
**A research oriented exploration of the emotional labor of early
childhood educators**

Chia-Hsuan Peng

University of Taipei, Taipei 100, Taiwan

Abstract

Based on the author's kindergarten teaching experience, this paper describes the development of emotional labor concept, explains the definitions and theoretical models of different research positions and then reviews the current domestic education research. With the reflection, the author contemplates conducting research into the emotional labor of early childhood educators and draws a conclusion. Emotional labor issues let us pay attention to the emotion regulation in the workplace. Also, how interpersonal interaction directly or indirectly affects the staff's attitude and behavior in the workplace. If we dress the emotional labor issues of early childhood educators, we can deeply understand the workplace ecology and its real situation of early childhood educators. Then we can find the problem to improve the quality of education.

Keywords: emotional labor, early childhood educators

幼教工作者情緒勞動研究面向之探討

彭佳宣

臺灣 臺北市 100 臺北市立大學

摘要

本文從作者過去幼兒園任教之職場經驗出發，從情緒勞動概念切入，說明情緒勞動概念的發展，不同研究立場的定義和理論模式，進而回顧國內教育領域相關研究現況，由此思考進行幼教工作者情緒勞動研究的探討面向或途徑，最後提出結語。情緒勞動議題讓我們留意到職場工作情緒規則、人際互動如何直接或間接地影響員工的工作態度與行為表現。重視幼教工作者情緒勞動議題，能深入理解幼教工作者職場生態與真實工作樣貌，發現問題進而助於改善與提升教育品質。

通訊作者：彭佳宣

通訊地址：100 臺北市中正區愛國西路 1 號

電子郵件：peng6212@gmail.com

壹、前言

教育的意義不僅在幫助學生身心成長，也考慮到發展中社會的需要與期待。過去於教育研究的反省聲音裡，注意到教師專業發展不光在知識性、道德性，還包含政治性及情緒性 (Hargreaves, 1995; Zembylas, 2005)。教師情緒勞動與情緒相關的研究在近 30 年來受到愈來愈多的關注。優質教學裡不可或缺一位擁有良好情緒智慧的教師 (Miyagamwala, 2015)，然而在高度複雜的工作裡，教師如何以穩定的情緒面對教學和其生活的一切？

回想過去從事幼師工作經驗，初入職場即須獨立帶班。面對一班 26 位幼兒，不僅在教學經驗薄弱下為教學準備和家長溝通手忙腳亂，教學之外必須輪流執行例行的園務工作（如：上下學及團體活動的導護、每日學用品與餐點領取、共同教室環境布置）與不定期戶外活動（招生宣傳）等。面對家長和園長對教師角色的期待，和處於新手教師工作摸索階段，常令我緊張而絲毫不敢鬆懈。工作期間幾次的情緒低潮，大抵脫離不了與經營者市場取向觀的溝通衝突、額外工作任務的超體力負荷、以及少數家長不尊重教師專業有關。雖然教學工作中因幼兒學習進步而感到喜悅成就，然而日常的情緒性事件，仍不免對於教育實踐與角色勝任感產生懷疑。時而工作愉快，有時卻消極只想儘快順利

過度，避免無謂的理念溝通……，對教師工作產生矛盾且複雜的感受。若以 Grendey (2000) 的情緒勞動論點觀之，新手教師確實容易以「表面表現」方式，只求「做到」，以避免過多的心力耗損。然而，不論從事什麼工作，和工作中需要勞心傷神的程度多寡，虛應求和的態度，總是令人感到不悅、彼己皆然。

幼教工作者¹需具備幼兒教保專業知能，工作繁瑣外也需具有突發事件臨場反應的工作能力，若對應於 Hochschild (1983) 依與顧客互動頻率與組織的情緒控制程度，所提出的六類型最需要用到情緒勞動工作，是屬其中第一類「專業性、技術性及同類工作」高情緒勞動的「除大學院校以外的教師」族群，以及第五類「特定服務工作」裡高情緒勞動工作職稱之「幼兒看護人員」，我們可以宣稱幼教工作者具有高情緒勞動特質。那麼，幼兒園教保工作者的情緒勞動是由哪些因素形成？工作中情緒勞動的情形如何？哪些情緒勞動策略能夠適當回應工作情緒規則，同時改善教學、提升品質？實值得深入探究。

貳、工作中的情緒勞動

一、情緒勞動 (emotional labor)

