

國立交通大學

經營管理研究所

情緒勞務工作者解決情緒失衡的途徑

—結合大腦認知神經學觀點

The way that emotional labor employees use to resolve emotional
dissonance—link up with cognitive neuroscience

研 究 生：練家綺


指 導 教 授：曾芳代 教授

中 華 民 國 一 百 年 六 月

情緒勞務工作者解決情緒失衡的途徑

—結合大腦認知神經學觀點

The way that emotional labor employees use to resolve emotional
dissonance — link up with cognitive neuroscience



國立交通大學
經營管理研究所
碩士論文

研究生：練家綺
指導教授：曾芳代

Student : Chia-Chi Lien
Advisor : Fang-Tai Tseng

A Dissertation
Submitted to Institute of Business and Management
College of Management
National Chiao Tung University
in partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of
Master
in
Business and Management

June 2011

Taipei, Taiwan, Republic of China

中華民國一百年六月

情緒勞務工作者解決情緒失衡的途徑—結合大腦認知神經學觀點

研究生：練家綺

指導教授：曾芳代

國立交通大學經營管理研究所

摘要

情緒勞務 (emotion labor) 概念由 Hochschild (1983) 提出，指創造公眾可見之面部與肢體展示之情感管理，且為工資而出售，因此具有交易價值。當組織要求工作者展現某些情緒規則，而與工作者內在或真實的感受產生衝突時，便會體驗到情緒失衡 (emotional dissonance, Middleton, 1989)。情緒失衡對於員工在工作滿意度 (job satisfaction) (Abraham, 1999b) 以及情緒耗竭 (emotional exhaustion) 具有相當關聯性 (Morris & Feldman, 1996, 1997; Abraham, 1999a)。

在情緒勞務採行情緒調節方式管控自我的內心狀態與行為表現，Hochschild (1983) 認為表層演出 (surface acting) 以及深層演出 (deep acting) 可作為情緒勞務的表現策略，其與 Gross (1998) 的反應情緒調節策略 (response-focused emotional regulation) 的壓抑 (suppression) 與事前情緒調節策略 (antecedent-focused emotional regulation) 的重新評估 (reappraisal) 概念相當，因此本研究藉由結合大腦神經的研究，彙整出情緒勞務構面裡情緒失衡與情緒調節的神經傳導，結果發現情緒調節中重新評估的方式能有效降低情緒中樞杏仁核 (amygdala) 的活化，減低情緒失衡的狀態，但其作用的效果有時間上的落差。壓抑的方式能控制情緒勞務的表現，但卻無法改變杏仁核內在活化的狀態，因此也無法改善情緒失衡的狀態。而由於情緒失衡往往造成工作壓力上的焦慮感，所以處於壓力的狀態之下，大腦神經機制將使情緒調節造成的效果有限。

The way that emotional labor employees use to resolve emotional dissonance — link up with cognitive neuroscience

Student : Chia-Chi Lien

Advisor : Dr. Fang-Tai Tseng

Institute of Business and Management
National Chiao Tung University

ABSTRACT

Emotional labor addressed by Hochschild (1983) suggested that the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display, sold for a wage and therefore has exchange value. When the workers experience external- internal feelings of conflict, they will experience the emotional dissonance (Middleton, 1989). The concept of emotional labor was issued by Hochschild, it represent emotional management which means to create the facial and body demonstration in public, and to sale for salary. Therefore it contains the value of trading.

Emotional labor (Hochschild, 1983), which can be sold for wages and hence has exchange value, is the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display. When workers are asked by organization to follow some emotional rules which conflict with their internal feelings, they will experience emotional dissonance (Middleton, 1989). Emotional dissonance would result in emotional exhaustion (Morris & Feldman, 1996, 1997; Abraham, 1999a), and further have significant influences on job satisfaction (Abraham, 1999b).

In general, emotional regulation solves problems between internal states and external behaviors. Hochschild (1983) suggested surface acting and deep acting as expression strategies, and these strategies were in accordance with suppression in response-focused emotional regulation and reappraisal in antecedent-focused emotional regulation that Gross (1998) proposed. This study links up with cognitive neuroscience to explain the nerve conduction in emotional dissonance and emotional regulation. The result showed that reappraisal may effectively down-regulate amygdala activation, reducing emotional dissonance. However, there is time lag in the

effect of amygdala. Suppression can down- regulate the behavior of expression, but can't reduce amygdala activation, that is , failure to solve emotional dissonance. Besides, emotional regulation may not work effectively under anxiety when people in emotional dissonance.



致謝

時間過得好快，研究所兩年眨眼即過。兩年之間遇到許多貴人，也交了很多共患難的夥伴們，感謝他們，讓我研究所生活過得多采多姿。感謝我的指導教授曾芳代博士，令我在情緒勞務的議題上，能加以結合腦神經科學的角度，有更進一步的解讀。不論我在寫論文或是人生規劃上徬徨迷失的時候，總是適時給予指引與協助，提供許多受用的建議，能夠順利從研究所畢業，老師幫了很多忙。感謝口試委員胡均立教授、周雨田教授以及林宜君教授，謝謝您們對本篇研究的肯定及建議，使本論文能更臻周延完善。謝謝仕帆與芳糖屋的夥伴們，命運共同體的我們，一同共度了寒假、週末晚上以及每周二的 meeting，彼此交換想法、分享論文的難處，能在研究所認識你們，著實覺得非常幸運。謝謝培真學姐，在工作忙碌之餘，撥空幫忙潤飾英文摘要。最後，感謝男友莫禾總是包容我趕論文時的任性脾氣，在我鬆懈偷懶的時候督促策，讓我有不斷前進的動力。最後的最後，謝謝我的父母，感謝他們不斷支持我求學，若沒有他們，也不會有今天的我。



目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
致謝.....	III
目錄.....	IV
表目錄.....	V
圖目錄.....	VI
第一章 緒論.....	1
1-1 研究背景與動機.....	1
1-2 研究目的與問題.....	3
1-3 名詞釋義.....	4
1-4 研究流程.....	5
第二章 文獻回顧.....	6
2-1 情緒勞務.....	6
2-1-1 情緒勞務概念發展.....	6
2-1-2 情緒勞務之主軸與構面.....	8
2-2 情緒失衡.....	12
2-3 認知神經科學/大腦神經科學.....	14
2-3-1 大腦部位與功能簡介.....	15
2-3-2 認知行為與情緒之關係.....	19
2-4 情緒調節.....	21
2-4-1 情緒調節意義.....	21
2-4-2 情緒調節策略.....	22
第三章 驗證討論與推論.....	25
3-1 情緒的神經傳導路徑.....	25
3-2 情緒調節的影響存有時間落差.....	29
3-3 壓力下情緒調節效果.....	31
第四章 結論與研究限制.....	33
參考文獻.....	34

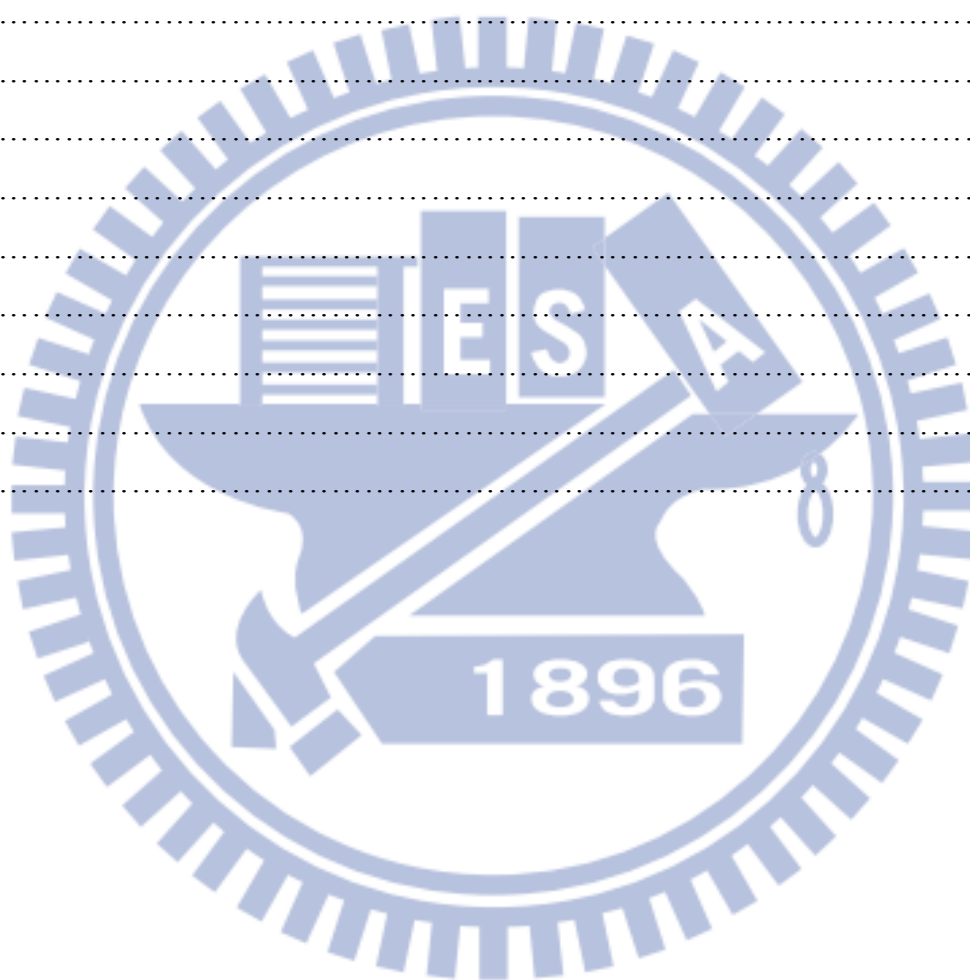
表目錄

表 2-1	8
表 2-2	11



圖目錄

圖 2-1	10
圖 2-2	15
圖 2-3	16
圖 2-4	17
圖 2-5	18
圖 2-6	19
圖 2-7	19
圖 2-8	20
圖 3-1	26
圖 3-2	27
圖 3-3	28
圖 3-4	28
圖 3-5	29
圖 3-6	30
圖 3-7	31



第一章 緒論

1-1 研究背景與動機：

根據行政院主計處 2006 年工商及服務業普查結果，我國服務業部門家數有 87 萬 9054 家，與 2001 年 73 萬 4426 家相比，2006 年增加了 14 萬 4628 家，成長幅度 19.69%，同時服務業場所單位數也佔該年全體工商業場所單位數的 79.95%，近乎八成；此外，2010 年人力資源調查統計結果，服務業從業人口佔總就業人口數 58.84%（605 萬人）。由以上數據獲知我國以服務業為主要產業，且不管是從業人數或企業家數都呈現逐年成長的趨勢。

相對於員工以體能或智能的方式作為組織賺取利益的工具，情緒勞務（emotional labor）為利用員工合宜的情緒表達來達到服務品質，為組織營利及塑造形象，是情緒相關的重要議題之一。情緒勞務的概念是由 Hochschild（1983）以空服員為研究對象時所提出，意涵在於員工必須管理公眾可見之面部與肢體展示的情感表現，這種情感表現是一種商品，具備交換價值。與其他產業比較下，情緒勞務對於服務業顯得很重要，其原因有以下四項：（1）服務品質的評估並不容易；（2）服務業的產品是即時消費，因此無法進行事後補救措施；（3）情緒勞務中能影響顧客情緒，使顧客的認知與行為受到影響；（4）藉由影響顧客的情緒，使得其他事務能更容易進行（王志宏，2009）。因此，自 Hochschild（1983）提出情緒勞務後，服務業成為最早關注這個議題的產業。

情緒勞務使社會的情緒互動變得能夠預期，其能協助避免打斷與顧客互動時令人困窘的情境（Ashforth & Humphrey, 1993），Zapf（2002）認為情緒勞務可協助組織發展與顧客之間的信賴感。在服務過程中，情緒勞務可用來創造、發展，以及維繫組織與顧客之關係，所以員工展現組織所期望的情緒，已成為員工在工作角色上的重要部份（Rafaeli & Sutton, 1987，引自王志宏，2009）。員工除從事體力與智力相關的勞務外，也同時被期待從事情緒相關的勞務（Zapf, 2002; Sharpe, 2005）。有許多的學者與研究指出，情緒勞務不應該只是侷限於直接與顧客接觸的服務性工作者，而是普遍存在各行各業的現象（Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996; Tschann, Rochat, & Zapf, 2005）。只要工作中有人際互動，個體就必須進行情緒工作，所以情緒勞務普遍且必然存在於各式各樣的行業中（Pugliesi, 1999）。

組織之中之情緒日益受到學術界與實務界之關注 (Ashforth & Humphrey, 1995; Ashkanasy, Härtel & Daus, 2002)。情緒勞務仰賴個人調整自己的內在情緒感受和外在情緒表達，進而影響他人的情緒感受，以利工作目標的達成。當內在情緒感受與外在情緒表達產生不一致時則產生情緒失衡 (emotional dissonance) 的情況，持續情緒失衡的情況將導致情緒耗竭 (emotional exhaustion) (Morris & Feldman, 1997)，造成工作倦怠、工作滿意度不佳、離職率提高...等 (Abraham, 1999a, 1999b; Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1996)。因此對於各行各業充斥著情緒勞務之下，不得不重視員工情緒失衡的情形，尋找減緩情緒失衡的辦法。

