

Relationships among Emotional Labor Load, Emotional Exhaustion, Organizational Commitment, and Turnover Intention

鄭文達、王秦希康；郝傑民

E-mail: 9607379@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The purpose of this research is to discuss the relationships among emotional labor load, emotional exhaustion, organizational commitment, and turnover intention. Furthermore, to add mediating effect to organizational commitment, to realize if the emotional labor load and emotional exhaustion will cause interference by means of organizational commitment. The survey was proceeded by questionnaires, and the samples were from elementary school teachers in Nan-tao County. After sending out 753 copies with 457 returned and 426 effective, the recovery is 60.69%, effective recovery is 93.21%. The conclusions of this research are as follows: (1) The in-depth mood camouflage has been positively connected with organization's responsibility commitment and ownership commitment; but has negative correlation with continuous commitment. (2) Superficial emotion camouflage is positively connected with continuous commitment. (3) Responsibility commitment and adscription commitment are negatively connected with emotion camouflage; continuous commitment and emotion camouflage are positively connected. (4) Responsibility commitment and adscription commitments are negatively connected with work opportunities; adscription commitments are positively connected with work opportunities. (5) Deep emotion camouflage are negatively connected with emotion exhaustion; superficial emotion camouflage are positively connected with emotion exhaustion. (6) Deep emotion camouflage are negatively connected with turnover intention; superficial emotion camouflage are positively connected with turnover intention. (7) In Nan-tao county, single or younger teachers are as low-committed and sympathetic as the junior or non-administrative teachers. They also have higher possibility to quit or find other work opportunities.

Keywords : emotional labor load ; emotional exhaustion ; organizational commitment ; turnover intention

Table of Contents

第一章 緒論 1	第一節 研究背景 1	第一節 研究背景 1
1 第二節 研究動機 2	第三節 研究目的 2	第三節 研究目的 2
. 4 第四節 研究限制 4	第五節 研究流程 4	第五節 研究流程 4
. . 5 第二章 文獻探討 7	第一節 情緒勞務之概念 7	第一節 情緒勞務之概念 7
. 7 第二節 情緒耗竭之概念 20	第三節 組織承諾之概念 20	第三節 組織承諾之概念 20
. 25 第四節 離職傾向之概念 33	第五節 情緒勞務、情緒耗竭、組織承諾與離職傾向之相關性研究 44	第五節 情緒勞務、情緒耗竭、組織承諾與離職傾向之相關性研究 44
. 50 第一節 研究架構 50	第三章 研究設計 50	第三章 研究設計 50
. 51 第三節 研究範圍與對象 52	第二節 研究假設 52	第二節 研究假設 52
. 56 第五節 資料分析方法 63	第四節 研究變項操作性定義與衡量 63	第四節 研究變項操作性定義與衡量 63
. 65 第七節 研究變數之操作性定義 72	第六節 問卷之信、效度分析 72	第六節 問卷之信、效度分析 72
. 73 第四章 個案研究 75	第八節 研究觀念性架構之修正 75	第八節 研究觀念性架構之修正 75
描述性統計分析 75	第一節 研究樣本與變項之 75	第一節 研究樣本與變項之 75
典型相關分析 103	第二節 個人屬性在各研究變項上之差異分析 92	第二節 個人屬性在各研究變項上之差異分析 92
. 126 第五章 結論與建議 132	第四節 組織承諾之干擾效果分析 119	第四節 組織承諾之干擾效果分析 119
研究發現 132	第五章 結論與建議 132	第五章 結論與建議 132
. 138 附錄A 155	第一節 研究建議 144	第一節 研究建議 144
. 158	第二節 研究建議 144	第二節 研究建議 144
	參考文獻 144	參考文獻 144
	附錄B 155	附錄B 155

REFERENCES

一、中文部分 于家琳(1999), 中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碩士論文, 未出版, 高雄。 王秋慶(2003), 員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究 - 以嘉義縣市地政事務所為例。南華大學管理研究所未出版之碩士論文, 嘉義縣。 王美惠(2004), 國民小學校長轉型領導與教師組織承諾關係

