

---

## 居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度之相關研究

---

陳璿如

屏東縣居家托育服務中心

王淑清

屏東科技大學

### 摘要

情緒勞務係指個體之管理情感以創造出公眾可觀察的臉部表情或身體動作，居家托育服務人員在嬰幼兒托育的角色即屬於情緒勞務。本研究目的在瞭解居家托育服務人員的情緒勞務及工作滿意度，並探討其在情緒勞務與工作滿意度之差異情形及兩者間的關係。本研究以問卷對屏東地區200位居家托育服務人員施測，有效問卷166份。結果發現：在情緒勞務各構面中，以基本的情緒表達得分最高；不同教育程度、托育兒數、家人支持度、家庭生活滿意度的居家托育服務人員，在整體情緒勞務及其各構面上有顯著差異。工作滿意度得分最高的是工作環境，居家托育服務人員的年齡、年資、家人支持度、家庭生活滿意度、工作壓力感、與視居家托育服務人員工作為終生職在整體工作滿意度及其部分構面上，亦呈現顯著差異；居家托育服務人員的整體情緒勞務與整體工作滿意度為正相關。

**關鍵詞：**居家托育服務人員、情緒勞務、工作滿意度

## 壹、緒論

隨著家庭結構的進步，家庭對於托育服務的需求與日俱增，國內因為雙薪家庭增加及年輕家庭少子化，父母對養育及照顧子女常常感到力不從心，居家托育服務人員所提供的補充性服務早已是許多家庭不可或缺的一部份。因應各國政府相繼制定相關政策，將嬰幼兒教育與照顧視為公眾的責任與投資（鄧蔭萍、陳若琳、王淑清，2012），我國政府亦自1983年開始擬定居家托育服務人員證照化制度，讓居家托育服務人員工作擺脫過去婦女家庭兼職的定位；接著於2001年推動社區居家托育服務人員系統，開辦各項進修課程，並自2008年結合托育補助政策，鼓勵家長運用社區系統的居家托育服務人員，促使更多居家托育服務人員加入系統，接受政府輔導管理，逐步將傳統的居家托育服務人員工作發展成專職專業，同時也提升兒童托育品質。

目前擔任日間托育的居家托育服務人員，為配合家長的需求，通常一天工作約 10-12 時（張絮筑，2014），平時單獨照顧缺乏自主行動能力、或發展未臻成熟的嬰幼兒，每月的托育費用介於 15,000 元至 16,000 元居多（段慧瑩、黃馨慧，2008；陳若琳、涂妙如、李麗圳，2014），且面對托育問題時，家長堅持己見或立場的不同，常讓其產生無助感（林呈璠，2011；許瓊文，2012）。在這種高工時、低薪資、及高壓力的情形之下，居家托育服務人員在面對受托兒及家長時，往往需壓抑真實感受以表現良好的情緒狀態。Hochschild (1983)指出情緒勞務可能涉及加強、假裝、和/或抑制的情緒來修改一個人的情感的表達，由此看來，居家托育服務人員確實是高情緒勞務工作者。Adelmann (1989)在探討情緒勞務負荷與身心健康的研究發現，情緒勞務負荷對員工有負面的結果，高情緒勞務工作者會比低情緒勞務工作者經歷較大的情緒不和諧，且其工作績效、工作滿足均較低情緒勞務工作者差。

情緒勞務的概念，從最早對空服員的研究（Hochschild, 1983），到目前除了特定第一線的工作人員之外，如：客服人員、餐飲服務人員、圖書館員、同時也被廣泛應用在教育及照護人員，如：護理人員（朱正一，2013）、教師（李新民、陳蜜桃，2006；侯嘉萍、康龍魁，2011），個人的情緒勞務會影響其服務對象。然在托育領域，特別是居家居家托育服務人員在照顧關係中的情緒勞務需求並未受到關注，故相關研究甚為缺乏。先前研究（Purvanova & Muros, 2010）

發現，女性的情緒耗竭高於男性，而且從事照護工作的女性也較男性付出更高的情感成本（Barrona & West, 2007），因居家托育服務人員工作的起源和特性，使得目前擔任居家托育服務人員者以女性居多，且其服務對象多為發展未臻成熟的嬰幼兒，其情緒勞務的情形是值得研究的議題。

高工作滿意度與低職業倦怠比較能有高品質照顧；對工作不滿意或有職業倦怠的保育人員則比較可能離職（蘇秀枝，2006）；Derry-Schmitt & Todd（1995）提出居家托育服務人員流動率和個人潛在壓力源及壓力調解模式有關，也和失業率及工作替代方案有關。當居家托育服務人員對托育薪資不滿意，或壓力過大時，其離職的可能性相對較高，一旦居家托育服務人員離職，將導致嬰幼兒必須適應雙重改變，即適應新的居家托育服務人員與新的環境，顯見居家托育服務人員的高流動率對嬰幼兒有很大的影響（陳倩慧，1997）。因為居家托育服務人員在整個托育系統中佔有關鍵性的角色，且最直接影響托育照顧及品質，故探討居家式居家托育服務人員對於本身工作滿意度是本研究的第二個動機。

先前相關研究結果顯示，情緒勞務與工作滿意度之間有顯著的正相關，亦即情緒勞務愈高，其工作滿意度愈高（侯嘉萍、康龍魁，2011；朱正一，2013）。綜合上述，本研究主要目的如下：

- 1.瞭解居家托育服務人員情緒勞務及工作滿意度之現況。
- 2.探討不同背景變項的居家托育服務人員在情緒勞務與工作滿意度之差異情形
- 3.探討居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度的相關情形。

