

影響護理人員工作滿足與情緒耗竭因素之探討

周惠櫻*

摘要

本研究旨在探討影響護理人員情緒耗竭與工作滿足的因素。以問卷調查法，針對南部某教學醫院之護理人員進行研究，共發出問卷720份，回收有效問卷為454份。本研究以結構方程模式來驗證理論模式的適合度及假設。

結果發現，負向情感及組織承諾可以預測表層偽裝，而正向情感可以預測深層偽裝；情緒勞務(表層偽裝與深層偽裝)、負向情感及組織承諾也扮演決定工作滿足及情緒耗竭的重要角色。

本研究建議醫院應該將情感規則納入工作規範，並在招募時將人格特質納入考量；醫院亦應透過教育訓練，教育護理人員兩種情緒勞務的差異，訓練他們如何以深層偽裝來表達適當的情緒，使他們在面對病患時，具備同理心或相關的人際溝通技能。最後，對醫院的情感承諾能增加護理人員的工作滿足，與降低情緒耗竭的程度，故醫院需提供實質的組織支持，提高護理人對組織的情感承諾，以增加護理人員的工作滿足，並降低工作上情緒耗竭的程度。

關鍵詞：情緒勞務、情感、組織承諾、情緒耗竭、工作滿足

*美和科技大學健康事業管理系助理教授

壹、前言

在醫院，當護理人員感覺的情緒不符合組織所要求的情緒時，為了符合組織的規範，護理人員須要調整情緒，以表達出符合組織要求的情緒。Hochschild (1983)以情緒勞務(emotional labour)來解釋此現象，她定義情緒勞務是管理情感以創造出公眾可觀察的臉部表情或身體動作；情緒勞務可以換取薪資，因此有交換價值。Mann and Cowburn (2005)指出是情緒失調導致情緒勞務。換言之，在工作中，當員工真實感受到的情緒不同於組織所要求的情緒(情緒失調)時，他們要以情緒勞務來達到組織所要求的情緒表現。在照護病人上，護理人員扮演了很重要的角色，他們是屬於高度情緒勞務的工作者。

研究上對情緒勞務的定義及構面，雖然有很多不同的見解，但學者大多將情緒勞務定義為，基於工作要求，而進行情緒管理與調節的一種過程。Hochschild(1983)認為員工面臨組織規範的情緒與自己內心的感受不一致時，會採取兩種方式來調整情緒，分別為表層偽裝與深層偽裝。Van Dijk and Brown (2006)指出表層偽裝及深層偽裝是二種廣為採用的情緒勞務策略，當員工採用表層偽裝時，他們只是改變外在的情緒表現，並沒有調整其內心的感受，故員工的情緒失調還是繼續存在；而當員工採用深層偽裝時，他們試圖真正感受到被要求表達的情緒，藉由調整內心的感受，使內心感受與外在的情緒表現一致，因此會降低情緒失調的現象(Holman, Chissick, & Totterdell, 2002)。

本研究將情緒勞務定義為員工經歷情緒失調時，藉由情緒勞務策略（表層偽裝或深層偽裝），來調整自我的情感表現，以達到符合組織所要求的情緒表達。當護理人員沒有感受到所要求的情緒時，他們會採用表層偽裝的情緒勞務-假裝感受到組織所要求表達的情緒；或是以深層偽裝-經由改變內在情感，以致於能夠感受到組織所要求的情緒。

護理人員經歷情感的福祉能增強對病患照顧的品質(Rose & Glass, 2010)，而且很多研究也發現護理人員的工作不滿足及倦怠是造成護理人員流動率的主要原因之一。護理人員高的流動率會造成對健康照護系統品質的影響(Utriainen & Kyngas, 2009)。因此，了解那些原因會影響護理人員的工作滿足及情緒耗竭是重要的。本研究主要在探討正負向情感、組織承諾高低對護理人員選擇的情緒勞務（表層偽裝與深層偽裝）是否有不同，以及正負向情感、組織承諾及情緒勞務，對護理人員的工作滿足及情緒耗竭之影響為何。

