

情緒勞務的定義、策略與職業類別： 文獻探討的觀點

洪基貴*、李俊達**

壹、前言

「情緒勞務」(emotional labor) 係指在工作執行的過程中，與服務對象具有高度的互動，並基於組織、服務對象及自己本身的利益，必須管理與控制自己的情緒，以呈現出合宜的情緒表達方式(林尚平，2000)。情緒勞務的研究起始自 Hochschild (1983) 對空服員及債務催收員的工作性質進行質性的描述與觀察。以空服員為例，微笑是組織要求的工作項目之一。而航空公司已經把原屬於空服員本身的「微笑」情緒反應，當成工作上必要的付出。這種有別於以往體能勞動(送茶水、餐點)以外的工作付出，Hochschild(1983) 稱之為「情緒勞務」。

隨著服務業的迅速發展，組織期待情緒勞務工作者適當的隱藏自己的情緒，並展現顧客想要的情緒，這種情緒控制的要求不斷增加。員工為達成工

* 臺北市立大學社會暨公共事務學系碩士。

**臺北市立大學社會暨公共事務學系助理教授(通訊作者)。

作使命，甚至要隱藏自己真正的性格，如同戴著多幅面具，在台上扮演不同角色的演員，難以表現真正的自我，因而造成兩相矛盾的心理負擔。因此，在許多學者針對情緒勞務工作者進行的研究中，甚至強調情緒勞務在情緒員工面對工作或組織的態度、工作績效以及身心健康狀況都有負面的不良影響。

同樣地，公務人員也遭遇類似的情形。「為民服務」是當代政府對公務人員的基本要求；政府機關以之為提升政府績效的最低標準，規範公務人員必須以「公僕」的態度為民眾提供各種法定的服務。然而，傳統「官員」的文化價值卻依然根深蒂固（黃一峯，2016）。在很多業務的推動上，公務人員必須依賴他人的協助與幫忙，展現適當的情緒，以利業務的順利推行。如果執意推行不顧及他人的感受，就可能會引發標的群體情緒上的反彈，最後造成執行上的失敗。有鑑於公務人員情緒勞務的議題日趨受到重視，本文將以文獻探討的方法，分析情緒勞務的定義、策略與常見員工情緒勞務的職業類別。

貳、情緒勞務的定義

「Emotional Labor」一詞有不同的翻譯，最常見的譯名有「情緒勞動」與「情緒勞務」兩種。部分研究者將其譯為「情緒勞動」（如吳宗祐，2013；黃克先，2012；蕭婉鎔，2014），但大多數的研究將其譯為「情緒勞務」（林尚平，2000；黃一峯，2013；謝俊義等，2015；顏國樑、李昱憲，2008）。為

求行文一致，本研究採用多數學者的譯名，將「Emotional Labor」稱為「情緒勞務」。

Hochschild(1983)首先在其著作《情緒管理的探索》(The Managed Heart)中明確提出「情緒勞務」的概念，將情緒議題放在組織框架中進行探討，並對員工情緒勞務的表現方式進行深入的觀察。Hochschild(1983)將情緒勞務定義為「透過情緒管理的方式，創造可供公眾觀察的臉部表情與肢體行為；這樣的情緒勞務透過販售方式來獲取薪資，因而具有交易價值」。因此，我們可以發現，不論是私人企業與顧客的互動或公務人員在提供服務時，為達成組織目標，在面對服務對象時，都必須展現組織期待的適當臉部表情、肢體動作或情緒。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

