

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

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

THE RELATIVE STUDY BETWEEN ADVERSITY QUOTIENT, EMOTION
REGULATION, JOB STRESS AND JOB SATISFACTION UPON UNIVERSITY
TEACHERS : THE CASE OF THE PRIVATE UNIVERSITY IN
SOUTHERN TAIWAN

指導教授：沈昭吟 博士

ADVISOR : CHAO-YING SHEN Ph.D.

研究生：李聰杰

GRADUATE STUDENT : TSUNG-CHIEH LI

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

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

研究生：李聰杰

經考試合格特此證明

口試委員： 吳 耀 昆

何 嘉 惠

沈 昭 吟

指導教授： 沈 昭 吟

系主任： 李 心 怡

口試日期：中華民國 九十九 年 六 月 二十五 日

誌 謝

願感謝自我之惕勵令承諾抓緊了時間的腳步，趕將此份成果與母親陳美華及父親李春卿一同分享。

兩年來，我擁有胞弟錦清及育誠的體諒、學姐托雅和安和與同學怡樺、允琮、建宏和昱宏的相互研討扶持，以及藍俊雄博士、陳劬彪博士、許澤宇博士的教誨，尤其各授課教師的課堂教導，亦涵養了本人論文寫作方面的學識。重要的是感念指導教授沈昭吟博士的指導，承蒙協助訂定研究架構並讓我對寫作技巧有更進一步的突破，接著感謝口試委員何嘉惠、莊鎧溫兩位博士的不吝指正，促使本篇能夠更臻完備，另外本人在此也由衷地感謝參與本研究的眾多大學教師們和協助我的人。

最後，予支持及關懷我的帛蓉、佩君、妙禎、怡汝、瑞真、柔鳴、佳璇、懿慈、蘚惠、美淑、芷昀、佩蓉、亭維、家齊、旗琳獻上感恩與祝福。

李聰杰 謹誌於

南華大學企業管理系管理科學碩士班

民國九十九年七月

南華大學企業管理系管理科學碩士班
九十八學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：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

研究生：李聰杰

指導教授：沈昭吟 博士

論文摘要內容：

近年來社會環境變遷迅速，現代人無時無刻都會遇到各式各樣不同的逆境，尤其當員工於工作職場上面臨種種壓力來源時，倘若要是能夠具備較高承受挫折以及克服障礙的能力，相信這將會成為未來邁向成功工作管理的關鍵因素。本研究擬以Stoltz(1997)之「逆境商數」理論為基礎，探討大學教師逆境商數對於情緒調適、工作壓力與工作滿足將會具有何種影響，並以「AQ反應量表」、「情緒調適量表」、「工作壓力量表」和「工作滿足量表」對200位南部某私立N大學全體專任大學教師進行調查，正式調查採用紙本問卷調查方式來進行發放，總計回收144份問卷，有效問卷105份，有效問卷回收率72.92%，而所得之資料係運用信度分析、因素分析、相關分析以及迴歸分析等來進行資料分析之處理。

關鍵詞：逆境商數、情緒調適、工作壓力、工作滿足。

Title of Thesis : The Relative Study between Adversity Quotient, Emotion Regulation, Job Stress and Job Satisfaction upon University Teachers : The Case of the Private University in Southern Taiwan

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

Graduate Date : June 2010 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Tsung-Chieh Li Advisor : Chao-Ying Shen Ph.D.

Abstract

In recent years, the social environment changes rapidly especially for employees. They need to face many sources of stress in workplace. So, the object of this research is based on the theory from Stoltz's(1997) "Adversity Quotient(AQ)" to figure out how emotion regulation and job stress influence teachers' job satisfaction. Here used a sample population of 200 full-time teachers to take the traditional paper-and-pencil questionnaires who from the private "N" university in southern Taiwan. 144 sets of questionnaires were returned and valid questionnaires were 105. The effective response rate was 72.92%. Reliability analysis, factor analysis, correlation analysis, regression analysis and so on were conducted in this study.

Keywords : Adversity Quotient (AQ) , Emotion Regulation, Job Stress, Job Satisfaction.

目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要	ii
目 錄	iii
表目錄	vii
圖目錄	viii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	2
1.3 研究目的	4
1.4 研究流程	4
1.5 研究範圍與限制	5
1.6 論文結構	6
第二章 文獻探討	8
2.1 逆境商數 (ADVERSITY QUOTIENT ; AQ)	8
2.1.1 逆境商數定義	8
2.1.2 逆境商數之相關理論	10
2.1.3 逆境商數之構成	13
2.1.4 逆境商數之相關研究	14
2.2 情緒調適 (EMOTION REGULATION)	15
2.2.1 情緒調適定義	15

2.2.2 情緒調適之相關研究	18
2.3 工作壓力 (JOB STRESS)	19
2.3.1 壓力定義	19
2.3.2 工作壓力定義	19
2.3.3 工作壓力之來源	20
2.3.4 工作壓力之影響	21
2.3.5 工作壓力之相關研究	22
2.4 工作滿足 (JOB SATISFACTION)	23
2.4.1 工作滿足定義	23
2.4.2 工作滿足之理論	24
2.4.3 工作滿足之相關研究	27
2.5 研究變項間之相關研究	28
2.5.1 逆境商數對情緒調適之影響	28
2.5.2 逆境商數對工作壓力之影響	29
2.5.3 逆境商數對工作滿足之影響	29
2.5.4 情緒調適對工作滿足之影響	29
2.5.5 工作壓力對工作滿足之影響	30
第三章 研究方法	31
3.1 研究架構	31
3.2 研究假設	32
3.2.1 個人背景變項對逆境商數與情緒調適之差異探討	33
3.2.2 逆境商數、情緒調適、工作壓力與工作滿足各變項之影響探討	33

3.3	操作性定義與衡量	34
3.4	研究設計與對象	36
3.4.1	前測問卷	36
3.4.2	正式問卷	36
3.4.3	問卷設計	36
3.5	統計方法	37
第四章 研究分析結果		40
4.1	項目分析 (ITEM ANALYSIS)	40
4.2	信度與效度分析 (ANALYSIS OF RELIABILITY AND VALIDITY)	40
4.3	因素分析 (FACTOR ANALYSIS)	41
4.3.1	情緒調適之因素分析	42
4.3.2	工作壓力之因素分析	43
4.3.3	工作滿足之因素分析	43
4.4	描述性統計分析 (DESCRIPTIVE STATISTICS ANALYSIS)	44
4.5	T 檢定分析 (T-TEST ANALYSIS)	47
4.6	單因子變異數分析 (ONE-WAY ANALYSIS OF VARIANCE)	48
4.7	相關分析 (CORRELATION ANALYSIS)	49
4.8	迴歸分析 (REGRESSION ANALYSIS)	50
4.8.1	簡單迴歸分析	50
4.8.2	逆境商數對情緒調適與工作滿足之複迴歸分析	51
4.8.3	逆境商數對工作壓力與工作滿足之複迴歸分析	52
4.9	研究結果	52

第五章 結論與建議	54
5.1 研究結論	54
5.2 研究貢獻	56
5.3 後續研究與建議	57
參考文獻	58
一、 中文部分	58
二、 英文部分	63
附錄一：本研究前測問卷	68
附錄二：本研究正式問卷	76
個人簡歷	83

表目錄

表 2.1 情緒調適定義之相關文獻彙整表	17
表 3.1 研究假設表	32
表 3.2 操作性定義與衡量表	35
表 4.1 各構面之信度分析表	41
表 4.2 情緒調適之因素分析表	42
表 4.3 工作壓力之因素分析表	43
表 4.4 工作滿足之因素分析表	44
表 4.5 人口背景描述統計分析表 (N=105)	45
表 4.6 各構面描述統計分析表 (N=105)	46
表 4.7 不同性別對逆境商數以及情緒調適之差異分析表	47
表 4.8 逆境商數以及情緒調適在各人口背景變項之差異分析表	48
表 4.9 逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足之相關矩陣表	49
表 4.10 各構面之簡單迴歸分析表	50
表 4.11 逆境商數、情緒調適和工作滿足之複迴歸分析表	51
表 4.12 逆境商數、工作壓力和工作滿足之複迴歸分析表	52
表 4.13 研究假設結果表	53

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	5
圖 1.2 論文結構圖	7
圖 2.1 AQ—預測成功的世界性指標圖	9
圖 2.2 AQ 的分佈圖	10
圖 2.3 構成 AQ 的三大基石圖	12
圖 3.1 研究架構圖	31

第一章 緒論

世上任何國家之社會政策的根本之一可說必定來自於教育，因此基本上台灣的高等教育近年來也普遍受到高度的關注，如同報章雜誌和傳播新聞媒體的報導，可見大學教師的確扮演著重要的角色，更何況有關大學教師的教職服務內容實在也相當地繁瑣，所以本研究對於其工作滿足的程度，確實亦具有濃厚的探討興趣，認為希望可以透過觀察某些當前的徵兆，得到更加值得探討的大學教師議題。於是本章緒論將分為六節，分別針對研究背景、研究動機、研究目的、研究流程、研究範圍與限制以及論文結構來進行討論，並且分別詳細說明介紹。

1.1 研究背景

中華民國大學法第一條規定：「大學以研究學術，培育人才，提升文化，服務社會，促進國家發展為宗旨」，因此本研究認為大學應以培養成功的教育服務工作者為第一要務，接著大學法第一十七條亦規定：「大學教師分教授、副教授、助理教授、講師，從事授課、研究及輔導」，可見在授課、研究及輔導方面的社會服務從事，顯然是大學教師們主要的職務與職責。

然而隨著近來高等教育的普及，研究人員發現倘若讓教師們長期處於工作壓力之下時，不但會影響到個人的身心健康，更會因此而對教學工作產生心厭，連帶將會使得教學品質以及師生之間的關係受到影響（郭生玉，民 79），而在周子敬、彭睦清（民 94）的研究中也能夠發現，原來教師工作壓力其實是出自於教師特質、學校情境與其他非職業壓力源的交互作用所造成的。易言之，教師們常常會因所受之壓力而感到困擾，

譬如在面對許多社會上有關離婚事件、失業率成長、單親家庭學生、隔代教養以及經濟生活困頓等狀況的時候，皆可能導致教師們的愛心、耐心以及問題管理的專業能力受到重重的打擊（呂幸珠，民 97），所以大學教師們所遭逢的困難逆境，將勢必會影響到工作所從事之任務，亦即無論是在回應逆境、積極地面對壓力或者是促進情緒調適能力的成長，均可能在教師職務與職責方面影響到工作滿足的程度，為此本研究強烈認為若以長遠的教育眼光來看，培養具備優秀情緒調適能力的專任大學教育工作者，勢必才是對抗教育壓力困境的根本解決之道，也是提升工作滿足的途徑之一。

1.2 研究動機

首先，教師法第九條當中提到：「專科以上學校教師資格之審定分初審及複審二階段，分別由學校及教育部行之。教師經初審合格，由學校報請教育部複審，複審合格者發給教師證書」，換句話說，大學教師不需修習任何教育學分，此點與任職於高級中等以下學校之教師顯然有所差異，這也意味著那些未曾接觸過中等學校、國民小學教師的師資職前教育課程之碩、博士，仍然可於任何一所大學就職並成為該校之專任師資，而前述課程之基礎課程竟包括教育心理學、教育哲學、教育社會學以及教育概論。故以上成為本研究探討議題的動機之一。

其次，在現今物質強調、功利主義兼之快速變遷的社會當中，許多各式各樣的壓力來源容易造成人們的挫折容忍力下降並因此而產生負面情緒，尤其學者 Bandura(1996)提到，積極正向的情緒將能表現出個人的自信，並且預測到未來的成功。因此如同教育服務人員這樣的一份既勞心又勞力的職業，勢必需要在面臨到種種的逆境、壓力以及情緒上的困

擾時，能夠具備擁有調適克服的能力，更何況大學教師所肩負之責任乃非同一般，所以除了工作職場上的激烈競爭之外，本研究認為應從關懷大學教師的角度來探討高等教育工作者的身心健康狀態，甚至能夠進一步提早發現隨著逆境問題衍生而來的負面思維徵兆，提升改善教師們的工作滿足狀況，故此為研究動機之二。

接著，由於近來資訊及科技日益進步，受教育薰陶的人們已站在相同的世界平台上，彼此愈發激烈地競爭著，在公平機會原則之下，民眾幾乎已經明顯感受到傳統的教學模式早就與社會脈動脫節，雖然教育當局為了讓教育學習能夠跟國際社會接軌，接連不斷地推出教育改革方案，希望能夠透過多元學習發展來迅速積極回應教學品質程度差異上的問題，然而在工作壓力研究文獻中，王延齡（民 90）卻也明確地強調出，校方在面對環境的變遷衝擊之下，往往會在學生事務工作的運作上面臨到許多壓力困境，再次顯示出教育服務工作的確是一份充滿挑戰的職業，更何況對於大學教師而言，教育政策上的大學評鑑制度明顯地偏重教師教學和研究的範疇，而顯然忽略了教師教學服務工作情緒方面的問題。據以往研究數據資料顯示，一些主要的情緒心理疾病，其實發病率不斷地在逐年增加，甚至女性有 18%至 23%，而男性亦有 8%至 11%在一生當中曾經發病過一次，可見負面情緒將會影響到個人解決問題的能力，更有甚者亦會影響到個人的生存意志，進而引發輕生的念頭(Gotlib & Colby, 1987；Davison & Neale, 1990；Banken & Wilson, 1992；Marx, Williams & Claridge, 1992)。因此大學教師在情緒調適能力方面的情況，本研究亦認為確有需要受到高度地重視以及關注，此為研究動機之三。

最後，若大學專任教師們能夠在逆境之中保有信念，相信工作壓力並非持續不斷並且是可以克服的話，依 Stoltz(1997)之「逆境商數」理論

來看，便能夠稱其具有較高之逆境商數，高逆境商數也就代表著高度的抗壓性，同時也較容易在工作職場上來獲得滿足。而在教師研究方面亦提到能夠正向積極感受高度逆境的教師，便是較具有創造轉化行為以及自我復原特質的教師（向倩蓉，民97）。故本研究亦欲瞭解對於辛苦努力卻不能扭轉逆境的大學教師們，是否能以減輕工作壓力或者輔以調適情緒的方式，來減少問題事件對於教師們的身心傷害，此為動機之四。

1.3 研究目的

根據上述可知，校方主要任務在於學生的教育，而教師是承擔這項任務的重要角色，為了讓學校以及教育當局正視逆境對於大學教師的影響，本文藉工作滿足來彰顯逆境商數之重要，並探討在兩者之間教師於情緒調適與工作壓力方面是否具有中介效果的關聯存在。

本研究之主要研究目的有下列五項：

1. 瞭解大學教師逆境商數、情緒調適、工作壓力及工作滿足之現況。
2. 分析不同人口背景之大學教師對逆境商數的差異。
3. 分析不同人口背景之大學教師對情緒調適的差異。
4. 探討大學教師之情緒調適對逆境商數與工作滿足的中介效果。
5. 探討大學教師之工作壓力對逆境商數與工作滿足的中介效果。

1.4 研究流程

本研究旨在探討大學教師之逆境商數、情緒調適、工作壓力與工作滿足的影響關係，因此一開始透過瞭解問題的背景並且確立研究動機後，接著歸納出研究之目的以求確定研究的對象以及範圍，之後經由蒐集國內外相關之文獻，並彙整成為本研究之研究基礎，遂以此建立出研

究架構，並且進行問卷設計與發放，在回收及修訂前測問卷後施行正式問卷調查，最後以統計軟體分析之處理數據資料，展現出研究的結果據以提出相關之結論與建議。本研究之流程建立如圖 1.1 所示：

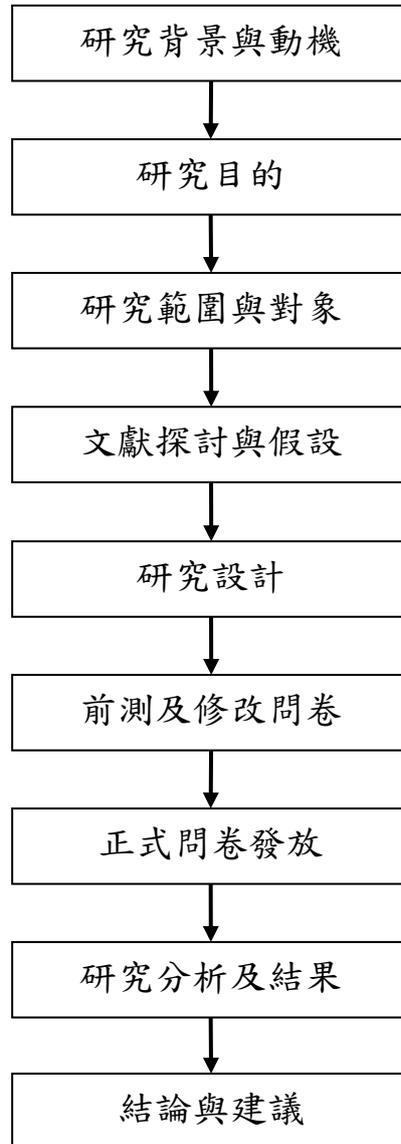


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

1.5 研究範圍與限制

本研究雖致力於嚴謹周詳，卻依然有所不足、未能涵蓋以及尚待改

善之處，故在將本研究結果推論到其他學校大學教師研究之應用時，確實是有必要需多加謹慎。以下為本研究之研究限制：

- 一、 本研究之正式普查對象只限於 97 學年度經正式受聘服務於台灣南部某私立 N 大學，並具備有講師資格以及碩士以上學歷之合格教師，且研究性質因為橫斷性研究（Cross Sectional Research），故未能在時間和空間上對台灣所有的大學教師做全面性的探討。
- 二、 同時身為前測以及正式施測樣本之大學教師，將會在正式接受調查時對所施測的主題有較深入之瞭解，然而本研究卻未能因此而完全排除避免這樣的事前測量誤差。
- 三、 本研究雖以相關學者之文獻為問卷設計之基礎，然經綜合修訂過後之問卷，仍然可能受到語言文字、文化差異或者問卷之長度，造成問卷題項之內容可能無法完全呈現出各個構面所代表的意義。
- 四、 因部分題項牽涉到受測者在個人逆境、情緒、壓力以及滿足方面的敏感性，因此在個人心理防衛或者是社會期許效應的影響下，可能難免會造成整體研究之結果與推論有所偏誤。

