



社群網站於國小教師工作壓力、情緒勞務負荷與 情緒耗竭之效用

洪銘建

翁富美

尤國任

南華大學資訊管理學系

吳鳳科技大學資訊管理系

南華大學資訊管理學系

摘 要

本研究旨在探討國小教師使用網際網路上的虛擬社群網站，對其工作壓力、情緒勞務負荷，與情緒耗竭的影響情況，進而瞭解與提供教師因應與調適此負面情緒的方法；研究採用問卷調查方式，並以 PLS 分析虛擬社群在國小教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的中介效用；研究結果顯示，教師會因為情緒上的勞務負擔過重，而影響其對虛擬社群的使用，此現象說明教師需要一個情緒的舒發管道，以避免其心理情緒產生耗竭而影響教學，研究結果俾利於應用在教師的情緒管理與教師的專業發展。

關鍵字: 工作壓力、情緒勞務負荷、情緒耗竭、虛擬社群



The Effect of Virtual community on Elementary School Teachers' Work Stress, Emotional Labor Load, and Emotional Exhaustion

Ming-Chien Hung
Department of Information
Management, Nanhua
University

Fumei Weng
Department of Information
Management, WuFeng
University

Guo-Ren You
Department of Information
Management, Nanhua
University

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effects of using virtual community on the work stress, emotional labor load, and emotional exhaustion for elementary school teachers. Teachers' negative emotional load affects the teaching performance and a solution to relieve the stress is discussed in this study. There were 334 acceptable questionnaires to be collected and the acceptance rate was 83.5%. PLS is used to examine the relationships among variables. The results show that the work stress is bothering school teachers, moreover, there is a significant correlation between the usage of virtual community and the negative labor load. The usage of virtual community provides a way to relieve the work stress. To execute 1-12 grades curriculum plan, school administrator is suggested to provide an approach to alleviate teachers stress and enhance the teaching outcomes.

Keywords: Work Stress, Emotional Labor Load, Emotional Exhaustion, Virtual Community

1. 緒論

工作壓力和情緒耗竭 (emotional exhaustion) 是高度相關的，其往往使人們感

到情緒耗竭、人格解體和個人成就感降低而產生職業倦怠 (Chang et al., 2006)。教師的工作事務過重，常導致教師情緒勞務負



荷不良，而產生難以承受的工作壓力，並促使教師的情緒耗竭，進而影響教師生理的健康，在過多的情緒勞務負荷(emotional labor load)及情緒耗竭之下，常導致教師個人成就感降低，教學態度意態闌珊、熱忱頓減，而不利於學生的學習與知識發展。

虛擬社群被視為可以促進知識分享，提高組織競爭優勢的重要手段(Zhang et al., 2010)之外，同時也被認為可以是促進健康的一項方法過去研究亦指出，社群交流有助舒緩上班族的情緒壓力，進而改善其工作態度，而且工作壓力大的員工，產生網路閒逛的行為也會增加(謝冠瑩, 2010)。因此本研究探討教師情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭的關係，並以社群網站為中介媒介，分析其影響。

2. 文獻探討

2.1 工作壓力的意義

對於國小教師的工作壓力，係指教師於工作時，察覺到個人資源不足以因應外在要求而產生的負面情緒 (McCormick, 1997)，也就是教師從事教學工作時，受工作情境刺激與個人認知兩者互動過程，所產生的生理、心理或行為的反應症狀 (陳素惠, 2005)。另外，工作壓力也會因應個人人格特質而有不同的感受，因此工作壓力是由工作情境及與外在環境互動所產生的，本研究將工作壓力定義為工作者因人格特質的差異，面對工作情境的規範或期望，

而產生生理或心理緊張或不舒服的狀態。

工作壓力在過去有諸多研究，Cooper & Marshall (1976)認為工作壓力是一種與工作有關的因素和工作者交互作用之下，改變工作的生理與心理的正常狀態; Steers & Rhodes(1978)指出工作壓力為個人在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應;吳宗立(1996)提出凡因工作相關情境因素引起的壓力稱為工作壓力; McCormick(1997)認為工作壓力係指教師於工作時，察覺到個人資源不足以因應外在要求而產生的負面情緒;工作壓力是指若個體察覺或認知到工作環境中的特性、要求、期望、現象超過個體所能因應的範圍，使個體感受到威脅或產生消極的情緒，而必須付出額外的精力以保持身心平衡，即形成了所謂的工作壓力(陳威廷、劉念琪, 2001); Acas (2009)則認為過度的要求、缺乏控制感與支持、未能建立良好申訴關係、對工作的期望、不斷的改變都是工作壓力的來源;陳宜芬(2010)彙整國內外學者有關「工作壓力」的定義，並認為當工作本身要求超過當事人所能應付，就會產生工作壓力。

綜合以上文獻整理，多位學者認為工作壓力會因應個人人格特質而有不同的解讀及感受，且工作壓力是由工作情境及與外在環境互動所產生的。因此，本研究將工作壓力定義為工作者因人格特質的差異，面對工作情境的規範或期望，而產生生理或心理緊張或不舒服的狀態。



