

美髮業工作壓力(I)－ 質性研究探討美髮設計師之工作壓力

Job Stress of Hairdressing Industry (I) - Qualitative Research on Discussing Hair Stylist's Job Stress

黃建文¹ 楊雅純² 周瑞蓉³

摘要

本研究旨在探討美髮設計師所面臨的工作壓力概況及其相關因素。以質性研究，專家半結構式訪談法來進行，訪談共 9 位服務年資七年以上的美髮設計師，先將訪談錄音內容建立文字稿，再將訪談大綱分門別類後，進行資料分析、歸納及編碼。

經由語意分析後，整理結果如下：美髮設計師所面臨的工作壓力其涵蓋範圍有「工作本質」、「工作角色」、「人際關係」、「生涯發展」、「組織結構與氣氛」、「家庭與工作」、「社會」等七大構面，可用來解釋美髮設計師感受工作壓力時最大的變異。最後再依據研究結果整理工作壓力及其相關因素，做出結論，並提出建議供美髮產業經營業者做為參考之依據。

關鍵字：美髮設計師、工作壓力、質性研究

ABSTRACT

This study aimed to investigate the job stress profiles and related factors that hair stylist is facing. In qualitative research, semi-structured interviews of experts were carried out, interviewed nine with more than seven years of service hair stylist. Firstly, interview transcripts were created, then the interview outline was categorized, also data analysis, summarized and coding.

Via the semantic analysis, collate results are as follows: Hair stylists' job stress faced by its scope has "Work essence," "Work Role," "Interpersonal Relationship," "Career Development," "Organizational Structure and Atmosphere," "Family and Work," "Society," total seven dimensions, can be used to explain the variation in hair stylist when maximum job stress of feeling. Finally, finishing job stress and related factors based on the results; draw conclusions and make recommendations for the management of hairdressing industry as a reference basis.

Keywords : Hair Stylist、Job Stress、Qualitative Research

¹ 作者為台南應用科技大學美容造型設計系教授，Email: t00256@mail.tut.edu.tw

² 作者為台南應用科技大學生活服務產業系生活應用科學碩士班研究生，Email: dolphin.yang0813@gmail.com

³ 作者為台南應用科技大學時尚設計系講師，Email: t30015@mail.tut.edu.tw



1. 緒論

1.1 研究背景與動機

社會環境快速變遷及生活品質提升，美髮業已從傳統的家庭經營模式，轉變為重視時尚流行的企業模式在經營。在大街小巷皆可看見美髮店林立，一個美髮工作者因為需要給顧客從洗頭、吹乾，甚至在加上染、燙的時間一定都會有多次彎腰、抬舉以及站立的時間之問題產生(莊文典，2005)。而一個從洗頭助理晉升到美髮設計師需要歷經多年的時間，這種長期無形中所累積的工作負荷量，容易造成美髮從業人員的工作壓力。

根據行政院主計處(2012)「台灣地區受雇員工動向調查報告」指出，美髮受雇員工年齡以未滿20歲以下最多(3,509人)、其次為20~24歲(1,513人)；其中又以女性從業人員居多(5,976人)；教育程度則以高中職最多(5,266人)、其次為大學(1,908人)，其中又以女性居多(7,582人)。每週工作時數約50~54小時；平均薪資為25811元。再依據2012年工業及服務業受雇員工每人每月平均工時為178.4小時，就各中行業觀察，工時較長之前10名行業，以美髮業(211.0小時)暫居第二，工時遠超過勞基法所規定的勞工法定工時為每月168小時，超出45小時；僅次於保全及私家偵探服務業(229.0小時)。工作特質為直接性接觸人員廣泛、工作性質的機動性高、業績壓力大；職務上還須對商品的種類及其功能性瞭如指掌，並需隨時掌握顧客的需求及市場脈動，以維持業績。

就美髮從業人員而言，工作壓力容易出現在初入職場且處於學習適應期的助理人員、剛升上準設計師和資深美髮設計師等人的身上。從業人員每天要進行重複性且又屬勞務性的工作、工時長而薪資低、隨時擔心有新人替代目前的工作職務、成就感低等的問題。基層人員往往要身兼數職，如環境之清潔、洗髮、護髮、上捲、毛巾工具潔淨等，角色過度負荷，心理層面上容易產生工作倦怠(詹慧珊、林容慧，2004)。而對剛升上準設計師者或已是資深設計師者，職場上的專業能力更是需要符合顧客的滿意度，以維持公司營運及個人業績。當個人的業績欠佳時，或與同事之間在競爭客戶、業績與人際關係...等因素，相對地在工作中所產生壓力也隨之提升，間接地也會影響到生活。而工作壓力(或具體稱為職業壓力)的來源，有些是工作本身性質、有些是工作者組織的角色、有些是生涯發展上的問題、有些則涉及工作中的人際關係(周子敬、彭睦清，2005)。再加上技術日新月異、產業競爭激烈、追

求創新、對問題必須迅速處理及回應等產業特色，讓美髮從業人員承受更高的工作壓力。

其美髮業的員工工作性質與其他行業大異其趣，如工作時間長、需要不斷提昇其工作績效、時常面臨挑戰、工作上不容許出錯等特點，這也正是壓力產生之主因。因此，瞭解美髮從業人員的工作壓力來源，並針對問題來提出解決及改善的方法，是個值得重視的議題。

1.2 研究目的

本研究藉由相關文獻的回顧來訂定基本的研究架構，並依據前述的研究動機，係以「美髮設計師」作為探討的對象。本研究主要目的，如下：

1.2.1. 探討美髮設計師其所承受工作壓力之現況。

1.2.2. 探討美髮設計師工作壓力來源之因素。

1.2.3. 提出建議供美髮產業經營業者做為參考之依據。

2. 文獻探討

2.1 美髮設計師

一般通稱為美髮師、髮型設計師，從事理燙髮、洗髮、染髮、髮型設計、整鬚之設計人員。工作內容包括：剪髮、洗髮、染髮、燙髮及化粧、髮型、服裝、配件等整體造型之設計(行政院主計處，2010)。而一般美髮師的養成教育，從助理→洗髮人員→護髮人員→實習燙髮人員→冷燙人員→準設計師→設計師，約需2~3年的時間。美髮從業人員，須具備任勞任怨不畏艱辛的服務精神，否則無法勝任需長時間站立，迎合顧客需求之服務工作(詹慧珊、林容慧，2004)。

