

情緒勞務之統合分析研究

朱惠瓊¹、張明凱¹、陳殷哲¹

情緒勞務對於工作者而言，是一種在工作時面對不同狀態時，自身情緒管理的策略，工作者會在面對不同的組織制度與要求，進行內在的情緒調節並在工作現場完成情緒的表達。本研究運用 Rosenthal (1995) 統合分析法分析 2005 至 2022 年間臺灣情緒勞務期刊量化實證研究 51 篇，研究結果指出情緒勞務與組織制度及工作表現間具有中度且正向相關，情緒勞務與正向主觀感受間具有低度正向相關，情緒勞務與負向主觀感受間具有低度負向相關。依據研究結果提出實務建議：針對個人增加自我覺察來感受情緒，並透過一致性的情緒管理策略來面對工作現場所面對的對象；在組織方面透過制度與工作環境的調整、組織文化脈絡的傳承、員工支持方案提供等方式，協助員工的凝聚力提升以及對於組織認同度的提升，使情緒勞務得以調整。

關鍵詞：情緒勞務、組織制度、工作表現、正向主觀感受、負向主觀感受

¹ 國立清華大學教育心理與諮商學系

通訊作者：陳殷哲，國立清華大學教育心理與諮商學系，yinchechen@mx.nthu.edu.tw。

隨著消費者權益逐日被重視，許多企業組織聚焦消費者的需求，以獲得外部顧客滿意度為優先，常常忽略組織內員工的真實感受，員工在面對同事、主管和部屬時，須不斷調整自己的情緒內涵，亦即情緒勞務（emotional labor）表現形式，以利於促進工作任務或目的的順利達成（謝琇玲等人，2023）。過去研究顯示情緒勞務策略組型以質（重視情緒勞務策略組型品質）較量（重視情緒勞務策略組型的量）之觀點能解釋情緒勞務策略組型在工作情緒、工作滿意度、工作倦怠的適應情形（張映芬，2021）。Petiot 等人（2023）提出情緒勞務的四種形式，分別以掌控和感受兩個主被動性形式，處理不愉快和不愉快產生的正面情感，情緒勞務中對於情緒表達規則、關懷行為和情感耗竭等，會產生某種程度的中介效果，其中表面行為與情緒表達規則更為相關（Qiu et al., 2023）。情緒勞務對於工作者而言，是一種在工作時面對不同狀態時自身情緒的管理策略，而工作者會在面對不同的組織制度與要求進行內在的情緒調節，最後在工作現場完成情緒的表達（吳宗祐、鄭伯壘，2003；林瑞枝，2012；Grandey & Gabriel, 2015；Wharton, 2009），組織依據制度與規章進行標準的設計與規範，另需要運用心理資源來處理組織對於工作者的情緒任務（陳元璟，2022），例如在服務業之中，員工與顧客互動時，會因為實際互動而調整情緒策略來達成績效（陳殷哲、蔡毓靜，2020）。此外，在組織內部，員工與主管、同事之間也會因不同的互動狀態，而產生不同的組織氛圍，造成組織內的績效表現落差（Lin & Huang, 2014）。故工作者面對情緒任務時便利用情緒的「表層偽裝」或是「深層演出」來因應或符合組織所要求的規定，若工作者的表現無法符應組織的期待時，便可能影響個人的績效與個人的工作成就感，造成工作滿意度的下降，甚至影響工作者個人的留任意願，就造成了組織的人力流動不穩定。其中所謂的「表層偽裝」是指工作者與外在服務的互動的情緒調節為符合組織要求，但自己內在的真實感受未有改變；「深層演出」是工作者透過內在情緒的調節，能讓自己的注意力轉移或是認知改變，注意力轉移為藉由轉移情緒的焦點調節情緒，認知改變則是從不同角度重新評估與詮釋事件，進而讓自己的情緒由內而外達成一致性（齊文華，2015；劉怡均，2022）。

所以組織在面對情緒勞務的期待上，便期待工作者可以在工作歷程中內化組織的制度與規範，以真誠的工作表現來表現組織所期待的形象，例如：領導者自身的情緒勞務的耗竭性質與領導者正念作為，可以減少深層行為對領導行為的負面影響（Ortynsky et al., 2024）。讓工作者能達成內外一致的情緒感受，同時也讓工作者在工作之中達到身心的平衡與健康。

工作者個人在工作歷程中個人的內在情緒與感受，會反映到外在工作態度與表現，而工作者在內在所感受到的正負向情緒感受便會在感受將於心理資源來運作、處理（陳元璟，2022），故工作者在工作歷程中會有許多的感受，包含了工作壓力、工作倦怠、情緒耗竭等負向感受，這些負向感受不斷的讓工作者受到挫折、無力感甚至出現了離職的傾向，這些負向感受透過情緒管理來調節工作者的情緒勞務與負向情緒的關係（林木泉等人，2008；連志剛等人，2022）。至於情緒勞務不僅只有負向的影響，對於工作者而言，若在情緒策略的選擇上以深層演出的方式，能讓工作滿意度提升（Lee & Chelladurai, 2018），因為真誠一致的服務，除了降低情緒耗竭的可能，同時也提高了顧客的滿意度，不斷的正向循環便會透過正向的工作回饋提升了自己的績效，同時也反映到工作者的工作滿意度上。

情緒勞務存在於工作者的工作歷程中，同時影響了個人身心、組織制度與績效、服務群眾的感受與滿意度等不同層面（王志宏、翁振益，2009；何月妃等人，2011；李卿雲，2013；洪嘉仁，2015；鍾政偉等人，2021）。目前情緒勞務的研究中，量化研究將情緒勞務與不同變項的影響進行關係的探討（朱正一，2013；何玉菁等人，2022；林少龍等人，2012；侯勝宗等人，2015；徐錢玉、陳柏蒼，2012），質化研究中藉由不同職業類型中所感受的情緒勞務進行探究（侯雅雯，2016；孫義雄等人，2017；劉怡均，2022），黃敦群等人（2014）針對情緒勞務前因後果進行統合分析的探究，目前已近十年未有情緒勞務統合分析的相關研究，2014 年後的情緒勞務研究已新增近百篇的文獻累積，故研究者便希望透過統合分析的方式來探索情緒勞務，並試圖針對情緒勞務與組織制度、工作表現、正向主觀感受與負向主觀感受的統整分析，並提供工作者、組織、管理者在實務上運用與參考。

綜上所述，情緒勞務影響了工作者的不同層面，從個人的情緒正負向感受所導致的工作滿意度、情緒耗竭或是工作成就感，到組織層面中的工作制度、員工工作績效以及組織氣氛，以及客戶對於服務的感受以及回購率，皆會受工作者的情緒勞務所影響。在過往臺灣的研究中也顯示情緒勞

務對於員工身心健康、工作績效、組織氣氛等不同面向都有所影響（孫義雄等人，2017；齊文華，2015；蔡孟愷，2013；謝彥緯等人，2014），故使工作者能有一個良好的身心平衡與情緒穩定度於工作現場之中，是組織所期待與渴望的，情緒勞務的重要性也就成為了現今組織、管理、人才培訓相關研究之中不可或缺的一環。本研究採統合分析研究法（meta-analysis）進行，根據臺灣期刊資料庫中 2005 年至 2022 年之研究與文獻資料以客觀計量的統合分析法進行分析，探討臺灣地區情緒勞務在組織制度、工作表現、正向主觀感受、負向主觀感受的影響，主要研究目的為：蒐集彙整臺灣情緒勞務實證研究，瞭解情緒勞務相關研究的範疇；分析情緒勞務與組織制度、工作表現、正向主觀感受與負向主觀感受之關聯性，以及各相關變項的效果值。

文獻探討

情緒勞務（emotional labor）的起源是由學者 Hochschild（1983）所提出，觀察航空公司空服員工作時發現了過程中空服員不僅是執行推餐車、放行李或是倒咖啡等力勞務工作，更需面對客人無理要求時仍要保有笑容來服務顧客。後續其他學者亦針對情緒勞務進行研究，Morris（1995）的研究中認為情緒勞務的主要目標是提升顧客滿意度，情緒勞務乃是組織制度下管理員工如何對顧客表達工作中的情緒狀態，為了滿足雇主以及顧客的表現，並使顧客能獲得滿意的服務，Morris 與 Feldman（1996）認為情緒是會受社會環境所影響，並會在人際互動之中，情緒表現出符合組織期待時所付出的心力、計畫與控制；Grandey（2000）以情緒調節的觀點為研究，認為情緒勞務是以符合組織規定下，個體在工作中面對顧客服務時調整自身感受、情緒表達的歷程；Brotheridge 與 Grandey（2002）則將情緒勞務視為個體表現出組織所期望情緒，並積極調節內外化的歷程；Glomb 與 Tews（2004）對於情緒勞務的定義則是不僅為管理情緒，還需要將情緒的表現能符合工作或組織制度的要求。Grandey 與 Gabriel（2015）指出情緒勞務與工作未來的三個重大挑戰的交叉點：員工心理健康、多樣性和包容性以及遠程／虛擬工作和新型工作安排，此三個主題是情緒勞務研究的延伸。

在臺灣，學者針對情緒勞務進行研究與定義，如吳宗祐與鄭伯壘（2003）針對情緒勞務的定義聚焦在工作中與人際的互動時，以工作觀點出發進行情緒的調整而付出的心力，將工作以及生活情境的情緒調節進行區分；吳清山與林天祐（2005）則認為情緒勞務為在面對顧客時控制情緒運用語言、肢體動作，使其感受到關懷、安全與愉悅心情的表現；邱淑玲（2020）針對情緒勞務的研究中則在情緒勞務定義中將情緒視為一種商品，在交易或服務的過程中受到組織制度的控制。情緒勞務是個體在工作場所互動上面臨的一種困境。經常面對情感困境可能會對心理健康護士（mental health nurse）的生理、心理和社會福祉、工作關係和表現產生負面影響（Delgado et al., 2020）。綜上所述，能發現國內外學者在情緒勞務的概念與詮釋之中有許多不同的角度與看法，也能發現情緒勞務不僅僅牽涉到個體在工作情境中的情緒感受，甚至是在因應環境、組織以及制度規範下帶給他人的感覺；若將整體定義與概念進行歸納後，情緒勞務的內涵與定義聚焦於在工作時個體與他人的人際互動歷程中情緒的管理與展現，並將能夠使個體於工作中達成組織的規範、要求的勞動過程。

（一）情緒勞務與組織制度關聯性

情緒勞務在現今的社會中頻繁出現，每一個工作都有其工作要求，在組織的運作之時規範員工的工作標準，員工為了達成目標除了體能與智能外更需要付出心理資源來應對工作的要求，所以在此過程中員工能控制的便是情緒勞務的策略（陳元璟，2022）。所謂組織制度包含有組織層面中的工作制度、員工工作績效以及組織氣氛（孫義雄等人，2017；齊文華，2015；蔡孟愷，2013；謝彥緯等人，2014），工作制度是組織聘任、工作規範等；工作績效是指組織成員達成任務的質與量，是員工在工作上貢獻價值、品質與表現（Schermerhorn, 1996），組織氣氛是指影響員工的工作動機、工作行為和工作態度的組織內在環境（Al-Shammari, 1992）。本研究定義之組織制度：意指工作者於工作現場中需要符合組織所規範之情緒工作標準，工作者在面對工作時，其情緒非僅代表個人的展現，更是代表組織且須符合組織要求的（林尚平，2000），故組織制度所代表的便是在各種工作現場時，組織對於情緒勞務的規範與要求。Brotheridge 與 Lee（2002）提到組織會要求並規範

員工工作角色的情緒，內容包含了強度、頻率、種類。員工在達成組織要求的歷程時會找尋外部正向的回饋並與其維持正向關係，所以員工在過程裡會使用情緒策略來進行互動，Morris 與 Feldman (1996) 表示在工作角色要求的表達頻率越高、情緒規範留意程度越高、情緒變換頻率越高以及無法讓內外情緒一致的表達時，員工的情緒勞務的程度也越高，所以當情緒勞務程度越高會讓員工感到情緒緊張與自我情緒疏離(陳元璟, 2022; 童莉萍, 2021)。

情緒勞務起源於研究服務業的從業人員，Totterdell 與 Holman (2003) 認為，當組織成員感受自身或組織擁有較佳的顧客導向氛圍時，會抑制負面情緒，工作人員會保持專業，表現出組織所需要的行為與情緒來進行服務(謝俊義等人, 2015)。Hu 等人(2023) 探索情緒勞務與組織背景的互動，發現組織支持對情緒勞務具有正向中介作用，情緒勞務對職業能力和職業承諾能夠產生積極影響，同時亦發現在不同的組織中都可能有著不同的情緒勞務工作者。在臺灣目前研究的對象、工作場域也可大致分類為：1. 醫療產業：包含護理師、醫師、藥師、心理師以及職能治療師等；2. 政府部門：包含軍、警、公、教人員以及社福人員；3. 服務業領域：包含電信服務、旅遊業、美容業、門市服務以及志工等等。因此依據臺灣相關研究在組織制度上以場域類別作為區分方式，故以下針對不同的領域與情緒勞務的關係進行探究說明。

