

# 口頭論文

# 研究論文發表

場次	主持人	評論人	發表人/研究論文名稱
<p><b>A</b> 促進職場健康的組織層次 J603 演講廳</p>	<p><b>鄭瀛川</b> 銘傳大學諮商與工商心理學系副教授</p>	<p><b>陳淑貞</b> 銘傳大學企管系副教授</p>	<p>(一)林琬蓁、洪瑞斌 校園可以有 EAPs 嗎？探討融入員工協助方案之國中輔導機制之可能性</p> <p>(二)李志鴻、陳彥華、王瑋苓 企業診斷：一個工作與組織資源的觀點</p> <p>(三)陳彥華、李志鴻、王瑋苓、張詩偉 員工滿意度調查：工作與組織不同層次的觀點</p> <p>(四)朱麗華、許金田 喬大地產讀書會—知識分享的涓滴與漣漪效應</p>
<p><b>B</b> 職場壓力與因應 J604 演講廳</p>	<p><b>蔡素妙</b> 銘傳大學諮商與工商心理學系副教授</p>	<p><b>楊美玉</b> 致理技術學院企管系助理教授</p>	<p>(一) 李昌諺、洪瑞斌、許慧珊 醫院護理長之壓力管理方案：以市立聯合醫院為例</p> <p>(二) 徐婉慈、楊婷嫻 護理師妳/你累了嗎？離開尋找新機會或留下繼續奮鬥哪個才是最好的抉擇？</p> <p>(三) 溫連雄 國中教師焦崩的研究</p> <p>(四) 潘雨青、李志鴻 在工作壓力和心理健康之間情緒智力的角色</p>
<p><b>C</b> 職場組織行為及其後果 J605 演講廳</p>	<p><b>賴姿伶</b> 銘傳大學諮商與工商心理學系助理教授</p>	<p><b>洪瑞斌</b> 文化大學心理輔導學系教授</p>	<p>(一) 柯廷諺、卓秀足 憤怒、害怕對工作偏差行為影響之跨層次研究：轉換型領導的調節作用</p> <p>(二) 張詩偉、李志鴻、林倫甲 一般服務從業人員的職能定義與測量</p> <p>(三) 陳銘薰、林虹瑤 組織公平對離職傾向之影響—以組織承諾與組織認同為中介</p> <p>(四) 陳彥華、許金田 員工敬業精神從何而來？主管敬業精神與團隊敬業氛圍對員工敬業精神影響之跨層次研究</p>

<p><b>D</b> 職場幸福感 與工作滿意 J506 演講廳</p>	<p><b>許瑛珺</b> 銘傳大學諮商 與工商心理學 系助理教授</p>	<p><b>邱發忠</b> 國防大學心理 及社會工作學 系副教授</p>	<p>(一) <b>林立維</b> 臺灣家庭教育中心志工專業表現與工作滿意度之研究</p> <p>(二) <b>陳幸惠、陳銘薰</b> 轉換型領導對員工職場幸福感與工作績效之影響</p> <p>(三) <b>黃能堂、蔡馥霽</b> 幸福感與組織公民行為之相關研究</p> <p>(四) <b>蕭文叔、許金田</b> 同事抱怨對幸福感的影響：職場友誼的調節效果</p>
--	---	--	---

## 校園可以有 EAPs 嗎？

### 探討融入員工協助方案之國中輔導機制之可能性

林琬蓁

中國文化大學心理輔導學系

碩士生

洪瑞斌

中國文化大學心理輔導學系

副教授

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

1990年起幾個重大的教育改革下，許多舊有的價值觀與思想面臨挑戰，而我們的國中老師當年所受的教育普遍正是今日令人詬病的傳統打罵教育，然而在當年所學、所看甚至所經歷的教育方式，時至今日竟派不上用場，部分教師在無所適從下，又要面臨有狂飆期之稱的青少年，很容易失去當年對教育的熱忱與執著，然而若是長期將自己陷於這樣無奈情境下，即容易產生心身症，此外，對教育專業與輔導也都可能是潛藏的危機，不宜忽視；因此研究思考著除了教師自身的抗壓性、復原力及不斷參與進修外，能否融入員工協助方案來協助教職員工。

基於上述研究動機，本研究目的為探討員工協助方案融入國中輔導之可行性，期盼能透過此研究更充實校園輔導機制。

##### (二) 研究方法

本研究採文獻分析法 (literature analysis)，藉由文獻回顧、蒐集、閱讀及整理員工協助方案與國中輔導之相關概念，以對於員工協助方案有基本的認識。接著考量國中輔導工作之特性及融入 EAPs 可能有的阻礙，以連結各縣市學生輔導諮商中心，試著去探討結合各縣市學生輔導諮商中心對於員工協助方案融入國中輔導體制之可能性，以供後續研究者參考。

##### (三) 研究結果

考量 EAPs 融入校園輔導之可能的問題與阻礙，研究者認為「聯合式」之 EAPs 模式是較佳的選擇，其概念就如同各縣市的學生輔導中心（每一縣市的學生輔導中心會負責該區的學校，以增進輔導教師的專業知能、協助學生問題處理等，就像是聯合式模式一樣，幾個企業（學校）共享資源，是一個集體外包之概念），藉著各縣市學生輔導與諮商中心理念，將 EAPs 融入國中校園輔導，使學生輔導與諮商中心服務對象能從學生、輔導教師，進而更全面地涵蓋所有教職員工。

## 企業診斷：一個工作與組織資源的觀點

李志鴻  
亞洲大學心理系

陳彥華 王緯苓  
1111 人力銀行測評中心

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

企業在多變環境中經常使用企業診斷來掌握經營現況與管理問題，然而當前許多顧問公司所提供的診斷程序不僅繁雜，且結果常常深奧難懂。Dany (2012) 指出，員工的敬業可以分為對工作、對組織等兩個層次。人才為企業之本，而敬業的員工則是企業重要且難得的競爭優勢；Haikal(2012)則進一步地發現，職場中的個人資源、工作資源、組織資源，則可能影響其工作或組織敬業的水準。由於資源水準可能決定敬業水準，建備充足或高度的工作資源與組織資源，就是正向職場的重要線索或特徵之一。本研究旨在發展一個評估職場中工作、組織資源實況的工具；其可能的診斷用途包括：個別員工對企業內部資源的知覺與評估，可能影響其個人的敬業水準；部門或團體所知覺的資源事實，則可能成為團體或部門敬業士氣具預報意義的一個指標；員工與主管間的評分差距，可能暴露管理階層誇示資源事實的病態；產業內不同企業的知覺差異，則可能進一步地影響團體或組織士氣。

#### (二) 研究方法

本研究將Haikal(2012)的工作資源(Job Resources)，即自主性、社會支持、回饋等三個向度，以及組織資源(Organization Resources)，即組織支持、獎酬賞識、程序正義等三個向度，共60題；分別以探索性因素分析將同時於兩因素比重過高的題目刪除，得工作和組織資源量表各20題版本。另將Dany(2012)工作與組織敬業量表修訂為各8題簡版，內部一致性Cronbach's  $\alpha$ 分別為.941與.937，做為效標問卷。之後，則進一步地探討工作、組織資源對對工作、組織敬業的預測關係。

#### (三) 研究結果

本研究發現，工作資源對工作敬業的預測力達.835，組織資源對組織敬業的預測力達.590；組織資源可能透過工作資源影響組織敬業，但組織資源則無法藉由工作資源來影響組織敬業。工作資源對工作敬業和組織敬業的相關係數分別達.801和.782，組織資源對工作敬業和組織敬業則為.605和.840，皆達顯著相關。這些證據初步證實資源評估是一個企業診斷的可行策略。透過員工知覺和組織實際提供的資源落差，可以對企業形成具有診斷意義的理解並提出建議與改善之道。

關鍵字：企業診斷、工作資源、組織資源、工作敬業、組織敬業



2015 職場健康心理學研討會

關鍵字：企業診斷、工作資源、組織資源、工作敬業、組織敬業

A-4

## 喬大地產讀書會-知識分享的涓滴與漣漪效應

朱麗華

銘傳大學諮商與工商心理學  
系研究生

許金田

銘傳大學諮商與工商心理學  
系副教授

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

本研究是以涓滴與漣漪理論為基礎，探討在企業運用讀書會建立學習型組織組織對其企業之影響；此次研究為針對一家已落實十二年且至今仍持續執行讀書會之企業為研究對象；探討此企業如何以讀書會方式養成員工每月閱讀兩本書並於每月第四週星期日進行分享。

#### (二) 研究方法

本研究以質性研究方法，運用訪談方式來深入探討與了解此企業主事者在推行讀書會中之動機、運用何種方法執行、過程中面臨困難時因應方法、讀書會對組織之正面影響為何？因此；本研究目的有四項：一、如何運用讀書會建立學習型組織。二、學習型組織與員工正向思考之相互關係。三、學習型組織與員工自我效能之相互關係。四、學習型組織與員工創新能力之相互關係。

#### (三) 研究結果

結果發現，一、此企業之讀書會不僅未曾間斷，更在落實第五年時成立基金會開放社會大眾參與每月讀書會，邀請作者親臨演講加上該企業員工分享讀書心得方式而建立企業之學習文化。二、讀書會選書多數為正向、激勵書籍而能影響員工心智模式進而更能正向思考。三、長期閱讀後員工對事情的判斷會更明確，相對的對於自己所從事的事業會更有自信而建立自我效能。四、透過書本給予很多的鼓勵、啟發不同的見解跟思考方法，員工在工作上更能創新與突破自我。

關鍵字：涓滴與漣漪、正向思考、自我效能、創新能力



B-1

## 醫院護理長之壓力管理方案：以市立聯合醫院為例

李昌諺	洪瑞斌	許慧珊
文化大學心輔所 研究生	文化大學心理 輔導系副教授	臺北市立聯合醫 院勞安室諮商心

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

醫療體系多為工作節奏緊湊、高壓力的工作單位，尤其近年來國內護病比的失衡，導致醫院常面臨護理人員不滿編的挑戰，護理長更面臨過勞、高壓的工作窘境，然而護理長在醫院之組織角色將直接影響該單位護理人員生產力及病患照顧品質，護理長壓力調適的議題顯得更為重要，國內卻較少有針對管理階層護理人員工作壓力管理的研究。本文希望透過文獻回顧的方式，設計一套適合醫院護理長的壓力管理方案。

#### (二) 研究方法

透過文獻回顧法方案，歸納肌肉放鬆訓練以及生理回饋儀檢測過去在處理壓力症狀的運用情形。本文希望透過心身壓力量表的檢測，針對市立聯合醫院各院區中階行政主管護理長進行篩選，邀請施測分數高於常模一個標準差的族群，參加後續的壓力管理方案。從過去文獻發現護理人員的壓力症狀以肌肉緊張最為嚴重，故方案將採用漸進式肌肉放鬆訓練。搭配生理回饋儀較常使用的三項生理指標：心跳、膚電、指溫，作為放鬆訓練的回饋指標。

#### (三) 研究結果

以案例組織需求分析的方式，設計壓力管理方案，單元內容包括肌肉鬆弛技巧教學、鬆弛技巧的實作與生理回饋實驗、整合壓力因應資源清單、分享與回饋。

## 護理師妳/你累了嗎?

### 離開尋找新機會或留下繼續奮鬥哪個才是最好的抉擇?

徐婉慈

亞洲大學心理學系研究生

楊婷嫻

亞洲大學心理學系副教授

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

目前的醫療環境面臨的護理人力短缺的困境，其中有可能影響的因素是勞資雙方的關係、現行醫療體系下產生的畸形工作環境等等，也可能還有其他影響護理人力短缺的因素，針對找出的因素做改善，提升護理人員工作生活品質、促進健康的工作環境，期許可以提高護理人員的留職率。

了解台灣的護理人員的工作或日常生活中，有哪些因素會影響護理師決定要繼續留任或考慮離開目前工作的醫院?

