

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

「男女大不同？」

—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與
工作績效之相關研究

“MEN ARE FROM MARS AND WOMEN ARE FROM VENUS?”

—FROM THE ASPECT OF GENDER ROLE, THE INTERRELATIONSHIPS
BETWEEN AQ, WORK PRESSURE, PERSONAL CHARACTERISTIC, AND
WORK PERFORMANCE WILL BE DISCUSSED

指導教授：沈昭吟 博士

ADVISOR : CHAO-YING SHEN Ph.D.

研究生：劉禮維

GRADUATE STUDENT : LI-WEI LIU

中 華 民 國 1 0 1 年 1 月

南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

「男女大不同？」—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、
人格特質與工作績效之相關研究

研究生：

劉禮維

經考試合格特此證明

口試委員：

黃國忠

何嘉惠

沈昭吟

指導教授：

沈昭吟

系主任：

莊錫昆

口試日期：中華民國 100 年 6 月 28 日

準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生劉禮維君在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：劉禮維君已修滿36學分，其中必修科目：

數量方法、市場分析、統計分析、決策專題、經營專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：劉禮維君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：「男女大不同?」—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與工作績效之相關研究

(2)學術期刊：

本人認為劉禮維君已完成南華大學企業管理系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：「男女大不同?」—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與工作績效之相關研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：沈昭吟簽章

中華民國100年6月8日

誌 謝

時光匆匆，轉眼間，兩年的碩士生涯隨著口考的結束已經逐漸邁入尾聲。兩年的碩士生涯中，有歡笑也有淚水，有辛酸也有感動，這些經驗除了讓我碩士生涯多姿多彩，更讓滿載而歸，找到理論與實務間的平衡點。能夠順利完成碩士學位，要感謝的人有很多，首先要感謝我的指導教授沈昭吟博士以及企管范老師、紀老師、莊老師、郭老師與袁老師平時的諄諄教誨，每當論文遇到瓶頸時，都能撥空與我討論找出最適當的處理方式。另外也要感謝口試委員何嘉惠博士與黃國忠博士在口試時給予的寶貴建議與修改方針，讓我所完的論文能夠更趨於完整與完善。

接下來要感謝研究室一同打拼的夥伴建宏、昱宏、允琮、舒怡、品正、依齡、孟龍，在你們身上我學到很多，除了做研究的態度之外，更體悟了很多做人處事的道理，也很感謝你們的意氣相挺，陪我在研究室渡過許多個艱辛的夜晚。還有要感謝欣哲、昆霖、家真、浩瀚、大川等學弟妹，總是很能貼心的替研究室的大家買晚餐或是帶來熱騰騰的宵夜，讓我能夠繼續挑燈夜戰，完成論文。

最後，我要感謝在總是身後支持我的女友，每當我在學術上或是生活上遇到了困難，她總是能替我分勞解憂，給我鼓勵，讓我平靜的度過挫折。因此，我要祝福大家都能平安、幸福又快樂。

劉禮維 謹致於

南華大學企業管理系管理科學碩士班

民國 100 年 6 月

南華大學企業管理系管理科學碩士班

九十九學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：「男女大不同？」—以性別角色討論逆境商數、工作壓力、人格特質與工作績效之相關研究

研究生：劉禮維

指導教授：沈昭吟 博士

論文摘要內容：

全球金融海嘯之後，台灣企業也面臨了前所未見的困境，面對逆境的能力與抗壓性逐漸受到重視，企業主紛紛設法提升員工面對壓力的能力，以期在競爭激烈的產業環境中強化組織的競爭優勢。本研究以台灣上班族群做為研究對象，以便利抽樣發出 1000 份問卷，回收 307 份，有效回收率為 30.7%，利用變異數分析以及結構方程模式進行分析，旨在探討不同性別角色上班族群之人格特質、逆境商數與工作壓力對工作績效的影響效果，希冀能夠提供企業主選才育才的方向，創造企業的競爭力。

本研究驗證結果顯示理論模型可獲得支持，進而分析各構念間的影響關係結果如下：(1) 不同的性別角色的人格特質存在顯著的差異；(2) 不同的性別角色的逆境商數存在顯著的差異；(3) 不同的性別角色的工作壓力存在顯著的差異；(4) 不同的性別角色的工作績效存在顯著的差異；(5) 人格特質對逆境商數有顯著正向影響；(6) 逆境商數對工作壓力沒有顯著負向影響；(7) 人格特質對工作績效有顯著正向影響；(8) 逆境商數對工作績效有顯著正向影響；(9) 工作壓力對工作績效有顯著負向影響；(10) 逆境商數對於人格特質與工作績效具有中介效果。

關鍵詞：性別角色、人格特質、逆境商數、工作壓力、工作績效

Title of Thesis: “Men are from Mars and Women are from Venus? ” -From the Aspect of Gender Role, the Interrelationships between AQ, Work Pressure, Personal Characteristic, and Work Performance will be Discussed.

Department : Master Program in Management Sciences, Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2011 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Li-Wei Liu Advisor : Chao-Ying Shen Ph.D.

Abstract

After the global financial crisis, Taiwanese enterprises also encounter difficulties that they have never met before and the capability of dealing with adversity and resisting pressure is gradually being valued. Entrepreneurs respectively try to better the employees' ability to handle pressure, hoping to intensify the organization's competing advantages among the competitive industrial environment. This study take the office workers in Taiwan as research objects in order to distribute 1000 questionnaires, 307 of which are retrieved and the valid ratio is 30.7%. This study applies Analysis of Variance and SEM to conduct analysis with a purpose to discuss the differences. This study mainly discusses about the interrelationship between personality trait, adversity quotient, work stress and work performance among different gender roles. This study hopes to provide entrepreneurs a direction of recruiting and training their employees and to create the enterprise's competitive power.

The result of the research verifies that the theoretical model has its support and further analyze the influences and interactions between every aspects: (1) different gender roles have significant differences on personality traits; (2) different gender roles have significant differences on adversity quotient; (3) different gender roles have significant differences on work stress;

(4) different gender roles have significant differences on work performance; (5) personality trait has a positive influence on adversity quotient; (6) adversity quotient does not has a negative influence on work stress; (7) personality trait has a positive influence on work performance; (8) adversity quotient has a positive influence on work performance; (9) work stress has a negative influence on work performance; (10) personality trait has a significant influence on work performances via adversity quotient.

**Keywords: Gender Role, Personality Trait, Adversity Quotient(AQ),
Work Stress, Work Performance**

目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iv
表 目 錄.....	ix
圖 目 錄.....	xi
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	7
2.1 性別角色.....	7
2.1.1 性別角色的定義.....	7
2.1.2 性別角色的理論基礎.....	9
2.1.3 性別角色的相關研究.....	11
2.1.4 性別角色組成量表.....	13
2.1.5 小結.....	15
2.2 人格特質.....	15
2.2.1 人格特質的定義.....	15
2.2.2 人格特質的理論.....	17
2.2.3 人格特質的分類.....	18
2.2.4 小結.....	21

2.3 逆境商數.....	21
2.3.1 逆境商數的起源.....	23
2.3.2 逆境商數的理論.....	24
2.3.3 逆境商數的組成.....	27
2.3.4 逆境商數的相關研究.....	29
2.3.5 小結.....	29
2.4 工作壓力.....	31
2.4.1 工作壓力的定義.....	32
2.4.2 工作壓力的來源與影響.....	33
2.4.3 小結.....	35
2.5 工作績效.....	35
2.5.1 工作績效的定義.....	35
2.5.2 工作績效的衡量.....	36
2.5.3 小結.....	38
2.6 各構面間之關係.....	36
2.6.1 性別角色與人格特質.....	38
2.6.2 性別角色與逆境商數.....	38
2.6.3 性別角色與工作壓力.....	39
2.6.4 性別角色與工作績效.....	39
2.6.5 人格特質與逆境商數.....	37
2.6.6 逆境商數與工作壓力.....	38
2.6.7 人格特質與工作績效.....	38
2.6.8 逆境商數與工作績效.....	39
2.6.9 工作壓力與工作績效.....	39

2.6.10 中介效果.....	39
第三章 研究設計.....	42
3.1 研究變項概念性定義.....	42
3.2 研究變項操作型定義.....	43
3.2.1 性別角色.....	43
3.2.2 人格特質.....	44
3.2.3 逆境商數.....	44
3.2.4 工作壓力.....	44
3.2.5 工作績效.....	45
3.3 資料收集.....	47
3.4 研究方法.....	49
第四章 研究結果.....	49
4.1 信度分析.....	49
4.2 效度分析.....	50
4.3 研究變項變異數分析.....	52
4.3.1 性別角色與人格特質之單變量變異數分析.....	55
4.3.2 性別角色與逆境商數之多變量變異數分析.....	56
4.3.3 性別角色與工作壓力之多變量變異數分析.....	58
4.3.4 性別角色與工作績效之多變量變異數分析.....	58
4.4 相關分析.....	60
4.5 模式適配度分析.....	62
4.5.1 模式基本適配度指標.....	64
4.5.2 模式內在結構適配度.....	64
4.5.3 整體模式配適度指標.....	65

4.6 假設驗證.....	67
4.7 中介效果討論.....	68
第五章 結論與建議.....	69
5.1 結論.....	69
5.1.1 假設一：不同的性別角色的人格特質存在顯著的差異.....	70
5.1.2 假設二：不同的性別角色的逆境商數存在顯著的差異.....	70
5.1.3 假設三：不同的性別角色的工作壓力存在顯著的差異.....	71
5.1.4 假設四：不同的性別角色的工作績效存在顯著的差異.....	72
5.1.5 假設五：人格特質對逆境商數有顯著正向影響.....	72
5.1.6 假設六：逆境商數對工作壓力有顯著負向影響.....	72
5.1.7 假設七：人格特質對工作績效有顯著正向影響.....	73
5.1.8 假設八：逆境商數對工作績效有顯著正向影響.....	73
5.1.9 假設九：工作壓力對工作績效有顯著負向影響.....	73
5.1.10 假設十：逆境商數對於人格特質與工作績效有中介效果.....	74
5.1.11 小結.....	74
5.2 研究貢獻與管理意涵.....	74
5.2.1 人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效結構模式之建立.....	75
5.2.2 企業選才新指標.....	75
5.2.3 組織效能的提升.....	75
5.2.4 逆境商數的修練.....	76
5.3 研究限制與後續研究建議.....	76
5.3.1 研究限制.....	76
5.3.2 後續研究建議.....	77

參考文獻.....	78
一、中文部份.....	78
二、英文部份.....	83
附錄一 正式問卷.....	96
個人簡歷.....	105

表 目 錄

表 2.1	性別角色之相關定義	8
表 2.2	性別角色量表	14
表 2.3	人格特質之相關定義	16
表 2.4	性格理論之學派	17
表 2.5	五大人格特質之組成因素	19
表 2.6	人格特質類型整理表	20
表 2.7	國內逆境商數相關研究一覽表	29
表 3.1	研究變數概念性定義	42
表 3.2	本研究樣本特性	47
表 4.1	信度分析結果表	49
表 4.2	驗證性因素分析結果表	50
表 4.3	區別效度分析表	51
表 4.4	性別角色對人格特質之單變量變異數分析表	53
表 4.5	性別角色對人格特質變異數分析事後檢定表	54
表 4.6	性別角色對逆境商數之多變量變異數分析表	55
表 4.7	性別角色與逆境商數之單變量檢定表	55
表 4.8	性別角色對逆境商數變異數分析事後檢定表	56
表 4.9	性別角色對工作壓力之多變量變異數分析表	57
表 4.10	性別角色與工作壓力之單變量檢定表	57
表 4.11	性別角色對工作壓力變異數分析事後檢定表	58
表 4.12	性別角色對工作績效之多變量變異數分析表	59
表 4.13	性別角色與工作績效之單變量檢定表	59
表 4.14	性別角色對工作績效變異數分析事後檢定表	60

表 4.15 相關分析結果表	61
表 4.16 本研究 Y 變項之項目信度分析結果表(1).....	63
表 4.17 本研究 Y 變項之項目信度分析結果表(2).....	63
表 4.18 整體模式適配度分析表	65
表 4.19 結構化模型路徑係數彙整表.....	67
表 4.20 直接效果、間接效果與總效果整理表	68
表 5.1 研究假說與實證分析結果.....	69

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	6
圖 2.1 性別角色分類座標圖	14
圖 2.2 逆境商數之理論基礎	25
圖 2.3 正常逆境商數分佈圖	28
圖 2.5 研究架構圖.....	41
圖 4.1 整體路徑分析圖	66

第一章 緒論

因環境與時代的變遷，導致現今社會面臨的壓力與日俱增，但每人感受壓力的程度會因個人的心態、特質而有所改變，因此本研究欲探討人格特質、逆境商數、工作壓力、性別角色對工作績效之影響。首先，對本研究之背景進行說明；其次，再對促使本研究之動機提出解釋；再來，說明本研究欲達到之目的；再者，針對本研究之流程加以解釋；最後，則對本論文之結構進行說明。

1.1 研究背景

由於環境與時代的變遷，導致工作型態轉變，造成現今社會產生越來越多的變動及不確定性，因而使得員工工作壓力日益加劇。由於 2007 年美國次級房貸引發之金融海嘯，同時國際原油與原物料價格快速上漲造成市場需求減少，使得很多企業都面臨著前所未有的逆境(賀先蕙、李郁怡、單小懿，民 97；何旭如，民 97)。再加上台灣是個出口導向的國家，在此劇烈變動下造成國內企業獲利下滑、財務危機等窘境，企業為了快速縮減成本，故採取減薪、裁員、無薪假等方式來做為減少財務負擔的策略，卻使上班族收入縮減、失業率居高不下，社會新聞多數報導人們無法突破困境因而走上絕路。根據行政院勞委會勞工安全衛生研究所調查顯示，從 1994 年到 2004 年的十年間，國人感受到工作壓力大的比例有逐年升高之趨勢，在這樣的負面環境中，面對逆境的能力與抗壓性逐漸受到重視(林宏達、曠文琪，民 97；沈昭吟、鄭寶菱，民 99)。

除此之外，加班是各行各業普遍存在的現象，「上班打卡制、下班責任制」的工作形式已成為職場新文化，根據最新調查，台灣百分之七十

八的上班族被要求以責任制型態加班，超時工作成為普遍現象，這樣的情況讓台灣上班族處於高壓力的工作環境，工作壓力儼然已成為現代社會的副產品，同時也是影響現代人日常生活作息以及工作效率的重要因素，淺而易見其影響範圍之大。近年研究顯示其影響範圍有逐步擴大之跡象，據過去已完成的關於工作壓力的研究 (Roberts & Levenson, 2001; Brewear & McMahan, 2003; Norton, 2003; Rayle, 2006) 中可窺知一二。

相關研究均顯示，不論研究對象是諮商人員、老師或是警察，他們在工作上均面臨著各種的壓力，這些工作壓力都會使個人生活產生諸多的改變，甚至在心理產生職業倦怠 (Roberts & Levenson, 2001; Brewer & McMahan, 2003; Norton, 2003; Rayle, 2006)。若個人持續承擔著過重的工作壓力，將會進一步使個體產生各種生理心理的不適狀況 (Stanford & Salmon, 1993; Curtis, 2000)。工作壓力也會導致角色的模糊、缺乏自信、無力感、較低的自尊心、沮喪、工作動機低落、血壓與脈搏次數增加，且增加離職意圖等 (Neelamegam & Asraf, 2010)，故上班族群須具備較強的抗壓能力，才能適應工作上的壓力，進而提升工作績效達成組織目標。然而，工作壓力不必然全造成負向的影響，不同的個體面對相同的工作壓力時，所反應出的結果也不會相同。

心理學家 Allport (1961)認為所謂的人格是指人的整個心理系統成長及發展之動態組織，是由心理及身體共同作用而組成的一個單位，也是一種個體有別於他人思想與行為的持久特性，因此人格特質在人的一生中是穩定，且為重要的組成因素。各學者對「人格」一詞的定義亦不盡相同，但大多數學者(張春興，民 80；Lawrence, Daniel & Oliver, 2005)所講的人格意義皆提到人格具穩定性與持久性，Barch and Rosenstein (1992)指出，由於每一個人的人格特質不同，而對相同的環境感受亦有所不同，

因此不同人格特質的人在面對工作壓力時，對目標、決策的明確度以及所採行的策略行為積極性皆有所不同 (Tokar & Fischer, 1998)。

另一方面，「逆境商數」(Adversity Quotient；AQ)是測量人們如何回應所面臨的逆境，以及人們處理逆境與超越逆境的能力。透過逆境商數的測量可以預測人們面對工作逆境是否會堅持到底，發揮潛能，積極面對並超越期待。換句話說，逆境商數是能夠決定人們工作與生活的成敗與否，以及面對逆境時能否依然堅持不懈，或者被潰散淘汰的重要因素 (Stoltz, 1997；沈昭吟、張瑞真，民 98)。Stoltz (1997)的研究結果顯示，男女在回應逆境能力上有顯著的差異，女性面對逆境時較常自責，男性則較常把重點放在逆境的結果。沈昭吟、張瑞真(民 98)也驗證逆境商數在性別上有顯著的差異。

但事實上，在職場中我們稱呼一個人很“man”並不是依據他的生理性別，而是從其他非生物特徵來觀察，因此本研究使用性別角色來代替生理性別加以探討，期望能夠從不同的角度來解釋逆境商數與工作績效的關係。另外，許多工作績效的學者證實逆境商數對員工的工作績效存在顯著的正向影響(曲素娥，民 92；陳怡霏，民 93；朱仕平，民 94；趙梓琪，民 97)，因此對企業經營者而言，逆境商數是個可以當作選才，育才的決策指標。

1.2 研究動機

許多學者 (Cooper & Smith, 1985; Eckenrode, 1990)認為壓力是個人與環境之間的一種特殊關係，當環境要求超越個人能力即可利用的資源，並危急其心理的平衡與生活步調的和諧與完整性時，即為壓力。壓力對個體的影響會因個人背景及認知評估的差異個不同，Levin and Stokes

(1989)發現，即使是相同的工作，由不同的工作者來作時，由於工作者個別的人格特質會有所差異，因此會導致對於這項工作所產生的負面情感(Negative Affectivity)程度有所不同。由此可知，不同的人格特質乃是會直接且間接的影響員工的工作壓力與工作績效因素之一。

Eagly et al. (2000)指出，由於社會對男性與女性有不同的認定，故在職場上，男性會比女性展現較多的管理代理的男性角色(Agentic)行為，女性則會較男性展現更多的協同幫助的女性角色(Communal)行為，而此種不同的行為會影響員工在職場上的績效表現，因此不同的性別角色亦是影響工作績效的因素之一。

因此本研究以國內上班族之「性別角色」、「逆境商數」、「人格特質」、「工作壓力」與「工作績效」為研究之主題，從不同性別角色的角度切入，試圖瞭解人格特質與逆境商數對工作壓力與工作績效之影響，希望能夠探討影響工作績效的原因，本研究之研究動機，除了能釐清逆境商數、人格特質、工作壓力與工作績效的關係外，更希冀能為國內企業管理階級提出實質上之建議，有效降低員工工作壓力並提升工作效率，完成組織任務。

1.3 研究目的

綜合上述之研究背景與動機，本研究企圖探討影響國內企業上班族群之逆境商數與工作績效的因素，並進一步探討不同性別角色、人格特質、工作壓力、逆境商數對工作績效之影響關係，另外也試圖探討影響國內企業上班族群工作績效之因素。故本研究藉由問卷測量國內上班族之性別角色、人格特質、工作壓力、逆境商數與工作績效，藉以了解上班族面對逆境的回應能力與當個體面對壓力時會被壓力所折或是超越，

以及不同特質的上班族群在戰勝逆境並完成組織任務，創造優良的工作績效。依上所述，本研究欲探究之目的主要有以下三點，如下所示：

1. 探討不同的性別角色是否會對人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效造成差異。
2. 探究人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效間之交互影響效果。
3. 以線性結構方程(Structure Equation Model)探討人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效間之整體模式的影響效果。提供企業管理者建議與參考。

1.4 研究流程

本研究首先觀察台灣上班族群之工作型態，確立研究動機與目的，之後再進行相關文獻的蒐集與整理，並規劃建立出研究架構，同時透過文獻整理設計出相關問卷，經問卷發放調查後，以統計軟體進行資料統計分析得出研究結果，最後依據研究結果提出研究結論與管理意涵。本研究流程如圖 1.1 所示：

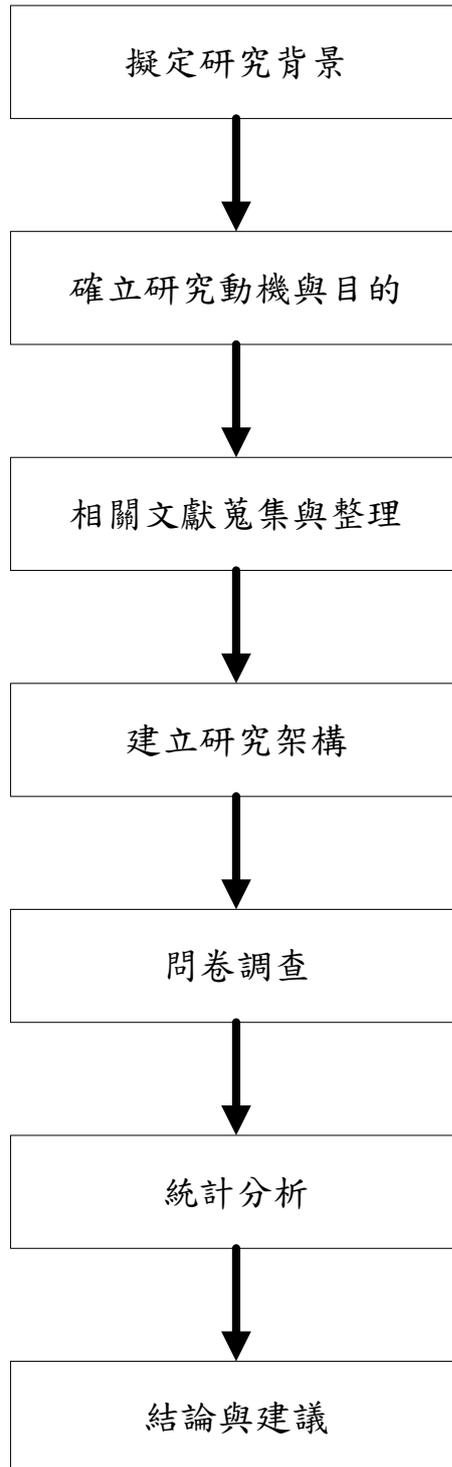


圖 1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章節將根據前述的研究動機與目的，針對「性別角色」、「人格特質」、「逆境商數」、「工作壓力」與「工作績效」五個變項進行相關理論的回顧與整理，釐清各項變數定義並找出變項間之關聯性，以建構本研究之理論基礎和假設。

