

# 《公共服务中的情绪劳动》

图书基本信息

# 《公共服务中的情绪劳动》

## 内容概要

公共部门的工作一般需要面对面的、公开的人际交流，这便是情绪劳动，这种劳动往往难以量化和测量，但对完成公共部门的工作非常重要。本书通过以大量的访谈及调查数据为基础，对公共服务中的情绪劳动的进行了深入探讨，认为情绪劳动通过人与人之间真实的、鲜活的、面对面的沟通赋予公共服务重要的意义。

# 《公共服务中的情绪劳动》

## 作者简介

# 《公共服务中的情绪劳动》

## 书籍目录

### 第1章情绪劳动和公共服务

- 1 1什么是情绪劳动？
- 1 2情绪劳动与认知工作
- 1 3作为工作的情绪劳动
- 1 4关爱
- 1 5关于情绪工作的访谈
- 1 6“每天一百万个危机”：伊利诺伊州库克郡公共监护办公室
- 1 7伊利诺伊管教局
- 1 8塔拉哈西警察局911电话派遣中心
- 1 9在上述三个组织工作的员工的故事

### 第2章公共行政理论和实践的脱离

- 2 1关爱
- 2 2情绪工作与关爱的定义
- 2 3行政科学还是公共服务？
- 2 4工作理论
- 2 5关爱理论（Theories of Caring）
- 2 6结论

### 第3章治理、公共需求和公民满意度

- 3 1公众需求
- 3 2公民满意度
- 3 3理性工作与情绪劳动
- 3 4情绪劳动与情商
- 3 5作为一种情绪工作的情感工作
- 3 6情绪工作的连续体
- 3 7描述关系工作
- 3 8公共服务工作与人力资源管理规则
- 3 9完成任务的启示
- 3 10结论

### 第4章当我看见的时候，我就了解它：情绪劳动、语言柔道和巧妙的影响

- 4 1为情绪劳动寻找名字
- 4 2概念发展
- 4 3量化情绪劳动和假设检验
- 4 4估计模型
- 4 5结论

### 第5章倦怠与有所作为：情绪工作的成本和收益

- 5 1倦怠与情绪劳动的关系
- 5 2奠基性的倦怠文献
- 5 3实施情绪劳动的成本和收益
- 5 4收益
- 5 5工作投入与倦怠的预测指标
- 5 6情绪劳动，本身
- 5 7情绪劳动——自我效能感
- 5 8情绪劳动——“假面具”
- 5 9倦怠
- 5 10工作自豪感
- 5 11解析情绪劳动
- 5 12工作满意度

# 《公共服务中的情绪劳动》

5 13人力资源管理启示

5 14结论

第6章人力资源实践能够识别情绪劳动吗？

6 1工作和情绪劳动

6 2方法

6 3分析绩效考核系统的发现

6 4结论

第7章情绪劳动的不平等待遇

7 1分离但不平等

7 2压缩和集中

7 3基于技能的工作

7 4关爱性罚金

7 5结论

第8章情绪劳动的现状和未来：关系工作的发展趋势

8 1无形的效益与有形的成本

8 2政府雇佣

8 3其他有情绪劳动需求的工作的雇佣趋势

8 4结论

第9章理论、研究和实践的含义

9 1付酬工作的历史

9 2从工业范式到服务范式

9 3情绪劳动

9 4房间里的幽灵

9.5对于模型的解释

9.6总结

9.7关于公共服务工作的新的理论

附录AGNM情绪劳动调查问卷

附录B研究设计

附录C回归分析的变量

附录D情绪劳动量表

附录E工作人员的描述

附录F在分析中用的因子

参考文献

索引

# 《公共服务中的情绪劳动》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)