貳、文獻探討

一、情感特質與情緒勞務

研究學者建議，性格特質的差異，會影響員工採用表層偽裝與深層偽裝的傾向(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005)，具有不同情感的員工，對相同的情感展現規則會有不同的知覺，因此，他們會選擇不同的偽裝方式。情感(affect)是指個體經歷正向情感或負向情感一般化的傾向(Lazarus, 1993)。情感可分為正向情感與負向情感，正向情感是指個人傾向於經歷各種正向情緒，而負向情感是指個人傾向於經歷各種負向情緒。研究發現正向情感和表層偽裝有負相關，負向感和表層偽裝有正相關，且正向情感與負向情感和深層偽裝無關。然而Gosserand (2003)發現正向情感愈高的人愈容易試著改變自己的實際感覺，以展現出符合組織要求的情緒。Diefendorff et al., (2005)也發現外向的人和表層偽裝是負相關的，而神經質與表層偽裝有正相關。由於具有負向情感傾向的人，對環境較容易有負向回應，他們較容易藉由表層的偽裝來回應外在環境，而正向情感較高的人，因對環境的反應較正面，他們較可能以正面的想法來改變其內在的感覺，由內在改變而顯現於外地表達出組織所要求的情緒。

二、組織承諾與情緒勞務

Ashforth and Humphrey(1993)以社會認同理論的觀點來解釋情緒勞務和認同的關係，當個人認同自己歸屬於某一群體時，他們傾向採用這特定群體的特徵，因此，會強烈認同他們在組織的角色，表現角色所要求的情緒。個人對特定組織的認同，可視為組織承諾，雖然對組織有不同型態的承諾，本研究以情感承諾作為組織承諾的代表，情感承諾可定義為對組織的目標及價值有強烈的信仰與認同，並且樂意盡相當大的努力來代表組織及很強的慾望來維持和組織的關係。員工如果對他們的組織有情感承諾，他們強烈地認同他們的組織及工作角色，也會選擇將工作角色內化。因此，當員工對組織有情感承諾時，他們願努力地去調整他們內在的情感，且為了能表現出組織所要求的情緒，即時他們偽裝，也是好的偽裝。然而，員工對組織的情感承諾很低時，他們可能只是偽裝組織所要求的情緒，而沒有改變他們內在情感。

三、情緒勞務與工作滿足及情緒耗竭

Grandey(2000)指出員工為順從組織的情緒規範，而執行的情緒勞務對員工福祉有其正面或負面的影響。亦即，員工經歷情緒耗竭或工作滿足的程度與他們如何執行情緒勞務有關。情緒耗竭指的是在工作中過度情感要求所導致精力耗盡的一種狀態；工作滿足是指在評價個人工作本身或工作經驗中所得到的愉悅或正向情緒狀態。在情緒勞務的文獻回顧中，Cropanzano, Weiss, and Elias (2004)提出表層偽裝是有壓力的，而深層偽裝對員工是有益的，或至少不是有害的。一些實證研究發現表層偽裝與情緒耗竭有正向關係(Brotheridge & Lee, 2003; Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007)，而與工作滿足有負面關聯(De

Jonge & Dormann, 2006; Grandey, 2003)；深層偽裝與情緒耗竭有負向關係與工作滿足有正面關係(De Jonge & Dormann, 2006)。雖然，表層偽裝與深層偽裝都需要付出努力，但表層偽裝並不像深層偽裝，可以透報償關係，促進資源的獲得(Martínez-Iñigo, et al., 2007)，理由可能是深層偽裝降低了情緒失調，而且從病患正面的回應中，深層偽裝可以恢復員工的情緒資源(Grandey, 2003)。因此，以深層偽裝作為情緒調節策略，可以幫助員工重新獲得他們的情緒資源，進而增加工作滿足及降低情緒耗竭的感覺。

四、情感與工作滿足及情緒耗竭

研究發現情感特質是工作滿足的前置變項(Kahn, Schneider, Jenkins-Henkelman, & Moyle, 2006)，也可以預測工作倦怠(Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren, & Chermont, 2003)。後設分析發現正向情感和情緒耗竭有負向關聯，而負向情感與情緒耗竭有正關聯；此外，Thoresen, et al., (2003)的後設分析也發現正向情感和工作滿足有正向關係，而負向情感和工作滿足有負相關。

五、情感承諾與工作滿足福祉及情緒耗竭

有關情感承諾與工作滿足及情緒耗竭的關係是一場雞生蛋的辯論，許多學者主張組織承諾是工作滿足的預測變項而非結果變項，因組織承諾代表對組織較廣泛的反應，而工作滿足只是對個人特定的工作環境或工作本身。因此，員工對組織的承諾會比工作滿足更為穩定及持續。員工對組織有較高的情感承諾時，對他們的工作滿意度也比較高。King (1997)指出組織承諾也可以減輕壓力所帶來的負面效果(如情緒耗竭)。Lee and Ashforth(1996)的後設研究也發現組織承諾與情緒耗竭是負相關。

