

組織情緒研究之回顧與前瞻⁽¹⁾

吳宗祐 鄭伯壘

台灣大學心理系

本文針對近百年來組織情緒研究議題，進行回顧與前瞻。在「回顧」的部分，本文將情緒研究的歷史沿革切分成四個時期：黑暗期（十九世紀末期到第二次世界大戰）、萌芽期（第二次世界大戰至八〇年代初期）、開展期（八〇年代初期 Hochschild）提出工作情緒之新概念至九〇年代初期）、乃至茁壯期（九〇年代初期迄今），並分別討論每個階段中情緒的議題在組織行為研究中的角色與地位。另外，鑒於國外組織情緒研究的熱潮已逐漸蔓延至國內，因此本文也針對八〇年代中期至今國內所累積的研究成果，進行有系統的整理與分析。在「前瞻」的部分，本文將目前組織情緒的研究區分成五大取向：（1）情緒是主觀感受、（2）情緒是潛在特徵、（3）情緒是人際互動的一環、（4）情緒是工作的一部分、及（5）情緒是文化的內涵之一。這五大取向的意義、目前趨勢、未來研究方向、及其本土研究的意涵，將在文中進行討論。最後，本文以「由外圍到核心，由對立到統合，由單元到多元，由國外到本土」做總結。

關鍵詞：情緒感受、情緒規則、情緒勞動、情緒表達、情緒智力、工作倦怠

組織中的員工，不論是面對工作任務的挑戰，或是在與人互動的過程中，往往會產生各種情緒經驗，因此將情緒視為是組織生活中不可或缺的一部分，應非言過其辭。然而長期以來，組織中的情緒議題卻未受到應有的重視（Domagalski, 1999；Fineman, 1993a, 1996）。直到八〇年代初期，隨著 Hochschild（1983）提出情緒商品化（commercialization of human feeling）之概念，情緒的議題才開始展露頭角。而八〇年代末期 Rafaeli 與 Sutton 針對工作中的情緒表達所提出的一系列論述與研究（Rafaeli, 1989a, 1989b；Rafaeli & Sutton, 1987, 1989, 1990, 1991；Sutton, 1991；Sutton & Rafaeli, 1988），以及九〇年代情緒智力（emotional intelligence）概念之提出、發展、及盛行（Goleman, 1995, 1998；Mayer & Salovey, 1997；Salovey & Mayer, 1990），更是吸引了很多學者紛紛投入研究的行列。專書或專刊的出版、學術研討會的召開、甚至新理論或新觀點的提出，在在顯示目前情緒的研究範疇與議題，不論就深度或廣度而言，已如雨後春筍般蓬勃地發展與擴張（如 Ashkanasy, Härtel, & Zerbe, 2000b；Fisher & Ashkanasy, 2000）。而國外組織行為研究的發展與

盛行，也帶動了國內的研究風潮。

本文的主要目的，即是針對組織情緒研究進行回顧與前瞻。在「回顧」的部分，本文將探討百年以來組織情緒的議題在心理學與管理學研究領域中的蛻變，並剖析組織情緒研究的議題為何可以由從原本不起眼的小角色，躍升為當代組織行為研究的主流議題，另討論國內組織情緒研究的現況。在「前瞻」的部分，本文指出了目前組織情緒研究的五大取向，這五大取向的意義、代表性研究、未來研究方向（包含本土化研究的可行性），將在文中提出討論。

回顧：組織情緒研究的歷史沿革

百年以來組織情緒研究議題的發展沿革，可以切分成四個時期——「黑暗期」（十九世紀末期到第二次世界大戰）、「萌芽期」（第二次世界大戰至八〇年代初期）、「開展期」（八〇年代初期 Hochschild 提出工作情緒之新概念至九〇年代初期）、乃至「茁壯期」（九〇年代初期迄今）。以下茲針對每個時期中，組織情緒研究議題的重要觀點、轉折、及發展，進行討論。

黑暗期：漠視與貶抑

組織情緒研究的第一個時期之所以稱為「黑暗期」，是因為這個議題在心理學與管理學的領域中，並沒有遭到公平的對待。它不是被刻意忽視，就是受到貶抑——被視為是病態的表現，或被認為會破壞人類理智的運作。因此，組織情緒研究在此一時期的發展，是相當有限的。

1. 冷板凳上的新人：早期心理學的漠視

在組織中，員工的情緒經驗與組織行為的關聯性究竟為何？這原本應該是心理學的研究議題，但在心理學研究的歷史中，它卻彷彿是坐在冷板凳上的新人，未受青睞，何以如此？第一，心理學家所關心的是個人的行為表現與心理歷程，但組織研究往往涉及外在環境的特性，如組織結構、管理制度等，因此容易被心理學家忽視。第二，早期心理學家多半是極端的學術取向，他們重視的是理論性的基本心理歷程研究，至於應用性的問題，諸如哪些因素會影響員工的組織行為與工作效能、如何將傳統心理學方法運用到現實的組織問題上等等，並非關注的焦點（Hothersall, 1990；Muchinsky, 1993）；組織中的情緒議題是屬於應用性的研究問題，因此未受到重視。第三，心理學的研究方向，自一九一〇起，漸被 Watson（1913）的行為主義（behaviorism）所宰制，在其激進的觀點中，任何無法觀察到的內在心理

理歷程，都非心理學研究的議題，情緒的現象自然也被置於刺激-反應的框架中，無須特別加以注意。到了一九五〇年代，隨著認知新革命（cognitive revolution）的出現，認知心理學取代了行為主義，成為心理學的主流（Solso，1995），此時個人內在的心理歷程雖然再次成為研究焦點，但重點乃是放在人類的認知歷程上，情緒仍未受到正視。許多組織行為的議題，諸如決策、領導、激勵等，都被學者以認知的角度加以詮釋，未注意到情緒層面（Muchinsky，2000）。

儘管早期的行為主義與認知心理學對於組織中的情緒議題並不青睞，但是另一個獨立於這兩股勢力的另一種聲音——心理動力論，卻悄悄地將潛意識、轉移、神經質焦慮、自我防衛機轉等概念，運用在組織行為的分析上。其基本的主張在於：員工過去壓抑在潛意識中的經驗，會影響到目前的組織行為；在組織中，當員工所面對的情境與過去經驗有關，就會引發諸多的負向情緒，而員工會採用許多自我防衛機轉來處理這些負向情緒（Domagalski，1999；Fineman，1993a）。舉例而言，Adorno等人（1950）指出威權領導風格（authoritarian leadership style）的出現，可能源於領導者在早期生命經驗中，被要求遵守嚴苛的規則或教條，其壓抑的敵意、焦慮、害怕失敗的感覺，便展現在威權領導的作風上。此外，Morgan（1986）發現領導者潛意識中的毀滅衝動，會破壞團隊的和諧，塑造出一個充滿競爭與敵對的文化。運用心理動力的觀點來分析組織行為，似乎每個組織都是病人，必須坐在躺椅上接受治療（Kets de Vries，1990），這些「病人」由於受到過去潛意識中負向情緒經驗的影響，因此絕不可能展現出理性的組織行為。這似乎意謂情緒會妨礙人們的理性，使人們無法做出最佳決策（Fineman，1996）。

早期唯一探討工作情緒的學者為 Hersey（1932），他用縱貫法訪談了 17 位工人，每次訪談除了施測心情檢核表（mood checklist）以外，還衡量生產量與個別差異（生理與心理特質）。結果發現：正向情緒感受與負向情緒感受對生產力的影響，是不對稱的；生產力因正向情緒感受而提升的量，少於生產力因負向情緒感受而減少的量（引自 Weiss & Cropanzano，1996）。儘管這是頭一個直接與工作情緒有關的研究，但並未引起注意，亦無後續發展。

2. 主子與奴隸：早期管理思潮對待情緒的態度

「主子與奴隸」（master and slave），這是早期哲學家用來形容理智與情緒的比喻，亦即理智是「主子」，是一切智慧的泉源，而情緒則是「奴隸」，它是低下的、原始的、甚至會破壞理智的。很不幸的是，早期西方管理思潮也抱持著同樣的觀點。二十世紀初期，Taylor 主張運用科學方法設計工作、並將作業流程標準化，開啓了「科學管理」（scientific management）的大門（Taylor，1911）。影響所及，組織被視為一個理性的實體，情緒的成分完全被排除在外。在組織中，有效的員工必須保持

理性與客觀，不能「感情用事」；若有情緒出現，應嚴加控制，以免干擾理性的組織功能；而員工似乎是一個絕對理性的決策者，會做出最適化決策（optimal decision），使利益最大化。此種的觀點，導致許多學者將組織行為的研究重點放在如何設計工作程序，才能使工作產能最大，而員工只是執行工作的人，其喜怒哀樂並不如工作設計本身重要（Domagalski, 1999；Muchinsky, 2000）。

一九二〇年代起，Mayer 與 Roethlisberger 在美國西部電器公司的霍桑廠進行了一系列的研究，這便是著名的霍桑研究（Hawthorne Study）。研究中最驚人的發現在於，員工的工作效能並非全由實體環境來決定的，而是與員工對自己的工作、同事、及上司的感覺息息相關（Mayer, 1945）。霍桑實驗促進了「群際關係運動」（human relations movement）的興起，員工的社會需求開始受到重視，而「使你的員工快樂」（keep your worker happy）儼然成為管理的新主張（Gray & Smeltzer, 1989）。儘管霍桑實驗使人開始重視員工的情緒與需要，但是情緒在組織行為中的地位仍未見提高。舉例而言，在霍桑研究中，研究者建議主管應時時保持支配的架式，才能有效處理勞工的「非理性」情緒（Stearns & Stearns, 1986）；然而，他們似乎無法駕馭勞工們的情緒，反而因為目睹了勞工們強烈的敵意而飽受驚嚇（Fineman, 1996）。

萌芽期：早期組織行為研究中的情緒

群際關係運動的興起，進一步促成了日後行為科學的發展，其目標乃是在找出人類在組織中的行為法則，這是現代組織行為研究的濫觴（Gray & Smeltzer, 1989）。在早期的組織行為研究中，情緒一直是一個被忽略的研究領域（Fineman, 1993a），但這並不表示情緒的議題在組織行為的研究中完全缺席，他們只是隱含在其他的研究議題中，並未完全獨立出來。這些研究議題包括了工作滿意度、壓力、領導等等，茲說明如下。

1. 工作滿意度

在組織行為的研究中，情緒的概念往往潛藏在工作滿意度的標題之下。乍看之下，工作滿意度似乎是一個能夠捕捉員工情緒感受的建構；然而，矛盾的是：情緒通常不是研究工作滿意度的學者所關注的焦點（Fineman, 1996；Rafaeli & Worline, 2001），但在測量時，情緒感受與滿意度兩者，卻往往被畫上等號。目前最廣為接受的工作滿意度的定義，係出自 Locke（1976），他將工作滿意度界定為：「個人在評量自己的工作或工作經驗後所產生的一種愉悅或正向的情緒狀態。（a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experiences）」（頁 1300）。儘管定義中指出工作滿意度是一種「愉悅或正向的情緒狀態」，但重點

畢竟是放在認知評估上（個人評量自己的工作經驗）而非情緒感受上。有鑑於此，Weiss 與 Cropanzano（1996）試圖將工作滿意度與情緒感受的概念加以區隔，他們認為工作滿意度意指個人對工作或工作情境的正向或負向評價；情緒感受則代表個人面對工作中特定事件（work events）所感受到的情緒經驗；前者應是導致後者的部分原因，而非等同於後者。