依中華民國行業標準分類，以聯合國最新版國際行業標準分類為基本架構，並於100年3月將「行業標準分類」做第9次修訂，將美髮業定義為從事美髮之行業、與將美髮業定義為從事美髮及理髮之行業(行政院主計處，2011)。從事理燙髮、洗髮、染髮、髮型設計之設計人員。工作內容包括：剪髮、洗髮、染髮、燙髮及化粧、髮型、服裝、配件等整體造型之設計，(行政院主計處，2010)。依技術及經驗不同可分為：1.初階助理：洗頭、按摩、接待、清潔打掃等較為雜務性質。2.準設計師(又可稱為資深助理)：除擁有基本技能，須約經1~2年的實務練習，才能對外服務客人。在經3~6個的訓練，若技巧純熟且漸受客戶肯定，則可升任為設計師。3.設計師：提供主要的剪、燙、染、吹、整髮型設計等服務。4.



資深設計師：除了設計師的工作內容外，也可加盟投資或成為儲備主管，升任為負責行政職務的主管（如：分店主任、店長、店負責人或店經理），甚至成為店股東（中華民國勞動部，2014）。

美髮造型設計相關人員的工作場所一般為靜態的室內環境，如髮廊。在工作時間的要求上，一般美髮師一天約 10 小時，月休 6~8 天，是年資及職務不同而定；但因工作屬服務性質，休假期間不一定能安排在周末假日。（中華民國勞動部，2014）。具體而言，美髮設計師係指資深設計師、美髮設計師、準設計師等，為直接面對顧客、並站在第一線為顧客服務的工作人員。工作的內容包括：洗髮、剪髮、染（漂）髮、燙髮、吹髮、整髮型與護髮等造型設計。

2.2 工作壓力

工作壓力係指在工作的境中，個體因內在因素與外在環境交互作用下，個體內心認知差異下，造成個人身心的負荷加重超過要求，如果個體無法控制這些不力情境因素所造成的後果，便會產生工作壓力（曾瑞譙、涂柏源，2010）。亦是人們在從事工作時，對於某些特殊工作境的要求無法達成，或個人需求無法獲得滿足，導致個

人無法適應而產生之負向情緒感受與緊張狀態（蒙大慶，2008）。指在工作上所面臨的壓力，其將「壓力」的概念更明確地使用在工作環境與工作者身上，並以工作相關的刺激因素作為探討的重點（吳清山、林天佑，2005）。工作壓力係指當個人的能力和技巧，無法與工作配合，或工作上的環境因素（林晏鈴、張婉菁，2010）及個人主觀知覺到工作要求或是實際工作負荷量超過他的能力，導致個人身心失衡，因而產生威脅、挫折、焦慮或無力的感受（莊淑灣、呂錘卿，2005）。

2.3 工作壓力之相關文獻

工作壓力是一種連續變化之動態歷程，而非靜態的間斷現象；主觀性、互動性、歷程性與特异性是工作壓力的本質（陸洛、高旭繁，2010）。而形成產生工作壓力的原因，即是工作壓力來源（劉明駿，2009）。造成工作壓力的來源稱為工作壓力源，而工作壓力源為工作壓力之開端，個人在知覺工作壓力來源之後產生工作壓力（Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001）。而工作壓力的來源之一即是家庭問題的困擾；而家庭壓力的來源亦有可能源自於工作壓力（王以仁，2001）。

表 1：國內研究者對工作壓力分析之相關文獻一覽表

研究者（年份）	工作壓力之相關文獻
張松齡等 (2003)	壓力來源歸類為三大層面： 1.行政管理層面：如人員調動及排班。 2.人際關係層面：涵蓋與行政體系間的溝通，與同僚之間的配合。 3.工作環境層面：噪音干擾及物理傷害。
李欣蓓、黃韶顏 (2009)	將工作壓力的來源分為三個構面： 1.工作負荷：對於工作份量、時間支配等方面。 2.人際關係：指在工作情境中與他人互動之各種關係，包括上司與同事等。 3.專業變革適應：指在課程理念、專業進修研習及專業形象方面。
陸洛；曾瑞譙、 涂柏源（1997； 2010）	統合性的工作壓力模式，將工作壓力源劃分成兩大構面： 1.工作內因素： （1）工作本身的主要因素：包括工作任務、工作角色及工作酬償。 （2）生涯發展因素：包括工作發展性、工作與生涯目標的符合性，以及個人在工作中所得到的成就感和肯定。 （3）組織結構與氣氛：包括組織制度與組織文化等。 2.工作外因素： （1）工作中的社會關係：可再細分為組織外及組織內的社會關係。
吳蔚玟、江文 鉅、吳瑾鈺 (2010)	將工作壓力來源歸納為五個層面： 1.工作負荷：指工作之工作量、能力、時間限制、責任等。 2.職涯展望：指對工作現況或未來發展。 3.上級要求：指為達成上級的規定或要求。 4.家庭因素：指由於工作因素影響到個體與家庭親屬關係。 5.工作特性：指對於工作環境、工作性質及工作安全性。



資料來源：本研究整理

統整以上學者針對不同行業的工作壓力之定義可得知多項工作壓力來源(如表1)。綜觀以上學者探討的基本架構,本研究為探討美髮設計師工作壓力產生的來源因素,將參考工作本質、工作角色、人際關係、生涯發展、組織結構與氣氛、家庭與工作、社會為主軸構面,內容再針對美髮設計師的工作壓力來源的需求來做為其工作壓力的調整。

