

記錄編號	6215
狀態	NC094FJU00023015
助教查核	
索書號	
學校名稱	輔仁大學
系所名稱	大眾傳播學研究所
舊系所名稱	
學號	492096192
研究生(中)	須冠達
研究生(英)	Hsu Kuang Ta
論文名稱(中)	採訪時刻記者情緒展現之探索

論文名稱 (英)	The study of journalists' emotional presentations at every day work-related interviews
其他題名	
指導教授 (中)	張惠蓉
指導教授 (英)	
校內全文開放日期	
校外全文開放日期	
全文不開放理由	

電子全文送交國圖.	
國圖全文開放日期.	
檔案說明	
電子全文	
學位類別	碩士
畢業學年度	94
出版年	
語文別	中文
關鍵字	情緒展現 採訪 記者與消息來源互動 情緒勞動 情緒規則

(中)	
關鍵字(英)	
摘要(中)	本研究試圖探討，記者如何利用情緒的展現來影響消息來源以獲得新聞素材。切入角度，乃利用組織心理學情緒勞動相關理論並結合情緒展現觀點，以對記者情緒展現作出不同於傳統新聞學式的描繪。研究結果，首先提出「記者情緒展現的架構圖」，說明記者如何利用情緒與消息來源互動相處、而這樣的互動方式從何而來、長久下來對記者有何影響。再者，則提出對情緒規則理論的討論，認為其中焦點無需僅放在服務性產業。而本研究認為，除了本文研究脈絡，記者情緒展現可能亦與工作者的自我規訓有關。此外，本文也提出傳統「中立客觀」新聞學對記者的觀察有其侷限性。
摘要(英)	
論 文 目 次	<p>目 錄 第一章 研究動機、問題意識與研究問題</p> <p>題.....01 第一節 研究動機.....01 第二節 問題意識.....02 第三節 研究問題.....04 第四節 小結.....06 第二章 文獻探討.....08 第一節 從情緒展現到情緒勞動.....08</p> <p>一、 情緒的義涵.....09</p> <p>二、 情緒展現與情緒勞動.....12</p> <p>第二節 情緒規則與情緒勞動.....16</p> <p>一、 情緒規則.....16</p> <p>二、 情緒勞動.....19</p> <p>三、 基本的情緒展現之分析架構.....24</p> <p>第三節 採訪時刻的情緒規則與情緒勞動.....24</p> <p>一、 記者採訪時刻所承受的情緒規則.....26</p> <p>二、 記者情緒勞動的進行方式.....32</p> <p>三、 記者情緒勞動的結果.....38</p> <p>四、 本研究分析記者情緒展現之架構.....41 第三章 研究方法.....43</p> <p>第一節 研究方法及樣本選取.....43</p> <p>一、 深度訪談法.....43</p> <p>二、 樣本選取.....44</p> <p>第二節 研究工具與程序.....47</p> <p>一、 研究工具.....47</p> <p>二、 研究程序.....48</p>