2. 壓力

在組織行為的研究中，工作壓力向來是備受重視的議題（McGrath，1983），其中與情緒最具關聯性的，首推「工作倦怠」（burnout）。工作倦怠的概念由Freudenberger（1974）首先提出，並由Maslach與Jackson等人發揚光大（Maslach，1978，1982；Maslach & Jackson，1981，1986），進而引發一系列研究（見Burke & Richardsen，2001；Cordes & Dougherty，1993；Maslach，1982；Maslach & Jackson，1981）認為工作倦怠乃是個人長期處在工作壓力下（尤其是涉及高度人際接觸的工作）所造成的結果。情緒耗竭（emotional exhaustion）是第一階段的症狀—當個人在工作中與人互動時，被賦予過多的情緒要求（emotional demand）卻無力負荷，便會導致情緒資源耗盡，而出現情緒過度延展（overextended）與情緒乾枯（drained）的現象；去人化（depersonalization）是第二階段的症狀—個人對自己服務的對象喪失感覺，視若無睹；個人成就降低（reduced personal accomplishment）則是第三階段的症狀—個人對工作勝任感與成就感大幅滑落。儘管壓力研究並非情緒研究，它卻開始讓人了解到情緒在組織中的重要性（Rafaeli & Worline，2001）。

3. 領導

在許多領導向度中，似乎可以看到情緒的色彩。例如早期 Ohio 州立大學領導研究中所提到的「體恤」（consideration）、Blake 與 Mouton 在「管理座標」（managerial grid）中提到的「關心員工」（concern for people）、以及 Fiedler 在「權變領導模式」中所提到的「關係取向」（relationship-oriented），都意指領導者願意與部屬建立互信的關係、了解部屬的需求、關心部屬的感受，其中涵蓋了許多情緒的成分，諸如信任、同理、關心等等（引自 Robbins，2001）。又如在轉換型領導（transformational leadership）中，領導者會讓員工感受到強烈的領袖魅力，諸如值得信賴、能力超凡、堅定果決等等，進而激發員工的動機，刺激員工的心智，使員工心悅誠服，展現高度的忠誠度（Bass，1990，1998）；若從情緒的角度觀之，轉換型領導者乃是透過情緒的力量，感染部屬的內心世界，使領導者與部屬在情感上緊緊相繫（Rafaeli & Worline，2001）；而所謂魅力，實際上即是領導者與部屬在情緒互動下所出現的產物（Wasielewski，1985）。在領導研究中，將情緒概念引入，為「領導為何有效」的問題，提供了另一條思考的途徑，這使得情緒的議題在領導研究中漸到重視，也間

接帶動了組織中情緒研究的發展與成長。

開展期：兩股力量的推動，兩個關鍵的研究與觀點

自一九八〇年代起，組織中的情緒研究開始受到重視。究其原因，主要是來自兩股推動的力量。第一股力量源於學術界，首先，前述工作滿意度、壓力、及領導的研究，使組織行為學者開始體認情緒在組織中是不容忽視的現象；其次，社會學家對於情緒社會學的熱衷（見 Kemper，1991 之回顧），以及社會心理學家對於「情緒與社會行為」之議題的投入（見 Baron，1993；Isen & Baron，1991 之回顧），使研究成果不斷累積，而這些研究成果也開始運用在組織行為的研究中。第二股力量則源於實務界，首先，McGregor（1957）與 Maslow（1965）分別著作專書談論人性管理，帶動企業界的人本思潮，員工的滿意度與幸福感開始受到重視；其次，服務業成為主流產業，源源不絕的人力資源紛紛流入服務業的行列（Stanton, Etzel & Walker，1991），在服務業中，員工販售的不只是商品，更包括了服務態度，因此員工的禮貌、微笑、貼心、及態度，都成為商品的一部分，而顧客導向的才能（competency of customer orientation），甚至被認為是員工不可或缺的特質之一（Goleman，1998；Spencer & Spencer，1993）。在這兩股力量的推動下，再加上以下兩個關鍵研究（與觀點）的提出，使得組織中的情緒研究，開始大放異彩。

1. 工作中的情緒勞動：Hochschild 的開展性研究

在上述力量的推動下，Hochschild（1979, 1983）首先將情緒的現象，帶入商業界。在《情緒管理的探索》（*The managed heart*）一書中，Hochschild（1983）透過質化研究的策略，深入研究達美航空公司（Pan American）探討空服員的情緒表達，並指出員工在工作中往往必須根據情感規則（feeling rule）以努力偽裝情緒，使顧客快樂。這種努力便稱之為「情緒勞動」（emotional labor）。情緒勞動可以被出售來換取工資，因此具有交換價值。若用三個簡單的敘述來區分相關概念，「我真正的感受為何？（what I really feel）」指的是個人內在真實的感受，「我應該如何感受？（what I should feel）」指的是情感規則，「我嘗試如何感受？（what I try to feel）」則指的是個人為遵循情感規則所做的情緒勞動。表面上看來，情緒勞動可以博取顧客好感，增加銷售，但長期的情緒勞動，會使員工的內在真實感受與情緒勞動之間，出現自我異化（self-alienation）的現象，長久下來，會導致工作倦怠，使個人的情緒耗盡。

Hochschild（1979，1983）是第一個將情緒議題放在組織框架中進行探討的人，也是第一個提出情緒勞動概念的人，她的研究成果使許多研究者開始正視情緒在組織中的地位，這對往後二十年組織情緒研究的發展，有極為關鍵的影響力。

2.組織中的情緒表達：Rafaeli 與 Sutton 觀點與系列研究

除了 Hochschild (1979, 1983) 以外, Rafaeli 與 Sutton 在一九八〇年代末期與一九九〇年代初期對於組織中情緒表達 (displayed emotion) 所做的論述與研究, 也是組織情緒研究的一個重要的里程碑。在論述的部分, Rafaeli 與 Sutton (1987, 1989) 針對組織中的情緒表達發展出完整的概念與模式, 並建構出若干未來的研究議題, 茲列舉如下:

(1) 情緒表達的模式—前因與後果: 組織成員情緒表達會受到兩個重要因素的影響, 第一是規範因素, 它決定了某種職業角色在哪一種場合應該表達何種情緒, 而組織往往透過招募與甄選、社會化、獎懲等方式, 使各種職務角色的員工習得情緒表達的規範。第二是個人特徵因素, 舉凡職務角色本身的特徵, 諸如性別、情緒監控、及情緒耐力 (emotional stamina) 等, 以及個人對於工作的內在感受, 都會影響該職務角色在組織中的情緒表達。而組織中的情緒表達, 會造成兩種結果, 第一是組織結果, 意指情緒表達有助於影響組織整體的利益; 第二是個人結果, 意指情緒表達可能會影響個人財務的收益與身心健康狀況。

(2) 情緒表達的交流歷程: 組織中某一職務角色與他人的情緒交流歷程, 可以從三個層次加以分析, 第一個層次是以職務角色為基礎的規則 (role ground rule), 包含了前述規範因素與個人特徵因素, 它的穩定性較高, 不會因為交流的場景、時空、及對象的不同, 而有所變化; 第二個層次是定義交流歷程的線索 (transaction defining cues), 它指的是會影響情緒交流歷程的場景因素 (如時間場景、氣氛狀況、及人際情境) 與對象因素 (如對方的性別、年齡、穿著等等), 它會使某種職務角色的員工因時 (地) 制宜, 在一連串情緒交流過程中, 調整其情緒表達的方式。第三個層次是從對方得到的回饋, 它會使某種職務角色的員工根據對方回饋的結果, 調整接下來的情緒表達方式, 如維持原狀、改變情緒表達強度、變更情緒表達的內涵等, 它通常發生在單次的情緒交流中, 因此穩定性最低, 時時會產生變化。

在研究方面, Rafaeli 與 Sutton 多半沿用 Hochschild (1983) 的研究方法, 針對一家 (或兩家) 組織的特定職務角色進行質化研究, 其方法包括訪談 (該職務角色的員工、督導或主管、服務對象)、非侵入性 (unobtrusive) 自然觀察、參與觀察 (參與訓練過程、親自擔任該職務角色)、檔案資料蒐集, 資料來源的豐富性與研究設計的嚴謹性, 似乎更勝於 Hochschild。在研究對象的選取上, 則有兩種截然不同的類別。第一類是需要壓抑正向情緒並表現負向情緒的職務角色, 如信用卡收帳員與警探 (Rafaeli & Sutton, 1991; Sutton, 1991)。第二類是需要壓抑負向情緒並表現正向情緒的職務角色, 如超級市場的收銀員 (Rafaeli, 1989a; Sutton & Rafaeli, 1988; Rafaeli & Sutton, 1990)。

由於 Rafaeli 與 Sutton 的觀點與研究，多發表在具有極大影響力的管理期刊上，諸如「管理評論」(*Academy of Management Review*)、「管理學期刊」(*Academy of Management Journal*)、「行政科學季刊」(*Administrative Science Quarterly*)、及「組織行為研究」(*Research in Organizational Behavior*)，因此引起了廣泛的注意，並將情緒研究逐步推向組織行為研究的主流殿堂。此外，Rafaeli 與 Sutton 採取了「秘密客人」(*mystery shopper*)的研究策略，由假扮成客人的研究者暗中觀察店員與顧客的互動，並偷偷做成紀錄。此一研究策略，為日後探討服務接觸與情緒表達的主要研究典範。

茁壯期：成長快速、自成一格

自九〇年代以來，情緒在組織中的研究，成長快速，而投入研究的學者也越來越多。主要原因，除了前述 Hochschild (1979, 1983) 與 Rafaeli 與 Sutton (Rafaeli, 1989a, 1989b; Rafaeli & Sutton, 1987, 1989, 1990, 1991; Sutton, 1991; Sutton & Rafaeli, 1988) 的影響外，還有另兩個原因。首先，是顧客定義的擴大。早期行銷學所談到的顧客，較侷限在外部顧客（購買產品或接受服務的顧客），但是近年來除了外部顧客以外，內部顧客（公司內部的員工）也漸受重視，而公司在滿足外部顧客的需求之前，應先滿足內部顧客的需求，如此一來後者才能提供前者更好的服務（Kolter, 1991）。換言之，組織成員的服務對象，同時包含了組織外的顧客與組織內的其他成員，因此在情緒表達上，不惟對外部客戶要「彬彬有禮」，對於其他同事，更要「親切和善」。因此，組織中的情緒勞動是無所不在的，不論是哪一種職務角色，面對的是外部顧客或內部顧客，組織中的成員都需要涉入某種程度的情緒勞動。

其次，則是情緒智力（*emotional intelligence*）的盛行。情緒智力一詞指的是個人對自己或他人情緒的覺察與調節能力。回顧過去文獻，Payne (1986) 首先試圖探討「如何發展情緒智力」的議題，而 Salovey 與 Mayer (1990) 則對情緒智力發展出較完整的定義與概念。但是，真正讓 EQ 風靡於世界的人是 Goleman (1995, 1998)，他所出版的大眾化書籍——「EQ」，造成了很大的轟動。隨著 EQ 的盛行，許多學者開始認真而嚴肅地探討此一現象背後的種種議題，諸如情緒智力的理論基礎為何、情緒智力是否真的是一種智力、情緒智力的建構究竟為何、情緒智力如何測量、情緒智力教育如何推動、情緒智力在組織管理上如何運用等（見 Bar-On & Parker, 2000; Cherniss & Goleman, 2001; Davies, Stankov, & Roberts, 1998; Salovey & Sluyter, 1997）。

顧客定義的擴大與情緒智力的盛行，帶動的組織情緒研究的風潮。許多人延續

情緒勞動的議題，繼續進行研究。後續有許多研究者，也採取這種質化研究的方法，對各種不同的組織或行業進行情緒規則、情緒勞動、及情緒表達的研究（如 Bailey & McCollough, 2000；James, 1993；Karabanow, 1999；Lively, 2000；Martin, Knopoff, & Beckman, 1998；Meyerson, 1991；Pogrebin, 1988；Shuler & Sypher, 2000；Smith III & Kleinman, 1989；Stenross & Kleinman, 1989；Tolich, 1993；Tracy, 2000；Waldron & Krone, 1991；Wharton, 1996；Wichroski, 1994；Yanay & Shahar, 1998）。除了質化研究取向以外，有些學者試圖由量化研究的方式來探討情緒勞動的概念。在此類研究中的先驅者是 Adelman (1989)，她首先採用量化的方式來測量情緒勞動的概念；另外，Morris 與 Feldman (1996) 針對情緒勞動的前因後果發展出「情緒勞動模式」(model of emotional labor)，也引起其他研究者高度的關注，並紛紛投入情緒勞動量化研究的行列中（如 Abraham, 1998, 1999a, 1999b, 2000；Mann, 1999；Morris & Feldman, 1997；Pugliesi, 1999；Schaubroeck & Jones, 2000；Zapf, et al., 1999；Wharton, 1993；Zerbe, 2000）。

