



教師情緒勞務的概念分析與理論應用

賴英娟／國立成功大學教育研究所博士生

巫博瀚／國立成功大學教育研究所博士生
崑山科技大學兼任講師
正修科技大學兼任講師

張盈霏／台北市立萬芳高中教師

一、前言

教師乃是站在第一線的教育人員，其除了教學與進修外，還要處理學生生涯輔導、課業輔導以及擔任行政工作等業務，面對如此沉重的工作壓力，不僅要控制自我的情緒，更需要調整情緒以產生符合多重面向需求的情緒。由此可見，教師的工作負荷可謂勞心又勞力。且一般社會文化賦予教師形象即為不能任意表達負面的情緒，特別是憤怒，久而久之，教師的情緒往往被壓抑與忽視（魏麗敏、洪福源，2006），進而導致教師將會有更多的情緒勞務負荷產生。此外，蔡進雄（2005）、吳嘉澤（2006）和李新民、陳蜜桃（2006）均指出，教師的工作性質與國外學者Hochschild（1983）所歸類之情緒勞務工作者的條件大抵相符，然有關教師情緒勞務之相關研究卻甚少探究。由此可見，探討教師情緒勞務之課題有其必要性。

綜觀國內外文獻得知，員工的情緒勞務對於工作倦怠皆有顯著的影響（Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Morris & Feldman, 1996）。例如：Brotheridge與Grandey（2002）研究發現，不論是工作導向情緒勞務或者員工導向情緒勞務對個體的工作倦怠皆有顯著的影響力。而張乃文（2005）探討台北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠兩者的關係，研究結果顯示情緒勞務

負荷與工作倦怠呈現顯著低度負相關。另外，李新民、陳蜜桃（2006）亦針對377位幼兒教師進行研究，結果發現幼兒教師情緒勞務知覺與心力付出程度越大，則工作倦怠感則越強烈。由此可見，教師的情緒勞務對工作倦怠有其相當之影響力。儘管情緒勞務於工商管理的服務工作者（例如：護士、服務人員、銷售員等）引起廣大重視，使得情緒勞務的意義與內涵不斷地修正與豐富。但是教師情緒勞務卻一直未受到太多的關注。因此，作者認為教師情緒勞務是值得深入剖析的議題。此外，本文為避免以某一學者或學派的主張或理論觀點為基礎而產生以偏概全之憾，是故先以各學者的情緒勞務理論觀點與內涵討論之；其次，探討教師情緒勞務的特徵；再者，論述教師情緒勞務對工作倦怠之影響；最後，筆者藉由提供一些情緒調節思考與情緒管理上的策略，以協助教師有效地管理自我情緒及降低其情緒勞務負荷。

二、教師情緒勞務之意涵

（一）教師情緒勞務的意義

Hochschild（1983）認為情緒勞務（emotional labor）係指個體管理自我的情緒以符合大眾要求而表達出適當的面部表情與肢體語言。Morris與Feldman（1996）將情緒勞務定義為與人際互動過程中，個體努力、計畫與控制以表達出組織所要求之情緒。而



Glomb 與Tews (2004) 則認為情緒勞務包含管理情緒與情緒的展現，以符合組織或工作上展現規則的要求。吳清山、林天祐 (2005) 則指出，情緒勞務係指個體控制自身的情緒並使用語言與肢體動作，以創造出足以讓顧客感到關懷、安全以及心情愉悅的一種工作表現。而吳宗祐 (2003) 則指出，情緒勞動是一種心力的付出，係指個體在自身狀況與工作環境的交互作用下，基於工作上所需的情緒調節而付出的心力。其次，江文慈 (2001, 2003) 認為，教師於工作情境中，即使負面的情緒被引發，教師仍必需費心地控制自我的情緒，以免影響教學工作。換言之，教師情緒勞務係指於工作環境中控制自己情緒的勞動。再者，張乃文 (2005) 認為情緒勞務係指教師於工作中為展現符合期待之印象工作，隱藏或控制個人情緒所造成的情緒工作負荷。而Mann則將真實展現情緒排除在外，其認為只有當個人偽裝或壓抑某一情緒時才算是出現情緒勞務的現象 (引自Glomb & Tews, 2004)。基於此，筆者認為教師情緒勞務係指教師於教學環境中，因工作需求而調節自我情緒所付出的心力。