## 貳、文獻探討

情緒勞務在國內相關領域的研究數量不低，然在探討居家托育服務人員之情緒勞務的研究則付之闕如，因此茲就本研究對象性質較相近的研究，進行相關文獻的探討。

### 一、居家托育服務人員角色及工作特性

依據社家署（2013）的統計資料顯示，國內的居家托育服務中心數量由 1998 年的 57 個，增加至 2014 年的 70 個，而且儘管出生人數降低，但居家托育服務人員托育的兒童人數卻由

13,624 人提升到 21,381 人。顯見隨著社會轉型及家庭結構型態的改變，過去鄰里親族間，講究人情的互助功能日漸萎縮，因而使得交易型的托育服務，成為多數家庭在教養子女上的重要支持。

居家托育服務人員雖是個古老的工作，但除了相關的規範之外，居家托育服務人員所扮演的角色也隨著現代社會的轉變，而更趨多元。陳倩慧（1997）的研究發現，居家托育服務人員具有母親、監護人、教師、職業婦女、及支持者等多元角色內涵；而曾清保（2008）則認為，除上述角色之外，居家托育服務人員同時亦扮演生意人的角色。居家托育服務人員主要服務對象是托育兒，固具有傳統照顧者的角色，包含：母親、監護人、教師等。然而居家托育服務人員工作從過去的貼補家用，演變為專業工作後，居家托育服務人員常面臨與家長議定收托時間及費用的情形，加上年輕家庭少子化，新手父母缺乏養育及照顧子女的資源，更加凸顯其生意人和支持者的角色。雖然居家托育服務人員具有多元角色內涵，但個別居家托育服務人員所著重的角色可能不盡相同，遂形成不同的居家托育服務人員角色類型，也因此使居家托育服務人員工作看似簡單，但實際工作卻相當繁雜。

由於嬰幼兒的發展尚未成熟，自主行動能力有限，所以在日常生活的照顧上，如：沐浴清潔、餵食或休息入睡，都須仰賴照顧者的肢體協助，因此居家托育服務人員常需負重並且頻繁使用上肢執行工作，具有勞心力的特性。邱華慧（2011）的研究指出，居家托育服務人員的工作需要長時間蹲坐或抱小孩，所以居家托育服務人員的年資越深者，其軀幹部位不適的情形也較多，可見從事工作所造成的疲勞或傷害，短時間或許不明顯，但會隨著時間而累積。除了生理的負荷之外，面對托育兒的每天的生活狀況與健康安全、與家長的溝通都造成居家托育服務人員工作上的壓力。居家托育服務人員不僅在精神上的壓力很大，且缺乏與社會接觸的機會、收托個案不固定、經濟欠缺保障（高仁華，2005）。許瓊文（2012）也發現，居家托育服務人員的工作壓力會造成其肌肉酸痛、靜脈曲張、腸胃不適、泌尿道發炎、睡眠品質，另外，過度緊張、焦慮、發怒、煩躁、自信心不足、沮喪也是常有的情緒感受。

## 二、情緒勞務

情緒勞務（Emotional Labor）一詞最早是 Hochschild 在 1983 年，對航空公司空服員進行的

個案研究中使用。該研究發現空服員的「職業性微笑」讓顧客的倍受關懷且處在歡樂氣氛中，使顧客認為這樣的笑容是「真實的微笑」，會有意願下回再度消費，其後情緒勞務在相關的研究領域中受到重視。情緒勞務是一個綜合性的概念，國內外學者對此也有不同的看法，以下分別敘述之。

#### （一）情緒勞務的內涵

Hochschild 指出情緒勞務工作包含三項特點：需要面對面或聲音對聲音的方式與顧客接觸、表現出影響他人情感之態度或行為、並且會遵守規範展現情感（Hochschild, 1983）。他並據此提出情緒勞務的二個構面：表層偽裝（Surface Acting）和深層偽裝（Deep Acting）。其中，表層偽裝指的是修飾或控制自己的情緒，表現出來的態度、表情或是肢體表現是組織要求的，通常與內心狀態不一致。例如：當居家托育服務人員遇到家長的逾時接托育兒，雖然內心不悅，但仍會面帶笑容對待家長，這就是表層演出的表現。深層偽裝則是致力於改變自己情感，是一種發自內心的情緒，由自我產生的真實情感。不單純只是改變外在的情緒表現，而是要改變內心的真實感受，與外在情緒要求符合，是一種由內而外的情緒表現。例如：當居家托育服務人員遇到家長的逾時接托育兒，能設身處地的替家長著想，家長可能工作忙碌或路途塞車而延遲，甚至想到自己曾經是職業婦女的過往經驗，能站在同理家長的角度。

其後，Morris 和 Feldman 於 1996 年提出情緒交互作用模式，他們認為情緒勞務有四個構面：情緒表達的頻率（frequency of emotion display）係指工作者與顧客的互動頻率，互動頻率愈高，情緒表達頻率愈頻；對情緒規則的關注程度（attentiveness to required display rules）係指情緒表達的持續時間及情緒表達的強度兩部分說明，其中情緒表達的持續時間是指工作者與顧客接觸時間的長短，當情緒表達存續期間越長，所需要的情緒表現較多；至於情緒表達的強度指情緒被感受或表達出來的程度或等級；情緒表達的多樣性（variety of emotion to be expressed）可分為正面、中立、負面情緒，當工作中所需展現的情緒愈多樣化，或是工作者的情緒表達必須隨著時間而有所變化時，工作者的情緒負荷就更重；及情緒失調（emotional dissonance）係指當工作者真實的情緒感受與企業情緒規則兩者間產生衝突時，就會導致情緒失調，當真實感受到得情緒與組織要求的情緒有不能配合的情形存在時，將需要更多的控制、技能及留意的行為，因此 情緒失調程度愈高時，工作者需負擔的情緒勞務愈高（林尚平，2000；賴英娟、巫博瀚、張盈霏，2008）。

