

角色認同與去人性化之關係：情緒勞動之中介 角色

THE RELATIONSHIP BETWEEN ROLE IDENTITY AND DEPERSONALIZATION: THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL LABOR

林少龍

中國文化大學國際貿易研究所教授

邵詩茹

中國文化大學國際貿易研究所碩士

Shao-Lung Lin

Professor of International Trade

Chinese Culture University

Shin-Ru Shao

Master of International Trade

Chinese Culture University

摘要

本研究目的在探討角色認同、情緒勞動（淺層演出與深層演出）與去人性化之關係。本研究採用問卷調查法，以與顧客直接接觸之第一線服務人員為研究樣本，有效回收樣本共計 238 份，有效回收率為 92.25%。研究結果顯示角色認同會正向影響深層演出但負向影響淺層演出，且角色認同會負向影響去人性化；淺層演出會正向影響去人性化而深層演出會負向影響去人性化，路徑分析的結果顯示角色認同會透過深層及淺層演出之中介來影響去人性化。本研究討論及發現理論與管理實務上的意涵，同時對未來研究方向提出建議。

關鍵字：角色認同、情緒勞動（淺層演出與深層演出）、去人性化。

ABSTRACT

The study examined the relationship among role identity, emotional labor (surface acting and deep acting) and depersonalization with a sample of 238 first line employees. The results revealed that role identity influenced deep acting positively and surface acting negatively; surface acting positively but deep acting negatively affected depersonalization; Role identity negatively influenced depersonalization. In addition, the results of path analysis revealed deep and surface acting mediated the relationship of role identity and depersonalization. The authors discussed the implications for theory and practices, and suggestions for the further study.

Keywords: Role identity, Emotional labor (surface acting and deep acting), Depersonalization

壹、緒論

情緒在過去組織行為學的研究中常常被忽視 (Arvey, Renz, & Watson, 1998; Putnam & Mumby, 1993)。因為工作場所被視為一個理性的環境，所以非理性的情緒問題並不被認為可以用來解釋工作場所的現象 (Grandey, 2000)。這種觀點漸漸地被許多學者所修正，他們認為在工作場合的情緒可以幫助解釋個人的結果 (Arvey et al., 1998)，例如工作倦怠 (Maslach & Leiter, 1997)，以及組織的結果，例如增加離職率和離職意圖、負面的工作態度以及降低工作績效 (Lee & Ashforth, 1996; Wright & Cropanzano, 1998)。因此愈來愈多組織行為的研究者指出情緒對於員工的工作生活有重大的影響 (Fisher & Ashkanasy, 2000)，因而職場中的情緒議題逐漸受到重視。

Hochschild (1983) 首先提出了情緒勞動 (emotional labor) 的概念，指出為了得到工作的薪酬而調節自己的情緒表現就稱為情緒勞動。並且提出兩種員工從事情緒勞動方法，即淺層演出和深層演出。Rafaeli and Sutton (1987) 指出表層演出是指為了符合組織的表達規則，從事外在表現的改變，但是未改變內在感覺，是一種「欺騙地偽裝」表現 (fake in bad faith)，而深層演出則是指人們由內在感覺的改變，以呈現出組織期望的外在表現，是一種「真誠地偽裝」表現 (fake in good faith) 意即員工試圖去創造自己內在的情感以表達出組織所期望的情緒 (Hennig-Thurau, Groth, Paul, & Gremler, 2006)。

Maslach (1982) 指出工作倦怠包含情緒耗竭 (emotional exhaustion)、去人性化 (depersonalization) 和降低的自我效能 (reduced self-efficacy) 三個構面。其中的「去人性化」是指員工面對顧客和同事時，把人當成物件，表現出無人情味和與人疏離的情形。本研究選擇去人性化構面的理由為(1)許多研究曾探討情緒勞動與工作倦怠之關係，然而大多集中在探討情緒勞動與情緒耗竭的關係，認為員工為了減輕淺層演出所產生的壓力，會消耗像是技巧或精力的資源而可能導致情緒耗竭 (Grandey, 2003; Wilk & Moynihan, 2005)，Brotheridge and Lee (1998) 亦發現淺層演出與情緒耗竭呈現正相關，而深層演出與情緒耗竭則呈現負相關，然而較少探討情緒勞動與去人性化之關係；(2)去人性化是員工對待顧客的一種不當方式，易為顧客察覺，因而影響顧客滿意度 (Yagil, 2006)，並對企業產生不利影響，而本研究之樣本為第一線服務員工，他們與顧客面對面互動，將直接影響顧客的觀感及企業利益，因此就企業以及顧客的觀點，員工去人性化的表現更應受到重視。基於此，本研究聚焦於顧客、企業觀點，並且企圖彌補文獻之不足因而選擇去人性化為後果變數。情緒勞動包含增加、偽裝或壓抑情緒，以修飾情緒表達 (Grandey, 2000)。根據資源保存理論 (Conservation of Resources Model, COR) 員工為了要符合表達規則等的工作需求而從事情緒勞動，因此與顧客之間的互動必須表現出適當的情緒，員工因而必須投入及消耗自身的資源，當員工難以彌補那些耗費的資源時，便可能會產生工作倦怠 (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986)，一些研究指出情緒勞動可能導致去人性化 (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003)。

