

# 幼兒教師之情緒勞務 — 勞心勞力的脈絡情境分析

張純子

國立中正大學教育學研究所

洪志成

國立中正大學課程研究所

## 摘要

隨著「顧客導向」的崛起，工作人群互動要求增多，情緒勞務現象與負面效應愈益受到重視。研究仍以服務業為主，相關「幼兒教師」探討顯得不足。基於此，本研究探討八位公私立幼兒教師的情緒勞務。

研究結果，情緒勞務特性分為，「勞務工作多重角色」、「顧客導向」、「角色轉換多樣性」。尤其私立教師「角色轉換的多樣性」，於自由市場化環境，因應（多重教學負擔、行政管理嚴峻）要求，加重（人際親師關係）服務功能。

情緒勞務形式：「表層情緒演出」採取，控制負面情緒、妥協因應/委曲求全、負面情緒忍讓。「深層情緒演出」為情緒轉化/情緒回饋、認同組織/達成任務、情緒理解/同理關懷。進一步發現，產生「負面情緒效應」及「正面情緒契機」。

**關鍵字：**幼兒教師、情緒勞務

## 壹、緒論

### 一、研究動機與目的

隨著「顧客導向」之服務概念崛起於各行各業，各個組織紛紛以品質化與差異化來取得競爭之優勢。最常見的以需要與人群接觸的服務業為主。Hochschild (1983) 以社會觀點詮釋「情緒勞務」(emotional labor) 來形容「與客人高度私人接觸，展現組織所期待的愉悅、感激等情緒來達成交易的勞務」。

教育場域的情緒勞務研究，Hargreaves (1998) 認為，教學需要進行大量的情緒勞務。身為教師在工作中與人互動時，基於工作的需要，對於情緒調整所付出的心力。例如，教師每日必須與許多的兒童與成人互動，在很多狀況下都必須控制與掩飾自己的情緒。若依幼兒教師專業的工作性質而言，其工作屬性不但著重於幼兒教保人群服務之專業技能，其性質同樣涉及與幼兒、家長高度接觸與互動交流之教育服務工作 (李新民、陳蜜桃，2006；Brotheridge & Grandey, 2002；Kamerman, 2000；Oberhuemer & Ulich, 1997)。

在現代社會，許多學齡前的孩子必須由幼兒教師陪伴，度過生命中重要的時期。近年來，第一線提供幼教服務的專業人員，隨著大環境少子化的衝擊及幼托整合政策之定位不明，生存發展與永續經營其幼教事業，已不同於往常般容易 (李新民、陳蜜桃，2006)。這些培育社會幼苗的工作者，社會及政府給予的重視與支持卻相當有限，學術研究關注於幼兒教師情緒勞務的探討也很少出現。學者 Adelman (1989) 探討情緒勞務負荷與身心健康的研究發現，情緒勞務負荷對於員工會產生負面的結果，高情緒勞務工作者經歷較大的情緒不合諧，且其工作績效、工作滿意均較情緒勞務工作者差。國內學者也有若干實證研究曾論及幼兒教師的工作負荷與工作壓力 (李新民，2003a；2004a) 以及 (李新民、陳蜜桃，2006) 研究，幼兒教師情緒勞務研究顯著影響其工作倦怠。因此，倘若幼兒教育工作者，確實屬於高情緒勞務負荷者，則教育主管機關就無法再忽視幼兒教師情緒勞務之問題，因為直接攸關幼兒教育，不但無法發揮最好成效；反之，可能危及教師個人與損及整個幼教大環境。

林美慧、蔡春美 (2002) 的研究顯示，私立幼稚園因為經營競爭、工作壓力等，則必須延長收托時間、日間接送、尚要負責招生等事宜。以「顧客導向」觀點，於幼兒教育工作的運作觀點與發展趨勢，將家長視為服務顧客，幼兒教師勢必為了滿足顧客需求，維繫情緒展現與表達，才能發揮符合幼兒發展且家長期待之服務規格與品質；此情況之下，可想而知，幼兒教師工作可謂「勞心、勞力」。國內相關幼兒教師情緒勞務之研究極少且仍屬新興議題，欣喜 (李新民、陳蜜桃，2006) 的前導研究，為幼兒教育人員的研究開啓了一線曙光。然而，採用量化研究僅能探究低度脈絡化 (de-contextualization) 之現象，所設計的「幼兒教師情緒勞務量表」，若從量表題目樣本「我在園所中不能維持一號表情」來看，不能顧及真實情境下幼兒教師情緒勞務的複雜本質，必須同時參照特定事件所引發的外在行為；因此，單就情緒量表卻較難以讓幼兒教師，在實際事件下描述真實的情緒感受或情緒體驗。因此，本研究透過質化研究取向，希冀能突顯幼教工作之特殊情境脈絡；擬以深度訪談方式進行不同背景之幼兒教師的資料搜集與研究，以發現更具代表性之幼兒教師之情緒勞務及其可能伴隨之相關重要問題，乃本研究之價值。

由上述可知，幼兒教師情緒勞務之議題，在時續發展健全與落實幼托教育方案之時，更顯得重要。本研究目的在探討幼兒教師的情緒勞務議題，以幼兒教師工作場域中的行政、親師、教學等三大類事務，所產生的情緒勞務來源為焦點，進一步揭示幼兒教師工作場域中情緒勞務的表現形式。最後，分析幼兒教師工作中的情緒勞務可能產生的功能。期盼透過本研究，讓相關教育單位及師資培育機構重視，幼教場域教師情緒勞務負荷與工作的相關問題，並據以提出建議，供教育管理階層做行政決策之參考，以提高與增進幼教人員之工作效能。本研究問題如下：

- (一) 瞭解幼兒教師的情緒勞務產生的脈絡情境為何？
- (二) 探討幼兒教師情緒勞務的表現形式為何？

(三) 探究幼兒教師情緒勞務可能產生的效應為何？

## 貳、文獻探討

### 一、情緒勞務的內涵

勞務可分為三種，需要用體能付出換取所得，稱為體能勞務 (physical labor)；需要藉由智能來換取所得，稱為認知勞務 (cognitive labor)；有些則是要以組織期待的情緒要求下提供服務來換取所得，則稱為情緒勞務 (emotional labor)；指出如果情境所要求的情緒，恰好與自己內在的喜樂或哀傷反其道而行，就會有情緒勞務的現象。(林尚平、陳敦生，1997；蔡健雄，2005；James, 1992)。

#### (一) 情緒勞務的定義與特性

情緒勞務的論述由 (Ashforth & Humphrey, 1993; Ekman, 1984; Hochschild, 1983; James, 1989; Morris & Feldman, 1996) 提出，情緒勞務強調的是牽涉處理他人感情，其構成要素為情緒表達規則 (display rule)，工作者促進與規範了公共領域的情緒表達；因此，情緒勞務成為其中的商品之一。身為第一線的服務人員與扮演的角色，為求提升顧客滿意的目標，在工作組織的要求下，必須控制自身行為以展現合宜情緒。本研究認為，從情緒勞務的付出者與接受者的觀點來看，上述學者所提的定義中，是以與顧客高度接觸的第一線工作者 (幼兒教師)，來作為情緒勞務的付出者，而情緒勞務的接收者即是這些工作者所面臨的外部顧客，是指購買商品或接受服務的顧客 (家長與幼兒)；而內部顧客則指的是組織中的成員 (同事、主管)。另外 (鄔佩君，2001; Morris & Feldman, 1996; Putnam & Mumby, 1993) 的研究又更廣義說明，凡是工作中發生人際關係與情緒互動的過程時，為了完成組織任務，就會產生情緒勞務。因此，與組織中的行政管理人員所產生的互動關係，也是一個需要值得關注的焦點。

Hochschild (1983) 舉出六種類型工作是最需要用到情緒勞務的，分類依與顧客的互動頻率與組織的情緒控制程度：(1) 專業性、技術性及同類中特定的職業；(2) 經營管理者；(3) 銷售人員；(4) 辦事員及同類中特定的職業；(5) 服務性工作；(6) 私人家庭工作者。本研究對象是幼托機構的幼兒教師，亦即幼托機構面對學生的第一線工作人員，Hochschild (1983) 的分類中，屬於第一類專業性、技術性及服務性工作中的「除了學院及大學以外的教師」，與在第五分類服務性工作中的「幼兒看護人員及學校監察員」，都屬於專業性及服務性工作之高情緒勞務工作者。依據 Hochschild (1983) 依其情緒勞務的定義對於情緒勞務工作者做分類，高情緒勞務工作者的工作績效、工作滿足比低情緒勞務工作者低，且不快樂、較無自尊、較沮喪、健康情形較差、及情感不合諧。