3. 研究方法

本研究利用質性研究方法中的訪談方法作為研究工具,透過與研究對象以一對一深入訪談與觀察,並從訪談的內容中來分析檢視,了解其美髮設計師的工作壓力來源。透過質性研究所獲取的資訊,除了可對所要探究的對象進行深入瞭解

外,並可從中得知受訪者完整的意見、想法及其經驗,並建構出「工作本質」、「工作角色」、「人際關係」、「生涯發展」、「組織結構與氣氛」、「家庭與工作」、「社會」之工作壓力來源因素。

3.1 研究對象

本研究對象設定為曾任職過美髮公司,並實際於現場工作的工作人員作為本研究所採取立意抽樣之母群體。訪談對象則以現任職美髮設計師人員為主(表2);受訪者共有九位;以英文代碼A~I標示;採一對一半結構式的深度訪談;訪談時間約一小時左右。為求提高資料的精確性,所以訪談對象以任職至少七年以上的資深美髮設計師為對象,並以蒐集受訪者所提供自身經驗的專業資訊為主。

表2：質性研究專家訪談的基本資料

受訪者	職務	工作地點	工作年資
A	美髮設計師	高雄	18年
B	美髮設計師兼主管	臺北	23年
C	美髮設計師	臺北	7年
D	美髮設計師	臺北	8年
E	美髮設計師	臺北	13年
F	美髮設計師	高雄	15年
G	美髮設計師兼主管	高雄	22年
H	美髮設計師	高雄	25年
I	美髮設計師兼主管	高雄	23年

資料來源：本研究整理

3.2 資料分析

將訪談過程全程錄音,然後將檔案轉成逐字稿之文本,並對文本進行初步整理,仔細閱讀文本,擷取相關有意義描述的句子,再將相同特性有意義的句子集合形成數個次主題,並且賦予每個主題一個明確意義;最後統整形成主題。資料整理採研究者三角檢核方式增加資料歸納的有效性。先由二位研究人員分析歸納資料,當二位意見不一致時,再由第三位研究人員一起參與討論及釐清。

3.2.1 質性專家半結構式訪談法

研究者為了深入討論某個問題,在自然的情境之下,深入訪談或分析私人文件,再經整理、歸納、分析之後,以文字描寫受試者的內心世界、價值觀、行為舉止等。而訪談的問題,有一部分在訪談之前已事先設計好。另外,有些問題則是依受試者臨場反應,隨時訪談之(葉重新,2004)。

質性研究較重歸納,以自然環境的探究,重視人們意義的建構與情境脈絡的影響,以及研究本身含涉價值等(潘慧玲,2003;邱美秀,2012)。

3.2.2 語意分析法

此為一種態度測量技術。一次性集中測量被測者所理解的某個單詞或概念含義的測量手段。針對這樣的詞或概念設計出一系列雙向形容詞量表,請被測者根據對詞或概念的感受、理解,在量表上選定相應的位置。

3.3 半結構式訪談大綱

針對美髮設計師的工作壓力,訪談內容大綱分為七部分:

1.探討工作本質對美髮設計師造成的工作壓力。

2.探討工作角色對美髮設計師造成的工作壓



力。

3.探討人際關係對美髮設計師造成的工作壓力。

4.探討生涯發展對美髮設計師造成的工作壓力。

5.探討組織結構與氣氛對美髮設計師造成的工作壓力。

6.探討家庭與工作對美髮設計師造成的工作壓力。

7.探討社會對美髮設計師造成的工作壓力。

4. 結果與討論

4.1 訪談結果

藉由與9位資深美髮設計師的深入訪談，目的在於了解其所承受的工作壓力。訪談後，轉譯並整理成逐字稿，茲將工作壓力其涵蓋範圍依七大構面來做整理。下列文中斜體字乃節錄受訪者之訪談逐字稿內容。

4.1.1 工作本質

(1) 工作負荷量過大

在工作現場上，美髮設計師時常會面臨到同時要處理許多件事情，例如：同時有好幾個指定的客人要服務，又遇上助理不足且其他同仁無法協助的狀況，並且又要擔心對顧客的服務不周全…等問題。美髮設計師們會經常承受過大的工作負荷量，無形中會造成疲憊的工作壓力。

現場壓力就是忙的時候，找不到助理幫忙。就變成說自己來，然後又有客人在等，就比較會緊張，會很擔心流失這個客人。(受訪者C)

因為要做助理的工作，又要當設計師的工作，又要忙怎麼面對客人的工作。... 現在當了設計師，還是要做的助理的工作，你還是做到安撫客人的心情。(受訪者G)

客人很多很多的時候，忙不過來壓力會比較大，而且身心會比較疲憊。(受訪者I)

(2) 工作環境不佳

美髮設計師在工作中的情緒很容易被不佳的工作環境所影響，例如：工作場所太髒亂、空間過窄、動線不佳或設備器材過於老舊…等問題，造成工作中的壓力。

XX的工作場所太髒了，我不能接受。它太髒了，他沒有一定的品味。... 有一家沙龍，它讓我非常得驚訝，我們彼此都嚇到對方了。我的工

作環境，就是店會有客人進來就有問候三字經的。(受訪者A)

工作環境窄了點，動向不是哪麼好，這個是硬體的關係。(受訪者F)

工作的環境當然很重要呀！畢竟店面是屬於一個公眾，環境也不能太差，東西老舊，不淘汰，然後不乾淨，這都不行呀！(受訪者I)

(3) 工作時間過長

美髮服務業常有工時過長、休假較少的问题，而且美髮設計師還必須配合客人的作息來調整工作時間，甚至是可能要延長工時。有時連休假的時候，業者也會要求美髮設計師利用時間去進修美髮相關的課程；而造成私人的時間或喘息的權利被剝奪，無法於休假時達到放鬆的狀態，進而從工作壓力演變成生活壓力。

沒有自己的空間跟時間。把工作的時間，變成我們休假的時間，不斷的要去上課。都是在上課，沒有自己的休息時間。大概一個月，會有一天而已，這樣連續好幾年。(受訪者E)