1 2012 年 1 月「幼兒教育及照顧法」公布施行，幼托整合政策下的幼兒園第一線工作者包含教師、教保員及助理教保員，本文中統稱為幼教工作者。

國內學界對於英文”emotional labor”一詞的譯名不一致，有稱之「情緒勞動」，或稱「情緒勞務」、「情緒勞務負荷」等。依照教育部重編國語辭典修訂本所載，「勞動」解釋作：精神或肉體為換取利益而活動。如：「每天人們勞動來賺取生活所需。」；而「勞務」指的是勞動、工作。參酌此術語的源頭定義 - 藉由情緒換取工作報酬，似用「情緒勞動」稱之較為貼切。

二、情緒勞動定義與相關研究

「情緒勞動」(emotion labour) 概念最初由社會學家 Hochschild (1983) 提出。由於服務業的興起，Hochschild (1983) 注意到航空業空服員對顧客服務的工作勞動情形，於是進行質性研究以建立其概念與論述。她將「情緒勞動」定義為：「管理自己的情緒以便創造一個公眾可以觀察到的臉部表情和肢體語言」。認為工作中從事情緒勞動的目的在換取薪資，故情緒勞動具有交換價值。當員工內心感受與組織要求的情緒表達規則不一致時，會運用不同的情緒勞動策略來調節自己的情緒和表現，以回應工作所需的情緒規則，目的在實現組織要求。Hochschild 以戲劇表演理論來說明管理情緒是員工實現組織目標方式之一，兩個主要的情緒調節策略，其一為「表面表現」主要是調節公眾可見的情緒表現，為工作需要而假裝，內心的真實情緒感

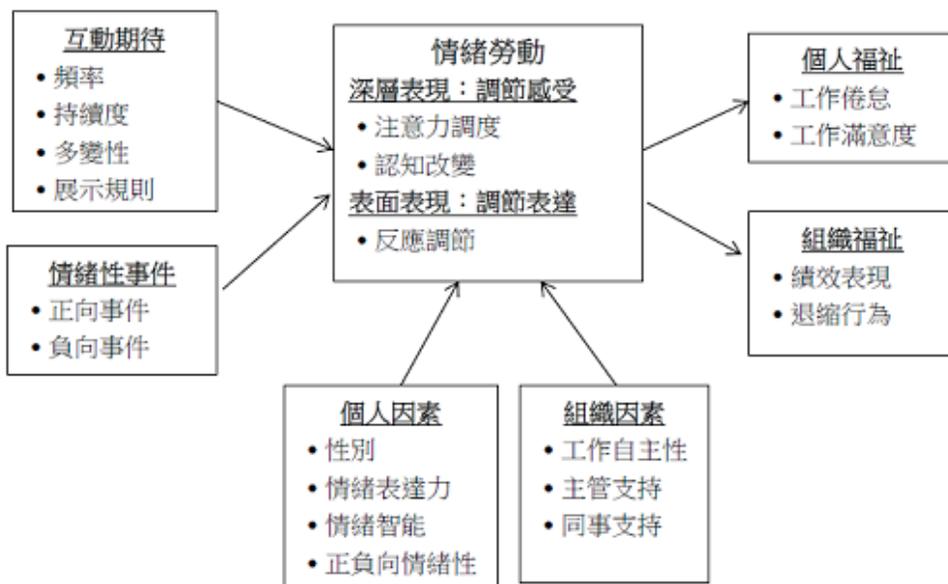
受並未變化；另一則是「深層表現」，調整內心的情緒感受使與組織要求相符合 (Hochschild, 1983)。以個體工作健康的觀點，Hochschild 提出情緒的表達倘若與其內心情緒感受不一致會出現自我異化，長期下可能導致員工情緒耗竭且可能導致倦怠 (Grendey, 2000)。

Hochschild (1983) 著重情緒勞動有關個人的情感調節與策略，相較之下，組織行為研究者更在乎員工情緒表達的行為。20 世紀 80 年代末至 90 年代中期，情緒勞動概念進一步延伸於組織員工情緒表達研究上，首先 Rafaeli (1987) 與 Sutton (1989) 認為當員工情緒感受與工作情緒展現規則相左時，需要透過情緒勞動以表現出適當的情緒。強調「情緒勞動是一可觀察的行為」類似觀點者，尚包括 Ashforth 與 Humphrey (1993)，定義情緒勞動為：「展示適當情緒的行為，目的在達成組織印象管理」；此外，Morris 與 Feldman (1996) 指出情緒於環境中表達且部分決定於環境的互動，視情緒勞動為：「一種努力規劃、控制所欲，以表現出組織於人際互動中所期待的情緒」；情緒勞動內涵指向情緒表達狀態（如：情緒表達頻率、多樣性、對工作情緒規則留心程度、情緒失衡等），並據之提出一情緒勞動因果模型。

