

## 壹、緒論

根據行政院主計總處（2016）的資料顯示，2015年服務業產值占國內生產毛額（*gross domestic product, GDP*）比重為62.8%，國內服務業從業人數更占總就業人口的59%，可見服務業已逐漸成為臺灣的主流產業。而良好的服務表現是吸引顧客之必要條件，也是維持顧客忠誠度的重要方式之一（*Rafaeli & Sutton, 1987*）。為維持服務品質並留住顧客，組織會設定一些情緒表達的規範作為服務人員向顧客展現情緒的依據（*Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983*）。正因如此，服務人員在面對顧客時，往往必須調整自己的情緒，以表現符合組織規範的情緒，這種耗費心力調節情緒表達的歷程，稱為「情緒勞動」（*emotional labor*）（*Grandey, 2000; Hochschild, 1983*）。*Hochschild*（1983）認為情緒勞動可分為表層演出（*surface acting*）和深層演出（*deep acting*）兩種。表層演出意指員工僅透過改變外在表情，以偽裝的方式展現組織要求的情緒，但內在真實的感受並未改變。深層演出則意指員工試圖去改變內在情緒感受，進而能較真誠地展現出符合組織規範的外在情緒（*Ashforth & Humphrey, 1993; Gosserand & Diefendorff, 2005*）。

然而，服務人員雖可能透過情緒勞動提升顧客的滿意度（*Chi, Grandey, Diammond, & Krimmel, 2011*），但服務人員勉強偽裝情緒的歷程，則因為需持續投入情緒資源與心力，故可能造成服務人員內在資源耗盡的狀態，並對其帶來身心負面影響（*Hülshager & Schewe, 2011*）。例如，過去研究多顯示深層演出會帶來工作滿意度、好的服務績效等正向結果，表層演出則不只在心理方面會帶來情緒耗竭、低成就感，在工作層面也帶來服務績效不佳和工作滿意度低等負向後果（*Bono & Vey, 2005; Chi et al., 2011; Grandey, 2003; Hülshager & Schewe, 2011; Nixon, Yang, Spector, & Zhang, 2011; Pugh & Groth, 2011; Rafaeli & Sutton, 1987*）。此外，不論在情緒勞動概念性的文章（*Grandey, 2000*）或實證研究中（*Judge, Woolf, & Hurst, 2009; Scott & Barnes, 2011*）皆指出，表層演出對服務人員身心造成的負面影響遠比深層演出更深遠。既然服務人員經常在與顧客互動時展現出表層演出（*Grandey, Chi, & Diammond, 2013; Judge et al.,*

2009)，如何緩和表層演出對於服務人員身心的負面影響，自然會是非常重要的議題（Wagner, Barnes, & Scott, 2014）。

此外，許多探討工作壓力外溢效果（spillover effect）的文獻皆指出，工作壓力源對員工的影響，不僅是在工作時間內，甚至在離開工作環境後仍舊存在。例如，每日的工作壓力除了影響員工的工作表現外，更可能影響到員工在工作以外的社會互動、身心狀態等（Eby, Maher, & Butts, 2010; Greenhaus & Beutell, 1985; Ilies, Schwind, Wagner, Johnson, DeRue, & Ilgen, 2007; Ilies, Wilson, & Wagner, 2009; Kossek & Ozeki, 1998）。依據外溢效果的觀點，若服務人員每日皆忙於偽裝情緒進行表層演出，可能對其工作以外的生活造成不良影響，例如：造成職家衝突的狀況（即工作場域的角色影響到家庭角色扮演）。然而，近年來探討情緒勞動負面影響的研究，大多聚焦在情緒勞動與工作滿意或工作倦怠的關聯性（Bono & Vey, 2005; Grandey, 2003; Hülshager & Schewe, 2011），鮮少研究探討情緒勞動造成的負面影響是否會外溢到員工工作以外的生活，並造成職家衝突的產生。

基於前述的討論，本研究選擇以表層演出作為研究的主軸，並探討服務人員「每天」從事的表層演出程度，對其身心狀態與職家衝突造成的影響。近期文獻中，僅有三篇曾針對前述議題加以檢視（Cheung & Tang, 2009; Wagner et al., 2014; Yanchus, Eby, Lance, & Drollinger, 2010），但其研究成果仍有不足之處。因此，本研究擬彌補既有研究的缺口，以期對情緒勞動的研究做出下列的貢獻。首先，在後果變數的選擇方面，雖然前述研究皆探討服務人員表層演出對職家衝突的影響，但僅有Wanger等人（2014）曾同時探討表層演出對身心健康的影響。因此，若欲更深入釐清表層演出對於員工工作以外生活造成的負面外溢效果，則應更全面地納入身心健康的指標一併探究。相較於Wagner等人僅納入情緒耗竭和失眠作為身心健康的指標，本研究不只納入職家衝突和失眠，更加入其他健康指標，例如：頭痛、倦怠、身體某部位疼痛、易冒冷汗或心跳劇烈、莫名疲倦與耗竭，以期更完整地探討每日表層演出對職家衝突與身心健康帶來的負面影響。

其次，前述Cheung與Tang（2009）、Yanchus等人（2010）及Wagner等人（2014）的研究，並未探討可能干擾服務人員表層演出與職家衝突、身心健康