

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系  
在職碩士論文

指導教授：陳秀蓉 博士



基層公務人員的情緒勞務、情緒調節、  
心理彈性與身心健康之相關研究

研究生：胡哲馨 撰

中華民國一百零五年七月

## 致謝詞

好不容易終於到了要執筆寫致謝詞的時間了！回首撰寫論文初期，當時恨不得馬上就可以寫這個段落，但經過漫長且艱辛卻又長短適中的一年之後，此時此刻的我竟無從下筆，實在是要感謝的人太多，多到連筆墨都難以完全呈現我內心的澎湃激昂…話雖如此，仍須一一感謝這段時間陪伴我走完旅程的重要他人。

首先，要大大感謝我的論文指導教授陳秀蓉老師，在壓力因應與情緒調節課程中，引領我接觸了正念的領域，也開啟了我的研究序章，秀蓉老師悉心嚴謹且溫柔堅定地獨特研究魅力，讓我自然地被正念力量所吸引，更投入在每一次的資料蒐集、意見交換、討論、嘗試、修正、再討論與再驗證，這份研究能夠完成，實在有賴秀蓉老師的指導與調教。另外也要特別感謝情緒勞務量表原作者吳宗祐教授，不僅提供完整的研究工具，也相當 nice 地指引我研究工具上的應用方法和解讀，還有身心健康量表原作者張珏教授，讓我能夠藉由如此完備的工具蒐集到非常珍貴的資料。感謝口試委員黃君瑜老師與王櫻芬老師，在最後給予我論文終章相當寶貴的意見與指教。

在發放問卷階段，特別感謝在臺北市府民政局服務的友人怡穎和臺北市中正區戶政事務所服務的蓮盈，有兩位的協助，才能夠順利的蒐集到完整且寶貴的資料。此外也相當感謝協助問卷發放與回收的各戶政事務所研考同仁，及辛苦工作之餘仍願意撥空填答問卷的戶政好友們。有各位的支持，本研究才得以更臻完整。

撰寫論文中期，我離奇的轉換工作跑道，因此在寫論文過程中，新的工作也順道給了我不少的挑戰與不小的震撼。在後期，每天的每天都在熟悉業務、加班到深夜，一度覺得論文要中斷停擺了。這段時期，要特別感謝姊姊 Laurie 的支持與鼓勵，還有未來老婆 Eva 的陪伴與扶持，兩位家人耐心的聽我吐苦水、叮嚀我吃飯喝水、幫忙我解決統計難題、給予我論文修飾與措辭的建議、陪著我一次又一次的口考練習，這些傾聽、包容與關愛，使我更有動力在雙重艱辛的道路上奮鬥，能夠成為兩位的家人，我覺得我很幸福。

在研讀心理諮商輔導相關文獻中，可以得知社會支持的重要性，而我也在這段時日見證了社會支持的龐大力量。感謝念力無限大群組的每一個成員，喜力小姐姐的熱情與活力、哥姊的耐受力與爆發力、阿姐的體貼與讚美、前輩和 R 的溫馨小故事、連盛和我的幼稚，陪我渡過每一個寫論文段落中的空檔間隙，划著賴看著各位的歡樂、幼稚、瘋癲與生活分享，讓我自然的轉化掉不舒服的負面感受，有活力且堅毅的因應與面對這多重的壓力，各位生命中的大小故事，也誘發我許多的靈感與想法，群組的存在對我而言，是重要且有意義的。

最後，我想感謝我自己，謝謝自己的不忘初衷，追求攻讀心輔領域的夢想終於在 10 年後得以實現。雖然因為欠缺相關機構的實習經驗，無法具備應考心理師資格、雖然心輔領域與目前的工作較無直接關聯，無法落實並學以致用、雖然學位的取得也無助於工作上實質的加薪…雖然有著種種的雖然，我卻也沒有感到一絲遺憾，反而收穫滿滿，這就是師大心輔所帶給我的意義，而我也認可自己完成這項階段性的任務。在未來一定有著更多的未知與挑戰，透過這段經驗的加持，相信我將擁有更多的力量，開展我更豐富的生命價值。

胡哲馨

丙申年七月

## 中文摘要

**研究目的：**基層公務員工作性質往往與民眾有直接的接觸與交流，屬於高度情緒勞務工作。本研究以情緒調節策略與心理彈性為探討重點，討論情緒勞務工作下對身心健康的影響，本研究目的包括：(1) 探討情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性及負向身心健康間的關聯；(2) 探究上述影響變項分別對負向身心健康的預測力；(3) 檢證認知重評、表達抑制與心理彈性在研究變項中的角色和影響。

**研究方法：**本研究以臺北市各區戶政事務所戶政人員共計 428 名為受試對象，進行問卷調查。每位參與者填寫五份量表，包括基本資料、情緒勞務量表、情緒調節量表、心理彈性量表與身心健康量表。根據研究目的以獨立樣本  $t$  檢定、單因子多變量變異數分析、皮爾森積差相關、多元階層迴歸分析等統計方式進行假設考驗。

**研究結果：**(1) 基層公務員的情緒勞務越高，心理彈性就越低，且會有越多負向身心健康問題。(2) 基層公務員的心理彈性是有效預測負向身心健康及各種身心問題症狀的主要因素，並且排除認知重評正向影響負向身心健康及表達抑制負向影響負向身心健康的顯著預測效果。(3) 心理彈性在情緒勞務與負向身心健康、生理症狀、焦慮與失眠之間有部分中介效果；在情緒勞務與社會功能障礙與嚴重憂鬱之間亦存在完全中介效果。

**研究討論：**(1) 心理彈性是促進情緒勞務工作者身心健康保護因子。(2) 心理彈性在認知重評策略與負向身心健康之間也存在完全中介效果，認知重評的效果需透過心理彈性間接影響身心健康。(3) 表達抑制策略的效果係與情緒勞務間的調節角色才影響負向身心健康。本研究針對情緒調節策略與心理彈性對身心健康的影響，提出情緒勞務工作者促進身心健康基本模式架構，並進一步提出適當的預防性與介入性計畫與建議，供未來研究參考。

**關鍵字：**情緒勞務、情緒調節、認知重評、表達抑制、心理彈性、身心健康



# **The study of the Correlation among Emotional Labor, Emotion Regulation, Psychological Flexibility and Mental Health in Public Service Workers**

Che-Hsin Hu

## **Abstract**

**Aim:** When front-line public service workers earned quality of service, they have to exhibit particular affection and emotion, so-called emotional labor. The present study focused on if the emotion regulation strategies and psychological flexibility can mediate the effects between the emotional labor and mental health. The purposes of the present study were: (1) To explore the relationships among emotional labor, emotion regulation, psychological flexibility, and negative mental health of public service workers. (2) To test the predictability weight of emotional labor, cognition reappraisal, expression suppression and psychological flexibility to negative mental health. (3) To find the role of the cognition reappraisal, expression suppression or psychological flexibility variables between emotional labor and negative mental health.

**Method:** The present study surveyed a total of 428 civil servants of Household registration office of Taipei City. Participants were required to complete 5 questionnaires, including general information, emotional labor questionnaire, emotion regulation questionnaire (ERQ), acceptance and action questionnaire-II (AAQ-II) and general health questionnaire (GHQ-28). According to the study purposes, statistical methods were included independent sample t-test, MANOVA, Pearson product-moment correlation and hierarchical multiple regression analysis.

**Results:** (1) The more emotional labor public service workers had, the less psychological flexibility and the more negative mental health symptoms they had. (2) Psychological flexibility was the main factor to negatively predict negative mental health, including

somatic symptoms, anxiety and insomnia, social dysfunction and severe depression. (3) The mediating effect of psychological flexibility was showed between emotional labor and negative mental health, also same relations found in other negative mental health subscales including somatic symptoms, anxiety and insomnia, social dysfunction, or severe depression separately.

**Discussion:** (1) The psychological flexibility gave full play for emotional labor workers to promote their health. (2) Cognitive reappraisal need through psychological flexibility influenced negative mental health. (3) Suppression only with emotional labor moderated the negative mental health. Our study suggested a mental health improving model for our emotional labor public service workers as well as some actual practices and policy can include in the on-the-job training program.

Key words: emotional labor, emotion regulation, cognitive reappraisal, expression suppression, psychological flexibility, mental health

# 目次

致謝詞 .....	i
中文摘要 .....	iii
英文摘要 .....	v
目次 .....	vii
表次 .....	ix
圖次 .....	xi
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	7
第三節 名詞界定 .....	7
第二章 文獻探討 .....	11
第一節 戶政事務所的工作特性 .....	11
第二節 情緒勞務與相關研究 .....	15
第三節 情緒勞務與情緒調節策略 .....	30
第四節 情緒勞務與心理彈性 .....	42
第五節 情緒勞務、情緒調節與身心健康相關研究 .....	49
第三章 研究方法 .....	59
第一節 研究架構 .....	59
第二節 研究假設 .....	60
第三節 研究對象 .....	61
第四節 研究工具 .....	63
第五節 研究程序與資料處理 .....	69
第四章 研究結果 .....	73
第一節 背景變項基層公務員情緒勞務、情緒調節、心理彈性與負向身心	



健康之差異情形 .....	74
第二節 高、低情緒勞務基層公務員在情緒調節、心理彈性與負向身心健 康差異情形 .....	83
第三節 基層公務員的情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身 心健康等變項之相關性 .....	85
第四節 基層公務員的情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性對負向身 心健康的預測分析 .....	90
第五節 基層公務員的情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性對負向身 心健康的中介效果 .....	95
第五章 討論與建議 .....	107
第一節 討論 .....	107
第二節 實務建議 .....	131
第三節 研究貢獻、限制與建議 .....	134
參考文獻 .....	137
中文部分 .....	137
英文部分 .....	141
附錄 .....	154
附錄一 量表使用同意書 .....	154
附錄二 正式施測問卷 .....	158
附錄三 表達抑制調節作用未達顯著摘要表 .....	167

# 表次

表 2-1-1	臺北市各區戶政事務所編制表 .....	13
表 2-2-1	不同研究者對情緒勞務的界定 .....	17
表 2-2-2	國內情緒勞務相關研究摘析 .....	25
表 2-3-1	認知重評與表達抑制的個別差異性 .....	38
表 2-5-1	身心健康測量工具摘述表 .....	53
表 4-1	情緒勞務、情緒調節、心理彈性、負向身心健康之描述統計 .....	73
表 4-1-1	不同性別樣本之 $t$ 檢定統計量摘要表 .....	75
表 4-1-2	不同婚姻狀態樣本之 $t$ 檢定統計量摘要表 .....	76
表 4-1-3	教育程度在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與 負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 .....	78
表 4-1-4	公務職稱在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與 負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 .....	79
表 4-1-5	公務職等在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與 負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 .....	80
表 4-1-6	業務型態在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與 負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 .....	82
表 4-2-1	高低情緒勞務樣本在身心健康之 $t$ 檢定統計量摘要表 .....	84
表 4-2-2	高低情緒勞務在情緒調節策略與心理彈性之 $t$ 檢定統計量摘要表 .....	85
表 4-3-1	基層公務人員的年齡、年資、情緒勞務、情緒調節、心理彈性與負向 身心健康之相關矩陣 .....	89
表 4-4-1	基層公務員情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康迴歸係數 摘要表 .....	91
表 4-4-2	基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康各分量 表迴歸係數摘要表 .....	94

表 4-5-1	心理彈性在情緒勞務與負向身心健康間的中介效果 .....	96
表 4-5-2	心理彈性在情緒勞務與生理症狀間的中介效果 .....	98
表 4-5-3	心理彈性在情緒勞務與焦慮與失眠間的中介效果 .....	98
表 4-5-4	心理彈性在情緒勞務與社會功能障礙間的中介效果 .....	99
表 4-5-5	心理彈性在情緒勞務與嚴重憂鬱間的中介效果 .....	99
表 4-5-6	心理彈性在克制負向情緒與負向身心健康間的中介效果 .....	101
表 4-5-7	心理彈性在表達正向情緒與負向身心健康間的中介效果 .....	102
表 4-5-8	心理彈性在處理他人負向情緒與負向身心健康間的中介效果 .....	102
表 4-5-9	認知重評在情緒勞務與負向身心健康間的中介效果 .....	104
表 4-5-10	表達抑制在情緒勞務與負向身心健康間的中介效果 .....	105
表 4-5-11	心理彈性、認知重評對情緒勞務與負向身心健康之中介效果.....	106
表 5-1-1	不同背景變項基層公務員在情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理 彈性與負向身心健康上的差異性檢定結果 .....	107
表 5-1-2	基層公務員的認知重評、表達抑制、心理彈性在情緒勞務與負向身 心健康間的中介檢驗 .....	122
表 5-1-3	心理彈性在認知重評與負向身心健康間的中介效果 .....	125
表 5-1-4	表達抑制作為情緒勞務與負向身心健康調節變項之迴歸分析摘要表	126
表 5-1-5	表達抑制作為情緒勞務與社會功能障礙、嚴重憂鬱調節變項之迴歸 分析摘要表 .....	128

# 圖次

圖 2-1-1	臺北市各區戶政事務所組織架構 .....	12
圖 2-2-1	Morris & Feldman (1996) 情緒勞務模式架構.....	20
圖 2-3-1	Gross (1998a) 情緒調節雙向模式 .....	32
圖 2-3-2	Gross (1998b) 的情緒調節歷程模式 .....	33
圖 3-1-1	研究架構圖 .....	59
圖 5-1-1	表達抑制與情緒勞務交互作用對負向身心健康之影響 .....	126
圖 5-1-2	表達抑制與情緒勞務交互作用對社會功能障礙、嚴重憂鬱之影響 ....	128
圖 5-1-3	情緒勞務、認知重評、心理彈性與負向身心健康之間的中介效果 ....	131



# 第一章 緒論

本研究旨在探討基層公務員的情緒勞務與情緒調節、心理彈性對負向身心健康之相關研究。本章共分為三節，分別說明研究動機與研究目的，並將本研究重要的相關名詞予以界定。

## 第一節 研究動機

### 一、公務員的情緒勞務

世界衛生組織 (WTO) 於 1999 年初曾經宣布廿一世紀戕害人類健康的十大疾病中，癌症、憂鬱症及愛滋病分別名列前三名；而國際勞工組織 (ILO) 也曾指出，憂鬱症是導致員工失能的一項重要疾病之一。根據英國職業安全衛生局 (HSE) 官方調查統計指出，2007 年有 13.6% 的勞工感受到非常或是極端的有壓力 (very or extremely stressful)，同時，每件因為工作引起的壓力、憂鬱和焦慮的病假，更導致平均約 29 個工作日的損失，耗損社會成本每年達 37 億英鎊，約達新台幣 1,828 億元。而我國勞動部勞動及職業安全衛生研究所在 2013 全國工作環境安全衛生認知調查報告中也指出，16.32% 受僱者工作上有很大的壓力，35.96% 受僱者在過去一年身體有出現不舒服情形，其中以脖子、下背或腰部等部位痠痛 (62.78%)、睡眠品質不佳 (36.49%) 等情形較嚴重，而 16.16% 受僱者在工作中則有情緒困擾 (如焦慮、憂鬱等)。從工作中所產生的身體、心理健康問題，已成為影響現代人健康的關鍵因素之一 (林洛秀、郭智宇，2014)。這些工作職場壓力不僅給個人及雇主造成相當困擾，更會影響到國家社會的生產力及創造力，亦形成莫大的阻滯。

根據銓敘部 2016 年 3 月向考試院院會報告所公佈的資料，自 2011 年至 2016 年，公務人員自殺死亡案件有 84 人，其中男性有 57 人、女性 27 人；中央機關公務員 36 人、地方機關 48 人；以專業類別分類，其中一般行政人員有 39 人最多，其次為警消人員 33 人；再以年齡分布觀之，30 歲以下公務員自殺有 9 人、31 歲至 40 歲者 21 人、41 歲至 50 歲者 42 人、51 歲以上者 12 人 (考試院院會，2016)。

上揭資料顯示男性公務員自殺者為女性 2 倍，而地方基層機關自殺人數高於中央機關，年齡以 41 歲至 50 歲者為最多達五成。分析自殺原因後發現，以工作不順、家庭因素、感情因素等原因為最多，而患精神疾病自殺者亦有 17 人。工作現場往往會引發許多情緒事件，尤其是地方行政機關，在民眾需求、組織管理、法規限制、上級監督、評鑑考核、人民媒體監督等多重壓力之下，基層公務員若將工作情緒挾帶至私人生活之中，即會連帶影響其親密關係和家庭等，進而對身心健康造成影響。

近十年，我國順應世界潮流，致力於政府改造運動，引進企業管理精神，大力提倡「以民為主、為民服務」的觀念，積極推動流程改以提升行政效率、服務效能與國家競爭力。根據國家發展委員會「全面推廣政府服務流程改造」的目標與重點工作摘要指出，提升政府服務品質的策略在於提供主動、便民的服務，例如，民眾不出門能辦大小事、民眾臨櫃服務一次 OK，政府主動關心服務到家等。其中臨櫃服務即為公務機關與人民最直接的接觸，而透過洽公人際來往互動，對彼此的影響也就油然而生了。

在政府施政走向、機關組織目標、顧客導向期待、全民社會監督等多重要求之下，基層公務人員依法行政執行公務之餘，尚需重視為民服務的辦事態度、應對技巧及服務禮貌等行為與態度。因此，公務機關，尤其是直接與民眾接觸的地方政府、一線基層機關，紛紛舉辦各種為民服務、櫃檯禮儀、電話禮貌等教育訓練，甚至舉辦為民服務禮貌競賽等活動。以外交部領事事務局為例，為完善機關形象，該機關針對櫃檯同仁頒布服務禮貌規範，內容包括：服務態度、服裝儀容、說話聲調和制式應答內容等規定。在此要求之下，一線員工在服務的過程中，則必須符合組織制定的情緒規則和管理措施，展示出特定且合宜的工作情緒，工作者遵從組織要求所呈現的工作情緒隨即成為傳遞服務的可交易商品了。Hochschild (1983) 將這樣為符合組織要求，對外努力呈現特定情緒的情形，稱為情緒勞務 (emotional labor)；同時，也指出這些情緒勞務是獲取工資報酬的一種特有的形式，性質上具有交換價值。員工把情緒勞務視為工作的一部份，為了上述種種目的，開始掩飾自己的情緒，重新包裝出工作情緒。

國內、外關於情緒勞務的研究議題甚多，但多著重於企業管理領域，尤其針對各種服務業更有許多實徵研究，例如房屋仲介人員、保險業務員、銀行人員、餐廳服務生、護理人員、社工人員、醫師、信用卡收帳人員、航空服務人員、警察、教師.....等（引自吳宗祐，2003；江文慈，2009）。但情緒勞務議題在公共服務領域中，卻較少有相關研究或討論。我們對於在工作中必須長時間接觸民眾、處理他人情緒、調整控制自身情緒的基層公務員，其在工作壓力或身心健康上的了解也相當有限。

本研究試圖以基層戶政人員為討論焦點，探討是類公務員情緒勞務的現況。戶政人員的工作內容主要為處理多種不同生命議題的戶籍登記事項，例如出生登記、結婚登記、離婚登記、死亡登記...等。戶政人員每天服務多元性需求的洽公民眾，在職責與績效管理之下，必須與民眾持續進行高度的頻繁互動。並在傳遞服務的過程中，需承接洽公民眾各種情緒的干擾或影響；而戶政人員也必須在不同洽公民眾間，迅速且專業的轉換情緒。此外，若遇上難應付的民眾、或面對違背法令的要求時，更有可能在現場與民眾引發情緒衝突，而後續甚至可能面臨申訴、民代關切、媒體檢視的多重壓力。在如此工作內容及服務對象均高度與情緒議題相關聯的情形之下，第一線戶政人員情緒勞務的負荷必定相對高於其他工作類型的公務人員。研究者搜尋國內文獻後發現，以公務人員為研究對象的文獻中，大多討論渠等工作壓力、工作倦怠、離職傾向、工作效能、工作滿意度等，對情緒勞務議題較少有完整且系統性的研究。爰激發研究動機，試圖了解基層公務員的情緒勞務以及可能的影響。

## 二、情緒勞務具情緒調節特性

日常生活中，人們經歷不同事件也同時體驗到各種情緒，在愉快的情境中，我們可以經驗到正向情緒，例如快樂、興奮等；而有些事件中，我們會經驗到一些負向情緒，例如憤怒、焦慮、恐懼、困窘、內疚等。情緒是生活中重要的記憶點，因為情緒會直接或間接的影響我們的行為、認知、記憶、人際交往等（Gross & Thompson, 2007）。而個體面對情緒時，為求維護自身內外平衡的平衡，通常會使用

一些策略加以調節，所稱情緒調節正是一種調節正負向情緒的歷程。

Hochschild (1983) 在情緒勞務的研究中，除了首稱情緒勞務是為符合組織要求，對外努力呈現特定情緒的情形之外，更進一步的指出工作上的情緒其實可透過兩種方式進行，一是表層的演出 (surface acting)，意指在工作中特地改變外在的情緒表現，展示出特定的情緒，這類情緒非屬於個體內在真實情緒的一部份；而另一種方式則為深層的演出 (deep acting)，係指員工努力改變自己內在的情緒，讓自己的內外情緒達到一致，此時所展現出來的情緒較真實，屬於個體內在真實情緒的一部分。而 Hochschild 在 1993 年重新對情緒勞務提出新的說法，他指出情緒勞務其實橫跨各行各業，而勞務的對象除了外部顧客 (例如：洽公民眾) 外，也包括內部顧客 (例如：主管、同事)，因此，他將情緒勞務的定義修正為理解、評估和管理他人和自己的情緒。這與江文慈 (2004) 在探討大學生情緒調整歷程的研究中，對情緒調節所賦予的定義雷同，她指出個體為達成內在情緒平衡與外在社會互動的目標，會監控、評估及修正自身情緒的運作。因此，情緒勞務可能也是屬於情緒調節的一種態樣。

透過鄔佩君 (2002) 的研究整理發現，國外許多研究結果認為情緒勞務工作者因需要扮演組織要求的工作情緒，對自己身心造成許多負面影響，例如，情緒耗竭或低工作滿足感 (Adelmann, 1989; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996)。但另有一些研究卻發現到不同的結果，並指出情緒勞務不一定會對個體只產生負面的影響，透過工作自主性、自我監控、工作投入、情緒智力、人格特質等因素的調整，情緒勞務工作者反而會有較佳的身心健康狀態或工作滿意度 (Abraham, 1998; Adelmann, 1989; Asforth & Humphrey, 1993; Wharton, 1993; 滿莉芳, 2002; 吳宗祐, 2006b; 沈志明, 2006)。情緒勞務是否具適應性而不再是單純的為了工作戴上特定的情緒面具，其與情緒調節之間的關係可能會衍生出不同的效果和影響，關鍵可能在於個人能否有進一步的彈性調整。

回顧高黎守在 2007 年探討戶政人員工作壓力的研究，他發現戶政人員的工作壓力與職業倦怠呈顯著正相關，其中職業倦怠中，又以情緒耗竭的知覺程度最高。



易言之，戶政人員常會感受到內在資源的消耗殆盡，產生喪失精力及身心疲憊的現象與感覺，以至於無法應付工作上的需要。據此，第一線公務員應如何有效採取正向策略因應情緒勞務，以至毋庸勞心費力的調整工作情緒，避免產生情緒耗竭等工作壓力所產生的問題，爰發展出本研究的主要動機之二。

### 三、情緒調節、心理彈性與身心健康

在眾多情緒調節的研究中均指出，個體會藉由情緒調節，在人際互動中獲得人際社會支持的資源，情緒調節除了擁有保護個體維持情緒平衡的重要功能外，也是心理健康的重要指標 (Gross & John, 2003; Greenberg, 2012; Gross & Muñoz, 1995)。王春展 (2006) 也指出，情緒調節主要是節制負面情緒，並積極維護正面情緒，其對個體的生活適應、身心健康，以及人際關係層面等都相當重要。情緒調節相關理論中，以 Gross (1998b) 的情緒調節歷程最為重要，其指出個體會因應不同生活事件改變自身原有情緒、改變對情緒的感受、或改變情緒的表達等，而 Gross 與 John (2003) 發現在情緒調節的策略選擇上也存有很大的個別差異，從功能性來看，個體在面對生活事件時，若使用認知改變的方法調節情緒，呈現出較少憂鬱症狀、較樂觀、擁有較多社會支持、人際關係較好、對生活的幸福滿意度也較高；而常使用壓抑策略的個體，有較多反芻思考、較多憂鬱症狀、人際關係較差、較悲觀、幸福感低落等。

另有許多研究發現，心理彈性對非常多疾病和狀況都有相當好的療效，包括焦慮症、憂鬱症、社交焦慮、職場壓力、慢性疼痛等 (引自 Harris, 2009/2015)。亦有學者指出心理彈性具有情緒調節策略的功效，能夠影響情緒的動力、情緒存續時間與強度、促發情緒的時機，以及行為上、心理上、經驗反應上的情緒表達等 (Kollman, Brown & Barlow, 2009)，心理彈性似可作為個體調節情緒的重要策略之一。而心理彈性是以探討個體經驗迴避的傾向與程度，此概念承接正念的哲學思維模式，並融合正念技巧協助失功能個案重拾接觸現實經驗的感受，進而牽引個案邁向充實、豐富且有意義的生活。在接納與承諾治療中，搭配正念技巧，能夠更充分展現心理彈性的效果。

接納與承諾治療既以正念技巧訓練為輔，除協助個體接受當下現實經驗，並以不迴避經驗、不評價感受的方式與現實環境互動。Hayes 等人（2006）藉由討論個體經驗迴避的程度，說明個體會陷入更多負向情緒，若能回到接納事件，以心理彈性面對，讓個體以「觀察的自我」位置，可重新建構個人與事件之間的關係。此治療歸屬於新一代的行為治療。觀察正念技巧相關理論與實徵研究結果後發現，正念其實並非後天藉由禪修行為才能夠習得，其實正念是每個人天生都擁有的能力（Miners, 2008; Levesque & Brown, 2008）。一般情況下，我們每個人都能夠將注意力聚焦在當下經驗，並且能夠對這些經驗不予評判或反應。但在人類的演進過程中，我們學會了在同一時間處理多種訊息，並快速對訊息作出的反應，以方便解決生活問題，這些我們早已習慣的自動化思考讓我們運用正念的機會逐漸減少，我們的心智成為解決問題的機器，想趨近目標並且逃避不愉快，我們很容易被這台機器給欺騙，造成心中的想法和感受偏離現實經驗。Williams（2010）指出，我們若習慣以行動反應模式來處理情緒議題，會造成反芻情緒的養成和習慣，我們會不斷反覆地將自己陷入負面情緒中，並容易對情緒失去覺察和判斷的彈性能力，進而造成情緒調節的困難。

在變化萬千的社會情境中，每個人面對壓力與情緒的反應都不同，調節的方法也各有其差異，即使身處類似壓力情境中，個體仍會依憑自身固有的慣性，使用他所習慣且認為理所當然的情緒調節方法。研究者收集正念相關促進個體成長的研究後發現，倘嘗試以心理彈性視為促進個體身心健康的保護因子，當個體有過多情緒勞務時，是否具有心理彈性能力之情緒調節，可能在適應上有個別差異性。因此本研究欲探求情緒勞務與身心健康是否亦受心理彈性之影響，欲釐清心理彈性在個體情緒調節歷程中之作用。

目前我國公務體制中，基層公務人員是通過國家考試及格的常任事務官，並不會隨首長選舉任期而有所更動，其工作奉行依法行政，而非決定政策走向，擔負執行政策的任務，因此與民眾有較多直接的接觸機會。就研究者在職場上的觀察，部分工作同仁在職責上須處理人際溝通與衝突時，須具有情緒調節的能力，選擇情緒

調節策略，否則會導致諸多工作壓力，造成負向身心健康問題。因此為了解情緒勞務工作場域中，情緒調節策略與心理彈性對工作者負向身心健康的作用與功效，為本研究亟欲驗證的重點。

## 第二節 研究目的

基於前揭的研究動機，本研究目的為：

- 一、了解不同背景之基層公務員的情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與負向身心健康的現況。
- 二、探討情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與負向身心健康之間的相關性。
- 三、探討的情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性對負向身心健康的預測關係。
- 四、分別探討情緒調節策略、心理彈性在情緒勞務與負向身心健康之間的作用。

## 第三節 名詞界定

為使本研究所使用的變項和名詞定義更為明確，茲將研究中重要名詞加以釋義如下：

### 一、基層公務員（public service worker）

所指基層公務員，主要係指服務於基層公務機關之職員，包含符合「公務人員任用法施行細則」第2條所規定：「本法所稱之公務人員，係指各機關組織法規中，除政務官及民選人員外，定有職稱及官等職等之文職人員。…」者，以及依據「行政院暨所屬機關約僱人員雇用辦法」訂立契約公開甄審之約聘僱人員。故本研究指稱之基層公務員界定為：在基層公務機關，賦有職稱、官等、職等之公職人員及依行政契約所聘用之約聘僱人員。

### 二、情緒勞務（emotional labor）

本研究根據吳宗祐與鄭伯壘（2006a）對情緒勞務的定義，是指個人在工作中與人互動時，基於工作考量，對情緒調節所付出的心力。其透過工作現場的觀察發

現，表達正向情緒、克制負向情緒、處理他人負向情緒是情緒勞務工作的特徵，因此將工作者處理是類情緒工作時，耗費心力的程度視為情緒勞務。研究者採用此觀點並使用其編製之量表，作為本研究工作者情緒勞務的程度，透過測量，以了解個體在工作人際互動中情緒勞務的情形，其內容包括以下三個分量表，總分越高表示情緒勞務越高。

(一) **表達正向情緒**：指個體在工作中與人互動時，努力表現出自己的正向情緒表達。

(二) **克制負向情緒**：指個體在工作中與人互動時，努力抑制住自己的負向情緒感受。

(三) **處理他人負向情緒**：指個體在工作中與人互動時，努力降低他人負向情緒的行動或策略。

### 三、情緒調節 (emotion regulation) 策略

本研究情緒調節策略的定義主要採 Gross (1998a) 情緒調節歷程觀點。此觀點認為個體在面對可能被喚起情緒的情境刺激中，會使用某些方式調整並改變自身情緒的歷程，且透過不同的情緒調節策略，會影響主觀感受、行為表現和生理反應。本研究中所採用情緒調節策略量表為 Gross 與 John (2003) 所編制之情緒調節量表 (Emotion Regulation Questionnaire, ERQ)，此量表可測量出個體進行情緒調節時，使用情緒調節策略的差異性與傾向。依其觀點主要有兩類情緒調節策略，分別為認知重評策略以及表達抑制策略。

(一) **認知重評 (cognition reappraisal)**：藉由改變自身思考和想法來控制情緒。

(二) **表達抑制 (expressive suppression)**：藉由不表達情緒來控制情緒。

### 四、心理彈性 (psychological flexibility)

本研究指稱心理彈性採 Hayes (2006) 之觀點，是指個體以不逃避經驗、不評價感受、接納當下的方式與現實環境互動的能力。本研究採用 Bond 等人 (2011) 所發展的第二版接納和行動量表 (Acceptance and Action Questionnaire-II, AAQ-II)，此量表所指心理彈性，主要是利用測量個體經驗迴避 (experiential avoidance) 的程度，對比表示個體接納當下經驗與感受等心理彈性的高低程度，總分越高，代表心理彈性能力越高。

## 五、身心健康 (mental health)

本研究所指身心健康，採用 Goldbreg 與 Hillier (1979) 所編定的一般健康量表 (General Health Questionnaire, GHQ) 之構念，並使用張珏 (1987) 翻譯及修訂的中文版一般健康量表 (GHQ-28)。該量表包含四種負向身心健康反應，分別為生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙、以及嚴重憂鬱，總得分越高，代表其身心健康狀況越差。本研究中以此作為個體身心健康的依據與指標，並以身心健康 (mental health) 一詞代表。

- (一)生理症狀 (somatic symptoms)：個體感到生理上的不適，如頭疼、疲倦等。
- (二)焦慮與失眠 (anxiety and insomnia)：個體感到緊張、不安，或睡眠狀況差。
- (三)社會功能障礙 (social dysfunction)：個體對日常生活事項，感到無力、不滿意，或無法勝任的感覺。
- (四)嚴重憂鬱 (severe depression)：個體產生悲觀、無望感或自傷的念頭。





## 第二章 文獻探討

基於本研究的立論基礎、探討方向與動機，本章主要目的在於整理與本研究相關的理論與研究結果，共分為五節：第一節為戶政事務所的工作特性；第二節為情緒勞務的概念、發展與相關研究；第三節為情緒勞務與情緒調節策略相關研究；第四節為情緒勞務與心理彈性相關研究；第五節為情緒勞務、情緒調節、心理彈性與身心健康相關研究。

### 第一節 戶政事務所的工作特性

#### 一、地方行政機關

我國地方行政機關是依據地方制度的層級設計來劃分，依據 2015 年 6 月 17 日修正之地方制度法第 3 條規定略以，我國地方行政機關劃分為省、直轄市；省下劃分為縣、市；縣下劃分為鄉、鎮、縣轄市；直轄市與市均下劃分為區。復依同法第 14 條規定略以，直轄市、縣、市、鄉、鎮、縣轄市等為地方自治團體公法人，而直轄市與市轄下的區則非屬地方自治團體公法人。而所稱地方行政機關，乃依據 103 年 9 月 1 日修正之地方行政機關組織準則第 2 條規定，係指「直轄市政府、縣（市）政府、鄉（鎮、市）公所、直轄市山地原住民區公所及其所屬機關。但不包括學校、醫院、所屬事業經營、公共造產性質機關（構）」。而直轄市政府、縣（市）政府、鄉（鎮、市）公所及其所屬機關則主要執掌該地方自治團體的行政執行權。復依 2015 年 12 月 30 日修正之行政程序法第 2 條第 2 項之規定，行政機關係指代表國家、地方自治團體或其他行政主體表示意思，從事公共事務，具有單獨法定地位之組織。

據此，依上述各法及其文義，所謂地方行政機關，法制上具有單獨法定地位的組織法規，如臺北市政府組織自治條例、臺北市政府民政局組織規程等。而對外表示意思及從事公共事務的能力，一般而言可以「對外行文」為其特徵來區分是否具有行政機關特性。而業務單位則非屬獨立法定行政機關，專指行政機關內部基於分工

原則所劃分的分支組織，主要是以協助或達成行政機關目的的單位組織，無法單獨以其名義對外表示意思。

臺北市政府所屬各級行政機關共設置臺北市松山區、信義區、大安區、中山區、中正區、大同區、萬華區、文山區、南港區、內湖區、士林區、北投區等 12 個區公所。而各區另設置有隸屬於臺北市民政局轄下之戶政事務所，主要負責處理及掌管與人民身分有關的一切事務並將其數據資料化，從出生、命名、賦予身分證字號、學歷統計、核發國民身分證、登記婚姻狀況、子女的出生、父母的死亡、以及各級親屬關係等等，均屬於戶政機關業務範疇。戶政事務所被動及間接地接觸和牽涉在每個人的人生當中，這是日本及台灣獨有的且特殊的行政機關，而透過各項戶籍登記的資料，政府方能有所依憑落實各項施政的決策，人民才能據以取得享受權利與負擔義務的身分地位。

## 二、基層公務人員

依據 98 年 10 月 28 日制訂之臺北市各區戶政事務所組織規程第 8 條規定，各行政區轄下之戶政事務所編制如圖 2-1-1。

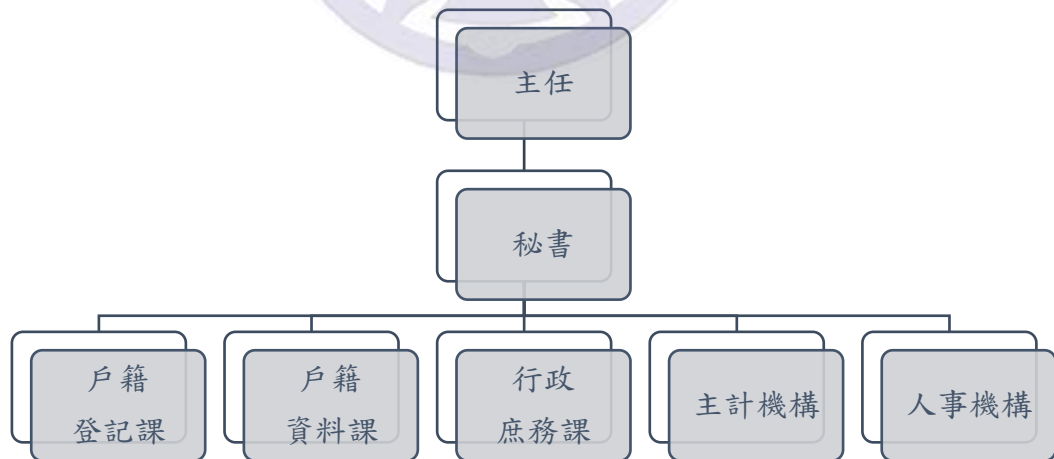


圖 2-1-1 臺北市各區戶政事務所組織架構

戶政事務所組織架構中，設有機關首長戶政事務所主任 1 人，綜理並監督機關內各級事項，另設置秘書 1 人，協助主任管理各級事務。轄下各單位則包含戶籍



登記課、戶籍資料課、行政庶務課、主計機構、人事機構等五個內部單位，各執掌事務如下：

- (一) 戶籍登記課：掌理戶籍登記、戶口普查、戶口校正、戶籍巡迴查對、國籍之得喪、更改姓名、戶口名簿核發、選舉造冊及其他不屬各課掌理事項。
- (二) 戶籍資料課：掌理街路命名、編釘門牌、印鑑登記與證明、日據時期戶口調查簿除戶資料保管與核發、國民身分證核發、學齡兒童造冊、戶籍通報及戶籍統計等事項。
- (三) 行政庶務課：掌理文書收發、印信、庶務、出納、研考及檔案管理等事項。
- (四) 主計機構：依法辦理歲計、會計及統計事項。
- (五) 人事機構：依法辦理人事管理事項。

人力配置上，表 2-1-1 為各區戶政事務所預算員額編制表。其中以大安區、士林區、內湖區、松山區與中山區戶政事務所編制有達 70 人以上，而大同區與南港區戶政事務所編制員額則未達 45 人，主要原因乃各區人口數及面積均有差異所致。

表 2-1-1

臺北市各區戶政事務所編制表

臺 北 市 各 區 戶 政 事 務 所 編 制 表			戶政事務所別												合 計	
職 稱	官 等	員 額	松	信	大	中	中	大	萬	文	南	內	士	北		
			山	義	安	山	正	同	華	山	港	湖	林	投		
			區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	
主任	薦任	8-9 職等	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
秘書	薦任	7 職等	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
課長	薦任	6-7 職等	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
課員	委任或 薦任	5 或 6-7 職等	37	36	54	37	27	18	30	40	15	42	45	34	415	

(續下頁)

臺 北 市 各 區 戶 政 事 務 所 編 制 表			戶政事務所別												合 計
職 稱	官 等	員 額	松	信	大	中	中	大	萬	文	南	內	士	北	
			山	義	安	山	正	同	華	山	港	湖	林	投	
			區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	區	區
戶籍員	委任	4-5 職等	19	16	26	19	13	10	15	19	8	20	22	17	204
辦事員	委任	3-5 職等	6	6	9	6	5	4	6	7	3	7	7	6	72
書記	委任	1-3 職等	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	34
會計員	委任至 薦任	5-7 職等	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
人事 管理員	委任至 薦任	5-7 職等	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
合計			72	68	99	72	55	41	61	76	35	79	84	67	809

資料來源：依據 98 年 10 月 28 日制訂之臺北市各區戶政事務所組織規程第 8 條

依據內政部統計處公示之統計資料，2015 年臺北市總人口數為 270 萬 4,810 人，臺北市戶政事務所受理民眾戶籍登記（不含遷徙登記與住址變更）與戶籍資料核發案件總計為 272 萬 8,571 件，而臺北市在 2015 年遷入、遷出等人數亦達 27 萬 6,844 人，以年度受理戶政案件數來看，臺北市戶政事務所公務人員在 2015 年，平均接觸民眾案件每人達 3,372 件。而在工作現場中，戶政人員是直接第一線與民眾進行接觸，受理民眾各種生、死、結、離等身分變更事項，他們往往需要根據工作要求來調整自己的工作情緒表現，因此便發展出我國特有的戶政服務規則。

### 三、戶政服務規則

戶政人員每日面對不同洽公民眾，除滿足民眾需求外，同時需達到符合戶政機關的工作要求，如展現合宜的口氣及笑容等基本服務態度。以臺北市政府為例，是類戶政機關規範戶政人員的服務規則包括有「ISO 服務品質認證」、「提升服務品質實施計畫」、「服務白皮書」、「服務禮貌實地查核實施計畫與櫃檯人員考核實施計畫」與「戶政人員教育訓練」等，上述各項工作服務規則內容多著重在服務態度、

受理陳情管道等規定。

以服務禮貌實地查核實施計畫與櫃檯人員考核實施計畫為例，這項工作要求主要係規範戶政人員的櫃檯服務，目的在於落實「以客為尊、顧客至上、服務第一」，並展現公務機關的專業服務形象，進而提升民眾洽公滿意度以及為民服務品質。其查核項目含有兩大類，一為戶政人員服務態度，如要求其於面對洽公民眾的表情、語氣或整體服裝儀容等。第二類則為戶政人員服務行為，如要求戶政人員起身迎賓、主動招呼、雙手遞送文件、主動按號辦件等。而查核督導則包括戶所研考人員交互稽核、各級主管每日查核、區戶政督導員不定期實地查核、民政局研考員不定期實地查核、民政局長官及秘密客不定期實地查核等。

#### 四、小結

綜整上述各點的資料蒐集與描繪，研究者發現戶政人員在工作現場中，因為工作性質、工作內容、工作要求及服務對象等因素，往往需要盡可能的展現出特定正向情緒，避免負向衝突的發生，更甚者需要壓抑內在情緒等。檢視我國現今特有的公務環境，公務人員同時也會受到政黨、媒體、人民、網路、行動裝置等有形與無形的監督，使得基層公務人員在工作中，必須隱藏好真正負面情緒或情緒事件，盡可能地對外展現正向情緒表達，以避免媒體炒作加油添醋、民眾階級對立抗爭到底、數位化資訊快速散播等負面問題的發生。據此，研究者以戶政人員作為本研究對象，代表本研究基層公務人員，探討其在現今公務體系下，情緒勞務與負向身心健康之間的關聯性。

## 第二節 情緒勞務與相關研究

### 一、情緒勞務的起源

Hochschild (1983) 是最早提出情緒勞務概念的學者，在她 The Managed Heart 的著作當中，首次提出了情緒勞務 (emotional labor) 一詞，其透過對空服員的工作進行系統性的觀察和研究之後，將情緒勞務定義為「在公開場合中，創造一個大