許多專門針對組織情緒所建構出的理論或觀點，紛紛出爐。諸如 Weiss 與 Cropanzano (1996) 提出情感事件理論 (affective events theory)，主張組織成員在工作中的情感反應 (affective reaction) 會隨著時間而不斷變化，它受到個人傾向與工作事件的影響；而情感反應又會進一步導致工作態度與行為的變化。Martin、Knopoff、及 Beckman (1998) 與 Mumby 與 Putman (1992) 提出一種新的組織管理型態—有限情緒性 (bounded emotionality)，以別於傳統的官僚組織 (bureaucratic organization)。在這種組織中，員工可以表達更多的情緒，而情緒表現的目的，不只是為了達成工作目標，還可以促進人際關係與個人福祉，此外理性與情緒性其實是交織在一起的，在組織中沒有必要刻意區分。Wharton 與 Erickson (1993) 從情緒管理的角度探討工作與家庭的關係，他們認為個人在工作或家庭中情緒管理程度（高或低）或型態（整合或中立），會造成不同情況的角色衝突或角色負荷。Brockner 與 Higgins (2001) 將調節焦點理論 (regulatory focus theory) 運用在組織情緒研究上，如個人與組織的契合度、目標設定理論、行為決策理論、員工對變革的抗拒等等。

此外，相關的學術活動也顯示組織中情緒研究的熱潮方興未艾。1996 年，在美國管理學會 (Academy of Management) 年會中，Ashkanasy 召開了組織情緒研究的座談會 (symposium)，吸引了大批的聽眾。次年，在管理學會的年會中，Ashkanasy 與 Härtel 進一步籌組委員會，來探討組織情緒的議題。1998 年，一項名為「組織生活中的情緒」第一次研討會 (First Conference on Emotions in Organizational Life) 的正式會議，在該年美國管理學會年會之前舉辦，吸引了來自世界各地的 70 位參加者。1999 年，第二次委員會在當年美國管理學會委員會召開。2000 年，第二次研討

會在該年美國管理學會年會之前再次舉辦。

最後，各種關於組織情緒的專書與專刊，紛紛出版。在專書方面，Ashkanasy、Härtel、及 Zerbe 集結了 1998 年「組織生活中的情緒」第一次研討會中的論文，發行了《工作場所中的情緒：研究、理論、及實際》(*Emotions in the workplace: research, theory, practice*)一書。Fineman 於 1993 與 2000 分別編輯了兩版《組織中的情緒》(*Emotions in organization*) (Fineman, 1993b; 2000b)，涵蓋了各式各樣有關組織中的情緒研究。Lord、Klimoski、及 Kanfer 於 2002 編輯了《工作場所中的情緒》(*Emotions in the workplace*)一書，提供了若干組織情緒研究的新觀點與新架構。另外，一本有關工作與情緒智力的論文集—《情緒智力的工作場合》(*The emotionally intelligent workplace*) (Cherniss & Goleman, 2001)，也在 2001 年出版，書中對於職場上情緒智力的定義、模式、對效能的意涵、及在人力資源管理上的應用，做了愷切的分析。在專刊方面，《歐洲工作與組織心理學期刊》(*European Journal of Work and Organizational*) 於 1999 年出版了「情緒與工作」(*Emotion at Work*) 專刊 (Vol. 8, No. 3)，《組織行為期刊》(*Journal of Organizational Behavior*) 則於 2000 出版「情緒在組織」(*Emotions in Organization*) 專刊，《組織行為與人類決策歷程》(*Organizational Behavior and Human Decision Process*) 亦於 2001 針對情緒與工作之議題出版了專刊 (Vol. 86, No. 1)，其論文涵蓋之議題相當廣泛。

國外盛行帶動國內風潮：組織情緒研究在台灣의 現況

組織情緒研究的快速成長與發展，也引發許多國內研究者的興趣，進而帶動了研究風潮。綜觀台灣有關組織情緒的研究，大致可區分成三類。第一類是有關工作倦怠的研究，這類研究自 1980 年代中期起，在國內慢慢的興起，迄今歷久不衰；第二類是有關工作中的情緒規則、情緒勞動、及情緒表達的研究，這類研究自 1990 年代中期開始出現，持續至今；第三類是有關情緒智力與工作效能的研究，這類研究從 1990 年代末期漸漸出現，至今似乎仍無消退之勢。以下茲針對台灣在這三類組織情緒研究所累積的成果，做一分析。

1. 工作倦怠

台灣有關工作倦怠的研究，迄今已累積了相關多量的研究成果。這些研究大多是將 Maslach 針對工作倦怠所發展出的三個向度（情緒耗竭、去人化、個人成就降低）及其量表（Maslach Burnout Inventory，簡稱 MBI）(Maslach, 1978, 1982; Maslach & Jackson, 1981, 1986)，直接運用在各種不同的職務角色上。研究者檢索「國家圖書館中華民國期刊論文索引」與「全國博碩士論文資訊網」由過去至 2003 年初的資

料庫，發現自第一篇論文：「國中教師角色衝突、角色不確定與工作倦怠之研究」（廖貴鋒，1986）累積至今，與工作倦怠有關的學術論文已達 100 餘篇，其中正式發表在期刊上的論文約佔四分之一強。這些論文多半將工作倦怠的概念放在特定職務角色的框架下來加以探討，其中以教師、學校行政人員、學校主管（如何信助，1999；邱淑琴，2002；徐枝葦，2002；陳榮茂，2002；張志明、譚宇隆，2000；廖相如，2003；顏耀南，2002 等）所佔比例最大，約達一半，醫療人員或專業助人工作者（李惠美，2002；黃曼聰、褚增輝、呂淑貞、徐志誠，1996；劉蕙雯，1998；陳佳英，1997）則為其次。

在研究議題上，台灣有關工作倦怠的研究多半將焦點集中在壓力因子與工作倦怠的關係上；亦即在假設 Maslach 所提出之工作倦怠三向度可適用於本土的前提下，來探討哪些壓力因子會影響到工作倦怠的嚴重程度。顏耀南（2002）針對 1986 到 1991 年間有關教師職業倦怠之研究計 36 篇進行後設分析（meta-analysis），結果發現以下四群變項對教師的工作倦怠有顯著的預測力：（1）人口統計變項：年齡、性別、婚姻、任教年資、任教地區，（2）組織結構變項：專門化、正式化、集中化，（3）人格特質變項：內外控，（4）工作壓力變項：工作過度負荷、學生行為、行政上的支持。陳佳英（1997）針對中部地區八所公私立精神醫療單位計 174 位精神科護理人員進行問卷調查，結果發現情緒耗竭可由「資源缺乏」、「排班事宜」、「行政與組織系統」、及「病人負向特性」等四大壓力因子加以預測，而去人化僅可由「病人負向特性」來預測，個人成就感僅可由「資源缺乏」與「排班事宜」來預測。

有些研究試圖探索台灣在人力資源市場改變或產業結構轉變下，特定職務角色所經歷到的壓力感受。如近年來由於外勞不斷輸入國內，造成勞動市場的變化，因此蘇家禾（2000）以製造業之台灣、菲律賓、泰國勞工為研究對象，探討這些不同國籍的勞工在激勵制度與工作倦怠的關係上是否有差別。鑒於台灣高科技業發展迅速，競爭越來越激烈，工作負擔與角色衝突也越來越大，溫金豐、崔來意（2001）試圖探討高科技公司女性專業人員之工作與家庭衝突、工作倦怠、及離職意願之關係。但這些研究仍是套用 Maslach 對工作倦怠的既有觀點來檢視本土現象，似乎未跳脫 Maslach 的框架。

2. 工作中的情緒規則、情緒勞動、及情緒表達

台灣有關工作中的情緒規則、情緒勞動、及情緒表達的研究，大部分是以 Hochschild（1983）、Rafaeli 與 Sutton（1987, 1989；Sutton & Rafaeli, 1988）、Adelmann（1989）、及 Morris 與 Feldman（1996）的論述與研究為基礎所發展出來的。在質化研究方面，台灣第一篇論文為吳宗祐（1995）的〈組織中的情緒規則及其社會化〉，該論文以輔導機構義工與房屋仲介公司業務人員為研究對象，結果發現了兩類情緒

規則—前台情緒規則與後臺情緒規則，每一種情緒規則所涉及的社會化技術、社會化管道、及社會化媒介，皆有所不同。後續有許多研究者運用同樣的研究典範，針對其他行業的情緒規則的探索，如陳怡安（1998）以劍湖山世界為例，探討遊樂事業高情緒勞動工作者的情緒規則與社會化歷程。于家琳（2000）則以廣告業務（AE）為例，探討中介性職務角色（*mediating role*）的情緒勞動內容、情緒規則、及其社會化歷程。

在量化研究方面，有兩條研究主軸。第一條主軸是延續前述 Adelman（1989）的測量方式與 Morris 與 Feldman（1996）的情緒勞動模式，透過問卷調查的方式，探討情緒勞動與其他變項的關聯性。此類研究在台灣的第一篇論文是陳敦生（1995）的「情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究：以航空服務業為例」，該論文指出：在高自我監控下，高情緒勞動者的工作績效較佳，低情緒勞動者則較差；此外，高情緒勞動者認為公司在人力資源管理上對員工情緒勞動的要求較高，低情緒勞動者則認為該要求較低。後續許多研究者也針對不同的職務角色的工作者進行研究，如簡建忠（1998）以護理人員為研究對象，高佳伶（2001）、鄔佩君（2003）、及吳宗祐（2003）則以銀行第一線人員為研究對象。其他如蔡玉青（1999）、林尚平（2000）、林尚平與陳敦生（1997）等，亦採用類似的研究方法。

第二條主軸是延用 Sutton 與 Rafaeli（1988）的「秘密客人」的研究典範，國內這方面的研究以蔡維奇等人為代表（蔡維奇，吳姮憐，2001；蔡維奇，黃櫻美，2002；黃櫻美，2000；Tsai, 2001; Tsai & Huang, 2002）。鑒於 Sutton 與 Rafaeli 的研究典範中，只針對服務人員的情緒表達反應進行觀察紀錄，卻未對服務人員的情緒狀態、想法、或態度進行評估，蔡維奇等人特別補足了這一部分。以 Tsai（2001）為例，該研究以三人為一組針對鞋店店員與顧客的互動進行調查，其中兩位成員負責觀察並記錄店員的正面情緒表達並邀請顧客填答問卷，另一位成員則負責邀請店員填答問卷。結果發現，組織內的服務氣候（店員填答之問卷）可以顯著預測店員的正向情緒表達（觀察紀錄），而店員的正向情緒表達又可以進一步預測顧客反應（顧客填答之問卷）。

3.情緒智力與工作效能

情緒智力的研究在國外方興未艾，國內也大受影響。許多研究者延用 Salovey 與 Mayer 等人（Salovey & Mayer, 1990; Mayer & Salovey, 1997）以及 Goleman（1995, 1998）所列舉之情緒智力的內涵，卻自行延伸或增刪，並用問卷測量的方式來探討員工情緒智力、工作效能、及其他組織變項間的關係。如陳沁怡與陳斐娟（1997）編製了情緒智力量表，並進行了信度與效度的考驗。陳建宏（1997）針對資管人員的情緒智力進行研究，他發現情緒智力愈高的資訊人員其負面情緒愈少，工作滿意

度越高，生涯規劃能力愈強，且其團隊管理技能也愈佳；周正儀（1998）針對情緒智力、領導形態、及領導效能三者之關係進行研究，結果發現情緒智力對領導效能似乎有一定程度的預測效果。但亦有研究者質疑情緒智力不應採用自評式的問卷來測量，而應忠於 Mayer 與 Salovey 等人的想法：將情緒智力當成一種智力，並採用標準化能力測驗來測量（見 Mayer, Caruso, & Salovey, 2000a, 2000b; Mayer, Salovey, & Caruso, 2000a, 2000b）。如張希文（2001）改編 Salovey 與 Mayer 等人所發展出之情緒智力測驗及其計分方式，發展出可適用於護理人員的版本。