2.2 教師工作壓力的意義

Kyriacou & Sutcliffe(1978)指出，教師的工作壓力意即教師從事與教學相關的工作時所產生的負面情感(如挫折、沮喪、生氣等)。教師工作壓力在過去有諸多研究，Kyriacou & Sutcliffe(1978)指教師工作壓力乃從事與教學有關的工作時，對工作的負面感受(如緊張、沮喪、挫折…等); Kyriacou(2000)亦認為老師從工作中得到不愉快的負面情緒經驗，例如憤怒，沮喪，焦慮，抑鬱和緊張將形成其工作壓力; Moracco & Mcfadden(1982)認為當老師的幸福與自尊受到威脅時，其心理的平衡產生改變的影響將形成工作壓力; Litt & Turk(1985)指教師工作壓力乃老師的幸福受到威脅，且所要解決的問題超過其能力範圍時，所產生不愉快的情緒與困擾的經驗; 吳宗立、林保豐(2003)則認為教師對自身週遭的工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極性與負面的情感即為教師工作壓力; 陳素惠(2005)指教師從事教學工作時，受工作情境刺激與個人認知兩者互動過程，所產生的生理、心理或行為的反應症狀為教師工作壓力。本研究依據陳宜芬(2010)對國內外文獻的整理，將教師工作壓力定義為，「教師在教學情境中進行與教學有關的工作時，當面對的外在環境要求超過個體資源，而產生心理或生理不適等反應。」

2.3 情緒勞務負荷的定義

情緒勞務負荷 (emotional labor load)，最早於 1983 提出，其定義為「與顧客保持高度接觸的工作者，必須在公共場合控制自己的情緒，創造出一個合於組織所要求的工作氣氛(Hochschild)，也就是在工作場合的一種情緒管理，其主要目的為了有規則的管理情緒，以協助組織達成其目標，也就是為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程 (Grandey, 2000)。

Hochschild(1983)列舉美國十二種標準職務類別中，六種最需要情緒勞務負荷的工作類型為：(1)專業性、技術性及同類中特定的職業；(2)經營管理者；(3)銷售人員；(4)辦事員及同類中特定的職業；(5)服務性工作；(6)私人家庭工作者。Adelmann(1989)進一步地將十二種標準職務類別，依情緒負擔程度的高低再加以歸納細分，其中教職及教育工作者屬於「高情緒勞務工作者」。Brown(1997)亦以全英國大學商學院執教者為調查對象，結果發現，「情緒勞務負荷」是普遍存在的現象。另外，Roulston(2004)發現澳洲國小音樂老師也是高度情緒勞務工作者。

長期的情緒勞務負荷會使員工的內在真實感受與情緒勞務負荷之間出現異化(self-alienation)的現象，長久下來，會導致工作倦怠，使個人的情緒耗竭(吳忠祐、鄭伯璦，2003)。本研究應用情緒勞務負荷的定義，探討國小教師在教學工作中，為了要符合學校環境的要求--有愛心、耐心並且



擁有專業能力，而隱藏或控制個人情緒，所造成工作情緒負荷。以下就國內、外學者所下的定義彙整如表 1。

表 1 情緒勞務負荷定義彙整

學者 (年份)	定 義
Hochschild (1979)	個人試圖去改變情緒或感覺之程度或品質所採取的行動。
Hochschild (1983)	與顧客保持高度接觸的工作者在工作時對情緒的控制，能夠製造出一個合宜的臉部表情及肢體動作；同時，這些工作者在組織的規範以及薪資報償的制度下，必須在公共場合控制自己的情緒，能創造出一個合於組織所要求的工作氣氛。
James (1989)	強調「情緒勞務負荷」牽涉到處理他人的感情，其核心構成要素為情緒規則(display rules)。從工作中的情緒觀點來看，情緒勞務負荷是一種商品，促進與規範了公共領域中的情緒表達；是在工作時，涉入與他人情感打交道的勞動工作。
Hochschild (1993)	明瞭、衡鑑及管理情緒，含他人(顧客、員工)的情緒與自己的權限。
Wharton (1993)	綜合Hochschild(1983)對情緒勞務的看法，提出「高情緒勞務負荷工作者」必須符合以下定義： 1. 工作者必須是以聲音或身體語言與顧客接觸者。 2. 在面對顧客時，產生的情緒狀態必須是在組織規範的範圍內。 3. 管理者對其所表現出來的情緒勞務有某種的控制能力。
Ashforth & Humphrey (1993)	從員工與顧客接觸的過程中所扮演的角色來定義情緒勞務負荷，認為情緒勞務負荷是表達適當情緒的行動，是符合組織要求的情緒行為。

