

國立臺灣大學理學院心理學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Psychology

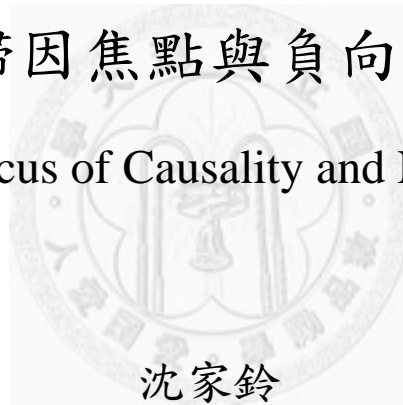
College of Science

National Taiwan University

Master Thesis

部屬的歸因焦點與負向情緒反應

Subordinates' Locus of Causality and Negative Emotion



沈家鈴

Chiao-Ling Shen

指導教授：鄭伯璦 博士

Advisor: Bor-Shiuan Cheng, Ph.D.

中華民國 99 年 6 月

June, 2010

摘要

過去的組織情緒研究，多認為部屬情緒是由特定的工作環境或領導行為所引發，強調環境與領導者對部屬情緒反應的影響，卻忽略部屬自身對刺激事件主動認知評估的重要性。因此，本研究採取情緒的認知觀點，同時考量華人文化、社會教化與上下及水平不同關係對象，對認知歸因與情緒的影響，探討部屬面對負面工作事件時，其歸因焦點（內在歸因與外在歸因）如何影響其負向情緒（羞恥、罪惡感、憤怒）。研究收集 80 位不同產業的企業員工之樣本，結果發現：（1）部屬面對負面工作事件時，其羞恥情緒反應都會高過於罪惡感情緒反應；（2）當部屬將負面工作事件的歸因焦點歸諸於自己以外的外在因素，且不歸諸於自己以內的內在因素時，部屬的憤怒情緒反應會高過於羞恥與罪惡感情緒反應；除此類型之外的其他歸因情境，部屬的羞恥情緒反應都會高過於憤怒與罪惡感情緒反應；（3）部屬面對與主管互動的負面工作事件，其羞恥情緒反應會高於與同事的負面工作事件。最後，針對本研究的主要研究發現與研究限制進行討論，並提出未來研究方向與管理實務意涵的建議。

關鍵詞：歸因、歸因焦點、內在歸因、外在歸因、羞恥、罪惡感、憤怒。

Subordinates' Locus of Causality and Negative Emotion

Chiao-Ling Shen

Abstract

In the past researches of emotion in organization, subordinate's emotion is often believed to be induced by certain leadership behaviors or work environment. These researches stress the effect of environment and leadership on subordinate's emotional reaction and ignore the importance of subordinate's cognitive evaluation mechanism on stimuli. Thus, this study takes a cognitive emotion approach and considers the effect of Chinese culture, social cultivation, and both vertical and horizontal relationship targets on cognitive attribution and emotion, to investigate how subordinate's locus of causality (internal attribution and external attribution) influences his or her negative emotion (shame, guilt, and anger) when encountering negative work incidents. 80 employees from different industries participated in this study, and their result was analyzed and found that: (a) Subordinates tend to feel more shameful than guilty when encountering negative work incidents; (b) subordinates tend to show more anger than shame and guilt when they have external attribution on negative work incidents; otherwise, they tend to show more shame than anger and guilt; and (c) subordinates are more likely to have shameful reaction when interacting negatively with supervisors than with co-workers. Lastly, contributions and limitations are discussed, and suggestions are provided for future studies and managerial practices in Chinese organizations.

Keywords: attribution, locus of causality, internal- external dimension, shame, guilt, anger.

目次

第一章 緒論	1
第二章 文獻回顧	7
第一節 組織情感	7
第二節 負向情緒	16
第三節 華人的社會文化	27
第四節 負面工作事件下的歸因焦點與負向情緒反應	33
第三章 研究方法	43
第一節 研究樣本	43
第二節 研究工具	45
第三節 研究程序	50
第四節 資料分析	51
第四章 研究結果	55
第一節 認知歸因、互動對象與負向情緒反應	55
第二節 歸因類型與負向情緒反應	57
第五章 討論與建議	63
第一節 結果討論	64
第二節 研究貢獻	66
第三節 研究限制	68
第四節 未來研究方向	69

參考文獻.....	71
附錄一 研究問卷	81
附錄二 故事腳本驗證問卷	95
附錄三 正式研究之故事腳本實驗操弄效果檢驗	107
附錄四 負向情緒反應之相關分析結果表	109



表圖目次

表 2-1	羞愧與罪惡感相關研究	19
表 2-2	羞愧與罪惡感相同之特徵	21
表 2-3	羞愧與罪惡感相異之向度	21
表 2-4	憤怒情緒理論的發展	24
表 2-5	憤怒情緒之認知理論	25
表 3-1	樣本背景組成	44
表 3-2	負面工作事件模擬情境故事腳本	47
表 3-3	負面工作事件腳本實驗操弄效果之相依樣本 t 檢定	48
表 3-4	高內高外組與低內低外組實驗操弄效果之相依樣本 t 檢定	48
表 3-5	三種負向情緒因素分析結果	49
表 4-1	三因子共變數分析摘要表	56
表 4-2	三種負向情緒反應在八種歸因情境的平均數、標準差與單因子變異數分析結果.....	58
表 4-3	羞恥、憤怒情緒之主管與同事故事腳本相依樣本 t 檢定	61
表 4-4	八種歸因類型情境之羞恥、憤怒情緒之主管與同事故事腳本相依樣本 t 檢定	62
表 5-1	研究結果摘要	63
圖 2-1	歸因歷程	13
圖 2-2	憤怒激起認知模式	26
圖 4-1	內在歸因與外在歸因在羞恥情緒上的交互作用圖	56
圖 4-2	內在歸因與外在歸因在罪惡感情緒上的交互作用圖	57
圖 4-3	主管版本之負向情緒反應	60
圖 4-4	同事版本之負向情緒反應	60



第一章 緒論

以往的組織研究在科學管理思維的帶領下，總將組織視為一個理性的場域，排除情緒成分介入組織管理程序，以免干擾理性的組織功能運作，危害組織效益（Domagalski, 1999）。但是，二十世紀晚期後，隨著社會心理學與社會學對情緒議題的重視，Hochschild（1983）首將情緒議題放進企業組織場域做探討，而使組織中的情緒研究開始受到重視，產生許多重要研究成果（高曼，Goleman，1995/1996，1998/1998；Ashforth & Humphrey, 1993；Brockner & Higgins, 2001；Rafaeli & Sutton, 1989；Sutton & Rafaeli, 1988；Weiss & Cropanzano, 1996；Wharton & Erickson, 1993）。近年來，則有學者開始將注意力放到工作相關的情緒經驗（Fisher & Ashkansay, 2000）。這些研究關心的是員工在組織中的個人主觀情緒感受，討論這些情緒感受對其他組織行為的影響，如組織利社會行為（Isen & Baron, 1991）、衝突解決策略（Baron, 1993），或探討透過情緒經驗影響特定組織因素對組織行為的心理歷程（李宜蓁，2006；Fitness, 2000；George & Brief, 1992）。

而 Weiss 與 Cropanzano（1996）則提出情感事件理論（affective events theory，AET），主張組織成員在工作中的情感反應（affective reaction）會隨著時間不斷變化，並受個人傾向與工作事件影響，且情感反應會進一步導致工作態度與行為的變化，完整描繪出組織成員的主觀情感經驗對其工作效能的影響歷程。情感事件理論強調工作事件（work event）是情感反應的近因，當一個事件發生後，個人會對事件展開評估，評估此事件是否符合自己的價值觀或個人目標，當個體評估事件與自己的目標一致時會有正向情緒，不一致時會有負向情緒，且負向事件對情緒的影響大於正向事件的影響。而 Hersey 在針對員工情緒進行研究時，也發現因負向情緒感受減少的生產力，遠大於因正向情緒感受提升的生產力（引自 Weiss & Cropanzano, 1996）。由此可知，討論組織成員在組織場域中的真實情感

經驗時，員工負向情緒感受應是更重要於正向情緒感受的。

回顧過去組織研究中有關負向情緒感受的文獻發現，過去的研究多集中於探討負向領導行為與環境對部屬負向情緒的影響，如 Fitness (2000) 發現，部屬遭受上司不平等對待與公開羞辱時，會有憤怒的感受；吳宗祐、徐瑋伶、及鄭伯壘 (2002) 和李宜蓁 (2006) 則發現負向領導行為會引發部屬的負向情緒，進而降低部屬效能。但上述提及的組織負向情緒相關研究，在論述到如何產生情緒感受時，均將情境視為情緒的決定因素，認為情緒是由特定的工作環境或工作事件所引發，僅將情緒視為「刺激－反應」的產物。

但是情緒的認知理論卻認為情緒並非由特定的情境引發的，同樣的情境可引發不同的情緒經驗，端視個人如何對其加以詮釋。Schachter 與 Singer (1962) 以一系列實驗證實認知是引發情緒喚起的關鍵要素：當個體覺察自我因刺激情境產生生理反應時，會針對生理激發進行認知命名的過程 (cognitive labeling)，例如：覺察心悸、震顫、臉紅及呼吸急促，自我則將此生理反應命名為憤怒，但實際上這些反應是因為受試者被注射腎上腺素所引發。接續上述認知對情緒的研究之後，Arnold 與 Lazarus 則特別強調認知評價的重要性：個人會直接、自動地對任何遭遇到的刺激事件做有關個人價值的評估。透過認知評價使我們對刺激情境賦予某些「意義」，而情緒即是個體對事件評價後的產物。換言之，員工在組織中之所以會有情緒產生，乃源於員工對工作事件的認知評價 (Weiss & Cropanzano, 1996)。

認知評價 (appraisal) 是評量事件對個人有何意義的過程，分為兩階段：主要評價 (primary appraisal) 和次要評價 (secondary appraisal) (Folkman & Lazarus, 1985; Weiss & Cropanzano, 1996)。主要評價是指個人評斷外在事件對自己有什麼意義，是否和自我的福祉 (well being) 有關，與自己的目標是否一致。若事件與個人目標一致即能產生正向情緒，但若不一致則會產生負向情緒；且當此事件

與個人目標、福祉息息相關時，個人便會進入次要評價階段，進一步詮釋此外在事件的意義度，並評估自己是否能應對此事件，這個步驟涉及對事件因果的歸因。透過兩階段的認知評價後，個體則會引發特定的情緒以回應該外在事件（Lazarus, 1991; Weiner, 1985）。

因此，在工作場域中，當員工遭遇重要工作事件時，由於其與員工的成就目標與生活福祉休戚相關，依據認知評價的過程，員工會自動化地對工作事件發生的原因進行歸因，進而導致對該事件的應對情緒與行為，Weiner（1986）的動機與情緒歸因理論即詳細而完整的說明了這一整個歷程。動機與情緒歸因理論主張追尋瞭解是人類行為動機的主要來源，尤其是在成就行為的歸因上，個體遭遇成功或失敗的結果時，會依據自己過往的成敗經驗、他人的成敗經驗、社會標準或其他條件，對自己的成就結果做歸因，而歸因不只讓我們對自己的成敗有所瞭解，滿足我們追尋瞭解的需求，同時也影響我們當下的認知與情緒感受，進而指引後續行動。尤其是負向、重要、或出乎意料之外的事件，更會促發人們去探尋事件的原因，及激發更多的原因與解釋（Bohner, Bless, Schwarz, & Strack, 1988; Brockner, DeWitt, Grover, & Reed, 1990; Smith & Lazarus, 1990; Wong & Weiner, 1981）。因此，員工在面對重要負面工作事件時，更是會主動對負面工作事件進行歸因，而產生相對應的負向情緒反應。但是，過往組織情緒研究，都忽略部屬自身主動認知評估機制的重要性，假設特定負向領導行為或工作環境等情境因素，為部屬負向情緒的決定要素，而未有探討部屬對工作事件的認知歸因而引發不同情緒的相關研究，使得部屬負向情緒反應的引發機制不明。因此，本研究將採取認知歸因觀點，探討部屬的認知歸因對不同負向情緒反應的影響效果。

但根據情緒認知評價理論（cognitive evaluation theory of emotion），情緒是人們在評估個人和外在環境關係後的產物（Folkman, 1984; Folkman & Lazarus, 1985），其質與量顯示出人們如何思考事件對他們的重要性，當個人對事件的評

價改變，其情緒也會改變，而個體的動機、生活情境、個別或文化差異以及自我認同，都會影響到個體的認知評價、情緒的產生過程（Arnold, 1970; Lazarus, 1991）。文化會透過不同層面影響個體的認知與情緒，首先，文化會界定刺激事件對個體自身幸福的意義，進而影響個體對刺激事件的評價。此外，文化也會透過社會關係對情緒產生影響，我們所生活的社會關係網存在一些特定規則，以使我們的社會維持在一個穩定的狀態，這些社會規則決定了我們的思考、感覺和行動方式，也影響了我們的情緒（Lazarus, 1991）。

而華人基於儒家思想而形成的人本主義人文環境，遠不同於西方以基督教文化為主而形塑出的神本主義社會（朱岑樓，1992）。華人傳統哲學思維以「仁」為核心，要社會中的每一個份子都能修養自己到「至善」的「仁」的境界，如此社會便能成為安寧和諧的大同世界，因此華人的社會教化以自制為主，要個己以「克己復禮」的實踐精神來達成「至善」的道德修養，以去私將「小我」變為「大我」，成就大我社會的幸福，所以，華人社會的社會化，主要是灌輸恥感，以符合他人期望為壓力，對個體進行社會控制（楊中芳，1991）。而西方社會基於基督教的原罪論，強調自己對自己的錯誤行為負責，處罰者是自己，而形成一種以內心為導向的罪感社會（彭邁克，1988）。過去西方的情緒研究探討羞恥與罪惡感這兩個負向情緒時，經常發現當個體認為導致負向事件的原因為自己時，個體會因自我責備，而產生羞恥與罪惡感這兩個情緒（Smith & Ellsworth, 1985; Roseman, 1984; Weiner, 1986）。但是，生活於不同文化中的人對於何種因素會引起何種情緒都會有特定的認知，而羞恥情緒對華人社會來說，又是一個有較複雜認知結構，會用大量情緒詞彙來指涉的超認知（hyper-cognition）情緒（Levy, 1983）。因此，對於對羞恥情緒有豐富認知的華人而言，面對因自己而起的負面事件時，其自我責備情緒反應是否也會和西方文化中的個體相同呢？此外，在負向情緒研究中最常被討論的憤怒情緒（Berkowitz, 1990; Fitness, 2000），是一種由他人引起，對特定對象有所責備而產生的強烈負向情緒（Averill, 1982; Roseman,