前瞻：組織情緒研究的五大取向

由以上觀之，組織情緒研究發展至今，已由原本單純的個人感受，拓展為五個取向——情緒是主觀感受、情緒是潛在特徵、情緒是人際互動的一環、情緒是工作的一部分、及情緒是文化的內涵之一。這五個取向，並非絕對的分類標準，因此有些組織情緒研究或許可以歸類在一個以上的取向中。本節將針對這五個取向的意涵、相關研究、及未來研究方向，進行討論。

情緒是主觀感受

有些研究關心的是員工在組織中的個人主觀感受，在這類研究中，情緒感受有時被當成是獨變項，會影響到其他組織行為，如組織利社會行為（prosocial organizational behavior）（Isen & Baron, 1991; George, 1991）、衝突解決策略（Baron, 1993）等；有時被視為是依變項，受到許多組織因素的影響，如領導（李佳燕, 2001; Allcorn, 1994; Calabrese, 2000）、工作設計等（見 Baron, 1993; Saavedra & Kwun, 2000）；有時則是中介變項，介於特定的組織因素與組織行為之間（如 Fitness, 2000; George & Brief, 1992）。「情緒是主觀感受」的研究取向，其重點是放在個人內在的感受性，因此層次較偏向個人層次。

在主觀感受的向度方面，有些研究者用正向與負向（positive-negative）兩個向度來描繪員工情緒感受的內涵，如李佳燕（2001）、Eisenberger 等人（2001）等。有些研究者則以享樂性（hedonic tone）（快樂-不快樂）與強度（intensity）（強-弱）兩個向度來描繪員工情緒感受的內涵，透過這兩個向度的組合，可構成一個情緒的環形模式（circumplex model）（Larsen & Diener, 1992），Bartel 與 Saavedra（2000）與 Saavedra 與 Kwun（2000）皆曾以這個模式來進行研究，前者是研究團體成員集體的情緒經驗與其他變項（任務與社會獨立性、成員穩定性、情緒規範常模）的關聯性，

後者則是研究工作特性之向度與員工情緒感受的關係。

此外，員工的情緒感受與工作滿意度之間究竟有何關聯性（見 Brief & Weiss, 2002; Weiss & Cropanzano, 1996），也是隸屬於這個取向的研究議題，如 Moorman（1993）研究發現正向情緒感受與負向情緒感受，與認知（cognition-based）為基礎的工作滿意度與情感為基礎（affection-based）的工作滿意度之間，相關介於-.16與.44，顯見情緒感受與工作滿意度是兩個具有關聯性、又不是完全等同的建構。再者，工作壓力、工作倦怠（尤其情緒耗竭）、及組織行為之間的關係（Brief & Weiss, 2002; Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001），亦算是這個取向的研究議題。國內外許多研究皆指出工作壓力源（如工作負荷、角色衝突、角色模糊、角色期待）可顯著的預測工作倦怠（見顏耀南，2002; Burke & Richardson, 2001; Demerouti, et al., 2001; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001），另一些研究則發現工作倦怠可以預測員工效能，如工作績效、離職、曠職等等（見 Saxton, Phillips, & Blakeney, 1991; Wright & Cropanzano, 1998），這意謂著工作倦怠可能在工作壓力源與工作效能之間，扮演一個中介的角色（mediator）（Cordes & Dougherty, 1993）。

在未來研究方向上，本文提出四點建議：

（1）情緒感受與工作滿意度之間究竟有何關聯性？如果情緒感受是獨立於工作滿意度的建構，它是否是工作滿意度的前置因素？如果將情緒感受視為是工作滿意度的一環，它是否可做為工作滿意度的指標？以上「感受為前置變項」與「感受為指標」爭議，似乎有賴後續研究者對情緒與工作滿意度之概念進一步加以釐清或研究（Brief & Weiss, 2002）。

（2）針對正向情緒感受（positive affect）與負向情緒感受（negative affect）與組織行為的關聯性而言，目前已知這兩種情緒感受對組織行為的影響，不見得是對稱的（asymmetrical）（Baron, 1993; Egloff, 1998）。然而，仍有若干議題尚待解決。首先，正向情緒感受與負向情緒感受究竟是透過什麼樣的心理機制影響到組織行為？其次，正向情緒感受與負向情緒感受對於不同類別的組織行為變項，其相對預測力究竟為何；換言之，針對哪一些變項，正向情緒感受的預測力高於負向情緒感受？或相反的，針對哪一些變項，負向情緒感受的預測力高於正向情緒感受？最後，正向情緒感受與負向情緒感受在預測組織行為變項時，是否有交互作用效果存在？若是存在，其交互作用的型態究竟為何？以上議題，皆有賴進一步探究（Baron, 1993）。

（3）目前探討工作情緒的研究，大致上僅把情緒分成兩大類（如正向情緒感受或負向情緒感受），但實際上每一類情緒都還可以細分成若干基本情緒（basic emotions），如負向情緒感受下包含了生氣、哀傷、懼怕、羞愧等情緒，這些情緒的

前因、後果、心理歷程、及其與組織行為的關聯性可能不盡相同，值得進一步探討。在相關研究上，Martin（2000）試圖從組織的角度來探討瘦身機構成員的羞愧感；Poulson II（2000）試圖釐清工作場合中羞愧的來源與結果，並建構出認知羞愧模式（cognitive shame model）來分析工作中羞愧的心理歷程，這些都是相當具有開創性的嘗試。

（4）目前探討工作中情緒感受的研究，較偏向個人層次，這或許是因為情緒感受向來被視為是個人內在的心理狀態。然而，隨著工作團隊的設計在組織中越來越普及（見 Robbins, 2001），團隊與情緒的關聯性，或許是一個值得發展的新方向。如 Kelly 與 Barsade（2001）針對團隊中的情緒建構了一套模式，他們認為團隊成員透過內隱或外顯的情緒共享歷程（implicit or explicit emotional sharing processes），將個人情緒組合成整個團隊的情緒，文中同時分析了團隊情緒的前因後果，為未來的研究方向提供了豐富的素材。

對於本土研究的意涵，本文提出三項建議：

（1）針對情緒感受的測量，不論是正向情緒或負向情緒量表（Watson, Clark, & Tellegen, 1988）或情緒的環形模式（circumplex model）（Larsen & Diener, 1992），這些都是在西方文化脈絡下所發展出來的。但是，許多研究指出：文化背景之不同，不僅決定了我們該如何表達情緒（Ekman, 1984），甚至也決定了我們會產生什麼樣的感覺（見 Mesquita & Frijda, 1992；Mesquita, 2001）。此外，華人社會中所使用的情緒語彙，在結構上可能與西方社會有所差別（如黃光國，楊宜穗，1999；Shaver, Wu, & Schwartz, 1992），由此觀之，在爭論情緒感受的結構是「正向-負向」或是「享樂性-強度」時，似乎有必要考慮華人本土的文化脈絡。或許以華人組織為基礎所發展出之工作情緒感受量表，會呈現出與西方組織截然不同的風貌。

（2）許多華人社會特有的現象，究竟與員工的情緒反應或工作倦怠有何關係，這或許可以加以探究。例如吳宗祐、徐瑋伶、及鄭伯壘（2002）試圖探討華人主管的威權領導（authoritarianism）與部屬情緒反應間的關係，結果發現當主管越展現出威權領導作風時，部屬會產生越多的憤怒情緒感受，也越會壓抑自己的憤怒情緒表現。又如徐枝葦（2002）認為在探討本土的工作壓力來源時，除了來自工作任務的壓力來源，更應重視來自人際關係的壓力來源，因此在研究中，她透過訪談找出了本土教師時常面對的人際壓力來源，統計分析結果顯示，在控制了工作任務壓力的影響力之後，人際壓力對於情緒耗竭仍有顯著的解釋力。由以上研究似乎可看出，在探討員工情緒反應或工作倦怠的前置因子時，許多本土現象或許扮演了不容忽視的角色。

(3) 目前國內有關工作倦怠的研究，在概念的選取或量表的運用上，多沿用西方 Maslach 的三個向度及其量表。而實際上，就華人社會而言，員工的工作倦怠真的可以由情緒耗竭、去人化、及個人成就感三個向度來表示嗎？或者華人社會的工作倦怠，不論就質或量都有別於西方社會？李志鴻（1994）透過敘說心理學的深度訪談方式，探討了華人員工面對工作倦怠時，在抵抗與耗損的兩端中不斷擺盪與掙扎的現象。這種不預設立場，完全以受訪者的角度來剖析工作倦怠的現象，或許是發展出本土工作倦怠理論的一個入口。

情緒是潛在特徵

有些研究關心的是與情緒相關的員工潛在特徵，這種特徵是一種較為持久的特質 (trait)，不容易產生變化。如情緒表達性 (emotional expressivity) (Gross & John, 1997; Gross, John, & Richards, 2000; Kring, Smith, & Neale, 1994)、情緒控制 (emotional control) (Roger & Najarian, 1989)、正向與負向情緒感受性 (positive affectivity & negative affectivity) (Watson, Clark, & Tellegen, 1988; Watson, 1988)、及情緒強度 (emotional intensity) (Larsen, 1987)、及情緒智力 (Salovey & Mayer, 1990; Goleman, 1995, 1998)，都屬於這種潛在特徵。「情緒是潛在特質」的研究取向，其重點仍是放在個人上，因此偏向個人層次。

在相關研究方面，目前以情緒智力的研究最多，Fox 與 Spector (2000) 探討情緒智力、務實智力 (practical intelligence)、一般智力、及正負向情感性 (特質) 等潛在特徵與面談結果的關聯性。Jordan 等人 (2002) 則探討工作團隊之情緒智力、團隊歷程效能 (team process effectiveness)、及目標焦點 (goal focus) 間之關係。在國內，許多研究者也紛紛在職場的脈絡中探討情緒智力的議題，如前述陳建宏 (1997)、周正儀 (1998)、張希文 (2001) 等。

由以上觀之，情緒智力的概念，自 Goleman (1995, 1998) 將之大眾化後，確實吸引了不少研究者投入研究熱潮，但由於每個研究者對情緒智力的建構觀點不同，所發展出來的測量方式也各不相同，因此研究結果便出現分歧。Mayer、Salovey、及 Caruso (2000b) 分析情緒智力的文獻後指出，目前不同研究者對情緒智力的觀點，可分兩類：一類是「能力模式」(ability model)，另一類是「混合模式」(mixed model)。「能力模式」將情緒智力看成是一種新的智力，它涉及個人對情緒訊息的處理 (如知覺、理解、分析、思考)，代表人物為 Salovey 與 Mayer (1990; Mayer & Salovey, 1997)；由於主張能力模式的研究者認為情緒智力也是智力的一種，因此應採用類似傳統智力測驗的方法來進行測量 (Mayer, Salovey, Caruso, 2000a, 2000b；

Mayer, Caruso, & Salovey, 2000a, 2000b)。「混合模式」則是將情緒智力看成是一種心智能力與性格特質的混合體，其代表人物為 Bar-On (2000)、Goleman (1995, 1998, 2001) 等，他們把許多與情緒智力無直接關係的性格特質納入模式中（如組織承諾、自信、創新、團隊合作、發展他人等等），因此也招致大而無當的批評（Mayer、Salovey、及 Caruso, 2000b）；由於主張混合模式的研究者在情緒智力的概念中參雜了性格的成分，因此常直接以自陳量表來測量情緒智力，而自陳量表的結果是否真能反映出一個人的能力，也確實令人存疑。