Putnam & Mumby (1993)	個人為了完成任務，而隱藏或控制某種程度的情緒表現。
Morris (1995)	1.情緒勞務負荷的存在是為了被出售來取得工資的，所以它具有交換價值，如同商品一樣。 2.組織設法管理員工如何對顧客展現他們的情緒主要目標是顧客的滿意度。
Morris & Feldman (1996)	在人際交流中表現出組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫及控制。
Bailey (1996)	展現出適當的情緒以創造出一種雇主所希望之印象的工作角色要求(work role requirement)
Grandey (2000)	為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程。
Chu(2002)	情緒勞務負荷為一個人控制內在情感或外在行為，以展示適當的情緒規則或職業道德的程度。
Gosserand (2003)	情緒勞務負荷是在工作場合的一種情緒管理，其主要目的為了有規則的管理情緒，以協助組織達成其目標。
于家琳 (1999)	認為情緒勞務負荷產生之原因是基於以下幾個原因： 1.人際間互動之需要。 2.組織內渴望良性的人際互動。 3.這種良性的互動所需要的情緒表現，是要由組織及組織成員共同努力去塑造的。 4.為了能有適當的情緒表現及符合表現規則，員工必須要把他們感知到的情緒(felt emotion)轉化成適當的情緒。
林尚平 (2000)	1.情緒勞務負荷工作者，必須和顧客有高度的聲音對聲音或面對面的接觸。 2.情緒勞務負荷工作者必須在顧客面前生產特定的情緒狀態，且該員工的情緒活動，必須被組織做一定程度的控制。



	<p>3. 不管員工傳達的是正面、中立或負面的情緒，只要該員工的情緒表達具備以上幾點特徵，且被組織當作商品販售以協助服務顧客與營利者。</p> <p>4. 組織邊緣者或第一線服務人員的工作性質與高情緒勞務負荷工作者具有高度相似性，三者皆必須在組織的要求下展現出適當、合宜(合於組織要求)的情緒狀態。</p>
吳清山 林天佑 (2005)	控制情緒並運用語言與肢體動作，刻意製造出讓顧客產生備受關懷以及安全、愉快心情的一種工作表現。
李新明 陳蜜桃 (2006)	情緒勞務負荷是一種在與人接觸的頻繁的工作場域中，遵守情緒表達的規則，修飾控制自我情緒的表層行動，以及控制內在思考感受展現合乎專業需要的深層行動等種種調節、控制、表達的心力付出歷程。
田育昆 (2007)	在工作場合與顧客高度頻繁接觸的過程中，員工必須管理自己展現合宜的情緒，以表現一種符合組織要求的工作氣氛。
葉璟慧 (2008)	<p>歸納出情緒勞務負荷有三大重點：</p> <p>1. 情緒勞務負荷的發生是來自企業組織對服務員工的要求，所以情緒提供者必須依照組織要求的規則來表達情緒，使員工在服務顧客時必須管理個人的情緒表現，所以針對不同工作角色和不同客戶時，也展開不同的情緒表現。</p> <p>2. 情緒勞務負荷將工作的私人情緒表達視為商品，具有交換價值，服務人員藉此從組織中得到應有的薪資，同時創造良好的服務讓顧客能夠滿意，為企業帶來利潤；這也使得「情緒表達」成為組織衡量員工工</p>

	作績效的標準之一。
許童欣 (2011)	個體在工作中與人接觸互動時，基於工作考量或組織要求，對於情緒表現所付出的心力。

資料來源:甘瓊瑤(2008)、許童欣(2011)

綜合甘瓊瑤(2008)、許童欣(2011)所整理之國內、外學者對「情緒勞務負荷」的界定，「情緒勞務負荷」是工作者在與人接觸頻繁的工作環境中，為了達到組織目標及要求，刻意隱藏自己的情緒感受，為表現出合宜的面部表情及語言所付出的心力。因此，本研究將「情緒勞務負荷」定義為：國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般有愛心、耐心並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真實情緒感受所造成的工作情緒負荷。

2.4 情緒耗竭之相關研究

情緒耗竭是與工作壓力有關的情緒反應，是一種人與人互動時，發生情緒勞務過量所導致能量殆盡的狀態(Maslach et al., 2001)。情緒耗竭會因人際互動時，付出過量的情緒而缺乏精力，導致心裡資源已經耗盡的感覺 (Cordes & Dougherty, 1993)；在工作壓力下的反應，會導致退縮行為頻率的增加而降低生產力(Gaines & Jermier, 1983)，經常被當作是工作倦怠的主要成分。

「工作倦怠」是工作者長期處於工作壓力，尤其與人高度接觸互動所造成的結果。Maslach & Jackson (1981) 認為工作倦怠的三個組成因素分別為情緒耗竭、去人化(depersonalization)以及個人成就感降低



(reduced personal accomplishment)；其中，情緒耗竭被認為是造成工作倦怠的初期症狀及重要因素(Leiter & Maslach,1988)。情緒耗竭是工作倦怠的關鍵代表性構面，當工作超出個人的情緒資源所能負擔的範圍時，就會產生工作倦怠 (Babakus et al., 1999)。綜上所述，本研究將「情緒耗竭」定義為：當工作量超出教師的情緒資源，使教師感到無精打采且能量耗盡，以致產生負面工作態度的狀態。