之研究 - 以台北縣國民小學為例, 淡江大學教育政策與領導研究所未出版之碩士論文。王淑霞(2004), 組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究 - 以嘉義縣稅捐稽徵處為例, 南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。朱建平(2003), 組織成員的政治知覺對離職傾向之影響:工作滿足的中介效果。國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。江文慈(2001), 透視教學中的張力---教師情緒, 師友月刊, 408, 43-47。江明修(1999), 組織情感與心理契約的建立, 教育資料與研究, 30, 7-10。江祖震(2005), 工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向關聯性—以國軍軍樂隊為例。中華大學科技管理研究所碩士論文。何永川(2004), 高雄縣國民小學教師教育改革壓力、工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立中山大學教育研究所未出版之碩士論文。何蜀恒(2005), 臺北市國中體育教師工作價值觀、工作壓力及組織承諾相關之研究。輔仁大學體育學系碩士班未出版之碩士論文。余杏容 1977, 離職相關因素之探討, 思與言, 15 2, 26-32。吳佳樺(2004), 民用機場飛航管制員的角色壓力與工作態度之關係--從角色理論的觀點, 世新大學觀光學系未出版之碩士論文。吳宗祐(2003), 工作中的情緒勞動:概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討, 國立台灣大學心理學研究所未出版之博士論文。吳明隆(2003), SPSS統計應用學習實務-問卷分析與應用統計, 台北市:知城數位科技股份有限公司。吳容輝(2002), 高階領導者更迭下員工認知及領導型態與組織承諾、士氣關聯性之研究 - 以某地方政府為例, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。吳清山, 林天祐(2005), 情緒勞務, 教育資料雙月刊, 65, 136。吳翎綺(2006), 國民小學校長變革領導與教師組織承諾之研究, 屏東師範學院教育行政研究所未出版之碩士論文。宋柔盈(2004), 情緒勞務、工作滿足與組織承諾之相關性研究 - 以大台北地區電信從業人員為例。義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。林尚平(2000), 組織情緒勞務負擔量表之發展, 中山管理評論, 3(8), 427-447。林政宏(2004), 國民小學教師覺知教育改革壓力、組織承諾與學校效能關係之研究, 國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。林蒼彬(2001), 人事人員角色壓力、組織承諾與離職傾向關係之研究, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。邱國銘(2001), 銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究, 國立中山大學人力資源研究所未出版之碩士論文。柯永席(2004), 臺北市國民小學教師參與行政決定與組織承諾之研究, 臺北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。柯龍光(2005), 組織定位與工作滿意度離職傾向之關聯性研究—以北部工業區管理機構為例, 中原大學企業管理學系未出版之碩士學位論文。胡光達(2003), 員工情緒失調對工作滿足感與組織承諾影響之實證研究—自我監控干擾效果, 國防管理學院資源管理未出版研究所碩士論文。范熾文(2005), 國小校長轉型領導與教師組織承諾關係之研究, 臺中教育大學學報:教育類, 19(2), 1-22。風貞豪與何若湯(2005), 臺北縣國民小學體育教師工作壓力與組織承諾關係之研究, 東南學報, 29, 379-390。翁志成, 簡俊成(2002), 情緒壓力影響員工工作態度之研究, 大同管理學報, 1, 145-161。翁志成, 簡俊成(2003), 主計人員性格調節過程中情緒耗竭之研究, 中華管理學報, 4 1, 1-19。高佳伶(2001), 銀行行員情緒勞務負荷、影響因素與結果之研究, 國立中正大學勞工研究所未出版之碩士論文。張春興(1995), 張氏心理學辭典, 臺北:東華書局。張峰旗(2006), 工作滿意、組織承諾與離職傾向關聯性之研究—以中小學教師為例, 國立臺灣師範大學教育學系在職進修未出版之碩士班碩士論文。張振傑(2004), 情緒勞務、工作滿足與組織承諾關係之研究 北部某教學醫院之實証, 真理大學管理科學研究所未出版之碩士論文。張順發, 羅希哲(2005), 國小教師工作價值觀與組織承諾關係之研究, 國民教育研究學報, 14, 79-111。張曉毓(1998), 情緒勞務、組織行為結果與人力資源管理方案之研究, 國立雲林技術學院企業管理技術研究所未出版之碩士論文。張樵益(2004), 國民小學校長道德領導與教師組織承諾之研究, 臺中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。曹萃翎(1984), 我國企業界技術專業人員離職意願之探討, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。梁議德(2004), 民用機場飛航管制員的角色壓力與工作態度之關係--從角色理論的觀點, 世新大學觀光學系碩士論文。許碧蓮(2004), 會計師事務所審計人員之工作動機、工作滿足、組織承諾與離職傾向之關聯性研究, 淡江大學碩士論文。郭振生(2003), 內部行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校效能關係之研究 - 以台南地區國民小學為例, 南華大學管理研究所未出版之碩士論文。陳妍辰(2003), 情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究, 義守大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳志忠, 藍偉峰, 張淑昭(2005), 領導風格、組織文化、工作滿足與離職傾向之關係研究--以技職院校教師為研究對象, 勤益學報, 2, 79-95。陳志嘉(2002), 國民中學施行全面品質管理之可行性研究, 國立高雄師範大學工業科技教育學系未出版之碩士論文。陳金鐘(2006), 個人特性、工作壓力、組織承諾與離職傾向關係之研究—以勞動檢查員為例, 國立中正大學勞工研究所碩士論文。陳金娟(2001), 情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職意願關係之研究 以中華電信公司櫃檯人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。陳茂盛(2004), 台南市國小教師組織政治知覺與組織承諾關係之研究, 國立臺南大學教育經營與管理研究所未出版之碩士論文。陳彩(1994), 工作生活品質、工作滿足與離職意願關聯性研究-以高科技專業人員為例, 國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳敦生 1995, 情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究 - 以航空服務業為例, 雲林科技大學企業管理技術研究所未出版之碩士論文。陳湘琬(2004), 教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向相關性之研究 - 以南部地區為例, 義守大學管理研究所未出版之碩士論文。陳增朋(2001), 大學院校體育主管領導型態、體育教師內外控取向與體育教師組織承諾關係之研究, 國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所未出版之碩士論文。黃志誠(2004), 國民小學教師政治行為與組織承諾關係之研究, 國立臺南大學教育經營與管理研究所未出版之碩士論文。黃美玉(2004), 組織政治知覺對工作績效之影響 - 以工作滿足、工作壓力、組織承諾為中介變項, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班未出版之碩士論文。黃英忠, 趙必孝(1991), 產業內知覺之新工作比較在離職內的因果關係研究, 管理評論, 10, 103-122。黃曼君(2005), 良師行為、組織與專業承諾多元構面對離職傾向、組織公民行為之影響:以決策參與為干擾變項, 國立彰化師範大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。黃敬倫(2005), 領導型態、工作特性、組織承諾與離職傾向之關連性探討-以某醫學中心為例, 國立成功大學工業與資訊管理學系碩博士班未出版之碩士論文。黃裕敏(2003), 國民小學學校組織文化與教師組織承諾、工作滿意關係之研究, 臺東師範學院教育研究所未出版之碩士論文。楊馥菱(1998), 情緒勞務工作者的社會支持、自我調控與工作表現之相關研究, 靜宜大學管理科學研究所未出版之碩士論文。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, 台北:國立政治大學心理學研究所未出版之碩士論文。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, 私立靜宜大學企業管理研究所未出版碩士論文。劉建男(2004), 臺北市國民小學教師賦權增能與組織承諾關