1984; Weiner, 1986)，這種歸罪、責怪他人的情緒反應，對從小被社會教化要自制、強調自我責任的華人來說，是否也會有相同的體驗呢？因此，綜上所述，本研究的目的為，探討華人組織場域下，部屬的認知歸因對羞恥、罪惡感與憤怒三種負向情緒反應的影響效果。



第二章 文獻探討

第一節 組織情緒

壹、組織情緒議題的興起

二十世紀初期，科學管理時代開始，組織以計畫、組織、執行、控制等一系列理性步驟，對員工做理性且科學的管理。因此，許多組織行為研究學者對非理性的情緒因子，抱持著輕蔑的態度，因為他們認為有效的工作者是理性的決策者，要有縝密的思維找出問題所在，及以客觀與邏輯分析評估各種方案，找出最佳方案，所以情緒不應存在於組織情境裡。雖然 1920 年代的霍桑研究(Hawthorne study)突顯了員工情緒對工作效能的影響，但是員工的情緒仍是被視為負向、不理性且有害於組織的，應被控制或消除，以避免危害組織產能或收益(Domagalski, 1999)。但是，情緒是人與生俱來的一部份，絕不可能和工作完全切割開來，因此情緒以往一直以另一種形式存在於組織研究中，如工作滿意度、工作壓力等(Muchinsky, 2000)。

來到二十世紀晚期後，因社會心理學與社會學的情緒研究影響，組織研究逐漸開始重視情緒議題。Hochschild(1983)出版了「情緒管理的探索」(The managed heart)一書，對組織生活中的情緒面做了許多探討，如情緒與理性的關係、情緒理論、及情緒的控制等，成為第一個將情緒議題放進企業組織場域做探討的人。近年來，則有學者開始將注意力放到工作相關的情緒經驗(Fisher & Ashkansay, 2000)，如 Sutton 與 Rafaeli(1988)研究零售商店收銀員的情緒表達，發現員工在表達情緒時，常因情緒感受與組織中情緒表達的規則不一致，而需以「情緒勞動」修飾外在情緒表達；Wharton 與 Erickson(1993)以情緒管理角度對工作與家庭關係進行探討；Salovey 與 Mayer(1990)針對情緒智力的定義、概念、及

模式提出完整的架構；而 Weiss 與 Cropanzano (1996) 則提出情感事件理論，主張組織成員在工作中的情感反應會隨著時間不斷變化，並受個人傾向與工作事件影響，且情感反應會進一步導致工作態度與行為的變化。這些重要的組織情緒理論與觀點，不僅引發了後續眾多的組織情緒研究，讓我們對組織內的情感因子有更深入的瞭解，亦使組織情緒成為組織研究的重要議題 (Fisher & Ashkansay, 2000)。

綜觀上述研究結果可知，目前組織情緒研究的趨勢，除了探討情緒表達、情緒管理與情緒智力 (emotional intelligence) 概念在組織管理中的運用外，也相當重視組織場域中的真實情感經驗 (心情與情緒) 產生的原因與結果 (Weiss & Cropanzano, 1996)，因為組織成員每日生活於組織中，會遭遇許多工作事件，這些事件都會使成員有各種情感反應，而情感反應又會進而影響組織成員的工作態度與行為，因此組織成員在組織場域中的真實情感經驗當是組織情緒研究不可忽略之議題。

貳、何謂情緒

在瞭解什麼是情緒之前，我們得先釐清情感 (affect)、心情 (moods) 及情緒 (emotions) 三者的不同。所謂的情感是概括所有感覺 (feelings) 的通稱，它涵蓋了情緒與心情 (George, 1996)。而情緒指的是因某人或某事而產生熱切的感覺 (intense feelings) (Frijda, 1993)；心情雖然也是一種感覺，但不若情緒強烈，而且也不需要任何連帶的刺激 (Weiss & Cropanzano, 1996)。雖然上述的情緒特徵是許多學者具有共識性的看法，但仍不足以描述出情緒這個複雜現象的真正面貌。那情緒究竟是什麼？這個問題心理學家與哲學家已經爭論了一百多年，但迄今仍無定論，定義情緒的困難性，就如 Fehr 與 Russell (1984) 曾說過的：「每個人都知道情緒是什麼，直到要你給個定義」。不過綜合各種理論學者的意見，情

緒共包含了以下層面，生理變化、認知評估、行為表現（如臉部表情、眼神、手勢）、主觀感受、及引發情緒的刺激（內在與外在環境的刺激）。著重生理層面的理論，認為情緒是喚起、活化、動機或愉快的一種連續向度的狀態；行為理論學者認為情緒是制約後的反應；認知理論學者則認為情緒是評價、判斷後的產物，是認知因素及生理喚起狀況的一種共同作用（Schachter, 1970）；另外也有學者強調情緒的社會文化層面，認為其會受到文化的型塑（Markus & Kitayama, 1991）。

牛津字典上對情緒的解釋是「心靈、感覺或感情的激動與騷動」；高曼（1996）指出情緒泛指任何興奮的心理狀態；而 Strongman（1996）認為情緒是指一種個人的、主觀的情感，可作為心理健康及愉快狀態的指標。情緒包含生理及心理方面的反應指標，在意識上，以強烈情感為中心；身體上則引起內臟機能變化；此外，情緒亦激起行為，指引行為方向。研究發現，情緒由外在刺激引發，而情緒表現則針對引發情緒的環境刺激產生反應。因此，為了顯現出在各種不同觀點下的核心概念，且避免過於武斷的定義，可將情緒廣泛地定義為「個人主觀的感覺狀態（feeling state）」（吳宗祐，2003），這個定義包括所謂的基本情緒，如喜悅（joy）、愛、憤怒（anger）和社會情緒，如羞恥（shame）、罪惡感（guilty）及嫉妒（jealousy）。

參、情緒的發生

James 和 Lange 於 1884 與 1885 年提出詹郎二氏論，在心理學界引起長期爭議，成為情緒研究的開端。他們的理論認為是外界情境激起的內臟活動，導致了我們所謂的情緒的產生（Strongman, 1996）。隨後亦有多種理論學者提出他們的觀點，他們多同樣認為是特定的情境引發特定的情緒，這些情緒有其相對應的生理決定機制（Ekman, 1992）。但是有另一類的觀點卻認為並非特定的情境引發特定的情緒，同樣的情境可引發不同的情緒經驗，端視個人如何對其加以詮釋。此

種認知取向觀點強調認知是引發情緒的重要因素，經由與社會的互動，個人會對情境加以詮釋，然後稱之為某種情緒經驗(Arnold, 1960; Izard, 1982; Lazarus, 1991; Roseman, Spindel, & Jose, 1990; Schachter & Singer, 1962)。如 Shaver、Schwartz、Kirson、及 O'Connor (1987)的情緒原型模式指出的，情緒產生的初始是對事件加以評估，這評估過程是與其動機、目的、價值以及期望做比較，同時也會對預期的行動和反應之可能結果作評估。之後，才決定由哪一組的基本情緒被激起，而自動產生認知、行動及生理之反應模式。

本研究即採取上述的認知觀點來了解情緒的發生，情緒是人們在評估個人和外在環境關係後的產物，其質與量顯示出人們如何思考事件對他們的重要性，當個人對事件的評價改變，其情緒也會改變 (Folkman, 1984; Folkman & Lazarus, 1985)。以情緒的認知觀點而言，任何情緒皆來自於其特別的評價，依據一個事件的本質和它所被做出的評價，個人會經歷正向或負向的感受；具有挑戰性評價的事件可能會引起興奮或渴望，而具傷害性評價的件事可能會引起憤怒、失望。這些情緒都暗示著環境是威脅、挑戰、傷害或利益的。

評價是情緒的認知理論中最常出現的概念，它被視為是介於刺激和情緒反應之間的認知，也就是個人對任何輸入的刺激所做有關個人價值的評估，我們會評價此刺激對我們是好的還是壞的，是值得我們接近還是應該要迴避，透過這樣的評估過程，我們可以對外界情境賦予某些意義，而我們的情緒即是來自於對這些刺激事件意義的知覺。Arnold (1960) 就是首位採用評價概念來解釋情緒經驗的學者，他認為評價是情緒的決定因素，但是 Arnold 理論卻未回答一些重要問題，無法確切瞭解認知評價對情緒的影響。Lazarus (1991) 同樣也是情緒之評價觀點的主要倡導者，他認為情緒是個體與環境互動的產物，正、負向情緒其實是一體兩面的，其差別端賴事件、情境、個人的評估與因應的結果而定，與個體的目標一致的情緒即為正向情緒，反之則為負向情緒。此外，他亦主張個體會對事件

進行主要與次要的兩階段評估，主要評估是評斷事件對自己的重要性，而次要評估則是判斷自己擁有的資源能否應對，或歸因責任的歸屬等等，情緒的產生即受這些評估結果影響。

而組織內的情緒又是如何產生的呢？Weiss 與 Cropanzano（1996）的情感事件理論在討論情感經驗對工作滿意度的影響時，也詳細說明了情感經驗的引發歷程。情感事件理論探討了工作中情感經驗的構念、原因和造成之影響結果，尤其強調情感經驗的重要性，不像過去理論的研究，注重的是判斷（judgment）過程。過去的研究將焦點放在外在環境的特徵上，而情感事件理論則將重心轉移到事件本身，強調事件是影響情感經驗的近因，外在環境則是透過產生工作事件而間接影響情感經驗；另在檢視情感和滿意度之關係時，將時間視為重要參數，強調工作中的情感反應會隨著時間而不斷變化，而且這些情感反應會影響個人對工作的整體感覺與工作中的特定行為。此外，情感事件理論考慮情感反應的結構，認為情感是多面向的，並強調這項心理經驗結構的重要性，人們可能會經驗到憤怒、挫折感、驕傲或喜悅等不同情緒，而且這些情緒反應都有不同的行為意涵。

情感事件理論強調工作事件是情感反應的近因，當一個事件發生後，個人會對事件展開評估，評估歷程分成主要評和次要評估，主要評估是考量事件和個人的關聯性，以及評估事件的重要性，而關聯性評估和個人的目標息息相關，如此事件是否符合自己的價值觀或個人目標，當個體評估事件與自己的目標一致時會有正向情緒，不一致時會有負向情緒，而且負向事件對情緒的影響大於正向事件的影響。個體做完主要評估後，便會進行次要評估，次要評估是進一步詮釋該事件的意義度，在考量週遭環境或他人所提供的線索後，會引發特定的情緒。根據 Lazarus（1991）的建議，個體對工作事件做次要評估時，主要的評估向度有歸因責任的歸屬（誰該負責）、自己是否有能力或資源應對、預期工作事件發展的方向是會變好還是變壞。因此由上可知，要了解情緒的發生，需先了解個人與環

境的互動，因為認知活動是情緒的先前條件，在經驗情緒之前，個人必須先理解事件對個人幸福（well being）的影響（變好或變壞），評估個人是否有足夠資源應付，然後個體會產生各種相應的反應，包括心理反應、身體反應與情緒反應等。

肆、動機與情緒的歸因論

既然認知活動是情緒的先前條件，但影響個體情緒反應發生的認知評估究竟為何呢？許多學者都曾提出各種評估向度，如 Roseman（1984）建議的評估向度為情境與動機的一致與否、由誰引起、及事件結果的確定性；Smith 與 Ellsworth（1985）則認為是愉悅感、責任（responsibility；意指誰要為此事件負責任）、控制（control；意指誰能控制整個情況）、確定性、注意力、努力、目標達成性和合理性等八個向度；而 Lazarus（1991）認為是責任的歸屬、應付事件的資源與對事件的預期。綜合上述學者建議的評估向度可發現，大多數學者皆認為歸因事件發生的責任歸屬，是影響個體情緒反應發生的重要評估向度，這與 Weiner（1985）的動機與情緒的歸因理論主張，可謂不謀而合。

Weiner（1972）依循 Heider 素樸心理學（Naïve Psychology）的假設，主張人類的行為不單由饑、渴、性等驅力所驅使，也會受認知所控制，因此追尋瞭解亦是行為動機的主要來源。尤其是在成就行為的歸因上，Weiner 發現在個體遭遇成功或失敗的結果時，會依據自己過往的成敗經驗、他人的成敗經驗、社會標準或其他條件，對自己的成就結果做歸因，而歸因這個認知歷程會經由影響情感反應和對成功的預期，而影響個體未來的行為反應，其歷程如下圖 2-1 所示：

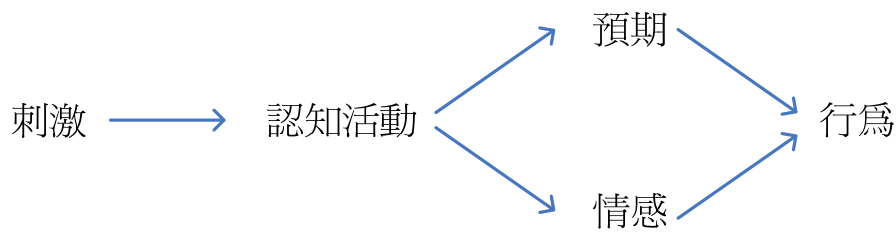


圖 2-1：歸因歷程（修改自 Weiner, 1972）。

但是歸因到底是如何對情感與動機產生作用的呢？Weiner (1986) 透過一系列的研究建立了動機與情緒的歸因理論，詳細而完整的說明了這一整個歷程。動機與情緒歸因理論認為，我們生活周遭的事件都會有其結果，當事件結果是好的（成功），我們會為這個結果感到快樂，而有正向的情緒；若事件結果是不好的（失敗），我們會感到難過，而有負向的情緒，這兩種情緒是取決於結果的情緒 (outcome-dependent affects)。不過，若這個事件的結果是一個負向、出乎意料之外、或是重要的結果，人們就會想要瞭解自己成功或失敗的原因是什麼。所以，我們會去尋找周遭的環境訊息，檢視自己過去的經驗，依循一些因果法則，而給自己一個可以接受的原因。人們用來解釋各種事件的原因有很多個，但是 Weiner 總結了幾個主要的原因，如能力、努力、任務難易度、運氣、策略、身體特徵、個性等等。而這些原因不只讓我們對自己的成敗有所瞭解，滿足我們追尋瞭解的需求，同時也影響我們當下的認知與情緒感受，進而指引後續行動。