#### (二) 情緒勞務的表現形式

Hochschild (1983) 運用 Goffman (1959) 戲劇理論，提出制度化情感管理，包括兩種表現的情緒狀態：第一種，「表層演出」(surface acting)，意指工作者藉由改變外在的情緒表達，達到情緒偽裝的目的，當表層情緒控制程度愈高，即代表情緒勞務愈高 (張乃文，2005)。因此，員工無法由衷的表現出合於組織要求的情緒狀態，如此經驗到的內在感受與外在表現不一致，員工較容易產生情緒失調的現象。第二種，「深層演出」(deep acting)，是發自內心的偽裝工作，使個人覺得自己偽裝的情緒彷彿真的變成自我的一部分，當組織對於深層情緒偽裝的要求程度愈高時，情緒勞務負荷的程度就愈高。然而，就員工心理調適的內化歷程，進一步再分為「被動深層偽裝」(同情，知人之所感)與「主動深度偽裝」(不只是同情，而且理解，感人之所感) (林尚平、吳建明、湯大緯，2006；Kruml & Geddes, 2000)。另外，(吳乃文，2005；吳宗祐，2003) 指出，對

於情緒勞務的內涵除深層與表層之外，有「壓抑與表達」層面，意指呈現出應該出現卻不存在的情緒（例如：強顏歡笑）；另一種是抑制住不該、卻已經存在的情緒（例如：忍氣吞聲）。

林尚平（2000）根據相關文獻、實地觀察及訪談遊樂園職業情緒勞務者工作情形發展，並參考包括：林尚平及陳敦生（1997）、Adelmann（1989）、Hochschild（1983）、Morris & Feldman（1996）等，從現場蒐集質化資料轉化量表題目，編製「情緒勞務負擔量表」，經由因素分析出情緒勞務的實務性構面，認為情緒勞務不應只有由單純的正面情緒表現來衡量，而必須同時考慮另外三個：「基本情緒表達」意指，身為情緒勞務工作者應有的基本特徵；「情緒的多樣性程度」意指工作中須根據不同場合、顧客群、階層的人呈現不同的情緒狀態；「互動程度」是指工作者與顧客互動的頻率與時間。包含情緒勞務的五個焦點，才能涵蓋情緒勞務工作者的工作特性。

有關於幼兒教師工作場域的研究，李新民、陳蜜桃（2006）引用林尚平（2000）量表，鑒於服務業者和幼兒教保的顧客服務對象、性質大異其趣，聚焦幼兒教師在幼保工作範疇來設計「幼兒教師情緒勞務量表」：分別以「情緒表達要求」、「情緒的多樣性」、「情緒的表層行動」、「情緒的深層行動」四個構面。然而，如同該研究建議指出，量表分析只將幼兒教師，視為同一性質的工作族群，未能深入剖析不同背景之幼兒教師（公私立幼兒教師），不同情緒勞務構面之間的差異性現象。另外，對於幼兒教師情緒勞務之四項構面而言，隱含於教師個人人格特質、從業經歷、組織規範制度的因素，亦是作者認為，本研究運用質化研究，可藉由進入幼兒教師不同工作之情境脈絡，透過深度訪談，試圖發掘幼兒教師在面對情緒壓抑與爆發的兩難情境時，其內在心理的折衝或者心理調適的內化歷程中是否有被動的感知或主動的情緒同理？這些議題都有待本研究的發現。

### （三）情緒勞務的情緒效應

Rafaeli & Sutton（1987）則根據 Hochschild（1983）提出情緒勞務可能產生的三種效應：「情緒協調」（emotional harmony），意指勞務者在表達組織期待情緒（expressed emotions）時，同時能符合個人內心的實際感受；「情緒失調」是說明勞務者，雖然已經達到組織規範情緒，卻與個人內在感受不符（Rafaeli & Sutton, 1987；Van Maanen & kunda, 1989）；而「情緒偏離」則表達勞務者不理會組織，而表現不符組織期待的情緒規則（Rafaeli & Sutton, 1987）。這些負面效應也是「工作倦怠」（burnout）的來源（Maslach, 1982）。

研究結果指出，執行情緒勞務，負面的情緒效應影響所及，包括個人身心健康狀態之工作績效、曠職率、離職等等（吳宗祐，1995；Wright & Cropanzano, 1998）。然而，不同類型工作性質就實際的情緒效應（又稱情緒體驗）卻因人而異（Tracy, 2000）；對於同樣情緒的服務事件之下，有人甘之如飴，有人卻非常痛苦，甚至還有不同處理方式（Hochschild1, 1997）。因此，對於情緒效應學者各有論見。如同 Rafaeli 認為偽裝本身不一定有負向的感覺，主要是為了掩飾自己不認同的事實（Tracy, 2000）。

於教育場域中 Hargreaves（2001）引用 Denzin（1984）的「情緒理解」（emotional understanding），意指互為主體的歷程，要求一個人能進入另一人的情緒經驗領域中，並且自身經歷和另一人相同或相似的經驗；更深層的是它需要共享的理解，即是一個人能真正感覺到另一個人正經歷的情緒。Denzin（1984）並進一步提出，情緒的理解透過許多方面的建立，包括情緒的「感染」（傳播給其它人的樂觀或悲觀心情），替代的情緒理解（例如，透過戲劇或文學強調人們的生活或者困境），分享情緒經驗（當家庭經歷一場婚禮或喪親時），及發展與其他入長期親密的關係。倘若沒有這些關係，教師傾向於情緒誤解（emotional misunderstanding），也就是錯誤地感受或解釋他人情緒。以本研究對象幼兒教師，不同於國中、小的教育環境，就工作特質而論，被歸為類似服務業，不僅工作時間長，著重專業教保技能並涉及與幼兒、家長高度接觸與互動。因此，在很多狀況之下，幼兒教師必須控制或隱藏自己的情緒感受。工作場域中同樣情緒的服務事件之下，所產生的情緒反應，可能是生氣、難過、壓抑、冷淡或者是同理及關懷。

回歸本研究，在幼兒教師制度中，具有不同的背景環境（公私立體系），就學前教育的結構，因非義務化的結果，更以私立的幼托機構相當程度的受到市場運作的影響，也衍生出「市場取向」的結構型態。因此，幼兒教師將會發展出怎樣的情緒表現形式，是否因不同的工作場域、個人特

質、背景因素下，會產生不同的情緒體驗，將成為本研究之重要焦點。

## 二、幼兒教師工作與情緒勞務

Hargreaves (1998) 所言，教學是一種情緒勞務。Hochschild (1983) 提出三項研究符合情緒勞務的要求：第一，要求與公眾面對面或聲音的接觸；第二，要求工作者面對顧客時，展現特定的情緒狀態；第三，雇主對員工的情緒活動藉由訓練或監督的機制做某種程度的控制能力。顯然地，教學符合了前兩項標準，像對老師而言的第三項標準“外部控制”，則是以文化期待的模式出現，通常對於教師是微妙且間接的 (Winograd, 2003)。因此，幼兒教師每天與幼兒、家長、主管的互動中，基於工作的需要，必須表現合於組織要求的行為，在很多的狀況下都必須控制、隱藏、掩飾自己的情緒，以為組織帶來較佳的服務品質與顧客滿意度。例如，幼兒教師每日與幼兒與成人的互動中，在很多情況下，例如：為滿足家長服務必須超時看顧幼兒，面對家長不合理的要求或批評 (忍氣吞聲、壓抑生氣的感覺)；或者當他們面對幼兒問題行為，或來自幼兒認知學習獲得的成就感 (同理亦或關懷之情)，有時也都必須控制或掩飾自己情緒經歷的真實感受。而對於前述第三項而言，可能依幼托機構領導者以及組織文化不同而有差異，例如：學校可能不會將情緒表現列為教師評鑑之一，但是領導者可能透過不同場合期望教師對兒童是同理親切的。

關注教師教學工作生涯中更寬廣的情緒，在教育方面對情緒的討論，可能不只有使人不安的，例如：罪惡、羞恥、憤怒、妒忌、挫折的負向情緒，也有愛的理念、關懷、信賴、支持等正面的情緒 (Hargreaves, 2001)。然而，Heck 和 Willams 指出，教學是一種情緒上很容易枯竭耗損的職業 (桂冠叢書編譯，1999)。有研究指出，一旦教師無法負擔教學工作所帶來的壓力，很容易產生沮喪、焦慮、暴躁等情緒上的反應，甚至可能在工作上會表現出缺乏熱忱、對學生不再關心的態度，更有教學厭倦及考慮離職轉業的想法 (郭生玉，1995；江文慈，2001)。

從上述論說，以教師的工作涉及大量的情緒勞務。然而幼兒教師呢？在幼兒教育的制度中，更有別於其他的教育體制，幼兒教師的互動對象更為多元，包含幼兒、家長、行政人員、協同教師、同事等等。即幼兒教師在工作期間必須以聲音或是身體語言與幼兒、家長或同仁接觸，在面對幼兒、家長時，產生的情緒狀態必須是在組織規範內。幼兒教師必須視幼兒與家長為服務顧客，為滿足顧客需求，維繫其自我情緒展現與表達，以發揮符合幼兒發展且家長期待之服務規格與品質；此情況之下，可想而知，幼兒教師工作可謂「高度勞務負荷」。