林尚平(2000)依循 Hochschild 提出的情緒勞務，發展出可以用來檢定情緒勞務負擔程度，且以臺灣社會人口為研究對象的「情緒勞務負荷」量表，並指出情緒勞務不應該只由單純的正面情緒表現來衡量，而必須同時考慮到「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」、「情緒的多樣性程度」及「互動程度」等五個構面才能夠涵蓋情緒勞務者的工作特性。

## (二) 情緒勞務的分級

Hochschild (1983) 認為有六大類工作最需要使用到情緒勞務，專業性、技術性及同類工作者，如：法官、教師、醫師等專業人員；經理及管理層，如：公司組織內的主管級以上人員；銷售人員，如：保險業或金融業的服務人員；辦事人員，如：圖書館服務人員、秘書、售票員、銀行出納員；服務性工作者，如：侍者、幼兒看護人員；以及私人家庭工作者，如：私人司機。Adelmann (1989) 依據 Hochschild 的情緒勞務工作者分類，在每一職業種類中再區分出高低級的情緒勞務，例如：雖然同屬於專業性、技術性及同類工作者，法官、教師、醫師被歸屬為高情緒勞務工作者，而會計師、建築師、工程師則是低情緒勞務工作者。至於在服務性工作者中，幼兒看護人員、美容師、美髮師是高情緒勞務工作者；Barrona 和 West (2007) 也指出從事照護相關工作者，比較容易感到擔憂、緊張、和筋疲力竭。

本研究係以居家托育服務中心的居家托育服務人員為研究對象，其屬於服務性工作中的幼兒看護人員。在每天托育的過程中，除了必須展現合宜的情緒狀態之外，居家托育服務人員與托育兒有高度的互動，與家長、訪員或其他居家托育服務人員互動的時間與頻率相當高，所需展現的情緒也很多樣化，所以其情緒管理與調節相形重要，由此可見居家托育服務人員確實屬於高情緒勞務工作者。瞭解居家托育服務人員若長期處在高情緒勞務的狀態下，是否會影響其工作滿意度，應當有其必要性。

## 三、工作滿意度

工作滿意度(Job Satisfaction)的概念由來已久，但是對工作滿意的定義有許多不同的解釋，本研究採用參考架構定義，考量此定義對工作滿意度多元構面的看法，能根據居家托育服務人員的工作特性，建構其工作滿意度之各項構面，藉以瞭解居家托育服務人員的工作滿意度，

因此根據相關研究，將居家托育服務人員的工作滿意度分為薪資報酬、工作環境、自我價值、角色定位四大構面。

工作滿意的影響層面很大，個人因工作滿意度低而影響工作績效不彰、知覺扭曲、退卻、攻擊、疾病、品質下降、生產力下降、流動率高、曠職多及怠工等，而個人的這些狀況對組織也造成負面影響，因此，工作滿意度對個體、組織及社會都是非常重要的。國內針對保育或教育相關領域工作人員以外各領域工作滿意度之研究很多，包括居家托育服務人員（李建德，2008；路燕琴、柯澍馨，2008；黃俊傑、黃寶園，2011；王季玲，2010）、保育人員（鍾靜琪，2004；李英蘭，2005）。

王哲源（2005）指出居家托育服務人員工作可提供因婚育離職的婦女，二度就業的較低門檻的管道，段慧瑩與黃馨慧（2008）的研究發現，大部分居家托育服務人員的托育型態是在宅托育，而到宅托育的居家托育服務人員相較少、意願性低，主要是因為不自在、地位低且無長期固定雇主（洪敏中，2003）。從事居家托育服務人員工作因為「可以兼顧家庭」、「喜歡幼兒」及「對居家托育服務工作有興趣」（王季玲，2010）；相關研究（鄭淑如，2007）亦指出，居家托育服務人員持續從事托育服務工作的因素有喜歡孩子、周遭人士的支持與肯定、自我實現及從工作中找到興趣。由此可知，多數居家托育服務人員選擇在自家照顧托育兒，因其工作特性與一般工作有很大的差異，加上其服務的對象是尚未成熟的嬰幼兒，故居家托育服務人員的工作滿意度低可能影響托育品質，嚴重者甚至會對年幼的孩子造成直接的傷害。

許多相關研究指出居家托育服務人員的個人背景變項及工作現況因素會影響其工作滿意度。如：孫宏佳（2009）的研究結果指出，居家托育服務人員每月薪資普遍低於國人平均月收入，以及工作福利不甚理想、社會認同度低、不被認同為專業工作者的工作回饋壓力，再加上工作負荷量繁重的情況下，往往容易減低專業居家托育服務人員的服務熱誠，同樣地，路燕琴和柯澍馨（2008）針對台北縣居家托育服務人員所作的研究也發現，居家托育服務人員工作壓力愈大工作滿意度愈低。

另外，黃俊傑和黃寶園（2011）的研究結果發現，年資愈久之居家托育服務人員，其整體工作滿意度及薪資報酬高於年資愈少之居家托育服務人員，且收托人數 2 人及 3 人之居家托育服務人員薪資報酬滿意度高於收托 1 人之居家托育服務人員。年齡變項對工作滿意度的影響