相隔十餘年後，心理學家 Grendey (2000) 延續 Hochschild (1983) 的觀點，

並整合分析前述 Hochschild (1983)、Ashforth 與 Humphrey (1993) 和 Morris 與 Feldman (1996) 三個重要的研究，認為由於三者源自不同觀點，對情緒勞動的定義不同，且注重不同的結果。然而各家論點皆同意個人於工作中調節情緒表現以達成組織要求。Grandey 也評論三個研究的不足處，例如，Hochschild (1983) 雖然討論情緒理論但並沒有明確地與情緒勞動概念做連結；對於 Ashforth 與 Humphrey (1993) 的論

點則是質疑其沒有說明當員工未表達真實感受時，情緒勞動可能產生的影響；另外，對於 Morris & Feldman (1996) 所提出的情緒勞動幾個向度（情緒表達頻率、多樣性、對工作情緒規則留心程度、情緒失衡），其發生的機制也是模糊沒有交代的 (Grandey, 2000)。於是，Grandey 納入 James J. Gross 的情緒調節理論，用來說明情緒勞動內在調節機制，並且建立了情緒勞動前因後果模式的理論框架（如圖）。



圖一 Grandey (2000) 提出之情緒勞動理論模型
資料來源：Grandey (2000)

圖中，情緒勞動的前因指「與顧客互動的期望」（即組織要求的情緒規則與期待）和「工作中突發的情緒事件」兩方面。情緒勞動過程，個體主要採用表面表現和深層表現兩種情

緒調節策略：其一，在情緒感受形成之前，透過注意力調度和認知改變兩種策略來調節感受，例如，個體修正如何看待處境，以調整其對處境的情緒反應，此屬於深層表現。其二，在

情緒感受形成後，藉由反應調節策略來調節情緒的表達，是屬於表面表現。而情緒勞動過程中，個人因素（如人格特質）和組織因素（如工作自主性和同事支持）為中介變項。情緒勞動的後果就個人而言，可能因壓力導致工作倦怠，也可能幸福感油然而生對工作感到滿意；就組織而言，員工良好工作表現反映在客戶服務績效上能為組織帶來積極形象 (Grandey, 2000)。

從以上的說明可知情緒勞動此一現象的複雜性，也顯見不同學者於情緒勞動的看法，各有其旨趣，尚未釐清各家論述的研究立場和目的、對於情緒勞動的定義和研究關注，容易對不同研究產生的結果感到矛盾。對此，程紅玲、陳維政（2009）曾將過去學者對情緒勞動定義與測量的觀點，區

分研究取向為情緒表達的行為、情緒感受的管理（情緒調節）、和情緒表達的工作要求等三大類。Ashforth 與 Humphrey (1993)、Morris 與 Feldman (1996) 著重情緒勞動對工作績效的影響，故對於情緒勞動的定義傾向表徵行為，並據以發展量表以測量情緒勞動的程度；Hochschild (1983) 從員工的角度強調對個人健康的影響，與其後的 Grandey (2000) 皆關注於情緒管理策略的情緒調節過程；其他如：Brotheridge 與 Lee (2003) 發展的情緒勞動量表，包含情緒表達的工作特徵和情緒調節兩要素的調和論點。以及 Schaubroeck 與 Jones (2000) 關注工作情緒規則影響員工情緒勞動的情形（程紅玲、陳維政，2009）。列表整理如下。

表 1 不同學者對於情緒勞動議題的研究關注

研究關注	代表人物	定義及說明
情緒表達的行為	Ashforth & Humphrey (1993)	員工為滿足組織要求而表達恰當的情緒行為。從組織與管理學的視角切入，情緒勞動應指涉於「可觀察到的情緒表達行為」而非隱藏在行為後的情緒管理。因為只有表現出來的行為才能被顧客所觀察到並因此受影響。
	Morris & Feldman (1996)	人際互動中，員工為表現出組織要求的情緒而進行的努力、計畫和控制的行為。組織行為研究，認為情緒勞動無所不在，包括對外的顧客和組織內部的人際上。