如果員工認同他們的角色，他們可能會更：(1)期望自己更符合角色的期望 (Ashforth & Tomiuk, 2000)；(2)遵守他們被要求的事項 (Ashforth & Humphrey, 1993)。因此高角色認同的員工在依照公司要求的表達規則從事情緒勞動時，便會努力調整個人感受的以深層演出的方式表達情緒，反之，低角色認同的員工便無法調整個人真實的感受，因此將以淺層演出的方式與顧客互動 (Brotheridge & Lee, 2003)。Ashforth and Humphrey (1993) 指出角色認同與情緒勞動有關。Brotheridge and Lee (2003) 進一步發現角色認同與淺層演出呈現負相關但與深層演出呈現正相關，因此，角色認同應與情緒勞動有關。

角色認同 (role identification) 對於一個員工是否可以勝任工作內容很重要，如果員工認同他們的角色，將會更努力的達到角色的期望 (Ashforth & Tomiuk, 2000)，以及遵守公司或是社會的期望 (Ashforth & Humphrey, 1993)。但是，如果員工無法認同自己的角色 (Ashforth & Tomiuk, 2000)，將可能造成內心的矛盾，進而產生工作倦怠，因此當員工不認同其角色時，可能會將自我的情緒隱藏，且將客戶或是同事視為「物件」 (Maslach, 1982)，換言之，角色認同可能與去人性化有關，然而

相關研究尙付之闕如。

基於以上的討論，可知角色認同可能與情緒勞動有關，情緒勞動可能與去人性化有關，同時角色認同與去人性化有關，因此情緒勞動可能是角色認同和去人性化之中介變數，然而，過去尙未有研究探討此一中介關係。綜合言之，過往情緒勞動的相關研究分別指出角色認同、情緒勞動及去人性化的重要性，然而，缺乏研究探討角色認同與去人性化的關係，尤其將情緒勞動區分出淺層演出及深層演出以探討這三變數相互關係的整合性研究更是付之闕如，因此本研究企圖補足此一缺口，對於現有文獻將有所貢獻。就實務上而言，中介效果的釐清將有助於管理上的運用，尤其若為完全中介時，管理者經角色認同以強化去人性化的實務操作將獲得理論上的支持。基於此，明確言之，本研究之主要目的如下：

- 一、探討及檢驗情緒勞動和去人性化之關係。
- 二、探討及檢驗角色認同和情緒勞動之關係。
- 三、探討及檢驗角色認同和去人性化之關係。
- 四、探討及檢驗情緒勞動是否為角色認同與去人性化關係之中介變數。

根據上述的研究問題與研究目的提出本研究之觀念性架構如圖 1 所示，以角色認同為自變數，去人性化為反應變數，情緒勞動（深層演出以及淺層演出）為中介變數，以探討三者的關係。

貳、研究假設與理論基礎

一、情緒勞動之意義

情緒勞動的概念最早是由 Hochschild (1983) 所提出的。情緒勞動是指透過提高、偽裝或壓抑情緒，來修正情緒表達 (Grandey, 2000)。一般而言，組織或工作環境是透過表達規則 (display rules) 來管理員工情緒 (Hochschild, 1983)。先前學者對於情緒勞動未提出明確的定義，但是都有相同的看法，認為在工作環境中，管理情緒是為了符合組織所要求的表達規則，並提出情緒勞動可為個人或是組織帶來不同的結果 (Grandey, 2000)。

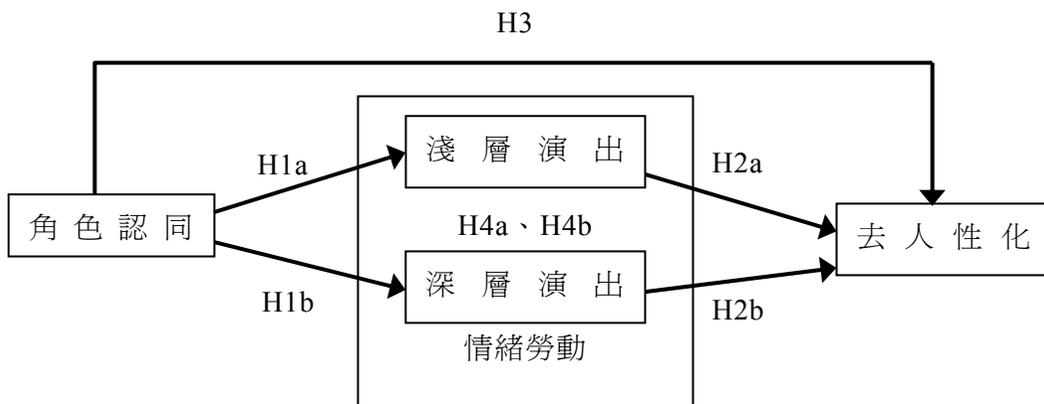


圖 1 研究架構

因為許多學者有不同看法，情緒勞動的定義也有所差異。Grandey (2000) 整合 Hochschild (1983)、Ashforth and Humphrey (1993) 以及 Morris and Feldman (1996) 之觀點，將情緒勞動定義為「為了組織目標，對於內在感覺與外在表現加以調節的過程」。基本上，這些觀點都指出員工經由表層演出 (surface acting) 以及深層演出 (deep acting) 兩種情緒調節形式從事情緒勞動，在服務的互動過程中將組織期望的適當情感傳遞給顧客。