情形則無定論，雖然王季玲（2010）指出，不同年齡的居家式居家托育服務人員其工作滿意度沒有影響，但是李英蘭（2005）、路燕琴和柯澍馨（2008）及黃俊傑和黃寶園（2011）的研究則發現年長者的工作滿意度高於年輕者。也有研究（李英蘭，2005；黃俊傑、黃寶園，2011）發現教育程度低者，其工作滿意度越高。

綜合上述，居家托育服務人員從事的是嬰幼兒的照顧工作，特別是人身安全的維護，長期處於高度張力的工作情境之中，常會令居家托育服務人員情緒耗竭，而影響其工作滿意度。先前雖有探討情緒勞務與工作滿意度的研究（侯嘉萍、康龍魁，2011；朱正一，2013），但缺乏同時探究居家托育服務人員之情緒勞務與工作滿意度，本研究擬就此議題加以探討，以期增加托育服務領域之實證研究。

## 參、研究方法

### 一、研究對象

本研究以屏東地區居家托育服務人員為研究對象，因自 2012 年 7 月 1 日起，政府開放三等親內之親屬居家托育服務人員，符合條件資格者可申請加入社區居家托育服務人員系統，但其以照顧自己的親屬為主，與有薪給的居家托育服務人員性質不同，所以本研究採立意取樣，首先徵求有薪給居家托育服務人員的意願，抽取 37 位進行預試。而正式施測，則運用居家托育服務人員在職研習及例行訪視期間，由研究者親自發放問卷，共發出 200 份，剔除目前無托育的居家托育服務人員及填答不完整的問卷，有效問卷共計 166 份，回收率 83%。

研究對象中以 40-49 歲的居家托育服務人員最多，佔 45.2%，其次是 50-59 歲（30.1%），60-69 歲的居家托育服務人員最少，僅有 13 位（7.8%）。在教育程度方面，高中職畢業的居家托育服務人員有 95 位（57.2%）、大專院校畢業的居家托育服務人員有 51 位（30.7%）。約四分之三（75.9%）的居家托育服務人員非幼教（幼保）相關科系畢業。居家托育服務人員從事托育工作的年資在 5 年以下的人數最多，共有 62 位（37.3%）、6-10 年次之，有 47 位（28.3%），21 年以上者 6.0%。絕大多數居家托育服務人員（92.2%）提供在宅托育，本身無 6 歲以下的



子女，且托育人數多在 2 人以下（94.5%）。另外，超過一半（57.8%）的居家托育服務人員總月收入在 15,000 元以下。

## 二、研究工具

本研究參考林尚平（2000）、王季玲（2010）、蘇秀枝（2006）及黃俊傑和黃寶園（2010）的研究，修改編制「居家托育服務人員情緒勞務及工作滿意度調查問卷」，問卷共包含基本資料、托育現況、情緒勞務、工作滿意度四大部分。問卷發展先透過三位居家托育服務人員領域專家及實務工作者，就問卷題目的適切性及所涵蓋的層面是否充足加以審視，並根據其意見進行修正或刪除。再以 37 位屏東縣居家托育服務中心之居家托育服務人員進行預試問卷調查，剔除無效問卷 2 份，共得有效問卷 35 份，有效問卷率為 95%。

情緒勞務量表經項目分析後，保留 13 題，KMO 值為.62，其中有 2 題因成份重疊予以刪除，最後以 11 題進行因素分析，萃取出四個成份，依據其所包含的題項內容及相關文獻（林尚平，2000），分別命名為基本的情緒表達、情緒控制、情緒多樣性程度及互動程度，累積解釋變異量為 80.36%，總量表之 Cronbach  $\alpha$  值為.78。工作滿意度量表 KMO 值為.75，刪除成份重疊的 8 題，所餘 18 題進行因素分析，萃取出五個成份，其中一個成份僅包含 2 題，低於至少 3 題之標準，故刪除。最後保留四個成份，依據其所包含的題項內容及參考路樹琴和柯澍馨（2008）的研究，分別是薪資報酬（6 題）、工作環境（3 題）、自我價值與成就（4 題）、角色定位（3 題），累積解釋變異量為 82.39%，總量表之 Cronbach  $\alpha$  值為.90。

## 三、資料處理

將 166 份有效問卷編碼輸入後，以敘述統計之次數分配及百分比進行居家托育服務人員個人背景變項分析、情緒勞務與工作滿意度之現況與比較分析。接著以 t 檢定、單因子變異數分析、薛費事後比較，分析不同背景變項之居家托育服務人員的情緒勞務與工作滿意度之差異。最後，再利用皮爾森積差相關分析居家托育服務人員的情緒勞務與工作滿意度之整體、及其與各構面相關情形。

## 肆、研究結果

### 一、居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度之現況

居家托育服務人員整體情緒勞務之平均數為  $4.02 \pm .43$ ，四個構面中以「基本的情緒表達」之平均得分最高 ( $M=4.63 \pm .41$ )，而「情緒多樣性程度」最低 ( $M=3.39 \pm .93$ )。其次，在工作滿意度方面，整體滿意度的平均數為  $3.79 \pm .47$ ，各構面平均數的排序則依序為「工作環境」( $M=4.21 \pm 0.48$ )、「自我價值」( $M=4.20 \pm .49$ )、「角色定位」( $M=3.66 \pm .69$ )、「薪資報酬」( $M=3.07 \pm .97$ )。

本研究結果與林尚平（2000）之研究結果相符；林呈璠（2011）也發現居家托育服務人員最常使用的溝通技巧是「耐心聆聽家長問題並給予適當回應」。居家托育服務人員可能藉由高度的「基本的情緒表達」知覺，管理本身的情緒、表現合宜情緒行為，以照顧托育的嬰幼兒，並回應家長的需求。最低的「情緒多樣性程度」構面，可能原因是居家托育服務人員工作較其他行業單純，大多只接觸少數的家長及互動性低的嬰幼兒。