護理人員在各個研究者之中皆呈現為高情緒勞務者，且年齡、年資、教育程度、婚姻狀態、心理狀況等不同的因素皆容易影響情緒勞務的呈現，當情緒表達要求越高、情緒變換頻率越多或情緒展現與內在情感明顯衝突時，情緒勞務表現均容易顯著增高(朱正一, 2013; 何玉菁等人, 2022; 李卿雲, 2013; 周漢威, 2017)。而在不同的研究之中能發現科別不同其情緒勞務負擔程度亦不同，其最主要的原因為每天面對的病人病情和護理內容不盡相同，所以在不同科別護理人員所承擔的情緒勞務程度也不相同，其心理健康狀況亦不同(李卿雲等人, 2013; 吳淑蓉、王秀紅, 2005; Wang & Chang, 2016)；在文獻中，加護單位護理人員有高度情緒勞務，其中以「基本情緒表達」之情緒勞務得分最高，「表層情緒控制」之情緒勞務與「理性思考」的工作壓力呈現顯著正向相關性($r = .261, p = .044$)，護理人員的年齡與教育程度，能顯著預測情緒勞務的表現(高潔純、吳珮甄, 2015)。另外約聘護理人員比起正式護理人員基本情緒負擔高、具高情緒耗竭、且擁有低外在工作滿意度，推論原因可能為約聘護理工作缺乏保障、薪資待遇及升遷管道皆不如正式護理人員(朱正一, 2013)。Xu 與 Fan (2023) 研究指出，深層情緒(表面表現)對關係和工作滿意度產生負面影響，與深層表現和自然感受到的情感相反。在整體醫療人員的情緒勞務的表現中，皆呈現了醫護人員皆為中度甚至是高度的情緒勞務工作者，在面對不同的情境、受服務者、組織與主管的要求與規範，甚至是社會對於醫護人員的期待，皆造成不同程度的壓力。

在公務員的工作領域中多樣性高，侯雅雯(2016) 在針對公務員的情緒勞務的研究中表示公務員雖然不能如同私人部門一樣將情緒成為商品進行買賣，但為了達到目標也需要進行情緒的偽裝。在警消人員的情緒勞務研究中，能發現警消在服務人民的過程中多因為接觸第一線負面情緒的消息，所以容易受相關情緒影響與渲染，造成服務的警消人員有情緒勞務的負擔，而出現情緒耗竭與工作倦怠的情況；而在組織的要求規範中，在情緒策略的選用上被規範需要以表面的情緒控管與民眾親切互動，但缺少了深層情緒控制的訓練，導致許多的警民衝突(陳棟樑等人, 2017; 孫義雄等人, 2017)；在公務員體系中衛政、財政、民政以及社政系統則因為需要與民眾接觸，所以在情緒勞務的負擔上也造成了相關公務人員負擔，文獻中顯示了情緒勞務與工作倦怠雖不一定呈現負相關，但若組織未能積極處理，就會影響到人員的離職傾向以及工作倦怠(黃一峯, 2016; 劉怡均, 2022)。

李安明等人(2012) 提到了情緒勞務普遍存在於教學環境之中，且認為教育人員的情緒表達是一種潛在的教育與文化，會長期且深遠的影響學生的價值觀、人格以及情緒發展。Hu (2023) 探討外語情境下，認為有效運用情緒勞務策略，與更高的教師韌性有關。此外，從文獻之中能發現教師在面對不同對象包含學生、家長以及組織甚至外在系統的要求與期待之中，都樹立了一個「有愛心」、「有耐心」、「關心」的溫暖形象，教師的情緒勞務貫穿其教學的專業責任和互動，基於專業目的而參與情緒勞務(Brown et al., 2023)。情緒表達規則，可提供深層情緒勞務和自然感受情緒的積極情境，並調節教師的積極情緒和策略；積極的特質情緒增加了自然感受情緒的表達，而消極的特質情緒增加了表面情緒勞務，表面情緒勞務導致情緒耗竭，對教室情緒氛圍容易產生不良影響，另深層情緒勞務和自然感受情緒對教室情緒氛圍產生積極影響(Ma et al., 2023)。所以在不同

年資以及與環境的教職人員面臨著同樣的「形象」時，也都會有不同程度的情緒勞務（孫俊傑、龔心怡，2010）。在年資上的變項之中，年資較淺的專輔教師高於資深的專輔教師（陳怡君、郭丁熒，2020）；年資低於五年的教師的壓力來自於學生的表現、家長的教學，資深的老師則是來自於家長與校方的政策（范捷茵，2014）；不同年齡的學校行政人員也顯示在不同情緒勞務的構面上有這不同的表現（孫俊傑、龔心怡，2010）。教師的專業身份、深層情緒勞務和表面情緒勞務存在顯著的性別差異；專業身份在教師的教育程度、教學經驗年限、自然和深層情緒勞務之間起到了完全的中介作用，在男性和女性早期兒童教師在專業身份感和情緒勞務策略的使用方面存在差異（Xie et al., 2022）。

從上述的文獻中，情緒勞務於組織之中影響了工作者在整體的工作環境之中的工作表現以及情緒感受，針對情緒勞務與組織制度的文獻探討提出的研究假設一為：情緒勞務與組織制度呈現正相關。

（二）情緒勞務與工作表現關聯性

工作表現的定義為在員工與顧客互動中，會因為實際的互動狀況來改變情緒的策略，也就是因為員工為了達到績效，需要調整不同的情緒來運用在工作之中（陳殷哲、蔡毓靜，2020）。在情緒勞務所影響到的工作表現相關文獻裡，討論了工作倦怠、工作滿意以及離職傾向等構面。在工作倦怠中能分成情緒耗竭、情緒過度延展以及去人性化的幾個面向來探討，情緒勞務便在過程中調節與顧客的關係用以提升服務的績效，但是長期以及過高的情緒勞務，容易讓個人的真實自我與工作規範的情緒產生落差，而負面的工作情緒會對於工作上的表現，以及服務的品質產生影響（王光旭，2022；許順旺、李湘玲，2012），從研究中能發現在情緒勞務承受越高時，工作倦怠感越高，而在表層情緒偽裝越高時也會出現離職傾向提高以及較低的工作滿意度，最後也較容易導致情緒耗竭的情況出現（朱正一，2013；許境頤、詹介云，2014；黃一峯，2016；劉廷揚等人，2016）。深層情緒表達對於員工在服務顧客時能進行有效的情緒管理，並有利於服務的表現，另外在員工認同組織時會願意付出更多心力，並產生更多利他及利組織的行為，也會有效地提升自我的服務效能感（洪嘉仁，2015；徐錢玉、陳柏蒼，2012；陳怡君、郭丁熒，2020；曾瑞蓮等人，2011）。另外，Kumar 等人（2022）研究發現，深層行為對主動承擔產生積極影響，表面行為與任務績效之間存在積極聯繫，主動承擔在低績效為基礎的薪酬界限條件下部分中介了深層行為和績效之間的關係。所以能發現在策略的選擇中，多會探討如何提升員工的組織承諾以及教育訓練來用以提升深層情緒演出的使用，而從情緒勞務的策略來看，工作表現許多時候是因為顧客或是組織衡量，並非員工個人的單一因素，所以在此時就會因為受到外在因素而產生更多不同的情緒與壓力。

Du 與 Wang（2021）認為表面行為與工作投入呈負相關，而深度行為與工作投入呈正相關、員工的工作投入與建言行為呈正相關。因此，工作投入能夠將情緒勞務轉化為建言行為的中介變項。此外，知覺組織支持調節了情緒勞務與建言行為之間的關係。另外，侯勝宗等人（2015）針對創新行為與情緒勞務進行討論，也在過程中發現，深層演出的情緒勞務對於創新行為的表現較佳，會透過不同的方式來與客戶互動。所以在情緒勞務的不同面向之中，仍有許多的工作表現以及行為能持續探討。綜上，本研究的工作表現包含工作倦怠、工作滿意度以及離職傾向，針對情緒勞務與工作表現的文獻探討提出的研究假設二為：情緒勞務與工作表現呈現正相關。

（三）情緒勞務與正向主觀感受關聯性

員工傳遞正面情緒，可為組織帶來利益，包含較高的顧客滿意，較佳的服務品質評估，及增進顧客再度光臨與推薦的意願，進而提升組織績效。正向主觀感受強調的是正向情緒，其為個體價值判斷所引發的一種持續性的快樂感覺，能協助個體在面對困境時用不同的角度來思考，能積極愉快的態度接受新的想法、開拓心智、發揮潛力（常雅珍，2011）。依此概念，本研究正向主觀感受子構面區分為「工作滿意度」、「情緒智力」以及「心理健康」三個面向。

工作滿意度一詞又可以稱為「工作滿意」、「工作滿足」或是工作滿足感，主要是針對工作者在生理與心理兩方面對工作本身及環境直接感受需求是否已被滿足（彭于萍，2015；葉佳綺、黃能

堂, 2012)。工作滿意度與情緒勞務的關係中, 諸多研究呈現正相關, 表示員工在情緒勞務感受程度高的時候工作滿意度也會隨之提升(朱正一, 2013; 陳棟樑等人, 2017; 陳璿如、王淑清, 2016; 許順旺、李湘玲, 2012; 劉馥夢、陳殷哲, 2016)。當員工將情緒勞務視為情緒調節策略, 以深層演出的方式進行服務時, 表示內心想法與表達內容一致便能真心對待服務的客群, 同時也認為此情緒表現也是公司所規範要求的, 在這樣的情況下情緒勞務便會產生回饋進而提高工作滿意度或是工作效能(沈碩彬、黃文三, 2017; 葉佳綺、黃能堂, 2012)。員工對同事的情緒勞務與離職意向之間的關係是通過團隊成員交流進行中介的, 在表面對同事的情緒勞務和團隊成員交流之間, 發現了監督聆聽的調節作用(Kang & Jang, 2022)。所以情緒勞務與工作滿意度上有著密切的關係, 若能藉由情緒勞務的相關訓練, 也能使員工在工作上久任與擁有正向感受。

情緒智力影響了一個人的整體表現, 包含學習能力、身心健康以及人際關係, 情緒智力也同時是一個面對困難以及工作壓力時的一個方法(黃秋霞, 2016), 可以降低情緒勞動的影響程度, 因為情緒智力較高的人能有效地處理與人交涉、互動的問題以及帶給人有較好的感受(謝佩玲, 2015)。情緒智力與情緒勞務的關係中, 過往研究能顯示情緒智力越高的狀態下, 越不容易有情緒勞務的產生同時也會有較高的工作滿意度, 在相關的變項中, 也能發現性別、年資也都會影響到情緒智力的表現(何玉菁等人, 2022; 劉廷揚等人, 2016)。擁有良好之情緒智力, 不僅能調節負面情緒還能展現解決問題的能力, 同時也能提升個人工作績效以及組織的正向成果。

在心理健康的定義之中, 過往學者將心理健康定義生活適應良好、情緒穩定、有充分的勞動力等, 而心理健康能發現從生理、心理、情緒、認知以及工作、人際等面向進行探討(余民寧等人, 2018; 吳相儀等人, 2018; 齊文華, 2015; 龔珮瑄, 2016)。研究指出情緒勞務影響了工作者的情緒與感受, 並需要承受相關工作壓力, 所以在不利的勞動環境之中, 可能會造成個人的身心失衡, 同時也可能影響工作表現, 而高情緒勞務工作者便容易產生工作壓力與倦怠; 而低情緒勞務工作者則會擁有較高的心理健康狀態, 所以在研究中顯示若能降低情緒勞務負擔, 利用深層演出與服務對象有輕鬆且真實的互動關係便能降低情緒耗竭的情況進而維持較好的心理健康狀態(李卿雲, 2013; 李卿雲等人, 2013; 齊文華, 2015)。而同事情緒勞務中的深層表現與情感敏感度對一線員工的積極創新行為具有正負面影響(Ma et al., 2023), 其中深層表現和員工幸福感又呈現負相關(Yan et al., 2023)。若能夠減少情緒勞務, 對於提升心理幸福感有所幫助(Kim & Park, 2023)。