2.1 性別角色

本節將先探討性別角色的定義與概念，接著探討性別角色的理論基礎，最後再探討性別角色的相關研究與組成。

2.1.1 性別角色的定義

性(Sex)是生物學上的詞彙，指身體細胞中第二十三對的性染色體，XX 為女性，XY 則為男性，因而形成不同的身體發展，所以一個人是男性或是女性，主要是因為他們的性器官與基因而定，因此「性」為形容染色體的形式(劉秀娟，民 89；Burr, 2002)。而性別(Gender)是性的社會顯著性，是心理學與文化上的詞彙，是個人對男性化女性化的主觀感受，也就是一種性別認同(Basow, 1992)。角色(Role)一詞是來自社會學的術語，是指佔據某一特定的社會位置所應具有的一種行為、責任與期望(楊宜德，民 91)。因此性別角色(Gender Role)的概念是「個人認為何為男女合適的角色或對兩性間行為期望的偏好」(Thornton & Freedman, 1979)。

性別角色的概念常常在兩性關係的相關文獻中被論及，許多學者對性別角色所下的定義也有所不同，Bem(1974)首先提出性別角色的概念，並把性別角色定義為個體認為自己是男性化或是女性化特質或行為的程

度。李美枝(民 70)是國內最早研究性別角色的學者，她把性別角色定義為社會用來區別男女差異的所有非生物特徵，例如：穿著、體態、言行、興趣、嗜好、工作、人格特質、家庭中的角色等(李美枝、鐘秋玉，民 85)。有關性別角色的定義，本研究整理如表 2.1：

表 2.1 性別角色之相關定義

學者	年份	定義
Bem	1974	個體認為自己是男性化或是女性化特質或行為的程度。
O'Neil	1981	個人在所處的特定社會及文化之下，個體會參照社會所預期之行為模式及自我所屬的認知，而表現出男性化與女性化特質類型。
李美枝	民 70	社會用來區別男女差異的所有非生物特徵。
李然堯	民 72	個體透過自我行為表現以明示他所歸性別的行為型態。
Lueptow	1984	社會文化下對男女不同地位與行為表現之期待。
張春興	民 83	在社會文化傳統中，可公認接受的兩性應有的行為模式。
柯淑敏	民 90	男女兩性在社會文化結構中所應具有之特殊權及義務，亦即是指在社會學上的差異。
Burr	2002	我們對於男性或女性行為舉止的期望，但角色是蘊含著彼此的相互關係與互動的成分。
羅瑞玉 等人	民 91	在某依社會文化傳統中，眾所公認男性或女性應有的行為，乃是經由行為組型來界定。
楊美貞	民 92	指某一社會文化，期許成員所表現適合男女兩性的行為模式，透過自我的男性化、女性化特質知覺，與社會期望符合程度。
王慶福 王郁茗	民 92	社會或文化期待人們表現適合於男性或女性的行為模式而社會環境常對男、女兩性有不同的期待。
李惠茹 唐文慧	民 93	社會對個人所期待的性別行為，或是理想化男女行為的標準。

學者	年份	定義
倪家珍	民 94	社會與文化期望人們發展出適合男性或女性的行為。
張佩琪	民 98	描述社會概念界定的男性或女性，且會受到社會化與性別角色期待的影響，隨著時間、空間以及文化上的不同，而對個體產生改變。

資料來源：本研究整理

綜合上述，本研究者根據本篇研究之需求及參考 Bem(1974)之研究，認為性別角色不僅是指個人認同的行為模式，更強調社會文化的認同與期望，意及性別角色是由社會文化所界定，認為有些行為表現只適合於男性，而有些行為表現只適合於女性，因此個體會藉著言行表現來明示自己是男性或女性。

2.1.2 性別角色的理論基礎

性別角色的發展是持續不間斷的，就性別角色的發展理論，專家學者們各有不同的觀點，其中有心理學取向，亦有社會學的取向，心理學取向主要有兩種理論，分別是心理分析論與認知發展論。社會學取向主要也有兩種理論，依序是社會學習論以及社會角色論，以下分別說明之：

心理分析論(Psychoanalytic)由 Sigmund(1933)提出，他認為男性天生具有弑父娶母的慾望和戀母情結，女性天生具有弑母嫁父的慾望和戀父情結(Sigmund, 1933)。因此心理分析論者認為性別角色的形成是對父母性別認同的間接結果，並認為性別認同對本身性別適應的正常程度及心理壓力調節有肯定性的影響(Basow, 1992)。

認知發展理論(Cognitive Development Theory)由 Piaget(1971)提出，他

認為兒童的認知發展是依照感官動作期、前操作期、具體操作期和形式操作期循序發展而來的，知識的本質源於操作(Operation)，思想及推理則是內化的操作能力，它們是由感官動作期的外在操作能力或動作智慧發展而來(Piaget & Garcia, 1974)。當兒童的發展在到達性別恆常階段後，會偏向吸收與性別相關的典範行為，並表現出符合其性別的行為，因此認知發展影響了性別角色的發展(陳金定，民 93)。

學習理論(Learning Theory)是由 Bandura(1968)提出。學習理論強調行為的產生是特殊環境下社會化的結果，換句話說，所有人類行為可說都是經由學習而來的，人們會透過直接的對待或是間接的觀察與模仿別人來學到他的角色(Bandura, 1978)。社會學習論基本上偏重(Social Learning Theory)「環境」對人類行為及道德規範建立的影響，認為人們的行為會受環境、個人對環境的認知及個人行為交互作用影響(李美枝，民 74；丁興祥、李美枝、陳皎眉，民 78；吳靜吉，民 78; Doherty et al., 1993；朱蘭慧，民 92)。

社會角色論(Social Role Theory)強調性別角色的形成，並非來單純的只有來自父母的影響或是個體自己對性別的分類，而是主要來自於社會與文化的影響。角色乃是對應於某個社會地位(Position)而被界定的一組行為，居於某社會地位的人通常能知曉社會對於該社會地位的角色期望，而表現合乎角色期望的行為(丁興祥、李美枝、陳皎眉，民 78；劉秀娟、林明寬，民 85；朱蘭慧，民 92)。

本研究參考 Bem(1981)所提出性別基模理論(Gender Schema Theory)，他認為「性別基模」是一種複雜的認知結構，個體透過社會文化中對不同性別的信念和期待，選擇性地注意、蒐集和記憶外界的訊息，並且加以分門別類，歸納出自我的性別角色行為與態度，形成自我的性別基模，

由於人們常只會注意到與其性別基模有關的訊息，並將與自己性別基模相符合的訊息加以解釋與記憶，忽略或是轉換與自己性別基模不一致的訊息，也就是性別角色(Shaffer, 2002)。

2.1.3 性別角色的相關研究

從 1980 年代至今，國內有不少學者投入性別角色之研究(李美枝，民 70；何英奇，民 70；洪淑敏，民 91；楊美貞，民 92；羅瑞玉、徐西森、連廷嘉，民 91)，對象涵蓋兒童、青少年及大學生，且得到豐碩之研究結果，茲分述如下：

李美枝(民 70)以國內大學生為調查對象，歸納出國內對男性化及女性化的性別角色認定標準，例如：男性化特質為冒險、獨立、大膽、主動等；女性化特質則為親切、文雅、輕聲細語、溫柔等。

羅瑞玉、徐西森與連廷嘉(民 91)研究青少年性別角色態度，發現學校類型、不同年齡與不同年級皆對性別角色有顯著差異，在學校類型，無論國中、高中、高職或五專彼此之間均有查異；而對女性青少年而言，性別角色態度是隨著年級而有所變化；研究結果也發現不同年齡的青少年在性別角色態度也有所差異。

洪淑敏(民 91)以 12 位國小二年級學童為研究對象，採個別訪談及焦點團體訪談蒐集資料，探討國小低年級學童的性別角色觀點，研究發現：(1)國小低年級學童並不認為性別角色僅僅屬於單一向度。(2)國小低年級學童的性別角色刻板印象方面：性格特質上，男性表現出率性堅強，女性則顯現出依附保守。(3)父母親偏頗的態度則會造成孩子對性別產生刻板印象。

范敏慧(民 91)以五位具有高程度性別刻板印象的五年級學生，採取小團體的方式進行互動式的讀書治療，研究結果發現：(1)國小學童具有

性別角色觀念。(2)不斷地提供認知衝突訊息，可以促進性別角色的改變。(3)當個人認同故事主角並且投入自己的情感時，性別角色的改變比較容易發生。(4)不同類型書籍的提供能促進個人了解性別角色的多樣化，增加個人對男、女生性別角色視野的寬廣性。(5)閱讀書籍的過程中，再透過團體的討論，比較能夠激發批判性的思考，促進社會壓力的覺察以及性別角色印象的改變。

楊振豐(民 93)採用準實驗研究法，並以彰化縣中正國小三個班級共 99 人為研究對象，以自編之「兒童性別刻板印象量表」為研究工具，再以兩個班級為實驗組，另一個班級為控制組，研究結果發現：(1)國小六年級學童的性別角色概念程度偏高。(2)國小六年級學童的性別角色印象會因性別不同而有顯著差異。(3)國小六年級學童的性別角色印象不因家庭狀況、居住地區、兄弟姐妹數、家庭社經地位的不同而有顯著差異。

另外，對於國內上班族群之性別角色，也有許多相關研究，張恒逕(民 93)發現人格特質類型與性別角色態度有關，並且直接影響工作生活品質的滿意度。林珍玫(民 92)表示高科技業女性主管性別特質傾向兩性化居多數，且以此特質的女性主管領導能力自我滿意度最佳。倪家珍(民 94)以女性為數較多職業的國小教師為例，研究女性之性別角色對於成就動機與工作滿意之關係，研究結果發現，在女性化的職業當中，具有兩性化傾向的員工，最能充分發揮其角色之特質，也最能適應現代社會。過去的研究者認為，性別的不同會造成員工成就動機與工作態度上的差異，但是經由實證研究發現，性別對於國小教師之成就動機與工作滿意度的關係，皆無顯著差異，反而是性別角色才造成國小教師之成就動機與工作滿意度顯著差異的重要因素(倪家珍，民 94)。

2.1.4 性別角色組成量表

早期在界定性別角色的認知上，常採取不是男性化就是女性化的極端劃分，但 Block(1973)首度提出兩性化的觀點，Connell (1995; 2002)也認為不能將女性特質與男子氣概認為是一種固定的本質，而 Bem (1981)則提到，若單純以固定的性別類型來解釋個體內在的認知狀態與外顯行為，會使人失去彈性，因此 Bem (1974; 1977)提出性別角色的雙因子理論，他認為一個人可以同時擁有男性化與女性化的特質，並據此建立出性別角色量表(Bem's Sex Role Inventory; BSRI) (Bem, 1981)。

性別角色量表最早是包含二十項男性化項目、二十項女性化項目以及中性項目二十項，使用 Likert 的七點量表，以 1 分(不存在)至 7 分(明顯具該特質)，將男性化與女性化的分數各自加總，為兩個正交的向度，根據 M(男性化項目)與 F(女性化項目)分數的組合，就可將受測者分於四類當中的一類。而李美枝(民 73)，發現因美國大學生與中國大學生之測驗結果有所差異，遂考量 BSRI 量表於台灣的適用性，依照 Bem(1981)之 BSRI 量表編制方法，自行編制適合台灣之性別角色問卷。

因此本研究參考李美枝(民 73)之性別角色量表，其量表內容如表 2.2 所示，並依據 Spence, Helmreich and Stapp (1975)提出以男性化與女性化特質的中位數做分界點，將性別角色區分為兩性化(男性化與女性化特質均高)、男性化(男性化特質高、女性化特質低)、女性化(男性化特質低、女性化特質高)、未分化(男性化、女性化特質均低)等四類，而此種性別角色的認定，亦為現今學界所接受(倪家珍，2005)。性別角色分類座標，如圖 2.1 所示：

表 2.2 性別角色量表

男性化項目：
膽大的、嚴肅的、深沉的、競爭的、善謀的、冒險的、主動的、剛強的、行動像領袖的、獨立的、幹練的、穩健的、豪放的、靠自己的、有領導才能的、自力更生的、好支配的、有主見的、個人主義的、有雄心的。
女性化項目：
文雅的、溫暖的、矜持的、愛美的、討人喜歡的、善感的、動人的、伶俐的、天真的、心細的、純情的、溫柔的、端莊的、整潔的、親切的、輕聲細語的、慈善的、純潔的、富同情心的、愛小孩的。

資料來源：李美枝(民 73)

此量表之結果分類的判別方法為，首先求得男、女受測者在男性化項目經排序後中位數(Mmd)與女性化項目經排序後之中位數(Fmd)，其受測者的性別角色類型歸屬之方法為：

1. 個人之男、女性化分數個別大於 Mmd 及 Fmd 歸屬為兩性化。
2. 若男性化分數高於 Mmd，女性化分數低於 Fmd 則為男性化。
3. 若男性化分數低於 Mmd，女性化分數高於 Fmd 則為女性化。
4. 若男性化分數低於 Mmd，女性化分數低於 Fmd 則為未分化。

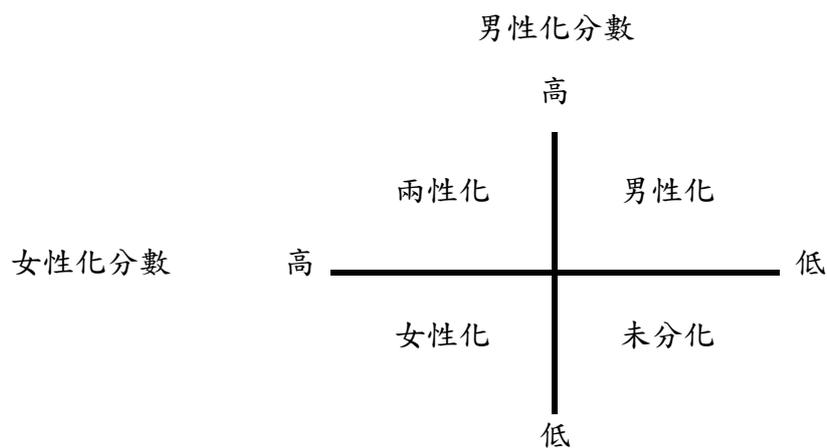


圖 2.1 性別角色分類座標圖

資料來源：D.R. Shaffer (2002)

2.1.5 小結

依據上述文獻所顯示，性別角色是個體經過社會化的過程所型塑出的一種人格特質的表現，並受到社會化與性別角色期待的影響，而測量方式是以男性特質與女性特質來製作的量表，可分出四種性別角色的類型：兩性化、男性化、女性化以及未分化。

2.2 人格特質

本節將先探討人格特質的定義與概念，接著探討人格特質的理論基礎，最後再探討人格特質的分類與組成。

2.2.1 人格特質的定義

人格(Personality)是指個人特徵、屬性和特性的總和，可以判定個人與他人之間具有共同性與差異性的一種恆久傾向(Guilford, 1959; Silver & Day, 1989)。簡而言之，人格即指個人特徵的獨特組成，其決定了人與環境的互動模式。Allport (1961)認為人格是位於個體心理系統的動態組合，決定個人「適應外在環境」與「思想與行為」的獨特型式。因此個體的行為，反映出其獨特的人格特徵(Personality Characteristics)，當這些特徵若持續出現在不同的情境中，則稱為人格特質(Personality Traits) (McCrae & Costa, 1991)。人格特質在心理學上有兩種意涵，一種是指個人在各種不同場合，表現出相當一致性的行為特質；另一種則是指每個人有自己獨特的性格特質，不同的人即使在相同情境下的行為表現，也會有個別的差異(李再長、李俊杰、曾雅芬，民94)。

有關「人格特質」之定義，至今仍是繁多且分歧的。在各家眾說紛紜的說法中，唯一共通之處是，「人格」代表個人對於外在環境刺激的一種一致性反應。本研究將國內、外學者對於「人格特質」之定義，整理

如表 2.3：

表 2.3 人格特質之相關定義

學者	年份	定義
Allport	1937	位於個體人格心理系統之內的動態組織，是決定個人「適應外在環境」的獨特型式。
Guilford	1959	是指個人得以與其他人相異的一種具有持久性與特殊性之特質。
Allport	1961	位於個體心理系統之內的動態組織，是決定個人「思想與行為」的獨特型式。
Robbins	1982	是指個人用來以區別個人與他人心理特質差異之綜合體。
張潤書	民 74	是指由不會很快改變、可預期短期行為模式的人類特徵所組成。
Silverman & Day	1989	可以判定個人與他人之間具有共同性與差異性的一種恆久傾向。
張春興	民 80	個人在對人、對己、對事物乃至於對整個環境適應時，所顯示的獨特個性，此獨特個性係由個人在遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成。
楊國樞	民 82	個體與環境交互作用的過程中，所形成的一種持久性特質。
Pervin	1993	個人對情境做反應時，所表現出的結構性質與動態性質，亦指「人格」代表一種使個人有別於他人的持久特性。
盧盛忠	民 86	一組相對穩定的特徵，這些特徵決定特定個人在各種不同情況下的行為表現。
Gareth & Charles	2000	包含管理者在內，所有的組織成員均具影響自我思考、感覺和行為的長期表現。
蔡欣嵐	民 90	人與人之間具有共同性與差異性的一種恆久傾向。
李再長等人	民 94	個人特徵的獨特組成，決定人與環境的互動模式。
陳美伶	民 94	個人長久以來持續性的行為特徵，不輕易受其他條件或原因所改變
陳慧芳	民 97	個人心理特徵的組合，會影響個人與他人的互動。
柳立偉等人	民 99	包含個人的行為、持久性及多種特質的意義存在。

資料來源：本研究整理

綜合上述，本研究根據研究所需，參考陳慧芳(民 97)之研究，認為人格特質不僅是指個人心理特徵的組合，是不會輕易受其他條件或原因所改變，且會影響個人與他人的互動，也是一個可以判定個人與他人之間具有共同性與差異性的一種恆久傾向。

2.2.2 人格特質的理論

對於人格的研究直到本世紀才產生系統化的理論。有關人格的理論大體而言可以區分為二類，第一類理論偏重於由個體的生理及行為上的特質進行分析，具有代表性的理論包括 Sheldon(1944)與 Jung(1933)的類型論、Allport(1961)、Cattell(1946)、Eysenck(1985) 代表的特質論(五大人格特質即屬於此類)。第二類理論則藉由個體行為的發展與改變的歷程來說明人格是後天的產物，包括 Rotter(1966)以及 Bandura(1978)的學習論與 Freud(1933)的精神分析論。本研究茲將各學派對人格特質之主要觀點整理如表 2.4：

表 2.4 性格理論之學派

理論派別	理論內容	代表學者
類型論	遺傳與生理是解釋人格差異的因素。	Jung(1933) Sheldon(1944)
特質論	特質是指廣泛、持久、相對穩定地用來推測和解釋人類行為的特點。	Cattell(1946) Allport(1961) Eysenck(1985)
學習論	性格是受環境因素影響，透過學習過程而逐漸形成。	Rotter(1966) Bandura(1978)
精神分析論	潛意識對行為類型間的差異有影響。	Freud(1933)

資料來源：本研究整理

類型論認為個體職業選擇是人格特質的延伸，由個人職業選擇的過程，可以反應出其人格與相關的特質類型(Holland, 1985)，特質論認為人格是由一系列的人格特質所組成，特質是建構人格的基本磚塊，具有影響人類外顯行為的作用(Pervin, 1993)，社會學習理論的觀點則認為，在社會情境中個體大多數的行為是經由觀察學習(Observational Learning)和模仿(Modeling)而習得的，意即個體透過觀察他人行為會形成新行為的觀念，並在以後用這種編碼資訊行動(Paul & Jas, 2005)。精神分析論認為可透過夢的解析、自由聯想技術、投射技術、催眠等等方法來了解驅動個體行為的潛在力量(Gerald, 2009)。

2.2.3 人格特質的分類

有關人格特質類型，各個學者均提出不同看法，其中學術研究中最常見的幾種分類，分別有內外控人格特質、五大人格特質、A/B 型人格特質以及 DSIC 型人格特質，分述如下：

Rotter(1966)根據社會學習理論提出內外控人格構面(Locus of Control)，認為人們對行為影響的原因看法可以區分成兩類，一種認為事件的結果是個人所能控制和瞭解的；一種則認為事件的結果是個人所不能控制和瞭解的。若個人認為事件的後果是由他自己的行為或較持久的特徵(如能力、屬性)所造成，可由個人加以控制或預測者，稱之為內在控制信念(Belief in Internal Control)，簡稱為內控。若個人認為增強事件的發生，不是由於其本身行為的後果，而是由於運氣、機會、命運所造成，或由權威的他人來決定；或個人認為周遭的環境太過於複雜，使其無法預測事件的後果，這樣則稱為外在信念(Belief in External Control)，簡稱為外控。整體而言，內外控傾向為一種人格特質，內外控傾向係指人們相信自己可以控制命運的程度，內控傾向者認為個人可以主導自己的命

運，而外控傾向者則認為個人的命運是操之在別人手中(陳惠芳，民 97)。

五大人格特質之因素係 Norman (1963)根據 Allport (1961)、Cattell (1946)及其他特質論者之早期研究，進行一項由同儕間相互評量的因素分析結果而發現，之後 Goldberg (1990)從新的變項列表中發現五大特質支持五因素模型，其中最廣為接受的是 McCrae & Costa (1986)使用的分類法，分別是：(1)親和性；(2)勤勉正直性；(3)外向性；(4)情緒敏感性；(5)開放的學習性。Schmit et al. (2000)列出五大人格特質構面元素列示如表 2.5：