	<p>第三節 資料分析的方法與步驟.....50 第</p> <p>第四章 分析與結果.....52</p> <p>第一節 記者的情緒展現策略.....52</p> <p>一、 情緒展現策略：營造談話氛圍的技巧.....52</p> <p>二、 記者情緒展現的進行方式.....54</p> <p>三、 小結.....77</p> <p>第二節 記者所面對的情緒規則.....78</p> <p>一、 職業規範.....78</p> <p>二、 組織規範.....84</p> <p>三、 小結.....86</p> <p>第三節 記者情緒展現後的結果.....87 第</p> <p>第五章 結論.....92</p> <p>第一節 研究發現.....92</p> <p>一、 記者進行情緒展現的方式.....92</p> <p>二、 記者所面對的情緒規則.....95</p> <p>三、 記者情緒展現的結果.....97</p> <p>四、 記者情緒展現的架構圖.....99</p> <p>第二節 研究討論.....99</p> <p>一、 情緒規則理論的新思考面向.....99</p> <p>二、 情緒展現與記者自我規訓之關係..... 102</p> <p>三、 從情緒展現看中立客觀新聞專業..... 103</p> <p>第三節 研究限制..... 104 參</p> <p>參考文獻..... 106</p> <p>中文書目.....</p> <p>106 英文書</p> <p>目..... 108</p>
參 考 文 獻	<p>中文書目 王文靜、敦奕伶（2004）。〈不要跟我講你的專業 Show me the money！〉。《商業周刊》，854：9-13。潘淑滿（2003）。《質性?究：理論與應用》。台北：心理。胡幼慧（1996）。《質性研究－理論、方法以及本土女性研究實例》。台北，巨流。王天濱（2000）。《臺灣地方新聞理論與實務》。台北：三民。王梅（2000）。《鼎泰豐傳奇》。台北：天下遠見。朱若蘭（2003）。《台灣報業記者勞工意識的建構與轉變（1984~2002年）》。政治大學社會學研究所碩士論文。自由時報採訪手冊。吳宗祐（1995）。《組織中的規則及其社會化》。台灣大學心理學研究所碩士論文。吳宗祐（2003）。《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》。台灣大學心理研究所博士論文。方怡文、周慶祥（1997）。《新聞採訪理論與實務》。台北：三民。吳宗祐、鄭伯壘（2003）。〈組織情緒研究之回顧與前瞻〉。《應用心理學研究》，19：p137-173 李利國、黃淑敏譯（1995）。《當代新聞採訪與寫作》。台北：周知文化。Brooks, B.S, Kennedy, G.、Moen, D.R. and Ranly, D. (1995)著。李金銓（1996）。《大眾傳播理論》。台北：三民。林尚平（2000）：〈情緒勞務負擔量表之發展〉。《中山管理評論》，8(3)：p427-447。林信昌（1998）。《新聞從業人員工作倦怠現象研究－以台北市平面媒體路線記者為例》。政治大學新聞研究所碩士論文。林信昌與臧</p>

國仁(2000)。〈新聞從業人員之工作倦怠現象—以台北市平面媒體路線記者為例〉。《新聞學研究》，63：p91-135。林建平(1999)。〈房子倒了 還是要跑新聞 側寫 921 震災中的災民記者〉。《目擊者》，14：p26-28。徐江敏、李姚軍譯(1992)。《日常生活的自我表演》。台北：桂冠出版社。Goffman, E. (1959) 著。徐宗國譯(1997)。《質性研究概論》。台北：巨流。Strauss, A.、Gorbin, J. (1990)著。徐瑞珠譯(1992)。《情緒管理的探索》。台北：桂冠。Arlie Russell Hochschild. (1983)著。翁秀琪(1996)。《大眾傳播理論與實証》。台北：三民。翁維薇(2000)。《新聞訪問之追問研究—以模糊及迴避回答為例》。政治大學新聞研究所碩士論文。袁方(2002)。《社會研究方法》。台北：五南。馬康莊、陳信木譯(1998)。《社會學理論》。台北：巨流。George Ritzer (1998) 著。張文強(2002)。〈媒介組織內部權力運作與新聞工作自主：封建采邑內的權利控制與反抗〉。《新聞學研究》，73：29-61。張春興(1989)。《張氏心理學辭典》。台北：東華。張篤群譯(1995)。《麥當勞精神》。台北：絲路。Leidner, R. (1993) 著 張耀仁(2001)。《市場導向新聞學之研究：以台灣無線電視台之晚間娛樂新聞為例》。輔仁大學大眾傳播研究所碩士論文。陳玉瓊(2003)。《電子報新聞工作者勞動過程的研究—以「中時電子報」個案為例》。台北：輔仁大學大眾傳播研究所碩士論文。陳芸芸，劉慧雯譯(2001)。《最新大眾傳播理論上下》，台北：韋伯。MaQuail (2000) 著。陳彥豪譯(1999)。《非語言傳播》。台北：五南。Knapp, M. L.、Hall, J. A. (1992) 著。陳雪慧(1993)。《台灣報社的生產政治：一個勞動過程控制的研究》。台灣大學社會學研究所碩士論文。陳敦生(1995)。〈情緒勞務與自我監控對於工作表現及人力資源管理方案需求之相關研究—以航空服務業為例〉。雲林科技大學企業管理技術研究所碩士論文 陳順孝(1993)。《台灣報社編輯的守門行為——一個參與觀察法的個案研究》。文化大學新聞研究所碩士論文。陳曉宜(2003)。〈新聞記者如何跨越固定採訪對象的常規？〉。「中華傳播學會 2003 年研討會」。陸燕玲(2002)。《從「名門正派」到明教教徒？—台灣「壹周刊」新聞工作者的調適與認同》。台灣大學新聞研究所碩士論文。喻靜媛(1994)。《記者與採訪對象互動關係與新聞處理方式之關聯性研究》。國立政治大學新聞研究所碩士論文。游恆山譯(2002)。《情緒心理學—情緒理論的透視》。台北：五南。Strongman, K.T. 著。黃采薇(2002)。《電視新聞娛樂化與電視觀眾：以傳統三家無線電視台晚間新聞為例》。輔仁大學大眾傳播研究所碩士論文。臧國仁、鍾蔚文與楊怡珊(2001)。〈新聞工作者的社會智能：再論記者與採訪對象之互動〉。《新聞學研究》，69，p55-93。蔡秀玲、楊智馨(1999)。《情緒管理》。台北：揚智。鄭作或(2006)。《SNG 新聞：新聞即時性意涵及其記者實踐之研究》。世新大學新聞研究所碩士論文。聯合報採訪手冊。鍾起惠(1998)。〈新聞產製市場理論的檢視：「京華城觀光休閒購物中心」動土事件之個案分析〉。「中華傳播學會 1998 論文研討會」。鍾蔚文、翁秀琪、紀慧君、簡妙如(1999)。〈新聞事實的邏輯〉。《國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學》，9(4)：575-589。蘇惠君(2004)。《施惠語言(patronizing speech)在新聞訪談中的運用—再論記者與採訪對象之互動》。政治大學新聞研究所碩士論文。英文書