1.6 論文結構

據前述之研究流程，本研究茲將整體論文之篇章結構依序繪製成圖，內容包括緒論（第一章）、文獻探討（第二章）、研究方法（第三章）、研究分析結果（第四章）、結論與建議（第五章）以及參考文獻共六大部分，詳細章節之呈現如下圖 1.2 所示：



圖 1.2 論文結構圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

大學教師們的工作滿足情況在整體教育發展環境中，是一個不容輕忽的參考依據。故本章主要根據研究目的之相關變項來進行文獻蒐集和理論探討回顧，並且分別以「逆境商數」、「情緒調適」、「工作壓力」以及「工作滿足」來討論各變項與彼此以往過去的一些相關實證性研究。

2.1 逆境商數 (Adversity Quotient ; AQ)

本節在於探討逆境商數之定義、理論和相關之研究。首先探討逆境商數的定義，接著探討逆境商數之理論，最後探討其構成和相關研究。

2.1.1 逆境商數定義

對一般人而言，遇事順心如意且身心皆處於良好狀態是每個人都嚮往的，然而從反方向思考，形容遭遇危機事件、碰到問題關卡甚或處於陷入挫折感到迷網的時候，則可將此情狀視為逆境。然而這樣的困境也分輕重，譬如工作時所面對的壓力就較屬於輕微逆境；相對於此如戰爭、死亡、天災等就屬於相當嚴重的逆境（洪福源，民94）。

首先，由 Stoltz(1997)於《逆境商數》一書當中的定義可知，所謂的逆境商數 (AQ) 整體包括有三大要素：

1. 以提供跨時代研究為基礎，將成功一詞重新組合詮釋的新知識。
2. 打造如何回應逆境的衡量標準，成為瞭解潛意識模式的新方法。
3. 運用科學來改善面對逆境的方式，體現學習技巧的新實用工具。

其次，綜合這三大要素，經全球數十位頂尖學者以及五百餘份調查研究之成果，將其發展成為一套完整擁有登峰造極可能性的「AQ 反應量表」。在個人方面，不但擁有能夠測量出人們如何回應挫折的效果之外，甚至可說能夠以挑戰自我潛力的方式來預約未來的成功，其實也並不誇張；而在團體方面，由於逆境商數之高低係可藉由後天之訓練來加以提升，因此在透過解讀逆境商數的過程中，能夠學習從旁盡量給予個人建議以及訓練，創造組織登峰造極的文化（莊安祺譯，民 90）。

最後，莊安祺譯（民 86）於探討逆境商數（AQ）、智商（IQ）以及情緒智商（EQ）時提到，人們光是擁有較高的 IQ 其實並不足以獲取成功，而 EQ 雖然遠比 IQ 重要，但是許多人亦未能展現其無價的技巧甚或完全發揮出潛能，更由於 EQ 缺乏測量的方法以及確切的學習途徑，因此特別令人難以捉摸，為此雖然 IQ 和 EQ 扮演著不可或缺的重要角色，然而確切的成功關鍵卻是落在 AQ，因為能夠穩定持續不斷的堅持下去，往往才是能夠解決困難的方法。下圖 2.1 為 AQ 在登峰造極的挑戰當中所扮演的角色位置。

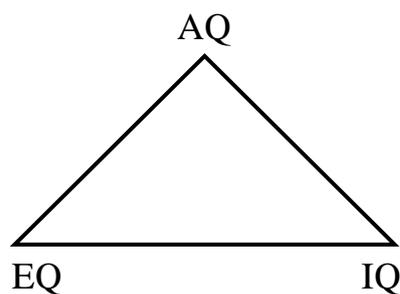


圖 2.1 AQ—預測成功的世界性指標圖

資料來源：莊安祺譯（民 86），Adversity Quotient：Turning Obstacles into Opportunities / Paul G. Stoltz 著，AQ 逆境商數，初版，台北：時報文化，第 22 頁。

「AQ 反應量表」的這些相關研究發展，無非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，更何況經由後續來自全球不同年齡、種族、文化以及職業的人們對於此量表的填寫，並運用了成千上萬筆資料分析過後，顯示出此一量表的确是具有極高可信程度的有效工具，而由 Stoltz (1997) 所訪問的 7,500 位受訪者（平均值為 114.5 分）所呈現之 AQ 分佈圖（圖 2.2）當中亦可知，正常情況下其實 AQ 較常分佈於中間，係屬於連續性的鐘型分配。

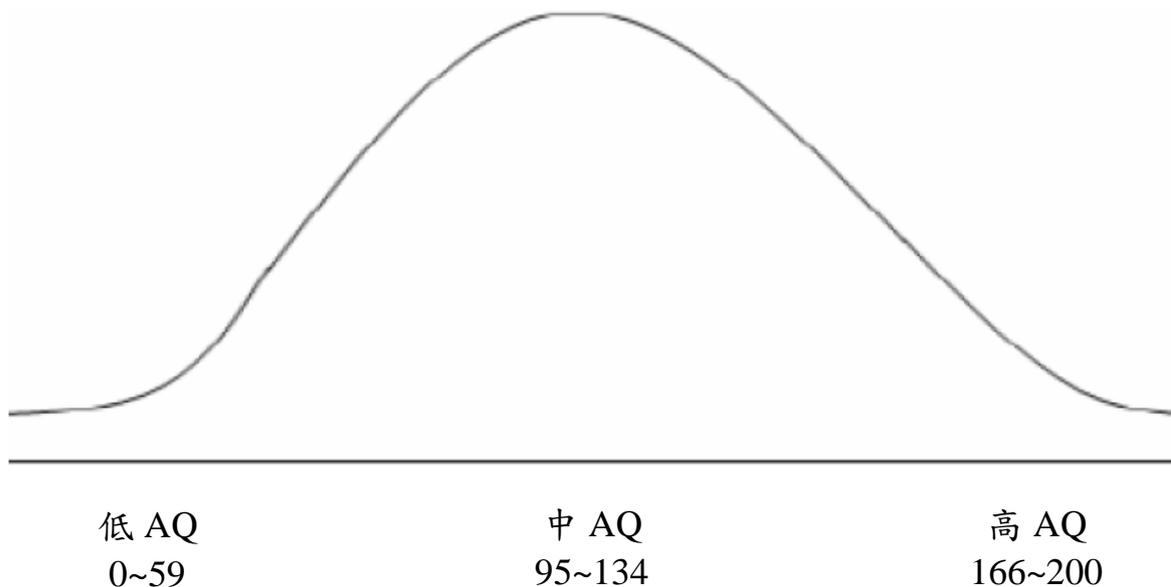


圖 2.2 AQ 的分佈圖

資料來源：莊安祺譯（民 86），*Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities* / Paul G. Stoltz 著，AQ 逆境商數，初版，台北：時報文化，第 108 頁。

2.1.2 逆境商數之相關理論

根據認知心理學、神經生理學以及精神神經免疫學為基礎，Stoltz 於 1997 年推出了逆境商數（AQ）理論，而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。

- 一、 在認知心理學方面：那些對自我能力充滿信心的人們，將會努力相信自己能夠有效地處理問題與狀況，並且會勇於接受挑戰以及試煉，掌握並控制自己的命運。
- 二、 在神經生理學方面：著重在闡述正確回應逆境的學習方式，將能夠改善過去人們在大腦內所留存的消極以及被動習慣，運用重建塑造腦內神經的能力，來提升我們的逆境商數。
- 三、 在精神神經免疫學方面，研究證實一個在高度逆境下擁有沮喪焦慮等負面情緒思考模式的人，其體內免疫細胞將會相對較少，因此得知，有效的逆境回應態度將會對個人的身心健康產生影響力。

經由上述理論基礎的認知再加上全球長期的研究運用，就不難瞭解到無論在生涯工作或者個人生活方面，如果想要禁得起考驗並且堅持到底超越逆境獲取成功的話，大部分關鍵都將取決於逆境商數，因此逆境商數理論勢必將成為未來個人成功管理的關鍵因素之鑰，故有關於逆境商數而言，認知心理學、神經生理學以及精神神經免疫學一起便成為構成 AQ 的三大基石，詳細內容如下圖 2.3 所示：

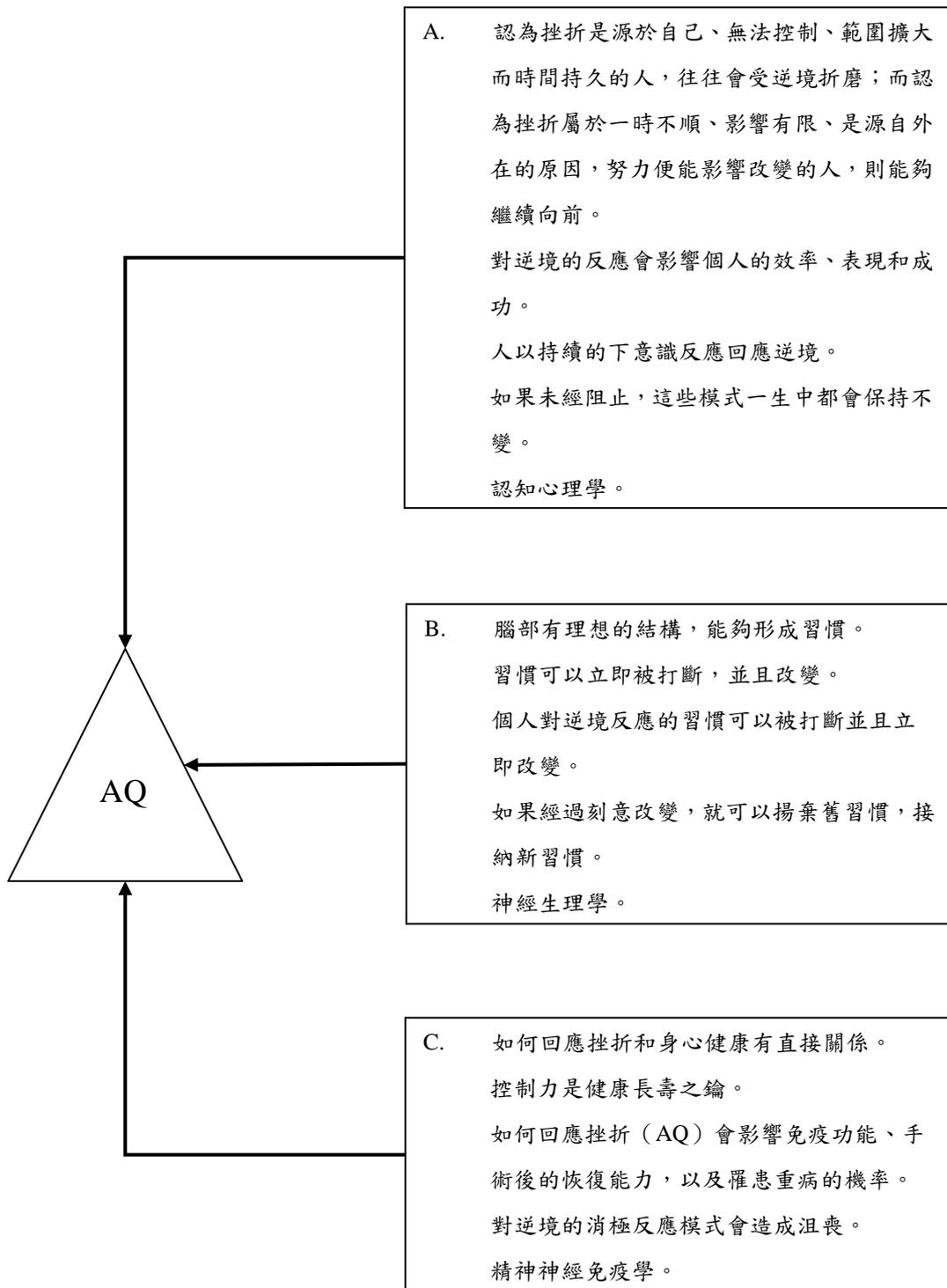


圖 2.3 構成 AQ 的三大基石圖

資料來源：莊安祺譯（民 86），Adversity Quotient：Turning Obstacles into Opportunities / Paul G. Stoltz 著，AQ 逆境商數，初版，台北：時報文化，第 94 頁。

2.1.3 逆境商數之構成

莊安祺譯（民 90）詮釋了逆境商數是由控制能力（Control；C）、起因與責任歸屬（Origin and Ownership；O₂）、影響範圍（Reach；R）以及持續現象（Endurance；E）四個層面所構成。

- 一、 控制能力層面（C）：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。
- 二、 起因與責任歸屬層面（O₂）：在團隊中，團體之間人與人之間的信任，是達成彼此自由分享溝通的要素，而責難則不但會摧毀對彼此的信賴，也會扼殺了我們在面臨困境時的應變反應能力，只有堅持承擔問題的原因，扛起改進的責任，才能夠將所有有用的資源花在正向積極的方向上，培養出團隊文化的共識，所以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。
- 三、 界定影響範圍的層面（R）：透過研究顯示，人們對逆境界定的範圍並不一致，倘若感受到的問題範圍愈小，則愈有可能免去驚慌失措的衝突情況，也同時能夠降低逆境對於內心打擊的強度，進而在可能容易有任何問題情況發生時，便能夠保持愉快的心境以及堅毅不屈的態度，持續地努力下去，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。

四、持續現象層面(E):則是以當事人面對逆境時的心態,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,當我們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,因此持續現象可說主要是由兩個部分所構成,其一是(1)逆境造成受挫的深度,而另一個則是(2)面對逆境時間的心態。

本研究之「AQ 反應量表」,乃是採用自我評量的方式,也就是透過大學教師評量自我本身對抗逆境之能力,並且以此來做為分析之依據,希望能夠衡量出教師們面對逆境的能力和態度。

2.1.4 逆境商數之相關研究

在學術上,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。

而關於教師研究方面，依據〈實習教師的自我復原力、創造性轉化和實習感受之關係研究〉一文描述，學者向倩瑢（民97）透過對430位實習教師進行問卷調查時，以復原力的觀點篩選出遭遇嚴重逆境情況之實習教師，並稱其具有高逆境分數，反之則稱其具有低逆境分數，接著又以積極正向的實習感受之高低來做為分組，期望能夠探討兩組之間所存在的差異性，而實證結果也正顯示，高逆境分數高正向感受組之實習教師的創造性轉化以及自我復原力，均顯著高於高逆境分數低正向感受組，則是說明了正向積極感受高度逆境的，便是較具有創造轉化行為以及自我復原特質的教師。

2.2 情緒調適 (Emotion Regulation)

就一般而言，尤其是在面對困境時，那些拋不開的負面情緒除了會影響到個人的表現之外，還很有可能會對身邊他人的心情產生不良的影響。其實情緒 (Emotion) 一詞隱含有變動的意義，由各種常見的不同地情緒感受所構築的內心世界，才是最真實的生物本能之展現，況且雖然情緒的種類相當地龐雜，人們卻仍然必須學習重視這份內在的本能 (Richard, 2009)，而為了駕馭個人情緒而不受其所役，Catanzaro & Mearns(1990)認為運用行為或認知的改變，以求降低某種負面或引發正面的一種狀態，方可期望稱之為調適 (Regulation)。

2.2.1 情緒調適定義

情緒的種類相當地龐雜，雖然在研究上學者們都各自擁有一套分類的模式，然而倘若從基礎臉部表情來進行分類時，卻可簡單地將人類共通的情緒界定為喜悅、生氣、悲傷、厭惡、害怕、輕視等六種 (Ekman, 1992)，並且也因 Lazarus(1991)把情緒視為個體與環境互動的產物，而將互動時所

建立的評估與因應之能力，詮釋成個人在行為與認知方面的調適。此外情緒調適亦建構在期待認知上，係以個人對自我的強烈信念，來讓個體有能力操作行動並且達到特定行為和完成情緒的抒發，因此江文慈（民88）主張情緒調適應分為五大層面包括情緒覺察、情緒表達、調整策略、情緒反省以及情緒效能，而Catanzaro & Mearns(1990)則是將情緒調適給區分為三種，內容包括：

1. 一般調適：不需藉由特殊方法來調適情緒的可能性。
2. 認知調適：以個人的想法或認知策略上的不同來影響情緒。
3. 行為調適：透過自我本身或者與他人共同的行動來緩和情緒。