表 2.5 五大人格特質之組成因素

五大人格特質構面	元素
親和性	體貼、同理心、互依性、思慮敏捷、開放性、信任。
勤勉正直性	注意細節、盡忠職守、責任感、專注工作。
外向性	適應力、競爭力、成就需求、成長需求、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力。
情緒敏感性	情緒控制、負面情感、樂觀、自信、壓力、容忍力。
開放的學習性	獨立、創造力、人際機伶、集中思考、洞察力。

資料來源：Mark J. Schmit, Jenifr A. Kihm, and Chetrobei(2000)

依據 Friedman and Rosenman(1974)提出 A/B 型人格特質，並將 A 型人格定義為一種行為與情緒的複雜體，從具有這種人格模式的人身上，可以看到一種長期不中止的奮鬥企圖，在最短時間內做到最大的成果，不達目的絕不中止。Carver and Glass(1978) 之研究中也指出，A 型人格者講話快、動作快、性子急、無耐心、時常遭遇時間的緊迫感及會為自己設定工作期限，強迫自己在期限內完成工作，B 型人格者的人格特質是 A 型人格者的相反面，B 型人格者在輕鬆中不會有罪惡感，不會經歷

長期慢性的時間緊迫感，目標導向且對於自己能完成的一切感到喜悅。

Jung(1971)提出 DISC 類型包括，D 型人(Dominance 支配)：運用自身力量戰勝較弱者，並克服環境障礙。此人具有決心、果斷、獨立、自信等特性。I 型人(Inducement 誘導)：善說服，具征服力，能贏得他人信任及推銷自我想法。具熱心、外向、開放、對人採取主動等特性。S 型人(Submission 服從)：面對超過自己所能承受的力量時，會主動降低應付力，以獲取強力刺激下的平衡。具安靜、和顏悅色、知足、有耐心等特性。C 型人(Compliance 遵循)：不希望有突然的改變，強調安全感。具謹慎、有條不紊、注意細節及事實等特性(Jung, 1971)。根據以上學者對人格特質之分類，本研究整理如表 2.6 所示：

表 2.6 人格特質類型整理表

類型	學者	內容
內外控人格特質	Rotter(1966)	內控人格：相信自身可以控制環境帶來的影響，故做事比較主動、自信、獨立較不受威權影響。
		外控人格：認為自我行為的好壞、獎賞是因為外在環境所為，故做事較被動、較相信命運、缺乏自信心。
五大人格特質	Schmit et.al (2000)	(1)親和性 (2)勤勉正直性 (3)外向性 (4)情緒敏感性 (5)開放的學習性。
A/B 型人格特質	Friedman & Roseman (1974)	A 型人格：兼具有行動及情緒，充滿企圖心，對於欲達成之目標通常不達目的決不終止。
		B 型人格：為 A 型人格的相反。A/B 型並非完全不同，意即 A 型人格可能有 B 型人格特質。

類型	學者	內容
DISC 人格特質	Jung (1971)	D 型人格：支配，能善用自身力量，克服環境中的障礙。
		I 型人格：誘導、善於說服、具征服力、有魅力、能贏得他人的信任。
		S 型人格：服從，負責、仔細、審慎的。
		C 型人格：遵循，堅決的、完美主義型。

資料來源：整理自陳錫堯(民 90)

本研究認為人格特質是指個人心理特徵的獨特組合，乃經由後天學習與社會化而來，另外根據又根據 Spector(1987)的研究，一個人工作行為的變異，有 5%到 25%可以由內外控人格變數解釋。因此本研究參考 Rotter(1966)與 Bandura(1978)的社會學習理論，以內外控人格來衡量人格特質。

2.2.4 小結

依據上述文獻所顯示，人格特質不僅是指個人心理特徵的組合，是不會輕易受其他條件或原因所改變，且會影響個人與他人的互動，由於是後天學習而來，因此參考 Rotter(1966)之內外控量表來測量個體之人格特質是趨向內控傾向或是外控傾向。

2.3 逆境商數

本節將先探討逆境商數的起源與概念，接著探討逆境商數的理論基礎，最後再探討逆境商數的分類與組成。

2.3.1 逆境商數的起源

逆境是指一種不幸或苦惱的狀態、生活的艱難困苦、生病或財產上

的不幸打擊等的災難事件。商數則是測量出的數據，因為是量化數值，因此可用來做為個體間客觀的比較。因此「逆境商數」的概念是指一個人面對逆境時產生的心理反應之數值(沈昭吟、鄭寶菱，民 99)

有關適應力、耐久力、樂觀主義、心理神經免疫學、神經心理學、神經人類學、內外控傾向、神經生物學、神經經濟學、歸因理論、自我效能、學習無助感和總體領域積極心理學的研究都證明了一個人的心態、能力、表現、精力、健康、創新力、快樂以及成功主要都是受到一個人如何回應逆境來決定(Hiroto & Seligman, 1975; Abramson, Seligman & Teasdale, 1978; Kobasa, 1979; Seligman, 1991; Peterson, Maier & Seligman, 1993; Reivich & Shatte, 2002; Aldwin & Gilman, 2004; Peterson & Seligman, 2004; Tugade, Frederickson & Barrett, 2004; Compton, 2005; Irwin & Vedhara, 2005; Ong, Bergeman, Bisconti & Wallace, 2006)。Stoltz(1997)整理了來這些來自眾多科學領域的文獻，提出了逆境商數(Adversity Quotient; AQ)的理論，用來了解人們承受逆境並戰勝逆境的能力。所謂逆境商數是測量人們回應逆境的標準，預測人們是否能克服逆境；亦可了解人們是否可以發揮潛能，達到目標，AQ 也可以預測出哪些人會半途而廢、哪些人又能夠為了目標堅持到底(Stoltz, 2000)。

2.3.2 逆境商數的理論

逆境商數(Adversity Quotient)是美國心理學家 Paul G. Stoltz(1997)以數十位頂尖學者與全球五百餘個調查結果為基礎，結合三種科學概念成為 AQ 的三重基石，分別為認知心理學、精神神經免疫學和神經生理學，歷經十九年研究和十年的應用發展而來，並且成功的印證人們生活與工作生涯的成功，絕大部分與 AQ 相關，因此 AQ 堪稱為劃時代研究。所謂的逆境商數指的就是在於測量人們回應逆境時所參考的指標，同時也

能夠預測到個體是否具備有面對以及超越逆境的能力，藉此來決定個人在生活或者工作等其他方面的成功與失敗，也就是當人們在遭受困境考驗的時候，能否堅持克服困難、發揮潛能的關鍵重要因素(Stoltz, 2000)。

在認知心理學方面，Mayer(1988)認為認知心理學是為了要了解人類行為，而對人們心智歷程與記憶結構所進行的一項科學分析。其目的在於期望一個人對於事件內在認知與獲取的知識能夠清晰且準確的描述，如此一來就會對人類行為有更加的了解與預測。認知心理學研究顯示，認為挫折是源於自己的人，往往會受到逆境折磨；而認為挫折是源自外在的原因，努力便能影響改變的人，則能夠繼續向前。對逆境的反應會影響個人的效率表現和成功 (Seligman, 1995)。Stoltz (1997)認為，個體能夠對絕望免疫時，也就是遇到挫折時能夠相信經由努力便能夠影響改變的人，則能夠繼續向前，不被沮喪打倒。Seligman et al. (2006) 更進一步提出習得無助修正理論，將習得無助與歸因理論相結合。所謂歸因，是指在有關成就的情境，個人對於自己或他人何以成功或何以失敗的解釋，也就是人們對事件結果給予的因果分析(Seligman et al., 2006)。

精神神經免疫學主要是研究神經訊號對於免疫系統(Immune System)與免疫反應(Immune Response)的重要性(Bartfai & Schultzberg, 1993)。醫學界已經證實人類情感的媒介直接影響身體健康，情緒和思想模式在身心健康上扮演重要角色。Bartrop et al.(1977)對喪偶與未喪偶人免疫抑制的比較研究，研究發現喪偶者的淋巴細胞分裂反應下降，Locke(1984)對一群哈佛大學生作壓力實驗，研究對逆境的反應及免疫力，研究發現個人回應逆境的態度會影響免疫功能的結構和效力，也說明了如何回應挫折和身心健康有直接關係。陳書梅(民 97)也表示，適度的情緒壓力，可以對個人的工作效率有所助益，但過度的負面情緒會容易導致身體免疫

力下降及產生心理疾病。

神經生理學可以解釋大腦如何形成習慣、思想、行為。習慣可以深深鑄在腦部的潛意識區(Stoltz, 1997)。從潛意識的習慣，如 AQ 是可以立即改變，並且進一步形成新的習慣，近而隨著時間強化。Marc (1988)證實，大腦是具有可塑性，只要花十分之一秒的時間便可以改變習慣。另外，他強調人們只要不斷重複同樣的思考模式或行為，這個活動就由意識化為無意識，移到腦部自動反應區，做的次數越多，這個行為就變得越自動、越下意識，所以習慣是可以立即改變且隨著時間日益增強。我們腦部擁有精密的生理結構，可以立即形成習慣，習慣可以被打斷並立即改變，如果經過刻意的改變，就可以捨棄，因此，透過學習正確地回應逆境的方式，仍有機會能夠改變，在我們的大腦內形成良好習慣來提升我們的逆境商數。

本研究根據上述論點與闡述加以彙整如下圖 2.2 所示，逆境商數之三大基石之敘述。

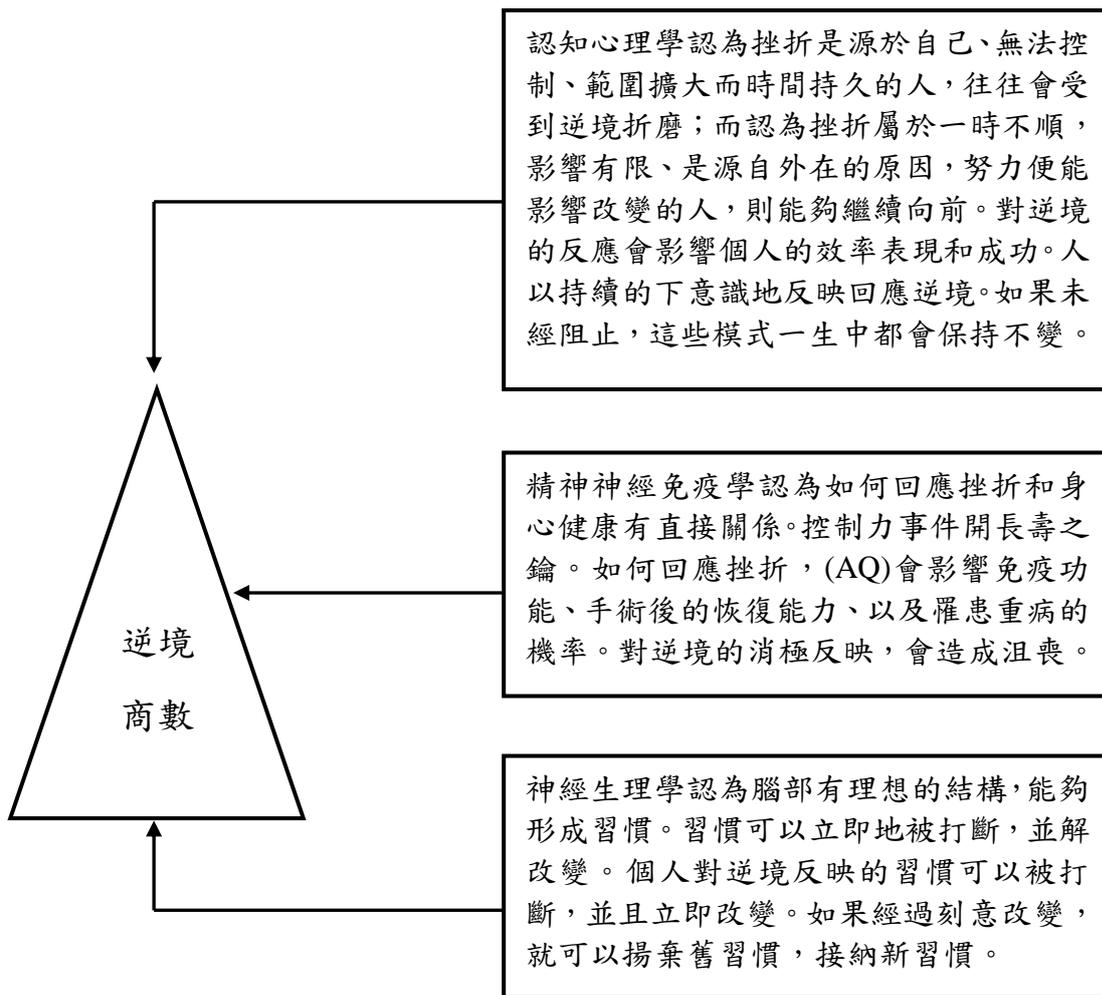


圖 2.2 逆境商數之理論基礎

資料來源：Paul G. Stoltz (1997)

因此可以得知，AQ 愈高的人，面對愈高的逆境，希望去改變結果的信念愈強，改變結果的能力愈強；相反的，AQ 愈低的人，愈不想去改變結果，這方面的能力也比相對較弱。

2.3.3 逆境商數的組成

為了測量個體的逆境商數，Stoltz(1997)發展了評量逆境反應的評估工具(Adversity Response Profile; ARP)。逆境商數的反應是由「CO₂RE」

四個核心組成，是 Stoltz(1997)結合了 Seligman(1995)等人習得無助修正理論和自我掌控力理論並加入責任歸屬的概念所構成。CO₂RE 決定了的 AQ 的分數，若進一步探討將可了解如何提升自己的 AQ 能力。各要素之說明如下：

C 代表控制能力(Control)，其意義在於強調個人的控制能力，將會直接影響我們是否回應挑戰當前的逆境，以及是否將會採取有意義的行動，一個缺乏控制能力的人，除了健康方面較差之外，在情緒方面也比較容易意志消沉，甚至會有個人暴力傾向的問題，因此控制能力包括(1)自覺能努力扭轉情勢的能力以及(2)掌控自己對逆境的反應能力(Catherine, 1997; Anonymous, 1999; Fitzgerald, 2000)。

O₂ 代表起因(Origin)和責任歸屬(Ownership)，其意義為：「逆境與挫折是由於什麼人或什麼事所引起的？」及「對於逆境與挫折的發生，我應該負多大責任？」。O₂ 的成績越高，可以顯示出個體懂得避免不必要的自責產生，也較容易看得清自己的責任歸屬。歸因決定個人的思想、感覺、意志與行動。Weiner(1986)說明了一個人成功或失敗的歸因來自起因、穩定性與控制感，起因是代表了對事情發生的解釋是屬於個體本身來是來自外在環境因素；穩定性是指一見事情發生的解釋是暫時性的還是持續性的；控制感表示個體對事情的掌握度，是可以掌握或是超乎個體本身可以控制的。因此起因與責任歸屬之中包含了(1)面對逆境原因與責難以及(2)勇於承擔逆境以及責任。

R 代表影響範圍(Reach)，其涵意是：「逆境與挫折對自己其他生活領域會有多大影響程度。」影響範圍主要是測量受試者在感受問題的界限以及影響的範圍有多大的狀況。通常個人若是把問題想得愈大，就愈容易產生無助、冷漠的反應；而若認為逆境影響的範圍愈小，就會覺得愈

容易應付，愈能解決障礙。影響範圍得分較高者，表示愈不會因挫折而影響生活，並會以輕鬆態度應對。因而影響範圍除了(1)界定逆境影響的層面之外也(2)決定了感受逆境的強度。

E 代表持續時間(Endurance)，代表為：「逆境與挫折的原因會持續多久？」。在持續時間上，問卷以個體面對逆境時的心態，運用相對的角度來看待痛苦程度以及面臨受挫時間的方式，來認定問題，倘若逆境發生在認為情況將會長遠持續下去的人身上，則此人將會以過去的類似體驗而對自己逐漸喪失信心，最終必然會汲取到慘痛的教訓；相反地，當個體抱持著逆境只是一時打擊的想法時，問題的持續才會真正有所限度，而支撐過來的人也會更加堅強，因此持續時間的組成包含了(1)逆境造成受挫的深度以及(2)面對逆境時間的心態。

AQ 反應量表(ARP)的研究發展是希望能夠藉由統一的標準來測量人們回應逆境、面對逆境與超越逆境的能力，經由後續許多學者的研究，並且透過全球來自不同年齡、種族、文化以及職業的人們的填寫，並運用了成千上萬筆資料分析過後，顯示出此一量表的確是具有極高可信程度的有效工具。Stoltz (1997) 整理了所訪問的 7,500 位受訪者(平均值為 114.5 分)，研究發現，正常情況下其實 AQ 較常分佈於平均值附近，屬於連續性的鐘型分配。如圖 2.3 所示：

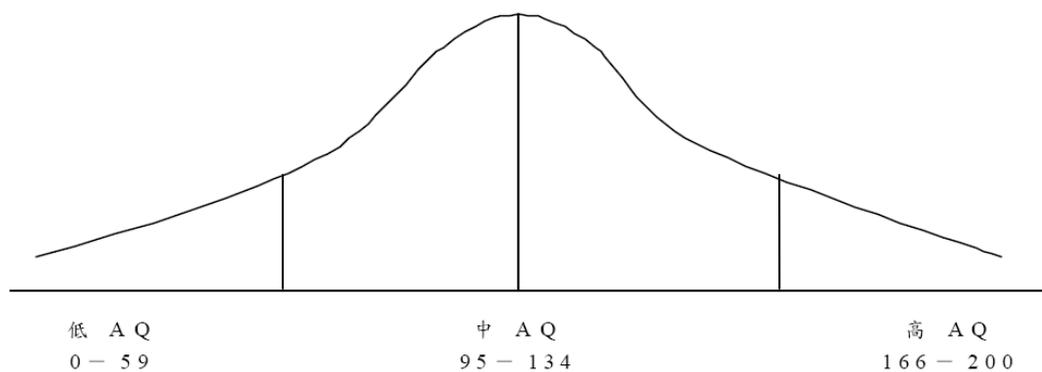


圖 2.3 正常逆境商數分佈圖

資料來源：Paul G. Stoltz(1997)

2.3.4 逆境商數的相關研究

個體能忍受挫折的打擊，保持自己身心平衡與個性完整，是適應能力強與心理壓力的顯著指標，許多成功的人他們也曾受到挫折的挑戰，但他們會將這些挫折轉化成前進的動力(楊翠萍，民 98)。然而，個體擁有的韌性程度會抑制挫折所帶來的壓力，當逆境出現在他們生活中時，會立刻思考如何緩和逆境帶來的影響(Goleman, 1998)

在學術上，國內關於逆境商數研究之文獻，大都屬於教育、醫療以及諮商輔導的領域，然而最近幾年，企業亦開始重視員工在職場上回應逆境之能力，將管理相關研究導入業界，希望能夠藉此提高員工對逆境之處理能力，來增加工作滿足的程度，並改善組織的營運績效；在服務業方面，林俊雄(民 90)在其研究之中發現，逆境商數愈高的工作夥伴對組織的認同投入程度愈高，而且抗壓力也比低逆境商數的夥伴強，尤其是在逆境商數中的控制能力構面上，發掘出其對於工作滿足具有顯著影響的結果，提供了連鎖加盟事業在尋找工作夥伴的方向上，能夠有一個清楚地參考依據。本研究整理自國內近五年之逆境商數相關研究，如表 2.7 所示：

表 2.7 國內逆境商數相關研究一覽表

作者	施測對象	AQ 相關研究結果
朱伯瑜 (民 95)	海峽兩岸 之工程師	1.海峽兩岸員工 AQ 無顯著差異。 2.大陸員工中的責任歸屬與工作滿意有相關。 3.台灣員工之控制能力與責任歸屬與工作滿意相關。
何昆展 (民 96)	台灣高科技產業之 基層員工	1.AQ 對人格特質、工作態度有顯著的正向影響。 2.AQ 對工作態度與員工創造力產生干擾作用。
張文菁 (民 96)	新聞 從業人員	1.專家評估 AQ 構面的重要性與實際施測不同，顯示構面的重要性與實際執行略有出入。 2.透過專家問卷及施測問卷，建構新聞從業人員衡量模式之逆境商數計算公式。
趙梓琪 (民 97)	壽險 業務人員	1.AQ 與業務績效存在正向關係。 2.AQ 會對情緒勞務產生顯著影響。
魏士琦 (民 97)	壽險 業務人員	1.不同人口屬性變項的 AQ 有顯著的差異。 2.社會支持與 AQ 有顯著正向影響。 3.AQ 在社會支持對工作投入之關係中有干擾效果
李曉青 (民 97)	國民小學 級任教師	1.教師的情緒智慧與 AQ 有中低度正相關。 2.不同 AQ 之教師在班級經營效能上有明顯差異。
張瑞真 (民 98)	南部署立 醫院醫療 從業人員	1.AQ 與工作滿足具有顯著相關。 2.AQ 對工作壓力及工作滿足呈現負相關。 3.AQ 與社會支持對工作滿足有顯著緩衝效果。 4.不同人口屬性變項的 AQ 有顯著的差異。 5.公職人員的 AQ 低於非公職人員。
鄭寶菱 (民 99)	南部 大學生	逆境商數與學習壓力、學習態度、宗教信仰皆有顯著相關且亦有影響效果
李聰杰 (民 99)	南部某大學 專任教師	大學教師之逆境商數對工作滿足具有正向影響。 大學教師之逆境商數對工作壓力具有負向影響。

資料來源：本研究整理

2.3.5 小結

依據上述文獻所顯示，樂觀看待逆境的人，自然會更積極進取、希望改變結果的信念強烈，改變結果的能力也就越強，而悲觀回應逆境的人，則比較被動，或根本放棄去嘗試，因此本研究以 AQ 反應量表之四個因素 CO₂RE 來測量個體之逆境商數。

2.4 工作壓力

緊張與忙碌是現代人的代名詞，在講求效率以及速度的社會當中，工作壓力的產生往往是無可避免的，因此本節將對工作壓力的定義、來源與影響來加以探討。

2.4.1 工作壓力的定義

壓力(Stress)的概念首先 Hans(1956)於生命科學中提出，他認為壓力是個人面對刺激時，為重新恢復正常狀況所做的反應，適度的壓力能使個體對刺激產生滿足感或挑戰性，當個體缺乏此種壓力時，便會喪失動機與創造力(Compas, Orosan & Grant, 1993)。因此，壓力係指當個體對於生活情境中的某些事物產生不適的反應，無法及時地調適因應，對其身心產生影響的一種經驗(田蘊祥，民 96；Adriaenssens et al., 2006)。