(二) 情緒勞務的內涵

情緒勞務一詞最早係由Hochschild於《情緒管理探索》(The Managed Heart) 一書中所提出的觀點，其指出個體為了薪資而致力於情感的管理，以創造出一種大眾可見的臉龐與肢體上的展現。旋後，其它學者亦紛紛提出不同的觀點與見解。因此，筆者首先從Hochschild的觀點探討，其次再針對其它學者的理論觀點討論之，詳述說明如下：

1. Hochschild的觀點

Hochschild (1983) 提出，員工展現情緒勞務的兩種方式為：(1) 表層行為 (surface acting) 係指工作者僅以偽裝的方式展現其外在的情緒，實際上並沒有改變其內在的真實感受；(2) 深層行為 (deep acting)

則是指工作者嘗試改變內在的感受，使其內在感受與組織要求的外在情緒表達一致。

2. Morris與Feldman的情緒勞務負荷模式

Morris與Feldman (1996) 提出「情緒勞務負荷模式」，認為情緒勞務負荷包含四個的構面：(1) 情緒表達的頻率 (Frequency of emotional display) 係指服務提供者與顧客之間互動的頻率；(2) 對展現規則的留意程度 (Attentiveness to required display rules)，其可分為情緒展現的持續性及情緒展現的強度兩種。而情緒展現的持續性係指當7-11店員與顧客互動時間較短時，則店員會以簡單的謝謝或淺淺的微笑表現情緒，反之，若情緒展現的持續時間越長，則需要較多的情緒勞務與努力；(3) 情緒展現的多樣性 (Variety of emotions required to be expressed) 是指服務提供者必須隨時注意情況來改變情緒，例如：銷售員在生意清淡時通常會給予顧客個人般的服務與關注，當人山人海的顧客在櫃台等待或接近結束營業時間時，此時銷售員會加快交易速度，給予較冷淡的表情。此外，當工作需要表現的情緒種類越多，則工作者需要花費調整情緒的心力越大，情緒勞務負荷也就越大；(4) 情緒失調 (Emotional dissonance) 是指當工作者依據組織規定的展現規則所表現出來的情緒與個人內在或「真實」感受到的情緒發生衝突時，亦即情緒失調。

3. 林尚平的情緒勞務負荷觀點

林尚平 (2000) 所建構的情緒勞務負擔量表，包含以下五個構面：(1) 基本的情緒表達：係指面對工作者在顧客面前展現組織所期望的情緒狀態；(2) 表層的情緒控制：是指員工必須對自己的情緒做較低的層次控制，並且比較不會對其內在真實情感產生衝擊；(3) 深層的情緒偽裝：代表工作者必須依組織的要求執行與內心真實情感產生衝擊的情緒任務，其需投入較多的努力來



控制內在真實的情緒；(4) 情緒多樣性程度：工作者必須根據不同的場合、不同的顧客群、不同階層的人做出不同的情緒反應，或者在工作中必須表現超過一種以上的情緒狀態；(5) 互動程度：工作者於工作上必須與顧客進行面對面的接觸或在電話中以聲音接觸的互動的頻率、互動的存續期間。

4. Brotheride與Grandey的觀點

Brotheride與Grandey (2002) 認為情緒勞務可從以下兩個面向切入解析：(1) 工作導向情緒勞務 (job-focused emotional labor) 係指，工作中對情緒要求的規範，在服務顧客的人際互動要求、頻率，以及表達某些情緒的角色期待等都是工作導向情緒勞務的範疇；(2) 員工導向情緒勞務 (employee-focused emotional labor) 是指員工感受或處理情緒管理以表達出符合工作要求的情緒。

5. 吳清山與林天祐的情緒勞務觀點

吳清山與林天祐 (2005) 指出，情緒勞務包含以下三大內涵：情緒的內容亦即情緒表達的內容，如運用身體動作、語言表達或臉部表情所表露出來的情緒；而情緒的強度則是指表現出來令人愉快或不愉快的強弱程度，譬如，銷售員需用帶微笑及關注的眼神向顧客解說服務產品，而立法委員則需使用強烈的批評語言來監督政府；情緒的種類，是指工作時所需情緒勞務的多樣性，例如，教授常需以正面情緒以營造熱忱、以負面情緒以維持紀律、以中性情緒傳達公正與專業。當個體所需要的情緒種類愈多，則其情緒勞務負荷亦會愈重。