由上述的文獻, 情緒勞務與正向主觀感受的文獻探討提出的研究假設三為: 情緒勞務與正向主觀感受呈現正相關。

(四) 情緒勞務與負向主觀感受關聯性

本研究中負向主觀感受包含工作壓力和工作倦怠。依據 2019 年時 Hussain 與 Saif 所提出了工作壓力的定義是指員工沒有達到公司的要求, 導致精神或身體緊張。工作壓力與情緒勞務的相關研究中, 陳書梅(2012)、陳建和與吳沛妤(2019)、劉馥夢與陳殷哲(2016)、楊淑芬(2021)以及黃秀萍(2022)等人的研究結論指出情緒勞務與工作壓力呈現正相關的結果, 意指高情緒勞務工作者容易感受到較高的工作壓力, 同時在工作壓力越高時越無法真實的表現合適的情緒, 同時也容易因為工作壓力而造成情緒耗竭甚至形成工作倦怠。Choi 等人(2019)提出積極應對和尋求支持等應對策略可以緩解情緒勞務壓力對倦怠不良現象的影響。

此外, 研究指出情緒勞務與工作倦怠存在顯著正相關, 長期處在情緒勞務的狀態之中, 易使工作者感到生、心理以及情緒的疲乏與耗竭, 導致情緒的低落以及失去服務的熱忱(許境頤、詹介云, 2014)。在多數研究中呈現高情緒勞務工作者更容易產生工作倦怠, 所以長期從事情緒勞務工作者使情緒資源逐漸缺乏後降低了成就感, 同時也造成了工作的倦怠(王友蘭, 2018; 朱家煦, 2020; 陳建和、吳沛妤, 2019; 陳棟樑等人, 2017; 劉廷揚等人, 2016)。而在針對不同構面與情緒勞務的關係之中, 彭馨瑩等人(2017)以特教老師的工作倦怠與情緒勞務的研究之中指出去人性化與情緒勞務呈現負相關, 意指當員工去人性化程度越高時, 對於情緒勞務便較難感受, 可能在面對組織規範要求時隱藏自己的真實情緒, 造成了不一致的情緒感受與表現; 陳棟樑等人(2017)、林永森等人(2015)以及王志宏與翁振益(2009)在針對 119 接線派遣員工以及領隊人員的研究中, 發現在情緒勞務的策略上, 若選擇了淺層演出, 則會造成內外不一致, 容易形成敷衍的態度, 造成工作

滿意度降低並產生工作倦怠；若能以深層演出時，能透過一致的感受帶給受服務者正向的感受，形成自在的工作氛圍。深層表現阻礙了將負面情感傳遞給顧客，而表面行為則促進了這一過程。因此，顧客情感和員工的情緒勞務都對服務互動具有重要的影響（Liu et al., 2019）。綜上所述，工作倦怠的影響並非僅侷限於個人，同時也造成了外在服務態度以及組織內部的管理議題。

依據前述實證研究，情緒勞務與負向主觀感受的文獻探提出研究假設四為：情緒勞務與負向主觀感受呈現負相關。

方法

（一）選擇研究主題與研究方法

本研究先定義研究主題為「情緒勞務」，確認後進行文獻探討，在篩選文章時，選擇與研究相關議題的文章並審慎地篩選，俾利後續資料分析的精確性。

統合分析法，亦稱為後設分析（meta-analysis）、整合分析及綜合分析，係將研究目標的相關結果進行蒐集，並加以統計分析、統整，歸納成綜合性結論的方法，統合分析不會對研究目標作結果預測，因此可以改善傳統文獻法容易導致文獻編撰者的主觀導向缺點，取得客觀研究之結果。此外，統合分析係指對研究目標進行系統性文獻回顧，對大量研究目標相關文獻透過定量的統計手法進行分析，並取得實證研究結果，計算其個別研究效果值（effect size, ES）來描述不同研究的研究結果，再對個別研究的效果值加註加權值，求得整體平均的效果值，使研究目標得以取得實證。

（二）情緒勞務相關研究檢索及蒐集

確認研究主題後，在文獻資料蒐集時力求完整，避免影響分析的效度。本研究以系統性透過網路搜尋「華藝線上圖書館資料庫」電子資料庫搜尋，搜尋的標的包括發表雜誌論文，在尋找資料時運用上溯法（ancestry approach）在文章後面的書目、各種摘要進行搜尋；下延法（descendency approach）利用引文索引向下尋找後續研究，盡可能將相關研究找出，才不致於遺漏重要的資訊。

在實際檢索文獻及期刊論文時，發現近九年內，在臺灣目前並無針對情緒勞務進行統合分析，從各相關研究中求取平均之效果值，以歸納出客觀之結果。因此，本研究以統合分析之研究方法深入分析情緒勞務的實證研究。

（三）分類主題研究類別與取捨

蒐集相關主題實證研究後，研究者將蒐集到的資料先行做研究主題、研究方法及變項項目相關性題目及摘要性初步歸納及分類，並根據研究目的，本研究選用相關期刊論文之標準如下：

1. 研究主題必須是排除碩博士論文並在期刊資料庫：華藝線上圖書館資料庫以有關「情緒勞務」之量化研究，若所蒐集的研究是以質性分析方式或是個案分析，即不合本研究所需將予以刪除。

2. 期刊論文必須提供足夠統計數據，如樣本數、平均數、標準差、 F 值或 t 值等數據，以計算出每篇樣本文獻的效果值。

3. 本研究以公開可找到且能取得全文之研究範圍。Rosenthal（1995）指出，統合分析要蒐集的是個別研究的總成果不是結論，因此文字的說明對於計算並無幫助，論文中有足夠的數字，如樣本數、平均數、標準差或相關係數才能求出效果值的機率值。

（四）分類編碼之選擇

1. 研究者製作統合分析登錄表，內容包含：研究的基本資料如研究編碼、作者、研究主題、研究關鍵字、期刊、圖書、論文、年代、卷（期）及頁等。

2. 研究樣本特性：身份、職務。

3. 研究方法特性：研究設計、抽樣方法、研究結果變項。

4. 描述性資料：自變項、依變項、中介變項所得的平均值與標準差以及 r 、 F 、 t 或 p 值。
5. 分析相關期刊論文並進行各變項之編碼登錄。

研究者針對經選用之標準篩選出的期刊論文進行閱讀分析，將各篇期刊論文的內容依所設定之研究變項，編碼並登錄於登錄表格中，若研究資料有疑問則透過偕同研究者共同討論與分析，使研究內容之編碼與變項能更趨客觀，本研究之偕同研究者修習過社會科學研究法，為心理、諮商相關研究所碩士生，在編碼時先分別製作統合分析登錄表，接續再進行比對與討論登錄表的差異處。

本研究統合分析的層次變項，依據文獻探討形成本研究各變項及其子構念的概念如下說明：

1. 組織制度：包括組織規範、組織競爭、工作氣氛三項。
2. 工作表現：包括自我效能、建言行為、顧客導向行為三項。
3. 正向主觀感受：包括情緒智力、工作滿意度及心理健康三項。
4. 負向主觀感受：包括工作壓力、工作倦怠兩項。

(五) 選擇計算各研究之效果值

統計分析係以數學與統計技術做「單位轉換」將傳統高統統計值 (χ^2, t, F, p 值) 變換為「等值」的效果值即是 (Fisher's Z_r , Cohen's d , Hedges's g , Odds Ratio) 提供研究效果值之比較基準點，俾利彌補直覺思考上的盲點與謬誤 (張紹勳, 2014)。

對於每篇選入編碼的文章進行 Rosenthal (1995) 的統合分析研究之技術，計算個別的效果 r 值及論文合併後平均效果量做分析。藉由進行科學計量程式，運用資訊工具 Comprehensive Meta-Analysis (CMA) 2.0 軟體進行分析，並解釋統合分析各項數據的意涵，如效果值、異質性等，俾利提供進一步研究之參考。

(六) 統合分析研究結果與假設檢驗

研究者將研究結果所發現的結果提出問題，加以說明與討論，並且對相關議題在實務上及未來的研究方向，提出具體之建議。

(七) 文獻資料樣本的蒐集來源與範圍

為驗證本研究假設，本研究所採取的資料以情緒勞務的研究作為選樣標準。本研究是採用統合分析法分析觀察各變項間的相關程度，基於統合分析法的精神，必須將研究領域內過去相關期刊論文盡可能的蒐集齊全，方能探詢變項間的真實關係 (黃寶園、林世華, 2007)。基於前述概念及研究需求，研究對象設定為國內過去有關「情緒勞務」的個別期刊論文。

有關「情緒勞務」的個別研究的搜尋，主要是以中文關鍵字：情緒勞務為搜尋標準，使用電腦檢索「華藝線上圖書館資料庫」資料庫 (至 2022 年 12 月 31 日) 搜尋，最後蒐集有 88 篇與情緒勞務有關的研究，再依篩選標準，分別是研究樣本須為實證性量化研究，以利於將研究數據透過公式轉換；研究資料須呈現完整數據。若期刊論文資料無法被選用，主要因素為未提供樣本數、平均數、 t 值或 F 值以致於無法計算效果值，研究結果未呈現相關係數以利後續編碼，研究採質性研究、行動研究無法取得計算效果值的相關數據，部份期刊論文的依變項與本研究登錄項目不符合等因素，最後符合本研究篩選條件共計 51 篇。

本研究將運用 Rosenthal (1995) 所採用的統合分析技術，採用 CMA 2.0 軟體進行分析。CMA 可針對研究資料中各種不同形式統計量予以分析，並獲取加權平均效果值、標準差、變異數、信賴區間、同質性檢定、標準化殘差等研究所需之統計量。

1. 效果值的轉換

Rosenthal (1995) 指出 r 值容易產生線性偏誤，採 Fisher's 的 Z_r 轉換模式減少偏誤以利合併， r 值轉換 Fisher's Z_r 值之公式如下：

$$Z_r = \frac{1}{2} \log_e \left[\frac{1+r_1}{1-r_1} \right]$$

2. 同質性檢定

以 CMA 軟體中所計算之 Q 統計值進行同質性檢定，若 Q 值未達顯著，則研究效果值與母群平均效果值之差異為抽樣誤差所造成，可直接將效果值合併求其平均。反之若 Q 值達顯著，則表示效果值之分配具有異質性，需進一步了解是否受調節變項之影響（游淑惠，2014）。

3. 效果值分析

(1) 依同質性檢定結果，評估效果值採固定效果模式或隨機效果模式。固定效果模式假定效果值之變異除真實變異外，其餘為可辨識之誤差，採固定之權數進行整合；若多個研究結果合併總效值不具同質性，則採隨機效果模式，其假設效果值之變異除真實變異外，其餘為不可辨識的誤差，若同質性檢定結果顯示異質，除採隨機效果模式進行分析外，並進一步探討其調節變項。

(2) 平均效果值 Z_r 顯著性考驗，以 p 值 $< .001$ 作為顯著性考驗標準。

(3) 效果值大小判定，本研究以 Cohen (1992) 所提出之參考指標為解釋基準， $r \leq .10$ 表示低效果值， $r \geq .50$ 表示高效果值， $.10 < r < .50$ 為中效果值。

(4) 出版偏差檢視，若 Fail-safe N 小於 $5k+10$ ，出版偏差影響極大且效果值不穩定；若 Fail-safe N 大於 $5k+10$ ，表示出版偏差對研究結果影響不大。

結果

本研究目的是將國內情緒勞務相關之期刊論文，以統合分析技術蒐集相關資料加以檢定。根據 Cohen (1992) 提出效果值大小的標準， $r \leq .10$ 屬於低效果值； $r \geq .50$ 屬於高效果值； $.10 < r < .50$ 屬於中效果值，以及根據 Cochran Q 異質性檢定來分析，若 $p < .001$ ，則表示異質性達到顯著，本研究即採次群組分析，即是進行子項目細項分析內文，而依照上述標準條件進行各變項統合分析，結果彙總如表 1。

(一) 情緒勞務與組織制度之關聯性

本研究探討情緒勞務與組織制度之相關性分析結果，其平均效果值 r 值為 .403，其 95% 信賴區間介於 .327 至 .473 之間， Z 值 9.596， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 97.650，表示在觀察到的變異量中，有 97.650% 是來自研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。本研究情緒勞務與組織制度分析結果，平均效果值達 Cohen (1992) .20 $< r < .50$ ，達中效果規模標準，表示情緒勞務與組織制度具有相關性。情緒勞務與組織制度之間具有中度且正向相關，當情緒勞務感受越強，組織制度亦會越高；反之，當組織制度越高時，情緒勞務感受亦會越強。因此，推斷本研究假說一情緒勞務與組織制度呈正相關，假說一獲得成立。