壓力的經驗會使人難以適應一般的環境，並可進而影響到工作(Selmer & Fenner, 2009)。因此，工作壓力是一種動態的過程，當個體評估和認知工作的需求與必須妥善處理的資源之間產生落差時，便會引發工作壓力(Marie, 2004)。工作壓力是現代社會的副產品，同時也是影響現代人日常生活作息以及工作效率的重要因素。從過去已完成的相關研究(Brewer & McMahan, 2003; Norton, 2003; Rayle, 2006; Roberts & Levenson, 2001)均顯示，不論研究對象是諮商人員、老師或是警察，他們均面臨著各種壓力，且使得個人生活產生諸多的改變，甚至心生職業倦怠之感(Brewer & McMahan, 2003)。

關於工作壓力的定義，大致上分為二個方向：環境導致個人身心失衡(Caplan et al., 1975)以及個人的能力和技巧無法與工作配合(葉桂珍、汪美香，民 92)。工作壓力導因於工作環境中的某些因素，對工作者產生一種脅迫性或不良的現象；是個體在面對具有威脅性的情境中，一時無

法消除威脅、脫離困境時的感受(Caplan & Jones, 1975)。經由以上文獻推導，本研究定義工作壓力為：個人的能力和技巧無法與工作配合，或工作上的環境因素，使個人經歷不舒適的感覺，導致身心失衡，產生緊張、不安、焦慮、厭惡、潛在傷害之反應。

2.4.2 工作壓力的來源與影響

壓力源是造成緊張或壓迫的環境因素，也就是產生緊張反應的先決條件，全球競爭形態不斷的改變，企業因購併、組織縮編或政策改變等因素，這些攸關工作保障與否的問題影響組織中各個層級的員工，所以工作不確定性已儼然成為一項相當突顯的工作壓力的來源(Cooper et al., 2001)。根據 Ivamceovich and Matteston (1980)認為，工作壓力的壓力源有三種，包含了個人方面、組織內壓力源與組織之外壓力源，個人方面有人格特質、內外控、成就動機、角色模糊、角色衝突、角色過度負荷、對人員的責任、事業發展壓力、工作過度負荷等；組織內壓力源有 1.組織特質與程式，包括：溝通情形、組織結構、制度合理性等，以及 2.工作的特質與情境，包括：實體工作環境及工作特質；組織外的壓力源則是包括家庭、遷居、個人財務、種族等生活中其他的壓力源(李浩綱，民 95)。而 Cartwright and Cooper (1997)認為壓力源分為工作本身、組織中的角色、工作上的關係、生涯發展、組織結構與氣候、非工作因素；Kreitner and Kinicki (2000)綜合學者論述將壓力源分為個人、團體、組織內、組織外等四個來源。

壓力也會造成各式各樣的後果，茲列舉如下：1.主觀上的後果：焦慮、疲勞、憂鬱、緊張、冷漠、挫折…等。2.行為上的後果：發生意外、使用藥物、過度抽煙喝酒…等。3.認知上的後果：無法下決策或集中注意力、健忘、對批評過度敏感…等。4.生理上的後果：心跳加速、血壓上升、血

糖升高…等。5.組織上的後果：高流動率、缺席率上升、不良的人際關係、低生產率…等(黃英忠，民 90)。

Robbins (1993)將壓力影響分為三種：(1)生理方面：壓力會導致心跳加速、呼吸急促、血壓升高、頭痛等。(2)心理方面：會緊張、焦慮、易怒、怠惰及工作不滿足。(3)行為方面：生產力改變、曠職、離職、坐立不安及睡眠不規律等。

Kreitner and Kinicki (2000)歸納學者意見，將工作壓力的影響分為四種：(1)心理/態度方面：包括工作滿意、組織承諾、工作參與、自尊、疲乏、情緒、沮喪等。(2)行為方面：如曠職、離職、意外事故、酗酒等現象。(3)認知方面：如決策不良、無法專心、忘東忘西等現象。(4)身體健康方面：如可能發生心血管疾病、免疫系統失調、骨骼肌肉系統、消化系統等問題。

由於行為表現存在著個別差異，而生理壓力與心理壓力所產生的徵兆及影響適用於所有個體，因此，本研究從生理壓力及心理壓力兩方面探討工作壓力。在生理上，當當面臨壓力時，生理上會出現心跳加快、血壓上升、血糖增加、血液凝結(Karasek et al., 1981; Karasek et al., 1988)、緊張性頭痛、肌肉疼痛、背部問題等短期的生理變化，若沒有適時處理壓力的問題，而使這些短期生理變化持續發生，則會引發嚴重的疾病，如：心臟病、心鳴、心臟疼痛、高血壓、膽固醇增加、心室肥大、偏頭痛、皮膚起疹、肚子痛等，嚴重者甚至會引發癌症(Schnall et al., 1990; Theorell et al., 1984)，而在心理上的影響主要出現在情緒方面有明顯的感受，會出現緊張、焦慮、情緒耗竭、沮喪、疲勞、怯懦退縮、無助感、防衛性想法與行為、紊亂的內心狀態、強烈緊繃的內在世界等等(Jex & Beehr, 1991; Scheck et al., 1995; Spielberger, 1972; Maslach & Leiter, 1997)。

2.4.3 小結

每個人在日常生活中都有壓力或緊張的經驗，尤其是現代高度都市化及科技化的社會，所面對的緊張或壓力已經可能造成一些心理態度、行為、身體健康等方面的副作用。過去的研究大都從生理壓力、心理壓力及行為表現(陳瑞麟、趙美齡，民 95)來呈現工作壓力，綜合學者研究，本研究以生理壓力與心理壓力來探討工作壓力。

2.5 工作績效

工作績效是企業管理者評估員工工作表現最直接的方式，因此本節將先從工作績效的定義開始探討，之後再了解工作績效的組成構面與相關研究。

2.5.1 工作績效的定義

績效(Performance)是指工作者對於其職務上的各項工作目標之達成程度，可用來衡量員工目前工作的表現情況(Brouthers, 2002)，由於績效乃指對於特定目標達成程度的一種衡量，因此在組織行為上，績效則是指效率、效能與效力三方面的整體表現(許博淵，民 94)。而員工績效是指工作中的個體或團體所表現的任務完成之質與量，亦即所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體或團體對目標貢獻程度加以衡量(Guthrie, 2001)。而工作績效(Job Performance)的概念是指個人作為一個組織成員，完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為(Campbell, 1990)，換句話說，也是指個體對工作貢獻之價值、工作之品質或數量，當員工個別之生產力高時，表示組織的整體經營績效隨之升高，績效表現為外界評價該企業的核心，因此組織績效牽引組織的發展與生存(謝慶鎰，民 92)。根據以上文獻推導，本研究定義工作績效是指

組織成員執行組織所交代之任務或工作之完成度與表現。

2.5.2 工作績效的衡量

由於行為績效是影響產出績效的關鍵，因此 Katz and Kahn (1978) 提出角色行為理論，將工作績效分為角色內行為與角色外行為兩種績效。角色內行為績效是指正式體制內所規範的活動及有助達成組織目標的行為之熟練度(Verbeke et al., 2004; Motowidlo & Van Sconer, 1994; Katz & Kahn, 1978)；組織通常會對員工的這些活動及行為進行績效評估，其結果可能直接與工作報酬、個人(或組織)目標的達成、及前程動向具有關聯(Katz & Kahn, 1978)。角色外行為是指員工主動執行超越其工作角色的要求，並對組織目標有貢獻的行為(Katz, 1964)。因此可知工作績效是個多構面的構念(如圖 2.4)，可概分為角色內績效及角色外績效(MacKenzie et al., 2001)。

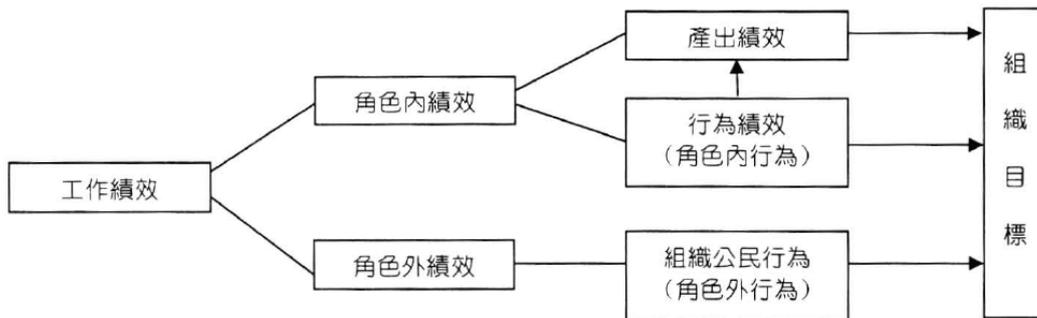


圖 2.4 工作績效構念圖

資料來源：MacKenzie, Podsakoff, and Rich (2001)

近年來，人力資源理論受到心理學研究的影響，工作績效的定義逐漸強調行為面的測量。Borman and Motowidlo (1993)延續 Katz and Kahn (1978)將工作行為分為角色內行為與角色外行為的模式，對工作績效採取

兩因素的區分模式：任務績效(Task Performance)與脈絡績效(Contextual Performance)，據此進行工作績效的測量。在國內的研究方面，余德成(民 85)研究品質管理人性面系統因素對工作績效之影響，開始採用 Borman and Motowidlo(1993)的分類模式。

根據 Borman and Motowidlo (1993)的定義，所謂任務績效是指工作者對組織技術核心有所貢獻，在份內工作範圍以內的活動所表現的熟練度表現，可透過個人直接執行技術性程序的完成度，或間接提供技術程序所需要的材料或服務予以衡量(余德成，民 85；連淑君、余德成，民 93)。至於脈絡績效，主要描述工作者對任務活動之外，而對組織效能有貢獻的其他活動(Borman & Motowidlo, 1993)。當個人面對組織技術核心的運作有關的一般性社會與心理環境時，根據自由心證方式所採取的合作與幫助別人、團隊、整個組織的行為或活動，都是脈絡績效的表現範圍。因此，脈絡績效的衡量包括自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱忱、與別人合作並幫助別人、以及在非正式場合自動贊同、支持與防衛組織目標的熱忱(余德成，民 85；連淑君、余德成，民 93)。

2.5.3 小結

本研究參考余德成(民 85)之工作績效量表，從任務績效與脈絡績效兩方面對工作績效進行評估，另一方面，由於績效評估本是一相當主觀之行為，不同的評估者常會產生不同的評估結果，唯有當自我評估才不易產生月暈效果，因此本研究採取自評方式讓員工了解自己的工作績效表現。

2.6 各構面間之關係

本節將介紹性別角色、人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效之間之關係。

2.6.1 性別角色與人格特質

性別角色是指個體經由男性化、女性化特質知覺發展出符合社會期望的行為模式(李美枝, 民 74), 因此不同性別角色對社會環境會有不同的認知與適應能力。由於內外控傾向是經由社會學習而來(陳惠芳, 民 97), 因此不同的性別角色對社會環境的體會也會有所差異, 因此本研究提出假設一:

H1: 不同性別角色的人格特質存在顯著的差異。

2.6.2 性別角色與逆境商數

過去學者對性別角色的探討, 大致上都發現男性具有工具性或支配性等特質, 例如, 具有領導能力、能分析與解決問題、較積極的語言表達等等; 女性則具有表達性或共享性的特質, 例如, 較仁慈溫順、關心支持別人等等(Madeline, 2001)。而逆境商數則是由 CO₂RE 四個構面組成(Stoltz, 1997), 本研究認根據上述學者認為, 男性化角色對於逆境的控制會比較積極, 也因為有較強的分析能力, 能夠釐清逆境的責任歸屬。而女性化角色則可藉由著表達自己的情感, 因此降低逆境對自己影響的範圍與持續時間。因此, 本研究提出假設二:

H2: 不同性別角色的逆境商數存在顯著的差異。

2.6.3 性別角色與工作壓力

Helgeson(1994)認為表達性取向的女性化角色有較多的正向關係與

社會資源，因此工作環境對其身體健康影響較低，但也有許多性別角色的實證研究指出具有工具性的男性化特質對個體的心理壓力有重要的影響(Kleinplatz et al., 1992; Stake, 2000)，整體而言，大部份的研究都呈現出兩性化的個體在工作壓力中是最健康的，而未分化者則是最低(陳淑絹，民 84，Thomas & Reznikoff, 1984; Wells, 1980; Del Rey & Sheppard, 1981; Shifren & Bauserman, 1996; Boan, 1999)，基於上述，本研究提出假設三：

H3：不同性別角色的工作壓力存在顯著的差異。

2.6.4 性別角色與工作績效

過去許多研究均指出，兩性化特質者會有較好的工作表現(Bem, 1974; Block, 1973)，而未分化特質的工作表現最差(Jones & Hansson, 1978; Erdwins & Ruth, 1980)，主要的原因是因為在一個複雜多變的社會，如果只執著於某一特定的性別角色，就會使其對於環境的反應受到限制，唯有具兩性化特質才能有較具彈性的行為，並且能隨著情境的需要，產生不同反應，因此在社會的適應能力較佳(Bem, 1974) 根據上述學者提出之文獻，本研究提出假設四：

H4：不同性別角色的工作績效存在顯著的差異。

2.6.5 人格特質與逆境商數

逆境商數中的控制構面代表自己本身認為自己對逆境與挫折有多大控制能力，其中最重要的關鍵在於「覺得」。知覺自我本身的控制能力是非常重要的，缺乏控制能力的人很容易就希望落空，行動也會停止，反之，擁有控制能力的人會抱持著積極的想法，相信人生可以改變，也會將逆境轉變為機會(Anonymous, 1999; Fitzgerald, 2000)。Robbins (1982)研究指出，個人自認命運可以自己控制者，稱之為「內控者」(Internal Control)，

而對於自己的命運抱持著聽天由命心態者，則稱之為「外控者」(External Control)。內控者會認為只要更多的努力，就可以有較好的成果表現，因此對於本身工作會抱持著較大的熱誠，且較熱衷於蒐集情報、容易受到激勵。Wolk and Bloom (1978)表示出，內控者遇到逆境時比較懂得應對，因此也較能超越逆境。根據上述，本研究提出假設五：

H5：人格特質對於逆境商數存在顯著的正向影響。

2.6.6 逆境商數與工作壓力

Stoltz (1997)的研究證實，人們用堅忍的態度面對困境時能採取各種彈性的方式回應，受折磨時間較少，身體免疫功能較佳；相反的，不能以堅忍態度回應挫折的人，則會因為逆境而變得軟弱，身體機能也會降低。Viktor (1962)認為，當發現逆境的意義時，可以讓自己減少痛苦的程度，因此釐清逆境所帶來的意義將會給予我們利益。所以我們應該增加自己應付逆境的技巧、了解有關逆境方面的成因與類別等知識，進而提高自我效能，如此一來就能夠提高本身面對未來壓力的能力。根據上述學者文獻，本研究提出假設六：

H6：逆境商數對工作壓力有顯著的負向影響。

2.6.7 人格特質與工作績效

Spector (1982)的研究結果發現，內控者對自己的能力比較有信心，比較願意在複雜的環境中搜尋資訊，績效表現會較佳。在工作環境中面臨困難時，內控傾向者會加倍努力以求成功，但外控傾向者則相信命運而不做額外的努力，因此內控者比外控者有較高的工作投入，工作滿意也較高，而有較高的工作績效(Spector, 1982; Judge & Bono, 2001; Meyer, et al., 2002)。根據上述文獻，本研究提出假設七：

H7：人格特質對於工作績效存在顯著的正向影響。

2.6.8 逆境商數與工作績效

Stoltz (1997)研究員工 AQ 與工作績效的結果顯示，員工的績效表現和他如何面對逆境有極大的關聯。高 AQ 員工的績效遠高於低 AQ 的員工。而過去國內也有很多逆境商數與工作績效的相關研究，許多學者皆證實逆境商數對員工的工作績效存在顯著的正向影響(曲素娥，民 92；陳怡霏，民 93；朱仕平，民 94；趙梓琪，民 97)。依據上述，本研究提出假設八：

H8：逆境商數對於工作績效存在顯著的正向影響。

2.6.9 工作壓力與工作績效

根據 Weiten (1998)表示，當個人遭受各種壓力之後，其反應約可分成三個向度，分別是情緒反應、生理反應與行為反應。在情緒反應方面，常見的現象有煩惱、生氣、焦慮、頹喪、悲傷；另外在行為反應方面，則容易產生諸如攻擊、放棄、自我放縱等現象。因此，若從 Weiten (1998)的理論來看，一旦個人在工作情境中面臨壓力後，將可能產生情緒上的耗竭、產生攻擊等較非理性的狀況，進而影響工作表現。依據上述，本研究提出假設九：

H9：工作壓力對於工作績效存在顯著的負向影響。

2.6.10 中介效果

除了上述的直接效果，本研究之概念性架構也存在中介效果，本研究推論，由於人格特質會影響個體的逆境商數，內控傾向的個體之逆境商數會較高，也能從容面對工作逆境，因而不論是在任務績效或是情境

績效上都會有較高的績效表現。另一方面，本研究推論逆境商數可以調節個體面臨壓力時所承受的不適感受，進而提升個體的工作表現。依據上述，本研究提出假設十與假設十一：

H10：逆境商數對於人格特質與工作績效具有中介效果。

H11：工作壓力對於逆境商數與工作績效具有中介效果。

綜合以上文獻與假設建立，確立本研究之概念性研究架構如圖 2.5 所示：



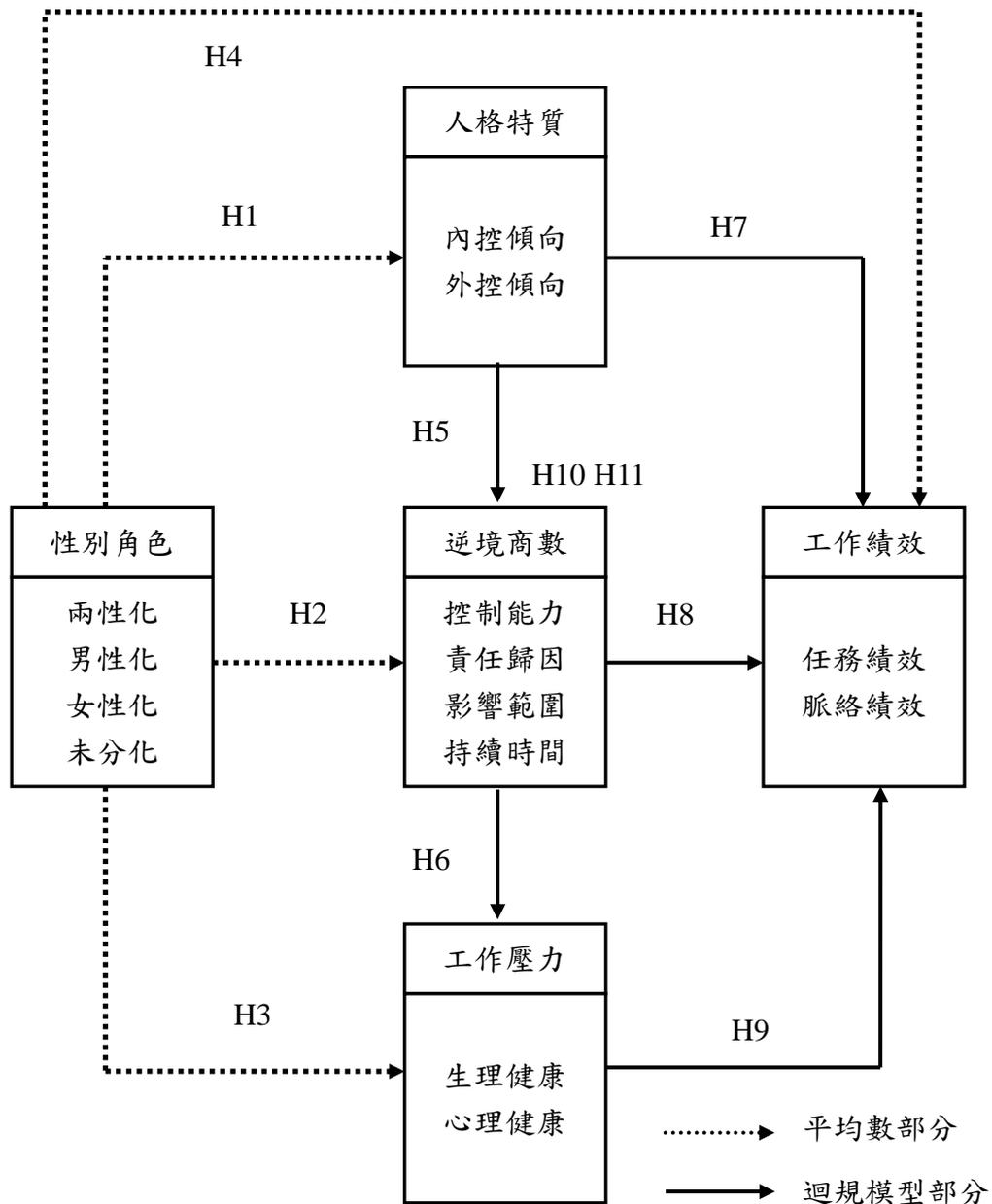


圖 2.5 研究架構圖

由於本研究之架構圖包含了比較變異數與迴歸模型，因此以虛線箭頭代表比較平均數部分，而用實線箭頭來作為迴歸模型的假設探討。

第三章 研究設計

本研究主要欲探討上班族群之性別角色對人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效之影響。以下分別就研究變項概念性定義與操作型定義、資料收集、研究工具及資料分析等加以說明。

3.1 研究變項概念性定義

經由第二章文獻探討，本研究整理出各變項之概念性定義，其中性別角色可分為兩性化角色、男性化角色、女性化角色與未分化角色；人格特質的概念有內控傾向與外控傾向；逆境商數包含了控制能力、責任歸因、影響範圍與持續時間；工作壓力會對生理壓力與心理壓力造成影響；工作績效則是由任務績效與脈絡績效所組成，本研究之概念性定義整理如表 3.1 所示：