根據文獻探討的結果，本研究提出下列假設：

- H1：正向情感的人傾向於深層偽裝的情緒勞務，負向情感的人傾向於表層偽裝的情緒勞務。
- H2：情感承諾與表層偽裝有負向關聯，與深層偽裝有正向關聯。
- H3：表層偽裝與情緒耗竭有正向關聯，與工作滿足有負向關聯。
- H4：深層偽裝與情緒耗竭有負向關聯，與工作滿足有正向關聯。
- H5：正向情感與情緒耗竭有負向關係，與工作滿足有正向關係。
- H6：負向情感與情緒耗竭有正向關係，與工作滿足有負向關係。
- H7：情感承諾與工作滿足有正向關聯，與情緒耗竭有負向關聯。

參、研究方法

一、研究對象

本研究以南部某教學醫院的護理人員進行研究，透過問卷施測，共發出份問卷790份，回收484份有效問卷，回收率為61.26%。刪除其中30份嚴重漏答的問卷，

得到有效問卷為454份。在性別方面，女性佔82%，男性佔18%。在年齡方面，以25歲到39歲所佔的比例較高，達68%。在教育程度方面，以大學學歷所佔比例最高，達62%。

二、研究工具

本研究的問卷，採用國外已發展的量表來測量變項，這些量表具備了良好的信度與效度。爲了降低一致性偏見，受試者要在不同尺度的量表上作答。爲了在題目的翻譯上，求準確無誤，研究者採用回覆翻譯(back translation)的策略(Mallinckrodt & Wang, 2004)，首先問卷翻譯成中文，再由精通中文的應用外語系美籍老師翻譯回英文，並透過討論，確定最後的翻譯版本。經由回覆翻譯程序，會增加在不同語言下研究的效度(Sekaran, 2003)。

情感量表是採用Watson, Clark, and Tellegan(1988)的正向情感與負向情感表，10個正面的情感詞語(如:興奮的)與10個負面的情感詞語(如:煩躁的)。受試者根據自己對每一個敘述的同意程度來作答，由從來沒有(1)到總是如此(5)。

情感承諾量表是採用Meyer, Allen, and Smith(1993)所發展之組織承諾量表之情感承諾構面面，共計6題。以李克特5 點量表描述之。受試者在每一個題目上，評定他們對組織情感上的承諾，由從來沒有(1)到總是如此(5)。

本研究採用Diefendorff, et al. (2005)的情緒勞務量表，該量表包含二個向度：表層偽裝與深層偽裝，共計11題。表層偽裝有7題，例如：「爲了展現工作上所需的情緒，我會戴上面具。」；深層偽裝有4題，例如：「我會努力地去感受我要展現給病患的情緒。」受試者在每一個題目上，評定他們使用表層偽裝與深層偽裝的頻率，由從來沒有(1)到總是如此(5)。

本研究採用Maslach and Jackson (1981)的「工作倦怠量表」中，9題情緒耗竭的題目。例如：「一早起來，想到又要面對一天的工作，我就覺得疲累。」填答時，由受試者以七分量表(非常不同意(1)-非常同意(7))，來對每項敘述進行評定。

工作滿足是指個體對工作的一般情感反應，代表他們對工作的喜歡程度。以檢驗員工對工作的概括性滿意程度，而非他們對工作各項目的滿意度。工作滿足量表採用Spector(1997) Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale，共3題，例如：「一般說來，我喜歡在這裏工作。」受試者在每一道題上，評定他們對工作的看法，由非常不同意(1)到非常同意(7)。

三、資料分析

本研究以結構方程模式的分析方法，檢驗模式與觀察資料的配適度及驗證各項研究假設。以 LISREL8.8版最大概似法進行參數估計。在模式的配適度考驗，本研究採用Anderson and Gerbing(1988)所主張的二階段程序：第一個步驟使用驗證性因素分析，發展出一個配適度較佳的測量模式，了解各構面的信度、收斂效度、及區別效度；第二個步驟再進一步分析結構模式的配適度，並驗證研究中的各項設假說。

肆、研究結果

一、測量模型

就測量模式的配適度而言，Kline(2005)指出，對於潛在變項有很多測量指標的測量模型，通常要取得模式的良好適配是有困難的。Anderson and Gerbing(1988)提出刪除有問題的測量指標，是改進測量模式配適度的方法。先驗的測量模式(a priori measurement model)的GFI=.80，未超過建議的門檻值 .90。由於每一個構念的單維性，在理論的發展與考驗中，是很重要的(Anderson & Gerbing, 1988)。因此，根據修正指標建議，刪除了有多元因素負荷或殘差間相關很大的測量指標。修正後的測量模式的配適度相當良好，其中GFI=.92。