研究關注	代表人物	定義及說明
	Hochschild (1983)	社會學視角，著重情緒勞動對個人健康的影響。1983 年最初定義為：管理自己的情感以創造一種公開可見的面部與肢體的表現。
情緒感受的管理 / 情緒調節	Grandey (2000)	主張情緒勞動是調節個人情緒感受和表現，以符合組織目標的過程。其中，對情緒感受的調節即是深層表現；對情緒表現進行調節即是表面表現。依據情緒調節理論，表面表現和深層表現分別發生在情緒調節過程中的不同節點上。
情緒勞動的 工作要 求 - (1) 情緒表達的 工作特徵	Morris & Feldman (1996)	Morris & Feldman 在定義上關注情緒表達行為，為了方便測量，進而提出情緒勞動可測量向度的工作特徵。
	Brotheridge & Lee (2003)	發展出的情緒勞動量表，包含情緒表達的工作特徵和情緒調節兩方面因素，係綜合了 Morris & Feldman (1996) 和 Grandey (2000) 二者的觀點。
情緒勞動的 工作要 求 - (2) 情緒表達的 工作規則	Schaubroeck & Jones (2000)	視情緒勞動為一種工作要 求，可藉由員工對情緒表達規則的感知來測量情緒勞動；兩個主要的測量向度為：抑制負面情緒、表達正面情緒。

資料來源：作者整理自程紅玲、陳維政（2009）；Grandey (2000)。

從上表的研究關注層面能看出研究者聚焦情緒勞動議題的三個主要向度，情緒勞動形成的原因、過程以及產生的後果，即刺激 (input)—評估 (process)—反應 (output) 間的關連與影響。不同研究觀點間的爭議與相互補充，皆能幫助我們釐清情緒勞動的本質，並對職場中情緒勞動現象獲得更

充分的理解。由於工作中的情緒勞動不可避免，學校組織的教師情緒勞動問題亦值得深入探討。

三、教師情緒勞動研究

Hochschild (1983) 提出情緒勞動概念和因應情緒勞動策略，對於後續研究產生深遠影響。20 世紀 90 年代中期以

後，伴隨西方文化對情緒深刻偏見的重新反省、大腦神經科學提出情緒主導理性的科學證據（林肇賢、劉子菱譯，2014）、以及 Daniel Goleman 於 1996 年 EQ 一書（emotional intelligence；情緒智能）問世後引起廣泛討論。諸多因素的推波助瀾下，教學中教師情緒受到注意，情緒勞動研究也為關注焦點之一。Zembylas (2005) 指出，「學校的『情緒規則 (emotionnal regimes)』暗示了教師工作的情感元素（如：情緒、慾望和承諾），…意味著情緒勞動是教師工作的必要部分」。在教學情境脈絡下的情緒勞動是，教師從事教學相關的互動時，其所感知的需要以如何的方式來表現。更具體地說，教師需藉由情緒管理以努力確保其情緒能合於社會規則或期望的方式表達 (Zembylas, 2005)。Hargreaves (1998) 認為教學是情緒勞動的一種形式，教師在教學中付出大量情緒勞動。簡言之，「情緒是教學的核心」此觀點已被承認 (Day & Leitch, 2001)，從學校組織而言，在多數情況下教師的情緒管理與調節可以確保組織有效運行。從個人健康角度，情緒勞動往往是一自我情緒調節的過程，透過論述或實踐以適當回應工作所需的情緒 (Zembylas, 2005)。