我覺得工作時間太長，也會是我的壓力，雖然我工作時間到7點，但是我走的時候已經是7點半了。... 而且我們也當然沒有那麼多時間，六、日是沒有休息的，所以相對的，陪小孩的時間就會少很多了。(受訪者G)

(4) 工作知識或技能不足

美髮設計師在新人階段或是在專業知識和技能尚不足時、或者同事及助理表現得不夠專業、以及處理突發狀況的經驗較不足時，這些都是工作壓力的來源。

自己還沒有準備好。自己的這個東西，自己的美感，自己的品味，可能是在客人之下，沒辦法凌駕他的客人。... 我不敢拿高單價！(受訪者A)

助理跟同事，做了不專業的事、不專業表現的時候，會讓我生氣。(受訪者B)

就是專業不足。現在像從事美髮的話，就是怕燙頭髮的客人，燙不出客人要的捲度；要燙直的客人，頭髮沒有燙直；要染紅色的客人，染成黃色。(受訪者I)

(5) 顧客的反應及回饋

美髮設計師跟顧客彼此在新髮型溝通上或彼此對服務的認知產生落差時，例如：當顧客不清楚自身的條件、顧客太過於授權或甚至可能太過依賴美髮設計師時，甚至是接到來自顧客的惡意



評價…等狀況，會感受到工作壓力。

因為客人本身條件有很多問題，客人又會希望設計師你是萬能的，我這麼相信你，你是有辦法的，可是我明明是沒辦法的。客人太相信我，對我來說，也不是一件好事。(受訪者 A)

如果沒有客訴人員壓力，都還蠻快樂的。(受訪者 B)

明明就三角形的頭，就硬要說自己是圓形。客人會覺得我是無理的要求，或者是客人他不太清楚知道自己本身的...(受訪者 E)

(6) 助理人員的工作態度

工作態度的好或壞，會影響工作效率。而美髮設計師跟屬於新世代的助理們，在工作上偶有溝通不良的狀況、亦或是雙方心目中的服務標準有落差、及助理的敬業精神不佳…等問題，都會帶來工作壓力。

助理現在跟他這麼講，他也不見得會這麼做，他可能甚至於覺得你要求太高，要求太高他就不想做了。(受訪者 F)

我覺得助理很重要，因為助理他是幫我們服務客人，那他跟客人服務之間的對應非常的重要，客人會去感受到。(受訪者 H)

4.1.2 工作角色

(1) 個人對工作職責欠缺清楚的認知

當同事對自己的工作職責或在角色行為上欠缺清楚認知，並模糊或跨越了彼此在工作中的角色和職責權限時，會帶來的工作壓力。

就是會有可能搞不清楚職責，重複前兩、三年會為了這種事爭吵，我管到你的職責，你管到我的職責。(受訪者 B)

有時候會遇到不好的客人，助理不喜歡的客人，他們會去背後批評。(受訪者 H)

(2) 培育人才

在培育於工作現場上第一線面對顧客的助理人員們，除了要教導專業技術能力之外，還必須同時要給予除美髮、時裝以外的新知識。為了不讓雙方彼此的期待有落差，在規劃培訓及激發助理潛能的每階段中的課程內容都極為重要。這也會帶來不少的工作壓力。

現在的助理要的不只是你給他指示上的技術，他們每天的工作就是做美髮碰頭髮的東西，你可能要給他一些，除了美髮跟時裝以外的東西，去做分享、交流。(受訪者 F)

助理服務的精神態度，第一線要做好，他做不好會是我壓力的來源。(受訪者 H)

(3) 管理員工

人員的管理是不簡單的事，不論是員工們的管理、亦或者是擔任管理職時要求屬下提升個人的專業程度和創造更高的工作績效，還必須要管理品行不佳的員工…等的問題，也會帶來一些工作壓力。

我最大的壓力來自我的經營人。我自己覺得很無力感，就是其實人很不好經營。(受訪者 A)

在管理階層的壓力，跟在教育方面的壓力會比較有一個大的落差。(受訪者 B)

設計師的管理，我說真的，設計師的品性不好，就是～(受訪者 I)

(4) 所扮演的角色

在工作上必須扮演好個人在工作崗位上應有的工作角色，否則會造成同事的困擾、甚至是職場能力不被認同，而形成他人或自己的工作壓力。

對工作的要求，要各自做好自己的角色。老闆有老闆的角色，助理有助理的角色。當我的領導者不夠及格的時候，他就可能會受到我比較大的壓力，這個就是我自己會去要求這個部分。(受訪者 A)

(5) 工作責任

來自他人所賦予的工作責任和自我在工作上過重的責任感、要求過高或完美主義的個性，會造就自己的工作壓力。

我在這個工作的時候，我就覺得自己應該要為自己做一點事，成為別人學習的對象，但會擔心我太多不正確的觀念，蒙蔽了我的眼和這一份感覺。(受訪者 A)

我的壓力是來自於我喜歡完美。(受訪者 B)

4.1.3 人際關係

(1) 與同事相處不愉快

在工作場合中無法與同事相處融洽或包容同事的想法，經常會有摩擦、爭吵、或個性不合等情況。上班時彼此的互動就會減少，而在工作時就會變得十分痛苦，工作壓力就會跟著提升。

我沒有辦法接受就是同事跟同事之間會有磨擦這種東西，或者爭吵，因為我覺得氛圍很快就會不一樣了。我覺得上班是一件很開心的事情。一旦跟某些人爭吵，它不但會變成你的壓力，而且你每次上班就會上的很不愉快，會覺得又要看他嘴臉。(受訪者 D)



與同事對某些事情看法不一樣的時候，會有摩擦，可能就是點頭之交。(受訪者 H)

(2) 缺乏上司或同事支持

與上司、股東或同事大家一起討論公司各項待檢討事項時，雖經常給予良性的建議，但因時常不被接納或採用，因此會造成大家無法同心或缺乏彼此互相的支持，也是工作壓力的來源。