二、角色認同與情緒勞動之關係

Turner (1978) 提出角色認同部分由社會結構定義，而部分由個人決定，所以角色認同是把社會所給予的評價，透過主觀感受將彼此融合，而形成個體的自我概念。Steven, Pamela, and Kate (2003) 指出角色認同是指自我觀念或意指對自我有意義的角色認知。

各種角色都有一套眾所期待的行為模式與準則，也就是角色認同的模範。第一線的服務人員也被要求依照公司要求的表達規則在顧客面前演出。如果員工確實的認同他們的角色，他們可能會更：(1) 期望他們自己更符合角色的期望 (Ashforth & Tomiuk, 2000) 和 (2) 遵守他們被要求的事項 (Ashforth & Humphrey, 1993)。如果員工無法認同自己的角色，可能會感到自我疏離感與矛盾和抵抗遵守表達規則，但為了要保有工作，員工面對客戶時會選擇使用淺層演出，只有調整外在的情緒表達，

並未調整內在的真正情感。相反地，員工認同自己的角色，更能表達出真實的情緒，傾向使用深層演出去面對客戶，不只調整外在的情緒表現，進而也調整內在的真實情感，以符合組織所要求的情緒表達規則（Rafaeli & Sutton, 1987）。

Brotheridge and Lee（2003）指出不能表達個人的真實感受，或許可以解釋為何淺層演出會與角色認同兩者會呈負相關。增加認同自我的工作角色可能可以幫助調整個人感受進而透過深層演出去服務客戶。Brotheridge and Lee（2003）的研究也認為，角色認同可能會與淺層演出有負向關聯性，但是角色認同會與深層演出有正向關聯性。基於上述推論，本研究作以下之假設：

假設 1a：角色認同與淺層演出有負向關聯性。

假設 1b：角色認同與深層演出有正向關聯性。

三、情緒勞動與去人性化之關係

去人性化是一種失去人情味、沒有感覺的行為，對自己與他人抱持負面的想法，喜歡批評、冷嘲熱諷及暴躁易怒，不願意持續以正面的情緒表現為他人服務，甚至語帶諷刺、忽視服務對象的需求或不提供適時的幫助、照顧和服務。傾向於把人當成「物件」，表現出無人情味和與人疏離的情形，尤其是面對顧客和同事。

Hochschild（1983）認為情緒勞動可以視為員工管理自我情緒的過程，可能與工作倦怠有關。員工為了達到組織目標與要求管理自我的情緒，甚至要創造出組織所要求的情緒，這些過程都會導致壓力。情緒勞動包含增加、偽裝或壓抑情緒，去修飾情緒表達（Grandey, 2000）。資源保存理論指出，當個人資源不足以滿足顯著及持續的工作要求時，人們將不斷的消耗其能量。在職場上的個人資源包含個人的特徵（技巧或自尊）、社會支持、工作控制及參與決策的過程等（Hobfoll, 1989），因此基於資源保存理論，當一個人不斷地竭盡所能以滿足工作要求而消耗自身能量時，將導致生理與心理上的不適（如：工作倦怠），反之，若獲得資源則有助於不適的改善。因此，根據資源保存理論（Conservation of Resources Model, COR）可知，員工為了要符合表達規則等的工作需求，因此與顧客之間的互動要表現出適當的情緒，員工必須要投入以及消耗自身的資源（Wilk & Moynihan, 2005），當員工難以彌補那些耗費情緒的資源時，可能會產生工作倦怠（Jackson, Schwab, & Schuler, 1986）。

深層演出是同時調整內在感受和外在情緒的表達，淺層演出不調整內在感受，

與外在表達的不一致，是偽裝情感的情緒表達（Zerb, 2000）。淺層演出的虛偽將導致內在的緊張並且增加壓抑真實感受的生理勞力（Morris & Feldman, 1997；Pugliesi, 1999），因此高虛偽的程度將導致高壓力的結果（Brotheridge, 1999；Pugliesi, 1999），長期的虛偽表現將不只導致自我的疏離亦將導致與他人的疏離（Hochschild, 1983），因此淺層演出應該與去人性化有正向關聯性。深層演出是一種真誠的表現，因而是以一種顧客應該受到真誠對待的方式與顧客互動，因此將降低無人情味及沒感覺的行為來對待顧客，換言之，深層演出應該與去人性化有負向關聯性（Morris & Feldman, 1997；Grandey, 2003）。基於上述推論，本研究作以下之假設：

假設 2a：淺層演出與去人性化有正向關聯性。

假設 2b：深層演出與去人性化有負向關聯性。

四、角色認同與去人性化之關係

角色認同（role identification）對於一個員工是否可以勝任工作內容很重要，如果員工認同他們的角色，將會更努力的達到角色的期望（Ashforth & Tomiuk, 2000）還有遵守公司或是社會期望的事項（Ashforth & Humphrey, 1993）。但是如果員工無法認同自己的角色，將可能會造成內心的矛盾，進而導致與他人的疏離感。Ashforth and Tomiuk（2000）指出當員工越不認同自己的角色會導致負面情緒，因而情緒矛盾、工作不滿意度還有離職率都會增加。如果員工不認同自己的角色，可能會將自我的情緒隱藏，對自己與他人抱持負面的想法，喜歡批評、冷嘲熱諷及暴躁易怒，不願意持續以正面的情緒表現為他人服務，甚至語帶諷刺、忽視服務對象的需求或不提供適時的幫助、照顧和服務，將客戶或是同事視為「物件」，也就是去人性化（Maslach, 1982）。基於此，本研究提出以下之假設：