##### (二) 研究方法

採用半結構式的質性訪談12位區域醫院的護理師後，從這許多看似錯亂無章的個人經驗中，整理出研究脈絡中的「主題連結」。在各主題間附上訪談原始資料，呈現當事人親身說出的口吻，做到「人物敘事寫真」，盡可能呈現該環境下的人物的真實感受。

##### (三) 研究結果

從這些訪談資料中整理出六項影響護理人員存有去留的想法的主題如下，(1)工作倦怠:可能由工作壓力、個體感覺不到工作帶來的意義感、無法有自我成長的機會。(2)工作團隊中與同事的相處:與同事相處的情形會影響護理人員對團隊的凝聚力及向心力(3)工作環境:輪三班制、護理人力短缺使得留下來的護理人員工作負荷量大、薪水少、福利及資源不足。(4)家庭/健康因素:護理環境多由女性組成，一旦到了適婚年齡多會選擇家庭，若因經濟上的考量而留在護理環境，多會選擇門診或一般診所，避免輪值三班。考量健康因素多認為大夜值班是日夜顛倒，易造成身體不適。(5)醫護病關係:護理人員認為自己夾雜在醫師與病患之間，美其名為兩者之間的橋樑，但多認為是雙重壓力的夾雜，有時候甚至會有病人家屬夾帶第三重壓力，使得護理工作窒礙難行。(6)工作福利:護理人員認為若醫院待遇是自己可以接受的範圍，仍會願意留任。

透過這六項主題連結，可以了解護理職場正面臨一個極需提升工作生活品質

的困境，透過組織的政策制定改善護理師的職場環境，增進護理人員對護理環境的工作滿意度、組織承諾等，將可能可以改善護理人員急速流失人力的問題。

B-3

## 國中教師焦崩的研究

溫連雄

國立台灣師範大學教育系博士生

### 摘要

過去農業社會，教師的角色較受到尊重；如今工商業掛帥，以功利為考量，教師的角色不再像以往那般受到重視。學校教師之間不同的理念與價值，在教學與行政系統教師不同立場形成的衝突和教師又要處理不同學生特性的問題，這些對教師而言都是一種角色壓力，當長期角色壓力未調適好時，容易形成對人的無力感而造成焦崩。焦崩反應一個人對自己的工作感受到無意義，沒有用處與不重要。焦崩對於工作有負向的影響，造成對不喜歡教學工作，也喪失熱情與動力。因此就健康心理學而言了解焦崩的心理歷程和處理焦崩成為學校職場很重要的事。

關鍵字：角色壓力、焦崩

## 在工作壓力和心理健康之間情緒智力的角色

潘雨青 李志鴻  
亞洲大學心理學系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

文獻指出，高度的工作壓力可能破壞心理健康，研究中常見的調節或中介變項包括控制感、因應策略等（高旭繁，陸洛，2011）。情緒智力是一種社會智力，主要用於監控自己、他人的情緒或情感，其內涵包含：評估自我情緒（self emotional appraisal）、評估他人情緒（other's emotional appraisal）、運用情緒（use of emotion）及調節情緒（regulation of emotion）。本研究主要關注，情緒智力是否為另一個可能的調節變項。

#### (二) 研究方法

本研究協請友人依便利原則，邀請不同行職人員填答並回收問卷，內容包括：對工作壓力的測量取自陸洛（1997）所編「職業壓力指標精簡版（簡稱OSI2）」；情緒智力採用Wang, Law和Song（2002）的「情緒智力量表」；心理健康的測量則採用李美遠（2010）所編「成人心理健康量表」。研究資料來自中彰地區各行業全職工作者約150名，以相關、階層迴歸、二因子變異數分析等統計分法驗證假說。

#### (三) 研究結果

本研究發現：工作壓力的確可能損傷心理健康，且其強度受到情緒智力的有效調節；另外，情緒智力本身，也有獨立的預測效果。當代潮流益發重視員工心理健康的議題，除了做為組織效能的間接手段或途徑之外，更強調乃企業重要的社會責任之一。為有效確保員工的心理健康，企業應注意對員工工作壓力水準的監控，並藉由可能的手段如甄選、訓練等，來積極提升員工的情緒智力。

關鍵字：情緒智力（emotional intelligent; EQ）、工作壓力（job stress）、心理健康（mental health）

## 憤怒、害怕對工作偏差行為影響之跨層次研究：

### 轉換型領導的調節作用

柯廷諺 卓秀足

國立台中教育大學諮商與應用心理學系

#### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

近幾年來，探討員工負向情緒對其工作偏差行為的影響逐漸受重視，但較相關研究大多研究一般性的負向情緒，較少針對特定負向情緒進行探討。

#### (二) 研究方法

本研究從員工特定負向情緒進行研究，以憤怒、害怕為自變項，工作偏差行為（針對組織與針對個人）為依變項，轉換型領導為兩變項間之跨層次調節變項，進而檢視三者間之關係。深入探討員工的這兩項特定負向情緒是否皆會提高工作偏差行為，以及探討轉換型領導高者是否能降低憤怒、害怕情緒與工作偏差行為的影響。

#### (三) 研究結果

本研究用問卷調查法，以職場的實務工作者為對象，共取得來自 55 個工作團體的 360 份樣本。經以階層線性模式（HLM）進行假設驗證，結果發現，憤怒與工作偏差行為有顯著的正向關係，但害怕與工作偏差行為未如預期達到顯著的正向關係。在調節效果方面，轉換型領導對憤怒、害怕情緒與工作偏差行為調節作用並未如預期達到顯著效果。最後，本研究針對上述結果提出研究意涵與未來建議之討論。

關鍵字：憤怒、害怕、工作偏差行為、轉換型領導、階層線性模式







## 組織公平對離職傾向之影響-以組織承諾與組織認同為中介

陳銘薰

國立臺北大學企業管理學  
系教授

林虹瑤

國立臺北大學企業管理學  
系研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

公立醫療院所因國家政策面臨法人化轉型、逐年降低補助款，以自負盈虧為經營目標之衝擊，逐漸調整為以企業化模式經營。加之「公務人員出缺遇缺不補，以約用契約人員替代」之撙節人事支出政策，形成多元任用制度。由於各類任用制度之法源及待遇內涵皆不同，其人事管理制度相較於私立醫療機構，更形複雜，彰顯組織公平之重要性。領導者欲創造組織的長期績效，應思考導入組織公平的議題，以營造更加健康的工作環境，提高生產力，促使組織持續發展 (Eberlin, Tatum, 2008)。

組織承諾與組織認同被認為與員工的許多行為有關。研究發現，組織承諾會影響員工之工作滿意、工作績效及離職、曠職等行為；組織認同則影響員工的努力意願、傳達組織正面形象的意願及離職傾向。對醫療機構而言，因人才流失進而影響醫療服務品質，損及全民追求健康的權利，是相當沉重的課題。因此，醫療機構如何透過組織制度的設計留任優秀員工，顯得格外重要。

綜上，組織公平對於現今的公立醫院是為重要議題，且被認為是組織承諾之前置因子。而組織承諾與認同是影響員工行為與表現的重要因素，攸關組織績效與外部形象，並且影響離職傾向。本研究之主要研究目的如下：

- 1、瞭解臺北市某公立醫院員工對組織公平感受、組織承諾、組織認同及離職傾向之現況。
- 2、員工個人背景因素對組織公平感受、組織認同、組織承諾及離職傾向之影響。
- 3、探討組織公平對員工組織認同、組織承諾及離職傾向之影響。

#### (二) 研究方法

本研究以臺北市某公立醫院在職員工為對象，採便利抽樣方式發放160份紙本結構式問卷。回收之有效問卷122份以IBM SPSS Statistics 22軟體進行統計及分析。

#### (三) 研究結果

- 1、背景資料差異分析：於95%統計水準下，性別部分，整體組織公平及分配人際公平構面知覺男性顯著高於女性、組織承諾女性顯著高於男性。婚姻

狀況部分，未婚者之組織公平及分配人際公平構面知覺顯著高於已婚者。主管之程序公平知覺顯著高於非主管。年齡部分，50歲以上者組織認同顯著高於30-39歲員工。研究所以上者，組織公平三構面中之分配人際公平知覺顯著高於專科學歷者。其餘背景資料與各變項間無統計上之顯著差異。

- 2、相關性分析：於95%統計水準下，組織公平與組織承諾、組織認同呈現正相關，與離職傾向呈現負向相關；組織承諾與組織公平各構面及組織認同皆正相關，與離職傾向負相關；組織認同與整體組織公平及其中之分配人際公平構面、組織承諾呈現正相關，與離職傾向呈現負相關。離職傾向與整體組織公平、分配人際公平構面、資訊公平構面、組織承諾及組織認同皆呈現負向相關。
- 3、迴歸分析：組織公平與離職傾向之關係中，組織承諾具有完全中介效果，組織認同具有部分中介效果。

根據本研究結果，對醫療機構管理者提出管理實務建議，並提供後續研究之參考。

## 員工敬業精神從何而來？主管敬業精神與團隊敬業氛圍對員工敬業

### 精神影響之跨層次研究

陳彥華 許金田

銘傳大學諮商與工商心理學系

#### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

本研究以跨層次研究方式來探討團隊敬業氛圍與主管敬業精神如何影響個體敬業精神，亦探討工作豐富性及目標設定對個體敬業精神的影響，更進一步探討員工敬業精神對其角色內行為及組織公民行為的影響效果。

敬業精神 (Engagement) 在現今台灣社會的工作氛圍中，因利益取向風行，而較容易被企業主或經營管理者所忽略，但所謂「帶人要帶心」，也就指出員工是否能盡心盡力為組織付出，敬業精神往往是最重要的因素；組織層次的部分本研究使用社會學習理論 (Social Learning Theory) 的觀點來探究主管敬業精神及團隊敬業氛圍對個體所產生的影響；而個體層次則探究敬業精神的前因：工作豐富性 (Job Enrichment)、目標設定 (Goal Setting)，及後果：角色內行為 (In-Role Behavior)、組織公民行為 (OCB)。

因此，本研究有三個目的：首先，探究組織層次的團隊敬業氛圍與主管敬業精神對個體敬業精神的影響；其次，解析工作豐富性及目標設定對其敬業精神的影響；最後，探討其敬業精神對角色內工作行為及組織公民行為的影響。

#### (二) 研究方法

本研究以台灣企業中與主管共事達 1 年以上的員工及其主管做為調查對象，以配對問卷方式進行調查，每位主管搭配 3 位部屬，主管與 3 位部屬的問卷均回收且為有效問卷，才算是有效的配對資料。

#### (三) 研究結果

跨層次分析結果顯示(1)主管敬業精神與個體敬業精神呈正相關；(2)團隊敬業氛圍與個體敬業精神呈正相關；(3)工作豐富性與個體敬業精神呈正相關；(4)目標設定與個體敬業精神呈正相關；(5)個體敬業精神與角色內行為呈正相關；(6)個體敬業精神與組織公民行為呈正相關。

D-1

## 臺灣家庭教育中心志工專業表現與工作滿意度之研究

林立維

國立空中大學專案助理

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

我國 2003 年公布家庭教育法，成為第一個立家庭教育法的國家。隔年 2004 年公布家庭教育專業人員資格遴聘及培訓辦法中，第 3 條中即有多項有關家庭教育專業人員學歷、修畢家庭教育專業課程學分和實務工作經驗的資格規定；2006 年公布家庭教育專業人員實務工作經驗審查要點中，亦將志願工作時數納入採認計算之規定。而我國家庭教育法在 2013 年邁入第十年之際，教育部特定此年為「家庭教育年」，希藉由整合各單位機構之家庭教育工作資源，規劃相關家庭教育服務計畫，運用具體可行之策略與作法以積極推動家庭教育。這一連串在家庭教育相關法令、辦法的訂定、資源整合及策略的推動等等，在在道出臺灣對家庭教育的關注與重視。研究者因參與推動家庭教育中的觀察，有感身負重責推動家庭教育的第一線執行者—家庭教育志願工作者，其相關研究應受到關注。