情緒勞動於國內教育領域研究上仍是一個新興議題，直接指涉教師有關的情緒勞動研究數量甚少，多半是

從與情緒有關或近似的概念上進行探究。以「教師」（和「幼兒園教師」、「教保員」），以及「情緒勞動」或「情緒勞務」關鍵字，查詢臺灣博碩士論文研究可蒐得 135 筆資訊。從論文產出的年代來看，均為晚近 10 年的研究成果；研究對象多以中小學教師為主，高中職教師次之，幼教工作者或大學院校教師為對象的研究散見其中。若以論文主題細究之，以環境為背景，探討個人於工作結果的感知（倦怠或滿意）、人際互動（親師或師生關係）、專業發展影響（如教育與教學效能）等的研究類型約 90 餘筆；聚焦於組織（學校機構，如組織氣氛、組織領導等）與工作者間的關連性探討的研究類型約 40 筆。幼兒教育領域的教保工作者情緒勞動相關的研究是相對少數，國內博碩士研究查得的 6 筆研究資訊：包括嘗試建構教保員情緒管理能力量表之研究（黃淑榕，2012）、分別於情緒勞動前提下探討與工作壓力的關係、情緒管理策略等的研究有 3 篇（柳名芬，2013；陳姿均，2014；劉千榕，2015）、1 篇探討教保人員情緒勞動與工作滿意度（黃宜宣，2015）、1 篇關注幼教工作者情緒勞動和與「教師自我」（teacher-self）有關的議題（劉燕，2014）。期刊發表的文章方面，學者李新民、陳蜜桃（2006）探討幼師情緒勞動對工作倦怠的影響；張純子與洪志成於 2008 年及 2009 年共同發表

有關幼教教師情緒勞務與情緒規則的研究結果；學者張盈堃（2013）從文化研究取向探究幼教工作者的生活世界研究，其內容裡含括情緒勞動的論述。

參、幼教工作者情緒勞動研究——幾個思考面向

基於幼兒園教保工作的服務學生對象的特殊性 - 學齡前幼兒，越小的孩子越需要情感依賴、情緒和生理發展的照顧以及學習需求的支持，幼教工作者的社會角色期待更傾向於溫暖、正向的特質。然而，長期於需要勞心勞力的工作中，能始終維持穩定的情緒品質並非易事，當情緒管理質變為情緒控制的工具性目的時，更對個人產生有害的影響。張純子和洪志成（2009）於《私立幼兒園教師情緒規則：社會建構觀點》文中提到幼教工作者高情緒勞動職場特性的一般描述：「幼教工作者每天的互動對象多元、互動時間頻繁、工作項目繁瑣零碎，更身處高度競爭的市場導向環境（指私立幼兒園），為發揮符合幼兒發展與家長期待之服務品質，更須付出心力維繫自我情緒展現與表達」（張純子、洪志成，2009）。職場第一線幼教工作者，不能僅專注課室內的師生互動，也需與家長、同事和園長維繫頻繁的人際交流，不同人際層面的接觸皆可能遭遇問題並產生情緒，均需要透過

情緒勞動的自我情緒管理與調節過程以完成工作任務、達成組織目標。情緒勞動的後果皆對幼教工作者的教學信念與職業生涯定向產生影響；也可能牽動幼教工作者對專業的認同與未來發展。國內幼教工作者情緒勞動情形需要更多的研究挹注，方能擴大對於幼教工作者和幼教領域的整體性理解。

幼教工作者情緒勞動研究的幾個思考面向，可從情緒勞動整體模式之興趣主題，以及情緒勞動從個人至人際間及至社會層面等兩個向度加以探究。

其一，情緒勞動過程之前因後果探究。Hochschild (1983) 以服務業對象的情緒勞動研究為起點，隨後學者發展出一系列關於情緒勞動不同觀點下的概念模式，經過 30 多年的努力已列入教育研究領域席位，反觀國內的相關研究尚處於新興議題階段。借鏡西方的情緒勞動研究成果，對教育領域乃至幼教工作社群進行深入研究，或能進行對話並從而分析出文化差異下之本土化教師情緒勞動的理路。例舉如：

（一）幼教工作者的情緒規則 (display rules) 研究。屬於探討導致情緒勞動的組織工作規範的內涵。組織（幼兒園）的情緒規則是幼教工作者工作情緒表達的準據，是組織為達目標對員工提出的情緒規範與要求。幼兒園情緒規則的分析可以獲得有關組織的訊息，

如：不同組織（公 / 私幼或其他）文化和經營特性背後的教育價值觀，進而探討不同環境與文化差異的工作情緒規則對教師情緒勞動的影響。（二）幼教工作者情緒感受的管理、情緒調節等情勞動策略研究，能提供教學中情緒勞動可能導致倦怠與壓力的機制上的有利訊息。教師職業性質不同於服務業或其他行業，採用的情緒勞動策略者除了表面表現和深層表現外是否還有其他樣態？對一位幼教工作者來說，她（他）是否意識採用了情緒勞動策略？以及對其教學工作產生什麼意義？此外，過去國外諸多研究結果多注意到深層表現的情緒勞動策略能減少個體情緒失調，深層表現的情緒調節策略能避免情緒耗竭 Grendey (2003)，對於如何增進教師情緒深層表現，提供一啟發性參考。（三）幼教工作者情緒勞動結果的研究。多數研究聚焦於個人對工作的整體性評價（如工作滿意度或工作倦怠），少從員工情緒勞動結果對於組織的影響（如績效提升、員工退縮行為如離職）的探討，此可能與牽動員工情緒勞動現況、是否透過策略性情緒管理課程的介入協助有關。