目前管理學界對於情緒失衡的結果變項多有研究，諸如情緒失衡對於情緒耗竭 (Morris & Feldman, 1996)、工作倦怠 (burnout) (Brotheridge & Grandey, 2002)、工作滿意度、組織承諾 (Abraham, 1999b)、離職傾向 (Abraham, 1999b) 等之間的關係；或是藉由中介變項，如：人格特質、工作涉入、組織支持、社會支持 (Ashforth & Humphrey, 1993; Wharton & Erickson, 1993; Abraham, 1998)，探討這些變項對於情緒失衡造成的結果變項的影響。目前研究成果對於情緒失衡提出兩類解決辦法：(1) 採用人力資源管理的方式，利用甄選、教育訓練、獎酬設計影響員工在情緒失衡下產生的負面效果 (林尚平，吳建明，湯大緯，2006)；(2) 以情緒調節 (emotional regulation) 的方式管理內在感受 (Diefendorff, Richard, & Yang, 2008; Grandey, 2000; Gross, 1998)，強調認知的自我調適為重心，認為員工能以理性方法解決情緒問題，避免產生負面的結果。不過，以上研究都是針對情緒失衡帶來的負面結果作為研究，對於情緒失衡本身存在的狀態如何避免與解決，尚未有具體的研究結果，加上時有耳聞失去理智的情況，令本研究感到疑惑，認知行為取向的情緒調節的辦法是否能真正解決情緒失衡的狀態。

1900 年代中葉起，大腦神經科學家對於人類產生情緒開始感到好奇，因此對於腦神經的研究由認知神經系統的研究轉向研究關於情緒的大腦神經系統。科技儀器快速發展，令科學家有更多的精密儀器能夠瞭解大腦，如：腦波電儀 (EEG)、腦磁波儀 (MEG)、正子斷層掃描 (PET)、穿顱磁刺激術 (TMS)、核磁共振造影 (MRI)、功能性核磁共振造影 (fMRI) 等，因而使大腦神經科學家有機會解開情緒大腦之謎 (LeDoux, 1992, 1994, 1995, 1996; Dalglish, 2004)，大腦神經科學家也開始對於情緒調節進行神經的研究 (Larsen, 2000; Beauregard, Levesque, & Bourgouin, 2001; Ochsner et al., 2002; Ochsner & Gross, 2005; Goldin et al., 2008; Hartley & Phelps, 2009)

由於大腦測量儀器量測的準確度日漸提升，研究者多了一種工具，能搭配傳統之問卷調查法以及實驗法，更仔細瞭解研究對象的行為。大腦神經科學逐漸橫跨其他領域，相互搭配研究，一方面觀察研究對象之行為，一方面回歸基本的生理研究。

1-2 研究問題與目的：

情緒勞務為創造公眾可見之面部與肢體展示之情感管理 (Hochschild, 1983)。就像工作要求一樣，員工被要求展現適宜之情緒，因此員工必須投入智力與體力管理情緒 (Zapf, 2002; Sharpe, 2005)。與顧客具有較多接觸之員工，似乎受到較強之情緒展示規則支配 (Schaubroeck & Jones, 2000)。此一展示之規則經常導致不安之失衡感，或者感受情緒與必須展示情緒之間之失調 (Rafaeli & Sutton, 1987; Ashforth & Humphrey, 1993; Wharton & Erickson, 1993; Morris & Feldman, 1996; Schaubroeck & Jones, 2000)。然而，情緒勞務一辭經常限縮於顧客與員工之互動 (Pugliesi, 1999)，Ashforth & Humphrey (1993) 主張，情緒勞務之概念亦適用於內部顧客之事務。Brotheridge & Lee (2003) 也認為，情緒勞務之來源可能不僅止於員工與顧客之間，員工與僱主、主管或同事之間之互動，亦可能必須擔負情緒之勞務，因此情緒勞務能夠普遍適用於職場之中，不僅限於服務業。

情緒勞務中有一層面探討自我管控機制，即情緒調節 (emotional regulation) (Gross, 1998; Grandey, 2000)。目前，已有腦神經科學的研究為情緒調節提供生理學基礎 (Goldin et al., 2008; Ochsner & Gross, 2005; Ochsner et al., 2002)，也有研究發現情緒失衡可能造成工作相關的壓力 (Adelmann, 1995; Pugliesi, 1999; Wharton, 1993)，令情緒勞務員工長期處於壓力狀態。經由神經內分泌學的研究發現處於長期壓力的狀態下，大腦將出現危害神經的狀況 (Sapolsky, 1994, 潘震澤譯, 2001)，產生壓力下生理與心理的疾病。本研究利用文獻回顧之方式，引述到目前為止大腦神經科學在情緒調節的生理研究與壓力相關之大腦神經內分泌的研究結果，將之與管理學領域和心理學領域在情緒勞務、情緒失衡的研究成果加以整合，藉以印證在情緒失衡的情況下，情緒調節的效果有限，可能存在其他不同於情緒調節的認知方式，以情緒的辦法來減緩情緒失衡的狀態。

【命題一】：

情緒勞務時用情緒調節的方式，使員工外在行為（或內在情感）能符合組織要求之情緒規則，若存在情緒失衡的焦慮與壓力下，情緒調節的方法效果不彰。

【命題二】：

從大腦神經科學的觀點而言，認知行為需要有意識的思考，因而神經訊息傳遞速度慢，產生時間上的延遲，所以無法及時改善情緒失衡的狀態。

1-3 名詞釋義：

1-3-1 情緒勞務

情緒勞務 (emotional labor) 是指工作者在面對顧客時為了符合組織規範，必須管理自我感受以公開展現合宜情緒，所做的努力或行為，因此，工作時員工的情緒將會有感受的情緒 (真實感受) 與展現的情緒 (組織規範) 兩個層面。在真實與展現兩種情緒調節的過程中，情緒勞務可分為改變個人的想法及評價的深層演出 (deep acting)，以及只有改變外在表情或語氣的表層演出 (surface acting) 兩種表現方式。

1-3-2 情緒失衡

情緒失衡 (emotional dissonance) 是指情緒勞務工作者在從事服務工作時，為順從及符合組織 (或工作) 所展現情緒的規則，導致個人內在真實的情緒感受與企業組織要求員工必須表達的外在情緒表達不一致而產生的衝突。本研究不侷限員工於服務工作的情境，採用 Brotheridge & Lee (2003) 的觀點，認為情緒勞務之來源可能不僅止於員工與顧客之間，員工與僱主、主管或同事之間之互動，亦可能必須擔負情緒之勞務，進一步延伸至一般工作環境。員工於職場中人際互動時，個人內在真實的情緒與外在表達情緒產生差距的情況即稱為情緒失衡，而本研究探討之情緒失衡為普遍一般情況，能夠依靠情緒調節改善，其不協調的狀況尚未嚴重至情緒失調 (emotional disorder) 或是焦慮症 (anxiety disorder) 等身心疾病的情況

1-3-3 認知神經科學

認知神經科學 (cognitive neuroscience) 利用神經科學 (neuroscience) 為基礎，以神經系統的特殊結構與訊號來解釋認知功能，也就是在研究大腦系統和認知時，從生物學上來看神經細胞如何傳遞信息、彼此溝通，是功能性的神經科學 (functional neuroscience)，一個根基在神經學、神經科學及認知科學的領域。

1-3-4 情緒調節

情緒調節 (emotional regulation) 意指個人對於擁有哪些情緒、何時擁有這些情緒、以及如何體驗或表達這些情緒的影響歷程 (Gross, 1998)。個人對於自己情緒調節所付出的心力，可區分成兩類。第一類是調節情緒感受 (regulating the feeling)，著重在處理個人內在的衝突、焦慮、緊張、不安、或其他感受，使心情變好；第二類是調節情緒表現 (regulating the manifestation of feeling)，著重在個人對外在情緒表現所做的調整，即是個人在人際互動中為了特定目的而展現出一個符合要求的情緒表現。

1-4 研究流程：

本論文分四章節：

【第一章】：緒論

包含研究背景與動機、研究目的與問題、名詞釋義、研究流程。

【第二章】：文獻回顧

對於情緒勞務、情緒失衡、認知行為神經學、情緒調節文獻回顧。

【第三章】：彙整與推論

針對蒐集的文獻整理與分析，描述整理結果，並加以討論。

【第四章】：結論與研究限制

提出研究限制以及結論，並對未來發展給予建議。

第二章 文獻回顧

2-1 情緒勞務 (emotional labor)

2-1-1 情緒勞務概念發展

情緒勞務的概念，由 Hochschild (1975) 率先提出討論，於 1983 年正式在「情緒管理的探索」(The Managed Heart) 一書中提出情緒勞務 (emotional labor) 一詞，將情緒勞務定義為「員工管理自我情感，在公眾面前，創造一個臉部表情或身體動作 (the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display)」，同時也認為「情緒勞務是被用來出售以取得工資的，因此具有交換價值 (emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value)」。Hochschild (1983) 認為情緒勞務具有三種特徵：(1) 工作者需以面對面或聲音與公眾互動接觸；(2) 工作者需要在顧客面前表現適當情緒，使他人產生特定情緒狀態；(3) 情緒勞務允許雇主透過訓練或督導的方式約束工作者情緒行動的進行。

此外，Hochschild (1983) 還區分了情緒勞務與情緒負擔 (emotional burden) 的差別，前者是個人在公眾領域所做的情緒偽裝，發生在社會階層較高的白領階級或服務業的工作人員身上；後者則是由於工作過分呆板、無聊、或不可控制性，以致員工必須常常對隨之而起的沮喪、憤怒、或害怕的感覺，進行壓抑，這是一種情緒負擔，但它並非情緒勞務，因為它不涉及個人與他人面對面的情緒互動與影響 (吳宗祐，2003)。

承繼 Hochschild 之後，諸多學者相繼提出情緒勞務之定義，之中以 Ashforth & Humphrey (1993) 以及 Morris & Feldman (1996) 提出之定義影響較為深遠。Ashforth & Humphrey (1993) 於其文章中，論述情緒勞務在服務接觸互動中所扮演的角色，並且鋪陳情緒勞務與認定 (identity) 之間之關係；Morris & Feldman (1996) 率先提出情緒勞務之衡量構面，提出情緒勞務之前因與後果，建構了情緒勞務模式。兩篇文章皆發表於高度影響力「管理學評論」(Academy of Management Review) 中，往後引發情緒勞務之許多實證研究。

Ashforth & Humphrey (1993) 特別著眼於外顯行為，定義情緒勞務為「展示適當情緒的行為」(the act of displaying the appropriate emotion)。Ashforth & Humphrey (1993) 認為情緒勞務是在印象管理 (impression management) 的範圍內，企圖引導自己對他人的行為，以促進他人對自己形成特定的社會知覺，促進

特定的人際氣候 (interpersonal climate)。此一觀念有別於 Hochschild (1983) 強調之內在情感之管理, Ashforth & Humphrey 認為情緒勞務是心力付出 (effort), 強調表達行為, 而非情緒感受。Ashforth & Humphrey (1993) 提出此概念基於以下兩個理由: (1) 因情緒勞務是實際行為或表現規則遵守, 可以直接影響接受服務的對象; (2) 服務提供者得依循展示規則而無須管理其情感。此外, Ashforth & Humphrey (1993) 進一步說明, 情緒勞務之概念不僅適用於詮釋與外部顧客 (亦即為消費者) 之互動, 亦可應用於詮釋與內部顧客 (同事、上司、下屬) 之互動。

Morris & Feldman (1996) 定義情緒勞務為「於人際互動中表達組織期望之情緒時, 所需付出的心力、計畫、及控制」(the effort, planning, and control needed to express organizationally desired emotion during interpersonal transactions.)。此一定義基於以下四個假設: (1) 此一定義深植於情緒之互動主義者模式 (interactionist model of emotion) 之中, 認為社會環境建構個人該如何展現或感受情緒, 以及個人根據自身情緒體驗對社會環境的瞭解, 來理解情緒; (2) 即使個體感受之情緒與組織要求的一致時, 情緒勞務仍需付出某種程度的心力; (3) 情緒勞務成為一種市場商品; (4) 情緒勞務存在某些標準或者規則, 以指揮情緒應該如何展示與應於何時進行表達。

Ashforth & Humphrey (1993) 及 Morris & Feldman (1996) 的定義, 有許多共同點。首先, 兩者皆主張情緒勞務是一種心力之付出, 為組織 (特別係針對服務業) 對於工作之情緒要求, 這似乎是 Hochschild (1983) 觀點的延續; 其次, 兩者皆重視情緒勞務中之外顯行為; 再者, 兩者皆認為, 情緒表達如今儼然成為市場上之商品; 最後, 兩者皆同意, 組織之中存在引領情緒表達之標準或者規則。至於兩者不同之處, 在於 Morris & Feldman (1996) 特別重視情緒勞務之互動觀, 但 Ashforth & Humphrey (1993) 則並未強調此一特性。

綜合以上所述, 情緒勞務具有以下三種特徵: (1) 情緒勞務是發生於與顧客面對面或者聲音對聲音之互動之中; (2) 表現情緒係為影響他人之情緒、態度與行為; (3) 情緒表現必須依循特定規則 (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; Zapf, 2002)。各研究者對於情緒勞務的定義如下表 2-1 彙整所示:

表 2-1 情緒勞務之定義彙整

研究者	定義
Hochschild (1983)	個人致力於情感的管理，以便在公眾面前，創造一個可見的面部表情或肢體動作。
Ashforth & Humphrey (1993)	情緒勞務是表達適當情緒的行動，而所謂適當情緒的行動，則是指符合組織要求的行為。
Morris & Feldman (1996)	於人際互動中表達組織期望之情緒時，所需付出的心力、計畫、及控制
Kruml & Geddes (2000)	情緒勞務為從事工作相關之互動時，員工被要求感受，或者至少投射特定情緒之樣貌，所進行之演出。
Schaubroeck & Jones (2000)	表達或者壓抑之要求，亦即為符合工作之需求，工作者必須壓抑負向情緒與表達正向情緒之體驗。
Grandey (2000)	為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程。
Zapf (2002)	管控組織要求之情緒必要之心理過程。
Zapf & Holz (2006)	員工必須展示組織期望情緒之情緒規範。

資料來源：王志宏 (2009)、吳宗祐 (2003)、鄔佩君 (2003)，本研究彙整。

2-1-2 情緒勞務之主軸與構面

情緒勞務的概念從 Hochschild (1983) 提出到後續研究者的相關研究，皆共通性地假定情緒勞務為涉及情緒之管理，表現符合組織情緒規則的情緒。因此，情緒勞務是展示合適情緒之演出 (Ashforth & Humphrey, 1993)，不管內在的感受是否與展示的情緒存在差異 (Glomb & Tews, 2004)。