由此可知，在一般調適、認知調適和行為調適方面的情緒因應，就意味著在面對危機管理時，人們為求可以令身心保持完整並減輕不適應感受，而同時又能夠恢復補償自我能力之衰弱，所採取的手段與方法(Folkman, 1984)，可見行為與認知方面的調適習慣，將適合用於幫助人們度過種種不同地情緒，並且在互動時建立起評估與因應之能力。然而相反地，若是過分地情緒控制調整亦將會帶來某些精神疾病，譬如焦慮症或者是厭食症等(Yates, 1989；Lazarus, 1991)，因此當人們在面臨不順遂的狀況時，個人的情緒調適能力在這些當下便格外顯地十分的重要，最主要之原因在於人們不僅要透過某些強化來表達出各種情緒，還必需駁斥那些非理性的信念，來努力保持實際成熟以及合乎邏輯的思考與行動，才能驅動更加適當的情緒反應，讓個人情緒能夠穩定，成事方能有所效率(Ellis, 1992, 1993)。茲將列出學者們對於情緒調適定義之相關文獻並彙整如表 2.1 所示：

表 2.1 情緒調適定義之相關文獻彙整表

學者	情緒調適之定義
Folkman(1984)	在情緒危機管理時，人們為求可以令身心保持完整並減輕不適應感受，而同時又能夠恢復補償自我能力之衰弱，所採取的手段與方法，便可稱之為情緒調適。
Catanzaro & Mearns(1990)	情緒調適可分為：(1) 一般調適：不需藉由特殊方法來調適情緒的可能性；(2) 認知調適：以個人的想法或認知策略上的不同來影響情緒；(3) 行為調適：透過自我本身或者與他人共同的行動來緩和情緒。
Salovey & Mayer(1990)	情緒調適意指個體能夠採取策略來處理所激發的情緒波動，並用以因應內外的情緒壓力來維持身心的平衡，同時又能夠適當地處理他人的情緒反應，透過激勵他人的方式來維繫良好人際關係。
黃素菲 (民86)	情緒的評估、表達、調適以及運用才代表著情緒的價值與效果，情緒的本身單單只能算是一個訊息或者是指標，亦無好壞以及對錯之分。
曹中璋 (民86)	情緒的調適與管理包含有：瞭解個人情緒的特色、對他人情緒的覺察、學習生理調適與解決的策略、培養多樣化興趣、自信以及樂觀彈性的特質。
江文慈 (民88)	情緒調適應分為五大層面，包括情緒的覺察、情緒的表達、情緒的調整策略、情緒的反省以及情緒的效能。

資料來源：本研究整理

2.2.2 情緒調適之相關研究

有關於情緒的複雜程度以及難以掌控的特色，其實經常左右著人們的心情以及工作表現，尤其當教師處在教學、行政工作環境或者是與學生、同事的互動過程時，將更加需要引導出自己積極正向的情緒，並且透過展現個人的自信與魅力，來抵抗當前所面臨之逆境（Bandura, 1996；吳水丕、呂佩珊，2008），至於目前有關情緒調適的相關文獻，主要係來自於研究學生以及青少年族群為主。葉在庭（民 90）對青少年做過研究探討，在其〈青少年情緒調適、焦慮、社會支持及生活事件與自殺意念的關係〉一文中發現，情緒調適與自殺意念呈現負向相關，亦即表示擁有情緒調適能力愈好的人，較能夠輕易地忘記不愉快的事情，並且較不容易沉浸在憂傷的情緒當中，相對自殺的意圖的產生也就愈低；在王春展（民 95）針對 3470 名高中職生的研究中也顯示，情緒調適能力在不同性別之間亦存在著明顯的差異；而有關大學生情緒調適的研究當中，儘管學生們的情緒調適歷程複雜多元，種種情緒可能同時引發並交織其中，結果卻也顯示課程設計教導的確能夠令大學生們平靜地控制表達出情緒，（Deffenbacher, Oetting, Huff & Thwaites, 1995；江文慈，民 93）；除此之外，老人會有很強烈的正面或負面的情緒感受（Lee, Woo & Mackenzie, 2002），而幼兒生活經驗情緒的穩定性也會影響到心靈成長的健康（張高賓，民 90）。

綜合以上學者所述，可見情緒調適不管是在職業、性別或者是年齡上，都具有相當重要的影響力。尤其教師們處於教育工作的第一線，其情緒表現品質是學生情緒反應的示範，因此無論是在教學、行政工作環境中或是與學生、同事的互動過程，都應展現出恰如其分的回應處理態度，以認知身為教師的一種工作滿足成就（張學善，民 93；陳昭儀，民

96；吳水丕、呂佩珊，民 97)。

2.3 工作壓力 (Job Stress)

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、影響以及相關之文獻來加以探討。

2.3.1 壓力定義

本研究的壓力概念是設想在人們生理上以及認知上的觀點，並非以著重在物理學方面的探究為主。其實壓力是一種人們與組織環境之機會以及限制的互動中，經主觀認知而產生的正向與負向反應狀態，且當人們知覺受到威脅時，因為個人經驗與人格特質差異的不同，在面對個體與環境之交互作用時，那些源自生理以及心理的負面情緒和緊張所衍生之狀態，將會造成不同地症狀以及反應 (Martin & Schermerhorn, 1983；李坤龍，民 98)。

2.3.2 工作壓力定義

在現實工作生活感受當中，人們常常會為了追求適應社會上種種的變化，而在無形中替自己與周遭身旁的人們帶來壓力，而引申壓力概念透過在不同地工作型態當中，便會由於每個人所扮演的角色的不同，而產生不同的工作壓力，並且工作壓力也會視其主觀知覺個人是否能夠在環境中掌控自我，亦或是在環境當中是否能夠保有工作競爭力的狀態，來決定壓力程度的大小 (施雅薇，民 93；蔡明怡，民 97)。因此，當外在的工作情境倘若與個人的預期理想目標認知有所差距時，將會令人們產生工作壓力的感受，尤其在面對事業的經營與管理方面時，那些對自

我期許要求較高的工作者，也會特別感受到成敗所帶來的壓力（林俊雄，民 90；黃良傑，民 96）。

2.3.3 工作壓力之來源

Martin & Schermerhorn (1983)認為，壓力是一種人們與組織環境限制以及機會的互動當中，經主觀認知而產生的正向與負向反應狀態。且針對此一論點，李坤龍於民 98 年時也提到，他認為當人們知覺受到威脅時，因個人經驗與人格特質差異的不同，在面對個體與環境之交互作用時，那些自生理與心理的負面情緒與緊張所衍生之狀態，將會造成不同地癥狀以及反應。因此當人們不當處理壓力來源時，所感受到的緊張與被壓迫的感覺，將會造成人們各不相同地生理以及心理層面的不適狀況與種種現象，接著人們會依循理性來評估所應採取的應對方式，並選擇用階段性的過程來面對所謂的壓力(Folkman & Lazarus, 1980; Cooper & Payne, 1980; 藍采風，民 92)。

除此之外，依據 Beehr & Newman(1978)提出之工作者與工作相關因素會在相互影響下之理論，將會使得工作者在心理以及生理層面改變正常狀態，故而主張將壓力之來源分為（1）組織內的壓力：包括個人與群體的特性以及期望、組織特性與組織程序、實際工作時的環境特性（2）組織外的壓力：包括居住區域、社會特性、家庭特性、經濟特性（3）個人因素壓力：包括個人的屬性、個人情感以及認知的差異。然而，在同時考慮兩種要素的探討之下，學者們於認知層面發現，其實當人們在生活中的無形壓力增加時，的確是會對人體產生一種壓迫感，而這種壓迫感也會即時性地伴隨著某些情緒的發生，以藉由像是錯愕、慌亂甚至是易怒、焦慮等感受，來引導人們必須去反應、面對、抵抗或者是退縮逃避這些壓力；相同地，就生理方面討論時，也發現人們較容易在忍受與

防衛壓力的情況底下，產生體內組織與免疫系統功能降低的情況，進而引發失眠、頭疼、腸胃不適……等等各種不同的生理症狀（王延齡，民90）。

2.3.4 工作壓力之影響

分數愈低，則代表教師知覺工作壓力的程度愈低。近來社會上工作競爭激烈的關係，導致連教師的任教壓力課題也逐漸地演變為教育決策的焦點(Dunham, 1986)，於是就國內孫志麟（民96）針對大學教師評鑑的研究當中發現，大學教師的任務可分為教學、研究、輔導以及服務等四項。而從海克、威廉（民88）在《教師角色》一書中，也明確清楚地描述並勾勒出教育實務推動上所面臨的一些情形看來，書中大概可分為關懷、激勵、給予以及研究等四種教師工作任務的壓力如下：

- 一、 關懷：教師也是人，一樣會不斷努力追求成長學習與突破，而這樣的發展也來自於對自我的認知以及對於環境刺激的反應，然而，由於人類在理性認知與現實情況之間所存在的差異，造成教師們必須運用眼前的資源來解決並坦承大部分所發生的教育問題，況且站在這樣的關懷角色上，也難免容易導致教師壓力的攀升。
- 二、 激勵：同事之間彼此激勵互動時，在正式以及非正式的社交接觸中，往往能夠因此影響到教師的工作滿足，尤其是當處在推動信賴交流的教學環境之中時，觀念、知識、喜好、態度與信念，都可以獲得良好的回饋，也因為如此一來便能減輕壓力以及焦慮等負面風氣的感染擴散，甚至進一步讓這些繁重忙碌的工作壓力氛圍降到最低。

三、 給予：在瞬息萬變的大環境，種種的問題不斷威脅衝擊著我們的生活，當然對學生們而言也不例外。有關於面對學生方面，師長的責任與義務在於必須深入瞭解關懷學生，否則將會逐漸失去有關於情感方面所能獲取的空間，而無力花費時間觀察與溝通也將間接必需承擔事後補救的風險，因此在給予影響學生安全感以及自信的程度，教師首重一致性的特質，如此才能夠滿足學員們的需求，而不致於有所偏頗。

四、 研究：一種兼具理論與實務的追求，在透過工作參與以及資料蒐集的過程中，讓教師們能夠獨立挖掘出重要的知識與發現，並藉由持續不斷努力消費研究的行動，來全心全意地投入有關教育知識的開發，促進整體學術創新以及實務實踐上的同步發展，因此也必需不斷大量消耗個人精力，而長期在這樣嚴苛的工作自我要求下從事活動，最終反而容易讓教師們的生理以及心理各方面均不堪負荷。

此外由於劉宇軒（民 98）在研究中亦強調若教師於工作過程中有無法適應的感覺，便可稱其具有教師工作壓力。可見教師們在學校任職時，就會因為學生及工作壓力因素而導致身心能量匱乏（郭耀輝，民 93）。

2.3.5 工作壓力之相關研究

由於壓力的意義在於同時考量刺激、反應以及互動這三個取向，因此每個人都將會依照自己不同的處境以及個人本身的認知，來評估決定自己正在承擔著何種程度的壓力（施雅薇，民 93；蔡明怡，民 97）。

學者 Mark & Richard(1991)於一份對 710 位國小教師的研究中，呈現

出高達 32.6%的教師表示非常或極度具有工作壓力。因此可以知道大學教師在學校的工作環境中，所必需面臨的多方面壓力因素來源衝擊情況依然十分嚴重，像是學生的教育、人格成熟發展問題外，教師還必須透過輔導關懷與經驗分享，來面對學生的心靈成長與感情生活困頓情狀……等等。而大學教師壓力來源之一，也包括政府減少金援補助以及對教學研究資源分配的預算縮編，如此一來，便間接導致學校編排調整教師的任職與聘任期間，將以教學與研究方面的績效來做為是否續聘的參考評估，並以契約形式來當為限定與確保的門檻（張淨怡，民 97）。

2.4 工作滿足 (Job Satisfaction)

以往學者們於探討工作滿足之時，已分別針對過不同行業之工作人員來進行過相關之研究，因此本節將就工作滿足之定義、理論以及相關之研究來加以探討。

2.4.1 工作滿足定義

工作滿足一詞最早出現於 Hoppock(1935)的《工作滿足》一書，書中定義工作滿足是工作者對於工作情境的主觀反應，也就是工作者在心理與生理對於環境因素的滿足感受，同時他也發現職位愈高的工作者，便擁有愈高的工作滿足。而 Porter & Lawler(1968)則認為工作滿足是由內在滿足（包括成就感、自尊、自主感等）與外在滿足（包括福利措施、良好的人際關係等）所構成，並且更進一步指出，工作滿足的程度要視其實得報酬與應得報酬之間的差距來決定，也就是說滿足的感覺是來自於每個不同工作者的個人主觀需求。易言之，工作滿足是指工作者對其工作以及工作環境上情緒的感覺、感受或者反應，而倘若傾向積極情意反應程度愈高，則滿足程度就會愈高，而假若是傾向消極情意的反應程度

愈高，則不滿足程度便會愈高(Smith, Kendal & Hulim, 1969；Mercer, 1997；Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1997)。除此之外林秋鳳（民 98）在研究中亦闡述，工作滿足會受到工作本身、工作環境與兩者共同組合的影響，並且當工作者的滿足感愈高時，就愈能使員工更願意努力地工作，來配合組織目標的完成。

一般而言，雖然上述學者之定義較偏向於工作者的感受，然而亦有學者覺得工作滿足是工作環境以及個人價值需求等相關因素綜合解釋所得到的結果，譬如 Ellickson(2002)就認為，工作滿足程度的高低取決於工作環境與工作者個人特性、需求以及價值觀念是否吻合，同時余泰魁、黃識銘（民 94）也將工作滿足定義為是員工對於工作表達的一種態度，而認為當工作性質與欲求不一致時，員工們就會有工作不滿足的情況出現。而本研究最終決意以 Porter & Lawler(1968)以及 Smith et al.(1969)之觀點，將工作滿足視為在以工作者主觀意識之基礎下，透過對於工作環境以及對於工作者本身因素兩者綜合所產生的個人感受評價。

2.4.2 工作滿足之理論

從 1940 年以來，諸位專家學者們陸陸續續發展出有關於工作滿足方面的理論，並且其中大致可分為內容理論以及過程理論兩大類，內容理論包括需求層級理論和雙因子理論等，而過程理論則包括公平理論和期望理論等，然而因為相關研究理論繁多，本研究茲將列出一般較具有代表特色之理論分述整理如下：

- 一、需求階層理論（Need Hierarchy Theory）：Maslow(1943)主張，人類的需求由低至高可分為生理需求、安全需求、社會需求、尊重需求以及自我實現需求，並且強調在這五層需求當中唯有當低階的需求

被滿足後，人們才會進一步來追求高一層級的需求。對於工作者而言，生理需求不外乎是工作休息時間；安全需求則包括勞工保險及訓練發展等；社會需求即是如良好的人際關係、和諧的團隊或福利關懷措施；自尊需求如工作自主性、參與決策、績效獎勵表彰授權等彰顯身份與成就的事物；而最高的自我實現需求則是強調自我發展的精神滿足層次，亦是最難以滿足的部分，然而透過激勵，便能協助員工們透過努力來發揮潛能，到達滿足符合自我期許的地位，讓自己能夠做真正想做的事（王曉菡，民 97）。

二、雙因子理論（Two-Factors Theory）：Herzberg 於 1959 年提出此理論時認為，工作滿足具有激勵與保健兩個因子，前者是與工作本身有直接相關的因素，而後者則是與工作無直接相關的環境因素；激勵因子方面，如對工作的責任感、工作本身的挑戰性、成就感及認同感等；保健因子方面，如人際關係、組織政策、視導技巧等。而此一理論不同於傳統的特點，在於雙因子理論主張工作滿足與工作不滿足是由激勵與保健兩組因子所控制，有別於傳統所認定的一組因素，因此當激勵因子得到滿足時便能夠將「不滿足」提升到「滿足」的狀態，另一方面，當保健因子獲得滿足時，卻是能夠因此減輕不滿足的程度，將「不滿足」改善成為「沒有不滿足」的情況，並非如同傳統一般人們所認為，只要單純除去工作不滿足的因素，便能夠使得工作者在工作上覺得滿足（Hodgetts, 1982；秦夢群，民 87）。

三、公平理論（Equity Theory）：工作者的工作投入是希望能夠獲取組織的公平報酬，因此包括福利、地位以及自我成長都應與付出具有相

等的價值，從水平的觀點衡量上，工作者所感受到的工作結果應與付出相互平衡，如此才能夠令工作者覺得滿足，假若出現差距或者產生不能平衡的情況，那麼這對工作者而言，便是一種不合理的印象，也因此會造成不滿足現象的發生(Adams, 1963)。藍瑞霓(民 87)認為，倘若工作投入與報酬不相當，或是感受到同事所得相對自己來得多的時候，工作者便會試圖去謀求平衡，也因此所謂的公平，乃是源自於個人的主觀觀感所致。

四、期望理論 (Expectancy Theory)：Vroom(1964)認為，工作者在工作上力求表現的時候，無非是希望能夠獲得某種形式的回饋或者獎勵，這樣的動機也就代表著一個工作者努力的力量，而除了努力獲得力量之外還必須加上個人的才能，如此一來就能夠達到特定的工作表現，並且得到適當的獎賞以及報酬，因此當工作者的期望被動機引起之後，個人將會朝著目標不斷努力，倘若目標達成，也就是期望獲得滿足的時候，自我工作滿足的程度就會得到提升；如果目標無法達成，則期望便不能獲得滿足，自我工作滿足的程度就得不到提升，也就是工作不滿足。秦夢群(民 87)認為，期望理論是以吸引力、實用性以及期待三者關係的連結為主，在三者皆強的時候，個人所產生的動機及行為才能夠繼續地來達成工作目標。