目 Adams, S., & Hicks, W. (2001). *Interviewing for journalists*. New York: Roulledge. Ashforth, B. E., & Fried, Y. (1988). The Mindlessness of organizational behaviors. *Human Relations*, 41(4), 305-330. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115. Averill, J. R. (1980). A constructivist view of emotion. In Plutchik, R. & H. Kellerman(Eds.), *Theories of emotion*(pp. 305-339), New York : Academic Press. Averill, J. R. (1992). The structural bases of emotional Behavior: a metatheoretical analysis. In S. Margaret(Ed.), *Emotion*(pp. 1-24). Newbury Park, Calif: Sage. Averill, J. R. (1996). An analysis of psychophysiological symbolism and its influence on theories of emotion. In Rom Harre & W. G. Parrott(Eds.), *The Emotions*(pp. 204-228). London: Sage. Babad, E. Y., & Wallbott, H. G. (1986). The effects of social factors on emotional reactions. In Scherer, K. R. & Wallbott, H. G. & A. B. Summerfield(Eds.), *Experiencing emotion: A-cross-cultural study*(pp. 154-172). Cambridge: England. Barrett, L. F., & Gross, J. J. (2001). Emotional Intelligence : a process model of emotion representation and regulation. In Mayne, T. J. & G. A. Bonanno(Eds.), *Emotions : current issues and future directions*(pp.190-213). New York : Guilford. Biagi, S. (1986). *Interviews that Work — A Practical Guide for Journalists*. California: Wadsworth. Bonanno, G. A. (2001). Emotion self-regulation. In Mayne, T. J. & G. A. Bonanno (Eds.), *Emotions : current issues and future directions*(pp.190-213). New York : Guilford. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work” . *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. Carlson, J. G., & Hatfield, E. (1992). *Psychology of emotion*. Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich College Pub. Cohen, B. C. (1963). *The press and foreign policy*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press. Cook, B. B., & Banks, S. R. (1993). Predictors of job burnout in reporters and copy editors. *Journalism Quarterly*, 70 (1): 108-117. Cosnier, J. & Dols, J. M. F., & Fernandez, A. J. (1986). The verbalisation of emotional experiences. In Scherer, K. R. & Wallbott, H. G. & A. B. Summerfield(Eds.), *Experiencing Emotion*(pp.117-128). UK : University of Cambridge. Coulter, J. (1986). *Affect and Social Context: emotions during Adulthood*. In Rom Harre(Ed.), *The social construction of emotions*(pp. 120-134). Basil Blackwell Ltd. Davison, W. P. (1975). Diplomatic reporting: Rules of the game. *Journal of Communication*, 25(4), 138-146. Ekman, P. (1972). Universal and culture differences in facial expressions of emotion. In J. K. Cole(Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation*(Vol 19, 207-283). Ekman, P. (1984). Expression and the nature of emotion. In Scherer, K.R. & P. Ekman(Eds.), *Approach to emotion*(pp.319-343). Hillsdale, New Jersey: LEA. Ekman, P. (1992a). Are there basic emotions? : A reply to ortony and turner. *Psychological Review*, 99, 550-553. Ekman, P. (1992b). An Argument for basic emotions. *Cognition and emotion*, 6(3-4), 169-200. Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood cliffs. New Jersey: Prentice-Hall. Findlay, P., & Newton, T. (1998). Re-framing foucault: The case of performance appraisal. IN Mckinlay, A. & K. Starkey(Eds.), *Foucault, Management and organization theory*. London: Sage. Fineman, S. (1993). Organizations as emotional arenas. In S. Fineman(2000 Ed.), *Emotion in organizations*(pp.9-