儘管目前多數學者支持 Mayer 與 Salovey (1997) 對情緒智力所持的觀點，而 Mayer、Caruso、及 Salovey (2000a) 恪遵能力模式的精神，而發展出一套測量情緒智力的標準化能力測驗 (MSCEI)，但是情緒智力是否如同傳統智力測驗般，真的可以有一個標準答案存在？它是如同 $1+1=2$ 一般有一個放諸四海皆準的正確答案存在？還是隨著文化不同，正確答案也會有所不同？甚至有無可能如同標準化情境面談 (situational interview) 一般，其題目之適用性與答案之正確性端視不同的工作情境、職務角色、或組織而定 (Gatewood & Feild, 1998)？果真如此，發展一個一般性的情緒智力測驗，對組織行為與人力資源管理的實質意義究竟何在？

以華人社會為例，人們認為自己與社會脈絡是彼此連結的，個人要不斷調整與限制自己的言行舉止，以維持個人與社會環境的和諧關係 (Markus 與 Kitayama, 1991)；同時，在儒家文化的薰陶下，情緒表達應力求「中節」，亦即要適度、不偏倚、不乖戾 (見燕國材, 1993)。在此種社會文化的背景下，Mayer 與 Salovey 等人所建構出之測驗題目與答案，是否適用，令人存疑。舉例而言，面對與長者的衝突，就西方社會而言，「保持冷靜，努力去溝通」或許是高 EQ 的做法；但就華人社會而言，「陪著笑臉，退一步海闊天空」反而可能是更合宜的做法。正因情緒智力可能受到文化的影響，因此在探討華人的情緒智力時，實不宜直接套用西方的概念或測量工具，而應先探討華人心目中所謂「一個人情緒智力很高」究竟指的是什麼？再比較西方社會與華人社會的情緒智力有何異同之處？最後再決定測量工具發展的方式（是修訂西方的測量工具，還是發展本土化的測量工具）。

情緒是人際互動的一環

有些研究關心的是組織人際互動中的情緒交流，包含彼此之間的情緒覺察、情緒表達、及情緒感染等歷程。如 Weick (1979) 所提出之雙重反應 (double interact) 的概念——在吾人與他人溝通的過程中，吾人先做出情緒行為 (act)，當他人接收到這個訊息時，會予以反應 (react)，吾人再根據他人的反應調整自我的情緒表達，這

樣的調整就是雙重反應（double interact）。又如 Rafaeli 與 Sutton（1989）提到情緒表達交流歷程的觀點——吾人會根據交流歷程中的線索與他人的回饋來調整情緒。Hatfield、Cacioppo、及 Rapson（1994）則提出了情緒感染（emotional contagion）的概念，意指個人的情緒感受到他人影響的傾向。實際上，情緒感染的歷程也可以用來說明人們如何根據工作中的人際互動狀況，來調節自己的情緒（Pugh, 2002）。「情緒是人際互動的一環」的研究取向，在層次上，是介於組織與個人之間的人際層次。

在相關研究方面，Lewis（2000）探討不同性別之主管的情緒表達，如何影響到員工對其領導效能的評估。蔡維奇與黃櫻美（2002）以鞋店銷售員與客戶為研究對象，結果發現店員會藉由顧客的行為線索來判斷其購買意願，進而修正個人的情緒表達。Lively（2000）則探討女性律師助理在面對來自工作與上司（律師）的工作要求時，如何與其他地位相等的同事進行相互的情緒管理（reciprocal emotion management），以疏處壓力或心裡的不悅。

此一研究取向，生動地呈現了職場上人我之間情緒互動的過程。究竟一個組織成員（如上司）要透過什麼樣的策略或技巧，才能改變另一個人（如下屬）的情緒狀態？想要引發對方發生情緒改變的組織成員，究竟是抓到哪些關鍵的時機，來改變對方的情緒？而被改變的一方，又如何抗拒與順從的掙扎中，做出改變的決定？這都是相當有趣的研究議題，但目前似乎欠缺相關研究，因此可以做為未來的研究方向。

舉例而言，在華人社會中，應酬或尾牙是相當普遍的一種現象。在此一過程中，社會權力較低的參與者（例如：希望大客戶簽約的業務主管，期望向老闆攀關係的小職員）會透過哪一種情緒調節策略去影響社會權力較高的參與者，以討其歡心？不同的情緒調節策略，分別對哪一種人（例如：高科技產業的專業經理人或傳統產業的老闆）有效？當個人所採用的情緒調節策略發生了效用，使對方產生的預期之內的情緒回饋時（例如：開始解除防衛），個人下一步該怎麼趁勝追擊？反之，當個人所採用的情緒未達預期效果，使對方產生預期之外的情緒回饋時（例如：反應冷淡），個人又該如何轉換戰術？這也是相當有趣的議題，可惜相關研究付之闕如，有待進一步探究。

情緒是工作的一部分

很多情緒研究者將情緒視為是工作的一部分，舉凡絕大多數有關組織中的情緒勞動、展示規則或情感規則、及情緒表達之研究，都屬於這類。由於受到 Hochschild（1983）的開展性研究與（Rafaeli, 1989a, 1989b; Rafaeli & Sutton, 1987, 1989, 1990, 1991; Sutton, 1991; Sutton & Rafaeli, 1988）的觀點與研究的影響，目前

這個研究取向已經累積了相當豐沛的研究結果。「情緒是工作的一部分」的研究取向，在層次上，通常是高於人際層次，但低於組織層次。

就「情緒是工作的一部分」的取向而言，目前主要有兩個研究焦點，一是「情緒勞動」，二是「情緒表達」。在「情緒勞動」的部分，目前許多研究仍是透過質化研究取向，以特定的組織或職務角色為研究對象。這些研究依研究對象之職務性質的不同，大抵上可以分成下面幾類：(1) 專業醫療或助人工作者：如社工人員 (Meyerson, 1990)、少年庇護所工作者 (Karabanow, 1999)、護理人員 (James, 1992; O'Brien, 1994)、醫師 (Smith III & Kleinman, 1989)、心理師 (Yanay & Shahar, 1998)、諮商輔導人員 (吳宗祐, 1995)。(2) 業務人員：如房屋仲介經紀人 (吳宗祐, 1995; Wharton, 1996)、保險業務員 (Leidner, 1991)、遊樂園服務生 (陳怡安, 1998)、廣告 AE (于家琳, 2000) 等。(3) 事務型工作人員：如秘書 (Wichroski, 1994)、法律助理 (Lively, 2000) 等。(4) 信用卡收帳人員 (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1991; Sutton, 1991)。(5) 服務人員：如航空公司空服員 (Hochschild, 1979)、觀光郵輪的服務生 (Tracy, 2000)、超級市場的店員 (Bailey & McCollough, 2000; Rafaeli, 1989a; Tolich, 1993)、餐廳服務生 (Leidner, 1991) 等。(6) 保護性工作人員：如 911 專線人員 (Shuler & Sypher, 2000)、警察或警探 (Stenross & Kleinman, 1989; Rafaeli & Sutton, 1991)、環保調查員 (Fineman & Sturdy, 1999)。研究主題不外是尋找特定職務角色的情緒規則、分析這些職務角色的情緒勞動狀況、或探討組織透過何種社會化歷程或監督方式以確保員工按照既定的情緒規則來進行情緒勞動。

在量化研究方面，則偏向情緒勞動如何測量、哪些前置變項（如正負向情緒感受、工作自主性、性別、相對權力大小等）會影響情緒勞動、情緒勞動又會對結果變項（工作滿意度、情緒耗竭等）造成何種影響、哪些調節變項（如社會支持、自我監控）會影響情緒勞動與員工福祉之間的關係.....等議題上；有些研究則僅是單純地選擇高情緒勞動工作者為受測對象，探討其對工作構面的態度、身心健康狀況等等。(林尚平, 2000; 林尚平、陳敦生, 1997; 吳宗祐, 2003; 蔡玉青, 1999; 陳敦生, 1996; 陳金娟, 2000; 簡建忠, 1998; 鄔佩君, 2003; Abraham, 1998, 1999a, 1999b, 2000; Adelman, 1989; Mann, 1999; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999; Schaubroeck & Jones, 2000; Zapf, et al., 1999; Wharton, 1993; Zerbe, 2000)。

在「情緒表達」的部分，多半是透過量化研究的取向，探討員工的情緒表達與相關變項的關聯性。如 Rafaeli (1989a) 研究店員的情緒表達，結果發現：女性店員比男性店員展現出更多的正向情緒表現，而穿上制服的店員也比未穿制服的店員顯露出更多的正向情緒表現。Pugh (2001) 研究銀行行員情緒表達的前因後果，結果

發現員工的正向情緒感受、情緒表達性、及交易的忙碌程度，皆可以顯著的預測員工正向情緒表達的多寡；而員工的正向情緒表達又可以進一步預測顧客的正向情緒感受與顧客對服務品質的知覺。Tsai 與 Huang (2002) 則發現店頭氣氛可預測員工的情感傳遞 (affective delivery)，而員工的情感傳遞則可進一步預測顧客在店內的好心情 (in-store positive moods) 與顧客知覺到店員的友善性 (perceived friendliness)。

針對此一研究取向，本文提供若干未來的研究方向：

(1) 情緒勞動之定義為何，究竟包含哪些內涵？目前仍是眾說紛紜，並無共識。有人認為情緒勞動是一種工作任務 (如 Bailey, 1996; Putman & Mumby, 1993)，有人認為是一種努力 (如 Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996)，有人認為重點在情緒調節 (Grandey, 2000; James, 1989)，甚至連 Hochschild (1983, 1993) 本人前後的定義都不一樣。而在情緒勞動的內涵上，更是五花八門，有人談淺層與深層 (Grandey, 2000; Hochschild, 1983)、有人分壓抑與表達 (Hochschild, 1979, 1983; Schaubroeck & Jones, 2000)、有人討論自己與他人兩個對象 (Hochschild, 1993; Pugliesi, 1999)、有人按照工作屬性 (如頻率、持續度、多樣性) 來分類 (Morris & Feldman, 1996; Zapf et al., 1999)。有鑑於此，實有必要釐出一個清楚又不致與過去研究成果脫鉤的情緒勞動架構，以做為後續研究的基礎。(2)

(2) 情緒勞動背後的理論基礎為何？Brotheridge 與 Lee (2002) 採用 Hobfoll, 1989; Hobfoll & Shirom, 2001) 所發展出之資源保存模式 (conservation of resource)，嘗試對情緒勞動與情緒耗竭之關係提出解釋。他們認為情緒勞動導致個人內在資源的耗損，所以會造成情緒耗竭的結果。Grandey (2000) 則試圖採用心理學中已累積豐富研究成果的情緒調節觀點 (如 Gross, 1998, 1999) 來解釋情緒勞動的現象。這些嘗試為原本單薄的情緒勞動概念，提供了可能的立論基礎，未來實有賴後續研究者針對這些理論的可行性加以驗證。

(3) 情緒勞動的心理歷程為何？當員工面臨工作所要求的情緒表達與內在真實感受不一致而產生情緒失調 (emotional dissonance) 時 (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987)，該如何處理？是應該忠於工作要求或組織規範，還是應該忠於自己真實的狀況？又如，情緒勞動與自我的關係究竟為何，長期投入情緒勞動工作，會讓自我更為豐富，還是讓自我更加疏離？有關這方面的研究，目前僅吳宗祐 (2003) 從「工作自我」與「實際自我」之關係來探討情緒勞動對個人的影響，其他相關研究幾乎付之闕如，值得進一步探究。在爾後的研究中，似乎可以採取縱貫研究的方式，定期訪談從事高度情緒勞動工作的員工，以探討情緒勞動工作對於這類員工的影響歷程究竟為何。

(4) 針對服務人員在現場的情緒表達，目前的測量方式多半是由研究者所假扮成的秘密購物客暗中觀察記錄，再予以量化（如 Sutton & Rafaeli, 1987; Tsai, 2001; Pugh, 2001），其量化方式則是計算服務人員表達正向情緒的頻次（例如：是否說歡迎詞、是否表現笑容等），再予加總。這種以「量」為主的測量方式雖然客觀，卻無法考慮到「質」的深度與複雜性。例如，情緒表達是否出自真誠，還是虛應故事，似乎會影響到顧客的反應（見 Ashforth 與 Humphrey, 1993），但以現階段的觀察紀錄方式，似乎無法將這點納入考量。再者，每個顧客所帶來的問題，其複雜度不一，有些顧客只需要採用制式化的服務流程即可應付，但有些顧客（如難纏的顧客、前來抱怨的顧客）卻需要更高度的技巧與經驗才能因應，目前這種以「量」為主的測量方式似乎無法兼顧服務工作的複雜度。以上測量方式的問題，似乎有待突破。

