



國立臺灣大學理學院心理學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Psychology

College of Science

National Taiwan University

Master Thesis

忍一時風平浪靜，退一步海闊天空？

華人組織中的人際壓力因應

Coping with Interpersonal Stress in Chinese Organizations

游立宇

Li-Yeu Yu

指導教授：吳宗祐 博士

Advisor: Tsung-Yu Wu, Ph.D.

中華民國 107 年 10 月

October 2018



國立台灣大學理學院心理學研究所

論文口試委員會審定書

游立宇 先生所提論文 忍一時風平浪靜，退一步海闊天空？華人組織中的人際壓力因應

經本委員會審議，符合碩士學位標準，特此證明。

論文考試委員會

主席 胡昌至

委員 胡昌至

高滄霞

鄭伯璜

吳壽祐

指導教授：吳壽祐

所主任：鄭伯璜

中華民國107年10月1日






致謝

首先，最大的感謝還是要先給我的母親，雖然您可能根本不想要我繼續讀，只想要我趕快去工作賺錢，但仍然在生活、經濟與情感上都給予我莫大的支持，如果沒有您的容忍與配合，我自己就要花費更多力氣打理有的沒的事情，就不能像現在較無擔憂地完成學業。對父親也是十分感謝，雖然見面時間不多，但我知道您也是一直在支持我的人，希望我把書唸好以後生活才好過。而我只有一句話想對父母說，我認為把這個碩士唸完跟以往的只為唸而唸書不一樣，與賺錢為目的更無相關，我想做的只是在我僅有的人生中為世界留下些什麼，因此我才挑了一個比較開創性的題目，花了許多時間在上面，雖然最後的研究結果不盡人意，自己也覺得很遺憾，但至少我為世界踏出了一小步，還是不錯的。再一次謝謝您們，我愛您們！

再來是這兩年研究的路上，真的受到許多人的幫忙，在此先謝謝所有幫助我完成論文的人，以下一一感謝：第一個是吳宗祐老師，老師從大三大專生計畫時開始把我引進學術的世界，讓我很早就大概了解要怎麼做研究，一路上協助我斬妖除魔(研究上的)與指點迷津，今天能有這樣的成果，大半功勞絕對都歸老師，另外也感謝老師給予我很大的自由度，做自己想做的研究問題，儘管不一定是老師熟悉的領域，還是非常用心地指導，老師您辛苦了！再來是鄭伯堦老師，雖然老師對我技術性的指導比較少，但從老師的言談以及人生經驗中，讓我得到了很多啟發，例如什麼才是有貢獻的研究、或是談到人生的意義，對我來說都是非常重要的提點，謝謝老師！再來特別致敬給翁儷禎老師，願意坐下來，聽我統計分析上遭遇的問題，耐心地協助我解決。老師的部分還有鳳霞學姊，也給了我許多的幫助，若沒有您的資訊我可能也不會想要做這個研究題目。還有胡昌亞老師，



一口答應可以參加口試真的是心懷感激。接下來是忠仁學長與昱宏學長，一開始我還覺得比較不用麻煩到你們，但後來許多東西都是我第一次接觸，在執行面、分析面等等都遇到許多障礙，你們都非常有毅力的用經驗幫我解決問題，萬分感激！崇育學長則是在最後格式與排版上給予我很多幫助，也是萬分感激！還有絃億學長的細心教導，亦是萬分感激！最後在這兩年的路上不得不提的當然是共患難的工商組同學們：均鴻、皓正、瑋歆、紹宜、盛翔、瑜榛、俊彥、于旻、葉冠、智傑等，實在太多太多人了！謝謝大家在研究上或情感上所給予的支持與幫助，不是我不詳細回憶，而是我怕寫起來就沒空間，真的非常感謝你們，大概是億分感激吧！啊差點忘了，最後的最後還有大學、高中與國中的朋友：子謙、佳琪、啟鎧、力洋等 b01 的大家、孟衡、駿杰、威廷等 319 的大家、岳哲、宇哲等 123 的大家、定峰、亘懋、張皓、振期、一修等明德團的大家。除了收問卷資料的時候幫了沒人脈的我很大的忙以外，有些人給了我想法上的啟發，有些人陪我耍蠢，阿毛還幫我拿口試時候的便當，謝謝各位！在最後的最後的最後也謝謝祐蓁對我不離不棄，一起面對困難也一起克服，希望我們未來也能繼續加油喔！

再花一個小篇幅感謝工作上的貴人，謝謝心理資本的淑華學姊！在這一年多的合作中讓我有許多學習的機會，也時常關心論文寫得如何，能一起共事感到十分幸運！也因為 Anne 的牽線，讓我能在 Amway HR 部門待一小段時間，認識了 Jo、Ling 與 Nini，你們幾位真的是很棒的主管與同事，即使我離開了也會關心我的課業，感到十分的溫暖！

總而言之，要感謝的人實在太多，在此時此刻回首一看，才了解能有今天的自己，光靠個人努力是不夠的，與他人連結才能使自己更上一層樓。而在真正的最後，我想感謝自己，謝謝你沒有放棄，學術沒有捷徑，我們在一次又一次的挫折中挺了過來，雖然結果並非符合我們最初的理想，但回顧這兩年，我們也獲得了很多意料之外的收穫，所以就在這放下吧！讓我們繼續前進！

摘要



過去研究發現華人組織中存在與西方組織不同的人際壓力源，對於員工的身心健康具有負面影響，因此工作者如何因應人際壓力源是甚為重要的議題。雖然，過去研究已初步探討華人的壓力因應策略，但華人工作者如何因應人際壓力源仍然是不清楚、需要進一步釐清的。鑒於上述問題，本研究將進行三項系列研究以探討華人組織中的人際壓力因應意涵。首先，研究一（ $N = 184$ ）採取歸納研究取徑，透過關鍵事例法釐清華人組織中的人際壓力因應概念，並發展衡量工具；第二，研究二（ $N = 237$ ）針對新發展的量表進行驗證性因素分析以確認量表的構念效度；最後，研究三（ $N = 170$ ）根據互動歷程模式的觀點，以多層次模型探討華人人際壓力因應與其前因及後果的關係。研究結果發現，華人工作者在面對人際壓力源時存在與過去研究發現不同之因應方式，本研究提出華人人際壓力因應雙向度模式加以解釋，此外，研究結果亦顯示事件層次的相對權力評估、關係品質評估與個人層次的和諧動機對於人際壓力因應方式具有不同預測效果。綜觀而論，本研究釐清了華人組織中的人際壓力因應構念，有關研究結果之意涵、實務應用、研究限制與未來研究方向，也在最後提出討論。

關鍵詞：壓力因應、人際壓力因應、互動歷程模式、和諧動機



Coping with Interpersonal Stress in Chinese Organizations

Li-Yeu, Yu



Abstract

Previous research has shown that there are context-specific interpersonal stressors in Chinese organizations, which are negatively related to employee health. However, the issue regarding how Chinese workers cope with these interpersonal stressors is still unclear, warranting further clarification. Thus, I conduct three studies to clarify this issue. Study 1 adopts an inductive approach ($N = 184$) to explore the content of interpersonal stress coping in Chinese organizations and develop a new survey measure for Chinese interpersonal stress coping. Study 2 uses confirmatory factor analysis ($N = 237$) to examine construct validity. Study 3 draws on transactional process model and explores the relationships between interpersonal stress coping and its antecedents and outcome with multilevel model ($N = 170$). Results suggest that Chinese workers showed specific coping strategies in interpersonal context, which differs from previous research findings. I propose a two-dimension model to explain these coping behaviors. Moreover, the results also show that relative power appraisal and relationship quality appraisal in event-level and harmony motives in individual-level were related to different ways of interpersonal stress coping. Overall, this study explores the content of interpersonal stress coping in Chinese organizations. I discuss the research findings, managerial implications, limitations and directions for future research in the end.

Keywords: stress coping, interpersonal stress coping, transactional process model, harmony motives

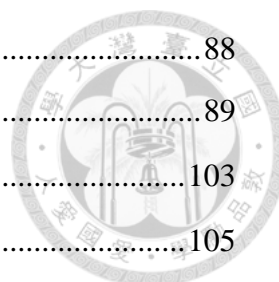


目次



第一章 緒論.....	1
第二章 文獻回顧.....	5
第一節 工作壓力與工作壓力源之發展及沿革.....	5
第二節 壓力因應之發展及沿革.....	14
第三節 華人工作者之人際壓力因應.....	24
第四節 小結與研究目的.....	30
第三章 華人人際壓力因應之概念建構（研究一）.....	31
第一節 研究設計.....	31
第二節 關鍵事例法.....	31
第三節 強迫歸類法.....	42
第四節 小結與討論.....	47
第四章 華人人際壓力因應之驗證性因素分析（研究二）.....	53
第一節 研究設計.....	53
第二節 研究方法.....	53
第三節 研究結果與討論.....	54
第五章 華人人際壓力因應模式探討與驗證（研究三）.....	59
第一節 研究假設.....	61
第二節 研究方法.....	66
第三節 研究結果.....	70
第四節 討論.....	80
第六章 討論與建議.....	83
第一節 綜合討論.....	83
第二節 研究限制與未來方向.....	86

第三節 總結.....	88
參考文獻.....	89
附錄一 關鍵事例法問卷（研究一）.....	103
附錄二 強迫歸類法問卷（研究一）.....	105
附錄三 驗證性因素分析問卷（研究二）.....	109
附錄四 人際壓力因應模式問卷—事件層次（研究三）.....	111
附錄五 人際壓力因應模式問卷—個人層次（研究三）.....	121



表目次



表 1 工作壓力源之分類.....	8
表 2 華人組織中的人際壓力源之定義與類別.....	12
表 3 壓力因應之看法與分類.....	15
表 4 人際壓力因應方式與行為整理.....	21
表 5 人際壓力因應之向度、定義、類別與頻次 (N=271)	33
表 6 人際壓力因應概念向度之強迫分類結果與對應題項.....	45
表 7 八因素之描述統計與相關分析.....	55
表 8 研究二之二階驗證性因素分析.....	57
表 9 研究三事件層次變項之驗證性因素分析.....	72
表 10 研究三變項之平均數、標準差與相關分析.....	75
表 11 二層次結構方程式模型結果.....	79



圖目次



圖 1：華人之衝突解決模式.....	27
圖 2：實性衝突化解方式.....	28
圖 3：華人人際壓力因應雙向度模式.....	48
圖 4：二階四因素驗證性因素分析結果.....	57
圖 5：二階四因素驗證性因素分析結果.....	71
圖 6：二層次結構方程式模型.....	77
圖 7：人際壓力因應與情緒耗竭之關係.....	78






第一章 緒論

隨著職場健康心理學的興起，工作壓力也吸引了更多學者投入，成為在組織行為研究中非常熱門的研究議題。此領域之所以重要，在於工作壓力會對工作者在生理與心理造成負面影響（高鳳霞、鄭伯璫，2014）；世界衛生組織亦指出工作壓力所造成的心理健康問題已成為職場健康中快速竄起的議題（WHO, 2001）。另外根據統計，美國企業每年需花費超過 3000 億美元的成本，處理員工因工作壓力降低的生產力與相關支出（Rosch, 2001）。然而上述因工作壓力使工作者失能的情況不僅限於西方組織，華人組織亦浮現出眾多與壓力相關的健康問題（Xie, 1996, 2002）。因此，如何降低工作者之工作壓力並促進其職場健康，了解不同文化中壓力的成因與壓力造成的後果是極為迫切的研究焦點。

過去雖然已有學者提出，在研究工作壓力的概念內涵時，檢視社會文化的影響性相當重要（陸洛、高旭繁、周雲、蕭愛玲，2001），但回顧國內工作壓力的研究仍多以西方壓力理論為基礎，採用西方發展的工具測量，進行移植型的研究或研究工具的驗證性分析（高鳳霞、鄭伯璫，2014）。所幸晚近有學者開始考量到華人文化的特性，以主位的角度探究適用於華人社會的壓力理論與測量工具。在壓力成因方面，過去有四位研究者聚焦於職場中的人際互動，先後發現在華人組織中，人際壓力源為一常見並有別於西方壓力源內涵的壓力事件（周家葵，2008；徐枝華，2002；高鳳霞，2016；嚴珮瑜，2009），其中又以高鳳霞（2016）的研究最為完整，高氏以關鍵事例法蒐集華人工作者在組織中因人際和諧失衡所導致壓力的事件，並歸納分析出四種華人組織中的人際壓力源，分別為人際孤立、人際維穩、人際鬥爭與人際偏執，並編製了華人組織中人際壓力源之量表。儘管高氏在研究中已探討人際壓力源與壓力後果的關係，工作者之人際壓力因應在這之間所扮演的角色仍不清楚，亦即個人將如何因應人際壓力源與其因應方式導致的

後果為何仍有待釐清，這方面在高鳳霞（2016）的研究中僅於文末稍微提及，在其人際壓力源模式中並無太多著墨。然而壓力因應一直為組織研究中不可忽視的議題（Dewe, 1994），藉由釐清華人工作者如何因應人際壓力源，可以補足高鳳霞（2016）的人際壓力模式之缺口，對華人工作壓力研究有所貢獻。至於人際壓力因應在華人組織中是否與西方不同、有其研究之重要性，本研究將在下文中從壓力因應的研究脈絡加以探之。


要探討華人工作者如何因應人際壓力源，可以先從西方人如何因應人際壓力的角度切入。壓力因應的議題最早可追溯至 Lazarus（1966）所提出的互動歷程模式（transactional process model），該模式主張壓力為個人與情境互動時發生，是個體經由認知評估所決定；當個體與環境的交互關係被評估為超出個體能力資源或會危害其幸福感時，則壓力產生。經由認知評估歷程後，個體則會進入對於壓力的因應階段；壓力因應意指個體藉由持續改變認知或行為的方式來管理或降低因上述交互關係所造成的內在或外在需求（Folkman, 1984），Lazarus 與 Folkman（1984）更進一步將壓力因應區分為問題取向（problem-focused coping）與情緒取向（emotion-focused coping）兩種因應方式，問題取向因應的目標為解決問題，嘗試改變造成壓力之人與環境的關係；情緒取向因應的目標則是管理壓力所帶來的情緒或沮喪感。然而人際因素對於生理與心理健康亦扮演了重要的角色（Lee-Bagley, Preece & DeLongis, 2005），O'Brien 與 DeLongis（1996）認為成功的因應除了解決問題與管理情緒，也應包含維護社會關係，特別是在人際情境下。因此，他們提出了問題取向與情緒取向外的第三種因應類別：關係取向因應（relationship-focused coping）；此因應方式的定義為個人在壓力情境中管理、調節或維持人際關係（Coyne & Smith, 1991; DeLongis & O'Brien, 1990），具體因應行為則包含：同理（empathy）、妥協（compromise）、人際退縮（interpersonal withdrawal）等（Lee-Bagley et al., 2005）。O'Brien 與 DeLongis（1996）的研究結果顯示不同的壓力情境對問題取向因應和關係取向因應具有不同的預測效果，此結果不僅符合 Lazarus 與 Folkman（1984）的理論預測，即不同壓力源會導致



不同因應與結果；也針對其理論中認知評估只注重於人與環境之間的關係，忽略了評估人際關係之理論缺口做了進一步的補充，使未來研究可從此一觀點接續探究人際壓力源與其因應方式的議題。然而僅以關係取向之因應無法完全回應華人工作者如何因應人際壓力源之問題，理由有二：第一，多數關係取向因應的研究並非於職場或組織場域進行，如：家庭中的人際問題（Lee-Baggley, Preece & DeLongis, 2005）、阿茲海默丈夫的照顧者之壓力因應（Kramer, 1993）、心肌梗塞丈夫的妻子之壓力因應（Coyne & Smith, 1991）；第二，如同前面所述，社會文化的影響對於工作壓力的研究相當重要（陸洛、高旭繁、周雲、蕭愛玲，2001），而西方職場中的人際壓力因應研究，其人際壓力源仍聚焦於人際衝突（Portello & Long, 2001），反觀華人組織中存在有別於西方人際衝突之人際壓力源，關係取向的因應方式是否足夠解釋華人工作者因應其獨有的人際壓力源，仍是未知數。有鑑於此，除了關係取向之因應方向，研究者還需要了解華人於職場中的壓力因應策略，方能掌握華人工作者因應人際壓力源的全貌。

Siu、Spector 與 Cooper（2006）察覺西方壓力因應量表施測於華人樣本時信度不佳，也意識到文化對於壓力因應的影響，如：華人具有道家思想與高社會工具性控制信念（Lee, 1985; Spector, Sanchez, Siu, Salgado & Ma, 2004），因此 Siu 等人從文化本位的角度探討華人壓力因應策略，以大中華地區的工作者為研究對象，採質性研究法分析出四種華人因應策略，分別為積極行動、消極順應、社會支持與嗜好休閒。然而 Siu 等人（2006）的華人因應策略其目的在於建立一般性的華人因應通則，並無特別指涉因應人際壓力源。實際上，在華人社會中，人際互動有其複雜性，具關係取向、依照社會關係中規則行事與追求人際和諧等特徵（楊國樞，1993），因此若以 Siu 等人（2006）所發展之華人因應策略來檢視華人職場中因應人際壓力的方式，可能造成解釋上略顯空泛，無法突顯人際相關的特色。

為解決 Siu 等人（2006）的問題，本研究認為可以參考華人人際和諧與衝突管理之文獻，理由有二：第一，鑒於人際衝突為常見的人際壓力源，解決人際衝



突所衍生出的行為亦可視為人際壓力因應的一部分；第二，相較於華人壓力因應研究，華人人際和諧與衝突管理之研究已累積不少成果，對於華人人際互動現象之描述與研究所建構之理論皆極具參考價值。此類研究與西方不同之處在於，過去華人衝突解決相關研究多考量了人際和諧的重要性，最早的研究為 Hwang (1997-1998) 修改 Hall (1969) 所提出之衝突解決模式的兩個分類向度，以「維持/忽視人際和諧」與「追求/拋棄個人目標」作為新的分類向度，最後分為五類衝突解決反應，分別為：忍讓、陽奉陰違、爭吵、面對、妥協。黃曬莉 (1999) 則是以自己提出的人際和諧理論為基礎，透過兩個軸向（一軸代表對方的利益或意見，一軸代表己方的利益或意見）分出四種衝突化解方式：抗爭、協調、退避、退讓，並對各種方式的內容提出更多解釋。而 Leung、Koch 與 Lu (2002) 的和諧二元論主張和諧可以分為兩個向度：價值觀點與工具性觀點，藉由這兩個向度劃分出四種衝突解決風格。然而，上述研究所關注之焦點為人際衝突，目的為建立有別於西方的衝突解決方式；而本研究所探討之人際壓力源涵蓋的範圍比人際衝突更廣，因此在衝突解決以外的人際因應方式具有探究的價值；此外，上述研究也並非全為組織場域之研究，仍需要相關實證研究支持。

整體而言，研究華人人際壓力的因應策略不僅符合西方因應理論的發展脈絡，亦有助於補足當今華人工作壓力研究的缺口，對華人組織管理在理論與實務上產生貢獻。而本研究的主要目的為探討面對組織中之人際壓力源時，華人工作者會採取何種因應方式，建構具有華人文化特色之華人人際壓力因應模式。本研究首先將進行系統性的文獻回顧，除了瞭解壓力因應的定義與相關的理論外，也會探索於人際互動中有別於西方的文化特色。其次，本研究將以三個研究探討此議題，研究一透過歸納研究取徑，蒐集企業組織中與人際壓力相關的因應事例，藉此釐清華人工作者對於人際壓力源之因應方式，並建構合適之測量工具；再者，研究二採用驗證性因素分析進行量表與理論模式的驗證；最後，研究三將以事件法的方式探討人際壓力因應之歷程，並藉由跨層次研究方法探討個別差異對人際壓力因應行為所造成的影響。

第二章 文獻回顧



第一節 工作壓力與工作壓力源之發展及沿革

壹、 工作壓力

根據牛津英語字典，壓力（stress）一詞至少從 18 世紀開始被使用，然而早從 14 世紀開始，此一詞彙即代表著困苦、逆境與痛苦等意思；17 世紀末開始出現在物理科學、工程學上，意指施外力於物體上造成緊張的結果，而物體因此產生形變或扭曲的改變（Lazarus & Folkman, 1984）。直至 20 世紀初，開始有學者將壓力的概念用於生理學的領域，如：Cannon（1932）認為個體受到外在環境要求的干擾（寒冷、缺少氧氣、低血糖等）會造成生理失衡，他將這樣的個體敘述為「在壓力下」（under stress）之個體；而 Selye（1936）於《自然》（Nature）上發表一篇名為「各類有害媒介引發之症候群」（A Syndrome produced by Diverse Nocuous Agents）的文章，描述著有機體面對各種有害刺激所反應的生理防衛機制，延續此研究結果，Selye（1955）提出一般適應症狀理論（General Adaption Syndrome），認為壓力感受為個體適應的歷程，並首次以壓力源（stressor）稱呼外在環境需求，而壓力則為個體面對壓力源的反應。後續 Selye（1964）亦從病理角度詮釋壓力，認為每一種疾病皆有其典型特徵，因此視壓力為有機體面對各種可知覺到的壓力源、挑戰或要求時的反應，意即面對各種壓力源的典型反應特徵。然而僅從生理反應並無法捕捉壓力的全貌，因此也有學者開始將心理因素的影響納入考量，對壓力概念進行修正，如：King、Stanley 與 Burrows（1987）將壓力視為起因於對環境的負面想法而引發的負向情緒經驗；Aldwin（2007）則認為壓力是透過人與環境之間的互動，透過過度激發（overarousal）或低度激發（underarousal）而造成生理或心理不適之經驗。綜上所述，當個體面對刺激或

環境要求時具有負面感受，即會造成壓力感受，並對個體之生理或心理方面引發反應與產生影響。

談及工作壓力，最早由 French 與 Kahn (1962) 將壓力的概念引進企業管理中，他們從環境取徑探討產業環境 (industrial environment) 對心理健康的影響，爾後關於工作壓力的研究開始發展。時至今日，高鳳霞與鄭伯堃 (2014) 透過文獻回顧的方式，將工作壓力的概念可分為三個方面來說明，分別為刺激、反應與歷程互動。簡而言之，以刺激來定義壓力，其焦點為找出工作中的壓力危害因子，亦即以壓力源作為研究的主軸，此方面的研究將於下一段落進行回顧；而以反應來定義壓力，則視壓力為個體對於刺激所產生的反應結果，如：Lazarus (1991) 認為個體對外在刺激的負面感受與情緒反應有關，像是憤怒、焦慮、難過、羞恥和罪惡感等；Steers (1988) 也認為工作壓力為工作者於工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的反應。最後，以歷程互動來定義壓力，其主張壓力為人與環境不斷互動過程中所形成之動態系統；如：French、Rodgers 與 Cobb (1974) 最早提出個人與環境契合理論 (person-environment fit theory)，認為工作壓力會由個人能力與工作環境要求或個人需求與工作環境供給間有所差距而產生，而個體可以介入個人或工作環境進行調適 (adjustment)，增加契合度而降低壓力。另外，Lazarus 與 Folkman (1984) 的互動歷程模式中亦強調個體對於事件的評估，壓力是由個體經認知評估後所產生。根據上述文獻，本研究在工作壓力研究的三個面向中應屬於歷程互動，因為本研究所探討之壓力因應的重點並非壓力事件或其後果，雖然了解壓力事件的本質固然重要，但個體後續的行為除了受到事件影響外，也與個體如何與事件互動有關，因此本研究還是會先簡單回顧有關工作壓力源的研究，再進行有關壓力因應的文獻回顧，如此較能掌握壓力因應的全貌。

貳、 工作壓力源

工作壓力源的研究目的為找出工作中的壓力危害因子，Caplan、Cobb、French、

Van Harrison 與 Pinneau(1975)認為工作壓力源自於工作環境因素所造成的威脅，並對工作者身心產生不良影響。本研究採用高鳳霞(2016)回顧工作壓力源所整理的分析架構，將工作壓力源分為個人層面、社會層面與組織層面說明，如表 1 所示。Ivancevich 與 Matteson (1980)認為一個完整的工作壓力模式應能增進管理知識與落實應用，因此對於過去的工作壓力模式進行審核、分析，其提出的工作壓力整合模式中強調組織內部與外部皆存在危害工作者之壓力源，如：個人層面的工作負荷、工作特性；社會層面的群體衝突、缺乏凝聚力；組織層面的組織氣候等。而 Quick 與 Quick (1984)則是使用較廣的類別，將工作壓力源分為任務要求、角色要求、人際要求與環境要求四大類。Burke (1988)則是分析大型組織中的工作壓力源，將其分為角色壓力源、職家衝突、與他人的關係、物理環境、組織結構與特徵、職涯發展六個類別。Cartwright 與 Cooper (1997)在其書中將壓力源分成六大類，分別為組織中的角色、內在工作因素 (factors intrinsic to the job)、家庭—工作介面、工作中的關係、職涯發展和組織架構與氣候。而 Spector 與 Jex (1998)在發展壓力源的自陳式量表時，將壓力源分成工作負荷、人際衝突與組織限制三大類，分別對應了個人、社會與組織的層面。Nelson 與 Simmons (2003)則在職場健康心理學的書中，將壓力源分為角色要求、工作特性、人際要求、物理要求與職場政策五個類別。Barling、Kelloway 與 Frone(2005)亦在工作壓力的專書中，區分出十四類工作壓力源，如：個人層面的組織角色壓力、社會層面的組織政治、組織層面的職場安全、產業關係等，其所納入整理的工作壓力源較為廣泛。回到國內研究，陸洛(1997)亦提出整合性工作壓力模式，主張工作壓力是在人與環境的特異性關係中產生，其將工作壓力源分成工作內因素與工作外因素兩大構面。工作內因素包含工作本身因素、工作中社會關係、生涯發展因素、組織結構與氣氛；工作外因素則分為個人方面與社會方面。另外，高鳳霞與鄭伯堃(2014)回顧臺灣工作壓力研究，將工作壓力相關因素分為個人、團體與組織三個構面，包括工作特徵知覺、時間壓力、領導管理、組織文化與客觀環境等。

表 1 工作壓力源之分類

研究學者	個人層面	社會層面	組織層面
Ivancevich 與 Matteson (1980)	工作負荷	缺乏凝聚力	物理環境
	工作角色	群體間衝突	組織氣候
	工作責任	群體不滿足	技術
	工作設計	管理風格	控制系統
	工作特性		組織設計
	生涯目標差距		
Quick 與 Quick (1984)	任務要求	人際要求	環境要求
	角色要求		
Burke (1988)	角色壓力源	與他人的關係	物理環境
	職家衝突		組織結構與特 徵
			職涯發展
Cartwright 與 Cooper (1997)	組織中的角色	工作中的關係	職涯發展
	內在工作因素		組織架構與氣 候
	家庭—工作介 面		
Spector 與 Jex (1998)	工作負荷	人際衝突	組織限制
Nelson 與 Simmons (2003)	角色要求	人際要求	物理要求
	工作特性		職場政策

表 1 工作壓力源之分類 (續)

研究學者	個人層面	社會層面	組織層面
Barling 等人 (2005)	組織角色壓力	攻擊行為	職場安全
	工作時制	組織政治	科技發展
	工作—家庭衝突	不良領導	物理環境
	突	性騷擾與歧視	經濟壓力源 產業關係 組織中的恐怖 行動
陸洛 (1997)	工作因素	工作中社會關係	組織結構與氣氛
	生涯發展		
	個人工作外因素		社會工作外因素
高鳳霞與鄭伯璦 (2014)	工作特徵知覺	領導管理	組織文化
	時間壓力	成員互動	組織制度
	角色要求		客觀環境

資料來源：修改自高鳳霞 (2016)

經由上述回顧可以發現，個人層面與組織層面的工作壓力源為過去西方研究的主要焦點，從工作者個人之工作特性、角色壓力、職家衝突、工時與時間壓力等；至所屬組織的組織氣候、組織架構、產業環境等方面，工作壓力源的討論較細緻，範圍也較廣。相較之下，社會層面的壓力源在近期才開始有較細緻的區分。如：Barling 等人 (2005) 的工作壓力源中包含組織政治、不良領導、攻擊行為與性騷擾等。而從國內的回顧性研究中發現，臺灣的工作壓力源研究與西方相似程度高，皆可以個人、社會與組織三個層面區分，主要的原因在於國內工作壓力研究仍多以西方壓力理論與測量工具為基礎，進行較多移植型的研究或研究架構的驗證 (高鳳霞、

鄭伯堉，2014)；高鳳霞(2016)於 CEPS 中文電子期刊資料庫中搜尋國內工作壓力研究，亦發現僅有少數研究討論社會層面的人際壓力源。綜上所述，相較於西方已逐漸深入探討社會層面、人際方面的工作壓力源，華人研究不應僅是追隨西方的腳步，反而是要先理解社會文化脈絡的影響性(陸洛等人，2001)，方能深入討論華人工作者所面臨的人際壓力源。

參、 華人組織中的人際壓力源

實際上，過去採取主位研究取向探討人際壓力源的國內研究共有四篇，分別為徐枝葦(2002)以學校組織成員為對象發展人際壓力源構念、周家葵(2008)探討組織中垂直與水平之人際壓力源、嚴珮瑜(2009)嘗試加入更多華人人際互動現象，發展人際壓力源的理論、以及高鳳霞(2016)建構出更能釐清華人工作者之人際壓力源內涵的人際壓力模式。