(二) 情緒勞務與工作表現之關聯性

情緒勞務與工作表現方面分析結果，其平均效果值 r 值為 .378，其 95% 信賴區間介於 .339 至 .415 之間， Z 值 17.582， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 91.282，表示在觀察到的變異量中，有 91.282% 是來自研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。本研究情緒勞務工作表現分析結果，平均效果值達 Cohen (1992) .20 $< r < .50$ ，達中效果規模標準，表示

情緒勞務與工作表現上具有相關性。情緒勞務與工作表現之間具有中度且正向相關，表示當情緒勞務感受越強，工作表現亦會越高。推斷本研究假說二情緒勞務與工作表現呈正相關，假說二獲得成立。

(三) 情緒勞務與正向主觀感受之關聯性

情緒勞務與正向主觀感受方面分析結果，其平均效果值 r 值為 .170，其 95% 信賴區間介於 .098 至 .239 之間， Z 值 4.630， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 97.668，表示在觀察到的變異量中，有 97.668% 是來自研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。本研究情緒勞務與正向主觀感受分析結果，平均效果值達 Cohen (1992) $.10 < r < .20$ ，達低效果規模標準，表示情緒勞務與正向主觀感受上具有相關性。情緒勞務與正向主觀感受之間具有低度且正向相關，表示，當情緒勞務感受越強，正向主觀感受亦會越高。因此，推斷本研究假說三情緒勞務與正向主觀感受呈正相關，假說三獲得成立。

(四) 情緒勞務與負向主觀感受之關聯性

情緒勞務與負向主觀感受方面分析結果，其平均效果值 r 值為 -.175，其 95% 信賴區間介於 -.263 至 -.085 之間， Z 值 -3.775， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 98.388，表示在觀察到的變異量中，有 98.388% 是來自研究間實際變異，僅約 2% 來自於隨機誤差的變異。本研究情緒勞務與負向主觀感受分析結果，平均效果值達 Cohen (1992) $.10 < r < .20$ ，達低效果規模標準，表示情緒勞務與負向主觀感受上具有相關性。情緒勞務與負向主觀感受之間具有低度且負向相關，表示，當情緒勞務感受越強，負向主觀感受亦會越低。因此，推斷本研究假說四情緒勞務與負向主觀感受呈負相關，假說四獲得成立。

表 1
情緒勞務與各變項間比較表

變項	研究數	效果值	95% CI		Z 值	Q 值	I^2 值	5k+10
			LL	UL				
組織制度	57	0.403	.327	.473	9.596	2382.570***	97.650	295
工作表現	52	0.378	.339	.415	17.582	584.973***	91.282	270
正向主觀感受	66	0.170	.098	.239	4.630	2787.273***	97.668	340
負向主觀感受	85	-0.175	-.263	-.085	-3.775	5212.432***	98.388	435

註：CI = 信賴區間；LL = 下限；UL = 上限。

*** $p < .001$.

討論與建議

(一) 討論

本研究依據相關文獻探討，提出了情緒勞務與組織制度、工作表現、正向主觀感受以及負向主觀感受的假說，各變項分析值均達 .001 的顯著水準，以下依不同假說進行討論：

1. 情緒勞務與組織制度之間呈現中度正相關

情緒勞務與組織制度的研究結果其平均效果值 r 值為 .403，其 95% 信賴區間介於 .327 至 .473 之間， Z 值 9.596， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 97.650，表示在觀察到的變異量中 97.650% 為研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。此研究結果與林子堯與張偉雄 (2018) 與張偉雄 (2020) 對於情緒勞務與組織制度中有顯著正相關之結果相同；與陳璿如與王淑清 (2016) 針對組織的工作環境與情緒勞務的結果也呈現顯著正向關係相同；另外在工作

氣氛之中也與劉莉玲與王光毅（2017）提及員工競爭與情緒勞務呈現正相關，情緒勞務與組織制度兩者呈現顯著的正相關。Hur 與 Shin（2023）員工的日常感知就業不安定感如何影響他們的情緒勞務，組織可透過在不同層次提供支持，來減輕情緒勞務和緊急情況下的工作壓力導致的情感耗竭（Kumar & Jin, 2022）。且以 Cohen（1992）之標準，變項之關聯為中度效果值。意指當組織制度或情緒勞務其一影響工作者時，另一變項也會隨著影響。

2. 情緒勞務與工作表現之間呈現為中度正相關

情緒勞務與工作表現方面分析結果，其平均效果值 r 值為 .378，其 95% 信賴區間介於 .339 至 .415 之間， Z 值 17.582， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 91.282，表示在觀察到的變異量中 91.282% 為研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。此與陳怡君與郭丁熒（2020）、鍾政偉等人（2021）針對情緒勞務與工作績效與自我效能的研究之中呈現顯著正相關的研究結果相同；在行為表現之中也與侯勝宗等人（2015）、Wang 與 Chang（2016）、陳殷哲與蔡毓靜（2020）所提出情緒勞務與工作者行為正相關的研究結果相同。Kirk 等人（2023）透過訪談亦指出，若能有效改善情緒勞務情形，對於工作人員感受到的工作潛在負面影響也能夠有所降低，情緒勞務也對於一線員工的創造力有顯著影響（Ma et al., 2023）；Hu 等人（2023）認為組織支持對情緒勞務具有正向中介作用，情緒勞務對職業能力和職業承諾產生積極影響。本研究結果資料中能發現情緒勞務與工作表現兩者呈現中度正相關，意指當情緒勞務或工作表現其一影響工作者時，另一變項也會隨之影響。

3. 情緒勞務與正向主觀感受呈現低度正相關

實證研究指出正向主觀感受提及工作滿意度、情緒智力以及心理健康三項，Xu 與 Fan（2023）認為情緒勞務和工作滿意度之間存在正相關，同時受到工作關係的平行中介作用。Wu 等人（2024）提出員工的情緒勞務中的深層作用與更高的服務質量相關，而表面作用則導致較低的服務質量；Delgado（2023）提出心理健康中的韌性和情緒勞務具有正相關。在國內研究之中提及工作滿意度時皆呈現正相關（朱正一，2013；陳棟樑等人，2017；陳璿如、王淑清，2016；許順旺、李湘玲，2012；劉馥夢、陳殷哲，2016）；情緒勞務與情緒智力在 Hu（2013）以及謝佩玲（2015）研究之中也為正相關；在李卿雲等人（2013）、李卿雲（2013）以及齊文華（2015）在情緒勞務與心理健康的相關研究之中，兩者也呈正相關。由本研究之中情緒勞務與正向主觀感受方面分析結果，其平均效果值 r 值為 .170，其 95% 信賴區間介於 .098 至 .239 之間， Z 值 4.630， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 97.668，表示在觀察到的變異量中 97.668% 為研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。綜上所述，情緒勞務與正向主觀感受呈現低度正相關，意指當情緒勞務感受越強，正向主觀感受亦會越高，有效運用情緒勞務策略，對於工作滿意度、情緒智力以及心理健康的正向主觀感受，具有促進作用。

4. 情緒勞務與負向主觀感受呈現低度負相關

在負向主觀感受的實證研究中，工作壓力與工作倦怠對於情緒勞務的影響，在陳書梅（2012）、陳建和與吳沛好（2019）、劉馥夢與陳殷哲（2016）、楊淑芬（2021）以及黃秀萍（2022）等人的研究結論上發現情緒勞務與工作壓力呈現正相關的結果，意指工作壓力與情緒勞務有高度的關聯；在工作倦怠中則為負相關，彭馨瑩等人（2017）指出不同的情緒勞務策略所造成的結果不同，Hu 等人（2023）認為職業壓力和組織支持可以預測正負向特徵潛在影響以及與工作倦怠有關。本研究情緒勞務與負向主觀感受方面分析結果，其平均效果值 r 值為 -.175，其 95% 信賴區間介於 -.263 至 -.085 之間， Z 值 -3.775， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果值分配具有異質性， I^2 值為 98.388，表示在觀察到的變異量中，有 98.388% 為研究間實際變異，僅約 2% 來自於隨機誤差的變異。綜上所述，在過往研究結果與本次研究結果相符，情緒勞務與負向主觀感受呈現低度負相關，當情緒勞務感受越強，負向主觀感受亦會越低，工作樂趣的探索以改變負面想法、維持工作熱忱的情緒勞務形式調整，可避免心理壓力累積造成情緒耗竭的負向主觀感受產生。

(二) 建議

1. 建構組織制度的支持性與友善性，促進自我覺察改變情緒勞務

(1) 公司活動。情緒勞務與組織制度兩者密不可分，在本研究中提到兩種情緒勞務分別是淺層的情緒偽裝以及深層的情緒演出來因應工作的需求。另外也可以透過參與不同公司制度模式、組織良性氣氛，以及營造較為友善的工作氣氛，來使自己更安心、安全地在組織內工作，例如在公司內部有不同的活動參與，來認識不同工作夥伴形成同儕的支持團體。

(2) 員工企業諮商。藉由主管或資深前輩的工作經驗分享，來了解組織制度以及文化脈絡，抑或者透過諮詢或是相關個別心理輔導、諮商來覺察自己對於情緒的感受與處理策略，使自己能更加健康的處於工作環境之中。

(3) 組織制度。在組織層面中，管理階層對於情緒勞務以及員工在面對情緒的策略上，應該有更深入理解，促使組織在面對情緒勞務時能有更穩定的運作，故組織可辦理相關教育訓練與活動，如新人訓練、共識營、健康講座等，在活動之中說明組織文化與制度，使同仁能理解組織，增加工作者的組織認同、組織承諾；另外管理階層也可以透過一些工作環境、競爭比賽、獎勵制度以及工作氣氛的調整，利用物理、心理空間的調整以及前述提及的教育訓練與活動的安排，使工作者能認同組織文化時便能使其在情緒勞務上轉為深層情緒演出的情緒策略。

2. 強化工作效能表現，改善情緒勞務狀態

情緒勞務是一個不同於智能與體能勞務的工作表現形式，情緒勞務會受到工作表現、工作績效的需求，彼此間產生交互影響，導致工作效能提升或者是降低。在個人層面能做的便是不斷的感受與覺察自己的情緒、工作環境中的氣氛，使自己能在工作時呈現合宜的情緒表現。在組織層面與工作表現之中，組織透過制度、規範的調整來強化工作人員在情緒勞務中的工作表現，在教育訓練中透過顧客導向行為課程、情緒運用來增加工作者對於執行業務的過程中的合宜情緒表現；此外也可以透過鼓勵創新行為、自我激勵等策略，例如辦理工作改善計畫訓練、在職專業訓練等，來讓工作者有不同的自我效能的提升，使情緒勞務與工作表現能有正向的影響，以利公司績效的達成。

3. 正向主觀感受提升，轉化情緒勞務策略

正向主觀感受之中以工作滿意度、情緒智力以及心理健康三個面向進行討論：

(1) 工作滿意度。在個人層面之中，工作者透過工作滿意度的自我覺察、自我價值的探索、工作角色的定位、對於工作的要求等覺察，來形塑個人在工作中的價值，也透過自己在工作發展的過程中讓自己有更多的成就感，便能提升自己在情緒勞務中以更一致性的情緒策略來面對工作，例如於季度績效評估或者是年度考績評比過程，與員工討論個人工作效能表現，以正向鼓勵與肯定，協助員工對於工作滿意度的覺察；在組織層面，透過支持性氛圍來影響工作者對於工作滿意度的提升，透過管理階層的認同形成支持性的工作環境，重視員工福利與權益，讓工作者能感受到組織對於工作者的重視。

(2) 情緒智力。在個人層面之中，工作者情緒智力的提升對於團隊合作與溝通是有利而無害，情緒智能調節自己與團隊、組織的互動，而有效地針對目標前進，故個人在情緒智力的提升上，可透過第一步情緒的覺察來認識自己的情緒，在認識情緒時，能停下自己腳步藉由不同於過往的溝通模式來進行對話，讓自己在人際互動的歷程中能讓彼此有更多彈性與空間，也營造出舒適的對話空間；在組織方面，教育訓練的安排中，可透過情緒管理、情緒認識、溝通技巧以及人際互動等相關課程，讓工作者參與，藉由教育訓練的過程讓工作者提升情緒管理以及人際互動的能力。

(3) 心理健康。在個人層面之中，心理健康經常是工作者忽略的一個部分，許多時候工作者在面對情緒時較不敏感，所以累積的壓力便容易形成心理的負擔，故可以透過心理資本的增加使工作者來面對更多挑戰，故建議工作者能透過自我覺察來認識自己、強化自己，關注個人的自我成長，了

解自己的優弱勢來調整個人的工作策略，優點加以保留，缺點勇於面對調整，形成正向的心理資本的累積；在組織層面，透過心理健康的團體課程、活動講座以及員工心理健康調查，讓人資部門能更掌握同仁們的心理健康狀態。