不過，Weiner (1986) 認為這些事件的原因本身固然重要，但是這些原因所屬的歸因向度更重要，因此他提出歸因三向度：歸因焦點、穩定性、可控制性，認為此三向度是中介歸因影響力的主要原因特性。這三個向度都聯繫著不同的心理結果，原因的穩定性影響個體對成功的預期，而歸因焦點與可控制性則影響個體的情感反應。例如，當一個男孩歸因自己是因為能力不足而輸了球賽，而且他

知覺能力是一個穩定的因素，則其勢必預期自己之後也會再次失敗，對未來不抱希望；但若他將球賽的失敗歸因於自己缺乏努力，並把努力知覺為不穩定的因素，則他不必然預期自己未來仍舊會再次失敗，因為他只要改變努力的程度，未來將有希望在比賽中獲得勝利。

上述 Weiner(1986)提出的歸因向度中，最重要的原因特性為歸因焦點 (locus of causality, internal-external dimension)。Heider(1958)一開始提出歸因歷程時，也強調來自個人的內在因素，與來自環境的外在因素，是探討個人行為原因時，最首要注意的。而這種將原因來源做簡單的二分向度法，也是後續學者最普遍採用的作法，他們將這兩個原因來源稱為特質歸因 (dispositional attribution) 與情境歸因 (situational attribution)。特質歸因是指個人認為自己本身的因素是造成行為的原因，如個人性格、能力、努力等；而情境歸因則是指個人認為自身之外的情境因素是造成行為的原因，例如：運氣、任務困難性或與環境有關的原因。在 Heider 之後，許多學者都以特質與情境歸因為主進行各種研究，如探究個人根據哪些訊息做出特質歸因與情境歸因，人們是否比較偏好使用特質歸因解釋他人行為，行動者與觀察者會如何以特質或情境來解釋行動者的行為...等。然而，在這些特質與情境歸因的研究中，最重要的當屬 Rotter(1966)提出的「控制焦點」(locus of control) 概念。Rotter 主張人對事件的控制信念有很大的個別差異，有些人比較會從自己本身內在的因素解釋事件結果，相信自己有能力控制事件的發生，事件的發生都是自己行為的結果，與個人的能力或特徵有關，他將這類型的人稱為「內控者 (internals)」；而有些人則比較會從自己本身以外的因素來解釋事件結果，相信事件的發生是由運氣、機會、或其他權勢者所控制，認為事件的結果並非自己所能掌控，這類型的人則稱為「外控者 (externals)」。Rotter 對控制信念的內外區分，讓內在歸因與外在歸因的區別更加清楚。

Weiner(1979)提出歸因三向度時，所採用的便是 Rotter 對內外因素的區

分定義，將內在歸因界定為，事件的發生出自於個人本身所有的內在因素；而外在歸因則是將事件的發生歸之於個人本身之外的所有因素，包含環境與他人等外在因素。唯獨不同的是，Weiner 強調 Rotter 所稱的控制焦點，包含了「原因焦點」(locus) 及「可控制性」兩層面，所以應將控制焦點改成歸因焦點，並將原因來源與原因的可控制性區分開來，以避免造成歸因上的矛盾。

雖然 Weiner (1979) 已對內在歸因與外在歸因做出更明確的界定，但是眾學者仍認為此二分向度之間的關係模糊不清。一開始 Heider (1958) 認為內在歸因與外在歸因的關係，是一種如液壓性的關係，當個體將事件原因歸諸於其中一種時，便會傾向認為另一原因不是造成這個事件的原因。如，當個人歸因行為的原因是來自於自己本身的內在因素時，就比較不會認為這個行為是由其他外在因素造成的。雖然許多學者承襲這樣的假設 (Kelley, 1967; Weiner, 1979)，認為內在歸因與外在歸因屬於同一向度，兩者之間的關係是單一向度上的兩極，但是 Solomon (1978) 卻質疑這樣的假設，他指出這個假設其實是不被過去的實徵研究所支持的，因為過往的研究測量，都是以單一向度的觀點，將內在原因與外在原因置於同一量尺的兩端做測量，在這樣的施測方式下，當個體增加對其中一個原因的歸因程度時，勢必伴隨著對另一原因的歸因程度減少，所以 Solomon 主張，若想證實內在歸因與外在歸因真的存在這種負向依存關係 (inversely dependent relationship)，則必須將內在原因與外在原因兩者分開各自測量，且兩者之間應該存在著強烈的負向相關性。但在 Taylor 與 Koivumaki (1976) 的研究中，他們讓受試者分別對特質與情境兩種歸因做評估，卻發現特質與情境歸因的相關性，是不顯著的弱負相關 (-.14)；而 Bassili 與 Racine (1990) 以及 White (1991) 也同樣地在他們的研究中證實，內在歸因與外在歸因兩者並非對立的關係，亦非此消彼長的關係，因此他們反駁了 Heider 的液壓性關係假設，主張內在歸因與外在歸因應是可以共同存在的。此外，在歸因複雜性的研究中也發現相似的結論，歸因傾向複雜的人在歸因時，並不會集中於外在原因而忽略內在原

因，故對這些人來說，內外原因都十分重要（Fletcher, Danilovices, Fernandez, Perterson, & Reeder, 1986）。

第二節 負向情緒

壹、組織中的負向情緒

Hersey 在一九三二年出版的「員工在工作中與家中的情緒」一書中提到，他針對員工情緒進行研究時，意外發現因正向情緒感受而提升的生產力，少於因負向情緒感受而減少的生產力（引自 Weiss & Cropanzano, 1996）。由此可知，討論組織成員在組織場域中的真實情感經驗時，員工負向情緒感受應是更重要於正向情緒感受的。

那在企業組織場域中，員工會有哪些負向情緒感受呢？由於組織對員工而言，是一種成就追求的場域，因此當員工的工作成果得到負面回饋，如被斥責工作失誤、提出的工作建議被拒絕、被責備工作表現不佳等，這些和員工成就目標不一致的工作事件，都會使員工將其評估為負面事件，而產生負向情緒。而在這些事件中，由於員工在組織內追求自我成就的目標無法達成，個體滿足成就需求的過程受挫，故員工將追求需求滿足的過程受挫受阻而產生憤怒（Cavanagh, 1982）；此外，這些負面事件對員工而言，也是一種個人成就上的失敗，因此會使員工產生與失敗相關的情緒，如羞恥與罪惡感情緒（Lewis, 1992; Tangney, 1992）。

且亦有許多文獻提及組織中的一些負面事件，會使員工產生上述三種負向情緒。如 Fitness（2000）發現，部屬遭受上司不平等對待與公開羞辱時，會有憤怒的感受；鄭伯壘（2005）在家長式領導一書中亦提及，部屬面對主管訓誡自己表現未達預期標準，或責備自己做錯事時，會感到自責，覺得對不起老板和同仁；

另，李宜蓁（2006）也發現威權領導者對部屬的工作表現給予負向回饋時，部屬會因未獲他人肯定而引起羞恥情緒。因此，本研究將對上述三種（憤怒、罪惡感、羞恥）員工在組織裡常有的負向情緒進行探討。

貳、自我意識的負向情緒：羞恥與罪惡感

羞恥與罪惡感同是很重要的社會情感與道德情感，兩者有許多明顯相似之處。例如，皆屬於負向情感，都與負向自我評價有關，也都有低頭、目光迴避等外在表現，故早期常被視為同一種情緒來交替使用，或是將兩者視為同一情緒的不同面向，亦或認為兩者之間的差異僅是痛苦程度的不同（Izard, 1977）。

而確實在各種情緒的認知評估研究中，也發現無法區辨出差恥與罪惡感情緒在認知評估上的差異，僅能確定它們皆與自我責備有關，是由個體自身引發的自我導向（self-directed）情緒（Roseman et al., 1990; Smith & Ellsworth, 1985）。不過，仍有許多研究者認為此二者不應被等同視之，而以各種理論觀點探討此二種情緒在各方面的差異，其相關研究如表 2-1 所示。Piers 與 Singer（1953）根據心理分析論，認為羞恥乃因自我與理想我不一致時，個體察覺到自我不完善而被引發；而罪惡感則是因自我違反超我道德要求而產生。但由於超我與理想自我有一定的重疊性，在此研究觀點下，並無法將超我與理想我作清楚的區分，使此研究在延伸發展上有所侷限。Ausubel（1955）以外在評判因素為主，認為羞恥雖然只是罪惡感的成份之一，但羞恥牽涉的是他人的評價，與罪惡感涉及自我道德評價並不相同。

Lewis（1971, 1992）則對羞恥與罪惡感情緒做了更多系統性的探討，並強調認知評價是引導此二種情緒喚起的重要因素。他將羞恥與罪惡感看作為自我意識（self-conscious）情緒，認為這種情緒並非由特定情境直接引發，也就是並沒有所謂的羞恥事件或罪惡感事件存在，真正激發羞恥與罪惡感情緒的是個體對事件

的主觀解釋。若個體將事件之失敗視為「不良自我」的反映，此時他的負向評價焦點是自我，因此個體會感到羞恥；若個體負向評價的焦點是自己已做或未做之事的，因其評價焦點在行為，而非自我本身，所以個體會感到罪惡感。另外，還有一些研究各以不同研究焦點進行探討，如 Lamb（1983）主張個體認為自己對事件結果有無責任，是羞恥與罪惡感的主要區別；而 Weiner（1986）與 Higgins（1987）則各以其所發展的歸因理論與自我差距理論，探討個體對失敗事件原因的解釋，和自我概念與自我準則不一致時，如何引發這兩種負向情緒。

上述有關羞恥與罪惡感差異的研究中，最有影響力的莫過於Lewis（1971, 1992）的觀點，因此Tangney（1995）依循「自我與行為」評價焦點的差異，繼續對此二種情緒內涵做更清楚的釐清。Tangney認為羞恥與罪惡感的差異，應該不只是行為或自我，與理想或道德標準的不一致。雖然它們都是在個體犯錯或違法時學習到的情緒，但是由於它們都發生於與他人互動的人際情境中，所以羞恥和罪惡感應該有大不相同的動機與人際功能。因此，Tangney綜合多篇實證研究，詳盡闡述並延伸擴展Lewis的看法，詳細整理出差恥與罪惡感情緒的相同特徵，以及二者在認知、情感及動機面的主要差異（見表2-2及表2-3）。

總括而言，羞恥與罪惡感都是和道德有關、指涉自我的自我意識情緒，它們是個體犯錯或違法時體驗到的消極情緒。此外，羞恥與罪惡感都是在人際情境中發生的人際情緒，但是引發這二種情緒的情境很類似，很少有典型的「羞恥事件」或「罪惡感事件」。常見能促發這二種負向情緒的情境，大多是說謊、偷竊、欺騙、違逆父母等違反道德事件，在這些情境中，有些人認為自己感到羞恥，但有些人則認為自己感到罪惡感（Tangney, 1992）。

羞恥與罪惡感的主要區別在於，評價焦點是自我還是行為。當個體認為自我是被觀察的焦點，別人對自己有不好的評價，自己也將評價焦點放在自己身上時，個體的自我會受貶抑性評價損害，而使個體感到渺小、無力，覺得自己沒有

表 2-1

羞恥與罪惡感相關研究。

研究者	研究觀點	羞恥	罪惡感
Piers & Singer (1953)	心理分析論	羞恥與理想自我有關，當個體不能滿足理想自我的期望時便會產生。	罪惡感源於自我與超我的矛盾，於個體行為不當時產生。
Ausubel (1955)	羞恥是罪惡感的一部份，涉及外在評判	當個體發現自我不符合顯著他人期望或目標時，會有羞恥感。(這個外在他人，不一定要具體存在，即使是個體的自我想像，也具有相同效果)	當個體違反自己內化的道德規範或宗教標準時，會有罪惡感。
Lewis (1971, 1992)	現象學角度	羞恥時，個體會體驗到笨拙、暴露、嘲笑，而且認為自我是幼稚、愚蠢、丟臉的。	罪惡感時，個體感知到的多是自己的犯錯行為，及因失敗原由或傷害他人而產生的痛苦感受，且個體會感到後悔、失望、自責。
	認知評價焦點	羞恥是一系列複雜認知活動的結果，是個體運用了內化了的標準、規則、目標對情境和總體自我進行評估後產生的消極感受。羞恥的體驗是直接針對自我的，自我是負向評價的中心，「壞事」(負面行為或失敗) 常被看作為一種「不良自我」的反映。	罪惡感的負向評價焦點是個體做的事或未做的事，而非自我本身。罪惡感者對「我做了壞事」感到悔恨。

表 2-1 (續)

研究者	研究觀點	羞恥	罪惡感
Lamb(1983)	責任有無	感到羞恥的個體，可能並不認為他們對此有任何個人的責任。	當個體認為他們對自己所做的不適當行為後果負有責任時，個體就會感到罪惡感。
Weiner(1986)	動機與情緒的歸因理論	個體把負面行為結果歸因於自身能力不足時，因能力為個體無法控制之因素，而使個體將失敗指向整體自我的痛苦體驗。	當個體將失敗歸因於缺乏努力時，因缺乏努力屬於可控制之因素，個體意識到自己能夠選擇和控制行為的原因，因而責備自己，感到罪惡感。
Higgins(1987)	自我差距理論	實際我 (actual / own) 與自己知覺的他人認為的理想我 (ideal / other) 有差距時，個體會產生羞恥、困窘與消沈等情緒，其動機與失去別人的喜愛與尊敬有關。	實際我與應該我 (ought / own) 有差距時，會引發個體的罪惡感、自我憎惡、和不自在情緒，其動機與個體在道德上的失當有關。

表2-2

羞恥與罪惡感相同之特徵。

- 兩者都是道德性情緒。
 - 兩者都是自我意識 (self-conscious)、自我指涉 (self-referential) 情緒
 - 兩者都是消極情緒。
 - 兩者都是在人際情境中會經驗到情緒。
 - 引發羞恥與罪惡感情緒的負向事件，非常相似。
- (通常是和道德失當或違法行為有關)

註：資料來源為 Tangney (1995)。

表2-3

羞恥與罪惡感相異之向度。

向度	羞恥	罪惡感
評價焦點	整體自我 (「 我 」做了很糟糕的事)	具體行為 (我做了很糟糕的「 事 」)
痛苦程度	痛苦感受比罪惡感高	痛苦感受比羞恥低
生理現象	覺得渺小、無價值、無力	緊張、懊悔、後悔
自我運作模式	將自我切分為觀察者與被觀察者	自我統一，不受損害
對自我的影響	自我會受貶抑性評價損害	自我不受貶抑性評價損害
對他人的關注	關注他人對自我的評價	關注自己對他人的作用
反事實思維	希望改變的是自我方面的因素	希望改變的是行為方面的因素
動機特徵	想逃避，隱藏，退縮	想道歉，彌補，認錯