最早徐枝葦(2002)以半結構式訪談法探討學校場域中的人際壓力源，其研究將人際壓力源定義為在工作或組織中，任何需要員工做出調適反應之有關於人際互動上的工作前置條件或情境；藉由質性分析歸納出四大類主要向度，分別為人際疏離、人際失和、政治行為與關係導向。人際疏離指的是對於關係需求的不滿足，次向度包含蜚短流長、鶴立雞群、關係疏遠；人際失和是指任何讓人感到不和諧的狀況，次向度包含自私自利、意見不合、難以共事；政治行為則是因為組織資源有限，因此當衝突發生時便會產生資源的爭奪，次向度包含勾心鬥角、心懷鬼胎；關係導向指的是所有與關係有關的事務，次向度包含關係偏私、關係整飾。接著該研究以因素分析對量表題目進行篩選，最終獲得七個因素：政治活動、關係整飾、樹大招風、關係疏遠、蜚短流長、關係導向、以及自私自利。其研究亦顯示了個人在經歷不良的人際互動後，將評估自己內在的情緒資源與外在的組織支持知覺兩條中介途徑，進而影響個人的組織承諾。後續林瑞雅(2006)改編其人際壓力源量表，並發現人際壓力源可透過工作倦怠的中介效果，進而對工作

滿意度有負向影響與對離職傾向有正向影響。

周家葵（2008）則是認為徐枝華（2002）對人際壓力源的定義僅限於人際互動上的工作前置條件或情境，無法捕捉人際壓力源的全貌，因此將人際壓力源以較廣的方式定義為：在工作或組織裡，與組織內成員的人際互動與相處過程中，讓人感受到困擾或不舒服並需做出調適反應之來源。該研究以關鍵事例法蒐集員工工作經驗中，讓人感受到壓力的人際互動事件，經內容分析後得出六個主要向度與十六個次向度：政治行為意指他人為維持在組織中的競爭優勢所表現出不坦誠之行為舉止，次向度包含搞小動作、流言蜚語、鷓蚌相爭；負向溝通指的是他人在口語溝通時讓人感覺到不舒服、甚至有壓迫感，次向度包含語言暴力、言枯語燥、溝通劣習；危諧之舉意指對方有影響關係完善的行為表現或特殊的交往經驗，以致人我間產生疏離或不合諧之虞，次向度包含關係維繫、人情壓力、特權關係、非份要求、冷眼相待；情緒失衡指的是他人情緒控管不佳，做事隨心情起伏而捉摸不定、影響他人；自我中心意指對方忽略他人的需求與感受，根據主觀的價值判斷與自身需求來待人處世，次向度包含主觀偏見、怨懟相待、自私自利；最後，踰越分際意指他人對於人我間的距離拿捏不當，侵犯到對方的界限。

嚴珮瑜（2009）亦採取關鍵事例法來蒐集組織內的人際壓力事件，其定義人際壓力源為：在工作群體中，人際互動與相處過程中，讓人感受到困擾或不舒服、且會影響工作態度與行為，因此需要做出調適反應之來源。進行內容分析後歸納出四個向度：人際衝突意指互動者彼此之間存在差異或不相容的想法，而將內在的不安與緊張直接公開地表現出來，次向度包括爭執動怒、關係緊張；隱忍壓抑為在大局為重之下，要抑制對他人的負面意見表達、不可突顯自己的表現、或必須為他人收拾殘局，次向度包括抑制對他人的負面意見表達、不可突顯自己的表現、必須為他人收拾殘局；關係困境意指組織成員面對與他人之間的各層關係，因而有許多需謹守的規範與考量，次向度包括人情困境、中間人困境、關係與輩分困境；被人際冒犯之困境為冒犯者施加於被冒犯者，導致被冒犯者身體或情緒上受到傷害，次向度包括被流言蜚語、被逾越禮數。其研究亦發展了量表，並發現比起人際衝突，隱忍

壓抑、關係困境與被人際冒犯之困境三個具華人特色的人際壓力源可對情緒勞動與情緒耗竭提供額外解釋力。

然而高鳳霞(2016)針對上述主位取向的人際壓力源研究的缺陷提出疑問,如:定義狹隘、題目與向度間歸類不清、分類向度無法與華人人際互動理論對應、有些向度似乎非人際壓力源、對象僅包含組織內人員等。其研究將人際壓力源定義為:在職場與他人互動相處時,讓人感到困擾不適,會影響其工作表現與健康狀況,因此必須付出許多心力調適之來源。同樣藉由關鍵事例法蒐集員工所經歷的人際壓力事件,最終歸納出四個華人組織中人際壓力源的主要向度:人際孤立定義為對方疏遠孤立不願相助,未能表達尊重與重視,次向度包含社交孤立與未表重視;人際鬥爭定義為對方為了提升競爭優勢,展現出口語或行為上的冒犯舉動,次向度包含不當貶抑與政治鬥爭;人際偏執定義為對方講求私立堅持己見行事,漠視他人的權益與需求,次向度包含各行其是與自私自利;人際維穩定義為對方具有關係優勢講求人情關說,迫使與其客套友好以維持互動,次向度包含客套維和、過分要求與關係困境。其研究結果也發現此四因素架構對壓力感受與壓力結果具有顯著的預測效果。

表 2 華人組織中的人際壓力源之定義與類別

研究學者	人際壓力源定義	人際壓力源類別
徐枝葦(2002)	在工作或組織中,任何需要員工做出調適反應之有關於人際互動上的工作前置條件或情境。	人際疏離
		人際失和
		政治行為
		關係導向

表 2 華人組織中的人際壓力源之定義與類別 (續)

研究學者	人際壓力源定義	人際壓力源類別
周家葵 (2008)	在工作或組織裡，與組織內成員的人際互動與相處過程中，讓人感受到困擾或不舒服並需做出調適反應之來源。	政治行為
		負向溝通
		危諧之舉
		情緒失衡
嚴珮瑜 (2009)	在工作群體中，人際互動與相處過程中，讓人感受到困擾或不舒服、且會影響工作態度與行為，因此需要做出調適反應之來源。	自我中心
		逾越分際
		人際衝突
		隱忍壓抑
高鳳霞 (2016)	在職場與他人互動相處時，讓人感到困擾不適，會影響其工作表現與健康狀況，因此必須付出許多心力調適之來源。	關係困境
		被人際冒犯之困境
		人際孤立
		人際鬥爭
		人際偏執
		人際維穩

整理過去研究對人際壓力源的看法，本研究將採高鳳霞 (2016) 的定義，將人際壓力源定義為：在職場與他人互動相處時，讓人感到困擾不適，會影響其工作表現與健康狀況，因此必須付出許多心力調適之來源。此定義比起其他三者較廣泛，對於互動對象不設限於組織內成員，亦包含組織外於工作上有互動的成員，因此較能捕捉人際壓力源的全貌。而歸納上述研究發現，比起西方組織研究中討論頻繁的人際壓力源如：人際衝突 (Spector & Jex, 1998)、不當督導 (Tepper, 2000)、職場霸凌 (Hauge & Einarsen, 2010) 等，華人組織中的確存在有別於西方之人際壓力源，且這些人際壓力源是源自於人際互動中的和諧失衡。在華人社會中，儒家文化強調個人與社會的和諧一致，追求以和為貴的理想，人際面上則強調與他

人的和諧互動，在行為上為維持和諧，會避免直接的羞辱以及與他人發生衝突(黃曬莉，1999)，因此諸如人際偏執、人際維穩(高鳳霞，2016)、關係困境(嚴珮瑜，2009)等事件，華人工作者皆可能因為追求和諧、為滿足團體權益(Liu, Spector & Shi, 2007)或恪守關係本份(楊國樞，1993)而耗費心力處理工作上的人際互動，導致壓力產生。然而上述研究所探討的議題僅止於壓力源的部分，並針對所發現的壓力源現象提供理論與契合文化的解釋，換句話說，壓力源研究是以將壓力視為刺激的角度進行探討，比起互動取向的壓力觀點，較缺乏人的主體性，無法得知個體對於此壓力事件做了什麼行為或認知上的改變；如：高鳳霞(2016)以工作要求－資源模式(Bakker & Demerouti, 2007)的觀點說明工作者需要花費很多心力處理職場上帶來壓力的人際互動，然而從其研究中無法得知究竟個體耗費資源做了什麼。另一方面，如同前面所述華人工作者所遭遇的人際壓力是源自於和諧失衡，可見個體在因應人際壓力源時應與過去西方研究有所不同，可能將心力花費在達成內在和諧或人際和諧的恆定。綜上所述，本研究認為從互動取向的觀點，探討華人如何因應人際壓力源有助於了解整段壓力歷程的全貌，使華人人際壓力理論更契合本土文化，同時也將研究焦點從壓力事件轉移至遭遇壓力的個體。

第二節 壓力因應之發展及沿革

壹、 壓力因應

因應在早期被概念化為潛意識的防衛機制(Freud, 1933)，較近代的想法源自於界定壓力時，有學者認為壓力是存於有機體內的動態狀態，為有機體與有害刺激或環境互動所產生(Hinkle, 1977)；此動態特性從生物學的觀點應用到心理層面，就是如今所說的壓力因應，簡而言之，近代壓力因應被概念化為對外壓力或負向事件的反應(Endler & Parker, 1990)，因此在研究方法上不再從潛意識

的觀點出發，而是直接探究個體自身所意識到的因應行為。然而回顧過去研究，不同學者對於因應的看法仍有分歧，本研究將這些對因應的看法整理如表 3 所示。

表 3 壓力因應之看法與分類

研究學者	因應之看法	因應之分類
		改變情境之反應
Pearlin 與 Schooler (1978)	能保護個體免於有問題之社會經驗所帶來的心理傷害之行為。	改變壓力的評估或意義之反應 控制壓力感受之反應
Lazarus 與 Folkman (1984)	個體經由不斷改變認知與行為上的努力，管理被自己評估超出個人資源而形成壓力的內外要求。	問題取向因應 情緒取向因應
Billings 與 Moos (1981)	其研究聚焦於個體對於生活中壓力事件所從事的認知或行為反應。	積極行為因應 迴避因應 積極認知因應
Billings 與 Moos (1984)	研究者認為較完整的架構為：考量個人對壓力源的因應反應以及支持因應歷程、藉由調解壓力以影響疾病嚴重程度的社會資源之可用性。	評估取向因應 問題取向因應 情緒取向因應

表 3 壓力因應之看法與分類 (續)

研究學者	因應之看法	因應之分類
Folkman、Lazarus、 Dunkel-Schetter、DeLongis 及 Gruen (1986)	同 Lazarus 與 Folkman (1984)。	面對因應 遠離 自我控制 尋求社會支持 承擔責任 逃避—迴避 有計劃的問題解決 積極再評估
Carver、Scheier 及 Weintraub (1989)	同 Lazarus 與 Folkman (1984)。	問題取向因應 情緒取向因應 較無效用之因應：情 緒宣洩、行為脫離、 心智脫離
Endler 與 Parker (1990)	對於外在壓力或負向事件之 反應。	任務取向因應 情緒取向因應 逃避取向因應
Moos 與 Schaefer (1993)	將因應分為因應資源與因應 歷程，影響個體如何解決與適 應生活中的壓力事件。並以兩 向度：因應焦點與因應方式， 分出四種因應行為。	認知處理因應 認知迴避因應 行為處理因應 行為迴避因應

表 3 壓力因應之看法與分類 (續)

研究學者	因應之看法	因應之分類
Dewe、Cox 及 Ferguson (1993)	個體辨識壓力情境後所採取的認知與行為，以某種方式設計來處理該壓力情境與其後果。	
Thoits (1995)	因應資源：當個體處理壓力源時所取用之社會與個人因素。 因應策略：同 Lazarus 與 Folkman (1984)。	
Watson 與 Hubbard (1996)	個體對於特殊事件如何反應。	問題解決 尋找資訊 無助 逃避 自我依賴 尋求支持 委託 孤立 適應 協商 屈從 對立
Skinner、Edge、Altman 及 Sherwood (2003)	為一組織的構念(organizational construct)包含各式各樣個體處理壓力經驗的行動。	

經由回顧上述表格中的文獻可以發現，因應概念可被視為反映個人與環境之間的關係 (e.g., Dewe et al., 1993)、一種個人特質或傾向 (e.g., Waston & Hubbard,

1996)、情境特定的行為歷程 (e.g., Lazarus & Folkman, 1984) 以及將因應構念化為具體方法或因應努力的焦點 (e.g., Billings & Moos, 1981); 而這些研究反應了現今壓力因應主要的兩種研究取向: 視壓力因應為風格的特質取向或視為行為的歷程取向, 兩者最大的差異在於壓力情境的重要性, 前者認為採用何種因應策略主要依照個人的傾向, 壓力情境對因應的影響較不重要; 後者則認為因應行為是針對特定壓力情境的需求而產生 (Folkman et al., 1986)。儘管各個研究切入的面向不同, 但在理論基礎上幾乎都是從 Lazarus (1966) 所提出的互動歷程模式出發。

互動歷程模式的想法其實是承襲於 Arnold (1960), 其認為情緒會受個體對於情境的評估所影響, 而 Lazarus (1966) 採用此認知評估來詮釋壓力的影響歷程, 其主張壓力為個人與情境互動時發生, 是個體經由認知評估所決定; 當個體與環境的交互關係被評估為超出個體能力資源或會危害其幸福感時, 則壓力產生。在此認知評估階段中涉及了兩個重要的歷程, 分別為初級評估 (primary appraisal) 與次級評估 (secondary appraisal)。初級評估意指個體會評斷其所遭遇之事件是否對自身造成威脅或產生任何風險, 可能是對自己的健康、自尊造成影響, 亦可能是對自己的重要他人產生風險; 而次級評估則是個體評斷自己在這個事件中能做什麼事, 可能是克服或預防事件帶來的傷害, 亦或是採取動作增加可能獲得的利益 (Folkman et al., 1986; Lazarus & Folkman, 1984)。經由認知評估歷程後, 個體則會進入對於壓力的因應階段; 壓力因應意指個體藉由持續改變認知或行為的方式, 管理被自己評估超出個人資源而形成壓力的內在或外在要求 (Folkman, 1984; Lazarus & Folkman, 1984)。在此定義下, 因應具有三個特性: 第一, 因應為歷程取向的, 其聚焦於個體在特定壓力事件下真實的想法與作為, 以及隨著事件的演進個體如何不斷做出改變; 第二, 因應是具有情境特定性的 (contextual), 意即因應會受到個體如何評估該情境所影響, 個人因素與情境本身因素皆會影響個體之後所採取的因應行為; 第三個則是因應本身並無預設好壞, 從定義中只說明了因應為個體花費心力於管理要求 (Folkman et al., 1986)。基於上述理論, 特

質取向的研究被學者批評無法有效預測個人在特定壓力情境下的行為與情感反應，但仍有學者指出因應行為亦具有一定程度上的一致性，在 Watson 與 Hubbard (1996) 的研究中即整理出三個特質取向研究的類型，首先，因應風格本身被衡量為特質傾向，意即個體採用特定因應方式的傾向在時間上有一定的穩定性；第二種類型的研究則是探討因應策略與特定人格特質的關聯性，如：樂觀、自尊、堅毅性等；第三種類型的研究則是將因應置入一般性的人格特質結構模式作討論，如：三大 (Big Three) 與五大人格 (Big Five)。綜觀而論，兩個研究取向各有各的優勢與缺陷，研究者應依據研究所關注的問題而選擇採取何種取向 (Trenberth, Dewe & Walkey, 1996)。

有了上述的理論基礎，學者們才開始探討人們所採取的因應行為，並嘗試找出因應的基本面向；而研究的取向主要分為兩種，一種為理論取向 (theoretical approach)：以理論來建構量表以找出向度；另一種為實證取向 (evidence approach)：透過蒐集事例、因素分析來找出類別 (Carver et al., 1989)。本研究將壓力因應的分類整理至表 3，以下針對幾篇具代表性的研究說明。

Pearlin 與 Schooler (1978) 藉由訪談成年人面對壓力情境的因應行為，歸納出三種因應風格：改變情境之反應、改變壓力的評估或意義之反應、控制壓力感受之反應。而 Lazarus 與 Folkman (1984) 則是將壓力因應區分為問題解決 (problem-focused coping) 與情緒處理 (emotion-focused coping) 兩種因應方式，前者目標為解決問題，嘗試改變造成壓力之人與環境的關係；後者目標則是管理壓力所帶來的情緒、沮喪感，而後續學者從事因應相關研究時也多依循此分類架構做進一步的延伸與修正，如：Endler 與 Parker (1990) 將壓力因應分類為任務取向因應、情緒取向因應以及逃避取向因應；Carver 等人 (1989) 的分類則是比問題解決與情緒處理多出一類：較無效用之因應。

綜上所述，回歸到本研究所關注的問題：華人工作者如何因應人際壓力源；依據互動歷程模式，面對不同壓力源會有不同的因應行為 (Lazarus & Folkman, 1984)，因此本研究採取將壓力因應視為行為的歷程取向與以蒐集事例分析為主

的實證取向進行研究，並以 Folkman (1984) 的定義界定人際壓力因應為：個體遭遇人際壓力源時，藉由持續改變認知或行為的方式，管理被自己評估超出個人資源而形成壓力的內外要求。



貳、 人際壓力因應

過去西方學者已有針對人際壓力因應行為進行探討，O'Brien 與 DeLongis (1996) 認為成功的因應除了解決問題與管理情緒，也應包含維護社會關係，特別是在人際情境下，因此，過去學者提出了除了問題取向與情緒取向外的第三種因應類別：關係取向因應 (relationship-focused coping)；此因應方式的定義為個人在壓力情境中管理、調節或維持人際關係 (Coyne & Smith, 1991; DeLongis & O'Brien, 1990)，值得注意的是在此定義下，關係取向因應並非全然正向、有益於關係，破壞人際關係 (disrupting) 的方式亦包含在此定義中。本研究將人際壓力因應方式整理至表 4，並於以下分別介紹。Coyne 與 Smith (1991) 針對丈夫曾心肌梗塞的配偶進行研究，透過訪談與分析後提出兩類人際壓力因應方式：積極投入 (active engagement) 與保護性緩衝 (protective buffering)，前者的例子如：「坐下溝通」、「提醒配偶應該要做什麼」；後者的例子如：「拒絕或隱藏憤怒」、「與配偶爭論時讓更多步」。Kramer (1993) 則是以 DeLongis 與 O'Brien (1990) 的分類架構探討阿茲海默丈夫的照顧者之壓力因應，將關係取向因應分為正向與負向，前者的行為包含：同理、聆聽、給予支持、妥協等；後者包含：退縮、表達憤怒、沉默等。O'Brien 與 DeLongis (1996) 將研究對象轉向一般大眾 (樣本為大學生)，其研究以是否以人際相關為判準，將壓力源分為非人際相關 (agentive) 與人際相關 (communal)，後者又依據對象是否為摯友、配偶、家庭成員等較親密者，分成親密與其他兩者。探討不同壓力源與壓力因應方式的對應關係，而該研究所使用的關係取向因應為同理反應 (empathic responding)。Lee-Bagley 等人 (2005) 以日記法研究人們如何因應家庭中的人際壓力問題，其使用的關係取


向因應包含同理心、給予支持、妥協、自我照顧、人際退縮等，並探討五大性格的影響。然而，上述關係取向因應的研究對象多為親密的家庭成員、朋友或是需花費較多心力照護的慢性病患，並沒有在職場或組織場域所進行的研究。因此，有學者特別注意到在職場的情境中，工作者亦會遭遇人際互動上的困擾，如 Portello 與 Long (2001) 即探討職場中女性管理者如何評估與因應人際壓力，其根據 Lazarus 與 Folkman (1984) 的理論認為不同壓力源會導致不同因應與結果，因此其研究在認知評估部分加入了人際關係的風險評估，並參考過去衝突互動的文獻編寫人際因應的題目。研究結果顯示，不同的認知評估的確會導向不同的壓力因應方式；此結果亦呼應了上述非組織研究的結果：不同的壓力情境對不同的壓力因應方式具有預測效果 (O'Brien & DeLongis, 1996)。

然而，上述西方職場人際壓力因應研究中，人際壓力情境仍聚焦於人際衝突 (Portello & Long, 2001)，反觀華人組織中存在著因和諧失衡所導致的人際壓力源 (高鳳霞, 2016)，個人會如何因應這些不同的壓力源是過去尚未被探討的；再者，西方研究編寫人際壓力因應題目時皆參考人際衝突的文獻，然而過去許多華人人際衝突相關研究已顯示，華人文化價值觀對於衝突解決方式具有影響性，使華人呈現出與西方不同的衝突解決架構 (黃曬莉, 1999; Hwang, 1997-1998; Leung et al., 2002)；因此，不管在壓力源或是壓力因應方面，華人皆與西方有所差異，應值得關注。

表 4 人際壓力因應方式與行為整理

研究學者	人際壓力因應方式與行為
Coyne 與 Smith (1991)	積極投入 保護性緩衝
Kramer (1993)	正向關係取向因應 負向關係取向因應
O'Brien 與 DeLongis (1996); O'Brien 與 DeLongis (1997)	同理心反應
Lee- Baggley、Preece 及 DeLongis (2005)	同理心、給予支持、妥協、自我照顧、 人際退縮

參、 華人壓力因應



承上述所言，過去幾乎所有壓力因應的測量工具皆源自於西方，然而過去壓力研究已顯示不可完全移植至華人文化（Cooper, Dewe, & O’Driscoll, 2001; Xie, 1996）；因此 Siu 等人（2006）以主位研究取向、個人層次來探討華人的因應策略，認為應發展華人主位的因應量表而非直接採用西方量表，理由有兩點，分述如下：首先，從文化的角度而言，其研究認為華人文化中個體與環境互動時，有許多獨特的思想與信念，例如：風水、緣分（Lee, 1985）及道家的無為等，其中道家的哲學思想提倡跟隨自然之道、順應自然的變化規律、不隨意破壞自然的和諧平衡。其次，從控制觀點而言，Lazarus 與 Folkman（1984）即提及控制感將影響個體對環境的知覺並影響其認知評估，而跨文化研究亦顯示華人的控制與西方有所差異，如：Weisz、Rothbaum 與 Blackburn（1984）指出亞洲人偏好使用改變自己以適應環境的次級控制；而 Spector、Sanchez、Siu、Salgado 與 Ma（2004）的研究發現華人在次級控制與社會工具性控制信念（透過人際關係控制）分數較高。綜合上述兩點，Siu 等人（2006）透過質性研究法蒐集關鍵事例並歸納分析，找出四種華人的壓力因應策略，分別為：積極行動（positive coping）、消極順應（passive adaptive coping）、社會支持（social support）與嗜好休閒（hobbies/relaxation）。其中消極順應為其研究發現華人與西方不同的因應策略，意指工作者在壓力下被動不採取任何行動，僅說服自己接受問題的存在，卻無任何解決壓力源的企圖與行為。此種壓力因應策略亦符合前述道家的自然無為以及次級控制的觀點（Weisz et al., 1984），個體會改變自己以適應外在環境；而其研究也發現採取消極順應策略的個體有較低的工作滿意度與較高的生理與心理症狀（Siu et al., 2006）。

後續以華人為樣本的壓力因應研究也開始採用 Siu 等人（2006）所發展的量表進行研究；如：Maxwell 與 Siu（2008）發現積極行動的因應策略與憤怒、敵意、肢體語言與攻擊以及報復想法有顯著的負向關係；社會支持與報復想法有顯

著的負向關係；消極順應與嗜好休閒則與上述憤怒、敵意相關變項無顯著關係。Lu、Kao、Siu 與 Lu (2010) 則是探討華人壓力因應策略與工作績效間的關係，結果顯示積極行動與社會支持兩者與任務績效和脈絡績效呈正向關係，消極順應與任務績效和周邊績效呈負向關係。林惠彥、陸洛與陸昌勤 (2014) 將壓力源延伸至人際壓力，探討與華人壓力因應策略、工作滿足身心健康之關聯，研究結果發現積極行動會強化人際衝突對工作滿足的負向效果，消極順應會強化組織政治與行為症狀的正向效果。

綜合上述研究發現，積極行動與社會支持普遍對於個體身心健康與工作表現具有正面影響，而消極順應對於個體身心健康與工作表現具負面影響；然而上述研究有三項重要的研究限制需深入探討，第一，上述研究雖採用華人壓力因應策略，但其壓力情境仍是沿用西方文獻，然而壓力因應具有情境特定性，應考量更契合華人文化脈絡的壓力情境，才能對華人壓力研究有更深入的理解 (林惠彥等人, 2014)；第二，上述研究將壓力因應視為一種策略，意即個體跨情境選擇因應方式的偏好風格，然而 Lazarus (1991) 則認為此種研究取向無法捕捉因應的動態本質，如同其互動歷程模式所言 (Lazarus & Folkman, 1984)，後續研究應探討不同因應方式與不同壓力情境間的關聯；最後，結合上述兩點與過去實證研究，本研究認為 Siu 等人 (2006) 發展華人壓力因應策略的目的為建立華人因應一般壓力源的通則，然而以此架構探討人際壓力源時則略顯空泛，未能完整解釋到華人獨特之人際特色 (如：關係取向、人際和諧等)，本研究認為原因有二：第一，其因應策略中唯一具華人特色的消極順應，哲學思想上主要源自道家，注重個人內在的和諧安定，但將壓力情境擴展至人際層面時，除了自我內在的和諧，人際間的和諧亦相當重要；第二，因為其研究目的為建立較廣泛的華人壓力因應通則，因此並無在壓力情境上做區分，然而依據 Lazarus 與 Folkman (1984) 的互動歷程模式，不同壓力源會影響認知評估，進而影響個體所採取的壓力因應行為，所以當研究的壓力情境聚焦於人際壓力源時，其對應的壓力因應方式可能會與廣泛的架構有所不同。另外，從實證研究亦可發現，積極行動在多數研究中對個體具

有正向影響(Lu et al., 2010; Maxwell & Siu, 2008),但當壓力情境為人際衝突時,積極行動即會強化人際衝突的負向效果(林惠彥等人,2014),由此可見,以Siu等人(2006)之華人壓力因應策略探討人際壓力源時,仍有空間需要補足。綜上所述,本研究認為除了將壓力情境聚焦於貼近華人特色之人際壓力情境,也應從歷程取向的角度,藉由探究華人人際互動相關的文化價值來找出較為契合之人際壓力因應方式。

第三節 華人工作者之人際壓力因應

經由前述回顧,重新審視 Lazarus 與 Folkman (1984)的研究,本研究認為造成東西方因應策略差異的主因在於個體對壓力事件之評估。過去研究已提出不少個體在評估階段時所考量的向度,如:對自尊的威脅、對幸福感的威脅、挑戰、控制信念等(Folkman et al., 1986; Peacock & Wong, 1990),然而在評估華人組織中之人際壓力源時,華人的社會取向、集體主義、和諧價值、社會行事規範以及中庸思維皆可能為個人考量因素與行動基準,這些也是過去研究缺少的部分。舉例來說,社會取向中的關係取向意指關係的雙方必須遵守角色規範行事,以維持關係的和諧;而權威取向則是指個人對於群體的權威與權力差距認知(楊國樞,1993),因此在人際壓力情境中,對方與個人的關係以及個人對於對方權威接受的傾向,都將決定個體該如何應對。集體主義則是指個人會以團體利益為重,有時需要為了滿足團體要求而犧牲個人權益,才能維持團體與社會的和諧(Ho, 1979);再舉社會行事規範中做人與維護面子為例:做人為一個人在社會中處理同他人、同社會的關係,表現自己、發展自己的過程和結果(彭泗清,1993)。做人包括道德上的自我完善與功利上的適應社會,兩個涵義雖有些許衝突,但兩者應相輔相成才能做成「人上人」。換句話說,當華人在評估如何因應人際壓力時應會考慮做人之道。另一方面,「面子」一詞可以成為一個人社會行為的評斷

標準，而華人在生活中也會因面子需求做出維護與整飾面子的行為（朱瑞玲，1991），但除了維護己身面子，華人亦會顧及他人面子，而採取消極隱忍的方式，以避免發生衝突（黃曬莉，1999；Hwang, 1997-1998）。

綜觀上述華人人際互動法則，本研究認為和諧為華人人際互動最主要的特色之一，維護和諧亦是華人生活中極為重要的問題，黃曬莉（1999）將和諧區分為實性與虛性，所謂實性和諧意指兩人之間和合如一的和諧狀態，實中帶虛的和諧是指和諧中可能潛藏著導致不和的因子，只是尚未察覺或觸動。而虛性和諧則是表面上維持和諧，檯面下卻暗藏不和。如何將檯面下的不和慢慢化解，就牽涉到和諧的虛實辨識與轉化。黃氏認為為了達到不同的和諧境界或目的，因其涉及之和諧觀不同，所強調的原則或方法自有所差異。其研究將這些保持或避免不和的方法，稱為和諧化，並分為四個層次：個人內在、關係倫理、社會規範、功效思慮。如在個人內在層次，自然無為、精神超越、道德積累與自我節制即為和諧化的方式；在社會規範層次中，依循正統權威、依法行事、順應天理即為和諧化的方式。然而每種和諧化方式皆有其限制，當不易達成和諧時可能造成負面影響，此論述即與本研究之人際壓力源呼應。但無論在個人、人際或社會層次，追求和諧皆為華人明確的終極目標。

此外，Leung 等人（2002）也從和諧觀與儒家思想來探討華人的衝突管理，提出和諧雙元模型，將和諧動機分為促進和諧動機與分裂規避動機，前者反映價值觀取向，個人會主動面對衝突以達成和諧；後者反映工具性取向，會避免任何有可能導致關係緊張或終結的行為，因此，本研究亦認為個人和諧動機將會影響到人際壓力的評估。最後，在和諧的基礎之上，華人文化具有一個獨特的思維系統，亦即中庸思維，最早中庸被認為是一個後設認知層次的「實踐思維體系」，一個個體如何處理日常生活事件的監控系統（楊中芳、趙志裕，1997），包括八個主要的子構念：靜觀其變、以和為貴、兩極思維、大局為重、合情合理、以退為進、著重後果、不走極端。然而最初的構念化過於龐雜，後續學者對於中庸有各自的看法，本研究認為吳佳輝與林以正（2005）的定義與本研究所探討之人際