#### (二) 研究方法

本研究旨在探討臺灣家庭教育中心志工的專業表現與工作滿意度之關係，採方便取樣，對臺灣家庭教育中心共 16 個縣市發出問卷調查，計發出 458 份問卷，回收有效樣本 430 份。研究工具包含「專業表現量表」、「工作滿意度量表」。專業表現量表包含專業態度、人際互動、專業能力、業務推展等四個構面；工作滿意度量表包括社會需求、尊榮感需求、自我成長、工作特性與組織氣氛等五個構面。以 SPSS 統計軟體進行資料分析，再以描述統計、t 檢定、單因子變異數、迴歸分析及徑路分析進行統計考驗。

#### (三) 研究結果

1. 臺灣家庭教育中心志工有良好的專業表現，四個專業表現面向中以專業態度的表現為最佳。而總是參與在職訓練的志工有較佳的專業表現，且志工的在職訓練會影響其專業表現；已退休的志工比無工作志工有更好的專業表現。

2. 臺灣家庭教育中心志工有良好的工作滿意度，其中以工作特性有最高的滿意度。而總是參與在職訓練的志工有較佳的工作滿意度；已退休的志工比無工作志工有更好的工作滿意度。

3. 臺灣家庭教育中心志工專業表現對工作滿意度具有預測力，即志工參與愈多在職訓練，則專業表現愈佳，其工作滿意度也愈高。另外研究發現專業表

現的中介效果呈現於「在職訓練」對工作滿意度的影響徑路。也就是說，志工參與愈多在職訓練，則專業表現愈佳，其工作滿意度也愈高。

關鍵字：家庭教育中心、專業表現、工作滿意度

D-2

## 轉換型領導對員工職場幸福感與工作績效之影響

陳幸惠  
國立臺北大學企業管理學系碩士

陳銘薰  
國立臺北大學企業管理學系教授

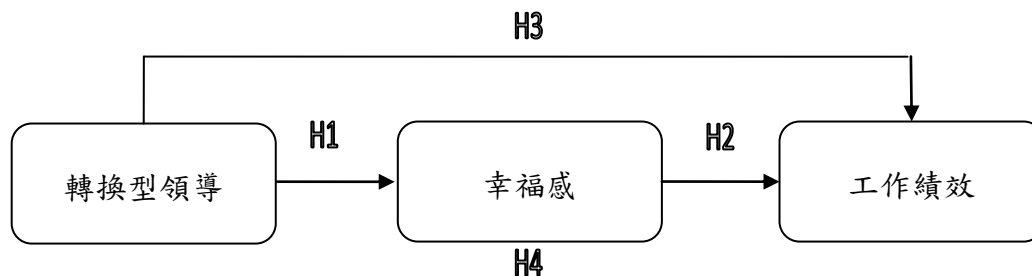
### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

人才是全世界最稀有的資源，為保有高度競爭力，各企業無不參與人才爭奪戰，取得優秀人才，人才進入企業後，如何培養忠誠度並創造良好工作績效，進而為企業創造持久性的競爭優勢，是企業領導人的重要課題。轉換型領導風格在組織運作中扮演了重要的角色，在組織發展的過程中，運用各種技巧去提昇組織與團體的動力(Bass & Steidlmeier, 1999)，藉由提昇員工對自我價值的肯定，強化其內在意願並提供其所需的支援，使員工自願性的付出，共同承諾來達成組織目標。職場氛圍亦是影響員工去留的關鍵，職場幸福感是指個體成員對其在工作現場與上司、同事甚至客戶互動時，所感受到的一種心理滿足與快樂感。有快樂的工作者就能產生效率和產能，提升組織績效。政府也極力推廣幸福職場，讓員工感到幸福感來提升忠誠度與工作投入，創造雙贏局面。有鑑於實務上對於轉換型領導、幸福感以及工作績效之議題的關切與重視，因此本研究之研究動機與目的，在於針對轉換型領導、幸福感之影響是否有助於提昇員工的工作績效，進行研究假說的驗證，來探討轉換型領導、幸福感與工作績效之間的關聯性。

#### (二) 研究方法

轉換型領導者對於部屬工作滿意度的提昇具有正向的影響，而感到幸福的員工其生產力亦較高，即職場幸福感與工作績效呈正向關係。故本研究以「轉換型領導」為自變數，「工作績效」為依變數，「幸福感」為中介變數，提出本研究架構，如下圖所示，以問卷方式進行實證研究。



#### (三) 研究結果

- 1.轉換型領導對幸福感具有正向影響
- 2.幸福感對工作績效具有正向影響
- 3.轉換型領導對工作績效具有正向影響
- 4.幸福感對轉換型領導與工作績效間具有中介效果

## 幸福感與組織公民行為之相關研究

黃能堂

國立臺灣師範大學科技應用  
與人力資源發展學系教授

蔡馥霽

國立臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展學系研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

2012年國內徵信社針對台灣最具影響力的前50大產業經理人調查發現航運業位居產業幸福指數的第二名，而隨著近年國際航空市場的逐年開放以及兩岸旅遊觀光的蓬勃發展之下，航空運輸業者間的競爭已日趨激烈，身為服務提供者之運務人員每日所需面對的人、事、物亦更趨複雜。

幸福是影響組織績效的重要因素，因為感到幸福會使員工更具生產力(葉俶禎，2011)。過去曾有許多研究皆證實組織公民行為是影響組織績效提升及目標達成的重要因素(Organ, 1988；Organ, 1994；Organ & Ryan, 1995；Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach, 2000)，且能有效提升企業服務品質及增加顧客滿意度(Morrison, 1994)，亦是管理者評估組織績效的重要依據(Posdakoff & MacKenzie, 1994)，因此本研究希望探討幸福感與組織公民行為間之關係。

#### (二) 研究方法

過去相關研究主要針對教師、公務人員、金融從業人員以及醫護人員...等，卻少有研究是以航空公司為研究對象，因此將針對C航空公司進行立意取樣，研究運務人員之幸福感與組織公民行為之關聯性，並透過文獻分析幸福感及組織公民行為之相關理論與觀點，建構相關之研究問卷以進行調查研究，問卷發放方式將以紙本與電子問卷並行，預計回收300份。

#### (三) 研究結果

預期幸福感與組織公民行為間具有正向關係，並期許藉由本研究的發現與結果，使企業願意營造一個優良、正向的職場氛圍培育幸福的員工，因為感到幸福，會使員工對於角色內的工作盡忠職守，亦在角色外的工作上主動協助同事與顧客，並主動積極的提出改善服務的相關建議，藉以提升公司整體的服務品質增加顧客滿意度，進而影響組織績效、提高對於組織的忠誠以降低離職率，勞資共同創造雙贏的局面。



## 同事抱怨對幸福感的影響：職場友誼的調節效

### The Effect of Colleagues' Complains on Employees' Well-Being: the Moderating Effect of Workplace Friendship

蕭文叔

銘傳大學諮商與工商心理學  
系研究生

許金田

銘傳大學諮商與工商心理學系  
副教授

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

總體環境顯示國人對不滿壓力的指數歷年來不斷升高，職場工作壓力造成職場員工對諸多狀況的不滿而衍生抱怨，而這些充滿負面能量的同事抱怨是否會讓人在不知不覺中產生負面情感，值得觀察與注意，而不經意的同事抱怨是否會對員工身心產生影響，例如，影響員員工幸福感或離職傾向等，這都是本研究想探究的問題。

本研究主要探討當職場員工因面對與預期落差大的制度與領導風格及職場人際而導致之抱怨聲漫延與充斥組織時，所影響到個人與團隊之負向情感進而影響職場工作者的幸福感指數及提高離職傾向，另負向情感如何扮演同事抱怨與離職傾向之中介角色；並進一步以職場友誼為調節變項，探究其對於同事抱怨、負向情感及職場員工幸福感的調節效果也是本研究的焦點，基於此，本文除依序說明同事抱怨、負向情感、職場友誼、幸福感、離職傾向等個別變項外，再依本文之研究架構為基礎，分別進行變數間關係的假設推論。

##### (二) 研究方法

本研究並以情緒感染力為基礎，探討職場同事抱怨所引發之負向情緒感染對幸福感造成之影響，針對台灣地區目前各行業之職場工作員工為研究對象進行問卷發放，並透過相關分析，階層迴歸分析等統計分析方法進行假設檢定，結果顯示，首先，同事抱怨與個體的幸福呈負相關而與離職傾向呈正相關；其次，同事抱怨與個體的負向情感也有顯著的正相關；第三，負向情感對同事抱怨與幸福感有完全中介效果，但同事抱怨與離職傾向僅有部份的中介效果；最後，職場友誼對同事抱怨與負向情感具有顯著的弱化調節效果，亦即，同事之間的良好互動情誼確能有效地排解個體經常接收到負能量的同事抱怨所產生的負向情感。

##### (三) 研究結果

透過以上的研究結果提供組織內實務管理的建議。建議組織可透過招募甄選、

訓練發展與組織制度來建構幸福感與職場友誼支持的勞動力，創造員工與組織雙贏的競爭優勢。

藉由招募找到企業需求正向的職缺人才，並透過有效提昇幸福感及職場友誼的培訓課程及針對組織設計更符合員工預期的相關制度，創造幸福企業的職場環境以提昇組織績效。



# 壁報論文



## 臺北市國中校長服務領導與學校組織氣氛、 學校效能之關聯模式探析

黃文三

國立高雄師範大學教育系

沈碩彬

國立空中大學社會科學系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

近年來由於民主浪潮及民意高漲的風潮，使服務領導 (servant leadership) 成為校長必須去建構與學習的一種素養，而校長的領導模式也可能會牽涉到學校的氣氛與效能。本研究目的有二：

1. 確認國中校長服務領導、學校組織氣氛、學校效能之因素結構。
2. 關聯國中校長服務領導、學校組織氣氛、學校效能之關聯模式。

#### (二) 研究方法

本研究採用調查研究法作為研究方法，並針對507位臺北市國中教師為研究對象，再就問卷回收資料進行驗證性因素分析、積差相關、結構方程模式分析。

#### (三) 研究結果

本研究主要結論有二：

1. 因素結構：
  - (1). 校長服務領導可分為型塑願景、覺察倡導、真誠關懷、建立社區、賦權增能等五層面；
  - (2). 學校組織氣氛可分為開放氣氛與封閉等二層面；
  - (3). 學校效能可分為行政溝通、教師教學、學生學習、家長參與、學校環境等五層面；
2. 關聯模式：
  - (1). 開放的學校組織氣氛與校長服務領導、學校效能皆有顯著正相關，封閉的學校組織氣氛與校長服務領導、學校效能皆有顯著負相關；
  - (2). 校長服務領導可藉由開放的學校組織氣氛之部分中介進而正向預測其學校效能；
  - (3). 校長服務領導可藉由封閉的學校組織氣氛之完全中介進而正向預測其學校效能。

本研究藉此結論提出校長領導及未來研究之建議以供參考。

2015 職場健康心理學研討會

關鍵詞：國中校長、服務領導、學校組織氣氛、學校效能

## 高中職教師心理資本、情緒勞務與學校生活適應的關聯模式探析

沈碩彬  
國立空中大學社會科  
學系

黃文三  
國立高雄師範大學  
教育系

李新民  
樹德科技大學兒童與  
家庭服務系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

教育是百年樹人的事業，站在教育的最前線工作的教師，其專業之良窳亦會牽動學校願景的發展，因此其內在素質與生活態度顯得十分重要。本研究旨在探討並驗證高中職教師心理資本、情緒勞務與學校生活適應之關聯模式，其主要研究目的有二：