## 三、幼兒教師情緒勞務的相關研究

由於情緒勞務於教育領域仍屬新興的研究議題，直接涉及研究幼兒教師情緒勞務的研究仍為罕見，有關情緒勞務對於幼兒教師的相關研究多數以論述或相近的研究來進行探討。

國內學者蔡進雄 (2005) 論述，雖然學生是受教者，但是從需求滿足的角度來看，學生與家長應該是教師的「顧客」，而從教師教學、班級經營或輔導學生都要保持某種情緒狀態，即便在教師情緒低潮與不快時，也僅能壓抑自己的情緒，甚至假裝具有教育熱忱，才能符合教育專業的外顯表徵。同時也包括學校領導者會要求教師要以符合教育情境的情緒來工作。

張乃文 (2005) 的研究發現，台北縣國小教育人員情緒勞務是屬於中高程度，而與工作倦怠之關係則呈現中等偏低情形；另外情緒耗竭、去人性化及低個人成就感則屬於中度及中度偏低情形。其中情緒勞務的實務性構面，與年齡、性別、服務年資、婚姻狀況都各有顯著差異。

李新民與陳蜜桃 (2006) 研究發現，幼兒教師的主要心理負荷來自於「情緒表達要求」、「情緒多樣性」的情緒負荷較強烈，而於工作倦怠的影響都達顯著水準，幼兒教師的知覺與心力付出程度越大，工作倦怠感即越強烈。

探討過去相關幼兒教師研究議題，大都趨向幼教師困擾問題。例如：工作壓力和薪水不成比例、家長把教育子女的責任推給老師、自覺幼教人員社會地位太低、轉行卻又困難重重、家長不

斷要求教讀寫算與教師理念不同、以及不知如何輔導屢次犯規的孩子（陳國泰，2003）。以及研究幼兒教師工作壓力及壓力源之分析，像工時過長、低薪資、工作內容繁瑣、升遷不易、福利不足、社會地位不高等壓力特質是造成幼教師流動率高的原因（Kell & Berthelsen, 1995；李青松、陳若林，1999；柯華威，1995；孫立葳，2000）。另外（蔡媚娟，2003）從幼教工作的職業角色多重複雜與角色模糊的問題，顯示幼教工作者由於身負多項任務使得角色本身缺乏明確的特質，不明確的任務或重疊的角色責任，經常使得幼教工作者無法界定工作期望，評估其工作表現而造成個人的挫折及成就感低落（Goelman & Guo, 1998）。以此詮釋幼兒教育工作是一份勞心又勞力的工作。

據上述研究呈現出國小教師與幼兒教師工作的情緒勞務研究，都證實教師情緒勞務顯著影響其工作倦怠，確實對於研究幼兒教師教育場域有其幫助。但是，台灣目前幼教生態分別呈現公私立及分屬不同主管單位之異質化現象，因此，研究若未區隔學前機構公私立屬性差異，在私立學校普遍競爭激烈之下，是否在情緒勞務上有別？不同組織應具有工作角色期待的情緒？另外，以女性為主流的幼兒教師職場生態，工作型態也不同於國中、小以及其他層級教師，更也有別於其他服務業；因此，在此生態結構下，學前教師特殊職場脈絡，情緒勞務之問題值得作進一步之探究。

另外，幼兒教師工作特性的困擾問題及其壓力源的研究，可能只提供約略的情緒線索，對於產生情緒勞務的脈絡背景，未能詳細的呈現。因此，有其必要將幼兒教師工作情境真實呈現，讓關心者更清楚地進入當事者的心境，理解其感受。

## 參、研究設計與實施

情緒一直是比較私密的議題，情緒處理多半未有標準化的行為模式，Brown（1997）指出，針對工作中情緒的研究者，大都傾向使用質性研究的方法來進行；採用這些軟調（softer methods）方法，可以帶來較多的價值，也能夠透過與研究對象的互動而得到其他方式無法獲取的資料。作者認為，運用質化研究，乃是透過資料蒐集與分析來「發現理論」（discovery of theory）（Glesne & Peshkin, 1992）進入幼兒教師不同工作之情境脈絡，發現研究幼兒教師情緒勞務之新觀點、新概念。舉例而言，在探討幼兒教師在工作中壓抑情緒對於個人的影響時，李新民、陳蜜桃（2006），量化研究使透過現有理論（資源保存理論）來建立假設，並搜集問卷來驗證假設。然而，本研究運用質化研究則透深度訪談，以發掘幼兒教師在面對情緒壓抑與爆發的兩難情境時，其內在的轉折，進而發展出一個可以理解的模式或觀點。

### 一、研究對象

依據研究主題與目的，本研究採立意抽樣，徵詢願意接受訪談的八位教師。鑒於幼兒教育產業型態區分為公私立與幼稚園與托兒所之現象。在選擇採樣時，盡量涵蓋在不同工作環境與背景的幼兒教育工作者，以獲取各方不同之觀點。為區分方便以及研究倫理保護受訪者，研究者以服務於英文字母 N（nursery）為私立托兒所、K（kindergarten）私立幼稚園；PP（public nursery）公立托兒所、PK（public kindergarten）公立幼稚園，將受訪者的背景資料列表 1：

表 1 受訪者背景資料表

受訪者	年齡	學歷	年資	服務單位	背景描述&未來願景
N1 師	24	學士	1	私立托兒所保育員	擔任過幼稚園的行政助理，正式當老師的第一年，晚上還在科技大學幼保系進修，希望成爲一位具有專業知識及經驗豐富的幼教老師。
N2 師	39	學士	16	私立托兒所保育員	進入幼教工作之前從事文書處理，目前擔任職務是小班老師，以孩子學習獨立爲主要的理念，若無法當老師，未來想要開店。
K1 師	35	學士	13	私立幼稚園教師	當過建設公司會計三年，如果有機會繼續進修，希望再繼續攻讀研究所，發揮技能、專長，來服務國家未來的主人翁。
K2 師	28	學士	4	私立幼稚園教師	曾擔任過幼兒電腦的老師，喜歡閱讀充實幼兒教育專業書籍，希望擁有較專業的知識及技能，輔導問題行爲孩子。
PN1 師	30	碩士	10	公立托兒所保育員	從幼師專畢業後，都在幼教工作服務，從未離開學前教育的工作，目前未想過未來的規劃或想法。
PN2 師	42	專科	22	公立托兒所保育員	從私立托兒所到公立托兒所工作，一路走過來，對於未來不會想太多。
PK1 師	50	專科	23	公立幼稚園教師	從畢業後一直從事幼教工作，未來沒有什麼想法，該退休時就退休，就準備去環遊世界。
PK2 師	48	學士	25	公立幼稚園教師	一直喜歡幼教工作，退休後也想規劃與幼教相關的工作，因爲幼教的旅程讓我成長百分百，成長的尺度讓我十分滿意。

## 二、研究方法

本研究採質性研究來探討幼兒教師的情緒勞務，以訪談法作爲蒐集資料的主要方法並以田野筆記記錄下受訪者在回答問題時的表情及語氣。質性研究模式考慮時空向度作脈絡相關的解釋，將事件放回原來脈絡中，忠實反映個人經驗與其意義 (Saarni, 1999)。因此本研究透過參與觀察與訪談來蒐集研究資料。

### (一) 訪談大綱

根據本研究目的擬定訪談大綱，分爲「在其幼托機構中的工作內容？」、「述說與家長的關係或者定位？」、「在工作中什麼情況下，會遭遇什麼來自誰？的情緒，當時的感受爲何？」、「在目前的幼托機構與重要他人的相處方式有何不同？」、「面對所遭遇的情緒如何處理？」等類別。研究者主要以深度訪談方式，爲尋求更爲深入的訪談資料，協助受訪者深究訪談大綱之相關問題。

### (二) 受訪對象與時間安排

本研究在此所指稱的幼兒教師，爲目前實際從事幼兒教育與照顧的工作，具有合格證照之公立幼稚園教師及托兒所保育員。訪談期間大致從 2006 年 10 月至 2007 年 2 月，訪談時間介於 2~3 小時之間，每位教師接受兩次訪談，以求資料完整。

## 三、資料信實檢核

本研究過程中爲增加研究資料的確實性採用多元方式：(1) 主要透過訪談來進行資料的蒐集，在訪談過程中透過不同研究對象的訪談，包括公私立幼稚園與托兒所之於不同工作環境與背景的幼兒教育工作等對象。並透過田野札記對於受訪者回答問題表情及語氣的描述，以確保研究資料的多樣化。(2) 受訪者的三角檢正。針對同一主題進行不同受訪者的訪談，使不同對象的觀點能