註：資料來源為 Tangney (1995)。

價值，並感受到強烈的痛苦，因而想要逃跑、退縮，或將自己隱藏起來。但若個體認為評價的焦點是行爲，關注自己的負面行爲對他人的影響時，個體自我並不會受到損害，只是會爲自己所做或未做的事感到後悔、緊張，也比較不會感到痛苦，不過會想要向他人道歉、認錯，或是想要彌補。而如果有機會改變這個事件結果，感到羞恥的個體會希望能改善自我方面的因素，以避免自己感到羞恥，他們的反事實想法可能會是：「如果我不是這麼自私的話，也許就不會發生這樣的事了。」；但感到罪惡感的個體，則會希望改善行爲方面的因素以避免罪惡感，所以他們的想法可能會是：「要是那天我沒有去，也許就不會有這樣的事情了。」（Niedenthal, Tangney, & Gavanski, 1994）。

參、憤怒情緒

憤怒情緒早期是附屬在攻擊的理論之下，出現於古典精神分析理論及學習理論中，而且常與攻擊混淆在一起交互使用，並未受到特別重視，直到 1960 年代認知學派興起，開始將憤怒與攻擊區分開來。大致而言，1910 年代是心理分析學派的理論，1930 年代至 1960 年代是行爲學派的觀點，1960 年代以後憤怒情緒認知理論逐漸興起，至今成爲較主流的理論（Rule & Nesdale, 1976），這些理論對憤怒情緒的相關討論請見表 2-4。

憤怒情緒的認知理論興起後，對於憤怒的現象學經驗的研究才受到注意，成爲廣被探討的負向情緒。有許多學者提出他們對憤怒的看法，如 Novaco（1979）以認知觀點解釋，憤怒情緒包含生理的激發狀態和認知水準，憤怒的產生乃是一種認知中介的過程，因個人對激怒的評價和不適當的期望所引起的，而且憤怒是一種激動的情緒，個體會經驗到肌肉緊張、呼吸加快等生理喚起的現象。而 Averill（1982）認爲憤怒是一種包含生理、心理及社會層面的衝突情緒，在生理層面上和攻擊反應相似，比煩躁（annoyance）更強烈，並可能影響到人際關係，包含

有責備的歸因及報復的欲望；在心理層面上的功能是矯正一些個體評估為錯的狀況；在社會層面上的功能則是維護可被接受的標準。Cavanagh（1982）則強調憤怒引發於需求滿足的過程受挫受阻，憤怒的目的是在促動人們去處理需求受阻的狀況，以求達到最終的需求滿足。另外 Shaver 等人(1987)在探討情緒原型時，也發現憤怒情緒最主要的原型，是因為憤怒者判斷當時的情境，認為自己是受到挫折、干擾、權力被取代或被傷害，這些不合理、錯誤的情形與其期望「應該如何」不一致時才會產生憤怒情緒。因此由上述定義可知，憤怒的定義包含了生理激起、感受強度、認知評估及行為反應等。

如上述，現今對憤怒的看法觀點，主要是由情緒認知理論在主導，不再將憤怒視為一種挫折後的本能反應，或只是刺激與反應的連結，而認為個人的主動認知評估才是引起憤怒情緒的要素。也就是說事件本身並不會產生憤怒情緒，是人對所知覺的情境加以詮釋後的認知評估激起憤怒的，Novaco（1979）即詳細闡述了這整個憤怒激起的認知歷程（見圖 2-2）。Novaco 強調憤怒是由認知建構而成的，個體在面對嫌惡事件時，會依照自我認知歷程對事件作評價（appraisal）、歸因（attribution）、期望（expectation），而導致憤怒的結果。而且嫌惡事件、認知過程、憤怒激發狀態及行為反應是一個循環影響歷程。嫌惡事件並不會直接影響個人的憤怒情緒反應，而是個人對事件的期望和評價等因素，決定了憤怒情緒的產生。而且會用什麼行為來反應，亦受到憤怒被激起的程度及個人對激怒情境的標籤、期望、評價的交互影響，然後行為的反應可能又會再造成嫌惡事件，如此成為一個循環的歷程。而個體評估的內容有：知覺到他人有攻擊或敵對的意圖、個人感受到自尊受到威脅、知覺到被處罰以及將事件歸因於他人的行為。由此可知，期望及評價是憤怒情緒的促動因子，只要個體評估價值、道德觀及所遵守的規則遭到傷害，就會產生憤怒情緒。其餘還有許多關於憤怒情緒的認知理論，詳情請見表 2-5。

表 2-4

憤怒情緒理論的發展。

研究者	研究觀點	理論內容
Freud	心理分析論	<p>人們具有生與死的本能。</p> <p>Freud 提出「死之本能」假說，認為人類有一種自我毀滅的攻擊本能，但是受到「生之本能」的抑制，在一般的情況下，個體會將這種毀滅性的能量指向外界的人事物，經過修飾後用符合於社會規範的方式表達出來。當能量無法朝向外界的人事物時，就會將攻擊指向自己，自我毀滅。(引自 Averill, 1982)</p>
Dollard、Doob、及 Miller	行為論	<p>受 Freud 概念的影響，視攻擊為一種追求享樂、逃避痛苦的驅力，潛意識的衝突大部分是在嬰兒期和童年所習得的，形成了往後人生重大情緒困擾的基礎。</p> <p>但不同的是受 Hull 理論的影響，將「挫折－攻擊」視為是一種「刺激－反應」的聯結關係或習得的習慣，將攻擊視為次級驅力（於先前中性刺激所學來的反應所引起），受環境的正負性增強後，所學得的一項行為方式，將驅力（drive）視為一種動機狀態，能驅動或激起行為。而挫折產生到攻擊行為出現的過程中，可能經過次級驅力或其他線索所引發的反應（cue-producing responses）歷程，其中，情緒（包括憤怒）是一個反應，而這個反應接著又變成一個內在刺激，引發後續的反應，成為一種內在的動機狀態（引自 Hall, Lindzey, & Campbell, 1998）。</p>
Bandura (1973)	社會學習論	<p>Bandura 認為攻擊的產生，主要是透過觀察學習的歷程獲得的，並且強調認知因素在此歷程中的中介作用，刺激與反應間需放入「過去嫌惡學習經驗」和「對個體所產生的情緒狀態」。亦即要瞭解遇到挫折時，個體會不會表現出攻擊行為，需要同時考量個體是否有嫌惡學習經驗，與遭遇挫折時的情緒激發狀態兩個中介歷程。</p> <p>過去的行為主義者太強調「刺激－反應」的連結，忽略了「挫折－攻擊」連結中，引發攻擊行為的中介機制。他指出挫折本身並不一定會導致攻擊反應，而是挫折所伴隨嫌惡學習經驗會激發個體某種情緒，該情緒狀態進一步形成某種壓力狀態，然後個體根據過去適應壓力的經驗才決定自己要採取何種因應方式。</p>

表 2-5

憤怒情緒之認知理論。

研究者	理論名稱	理論內容
Novaco (1979)	憤怒激起認知模式	憤怒是由認知所建構而成的，個體在面對引發生氣事件時，是依照自我認知歷程對事件做評價、歸因、期望、自我陳述的結果。
Shaver 等 人(1987)	情緒原型模式	憤怒情緒和個體先前相關或相同的經驗、壓力、負荷過重以及疲倦有關，憤怒情緒最主要的原型，是因為憤怒者判斷當時的情境，認為自己是受到挫折、干擾以及權力被取代或傷害，這些不合理、錯誤的情形與其期望「應該如何」不一致時，便會產生憤怒情緒。
Ortony、 Clore、及 Collins (1988)	情緒認知結構論	情緒是由認知而來，憤怒情緒被歸於影響幸福感與歸因混合的情緒，且認為憤怒情緒同時受兩個向度的影響： (1) 事件後果 (event consequence)：事件若是未能達到個體認為有益的、有價值的目標；或個體認為重要的、有益的目標及次目標遭受到阻礙；或預期此目標中間會受到干擾，而難以達成，則會引發憤怒情緒。 (2) 行為者的評估 (actions of agent)：個體評估行為者的行為是否符合標準，若符合即為值得讚賞的 (praise worthiness)，若違反了標準，則為被責備的 (blame worthiness)，這裡所謂的標準是指個體認為「應該」達到的狀態，包含各種道德的、法律的、傳統習俗的律法、規則或規範，常是屬於文化或次文化的標準。但有些是屬於團體或個人所獨特擁有的一組標準。行為者的行為被評估為違反標準越多的，則憤怒情緒越高。
Berkowitz (1990)	認知-新聯結主義 模式 (cognitive- neoassociationistic model)	嫌惡刺激出現之後，個體會產生一些自動化的評估，與一些負向感受的原型產生聯想，才造成後來的憤怒情緒經驗。

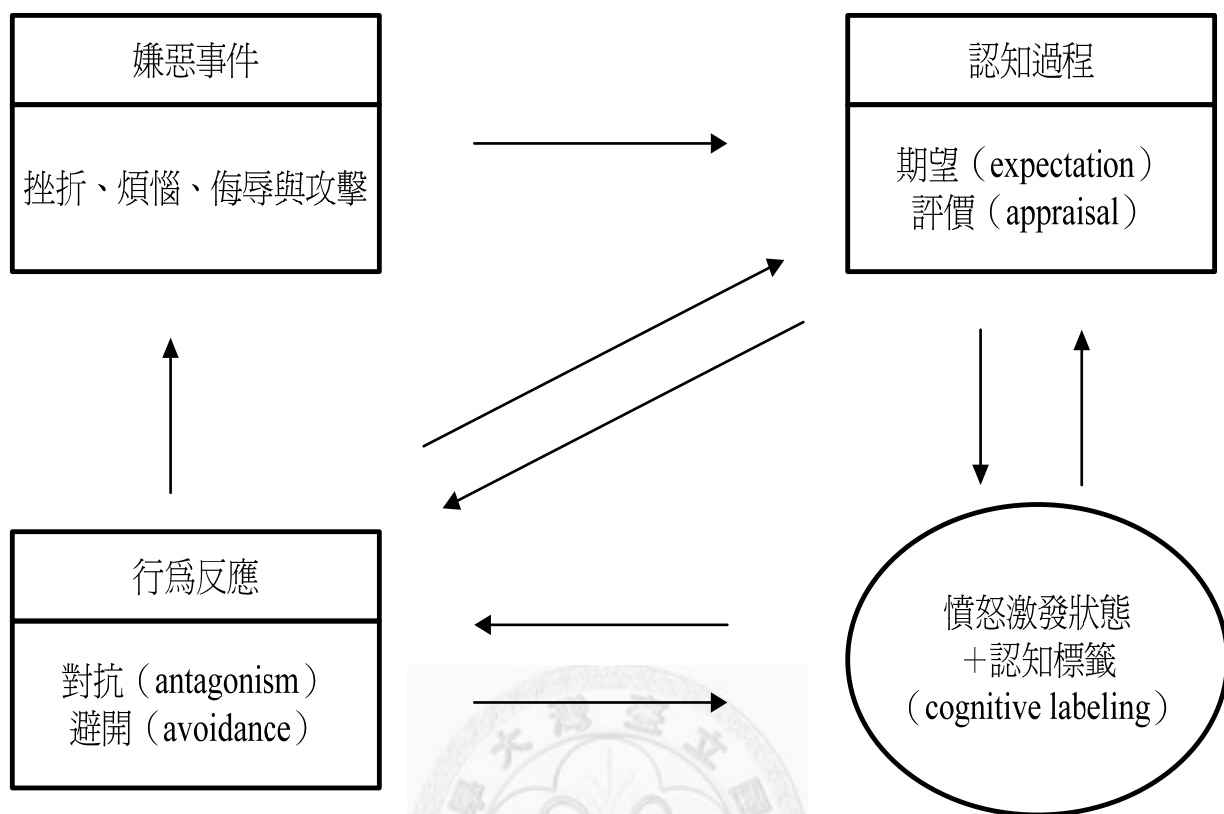


圖 2-2：憤怒激起認知模式（修改自 Novaco，1979）。

而 Higgins (1987) 則認為自我概念與自我準則之間有所衝突時，個體會有負向情緒。而生氣、憤怒及輕視等攻擊性的情緒，就是在個體自我知覺 (self-perceived) 與自己知覺到重要他人知覺 (other-perceived) 的自我概念存在著差距時所經驗到的，而且這樣的自我差距越大，經驗到的情緒就越激烈 (Higgins, Bond, Klein, & Strauman, 1986)。1987 年 Higgins 提出自我差距理論時，又更明確的形容了是何種自我概念衝突引發憤怒。他認為憤怒的引發來自負向結果的存在，而這個負向結果指的是自我概念中的實際我，與自己知覺的他人認為自己的應該我 (ought / other) 準則有差距時所產生的。當個體知覺到自己的實際我，與自己知覺的重要他人認為的應該我有差距時，個體會因預期到制裁與懲罰而感到憤怒。

另外，Averill (1982) 的研究則發現引發憤怒的事件，有 88% 牽涉到另一個

人，其中以熟人、愛人居多，佔了 80% 以上。在組織中，直屬主管和部屬的互動頻率高，主管自然容易是引發部屬憤怒情緒的對象，而過去的研究的確也發現，威權領導的主管會引起部屬的憤怒情緒（吳宗祐、徐瑋伶、鄭伯壘，2002；李宜蓁，2006），主管對部屬的不公平對待和不尊重，也會使部屬有憤怒感受出現（Fitness, 2000；Lewis, 2000）。

第三節 華人的社會文化

壹、文化與情緒

根據情緒認知評價理論，情緒是人們在評估個人和外在環境關係後的產物。Arnold（1960）指出，在日常生活中，個體會自動、直接且是不由自主地，對自己所遭遇到的任何事物（刺激）做有關個人價值的評估，個體會評價此刺激對自己是好還是壞，是值得接近還是應該要迴避。透過這樣的評估過程，個體可以對外界情境賦予某些意義，而情緒即是來自於對這些刺激事件意義的知覺。其中，記憶是評價的基礎，個體是以過去的經驗來進行評價的，想像更是評價過程中很重要的一部份，個體會以當前的情境和過去相關的情感記憶來推測未來，因而產生相對應的情緒反應。而這整個複雜的評價過程，幾乎是在瞬間發生的。