Glomb & Tews (2004) 建構情緒勞務的概念時，認為情緒勞務之理論能統整為三方面，分別是：(1) 內在狀態 (internal states)；(2) 內在過程 (internal processes)；(3) 外在行為展示 (external behavioral displays)。第一個理論觀點強調情緒失調的內在狀態，指當表現出合宜的情緒舉動，與真實感受到卻不合適表現出來的情緒，存在差異時之狀態。情緒勞務中，只有特定的情緒舉止才被視為合宜，所以個體應該展示該情緒舉止，而真實感受的情緒不應該展現出來 (Morris & Feldman, 1996, 1997; Zapf & Holz, 2006)。情緒失調如同認知失調，引發個體之中不穩定之狀態 (Glomb & Tews, 2004)，並且造成自我與真實感受之間之疏離感 (Hochschild, 1983)、工作相關之壓力 (Wharton, 1993; Adelman, 1995; Pugliesi, 1999)，以及情緒耗竭 (Morris & Feldman, 1997) 等負面之結果。

許多學者認同情緒失衡是組成情緒勞務的一部分，但是對於情緒失衡是否為情緒勞務的必要條件，依然存在歧異。部份學者認為，情緒勞務僅存在於個體偽裝或壓抑情緒時，所以排除真實感受之展示 (Mann, 1999)。然而，亦有諸多學者贊同情緒失衡是情緒勞務的必要條件 (Morris and Feldman, 1997; Zapf et al., 1999; Zapf et al., 2001; Zapf and Holz, 2006)，認為情緒勞務是與展示規則一致的演出，即使員工並未體驗到情緒失衡，真實感受某種情緒而且適切地表現的員工也在進行演出。Morris & Feldman (1996) 認為情緒失衡未必致使情緒勞務的員工產生負擔，只要持續一段時間頻繁地表現出數種強烈之情緒就算是構成情緒勞務。根據員工外在表現的情緒行為與內在真實情緒的契合度，除了情緒失衡的內在狀態外，另外有內在與外在情緒一致的情緒和諧 (emotional harmony)，情緒和諧的員工在情緒勞務的情緒負擔較小，除此之外，尚有情緒偏離 (emotional deviance)，情緒偏離的員工其外在情緒行為與內在真實情緒一致，但該展示行為並不符合組織之期望，即拒絕情緒勞務。

第二個理論觀點則將焦點放在創造情緒演出的內在過程，亦即自我管控之過程 (self-regulation processes) (Grandey, 2000)，即情緒調節，此內在過程是內在狀態與行為展示之橋樑。Hochschild (1983) 對於情緒勞務提出兩種創造情緒的方式：表層演出 (surface acting) 與深層演出 (deep acting)，Gross (1998) 不以表層演出與深層演出解釋，以情緒調節傳達「個人對於擁有哪些情緒、何時擁有這些情緒、以及如何體驗或表達這些情緒的影響歷程 (the process by which individuals influence which emotions they have, when they have them, and how they experience and express these emotions)」。後續學者則整合此一管控過程，簡化詮釋為 Hochschild (1983) 提出的深層演出 (企圖修正內在感受以與展示規則一致) 與表層演出 (修正外在展示以與展示規則一致) 之觀念 (Ashforth & Humphrey, 1993)。儘管透過不同之方式，表層演出與深層演出皆能產生情緒展示，表層演出

與深層演出之觀念與情緒失衡有所關聯，有學者即認為表層演出是情緒失衡之具體化展現（Kruml & Geddes, 1998; Rafaeli & Sutton, 1987）。

第三個理論觀點則係將焦點集中於員工之外在行為展示。Ashforth & Humphrey（1993）將情緒勞務概念化為展示合宜情緒之演出（依循展示規則），並且強調演出或行為，而不強調演出時的內在情緒狀態，或是驅使此一行為之內在過程。Ashforth & Humphrey（1993）認為，依循展示的情緒規則最終表現在可以觀察與影響互動的行為。因此，自我管控之過程最終亦將顯現於行為之展示。相較於推敲無法觀察之失調狀態或者個體之內在過程，關注外在情緒的行為展示相較有助益。因而外在行為展示在前述理論的觀點之中皆受到相當之關注。Glomb & Tews（2004）認為，外在情緒表現的行為是情緒勞務的核心。

綜合以上觀點，情緒勞務相關理論主軸之關係如圖 2-1 所示。此外，本研究整理情緒勞務之理論主軸與理論構面，彙整如表 2-2 所示。

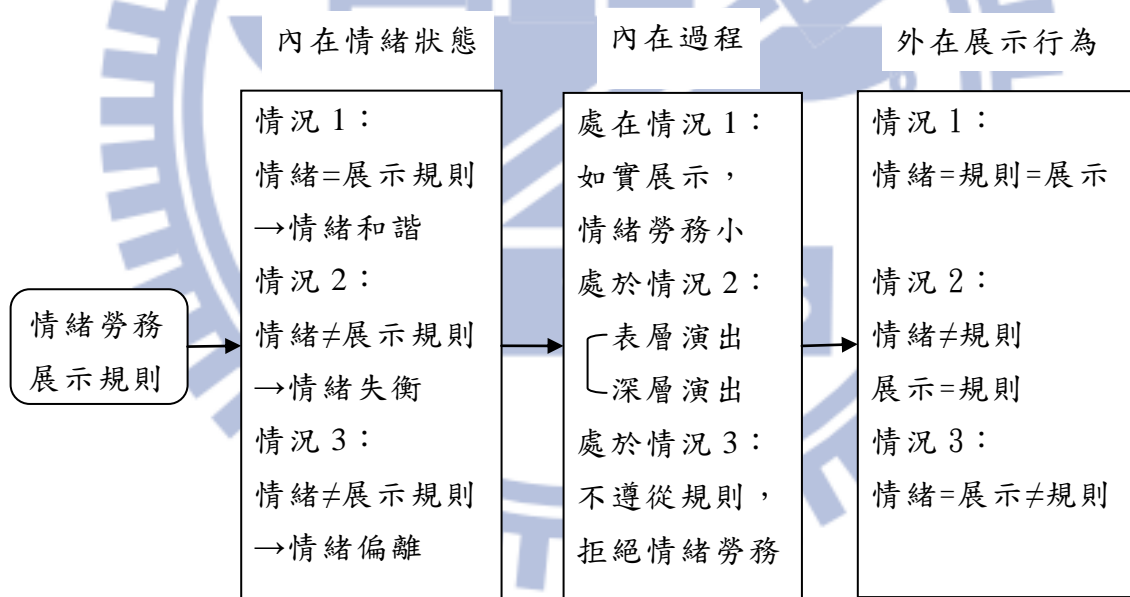


圖 2-1 情緒勞務之主軸

表 2-2 情緒勞務之理論主軸與理論構面

理論主軸	研究者	理論構面
內在情緒狀態	Morris & Feldma (1997)	情緒失衡
	Zapf et al. (2001)	情緒失衡
	Zapf & Holz (2006)	情緒失衡
內在過程	Pugliesi (1999)	自我焦點之情緒勞務 他人焦點之情緒勞務
	Kruml & Geddes (2000)	情緒失衡 深層演出
	Brotheridge & Grandey (2002)	表層演出 深層演出
	Brotheridge & Lee (2003)	表層演出 深層演出
外在行為展示	Morris & Feldman(1997)	情緒勞務展示的頻率與次數、展示時間的長短
	Brotheridge & Grandey (2002)	情緒勞務展示的頻率與次數、展示時間的長短、情緒表現的種類與強度
	Brotheridge & Lee (2003)	情緒勞務展示的頻率與次數、展示時間的長短、情緒表現的種類與強度
	Glomb & Tews (2004)	真實表達正向情緒或負向情緒 假裝正向情緒或負向情緒 壓抑正向情緒或負向情緒
情緒規範之要求或需求	Schaubroeck & Jone (2000)	表達正向情緒之需求、壓抑負向情緒之需求
	Zapf et al. (2001)	展示正向情緒之要求、展示與處理負向情緒之要求、感受互動夥伴情緒之要求、互動控制
	Brotheridge & Grandey (2002)	展示正面情緒之要求、隱藏負面情緒之要求
	Zapf & Holz (2006)	展示正面情緒之要求、隱藏負面情緒之要求、對於顧客情緒敏感之要求

資料來源：王志宏 (2009)

2-2 情緒失衡 (emotion dissonance)

情緒失衡 (emotional dissonance) 指情緒勞務工作者在從事服務工作時，為順從及符合組織 (或工作) 所展現情緒的規則，導致個人內在真實的情緒感受與企業組織要求員工必須表達的外在情緒表達不一致而產生的衝突 (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Middleton, 1989; Ashforth & Humphrey, 1993)。Hochschild (1983) 以內在感覺 (員工真實的感覺) 與情緒規則 (員工應該如何感覺) 二者間的關係來定義情緒失衡。發生在當工作中應該表現出適當的情緒需求，卻與個人內在真誠的感受不同且無法表現出時，就會產生情緒失衡 (Mann, 1999)。Rafaeli & Sutton (1987) 將內在感覺與情緒規則產生的情緒效應分成三種類別：(1) 情緒協調 (emotional harmony)，指員工遵從情緒規則，表現出組織期待的情緒時，同時符合個人內心的實際感受；(2) 情緒失衡 (emotional dissonance)，說明員工雖展示出組織規範的情緒，但展示出的情緒卻與個人的內在情緒不符合；(3) 情緒偏離 (emotional deviance)，則表達員工表現出真實感受卻不符組織期待的情緒規則 (Mann, 1999)。Ashforth 與 Humphrey (1993) 認為情緒失衡為真實感受的情緒與被期望情緒間的不一致，但產生失調的原因乃因情緒規則只能規範表現的行為 (expressive behavior)，卻無法深入內心規範表現的感受 (expressive experience)。

Hochschild (1983) 提出表層演出 (surface acting) 與深層演出 (deep acting) 作為情緒勞務的兩種展現方式。表層演出是指個人透過改變外在情緒表達以達成情緒偽裝，深層演出則是指個人發自內心的情緒偽裝，使情緒表達與組織所期望的一致。Rafaeli & Sutton (1987) 認為表層演出是個人認為表現出合宜的情緒並非工作的一部份，因此進行虛假地偽裝 (faking in bad faith)；而深層演出是個人讓自己認為表現出合宜的情緒是工作的一部份，所以進行真誠地偽裝 (faking in good faith)。有些學者認為表層演出或虛假地偽裝的概念，即是一種情緒失衡 (Grandey, 1998; Kruml & Geddes, 1998; Rafaeli & Sutton, 1987)。

由以上得知，當個人採用表層演出的方式時，只有表面上改變外在的情緒表達行為，並非真正改變內在真實的感受，因而形成內在情緒感受與外在情緒表達的不一致，產生情緒失調；當個人採用深層演出的方式時，因致力改變內在感受，使其能迎合組織的期望或要求，所以較不易有情緒失調產。Rafaeli & Sutton (1987) 即提到情緒失調是否產生，必須視工作者能否將情感規則內化 (internalization) 而定。但當員工無法內化組織的情緒規則或內化不完全時，仍是容易體驗到情緒失調。因此，當工作者進行情緒勞動時，不論其採取深層演出或表層演出，都仍可

能體驗到情緒失調，而兩者之差異只是在於失調程度的大小不同。

Morris & Feldman (1996) 認為感受到的情緒與組織要求的情緒不一致時，員工需要更多心力來控制、注意與展現行為，因此員工會負擔更多的情緒勞務，導致個體產生不穩定的狀態，引起不和諧的負面結果，例如：自我和真實感受間的不和 (Hochschild, 1983)、工作相關的壓力 (Pugliesi, 1999; Wharton, 1993) 和情緒耗竭 (Morris & Feldman, 1997; Abraham, 1998)。情緒失衡乃是負擔最重的情緒勞務，因為員工在與顧客交流時，內在情感與外在情緒規則的衝突會加劇負擔的超額情緒需求，而引發一種能量耗盡的狀態，長期累積的結果會造成個人身心上的負面影響，導致生產力降低。Middleton (1989) 提出大部分的員工都覺得自己在工作中的實際感受並非都與外在的情緒表現一致，因而處於情緒失衡的狀態。

情緒失衡的困境，不僅出現在情緒勞務工作中需要表現正向情緒中，更存在於需要負向情緒控制的情況下。實務上，企業常透過教育訓練來教導服務人員如何管理自己的憤怒情緒。但實際上，當員工面對不愉快的事件時，心中感覺非常憤怒而想要爆發，常會在爆發或克制的兩極中擺盪，而陷入內心的掙扎與交戰。如果選擇壓抑，會因為情緒失衡而感到不舒服；選擇爆發，則會因為違反規範而遭到譴責，因此，在這樣的情況下已經產生了情緒失衡。長久情緒失衡的情況下，可能會使個體覺得與自我情緒上有所錯亂 (aliention)，甚至會產生低自尊和沮喪。總而言之，情緒失衡發生在真實情緒和組織想要表現的情緒的不協調，被視為一種因工作要求而產生的變化，甚至是情緒控制的問題 (Zapf et al., 1999)。

就過去的研究中，發現情緒失衡的定位有些微的差異。有些研究將情緒失衡視為情緒勞務的成分之一 (Grandey, 1998)，另外有些作者會認為這是一種社會環境的壓力源 (Zapf et al., 1999)，因而需要藉由不同的因應方式來調節失調的情況，而在 Hochschild (1983) 的研究中，引起個人感受隔離的 (alienation) 情緒失衡會反過來造成多種的心理精神負擔 (strains)，而當情緒失衡發生時，可能因精神負擔的產生而以情緒偏離的方式表現出內在真實情緒來因應工作中的失調狀態 (Zapf, 2002)。本研究認同 Middleton (1989) 提出的論點，認為不論員工使用表層演出或深層演出的方是展示情緒，大部分的員工在工作中的實際感受並非都與外在的情緒表現一致，而處於情緒失衡的狀態。