6. 李新民、陳密桃的幼兒教師情緒勞務構面

李新民、陳密桃 (2006) 針對377名高屏地區的幼兒教師為對象，並採用結構方程模式 (SEM) 分析幼兒教師情緒勞務的因素結構。研究結果顯示，幼兒教師情緒勞務係屬於一個二因素直交的概念，亦即幼兒教

師情緒勞務可分為工作焦點與員工焦點兩種情緒勞務，工作焦點則包含「情緒表達」、「情緒多樣化程度」及「互動程度」三種；而員工焦點情緒勞務的基本因素則為「表層情緒控制」與「深層情緒偽裝」兩種。

三、教師情緒勞務的特徵

Hochschild (1983) 與Wharton (1993) 認為情緒勞務的工作者必須符合以下三種特徵：1. 工作者必須與顧客有高度的面對面或聲音對聲音的接觸；2. 工作者必須在顧客面前展現出特定的情緒狀態；3. 組織可以採用監督或訓練的方式，對工作者的情緒活動作某種程度的控制。因此筆者將以上述之原則予以檢視教師是否為情緒勞務者，詳述說明如下所示：

教師主要的工作是教學與輔導學生、與家長溝通協調等任務，而上述之任務都需要與顧客（學生、家長）面對面或聲音的接觸，因此符合第一特徵；其次，教師對於表現優良的學生則需給予口頭讚賞、鼓勵；反之，行為偏差的學生，則要採用嚴厲的表情與語氣給予指正，因此符合第二項特徵，教師在顧客（學生）面前展現出特定的情緒狀態；最後，雖然學校不會將教師的情緒列為考評之一，或採取監控來控制老師的情緒，但學校領導者乃希望老師們能符合大家所賦予的角色期望，因此當老師在生氣時，仍應控制好自己的情緒，此一點大致上亦符合第三項特徵。綜上所述可知，教師亦屬於情緒勞務工作者。

四、教師情緒勞務的原由

評閱相關文獻發現，影響教師情緒勞務可歸納為以下數端：

(一) 教師缺乏情緒管理

相關研究指出，教師之情緒勞務與情緒管理具有其關連性（吳淑蓉、王秀紅，



2005；蔡進雄，2005；戴秀卿，2003）。例如：蔡進雄（2005）認為，教師若能表現出合宜的情緒並做好情緒管理，將能減低因負面情緒所產生的情緒勞務。換言之，教師若缺乏情緒管理，往往較易產生情緒勞務。另林志成、童鳳嬌（2006）亦指出，學校應對情緒困擾及缺乏情緒管理的教師給予鼓勵與支持，使教師減少情緒的耗竭。易言之，當教師缺乏情緒管理，往往會有較多的情緒勞務負荷。由此可見，教師缺乏情緒管理則較易產生情緒勞務。

（二）教師情緒失調

相關研究認為，情緒失調為情緒勞務的因素之一（Glomb & Tews, 2004; Morris & Feldman, 1996）。譬如，顏若映（2006）認為，教師情緒勞務來自於教師不合理的外在歸因、成見及失調，例如：當學生因課業或表現不佳時，教師可能誤認為這表示自己不夠好，沒有能力，亦或認為自己認真教學，為何學生如此不用功，進而產生忿怒等負面情緒。另Morris與Feldman（1996）更指出，當個體內在真實的情緒與展現出的情緒發生衝突或失調時，將會增加個體情緒勞務負荷。綜上可知，教師情緒失調因素可能為情緒勞務的導源因素之一。

（三）人際間互動及教學過程

教師於教學過程中及師生互動中，最容易產生情緒問題及情緒勞務增加。譬如，魏麗敏、洪福源（2006）指出，師生衝突往往是導致教師產生負面情緒的因素，更礙於，往往不能隨意表達不悅的神情。因而導致教師產情緒勞務的產生。此外，林蔚芳（2006）亦認為，教師除了面對學生外，亦需配合學校各行政單位及家長們種種的要求，進而增加其情緒負荷。另Hargreaves（1998）指出，教師的情緒勞務來自於教學過程中。其更進一步指出，教師樂於享受師生互動過程中所產生的情緒勞務，究其原