4. 透過壓力管理，減少情緒耗竭，修正情緒勞務形式

在負向主觀感受之中透過工作壓力以及工作倦怠兩項來提供建議：

(1) 工作壓力。羅馬不是一天造成的，工作壓力亦然，故工作者在面對工作壓力時除了常用的情緒紓壓管道外，若工作者能在工作過程中適時表達自己的感受與想法也能降低工作壓力的形成，朱家煦（2020）指出表達真實情緒能降低工作壓力，進而降低工作倦怠，所以在面對情緒勞務的困難時，透過面對真實的自我並真實的表達感受能讓工作者有更多的紓壓管道；組織層面而言，績效與壓力相輔相成，管理階層如何拿捏得宜就成為經營者的一門藝術，故在管理層面上透過管理顧問或諮詢的歷程中來協助管理者培力，而針對工作者的部分，透過紓壓課程、壓力管理、績效管理等教育訓練課程，或是在過程中透過心理諮詢、諮商的介入，協助工作者減壓或是調整工作策略，甚至是在人力配比上的提升，相關策略皆可能使工作者降低工作壓力。

(2) 工作倦怠。如同工作壓力一般，不斷累積壓力後便容易造成工作的倦怠，所以在個人面對工作倦怠時就會出現離職的意願，對於組織而言人才培力不易，若人力的流動率高，便容易造成組織的不穩定。故在個人層面在面對工作倦怠時可透過心理諮詢或諮商來釐清個人對於工作現況的覺察，或是透過個人專業的進修來面對不同的挑戰；至於組織層面面對工作倦怠時，應重視情緒勞務的影響，在組織之中若能更暢通溝通管道、重視工作者面對情緒勞務的原因等，便能透過制度、規範的調整或是人才工作業務適配的釐清，來處理工作倦怠的問題。

5. 未來研究建議

本研究為蒐集國內期刊論文並以立意抽樣為主要方法，並經過統合分析來形成研究與結果，建議未來研究可以不僅侷限於國內期刊資料，可透過國內論文或相關文獻以及納入國外發表之期刊文獻再次進行統合分析，以利情緒勞務的統合分析有跨文化、跨組織的多元理解與深入分析探討，可以更能貼近情緒勞務與其他變項間真實的因果關係。此次研究經統合分析法進行分類編碼為四個構面：組織制度、工作表現、正向主觀感受、負向主觀感受，在研究結果之中能發現有不同層度的相關，建議未來可依構面及相關潛在變項進行分析，包含：組織行為導向、組織承諾、顧客承諾、工作壓力、工作倦怠、情緒智力、人格特質等面向，分析研究後也能嘗試發展相關量表工具供實務工作者使用，使理論與實務能相結合。最後在資料蒐集的部分，能發現期刊中主要針對護理、教育、服務業、公部門相關產業，近期也開始有少數助人專業開始探討情緒勞務對其影響，包含社工、教保員以及心理師，所以在未來若在不同產業別累積足夠文獻後，也能針對不同分類上進行分析研究，以利對於不同專業的情緒勞務的理解。

6. 研究限制

本研究採用統合分析法進行分析，所蒐集之研究樣本，皆需具有完整的相關係數數據才能納入研究分析樣本，但並非每個研究皆會提供完整數值，若僅提供典型相關分析或迴歸分析等缺乏完整數據，或為質性研究之研究成果皆需排除。此外，本研究蒐集之樣本局限於網路公開發表的期刊論文電子全文進行資料分析，故電子全文未直接公開之學術資料庫、國圖紙本論文、僅有紙本發表或研究結果不顯著之相關資料，不納入研究樣本分析與討論。

參考文獻

- * 為納入統合分析之文獻
- * 王友蘭（2018）：〈幼兒園教師情緒勞務、工作倦怠對離職傾向之研究〉。《美和學報》，37（1），9–40。[Wang, Y.-L. (2018). Research on the correlation between preschool teacher's emotional service, job burnout and turnover intention. *Journal of Meiho University*, 37(1), 9–40.]
- * 王光旭（2022）：〈社區照顧關懷據點服務志工情緒勞務的前置因素與其結果關連性之研究〉。《社會科學論叢》，16（1），69–118。[Wang, G.-X. (2022). Antecedents and consequences of emotional labour of the volunteers at the community care stations. *Review of Social Sciences*, 16(1), 69–118.] [https://doi.org/10.30401/RSS.202206_16\(1\).0003](https://doi.org/10.30401/RSS.202206_16(1).0003)
- * 王志宏、翁振益（2009）：〈領隊人員情緒勞務、工作倦怠與工作滿意度之間之關係：角色認同之調節效果〉。《戶外遊憩研究》，22（4），23–53。[Wang, C.-H., & Wong, J.-Y. (2009). Relationships among emotional labor, job burnout and job satisfaction of the tour leaders: Moderating effects of role identity. *Journal of Outdoor Recreation Study*, 22(4), 23–53.] [https://doi.org/10.6130/JORS.2009.22\(4\)2](https://doi.org/10.6130/JORS.2009.22(4)2)
- * 朱正一（2013）：〈探討醫學中心護理人員情緒勞務對工作滿意度與工作倦怠之影響〉。《台灣公共衛生雜誌》，32，266–278。[Chu, C.-I. (2013). The impact of hospital nurses' emotional labor on job satisfaction and burnout. *Taiwan Journal of Public Health*, 32, 266–278.] <https://doi.org/10.6288/TJPH2013-32-03-08>
- * 朱家煦（2020）：〈國民中學班級導師情緒勞務、工作壓力與職業倦怠之相關研究〉。《嶺東學報》，46，1–49。[Chu, C.-H. (2020). A study on junior high school homeroom teachers' emotional labor, job stress and job burnout. *Ling Tung Journal*, 46, 1–49.]
- * 何月妃、連雅慧、艾昌瑞（2011）：〈自我監控、工作滿意與情緒勞務對護理人員相關之研究〉。《運動健康休閒學報》，2，244–256。[Ho, Y.-F., Lien, B. Y.-H., & Ay, C.-R. (2011). The relationships among self-monitoring, job satisfaction and emotional labor of nursing personnel. *Journal of Sports Health and Leisure*, 2, 244–256.] <https://doi.org/10.29961/JSHL.201104.0023>
- * 何玉菁、王淑珍、徐傑冠、傅美瓊、邢鴻君、李幸樺（2022）：〈護理人員情緒勞務、情緒智力、工作壓力與留任意願之關聯性探討〉。《醫院雜誌》，55（2），46–60。[Ho, Y. C., Wang, S. C., Hsu, C. K., Fu, M. C., Hsing, H. C., & Li, H. H. (2022). Relationship between nurses' emotional labor, emotional intelligence, job stress, and intention to stay. *Hospital*, 55(2), 46–60.]
- 余民寧、陳柏霖、陳玉樺（2018）：〈巔峰型教師的樣貌：圓滿幸福、知覺工作壓力、靈性幸福感及心理健康之關係〉。《教育心理學報》，50，1–30。[Yu, M.-N., Chen, P.-L., & Chen, Y.-H. (2018). What does the flourishing teacher look like? The relationships between flourishing, perceived work stress, spiritual well-being and mental health. *Bulletin of Educational Psychology*, 50, 1–30.] [https://doi.org/10.6251/BEP.201809_50\(1\).0001](https://doi.org/10.6251/BEP.201809_50(1).0001)
- 李安明、黃芳銘、呂晶晶（2012）：〈「國民小學教育人員情緒勞務量表」之發展與編製〉。《測驗學刊》，59，451–486。[Li, A.-M., Hwang, F.-M., & Lu, C.-C. (2012). The development of

- Emotional Labor Scales For Elementary School Teachers. *Psychological Testing*, 59, 451–486.]
<https://doi.org/10.7108/PT.201209.0451>
- * 李卿雲 (2013) : 〈台灣東部某區域醫院護理人員情緒勞務及心理健康之關係〉。《領導護理》, 14 (3) , 23–35。 [Lee, C.-Y. (2013). The correlation between nurses' emotional labor and mental health. *Leadership Nursing*, 14(3), 23–35.] [https://doi.org/10.29494/LN.201309_14\(3\).0003](https://doi.org/10.29494/LN.201309_14(3).0003)
- * 李卿雲、謝碧晴、蘇慧芳 (2013) : 〈台灣天主教醫院護理人員情緒勞務及心理健康之關係〉。《台灣公共衛生雜誌》, 32 , 140–154。 [Lee, C.-Y., Hsieh, P.-C., & Su, H.-F. (2013). The relationship between emotional labor and mental health among nurses in Catholic hospitals in Taiwan. *Taiwan Journal of Public Health*, 32, 140–154.] <https://doi.org/10.6288/TJPH2013-32-02-05>
- * 吳宗祐、鄭伯璦 (2003) : 〈組織情緒研究之回顧與前瞻〉。《應用心理研究》, 19 , 137–173。 [Wu, T.-Y., & Cheng, B.-S. (2003). Emotion studies in organizations in Taiwan: A critical review. *Research in Applied Psychology*, 19, 137–173.]
- 吳相儀、張聖翎、蕭舒謙、簡晉龍 (2018) : 〈感恩到幸福：從復原力探討感恩與心理健康之關係〉。《教育心理學報》, 50 , 83–106。 [Wu, H.-Y., Chang, S.-L., Hsiao, S.-C., & Chien, C.-L. (2018). From gratitude to bliss: The mediating effect of resilience on the relationship between gratitude and mental health. *Bulletin of Educational Psychology*, 50, 83–106.]
[https://doi.org/10.6251/BEP.201809_50\(1\).0004](https://doi.org/10.6251/BEP.201809_50(1).0004)
- 吳清山、林天祐 (2005) : 〈情緒勞務〉。《教育資料與研究》, 65 , 136。 [Wu, C.-S., & Lin, T.-Y. (2005). Emotional labor. *Educational Resources and Research*, 65, 136.]
- * 吳淑蓉、王秀紅 (2005) : 〈護理人員情緒勞務及其相關因素探討〉。《實證護理》, 1 , 243–252。 [Wu, S.-J., & Wang, H.-H. (2005). Emotional labor and its related factors in clinical nurses. *Journal of Evidence-Based Nursing*, 1, 243–252.] <https://doi.org/10.6225/JEBN.1.4.243>
- * 沈碩彬、黃文三 (2017) : 〈高中職教師情緒勞務與學校生活適應之關聯模式探析〉。《教育理論與實踐學刊》, 36 , 47–73。 [Shen, S.-P., & Huang, W.-S. (2017). The associated model of teachers' emotional labor and school life adjustment in general and vocational high schools. *Journal of Educational Theory and Practice*, 36, 47–73.] [https://doi.org/10.7038/JETP.201712_\(36\).0003](https://doi.org/10.7038/JETP.201712_(36).0003)
- * 林子堯、張偉雄 (2018) : 〈國際觀光旅館全職從業人員情緒勞務與犬儒主義之結構方程模式〉。《觀光產業與航空管理期刊》, 1 (1) , 22–42。 [Lin, T.-Y., & Chang, W.-H. (2018). The structural relationship between emotional labor and cynicism of full-time international tourist hotels employees. *Journal of Tourism Industry and Aviation Management*, 1(1), 22–42.]
[https://doi.org/10.6862/JTIAM.201807_1\(1\).0002](https://doi.org/10.6862/JTIAM.201807_1(1).0002)
- 林木泉、張桂彬、梁淑娟、張嘉齡、彭渝珍 (2008) : 〈情緒勞務對顧客導向行為之影響〉。《醫務管理期刊》, 9 , 98–113。 [Lin, M.-C., Chang, K.-P., Liang, S.-C., Chang, C.-L., & Peng, Y.-J. (2008). The influence of emotional labor on customer-oriented behaviors. *Journal of Healthcare Management*, 9, 98–113.] [https://doi.org/10.6174/JHM2008.9\(2\).98](https://doi.org/10.6174/JHM2008.9(2).98)
- * 林少龍、李文廷、陳曉天 (2012) : 〈情緒表達性、情緒勞務與員工正面情感傳遞之關連性研究〉。《中州管理與人文科學叢刊》, 2 (1) , 1–21。 [Lin, S.-L., Lee, W.-T., & Chen, S.-T. (2012). A