股東在討論事情的話，難免有些爭執，可能會影響彼此之間的人際關係。(受訪者 B)

建議了之後，發現老闆他不這樣子做時候，好像又回歸到原點了。(受訪者 G)

沒辦法同心。(受訪者 I)

(3) 同事間彼此過度競爭

為了爭取被主管的認可和美髮設計師彼此會比較個人業績的高低，美髮設計師之間會爭搶客人、甚至是會討好某幾位特定的助理，來協助自己提高個人的業績。這種同事間不甚健康的過度競爭，會是工作的壓力來源。

我覺得工作現場上，有良性的競爭者，是很好的，但是你找不到那個良性的競爭者。(受訪者 F)

設計師多的時候，就會有摩擦，因為我們都有業績壓力，那時後就會有搶客人現象，或是拉攏某些助理跟他的關係比較好，然後也會影響助理對設計師的態度，這是很不健康的。(受訪者 H)

會有摩擦，就是會搶客人吧！(受訪者 I)

(4) 上司與員工間彼此缺乏信任

無心的隨口抱怨卻被有心人士惡意散播、或同事中有人惡意中傷或挑撥離間，造成上司與員工間彼此缺乏信任，形成工作壓力。

有一些可能跟你沒有那麼好，就不懂你心裡在想什麼的人，他可能就會覺得你為什麼要抱怨。我通常只是講講，要發洩一下。有的嘴巴比較大的就會講出去，然後會成為是罪人。(受訪者 D)

主管搞三角關係，亂講話、挑撥離間。那變成我們員工跟員工之間的一些誤會。(受訪者 E)

(5) 勾心鬥角或派系爭鬥

公司的凝聚力不好、小團體太多、同事間彼此勾心鬥角、同事間惡意比較、打壓或心生忌妒感等，因而產生摩擦、互相不幫忙、甚至是拉攏助理們一起來分派別，這些都是工作壓力。

有一些元老，常常會打壓你。看你有能力就

打壓你，這會比較煩腦一點。(受訪者 B)

拉個助理出來協助，像要革命一樣。現場氛圍不好，我會煩惱。(受訪者 B)

小團體多，真的很痛苦。我就會想我為什麼要服務他的客人？(受訪者 D)

對公司制度，會有不一樣的想法，就會彼此意見不合，就會有摩擦與分派別，並內鬥，而助理也會跟著分派別。(受訪者 H)

凝聚力越不好，因為太多小團體了。當然是會有壓力呀！(受訪者 I)

4.1.4 生涯發展

(1) 從工作中所得到的成就、肯定和挫折

同事間相互比較業績高低、手藝不被同事欣賞、工作中說錯話及個人價值沒有提升…等，而想要突破這些障礙、得到他人正向的肯定與讚賞，這些都會是工作壓力。

業績，他的業績比較高，有些人會拿來做比較，我比較不喜歡這樣子。或是你染的那個顏色，染完之後他在旁邊酸你，說很醜，我比較不能接受這個。(受訪者 D)

有一段時間業績不是那麼好，那當然就沒有那麼有成就感，就會有倦怠感。(受訪者 H)

(2) 工作目標與生涯目標的一致性

倘若欠缺明確的工作目標、或工作目標與自我的生涯目標不相符，會造成工作壓力。

事情如果可以解決還好，我比較怕的是沒有目標。(受訪者 B)

(3) 缺乏自信心

剛由準師晉升為美髮設計師階段時，自己處於剛準備好、還未準備充足或還未調整好的心態等，而自我缺乏自信心。有時，當同事要給予適切的關心及建議時，常容易誤解對方所要表達的真正意思，而會造成很大的壓力。

剛當上設計師沒有自信吧！就是缺乏自信，人家或許是好心跟你說：你要怎麼樣…怎麼樣，會更好。可是你那個時候會覺得說，哇！他怎麼在批評我。把他關心的那句話，聽偏了。(受訪者 I)

(4) 專業能力的成長

髮型流行的資訊愈來愈多，美髮設計師需要去瞭解及掌握新世代潮流的流行資訊，才能為消費者提供最新流行的髮型資訊。當專業的技術能力處於原地踏步、或自以為自己技術很好的狀態



之下，這類技術層面的停滯或未提升，會造成工作壓力。

比方說她最近讓我去讀書，溝通很久的，畢竟我給他的業績算蠻高的，他才有這樣放心。...我自己也會不斷的去追求自己想要的東西，目前的我想要再繼續深造下去，讀研究所的部分。(受訪者 E)

設計師除了在技術層面以外，還是需要一些去上課的衝擊。(受訪者 G)

自己的技術沒有提升，會是我的壓力。(受訪者 H)

(5) 危機感

對自我所具備的專業技術欠缺危機感、或對自己的職業生涯沒有做規劃。當意識到周遭的同事在各方面比自己成長許多時，才發現自己一直處於安定的環境中，而未成長；若此刻才想要積極地提升自我，會感受到很大的工作壓力。

就是以為自己的技術很好，然後再來就是看不到危機感，沒有去意識到我的危機。我一直在安全環境裡，在糊口。(受訪者 A)

可是等到你的同儕設計師，他的業績超過了保障底薪，你就會覺得說，那我是不是應該要再更進步一點，跟他一樣，要抽高於保障底薪。那個時候，你就會覺得我應該要更認真。看著別人成長，那就是壓力呀！(受訪者 H)

4.1.5 組織結構與氣氛

(1) 組織內缺乏協商或溝通效率差

組織的溝通模式對公司在各方面的表現具有其影響力；而組織中的每一位成員對同一事件或不同事件，都有其不同的認知與處理方式。而在會議或工作場所中，因為個人立場的對立而形成溝通上的障礙、亦或大家在取得共識的過程之間，難免會產生誤解或歧見，導致事件無法順利推動。浪費大量的時間而無法議決，顯現效率不彰的成果，這會造成極大的工作壓力。