自從 Hochschild(1983)引入情緒勞務的概念後，許多國外學者都致力於完善情緒勞務的概念，國內學者則多以 Hochschild 的觀念為主軸，依不同研究對象說明各自的情緒勞務定義。例如，Ashforth 與 Humphrey(1993)從第一線服務人員與顧客接觸的過程中所扮演的角色來定義情緒勞務，認為情緒勞務是表達適當情緒的行為，而所謂適當情緒的行動，則是指符合組織要求的行為。Morris 與 Feldman(1996)認為情緒勞務是在人際交流中表現出組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫及控制。Grandey(2000)整合 Hochschild(1983)、Ashforth 與 Humphrey(1993)以及 Morris 與 Feldman(1996)之觀點，同時引用 Gross(1998)所提出的情緒調節理論(emotion regulation

theory)，將情緒勞務定義為「個體為達成組織目標，而調整內心情緒感受與外在情緒表現的歷程」。國內學者吳清山、林天佑（2005）則將情緒勞務定義，為控制情緒並運用語言與肢體動作，刻意製造出讓顧客產生備受關懷以及安全、愉快心情的一種工作表現。

綜觀國內外學者有關情緒勞務的定義，可以歸納出兩個共同的特點。第一，正如 Hochschild 所言，情緒勞務本身具有經濟交易價值而可視為一種商品，工作者基於組織、顧客與自己的利益，必須管理與適當的控制自己的情緒，以符合組織的情緒表達規則。第二，只要從事的工作牽涉到人與人之間的交互作用，都會有情緒勞務的產生。因此，組織必須建立一套情緒表達規則，指引工作者如何控制與管理自己的情緒以及面對顧客的適當情緒表達方式。

參、情緒勞務的策略

在情緒的分類上，雖然學者 Wharton 和 Erickson（1993）將情緒勞務中的情緒分為正面、中性、負面 3 種面向，但情緒勞務主要研究者仍只將情緒區分為正面或負面兩種（吳宗祐、鄭伯璜，2006）。正面的情緒包括熱情、愉快、親切與友善等；負面情緒則是憤怒、敵意與不耐等（洪琬茹，2016）。Hochschild（1983）認為，員工有兩種情緒勞務策略可以採行：表層演出（surface acting）

與深層演出 (deep acting)。表層演出策略係指員工仍能體會到自己內心的真實情感，但將之隱藏內心真實的情緒感受，使展現的情緒符合組織的期待相同。深層演出策略則是深層偽裝，係指員工為達成組織目標而採用感同身受的方式，調整自己內心的真實感受，以符合組織的期望。

表層演出與深層演出的不同之處在於，表層演出僅試圖使對外的情緒表達符合組織的規範性情緒，而忽略員工的內在情感。從而讓員工在內在感受與規範性情緒間的衝突下，導致情緒失調 (Rafaeli & Sutton, 1987)。而深層演出不僅是外顯行為的改變，還更進一步透過修正內心的某些感受，以建立適當的情緒。另外，在表層演出中，情緒感受是「由外而內」的改變；在深層演出中，情緒感受則是「由內而外」進行修正 (Hochschild, 1993)。準此，可以發現這兩種情緒勞務策略的明顯差異，表層演出又被稱為「惡意的偽裝」，深層演出則可以被稱為「真誠的偽裝」(Rafaeli & Sutton, 1987)。

然而，Ashforth 和 Humphrey (1993) 認為，員工除從事表層演出與深層演出之外，為表達組織所期待的情緒，還進一步擴大情緒勞務的定義，包括第三類情緒勞務，稱為「真誠演出」(genuine acting)，意指個人可以表達出符合工作要求的內在真實情感。Ashforth 和 Humphrey (1993) 認為，將情緒勞務概念化為表層演出和深層演出，將會忽視員工自發且真正體會並表現適當情緒的可能性。因此，將這種不費太多心力即能表現真實情緒，又能符合工作要求的情緒勞動方式，稱之為「自發與真實情緒」(spontaneous and genuine

emotion)。不過，這種情緒勞動策略，與真實情緒表達不易區分，因此多數研究者在探討情緒勞動的類別時，還是以表層演出與深層演出為準（吳宗祐，2013: 61-62）。

