

情緒勞務

吳清山 林天祐

情緒勞務（emotional labor）係指控制情緒並運用語言與肢體動作，刻意製造出足以讓顧客產生備受關懷以及安全、愉快心情的一種工作表現。

美國學者赫克絲卻德（A. R. Hochschild）針對空服人員工作情形的觀察與分析結果，在 1983 年出版的《情緒管理的探索》（The Managed Heart）一書中，首先提出情緒勞務一詞，用來形容空服人員在工作時除了必須勞心、勞力之外，更須控制自己的情緒，從顧客可以看得到的臉部表情與肢體動作中，刻意製造出足以讓顧客產生受到關懷以及安全、愉快的心情。

每一項工作或多或少都有情緒勞務的成分，但是有些工作特別需要情緒勞務，尤其需要面對面與顧客接觸、需要製造顧客的情緒狀態的工作，如行政人員、醫師、護士、知名節目主持人、接待人員、老師等，而工程師、研究人員、打字員則相對較低，一般來說，與公眾人物接觸越頻繁的工作，情緒勞務負荷越重。

不同組織對於員工的情緒行為有一定的要求，對於特定的職務也有情緒要求標準，甚至顧客或社會大眾對於某些職務也有某種期望的情緒行為表現，個人在工作時，情緒表現必須符合這些標準與期望。從另一方面來看，個人的性別與人格特質與情緒表現也有關連，某些工作的情緒勞務比較適合由男性來擔當，有些則比較適合女性，另外，有

些人的個性特別適合某種情緒勞務的工作，有些個性則否，這些都需要自己去練習與調整。

在實務上，情緒勞務包括情緒的內容、情緒的強度以及情緒的種類三大內涵。情緒的內容是指情緒表達的內容，如用身體動作、語言表達或臉部表情所表現出來的情緒；情緒的強度是指表達出來令人愉快或不愉快的強弱程度，如民意代表必須使用強烈的批評語言來監督政府，銀行接待員則需用輕柔的微笑向顧客解說服務項目；情緒的種類是指工作時所需情緒勞務的多樣性，需要的種類越多，情緒勞務負荷越重。

為情緒勞務，組織應該依據情緒勞務的標準與期望、工作者的特徵、情緒勞務內容、情緒勞務強度、情緒勞務種類，制訂一套情緒勞務行為標準，來約束員工在不同工作情境下應有的情緒表現，避免情緒失調，影響專業表現。另外，也需要規劃情緒勞務訓練課程，強化員工情緒勞務能力。

教育既是勞心也是勞力工作，近年來，由於教師參與校務管道增加，加上家長參與校務的機會也大增，教師與同事、家長的接觸日漸頻繁，教師一方面必須控制自己的情緒，另一方面也需要製造理性、溫馨的情緒，所以對於情緒勞務概念與實務有深入認識的必要，在師資培育與在職進修課程中，也需要加以規劃，以進一步提高教師專業的素養與地位。