表 3.1 研究變數概念性定義

構面	衡量變數	變數概念
性別角色	兩性化	指個體之男性化與女性化特質皆顯著。
	男性化	指個體之男性化特質皆顯著。
	女性化	指個體之女性化特質皆顯著。
	未分化	指個體之男性化與女性化特質皆不顯著。
人格特質	內控傾向	面對情境，把組織的成果歸因於本身的行為和努力。

構面	衡量變數	變數概念
逆境商數	C 控制能力	逆境事件的掌握與控制能力。
	O ₂ 責任歸因	逆境事件的起因和責任歸屬。
	R 影響範圍	逆境影響個人的層面範圍。
	E 持續時間	逆境讓人受挫深度與持續低潮的時間。
工作壓力	生理壓力	指當面對壓力時所產生的生理不適之現象。
	心理壓力	指當面對壓力時所產生的負面情緒與感覺
工作績效	任務績效	組織所期望個人工作上的績效結果。
	脈絡績效	任務活動外，個人對組織的貢獻程度。

資料來源：本研究整理

3.2 研究變項操作型定義

根據上述概念性定義，本研究問卷設計共分為個人基本資料、性別角色、人格特質、逆境商數、工作壓力及工作績效等六部分，變項之衡量皆依據相關文獻之量表且依據本研究需要修改過並採用李克特(Likert)七點量表方式衡量。其操作性定義與衡量項目陳述如下：

3.2.1 性別角色

性別角色的概念性定義是指個體認為自己是男性化或是女性化特質或行為的程度。性別角色量表是參考 Bem (1981)與李美枝(民 73)之性別角色量表，包含二十項男性化項目與二十項女性化項目，以 Likert 的七點量表，以 1(不存在)至 7(明顯具該特質)測量個體之男性化與女性化程度，

並依據 Spence, Helmreich and Stapp (1975)以男性化與女性化特質的中位數做分界點，將性別角色區分為兩性化(男性化與女性化特質分數均高於中位數)、男性化(男性化特質分數高於中位數、女性化特質分數低於中位數)、女性化(男性化特質分數低於中位數、女性化特質分數高於中位數)以及未分化(男性化與女性化特質分數均低於中位數)等四類，

3.2.2 人格特質

人格特質組成的概念是由於是後天學習而來，因此本研究之人格特質量表參考 Rotter (1966)與 Spector (1988)之內外控人格特質量表共 15 題，以 Likert 的七點量表，測量個體之內外控傾向程度，此量表的配分由 1(內控傾向低)到 7(內控傾向高)。

3.2.3 逆境商數

逆境商數的概念是測量人們回應逆境的標準，本研究參考 Stoltz (1997)之逆境反應量表(ARP)共 40 題，以控制能力(C)、責任歸因(O2)、影響範圍(R)與持續時間(E)四個因素來衡量個體之逆境商數。其中控制能力得分越高，表示個體覺得自己能夠掌控大部份的逆境；責任歸因得分越高，代表個體懂得避免不必要的自責，也越能看清自己的責任；影響範圍得分越高者就越可能把挫折視為特定事件，不讓逆境遍及生活其他領域；持續時間得分越高者會把挫折認定為暫時現象，不久就會消失。因此整理而言，逆境商數得分越高表示個體面對逆境時展現出回應逆境的能力越佳。

3.2.4 工作壓力

工作壓力之概念性定義是源自壓力會帶來生理壓力與心理壓力的影

響，因此本研究參考 Beehr (1976)與 House and Rizzo (1972)之工作壓力量表共 16 題，從壓力對個體帶來的影響來測量個體之工作壓力，以 Likert 的七點量表衡量，其中身理健康配分由 1(身體無不適狀況)到 7(身體明顯有不適狀況)；心理壓力配分由 1(沒有產生負面的情緒)到 7(產生顯著的負面情緒)，整體而言，工作壓力分數越高表示個體受壓力源的影響越大，對其身心理方面都會造成越大的負面影響。

3.2.5 工作績效

工作績效的衡量是偏向由行為面向的測量，因此本研究參考 Emmerik and Sanders(2004)與余德成(1996)之工作績效量表共 21 題，從任務績效與脈絡績效兩個面向來測量員工之工作績效。量表以 Likert 的七點量表衡量，其中任務績效配分由 1 分(不能完成組織交付之任務)到 7 分(能妥善完成組織交付之任務)；脈絡績效配分由 1(組織任務外，對組織貢獻度低)分到 7(組織任務外，對組織貢獻度高)分，整體言而，工作績效得分越高，表示個體對組織的貢獻程度越高。

3.3 資料收集

本研究資料收集分成兩部分進行，首先以 38 份問卷進行資料的前測分析，確認本研究問卷適合作為正式問卷之用，之後再進行正式問卷的發放與回收。

在前測分析部分，本研究於正式問卷發放前，預先做一次前測問卷，利用某次討論會時請已有工作經驗之同學填答，藉由與受測者之溝通，以了解問項之敘述是否能確切表達問卷之意涵，前測問卷回收後以 Cronbach's α 係數驗證問卷信度及衡量各項目間之內部一致性，並以項目分析(Item Analysis)確認題目之鑑別度，項目分析是將每題得分的高分組

(前 25%的受試者)和低分組(後 25%的受試者) 的平均數進行差異比較，所得之決斷值(Critical Ratio, 簡稱 CR 值)必須高於查表的臨界值，才具有鑑別力(吳明隆，民 98)。經項目分析刪除鑑別度較低之題項後，本研究各構面其餘題項之 Cronbach's α 值皆超過 0.7，依 Hair et al. (1998)基礎超過 0.7 即為良好信度衡量指標，因此判定本研究問卷內部一致性良好。

正式問卷部分，本研究以台灣地區上班族群研究母體，以便利抽樣方式，將問卷發放至研究者周遭好友，共發出 1000 份問卷，回收 319 份，其中剔除填答不完全者 12 份，有效問卷數為 307 份，有效回收率為 30.7%。

受試者中男性 164 名，女性 143 名；年齡分布為 30 歲以下 36.5%，31~40 歲 27%，41~50 歲 25.7%，50 歲以上 10.7%；工作年資分布為 3 年以下 25.1%，3~5 年 23.5%，5~10 年 24.4%，10 年以上 27%；教育程度以大專院校所佔比率最高有 65.5%，具碩士學位以上者佔 10.7%，高中職 23.8%。樣本基本資料如表 3.2 所示：

表 3.2 本研究樣本特性

變項	樣本特徵	次數	百分比 %	變項	樣本特徵	次數	百分比
性別	男	164	53.4%	工作 年資	3 年以下	77	25.1%
	女	143	46.6%		3~5 年	72	23.5%
年齡	30 歲以下	112	36.5%		5~10 年	75	24.4%
	31~40 歲	83	27.0%		10 年以上	83	27%
	41~50 歲	79	25.7%	學歷	高中職以下	73	23.8%
	50 歲以上	33	10.7%		大專院校	201	65.5%
				研究所	33	10.7%	

資料來源：本研究整理

3.4 研究方法

本研究於問卷回收後，即進行資料的篩選、編碼、登錄與統計分析等工作，本研究以 SPSS for Windows 12 統計軟體進行資料的處理與分析，應用的統計方法有敘述統計分析、信度分析、Pearson 相關分析與變異數分析。另外，在效度分析與整體模式分析方面，本研究採用 AMOS-5.0 統計軟體來進行驗證性因素分析與路徑分析。

在比較變異數方面，本研究為瞭解多個質化自變數對於多個量化應變數的影響，採用 SPSS 統計軟體來進行多變量變異數(Manova)分析。常用的 Manova 整體效果考驗有四種，分別是 Wilks' Λ 統計量、Pillai-Bartlett trace 統計量(v)、Roy 最大根(GCR)統計量以及 Hotelling-Lawley trac(T)統計量。

在模式分析方面，本研究採用 AMOS-5.0 統計軟體來進行結構方程式模型的分析。SEM 分析應採取多元的指標來檢驗模型的配適度，有關模式適配度的評鑑有許多不同的主張，但以學者 Bagozzi and Yi(1988)的論點比較周延，他們認為假設模式與實際資料是否契合，必須同時考慮到三個指標：基本適配度指標(Preliminary Fit Criteria)、整體模式適配度指標(Overall Model Fit)與模式內在結構適配度指標(Fit of Internal Structural Model)。

本研究除了採納 Mueller (1996)與 Thomas (2002)等人所建議使用的指標，包含卡方檢定(Chi-Square Statistic)、卡方自由度比(Normed Chi-Square)、CFI(Comparative Fit Index)、GFI(Goodness-of-Fit Index)、RMR(Root Mean Square Residual)以及 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)等，另外在評量整體模式適配度方面則是採用 Hair, Anderson, Tatham, and Black (1998) 的研究，增加 AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index)、NFI(Normed Fit Index)指標作為整體模式配適度之驗證，以其展現理想之配適度。

第四章 研究結果

根據上章所描述之研究方法，本章以統計軟體進行資料之分析，以下首先從問卷的信效度開始分析，接著再進行質化自變項與量化依變項之變異數分析，最後則對本研究整體模式之路徑分析進行說明。

4.1 信度分析

本研究首先以 Cronbach's α 值來檢視主要研究變項之信度與內部一致性(Hair, Anderson, Tatham & Black 1998)。分析結果彙整如表 4.1，整體而言，各量表的信度水準均超過 Hair et al. (1998)所建議可接受之 0.7 的水準，表示問卷中各部份的題項都具有良好的信度與內部一致性。

表 4.1 信度分析結果表

橫量構面	Cronbach's α	橫量構面	Cronbach's α
人格特質	0.769	工作壓力	0.876
逆境商數	0.920	生理壓力	0.895
控制能力	0.849	心理壓力	0.729
責任歸因	0.732	工作績效	0.931
影響範圍	0.831	任務績效	0.875
持續時間	0.790	脈絡績效	0.872

資料來源：本研究整理

4.2 效度分析

建構效度是指測量工具能夠測量理論的概念或特質的程度，在討論理論建構時，必須考慮到周延性及排他性的問題，收斂效度(Convergent Validity)所探討的是周延性的問題而區別效度(Discriminant Validity)所探討的是排他性的問題(榮泰生，民 98)。本研究以驗證性因素分析檢驗各構面之建構效度，以衡量模式進行模式的適合度檢定，檢定各構面是否具有足夠的收斂效度和區別效度 (Anderson & Gerbing, 1988)。

在收斂效度方面，由於逆境商數反應量表與性別角色量表都是固定量表，無法刪題，另外，也有許多研究證實了這兩個量表的周延性，因此，本研究針對人格特質、工作壓力與工作績效做收斂效度周延性的驗證，其二階驗證性因素分析結果彙整如下表 4.2：

表 4.2 驗證性因素分析結果表

構面	AGFI	NFI	CFI	RMR	因素負荷量與 P 值
人格特質	0.942	0.982	0.957	0.033	皆大於 0.5 顯著
工作壓力	0.957	0.982	0.997	0.048	皆大於 0.5 顯著
工作績效	0.919	0.952	0.979	0.049	皆大於 0.5 顯著

資料來源：本研究整理

從上表 4.2 中顯示兩構面模式的適合度指標 AGFI、NFI 及 CFI 大都超過 0.9 的理想水準，而 RMR 亦符合 0.05 以下的可接受範圍，且各衡量題項的因素負荷量之 p 值均達極顯著水準，大致符合 Hair et al.(1998)所建議之標準，顯示這兩構面衡量題項之收斂效度為可接受(Anderson & Gerbing, 1988)。

在區別效度方面，由於區別效度是指構面所代表的潛在特質與其他構面所代表的潛在特質間有低度相關或有顯著的差異存在(吳明隆, 民 98)，因此本研究依據 Anderson and Gerbing (1988)的建議來進行區別效度的檢定，其方式為：首先分別將兩兩構面的相關係數限定為 1，再將此限定模式與未限定之原衡量模式進行卡方差異性檢定。若卡方值差異越大且達到顯著水準，表示兩個模式間有顯著的不同，而且如果未限制模式的卡方值小於限制模式，則表示潛在特質間相關性越低，其區別效度就越高(張紹勳, 民 94；Bagozzi & Phillips, 1982)。本研究限定模式與未限定模式之各潛在特質之卡方差異如下表 4.3 顯示：

表 4.3 區別效度分析表

模式	χ^2	<i>df</i>	$\Delta\chi^2$
逆境商數與人格特質模式			
未限制模式	742.151	169	
逆境商數與人格特質共變數設定為 1	879.840	170	137.689***
逆境商數與工作壓力模式			
未限制模式	659.991	169	
逆境商務與工作壓力共變數設定為 1	774.355	170	114.364***
逆境商數與工作績效模式			
未限制模式	409.862	169	
逆境商數與工作績效共變數設定為 1	529.714	170	119.851***

模式	χ^2	df	$\Delta\chi^2$
人格特質與工作壓力模式			
未限制模式	717.113	169	
人格特質與工作壓力共變數設定為 1	842.573	170	125.640***
人格特質與工作績效模式			
未限制模式	479.912	169	
人格特質與工作績效共變數設定為 1	592.591	170	112.678***
工作壓力與工作績效模式			
未限制模式	568.438	169	
工作壓力與工作績效共變數設定為 1	734.331	170	165.893***

資料來源：本研究整理

從表 4.3 中資料顯示，限制模式之卡方值均較未限制模式之卡方值為大，且卡方差異均達顯著水準，因此可知各構面間皆具有良好的區別效率(Anderson & Gerbing, 1988)。

4.3 研究變項變異數分析

本小節欲探討不同性別角色在不同研究構念上是否產生顯著差異，因此使用變異數分析(Analysis of Variance，簡稱 ANOVA)進行驗證分析。所謂變異數分析就是將一組資料的總變動量，依可能造成變動的因素分解成不同的部份，並且以假設檢定的方法來判斷這些因素是否確實能解釋資料的變動(榮泰生，民 98)。在本研究研究概念性別角色中，兩性化

有 112 人，男性化有 47 人，女性化有 48 人而未分化有 100 人，由於本研究之人格特質構念是單向度變量，因此使用單因子單變量變異數分析 (One-way Anova)，而逆境商數、工作壓力與工作績效為多項度變量，因此以單因子多變量變異數分析 (One-way Manova) 進行分析，研究結果分述如下：

4.3.1 性別角色與人格特質之單變量變異數分析

在單變量變異數分析部分，本研究欲了解人格特質是否會受到不同性別角色的影響而導致有不同結果，因此使用單因子變異數分析，變異數分析檢定總表如表 4.4 所示：

表 4.4 性別角色對人格特質之單變量變異數分析表

構面	兩性化	男性化	女性化	未分化	顯著性
	平均數	平均數	平均數	平均數	
人格特質	4.21	3.91	3.85	3.90	0.005

資料來源：本研究整理

由上表可知，不同性別角色的工作績效存在顯著差異 ($F=4.389$, $p=.005$)，而且由於各組樣本數不相等，因此繼續以 Scheffe 法進行事後比較，本研究彙整如表 4.5：

表 4.5 性別角色對人格特質變異數分析事後檢定表

依變數	事後檢定
人格特質	兩性化>男性化、女性化、未分化

資料來源：本研究整理

觀察表 4.5 可以發現，兩性化特質的上班族群在人格特質上明顯較男性化、女性化及未分化特質的受測者趨於內控傾向。因此本研究假設一：不同的性別角色的人格特質存在顯著的差異是成立的。

4.3.2 性別角色與逆境商數之多變量變異數分析

接著，在多變量分析部分，本研究欲了解逆境商數中的控制能力、責任歸因、影響範圍與持續時間；工作壓力中的生理壓力與心理壓力；與工作績效中的任務績效與脈絡績效是否會受到不同性別角色的影響導致有不同結果，故使用多變量變異數分析。

根據 Stevens(2002)的論點，如果研究者使用多個依變項，但是僅進行單變量分析，那麼在進行多次的單變量分析後，所犯的型一錯誤就會膨脹。以本研究之逆境商數為例，在進行四次單變量分析後，所犯的型一錯誤機率將會是 $1-(1-.05)^4=0.185$ ，已是無法接受的程度，因此本研究使用多變量分析來進行探討，藉此了解其中之關係。

本研究首先針對性別角色對逆境商數進行多變量變異數分析，在多變量分析前，本研究先進行 Bartlett 球型檢定考驗，其卡方值為 558.743， $p<0.001$ ，表示依變項間有顯著相關，適合進行多變量分析，接著再進行 Levene 的同質性檢定，四個依變項變異數的同質性檢定的 p 值分別為 0.323、0.239、0.881 及 0.140，皆未達顯著水準，顯示合乎變異數同質的假定，因此可以進行多變量顯著性考驗，多變量檢定量表整理後如表 4.6：

表 4.6 性別角色對逆境商數之多變量變異數分析表

	效果	統計量	F值	顯著性
性	Pillai's Trace(v)	0.682	22.225	.000
別	Wilks' Λ	0.330	34.466	.000
角	Hotelling's Trace(T)	1.996	49.678	.000
色	Roy's Largest Root(GCR)	1.978	149.316	.000

資料來源：本研究整理

由上表 4.6 的多變量顯著性考驗可知，多變量的考驗已達 0.05 的顯著水準(Wilks' $\Lambda=0.330$ ； $F=34.466, p<0.001$)，因此不同性別角色對逆境商數存在顯著差異，本研究欲繼續探討逆境商數的四個因素中，何者會受性別角色的不同而產生差異，因此進行單變量的 F 檢定，整理彙整如下表 4.7 所示：

表 4.7 性別角色對逆境商數之單變量檢定表

來源	依變數	df	平均平方和	F	顯著性
性別 角色	控制能力(C)	3	1293.123	24.810	0.000
	責任歸因(O ₂)	3	655.437	35.072	0.000
	影響範圍(R)	3	1102.503	23.141	0.000
	持續時間(E)	3	603.603	21.672	0.000

資料來源：本研究整理

由表 4.7，可以發現四組受試者在四個依變項上的單變量變異數分析，皆達到 0.05 的顯著水準(因為有四個依變項，因此應小於 0.0125 才算達到

0.05 顯著)，所以四個依變項都需再使用事後檢定進行追蹤分析。由於各組樣本數不相等，本研究以 Scheffe 法來進行事後檢定，檢定結果整理後如下表 4.8 所示：

表 4.8 性別角色對逆境商數變異數分析事後檢定表

依變數	事後檢定
控制能力	兩性化>男性化>未分化；女性化>未分化
責任歸因	兩性化>男性化、女性化>未分化
影響範圍	兩性化、男性化、女性化>未分化
持續時間	兩性化>男性化>未分化；兩性化>女性化

資料來源：本研究整理

根據表 4.8 可知，大體而言，在逆境商數的四個組成因素中，兩性化特質的受測者平均數最高，男性化與女性化特質間則無明顯差異，而未分化特質的受測者的平均則是最低。因此本研究之假設二：不同性別角色的逆境商數存在顯著的差異是成立的。

4.3.3 性別角色與工作壓力之多變量變異數分析

接下來，本研究針對性別角色對工作壓力進行多變量變異數分析，在多變量分析前，本研究先進行 Bartlett 球型檢定考驗，其卡方值為 132.104， $p < 0.001$ ，表示依變項間有顯著相關，適合進行多變量分析，接著再進行 Levene 的同質性檢定，兩個依變項變異數的同質性檢定的 p 值分別為 0.431 及 0.382，皆未達顯著水準，顯示合乎變異數同質的假定，多變量檢定量表整理後如下表 4.9：

表 4.9 性別角色對工作壓力之多變量變異數分析表

	效果	統計量	F值	顯著性
工	Pillai's Trace(v)	0.090	4.765	0.000
作	Wilks' Λ	0.911	4.795	0.000
壓	Hotelling's Trace(T)	0.096	4.824	0.000
力	Roy's Largest Root(GCR)	0.079	7.960	0.000

資料來源：本研究整理

由上表 4.9 的的多變量顯著性考驗可知，多變量的考驗已達 0.05 的顯著水準(Wilks' $\Lambda=0.911$ ； $F=4.795, p<0.001$)，因此不同性別角色對工作壓力存在顯著差異，本研究欲繼續探討工作壓力所造成的兩個影響中，哪個會受性別角色的不同而產生差異，因此進行單變量的 F 檢定，整理彙整如下表 4.10 所示：

表 4.10 性別角色對工作壓力之單變量檢定表

來源	依變數	df	平均平方和	F	顯著性
工作 壓力	生理壓力	3	8.477	6.952	0.000
	心理壓力	3	1.776	2.009	0.113

資料來源：本研究整理

由上表 4.10，可以發現四組受試者在生理壓力構面的單變量變異數分析，達到 0.05 的顯著水準(因為有兩個依變項，因此應小於 0.025 才算達到 0.05 顯著)，所以需再使用事後檢定進行追蹤分析。由於各組樣本數

不相等，本研究以 Scheffe 法來進行事後檢定，檢定結果整理後如表 4.11 所示：

表 4.11 性別角色對工作壓力變異數分析事後檢定表

依變數	事後檢定
生理壓力	兩性化>男性化、女性化、未分化

資料來源：本研究整理

觀察上表 4.11 可以發現，兩性化特質的上班族群受測者在工作壓力中的生理壓力感受上明顯高於男性化、女性化及未分化特質的受測者。因此本研究假設三：:不同的性別角色的工作壓力存在顯著的差異是成立的。

4.3.4 性別角色與工作績效之多變量變異數分析

最後，本研究針對性別角色對工作績效進行多變量變異數分析，在多變量分析前，本研究先進行 Bartlett 球型檢定考驗，其卡方值為 97.055， $p < 0.001$ ，表示依變項間有顯著相關，適合進行多變量方析，接著再進行 Levene 的同質性檢定，兩個依變項變異數的同質性檢定的 p 值分別為 0.230 及 0.223，皆未達顯著水準，顯示合乎變異數同質的假定，因此可以進行進行多變量顯著性考驗，多變量檢定量表整理後如表 4.12：

表 4.12 性別角色對工作績效之多變量變異數分析表

	效果	統計量	F值	顯著性
工	Pillai's Trace(v)	0.465	30.630	0.000
作	Wilks' Λ	0.545	35.690	0.000
績	Hotelling's Trace(T)	0.816	40.917	0.000
效	Roy's Largest Root(GCR)	0.791	79.935	0.000