1. 確認高中職教師心理資本、情緒勞務與學校生活適應等項的因素結構。
2. 探究高中職教師的心理資本、情緒勞務與學校生活適應之徑路模式。

#### (二) 研究方法

本研究採取問卷調查研究方法，針對高雄市、屏東縣高中職教師為研究對象，研究工具為研究者自編之調查問卷。採取分層隨機抽樣方式，發出正式問卷共500份，回收可用問卷478份，有效回收率為95.60%。本研究使用驗證性因素分析、描述統計與結構方程模式等方法，進行各項假設之驗證。

#### (三) 研究結果

1. 因素結構：
  - (1) 教師心理資本為二階單因素模式，初階因素為自我效能、希望、樂觀與韌性等項。
  - (2) 教師情緒勞務為二階二因素模式，第一個二階因素是學生焦點情緒勞務，其初階因素為表層演出、深層演出與真情流露等項，第二個二階因素是工作焦點情緒勞務，其初階因素為規範、多樣性等項。
  - (3) 教師學校生活適應為二階單因素模式，初階因素為個人適應、工作適應與人際適應等項。
2. 徑路模式：
  - (1) 教師的心理資本、情緒勞務與學校生活適應之間具有潛在徑路模式。
  - (2) 教師的心理資本可直接正向預測情緒勞務，抑或間接藉由情緒勞務而正向預測學校生活適應。
  - (3) 教師的情緒勞務是心理資本與學校生活適應的部分中介變項。

本研究依據上述研究發現與結論，針對高中職教師本身、學校行政及後續研究



2015 職場健康心理學研討會

提出多項建議。

## 成人生涯自我效能與工作滿意度之初探研究

巫季玫

國立台中教育大學諮商與應用心理學系研究生

魏麗敏

國立台中教育大學諮商與應用心理學系教授

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

全球經濟發展的快速變化與教育改革的影响下，國際勞工組織 (International Labour Organization, ILO) 於全球青年就業趨勢報告 (Global Employment Trends For Youth, 2013) 提出東亞地區青年失業危機從金融風暴至 2012 年仍居高不下；男性青年失業率從 2010 年 10.4% 至 2012 年間提升至 11.2%；女性青年失業率則從 7.2% 增加至 7.6%；ILO (2013) 更指出臺灣經濟水準無法回到金融危機前的榮景與臺灣青年失業有很大的關係。李健鴻 (2012) 也指出青年失業的主因以自願性失業為主，其中又以待遇不佳、環境不佳、沒有保障等因素為工作不滿意的主要原因。馬財專 (2013) 則指出失業主要因素與個人對就業準備不足及對就業市場不熟悉，可知成人失業原因可能與個人對工作的滿意程度的內外因素有關。Michael, Kevin 與 Douglas (2002) 以銷售人員為研究對象，研究結果發現當銷售人員其自我效能越高時，其工作滿意度也將隨之而提升。林瑞蓉 (2009) 對於臺灣地區的企業員工的研究中發現，當員工的生涯自我效能較高時其在工作滿意度上也會相對較高。楊敏里與林怡香 (2011) 以 371 名銀行員工進行研究，發現員工自我效能愈高更能勝任達成組織任務進而提升工作滿意度，可知提升成人自我效能對其工作滿意度的增進有極大助益。

本研究目的欲探討 20 至 40 歲在職成人為研究對象，並以性別、年齡、教育程度為背景變項，探討之成人在職場中的生涯自我效能與工作滿意度之關係與預測性，期待能從中提供職場心理健康中的發現，藉以了解在職成人之生涯自我效能感及工作滿意度，並根據研究發現提供職場、政府之參考。

#### (二) 研究方法

本研究以過修齊 (2004) 修編之生涯自我效能量表為研究工具，以評量個人在工作上相信自己能成功完成任務及生涯行為所具備的信念與看法，共有三個分量表，包括信心強度、難度知覺、推論性等。此外，並以顏忠漢 (2009) 所編製之工作滿意度量表為研究工具，以評量個人在工作所知覺到正向或負向的態度以及在工作中所獲得的工作價值與自我期待之間的差距，所形成的心理評價與感受，包括內在滿意度與外在滿意度兩個分量表。本研究以 154 名在職成人為研究對象，所得資料以 SPSS (18.0) 統計套裝軟體進行獨立樣本 t 檢定、皮爾森積差相關與階層迴歸分析等統計方法進行分析。

#### (三) 研究結果

### 一、背景變項差異結果分析

背景變項分析:以獨立樣本 t 檢定分析結果發現,不同性別在外在滿意度上有顯著差異 ( $t = .253, P < .05$ ), 男性外在滿意度上高於女性,其餘變項無顯著差異。

### 二、積差相關分析結果

生涯自我效能與工作滿意度達中度正相關 ( $r = .451, P < .001$ )

### 三、階層迴歸分析之結果

(一)生涯自我效能分量表上之推論性、信心強度、難度知覺可解釋內在滿意度之變異量 ( $R^2 = .25, P < .05$ ), 其中推論性為最顯著的預測變項 ( $P < .05$ )。

(二) 推論性、信心強度、難度知覺可解釋外在滿意之變異量 ( $R^2 = .211, P < .05$ ), 在此模式中, 信心強度與推論性為最顯著的預測變項 ( $P < .05$ )。

本研究其發現不同性別、年齡、教育程度在生涯自我效能上無顯著差異, 唯在工作滿意度上發現, 男性的外在滿意度高於女性,

其可知男性比女性更在乎工作中的薪資、升遷、上司與部屬的互動等; 另外也發現成人生涯自我效能與工作滿意度呈現正向關, 其中信心強度與推論性更與外在滿意度達中度相關。最後本研究根據發現, 對成人、政府機關、及未來研究提出提升在職者的生涯自我效能及工作滿意度之相關建議。

關鍵詞:成人、生涯自我效能、工作滿意度

## 遊戲產業員工之工作價值觀對敬業貢獻的影響—

### 以工作滿足為中介變項

林祐榕 Yu-Jung Lin

臺灣師範大學科技應用與人力資源發展研究所研究生

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

全球景氣大幅衰退，造成消費者行為大幅的轉變，在景氣展露疲態的低迷中，「宅經濟」成為拉抬市場的一股新動力，在台灣，「宅經濟」最具代表性之產業乃是線上遊戲產業，然近年，線上遊戲產業因手機遊戲的崛起而面臨巨大的衝擊與挑戰，根據資策會產業情報研究所統計，2017年，手機遊戲市場規模可望達到新台幣101億元，面對如此龐大商機的市場，線上遊戲廠商與員工，莫不感受到強大的競爭壓力，而激烈的競爭環境，使產業內之員工面臨高度壓力與時間緊迫的工作型態，讓員工難以自工作中產生成就感與價值，故，了解影響員工工敬業貢獻與工作滿足之原因必將是企業管理者重要的課題。本研究目的包含三項：1. 探討工作價值觀、工作滿足對敬業貢獻之影響。2. 探討工作滿足於工作價值觀與敬業貢獻之間所扮演的角色。

##### (二) 研究方法

本研究以台灣線上遊戲產業之S公司為單一個案，依據Krejcie與Morgan (1970) 決定研究樣本大小的研究，以分層便利抽樣之方式，分別針對，X世代與Y世代之員工進行調查，藉以瞭解填答者對於工作價值觀、工作滿足、敬業貢獻之感受程度，所需之樣本數為248個，預計發出300份問卷，其中X世代員工與Y世代員工各為150份問卷。

##### (三) 研究結果

1. 工作價值觀對工作滿足有正向影響。2. 工作價值觀對敬業貢獻有正向影響。3. 工作滿足對敬業貢獻有正向影響。4. 工作價值觀透過工作滿足對敬業貢獻有部分中介效果。研究結果期望企業管理階層與人力資源單位，於進行人力資源政策之規劃與安排時，可考量員工之工作價值觀，與工作滿足造成員工敬業貢獻之影響，以提升員工於工作的敬業貢獻程度。

關鍵字：工作價值觀、工作滿足、敬業貢獻

## 性別對職家衝突與家職衝突影響之差異

黃能堂

臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所教授

吳惠親

臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所研究

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

行政院主計總處公布最新人力運用調查，2014年五月就業人數1105萬人，女性占44.37%，近20年女性業者平均年增率達1.84%，人力銀行公共事務部經理張雅惠指出，台灣女性受到男性主導的職場文化影響，已婚婦女在就業環境最常碰到家庭兼顧的心理戰。而由性別因素下觀察，男性潛在勞動力未參與經濟活動原因為「求學及準備升學」；女性則是「料理家務」，其原因可能是受制於文化上「男主外、女主內」的傳統角色期待；因此，不同的角色認同很可能會影響性別在職家衝突上的感觸有所不同。然而過去研究對於職家衝突的形式，並沒有詳細區分是由工作影響家庭，抑或是家庭影響工作，僅聚焦在角色衝突的研究上。因此，Frone, Russell & Copper (1992) 提出職家衝突是一種雙向的概念，分為工作影響家庭 (work interference with family, WIF) 與家庭影響工作 (family interference with work, FIW) 兩種情況，且根據Lu和Lin (1998) 台灣已婚女性較已婚男性更重視家庭角色；反之，已婚男性則較重視工作角色。是故，本研究希望探討兩性對職家衝突與家職衝突感受之影響是否有所不同。

#### (二) 研究方法

本研究以問卷做為研究工具，主要分為個人資料、職家衝突量表等，兩個部分，除個人資料外，職家衝突以Likert五點量表進行衡量。本研究職家衝突評估方式引用Greenhaus與Beutell (1985) 將職家衝突分為三大構面，分別以時間為基礎的衝突、以緊張為基礎的衝突、以行為為基礎的衝突。其量表主要是參考Carlson、Kacmar和Williams (2000) 編製的「職家衝突」量表，此量表最大的特色是將「職家衝突」的雙向特性（「工作-家庭衝突」和「家庭-工作衝突」。）和三個主要內涵（以時間為基礎、以緊張為基礎、以行為為基礎）同時納入考量，總計六個測量構面。

#### (三) 研究結果

本研究預期台灣男性較重視工作上的角色，故在工作上的要求更能影響家庭；台灣女性較在意家庭角色，故在家庭上的要求更能影響工作上的角色；且認為職家衝突與家職衝突是兩種不同情況，並會相互影響，並期許藉由本研究的結果與發現，從公司管理的角度而言，當公司不斷擴大時，若能透過員工協

助方案減少職家與家職衝突，員工更有精神在工作上，或許能增加工作績效；而從兩性的角度來說，兩性需重新思考工作與家庭中的地位，擺脫傳統角色的迷思與牽制，重新學習新的角色職責，因為兩性不只有經濟獨立，更需要有成熟的情緒，才能在工作與家庭之間找到平衡點。

## 工作鑲嵌對留任意願之影響—以情感性承諾為中介變項

余鑑Chien Yu  
臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所教授

于俊傑 Chin-Cheh Yu  
臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所副教授

田欣巧 Shin-Chiao Tien  
臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

根據 104 資訊科技的調查，最受新鮮人青睞的產業是金融業。同時，若把產業畫分為 10 大產業，主動應徵數最高的是金融業，若以所有產業平均應徵數為基期 100，求職者主動應徵金融業達 131.4% (薛翔之，2014a)。當民眾對於金融業趨之若鶩時，卻忽略了金融業有著龐大的壓力。截至民國 99 年 10 月止，證券商公司家數已降為目前的 90 家 (行政院金融監督管理委員會，2010)。如此，也造成金融業相關人員因達不到預定的業績及龐大的工作壓力而產生離開現有職務或轉職的念頭。當金融業的員工流動率高，也將使組織的運作受到極大的影響，最直接的影響便是組織人事成本上的增加，進而降低了組織團結力與組織知識技能的流失。因此，組織該如何留住這些人才，並使其願意繼續為組織奉獻變成為金融業管理人員一項重要的課題。而本研究目的包含三項：1. 探討工作鑲嵌對情感性承諾之關係。2. 探討工作鑲嵌以及情感性承諾對留任意願之關係。3. 探討工作鑲嵌影響留任意願的過程中，情感性承諾所扮演之角色。