35). London: Sage. Gandy, O. (1982). *Beyond agenda setting: Information subsidies and public policy*, Norwood, New Jersey: Ablex. Gans, H. J. (1979). *Deciding What's News: A Study of CBS Evening News, NBC Nightly News, Newsweek and Time*. New York: Pantheon. Gieber, W., & Johnson, W. (1961). The City Hall beat: A study of reporter and source role. *Journalism Quarterly*, 38(2), 289-297. Goffman, Erving (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. Hochschild, A. R. (1975). The sociology of feeling and emotion: Selected possibilities. In M. Millman & R. M. Kanter (Eds.), *Another voice: Feminist perspectives on social life and social science* (pp. 280-307). New York: Octagon books.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press. Hochschild, A. R. (1990). Ideology and emotion management: A perspective and path for future research. In T. D. Kemper (Ed.), *Research agendas in the sociology of emotions* (pp. 117-144). New York: the University Press.

Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575. Hochschild, A.R. (1993). Preface. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (pp. 36-57). London: Sage.

Izard, C. E. (1979). Facial expression, emotion, and motivation. In A. Wolfgan (1979 Ed.), *Nonverbal behavior* (pp. 31-49). New York: A Subsidiary of Harcourt Brace Jovanovich.

James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42. Keltner, D., & Haidt, J. (2001). Social function of emotions. In Mayne, T. J. & G. A. Bonanno (2001 Eds.), *Emotions: current issues and future directions* (pp. 190-213). New York: Guilford.

Kemper, T. (1990). *Social Relations and Emotions: A Structural Approach*. In T. D. Kemper (Ed.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. State University of New York Press.

Kemper, T. D. (1991). An introduction to the sociology of emotions. In K. T. Strongman (Ed.), *International review of studies on emotion* (pp. 301-349). Chichester, England: John-Wiley.

Mandler, G. (1984). *Mind and body: psychology of emotion and stress*. In New York: Norton.

Maslach, C. (1982). Understanding burnout definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: research, theory, and intervention perspectives*. Beverly Hills: Sage.

Mazhindu, D. M. (2003) Ideal nurses: the social construction of emotional labour, *Eur. J. of Psychotherapy, Counseling & Health*, 6(3), P243-262 (由 EBSCO 資料庫中取得)

McManus, J. H. (1994). *Market-driven journalism: Let the citizen beware?* Newbury Park, CA: Sage.

Mesquita, B. (2001). Culture and emotions: Different approaches to question. In Mayne, T. J. & G. A. Bonanno (Eds.), *Emotions: current issues and future directions* (pp. 190-213). New York: Guilford.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.