由於本研究所調查的資料皆是來自於員工自評，因此本研究依照(Podsakoff, Mackenzie, Lee, & Podsakoff, 2003)的建議，採用「哈門氏的單一因素檢定」來檢驗本研究是否有共同方法變異的疑慮。結果顯示單一因子模式的配適度不理想，而且當單一因子測量模式與7個因素的測量模式比較時，卡方差異分析達顯著水準，這個結果建議共同方法變異並不對研究發現的解釋有嚴重威脅(Zhang & Zhu, 2008)。各構念的組合信度是用最後測量模式的觀察變項計算而來，範圍從 .72 至 .86，超過Hair, Anderson, and Black (1998)所建議的 .70以上，代表本研究所使用的量表信度皆達可接受水準。

本研究也檢定收斂效度與區別效度。測量指標的標準化負荷量從 .52 到 .92，而且因素負荷量都達顯著水準。潛在變項的平均變項抽取量，也皆超過Fornell and Larcker (1981)建議的 .50以上，說明所有潛在變項其所建構的觀察變項所貢獻的量比誤差所貢獻的量還大，因此可以得知構念具有收斂效度。本研究採取Anderson and Gerbing(1988)的建議，比較兩成對構念的限制模式與未限制模式之 χ^2 值，若兩者 χ^2 值的差達顯著水準，則表示兩構念間有區別效度。結果顯示，所有 χ^2 值的差均達顯著水準($p < .001$)，顯示本研究的構念皆具有一定的區別效度。

二、結構模式

理論模式的整體適配度係在評量整個模式與觀察資料適配的程度，結果顯示理論模式與資料的適配良好(RMSEA=.043, SRMR=.043, GFI=.92, NNFI=.96)。結構模式路徑係數分析結果如圖1。各假設之驗證如下：正向情感的人與深層偽裝有正向關聯，負向情感的人與表層偽裝有正向關聯，換言之，正向情感的人傾向採用深層偽裝的情緒勞務策略，而負向情感的人，較易以表層偽裝的方法，來表現組織所要求的情緒，H1得到支持。情感承諾對表層偽裝有負向預測效果，但與深層偽裝無顯著關係，H2得到部份支持。表層偽裝對情緒耗竭有正向預測效果，對工作滿足有負向預測效果，換言之，員工採用表層偽裝來表現組織所要的情緒時，他們容易經歷情緒耗竭，對工作的滿足也較低，H3得到支持。結果顯

示深層偽裝與工作滿足有正向關聯，但與情緒耗竭無顯著關係，H4得到部份支持；結果發現，正向情感與工作滿足及情緒耗竭間之關係，未達顯著水準，H5不成立；負向情感對情緒耗竭有正向預測效果，但與工作滿足無顯著關係，H6得到部分支持。員工對組織的情感承諾與情緒耗竭有負向關聯，與工作滿足有正向關聯，H7得到支持。