#### (二) 研究方法

本研究欲了解高離職率的金融業如何留住員工，故本研究之研究對象為從事金融產業之人員，以符合本研究之探討目標。進行方式採便利抽樣之問卷調查，問卷以親送、郵寄或檔案寄送等方式，並委託身邊於金融相關產業任職之親朋好友代為發放與回收。根據行政院主計處 (2011b) 的最新修訂統計，金融服務產業員工共為 385,507 人，依據 Krejcie 與 Morgan (1970) 研究樣本數量之研究，經重新計算後至少須有 384 位有效樣本，為達到足夠的有效樣本問卷，本研究預計發放 600 份問卷。

#### (三) 研究結果

1. 工作鑲嵌對情感性承諾有正向影響。2. 工作鑲嵌對留任意願有正向影響。3. 情感性承諾對留任意願有正向影響。4. 工作鑲嵌透過情感性承諾對留任意願有部分中介效果。研究結果期望組織管理者在實施增加員工留任意願之相關政策時，可以考量到工作鑲嵌對員工的影響，並且透過提升員工對組織的情感性承諾，進而達到員工繼續為組織效力之意願。

關鍵字：工作鑲嵌、情感性承諾、留任意願

## 員工知覺主管支持對於個人與組織適配與組織公民行為 之影響—以金融服務業為例

陳映潔

國立台灣師範大學科技  
應用與人力資源發展學系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

「人」是組織企業運作的根本，人才短缺的日趨增加，對於專業性和服務性產業的人才爭奪將更加嚴重 (Zhang & Gowan, 2012)。擁有組織公民行為的員工會維護公司形象或主動澄清他人對組織看法的誤會，讓人才減少錯誤的組織資訊 (Farh, Earley, & Lin, 1997)，以提升組織生產力、促進團隊和諧、吸引優秀人才、提升員工留任意願、組織績效穩定性、組織適應力等 (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000)。尤以銀行服務業對組織公民行為的影響較一般服務業、製造業、營建業為顯著 (Shin, 2012)。故本研究著重金融服務產業的組織公民行為。

文獻發現個人與組織適配會影響組織公民行為 (Ruiz-Palomino & Martínez-Canas, 2014)。由於員工的價值觀或特質與組織文化、理念愈相符 (Kristof, 1996: 3-4)，使其具有共同的利益需求，員工便愈會為組織所奉獻 (Tsai, Chen, & Chen, 2012)。再者，知覺主管支持也會正向影響員工的組織公民行為 (Cheung, 2013)。員工感受到主管對他們的關心以及重視，會將其歸為組織中的支持 (Rhoades & Eisenberger, 2002)，而據社會交換理論，員工會為了回報或換取主管正向對待的支持而努力工作，並進而超越工作中的要求 (Clark, Zickar, & Jex, 2014)。故本研究認為個人與組織適配、知覺主管支持會影響其組織公民行為。

除此之外，文獻亦顯示知覺主管支持有著調節的效果 (Sawang, 2012)，且其會影響個人與組織適配的程度 (Chen & Chiu, 2008)。即個人與組織適配影響組織公民行為的關聯中，知覺主管支持很可能也是調節員工與組織適配的一個關鍵因素。故本研究認為，知覺主管支持在個人與組織適配及組織公民行為之間有著調節的效果。

因此，本研究目的為瞭解個人與組織適配、知覺主管支持對組織公民行為之影響，以及探究個人與組織適配影響組織公民行為的過程中，知覺主管支持所扮演的角色。

#### (二) 研究方法

採用便利抽樣方法進行問卷調查，以金融服務業員工為研究對象 (如銀行、信託、保險、證券)，內容包含個人與組織適配3題 (Cable & DeRue, 2002)、知覺主管支持4題 (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001)、組織公民行為共20題 (Farh, et al., 1997)，以李克特式 (Likert-style) 7點同意尺度衡量，共取得512份有效樣本。透過信度及專家效度確認問卷信效度後，以迴歸分析驗證所有假



設。

### (三) 研究結果

研究結果發現，當員工與組織愈適配，與組織有著共同的價值觀，愈會有組織公民行為產生( $\beta = 0.59^{***}$ ,  $p < 0.001$ ,  $t = 16.570$ ,  $R^2 = 0.35$ ,  $F = 274.570^{***}$ )；其次，員工若能感受到主管對其的關心、重視、支持，也愈能為組織奉獻額外的角色外行為 ( $\beta = 0.54^{***}$ ,  $p < 0.001$ ,  $t = 14.551$ ,  $R^2 = 0.29$ ,  $F = 211.732^{***}$ )；最後，主管的支持亦能調節員工個人與組織適配對於其組織公民行為的影響 ( $\beta = 0.99^{***}$ ,  $p < 0.001$ ,  $t = 3.951$ ,  $R^2 = 0.29$ ,  $F = 114.777^{***}$ ,  $VIF = 53.059$ )，而且其具有強化效果。

由此可知，若想让員工能增進其角色外績效，除了可以尋找與組織價值觀適配的員工，包含員工與組織彼此有相似特質，或者彼此能滿足對方需求的員工，讓員工能因有共同目標而有超越職責的良好表現。組織亦可以透過主管對員工的關注、重視、鼓勵與支持，降低員工的身心壓力 (Stroppa&Spiess, 2011)，使員工自然而然為換取主管的正向對待而執行組織公民行為。此外，由於要找到完全與組織理念相符的人才是非常的困難，而本研究發現主管的支持可以促進個人與組織是配對組織公民行為的影響，因此，若組織能多加培養主管與部屬的互動關係，讓員工能多感受到主管的支持，亦能帶動員工與組織的適配性，讓員工更容易有組織公民行為的表現。

## 文化智商對工作投入之影響－以組織承諾為中介變項

陳韋翰 Chen-Wei Han

臺灣師範大學科技應用

與人力資源發展研究所研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

國際經濟情勢在近年來出現相當大的變化，面對全球化市場與自由市場的經濟區域的擴大，及企業人才流動之快速擴展，全球化的經營方針及組織內跨文化的流動比以往更為快速且頻繁。Janssens & Brett (2006) 文化智商在團隊中也是很重要的，越來越多地企業利用研究全球團隊來管理和協調整個組織的複雜性任務。愈來愈多的商業活動已經超越了國際的界線，企業紛紛擴張其海外市場，在海外子公司陸續成立下，海外業務的營運已開始扮演重要的角色。Black and Gregersen (1999) 的研究也指出，目前有將近 80% 的中、大型企業將專業人才外派至海外。趙聚文 (2007) 若能適應當地的文化並發揮其所長，為公司拓展業務奠下獲利的根基，外派人員將會期許自身於組織內能有更好的發展。組織該如何留住這些派外人才，並使其願意繼續投入工作並強化自身文化智商的能力，將影響未來是否能為組織發揮最大綜效、創造附加價值及提昇競爭力的關鍵。而本研究目的包含三項：1. 探討文化智商對組織承諾之關係。2. 探討文化智商以及組織承諾對工作投入之關係。3. 探討文化智商影響工作投入的過程中，組織承諾所扮演之角色。

#### (二) 研究方法

本研究之研究對象為本國企業正派駐或曾派駐海外工作之人員，以符合本研究之探討目標。進行方式採抽樣之問卷調查，由於調查對象多派駐海外，故本研究問卷以電子郵件發送方式，並委託身邊之親朋好友代為發放轉寄。

#### (三) 研究結果

1. 文化智商對組織承諾有正向影響。2. 文化智商對工作投入有正向影響。3. 組織承諾對工作投入有正向影響。4. 文化智商透過組織承諾對工作投入有完全中介效果。研究結果期望組織在挑選派駐海外員工時，可以考量到文化智商對員工的影響，並透過提升組織承諾，進而達到員工繼續為組織效力及工作投入之意願。

關鍵字：文化智商、組織承諾、留任意願

## 心理賦權對組織承諾之影響—以敬業貢獻為中介變項

黃姝蓉

臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

金融海嘯對經濟不同環節產生嚴重影響，航空業和其他行業一樣承受了沖擊。因此，若欲提昇航空業其營收及獲利，就必須由內部的營運策略與服務系統著手。組織內部的服務品質會影響員工滿意度，進一步影響員工忠誠度與生產力。為此，航空業必須將此一觀念落實於組織中，將員工視為內部顧客，重視與正視員工心聲及價值，才能有效強化企業的人才吸力與黏力，以提升員工對組織的向心力和敬業度，如此必定能強化企業的戰力，以迎戰並克服不景氣的詭譎環境。

#### (二) 研究方法

本研究以問卷做為研究工具，發放對象為國內C航空公司，其問卷主要分為個人資料、心理賦權量表、敬業貢獻量表，以及組織承諾量表四個部分，除個人資料外，其餘皆以Likert五點量表進行衡量。本研究有關心理賦權量表，採用Spreitzer (1995) 所發展的量表，共計12題項。敬業貢獻採用Schaufeli、Salanova、González-Romá與Bakker (2002) 的觀點，共計17題項。組織承諾量表，則是採用Mowday、Porter與Steers (1979)，共計15題項。

#### (三) 研究結果

經研究結果發現(1)心理賦權對敬業貢獻具有正向影響(2)敬業貢獻對組織承諾具有正向影響(3)敬業貢獻於心理賦權對組織承諾的影響中具有部分中介效果。因此，如何在瞬息萬變的環境中提升組織競爭力；啟動與發揮每位員工的能量因子，為管理者的任務與責任之一，其中，心理賦權便被視為管理者一種新的管理方式，心理賦權不僅只是權責的下放，還需教導員工學習及運用管理以外的權力，藉以增強員工內在的任務動機，透過個人對工作之意義的認知或評價，而能主動、持續性地完成組織目標。

提升員工對組織的承諾除了合宜之管理制度設計和推行之外，工作流程和工作資源和團隊的參與對員工具有重要意義，因此管理者必須加強人力資源的流程和企業文化，致使員工全心全意的投入工作職場，達成企業的永續經營。

## 警察工作之情緒壓力對於職家衝突的影響之研究— 以韌性為調節變項

邱昱文

銘傳大學碩士專班學生  
(臺北市政府警察局大同分局)

賴姿伶

銘傳大學諮商與工商  
心理學系助理教授

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

鑒於警察工作上之人情壓力及異常的時間分配往往導致警察同仁與家眷間的紛爭，本研究探討警察同仁在從事警察工作上面臨情緒壓力時所產生的職家衝突影響，並探討「韌性」是否能降低此影響之衝突。

#### (二) 研究方法

本研究之研究假設如後：假設1，「警察工作之情緒壓力」與「工作對家庭衝突」成正相關；假設2，「韌性」對於「情緒壓力對於職家衝突」影響過程有調節作用。

本研究以基層員警為研究對象，並採用陳俊誠(2014)所編製之「情緒勞務量表」及自行編製之「時間分配之情緒壓力量表」量測「警察工作之情緒壓力」高低程度；採用Carlson (2000)之「職家衝突量表」中「工作對家庭衝突」之題項量測「工作對家庭衝突」之程度高低；採用(余民寧、陳柏霖、湯雅芬.2012)「心理資本量表」中「韌性」之題項量測「韌性特質」具備程度，並藉由統計分析方法驗證假設。

#### (三) 研究結果

- 甲、警察工作在情緒勞務及時間分配所產生的情緒壓力對職家衝突都呈正相關，即情緒壓力越高，職家衝突狀況也越高。
- 乙、韌性特質具備程度越高者，在「情緒壓力對於職家衝突」影響過程越能降低影響程度。