在工作滿意度部分，「工作環境」構面之工作滿意度最高，可能是因為大多數（86%）居家托育服務人員的工作地點是在自己家中，相較於一般機構式的工作環境，更為舒服自在。但是在本研究對象中，有 54.2% 的居家托育服務人員其托兒總月收入在 15,000（含）元以下，遠低於勞委會公布的基本薪資 20,008 元，且居家托育服務人員在無托育的空窗期則缺乏收入，因此在「薪資報酬」構面之工作滿意度最低，與黃俊傑和黃寶園（2011）、王季玲（2010）的研究結果一致。

### 二、背景變項與情緒勞務與工作滿意度之差異分析

#### （一）情緒勞務

不同教育程度的居家托育服務人員在「情緒勞務」的差異分析如表 1 所示；不同教育程度的居家托育服務人員在整體的情緒勞務 ( $F=7.18, p<.01$ )、和情緒勞務的「基本的情緒表達」( $F=3.91, p<.05$ )、「情緒控制」( $F=4.36, p<.01$ ) 二個構面上，均達顯著差異。事後比較發現，大專院校畢業的居家托育服務人員其「基本的情緒表達」之情緒勞務高於國中畢業（含）以下

的居家托育服務人員；高中職畢業及大專院校畢業的居家托育服務人員，其「情緒控制」之情緒勞務高於國中畢業（含）以下的居家托育服務人員。

表 1 不同教育程度的居家托育服務人員在情緒勞務之單因子變異數分析摘要表 (N=166)

組別 構面	(1)		(2)		(3)		F 值	事後比較
	M	SD	M	SD	M	SD		
基本的情緒表達	4.47	0.44	4.61	0.41	4.75	0.36	3.91*	(3) > (1)
情緒控制	3.53	0.80	3.96	0.67	4.07	0.71	4.36**	(2) > (1) (3) > (1)
情緒多樣性程度	2.93	1.00	3.47	0.88	3.41	0.97	2.96	
互動程度	3.85	0.63	4.17	0.58	4.13	0.64	2.32	
整體情緒勞務	3.69	0.49	4.05	0.38	4.09	0.44	7.18**	(2) > (1) (3) > (1)

備註：教育程度：(1)國中畢業（含）以下，(2)高中職畢業，(3)大專院校畢業

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

針對上述結果，推測原因或許是托育兒的家長可能因為居家托育服務人員的教育程度較高，相對比較會提出不同服務面向的要求，如提供更多認知類的教保活動，而居家托育服務人員在面對與家長的教育理念不一致的情形下，仍然控制情緒以配合家長，則造成其情緒勞務較高。

其次，不同的托育兒數之居家托育服務人員在在情緒勞務方面，僅在「互動程度」構面 ( $t = -2.27, p < .05$ ) 達顯著差異，收托 1 位幼兒的居家托育服務人員高於托育 2 位以上的居家托育服務人員，推測當居家托育服務人員托育 1 位幼兒時，其與托育兒的互動程度頻繁，因而導致情緒勞務較高，或者是居家托育服務人員覺知的情緒勞務高，所以只願意收托 1 位幼兒。

不同家人支持度的居家托育服務人員在「情緒勞務」的差異分析如表 2 所示。由表 2 可知，「基本的情緒表達」構面 ( $t = 4.10, p < .01$ )、「互動程度」構面 ( $t = 2.49, p < .01$ ) 達顯著差異。在「基本的情緒表達」及「互動程度」構面上，家人支持度非常高的居家托育服務人員高於家

人支持或普通支持的居家托育服務人員，高淑清（2000）指出，藉由家庭成員提供「工具性」支持和「情感性」支持，可減輕婦女的工作壓力。Zapf（2002）也指出社會支持可以調節情緒和工作耗竭，因此當家人對居家托育服務人員的工作較為支持，居家托育服務人員可能與幼兒、家長有更多的互動，相對其情緒勞務也比較高。

表2 不同家人支持度之居家托育服務人員在情緒勞務之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	組別		支持或普通		t 值
	非常支持				
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	
基本的情緒表達	4.73	0.36	4.47	0.44	4.10**
情緒控制	3.95	0.75	3.94	0.64	0.08
情緒多樣性程度	3.39	0.97	3.39	0.87	-0.05
互動程度	4.21	0.61	3.97	0.59	2.49**
整體情緒勞務	4.07	0.46	3.94	0.38	1.81

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$

另外，在不同家庭生活滿意度與情緒勞務的分析結果發現，不同家庭生活滿意度的居家托育服務人員，「基本的情緒表達」構面（ $t=2.89, p<.01$ ）、「互動程度」構面（ $t=2.46, p<.01$ ）達顯著差異。對家庭生活非常滿意的居家托育服務人員，在基本的情緒表達和互動程度上均高於滿意或普通的居家托育服務人員，或許當居家托育服務人員對家庭生活越滿意時，可心無旁騖，專心從事托育工作，能與幼兒互動機會也越高。至於年齡、擔任居家托育服務人員年資、收入等變項，經分析並無顯著差異。