因係因上揭勞務工作能滿足教師對於課室的掌控感受。相較於師生間互動的情緒勞務，教師則較不喜歡與家長互動所產生的情緒勞務（Hargreaves, 2000）。由此可知人際互動係教師情緒勞務負荷的影響因素之一。

五、教師情緒勞務對工作倦怠之影響

綜觀國內外文獻得知，員工的情緒勞務對於工作倦怠具有顯著之影響（Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Morris & Feldman, 1996）。此外，綜多研究均認為員工情緒勞務及工作倦怠均可細分為數種，因此，筆者歸納文獻將情緒勞務分為情緒深層行為及情緒表層行為；而工作倦怠則分為情緒耗竭、去人性化及低成就感，進而探究其彼此間的關連性，如下所示：

（一）就情緒勞務（情緒深層及表層行為）

對情緒耗竭之影響：Brotheridge與Grandey（2002）研究指出，表層行為與情緒耗竭有顯著的相關存在，亦即，工作者採用表層行為較容易感到情緒上的枯竭。而Grandey（2003）以表層行為與深層行為兩種方式來預測情緒耗竭的程度，研究結果顯示表層偽裝與情緒耗竭有正相關；而深層偽裝與情緒耗竭則無顯著的相關存在。鄔佩君（2003）針對銀行人員進行探討發現，表層行為與情緒耗竭無顯著相關；但深層行為與情緒耗竭則具有負相關存在，換言之，當個體採用深層情緒時，愈不容易產生情緒耗竭的現象。此外，鄔佩君、陳彰儀、吳宗祐（2005）針對華人企業服務人員進行研究發現，表層行為與情緒耗竭無關；而深層行為與情緒耗竭則呈現負相關。綜上所述得知，表層行為將容易使個體感到情緒耗竭；



而深層行為則較不易產生情緒耗竭。因此教師應盡量以深層行為來展現其情緒，進而減少情緒勞務負荷及工作倦怠。

- (二) 情緒勞務（情緒深層及表層行為）對去人性化之影響：Brotheridge與Grandey（2002）研究發現，表層行為與去人性化（無人情味）有顯著相關存在，亦即當員工從事工作時，偽裝情緒的展現程度越高，則其對待顧客會如同對待物體一樣缺乏人情味。而吳宗祐（2003）研究指出，就深層行為與去人性化的關係而言，當第一線人員愈傾向採用深層行為的情緒勞務，則愈會展現出表裡一致的情緒，並願意貼近客戶的需求，較不易產生去人性化的現象。由此可見，深層行為者往往較不易產生去人性化的情形；而表層行為愈高時，則愈會去人性化，亦即缺乏人情味。
- (三) 情緒勞務（情緒深層及表層行為）對低成就感之影響：Brotheridge與Grandey（2002）研究發現，表層行為會影響個人成就感的低落；而深層行為則有助於提升個人工作效能。Grandey（2003）指出，以深層行為所展現的情緒方式，會提高個人的成就感，其原因是工作者經由改變內在感受以表現出內外一致的適當情緒，將使得顧客感到真誠並給予正面回饋，進而使工作有較佳的成就感。此外，Hochschild（1983）亦認為深層行為者對自己所展現的品質感到滿意時，其對於個人的成就感將有所助益。基於上述可知，深層行為將有助於提升個體的成就感；而表層情緒勞務者則將會導致個體產生低成就感。綜合上述研究可知，教師情緒勞務對於

工作倦怠之影響，目前仍未有一致性的結論。但若將教師情緒勞務區分為情緒深層行為與表層行為對工作倦怠之影響時，則可發現，若教師使用情緒深層行為則會降低其工作倦怠感；若教師使用表層行為則會增加其情緒勞務負荷，進而增加其工作倦怠感。因此，唯有教導教師有效的情緒調節與情緒管理，方能促使教師降低其情緒勞務負荷及工作倦怠感。