- study on the relationship of emotional expressivity, emotional labor and employee positive affective delivery. *Chung Chou Journal of Management and Humanity Science*, 2(1), 1–21.]
- * 林永森、黃文雄、張少熙、林玲玉（2015）：〈表層及深層演出對工作倦怠與離職意圖之影響：兼論幽默感之調節效果〉。《戶外遊憩研究》，28（1），73–103。[Lin, Y.-S., Huang, W.-S., Chang, S.-H., & Lin, L.-Y. (2015). Surface and deep acting performance affect job burnout and turnover intention: The moderating effect of sense of humor. *Journal of Outdoor Recreation Study*, 28(1), 73–103.] [https://doi.org/10.6130/JORS.2015.28\(1\)3](https://doi.org/10.6130/JORS.2015.28(1)3)
- 林尚平（2000）：〈組織情緒勞務負擔量表之發展〉。《中山管理評論》，8，427–447。[Lin, S.-P. (2000). A study of the development of Emotional Labor Loading Scale. *Sun Yat-Sen Management Review*, 8, 427–447.]
- 林瑞枝（2012）：《高雄市政府會計人員情緒勞務、知覺組織支持與工作滿意關係之研究》（未出版碩士論文），國立高雄師範大學。[Lin, J.-C. (2012). *A study on the relationship among the emotional labor, perceived organizational support and job satisfaction of the accounting personnel* (Unpublished master's thesis). National Kaohsiung Normal University.]
- 邱淑玲（2020）：《探討金融證券從業人員角色超載與情緒耗竭之研究》（未出版碩士論文），中華大學。[Chiu, C.-L. (2020). *Relevant research on the role overload and emotional exhaustion of financial securities staff* (Unpublished master's thesis). Chung Hua University.]
- 周漢威（2017）：《探討不同醫院層級、情緒勞務與護理人員身心健康之關聯》（未出版碩士論文），國立清華大學。[Chou, H.-W. (2017). *Emotional labor and mental health condition of nurses working at different level hospital in Taiwan* (Unpublished master's thesis). National Tsing Hua University.]
- 范捷茵（2014年9月11日）：〈教師最怕 政策改變與家長溺愛〉。臺灣醒報。<https://www.anntw.com/articles/20140911-Drgi> [Fan, J.-Y. (2014, September 11). *Jiaoshi zui pa zhengce gaibian yu jiazhang nai*. Awakening News Networks. <https://www.anntw.com/articles/20140911-Drgi>]
- * 侯勝宗、樊學良、連婉茜（2015）：〈真心或矯情？情緒勞務和創新行為之關係〉。《臺大管理論叢》，25（3），67–100。[Hou, S.-T., Fan, H.-L., & Lien, W.-C. (2015). Sincere or insincere? Exploring the relationship between emotional labor and innovative behavior. *NTU Management Review*, 25(3), 67–100.] <https://doi.org/10.6226/NTUMR.2015.JUN.OB07>
- 侯雅雯（2016）：〈文官培訓輔導員情緒勞務之探究〉。《文官培訓學刊》，1（2），37–63。[Hou, Y.-W. (2016). A study on counselors' emotional labor for civil servant training. *Journal of Civil Service Training*, 1(2), 37–63.] <https://doi.org/10.6700/JCST.2016.0102.02>
- * 洪嘉仁（2015）：〈餐飲業服務人員情緒勞務人格特質對服務品質影響之探討—以台北圓山飯店為例〉。《桃園創新學報》，35，471–480。[Hung, C.-J. (2015). Emotional labor catering staff to explore the impact of personality on service quality: A case study of the Grand Hotel in Taipei. *Journal of Taoyuan Innovation*, 35, 471–480.]
- 孫俊傑、龔心怡（2010）：〈國民中學兼任行政職務教師情緒勞務、教師自我效能與學校效能關係之研究〉。《彰化師大教育學報》，18，29–62。[Sun, C.-C., & Kung, H.-Y. (2010). A

- study of the relationships among emotional labor, teacher self-efficacy and school effectiveness for the teachers with administrative position in junior high schools. *Journal of Education National Changhua University of Education*, 18, 29–62.] <https://doi.org/10.6769/JENCUE.201012.0031>
- 孫義雄、孫于婷、雷婷蘭、張甯凱（2017）：〈警察人員情緒勞務之訪談研究—以高雄市政府警察局為例〉。《中央警察大學警察行政管理學報》，13，1–22。[Sun, Y.-H., Sun, Y.-T., Lei, T.-L., & Chang, N.-K. (2017). A study of emotional labor of police: A case study on police in Kaohsiung City. *Journal of Police Management*, 13, 1–22.]
- 高潔純、吳珮甄（2015）：〈加護單位護理人員之情緒勞務探討〉。《醫院雙月刊》，48（4），34–45。[Kao, C.-C., & Wu, P.-C. (2015). The emotional labor of nursing staff in intensive care units (ICUs). *Hospital*, 48(4), 34–45.]
- * 徐錢玉、陳柏蒼（2012）：〈職場靈性、心理所有權與情緒勞務之關係研究—以台北市星級旅館服務人員為例〉。《觀光旅遊研究學刊》，7（2），1–20。[Hsu, C.-Y., & Chen, P.-T. (2012). The relationship among workplace spirituality, psychological ownership and emotional labor: An empirical study of employees of the star ratings of hotels in Taipei City. *Journal of Tourism and Travel Research*, 7(2), 1–20.] <https://doi.org/10.29689/JTTR.201212.0001>
- 陳元璟（2022）：《對主管的情緒勞務與離職意願：心理福祉及高績效人力資源實務之探討》（未出版碩士論文），國立政治大學。[Chen, Y.-C. (2022). *Supervisor-based emotional labor and turnover intention: Exploration of psychological-wellbeing and high-performance human resources practices* (Unpublished master's thesis). National Chengchi University.] <https://doi.org/10.6814/NCCU202200830>
- * 陳怡君、郭丁熒（2020）：〈國民小學專任輔導教師情緒勞務與輔導自我效能關係之研究〉。《教育學誌》，43，163–210。[Chen, Y.-C., & Guo, D.-Y. (2020). A study on the relationship between emotional labor and counseling self-efficacy of teacher-counselors in elementary schools. *Journal of Education*, 43, 163–210.]
- * 陳建和、吳沛妤（2019）：〈百貨公司專櫃人員工作壓力、情緒勞務與工作倦怠之探討〉。《觀光旅遊研究學刊》，14（2），41–57。[Chen, C.-H., & Wu, P.-Y. (2019). The study of job stress, emotional labor, and job burnout for department store staff. *Journal of Tourism and Travel Research*, 14(2), 41–57.]
- 陳殷哲、蔡毓靜（2020）：〈情緒勞務與建言行為關係之研究—以主動性人格為調節變項〉。《企業管理學報》，45（4），33–61。[Chen, Y.-C., & Tsai, Y.-J. (2020). Relationship between emotional labor and voice behavior: Using proactive personality as the moderating variable. *Journal of Business Administration*, 45(4), 33–61.] <https://doi.org/10.3966/102596272020120454002>
- * 陳書梅（2012）：〈流通館員情緒勞務與情緒耗竭之調查研究：以大學圖書館之刁難讀者服務為例〉。《教育資料與圖書館學》，50，5–39。[Chen, S.-M. S. (2012). A survey of circulation librarians' emotional labor and emotional exhaustion: The case of difficult patron service in university libraries. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 50, 5–39.] <https://doi.org/10.6120/JoEMLS.2012.501/0482.RS.AM>

- * 陳棟樑、余思瑩、吳純萱（2017）：〈119 派遣員情緒勞務、工作滿意度及工作倦怠之研究〉。《管理資訊計算》，6（S3），176–185。[Chen, T.-L., Yu, S.-Y., & Wu, C.-H. (2017). The study of 119 dispatchers' emotional labor, job satisfaction and job burnout. *Management Information Computing*, 6(S3), 176–185.] [https://doi.org/10.6285/MIC.6\(S3\).15](https://doi.org/10.6285/MIC.6(S3).15)
- * 陳璿如、王淑清（2016）：〈居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度之相關研究〉。《幼兒教育研究期刊》，17，1–21。[Chen, H.-J., & Wang, S.-C. (2016). The study on emotional labor and job satisfaction of family childcare providers. *Journal of Early Childhood Education & Care*, 17, 1–21.]
- 連志剛、黃建翔、張育菁、阮宜庭（2022）：〈工作便利？還是工作壓力？教師下班後即時通訊軟體公務使用情形與工作倦怠之關係——以教師工作價值觀為調節變項〉。《教育心理學報》，53，717–744。[Lien, C.-K., Huang, C.-H., Chang, Y.-C., & Ruan, Y.-T. (2022). Work convenience or stress? The relationship between the work-related use of instant messaging apps beyond work hours and job burnout in teachers and the moderating role of job values. *Bulletin of Educational Psychology*, 53, 717–744.] [https://doi.org/10.6251/BEP.202203_53\(3\).0009](https://doi.org/10.6251/BEP.202203_53(3).0009)
- * 張映芬（2021）：〈情緒勞務策略組型及其與相關因素之關係：質、量觀點的個人中心分析〉。《教育心理學報》，52，595–618。[Chang, Y.-F. (2021). Emotional labor strategy profiles and theirs relationship with related factors: From the perspectives of the quality/quantity. *Bulletin of Educational Psychology*, 52, 595–618.] [https://doi.org/10.6251/BEP.202103_52\(3\).0005](https://doi.org/10.6251/BEP.202103_52(3).0005)
- * 張偉雄（2020）：〈影響國際觀光旅館組織氣候、員工情緒勞務與工作滿足感之間之關係暨結構模式性別恆等性檢定〉。《旅遊管理研究》，11（1），69–92。[Chang, W.-H. (2020). The structural equation modeling construction and the gender structure invariance assessment of factors affecting the relationship of organizational climate, emotional labor, and job satisfaction for international tourist hotels employees. *Tourism Management Research*, 11(1), 69–92.] [https://doi.org/10.6934/TMR.202012_11\(1\).0003](https://doi.org/10.6934/TMR.202012_11(1).0003)
- 張紹勳（2014）：《Meta 分析實作：使用 Excel 與 CMA 程式》。五南圖書。[Chang, S.-S. (2014). *Meta fenxi shizuo: Shiyong Excel yu CMA chengshi*. Wu-Nan Book.]
- * 許順旺、李湘玲（2012）：〈航空地勤服務人員情緒勞務與工作態度之相關研究——以工作倦怠為中介變項〉。《輔仁民生學誌》，18（2），1–26。[Hsu, S.-W., & Lee, H.-L. (2012). Study of emotional labor and job attitude of the ground staff in the airline: Job burnout as a mediator. *Fu Jen Journal of Human Ecology*, 18(2), 1–26.] <https://doi.org/10.29440/FJJHE.201212.0001>
- * 許境頤、詹介云（2014）：〈威權領導與情緒勞務之關聯研究〉。《人力資源管理學報》，14（4），31–55。[Shu, C.-Y., & Jhan, J.-Y. (2014). Investigating the relationship between authoritarian leadership and subordinate's emotional labor. *Journal of Human Resource Management*, 14(4), 31–55.] <https://doi.org/10.6147/JHRM.2014.1404.02>
- 常雅珍（2011）：〈以正向情緒建構大學生情緒教育之質化研究〉。《輔導與諮商學報》，33（2），55–85。[Chaung, Y.-J. (2011). The construction of affective education curriculum with the content of the positive emotion. *The Journal of Guidance & Counseling*, 33(2), 55–85.]