假設 3：角色認同與去人性化有負向關聯性。

五、情緒勞動的中介角色

綜合上述假設推論，角色認同與淺層演出有負向關聯性（假設 1a），淺層演出與去人性化有正向關聯性（假設 2a），且角色認同與去人性化有負向關聯性（假設 3），因此，角色認同可能經由淺層演出的中介與去人性化有負向關聯性；而角色認同與深層演出有正向關聯性（假設 1b），深層演出與去人性化有負向關聯性（假設 2b），且角色認同與去人性化有負向關聯性（假設 3），因此，角色認同可能經由深層演出的中介與去人性化有負向關聯性。

明確言之，低自我認同的員工，較會感到自我疏離感與矛盾和抗拒遵守表達規則，但爲了要保有工作，因此面對客戶時傾向使用淺層演出，只調整外在的情緒表達，並未調整內在的真實情感，以虛偽的演出方式與客戶應對，而這種長期的虛偽表現不只導致更加的自我疏離亦將導致與他人的疏離（Hochschild, 1983），因此將以較無人情味及較沒感覺的表現方式來對待客戶，因而導致較高的去人性化。反之，高自我認同的員工較能自在地使用深層演出，調整其內在的情感，以真誠的情緒表達面對客戶（Rafaeli & Sutton, 1987），這種真誠的表現，意味著不會以無人情味及沒感覺的方式來對待顧客，因而降低去人性化。基於上述，本研究推論情緒勞動(淺層及深層演出)爲角色認同與去人性化之中介變項，並做出下列之假設：

假設 4a：角色認同經由淺層演出的中介與去人性化有負向關聯性。

假設 4b：角色認同經由深層演出的中介與去人性化有負向關聯性。

參、研究方法

一、研究樣本

本研究是採用問卷調查法，收集的樣本主要是以台灣地區第一線服務人員爲本研究之填答對象。透過便利抽樣發送問卷，以收集相關的研究樣本。本研究發送問卷之公司有銀行、農會的櫃檯人員，總計發放 258 份，有效回收問卷爲 238 份，有效回收率爲 92.25%。

選取第一線櫃檯人員爲研究樣本的原因是，因爲屬於服務性質的行業，櫃檯服務人員常常需要與顧客之間有互動關係，互動期間顧客與服務員工接觸的關係是短暫的，而且服務人員的表現也會影響組織的績效，組織爲了與顧客建立長期顧客關係，必須仰賴服務人員與顧客之間有良好的互動。而問卷中大部分爲銀行業，銀行管理者會要求銀行櫃員服務人員對顧客表達出應有的笑容、情感還有遵守其他有關於銀行的組織規則。因此，這些必須遵從的規則會對銀行櫃台服務人員產生一些壓力。

二、資料收集與研究樣本分析

在問卷發送方面，內容包含角色認同、情緒勞動與去人性化量表，由員工匿名

填答。因此，本問卷一律採取無記名作答，問卷中的編碼僅代表不同的員工，並不會揭露出員工的真實身分，並且每份問卷皆附上彌封信封，所以員工都能安心作答。

有關本研究樣本之基本資料，經統計分析後依樣本之性別、年齡、婚姻狀況、公司別、教育程度、工作年資等進行說明。基本資料見表 3 所示，茲說明如下：

三、變數操作性定義與衡量

本研究的資料收集是採用問卷調查法，問卷內容包含情緒勞動量表（可分為深層演出量表及淺層演出量表）、角色認同量表、去人性化量表、個人資料及控制變數。

(一) 情緒勞動量表

淺層演出是指員工對顧客表達出組織所要求的情緒表達以使組織滿意。此種外在情緒表達是捏造而來，員工並未調整真實內心感受；深層演出是指員工調整內心的想法與感受以符合組織所要求的情緒表達的這個過程（Grandey, 2003）。本研究採用 Diefendorff, Croyle, and Gosserand (2005) 整合的量表，關於淺層演出的問項共有七題，深層演出共有四題，每題皆為正向題。

(二) 角色認同量表

角色認同的定義是採用 Turner (1978) 和 Steven et al. (2003) 的論點，認為角色認同部分由社會定義，而部分由個人決定，之後產生對自我有意義的角色。本研究使用 Brotheridge and Lee (2002) 的角色認同量表，共五題問項，每一題項皆為正向題。

(三) 去人性化量表

本研究採用 Maslach and Jackson (1986) 所發展出來的 MBI-HSS 量表 (Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey)，用來測量受測者去人性化的程度，去人性化是指一種失去人情味、沒有感覺的行為，產生工作倦怠的人會以去人性化的方式來處理個人情緒的耗盡，表現出無人情味和與人疏離的情形，尤其是面對顧客和同事。其中有去人性化的問項共有五題，每一題項皆為正向題。

(四) 控制變數量表

此外，過去的研究發現淺層演出和深層演出會受到互動頻繁性、互動例行性以

表 3 研究樣本之基本資料

	基本變項	人數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
銀行	銀行	193	81.09	81.09
	其他金融機構	45	18.91	100.00
性別	男	77	32.35	32.35
	女	161	67.65	100.00
婚姻	已婚	89	37.39	37.39
	未婚	149	62.61	100.00
年齡	25 歲 (含) 以下	42	17.65	17.65
	26 歲至 35 歲	137	57.56	75.21
	36 歲至 45 歲	41	17.23	92.44
	46 歲 (含) 以上	18	7.56	100.00
教育程度	國中 (含) 以下	3	1.26	1.26
	高中 (職)	23	9.66	10.92
	專科	67	28.15	39.08
	大學	135	56.72	95.80
	研究所 (含) 以上	10	4.20	100.00
工作年資	5 年 (含) 以下	108	45.38	45.38
	6 年至 10 年	44	18.49	63.87
	11 年至 15 年	37	15.54	79.41
	16 年 (含) 以上	49	20.59	100.00
總計		238		