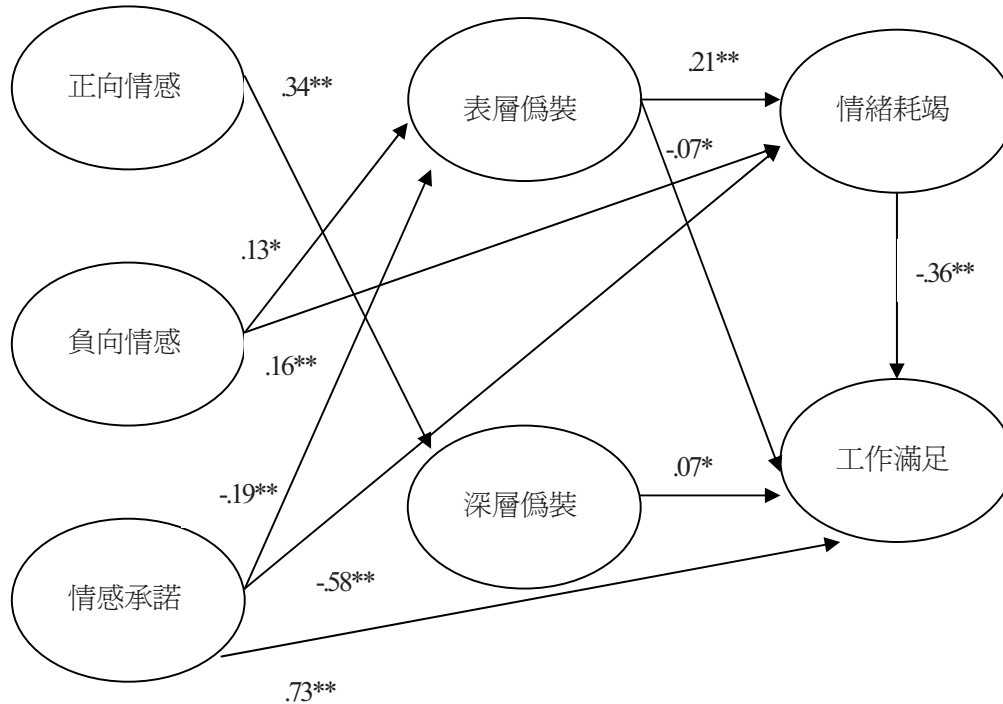


圖 1：結構模式

* $p < .05$; ** $p < .01$

伍、討論與建議

本研究探討探討影響護理人員工作滿足與情緒耗竭的因素。故本部分以路徑分析的結果，說明研究結果在理論與研究上的涵義外，亦就管理實務上的建議以及對於後續研究可進行之方向，分別提出說明。

一、研究結果討論

結果發現情感特質及組織承諾與情緒勞務有關聯，正向情感的護理人員，傾向以深層偽裝來表現出符合組織所要求的情緒；負向情感的護理人員，則傾向採用表層偽裝的情緒勞務策略。組織承諾與表層偽裝有負向關聯，對深層偽裝並無預測效果，這可能是員工如對組織有情感承諾時，他們不需要藉由深層偽裝的情緒勞務策略，來調整自我的情感，以展現出符合組織所規範的情緒。他們或許在工作中採用自動情緒調節- 即真實感受到的情緒與組織所要求的情緒一致 (Laschinger, Purdy, & Almost, 2006)。

情緒勞務可以預測員工的工作滿足與情緒耗竭，護理人員採用表層偽裝的情緒勞務，較容易經歷情緒耗竭，而且工作滿足感也較低，因為他們需隱藏真實情感，而偽裝未感受的情感，增加了情緒失調(Laschinger, et al., 2006)的程度；反之，如果員工採用深層偽裝來表現符合組織要求的情緒，他們經由調整內在情感而表現出組織所要求的情感(情緒失調的程度降低)，而且病患視他們深層偽裝的情感表現為真實，所以他們有較高的工作滿足，因病患的正面回饋會使員工從中獲得滿足，這如同Grandey(2003)主張深層偽裝會從顧客的正面回應中獲得資源；結果亦發現具有負向情感特質的護理人員，較容易有情緒耗竭的現象；且護理人員對組織的情感承諾可以降低他們情緒耗竭的程度及提升工作上的滿足感。

二、管理實務上的建議

依據本研究所得到的結論，情感特質、情感承諾、及情緒勞務對於工作滿足及情緒耗竭有直接的影響，以下幾點可做為組織在提升員工福祉之參考。首先，組織應該將情感規則納入工作規範，並在面談中提供真實的工作回顧。此外，由於具有正向情感人格特質的人，傾向採用深層偽裝的情緒勞務，故組織應透過心理測驗的機制，在招募時將人格特質納入考量，以聘任具有高度情緒調節能力的員工。其次，對護理人員而言，深層偽裝是比表層偽裝好的情緒勞務，組織應透過教育訓練，教育護理人員兩種情緒勞務的差異，訓練他們如何以深層偽裝來表達適當的情緒，使他們在面對病患時，具備同理心或相關的人際溝通技能。

此外，Humphrey, Pollack, and Hawver (2008)提出部屬認為領導者以深層偽裝來執行情緒勞務是比表層偽裝好的溝通者，所以組織管理層級的訓練課程，也應包含如何有效地表達情緒，如何提供情感上的支持，如何處理員工的抱怨，以及如何提供回饋及有建設性意見。最後，對組織的情感承諾能增加護理人員的工作滿足，及降低情緒耗竭的現象，故組織需提供實質的組織支持，營造一個高度組織支持的環境，以增加護理人員的工作滿足，並降低工作上情緒耗竭的程度。