(5) 目前大部分的員工情緒表達的研究，多半將焦點集中在員工的正向情緒表達與顧客反應（如對服務品質的評估、購買決策、再購意願上）的關係上。實際上，針對這兩者的關係，可以衍生出更多的思考方向。第一，員工的正向情緒表達與顧客反應是否真的是呈直線型關係，有沒有可能是非直線的關係（倒 U 型關係）：員工正向情緒表達太少，顧客覺得太冷淡，因此反應不好；員工正向情緒表達太多，顧客覺得有壓力，反應也不好？或者，員工正向情緒表達與顧客反應的關係，是否端視顧客的期待而定？換言之，顧客對員工展現正向情緒表達之期待，與員工展現正向情緒表達之實際狀況的契合度（fit），是否對於員工反應有更高的預測力。第二，Sutton 與 Rafaeli (1987)、Tsai (2001)、及 Push (2001) 在研究中所選擇的職務角色，多半為服務時間相對較短、互動深度較淺、與同一顧客僅做一次接觸的服務人員，如果針對服務時間較長、互動深度較深、與同一顧客做多次接觸的服務人員（如：貴賓理財專員、美容院的美髮師等）進行研究，則其員工的正向情緒表達與顧客反應之關係是否會產生變化？Gutek、Bhappu、Liao、及 Cherry (1999) 研究發現，在員工與顧客互動關係較密切的服務中，顧客對員工具有較高的滿意度。而在這種密切的服務中，顧客是否也會有更多的好心情呢？Tsai 與 Huang (2002) 認為答案應是肯定的，因為在較密切的服務中，員工對顧客的情緒感染力較強，因此當員工展現出正向情緒表現時，顧客越會產生好心情。以上推論，似乎有待後續的驗證。第三、顧客對員工服務品質的評估，並非完全取決於員工的正向情緒表達，更端視員工的服務能力而定（如專業性、解決問題能力），在 Tsai (2001) 的研究中其實已有考慮這點，他將員工的專業能力當做控制變項加以排除。而實際上，更有趣的議題在於：員工的工作情緒表達及其服務能力是否有交互作用效果產生？例如，當員工面對顧客時總是面帶微笑，以客為尊，但服務能力不佳，常常出錯，顧客會出現何種反應？又如，當員工面對顧客時總是面無表情，態度冷淡，但服務能力很好，辦

事效率一流，顧客又會出現何種反應？而員工的工作情緒表達及其服務能力之交互作用對於顧客反應的預測力，是否又會因為服務工作的複雜性（低複雜性如便利商店店員，高複雜性如貴賓理財專員）而有所不同？

在本土研究的意涵上，就西方社會與華人社會而言，情緒勞動對身心健康的影響是否不同，值得進一步思考。根據 Heine 與 Lehman (1997) 的觀點，個人主義下的西方社會，較重視個人意見與態度的表現，因此當其內在的想法或態度不一致時，自我完整性 (self-integrity) 將受到極大的威脅，其心理上的不適 (psychological discomfort) 也較強烈；相對的，在集體主義下的華人社會，重視群體和諧更勝於個人內在狀態的揭露，因此其內在想法或態度間的衝突，較不會嚴重威脅到個人的自我概念，也不會使人產生強烈的心理不適。若以此推論，在華人社會中，或許已將「表裡不一」視為一種常態，在日常生活中是如此（如：不喜歡鄰居的太太卻要裝得很友善），在職場上更是如此（如：不喜歡這個顧客還要偽裝笑容），既然是常態，就比較不會造成身心上的不適。因此，華人組織中員工情緒勞動與工作倦怠的關聯性，可能小於西方組織。至於實際狀況是否如此，有待後續研究之驗證。

情緒是文化的內涵之一

在組織中，組織文化塑造了成員的情緒——包括如何去感受、表達、及管理情緒 (Schein, 1992; Trice & Beyer, 1993)。組織文化能夠在個人與組織之間，建立強大的情緒束縛 (emotional bonds)，使組織秩序得以維持。組織文化亦可促進成員們互相監督提醒，並透過羞愧、罪惡感、害怕等情緒力量，讓人不敢偏離規範。由此觀之，組織文化似乎是透過情緒的力量來塑造員工的情緒，而組織管理重要工作，便是管理情緒 (Fineman, 1993a; Rafaeli & Worline, 2001; Scheff, 1988; Trice & Beyer, 1993)。「情緒是文化的一環」的研究取向，在層次上，是屬於組織層次。

有關情緒與組織文化的研究，首推 Van Maanen 與 Kunda (1989) 針對 Disneyland 及 High Technology Corporated 兩個組織所做的質化研究，結果發現即便是兩家性質截然不同的組織，它們同樣是透過文化的力量來塑造、促進、維持、影響員工的情緒，而傳遞或監控的媒介包括組織本身（各種正式的規章制度或非正式的溝通管理）、其他同事（含同事與上司）、顧客、甚至自己。Sass (2000) 研究老人安養機構之醫護人員的情緒勞動後發現，「關懷」(care) 是該機構的主要文化，所以醫護人員應該尊重病人的自主性與獨立性，但為了醫療管理方便起見，醫護人員又希望病人能夠順從。結果，醫護人員在交相運用「以禮相待」(courtesies)、「完成例行任務」(task rituals)、「社交應對」(sociabilities) 等情緒勞動策略下，不但讓病人遵守

了醫療管理上的種種措施，也保有了病人的尊嚴；實際上，這些情緒勞動策略的運用，就是「關懷」文化之展現（cultural performance），它創造了組織的一體感。

Hochschild（1983）曾用以下三個標準找出需要高度情緒勞動的職務角色：（1）它涉及與公眾面對面（或聲音對聲音）的接觸（通常是外部顧客）；（2）它要求員工使他人產生一種情緒狀態（例如，感激或害怕）；（3）它允許雇主透過訓練與監督的方式，對員工的情緒活動進行某種程度的控制（頁 147）。或許在後續研究中，不論是西方的研究或本土的研究，我們也可以根據組織文化的特性，採用幾個標準來找出需要高度情緒勞動的組織文化。例如，在一個充滿不信任感的組織文化中，組織成員彼此敵友不分，爾虞我詐，稍一不慎，就可能受到傷害。在這種組織文化下，組織成員必須花費很多時間與他人進行「情緒鬥智」的政治遊戲——如覺察別人笑臉背後的真正意圖、透過情緒調節隱藏自己的想法與感受、設法影響他人的情緒以爭取到有利於自己的結果，因此所需的情緒勞動較大。又如，在傳統科層化組織（traditional bureaucratic organization）所營造出的組織文化中，個人情緒的展現往往被視為是脆弱的或不理性的，不被鼓勵，僅有被當做是達成目標的手段時才會加以運用；同時，工作是關注的焦點，私人生活應該為工作而調整；在此種文化下，組織成員所需的情緒勞動程度較大，而情緒勞動的結果多半是對組織目標達成有益，卻不見得對個人福祉（如身心健康狀況）有所幫助（Martin, Knopoff, & Beckman, 1998）。以上有關文化如何影響員工情緒歷程之議題，或許可與做為未來研究的思考方向。

總結

綜觀組織情緒的研究歷史，情緒在組織中角色的變化，可用「由外圍到核心，由對立到統合，由單元到多元，從國外到本土」四句話來形容。由外圍到核心，意指情緒在組織中的地位，由外圍地帶慢慢提升至核心的主流位置。早期心理學史中的三大典範——心理動力、行為主義、認知科學，不是忽略情緒在人類心理歷程中所扮演的角色（如行為主義與認知科學），便是賦予其病態或污名化的標籤（如心理動力）；早期科學管理的思潮，亦將情緒視為洪水猛獸，應嚴加防範。及至五〇、六〇年代，隨著人本主義的抬頭與組織行為研究的萌芽，情緒在組織中的角色才開始被人注意，但當時情緒並未被當成是獨立的研究主題，而是被包絡在工作滿意度、壓力、及領導等研究議題之下。八〇年代起，隨著服務業的興起、企業人本精神的延續、社會心理學與社會學的研究累積，加上 Hochschild（1983）的開展性研究與 Rafaeli 與 Sutton 的觀點與研究，情緒開始成了一個獨立的組織行為研究議題，漸漸嶄露頭

角。進入九〇年代以後，由於顧客定義的擴大與情緒智力概念的盛行，組織中的情緒研究儼然成為當代組織行為的顯學，而五花八門的研究成果、推陳出新的理論與觀點、接踵而來的學術活動、豐富精采的專書與專刊，在在顯示了情緒在當代組織行為研究中屹立不搖的地位。誠如 Ashkanasy、Härtel、及 Zerbe (2000a) 所言：「情緒向度是組織生活中不可或缺的一環，它不能再被組織研究者忽略！」(頁 4)

由對立到統合，指的是情緒與理性的關係，由彼此對立到相輔相乘。以往，情緒與理性被視為是對立的，而情緒往往會干擾理性 (emotions interfere with rationality) (Fineman, 1996, 2000a; Putman & Mumby, 1993)，早期心理動力論對組織的分析取向，以及科學管理對情緒所抱持的觀點，皆抱持如此的看法。目前，情緒與理性被視為是互相交織 (emotions and rationality entwine)，無法分離 (Fineman, 1996, 2000a; Frijda, Manstead, & Bem, 2000)。例如，個人在進行情緒勞動或處理情緒失調時，需透過情緒與認知兩股力量的通力合作，才能順利達成。而個人在覺察或調節自己或他人的情緒時，都會涉及情緒與認知兩種歷程。再者，對一個有限情緒性的組織而言，情緒與理性都時時可見的，個人可以展現理性，也可以表達情緒，因而刻意要針對兩者進行切割，是沒有必要的。情緒與理性的統合，不僅豐富了組織研究的內涵，擴大了組織行為研究的範疇，在實務上也使各種管理制度與策略，更具彈性——不僅可以「訴之以理」，也可「動之以情」，更可雙管齊下！

在由單元到多元方面，早期組織行為的研究中，情緒常被視為是個人的主觀感受，依附在與情緒相關的建構中，如工作壓力、工作滿意度、組織承諾、工作動機、工作衝突、團體凝聚力...等等。隨著組織情緒研究的蓬勃發展，情緒的內涵早已超越單純的個人主觀感受，而涵蓋了更多更廣的概念。綜觀目前組織中的情緒研究，可區分成五的取向——情緒是主觀感受、情緒是潛在特徵、情緒是人際互動的一環、情緒是工作的一部分、及情緒是文化的內涵之一。期待這五個研究方向如同五個大枝幹般，由偌大的巨樹往外延伸，日益成長壯大，發展出豐碩的果實與枝葉，又能彼此滋養！

最後，在由國外到本土方面，隨著組織情緒研究在國外的興盛，這股熱潮也漸漸蔓延到國內。目前的研究主題集中在工作倦怠，工作中的情緒規則、情緒勞動、及情緒表達，以及情緒智力與工作效能三大塊上，其研究概念多半取材自西方已發展出的概念、研究方法、及其測量工具，較少有本土的省思。期待國內研究者在未來組織情緒的研究上，能夠扣緊本土的特殊現象或建構，甚至發展出本土的理論、概念、方法、及工具。

註釋

- (1) 本文撰寫期間，承蒙兩位審查者所惠賜之寶貴意見，特此致謝。
- (2) 針對情緒勞動的概念，一位審查者提出了從職業規範（工作特性）、組織規範（公司規定）、乃至個人規範（個人感受）之游離到整合的架構，頗具參考價值，因此特別加於註釋中。