及持續性之影響 (Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Lee, 2003; Diefendorff et al., 2005)。因此,本研究在分析淺層及深層演出時,將上述變數加以控制。Karatepe and Tekinus (2006) 以 Mate-Analysis 對工作倦怠的影響因素做研究時,將年齡、性別、教育程度、婚姻狀況列為控制變數,因此將這些變數加入本研究,作為分析去人性化時的控制變數。互動頻繁性、互動例行性及互動持續性之問卷採用 Diefendorff et al. (2005) 之量表,問卷中亦包含年齡、性別、教育程度及婚姻狀況等之問項。

四、資料分析方法

(一) 階層迴歸分析

本研究採用階層迴歸分析來進行個別假設之驗證，對於角色認同對情緒勞動的影響（假設 2a、2b）、情緒勞動對去人性化的影響（假設 1a、1b）以及角色認同對去人性化的影響（假設 3）三個假設進行個別檢驗。在檢驗假設 2a 及 2b 時加入互動頻繁性、互動例行性及互動持續性為控制變數；在檢驗假設 1a、1b 及 3 時加入年齡、性別、教育程度及婚姻狀為控制變數。

(二) 路徑分析

本研究以路徑分析法對於角色認同與去人性化關係是否受情緒勞動之中介假設進行檢驗。路徑分析包括三條回歸式組合而成的遞歸體系，第一，以淺層演出為反應變項而以角色認同為自變項之方程式；第二，以深層演出為反應變項而以角色認同為自變項之方程式；第三，以去人性化為反應變項而以角色認同、淺層演出與深層演出為自變項之方程式。在第一及第二條回歸式中分別加入互動頻繁性、互動例行性及互動持續性為控制變數，在第三條回歸式中則加入為年齡、性別、教育程度及婚姻狀為控制變數。

肆、研究結果

一、信度與效度分析

由表 4 可知角色認同經由因素分析後萃取出一個特徵值大於 1，個別因素之特徵值為 3.11，總和解釋變異量 62.26%，每一題項之因素負荷量皆大於 0.6，表示題項效度良好。情緒勞動包括深層演出和淺層演出兩個構面，共 11 個題項，經因素分析後萃取出兩個特徵值大於 1，個別因素之特徵值為 4.36 與 2.66，總和解釋變異量 63.75%，每一題項之因素負荷量皆大於 0.6，代表題項效度良好。去人性化經因素分析後萃取出一個特徵值大於 1，該特徵值為 3.20，總和解釋變異量 63.76%，每一題項之因素負荷量皆大於 0.6，表示題項效度良好。角色認同、淺層演出、深層演出和去人性化的 Cronbach α 值分別為 0.85、0.90、0.82 與 0.86 明顯大於 0.7，即表示問卷的題項皆符合內部一致性的要求，具有高信度。

本研究的四個主要變數資料，皆在同一時間點由受測者自評，此種方式可能產生共同方法變異的問題（Common Method Variance, CMV），因此本研究利用哈門

表 4 角色認同、情緒勞動與去人性化之因素分析與信度分析結果

變 數		因 素 負 荷 量			
角 色 認 同	工作是我在生活中獲得滿足的主要來源。	0.82			
	工作是我生活的一切。	0.75			
	我認同我的工作。	0.80			
	我的工作對我來說相當重要。	0.82			
	在自我介紹時，我通常會先提到我的工作。	0.76			
淺 層 演 出	我會假裝表現出適當的方式來對待顧客。		0.79		
	我會假裝表現出好心情。		0.77		
	我會以如同演戲的方式對待顧客。		0.80		
	我只是假裝表現出符合工作要求的情緒。		0.76		
	為表現出符合工作要求的情緒，我會像戴面具一樣，掩飾內心真正的感受。		0.81		
	我對顧客表達的情緒和我內心的感受不一致。		0.73		
深 層 演 出	我會以偽裝出來的情緒對待顧客。		0.83		
	我會試著真誠地體會面對顧客時必須表達的情緒。		0.72		
	我會努力由衷地感受與他人應對時需要表現的情緒。		0.90		
	我會盡力感受需要對顧客表達的適當情緒。		0.88		
去 人 性 化	我會盡力培養同理心來對待顧客。		0.72		
	我對待顧客的態度，就好像他們是沒有感情的個體。			0.80	
	自從我從事目前的工作之後，我對工作逐漸失去熱忱。			0.78	
	我擔心這份工作會讓我變的更冷淡無情。			0.84	
	我不在乎顧客所發生的事情。			0.82	
	我覺得顧客會將他們遭遇的問題怪罪於我。			0.74	
累積可解釋變量 (%)		62.26	63.75	63.76	
特徵值		3.11	4.36	2.66	3.20
Cronbach α		0.85	0.90	0.82	0.86