Lazarus（1991）則進一步的將評價過程擴展為初級評價、再評價過程，在情緒的認知評價過程中，個體會不斷的評價刺激事件與自身的關係，然後調整自己的反應。個體進行初級評價時，主要在確認刺激事件與自己是否有利害關係，事件對自身幸福的影響（變好或變壞），以及影響的程度高低；而再評價則是評估事件責任的歸屬、自己是否有足夠資源應付、對事件未來發展的預期。因此，要瞭解情緒的發生，就必須瞭解個體是如何詮釋刺激事件，及此事件對個體自身幸福的影響，這種判斷刺激事件是否對自身福祉有意義的評估性判斷即是評價，

評價是情緒所憑藉的主要推理過程，也是情緒的核心。而個體的動機、生活情境、個別或文化差異以及自我認同，都會影響到個體的認知評價、情緒的產生過程及情緒管理的方式。不過 Lazarus 認為，文化對情緒的影響是複雜的，其影響方式主要有四種：透過個體對情緒刺激的理解，文化直接影響表情，透過確定的社會關係和判斷，以及透過高度禮儀化的行為，如在喪禮上的悲哀。

由上述可知，文化會透過各種層面對情緒產生影響。首先，文化會界定刺激事件對個體自身幸福的意義，進而影響個體對刺激事件的評價，文化提供了個體評價刺激事件的基礎，它界定了什麼是無禮的冒犯、輕視、威脅以及違反道德規範等等，這些意義決定了什麼情緒會被喚起。此外，文化也會透過社會關係對情緒產生影響。我們生活於社會中，自然無法脫離自身所處的社會關係網獨自生活，這個關係網決定我們的思考、感覺和行動方式。我們會從親密的家族關係，以及自己所屬的各式團體、組織中學習到一些特定規則，雖然我們不一定會意識到這些規則的存在，但是我們仍然會在各種場合，及與他人相處時遵守這些社會規則，因為社會規則使我們眼前的社會世界保持一種比較穩定和可預測的狀態，而我們的情緒同樣也深受這些社會規則影響。

總而言之，文化教導我們了解喚起每一種情緒的社會情境的意義，以及是否要表達某種情緒與如何表達。是以，若欲了解組織成員的情緒反應，當先對組織成員所處的文化進行探討，因此，以下將對華人的社會教化、特殊社會情緒以及垂直與水平社會關係逐一做討論。

貳、社會教化

在華人的社會中，社會雖是個人的組合，但是社會裡的各個「個人」並非完全獨立，社會以人倫為經、關係為緯，將「個人」組合成一個緊密、有層次的結構。在這個社會裡的個人都要有一個信念：「社會」幸福是「個人」幸福的先決

條件，如果社會中的每一個「個人」都能履行他的社會責任與義務，整個社會就可運作自如，不斷向前發展（楊中芳，1991）。孔孟哲學思想也強調「修養自己」的重要性，社會的安寧、和諧及秩序建築於每個人將「自己」由「個己」不斷地轉化為包容整個「社會」的「自己」（Tu, 1985）。因此，華人在社會化的過程中，不斷的接收到這樣的文化價值理念，深信「大我」幸福是「小我」幸福的泉源，個人應該善盡自己的社會義務及責任，以「克己復禮」的實踐精神向內實現「仁」的「自己」。

爲了培養能實現「仁」的「自己」，華人社會教化的中心觀念是：對衝動的約束，訓練個人「減低對『個己』的集中」（Ho, 1981）。因此，華人社會教化的內容主要以自制爲主，要我們憎惡自滿、崇尚自奮自發自強，並強調道德修養的成就（楊中芳，1991）。自制主要包含了克己與修己，而所謂的克己就是要做到「自省」、「自愛」、「自覺」，修己則是要能「自分」，估計自己的實力才去從事，要量力而爲，不可放肆。至於自省，就是我們要不斷向內對「自己」做評價、批評及檢討；「自愛」則是要愛惜自己的名聲與身體，要自尊自敬自重，不可作賤自己；「自覺」是指主動去作自己認爲應該做的事情，要能「自律」，主動的做好「自己」的修養，不要等到別人來命令或只是作給別人看。華人社會憎惡自我膨脹，不鼓勵自我滿足與自我讚許，因爲古代先哲理念中注重「學無止盡」、「止於至善」。個人若自滿就會停止學習，不再進步，因此追求「至善」的道德修養是必須「死而後已」的。

另外，華人的文化價值觀崇尚自奮自發自強，個人是一個積極主動的行動者，要不氣餒地爲自己奮鬥，個人的成敗得失都是由自己的努力決定的，所以華人的社會教化要個人主動去做，一切從「自己」開始；然後要「自己」自主做決定；自立更生，不靠別人；要自強不息，努力不懈；以及不斷向上改進自己。不過華人社會崇尚自奮自發自強，並不是要個人去表達、實現「個己」，而是要將

「個己」擴大成爲包括社會的「自己」，要個人犧牲「小我」，去私以修養「自己」成爲「大我」。也就是以所謂「恕」的功夫，如推己及人、人飢己飢、己所不欲勿施於人等，努力修身，把社會當成「自己」的一部份。因此，在華人社會教化強調自制、去私，遏制自滿，崇尚自立、自強的影響下，華人普遍有較高的自我要求，凡事也都強調要反求諸己。

參、恥感社會

社會由人群組成，其人群並非指生物性個體，而是文化性個人。因此社會、個人與文化形成三位一體的社會結構，互相影響、互相依賴。社會透過社會化控制個人，個人在社會化的過程中，接受文化所灌輸的價值體系，遵守行爲規範，順從、遷就社會。但是社會的整體利益與個人利益常有衝突存在，如古人先哲認爲個人應殺身成仁，捨身取義，仁義是社會對個人的行爲規範，但是趨生避死乃人之本性。佛洛伊德（Freud）認爲當這樣的內在衝突產生時，個人人格中的道德與良心，會將內化於人格深層的社會規範和是非標準，向自我揭示以壓制本我私慾，並因社會譴責之可畏，而在內心產生一種情緒制裁，使其所行所爲符合社會期望。內在的情緒制裁分成兩類：恥感與罪感，兩者取向不同，但是功用都是在於使個人接受社會化過程中所獲得的價值體系（朱岑樓，1992）。西方社會基於基督教的原罪論，強調自己對自己的錯誤行爲負責，處罰者是自己，而形成一種以內心爲導向的罪感社會（彭邁克，1988）。而華人社會文化則以儒家思想與人本主義爲主，強調社會規範與重視和諧的人際關係，使華人發展出恥感取向的人格，形成以人際關係爲導向的恥感社會（朱岑樓，1992）。

潘乃德（Benidict; 1946/1974）在《菊花與劍》一書中曾指出，他認爲真正的恥感文化是仰賴外在強制力使個人達到善行，罪感文化則是倚賴自己內化、自覺的罪惡感。但金耀基（1988）卻認爲華人的「恥」同時具有他律和自律的雙重意

義，當我們未能達到他人的期望時，我們不僅會感覺自己丟了自己、父母及整個家族的面子，而有一種他律的羞恥情緒之外，我們也會因為沒有達到「自己」內化的道德標準，而產生一種因失敗而產生的自律的羞恥情緒。這是因為華人的「自己」包括了自身關係網絡中的「他人」，而這些包括在「自己」之內的「他人」的期望，也就變成了自己對自己的期望。所以，不能達成那些「他人」的期望，也就是不能達成自己的期望，因此華人不管他律或自律，都能使華人產生羞恥情緒。

此外，華人的傳統理念要求每個人都要「止於至善」，期望每個人都能以聖賢為楷模，因此與這些楷模相比，自己總有達不到標準，需要不斷努力改善自己的恥感壓力。而華人父母也總是要求孩子要做的更好，不斷地將自己的孩子與他人做比較，要孩子「比某某人還要好」，「不如某某人」則是丟臉、可恥的行為。但是即使孩子已經做的很好了，只要有人比他們更好，那麼孩子就還需要再努力，以求更好，不然就會產生「罪惡感」與「羞恥」兼具的恥感情緒。因此，華人常處於與他人做社會比較，而有需要不斷努力，要做到「比人家更好」的恥感壓力。

肆、華人的垂直關係與水平關係

華人文化以及日常生活中，相當強調人際關係的重要性與突出性，這種以關係為重的導向，何友暉、陳淑娟、及趙志裕（1991）及楊國樞（Yang, 1986）稱之為「關係取向」。關係取向是一種以關係為依歸的人際運作方式，相當重視角色關係的規範。華人以關係來界定自己的身份，實際上也就是以角色來界定自己，在與他人來往時，都要以兩造關係角色的行為規範行事，角色關係的規範決定雙方的交往行為，此項特徵又稱為關係形式化（角色化）（楊國樞，1992）。此外，在社會互動中，對方與自己的關係也決定了如何對待對方及其他的相關事

項。關係的類型好像是一種干預或節制因素，它可以決定兩造之間的對待方式與反應類型，這就是所謂的「關係決定論」(relational determinism)(楊國樞，1992)。何友暉(Ho, 1998)甚至認為，華人在人際交往中，對社會角色義務的考量是放在對個人喜好及情境需要的考量之上的。

華人的角色關係規範主要源於儒家學說中的「君臣、父子、夫妻、兄弟、及朋友」的五倫關係，五倫裡展現了互動雙方尊卑與親疏的規範原則。莊耀嘉與楊國樞(1997)探討華人角色規範的認知結構時，也發現華人主要以「親疏」與「尊卑」二向度來建構角色規範。在親疏向度上，呈現了費孝通所謂的「差序格局」，即關係的親疏厚薄應從近親往外推；在尊卑向度的落點上，則顯示「尊卑有序」的角色規範，亦即地位分殊的角色關係(如父子關係)宜遵守尊卑上下之道，而平等關係(如朋友關係)則應平等相待。此認知結構類推到組織場域中顯示，「上司與下屬」的垂直關係呈現尊對卑的關係，至於同事之間的水平關係則為平權對待。Hamilton(1984)以社會比較觀點，比較了東西方的文化差異與社會結構，發現西方父權制強調「個人」的最終優位，而東方華人父權制則強調「角色」的最終優位。西方把人的意義以及人與人之間的關係系統化，華人則是把角色的意義與角色之間的關係系統化，特別是強調下位者順從的責任，賦予他們象徵著順從的角色義務，並依據一套角色關係(如，父子、君臣、夫婦)限定其權力及服從關係，由此可見，華人傳統文化對角色關係之強調。

華人社會維持秩序的一個重要法則，是在「支配—順從」這個向度上，強調互動雙方要有尊卑上下的互補關係。這個尊尊原則會強烈表現在上司下屬的角色關係上，任何人在組織內因倫理規定而居於尊長地位時，即擁有管轄下屬的權威，不受個人實際能力、經驗或出身的影響。反之，當居於下位時，則需完全服從從屬角色的要求(施達郎，1987)。由此可知，華人因歷史傳統的階序倫理與上尊下卑價值，而建立的垂直上下關係，使得垂直關係中的下位者(部屬)在互

動時，容易順從與屈服上位者（主管）（鄭伯壘，2005）；但在與水平關係的同事互動時，則會以誠信、平權做為彼此互動的準則。

第四節 負面工作事件下的歸因焦點與負向情緒反應

壹、恥感與罪感

根據情緒認知評價理論，情緒是人們對個人和外在環境關係進行評估後的產物（Folkman, 1984；Folkman & Lazarus, 1985），因此，部屬遭遇到負面工作事件時，會對此事件中的個人和環境關係進行評估，評定此事件對自己的意義為何，以產生相對應的情緒反應。而由於不同文化對個體幸福的意義看法不同，使得不同文化下的個體對刺激事件的評價相異，其情緒反應自然也有所不同。華人社會喜好以羞恥情緒來作為教養小孩的工具，華人從小就在「永遠達不到標準」的「不合格」的「恥感」中，被要求做到更好，因此華人小孩很早就有羞恥的概念，如 Fung（1994）在研究台灣孩童的社會化過程中，就發現台灣的小孩在約兩歲半的時候，就已經發展出羞恥的概念，而 Shaver 與 Schwartz（1992）的研究也發現，華裔小孩比美國小孩還早了解羞恥情緒。

這主要是因為華人社會以儒家思想為主，認為社會的秩序與和諧是建築在有至善道德修養的個人身上，當社會中每一個「個人」都能履行他的社會責任及義務，整個社會即可運作自如，所以社會的運作要靠個人自律及輿論來維繫。因此，為了使社會成為安寧和諧的大同世界，華人以自制為主，要個己去私將「小我」變為「大我」，以成就大我社會的幸福（楊中芳，1991）。所以，為了使華人服從社會規範，華人社會在個體社會化的過程中，即以符合他人期望為壓力，不斷灌輸恥感概念，以恥感作為違反社會規範的情緒制裁（emotional sanction），確保個人接受在社會化過程中所獲得的價值體系（朱岑樓，1992）。因此，華人對於羞

恥情緒不僅有豐富的認知，甚至發展出恥感取向人格（shame-oriented personality），不僅經常在日常生活中感受到羞恥情緒，也是華人文化中很重要的情緒概念。如洪福建（1992）在對情緒進行分類時，即發現華人的基本情緒多出一個「內疚型情緒」的概念，所謂內疚型情緒指的是極端自責且愧對他人的情緒經驗；而楊宜愷（1999）以台灣大學生為樣本的研究也發現，情緒分類結果較西方研究多出了「羞恥」和「平靜」兩類，驗證羞恥概念的確是對華人而言很重要的情緒，甚至是能群聚成一個類別的基本情緒。

而與羞恥感很相似的罪惡感情緒，則是西方基督教文化社會下，個體的主要內在情緒制裁。西方社會著重個人的自由、權利、及成就，社會的存在是在於它協助了各個個人去完成他的追求，因此個人無須達成他人的期望，自己的行為以個人的標準來量度，自己對自己的錯誤行為負責，處罰者是自己（潘乃德，1974；彭邁克，1988；楊中芳，1991）。但是華人的「自己」會經由不斷的修養，而擴大界限到包容他人及他所屬的團體，所以包括在他「自己」之內的「他人」的期望，也會變成個體自己對自己的期望，不能達成他人的期望，就是不能達成自己的期望。因此，羞恥對華人而言，具有他律和自律的雙重意義（金耀基，1988）。是以，華人文化下的部屬遭遇負面工作事件時，面對自己不符合預期的不良表現，部屬除了會產生未符合他人期許的他律羞恥，也會產生未達成自己內化的道德標準的自律羞恥感，而以這樣的自律羞恥取代自我處罰的罪惡感情緒。因此，在強調恥感的華人文化下，部屬對於罪惡感情緒的認知程度屬於低認知（hypo-cognition），只具備少許知識，也較少有罪惡感情緒經驗。