## （二）工作滿意度

不同年齡的居家托育服務人員在「工作滿意度」的差異分析如表 3 所示。由表 3 可知，不同年齡的居家托育服務人員，在工作滿意度之整體工作滿意度（ $F=3.76, p<.05$ ）及「角色定位」構面（ $F=3.23, p<.05$ ）達顯著差異。事後比較發現 50-69 歲的居家托育服務人員在整體工作滿意度及「角色定位」構面上，均高於 40-49 歲；推測其原因可能是年長居家托育服務人員有較多的經驗，對托育工作駕輕就熟、遊刃有餘，故工作滿意度較高，而年輕居家托育服務人員在懷抱理想與目標，但又與現實托育環境有所差距的情況下，故導致其工作滿意度較低。

表 3 不同年齡的居家托育服務人員在工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 (N=166)

構面	組別	(1)		(2)		(3)		F 值	事後比較
		M	SD	M	SD	M	SD		
薪資報酬		3.04	1.12	2.95	0.95	3.24	0.91	1.64	
工作環境		4.28	0.56	4.16	0.45	4.25	0.46	0.91	
自我價值		4.21	0.50	4.11	0.48	4.30	0.47	2.68	
角色定位		3.65	0.75	3.52	0.66	3.82	0.67	3.23*	(3)>(2)
整體滿意度		3.80	0.54	3.69	0.44	3.90	0.46	3.76*	(3)>(2)

備註：年齡：(1)30-39 歲，(2)40-49，(3)50-69 歲

\*p<.05 \*\*p<.01

其次，不同年資的居家托育服務人員在「工作滿意度」的差異分析如表 4 所示。不同年資的居家托育服務人員在工作滿意度的「工作環境」構面 (F=3.15, p<.05) 達顯著差異，此結果能呼應李建德 (2008) 的觀點，即年資與工作滿意度有關連性。本研究中年資少的居家托育服務人員對工作環境的滿意度高於資深者，推測可能的原因是資淺的居家托育服務人員，因其投入托育工作時間短，相關的托育設施設備較新穎，對工作環境上較滿意。

表 4 不同年資的居家托育服務人員在工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 (N=166)

構面	組別	(1)		(2)		(3)		F 值	事後比較
		M	SD	M	SD	M	SD		
薪資報酬		3.22	0.98	2.84	0.95	3.12	0.95	2.14	
工作環境		4.30	0.47	4.07	0.47	4.24	0.47	3.15*	(1)>(2)
自我價值		4.15	0.43	4.19	0.53	4.26	0.51	0.85	
角色定位		3.60	0.67	3.66	0.72	3.72	0.69	0.43	
整體滿意度		3.82	0.46	3.69	0.49	3.83	0.48	1.39	

備註：年資：(1)5 年以下，(2)6-10 年，(3)11 年以上

\*p<.05 \*\*p<.01

不同家人支持度的居家托育服務人員在「工作滿意度」的差異分析如表 5 所示。由表 5 可知，在整體工作滿意度 ( $t=3.95, p<.01$ )、「工作環境」構面 ( $t=4.69, p<.01$ )、「自我價值」構面 ( $t=3.58, p<.01$ )、及「角色定位」構面 ( $t=2.99, p<.01$ )，均因家人支持度的不同而有所差異；亦即居家托育服務人員家人越支持，居家托育服務人員在「工作環境」、「自我價值」及「角色定位」等面向的工作滿意度越高。本研究的結果與先前研究（李建德，2008；王季玲，2010）的結果相符，皆顯示家人支持程度對居家托育服務人員的工作滿意度有顯著影響。

表5 不同家人支持度之居家托育服務人員在工作滿意度之獨立樣本t檢定分析摘要表

構面	組別	非常支持		支持或普通		t 值
		M	SD	M	SD	
薪資報酬		3.16	1.01	2.93	0.88	1.42
工作環境		4.34	0.43	4.03	0.41	4.69**
自我價值		4.30	0.50	4.04	0.42	3.58**
角色定位		3.78	0.75	3.45	0.52	2.99**
整體滿意度		3.89	0.50	3.60	0.36	3.95**

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$

另外，不同家庭生活滿意度的居家托育服務人員在整體工作滿意度 ( $t=3.91, p<.01$ )、「薪資報酬」構面 ( $t=2.21, p<.05$ )、「工作環境」構面 ( $t=4.27, p<.01$ )、「自我價值」構面 ( $t=2.85, p<.01$ )、「角色定位」構面 ( $t=2.51, p<.01$ ) 達顯著差異。不同工作壓力感的居家托育服務人員在工作滿意度的「薪資報酬」構面 ( $F=3.72, p<.05$ ) 達顯著差異，也就是說，在「薪資報酬」構面，沒有工作壓力的居家托育服務人員，其工作滿意度高於有工作壓力的居家托育服務人員，顯示居家托育服務人員在無經濟壓力狀況之下，有較高的工作滿意度。視居家托育服務人員工作為終生職業的居家托育服務人員，在工作滿意度的整體工作滿意度 ( $t=2.53, p<.01$ )、「薪資報酬」構面 ( $t=2.76, p<.01$ )、「自我價值與成就」構面 ( $t=1.98, p<.05$ ) 達顯著差異。至於教育程度、育兒數、收入等變項，經分析並無顯著差異。

綜觀上述，本研究結果印證 Hochschild (1983) 及 Adelman (1989) 的論點，居家托育服務人員確屬高情緒勞務者，除此之外，由於居家托育服務工作的特殊屬性，居家托育服務人員在情緒勞務各構面中，以「基本的情緒表達」為最高，而工作滿意度各構面中，則以「工作環境」的滿意度最高。另外值得注意的是，過去研究指出，家人支持度與居家托育服務人員的工作滿意度有關，而本研究更進一步發現，家人支持度在情緒勞務上同樣扮演著重要的角色。