不夠成熟的時候，其實我會一味的認為，他跟我是對立的，老闆跟設計師是對立的，助理跟設計師是對立的，這些都是對立的角色。(受訪者 A)

會跟老闆溝通，但是不是每一次溝通都有效的。就是會得來，後腦會痛而已。(受訪者 F)

(2) 員工的高流動率

員工的流動率高，導致員工的程度參差不齊，則如何安排員工內部的訓練課程，比以往面

臨到更多的困難。必須花更多的時間來構思課程需求，如何同時提升員工的滿意度及程度，這都是工作壓力。

因為助理不穩定，所以排課程，是很難排啦。(受訪者 F)

流動率，目前以這間店來講的話，是百分之七十的壓力而已。(受訪者 I)

(3) 向心力差

當公司內整體的向心力不足、凝聚力不佳、認同度低和同事只顧著做自己的事...等問題，不但不能提升整體及個人績效，甚至會影響顧客的消費能力，導致員工提不起士氣及工作氛圍也處於低迷狀態，工作壓力也隨之提升。

向心力不夠，然後各做各的時候，在這個環境是不開心的，所以你會不快樂。(受訪者 F)

公司的向心力不好，會是我的壓力。...公司氣氛及凝聚力更好時，有助於公司及個人提升業績，顧客消費能力也會增強。(受訪者 H)

(4) 公司制度不佳

公司制度、規範、法則和原則不斷地在改變及一些不合理的政策，如：員工薪資扣款的潛規則、強制員工向顧客推銷產品、公司制度的內容不定期地變動...等，這些是由於公司制度不佳，所引起的工作壓力。

公司有一些設計師認為一些無理的政策。(受訪者 A)

有時候會覺得為什麼這要扣錢、哪也要扣錢，什麼都要扣錢。...這個活動我不喜歡，你硬要我去做。譬如說：要賣票，我覺得有些客人根本不需要，可是你要強迫我去賣產品，我會對這種事很反感。因為我的客人不喜歡。(受訪者 D)

制度一直不斷在改變。有一些規範、法則跟原則都會改變。甚至給我們的黑底與白字的字體，會從第一次的第一張，跟剛進去的第一張會改變成另外一張。內容物會變！內容一定會變。(受訪者 E)

(5) 公司薪資與福利不佳

美髮設計師其業績與薪資的連動性很高。若業績不好，造成薪資不好、連帶的公司可以提供的福利也不佳，會產生這類的工作壓力。

設計師的壓力來自業績，它必需回到很現實面的問題業績，還有個人的魅力。...薪資是很重要的，不然的話，那就不用出來工作了。(受訪者 A)



就是一個月每個月都會設定目標業績。沒有達到的話，主管他們就是會要求你盡量、竟可能達到。沒達到，就會問你說為什麼沒有達到？是不是沒有客群，就是維護客群。(受訪者 C)

可是生活也一定都來自於錢。(受訪者 D)

福利太差。應該是說福利不好，想換工作、要離開。(受訪者 E)

(6) 組織內的氣氛不佳

組織內的氣氛不良、同事各做各的、不互相幫忙；員工會想辭職離開這樣的環境，間接牽動人員的流失，因而加重其他員工的工作壓力。

工作環境氣氛不好我就會離開，這是我離開 XX 公司的原因。(受訪者 B)

工作氣氛不好的話就是變成說大家都各做自己的事情。(受訪者 C)

4.1.6 家庭與工作

(1) 沒有時間照顧家庭生活

隨著時代的進步，雙薪家庭已成為一種主流趨勢。而職業婦女在家庭和工作所面臨的時間壓力是一大挑戰，常因無法同時兼顧工作、照顧家庭、甚至扮演好賢妻良母的角色等，發現自己因沒有足夠的時間來應付家庭生活，即產生了沒有多餘時間照顧家庭生活並承受工作的雙重壓力。

我最大的一些壓力是來自於我的能力不足，不管是家庭，還是工作無法兼顧，我就是沒辦法做好。(受訪者 A)

在妻子這個角色，也扮演的不好。老公沒有吃飯，然後孩子又在媽媽那邊，就沒有時間回去看他，那就算回去看小孩，再回來煮晚餐的時候，都已經十二點、快一點了。(受訪者 I)

(2) 個人的感情問題

當工作量很大、很忙碌的狀態下，可能較無法兼顧妥善處理個人的感情問題；或是因為工作時間過長、有多餘的時間找對象而處於單身狀態，熟識的客戶也會很積極幫忙協助找合適對象或安排相親等，這些都是源自於工作和個人感情問題之間無法取得平衡的壓力。

當我沒辦法有很多的工作，個人的感情問題沒有去駕馭好、整理好的時候。(受訪者 A)

ㄗ！小姐，請問妳結婚了沒。單身的壓力。真的，很煩！(受訪者 E)

(3) 婚姻問題

工作與婚姻要兼顧好，若可以有個很支持自

己的另一半、能夠互相體諒，又能妥善經營夫妻關係，就可以減少工作與家庭衝突所造成的壓力；相對的，若是另一半不能夠體諒，彼此又溝通不良，則會為婚姻與工作帶來不少困擾。

先生還蠻認同工作上面啦。只是他當然會希望說，工作家庭能夠兼顧呀！…所以我覺得另外一半的體諒，是還蠻重要的。(受訪者 G)

他又看到你經營的這麼好，或是說你這麼忙於客人，不把重點放在他身上，會因為你能力太好，就覺得說會有一小段落差，帶給他壓力。帶給他壓力之後，就變成婚姻之間的問題。(受訪者 I)

(4) 沒有時間照顧子女學業

當同時必須工作、又得照顧小孩的情況，只能選擇減少生育數、或減少工作量等，來兼顧小孩和工作這兩邊。

小孩小學三年級了，小孩是我的壓力，所以我只生一個。(受訪者 B)