呈現不同的論述 (Woods, 1996)，能讓資料更能掌握真確性 (3) 進行深度訪談，希冀研究對象能真實表達職場境遇的體驗和感受，其日地在建立厚實的描述 (胡幼慧，1999；Woods, 1996)，也是資料能建立效度之重要歷程。

#### 四、研究倫理

本研究為保護研究對象及其個人隱私，因此在研究前與研究達成明確協議，遵守其原則，(1) 取得受訪者同意後方進行訪談；(2) 依受訪者方便的地點時間進行訪談；(3) 訪談時所需只錄音皆得到同意方能使用；(4) 資料之登錄及分析一律使用化名、代碼；(5) 研究者所有口數之訪談資料內容將一率保密，使受訪者無後顧之憂。

### 肆、研究結果與分析

根據訪談內容，發現可將其分成幼兒教師的「情緒勞務特性」、「情緒表現形式」「情緒效應」。

#### 一、幼兒教師情緒勞務特性之脈絡情境

Hochschild (1983) 提出三項符合情緒勞務的特性：第一，要求與公眾面對面或聲音的接觸；第二，要求工作者面對顧客時，展現特定的情緒狀態；第三，雇主對員工的情緒活動藉由訓練或監督的機制做某種程度的控制能力。顯然地，教學符合了前兩項標準，像對老師而言的第三項標準“外部控制”，則是以文化期待的模式出現，通常對於教師是微妙且間接的 (Winograd, 2003)。因此，幼兒教師每天與幼兒、家長、主管的互動中，基於工作的需要，必須表現合於組織要求的行為，在很多的狀況下都必須控制、隱藏、掩飾自己的情緒，以為組織帶來較佳的服務品質與家長滿意度。

##### (一) 源自勞務工作之多重角色與繁重事務

幼兒教師一天的工作型態，可以同時是教學者、生活照顧者、家長溝通協調者、環境維護者、經常在多重角色中更替以達成組織目標。本研究之私立幼托機構教師承受多元職務，再累也要強顏歡笑；公立單位而言，班級配置都以一班兩位教師，教師除教學、保育工作外都必須擔任其他行政職務。

家庭訪問期間晚上回到家已經很累了，若是隔天又要七點配合早上輪值，一大早即使再累，還是必須親切的、笑容可掬的站在門口迎接來園的小朋友與家長。(N1.061006 訪)

早上七點就開始跟著娃娃車去接孩子，回來後便接著一天的教學工作，有時回來後根本來不及喘口氣的時間，其實已經很累了，還是得陪笑臉開始一天的工作。(N2.061010 訪)

一班只有兩位老師，必須運作全園大小活動及教學、行政都全靠兩位老師，有時一人必須當作兩人用，感覺像是蠟燭兩頭燒。(PK2.061203 訪)

對照本研究發現，蔡嫦娟 (2003) 的研究結果也同樣指出，幼兒教師角色任務多樣而複雜，工作內容眾多且繁瑣。依多元化的看法，相當強調其中的專業性與異質性，這些不同角色間可能彼此相容互補或對立衝突，身為幼教工作者，只得在其中隨著不同的需求而隨時變換角色。正因家長的不同需求，學前教育工作者所需扮演角色任務也是複雜而多重。由此可說明幼兒教



師之情緒勞務來自於工作負擔沉重與有限之人力。

## (二) 源自「顧客導向」的工作型態

私立園所教師對於「顧客導向」的服務觀念非常明確，明顯感受到工作的競爭態勢，積極因應外部環境的變化，積極調整內部環境以因應家長的需求。

大家愈來愈重視家長的服務需求，像托育時間的調整，就算家長逾時來接孩子也不敢跟家長多收取費用，只能忍住氣，家長來接時還要假裝不生氣...。(K1.061105 訪)

隸屬於公立體系的教師對於幼教工作，較能以個人教育理念來從事教保工作，教師的言談中感受到，所屬幼托機構的公私立性質，似乎影響著個人把幼兒與家長定位為「顧客」的觀點不同；連帶影響對於服務於公私立學前教育機構教師情緒勞務程度的差異。

家長會要求我們像私立一樣要教很多課程，雖然家長常常講覺得好煩...有時也很累；不過畢竟我們是在公職服務，可以不用完全依照家長所要求的服務事項。(PN1.061112 訪)

對照本研究發現，Saxe & Weitz (1982) 認為員工在與顧客產生互動關係時，能滿足顧客需求程度，具有顧客導向的員工較能站在顧客立場，會避免立即銷售的利益而犧牲顧客的利益。本研究私立學前機構教師之情緒勞務與顧客至上之服務取向有關，因私立幼托機構面臨日趨少子化威脅，便以市場導向為服務機制，使得學前教師就必須進行一般教師不需要的超時工作。例如：下班後輪值等候遲來接送幼兒的家長仍需忍住委屈；若再遇到不知惜福的家長，只是把老師當成免費看顧孩子的祇母。

## (三) 源自角色轉換中的情緒多樣性

Wharton (1993) 提出人際互動工作要求所謂的「情緒多樣性」，亦即依照不同場合、不同情境、不同背景身分的互動他人表現出不同的情緒反應。

幼教人員若面對幼兒教學時，必須依照課程的多樣性，展現出多樣的情緒表達方式，面對不同背景家長互動時，必須視不同狀況表現不同的情緒反應；面對主管，必須察顏觀色、謹言慎行，適時呈現不同的情緒反應。依照幼兒教師工作內容包含大量的保育工作與教學工作。作者依張翠娥 (1989) 對於幼兒教師專業工作角色的行為，界定為教學、行政、人際關係三個層面。欲探知幼兒教師面對職場中主管、同事、家長、幼兒等，多樣情緒之表現情形：

### 1. 多重教學負擔

本質上與實質上，幼兒教育工作者由於幼兒階段的孩子比起其他階段孩子依賴性大，不需要花費更多時間關注與照顧。工作中常常在有限時間內完成大量的工作內容與負擔多元角色的職責，像幼兒保健、課程活動設計、溝通協調、特殊幼兒協助以及幼兒行為與管教上的要求。例如：工作時需時時刻刻照顧幼兒，並要想辦法完成家長聯絡簿或幼兒評量、需指導幼兒參與各項活動、辦理戶外參觀或參訪活動、定期打電話預家長聯繫或家庭訪問。

我必須依照家長對教學的需要，表現出多種的情緒表達方式，設計與安排多樣教學內容：美語課程、腦力開發甚至幼小銜接的課程。致於溝通「幼教理念」，很累的是...還必須看家長的臉色作出不同的情緒反應。(K2.061114 訪)

特別到招生期面對舊生的註冊，就開始有家長會提出無理的批評“學費太貴，又學不到東西”爲了保住幼童的續讀率也只能忍住氣，繼續與家長溝通。(K1.060115 訪)

對照本研究發現，如同戴文青 (2005) 的研究，在評鑑學術性調查報告中發現，一般私立幼兒園所在課程與教學實施上，普遍存在「市場導向的課程規劃」，並迴避專業主體性的追求。明知孩子的學習成果不易立即展現，教師仍必須耐心的與家長溝通與表達，縱然遭受到家長駁斥與反對的意見；仍會隱忍住情緒。因此，面對多重教學所產生的情緒轉換，對於教師而言是

一種情緒負荷，甚至產生壓力；真可謂是一份勞心勞力、勞情的辛苦工作。

## 2. 因應行政措施多重角色下之嚴峻管理

組織內良好的行政事務處理能提供員工安定的工作環境，並激勵組織員工增加工作興趣，若無法得到充分的溝通和尊重，將會導致其幼教人員的工作壓力與情緒的產生。私立幼教機構因應競爭環境，面對園務推動必須遵照園方的規劃與走向，若未達成組織目標，行政主管會給予嚴厲的批評。因此使得幼教工作者在面對園務行政事務時角色的處理上，常有力不從心，而產生情緒困擾導致情緒勞務。

面對家長無理的要求，園長不但不能體諒老師的辛苦，應該聽聽我的想法才對，只要不合他的想法，就會一味地責怪或挑毛病，剛開始會感到緊張、不安；到後來情緒上來就會感到很生氣。(N1.0610013 訪)  
幼兒未如期續讀，園長對老師會十分嚴厲並指責老師不用心。還必須承擔幼兒留園的全部責任，讓我壓力很重，情緒起伏很大，動不動就生氣；有時還會覺得快喘不過氣來！(K1.061114 訪)

私立學前機構主管面臨其經營壓力，凡事依照組織訂定之績效行事，因此當教師對於多樣的工作型態，精神上已顯得相當疲累，再面對園長的指責更會引爆自我情緒。如此教師之自主/自律在市場機制下，便逐漸讓渡給行政裁量權或科層體制。