五、成就需求理論 (Need Achievement theory)：Atkinson(1988)認為，成就需求是屬於個人的特色，那些高成就需求的人喜歡自己受到肯定與讚賞，他們會避免挑選太簡單或者太困難的工作，並透過激勵的方式來滿足自己進而達成工作目的，亦即此一理論主要是在於預估工作者受到激勵後的行為與舉動(引自楊宏康，民 97)。

2.4.3 工作滿足之相關研究

首先在探討影響工作滿足之前因時，Seashore & Taber(1975)發現到個人背景因素以及工作環境屬性的交互作用，將會影響到個人、組織與社會反應導致工作滿足並產生後果。工作滿足前因可分為兩大方面：

一、個人背景因素

1. 人口特徵，例：性別、年齡、教育程度等。
2. 人格特質，例：價值觀、需求互動、心理特質等。
3. 工作能力，例：知識、技能等。
4. 工作情境，例：偏好、動機等。

二、工作環境屬性

1. 職業工作性質，例：職業聲望等。
2. 內部組織環境，例：領導方式、組織規模等。
3. 外部工作環境，例：工作條件、工作特性等。
4. 政治經濟環境，例：失業率等。

而盧志榮（民 97）也認同工作個體因素以及工作相關因素均會影響到工作者的工作滿足程度；其次，由於這些因素 Gaertner(1999)認為就公司效益考量時，員工倘若工作感到不滿足，則工作熱誠以及對於組織的認同都將會無法展現，其影響深度可能造成顧客流失導致營收方面的損失。且文獻當中也指出「當員工具有較高的工作滿足程度時，則越容易滿意於組織的作法，對於組織要求的事項也較容易完成」（王美慧、唐資文、曾秋蘭，民 96）。

於是綜觀上列所述，很顯然有關於針對影響工作滿足因素的探討確是有其必要，因為不管是在個人方面或者是在公司組織環境方面，員工的工作滿足程度，都將會是一項重要的關鍵參考指標，也唯有同時達到個人內在與環境外在的滿意因素，才能實踐邁向成功的里程碑。

2.5 研究變項間之相關研究

前述文獻提到，提升逆境商數可以讓自己更容易排除發揮潛力的障礙，有助於邁向預約成功的道路，於是探討大學專任教師的逆境商數在不同的人口統計背景之下，將會呈現何種的差異情況現況，就成為本研究的目的之一，於是在本研究問卷的第一部分「人口背景資料表」當中，就推論出了五種因素，包括性別、職稱、年齡、教學年資以及婚姻狀況。

2.5.1 逆境商數對情緒調適之影響

個人雖然處在面對逆境困境的狀況之下，依然可藉由透過家庭、社會、環境等因素的交互作用來從事自我調適，進而發展出健康合宜的因應行為，因此若個人具有良好的情緒調適能力，便能夠在遭遇挫折、經歷擔憂以及不安的逆境情況之下，依然保持良好的適應能力（施雅薇，民 93；陳俐瑾，民 96），而懂得調適以解決逆境的人，也將使得生活中的危機能夠獲得復原能力的改善（洪福源，民 94）。在相關研究方面，利特、麥克勞（民 88）對八所中學進行研究分析，透過教師教學困境的徵兆，來瞭解教師面臨困境的普遍程度，並描述其中五所學校教師，由於經驗以及適應能力的不足，而造成個人負面情緒產生問題，包括逃避、憤怒、嘲諷以及自我懷疑等情況。

2.5.2 逆境商數對工作壓力之影響

生活與社會逆境逐漸慢慢形成了所謂生活困擾以及工作壓力 (DeFrain & Olson, 1999)，對身處於充滿逆境的二十一世紀的人們而言，累積在逆境中自處以及面對逆境的經驗，已經愈來愈重要，舉凡個人、家庭、財務與工作職場方面隨處可見 (施惠琪，民 91)，此外 Stoltz(1997) 針對壽險公司員工調查的研究結果中也顯示，逆境商數較高的員工，因為感受到的工作壓力相對較小，於是無論是在生產力或者是其他表現上，都遠高於逆境商數較低的員工。

2.5.3 逆境商數對工作滿足之影響

莊安祺譯 (民 86) 提到，組織成員在面對工作逆境遭受到挫折的時候，其所表現出來的克服能力以及態度，其實攸關著組織的效能，因此當張瑞真 (民 98) 在針對南部署立醫院抽樣 289 位醫療從業人員時，在逆境商數對工作壓力、社會支持與工作滿足關係之研究中發現，逆境商數其實對工作滿足呈現著顯著相關，此外林俊雄 (民 90) 也曾在研究探討台灣地區十家連鎖加盟事業經營管理者時，透過逆境回應與工作滿足之間的關係，得出其結果表示控制能力層面對工作滿足具有重要影響。

2.5.4 情緒調適對工作滿足之影響

工作滿足是一種來自於對工作以及工作經驗的評價，所衍生而來的積極或者是令人愉快的情緒狀態 (Steers, 1991)。吳宗祐、鄭伯璦 (民 92) 認為，個人對於工作特定事件所感受到的經驗與衍生的情緒，應該是導致員工對於工作正向或負向評估工作滿足的部分原因，而在教學心理學方面，吳清基 (民 68) 特別提到教師的工作滿足程度與其對本身所產生的情感導向積極與否，是會直接或間接影響到教育所實施的成效 (引自

林怡靜，民 96)，也因此教師工作滿足方面，無論是在硬體設施設備或者是有關學校行政的工作環境之下，都應該透過培養自身情緒管理的能力，藉此以更加理性的態度來處理當下所面臨的事件，並進一步提高自我工作滿足的程度（蕭瑋瑩，民 97）。

2.5.5 工作壓力對工作滿足之影響

近年來，工作壓力已經逐漸成為人們所關注的焦點，不少國內外學者一直以來均致力於工作壓力與工作滿足之間的相關研究，而且研究對象也包括了各行各業的人，而在研究結論上，大部分也都發現其實工作壓力與工作滿足之間是呈顯著負相關(Saleh & Desai, 1990；Jamal, 1997)，而其中也包含不少有關於研究對象為教師的相關文獻（周子敬、彭睦清，民 94；許旭助，民 95），且在國外學者 Litt & Turk 於 1985 年針對 251 位高中教師為研究對象時，便發覺教師工作壓力其實對於工作滿足是具有顯著的負相關，然而更值得一提的是，在工作壓力的「工作負荷量」構面上，顏瑞伶（民 91）則是發現其對於工作滿足是呈正相關，並將此壓力來源視為有益壓力（Eustress）。透過上述討論可知，工作壓力確實是影響工作滿足的一個重要因素。

本章節藉由相關之文獻探討，呈現了各學者以往之研究結果與結論，下一章將針對實際之研究方法來做更加詳盡的說明。

第三章 研究方法

為使本研究更加嚴謹，本章將就研究架構、研究假設、操作性定義與衡量、研究設計與對象以及統計方法等五大部分，來做進一步的說明。

3.1 研究架構

本研究根據前述之研究背景與動機以及研究目的，提出本研究之架構（圖 3.1）。

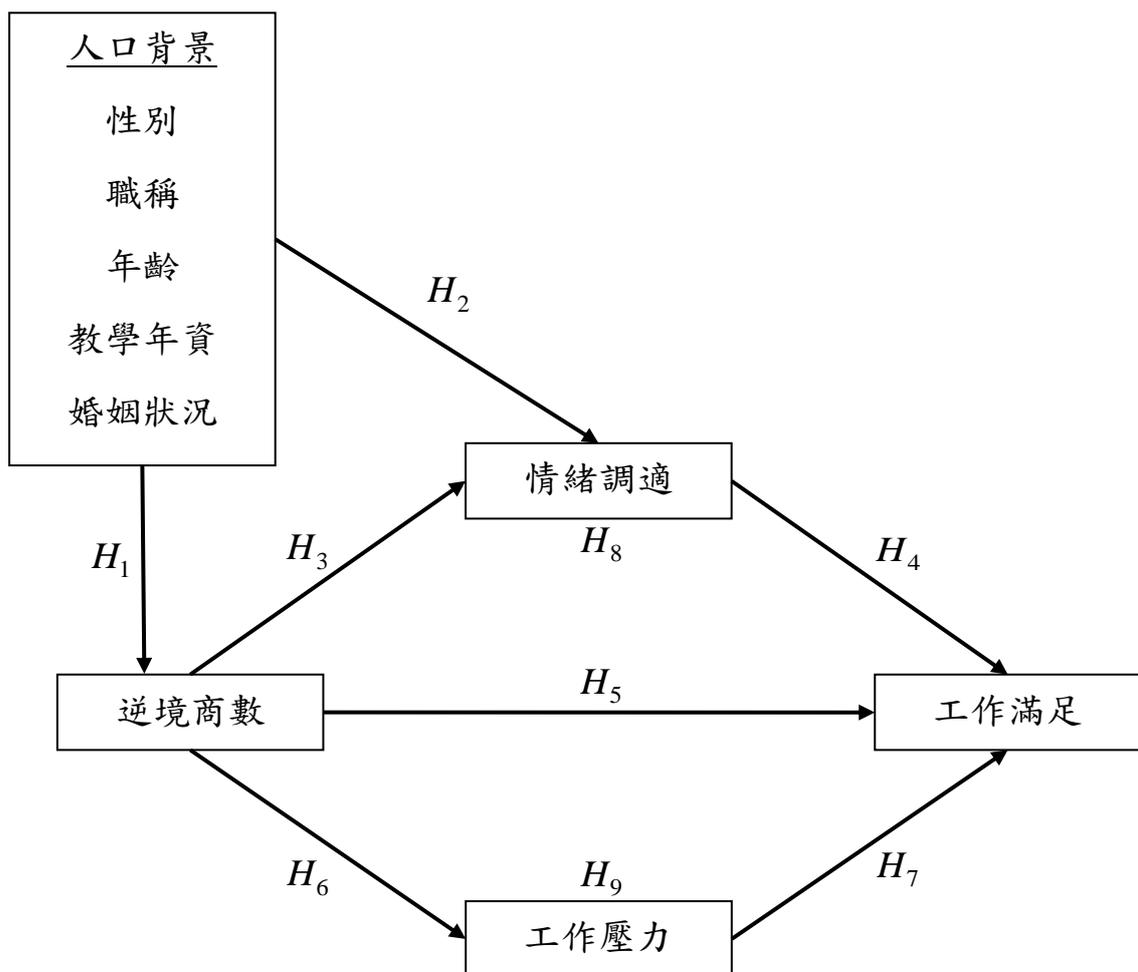


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

本研究之目的在於瞭解大學教師之逆境商數、工作壓力以及工作滿足的現況，同時亦欲探討情緒調適以及工作壓力對逆境商數與工作滿足的影響。故為達成前述之研究目的，本研究於蒐集國內外學者相關文獻進行探討並確立研究架構後，將推論之假設列表如下（表3.1）。

表 3.1 研究假設表

假設	假設內容
H ₁₋₁	大學教師之「性別」對「逆境商數」有顯著差異
H ₁₋₂	大學教師之「職稱」對「逆境商數」有顯著差異
H ₁₋₃	大學教師之「年齡」對「逆境商數」有顯著差異
H ₁₋₄	大學教師之「教學年資」對「逆境商數」有顯著差異
H ₁₋₅	大學教師之「婚姻狀況」對「逆境商數」有顯著差異
H ₂₋₁	大學教師之「性別」對「情緒調適」有顯著差異
H ₂₋₂	大學教師之「職稱」對「情緒調適」有顯著差異
H ₂₋₃	大學教師之「年齡」對「情緒調適」有顯著差異
H ₂₋₄	大學教師之「教學年資」對「情緒調適」有顯著差異
H ₂₋₅	大學教師之「婚姻狀況」對「情緒調適」有顯著差異
H ₃	大學教師之「逆境商數」對「情緒調適」具有正向影響
H ₄	大學教師之「情緒調適」對「工作滿足」具有正向影響
H ₅	大學教師之「逆境商數」對「工作滿足」具有正向影響
H ₆	大學教師之「逆境商數」對「工作壓力」具有負向影響
H ₇	大學教師之「工作壓力」對「工作滿足」具有負向影響
H ₈	大學教師之「情緒調適」對「逆境商數」與「工作滿足」具有中介效果
H ₉	大學教師之「工作壓力」對「逆境商數」與「工作滿足」具有中介效果

資料來源：本研究整理

3.2.1 個人背景變項對逆境商數與情緒調適之差異探討

經研究發現，逆境商數在性別上會有顯著差異（林俊雄，民90），而曲素娥（民93），在針對壽險公司人員的逆境商數研究中，也提到了人口背景對逆境商數之間的确是具有其相關聯性。此外張瑞真（民98）在其研究中亦得出了公職人員之逆境商數亦低於非公職人員的結果；而在情緒調適方面之研究顯示，女性教師的運用顯著高於男性教師，並且不同職稱教師之情緒調適並無不同（吳宗立，民85），此外張進上（民79）之研究亦指出不同背景教師之情緒調適係無顯著之差異。因此，本研究提出以下之假設：

- H₁₋₁：大學教師之「性別」對「逆境商數」有顯著差異。
- H₁₋₂：大學教師之「職稱」對「逆境商數」有顯著差異。
- H₁₋₃：大學教師之「年齡」對「逆境商數」有顯著差異。
- H₁₋₄：大學教師之「教學年資」對「逆境商數」有顯著差異。
- H₁₋₅：大學教師之「婚姻狀況」對「逆境商數」有顯著差異。
- H₂₋₁：大學教師之「性別」對「情緒調適」有顯著差異。
- H₂₋₂：大學教師之「職稱」對「情緒調適」有顯著差異。
- H₂₋₃：大學教師之「年齡」對「情緒調適」有顯著差異。
- H₂₋₄：大學教師之「教學年資」對「情緒調適」有顯著差異。
- H₂₋₅：大學教師之「婚姻狀況」對「情緒調適」有顯著差異。

3.2.2 逆境商數、情緒調適、工作壓力與工作滿足各變項之影響探討

誠如前述之研究架構及研究假設所述，本研究所欲探討之變項可區分為三：以逆境商數為自變項；情緒調適和工作壓力為中介變項；而工作滿足則為依變項。茲對於各變項之影響探討推論假設條列如下：

- H₃：大學教師之「逆境商數」對「情緒調適」具有正向影響。
- H₄：大學教師之「情緒調適」對「工作滿足」具有正向影響。
- H₅：大學教師之「逆境商數」對「工作滿足」具有正向影響。
- H₆：大學教師之「逆境商數」對「工作壓力」具有負向影響。
- H₇：大學教師之「工作壓力」對「工作滿足」具有負向影響。
- H₈：大學教師之「情緒調適」對「逆境商數」與「工作滿足」具有中介效果。
- H₉：大學教師之「工作壓力」對「逆境商數」與「工作滿足」具有中介效果。

3.3 操作性定義與衡量

本研究一共有四大構面，分別是逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足。逆境商數構面主要參考引用林俊雄（民 90）、曲素娥（民 93）以及張瑞真（民 98）修改自 Stoltz(1997)所發展之「AQ 反應量表」，量表依然採用控制能力（Control；C）、起因與責任歸屬（Origin and Ownership；O₂）、影響範圍（Reach；R）以及持續現象（Endurance；E）四個層面；在情緒調適方面採用 Catanzaro & Mearns(1990)之觀點，並參考學者江文慈於民 88 年、施雅薇於民 93 年之研究，將情緒調適之定義彙整為一般認知以及認知行為；本研究之「工作壓力量表」編製基礎係來自於郭耀輝（民 93）以及楊宏康（民 97），並將工作壓力分成學生行為以及工作要求兩個子構面；工作滿足部分，本文以 Smith et al.(1969)所發展之工作滿意度調查表來做為問卷編製的參考架構，其內容包括工作本身、報酬、升遷機會、督導以及同事關係等五構面，在透過參酌 Porter & Lawler(1968)與其他國內學者之觀點（張舒涵，民 93；范華容，民 97；

盧志榮，民 97)，並考量大學教師之工作特性後，將工作滿足構面修訂為內在服務以及外在人際兩大構面。有關於操作性定義及衡量之敘述，請參見下表 3.2：

表 3.2 操作性定義與衡量表

衡量構面	因素名稱	操作性定義	工具來源
逆境商數	控制能力	自覺能努力扭轉情勢的能力。	Stoltz (1997)
	(C)	掌控自己對逆境的反應能力。	
	起因與責任	逆境原因以及責難之面對。	
	歸屬 (O ₂)	承擔逆境以及責任之勇氣。	
	影響範圍	界定逆境影響的層面。	
	(R)	決定感受逆境的強度。	
情緒調適	持續現象	逆境造成受挫的深度。	Catanzaro & Mearns(1990)
	(E)	面對逆境時間的心態。	
工作壓力	一般認知	以一般個人的想法或認知策略上的不同來影響情緒。	郭耀輝 (民 93)
	認知行為	透過認知自我本身或者與他人共同的行動來緩和情緒。	
工作壓力	學生行為	個人教學技巧或者學生學習困難等所產生的壓力。	楊宏康 (民 97)
	工作要求	教師工作本身對個人的要求條件所造成的壓力。	
工作滿足	內在服務	本身對工作整體與內在相關細節的滿意感受程度。	Smith et al. (1969)
	外在人際	教師對外友善與親密的慾望所構築而成的社交關係。	