家都看得到的臉部及身體的動作來管理自己的情緒。此時，情緒勞務可以被用來出售並換取工資，因此具有交換價值」。根據 Hochschild (1983) 對情緒勞務工作者的描述，普遍共同特徵有：(1) 以面對面或聲音對聲音的方式，與公眾接觸；(2) 員工需要在顧客面前生產一些情緒狀態，以利組織營利或管理(如，感激)；(3) 允許雇主透過訓練、監督等方式，對員工的情緒活動進行某種程度上的控制(林尚平，2000)。在產生情緒勞務雛型概念之後，Hochschild 進一步提出了六大類不同性質的情緒勞務工作領域與職業：(1) 專業性、技術性及同類型性質的工作：律師、法官、護士、治療師、牧師及宗教工作者、社會休閒娛樂工作者、學院及大學教師、公共關係及知名作家、收音機及電視播報員、內科醫師、牙科醫師等 (2) 經營管理者 (3) 銷售人員 (4) 辦事員及同類型性質的工作：銀行出納員、收帳員、櫃檯人員、圖書館服務員、郵局櫃檯人員、秘書、電信操作人員、售票員等 (5) 服務性工作：食品櫃檯人員、侍者、健康服務人員、個人服務工作者、電梯操作員、美髮師及美容人員、家管、娛樂及休閒區保全、福利性服務工作者、保護性服務工作者等 (6) 私人家庭工作者。其中健康服務人員乃指看護等；個人服務工作如空服員、娛樂及休閒服務生等；保護性服務工作者則指警察、消防員、偵探等(引自吳宗祐，2003)。為更了解情緒勞務的內涵，之後陸續有學者針對不同職業工作者展開深入且廣泛的質性研究，例如社工、少年庇護所工作人員、醫護人員、教師、服務生、店員等。

這些情緒勞務工作者與顧客的關係是相當直接且緊密連結的，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，以符合在顧客經營上的各種需求。因此，員工的工作情緒狀態演變成某種可販售的商品之一。Hochschild 在一連串對情緒勞務的研究之下，於 1993 年擴大對情緒勞務的定義。她指出情緒勞務其實橫跨遍布各行各業，除了服務業仍屬主要的情緒勞務工作類別之外，在管理階層、勞工階層中，同樣會有情緒勞務的產生，而表達情緒的對象也從外部顧客開始延伸到內部同事、上司或部屬，甚至包括自己本身在內。因此，Hochschild 進一步將情緒勞務界定為「對他人和自己情緒的了解、評估和管理」。客人在下午茶店

吃到美味的點心所發出的滿足笑聲，這是我們對情緒的「了解」；主管對員工的企劃案不滿意而破口大罵的情緒是合理的？還是不健康的？這是我們開始對情緒進行「評估」；面對不理性民眾拍桌叫囂時的忍氣吞聲，這是我們「管理」自我情緒中的壓抑情緒方法。分析 Hochschild 近年對情緒勞務定義的擴展，可以發現她把個體對情緒的知覺與認知、分析評價、回應行為、管理與調節等，均視為個體的情緒勞務。

## 二、情緒勞務的定義

繼 Hochschild 提出情緒勞務概念之後，後續許多學者便依據其觀點基礎，紛紛對情緒勞務做出更多不同的解釋與定義，表 2-2-1 為整理國內外各學者對情緒勞務的界定。

表 2-2-1

不同研究者對情緒勞務的界定

研究者	定義
Hochschild (1979)	個體試圖改變情緒或感覺的程度或品質，而採取的行動。
Hochschild (1983)	在公開場合中個體致力於管理自己的情緒，創造一個大家都看得到的臉部及身體的動作
James (1989)	一種涉及處理他人情緒的勞動。發生在社會歷程中，以情緒的調節 (regulation of emotion) 為核心。
Wharton (1993)	情緒勞務必須符合：(1) 工作者必須以聲音或身體語言與公眾接觸。(2) 工作者面對顧客時，會產生出一種情緒狀態。(3) 雇主對工作者所表現的情緒勞務具有控制能力。
Hochschild (1993)	個體對他人和自己情緒的了解、評估和管理。
Ashforth & Humphrey (1993)	個體遵守組織要求或情緒展示規則，表現出適當情緒的行動。

(續下頁)

研究者	定義
Putman & Mumby (1993)	個體因為其角色與任務，對情緒表達施以外顯或內隱的控制 (overt or covert control)。
Morris & Feldman (1996)	在人際交流互動中，個體在表達組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫和控制。
Bailey (1996)	展現出適當的情緒，以創造出雇主對工作角色要求所希望的一種印象或形象 (work role requirement)。
Ashforth & Tomiuk (2000)	遵循情緒展示規則或情感要求的行動，這些規則和要求的目的是為了規範工作中的情緒表達。
Grandey (2000)	為了組織目標而調節情緒感受或情緒表現的歷程。
Zapf (2002)	管理與控制組織所要求的情緒的必要心理過程。
林尚平 (2000)	必須和顧客具有高度的聲音對聲音或面對面的接觸，且必須在顧客面前生產出特定的情緒狀態，而組織對該情緒狀態有一定程度的控制，同時也被組織用來當作商品販售。
鄔佩君 (2002)	個體為符合組織的規範與要求，針對內外情情緒所進行的偽裝與管理，使組織達到營利的目的。
吳宗祐 (2006a)	個體在工作中與人互動時，基於工作考量，對情緒調節所付出的心力。

資料來源：吳宗祐 (2003) 與研究者自行整理。

基於本研究對象為基層公務人員，立根於為民服務的角色，因此在上述眾多界定與觀點中，以 Morris 與 Feldman (1996) 的定義較貼近本研究。Morris 與 Feldman (1996) 將情緒勞務定義為「在人際互動中，個體在表達組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫和控制」。並指出四項假設：(1) 此定義其實隱含在情緒互動

模式當中，意即社會環境因素決定了個體如何展現或感受情緒；同時，個體也會依據自身的情緒來體驗對社會環境的知覺與瞭解，進一步理解自身情緒；(2)即使個體的情緒感受與組織要求的表達方式一致時，情緒勞務仍需要一定程度的心力付出，以展現或轉換適切的表情；(3)情緒勞務的定義是以服務業為出發點，因此情緒勞務是一項商品；(4)情緒勞務有一套展示標準與規則，用來規範情緒應何時表達與該如何表達。Morris 與 Feldman (1996) 的定義其實是 Hochschild (1983) 觀點的延伸。他們都認為情緒勞務是一種心力的付出，對服務業工作者而言，是重要的工作要求，他們也強調工作中的情緒展示規則是造成情緒勞務的重要環節，不同的是 Morris 與 Feldman (1996) 指出了情緒互動論的觀點。

綜觀上揭各種概念與定義後發現，所謂情緒勞務，有其共通性的特徵，即情緒勞務發生在工作者與顧客互動的工作情境中，而在組織有目的性的制定情緒展示規則要求下，工作者必須特定表現出適切的情緒、態度、動作和行為等，以形成良好的社會人際知覺和印象，其中涉及了情緒管理、情緒調節以及情緒表達的歷程。

### 三、情緒勞務構面的相關理論

情緒勞務是個體在工作現場中，所呈現出的某些特定工作情緒，而此種情緒的表達並非總是與個體內在的真實情緒一致。許多情緒勞務理論均將內、外在情緒不一致作為探討情緒勞務的核心內涵，並發展出不同的情緒勞務構面。

#### (一) Hochschild 的情緒勞務表達

Hochschild (1983) 以「情緒表達方式」作為區分標準將情緒勞務歸為兩類：表層演出 (surface acting) 與深層演出 (deep acting)。Hochschild (1983) 認為工作者在進行情緒勞務工作時，有時候僅是呈現出放上去 (put on) 的情緒偽裝，這種刻意外加的情緒表達其實是一套被要求戴上的工作面具，此乃表層演出。個體進行表層演出時是透過改變外顯的情緒表現，以達到偽裝的目的，並無改變內在的真實情緒感受。而深層的情緒演出則是一種出自內心的演出工作，個體會認為並相信自己所演出的情緒已經變成自己真實的一部份，此時個體改變的是內在的情緒感受，再由內而外的影響自己外在的情緒表達。以 Hochschild (1983) 所舉的例子而言，

飛機在空中遇到危急狀態時，空服員即使內心感到害怕，也必須故作鎮定，安撫其他乘客的情緒，這是內外情緒感受不一致的表層演出；乘客因為害怕飛行，所以才喝這麼多酒，空服員對自己說：「他根本就像小孩一樣」，當乘客對著空服員吼叫時，他並不會感到生氣，因為他把乘客當成小孩在吼叫，這就是改變內在感受並與外在情緒表達一致的深層演出。

## (二) Morris 與 Feldman 的情緒勞務模式

Morris 與 Feldman (1996) 進一步引用情緒互動模式對情緒勞務作了更深入的探討。他們認為情緒勞務發生在人際互動交流中，強調個體在互動中對情緒表達的規劃、控制和付出心力的程度。並主張情緒勞務有以下四個組成構面：(1) 適當情緒表達的頻率；(2) 對情緒展示規則的留心程度；(3) 工作中需要表達的情緒多樣性；(4) 情緒失調。透過大量實徵研究，整理出此四種情緒勞務構面的相關影響和作用（如圖 2-2-1），以下就各構面主要內涵分述之：

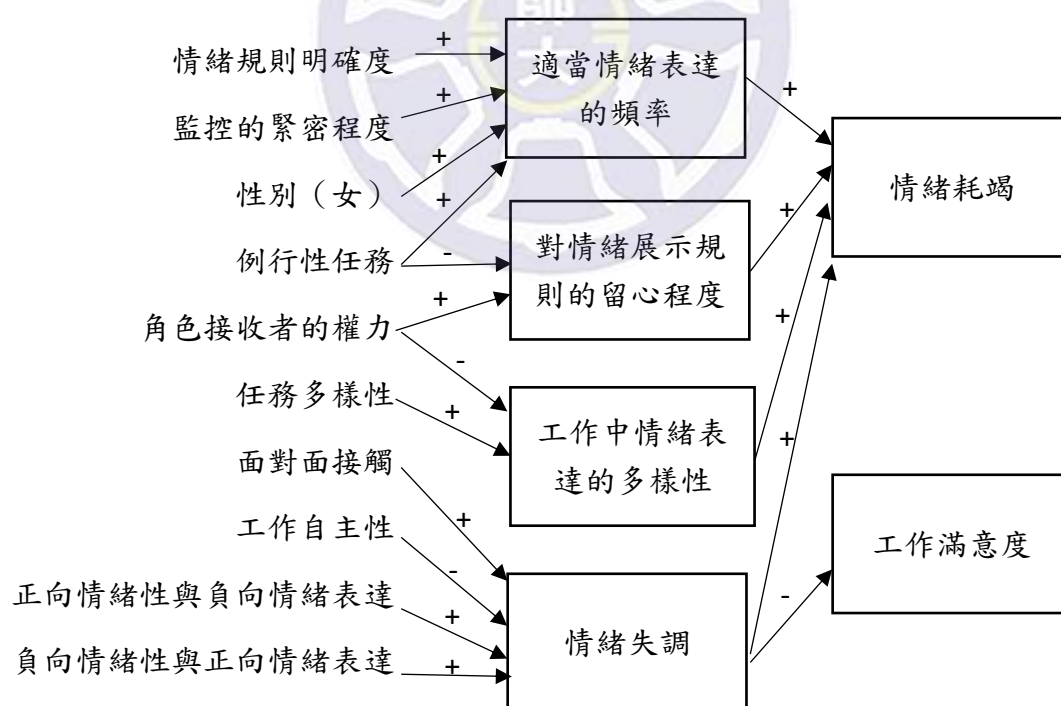


圖 2-2-1 Morris & Feldman (1996) 情緒勞務模式架構



### **1.適當情緒表達的頻率 (frequency of emotional display)**

適當情緒表達的頻率是情緒勞務中最重要指標，Morris 與 Feldman (1996) 認為當工作角色被要求越多的社交合宜 (socially appropriate) 情緒表達時，組織對這些情緒就會制訂越多的情緒展示規則，員工就會產生越多的情緒勞務負擔。也就是說，當工作者的工作內容必須高度做出適當合宜的情緒表達時，組織會因此制定更多情緒規則以控制和管理員工的情緒表達，工作者此時就會感受到更高的情緒勞務負荷。

### **2.對情緒展示規則的留心程度 (attentiveness to required display rule)**

根據 Morris 與 Feldman (1996) 的看法，他們認為工作者對情緒規範越留心，就越需要投入更多的心力與體力，其情緒勞務負擔也就越重。這個部分包含兩個層面，分別是情緒表達的存續時間長短及其強烈的程度 (duration and intensity)。

當工作者與顧客互動的時間越長，工作者呈現出的情緒表達演出時間就越長，強度也會更高。因為需要長時間的根據顧客的反應持續作出適宜的情緒表達，工作者此時需要投入更多的體力、耐力，與情緒維持力等，因此所需的情緒勞務負擔也較大。

情緒勞務的強度是指情緒被感受或被表達出來的強烈程度或等級。情緒表達的強度可以用 Hochschild (1983) 的表層演出與深層演出來說明。如前所述，表層演出僅為改變外在的情緒表達，例如偽裝的乾笑、裝模作樣的聳肩或刻意控制的嘆息等。這些情緒表達行為並非內在情緒感受，個體不用表達出真實的感受，因此工作者的情緒表達強度較低；深層的演出則涉及個體內在情緒的改變，通常是透過直接誘導自身內在感受或使用受過情緒訓練的方式來改變內在情緒，讓自己由衷的發自內心親切招呼接待，這樣的深層演出讓工作者在情緒表達強度上必須投入更多的心力，以達到內外一致的情緒狀態，也因此情緒勞務負擔也就越多。

### **3.工作中需要表達的情緒多樣性 (variety of emotions required to be expressed)**

當工作者需要展演出越多不同態樣的情緒表達時，其情緒勞務負荷也越高。情緒勞務涵蓋正面、負面及中立性的情緒表達，當工作者若需要常常隨著不同的顧客、

情境、場合、時間來改變自己的情緒時，情緒勞務就越大。Morris 與 Feldman(1996) 以大學教授作為例子說明情緒表達的多樣性，大學教授在平常須要以正面的情緒表現出教學熱忱、在懲罰學生時則須表現出負面情緒，同時更必須適時的表達中立情緒以維持公平與專業的教授形象。因此，在工作中必須展演出越多樣性的情緒表達時，工作者就需要投入更多心力去預期、規劃各種接下來可能會發生的情境，因此其情緒勞務負荷就越多。

#### 4.情緒失調 (emotional dissonance)

當個人內在真實情緒感受與組織要求所需的情緒表達不一致時，就會產生情緒失調，兩者之間的差距越大，工作者就越需要費心力進行情緒勞務。Hochschild (1983) 將內在感受指稱為「我真實的感覺如何」(how do I really feel)，情緒規則則指「我應該如何感覺」(how I should feel)。後續許多研究者對情緒失調有不同的見解，Middleton (1989) 將情緒失調定義為「真實感受到的情緒與組織要求表現出的情緒之間的衝突」；Ashforth 與 Humphrey (1993) 認為情緒失調是「真實情緒感受與被期望的情緒不一致的情形」，並指出情緒失調的原因是情緒規則僅能規範工作者外顯的情緒表達，並無法規範到工作者表現時的真實感受；Rafaeli 與 Sutton (1987) 以「情緒規則」、「內在真實情感」和「實際表達出的情緒」三者之間的關係發展出不同程度的適配模式，分別為：(1) 情緒和諧 (emotion harmony)，係指工作者的內在情感與情緒規則一致，並表現出符合組織要求的情緒；(2) 情緒失調 (emotion dissonance)，乃指工作者的內在感受與情緒規則不一致，但仍表現出符合組織要求的情緒；(3) 情緒偏離 (emotion deviance)，則指工作者的內在感受與情緒規則不一致，且不遵守組織的情緒表達要求，逕自表現出自己內在的真實情緒。三者中以情緒失調所需付出的心力為最，因此其情緒勞務的負荷也就越大，而情緒偏離者因為僅表現出自己真實的情緒感受，可謂沒有任何的情緒勞務負擔 (Adelmann, 1989)。Morris 與 Feldman (1996) 則認為當工作者真實內在感受與組織所要求的情緒之間無法契合一致時，工作者即需要更多的控制、規劃並留意自身所表達出的情緒行為或態度，情緒失調者會負擔更多的情緒勞務，因此將情緒失調

作為情緒勞務的討論構面。

### (三) 國內的情緒勞務模式與測量

在國內，林尚平（2000）觀察記錄我國旅遊服務、汽車銷售及百貨服務業者的實際工作情形，並參考 Hochschild（1983）、Adelmann（1989）對情緒勞務的定義，以及 Morris 與 Feldman（1996）的情緒勞務模式，發展出一套適合國人的情緒勞務負擔量表。經過因素分析與篩選問項後，萃取出五種情緒勞務因素：（1）基本的情緒表達，是指情緒勞務工作者基本的正向工作情緒表達；（2）深層的情緒偽裝，指情緒勞務工作者遵循組織要求，投入大量心力控制內在真實情感，盡力站在顧客立場為顧客設想的情形；（3）表層的情緒控制，指情緒勞務工作者對自己情緒進行較低程度的控制；（4）情緒多樣性，係指情緒勞務工作者在工作場合中，必須根據不同場合、不同顧客群、不同階層的顧客，做出不同（一種以上）的情緒反應或狀態；（5）互動程度，是說明情緒勞務工作者與顧客接觸的頻率、互動的存續時間，以及是否必須與顧客進行面對面或聲音對聲音的接觸。

吳宗祐（2003）將國外各種情緒勞務的構念及量表整理後發現，大部分學者所建構的量表內容都以 Hochschild（1983）及 Morris 與 Feldman（1996）的概念為出發點。其中以 Hochschild 的概念發展而成的測量工具屬於名義量尺，意指將各種工作職業別分別歸類，區分出高情緒勞務與低情緒勞務職業，再針對此兩類職業分別測量身心健康狀況、情緒耗竭程度等（Hochschild, 1983; Adelmann, 1989; Wharton, 1993; Schaubroeck & Jones, 2000）。而另一種測量方法屬於量表法，測量的方法則是採用 Likert 式的自陳量表來評估工作者所知覺到的情緒勞務程度。如 Adelmann（1989）編製了 6 個題目，問題內容包括正向情緒表現和負向情緒克制的概念，受試者針對問題內容敘述，評估自身的情緒勞務程度高低。此外，尚有一些學者設計出可測量工作者的互動頻率、互動持續度、情緒失調程度、深層演出、表層偽裝、正負向情緒的展現與克制等，並利用統計方法得出情緒勞務的程度（Morris & Feldman, 1996; Brotheridge & Lee, 1998; Schaubroeck & Jones, 2000）。

另外，亦有學者以心理歷程的觀點探討將情緒勞務，如 Grandey (2000) 將情緒勞務中的表層演出與深層演出視為一種情緒調節策略，並認為工作者之所以採取不同的演出策略，是受到個體因素(性別、情緒表達、情緒智力)或組織因素(工作控制、同事支持)的影響所致，這一系列情緒勞務調節歷程的長期結果，可以預測個體與組織的福祉層面。Totterdell 與 Holman (2003) 則修正了 Grandey (2000) 的模式架構，他們加強了時間追蹤向度，藉此觀察受試者在工作中的情緒事件，並進一步的探究工作者在工作中處理情緒議題的調節取向與調節策略。

吳宗祐與鄭伯璦 (2006a) 整合並釐清上述各種量表的優劣，另參考林尚平 (2000) 的方法，對我國銀行一線工作者進行系統性質化資料蒐集，以關鍵事例問卷、行為觀察、及因素分析等方法，發展出一套完整的情緒勞務量表。其內容包括三個分量構面，分別為：(1) 克制負向情緒，指工作者在負向人際事件中，努力抑制內心的不愉快、憤怒等負向情緒感受，此類的情緒勞務關鍵在於工作者需要費心力克制自己的負向情緒；(2) 表達正向情緒，指工作者在工作場域與人互動中，需要盡量表現出正向的情緒，如微笑或熱忱有活力，此類的情緒勞務關鍵在於工作者需要大量的展現自己的正向情緒；(3) 處理他人負向情緒，指工作者面對負向人際事件時，如遇到顧客抱怨、顧客有衝突或爭執的情形等，需要努力採取調節情緒的行動或策略，設法降低顧客的負向情緒。

綜合評析情緒勞務各種模式與測量工具後，研究者認為吳宗祐與鄭伯璦 (2006a) 所發展的量表相當符合基層公務員工作現象中常見到的各種情緒勞務情形，在服務民眾需求時，受到各種潛在情緒展示規則的箝制下，基層公務員必須呈現出企業服務的態度與精神，努力克制自身可能的負向情緒且須積極展現親切可人的正向情緒，此外，若民眾對法規制度產生質疑與抱怨，基層公務員尚須努力給予合理解釋及詳細的說明，盡力與其溝通，以排解對方的疑慮與不滿。吳宗祐與鄭伯璦 (2006a) 的情緒勞務量表應可切實用來描述公務員整體情緒勞務的情形，同時，該量表的整體 Cronbach $\alpha$  係數為.96，並進行了多種相關變項的分析與探討，例如遇到難應付之客戶的頻率、服務訓練的成效、自我監控、調節他人負向情緒、

情緒耗竭等。而本研究主要目的在於了解基層公務員普遍的情緒勞務情況，正符合本研究的立意與目的，故採用此量表作為探討基層公務員情緒勞務的研究工具。

#### 四、情緒勞務的相關研究

國內外，許多領域的研究者針對不同職業性質，探討該領域工作者在工作上的情緒勞務與各項因素之間的關係，例如情緒耗竭、工作倦怠、壓力因應、情緒智力、身心健康等，茲將國內外近年情緒勞務相關研究整理如表 2-2-2。

表 2-2-2

#### 國內情緒勞務相關研究摘析

研究者	研究變項	研究結果摘要
Pisaniello, Winefield & Delfabbro (2012)	情緒勞務、情緒工作、職場健康、心理福祉、幸福感	研究結果發現情緒勞務中的表層演出大多是壓抑負面情緒，與工作壓力、工作倦怠有正相關，對職業健康與幸福感會有負面影響，同時也會有較多與疾病相關的耗竭感受。
Hsieh (2014)	情緒勞務要求、工作資源、工作倦怠	研究結果指出情緒勞務中的負向情緒克制會正向預測工作倦怠，工作資源中的同事支持在負向情緒克制與工作倦怠有調節效果。
吳宗祐 (2003)	情緒勞動、服務態度教育訓練、難應付顧客、自我監控、情緒耗竭	此研究發現遇到難應付客戶的頻次與服務訓練的效用有效顯著預測情緒勞動高低；情緒勞動高低顯著預測情緒耗竭；情緒勞動在遇到難應付客戶與情緒耗竭有中介效果、自我監控在遇到難應付客戶與情緒勞動之間有交互作用、調節他人情緒能力在服務訓練效用與情緒勞務之間有調節效果。
滿莉芳 (2002)	情緒勞務、情緒智力、工作	研究百貨業人員發現，情緒勞務負荷對工作滿意及工作績效有顯著正向預測效果，但對情緒耗竭不具

(續下頁)

研究者	研究變項	研究結果摘要
	績效、工作滿意度	顯著預測效果。工作者情緒智力中的情緒運用能力越高，情緒勞務負荷會越高且情緒耗竭越高；情緒察覺能力越高時，情緒勞務負荷越高且工作滿意低、工作績效低；他人情緒察覺能力越高時，情緒勞務負荷越高，工作績效越佳。
鄔佩君 (2003)	情緒勞動、工作倦怠、情緒耗竭	探討情緒勞務(表層演出與深層演出)、影響因素(組織承諾與情緒覺察)與工作倦怠(情緒耗竭、去人性化與個人成就感)之間的關係。結果指出深層演出與組織承諾、情緒覺察有顯著正相關；同時與情緒耗竭、去人性化呈顯著負相關，與個人成就感則有顯著正相關。
吳宗祐、 鄭伯壘 (2006b)	工作投入、調節他人情緒、情緒勞動、情緒耗竭	結果顯示，工作投入及調節他人情緒分別與負向情緒克制的交互作用，能有效預測情緒耗竭。工作投入低或調節他人情緒低時，負向情緒克制才會對情緒耗竭產生正向的預測效果。
沈志明 (2006)	戶政人員情緒勞動、人格特質、工作滿意度	結果顯示戶政人員屬於高度情緒勞動工作者，並發現員工的人格特質(OCEAN)在情緒勞務與工作滿意度間具有中介效果，戶政人員的情緒勞務是經由人格特質才會對工作滿意度產生影響。
吳宗祐 (2008)	不當督導知覺、情緒耗竭、部屬正義知覺、情緒勞動	結果顯示主管不當督導，不僅會透過部屬正義知覺的中介歷程以預測情緒耗竭，也會透過部屬情緒勞動來預測情緒耗竭。而部屬對主管權力的知覺可以調節主管不當督導與情緒勞動之關係，當部屬知覺

(續下頁)

研究者	研究變項	研究結果摘要
		主管權力越大時，不當督導與情緒勞動之關係便越強。但是，部屬對主管權力的知覺未能調節主管不當督導與正義知覺之關係。
劉雅惠、 劉偉文 (2009)	護理人員情緒 勞務、工作壓力、因應行為	指出護理人員屬於高度情緒勞務工作者，承受中重度的工作壓力，面對情緒勞務與工作壓力傾向採取「趨近」及「樂觀」的因應行為，較少「敏感」或「逃避」行為。
蕭婉鎔 (2014)	每日正負向情緒、情緒勞動、情感事件理論	研究服務人員每日正負向情緒對個人情緒勞動的影響，並探討自我監控在其中的調節效果。結果指出每日情緒的變化會對情緒勞動策略產生影響，且自我監控特質會干擾負向情緒與情緒勞動。
齊文華 (2014)	情緒勞務、情緒耗竭、心理健康	情緒勞務正向預測情緒耗竭程度，負向預測心理健康情形，情緒勞務越高，情緒耗竭程度越高且心理健康越差。

資料來源：研究者自行整理

整理過去國內外情緒勞務的研究議題與趨勢後發現，情緒勞務大多影響工作者的情緒耗竭、工作倦怠與身心健康等，下面就各變項相關研究深入探析。

### (一) 情緒勞務與情緒失調

Hochschild (1983) 認為情緒失調是個體在表層演出或深層演出的過程中，所表達出的情緒和內在實際心理情感狀態的差異性。表層演出是較不真誠且強度較低的情緒表達，由於只需要簡單的偽裝，因此不需要投入太多心力來平衡內外的情緒不一致的情形，只需刻意隱藏或抑制內在的真實情感。而深層演出則需透過較多的技巧偽裝自己，譬如主動的喚起思考、影像或記憶，以便引起合宜的情緒狀態。

情緒失調會產生自我疏離感和心理壓力，表層的情緒控制可以調適因為情緒失調產生的不真實的感覺 (inauthenticity)，工作者付出生理上的努力壓抑內心的真實情緒感受，同時也會影響在心理上產生內在緊繃 (internal tension)，研究發現表層情緒控制雖可以控制並調適心情，但也會造成個體壓力感受，同時增加情緒勞務負荷 (Abraham, 1998; Brotheridge, 1999; Erickson & Wharton, 1997; Pugliesi, 1999; Pugliesi & Shook, 1997)。而常採用表層演出的工作者，較容易產生情緒失調，這些員工可能只是為了保有目前的工作，才遵從組織的展示規則偽裝出組織要求的情緒表現，通常這些員工比較不認同自身的工作角色，也比較沒有覺察到該如何調節自身情緒 (Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000)。Hochschild (1983) 將深層情緒偽裝細分為積極與消極兩種程度，其中積極的深層情緒偽裝是個體付出努力強迫自己內在情緒與展示規則一致，也會強烈的感受到不真實性，積極的偽裝之下，也會產生嚴重的情緒失調。

綜合上述學者的發現，情緒失調是個體感受到內在情感和外在要求的情緒表達不一致的情形和狀態，當超出個體負荷或能接受的某種限制時，就會產生心理負擔，加上因為工作要求，必須使用表層情緒控制或深層情緒偽裝的策略，造成大量的情緒勞務產生。有學者認為情緒失調是情緒勞務下的產物 (Adelmann, 1995)，也有學者將情緒失調放在依變項的位置來討論 (Ashforth & Humphrey, 1993)，但越來越多的證據顯示，工作者情緒勞務負荷下所產生情緒失調的情形，是造成情緒耗竭以及工作倦怠的重要因子之一 (Brotheridge & Lee, 1998; Zapf & Holz, 2006)。

## (二) 情緒勞務與情緒耗竭

情緒耗竭 (emotional exhaustion) 是身心健康狀況的重要指標，學者對情緒耗竭的描述為缺乏精力、情感麻痺、喪失熱情、挫折疲憊、冷漠疏離等心理或情緒反應。同時，情緒耗竭與去個人化和個人成就感降低均被列為工作倦怠 (job burnout) 的三個主要部份 (Maslach, 1982; Cordes & Dougherty, 1993)。為何會有情緒耗竭的感受產生？吳宗祐 (2003) 的研究中採用 Hobfoll (1989) 的資源保存理念的看法來解釋個體產生情緒耗竭的原因，資源保存理論主張個體有保存、保護，以及建立



其所重視之資源的基本動機。若個體感受到資源流失，或投入資源卻又無其他資源可供獲取時，便會感受到心理上的不適（psychological distress）。Wharton（1993）發現高度情緒勞務工作者會出現較多的情緒耗竭。Morris 與 Feldman（1996）的研究中也發現，正向情緒性與負向情緒表達以及負向情緒性與正向情緒表達會加重個體情緒失調的感受，進而正向預測情緒耗竭的嚴重程度。Brotheridge 與 Grandey（2000）則指出表層情緒控制與情緒耗竭呈現顯著的正相關，而深層情緒偽裝則與情緒耗竭不相關。鄔佩君（2002）對銀行第一線服務人員的研究中，也有類似的結果，她發現高頻率使用表層演出的工作者在情緒耗竭上的得分，顯著高於高頻率使用深層演出和低頻率使用表層演出的人，可謂間接支持高表層演出會經驗到較多的情緒失調感受，而產生較多的情緒耗竭。

而在吳宗祐、鄭伯璦（2006a）的研究中，他們將情緒勞務建構成克制負向情緒、表達正向情緒，以及處理他人負向情緒三個面向，並發現前述三者均對情緒耗竭有顯著的正向預測效果。更進一步發現工作者的情緒勞務對遇到難應付的顧客次數和情緒耗竭之間有完全中介效果存在，意味工作者遇到難應付顧客時，是透過情緒勞務的影響才會出現情緒耗竭的情形。施惠娟（2009）將情緒勞務區分為工作特性因子（如適當情緒表達的頻次、情緒表達的強烈程度、情緒表達的存續時間等）與心理歷程因子（表層情緒控制與深層情緒偽裝）兩個階段，其結果同樣發現工作特性的情緒勞務會透過心理歷程的情緒勞務因子的影響，造成產出結果（如情緒耗竭、去人性化、壓力感受等）發生降低或消失的情形。

然而情緒勞務與情緒耗竭之間的關係與結果有時候並非總是一致，吳宗祐與鄭伯璦（2006a）認為未獲穩定結果的原因在於，工作要求或工作壓力對情緒耗竭的產生，其實存在許多個別差異，例如個體的工作能力、工作態度等。過去許多研究都忽略了個體狀況在情緒勞務中所扮演的角色，因此出現許多歧異的研究結果。吳宗祐與鄭伯璦（2006b）發現個體在工作投入與調節他人情緒能力上的差異性，能夠使個體的克制負向情緒對情緒耗竭產生正向預測效果。易言之，當個體對自身的工作投入較低，或個體調節他人情緒的能力過低時，在工作上克制負向情緒的情

緒勞務就會正向預測出現情緒耗竭的情形。若上述兩者能力較高時，對情緒耗竭的影響和預測則不顯著。他們認為個體的性格可以協助其因應工作上的壓力，以減緩情緒資源的耗損，工作上的負荷和個人特質之間的互動效果才是決定情緒耗竭的重要因素之一。而蕭婉鎔（2014）研究中同樣表示，第一線服務人員的工作中，因特別強調組織所要求的情緒展示規則，對這些工作者而言，勢必需要對這些工作要求進行因應（coping）以及心理歷程的調適，而工作環境與心理歷程的關聯性，即可能會受到個體個人特質差異的影響。吳宗祐（2003）也表示，個人特質如自尊、自信、工作能力、自我監控等，都會調節情緒感受與行為之間的關係。

### 第三節 情緒勞務與情緒調節策略

#### 一、情緒勞務與情緒調節策略的關係

一些國外學者將情緒勞務中的表層演出和深層演出直接視為個體調適情緒的心理歷程，指出個體在面對工作上的情緒勞務時，會透過此兩種方式來調節外在組織要求所呈現出的情緒表達和內在真實情感不一致的情形，並認為表層演出是控制外在表達情緒，不需調適內心，而深層演出則是個體花費心力去調適自身外在情緒（Grandey, 2000; Brotheridge & Grandey, 2002）。Grandey（2003）更表示個體會透過兩個方式來進行深層演出，分別是注意力轉移（attention deployment）以及認知改變（cognition change）。前者是指個體面對情緒勞務事件時，會使用轉移焦點的方式調節自身情緒；後者則是對情緒勞務事件進行重新評估，改變自身對事件的想法。工作者進行深層偽裝時，是個體主動嘗試調整內在感受與環境要求達到一致，因此，深層偽裝的員工在情緒勞務負荷上，較不易產生情緒失調的現象，且顧客的滿意度也相對較高。鄔佩君（2003）採納 Grandey 的看法，同樣將表層偽裝和深層偽裝視作個體在工作上管理個人情緒表現的能力。她表示這兩種行為屬於情感導向的工作行為，因此會受到個體情緒反應所影響，在為求達成組織目標，個體會立即面臨到情緒感受表達的調節歷程。

Zapf (2002) 同樣將表層偽裝和深層偽裝視為兩種不同的情緒調節策略，並表示在不同情境中，工作者採取的策略、選擇和使用上也會有所差異。Zapf (2002) 更進一步使用行動理論 (action theory) 來說明表層偽裝和深層偽裝在情緒勞務上的應用。其表示表層偽裝應屬於彈性行動模式 (flexible action patterns) 層次，是較低階的公式化及例行性行動，可與其他作業同時進行，不需花費很多認知資源；而深層偽裝則屬於智力層次 (intellectual level)，個體會對問題情境採取較複雜的認知評估和分析，並找出適當的解決方法。

整理上述各觀點，表層演出是個體控制外在的情緒表達，在遵循展示規則的要求下，呈現出正向的情緒表達，對自身內在的真實情緒感受未加以控制；而深層演出是個體應用認知資源改變其內在情緒，使其盡可能地與展示規則的情緒表達要求達到一致。此二者策略之性質，其實較專屬對應於情緒勞務工作所產生的特定情緒勞務調節策略，屬於個體調適工作中情緒失調的反應策略或傾向。然而表層演出和深層演出在 Hochschild (1983) 的研究中，也被歸屬為可能會造成個體情緒勞務的因素，因工作者在進行偽裝演出時，皆須付出心力以達到工作或組織要求。而吳宗祐 (2003) 亦曾說明情緒勞務中的情緒調節與個體因為因應壓力 (stress coping) 所付出心力而為的情緒調節兩者之間其實存有實質上的差異。其表示情緒勞務的情緒調節重點在於「個體在工作互動中，處理外在情緒的偽裝與表現，以利工作順利完成」，而非壓力事件本身，是一種為達到特定目的而為的情緒調節。而心理學上普遍討論的情緒調節非專用於工作情境中，亦非單純描述個體因應情緒失調所為的情緒表達改變，情緒調節理論強調個體在各種可能引發情緒的情境上，內在情緒感受到外在情緒表達的調整與改變，是一種功能性的情緒調節 (Larsen, 2000; Grandey & Brauburger, 2002; Gross, 1998a)。眾多情緒調節相關理論中，以 Gross (1998b) 的情緒調節歷程最為重要。其運用歷程模式說明情緒的發生，並指出從情境刺激到個體最終的情緒反應之間，有許多環節可以彈性的調整或改變個體的情緒。以下就情緒調節相關理論基礎簡要敘述。

## 二、情緒調節策略的定義與模式

情緒調節在心理學領域當中，受到相當的重視。各學者對情緒調節的概念與定義也因其不同探討主軸（歷程、能力、策略等）而有不同的觀點和界定。Thompson 在 1991 年的研究中，對情緒調節的定義為「監控、評估和調整情緒反應的內外歷程」，他在研究中指出個體為了在引發情緒的情境中做出適宜的反應，會啟動情緒調節歷程，此歷程作用於個體的內在情緒和外在環境之中，包括生理、認知和行為等方面，以維持自我良好心理健康的適應。Gross (1998a) 將情緒調節視為一種歷程並定義為「個體調整並改變自身情緒的歷程，透過不同調節策略，會影響其主觀感受、表現行為和生理反應」。在不同的研究報告中，Gross (1998b) 也將情緒調節定義為「個體改變自己所擁有的情緒、何時會產生情緒、及改變自己感受情緒和表達情緒的種種歷程」。而 Gross 與 Thompson (2007) 更擴大情緒調節的歷程模式，他們認為情緒調節的歷程囊括了個人內在與協調外在情境和他人情緒的整個過程。個體會改變情緒反應程度，使其與情緒的表達相互一致，縱使缺乏表面行為的涉入，也能夠透過情緒經驗和生理反應來因應情緒的改變。

Gross (1998a) 採用歷程的觀點來說明情緒調節並提出雙向歷程模式 (圖 2-3-1)，他指出情緒調節的運作歷程是一種輸出-輸入的模式，情緒線索 (包括內在和外在) 輸入引發個體產生情緒，在情緒中樞引起行為、經驗或生理的情緒反應傾向，之後產生情緒反應而輸出。情緒調節發生在兩個階段，分別為事前的 (antecedent-focused) 和反應後的 (response-focused) 情緒調節策略。

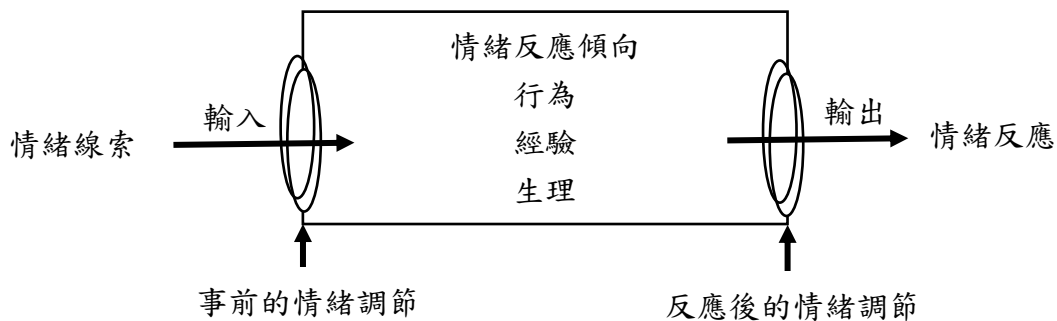


圖 2-3-1 Gross (1998a) 情緒調節雙向模式

事前的情緒調節策略是指個體的情緒被喚起或形成之前，所為的情緒調節策略，比如說情境的選擇或調整、注意力的分配、認知的改變等，反應後的情緒調節策略，則指個體產生情緒反應後，所為的調節策略，如服用藥物或酒精、社會分享或放鬆練習等。

Gross (1998b) 蒐集大量關於情緒調節的文獻，整理許多情緒、經驗和行為的各種研究，以時間序列的觀點說明個體在產生情緒時，會經過數個調節歷程階段，在歸結各種研究結果後，建立起情緒調節歷程模式。主要包括五個情緒調節策略，分別為：(1) 情境選擇 (situation selection)；(2) 情境調整 (situation modification)；(3) 注意力分配 (attention deployment)；(4) 認知改變 (cognitive change)；(5) 反應調整 (response modulation)。

圖 2-3-2 Gross (1998b) 的情緒調節歷程模式

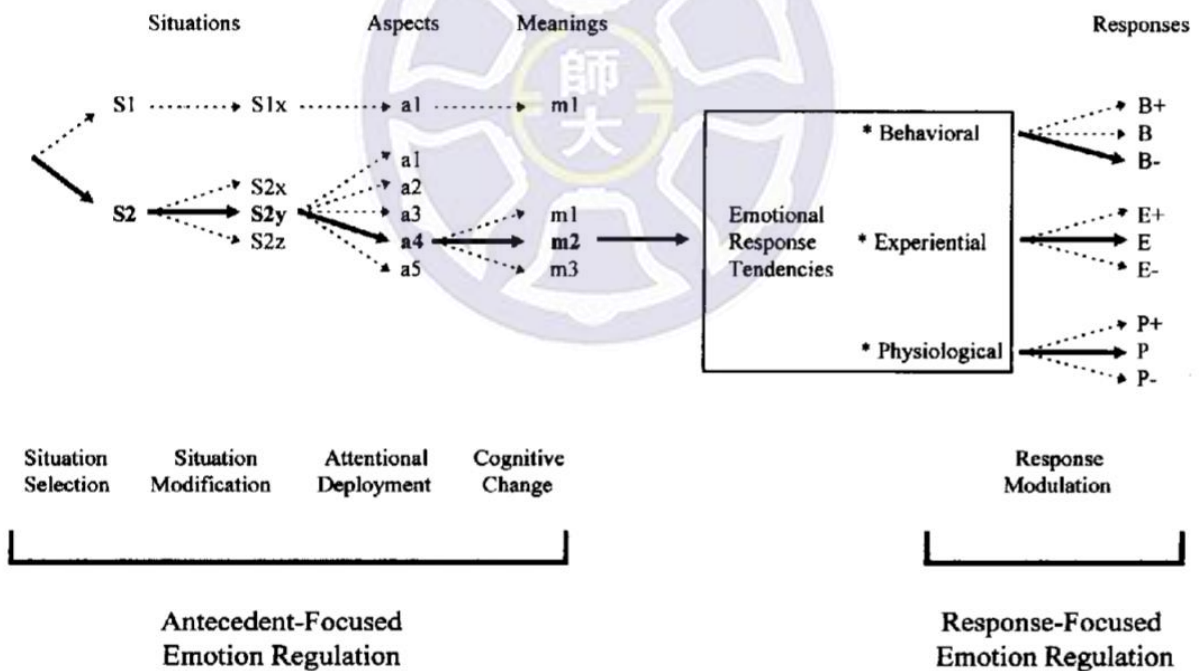


圖 2-3-2 Gross (1998b) 的情緒調節歷程模式

圖 2-3-2 為 Gross (1998b) 的情緒調節歷程模式架構。此圖主要說明個體在情緒調節時，會優先採取外在的情境選擇或調整策略，當無法有效調節情緒時，才會啟動內在的自我調節，如分配注意力、改變認知等，若仍然無法調節情緒，個體會採取最後一個階段，針對情緒反應做事後的調節。以下就各個階段歷程分別細述。