## 企業聲望對實習生留任意願之影響－以工作滿足為中介變項

譚如秀 Ju-Hsiu Tan

臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

近年來臺灣觀光產業發展迅速，根據觀光局統計，2014 年全年來臺旅客總數上衝 991 萬 204 人次，較 2013 年成長 23.63%。其中「觀光」目的旅客成長 31.26%，占來臺市場數比達 72.57%。為了因應大量的服務人力需求，觀光旅館業積極地與餐旅相關大專技職院校進行實習合作。然而大多數的實習生完成實習學程後，留任意願非常低，留任率不到一成。因此，各企業開始進行企業形象的塑造，除了提高企業聲譽以期吸引人才外，也加深員工的忠誠度提高留任意願。良好的企業聲望也有助於招募以及留任好的人材 (Roper & Davies, 2007)。是故，對於實習生來說，首先考量的是企業聲望是否會影響他們對於實習場合的選取，隨之而後地，便是觀察這樣的企業形象是否會對個體之工作滿足產生影響，進而造成最後留任與否的決定。本研究目的則包含三項：1. 探討企業聲望對工作滿足之關係。2. 探討企業聲望以及工作滿足對留任意願之關係。3. 探討企業聲望影響留任意願的過程中，工作滿足所扮演之角色。

#### (二) 研究方法

本研究欲探討企業聲望對實習生留任意願之間的關係，所以訂定的研究對象為目前在觀光旅館服務的實習生。進行方式採抽樣之問卷調查，問卷以親送或郵寄方式，委託服務於觀光旅館業之同業代為發放與回收。經觀光旅館業自行統計數據顯示，各家每年雇用的實習生總數約為 1500 人為母群，依據 Krejcie 和 Morgan (1970) 決定研究樣本大小，本研究問卷數至少需發放 306 份以上才能進行本研究之測量和統計分析研究。

#### (三) 研究結果

1. 企業聲望對工作滿足有正向影響。2. 企業聲望對留任意願有正向影響。3. 工作滿足對留任意願有正向影響。4. 企業聲望透過工作滿足對留任意願有部分中介效果。研究結果期望觀光旅館業在積極提升企業聲望增加實習生留任意願的同時，能夠一併考慮到實習生在實習期間之工作內容是否可為其帶來工作滿足。透過良好的企業聲望，並提高實習期間的工作滿足，進而達到實習生繼續留任觀光旅館產業的意願。

2015 職場健康心理學研討會

關鍵字：企業聲望、工作滿足、留任意願

## 情緒智力對組織承諾之影響—以工作滿足為中介變項

吳婉茹

臺灣師範大學科技應用與  
人力資源發展研究所研究生

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

台電公司具有國營且電力獨占的營運的地位，長久以來都具有經營上的優勢，而在現今電的使用率普及化與服務理念的時代下，使得社會大眾對電力的需求更是重視整體服務品質，台電公司也開始調整內部營運策略以因應環境的衝擊。由於電力事業是高危險的工作，外加上內、外環境的強烈變動，相對也造成了員工壓力無所不在，更容易受到挫敗與工作不順利，員工是否能妥善管理情緒，適應其工作環境更是重要的關鍵，保障員工的生命安全與身心健康的工作環境，一直是台電公司所關心及努力的目標，以落實關懷之經營理念的企業文化，讓員工感受到組織負責任的態度與照顧，並滿足員工對公司的期許並產生情感依附，使員工與公司能一起成長茁壯。

#### (二) 研究方法

本研究以問卷做為研究工具，發放對象為台灣電力公司，以南部某火力發電廠為例，其問卷內容主要分為個人資料、情緒智力量表、工作滿足量表以及組織承諾量表四個部分，除個人資料外，其餘皆以Likert五點量表進行衡量。本研究有關情緒智力量表，採用Wong與Law（2002）所發展的量表，共計16個題項。工作滿足量表引自Cammann、Fichman、Jenkins與Klesh（1979）的觀點，該量表取自密西根組織評鑑問卷，共計3個題項。組織承諾量表，則是採用Mowday、Porter與Steers（1979），共計15個題項。

#### (三) 研究結果

本研究結果發現如下:(1)情緒智力對工作滿足具有正向影響(2)工作滿足對組織承諾具有正向影響(3)工作滿足於情緒智力對組織承諾的影響中具有部分的中介效果。因此，在面臨多變的環境下，組織微調了營運策略也在所難免，在過程中，員工可能會有更多的工作量與工作壓力，這些壓力是好是壞也考驗著員工情緒運用的管理，適度的工作壓力能夠將注意力集中在工作上，當你感到積極時，會讓你覺得有挑戰性並且更加以尋找不同的方法去適應變動的工作環境，相對的職場上的表現也會比較優秀。

員工情緒智力較高者，越能適應外在環境所帶來的影響，也較能滿足於目前所處的工作環境，對工作有著正向的工作態度與工作表現，對組織貢獻更多心力，進而提昇員工對組織的承諾。



## 工作壓力對身心健康影響之研究-以新竹科學園區已婚工作者為例

陳建伶

中國文化大學生活應用科學  
系碩士

黃郁婷

中國文化大學生活應用科學  
系助理教授

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

高科技產業從業人員所承受的工作壓力，不僅影響員工的工作表現，過大的工作壓力更可能造成個人身心的不適應與疾病，對於有家庭的已婚工作者而言，更需同時兼顧工作與家庭。而新竹科學園區是臺灣最早成立也是人口最多的高科技科學園區，產業生態發展也較為成熟。故本研究以新竹科學園區已婚工作者為研究對象，旨在探討已婚工作者之個人背景變項和工作壓力及身心健康之關係，以及工作壓力對身心健康之影響。

#### (二) 研究方法

本研究採問卷調查法，以立意取樣法選取新竹科學園區的已婚工作者，得有效樣本691人。研究工具包括：個人背景資料調查表，「工作壓力量表」及「身心健康量表」採用陸洛（1994）編製的中文版職業壓力指標第二版(OSI-2)。施測所得資料以描述性統計、單一樣本t檢定、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析、薛費事後比較、皮爾森積差相關，以及強迫進入法多元迴歸進行分析。

#### (三) 研究結果

研究結果顯示，新竹科學園區已婚工作者之工作壓力偏高，身心健康狀況偏差。「年齡」、「教育程度」、「職務」、「工作時數」及「工作年資」在「工作壓力」上達顯著差異，其中以「23至27歲」、教育程度為「大學(含)以下」、每週工作時數「46至50小時」、「1至5年」的工作年資，以及職務為「營業人員及其他」者之「工作壓力」較大。「年齡」、「性別」、「教育程度」、「職位」、「職務」、「工作時數」及「工作年資」在「身心健康」上達顯著差異，其中以「38至42歲」、「男性」、教育程度為「研究所(含)以上」、職位為「處長以上」、職務為「財務人員」、每週工作時數「51至55小時」，以及工作年資在「6至10年」者之「身心健康」較佳。新竹科學園區已婚工作者之「工作壓力」和「身心健康」呈高程度顯著負相關。「工作負荷」、「組織氣氛」、「男性」、「教育程度」、職位為「一般人員」、「初階管理者」及「經理」上述七個因素對「身心健康」達39.2%之解釋力。根據本研究之發現，對新竹科學園區已婚工作者、企業及新竹科學園區管理局以及後續研究提出具體建議，以期對所有新竹科學園區的已婚工作者有所幫助，以增進其身心健康。

關鍵詞: 身心健康、工作壓力、新竹科學園區

## 學童「環境意識」認知與「節能減碳」行為關係之研究一

### 以新北市某國小高年級學童為例

林素貞

中華大學資訊管理學系碩士

在職專班

#### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

2013年, 看見台灣這部紀錄片, 第一次帶著我們從上空的角度看著這塊土地, 也是從這裡開始, 猛然驚覺, 環境惡化的速度竟然遠遠快過我們保護它的行動, 對於一些事情, 我們通常知道得多, 做得少, 對環境這件事情, 是否也是這樣。為了一探「環境意識」在認知上, 與「節能減碳」行為間彼此的關係, 筆者從孩子出發, 因為他們是國家未來的主人翁, 瞭解他們在國小求學階段對於環境這件事知道與做了些什麼, 也可從中找到些答案與提供建議。

#### (二) 研究方法

研究者參考行政院環保署環保知識題庫及 Schlegelmilch et al., (1996); Kaiser et al., (1999)的「環境意識」量表, 及胡主能(2012)所設計之國小低中高年級「節能減碳」行為評量標準, 擬訂問卷, 研究過程共發出350份問卷, 有效樣本311份, 回收率88.8%。所得資料以SPSS18.0統計軟體進行描述性分析、T檢定、ANOVA與Pearson積差相關分析進行資料處理。

#### (三) 研究結果

- 一、「環境意識」認知與「節能減碳」行為具有正相關。
- 二、六年級學童較五年級學童有較高的「環境意識」認知;而「節能減碳」行為則無顯著差異。
- 三、父母的學歷越高, 其「環境意識」認知越高, 尤其是母親的學歷, 但「節能減碳」行為則無顯著差異。
- 四、不同性別, 其「環境意識」認知與「節能減碳」行為沒有顯著差異。
- 五、對於由誰教導「環境意識」知識, 依序主要是學校老師、母親、父親。
- 六、學校裡教導你最多「環境意識」知識, 依序主要為級任老師、自然與生活科技老師、社會老師。

本研究結果如上述所示, 並摘列數項結論與建議如下:

- 一、「環境意識」認知與「節能減碳」行為的正相關, 很明確的告訴我們環境教育的投入, 會回饋到環境保護的直接行動上。
- 二、「節能減碳」行為在一定程度內, 不因年級、性別或雙親學歷, 而有明顯的差異, 因此, 事無分大、小、男、女、學歷, 祇有意願的問題, 沒有能力的問

題。

三、父母親及學校老師對環境教育的影響永遠無法取代，政府對於環境教育的投入與重視，直接落到每一位家長及學校老師，而最終還是會回到孩子與我們生活的環境。

## 團購行為參與度、職場友誼與組織公民行為之相關性研究

謝苓瑋  
銘傳大學諮商與工商  
心理學系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

本研究以社會網絡理論的觀點，探討辦公室內員工團購行為參與度對職場友誼及組織公民行為的影響，並進一步以員工的人格特質—外向性為調節變項，了解其對員工團購行為參與度與職場友誼之間的調節效果為何。因此，本研究有以下四個目的，首先，探討辦公室團購行為參與度對職場友誼的影響；其次，探討辦公室團購行為參與度對組織公民行為的影響；第三，探討職場友誼對團購行為參與度與組織公民行為間的中介效果；最後，分析員工之外向性對團購行為參與度與職場友誼間的調節效果。

#### (二) 研究方法

本研究採用主管與部屬配對問卷，部屬問卷包括團購行為參與度、職場友誼及外向性；主管問卷則是由主管衡量部屬之組織公民行為。其研究對象不分產業，但以與主管相處一年以上之工作者為主，共獲得 270 份有效樣本。

#### (三) 研究結果

(1)辦公室團購行為參與度愈高，員工愈能增進職場友誼；(2)辦公室團購行為參與度與員工的組織公民行為具有正向的關聯性；(3)員工團購行為參與度能透過職場友誼進而影響員工的組織公民行為；(4)員工的外向性對團購行為參與度與職場友誼之間，具有強化調節作用。