氏單因子測試法 (Harman's one-factor test) 來測量是否有共同變異的情形產生 (Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff, 2003; Peng, Kao, & Lin, 2006)。本研究先將四變數之測量題項輸入，一起做因素分析，在未轉軸 (unrotated) 情況下，萃取出四個因子數與本研究的變數量相符，得到四個大於一的特徵值分別為 5.62、3.44、2.40 與 2.08，累積可解釋變量分別為 26.76%、43.16%、54.59% 以及 64.52%，四者相較並無單一因素含括大部分的變異量，表示本研究沒有發生 CMV 的問題。

二、相關分析

由表 5 可了解控制變數、角色認同、淺層演出、深層演出與去人性化之關係型態。其中角色認同與淺層演出相關程度為 $r = (-0.18)$ ， $p < 0.05$ ；與深層演出相關程度為 $r = 0.19$ ， $p < 0.05$ ；與去人性化相關程度為 $r = (-0.29)$ ， $p < 0.05$ ；去人性化與淺層演出及深層演出相關程度分別為 $r = 0.30$ ， $p < 0.05$ 與 $r = (-0.20)$ ； $p < 0.05$ ，由上述可知，角色認同、淺層演出、深層演出與去人性化之間是具有相關性的。

三、研究假設之檢驗結果

(一) 個別假設之檢驗結果

1. 角色認同與淺層演出之關係：角色認同與淺層演出之關係，由表 6 之 Model 1 可知互動頻繁性、互動持續性與互動例行性對於淺層演出達到顯著水準，互動頻率性愈高從事淺層演出程度越低，互動持續性與互動例行性愈高者從事淺層演出程度愈高，其 F 值為 6.67 達顯著水準， $R^2 = 0.08$ 。Model 2 導入角色認同後求得 F 值為 7.00 達顯著水準， $R^2 = 0.09$ ， $\Delta R^2 = 0.01$ ，且角色認同之 β 值為 -0.17 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示角色認同對淺層演出之關係具有顯著影響，因此假設 1a 獲得支持。
2. 角色認同與深層演出之關係：如 Model 3 所示，Model 3 的 F 值為 1.08 未達顯著水準， $R^2 = 0.00$ 。Model 4 導入角色認同後求得 F 值為 2.71 達顯著水準， $R^2 = 0.03$ ， $\Delta R^2 = 0.03$ ，且角色認同之 β 值為 0.18 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示角色認同對深層演出具有顯著影響，因此假設 1b 獲得支持。
3. 淺層演出與去人性化之關係：由表 7 的 Model 5 可知 F 值為 6.01 達顯著水準， $R^2 = 0.10$ 。Model 6 導入淺層演出與深層演出後，求得 F 值為 8.03 達顯著水準， $R^2 = 0.20$ ， $\Delta R^2 = 0.10$ 。且淺層演出之 β 值為 0.23 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示淺層演出對去人性化具有顯著影響，也就是從事淺層演出愈高去人性化的現象愈

表 5 敘述性統計與相關係數

變數	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8
1.教育程度	4.52	0.81								
2.工作年資	9.68	8.28	-0.71*							
3.互動頻率性	3.36	0.70	0.09	-0.11						
4.互動持續性	3.05	0.74	0.10	-0.10	0.36*					
5.互動例行性	3.36	0.70	-0.24	-0.10	0.05	-0.08				
6.角色認同	3.44	0.65	-0.24	0.27*	0.04	0.10	-0.07			
7.淺層演出	2.94	0.79	0.20*	-0.31*	-0.02	0.06	0.26*	-0.18*		
8.深層演出	3.97	0.50	-0.05	0.03	0.03	0.10	-0.07	0.19*	0.00	
9.去人性化	2.40	0.76	0.20*	-0.32*	0.05	0.06	0.19*	-0.29*	0.30*	-0.20*

註：代表 $P < 0.05$ ，達到顯著水準。

高，因此假設 2a 獲得支持。深層演出之 β 值為-0.19 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示深層演出對去人性化具有顯著影響，也就是從事深層演出愈高去人性化的現象愈低，因此假設 2b 獲得支持。

4. 角色認同與去人性化之關係：Model 7 導入角色認同後求得 F 值為 7.56 達顯著水準， $R^2 = 0.14$ ， $\Delta R^2 = 0.04$ ，且角色認同之 β 值為-0.23 ($P < 0.05$) 達到顯著水準，表示角色認同對於去人性化具有顯著的影響，也就是角色認同愈高去人性化的現象越低，因此假設 3 獲得支持。

(二) 中介效果之檢驗結果

由表 6 可知角色認同對淺層演出之 β 係數為-0.17 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示角色認同與淺層演出呈現正相關；角色認同對深層演出之 β 係數為 0.18 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示角色認同與深層演出呈現正相關；由表 7 的 model8 可知角色認同對去人性化之 β 係數為-0.18 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示角色認同與去人性化呈負相關。淺層演出對去人性化之 β 係數為 0.21 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示淺層演出與去人性化呈正相關。深層演出對去人性化之 β 係數為-0.16 ($P < 0.05$) 達顯著水準，表示深層演出與去人性化呈現負相關。