### (一) 情境選擇

情境選擇是指個體試圖接近或避免一些特定的人、事、物或地方，以達到情緒調節的效果。比如說，為了不要碰到討人厭的鄰居，刻意繞路去買東西；或當時心情極糟，買完東西後，特地走不同於以往回家的路線，好順便找朋友痛痛快快的大哭一場。然而，有些情境較為複雜，可能會蘊藏多層的情緒意義於其中，此時就需要視個體的經驗去決定要避免某些情境或接近特定情境。通常來說，此種情形的情緒調節效益較短，而個體可能會面臨或承受更大的後果。例如，害羞的人為了減少焦慮感，選擇避免涉入社交場合，這樣也許能為自己帶來一些放鬆的感覺，但長期下來可能會產生社會孤立的問題。

### (二) 情境調整

在前往重要會議的路上爆胎、鄰居在凌晨三點持續大聲放著搖滾音樂，這些都是可能引發情緒的情境。個體可能會改變開會方式，用視訊完成重要會議，或說服鄰居降低喧鬧音樂的音量。主動且直接的修正情境以改變影響情緒的情境因素，就是情境調整策略。情緒表達在社會互動上有許多重要的意義，而且可能會戲劇性的改變正在運作的社會交互作用(Keltner & Kring, 1998)。比如，某人突然看起來很難過，出現了傷心的情緒，此時如果朋友沒有關心，他也許會立刻轉化成憤怒的情緒。因此，個體外顯的情緒表達是一個霸道的伎倆，他可以改變社會互動中的交互作用，當我們情緒調節時，我們必須辨識出真正的內在標的情緒情境，使用情境調整策略才會有成效。

### (三) 注意力分配

注意力分配在過去的情緒調節研究中，是第一個出現的情緒調節策略(Rothbart, Ziaie & O'Boyle, 1992)，大致包括分散注意力、專注，和反芻思考等。分散注意力是指個體將注意力專注在不讓其產生情緒的情境，或立即從情緒情境中轉移注意力，例如嬰兒轉移視線以減少刺激物所引發出的害怕情緒。個體在從事一項任務時，專注力還具有集中認知資源的能力，專注就是將精神力完全投注在某種活動上的感覺。好比說，藝術家高度維持專注力在作畫上，專心讓他沒有察覺到

了吃飯時間，學者 Csikszentmihalyi (1975) 稱這樣的狀態為心流 (flow)。反芻思考則是指個體將注意力投入到自身的感覺當中，一般來說，對負面情緒持續不斷的反芻思考，會導致個體產生較多憂鬱的症狀 (Just & Alloy, 1997; Nolen-Hoeksema, 1993); Borkovec 等人 (1995) 也指出對未來的擔心或不斷注意著未來可能的威脅會導致個體產生更多的焦慮情緒。

#### (四) 認知改變

縱使引發情緒的情境特徵已經被個體注意到了，但個體的最後的情緒反應仍尚非為定局。認知取向的研究者指出，情緒的產生尚需要對該情境灌入意義和投下評價，定義和評估情緒在情緒調節歷程中屬於認知層面的步驟 (Scherer, 1988; Smith & Ellsworth, 1985)。而人格心理學家也曾指出評估是指個體在知覺情境時的管理能力 (Bandura, 1997; Folkman & Lazarus, 1988)。認知改變的策略是指修正個體的認知或評價，例如精神分析學派中所提的否認 (denial)、理性作用 (intellectualization)、隔離 (isolation) 等防衛機轉，都屬於認知改變的範疇。另一個認知改變的形式是社會心理學者所提的向下比較 (downward comparison)，個體藉由這個策略，可以改變情境結構並減低負面情緒的產生 (Taylor & Lobel, 1989; Wills, 1981)。

認知重評也是屬於認知改變階段中的情緒調節策略之一，是指個體改變對情緒情境的認知以影響並改變後來的情緒反應。一般來說，認知重評在較複雜的情境中比較有成效。認知取向的學者曾經對一群人做過情緒調節的實驗，受試者被要求看一部噁心的電影，並且必須記錄下他們的情緒反應。研究結果發現，在看完極度令人作嘔的電影後，認知改變並非能夠有效降低生理上的情緒反應，他們認為可能的原因在於，低階情緒情境的調節用不上太多的認知歷程。Stemmler (1997) 在實驗中用說話聲音干涉受試者，發現認知重評策略在複雜的人際互動中，較能夠有效降低生理情緒反應。這些研究結果都指出認知重評在較高階複雜的情境中，調節效果較有成效 (Gross, 1998b)。

## (五) 反應調整

在情緒調節歷程中，反應調整是透過直接的影響個體的生理、經驗與行為反應來進行調節，是屬於反應後的情緒調節。常見的策略例如服用藥物(降低肌肉緊張、焦慮或交感神經過度活化)、運動、生理回饋、放鬆訓練、漸進式放鬆療法等，這些方法都能夠有效減低負面情緒所引起的生理或經驗反應，特別是對抗焦慮情緒上 (Thayer et al., 1994; Schwartz, 1975; Suinn & Richardson, 1971; Wolpe, 1958; Jacobsen, 1938; Barlow, 1986)，其他如酒精、吸菸、毒品或瘋狂購物等，也常被使用來調整情緒經驗。Gross 等人 (1998b) 認為反應調整策略中，調整情緒表達的行為反應是最常被大量使用的 (如，大吃大喝、大叫一聲、大哭一場)，而其中較常見的策略即屬表達抑制。研究發現表達抑制確實可以降低驕傲或愉悅等正面情緒，但較無法減低噁心或傷心等伴隨著交感神經反應的感覺或情緒 (Gross & Levenson, 1997)。總的來說，反應調整讓我們了解個體內在反應傾向與實際反應之間的連結關係。

### 三、情緒調節策略的相關理論與測量

Gross 在 2000 年進行了一系列情緒調節策略的研究，其中包括個體使用情緒調節策略的頻率、個體使用情緒調節策略的時機、何種情緒調節策略能夠有效改善或降低個體負面情緒等，研究結果發現最常被使用的情緒調節策略為認知重評 (cognitive reappraisal) 和表達抑制 (expressive suppression)。前者係指個體改變對情緒事件的知覺或理解，重新詮釋情緒線索的意義，透過改變認知的方式，達到改變輸出的情緒行為。例如，個體因為考試失利，認為自己表現很差，覺得自己一無是處，當他把引發出自己負面情緒的事件結果 (成績不理想) 視為下次考試要超越的挑戰目標時，個體此時即採用認知重評策略調節自己可能的負面情緒 (沮喪、無助)。而在社會互動中另一個常被使用的策略為表達抑制，是指在情緒反應產生之後，個體刻意壓抑當下可能的情緒反應行為。例如小男生從小被教導男兒有淚不輕彈，因此當他遇到難過痛苦的事件時，會採用表達抑制策略，不輕易在公開場合難過落淚。



這個發現讓 Gross 和 John 在 2003 年展開了系統性的研究，探討傾向運用這兩種情緒調節策略的個體差異以及分別對個體產生的影響和結果，同時，發展了情緒調節量表（The Emotion Regulation Questionnaire, ERQ）。此一測量工具由「認知重評」和「表達抑制」兩個向度所組成。經過一連串系統性研究與考驗後，他們發現認知重評和表達抑制策略對情緒調節存有相當大的性別及種族差異。此外，因為情緒調節策略選擇的不同傾向與習慣，使得個體在社會功能上、對生活的滿意度和自身幸福感上也有其差異性，茲將其研究結果整理如表 2-3-1。

Gross 和 John(2003)在研究中也對此兩項策略進行聚斂性和區辨性效度比較，結果明顯指出，常使用認知重評策略的人較不會使用表達抑制策略來調節情緒。使用認知重評的個體對社會情境線索敏銳，較了解自己情緒，會提早採取行動，改變情緒情境，迅速修復心情，同時也會藉由社會支持，分享自己情緒，發展較多親密關係，對情緒的處理較多元，能夠成功調節不同的情緒。而常使用表達抑制的個體，因為刻意壓抑情緒，努力偽裝做不真實的呈現，一股腦地隱藏自己的感覺、態度和想法，導致對自我情緒的覺察較不明確，也較不了解自己真正的心情。個體會經常察覺到自己的不真實感，也不知如何迅速修復心情，因此較無法成功調節情緒，特別是負向情緒的調節。此外，慣用表達抑制的個體，無法將情緒如實表達出來，對於情緒情境較不採取調節行動，也較少發展親密關係，不會分享自我情緒，長期累積下來，容易陷入反芻迴圈，個體會經驗到更多負面情緒及感受，也因此較容易出現憂鬱症狀。

表 2-3-1

認知重評與表達抑制的個別差異性

認知重評	表達抑制
◆ 歐洲裔美國人較多	◆ 男性較多
◆ 知覺到成功調節情緒	◆ 拉丁裔、亞裔、非裔美國人較多
◆ 多使用重新解釋策略	◆ 知覺到成功調節情緒
◆ 心情修復快	◆ 不真實（情緒失調）
◆ 有效調節負向情緒	◆ 多採取情緒宣洩策略
◆ 較少反芻思考	◆ 較少注意、覺察自身情緒，對情緒感受無法明確區辨，也較無法修復心情
◆ 較少神經質人格特質	◆ 較無法調節負向情緒
◆ 較多正向情緒經驗和表達；較少負向情緒經驗和表達	◆ 較多反芻思考
◆ 較分享情緒（含正向及負向情緒）	◆ 較少外向人格特質
◆ 有較多親密關係（朋友或伴侶）	◆ 較少正向情緒經驗和表達；較多負向情緒經驗，負向情緒表達則無差異
◆ 較討喜或受人歡迎	
◆ 較少憂鬱症狀	
◆ 生活滿意度高	
◆ 高自尊	◆ 較少分享情緒
◆ 較樂觀	◆ 較少親密關係（朋友或伴侶）
◆ 幸福感受高（環境掌握、自立、個人成長、生活目標、自我悅納、正向人際關係）	◆ 較少社會支持
	◆ 較多憂鬱症狀
	◆ 不滿意生活
	◆ 低自尊

（續下頁）

---

認知重評

表達抑制

---

- ◆ 較不樂觀
  - ◆ 幸福感低落（環境掌握、自立、個人成長、生活目標、自我悅納、正向人際關係）
- 

資料來源：Gross & John（2003）與研究者自行整理

Gross 與 John（2003）的情緒調節策略測量工具，能夠說明個體在面臨不同情緒情境時，採取認知重評或表達抑制的傾向與習慣。透過 Gross 與 John（2003）的整理，認知重評具有多種較正向的功效，而表達抑制則可能會產生許多負向結果。Gross 和 John（2003）的情緒調節量表問世之後，儘管受到各國廣泛的使用，但仍有一些限制。我們身處在多元、快速，且複雜的社會文化脈絡之中，個體的情緒傾向、經驗、表達和反應等，往往會受到不同情境、不同刺激而有不同的結果。個體在調節自我情緒歷程中，策略的選擇和運用其實涉及許多層面，例如人格因素、成長背景、經驗、環境因素、生理因素等。在不同的情緒情境中，個體自然會因應不同情緒種類和強度採取不同的策略，若僅使用認知重評和表達抑制這兩種策略，似乎未能完整涵蓋整個情緒調節的過程。在情緒勞務工作中，工作者可能會面臨許多促發情緒的刺激或情境，就研究者在工作現場的觀察，因情緒勞務工作要求工作者必須有意識的控制自身負向情緒，且須盡可能地滿足顧客的需求，導致情緒勞務工作者必須壓抑負向情緒，所呈現出的往往是不表達情緒。而此種不表露情緒是否會帶來 Gross 等人所主張的負面結果？而若採用認知重評策略因應情緒勞務工作，是否同樣會有正向的結果？因此本研究採用 Gross 與 John（2003）的觀點與測量工具，重新驗證情緒調節策略在情緒勞務工作中的作用。

#### 四、情緒調節策略相關研究

近年許多研究發現，不同文化中，男性普遍較女性多採用表達抑制策略，同時亞洲女性也較西方國家的女性多使用表達抑制策略。Eng、Gross 和 John（2013）

的研究結果指出，個體獨立性在文化影響上產生了調節作用，西方國家的人在成長過程中發展出較獨立的自我觀點 (independent self-construal)，這個獨立的自我特質會負向影響個體使用表達抑制的程度。同時，研究中也發現，移居美國的亞洲人，居住時間越長，越正向影響自我獨立性，也就較不會採取表達抑制策略來調節情緒。其他的研究觀點也指出，表達抑制是個體啟動自我控制的能力，用以壓抑正在發生或即將發生的情緒表達。表達抑制雖能夠降低負向和正向的情緒表達，但是在認知和情緒感受方面會出現負向的影響，會消耗個體內在的認知資源，長期下來，對記憶會產生損害。同時，當個體壓抑情緒表達時，無法降低太多的負向情緒經驗，在生理反應上，會增強個體的交感神經活化，讓個體的膚電、心跳和呼吸等發生變化 (Wegner, 1990; Richards & Gross, 2000; Gross, 1998a; Gross & Levenson, 1997)。

認知重評策略是個體改變情緒事件的意義、理解和認知，以更正向的方式來重新詮釋使個體產生厭惡、挫折、焦慮、憤怒等負面情緒的情境或事件。這個方法在臨床上常被認知行為學派用來治療憂鬱症病患。Beck (1976) 在其認知治療與情緒異常一書中提到，個體如果思考過於僵化、歸因太過單一，或常忽略其他重要線索和資訊，即有可能會陷入憂鬱症的困境中。因此他指出個體情緒異常 (負面情緒經驗和表達) 的原因，乃是其對自我、對世事及對未來的想法，常常是依據錯誤的假設、觀念或想像，而造成心理上的壓力。Beck 和 Weishaar (1995) 在治療憂鬱症患者上，使用一些與認知改變相關的技術，包括去災難化 (decatastrophizing)、再歸因 (retribution)、再界定 (redefining)、去集中化 (decentering) 等矯正錯誤認知和觀念的自我暗示。而認知重建 (cognitive restructuring) 乃治療者的核心工作之一，目的在於協助個體用正向、建設性且合乎邏輯的思考模式取代舊有的失功能思考習慣。在 Gross 眾多研究當中，發現認知重評能夠有效降低個體的負向情緒表達和反應，並且較容易獲得正向的情緒性結果，而且發現採用認知重評情緒調節策略的個體，較不會出現負向的認知和情緒反應 (Gross, 1998; Richard & Gross, 2000; Gross, 2001; Ochsner et al., 2004)。

Gross 與 John (2004) 指出認知重評是健康的情緒調節策略 (healthy emotion regulation); 而表達抑制則是不健康的情緒調節策略 (unhealthy emotion regulation), 更加強調兩者所代表的正向與負向功能。並指出認知重評與正向情感性、認知、記憶、社交互動、人際關係、幸福感呈正相關, 而表達抑制則與負向情感性、憂鬱症呈正相關。

國內外相關研究中, 也發現認知重評有較好的身心健康情形。Mauss 等人 (2007) 研究了個體被挑釁後的情緒調節, 結果發現高認知重評者在情緒經驗上, 仍有較好的正向情緒、較少憤怒情緒或其他負向情緒, 而在生理反應上, 高認知重評個體被挑釁時, 也仍有良好的心率輸出和較低的心血管阻率。

張真瑜 (2011) 針對 218 位有直屬長官的在職員工進行不當督導知覺與工作滿意、情緒耗竭與離職意圖之間的關係, 並深入探討傳統情緒調節策略與再評估情緒調節策略對上述關係的作用和影響。研究結果發現當工作者知覺到長官的不當督導之後, 若產生憤怒情緒, 才是真正導致工作滿意度低落、情緒耗竭嚴重與離職意圖的增加。而投入情緒調節策略之後, 其結果正可呼應 Mauss 等人 (2007) 的研究, 再評估策略能緩衝知覺不當督導與害怕情緒的關係, 且認知再評估高的個體對於減緩工作者負面情緒及負面結果有很大的效益。

綜合上述, 多位學者紛紛指出認知重評和表達抑制分別有不同的顯著效果存在, 也說明了慣用表達抑制的個體在社會功能以及身心健康上皆存有相當大的負面影響。惟, Gross 與 John (2003) 的情緒調節量表雖能明確區辨上述兩個調節策略, 但其量表題項偏少, 表達抑制部分更僅有 4 個題項, 此外, 也欠缺情緒促發和情緒調節的具體情境設計。而在 Gross (2014) 編輯的第二版情緒調節工具書中, John 與 Eng 在內容中也指出個體潛在的前因特質、對情緒知覺和注意的能力、態度、信念、動機、社會期待等因素都可能會影響到個體在情緒調節時的選擇和傾向。情緒的誘發是高度依賴外在情境的刺激所致, 個體會依循不同情境進行不同調節策略的選擇, 而同一種情緒調節策略在不同的情境事件中也會有不同的調節效果, 因為情緒調節本身就是一種動態的歷程。個體面對多種誘發情緒的事件與情境中,

還需要更多靈活的應變能力，有效且快速的調整自我狀態，方能游刃有餘的活躍在瞬息萬變的社會脈絡中。心理彈性（psychological flexibility）正是補強個體調整自我及情緒狀態的新興策略。

## 第四節 情緒勞務與心理彈性

### 一、情緒勞務與心理彈性的關係

回顧眾多情緒勞務的研究中發現，個體自我監控特質能夠改善情緒勞務可能帶來的負面影響。Morris 與 Feldman（1996）的研究結果中發現，工作者的自我監控與情緒勞務中的適當情緒表達呈現高度相關，高自我監控者較會控制他們的情緒表達，並表現出較大意願監控自己的行為，因此較能遵從情緒展示規則帶給他們的工作要求。吳宗佑（2006a）的研究中也發現，高自我監控者在應對難應付的顧客上，對於情緒勞務負荷較無預測效果。易言之，即使面對不理性或難應付的客人，當工作者自我監控能力越強，會因為高社交線索敏感度，較具彈性的因應複雜情境，也就較不會有情緒勞務負擔的感受。蕭婉鎔（2014）研究工作者每日的情緒狀態（正負向情緒）對情緒勞務的影響，同樣發現自我監控特質會干擾負向情緒與情緒勞務中深層演出的關係。研究結果顯示個體處於負向情緒時，雖然感受到較高程度的恐懼、焦慮、緊張，然而面對組織情緒展示規則要求時，相較於低自我監控者，高自我監控工作者較關注在工作情境中表現的適切性，較能察覺情境要求和期待，並會透過注意力轉移或認知改變，嘗試將內在情緒感受與外在情境要求達到相互一致，因此弱化了負向情緒與深層偽裝之間的負向關係。

自我監控涉及個體後設認知能力，當個體較能敏感察覺自己或他人的行為和情緒時，會較願意改變行為迎合社會要求，而在組織要求展演特定工作情緒時，高自我監控者較能夠以深層演出的方式，因應情緒勞務工作的要求，讓自己內外感受較一致，不會產生嚴重情緒失調的情形，而在情緒勞務上較不會產生負面的結果。此外，自我監控與覺察可以讓個體適度地貼近自我情緒，並藉此調整自我狀態。

後設認知能力是一個覺察的歷程，概念上類似於 Hayes (2006) 所稱的脫離糾結 (defusion)，意味著「退一步，觀察自身的想法」，而脫離糾結是心理彈性中相當重要的概念之一，能夠協助個體以不逃避的方式接納當下的事件與感受，且更進一步的引導個體練習輕輕的握著這些誘發情緒的刺激，培養其心理彈性的能力。以下就心理彈性的理論基礎簡要說明。

## 二、心理彈性與經驗迴避

Hayes、Strosahl 與 Wilson (1999) 對經驗迴避 (experiential avoidance) 定義為個體不願接觸與面對厭惡的事物(包括身體感覺、情緒、記憶、想像、行為傾向等)，也不願意主動的採取行動去改變那些事物。經驗迴避會使個體心理變得固著和僵化 (psychological inflexibility)，許多心理學文獻也認為對個體的心理健康會有不利的影響 (Freud, 1914; Kelly, 1955; Mowrer, 1947)。Hayes 等人 (1999) 使用經驗迴避的概念反向證實個體在情緒經驗中的接納與體驗當下時刻的重要性，同時以目標價值與承諾行動等角度，協助個體更積極且主動的為自己設立目標並加以實踐。個體之所以會產生經驗迴避，導因於個體對某些個人經驗有所評價，當這些個人經驗受到個體過度負面評價時，個體即會出現逃避的現象，個體不願意擁有或長時間接觸這些經驗，因此有意識的主動採取各種方法降低這些負面經驗出現的頻次 (Hayes, Wilson, Gifford, Follette, & Strosahl, 1996; Kashdan, Barrios, Forsyth, & Steger, 2006)。

Hayes 等人 (1996) 致力於心理彈性的發展，因此對於心理僵化更是花費相當多的心力，在關係框架理論 (relational frame theory, RTF) 觀點中，人類的語言與認知有時候會過度的影響個體目前的經驗及身心狀態。Hayes 等人認為，人類會使用語言來描述自身情緒，發展語言和認知的歷程中，習慣將類似經驗、身體狀態、感覺、想法、行為反應等，對應到某一種特定詞彙上，特別是情緒的字眼，所以我們會明白難過的情緒有哪些想法和感受、快樂的情緒有那些身體狀態和行為反應。人類開始評價情緒的好壞，歸結出何為正向情緒、何為負向情緒。Hayes 等人認為情緒本體沒有對錯，是語言和認知將其歸類成正負評價，加上在社會互動中，人們

更容易對情緒本質產生混淆，以致認為焦慮一定是負向情緒，因為焦慮使人緊張、講話結巴、手腳發抖，而且在他人面前，會被嘲笑、認為很丟臉、是個失敗的人。因此自然發展出想要控制焦慮情緒出現的頻率，經驗迴避可以短暫讓個體擺脫所有不愉快的想法和感受，但長期慣於經驗迴避，反而會造成更大的問題。例如，憂鬱症個案通常會用盡各種方法來排除自己心中糾結的想法或痛苦的記憶，他們常會將過去的經驗和記憶拉到當下此時此刻（flashback），並持續的擔心、反芻、極力想找出自己為何會這樣的原因，並且持續地對自己有更多的負面評價。通常憂鬱症個案也會試圖從嗑藥、自殘、酗酒、吸菸、購物、看電視、嗜睡等行為來逃避這些痛苦的想法和回憶，卻往往是徒勞無功的，完全無助於個案成長。而這些想法認知糾結、經驗迴避的行為也正是描述憂鬱症個案被過去經驗所控制、被痛苦回憶給綁架、未活在當下、不具心理彈性的象徵與描述。

心理彈性是接納與承諾治療（acceptance and commitment, ACT）的核心，而樂觀是 ACT 的本質，ACT 認為即使在極端的痛苦和苦難中，個體仍然有機會發現生活中的意義、目的及生命力，心理彈性的目的不在於減少人的苦難，而是協助個體在苦難中成長（Harris, 2009/2015）。因此 Hayes 等人（2004b）即從經驗迴避角度來說明個體心理彈性的狀態和能力，發展心理彈性量表，並且在 2011 年與 Bond 改良編製了第二代心理彈性量表。

### 三、心理彈性的測量

Hayes 等人（2004b）依據接納與承諾療法的理論架構及基礎，編製了第一代接納與承諾量表（Acceptance and Action Questionnaire, AAQ-I），這項工具有多種版本，依版本不同，其內容由 9 個到 16 個題項所組成。第一代接納與承諾量表的推出，廣泛被各國學者翻譯被應用在臨床上或其他心理學領域中。Hayes 等人曾經對 AAQ-I 進行後設分析研究，發現 AAQ-I 能夠預測生活品質（quality of life），例如焦慮、憂鬱、一般心理健康、工作表現、工作滿意度等（Hayes et al., 2006）。此外也有學者發現，AAQ-I 在認知重評的因應歷程上具有中介效果（Kashdan, Barrios, Forsyth, & Steger, 2006）。



AAQ-I 在運用上雖然相當多元，但仍存有一些小瑕疵，Bond 和 Hayes 以及其他共同研究者（2011）指出一些 AAQ-I 的問題。例如在信、效度方面，AAQ-I 在內部一致性  $\alpha$  係數的表現上僅有.70，四個月後的再測信度也僅達.64，稍嫌過低；同時，在因素結構上的表現也較不穩定，AAQ-I 有兩個向度分別代表接納（acceptance）和經驗迴避（experiential avoidance），無法更直接且有效的將指標指向心理彈性（psychological flexibility）的精神。所謂心理彈性，其定義為「完全接觸當下的想法和感受，不防衛的依憑情境，堅持或改變內在追求的價值和目標的能力」，為了更強調心理彈性的體現，配合接納與承諾療法的發展，加上許多以接納為基礎的研究焦點也多在探討發展團隊價值、增進問題解決，或強化應變敏銳度等議題，因此在 2011 年針對 AAQ-I 進行修訂，遂發展出第二代接納與行動量表（AAQ-II）（Hayes et al., 2006; Bond et al., 2011）。

Bond 等人（2011）改造了新一版的 AAQ 模型，具備良好的適配性，在信、效度也有達到很高的水準，同時在不同樣本群中的  $\alpha$  係數也都相當平均，介於.78 到.88 之間。而兩版本中最大的差異在於 AAQ-II 將量表向度修訂成單一向度量表，即以心理僵化（psychological inflexibility）或經驗迴避（experiential avoidance）作為量表主軸。受試者在 AAQ-II 的得分越高，代表其心理越不彈性，也就越傾向逃避經驗和心理事件。Bond 等人（2011）在此研究中也對 AAQ-II 進行了區辨、收斂、預期、同質性以及增量效度的研究，Hayes 等人（2006）指出，心理僵化或經驗迴避是造成個體心理困擾及行為無效能的決定性因素。而其研究結果也顯示，在 AAQ-II 得分較高的受試，在 Beck 憂鬱量表及其他焦慮症狀和壓力感受度上也有較高的情形；同時在工作表現上也呈現較低的滿意度和出席情形；在一般健康量表（General Health Questionnaire, GHQ）上也呈現出較多生理症狀、較多憂鬱及焦慮傾向、社會功能較差，以及有失眠的情形。

#### 四、心理彈性與情緒調節

除了 Hayes 等人（2006）採用接納與承諾療法說明心理彈性的基本架構之外，Kashdan 與 Rottenberg（2010）也指出心理彈性是促進心理健康的基石，並說明較

有心理彈性的個體具有以下四種能力：(1) 在變動的情境要求中有效調適 (adapts to fluctuating situational demands)；(2) 重整調配的心理資源 (reconfigures mind resource)；(3) 觀念轉換 (shifts perspective)；(4) 平衡競爭的慾望、心理需求、和生活領域 (balances competing desires, needs, and life domains)。不同於 Hayes (2006) 的看法，Kashdan 和 Rottenberg (2010) 則是以多層次的觀點來說明心理彈性的概念，包括個體解讀與回應情境的外在彈性，以及個體不同心理需求的內在平衡。

國外也有學者探討接納 (經驗迴避) 作為情緒調節的實驗研究，例如 Hofmann (2009) 設計了包括認知重評、表達抑制以及接納三種策略的實驗情境，要求受試者在鏡頭前演講，比較此三種策略對個體焦慮感受的影響。其結果發現相對於表達抑制策略，認知重評和接納均能有效降低個體的焦慮感受，其中認知重評策略比接納更有效，但兩者之間的效果其實差異很小；而在生理的焦慮反應上，認知重評和接納則沒有差異存在。在討論部分，Hofmann (2009) 認為當焦慮情緒出現時，運用正念技巧、接納、觀察自我、不予評價等方式，開放的經驗情緒、想法和感受，在 Gross (1998) 的情緒調節歷程中，應屬於反應調整階段，但其也認為，接納含括認知改變的策略，也可以屬於事前的情緒調節策略。而 Wolgast、Lundh 與 Viborg (2013) 也探討過接納 (經驗迴避) 在情緒調節時的作用，研究中對 638 位非臨床樣本及 172 位臨床上樣本 (焦慮症、憂鬱症、精神分裂症、人格障礙、躁鬱症、智能障礙、藥物濫用等患者) 進行調查，將經驗迴避 (AAQ-I) 做為控制因素、情緒調節 (REQ) 和認知行為逃避 (CBAS) 作為預測變項，調查其對受試者們正負向情感性 (PANAS) 及生活品質 (WHOQOL-BREF) 的預測性變化情形，探討經驗迴避在 Gross (1998) 情緒調節歷程中，情境選擇階段 (CBAS)、認知改變階段 (reappraisal)、以及反應調整階段 (suppression) 的干擾功能及中介效果。結果顯示，認知重評、表達抑制與認知行為逃避均有效預測受試者正負向情感性及生活品質，而控制經驗迴避後，表達抑制對三者依變項的預測顯著性消失，認知重評在負向情感性的預測力也被排除，認知行為逃避雖仍顯著預測依變項，但預測效果削弱，足見經驗迴避才是真正影響個體平日正負向情感、生活品質的潛在因素。Wolgast

等人(2013)同時指出經驗迴避是一種態度傾向，存在於情緒調節歷程中的每一個階段，有效削弱了情緒調節策略的影響力，同時也回應 Kollman (2009) 的研究結果，認為接納與其他類似的情緒調節策略相同具有功能性，可以有效調節情緒，有效影響個體情感的強度、持續性，及表達情感的方式，接納是一個處理情緒可行的 (actionable) 反應傾向。

吳宗祐與鄭伯壘 (2006b) 研究了飛航公司、電子公司，以及一般社會服務業等 237 位人士的情緒勞務情形。他們認為正向情緒表達以及負向情緒克制是工作中造成情緒勞務的主因，並進而發現個體的工作投入 (job commitment) 與負向情緒克制以及因為情緒勞務產生的情緒耗竭有關。研究結果指出個體的工作投入越高，越能夠降低負面情緒克制對情緒耗竭的預測力。易言之，個體的工作投入，或可視為個體主動的接納並認同自身的工作，進而設定工作目標並積極追求工作上表現的價值觀和態度。正可回應接納與承諾療法中與當下經驗接觸、設立價值目標、承諾行動等觀念。因此研究者認為高自我監控和工作投入者具有較高心理彈性的特質，也因此能夠降低因為壓抑負面情緒可能產生的情緒耗竭等身心問題。

黃于寶 (2013) 針對高科技業公司中 430 位員工進行工作倦怠、職場靈性與公民行為的相關研究，結果發現工作倦怠對於職場靈性具有顯著的負向影響，而職場靈性對公民行為則呈現正向影響，其中更發現職場靈性在工作倦怠與公民行為之間有部分中介效果、在工作家庭平衡與公民行為之間則有完全中介效果。黃于寶在研究中對於職場靈性的見解為個體對自身生活方式的哲學觀與價值觀，包括理性、感性與知性等層面的應用，並會影響個體對環境的適應能力、行為表現、個人處事態度，以及人際關係，也往往會牽絆著身心靈的健康。同時認為職場靈性能夠讓員工對自我、工作環境、以及組織成員產生深層的價值，並可提升個人生活品質。以正念為基礎的心理彈性，是一種當下的態度，能以存在模式看待經驗，接近職場靈性的概念，此一研究結果也證實確實能夠削弱工作倦怠所帶來的負面影響。

在國內關於心理彈性的研究甚少，較多研究探討經驗迴避與憂鬱反芻之間的關係。林宛貞 (2010) 除了發現經驗迴避與憂鬱症呈現中高度顯著正相關之外，並

進一步將受試者分為高反芻組及低反芻組，分別對其促發低落情緒，記錄何種策略能夠有效調節情緒。結果發現高反芻組受試者，當低落情緒改變量較大時，若採取經驗感受（內觀法）情緒調節策略，較容易陷入僵化的思考模式，且使用負向的自我分析評價，若採取分心策略則較能暫時緩解情緒，因此經驗迴避程度較低，若低落情緒改變量較少時，高反芻組則較適用經驗感受策略來調節自身的低落情緒。而低反芻組在低落情緒改變量較少時，使用自我分析評價來因應低落情緒，較能有效自我調適。朱育萱（2011）也對於大學生進行壓力因應、憂鬱、主觀幸福感和心理健康的研究，結果發現逃避策略的大學生與幸福感的負向關係有達顯著，而更與憂鬱症狀的關係呈中度正相關。另外，Su、Wei 與 Tsai（2014）也探討了西方人與東方人在經驗迴避與情緒壓抑之間的關係，結果發現就西方人而言，經驗迴避與壓抑呈現顯著正相關，文化因素在相關性上有交互作用的影響，甚至發現就西方人而言，經驗迴避造成壓抑的結果是透過自我情緒控制的信念所中介。亦即，在歐美國家中，經驗迴避讓他們使用壓抑策略的原因在於，個體內在存有必須控制自我情緒的價值觀和想法。

而我國學者張仁和（2013）則整合多位學者對心理彈性的見解，探討心理彈性在社會認知取向中的彈性體現，並指出較具心理彈性的個體在以下三大範疇中，較能以健康並適切的方式回應自身內在與外在環境的多變要求，其由內而外分別為：（1）注意力與認知控制；（2）因應與情緒管理；（3）動機與自我。張仁和（2013）採用並延伸 Kashdan 與 Rottenberg（2010）的觀點與想法，指出佛學中的正念（mindfulness）與心理彈性是彼此相互呼應的，且能夠有效促進個體心理彈性，因此以正念作為分析心理彈性的切入點，探討了不同正念性格特質的個體在心理彈性三大範疇中的個別差異。張仁和（2013）進一步地探討正念與心理彈性之間的相關，他發現高正念個體在注意力與認知控制、因應與情緒管理，以及動機與自我中均有較高的彈性表現。其中在因應彈性方面，張仁和（2013）運用因應彈性量表，要求受試者主動自陳壓力事件的因應策略，發現高正念個體有較高的因應彈性和較低的迴避策略使用性，同時發現在可控制的壓力情境中，使用較多的問題解決導

向策略，而在不可控制的壓力情境中，則使用較多的情緒處理導向策略；而低正念個體在可控制的壓力情境中較無法區辨出適宜的因應策略，同時在不可控制的壓力情境中則普遍採用較多情緒導向策略以及較高的迴避策略使用率。在另一項正念與情緒調節策略選擇的研究中，張仁和（2013）探討了不同正念程度個體面對不同程度的負向情緒強度情境時，採取分心、再評估以及壓抑這三類情緒調節策略的差異情形。其結果發現，在高負向情緒強度情境時，高正念組別較傾向使用分心策略，而在再評估和壓抑兩者之間無顯著差異；在低負向情緒強度情境中，高正念組則較會使用再評估策略，而在壓抑與分心策略上則無差異。而張仁和（2013）的研究結果呈現出正念對發展心理彈性能力的重要性，正念與心理彈性的結合或許能夠提供個體更充足的內在資源與彈性空間，協助個體因應生活中可能面臨到的各種挑戰。

## 第五節 情緒勞務、情緒調節、心理彈性與身心健康相關研究

### 一、情緒勞務與身心健康的關係

所謂身心健康，依據世界衛生組織的定義，包含了生理、心理，以及社會層面的良好狀態。過去文獻中，情緒勞務大多影響工作者的身心健康狀況。Robinson 與 Pennebaker (1991) 指出，情緒與健康間有很大的關聯性，當個體傾向壓抑怒氣（面對難應付不理性顧客），且越不願意承認負向情緒的存在時（表層演出，內外的情感不一致），越容易出現健康方面的問題。

過去文獻中，對情緒勞務與身心健康有一些相關研究，國外曾對澳洲南部的護理人員進行情緒勞務、職場健康，以及心理福祉（幸福感）的相關研究（Pisaniello, Winefield, & Delfabbro, 2012），研究中除了探討情緒勞務（如，表層演出、深層演出）與身心健康、幸福感的關係，另區分出工作者在職場中的情緒工作（如，增強他人的正向情緒、維繫社會網絡與互動、協助處理他人負向情緒、調節他人情緒、增強他人幸福感，或幫助他人避免出現自我毀滅的行為等）也與個體身心健康有相

關。在研究中，情緒勞務與情緒工作是兩種不同的概念，情緒勞務被視為工作要求的工作壓力源之一；而情緒工作則是個體自發主動的行為。結果發現與情緒工作相比，情緒勞務導致出較多負面的結果（較不健康、幸福感較低）；同時也指出，護理人員情緒勞務中的表層演出大多是壓抑負面情緒，此舉會增加工作壓力和工作倦怠，進而負面影響到職業健康與幸福感，並會產生較多與疾病相關的耗竭感受。

Hsieh (2014) 針對交通運輸人員、行政人員、社工人員、執法人員、矯正機關人員等 208 位公家機關人員進行情緒勞務和工作資源對工作倦怠的影響。研究中將各種正向情緒表達與負向情緒克制的展示規則視為情緒勞務的來源，探討工作資源中的工作掌控、主管支持、同事支持及工作獎勵在工作倦怠或幸福感情緒狀態之間的關係。結果指出負向情緒克制的情緒勞務會正向預測工作倦怠。而 Hsieh (2014) 則進一步討論各種工作資源在負向情緒克制的情緒勞務與幸福感和工作倦怠之間的交互作用，發現同事之間的支持能有效調節並降低負向情緒克制的情緒勞務出現工作倦怠的情形，並建議可從工作資源上著手，改善公務人員情緒勞務所產生的不良結果，以建立健康的工作環境。

齊文華 (2014) 在國內針對第一線電信業服務人員的情緒勞務與心理健康作了相關分析研究，發現高情緒勞務者，其工作上心力付出較多，情緒耗竭程度嚴重；低情緒勞務者的心理健康狀況較佳，心理呈現最健康的狀態；而情緒勞務中，傾向使用表層演出而較少使用深層演出的個體，其情緒耗竭最嚴重，心理健康狀況最差。上述的研究結果說明了情緒勞務與情緒耗竭的正向關係，而情緒耗竭也直接反應在工作者的生理及心理層面，導致高情緒勞務有高情緒耗竭以及心理健康較不佳的情形發生。

而陸洛、李惠美與謝天渝 (2005) 探討了牙醫師的工作壓力對工作倦怠和身心健康的影響，其對工作倦怠的定義為：工作者長期感受工作壓力與工作過度負荷，且無法有效因應，因此導致身心耗竭的情形，且可能改變或喪失工作動機與理想，在面對服務對象時，會變得冷漠、疏離，對自我工作能力或成就感也會產生負面評價。其中情緒耗竭乃工作倦怠的重要因子之一，情緒耗竭表現在個體身心狀態上的

反應有生理上的精疲力竭、體力衰退、疲憊等，以及心理上的情感耗竭、喪失信任感、喪失樂趣及易感精神疲倦等。陸洛等人（2005）的研究主要測量個體主觀感受的心理症狀與身體症狀，包括心理滿足、心理彈性、心理平靜、冷靜，與活力，前三者向度屬於心理健康，後兩者則屬於身體健康的層面。

上述多個研究結果均指出情緒勞務或工作壓力會造成工作者情緒耗竭、工作倦怠、離職傾向、幸福感低落等負面影響，而這些負面結果表現在工作者的生理與心理層面上，可能會出現莫名的疲憊、身體痠痛、頭疼、失眠、不耐煩、緊張不安、易發脾氣等身心症狀，這些負向身心健康問題也可能會迴向影響工作者的工作表現，產生更多工作壓力，造成惡性循環。但若個體在工作中適度地採用不同的情緒調節策略，是否能有效減低這些負面結果或提升身心適應能力，本研究旨在建立健康職場，而工作者的身心健康是相當值得關注的，以下就身心健康的定義與相關理論基礎簡要說明。

## 二、身心健康的定義

世界衛生組織（World Health Organization）對「健康」的定義為：健康是一種生理上的、心理上的和社會關係上的良好狀態，並非單指沒有疾病或沒有痛苦。Sarafino（1997/2004）在健康心理學一書中對於「健康」的定義則為：健康與疾病是生理的、心理的，和社會的系統不斷互動的結果。以上定義包括了生理、心理和社會層面的考量，並採用系統的觀點說明三者之間是密切相關且相互影響的。

以生物心理社會觀點討論健康一詞，可以發現個體在健康與疾病上的新視野，健康在生物因素上包括個人的生理功能、器官功能、遺傳角色等；在心理因素上則包括個體的認知、情緒、動機、主觀經驗等；而在社會功能上包含的層面更為廣泛，諸如家人朋友、社會支持、模仿、媒體、網路資訊等。此外 Sarafino（1997/2004）使用全生命廣度觀點（life-span perspective）的研究取向詮釋健康，對個體認識健康心理提供一個很好的方向，讓個體能夠了解先前的影響、目前的狀態，以及將來可能的發展。Sarafino 透過線性的時間序列觀點配合生物心理社會三個面向，將健康心理描述得更為透徹。因此本研究對身心健康的描述同樣是以此觀點為出發，並

以個體自陳的方式，了解其生理、社會功能、以及心理層面的身心健康情形。

### 三、身心健康的測量

坊間有許多身心健康的測量工具，常用的包括：一般健康量表（GHQ）、中國人健康量表（GHQ-12）、健康生活品質調查表（SF-36）、生理/心理健康量表（MOS）、心理健康量表等，不同的量表分別可以測量出不同的身心健康情形，摘述如表 2-5-1。一般健康量表（GHQ）是 Goldberg 與 Hillier 在 1979 年所提出的身心健康測量工具，多年以來已被推廣至全球有 38 種翻譯語言，中文版本則由我國學者張珏（1987）所翻譯修訂。一般健康量表（GHQ）除了可以有效的了解個體的身心健康狀態之外，更能夠結合個體的健康困擾或心理問題等因素，讓個體身心健康的訊息更具體。

在醫護領域中，GHQ 也常作為個體精神健康評估篩查的工具，用來檢測個體是否有精神疾病的風險，由於其內容包括生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙和嚴重憂鬱，透過個體在這四種構面的得分表現，再使用替代的二進制評分方式，可以評定個體是否具有心理/精神疾病特徵（Jackson, 2007）。此外，在運用上 GHQ 也有多種使用版本，如 GHQ-12、GHQ-28、GHQ-30，以及 GHQ-60。張珏（1987）所編譯的一般健康量表則是 GHQ-28，同樣包括上述四個分量構面，共 28 個題項，各題得分情形為 1 到 5 分，總分為 28 到 140 分，個體在量表上的得分數越高，代表身心健康困擾越大。GHQ 之所以最常被使用，原因在於它是一套簡單的健康管理方式，而且可以輕易地完成，同時被廣泛的應用在不同的研究領域中，因此較容易連結到不同方向的研究結果。