互動較為契合，其強調的中庸思維為個人在特定情境中（如：在團體中大家有不同意見時）思考如何整合外在條件與內在需求，並採取適切行動的思維方式。以「權」與「和」作為其理論核心，「權」意指認清外在的訊息與自己本身的內在要求，並詳加考慮；「和」則包含兩個面向，一為個人整合外在環境的訊息與內在個體的想法，二為以不偏激以及和諧的方式做為行動的準則。因此，這種由多個角度來思考同一件事情，在詳細地考慮不同看法之後，選擇可以顧全自我與大局的行為方式，對於華人如何因應人際壓力亦有所影響。

綜合上述對於華人人際互動法則的回顧，本研究認為華人在人際互動中主要以關係的和諧為重，因此在思考華人組織中人際壓力因應內涵時，試圖從過往和諧與衝突解決的文獻，找出可能的因應方式，以下則回顧過去華人衝突解決模式的研究。

首先，Hwang（1997-1998）提出華人之衝突解決模式，考量華人注重和諧的文化價值，黃氏修改 Hall（1969）之衝突解決的兩個分類向度，考量儒家思想、道家思想與傳統農業社會結構，將華人注重和諧的文化價值納入衝突解決模式中，以「維持/忽視人際和諧」與「追求/拋棄個人目標」作為分類向度，最後分為五類衝突解決反應（如圖 1 所示）。此模式的基本假設為：當兩個人的目標產生衝突時，個人會自問是否要維持人際和諧以及是否要追求個人目標。若個人為了維持人際和諧而放棄個人目標，則個人可能做出忍讓的反應。若個人追求個人目標、漠視人際和諧，則個人可能做出面對的反應。若個人追求目標的同時，也想維持人際和諧，則個人可能做出陽奉陰違的反應。若個人重視維持人際和諧，也願意在目標上讓步，則個人可能做出妥協的反應。若個人漠視人際和諧與達成目標，則個人可能做出爭吵的反應。其中陽奉陰違為獨特、與西方不同的衝突解決方式，個體為了要維持人際和諧，在公共場合時會同意其他人的意見，但私底下仍為了追求自身目標而行動。另外，黃氏的研究中也提到若兩人之間情感性關係成份較少、工具性關係成份較多時，第三者的介入也是可能的衝突解決模式之一。

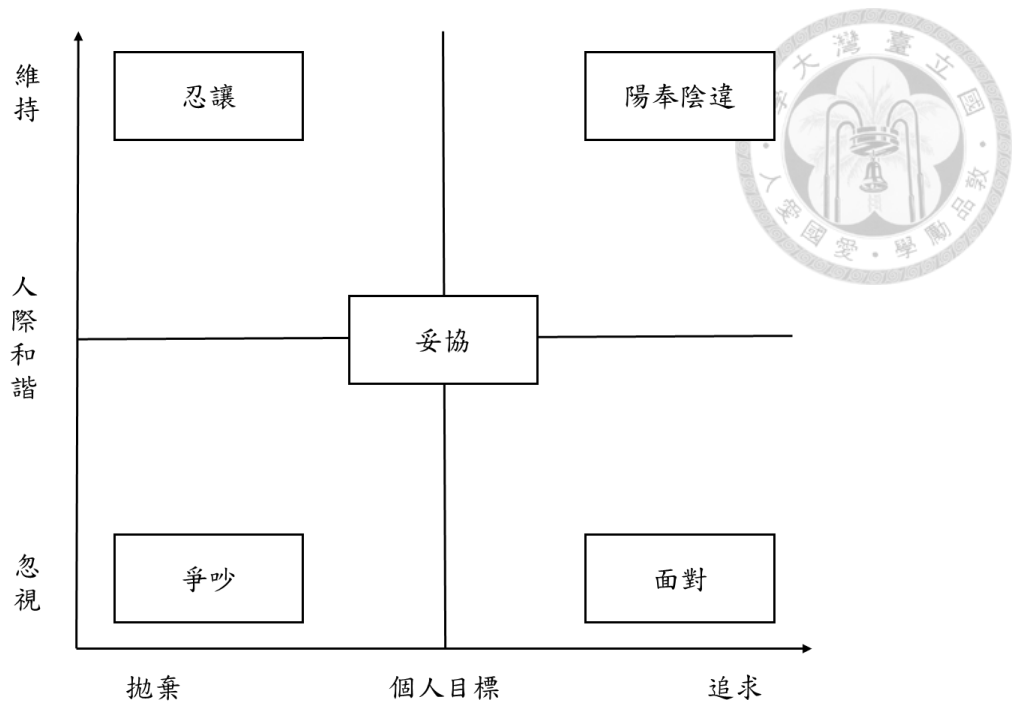


圖 1：華人之衝突解決模式

資料來源：Hwang, K.K. (1997-1998)。

同樣地，黃曬莉（1999）的研究也提及了有關實性衝突的化解方式（如圖 2 所示），實性衝突是指兩方的爭議或爭取純粹針對具體可變的事由，如資源的爭奪等，而衝突過程中難免牽絆情緒等與事件無關的因素，這種衝突稱為實中帶虛的衝突。藉由兩個軸向（X 軸代表對方的利益或意見，Y 軸代表己方的利益或意見）分出四種衝突化解方式：抗爭、協調、忍讓、退避。抗爭為一種爭取己方利益或維護己方立場，不斷聲張自己的主張或權益，並不惜削弱、抨擊對方的方法；協調則是一種對於雙方皆有利的衝突處理方式，是最有建設性也是理想性最高的方法；忍讓為一種放棄己見，順從對方或是犧牲己利，成全對方利益的作法；退避為一種對雙方皆不利的處理方式，雖然表面看似平靜，衝突淡化，但卻內隱著傷害未被解決。退避與忍讓雖然都不利於己，但退避除了不會乾居於下風，會試圖讓對方也有所折損，可算是被動或消極性的攻擊。

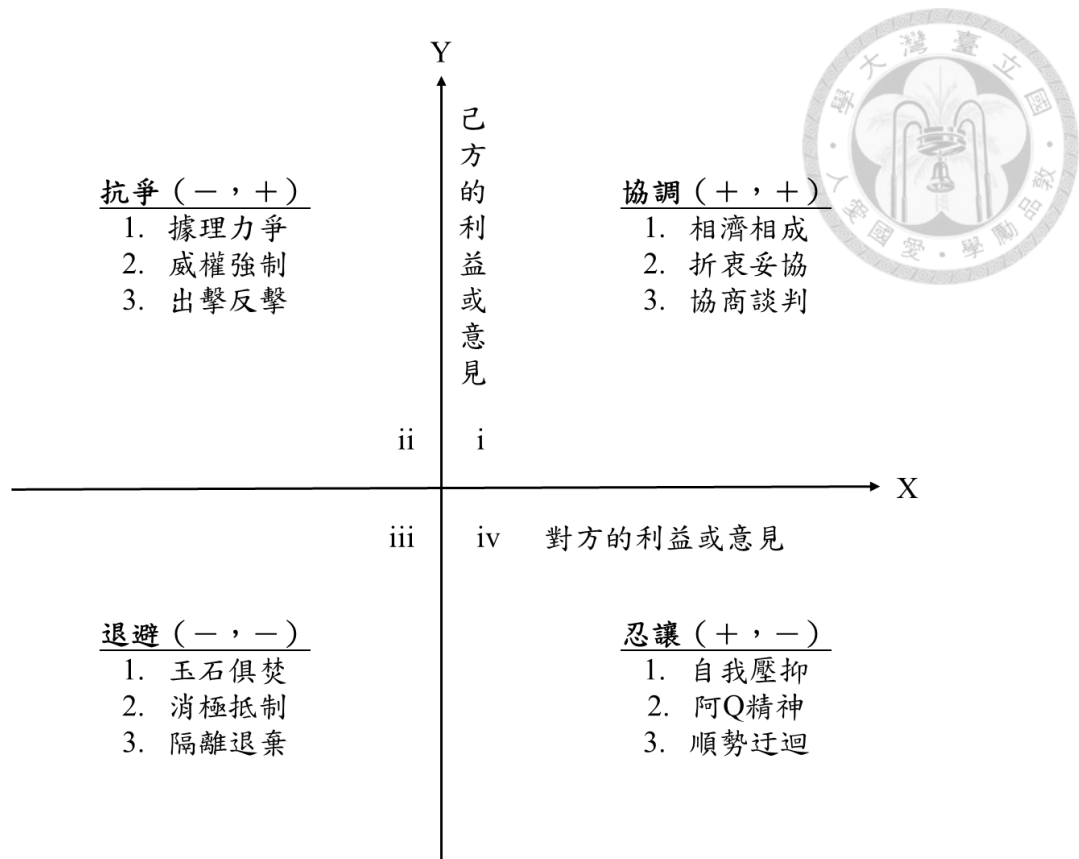



圖 2：實性衝突化解方式

資料來源：黃曬莉 (1999)。

基於上述研究結果可以發現，華人在面對人際問題時的因應策略的確較 Siu 等人 (2006) 所發展之一般性的華人壓力因應策略更為複雜，其中忍讓為多數華人化解衝突的基本方式，過去亦累積不少研究成果，顯示出忍不單只有抑制，其為具有豐富心理內涵的概念。李敏龍與楊國樞 (1998) 將忍定義為一種策略性的自抑機制或歷程，具有目的性 (忍是一種目標導引的心理歷程)、自抑性 (在忍的歷程中，個體必須先將當下的慾望與需求予以抑制或延宕)、策略性 (必須選擇適當的策略，以有效並順利地執行自抑)，以及不快性 (承受許多己所不欲的矛盾與掙扎)。由此可知，以忍作為壓力因應的策略的確有可能須承受己所不欲之身心痛苦，然而考量到忍亦具有其正向功能，因此後續有許多學者對忍做更進一步的分析，黃曬莉 (2002) 提出四種忍的情緒處理機制，分別為：「壓抑或抑制」、「滿足的延宕」、「認知轉化」與「持久或策略性反應」，「壓抑或抑制」意指強壓住自己的某種欲望、意見或負面情緒；「滿足的延宕」意指拒絕暫時的誘惑，



以換取未來更大的酬賞；「認知轉化」意指藉由認知之重新詮釋，對忍的過程中所產生的負面情緒加以容受、增益容忍度或提升獲益感；「持久或策略性反應」則是指一種策略性的忍，視忍耐為達成目的的手段，並在忍中培育實力並加強耐力與韌性，最後將問題迎刃而解。而陳依芬、黃金蘭與林以正（2011）則以過去研究為基礎，彙整出五種忍的情緒調控策略：包含「隱忍式忍」、「轉移式忍」、「精神式忍」、「同理式忍」與「修養式忍」，「隱忍式忍」為個體刻意壓抑自我的慾望與行動，但內心卻充滿許多不悅或委屈之感受；「轉移式忍」為個體以不做反應、逃離現場的方式，達到以忍作為一種情緒轉移的過程；「精神式忍」為個體透過精神層面的思考轉化，達到自我平衡與安慰，使其從初始位居劣勢的吃虧狀態，轉而處於自覺占上風的優勢地位；「同理式忍」為個體採取忍的同時，也透過對他人差異性的理解，發揮同理心去體會或欣賞彼此不同的心情或立場；「修養式忍」為個體透過對忍的意涵產生認知轉化，將之視為一種自我修養的行為展現。另外，值得一提的是黃曬莉、鄭琬蓉與黃光國（2008）探討上下關係結構中下位者對上位者忍之歷程轉化，加入了時間向度，其透過大小我的辯證來詮釋忍的變化階段，可分為「前忍耐」、「自我壓抑」、「自我區隔」、「自我勝出」與「伸縮自如」。而上述有關忍的研究亦呼應了華人在情緒精煉（Emotion refinement）中有關於品味（Savoring）、自省（Self-reflexivity）以及超脫（Detachment）（Frijda & Sundararajan, 2007）。最後，有學者也針對忍的彈性進行探討，認為個體會順應情境的不同而拿捏忍與不忍（林以正、黃金蘭、李怡真，2011）。

上述研究雖然僅探討華人如何應對人際衝突，但多樣化的解決方式已足夠本研究推論華人面對人際壓力源所採用的因應方式並非只有 Siu 等人（2006）提出之積極行動、消極順應、社會支持與嗜好休閒，在面對不同人際壓力源時，個體會評估情境而拿捏其因應行為，除了忍讓外，不忍讓時亦可能採取陽奉陰違、妥協、面對或爭吵，而社會支持方面也不單只是找同事與主管談話，更有可能藉由第三方介入達到上行溝通或雙方調解的目的（Hwang, 1997-1998）。此外，回顧忍讓以及情緒精煉之研究，亦可發現華人在情緒調控上除了壓抑外，更涉及了許

多認知層面的轉變、自我實力的昇華。

綜上所述，本研究認為華人工作者在其文化規範與人際互動法則中，因應人際壓力情境的方式將有所不同，雖然過往研究已指出眾多可能的人際壓力因應方式，但其所關注的壓力情境幾乎還是人際衝突；而壓力因應具有情境特定性，因此以實證取向的研究法蒐集資料對壓力事件的描述、理解與詮釋更有助益，也受過去因應研究所推崇（Siu et al., 2006），故本研究將採歸納研究取徑，透過關鍵事例法蒐集相關的人際壓力因應事例，以釐清華人組織中人際壓力因應的內涵。

第四節 小結與研究目的

綜合以上文獻回顧，本研究認為目前華人壓力因應研究的缺口與限制主要有兩個，分別為壓力因應的情境特定性與互動歷程。首先，在情境特定性方面，根據互動歷程模式（Lazarus & Folkman, 1984），個人將隨著不同壓力情境產生不同的因應方式，因此按理說人們在面對人際壓力源時，應該有特定的人際壓力因應方式。然而 Siu 等人（2006）所發展之華人壓力因應策略過於廣泛，忽略了華人於人際互動上的特色；華人衝突解決相關文獻則又過於聚焦在人際衝突情境，少考量其他華人職場中的人際壓力源。因此，針對此研究缺口，本研究欲採取歸納研究取徑，發展華人組織中的人際壓力因應構念與測量工具並驗證之，此為研究一與研究二之目的。

其次，在互動歷程方面，過去華人因應研究多採特質取向，將壓力因應視為一般性的因應風格（跨情境）而非特定的因應行為（視特定情境而定）來進行研究，此舉無法真正將壓力因應與壓力情境、壓力後果連結起來，對於瞭解壓力影響歷程有其侷限。因此，針對此研究缺口，本研究欲採用歷程取向的觀點，以事件為基礎蒐集資料，藉此本研究即可從事件層次探究人際壓力情境、人際壓力因應與壓力後果之間的關係，並可整合至個人層次討論個人因素對事件層次的跨層次影響，此為研究三之目的。

第三章 華人人際壓力因應之概念建構（研究一）



第一節 研究設計

研究一目的為了解華人組織中之人際壓力因應概念，並發展適切的衡量工具。在資料蒐集方面，本研究遵循過去壓力因應研究所採取的「關鍵事例法」(Keenan & Newton, 1985)，首先以開放性問題的方式蒐集受試者（樣本 1）於工作上所面臨的人際壓力源事例，請其具體描述在職場中與人相處時，曾感到有壓力或必須付出許多心力處理的狀況（高鳳霞，2016），接著再請其回想當遭遇前述人際事件時，個人會如何因應，並具體描述此人際壓力因應方式（問卷請參考附錄一）。蒐集完人際壓力因應之關鍵事例後，在資料分析與發展量表方面，本研究參考 Hinkin（1998）的量表發展步驟，先採用歸納法的方式進行系統化的分析，對所蒐集的反應資料進行整理與分類，確認人際壓力因應的重要內容向度，並進行量表題項的編製。第二階段則以「強迫歸類法」的問卷調查（樣本 2），進行內容效度的檢驗，確認出最適當的測量題項（問卷請參考附錄二）。

第二節 關鍵事例法

壹、 研究對象

本研究目的為了解於各種組織場域中華人工作者如何因應人際壓力源，因此於樣本的蒐集上盡可能以橫跨不同產業之工作者為佳。在關鍵事例法部分，本研究共發出 254 份問卷，請在職工作者回想其經歷並填答開放性問題。刪除填答不完整、非人際壓力源、意義不清的問卷後，總計回收有效問卷 184 份，有效回收率為 72%。

在個人背景資料方面，男性占 38%，平均年齡為 39 歲，平均年資為 8.91 年，教育程度以大學、大專為主(占 58%)，在職等上主要以基層職員為主(占 51%)，工作所屬產業以醫療保健(占 15.2%)、電子資訊(占 11.9%)、傳統製造(占 11.4%)、金融保險(占 9.7%)、一般服務(占 9.7%)與文教服務(占 9.2%)為主。

貳、 研究方法

本研究在關鍵事例法的具體程序，主要利用樣本 1 所得內容來建立人際壓力因應的主要向度與內容，將所蒐集之人際壓力因應方式歸納成概念向度，進而確定其操作型定義並編寫題項。研究程序將以三個階段進行：

1. 事例蒐集與篩選：本研究首先請不同產業之工作者從其工作經驗中，列舉有關人際壓力之事件，並請其盡可能詳細描述該事件的經過與感受；接著再請受試者回想當時遭遇該人際壓力事件時，是採取何種因應方式，也請其盡可能詳細描述該因應方式的內容，並提醒受試者所採取的因應方式可能不只一種。待事例蒐集結束後，研究者與兩位研究生組成研究小組對資料進行篩選，首先，檢視其所撰寫的壓力源事例是否為人際壓力源，若不是則予以刪除；其次，檢視其所敘述之因應方式是否為因應該人際壓力源。資料篩選完成後，則進入人際壓力因應方式的分類階段。
2. 分類：研究小組將重覆的陳述句歸納成同一因應方式；隨後各自針對隨機排序的因應方式逐一進行分類，為了確認分類的結果是否適切，研究小組以兩個步驟檢討初步分類結果：首先，檢視各因應方式是否對應到相符的類別；再者，討論各類別是否有重覆之處。研究小組在經過三次討論後，刪去或重新排放類別不合之事例。
3. 編寫題項：在分完類別後，即開始建立向度，本研究以第二步驟所分出的類別作為其向度並給予其定義；接著研究者將結果向組織行為領域中的專家進行向度確認，以確保研究結果之專家效度。在專家確認後，研究者即以向度

定義與所建事例題庫為基礎，進行題目之編寫，所編寫的題目情境皆為針對人際壓力情境。



參、 研究結果

本研究對 184 份有效問卷所蒐集之人際壓力事件進行檢視，剔除非人際壓力事件之事例後，共產生 288 筆人際壓力因應事例，平均一人提供 1.57 筆。根據前述研究程序，研究小組初步將意思相似的人際壓力因應事例分類，形成 12 個初步的類別。接著，研究小組針對分類結果加以檢討，排除明顯不符合定義之事例共 17 條，並針對相似的類別進行類別的整併，最後經過研究小組三次的討論且所有成員達成共識後，將 271 個事例彙整為 8 個類別，並以此類別作為主要之概念向度。關於此 8 項人際壓力因應概念向度之定義、次級類別與所佔比例，本研究整理如表 5 所示。以下分別介紹各向度。

表 5 人際壓力因應之向度、定義、類別與頻次 (N=271)

概念向度	定義	次級類別	頻次
溝通解決	主動採取行動，藉由溝通協調以解決問題。	表達己見、溝通協調、積極行動	85 (31.37%)
認知調適	調整或改變自己對事件的事例。認知以因應人際壓力事件。	同理思考、認知轉化	41 (15.13%)
壓抑忍耐	非自願的被動壓抑自身的行為與情緒。		34 (12.55%)
客套維和	刻意與對方保持良好互動，採取不破壞和諧的行為。		33 (11.28%)

表 5 人際壓力因應之向度、定義、類別與頻次 (N=271) (續)

概念向度	定義	次級類別	頻次
消極順應	不特別做出回應或行動， 順其自然的順應壓力事 件。		29 (10.70%)
尋求協助	尋求他人協助或經營關係 網絡來獲得實質上能改善 現況的工作支持。		25 (9.23%)
逃避退縮	迴避對方或造成壓力之人 際場合。		13 (4.80%)
漠視隔離	面對他人採消極抵制的方 式，或建立心理上的隔 離。		11 (4.06%)

一、 溝通解決

第一個人際壓力因應之向度為溝通解決，意指主動採取行動，藉由溝通協調以解決問題。此向度所佔事例頻次為 31.37%，並包含表達己見、溝通協調與積極行動三個次級類別。表達己見的定義為直接明確的告知對方、向對方說明、或採用引導對方思考的方式告知；溝通協調的定義為與他人進行雙向的溝通與協調、或在問題雙方間擔任居中協調之角色；積極行動的定義為積極做出除了溝通以外的實質行動以解決問題。範例如下：

人際壓力源：同事的不尊重對待。人際壓力因應方式：明白告訴他尊重他人的重要性（表達己見）。(N55-01)

人際壓力源：同事傳話不當，導致遭受長官誤會自己。心裡覺得很委屈及生氣。人際壓力因應方式：與長官直接當面溝通解釋（溝通協調）。



(N98-01)

人際壓力源：有自我感太強的人，只處理自己的事，不會共同完成事情。

人際壓力因應方式：想方設法，讓事情事半功倍，使其認同共同完成(積極行動)。(N103-01)

此因應方式與過去壓力因應研究中的問題取向因應較為相似，如 Folkman 等人 (1986) 的研究中提到的有計畫地解決問題 (planful problem-solving)，意指個體以有條理、具分析性的方式來解決問題並改變情境；另外，此類別亦包含人際互動中常見的妥協 (黃曬莉，1999; Hwang, 1997-1998; Kramer, 1993; Lee-Baggley et al., 2005)。

除了上述與過去研究相似之處，在本研究的溝通協調類別中亦發現與過去相異並具有華人特色的因應方式，首先，在表達己見的事例中，除了明確告訴他人事情的詳細訊息外，也有些事例反映出個體會透過教育或是讓對方思考的方式來告知事情。範例如下：

人際壓力源：處理同事的情緒問題，工作態度等都讓我有些壓力。人際

壓力因應方式：用問題的方式讓對方釐清現狀讓他們自己思考反省。

(N36-02)

人際壓力源：A 向我抱怨 B 都沒做事，卻坐領高薪，覺得不公平。人

際壓力因應方式：告訴 A，其實我自己心中有一把尺，誰有做事誰沒做

事我很清楚，但你想像他一樣坐領高薪，得先充實自己的專業。(N182-01)

這種教育引導的方式與華人的言教相似 (周婉茹，2016)，這些言語並非單純只是責罵或講明，而是帶有刺激部屬成長的意味。

另一個具有華人特色之溝通協調的因應方式為居中協調，意指在衝突的兩方中間促進互相溝通與協調，也就是所謂的和事佬。範例如下：

人際壓力源：有兩位同事間彼此間有心結，雖表面都表現平和，但其實

暗中常常角力較勁。公司遇到一重要專案任務，接到此任務時，一直苦

惱該讓哪位當案專案負責人，於是，為了這事一直用盡心力，私下協調

二人的關係。人際壓力因應方式：公開徵詢彼此意願及看法；多方面考慮二者的適任性及週邊資源，從中挑出較好人選。(N187-01)

人際壓力源：主管和其他員工的私人恩怨影響工作環境。人際壓力因應方式：當工作需要合作時就要當中作協調和溝通者。(N91-01)

實際上，在 Hwang (1997–1998) 即有提及調解 (mediation) 的概念，意指當華人起衝突時，由社會網絡中的第三方介入降低雙方惡化的可能性，並協助找出不失任一方面子的解決方法。Leung (1987) 的研究亦提及相較於沒有受他人協助的溝通，調解在達成共識的過程中有較多保留面子的機會，利於維持雙方和諧的關係；其實證結果也發現集體主義的華人比個人主義的美國人較會採用調解的方式。

二、 認知調適

第二個人際壓力因應之向度為認知調適，意指調整或改變自己對事件的認知以因應人際壓力事件。此向度所佔事例頻次為 15.13%，並包含同理思考與認知轉化兩個次級類別。同理思考的定義為採用聆聽、觀點取替的方式同理當事人的感受、處境或想法；而認知轉化則為同理他人以外，自己改變個人內在對事件的認知。範例如下：

人際壓力源：對於主管不合理的要求，內心會想反抗甚至抵制去執行主管交代的事情，即使這個事情很簡單。人際壓力因應方式：想像完成這件事情時對自己的經驗值又提升不少（認知轉化）。(N110-02)

人際壓力源：排解同仁的糾紛。人際壓力因應方式：在對方的立場想（同理思考）。(N112-01)

此向度與過去研究中改變壓力的評估與意義之反應相似 (Pearlin & Schooler, 1978)，如：積極再評估 (positive reappraisal) (Folkman et al., 1986) 以及同理心 (O'Brien & DeLongis, 1996; Lee-Bagley et al., 2005)；且與情緒調節文獻中的認知改變 (cognitive change) 相似，藉由重新評估狀況或自身的能力以管理情境，

進而改變情緒 (Gross, 1998; Gross & John, 2003)，這種方式在 Gross (1998) 的理論中屬前因焦點 (antecedent-focused) 的情緒調節，因此個人的調節並非發生於行為與情緒反應上，而是改變外在環境的線索。

除了上述與過去研究相似之處，本研究亦發現華人工作者於認知轉化上並非僅限於正向調適，反而有些事例反映出個體會用負面貶抑他人的方式來因應人際壓力。範例如下：

人際壓力源：小團體的產生與閒言閒語。人際壓力因應方式：時時提醒自己不要成為這樣的人。(N145-02)

人際壓力源：某位老闆的好朋友一直干涉我的工作，但這位老闆老友並非公司員工，且除了干涉工作之外，會因為我沒有幫老闆辦公室的冷氣關掉，而罵我三字經。人際壓力因應方式：她如果罵三字經就當作她修養不好，跟我無關。(N112-01)

此舉與過去文獻中提及的精神勝利法相似，意指行動者是藉由認知上的重新詮釋提升自己的獲益感，或是採用道德優勢的方式來達到正向的心理感受。在陳依芬等人(2011)的研究中即說明這種方式符合老子所說「正言若反」之素樸辯證觀，亦即藉由改變認知，在精神層面占回便宜，以達內心的平和。因此，這種經由精神層次上的獲益感來幫助個人降低負向感受、增加正向感受，為道、佛兩家所提供的正向因應方式 (黃曬莉，2002)

三、 壓抑忍耐

第三個人際壓力因應之向度為壓抑忍耐，意指非自願的被動壓抑自身的行為與情緒。此向度所佔事例頻次為 12.55%。範例如下：

人際壓力源：個人空降主管。資深人員不服，陽奉陰違；散布不實消息、串聯其他單位。人際壓力因應方式：個人感受到難過、憤怒，但要隱藏。(N189-01)

人際壓力源：客戶口氣太差 我卻要賠笑臉道歉。人際壓力因應方式：

只能低頭道歉，覺得委屈。(N118-01)

此因應方式與過去壓力因應研究中的情緒取向因應較為相似，如：自我控制 (self-controlling) (Folkman et al., 1986)；也與情緒調節中的抑制 (inhibition) 與壓抑 (suppression) 相似 (Andersen & Guerrero, 1998; Gross & Levenson, 1993)，這種方式在 Gross (1998) 的理論中屬於反應焦點 (response-focused) 的情緒調節，意指個人已經產生對於該情境的反應傾向時，藉由反應調整 (response-modulation) 的方式，改變個人的情緒經驗、行為或生理的反應。黃曬莉 (2002) 也曾指出「抑制 (自我壓抑)」的忍通常是在面對強勢、固執不通的對手或難解的爭執時，不得不採取的方式，因此多屬非自願、被動，只能強行抑制或受迫於他人、情事之苦。此外，黃曬莉、鄭琬蓉與黃光國 (2008) 對於忍之歷程的研究亦指出，自我壓抑階段的個體具有幾個特性：在行為上是忍氣吞聲，敢怒不敢言，在認知上是委屈求全、息事寧人；在情緒上，懷著恐懼、悲憤、焦慮、受挫等負面的情緒。

四、 客套維和

第四個人際壓力因應之向度為客套維和，意指刻意與對方保持良好互動，採取不破壞和諧的行為。此向度所佔事例頻次為 11.28%。範例如下：

人際壓力源：需要顧慮到各個同事的感受，有時需要某種程度上的阿諛奉承。人際壓力因應方式：反正說好話不會少一塊肉，也不會違背良心，那就盡力地投其所好。(N179-01)

人際壓力源：有時與主管的溝通在平行線時常困擾我。人際壓力因應方式：放棄自己的做法順從上司。(N70-01)

人際壓力源：面對於客戶道德觀不相同。人際壓力因應方式：礙於工作上之合作關係，仍不得不配合演出。(N199-01)

此向度為華人特有的人際因應方式，由於華人社會在人際互動上偏好相處融洽，因此維持和諧、避免發生衝突十分重要，即便不喜歡仍要維持表面的和諧互動。

而過去文獻中所提及之陽奉陰違亦包含在此向度，陽奉陰違意指當雙方意見不一致，其中一方表面接受另一方的意見，但私底下卻仍是依自己意思行事(Hwang, 1997-1998)。另外，為避免和諧被破壞，個體也會採取退讓的方式，黃曬莉(1999)將此種退讓視為一種策略性忍讓，與前述壓抑忍耐中的忍意涵不同，在衝突發生時，避其鋒，以退為進，除了自我犧牲以外，個人將在忍讓中培育實力，等待正確的時勢到來再順勢而行。