我覺得公立幼稚園教師兼任行政工作本來就不合理，編制二位老師協同教學是美意，對於幼小孩子的確需要，但是在行政編制上只編列園長、組長加給，又要求上全天課，可想而知，行政工作還不是照樣落到老師身上。很多私幼老師一心擠破頭想擠進來的天堂，真是個天堂嗎？這些壓力所累積的勞心勞力的委屈心路歷程，有時還真不知如何宣洩。(Pk1.061201)

陳青松、陳若琳(1999)研究指出，以幼保人員而言，工作的行政配合方面包括對於工作任務的達成、行政人員對於園務的不當處理方式、以及上級主管對於幼保人員的行政配合要求或教學干涉等，這些行政配合的上的要求可能會成為幼保人員的工作壓力和情緒困擾。對照本研究發現，不管公私立老師都必須配合其園所之行政事務。然而，私立行政主管因為招生壓力，故與幼兒教師的互動關係顯得嚴峻，造成私立幼兒教師較大的情緒負荷。公幼老師卻面臨兼任行政工作與教學多種工作的情緒壓力。

## 3. 人際（親師）關係之以客為尊的服務需求

在幼兒教育中，親職教育家園的互動關係上，如果能溝通順暢應是互謀其利的狀態，但由於大環境的競爭之下，尤其以私立幼托機構而言，必須以客為尊地忍受家長日趨加重的服務需求，往往為了迎合以及遷就家長的要求而感到情緒與壓力。幼兒教師不但必須每天直接面對接觸也要以電話聯繫，有時還必須配合行政事務邀請來園所參與活動。

家長過分不當的要求，像四歲的孩子要求要學習六歲的課程，要急於看到孩子的學習成果，要重覆不斷一次次與他們作溝通；也有家長無法忍受孩子在園有任何一點受傷或與同儕之間的摩擦；不然就揚言要告我們... (PK1.070203 訪)

整體而言，幼兒教師不但是幼兒在園全天候的看顧者與教育者，在下班的，課後時間，仍得待命接受家長的需求，以維繫親師互動關係。

感覺累人的是，除了教學工作之外，連下班時間老師都要隨時耐心的接受家長的 call in，且要忍住性子應付家長的要求，我們號稱是全天候不打烊的便利超商，即使孩子在家中都要用電話規範孩子的行為。

(N2.070107 訪)

現在家長對我們的要求也越來越多，要我們增加教學內容，面對這些我會將正確幼教理念告知家長，致於家長能不能接受？與家長維持表面關係。(PN1.061201 訪)

鍾婷婷(2003)研究幼稚園教師親師互動衝突的原因，指出「親師教育理念不同」、「親師互動不良」、「親師彼此管教態度不同」、「親師責任爭議」、「家長對教師沒信心」等，研究發現

公立幼稚園與私立幼稚園於親師衝突的因應上具有很大的差異。同樣地，呼應著本研究資料發現，在幼兒教師於人際親師互動中涉及著相當多的項目。尤其以私立園所教師所面家長的服務要求，所可能引發的內在的情緒壓抑與負荷。

#### 4.人際（同儕）關係之同班教師專業與信念之衝突

一個班級兩位老師的合作關係，教師的教學拍檔，有別其他教育場域，對於教學上的溝通協調更是一門深切之學問。搭班老師的工作職責如何分配協調，想法如何溝通，或者兩人的身分不同（如主教對助教以及兩人同樣是主教）都會影響其教師面對工作所必須付出的心力。因此，兩人的想法如何取得共識乃幼兒之福祉，考驗雙方溝通技巧，與幼教專業的認知與信念。如果是人際關係上的問題如何面對，如何是理念作法上的衝突又要如何克服，都可能造成幼兒教師在工作的情緒因素。

與同班老師相處吧！我想要走主題教學，另一位資深同事卻不希望改變，教學的溝通往往無極而終，一度還對我惡言相向...爲了能不影響班級氣氛，我一直忍住情緒，心情一直處在緊繃的狀態之下...

（PN2.061118 訪）

要教學又兼行政的執行，簡直是分身乏術，不但要與國小處室做好溝通協調，附幼有時沒有辦法自主決定什麼事情，要聽命於校長指示；有時又要去參加外部的會議，無法與同班老師做教學的搭配工作，有時候引來同事的抱怨...。（PK2.061203 訪）

對照本研究發現，（簡楚瑛，1996；陳佩汝，2002；陳淑芳等人，1999）的研究結果同樣指出，人際關係的壓力來自於園方同事、家長及幼兒，因行政協調的不當或教師之間的合作關係所造成的壓力。尤其以公立教師礙於行政制度隸屬編制於國小行政，未能編制行政事務人事，教師純屬於配合行事，並未能完全落實真正幼兒教育的實際需求，頗感無奈與壓力。

## 二、幼兒教師的情緒勞務地表現形式

Hochschild（1983）運用 Goffman（1959）戲劇理論，提出制度化情感管理，包括兩種表現的情緒狀態，將「服務」視爲一種表演的形式，並將表演的區域劃分爲「表層情緒控制」與「深層情緒偽裝」。依研究對象的工作內容、性質、組織制度不同等，而有不同的情緒表現。

### （一）表層情緒演出

工作者對自己的情緒進行較低程度的控制，藉由改變外在的情緒表達，達到情緒偽裝的目的，較不會把私人情感帶入工作場所。當幼兒教師表層情緒演出的程度愈高，即代表情緒勞務的負荷也就愈高。

#### 1. 運用情緒工具/控制負面情緒

幼兒教師每天必須面對的問題，即使在工作上遭遇到極不合理的狀況，也必須隱忍著這種感覺，繼續與工作團隊成員合作進行其工作任務，使順利完成。

輪值時家長逾時來接小朋友，我覺得不公平，只好忍氣照做！有時園長都會說要「共體時艱」，但是只要一遇到家長來接孩子又態度不佳的狀況，情緒指數就會跟著升高！（N1.070120 訪）

幼兒教師爲了留住新生的就讀，即使面對幼兒的不適應情形，也要運用表情、態度、語調或行爲，營造讓幼兒對所在的幼托環境感到信賴與心安的感覺。

新生來試讀時，爲了留住新生，要維持基本的情緒表現，就是不管小孩子在你身上抓、捶、打、踢，都要維持老師該有的和藹可親的表情，

不然小朋友可能就留不住。(K2.070210 訪)

情緒表層行動是員工修飾、控制個人情緒表達方式，但未改變個人內在真實感受的偽裝，以因應個人工作生活所需 (Grandey, 2000; Mann, 1999)。對照本研究發現，幼兒教師在面對工作中的家長與幼兒，為了維持組織工作的合諧關係，而運用的正向情緒表現克制了負向的情緒表現。

### 2. 妥協式情緒因應/委曲求全不反駁家長不斷外加之服務需求

幼兒教師在面對親師互動時，大多會以表層偽裝來與之相處，導致維持著表面的合諧關係。雖然有時為了捍衛自己的幼教專業，堅持展現其自身對於幼教的信念，不過往往最後還是妥協在「家長即是顧客」的立場上，挫敗於這些論述中。

家長說「孩子要快樂學習~健康成長」是沒有用的，有時會動不動就以別的園所有什麼服務，而你們沒有而來威脅你，剛開始很生氣，後來很無奈~不要去反駁他，就不會有衝突！(K2.070210 訪)

家長批評：「孩子來這裡讀一年了還不會注音符號，老師妳有沒有在教的？老師你要每天幫我孩子做加強和複習。」；為了留住這個孩子讓家長，只好答應笑著臉答應孩子的額外學習，只好用每天午睡一小時時間填鴨式的要求孩子唸注音符號，這些都必須忍住情緒，不能...

(K1.070208 訪)

對照本研究發現，私立幼兒教師的職場生態下，情緒負向的出現乃符合李新民 (2003b) 研究發現，幼兒教師面臨工作情緒表達規範，及情緒多樣性表達資源補充缺乏的窘境。相對於，幼兒教師與工作中所屬的情緒感受之後所產生的工作負荷沉重已達 Maslach & Jackson (1982) 指稱的「情緒過勞」境界，在此私立幼兒教師特殊職場脈絡中更亟需關注所產生之影響。

### 3. 對同事/主管共同策劃活動時負面情緒的忍讓

為了與自己帶班的另一位同事和平共處，常常在教學上我們是“相敬如冰”，維持表現關係，工作分配分得很清楚，(很難協同教學啦！之前就破局了，所以協調成各教一上午或一下午) 這樣就可以避免搭班老師的情緒壓力呀！(PK1.070203 訪)

對於園長的無理要求，盡量避免與他衝突，於是常常忍讓，但一味忍讓只是將衝突由表面壓到底層，自己覺得委屈，對方卻常被姑息，雙方永遠沒有機會坦然公平相待。(N2.061010 訪)