其二，從個人、人際互動及社會三個層面理解教師情緒勞動與其教育專業實踐。情緒勞動研究與教師如何認識、理解或使用自己的情緒有關，也關乎與其自我教師身份定位。吳宗

祐（2003）以心理學角度透過質性研究個案分析結果，得到情緒勞動策略的深層表現間接助於自我概念（工作我 - 實際我）整合的結論。後現代思潮下的論點為一新興探究途徑，Zembylas (2005) 指出，教育領域過去將「教師自我」放置在一個被認為具有一致的身份，有關思考、態度、情緒、信念與價值觀信念等方面，作為教室和學校特定經驗的儲存庫。他引用 Holstein 與 Gubrium (2000) 的說法，提出後現代主義與後結構主義觀點，是將教師自我視為經驗多元意義或構成自我實踐的產物，毋須收斂至穩定而一致的身份來回應多重意義 (Zembylas, 2005)。因此，以後現代主義與後結構主義來看待情緒議題時，是將權力和抵抗作為自我形成的情緒地位核心，儘管教學與學校特定經驗多數體現的是權力結構，但主體性與情緒成分的協議（或抵抗）為自我形成和抑制提供了空間 (Zembylas, 2005)。此外，自 20 世紀 90 年代中期以後，學界注意到教師情緒是學校文化的一部份；社會學（社會建構主義）思潮，認為教師情緒是文化、社會和政治關係的產物 (Zembylas, 2005)。故教學實踐議題裡，不同文化差異下之幼教工作者對學生（幼兒）、家長、同事及園長之間之人際層面的社會互動情形，及其對情緒勞動與教學生活的影響，具深入探討意義。

值得一提的是，教育研究最終目

的為解決與改善教育問題。對教師教學情緒的全面理解是必要的，如何幫助教師調整教學情緒及提升情緒素養，不僅為師資培育課程也為在職教師所需。事實上，透過教育訓練方式改善員工工作情緒，已普遍應用於企業界與國外知名大學商學院中（張婷婷譯，2016）；國內相關的研究應用有待開展。

總言之，不論從哪種向度切入探究幼教工作者情緒勞動與相關議題的研究，均能讓我們更理解幼教工作者之職業角色與職場工作樣貌。對於教師/教保員本身來說，瞭解自己的情緒如何擴大或限制教學可能性，以及情緒如何使個體思考、感受和行動是很重要的。幼教工作者職業生涯歷程研究，探究幼教工作者的情感生活世界，同樣能夠成為瞭解教師角色如何於工作中安身立命的途徑之一。

伍、結語

《情緒大腦的秘密檔案》一書闡述了昔日視為與理性對立的「情緒」至今已肯定其重要影響力，情緒與理性二者相互交織無法分離（洪蘭譯，2013）。組織行為研究從過去忽略情緒對工作現象的解釋，到如今除了重視其影響力，也逐步發展出因應改善之情緒調節策略的工作情緒管理課程，並且實際運用於員工上。從組織的概念看學校體系的發展，教師即員工，

教師工作情緒研究與具體協助改善的情緒管理方案和教育訓練課程如何？實需要透過大量的研究結果累積與整合。更宏觀地來看，Zembylas (2005) 討論教師情緒研究時提到：『教學實踐必然包含情感成分，而其中涉及難以置信的情緒勞動』。由此說明了教學實踐向度裡應納入教師教學情緒，以助於課程與教學研究範疇的更全面的理解，教學中的教師情緒也與師資培育有關，需要更系統化地進行研究。