2.5 虛擬社群之相關研究

虛擬社群是網際網路上的一個社群，社群中的成員來自各地，只要興趣相投，均可加入並分享資訊，社群成員可以發布消息或貼照片等，並和其他用戶交換彼此間的信息(Chung et al., 2010)。虛擬社群就像是真實的世界，成員彼此擁有相似的興趣或共同的討論主題，因此會在這個虛擬社群上互動、分享資訊、傳遞訊息、交換經驗、知識與情感交流。Preece(2000)認為虛擬社群的組成為：(1)達到一定數量的人們：一群人致力社會化的互動以滿足自己的需求，或扮演特別的角色。(2)以利益共享為目的：大家以興趣、需求、訊息交換或提供服務為目的來組成社群。(3)隱性的政策：社群內人們互動的形式，會依循協議、潛規則或法律的制定來進行。(4)資訊系統是要用來支持和調解大家的社交互動和促進團結意識。

Hagel & Armstrong(1997)歸納出人們參與虛擬社群的四大動機為：(A)交易(transaction)：社群成員在網路上對某種產品或服務深感興趣，因而進行線上討論使用心得，或因而參與買賣、交易或是請其他成員提供想法，由此達到「交易」目的。(B)興趣(interest)：此類社群是由一群對某項主題感興趣的成員聚集一起，進行交流討論並分享相關知識訊息。社群主題範圍極廣，例如音樂、娛樂、運動、旅遊、攝影或親子休閒等主題，其中當然也包括了專業角度的討論議題。(C)人際關係(relationship)：這類社群的主要目的並不是增加知識，而是以建立人際友誼為重心。此類社群把人們聚集在一起進行意見的互換，經驗的交流。吳齊殷(1998)認為就算是素未謀面的成員，也會因彼此的興趣相同，藉由資訊的互換來從中獲取歸屬感與社會支持，甚至是自我認同，而因此逐漸在虛擬社群裡發展出「友誼」、「夥伴」，甚至是原本在真實世界裡互動中才產生的親密關係「情侶」、「配偶」。(D)幻想(fantasy)：網路世界提供了可以脫離現實環境的空間，愈來愈誘人的線上遊戲，吸引成員們想擺脫現實生活的許多限制，急於投入並遨遊馳騁於多彩多姿繽紛的網路世界。此類虛擬社群的成員們可以使用匿名的方式隨心所欲的扮演虛擬角色，使自己的幻想慾望得到滿足。

以消費觀點來看，黏度等同於再次的造訪、持續的消費、關係的擴展、以及正



向的推薦等。就虛擬社群而言，虛擬社群的黏度可提升個人對社群網站的信任感並促進其對虛擬社群的持續使用，虛擬社群黏度高的人將有很大的頻率停留在特定的社群網站(Wu et al., 2010)。

3. 研究方法

情緒勞務負荷、工作壓力、以及情緒耗竭直接或間接會導致工作倦怠，並因此影響生產力。因此，組織莫不藉由各種管道，避免員工產生情緒耗竭的現象。至於學校教師在社會環境變遷下，工作壓力與日俱增，常導致情緒勞務負荷過重而產生工作壓力及情緒耗竭而不利於教學，本研究藉由教師虛擬社群的使用程度，探討其舒緩教師負面情緒的影響程度，進而克服其工作倦怠與負面情緒，研究架構與方法如下。

3.1 研究架構與假說

工作需求與工作壓力的關係密切，而情緒勞務很明顯被視為如同一種工作需求。Grandey (2000)亦認為情緒勞務負荷與工作倦怠及工作壓力息息相關，且對情緒勞務負荷的了解有助於對工作壓力的認知(Pugliesi, 1999)，並可促進工作壓力衍生的情緒管理(Grandey, 2000)，因此本研究的假說如下：

H1:教師的情緒勞務負荷會影響其工作壓力。

學校是專業發展的社群場所，透過虛擬社群等溝通工具的使用，學校教師可將其工作上的情緒勞務及情緒予以表達而有助於學校及教師個人的發展。尤淑真(2007)以護理人員為調查對象，研究結果發現護理人員的情緒勞務負荷與專業性虛擬社群的使用有密切關係，因為護理人員參與專業性虛擬社群的互動，其不僅可藉由虛擬社群獲得解決問題的知識與方法，進而降低護理工作的壓力之外，護理人員亦可透過虛擬社群的人際互動來舒緩其情緒勞務的過度負荷。學校教師不僅可將虛擬社群視為情緒勞務發洩的場所，亦可形成一個教師適用的專業社群而有助於教師專業的發展。因此，本研究認為過度情緒勞務負荷將可能促使教師參與虛擬社群的運作，進而提出如下的假說：

H2:教師的情緒勞務負荷會影響其使用虛擬社群。

Ashforth & Humphrey (1993)發現過度的情緒勞務負荷會引發情緒耗竭而產生工作倦怠。高佳伶(2001)並指出情緒負荷與情緒耗竭有顯著正相關，而此關係亦被尤淑真(2007)利用醫療院所組織內虛擬社群為實驗平台，並以護理人員為施測對象予以證實，而盧志榮(2009)以離島地區警察人員為實證對象亦獲得相同的結論。然而，賴佩琪(2004)則指出情緒勞務中的淺層偽裝對情緒耗竭呈現顯著正向關係，而深層偽裝則與情緒耗竭無關。Wharton & Erickson(1993)亦認為情緒勞務工作者並不



一定會發生情緒耗竭的負面結果，其必須視工作自主性(job autonomy)、工作涉入程度(job involvement)及自我監控(self-monitoring)而定。因此，在此不一致的論述下，本研究認為：