2-3 認知神經科學/大腦神經科學

認知神經科學 (cognitive neuroscience) 是以神經科學 (neuroscience) 以及認知科學 (cognitive science) 為基礎發展而來。神經科學研究大腦的神經元以及神經元的腦功能或是從基因層面探討與腦功能的關係；認知科學以認知心理學為基礎發展，研究人類知覺、學習、記憶、推理、語言理解、注意、情感、運動控制...等機制，較少研究大腦的生理層面。因此，認知神經科學是利用生物系統回答認知科學問題，以神經系統的特殊結構與訊號來解釋認知功能。在研究大腦系統和認知時，從生物學上來看神經細胞如何傳遞信息、彼此溝通，是功能性的神經科學 (functional neuroscience)，一個根基在神經學、神經科學及認知科學的領域 (Albright & Neville, 1999)。

認知神經科學這個名詞產生於 1970 年代末期，著名的認知心理學家 George A. Miller 與 Michael S. Gazzaniga 和其他科學家們，在一場晚餐聚會上研究腦如何產生心智時，因而提出認知神經科學的概念。認知神經科學代表了這個社群所研究的領域的名稱，這個領域研究的典範來自認知心理學過去努力發展的內容。認知心理學有個基本的假設，認為我們在這個世界無法直接感知 (perceive) 與動作，我們的知覺、思考與行動必須依賴內部的轉換與計算。資訊由感覺器官獲得，而我們理解這些資訊的能力，在於認出這些資訊是過去我們曾經經驗過的，然後依賴複雜的相互影響的處理來選擇一個近似的答案 (Gazzaniga, Ivry & Mangun, 2002)。

認知神經科學的研究範圍，以心智過程來分，包含透過感覺 (sensation) 獲得資訊、利用知覺與再認知 (perception & recognition) 賦予感覺解釋與意義、學習與記憶 (learning & memory) 的儲存與修改、經由思考與意識 (thinking & consciousness) 反覆思考、預測環境的未來狀態和行動的結果做出決定 (decision making)、運動控制 (motor control) 來指引行為以及利用語言 (language) 溝通。以研究主題來分，則包括腦部結構與功能的發展、大腦的可塑性、大腦的感覺系統與動作系統的運作、注意力、記憶、語言、高級認知功能以及過去比較少觸及的情緒及意識，最後還有大腦的演化過程及原因。以研究方法可分兩類，一類是臨床認知神經科學，以大腦疾病與損傷為研究，如：癲癇、腫瘤、阿茲海默症；另一類是實驗認知神經科學，如：制約反應，這部分主要以動物為主，近期因非侵入性影像技術的發展，學者可利用核磁共振造影 (MRI)、功能性核磁共振造影 (fMRI) 等儀器觀察到人類大腦在進行認知功能時的活動影像 (韓承靜, 2004)。

認知神經科學試圖努力瞭解大腦如何表徵心智事件，並在許多主題上，如情緒、記憶、視覺及高級心智功能上有許多新瞭解。認知神經科學結合了神經科學、認知科學及心理學，並藉由新的掃描儀器，企圖解決科學最後一塊神秘地—腦。本篇論文便是欲利用認知神經學研究之範疇，進一步發掘解決情緒失衡狀態的方法。

2-3-1 大腦部位與功能簡介

大腦（cerebrum）可分成大腦皮質層（cerebral cortex）與下皮質層（subcortical）。皮質層指大腦組織最外圍的一層，是演化上後來發展出來的（Herrick, 1933），屬於人類大腦的主要部份，具備認知與行為的功能，是認知神經科學早先的研究範疇。大腦皮質層部位可分為：額葉皮質區（frontal cortex）、頂葉皮質區（parietal cortex）、枕葉皮質區（occipital cortex）、顳葉皮質區（temporal cortex），各皮質區位置圖如下。

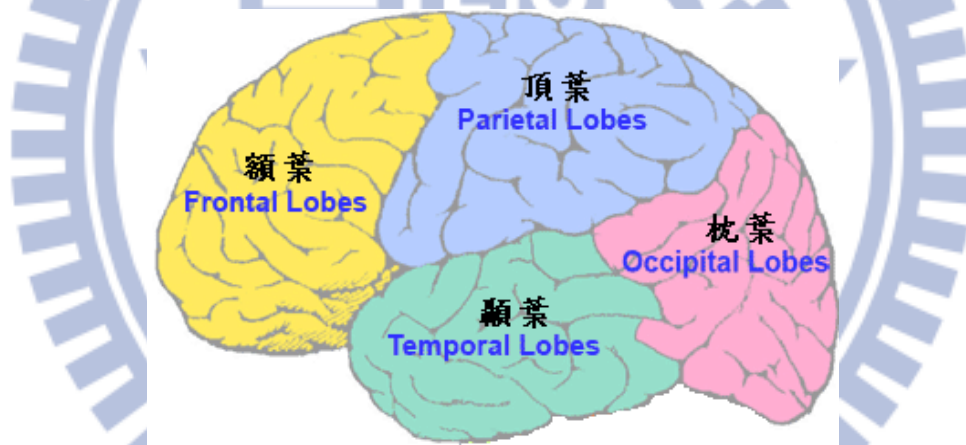


圖 2-2 大腦皮質區部位圖（左側半腦）

額葉皮質區位於大腦前側，包含了運動皮質（motor cortex）和布羅卡區（Broca's area，位於左前額葉）。額葉皮質區負責依照目的與環境做出決策，選擇適當的行為與抑制反應，也負責計畫動作經由運動皮質下達運動指令。因包含布羅卡區，同時具備產生語言的功能。

頂葉皮質區位於大腦後上方，其區域包含了感覺皮質（sensory cortex）。頂葉皮質負責看見物體並記住物體位置（空間處理），同時處理數及數量間關係的知識。由於包含感覺皮質，可接受來自皮膚的感覺，並能將所有的感覺整合起來，決定應該把注意力擺在哪裡。

枕葉皮質區位於大腦後側 負責處理視覺刺激的特徵，包括刺激的顏色、形狀及刺激移動的狀態。最後，顳葉皮質區約位於耳朵兩側，包含聽覺皮質與威尼奇區（Wernicke's area，左顳葉底部，負責理解語詞的功能）。顳葉皮質的功能為處理聲音、視覺辨識以及語言理解的功能，顳葉中顳平面負責口語和書寫的解碼，位於兩耳上方。顳極緊鄰杏仁核的位置，因此與杏仁核和海馬迴互動密切，對於學習、記憶及情緒反應非常重要。下圖簡略呈現大腦皮質之各項功能。

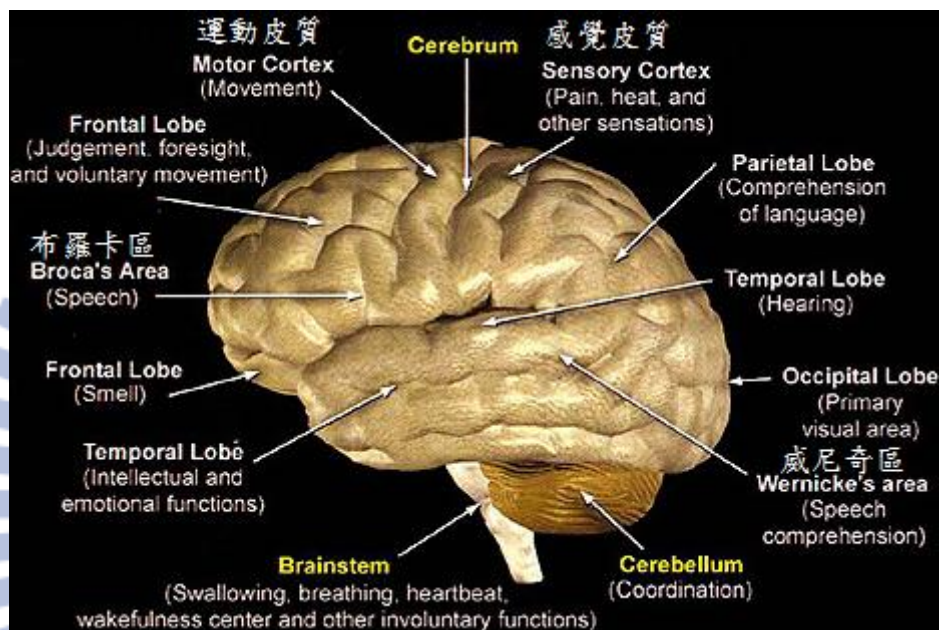


圖 2-3 大腦皮質區與其功能示意圖

資料來源：Vianda (2010)

除了大腦皮質外，大腦皮質層下方有下皮質層等相關結構，屬於較原始的皮質層，其功能在於對所見的事物快速且自動化的做出反應動作，主要為邊緣系統 (limbic system)：負責各種情緒，還有記憶形成，其包含杏仁核 (amygdala)、海馬迴 (hippocampus)、視丘 (thalamus)、下視丘 (hypothalamus)。

Basal Ganalia and Limbic System 基底核與邊緣系統

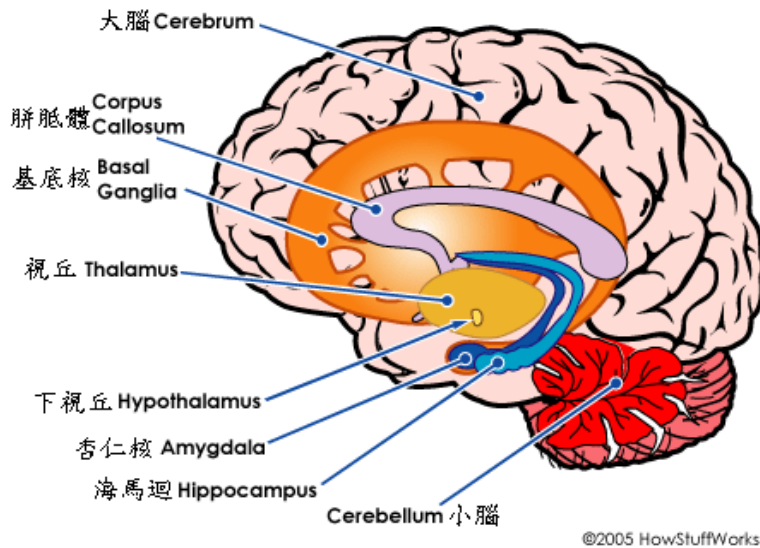


圖 2-4 邊緣系統（左半腦）

資料來源：How Stuff Works (2005)

杏仁核是邊緣系統中的重要結構，其形狀類似杏仁因此而命名，其在情緒中扮演重要的角色已被研究者證明 (Dagleish, 2004)。杏仁核並非單一核體，而是至少由 13 個次核群(subnuclei)組成，目前能清楚定義的有：(1)側核(lateral nucleus, LA)，是杏仁核接受感覺皮質與感覺視丘 (sensory thalamus) 刺激輸入的地方，經過側核處理後才會送到杏仁核其他區域 (LeDoux, 1996, 洪蘭譯, 2001)；(2)中央核(central nucleus, CeA)，是情緒反應控制系統的介面，也具備調節下視丘對於皮質類脂醇(corticosteroid, CORT)的分泌，造成自主神經反應 (Ressler, 2010)。杏仁核負責快速自動化處理情緒的功能，特別是有關恐懼或痛苦的情緒。此外，也能辨識臉孔的情感訊息，其與皮質、皮質下核團 (subcortical nuclei) 及腦幹 (brainstem) 等結構有著廣泛聯繫，參與邊緣系統大多數生理活動，能將各種感覺形成情緒化傾向。

海馬迴位於大腦顳葉深處，形狀與海馬相似，負責記憶的儲存和提取以及空間定位的功能。海馬迴對於記憶影響很大，無論是短期記憶到長期記憶，以及其他各式各樣的記憶，都有關聯。最相關的就是敘述記憶 (declarative memory) 也就是需要用文字敘述，和時間、地點、人物相關的事實記憶，海馬迴在情緒記憶中扮演關於情境的外顯記憶，透過情境記憶的提取，也能產生情緒。視丘是感覺刺激由脊髓、腦幹、小腦等傳到大腦皮質的主要傳遞站，視丘接受到刺激訊息後，會平行同時傳遞訊息給杏仁核以及感覺皮質 (LeDoux, 1996, 洪蘭譯, 2001)。下視丘是視丘底下一個更小的結構。它與人體內各種功能的穩定維持有關，同時下視丘負責傳達命令給底下的腦下腺，而腦下腺是人類內分泌系統的中樞。因此，

下視丘是神經系統與內分泌系統相互作用的樞紐。下視丘另外負責並控制與協調自律神經系統，使交感神經與副交感神經可以正常的運作（Sapolsky, 1994，潘震澤譯，2001）。

邊緣系統一詞由 Maclean(1952) 率先使用，結合 Papez(1937) 的 Papez circuit：從下視丘到中間皮質，再回到下視丘的神經網路，用以解釋主觀情緒經驗的理論。認為邊緣系統指的是邊緣葉以及與其有密切組織學聯繫並位於附近的神經核團，包括扣帶回（cingulate cortex）、眶迴（orbital gyri）、胼胝體（corpus callosum）、海馬迴、杏仁核、中隔（septum）、下視丘、乳頭體（mammillary body）等。許多早期對情緒大腦的研究都是從邊緣系統開始，顯示邊緣系統受傷後會有情緒行為的干擾出現，而刺激邊緣系統會引發情緒反應（Cannon, 1929; Papez, 1937）。

情緒腦（the emotional brain）廣義而言除了包含邊緣系統以外，也涵蓋部分的大腦皮質層，尤其是額葉皮質區中的前額葉皮質（prefrontal cortex, PFC）、前扣帶皮質（anterior cingulate cortex, ACC）與額葉眼眶面皮質（orbitofrontal cortex, OFC）。前額葉皮質顧名思義是在額葉的前側，能評估未來的狀態，負責計畫和決策，並選擇適當的行為並抑制杏仁核所引發之不合宜的情緒反應（Quirk, Likhtik, Pelletier, & Pare, 2003）。Goldin, McRae, Ramel, & Gross（2008）發現情緒調節的過程中，重新評估（reappraisal）的調節方式主要會激發左側前額葉皮質的反應；而壓抑行為（suppression）的調節方式會激發雙側前額葉皮質。前扣帶皮質負責行為與情緒的監控以及注意力功能。額葉眼眶面皮質位於兩眼的上方，同樣具有處理情緒以及控制情緒的功能。