參考文獻

- 于家琳（2000）：《中介性職務之情緒勞動、情緒規則、及其社會化：以廣告業務人員為例》。中山大學人力資源管理研究所，碩士論文。
- 何信助（1999）：〈國民中學教師工作倦怠與學校組織氣氛關係之探討〉。《科技學刊》（台灣），1卷，8期，83-96。
- 吳宗祐（1995）：《組織中的情緒規則及其社會化》。台灣大學心理學研究所，碩士論文。
- 吳宗祐（2003）：《工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討》。台灣大學心理學研究所，博士論文。
- 吳宗祐、徐瑋伶、及鄭伯壘（2002）：〈怒不可遏？或忍氣吞聲？華人企業中主管威權領導行為與部屬憤怒情緒反應之關係〉。《本土心理學研究》（台灣），18期，3-49。
- 李志鴻（1994）：《工作倦怠的理解與詮釋：從故事出發的初步探討》。輔仁大學應用心理學研究所，碩士論文。
- 李佳燕（2001）：《直屬主管情緒表現與部屬工作態度：部屬情緒感受與情緒感染性的不同效果》。台灣大學心理學研究所，碩士論文。
- 李惠美（2002）：《探討牙醫師職業壓力與身心健康、職業倦怠的關係：以高雄市牙醫師為例》。高雄醫學院口腔衛生科學研究所，碩士論文。
- 周正義（1998）：《企業領導者情緒商數對領導型態與效能之研究》。中國文化大學國際企業管理研究所，碩士論文。
- 林尚平（2000）：〈情緒勞務負擔量表之發展〉。《中山管理評論》（台灣），8卷，3期，427-447。
- 林尚平、陳敦生（1997）：〈情緒勞務分類下自我監控力與組織行為結果之關聯性研究〉。《人力資源學報》（台灣），7期，49-66。
- 邱淑琴（2002）：《由自我決定理論探討工作與家庭衝突之關係：以高雄市高中教師為例》。中山大學人力資源管理研究所，碩士論文。
- 徐枝葦（2002）：《人際壓力源對組織承諾的影響：二元中介機制模式之探討》。台灣大學心理系研究所，碩士論文。
- 高佳伶（2001）：《銀行行員情緒勞務負荷、影響因素與結果之研究》。中正大學勞工研究所，碩士論文。
- 張希文（2001）：《護理人員情緒智力量表之信效度檢測》。台灣大學護理學研究所，碩士論文。
- 張志明、譚宇隆（2000）：〈花蓮縣國民小學總務主任工作倦怠因素之探討〉。《花蓮師院學報》（台灣），10期，145-170。

- 陳沁怡, 陳斐娟 (1997):《情緒智力量表之編製:信效度考驗與初步常模建立》。國科會專題研究計畫成果報告。
- 陳佳英 (1997):《精神科護理人員壓力感受、因應行為與職業倦怠之相關研究》。中山醫學院醫學研究所, 碩士論文。
- 陳怡安 (1998):《遊樂事業高情緒勞務工作者情緒規則與社會化歷程之研究—以劍湖山世界為例》。雲林科技大學企業管理技術研究所, 碩士論文。
- 陳金娟 (2000):《情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職意願關係之研究—以中華電信公司櫃檯人員為例》。國立中山大學人力資源管理研究所, 碩士論文。
- 陳建宏 (1997):《資管人員情緒商數的研究》。大葉工學院資訊管理研究所, 碩士論文。
- 陳敦生 (1995):《情緒勞務與自我監控對工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究—以航空服務業為例》。雲林技術學院企業管理技術研究所, 碩士論文。
- 陳榮茂 (2002):《國民小學教師工作壓力與工作倦怠關係之研究》。台中師範學院國民教育研究所, 碩士論文。
- 黃光國、楊宜德 (1999):〈華人關係主義與情緒經驗:台灣大學生的案例〉。中央研究院民族學研究所行為研究組主辦「述說、記憶與歷史:以『情與文化』為核心的論述學術研討會」(台北市)宣讀之論文。
- 黃曼聰、褚增輝、呂淑貞、徐志誠 (1996):〈職能治療人員職業倦怠情形研究〉。《職能治療學會雜誌》(台灣), 1 卷, 14 期, 35-53。
- 黃櫻美 (2000):《顧客購買意願對員工情緒表達的影響》。台灣科技大學管理學研究所, 碩士論文。
- 溫金豐、崔來意 (2001):〈高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠之研究:社會支持的效應〉。《管理評論》(台灣), 20 卷, 4 期, 65-91。
- 鄔佩君 (2003):《第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係:以銀行行員為例》。政治大學心理學研究所, 碩士論文。
- 廖相如 (2003):《桃竹苗四縣市國民小學成就動機、制握信念、及工作倦怠關係之研究》。新竹師範學院研究所, 碩士論文。
- 廖貴鋒 (1986):《國中教師角色衝突、角色不確定與工作倦怠之研究》。台灣師範大學教育研究所, 碩士論文。
- 劉蕙雯 (1998):《高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏探討》。高雄醫學院行為科學研究所, 碩士論文。
- 蔡玉青 (1999):《情緒勞務之負荷、因應策略、社會支持與情緒耗竭之相關研究—以休閒、旅館業為例》。雲林科技大學企業管理技術研究所, 碩士論文。
- 蔡維奇、吳姮德 (2001):〈組織服務氣候對服務品質的影響:以員工正面情緒表達為中介變項〉。《台大管理論叢》(台灣), 1 卷, 12 期, 149-169。
- 蔡維奇、黃櫻美 (2002):〈員工情緒表達影響因素之研究:以鞋店銷售員為例〉。《管理評論》(台灣), 1 卷, 21 期, 67-84。
- 燕國材 (1993):〈中國傳統文化與中國人的性格〉。見楊國樞、余安邦(主編):《中國人的心理與行為:理念與方法篇(一九九二)》。台北:桂冠出版社。

- 簡建忠 (1998):〈情緒勞動之研究—以護理人員為例〉。《人力資源學報》(台灣), 10 期, 122-135。
- 顏耀南 (2002):《教師職業倦怠相關變項之後設分析研究》。中正大學教育研究所, 碩士論文。
- 蘇家禾 (2000):《台菲泰勞基層員工激勵制度之滿意度對工作倦怠之影響研究》。中國文化大學國際企業管理研究所, 碩士論文。
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Abraham, R. (1999a). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4), 441-455.
- Abraham, R. (1999b). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships? *The Journal of Psychology*, 133(1), 61-72.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well being*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.
- Adorno, T. W., Frenkel-Brunswick, E., Levinson, D. J., & Sanford, R. N. (1950). *The authoritarian personality*. New York: W. W. Norton.
- Allcorn, S. (1994). *Anger in workplace: Understanding the cause of aggression and violence*. Westport: Quorum books.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J., & Zerbe, W. J. (2000a). Emotions in the workplace: Research, theory, and practice. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in workplace* (pp3-18). Westport, Connecticut: Quorum Books.
- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J., & Zerbe, W. J. (Eds.). (2000b). *Emotions in workplace* (pp3-18). Westport, CT: Quorum Books.
- Bailey, J. (1996). Service agents, emotional labor and costs to overall customer service. Paper presented at 11th Annual Conference of the American Society for Industrial and Occupational Psychology, San Diego, April.
- Bailey, J. J., & McCollough, M. A. (2000). Emotional labor and the difficult customer: coping strategies of service agents and organizational consequences. *Journal of Professional Services Marketing*, 20(2), 51-72.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On & J. A. D. Parker (eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp.363-388). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Baron, R. A. (1993). Affect and organizational behavior: When and why feeling good (or bad) matter. In J. K. Murnighan (ed.), *Social psychology in organization* (pp. 63-88). Chichester, England: John Wiley & Sons.

- Bar-On, R., & Parker, D. A. (Eds.). (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bartel, C. A., & Saavedra, R. (2000). The collective construction of work group moods. *Administrative Science Quarterly*, 45, 197-231.
- Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership*. The free press: New York.
- Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership: Industrial, military, and educational import*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: After in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Brockner, J. & Higgins, T. (2001). Regulatory focus theory: Implications for the study of emotions at work. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 86(1), 35-66.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2001). Psychological burnout in organizations: Research and intervention. In R. T. Golembiewski (ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 327-363). New York: Marcel Dekker.
- Calabrese, K. R. (2000). Interpersonal conflict and sarcasm in the workplace. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(4), 459-494.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (Eds.). (2001). *The emotionally intelligent workplace*. SF, California: Jossey-Bass.
- Cordes, C., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Domagalski, T. A. (1999). Emotion in organization: Main Currents. *Human Relations*, 52(6), 833-852.
- Egloff, B. (1998). The independence of positive and negative affect depends on the affect measure. *Personality and Individual Differences*, 25, 1101-1109.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Ekman, P. (1984). Expression and the nature of emotion. In K.R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Approach to emotion* (pp. 319-343). Hillsdale, NJ: LEA.
- Fineman, S. (1993a). Organizations as emotional arenas. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in*

- organization* (pp.9-35). Newbury Park, California: Sage.
- Fineman, S. (Ed.). (1993b). *Emotion in organization*. London: Sage Publications.
- Fineman, S. (1996). Emotion and Organizing. In S. R. Clegg & C. Hardy (Eds.), *Studying organization: Theory and method* (pp.289-310). London: Sage.
- Fineman, S. ((2000a). Emotional arenas revisited. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organization* (pp.1-24). London: Sage.
- Fineman, S. (Ed.). (2000b). *Emotion in organization* (2nd ed.). London: Sage.
- Fineman, S., & Sturdy, A.(1999). The emotions of control: A qualitative exploration of environmental regulation. *Human Relations*, 52(5), 631-663.
- Fisher, C. D., & Ashkanasy N.M. (2000). The emerging role of emotions in the work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 123-129.
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organization Behavior*, 21, 147-162.
- Fox, S., & Spector, P.E. (2000). Relations of emotional intelligence, practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with interview outcomes: It's not all just "G". *Journal of Organizational Behavior*, 21, 203-220.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-164.
- Frijda, N. H., Manstead, A. S. R., & Bem, S. (Eds.) (2000). *Emotions and beliefs*. Cambridge, UK: the University Press.
- Gatewood, R. D., Field, H. S. (1998). *Human resource selection* (4th ed.). Fort Worth, TX: The Dryden Press.
- George, J. M. (1991). State of trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76(2), 299-307.
- George, J. M., & Brief, A. P.(1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Goleman, D. (1995). *EQ—Emotional Intelligence*.張美惠(1996)譯，台北：時報文化。
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*.李瑞玲(1998)等譯，《EQ（工作EQ）》台北：時報文化。
- Goleman, D. (2001). An EI-Based theory of performance. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent workplace* (pp.27-44). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 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.
- Gray, R., & Smeltzer, L. (1989). *Management: The competitive edge*.劉明德等譯（1993），《管理學：競爭優勢》台北：桂冠。
- Gross, J. J. & John, O.P. (1997). Revealing feelings, facets of emotional expressivity in self report, peer ratings, and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 435-448.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and-response-focused emotion regulation: Divergent consequences

- for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Gross, J. J. (1999). Emotion and emotion regulation. In L. A. Pervin & J. O. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed.)(pp. 525-552). New York: Guilford Press.
- Gross, J. J., John, O.P. & Richards, J. M. (2000). The dissociation of emotion from emotion experience: A personality perspective. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 712-726.
- Gutek, B. A., Bhappu, A. D., Lio-Troth, M. A., Cherry, B.(1999). Distinguishing between service relationships and encounters. *Journal of Applied Psychology*, 84, 218-233.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge, UK: University Press.
- Heine, S. J., & Lehman, D. R. (1997). Culture, dissonance, and selfaffirmation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 389-400.
- Hobfoll, G. H., & Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 57-80). New York: Marcel Dekker.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hochschild, A. R. (1975). The sociology of feeling and emotion: Selected possibilities. In M. Millman & R. M. Kanter (Eds.), *Another voice: Feminist perspectives on social life and social science* (pp. 280-307). New York: Octagon books.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart*. Berkely, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1993). Preface. In S.Fineman (Ed.), *Emotion in organization* (pp.36-57). London: Sage.
- Hothersall, D. (1990). *History of psychology* (2nd ed.).New York: McGraw-Hill.
- Isen, A. M., & Baron, R. A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research in organizational behavior* (Vol. 13, pp. 1-53). Greenwich, CT: JAI Press.
- James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42.
- James, N. (1992). Care = organization + physical labour + emotional labour. *Sociology of Health and Illness*, 14(4), 488-509.
- James, N.(1993). Divisions of emotional labour: disclosure and cancer. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organization* (pp.94-117). Newbury Park, California: Sage.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., C. E. J. Hartel, & Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus.