對照本研究發現，幼托園所的同事關係，私立園所大都是一人帶班，且因組織成員不多，所以更需要彼此團結合作；從中發現私立幼兒教師的負面情緒大多來自於主管的無理要求，但又礙於事主管所以就忍讓控制其情緒。而公立幼兒教師兩人的同事關係；如同(陳佩汝, 2002) 的研究提到，同班教師因彼此理念不同或是相處不和諧，甚至彼此競爭，都是公幼老師的一個情緒困擾。

## (二) 深層情緒演出

該層次是需要投入較多的努力，來控制內心真正的感受才能完成。因此，當組織對於深層情緒偽裝的要求程度愈高時，情緒勞務負荷的程度就愈高。然而，就成員心理調適的內化歷程，進一步可分為「被動深層偽裝」(同情，知人之所感) 與「主動深度偽裝」(不只是同情，而且理解，感人之所感)(林尚平、吳建明、湯大緯, 2006; Kruml & Geddes, 2000)。然而，從本研究發現「深層情緒演出」有三種：第一種為「被動的深層偽裝」；第二種「主動深層偽裝」，又可分為兩類，一種是經過行動探求的；另一種是經過理智思辨的同理；這三種之間隱含著不同層次的深層情緒偽裝，也是作者經由主動求得證據才得到與前述所提的主動與被動的發現是有所不同的發現。

### 1.教師情緒轉化對應家長/幼兒的情緒回饋

學前教育制度的非義務化，導致幼托機構形成「市場取向」的經營型態。於是園所結構中的行政、師資、教學教材、場地設備等，便成為各家園所爭相競逐的服務項目；因此，因應職業婦女的工作需求，延長收托服務時間，便成了幼托工作場域的必要條件之一，經營者在不增加成本考量之下，便加重了幼兒教師工作量與時間，也成為教師工作情緒負荷。

每次輪值下午班，家長常常超時來接孩子，剛開始會生氣後來轉變成無奈！但是後來想想，目前幼稚園如此競爭的狀況之下，我們應該盡量服務家長，雖然平日為了配合家長不同的服務需求好累，但是與有些家長的互動過程中，後來我們也可以與家長變成無話不談的好朋友。

(N2.061010 訪)

原本幼兒教師超出工作對他們而言，是覺得又累又無奈，但是一想到身處競爭的生存環境，即漸漸改變心境，便進一步感受家長的友誼。

上學期班上來一位特殊幼兒（過動兒），雖然帶他很辛苦我只是覺得，「只要他不出狀況，就阿彌陀佛！」雖然很辛苦之前常常為了他我情緒上緊繃又焦慮，時常怕他又怎麼了？但是現在看他來上學常規狀況進步多了，我自己覺得蠻有成就感的。(Pk2.070209 訪)

對照本研究發現，上述兩位教師的「深層情緒演出」屬於「被動的深層偽裝」，原本對老師而言，超時值班工作、加值服務以及照顧特殊幼兒，都必需要花費更多心力與體力，因而引發情緒的負荷，但是教師卻從與家長友誼的互動中與感受孩子的成長與轉變中，認同這份的工作負擔進而得到情緒支持。

### 2.認同組織制度現況/達成組織任務

幼兒教師對於組織行政的配合需求，像老師擔心招生狀況不理想，園長干涉教師教學情形、難以順利完成主管交辦的工作任務，以及工作成果無法得到主管的肯定或不尊重教師意見等等，都是幼兒教師面對組織時所要付出相當之的勞力與勞心。

最近面對園長又有很多新制策、新規定，我們配合得很辛苦、很不願意！一下子要我們穿園服才有精神，又要我們學會各自建置班級網站資料...後來我們還是全力配合是因為不想讓這個園招不到孩子，從此越來越不好。(K2.061114 訪)

雖然我面對“超時看顧幼兒”是一種不愉快經驗，但是我覺得那是體貼家長的行為，對於園裡的制度也要認同才可以，如果連老師都不肯定，我想工作起來一定會沒有熱忱，那會很辛苦！(N2.061010)

對照本研究發現，如同鍾婷婷（2003）提出，學校組織文化的形塑乃是一個社會化歷程。從認同到價值觀改變最後願意去遵守這個規則。個案幼兒教師卻從認知組織制度與體貼家長的心情，是屬於「主動深度偽裝」中，幼兒教師會經由行動過程後而來改變情緒，選擇執行工作職務。

### 3.情緒理解家長處境進而同理關懷

在教師專業的立場與角度，家長配合參與“親師合作”才是愛孩子的行為表現，但是這份教育理想，在面對社會現象中的各種階層環境的家長，幼教老師於面對現實環境後，需以另一種“體諒的心”，去面對家長的處境。

原本我都抱怨家長為什麼回家不簽聯絡簿、親職活動的家長參與也從來不參加，每次不管我如何辛苦邀約，總是得不到回應，覺得非常生氣，後來深入了解才知道家長為了生計擺夜市，只好犧牲參與孩子的許多成長經驗；後來我就不再抱怨家長的不配合了。(PN2.070115 訪)

身為女性教育工作者，以設身處地的心情去同理身為單親母親的困境，即使對於工作之外的多餘負荷，也能替代家長擔負起額外照顧孩子的時間。

對於身為都是女人，看到小貞媽媽（單親媽媽）辛苦帶著孩子過日子，我主動幫她在假日照顧小貞，其實平常工作已經夠忙夠累了；但是媽媽說要多存一些孩子的教育費，我就答應了。（K2.070210 訪）

Hargreaves (2001) 提出，當教師關懷的概念和家長是不同時，教師會有強烈的負面情緒經驗，當他們覺得“家長要義務的愛他們的小孩時”，無法理解家長可能愛孩子是用另一種方式來呈現他們的養育方式。對照本研究發現，個案中幼兒教師是屬於「主動深度偽裝」的方式，經過教師同為女性對於單親媽媽處境的情緒理解，這種理智思辨的過程，呈現出同理家長立場，進而付出更多精神與時間來幫助家長。

### 三、幼兒教師情緒勞務的效應

本研究發現，幼兒教師的情緒勞務會有正負面的情緒效應，正符合 Hochschild (1983) 提出六種類型工作性質，其工作屬性與顧客的互動頻率、組織的情緒控制程度之下，實際的情緒效應（又稱情緒體驗）(Tracy, 2000)；然而普遍的情緒體驗，也會有不同的地方。例如：對於同樣情緒的服務事件之下，有人甘之如飴，有人卻非常痛苦，甚至還有不同處理方式 (Hochschild, 1997)。

#### （一）情緒勞務的負面效應

由於幼教工作者的職業角色承載了許多不同內容，而使得角色主要目的可能無法凸顯，形成角色模糊的現象，角色任務愈不清晰時，對於認同就會降低。另外，尤其以私立幼托教師未符合教師法之保障，又沒有明確的私立幼稚園教師服務法，以規範教師權益福祉，讓幼兒教師情緒常處於不安的狀態。

常覺得因工作時間長，而且工作負荷又沉重所以導致我情緒耗竭。有時會有胸悶、肩頸酸痛的身體不適。覺得最多的情緒壓力來自與家長的溝通與協調上，像行為問題、活動邀請、續讀。（K2.070210 訪）原本抱著對幼教環境的期待，但是經過這一年其實對幼教蠻失望的，會認為自己是不是不適合從事幼教工作，真的很累...事情多、責任大、薪資又低...。（N1.070120 訪）

Hochschild (1983) 提出，因為必須執行情緒勞務，最後導致了個人的情緒效應，如此會對許多的心理健康適應狀態造成不利影響。這些負面的情緒效應影響所及包括個人身心健康狀態 (吳宗祐, 1995) 之工作績效、曠職率、離職等等 (Wright & Cropanzano, 1998)。

年紀漸長，當同事有的轉往其他行業，情緒也會受到感染想走，如果是很好的同事時，情緒起伏更大；面對工作上的壓力或挫折時也會想離開。（K1.070208）

許多文獻顯示，幼教師工作負荷量大、人力不足、壓力大、雜物太多以及社會地位低落、薪資低、福利少社會支持性普遍不足等更導致離職率偏高 (谷瑞勉, 1989; 何慧卿, 1997; 郭碧喙, 1995; 孫立威, 2000)。在這樣的處境下，部分教師想要另尋出路，但因所學有限，成功轉行機率不高，而造成深切的情緒困擾與壓力。部份資深教師，只能從師生互動獲得精神滿足，來彌補園所在物質上提供的不足 (陳國泰, 2003)。依本研究發現，尤其以私立幼兒教師，對目前的工作期望與未來的前景，都同樣表示對於少子化現象與不明的幼托政策表示憂心。資淺教師，對於未來工作抱持著若持續未改善，可能想要轉換職場的想法。資深教師，對於現實生態感到無力，但是仍表示對於幼教環境抱持意願，並努力尋找自己紓解情緒壓力的出口，繼續留守幼教崗位。

#### （二）情緒勞務的正面契機

在幼兒教育的制度中，有別於其他的教育體制，幼兒教師的互動對象，含幼兒、家長、行政人員、協同教師、同事等。尤其以私立幼兒教師視家長為服務顧客，為滿足顧客需求，以發揮符