五、 消極順應

第五個人際壓力因應之向度為消極順應，意指不特別做出回應或行動，順其自然的順應壓力事件。此向度所佔事例頻次為 10.70%。範例如下：

人際壓力源：同事間相處有摩擦。人際壓力因應方式：順其自然。(N07-01)

人際壓力源：被同事誤解，且有理說不清時。人際壓力因應方式：若對工作無危害則不再理會。(N174-01)

人際壓力源：事情都我做，論功分賞時，掛名也分賞；心態會不平衡。

人際壓力因應方式：只能不在意，日子還要過。(N105-01)

此向度亦為較具華人特色的人際壓力因應方式，在西方文獻中比較相似的概念為遠離(distancing)，是指花費心力讓自己與事情脫節，如：不要在事情上想太多、試圖忘記整件事(Folkman et al., 1986)。然而華人的消極順應與遠離不同之處在於，華人為跟隨自然之道，不讓強烈的野心導引個體花費不切實際的努力執著於事情的成功上，此為道家思想中的道與無為；換句話說，無為並非什麼都不做，而是指順任事物之自然，排斥不必要、不適當的作為(陳鼓應、白奚，2001)。因此，本研究認為西方的遠離是個人認知調適的一種，而華人的消極順應是個人根據判斷做出順勢而為的行為。Siu 等人(2006)對於華人壓力因應的研究即有發現此種因應方式。

六、 尋求協助

第六個人際壓力因應之向度為尋求協助，意指尋求他人協助或經營關係網絡

來獲得實質上能改善現況的工作支持。此向度所佔事例頻次為 9.23%。範例如下：

人際壓力源：目標完成前，其他團員無意見，但在實施時卻意見相反很多，而讓完成時間延後。人際壓力因應方式：請主管協助溝通。(N174-01)

人際壓力源：曾經有一次需要 R&D 的一位工程師的協助，但是在我提出功能設計上的疑問時，該工程師卻將一切歸因於「客戶要求」，至於為什麼要這麼做的理由他認為事不關己，甚至進一步質疑我工作上的能力。當下我覺得非常不滿，覺得他工作態度消極，回應也牛頭不對馬嘴，突然質疑我的工作能力。人際壓力因應方式：若有業務需要溝通也會希望有第三人在場幫忙協助。(N65-03)

人際壓力源：跟不同部門的同事在溝通上有衝突，會覺得大家都是為了達成共同的目標，但在一些制度或時間的延遲下，大家容易未來自己部門的利益發生口角，那時我會覺得有些同事的處事非常自私，前後勤的工作目標在有些時候會有所抵觸，但在 KPI 的壓力之下，通常會看到大家自私的表現，這讓我有點氣餒，覺得很沒有群體的共識。人際壓力因應方式：在平時的維繫上就要稍微經營一下，較遠部門可能就要有過節的問候，平常的同事不要只有公事才往來，可以隨時聊一下經營關係。(N54-03)

此因應方式在過去東西方壓力因應研究中皆有出現 (Folkman et al., 1986 ; Siu et al., 2006)，包含資訊性支持 (informational support)、情感支持 (emotional support) 以及實質的支持 (tangible support)。然而本研究亦在此向度發現兩種具華人文化意涵的因應方式，首先為間接溝通 (indirect communication) 與調解 (mediation)，此兩種方式皆為尋求社會關係網路中的第三方協助傳話或解決問題 (Hwang, 1997-1998)，如：當個人認為自己與主管不夠親近時，則會去尋求主管的親信協助轉達意見。而在 Leung (1987) 的研究中亦發現華人比起美國受試者更會採用調解的方式。第二個具華人文化意涵的因應方式為經營工作中的人際關係網絡，

華人工作者在平常就會經營自己的關係網絡，以利日後有需求時有資源可以取得。



七、 逃避退縮

第七個人際壓力因應之向度為逃避退縮，意指迴避對方或造成壓力之人際場合。此向度所佔事例頻次為 4.80%。範例如下：

人際壓力源：需要與較為年長的其他部門課級主管溝通，會因為對方個性容易緊張、自我保護而容易溝通受阻、容易處於被壓著訓話的狀況。

人際壓力因應方式：我盡量避免直接與其接觸。(N83-01)

人際壓力源：新來的上司情緒管理，管理方式有問題，整個部門都很痛苦，影響健康狀況。人際壓力因應方式：超過可忍受的範圍，最後決定離職。(N208-02)

人際壓力源：長官持續針對某一位特定同事，以各種理由羞辱他。造成職場的緊張與不和諧。人際壓力因應方式：明哲保身，置身事外。(N108-01)

此因應方式與過去西方研究中的逃避—迴避 (escape-avoidance) 相似 (Folkman et al., 1986)，亦跟 Gross (2001)、Gross 與 John (2003) 的情緒調節歷程模式中的情境選擇 (situation selection) 相似。對於華人而言逃避退縮亦有其特殊意涵，在中國的兵法書《三十六計》中，最後一計即是「走為上策」，黃曬莉 (1999) 認為離開衝突情境除了避免衝突惡化外，也可以避免個人在衝突場合失態或一無所獲，抽身隔離至少具有獨善其身或自求多福的機會，可謂因捨而得。

八、 漠視隔離

第八個人際壓力因應之向度為漠視隔離，意指面對他人採消極抵制的方式，或建立心理上的隔離。此向度所佔事例頻次為 4.06%。範例如下：

人際壓力源：同儕靠關係晉升為直屬長官後，突然以漫罵及刁難方式對我，阻止表現，讓我對工作失去目標。人際壓力因應方式：冷漠對待長

官及工作。(N25-01)

人際壓力源：同事熱愛探人隱私，令人反感，也不喜歡這樣的辦公室氣氛。人際壓力因應方式：對其沉默。(N129-01)

此因應方式與西方研究之人際退縮 (interpersonal withdrawal) 相似 (Lee-Baggeley et al., 2005)，然而與前述逃避退縮相異之處在於，逃避退縮是指在物理場合中迴避，漠視隔離則是於心理層面區隔；另外，漠視隔離與前述消極順應都有不理會他人的意涵，但差別在於消極順應為被動、全然接受，並不會做出反應抗衡對方或做出心理區隔，相反地，漠視隔離意味著個人不打算逃離該人際壓力情境，而是採取一些方式將問題對方於心理上隔離，如：對他人採取沉默。黃曬莉 (1999) 即有提出此種衝突解決方式，其認為有時採取忍讓怕對方軟土深耕，此時可採用消極抵制的不合作方式，對於對方的欲求以沉默、冷漠、忽略、不合作等方式，讓對方無法順利順行其意，視為一種消極性攻擊。

第三節 強迫歸類法

透過關鍵事例法，本研究找出華人人際壓力因應的八個概念向度，分別為：溝通解決、認知調適、壓抑忍耐、客套維和、消極順應、尋求協助、逃避退縮、漠視隔離，本研究根據這些類別編製了表 6 的題項，並以此題項進行後續的強迫歸類工作。

壹、研究對象

本研究以樣本 2 進行概念向度之強迫歸類工作。強迫歸類法的主要目的為檢驗內容效度，分析所編寫之題項是否可以再次被歸類到預設的類別中。本研究的強迫歸類採取問卷調查法進行 (問卷請參考附錄二)，以 55 位大學生與碩士生作為受測對象，這些學生普遍具有實際之工作經驗 (包含兼職與實習經歷)。其中

男性占 30.9%；平均年齡為 22.9 歲；平均工作年資為 17.6 個月；所屬產業以服務業與餐飲業為主。



貳、研究方法

本研究所採用的強迫歸類法主要參考 Hinkin (1998)、Schriesheim 與 Hinkin (1990) 的作法。施測前，研究者先將編好的題項隨機排序並製成問卷；施測時，研究者會先口頭告知如何進行並請受試者看清楚指導語，接著受試者將在閱讀完題項後，依照概念向度的定義將其分入適當的向度中。若受試者認為該題項屬於某單一向度，則會在該向度下的空格打勾標記；若受試者認為該題項不只適合單一向度，則在其認為最適合的向度下標註「1」，次適合的標註「2」，依此類推。除了原先預設的八個向度外，本研究亦參照過去研究加入「無法歸類」之選項，若受試者認為該題項沒有對應的概念向度，則在「無法歸類」的選項下標記。回收問卷後，計分方式參考 Schriesheim 與 Hinkin (1990) 的作法，將打勾與填答為 1 者記為 3 分，填答為 2 者記為 2 分，填答為 3 者記分 1 分，其餘則計為 0 分，以此計算受試者分類之結果。最後各題項總反應頻次的 60% 做為切分標準，當某一題項被歸類回原本概念向度下的頻次超過全部反應頻次的 60% 時，則表示該題項能夠反應所欲測量的概念向度，故予以保留。

參、研究結果

強迫歸類結果如表六所示，以反應頻次 60% 作為切分標準時，有 3 個題項未能通過此標準，分別為「自我提醒切勿受對方所影響。」、「思考時嘗試將對方的面子納入考量。」、「將問題視為因對方個人因素所造成，與自己無關。」，皆為原先歸類為認知調適的題項。而本研究發現歸類於認知調適類別的題項皆為與同理思考相關，比起未過標準之三題較容易讓人聯想到改變認知以因應人際壓力事

件。其他題項則皆有通過 60% 的切分標準，表示各題項皆可以被歸類回原本所屬之概念向度，因此本研究將保留 8 個人際壓力因應向度，每個向度皆有 2~5 題不等，共 22 題，作為後續量化研究測量使用。



表 6 人際壓力因應概念向度之強迫分類結果與對應題項

題項	逃避退縮	漠視隔離	溝通解決	尋求協助	客套維和	認知調適	消極順應	壓抑忍耐	無法分類
盡量避免參與該人際場合。	85.06%	9.77%	0.00%	0.00%	1.72%	0.00%	3.45%	0.00%	0.00%
盡量避免與對方在實際場合接觸。	69.79%	21.35%	0.00%	1.04%	2.08%	0.00%	5.73%	0.00%	0.00%
採冷漠的方式對待對方。	3.51%	87.72%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.68%	4.09%	0.00%
忽略對方的所作所為。	8.29%	60.77%	0.00%	0.00%	1.66%	2.21%	24.31%	2.76%	0.00%
向對方解釋清楚整起事件的緣由。	0.00%	0.00%	93.18%	1.14%	1.14%	2.84%	0.00%	1.70%	0.00%
與對方溝通，達成共識。	0.00%	0.00%	93.29%	6.10%	0.00%	0.61%	0.00%	0.00%	0.00%
直接與對方說明自己的想法。	0.00%	0.00%	87.64%	9.55%	0.00%	2.81%	0.00%	0.00%	0.00%
請對方表達其看法或建議。	0.00%	0.00%	82.22%	8.33%	1.11%	3.89%	2.78%	0.00%	1.67%
與對方溝通協調。	0.00%	0.00%	87.15%	3.91%	0.56%	5.03%	1.68%	0.00%	1.68%
請同事協助幫忙。	0.00%	0.00%	7.06%	90.00%	1.18%	1.76%	0.00%	0.00%	0.00%
經營公司內部的人際網路以獲得工作上的支持。	0.00%	1.61%	6.99%	74.73%	11.83%	3.23%	1.61%	0.00%	0.00%
陪笑臉，盡量表現隨和。	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	76.88%	3.23%	11.29%	8.60%	0.00%
順著對方的意思說話。	0.00%	0.00%	1.08%	0.00%	70.81%	6.49%	16.76%	4.86%	0.00%
嘗試以對方的角度看待事情。	0.00%	0.00%	18.32%	0.00%	4.58%	74.81%	0.00%	0.00%	2.29%
嘗試站在對方的立場思考。	0.00%	0.00%	19.38%	0.88%	3.08%	74.89%	0.88%	0.88%	0.00%
嘗試同理對方的感受。	0.00%	0.00%	17.86%	1.53%	4.59%	71.43%	1.53%	0.00%	3.06%
自我提醒切勿受對方所影響。	1.10%	17.13%	1.10%	1.66%	4.97%	45.30%	3.31%	16.02%	9.39%
思考時嘗試將對方的面子納入考量。	1.10%	1.65%	6.59%	3.30%	41.76%	40.66%	2.75%	0.55%	1.65%

表 6 人際壓力因應概念向度之強迫分類結果與對應題項 (續)

題項	逃避退縮	漠視隔離	溝通解決	尋求協助	客套維和	認知調適	消極順應	壓抑忍耐	無法分類
將問題視為因對方個人因素所造成，與自己無關。	8.67%	42.77%	0.00%	0.00%	2.89%	21.97%	13.29%	0.00%	10.40%
不採取任何行動，讓時間解決。	9.78%	11.96%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	73.37%	4.89%	0.00%
只能不在意，接受事實。	0.00%	4.71%	0.00%	1.05%	0.52%	5.76%	60.73%	27.23%	0.00%
壓抑自己的負面情緒，不表現出來。	2.82%	2.82%	0.00%	0.00%	1.69%	1.69%	5.08%	84.18%	1.69%
忍氣吞聲。	0.00%	1.62%	0.00%	0.00%	0.00%	1.62%	14.05%	81.08%	1.62%
盡量忍耐。	4.07%	4.07%	0.00%	0.00%	0.00%	2.91%	6.40%	80.81%	1.74%
默默自己承受。	0.00%	6.15%	0.00%	0.00%	1.68%	2.23%	22.91%	65.36%	1.68%



第四節 小結與討論

研究一透過關鍵事例法與強迫分類法，將華人工作者於組織中常見的人際壓力因應方式分成八類，分別為：溝通解決、尋求協助、認知調適、壓抑忍耐、客套維和、消極順應、逃避退縮、漠視隔離。其中共有五項與過去西方壓力因應文獻所提及的因應方式較為相似，分別是溝通解決、尋求協助、認知調適、壓抑忍耐、以及逃避退縮，表示這些因應方式在不同文化中皆存在，但在概念內涵上仍存在文化上的差異。有別於西方研究，本研究亦發現三項獨特的人際壓力因應方式，分別為客套維和、消極順應、以及漠視隔離。另外，本研究統計各人際因應方式出現頻次，發現華人工作者在職場中採用溝通解決的方式因應人際壓力所佔比例最高，本研究認為可能在職場中，解決問題仍是第一優先要務；而認知調適、壓抑忍耐、客套維和與消極順應則是依序排於溝通解決之後，由此可發現在溝通解決之外，華人工作者仍傾向採用與個人內在相關的因應方式，與華人維護人際和諧的價值觀有關。

另一方面，與過去華人人際因應相關研究比較可發現，現存的衝突解決架構多從人際層次建構，重視他人與自身利益的權衡（黃曬莉，1999; Hwang, 1997）、抑或是和諧的價值觀點與工具性觀點的區分（Leung et al., 2002），然而上述的架構皆無法將本研究發現之人際壓力因應方式適切地分類，例如：在和諧方面，消極順應與認知調適牽涉到個人層次的和諧觀，具有道家順任自然天人合一觀，與Leung 等人（2002）依古典儒家與世俗文化所提出的人際和諧架構有所差異；而在忍的方面，過去研究多持工具性和諧觀點，忍的目的為避免衝突並維持人際和諧（林依芬等人，2011），但本研究所發現的溝通解決與尋求協助皆有積極處理人際壓力源的意涵，與和諧的價值觀點相近，因此，陳依芬等人（2011）所提出的忍的分類也不能完全涵蓋本研究的發現。有鑑於此，本研究參考同樣遇到相似問題的Farh、Zhong 與 Organ（2004）關於華人組織公民行為之研究，其透過與

過去組織公民行為不同的觀點自行建構一個新的分類系統。

本研究認為華人的入際壓力因應分類架構可從個人的角度出發，相較於過去的分類架構多強調情境的特性，從個人的角度更能細分各因應方式細緻的差異，也較符合壓力因應所重視之個人主體性。依據研究結果，本研究提出以下雙向度模式來分類華人組織中之入際壓力因應方式，如圖 3 所示。

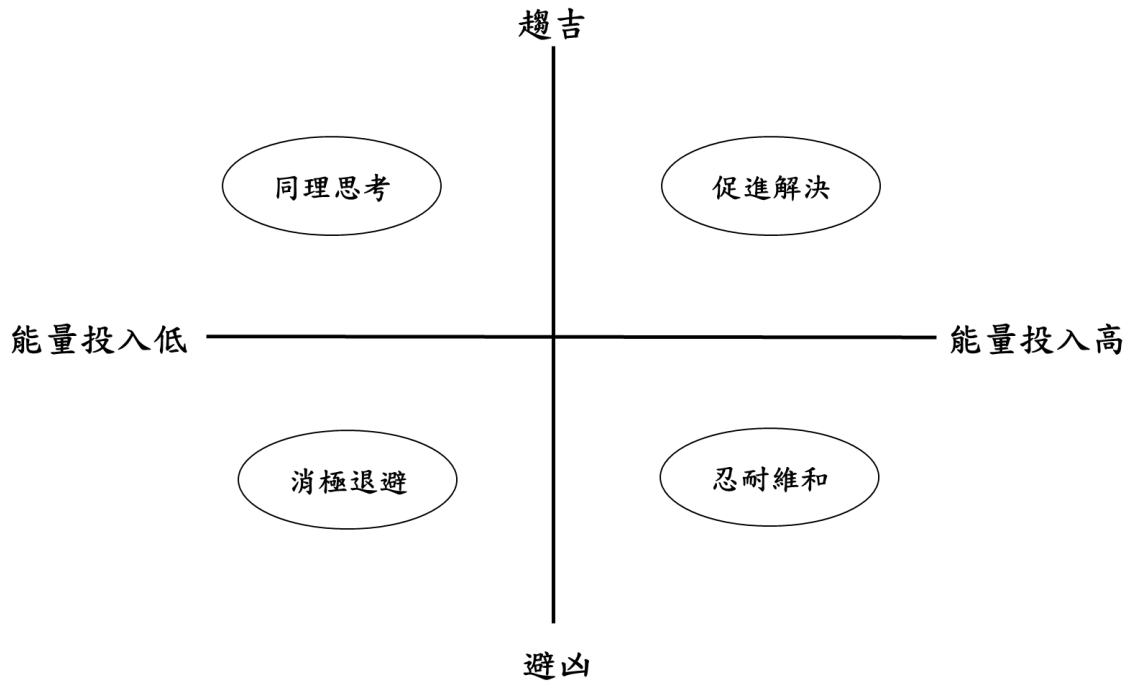



圖 3：華人人際壓力因應雙向度模式

首先，本研究所提出的兩個向度分別為：趨吉／避凶、能量投入高／低。「趨吉／避凶」向度與過去調控焦點理論所使用的促進性焦點與預防性焦點相似

(Crowe & Higgins, 1997; Higgins, 1997)，「趨吉」意指個體採用的因應方式之目標為產生正向結果或感受，而「避凶」意指個體採用的因應方式之目標為避免負向結果或感受，另外從人際和諧的角度來看，趨吉的重點在於達成實性和諧，為了達成此目的，個人會主動從事能對關係產生加值的行為，且其和諧觀偏向價值觀點，將人際和諧視為個人的目標而非達成目的的手段；反之，避凶的重點則在於達成虛性和諧，較為被動，其和諧觀偏向工具性觀點，與對方和諧關係是否高尚或道德並非其所關注，人際和諧僅為確保團體凝聚以及功能正常 (Leung et al., 2002)。談及另一個向度，能量投入的概念取自於 Hobfoll (1989) 以及 Hobfoll



與 Shirom (2001) 的資源保存理論，該理論主張當個人感受到資源流失的威脅、資源實際喪失以及投入的資源沒有回報時，即產生壓力。而該理論所指的資源中，其中一項便是能量 (energy)，能量可分為內在能量 (如：身體能量、情緒能量等) 以及外在能量 (如：個人財力)。在因應壓力時，個人即會投入資源以換取可能的回報，特別是內在能量。因此，能量投入高則表示個體採用的因應方式投入的能量較多；相反地，能量投入低表示個體採用的因應方式投入能量較少。而能量的觀點對於人際關係亦有相當重要的意涵，在 Brotheridge 與 Lee (2002) 的研究中表示有益的社會關係 (rewarding social relation) 為人們獲取資源最重要的方式，個人會投入資源去達成工作要求並期待這種有益的關係產生資源的回報；在本研究中，無論是趨吉或避凶的因應方式皆為個人嘗試強化或維持社會關係這個獲得資源的管道，而個人願意投入多少資源在其中則產生了不同的因應方式。從另一個角度而言，個人為何在資源的投入上有所差異，本研究認為可以與華人獨特的中庸思維作連結，在中庸思維裡「致中和」為其行動目標，且執行行動時能夠「執中」(楊中芳，2010)，意指個人會根據情境拿捏行動，所謂「有所為，有所不為」正是表示個人會自行評斷、決定能量該如何使用。

本研究將所八種人際壓力因應方式依上述兩個向度分成四類，第一大類為趨吉且能量投入高的因應方式，包含溝通解決與尋求協助，這兩種因應行為皆涉及主動處理造成困擾之人際壓力源，一旦問題化解，人際間的關係才能達成真正的和諧，然而無論是直接溝通解決問題抑或是尋求他人協助處理，皆需投入相當大的能量與他人溝通、說服。本研究將此類別命名為「促進解決式因應」。第二大類為趨吉且能量投入低的因應方式，包含認知調適，使用認知調適的個人僅投入認知能量來改變對事件的看法，讓自己的感受轉得較為正向，離做出行動仍有一段差距。在題項強迫分類時，認知調適僅剩下同理思考較具代表性，因此本研究將此類別命名為「同理思考式因應」。第三大類為避凶且能量投入高的因應方式，包含壓抑忍耐與客套維和，這兩種因應行為皆需花費相當大的心力壓抑自己的欲求，忍耐以及順從他人，維護關係表面的和諧，減少負向結果生成，本研究將此

類別命名為「忍耐維和式因應」。第四大類為避凶且能量投入低的因應方式，包含逃避退縮、漠視隔離與消極順應，這三種因應行為皆是與產生困擾的人際壓力源拉開距離，無論是物理上的逃離或心理上的隔離，並不花費額外的能量處理問題，雖然對問題解決並無任何助益，甚至可能使問題惡化，但此種方式能暫時減少個人的負向感受，本研究將此類別命名為「消極退避式因應」。

針對上述四個類別與能量投入的推論，本研究認為可參考資源保存理論與情緒調節的文獻以獲得支持。首先，從資源保存理論的觀點來看，個人面對壓力源時會傾向保存資源，使資源的流失達到最小化（Hobfoll, 1989），因此不採取行動的同理思考式因應與消極退避式因應皆符合此觀點，同理思考式因應可透過投入少許能量改變認知，使得人際問題不再造成困擾，達到阻止資源流失的目的；而消極退避式因應則是放任事情發展，個人不花費能量產生行動、浪費資源。相較之下，促進解決式因應與忍耐維和式因應與資源保存理論的觀點似乎有所出入，按此觀點人們應傾向保存資源而非耗費大量能量產生行動。然而依據 Brotheridge 與 Lee（2002）的觀點，有益的社會關係是個人獲取資源最重要的方式，促進解決式因應在短期內雖然會使個體消耗資源，但長期而言，因為人際問題已被解決，個人可能建立起良好的人際關係，得到更多資源的回報；而忍耐維和式因應所投入的資源雖然不會解決人際問題，但此種因應方式亦不會導致人際關係斷裂，長遠來看，個人仍可能從此段關係中獲得資源。綜上所述，促進解決式因應與忍耐維和式因應雖然需投入較多能量產生心理與行為上的行動，但此舉並非違背資源保存理論，而是更著重於投入能量資源後所預期帶來的回報。

另一方面，本研究認為忍耐維和式因應相較於其他三者，需額外付出能量處理內外不一致的心理狀態，從情緒調節的觀點來看，只有忍耐維和式因應與反應調整相似，為透過改變外在表現因應情緒事件，但內在的情緒狀態並未改變、需投入額外能量壓抑（Gross, 1998; Gross & John, 2003）；其他三種人際壓力因應方式與前因焦點的情緒調節方式較為相似，如：消極退避式因應與情境選擇相似，促進解決式因應與情境調整較相似，而同理思考式因應與認知改變相似。此外在

組織研究中，情緒勞動的文獻亦提及表層演出 (surface acting) 與深層演出 (deep acting) 的概念，表層演出的焦點為改變外在情緒表現，透過偽裝表情以因應工作上的要求；深層演出的焦點則是改變內在情緒狀態，由內而外的帶動外在情緒表達 (Hochschild, 1983)。過去研究認為實行表層演出的工作者需要花費額外的能量抑制其內心真正的情緒，而深層演出的工作者由於是真正感受其所展演的情緒，因此，相較之下表層演出將比深層演出投入更多的能量 (Gross & John, 1997; Brotheridge & Lee, 2002)；將上述情形類比到本研究，忍耐維和式因應與表層演出類似，故個人需要為了維護人際和諧投入額外能量壓抑自己、處理內外不一致的狀態，與本研究推論一致。

最後，本研究亦參考 Farh 等人 (2004) 的文化比較作法，以此新分類架構與過去西方壓力因應方式相比，的確有些人際壓力因應構念與西方相似，如：促進解決式因應與問題取向因應 (Folkman et al., 1986) 相似；忍耐維和式因應與情緒取向因應 (Folkman et al., 1986) 相似；同理思考式因應與同理心 (Lee-Bagley et al., 2005) 相似，但其中仍有些許相異之處，如：促進解決式因應中，居中協調即為華人特有的人際壓力因應方式，由於華人在乎人際和諧，經由第三方介入協助溝通，較能不損及雙方面子並解決困擾；表達己見則有一些事例展現了華人言教的特色，透過責罵或把話說清楚來刺激對方的成長。而在忍耐維和式因應中，客套維和亦為華人特有的人際壓力因應方式，此因應方式不同於西方文獻中的壓抑，為了不破壞人際和諧，個體將會退一步、策略性的壓抑自己的意見與想法，附和對方，亦即陽奉陰違。與其他三類相比，消極退避式因應的華人特色較明顯，除了具道家無為的特色外，也具有過去情緒精煉中提到的超脫之意涵 (Frijda & Sundararajan, 2007)，且其中漠視隔離的因應方式也呼應了華人在面對人際壓力情境時並非一味忍讓，採取忍讓有時會怕對方軟土深耕，此時漠視隔離提供了一種消極抵制、不合作的選擇，讓對方無法順行其意。整體而言，相較於過去人際壓力因應研究，本研究除了發現相異的因應內涵，也從個人的觀點提供新的理論架構。



第四章 華人人際壓力因應之驗證性因素分析（研究二）



第一節 研究設計

本研究基於研究一的結果提出了華人人際壓力因應的理論模式並發展其量表，而研究二將以樣本 3 進行驗證性因素分析(confirmatory factor analysis, CFA) 來檢驗研究一所提出之理論架構是否合適，並計算內部一致性來檢驗量表的信度，據以確立人際壓力因應衡量工具的穩定性。

第二節 研究方法

壹、研究樣本與施測程序

本研究希望所發展之人際壓力因應量表，能廣泛應用於各種組織場域中，因此在收集資料時並不限制受試者之工作背景，以免結果只能反映某些特定族群。因此，研究二採用問卷調查法（問卷請參考附錄三），採用單一時間點的網路問卷方式施測，受試者在填答完畢後，系統將自動記錄結果，填答問卷全程匿名，內容亦保密僅供本研究使用。問卷回收後，本研究首先進行資料篩選的步驟，將明顯亂答、具反應傾向的問卷資料刪除，再以剩餘之有效樣本進行資料分析。本研究合計發出 300 份問卷，有效回收 237 份問卷，有效回收率為 79%。受試者的個人背景資料方面，男性占 45.1%；平均年齡為 30.5 歲；平均年資為 49.9 個月；教育程度以大學為主，占 69.6%；職級主要為基層員工，占 89.0%。所屬公司產業以服務業為主，占 24.9%，一般製造業占 16.9%、高科技電子業占 11.4%、資訊與通訊傳播業占 7.6%、金融與保險業占 7.6%，從產業分布來看符合本研究希望於各種組織場域中實證的目的。



貳、研究工具

本研究為自陳式問卷，除了個人背景資料外，人際壓力因應變項採用研究一所發展之 22 題題項作為測量，各類別題數分別為：溝通解決 5 題、尋求協助 2 題、認知調適 3 題、客套維和 2 題、壓抑忍耐 4 題、逃避退縮 2 題、漠視隔離 2 題、消極順應 2 題。在隨機排列量表題項後，請受試者根據其實際工作經驗，評量過去在職場中遭遇人際壓力情境時所採取的因應方式。量表採用李克特式 (Likert type) 五點量尺來衡量其使用因應方式之頻率，由低至高的對應指標分別為：「從未如此」、「不常如此」、「一半一半」、「經常如此」與「總是如此」。分數越高，表示受試者遭遇人際壓力情境時，較頻繁採用該因應方式。此量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為 .71。

值得一提的是，研究二使用頻率作為衡量指標，屬因應風格的測量方式，與本研究一再強調的歷程取向因應似乎有些矛盾，但這個問題其實在過去研究中已澄清，Carver 等人 (1989) 即說明不管是測量因應風格或情境特定的因應行為，因應方式的內容都是相同的，不同的只有參考架構 (frame of reference)，當研究需要測量因應風格時，題項將被架構成個人平常遭遇壓力時都如何因應；當研究需要測量情境特定的因應行為時，題項將被架構成個人在特定事件或時段中如何因應。因此，本研究在此採用頻率對量表進行驗證並非違反歷程取向的立場。