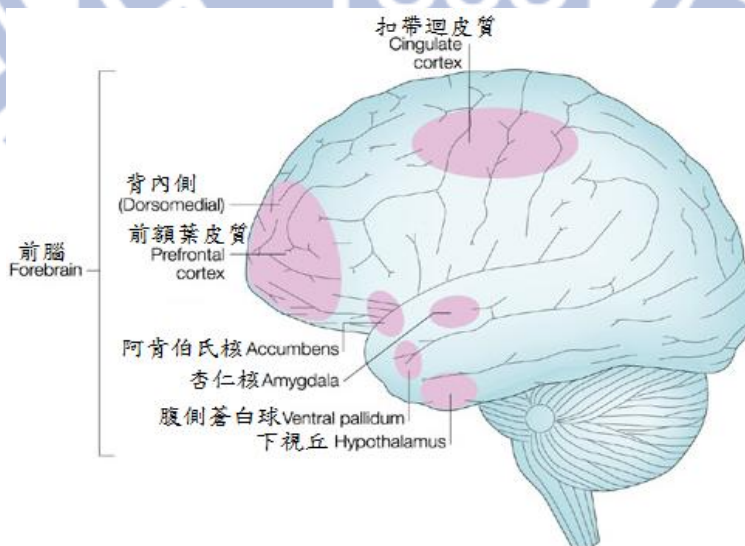


圖 2-5 廣義下情緒腦的主要構造

資料來源：Dalgleish (2004)

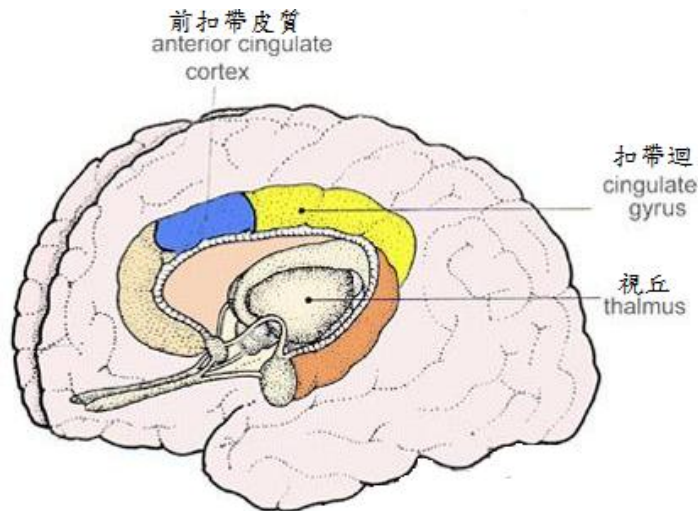


圖 2-6 前扣帶皮質圖
資料來源：Science blogs (2007)

2-3-2 認知行為與情緒之關係

神經科學最早是探究大腦的功能，之後逐漸轉向情緒的研究，現今我們瞭解認知行為與情緒經常伴隨出現，不過情緒與認知行為放在一起討論直到 papez circuit 出現後才有顯著的轉變。Papez(1937)綜合大腦演化解剖學家 Herrick(1933)對於演化上、皮質內側和兩側皮質的差別，與其他兩種發現：對於病人中間皮質受傷後行為的觀察和動物研究上，以及下視丘在情緒反應上所扮演的角色整合在一起，提出巴貝茲迴路 (Papez circuit)。

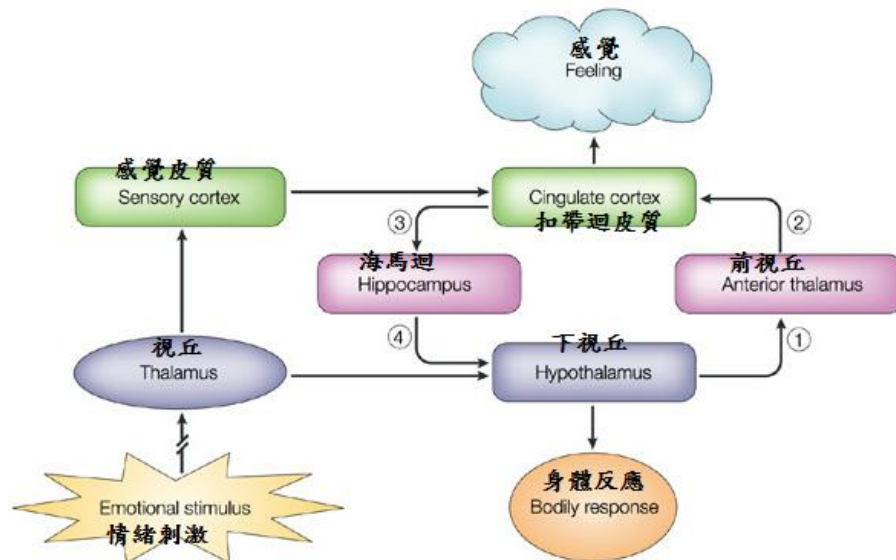


圖 2-7 巴貝茲迴路
資料來源：LeDoux (1996, 洪蘭譯, 2001)

Papez (1937) 認為情緒經驗由兩條路而來，感覺輸入大腦，在視丘兵分兩路，一路思想一路感覺。感覺之路 (steam of feeling) 是由物體感覺激發感覺的細流：視丘往乳頭體再到視丘前核、扣帶迴；思想之路 (steam of thinking) 從視丘到新皮質的兩側，使感覺變成知覺、思想、記憶，再去激發扣帶迴。Papez 另外也提出扣帶迴(cingulated cortex)是皮質情緒知覺的地方，同時也認為前視丘核(anterior thalamic nucleus)是情緒系統的視丘中途站，扣帶迴將訊息送出到海馬迴之後再傳回下視丘，完成一個情緒的迴路。Papez circuit 中，情緒的訊息到視丘後將分送到大腦皮質與下視丘，從下視丘到 (1) 前視丘，再到 (2) 扣帶迴皮質。當扣帶迴皮質綜合感覺皮質和下視丘送過來的訊息相遇時，產生情緒的經驗。從扣帶迴皮質到 (3) 海馬迴再到 (4) 下視丘的輸出，然後下視丘讓大腦皮質中的思想去控制情緒反應 (LeDoux, 1996, 洪蘭譯, 2001)。

大腦接受到的刺激如何產生反應成為行為可由圖 2-8 之路徑圖說明。(1) 感覺刺激可能透過視覺、聽覺、觸覺等進入大腦的皮質各區，(2) 大腦感覺皮質經分析後傳到 (3) 額葉皮質處，在此做出決策或是抑制，而後對 (4) 對運動皮質下達指令，最後由 (5) 腦幹或脊髓傳送運動指令到四肢，完成認知行為整個流程。情緒伴隨認知行為出現，但情緒的中樞—杏仁核對行為的影響往往不自覺，因為杏仁核主要影響自主神經的運作，因此在圖 2-8 無法看出杏仁核的影響。但可以知道的是當受到恐懼情緒刺激，例如：蛇，視覺刺激會不經由視覺皮質而由視丘送達杏仁核，杏仁核中的中央核會主導情緒反應，控制下視丘分泌激素，使自主神經活化，產生舉動 (LeDoux, 1994)。情緒勞務中的情緒調節以認知行為 (即圖 2-8) 的路徑調整個人的情緒展現，但當情緒失衡的時候，杏仁核處於較活化的狀態，杏仁核的反應大過皮質的控制時，情緒調節的效果就不能產生。

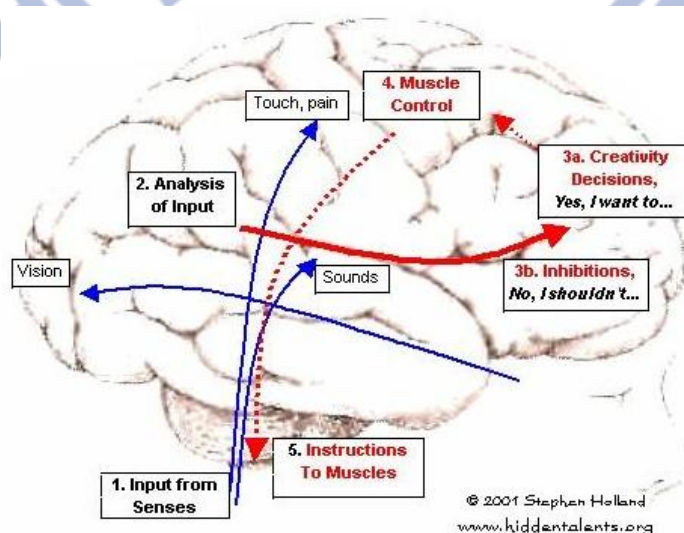


圖 2-8 大腦接受感覺刺激後的神經傳遞路徑

資料來源：Holland (2001)

2-4 情緒調節 (emotion regulation)

2-4-1 情緒調節意義

情緒調節 (emotional regulation) 為產生情緒表現的內在過程，是一種自我管控的過程 (self-regulation processes) (Grandey, 2000)。Gross (1998) 即指出情緒調節就是個人對於擁有哪些情緒、何時擁有這些情緒、以及如何體驗或表達這些情緒的影響歷程。原本對情緒務中表層演出以及深層演出的展現策略已含蓋了情緒調節的概念 (Hochschild, 1983)。後續研究者討論情緒勞務的概念時，亦隱含了情緒調節的成分在其中，Grandey (2000) 即以 Gross (1998) 所提出的情緒調節理論 (emotion regulation theory) 帶入情緒勞務的概念中，並整合 Hochschild (1983)、Ashforth & Humphrey (1993)、Morris & Feldman (1996) 的觀點，提出一個系統性的架構來說明情緒勞務的歷程。Grandey (2000) 認為前述幾位研究者對情緒勞務的觀點有所不同，但是皆包含一個隱含的概念：個體在工作時為了達成組織目標而調節個人情緒感受與表現的歷程。

由過往研究發現 (Larsen, 2000; Gross, 1998)，工作中與人互動時，為了達到既定的工作目標或人際目的，往往必須展現出與內在情緒感受不一致的情緒表情。所以個人對於自己情緒調節所付出的心力，可分成兩種類型：(1) 調節情緒感受 (regulating the feeling)，著重在處理個人內在的衝突。它類似 Larsen (2000) 所提之情緒調節模式中的認知策略 (cognitive strategies)，此種情緒調節方式相當於 Hochschild (1983) 所謂的深層演出。(2) 調節情緒表現 (regulating the manifestation of feeling)，著重在個人對外在情緒表現所做的調整。它類似 Larsen (2000) 所提之情緒調節模式中的行為策略 (behavioral strategies)，也與 Gross (1998) 的反應情緒調節 (response-focused emotion regulation)，這種情緒調節的方法相當於 Hochschild (1983) 認為的表層演出。

Gross & Levenson (1993) 認為情緒調節是指個體會操控自己或他人之誘發情緒先前事物 (emotion antecedents) 與情緒反應之生理的 (physiological)、主觀的 (subjective) 及行為的 (behavioral) 成分。進一步，Gross (1998) 視情緒調節為個體在意識和潛意識層面，努力增加、維持或減少情緒的某一層面或某些層面。指出對於情緒調節的理解有三個方面值得注意：(1) 情緒調節不僅僅是降低負情緒，實際上情緒調節包括負情緒和正情緒的增強、維持、降低等多個方面；(2) 是情緒調節有時是有意識的，但有時是無意識的；(3) 是情緒調節沒有必然的好與壞，在一種情景中是好的，在另一種情景中則可能是差的。

Eisenberg, et al. (1995) 則對情緒調節提出更周詳的看法，他們認為情緒調節包含三種類型：(1) 內在經驗的調節，透過引發或維持情緒，抑或尋求社會支持，以降低內在不愉快的狀態；(2) 調節與情緒經驗相關的行為，包含表現於外的面部表情或外顯行為。通常行為調節能力較差者，傾向於表現敵意的情緒或攻擊的行為；相對地，行為調節能力較佳者，則傾向採取建設性的調適方法；(3) 針對產生情緒的情境加以調節：亦即調整誘發情緒的來源，此類似於問題焦點因應，個人可能尋求實質的幫助或他人的支持，以改變問題的來源。Eisenberg, Fabes, Guthrie, & Reiser (2000) 進一步將情緒調節統整歸納為引發、維持、調節或改變內在的感覺狀態及其相關的生理歷程，更將內在狀態的調節與行為反應的調節加以區分，前者稱之為情緒調節，後者則是行為調節。

上述學者對於情緒調節各有看法，整體可歸結兩類：情緒調節與行為調節。雖然對於情緒調節的研究很少與 Hochschild (1983) 的表層演出與深層演出連結，不過表層演出與行為調節的想法相近，旨在控制行為面的舉動，如：壓抑憤怒，皮笑肉不笑。深層演出與情緒調節的想法相近，旨在轉換內在想法，降低內在不愉快的狀態，所以情緒調節簡化而言仍可採用表層演出以及深層演出涵蓋。

2-4-2 情緒調節策略

將情緒調節策略進行結構化研究首推 Thayer、Newman & McClain (1994) 以因素分析將 32 種調節策略劃分成積極情緒管理 (active mood management)、尋求快樂活動以分散注意力 (seeking pleasurable activities & distraction)、消極情緒管理 (passive mood management)、社會支持、討論或愉悅 (social support/ventilation/gratification)、直接減少緊張 (direct tension reduction)、退縮或逃避 (withdrawal/avoidance) 等六種類型。Parkinson & Totterdell (1999) 透過日常生活紀錄、訪談、問卷方式，請受試者陳述自己較常使用的情緒調節策略，並加以排序，最後歸納出四種類別：(1) 逃避 (avoidance)，意指將注意力從情緒或關注焦點轉移出去；(2) 分心 (distraction)，意指尋找其他可以轉移或替代注意力的焦點；(3) 面質 (confrontation)，意指主動處理情緒或關注焦點；(4) 接受 (acceptance)，意指對於已發生之事採取消極的態度。但上述學者對於情緒調節策略的研究僅就行為分類，少有完整架構的提出，卻是情緒調節研究的濫觴。