資料來源：本研究整理

3.4 研究設計與對象

根據前述幾章所述，可知本研究旨在探討逆境商數、情緒調適、工作壓力對工作滿足之影響。故現以前測問卷、正式問卷以及問卷設計的呈現方式分別敘述如下：

3.4.1 前測問卷

本研究之前測以大學教師為研究對象，係採立意抽樣之方式來進行問卷調查，共計發放 70 份問卷，問卷之發放和回收期間從九十八年六月中旬至九十八年九月中旬，總計回收 50 份問卷，回收率為 71.4%，剔除無效問卷 11 份後，有效問卷為 39 份，有效問卷回收率 78%。

3.4.2 正式問卷

本研究於正式問卷於發放之前，均事先寄發電子郵件與每位受測者進行聯絡，正式施測係以台灣南部某私立 N 大學之全數專任教師為研究之對象，並依教育部統計處 (<http://www.edu.tw/statistics/index.aspx>) 之資料顯示，對受聘於 97 學年度各系所之合格專任大學教師 200 人來進行普查，本問卷主要採用傳統逐行拜訪之方式，以紙本樣式問卷親手交由本人填答，期間自九十八年九月中旬開始發放，且於九十九年元月中旬回收完畢。在本橫斷性研究 (Cross Sectional Research) 過程當中總計回收 144 份問卷 (未含逾期及未回收之部分)，其中無效問卷 39 份，問卷回收率 72%，有效問卷回收率為 72.92%。

3.4.3 問卷設計

本研究以紙本問卷為蒐集資料之研究工具，採用結構封閉式問卷來

調查大學教師之逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足之間的影響和相關聯性，而問卷來源乃是以前述之文獻探討與以往專家學者所編製之問卷為基礎，並針對本篇研究之主題加以修訂設計而成，除了「AQ 反應量表」的部份採用 Stoltz(1997)之逆境商數評量法（總分為 200），而針對每道題項情境之符合程度由 1 至 5 來做為衡量計算之外，在「情緒調適量表」、「工作壓力量表」和「工作滿足量表」之題型均採用李克特五點量表為評量尺度，記分方式依同意程度由低至高分別給予「非常不同意」1 分、「不同意」2 分、「普通」3 分、「同意」4 分以及「非常同意」5 分。「情緒調適量表」之題項編碼係由 301 至 322；「工作壓力量表」編碼從 401 至 423；而「工作滿足量表」之編碼則由 501 至 523。

3.5 統計方法

有關於所回收之有效問卷，本研究的首要步驟係將所蒐集而來之資料進行編碼的動作，接著輸入 SPSS (Statistics Package for Social Science) 17.0 統計套裝電腦軟體，最後再透過標準化資料以後，運用項目分析、信度與效度分析、因素分析、描述性統計分析、T 檢定分析、單因子變異數分析、相關分析以及迴歸分析等方法來進行資料分析。現將本研究所運用之統計方法敘述如下：

- 一、 項目分析 (Item Analysis)：前測後所得之有效問卷可經項目分析，以量表總分前後各 25% 分為高分組與低分組，並依照判別試題鑑別度之指標，作為刪題之標準。
- 二、 信度與效度分析 (Analysis of Reliability and Validity)：在各量表信度 (Reliability) 方面，常用的方法有 Cronbach's α 係數、折半信度、

再測信度以及複本信度等。而本研究所採用之 Cronbach's α 係數是屬於一種在學術研究上的穩定性指標，其值介於 0 到 1 之間，若低於 .35 則表示屬於低信度；若高於 .70 則顯示代表具有高度的內部一致性（Guilford, 1965；Roberts & Wortzel, 1979；榮泰生，民 92）；而在效度（Validity）分析方面，榮泰生（民 98）於收斂效度以及區別效度方面指出，若將因素負荷量大於 .50 以上者集結成為同一因素命名後，對於每一題項在所屬因素當中，其因素負荷量接近 1 的同時，又在其不所屬的因素當中，因素負荷量接近 0 時，便可認為該命名之變項之收斂效度佳，而當符合上述條件之題項愈多，則區別效度就會愈高。

- 三、 因素分析（Factor Analysis）：因素分析主要之目的在於資料縮減，也就是希望藉由歸納精簡的方式，來得到各構面因素成份之間的最大變異，並藉此找出每個構面所包含的子構面，而因素分析又可分為探索性因素分析以及驗證性因素分析兩種（榮泰生，民 98）。而本研究所採用的是探索性因素，並且以主成份分析法（principal component analysis），與最大變異數（varimax）直交轉軸（orthogonal rotation）來進行因素矩陣旋轉，用特徵值（eigenvalue）大於 1，因素負荷量大於 .50 以上之條件來進行因素萃取。
- 四、 描述性統計分析（Descriptive Statistics Analysis）：係指本研究運用統計的方式來描述樣本資料之情況，並且希望能夠透過簡單的概略性描述，來呈現個人背景變項的百分比分佈狀況。
- 五、 T 檢定分析（T-test Analysis）：此統計方法在於比較類別變項為兩群

時，係用於比較不同變項和其他構面變項之間的差異性，若 p 值達到顯著水準，亦即 $p < .05$ 時就代表其彼此之間具有差異的情況。

- 六、單因子變異數分析 (One-Way Analysis of Variance)：係用來檢定三組以上類別變項和其他構面變項之間的差異，若 $p < .05$ 則代表具有顯著差異， $p < .01$ 表示具有非常顯著之差異，而 $p < .001$ 則表示具有極其顯著之差異 (榮泰生，民 92)。
- 七、相關分析 (Correlation Analysis)：相關分析旨在用以針對測量兩個構面之間的相關強度，以瞭解各變項間的關聯性，常用的分析方法包括 Pearson's 相關、Spearman's Rho 相關和 Kendall's Tau 相關 (榮泰生，民 98)。而本研究選擇採用 Pearson's 相關來加以檢驗相關性之假設，並且對分析之結果來提出探討。
- 八、迴歸分析 (Regression Analysis)：迴歸分析之用途為解釋與預測，因此本研究以簡單迴歸以及複迴歸來檢驗中介效果之存在。中介驗證之水準係採 Baron & Kenny(1986)之建議，當以複迴歸分析驗證中介效果時，其驗證水準條件依步驟順序分別為：(step1) 自變項與中介變項分別與依變項存在顯著關係；(step2) 自變項與中介變項存在顯著的關係；(step3) 自變項與依變項之間的關係應較未置入中介變項為弱，而如果自變項與依變項之影響效果轉為不顯著，則稱為完全中介，反之則稱部分中介。

透過嚴謹而詳盡的描述，本章呈現了科學設計打造之研究方法內容，下一章將針對實際之研究方法來做更加詳盡的描述。

第四章 研究分析結果

本研究以台灣南部某私立 N 大學之全體專任大學教師為研究之對象，並藉由傳統紙本問卷的調查方式來蒐集相關資料，以回收之正式有效問卷 105 份來做更進一步的整理以及分析之後，將研究之結果呈現如下。

4.1 項目分析 (Item Analysis)

本節以項目分析來對問卷資料進行鑑別評估，把低於統計顯著標準值.05 以下之題項刪除 (邱皓政, 2006; 榮泰生, 2009)。結果顯示「AQ 反應量表」於刪除第 21 題不記分題項後，保留全數 20 題計分題項，「情緒調適量表」由原 22 題刪至 9 題，「工作壓力量表」由原本 23 題刪至 13 題，而「工作滿足量表」則由 23 題刪至 15 題。

4.2 信度與效度分析 (Analysis of Reliability and Validity)

所謂的信度，指的乃是一份問卷量表內容的內部一致性，而信度又可概略區分為外在信度 (External Reliability) 以及內在信度 (Internal Reliability) 兩大類別。外在信度通常是指問卷量表於不同時間測量時，量表內容的一致性；而內在信度則通常指的是問卷量表內的每一題項內容，是否能夠測量出單一概念之同時，問卷量表的內在內容是否也具有的一致性。

本研究茲將數據資料標準化，並且透過分析後所呈現之各構面 Cronbach's α 係數來作為衡量信度之指標 (Cronbach, 1951)，其內容分別為逆境商數 (.848)、情緒調適 (.841)、工作壓力 (.726) 以及工作滿足 (.869)，

因為均達到.70 以上，因此各量表內容均具有高度的一致性。現列出信度分析表如下表 4.1 所示：

表 4.1 各構面之信度分析表

構面	Cronbach's α
逆境商數	.848
情緒調適	.841
工作壓力	.726
工作滿足	.869

資料來源：本研究整理

而在效度方面乃因本研究之各構面係由相關文獻作為理論基礎，並且亦同時參考了學者（Catanzaro & Mearns, 1990；Smith et al., 1969；張舒涵，民 93；郭耀輝，民 93；范華容，民 97；楊宏康，民 97；盧志榮，民 97）曾運用之量表，再針對研究案例對象之特性來加以修訂設計問項，故應能符合衡量工具的內容效度之要求。

4.3 因素分析 (Factor Analysis)

本研究之因素分析係採用探索式因素分析方法，並由於「人口背景資料表」因為非連續性資料而不適用於此法，且根據 Kaiser(1974)之分析觀點，因「AQ 反應量表」之取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin; KMO) 值並未達到.60 以上，於是斷定其為不適合因素分析方法。

其餘在「情緒調適量表」、「工作壓力量表」以及「工作滿足量表」之 KMO 值則分別為.823、.773 和.855，此外各量表透過 Bartlett 球形檢定時 p 值亦均小於.05 達到顯著水準，累積解釋變異量 (%) 也分別達到

69.216%、69.389%、64.063%以及 70.506%，因皆達.50 以上，故歸納以上之統計數據結果顯示，問卷在進行因素分析後所呈現之結果是可接受的（榮泰生，民 92）。

4.3.1 情緒調適之因素分析

經因素分析後之結果，「情緒調適量表」由 22 題刪至 7 題，並以第 3 題為反向問項，共萃取出兩個因素構面，分別命名為一般認知以及認知行為，因素負荷量皆達.60 以上。其因素分析內容如表 4.2 所示。

表 4.2 情緒調適之因素分析表

情緒調適題項	因素命名	
	一般認知	認知行為
我開始對自己感到很消沉*	.916	.107
我不會一直持續極度地沮喪	.862	.216
我能夠擺脫沮喪的情緒	.824	.214
我不會沮喪很長的一段時間	.798	.273
跟他人在一起不會讓我覺得受牽絆	.139	.806
朋友的忠告會讓我覺得情緒較好	.107	.731
試圖解決問題不會讓事情更糟	.369	.647
特徵值	3.702	1.143
累積解釋變異量 (%)	43.780	69.216
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.823	

註：*表反向問項

資料來源：本研究整理

4.3.2 工作壓力之因素分析

經因素分析後之結果，「工作壓力量表」由 23 題刪至 6 題，共萃取出兩個因素構面，分別命名為工作要求以及學生行為，因素負荷量皆達.60 以上。其因素分析內容如表 4.3 所示。

表 4.3 工作壓力之因素分析表

工作壓力題項	因素命名	
	工作要求	學生行為
工作讓我沒有剩餘時間處理自己的事	.877	.062
我經常超時工作而影響到作息	.870	-.055
工作經常影響到我的正常休假	.856	.008
工作時我感到精神緊張	.665	.411
我不能滿足學生的期待	-.097	.815
學生學習意願低落，常讓我感到力不從心	.165	.765
特徵值	2.819	1.345
累積解釋變異量 (%)	45.645	69.389
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.773	

註：*表反向問項

資料來源：本研究整理

4.3.3 工作滿足之因素分析

經因素分析後之結果，「工作滿足量表」由 23 題刪至 10 題，而第 6 題為其反向問項，合計一共萃取出兩個因素構面，分別命名為內在服務以及外在人際，並且因素負荷量皆達.60 以上。其因素分析內容如表 4.4 所示。

表 4.4 工作滿足之因素分析表

工作滿足題項	因素命名	
	內在服務	外在人際
我對自我能力或專業足以勝任現職而感到滿足	.812	.076
我對工作上能夠經常經歷不同的歷練而感到不滿足*	.809	.280
我對工作時能獨立自主發揮判斷能力而感到滿足	.794	.111
我能從工作表現中獲取成就感	.784	.064
我覺得「大學教師」的工作是有意義的	.757	.042
我覺得「大學教師」的工作富有挑戰性	.644	.408
「大學教師」的工作，能提升我的思辨能力	.599	.453
我工作上遭遇困難時，能夠獲得同事們的協助	.007	.853
我對於本校同事之間的合作關係感到滿意	.095	.839
我因為工作的關係，結交到許多志同道合的朋友	.281	.712
特徵值	4.706	1.701
累積解釋變異量 (%)	39.941	64.063
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數	.855	

註：*表反向問項

資料來源：本研究整理

4.4 描述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)

本研究以描述性統計分析方法來瞭解所調查蒐集之資料的分佈，以及透過平均數和標準差等數據之呈現方式，來解釋整體受測者的趨勢狀態。以下並將針對源自於台灣南部某私立 N 大學之受測者所填答之有效問卷回收資料，來對人口背景、逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足方面做一個詳細的描述。

一、人口背景

詳如表 4.5 所示可知，人口背景描述統計分析之結果為：

1. 性別人口背景方面：男性 65 人 (61.90%)、女性 40 人 (38.10%)。
2. 職稱方面：助理教授 55 人為最多 (52.38%)、其次為副教授 26 人 (24.76%)、講師和教授人數則較少共 24 人，合佔 22.86%。
3. 在年齡方面：大多集中在 31-40 歲 (48 人，45.71%)、41-50 歲次之 (39 人，37.14%)、51 歲 (含) 以上與 30 歲 (含) 以下之人數則較少 (15 人，14.29%；3 人，2.86%)。
4. 教學年資：6-15 年之人數為 52 人 (49.52%)、5 年 (含) 以下之人數為 41 人 (39.05%)、16-25 年之人數則為 12 人 (11.43%)。
5. 在婚姻狀況方面：已婚之教師為 (67 人，63.81%)、未婚之教師為 (36 人，34.29%)、離婚之教師為 (2 人，1.90%)。

表 4.5 人口背景描述統計分析表 (N=105)

類別	分類項目	樣本 (%)	類別	分類項目	樣本 (%)
性別	男性	65 (61.90)	年齡	51 歲 (含) 以上	15 (14.29)
	女性	40 (38.10)		教學	5 年 (含) 以下
職稱	教授	9 (8.57)	年資	6-15 年	52 (49.52)
	副教授	26 (24.76)		16-25 年	12 (11.43)
	助理教授	55 (52.38)		26 年 (含) 以上	---
	講師	15 (14.29)	婚姻	未婚	36 (34.29)
年齡	30 歲 (含) 以下	3 (2.86)	狀況	已婚	67 (63.81)
	31-40 歲	48 (45.71)		分居	---
	41-50 歲	39 (37.14)		離婚	2 (1.90)

資料來源：本研究整理

二、 逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足

由下表 4.6 可知，在研究案例當中整體逆境商數 (AQ) 之平均分數為 133.391 而標準差為 17.561，其中專任大學教師之持續現象 (E) 構面的平均得分略高於其他三個構面為 36.324，其次為影響範圍 (R) 構面 (34.505)，再其次為起因與責任歸屬 (O₂) 構面 (33.257)，最低為控制能力 (C) 構面，平均得分為 29.305；在情緒調適部分，一般認知構面之平均數與標準差 (3.949；0.796) 均略高於認知行為構面 (3.705；0.683)；而在工作壓力的部分，工作要求構面之平均數與標準差 (3.152；0.844) 亦較高於學生行為構面 (2.681；0.737)；最後在工作滿足方面之描述統計分析結果顯示出，內在服務構面之平均得分為 (4.170) 較外在人際構面之得分高 (3.619)，而標準差 (0.560) 則低於外在人際構面 (0.757)。

表 4.6 各構面描述統計分析表 (N=105)

主構面	平均數	標準差	子構面	平均數	標準差
逆境商數	133.391	17.561	控制能力 (C)	29.305	6.172
			起因與責任歸屬 (O ₂)	33.257	4.126
			影響範圍 (R)	34.505	7.392
			持續現象 (E)	36.324	6.976
情緒調適	3.827	0.642	一般認知	3.949	0.796
			認知行為	3.705	0.683
工作壓力	2.919	0.603	學生行為	2.681	0.737
			工作要求	3.152	0.844
工作滿足	3.895	0.555	內在服務	4.170	0.560
			外在人際	3.619	0.757

資料來源：本研究整理

4.5 T 檢定分析 (T-test Analysis)

本節以獨立樣本 T 檢定來檢測人口背景變項當中，不同性別是否將會對逆境商數以及情緒調適產生顯著性的差異狀況。而根據下表 4.7 之結果顯示發現，除了男性於各構面之平均分數皆大於女性之外，不同性別之大學教師對於逆境商數 (AQ) 以及情緒調適之差異性皆未達顯著 ($p>.05$)，且在逆境商數之子構面檢定結果部份，控制能力 (C)、起因與責任歸屬 (O_2)、影響範圍 (R) 以及持續現象 (E) 也未達到顯著性水準 ($p>.05$)，而就情緒調適之子構面而言，一般認知 ($p=.056$) 與認知行為 ($p=.888$) 亦均未達顯著。