係之研究，淡江大學教育政策與領導研究所未出版之碩士論文。蔡玉青(1999)，情緒勞務之負荷、因應策略、社會支持與情緒耗竭之相關研究 - 以休閒、旅館業為例，國立雲林科技大學企業管理技術研究所未出版之碩士論文。蔡淑敏(2001)，企業內溝通媒介、員工溝通滿足及組織承諾關係之研究 - 以台灣電子資訊產業為例，長榮管理學院經營管理研究所未出版之碩士論文。蔡進雄(2005)，勞心、勞力、勞情？談中小學教師的情緒勞務，師友月刊，455，42-44。蔡燈燦(2005)，工作壓力、角色壓力、工作-家庭衝突與情緒耗竭間關係之研究-以兩岸電子業為例，長榮大學經營管理研究所碩士論文。戴秀卿(2003)，醫院員工的情緒勞務負荷與顧客行為導向之關係研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。鍾仁貴 2005，情緒勞務、工作滿足與組織承諾關係之研究—以司法矯正人員為例，長榮大學經營管理研究所未出版之碩士論文。顏淑惠(1999)，國民小學教師情緒管理與教師效能之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。顏耀南(2002)，教師職業倦怠相關變項之後設分析研究，國立中正大學教育研究所碩士論文。魏金音(2005)，保險業務員之情緒勞務、心理契約與離職傾向之相關性研究，國立中正大學勞工研究所碩士論文。楊朝祥(2002)，教師擠退，所為何來？[線上資料]，來源：<http://www.npf.org.tw/PUBLICATION/EC/091/EC-R-091-023.htm>。