資料來源：本研究整理

由表 4.12 的多變量顯著性考驗可得知，多變量的考驗已達 0.05 的顯著水準(Wilks' $\Lambda=0.545$ ； $F=35.690, p<0.001$)，因此不同性別角色對工作績效存在顯著差異，本研究欲繼續探討工作壓力所造成的兩個影響中，哪個會受性別角色的不同而產生差異，因此進行單變量的 F 檢定，整理彙整如表 4.13 所示：

表 4.13 性別角色對工作績效之單變量檢定表

來源	依變數	df	平均平方和	F	顯著性
工作 績 效	任務績效	3	29.543	58.354	0.000
	脈絡績效	3	30.247	64.404	0.000

資料來源：本研究整理

觀察表 4.13，可以發現四組受試者在任務績效與脈絡績效構面的單變量變異數分析，均達到 0.05 的顯著水準(因為有兩個依變項，因此應小於 0.025 才算達到 0.05 顯著)，所以需再使用事後檢定進行追蹤分析。由

於各組樣本數不相等，本研究以 Scheffe 法來進行事後檢定，檢定結果整理後如表 4.14 所示：

表 4.14 性別角色對工作績效變異數分析事後檢定表

依變數	事後檢定
任務績效	兩性化>男性化、女性化>未分化
脈絡績效	兩性化>男性化、女性化>未分化

資料來源：本研究整理

觀察表 4.14 可以發現，兩性化特質的受測者在工作績效的任務績效與脈絡績效上皆明顯優於男性化、女性化及未分化特質的受測者，未分化特質的受測者在工作績效的表現則是明顯劣於兩性化、男性化及女性化的受測者，而男性化與女性化的受測者在工作績效的表現則是沒有存在顯著的差異。因此本研究假設四：不同的性別角色的工作績效存在顯著的差異是成立的。

4.4 相關分析

本研究採用 Pearson 積差相關係數進行相關分析，各構面之相關矩陣值列示如表 4.15。本研究各變項之構面間多呈現顯著相關，對於研究假設有初步的支持；且各構面之 Cronbach's α 值皆高於 0.7，表示具有良好之信度(詳如信度分析表 4.1)。

表 4.15 相關分析結果表

變項	1	2	3	4	5	6	7	8	9
人格特質(1)	1								
控制能力(2)	.177**	1							
責任歸因(3)	.023**	.411**	1						
影響範圍(4)	.157**	.688**	.501**	1					
持續時間(5)	.047**	.416**	.634**	.353**	1				
生理壓力(6)	-.568**	-.276**	-.036	-.302**	.100	1			
心理壓力(7)	-.479**	-.090**	.062	-.033	.043	.577**	1		
任務績效(8)	.227**	.413**	.287**	.397**	.173**	-.325**	-.090	1	
情境績效(9)	.167**	.353**	.311**	.393**	.325**	-.238**	-.131*	0.696**	1

資料來源：本研究整理

4.5 模式適配度分析

本研究根據 Bagozzi and Yi(1988)的論點，分別從基本適配度指標、模式內在結構適配度指標與整體模式適配度指標模式適配度分析，以建立適配良好的結構模型。

4.5.1 模式基本適配度指標

通常在評鑑模型的適配度之前，必須先檢查是否存在違犯估計的問題，就是所謂的基本適配度指標。檢驗違犯估計的目的是檢查所估計的係數是否超出可接受範圍，根據 Hair et al.(1998)與黃芳銘(民 91)的定義，檢驗違犯估計的項目有以下三點，分別是：(1)有負的誤差變異數存在；(2)標準化迴歸係數 ≥ 0.95 ；(3)有太大的標準誤。本研究皆符合以上之標準，因此並無違犯估計之現象，因此適合進行整體模型配適度之檢驗(陳寬裕，民 99)。

4.5.2 模式內在結構適配度

模式內在結構適配度主要在評量模式內估計參數的顯著程度以及各指標與潛在變項的信度等，乃是模式之成分內在測量(Bollen, 1989)。模式內在品質的判斷指標，包括個別觀察變項之項目信度、潛在變項之組合信度、估計參數是否都達顯著水準與標準化殘差的絕對值小於 2.58 等(Bagozzi & Yi, 1988)。

個別項目的信度即為 Y 變項或 X 變項的 R 值(Squared Multiple Correlation, SMC)，主要是衡量個別項目與潛在變項的線性相關強度。R 值越接近 1，表示其線性相關強度越強，模式的內在品質越佳，且該個別項目越適合當成該潛在變項的衡量工具。本研究之 X 變項構念為人格特

質，採用內控傾向來衡量，並沒有其他子構面，因此 R-Square 值為 1，而 Y 變項的 R 值，列示於表 4.16 與表 4.17。

表 4.16 本研究 Y 變項之項目信度分析結果表(1)

Y 變項	逆境商數				
	觀察指標	控制能力	責任歸因	影響層面	持續時間
R-Square		0.546	0.030	0.873	0.136
MLE λ		0.739	0.173	0.935	0.369

資料來源：本研究整理

表 4.17 本研究 Y 變項之項目信度分析結果表(2)

Y 變項	工作壓力		工作績效		
	觀察指標	身理健康	心理壓力	任務績效	脈絡績效
R-Square		0.638	0.108	0.734	0.645
MLE λ		0.799	0.329	0.857	0.803

資料來源：本研究整理

由上表 4.16 與表 4.17 可以發現，逆境商數中，影響層面最適合當成衡量工具(R-Square 值 0.873)，其次則是控制能力(R-Square 值 0.546)，工作壓力方面，以身理健康最能衡量其構念(R-Square 值 0.638)，而工作績效方面，則是以任務績效最能衡量其構念(R-Square 值 0.734)，另外，本文所估計的 λ_x 、 λ_y 參數皆達顯著水準；標準化殘差的絕對值皆小於 2.58，表示本模式中不存在敘列誤差。

4.5.3 整體模式配適度指標

整體模式適配度主要是在評量整體模式與觀察資料的適配程度，簡單的說，也是模式外在品質的評估。Hair et al. (1998)將評量整體模式適配度分為三種類型：絕對適配度衡量、增量適配度衡量及簡要適配度衡量，要在這三類配適度達到標準，才具有整體模式配適度。

絕對配適度衡量是用來確定整體模式可以預測共變數或相關矩陣的程度，衡量指標如卡方統計值、適合度指標(GFI)、平均殘差平方根性(RMR)、和平均近似值誤差平方根(RMSEA)等，由於卡方值除了對樣本大小敏感外，卡方值對於許多因素(如反應變數的類別數目)也有敏感性，因此學者們建議研究人員不宜只看卡方統計值，應和其它適合度衡量(例如卡方自由度比)一併參考(黃芳銘，民 91)。增量適合度衡量是比較所發展的理論模式與虛無模式，衡量指標有調整的適合度指標(AGFI)、基準的配合指標(NFI) 和比較配合指標(CFI)等。簡要適合度衡量是要調整適合度衡量，使能比較含有不同估計係數數目的模式，以決定每一估計係數所能獲致的適合程度，衡量指標包含簡要的基準配合指標(PNFI)與簡要的適合度指標(PGFI)等。

本研究整體模式適配度分析結果彙整如下表 4.18：

表 4.18 整體模式適配度分析表

配適指標	判斷準則	本研究結果	配適指標	判斷準則	本研究結果
卡方自由度	1~5	1.239	NFI	>0.9	0.987
RMR	<0.05	0.048	CFI	>0.9	0.997
RMSEA	<0.05	0.028	RFI	>0.9	0.962
GFI	>0.9	0.989	PNFI	>0.5	0.329
AGFI	>0.9	0.959	PGFI	>0.5	0.664

資料來源：本研究整理

從表 4.18，在指標多數決的原則下，本研究具有可接受的整體適配度(黃芳銘，民 91)。根據上述適配度分析結果，本研究之基本適配度，內在結構適配度及整體模式適配標準指標之評鑑結果準指標以上，顯示本研究之理論模型屬適配良好之模式(Bagozzi & Yi, 1988)。

4.6 假設驗證

本研究以最大概似法(Maximum Likelihood)來估計本研究假設是否達顯著水準。標準化路徑係數如圖 4.1，茲說明如下：

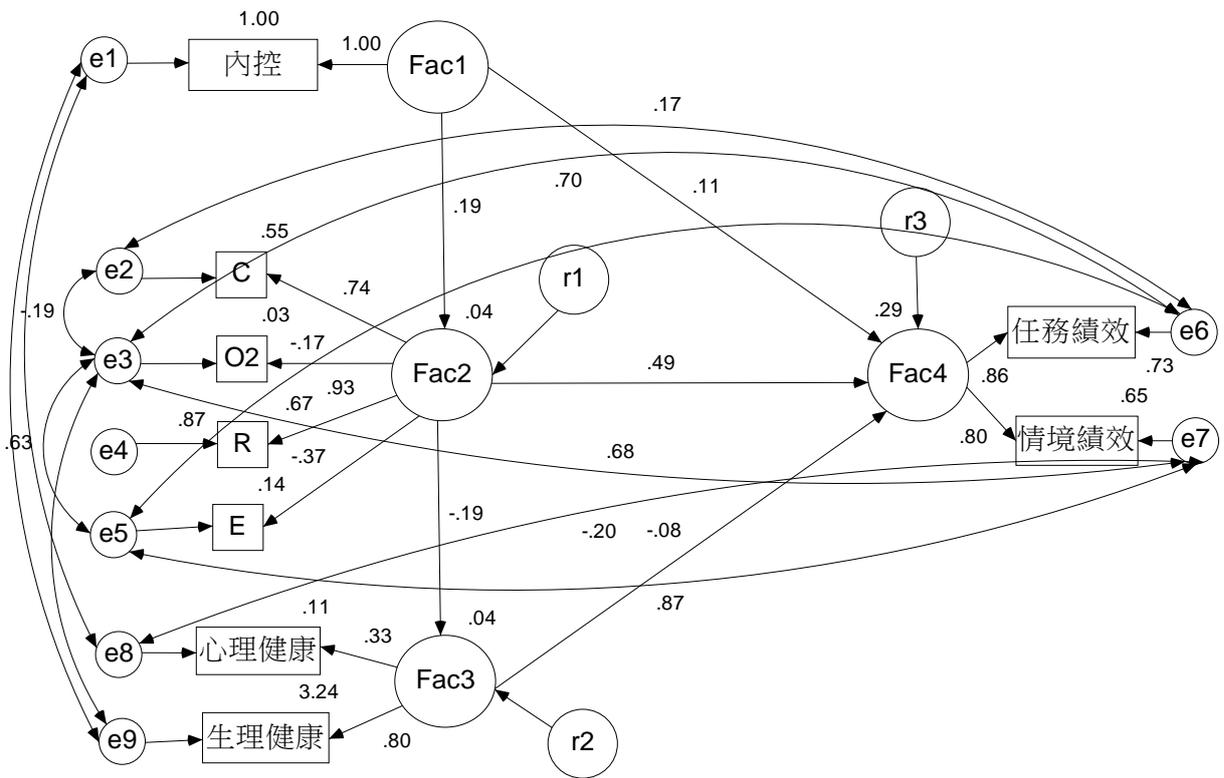


圖 4.1 整體路徑分析圖

資料來源：本研究整理

圖 4.1 中 Fac1(人格特質)~Fac2(逆境商數)檢定 CR 值顯著，表示本研究之假設五：人格特質對逆境商數有顯著影響成立；Fac2(逆境商數)~Fac3(工作壓力)檢定 CR 值未達顯著水準，表示本研究之假設六：逆境商數對工作壓力有顯著影響沒有成立；Fac1(人格特質)~Fac4(工作績效)檢定 CR 值達顯著水準，表示本研究之假設七：人格特質對工作績效有顯著影響成立；Fac2(逆境商數)~Fac4(工作績效)檢定 CR 值達顯著水準，表示本研究之假設八：逆境商數對工作績效有顯著影響成立；Fac3(工作壓力)~Fac4(工作績效)檢定 CR 值達顯著水準，表示本研究之假設九：工作壓力對工作績效有顯著影響成立。繼續觀察圖 4.1，由於 Fac1(人格特

質)~Fac2(逆境商數)及 Fac2(逆境商數)~Fac3(工作績效)檢定 CR 值皆達顯著水準，表示人格特質會透過逆境商數對工作績效產生影響，因此本研究之假設十：逆境商數對於人格特質與工作績效具有中介效果成立。而因為 Fac2(逆境商數)~Fac3(工作壓力)檢定 CR 值未達顯著水準，表示逆境商數無法透過工作壓力影響工作績效，因此本研究之假設十一：工作壓力對於逆境商數與工作績效具有中介效果沒有成立。本研究將上述路徑係數彙整如下表 4.19：

表 4.19 結構化模型路徑係數彙整表

結構關係	路徑係數	CR 值	顯著性	實證結果
人格特質→逆境商數	0.19	3.231	0.001	顯著
逆境商數→工作壓力	-0.19	-1.162	0.245	不顯著
人格特質→工作績效	0.11	-2.708	0.007	顯著
逆境商數→工作績效	0.49	2.353	0.019	顯著
工作壓力→工作績效	-0.08	7.183	0.000	顯著

資料來源：本研究整理

4.7 中介效果討論

所謂總效果係指直接效果與間接效果的加總(林震岩，民 95)，本研究之假設十一：工作壓力對於逆境商數與工作績效具有中介效果，沒有成立，所以只對假設十逆境商數對於人格特質與工作績效具有中介效果進行探討。在直接效果與間接效果方面，本研究實證資料顯示人格特質對逆境商數之直接效果達顯著水準，逆境商數對工作績效之直接效果

達顯著水準，而人格特質對工作績效也達顯著水準，同時人格特質對工作壓力之間接效果也達顯著水準。結果整理於表 4.20：

表 4.20 直接效果、間接效果與總效果整理表

變數關係	直接效果	間接效果	總效果
人格特質→逆境商數	0.19**		0.19**
逆境商數→工作績效	0.49**		0.49**
人格特質→工作績效	0.11**		0.11**
人格特質→逆境商數→工作績效	0.11**	0.19*0.49=0.09	0.20**

資料來源：本研究整理

依據 Baron and Kenney(1986)指出所謂完全中介效果是指透過中介變項後自變數與依變數之間的直接關係為不顯著，而部份中介效果係指透過中介變數後自變數與依變數之間關係變為較弱及較不顯著，從表 4.20 分析結果顯示逆境商數對人格特質與工作績效之間具有中介效果，其值為 0.09(0.19*0.49)，總效果則為 0.20，高於人格特質對工作績效之直接效果 0.11，此結果表示逆境商數對人格特質與工作績效具有部分中介效果，資料顯示了人格特質透過逆境商數能提升工作績效，這也顯現了逆境商數的重要性。

第五章 結論與建議

由於處在高壓力的工作環境，如何處理壓力與逆境對上班族而言是個重要的課題，因此本研究經由逆境商數的研究探討，除了可以瞭解上班族的抗壓性外，更可以針對上班族之逆境商數加以改善，提升上班族的工作表現。本研究以問卷的方式瞭解台灣不同性別角色之上班族群在人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效上所呈現的差異，並以結構方程模式對人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效間之影響關係進行探討與分析。

5.1 結論

本研究旨在探討人格特質對逆境商數與工作壓力之影響，根據所回收之 307 份有效問卷進行資料分析後，彙整本研究之本研究之假說驗證結果，如表 5.1 所示：

表 5.1 研究假說與實證分析結果

假說	內容	實證分析
H1	不同的性別角色的人格特質存在顯著的差異。	成立
H2	不同的性別角色的逆境商數存在顯著的差異。	成立
H3	不同的性別角色的工作壓力存在顯著的差異。	成立
H4	不同的性別角色的工作績效存在顯著的差異。	成立
H5	人格特質對逆境商數有顯著正向影響。	成立
H6	逆境商數對工作壓力有顯著負向影響。	不成立
H7	人格特質對工作績效有顯著正向影響。	成立

假說	內容	實證分析
H8	逆境商數對工作績效有顯著正向影響。	成立
H9	工作壓力對工作績效有顯著負向影響。	成立
H10	逆境商數對於人格特質與工作績效具有中介效果	成立
H11	工作壓力對於逆境商數與工作績效具有中介效果	不成立

資料來源：本研究整理

以下分別就各假設驗證進行論述：

5.1.1 假設一：不同的性別角色的人格特質存在顯著的差異

根據事後比較可以發現，兩性化的上班族群在工作態度是最趨於內控的人格特質，表示兩性化特質者對自己的能力較有信心，認為命運是操縱在自己手中，努力突破自我，而男性化、女性化與未分化特質的上班族群在這方面則無明顯差異，因此必須同時具備男性化特質與女性化特質的兩性化角色才是最能夠用積極正向的角度來處理不同的工作環境的族群。

5.1.2 假設二：不同的性別角色的逆境商數存在顯著的差異

參考事後比較可以瞭解，兩性化特質的工作者在逆境商數之控制能力、責任歸因、影響範圍與持續時間四個組成因素中皆有較高的表現，男性化特質與女性化特質間沒有存在顯著差異，未分化特質的工作者之逆境商數則最低。這樣的結果可能是因為兩性化特質的人在面對逆境時會有較快的反應，並能冷靜處理不同的困境，因此會有較高逆境商數的表現。

5.1.3 假設三：不同的性別角色的工作壓力存在顯著的差異

由事後比較可以發現，兩性化工作者所承受的生理壓力是明顯高於其他性別角色的上班族群，原因可能是因為兩性化特質的上班族有較高的能力，也較常用積極的態度面對工作，因此會被賦予較多的工作與較高的責任，而在產生生理不適的狀況，但是由於兩性化特質者懂得如何調整自己面對壓力的心態，因此即使是在較高的工作壓力下，心理也不會產生相對的負面情緒。

5.1.4 假設四：不同的性別角色的工作績效存在顯著的差異

根據事後比較可以發現，在工作績效的表現上，兩性化特質的上班族群不論在任務績效或是脈絡績效上都最為突出，而未分化特質的工作者則是明顯落後。男性化特質與女性化特質在工作績效上則沒有顯著差異。因此就工作績效而言，理想的性別角色必須要在心理上兼具男性化與女性化特質的兩性化角色，才能有較高的彈性來適應不同的狀況，進而才能在社會有較好的工作表現。

5.1.5 假設五：人格特質對逆境商數有顯著正向影響

在人格特質與逆境商數的關係上，由於人格特質與逆境商數路徑分析之迴歸係數為 0.19 顯著，此結果顯示，當上班族群的人格特質越趨向內控傾向，其逆境商數就會越高。由於影響逆境商數中控制能力的關鍵是自己感覺對逆境的控制能力(沈昭吟、鄭寶菱，民 99)。而內控傾向者認為自己命運是可以自己控制的，因此越能保持積極的心態的上班族的逆境商數越高。

5.1.6 假設六：逆境商數對工作壓力有顯著負向影響

在逆境商數與工作壓力的關係上，由於逆境商數與工作壓力路徑分析之迴歸係數為-0.19 不顯著，此結果表示，逆境商數的高低並不會影響到個體承受的工作壓力大小。由於工作壓力是會造成生理壓力與心理壓力上的影響，逆境商數越高或許會減低個體心理壓力方面所承受之壓力，但工作壓力主要是會對個體造成生理壓力的影響，逆境商數越高並無法有效降低生理上的不適感受。

5.1.7 假設七：人格特質對工作績效有顯著正向影響

在人格特質與工作績效的關係上，由於人格特質與工作績效路徑分析之迴歸係數為 0.11 顯著，此結果表示，當個體越趨於內控傾向，其工作績效就會越突出。由於內控者做事比較主動、自信、獨立也較不受威權影響，因此在面對複雜的企業環境時，能夠妥善的發揮自己的能力，獨立思考，找出問題並解決問題，因此能有較佳的工作績效。

5.1.8 假設八：逆境商數對工作績效有顯著正向影響

在逆境商數與工作績效的關係上，由於逆境商數與工作績效路徑分析之迴歸係數為 0.49 顯著，此結果顯示，逆境商數越高的工作者，其工作績效越優良。由於逆境商數越高的人懂得如何面對逆境甚至突破逆境，把危機視為轉機，也越能忍受挫折的打擊，保持自己身心平衡與個性完整，適應能力也會相對較高，因此會有較好的工作績效。

5.1.9 假設九：工作壓力對工作績效有顯著負向影響

在工作壓力與工作績效的關係上，由於工作壓力與工作績效路徑分析之迴歸係數為-0.08 顯著，此結果表示，當工作對個體造成的負面影響

越少，其工作績效就會越高。這樣的結果可能是因為當上班族有較好的身心理狀態時，才能夠以正向的態度面對工作，發揮完整的能力，進而有較好的工作表現。

5.1.10 假設十：逆境商數對於人格特質與工作績效有中介效果

路徑分析結果顯示逆境商數在人格特質與工作績效之間具有部分中介效果，因此人格特質會透過逆境商數對工作績效造成顯著的影響。本研究推論，內控傾向的個體雖然工作投入較高，但是無法有效的提升工作績效，其原因可能是現今社會的工作環境充滿變化與逆境，因此個體除了內控傾向外，也必須具備克服壓力與戰勝逆境的能力，唯有如此才能有效的提升工作績效，完成組織所要求的任務並且在組織任務外對公司有所貢獻。

5.1.11 小結

從本研究的研究結果可以發現，不同性別角色的個體在人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效上均有顯著的差異，其中兩性化特質者所面臨的壓力最重，因此本研究推論，就是長期與壓力與逆境相處，才會造就兩性化特質的個體在逆境商數與工作績效上都有較好的表現。逆境商數在本研究中亦扮演著重要的角色，上班族群可以透過增強逆境商數來提升工作績效，達成組織目標，以下將就本研究之研究貢獻與管理意涵進行探討。

5.2 研究貢獻與管理意涵

由於處在充滿逆境的社會上，管理者要如何在激烈競爭的環境中脫穎而出，是個重要的議題，本研究之研究貢獻，除了在學術上建構了人

格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效的結構模型外，在實務上亦對管理者在人才甄選與以及提升組織績效方面提供了三大管理建議，分述如下：