<https://doi.org/10.7040/JGC.201111.0055>

- * 黃一峯 (2016) : 〈公共服務中的「面具效應」: 情緒勞務觀點的探討〉。《文官制度季刊》, 8 (4), 55-74。[Huang, I. Y.-F. (2016). Mask effect in public service: A perspective of emotional labor. *Journal of Civil Service*, 8(4), 55-74.]
- 黃秀萍 (2022) : 《公部門人員運動參與對工作壓力、情緒勞務影響之研究》(未出版碩士論文), 大葉大學。[Huang, H.-P. (2022). *Impacts of public servants' sports participation on work stress and emotional labor* (Unpublished master's thesis). Dayeh University.]
- 黃秋霞 (2016) : 〈情緒智力的正思與反思〉。《臺灣教育評論月刊》, 5 (7), 101-110。[Huang, C.-H. (2016). Qingxu zhili de zhengsi yu fansi. *Taiwan Educational Review Monthly*, 5(7), 101-110.]
- 黃敦群、紀乃文、張雅婷、郭洧岑 (2014) : 〈情緒勞動的前因、後果與潛在干擾變數: 統合分析法之探討〉。《人力資源管理學報》, 14 (3), 93-134。[Huang, T.-C., Chi, N.-W., Chang, Y.-T., & Kuo, W.-T. (2014). Antecedents, consequences, and potential moderators of emotional labor: A meta-analytic investigation. *Journal of Human Resource Management*, 14(3), 93-134.]
<https://doi.org/10.6147/JHRM.2014.1403.04>
- 黃寶園、林世華 (2007) : 〈人格特質與社會支持對壓力反應歷程影響之研究: 結合統合分析與結構方程模式二計量方法〉。《教育心理學報》, 39, 263-294。[Huang, B.-Y., & Lin, S.-H. (2007). A study of stress response caused by personality and social support: Combining psychometric meta-analysis and structural equation modeling. *Bulletin of Educational Psychology*, 39, 263-294.]
<https://doi.org/10.6251/BEP.20070604>
- * 彭于萍 (2015) : 〈大學圖書館館員之情緒勞務與工作滿意之構面關係模式探析〉。《國家圖書館館刊》, 104 (1), 89-118。[Peng, Y.-P. (2015). The relationship between facets of emotional labor and job satisfaction of university librarians. *National Central Library Bulletin*, 104(1), 89-118.]
- * 彭馨瑩、張志銘、賴永僚、詹正豐 (2017) : 〈桃園市國民小學特教老師工作倦怠、休閒調適策略與情緒勞務之關係研究〉。《中原體育學報》, 11, 78-94。[Peng, S.-Y., Chang, C.-M., Lai, E.-L., & Jan, C.-F. (2017). The study of relationship among job burnout, leisure coping, emotional labor of elementary schools species education teachers in the Taoyuan Country. *Chung Yuan Physical Education Journal*, 11, 78-94.] [https://doi.org/10.6646/CYPEJ.201712_\(11\).0009](https://doi.org/10.6646/CYPEJ.201712_(11).0009)
- 游淑惠 (2014) : 《國內五大人格特質與工作滿意度關係之後設分析》(未出版碩士論文), 國立新竹教育大學。[Yu, S. H. (2014). *A meta-analysis in Taiwan of the relationship between five-factor model of personality and job satisfaction* (Unpublished master's thesis). National Hsinchu University of Education.]
- 童莉萍 (2021) : 《情緒勞務與離職傾向關係之研究: 探討情緒耗竭與重要他人回饋之中介與調節效果》(未出版碩士論文), 國立高雄科技大學。[Tung, L.-P. (2021). *A study of the relationship between emotional labor and turnover intention: Exploring the mediating and moderating effects of emotional exhaustion and significant others' feedback* (Unpublished master's

- thesis). National Kaohsiung University of Science and Technology.]
- * 曾瑞蓮、林之丞、張純菁（2011）：〈以情緒勞務為中介變項探討博物館志工知覺組織支持與服務導向組織公民行為之關係研究〉。《科技博物》，19（4），67-88。[Tseng, J.-L., Lin, C.-C., & Chang, C.-C. (2011). A study of museum voluntary workers' perceived organizational support and service-oriented organizational behavior: Emotional labor as a mediator. *Technology Museum Review*, 19(4), 67-88.]
- * 葉佳綺、黃能堂（2012）：〈銀行櫃員工作特性、情緒勞務與工作滿足對組織承諾影響之研究〉。《就業與勞動關係季刊》，2，358-387。[Yeh, C.-C., & Huang, N.-T. (2012). A study on the influence of job characteristics, emotional labor and job satisfaction on organizational commitment. *Employment & Labor Relations Quarterly*, 2, 358-387.]
[https://doi.org/10.6674/TWELRQ.201212_2\(3\).0005](https://doi.org/10.6674/TWELRQ.201212_2(3).0005)
- 楊淑芬（2021）：《某農產運銷公司員工的工作壓力、情緒勞務與工作倦怠之研究》（未出版碩士論文），中華大學。[Yang, S.-F. (2021). *Research on the correlation between working pressure, emotional labor and job burnout anonymous of agricultural products marketing corporation* (Unpublished master's thesis). Chung Hua University.]
- 齊文華（2015）：《第一線服務人員的情緒勞務與情緒勞務展演方式對其情緒耗竭及心理健康影響之比較》（未出版碩士論文），國立臺南大學。[Chi, W.-H. (2015). *The comparison of emotional labor, emotional labor performances manners of first line service personnel on emotional exhaustion and mental health* (Unpublished master's thesis). National University of Tainan.]
- * 劉廷揚、李昭蓉、蘇政宏、吳佩璉（2016）：〈公共衛生人員情緒勞務、情緒智力與工作倦怠關聯性研究〉。《政策與人力管理》，7（2），89-144。[Liu, T.-Y., Li, C.-J., Su, C.-H., & Wu, P.-L. (2016). Relationship among emotional labor, emotional intelligence and job burnout of public health staff. *Policy and Personnel Management*, 7(2), 89-144.]
[https://doi.org/10.29944/PPM.201612_7\(2\).0003](https://doi.org/10.29944/PPM.201612_7(2).0003)
- 劉怡均（2022）：《第一線人員之情緒勞務與工作倦怠—以高雄市稅捐稽徵處為例》（未出版碩士論文），國立中山大學。[Liu, I.-C. (2022). *Emotional labor and job burnout of counter staff: A case study of Kaohsiung Revenue Service Office* (Unpublished master's thesis). National Sun Yat-sen University.]
- * 劉莉玲、王光毅（2017）：〈美容從業人員競爭與情緒勞務關係之研究〉。《績效與策略研究》，14（2），1-20。[Liu, L.-L., & Wang, K.-Y. (2017). The study of the relation between competition and emotional labor for beauty employees. *Journal of Performance and Strategy Research*, 14(2), 1-20.] [https://doi.org/10.6736/JPSR.201709_14\(2\).0001](https://doi.org/10.6736/JPSR.201709_14(2).0001)
- * 劉馥夢、陳殷哲（2016）：〈教保服務人員工作壓力與情緒勞務關聯性之研究〉。《學校行政》，105，85-110。[Liu, F.-M., & Chen, Y.-C. (2016). Correlation between preschool educators' job stress and emotional labor. *School Administrators*, 105, 85-110.]
<https://doi.org/10.3966/160683002016090105005>
- 蔡孟愷（2013）：〈初探校長正向領導對教師情緒勞務之影響〉。《中等教育季刊》，66（3），

- 102–111。[Tsai, M.-K. (2013). Chutan xiaozhang zhengxiang lingdao dui jiaoshi qingxu laowu zhi yingxiang. *Secondary Education*, 66(3), 102–111.] <https://doi.org/10.6249/SE.2015.66.3.08>
- 謝佩玲 (2015)：《服務品質要求、情緒勞務、離職傾向、成就感與情緒智力之關係研究—以旅館業第一線員工為例》（未出版碩士論文），國立中山大學。[Hsieh, P.-L. (2015). *A study of relationship among service quality requirement, emotional labor, turnover intention, achievement and emotional intelligence in hotel front line staff* (Unpublished master's thesis). National Sun Yat-sen University.]
- 謝俊義、廖珮玟、陳雅婷、闕壯宏、林月雲 (2015)：〈情緒勞務會受到組織環境因素影響嗎？公部門、私部門、非營利組織員工行為異同之探索性研究〉。《行政暨政策學報》，61，101–148。[Hsieh, J.-Y., Liao, P.-W., Chen, Y.-T., Chueh, J.-H., & Lin, Y.-Y. (2015). Do organizational factors influence emotional labor? Exploring the similarities and differences of employee behaviors across public, private sector and nonprofit sector. *Public Administration & Policy*, 61, 101–148.] [https://doi.org/10.29865/PAP.201512_\(61\).0004](https://doi.org/10.29865/PAP.201512_(61).0004)
- 謝彥緯、張筱玫、郭昶志、張雁晴、游敏媛、陳明德 (2014)：〈職能治療師情緒勞務與相關影響因子〉。《職能治療學會雜誌》，32，167–184。[Hsieh, Y.-W., Chang, H.-M., Kuo, C.-C., Chang, Y.-C., Yu, M.-Y., & Chen, M.-D. (2014). The emotional labor and its related factors in occupational therapists. *Journal of Taiwan Occupational Therapy Association*, 32, 167–184.] [https://doi.org/10.6594/JTOTA.2014.32\(1\).06](https://doi.org/10.6594/JTOTA.2014.32(1).06)
- 謝琇玲、林惠敏、吳明衍 (2023)：〈安內優先：內部顧客導向服務對情緒耗竭之影響分析〉。《管理資訊計算》，12 (1)，272–280。[Hsieh, H.-L., Lin, H.-M., & Wu, M.-Y. (2023). The priority of satisfying internal customers: The impact of internal customer oriented service on emotional exhaustion. *Management Information Computing*, 12(1), 272–280.] [https://doi.org/10.6285/MIC.202303_12\(1\).0023](https://doi.org/10.6285/MIC.202303_12(1).0023)
- * 鍾政偉、歐純妤、李沛儒、錢俐伶、羅譽翎 (2021)：〈身在「服」中不知「服」—應用劇場理論建構旅遊服務中心人員服務績效之研究〉。《休閒產業管理學刊》，14 (2)，43–68。[Chung, C.-W., Ou, C.-Y., Li, P.-R., Qian, L.-L., & Luo, Y.-L. (2021). Not knowing “service” in the “travel service center”: A study on service performance of travel service center staff by the theater theory. *Journal of Leisure and Recreation Industry Management*, 14(2), 43–68.] [https://doi.org/10.6213/JLRIM.202109_14\(2\).0003](https://doi.org/10.6213/JLRIM.202109_14(2).0003)
- 龔珮瑄 (2016)：《國小教師情緒智慧、情緒勞務與心理健康之研究》（未出版碩士論文），國立臺灣師範大學。[Kung, P.-H. (2016). *The study of emotional intelligence, emotional labor and mental health in elementary school teacher* (Unpublished master's thesis). National Taiwan Normal University.]
- Al-Shammari, M. M. (1992). Organization climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 13(6), 30–32. <https://doi.org/10.1108/01437739210021884>
- 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.

- <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- 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.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Brown, E. L., Stark, K., Vesely, C., & Choe, J. (2023). “Acting often and everywhere:” Teachers’ emotional labor across professional interactions and responsibilities. *Teaching and Teacher Education, 132*, Article 104227. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104227>
- Choi, H.-M., Mohammad, A. A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees’ emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management, 82*, 199–208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin, 112*(1), 155–159.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Delgado, C., Roche, M., Fethney, J., & Foster, K. (2020). Workplace resilience and emotional labour of Australian mental health nurses: Results of a national survey. *International Journal of Mental Health Nursing, 29*(1), 35–46. <https://doi.org/10.1111/inm.12598>
- Delgado, V. (2023). Uncovering youth’s invisible labor: Children’s roles, care work, and familial obligations in Latino/a immigrant families. *Social Sciences, 12*(1), Article 36.
<https://doi.org/10.3390/socsci12010036>
- Du, Y., & Wang, Z. (2021). How does emotional labor influence voice behavior? The roles of work engagement and perceived organizational support. *Sustainability, 13*(19), Article 10524.
<https://doi.org/10.3390/su131910524>
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior, 64*(1), 1–23. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00038-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1)
- 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*, 323–349.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hu, H.-H. (2013). Dance with problem customers: An examination of the moderating effect of emotional intelligence. *Chiao Da Management Review, 33*(1), 1–36.
- Hu, Y. (2023). Examining the effects of teacher self-compassion, emotion regulation, and emotional labor strategies as predictors of teacher resilience in EFL context. *Frontiers in Psychology, 14*, Article 1190837. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1190837>
- Hu, Y., He, G., & Wang, W. (2023). Profiles of Chinese teachers’ emotional labor: Evolution and relations with job demands, resources, and burnout. *Teaching and Teacher Education, 132*, Article 104230.