Plutchik, R., & Kellerman, H. (1989). *Emotion: theory, research, and experience*. In San Diego: Academic Pr.

Pugliesi, K. (1999). *The consequences of*



emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. Rafaeli, A. (1989a). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expressions on the job. *Journal of Applied Psychology*, 74, 385-393. Rafaeli, A. (1989b). When cashier meet customers: A analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of Management Journal*, 32, 245-273. Rafaeli, A., & Sutton, R. (1990). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 33, 623-637. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-27. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989) The expression of emotion in organizational life. In L.L. Cummings & B.M. Staw(Eds.), *Research in organizational behavior*(Vol.11, pp.1-42). Greenwich, CT: JAI Press. Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991) Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogator and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34(4), 749-775. Ronald, S. W. (1984). An existential view of organizations: Is the Member Condemned to be free? In J. A. Kotarba & A. Fontana (Eds), *The existential self in society*. Chicago: The University of Chicago Press. Rustin, M. (2003)Emotional labour and learning about emotions. *Eur. J. of Psychotherapy, Counselling & Health*, 6(3), P167-174 (由 EBSCO 資料庫中取得) Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-184. Schefflen, A. E. (1979). On communicational processes. In A. Wolfgang(1979 Ed.), *Nonverbal behavior*(pp.1-16). New York : A Subsidiary of Harcourt Brace Jovanovich. Scherer, K. R. (1986). Studying emotion empirically: issues and a paradigm for research. In Scherer, K. R. & Wallbott, H. G. & A. B. Summerfield(1986 Eds.), *Experiencing Emotion*(pp.98-116). UK : University of Cambridge. Sharpe, E. K. (2005).Going above and beyond: The emotional labor of adventure guides. *Journal of Leisure Research*, 37, 29-50. (由 EBSCO 資料庫中取得) Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487. Sutton, R. J. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268. Tuchman, G. (1979). *Making news : a study in the construction of reality*. New York: Free Press. Van Bezooijen, R. (1984). Characteristics and recognizability of rocal expressions of emotion. Dordrecht. Netherlands : Floris. Van Maanen, J. (1996)The smile factory: work at Disneyland. In D. Ancona (Ed).*Managing for the future*(pp 31-46). South-Western College Publishing. Van Maanen, J., & Kunda, G. (1989). "Real feelings": Emotional expression and organizational culture. In L.L. Cummings & B.M. Staw(Eds.), *Research in organizational behavior*(Vol.11, pp.43-103). Wallboltt, H. G., Ricci-Bitti, P., & Banninger-Huber, E. (1986). Non-verval reactions to emotional experiences. In Scherer, K. R. & Wallbott, H. G. & A. B. Summerfield(Eds.), *Experiencing Emotion*(pp.98-116). UK: University of Cambridge. Wegner, D. M., &

	<p>Bargh, J. A. (1998). Control and automaticity in social life. In Gilbert, D. T. &amp; S. T. Fiske(Eds.), The handbook of social psychology(pp. 446-496). Boston: Mcgraw-Hall.</p> <p>Wenger, M. A. (1950). Emotions as Visceral action: the anthropology of affect. In Martin L. Reymert (Ed.), Feelings and emotions : the Mooseheart symposium. New York: McGraw-Hill.</p> <p>Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. Work and Occupation, 20, 205-232.</p> <p>White, C. H., &amp; Sargent, J. (2005). Researcher Choices and Practices in the Study of Nonverbal. In Valerie, M. (Ed.), The sourcebook of nonverbal measures : going beyond words. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum</p> <p>Wimmer, R. D., &amp; Dominick, J. R. (1997). Mass media research: An introduction. Belmont, MA: Wadsworth.</p> <p>Wolfsfeld , G. (1991). Media, protest, and political violence: Transactional analysis. Journalism Monograph, 127, 550-556.</p>
論文頁數	114
附註	
全文點閱次數	
資料建置時間	
轉檔日期	
全文檔存取記錄	
異	M admin Y2008.M7.D3 23:18 61.59.161.35

動  
記  
録

--