Brotheridge 與 Grandey（2002）整合先前研究的觀點，將情緒勞務重新分為兩類。一類是將重心放在工作特性上，另一類則強調員工的情緒管理過程。前者稱為「以工作為中心的情緒勞務」（job-focused emotional labor），指員工為符合工作上的要求，而進行規範性的行為，包含人際互動要求（例如情緒勞務的頻率、持續時間、多樣性和強度）與情緒控制（例如呈現正向情緒與隱藏負向情緒）兩項。後者則稱為「以員工為中心的情緒勞務」（employee-focused emotional labor），包含表層演出與深層演出。Pugliesi（1999）也將類似工作中的情緒勞務分成兩種類型，分別是「以自我為焦點的情緒勞務」（self-focused emotional labor），著重個人情緒的監控與調整，另一個則是「以他人為焦點的情緒勞務」（other focus emotional labor），著重對他人情緒的影響。

肆、情緒勞務與職業類別

Hochschild（1983）以美國人口統計普遍使用的 12 種標準職業類別為基礎，將 6 種經常需要情緒勞務的工作，分為以下類型：（一）專業性、技術性

及同類工作者；(二) 經理及管理層；(三) 銷售人員；(四) 辦事員及同類工作者；(五) 服務性工作（不含私人家庭工作）；(六) 私人家庭工作者。而 Adelman (1989) 進一步將 12 種標準職業類別，依情緒負擔程度的高低再加以歸納細分，說明不同的工作職稱各屬於何種程度的情緒勞務範疇。

既有情緒勞務的實證研究中，可以發現樣本來源眾多，職務類別種類繁雜。Gutek 等學者 (1999) 依據服務人員與顧客互動的過程，將職業類別劃分為服務關係 (service relationship) 與服務接觸 (service encounter) 兩大類，瞭解服務人員與顧客雙方互動時間的長短對於服務結果之影響。而 Grandey 和 Diamond (2010) 進一步指出，在服務關係及服務接觸的職業類別，都被預期展現情緒勞務。由此可知，情緒勞務的角色扮演會依據職業規範與組織規範的不同而有所改變 (Grandey, 2000; Rafaeli & Sutton, 1987)。蔣佳良 (2006) 則綜合 Hochschild (1983)、Adelman (1989) 對情緒勞務工作類別的整理，將 6 類高情緒勞務工作者的職業表列 (表 1)。

表 1 高、低情緒勞務之職業類別與職稱

職業類別	高情緒勞務工作職稱	低情緒勞務工作職稱
專業性、技術性及同類工作者	*律師及法官 *圖書館管理員 *人事及勞務關係人員 *護士 *治療師 *牙醫助理 *治療師助理 *牧師及宗教工作者	*會計人員 *建築師 *電腦專業人員 *工程師 *農場管理員 *森林及自然資源保護工作者 *家庭管理顧問 *數學家

	<ul style="list-style-type: none"> *社會及休閒娛樂工作者 *學院及大學教師 *除學院及大學以外的教師 *職業及教育顧問 *公共關係及知名的作家 *電台及電視廣播人員 *內科醫師、牙科醫師以及相關人員 	<ul style="list-style-type: none"> *生活家及物理學家 *系統分析師及作業員 *營養學家 *博物館館長及案卷保管人 *臨床實驗、健康紀錄、放射線技術員 *科學與工程技術員 *技術員（科學工程以外） *作家、藝術家以及娛樂事業工作者（廣播人員除外） *研究人員
<p>辦事員及同類工作者</p>	<ul style="list-style-type: none"> *銀行出納員 *收銀員 *行政督導員 *收帳員 *櫃台人員（餐飲類除外） *計數者及面談者 *保險調停者及檢驗者 *圖書館服務員 *郵局櫃台服務人員 *接待員 *秘書 *速記員 *助教 *電訊操作員 *電話操作員 *售票員 	<ul style="list-style-type: none"> *帳單服務員 *簿記員 *行政助理 *交通工具的調度負責人 *估價員、調查員 *原料供應者、生產指揮者 *檔案管理員 *郵局送信者、信件搬運者 *辦公室機器操作員 *薪水冊管理員、計時員 *校對員 *房地產鑑定員 *傳送及接待服務人員 *統計員 *庫存管理員、店主 *電報傳信者 *打字員 *過磅員
<p>服務工作者 （不含私人家庭工作者）</p>	<ul style="list-style-type: none"> *酒保 *食物櫃台人員 *侍者 *健康服務人員（護士除外） *個人服務工作者（如空姐） *幼兒看護人員 *電梯操作員 *美髮師及美容人員 *管家（私人家庭除外） 	<ul style="list-style-type: none"> *清潔服務工作者 *餐廳雜役 *廚師 *洗碗工人 *餐飲廚師（服務私人家庭者除外） *個人服務學徒 *平交道引導員及橋樑管理員 *消防員、火災防護員 *守衛及守門人