### 三、情緒勞務與工作滿意度之相關分析

居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度整體與各構面間相關分析如表 6 所示。由表 6 可知，居家托育服務人員整體情緒勞務與整體工作滿意度成正相關 ( $r=0.34, p<.01$ )，表示高情緒勞務者，其工作滿意度越高。另外，除了薪資報酬與情緒勞務整體及各構面均未達顯著相關、情緒勞務的「情緒控制」與工作滿意度中的「工作環境」、「情緒多樣性程度」與「自我價值」亦未達顯著相關之外，情緒勞務各構面與工作環境、自我價值、角色定位的滿意度都為正相關。

表6 居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度整體與各構面間相關分析摘要表 (N=166)

構面名稱	薪資報酬	工作環境	自我價值	角色定位	整體滿意度
基本的情緒表達	-.09	.39**	.36**	.17*	.20**
情緒控制	.03	.14	.28**	.30**	.23**
情緒多樣性程度	-.01	.17*	.08	.28**	.16*
互動程度	.11	.35**	.35**	.26**	.33**
整體情緒勞務	.03	.35**	.36**	.40**	.34**

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$

本研究結果與 Adelman(1989)的研究結果不一致，其研究發現高情緒勞務工作者會比低情緒勞務工作者經歷較大的情緒不和諧，且其工作績效、工作滿足均較低情緒勞務工作者差。

然而，本研究顯示，情緒勞務各構面與工作滿意度各構面間大多為高度正相關，顯示居家托育服務人員覺知到其工作有高度情緒勞務，但受到工作特性影響，亦即「職場裡有薪的育兒工作」（錢霖亮，2013）居家托育服務人員會修正情緒勞務過程中的虛假表演，而產生對職場中情感表達的認同，所以對其工作有高的滿意度。

## 伍、結論與建議

本研究的目的是在瞭解居家托育服務人員的情緒勞務及工作滿意度的現況，並進一步探討不同背景變項的居家托育服務人員在情緒勞務與工作滿意度的差異情形及兩者間的關係。茲將結論與建議說明如下。

### 一、結論

#### （一）居家托育服務人員情緒勞務與工作滿意度之現況

整體而言，居家托育服務人員在情緒勞務各構面中，以「基本的情緒表達」為最高，「情緒多樣性程度」最低。而工作滿意度各構面中，則以「工作環境」的滿意度最高，其次依序為「自我價值」、「角色定位」、「薪資報酬」。

（二）居家托育服務人員的情緒勞務因其教育程度、收托幼兒數的多寡、家人支持度和生活滿意度的不同而有所差異

就背景和托育情形而言，不同教育程度和收托幼兒數的居家托育服務人員，其在整體情緒勞務及「情緒控制」構面上有所不同。此外，不同家人支持度和生活滿意度的居家托育服務人員，在「基本的情緒表達」及「互動程度」構面上則有所不同。

（三）居家托育服務人員的工作滿意度因其年齡、年資、生活滿意度和工作壓力的不同而有所差異

不同年齡的居家托育服務人員在整體工作滿意度及「角色定位」構面的滿意度有所不同；居家托育服務人員的年資、家人支持度、家庭生活滿意度、工作壓力感、視居家托育服務人員工作為終生職在整體工作滿意度及其部分構面上，亦有顯著差異。



#### (四) 居家托育服務人員的工作滿意度和情緒勞務呈現正相關

居家托育服務人員整體情緒勞務與整體工作滿意度成正相關。另外，情緒勞務各構面與「工作環境」、「自我價值」、「角色定位」的滿意度亦為正相關。

## 二、建議

本研究發現居家托育服務人員的情緒勞務屬於高程度，加上其工作特性，長時間單獨與托育兒，尤其是嬰幼兒相處，並若長期處於高情緒勞務狀態，或許可能出現情緒耗竭或失調的情形，建議居家托育服務中心善加利用協力圈，規劃相關活動，增加居家托育服務人員與其他人群接觸的機會，並提供心理諮詢管道或開設情緒相關課程，讓居家托育服務人員可在專業協助下，獲得情緒紓解與釋放。

家人支持度在居家托育服務人員的情緒勞務和工作滿意度上扮演著重要的角色，建議保母家人多支持托育工作，除給予心理支持外，也多給予行動支持，例如：協助看顧托育兒、協助托育環境清潔、陪同托育兒外出活動等實質方式，有助於提升其工作滿意度。

另外，本研究發現居家托育服務人員托育2位以上的嬰幼兒，其在情緒勞務中的「互動程度」較低，但本研究因為時間及人力的限制，主要以屏東地區的居家托育服務人員為研究對象。現行之「居家式托育服務提供者登記及管理辦法」規定，依據收托時間和嬰幼兒的年齡，居家托育服務人員可照顧二至四位嬰幼兒，然而本研究的居家托育服務人員其托育模式多為一對一型態，且過去並無相關研究，所以其他都會地區或一對多托育型態的居家托育服務人員，其情緒勞務的狀況還有待更多的研究。建議未來研究可針對不同地區或機構式托育型態的居家托育服務人員，進行實徵性的研究，以了解國內托育人員情緒勞務的情形。