5.2.1 人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效結構模式之建立

本研究之學術貢獻是以台灣一般上班族群為研究對象，根據文獻探討建立理論模型，並利用線性結構關係模式，驗證人格特質、逆境商數、工作壓力與工作績效間之因果關係。經由線性結構關係模式的配適度檢定，顯示本研究整體理論模式配適符合檢定水準，表示本研究的理論模型可獲得支持。

5.2.2 企業選才新指標

本研究在實務上之貢獻如下：參考性別角色與人格特質、逆境商數與工作績效的變異數分析結果，我們可以發現兩性化特質的工作者最趨向內控傾向的人格特質，表示兩性化特質者對自己的能力較有信心，比較願意在複雜的環境中搜尋資訊並且勇於面對挑戰，因此兩性化特質的工作者在逆境商數的表現也會勝過其他性別角色特質的工作者。再者，由於兩性化特質的工作者有較高的逆境商數，也顯示出當這些人在面對現今多變的工作逆境時，能夠有較好的績效表現。基於上述，本研究建議未來企業在徵才上，可以用性別角色的觀點取代現今性別的概念，如此一來，才能發掘出對組織最有幫助的人才。

5.2.3 組織效能的提升

本研究繼續觀察性別角色與逆境商數的關係，從多變量分析的事後檢定發現，兩性化角色與女性化角色只有在逆境商數中控制能力這個因

素上沒有顯著的差異，其餘責任歸因、影響範圍與持續時間三的因素之平均數都是兩性化明顯高於女性化，因此本研究推斷，逆境的控制能力對工作績效具有很高的解釋能力，因此在實務上，建議管理者鼓勵員工面對逆境，瞭解逆境並能進而控制逆境。若是員工對逆境有較高的控制能力，在遇到工作逆境時就能從容的應對，仔細的分析，就能夠產生較好的工作表現，組織效能也能有所提升。

5.2.4 逆境商數的修練

Paul Stoltz (1997)研究顯示逆境商數 AQ(Adversity Quotient)愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀接受困難挑戰發揮創意找出解決方案，不屈不撓，愈挫愈勇；相反的，AQ 低的人，則會感到沮喪、迷失，抱怨、逃避挑戰，缺乏創意，凡事自暴自棄、半途而廢，終究一事無成。因此 Stoltz(1997)提出了增強 AQ 的改變方法，即「LEAD 程序」，其解釋為，L 聆聽(Listen):聆聽我們對逆境的反應、E 探索(Establish Accountability)：探索困境的起源並決定自己在改進的過程裡該承擔哪些責任、A 分析(Analyze the Evidence)：分析證據，釐清問題背後的影响力及責任歸屬、D 行動(Do something)：採取必要行動。因此只要好好鍛鍊學習，逆境商數也是可以被訓練的。基於上述，本研究建議企業管理者能夠鼓勵員工能以 AQ 量表檢測自我回應逆境的標準，並提供教育訓練來提升員工 AQ，進而達成組織目標。

5.3 研究限制與後續研究建議

本研究雖致力於嚴謹周詳，然而卻仍有未能涵蓋以及尚待改善之處，故而將研究限制羅列如下：

5.3.1 研究限制

本研究之研究限制有以下兩點：

一、問卷的發放

由於在研究樣本抽樣上有所限制，區域性或不同屬性之上班族不在本研究的樣本範圍，故在實證分析結果有一部分的結果不如預期，其結果運用應有所限制。有待未來研究者從更廣泛的角度來研究上班族群之逆境商數。另外，本次問卷回收之男性化與女性化角色之樣本數太少，是否會造成本研究結果有所差異性仍需進一步驗證。

二、性別角色與逆境商數量表之發展

本研究之性別角色與逆境商數量表雖在歐美已實行多餘年，具有專家效度，但由於東西方文化背景不同，量表內容未必適合東方人使用，所以建議未來研究者可以參考逆境商數相關研究之理論模型，設計出適合東方人之逆境商數量表。

5.3.2 後續研究建議

由於不同的性別角色在逆境商數與工作績效的表現上均有顯著的差異，本研究僅對差異性進行探討，未來建議可以深入探討兩性化、男性化、女性化與未分化性別角色中，是否會對逆境商數與工作績效間的正向效果造成差異，應會對企業未來培訓人才上提供更多的管理方針，也能藉此對性別角色的概念有更深入的研究。

參考文獻

一、中文部份

1. 丁興祥、李美枝、陳皎眉(民 78)，社會心理學，台北：空中大學。
2. 王慶福、王郁茗(民 92)，性別、性別角色取向、愛情觀與愛情關係分析研究，中山醫學雜誌，第 14 卷，71-82 頁。
3. 田蘊祥(民 96)，世代因素對公務人員工作壓力影響之實證分析，淡江人文社會學刊，第 29 卷，61-92 頁。
4. 朱伯瑜(民 95)，海峽兩岸工程師逆境商數分析-以某公司為例，國立中央大學管理學院高階主管企管碩士論文。
5. 朱蘭慧(民 92)，男性性別角色刻板印象之形成與鬆動，應用心理研究，第 17 卷，85-119 頁。
6. 何旭如(民 97)，金融地震後實質衝擊，明年恐湧現失業潮，中央社。
7. 何昆展(民 96)，企業員工人格特質、工作態度、逆境商數及其創造力關聯模式之研究—以台灣高科技產業為例，長榮大學經營管理研究所碩士論文。
8. 何英奇(民 70)，大學生性別角色與自我概念的關係，教育心理學報，第 24 卷，221-230 頁。
9. 余德成(民 85)，品質管理人性面系統因素對工作績效之影響，國立中山大學企業管理學系博士學位論文。
10. 吳明隆(民 98)，結構方程模型 AMOS 的操作與應用，台北：五南。
11. 吳靜吉(民 78)，心理學下冊，台北：空中大學。
12. 李再長、李俊杰、曾雅芬(民 94)，大型企業組織生涯管理、個人生涯規劃、個人人格特質、工作滿意度之關聯研究，人力資源管理學報，

第 5 卷，第 1 期，53-76 頁。

13. 李美枝(民 70)，性別特質問卷的編製及男女大學生四種性別特質類型在成就動機，婚姻、事業及性態度上的比較，中華心理學刊，第 23 卷，23-37 頁。
14. 李美枝(民 74)，女性心理學，台北：大洋。
15. 李美枝、鐘秋玉(民 85)，性別與性別角色析論，本土心理學研究，第 6 卷，260-299 頁。
16. 李浩綱(民 95)，最低服務年限約定對員工離職意願與工作壓力干擾效果之研究~以科技產業國防訓儲人員為例，國立交通大學管理學院碩士在職專班經營管理組碩士論文。
17. 李惠茹、唐文慧(民 93)，性別的多數、權力的少數—以台南市國中女教師的職業選擇與晉遷為例，師大學報，第 49 卷，第 1 期，29-52 頁。
18. 李然堯(民 72)，中國兒童性別角色發展之研究，台灣師範大學教育研究所碩士論文。
19. 李曉青(民 97)，國民小學級任教師情緒智慧、逆境商數與班級經營效能之研究，臺北市立教育大學課程與教學研究所課程與教學碩士論文。
20. 李聰杰(民 99)，大學教師之逆境商數對情緒調適、工作壓力與工作滿足之相關研究—以南部某私立大學為案例，南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文。
21. 沈昭吟、張瑞真(民 98)，逆境商數、工作壓力與工作滿足關係之研究，經營管理論叢，第 5 卷，第 1 期，21-37 頁。
22. 沈昭吟、鄭寶菱(民 99)，大學生的逆境商數與學習壓力、成就動機之

- 相關研究—以宗教信仰為干擾變數，非營利組織管理學刊，第 8 卷，1-29 頁。
23. 林宏達、曠文琪(民 97)，竹科最冷的聖誕節，商業週刊，1099 期，132-144 頁。
24. 林俊雄(民 90)，台灣地區連鎖加盟事業經營管理者逆境回應與工作滿足、組織承諾相關之研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
25. 林珍玫(民 92)，高雄地區高科技業女性主管性別特質傾向與領導能力之相關研究，樹德科技大學人類性學研究所碩士論文。
26. 林震岩(民 95)，多變量分析：SPSS 的操作與運用，台北：智勝文化。
27. 柯淑敏(民 90)，兩性關係學，台北：揚智文化。
28. 柳立偉、蔡茂期、楊欽城(民 99)，運動休閒組織工作人員人格特質、工作滿意與組織承諾之相關性研究，休閒研究，第 1 卷，第 4 期，44-77 頁。
29. 洪淑敏(民 91)，國小低年級學童性別角色觀及性別刻板印象之研究，國立中山大學教育研究所碩士論文。
30. 范敏慧(民 91)，讀書治療對國小學童性別刻板印象影響歷程之研究，國立台北師範學院教育心理輔導研究所碩士論文。
31. 倪家珍(民 94)，性別、性別角色對於成就動機與工作滿意關係之研究：以國小教師為例，中華管理學報，第 6 卷，第 4 期，35-50 頁。
32. 張文菁(民 96)，AQ(Adversity Quotient)逆境商數衡量模式之研究—以新聞從業人員為例，長榮大學高階管理所碩士論文。
33. 張佩琪(民 98)，性別角色與社會情境因素對景觀專業之影響，逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文。
34. 張恒逕(民 93)，室內設計個人居家工作者內外控人格特質、性別角色

- 態度與工作生活品質關係之研究，私立中原大學室內設計所碩士論文。
35. 張春興(民 80)，現代心理學，台北：東華書局。
 36. 張春興(民 83)，教育心理學，台北：東華書局。
 37. 張紹勳(民 94)，研究方法，第三版，台北：滄海。
 38. 張瑞真(民 98)，逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文。
 39. 張潤書(民 74)，組織行為與管理，台北：五南出版社。
 40. 許博淵(民 94)，國家文化差異對工作績效影響之研究-以高科技業菲籍泰籍勞工為實證，成功大學高階管理碩士在職專班學位論文。
 41. 陳金定(民 93)，兩性關係與教育，台北：心理。
 42. 陳美伶(民 94)，空中服務員之內外控人格特質、組織服務氣候與服務導向公民行為之關係研究—以本國航空公司為例，世新大學觀光學研究所碩士論文。
 43. 陳書梅(民 97)，閱讀與情緒療癒—淺談書目療法，全國新書資訊月刊，120 卷，4-9 頁。
 44. 陳素勤譯，Robert Kreitner & Angelo Kinicki 著(民 92)，組織行為學，台灣：美商麥格羅·希爾。
 45. 陳惠芳(民 97)，在組織變革環境下賦權對組織承諾之影響研究—檢視內外控傾向與知覺心理契約違反之干擾效果，臺大管理論叢，第 18 卷，第 2 期，1-26 頁。
 46. 陳瑞麟、趙美齡譯，Steven L. McShane & Mary Ann Von Glinow 著(民 95)，組織行為，台北：學富文化。
 47. 陳寬裕、王正華(民 99)，結構方程模式分析實務 AMOS 的運用，台

- 北：五南。
48. 陳錫堯(民 90)，人格特質分析系統(超級 DISC)應用於企業界之效果研究，大葉大學事業經營研究所碩士論文。
 49. 賀先蕙、李郁怡、單小懿(民 97)，歐洲大崩盤，商業週刊，第 1090 期，50-65 頁。
 50. 黃芳銘(民 91)，結構方程模式理論與應用，台北：五南。
 51. 黃英忠(民 90)，現代管理學，台北：華泰書局。
 52. 楊宜德(民 91)，性別與社會心理學，台北：五南。
 53. 楊美貞(民 92)，台灣地區女大學生性別角色與休閒運動之研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文。
 54. 楊振豐(民 93)，繪本教學對改善國小六年級學童性別刻板印象效果之研究。國立花蓮師範學院社會教育研究所碩士論文。
 55. 楊國樞(民 82)，我們為什麼要建立中國人的本土心理學，本土心理學研究，6-88 頁。
 56. 楊翠萍(民 98)，加強挫折教育 培養學生健康個性，洛陽師範學院學報，第 28 卷，第 4 期，168-172 頁。
 57. 葉桂珍、汪美香(民 92)，資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係，台大管理論叢，第 14 卷，第 1 期，79-118 頁。
 58. 榮泰生(民 98)，AMOS 與研究方法(第三版)，台北：五南。
 59. 趙梓琪(民 97)，台灣壽險業務人員逆境商數、情緒勞務、員工知覺組織支持與業務績效關聯模式之研究，長榮大學經營管理研究所碩士論文。
 60. 劉秀娟(民 89)，兩性教育，台北：揚智文化。

61. 劉秀娟、林明寬(民 85)，兩性關係：性別刻板化與角色，台北：揚智文化。
62. 蔡欣嵐(民 90)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例，中央大學企業管理研究所碩士論文。
63. 鄭寶菱(民 99)，大學生的逆境商數與學習壓力、學習態度、學習滿意度關係之研究—以宗教信仰為干擾變數，南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文。
64. 盧盛忠(民 86)，組織行為學：理論與實務，台北：五南。
65. 謝慶鎰(民 92)，組織政治知覺對組織承諾、工作績效、組織公民行為的影響—公民營企業成員的比較分析，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
66. 魏士琦(民 97)，社會支持、工作投入與工作績效之研究—以逆境商數為干擾變項，國立彰化師範大學商業教育學碩士論文。
67. 羅瑞玉、徐西森、連廷嘉(民 91)，台灣地區青少年性別角色態度之探討研究，高雄應用科技大學學報，第 32 卷，685-723 頁。

二、英文部份

1. Abramson, L.Y., Seligman, M.E.P. & Teasdale, J.D. (1978), Learned helplessness in humans: Critique and reformulation, Journal of Abnormal Psychology, No. 87, pp. 49-74.
2. Adriaenssens, L., Prins, P. D. & Vloeberghs, D. (2006), Work experience, work stress and HRM at the university, Management Revue, No. 17, pp. 344-363.
3. Aldwin, C.M. & Gilman, D.F. (2004), Health, illness and optimal ageing, London: Sage.
4. Allport, G. W. (1937), Personality: a psychological interpretation, NY: Holt.
5. Allport, G. W. & Odbert, H. S. (1961), Trait names: A psycho-lexical study, Psychological Monographs, pp. 47-211.
6. Anderson, J.C. & D. W. Gerbing (1988), Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Tow-Step Approach, Psychological Bulletin, Vol. 103, No. 3, pp. 411-423.
7. Anonymous (1999), Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities, The Canadian Manager, Vol. 24, No. 2, pp. 31.
8. Bagozzi, R. P. & Phillips, L. W. (1982), Representing and testing organizational theories: A holistic construal, Administrative Science Quarterly, No. 27, pp.76-94.
9. Bagozzi, R.P. & Yi, Y. (1988), On the evaluation of structural equation models, Academic of Marketing Science, No. 16, pp.76-94.
10. Bandura, A. (1968), Factors determining vicarious extinction of avoidance behavior through symbolic modeling, Journal of Personality and Social, Vol. 8, No. 2, pp. 99-108.

11. Bandura, A. (1978), Reflections on Self-efficacy, Advances, Behavior Research and Therapy, No. 1, pp. 237-269.
12. Bandura, A. (1986), Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory, NJ: Eaglewood Cliffs.
13. Baron, R. & D. Kenney (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, No. 51, pp.1173-1182.
14. Bartfai, T. & Schultzberg, M. (1993), Cytokines in neuronal cell types. Neurochem Int, Vol. 22, No. 5, pp. 435-444.
15. Bartrop RW, Luckhurst E, Lazarus L, Kiloh LG, Penny R. (1977), Depressed lymphocyte function after bereavement, Lancet, No. 1, pp. 834-836.
16. Basow, S. A. (1992), Gender Stereotype and Roles,(3rd Ed.), California: Cole Publishing Company.
17. Bem, S, L. (1974), The measurement of Psychological Androgyny, Journal of Consulting and Clinical Psychology, No. 42, pp. 155-162.
18. Bem, S, L. (1975), Sex Role Adaptability: One Consequence of Psychological Androgyny, Journal of Personality and Social Psychology, No. 31, pp. 634-643.
19. Bem, S, L. (1977), On the Utility of Alternative Procedures for Assessing Psychological Androgyny, Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 45, No. 2, pp. 196-205.
20. Bem, S, L. (1981), Gender Schema: A Cognitive Account of Sex Typing, Psychological Review, No. 88, pp. 354-364.
21. Block, J. H. (1973), Conceptions of Sex Role: Some Cross-Cultural and Longitudinal perspectives, American Psychologist, Vol. 28, No. 6, pp. 512-526.

22. Bollen. K.A. (1989), Structural Equations with Latent Variables, North Carolina: Wiley.
23. Brewer, E. W. & McMahan, J. (2003), Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators, Journal of Vocational Education Research, Vol. 28, No. 2, pp.125-140.
24. Brouthers. K. D. (2002), Institutional, Cultural & Transaction Cost influences on entry mode choice & performance, Journal of International Business Studies, Vol. 33, No. 2, pp. 203-221.
25. Burr. V. (2002), Judging Gender From Samples of Adult Handwriting: Accuracy and Use of Cues, The Journal of Social Psychology, Vol. 142, No. 6, pp. 691–700.
26. Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Jr., Van Harrison, R. & Pinneau, S. R. (1975), Job demands and worker health: Main effects and occupational differences, Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
27. Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975), Effects of work load, role, ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate, Journal of Applied Psychology, No. 60, pp.713-719.
28. Carver, C.S. & Glass, D.C. (1978), Coronary-Prone Behavior Pattern and Interpersonal Aggression, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 36, No. 4, pp. 361-366.
29. Catherine T. Chavat (1997), Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities, Library Journal, Vol. 122, No. 8, pp.127.
30. Cattell, R. B. (1946), Description and Measurement of Personality, NY: World books.
31. Compas, B. E., Orosan, P. G. & Grant, K. E. (1993), Adolescent stress and coping: Implications for psychopathology during adolescence, Journal of Adolescence, No. 16, pp.331-349.

32. Compton, W.C. (2005), An introduction to positive psychology, CA: Thomson-Wadsworth.
33. Connell, R. W (1995), Masculinities, Cambridge: Polity Press.
34. Connell, R. W (2002), Gender, Cambridge: Polity Press.
35. Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001), Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications, London: Sage.
36. Cooper. CL & Smith MJ. (1985), Job stress and blue collar work, NY: John Wiley & Sons.
37. Curtis. A. J. (2000), Health Psychology, Boston: Routledge.
38. Dohery, W.J., Boss, P.G., LaRossa, R., Schumm, W.R. & Steinmetz S.K. (1993), Sourcebook of family theories and methods: A contextual approach, New York: Plenum Press.
39. Eckenrode. J. (1990), Stress between work and family, NY: Plenum.
40. Emmerik, H. V. & K. Sanders (2004), Social Embeddedness and Job Performance of Tenured And Non-Tenured Professionals, Human Resource Management Journal, Vol. 14, No. 1, pp.40-54.
41. Erdwins, C., Arnold, S & G. Ruth (1980), The relationship Sex Role to Self Concept, Journal of Clinical Psychology, Vol, 36, No. 1, pp. 111-115.
42. Eysenck, H. J. & Eysenck, M. W. (1985), Personality and individual difference: A natural science approach, New York: Plenum.
43. Fitzgerald P. (2000), Adversity Quotient, Book reviews/ Technovation, No. 20, pp.401-402.
44. Friedman, M. & Roseman, R.H. (1974), Type A Behavior and Your Heart, New York: Knopt.
45. Gareth R. Jones & Charles. W. L. (2000), Strategic management theory: An integrated approach, Massachusetts: Houghton Mifflin.
46. Gerald Corey (2009), Theory and practice of counseling and

psychotherapy, NY: Thomson Co.

47. Goldberg, L.R. (1990), An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor Structure, Journal of Personality and Social Psychology, No. 59, pp. 1216-1229.
48. Goleman, Daniel. (1998), Working with emotional intelligence, New York: Bantam Books.
49. Guilford, T. P. (1959), Personality, New York: McGraw-Hill.
50. Guthrie, J. P. (2001), High-Involvement Work Practices, Turnover, and Productivity: Evidence from New Zealand, Academy of Management Journal, Vol. 44, No. 1, pp. 180-190.
51. Hair, J. F. Jr, Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998), Multivariate data analysis, NJ: Prentice Hall.
52. Hans, Selye (1956), The stress of life, NY: McGraw-Hill.
53. Helgeson, V.S. (1994), Relation of agency and communion to well-being: Evidence and potential explanations, Psychological Bulletin, Vol. 40, No. 1, pp. 332-378.
54. Hiroto, D.S. & Seligman, M.E.P. (1975), Generality of learned helplessness in man, Journal of Personality and Social Psychology, No. 37, pp. 1-11.
55. Holland, J.L. (1985), The Self Directed Search: Specimen Set, Odessa: Psychological Assessment Resources, Inc.
56. Irwin, M. & Vedhara, K. (2005), Human Psychoneuroimmunology, NY: Oxford University Press.
57. Ivancevich, J. & Matteson, M. T. (1980), Stress and work: A managerial perspective, NY: Scott Foresman.
58. Jex, S. M. & Beehr, T. A. (1991), Emerging theoretical and methodological issues in the study of workrelated stress, Research in Personnel and Human Resource Management, No. 9, pp.311-365.

59. Jones, W. H., Chernovertz, M. E. & R.O. Hansson (1978), The Enigma of Androgyny, Differential Implication for Males and Females, Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 46, No. 2, pp. 298-313.
60. Judge, T. A. & Bono, J. E. (2001), Relationship of core self-evaluation traits-self-esteems, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta analysis, Journal of Applied Psychology, Vol. 86, No. 1, pp.80-92.
61. Jung, C. G. (1933), Modern man in serch of a soul, New York: Harcourt Brace Jovanovich.
62. Jung, C. G. (1971), Psychological Types, Princeton University Press.
63. Karasek, R. A., Theorell, T., Schwartz, J. E., Schnall, P. L., Pieper, C. F. & Michela, J. L. (1988), Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES), American Journal of Public Health, No. 78, pp.910-918.
64. Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981), Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men, American Journal of Public Health, No. 71, pp. 694-705.
65. Kleinplatz Peggy, McCarrey Michael & Kateb Claude (1992), The impact of gender-role identity on women's self-esteem, lifestyle satisfaction and conflict, Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement, Vol. 24, No. 3, pp. 333-347.
66. Kobasa, S.C. (1979), Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness, Journal of Personality and Social Psychology, No. 42, pp. 168-177.
67. Lawrence A. Pervin, Daniel Cervone & Oliver P. John (2005), Personality: Theory and Research, Ninth Edition, NY: John Wiley & Sons.