第三節 研究結果與討論

本研究針對研究一所提出之理論架構進行驗證性因素分析；首先，本研究先針對一階八因素模式進行分析，以確認在一階的情況下分成八個因素是否合適，結果顯示，各項適合度指標皆達可接受水準 ($\chi^2 = 275.24$, $df = 181$, $p < .01$; CFI = .96; NNFI = .94; RMSEA = .05; SRMR = .06) (Hu & Bentler, 1999)，而因素負荷量也皆達顯著水準 ($\beta = .48 \sim .86$, $p < .01$)。再者，本研究參考酌 Anderson



與 Gerbing (1988) 的作法，將八個因素兩兩間之相關係數固定為 1，產生 28 個巢狀模式 (nested model)，並與原先八因素模式進行卡方差異檢定，結果顯示 28 個模式在卡方差異檢定上皆達顯著 ($\chi^2(1, N = 237)$ 由 50.73 到 271.23)。因此，人際壓力因應之一階八因素模式具有良好之構念效度。


表 7 八因素之描述統計與相關分析

變項名稱	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 溝通解決	3.55	.64	(.84)							
2. 尋求協助	3.38	.71	.63**	(.41)						
3. 認知調適	3.67	.69	.45**	.36**	(.86)					
4. 客套維和	3.53	.69	.04	.20**	.21**	(.59)				
5. 壓抑忍耐	3.30	.81	-.41**	-.25**	-.06	.47**	(.86)			
6. 逃避退縮	3.30	.81	-.12	-.06	.07	.20**	.35**	(.68)		
7. 漠視隔離	2.47	.74	-.23**	-.14*	-.19**	-.06	.22**	.36**	(.69)	
8. 消極順應	2.89	.79	-.41**	-.24**	-.21**	.14*	.50**	.42**	.60**	(.61)

註：表格中相關係數為一般變項間相關而非潛在變項之相關。

** $p < .01$. * $p < .05$. 括弧內為 Cronbach's α 。

由上表所呈現之一階八因素相關模式分析可知，部分因素之間呈現高相關，如：溝通解決與尋求協助之間的相關為 .63；漠視隔離與消極順應之間的相關為 .60；客套維和與壓抑忍耐之間的相關為 .47。因此，本研究將依據研究一所提出的人際壓力因應理論模式，採用二階四因素模式進行驗證性因素分析來探討此八種人際壓力因應方式是否存在更高一階的因素。結果如表 8 顯示，二階四因素模式之各項適合度指標皆達可接受水準 ($\chi^2 = 371.06$, $df = 193$, $p < .01$; CFI = .93; NNFI = .90; RMSEA = .06; SRMR = .07) (Hu & Bentler, 1999)，而本研究也依照理論提出兩個二階二因素模式作為競爭模式，二階二因素模式 (一) 將趨吉的促進解決式因應與同理思考式因應合併為一個因素、避凶的消極退避式因應與忍耐維和式因應合併為一個因素 ($\chi^2 = 426.30$, $df = 200$, $p < .01$; CFI = .89; NNFI = .88; RMSEA = .07; SRMR = .09)；二階二因素模式 (二) 將能量投入高的促進解決式因應與忍耐維和式因應合併為一個因素、能量投入低的消極退避式



因應與同理思考式因應合併為一個因素($\chi^2 = 583.54, df = 200, p < .01; CFI = .82; NNFI = .79; RMSEA = .09; SRMR = .17$)，結果顯示，二階四因素模式較為合適。再者，如圖 4 所示，二階四因素模式的因素負荷量在一階的部分皆達顯著水準($\beta = .48 \sim .85, p < .01$)，然而在二階的部分，係數出現 Heywood 個案的現象。產生 Heywood 個案的原因有很多，如：非收斂 (nonconvergence)、樣本波動 (sampling fluctuations) 等，過去研究亦發現此現象在樣本數少時較常出現，即資料不夠提供穩定的估計 (Kolenikov & Bollen, 2012; MacCallum, Widaman, Zhang & Hong, 1999)。然而，Jöreskog (1999) 的文章中提及，當因素間有相關時，此時的因素負荷量為迴歸係數，而迴歸係數是可能大於一的，因此當出現此種現象時不一定隱含是某些地方出錯，反而可能是表示資料具有高度的多重共線性 (multicollinearity)；但本研究所計算外顯變項之標準誤介於 .026 與 .068 之間，較無共線性問題。綜上所述，研究二的結果發現一階八因素模式與二階四因素模式皆有良好的適合度指標，然而二階四因素模式可能因模式過於複雜、樣本數較少，產生 Heywood 個案的現象。有鑑於此，本研究對二階四因素持保留態度，並將在研究三增加樣本數再驗證一次。

表 8 研究二之二階驗證性因素分析

模型	χ^2	df	$\Delta\chi^2$	Δdf	CFI	NNFI	RMSEA	SRMR
理論模型								
二階四因素模型	371.06**	193			.93	.90	.06	.07
比較模型								
二階二因素模型	426.30**	200	55.24**	7	.89	.88	.07	.09
(一)								
二階二因素模型	583.54**	200	212.48**	7	.82	.79	.09	.17
(二)								

註：二階二因素模型（一）為將消極退避式因應與忍耐維和式因應整合成一個二階因素，促進解決式因應與同理思考式因應整合成另一二階因素。二階二因素模型（二）為將消極退避式因應與同理思考式因應整合成一個二階因素，促進解決式因應與忍耐維和式因應整合成另一二階因素。

** $p < .01$.

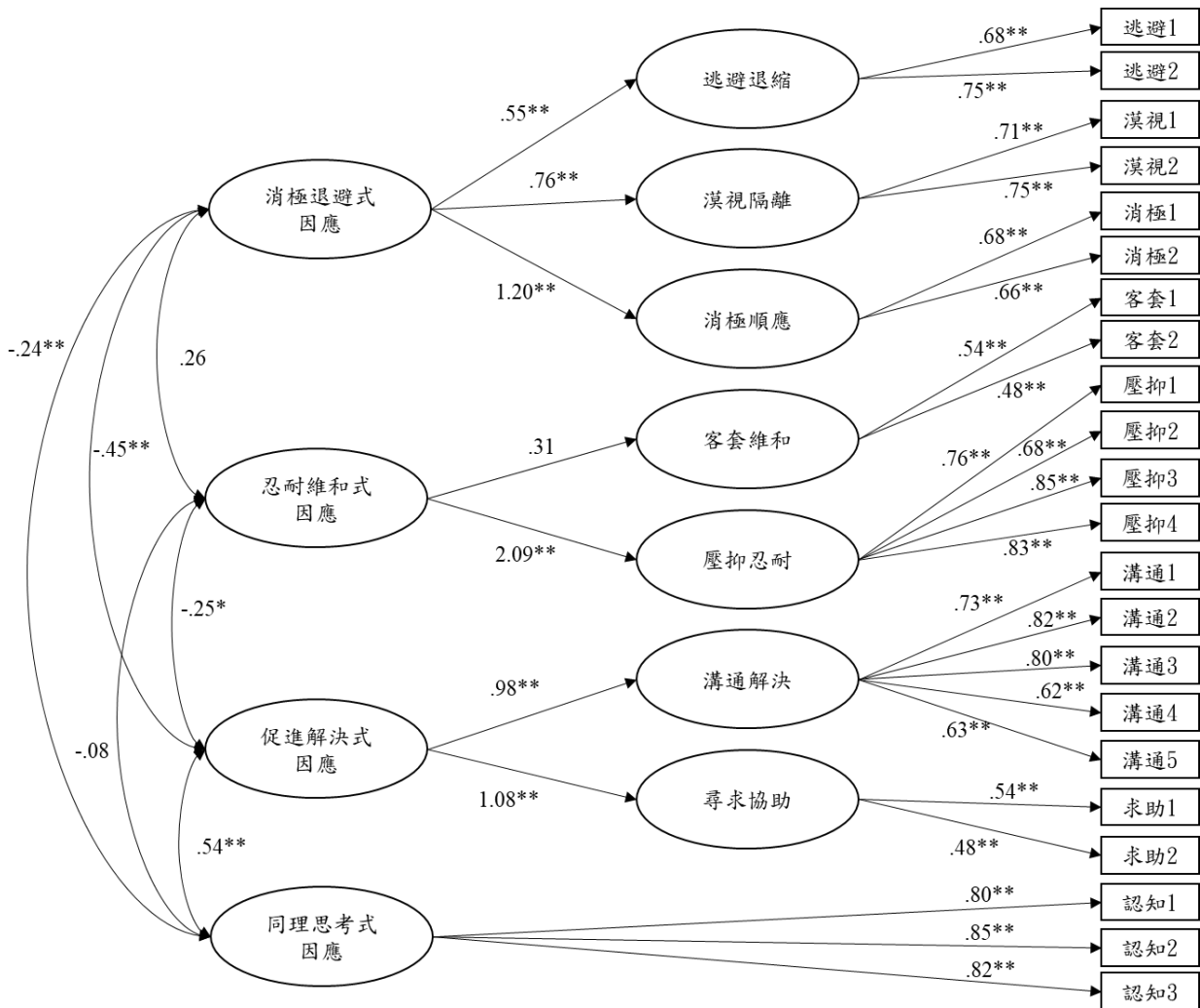


圖 4：二階四因素驗證性因素分析結果



第五章 華人人際壓力因應模式探討與驗證（研究三）



透過研究一和研究二，本研究建構了一套華人工作者如何因應人際壓力源之量表，並對其中的因應方式進行說明。為了對華人組織中人際壓力的影響歷程有更完整與清楚的理解，研究三將採取 Lazarus 與 Folkman (1984) 的互動歷程模式觀點，試圖將華人人際壓力源、認知評估、華人人際壓力因應與壓力後果連結在一起；然而呼應之前學者所言，社會文化價值會影響工作者對於壓力的解讀(陸洛等人，2001；Liu et al., 2007)，如此套用西方理論是否適切，本研究認為可以從研究取徑與過去研究缺口兩方面觀之。就研究取徑而言，鄭伯璦、鄭紀瑩、周麗芳(1999)修改 Morris、Leung、Ames 與 Lickel (1999) 所提出的架構，認為主位研究取徑與客位研究取徑並非互不干涉、獨立分開的兩個方向，若能結合兩種研究途徑、提供整合性的解釋與架構，以應用於多元文化組織中，才是研究的終極目標。且楊國樞(1993)推動本土心理學，最終目的即為結合各地本土心理學知識，發展真正人類心理學或全球心理學。因此，本研究認為 Lazarus 與 Folkman (1984) 的理論可適用於不同的社會文化背景，原因在於其理論認為個人因素與情境因素會影響個體如何評估壓力源並進行之後的壓力因應，而社會文化價值即存在於個人因素與情境因素當中，因此將華人情境特定的人際壓力源與壓力因應方式應用於此理論模式中應屬合適。就過去研究缺口而言，回顧過去華人壓力研究，尚未有學者使用完整的理論架構涵蓋整個壓力影響歷程，如：Siu (2003) 探討華人工作價值觀對工作壓力與工作績效的影響時，並未包含華人情境特定的壓力源或因應方式；高鳳霞(2016)使用工作要求與資源模式(Bakker & Demerouti, 2007)解釋華人情境特定的人際壓力源之影響效果，雖有考慮文化價值與人際壓力源的關係，但其文化價值的推論即無法整合進工作要求與資源模式之中。綜上所述，本研究認為 Lazarus 與 Folkman (1984) 的互動歷程模式，是可以將過去所發展的華人人際壓力源、華人社會文化價值與本研究所建構人際

壓力因應加以整合的理論。

儘管互動歷程模式為一可能的整合性架構，但仍有其不足之處。正如本研究不斷強調，過去研究中認知評估主要是針對事件與自身是否能因應作評估，但人際壓力情境中，對象與自己的關係亦是華人評估如何行動的考量因素，而在華人文化中，個人與他人往來時必須遵循彼此間的「尊卑」與「親疏」分際，即尊尊法則與親親法則，尊尊法則意指尊其所當尊，代表的是華人社會中的權威取向；親親法則意指親其所當親，代表的是華人社會中的關係取向（黃光國，1995；楊國樞，1993；鄭伯璜，2004）。因此本研究根據華人具有關係取向與權威取向的特徵，將對於人際壓力情境中對象之關係品質評估與相對權力評估作為人際壓力因應的前因變項，同時為了確保這兩個變項的預測效果並非受其他變項混淆，本研究將過去常用之前因變項如：初級評估、次級評估與事件屬性（人際衝突與華人人際壓力源）做為控制變項。

除了上述情境因素的前因變項外，個人因素亦會預測人際壓力因應行為，而華人之人際壓力源乃源自於人際和諧之失衡（高鳳霞，2016），因此，個人對於和諧保持著何種動機將會影響因應行為的選擇，本研究使用 Leung 等人（2011）所發展的兩種和諧動機：促進和諧動機與分裂規避動機，作為個人因素之前因變項的代表。

最後，在人際壓力因應後果的部分，本研究選擇情緒耗竭(emotion exhaustion)作為結果變項，情緒耗竭為工作倦怠中最核心的部分，亦是較初期會出現的症狀（Maslach, 1982），且相較於壓力知覺，本研究認為情緒耗竭較能代表長期的壓力結果，用以衡量個人因應事件後所產生的後果較為合適。另外，Lee 與 Ashforth（1996）的整合分析研究（Meta-analysis）中亦發現，情緒耗竭相較於去人化（depersonalization）和個人成就感（personal accomplishment），與要求（demand）和資源（resource）的關聯性較強。而在本研究所提出的人際壓力因應架構中，資源耗損為一個重要的向度，因此採用情緒耗竭作為結果變項與本研究採用的理論更為貼近。

第一節 研究假設



本研究首先探討事件層次的相對權力評估對人際壓力因應方式的影響，服從權威一直是描述華人行為特點的構念之一（楊中芳，2001），過去在組織研究中最能反映此高權力距離特色的即為威權領導，在威權領導專權、立威的作風下，部屬的反應通常為敬畏順從（鄭伯璜、周麗芳、樊景立，2000）。而關於華人權威取向可分成內涵特徵與形成歷程兩方面說明，在內涵特徵方面，楊國樞（1993）指出權威取向主要有三項特徵，分別為權威敏感、權威崇拜與權威依賴，其中權威敏感與本研究較有關聯，是指華人對於權威的存在非常警覺與敏感，在任何場合中總會弄清楚誰是超乎自己的權威，並據以排列高低或尊卑，瞭解誰尊誰卑後，個人將依地位不同採用不同對待方式；後來，權威取向亦加入權威畏懼的特點（楊國樞，2004）。在形成歷程方面，簡晉龍與黃曬莉（2015）曾以深度訪談的方式進行質性研究，其研究發現形成歷程包括四個階段：第一是前權威取向階段，意指權威取向尚未形成的階段；第二是工具性階段：此階段會形成「權威畏懼」與「權威依賴」，合稱為「工具性權威取向」，行為反應包含懼而遠之、小心謹慎、壓抑屈從、聽話配合與奉承討好；第三是義務性階段：此階段會形成「權威敬重」與「權威服從」，合稱為「義務性權威取向」，行為反應包含恭敬有禮、順從無違；最後是「習慣性階段」：即先前階段習得的對權威之心理與行為模式都會變成習慣反應，也進而衍生出「權威敏感」。而上述個人所習得對權威之心理與行為的習慣反應可被稱為「權威基模」（authority schema），為個人從權威相關經驗中所建立之認知架構（Shu, Chiang & Lu, 2018）。綜上所述，本研究認為當個人評估對方的權利較大時，將激發個人的權威基模，將以個人習慣對待權威的方式與對方相處，基於工具性與義務性權威取向，行為將會是敬畏順從，以免引發不好的後果，此舉與本研究中「避凶」的消極退避式因應與忍耐維和式因應相似。在過去情緒勞動研究中也認為，當對方相對權力越大時，工作者越需要進行情緒勞動，且情緒展現的範圍將受限制於正向情緒居多（Morris & Feldman, 1996）。然而，

本研究認為相對權力評估不一定會影響個人選擇「趨吉」的人際壓力因應方式，當個人評估自身權利較大時，個人的確有較多資源處理此人際壓力事件，將結果帶往好的方向；但考量到此舉需要多花費自身心力，並且即使什麼都不做，權力較小的對方亦無足夠資源反擊，因此個人仍可能選擇不採用「趨吉」的人際壓力因應方式。根據上述推論，本研究提出下列假設：

假設 1a：事件層次的相對權力評估與消極退避式因應呈正相關。

假設 1b：事件層次的相對權力評估與忍耐維和式因應呈正相關。

接著，本研究探討事件層次的關係品質評估與人際壓力因應方式的關係，關係一詞對華人來說有諸多意涵，根據 Tsui、Farth 與 Xin (2000) 的歸納結果，共有六種，包含：共享的團體身分、關係品質等；另外，關係類別亦可區分為家人、熟人與生人(楊國樞, 1993)。有鑑於關係涉及範圍較廣，本研究暫且不論類別，將聚焦於關係品質好壞對個人因應行為有無影響。關係品質的概念主要來自於領導者—成員交換 (leader-member exchange) 之研究 (Graen & Cashman, 1975)，基於社會交換理論，關係品質良好的雙方會形成內團體，彼此互動較頻繁、較為親近、互相支持且信任度較高，部屬會投入更多精力與資源以作回報；相反地，關係品質差的雙方則會形成外團體，彼此間的互動則較少。然而華人的關係與西方的領導者—成員交換在本質上仍有不同，Chen 和 Chen (2004) 即將華人的關係定義為「兩個人之間非正式、特殊的連結，兩人皆受到隱含的心理契約約束，需遵從關係的社會規範，如保持長期關係、互相承諾、忠誠、義務等」；而 Chen、Friedman、Yu、Fang 與 Lu (2009) 將主管與部屬的關係分為三個向度：情感依附 (affective attachment)、個人—生活包容 (personal-life inclusion) 與對主管之尊重 (deference to supervisor)，其中情感依附與本研究之關係品質較接近，其定義為與對方情緒連結、了解對方情緒與願意照顧對方的程度，強調互相照顧、理解的規範，與對方情感依附較親密的個人，會感受到照顧對方、嘗試理解對方的義務。綜合上述，本研究推論當個人評估與人際壓力情境中的對方之間關係品質高時，由於問題雙方彼此間信任與情感依附程度較高，個人會願意承擔風險去面

對、為對方設想，同時由於雙方關係較親密，相互照護下擁有較多工作所需資源亦有利於問題的解決，因此個人較會採取「趨吉」的人際壓力因應方式，使得事件得以朝正面方向發展，而非使用消極退避式因應，採取逃避、無為的因應方式。從 O'Brien 與 DeLongis (1996) 的研究結果中亦可發現，當遭遇的人際壓力源對象較親密時，較會採用面對與同理反應的因應方式。然而，相較於消極退避式因應，忍耐維和式因應與關係品質評估的關係不一定為負相關，雖然雙方關係較好，彼此信任程度較高，個人較不需要客套偽裝；但也因為雙方關係較好，讓對方佔點便宜也沒有關係，採用忍耐維和的方式即能解決問題亦未嘗不可。在黃曬莉 (1999) 的研究中，屬於實性和諧的親和式和諧是以情義為取向，除了主動付出、關心外，必要時也可以自我犧牲，吃一點虧也不在意。故本研究提出下列假設：

假設 2a：事件層次的關係品質評估與促進解決式因應呈正相關。

假設 2b：事件層次的關係品質評估與消極退避式因應呈負相關。

假設 2c：事件層次的關係品質評估與同理思考式因應呈正相關。

以上為事件層次、情境因素之前因變項，接下來本研究將從跨層次的角度探討個人層次之和諧動機與事件層次之人際壓力因應之間的關係。Leung 等人

(2002) 將和諧分為兩種，第一種是價值觀點的和諧，此觀點從古典儒家觀點出發，認為追求和諧並非是為了自我獲益，也不應為了追求和諧關係而放棄仁慈與正義，因此將和諧視為目標而非達成目的的手段；另一觀點則是工具性觀點，此觀點從世俗文化與集體主義出發，認為人際和諧的作用是確保團體凝聚以及功能正常，和諧本身是否高尚或道德則是其次。基於這兩個和諧觀點，Leung 等人

(2011) 分出兩種和諧動機，分別為促進和諧動機與分裂規避動機，前者是為了達成長期、互益和諧的關係，會去主動從事其認為可以加強關係的行為，而非逃避、不提供任何解決方案使結果變好；而後者則是會去避免那些使關係緊張並導致其弱化和消逝的行為。對應到本研究所提出的人際壓力因應模式，本研究認為促進和諧動機較高的個體，較會採用「趨吉」的人際壓力因應方式，相反地，分裂規避動機較高的個體，較會採用「避凶」的人際壓力因應方式。在 Leung 等人

(2011) 的研究結果中，促進和諧動機與妥協、整合的衝突解決風格具有顯著正向關係，而分裂規避動機與逃避、服從的衝突解決風格具有顯著正向關係。故本研究提出下列假設：


假設 3a：個人層次的促進和諧動機與事件層次的促進解決式因應呈正相關。

假設 3b：個人層次的促進和諧動機與事件層次的同理思考式因應呈正相關。

假設 4a：個人層次的分裂規避動機與事件層次的消極退避式因應呈正相關。

假設 4b：個人層次的分裂規避動機與事件層次的忍耐維和式因應呈正相關。

上述為有關於個人層次之人際壓力因應前因的假設；在後果方面，本研究將探討人際壓力因應方式與情緒耗竭之間的關係。由於情緒耗竭在過去研究中可被視為個人內在能量耗損的過程（吳宗祐、鄭伯璦，2006），因此，本研究將根據華人人際壓力因應雙向度模式，分別討論四種人際壓力因應方式所造成的能量耗損淨結果，以此推論與情緒耗竭的關係。首先，屬於「趨吉－能量投入高」的促進解決式因應，在因應人際事件時會採取行動，透過溝通協調或尋求協助，使問題朝良善的方向發展，雖然採取行動所投入的能量甚高，但問題解決後即不需花費力氣，且能促進人際關係的和諧，將獲得更多的回報。因此，本研究認為促進解決式因應由於所獲得的回報大於投入的能量，以能量耗損的淨結果來看，應與情緒耗竭呈負向關係。而「趨吉－能量投入低」的同理思考式因應，僅需投入能量調整個人內在的認知狀態，並不需要像促進解決式因應一樣付出行動，因此能量投入較低；然而透過認知上的改變即可使個人產生正向感受，使人際問題不再困擾自身，由此可知，同理思考式因應所得到的回報大於其投入的能量，以能量耗損的淨結果觀之，應與情緒耗竭呈負向關係。另一方面，「避凶－能量投入高」的忍耐維和式因應所追求的目標為暫緩自身負向感受，雖然維持住人際關係，但當下所獲得的回報並不多；而此因應行為除了需要對外界採取行動外，個人亦須不斷壓抑自身的行為與情緒，投入額外能量處理內外不一致的狀態，因此，從能量耗損的淨結果來看，其所獲得的回報少於其投入的能量，互相抵銷後的結果為能量投入較多，應與情緒耗竭呈正向關係。屬於「避凶－能量投入低」的消極



退避式因應在行為上則是不去處理，幾乎不用投入能量，這種作法雖然能使個人自身的負向感受降低，但由於人際問題依然懸而未決，因此也得不到任何回報。從能量耗損的淨結果來看，消極退避式因應所獲得的回報小於其投入的能量，應與情緒耗竭呈正向關係。過去實證研究結果亦支持本研究上述推論，在 Siu 等人（2006）的研究中即發現，積極行動的因應策略與生理症狀及行為症狀皆呈顯著負相關，而消極順應的因應策略與生理症狀及行為症狀皆呈顯著正相關；而在陳依芬等人（2011）有關於忍的情緒調控策略研究中，隱忍式忍與轉移式忍與本研究中「避凶」的人際壓力因應方式相似，而這兩種忍的策略與情緒表達衝突皆有顯著正相關，表示個人在從事此種因應行為時，需花費情緒能量管理自身情緒；最後，在 Miller、Stiff 與 Ellis（1988）一篇關於公共服務工作者之工作倦怠研究中，同理心會正向預測工作者的溝通反應，進而降低工作倦怠，此研究結果與本研究理論相同，同理思考式因應僅透過認知上的改變讓自己獲得正向感受，若需進一步行動還是要採用促進解決式因應。綜上所述，本研究提出以下假設：

假設 5a：事件層次的消極退避式因應與情緒耗竭呈正相關。

假設 5b：事件層次的忍耐維和式因應與情緒耗竭呈正相關。

假設 5c：事件層次的促進解決式因應與情緒耗竭呈負相關。

假設 5d：事件層次的同理思考式因應與情緒耗竭呈負相關。

若更進一步比較四種人際壓力因應方式對情緒耗竭的影響程度，根據上述推論，本研究認為在「避凶」向度的兩種因應方式中，由於忍耐維和式因應需要投入較多能量產生行動與處理內外不一致的狀態，其所投入的能量比消極退避式因應高，但兩者所獲得的回報並沒有差多少，所以從能量耗損的淨結果而言，忍耐維和式因應所耗損的能量將高於消極退避式因應。因此，本研究認為當個人採用忍耐維和式因應時，其產生情緒耗竭的強度將比採用消極退避式因應的個人強烈。而在同為「趨吉」向度的兩種因應方式中，雖然兩種因應方式都能帶來正向感受的回報，降低個人感受情緒耗竭的程度；但相較於同理思考式因應，促進解決式因應需投入較多能量產生行動以面對或處理問題，導致從淨結果來看，所得到的

回報被投入的能量抵消較多，因此促進解決式因應削弱情緒耗竭的程度較同理思考式因應低。故本研究提出以下假設：


假設 5e：忍耐維和式因應與情緒耗竭的正向關聯性比消極退避式因應與情緒耗竭的正向關聯性較強。

假設 5f：同理思考式因應與情緒耗竭的負向關聯性比促進解決式因應與情緒耗竭的負向關聯性較強。

第二節 研究方法

壹、研究樣本與施測程序

研究三與研究二相同，在收集資料時並不限制受試者之工作背景，以免結果只能反映某些特定族群。研究三使用問卷調查法來蒐集（樣本 4），以跨時點的網路問卷進行施測，首先施測人際壓力事件問卷，一個禮拜後，進行人格態度問卷。每份問卷皆會請受試者依其個人資訊留下編碼，並詢問受試者是否願意協助進行第二階段問卷，若願意則留下 E-mail 以供第二階段問卷施測。第一階段問卷回收後，本研究先進行資料篩選的步驟，首先排除受試者敘述之壓力事件並非人際壓力的資料，接著再將明顯亂答、具反應傾向的問卷資料刪除；而資料篩選完成後，本研究在根據受試者所提供的 E-mail 與其聯繫，發放第二階段的問卷。回收第二階段問卷後，本研究根據其編碼與 E-mail 進行配對檢核後，再進行資料篩選的步驟，將明顯亂答、具反應傾向的問卷資料刪除，再以剩餘之有效樣本進行資料分析。以上為研究三蒐集資料的方式，而蒐集資料的來源，本研究除了自行發放外，也委託市調公司發放；透過市調公司蒐集研究資料是否可行，已有學者對此做出討論（Sheehan, 2018），認為從線上市調公司平台蒐集來的資料品質是具效度與信度的，理由如下：首先，已有研究證實線上市調公司平台蒐集的資料與其他被視為可行、高品質的調查來源（如：美國全國選舉追蹤調查）在態



度問題的回答上沒有差異 (Berinsky, Huber, & Lenz, 2012)。第二，過去研究也成功採用線上市調公司平台的樣本複製先前的研究發現，如：Horton、Rand 與 Zeckhauser (2011) 即發現線上市調公司平台的樣本與實驗室樣本皆展現相同的實驗行為；在人格特質的衡量上，如：五大人格 (Holden, Dennie, & Hicks, 2013)、馬基維利主義與自戀 (Jonason & Luévano, 2013; Jones & Paulhus, 2014) 等亦有研究證實為有效的。最後，線上市調公司平台的樣本是否會欺騙、偽裝身份以通過身份資格篩選題，這個議題在過去已有些討論，Siegel、Navarro 與 Thomson (2015) 即比較公開資格限制所回收的資料，與不公開資格限制、待資料回收後自行刪除資格不符的資料，兩者是有所差異的，顯示欺騙的情形是存在的，然而，Sheehan (2018) 於研究中總結，多數研究還是認為欺騙的情形是非常少的，且只要是透過網路發放問卷都會有此情形發生，並不限於線上市調公司平台，因此，研究者應在問卷上設計一些防止亂填的題項，用於篩選合適的樣本。綜上所述，請市調公司協助發放問卷在研究上是可行的，其便利性也成為現今研究的趨勢。

本研究合計收回 170 份有效問卷，受試者的個人背景資料方面，男性占 47.6%；平均年齡為 37.2 歲；平均年資為 8.46 年；教育程度以大學為主，占 67.6%，碩、博士占 18.8%；職級主要為基層員工，占 67.1%。受試者所屬公司產業中，一般製造業占 20.0%、服務業占 17.1%、資訊與通訊傳播業占 8.2%，而選擇其他（問卷上未涉及的產業，醫療、教育等）占 37.1%。另外，本研究向每個受試者蒐集三個人際壓力事件，經過資料篩選後，得到共 487 個人際壓力事件。

貳、 研究工具

本研究為自陳式問卷，除了個人背景資料外，其他量表皆採用李克特式量表進行衡量。第一階段問卷測量事件層次的變項，包含人際壓力事件、相對權力評估、關係品質評估、人際壓力因應、情緒耗竭及控制變項；第二階段問卷則測量個人層次的變項，包含促進和諧動機與分類規避動機。測量工具詳列如下：