在家時間上，變得比較少呀！因為你所要陪伴小孩子的時間，就比較少呀！會想要去犧牲工作時間。(受訪者 G)

(5) 父母問題

面對年邁稍長或是工作能力不佳的父母，要照顧他們的健康及負擔他們的生活開銷。若再加上自己的薪資不夠來奉養父母、在忙碌的工作中沒有足夠來照料父母，這些來自父母親這方的問題，常常讓我面臨分身乏術的壓力。

父母的健康，是我沒辦法掌控的。我到底是要顧及眼前這個東西，還是要顧父母，這個取捨，讓我覺得當下是困擾的。(受訪者 A)

負擔他們年長的部分的壓力。(受訪者 E)

4.1.7 社會

(1) 社會經濟不景氣

美髮業者都需要穩定的客源。而當整個社會經濟不景氣時，客人的消費會緊縮、甚至是同業也會削價競爭；除了會讓美髮設計師感受到工作壓力外，連帶地也會影響到薪資的收入。甚至原有的創業開店想法，也會讓人卻步、裹足不前。

想要開店，開店就會想到客源，客源、還有你的店租的部分、還有家庭、還有生活的開銷，會害怕現在社會的經濟上，也是會造就我個人會不敢踏出這一步，所以只是在停留。…客人都會說剛好換工作，他們工作很不穩定，也常常在換工作，甚至也會被裁員的部分，就看著他，我也



感覺得到壓力大。(受訪者 E)

(2) 社會價值觀的變遷

社會價值觀的變遷與世代的交替，新一代的年輕人會因為家長過於保護之下，而無意願從事美髮業此類服務業的工作，形成此產業在人力資源上的需求很缺乏。美髮助理人員的短缺，美髮設計師要處理的工作量也跟著增加，工作壓力更隨之提升。

我很害怕我看不到危機感，也看不到這時代的轉變。(受訪者 A)

因為小孩子不肯學，家裡不缺錢，也不希望小孩子這份工作。(受訪者 G)

4.2 語意重點整理

將訪談內容重點歸納後，依美髮設計師所承受的工作壓力源依整理出工作本質、工作角色、人際關係、生涯發展、組織結構與氣氛、家庭與工作、社會整理出七大構面，利用三角檢核方式整理訪談者的語意重點。在工作本質裡分為六項次構面分別為工作負荷量過大、工作環境不佳、工作時間過長、工作知識技能不足、顧客的反應及回饋、助理人員的工作態度。工作角色分為五

項次構面有，個人對工作職責欠缺清楚的認知、培育人才、管理員工、所扮演的角色、工作責任。人際關係分為五項次構面有，與同事相處不愉快、缺乏上司與同事支持、同事間彼此過度競爭、上司與員工間彼此缺乏信任、勾心鬥角或派系爭鬥。在生涯發展裡分為五項次構面有，從工作中所得到的成就、肯定和挫折、工作目標與生涯目標的符合性、缺乏自信心、專業能力的成長、危機感。在組織結構與氣氛裡分為六項次構面有，組織內缺乏協商或溝通效率差、員工的高流動率、向心力差、公司制度不佳、公司薪資與福利不佳、組織內的氣氛不佳。在家庭與工作裡分為五項次構面有，沒有時間去照顧家庭生活、個人的感情問題、婚姻問題、沒有時間去照顧子女學業、父母問題。在社會裡分為兩項次構面有，社會經濟不景氣、社會價值觀的變遷。