此外，根據 Higgins（1987）的自我差距理論，當個體的實際我與他人認為的理想我有差距時，個體會產生羞恥、困窘與消沈等情緒，其動機與失去別人的喜愛與尊敬有關；當個體的實際我與應該我有差距時，會引發個體的罪惡感、自我憎惡、和不自在情緒，其動機與個體在道德上的失當有關。但是對於華人而言，

「自己」的責任就是要修養自己，向內實現「仁」的「自己」，而社會對個體的期許，也是希望每一個「個人」都能履行他的社會責任及義務，有至善的道德修養（楊中芳，1991）。因此，當華人個體的實際我與應該我有差距，在道德上有所失當，未善盡自己的責任時，個體同時也違反了社會對他的期許，與他人認為的理想我有所差距，而會有羞恥情緒反應產生。也就是說，華人文化下的部屬面對負面工作事件這樣一個負向結果的存在，不管其實際我是與應該我有所差距，抑或是與他人認為的理想我不一致，部屬都會有羞恥情緒產生。因此，對於有高度符合他人期望壓力的華人而言，面對和自己有關的負向結果時，華人不管有沒有產生自我處罰的罪惡自覺，都一定會產生愧對他人的羞恥情緒作為內在情緒制裁。所以，根據上述可得以下推論：

H1：部屬面對負面工作事件時，其羞恥情緒反應會高於罪惡感。

貳、歸因焦點與負向情緒反應

部屬面對負面工作事件時，部屬會找尋導致此負面事件的原因，以對事件結果進行瞭解。可用來解釋事件結果的原因有很多，這些原因的來源都可分為來自於自己身上的內在因素，與來自於自己本身以外的外在因素。當部屬對事件原因來源的歸因不同時，其情緒感受也將不同（Weiner, 1986）。當部屬歸因負面工作事件的原因來自於自己身上時，由於自己是造成這個工作成就失敗的原因來源，部屬會對自己產生負向自我評價，並激發部屬的自我意識，覺知這個失敗事件的評價焦點是在自己身上，自己應該為這個事件的失敗負責，且認為自己工作表現差強人意，無法達成主管或同事對自己的期望（Smith & Ellsworth, 1985）。此時，部屬不僅會為自己的不良工作行為，或未努力工作達成良好績效等負向行為感到後悔、緊張，而產生罪惡感情緒；也可能會認為工作成就的失敗反映了自我的不完善，並覺知到他人對自己有不好的評價，自我受到貶抑性評價，有渺小、無力

之感，而產生羞恥情緒反應（Tangney, 1995）。但部屬若認為負面工作事件的原因，是來自於自己本身以外，是外在他人阻礙自己滿足需求與動機時，這種將關於自己的負向結果歸罪於他人的歸因，則會使部屬產生憤怒情緒（Averill, 1982）。

此外，根據 Higgins（1987）的自我差距理論，當部屬認為負面工作事件的原因是來自於自己時，部屬會有自我行為失當，未完成自己分內工作職責，違反身為員工應盡義務的想法，這種認為自己違反道德規範，而使得自我概念中的實際我（actual / own），與自我設定準則中的應該我有所差距時，自我會因此負向結果的存在而產生罪惡感情緒；另外，負面工作事件的原因來自於自己，也會使部屬覺得自己沒有達到主管或同事的期望，可能會失去他們的喜愛與尊重，覺知到自我概念中的實際我，與自己知覺的重要他人認為的理想我不一致，而產生羞恥情緒。但若部屬認為負面工作事件的原因是來自自己本身以外的因素時，由於部屬確信此負向結果並非由自己造成，自己並無不良行為也未有缺失，是因為他人與外在障礙才導致負向結果，所以部屬的自我概念將不會受到傷害。不過，部屬雖然維持良好的自我概念，但是卻仍因負向結果受到責備，所以部屬會感受到自己未達成他人設定之應該自我準則，自己知覺主管或同事認為自己沒有盡到應盡的責任，而有實際我與他人認為的應該我不一致的負向心理感受，使其產生憤怒情緒。

因此，當部屬遭遇負面工作事件，且該導致該事件的原因是來自於自己本身的因素，而非自己本身以外的因素時，部屬會因對自己的不良行為或不完善的自我有貶抑性的評價，甚至會覺知他人對自己有不好的評價，而有羞恥與罪惡感情緒反應。不過，由於華人文化重視恥感教育，從小即以羞恥情緒教化小孩的不良表現，不管個體認為其不良表現是未符合他人期許，或是未達成自己的道德標準，都會產生兼具自律與他律意義的羞恥情緒。所以，即使部屬認為負面工作事件的原因是來自於自己本身，而非自己以外的因素，部屬也會有較高的羞恥情

緒，而有較低的罪惡感情緒反應。此外，因為導致此負向結果的原因，很明顯的是來自自己的內在因素，而無可歸罪的外在因素存在，所以部屬的憤怒情緒也會較低。

但若負面工作事件的原因是來自於自己本身以外的因素，而非自己本身的因素時，部屬對此失敗的評價焦點會是在自己以外的外在因素，而非自己本身，因此較不會對自己的行為或自我概念產生負向自我評價，也就比較不會有羞恥或罪惡感等自我意識情緒。此時，部屬會因感受到他人或外在障礙阻擾自己滿足內在需求，與知覺到他人責備自己沒有完成應盡責任的自我差距，而有憤怒情緒反應產生。因此，綜合上述可得以下推論：

H2：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做高內在歸因，且對該事件的外在歸因程度為低時，部屬的羞恥情緒反應會高於憤怒與罪惡感情緒。

H3：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做高外在歸因，且對該事件的內在歸因程度為低時，部屬的憤怒情緒反應會高於羞恥與罪惡感情緒。

另，部屬在歸因負面工作事件的原因來源時，若負面工作事件的原因不只一個，既有來自自己的內在歸因，也有來自自己以外的外在歸因，部屬即可能會同時考量內在歸因與外在歸因這兩個因素。是以，當負面工作事件發生的原因，既有很大程度是來自自己本身的內在因素，又有很大程度受自己以外的外在因素影響時，部屬會有何情緒反應呢？由於華人社會希望每個人都能修養自己到「至善」的「仁」的境界，因此華人的社會教化以自制為主，要自己不斷向內對「自己」做評價、批評及檢討，要愛惜自己的身體及名譽，並主動去做自己認為應該做的事情。因此，華人從小便有凡事要先反求諸己，先檢討自己是否有盡到責任的自我反省習慣（楊中芳，1991）。所以，當負面工作事件是既高內在歸因又高外在歸因時，身處華人文化下的部屬會以自我要求為先，縱使有其他外在因素阻礙干

擾，導致自己失敗，部屬仍會先責怪自己，先檢討自己的缺失，忽略外在阻礙的影響。因此，部屬此時會對自我有較高的不良知覺，而較不會去歸罪外在他人或情境因素的干擾，而有較高的自我責備情緒（羞恥），較低的怪罪他人情緒（憤怒）。

此外，根據自我差距理論，個體遭遇負向結果時，個體可能擁有多種不同的自我差距，其所經驗到的情緒經驗為何，會受特定自我差距的可提取性

（accessibility）高低，以及自我準則的重要性影響（Boldero & Francis, 2000; Higgins, Shah, & Friedman, 1997）。也就是說，如果實際我與他人認為的理想我差距較容易被提取，或是他人設定的理想我準則對個體而言比較重要（相較於他人認為的應該我準則），個體就會比較容易經驗到羞恥情緒；反之，如果實際我與他人認為的應該我差距較容易被提取，或是他人設定的應該我準則對個體而言比較重要（相較於他人認為的理想我準則），則比較容易經驗到憤怒情緒。在組織情境中，個體的主要目標即是透過優良的工作表現獲得實質的金錢酬賞或職位上的晉升，而這些成就正是大多數人所追求，並為社會大眾普遍讚許的社會成就（黃光國，2005）。是以，對部屬而言，在組織中的首要目標，是達成這些社會所高度讚許的成就目標，所以在此情境中，部屬對於他人的期望是有高度敏感性的。一是他要有符合主管期待的良好表現，才能獲得酬賞與升遷；二是部屬會期待達成社會成就目標後，可以受到他人的讚許。因此，在組織中部屬最容易提取到自我差距，會是實際我與他人設定的理想我準則的自我差距。此外，楊國樞（1992）論述華人的社會取向時，曾提及華人社會取向的主要特徵之一，就是以家族主義為基礎的運作方式，在華人社會裡，家族的榮辱重於個人的榮辱，家族的團結重於個人的自主，所以華人極度重視自己與家族的面子，因此非常在乎他人的看法，希望能達成他人的期望。所以，對身處華人文化下的部屬而言，他人設定的理想我準則是很重要的。是以，當部屬遭遇的負面工作事件是既高內在歸因又高外在歸因時，因為部屬會較容易提取到實際我，與部屬個人知覺的他人認為的理

想我差距，且他人設定的理想我準則對部屬而言也比較重要，所以部屬會經驗到比較強的羞恥情緒。根據上述，本研究做出以下推論：

H4：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做的內在歸因與外在歸因程度皆高時，部屬的羞恥情緒反應會高於憤怒與罪惡感情緒。

此外，華人父母的教化手段，是讓孩子長久處在「恥」感的壓力之下，給小孩樹立許多似聖如賢的超常人為楷模，要求小孩「止於至善」，要小孩不斷地努力去改善自己。而由於與楷模相比，小孩永遠無法達到跟楷模一樣的標準，所以華人從小就有「可以做的更好」的壓力（楊中芳，1991）。因此，當部屬遭遇負面工作事件時，若此事件並沒有明確的原因存在，是既低內歸因又低外歸因時，華人文化下的部屬仍會因感受到自己不夠好，有需要繼續努力，要做到「比人家更好」的恥感壓力，以及沒有達成父母期許的楷模標準，提取到實際我與自己知覺的他人設定的理想我準則不一致的自我差距，而會有較高程度的羞恥情緒激起。是以，可得以下推論：

H5：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做的內在歸因與外在歸因程度皆低時，部屬的羞恥情緒反應會高於憤怒與罪惡感情緒。

參、與不同互動對象的情緒反應

關係取向的華人在與他人互動時，相當重視關係角色的行為規範，角色規範會決定雙方的態度、行為。而雙方之間的來往與關係類型則是行為的法則，決定兩造之間的對待方式與反應類型。華人對角色規範與關係的考量，甚至凌駕於個人喜好與情境需要（楊國樞，1992；Ho, 1998）。因此，身處華人文化下的部屬面對主管與同事兩種不同關係對象時，因其關係角色規範的差異，自然會有不同的相應情緒反應。

楊宜德（1999）在以台灣大學生為樣本的研究中，即發現羞恥情緒的經驗頻率與關係的權力性有關，台灣大學生在面對有較高權威的社會關係時，會比較容易經驗到羞恥情緒，因為權力性較高的社會對象是較有權力對自己的成就給予社會評價的人，所以面對高權力性的對象時，較易被引發羞恥情緒。而主管在組織內，因倫理規範而居於尊長地位，擁有管轄下屬的權威（鄭伯壘，1995），且基於組織中的職權，主管也比起同事擁有更多權力，因為基於組織賦予的合法權，主管不僅有權力對部屬的錯誤施展強制權，亦是可對部屬的優良表現施予獎賞權力的重要評核人物。是以，相較於與自己職權相當、地位平等的同事，部屬會更在意主管對自己的評價，而且比起同事這個地位平等的他人，部屬會更重視主管對自己的設定的理想準則。因此，部屬面對負面工作事件，當其互動對象為主管時，會比起與同事互動，更害怕失去主管的喜愛，更在意自己未達成主管的期望，重視主管對自己設定的理想準則，對實際我與自己知覺的主管設定的理想我準則之自我差距有較高程度的感受，而有較高的羞恥情緒反應（Boldero & Francis, 2000）。是以，由上述可獲得以下推論：

H6：部屬面對與主管的負面工作事件時，其羞恥情緒反應會高於與同事的負面工作事件。

而根據華人角色規範認知結構的尊卑向度，「上司與下屬」的垂直關係呈現尊對卑的關係，是一種「支配－順從」，強調互動雙方要有尊卑上下的互補關係，上位者有支配管轄之權，居下位者則需完全服從從屬角色的要求，要對上位者順從與屈服；而同事之間的水平關係則為誠信、平權相互對待的平等關係。華人上下關係內的這種長幼有序、上尊下卑的價值，透過家庭社會化或組織社會化的歷程，深深內化與烙印在組織成員心中，（鄭伯壘，2005）。因此，華人下屬對於自己順從的角色義務與責任，可說是深信不疑的（Hamilton, 1984）。此外，楊國樞（1992）也提到華人自幼長期生活在專制環境內，自然形成一種過份重視、崇拜

及依賴權威的心理與行為傾向，這種權威依賴的傾向，使得華人面對權威時，會產生一種暫時性的心理無能徵候，甚至是無條件地服從權威。這種對權威的迷戀與臣服展現在部屬對直屬主管的應對態度上，部屬會秉持著「權威全能」與「絕對順從」的信念，壓抑心中的憤怒與不滿的感受(鄭伯壘、樊景立、周麗芳,2006)。因此，部屬面對負面工作事件，當其互動對象為主管時，因其上尊下卑的價值觀，與絕對順從及無條件臣服權威的信念影響，部屬會理所當然的匱服主管的責備，而有比起與同事互動時，較低的憤怒情緒反應。因此，本研究推論：

H7：部屬面對與主管的負面工作事件時，其憤怒情緒反應會低於與同事的負面工作事件。



第三章 研究方法

本研究之目的為探討部屬對負面工作事件的不同認知歸因，對不同負向情緒反應的影響效果。而為使施測對象皆能對相同的負面工作事件做反應，本研究採取情境故事法之受試者內實驗設計，讓受試者根據模擬的情境來填答問卷，以驗證各變項間的關係。因本研究為三因子完全受試者內實驗設計，且有控制變項之存在，故須採用重複量數的共變數分析（repeated measures ANCOVA），檢驗在排除了控制變項的影響之後，內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／同事）對三種負向情緒反應（羞恥、罪惡感、憤怒）的影響。之後再以重複量數的變異數分析（repeated measures ANOVA），分別在各個不同歸因情境下，檢驗三種負向情緒反應（羞恥、罪惡感、憤怒）是否有所不同。施測對象為不同產業之組織內員工，問卷採李克特氏（Likert type）量表測量。以下分別就研究樣本、研究工具、研究程序及資料分析四部份進行討論。