表 4.7 不同性別對逆境商數以及情緒調適之差異分析表

構面	平均		t 值	顯著性
	男=65	女=40		
逆境商數	135.062	130.675	1.246	.499
控制能力	29.569	28.875	0.558	.053
起因與責任歸屬	33.662	32.600	1.284	.288
影響範圍	35.031	33.650	0.929	.181
持續現象	36.800	35.550	0.891	.847
情緒調適	3.930	3.658	2.144	.456
一般認知	3.994	3.875	0.742	.056
認知行為	3.867	3.441	3.234	.888

註：*表 $p<.05$ ，**表 $p<.01$ ，***表 $p<.001$ 達顯著水準

資料來源：本研究整理

而若單就逆境商數之子構面來說，控制能力（C）之平均分數為29.305，明顯較其他三大構面為低，這顯示本研究案例之大學專任教師在掌控逆境的能力方面也許相對較為缺乏。

4.6 單因子變異數分析（One-Way Analysis of Variance）

為探討專任大學教師之逆境商數以及情緒調適在人口背景變項當中之差異性是否顯著，本研究以單因子變異數檢定的方式來做統計上的分析檢測，結果如下表 4.8 所示，逆境商數（AQ）構面於不同地職稱、年齡、教學年資以及婚姻狀況下均未達顯著之水準；而情緒調適構面僅於不同地婚姻狀況下有所差異，並達到顯著性水準（ $p < .001$ ）。

表 4.8 逆境商數以及情緒調適在各人口背景變項之差異分析表

構面	逆境商數		情緒調適	
	F 檢定	顯著性	F 檢定	顯著性
職稱	1.472	.227	2.251	.087
年齡	0.432	.731	1.988	.121
教學年資	0.980	.379	2.547	.083
婚姻狀況	0.517	.598	7.621	.001**

註：*表 $p < .05$ ，**表 $p < .01$ ，***表 $p < .001$ 達顯著水準

資料來源：本研究整理

綜合上述表 4.7 以及表 4.8 之分析結果可見，各人口背景變項對於逆境商數之影響，就整體而言並未達到顯著的情況，於是假設 H_{1-1} 、假設 H_{1-2} 、假設 H_{1-3} 、假設 H_{1-4} 以及假設 H_{1-5} 均未獲得支持，而在情緒調適方面，假設 H_{2-1} 、假設 H_{2-2} 、假設 H_{2-3} 、假設 H_{2-4} 亦未獲得支持，僅 H_{2-5} 獲

得支持，同時本研究亦經由 Scheffe 事後比較得知，無論是未婚或者是已婚教師之差異性顯著水準，均高於離婚教師。這結果也表示不同地婚姻狀況將會明顯的影響到人們情緒高低起伏的情形（唐璽惠，民 95）。

4.7 相關分析（Correlation Analysis）

為測量兩個變項之間的關係強度，此分析係採用 Pearson's 相關分析來加以檢定逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足各構面彼此之相關聯性。由表 4.9 中可知，逆境商數與情緒調適以及工作滿足均呈現顯著正相關（ $r=.317, p<.01$ ； $r=.202, p<.05$ ）但與工作壓力則呈現顯著負相關（ $r=-.371, p<.01$ ），可見大學教師之逆境商數與情緒調適以及工作滿足具有正向的關係，並且與工作壓力具有負向的關係；而情緒調適與工作滿足亦呈顯著正相關（ $r=.408, p<.01$ ），並與工作壓力呈顯著負相關（ $r=-.403, p<.01$ ），因此大學教師之情緒調適與工作滿足亦有顯著的正向關係，而與工作壓力同樣也有顯著的負向關係；此外工作壓力與工作滿足則呈現出達到負向顯著水準的相關分析數據（ $r=-.240, p<.01$ ），表示若降低工作壓力，就能夠促使大學教師工作滿足方面的提升。

表 4.9 逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足之相關矩陣表

構面	平均數	標準差	逆境商數	情緒調適	工作壓力	工作滿足
逆境商數	133.391	17.561	1.000			
情緒調適	3.827	0.642	.317**	1.000		
工作壓力	2.919	0.603	-.371**	-.403**	1.000	
工作滿足	3.845	0.555	.202*	.408**	-.240**	1.000

註：*表 $p<.05$ ，**表 $p<.01$ ，***表 $p<.001$ 達顯著水準

資料來源：本研究整理

4.8 迴歸分析 (Regression Analysis)

本研究利用線性迴歸分析進行中介效果的驗證，首先對逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足進行簡單迴歸分析之檢測，接著才運用複迴歸分析來檢測中介效果，茲將簡單迴歸分析以及複迴歸分析分別敘述如下。

4.8.1 簡單迴歸分析

就分析結果顯示：逆境商數對情緒調適有顯著正向影響，其標準化 β 值為.317， p 值小於.01；情緒調適對工作滿足有顯著正向影響，其標準化 β 值為.408， p 值小於.001；逆境商數對工作滿足有顯著正向影響，其標準化 β 值為.202， p 值小於.05；而逆境商數則是對工作壓力有顯著負向影響，其標準化 β 值為-.371， p 值則是小於.001；最後工作壓力也對於工作滿足具有顯著之負向影響，標準化 β 值為-.240， p 值小於.05。本研究各構面之簡單迴歸分析結果，如表 4.10 所示。

表 4.10 各構面之簡單迴歸分析表

構面/變項	β	R^2	adj R^2	t 值	F 值	Sig.
「逆境商數」對「情緒調適」	.317	.101	.092	3.394	11.521	.001**
「情緒調適」對「工作滿足」	.408	.167	.159	4.541	20.619	.000***
「逆境商數」對「工作滿足」	.202	.041	.032	2.098	4.403	.038*
「逆境商數」對「工作壓力」	-.371	.137	.129	-4.048	16.390	.000***
「工作壓力」對「工作滿足」	-.240	.058	.048	-2.507	6.286	.014*

註：*表 $p < .05$ ，**表 $p < .01$ ，***表 $p < .001$ 達顯著水準

資料來源：本研究整理

據上述所言，由於正向以及負向之影響均達到顯著性水準 ($p < .05$)，故假設 H₃、假設 H₄、假設 H₅、假設 H₆ 以及假設 H₇ 均獲得支持。

4.8.2 逆境商數對情緒調適與工作滿足之複迴歸分析

由下表 4.11 可知 Durbin-Watson 值為 1.883，據榮泰生 (2003) 之主張認為若 Durbin-Watson 值介於 1.5 至 2.5 之間，則表示變項與變項之間並無自相關之現象存在，故不應棄卻假設。而逆境商數 (標準化 β 值為 .081， p 值大於 .05) 與情緒調適 (標準化 β 值為 .383， p 值小於 .001) 又於同時存在的情況下對工作滿足之影響過程中，逆境商數構面之影響效果由顯著 ($p = .038$) 轉為不顯著，因此情緒調適對於逆境商數與工作滿足之間具有中介效果之存在，故假設 H₈ 獲得支持且為完全中介。

表 4.11 逆境商數、情緒調適和工作滿足之複迴歸分析表

構面	step1		step2	step3
	工作滿足	工作滿足	情緒調適	工作滿足
逆境商數	.202*	---	.317**	.081
	(.038)		(.001)	(.395)
情緒調適	---	.408***	---	.383***
		(.000)		(.000)
R ²	.041	.167	.101	.173
adj R ²	.032	.159	.092	.156
F 值	4.403	20.619	11.521	10.647
Durbin-Watson 值	---	---	---	1.883

註：*表 $p < .05$ ，**表 $p < .01$ ，***表 $p < .001$ 達顯著水準

資料來源：本研究整理

4.8.3 逆境商數對工作壓力與工作滿足之複迴歸分析

就表 4.12 而言，Durbin-Watson 值為 1.904 表示不應棄卻假設。逆境商數（標準化 β 值為 .132， p 值大於 .05）與工作壓力（標準化 β 值為 -.191， p 值大於 .05）於同時存在的情況下對工作滿足的影響當中，逆境商數的影響效果由顯著（ $p=.038$ ）轉為不顯著，故本研究推論工作壓力對於逆境商數和工作滿足之間確實有完全中介效果存在，因此假設 H_9 獲得支持。

表 4.12 逆境商數、工作壓力和工作滿足之複迴歸分析表

構面	step1		step2	step3
	工作滿足	工作滿足	工作壓力	工作滿足
逆境商數	.202*	---	-.371***	.132
	(.038)		(.000)	(.203)
工作壓力	---	-.240*	---	-.191
		(.014)		(.066)
R^2	.041	.058	.137	.072
adj R^2	.032	.048	.129	.054
F 值	4.403	6.286	16.390	3.986
Durbin-Watson 值	---	---	---	1.904

註：*表 $p<.05$ ，**表 $p<.01$ ，***表 $p<.001$ 達顯著水準

資料來源：本研究整理

4.9 研究結果

無論是在教育學術界或者是在其他產業業界，人力資源的管理均將會左右整體員工的表現，因此人力的教育養成特別是在教育服務工作者

身上，顯然會有更加深遠的影響力，故本研究主要是希望能夠透過問卷調查的方式，以瞭解逆境商數、情緒調適以及工作壓力對大學教師工作滿足的影響程度。現將本研究之假設分析結果列表如下（表 4.13）：

表 4.13 研究假設結果表

假設	假設內容	結果
H ₁₋₁	大學教師之「性別」對「逆境商數」有顯著差異	不支持
H ₁₋₂	大學教師之「職稱」對「逆境商數」有顯著差異	不支持
H ₁₋₃	大學教師之「年齡」對「逆境商數」有顯著差異	不支持
H ₁₋₄	大學教師之「教學年資」對「逆境商數」有顯著差異	不支持
H ₁₋₅	大學教師之「婚姻狀況」對「逆境商數」有顯著差異	不支持
H ₂₋₁	大學教師之「性別」對「情緒調適」有顯著差異	不支持
H ₂₋₂	大學教師之「職稱」對「情緒調適」有顯著差異	不支持
H ₂₋₃	大學教師之「年齡」對「情緒調適」有顯著差異	不支持
H ₂₋₄	大學教師之「教學年資」對「情緒調適」有顯著差異	不支持
H ₂₋₅	大學教師之「婚姻狀況」對「情緒調適」有顯著差異	支持
H ₃	大學教師之「逆境商數」對「情緒調適」具有正向影響	支持
H ₄	大學教師之「情緒調適」對「工作滿足」具有正向影響	支持
H ₅	大學教師之「逆境商數」對「工作滿足」具有正向影響	支持
H ₆	大學教師之「逆境商數」對「工作壓力」具有負向影響	支持
H ₇	大學教師之「工作壓力」對「工作滿足」具有負向影響	支持
H ₈	大學教師之「情緒調適」對 「逆境商數」與「工作滿足」有中介效果	支持且 完全中介
H ₉	大學教師之「工作壓力」對 「逆境商數」與「工作滿足」有中介效果	支持且 完全中介

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究旨在以台灣南部某私立 N 大學之全體專任大學教師為研究之案例對象，希望務求探討大學教師之逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足之影響關係程度，相信經由本文之實證性研究，將可望成為校方改善大學教師逆境問題與調適其情緒之參考，以利於更進一步地來促進教師們工作滿足的提升。

5.1 研究結論

本研究擬探討大學教師逆境商數對於情緒調適、工作壓力以及工作滿足將會具有何種影響。以下為本研究之結論：

- 一、為達成本研究目的之第一項、第二項以及第三項，分析結果(表4.6)顯示研究案例對象之逆境商數整體現況之平均分數為133.391分，標準差為17.561，並且在控制能力 (Control ; C) 的部分較為低落，而據Stoltz(1997)之主張認為，整體教師們之逆境商數分佈最多的情況落於中AQ時，則代表教師們可能於工作中大都能奮力堅持挑戰當前的困境，同時也能發揮出自我本身的潛力。此外在人口背景變項當中，不同的婚姻狀況將會顯著地影響到大學教師的情緒調適能力，因此假設H_{2.5}獲得支持，而在其他不同的性別、職稱、年齡以及教學年資方面，似乎並未能夠明顯地影響到本案例受測者之情緒調適方面的能力，同時亦未能影響到逆境商數的分數呈現，故假設H_{1.1}、假設H_{1.2}、假設H_{1.3}、假設H_{1.4}、假設H_{1.5}、假設H_{2.1}、假設H_{2.2}、假設H_{2.3}以及假設H_{2.4}均未獲得支持。此研究結果(詳見表4.7以及

表4.8) 雖與傳統有關人口背景變項對逆境商數之結果有異(林俊雄, 民90; 沈昭吟、張瑞真, 民98), 然探究可能原因係由於在有關逆境商數之文獻中, 大多屬於抽樣調查並以中等教育程度以下之學生或是在職場單位之行政人員為研究對象, 所以才呈現出如此不同之結果, 可見接受高等教育並取得碩士學位以上之大學專任教師, 在整體逆境商數的平均分數表現上, 彼此之間並未有較大之差異存在。

- 二、為達成本研究目的之第四項以及第五項, 本文除了以表 4.9 可知教師逆境商數、情緒調適、工作壓力以及工作滿足彼此之間均具有顯著相關之外, 對於考量此四者之間的影响而言, 本研究不但透過簡單迴歸分析方法, 以求檢驗各構面是否具有顯著之影响, 並且也運用了 Baron & Kenny(1986)所建議之步驟由 step1、step2 到 step3 來完成了複迴歸分析表, 希望瞭解情緒調適和工作壓力之中介效果假設能否獲得支持, 而經分析之結果(表 4.10; 表 4.11; 表 4.12)表示, 逆境商數對情緒調適有顯著正向影响而對工作壓力有顯著負向影响; 情緒調適對工作滿足有著顯著正向影响; 工作壓力對工作滿足有著顯著負向影响; 逆境商數對工作滿足有顯著正向影响; 情緒調適以及工作壓力皆為逆境商數與工作滿足之完全中介變項。因此假設 H₃、假設 H₄、假設 H₅、假設 H₆、假設 H₇、假設 H₈ 以及假設 H₉ 均獲得支持, 此結果與國內外學者之研究普遍相同(Litt & Turk, 1985; Saleh & Desai, 1990; Jamal, 1997; Stoltz, 1997; 林俊雄, 民90; 周子敬、彭睦清, 民94; 林少龍, 民95; 許旭助, 民95; 沈昭吟、張瑞真, 民98; 張瑞真, 民98)。

5.2 研究貢獻

近年來台灣社會政治經濟發展逐漸朝向國際化與自由化，因此教育可說是台灣人才培育最重要的一環，而大學教師在此即扮演著十分重要的角色。根據前述之實證性研究結果及結論而言，相信本文之研究將對於實務界有所貢獻，尤其是高等教育界。本研究之貢獻主要有以下列兩點：

- 一、在本案例研究中發現，大學教師人口背景變項對逆境商數的分數表現並未造成明顯之差異，故適合校方規劃逆境專案進行普遍調查，以求安排協助專任教職員工自我學習成長，俾成為提供未來教師對抗逆境提升工作滿足之管道，尤其在本研究結果以及結論當中認為，擁有較高逆境商數之教師較能透過降低工作壓力來帶動個人工作滿足程度的提升，而並未發現關於有益壓力（Eustress）之數據資料，因此本研究之貢獻在於呈現出教師們較為低落的控制能力（Control；C）現況，以提醒台灣南部某私立 N 大學之校方，能夠多所關注此一問題徵兆。
- 二、經本文實證性研究得知，由於情緒調適確實對於工作滿足具有明顯的影響力，並且在逆境商數和工作滿足之間具有完全中介的效果，因此定期針對大學教師採用「情緒調適量表」來做能力調查與改善，將可望成為校方提升教師工作滿足之參考，特別是針對離婚之大學教師而言，其情緒調適的能力相對顯著較低於未婚和已婚教師，而發現此一現象之貢獻亦在於，倘若校方需要考量整體教師情緒調適能力之提升時，則不應忽視教師們的婚姻狀況問題。

5.3 後續研究與建議

據第一章緒論所提之研究範圍與限制，可知若欲將本研究之結果推論到其他有關大學教師之研究應用時，確實是有必要需多加謹慎。以下為本研究之後續研究與建議：

- 一、 本研究僅以南部某私立 N 大學之專任大學教師為研究案例對象，因此建議後續學者能夠擴大母體樣本，令研究結果能夠推論至其他國立與私立大學院校，使研究之結果能夠更具有單位地域代表性。
- 二、 由於兼任大學教師之福利與薪金均無法與專任大學教師來比較，因此本研究希望後續學者能夠以兼任大學教師為對象，來探討逆境商數、情緒調適、工作壓力對工作滿足之影響，並且針對愛用兼任師資的國內外大專院校，做一個長期的觀察比較。
- 三、 本研究係採量化方法，並以探討大學教師之逆境商數為主，故大學教師之人口背景變項以及其他影響工作壓力和工作滿足之諸多因素，其實並未於本研究中詳加討論，故建議後續學者可採質性研究方式納入社會心理構面因素，來對工作滿足進行更深入之探討。
- 四、 由於大學法和教師法之相關規定，大學教師很可能從未曾修習過包含教育心理學、教育哲學、教育社會學以及教育概論在內的基礎課程，就必需善加從事授課、研究及輔導的職務，因此本研究建議教育當局與校方應定期針對大學教師以「AQ 反應量表」與「情緒調適量表」來做長期全面性的普查統計研究，以利於建立線上學習型資料庫，俾提供追蹤工作壓力問題事件，提升教師的工作滿足。