## 工作滿足感對國中專任輔導教師工作影響之個案研究：

### 以北部某國中專任輔導教師為例

曾于庭

桃園市立龍潭國民中學

兼任輔導教師

#### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

民國 100 年 1 月，拜桃園縣八德國中霸凌事件所賜，國民教育法修法，國中小增聘大量專業輔導人力，其中包括專任輔導教師。而，這批新進教師中，不乏已經在輔導領域深耕已久的專業人員，但大多數都是剛完成教育實習的新手。他們絕大多數都具有服務熱忱，也相當願意學習與自我提升。然而，專輔教師在國中是一個全新的職位，也意味是一個全新的挑戰。此研究之個案對象為剛實習結束的新手專輔老師，由於剛從實習教師的角色轉換為專輔教師，為學校第一位有此身分的人，另外加上校內各班級導師的「全能期待」，就容易造成新手專輔教師在學校組織中的壓力。因此，本研究以國中專任輔導教師的工作滿足感出發，瞭解形成專任輔導教師工作滿足感的背後動機、意涵及其核心自我評價。以(1)探討專任輔導教師對工作滿足感之背後動機、意涵。(2)分析專任輔導教師對工作滿足感之核心自我評價。盼能協助新手專任輔導教師以不同視框重新檢視自我工作滿足感對其輔導工作的影響，並根據研究結果在學校輔導工作上提出具體建議。

#### (二) 研究方法

本研究採個案研究法，透過半結構訪談蒐集個案對工作環境中人際互動氣氛、工作夥伴間的相互依存情形、回饋、情感支持及辦公室外同僚互動狀況，探討專任輔導教師工作滿足感的背後動機與意涵；並藉此分析專任輔導教師之人格特質對工作滿足感的核心自我評價。

#### (三) 研究結果

在專任輔導教師的工作環境中，能夠提供訓練、具有多樣性、獨立性高且可控制的有趣工作，能替專輔教師帶來滿足感；而工作環境中的人際互動氣氛，與整體工作滿足感之間，也存在高度的關聯性。

在核心自我評價方面，如果相信自己內在價值與基本能力的正面核心自我評價者，他們的工作滿足感會高於負面核心自我評價者，不僅會覺得自己的工作較有發揮空間與挑戰性，還會第一眼就被具有挑戰性的工作所吸引；而負面核心自我評價者，則反之。

## 大學生工作價值觀、生涯焦慮與生涯適應力之關係研究

呂妍榛 Yen-Chen Lu  
國立臺中教育大學諮商與應  
用心理學系碩士班研究生

韓楷樞 Kai-Cheng Han  
國立臺中教育大學諮商與應  
用心理學系副教授兼系主任

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

大學生就業問題近年持續備受重視，高學歷但卻高失業率的大環境，會引起大學生在面臨就業前產生焦慮。處於焦慮之中，可能影響個人行動能力，以致猶豫不安、缺乏自信、逃避抉擇，衍生出更多元複雜的生涯議題，進而影響其生涯適應力。

引起生涯焦慮的原因與大環境、性格特質、個人具備的核心就業能力、個人與工作之適配性、職場中人際互動有關。研究者試圖將其歸納後，瞭解大學生面臨這些就業情境時所產生的生涯焦慮現況，欲探討這不容小覷的焦慮性動機，在面對就業情境時，個人所具有的內在資源以及生涯焦慮如何產生相互的影響。

大學生正處在追尋自我價值與探詢人生目標的過程，而在探索中可能會經驗到挫折而產生焦慮情緒，個人對焦慮感的覺察，是生涯定向過程中一個相當重要的變項，研究者欲探討大學生處在生涯未定向時，所產生的焦慮性動機，以及個人具有的內在資源如何形成適應力，以另一個角度詮釋生涯焦慮為大學生對生涯發展的重視與在乎，以鼓勵大學生持續做好生涯規劃，朝向適應發展。

在此脈絡下，大學生若能對個人的工作價值觀持續探索，會更有機會了解自我的期待與需要，進一步看到生涯焦慮與自我產生之連結，同時加速個人的就業準備，並客觀看待生涯發展中自我的優勢與限制。研究者試圖由大學生工作價值觀點與生涯焦慮各層面進行探討，以了解各向度之間的關聯及影響性，提升大學生的生涯適應力，以期研究結果可供諮商實務相關單位參考。

#### (二) 研究方法

研究採問卷調查法蒐集相關資料以進行討論。研究方法為：描述性統計、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關、項目分析、信度考驗、效度考驗、階層迴歸分析。

#### (三) 研究結果 (為進行中研究,預期研究結果)

- 一、不同性別、年級大學生之工作價值觀、生涯焦慮與生涯適應力有差異。
- 二、大學生之工作價值觀、生涯焦慮與生涯適應力有相關。
- 三、大學生生涯焦慮對工作價值觀與生涯適應力之間具有調節效果。



## 臉書使用動機與人際滿意度及工作滿意度關係之探討-以心理資本

### 為中介變項

曾意婷 賴姿伶  
銘傳大學諮商與工商  
心理學系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

國內使用智慧型手機或是平板電腦上網瀏覽網站已相當普及化，而在多數使用 Facebook 社群網站進行彼此間的情感及資訊交流。本研究主要目的探討組織內員工以不同使用臉書動機對於職場上人際及工作滿意度之影響，並以心理資本為中介變項進一步研究其於兩者變項間是否有中介影響。

#### (二) 研究方法

以臺北市某市立醫院之臉書使用者之員工為研究對象實問卷調查，且採用立意便利抽樣。本研究採用 SPSS for 18.0 for Windows 統計套裝軟體作為分析工具，並使用描述性統計分析、信度分析、皮爾森積差相關分析、迴歸分析及階層迴歸分析，以分析回收問卷的資料，以分析回收問卷的資料。

#### (三) 研究結果 (為進行中研究,預期研究結果)

1. 臉書使用者若具備較強的工具性及社交性動機，其對人際滿意度及工作滿意度較高。
2. 擁有較高正向心理資本的臉書使用者，在其使用動機與工作滿意度及人際滿意度的關係具有完全中介效果。



## on line 時代~職場關係的看見與跨越

蘇珮瑜

新竹市竹光國中專任輔導  
教師

施香如

國立新竹教育大學教育心  
理與諮商學系副教授

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

隨著資訊與科技的發達，時代的腳步越走越快，創新與活力越顯重要，網際網路的普及與應用，不斷形塑出便捷的生活型態、多元的人際互動，甚至是不同以往的工作模式。各種社交網絡服務平台成為人際互動的重要工具，也常在職場中被應用，而在學校輔導工作場域中也是如此，透過數位通訊軟體進行溝通的模式，逐漸盛行。

#### (二) 研究方法

本研究以「行動研究」為主要研究方法，透過自身書寫的過程，回憶與紀錄不同的樣態與轉變歷程，探討擔任國中專任輔導教師的研究者，在覺察到自己於下班後與主管使用社交網絡進行互動的樣貌後，繼而重新釐清界線的歷程，更從中看見自己的蛻變、探究平衡「職場關係與個人生活空間」的催化因子，以維持對健康工作環境的認知，並提供未來職場健康心理學或相關領域關心者的參考。

#### (三) 研究結果

##### 一、 Always on line 的職場關係

時下的人們，使用社交網絡服務平台進行溝通已經是常態，而在我所任教的學校中，便利的社交網絡服務平台「LINE」成了主管在下班後聯繫、轉知或確認訊息的最佳管道。起初，我樂於接受主管所選擇的互動模式，並善用此互動模式的方便性，進行意見的交流與分享。能在下班後接續職場訊息的傳遞，我相信這是為在白天無暇與忙碌主管對話時的替代方式。

##### 二、 走在尋覓平衡的路上

直到主管開始透過「LINE」討論個案、傳遞期待與交辦事務時，我逐漸感受到壓力及拉扯，擔心對主管「已讀不回」是不尊重的、不即時討論代表自己不夠關心個案；但下班後仍有在職進修的研究所課程及家中的事務，有時，真的無暇於公事的處理。漸漸地，我心中開始疑惑：「輔導工作是無限上綱的嗎？」；「非上班時間，主管討論公事，我可以怎麼做？」；「上下班的界線與事情的輕重緩急，如何拿捏？」；「都沒有人覺得下班後討論公事不妥，是不是我自己太過計較了呢？」，在這樣的工

作氛圍下，有一種無形的隔閡與疑惑長期存在我心中，無法獲得解答。

### 三、共榮下的自在與尊重

藉由書寫幫助自己持續進行覺察，也在一連串的探索與追尋後，我開始能夠坦然而委婉地表達，並拒絕這樣的情形一再出現。藉由此次行動研究，省視過往自己於下班後與主管使用社交網絡進行互動的歷程時，我看見可以幫助自己平衡「職場關係與個人生活空間」的催化因子有：  
1.同儕的面質與提醒；2.家人的關懷與支持；3.輔導工作內涵的再認識；  
4.相關條文與規範的探討；5.重新定義健康有效的職場樣貌。以上的因子，幫助我重新選擇自己的位置，接受職場關係上線但也能明確的設限，以自在而尊重的態度，面對下班後主管透過「LINE」討論公事的訊息、並終止了職場關係在個人生活空間無限延伸的情形。

最後，依本次「on line時代~職場關係的看見與跨越」行動研究發現，提出相關的建議，作為職場心理健康輔導／促進工作者的參考。

## 休閒運動方式與建構個人正向心理資本歷程之研究一

### 以高雄市某國民中學為例

王慧君

高雄市鳳翔國中主任

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

近年來研究顯示，持續規律參與休閒運動不僅具有促進個人身體健康，同時也有預防疾病的效益。另外，在心理方面也能降低憂鬱與焦慮感、改善情緒狀態、增加自尊及自我效能、提昇幸福感與生活品質、延緩認知功能退化及增進人際互動、建立新的友誼關係、避免產生孤寂與社會疏離等現象(Biddle, Fox, & Boutcher, 2000; UK DoH, 2004)。本研究目的主要欲了解高雄市某所國民中學教職員工休閒運動參與現況及建構正向心理資本歷程之現況，期能對學校規劃教職員工休閒運動有所助益。

##### (二) 研究方法

本研究以高雄市某所國民中學教職員工之休閒運動與建構正向心理資本(positive psychological capital)歷程為主題，採取質性研究，以個案訪談的方式蒐集資料並分析，訪談相關利害關係人(stakeholders)，對象包括六位教師兼任行政職務人員(主任二位、組長四位)、三位班級導師、三位專任教師、職工人員三位(工友一位、幹事一位、專任組長一位)，透過質性研究資料蒐集與進行半結構式訪談，以探討國民中學教職員工透過參與休閒運動的方式，強化與累積個人正向心理資本之成長歷程，研究內容包括瞭解學校教職員工參與休閒運動的動機、瞭解學校教職員工參與休閒運動的實踐過程、瞭解學校教職員工以休閒運動累積正向心理資本的成長經驗。希望研究結果可作為國民中學辦理或規劃教職員工休閒運動時的參考模式，促進學校教職員工身心健康。

##### (三) 研究結果

根據整理分析訪談逐字稿、訪談紀錄等所獲致之研究結論有：一、學校教職員工休閒運動之動機多元；二、學校教職員工在休閒運動過程中，以符合其個人興趣和身體健康前提為主要考量；三、透過參與休閒運動是學校教職員工達成自我效能(self-efficacy)、擁有樂觀主義(optimism)、內心充滿希望(hope)、恢復鬥志之復原力(resilience)之重要歷程。最後研究者並最後根據研究結論提出相關建議，以供教育相關單位及未來研究者參考。

關鍵詞：休閒運動、正向心理資本、自我效能、復原力

## 十二年國民基本教育對高雄市國中學生生活適應與

### 幸福感關係之研究

王慧君

高雄市鳳翔國中主任

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

本研究旨在探討十二年國民基本教育於 103 年正式上路後，對高雄市國民中學學生學校生活適應與其幸福感之現況、兩者的關係以及十二年國教實施前後是否對兩者有其影響。以作為未來行政、教師在推動十二年國民基本教育時的參考，並以此提供給未來國三家長的一種參考。