表 2-5-1

身心健康測量工具摘述表

測量工具	編修者	內容	測量構面
一般健康量表 (General Health Questionnaire, GHQ)	張珪 (1987)	編譯自 Goldbreg 與 Hillier(1979)所發展的 GHQ-28 量表，主要為 了解個體最近一個月的 身心健康情形	包含 4 個分量表：(1) 生理症狀；(2)焦慮與失 眠；(3)社會功能障礙； (4)嚴重憂鬱，得分越 高代表身心健康狀況越 差。
華人健康問卷 (Chinese Health Questionnaire, CHQ)	鄭泰安與 Williams (1986)	同樣發展 GHQ 的概念 架構，另加以修訂為 12 題的簡易精神狀況量 表。	因素分析得到三個因 素：(1)身體症狀；(2) 憂鬱及失眠；(3)多慮， 得分越高代表身心健康 狀況越差
健康生活品質調 查表 (International Quality of Life Assessment short form-36, IQOLA SF-36)	盧瑞芬等 人(1995)	經原作者授權並結合國 內各學者進行會議，共 同翻譯編修而成的臺灣 版 SF-36。	量表內容共有 36 題，分 有八個分量：(1)生理功 能；(2)身體疼痛；(3) 因身體生理問題角色受 限；(4)一般健康狀況； (5)活力狀況；(6)社 會功能；(7)因情緒問題 角色受限；(8)心理健 康，得分越高代表健康 生活品質越好

資料來源：李靜婷(2015)與研究者自行整理

此外，陳李綢（2012）也指出，除了上述生物心理社會觀點的身心健康研究取向，Seligman 在 2008 年也提出以正向心理學為觀點的心理健康評量工具，包括採用正向健康幸福感工具測量個體的健康活力、強壯和精神；採用身心健康症狀量表測量個體在身體困擾上的問題；測量個體對抗疾病的持久性、耐性與自信；測量個體對身心健康控制的內控信念；以生活品質享受與滿意度測量個體生活滿意度等。同時陳李綢（2012）認為快樂與幸福的情緒、家庭的幸福和諧、面對環境的積極樂觀的挑戰等正向經驗皆能夠有效促進個體心理健康。

綜合上述整理並考量研究目的，張珣（1987）所編譯的一般健康量表能夠有效蒐集個體生物心理社會的健康層面，同時操作簡易，且國內擁有大量的研究結果可以相互應證，較適合本研究探討基層公務員在情緒勞務工作中的一般身心健康狀況。

#### 四、情緒調節、心理彈性與身心健康的相關研究

回顧陸洛等人（2005）對工作壓力與心理健康的研究，結果亦發現工作者的因應努力與工作滿意、身心健康、個人成就呈顯著正相關；與情緒耗竭、去人格化呈顯著負相關。所稱因應努力，Lazarus 和 Folkman（1984）所為的定義是：壓力情境中，個體在認知、情緒、與行為上所用的各種策略，只要是可用以減緩壓力感的，都是因應努力。然而並非每種因應努力策略都能帶來正向的結果。以 Gross 與 John（2003）的觀點，表達抑制能夠有效調節情緒，但會產生更多負向的影響，例如身心健康狀況不佳。若將情緒調節策略與心理彈性視為工作者處於情緒勞務工作中所因應壓力的方式，其對身心健康的影響又是如何？情緒調節策略在情緒勞務（或壓力）與身心健康之間又扮演何種角色？下面就各相關研究討論各種策略對身心健康的影響。

潘怡潔（2014）討論了國內年輕人與老年人的情緒調節（認知再評估、表現壓抑）、認知逃避（想法替代、逃避威脅性刺激、想法抑制）與主觀幸福感的情形，結果發現各種情緒調節策略幾乎均有顯著相關，在老年人情緒調節策略傾向上，與年輕人相比更傾向使用認知再評估及認知逃避相關策略，而較少使用壓抑策略，也

自陳報告出有較低的負向情緒。情緒調節策略中的想法替代 (thought substitution) 可以預測年輕人有較高的負向情緒感受、較低的生活品質；同時能夠預測老年人有較高的社會生活品質。在逃避威脅性刺激部分，則顯示能夠有效預測較低的心理、社會生活品質。

而 Chu (2015a) 特別針對台灣人不表露情緒的背後原因，做了深層的研究，其探討文化價值對情緒表達及身心健康的影響，研究中對台灣私人企業 500 位上班族進行文化價值觀 (個人主義/集體主義) 及情緒表達態度的測量，一個月之後，再對其施以身心健康測量，有效回收樣本有 159 位上班族。研究結果顯示集體主義受試者 (近似於東方人) 的情緒表達負向態度較高，而情緒表達的負向態度則與負向身心健康顯著正相關，此外研究中也發現集體主義者的身心健康情形普遍較個人主義者 (近似於西方人) 為差。研究指出並非東方社會有較多負向身心健康情形，真正影響身心健康的因子在於情緒表達態度，並發現負向情緒表達態度在文化價值觀與身心困擾之間具有中介效果。易言之，集體主義者主要是透過負向的情緒表達態度，才出現較嚴重的身心健康困擾，同時在個人主義者身上也發現，若其有較多的負向情緒表達態度，也會有較多的身心健康問題。

Chu (2015b) 同時也探討情緒調節、文化價值觀與身心健康之間的交互作用，觀察台灣 313 位上班族 (包括科技業、傳統製造產業、金融業、商業服務、醫療院所、政府機關等) 以不表露負面情緒作為自我情緒調節的情形。Chu 將不表露負面情緒分為四種傾向，分別為外射、投射、內射，及整合型，結果顯示不表露負面情緒的上班族，以外射型及投射型的不表露負面情緒傾向者有較多負向身心健康問題症狀 (生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙、嚴重憂鬱)，而個體自主性內射型的不表露負面情緒傾向則出現較少焦慮、失眠，及社會功能障礙。同時 Chu 也於此研究中發現受試者們的社會文化價值觀在不表露負面情緒與身心健康之間有調節作用的效果存在。易言之，該研究受試者中，若高傾向以投射作為不表露負面情緒的因應策略時，高傾向集體主義類型受試者比低程度集體主義受試者，有較低生理症狀、焦慮、失眠等身心困擾；同時，在高傾向以內射態度作為不表露負面情

緒時，認為自己較傾向屬於集體主義者，與認為自己非屬集體主義價值觀者，有降低社會功能障礙的負向身心健康問題。

李靜婷(2015)探討國內 206 位罕見疾病照顧者的心理彈性與身心健康之間的關係，研究結果指出與罕見疾病患者之間的相依關係品質與心理彈性和身心健康皆呈現顯著正相關，同時相依關係品質與心理彈性可解釋身心健康 30.5%的變異量，運用階層迴歸分析預測身心健康時發現，心理彈性為主要預測身心健康的變項，且在相依關係與身心健康之間有部分中介效果存在。換句話說，心理彈性的介入，降低相依關係對身心健康的預測力，心理彈性對身心健康具有更強預測力。

初麗娟與高尚仁(2005)對 360 位新竹以北企業上班族進行壓力知覺、靜坐經驗、情緒智能與身心健康的相關研究。結果顯示有 5 年以上靜坐經驗者相較於無靜坐經驗者，有較好的情緒評估能力、較低的壓力知覺，以及較少焦慮與失眠的情形。同時發現靜坐經驗、情緒智能中的樂觀、情緒調節、情緒運用，以及壓力知覺，對負向身心健康(生理症狀、焦慮和失眠、社交困難、嚴重憂鬱)都有顯著的預測性。此外，情緒智能(如樂觀主義/情緒調節、情緒評估、社交能力)與靜坐經驗對壓力知覺與負向身心健康(如焦慮和失眠)二者關係均具有顯著調節效果。易言之，上班族的壓力知覺對焦慮和失眠的正向影響，會因為靜坐經驗與情緒智能中的樂觀主義/情緒調節、情緒評估等調節因素，有趨緩的表現。而壓力知覺對社交困難的正向影響，也同樣受到樂觀主義/情緒調節的調節作用，出現減緩的現象。

初麗娟(2005)以實驗法探討情緒智能、心理接受與靜坐措施是否能作為華人企業員工身心健康促進的有效因應因子。研究結果發現情智能負向預測負面心理健康，且靜坐對負面心理健康的負向預測性，部分會透過情緒智能的中介效果而達成。在八周靜坐實驗中，靜坐實驗組有效改善其情緒智能及負面心理健康。同時在研究三中進一步以心理接受為中介效果探討靜坐實驗對身心健康影響的內在歷程，發現心理接受程度越高者，主觀幸福感越高且有較佳的身心健康，研究結果也證實靜坐對主觀幸福感、工作滿意度、身心健康的正向預測，部分是透過心理接受的中介效果而達成。

## 五、小結

綜整上述各節文獻探討，研究者發現國內外對情緒勞務的研究，多著重將情緒勞務置於自變項位置，並探討情緒結果或工作效能等研究。而有些研究也探究工作現場中，會引起工作者情緒勞務的事件和原因，並以情緒智力、情緒調節、人格特質、工作投入、工作知覺、因應方式等中間變項，預測其情緒耗竭情形、工作倦怠或工作滿意度等結果，並發現能夠有效緩衝壓力對身心健康產生的負向影響。然而，在上述各個研究結果中發現，高情緒勞務未必產生負面結果，尤其在工作績效或工作滿意度上，意味著情緒勞務與效果變項之間是否仍存有其他不同的中間變項？依據過去文獻，壓力往往是影響身心健康的重要因素，而有些研究處於被動位置，探討壓抑策略如何受到文化因素的影響而降低身心困擾，屬於較消極地現象描述；有些研究則更聚焦於情緒調節策略的積極主動性，討論靜坐經驗、心理接受、情緒調節策略、情緒智能等因素對提升身心健康的效果。於此，研究者認為，若將情緒勞務視為工作者所知覺的工作壓力源之一，情緒勞務可能產生的負面影響（如，情緒耗竭或身心健康狀況不佳）可能可以透過在壓力情境中的因應努力（如，情緒調節、心理彈性）方式，減緩或中介其產生的負面影響。因此本研究依循此一脈絡與方向，假設情緒調節策略和心理彈性可能會透過中介效果影響情緒勞務壓力對身心健康的預測結果，而此一模式尚須研究的驗證。



### 第三章 研究方法

本章主要目的在於說明研究架構和研究假設，並依據研究目的說明研究對象、工具運用、實施程序和資料處理的方法。本研究主軸在於探討基層公務員普遍的情緒勞務情形，並深入討論情緒調節策略中的「認知重評」、「表達抑制」，以及「心理彈性」三者對其身心健康的影響及效果。本章主要分為五節：第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究對象；第四節為研究工具；第五節為研究程序與資料處理。

#### 第一節 研究架構

依據前述兩章的研究動機、目的以及文獻探討的了解，發現工作場域中情緒勞務與工作者本身的情緒調節、心理彈性均息息相關，而不同的情緒調節策略的選擇，如認知重評、表達抑制或心理彈性，均會影響個體工作壓力和身心健康之間的關係。因此本研究將情緒勞務視為影響基層公務員身心健康的前置因素，除了討論不同背景因素的個體在本研究各變項上的差異性之外，並探討不同情緒調節策略在情緒勞務與身心健康兩者間的作用。綜整國內外各相關文獻後，另分別考驗不同情緒調節策略及心理彈性的中介效果。是故，圖 3-1-1 為本研究所提之研究基本架構圖，用以說明各變項之間的關係，情緒勞務為前置變項，情緒調節策略與心理彈性為中間變項，負向身心健康則為本研究的效果變項。

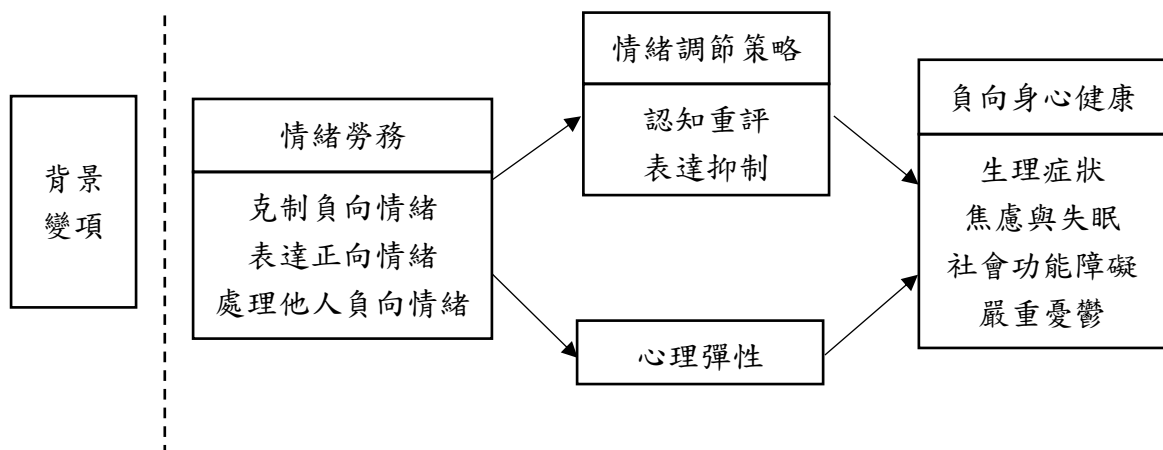


圖 3-1-1 研究架構圖

## 第二節 研究假設

本研究對於情緒勞務、情緒調節、心理彈性、身心健康進行文獻回顧後，根據本研究目的和研究架構，提出以下研究假設：

**假設一：不同背景變項基層公務員在情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與負向身心健康變項上具有顯著差異。**

**假設二：基層公務員的情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與負向身心健康等變項之間彼此具有顯著相關。**

假設 2-1：基層公務員的情緒勞務與負向身心健康有顯著正相關。

假設 2-2：基層公務員的情緒勞務與情緒調節策略（認知重評、表達抑制）有顯著相關。

假設 2-3：基層公務員的情緒勞務與心理彈性有顯著負相關。

假設 2-4：基層公務員的情緒調節策略（認知重評、表達抑制）及心理彈性與身心健康有顯著相關。

**假設三：基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康具有顯著預測力。**

假設 3-1：基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康具有顯著預測效果。

假設 3-2：基層公務員的情緒勞務、情緒調節策略（認知重評、表達抑制）、心理彈性對負向身心健康及其各分量表（生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙、嚴重憂鬱）具有顯著預測效果。

**假設四：基層公務員情緒調節策略與心理彈性分別在情緒勞務與負向身心健康之間具有中介效果。**

假設 4-1：基層公務員認知重評在情緒勞務與負向身心健康之間，具有中介效果。

假設 4-2：基層公務員表達抑制在情緒勞務與負向身心健康之間，具有中介效果。

假設 4-3：基層公務員心理彈性在情緒勞務與負向身心健康之間，具有中介效果。



### 第三節 研究對象

本研究目的在於探討基層公務人員的情緒勞務情形，以及在工作中不同情緒調節策略傾向與負向身心健康之間的關係。礙於研究時間、經費以及人力、物力等因素的限制，因此本研究採便利取樣方式，對臺北市各區戶政事務所基層公務人員進行問卷發放，作為本研究對象。

本研究的抽樣程序及方式依據 Davis 與 Cosenza (1993) 對完整且詳細的母群體的定義，包含以下四個因素：(1) 地區範圍：臺北市；(2) 抽樣對象：臺北市各戶政事務所正式預算編制員額之所有公務人員；(3) 抽樣時間：自 104 年 12 月 25 日起至 105 年 1 月 16 日止；(4) 抽樣單位：臺北市政府民政局轄下各區戶政事務所（臺北市大安區等 12 所戶政事務所）。本研究在考量樣本的散佈性，避免樣本分佈偏差之缺失，且為獲取有信度的有效問卷回收之下，特別商請臺北市各區戶政事務所研考人員分發問卷予該戶政事務所員工，待問卷填寫完成後，再通知研究者回收問卷。以下就本研究對象作描述說明。

本研究施測對象係以臺灣首要都會區臺北市各區戶政事務所之公務人員為主，向各區戶政事務所公務人員以立意取樣 (purposive sampling) 方式，進行紙本問卷施測，願意協助填答者簽署研究參與同意書（如附錄二）。問卷發放 500 份，回收問卷 435 份，回收率為 87%，汰除填答不完整等無效問卷 7 份後，有效問卷為 428 份，有效問卷比例為 98.3%。以描述性統計的次數分配分析受試者的個人背景特性包括：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職稱、職等、業務型態、公務年資，以及現職年資等。

有效樣本中，受試者實足年齡最小為 23 歲，最大為 64 歲，平均年齡為 39.57 歲 (SD=9.71)。在「性別」方面，男性有 102 人 (23.8%)，女性有 326 名 (76.2%)，女性受試者比例約為男性的 3.2 倍。在「教育程度」方面，本研究受試者以大學 (學院) 居多，有 287 人 (67.1%)，其次為專科 59 人 (13.8%)，高中 (職) 及研究所以上分別為 42 人 (9.8%) 及 40 人 (9.3%)。在「婚姻狀況」方面，本研究受試者

分佈較平均，未婚者有 219 人 (51.2%)、已婚者有 202 人 (47.2%)，而其他 (含離婚、喪偶等) 有 7 人 (1.6%)。由於其他組別人數略低，為避免統計結果出現偏誤，研究者將其他組別與未婚組別歸類於同一組，並將婚姻狀況變項新修正為兩個組別，分別為無婚姻狀態與有婚姻狀態，修正後之無婚姻狀態類別有 226 人 (51.8%)、有婚姻狀態類別依舊為 202 人 (47.2%)。

另一方面以公務員職稱、職等，及業務型態區分，本研究受試者「職稱」中最多的屬課員類別，有 206 人 (48.1%)，其次為戶籍員，有 114 人 (26.6%)，此兩類職稱佔全體總受試者 74.7%；約聘僱人員則佔 10.3%，有 44 人；辦事員與書記計有 34 人 (7.9%)；主管職稱類別如課長、秘書、主任、人事管理員則有 18 人 (4.3%)；其他如工友、技工、司機等較為少數，共有 12 人 (2.8%)；會計員 0 人，未參與本次研究。在「職等」方面，居多數者為 3 至 5 職等，有 183 人 (42.8%)；其次為 6 至 7 職等，有 168 人 (39.3%)；約聘僱人員非正式國家考試所進用，雖從事公共事務但無銓敘職等，是類人員有 53 人，佔總體受試者 12.4%；1 至 2 職等者則有 19 人 (4.4%)；8 職等以上多屬中階主管職，僅有 5 人 (1.2%)。至於從事「業務型態」方面，後線業務人員居多數，有 197 人 (46.0%)，此類別係擔任業務承辦人員的角色，一些編制員額較小的戶政事務所，是類人員仍會兼任櫃檯人員的工作，屬於多方位性質的業務型態；其次為櫃檯人員，計有 150 人 (35%)，通常係指專任櫃檯人員，直接與洽公民眾接觸，處理民眾的所有申請案件，而無須處理公文業務；行政庶務類別包含總務事務、出納、研考、公文收發、檔案管理、人事、資訊、文書管考等，亦有 66 人 (15.4%)，另外主管職如課長、秘書、主任等則有 15 人 (3.5%)。上開後線業務與櫃檯人員類別共佔總體受試者 81%，符合本研究主要探討公務人員情緒勞務的研究目的。在「年資」方面，研究者設計兩個項目供受試者填列，一為受試者擔任公務人員的總公務年資，平均為 130.03 個月 (SD=109.85)，約 10.8 年；另一方面，由於本研究主要探討基層為民服務公務人員的情緒勞務議題，因此挑選為民服務行政機關作為施測對象，故另設計現職年資項目，係指在該機關任職的年資，避免受試者有任其他性質公務機關的公務年資影響本研究結果，

受試者在此部分的表現平均為 82.49 個月 (SD=90.38)，約 6.8 年。

## 第四節 研究工具

本研究以問卷法做為資料蒐集方法，測量工具除了以個人基本資料作為背景變項探討之外，主要分為四個部分：情緒勞務量表、情緒調節策略量表、心理彈性量表、身心健康量表。

### 一、情緒勞務量表

本研究採用吳宗祐(2006a)之情緒勞務量表。其透過關鍵事例問卷及觀察法，蒐集現象場中實際發生的情緒勞務事例，並延請工商心理學專家客觀整理分析所蒐集到的資料後，所編製而成。其原始量表說明如下：

#### (一) 原量表內容

原量表全部共有 18 題，含三個分量表，其各分量表及內容說明如下：

- 1、 克制負向情緒：這個部分涉及工作者在面對負向的人際事件時，努力抑制內心的不愉快，盡量不表達出來的勞心費力程度。其情緒勞務的重點即在於克制壓抑自身的負向情緒，如「面對他人的抱怨，要努力克制住自己的不愉快」，共有 6 題。
- 2、 表達正向情緒：工作者在人際互動事件中，要努力展現正向情緒的表現，讓對方有好的感受。其情緒勞務的重點在於展現自己的正向情緒，如「要努力表現微笑，主動給予對方親切的服務」，共有 5 題。
- 3、 處理他人的負向情緒：工作者面對負向人際事件時，要努力採取一些情緒調節的行動或策略，減少對方的負面情緒。此部分的情緒勞務重點在於處理他人的負向情緒，如「要耐心傾聽對方的抱怨，以化解對方的不滿」，共有 7 題。

#### (二) 量表形式與計分

作答形式採 Likert 的六點量尺計分，將題項內容描述依受試者主觀知覺分為六個等級：「從未如此」、「很少如此」、「偶爾如此」、「普通」、「經常如此」，以及「總

是如此」，分別計予 1 分到 6 分，得分越高表示受試者的情緒勞務負荷越高。

### (三) 量表信效度考驗

此量表經過因素分析考驗後，萃取出三個因素，分別為「克制負向情緒」、「表達正向情緒」，以及「處理他人負向情緒」，其因素特徵值分別為 6.55、6.77 和 8.47；而 Cronbach's  $\alpha$  係數則分別為 .88、.91 和 .95，整體量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數為 .96，顯示本量表有良好的內部一致性和穩定性。而在本研究中，經研究者檢驗其內部一致性，同樣具有良好的信度表現，三個分量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數分別為 .94、.92 和 .96，均在 .90 以上，而整體量表的  $\alpha$  係數為 .97，信度係數符合學者看法，各分量表及總量表的信度佳。

### (四) 量表資料分析與應用

本研究採納吳宗祐 (2006a) 所發展的情緒勞務量表，並以其在 2003 年所設計的量表工具進行問卷施測，用來蒐集本研究基層公務人員在工作中，實際需要做到情緒勞務的「頻率次數」，以及該情緒勞務對其自身「耗費心力的程度」兩個部分的情緒勞務現場情形。經與原量表設計者討論測量結果的資料分析與應用，吳宗祐 (2006a) 表示情緒勞務的頻率次數較缺乏有效的預測力，而進一步將工作中情緒勞務頻次與情緒勞務耗費心力的程度相乘，與單純使用情緒勞務耗費心力程度相較，其預測力結果相當接近。加上本研究同樣將情緒勞務定義為個體在工作中與人互動時，基於工作考量，對情緒調節所付出的心力以及所努力的情形，因此，本研究同樣僅採用情緒勞務耗費心力的努力程度來進行後續的資料處理與研究分析。

## 二、情緒調節策略量表

本研究參考潘怡潔 (2014) 根據 Gross 與 John (2003) 所編製之情緒調節量表 (Emotion Regulation Questionnaire, ERQ) 修訂而成的中文版情緒調節量表，並加以文字酌修。潘怡潔 (2014) 主要係參考美國加州史丹佛大學 (Stanford University) 心理系所實驗室網站資源中的中文版情緒調節量表，並重新檢驗該工具在本地樣本中的心理計量特性，而其研究樣本含有 44 位年齡在 19 到 33 歲的年輕人，以及 29 位年齡為 65 到 95 歲的老年人。其原始量表說明如下。

### (一) 原量表內容

量表內容共有 10 題，含兩個分量表，可用來測量出個體在情緒調節時，使用認知重評以及表達抑制兩者策略的傾向。其內容如下：

- 1、 認知重評：此向度定義為藉由改變自身的思考和想法來控制情緒。包含 6 個題項，用來測量受試者認知重評的傾向，如「當我希望多感受正向情緒時，我會去改變我對我思考問題的角度」。
- 2、 表達抑制：此向度定義為藉由不表達情緒來控制情緒。包含 4 個題項，用來測量受試者表達抑制的傾向，如「當我感受到負向情緒時，我會確保不要把他們表露出來」。

### (二) 量表形式與計分

量表為 Likert 七點量尺計分，從「完全不同意」到「完全同意」，分別得到 1 分到 7 分。認知重評分量表總分為 6 分到 42 分；表達抑制分量表總分為 4 分到 28。若受試者在認知重評分量表上得分越高，即代表該受試者在情緒調節中傾向慣用認知重評策略；反之，若在表達抑制分量表上得分越高，即代表其傾向採用壓抑的情緒調節策略。

### (三) 量表信效度考驗

Gross 與 John (2003) 的原始版本經因素分析後，萃取出「認知重評」和「表達抑制」兩個向度，共有 10 個題項。經過四次施測後，認知重評的內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數分別為 .80、.77、.75，以及 .82，平均達 .79；表達抑制在四次施測中的 Cronbach's  $\alpha$  係數則為 .73、.68、.75、.76，其平均達 .73。同時，在三個月後的再測信度亦達 .69。顯示本量表具備良好的內部一致性，其信度亦相對穩定。

潘怡潔 (2014) 主要依據 Stanford 大學網站公開供研究使用的中文版情緒調節量表，並重新對其進行探索性因素分析，研究結果同樣區分出兩個因素，即認知重評以及表達抑制，而其題目結構也與原量表因素結構相符。經重測後認知重評與表達抑制的 Cronbach's  $\alpha$  係數分別為 .84 及 .76。然，此兩者分量表之間的相關程度為 .49，與原始量表中幾乎零相關的結果相異，此表示情緒調節量表有地區性與文

化上的差異，對本地樣本而言，認知重評與表達抑制似乎須留意是否為兩個完全的獨立變項。而本研究另予酌修文字後，認知重評與表達抑制的內部一致性  $\alpha$  係數則分別為.88 與.76，與潘怡潔（2014）的檢驗結果相近似，足見本量表的信度表現相當穩定。

### 三、心理彈性量表

本研究所使用的心理彈性量表採用 Su、Wei 與 Tsai（2014）雙向翻譯 Bond 等人（2011）的第二版接納與行動量表（Acceptance and Action Questionnaire-II, AAQ-II）而成的中文版接納與行動量表，在本研究中則以「心理彈性量表」代表之。

#### （一）原量表內容

Bond 等人（2011）所發展而成的第二版接納與行動量表主要是測量受試者經驗迴避的程度，並以其高低程度來說明受試者心理彈性的程度。英文版本內容原有 10 題，經探索性因素分析後得出兩個因素。第一個因素的解釋變異量達 41.47%；而第二個因素的解釋變異量僅 4.94%。兩因素間的變異源僅在於負向文字和正向文字上的使用，在理論基礎上並無其他差異存在。Bond 等人（2011）發現此兩因素間變異性的來源與實質性結構和潛在性結構均無關，而其差異性僅表現在問題的正負向文字使用上，同時兩個因素之間相關程度高達.5，也顯示此兩因素均屬於同一個結構。基於此，Bond 等人遂認為發展出單一因素「心理彈性/心理僵化」量表會更優於兩個因素的量表。因此刪除 3 題正向文字敘述的題項，僅保留 7 題負向文字敘述的題項。原英文版量表即以心理僵化或經驗迴避作為整份量表題項的軸心，並相對應出心理彈性的主要特性。其內容包括：我會害怕我的感覺、情緒在我的生活中造成了一些困擾、擔憂對我的成功造成一些阻礙等。

而 Su、Wei 與 Tsai（2014）所翻譯的中文版心理彈性量表則保留原英文版刪除的問題，共有 10 個題項。保留的問題項目為「對我來說，就算是想起了一些不好的回憶也沒關係」、「我掌握著我的人生」，以及「我的想法和感受並不會對我的生活方式造成一些阻礙」。

## (二) 量表形式與計分

量表為 Likert 七點量尺計分，從「完全不同意」到「完全同意」，分別得到 1 分到 7 分。其中，第 2、3、4、5、7、8、9 題為心理僵化或經驗迴避題項，以反向計分，加總後若受試者在量表上得分越高，即代表該受試者心理彈性的傾向越高；若受試者得分越低，則代表其心理彈性較低。

## (三) 量表信效度考驗

Bond (2011) 等人的 AAQ-II 是對 Hayes (2004b) 的 AAQ-I 進行修訂而成，發展程序相當嚴謹，除了多位專家審核外，該模型經過三個樣本的考驗後，在比較適配度上 (CFI) 都有相當高的表現，其值分別為 .96、.99，以及 .98，均大於 .95；同時，平均近似平方誤根係數 (RMSEA) 分別為 .06、.04，和 .05，均小於或等於 .06，可認為該模型具有良好的適配性。此外，三個月後及十二個月後的再測信度分別為 .81 和 .79，也顯示出非常好的信度表現。三個樣本的考驗結果均顯示出 AAQ-II 是單一向度的量表，而其  $\alpha$  係數則介於 .78 到 .88 之間。最後，此量表的總解釋變異量為 50.68%，而 Cronbach's  $\alpha$  係數為 .88。

Su、Wei 與 Tsai (2014) 所發展的中文版心理彈性量表，經由 3 個嚴謹步驟 (Brislin, 1970, 1980)，將原 10 題項英文版心理彈性量表翻譯成中文版心理彈性量表，第一步驟係由具備中英雙語能力的第一研究者 (Su) 將原量表翻譯成繁體中文版，接著，由該研究第二作者 (Wei) 進行繁體中文版與英語原文版的一致性檢驗。第二步驟則請具備中英雙語能力的心理學系碩士研究生，在未知該研究目的之下，將此繁體中文版量表翻譯成英文。最後步驟則請兩位未知研究目的且母語為英語的人士，比較翻譯後的英文版量表與原版本量表的語意及語詞準確性。翻譯後量表在歐美人士與華人的  $\alpha$  係數分別為 .86 及 .84。研究者考量 Su、Wei 與 Tsai (2014) 的研究在於探討 190 位華人大學生的經驗迴避與情緒壓抑之間的關係，與本研究目的部分雷同，且經過相當嚴謹的步驟發展繁體中文版量表，同時該版本亦經過多組驗證性因素分析考驗，具備良好信度與效度，因此採用此中文版心理彈性量表。研究者亦於本研究中，同時檢驗此量表的內部一致性表現，發現整體量表的內部一

致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為.86，同樣具備相當良好的信度。

#### 四、身心健康量表

本研究所使用的身心健康量表採用張珏（1987）參考英國學者 Goldberger 與 Hillier（1979）發展的一般健康量表（General Health Questionnaire, GHQ）所編製而成的中文版一般健康量表。此量表所指之身心健康乃個體自覺最近一個月的心理健康感受與狀態。從最初 140 個題目中選出 60 個題目，其後依不同需求，發展出 30、28、12 等不同題數的簡化版本。本研究使用的量表為 GHQ-28，並以「身心健康量表」代表之，量表說明如下。

##### （一）量表內容

本量表共有 28 題，分為四個分量表，每個分量表均包含 7 個題項。量表內容皆採負向敘述，各分量表的命名均為負向身心健康用詞，以此代表個體在身心健康上的困擾，其與身心健康相關的指標向度分別為：

- 1、生理症狀(somatic symptoms)：指個體在生理上的不舒適或身體出現疾病症狀，例如「最近一個月我頭部常常疼痛」。
- 2、焦慮和失眠症(anxiety & insomnia)：指個體在情緒上出現緊張、焦慮，或不安的情形，並出現睡眠品質不佳的狀況，例如「最近一個月我因過度擔心而無法睡眠」。
- 3、社會功能障礙(social dysfunction)：指個體對日常需處理的事項感到無力或無法勝任，例如「最近一個月我不滿意自己的工作表現」。
- 4、嚴重憂鬱(severe depression)：指個體對自己與生活感到悲觀且無望，例如「最近一個月我覺得人生很無望，對事、物皆失去興趣」。

##### （二）量表形式與計分方式

此量表採用 Likert 五點量表型式計分。題目設計詢問受試者自覺身心健康的程度，與一個月前相比較，若完全沒有題目敘述之情形者給 1 分，比往常較少該情形者給 2 分，與往常一樣多該情形者給 3 分，比往常多該情形者給 4 分，比往常較多者給 5 分。分數愈高，代表身心健康的困擾愈高，身心健康狀況愈差。



### (三) 量表信效度考驗

張珏 (1987) 所發展的中文版一般健康量表，信、效度相當穩定，在 GHQ-60 的版本上，中文版信度 Cronbach's  $\alpha$  為 .93，而原英文版的  $\alpha$  係數則為 .92，兩者係數非常近似。而在 GHQ-30 的版本上，中文版 Cronbach's  $\alpha$  係數為 .87，英文版為 .84，同樣非常相似。

此外，近年的研究上，仍有相當良好的信效度。刑慧芬 (2013) 以護理人員為受試，將 GHQ-28 施以項目分析後所得決斷值的結果顯示，各題項均大於 3.0，表示量表題項鑑別度佳；因素分析後，各分量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數介於 .87 到 .95 之間，總量表的  $\alpha$  係數為 .86，而各題項的因素負荷量可解釋的總變異量為 71.26%。此量表在本研究中，各分量表的內部一致性分別為 .91、.94、.93 及 .96，總量表的  $\alpha$  係數則為 .97，可謂仍維持一貫、穩定且良好的信、效度水準。

## 第五節 研究程序與資料處理

### 一、文獻整理並提出研究架構

研究者蒐集、整理並討論有關情緒勞務、情緒調節、心理彈性和身心健康的相關文獻資料，釐清並界定各個變項於本研究中的定義、理論建構與發展，選擇適合本研究的測量工具，並探討各研究變項之間過去的相關研究和應用，及限制與建議，進而發展並提出本研究之研究架構，開始推動本研究的進行。

### 二、準備研究工具

本研究使用四項測量工具，分別為「情緒勞務量表」、「情緒調節量表」、「心理彈性量表」及「身心健康量表」。首先以電子郵件聯繫各量表編制者說明本研究目的，取得同意後並請其簽署「研究工具同意書」(如附錄一)，其中「情緒調節」與「心理彈性」兩項工具，因係直接聯繫國外原編訂學者 (Gross、Bond)，故將其電子郵件回覆內容「同意使用」的畫面擷取，作為該量表之研究工具同意書。

### 三、正式施測過程

本研究透過研究者自身人際網絡，特別商請臺北市民政局、臺北市中正區及大安區戶政事務所友人，協助發布研究動機與目的予臺北市各區戶政事務所，並邀請各區戶政事務所研考人員協助問卷施測與回收。待徵得臺北市各區戶政事務所研考人員同意後，研究者依照各區戶政事務所預算員額編制比例，分別寄送紙本問卷及研究參與同意書（一式二份，分別由受試者和研究者各執一份留存），隨問卷並附上回收信封請其協助施測。問卷填答所花時間約為 20 分鐘，均由受試者自行撥空填寫，並交由研考人員回收後，通知研究者收回各區戶政事務所問卷（如附錄二）。

### 四、研究資料處理

本研究問卷回收後，汰除作答不完全等無效問卷後，將每份有效問卷編給流水號碼，並進一步譯碼後，即輸入統計套裝軟體 SPSS 22.0 中，進行統計與分析。研究者依各項分析結果加以整理，並視研究目的、假設、架構和變項特性，採用以下各項方法作為本研究資料處理分析方法：

#### （一）描述統計

以描述統計分析本研究基層公務人員在研究工具各量表上的平均數與標準差，以了解受試者的情緒勞務、情緒調節、心理彈性與身心健康之作答情形。

#### （二）獨立樣本 $t$ 檢定 (independent-sample t-test)

分析不同性別、婚姻狀態等背景變項基層公務人員在情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性，以及身心健康上的差異情形，以驗證本研究假設一。

#### （三）單因子多變量變異數分析 (MANOVA)

分析不同背景變項的基層公務人員在情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性，以及身心健康上的差異情形，以驗證本研究假設一。

#### （四）皮爾森積差相關 (Pearson product-moment correlation)

分析基層公務人員在情緒勞務、情緒調節、心理彈性，以及身心健康彼此之間是否有顯著相關，以驗證本研究假設二。

#### (五) 階層迴歸分析 (hierarchical multiple regression)

首先以階層迴歸分析基層公務人員的情緒勞務、情緒調節，及心理彈性，對其身心健康是否有顯著預測力，以驗證本研究假設三。接著同樣以階層迴歸分析方式，考驗情調節策略、心理彈性在情緒勞務與身心健康之間的中介效果，以驗證本研究假設四。





## 第四章 研究結果

本章主要目的為呈現本研究參與者資料進行統計分析後的結果。共分為五個部分：第一節探討不同人口背景變項的基層公務人員在「情緒勞務」、「情緒調節策略」、「心理彈性」與「身心健康」上的差異情形；第二節探討高、低「情緒勞務」的基層公務人員在「情緒調節策略」、「心理彈性」，及「身心健康」上的差異情形；第三節則探討基層公務人員在「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」和「身心健康」各變項之間的關係；第四節主要了解基層公務人員在工作上的「情緒勞務」感受，以及「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」分別對「身心健康」狀況的預測情形；最後，第五節則針對基層公務人員的「認知重評」、「表達抑制」、及「心理彈性」在「情緒勞務」與「身心健康」之間的中介效果考驗。

開啟本章各項統計分析結果之前，研究者首先將本研究參與者在量表上的作答情形，作一簡單描述與說明，並呈現如表 4-1。全樣本在情緒勞務量表與情緒調節量表上的得分情形均呈現負偏態，多分配在平均數之上，且離散程度不高。而心理彈性部分，受試者作答情形則呈正偏態，偏態值大於 0，表示本研究受試者在心理彈性部分多分配在平均數以下，低分群的個體偏多。身心健康量表上的作答情形則趨近於常態分配，檢視各身心健康分量表後發現，本研究樣本在生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙呈現負偏態，而嚴重憂鬱呈現正偏態。意味本研究受試者在前三者負向身心健康症狀的得分情形高於平均數者較多，而全樣本在嚴重憂鬱則較多分配在平均數之下。

表 4-1

情緒勞務、情緒調節、心理彈性、身心健康之描述統計 ( $n=428$ )

變項	平均數	標準差	全距	偏態	峰度
情緒勞務總量表	3.93	1.06	5	-.28	-.21
克制負向情緒	4.11	1.19	5	-.30	-.42
表達正向情緒	3.69	1.14	5	-.14	-.41
處理他人負向情緒	3.93	1.19	5	-.24	-.45

(續下頁)

變項	平均數	標準差	全距	偏態	峰度
情緒調節					
認知重評	5.22	.80	6	-.15	-.17
表達抑制	4.49	.99	6	-.21	.11
心理彈性	4.38	.89	6	.17	.13
負向身心健康總量表	2.47	.84	4	.00	-.67
生理症狀	2.66	.97	4	-.11	-.71
焦慮與失眠	2.72	1.01	4	-.20	-.85
社會功能障礙	2.64	.92	4	-.20	-.59
嚴重憂鬱	1.85	.95	4	.75	-.60

觀察本研究受試者在量表工具上的作答情形結果可知，本研究樣本普遍為中高情緒勞務工作族群，在情緒勞務總量表上的平均數（3.93 分）高於中位數（3.5 分），其中克制負向情緒較其他種類情緒勞務耗費心力的平均數得分更高，達 4.11 分。而檢視心理彈性的得分情形發現，本研究受試普遍心理彈性能力平均數為 4.38 分 $\pm$ .89，高於中位數（4 分）些許。而情緒調節中，本研究樣本在認知重評的平均數達 5.22 分，標準差為 .80，高於中位數（4 分）1 個標準差以上，呈現出較高認知重評得分情形；而表達抑制平均數為 4.49 分 $\pm$ .99，同樣高於中位數（4 分）。最後在負向身心健康方面，生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙平均數均高於中位數，未超出 1 個標準差，而憂鬱症的平均得分則小於中位數。而本研究基層公務員的身心健康總量表平均數為 2.47 分，幾近於中位數 2.5 分，顯示本研究基層公務員的身心健康情形居於中等位置。

## 第一節 背景變項基層公務員情緒勞務、情緒調節、心理彈性 與負向身心健康之差異情形

基於上述全樣本作答情形後，研究者發現本研究基層公務人員的情緒勞務偏高，也可能有較多負向身心健康的問題。因此本節主要以獨立樣本 *t* 檢定及單因子多變量變異數分析（MANOVA）方式，分別了解基層公務人員的不同背景變項在情緒勞務、情緒調節、心理彈性以及負向身心健康上的差異情形。探討的背景變項

包括：性別、婚姻狀況、教育程度、公務職稱、公務職等、主要負責業務型態等。

其結果分述如下：

一、基層公務人員的性別在「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」與「負向身心健康」的差異情形

根據表 4-1-1，不同性別的基層公務人員在表達抑制上達顯著差異， $t$  值為-2.75， $p < .01$ ，顯示本研究的基層公務員在情緒調節策略中的表達抑制上，會因為性別而有所差異，男性在表達抑制方面，顯著高於女性。基層公務員之性別在其他變項中未達顯著差異，在情緒勞務、認知重評、心理彈性與負向身心健康等，均不會因為性別而有所差異。

表 4-1-1

不同性別樣本之  $t$  檢定統計量摘要表

	性別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	$p$ 值
情緒勞務	1.女性	326	3.90	1.08	-.88	.38 n.s.
	2.男性	102	4.00	.97		
克制負向情緒	1.女性	326	4.11	1.21	.05	.96 n.s.
	2.男性	102	4.11	1.11		
表達正向情緒	1.女性	326	3.65	1.18	-1.42	.16 n.s.
	2.男性	102	3.82	.994		
處理他人負向情緒	1.女性	326	3.90	1.21	-1.16	.25 n.s.
	2.男性	102	4.05	1.14		
認知重評	1.女性	326	5.20	.79	-.77	.44 n.s.
	2.男性	106	5.27	..83		
表達抑制	1.女性	326	4.41	.98	-2.75	.007**
	2.男性	106	4.72	.99		
心理彈性	1.女性	326	4.35	.88	-1.01	.31 n.s.
	2.男性	102	4.46	.91		
負向身心健康	1.女性	326	2.48	.85	.58	.57 n.s.
	2.男性	102	2.43	.84		
生理症狀	1.女性	326	2.71	.98	1.79	.07 n.s.
	2.男性	102	2.51	.92		

(續下頁)

	性別	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
焦慮與失眠	1.女性	326	2.74	1.03	.69	.49 n.s.
	2.男性	102	2.66	.96		
社會功能障礙	1.女性	326	2.64	.93	-.17	.87 n.s.
	2.男性	102	2.66	.92		
嚴重憂鬱	1.女性	326	1.84	.95	-.35	.73 n.s.
	2.男性	102	1.88	.97		

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; n.s. 為不顯著

## 二、基層公務人員的婚姻狀態在「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」與「負向身心健康」的差異情形

根據表 4-1-2，不同婚姻狀態的基層公務人員在情緒勞務（含 3 個分量表）、認知重評、表達抑制、心理彈性、負向身心健康總量表、生理症狀、焦慮與失眠，及社會功能障礙上均未達顯著差異， $p$  值均大於 .05，顯示本研究基層公務員並不會因為有無婚姻狀態，而造成上述各變項出現差異情形。而負向身心健康中的嚴重憂鬱是唯一僅有達到統計上顯著差異之變項，表示本研究的基層公務員會因為婚姻狀態的存續有無，使其在嚴重憂鬱上產生差異，檢視其平均數可以得知，有婚姻狀態者在憂鬱症方面，顯著高於無婚姻狀態者。