參考文獻

一、中文部分

1. 王延齡 (民 90), 學生事務主管工作壓力之研究—以中區大專院校為例, 東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
2. 王春展 (民 95), 高中職生情緒智慧、憂鬱傾向與情緒調整之研究, 嘉南學報, 第 32 期, 484-507 頁。
3. 王美慧、唐資文、曾秋蘭 (民 96), 公部門組織文化、員工工作滿足、全面品質管理與服務品質滿意度之研究, 品質學報, 第 14 卷第 1 期, 1-15 頁。
4. 王曉菡 (民 97), 華人工作動機與工作滿意度及組織承諾之關聯研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
5. 向倩瑢 (民 97), 實習教師的自我復原力、創造性轉化和實習感受之關係研究, 國立台北教育大學國民教育學系碩士班碩士論文。
6. 曲素娥 (民 93), 壽險公司新進業務人員逆境商數、績效表現與離職意圖之關係, 朝陽科技大學保險金融管理系碩士班碩士論文。
7. 江文慈 (民 88), 情緒調整的發展軌跡與模式建構之研究, 國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。
8. 江文慈 (民 93), 大學生的情緒調整歷程與發展特徵, 教育心理學報, 第 35 卷第 3 期, 249-268 頁。
9. 余泰魁、黃識銘 (民 94), 供應商銷售人員工作滿意量表之建構, 人力資源管理學報, 第 5 卷第 3 期, 49-74 頁。
10. 利特、麥克勞 (民 88), 教師工作, 台北: 桂冠。
11. 吳水丕、呂佩珊 (民 97), 大台北地區國小教師工作壓力與休閒參與

- 之關係研究，工作與休閒學刊，第 1 卷第 1 期，49-61 頁。
12. 吳宗立（民 85），國民中學行政人員工作壓力與因應策略之研究，國教學報，第 8 期，99-131 頁。
 13. 吳宗祐、鄭伯璦（民 92），組織情緒研究之回顧與前瞻，應用心理研究，第 19 卷，137-173 頁。
 14. 呂幸珠（民 97），桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究，國立台灣師範大學工業教育學系在職進修碩士班碩士論文。
 15. 李坤龍（民 98），台南縣國民小學教師人格特質、因應策略對工作壓力影響之研究，國立台南大學社會科教育學系教學碩士班碩士論文。
 16. 周子敬、彭睦清（民 94），國內大專院校教師工作壓力及工作滿足感模式，教育心理學報，第 36 卷第 3 期，201-219 頁。
 17. 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。
 18. 林少龍（民 95），第一線員工處置行為之管理：壓力源、因應資源與情感承諾之角色，管理學報，第 23 卷第 3 期，367-388 頁。
 19. 林怡靜（民 96），台北縣國民小學教師參與行政決定與工作滿意之相關研究，國立花蓮教育大學行政與領導研究所碩士論文。
 20. 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。
 21. 林秋鳳（民 98），顧客知識管理、顧客導向與適應性銷售行為對銷售績效與工作滿足之研究，南華大學企業管理系管理科學碩博士班碩士論文。
 22. 邱皓政（民 95），量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析，台北：五南。

23. 施惠琪 (民 91), 成人超越逆境之分析研究, 國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。
24. 施雅薇 (民 93), 國中生生活壓力、負向情緒調適、社會支持與憂鬱情緒之關聯, 國立成功大學教育研究所碩士論文。
25. 洪福源 (民 94), 強化個人生活的力量與自信—復原力的觀點, 輔導季刊, 第 41 卷第 2 期, 37-45 頁。
26. 范華容 (民 97), 我國女性軍訓教官人格特質、角色壓力與工作滿意度關係之研究, 國立台灣師範大學教育學系在職進修碩士班碩士論文。
27. 唐璽惠 (民 95), 學校行政人員情緒管理芻議, 學校行政, 第 44 期, 98-109 頁。
28. 孫志麟 (民 96), 績效控制或專業發展? 大學教師評鑑的兩難, 教育實踐與研究, 第 20 卷第 2 期, 95-128 頁。
29. 海克、威廉 (民 88), 教師角色, 台北: 桂冠。
30. 秦夢群 (民 87), 教育行政—理論部分, 台北: 五南。
31. 張高賓 (民 90), 單親兒童父母教養方式、家庭環境與情緒穩定之關係研究, 屏東師院學報, 第 14 期, 465-504 頁。
32. 張淨怡 (民 97), 大學新進教師工作壓力與專業發展之探究—以北部某國立大學為例, 國立中央大學學習與教學研究所碩士論文。
33. 張舒涵 (民 93), 大學院校約聘人員人格特質、工作滿意度及離職傾向之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
34. 張進上 (民 79), 國小教師工作壓力與輔導之研究, 國立台南師院初等教育學報, 第 5 期, 33-89 頁。
35. 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博士班碩士論文。
36. 張學善 (民 93)，情緒管理課程對提升教育學程學生情緒智慧之成效研究，彰化師大輔導學報，第 26 卷第 2 期，37-56 頁。
 37. 曹中璋 (民 86)，情緒的認識與掌控，學生輔導通訊，第 51 期，26-39 頁。
 38. 莊安祺譯 (民 86)，Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities / Paul G. Stoltz 著，AQ 逆境商數，初版，台北：時報文化。
 39. 莊安祺譯 (民 90)，Adversity Quotient @ Work : Make Everyday Challenges the Key to Your Success / Paul G. Stoltz 著，工作 AQ：知識經濟職場守則，初版，台北：時報文化。
 40. 許旭助 (民 95)，工作壓力工作滿足與生涯轉換傾向關係之研究—以內政部土地測量局測量人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
 41. 郭生玉 (民 79)，工作壓力與專業態度對教師工作心厭高低之區別功能研究，教育心理學報，第 23 期，71-97 頁。
 42. 郭耀輝 (民 93)，國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
 43. 陳俐瑾 (民 96)，成年前期失戀者情緒調適歷程之質性研究，國立成功大學教育研究所碩士論文。
 44. 陳昭儀 (民 96)，創造力課程授課教師教學理念之研究，資優教育研究，第 7 卷第 1 期，71-84 頁。
 45. 黃良傑 (民 96)，證券業資訊人員工作壓力與職業倦怠關係之研究，銘傳大學管理研究所碩士在職專班碩士論文。

46. 黃素菲(民 86), 情緒的本質、功能及處遇, 學生輔導通訊, 第 51 期, 74-79 頁。
47. 楊宏康(民 97), 新聞從業人員工作壓力、工作滿意度與服務品質之探討—以青年日報為例, 中華大學科技管理學系(所) 碩士論文。
48. 葉在庭(民 90), 青少年情緒調適、焦慮、社會支持及生活事件與自殺意念的關係, 中華輔導學報, 第 10 期, 151-178 頁。
49. 榮泰生(民 92), 企業研究方法, 台北: 五南。
50. 榮泰生(民 98), SPSS 與研究方法, 台北: 五南。
51. 劉宇軒(民 98), 高高屏地區國民小學體育組長工作壓力、因應策略及行政效能之研究, 國立屏東教育大學體育學系碩士論文。
52. 蔡明怡(民 97), 工作型態與工作士氣、工作壓力及生活滿意度之關聯性研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
53. 盧志榮(民 97), 離島地區警察人員的情緒勞務負荷、情緒耗竭對工作滿意度影響之研究, 銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。
54. 蕭瑋瑩(民 97), 新竹市立國民中學導師工作滿意及其相關因素之研究, 國立台灣師範大學教育學系在職進修碩士班碩士論文。
55. 藍采風(民 92), 全方位壓力管理, 台北: 幼獅文化。
56. 藍瑞霓(民 87), 國小教師工作滿意度調查研究, 屏東師院學報, 第 11 期, 55-80 頁。
57. 顏瑞伶(民 91), 壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析, 逢甲大學保險所碩士論文。

二、英文部分

1. Adams, J.L. (1963), Conceptual Blockbusting : A Guide to Better Ideas, San Francisco: Freeman.
2. Atkinson, J.M. (1988), Copying With Stress at Work, Wellingborough: Thorsons Publisher Limited.
3. Bandura, A. (1996), Self-efficacy in Changing Societies, NY: Cambridge University Press.
4. Banken, D.M. & Wilson, G.L. (1992), Treatment Acceptability of Alternative Therapies for Depression : A Comparative Analysis, Psychotherapy, Vol.29, No.4, pp.610-619.
5. Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research : Conceptual, Strategic and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, pp.1173-1182.
6. Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978), Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis, Model and Literature Review, Personnel Psychology, Vol.31, No.4, pp.665-699.
7. Catanzaro, S.J. & Mearns, J. (1990), Measuring Generalized Expectancies for Negative Mood Adjustment : Initial Scale Development and Implications, Journal of Personality Assessment, Vol.54, pp.546-563.
8. Cooper, C.L. & Payne, R. (1980), Current Concerns in Occupational Stress, London: Wiley and Sons.
9. Cronbach, L.J. (1951), Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests, Psychometrika, Vol.16, pp.297-334.
10. Davison, G.C. & Neale, J.M. (1990), Abnormal psychology, NY: John Wiley & Sons.
11. Deffenbacher, J.L., Oetting, E.R., Huff, M.E. & Thwaites, G.A. (1995),

- Fifteen-month Follow-up of Social Skills and Cognitive-relaxation Approaches to General Anger Reduction, Journal of Counseling Psychology, Vol.42, No.3, pp.400- 405.
12. DeFrain, J. & Olson, D.H. (1999), Marriage and the Family : Diversity and Strengths, CA: Mayfield.
 13. Dunham, J. (1986), Stress in Teaching, London: Croom Helm.
 14. Ekman, P. (1992), Facial Expressions of Emotions : New Findings, New Question, Psychological Science, Vol.3, No.1, pp.34-38.
 15. Ellickson, M.C. (2002), Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees, Public Personnel Management, Vol.31, No.3, pp.343-358.
 16. Ellis, A. (1992), Group Rational-emotive and Cognitive-behavior Therapy, International Journal of Group Psychology, Vol.42, No.1, pp.63-80.
 17. Ellis, A. (1993), Reflections on Rational-emotive Therapy, Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol.61, No.2, pp.199-201.
 18. Folkman, S. & Lazarus, S. R. (1980), An Analysis of Coping in a Middle-aged Community Sample, Journal of Health and Social Behavior, Vol.21, No.2, pp.219-239.
 19. Folkman, S. (1984), Personal Control, Stress and Coping Processes : A Theoretical Analysis, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.46, pp.839-852.
 20. Gaertner, S. (1999), Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models, Human Resource Management Review, Vol.9, No.4, pp.480-524.
 21. Gotlib, I.H. & Colby, C.A. (1987), Treatment of Depression: An Interpersonal Systems Approach, NY: Pergamon Press.
 22. Guilford. J.P. (1965), Fundamental Statistics in Psychology and

Education, NY: McGraw-Hill.

23. Herzberg, F. (1959), The Motivation to Work, NY: John Wiley & Sons.
24. Hodgetts, R.M. (1982), Management : Theory, Process and Practice, CBS College Publishing.
25. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, NY: Harper & Row.
26. Jamal, M. (1997), Job Stress, Satisfaction, and Mental Health : An Empirical Examination of Self-Employed and Non-Self-Employed Canadians, Journal of Small Business Management, Vol.35, No.4, pp.48-57.
27. Kaiser, H.F. (1974), An Index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol.39, pp.31-36.
28. Lazarus, R.S. (1991), Emotion and Adaptation, NY: Oxford University Press.
29. Lee, D.T.F., Woo, J. & Mackenzie, A.E. (2002), A Review of Older People's Experiences with Residential Care Placement, Journal of Advanced Nursing, Vol.37, No.1, pp.19-27.
30. Litt, M.D. & Turk, D.C. (1985), Source of Stress and Dissatisfaction in Experienced High School Teachers, Journal of Educational Research, Vol.78, No.3, pp.178-185.
31. Mark G.B. & Richard J.R. (1991), Stress in Teaching : A Study of Occupational Stress and Its Determinants, Job Satisfaction and Career Commitment among Primary Schoolteachers, Educational Psychology, Vol.15, pp.59-75.
32. Martin, T.N. & Schermerhorn, J.R.Jr. (1983), Work and Nowork Influence on Health : A Research Agenda Using Inability to Leave as a Critical Variable, Academy of Management Review, Vol.8, No.4, pp.650-659.

33. Marx, E.M., Williams, J.M.G. & Claridge, G.C. (1992), Depression and Social Problem Solving, Journal of Abnormal Psychology, Vol.101, No.1, pp.78-86.
34. Maslow, A. (1943), A Theory of Human Motivation, Psychological Review, Vol.50, pp.370-396.
35. Mercer, D. (1997), Job Satisfaction and the Secondary Headteacher : The Creation of a Model of Job Satisfaction, School Leadership & Management, Vol.17, No.1, pp.57-67.
36. Porter, L.W. & Lawler, E.E. (1968), What Job Attitudes Tell About Motivation, Harvard Business Review, Vol.46, No.1, pp.118-126.
37. Richard Nelson-Jones. (2009), Introduction to Counselling Skill : Text and Activities, London: SAGE.
38. Roberts, M.L. & Wortzel, L.H. (1979), New Life-Style Determinants of Woman's Food Shopping Behavior, Journal of Marketing, Vol.43, No.3, pp.28-39.
39. Saleh, S.D. & Desai, K. (1990), An Empirical Analysis of Job Stress and Job Satisfaction of Engineers, Journal of Engineering and Technology Management, Vol.7, No.1, pp.37-48.
40. Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990), Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality, Vol.9, pp.185 -211.
41. Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (1997), Organizational Behavior, NY: John Wiley & Sons.
42. Seashore, S.E. & Taber, T.D. (1975), Job Satisfaction Indicators and Their Correlates, American Behavioral Scientist, Vol.18, pp.333-368.
43. Smith, P.C., Kendal, L.M. & Hulim, C.L. (1969), The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally.
44. Steers, R.M. (1991), Introduction to Organizational Behavior, NY: Harper

& Row.

45. Stoltz, P.G. (1997), Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities, NY: John Wiley & Sons.
46. Vroom, V.H. (1964), Work and Motivation, NY: John Wiley & Sons.
47. Yates, A. (1989), Current Perspectives on the Eating Disorders : History, Psychological and Biological Aspects, Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, Vol.28, pp.813-828.

附錄一：本研究前測問卷

親愛的大學教師您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要是想瞭解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，本問卷採用匿名方式敬請教師們安心填答，您所提供的資料將僅供學術分析之用。此問卷一共分為五個部份，倘若面臨有疑義之問項請您依照「第一直覺」填答，本研究在此誠摯地感謝各位的協助參與。

敬祝您

身心健康、事事如意！

南華大學企業管理學系
管理科學碩士班
指導教授：沈昭吟博士
研究生：李聰杰
電子信箱：g7157017@mail1.nhu.edu.tw

第一部份、人口背景資料表

◎本部份一共有6題，以下是針對關於想瞭解您目前基本資料情況所設計的問題，請在最符合的□內勾選您的答案，謝謝。【請單選】

1. 您的性別？

男性

女性

2. 您的職稱與學院名稱？

教授

副教授

助理教授

講師

學院名稱：_____

3. 實足年齡？

30歲(含)以下

31-40歲

41-50歲

51歲(含)以上

4. 教學年資？

5年(含)以下

6-15年

16-25年

26年(含)以上

5. 婚姻狀況？

未婚

已婚

分居

離婚

第二部份、AQ 反應量表

- ◎本部份一共有21題，以下是針對關於想瞭解您目前逆境商數情況所設計的問題，請您想像正面臨以下的情境狀況，儘管有些事件對您而言並不真實。
- ◎問卷題項沒有所謂「對或錯」的答案，在每個事件之後皆有「兩道題項」，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。**【請單選】**
- ◎倘若原因非常接近左邊之描述，請圈選 1，其次請圈選 2；反之若原因非常接近右邊之描述，請圈選 5，其次請圈選 4。
- ◎範例如下：

你從重大的投資獲得很多金錢。

Qa 我獲得很多金錢，這原因影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

如果你認為這件事

- | | |
|---------------|-------|
| 影響到我的生活各方面 | 請圈選 1 |
| 會影響生活但並非生活各方面 | 請圈選 2 |
| 普通偶爾會影響生活 | 請圈選 3 |
| 稍微會影響生活 | 請圈選 4 |
| 僅止於此事件 | 請圈選 5 |

Qb 我獲得很多金錢的原因，將 總是存在著 **1 2 3 4 5** 僅止於此不會再發生

如果你認為這事件的原因

- | | |
|-----------|-------|
| 總是存在著 | 請圈選 1 |
| 存在但並非永遠存在 | 請圈選 2 |
| 普通偶爾存在 | 請圈選 3 |
| 稍微會存在 | 請圈選 4 |
| 僅止於此不會再發生 | 請圈選 5 |

1. 你的同事不易於接受你的想法。

Q1a 我的同事不易於接受我的想法的原因，是 我無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q1b 我的同事不易於接受我的想法，是有關 我的因素 1 2 3 4 5 其他人或因素所造成