H3:教師的情緒勞務負荷會影響其情緒耗竭。

工作壓力會使工作者感到情緒耗竭及倦怠並降低個人的成就感，過去的研究顯示工作壓力對健康會產生負面的影響，同時工作壓力大的人較容易發生網路閒逛的行為(謝冠瑩，2010)，Busch et al.(2011)即認為在工作壓力下，虛擬社群提供一個較面對面更便利之舒解工作壓力的溝通管道。在教學環境劇變的時代下，許多教師已習慣利用部落格或臉書來舒發情緒或做為親師溝通的管道，無形之中工作壓力亦由此得到緩和，因此本研究提出的假說如下：

H4:教師的工作壓力會影響其使用虛擬社群。

情緒耗竭為一種特定壓力的反應，常被視為職業倦怠的主要成份，係指發生超額情緒需求以致精力耗盡的一種狀態，其會導致退縮行為次數增加、生產力降低的現象。職場上工作壓力常導致職業倦怠，而倦怠是一種生理與情緒耗竭的心理狀態(Schwab & Lwanicki,1982)。Grandey(2000)亦發現員工依據工作要求不斷地耗費心力來換取工作表現，如果過程持續下去將造成極大工作壓力而陷入情緒耗竭的窘困，

Cordes & Dougherty (1993)認為高工作壓力將導致情緒耗竭的產生。因此，本研究提出的假說如下：

H5:教師的工作壓力會影響其情緒耗竭。

Gaines & Jermier(1983)發現情緒耗竭是值基於員工個人特質、社會互動、任務本身的結果。Halbesleben(2006)則認為社會支持、工作壓力以及工作倦怠彼此間關係密切。由於工作倦怠常是情緒耗竭的表象，尤淑真(2007)以醫護人員為研究對象，發現組織可利用社群來降低員工的情緒耗竭。因此，本研究提出下列的假說：

H6:教師使用虛擬社群會影響其情緒耗竭。

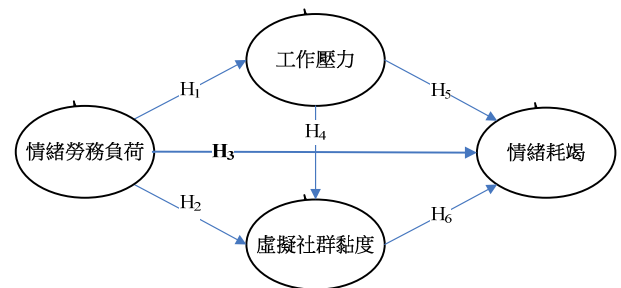


圖 1. 研究架構圖

3.2 樣本與問卷量表設計

本研究以有虛擬社群使用經驗的國小教師為主要的研究對象，抽樣過程主要經由學校教務主任的推薦並進行邀約，且在獲得邀約學校教務主任的應允協助後進行問卷調查，共發放 428 份問卷，回收問卷 382 份，回收率為 89.25 %，其中實際有效回收問卷數為 334 份，有效回收率為 78.04%。問卷李量表依據文獻上經過多位



學者檢核應用的問項，說明如下。

(一)情緒勞務負荷

參考Hochschild(1983)對工作者情緒勞務負荷的定義，本研究將教師行業特性考量進去，並定義情緒勞務負荷為國小教師在教學工作中為了要符合學校環境的要求(像慈母般犧牲奉獻並且擁有專業能力)，而隱藏、偽裝和控制個人真正的情緒感受所造成的工作情緒負荷。本研究欲了解教師們由工作中衍生而來的情緒負荷。

(二)工作壓力

根據Kyriacou & Sutcliffe(1978)對教師工作壓力之定義，本研究將教師工作壓力定義為：教師在教學情境中進行與教學有關的工作時，當面對的外在環境要求超過個體資源時，會累積而產生心理或生理不適等反應。本研究欲了解的是教師依自己實際的工作經驗，所感受到的工作壓力來源選擇出最符合的項目。

(三)情緒耗竭

根據Maslach & Jackson(1981)對情緒耗竭的定義，本研究將情緒耗竭定義為：當國小教師工作量超出個人的情緒資源，使國小教師感到無精打采且能量耗盡，而產生負面工作態度的狀態。本研究欲了解國小教師在工作上長期投入高度情感要求，而產生挫折和疲憊感的程度。