5. 結論

依訪談結果，整理出工作本質、工作角色、人際關係、生涯發展、組織結構與氣氛、家庭與工作與社會七個構面及三十四個準則(如圖1)。



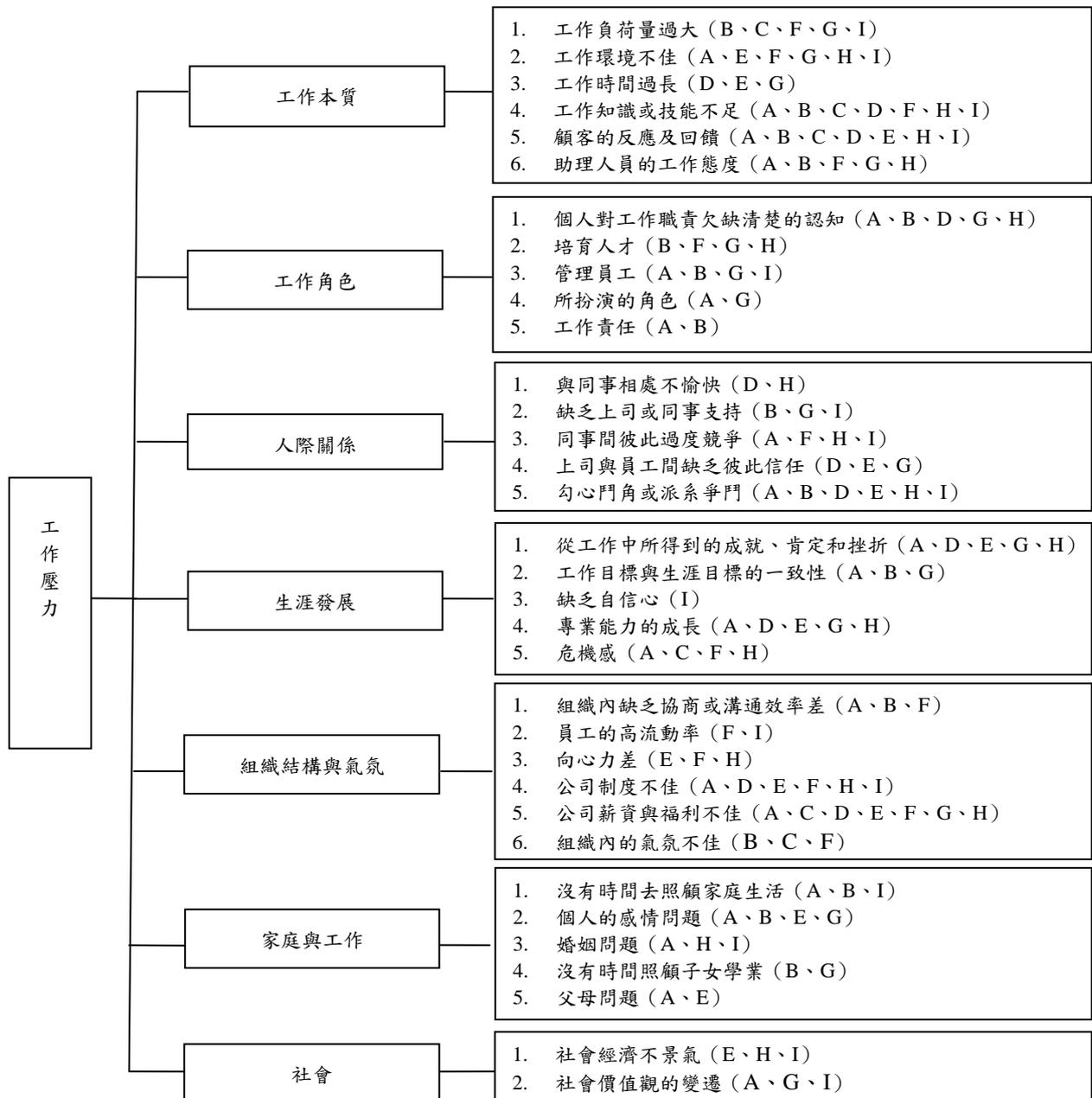


圖 1：美髮設計師其工作壓力架構 (括弧為受訪者)

參考文獻

1. 中華民國勞動部，2014，美髮、美容及造型設計有關工作人員。2014/03/22，取自：
http://www.mol.gov.tw/Template/themes/2013mol-program/GoogleDefault.htm?cx=005326534631864544589%3Aj44m9ge0yga&cof=FORID%3A9&ie=big5&q=%AC%FC%BEv%AEv%sa=%B7j%B4M&siteurl=www.mol.gov.tw%2F&ref=www.cla.gov.tw%2FTemplate%2FMessage%2FGoogleDefault.html%3Fsiteurl%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.cla.gov.tw%252Fcgi-bin%252FMessage%252FMM_gen_search%253Fcond%253Dcitizen%253A%253A%253A41464442%257C%257C%253AMP07%26cx%3D004999174107773673987%253Akciqm8wlfww%26cof%3DFORID%253A9%26ie%3Dbig5%26q&ss=8965j7816459j18
2. 王以仁，2001，婚姻與家庭生活的適應，臺北市：心理。
3. 行政院勞工委員會，2013，102 年勞工生活及就業狀況調查統計結果。2013/12/07，取自：
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_ms



- g_control?mode=viewnews&ts=52944eb5:1494
&theme=
4. 行政院主計處，2012，台灣地區受雇員工動向調查報告統計表。2014/3/22，取自：<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=32489&ctNode=3367&mp=1>
 5. 行政院主計處，2012，台灣地區受雇員工動向調查報告，台北：行政院主計處編印。
 6. 行政院主計處，2011，中華民國職業標準分類（第9次修訂），臺北市：行政院主計處編印。
 7. 行政院主計處，2010，中華民國職業標準分類（第6次修訂），臺北市：主計處編印。
 8. 李欣蓓、黃韶顏，2009。高中職餐飲管理科教師工作壓力與因應策略之研究，稻江學報，第一卷第四期，242-265。
 9. 吳蔚玟、江文鉅、吳瑾鈺，2010。高科技產業人員工作壓力之實證研究，科技教育課程改革與發展學術研討會論文集，276-284。
 10. 吳清山、林天佑，2005。工作壓力，教育資料與研究雙月刊，第六十五期，135。
 11. 林晏鈴、張婉菁，2010。師徒功能與工作壓力之關係：以組織社會化為中介變項，人力資源管理學報，第十卷第三期，75-96。
 12. 邱美秀，2012。融合質性與量化研究法以深化兒童數學學習情緒的研究，慈濟大學教育研究學刊，第八期，119-143。
 13. 周子敬、彭睦清，2005。國內大專院校教師工作壓力及工作滿足感模式，教育心理學報，第三卷第三十六期，201-219。
 14. 陸洛，1997。工作壓力之歷程：理論與研究的對話，中華心理衛生學刊，第十期，19-51。
 15. 陸洛、高旭繁，2010，人力資源管理初版，臺中：滄海書局。
 16. 莊文典，2005，美髮從業人員之運動傷害調查，正修學報，第十八期，65-74。
 17. 莊淑灣、呂鍾卿，2005。中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究，台中教育大學學報，第二卷第十九期，127-150。
 18. 張松齡、羅淑芬、王文秀、賴美滿、張秀香、賴彩霞，2003。東部地區精神科護理人員工作壓力、因應行為及其相關因素之探討，慈濟護理雜誌，第三卷第二期，59-69。
 19. 曾瑞謙、涂柏源，2010。台南縣私立幼托園所教保人員工作壓力與因應策略相關之研究—以結構方程模式分析，幼兒教育，第三百期，45-62。
 20. 詹慧珊、林容慧，2004。美容美髮從業人員行業特性與工作倦怠之研究，台南女院學報，第二十三期，181-206。
 21. 葉重新，2012，教育研究法第二版，臺北市：心理。
 22. 蒙大慶，2008，國小體育組長工作壓力與因應方式之研究，國立花蓮教育大學未出版碩士論文。
 23. 劉明駿，2009，研發中心人員工作壓力之研究—以外商公司為例，國立臺灣科技大學管理研究所碩士論文。潘慧玲，2003。社會科學研究典範的流變，教育研究資訊，第一卷第十一期，115-143。
 24. McKinney, A. A., & Melby, V. (2002). Relocation stress in critical care: A review of the literature. *Journal of Clinical Nursing*, 11(2), 149-157. doi:10.1046/j.1365-2702.2002.00577.x