上述結果彙總成圖 2，可知角色認同是經由淺層演出的中介，負向影響去人性化；角色認同是經由深層演出的中介，負向影響去人性化。因此，本研究假設 4a 與

表6 情緒勞動之階層迴歸分析結果

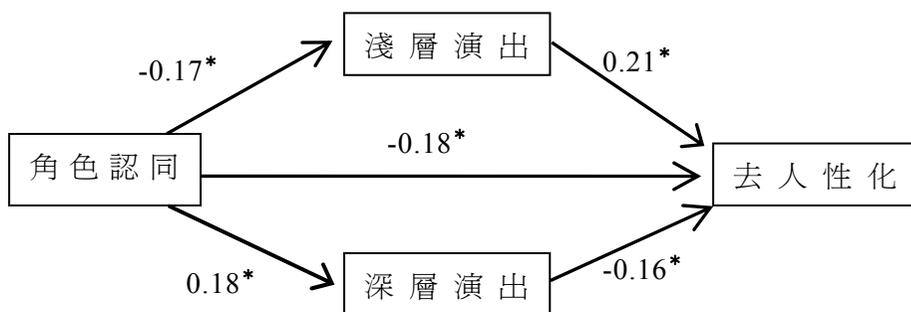
自變數 \ 應變項	應變項 (β 值)			
	淺層演出		深層演出	
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
控制變項				
1.互動頻繁性	-0.07	-0.07	0.01	0.00
2.互動持續性	0.10	0.12*	0.10	0.07
3.互動例行性	0.27*	0.26*	-0.07	-0.05
自變項				
角色認同		-0.17*		0.18*
F 值	6.67*	7.00*	1.08	2.71*
R ²	0.08	0.09	0.00	0.03
△R ²		0.01		0.03

註：*代表 $P < 0.05$ ，達到顯著水準。

表7 去人性化之階層迴歸分析結果

自變項 \ 應變項	應變項 (β 值)			
	去人性化			
	Model 5	Model 6	Model 7	Model 8
控制變項				
1.性別	-0.11	-0.16	-0.14*	-0.14
2.年齡	-0.08	-0.03	-0.07	-0.03
3.教育程度	-0.06	-0.05	-0.07	-0.06
4.工作年資	-0.27	-0.22	-0.24	-0.20
5.婚姻狀況	0.04	0.06	0.02	0.04
自變項				
1.淺層演出		0.23*		0.21*
2.深層演出		-0.19*		-0.16*
3.角色認同			-0.23*	-0.18*
F 值	6.01*	8.03*	7.56*	8.31*
R ²	0.10	0.20	0.14	0.23
△R ²		0.10	0.04	0.13

註：*代表 $P < 0.05$ ，達到顯著水準。



註：*代表 $P < 0.05$ ，達到顯著水準。

圖2 情緒勞動對角色認同與去人性化中介關係之路徑分析

4b 皆獲得支持。

伍、討論

服務業在目前社會中比重相當高，而最直接代表企業形象的就是第一線服務人員，服務人員對顧客的情緒表達會影響組織的績效 (Arvey et.,1998)。現今“微笑服務”是服務業工作上的需求，往往是成為雇用新員工的考量因素(僱用笑臉)(Goldberg & Grandey, 2007)。先前的研究發現淺層演出和工作倦怠呈現正相關 (Brotheridge & Grandey, 2002)，而深層演出與工作倦怠呈現負相關但是與服務績效呈現正相關 (Grandey, 2003)。此外，當員工試圖去符合組織要求而採取某種程度的淺層及深層演出與顧客互動時，將消耗自身的資源，當員工持續性投入過多自身資源，又無法及時獲得補充的情況下，就容易導致去人性化因此員工從事情緒勞動時將導致以去人性化的表現與顧客互動 (Morris & Feldman, 1997; Grandey, 2003) 因而影響顧客的滿意度，因此情緒調節策略(淺層及深層演出)會影響個人和組織效能 (Johnson, Hazel-Anne, & Spector, 2007)。

本研究發現角色認同與深層演出呈現正相關，此發現與 Brotheridge and Lee (2002) 和 Brotheridge and Lee (2003) 兩研究之結果一致，即當員工對於自我角色認同較高時，面對顧客時會傾向從事深層演出。本研究發現角色認同與淺層演出呈

現負相關，此與 Brotheridge and Lee (2003) 之研究結果一致，即當員工對於自我角色認同較低時，面對顧客時會傾向從事淺層演出。

本研究發現淺層演出與去人性化呈正相關，而深層演出與去人性化呈負相關，此結果與 Brotheridge and Grandey (2002) 和 Grandey (2003) 之研究結果一致，代表員工從事深及淺層演出時，消耗自身資源的方式有所不同，因而對去人性化產生不同的影響。

由於尚未有研究直接探討角色認同與去人性化之間的關係，因此本研究假設三即欲探討此關係。本研究結果顯示角色認同與去人性化呈負相關此一結果支持研究假設三，表示如果員工對於自己的角色有較高的認同時，較不會將自我的情緒隱藏，而視客戶或是同事如同「物件」，也就是去人性化。本研究進一步經過路徑分析發現角色認同與淺層演出呈負相關，且淺層演出與去人性化呈現正向關係；另外角色認同與深層演出呈現正相關，且深層演出與去人性化呈現負向關係，因此，深層演出與淺層演出扮演著角色認同與去人性化關係之中介的角色，本研究可能是第一個發現此一中介角色的存在以及角色認同與去人性化關係的研究，這兩個發現為本研究的重要貢獻。