三、對後續研究的建議

在研究限制方面，首先，由於研究所使用的問卷資料，皆來自員工在同一時間點的填答，在研究設計上不免有共同方法變異的問題。雖然本研究經由統計檢驗的角度來分析此一疑慮，但是這是屬於事後檢驗的方法，在推論上仍有因統計方法本身特性而產生的限制，因此建議後續研究應採取不同時期之資料收集策略，例如，第一時間點，先測量情感、組織承諾與情緒勞務策略等變項，第二時間點，再測量情緒耗竭與工作滿足，以減輕共同方法變異的問題。在未來研究方向上，後續研究值得去探討其他變項(例如，工作負擔、角色衝突、工作自主、及自我監控等)，如何預測工作滿足或情緒耗竭。

參考文獻

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, *103*(3), 411-423.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management. The Academy of Management Review*, *18*, 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *76*(3), 365-379.
- Cropanzano, R., Weiss, H. M., & Elias, S. M. (Eds.). (2004). *The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work*. Amsterdam: Elsevier.
- De Jonge, J., & Dormann, C. (2006). Stressors, resources, and strain at work: A longitudinal test of the triple-match principle. *Journal of Applied Psychology*, *91*(6), 1359-1374.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, *66*(2), 339-357.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *JMR, Journal of Marketing Research (pre-1986)*, *18*(000001), 39-50.
- Gosserand, R. H. (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor*. Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University.
- 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.
- Grandey, A. 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.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., L., T. R., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). UK: Prentice Hall International.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*: University of California Press.
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion*, *26*, 57-81.

- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology, 23*(2), 151-168.
- Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M., & Moyle, L. L. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: Is it all due to dispositional affectivity? *Journal of Organizational Behavior, 27*(6), 793-807.
- King, R., & Sethi, V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on burnout in information systems professionals. *European Journal of Information system, 6*, 86-96.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Laschinger, H. K. S., Purdy, N., Cho, J., & Almost, J. (2006). Antecedents and consequences of nurse managers' perceptions of organizational support. *Nursing Economics, 24*(1), 20-29.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology, 44*, 1.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123-133.
- Mallinckrodt, B., & Wang, C.-C. (2004). Quantitative methods for verifying semantic equivalence of translated research instruments: A Chinese version of the experiences in close relationships scale. *Journal of Counseling Psychology, 51*(3), 368-379.
- Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 12*(2), 154-162.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress, 21*(1), 31-47.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior (pre-1986), 2*(2), 99-113.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. . (1993). Commitment to organizational and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. . *Journal of Applied Psychology., 78*, 538-551.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879-903.
- Rose, J., & Glass, N. (2010). An Australian investigation of emotional work, emotional well-being and professional practice: An emancipatory inquiry. *Journal of*

- Clinical Nursing*, 19, 1405-1414.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill-building approach*. New York: Willey.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Thoresen, C. J., Kaplan, S. A., Barsky, A. P., Warren, C. R., & Chermont, K. d. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and integration. *Psychological Bulletin*, 129(6), 914-945.
- Utriainen, K., & Kyngas, H. (2009). Hospital nurses' job satisfaction: A literature review. *Journal of Nursing Management*, 17, 1002-1010.
- Van Dijk, P. A., & Brown, A. K. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12(2), 101-115.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegan, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.

A Discussion on the Factors of Influencing Nurses' job satisfaction and emotional exhaustion

Huei-Yin Chou*

Abstract

The primary objective of this article was to explore the factors that influencing nurses' job satisfaction and emotional exhaustion. Data were collected via a self-administered questionnaire. A total of 454 nurses working in the teaching Hospital in south part of Taiwan completed valid questionnaires. Structural equation modelling and confirmation factor analysis techniques were employed to examine the proposed model and to test the hypotheses.

The results showed that negative affectivity and organizational commitment were predictors of surface acting, and positive affectivity was a predictor of deep acting. It was also found that emotional labour (surface acting and deep acting), negative affectivity, and organizational commitment play an important role in determining nurses' job satisfaction and emotional exhaustion.

This study suggested that hospitals should include emotional rules into job description, and try to recruit people who have the requisite skills to use deep acting to perform emotional labour rather than using surface acting. It is also important to provide nurses with training programs on how to effectively perform emotional labour. Finally, hospitals should promote nurses' affective commitment to enhance job satisfaction and reduce emotional exhaustion by providing them necessary supports.

Key words : emotional labour, affectivity, organizational commitment, emotional exhaustion, job satisfaction

* Assistant Professor, Department of Health Business Administration, Meiho University