第一節 研究樣本

為了探討組織成員對負面工作事件的歸因與負向情緒反應之間的關係，本研究希望能收集到各種不同來源的資料。因此，在選取樣本時，並沒有採取任何限制。本研究委託各類企業組織工作的訊息提供者（informant）來蒐集，共發出 94 份問卷，回收 86 份，回收率為 91%。扣除有亂填答可能、漏答過多的樣本，最後列入分析的有效樣本共有 80 份。

從樣本組成來看，在 80 份有效樣本中，男性與女性的比例各半，各占 50%。年齡分佈則是各個年齡層都有，主要為 26 至 30 歲，佔總樣本的 47.5%；在教育程度上，以大學學歷最多，佔了 52.5%，其次為碩士 38.8%；工作總年資以 1 至 3 年所佔比例最高 26.2%，其次為 3 至 6 年，佔總樣本的 25%；職級主要集中在

在一般職員，占了 76.2%；公司產業別的分佈則以服務業、電子業、製造業與金融業四大產業為主，所佔比例分別為 32.3%、26.2%、17.4%、16.2%，以及少部份的公務機關，所佔比例為 7.5%；整體樣本的詳細背景組成見表 3-1。

表 3-1
樣本背景組成 (N = 80)。

項目	人數	百分比	項目	人數	百分比
性別			年資		
男性	40	50	不滿一年	12	15
女性	40	50	1-3 年	21	26.2
年齡			3-6 年	20	25
20-25 歲	10	12.5	6-9 年	10	12.5
26-30 歲	38	47.5	9-12 年	14	17.5
31-35 歲	19	23.8	12-15 年	2	2.5
36-40 歲	10	12.5	15 年以上	1	1.2
41-45 歲	3	3.8	產業		
46 歲以上	0	0	服務業	26	32.3
學歷			電子業	21	26.2
高中職及以下	1	1.2	製造業	14	17.4
專科	5	6.2	金融業	13	16.2
大學	42	52.5	公務機關	6	7.5
碩士	31	38.8			
博士	0	0			
未填答	1	1.2			
職級					
現場人員	0	0			
一般職員	61	76.2			
基層主管	11	13.8			
中級主管	8	10			
高級主管	0	0			

註：產業別部份，製造業包含了傳統製造業與營建土木業，服務業包含了批發零售業、文教服務業、大眾傳播業、旅遊休閒業、法律會計業、醫療保健業、政治社服業、住宿餐飲業與一般服務業。

第二節 研究工具

本研究以問卷作為資料收集之工具，詳細問卷內容參見附錄一。本問卷共分成十個部份，第一部份至第四部份，以及第六份至第九部份各自包含了四個情境事例，其中四個情境故事中的對象為主管，另四個情境故事中的對象為同事，請受試者閱讀情境故事後，針對事件的歸因及情緒反應進行評估。而第五部份則為控制變項的內外控量表，最後一部分則是個人基本資料。所有的填答者皆須完成八個情境事例，因此本研究為受試者內實驗設計，而為了降低八個情境呈現順序性所引起的順序效果（order effect），所以情境事例施測的次序經過平衡設計，有八種不同順序的故事腳本（四個主管情境編碼為ABCD，四個同事情境編碼為甲乙丙丁；八種排列分別為：ABCD甲乙丙丁、CADB丙甲丁乙、BDAC乙丁甲丙、DCBA丁丙乙甲）。以下將根據研究架構，分別說明各變項所採取的測量題項、量表來源與信度指標。

壹、負面工作事件之情境模擬故事腳本

一、情境模擬故事腳本

本研究所編制的情境模擬故事腳本，是參考Weiner（1979）探討歸因與情緒研究之作業改編而成。故事腳本中的模擬情境是自己從主管或同事手上，接手了一個很重要的專案，但是專案卻發生嚴重問題而被主管或同事責備。而導致此負向結果的內在歸因與外在歸因，則是採用Weiner作業中使用的能力、努力、任務困難度與他人的指導等原因改寫而成。其中，內在歸因程度高的描述內容為「工作能力不好，又不夠認真努力」；內歸因程度低的描述內容為「工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作」；外在歸因程度高的描述內容為「專案的執行困難度很高，主管（同事甲）又不願意指導我」；外在歸因程度低的描述內容則為「專

案的執行困難度不高，主管（同事甲）又很認真指導我」，八種歸因類型之負面工作事件模擬情境故事腳本內容詳見表3-2。

二、歸因（操弄檢核題）

本研究翻譯組織歸因風格問卷（Kent & Martinko, 1995）的歸因量表題目，做為操弄檢核的題目，以測量受試者對負面工作事件歸因。其中包含內在歸因1題，及外在歸因1題，共2題。本研究考量到華人問卷作答時可能發生趨中的填答趨勢，因此以6點量尺進行施測，由最低程度（1分）到最高程度（6分）。內在歸因該題量尺為，最低分代表和我毫無關係，最高分代表完全是因為我的關係；外在歸因為，最低分代表和外在環境或他人毫無關係，最高分代表完全是因為外在環境或他人的關係。

三、負面工作事件之故事腳本驗證

為檢驗八種歸因類型之負面工作事件故事腳本操弄的有效性，本研究在正式問卷施測前，先請學生協助填寫故事腳本驗證問卷（見附錄二）。驗證問卷中有八個不同的情境故事，先請受試者閱讀情境腳本中的描述並盡量想像該事件發生在自己身上，再針對該事件回答1題有關互動對象，2題評量歸因程度的操弄檢核題項。由於驗證問卷中同時有八種歸因類型的負面工作事件請受試者填寫，因此一樣將八個情境事例的施測次序做平衡設計，而有八套不同順序的故事腳本（八種排列分別為：ABCD甲乙丙丁、CADB丙甲丁乙、BDAC乙丁甲丙、DCBA丁丙乙甲）。透過問卷施測，回收32份有效問卷（每套問卷各4份），由相依樣本t檢定分析結果（詳見表3-3、表3-4）可知，情境故事腳本中的高內在歸因與高外在歸因的平均數，均顯著高於低內在歸因與低外在歸因的平均數，顯示內外歸因的情境操弄成功，此八種模擬情境故事可作為本研究正式問卷中之情境腳本。

表 3-2

負面工作事件模擬情境故事腳本。

		負面工作事件模擬情境故事腳本
對象	歸因類型	最近，主管（同事甲）將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管（同事甲）就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。
	高 高	我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，主管又不願意指導我。
主管	高 低	我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；不然，這個專案的執行困難度不高，主管又很認真指導我。
	低 高	我覺得專案會出問題，是因為這個專案的執行困難度很高，主管又不願意指導我；不然，我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作。
	低 低	我想不通專案為什麼會出問題，因為我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作；而且，這個專案的執行困難度不高，主管又很認真指導我。
	高 高	我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我。
同事	高 低	我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；不然，這個專案的執行困難度不高，同事甲又很認真指導我。
	低 高	我覺得專案會出問題，是因為這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我；不然，我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作。
	低 低	我想不通專案為什麼會出問題，因為我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作；而且，這個專案的執行困難度不高，同事甲又很認真指導我。
	高 高	我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我。

表 3-3

負面工作事件腳本實驗操弄效果之相依樣本 t 檢定 ($N = 32$)。

歸因		對象	內歸因		外歸因		t 檢定
內	外		M	SD	M	SD	
高	高	主管	4.47	1.08	4.09	1.35	1.13
		同事	4.41	1.39	4.28	1.35	0.34
高	低	主管	5.53	0.51	2.00	0.88	16.40**
		同事	5.44	0.84	2.09	1.15	11.15**
低	高	主管	2.38	1.29	4.88	1.16	-6.00**
		同事	2.59	1.34	4.72	0.99	-5.55**
低	低	主管	3.41	1.43	3.53	1.34	-0.30
		同事	3.50	1.55	3.41	1.48	0.20

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 3-4

高內高外組與低內低外組實驗操弄效果之相依樣本 t 檢定 ($N = 32$)。

對象	歸因	高內高外組 平均數	低內低外組 平均數	t 檢定
主管	內歸因	4.47	3.41	3.65**
	外歸因	4.09	3.53	2.41*
同事	內歸因	4.41	3.50	2.69**
	外歸因	4.28	3.41	2.61**

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

貳、主要變項：情緒反應

在情緒反應的測量上，本研究參考 Watson 與 Tellegen (1985) 的作法，給受試者若干情緒的形容詞，讓受試者評估自己的情緒反應。為了反映華人社會的情感經驗，本研究參考楊宜德 (1999) 所找出的華人情緒詞彙，以及參考過往情緒研究對三種負向情緒(羞恥、罪惡感、憤怒)的定義(Roseman, Cynthia, & Swartz, 1994; Smith & Ellsworth, 1985; Tangney, 1995)。本研究一共挑出 9 個情緒字眼作為量表題目，分別是羞愧、丟臉、沒面子、罪惡感、內疚、後悔、憤怒、生氣、氣惱。在量尺的尺度上則根據 Tsai (2001) 的建議，採取 4 點量尺來測量，由 (1

分) 並無此感覺、(2分) 有些許感覺、(3分) 有相當感覺、到(4分) 有強烈感覺。

探索式因素分析 (exploratory factor analysis, EFA) 後發現, 在採用疊代式主軸因子法 (iterative principal axis method) 抽取因素負荷量, 並以最優斜交轉軸法 (promax) 來加以轉軸, 利用陡階檢驗 (scree plot) 與平行分析法 (parallel analysis) 選擇因素數目, 得到三個因素模式最適合解釋此筆資料。詳細因素分析結果如表 3-5 所示, 顯示三個情緒分量表為可以清楚區分的不同情緒, 三個因素皆有顯著的因素負荷量, 憤怒情緒三題的因素負荷量分別為.71~1.01, 可解釋變異量 46.43%; 羞恥情緒三個題目的因素負荷量分別為.64~1.01, 可解釋變異量 29.60%; 而罪惡感情緒三題的因素負荷量分別為.63~.89, 可解釋變異量 9.40%, 共可解釋 85.43%的變異量。

表 3-5
三種負向情緒因素分析結果 ($N = 80 \times 8 = 640$)。

題項	平均數	標準差	憤怒	羞恥	罪惡感
憤怒					
8. 生氣	2.12	1.00	0.99	-0.01	-0.03
7. 憤怒	2.07	1.00	0.94	0.02	-0.03
9. 氣惱	2.31	1.02	0.77	0.00	0.11
羞恥					
2. 丟臉	2.47	1.00	0.01	1.01	-0.05
3. 沒面子	2.54	1.01	0.02	0.90	-0.01
1. 羞愧	2.48	1.03	-0.05	0.71	0.21
罪惡感					
4. 罪惡感	2.04	1.02	0.00	0.02	0.89
5. 內疚	2.22	1.01	-0.10	0.05	0.89
6. 後悔	2.05	1.02	0.19	0.01	0.63
特徵值			4.18	2.66	0.85
解釋變異量			46.43	29.60	9.40

參、控制變項

本研究以內外控作為控制變項，在分析中控制內外控變項對負向情緒反應的影響。個人的價值觀、信念與特質皆會影響個人對事件的評估，而產生不同的情感經驗。而所謂的內外控是指個體將事件的控制力歸之於自己或外在環境的傾向 (Spector, 1982)，因此部屬可能會因為個人外控信念的差異，使其在面對負向工作事件時有不同的評價，而引發不同程度的情緒感受，所以本研究認為應該控制內外控特質所造成的混淆效果。

本研究參考 Rotter's Internal-External Locus of control Scale (Rotter, 1966) 之原始量表及吳子輝 (1973) 對其所修訂之量表，交互對照後，統整出本研究所使用的內外控量表。原始量表共有 29 題，其中 6 題為混淆題，本研究僅採用其中的 23 題，不納入混淆題。本量表採用強迫選擇題 (forced choice)，每一題都有 (A) 和 (B) 兩種不同的說法，受試者自 (A)、(B) 中選出一種他較同意的說法，且只能選一種。本量表的計分是以外控傾向的答案來計分，答案如下：第 1、5、6、7、13、14、15、16、17、19、20、23 題答案為 (A)，及第 2、3、4、8、9、10、11、12、18、21、22 題答案為 (B)，與上述答案相符者一題給一分，最低 0 分，最高 23 分，分數越高表示越外控。本研究的外控傾向的平均得分為 11.04，標準差為 4.04。

第三節 研究程序

本研究採用大樣本施測，本研究委託各類企業組織工作的訊息提供者來蒐集。由於施測者非研究者，所以在交付問卷時，會提醒施測時應注意的事項，包括問卷內容的說明、受試樣本的選取條件，問卷的填答時間、施測的方式，並留下聯絡方式，若施測者有任何疑問可以隨時詢問。其中特別請施測者在發放問

卷的同時，向受測者強調該問卷內容的保密原則。

在問卷的填答過程中，每位填答者皆被要求詳細閱讀工作情境中的內容，並盡可能想像情境故事中的事件實際發生在自己身上。問卷中共包含了八個情境故事腳本，在閱讀故事腳本後會再提醒受試者要完全瞭解並融入事件情境，再填答對該事件的歸因，與相關的情緒反應。另外，為了平衡八個工作事例呈現順序所引起的順序效果，研究者改變八個工作事例的呈現順序，設計了八種不同順序的故事腳本，隨機發放給受試者。

本研究使用之問卷為不記名填答，在所有問卷的指導語上，研究者均向受測者保證個人資料的保密性，以及所得資料僅作團體分析及學術分析之用。在收集的問卷裡，檢查是否有空白或漏答過多、亂答、具明顯答題向等問題的回卷，再將剩下有效的樣本進行資料的登錄與分析。

第四節 資料分析

本研究先以重複量數的三因子共變異數分析來檢驗內在歸因、外在歸因與互動對象三個獨變項，在排除控制變項（內外控）的影響後，對部屬負向情緒反應的影響。之後再以重複量數的變異數分析比較各個歸因情境下，部屬的三種負向情緒反應是否有顯著的差異，並檢驗三種負向情緒的得分順序是否如同先前的假設。

本研究利用統計軟體 SPSS16.0 進行描述性統計分析、因素分析、三因子共變異數分析及單因子變異數分析，以瞭解樣本組成狀況、控制變項與研究變項間之關聯性、研究變項的因子結構、及假設驗證結果。分析方法詳述如下：