人際壓力事件：採用高鳳霞（2016）蒐集人際壓力源事例所使用的題目，共 1 題。本題項的主要目的為幫助受試者回憶其於職場中所遭遇之人際壓力，由於研究三採取歷程取向的觀點，壓力因應具有情境特定性，因此需請受試者描述一特定情境才能回答後續問題。此題不列入後續量化分析中。

相對權力評估：此變項由本研究參考過去權力距離的研究（蔡松純、鄭伯堦、周麗芳、姜定宇、鄭弘岳，2009）自行編製，共 1 題，題目為「我認為相較於自己，對方的權力較大」。採用李克特式五點量尺評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」以及「非常同意」。

關係品質評估：此變項由本研究參考蔡啟通（2006）、Liden 和 Maslyn（1998）的主管部屬交換量表自行編製，共 1 題，題目為「我認為自己與對方之間的關係良好。」。採用李克特式五點量尺評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」以及「非常同意」。

人際壓力因應：此變項將依據研究二所得到之人際壓力因應量表，該量表共 22 題。然而與研究二不同，研究三為歷程取向的研究，根據 Carver 等人（1989）的建議，需將題項架構為測量情境特定的因應行為，因此，研究三問卷中會請受試者根據其所描述的人際壓力事件，試著評量當時面對該情境時使用題目敘述中之因應方式的程度。量尺方面參考過去因應研究（Folkman et al., 1986）採用李克特式四點量尺進行評量，由低至高的對應指標分別為：「沒有使用」、「稍微使用」、「使用一些」以及「大量使用」。整體量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.85。四個次向度的內部一致性信度 Cronbach's α 分述如下：消極退避式因應為.85；忍耐維和式因應為.87；促進解決式因應為.88；同理思考式因應為.95。

情緒耗竭：此變項改編 Tepper（2000）參考 Maslach 與 Jackson（1986）的情緒耗竭量表，於其研究中所提供之範例題目，改編的目的為瞭解受試者在因應人際壓力事件後的情緒耗竭反應，共 2 題，題目為「這件事結束後，工作讓我情感枯竭」、「這件事結束後，我在工作中感到精疲力竭」。採用李克特式五點量尺評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普

通」、「同意」以及「非常同意」。量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.87。

促進和諧動機：此變項採用 Leung 等人 (2011) 所發展的量表，取因素負荷量最高的 3 題，題目如：「擁有與他人和諧互動的能力，對於個人成功是很重要的事」。採用李克特式五點量表評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」以及「非常同意」。量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.70。

分裂規避動機：此變項採用 Leung 等人 (2011) 所發展的量表，取因素負荷量最高的 3 題，題目如：「對於比自己更有權勢地位的人，應該和他們保持友好關係」。採用李克特式五點量表評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」以及「非常同意」。量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.56。

控制變項：

個人背景變項：人口統計變項包含性別 (1 = 男；2 = 女)、年齡、年資與職級 (1 = 一般職員；2 = 基層主管；3 = 中階主管；4 = 高階主管)。個人背景變項在過去的回顧性研究中，已發現會影響個人的壓力感受 (高鳳霞、鄭伯燻，2014)。

華人人際壓力源：採用高鳳霞 (2016) 所發展的人際壓力源量表，共有四個向度：人際維穩、人際偏執、人際孤立與人際鬥爭，本研究取用各向度因素負荷量最高的 2 題，共 8 題。題目如：「他人與我做事方式不同難以協調」。採用李克特式五點量表評量其事件之符合程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不符合」、「不符合」、「普通」、「符合」以及「非常符合」。整體量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.79。而此變項的意涵與問卷一開始請受試者描述的人際壓力事件不同，華人人際壓力源變項與下方的人際衝突變項是作為受試者對於其所描述之人際壓力事件的評估，意即當受試者於華人人際壓力源所得到的分數較高時，表示受試者評估其所描述的人際壓力事件與華人人際壓力源的描述較符合。

人際衝突：此變項採用 Spector 與 Jex (1998) 所發展的人際衝突量表，共 2

題。題目如「在工作時我與他人發生爭論」。採用李克特式五點量表評量其事件之符合程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不符合」、「不符合」、「普通」、「符合」以及「非常符合」。量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.70。

初級評估：此變項採用 Dewe (1991) 的初級評估量表，共 8 題，題目如「這件事讓我感覺會失去他人對自己的尊重」、「這件事讓我感覺到很尷尬」。採用李克特式五點量尺評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」以及「非常同意」。量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.84。

次級評估：此變項採用 Peacock 與 Wong (1990) 的次級評估量表中自我控制的向度，共 3 題，題目如「這件事我有能力處理得當」、「我擁有處理這件事所需的技能」。採用李克特式五點量尺評量其同意程度，由低至高的對應指標分別為：「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」以及「非常同意」。量表的內部一致性信度 Cronbach's α 為.89。

第三節 研究結果

壹、 驗證性因素分析

首先，本研究以研究三樣本再次對人際壓力因應進行驗證性因素分析，探討二階四因素模式是否合適，且因為樣本數增加使得 Heywood 個案的現象消失。結果如圖 5 所示，各項適合度指標皆達可接受水準($\chi^2 = 758.65, df = 196, p < .01$; CFI = .93; RMSEA = .08; SRMR = .08) (Hu & Bentler, 1999)，而因素負荷量皆達顯著水準 ($\beta = .62 \sim .96, p < .01$)，故人際壓力因應的二階四因素模式具有良好的構念效度，亦符合本研究所提出的人際壓力因應模式。

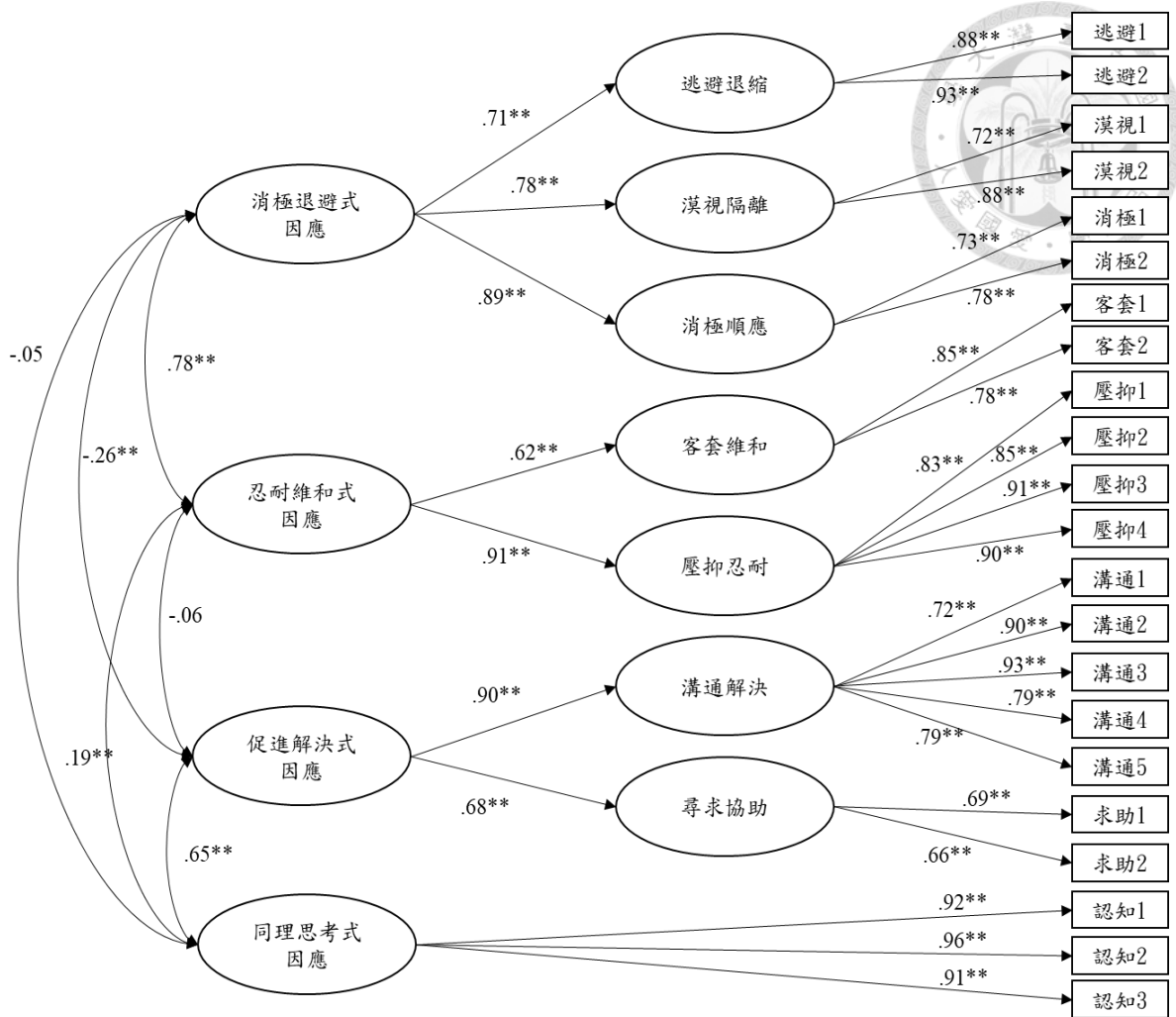


圖 5：二階四因素驗證性因素分析結果

接著，在進行假設驗證前，本研究也透過驗證性因素分析確認各研究變項間彼此並非相同的構念，針對兩階段施測之研究變項分別進行。另外，在進行分析前，本研究先針對題目較多的量表使用題目分群 (item parcels) (Bandalos, 2002)，合併因素負荷量最高與最低的題目，再合併因素負荷量次高與次低的題目，以此類推，藉由加總平均各群組中的題項作為新的潛在指標變項 (indicators)。

首先，針對第一次階段施測的研究變項 (關係品質評估、相對權力評估、消極退避式因應、忍耐維和式因應、促進解決式因應、同理思考式因應、情緒耗竭、初級評估、次級評估、華人人際壓力源、人際衝突) 進行模型檢驗，結果發現相較於單一因素模型 ($\chi^2 = 9142.49$, $df = 702$, $p < .01$; $CFI = .31$; $RMSEA = .16$;

SRMR = .17)、合併關係品質評估與相對權力評估之十因素模型 ($\chi^2 = 2226.44$, $df = 657$, $p < .01$; CFI = .87; RMSEA = .07; SRMR = .08)、合併關係品質評估、相對權力評估、初級評估與次級評估之八因素模型 ($\chi^2 = 3193.21$, $df = 674$, $p < .01$; CFI = .80; RMSEA = .09; SRMR = .10)、合併華人人際壓力源與人際衝突之十因素模型 ($\chi^2 = 2236.17$, $df = 657$, $p < .01$; CFI = .87; RMSEA = .07; SRMR = .07)、以及合併消極退避式因應、忍耐維和式因應、促進解決式因應與同理思考式因應之八因素模型 ($\chi^2 = 6443.91$, $df = 674$, $p < .01$; CFI = .53; RMSEA = .13; SRMR = .16), 本研究假設之十一因素模型具有顯著較好的適配度 ($\chi^2 = 2180.11$, $df = 647$, $p < .01$; CFI = .88; RMSEA = .07; SRMR = .07) (Hu & Bentler, 1999), 且因素負荷量皆達顯著水準 ($\beta = .41 \sim .96$, $p < .01$)。此外, 十一因素模型與其他模型在卡方值差異性檢定上亦達顯著水準。綜上所述, 十一因素模式為最適合的測量模型, 本研究將上述結果整理至表 9。

表 9 研究三事件層次變項之驗證性因素分析

模型	χ^2	df	$\Delta\chi^2$	Δdf	CFI	RMSEA	SRMR
假設模型							
十一因素模型	2180.11**	647			0.88	0.07	0.07
比較模型							
十因素模型 (一)	2226.44**	657	46.33**	10	0.87	0.07	0.08
十因素模型 (二)	2236.17**	657	56.06**	10	0.87	0.07	0.07
八因素模型 (一)	3193.21**	674	1013.10**	27	0.80	0.09	0.10
八因素模型 (二)	6443.91**	674	4263.80**	27	0.53	0.13	0.16
單一因素模型	9142.49**	702	6962.38**	55	0.31	0.16	0.17

註：十因素模型 (一) 為合併關係品質評估與相對權力評估。十因素模型 (二) 為合併華人人際壓力源與人際衝突。八因素模型 (一) 為合併關係品質評估、相對權力評估、初級評估與次級評估。八因素模型 (二) 為合併消極退避式因應、忍耐維和式因應、促進解決式因應與同理思考式因應。

** $p < .01$.

而針對第二階段施測之個人層次研究變項 (促進和諧動機、分裂規避動機) 進行模型檢驗, 結果發現相較於單一因素模型 ($\chi^2 = 55.68$, $df = 9$, $p < .01$; CFI

= .73 ; RMSEA = .18 ; SRMR = .10) , 二因素模型具有顯著較佳的適配程度 ($\chi^2 = 25.00, df = 8, p < .01 ; CFI = .90 ; RMSEA = .11 ; SRMR = .06$)(Hu & Bentler, 1999) , 而在因素負荷量方面 , 除了分裂規避動機出現一題未達顯著外 ($\beta = .21$) , 其餘皆達顯著水準 ($\beta = .40 \sim .98 ; p < .01$) 。另外 , 二因素模型與單一因素模型在卡方值差異性檢定上達到顯著水準 ($\Delta\chi^2 = 30.68 ; \Delta df = 1 ; p < .01$) , 因此二因素模式較為適合。而本研究查看分裂規避動機未達顯著的題目為「不要和他人發生不愉快, 免得以後見面感到尷尬」, 相較於其他兩個題項皆為認知上的價值判斷, 此題項牽涉到情緒的部份, 可能由此產生差異, 故在後續分析上, 本研究將不納入此題項。

貳、 相關分析

本研究將研究三所涉及變項之平均數、標準差與相關係數整理如表 10 所示。在個人背景變項部分, 除了職級與相對權力評估、促進解決式因應有顯著的關聯性外 ($r = -.28 ; r = .23 ; p < .01$) , 性別、年齡與年資皆對評估變項、壓力因應變項、情緒耗竭皆無顯著關聯性。因此在後續分析時, 本研究僅將職級納入分析進行控制。

而在四個人際壓力因應變項部分, 本研究發現消極退避式因應與關係品質評估、相對權力評估、初級評估呈顯著關聯性 ($r = -.31 ; r = .39 ; r = .40 ; p < .01$) , 與華人人際壓力源、人際衝突呈顯著正相關 ($r = .49 ; r = .44 ; p < .01$) ; 忍耐維和式因應與相對權力評估、初級評估、次級評估呈顯著關聯性 ($r = .32 ; r = .44 ; r = -.18 ; p < .01$) , 與華人人際壓力源、人際衝突、分裂規避動機呈顯著正相關 ($r = .34 ; r = .25 ; r = .17 ; p < .01$) ; 促進解決式因應與關係品質評估、初級評估、次級評估呈顯著關聯性 ($r = .37 ; r = -.21 ; r = .35 ; p < .01$) , 與華人人際壓力源、分裂規避動機呈顯著關聯性 ($r = -.19 ; r = .25 ; p < .01$) ; 同理思考式因應與關係品質評估、次級評估、促進和諧動機呈顯著正相關 ($r = .40 ; r = .16 ; r = .27 ;$

$p < .01$)。最後在情緒耗竭的部分，結果顯示情緒耗竭與消極退避式因應、忍耐維和式因應呈顯著正相關 ($r = .52$; $r = .47$; $p < .01$)，與促進解決式因應呈顯著負相關 ($r = -.20$; $p < .01$)。綜上所述，如本研究預期，華人人際壓力源、人際衝突、初級評估、次級評估皆與各因應方式存在關聯性，需在後續分析時將其納入控制。

表 10 研究三變項之平均數、標準差與相關分析

變項名稱	平均數	事件層次		個人層次																
		標準差	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
研究變項																				
1. 關係品質評估	3.07	.81																		
2. 相對權力評估	3.34	1.08																		
3. 消極退避式因應	2.21	.72																		
4. 忍耐維和式因應	2.35	.74																		
5. 促進解決式因應	2.37	.69																		
6. 同理思考式因應	2.49	.81																		
7. 情緒耗竭	3.00	.95																		
8. 促進和諧動機	4.23																			
9. 分裂規避動機	3.39																			
控制變項																				
10. 性別	-																			
11. 年齡	37.18																			
12. 職級	-																			
13. 年資	101.53																			
14. 華人人際壓力源	2.91	.67																		
15. 人際衝突	2.80	.87																		
16. 初級評估	2.97	.68																		
17. 次級評估	3.16	.80																		

註：此表之相關係數以個人層次計算，N=170。

* $p < .05$ 。 ** $p < .01$ 。



參、二層次結構方程式模型

本研究採取二層次結構方程式模型進行假設檢驗，由於本研究提出的跨層次假設中，個人層次的和諧動機（促進和諧動機、分裂規避動機）與事件層次的人際壓力因應方式（消極退避式因應、忍耐維和式因應、促進解決式因應、同理思考式因應）有關，所以本研究先以虛無模型檢驗事件層次變項之組間變異是否有達顯著水準。研究結果顯示，消極退避式因應、忍耐維和式因應、促進解決式因應與同理思考式因應之組間變異皆達到水準（ $\tau_{00} = .26$ ； $\tau_{00} = .32$ ； $\tau_{00} = .22$ ； $\tau_{00} = .33$ ， $p < .01$ ），且 ICC1 皆高於學者所建議的數值 0.12（James, 1982），分別如下：消極退避式因應為.49、忍耐維和式因應為.59、促進解決式因應為.45 與同理思考式因應為.50。因此，人際壓力因應變項後續進行跨層次分析是合適的。

接著，本研究首先檢驗有關於人際壓力因應前因的假設，研究結果如表 11 M3 所示，在置入事件層次與個人層次的控制變項後，事件層次的相對權力評估對於消極退避式因應具有顯著的正向預測效果（ $\gamma_{60} = .07$ ， $p < .05$ ）；對於忍耐維和式因應亦有顯著的正向預測效果（ $\gamma_{60} = .12$ ， $p < .01$ ），因此假設 1a 與 1b 獲得支持。而事件層次的關係品質評估對於促進解決式因應具有顯著的正向預測效果（ $\gamma_{50} = .16$ ， $p < .01$ ）；對消極退避式因應具有顯著的負向預測效果（ $\gamma_{50} = -.18$ ， $p < .01$ ）；對同理思考式因應則有顯著的正向預測效果（ $\gamma_{50} = .28$ ， $p < .01$ ），因此假設 2a、2b 及 2c 獲得支持。另外在個人層次的前因方面，個人層次的促進和諧動機對於促進解決式因應具有顯著的正向預測效果（ $\gamma_{02} = .18$ ， $p < .05$ ）；對於同理思考式因應具有顯著的正向預測效果（ $\gamma_{02} = .30$ ， $p < .01$ ），故假設 3a 與 3b 獲得支持。然而，個人層次的分裂規避動機對於消極退避式因應與忍耐維和式因應的預測效果皆未達顯著（ $\gamma_{03} = .06$ ， $p > .10$ ； $\gamma_{03} = .10$ ， $p < .10$ ），故假設 4a 與 4b 未獲支持。本研究亦將 M3 模型結果以圖 6 呈現。

而在人際壓力因應的後果方面，事件層次的消極退避式因應對於情緒耗竭具

有顯著的正向預測效果 ($\gamma_{11} = .23, p < .05$)；事件層次的忍耐維和式因應對於情緒耗竭具有顯著的正向預測效果 ($\gamma_{21} = .39, p < .01$)；事件層次的促進解決式因應對於情緒耗竭無顯著的預測效果 ($\gamma_{31} = -.01, p > .10$)；事件層次的同理思考式因應對於情緒耗竭具有顯著的負向預測效果 ($\gamma_{41} = -.19, p < .05$)，因此，假設 5a、5b 與 5d 獲得支持，假設 5c 則不成立。另外，比起消極退避式因應，忍耐維和式因應的效果較強，故假設 5e 成立；同樣地，比起促進解決式因應，同理思考式因應的效果較強，故假設 5f 成立。本研究將此模型以圖 7 呈現。

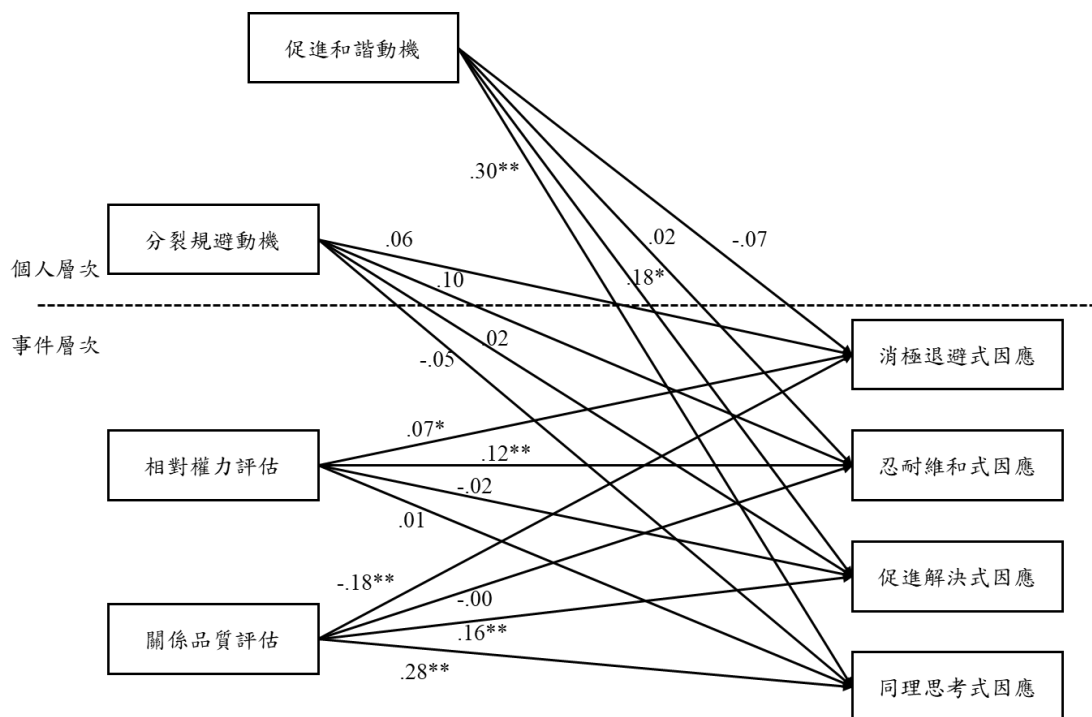


圖 6：二層次結構方程式模型

註：本圖數據來自表 11 之 M3 模型，為求精簡在此無呈現控制變項。

* $p < .05$. ** $p < .01$.

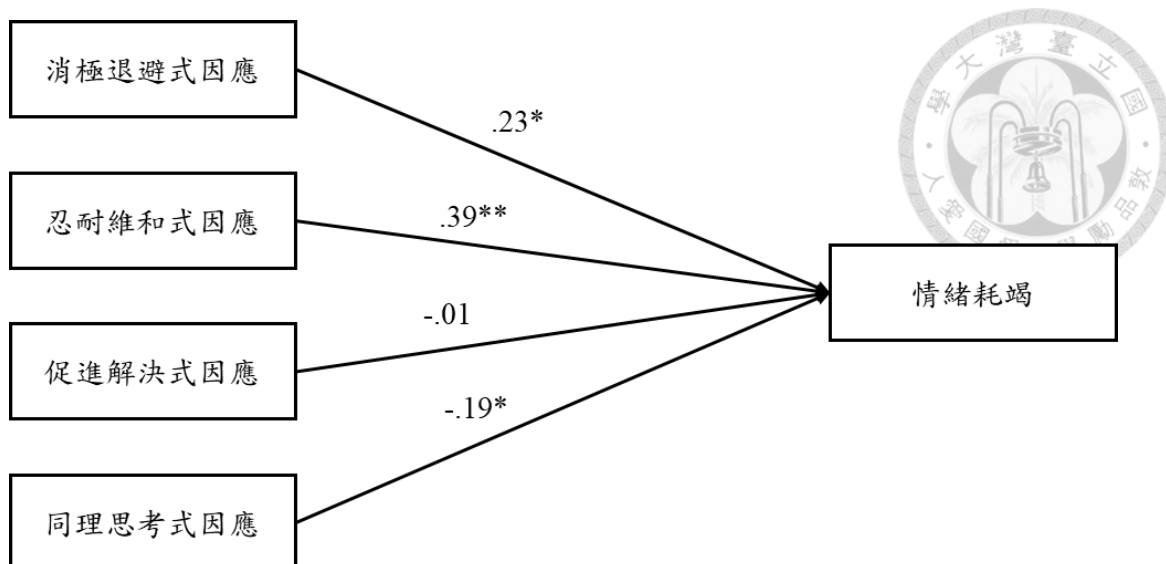


圖 7：人際壓力因應與情緒耗竭之關係

註：為求精簡在此無呈現控制變項。

* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 11 二層次結構方程式模型結果

變項	M1			M2			M3					
	消極退避	忍耐維和	促進解決	同理思考	消極退避	忍耐維和	促進解決	同理思考	消極退避	忍耐維和	促進解決	同理思考
截距項(γ_{00})	2.21**	2.35**	2.36**	2.49**	2.16**	2.34**	2.23**	2.41**	2.16**	2.34**	2.23**	2.42**
事件層次												
控制變項												
華人 interpersonal pressure (γ_{10})	.21**	.23**	-.12*	-.05	.21**	.23**	-.12*	-.05	.20**	.22**	-.11*	-.03
人際衝突 (γ_{20})	.04	-.05	.09*	.02	.04	-.05	.08*	.02	.04	-.05	.09*	.02
初級評估 (γ_{30})	.16**	.17**	-.08	.03	.16**	.17**	-.07	.03	.16**	.17**	-.08	.03
次級評估 (γ_{40})	-.17**	-.12**	.22**	.09	-.17**	-.11**	.21**	.09	-.17**	-.11**	.20**	.07
預測變項												
關係品質評估 (γ_{50})	-.18**	-.00	.16**	.28**	-.18**	-.00	.16**	.27**	-.18**	-.00	.16**	.28**
相對權力評估 (γ_{60})	.07*	.12**	-.03	.01	.07*	.12**	-.02	.01	.07*	.12**	-.02	.01
個人層次												
控制變項												
職級 (γ_{01})					.03	.01	.09*	.05	.03	.01	.09*	.05
預測變項												
促進和諧動機 (γ_{02})									-.07	.02	.18*	.30**
分裂規避動機 (γ_{03})									.06	.10	.02	-.05
變異												
σ^2	.20	.20	.23	.31	.20	.20	.23	.31	.20	.20	.23	.31
τ_{00}	.18**	.24**	.16**	.27**	.18**	.24**	.16**	.26**	.17**	.23**	.15**	.24**
R^2_{M1-M2}					.01	.00	.04	.01				
R^2_{M2-M3}									.02	.02	.06	.09

* $p < .05$. ** $p < .01$.

