

題目：

真心以待或虛情假意？近期情緒勞動研究成果之分享。

摘要：

情緒勞動 (**emotional labor**)意指服務人員在與顧客互動時，投入心力以展現合宜情緒的歷程，又可進一步分為表層演出 (**surface acting**)與深層演出 (**deep acting**)兩種策略。

過去研究已針對情緒勞動對於員工工作態度、身心健康、工作績效與服務行為等變數的影響做充份的探討，但情緒勞動是否會產生外溢效果，進而影響到員工「工作後」的行為？仍是有待釐清的議題。

本次演講將以本人一篇在 **Journal of Applied Psychology (under 2nd revision)** 的研究為例。本研究以自我耗損理論 (**ego depletion theory**)的觀點、輔以兩個每日層次的經驗抽樣法研究，

針對服務人員每日從事情緒勞動的程度、以及其飲酒行為 (**alcohol use**)的關連性做探討。