- Human Resource Management Review*, 12, 195-214.
- Karabanow, J. (1999). When Caring is not enough: Emotional labor and youth shelter worker. *Social Service Review*, 73(3), 340-357.
- Kelly, J. R., & Barsade, s. G.(2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(1), 99-130.
- Kemper, T. D. (1991). An introduction to the sociology of emotions. In K. T. Strongman (Ed.), *International review of studies on emotion* (pp.301-349). Chichester, England: John-Wiley.
- Kets de Vries, M. R. F. (1990). *Prisoners of Leadership*. New York: Wiley.
- Kotler, P. (1991). *Marketing management : analysis, planning, implementation, and control*. London : Prentice-Hall.
- Kring, A. M., Smith, D. A., & Neale, J. M. (1994) Individual differences in dispositional expressiveness: Development and validation of the emotional expressivity scale. *Journal of Personal and Social Psychology*, 66(5), 934-949
- Larsen, R. J. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in Personality*, 21, 1-39.
- Larsen, R. J., & Diener, E. (1992). Promises and problems with the circumplex model of emotions. *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 25-29.
- Leidner, R. (1991). Serving hamburgers and selling insurance. *Gender and society*, 5(2), 154-177.
- Lewis, K. M. (2000). When leaders display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organization Behavior*, 21, 221-234.
- Lively, K. J. (2000). Reciprocal emotion management: Working together to maintain stratification in private law firms. *Work and Occupations*, 27, 32-63.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*(pp. 1297-1350). Chicago: Rand McNally.
- Lord, R. G., Klimoski, R. J., & Kanfer, R. (Eds.). (2002). *Emotions in the workplace*. New York: Jossey-Bass.
- Mann, S. (1999). Emotions at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 347-369.
- Markus, H. R., & S. Kitayama(1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
- Martin, D. D.(2000). Organizational approach to shame: Avowal, management, and construction. *The Sociological Quarterly*, 41(1), 125-150.
- Martin, J., Knopoff, K., & Beckman, C. (1998). An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*, 43(2), 429-469.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of*

- Organizational Behavior*, 2, 99-115.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslow, A. H. (1965). *Eupsychian manage: A journal*. Homewood, IL: Irwin.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (eds.), *Emotional development and emotional intelligence* (pp.3-31) NY: Basic Books.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000a). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 24(4), 267-298.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000b). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales.. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp.320-342). San Francisco: Jossey-Bass.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000a). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as mental ability. In R. Bar-On & J. A. D. Parker (eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp.92-117). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R.(2000b). Models of emotional intelligence. In Robert J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp.394-420). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- McGrath, J. E. (1983). Stress and behavior in organization. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1351-1396). NY: John Wiley & Sons.
- McGregor, D. M. (1957). *The human side of enterprise*. 許是祥 (1979) 譯, 《企業的人性面》台北: 中華企業管理發展中心。
- Mesquita, B. (2001). Culture and emotion: Different approaches to question. In Mayne, Tracy J. and Bonanno, George A. (eds.), *Emotions: current issues and future directions* (pp.214-250). New York: Guildford Press.
- Mesquita, B., & Frijda, N. H.(1992). Cultural and emotion: A review. *Psychological Bulletin*, 112, 179-204.
- Meyerson, D. E. (1990). Uncovering socially undesirable emotions. Experiences of ambiguity in organization. *American Behavioral Scientist*, 33 (3), 296-307.
- Meyerson, D. E.(1991). “Normal” ambiguity? A glimpse of an occupational culture. In P. J. Frost, L. F. Moore, C. C. Lundberg, & J. Martin (Eds.), *Reframing organizational culture* (pp.131-144). Newbury Park, CA: Sage.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46(6), 759-776.
- Morgan, G. (1986). *Images of organization*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of*

Managerial Issues, 9, 257-274.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Muchinsky, P. M. (1993). *Psychology applied to work*, 4th ed. 李慕華與林宗鴻 (1996) 譯, 《工商心理學導論 (第四版)》台北: 五南。
- Muchinsky, P. M. (2000). Emotion in the workplace: The neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 801-805.
- Mumby, D. K., & Putnam, L. L. (1992). The politics of emotion: a feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 17, 465-486.
- O'Brien, M. (1994). The managed heart revisited: Health and social control. *Sociological Review*, 42, 393-413.
- Payne, W. L. (1986) A study of emotion: Developing emotional intelligence; selfintegration; relating to fear, pain and desire (Dissertation Abstract). *Dissertation Abstracts International*, 47, 203.
- Pogrebin, M. R., & Poole, E. D. (1988). Humor in the Briefing room: A study of the strategic uses of humor among police. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17(2), 183-210.
- Poulson II, C. F. (2000). Shame and work. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in workplace* (pp 250-271). Westport, Connecticut: Quorum Books.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(3), 1018-1027.
- Pugh, S. D. (2002). Emotional Regulation in individual and dyads: Causes, cost, and consequences In R. G. Lord, R. J. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*. (pp.331-369). New York: Jossey-Bass.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotions, and the myth of rationality. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (pp.36-57). Newbury Park, California: Sage.
- Rafaeli, A. & Worline, M. (2001). Individual emotion in work organizations. *Social Science Information*, 40(1), 95-123.
- Rafaeli, A. (1989a). When cashier meet customers: A analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32, 245-273.
- Rafaeli, A. (1989b). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expressions on the job. *Journal of Applied Psychology*, 74, 385-393.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-27.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. In L.L. Cummings & B.M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol.11, pp.1-42).

Greenwich, CT: JAI Press.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1990). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 33, 623-637.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogator and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34(4), 749-775.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*. (9th ed.). Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.
- Roger, D., & Najarian, B.(1989). The construction and validation of a new scale for measuring emotion control. *Personality and Individual Difference*, 10, 845-853.
- Saavedra, R., & Kwun, S. K. (2000). Affective states in job characteristic theory. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 131-146.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (Eds.). (1997). *Emotional development and emotional intelligence*. NY: Basic Books.
- Sass, J. S. (2000). Emotional labor as cultural performance: The communication of caregiving in a nonprofit nursing home. *West Journal of Communication*, 64, 330-361.
- Saxton, M. J., Phillips, J. S., & Blakeney, R. N. (1991). Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector. *Human Relations*, 44(6), 1991.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-184.
- Scheff, T. J. (1988). Shame and conformity: The deference-emotion system. *American Sociological Review*, 53, 395-406.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2nd ed). San Francisco: Jossey-Bass.
- Shaver, P. R., Wu, S., & Schwartz, J. C. (1992). Cross-culture similarities and differences in emotion and its representation. *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 175-212.
- Shuler, S. & Sypher, B. D. (2000). Seeking emotional labor: When managing the heart enhances the work experience. *Management Communication Quarterly*, 14, 50-89.
- Smith, III, A. C., & Kleinman, S. (1989). Managing emotions in medical school: Students' contacts with the living and the dead. *Social Psychology Quarterly*. 52, 56-69.
- Solso, R. L. (1995). *Cognitive Psychology* (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. NY: John Wiley & Sons.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (1991). *Fundamentals of Marketing*. (9th ed.). New York: McGraw Hill.
- Stearns, C. Z., & Stearns, P. N. (1986). *Anger: The struggle for emotional control in America's history*. Chicago: The University of Chicago Press.

- Stenross, B., & Kleinman, S. (1989). The high and lows of emotional labor: Detectives' encounters with criminals and victims. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17, 435-452.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.
- Sutton, R. J. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper-Row.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381.
- Tracy, S. J. (2000). Becoming character for commerce: Emotional labor, selfsubordination, and discursive construction of identity in a total institution. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 90-128.
- Trice, H. M., & Beyer, J. M. (1993). *Organizational passages and cultural continuity: The cultures of work organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Tsai, W. C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27, 497-512,
- Tsai, W. C., & Huang, Y-M (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 1001-1008.
- Van Maanen, J., & Kunda, G. (1989). "Real feelings": Emotional expression and organizational culture. In L.L. Cummings & B.M. Staw (Eds.) *Research in organizational behavior* (Vol.11, pp. 43-103). Greenwich, CT: JAI Press.
- Waldron, V. R., & Krone, K. J.(1991). The experience and expression of emotion in the workplace: A study of a corrections organization. *Management Communication Quarterly*, 4, 287-309.
- Wasielwski, P. L. (1985). The emotional basis of charisma. *Symbolic Interaction*, 8, 207-222.
- Watson, D. (1988). Intraindividual and interindividual analyses of positive and negative affect: Their relation to health complaints, perceived stress, and daily activities. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1020-1030.
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measurement of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 4063-1070.
- Watson, J. B. (1913). Psychology as the behaviorist sees it. *Psychological Review*, 20, 158-177.
- Weick, K. (1979). *The social psychology of organizing (2nd ed.)* Reading, MA: Addison-Wesley.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. InB. Staw & L.L. Cummings (Eds.), *Research on Organizational Behavior*, 18, 1-74. Greenwich, Conn.: JAI Press.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the

- job. *Work and Occupation*, 20, 205-232.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-487.
- Wharton, C. S. (1996). Making people feel good: Workers' constructions of meaning in interactive service jobs. *Qualitative Sociology*, 19, 217-233.
- Wichroski, M. A. (1994). The secretary: Invisible labor in the work world of women. *Human Organization*, 53(1), 33-41.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- Yanay, N., & Shahar, G. (1998). Professional feelings as emotional labor. *Journal of Contemporary Ethnography*, 27(3), 346-373.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic Amela. (1999). Emotional work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of work and organization psychology*, 8(3), 371-400.
- Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in workplace* (pp 189-214). Westport, Connecticut: Quorum Books.

初稿收件：2002 年 11 月 1 日

二稿收件：2003 年 7 月 4 日

審查通過：2003 年 07 月 7 日

責任編輯：徐瑋玲

作者簡介：

吳宗祐 台灣大學心理學研究所博士（工商心理學）

台灣大學心理系工商心理學研究室研究員

通訊處：（106）台北市大安區羅斯福路四段 1 號

台灣大學心理系

電話：0936-185068

傳真：（02）2365-9798

E-mail：wu5815@ms15.hinet.net

鄭伯壘 台灣大學心理學研究所博士（工商心理學）

台灣大學心理系教授

通訊處：（106）台北市大安區羅斯福路四段 1 號

台灣大學心理系

電話：23630231 轉 2374 轉 7305

傳真：（02）2365-9798

E-mail：chengbor@ccms.ntu.edu.tw

Emotion Studies in Organizations in Taiwan: A Critical Review

Tsung-Yu Wu Bor-Shiuan Cheng

Department of Psychology

National Taiwan University

The purpose of this paper is to review the literature in emotion research in organizations over the past one hundred years, and to address some research issues in the future. In the “review” part, the authors divide the history of emotion research in organization into four periods: “dark period” (from the end of 19th century to World War II), “budding period” (from World War II to 1980s), “developing period” (from Hochschild (1983) proposing new concepts in work emotion to the beginning of 1990s), and “vigor period” (1990s till now). The role and status of emotion research at each period will be discussed. Besides, reflecting the growing popularity of emotion research in organizations in the Western societies, more and more studies have also been done in Taiwan since mid 1980s. These studies will be reviewed too. In the “prospects” part, the authors address five research orientations in this area of study: (1) emotion as subjective feelings, (2) emotion as underlying characteristics, (3) emotion as interpersonal transactions, (4) emotion as a part of job, (5) emotion as the content of culture. The meanings, current research trends, further research directions, and implications for indigenous research will be discussed for each orientation.

Keywords: feeling, emotional rule, emotional labor, emotional expression, emotional intelligence, burnout