(四)虛擬社群的黏度

參考Wu et al.(2010)的研究，本研究定義虛擬社群的黏度為：當社群成員有歸屬感時，在不同情境下、不具名狀態下，讓

社群成員有興趣，上網的頻率及次數維持在一定數量，且願意持續使用該虛擬社群並將其推薦給他人。

4. 研究結果

本研究以 334 份有效問卷資料，利用統計軟體 SPSS 進行敘述性統計及信效度分析，而以 PLS 進行路徑分析，進行研究假說的檢定，結果分述如下。

4.1 敘述性統計分析

樣本資料在年齡層分佈上，以 36-40 歲最多 101 人，占百分比 30.24%，其次為 31-35 歲有 93 人，占百分比 27.84%。30 歲(含)以下有 40 人，占百分比 11.98%，推測是少子化之影響，大量減少聘用新進教師，故年輕教師較少之故，可知較常使用虛擬社群的人多集中在 31-40 歲的教師，至於 46 歲以上者則較少比例使用虛擬社群。樣本中，教學年資 5-10 年最多有 105 人，占全部樣本的 31.44%，其次為 11-15 年最多有 102 人，占全部樣本的 30.54%。至於未滿 5 年者有 28 人，占全部樣本的 8.38%，推測是近幾年因少子化的影響，各縣市政府大量減少招聘新進老師所致。教學年資為 16-20 年有 54 人，占全部樣本的 16.17%，教學年資 21 年以上有 45 人，占全部樣本的 13.47%。由此可知較使用虛擬社群的人，多集中在教學年資達 5-15 年的人，至於教學年資 16 年以上者，則較少比例使用虛擬社群。另外，使用虛擬社群的



經驗中，已使用 1-3 年的占多數，有 131 位，約占 39.22%；而對於每週使用虛擬社群的時間中，以 1-5 小時占多數，有 128 位，約占 38.33%；針對這樣的使用情況，分析其對工作壓力與負荷的影響。

4.2 信效度分析

在信度分析方面，本研究變數的 Cronbach' s α 值皆大於 0.7，表示本研究量表具有良好的信度。在效度分析方面，因素分析普遍被用來檢測量表的建構效度，根據 Kaiser(1974) 以 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)統計量來判斷因素分析的適合性而言，Kaiser 認為 KMO 值在 0.50 以下是無法接受的，而 KMO 值在 0.70 以上為良好，對探索性的研究而言，大於 0.6 則可被接受。本研究構面的 KMO 值分別為：教師工作壓力(0.823)、教師情緒勞務負荷(0.697)、虛擬社群(0.662)、教師情緒耗竭(0.804)，依 Kaiser(1974)的認知，本研究各構面的 KMO 值顯示所收集的樣本數足以進行因素分析。

本研究利用主成份分析的因素分析方法分別對各構面之自變數進行建構效度的檢測，各構面因素依三點建議取捨：(1)各因素之特徵值(Eigenvalue)必須大於 1；(2)以最大變異數轉軸法旋轉後，取因素負荷量(Factor loading)之絕對值大於 0.5 者；(3)兩兩衡量項目間之因素負荷量差大於 0.3 者。因此，本研究問卷共 23 問項符合效度檢測，具備良好的建構效度。

4.3 測量模式分析

在測量模式方面，收斂效度(convergent validity)常被用來評估量表的結構效度(construct validity)(Sethi & Carraher, 1993)。三個收斂效度的衡量指標為：(1)所有問項的因素負荷量大於 0.5；(2)Composite reliability (CR) 值高於 0.6(Jöreskog & Sörbom, 1993)；(3) 平均變異數萃取量(Average variance extracted; AVE)高於 0.5。本研究量表的結構效度指標詳列於表 2，雖然教師工作壓力與情緒勞務負荷的 AVE 小於 0.5，但平均變異數萃取量為較保守之標準，即使超過 50% 以上的變異數是來自測量誤差，若單獨以組成信度(CR)為基礎，仍可以認為構面的收斂效度是恰當的，因此，雖然工作壓力與情緒勞務負荷的 AVE 值小於 0.5，但兩者的 CR 值皆為 0.845，仍足可判定其具收斂效度。

在信度的量測方面，Cronbach' s α 被認為是較好之內部一致性的信度衡量方法，且其值大於 0.7 意味著量表具有良好的信度，而 0.35-0.7 間具有調節效度(moderate reliability)，小於 0.35 則表示其信度較低。本研究各構面量表的 Cronbach' s α 值皆大於 0.7(表 2)，其表示在本研究量表在測量模式的信度評估方面具有良好的信度。



表 2 測量模式分析結果

構面	問項	因素負荷量	CR	AVE	Cronbach's α
工作壓力	WS8	0.732	0.846	0.480	0.780
	WS9	0.558			
	WS11	0.729			
	WS13	0.654			
	WS14	0.744			
	WS15	0.718			
虛擬社群	VC1	0.966	0.953	0.910	0.902
	VC2	0.942			
情緒勞務負荷	EL1	0.659	0.843	0.473	0.783
	EL2	0.672			
	EL6	0.703			
	EL7	0.740			
	EL8	0.703			
	EL9	0.645			
情緒耗竭	EB4	0.872	0.900	0.691	0.852
	EB5	0.833			
	EB7	0.832			
	EB8	0.787			

4.4 結構模式分析

在結構模式的分析方面，本研究使用偏最小平方法(Partial Least Squares; PLS)的 BootStrap 程序來進行路徑係數的顯著性分析。Bootstrp 的抽樣方法毋需對母體有預先性的假設，其以電腦化方式來處理抽樣過程，因此在資料量有限情況可以擴大樣本來推論研究構念間的關係。如圖 2 所示，