##### (二) 研究方法

為達研究目的，研究對象為高雄市國民中學學生，以分層隨機取樣之方式，共獲得有效問卷 548 份。兼採文獻分析與問卷調查法，以自編之「國民中學學校生活適應與學生幸福感關係之調查問卷」作為資料蒐集的工具，進行調查研究。並將蒐集之資料，調查結果以採取描述性統計(descriptive statistics)、t 考驗(t-test)、單因子變異數分析(one-way ANOVA)、Pearson 積差相關(Pearson product-moment Correlation)、Scheffe 法事後比較、以及多元逐步迴歸分析等統計方法，進行資料分析，以獲取研究結果。

##### (三) 研究結果

經統計分析結果，獲得之研究結論如下：

- 一、高雄市國民中學學生學校生活適應情況普遍良好。
- 二、最能夠影響高雄市國民中學學生適應學校生活的原因是自己與同學相處的情況十二年國教的實施非影響的重要因素。
- 三、高雄市國民中學學生幸福感感受情況普遍良好，尤其最能從人際相處感受到幸福感。
- 四、最能讓高雄市國民中學學生感受到幸福快樂的事情是家人對自己的疼愛。
- 五、男學生在學校生活適應的情況及學生幸福感的感受高於女學生。
- 六、高雄市國民中學學生的學校生活適應與學生幸福感之間會產生明顯的影響。
- 七、高雄市國民中學學生學校生活適應的同儕互動部分對學生幸福感感受影響最大。

八、家長介入學生志願選填及升學方向影響對學生幸福感感受影響有很大的影響。

九、十二年國民基本教育對學生學校生活適應與學生幸福感並未產生明顯的影響。

最後根據研究結論提出相關建議，以供教育相關單位、教育工作者以及未來研究者參考。

關鍵字：學校生活適應、幸福感、國民中學、十二年國民基本教育

022

## **A conservation of resources perspective on perception of stigma from supervision and subordinates' reactions: A moderated mediation analysis.**

陳逸羣

銘傳大學諮商與工商心理學  
所工商組

### **摘要**

#### **(一) 研究之背景與目的**

Following the conservation of resources (COR) theory, this study has three objectives. First, to examine the mediated role of emotional exhaustion on the relationships with perception of stigma from supervision and work engagement, turnover intention respectively. Second, to explore the moderated role of colleagues support on the relationships between perception of stigma from supervision and emotional exhaustion. Finally, we present a moderated mediation model that demonstrates how colleagues support can weaken the mediating effect of employees' emotional exhaustion.

#### **(二) 研究方法**

The study uses data collected from a survey of 250 full-time employees graduated from private university in Taiwan over second time periods.

#### **(三) 研究結果**

Results indicated that emotional exhaustion mediating on the relationship between perception of stigma from supervision and work engagement, turnover intention respectively. Finally, colleagues support moderates the effect of perception of stigma from supervision on emotional exhaustion such that the effect is stronger when colleagues support is lower. The moderating effect of colleagues support more effectively than meaning of work on the relationships between perception of stigma from supervision and work engagement. The moderating effect of colleagues support more effectively than meaning of work on the relationships between emotional exhaustion on the relationship between perception of stigma from supervision and turnover intention.

023

**Citizenship or political behavior related to perception of stigma from supervision: a moderated mediation analysis**

Po T. Yen

Department of Counseling and Industrial-Organizational  
Psychology, Ming Chuan University, Taiwan, ROC

**Abstract**

**(一) Purpose**

In the present research, we studied how perception of stigma from supervision is related to employee's injustice and behaviors. As well as how colleague support is related to employee's mental and behaviors. Following the conservation of resource (COR) theory based we developed three hypotheses pertinent to this relationship, including the mediating role of injustice and the moderating effect of colleague support.

**(二) Method**

We tested our hypotheses using data from sample of at least one year full-time employees graduated from private university in Taiwan over second time periods. The study uses data collected from a survey of 250 employees graduated from private university.

**(三) Results**

The results showed that injustice mediated the relationship between perception of stigma from supervision and organizational citizenship behavior (OCB). Moreover, the results showed that injustice mediated the relationship between perception of stigma from supervision and organizational politics behavior (OPB). Finally, the results from the moderation analysis showed that colleague support moderated the influence of injustice on OCB and OPB. That the results from the moderated mediation analysis revealed that this mediation of injustice was moderated by colleague support such that at the stronger level of colleague support, the mediation effect of injustice became lower. Several limitations, directions for future research, and implications of environmental management in practice are discussed finally.

## 主管不當督導、負面情感與員工負面口碑行為

### 之相關性研究:知覺主管權力的調節效果

吳周峰  
銘傳大學諮商與工商心理學  
系研究生

鄭夙珍 許金田  
銘傳大學諮商與工商心理學  
系副教授

#### 摘要

##### (一) 研究之背景與目的

本研究主要以資源保存理論作為基礎，並從負向領導的方向著手，探討員工遭到主管的不當督導後所產生的負面口碑行為的相關性，因此本研究有以下三個目的：

- 一、探討主管的不當督導對員工負面口碑行為的影響
- 二、探究負面情感對主管的不當督導與員工負面口碑間關係的中介效果
- 三、解析知覺主管權力對負面情感與員工負面口碑行為間關係的調節效果

##### (二) 研究方法

本研究以問卷調查法針對各產業不限類別且有直屬主管的員工作為對象，共獲 247 份有效樣本。

##### (三) 研究結果

(1) 主管的不當督導與員工的負面口碑行為具有正向關聯性 (2) 主管不當督導與負面情感具有正向關聯性 (3) 負面情感對主管不當督導與員工負面口碑行為間具有中介效果 (4) 知覺主管權力對負面情感與員工負面口碑行為間具有弱化調節作用。

關鍵詞：主管的不當督導、負面情感、員工負面口碑行為、知覺主管權力



## 七分鐘護一生：運動紓解壓力實證研究

張又文 朱春林  
銘傳大學諮商與工商心理學  
系

### 摘要

#### (一) 研究之背景與目的

科技數位時代工作時間愈來愈長、生活步調愈來愈快、工作負荷愈來愈大，伴隨而來的生活壓力也跟著水漲船高。生活壓力不只嚴重威脅人們的身心健康，還會引發不可預期的社會問題。衛生福利部國民健康署不斷宣導每週運動五天、每次運動三十分鐘、運動心跳達 110 下的有氧運動以增進身心健康；但對忙碌的現代人來說要能持續執行不免有些不切實際。

網路盛行七分鐘高強度循環訓練 (high intensity circuit training, HICT) 成了另一個選擇，只需七分鐘就能達到慢跑三十分鐘的效果，所需器材只需要一張椅子，隨時可以執行，由 12 組包含重量、有氧和伸展的動做組合而成，分別是開合跳、無影凳、掌上壓、仰臥起坐、踏凳、蹲伏、三頭肌撐體、撐體、原地提膝踏步、弓步、掌上壓後轉身、側身撐體。

不過此運動模式 (protocol) 未見實證研究支持其宣稱的效果，因此本研究的目的即在探就 HICT 對減輕壓力的效果。

#### (二) 研究方法

本研究招募無運動習慣之志願受試者 20 名，採單盲隨機分派為實驗與控制兩組，以 HICT 為自變項，壓力指數為依變項。實驗組進行每週三次，每次七分鐘 HICT，持續兩週，由研究者帶領。控制組同樣進行每週三次，每次於教室內觀看七分鐘的圓周率教學影片，持續兩週，亦由研究者帶領。實驗介入前後所有受試者均接受生活壓力量表測量，以相依樣本  $t$  檢定驗證假說。

#### (三) 研究結果

研究結果顯示實驗組在兩週後的生活壓力指數顯著低於接受介入前 ( $t = 3.144, p = .014$ )，而控制組在兩週後的生活壓力指數與接受介入前無顯著差異 ( $t = -1.724, p = .119$ )，顯示 HICT 可以有效降低生活壓力。

## **Worker slaver and Management Problem**

### **勞工與管理問題**

Ching-Liang Su 蘇慶良

Department of Industrial Engineering and Technology  
Management Da Yeh University

#### **Abstract**

This study mentions work slaver in India. In the world, there are so many different kinds of work slaver. They might be the farm or factory. Although they are in different working fields or areas, they follow the same pattern. The pattern is the landlord lends loan to a family and subsequently the landlord wants the family to work to pay the loan back. In this study, the brick manufacturing company lend the money to a family and the family needs to manufacture a certain amount of bricks daily to pay the money back. Since the interesting is so high, it is very difficult to pay it back in a short time. Therefore, their whole life of this family needs to work for this brick company.

Keyword: Work slave, working disease, and poor cycle.

#### **1. Introduction.**

This study mentions work slaver in India. The brick manufacturing companies lend a loan to a family. Subsequently, the family needs work to pay back this loan. As the interesting is very high, the under age kids need to work to pay it. Moreover, a certain amount of bricks need to be manufactured daily. At the final estimation, they need to work for the whole lifetime to pay this loan. As the kids for a long time expose to the brick smoking, they catch the eye disease. Since the situation is so bad, finally the United Nation investigates this case. However, all the involved companies reject all of the charges.

#### **2. Work slaver**

The brick manufacturing company in India lends the money to worker and the interesting is high. The worker needs to sign a contract to work in the brick company to pay the interesting. Furthermore, in the contract the worker is designated to manufacture a certain amount of bricks daily. For paying the money back, the under age kids and the mother need to work daily. Therefore, work slaver is formed in this India society. Figure 2.1 shows the brick-making machine. Figure 2.2 show woman and kid workers. Figure 2.3 shows aged worker. Figure 2.4 shows woman working in the factory. Figure 2.5 shows another young worker.



**Figure 2.1: Brick making machine.**



**Figure 2.2: Kid and women worker.**



**Figure 2.3: Aged worker.**



**Figure 2.4: Woman worker.**



**Figure 2.5: Young worker.**

### **3. Eye disease from the brick smoking.**

As the aforementioned circumstance, the under age kids are forced to work. Furthermore, they work for a long hour. As the kids are susceptible to disease, they catch the eye disease. As protecting by the law, the under age kid should not allow to work in a company. This event seriously violates the law. Therefore, United Nation office invests this circumstance. However, all of the companies reject all of the accusation.

#### **References**

1. CNN news, official website
2. New York Times, official website
3. ABC news, official website
4. Google official website

027

## **Incubating Experiential Learning for Internalizing Personal and Organizational Characteristics for Employability in Higher Education**

Ruey-Fa LIN	Fan-Ting LION-DU	Kuan-Lin HUANG
MSc (Magna Cum Laude) MSW LLM PhD	Hsiang-Chun YANG	Shiao-shiang TANG
(Psychology, Nottingham) ACSW NAPO;	Cai-ying LIN	Laung-Hsaun CHANG
Associate Professor, Department of		Yi-Chu WU
Cooperative Economics; Consultant, Human	Research Assistant, Social Enterprise and	
Resources Division, Ministry of Labor	Economy (SEE) research group, FengChia	
		University

### **Abstract**

Employability has become a highly competitive marketability for graduates in the higher education agencies. For years, experiential education and training are being recognized as a fundamental and generic skills accumulated from different competencies such as knowledge, skills, attitudes, and others such as characteristics and qualifications. This study aimed to reveal the main and plausible intervention effects upon employability mediated and moderated by internalized latent intelligences such as emotional and cultural quotients as well as employability readiness. In accordance with the proposed soft skills and service learning programs popularized by different teaching excellence laureate universities, emotional and cultural quotients may help graduates' competitiveness in their workplaces in various prospective career developments for their own future happiness. Nonetheless, employability readiness could also play a pivotal role in accommodating their best practices in expanded ways of life as lifestyle. From the empirical study, data were collected from students taken the general education program and analyzing with hierarchical multiple regression for clarifying the comprehensive relationship amongst such experiential learning programs as soft skills and service learning, emotional and cultural quotients as well as employability readiness, and the predicted employability in a more complicated combination of capability measurement. The research findings clearly and significantly indicated the mediated effects upon the employability from different education and training impacts as organizational social responsibility for high education agencies.

**Keyword: experiential learning, employability, higher education**