第四節 討論



根據前述分析結果，在前因方面，事件層次的相對權力評估可以顯著地正向預測消極退避式因應與忍耐維和式因應（假設 1a 與 1b 成立），事件層次的關係品質評估可以顯著地預測促進解決式因應、消極退避式因應與同理思考式因應（假設 2a、2b 及 2c 成立），個人層次的促進和諧動機可以顯著地正向預測促進解決式因應與同理思考式因應（假設 3a 與 3b 成立），然而個人層次的分裂規避動機對於消極退避式因應與忍耐維和式因應的預測效果皆未達顯著（假設 4a 與 4b 不成立）。針對假設 4a 與 4b 未獲支持的結果，本研究認為可以從兩個面向討論，首先，此結果與 Leung 等人（2011）之衝突解決研究結果不同，在 Leung 等人（2011）的研究結果中分裂規避動機可以正向預測逃避（avoiding）和討好（obliging）兩種衝突解決風格，但本研究卻發現分裂規避動機對無法預測消極退避式因應與忍耐維和式因應；針對此結果，本研究認為權力差距為主要的影響因素，事件層次的相對權力評估皆可以正向預測消極退避式因應與忍耐維和式因應，因此，相較於人際和諧，華人工作者在職場中對權力較為敏感，導致「避凶」的因應方式受權力差距的影響較大。另一方面，此結果亦反映了本研究所提出的「避凶」向度與分裂規避動機在概念上具有差異，分裂規避動機著重於避免人際間的不和諧，而本研究的「避凶」涵義較廣，意指個人所採用的因應方式能降低其負向感受，因此，「避凶」的意涵除了避免人際間的不和諧外，亦包含避免與人際層面無關的負向感受與結果，導致分析結果顯示預測方向正確但效果未達顯著。在後果方面，消極退避式因應、忍耐維和式因應與同理思考式因應皆可以顯著地預測情緒耗竭（假設 5a、5b 與 5d 成立），而促進解決式因應對於情緒耗竭無顯著的預測效果（假設 5c 不成立）；最後，在對情緒耗竭之影響效果的強弱方面，忍耐維和式因應的影響效果比消極退避式因應強，同理思考式因應的影響效果比促進解決式因應強（假設 5e、5f 成立）。針對假設 5c 未獲支持的結果，

本研究認為促進解決式因應雖然能達到解決問題以導向正向結果的成效，然而在因應的過程需先投入較多的能量，此能量的耗損與正向效益互相抵消，導致其對於情緒耗竭的效果未達顯著；假設 5f 的結果則能支持此一論述，由於同理思考式因應投入之能量較少，因此其帶給個人的正向感受較為明顯。綜合上述討論，研究三結果對於本研究所提出之人際壓力因應模式提供了初步的支持證據。





第六章 討論與建議


第一節 綜合討論

壹、 研究結果概述

本研究試圖瞭解華人組織中，工作者如何因應人際壓力源。透過三個子研究，包括人際壓力因應量表的概念建構與衡量工具發展（研究一）、理論架構的驗證（研究二）、壓力因應歷程的探討（研究三），以下針對本研究的結果與發現進行說明。

首先，研究一蒐集華人組織中的人際壓力因應關鍵事例，透過概念提取與歸類，本研究獲得 8 項人際壓力因應之概念向度，並以這些向度進行測量題項的編製，後續藉由強迫歸類法刪除不適當的題目後，本研究獲得具有良好內容效度之量表，以供後續研究使用。除此之外，本研究也提出一個雙向度華人人際壓力因應模式，透過兩個向度（趨吉／避凶、能量投入）將 8 個人際壓力因應向度進行分類，此理論也在研究二、研究三進行後續驗證。

研究二針對研究一所編製的量表進行驗證性因素分析，主要目的為確認量表之因素結構是否如理論所預想，研究結果顯示，無論是一階八因素模式或二階四因素模式皆有良好的適配度指標，而本研究認為二階四因素模式較為貼切本研究所陳述之理論架構，然而二階四因素模式的驗證性因素分析結果出現 Heywood 個案的現象，本研究認為原因可能為模式過於複雜且樣本數較少。因此，本研究在後續進行研究三前，採用研究三的樣本再進行一次二階四因素模式驗證性因素分析，結果顯示各項適配度指標表現良好且並無 Heywood 個案的情形發生，故本研究所提出的理論獲得支持。



最後，研究三則進行人際壓力因應的模式檢驗，以「互動歷程模式」為基礎，探討有別於過去壓力因應歷程，華人人際壓力因應歷程與前因與後果的關係為何，在前因的部份，本研究分為情境因素（關係品質評估、相對權力評估）與個人因素（促進和諧動機與分裂規避動機）；後果則是以情緒耗竭作為人際壓力因應之結果變項。階層模型結果顯示，在事件層次的前因方面，相對權力評估可以顯著地正向預測消極退避式因應與忍耐維和式因應，關係品質評估可以顯著地正向預測促進解決式因應與同理思考式因應，且對消極退避式因應具有顯著的負向預測效果；而在個人層次的前因方面，促進和諧動機可以顯著地正向預測促進解決式因應與同理思考式因應。在後果方面，採用消極退避式因應與忍耐維和式因應將會導致情緒耗竭的產生，相反地，使用同理思考式因應則會減少工作者的情緒耗竭。另外在影響效果的強弱方面，忍耐維和式因應對於情緒耗竭的影響效果比消極退避式因應強，亦即相較於消極退避式因應，採用忍耐維和式因應會導致工作者較高的情緒耗竭；而同理思考式因應對於情緒耗竭的影響效果比促進解決式因應強，換句話說，對於工作者而言，採用同理思考式因應為降低情緒耗竭較佳的因應方式。整體而言，本研究的結果部分支持原先的理論假設，針對假設不成立的結果也在研究三做出解釋，因此，此跨層次模型提供了華人組織中人際壓力因應歷程之實證研究證據。

貳、 理論貢獻


本研究對於理論的貢獻將分成兩點說明，首先，研究一結果發現了 8 項人際壓力因應向度，各向度之意涵與過去壓力因應研究有所同亦有所不同，本研究已在研究一結果中陳述，在此就不贅述。此結果即呼應過去陸洛等人（2001）所述社會文化對於工作壓力的影響十分重要，以主位的角度探究華人組織中的壓力研究確實有其必要性（高鳳霞、鄭伯璦，2014）。延續此結果，本研究提出了雙向度華人人際壓力因應模式，此分類架構與過去研究不同之處在於，過去研究多強

調情境特性，從人際層次的角度建構（黃曬莉，1999；Hwang, 1997；Leung et al., 2002），然而本研究認為從個人的角度更能將本研究所發現的八個概念向度細分，也較符合壓力因應所重視之個人主體性。而研究二與研究三的結果也支持了此理論架構。另外，與過去華人因應研究相比，相較於 Siu 等人（2006）的研究結果，本研究以雙向度將研究結果分類，提供了較完整的理論架構；而更聚焦於人際面向之研究目的致使本研究發現相異的因應方式，例如：客套維和、壓抑忍耐、認知調適、逃避退縮與漠視隔離皆無法歸入 Siu 等人（2006）所發展的四類壓力因應策略。

再者，研究三進行了人際壓力因應的模式驗證，藉由跨層次研究的方式，本研究結果呼應了互動歷程模式（Lazarus & Folkman, 1984），將壓力因應視為是因應行為而非因應風格，對於前因與後果的連結相較於過去研究更為合理。本研究也從華人文化的角度，新增了過去較少討論的關係品質評估與相對權力評估，而此兩個評估變項用以預測人際壓力因應方式具有良好的預測效果；此外，促進和諧動機可顯著預測人際壓力因應方式的結果，更凸顯了本土文化價值對於個人與壓力情境間的互動具十分重要的影響性。最後，本研究結果符合鄭伯壘等人（1999）與楊國樞（1993）的理念，研究之最終目標為提供結合兩種研究途徑的整合性解釋、架構，以應用於多元文化組織中。綜觀而論，本研究所提出的理論模式，對於職場壓力議題、華人文化、以及跨層次研究，提供了一些實證作為後續研究參考。

參、 實務貢獻

針對管理實務的意涵，本研究以結果而論，發現個人選用何種人際壓力因應行為與其情緒耗竭的程度是息息相關的。根據互動歷程模式（Lazarus & Folkman, 1984），本研究將壓力因應的前因分為情境因素與個人因素並個別提供實務上的做法，在情境因素方面，本研究認為可以加強員工如何評估壓力事件的訓練，使



員工在面對人際壓力源時，可以從更多面向來做全盤的評估，做出有利於個人的因應行為，而非僅憑感覺或少數評估來源做出決策，如此一來便能減少不必要的能量花費，降低情緒耗竭發生的可能性；在個人因素方面，組織可以透過有效的甄選策略，找出促進和諧動機較高的員工，這類員工在面對人際壓力源時，會以較正向的方式調適自己，並帶來較佳的工作結果。另外，本研究較注重於個人選擇何種因應行為，然而因應行為的效能也會因人而異，組織可以加強員工能力上的訓練，例如：同理思考怎麼做可以達到更好的效果，解決人際問題有哪些方法與注意事項等。最後，本研究所發展之人際壓力因應量表，亦可提供組織推動相關職場健康計畫時，衡量與評估成效之依據。

第二節 研究限制與未來方向

在研究限制與未來方向上，本研究提出五點進行說明，分別為：對象性、共同方法變異、因應的後果變項、因應的調節變項、以及因應行為的拿捏轉換。首先，由於本研究之目的在於建立應用性較為廣泛之人際壓力因應量表，因此本研究未考慮對象性的問題，在量表題項中對於對象的描述並無特定指稱。雖然過去人際壓力因應量表也未將對象的特定指稱置入題項中(Lee-Bagley et al., 2005)，且在華人人際壓力源的研究中，來源對象僅影響出現頻次，概念向度仍然相同(高鳳霞，2016)。因此，在未來研究上，可將人際壓力因應量表中對於對象的描述改稱為特定對象，例如：主管、同事、部屬或顧客，藉此重複驗證本研究所發展之構念，並釐清互動對象所帶來的影響。

第二，研究三完全採用自評量表進行研究，且事件層次的變項採單時點施測，可能產生共同方法變異的問題。而本研究參考吳宗祐與鄭伯璦(2006)的作法，採哈門氏單因素測試法(Harman's one-factor test)進行檢測。結果顯示在未轉軸的情況下，共得到超過一個以上的因素，第一個因素的解釋變異量僅佔 26.30%，且並未解釋所有變項的主要變異，故共同方法變異的問題於本研究中並未造成嚴

重影響。然而，本研究認為未來研究仍可採取縱貫研究的方式，在不同時間點進行測量，於研究設計時就事先避免共同方法變異的問題。

第三，本研究使用情緒耗竭作為人際壓力因應的後果變項，然而對於華人而言，或許個人的生理與心理狀態並非人際壓力因應最重要的後果，因此後續研究可以納入其他可能的後果變項，如與人際相關的結果變項：人際退縮、關係品質等；抑或是華人相關的結果變項：華人職場中的員工幸福感（周麗芳、仁金剛、李明彥、林守紀，2018）等；且本研究僅以單一事件檢視因應與情緒耗竭間的關係，無法得知長期對員工的身心狀態造成的影響為何，亦有待後續研究加以檢視。

第四，本研究並未討論相關因子對因應歷程的調節效果，首先在關係品質評估方面，由於華人的關係取向具有關係決定論（relational determinism）的特徵，對方與自己的關係決定了如何對待對方及其他相關事項（楊國樞，1993），因此，關係的類別可能影響關係品質評估與人際壓力因應之間的關係；而在相對權力評估方面，本研究認為權力距離為可能的調節變項，個人層次的權力距離為個人對上下位者權力關係的看法或價值觀，依據權力距離的高低，對主管的認知、態度或行為將有不同反應，且對象可能擴散至與主管有關的同事或組織中（蔡松純等人，2009），高權力距離者較會服膺角色責任，展現出對組織與主管的規範承諾。因此，權力距離的高低可能影響關係品質評估與人際壓力因應之間的關係。最後，組織文化亦為可能的調節變項，例如組織集體主義文化在高鳳霞（2016）的研究中即發現可以激發個人相對應的文化認知基模，對壓力歷程產生影響。

最後，本研究未能捕捉到因應行為的動態本質，依據互動歷程模式（Lazarus & Folkman, 1984），壓力事件、認知評估與壓力因應之間的關係應是彼此往返的，亦即因應行為具有時間性，具體而言，因應行為會造成事件本身改變，隨者事件的發展，個人透過再評估事件，因應行為可能將產生變化。在林瑋芳、鄧傳忠、林以正與黃金蘭（2013）的研究也認為華人於人際互動的應對進退中會有所拿捏，特別是以中庸思維為基底的拿捏行為。而何文澤、葉光輝、呂婕與 Sundararajan

(2017)亦考慮情境會隨時間改變的特性，以親子衝突情境為研究脈絡提出切和華人文化並含有情緒調控歷程觀的情緒精鍊理論。綜上所述，本研究認為未來可以透過深度訪談法，深入瞭解個人在因應人際壓力時所經歷的歷程為何。

第三節 總結

本研究發現八種華人人際壓力因應方式，經整理後提出雙向度之華人人際壓力因應模式；且藉由跨層次研究法，本研究以互動歷程模式為基礎，探討華人人際壓力因應與其前因與後果之間的關係。研究發現除了呼應文化對於壓力管理的重要性，亦深化了華人壓力因應的理論發展，為後續研究提供可能的研究方向；對組織實務方面亦提供相關建議，預防壓力可能帶來的負面效果。

參考文獻



- 朱瑞玲 (1991):〈「面子」壓力與其因應行為〉。《國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學》，1，14-31。台北：行政院國家科學委員會。
- 何文澤、葉光輝、呂婕、Sundararajan, L. (2017):〈適當表達：親子衝突中的情緒精鍊〉。《本土心理學研究》，48，57-119。
- 吳佳輝、林以正(2005):〈中庸思維量表的編製〉。《本土心理學研究》，24，247-300。
- 吳宗祐、鄭伯壘 (2006):〈難應付客戶頻次、知覺服務訓練效用兩者及情緒勞動與情緒耗竭之關係—「資源保存理論」的觀點〉。《管理學報》，23，581-599。
- 李敏龍、楊國樞 (1998):〈中國人的忍：概念分析與實徵研究〉。《本土心理學研究》，10，3-68。
- 周家葵 (2008):《組織中的人際壓力源：垂直與水平來源之探討》(未發表之碩士論文)。國立臺灣大學心理研究所，臺北。
- 周麗芳、任金剛、李明彥、林守紀 (2018):〈華人員工的職場幸福感:本土化取徑的探討〉。「台灣工商心理學學會 2018 年年會」，國立臺灣大學心理學系，臺北。
- 林以正、黃金蘭、李怡真 (2011):〈進退之間的拿捏：忍的情境變異性與心理適應〉。《本土心理學研究》，35，57-100。
- 林惠彥、陸洛、陸昌勤 (2014):〈人際壓力與工作滿足及身心健康之關聯：以華人因應策略為調節變項〉。《商略學報》，6，57-72。
- 林瑋芳、鄧傳忠、林以正、黃金蘭 (2013):〈進退有據：中庸對拿捏行為與心理適應之關係的調節效果〉。《本土心理學研究》，40，45-84。
- 林瑞雅 (2006):《人際壓力源、尋求社會支持、工作倦怠 及員工工作態度之關係—中介歷程之探討》(未發表之碩士論文)。東吳大學心理學研究所，臺北。
- 徐枝葦 (2002):《人際壓力源對組織承諾之影響：二元中介機制模式之探討》(未

發表之碩士論文)。國立臺灣大學心理研究所，臺北。

高鳳霞 (2016):《華人組織中的人際壓力源：概念分析、心理歷程及影響效果》

(未發表之博士論文)。國立臺灣大學心理研究所，臺北。

高鳳霞、鄭伯壘 (2014):〈職場工作壓力：回顧與展望〉。《人力資源管理學報》，14，77-101。

陳依芬、黃金蘭、林以正 (2011):〈忍的情緒調控策略與心理適應之關聯〉。《本土心理學研究》，35，3-56。

陳鼓應、白奚 (2001):《老子評傳》。南京：南京大學出版社。

陸洛 (1997):〈工作壓力之歷程理論與研究的對話〉。《中華心理衛生學刊》，10，19-51。

陸洛、高旭繁、周雲、蕭愛玲 (2001):〈兩岸三地員工之工作壓力、控制信念、工作滿意及身心健康〉。《中華心理衛生學刊》，14，55-87。

彭泗清 (1993):〈中國人「做人」的概念分析〉。《本土心理學研究》，2，277-314。

黃光國 (1995):《知識與行動：中華文化傳統的社會心理詮釋》。台北：心理出版社。

黃曬莉 (1999):《人際和諧與衝突：本土化的理論與研究》。台北：桂冠。

黃曬莉 (2002):〈孰可忍？孰不可忍？從現代化的「批判」到本土化的「堅忍」之間〉。見葉啟政 (主編):《現代化到本土化》，頁 111-135。臺北：遠流出版公司。

黃曬莉、鄭琬蓉、黃光國 (2008):〈邁向發聲之路：上下關係中「忍」的歷程與自我之轉化〉。《本土心理學研究》，29，3-76。

楊中芳 (2001):〈「順從」與「背叛」：中國人真的具有「權威性格」的嗎？〉。

見楊中芳 (主編):《如何理解中國人》，頁 407-436。台北：遠流出版公司。

楊中芳 (2010):〈中庸實踐思維體系探研的初步進展〉。《本土心理學研究》，34，3-96。

楊中芳、趙志裕 (1997):《中庸實踐思維初探》。「第四屆華人心理與行為科際學

術研討會」，國立臺灣大學心理學系，臺北。

楊國樞(1993):〈中國人的社會取向：社會互動的觀點〉。見楊國樞、余安邦(主編):《中國人的心理與行為：理論與方法篇(一九九二)》，頁87-142。台北：桂冠圖書公司。

楊國樞(1993):〈我們為什麼要建立中國人的本土心理學?〉《本土心理學研究》，1，6-88。

楊國樞(2004):〈華人自我的理論分析與實徵研究：社會取向與個人取向的觀點〉。《本土心理學研究》，22，11-80。

蔡松純、鄭伯璜、周麗芳、姜定宇、鄭弘岳(2009):〈領導者上下關係認定與部屬利社會行為：權力距離之調節效果〉。《中華心理學刊》，51，121-138。

蔡啟通(2006):〈領導者部屬交換與員工創新行為：組織正義之中介效果及組織特性之干擾效果〉。《管理學報》，23，171-193。

鄭伯璜(2004):〈本土文化與組織領導：由現象描述到理論驗證〉。《本土心理學研究》，22，195-254。

鄭伯璜、周麗芳、樊景立(2000):〈家長式領導：三元模式的建構與測量〉。《本土心理學研究》，14，3-64。

鄭伯璜、鄭紀瑩、周麗芳(1999):《效忠主管(LS):概念建構、測量及相關因素的探討》。「第三屆華人心理學家學術研討會」，中國科學院心理學研究所，北京。

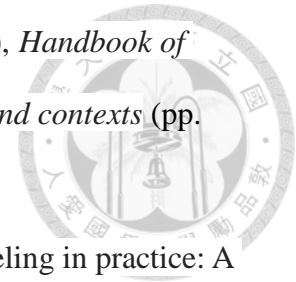
簡晉龍、黃曬莉(2015):〈華人權威取向之內涵與形成歷程〉。《本土心理學研究》，43，55-123。

嚴珮瑜(2009)。《華人組織中的人際壓力源：構念與測量》(未發表之碩士論文)。桃園縣：元智大學領導研究所。

Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping and development: An integrative perspective* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.

Andersen, P. A., & Guerrero, L. K. (1998). *Principles of communication and emotion*

in social interaction. In P. A. Andersen & L. K. Guerrero (Eds.), *Handbook of communication and emotion: Research, theory, applications, and contexts* (pp. 49-99). San Diego, CA: Academic Press.



Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.

Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality* (2 Vols.). New York: Columbia University Press.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.

Bandalos, D. L. (2002). The effects of item parceling on goodness-of-fit and parameter estimate bias in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 9, 78-102.

Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. R. (2005). *Handbook of work stress*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

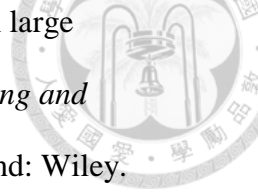
Berinsky, A. J., Huber, G. A., & Lenz, G. S. (2012). Evaluating online labor markets for experimental research: Amazon.com's mechanical Turk. *Political Analysis*, 20, 351-368.

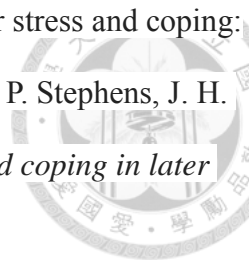
Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139-157.

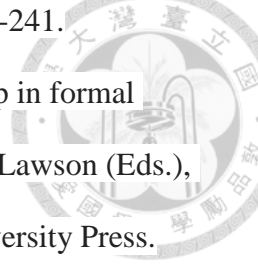
Billings, A. G., & Moos, R. H. (1984). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 877-891.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7,

57-67.

- 
- Burke, R. J. (1988). Sources of managerial and professional stress in large organizations. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Causes, coping and consequences of stress at work* (pp. 77-114). Chichester, England: Wiley.
- Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body* (2nd ed.). New York: Norton.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R., Van Harrison, R., & Pinneau, S. R. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational difference* (Report No. 75-160). Washington, DC: U.S. Department of Health, Education, & Welfare.
- Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*, 267-283.
- Chen, X. P., & Chen, C. C. (2004). On the intricacies of the Chinese guanxi: A process model of guanxi development. *Asia Pacific Journal of Management*, *21*, 305–324.
- Chen, Y., Friedman, R., Yu, E., Fang, W., & Lu, X. (2009). Supervisor–subordinate guanxi: Developing a three-dimensional model and scale. *Management and Organization Review*, *5*, 375-399.
- Cooper, C. L., Dewe, P., & O’Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Coyne, J. C., & Smith, D. A. (1991). Couples coping with a myocardial infarction: A contextual perspective on wives' distress. *Journal of Personality and Social Psychology*, *61*, 404-412.
- Crowe, E., & Higgins, E. T. (1997). Regulatory focus and strategic inclinations: Promotion and prevention in decision-making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *69*, 117-132.

- 
- DeLongis, A., & O'Brien, T. (1990). An interpersonal framework for stress and coping: An application to the families of Alzheimer's patients. In M. A. P. Stephens, J. H. Crowther, S. E. Hobfoll, & D. L. Tennenbaum (Eds.), *Stress and coping in later life families* (pp. 221–239). Washington, DC: Hemisphere.
- Dewe, P. (1991). Primary appraisal, secondary appraisal and coping: Their role in stressful work encounters. *Journal of Occupational Psychology*, *64*, 331-351.
- Dewe, P. (1994). EAPs and stress management: From theory to practice to comprehensiveness. *Personnel Review*, *23*, 21-32.
- Dewe, P., Cox, T., & Ferguson, E. (1993). Individual strategies for coping with stress at work: A review. *Work & Stress*, *7*, 5-15.
- Endler, N. S., & Parker, J. D. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, *58*, 844-854.
- Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, *15*, 241-253.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, *46*, 839-852.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, *50*, 992-1003.
- French, J. R. P., Jr., Rodgers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation* (pp. 316-333). New York: Basic Books.
- French, J. R., & Kahn, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, *18*(3), 1-47.
- Freud, S. (1933). *Introductory lectures on psychoanalysis*. New York: Norton.
- Frijda, N. H., & Sundararajan, L. (2007). Emotion refinement: A theory inspired by

- 
- Chinese poetics. *Perspectives on Psychological Science*, 2, 227-241.
- Graen, G., & Cashman, J. (1975). A role-making model of leadership in formal organizations: A development approach. In J. G. Hunt, & L. L. Lawson (Eds.), *Leadership frontiers* (pp. 143–165). Kent, OH: Kent State University Press.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Gross, J. J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, 10, 214-219.
- Gross, J. J., & John, O. P. (1997). Revealing feelings: Facets of emotional expressivity in self-reports, peer ratings, and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 435-448.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362.
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1993). Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 970-986.
- Hall, J. (1969). *Conflict Management Survey*. Rochester, NY: Technometrics.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 426-433.
- Higgins, E. T. (1997). Beyond pleasure and pain. *American Psychologist*, 52, 1280-1300.
- Hinkin, T. R. (1998). A brief tutorial on the development of measures for use in survey questionnaires. *Organizational Research Methods*, 1, 104-121.

Hinkle, L. E., Jr. (1973). The concept of “stress” in the biological and social sciences. *Science, Medicine and Man, 1*, 31–48.

Ho, D. Y. F. (1979). Psychological implications of collectivism: With special reference to the Chinese case and Maoist dialectics. In L. H. Eckensberger, W. J. Lonner, & Y. H. Poortinga (Eds.), *Cross-cultural contributions to psychology* (pp. 143-150). Lisse, Netherlands: Swets & Zeitlinger.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservations of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*, 513-524.

Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 57–81). New York: Dekker.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

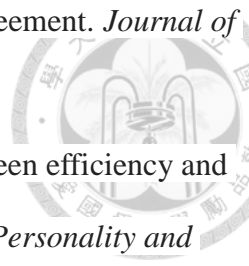
Holden, C. J., Dennie, T., & Hicks, A. D. (2013). Assessing the reliability of the M5-120 on Amazon’s mechanical Turk. *Computers in Human Behavior, 29*, 1749–1754.

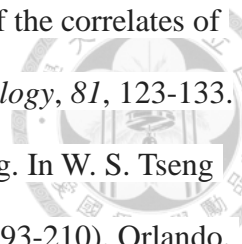
Horton, J. J., Rand, D. G., & Zeckhauser, R. J. (2011). The online laboratory: Conducting experiments in a real labor market. *Experimental Economics, 14*, 399–425.

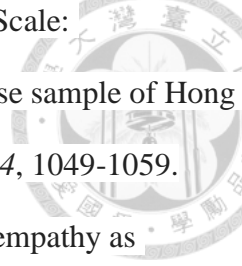
Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling, 6*, 1-55.

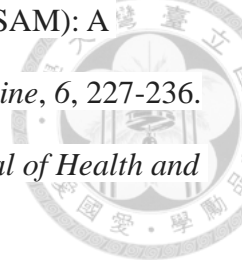
Hwang, K.K. (1997-1998). Guanxi and Mientze: Conflict resolution in Chinese society. *Intercultural Communication Studies, 7*, 17–42.


Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York: Scott Foresman.

- 
- James, L. R. (1982). Aggregation bias in estimates of perceptual agreement. *Journal of Applied Psychology, 67*, 219-229.
- Jonason, P. K., & Luévano, V. X. (2013). Walking the thin line between efficiency and accuracy: Validity and structural properties of the dirty dozen. *Personality and Individual Differences, 55*, 76–81.
- Jones, D. N., & Paulhus, D. L. (2014). Introducing the short dark triad (SD3) a brief measure of dark personality traits. *Assessment, 21*, 28–41.
- Jöreskog, K. G. (1999). *How large can a standardized coefficient be?* Retrieved from <http://www.ssicentral.com/lisrel/techdocs/HowLargeCanaStandardizedCoefficientbe.pdf>
- Keenan, A., & Newton, T. J. (1985). Stressful events, stressors and psychological strains in young professional engineers. *Journal of Organizational Behavior, 6*, 151-156.
- King, M., Stanley, G., & Burrows, G. (1987). *Stress: Theory and practice*. Sydney, Australia: Grune & Stratton.
- Kolenikov, S., & Bollen, K. A. (2012). Testing negative error variances: Is a Heywood case a symptom of misspecification? *Sociological Methods & Research, 41*, 124-167.
- Kramer, B. J. (1993). Expanding the conceptualization of caregiver coping: The importance of relationship-focused coping strategies. *Family Relations, 42*, 383–391.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

- 
- Lee, R. L., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- Lee, R. P. L. (1985). Social stress and coping behavior in Hong Kong. In W. S. Tseng & D. Y. H. Wu (Eds.), *Chinese culture and mental health* (pp. 193-210). Orlando, FL: Academic Press, Inc.
- Lee-Baggley, D., Preece, M., & DeLongis, A. (2005). Coping with interpersonal stress: Role of Big Five traits. *Journal of Personality, 73*, 1141-1180.
- Leung, K. (1987). Some determinants of reactions to procedural models for conflict resolution: A cross-national study. *Journal of Personality and Social Psychology, 53*, 898-910.
- Leung, K., Koch, P. T., & Lu, L. (2002). A dualistic model of harmony and its implications for conflict management in Asia. *Asia Pacific Journal of Management, 19*, 201-220.
- Liden, R. C., & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of Management, 24*, 43-72.
- Liu, C., Spector, P. E., & Shi, L. (2007). Cross-national job stress: A quantitative and qualitative study. *Journal of Organizational Behavior, 28*, 209-239.
- Lu, L., Kao, S. F., Siu, O. L., & Lu, C. Q. (2010). Work stressors, Chinese coping strategies, and job performance in Greater China. *International Journal of Psychology, 45*, 294-302.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S., & Hong, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods, 4*, 84-99.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- 
- Maxwell, J. P., & Siu, O. L. (2008). The Chinese Coping Strategies Scale: Relationships with aggression, anger, and rumination in a diverse sample of Hong Kong Chinese adults. *Personality and Individual Differences, 44*, 1049-1059.
- Miller, K. I., Stiff, J. B., & Ellis, B. H. (1988). Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers. *Communications Monographs, 55*, 250-265.
- Moos, R. H., & Schaefer, J. A. (1993). Coping resources and processes: Current concepts and measures. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspect* (2nd ed., pp. 234-257). New York: Free Press.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.
- Morris, M. W., Leung, K., Ames, D., & Lickel, B. (1999). Views from inside and outside: Integrating emic and etic insights about culture and justice judgment. *Academy of Management Review, 24*, 781-796.
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97-119). Washington, DC: American Psychological Association.
- O'Brien, T. B., & DeLongis, A. (1996). The interactional context of problem-, emotion-, and relationship-focused coping: The role of the Big Five personality factors. *Journal of Personality, 64*, 775-813.
- O'Brien, T. B., & DeLongis, A. (1997). Coping with chronic stress: An interpersonal perspective. In B. H. Gottlieb (Ed.), *Coping with chronic stress. The Plenum series on stress and coping* (pp. 161-190). New York: Plenum Press.

- 
- Peacock, E. J., & Wong, P. T. (1990). The stress appraisal measure (SAM): A multidimensional approach to cognitive appraisal. *Stress Medicine, 6*, 227-236.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior, 19*, 2-21.
- Portello, J. Y., & Long, B. C. (2001). Appraisals and coping with workplace interpersonal stress: A model for women managers. *Journal of Counseling Psychology, 48*, 144-156.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw-Hill.
- Rosch, P. J. (2001). The quandary of job stress compensation. *Health and Stress, 3*, 1-4.
- Schriesheim, C. A., & Hinkin, T. R. (1990). Influence tactics used by subordinates: A theoretical and empirical analysis and refinement of the Kipnis, Schmidt, and Wilkinson subscales. *Journal of Applied Psychology, 75*, 246-257.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature, 138*, 32-32.
- Selye, H. (1955). Stress and disease. *Science, 122*, 625-631.
- Selye, H. (1964). *From dream to discovery*. New York: McGraw Hill.
- Shu, C.-Y., Chiang, Y.-H., & Lu, C.-H. (2018). Authoritarian leadership supervisor support and workers' compulsory citizenship behavior. *International Journal of Manpower, 39*, 468-485.
- Siegel, J. T., Navarro, M. A., & Thomson, A. L. (2015). The impact of overtly listing eligibility requirements on MTurk: An investigation involving organ donation, recruitment scripts, and feelings of elevation. *Social Science & Medicine, 142*, 256-260.
- Siu, O. L. (2003). Job stress and job performance among employees in Hong Kong:

- 
- The role of Chinese work values and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 38, 337-347.
- Siu, O. L., Spector, P. E., & Cooper, C. L. (2006). A three-phase study to develop and validate a Chinese coping strategies scales in Greater China. *Personality and Individual Differences*, 41, 537-548.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, 129, 216-269.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Spector, P. E., Sanchez, J. I., Siu, O. L., Salgado, J., & Ma, J. (2004). Eastern versus Western control beliefs at work: An investigation of secondary control, socioinstrumental control, and work locus of control in China and the US. *Applied Psychology*, 53, 38-60.
- Steers, R. M. (1988). Work and Stress introduction to organizational behavior. *Human Performance*, 1, 160-177.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.
- Thoits, P. A. (1995). Stress, coping, and social support processes: Where are we? What next? *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 53-79.
- Trenberth, L. D., Dewe, P. J., & Walkey, F. H. (1996). A factor replication approach to the measurement of coping. *Stress Medicine*, 12, 71-79.
- Tsui, A. S., Farh, J. L., & Xin, K. (2000). Guanxi in the Chinese context. In J. T. Li, A. S. Tsui, & Weldon (Eds.), *Management and organizations in the Chinese context*

(pp. 225-244). London, England: Macmillan.