2. 會議當中大家對你的簡報毫無反應。

Q2a 大家對我的簡報毫無反應，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q2b 大家對我的簡報毫無反應的原因，將 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 我們的隔閡越來越深，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q3b 我們隔閡越來越深的原因，將 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 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q4b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 1 2 3 4 5 需負完全責任

5. 你被要求調職以保住工作。

Q5a 我被要求調職，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q5b 我被要求調職的原因，將 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 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q6b 我的朋友沒有來電的原因，是有關 我的因素 1 2 3 4 5 其他人或因素所造成

7. 親密的朋友得了重病。

Q7a 我的朋友得了重病的原因，是 我無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q7b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 1 2 3 4 5 需負完全責任

8. 你被拒絕參與一項重要任務。

Q8a 我被拒絕參與這項任務，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q8b 我被拒絕參與這項任務的原因，將 總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

9. 當你遭受所重視的同事給你負面的回應。

Q9a 我受到負面回應，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q9b 我受到負面回應的原因，將 總是存在著 **1 2 3 4 5** 僅止於此不會再發生

10. 你很關愛的人被診斷罹患癌症。

Q10a 我很關愛的人罹癌，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q10b 我很關愛的人罹癌的原因，將 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。

Q11b 我的策略失敗，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q11b 我策略失敗的原因，將 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 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q12b 我錯過班機的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

13. 你負責的工作專案失敗了。

Q13a 工作專案失敗的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q13b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 **1 2 3 4 5** 需負完全責任

14. 你的老闆要你減薪三成以保住你的工作。

Q14a 我被要求減薪的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q14b 我被要求減薪的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

15. 當你開車赴約的途中車子拋錨了。

Q15a 我的車子拋錨，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q15b 我的車子拋錨的原因，將 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，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q16b 我的膽固醇過高的原因，將 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，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q17b 我的朋友沒回電話的原因，將 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，你的醫師警告你要注意健康。

Q18a 我的醫生警告我的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q18b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 **1 2 3 4 5** 需負完全責任

19. 你遭受不被肯定的工作評價。

Q19a 我遭受這種評價的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q19b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 **1 2 3 4 5** 需負完全責任

20. 你沒有獲得企盼已久的升職。

Q20a 我沒有獲得升職的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q20b 我沒有獲得升職的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

21. 你對中統一發票兩百萬元。

Q21a 中發票兩百萬的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q21b 中發票兩百萬的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

第三部份、情緒調適量表

◎本部份一共有 22 題，以下是針對關於想瞭解您目前情緒調適情況所設計的問題，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。【請單選】

	非 常 不 同 意			普 通 同 意		非 常 同 意
	1	2	3	4	5	
當你覺得很沮喪時，請問你相信你會如何？						
1. 我通常能夠找到讓自己開心的方法。	1	2	3	4	5	
2. 我會做一些讓自己情緒變好的事情。	1	2	3	4	5	
3. 我不須花太多時間就能夠冷靜下來。	1	2	3	4	5	
4. 我一直持續極度地沮喪。	1	2	3	4	5	
5. 我無法享受以往自己曾去享受過的事情。	1	2	3	4	5	
6. 我能夠找到讓自己放鬆的方法。	1	2	3	4	5	
7. 我會沮喪很長的一段時間。	1	2	3	4	5	
8. 我開始對自己感到很消沉。	1	2	3	4	5	
9. 當自己想起愉快的歲月時，我感覺還不賴。	1	2	3	4	5	
10. 告訴自己這一切都將會過去，能夠幫助我冷靜。	1	2	3	4	5	
11. 我很容易就會忘記讓自己沮喪的原因。	1	2	3	4	5	
12. 試圖解決問題只會讓事情更糟。	1	2	3	4	5	
13. 我不能夠擺脫沮喪的情緒。	1	2	3	4	5	
14. 跟他人在一起會讓我覺得受牽絆。	1	2	3	4	5	
15. 我會做我喜歡的事情來讓我覺得自己更好。	1	2	3	4	5	
16. 對他人釋出善意會讓我覺得開心。	1	2	3	4	5	
17. 投入工作將能夠幫助我冷靜。	1	2	3	4	5	
18. 朋友的忠告不會讓我覺得情緒較好。	1	2	3	4	5	
19. 看電影不能幫助我覺得情緒較好。	1	2	3	4	5	
20. 跟朋友一起去吃飯可以對自己有所幫助。	1	2	3	4	5	
21. 藉由做一些富有創造力的事情能夠讓我心情較好。	1	2	3	4	5	
22. 即便是在人群之中，我依然會感到孤獨。	1	2	3	4	5	

第四部份、工作壓力量表

◎本部份一共有 23 題，以下是針對關於想瞭解您目前工作壓力情況所設計的問題，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。**【請單選】**

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1. 我明確地瞭解到自己在工作方面的責任。	1	2	3	4	5
2. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍。	1	2	3	4	5
3. 我非常清楚瞭解自己的工作內容。	1	2	3	4	5
4. 學生學習意願低落，常讓我感到力不從心。	1	2	3	4	5
5. 學生無法接受我的輔導，改善學習態度。	1	2	3	4	5
6. 我的教學常受學生不當行為的干擾。	1	2	3	4	5
7. 學生偏差行為太多，花費我太多的工作時間。	1	2	3	4	5
8. 我常花費許多時間在輔導和管教學生的工作上。	1	2	3	4	5
9. 我不能滿足學生的期待。	1	2	3	4	5
10. 我缺乏充分時間去設計課程和研討改進教學。	1	2	3	4	5
11. 我缺乏充分時間實施外宿生訪問。	1	2	3	4	5
12. 我缺乏充分時間實施學生輔導。	1	2	3	4	5
13. 我覺得干擾學校教學的單位或公文太多。	1	2	3	4	5
14. 教育部推動的計劃愈來愈多，讓我覺得負荷太重。	1	2	3	4	5
15. 我覺得研習活動、研討會太頻繁，花費太多時間。	1	2	3	4	5
16. 我必須兼顧教學、行政與研究，感到力不從心。	1	2	3	4	5
17. 我覺得同事之間的關係僅維持於表面上的客氣。	1	2	3	4	5
18. 學校行政人員很難溝通，使我無所適從。	1	2	3	4	5
19. 無法獲得同事的支持以及認同，讓我感到困擾。	1	2	3	4	5
20. 我經常超時工作而影響到作息。	1	2	3	4	5
21. 工作讓我沒有剩餘時間處理自己的事情。	1	2	3	4	5
22. 工作時我感到精神緊張。	1	2	3	4	5
23. 工作經常影響到我的正常休假。	1	2	3	4	5

第五部份、工作滿足量表

◎本部份一共有 23 題，以下是針對關於想瞭解您目前工作滿足情況所設計的問題，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。**【請單選】**

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1. 我的工作能激勵自己學習新的知識技能。	1	2	3	4	5
2. 我覺得「大學教師」的工作富有挑戰性。	1	2	3	4	5
3. 「大學教師」的工作，能提升我的思辨能力。	1	2	3	4	5
4. 我能從工作表現中獲取成就感。	1	2	3	4	5
5. 我覺得自己在工作上有發揮專長的機會。	1	2	3	4	5
6. 我覺得「大學教師」的工作是有意義的。	1	2	3	4	5
7. 我對於身為「大學教師」具有一份使命感。	1	2	3	4	5
8. 我不後悔從事「大學教師」這項職業。	1	2	3	4	5
9. 我對學校給予教師的各項福利措施感到滿足。	1	2	3	4	5
10. 我對教師生活上的安全感以及保障感到滿足。	1	2	3	4	5
11. 我對學校給予教師的休閒環境感到滿足。	1	2	3	4	5
12. 學校給予「大學教師」額外報酬或津貼的機會。	1	2	3	4	5
13. 我對「大學教師」工作的負荷量感到滿足。	1	2	3	4	5
14. 「大學教師」工作不會違反我的道德原則。	1	2	3	4	5
15. 我對工作上能夠經常經歷不同的歷練而感到滿足。	1	2	3	4	5
16. 我對自我能力或專業足以勝任現職而感到滿足。	1	2	3	4	5
17. 我對工作時能獨立自主發揮判斷能力而感到滿足。	1	2	3	4	5
18. 我對於本校同事之間的合作關係感到滿意。	1	2	3	4	5
19. 我因為工作的關係而與學生家長建立良好的友誼。	1	2	3	4	5
20. 我因為工作的關係，結交到許多志同道合的朋友。	1	2	3	4	5
21. 我工作上遭遇困難時，能夠獲得同事們的協助。	1	2	3	4	5
22. 我與校內學生們之間的感情融洽。	1	2	3	4	5
23. 整體而言，我滿意自己在學校的人際關係。	1	2	3	4	5

附錄二：本研究正式問卷

親愛的大學教師您好：

這是一份學術性的研究問卷，主要是想瞭解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，本問卷採用匿名方式敬請教師們安心填答，您所提供的資料將僅供學術分析之用。此問卷一共分為五個部份，倘若面臨有疑義之問項請您依照「第一直覺」填答，本研究在此誠摯地感謝各位的協助參與。

敬祝您

身心健康、事事如意！

南華大學企業管理學系
管理科學碩士班
指導教授：沈昭吟博士
研究生：李聰杰
電子信箱：g7157017@mail1.nhu.edu.tw

第一部份、人口背景資料表

◎本部份一共有6題，以下是針對關於想瞭解您目前基本資料情況所設計的問題，請在最符合的□內勾選您的答案，謝謝。【請單選】

1. 您的性別？

男性

女性

2. 您的職稱？

教授

副教授

助理教授

講師

3. 實足年齡？

30歲(含)以下

31-40歲

41-50歲

51歲(含)以上

4. 教學年資？

5年(含)以下

6-15年

16-25年

26年(含)以上

5. 婚姻狀況？

未婚

已婚

分居

離婚

【請繼續往下一頁填寫，謝謝！】

第二部份、AQ 反應量表

- ◎本部份一共有20題，以下是針對關於想瞭解您目前逆境商數情況所設計的問題，請您想像正面臨以下的情境狀況，儘管有些事件對您而言並不真實。
- ◎問卷題項沒有所謂「對或錯」的答案，在每個事件之後皆有「兩道題項」，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。**【請單選】**
- ◎倘若原因非常接近左邊之描述，請圈選 1，其次請圈選 2；反之若原因非常接近右邊之描述，請圈選 5，其次請圈選 4。
- ◎範例如下：

你從重大的投資獲得很多金錢。

Qa 我獲得很多金錢，這原因影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

如果你認為這件事

- | | |
|---------------|-------|
| 影響到我的生活各方面 | 請圈選 1 |
| 會影響生活但並非生活各方面 | 請圈選 2 |
| 普通偶爾會影響生活 | 請圈選 3 |
| 稍微會影響生活 | 請圈選 4 |
| 僅止於此事件 | 請圈選 5 |

Qb 我獲得很多金錢的原因，將 總是存在著 **1 2 3 4 5** 僅止於此不會再發生

如果你認為這事件的原因

- | | |
|-----------|-------|
| 總是存在著 | 請圈選 1 |
| 存在但並非永遠存在 | 請圈選 2 |
| 普通偶爾存在 | 請圈選 3 |
| 稍微會存在 | 請圈選 4 |
| 僅止於此不會再發生 | 請圈選 5 |

1. 你的同事不易於接受你的想法。

Q1c 我的同事不易於接受我的想法的原因，是 我無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q1d 我的同事不易於接受我的想法，是有關 我的因素 1 2 3 4 5 其他人或因素所造成

2. 會議當中大家對你的簡報毫無反應。

Q2c 大家對我的簡報毫無反應，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q2d 大家對我的簡報毫無反應的原因，將 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。

Q3c 我們的隔閡越來越深，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q3d 我們隔閡越來越深的原因，將 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。

Q4c 我們激烈爭執的原因，是 我無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q4d 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 1 2 3 4 5 需負完全責任

5. 你被要求調職以保住工作。

Q5c 我被要求調職，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q5d 我被要求調職的原因，將 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。

Q6c 我的朋友沒有來電的原因，是 我無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q6d 我的朋友沒有來電的原因，是有關 我的因素 1 2 3 4 5 其他人或因素所造成

7. 親密的朋友得了重病。

Q7c 我的朋友得了重病的原因，是 我無法掌控 1 2 3 4 5 可完全掌控

Q7d 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 1 2 3 4 5 需負完全責任

8. 你被拒絕參與一項重要任務。

Q8c 我被拒絕參與這項任務，這件事影響到 我的生活各方面 1 2 3 4 5 僅止於此事件

Q8d 我被拒絕參與這項任務的原因，將 總是存在著 1 2 3 4 5 僅止於此不會再發生

9. 當你遭受所重視的同事給你負面的回應。

Q9c 我受到負面回應，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q9d 我受到負面回應的原因，將 總是存在著 **1 2 3 4 5** 僅止於此不會再發生

10. 你很關愛的人被診斷罹患癌症。

Q10a 我很關愛的人罹癌，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q10b 我很關愛的人罹癌的原因，將 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。

Q11b 我的策略失敗，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q11b 我策略失敗的原因，將 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 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q12b 我錯過班機的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

13. 你負責的工作專案失敗了。

Q13a 工作專案失敗的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q13b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 **1 2 3 4 5** 需負完全責任

14. 你的老闆要你減薪三成以保住你的工作。

Q14a 我被要求減薪的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q14b 我被要求減薪的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

15. 當你開車赴約的途中車子拋錨了。

Q15a 我的車子拋錨，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q15b 我的車子拋錨的原因，將 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，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q16b 我的膽固醇過高的原因，將 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，這件事影響到 我的生活各方面 **1 2 3 4 5** 僅止於此事件

Q17b 我的朋友沒回電話的原因，將 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，你的醫師警告你要注意健康。

Q18a 我的醫生警告我的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q18b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 **1 2 3 4 5** 需負完全責任

19. 你遭受不被肯定的工作評價。

Q19a 我遭受這種評價的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q19b 這事件的結果，我覺得 我不必負任何責任 **1 2 3 4 5** 需負完全責任

20. 你沒有獲得企盼已久的升職。

Q20a 我沒有獲得升職的原因，是 我無法掌控 **1 2 3 4 5** 可完全掌控

Q20b 我沒有獲得升職的原因，是有關 我的因素 **1 2 3 4 5** 其他人或因素所造成

【請繼續往下一頁填寫，謝謝！】

第三部份、情緒調適量表

◎本部份一共有 7 題，以下是針對關於想瞭解您目前情緒調適情況所設計的問題，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。【請單選】

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
當你覺得很沮喪時，請問你相信你會如何？					
1. 我不會一直持續極度地沮喪。	1	2	3	4	5
2. 我不會沮喪很長的一段時間。	1	2	3	4	5
3. 我開始對自己感到很消沉。	1	2	3	4	5
4. 我能夠擺脫沮喪的情緒。	1	2	3	4	5
5. 試圖解決問題不會讓事情更糟。	1	2	3	4	5
6. 跟他人在一起不會讓我覺得受牽絆。	1	2	3	4	5
7. 朋友的忠告會讓我覺得情緒較好。	1	2	3	4	5

第四部份、工作壓力量表

◎本部份一共有 6 題，以下是針對關於想瞭解您目前工作壓力情況所設計的問題，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。【請單選】

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1. 學生學習意願低落，常讓我感到力不從心。	1	2	3	4	5
2. 我不能滿足學生的期待。	1	2	3	4	5
3. 我經常超時工作而影響到作息。	1	2	3	4	5
4. 工作讓我沒有剩餘時間處理自己的事情。	1	2	3	4	5
5. 工作時我感到精神緊張。	1	2	3	4	5
6. 工作經常影響到我的正常休假。	1	2	3	4	5

第五部份、工作滿足量表

◎本部份一共有 10 題，以下是針對關於想瞭解您目前工作滿足情況所設計的問題，請在適當的地方圈選您的答案，謝謝。**【請單選】**

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1. 我覺得「大學教師」的工作富有挑戰性。	1	2	3	4	5
2. 「大學教師」的工作，能提升我的思辨能力。	1	2	3	4	5
3. 我能從工作表現中獲取成就感。	1	2	3	4	5
4. 我覺得「大學教師」的工作是有意義的。	1	2	3	4	5
5. 我對工作時能獨立自主發揮判斷能力而感到滿足。	1	2	3	4	5
6. 我對工作上能夠經常經歷不同的歷練而感到不滿足。	1	2	3	4	5
7. 我對自我能力或專業足以勝任現職而感到滿足。	1	2	3	4	5
8. 我對於本校同事之間的合作關係感到滿意。	1	2	3	4	5
9. 我因為工作的關係，結交到許多志同道合的朋友。	1	2	3	4	5
10. 我工作上遭遇困難時，能夠獲得同事們的協助。	1	2	3	4	5

【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！】

個人簡歷

1.姓名：李聰杰 TSUNG-CHIEH LI

2.學歷：南華大學企業管理系管理科學碩士班

南華大學企業管理學士

3.E-mail：lpktsuntimsgji2o1@hotmail.com

4.著作：

(1)沈昭吟、李聰杰(2010)，大學教師之逆境商數對情緒調適之相關研究：以南部某私立大學為案例，2010 商業管理研討會，台北：國立台北科技大學。

(2)沈昭吟、李聰杰(2010)，大學教師之情緒調適對工作滿足之相關研究—以南部某私立大學為案例，2010 第二屆南區管理碩士論文研討會，台南：長榮大學，1155-1164 頁。