張盈堃於《幼教工作者生活世界的探究 - 朝向文化研究取向的可能性》一文提及美國的幼教生態，幼兒園教師的社會地位低落，常於教育改革或報導中刻意被忽略（張盈堃，2013），此現象在臺灣亦相去不遠，此跨文化現象值得深思。以國內來說，社會普遍高度重視孩童升學及相關學習（業）議題，反映出社會對於教育的高度重視；然而，社會亦有幼兒托育的需求，理應關注幼教品質的每一環節，而非放任市場決定。幼教工作者是幼兒教育與照護的重要他人，擔負兒童身心及知能發展基礎的重要責任，對於第一線幼教專業工作者的角色期待不應侷限於規範的與知識性的要求，而忽略其情緒層面的需求與師生關係的情感價值。透過幼教工作者情緒勞動與相關情緒研究，能讓我們更貼近教師真實生活世界，從理解現象、改善與解決問題，朝向善美教育之途前行。

參考文獻

- 吳宗祐 (1995)。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 (未發表之博士論文)。國立臺灣大學心理學研究所，臺北市。
- 李新民、陳蜜桃 (2006)。幼教教師的情緒勞動因素結構及其對工作倦怠之影響。高雄師大學報，20 期，67-89 頁。
- 林肇賢、劉子菱 (譯) (2014)。其實大腦不懂你的心 (原作者：Giovanni Frazzetto)。臺北市：商周初版。
- 柳名芬 (2013)。臺中市幼教師工作壓力與情緒勞務之相關研究 (未出版之碩士論文)。明道大學課程與教學研究所，臺中市。
- 洪蘭 (譯) (2013)。情緒大腦的秘密檔案 (原作者：Richard J. Davidson & Sharo Begley)。臺北市：遠流。
- 張盈堃 (2013)。幼教工作者生活世界的探究 - 朝向文化研究取向的可能性。教育資料與研究，111 期，29-53 頁。
- 張美惠 (譯) (1996)。EQ (Emotional Intelligence) (原作者：Daniel Goleman)。臺北市：時報文化。
- 張純子、洪志成 (2008)。幼兒教師之情緒勞動 - 勞心勞力的脈絡情境分析。國立臺南大學教育研究學報，42 卷 2 期，45-66 頁。
- 張純子、洪志成 (2009)。私立幼兒園教師情緒規則：社會建構觀點。臺中教育大學學報：教育類，23 卷 2 期，91-115 頁。
- 張婷婷 (譯) (2016)。Google 最受歡迎的正念課 (原作者：荻野淳也，木蔵シャフエ君子，吉田典生)。臺北市：大是文化。
- 陳姿均 (2014)。宜蘭縣啟智教養機構教保人員工作壓力與情緒管理之研究 (未出版之碩士論文)。佛光大學公共事務學系，宜蘭縣。
- 程紅玲、陳維政 (2009)。情緒勞動：概念的追溯與建構。華東經濟管理期刊，23 卷 11 期，117-121 頁。
- 黃宜宣 (2015)。全日住宿型身心障礙福利機構教保人員情緒勞務與工作滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。元智大學社會暨政策科學學系，桃園縣。
- 黃淑媛 (2013)。幼兒園教保人員情緒管理能力量表建構之研究 (未出版之博士論文)。國立嘉義大學教育學系，嘉義市。
- 劉千榕 (2015)。幼兒園教師情緒管理與班級經營之研究 - 以中彰投地區為例 (未出版之碩士論文)。中臺科技大學文教事業經營研究所，臺中市。
- 劉燕 (2014)。幼教工作者存在感、情緒勞務與身份畫界的探究一批

- 判教育學觀點（未出版之碩士論文）。國立政治大學幼兒教育所，臺北市。
教育部。教育部重編國語辭典修訂本。
取自 <http://dict.revised.moe.edu.tw>
- Day, C., & Leitch, R. (2001). Teachers' and teacher educators' lives: the role of emotion. *Teaching and Teacher Education, 17*,403-415.
- Grandey,A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.
- Grandey,A. (2003). When the “show must go on”: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal, 46* (1), 86-96.
- Miyagamwala, G. (2015). Emotional intelligence and teacher effectiveness- an analysis. *The Business and Management Review, 5*(4),233-239.
- Hargreaves, A. (1995). *Development and desire: A postmodern perspective*. In T. R.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education, 14*, 835-854.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and teacher education, 22*(1), 120-134.
- Sutton R. E. & Wheatley K. F. (2003). Teachers' emotions and teaching: a review of the literature and directions for future research. *Educational Psychology Review, 15*(4), 327-358.
- Zembylas, M. (2005). *Teaching with emotion: a postmodern enactment*. USA: Information Age Publishing.
-
-