Watson, D., & Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: Coping in the context of the Five- Factor model. *Journal of Personality*, 64, 737-774.

Weisz, J. R., Rothbaum, F. M., & Blackburn, T. C. (1984). Standing out and standing in: The psychology of control in America and Japan. *American Psychologist*, 39, 955-969.

WHO. (2001). *The World Health Report: 2001: Mental Health: New Understanding, New Hope*. Geneva: World Health Organization.

Xie, J. L. (1996). Karasek's model in the People's Republic of China: Effects of job demands, control, and individual differences. *Academy of Management Journal*, 39, 1594-1618.

Xie, J. L. (2002). Sources and moderators of employee stress in state-owned enterprises. In A.S. Tsui & C.M. Lau (Eds.), *The Management of Enterprises in the People's Republic of China* (pp. 299-323). Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.



附錄一 關鍵事例法問卷（研究一）



「人際互動問卷」

第一部分

以下題的主要目的是想了解您在職場中的人際互動情形。過程中需請您根據真實的感受填答問卷上的問題。

1. 請您仔細回想，在平日工作場域中，除了工作本身產生的困擾或壓力之外(如：工作量太大)，請舉例一個事件，是您在職場中人際相處時，曾讓您感到有壓力或必須付出許多心力處理的狀況。請盡可能詳細描述事件的內容，以及對您所造成的影響或感受為何。

2. 請您仔細回想，當遭遇上述人際事件時，您會如何因應（採取何種方式處理或解決）？請盡可能詳細描述因應方式的內容，以及這樣的因應方式對您或事件所造成的影響為何。(因應方式可能不只一種，請盡可能詳細描述)

第二部份：個人基本資料



1. 您的性別：1. 男性 2. 女性
2. 您的年齡：_____歲
3. 教育程度：1. 國小 2. 國中 3. 高中(職) 4. 大學(大專) 5. 博/碩士
4. 您在貴公司的服務年資：_____年_____個月
5. 您在貴公司的職等是：
 1. 基層人員
 2. 基層主管或同級專業人員
 3. 中階主管或同級專業人員
 4. 高階主管或同級專業人員
6. 您服務公司所屬的產業類別：
 1. 電子資訊
 2. 傳統製造
 3. 批發零售
 4. 金融保險
 5. 文教服務
 6. 大眾傳播
 7. 旅遊休閒
 8. 法律會計
 9. 一般服務
 10. 物流倉儲
 11. 營建土木
 12. 醫療保健
 13. 研發機構
 14. 其他 (_____)

問卷到此結束，再次感謝您的協助！



「內容歸類調查」

親愛的先生/小姐，您好：

感謝您在百忙之中撥冗填答本問卷。本研究目的是想請您幫忙將數個行為描述句根據定義做歸類判斷。您的填寫將使我們對於各題項與概念的吻合度有更清楚的了解，對本研究具有相當大的貢獻。請您先仔細閱讀題項前的定義與說明後，再針對每一題項所屬類別進行判斷。本問卷採不記名填答，您所提供的資料將絕對保密並僅供學術研究之用，請放心如實地填答。正常情況下，本問卷所需的填答時間應不超過十五分鐘。

如有任何問題，請您與我(研究生)連絡！ E-mail: r#####@ntu.edu.tw

祝您 身體健康 萬事如意！

國立台灣大學心理學系
指導教授：吳宗祐 教授
研究生：游立宇 敬上

請您仔細閱讀以下的定義與說明：

「逃避退縮」之定義：迴避對方或造成壓力之人際場合。

「漠視隔離」之定義：面對他人採消極抵制的方式，或建立心理上的隔離。

「溝通解決」之定義：主動採取行動，藉由溝通協調以解決問題。

「尋求協助」之定義：尋求他人協助或經營關係網絡來獲得實質上能改善現況的工作支持。

「客套維和」之定義：刻意與對方保持良好互動，採取不破壞和諧的行為。

「認知調適」之定義：調整或改變自己對事件的認知以因應人際壓力事件。

「消極順應」之定義：不特別做出回應或行動，順其自然的順應壓力事件

「壓抑忍耐」之定義：非自願的被動壓抑自身的行為與情緒。

～閱讀完定義後，可將此頁從裝訂處拆下，以便答題時再次閱讀～

第一部份：以下是一些關於個人於職場中因應人際壓力的描述句，請您詳細閱讀完上述定義後，針對各描述句進行評估，勾選出一個您認為「最能反映」各敘述句的類別。若該題項之意義不只適合單一類別，則在認為最合適的類別下寫「1」，第二合適者寫「2」，依此類推。	逃避退縮	漠視隔離	溝通解決	尋求協助	客套維和	認知調適	消極順應	壓抑忍耐	無法分類
1. 盡量避免與對方在實際場合接觸。									
2. 順著對方的意思說話。									
3. 嘗試以對方的角度看待事情。									
4. 向對方解釋清楚整起事件的緣由。									
5. 盡量避免參與該人際場合。									
6. 不採取任何行動，讓時間解決。									
7. 採冷漠的方式對待對方。									
8. 與對方溝通，達成共識。									
9. 盡量忍耐。									
10. 自我提醒切勿受對方所影響。									
11. 思考時嘗試將對方的面子納入考量。									
12. 壓抑自己的負面情緒，不表現出來。									
13. 默默自己承受。									
14. 直接與對方說明自己的想法。									
15. 忍氣吞聲。									
16. 忽略對方的所作所為。									
17. 陪笑臉，盡量表現隨和。									
18. 經營公司內部的人際網路以獲得工作上的支持。									
19. 嘗試同理對方的感受。									
20. 只能不在意，接受事實。									
21. 嘗試站在對方的立場思考。									
22. 與對方溝通協調。									
23. 請對方表達其看法或建議。									
24. 將問題視為因對方個人因素所造成，與自己無關。									
25. 請同事協助幫忙。									

第二部分：個人基本資料



1. 您的性別：1. 男 2. 女
2. 您的年齡：____歲
3. 您的系級：_____
4. 您所屬的學院：_____
5. 過去有無打工或實習經驗？1. 無 2. 有，共____年____個月
6. 承上題，打工或實習時所屬產業為：_____

問卷到此結束，再次感謝您的協助！



附錄三 驗證性因素分析問卷（研究二）



「人際互動問卷」

親愛的先生/小姐，您好：

感謝您在百忙之中撥冗填答本問卷。這是一份學術問卷，目的在於瞭解「您本身的感受、看法以及您的工作狀況」。問卷的各個題項並無標準答案，請詳細閱讀每一部分的答題說明，按照自己的想法或實際情況作答。請不要漏答任何一題，以免影響報告的精確性。您所提供的資料將絕對保密，僅供學術研究之用並只作整體統計分析，不作個別分析，請放心如實地填答。

如有任何問題，請您與我連絡！ E-mail: r#####@ntu.edu.tw

祝您 身體健康 萬事如意！

國立台灣大學心理學系
指導教授：吳宗祐 教授
研究生：游立宇 敬上

第一部份：下列題目是描述「您在職場中遭遇人際壓力情境時，您所採取的因應方式」。請根據您的實際經驗，在右邊欄位中（1到5）圈選出您採取下列敘述中因應方式的頻率。數字越大，表示您越頻繁地使用該因應方式。	從 未 如 此	不 常 如 此	一 半 一 半	經 常 如 此	總 是 如 此
1. 盡量避免與對方在實際場合接觸。	1	2	3	4	5
2. 順著對方的意思說話。	1	2	3	4	5
3. 嘗試以對方的角度看待事情。	1	2	3	4	5
4. 向對方解釋清楚整起事件的緣由。	1	2	3	4	5
5. 盡量避免參與該人際場合。	1	2	3	4	5
6. 不採取任何行動，讓時間解決。	1	2	3	4	5
7. 採冷漠的方式對待對方。	1	2	3	4	5
8. 與對方溝通，達成共識。	1	2	3	4	5
9. 盡量忍耐。	1	2	3	4	5
10. 自我提醒切勿受對方所影響。	1	2	3	4	5
11. 思考時嘗試將對方的面子納入考量。	1	2	3	4	5
12. 壓抑自己的負面情緒，不表現出來。	1	2	3	4	5
13. 默默自己承受。	1	2	3	4	5
14. 直接與對方說明自己的想法。	1	2	3	4	5
15. 忍氣吞聲。	1	2	3	4	5
16. 忽略對方的所作所為。	1	2	3	4	5

第一部份：下列題目是描述「您在職場中遭遇人際壓力情境時，您所採取的因應方式」。請根據您的實際經驗，在右邊欄位中（1到5）圈選出您採取下列敘述中因應方式的頻率。數字越大，表示您越頻繁地使用該因應方式。	從 未 如 此	不 常 如 此	一 半 一 半	經 常 如 此	總 是 如 此
17. 陪笑臉，盡量表現隨和。	1	2	3	4	5
18. 經營公司內部的人際網路以獲得工作上的支持。	1	2	3	4	5
19. 嘗試同理對方的感受。	1	2	3	4	5
20. 只能不在意，接受事實。	1	2	3	4	5
21. 嘗試站在對方的立場思考。	1	2	3	4	5
22. 與對方溝通協調。	1	2	3	4	5

第二部分：個人基本資料

1. 您的性別：1. 男性 2. 女性
2. 您的年齡：_____歲
3. 教育程度：1. 國小 2. 國中 3. 高中(職) 4. 大學(大專) 5. 博/碩士
4. 您目前的身分為：1. 學生 2. 待業 3. 兼職工作者 4. 全職工作者 5. 其他
5. 您目前的職級為：1. 一般職員 2. 基層主管 3. 中階主管 4. 高階主管
6. 您在該組織的服務年資：_____年_____個月
7. 您目前所服務的組織產業別是
 1. 資訊與通訊傳播業
 2. 金融與保險業
 3. 不動產業
 4. 服務業
 5. 住宿與餐飲業
 6. 運輸及倉儲業
 7. 一般製造業
 8. 營造業
 9. 高科技電子業
 10. 其他(_____)

~ 問卷到此結束，請檢查有無漏答的題項，感謝您的耐心作答 ~

附錄四 人際壓力因應模式問卷－事件層次（研究三）



「職場人際互動問卷」

親愛的先生/小姐，您好：

感謝您在百忙之中撥冗填答本問卷。這是一份學術問卷，您的填寫將使我們獲得來自實際組織中的寶貴意見，對本研究有很大的貢獻。以下為本研究之目的、時間與填答流程說明：

研究目的：本研究旨在瞭解「您在工作中如何因應人際壓力」。

研究時間：約 20 分鐘。

填答流程說明：請根據您的工作經驗，依序回憶三件不同的人際壓力事件，並針對您對該事件的看法與真實反應，填答相應問題。

問卷的各個題項並無標準答案，請詳細閱讀每一部分的答題說明，按照自己的想法或實際情況作答。請不要漏答任何一題，以免影響報告的精確性。您所提供的資料將絕對保密，僅供學術研究之用並只作整體統計分析，不作個別分析，請放心如實地填答。

如有任何問題，請您與我連絡！

祝您 身體健康 萬事如意！

國立台灣大學心理學系 碩士生

游立宇 敬上

E-mail: r#####@ntu.edu.tw

個人基本資料

1. 您的性別：1. 男性 2. 女性
2. 您的年齡：_____歲
3. 教育程度：1. 國小 2. 國中 3. 高中(職) 4. 大學(大專) 5. 博/碩士
4. 您目前的職級為：1. 一般職員 2. 基層主管 3. 中階主管 4. 高階主管
5. 您在該組織的服務年資：_____年_____個月
6. 您目前所服務的組織產業別是
 1. 資訊與通訊傳播業
 2. 金融與保險業
 3. 不動產業
 4. 服務業
 5. 住宿與餐飲業
 6. 運輸及倉儲業
 7. 一般製造業
 8. 營造業
 9. 高科技電子業
 10. 其他 (_____)
7. 您的 email: _____

(本研究將於填答完畢一星期後發放追蹤問卷，email 僅供聯繫使用)

8. 請輸入您的生日月份與日期，並加上身分證字號後三碼(共七碼，如：0830181)：_____

(此資訊只用來與一星期後的追蹤問卷核對)

事件一



第一部份

請您仔細回想，在平日工作場域中，除了工作本身產生的困擾或壓力之外（如：工作量太大），請舉例一個事件，是您在職場中人際相處時，曾讓您感到有壓力或必須付出許多心力處理的狀況。

填答處：

第二部份：	非常不符合	不符合	普通	符合	非常符合
請根據您所敘述的事件，試著判斷下面各陳述句的符合程度，並在右邊欄位中（1到5）圈選出最符合您所敘述的事件的選項。					
1. 他人與我做事方式不同難以協調。	1	2	3	4	5
2. 工作時我遇到他人只在意自己的利益。	1	2	3	4	5
3. 工作時我必須討好他人以維持良好互動。	1	2	3	4	5
4. 在這裡工作我被他人排擠。	1	2	3	4	5
5. 我難以融入他人的社交圈。	1	2	3	4	5
6. 我在這裡工作表現突出遭受他人眼紅。	1	2	3	4	5
7. 工作時遭遇他人對我說風涼話。	1	2	3	4	5
8. 工作時我遇到他人靠特權不依照規定行事。	1	2	3	4	5
9. 工作時我與他人發生爭論。	1	2	3	4	5
10. 工作時我受到他人的無禮對待。	1	2	3	4	5
11. 此事件發生於公開場合中。	1	2	3	4	5



第三部份： 本部份主要是想瞭解您對於上述事件的主觀看法，請您依 針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5） 圈選出您個人的同意程度。	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1. 我認為自己與對方之間的關係良好。	1	2	3	4	5
2. 我認為相較於自己，對方的權力較大。	1	2	3	4	5
3. 這件事讓我感覺會無法達成重要目標。	1	2	3	4	5
4. 這件事讓我感覺會失去他人對自己的尊重。	1	2	3	4	5
5. 在這件事上自己顯得無能。	1	2	3	4	5
6. 這件事讓我感覺受到威脅。	1	2	3	4	5
7. 這件事讓我感覺到很尷尬。	1	2	3	4	5
8. 在這件事中，我看起來像是不願提供支持的人。	1	2	3	4	5
9. 在這件事中，我看起來很難相處。	1	2	3	4	5
10. 在這件事中，我看起來做錯了。	1	2	3	4	5
11. 這件事讓我感覺人際關係受到威脅。	1	2	3	4	5
12. 這件事讓我感覺人際關係變得不和諧。	1	2	3	4	5
13. 這件事我有能力處理得當。	1	2	3	4	5
14. 我擁有能成功處理這件事的特質。	1	2	3	4	5
15. 我擁有處理這件事所需的技能。	1	2	3	4	5
16. 這件事的結果無法控制。	1	2	3	4	5
17. 這件事超出任何人的能力範圍。	1	2	3	4	5
18. 這件事的問題無法解決。	1	2	3	4	5
19. 這件事有人可以協助我。	1	2	3	4	5
20. 這件事我能取得協助。	1	2	3	4	5
21. 這件事任何人都可以幫忙。	1	2	3	4	5

第四部份：	沒 有 使 用	稍 微 使 用	使 用 一 些	大 量 使 用
下列題目是描述「您在職場中遭遇人際壓力情境時，您所採取的因應方式」。請根據您前面所描述的事件，在右邊欄位中（1到4）圈選出您面對該情境時，接下來使用敘述中因應方式的程度。數字越大，表示您在該人際壓力情境下，使用這種因應方式的程度越高。				
1. 盡量避免與對方於實際場合接觸。	1	2	3	4
2. 盡量避免參與該人際場合。	1	2	3	4
3. 採冷漠的方式對待對方。	1	2	3	4
4. 忽略對方的所作所為。	1	2	3	4
5. 向對方解釋清楚整起事件的緣由。	1	2	3	4
6. 與對方溝通，達成共識。	1	2	3	4
7. 與對方溝通協調。	1	2	3	4
8. 直接與對方說明自己的想法。	1	2	3	4
9. 請對方表達其看法或建議。	1	2	3	4
10. 經營公司內部的人際網路以獲得工作上的支持。	1	2	3	4
11. 請同事協助幫忙。	1	2	3	4
12. 陪笑臉，盡量表現隨和。	1	2	3	4
13. 順著對方的意思說話。	1	2	3	4
14. 嘗試以對方的角度看待事情。	1	2	3	4
15. 嘗試站在對方的立場思考。	1	2	3	4
16. 嘗試同理對方的感受。	1	2	3	4
17. 不採取任何行動，讓時間解決。	1	2	3	4
18. 只能不在意，接受事實。	1	2	3	4
19. 默默自己承受。	1	2	3	4
20. 壓抑自己的負面情緒，不表現出來。	1	2	3	4
21. 盡量忍耐。	1	2	3	4
22. 忍氣吞聲。	1	2	3	4

第五部份：	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
本部份的主要目的是想要瞭解您在因應此事件後個人的工作狀況，請您依照實際的情形，針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5）圈選出您個人的同意程度。					
1. 這件事結束後，工作讓我情感枯竭。	1	2	3	4	5
2. 這件事結束後，我在工作中感到精疲力竭。	1	2	3	4	5

事件二



第一部份

請您仔細回想，在平日工作場域中，除了工作本身產生的困擾或壓力之外（如：工作量太大），請舉例一個事件，是您在職場中人際相處時，曾讓您感到有壓力或必須付出許多心力處理的狀況。

填答處：

第二部份：	非常不符合	不符合	普通	符合	非常符合
請根據您所敘述的事件，試著判斷下面各陳述句的符合程度，並在右邊欄位中（1到5）圈選出最符合您所敘述的事件的選項。					
12. 他人與我做事方式不同難以協調。	1	2	3	4	5
13. 工作時我遇到他人只在意自己的利益。	1	2	3	4	5
14. 工作時我必須討好他人以維持良好互動。	1	2	3	4	5
15. 在這裡工作我被他人排擠。	1	2	3	4	5
16. 我難以融入他人的社交圈。	1	2	3	4	5
17. 我在這裡工作表現突出遭受他人眼紅。	1	2	3	4	5
18. 工作時遭遇他人對我說風涼話。	1	2	3	4	5
19. 工作時我遇到他人靠特權不依照規定行事。	1	2	3	4	5
20. 工作時我與他人發生爭論。	1	2	3	4	5
21. 工作時我受到他人的無禮對待。	1	2	3	4	5
22. 此事件發生於公開場合中。	1	2	3	4	5



第三部份： 本部份主要是想瞭解您對於上述事件的主觀看法，請您依 針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5） 圈選出您個人的同意程度。	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
22. 我認為自己與對方之間的關係良好。	1	2	3	4	5
23. 我認為相較於自己，對方的權力較大。	1	2	3	4	5
24. 這件事讓我感覺會無法達成重要目標。	1	2	3	4	5
25. 這件事讓我感覺會失去他人對自己的尊重。	1	2	3	4	5
26. 在這件事上自己顯得無能。	1	2	3	4	5
27. 這件事讓我感覺受到威脅。	1	2	3	4	5
28. 這件事讓我感覺到很尷尬。	1	2	3	4	5
29. 在這件事中，我看起來像是不願提供支持的人。	1	2	3	4	5
30. 在這件事中，我看起來很難相處。	1	2	3	4	5
31. 在這件事中，我看起來做錯了。	1	2	3	4	5
32. 這件事讓我感覺人際關係受到威脅。	1	2	3	4	5
33. 這件事讓我感覺人際關係變得不和諧。	1	2	3	4	5
34. 這件事我有能力處理得當。	1	2	3	4	5
35. 我擁有能成功處理這件事的特質。	1	2	3	4	5
36. 我擁有處理這件事所需的技能。	1	2	3	4	5
37. 這件事的結果無法控制。	1	2	3	4	5
38. 這件事超出任何人的能力範圍。	1	2	3	4	5
39. 這件事的問題無法解決。	1	2	3	4	5
40. 這件事有人可以協助我。	1	2	3	4	5
41. 這件事我能取得協助。	1	2	3	4	5
42. 這件事任何人都可以幫忙。	1	2	3	4	5

第四部份：	沒 有 使 用	稍 微 使 用	使 用 一 些	大 量 使 用
下列題目是描述「您在職場中遭遇人際壓力情境時，您所採取的因應方式」。請根據您前面所描述的事件，在右邊欄位中（1到4）圈選出您面對該情境時，接下來使用敘述中因應方式的程度。數字越大，表示您在該人際壓力情境下，使用這種因應方式的程度越高。				
23. 盡量避免與對方於實際場合接觸。	1	2	3	4
24. 盡量避免參與該人際場合。	1	2	3	4
25. 採冷漠的方式對待對方。	1	2	3	4
26. 忽略對方的所作所為。	1	2	3	4
27. 向對方解釋清楚整起事件的緣由。	1	2	3	4
28. 與對方溝通，達成共識。	1	2	3	4
29. 與對方溝通協調。	1	2	3	4
30. 直接與對方說明自己的想法。	1	2	3	4
31. 請對方表達其看法或建議。	1	2	3	4
32. 經營公司內部的人際網路以獲得工作上的支持。	1	2	3	4
33. 請同事協助幫忙。	1	2	3	4
34. 陪笑臉，盡量表現隨和。	1	2	3	4
35. 順著對方的意思說話。	1	2	3	4
36. 嘗試以對方的角度看待事情。	1	2	3	4
37. 嘗試站在對方的立場思考。	1	2	3	4
38. 嘗試同理對方的感受。	1	2	3	4
39. 不採取任何行動，讓時間解決。	1	2	3	4
40. 只能不在意，接受事實。	1	2	3	4
41. 默默自己承受。	1	2	3	4
42. 壓抑自己的負面情緒，不表現出來。	1	2	3	4
43. 盡量忍耐。	1	2	3	4
44. 忍氣吞聲。	1	2	3	4

第五部份：	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
本部份的主要目的是想要瞭解您在因應此事件後個人的工作狀況，請您依照實際的情形，針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5）圈選出您個人的同意程度。					
3. 這件事結束後，工作讓我情感枯竭。	1	2	3	4	5
4. 這件事結束後，我在工作中感到精疲力竭。	1	2	3	4	5

事件三



第一部份

請您仔細回想，在平日工作場域中，除了工作本身產生的困擾或壓力之外（如：工作量太大），請舉例一個事件，是您在職場中人際相處時，曾讓您感到有壓力或必須付出許多心力處理的狀況。

填答處：

第二部份：	非常不符合	不符合	普通	符合	非常符合
請根據您所敘述的事件，試著判斷下面各陳述句的符合程度，並在右邊欄位中（1到5）圈選出最符合您所敘述的事件的選項。					
23. 他人與我做事方式不同難以協調。	1	2	3	4	5
24. 工作時我遇到他人只在意自己的利益。	1	2	3	4	5
25. 工作時我必須討好他人以維持良好互動。	1	2	3	4	5
26. 在這裡工作我被他人排擠。	1	2	3	4	5
27. 我難以融入他人的社交圈。	1	2	3	4	5
28. 我在這裡工作表現突出遭受他人眼紅。	1	2	3	4	5
29. 工作時遭遇他人對我說風涼話。	1	2	3	4	5
30. 工作時我遇到他人靠特權不依照規定行事。	1	2	3	4	5
31. 工作時我與他人發生爭論。	1	2	3	4	5
32. 工作時我受到他人的無禮對待。	1	2	3	4	5
33. 此事件發生於公開場合中。	1	2	3	4	5



第三部份： 本部份主要是想瞭解您對於上述事件的主觀看法，請您依 針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5） 圈選出您個人的同意程度。	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
43. 我認為自己與對方之間的關係良好。	1	2	3	4	5
44. 我認為相較於自己，對方的權力較大。	1	2	3	4	5
45. 這件事讓我感覺會無法達成重要目標。	1	2	3	4	5
46. 這件事讓我感覺會失去他人對自己的尊重。	1	2	3	4	5
47. 在這件事上自己顯得無能。	1	2	3	4	5
48. 這件事讓我感覺受到威脅。	1	2	3	4	5
49. 這件事讓我感覺到很尷尬。	1	2	3	4	5
50. 在這件事中，我看起來像是不願提供支持的人。	1	2	3	4	5
51. 在這件事中，我看起來很難相處。	1	2	3	4	5
52. 在這件事中，我看起來做錯了。	1	2	3	4	5
53. 這件事讓我感覺人際關係受到威脅。	1	2	3	4	5
54. 這件事讓我感覺人際關係變得不和諧。	1	2	3	4	5
55. 這件事我有能力處理得當。	1	2	3	4	5
56. 我擁有能成功處理這件事的特質。	1	2	3	4	5
57. 我擁有處理這件事所需的技能。	1	2	3	4	5
58. 這件事的結果無法控制。	1	2	3	4	5
59. 這件事超出任何人的能力範圍。	1	2	3	4	5
60. 這件事的問題無法解決。	1	2	3	4	5
61. 這件事有人可以協助我。	1	2	3	4	5
62. 這件事我能取得協助。	1	2	3	4	5
63. 這件事任何人都可以幫忙。	1	2	3	4	5

第四部份：	沒 有 使 用	稍 微 使 用	使 用 一 些	大 量 使 用
下列題目是描述「您在職場中遭遇人際壓力情境時，您所採取的因應方式」。請根據您前面所描述的事件，在右邊欄位中（1到4）圈選出您面對該情境時，接下來使用敘述中因應方式的程度。數字越大，表示您在該人際壓力情境下，使用這種因應方式的程度越高。				
45. 盡量避免與對方於實際場合接觸。	1	2	3	4
46. 盡量避免參與該人際場合。	1	2	3	4
47. 採冷漠的方式對待對方。	1	2	3	4
48. 忽略對方的所作所為。	1	2	3	4
49. 向對方解釋清楚整起事件的緣由。	1	2	3	4
50. 與對方溝通，達成共識。	1	2	3	4
51. 與對方溝通協調。	1	2	3	4
52. 直接與對方說明自己的想法。	1	2	3	4
53. 請對方表達其看法或建議。	1	2	3	4
54. 經營公司內部的人際網路以獲得工作上的支持。	1	2	3	4
55. 請同事協助幫忙。	1	2	3	4
56. 陪笑臉，盡量表現隨和。	1	2	3	4
57. 順著對方的意思說話。	1	2	3	4
58. 嘗試以對方的角度看待事情。	1	2	3	4
59. 嘗試站在對方的立場思考。	1	2	3	4
60. 嘗試同理對方的感受。	1	2	3	4
61. 不採取任何行動，讓時間解決。	1	2	3	4
62. 只能不在意，接受事實。	1	2	3	4
63. 默默自己承受。	1	2	3	4
64. 壓抑自己的負面情緒，不表現出來。	1	2	3	4
65. 盡量忍耐。	1	2	3	4
66. 忍氣吞聲。	1	2	3	4

第五部份：	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
本部份的主要目的是想要瞭解您在因應此事件後個人的工作狀況，請您依照實際的情形，針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5）圈選出您個人的同意程度。					
5. 這件事結束後，工作讓我情感枯竭。	1	2	3	4	5
6. 這件事結束後，我在工作中感到精疲力竭。	1	2	3	4	5

~ 問卷到此結束，請檢查有無漏答的題項，感謝您的耐心作答 ~

附錄五 人際壓力因應模式問卷一個人層次（研究三）



「職場人際互動追蹤問卷」

親愛的先生/小姐，您好：

感謝您撥空填寫此份問卷！請您仔細閱讀題項前的說明後，再開始作答。問卷的各個題項並無標準答案，請詳細閱讀每一部分的答題說明，按照自己的想法或實際情況作答。請不要漏答任何一題，以免影響報告的精確性。您所提供的資料將絕對保密，僅供學術研究之用並只作整體統計分析，不作個別分析，請放心如實地填答。正常情況下，本問卷所需的填答時間應不超過10分鐘，非常感謝您的參與。

如有任何問題，請您與我連絡！

祝您 身體健康 萬事如意 ！

國立台灣大學心理學系 碩士生

游立宇 敬上

E-mail: r05227111@ntu.edu.tw

個人基本資料

1. 請填寫您的生日月份與日期，並加上身分證字號後三碼（共七碼，如：0830181）：_____（與前份問卷核對使用）

第一部份：下列題目是關於人際互動的一些描述，請依據您個人的想法，針對下面各陳述句進行評估，並請在右列欄位中（1到5）圈選出您個人的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 擁有與他人和諧互動的能力，對於個人成功是很重要的事。	1	2	3	4	5
2. 家和萬事興，維繫家庭成員間的和諧是非常重要的。	1	2	3	4	5
3. 對別人讓步表示你具有寬恕的成熟度與能力。	1	2	3	4	5
4. 對於比自己更有權勢地位的人，應該和他們保持友好關係。	1	2	3	4	5
5. 為了維持和諧，有時必須放棄一些正義公平的處世原則。	1	2	3	4	5
6. 不要和他人發生不愉快，免得以後見面感到尷尬。	1	2	3	4	5

~ 問卷到此結束，請檢查有無漏答的題項，感謝您的耐心作答 ~