

客座主編的話

謝智偉*

甚感榮幸能夠承蒙《行政暨政策學報》的邀請，擔任本期「情緒勞動與工作後果：來自韓國和巴基斯坦公務員的經驗」（Emotional Labor and Work Outcomes: Lessons from Public Servants in Korea and Pakistan）專題的客座主編。約莫在去年（2022年）6月左右，時任《行政暨政策學報》主編的劉嘉薇教授，經由國立臺北大學公共行政暨政策學系胡龍騰教授的介紹，聯繫我並希望我能協助推動《行政暨政策學報》國際化的相關工作，其中涉及組織一個英文專題並擔任其客座主編。向來熱心回饋臺灣公共行政學界的我並沒有太多的遲疑，立即答應承擔起這項任務，只是組織英文專題有一定難度，經幾番輾轉思考後，決定將主題定為自己長期關注且具有一定影響力的課題：「情緒勞動」（臺灣或譯「情緒勞務」）。

情緒勞動可簡單定義為：服務提供者向所服務的對象表現出符合角色期待的情緒之行爲。情緒勞動，就像體力勞動或認知勞動一樣，是人際服務過程中必不可少的部分。當公共服務工作需要員工和民衆之間進行直接的交流時，這項工作的成功與否取決於員工能否察言觀色，隨之調整自己的情緒狀態，表現出與工作角色相符的適當行爲。顯然，情緒勞動是優質公共服務的關鍵要素；因此，非常值得公共行政學者以及相關工作者的關注。然而，透過文獻綜述，Hsieh 等人（2019）發現，自 Guy 等人在 2008 年將此一研究課題引入公共行政學界後，後續的研究並未如幾何級數般地增長，迫切需要更多的投入。此外，我們深知文化形塑人們的情緒行爲，然而，對於文化如何影響情緒勞動，也是等到 Guy 招集來自美、中、韓、巴、臺、泰等多國學者共同參與 *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* 一書後，才稍微有比較完整且有系統的研究。我有幸參與此書的撰寫，也與多位國際學者建立深切友誼，在此書的基礎之上，我邀請南韓、巴基斯坦、泰國友人與多位博士生協力參與本專題的論文發表，最後南韓

* 香港城市大學公共及國際事務學系副教授，電子郵件：cwhsieh@cityu.edu.hk。

和巴基斯坦二篇文章順利被《行政暨政策學報》編委會通過接受刊登。

在本專題中，作者們深入探討情緒勞動，特別關注集體主義文化中的公務員。南韓和巴基斯坦這兩個國家被視為典型的集體主義社會，在這樣的文化背景下，情緒勞動別具意義，因為它反映了集體的社會角色期待，模糊了個體內在心理與外在環境的界限。換言之，在奉行集體主義文化的公共部門中，員工通常會抑制自己情感的真實表達，以促進群體內部的和諧與合作，但同時也可能導致潛在的正面和負面多元後果。正因如此，作者們選擇了南韓和巴基斯坦兩個樣本來驗證相同的研究模型，以測試在集體主義文化下是否會產生類似的情緒勞動結果。由劉菲和阿伊莎 - 阿紮爾（Aisha Azhar）合作編寫的文章蒐集了來自巴基斯坦的數據，另一篇由張藝瀟和李玆廷（Hyun Jung Lee）合作編寫的文章則蒐集了來自南韓街頭官僚的數據。除了探討集體主義文化中的情緒勞動外，這兩篇文章還梳理了情感勞動的策略、工作資源、工作滿意度和職業倦怠等文獻和理論，以利讀者們更全面地瞭解情緒勞動這個課題。

最後，誠摯感謝所有參與本專題的編輯團隊和審稿專家，他們的辛勤付出使本專題得以成功完成。希望您享受閱讀本專題的內容，並從中獲益良多。

參考文獻

- Guy, M. E., Mastracci, S. H., & Yang, S. B. (Eds.) (2019). *The Palgrave handbook of global perspectives on emotional labor in public service*. Springer Nature.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2008). *Emotional labor: Putting the service in public service*. M.E. Sharpe.
- Hsieh, C. W., Guy, M. E., & Wang, D. (2019). Bibliometric mapping of emotional labor studies in public administration. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(3), 240-260.