[2002, August 16] 二、英文部分 Abelson, M. A. (1987). Examination of avoidable and unavoidable turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382-386. Adelman, P. K. (1989). Emotional labor and employee well-being. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor. Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, 1-18. Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88 – 115. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18: 88-115. Bacharach, Samuel B., Bamberger P., & Conely S. (1991). Work-Home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Stress on Burnout and Satisfaction at Work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53. Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept Commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42. Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organization. *Human Relations*, 35, 90. Boshoff, C. & Mels G., (1995). A causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress, organizational commitment and internal service quality. *European Journal of marketing*, Vol.29, No. 2, 23-42. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67. Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975). Effects of load, role ambiguity and type a personality on anxiety, depression and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713 – 719. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18: 621-656. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18: 621-656. Dalton, D.R., Todor, W.D., and Krackhardt, D.M. (1986), "Turnover overstated: the functional taxonomy", *Academy of Management Review*, Vol.17, No.1, 117-123. Dietzei, L.C. & Coursey, R.D. (1998). Predictors of Emotional Exhaustion among Nonresidential Staff Persons. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 21(4), 340-347. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586. Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110. 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*, 46:86-96. Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press. Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14: 8-49. James, N. (1989). Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15 – 42. Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8: 347-369. Martin, C.L., & N. Bennett, (1996). The role of justice judgments in explaining the relationship between job satisfaction and organization commitment. *Group and Organization Management*, Vol. 21, No.1, p84-104. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, 99-113. Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986), *Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational setting. In S. Oskamp (Ed.), *Applied social psychology annual: Applications in organizational settings*, 5: 133-153. Beverly Hills, CA: Sage. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422. Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1993). Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects? *Journal of Business Research*, Vol.26, 49-61. Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, vol.1, pp.61-89. Mills, T., & Kleinman, S. (1988). Emotions, reflexivity, and action: An interactionist analysis. *Social Forces*, 66, 1009-1027. Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240. Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408 – 414. 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. Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. M. (1979). The measurement of commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224 – 247. Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkage-The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*, New York: Academic Press, pp.20-56. Price James.L. (1977). *The study of Turnover*. Ames LA: Iowa State University Press. Price, J.L., & Muller, C.W. (1981).

Professional turnover: The case for nurses. Iowa: Iowa State University Press. Price, J.L. & Muller, C.W., 1986, *Absenteeism & Turnover of Hospital Employees*, Greenwich, CT: JAI Press. Putnam, L. L. and Mumby, D. K. (1993). *Emotion in Organization*. (Eds). London: Sage. Roulston, K. (2004). An investigation of music teacher's work in changing times. *Journal of Educational Change*, 5(1), 31-56. Spratt, K. E. & Labor, R., (1996). Intensity on the Psychological Distress of Child Day Care Providers, Doctoral Dissertation Abstract. The University of Johns Hopkins. Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annual Review of Sociology*, 15, 317-342. Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 525-550. Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 525-550. Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205 – 232. Internet Wong, C. S., & K. S. Law, (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, p243-274. Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12: 237-268. 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, 371-400.