表 4-1-2

不同婚姻狀態樣本之  $t$  檢定統計量摘要表

	婚姻狀態	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
情緒勞務	1.無婚姻狀態	226	4.00	1.02	1.74	.08 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	3.83	1.09		
克制負向情緒	1.無婚姻狀態	226	4.21	1.17	1.80	.07 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	4.00	1.20		
表達正向情緒	1.無婚姻狀態	226	3.75	1.08	1.12	.26 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	3.62	1.20		
處理他人負向情緒	1.無婚姻狀態	226	4.02	1.16	1.65	.10 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	3.83	1.22		
認知重評	1.無婚姻狀態	226	5.16	.80	-1.57	.12 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	5.28	.79		

(續下頁)



	婚姻狀態	個數	平均數	標準差	t 值	p 值
表達抑制	1.無婚姻狀態	226	4.47	1.01	-.44	.66 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	4.51	.97		
心理彈性	1.無婚姻狀態	226	4.37	.89	-.33	.74 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	4.39	.89		
負向身心健康	1.無婚姻狀態	226	2.44	.81	-.91	.36 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	2.51	.88		
生理症狀	1.無婚姻狀態	226	2.65	.98	-.37	.71 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	2.68	.95		
焦慮與失眠	1.無婚姻狀態	226	2.68	1.00	-.80	.42 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	2.76	1.02		
社會功能障礙	1.無婚姻狀態	226	2.65	.90	.21	.84 n.s.
	2.有婚姻狀態	202	2.63	.95		
嚴重憂鬱	1.無婚姻狀態	226	1.76	.86	-2.21	.03*
	2.有婚姻狀態	202	1.96	1.04		

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; n.s. 為不顯著

### 三、情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康在教育程度上的差異

為了解研究參與者教育程度在「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」與「負向身心健康」上是否有所不同，研究者以單因子多變量變異數分析進行考驗，並針對差異顯著的變項進行事後比較（詳如表 4-1-3）。研究結果發現，在多變量變異數顯著性檢定下，Wilks'  $\lambda = .94$ ,  $p < .05$ ，達顯著差異，表示教育程度在前揭多個變項之中，至少有一個研究變項存有顯著差異。進一步以單變量變異數分析，發現本研究基層公務員的教育程度在情緒勞務上有顯著差異存在（ $F = 4.32$ ,  $p < .01$ ），顯示本研究中的基層公務人員會因為教育程度的不同，在情緒勞務上所耗費心力的程度會有所差異。進一步事後比較發現，大學（學院）畢業的基層公務員，在情緒勞務上所耗費心力的程度，顯著高於高中（職）畢業的基層公務員。而本研究參與者的教育程度，並未在認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康等變項上有達到統計上顯著差異效果， $F$  值分別為 .64、.01、.88 與 1.16， $p$  值均大於 .05，由此可知，本研究參與者的情緒調節策略、心理彈性能力與負向身心健康情形，並未因其教育程度的不同而有所差異。

表 4-1-3

教育程度在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 (N=428)

變項	教育程度	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	F 值	事後比較
多變量整體考驗					.94*		
情緒勞務	1.高中(職)	42	3.46	1.14	4.32**	3>1	
	2.專科	59	3.73	1.13			
	3.大學(學院)	287	4.02	1.00			
	4.研究所以上	40	4.00	1.11			
認知重評	1.高中(職)	42	5.18	.80	.64 n.s.		
	2.專科	59	5.34	.91			
	3.大學(學院)	287	5.19	.78			
	4.研究所以上	40	5.28	.78			
表達抑制	1.高中(職)	42	4.48	1.11	.01 n.s.		
	2.專科	59	4.48	.94			
	3.大學(學院)	287	4.49	.99			
	4.研究所以上	40	4.47	.91			
心理彈性	1.高中(職)	42	4.40	.86	.88 n.s.		
	2.專科	59	4.24	.96			
	3.大學(學院)	287	4.38	.87			
	4.研究所以上	40	4.54	.97			
負向身心健康	1.高中(職)	42	2.51	1.00	1.16 n.s.		
	2.專科	59	2.57	.89			
	3.大學(學院)	287	2.47	.81			
	4.研究所以上	40	2.26	.86			

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; n.s. 為不顯著

#### 四、情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康在公務職稱與職等上的差異情形

此一部分主要為了解研究參與者公務上的職稱與職等在「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」與「負向身心健康」上是否有差異性存在，研究結果如表 4-1-4 及 4-1-5 得知，兩者多變量整體考驗 Wilks'  $\lambda$  值分別為.92 與.94， $p$  值均大於.05，未達顯著差異，可謂職稱與職等在上述各變項的整體性上不具有差

異性存在。然而，進一步檢視各變項單變數變異量分析考驗後發現，在負向身心健康方面，則有達到統計上顯著水準， $F$  值分別為 2.72 ( $p<.05$ )、3.64 ( $p<.01$ )。顯示本研究中，不同職稱、職等基層公務員在負向身心健康情形上均會有所差異。以事後比較觀察發現，在職稱方面，第 1 組書記與辦事員以及第 6 組約聘僱人員的負向身心健康，顯著高於第 4 組主管職稱，此表示書記、辦事員以及約聘僱人員的身心健康狀況，明顯較主管職人員不佳。而職等方面，也顯示 1-2 職等組別的基層公務員，負向身心健康得分顯著高於 8 職等以上組別，表示高職等公務人員的身心健康情形較佳於 1-2 職等的基層公務員。

而本研究參與者的職稱與職等，在情緒勞務、認知重評、表達抑制與心理彈性等變項上則未達到統計上顯著差異水準（表 4-1-4、4-1-5 參照），由此可知，本研究參與者的情緒勞務、情緒調節策略與心理彈性，並未因公務職稱與職等的不同而出現差異情形。

表 4-1-4

公務職稱在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 ( $N=428$ )

變項	公務職稱	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	$F$ 值	事後 比較
多變量整體考驗					.92		
情緒 勞務	1.書記與辦事員	34	3.91	1.05	1.42 n.s.		
	2.戶籍員	114	4.04	1.09			
	3.課員	206	3.88	1.06			
	4.主管職稱	18	3.49	1.05			
	5.其他	12	3.67	.71			
	6.約聘僱人員	44	4.13	.97			
認知 重評	1.書記與辦事員	34	4.99	.95	.97 n.s.		
	2.戶籍員	114	5.27	.81			
	3.課員	206	5.21	.77			
	4.主管職稱	18	5.44	.66			
	5.其他	12	5.21	.92			
	6.約聘僱人員	44	5.19	.78			

(續下頁)

變項	公務職稱	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	F 值	事後 比較
多變量整體考驗					.92		
表達	1.書記與辦事員	34	4.55	1.02		.57 n.s.	
抑制	2.戶籍員	114	4.45	1.03			
	3.課員	206	4.46	.99			
	4.主管職稱	18	4.36	.87			
	5.其他	12	4.58	1.24			
	6.約聘僱人員	44	4.69	.85			
心理	1.書記與辦事員	34	4.21	.61		2.10 n.s.	
彈性	2.戶籍員	114	4.41	.86			
	3.課員	206	4.37	.96			
	4.主管職稱	18	4.94	.84			
	5.其他	12	4.43	.80			
	6.約聘僱人員	44	4.21	.76			
負向身	1.書記與辦事員	34	2.67	.90		2.72*	1>4
心健康	2.戶籍員	114	2.58	.78			
	3.課員	206	2.42	.84			
	4.主管職稱	18	1.95	.85			
	5.其他	12	2.80	1.00			
	6.約聘僱人員	44	2.41	.86			

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; n.s. 為不顯著

表 4-1-5

公務職等在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 (N=428)

變項	公務職等	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	F 值	事後 比較
多變量整體考驗					.94		
情緒勞務	1.無	53	4.00	.94		1.49 n.s.	
	2.1-2 職等	19	3.82	1.28			
	3.3-5 職等	183	4.03	1.02			
	4.6-7 職等	168	3.82	1.09			
	5.8 職等以上	5	3.21	1.07			

(續下頁)

變項	公務職等	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	F 值	事後 比較
多變量整體考驗					.94		
認知重評	1.無	53	5.18	.78		.33 n.s.	
	2.1-2 職等	19	5.10	1.05			
	3.3-5 職等	183	5.20	.79			
	4.6-7 職等	168	5.27	.78			
	5.8 職等以上	5	5.17	.79			
表達抑制	1.無	53	4.66	.95		.79 n.s.	
	2.1-2 職等	19	4.67	1.20			
	3.3-5 職等	183	4.42	1.01			
	4.6-7 職等	168	4.49	.97			
	5.8 職等以上	5	4.30	.54			
心理彈性	1.無	53	4.27	.77		.87 n.s.	
	2.1-2 職等	19	4.15	.69			
	3.3-5 職等	183	4.38	.88			
	4.6-7 職等	168	4.43	.96			
	5.8 職等以上	5	4.78	.72			
負向身心 健康	1.無	53	2.52	.88		3.64**	2>5
	2.1-2 職等	19	2.87	.94			
	3.3-5 職等	183	2.53	.81			
	4.6-7 職等	168	2.37	.84			
	5.8 職等以上	5	1.51	.27			

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; n.s. 為不顯著

#### 五、情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康在業務型態上的差異情形

最後為了解本研究參與者在工作中的業務型態，是否在「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」與「負向身心健康」上同樣會有所差異，仍依循多變量變異數分析方式，檢測其是否達統計上顯著差異水準。分析結果由表 4-1-6 可以得知，Wilks'  $\lambda = .93$  ,  $p < .01$  , 表示業務型態在多個變項之間，至少有一個研究變項存有顯著差異。進一步以單變量變異數分析後發現，本研究基層公務員的業務型態在情緒勞務、心理彈性與負向身心健康上均達到顯著差異水準 ( $F = 5.36$  ,  $p < .01$  ;  $F = 4.16$  ,  $p < .01$  ;  $F = 2.73$  ,  $p < .05$  )。

顯示本研究中的基層公務人員會因為主要從事的業務型態不同，在情緒勞務、心理彈性以及負向身心健康均有所差異。再進一步事後比較發現，一線櫃檯類別及後線業務類別的基層公務員，在情緒勞務上所耗費心力的程度，顯著高於主要負責行政庶務的基層公務員；而主管類別的心理彈性，顯著高於負責後線業務的承辦人員；至身心健康情形，後線業務承辦人員的負向身心健康得分顯著高於主管人員。研究結果說明了與行政庶務人員相比，一線櫃檯與後線業務承辦人員有較高的情緒勞務感受，且主管人員的心理彈性與身心健康均優於後線業務承辦人員。而本研究參與者的情緒調節策略在業務型態上則未達統計上顯著水準，亦即，基層公務員在認知重評與表達抑制兩者間，並不會因為執掌不同業務型態，出現情緒調節策略的差異情形。

表 4-1-6

業務型態在基層公務員情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康各面向之差異性檢定摘要表 (N=428)

變項	業務型態	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	F 值	事後 比較
多變量整體考驗					.93**		
情緒勞務	1.一線櫃檯	150	4.06	1.00	5.36**		1>3 2>3
	2.後線業務	197	3.99	1.07			
	3.行政庶務	66	3.54	1.05			
	4.主管	15	3.41	1.07			
認知重評	1.一線櫃檯	150	5.24	.80	.26 n.s.		
	2.後線業務	197	5.19	.79			
	3.行政庶務	66	5.21	.88			
	4.主管	15	5.36	.58			
表達抑制	1.一線櫃檯	150	4.58	.97	2.36 n.s.		
	2.後線業務	197	4.52	.95			
	3.行政庶務	66	4.22	1.13			
	4.主管	15	4.25	.78			

(續下頁)

變項	業務型態	個數	平均數	標準差	Wilks' $\lambda$	F 值	事後 比較
多變量整體考驗					.93**		
心理彈性	1.一線櫃檯	150	4.34	.84	4.16**	4>2	
	2.後線業務	197	4.29	.93			
	3.行政庶務	66	4.60	.82			
	4.主管	15	4.95	.88			
負向身心 健康	1.一線櫃檯	150	2.42	.77	2.73*	2>4	
	2.後線業務	197	2.56	.84			
	3.行政庶務	66	2.44	.99			
	4.主管	15	1.98	.83			

\* $p<.05$ ；\*\* $p<.01$ ；n.s.為不顯著

## 第二節 高、低情緒勞務基層公務員在情緒調節、心理彈性與 負向身心健康差異情形

本節首先探討基層公務人員的情緒勞務與負向身心健康之間的差異情形，也另外討論情緒勞務與情緒調節策略採取傾向之間的差異情形，因此研究者同樣將研究對象在情緒勞務的得分表現，依其平均得分區分為高情緒勞務組，以及低情緒勞務組。本研究中基層公務員在情緒勞務量表中得分最低為 18 分，最高為 108 分，平均總分數為 70.65 分，因此 71 分以上為高情緒勞務組（數值編碼 1），得分在 70 分以下者為低情緒勞務組（數值編碼 2）。透過轉換及重新編碼，新增新的情緒勞務變項，包含高低兩組，先針對負向身心健康及其各分量表（生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙，及嚴重憂鬱）進行獨立樣本  $t$  檢定。接著於第二部分進一步探討高低情緒勞務組在各個情緒調節策略上的選擇與應用情形。

### 一、高、低「情緒勞務」的基層公務人員在「負向身心健康」上的差異情形

如表 4-2-1，高低情緒勞務基層公務人員在負向身心健康表現上，有達到顯著差異，其  $t$  值為 2.80， $p<.05$ ，結果得知高情緒勞務公務人員在負向身心健康上，高於低情緒勞務者。進一步探究其負向身心健康各分量表方面，高情緒勞務基層公務人員在生理症狀、焦慮與失眠、及社會功能障礙三個分量表上，得分顯著高於低情

緒勞務組， $t$  值依序為 3.06、2.90、2.03， $p$  值為 .002、.004、.043。亦即，本研究中情緒勞務越高者，有越多生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙等負向身心健康方面的症狀。而在嚴重憂鬱方面，基層公務員的高低情緒勞務則未達到顯著差異， $t$  值為 1.75， $p > .05$ 。

表 4-2-1

高低情緒勞務樣本在負向身心健康之  $t$  檢定統計量摘要表

	變項	個數	平均數	標準差	$t$ 值	$p$ 值
負向身心健康	1.高情緒勞務	226	2.58	.85	2.80	.005**
	2.低情緒勞務	202	2.35	.83		
生理症狀	1.高情緒勞務	226	2.80	.98	3.06	.002**
	2.低情緒勞務	202	2.51	.938		
焦慮與失眠	1.高情緒勞務	226	2.85	1.02	2.90	.004**
	2.低情緒勞務	202	2.57	.98		
社會功能障礙	1.高情緒勞務	226	2.73	.93	2.03	.043*
	2.低情緒勞務	202	2.55	.91		
嚴重憂鬱	1.高情緒勞務	226	1.93	.96	1.75	.081 n.s.
	2.低情緒勞務	202	1.77	.95		

\* $p < .05$ ；\*\* $p < .01$ ；n.s.為不顯著

## 二、高、低「情緒勞務」的基層公務人員在情緒調節策略與心理彈性上的差異情形

進一步為了解基層公務人員在情緒調節的傾向，針對本研究 2 個主要情緒調節策略，即認知重評與表達抑制，以及心理彈性能力，同樣進行獨立樣本  $t$  檢定。結果如表 4-2-2。檢定結果顯示高低情緒勞務基層公務人員在情緒調節策略選擇上，皆有達到顯著差異，其  $t$  值在認知重評上為 2.37， $p < .05$ ；在表達抑制上為 3.66， $p < .001$ 。而在心理彈性上， $t$  值為 -3.88， $p < .001$ ，也達到統計上顯著差異水準。由結果得知高情緒勞務公務人員在情緒調節中，會採取認知重評調節策略，也同樣可能會採取表達抑制策略；而低情緒勞務公務人員則比高情緒勞務公務人員有較多心理彈性能力來因應自身情緒。



表 4-2-2

高低情緒勞務樣本在情緒調節策略與心理彈性之 *t* 檢定統計量摘要表

	變項	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值
認知重評	1.高情緒勞務	226	5.30	.79	2.37	.018*
	2.低情緒勞務	202	5.12	.80		
表達抑制	1.高情緒勞務	226	4.65	.97	3.69	.000***
	2.低情緒勞務	202	4.30	.98		
心理彈性	1.高情緒勞務	226	4.22	.89	-3.88	.000***
	2.低情緒勞務	202	4.55	.87		

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; \*\*\* $p < .001$

### 第三節 基層公務人員的情緒勞務、認知重評、表達抑制、 心理彈性與負向身心健康等變項之相關性

從相關文獻及上述各節研究結果可以得知情緒勞務會使個體身心健康不佳，而情緒調節與心理彈性則能夠讓個人有較好的身心健康狀態。為了解本研究「情緒勞務」、「情緒調節策略」、「心理彈性」與「負向身心健康」的之間的關係，研究者以皮爾森積差相關分析各變項間的相關情形和方向性。

#### 一、基層公務人員「年齡」、「公務年資」與「情緒勞務」、「情緒調節策略」、「心理彈性」與「負向身心健康」的相關

由於本研究中將研究參與者的年齡、公務年資、現職年資等背景變項設計為連續變項，因此首先討論該等變項與本研究其他變項之間的相關性。由表 4-3-1 可以得知，本研究參與者的年齡與情緒勞務總量表之間的相關性達顯著，並呈現負相關 ( $r = -.12, p < .05$ )，表示基層公務員年齡越高，其情緒勞務的負荷感受度越低。此外，年齡在情緒調節策略中，與認知重評達顯著正相關 ( $r = .10, p < .05$ )、與負向身心健康中的嚴重憂鬱亦達顯著正相關 ( $r = .11, p < .05$ )。表示基層公務員年紀越長，則較傾向選擇認知重評策略因應工作情緒，然而結果顯示，也可能會有較多憂鬱症狀情形的發生，而年齡與心理彈性及負向身心健康中的生理症狀、焦慮與失眠、社會功

能障礙之間則均未有顯著相關。

在公務年資方面，其與情緒勞務總量表之間達顯著負相關 ( $r=-.10, p<.05$ )，表示基層公務員的公務年資越長，工作中的情緒勞務耗費心力的程度越少。檢視情緒勞務各分量表後發現，公務年資與克制負向情緒、表達正向情緒的相關性，分別達顯著水準，且均呈現負相關 ( $r=-.11, p<.05$ ;  $r=-.11, p<.05$ )，表示公務年資越高的公務員，執行工作中的克制負向情緒與表達正向情緒等情緒展示規則要求時，耗費心力的感受程度較低。而公務年資與情緒調節策略、心理彈性及負向身心健康之相關性，則均未達顯著。至現職年資與本研究各變項之間，亦未達顯著相關。

## 二、基層公務人員在工作中「情緒勞務」與「情緒調節策略」、「心理彈性」及「負向身心健康」的相關

由表 4-3-1 得知，參與本研究基層公務人員的「情緒勞務」與「情緒調節策略」之間的相關性達顯著水準，其中，與情緒調節中的認知重評策略達顯著正相關 ( $r=.13, p<.01$ )；與表達抑制亦達顯著正相關 ( $r=.20, p<.01$ )。表示情緒勞務越高的基層公務員，皆有高傾向採取認知重評以及表達抑制策略來調節情緒，但比較兩者相關係數的表現，表達抑制的相關係數高於認知重評，由此可知高情緒勞務公務人員更傾向選擇表達抑制方式作為情緒調節策略。在情緒勞務各分量表中也同樣發現，其與表達抑制的正相關性較高，係數達.14 至.26 之間，而與認知重評的相關性較低，達顯著相關係數者僅.11 到.15，且情緒勞務之處理他人負向情緒與認知重評之相關性未達顯著。情緒勞務各分量表與情緒調節策略的相關性考驗結果亦證實，高情緒勞務基層公務人員仍更傾向採取表達抑制策略。

而在「情緒勞務」總量表與「心理彈性」相關性部分，研究結果呈現顯著負相關 ( $r=-.24, p<.01$ )，檢視情緒勞務各分量表與心理彈性之相關性，同樣均達顯著負相關，相關係數在-.18 至-.25 間，表示本研究基層公務員在工作中，若感受到越多情緒勞務負荷時，其心理彈性越低，意即有較多經驗迴避的傾向。

在「情緒勞務」總量表與「負向身心健康」總量表之間的相關性部分，同樣達統計上顯著水準，並呈現正相關 ( $r=.20, p<.01$ )，表示當基層公務員感受到越多情

緒勞務時，身心健康就越不佳，反之亦然。而觀察負向身心健康的各個分量構面可以發現，情緒勞務與生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙，及嚴重憂鬱之相關均達顯著水準，且都呈現正相關( $r=.23, p<.01$ ;  $r=.21, p<.01$ ;  $r=.17, p<.01$ ;  $r=.11, p<.05$ )，顯示當基層公務員的情緒勞務越高時，會有較多的生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙及嚴重憂鬱等身心困擾，反之亦然。若再從情緒勞務的分量構面觀察其中的關係，克制負向情緒與生理症狀、焦慮與失眠、與社會功能障礙之相關性達顯著水準，且均呈現正相關 ( $r=.20, p<.01$ ;  $r=.19, p<.01$ ;  $r=.17, p<.01$ )；處理他人負向情緒同樣與生理症狀、焦慮與失眠、及社會功能障礙有顯著的正相關統計水準 ( $r=.21, p<.01$ ;  $r=.18, p<.01$ ;  $r=.14, p<.01$ )；而表達正向情緒部分，除了與生理症狀、焦慮與失眠、及社會功能障礙之相關性有達顯著統計水準( $r=.21, p<.01$ ;  $r=.19, p<.01$ ;  $r=.15, p<.01$ ) 之外，其與嚴重憂鬱之相關性也達到顯著水準 ( $r=.15, p<.01$ )。此表示當基層公務員在克制負向情緒及處理他人負向情緒時，感受到越多情緒勞務負荷，其可能就會有越多的生理症狀、焦慮與失眠、及社會功能障礙的情形。此外，當基層公務人員表達正向情緒時，若其感受到較多的情緒勞務負荷，除了同樣會有較多的生理症狀、焦慮與失眠、及社會功能障礙情形之外，還會有較多嚴重憂鬱的症狀。

### 三、基層公務人員在工作中「認知重評」、「表達抑制」、「心理彈性」與「負向身心健康」的相關

在情緒調節策略中，基層公務人員的「認知重評」與「負向身心健康」之間的相關性達顯著水準，呈現負相關 ( $r=-.19, p<.01$ )，表示基層公務員在工作中運用越多的認知重評策略，即會有較好的身心健康，反之亦然。而觀察認知重評策略與負向身心健康的各個分量構面可以發現，其與生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙，及嚴重憂鬱之相關均達顯著水準，且皆呈現負相關 ( $r=-.16, p<.01$ ;  $r=-.17, p<.01$ ;  $r=-.14, p<.01$ ,  $r=-.20, p<.01$ )，顯示當基層公務員在情緒調節中，傾向使用較多認知重評策略的人，較少出現生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙及嚴重憂鬱等身心困擾情形，反之亦然；而表達抑制部分，研究結果如表 4-3-1 顯示，其與負向身心健康總分以及各個負向身心健康問題症狀之相關性，皆未達顯著水準( $r=.03, p>.05$ ;

$r=.04, p>.05; r=.01, p>.05; r=.04, p>.05, r=.02, p>.05$ )，此結果顯示本研究中傾向採取表達抑制作為主要情緒調節策略的基層公務員，並未與負向身心健康有顯著相關性。

在「心理彈性」與「負向身心健康」之間的相關性方面，由表 4-3-1 可以得知，心理彈性與負向身心健康及其各分量構面之相關性均達顯著水準，且皆呈現中高度負相關 ( $r=-.51, p<.01; r=-.44, p<.01; r=-.47, p<.01; r=-.44, p<.01, r=-.45, p<.01$ )，表示基層公務員的心理彈性能力越高，其身心健康狀態就會越佳，反之亦然。由此可知，基層公務員若有較多心理彈性的特質，如接納、重視與接觸當下經驗、明確的價值觀或承諾後行動等，則會出現較少生理症狀、較少憂鬱及焦慮傾向、社會功能較佳，以及較少有失眠的情形。



表 4-3-1

## 基層公務人員的年齡、年資、情緒勞務、情緒調節、心理彈性與負向身心健康之相關矩陣

	A	B	C	D	D1	D2	D3	E1	E2	F	G	G1	G2	G3	G4
A 年齡	1														
B 公務年資	.82**	1													
C 現職年資	.58**	.71**	1												
D 情緒勞務努力程度	-.12*	-.10*	-.02	1											
D1 克制負向情緒	-.12*	-.11*	-.06	.90**	1										
D2 表達正向情緒	-.09	-.11*	-.03	.87**	.69**	1									
D3 處理他人負向情緒	-.10	-.07	.01	.92**	.71**	.72**	1								
E1 認知重評	.10*	.02	-.01	.13**	.15**	.11**	.09	1							
E2 表達抑制	.01	.01	.05	.20**	.18**	.26**	.14**	.45**	1						
F 心理彈性	.04	.02	.01	-.24**	-.23**	-.25**	-.18**	.24**	-.14**	1					
G 負向身心健康	.01	-.02	.01	.20**	.18**	.20**	.18**	-.19**	.03	-.51**	1				
G1 生理症狀	-.02	-.04	-.02	.23**	.20**	.21**	.21**	-.16**	.04	-.44**	.89**	1			
G2 焦慮與失眠	-.00	-.02	-.02	.21**	.19**	.19**	.18**	-.17**	.01	-.47**	.92**	.83**	1		
G3 社會功能障礙	-.06	-.07	-.04	.17**	.17**	.15**	.14**	-.14**	.04	-.44**	.89**	.70**	.78**	1	
G4 嚴重憂鬱	.11*	.05	.09	.11*	.07	.15**	.08	-.20**	.02	-.45**	.81**	.59**	.60**	.64**	1

## 第四節 基層公務人員的情緒勞務、認知重評、表達抑制、 心理彈性對負向身心健康的預測分析

為了解基層公務人員在工作環境中，承載的情緒勞務負荷及其可運用的情緒調節策略，即認知重評、與表達抑制，以及心理彈性能力對負向身心健康的預測情形。首先檢視本研究中各個變項是否會出現共線性問題，結果顯示所投入的自變項 VIF 值均小於 2，符合 Fox (1991) 認為共線性應小於 4 的標準，表示自變項之間沒有共線性問題存在。

經整理本研究各人口背景變項的差異情形後發現，基層公務人員中主管人員在情緒勞務負荷感受、負向身心健康狀態方面、心理彈性得分情形上，均較其他人員有情緒勞務負荷感受較低、有較少的負向身心健康狀態及心理彈性較高等情形，因此研究者控制「業務型態」背景變項，一併納入階層迴歸模型中討論其預測情形。於此同時，須先將業務型態轉換為虛擬變項，本研究以主管職為參照組，並新增三個虛擬變項，分別為「一線櫃檯與主管的對比」、「後線業務與主管的對比」以及「行政庶務與主管的對比」。接著將本節區分為兩部分，首先研究者採取階層迴歸的統計方式，探討基層公務人員在工作中產生的情緒勞務負荷對其負向身心健康的預測力，接著分析認知重評與表達抑制對負向身心健康的預測力，最後再加入心理彈性變項，探究上述以上各種可能影響負向身心健康的變數，同時描述其對負向身心健康的預測力變化情形。第二部分同樣採取階層迴歸分析方式，深究上述數個自變項分別對生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙，以及嚴重憂鬱的預測情形。

研究者控制業務型態人口背景變項後，首先將「情緒勞務」投入，作為模式二的自變項；模式三則以強迫進入法投入情緒調節歷程的「認知重評」與「表達抑制」策略；模式四則強迫進入「心理彈性」變項，依變項則分別為「負向身心健康」及各個分量構面變項，以階層迴歸方式進行分析。

## 一、基層公務員的「情緒勞務」、「情緒調節」、「心理彈性」對「負向身心健康」的預測

基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康的預測情形如表 4-4-1。結果顯示，模式一可解釋負向身心健康為 1.9% 的變異量 ( $F=2.73, p<.05$ )，「業務型態」中，後線業務與主管之間的對比有顯著的預測力 ( $\beta=.34, p<.05$ )，其他一線櫃檯人員與行政庶務人員對比於主管人員在負向身心健康上則無顯著預測力，此表示相較於主管人員，後線業務承辦人有更多的負向身心健康問題。情緒勞務可解釋負向身心健康為 5.7% 的變異量，達到統計上顯著水準，呈現正向預測 ( $\beta=.20, p<.001$ )，表示情緒勞務越高，身心健康方面會出現較多身心症狀。在模式三中，投入認知重評與表達抑制後發現，認知重評可以負向預測負向身心健康問題，預測力  $\beta$  值為  $-.26, p<.001$ ；表達抑制則呈現正向預測負向身心健康症狀 ( $\beta=.11, p<.05$ )，兩者增加 5.5% 的解釋量，顯示認知重評越高，身心健康越好，而表達抑制越高則出現越多負向身心健康問題。在最後模式四投入心理彈性後，對負向身心健康問題的預測力達到顯著效果 ( $\beta=-.46, p<.001$ )，解釋變異量增加至 28.5%，呈現負向預測負向身心健康問題，結果表示心理彈性越高，能夠預測其具有較好的身心健康狀態。有趣的是，在模式四中，除了情緒勞務仍有效顯著正向預測負向身心健康問題外，認知重評與表達抑制的預測力被排除了，足見本研究基層公務員的身心健康情形可能大部分是受到心理彈性的影響。

表 4-4-1

基層公務員情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康迴歸摘要 ( $N=428$ )

預測變項	負向身心健康			
	模式一	模式二	模式三	模式四
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
業務型態 (主管為參照組)				
一線櫃檯&主管	.25	.19	.15	.06
後線業務&主管	.34*	.29*	.24	.14
行政庶務&主管	.20	.19	.17	.12

(續下頁)

		負向身心健康			
		模式一	模式二	模式三	模式四
預測變項		$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
情緒勞務			.20***	.21***	.11*
認知重評				-.26***	-.09
表達抑制				.11*	-.01
心理彈性					-.46***
	<i>F</i> 值	2.73*	6.38***	8.80***	23.89***
迴歸模式	$R^2$	.019	.057	.112	.285
摘要	$R^2$ 改變量	.019	.038	.055	.173
	調整後 $R^2$	.012	.048	.099	.273

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; \*\*\* $p < .001$

## 二、基層公務員的「情緒勞務」、「認知重評」、「表達抑制」與「心理彈性」分別對「生理症狀」、「焦慮與失眠」、「社會功能障礙」以及「嚴重憂鬱」的預測情形

本節第二部分即深入探討本研究自變項對不同負向身心健康問題的預測情形。同樣採用上述階層迴歸模式分析，而依變項則依序為生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙、及嚴重憂鬱，階層迴歸分析結果如表 4-4-2。

在業務型態中背景變項中，對生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙以及嚴重憂鬱的解釋變異量分別為 1.6%、2.3%、2.0%及 0.6%。對比於主管人員，一線櫃檯、後線業務及行政庶務人員分別顯著預測出較多的負向身心健康症狀，其中櫃檯人員預測出較多生理症狀及社會功能障礙 ( $\beta = .27, p < .05$ ;  $\beta = .028, p < .05$ )；後線業務承辦人員則預測出較多負向身心健康症狀，包括生理症狀 ( $\beta = .32, p < .05$ )、焦慮與失眠 ( $\beta = .26, p > .05$ ) 與社會功能障礙 ( $\beta = .37, p < .01$ )；而行政庶務人員則預測出現較多社會功能障礙 ( $\beta = .22, p < .05$ ) 的問題。

控制業務型態下的情緒勞務在四個負向身心健康分量表的階層迴歸模式二至模式四中，大多均有效出現正向預測力，且達到統計上顯著。除了在預測社會功能障礙、嚴重憂鬱的模式四中，因為心理彈性的置入，預測力的顯著效果被排除 ( $\beta = .08, p > .05$ ;  $\beta = .03, p > .05$ )，意味著情緒勞務較能有效預測負向身心健康中生理症狀及焦慮與失眠的情形，而心理彈性可能才是影響負向身心健康中的社會功能障



礙及嚴重憂鬱等心理功能症狀真正的預測因子。情緒勞務投入後的解釋變異量在生理症狀情形有 6.2%、焦慮與失眠有 6.4%、社會功能障礙有 4.6%、嚴重憂鬱為 1.7%，相較之下，情緒勞務較能解釋生理症狀、焦慮、失眠的情形。

同樣的，認知重評在四個迴歸分析的模式三中，其負向預測力均有達到統計上的顯著水準，顯示認知重評能夠有效預測基層公務員出現較少負向身心健康情形 ( $\beta = -.23, p < .001$ ;  $\beta = -.23, p < .001$ ;  $\beta = -.20, p < .001$ ;  $\beta = -.27, p < .001$ )。但投入心理彈性之後，出現相同的結果，在生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙的模式四中，心理彈性排除掉認知重評的顯著預測力，而在嚴重憂鬱方面，認知重評則仍保有負向預測力的效果 ( $\beta = -.11, p < .05$ )，顯示認知重評預測嚴重憂鬱的情形，不會因為心理彈性的置入，而失去預測效果。在表達抑制方面，其預測負向身心健康各種症狀的表現較差，僅在預測嚴重憂鬱方面，有出現顯著正向預測力 ( $\beta = .12, p < .05$ )，顯示表達抑制無法如情緒勞務及認知重評般能有效預測生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙。且同樣的，在心理彈性投入之後，表達抑制正向預測嚴重憂鬱的預測力也被排除了 ( $\beta = .02, p > .05$ )。認知重評與表達抑制共同預測負向身心健康症狀的解釋量方面，分別增加了 4.1%、4.1%、3.2% 及 5.5%，認知重評與表達抑制在預測嚴重憂鬱的解釋量優於其他負向身心健康症狀。

心理彈性在預測生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙、嚴重憂鬱上，均有良好預測效果，統計上也均達到顯著水準， $\beta$  值依序為  $-.38$ 、 $-.42$ 、 $-.40$ 、 $-.42$ ， $p$  值均小於  $.001$ ，在四個迴歸分析中，模式四的總解釋變異量共達 20.8% 至 25.1% 之間。研究結果顯示心理彈性有效負向預測各種負向身心健康症狀，解釋量也較情緒勞務、認知重評及表達抑制為佳，最能有效預測的為焦慮與失眠，其次為嚴重憂鬱、社會功能障礙。

表 4-4-2

基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性對負向身心健康各分量表迴歸係數摘要表 (N=428)

預測變項	生理症狀 $\beta$				焦慮與失眠 $\beta$				社會功能障礙 $\beta$				嚴重憂鬱 $\beta$			
	模式一	模式二	模式三	模式四	模式一	模式二	模式三	模式四	模式一	模式二	模式三	模式四	模式一	模式二	模式三	模式四
業務型態																
櫃檯&主管	.27*	.20	.17	.10	.18	.12	.09	.01	.28*	.23	.20	.13	.14	.11	.07	-.02
後線&主管	.32*	.26*	.22	.14	.32*	.26*	.23	.13	.37**	.33*	.29*	.20	.19	.16	.12	.02
庶務&主管	.17	.16	.14	.10	.16	.15	.14	.09	.23*	.22*	.21*	.16	.13	.12	.11	.06
情緒勞務		.22***	.23***	.15**		.21***	.22***	.13**		.16**	.17***	.08		.11*	.12*	.03
認知重評			-.23***	-.09			-.23***	-.07			-.20***	-.05			-.27***	-.11*
表達抑制			.09	-.00			.07	-.03			.10	-.01			.12*	.02
心理彈性				-.38***				-.42***				-.40***				-.42***
$F$ 值	2.31	6.95***	8.07***	16.63***	3.39*	7.24***	8.25***	20.06***	2.90*	5.06**	5.91***	15.76***	.83	1.80	5.43***	16.40***
$R^2$	.016	.062	.103	.217	.023	.064	.105	.251	.020	.046	.078	.208	.006	.017	.072	.215
$R^2$ 改變量	.016	.046	.041	.114	.023	.041	.041	.145	.020	.026	.032	.130	.006	.011	.055	.143
$\Delta R^2$	.009	.053	.090	.204	.017	.055	.093	.238	.013	.037	.065	.195	-.001	.007	.059	.202

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; \*\*\* $p < .001$

## 第五節 基層公務人員的情緒勞務、認知重評、表達抑制、 心理彈性對負向身心健康的中介效果

依據上節研究結果，本節主要探討各種情緒調節策略在「情緒勞務」與「負向身心健康」之間是否具有中介效果，並進一步探討「心理彈性」、「認知重評」及「表達抑制」在負向身心健康的各個分量構面上的中介效果檢定。為了解本研究各項情緒調節策略的中介效果，研究者參考 Baron 和 Kenny (1986) 所提出的中介效果檢驗方法，以迴歸分析方式進行四個檢驗步驟：(1) 預測變項能顯著的預測效標變項。(2) 預測變項能顯著的預測中介變項。(3) 在控制預測變項的條件之下，中介變項能預測效標變項。(4) 當加入中介變項之後，預測變項對效標變項的預測力有顯著的下降。中介效果若成立，則以 Sobel 檢定考驗其顯著性，當  $z$  值絕對值大於 1.96，表示中介效果達 .05 顯著水準。以下分別就不同情緒調節、心理彈性與負向身心健康的中介效果分別敘述之。以下就不同路徑分點敘述各種迴歸分析結果並說明其中介效果。

### 一、基層公務人員之「心理彈性」在「情緒勞務」與「負向身心健康」的中介效果

為考驗心理彈性在情緒勞務與負向身心健康之間的中介效果，進行上述四個條件的考驗，本部分研究者首先以「情緒勞務」作為預測變項，以「心理彈性」作為被預測效標變項進行簡單迴歸，檢驗情緒勞務對心理彈性的預測力（模式 1）。接著第二路徑則以「心理彈性」作為預測變項，以「負向身心健康」作為效標變項，檢驗其預測力（模式 2）。第三種路徑（模式 3）則以「情緒勞務」作為預測變項，「負向身心健康」則為依變項，檢視其預測效果。最後（模式 4）第四路徑則以「情緒勞務」及「心理彈性」作為自變項，「負向身心健康」則作為依變項，以階層迴歸方式，檢視自變項對依變項的共同預測情形。

#### (一) 「心理彈性」在「情緒勞務」與「負向身心健康」總量表之中介效果

此部分檢驗中介效果之分析結果由表 4-5-1 可知，在初步以「情緒勞務」預測「心理彈性」時，具有顯著負向預測力 ( $\beta = -.24, p < .001$ )，表示基層公務員的情緒

勞務負荷感受越高，心理彈性會較低。其次以「心理彈性」預測「負向身心健康」方面，具有顯著負向預測效果( $\beta = -.51, p < .001$ )，意即基層公務員的心理彈性越佳，越少負向身心健康問題。接著以「情緒勞務」預測「負向身心健康」，同樣達到顯著正向預測力( $\beta = .20, p < .001$ )，表示基層公務員的情緒勞務感受越強烈，能有效預測其出現較多的負向身心健康問題。最後則將「情緒勞務」與「心理彈性」共同投入階層迴歸方程式中，檢驗對「負向身心健康」的預測情形，結果顯示「情緒勞務」雖仍能有效預測「負向身心健康」，但標準化係數 $\beta$ 值降低至.09，其預測力下降的情形可證實「心理彈性」在基層公務員的「情緒勞務」與「負向身心健康」之間存在部分中介效果與影響。接著以 Sobel 檢定後的  $z$  值為 4.66 ( $p < .001$ )，其絕對值大於 1.96，可謂其具有顯著中介效果。

表 4-5-1

心理彈性在情緒勞務與身心健康間的中介效果 ( $N=428$ )

模式	$\beta$	$t$ 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：情緒勞務	-.24***	-5.05***	.057	.054
模式 2				
依變項：負向身心健康				
自變項：心理彈性	-.51***	-12.28***	.262	.260
模式 3				
依變項：負向身心健康				
自變項：情緒勞務	.20***	4.30***	.042	.039
模式 4				
依變項：負向身心健康				
自變項：情緒勞務	.09*	2.04*	.042	.042
心理彈性	-.49***	-11.49***	.269	.265
Sobel test	4.66***			

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$

## (二) 「心理彈性」在「情緒勞務」與「負向身心健康」各分量構面之中介效果

根據前節迴歸分析結果可知，心理彈性在情緒勞務與負向身心健康之間具有部分中介效果存在，研究者進一步分別檢驗各個負向身心健康構面的中介效果。

### 1、以「生理症狀」作為依變項

由表 4-5-2 之迴歸分析結果得知，基層公務員的「心理彈性」顯著負向預測「生理症狀」( $\beta = -.48, p < .001$ )；「情緒勞務」顯著正向預測「生理症狀」( $\beta = .23, p < .001$ )；當共同投入「情緒勞務」與「心理彈性」階層迴歸分析之後，情緒勞務仍有效顯著正向預測生理症狀 ( $\beta = .13, p < .01$ )，但預測力略為下降，顯示「心理彈性」在「情緒勞務」與「生理症狀」之間也存在部分中介之效果。Sobel 檢定後的  $z$  值為 4.51 ( $p < .001$ )，其絕對值大於 1.96，具有顯著中介效果。

### 2、以「焦慮與失眠」作為依變項

觀察表 4-5-3 之迴歸分析結果，基層公務員的「心理彈性」顯著負向預測「焦慮與失眠」( $\beta = -.47, p < .001$ )；「情緒勞務」顯著正向預測「焦慮與失眠」( $\beta = .21, p < .001$ )；當控制「情緒勞務」並投入「心理彈性」以階層迴歸方式分析之後，情緒勞務仍有效顯著正向預測焦慮與失眠 ( $\beta = .10, p < .05$ )，預測力下降情形顯示「心理彈性」在「情緒勞務」與「焦慮與失眠」之間同樣存在部分中介之效果。Sobel 檢定後的  $z$  值為 4.58 ( $p < .001$ )，其絕對值大於 1.96，同樣具有顯著中介效果。

### 3、以「社會功能障礙」作為依變項

由表 4-5-4 之迴歸分析結果看來，基層公務員的「心理彈性」顯著負向預測「社會功能障礙」( $\beta = -.45, p < .001$ )；「情緒勞務」顯著正向預測「社會功能障礙」( $\beta = .04, p < .001$ )；當共同投入「情緒勞務」與「心理彈性」階層迴歸分析之後，情緒勞務正向預測社會功能障礙之顯著性被排除 ( $\beta = .04, p > .05$ )，此結果證實「心理彈性」在「情緒勞務」與「社會功能障礙」之間具有完全中介效果。Sobel 檢定後的  $z$  值為 4.51 ( $p < .001$ )，其絕對值大於 1.96，中介效果達到統計上顯著水準。