有別於上述學者的分類模式，Gross (1998) 綜合許多學者對情緒研究，提出情緒調節運作模式，再從調節歷程中歸納出雙向度的調節策略。Gross (1998) 認為情緒始於個體對外在或內在情緒線索的評估，而這些評估會觸發一連串列為、經驗及生理的情緒反應傾向，因此增進個體對所覺察到的挑戰與機會產生適應性

的反應。然而，情緒調節歷程可能是自動化或個體自身可以控制的，會發生於意識或潛意識層面，甚至情緒調節可能發生於情緒產生歷程（emotion generation process）之中的任何一個點。換言之，這些反應傾向可能會在輸入或輸出點受到調整，這種調整即為個體主要情緒反應的形式。因此，Gross（1998）將情緒調節的策略分成事前情緒調節（antecedent-focused emotion regulation）與反應情緒調節（response-focused emotion regulation）。事前情緒調節包含四種調節策略：（1）選擇情境（situation selection），指個體會趨向或逃避某些可能引發自身情緒衝擊的人或情境；（2）調整情境（situation modification），指個體會以調整情境的方式，改變環境對個體所產生之情緒衝擊；（3）注意力部署（attention deployment），指個體會將注意力集中或遠離於某些會影響個體情緒的事物；（4）改變認知（cognitive change），指個體會透過重新評估自己所處之情境或者自己是否有能力因應此情境，以改變環境對個體所產生之情緒衝擊。相對地，反應情緒調節涉及個體運用強化（intensify）、消弱（diminish）、拖延（prolong）、縮短（curtail）等策略以調節發生中的情緒經驗、行為表現或生理反應。

Gross & John（2003）曾援引認知重新評估（cognitive reappraisal）與壓抑（suppression）策略進行情緒調節效能的實證分析，研究指出認知重新評估與壓抑是人們日常生活中慣用的策略，且其定義明確，可以從中看出個別差異，又剛好分別隸屬事前情緒調節與反應情緒調節。此外，重新評估是一種認知的改變，而認知改變涉及個體以非情緒化的方式去解釋一個潛在的情緒抽離之情境，進而改變情境對情緒當下的衝擊。從另一個角度來看，重新評估需要的認知策略亦較少，當個體一旦成功地重新解釋情境後，情緒就會隨著改變，亦不再需要認知的運作。相對地，壓抑則是一種回應的方式，指個體抑制正在進行的情緒表達行為，且相較於重新評估，壓抑不只需要較多的認知策略，而且需要長期的使用這些策略去監控並抑制情緒的表達。重新評估策略的確比壓抑策略會使個體產生更多的正向情緒經驗，並使負向情緒的發生頻率相對地降低，而重新評估策略也比壓抑策略對於調節情緒更具影響力。

個體最常用且較有價值的降低情緒反應的策略是認知重評（cognitive reappraisal）和表達抑制（expression suppression）（Gross, 1998）。認知重評即認知改變，如：被人踩到腳時，解釋他可能不是有意，因此沒有必要生氣。表達壓抑是反應調整的一種，是指抑制將要發生或正在發生的情緒表達行為。Gross（1998）假定通過認知重評調節情緒，會改變整個情緒反應的軌跡，降低情緒的心理體驗、行為表達和生理反應。表達抑制會降低情緒表達行為，但不會降低情緒的心理體驗，甚至還會由於抑制情緒行為表達而增強情緒的生理反應。他創設了認知重評與表達抑制兩種實驗情景與控制組進行比較研究，研究發現，對於厭

惡情緒，壓抑（suppression）降低了厭惡情緒的行為表達，增強了心血管和皮膚電系統的交感神經啟動，但對厭惡體驗沒有明顯的影響；認知重評（reappraisal）降低了厭惡情緒的行為表達，降低了厭惡的體驗，但對心血管和皮膚電系統的交感神經啟動沒有明顯的影響（Gross & John, 2003）。

Gross認為壓抑在情緒事件中需要自我監視、自我糾正活動，由於自我監視本身需要消耗認知資源以加工情緒資訊，這就會影響完成記憶任務的認知資源的可利用性，從而影響記憶任務完成的品質。而重評是在情緒發生之前進行，不需要持續的自我調節，不需要耗費更多的認知資源管理情緒資訊，因此不會影響記憶任務完成的品質（Richards & Gross, 2000）。由以上結果得知，在情緒失衡的情況下，採用壓抑情緒，使反應行為有所抑制的調節策略並非好的方法，而且負面情緒的狀況下，認知壓抑雖然降低情緒行為表達，卻無法影響情緒的體驗，因此，一樣無法解決情緒失衡的問題。



第三章 彙整與推論

3-1 情緒的神經傳導路徑

LeDoux (1994) 為研究情緒在大腦神經系統是如何運作，效法俄國生理學家 Pavlov 的制約反應實驗，設計出恐懼制約反應實驗。恐懼制約的學習非常快速，只要一次的非制約刺激 (unconditional stimulus, US) 與制約刺激 (conditional stimulus, CS) 的配對就可以制約 (LeDoux, 1996, 洪蘭譯, 2001)。因為演化上所謂恐懼 (fear)，是動物遇到生存危險時產生的情緒，這樣的演化機制能使我們避免受到危害，在生死關頭時是不容許有錯誤的。LeDoux (1994) 利用大白鼠實驗，將警鈴聲 (CS) 與電擊 (US) 配對，令大白鼠產生恐懼行為，最後由於警鈴聲層與電擊配對產生過使大白鼠產生恐懼反應，警鈴聲變成恐懼反應的觸發劑。

為了瞭解大腦中輸入與輸出的神經路線，LeDoux (1994) 從聽覺系統往上找，一直到最後控制恐懼反應的地方為止，他逐一破壞聽覺最高層次的大腦部位 (即皮質)，觀察聽覺皮質破壞是否會干擾恐懼制約的學習，若無則往下一層次的處理部位 (視丘聽覺區)，結果發現聽覺皮質受損對於恐懼制約中僵住或血壓的制約反應沒有作用，但視丘的聽覺區損傷則能阻止恐懼的制約反應。此外，另外以神經追蹤的方式，在視丘注射追蹤劑，尋找聽覺刺激離開視丘後達到的區域。綜合兩項實驗的結果，得到視丘除了傳送訊息到聽覺皮質再到杏仁核外，也能直接輸送訊息到杏仁核，形成雙軌平行的傳送路徑。LeDoux (1994) 稱視丘—杏仁核的通路為低路，而皮質—杏仁核為高路 (因屬於大腦較高層次的處理系統)。

視丘投射到杏仁核的訊息的速度很快。若以老鼠為例，大約 12 毫秒的時間視丘就能把接受到的訊息送達杏仁核，若是經由皮質傳遞的話，則需要兩倍的時間，這是因為視丘到杏仁核只有單一的連結，而皮質對於杏仁核卻有多個連結。然而也因為視丘—杏仁核通路 (低路) 省略皮質，因此無法受到皮質對於刺激的辨識與分析，所以給與杏仁核的訊息是粗糙且尚未精研的刺激表徵，能夠直接產生恐懼的情緒反應，而不需要大腦高層次處理系統的參與 (即認知行為)。這樣的好處是使我們在緊急的時候，能在不知道刺激是什麼的狀態之下，先做出恰當的危機應變。一般而言皮質—杏仁核的通路 (高路) 對於視丘—杏仁核通路 (低路) 具有否決權，但對於情緒失常症的人來說，視丘—杏仁核通路 (低路) 可能就是主要的情緒功能 (LeDoux, 1996, 洪蘭譯, 2001)。下面圖 3-1 表示視丘平行傳遞的高路與低路。

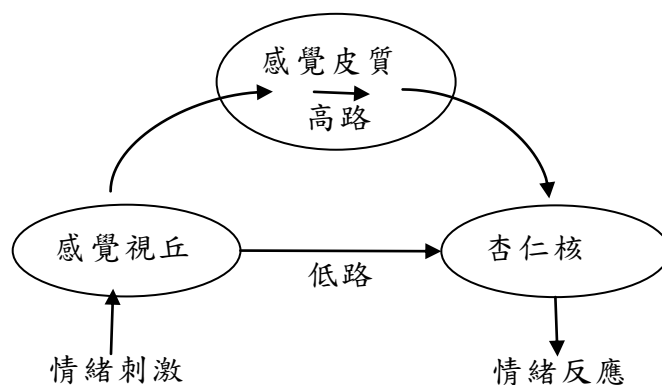


圖 3-1 通往杏仁核的兩條路徑

資料來源：LeDoux (1994; 2001, p.195)

不論是視丘—杏仁核或皮質—杏仁核的通路，最後都會及到杏仁核的側核 (lateral nucleus, LA)，側核對於處理含有恐懼制約刺激的感官訊息扮演非常關鍵的角色，經過側核處理後的訊息會由杏仁核內部的通路送到中央核 (central nucleus, CeA) (LeDoux, Farb, & Ruggiero, 1990; LeDoux et al., 1990)，中央核與自主反應的控制以及與一般性的防禦反應的控制系統有關 (LeDoux et al., 1988; Ressler, 2010)。解剖學上發現側核除了直接下達指令給中央核，也可透過基核 (basal nuclei, BA) 與副基核 (accessory basal nuclei, AB) 來影響中央核。

情緒刺激到達杏仁核產生情緒反應，由杏仁核引起的情緒反應是自主而無意識的，且影響動物的生理狀態 (令生理狀態處於緊繃狀態以面對危急)，透過更高一層次的皮質控制，使杏仁核能接受更精確或複雜的訊息，產生合宜的反應。前額葉皮質能抑制杏仁核所引發之不合宜的情緒反應 (Quirk et al., 2003)，控制想法、評估未來的狀態以做決策，最後傳達行動的指令 (Miller & Cohen, 2001)。另一方面，前扣帶皮質也同時在大腦中扮演注意力與行動的選擇以及監控角色，偵測錯誤的行為反應，加以校正 (Botvinick et al., 1999; Bush, Luu, & Posner, 2000; Carter et al., 1998)。

本研究探討情緒勞務的主要構面在於情緒失衡的內在狀態 (真實情緒 ≠ 展示規則情緒) 以及情緒調節的內在過程 (指表層演出以及深層演出)。以往情緒勞務研究認為這兩構面研究屬於個人內心層面，因此不易推敲 (Ashforth & Humphrey, 1993; Glomb & Tews, 2004)，然而，藉由認知神經科學的研究結果，情緒失衡以及情緒調節的神經機制能逐漸以生理學的方式呈現。結合以上所述，可推得情緒勞務中內在狀態是在情緒訊息刺激後與海馬迴中過往情緒記憶結合後，最終在杏仁核處產生情緒反應，再經由前額葉皮質以及前扣帶皮質下達內在過程 (表層演出與深層演出) 的指示，最後產生情緒勞務的行為表現。透過下圖，將加以解釋

該神經傳導的方式。

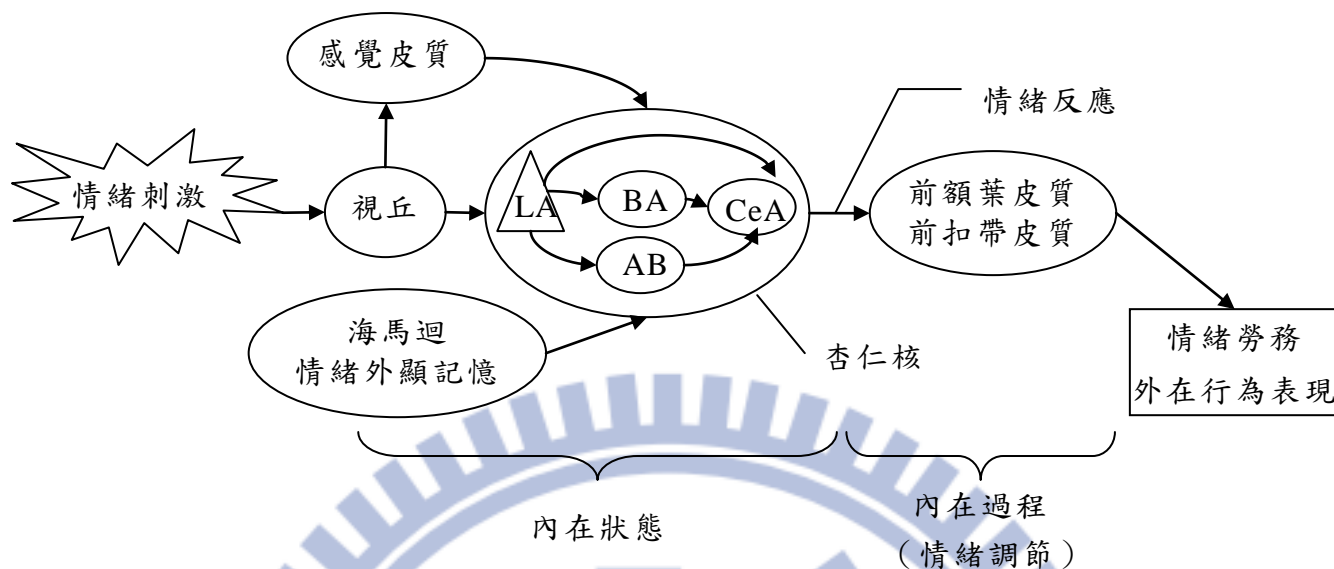


圖 3-2 情緒勞務內在狀態與情緒調節的神經傳導

註：LA, lateral nucleus，側核；BA, basal nuclei，基核；
AB, accessory basal nuclei，副基核；CeA, central nucleus，中央核