## 參考文獻

- 王季玲（2010）。台中縣居家式保母人員工作滿意度之研究。未出版之碩士論文，朝陽科技大學，臺中市。
- 王哲源（2005）。我國推動「社區保母支持系統」對提供子女照顧影響之初探。未出版之碩士論文，國立中正大學，嘉義縣。
- 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。**臺灣公共衛生雜誌**，**32**，266-278。
- 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
- 李建德（2008）。嘉義縣市家庭式托育證照保母其工作滿意度與就業服務意願之研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學，嘉義縣。
- 李英蘭（2005）。托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究—以高高屏地區為例。未出版之碩士論文，中國文化大學，臺北市。
- 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。
- 林呈璠（2011）。居家式保母與家長溝通之研究。未出版之碩士論文，國立臺北護理健康大學，臺北市。
- 邱華慧（2011）。保母人員工作壓力與肌肉骨骼不適情形之研究。**醫護科技期刊**，**13**，214-226。
- 段慧瑩、黃馨慧（2008）。台灣證照保母托育服務概況調查。**幼兒教育年刊**，**19**，19-50。
- 侯嘉萍、康龍魁（2011）國民小學教師情緒勞務與工作滿意度之研究-以臺中市國民小學為例。**文教論壇**，**3**，219-220。
- 高仁華（2006）。保母之個人特質、工作特性與居家托育服務人員證照制度關係之研究-9 個個案之分析。未出版之碩士論文，中國文化大學，臺北市。
- 高淑清（2000）。雙薪家庭：角色分擔的開始。載於中華民國家庭教育學會（主編），**家庭教育學**（頁 131-154）。臺北市：師大書苑。
- 孫宏佳（2009）。專業保母工作壓力與休閒參與之研究—以彭婉如基金會為例。未出版之碩

- 士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳若琳、涂妙如、李麗圳（2014）。新北市家長對嬰幼兒托育照顧的滿意度研究。**人類發展與家庭學報**，**16**，79-102。
- 陳倩慧（1997）。家庭托育服務的品質：家庭保母的角色，家庭系統，及與家長互動關係之探討。未出版之碩士論文，國立臺灣大學，臺北市。
- 許瓊文（2012）。機構附設托嬰中心專業保母工作壓力之探究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學，嘉義縣。
- 黃俊傑、黃寶園（2011）。台中市保母工作滿意度之研究。**文教論壇**，**3**，578-588。
- 黃俐婷（2014）。以符號互動觀點探究托育服務之親師同理心品質。**聯合勸募論壇**，**3**，3-23。
- 曾清保（2008）。從家庭支持觀點探討保母工作經驗之初探。**幼兒保育研究集刊**，**3**，59-67。
- 張絮筑（2014）。有證照在宅保母從事給薪兒童照顧工作經驗之探索。未出版之碩士論文，玄奘大學。新竹市。
- 路樹琴、柯澍馨（2008）。臺北縣保母人員工作滿意度之研究。**生活科學學報**，**12**，111-140。
- 蔡馨慧（2007）。情緒勞務負荷、情緒智力與工作滿意度之相關研究—以臺中市幼稚園教師為例。未出版之碩士論文，靜宜大學，台中市。
- 鄧蔭萍、陳若琳、王淑清（2012）。0~3歲幼兒托育政策。臺北市：內政部兒童局。
- 賴英娟、巫博瀚、張盈霏（2008）。教師情緒勞務的概念分析與理論應用。**教育與發展**，**25**，123-130。
- 錢霖亮（2013）。建構「保育員母親身份」的掙扎：中國福利院兒童照顧者的情感勞動。**臺灣人類學刊**，**11**，147-199。
- 鍾靜琪（2004）。保育人員與幼教老師的工作滿意度-以臺中市為例。未出版之碩士論文，朝陽科技大學，臺中市。
- 蘇秀枝（2006）。托兒所主管行政領導、保育人員工作滿意度與托育品質之關係。**朝陽學報**，**11**，231-263。
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being* (Unpublished doctoral dissertation). University of Michigan, Ann Arbor, MI.

- Barrona, D. N., & West, E (2007). The emotional costs of caring incurred by men and women in the British labour market. *Social Science and Medicine*, 65, 2160-2171.
- Deery-Schmitt, D. M., & Todd, C. M. (1995). A conceptual model for studying turnover among family child care providers. *Early Childhood Research Quarterly*, 10, 121-143.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 989-1010.
- Purvanova, R. K. & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185.
- Todd, C. M., & Derry-Schmitt, D. M. (1996). Factors affecting turnover among family child care providers: A longitudinal study. *Early Childhood Research Quarterly*, 11, 351-376.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268

# The Study on Emotional Labor and Job Satisfaction of Family Childcare Providers

Hsuan-Ju Chen

The Center of Family Childcare  
Service of Pingtung County

Shu-Ching Wang

National Pingtung University  
of Science and Technology

## Abstract

Emotional labor was defined as the management of emotions for pay. Child care is one with the highest requirements regarding emotion labor. Moreover, due to the unstable income and low identity, they have low job satisfaction. The study is to investigate the emotional labor and job satisfaction of family-based child care providers and the relationship between these two factors. The Questionnaire for Family-Based Care Providers in Emotional Labor and Job Satisfaction was given to 200 providers in Community Family-Based Care Scheme in Pingtung County and 166 valid questionnaires were returned. These were analyzed by using descriptive statistics, t-tests, one-way ANOVA, Pearson's correlation analysis and Scheffé method. The results revealed that among the domains of emotional labors, the basic emotional expressivity scored highest, followed by interaction level, emotional control, and emotional diversities. Meanwhile the working conditions scored highest among the domains of job satisfaction, followed by self-value, role orientation, and salary. Significant difference in emotional labor was found among care providers with different education levels, number of children they take care, their family support, and family life satisfaction. There is also significant difference in job satisfaction among care providers of different age, seniority, family support, family life satisfaction, job stress, and the will of regarding child care providing as a career. Moreover, there is positive correlation between emotional labor and job satisfaction of care providers.

**Keywords:** Family Childcare Providers, Emotional Labor, Job Satisfaction