表 4-5-2

心理彈性在情緒勞務與生理症狀間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	R <sup>2</sup>	調整後 R <sup>2</sup>
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：情緒勞務	-.24***	-5.05***	.057	.054
模式 2				
依變項：生理症狀				
自變項：心理彈性	-.44***	-10.01***	.190	.188
模式 3				
依變項：生理症狀				
自變項：情緒勞務	.23***	4.81***	.052	.049
模式 4				
依變項：生理症狀	.13**	2.94**	.052	.049
自變項：情緒勞務	-.41***	-9.11***	.206	.203
心理彈性				
Sobel test	4.51***			

\*\*p<.01；\*\*\*p<.001

表 4-5-3

心理彈性在情緒勞務與焦慮與失眠間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	R <sup>2</sup>	調整後 R <sup>2</sup>
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：情緒勞務	-.24***	-5.05***	.057	.054
模式 2				
依變項：焦慮與失眠				
自變項：心理彈性	-.47***	-10.94***	.219	.217
模式 3				
依變項：焦慮與失眠				
自變項：情緒勞務	.21***	4.39***	.043	.041
模式 4				
依變項：焦慮與失眠				
自變項：情緒勞務	.10*	2.34*	.043	
心理彈性	-.44***	-10.12***	.229	.226
Sobel test	4.58***			

\*p<.05；\*\*\*p<.001

表 4-5-4

## 心理彈性在情緒勞務與社會功能障礙間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：情緒勞務	-.24***	-5.05***	.057	.054
模式 2				
依變項：社會功能障礙				
自變項：心理彈性	-.44***	-10.03***	.191	.189
模式 3				
依變項：社會功能障礙				
自變項：情緒勞務	.17***	3.55***	.029	.026
模式 4				
依變項：社會功能障礙				
自變項：情緒勞務	.07	1.55*	.029	
心理彈性	-.42***	-9.39***	.196	.192
Sobel test	4.51***			

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$ 

表 4-5-5

## 心理彈性在情緒勞務與嚴重憂鬱間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：情緒勞務	-.24***	-5.05***	.057	.054
模式 2				
依變項：嚴重憂鬱				
自變項：心理彈性	-.45***	-10.37***	.202	.200
模式 3				
依變項：嚴重憂鬱				
自變項：情緒勞務	.11*	2.21*	.011	.009
模式 4				
依變項：嚴重憂鬱				
自變項：情緒勞務	.00	-.01*	.011	
心理彈性	-.45***	-10.07***	.202	.198
Sobel test	4.55***			

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$

#### 4、以「嚴重憂鬱」作為依變項

表 4-5-5 之迴歸分析結果顯示，基層公務員的「心理彈性」顯著負向預測「嚴重憂鬱」( $\beta = -.48, p < .001$ )；「情緒勞務」顯著正向預測「嚴重憂鬱」( $\beta = .11, p < .05$ )；當共同投入「情緒勞務」與「心理彈性」階層迴歸分析之後，情緒勞務無法顯著預測嚴重憂鬱 ( $\beta = .00, p > .05$ )，顯著效果的消失表示「心理彈性」在「情緒勞務」與「嚴重憂鬱」之間存在完全中介效果。Sobel 檢定後的  $z$  值為 4.55 ( $p < .001$ )，同樣具有顯著中介效果。

#### (三)「心理彈性」在「情緒勞務」各分量構面與「負向身心健康」之中介效果

根據前小節中介效果檢驗的結果，研究者進一步試圖分析心理彈性在情緒勞務中各個分量構面的中介效果檢驗，以了解基層公務員的「心理彈性」在「克制負向情緒」、「表達正向情緒」以及「處理他人負向情緒」與「負向身心健康」之間的中介效果。迴歸分析結果分別如表 4-5-6、4-5-7 及 4-5-8。

##### 1、以「克制負向情緒」作為自變項

基層公務人員情緒勞務中的「克制負向情緒」勞務感受顯著負向預測「心理彈性」( $\beta = -.23, p < .001$ )；「心理彈性」顯著負向預測「負向身心健康」( $\beta = -.51, p < .001$ )；而「克制負向情緒」勞務感受呈現顯著正向預測「負向身心健康」( $\beta = .18, p < .001$ )；當控制住「克制負向情緒」並投入「心理彈性」以階層迴歸方式分析之後，「克制負向情緒」勞務感受預測「負向身心健康」之顯著效果消失 ( $\beta = .07, p > .05$ )，顯示「心理彈性」在「克制負向情緒」與「生理症狀」之間有完全中介效果。再次以 Sobel 檢驗中介效果，檢定後的  $z$  值為 4.51 ( $p < .001$ )，其絕對值大於 1.96，具有顯著中介效果。

##### 2、以「表達正向情緒」作為自變項

基層公務員在「表達正向情緒」耗費心力的程度顯著負向預測「心理彈性」( $\beta = -.25, p < .001$ )；「心理彈性」顯著負向預測「負向身心健康」( $\beta = -.51, p < .001$ )；「表達正向情緒」勞務感受顯著正向預測「負向身心健康」( $\beta = .20, p < .001$ )；以階層迴歸方式共同投入「心理彈性」之後，「表達正向情緒」耗費心力的勞務感受無法顯



著預測「負向身心健康」( $\beta=.08, p>.05$ )，表示「心理彈性」在「表達正向情緒」與「負向身心健康」之間也存在完全中介之效果。Sobel 檢定後的  $z$  值為 4.88( $p<.001$ )，其絕對值大於 1.96，其中介效果有統計上顯著效果。

### 3、以「處理他人負向情緒」作為自變項

基層公務員在「處理他人負向情緒」的勞務負荷感受同樣負向顯著預測「心理彈性」( $\beta=-.18, p<.001$ )；「心理彈性」顯著負向預測「負向身心健康」條件之後；「處理他人負向情緒」顯著正向預測「負向身心健康」( $\beta=.18, p<.001$ )；而在「處理他人負向情緒」與「心理彈性」的共同預測「負向身心健康」部分，「處理他人負向情緒」勞務仍顯著正向預測「負向身心健康」，惟其預測力略微降低 ( $\beta=.09, p<.05$ )，此結果說明基層公務員的「心理彈性」在「處理他人負向情緒」情緒勞務與「負向身心健康」之間無完全中介效果，但仍存在部分中介效果。Sobel 檢定後的  $z$  值為 3.51 ( $p<.001$ )，其絕對值大於 1.96，中介效果仍達顯著。

表 4-5-6

心理彈性在克制負向情緒與負向身心健康間的中介效果 ( $N=428$ )

模式	$\beta$	$t$ 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：克制負向情緒	-.23***	-4.80***	.051	.049
模式 2				
依變項：負向身心健康				
自變項：心理彈性	-.51***	-12.28***	.262	.260
模式 3				
依變項：負向身心健康				
自變項：克制負向情緒	.18***	3.74***	.032	.030
模式 4				
依變項：負向身心健康				
自變項：克制負向情緒	.07	1.54	.032	
心理彈性	-.50***	-11.64***	.266	.262
Sobel test	4.51***			

\*\*\* $p<.001$

表 4-5-7

## 心理彈性在表達正向情緒與負向身心健康間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：表達正向情緒	-.25***	-5.36***	.063	.061
模式 2				
依變項：負向身心健康				
自變項：心理彈性	-.51***	-12.28***	.262	.260
模式 3				
依變項：負向身心健康				
自變項：表達正向情緒	.20***	4.18***	.039	.037
模式 4				
依變項：負向身心健康				
自變項：表達正向情緒	.08	1.74	.039	
心理彈性	-.49***	-11.48***	.267	.263
Sobel test	4.88***			

\*\*\* $p < .001$ 

表 4-5-8

## 心理彈性在處理他人負向情緒與負向身心健康間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：處理他人負向情緒	-.18***	-3.72***	.031	.029
模式 2				
依變項：負向身心健康				
自變項：心理彈性	-.51***	-12.28***	.262	.260
模式 3				
依變項：負向身心健康				
自變項：處理他人負向情緒	.18***	3.71***	.031	.029
模式 4				
依變項：負向身心健康				
自變項：處理他人負向情緒	.09*	2.11*	.031	
心理彈性	-.50***	-11.76***	.269	.266
Sobel test	3.51***			

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$

## 二、基層公務人員之「認知重評」在「情緒勞務」與「負向身心健康」的中介效果

在前述結果得知「心理彈性」在「情緒勞務」與「負向身心健康」及其各分量表存在部分甚至完全中介效果後，據此研究者欲了解本研究情緒調節策略中的「認知重評」情緒調節策略是否能同樣中介「情緒勞務」與「負向身心健康」之間的關係，因此在此一小節進行「認知重評」在「情緒勞務」與「負向身心健康」之間的中介效果檢驗。

此一部份，研究者首先以「認知重評」作為被預測效標變項進行簡單迴歸，檢驗情緒勞務對認知重評的預測力（模式 1）。接著第二路徑則以「認知重評」作為預測變項，以「負向身心健康」作為效標變項，檢驗其預測力（模式 2）。第三種路徑（模式 3）則以「情緒勞務」作為預測變項，「負向身心健康」則為依變項，檢視其預測效果。最後第四路徑（模式 4）則以「情緒勞務」及「認知重評」作為自變項，「負向身心健康」則作為依變項，以階層迴歸方式，檢視自變項對「負向身心健康」的共同預測情形。

迴歸分析結果如表 4-5-9，結果顯示在模式一中，「情緒勞務」能顯著有效正向預測「認知重評」（ $\beta=.13, p<.01$ ），表示本研究中基層公務員在情緒勞務感受度上越高時，也會呈現出較高傾向採取認知重評策略來調節自我情緒。而在模式二中，「認知重評」則顯著負向預測「負向身心健康」（ $\beta=-.19, p<.001$ ），表示本研究受試者在高傾向採取認知重評策略時，能夠降低身體及心理上出現健康問題的情形。接著模式三的檢驗中，結果同樣顯示「情緒勞務」會正向影響負向身心健康出現問題症狀的機率（ $\beta=.20, p<.001$ ）。在模式四的結果發現，「情緒勞務」與「認知重評」同時置入階層迴歸方程式中，「情緒勞務」對「負向身心健康」的預測效果仍為顯著（ $\beta=.23, p<.001$ ），但其 $\beta$ 值沒有降低，反而提升至.23。由於情緒勞務在投入認知重評後預測力增強，經由此一檢驗歷程可以得知，「認知重評」策略在「情緒勞務」與「負向身心健康」間不具有中介效果存在。

表 4-5-9

## 認知重評在情緒勞務與負向身心健康間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	R <sup>2</sup>	調整後 R <sup>2</sup>
模式 1				
依變項：認知重評				
自變項：情緒勞務	.13**	2.68**	.017	.014
模式 2				
依變項：負向身心健康				
自變項：認知重評	-.19***	-4.01***	.036	.034
模式 3				
依變項：負向身心健康				
自變項：情緒勞務	.20***	4.30***	.042	.039
模式 4				
依變項：負向身心健康				
自變項：情緒勞務	.23***	4.97***	.042	
認知重評	-.22***	-4.73***	.089	.085

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$ 

由於認知重評在中介效果檢驗中的第 4 條件未達成，因此「認知重評」在「情緒勞務」與「負向身心健康」之間，不存在部分或完全中介之效果。於此同時，研究者另行檢驗「認知重評」在「情緒勞務」及其各分量表（「克制負向情緒」、「表達正向情緒」、及「處理他人負向情緒」）與「負向身心健康」各個分量表（「生理症狀」、「焦慮與失眠」、「社會功能障礙」，及「嚴重憂鬱」），均無發現有任何部分或完全中介之效果，因此本研究不另贅述其分別檢驗之結果。認知重評的中介效果考驗迴歸分析結果如摘要表 4-5-11。

### 三、基層公務人員之「表達抑制」在「情緒勞務」與「負向身心健康」的中介效果

研究者最後探究 Gross (1998b) 情緒調節歷程模式中，反應階段的情緒調節策略之「表達抑制」在「情緒勞務」與「負向身心健康」是否存在中介效果，以了解本研究情緒調節歷程中，各個階段的情緒調節策略在情緒勞務與負向身心健康之間完整的關係。研究者同樣先檢視「表達抑制」是否能顯著被「情緒勞務」所預測

(模式 1)，其結果如表 4-5-10 顯示。

表 4-5-10

表達抑制在情緒勞務與負向身心健康間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：表達抑制				
自變項：情緒勞務	.20***	4.27***	.041	.039
模式 2				
依變項：負向身心健康				
康				
自變項：表達抑制	.03	-10.37	.001	-.001

\*\*\* $p < .001$

「情緒勞務」能顯著有效正向預測「表達抑制」( $\beta = .20, p < .001$ )，表示本研究中的基層公務員，當其有較多情緒勞務負荷感受時，呈現較高傾向採取表達抑制策略來調節情緒議題。當檢驗第二路徑，以「表達抑制」作為預測變項，「負向身心健康」作為效標變項時(模式 2)，其預測情形不顯著( $\beta = .03, p > .05$ )，故中介效果檢驗停止。因此，本研究中基層公務員的「表達抑制」在「情緒勞務」與「負向身心健康」之間不具有任何中介效果存在。研究者同樣檢驗了表達抑制在情緒勞務與生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙，以及嚴重憂鬱之間各個關係是否存在中介效果，以及表達抑制在克制負向情緒、表達正向情緒及處理他人負向情緒與負向身心健康等分量構面之間的中介效果，其檢驗過程均僅止於模式 1 達到顯著，表示表達抑制策略無法顯著有效預測負向身心健康以及其各個分量構面，亦表示表達抑制在本研究中，在情緒勞務與負向身心健康之間不具任何中介效果。

本節旨在探討心理彈性與情緒調節策略分別在情緒勞務與負向身心健康之間的中介關係，以考驗本研究假設四：基層公務員的心理彈性、認知重評、表達抑制在情緒勞務與負向身心健康之間具有中介效果。

表 4-5-11

心理彈性、認知重評對情緒勞務與負向身心健康之中介效果

	負向身心健康 ( $\beta$ 值)											
前置變項												
情緒勞務	.20***	.09*	.23***									
克制負向情緒				.18***	.07	.21***						
表達正向情緒							.20***	.08	.22***			
處理他人負向情緒										.18***	.09*	.20***
( $\Delta R^2$ )	.039			.032			.037			.029		
中介變項												
心理彈性		-.49***			-.50***			-.49***			-.50***	
認知重評			-.21***			-.22***			-.22***			-.21***
( $\Delta R^2$ )		.265	.085		.234	.048		.263	.081		.266	.070
<i>F</i> 值	18.45	78.09	20.87	14.00	76.89	18.53	17.48	77.33	19.91	13.73	78.29	17.02
<i>df</i> <sub>1</sub> , <i>df</i> <sub>2</sub>	1,426	2,425	427	1,426	2,425	2,425	1,426	2,425	2,425	1,426	2,425	2,425

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; \*\*\* $p < .001$

## 第五章 討論與建議

本章主要係整理與討論本研究第四章的研究結果，並提出具體建議，以供社會大眾、公私部門、人力資源管理、組織諮商輔導工作者以及未來研究者參考。另並說明本研究限制以及對未來相關研究之建議。本研究共分為三節，第一節為討論，第二節為實務建議，第三節為研究貢獻、限制與建議。

### 第一節、討論

#### 一、不同背景變項基層公務員在情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性、與負向身心健康之差異情形

根據本研究假設一：不同背景變項基層公務員在各個變項上具有顯著差異，經研究結果考驗，茲綜整各背景變項在情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康上的差異性檢定如表 5-1-1。顯示假設一在部分變項上成立。

表 5-1-1

#### 不同背景變項基層公務員在情緒勞務、認知重評、表達抑制、心理彈性與負向身心健康上的差異性檢定結果

依變項	背景變項					
	性別	婚姻	教育程度	公務職稱	公務職等	業務型態
情緒勞務			** 大學>高中			** 一線>庶務 後線>庶務
認知重評						
表達抑制	** 男>女					
心理彈性						** 主管>後線
負向身心 健康		* 有>無		* 書記與辦事員、 戶籍員>主管	** 1-2 職等> 8 職等	* 後線>主管

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$

### (一) 基層公務員的情緒勞務現況

本研究受試者在情緒勞務作答情形，檢視其平均數、標準差、以及偏態和峰度，結果顯示具有中高度情緒勞務負荷感受，其中以克制負向情緒最為明顯，結果與國內外相關研究一致，與民眾直接接觸的基層公務員，屬於高情緒勞務工作族群。根據本研究結果，不同教育程度以及職掌業務型態的基層公務員中，在情緒勞務感受上會產生差異。

在教育程度上，本研究發現大學（學院）畢業基層公務員在情緒勞務感受上明顯高於高中（職）畢業的公務員，查諸多情緒勞務在各領域工作上的相關研究，學歷的高低與情緒勞務感受的關連性，並無顯著差異（吳宗祐，2003；滿莉芳，2002；張乃文，2005；沈志明，2006；林鴻賢，2009），此外李卿雲（2013）針對護理人員所為的情緒勞務研究結果，指出教育程度較低者，對於情緒勞務之基本正向情緒表達和情緒多樣性程度的負荷情形較大，與本研究結果教育程度高者有較多情緒勞務負荷情形並不一致。細究本研究不同教育程度在情緒勞務量表上的差異情形後發現，大學教育程度基層公務員在情緒勞務上，顯著高於高中（職）教育程度者，而研究所以上教育程度者則無明顯情緒勞務高於大學教育程度或高中（職）教育程度者之差異情形。推測因大學教育程度基層公務員佔本研究中樣本半數以上，多承擔較重要且複雜性較高之工作，且除了對外部顧客有情緒勞務議題需要處理，對內部之主管要求與督導及組織管理等方面，同樣可能會產生需要調整自身情緒的議題。而吳宗祐（2006）對於情緒勞務的定義亦採取同樣的解釋，其將工作者的情緒勞務範疇界定為，服務外部顧客時所產生的勞務情形、組織內部垂直管理及個體自身情緒調節的反應，均可視為情緒勞務。基於上述可能原因，導致本研究出現大學教育程度受試者有較多情緒勞務負荷的結果。雖然學歷高低無法確實反映其職務和成就之高低，但不同的學習經驗、成長過程、生活壓力與情緒勞務負荷感受之間的關係，仍可能會產生教育程度對情緒勞務感受的部分影響，惟此部分仍需要更多實證研究釐清其間的關聯性。



在工作業務型態部分，本研究中發現從事直接服務民眾的一線櫃檯人員與後線業務承辦人員的情緒勞務，明顯高於從事行政庶務性質的公務員，此結果與國內外情緒勞務相關研究均一致。Hochschild（1983）開啟情緒勞務相關研究以降，即將櫃檯人員歸類於高情緒勞務工作者，於此同時，更將情緒勞務定義為在公開場合中，個體致力管理自身情緒，並創造出大眾皆能看到的臉部與身體動作。而我國學者林尚平（2000）也指出與顧客之間有高度聲音對聲音，或面對面的接觸，且須在顧客面情呈現出特定情緒狀態的工作性質，皆會產生較多情緒勞務負荷感受。在本研究中，一線櫃檯的情緒勞務得分情形平均最高，其次為後線業務承辦人員，且單因子變異數分析後的結果也顯示一線櫃檯人員與後線業務承辦人員的情緒勞務，明顯高於毋庸直接面對民眾的行政庶務工作者。由此可知，不同工作類別、性質、屬性，會因為有無直接接觸外部顧客的工作性質因素，導致情緒勞務感受程度上出現差異結果。

其他如性別、婚姻狀態、職等、職稱等背景變項在本研究中則均無情緒勞務顯著差異情形存在。由此可知，可能造成情緒勞務負荷感受的因子，仍與過去理論發展相當一致，可由其工作內容、工作性質等方面略知一二，而其他背景人口變項則較未能凸顯出情緒勞務產生的差異性和原因。

## （二）基層公務人員身心健康的現況

本研究中發現，基層公務員的生理症狀、焦慮、失眠、社會功能障礙的情形有偏多的情形，憂鬱症的症狀較少，普遍呈現出中等程度的身心健康狀況，其各個人口背景變項的差異情形討論如下。

研究結果發現職稱、職等與業務型態在整體的身心健康上有顯著的差異存在。本研究中，主管人員有較佳的身心健康情形，意味其較滿意自身的健康狀態，而與主管人員相比，書記與辦事員、戶籍員、後線業務承辦人員的職等較低、多屬於專業承辦人員或一般行政人員，其身心健康明顯較不佳，此結果與蔡玲珊（2004）一致，均呈現出主管人員在身心健康狀況比專業人員及一般行政人員較健康。而呂慧婷（2005）指出工作壓力知覺與身心健康知覺之間具有顯著的關連性，其發現管理

階層或經理人工作壓力知覺越高，身心健康則越不滿意。本研究另一項結果也顯示，高情緒勞務工作者在整體負向身心健康上，及其他如生理症狀、焦慮、失眠、社會功能障礙等，均較低情緒勞務工作者出現較多的情形，此結果同樣與國內外相關研究一致（Pisaniello, Winefield, & Delfabbro, 2012；Hsieh, 2014；齊文華，2014）。

研究者認為，若採取吳宗祐（2003）對情緒勞務的觀點，將情緒勞務視為工作壓力的一種態樣，並從資源保留理論的角度探討情緒勞務與負向身心健康即可發現，個體內在可用來對抗工作壓力的資源（自尊、情緒調節、社會支持、自我增能、自我效能感、個人勝任感等）一經流失，對於個體憂鬱與焦慮情形會有顯著影響（Hobfoll & Lilly, 1993）。本研究中，主管人員在情緒勞務負荷的知覺與感受上明顯較低於其他工作者，由此可推測其在工作中較少工作壓力知覺，因此身心健康情形較其他人員為佳。而本研究中，雖一線櫃檯人員感受到最多情緒勞務負荷，然而身心健康狀態最差者為後線業務承辦人員，並非一線櫃檯人員（兩者差距甚低），研究者推測其原因在於，真正影響身心健康的主要因素為工作壓力知覺，而情緒勞務僅是眾多工作壓力當中的一項壓力源，工作壓力尚包括工作負荷量、工作責任、工作自主性、主管人員督導、職場人際關係、職涯發展等因素（Ivancevich & Matteson, 1980），因此導致本研究後線業務人員雖較一線櫃檯人員情緒勞務感受低，但卻有最多負向身心健康困擾情形的結果。

此外，在人口背景變項中，有無婚姻狀態在負向身心健康問題中的憂鬱症表現，也達到統計上顯著水準，研究結果發現本研究基層公務員有婚姻者比無婚姻狀態者有更多憂鬱症狀的情形，與 Chu（2015a）的研究結果一致。觀察 Chu（2015a）的研究對象發現，其受試者為女性的比例大於男性，且均為職業婦女，與本研究雷同，因此研究者推測本研究中已婚者的憂鬱症傾向高於未婚的原因，可能與過去許多關於女性與憂鬱症的相關研究有關。胡幼慧（1990）以文獻整理的方式，後設研究分析憂鬱症狀與性別角色、社會角色及生命週期之間的關係，其結果發現母親角色對女性憂鬱症狀的出現產生影響，而陳秋瑩（1990）也發現工作角色、媳婦角色、孩子數量、生活壓力知覺、家庭支持、角色關係外的支持為已婚婦女憂鬱症的重要

預測變項。上述的研究中不難發現社會文化對女性角色的期待，以及多重角色壓力對憂鬱症可能會產生顯著的影響。然而，憂鬱症並非單一理論架構、單一研究結果即可一以貫之，影響憂鬱症的因子尚包括早期家庭因素、人格因素、生物特質因素、社會心理壓力、認知因素、大腦功能因素、人際關係因素等，憂鬱症亦與生理、心理及社會環境有很大的關聯，本研究結果發現婚姻狀態在受試者間存有差異，僅係憂鬱症相關研究結果的一個小縮影，未來仍需有更多且更完整的實徵研究證實此一結果。

### (三) 基層公務人員情緒調節與心理彈性的現況

而基層公務員在情緒調節策略與心理彈性上，人口背景特質並無出現太多顯著的差異情形。在性別部分，其在表達抑制上有顯著差異，結果顯示男性在情緒表達上較女性採取更多的壓抑方式，此與國內外研究結果均一致 (Gross & John, 2003; Eng, Gross & John, 2012)，國外許多研究也發現到，在不同的文化背景中，男性普遍比女性更壓抑情緒。Joseph (1994) 認為男性壓抑情緒背後真正的原因在於，男性認為表露情感是一種軟弱的象徵，而向他人示弱、求助，或表現情感皆有損男性固有的社會印象和期待。此外 Joseph (1994) 的研究指出男性壓抑情緒的原因也包括自認自己能夠完全的控制情緒，認為自己不會被情緒給控制，以及認為自己不好的情緒會傷害到他人，因此男性明顯比女性更壓抑情緒。Eng、Gross 和 John (2013) 的研究也發現到性別在壓抑情緒上有顯著的差異情形存在，此外更發現表達抑制可能與社會文化價值觀也有影響。

在情緒調節策略與心理彈性的背景變項討論中，另一個有顯著差異存在的結果為主管人員的心理彈性較高於後線業務承辦人員，易言之主管人員較少經驗迴避的傾向。研究者推測可能原因在於主管人員擁有較豐富工作經驗，且較少情緒勞務負荷感受、較少工作壓力知覺，且在主管人員培養訓練過程中，擁有更多機會充實灌注內外資源，使其在面對工作上各種挑戰，較能夠有充足的資源因應之，呈現出較少的經驗迴避。

## 二、基層公務員的年齡、年資、情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與負向身心健康之相關性探討

本研究在皮爾森積差相關的分析結果上，各量表間除了表達抑制及少數子構面未與負向身心健康有顯著相關存在外，其餘大致上皆與負向身心健康有顯著相關。結果顯示，年齡與公務年資分別與情緒勞務呈顯著負相關，年齡又與情緒調節策略中的認知重評呈正相關、與負向身心健康中的嚴重憂鬱亦呈正相關。至於年資則與其他變項未達顯著相關。情緒勞務與認知重評呈低度正相關，與表達抑制則較高正相關，而與心理彈性呈負相關，且確實與負向身心健康呈正相關。認知重評與心理彈性與負向身心健康呈負相關，而表達抑制與負向身心健康則未達顯著相關，且幾乎為零相關。本研究假設二獲得大部分支持，以下就各變項之間的方向性和關聯性做一綜合討論。

### (一) 年齡越高、公務年資越深則情緒勞務感受越少

在年齡與年資變項上，研究結果指出，基層公務員的年齡、年資與情緒勞務呈現顯著負相關，表示年齡越高、公務年資越深者，其情緒勞務負荷的情形就越低。此結果與王明元等人(2008)、劉雅慧和劉偉文(2009)、吳淑禎等人(2010)的研究結果一致，其研究同樣發現年齡越長，情緒勞務負荷越低。而檢視年齡與年資在情緒勞務各分量表上的相關性發現，年齡僅在情緒勞務之克制負向情緒達顯著負相關；公務年資則分別與情緒勞務之克制負向情緒與表達正向情緒之間達顯著負相關。推測原因在於若個體有較多的工作經驗，較能夠培養出較好的自我控制及情緒處理等能力，面對工作需要和組織要求等情緒勞務工作時，較能夠因應各項情緒工作，因此勞務負荷的感受程度較低。而年紀較輕者，初步入社會，工作經驗較不足，尚未建立完整的工作認同，因此內心對情緒展示規則產生排斥作用，導致其在工作中需要耗費更多的心力來克制內在負向情緒，以符合工作要求。

然而國內亦有其他研究出現不同的結果，指出年齡與工作年資皆與情緒勞務呈現正相關。以吳淑蓉、王秀紅(2005)探討護理人員情緒勞務的研究為例，其發現年齡越大、工作年資越高者，在基本情緒表達以及情緒多樣性的情緒勞務負擔越

高，研究者推測產生不同結果的原因可能在於不同的工作性質所致，護理人員工作涉及高專業性與技術性，其情緒勞務的來源主要為病人與家屬，須處理與面對的事項更是直接攸關人們生老病死的議題，因此在工作中有更多不同情境與事件，使得護理人員需要展現更多樣性的情緒勞務以符合顧客與組織的期待。而戶政事務所的工作性質是將人們生老病死的資料數據化處理，所承受及面臨的情緒勞務負荷自然不能相互比較。此外，本研究中的情緒勞務定義為情緒勞務工作耗費心力的程度，而吳淑蓉、王秀紅（2005）則採用林尚平（2000）的情緒勞務負擔量表，該工具所測量出的結果較偏向於從事情緒勞務工作的頻率，較未能真正探求到工作者在情緒勞務工作中，耗損工作者內在資源的程度，導致年齡、年資與情緒勞務之間的關係，出現歧異的結果。

而本研究中年齡與認知重評之間具有正相關性，表示年齡越大者，在情緒調節歷程中，會較傾向採用認知重評策略以調節情緒，此一結果與潘怡潔（2014）相近。其指出情緒調節能力並未隨著年齡的衰退而受到影響，甚至可能會有更佳的情緒調節能力，老年人在情緒調節策略選擇上，與壓抑策略相較，更傾向選擇認知再評估策略。然而也發現老年人同時會高度採用認知逃避策略中的想法替代，顯示出老年人較傾向於透過相對自己能夠接受的想法，來取代原本情境中可能會出現的威脅性刺激想法，以避免涉入不想要的情境。然而其研究也發現，老年人的認知再評估策略除與想法抑制未達顯著相關外，與表現壓抑策略、認知逃避策略、想法替代策略、躲避威脅性策略等均達中高度正相關。意味老年人在認知再評估策略上，有更廣泛的應用。

最後在年齡與憂鬱症之間，本研究亦呈現顯著正相關的結果，表示本研究參與者年齡越大，憂鬱症傾向會高。Murphy（1982）指出，老年人的憂鬱來源主要來自於生活重大事件、嚴重的社交困難和生理病痛問題等，其中生活重大事件與失落經驗有很大的關聯，而失落經驗也是誘發憂鬱症的重要因子之一。憂鬱症被認為是中高齡與老年初期容易罹患的疾病，原因即在於許多失落經驗正是容易發生在這個年齡，比如近親者死亡、朋友的離別或生病等。此外，子女結婚、子女成年後至外

地就業、自身面臨屆齡退休等，也都是廣泛定義下的失落經驗，種種原因都可能會引發憂鬱症狀。Erikson (1968) 在心理社會發展理論中提到，成年中期的發展危機為不關心別人生活與社會、缺乏生活意義，而成年晚期或老年期則為悔恨舊事，徒呼負負，在這樣的階段中，若發展未獲順利，可能出現的發展障礙特徵即與憂鬱症狀相當類似。本研究中受試者年齡最長為 64 歲，平均年齡為 39.57 歲，正屬於 Erikson (1968) 的發展階段中的成年中期至成年晚期，若於此一時期，生活中出現分離經驗、失落經驗等重大事件，可能就會高度誘發憂鬱症狀。

## (二) 情緒勞務越大則身心健康情形越差

本研究結果顯示情緒勞務總分與負向身心健康總分呈顯著正相關，意即情緒勞務感受越高，會出現較多身心健康困擾。此結果與李卿雲 (2013) 探討醫院護理人員情緒勞務與身心健康的研究結果及齊文華 (2014) 研究國內第一線電信業服務人員的情緒勞務、情緒耗竭與心理健康研究結果均一致。在國內外較少探討情緒勞務與身心健康的直接關係，較多討論情緒勞務與情緒耗竭之間的關係，且發現兩者之間均有顯著正相關 (Morris & Feldman, 1996; Brotheridge & Grandey, 2000; 鄔佩君, 2002; 吳宗祐、鄭柏璦, 2006a; 陸洛, 2005)。研究者認為若以 Hobfoll (1989) 資源保存理論觀點，即可說明情緒勞務與心理健康之間的關係，當個體外在的工作要求越多、越需要符合組織目標、付出之心力越多時，可能會使得情緒能量不斷耗損，出現情緒耗竭的問題，若工作者未能適當獲得內在或外在資源，其資源庫便會面臨趨近枯竭的狀態，而情緒枯竭的情形反應在生理層面上，可能會出現精疲力竭、體力衰退、身心疲憊的感受，進而造成個體身心不適的情形發生。

而檢視情緒勞務與負向身心健康各分量構面的相關性，也大致同樣均呈顯著正相關的結果，惟情緒勞務之克制負向情緒及處理他人負向情緒與嚴重憂鬱未達顯著相關。推測可能原因在於，基層公務員長期執行情緒勞務工作，各類情緒展示規則也行之有年，而近年來一再強調「以民為本，顧客至上」的為民服務精神，漸漸形成我國為民服務機關特有的組織文化。以戶政機關為例，依據內政部統計處施政滿意度調查資料顯示，民眾對於戶政機關的施政滿意度達 90% 以上，研究者認

為除了戶政人員本身已將服務外部顧客的標準作業流程逐漸內化吸收，並視為可接受的（acceptable）一項工作要求之外，外部顧客的滿意度回饋與機關組織的內部獎勵制度等，也可能讓工作者本身轉化情緒勞務對身心健康可能造成的負向效果，因此產生本研究情緒勞務之克制負向情緒和處理他人負向情緒偏高之公務員，與生理症狀、焦慮、失眠、社會功能障礙等較輕微的身心症狀雖呈顯著正相關，但憂鬱症屬於較嚴重的負向身心健康症狀，因此出現克制負向情緒與處理他人負向情緒與憂鬱症之間未達顯著相關的研究結果。然而，情緒勞務之表達正向情緒仍呈現與憂鬱症達顯著正相關的結果，致情緒勞務總量表與負向身心健康及其各分量表也有顯著正相關之情形。情緒勞務相關理論中，表達正向情緒或基本的情緒表達係指面對顧客展現出親切的笑容、和藹的態度、對顧客展現熱忱、活力與關懷等，是類情緒表達屬於工作中相當基本的情緒展示規則，表達正向情緒對多數人而言較容易演出，為符合組織與工作要求，多數人較會以表層的演出因應情緒勞務工作中的表達正向情緒。回顧 Hochschild（1983）的情緒勞務理論，其指出表層演出是較不真誠且強度較低的情緒表達，由於只需要簡單的偽裝，因此不需要投入太多心力來平衡內外情緒不一致的情形，只需刻意隱藏或抑制內在的真實情感。因此若在表達正向情緒上仍感受到需要耗費大量的心力，表示此種情緒勞務負荷對其造成相當大的心理壓力，其與深層演出者相較，有更多的情緒失調需要處理，導致出現更多的負向身心健康困擾，使得本研究中表達正向情緒的情緒勞務與嚴重憂鬱呈現正相關的結果。

### （三）情緒勞務、認知重評、表達抑制與心理彈性的相關性討論

本研究發現情緒勞務與認知重評及表達抑制均達顯著正相關，而與心理彈性則呈現顯著負相關，此結果表示情緒勞務感受越高，認知重評與表達抑制的傾向也越高，而心理彈性則越低。而本研究發現，相較於認知重評，情緒勞務與表達抑制的正相關性更高，表示高情緒勞務基層公務員，可能更高傾向使用表達抑制策略。Zapf(2002)把表層演出與深層演出作為情緒勞務工作者調節工作情緒的特定策略，並認為表層的演出純粹僅是掩飾自身情緒的有效策略之一，不需要花費太多心力

與資源，而深層演出則需要耗費較多的認知評估與分析，雖較不會出現情緒失調的情形，但仍需耗費相當大量的認知資源。本研究的結果亦發現，在工作中出現需要和顏悅色、強顏歡笑、忍氣吞聲等高情緒勞務時，基層公務員會較多傾向使用表達抑制策略來調節工作情緒，而高傾向採用認知重評策略者，雖能有效找到適當的解決問題，然其仍需要耗費大量認知資源重新評估與分析，因此也造成較高的情緒勞務負荷的感受。

而情緒勞務越高，心理彈性則越低，表示其在工作中有更多經驗迴避的傾向。此結果與張仁和（2013）部分研究結果相似，其指出心理彈性較佳的個體，較能以健康的方式因應外在多變的要求，同時發現低正念個體在壓力情境中，較無法區辨出適當的因應壓力策略，而呈現較多採取迴避策略的使用率。且在低負向情緒強度情境中，高正念組較會使用認知重評方式，其在因應與情緒管理的研究結果與本結果一致。

#### （四）認知重評越高則身心健康情形越好

認知重評在本研究結果中與負向身心健康及其各分量構面均達顯著負相關，其中與憂鬱的負相關為最高，此結果與 Mauss 等人（2007）的研究結果一致，其研究結果發現高認知重評個體在被激怒時，仍可自陳報告出感受到較少憤怒、較少負面情緒，和較多的正向情緒；同時也有較好的心率輸出、心室率較穩定、末梢心血管總阻力較低。國外許多研究結果也均指出高認知重評有較好的情緒經驗、並與各種正向的心理因素和健康的生理因素有顯著的正相關（Mauss et al., 2007; Chemtob et al, 1997; Cole et al., 1994; Dienstbier, 1989; Kubzansky et al., 2005）。

回顧 Gross 和 John（2003）的情緒調節歷程，本研究結果也與其所稱認知重評是較健康的情緒調節策略結果一致。Gross 和 John（2003）指出常傾向使用認知重評策略者，較能夠探索社會情境線索，並了解自身情緒，提早採取因應策略，可以較迅速修復心情，並且較多情緒分享，並發展出較多社會支持。這些內外資源能夠協助個體處理工作上遇到的各種壓力情境，成功且有效的情緒調節經驗累積之後，進而發展出高自尊、樂觀、幸福感受高等個人特質。此外，Gross 和 John（2003）



的研究結果也指出，慣用認知重評策略的個體，有較少憂鬱症狀的情形，此結果也與本研究結果一致。認知重評所強調的重點在於透過改變情緒事件的意義、理解與認知，轉化成較正向的方式重新詮釋負面情緒。Beck (1976) 也指出個體思考認知若過於僵化、歸因太過單一、常忽略其他重要線索，可能就會出現憂鬱症狀，因此在治療憂鬱症患者時，通常會伴隨著認知重評的策略和技巧，重新建立個體的認知架構，取代舊有的認知思考陋習。

#### (五) 心理彈性越高則身心健康情形越好

心理彈性在本研究結果中與負向身心健康呈現中高度負相關，即心理彈性較佳的基層公務員，身心健康就越好，生理與心理的問題症狀越少，此結果與國內外研究結果均相當一致 (Hayes et al., 2006; Bond et al., 2011; Kashdan & Rottenberg, 2010; 初麗娟、高尚仁，2005；林宛貞，2010；朱育萱，2011、黃于寶，2013；李靜婷，2015)。

上述研究結果均指出經驗迴避或逃避因應策略對於身心健康有相當不良的影響，Hayes 等人 (2006) 認為人類的語言和認知發展，創造出許多評價讓我們去歸類類似經驗和想法，而正是這些評價讓個體產生經驗迴避的傾向，當我們過度仰賴這些知識和經驗，個體會漸漸的養成心理僵化的狀態，偏離現實世界越來越遠。經驗迴避和心理僵化阻絕了個體與當下經驗的接觸，長期下來危害了心理適應。而 Lynch 等人 (2006) 發展的辯證行為治療則認為，世界與環境其實是一直處於動態的循環歷程，並非停滯不動的僵化結構，而過往的認知治療強調認知思考的主動改變，容易讓個體產生抗拒的心態，而且失敗經驗也可能會更加深個體的失落情緒，同樣會危害到個體的心理適應。

Hayes (2006) 等人致力於推動以正念為輔的接納與承諾治療，讓個體熟悉正念技巧，強化其接觸當下的想法和感受，以不防衛、不評價的方式，觀看經驗世界中的自我，取代會導致出較多身心問題的經驗迴避。而 Lynch 等人 (2006) 則強調個體對於現實經驗世界的接納，同樣透過正念技巧的訓練，讓個體直接體驗現實環境，進而理解辯證狀態的動態歷程，以提升較佳的心理健康。接納與承諾療法 (ACT)

與辯證行為療法 (DBT) 均大量使用正念技巧協助個體不與現實世界脫節，讓個體專注於當下，減少對自我的評價，而在實徵研究上，正念的訓練 (如靜坐) 或正念的特質 (如心理彈性) 均能有效提升身心健康、心理適應，以及對自我與他人慈悲關愛的正向心理資源 (Brown et al., 2007; Hofmann et al., 2010; Ludwig & Kabat-Zinn, 2008; Hollis-Walker & Colosimo, 2011)。

同時 Kashdan 和 Rottenberg (2010) 認為富有心理彈性的個體同時擁有有效的適應能力、能夠有效的調配內在心理資源、面對壓力情境可以透過觀點切換，平衡慾望、生活和心理需求上的競爭，這些回應情境的能力能夠有效提供個體內在平衡，進而促進心理健康。張仁和 (2013) 在國內發展出相當多與正念有關的研究，在心理位移書寫的技術運用上發現，能夠緩衝負向事件帶來的衝擊，有效提升幸福感、降低憂鬱程度，並對心理健康也有良好的療癒效果。心理位移的設計即在於訓練個體培養出觀察的自我，此與 Hayes 等人 (2006) 的接納與承諾治療中之以自我為脈絡、脫離糾結等相近，而國外對於少用第一人稱 (我) 來書寫的研究結果也顯示心理健康的程度較高 (Campbell & Pennebaker, 2003; Rude, Gortner, & Pennebaker, 2004)。而在國內關於正念技巧或靜坐訓練的研究結果也同樣顯示具有有靜坐經驗者有較好的情緒調節能力、較少的壓力知覺，以及較少的焦慮與失眠的情形 (初麗娟、高尚仁, 2005; 初麗娟, 2005)。

#### (六) 表達抑制與負向身心健康關聯性的討論

本研究中基層公務員的表達抑制與負向身心健康的相關性未達顯著，與研究者預期結果不一致，且與 Gross 眾多情緒調節的研究結果相悖。Gross 與 John (2007) 直指表達抑制是不健康的情緒調節策略，他們認為慣用表達抑制者雖仍能知覺到成功的調節情緒，但同時會有較多負向情緒、容易陷入反芻迴圈、較多憂鬱症狀、幸福感低落、生活滿意度較低的情形。研究者推測此項研究結果未達顯著的可能原因有四，首先檢視情緒調節量表中表達抑制的題項後發現，題目文字多使用「不表露情緒」，較無法真正探知到受試者「壓抑」的真意。其次，研究工具的設計上也有可能導致本研究受試者認為表達抑制的敘述與前一部份情緒勞務中克制負向情

緒是雷同相似的，因此造成受試者將工作中的情緒勞務情形帶至情緒調節部分來作答。第三，表達抑制本就欲測量受試者「不表達」的程度，而表達抑制高者可能在作答時除了不表露情緒、不表達情感之外，連帶影響到不表示自身身心健康狀態。最後，表達抑制可能也會受到文化價值觀的影響，而呈現出未與負向身心健康有顯著相關的研究結果。