當員工在工作時受到情緒刺激，透過低路（視丘—杏仁核）與高路（皮質—杏仁核）的方式送達杏仁核，同時，當刻下的情境將激發海馬迴對於情緒的情境（外顯）記憶，也將情緒送達杏仁核，杏仁核綜合兩者之後產生員工內心的真實情緒，造成情緒反應，從接受情緒刺激後到杏仁核產生情緒反應的過程屬於情緒勞務中的內在狀態。隨後訊息到達前額葉皮質與前扣帶皮質，評估遵照展示規則的未來狀態做出決策，再透過前扣帶皮質選擇行為表現，最後由前額葉皮質對額葉的運動皮質發送指令，做出情緒勞務的表現行為。前額葉皮質與前扣帶皮質的處理過程即是情緒勞務的內在過程（表層演出與深層演出），其階段就是高層次大腦皮質的認知行為。

Gross (1998) 提出情緒勞務能以壓抑 (suppression) 的方式進行反應的情緒調節 (response-focused emotion regulation)，或是以重新評估 (reappraisal)，由事前情緒調節 (antecedent-focused emotion regulation)，改變想法來影響情緒。壓抑的方式與表層演出（個人透過改變外在情緒表達以達成情緒偽裝）的概念相似，而重新評估與深層演出（改變內在想法與組織展示規則一致）想法相符。一般情況下，表層演出中情緒反應受到前額葉皮質以及前扣帶皮質的壓抑，其神經傳導方式有如圖 3-2，簡化後為圖 3-3。深層演出的重新評估方式會透過再知覺—再反應的過程，產生新的情緒與想法，使杏仁核得以受到前額葉皮質與前扣帶皮質控制，進而遵從情緒展示規則。重新評估的神經處理過程因多了再知覺與再反應，

因而比壓抑的神經傳導複雜許多，其神經傳送的順序經簡化後，以圖 3-4 表示。

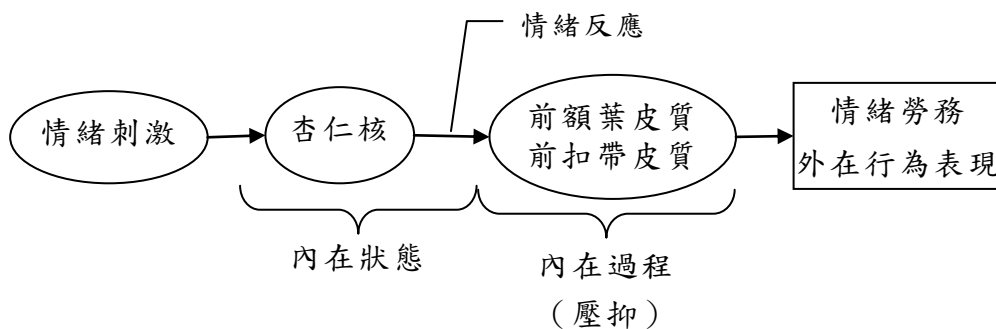


圖 3-3 表層演出神經傳導圖

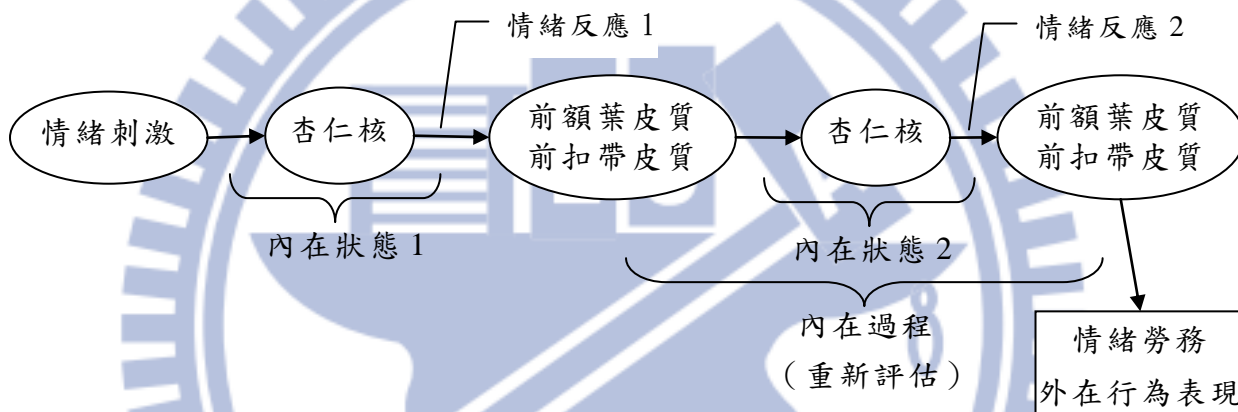


圖 3-4 深層演出神經傳導圖

情緒調節在沒有情緒失衡的情況下，能夠經由圖 3-3 與圖 3-4 的途徑展現情緒勞務，然而前額葉皮質以及前扣帶皮質對於情緒的壓抑與控制並非無限，在杏仁核極度活化（通常是感受到生命危險）之下，其行為反應不受到皮質控制而出現失去理智的舉動，在情緒勞務上最終可能出現情緒偏離的行為，即拒絕情緒勞務。情緒失衡因不屬於疾病的範疇，在情緒勞務的構面中其是否為必要條件亦有爭議，因此對於該領域的研究不若情緒調節具備體系。然而，員工處於情緒失衡狀況下，將造成工作壓力（Pugliesi, 1999; Wharton, 1993），產生焦慮的情緒，長期之下情緒失衡也可視為一般廣泛性焦慮症。此外，情緒調節的過程需要時間歷程，根據 LeDoux（1994）傳遞情緒訊息至杏仁核的高低路時間差，視丘到杏仁核的途徑（低路）僅有皮質到杏仁核（高路）的二分之一，而能量的傳遞，神經由電位差的方式傳送訊息，低路途徑短且單一，能量消耗少，高路途徑經過皮質，電位能量消耗多，最後的行為仍由杏仁核主導而不受皮質控制。

3-2 情緒調節的影響存有時間落差

情緒勞務與顧客互動時，經常只有短短數秒至數分鐘。前額葉皮質與前扣帶皮質在壓抑（表層演出）與重新評估（深層演出）的情緒調節中，若無法及時控制負面情緒或情緒失衡對於杏仁核的激發，因而過度活化，無法達到情緒勞務的要求。Goldin et al. (2008)利用 fMRI 檢測當面對一段時間的負面情緒刺激之時，在壓抑（表層演出），屬於反應的情緒調節策略與重新評估（深層演出），屬於事前的情緒調節策略，兩種不同類型的情緒調節的要求下，前額葉皮質對於杏仁核在神經反應上的影響。

Goldin et al. (2008)讓 17 位女性實驗者觀看 15 秒會引起厭惡負面情緒的影片，在觀看之前給與三種表現的要求：(1) 單純觀看；(2) 觀看時以客觀角度評斷影片的內容只是有關醫學的影片；(3) 觀看時必須讓自己的表情看起來很平穩，然後分三個時間區段（早：0 秒-4.5 秒，中：4.5 秒-10.5 秒，晚：10.5 秒-15 秒），對受測者以 fMRI 進行血氧濃度相依對比（BOLD, Blood oxygenation level-dependent signal intensity）的觀測。實驗結果發現重新評估（深層演出）的調節方式確實能降低負面的情緒經驗。前額葉皮質與額葉眼眶面皮質在影片的開始 0 秒-4.5 秒間產生活化，而這個活化與 10.5 秒後杏仁核活化的降低有顯著的相關，這樣的結果與上一小節裡對於深層演出的神經傳導途徑中，前額葉皮質會透過再認知的方式回饋給杏仁核，使杏仁核產生新的情緒反應的推論呈現一致。不過該結果也進一步呈現前額葉皮質能夠有效的降低杏仁核的神經訊號是在 15 秒影片中的最後一區段，也就是 10.5 秒到 15 秒之間。壓抑（表層演出）確實能夠控制行為表現，但對於杏仁核的活化毫無降低傾向，杏仁核反而隨著時間而更加活化。因為壓抑的情緒調節方式必須控制表情，所以前額葉皮質與額葉眼眶面皮質隨著時間推進，逐漸活化。

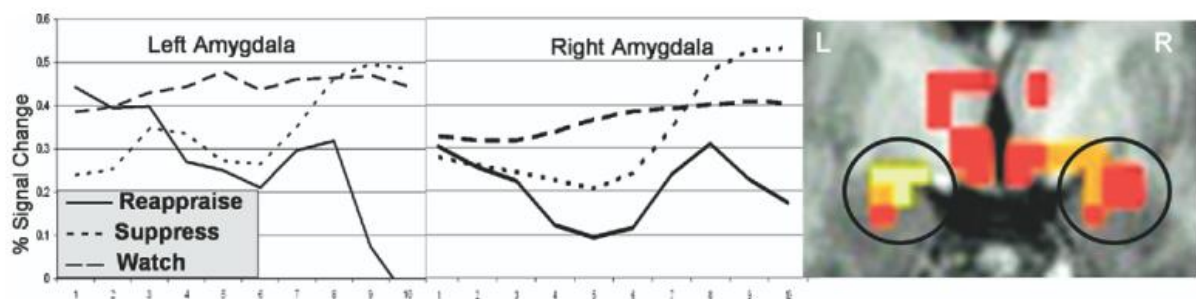


圖 3-5 杏仁核於 Goldin et al. (2008)實驗中，血氧濃度相依對比隨時間的變化
資料來源：Goldin et al. (2008)

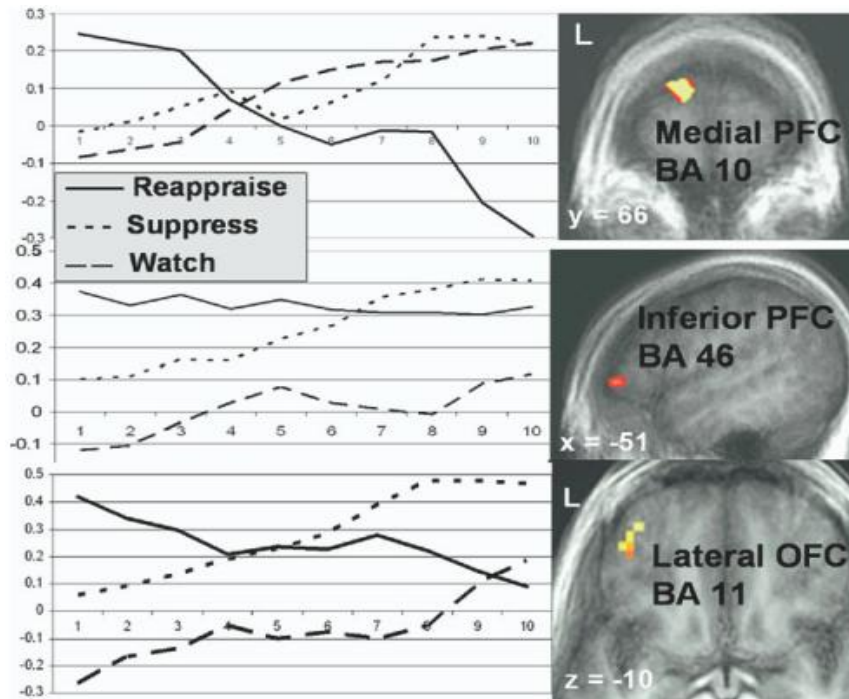


圖 3-6 前額葉皮質 (PFC) 與額葉眼眶面皮質(OFC)於 Goldin et al. (2008)實驗中，血氧濃度相依對比隨時間的變化
資料來源：Goldin et al. (2008)

藉由 Goldin et al. (2008)的結果發現對於負面情緒，不論是壓抑（表層演出）或是重新評估（深層演出）產生的影響並非立竿見影，都需要花費時間進行。重新評估（深層演出）的確能有效減低杏仁核的活化程度，或許是解決情緒失衡的辦法，但如此的方式耗時。在情緒失衡的情況下，杏仁核更加活躍，前額葉皮質也許要花更多的時間重新評估，而且對杏仁核產生的影響並非同時。情緒勞務裡與顧客相處的時間並不長，顧客無法等待數秒時間讓員工重新評估，調整情緒體驗後再進行情緒勞務。因此這樣的時間落差使員工與顧客接觸時，仍有一段時間處在情緒失衡的狀態，而可能出現不合適的行為展示。壓抑（表層演出）無法解決情緒失衡的狀態，但可以依靠前額葉皮質的抑制，使行為符合要求。不過從這裡也可以看見，杏仁核的活化程度隨時間劇增，當杏仁核的活化程度突破前額葉皮質的抑制時，將隨著杏仁核的情緒反應做出真實行為，無法符合情緒勞務的展示規則。

3-3 情緒調節在壓力狀況下的效果

組織行為中討論之壓力為「個體對於某一情境，知覺到這個結果很重要，充滿不確定性下沒有足夠能力應對的情緒與生理反應」，經常身處壓力的情況下將造成生理疾病(如：心血管、消化、呼吸、神經等系統異常)與心理疾病(如：神經耗弱、情緒反應敏感、焦慮症、抑鬱症等)。因情緒勞務造成的情緒失衡在個體之中引發不穩定的狀態，可以算是一種心理精神負擔，其將導致工作壓力(Wharton, 1993; Pugliesi, 1999)的負面結果，可能造成前述生理與心理疾病。

處於壓力的情況下，腎上腺會分泌壓力荷爾蒙—皮質類脂醇 (corticosteroid, CORT)，由血液送達身體各部位用以應付緊急狀況。杏仁核中的中央核掌控下視丘在腦下腺對於皮質類脂醇的分泌，當皮質類脂醇和海馬迴與前額葉皮質的受體結合時，將傳達訊息給下視丘，使下視丘對腦下腺以及腎上腺傳達減少分泌的訊息，如此的神經通路可由圖 3-7 呈現。