整個模式對教師情緒耗竭的變異解釋為 19.8%，路徑分析方面除教師工作壓力對虛擬社群黏度的作用不顯著外($\beta=-0.035$; $t\text{-value} = -0.739$)，其它路徑皆為顯著，其中教師情緒勞務負荷對教師工作壓力的路徑係數為 $\beta=0.363$ ， $t\text{-value} = 7.643$ ；教師工作壓力對教師情緒耗竭的路徑係數為 $\beta=0.265$ ， $t\text{-value} = 4.805$ ；情緒勞務負荷會經由教師工作壓力對教師情緒耗竭產生間接影響的係數為 $\beta=0.096$ ；教師情緒勞務負荷對虛擬社群黏度的路徑係數為 $\beta=0.188$ ， $t\text{-value} = 3.306$ ；教師情緒勞務負荷對教師情緒耗竭的路徑係數為 $\beta=0.236$ ， $t\text{-value} = 4.359$ ；教師情緒勞務負荷會經由虛擬社群黏度對教師情緒耗竭產生間接影響的係數為 $\beta=0.023$ ；教師虛擬社群黏度對教師情緒耗竭的路徑係數為 $\beta=0.120$ ， $t\text{-value} = 2.261$ 。

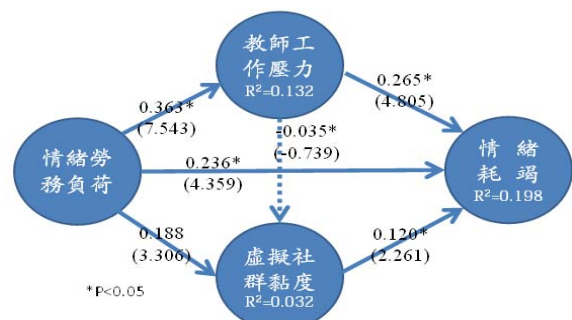


圖 2 路徑分析結果

5. 結論與建議

本研究探討國小教師在虛擬社群的黏度是否會影響其情緒耗竭、工作壓力的舒



緩。整體模式的解釋能力較低(19.8%)，但研究模式的確可反映出現今國小教師在教學工作上的確因工作環境的壓力而存在情緒耗竭的現象。由路徑分析的顯著性可知，國小教師的情緒勞務負荷不僅會直接造成其情緒耗竭，且在長期的工作壓力之下，亦將轉化為教師的工作壓力而間接的影響國小教師的情緒耗竭；對於國小教師在虛擬社群的黏度方面，由教師工作壓力對虛擬社群黏度的作用不顯著可得知，並沒有充份的證據來支持國小教師會因為工作壓力而黏上虛擬群，但卻會因為情緒上的勞務負擔過重而影響其對虛擬社群的使用，此現象說明國小教師需要一個情緒的舒發管道，以避免其心理情緒產生耗竭而影響教學，因此本研究結果顯示，虛擬社群的使用能調節教師的負面情緒。

由本研究可知教師的確會因過度情緒勞務負荷所產生的工作壓力導致情緒耗竭，同時也發現虛擬社群在情緒勞務負荷與情緒耗竭間的轉換的確扮演重要的角色。因此，建議學校主管單位及學校校長及主任等主管人員應正面看待情緒耗竭對教師教學態度及教學成效的影響，除了在有形的降低老師工作壓力之外，亦可思考如何善用虛擬社群並塑造分享文化，將其導向教師情緒發洩、教學經驗分享、以及凝聚學校經營管理共識之一個情緒勞務的心情釋放站。

參考文獻

1. 尤淑真，2007，員工交流網-「心橋」對護理人員情緒耗竭之影響，國立中正大學資訊管理所碩士論文。
2. 吳忠祐、鄭伯壘，2003，組織情緒研究之回顧與前瞻，應用心理研究，19，頁 137-173。
3. 吳齊殷，1998，「虛擬社區 vs. 真實生活」，科學月刊，29(8)，頁 668-673。
4. 陳素惠，2005，教師工作壓力探討，諮商與輔導，229，頁 28-34。
5. 謝冠瑩，2010，情緒耗竭與工作滿足之前置因素與結果變項-再探情緒耗竭、工作滿足與網路閒逛之關聯，長庚大學工商管理研究所碩士論文。
6. 于家琳，1999，中介性職務之情緒勞務、情緒規則及其社會化：以廣告業務人員為例，國立中山大學碩士論文。
7. 田育昆，2007，國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究－以桃竹苗四縣市為例，國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士論文。
8. 吳宗立，1996，國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究，國教學報，8，99-131。
9. 吳清山、林天祐，2005，情緒勞務，教育資料與研究，65，頁 136。
10. 李新明、陳蜜桃，2006，幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響，高雄師大學報，20，頁 67-89。
11. 林尚平，2000，組織情緒勞務負擔量