合幼兒發展且家長期待之服務規格與品質；然而負擔相當大的情緒勞務之下，仍可發現教師個人對工作的正面情緒契機。

即使家長晚來接孩子，我會跟小朋友一起玩、同樂、聽他們的童言童語；教學過程中…競爭之下，園長要求“複習美語”原本不擅長的教學，就把它當作是成長…；工作時間長、在社會上也沒有顯赫的名聲，但是畢業的小朋友，回來或寫信問候…感覺很窩心；家長的要求很多、很累…只要得到家長肯定…蠻開心；只要小朋友平平安安的回家…就能放心

(PN1.070115 訪)

本研究發現，幼兒教師的工作雖然承載著情緒勞務負荷，但是過程中卻可以從教師生涯中，品嚐其中樂趣而顯現其樂觀情緒。正符合 Hargreaves (2001) 指出，教師教學工作生涯中更寬廣的情緒，在教育方面對情緒的討論，可能不只有使人不安的；罪惡、羞恥、憤怒、妒忌、挫折的負向情緒，也有愛的理念、關懷、信賴、支持等正面的情緒。這種正面樂觀的情緒，值得珍惜與鼓舞著繼續執著於幼教工作者。

## 伍、研究發現與建議

本研究發現以圖 1 闡釋幼兒教師於學前教育環境的情緒勞務可源自於：教學、親師、行政三種人際互動類型的事件：(1) 教師的情緒會經過一個過濾器（即工作環境的組織制度）；(2) 多元情緒表達後，因為隱忍其情緒規範而產生的情緒勞務；(3) 情緒勞務的內涵分成特性與表現形式兩種；(4) 情緒勞務的特性包含多重學負擔、顧客導向、情緒的多樣性；(5) 情緒勞務的表現形式則包括：「表層情緒控制」幼兒教師為達成組織要求出的情緒表現會採取，控制、妥協、忍讓，「深層情緒偽裝」則是以情緒回饋、認同組織、情緒理解來回應。

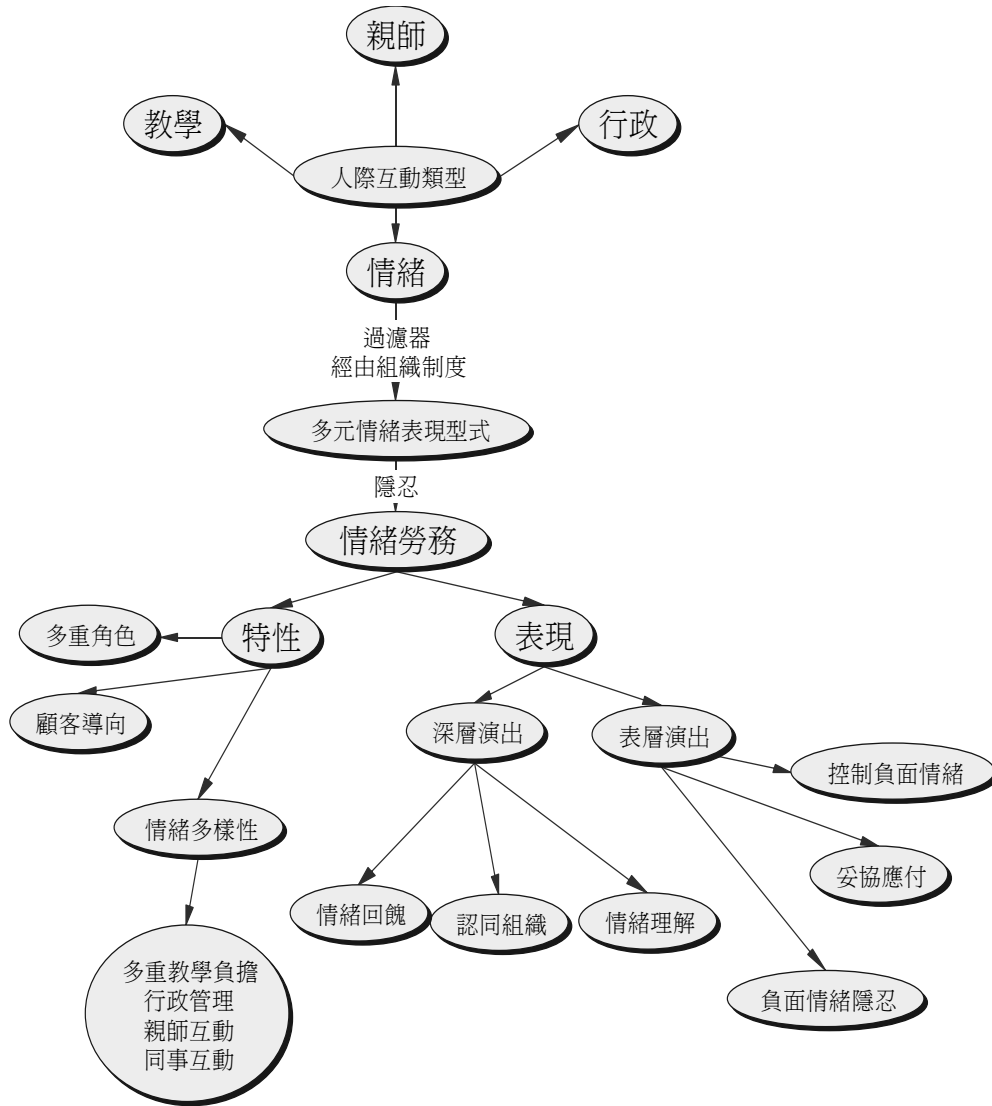


圖 1 學前教師情緒勞務系統概念圖

### 一、結論

本研究以幼兒教師為對象，試圖發現工作中情緒勞務特性以及表現形式。對象包含公私立幼兒教師，使用營利與非營利構面設計取向，希冀盡可能全面涵蓋其公私立教育職場中特殊情境脈絡之差異。

(一) 幼兒教師符合情緒勞務特性，以「勞務工作的多重角色」而言，私立幼托機構教師承受多重職務，再累也要強顏歡笑；公立單位而言，班級雖配置一班兩位教師，但是教師除教學、保育工作外都必須擔任其他行政職務。

(二) 幼兒教師符合情緒勞務特性，以「顧客導向」以及「角色轉換的多樣性」而言，私立體系幼兒教師，任職於自由市場化競爭激烈的教育環境，不但必須積極因應內部環境（多重教學負擔、行政管理嚴峻）的要求，還必須加重對家長（人際親師關係）的服務功能。因此，私立教師工作場域，必須多樣、迅速變換及調節自我情緒來面對，組織中以求生存從表層控制（隱忍、妥協應付、控制負面情緒），有時即使遇到不合理的工作要求還是會維持表面關係。所產



生更多的工作負荷沉重已達「情緒過勞」之負面效應現象，在教育職場上屬特殊脈絡，更亟需關注。

(三) 幼兒教師的情緒勞務表現形式，以「深層情緒演出」而言，幼兒教師在遭遇情緒問題後，經由來自家長與幼兒的情緒回饋、認同組織以及同理關懷的情緒轉換。然而，特別值得關注的，資深教師較能轉化情緒勞務的深層表現形式，初任或資淺幼兒教師都同時表示若持續未改善，會考慮離開職場。

(四) 發現幼兒教師工作與情緒勞務體驗之下有「負面情緒效應」、「正面情緒契機」。

## 二、建議

(一) 幼兒教育工作屬於情緒勞務。然而，私立體系幼教工作者更屬勞心、勞力的高情緒勞務工作者，呼籲研擬相關制定幼托政策方案時，必須加強改善私立職場生態與工作環境品質，以形塑正常之幼托環境。

(二) 建立幼兒教師情緒管理管道，由政府或學術團體，設立社會性支持的輔導諮商社群，提供適時之情緒協助。

(三) 未來研究建議，進一步單一報導幼兒教師情緒勞務之教學、親師、行政三方面任一項，可否發現有關幼兒教師不同的情緒勞務表現規則，及深入探究情緒勞務是否涉入個人特質與組織的關聯性。