68. Levin. I. & Stokes. J. P. (1989), Disposition approach to job satisfaction: Role of negative affectivity, Journal of applied psychology, No. 74, pp. 752-758.
69. Locke, Steven E., Kraus L., Leserman, J., Hurst M. W., Heisel J. S. & Williams R. M. (1984), Life change stress, psychiatric symptoms, and natural killer cell activity, Psychosomatic Medicine, No. 46, pp. 441-453.
70. Luptow, L. B. (1984), Adolescent Sex Roles and Social Change, Columbia: University Press.
71. Madeline E. Heilman. (2001), Description and Prescription: How Gender Stereotypes Prevent Women's Ascent Up the Organizational Ladder, Journal of Social Issues, Vol. 57, No. 4, pp. 657-674.
72. Marc R. Nuwer, (1988), Quantitative EEG: I. Techniques and Problem of Frequency Analysis and Topographic Mapping, Journal of Clinical Neurophysiology, Vol. 5, No. 1, pp.1-43.
73. Marie, D. W. (2004), Understanding occupational stress and mental health in aspiring small business owners, Unpublished doctoral dissertation, University of California State.
74. Mark J. Schmit & Jenifer A. Kihm (2000), Development of a global measure of personality, Personnel Psychology, No. 53, pp.153-193.
75. Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997), The truth about burnout, San Francisco: Jossey-Bass.
76. Mayer, R. E. (1988), From novice to expert. In M. Helander, Handbook of human-computer interaction (pp. 569-580), Amsterdam: North-Holland.
77. McCrae R. R., Costa P. T., Busch C. M., (1986), Evaluating Comprehensiveness in Personality Systems: The California Q-set and the Five-Factor Model, Journal of Personality, No. 54, pp. 430-446.
78. McCrae, R. R. & Costa, P. T. (1991), Adding liebe and arbeit: The full

- five-factor model on affective reactions and health outcomes for clerical workers, Work & Stress, No. 1, pp.155.
79. Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002), Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences, Journal of Vocational Behavior, No. 61, pp.20-52.
 80. Mueller, R. O. (1996), Basic Principles of Structural Equation Modeling: An Introduction to LISREL and EQS, New York: Springer.
 81. Neelamegam. N. & Asrafi. S. (2010), Work stress among employees of dindigul district central cooperative bank, Tamil Nadu: A study, The IUP Journal of Management Research, Vol. 9, No. 5, pp. 57-69.
 82. Norman, W. T. (1963), Toward and adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure, Journal of Abnormal and Social Psychology, No. 66, pp. 574-583.
 83. Norton, J. (2003), Job Stress among Learning Center Managers, Learning Assistance Review, Vol. 7, No. 1, pp. 22-36.
 84. O'Neil, J. M. (1981), Male sex role conflicts, sexism, and masculinity: Psychological implications for men, woman, and the counseling psychologist, The Counseling Psychologist, No. 9, pp.61-80.
 85. Ong, A.D., Bergeman, C.S., Bisconti, T.L. & Wallace, K.A. (2006), Psychological resilience, positive emotions, and successful adaption to stress in later life, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 91, No. 4, pp.730-749.
 86. Paul Brett & Jas Nagra (2005), An investigation into students' use of a computer-based social learning space: lessons for facilitating collaborative approaches to learning, British Journal of Educational Technology, No. 36, pp. 281–292.
 87. Pervin, L. A. (1993), Personality: Theory and Reasearch, 6th Ed, New

York: John Wiley & Sons.

88. Peterson, C. & Seligman, M.E.P. (2004), Character strengths and virtues: A handbook and classification, NY: Oxford University Press.
89. Peterson, C., Maier, S.F. & Seligman, M.E.P. (1993), Learned helplessness: A theory for the age of personal control, New York: Oxford University Press.
90. Piaget & Garcia, R. (1974), Understanding Causality, New York: W.W. Norton & Company.
91. Piaget, J. (1971), Genetic Epistemology, New York: W.W.Norton & Company.
92. Rayle. A. D. (2006), Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction, Professional School Counseling, Vol. 9, No. 3, pp. 206-215.
93. Reivich, K. & Shatte, A. (2002), The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles, New York: Broadway Books.
94. Robbins, S. P. (1993), Organizational behavior: Concepts, controversies, and application (6th ed.), New York: Prentice-Hall.
95. Robbins, S. P. (1982), Personnel: The Management of Human Resource, NJ: Prentice-Hall.
96. Robbins, S. P. (2001), Organizational behavior. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
97. Roberts, N. A. & Levenson, R. W. (2001), The remains of the workday: impact of job stress and exhaustion on marital interaction in police couples, Journal of Marriage and Family, Vol. 63, No. 4, pp.52-67.
98. Rotter, J. (1966), Generalized expectancies for internal versus external locus of control of reinforcement, Psychological Monographs, vol. 81, pp.1- 609.

99. Scheck, C. L., Kinicki, A. J. & Davy, J. A. (1995), A longitudinal study of a multivariate model of the stress process using structural equations modeling, Human Relations, No. 48, pp. 1481-1510.
100. Schmit, M.J., Kihm, J.A. & Chetrobei. (2000), Development of a Global Measure of personality, Personnel Psychology, Vol. 53, No. 1, pp. 153-193.
101. Schnall, P., Pieper, C., Schwartz, J., Karasek, R., Schluskel, Y., Devereux, R., Ganau, A., Alderman, M., Warren, K. & Pickering, T. (1990), The relationship between job strain, workplace diastolic blood pressure, and left ventricular mass index, Journal of the American Medical Association, No. 263, pp. 1929-1935.
102. Seligman, M.E.P. (1991), Learned optimism, New York: Knopf.
103. Seligman, M.E.P. (1995), Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control, Oxford: Univ Pr.
104. Seligman, Martin E. P., Rashid, Tayyab, Parks, Acacia C. (2006), Positive psychotherapy, American Psychologist, Vol. 61, No. 8, pp.774-788.
105. Selmer, J. & Fenner, C. R., Jr. (2009), Spillover effects between work and non-work adjustment among public sector expatriates, Personnel Review, No. 38, pp. 366-379.
106. Shaffer, D.R. (2002), Sex Differences and Gender-role Development, Developmental Psychology Childhood and Adolescence, 6th Ed, UK: Thomson Learning.
107. Sheldon, W. H. Hunt, J. McV. (1944), Constitutional factors in personality. Personality and the behavior disorders, Oxford: Ronald Press.
108. Sigmund Freud (1933), New introductory lectures on psycho-analysis, London: Hogarth Press
109. Silverman, S. B. & Day, D. V. (1989), Personality and job performance:

- Evidence of Incremental Validity, Personnel Psychology, No. 42, pp. 25-36.
110. Spector, P. E. (1982), Behavior in organization as a function of employee's locus of control, Psychological Bulletin, Vol. 91, No. 3, pp. 482-497.
111. Spector, P. E. (1987), Interaction effects of perceived control and job stressors and wellbeing, Personality and Social Psychology Bulletin, No. 17, pp. 227-232.
112. Spence, J., Helmreich, R. & J. Stapp (1975), Rating of Self and Peers on Sex Role Attributes and Their Relation to Self-Esteem and Conception of Masculinity and Femininity, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 32, No. 1, pp. 29-39.
113. Spielberger, C. (1972), Anxiety: Current trends in research and theory, New York: Academic Press.
114. Stanford. S. C. & Salmon, P. (1993), Stress: From Synapse to Syndrome, London: Academic Press.
115. Stevens, J. (2002), Applied multivariate statistics for the social science (4th Ed.), NJ: Lawrence Erlbaum
116. Stoltz, P. G. (1997), Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities, New York: Wiley.
117. Stoltz, P. G. (2000), Adversity quotient @ work: Make everyday challenges the key to your success—Putting the principles of AQ into action, New York: Morrow.
118. Susan Cartwright & Cary L. Cooper (1997), Managing workplace stress, London: Sage.
119. Theorell, T., Alfredsson, L., Knox, S., Perski, A., Svensson, J. & Waller, D. (1984), On the interplay between socioeconomic factors, personality and work environment in the pathogenesis of cardiovascular disease,

- Scandinavian Journal of Work, Environment, and Health, No. 10, pp. 373-380.
120. Thomas T. H. Wan (2002), Evidence-based Health Care Management: Multivariate Modeling Approaches, New York: Kluwer Academic Publishers.
 121. Thornton, A. & Freedman, D. (1979), Changes in the sex role attitudes of women: 1962-1977, American Sociological Review, No. 44, pp. 831-842.
 122. Tokar. D. V. & Fischer, A. R. (1998), Personality and behavior, Journal of Vocational Behavior, No. 53, pp. 115-153.
 123. Tugade, M. M., Frederickson, B. L. & Barrett, L. F. (2004), Psychological resilience and positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and health, Journal of Personality, Vol. 72, No. 6, pp. 1161-1190.
 124. Viktor E. Frankl (1962), Psychiatry and man's quest for meaning, Journal of Religion and Health, Vol. 1, No. 2, pp. 93-103
 125. Weiner, B. (1986), An attributional theory of achievement motivation and emotion, Psychological Review, Vol. 92, pp. 548-573.
 126. Weiten, Wayne (1998), Pressure, major life events and psychological symptoms, Journal of Social Behavior & Personality, Vol. 13, No. 1, pp. 51-68.
 127. Wolk, S. & D. Bloom.(1978), The Interactive Effects of Locus of Control and Situational Stress upon Performance Accuracy and Time, Journal of Personality, No. 46, pp. 279-298.

附錄一：正式問卷

親愛的填答者您好：

感謝您於百忙之中撥空填寫本問卷。這是一份學術性的研究問卷，目的是在探討逆境商數與領導性格、工作壓力、性別角色及工作績效之間的關係。懇請您依照個人實際情況填寫，若有疑義的問題請您依照「第一直覺」填答。

本研究急需要您的寶貴意見。誠摯地邀請您熱心參與，本研究會將後續成果回饋給您，如您欲知道您的AQ總分，可在問卷最後留下您的E-Mail，我們會將結果與說明詳細告知，以做為您未來人生更圓滿的參考依據。

本問卷是不記名的，您的答案僅供學術分析使用，不會個別對外發表，絕對會尊重您個人的隱私權，請安心作答。在此由衷地感謝您對本研究的支持與參與，謝謝您！

敬祝

萬事順心 健康愉快

南華大學企業管理系暨管理科學研究所

指導教授：沈昭吟 博士

研究生：劉禮維

E-mail：liuliwey@hotmail.com

此部份問卷僅供學術研究，絕對保密，請您放心就本身情況在最適當的打「」。

1. 您的性別：男 女
2. 您的年齡：30歲以下 31~40歲 41~50歲 50歲以上
3. 您目前是：全職 兼職 在學
4. 您目前的職位是：主管 非主管
5. 您的工作年資：3年以下 3~5年 5~10年 10年以上
6. 與現在主管共事年資：3年以下 3~5年 5~10年 10年以上
7. 您的學歷：高中職(含以下) 大專院校 研究所
8. 您目前從事何種工作 公營服務業 公營製造業 民營金融服務業
民營服務業 民營高科技製造業 民營傳統製造業 其他_____

1. 同事不易接受你的想法。

Q1A. 我的同事對我的想法不易接受的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q1B. 我的同事對我的想法不易於接受，是因為：

我的因素造成 1 2 3 4 5 其他人或因素造成

2. 會議當中大家對你的報告毫無反應。

Q2A. 大家對我的報告毫無反應這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q2B. 造成大家對我的報告毫無反應的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

3. 當你和你所愛的人隔閡越來越深。

Q3A. 我們隔閡越來越深這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q3B. 造成我們隔閡越來越深的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

4. 你和你的伴侶（對你意義非凡的人）起了激烈爭執。

Q4A. 我們激烈爭執的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q4B. 對於我們激烈爭執的結果，我覺得：

我不必負任何責任 1 2 3 4 5 我得負完全責任

5. 你被要求調職才能保住工作。

Q5A. 我被要求調職這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q5B. 造成我被要求調職的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

6. 你很重視的朋友在你生日當天沒有來電。

Q6A. 我的朋友沒有來電的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q6B. 我的朋友沒有來電，是因為：

我的因素造成 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

7. 親密的朋友得了重病。

Q7A. 我親密的朋友得了重病的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q7B. 這事件的結果我覺得，我：

不必負任何責任 1 2 3 4 5 得負完全責任

8. 你被拒絕參與一項重要的任務。

Q8A. 我被拒絕參與這項任務這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q8B. 造成我被拒絕參與這項任務的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

9. 當你遭受到所重視的同事批評你。

Q9A. 我受到批評這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q9B. 造成我受到批評的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

10. 你最親愛的人被診斷罹患癌症。

Q10A. 我最親愛的人罹癌這件事，影響所及：

我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q10B. 造成我最親愛的人罹癌的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

11. 你最近的投資策略失敗。

Q11A. 我投資策略失敗這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q11B. 造成我策略失敗的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

12. 你錯過了班機。

Q12A. 我錯過班機的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q12B. 我錯過了班機，是因為：

我的因素造成 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

13. 你負責的工作失敗了。

Q13A. 負責的工作失敗的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q13B. 這事件的結果我覺得：我

不必負任何責任 1 2 3 4 5 得負完全責任

14. 你的老闆要你減薪三成來保住你的工作。

Q14A. 我被要求減薪的原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q14B. 我被要求減薪，是因為：

我的因素造成 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

15. 當你開車赴約的途中車子拋錨了。

Q15A. 我的車子拋錨這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q15B. 造成我的車子拋錨的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

16. 你的醫師來電告知，你的膽固醇過高。

Q16A. 我的膽固醇過高這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q16B. 造成我的膽固醇過高的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

17. 你打了好幾通電話給朋友，但都沒有回電。

Q17A. 我的朋友沒回電這件事，影響所及：

我生活的各層面 1 2 3 4 5 僅於此事件

Q17B. 造成我的朋友沒回電話的原因，將會：

總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

18. 健康檢查時，醫師警告你要注意健康。

Q18A. 醫生警告我注意健康，這原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q18B. 這事件的結果我覺得：我

不必負任何責任 1 2 3 4 5 得負完全責任

19. 你的工作評價不被肯定。

Q19A. 我遭受這種評價，這原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q19B. 這事件的結果我覺得：我

不必負任何責任 1 2 3 4 5 得負完全責任

20. 你沒有獲得期盼已久的升職。

Q20A. 我沒有獲得升職，這原因是我：

無法掌控的 1 2 3 4 5 可完全掌控的

Q20B. 我沒有獲得升職，是因為：

我的因素造成 1 2 3 4 5 是其他人或因素造成

第二部分：性別角色量表

填寫說明：

此部分的題目是想了解您目前的性別角色，請您依照個人真實的看法與感受回答，在適當的打勾√。（請單選）

下列有關於性別角色的 40 個形容詞，如果以這些形容詞來描述你自己，請依照同意程度在 <input type="checkbox"/> 裡打勾(請單選)	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1. 我覺得我自己是獨斷的。	<input type="checkbox"/>						
2. 我覺得我自己是有個性的	<input type="checkbox"/>						
3. 我覺得我自己是勇於承擔的	<input type="checkbox"/>						
4. 我覺得我自己是具有競爭力的	<input type="checkbox"/>						
5. 我覺得我自己是善分析的	<input type="checkbox"/>						
6. 我覺得我自己是冒險的	<input type="checkbox"/>						
7. 我覺得我自己是積極進取的	<input type="checkbox"/>						
8. 我覺得我自己是剛強的	<input type="checkbox"/>						
9. 我覺得我自己是活躍的	<input type="checkbox"/>						
10. 我覺得我自己是獨立自主的	<input type="checkbox"/>						
11. 我覺得我自己是具影響力的	<input type="checkbox"/>						
12. 我覺得我自己是好支配的	<input type="checkbox"/>						
13. 我覺得我自己是靠自己的	<input type="checkbox"/>						
14. 我覺得我自己是能迅速果斷的下決定的	<input type="checkbox"/>						
15. 我覺得我自己是具野心的	<input type="checkbox"/>						
16. 我覺得我自己是有自立能力的	<input type="checkbox"/>						
17. 我覺得我自己是行動像領袖的	<input type="checkbox"/>						
18. 我覺得我自己是有主見的	<input type="checkbox"/>						
19. 我覺得我自己是個人主義的	<input type="checkbox"/>						
20. 我覺得我自己是有領導才能的	<input type="checkbox"/>						
21. 我覺得我自己是說話文雅的	<input type="checkbox"/>						
22. 我覺得我自己是溫暖的	<input type="checkbox"/>						
23. 我覺得我自己是害羞的	<input type="checkbox"/>						
24. 我覺得我自己是柔美的、女性的	<input type="checkbox"/>						
25. 我覺得我自己是易受騙的	<input type="checkbox"/>						

下列有關於性別角色的 40 個形容詞，如果以這些形容詞來描述你自己，請依照同意程度在□裡打勾(請單選)	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
26. 我覺得我自己是善感的	<input type="checkbox"/>						
27. 我覺得我自己是恭維的	<input type="checkbox"/>						
28. 我覺得我自己是有理解力的	<input type="checkbox"/>						
29. 我覺得我自己是有赤子之心的	<input type="checkbox"/>						
30. 我覺得我自己是關心別人需求的	<input type="checkbox"/>						
31. 我覺得我自己是慈悲的、憐憫的	<input type="checkbox"/>						
32. 我覺得我自己是溫柔的	<input type="checkbox"/>						
33. 我覺得我自己是溫和的	<input type="checkbox"/>						
34. 我覺得我自己是禮讓的	<input type="checkbox"/>						
35. 我覺得我自己是善於安慰人的	<input type="checkbox"/>						
36. 我覺得我自己是輕聲細語的	<input type="checkbox"/>						
37. 我覺得我自己是忠誠的	<input type="checkbox"/>						
38. 我覺得我自己是令人歡喜的	<input type="checkbox"/>						
39. 我覺得我自己是富同情心的	<input type="checkbox"/>						
40. 我覺得我自己是有愛心的	<input type="checkbox"/>						

第三部分：工作壓力量表

填寫說明：

此部分的題目是想了解您目前的工作壓力狀況，請您依照個人真實的看法與感受回答，在適當的□打勾✓。

本部分共 16 個題目，就您對目前工作的狀況，在每題適當之□內打勾，謝謝。(請單選)	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1. 我的工作使我覺得坐立難安	<input type="checkbox"/>						
2. 因為工作上的問題，常使我晚上難以入眠	<input type="checkbox"/>						
3. 工作時我常感到精神緊張	<input type="checkbox"/>						
4. 我發現要自己早起工作是十分困難的	<input type="checkbox"/>						
5. 工作時我會覺得無精打采	<input type="checkbox"/>						

本部分共 16 個題目，就您對目前工作的狀況，在每題適當之□內打勾，謝謝。(請單選)	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
6. 工作時我覺得脾氣比平常暴躁	<input type="checkbox"/>						
7. 工作時我會覺得心情低落，悶悶不樂	<input type="checkbox"/>						
8. 我覺得在目前的職位上，能夠發揮我的才能	<input type="checkbox"/>						
9. 我經常覺得我的工作量大，負荷過重	<input type="checkbox"/>						
10. 每天下班後，我覺得十分疲倦	<input type="checkbox"/>						

第四部分:人格特質量表

填寫說明：

以下敘述是您平日的想法，請在下列問題中選出最能代表您意見的選項，在適當的□打勾✓。

本部分共15個題目，就您自己的看法，在每題適當之□內打勾，謝謝。(請單選)	非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1. 如果不滿意主管為他們做的決定，就應該積極的採取行動	<input type="checkbox"/>						
2. 能得到自己想要的工作機會主要是憑運氣	<input type="checkbox"/>						
3. 大部分的人只要肯努力就能勝任工作	<input type="checkbox"/>						
4. 賺錢主要是靠財運	<input type="checkbox"/>						
5. 必須有顯達的親朋好友才能得到好工作	<input type="checkbox"/>						
6. 升遷通常是靠運氣	<input type="checkbox"/>						
7. 對爭取一份好工作而言，認識關鍵人物比熟悉該工作更重要	<input type="checkbox"/>						
8. 必須認識對自己有幫助的人，才有機會升官發財	<input type="checkbox"/>						
9. 在大部分的工作中，會成為優秀員工是因為運氣好	<input type="checkbox"/>						
10. 賺大錢或賺小錢之間是差在運氣的好壞	<input type="checkbox"/>						

第五部分:工作績效量表

填寫說明：

此部分的題目是想了解您目前的工作績效狀況，請您依照個人真實的看法與感受回答，在適當的打勾✓。

本部分共21個題目，就您對目前工作的狀況，在每題適當之 <input type="checkbox"/> 內打勾，謝謝。(請單選)		非常不同意	不同意	稍微不同意	普通	稍微同意	同意	非常同意
1.	我會完成組織指派的工作	<input type="checkbox"/>						
2.	我願意依工作說明書所載的工作項目工作	<input type="checkbox"/>						
3.	我會完成主管所認為我應該要做的事	<input type="checkbox"/>						
4.	我會達成工作所要求的績效水準	<input type="checkbox"/>						
5.	我會投注心力於績效考核的相關工作細項	<input type="checkbox"/>						
6.	我會主動的幫助缺勤的同事	<input type="checkbox"/>						
7.	我會主動的幫助工作忙不過來的同事	<input type="checkbox"/>						
8.	我會主動的幫助新進員工，使他們很快進入工作狀況	<input type="checkbox"/>						
9.	我會主動的關懷同事	<input type="checkbox"/>						
10.	我會主動的告訴同事有關工作上的任何訊息	<input type="checkbox"/>						
11.	我在工作上的表現優於一般水準	<input type="checkbox"/>						
12.	當無法去上班時，我會事先通知工作單位。	<input type="checkbox"/>						
13.	工作時，趁機休息一下，也沒什麼大不了	<input type="checkbox"/>						
14.	我會愛惜組織的財產	<input type="checkbox"/>						
15.	我會遵守組織內未明文規定的默契	<input type="checkbox"/>						

【問卷到此結束，請您再次確認是否有漏答之題項，感謝您寶貴的意見！】