

工作玩興與組織玩興對情緒勞務之影響

陳志勳、李德治, 包冬意

E-mail: 360454@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究的目的是在於瞭解員工感受工作玩興、組織玩興及情緒勞務之現況以及其相互間之相關性。本研究採問卷調查方式進行，發放問卷為350份，有效樣本數為246份，有效樣本回收率為70.28%。本研究主要發現：員工屬「高」情緒勞務；個人背景變項中，婚姻與「深層飾演」情緒勞務；年齡與「表層飾演」及「深層飾演」，均呈顯著差異；工作玩興和情緒勞務各子構面之關係顯示，工作玩興和深層飾演、自然情感的表達都有正相關，但和表層飾演則沒有相關。以簡單直線迴歸分析組織玩興對於情緒勞務子構面的影響，顯示組織玩興對深層飾演及自然情感之表達呈正面的影響。然而進一步以層級迴歸分析組織玩興調節工作玩興對情緒勞務子構面的影響，對「表層飾演」、「深層飾演」及「自然情感的表達」則無顯著的作用。

關鍵詞：工作玩興、組織玩興、情緒勞務、表層飾演、深層飾演、自然情感的表達

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv
誌謝辭	v	內容目錄	vi
目錄	viii	圖目錄	x
第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	5	第二章 文獻探討	6
一節 玩興玩興	6	第二節 組織玩興	11
情緒勞務	15	第三章 研究方法	25
研究架構	25	第二節 研究假設	26
研究對象	27	第四節 操作型定義與量表計分方式	28
資料分析方法	34	第四章 資料分析與研究結果	37
描述性統計	37	第二節 工作玩興、組織玩興與情緒勞務之現況	38
相關分析	41	第四節 個人背景變項與情緒勞務之差異性分析	43
迴歸分析	47	第五章 結論與建議	54
結論	54	第二節 建議	57
	61	附錄 研究問卷	70
2-1 Goleman情緒類別描述	17	表 3-1 工作玩興量表	29
組織玩興量表	31	表 3-3 情緒勞務量表	33
背景資料分佈情形	38	表 4-2 工作玩興及各構面之平均數與標準差	39
及各構面之平均數與標準差	40	表 4-4 情緒勞務及各構面之平均數與標準差	40
情緒勞務之Pearson相關分析摘要表	41	表 4-6 組織玩興與情緒勞務之Pearson相關分析摘要表	42
異分析	44	表 4-7 性別對情緒勞務之差	44
異分析	45	表 4-8 婚姻對情緒勞務之差異分析	44
	46	表 4-9 教育程度對情緒勞務之差	46
	46	表 4-10 年齡對情緒勞務之差異分析	46
	46	表 4-11 職業對情緒勞務之差異分析	47
	48	表 4-12 年資對情緒勞務之差異分析	47
性迴歸分析	48	表 4-13 工作玩興對情緒勞務的簡單線	49
之層級迴歸分析	50	表 4-14 組織玩興對情緒勞務的簡單線性迴歸分析	49
之層級迴歸分析	51	表 4-15 工作玩興、組織玩興與情緒勞務	51
之層級迴歸分析	51	表 4-16 工作玩興、組織玩興與表層飾演的層級迴歸分析	51
	53	表 4-17 工作玩興、組織玩興與深層飾演的層級迴歸分析	51
	53	表 4-18 工作玩興、組織玩興與自然情感表達之層級迴歸分析	52
	53	表 4-19 研究假設分析驗證結果	52
	53	圖目錄 圖 3-1 研究架構圖	25

參考文獻

一、中文部份 張春興(1989)，張氏心理學辭典，台北：東華圖書股份有限公司。張春興(1994)，教育心理學，臺北市：東華。劉秀娟(1994)。幼兒玩性與社會性遊戲之研究。碩士論文，文化大學兒童福利學所，台北。張春興(1995)，現代心理學，台北：東華圖書股份有限公司。于家琳(1999)，仲介性職務之情緒勞務、情緒規則及其社會化：以廣告業務(account)人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出