## 參考文獻

### 一、中文部份

- 江文慈 (2001)。透視教學中的關鍵張力—教師情緒。**師友**，408，43-47。
- 吳宗祐 (1995)。組織中的情緒規則與社會化。國立台灣大學心理研究所碩士論文，未出版。
- 吳宗祐 (2003)。工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討。國立台灣大學心理學研究所博士論文，未出版。
- 李新民 (2003a)。幼兒教師授權賦能與組織承諾、工作滿足感之相關研究。**樹德科技大學學報**，5 (2)，69-90。
- 李新民 (2003b)。幼兒教師薪資滿足感、工作壓力與工作滿足感之研究。**教育研究**，11，115-126。
- 李新民 (2004a)。幼兒教師實用智能與工作表現之相關研究。**樹德科技大學學報**，6 (1)，47-68。
- 李青松、陳若林 (1999)。幼兒保育人員工作壓力之探討。**醫護科技學刊**，1 (2)，146-161。
- 李新民、陳蜜桃 (2006)。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。**高雄師大學報**，20，67-90。
- 何慧卿 (1997)。台北市、嘉義市私立托兒所教保人員薪資、福利、工作狀況與滿意程度。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版。
- 谷瑞勉 (1989)。幼兒教師流動狀況探析。**屏東師院學報**，2，99-135。
- 林尚平 (2000)。組織情緒勞務負擔量表。**中山管理評論**，8 (3)，427-447。
- 林尚平、陳敦生 (1997)。情緒勞務分類下自我監控力與工作行為結果之關聯研究。**人力資源學報**，7，49-65。
- 林美慧、蔡春美 (2002)。談幼稚園教師分級制度之借鏡與願景。**國民教育**，42 (5)，5-17。
- 林尚平、吳建明、湯大緯 (2006)。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**，9 (3)，1-42。
- 柯華蕙、張翠娥 (1995)。輕重緩急—從幼教老師困擾排行榜，談幼教改革。**新幼教**，7，18-22。
- 孫立蕙 (2000)。幼兒教師工作壓力之研究。**新竹師院學報**，13，265-279。
- 胡幼慧主編 (1999)。質性研究：理論、方法與本土女性研究實例。台北：巨流。
- 張乃文 (2005)。台北縣教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版。
- 張翠娥 (1989)。如何扮演好幼教師角色。台北：大洋。
- 郭生玉 (1995)。教師的工作壓力對工作心厭的影響。**測驗與輔導**，130，2664-2666。
- 郭碧喼 (1995)。私立幼稚園教師工作動機因素之研究。**國立台中師範學院幼兒教育年刊**，8，23-133。
- 陳佩汝 (2002)。台北地區托兒所保育人員工作壓力與工作滿意度之研究。國立台灣師範大學家政教育研究所碩士論文，未出版。
- 陳國泰 (2003)。幼兒教師的困擾問題及其因應方式之研究。**幼兒保育學刊**，1，185-213。
- 鄔佩君 (2003)。第一線服務人員之情緒勞務的影響因素與其結果之關係。國立政治大學心理學系碩士論文，未出版。
- 魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉 (1999)。台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意度及其因應方式調查研究。1999 行動研究國際學術研討會。
- 蔡嫦娟 (2003)。幼教工作者職業角色感受、角色模糊及職業認同之探討。2007 年 3 月 13 日，取自 <http://163.17.8.9/admin/rpdata/beef8a2ca54fz72a2f9f30588c4cd2ed.doc>
- 蔡健雄 (2005)。勞心、勞力、勞情？論中小學教師的情緒勞務。**師友**，455，42-44。
- 魏玉卿、陳淑芳、孫世嘉 (1999)。台東地區幼教教師工作壓力、工作滿意度及其因應方式調查研究。1999 行動研究國際學術研討會。
- 戴文青 (2005)。從深層結構論台灣幼兒園教師專業認同轉化的可能性。**南大學報**，39，19-42。
- 鍾婷婷 (2003)。幼稚園教師因應親師衝突的觀點及其處理方式之研究—以高雄市為例。國立屏東

師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。

簡楚瑛 (1997)。幼稚園教師教室管理困擾問題調查研究。《*幼兒教育年刊*》，9，273-306。

桂冠前瞻教育叢書編譯組譯 (1999)。教師角色。台北：桂冠。Heck, S. F. & Williams, C. R. (1984)。

*The complex roles of the teacher: An ecological perspective.*

## 二、英文部份

Adelmann, P. K. (1989). Emotional labor and employee well-being. *Unpublished doctoral Dissertation, University of Michigan, Michigan, Ann, Arbor.*

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identify. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Brown, R. B. (1997). Emotion in organizations: The case of English university business school academics. *Journal of Applied Behavioral Science*, 33 (2) : 247-262.

Denzin, N. K. (1984) . *On understanding human emotion*. San Francisco: Jossey- Bass.

Ekman, P. (1984) . Expression and the nature of emotion. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.) *Approach to emotion* (pp.319- 343) . Hillsdale, NJ: LEA.

Glesne, C., & Peshkin, A. (1992) . *Becoming qualitative researchers*. New York: Longman.

Goelman, H. & Guo, H. (1998). What we know and what we don't know about burnout among early childhood care providers. *Child & Youth Care Forum*, 27(3), 175-199.

Goffman, E. (1959) 著，徐江敏、李姚軍 (1992) 譯。日常生活的自我表演 (*The presentation of self in everyday life*)。台北：桂冠。

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.

Hargreaves, A. (1998) . The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14 (8) , 835- 854.

Hargreaves, A. (2001) . Emotional geographies of teaching. *Teachers College Record*, 103 (6) , 1056- 1080.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkely, CA: University of California Press.

Hochschild, A. R. (1997) . When work becomes home and home becomes work. *California Management Review*, 39 (4) , 79- 97.

James, N. (1989) . Emotional labor: Skill and work in the regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42.

James, N. (1992) . Care = organization + physical labor + emotional labor. *Sociology of Health & Illness*, 14 (4) , 488- 509.

Kamerman, S.B. (2000) . Early childhood education and care: An overview of developments in the OECD countries. *International Journal Educational research*, 33 (1) , 7-29.

Kelly, A. L. & Berthelsen, D. C. (1995) Preschool teachers' experiences of stress. *Teaching & Teacher Education*, 11(4), 345-357.

Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000) . Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14 (1) , 8- 49.

Mann, S. (1999) . Emotional at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it ? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3) , 347- 369.

Maslach, C. (1982) . *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice Hall.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, (4) , 986-1010.

Oberhuemer, P., & Ulich, M. (1997) . *Working with young children in Europe*. London: Paul Chapman.

Putnam, L. L., & Mumby, D. K. (1993) . Organizations, emotion, and the myth of rationality. In S. Fineman (Ed.) *Emotion in organizations*, 36-57. Newbury Park, CA: Sage.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expressing of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1): 23-37.

- Saarni, C. (1999) . *The development of emotional competence*. New York: The Guilford Press.
- Saxe, R. & Barton A.W. (1982). The Soco Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople. *Journal of Marketing Research*, **19**, 343-351.
- Tracy, S. J. (2000) . Becoming a character for commerce. *Management Communication Quarterly*, **14** (1) , 90- 128.
- Van Maanen J., & Kunda, G. (1989) . Real feelings: Emotional expression and organizational culture In L. L. Cummings, & B. M. Staw. (Eds.) , *research in organizational behavior*, ( pp.43- 103 ) . Greenwich, CT: JAI Press.
- Wharton, A. S. (1993), The affective consequences of service work: Managing emotions on the Job. *Work and Occupation*,**20**(2),205-232.
- Winograd, K. (2003) . The functions of teacher emotions: The good, the bad, and the ugly. *Teacher College Record*, **105** (9) , 1641- 1673.
- Woods, P. (1996) . *Researching the art of teaching: Ethnography for educational use*. London: Routledge.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (1998) . Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, **83** (3) , 486- 493.

投稿日期：96年10月16日  
修正日期：97年4月16日  
接受日期：97年4月16日

# Preschool Teachers' Emotional Labor: Context and Features

**Chun -Tzu Chang**

Graduate Institute of Education, National Chung Cheng University

**Chih-Cheng Hung**

Graduate Institute of Curriculum Studies, National Chung Cheng University

## Abstract

Following the rise of the “customer-orientation” service concept across many vocations, the amount of personal interactions with customers in the workplace sharply increases. As a result, emotional labor and its negative effects on people have got more attentions lately. However, the few studies which deals with this topic have been mainly limited to the service industry. Much less studies cope with “preschool teachers”, whose working conditions resemble service industry. Eight public and private preschool teachers were chosen as participants in this study.

The study found that preschool teachers' emotional labor originates from the three following sources: “multiple roles played in the job market, “customer orientation”, and “the diversity of role transformation”. For private preschool teachers., “the diversity of role transformation” was emphasized more among them. Under a free-market education environment where competition is keen, these preschool participants not only have to proactively meet routine requirement of multiple ways of teaching and endure rigid treatment from administrators, but they also have to do extra efforts building satisfying relationship with children's parents.

Moreover, the emotional labor in this study is presented in the following forms: (1) “to express superficial emotion”, in order to meet the demands made by the kindergarten they work, they tend to hide and to control their negative emotions, make compromises and succumb to the negative emotions in the end; and (2) “to express profound emotion”, in responding to the situation by empathic/emotional feedback, organization recognition/emotion transformation, and emotional understanding/compassionate caring. The study further finds that, there are two possible impact of emotional labor experienced by these preschool participant: “negative emotion effects” and “positive opportunities”

**Key words:** Preschool teachers, emotional labor,