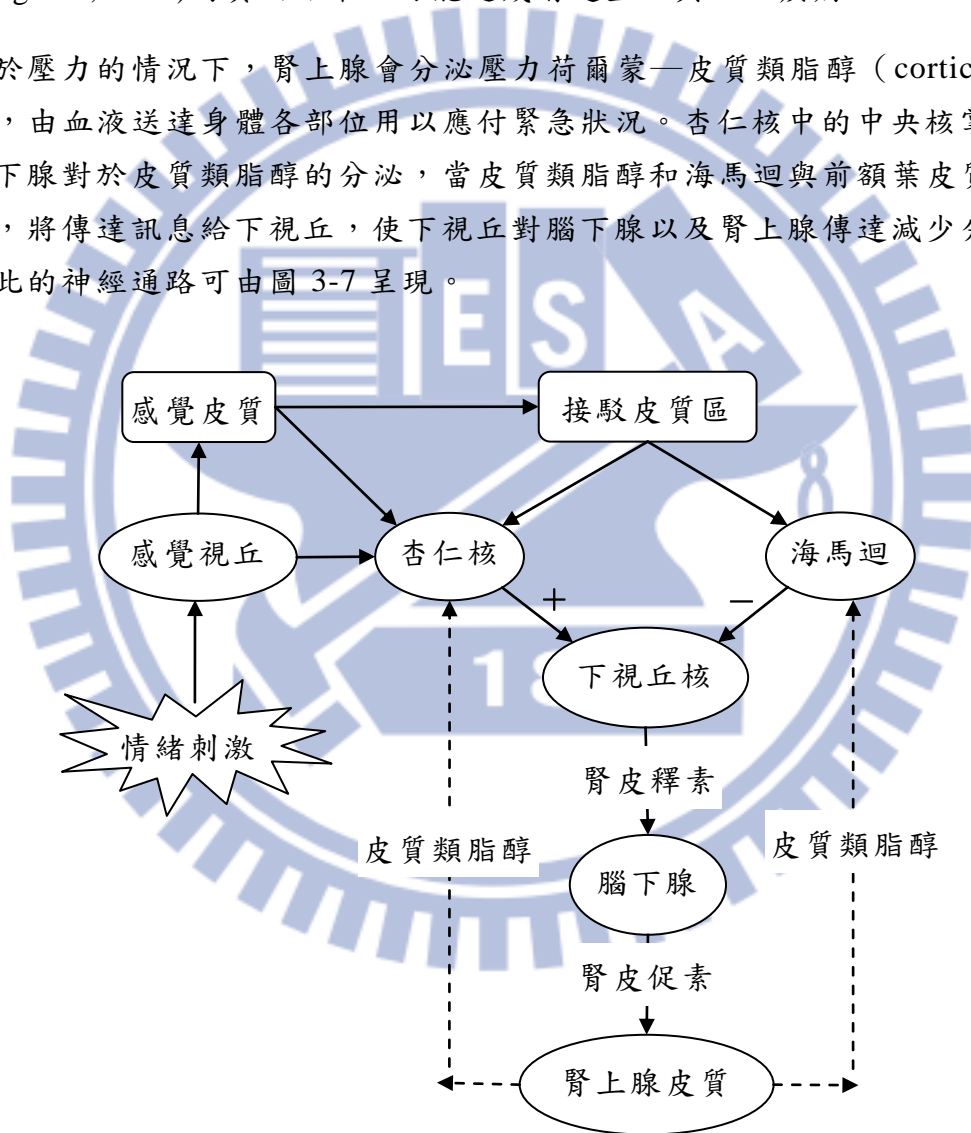


圖 3-7 壓力的神經通路

資料來源：LeDoux (1996, 洪蘭譯, 2001)

從大腦神經科學得知長期處於緊張狀態下，海馬迴會因神經危害而開始失去對分泌皮質類脂醇的控制 (Sapolsky, 1994)，因此皮質類脂醇的分泌就失去平衡。使得個體一直保持在處於壓力的緊張狀態之中。前額葉皮質也能像海馬迴一樣抵制皮質類脂醇的分泌，但前額葉也會因壓力產生變化而失去功能。研究發現前額葉受損的患者，其情緒會產生異常，可能會造成重度憂鬱或極度狂躁。情緒失衡的狀態下使員工處於緊張焦慮的壓力之中，而皮質類脂醇對於海馬迴以及前額葉皮質的危害，使個體的記憶衰退之外也讓前額葉皮質無法發揮作用。情緒調節因其仰賴前額葉皮質對於杏仁核抑制和影響，在壓力的情況裡，無法達到有效的掌控。整體而言，情緒勞務的員工若一直維持於情緒失衡的狀態之下，因不斷在焦慮緊張的不穩定，不管是用表層演出或是深層演出的情緒調節方式都無法有效的改變情緒失衡的情況，長期而言，將會對情緒勞務的工作者造成更嚴重的生理與心理的疾病，最後可能不願意情緒勞務。

情緒失衡可能導致員工拒絕情緒勞務的結果，員工會變得對自己與他人抱持負面的想法，表現出喜歡批評、冷嘲熱諷以及暴躁易怒，甚至主動展現不喜歡對方的態度。拒絕情緒勞務將使員工不斷地對他人有負向的反應，例如：話語諷刺、不喜歡以禮相待、忽視他人的歡樂或需求或不對他人提供適時的幫助、照顧或服務，因此將對組織會造成不可回復的負面影響。

經由以上兩方面推論，發現情緒失衡下杏仁核會過於活化。處於活化的狀態中，大腦神經科學告訴我們情緒調節對於情緒失衡的因應策略，以緩和杏仁核的反應較能產生效果。

第四章 結論與研究限制

情緒勞務日漸成為服務業最重要的勞務供給。加上愈來愈長的工時環境，我們不難預料，員工的情緒疲乏程度會愈趨嚴重，情緒失衡的次數也會更加頻繁。情緒失衡一旦產生，工作者的焦慮感上升，壓力隨之而來。連帶影響工作效率和工作品質，更甚影響健康。

現今的時空背景下，快速轉換大腦情緒的方法便成為重要的課題。情緒勞務以表層演出以及深層演出進行情緒的展示，背後的神經機制本研究整合認知行為神經學的文獻後獲得成果。壓抑與重新評估是目前最常使用的情緒調節方式，但本研究也發現這樣的路徑因透過大腦皮質，過程較繁複，其產生的效果有時間的落差，無法及時解決情緒失衡的情況。此外，在有壓力的焦慮下，情緒調節並不容易運作。本研究試圖以大腦神經科學的研究結果，探索情緒失衡與情緒調節於大腦神經科學的運作，提供管理學上新的思考方向。

本研究對於情緒失衡以及情緒調節中大腦神經的傳導路徑有所貢獻，但缺乏實證研究輔佐，因此未來得以加上實驗的方式，驗證情緒調節對於情緒失衡的影響效果。同時本研究僅驗證目前情緒勞務中情緒調節（表層演出、深層演出）對於情緒失衡的狀態無法有效的改善，卻尚未提出能有效改善情緒失衡狀態的方法。除了表層演出與深層演出，情緒失衡的情況也可透過其他方式得到改善，甚至也許不需要以認知行為的做法，可能藉由其它能引起情緒反應的做法，例如：音樂，以添加其他情緒的方式來影響情緒失衡的狀態。未來的研究或許可以針對認知行為以外的方法，對情緒失衡進行更深入的探討。

參考文獻

中文部分：

- 王志宏，「面具之下：領隊人員情緒勞務之研究」，銘傳大學管理研究所，博士論文，2009年
- 吳宗祐，「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」，台灣大學心理學研究所，博士論文，2003年
- 林尚平，吳建明，湯大緯，「情緒勞務者人力資源管理措施對改善負面情緒效應之配適研究」，中華管理評論國際學報，第9卷第3期，2006年11月，頁1-42
- 鄔佩君，「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」，政治大學心理學研究所，碩士論文，2003年
- 韓承靜，「認知神經科學的形成背景與範圍概述」，科學教育月刊，第271期，2004年8月
- LeDoux, J. E. (1996)，腦中有情，洪蘭譯，遠流出版社，台北，2001年3月
- Sapolsky, R.M. (1994)，為什麼斑馬不會得胃潰瘍，潘震澤譯，遠流出版社，台北，2001年10月

英文部分：

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*.
- Abraham, R. (1999a). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133(4), 441-455.
- Abraham, R. (1999b). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships? *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133(1), 61-72.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human relations*, 48(2), 97-125.

- 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.
- Beauregard, M., Levesque, J., & Bourgouin, P. (2001). Neural correlates of conscious self-regulation of emotion. *Journal of Neuroscience*, 21(18), 165.
- Botvinick, M., Nystrom, L. E., Fissell, K., Carter, C. S., & Cohen, J. D. (1999). Conflict monitoring versus selection-for-action in anterior cingulate cortex. *Nature*, 402(6758), 179-180.
- Bryant, R. A., Kemp, A. H., Felmingham, K. L., Liddell, B., Olivieri, G., Peduto, A., et al. (2008). Enhanced amygdala and medial prefrontal activation during nonconscious processing of fear in posttraumatic stress disorder: an fMRI study. *Human Brain Mapping*, 29(5), 517-523.
- Bush, G., Luu, P., & Posner, M. I. (2000). Cognitive and emotional influences in anterior cingulate cortex. *Trends in Cognitive Sciences*, 4(6), 215-222.
- Dalgleish, T. (2004). The emotional brain. *Nature Reviews Neuroscience*, 5(7), 583-589.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 498-508.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K., & Reiser, M. (2000). Dispositional emotionality and regulation: Their role in predicting quality of social functioning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(1), 136-157
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Murphy, B., Maszk, P., Smith, M., & Karbon, M. (1995). The role of emotionality and regulation in children's social functioning: A longitudinal study. *Child Development*, 66(5), 1360-1384.
- Gazzaniga, M. S., Ivry, R. B., & Mangun, G. R. (2002). *Cognitive Neuroscience: the biology of the brain* (2nd ed.). New York: W. W. Norton & Company, Inc.
- Goldin, P. R., McRae, K., Ramel, W., & Gross, J. J. (2008). The neural bases of emotion regulation: reappraisal and suppression of negative emotion. *Biological Psychiatry*, 63(6), 577-586.

- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(1), 224-237.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology, 39*(3), 281-291.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*(2), 348-362
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1993). Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social psychology, 64*(6), 970-986.
- Hartley, C. A., & Phelps, E. A. (2009). Changing fear: The neurocircuitry of emotion regulation. *Neuropsychopharmacology, 35*(1), 136-146.
- Herrick, C. J. (1933). The functions of the olfactory parts of the cerebral cortex. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, 19*(1), 7.
- Hochschild, A. R. (1975). The sociology of feeling and emotion: Selected possibilities. *Sociological Inquiry, 45*(2-3), 280-307.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*: Berkeley, CA: University of California Press.
- Jansz, J., & Timmers, M. (2002). Emotional dissonance: When The experience of an emotion jeopardizes an individual's identity. *Theory & Psychology, 12*, 79-95.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly, 14*(1), 8.
- Larsen, R. J. (2000). Toward a science of mood regulation. *Psychological Inquiry, 11*(3), 129-141.
- LeDoux, J. E., Iwata, J., Cicchetti, P., & Reis, D. (1988). Different projections of the central amygdaloid nucleus mediate autonomic and behavioral correlates of conditioned fear. *Journal of Neuroscience, 8*(7), 2517-2529.

- LeDoux, J. E., Farb, C., & Ruggiero, D. A. (1990a). Topographic organization of neurons in the acoustic thalamus that project to the amygdala. *Journal of Neuroscience*, 10(4), 1043-1054.
- LeDoux, J. E., Cicchetti, P., Xagoraris, A., & Romanski, L. M. (1990b). The lateral amygdaloid nucleus: sensory interface of the amygdala in fear conditioning. *Journal of Neuroscience*, 10(4), 1062-1069.
- LeDoux, J. E. (1994). Emotion, memory and the brain. *Scientific American*, 270(6), 32-39.
- LeDoux, J. E. (1995). Emotion: clues from the brain. *Annual Review of Psychology*, 46, 209-235
- 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.
- Miller, E. K., & Cohen, J. D. (2001). An integrative theory of prefrontal cortex function. *Annual Review of Neuroscience*, 24(1), 167-202.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- 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., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Ochsner, K. N., Bunge, S. A., Gross, J. J., & Gabrieli, J. D. E. (2002). Rethinking feelings: An fMRI study of the cognitive regulation of emotion. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 14(8), 1215-1229.
- Ochsner, K. N., & Gross, J. J. (2005). The cognitive control of emotion. *Trends in Cognitive Sciences*, 9(5), 242-249.
- Parkinson, B., & Totterdell, P. (1999). Classifying affect-regulation strategies. *Cognition & Emotion*, 13(3), 277-303.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Quirk, G. J., Likhtik, E., Pelletier, J. G., & Pare, D. (2003). Stimulation of medial prefrontal cortex decreases the responsiveness of central amygdala output neurons. *Journal of Neuroscience*, 23(25), 8800-8007.

- Ressler, K. J. (2010). Amygdala Activity, Fear, and Anxiety: Modulation by Stress. *Biological Psychiatry*, 67(12), 1117-1119.
- Richards, J. M., & Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(3), 410-424.
- Roosendaal, B., McEwen, B. S., & Chattarji, S. (2009). Stress, memory and the amygdala. *Nature Reviews Neuroscience*, 10(6), 423-433.
- 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(2), 163-183.
- Sharpe, E. K. (2005). "Going above and Beyond:" the Emotional Labor of Adventure Guides. *Journal of Leisure Research*, 37(1), 29-51.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(5), 910-925.
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co workers with an event sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 195-220.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- 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(3), 371-400.
- 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., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.

網路部分：

Vianda (2010, May 10), brain anatomy,

<http://www.newsperuvian.com/anatomy/brain-anatomy/> (2011/05/31)

How Stuff Works (2005), <http://people.howstuffworks.com> (2011/05/31)

Holland (2001), input and output, Hiddentalents.org, <http://hiddentalents.org/>
(2011/05/31)

Chris (2007, September 10), Scienceblogs,

http://scienceblogs.com/mixingmemory/2007/09/liberal_and_conservative_anter.php, (2011/05/31)