過往的研究中發現男性較女性有更高傾向選擇表達抑制，除此之外，也發現表達抑制會受到文化價值、社會規範、成長經驗等因素的影響（Gross & John, 2003; Eng, Gross & John, 2012）。Eng 等人（2012）發現個體的獨立性與文化的交互影響，對於表達抑制產生了調節的作用，他們發現西方文化的成長經驗與文化特質容易發展出獨立的自我觀點，形成個人主義的文化價值觀，而此獨立性的自我特質會負向影響個體選擇表達抑制策略的程度。亞洲人的文化背景較傾向集體主義，Eng 等人（2012）也同時發現，移居至美國的亞洲人，居住時間越長，獨立特質越明顯，而表達抑制的情形就越低。另外也有研究（Su、Wei & Tsai, 2014）指出，西方人較少有情緒自我控制的觀念與想法，並發現這樣的情緒控制信念（做人不應該表達出太多情緒）才是經驗迴避導致情緒表達抑制的內在因素之一。而由於東方人普遍擁有類似控制情緒的價值觀，因此降低了經驗迴避與表達抑制之間的相關性。

在東方國家（臺灣、日本、韓國等）相當盛行集體主義，東方人較重視和諧感、群體利益、重視關係和諧，與個人主義風行的西方人相比，東方人更加安靜、關心他人、慎重處理社交互動，且較習慣 hold 住情感或情緒，這些文化價值觀形塑出東方人以適切性為前提的特殊情緒表達。近期研究發現個人主義的西方人身心健康情形普遍較東方人為佳，但其實真正的關鍵因素在於情緒表達的負面態度（negative attitude toward emotion expression，如表達情緒象徵軟弱）。Chu（2015a）的研究結果發現個人主義者較少負面態度的情緒表達，而集體主義者在情緒表達上則有較多的負面態度，當控制住情緒表達負面態度之後，個人主義者與集體主義者的身心健康差距降低了許多。而 Chu（2015b）另一個類似的研究也發現集體主義者 hold 住負向情緒不表露的背後真正原因，他指出當集體主義者傾向 hold 住情

緒，個體的不表露情緒若是屬於自我內在歸因型（identified，不傷害他人對我個人而言是相當重要的），則會有較佳的身心健康情形，若屬於外在歸因型（external，我認為如果表達負向情緒別人會對我不高興）或投射式歸因型（introjected，表達負向情緒會傷害別人，做人不應該這樣），則會有較差的身心健康。

除了上揭四種可能原因及相關研究發現之外，研究者認為可能仍有其他因素造成表達抑制與負向身心健康之間的相關性趨近於零的結果。由於克制負向情緒乃構成工作者情緒勞務的重要因素之一，而其與本研究表達抑制策略概念相似，兩者之間是否存在某種交互作用影響，導致本研究中表達抑制與負向身心健康的關係較弱，此一部分將於稍後其他段落進一步探討交互作用後的預測效果。

### 三、基層公務員的情緒勞務，以及情緒調節、心理彈性對負向身心健康的預測分析探討

整理本研究各變項階層迴歸分析結果，相較於情緒勞務及情緒調節策略，心理彈性更能夠有效預測負向身心健康及其各種身心問題症狀。同時發現心理彈性除了具較強預測力、較多解釋力之外，還表現出排除認知重評策略正向影響身心健康及表達抑制負向影響身心健康的顯著預測效果，足見本研究基層公務員較能影響身心健康的因素為心理彈性。而檢視本研究假設三：基層公務員的情緒勞務、認知重評、表達抑制與心理彈性對負向身心健康有預測力。研究結果顯示情緒勞務、認知重評、心理彈性均對負向身心健康及其各分量表有顯著預測力，而表達抑制對負向身心健康總量表有顯著預測力，對分量表中的嚴重憂鬱亦達顯著預測效果，對生理症狀、焦慮與失眠、社會功能障礙則未達顯著預測效果。本研究假設三獲得大部分支持。

觀察本研究各變項對負向身心健康狀態的預測情形後發現，情緒勞務確實有效預測負向身心健康，解釋力為 3.8%，呈現正向預測出現負向身心困擾。而投入情緒調節因子後，認知重評與表達抑制共同解釋負向身心健康的變異量增加了 5.5%的解釋量，其中認知重評負向預測負向身心健康；表達抑制呈現正向預測負向身心健康。當最後投入心理彈性因子後，共同解釋負向身心健康達 28.5%，增加

17.3%解釋量，且認知重評與表達抑制的預測力變為不顯著。另外本研究也發現基層公務人員的情緒勞務較影響其生理症狀、焦慮、與失眠的情形，心理彈性能有效負向預測生理症狀、焦慮、失眠、社會功能障礙、嚴重憂鬱，解釋量達 19.8% 至 23.7% 間。至於認知重評與表達抑制的預測情形，大部分均會因為心理彈性的投入，而被排除了預測效果，惟認知重評對嚴重憂鬱的預測性仍達顯著，顯示認知重評策略仍對憂鬱症有所影響。此外，情緒勞務對各項負向身心健康分量表的預測情形，同樣受到心理彈性些許的影響，在迴歸模式中，情緒勞務均正向預測各種負向身心健康症狀，而心理彈性介入之後，情緒勞務對生理症狀、焦慮與失眠等身心健康問題的預測力仍然顯著，然而其預測力略微降低；至對社會功能障礙與嚴重憂鬱部分，顯著預測效果同樣被心理彈性排除，情緒勞務的預測力消失。足見情緒勞務仍有部分直接預測個體出現生理症狀、焦慮與失眠的負向健康情形。

觀察此四種自變項對負向身心健康的預測力情形，心理彈性的預測力  $\beta$  值最高，其次為認知重評與情緒勞務，表達抑制在本研究中對負向身心健康的預測力最差。對負向身心健康的解釋變異量部分，以心理彈性解釋負向身心健康變異量為最多，情緒勞務與認知重評則相近，表達抑制在本研究中的預測情形最為薄弱。此結果與一些研究大致雷同 (Hayes et al., 2006; Bond et al., 2011; Hofmann, 2009; Wolgast, Lundh, Viborg, 2013; 初麗娟、高尚仁, 2005; 李靜婷, 2015)。本研究整體預測模型反映出，情緒勞務越低、認知重評越高、表達抑制越低、心理彈性越高，則身心越健康。由此可見，認知重評與心理彈性皆是有助於基層公務員在情緒勞務工作現場中減低負向身心健康困擾的有利保護因子，且心理彈性對身心健康的影響力更勝於認知重評。

Kashdan (2010) 指出心理彈性牽涉極廣，與個體各種能力皆有關，如因應多變的社會環境要求的理解力與適應力、心境和行為的轉換能力、維持生活中各面向的平衡、對經驗的開放與接納程度，以及對價值觀的承諾和行動力。研究者認為雖然過往的研究指出，認知重評能有效調節個體情緒，但可能會受到個體經驗迴避的影響，而出現刻意排斥使用認知重評的情形，或若慣性使用認知改變的方式處理情

緒，也可能會陷入經驗迴避的陷阱之中。而心理彈性的經驗開放與接納，才是更能夠協助基層公務員因應內外顧客以及自我本身情緒勞務的有效方法，並可加強其樂觀積極的投入公務，使其內在資源不易流失，也較不易感受到情緒耗竭、工作倦怠等有違身心健康的負面結果。

### 三、心理彈性在情緒勞務與負向身心健康之間的中介效果分析

本研究最後欲驗證認知重評、表達抑制與心理彈性是否分別對情緒勞務與負向身心健康(及各分量表)之間具有中介效果，研究結果指出，心理彈性在情緒勞務與負向身心健康及其各分量表之間均具有顯著中介效果，而認知重評及表達抑制則未有顯著效果，亦即本研究假設四僅在心理彈性部分獲得應證，而認知重評與表達抑制在情緒勞務與負向身心健康上不具中介效果(摘要如表 5-1-2)。研究結果證實，心理彈性在基層公務員情緒勞務與負向身心健康之間具有部分或完全中介，假設 4-3 獲得支持，然，認知重評與表達抑制在本研究受試者的情緒勞務與負向身心健康之間未具有中介效果，假設 4-1 與 4-2 未獲支持。

表 5-1-2

#### 基層公務員的認知重評、表達抑制、心理彈性在情緒勞務與身心健康間的中介檢驗結果

自變項	中介變項	依變項	部分/完全中介效果
情緒勞務 <sup>+</sup>	認知重評 <sup>-</sup>	負向身心健康總分	無
情緒勞務 <sup>+</sup>	表達抑制	負向身心健康總分	無
情緒勞務總分 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	負向身心健康總分	部分中介效果
情緒勞務總分 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	生理症狀	部分中介效果
情緒勞務總分 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	焦慮與失眠	部分中介效果
情緒勞務總分 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	社會功能障礙	完全中介效果
情緒勞務總分 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	嚴重憂鬱	完全中介效果

(續下頁)

自變項	中介變項	依變項	部分/完全中介效果
克制負向情緒 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	負向身心健康總分	完全中介效果
表達正向情緒 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	負向身心健康總分	完全中介效果
處理他人負向情緒 <sup>+</sup>	心理彈性 <sup>-</sup>	負向身心健康總分	部分中介效果

+代表正向預測；-代表負向預測

由上表可以得知，情緒勞務是透過心理彈性間接地影響到社會功能障礙與嚴重憂鬱（完全中介）；而情緒勞務不僅透過心理彈性能夠有效間接影響生理症狀、焦慮與失眠等負向身心健康，同時也會直接的影響到生理症狀、焦慮症狀、失眠情況等負向身心健康問題（部分中介）。續探討情緒勞務類別分量構面之後發現，基層公務員在工作中，較常使用克制負向情緒與表達正向情緒傾向時，若無法有效擁有心理彈性，會間接影響到負向身心健康問題（完全中介）；而需要處理他人負向情緒傾向時，則呈現部分中介效果，表示除了透過心理彈性間接影響到負向身心健康外，處理他人負向情緒的勞務負荷感受也會直接的影響負向身心健康。中介效果的檢驗證實了各變項的預測分析結果。意即本研究基層公務員在工作中乘載的情緒勞務負荷，主要是因為心理彈性（增加或減少經驗迴避的程度）對身心健康才會造成影響，此結果與許多心理彈性在壓力與適應的相關研究一致（Kollman, 2009; Hofmann, 2009; Wolgast, Lundh & Viborg, 2013；李靜婷，2015）。

心理彈性強調的是個體在情緒情境中，使用接納、接受與重視當下經驗、不評價不逃避的能力，其測量工具（AAQ-II）則是以經驗迴避來反推個體主動開放各種經驗的情形。而本研究中採用 Gross 情緒調節歷程觀點，討論個體面對情緒情境或事件時，傾向使用何種策略因應情緒。中介效果考驗結果證實，心理彈性是個體長期的處理經驗的能力，而對基層公務人員而言，情緒勞務是每日的工作內容，而每日面對民眾的不同要求，心理彈性能力就像是保護因子，能夠有效預防情緒勞務對身心健康造成的負面影響，尤其是社會功能障礙與嚴重憂鬱狀的部分。

情緒調節策略在本研究中的中介作用未獲支持，研究者對此結果深感好奇，情緒調節相關研究中，不少證據顯示認知重評策略能助於個體擁有較佳身心健康，而表達抑制策略則會有較多身心困擾（Wegner, 1990; Richards & Gross, 2000; Gross & John, 2004; Ochsner et al., 2004; Gross & Levenson, 2007, Mauss et al., 2007）。研究者推測本研究結果與假設未有一致的原因在於，這兩種策略在情緒調節歷程中具有調節負面情緒、提升正面情緒之功能，經進一步分析，在情緒調節歷程中，單一負向情緒事件發生後，認知重評才能作用。因此，要能有效影響身心健康，是否仍要透過心理彈性？至表達抑制策略是否可能僅在情緒勞務較高時，才能影響負向身心健康。亦即認知重評透過心理彈性影響身心健康、表達抑制可能與情緒勞務產生交互作用影響身心健康，為求周妥，下面將分五及六檢驗：心理彈性在認知重評與負向身心健康之間的中介效果分析及表達抑制策略在情緒勞務與負向身心健康之間是否存在調節效果。

#### 四、心理彈性在認知重評與負向身心健康之間的中介效果分析

近期曾有文獻紛紛考驗心理彈性在情緒調節歷程中的效果與位置，並推測心理彈性在情緒調節歷程中的各個階段都能展現出不同的情緒調節效果（Hoffman, 2009; Wolgast et al., 2013）。據此，研究者另以中介考驗方式，了解認知重評與心理彈性在情緒調節歷程中的關係。首先將認知重評設定為預測變項、中介變項則為心理彈性，效標變項則置入負向身心健康，並檢測之間的迴歸分析結果，若存在中介效果，則再行以 Sobel test 來檢驗中介效果是否顯著。中介效果如表 5-1-3。



表 5-1-3

## 心理彈性在認知重評與負向身心健康間的中介效果 (N=428)

模式	$\beta$	t 值	$R^2$	調整後 $R^2$
模式 1				
依變項：心理彈性				
自變項：認知重評	.24***	5.08***	.057	.055
模式 2				
依變項：身心健康				
自變項：心理彈性	-.51***	-12.28***	.262	.260
模式 3				
依變項：身心健康				
自變項：認知重評	-.19***	-4.01***	.036	.034
模式 4				
依變項：身心健康				
自變項：認知重評	-.07	-1.70	.036	.034
心理彈性	-.49***	-11.55***	.267	.263
Sobel test	-4.73***			

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$

由上表得知，情緒調節之認知重評策略，能顯著負向預測負向身心健康 ( $\beta = -.19, p < .001$ )、顯著正向預測中介變項心理彈性 ( $\beta = .24, p < .001$ )、中介變項心理彈性能顯著負向預測負向身心健康 ( $\beta = -.51, p < .001$ )，而當投入中介變項心理彈性之後，認知重評對負向身心健康的  $\beta$  值由  $-.19$  變為  $-.07$ ，且未達顯著預測 ( $p > .05$ )，心理彈性在認知重評與負向身心健康之間達到完全中介效果，而再以 Sobel 考驗中介效果是否達到顯著，其  $z$  值為  $-4.73$  ( $p < .001$ )，取其絕對值後大於 1.96，表示中介效果達到顯著。故本研究中的認知重評是完全透過心理彈性才會影響到身心健康，而並非直接影響身心健康。

## 五、表達抑制在情緒勞務與身心健康之間的調節效果分析

為了解本研究中表達抑制與情緒勞務之間是否有交互作用的效果，且能夠有效調節緩衝對身心健康的負面影響，將以階層迴歸分析方式考驗其交互作用是否達到顯著。為避免共線性問題，首先將欲考驗之各變項轉換成 Z 分數，並將情緒勞務與表達抑制相乘，作為交互作用變項，以「情緒勞務與表達抑制交互作用」作為

階層迴歸中的預測因子，依變項則為「負向身心健康」，及其所屬的各分量構面「生理症狀」、「焦慮與失眠」、「社會功能障礙」，及「嚴重憂鬱」等部分，檢驗表達抑制的調節作用。迴歸結果如表 5-1-4，並以圖 5-1-1 觀察情緒勞務 (X 軸) 與負向身心健康 (Y 軸) 兩者之間在投入表達抑制與情緒勞務交互作用後的變化情形。

表 5-1-4

表達抑制作為情緒勞務與負向身心健康調節變項之階層迴歸分析摘要表 (N=428)

預測變項	模式一	模式二	模式三
	情緒勞務 $\beta$	表達抑制 $\beta$	交互作用 $\beta$
情緒勞務	.20***	.21***	.22***
表達抑制		-.01	-.01
情緒勞務 X 表達抑制 (交互作用)			-.11*
F 值			
	18.44***	9.22***	8.05***
R <sup>2</sup>			
	.042	.042	.054
R <sup>2</sup> 改變量			
	.042	.00	.012
調整後 R <sup>2</sup>			
	.039	.037	.047

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$

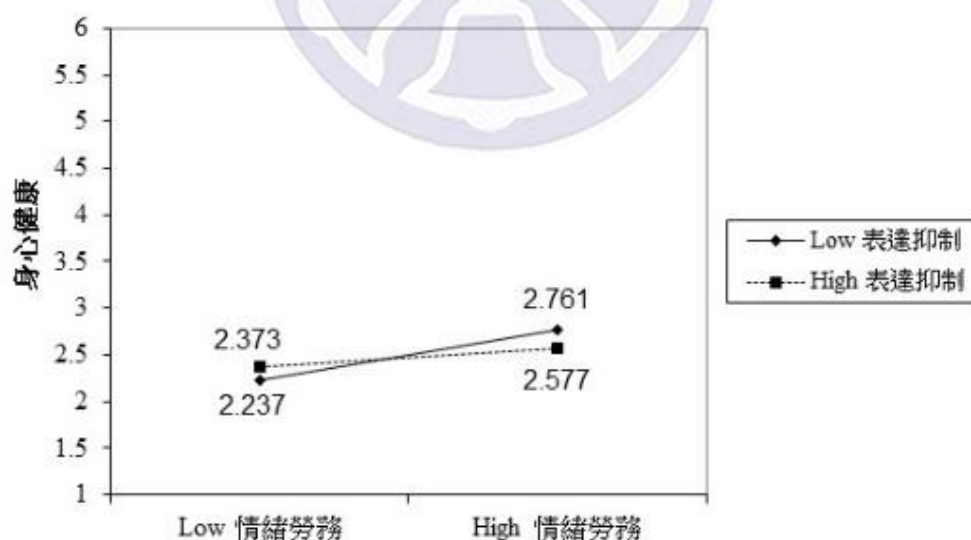


圖 5-1-1 表達抑制與情緒勞務交互作用對身心健康之影響

由表 5-1-4 結果可得知，模式一中，情緒勞務對負向身心健康具有顯著正向預測力 ( $\beta = .20, p < .001$ )；模式二加入表達抑制後，對身心健康不具有顯著負向預測力 ( $\beta = -.01, p > .05$ )；而模式三投入情緒勞務與表達抑制的交互作用後，對負向身

心健康達顯著負向預測效果 ( $\beta = -.11, p < .05$ )，顯示表達抑制在本研究中的情緒勞務與負向身心健康之間具有顯著調節效果，且對身心健康的解釋變異量提升至 5.4%。此外，由圖 5-1-1 可知，基層公務人員在不同情緒勞務負荷程度下，表達抑制的高低差異，對依變項負向身心健康的效果會有所不同。當基層公務員處於低情緒勞務時，越採用高表達抑制者身心越不健康，越採低表達抑制者身心健康情形較佳。當同樣感受到高度情緒勞務負荷時，高表達抑制者比低表達抑制者更不易出現負向身心健康困擾，顯見情緒勞務負荷的情況下，較高的情緒勞務有時較抑制表達，則有較多負向身心健康的問題，而低表達抑制者在面臨較多情緒勞務時，則會出現更多負向身心健康問題。

由於表達抑制在情緒勞務與負向身心健康之間具有顯著調節作用，研究者進一步探究，不同高低程度表達抑制者在各種負向身心健康分量構面的影響情形，爰針對負向身心健康各分量表進行調節效果檢驗。研究者以同樣方法測試表達抑制與情緒勞務的交互作用，依變項則分別為「生理症狀」、「焦慮與失眠」、「社會功能障礙」，以及「嚴重憂鬱」。研究結果顯示，表達抑制與情緒勞務的交互作用在社會功能障礙與嚴重憂鬱出現顯著效果（如表 5-1-5 及圖 5-1-2）， $\beta$  值分別為  $-.12$ 、 $-.13$ ， $p$  值均小於  $.05$ 。而在生理症狀、焦慮與失眠則未出現調節作用效果（如附錄五）

表 5-1-5

表達抑制作為情緒勞務與社會功能障礙、嚴重憂鬱調節變項之階層迴歸分析摘要表 (N=428)

預測變項	社會功能障礙 $\beta$			嚴重憂鬱 $\beta$		
	模式一 情緒勞務	模式二 表達抑制	模式三 交互作用	模式一 情緒勞務	模式二 表達抑制	模式三 交互作用
情緒勞務	.17***	.17**	.18***	.11*	.11*	.12*
表達抑制		.01	.00		.00	-.01
情緒勞務 X 表達抑制 (交互作用)			-.12*			-.13**
<i>F</i> 值	12.60***	6.29**	6.18***	4.89*	2.44	4.24**
<i>R</i> <sup>2</sup>	.029	.029	.042	.011	.011	.029
<i>R</i> <sup>2</sup> 改變量	.029	.00	.013	.011	.00	.018
調整後 <i>R</i> <sup>2</sup>	.026	.024	.035	.009	.007	.022

\* $p < .05$  ; \*\* $p < .01$  ; \*\*\* $p < .001$

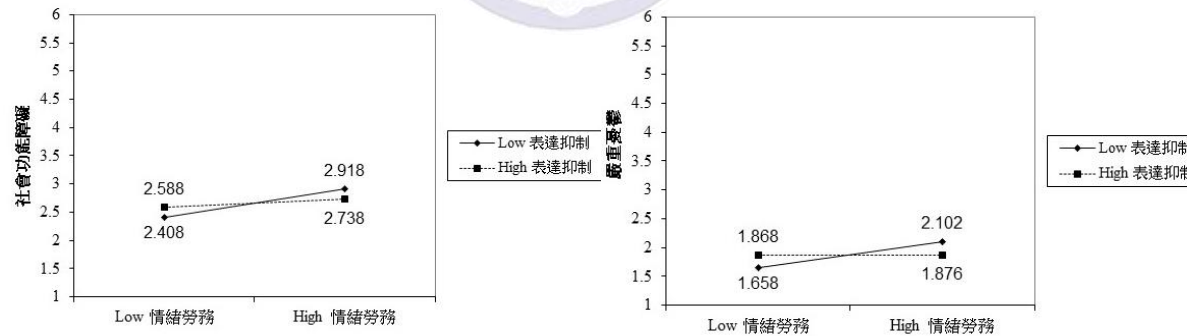


圖 5-1-2 表達抑制與情緒勞務交互作用對社會功能障礙與嚴重憂鬱之影響

本研究表達抑制在不同情緒勞務程度上對負向身心健康的影響透過交互作用檢驗獲得證實，即高表達抑制者，在低工作壓力情境中，比低表達抑制者更不健康，特別是在社會功能障礙和嚴重憂鬱等方面，社會功能討論的是個體在工作表現、時間安排、自我效能、日常活動等方面的滿意度，而憂鬱症則對應到個體負向的無助無望感，此兩種負向身心健康症狀所呈現的議題皆可呼應 Gross 和 John (2007) 的研究結果，他們認為表達抑制者會有較少社會支持、較多反芻思考、較多憂鬱症狀，且不滿意生活、幸福感低落。有趣的是，本研究結果顯示表達抑制與情緒勞務交互作用對負向身心健康的影響出現負向預測效果，表示表達抑制能夠緩衝情緒勞務對身心健康的負面影響，表達抑制在高情緒工作壓力情境中，具有保護個體不致出現太多負向身心健康症狀的功效，研究者推測此與華人文化有很大的關聯性。楊中芳 (1991) 直言，華人是透過個體向內以「克己復禮」的方式，達到維繫人際和諧或自我實現的目的，與西方文化強調直接表達以實踐個人目標大相逕庭。因此許多研究也將華人社會中的「忍」視為情緒調控的機制，並指出華人對於「孰可忍，孰不可忍」的分寸拿捏相當地道，呈現出「順勢而為」的趨勢，忍與不忍並非單一的價值，個體會隨情境施展出不同程度的忍功 (林以正、黃金蘭、李怡真，2011；陳依芬、黃金蘭、林以正，2011)。華人社會中此種特殊的情緒調控已非單純的情緒壓抑，其不表露情緒背後更蘊含著悠遠流長的儒家韻味，東方人的表達抑制成功地發揮保護個體免受過多負向身心健康困擾的功效。

此段討論中證實了基層公務員的表達抑制策略透過與情緒勞務的交互作用，出現有效減緩過多負向身心健康困擾的效果，表達抑制此時已非消極的不表露情緒，此時的反應後情緒調節策略，似乎可視為個體主動的因應策略，以保護本研究基層公務員在情緒勞務 (或壓力) 中不至於出現太多社會功能障礙與嚴重憂鬱等負向身心困擾。而認知重評在 Gross (1998b) 的情緒調節歷程中，屬於情緒反應或情緒表達前的情緒調節策略，有更為積極且主動的情緒調節角色，雖在情緒勞務與負向身心健康間的中介效果未獲成立，然而，經由上述討論證實，認知重評確實在本研究中能夠透過心理彈性有效預測出較佳的身心健康，其對身心健康的作用在此

發揮作用。

## 七、對本研究模式的綜合討論

歸納整理本研究各項中介檢驗後之重點如圖 5-1-3，本研究各情緒調節策略在情緒勞務與身心健康之間的關係和影響如下：(1)「心理彈性」在基層公務員的「情緒勞務」與「負向身心健康」之間有部分中介效果成立，而且與「生理症狀」及「焦慮與失眠」分別亦成立部分中介效果、與「社會功能障礙」及「嚴重憂鬱」更分別達到完全中介效果。(2)「心理彈性」在基層公務人員的「負向身心健康」與「克制負向情緒」勞務負荷感受，以及「表達正向情緒」勞務負荷感受之間均有完全中介效果，且與「處理他人負向情緒」勞務負荷感受之間存在部分中介效果。(3) 基層公務員的「認知重評」在其工作中的「情緒勞務」與「負向身心健康」的中介效果不成立。(4) 基層公務員的「表達抑制」在「情緒勞務」與「負向身心健康」之間，同樣不存在中介效果。(5) 基層公務員的「心理彈性」完全中介「認知重評」與「負向身心健康」。

認知重評策略在本研究中的作用顯示，雖未證實其在情緒勞務與負向身心健康之間的中介效果，惟研究中仍發現心理彈性確實能夠完全中介認知重評與負向身心健康之間的關係，易言之，本研究基層公務員的認知重評策略是間接影響其出現負向身心健康情形，而是完全透過心理彈性才真正影響到身心健康。此與國外學者發現，接納和經驗迴避(AAQ-I)在認知重評的因應歷程上具有中介效果(Kashdan, Barrios, Forsyth, & Steger, 2006)的研究結果一致。此一中介效果檢定更加說明了心理彈性在本研究中能夠牽引帶動著不同的情緒調節策略。

本研究中介效果的檢驗亦可回應過去相關的研究結果。Hoffman (2009) 發現接納強調對經驗的開放與接受，在情緒調節歷程中應屬於反應調整的階段，而其研究結果也發現接納和認知重評均能有效降低個體焦慮感受，也證實接納的功效會出現在事前的情緒調節階段。Wolgast 等人 (2013) 因為發現心理彈性讓其他情緒調節策略的預測力發生變化，也直言經驗迴避是一種態度或傾向，而心理彈性則可視做一種能力，能夠游刃有餘的活躍在情緒調節各個歷程之中。回顧 Hofmann (2009)

的研究，其實驗設計是以立即的情緒促發因子，觀察各實驗組在認知重評、表達抑制與接納三種情緒調節策略指導語上的焦慮反應，而本研究則採用量表工具方式，蒐集受試者慣用的情緒調節策略傾向，亦間接的補強並支持其實驗結果。近期，亦有研究發現心理彈性的鍛鍊，能夠強化大腦神經，協助個體因應各種社會情境，有效改善個體身心健康情形。心理彈性在本研究中同樣成功展現保護個體並促進身心健康的有利因子，此外，若搭配各種情緒調節策略，在不同情境中，更能發揮其最大的保護效果，而心理彈性此種定位也正是心理彈性的最高展現。

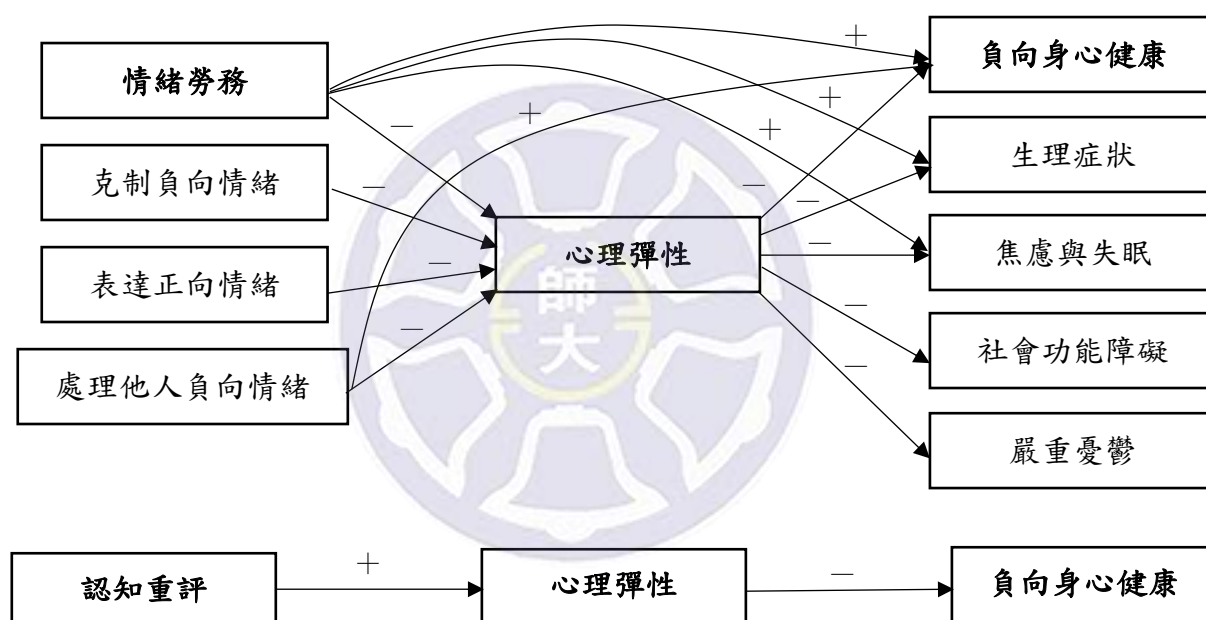


圖 5-1-3 情緒勞務、認知重評、心理彈性與負向身心健康之間的中介效果

## 第二節 實務建議

依據上開研究結果，研究者於本節針對基層公務員提出實務上的建議，並供舉辦公務人力發展培訓等相關訓練課程之機關單位與諮商實務工作者參考。根據研究結果發現「情緒勞務」、「情緒調節」、「心理彈性」對基層公務員的「負向身心健康」有不同的作用，因此研究者提出以下幾點實務上之建議。

## 一、管理實務上之應用

本研究發現基層公務員普遍有中高程度的情緒勞務負荷感受，工作中克制負向情緒、表達正向情緒、處理他人負向情緒是相當耗費心力的工作壓力，如何降低勞務感受所帶來的負面結果是本研究之重點。因此研究者建議可多角度投注內外資源，讓公務員內在資源系統不易流失。首先可強化專業訓練，增進公務員在工作中應具備的基本法學知能及專業素養，使其在提供服務時，能夠以專業形象有效解決民眾需求。其次，在吳宗祐（2003）的研究中指出，員工的服務態度教育訓練能夠有效降低工作者情緒耗竭的嚴重度，因此除專業工作素養的培訓之外，尚需配合服務態度講習訓練，並可收集人際互動事件案例，提供員工在面臨各種人際互動時有所依憑，增進人際互動技巧。此外，主管人員在本研究中呈現出較少情緒勞務負荷感受，並有較好的身心健康，研究者認為主因在於主管人員擁有較多公務經驗，因此經驗分享與傳承同樣能夠增進員工工作效能，降低情緒勞務耗費心力的程度。

## 二、學習有效情緒調節轉化情緒勞務對身心健康的危害

情緒勞務是本研究中顯著預測基層公務員負向身心健康的來源，除了對嚴重憂鬱的預測力較小之外，對生理症狀、焦慮、失眠、與社會功能障礙等均產生很大的影響。同時，認知重評能夠有效預測身心健康，表達抑制與情緒勞務的交互作用亦能預測身心健康，出現微妙有趣的調節效果。而本研究重點之一即在於證實了心理彈性在情緒勞務與負向身心健康之間的中介效果，以及在情緒調節歷程中的位置與關係。因此除了提供專業工作教育訓練與服務態度講習等訓練，以降低對情緒勞務的負荷感受之外，研究者也建議應同步提供基層公務員學習有效的情緒管理調節知能，將情緒勞務工作帶出正面的效果。過去一些研究發現情緒勞務對個體有正面的效果及反面的影響（Harris, 2002），情緒勞務對個體負面的影響為心理與精神疲憊、工作壓力知覺、工作與家庭重疊交互影響所致的身心困擾等。相對的，情緒勞務正面的效果即在於增進專業自信心、增進工作效率、工作熱誠與工作滿意度，而本研究也證實情緒調節與心理彈性確實能夠改善公務員的身心健康。反觀我國目前公務人員訓練課程中除了工作效能導向的溝通協調、團隊領導與溝通等課程



外，較少有情緒管理或情緒智能訓練等相關課程。研究者建議應該適時投注更多自我情緒管理課程，透過自我覺察、自我肯定訓練、情緒調節歷程、到理解他人情緒、同理心培養等，細膩的情緒調節相關課程能夠增進公務員對情緒有更深入的了解與認識，並提供教導多元的情緒調節策略，協助公務員轉化情緒勞務工作，增進工作效能感。另外，除了追求客觀績效、顧客滿意度、組織效能產出與機關行政效率之外，相關主管人員亦應學習人事管理與員工照顧，強化工作環境支持系統，以降低公務員因工作壓力與身心健康困擾帶來的負面結果。

### 三、培養心理彈性能力以提升良好身心健康與心理適應

心理彈性能力在本研究中成功展現極具韌力且有利身心健康的保護因子，然而檢視研究結果發現，本研究受試者心理彈性能力不高，仍有許多經驗迴避的傾向。心理彈性教導個體面對當下，不經驗迴避，同時強調理解自身內在價值觀，心理彈性的關鍵在於接納自己，若將心理彈性應用於工作之中，可協助工作者在情緒勞務中了解自己的狀態與情緒，並選擇合宜的行動，以有效面對及因應情緒勞務當下所產生的各種工作內容與工作情緒。因此研究者建議在相關情緒管理課程中，亦應安排正念技巧訓練課程，以有效提升公務員心理彈性的能力。Hayes (2006) 的接納與承諾治療也承接正念的哲學思維，將正念技巧作為學習接納與心理彈性的最佳途徑。眾多正念技巧相關訓練課程中，最常被運用的即為美國 Kabat-Zinn 博士所創立的標準八週正念減壓課程 (MBSR 8-Week)，正念減壓課程是結合東方禪修傳統及西方醫學研究數百篇研究文獻且被證實為一套有效的團體課程。國內外許多正念推廣課程，均有足夠的證據能夠增進情緒管理能力、改善人際關係、改善緊張、焦慮、失眠、長期疲勞或長期疼痛等身心困擾，並能有效提升自我成長與生活品質 (Ludwig & Kabat-Zinn, 2008; Eberth & Sedlmeier, 2012; Giluk, 2009; Sedlmeier, Eberth, Schwarz, Zimmermann & Haerig, 2012)。

透過正念技巧訓練個體心理彈性能力，能夠讓個體更具體的瞭解心理彈性。Hayes (2006) 的接納與承諾治療中提到，心理彈性有接受、脫離糾結、自我為脈絡、與此時此刻連結、價值觀與承諾的行動等六個核心歷程，因此研究者認為公務

員在工作現場中，面臨不理性客戶的要求、法規限制的綁手綁腳、長官垂直性管理、資訊與媒體監督等可能加劇情緒勞務的議題時，適時的運用正念技巧，退一步的觀察情緒的造訪，看著想法的來去，不隨之起舞，也不耽念逗留，將不舒服的感受放在大腿上擱著，雙手方能有效且實際的與現實環境接觸，持續提升公務員開放的經驗接納，進而建立工作樂趣，降低身心健康困擾。除了接納與正念的練習，心理彈性同樣強調價值觀與行動的重要性，因此研究者也建議組織管理階層或人力資源管理部門應同步關心工作者的價值觀與行動力，各組織應加強人資部門對於心理衛生健康方面的學能與知能，並提供有效工具（例如靶心、人生羅盤、問題與價值觀工作清單等），以協助員工釐清或更堅定其在工作中或人生中真正的價值觀，同時提供員工多元協助方案，營建溫暖的支持系統，打造出健康的公務職場。

此外，由於本研究證實情緒調節與心理彈性能夠有效改善情緒勞務造成負向身心健康的情形，因此研究者進一步建議國家文官學院等培訓中心，在規劃準為民服務基層公務人員的基礎訓練課程時，可將情緒調節與正念技巧相關課程納入其中，讓即將初任基層為民服務機關的公務員及早了解情緒勞務工作，及有效因應的策略與方法，以預防性機制，強化情緒勞務工作者的任事技巧與自我照護能力。

### 第三節 研究貢獻、限制與建議

本節依據研究結果提出本研究的貢獻與限制，並提出相關建議，以供後續相關研究參考，以期未來對此相關研究領域有更完善的研究。

#### 一、研究貢獻

##### （一）了解基層公務人員情緒勞務對身心健康的影響

國內過去關於情緒勞務的研究主題，較以工作壓力、工作倦怠、情緒耗竭、離職傾向、工作滿意度、提升服務品質等為主，少有研究探討其與身心健康直接的關係，再者，情緒勞務的研究也多以私部門領域，如銀行員、飯店員工、護理人員、遊樂場服務員等為研究對象。本研究證實情緒勞務能夠影響基層公務員之身心健

康狀況，並進一步發現情緒勞務在生理症狀、焦慮、失眠與社會功能障礙上有直接的影響。同時發現心理彈性能力能夠有效中介情緒勞務對身心健康的負面影響，進而提出實務建議，強化以心理彈性為基底，打造健康公務職場。

## **(二) 了解基層公務人員情緒調節對身心健康的影響**

本研究驗證 Gross 和 John (2007) 在情緒調節之認知重評與表達抑制兩種策略，在我國社會環境文化中的作用。研究結果證實認知重評能夠有效降低公務員因情緒勞務所導致的身心健康問題，認知重評的效果於本研究中再次獲得驗證。本研究同時發現表達抑制在情緒勞務與身心健康之間存在調節效果。本研究公務員在運用表達抑制上，出現免受過多負向身心健康困擾的效果。

## **(三) 了解心理彈性在情緒調節的效果、作用與定位**

心理彈性除能有效中介情緒勞務與身心健康之間的影響，本研究亦發現其能排除認知重評與表達抑制對身心健康的影響，此外本研究另證實心理彈性在認知重評與身心健康之間存在完全中介效果，本研究提供心理彈性在情緒調節歷程中游刃有餘的說明，供未來相關研究參考。

## **二、研究限制與建議**

### **(一) 研究對象與抽樣的限制**

本研究對象為基層公務員，因採便利取樣方式，僅就臺北市戶政事務所員工工作為施測對象，此舉可能會有地區性因素的影響，亦無法將結果推論至全國公務員中。建議未來研究對象可擴展不同公務性質或領域的工作者，並以更嚴謹的抽樣方式，協助本研究相關結果在推論上更具說服力。

### **(二) 研究方法與統計分析**

本研究以問卷調查法了解基層公務員情緒調節、心理彈性與身心健康的自陳情形，續以積差相關、階層迴歸分析、Barron 和 Kenny (1986) 所提的中介變項考驗方法等，進行資料處理。由於量性研究與統計方法的選擇，會造成研究工具和自陳量表影響研究結果的可能，產生無法真正體現出情緒調節、心理彈性與身心健康之間的關係。建議未來可採結構方程式模型 (SEM) 路徑分析方式，釐清眾多潛在

變項之間的因果關係。同時亦可採實驗法，將受試者區分為實驗組與控制組，實驗組介入正念技巧訓練課程，以證實心理彈性在身心健康上的實際功效。

### **(三) 研究工具的選擇**

本研究所使用之情緒調節量表工具，是直接採用美國加州史丹佛大學心理系所實驗室網站資源中的中文版情緒調節量表，此工具關於表達抑制的題目僅有 4 題，且因翻譯或文化用詞因素，使得文字敘述可能較未能探測到受試者情緒壓抑的真正內涵。同時本研究未經正式預試階段，經文字酌修後直接正式施測，亦有不足精確之處。而本研究亦未考量個人主義、集體主義、儒家思想等文化價值觀對表達抑制的作用和影響，因此建議未來研究情緒壓抑相關主題時，可探尋更符合國人使用的情緒壓抑量表工具。

### **(四) 研究變項的再驗證**

本研究主要探討情緒勞務對身心健康之影響，並納入情緒調節和心理彈性中間變項，檢驗認知重評、表達抑制和心理彈性對身心健康的作用。然而工作壓力不僅只限於影響個體身心健康，尚有離職傾向、情緒耗竭、工作倦怠、工作效能與幸福感等，另外，工作性質、組織氣候、主管風格等因素也是健康職場中相當重要的討論因子，建議未來研究可再度驗證心理彈性在工作現場中各種不同的現象與問題，擴展心理彈性對個體的保護力以及增進健康職場的應用性，以發展心理彈性的在社會現象中的多元價值。

## 參考文獻

### 中文部分

- 王春展 (2006)。高中職生情緒智慧、憂鬱傾向與情緒調整之研究。《嘉南學報》，32，484-507。
- 王明元、甘唐沖、劉文玲 (2008)。劍湖山王子飯店及耐斯王子飯店員工情緒勞務負擔與職業倦怠之相關研究。《運動與遊憩研究》，3，252-273。
- 考試院院會 (2016)。考試院第 12 屆第 79 次會議【會議記錄】。(2016 年 3 月 24 日)。
- 江文慈 (2004)。大學生的情緒調整歷程與發展特徵。《教育心理學報》，35 (3)，249-268。
- 江文慈 (2009)。「和顏悅色」與「忍氣吞聲」的背後：國小教師情緒勞動的心理歷程分析。《教育心理學報》，40 (4)，553-576。
- 朱育萱 (2011)。負向生活事件與大學生憂鬱或主觀幸福感之關係：以壓力因應方式為調節變項 (未出版之博士論文)。國立成功大學，臺南市。
- 呂慧婷 (2005)。工作壓力知覺與身心健康知覺之關聯性研究-以 A 型行為傾向為干擾變項 (未出版之碩士論文)。中原大學，桃園市。
- 李靜婷 (2015)。罕見疾病照顧者相依關係、心理彈性與心理健康之相關研究 (未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 初麗娟、高尚仁 (2005)。壓力知覺對負面心理健康影響：靜坐經驗、情緒智能調節效果之探討。《中華心理學刊》，47 (2)，157-179。
- 初麗娟 (2005)。華人企業員工身心健康促進的有效因應因子：情緒智能、心理接受與靜坐措施之探討。國立中央大學，桃園市。
- 沈志明 (2006)。戶政人員情緒勞動、人格特質對工作滿意度影響之研究-以彰化縣為例 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 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 (未出版之博士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 吳宗祐、鄭柏璦 (2006a)。難應付客戶頻次、知覺服務訓練效用兩者及情緒勞動與情緒耗竭之關係-「資源保存理論」的觀點。**管理學報**，**23** (5)，581-599。
- 吳宗祐、鄭柏璦 (2006b)。工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動交互作用對情緒耗竭的預測效果。**中華心理學刊**，**48** (1)，69-87。
- 吳宗祐 (2008)。由不當督導到情緒耗竭：部屬正義知覺與情緒勞動的中介效果。**中華心理學刊**，**50** (2)，201-221。
- 吳淑蓉、王秀紅 (2005)。護理人員情緒勞務及其相關因素探討。**實證護理**，**1** (4)，243-252。
- 吳淑禎、周璿薇、謝辰昕、劉俊億 (2010)。餐飲外場從業人員的社會支持、情緒勞務與工作表現之研究。**人類發展與家庭學報**，**12**，1-30。
- 林洛秀、郭智宇 (2014)。工作環境安全衛生狀況認知調查-2013年。勞動部勞動及職業安全衛生研究所研究報告 (編號：IOSH102-M306)。臺北市：勞動部。
- 林尚平 (2000)。情緒勞務負擔量表之發展。**中山管理評論**，**8** (3)，424-447。
- 林以正、黃金蘭、李怡真 (2011)。進退之間的拿捏：由忍的情境變異性探討華人自主與和諧的辯證關係。**本土心理學研究**，**35**，57-100。
- 林宛貞 (2010)。反芻特質、低落情緒改變量與情緒調節策略對降低經驗迴避程度之影響 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 施惠娟 (2009)。情緒勞務工作特質與反應策略之研究：以 IPO 模式概念解釋 (未出版之博士論文)。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 胡幼慧 (1990)。性別、角色與憂鬱症狀。**婦女與兩性月刊**，**2**，1-18。
- 高黎守 (2007)。基層戶政人員工作壓力、職業倦怠與離職傾向之研究—以台北縣戶政機關為例 (未出版之碩士論文)。銘傳大學，臺北市。
- 張珣 (1987)。大專聯考壓力對於青少年健康的影響-追蹤研究。**中華心理學刊**，**29** (2)，93-112。
- 張仁和 (2013)。正念與心理彈性 (未出版之博士論文)。國立臺灣大學，臺北市。

- 張仁和、黃金蘭、林以正 (2013)。從情緒平和與止觀探討心理位移日記書寫方法的療癒機制。**教育心理學報**，44 (3)，589-608。
- 張真瑜 (2011)。不當督導行為與部屬後果之關係-負面情緒的中介效果 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 陳李綢 (2012)。大學生心理健康與多元生理回饋。**教育心理學報**，44 (1)，159-184。
- 陳依芬、黃金蘭、林以正 (2011)。忍的情緒調控策略與心理適應之關聯。**本土心理學研究**，35，3-56。
- 陳秋瑩 (1990)。臺北市已婚婦女的角色壓力、社會支持與憂鬱及焦慮症狀之研究 (未出版之碩士論文)。國立陽明大學，臺北市。
- 陸洛，李惠美，謝天渝 (2005)。牙醫師職業壓力與身心健康、職業倦怠之關係：以高雄市牙醫師為例。**應用心理研究**，27，59-80。
- 黃于寶 (2013)。探討工作倦怠、工作家庭平衡對組織公民行為之影響-以職場靈性為中介變項 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 鄔佩君 (2002)。第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係：以銀行員為例 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 楊中芳 (1991)。試論中國人的「自己」：理論與研究方向。見楊中芳、高尚仁 (主編)，「中國人、中國心-人格與社會篇」。(93-145)。臺北市：遠流。
- 滿莉芳 (2002)。情緒勞務工作者情緒勞務負荷與工作結果之研究-以情緒智力與工作特性為干擾 (未出版之碩士論文)。國立臺南大學，臺南市。
- 蔡玲珊 (2004)。公共衛生人員工作壓力及身心健康之探討--以台南縣衛生局、所人員為例 (未出版之碩士論文)。高雄醫學大學，高雄市。
- 齊文華 (2014)。第一線服務人員的情緒勞務與情緒勞務展演方式對其情緒耗竭及心理健康影響之比較 (未出版之碩士論文)。靜宜大學，臺中市。
- 劉雅惠、劉偉文 (2009)。護理人員情緒勞務、工作壓力與因應行為之相關性研究。**醫護科技期刊**，11 (2)，98-115。

- 潘怡潔 (2014)。情緒調節策略的使用差異與整體幸福感之關係初探：以兩組年齡層不同之樣本作比較 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。
- 盧瑞芬、曾旭民、蔡益堅 (2002)。國人生活品質評量 (I)：SF-36 臺灣版的發展及心理計量特質分析。臺灣衛誌，22，501-511。
- 蕭婉鎔 (2014)。員工每日情緒對情緒勞動支影響：情感事件理論的觀點。臺大管理論叢，24 (2)，249-282。
- 張本聖 (譯) (2015)。ACT 一學就上手 (原作者：R. Harris)。臺北市：張老師文化事業股份有限公司。(原著出版年：2009)。
- 蕭仁釗、林耀盛、鄭逸如 (譯) (2004)。健康心理學 (原作者：Edward P. Sarafino)。新北市：桂冠。(原著出版年：1997)。





## 英文部分

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being*. (Unpublished doctoral dissertation). The University of Michigan, Michigan.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Arch, J. J., & Craske, M. G. (2010). Laboratory stressors in clinically anxious and non-anxious individuals: The moderating role of mindfulness. *Behaviour Research and Therapy*, 48, 495-505.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labour and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (2<sup>nd</sup> ed., pp. 184-203). London: Sage.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Baer, R. A. (2003). Mindfulness Training as a Clinical Intervention: A Conceptual and Empirical Review. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10, 125-143. doi: 10.1093/clipsy/bpg015
- Bailey, J. (1996). Service agents, emotional labor and costs to overall customer service. Paper presented at 11<sup>th</sup> Annual Conference of the American Society for Industrial and Occupational Psychology, San Diego, April.
- Barlow, D. H. (1986). *Anxiety and its disorders: The nature and treatment of anxiety and*

*panic*. New York: Guilford.

- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *61*, 1173-1182.
- Beck, A. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorder*. New York: International Universities Press.
- Beck, A. T., & Weishaar, M. E. (1995). Cognitive therapy. In R. J. Corsini & D. Wedding (Eds.), *Current psychotherapies* (5<sup>th</sup> ed., pp. 229-261). Itasca, IL: Peacock.
- Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V., Abbey, S., Speca, M., Velting, D., & Devins, G. (2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and Practice*, *11*, 230-241.
- Bond, F. W., Hayes, S. C., Baer, R. A., Carpenter, K. M., Guenole, N., Orcutt, H. K., Waltz, T., & Zettle, R. D. (2011). Preliminary psychometric properties of the acceptance and action questionnaire–II: A revised measure of psychological inflexibility and experiential avoidance. *Behavior Therapy*, *42*, 676–688.
- Borkovec, T. D., Roemer, L., & Kinyon, J. (1995). Disclosure and worry: Opposite sides of the emotional processing coin. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 47-70). Washington, DC: American Psychological Association.
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for crosscultural research. *Journal of Cross-Culture Psychology*, *1*, 185-216. doi: 10.1177/135910457000100301
- Brotheridge, C. M. (1999). Unwrapping the black box : A test of why emotional labour may lead to emotional exhaustion. In D. Miller (Ed.), *Proceedings of the C2-Administrative Sciences Association of Canada* (Organizational Behaviour Division., pp. 11-20). Saint John: New Brunswick.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and burnout: Comparing two perspectives of “People Work”, *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 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*(1), 57-67.
- Brown, K. W., Ryan, R. A., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry, 18*, 211-237.
- Chemtob, C. M., Novaco, R. W., Hamada, R. S., Gross, D. M., & Smith, G. (1997). Anger regulation deficits in combat-related posttraumatic stress disorder. *Journal of Traumatic Stress, 10*, 17-36.
- Cheng, T. A., & Williams, P. (1986). The design and development of a screening questionnaire (CHQ) for use in community studies of mental disorders in Taiwan. *Psychological Medicine, 16*, 415-422.
- Chu, L. C. (2015). The effects of cultural values on mental health among the Taiwanese people: mediating of attitudes toward emotional expression. *Asia-Pacific Journal of Public Health, 27*(2), 1880-1892.
- Chu, L. C. (2015). The influence of the internalization of emotional regulation on mental health among the Taiwanese people: the moderating effect of cultural fit. *Asia-Pacific Journal of Public Health, 27*(2), 1918-1931.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management, 27*(6), 1181-1191.
- Cole, P. M., Zahn-Waxler, C., & Smith, K.D. (1994). Expressive control during a disappointment: variations related to preschoolers' behavior problems. *Developmental Psychology, 30*, 835-846.
- Cordes, C., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety: The experience of play in work and games*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339-357.
- Dienstbier, R. A. (1989). Arousal and physiological toughness: implications for mental and physical health. *Psychological Review, 96*, 84–100.
- Eberth, J., & Sedlmeier, P. (2012). The effects of mindfulness meditation: A meta-analysis, *mindfulness, 3*, 174-189.
- Eng, J., Akutsu, S., Gross, J. J., & John, O. P. (2013). *Emotion regulation in East Asian and European Americans: Effects of regulatory strategy, emotion, and independent construal*. Unpublished manuscript, Department of Psychology, University of California, Berkeley.
- Erikson, B. (1968). *Identity: Youth and crisis*. New York: Norton.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression : Assessing the consequences of interactive service work. *Work and Occupations, 24*(2), 188–213.
- Feldman, G., Greeson, J., & Senville, J. (2010). Differential effects of mindful breathing, progressive muscle relaxation, and loving-kindness meditation on decentering and negative reactions to repetitive thought. *Behaviour Research and Therapy, 48*, 1002- 1011.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*, 466-475.
- Fox, J. (1991). *Regression Diagnostics*. CA: Sage Publications.
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barron, K. E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology, 51*(1), 115-134.
- Freud, S. (1914). *Remembering, repeating, and working through*. Standard Edition, 12, 145– 156.
- Gangestad, S. W., & Snyder, M. (2000). Self-monitoring: Appraisal and reappraisal.

*Psychological Bulletin*, 124(4), 530-555.

Garnefski, N., & Kraaij, V. (2007). The cognitive emotion regulation questionnaire: Psychometric features and prospective relationships with depression and anxiety in adults. *European Journal of Psychological Assessment*, 23, 141-149.

Giluk, T. L. (2009). Mindfulness, big five personality, and affect: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 47, 805-811.

Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development, *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.

Goldberg, D. P., & Hillier, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9(1), 139-145.

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.

Grandey, A. A., & Brauburger, A. L. (2002). The emotion regulation behind the customer service smile. 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. 260-294). San Francisco: Jossey-Bass.

Greenberg, L. S. (2012). Emotions, the great captains of our lives: Their role in the process of change in psychotherapy. *American Psychologist*, 67(8), 697-707. doi: 10.1037/a0029858.

Gross, J. J. (1998a). Antecedent- and Response- focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*. 74(1), 224-237.

Gross, J. J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.

Gross, J.J. (Ed.) (2014). *Handbook of emotion regulation (2nd ed.)*. New York, NY:

Guilford.

Gross, J. J., Feldman Barrett, L., & Richards, J. M. (1998). *Emotion regulation in everyday life*. Manuscript in preparation.

Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8(2), 348-362.

Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting positive and negative emotions. *Journal of Abnormal Psychology*, 106, 95-103.

Gross, J. J., & Muñoz, R. F. (1995). Emotion regulation and mental health. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 2, 151-164.

Gross, J. J., Richards, J. M., & John, O. P. (2006). Emotion regulation in everyday life. In D. K. Snyder, J. A. Simpson, & J. N. Hughes (Eds.), *Emotion regulation in couples and families: Pathways to dysfunction and health* (pp. 13-35). Washington, DC: American Psychological Association.

Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press.

Harris, L. C. (2002). The emotional labour of Barristers: An exploration of emotional labour by status professionals. *Journal of Management*, 39(4), 553-584.

Hayes, S. C., Strosahl, K., & Wilson, K. G. (1999). *Acceptance and commitment therapy: An experiential approach to behavior change*. New York: Guilford Press.

Hayes, S. C., Wilson, K. G., Gifford, E. V., Follette, V. M., & Strosahl, K. (1996). Experiential avoidance and behavioral disorder: A functional dimensional approach to diagnosis and treatment. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 64(6), 1152-1168.

Hayes, S. C. (2004). Acceptance and commitment therapy, relational frame theory. And the third wave of behavioral therapy. *Behavioral Therapy*, 35, 639-665.

- Hayes, S. C., Strosahl, K. D., Wilson, K. G., Bissett, R. T., Pistorello, J., Toarmino, D., Polusny, M. A., et al. (2004). Measuring experiential avoidance: A preliminary test of a working model. *Psychological Record, 54*, 553–578.
- Hayes, S. C., Masuda, A., Bissett, R., Luoma, J., & Guerrero, L. F. (2004). DBT, FAR, and ACT: How empirically oriented are the new behavior therapy technologies? *Behavior Therapy, 35*, 35-54.
- Hayes, S. C., & Smith, S. (2005). *Get out of your mind and into your life: The new Acceptance and Commitment Therapy*. Oakland, CA: New Harbinger.
- Hayes, S. C., Luoma, J. B., Bond, F. W., Masuda, A., & Lilli, J. (2006). Acceptance and Commitment Therapy: Model, processes and outcomes. *Behaviour Research and Therapy 44*, 1-25.
- Hill, C. L., & Updegraff, J. A. (2012). Mindfulness and its relationship to emotional regulation. *Emotion, 12*(1), 81.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotional work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology, 85*, 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1993). Preface. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (pp. 36-57). London: Sage.
- Hobfoll, G. H. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. & Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of community Psychology, 21*(2), 128-148.
- Hofmann, S. D., Heering, S., Sawyer, A. T., & Asnaani, A. (2009). How to handle anxiety: The effects of reappraisal, acceptance, and suppression strategies on anxious arousal. *Behaviour Research and Therapy 47*, 389-394.

- Hofmann, S. G., Sawyer, A. T., Witt, A. A., & Oh, D. (2010). The effect of mindfulness-based therapy on anxiety and depression: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 78*, 169-183.
- Hollis-Walker, L., & Colosimo, K. (2011). Mindfulness, self-compassion, and happiness in non- meditators: A theoretical and empirical examination. *Personality and Individual Differences, 50*, 222-227.
- Hsieh, C. W. (2014). Burnout among public service workers: The role of emotional labor requirements and job resources. *Review of Public Personnel Administration, 34*(4), 379-402.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. NY: Scott Foresman.
- Jackson, C. (2007). The general health questionnaire, *Oxford Journal Medicine Occupation Medicine, 57*(1), 79.
- Jacobsen, E. (1938). *Progressive relaxation*. Chicago: University of Chicago Press.
- James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the regulation of feelings. *Sociology Review, 37*, 15-42.
- John, O. P., & Gross, J. J. (2004). Healthy and unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality, 72*, 1301-1333.
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness*. New York: Delacorte.
- Kabat-Zinn, J. (2003). Mindfulness-based interventions in context: Past, present, and future. *Clinical Psychology: Science And Practice, 10*(2), 144-156.
- Kashdan, T. B., Barrios, V., Forsyth, J. P., & Steger, M. F. (2006). Experiential avoidance as a generalized psychological vulnerability: Comparisons with coping and emotion regulation strategies. *Behavior Research and Therapy, 9*, 1301-1320.



- Kelly, G. (1955). *The psychology of personal constructs*. New York: Norton.
- Keltner, D., & Kring, A. M. (1998). Emotional, social function, and psychopathology. *Review of General Psychology*, 2(3), 320-342.
- Kollman, D. M., Brown, T. A., & Barlow, D. H. (2009). The construct validity of acceptance: A multitrait-multimethod investigation. *Behavior Therapy*, 40, 205-218.
- Kubzansky, L. D., Davidson, K. W., & Rozanski, A. (2005). The clinical impact of negative psychological states: expanding the spectrum of risk for coronary artery disease. *Psychosomatic Medicine* 67, S10–S14.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kuyken, W., Watkins, E., Holden, E., White, E. Taylor, R., Byford, S.,...Dalglish, T. (2010). How does mindfulness-based cognitive therapy works? *Behaviour Research and Therapy*, 48, 1105-1112.
- Larsen, R. J. (2000). Toward a science of mood regulation. *Psychological Inquiry*, 11(3), 129- 141.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Liu, Y., Perrewé, P. L., Hochwarter, W. A., & Kacmar, C. J. (2004). Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 12-25.
- Ludwig, D. S., & Kabat-Zinn, J. (2008). Mindfulness in medicine. *JAMA-Journal of the American Medical Association*, 300, 1350-1352.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Mauss, I. B., Cook, C. L., Cheng, J. Y. J., & Gross, J. J. (2007). Individual differences in cognitive reappraisal: Experiential and physiological responses to an anger provocation. *International Journal of Psychophysiology*, 66, 116-124.
- Middleton, D. R. (1989). Emotional style: The cultural ordering of emotions. *Ethos*, 17(2),

187-201.

Miner, A. G., Glomb, T. M., & Hulin, C. (2005). Experience sampling mood and its correlates at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 171-193.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-275.

Mowrer, O. H. (1947). On the dual nature of learning: A re-interpretation of “conditioning” and “problem-solving”. *Harvard Educational Review*, 17, 102-148.

Murphy, E. (1982). Social origins of depression in old age. *The British Journal of psychiatry*. 141(2), 135-142.

Perrewé, P. L., & Spector, P. E. (2002). Personality research in the organizational sciences. In G. R. Ferris & J. J. Martocchio (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 21, pp. 1-63). Oxford: JAI Press.

Pisaniello, S. L., Winefield, H. R., & Delfabbro, P. H. (2012). The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 579-591.

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, Job Satisfaction, and Well-being, *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.

Pugliesi, K., & S. Shook. (1997). Gender, jobs, and emotional labor in a complex organization. *Social Perspectives on Emotion*, 4, 283–316.

Putman, 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, CA: Sage.

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

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

Richards, J. M. & Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(3), 410-424.

Robinson, R. & Pennebaker, J. W. (1991). Emotion and health: Towards an integrative approach. In K. Strongman (Ed.), *International review of studies on emotion* (Vol. 1, pp. 247-267). New York: Wiley.

Roglieri, J. L. (1980). *Odds on your life*. New York: Seaview.

Rothbart, M. K., Ziaie, H., & O'Boyle, C. G. (1992). Self-regulation and emotion in infancy. In N. Eisenberg & R. A. Fabes (Eds.), *Emotion and its regulation in early development* (pp. 7-23). San Francisco: Jossey-Bass.

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). Washington, DC: American Psychological Association.

Sauter, S. L. & Murphy, L. R. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.

Scherer, K. R. (1988). Cognitive antecedents of emotion. In V. Hamilton, G. H. Bower, & N. H. Frijda (Eds.), *Cognitive perspectives on emotion and motivation* (pp. 89-126). Dordrecht, The Netherlands: Martinus Nijhoff.

Schaufeli, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.

Schwartz, G. E. (1975). Biofeedback, self-regulation, and the patterning of physiological processes. *American Scientist*, 63, 314-324.

Selmeier, P., Eberth, J., Schwarz, M., Zimmermann, D., & Haerig, F. (2012). The

- psychological effects of meditation: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 138, 1139-1171.
- Smith, C. A., & Ellsworth, P. C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 813-838.
- Stemmler, G. (1997). Selective activation of traits: Boundary conditions for the activation of anger. *Personality and Individual Differences*, 22, 213-233.
- Strosahl, K. D. (2004). ACT with the multi-problem client. In Steven C. Hayes & Kirk D. Strosahl (Eds). *A practical guide to acceptance and commitment therapy* (pp. 209-244). Oakland, CA: New Harbinger.
- Su, J. C., Wei, M., & Tsai, H. T. (2014). Running away from unwanted feelings: Culture matters. *Cognition and Emotion*, 28(7), 1313-1327. doi: 10.1080/02699931.2014.881322
- Suinn, R. M., & Richardson, R. (1971). *The frontal lobes*. New York: Raven Press.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational scales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487.
- Taylor, S. E., & Lobel, M. (1989). Social comparison activity under threat: Downward evaluation and upward contacts. *Psychological Review*, 96, 569-75.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 910-925.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- van den Hurk, P., Janssen, B., Gionni, F., Barendregt, H., & Gielen, S. (2010). Mindfulness meditation associated with alterations in bottom-up processing: Psychophysiological evidence for reduced reactivity. *International Journal of*

*Psychophysiology*, 78, 151-157.

Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.

Williams, J. M. G. (2010). Mindfulness and Psychological Process. *Emotion*, 10(1), 1-7.

Wills, T. A. (1981). Downward social comparison principles in social psychology. *Psychological Bulletin*, 90, 245-271.

Wolgast, M., Lundh, L. G., & Viborg, G. (2013). Experiential avoidance as an emotion regulatory function: An empirical analysis of experiential avoidance in relation to behavioral avoidance, cognitive reappraisal, and response suppression. *Cognitive Behaviour Therapy*, 42(3), 224-232.

Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. Stanford, CA: Stanford University Press.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C. Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16(5), 527-545.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations, *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.

Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.

附錄一 量表使用同意書

情緒勞動量表

使用同意書

本人 國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系 研究生胡哲馨，基於研究「基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性與身心健康之相關研究」之需要，擬使用國立臺灣大學吳宗祐教授於「難應付客戶頻次、知覺服務訓練校用兩者及情緒勞動與情緒耗竭之關係-以資源保存理論的觀點」（2006）中所編訂之「情緒勞動量表」，特此徵求授權使用同意。

本人瞭解本同意書僅限於同意該量表使用於上述用途，為非營利之使用，並將在適當處註明參考文獻來源或使用工具之出處，屬版權所有，敬請惠予該量表之使用同意。

申請人

同意人

研究生 胡哲馨

胡哲馨

吳宗祐

日期：西元 2015 年 12 月 10 日 日期：西元 2015 年 12 月 25 日

# 情緒調節量表 (Emotion Regulation Questionnaire, ERQ)

## 使用同意書

The screenshot shows a Gmail interface with a browser address bar displaying 'mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15181a954624ee3e'. The email title is 'Asking for permission'. The sender is CHEHSIN HU <evanshu69@gmail.com> and the recipient is James Gross. The email content includes a request for permission to use the ERQ-Chinese Version for a master's thesis at National Taiwan Normal University. The recipient, James Gross, responds with a positive reply, providing his contact information and a link to the questionnaire.

**Asking for permission** 收件匣 x

**CHEHSIN HU** <evanshu69@gmail.com> 12月8日 (4天前) ☆

寄給 gross ▾

Dear Dr. Gross:

I am a graduate student at National Taiwan Normal University of Educational Psychology and Counseling in Taiwan. I am current working in my master thesis on "The study of the Correlation between Emotional Labor, Emotion Regulation, Psychological Flexibility and General Health in Public Service Workers". I would like to request your permission to use "Emotion Regulation Questionnaire, ERQ-Chinese Version". I thank you for consideration of my request.

Che-Hsin Hu

**James Gross** 12月8日 (4天前) ☆

寄給 我 ▾

You're welcome to use this measure.

Best,

James

James J. Gross, Ph.D.  
Professor of Psychology  
Bass University Fellow in Undergraduate Education

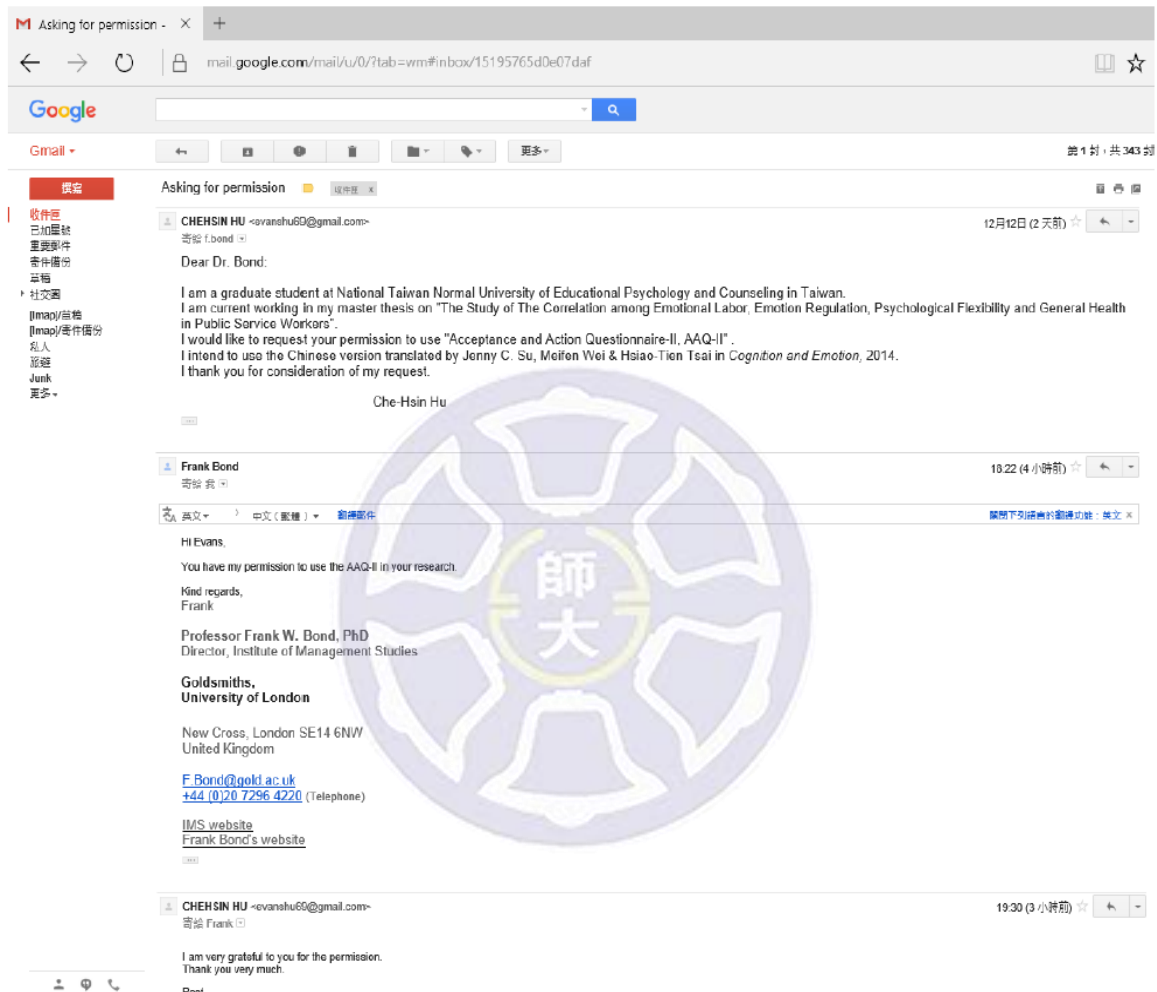
Department of Psychology  
Stanford University  
Stanford, CA 94305-2130  
Tel: (650) 723-1281  
Fax: (650) 725-5699  
Email: [gross@stanford.edu](mailto:gross@stanford.edu)

Director, Stanford Psychophysiology Laboratory  
<http://spl.stanford.edu>

Director, Stanford Psychology One Program  
<http://psychone.stanford.edu>

**evanshu69** <evanshu69@gmail.com> 12月9日 (3天前) ☆

# 心理彈性量表 (Acceptance and Action Questionnaire-II, AAQ-II) 使用同意書






**一般健康量表**  
**(General Health Questionnaire, GHQ-28)**  
**使用同意書**

研究者國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系胡哲馨，基於研究「基層公務員的情緒勞務、情緒調節、心理彈性與身心健康之相關研究」之需要，擬使用國立臺灣大學張珣教授於「大專聯考壓力症候群之探討」（1987）中所編訂之「一般健康量表（General Health Questionnaire, GHQ-28）」，特此徵求授權使用同意。

研究者瞭解本同意書僅限於同意該量表使用於上述用途，為非營利之使用，並將在適當處註明參考文獻來源或使用工具之出處，屬版權所有，以符合學術論著之規定，敬請惠予該量表之使用同意。

本同意書一式二份，分別由原著者張珣教授及研究者各執一份，並於研究完成後，寄贈完整研究報告致張珣教授。

立書申請人	立書同意人
胡 哲 馨	
日期：西元 2016 年 01 月 03 日	日期：西元 2016 年 1 月 6 日
電話：0935-817161	
Email：evanshu69@gmail.com	

【本頁由研究者留存】

## 研究參與同意書

(本頁請自行撕下留存)

誠摯地邀請您參與本研究，請您閱讀以下說明：

- 一、本研究名稱為「基層公務員的情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與身心健康之相關研究」，接受國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系副教授陳秀蓉博士指導，由國立臺灣師範大學教育心理與輔導碩士在職專班研究生胡哲馨執行。
- 二、本研究採用問卷調查做為資料蒐集的方式，而研究主要目的在於預期對基層公務員在工作中的情緒勞務與情緒調節的關係有更深入的了解，並提供預防性的建議。
- 三、本研究的資料並無對錯或好壞的判斷，您的所有資料將被匿名保密，請您放心填答。研究所蒐集到的資料處理遵守保密原則，並僅作為團體統計方式進行分析，其分析結果乃提供研究使用，並不做其他用途。
- 四、我們企盼您的協助。當您閱讀完以上說明後，仍可決定是否參與本研究，若您在測驗中感到不適，亦可隨時終止測驗，無須任何理由。
- 五、若您需要研究者提供研究結果摘要，請於下方填寫寄送電子信箱。

毋庸寄送研究結果摘要    需要研究結果摘要，請寄送至：\_\_\_\_\_

若您瞭解上述說明並同意參與本研究，請於下方簽名，並填寫作答日期，謝謝您！

研究參與者簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

研究者簽名：胡哲馨 日期：104年12月25日

研究者聯絡方式：[evanshu69@gmail.com](mailto:evanshu69@gmail.com)

國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所    指導教授：陳秀蓉 博士

研究者：胡哲馨 敬上

## 研究參與同意書

(本頁由研究者留存)

誠摯地邀請您參與本研究，請您閱讀以下說明：

- 一、本研究名稱為「基層公務員的情緒勞務、情緒調節策略、心理彈性與身心健康之相關研究」，接受國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系副教授陳秀蓉博士指導，由國立臺灣師範大學教育心理與輔導碩士在職專班研究生胡哲馨執行。
- 二、本研究採用問卷調查做為資料蒐集的方式，而研究主要目的在於預期對基層公務員在工作中的情緒勞務與情緒調節的關係有更深入的了解，並提供預防性的建議。
- 三、本研究的資料並無對錯或好壞的判斷，您的所有資料將被匿名保密，請您放心填答。研究所蒐集到的資料處理遵守保密原則，並僅作為團體統計方式進行分析，其分析結果乃提供研究使用，並不做其他用途。
- 四、我們企盼您的協助。當您閱讀完以上說明後，仍可決定是否參與本研究，若您在測驗中感到不適，亦可隨時終止測驗，無須任何理由。
- 五、若您需要研究者提供研究結果摘要，請於下方填寫寄送電子信箱。

毋庸寄送研究結果摘要 需要研究結果摘要，請寄送至：\_\_\_\_\_

若您瞭解上述說明並同意參與本研究，請於下方簽名，並填寫作答日期，謝謝您！

研究參與者簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

研究者簽名：胡哲馨 日期：104年12月25日

研究者聯絡方式：[evanshu69@gmail.com](mailto:evanshu69@gmail.com)

國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所 指導教授：陳秀蓉 博士

研究者：胡哲馨 敬上

親愛的同仁，您好：

感謝您願意撥冗填寫這份問卷，這是一份關於了解基層公務員的情緒管理調節及身心健康的現況調查。本問卷包括五個部分資料的填答，分別為基本資料以及與心理情緒、情緒調節及身心健康相關的題目，共 73 題，作答時間約需 15 至 20 分鐘。請您依照實際工作經驗和真實感受作答，圈選出最符合您狀況的描述。本問卷之個別資料皆為保密，並在研究結束後銷毀，請您放心作答。再次感謝您的協助填答，您的參與將對本研究提供極大貢獻。

敬祝 工作順利 身體健康

國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所

指導教授：陳秀蓉 博士

研究者：胡哲馨 敬上

## 【第一部分】

說明：請填寫您個人的資本資料，以便資料作業分析。

1. 性別：女 男      2. 年 齡：\_\_\_\_\_歲
3. 最高學歷：高中（職） 專科 大學（學院）研究所以上
4. 婚姻狀況：未婚 已婚 其他\_\_\_\_\_
5. 職 稱：書記 辦事員 戶籍員 課員 課長 秘書  
主任 會計員 人事管理員 工友 技工  
司機 約聘僱人員 其他\_\_\_\_\_
6. 職 等：無 1-2 職等 3-5 職等 6-7 職等 8 職等以上
7. 業務型態：一線櫃檯 後線業務 行政庶務 主管
8. 公務年資：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月（如 7 年 3 個月）
9. 現職年資：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月（如 2 年 8 個月）

下頁尚有題目，請繼續作答！

## 【第二部分】

說明：以下各題，主要為了解您在工作中與他人互動的相關經驗，特別是在工作考量下，我們常常需要花費心力調整自己情緒或處理他人情緒。請您就自己在工作中，面對他人的相處情形，依據您的實際經驗，按照下列兩種方式，圈選出最符合您的選項。

一、**次數多寡**：基於工作考量，您需要做這項情緒管理的頻率有多高。請在左列適當的數字上（1到6）圈選。數字越大代表您需要做這項情緒管理的次數越多。

二、**努力程度**：基於工作考量，您在這項情緒管理上耗費了多少心力。請在右列適當的數字上（1到6）圈選。數字越大代表您在這項情緒管理上所耗費的心力數越大。

<u>次數多寡</u>		<u>努力程度</u>	
從	總	耗	耗
未	是	費	費
如	如	的	的
此	此	心	心
1	2	力	力
2	3	很	很
3	4	小	大
4	5	1	2
5	6	2	3
6		3	4
		4	5
		5	6
		6	

1. 要努力了解對方的問題，給予解決，以安撫對方的不滿情緒。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2. 要努力給予對方合理的解釋與詳細的說明，以平息對方的抱怨。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3. 要努力與對方溝通，以排解對方的疑慮與不滿。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4. 要努力處理對方挫折，使對方心情好轉。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
5. 要努力安撫他人的情緒衝動，使他人平靜下來。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6. 要耐心傾聽對方的抱怨，以化解對方的不滿。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
7. 要嘗試讓對方把怨氣發出來，以平息抱怨。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
8. 要努力表現出熱忱、有活力的模樣，讓他人對自己產生好印象。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
9. 要努力表達關懷的態度，使對方感覺受到關心與照顧。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
10. 要努力表現微笑，主動給予對方親切的服務。	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

下頁尚有題目，請繼續作答！

	<u>次數多寡</u>						<u>努力程度</u>					
	從 未 如 此			總 是 如 此			耗 費 的 心 力 很 小			耗 費 的 心 力 很 大		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
11. 要努力說些好聽的話，讓對方高興。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
12. 要努力展現出友善的態度，以拉近彼此的關係。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
13. 受到他人不友善的對待時，要努力壓抑住心中的不愉快，不表現出來。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
14. 不喜歡對方時，要努力把自己的好惡隱藏起來，不予表達。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
15. 與對方發生不愉快時，要努力忍氣吞聲，隱忍不發。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
16. 與對方發生不愉快時，要就事論事的表達意見，不帶入太多個人情緒。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
17. 個人情緒出現時，要設法立即加以控制，調整自己的態度。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
18. 面對他人的抱怨，要努力克制住自己的不愉快。	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

下頁尚有題目，請繼續作答！

<p><b>【第三部分】</b></p> <p>說明：以下各題敘述主要為了解您如何控制、調整，或管理您自己的情緒。請您就以下兩個部分，圈選出最符合您的選項。一是請您回答在生活中的情緒經驗，也就是您的內在感受；另一方面則是您的情緒表達，也就是您如何透過說話、動作或行為來表達情緒。雖然一些問題看起來和其他問題相似，但他們其實有很重要的差異。選項數字越大，表示您同意的程度越高。</p>	完 全 不 同 意	很 不 同 意	有 點 不 同 意	沒 意 見	有 點 同 意	很 同 意	完 全 同 意
1. 當我希望多感受正向情緒（如：歡樂、愉悅）時，我會去改變我思考問題的角度。	1	2	3	4	5	6	7
2. 我使我自己的情緒不形於外。	1	2	3	4	5	6	7
3. 當我希望少感受負向情緒（如：悲傷、憤怒）時，我會去改變我思考問題的角度。	1	2	3	4	5	6	7
4. 當我感受到正面情緒時，我會小心地不表露出來。	1	2	3	4	5	6	7
5. 當我面對一個有壓力的情境時，我讓自己採取一種可以協助維持冷靜的思考方式。	1	2	3	4	5	6	7
6. 我以不表露情感的方式來控制我的情緒。	1	2	3	4	5	6	7
7. 當我希望多感受正向情緒時，我會去改變我對情境的思考方式。	1	2	3	4	5	6	7
8. 我以改變對目前所處情境的思考方式來控制我的情緒。	1	2	3	4	5	6	7
9. 當我感受到負向情緒時，我會確保不要把它們表露出來。	1	2	3	4	5	6	7
10. 當我希望少感受負向情緒時，我會去改變我對情境的思考方式。	1	2	3	4	5	6	7

下頁尚有題目，請繼續作答！

<p><b>【第四部份】</b></p> <p>說明：以下各題敘述與您的日常生活經驗有關。主要為了解您在日常生活中遇到某些事件時所可能出現的想法或行為。請仔細閱讀下列敘述，並依照您實際情況符合的程度來圈選答案。選項數字越大，表示您同意的程度越高。</p>	完 全 不 同 意	很 不 同 意	有 點 不 同 意	沒 意 見	有 點 同 意	很 同 意	完 全 同 意
1. 對我來說，就算是想起了一些不好的回憶也沒關係。	1	2	3	4	5	6	7
2. 因為一些慘痛的經驗和回憶，讓我難以過著我原本想要的生活。	1	2	3	4	5	6	7
3. 我會害怕我的感覺。	1	2	3	4	5	6	7
4. 我擔心自己沒有能力控制自己的煩惱和感受。	1	2	3	4	5	6	7
5. 慘痛的回憶讓我無法有一個圓滿的人生。	1	2	3	4	5	6	7
6. 我掌握著我的人生。	1	2	3	4	5	6	7
7. 情緒在我的生活中造成了一些困擾。	1	2	3	4	5	6	7
8. 大部分的人好像都比我更能掌控生活。	1	2	3	4	5	6	7
9. 「擔憂」對我的成功造成一些阻礙。	1	2	3	4	5	6	7
10. 我的想法和感受並不會對我的生活方式造成一些阻礙。	1	2	3	4	5	6	7

下頁尚有題目，請繼續作答！



<b>【第五部分】</b>	完 全 沒 有	比 往 常 少	與 往 常 一 樣	比 往 常 多	比 往 常 較 多
說明：以下各題，主要為了解您最近的身心感受狀況，請您以最近一個月來的情形和以前的情形作比較，在每項描述後的選項中，圈選出您認為符合各題描述的程度。數字越大，表示符合的程度越高。					
1. 最近一個月我覺得身體非常不好。	1	2	3	4	5
2. 最近一個月我覺得精力耗竭，需要服用一些提神藥物。	1	2	3	4	5
3. 最近一個月我有生病的感覺。	1	2	3	4	5
4. 最近一個月我覺得心情不好，沒有辦法應付周遭發生的事。	1	2	3	4	5
5. 最近一個月我頭部常常疼痛。	1	2	3	4	5
6. 最近一個月我頭部有壓迫感、煩悶感。	1	2	3	4	5
7. 最近一個月我突然的發冷或發熱（與天氣無關）。	1	2	3	4	5
8. 最近一個月我因過度擔心而無法睡眠。	1	2	3	4	5
9. 最近一個月我無法進入熟睡狀況。	1	2	3	4	5
10. 最近一個月我覺得不斷在壓力中。	1	2	3	4	5
11. 最近一個月我覺得不耐煩且易發脾氣。	1	2	3	4	5
12. 最近一個月我沒有任何理由而突然害怕恐懼。	1	2	3	4	5
13. 最近一個月我常為瑣事煩心。	1	2	3	4	5
14. 最近一個月我感到緊張不安。	1	2	3	4	5
15. 我覺得自己無法充分利用時間。	1	2	3	4	5
16. 最近一個月我覺得自己做事拖泥帶水。	1	2	3	4	5
17. 最近一個月我覺得事情做得不夠好。	1	2	3	4	5
18. 最近一個月我不滿意自己的工作表現。	1	2	3	4	5

下頁尚有題目，請繼續作答！

	完 全 沒 有	比 往 常 少	與 往 常 一 樣	比 往 常 多	比 往 常 較 多
19. 最近一個月我覺得自己雖然做不少事，但於事無補。	1	2	3	4	5
20. 最近一個月我覺得自己無法做決定。	1	2	3	4	5
21. 最近一個月我覺得自己不喜歡日常活動。	1	2	3	4	5
22. 最近一個月我覺得自己是一個一文不值的人。	1	2	3	4	5
23. 最近一個月我覺得人生很無望，對事、物皆失去興趣。	1	2	3	4	5
24. 最近一個月我覺得人生很無意義。	1	2	3	4	5
25. 最近一個月我有想毀滅自己的傾向。	1	2	3	4	5
26. 最近一個月我發現自己焦慮不安而無法做事。	1	2	3	4	5
27. 最近一個月我會想到自己已經死去或離開世俗。	1	2	3	4	5
28. 最近一個月我發現我常有尋死的念頭。	1	2	3	4	5

問卷到此結束，煩請您再次檢查是否有漏答，感謝您的協助填答。若您對論文結果有興趣，可再與我聯絡，也歡迎您的詢問指教！

臺師大心輔所 胡哲馨 聯絡信箱：[evanshu69@gmail.com](mailto:evanshu69@gmail.com)

若需要我主動與您聯絡，請留下您的聯絡方式：\_\_\_\_\_

附錄三 表達抑制調節作用未達顯著摘要表

表達抑制作為情緒勞務與生理症狀、焦慮與失眠調節變項之階層迴歸分析摘要表 (N=428)

預測變項	生理症狀 $\beta$			焦慮與失眠 $\beta$		
	模式一 情緒勞務	模式二 表達抑制	模式三 交互作用	模式一 情緒勞務	模式二 表達抑制	模式三 交互作用
情緒勞務	.23***	.23***	.24***	.21***	.21***	.22***
表達抑制		-.01	-.01		-.03	-.03
情緒勞務 X 表達抑制			-.07			-.07
<i>F</i> 值	23.16***	11.56***	8.55***	19.26***	9.79***	7.27***
迴歸模式 $R^2$	.05	.05	.06	.04	.04	.05
摘要 $R^2$ 改變量	.05	.00	.01	.04	.00	.01
調整後 $R^2$	.05	.05	.05	.04	.04	.04

\* $p < .05$  ; \*\*\* $p < .001$