六、降低教師情緒勞務負荷之相關策略

綜觀國內外相關研究指出，教師情緒勞務對工作倦怠有其影響力。基於此，筆者期盼藉由提供一些情緒調節思考與情緒管理上的策略，以協助教師有效地降低其情緒勞務負荷，進而達成自我情緒管理之目的。

（一）教師情緒管理

相關研究指出，教師情緒勞務與情緒管理有其重要關聯存在（吳淑蓉、王秀紅，2005；蔡進雄，2005；戴秀卿，2003）。譬如，蔡進雄（2005）指出，教師若能做好情緒管理，表現出合宜的情緒，將能有效減低因情緒勞務所產生的負面影響，並有助於建立良好的人際關係。而戴秀卿（2003）針對醫院員工的情緒勞務負荷相關研究指出，管理者可利用人力資源管理方案，加強員工的情緒管理技巧，將能有效減低員工之情緒勞務負荷。吳淑蓉、王秀紅（2005）研究建議，護理行政主管應重視護理人員之「情緒管理」，並建立良好的紓解管道或明訂組織情緒規範，以降低護理人員之情緒勞務。職是之故，若教師能做好情緒管理，將能有效降低其情緒勞務負荷，進而維持親師生之間的良好關係。

（二）自我情緒的監控與調節

魏麗敏、洪福源（2006）指出，當師生發生衝突時，教師應清楚自己目前的情緒狀



態，方不致讓不好的情緒影響事情處理。換言之，教師們應該要時時監控其情緒反應，以確保其能夠適當的處理師生衝突事件。此外，周世娟（2004）認為，教師若能夠隨時正確地覺察自我及學生的情緒狀態並適當地表達情緒，將能在認知和行為上調整負面的情緒，進而使自己和學生能均享有平緩的情緒生活，並使身心處於和諧的狀態。因此，筆者茲提供以下幾種方式供教師調節、緩和自我的情緒：1.當師生衝突導致教師情緒憤怒時，教師應深呼吸以調節生理狀況、選擇回憶以往正向的師生互動情況或者換個角度思考；2.可利用情緒日誌的撰寫予以反省、覺察及改進自己的情緒反應（黃進南，2000）；3.可透過與他人的互動或傾訴方式以調節自我的情緒。

（三）開設情緒管理課程教學

相關文獻指出，學校及相關機構應開設情緒管理課程教學，以提升教師情緒管理能力（林志成、童鳳嬌，2006；吳清山、林天祐，2005）。此外，鄭玉疊（2004）亦指出，學校行政與學校往往忽略教師心理與情緒管理的進修成長課程，使得每當教師遇到情緒或心理困擾，無法找尋解決的途徑。由此可見，開設情緒管理教學課程，教導教師情緒管理的技巧並增進其情緒管理的能力有其必要性。

（四）維持正面情緒，學習樂觀的精神

相關研究指出維持正面情緒，將有助於情緒問題及師生衝突問題的解決（陳清溪，2004；魏麗敏、洪福源，2006）。譬如，Snyder指出，當個體在困難的時候，具有希望感的孩童時常提取有關於他們自己正向經驗的記憶以維持心情愉快。如同，他們告訴自己令人開心的故事，或者創造出他們自己正面自己的故事（引自Snyder, Lopez, Shorey, Rand, & Feldman, 2003）。而陳清溪（2004）研究則指出，當教師於教學情境中

遭遇問題或困難時，若能採取樂觀的想法，將能產生正面的力量，以及產生解決的辦法，並有助於情緒的穩定。由此可知，當教師遇到親師生衝突問題或教學情境中遭遇問題時，教師若能保持樂觀的情緒與正向思考將能有效降低其情緒勞務負荷，提升教學品質。

（五）避免情緒失調

Middleton認為情緒失調係指當個人感受到與組織所要求展現的情緒產生衝突感（引自Morris & Feldman, 1996）。且眾多相關研究認為，情緒失調為情緒勞務的要素之一（Glomb & Tews, 2004; Morris & Feldman, 1996）。譬如，當個體情緒失調時，個體將會處於不穩定的狀態，進而可能造成負面的結果，增加其情緒勞務負荷（引自Glomb & Tews, 2004）。而Morris與Feldman（1996）其認為當個人內在或「真實」的情緒發生衝突時，將會增加個體情緒勞務負荷。由此可知，教師應避免自我的情緒失調，以防個體的情緒勞務負荷的增加。