- 表之發展，中山管理評論，8(3)，頁427-447。
12. 許童欣，2011，基隆市國中教師堅毅性格與情緒勞務，國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文。
 13. 陳威廷、劉念琪，2001，高科技人員工作壓力之研究－員工協助方案(EAPs) 觀點，徐木蘭(主持)，員工關係管理與組織承諾，第7屆企業人力研究成果專題發表會，桃園縣中壢市。
 14. 陳素惠，2005，教師工作壓力探討，諮商與輔導，229，頁28-34。
 15. 葉璟慧，2008，情緒勞務、衝動性購買行為、工作倦怠與自我監控關係之研究-以服務業前場人員為例，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
 16. 戴秀卿，1993，醫院員工的情緒勞務負荷與顧客行為導向之關係研究，國立中山大學碩士論文。
 17. Adelman, P. K., 1989, Emotional Labor and Employee Well-being. Doctoral Dissertation, the University of Michigan.
 18. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H., 1993, Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
 19. Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W.C., 1999, The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58-70.
 20. Brown, R. B., 1997, Emotion in organizations: The case of English university business school academics. *Journal of Applied Behavioral Science*, 33(2), 247-262.
 21. Busch, E., Nash, J., & Bell, B., 2011, Remote work: An examination of current trends and emerging issues. Ithaca, NY: Center for Advanced Human Resource Studies, Cornell University.
 22. Chung, J.E., Park, N., Wang, H., Fulk, J., & McLaughlin, M., 2010, Age differences in perceptions of online community participation among non-users: an extension of the Technology Acceptance Model. *Computers in Human Behavior*, 26, 1674-1684.
 23. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W., 1993, A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18: 621-656.
 24. Gaines, J., & Jermier, J.M., 1983, Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
 25. Grandey, A. A., 2000, Emotional regulation in the workplace: A new way



- to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
26. Hagel, J., & Armstrong, A. G., 1997, *Net Gain: Expanding Markets through VirtualCommunities*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
27. Halbesleben, J.R.B., 2006, Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
28. Hochschild, A. R., 1983, *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California.
29. Kaiser, H.F., 1974, An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
30. Kyriacou, C., & Sutcliffe, J., 1978, Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal Educational Psychology*, 48(2), 159-167.
31. Leiter, M. P. & Maslach, C., 1988, The impact of interpersonal environment on burnout organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
32. Maslach, C. Schaufeli, W. B., & Leiter, M.P., 2001, Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
33. Maslach, C., & Jackson, S. E., 1981, The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
34. McCormick, J., 1997, Occupational stress of teachers: Biographical differences in large school system. *Journal of Educational Administration*, 35(1), 18-38.
35. Preece, J., 2000, *Online communities: Designing usability, Supporting Sociability*. Wiley, Chichester.
36. Pugliesi, K., 1999, The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
37. Roulston, K., 2004, An investigation of music teacher's work in changing times. *Journal of Educational Change*, 5(1), 31-56.
38. Schwab, R.L., & Lwanicki, E.F., 1982, Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7(2), 5-16.
39. Sethi, V., & Carraher, S., 1993, Developing measures for assessing the organizational impact of information technology: A comment on mahmood and soon's paper. *Decision Science*, 24(4), 867-877.
40. Steers, R. M., & Rhodes, S. R., 1978,



- Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391-407.
41. Wharton, A.S., & Erickson, R.J., 1993, Management on the job at home : Understanding consequences of multiple emotional roles. *Academic of Management Review*, 18(3), 457-486.
42. Zhang, Y., Fang, Y., Wei, K.K., & Chen, H., 2010, Exploring the role of psychological safety in promoting the intention to continue sharing knowledge in virtual communities. *International Journal of Information Management*, 30, 425-436.
43. Acas, 2009, Stress at work. Retrieved from http://www.acas.org.uk/media/pdf/i/o/B18_1.pdf
44. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H., 1993, Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
45. Bailey, J.J., 1996, Service agents, emotional labor, and costs to overall customer service. Poster presented at the 11th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
46. Chu, K.H., 2002, The effects of emotional labor on employee work outcomes. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Tech, Blacksburg, Virginia.
47. Cooper, C. L., & Marshall, J., 1976, Occupational sources of stress:A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupation Psychology*, 49, 11-28.
48. Gosserand, R. H., 2003, An examination of individual and organizational factors related to emotional labor. Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University.
49. Grandey, A. A., 2000, Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
50. Hochschild, A.R., 1979, Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
51. Hochschild, A.R., 1993, Preface. In S.Fineman (Ed.), *Emoion in organizations* (pp.36-57). London: Sage.
52. James, N., 1989, Emotional labor: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42.



53. Kyriacou, C., & Sutcliffe, J., 1978, Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal Educational Psychology*, 48(2), 159-167.
54. Kyriacou, C., 2000, Stress-busting for teachers. Cheltenham: Nelson Thornes.
55. Litt, M. D., & Turk, D. C. (1985) . Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. *Journal of Educational Research*, 78(3), 178-85.
56. McCormick, J., 1997, Occupational stress of teachers: Biographical differences in large school system. *Journal of Educational Administration*, 35(1), 18-38.
57. Moracco, J. C., & Mcfadden, H., 1982, The counselor's role in reducing teacher stress. *The Personnel and Guidance Journal*, 549-552.
58. Morris, J. A., & Feldman, D.C., 1996, The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010
59. Morris, J. A., 1995, Predictors and consequences of emotional labor service organization doctoral dissertation abstract. The University of South Carolina.
60. Putnam, L., & Mumby, D.K., 1993, Organisations, emotions and the myth of rationality' in Fineman, S. (Ed.) *Emotion in Organisations*. London: Sage.
61. Steers, R. M., & Rhodes, S. R., 1978, Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391-407.
62. Wharton, A. S., 1993, The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.