- <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104230>
- Hur, W.-M., & Shin, Y. (2023). Daily relationships between job insecurity and emotional labor amid COVID-19: Mediation of ego depletion and moderation of off-job control and work-related smartphone use. *Journal of Occupational Health Psychology, 28*(2), 82–102.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000352>
- Hussain, F., & Saif, A. (2019). Teacher's job security and workload factors affecting job satisfaction of teachers in Multan (Southern Punjab)–Pakistan. *Journal of Education and Vocational Research, 10*(1), 1–8. [https://doi.org/10.22610/jevr.v10i1\(V\).2957](https://doi.org/10.22610/jevr.v10i1(V).2957)
- Kang, J., & Jang, J. (2022). Frontline employees' emotional labor toward their co-workers: The mediating role of team member exchange. *International Journal of Hospitality Management, 102*, Article 103130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103130>
- Kim, H.-K., & Park, C.-H. (2023). Effects of general characteristics, emotional labor, empathy ability, and wisdom on the psychological well-being of female caregivers visiting the homes of vulnerable care recipients and the elderly. *Behavioral Sciences, 13*(5), Article 360.
<https://doi.org/10.3390/bs13050360>
- Kirk, K., Cohen, L., Timmons, S., Edgley, A., & Santos, J. L. (2023). “Zero to hero”: Conceptualising time as a moderator of nurses' emotional labour on the front line. *Journal of Nursing Management, 2023*, Article 9383167. <https://doi.org/10.1155/2023/9383167>
- Kumar, N., & Jin, Y. (2022). Impact of nurses' emotional labour on job stress and emotional exhaustion amid COVID-19: The role of instrumental support and coaching leadership as moderators. *Journal of Nursing Management, 30*(7), 2620–2632. <https://doi.org/10.1111/jonm.13818>
- Kumar, N., Liu, Z., Flinchbaugh, C., Hossain, M. Y., & Hossain, M. N. (2022). Impact of emotional labour on taking charge to predict employee's creative and task performance: The moderation of performance-based pay from the lens of self-determination theory. *PLoS ONE, 17*(10), Article e0269196. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269196>
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2018). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly, 18*(4), 393–412. <https://doi.org/10.1080/16184742.2017.1406971>
- *Lin, Y.-W., & Huang, Y.-W. (2014). Team climate, emotional labor and burnout of physicians: A multilevel model. *Taiwan Journal of Public Health, 33*, 271–289. <https://doi.org/10.6288/TJPH201433103012>
- Liu, X.-Y., Chi, N.-W., & Gremler, D. D. (2019). Emotion cycles in services: Emotional contagion and emotional labor effects. *Journal of Service Research, 22*(3), 285–300.
<https://doi.org/10.1177/1094670519835309>
- Ma, C., Wang, B., Sun, C., & Lin, L. (2023). The spillover effect of emotional labor: How it shapes frontline employees' proactive innovation behavior. *SAGE Open, 13*(3).
<https://doi.org/10.1177/21582440231191791>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor.

- Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010. <https://doi.org/10.2307/259161>
- Morris, J. D. (1995). Observations: SAM: The self-assessment manikin: An efficient cross-cultural measurement of emotional response. *Journal of Advertising Research*, 35(6), 63–68.
- Ortynsky, M., Walsh, M. M., Carleton, E., & Ziemer, J. (2024). Leaders' emotional labour and abusive supervision: The moderating role of mindfulness. *Stress and Health*, 40(2), Article e3298 <https://doi.org/10.1002/smi.3298>
- Petiot, O., Visioli, J., & Kermarrec, G. (2023). The emotional labor of physical education teachers in 'difficult contexts': An inductive analysis of the most significant moments of their career. *Physical Education and Sport Pedagogy*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/17408989.2023.2219269>
- Qiu, P., Yan, L., Zhang, Q., Guo, S., Liu, C., Liu, H., & Chen, X. (2023). Organizational display rules in nursing: Impacts on caring behaviors and emotional exhaustion through emotional labor. *International Nursing Review*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1111/inr.12876>
- Rosenthal, R. (1995). Writing meta-analytic reviews. *Psychological Bulletin*, 118(2), 183–192. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.118.2.183>
- Schermerhorn, J. R. (1996). *Management and organizational behavior essentials*. John Wiley & Sons.
- 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.1.55>
- Wang, M.-L., & Chang, S.-C. (2016). The impact of job involvement on emotional labor to customer-oriented behavior: An empirical study of hospital nurses. *The Journal of Nursing Research*, 24, 153–162. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000114>
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147–165. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>
- Wu, T.-J., Zhang, R.-X., & Li, J.-M. (2024). How does emotional labor influence restaurant employees' service quality during COVID-19? The roles of work fatigue and supervisor–subordinate Guanxi. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 136–154. <https://doi.org/10.1108/ijchm-09-2022-1060>
- Xie, S., Liang, L., & Li, H. (2022). Emotional labor and professional identity in Chinese early childhood teachers: The gendered moderation models. *Sustainability*, 14(11), Article 6856. <https://doi.org/10.3390/su14116856>
- Xu, Y., & Fan, L. (2023). Emotional labor and job satisfaction among nurses: The mediating effect of nurse–patient relationship. *Frontiers in Psychology*, 14, Article 1094358. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1094358>
- Yan, G., Meng, L., Li, B., & Li, J. (2023). How can managers promote employee sustainability? A study on the impact of servant leadership on emotional labor. *Sustainability*, 15(14), Article 11162. <https://doi.org/10.3390/su151411162>

收稿日期：2023 年 06 月 25 日
一稿修訂日期：2023 年 07 月 28 日
二稿修訂日期：2023 年 10 月 11 日
三稿修訂日期：2023 年 11 月 01 日
四稿修訂日期：2024 年 01 月 02 日
五稿修訂日期：2024 年 01 月 25 日
接受刊登日期：2024 年 01 月 25 日

Bulletin of Educational Psychology, 2024, 55(4), 847–874
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

Meta-Analysis of Emotional Labor

Hui-Chuang Chu¹, Ming-Kai Chang¹, and Yin-Che Chen¹

In this study, an objective meta-analysis was conducted to analyze studies published between 2005 and 2022 in Taiwanese journals on the effects of emotional labor on organizational systems, work performance, and the positive and negative subjective feelings of workers in Taiwan. Empirical research findings were collected and compiled to elucidate the scope of research on emotional labor in Taiwan. In addition to the effect size of each related variable, the correlations between emotional labor and various factors, including organizational systems, work performance, and positive and negative subjective feelings, were analyzed. On the basis of the results of a literature review, the variables and subconstructs considered in the meta-analysis were organizational systems (with organizational norm, organizational competition, and working atmosphere as subconstructs), work performance (with self-efficacy, voice behavior, and customer-oriented behavior as subconstructs), positive subjective feelings (with emotional intelligence, work satisfaction, and mental health as subconstructs), and negative subjective feelings (with work stress and burnout as subconstructs).

Before the literature review was conducted, the current study defined emotional labor. A rigorous and comprehensive process for selecting relevant studies on emotional labor was used to ensure the comprehensiveness of the literature review and the validity of the data that were analyzed. A systematic search for journal articles was conducted in the Airiti Library. The ancestry approach was used to search the bibliographies and abstracts of these articles, and the descendancy approach was used to track follow-up research through the citation index, with the aim of maximizing the number of identified studies while avoiding missing key information. The selection criteria for journal articles were as follows. First, the articles were required to be quantitative studies on emotional labor included in the Airiti Library. Master's and doctoral theses, qualitative studies, and case studies were excluded from the analysis. Second, the articles were required to provide sufficient statistical data, such as information on sample sizes, means, standard deviations (*SDs*), *F* values, and *t* values, to enable calculation of the effect size of each sample article. Third, the full texts of the articles were required to be publicly available. According to Rosenthal (1995), a meta-analysis is a technique that focuses on the overall results of each study rather than on its conclusions. That is, text descriptions should not contribute to calculations, and the probability value of effect size can be calculated only if selected studies provide sufficient numerical data, such as information on sample sizes, means, *SDs*, and correlation coefficients. Individual studies on emotional labor published up to December 2022 in the Airiti Library were searched using the Chinese keyword for “emotional labor.” A total of 88 studies were collected, and empirical quantitative studies providing comprehensive data were selected to facilitate the conversion of research data through mathematical equations. Studies were excluded if they did not provide information on sample sizes, means, *t* values, or *F* values, which were used for effect size calculation; they did not provide correlation coefficients, which were used for coding; they were qualitative or action studies that did not contain the data required to calculate effect sizes; or their dependent variables did not match the inclusion criteria of this study. Ultimately, 51 studies were selected, and the meta-analysis technique proposed by Rosenthal was implemented using Comprehensive Meta-Analysis 2.0, which is designed to analyze statistical research data for calculating weighted mean effect sizes, *SDs*, variances,

¹ Department of Educational Psychology and Counseling, National Tsing Hua University

Corresponding author:

Yin-Che Chen, Department of Educational Psychology and Counseling, National Tsing Hua University. Email: yinchechen@mx.nthu.edu.tw

confidence intervals (CIs), homogeneity degrees, and standardized residuals.

According to the results, emotional labor moderately and positively correlated with organizational systems (mean effect size $r = .403$, 95% CI = .327–.473, $Z = 9.596$, $p < .001$), with a heterogeneous effect size distribution. An I² value of 97.650 was obtained, indicating that 97.650% of the observed variances were actual variances between studies and that only approximately 3% were variances from random errors. These findings are consistent with those of Lin and Chang (2018) and Chang (2020), who have reported that emotional labor significantly and positively correlates with organizational systems, and Chen and Wang (2016), who reported that the work environment of an organization significantly and positively correlates with emotional labor. In terms of working atmosphere, Liu and Wang (2017) argued that employee competition positively correlates with emotional labor, which in turn significantly and positively correlates with organizational systems. According to Hur and Shin (2023), the daily perceptions of employees regarding employment insecurity can affect their emotional labor. During contingencies, organizations can provide their employees with various levels of support to mitigate their emotional labor and work stress, which frequently lead to emotional exhaustion (Kumar & Jin, 2022). In this study, consistent with the results of Cohen (1992), the correlation between variables was found to have a moderate effect size. That is, when either organizational systems or emotional labor affects workers, the other variable also simultaneously influences workers.

Emotional labor moderately and positively correlated with work performance ($r = .378$, 95% CI = .339–.415, $Z = 17.582$, $p < .001$), with a heterogeneous effect size distribution. An I² value of 91.282 was obtained, indicating that 91.282% of the observed variances were actual variances between studies and that only approximately 3% were variances from random errors. These findings are consistent with those of Chen and Guo (2020) and Chung et al. (2021), who have reported that emotional labor significantly and positively correlates with work performance and self-efficacy. According to Hou et al. (2015), Wang and Chang (2016), and Chen and Tsai (2020), emotional labor positively correlates with worker behavior. In an interview study, Kirk et al. (2023) discovered that reducing emotional labor mitigates the potential negative effect of work that workers perceive. Emotional labor also greatly affects the creativity of first-line workers (Ma et al., 2023). Hu et al. (2023) argued that organizational support positively mediates the positive effects of emotional labor on job competence and commitment. In this study, a moderate and positive correlation was observed between emotional labor and work performance. In other words, when either emotional labor or work performance affects workers, the other variable also simultaneously influences workers.

Emotional labor weakly and positively correlated with positive subjective feelings ($r = .170$, 95% CI = .098–.239, $Z = 4.630$, $p < .001$), with a heterogeneous effect size distribution. An I² value of 97.668 was obtained, indicating that 97.668% of the observed variances were actual variances between studies and that only approximately 3% were variances from random errors. According to the literature, positive subjective feelings include work satisfaction, emotional intelligence, and mental health. Xu and Fan (2023) argued that emotional labor positively correlates with work satisfaction, and this correlation is mediated by work relationships. Wu et al. (2024) indicated that the deep-level effects of emotional labor on employees increase service quality, whereas its surface-level effects reduce service quality. Delgado et al. (2020) reported a positive correlation between mental resilience and emotional labor. Various studies conducted in Taiwan have indicated that emotional labor positively correlates with work satisfaction (Chen et al., 2017; Chen & Wang, 2016; Chu, 2013; Hsu & Lee, 2012; Liu & Chen, 2016). For example, Hu (2013) and Hsieh (2015) have reported that emotional labor positively correlates with emotional intelligence. Furthermore, Lee et al. (2013), Lee (2013), and Chi (2015) have argued that emotional labor positively correlates with mental health. In this study, higher emotional labor was found to be associated with stronger positive subjective feelings. Accordingly, effectively implementing emotional labor strategies can promote work satisfaction, emotional intelligence, and mental health.

Emotional labor weakly and negatively correlated with negative subjective feelings ($r = -.175$, 95% CI = -.263 to -.085, $Z = -3.775$, $p < .001$), with a heterogeneous effect size distribution. An I² value of 98.388 was obtained, indicating that 98.388% of the observed variances were actual variances between studies and that only approximately 2% were variances from random errors. Multiple empirical studies on negative subjective feelings have indicated that work stress and burnout are associated with emotional labor. According to Chen (2012), Chen and Wu (2019), Liu and Chen (2016), Yang (2021), and Huang (2022), emotional labor significantly and positively correlates with work stress but negatively correlates with burnout. Peng et al. (2017) argued that each emotional labor strategy leads to unique outcomes associated with negative subjective feelings. Hu et al. (2023) contended that work stress and organizational support predict the positive and negative potential effects of work, and these two variables are associated with burnout. These findings are consistent with those of this study, indicating that emotional labor is

associated with a reduction in negative subjective feelings. This notion suggests that workers can mitigate negative thoughts and maintain their work enthusiasm by managing their emotional labor through finding joy in their work, which can prevent emotional exhaustion resulting from the accumulation of psychological stress.

Keywords: emotional labor, organizational system, work performance, positive subjective feelings, negative subjective feelings