（六）教師應多採用深層行為

吳宗祐（2003）指出，當第一線人員愈傾向採用深層行為的情緒勞務，則愈會表現出內外一致的情緒感受，進而願意切近客戶的需求。換言之，教師身為教育第一線工作者，應採用深層行為以展現出外表與內在的情感一致，進而增加師生親近互動的機會。此外，Grandey（2003）指出，以深層行為所展現的情緒方式，將會提高個人的成就感，其係因工作者表現出表裏一致的情緒並讓顧客感到誠摯，此時顧客將會給予工作者正向回饋，進而提升自我成就感。由此可見，教師們應多採用深層行為的情緒勞務提升自我情緒管理及自我成就感。

七、結論

隨著教育制度與觀念的改變，老師與



家長、同事及學生彼此的互動溝通頻率逐漸增加，對於人際互動中情緒管理的能力與技巧亦需加強，特別在於事件發生當下的應變能力（林蔚芳，2006）。此外，Firestone於1996年認為教學與學習乃涉及情感的實踐行為，唯有良好的教師情緒管理方能帶動教學

的效果（引自魏麗敏、洪福源，2006）。由此可知，教師再也不能以「愛之深、責之切」為由，任意的體罰學生。因此，教師有必要釐清教師情緒勞務的種類，並做好教師情緒管理，保持樂觀、愉悅的心情，方能提升教學品質。

參考文獻

- 江文慈（2001）。透視教學中的關鍵張力—教師情緒。師友月刊，6月號，43-47。
- 江文慈（2003）。教育改革中的教師情緒。師友月刊，10月號，1-5。
- 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。國立台灣大學心理研究所博士論文，未出版，台北市。
- 吳清山、林天祐（2005）。情緒勞務。教育資料與研究雙月刊，65，136。
- 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。
- 李新民、陳蜜桃（2006）。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。高雄師大學報，20，67-90。
- 周世娟（2004）。屏東縣國小級任教師情緒管理與班級氣氛關係之研究。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 林志成、童鳳嬌（2006）。教師情緒智慧的涵養。教育研究月刊，150，38-51。
- 林尚平（2000）。組織情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，8（3），422-447。
- 林蔚芳（2006）。從情緒勞務的觀點談教師的人際情緒管理。教育研究月刊，150，25-37。
- 張乃文（2005）。臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所在職專班碩士論文，台北縣。
- 陳清溪（2004）。從教育改革談教師的情緒管理。研習資訊，21（2），30-36。
- 黃進南（2000）。情緒管理課程教學與成長團體對學生情緒穩定性之輔導效果研究。彰化師大教育學報，1，119-162。
- 鄔佩君（2003）。第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與其結果之關係：以銀行行員為例。國立政治大學碩士論文，未出版，台北。
- 鄔佩君、陳彰儀、吳宗祐（2005）。華人企業服務人員情緒勞動方式的前置因素與其結果之關係：以銀行行員為例。教育與心理研究，28（4），693-719。
- 蔡進雄（2005）。勞心、勞力、勞情？論中小學教師的情緒勞務。師友，455，42-44。
- 鄭玉疊（2004）。國小教師教學情緒的問題與輔導之探討。研習資訊，21（2），16-29。
- 戴秀卿（2003）。醫院員工的情緒勞務與顧客導向行為之關係研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 顏若映（2006）。藍天白雲好時光—談有效的情緒管理。教育研究月刊，150，52-58。
- 魏麗敏、洪福源（2006）。師生衝突與教師情緒管理。教育研究月刊，150，14-24。
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.



- Glomb, T. M. & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.
- Grandey, A. A. (2003). When 'the show must go on': Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854.
- Hargreaves, A. (2000). Mixed emotions: teachers' perceptions of their interactions with students. *Teaching and Teacher Education*, 16, 811-826.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J., Shorey, H. S., Rand, K. K., & Feldman, D. B. (2003). Hope theory, measurements, and applications to school psychology. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 122-139.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.