	<ul style="list-style-type: none"> *學校監察員 *娛樂及休閒區門房 *福利服務處助理 *保護性服務工作者（如警察） 	
其他工作者	<ul style="list-style-type: none"> *經理及管理層 *銷售人員 *私人家庭工作者 	<ul style="list-style-type: none"> *私家偵探 *勞工（包括所有操作員、運輸人員） *農人及農場管理者

根據洪基貴（2017）的整理，近 10 年臺灣博碩士論文的研究對象中，以專業性、技術性工作者，如護士、醫師與教師等高情緒勞務類別者為主。其次為服務性工作者，如餐飲類櫃台人員、健康照顧人員與警察等高情緒勞務類別者。而較少被關注者，為經理及管理人員類型的高情緒勞務類別者。同時，近 10 年的 573 筆文獻中，計有 35 篇是以一般公務人員為對象之研究。一般公務人員在工作類別與性質上應屬於專職行政人員，但在前述的情緒勞務工作類別表中，並未詳述公共行政人員究屬於何種情緒勞務之高低類別。某種程度上，各種非特定的行政工作者係屬低情緒勞務工作者，相對而言，專職的行政人員應屬特定的行政工作者（固定的工作項目、特定的服務對象）。因此，將公務人員劃歸為高情緒勞務工作者應屬合理。

伍、結語

自從 Hochschild（1983）提出情緒勞務的概念後，情緒勞務一詞便受到許多心理學家及社會學者的關注，各學界對於情緒勞務相關概念的研究與關

注迄今持續。情緒勞務工作者與服務對象的關係是直接且緊密關聯的，而其表達出來的情緒、表情狀態則需要受到雇主或組織的要求和控制。公務人員依法行政之餘，又必須強化行政效能、提升服務品質，不免形成情緒壓力。尤其，許多第一線服務的基層公務人員，扮演國家提供服務與照顧民眾的角色，在公務體系中承擔更多情緒勞務。

Hochschild (1993) 在一連串對情緒勞務的研究之後，指出情緒勞務遍布各行業，同時，包括在管理階層、勞工階層同樣有情緒勞務的產生，而情緒表達的對象從外部服務對象，延伸到內部同事、上司或部屬。例如 Wichroski (1994) 研究秘書的工作角色內容，發現其中隱含許多「看不見的勞務」，而情緒勞務就是其中一環。秘書被期待要忠於老闆，因此有許多情緒規則需要遵循，而且是時機一到，就要開始勞務，這在大型官僚組織中尤為明顯。而 Carlson 等人 (2012) 更發現，不當督導可以透過情緒勞動的中介，可能造成工作倦怠。公務人員身處大型官僚組織，尤需服從主管督導與工作指導，是否存在部屬對主管的情緒勞務，進而造成對組織的不當影響，值得未來實證研究。