基於此中介角色的發現，本研究提出實務上的意涵。企業形象的營造與第一線服務人員息息相關，企業可將抽象的角色認同轉化為強化員工對於服務工作的認同，同時可以採取教育訓練及獎勵的方式引導員工採用深層演出的方式，最後企業可提供印象管理 (impression management) 及情緒管理課程，訓練員工學習情緒表達的必要技巧，進而減少淺層演出 (Totterdell & Parkinson, 1999)，如此，將可以降低員工運用淺層演出的頻率與次數，並且提高員工深層演出的比例，因此員工較不易產生去人性化的狀況。基於對情緒管理教育重要性的認知，以及提昇職場工作人員情緒管理能力，以達到增進個人身心健康，促進企業生產力與競爭力的急迫感，企業應透過教育訓練方案的設計，以提高情緒勞動工作者之情緒管理，如此不但改善員工的身心狀況，也能提升期工作績效，對於企業及服務員工本身都將受益。

陸、研究限制

在應用本研究之發現時，應考慮下列限制。第一，由於本研究採用自陳式問卷收集資料，因此受測者可能試圖尋求問卷中不同變數間的關連性，因而影響到資料

的正確性，意即如同其他採用自陳式問卷的研究，本研究有可能產生共同方法變異（common methods variance）。然而因為本研究的資料來自一個包含更多其他變數的大型問卷，而且在問題編排上，採用交互混合方式，因此受測者不易發覺變數間的關聯；其次，本研究以因素分析從事哈門氏單一因素測試法（Harman's one-factor test），分析結果亦顯示本研究應該沒有共同方法變異的問題，雖然如此，未來研究可考慮以主管或同事來衡量情緒勞動或去人性化，如此將可避免共同方法變異的問題。第二，本研究為一橫斷面之研究，未考量角色認同與情緒勞動因時間過往而產生的影響，因此未來研究若能採用縱斷面的設計，可能對於情緒勞動的中介效果提供更豐富的見解。第三，本研究的樣本集中在少數特定行業，如此雖然可以提升內部效度，然而欲將本研究的結果一般化到其他行業則需謹慎，未來研究可以選擇不同的樣本從事檢驗以提升外部效度。

參考文獻

1. Arvey, R. D., Renz, G. L., & Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. Research in Personnel and Human Resources Management, 16(1), 103-147.
2. Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labor and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman (Ed.), Emotion in organizations (pp.184-203). London: Sage.
3. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review, 18(1), 88-115.
4. Brotheridge, C. M. (1999). Unwrapping the black box: A test of why emotional labor may lead to emotional exhaustion. In D. Miller (Ed.), Proceeding of the administrative sciences association of Canada (organizational behavior division) (pp.11-20). New Brunswick: Saint John.
5. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. Journal of Vocational Behavior, 60(1), 17-39.
6. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (1998). On the dimensionality of emotional labor: Development and validation of the emotional labour scale. Paper presented at the 1st

Conference on Emotions in Organization Life, San Diego.

7. 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(1), 57-67.
8. Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3), 365-379.
9. Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. Journal of Vocational Behavior, 66(2), 339-357.
10. Fisher, C. D., & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. Journal of Organizational Behavior, 21(2), 123-129.
11. Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. Journal of Occupational Health Psychology, 12(3), 301-318.
12. Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110.
13. 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), 86-96.
14. Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. & Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. Journal of Marketing, 70(3), 58-73.
15. Hobfoll, G. H. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44(3), 513-524.
16. Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: The commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press.
17. Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. Journal of Applied Psychology, 71(4), 630-640.

18. Johnson, P., Hazel-Anne, M. and Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? Journal of Occupational Health Psychology, 12(4), 319-333
19. Karatepe, O. M., & Tekinus, M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. The International Journal of Bank Marketing, 24(3), 173-193.
20. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of correlates of the three dimension of job burnout. Journal of Applied Psychology, 81(2), 123-133.
21. Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. NJ: Prentice-Hall.
22. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory: Manual (2nd ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
23. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
24. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.
25. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. Journal of Managerial Issues, 9(3), 257-274.
26. Peng, T. K., Kao, Y. K., & Lin, C. C. (2006). Common method variance in management research: Its nature, effects, detection, and remedies. Journal of Management, 23(1), 77-98.
27. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P., (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. Journal of Applied Psychology, 88(5), 879-903.
28. Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. Motivation and Emotion, 23(2), 125-154.
29. Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizations, emotion and the myth of rationality. In S. Fineman (Ed.), Emotion in organizations (pp. 36-57). London: Sage.
30. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work-role. Academy of Management Review, 12(1), 23-37.

31. Steven, M. F., Pamela, T., & Kate, K. M. (2003). Employee creativity in Taiwan: An application of role identity theory. Academy of Management Journal, 46(5), 618-630.
32. Totterdell, P., & Parkinson, B. (1999). Use and effectiveness of self-regulation strategies for improving mood in a group of trainee teachers. Journal of Occupational Health Psychology, 4(3), 219-232.
33. Turner, R. H. (1978). The role and the person. American Journal of Sociology, 84(1), 1-23.
34. Wilk, S. L., & Moynihan, L. M. (2005). Display rule "Regulators": The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. Journal of Applied Psychology, 90(5), 917-927.
35. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. Journal of Applied Psychology, 83(3), 486-493.
36. Yagil, D. (2006). The relationship of service provider prower motivation, empowment and burnout to customer satisfaction. International Journal of Industrial Service, 17(3), 258-270.
37. Zerb, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), Emotions in the workplace: Research, theory, and practice (pp.189-214). Westport, CT: Quorum Books.

2008 年 07 月 28 日收稿

2008 年 08 月 18 日初審

2009 年 02 月 04 日複審

2009 年 06 月 22 日接受