版之碩士論文。張永誠(2001):《100個領導高手的故事》。台北:遠流。凱利(Kelly T.),徐鋒志(譯)(2002):《IDEA物語:全球領導設計公司IDEO的密笈》。台北:大塊。余嬪、吳靜吉、林偉文、楊潔欣(2003),成人玩興量表與組織玩興氣氛量表之發展,中國測驗學會測驗學刊,2003,50輯,1期,73~110。曾敬梅、吳靜吉(2003)。玩興、幽默、創意態度、對研究所創造氛圍知覺與創新行為的關係。政治大學管理學院編,2003 創造力實踐歷程研討會論文集(頁342-358)。台北:政治大學 余嬪、吳靜吉(2003)。業精於勤、荒於嬉 戲談成人的玩興與組織玩興氣氛。政治大學管理學院編,2003 創造力實踐歷程研討會論文集(頁318-341)。台北:政治大學。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,國立台灣大學未出版之博士論文。吳宗祐,鄭伯壘(2003a),工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果,中華心理學刊,48(1),69-87。吳宗祐,鄭伯壘(2003b),組織情緒研究之回顧與前瞻,應用心理研究,19,137-173。高紅敏(2005),比爾·蓋茲給青年的九個忠告。台北:海鵲文化,122。雷恩 吉爾森(2005),選對池塘釣大魚:找對工作的第1本書,彭書淮譯,創見文化。蔡進雄(2005),勞心、勞力、勞情—論中小學教師的情緒勞務。中山管理評論,455,42-44。吳宗祐,鄭伯壘(2006),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。吳嘉澤(2006),從教師的情緒勞務談對學校人力資源管理的啟示,學校行政雙月刊,41,129-130。范靖惠(2007),航空公司內部行銷作為、空服員情緒勞務、組織承諾與顧客導向行為關係之研究,私立銘傳大學管理學院高階經理研究所未出版之碩士論文 江曉萍(2008),國小教師情緒智力、情緒勞務與心理健康關係之研究,私立大葉大學教育專業發展研究所未出版之碩士論文。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仲介效果,中華心理學刊,50(2),201-221。李德治,董惠玲(2009),多變量分析:專題及論文常用的統計方法(初版),台北:雙葉書廊有限公司。張乃文(2009),教師情緒素養建立之研究:情緒勞務負荷的觀點,臺中教育大學學報教育類,23(1),75-98。國家圖書館(2012),全國博碩士論文資訊網,來源:<http://etds.ncl.edu.tw> [2010, January 12]。二、英文部份 Ashforth, B., & Humphrey, R. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125. 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 A. (2000), Emotional Labor and Authenticity: Views from Service Agents. London: Sage. Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Daus, C. S. (2002). Diversity and Emotion: The New Frontiers in Organizational Behavior Research. *Journal of Management*, 28(3), 307-338. Barnett, B. R., & Bradley, L. M. (2007). The impact of organizational support for career development on career satisfaction. *Career Development International*, 12(7), 617-636. Bennett, M. and Bell, A. (2004). *Leadership & Talent in Asia: How the Best Employers Deliver Extraordinary Performance*, Hewitt Associates, Singapore: John Wiley & Sons (Asia). Berg, D. H. (1995). The Power of a Playful Spirit at Work. *Journal for quality & participation*, 18(4), 32-36 Branham, L (2005). The 7 hidden reasons employees leave. New York: American Management. Briner, R. B. (1999). The Neglect and Importance of Emotion at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 323-346. Chu, K. H. (2002). The effects of emotional labor on employee work outcomes. Unpublished doctoral dissertation, Blacksburg, Virginia Polytechnic Institute and State University. Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale, *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191. Csikzentmihalyi, M. (1996). The Creative Personality. *Psychology today*, July/August, 36-40 Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 945-959. Glynn, M. A., and Webster, J. (1992). The Adult Playfulness Scale: An Initial Assessment. *Psychological Reports*, 71, 83- 103 Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-97. Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178. 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. Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press. Liberman, J. N. (1965). Playfulness and divergent thinking: Investigation of their relationship at the kindergarten level. *The Journal of Genetic Psychology*, 107, 219-224. Liberman, J. N. (1977). *Playfulness: Its Relationship to Imagination and Creativity*. New York: Academic Press. Lundin (2001). Go fish. *Training and Development*, 55(8), 70-73. Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000), Integrating Justice and Social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationships. *Academy of Management Journal*, 43(4), 738-748. McMillan, L. H. W., Brady, E. C., O'Driscoll, M. P., & Marsh, N. V. (2002). A multifaceted validation study of Spence and Robbins' (1992) Workaholism Battery. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 75(3), 357-368. Meyer, J. P., & Smith, C. A. (2000). HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17(4), 319-331. Morris, J. A. (1995). Predictors and Consequences of Emotional Labor: Service Organization. Doctoral Dissertation Abstract, The University of South Carolina. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. Mumby, D. K., & Putnam, L. L. (1992). The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 17, 465-486. Puca, R. M., & Heinz, D. S. (1999). Task Enjoyment: A Mediator between Achievement Motives and Performance. *Motivation and Emotion*, 23(1), 15-29. Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. Rafaeli, A. (1989a). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32(2), 245-273. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review*, 12(1), 23-37. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-184. Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 637-643.

Stamper, C. L., & Jonlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588. Standelands, L. E., & Boudens, C. J. (2000). Feeling at Work. In SFineman(ed.). *Emotion in Organizations*(2nd ed.). (pp. 46-63) London: Sage. Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior* (5th ed.). Singapore:McGraw-Hill. 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. Webster, J. & Martocchio, J. J. (1992) . *Microcomputer Playfulness:Development of a Measure with Workplace Implications*. *MIS quarterly*, 16 (2) , 201-226 Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20, 205-232. Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job at home: understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-487. Wichroski, M. A. (1994). The secretary: Invisible labor in the work world of women. *Human Organization*, 53(1), 33-41. 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., Vogt, C., Seifeit, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotional work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of work and organization psychology*, 8(3), 371-408