行政機關除要求的情緒展現規則外，更應關注第一線員工的內心真實情緒，避免其在頻繁接觸服務對象的過程中，為符合組織期待，造成過度負擔情緒勞務的情形。同時，在公務人員符合組織期待時，亦應給予適當的回饋與鼓勵，使情緒勞務工作者獲得相對應的工作滿足感受，方能有助於降低在

工作過程中，不斷隱藏或壓抑真實情緒後，產生離開組織的念頭，進而提升服務品質。就情緒勞務的策略而論，即使深層演出需要耗費較高的心力，但是當公務人員對組織認同程度較高時，會傾向使用深層演出來達成任務。因此，行政機關應該讓情緒勞務工作者對工作角色扮演及任務產生較高之認同感，從而在工作過程中主動進行情緒勞務的深層演出，使組織獲得更好的績效並達成任務。



NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

國家文官學院

參考文獻

一、中文部分

吳宗祐 (2013)。主管與部屬互動中情緒勞動：回顧、釐清、及前瞻。人力資源管理學報，13 (3)：57-105。

吳宗祐、鄭伯壘 (2006)。工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果。中華心理學刊，48 (1)：69-87。

吳清山、林天祐 (2005)。教育名詞：情緒勞務。教育資料與研究，65：136。

林尚平 (2000)。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，8(3)：427-447。

洪基貴 (2017)。情緒勞務之研究現況分析：以國內碩博士論文為例。2017 年社會暨公共事務學術研討會：永續發展與公共治理發表之論文。臺北：臺北市立大學社會暨公共事務學系。

洪琬茹 (2016)。警盾之後：太陽花學運中警察的情緒勞動 (碩士論文)。臺灣大學公共事務研究所：臺北市。

黃一峯 (2016)。公共服務中的「面具效應」：情緒勞務觀點的探討。文官制度季刊，8 (4)：55-74。

黃一峯、吳斯茜、陳衍宏 (2013)。臺北市政府人事人員情緒勞務初探。文官制度季刊，5 (3)：1-25。

黃克先 (2012)。助人專業與情緒勞動：社工員與常民助人者服務外籍配偶的

比較研究。臺灣社會學，24：99-154。

蔣佳良 (2006)。臺北市國民中學行政人員情緒勞務與學校組織文化及工作滿意之相關研究 (碩士論文)。政治大學學校行政碩士在職專班：臺北市。

蕭婉鎔 (2014)。員工每日情緒對情緒勞動之影響：情感事件理論的觀點。臺

大管理論叢，24 (2)：249-281。

謝俊義、廖珮奴、陳雅婷、闕壯宏、林月雲 (2015)。情緒勞務會受到組織環

境因素影響嗎？公部門、私部門、非營利組織員工行為異同之探索性研

究。行政暨政策學報，61：101-148。

顏國樑、李昱憲 (2008)。情緒勞務與工作倦怠內涵相關研究分析及其對國民

小學行政的啟示。學校行政，57：1-37。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

二、英文部分

Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being*. Doctoral Dissertation, The University of Michigan.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labour in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.

Brotheridge C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3): 365-379.

Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5): 849-859.

- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *The Academy of Management Journal*, 46(1): 86-96.
- Grandey, A. A., & Diamond, J. A. (2010). Interactions with the public: Bridging job design and emotional labor perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3): 338-350.
- Grandey, A. A., (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3): 271-299.
- Gutek, B. A., Bhappu, A. D., Liao-Troth, M. A., & Cherry, B. (1999). Distinguishing between service relationships and encounters. *Journal of Applied Psychology*, 84(2): 218-233.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California.
- Hochschild, A. R. (1993). Preface. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organization* (pp. 36-57). London: Sage.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2): 125-154.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The Academy of Management Review*, 12(1): 23-37.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role.

Academy of Management Review, 12(1): 23-37.

Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at

home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *The*

Academy of Management Review, 18(3): 457-486.

Wichroski, M. A. (1994). The secretary: Invisible labor in the work world of

women. *Human Organization*, 53(1): 33-41.



NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

國家文官學院