壹、描述性統計分析

本研究利用統計軟體，求算各變項之描述性統計指標如平均數、標準差、整體樣本組成次數分配與百分比等指標。本部分的分析是用以瞭解樣本組成、各題目與各題項之基本概況。

貳、因素分析

本研究在資料收集完畢之後，先以探索性因素分析方法來提取各測量變項的潛在因素結構，以進行測量工具校準，刪除不適宜的題項。在進行探索式因素分析前，應先以取樣適切性量數（Kaiser-Meyer-Olkin, KMO）與巴氏球形檢定

（Bartlett test of sphericity）做為是否適合進行因素分析的指標。若 KMO 值愈大，表示變項間的共同因素愈多，愈適合進行 EFA。根據 Kaiser（1974）的觀點，若 KMO 的值小於 0.5 時，較不適宜進行因素分析。另外，若巴氏球形檢定達顯著，表示母群體的相關係數矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析。

而為避免分析方法涉及共通值（communality）估計以及變項資料分配的假設限制，本研究採用主軸因子法（principal axis factoring）抽取因素，並以陡坡檢驗結果來選擇因素數目。相較於主成分法（principal component factoring）使用 1 為共通值，或最大概數法（maxima likelihood）需要常態分配假設，主軸因子法先以疊代方式決定共通值且不需有常態分配的假設，使用上較為合理且適用範圍較廣。倘若需要轉軸，則視因素之間是否可能有相關決定採用正交轉軸（varimax）或斜交轉軸。在本研究中，考量各變項的心理構念屬性，認為因素間存有相關，故採用最優斜交法進行轉軸，並將 Kappa 係數定為 4。因素分析結果，若題項之因素負荷量過低（小於 0.4），或者在多個因素上具有顯著負荷量，則考慮刪除該題項。

以探索性因素分析確認量表結構，決定使用哪些題目的平均值做為欲測概念

的指標後，本研究進一步對所採用量表之題項進行內部一致性分析，以了解測量變項是否皆具有穩定的內部一致性信度，同時考量刪除特定題項之後，是否能使其所屬量表的信度指標上升，做為最後題項篩選的標準。

參、三因子共變數分析 (three-way ANCOVA)

本研究先以重複量數之三因子共變數分析，來分析內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／同事）對負向情緒反應的影響。因此本研究以內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／同事）為獨變項，並分別以三種不同負向情緒反應（羞恥、罪惡感、憤怒）為依變項，以及將與欲分析之依變項有顯著相關的個人特質變項（內外控）取為共變項，進行三因子共變數分析以檢驗其影響效果。

肆、單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

本研究主要目的是探討在各個不同歸因情境下，部屬三種負向情緒反應（羞恥、罪惡感、憤怒）的差異。因此本研究將再分別對八個不同歸因情境下的三種負向情緒反應作分析，以部屬對各歸因情境所產生的負向情緒反應為依變項，討論在不同歸因情境下，部屬在此三種負向情緒上的反應是否有具有差異。故本研究將以羞恥、罪惡感及憤怒三種負向情緒反應為依變項，進行單因子變異數分析加以檢定，並進行事後比較來檢驗各負向情緒反應之間是否具有差異。



第四章 研究結果

第一節 認知歸因、互動對象與負向情緒反應

本研究先以內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／同事）為獨變項，分別以羞恥、罪惡感與憤怒三種負向情緒為依變項，並以控制變項（內外控）為共變項，進行重複量數的三因子共變數分析。檢驗在排除了控制變項的影響之後，內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／同事）是否仍對負向情緒反應有顯著的影響。

結果如表 4-1 所示，在排除了控制變項後，內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／同事）對羞恥、罪惡感及憤怒情緒反應有不同的顯著影響力。在羞恥情緒部分，除了內在歸因高低的主要效果達顯著（ $F(1,78) = 14.90, p < .01$ ）之外，互動對象（主管／同事）的主要效果也達顯著（ $F(1,78) = 4.57, p < .05$ ）；罪惡感情緒部分，只有內在歸因高低的主要效果達顯著（ $F(1,78) = 8.00, p < .01$ ）；至於憤怒情緒，則是外在歸因高低的主要效果達顯著（ $F(1,78) = 6.50, p < .01$ ）。顯示部屬對負面工作事件的內在歸因高低，會對部屬的羞恥與罪惡感負向情緒反應有所影響；而部屬對負面工作事件的外在歸因高低，則會影響部屬的憤怒情緒反應。這樣的研究結果與之前的認知情緒研究結果相同（Roseman et al., 1990; Smith & Ellsworth, 1985; Weiner, 1986）。另，在負面工作事件中，部屬在面對與主管的互動，及與同事的互動，也會有不同的羞恥情緒反應。

在交互作用方面，由表 4-1 可以看出，內在歸因與外在歸因對羞恥與罪惡感情緒均有交互作用存在（羞恥： $F(1,78) = 5.89, p < .01$ ；罪惡感： $F(1,78) = 4.73, p < .05$ ）。根據交互作用圖（見圖 4-1 及圖 4-2）顯示，部屬的羞恥與罪惡感情緒反應，會因部屬對該事件的內在歸因高低與外在歸因高低而有所不同，在外在歸

因低時，內在歸因的高低對羞恥情緒以及罪惡感情緒有較大的影響；外在歸因高時，內在歸因的影響較小。

表 4-1
三因子共變數分析摘要表 (N = 80)。

變項	羞恥	罪惡感	憤怒
	<i>F</i>	<i>F</i>	<i>F</i>
內在歸因 (A)	14.90**	8.00**	2.14
外在歸因 (B)	0.34	0.90	6.50**
互動對象 (C)	4.57*	0.47	0.09
A X B	5.89**	4.73*	0.24
A X C	0.00	1.53	1.05
B X C	0.37	0.00	0.69
A X B X C	0.01	0.99	0.98

註：控制變項為內外控。

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

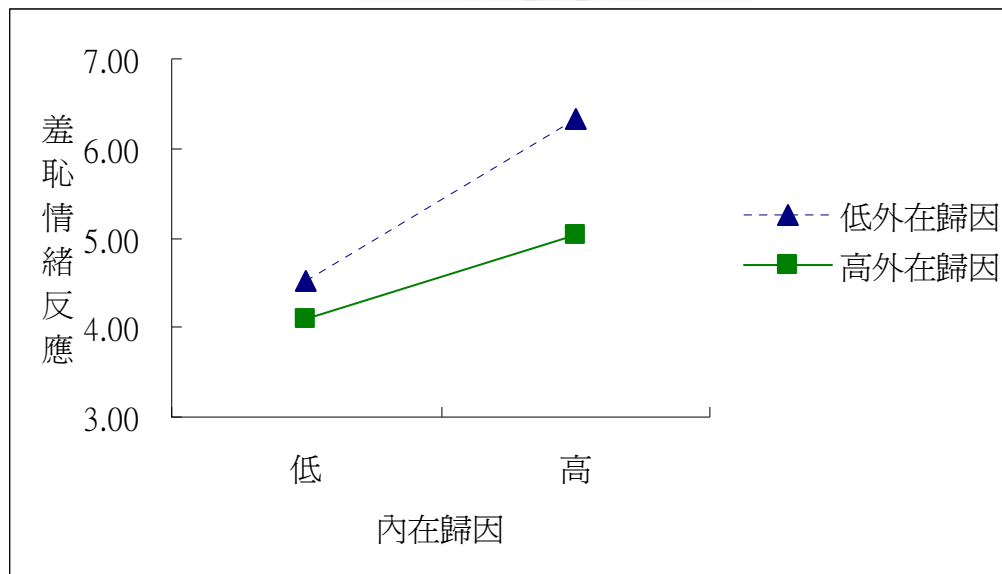


圖 4-1：內在歸因與外在歸因在羞恥情緒上的交互作用圖。

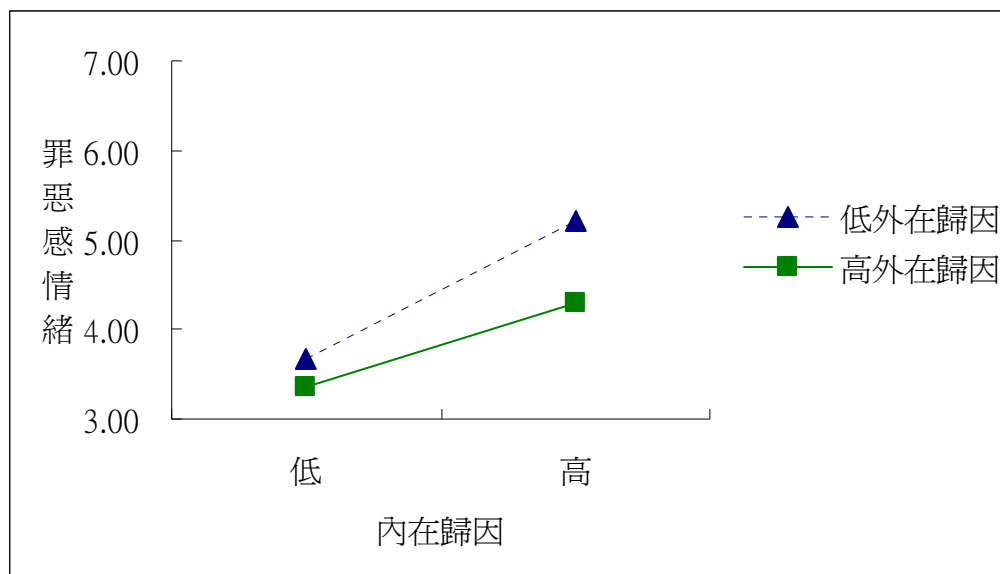


圖 4-2：內在歸因與外在歸因在罪惡感情緒上的交互作用圖。

第二節 歸因類型與負向情緒反應

本研究之主要目的為，探討部屬對負向工作事件的不同認知歸因，對羞恥、罪惡感與憤怒情緒反應的影響。因此，在上一節中，我們確認了內在歸因、外在歸因與互動對象（主管／部屬）等因素，的確對羞恥、罪惡感與憤怒情緒有所影響後，我們將進一步探討在不同歸因情境下，羞恥、罪惡感與憤怒三種負向情緒的反應差異。而由於本研究屬於完全受試者內設計，因此採用重複量數之單因子變異數分析進行假設之檢驗。

壹、不同歸因類型情境下之負向情緒反應

首先，在八個不同歸因情境下，分別以個別情境下的三種負向情緒反應作依變項，進行重複量數之變異數分析之統計檢定，若其統計檢定之 F 值達顯著，再對該情境下的羞恥、罪惡感與憤怒等三種負向情緒反應進行事後比較，檢驗三種負向情緒反應的差異情形。由表 4-2 的結果看來，在八個不同歸因情境中，羞恥、罪惡感與憤怒三種負向情緒反應皆有顯著差異。圖 4-3 與 4-4 則是此三種負向情

緒反應在主管與同事版本各種歸因類型情境下的平均值。下面將對各種歸因情境下的負向情緒反應差異情形進行說明。

表 4-2

三種負向情緒反應在八種歸因情境的平均數、標準差與單因子變異數分析結果。

歸因	對象	羞恥	罪惡感	憤怒	ANOVA <i>F</i>	LSD 事後比較結果
高內高外	主管	2.56 (.84)	2.20 (.83)	2.28 (.89)	5.39**	羞恥 > 憤怒、罪惡感
	同事	2.46 (.81)	2.10 (.83)	2.49 (.84)	8.73**	羞恥、憤怒 > 罪惡感
高內低外	主管	3.25 (.75)	2.55 (.87)	1.80 (.93)	93.72**	羞恥 > 罪惡感 > 憤怒
	同事	3.09 (.81)	2.66 (.90)	1.77 (.86)	78.52**	羞恥 > 罪惡感 > 憤怒
低內高外	主管	2.15 (.92)	1.65 (.62)	2.58 (.85)	33.18**	憤怒 > 羞恥 > 罪惡感
	同事	1.94 (.85)	1.71 (.68)	2.61 (.92)	33.77**	憤怒 > 羞恥 > 罪惡感
低內低外	主管	2.32 (.94)	1.90 (.77)	1.93 (.91)	7.64**	羞恥 > 憤怒、罪惡感
	同事	2.20 (.89)	1.78 (.82)	1.88 (.84)	8.02**	羞恥 > 憤怒、罪惡感

註：括號內為標準差。

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

高內在歸因高外在歸因。在與主管互動的情境中，三種負向情緒的反應有顯著差異 ($F(2,158) = 5.39, p < .01$)。事後比較的結果顯示，羞恥情緒反應的感受程度最高，憤怒與罪惡感情緒的感受程度都低於羞恥情緒，而憤怒情緒反應雖略高於罪惡感情緒，但差異未達顯著。而在與同事互動的情境中，三種負向情緒的反應也有顯著差異 ($F(2,158) = 8.73, p < .01$)，事後比較的結果顯示，羞恥與憤怒情緒反應的感受強受都高過於罪惡感情緒反應，而憤怒情緒反應雖略高於羞恥情緒，但差異未達顯著。由結果看來，在與主管互動情境中，羞恥情緒反應顯著高過於憤怒與罪惡感情緒反應；但在與同事互動的情境中，羞恥情緒反應雖高過於罪惡感情緒反應，但並未比憤怒情緒高。因此，本研究 H4 僅獲得部分支持。

高內在歸因低外在歸因。在與主管互動的情境中，三種負向情緒的反應有顯著差異 ($F(2,158) = 93.72, p < .01$)。事後比較的結果顯示，羞恥情緒反應的感受程度最高，其次是罪惡感情緒，感受程度最低的是憤怒情緒反應。而在與同事互動的情境中，三種負向情緒的反應也有顯著差異 ($F(2,158) = 78.52, p < .01$)，根據事後比較的結果，同樣是羞恥情緒感受程度最高，罪惡感情緒次之，憤怒情緒反應最低。由結果看來，在主管與同事版本的情境中，羞恥情緒反應皆顯著高過於憤怒與罪惡感情緒反應，因此，本研究 H2 獲得支持。

低內在歸因高外在歸因。在與主管互動的情境中，三種負向情緒的反應有顯著差異 ($F(2,158) = 33.18, p < .01$)。事後比較的結果顯示，憤怒是感受程度最高情緒反應，其次是羞恥情緒，感受程度最低的是罪惡感情緒反應。在與同事互動的情境中，三種負向情緒的反應也有顯著差異 ($F(2,158) = 33.77, p < .01$)，根據事後比較的結果，同樣是憤怒情緒感受程度最高，羞恥情緒次之，罪惡感情緒反應最低。由結果看來，在主管與同事版本的情境中，憤怒情緒反應皆顯著高過於羞恥與罪惡感情緒反應，因此，本研究 H3 獲得支持。

低內在歸因低外在歸因。在與主管互動的情境中，三種負向情緒的反應有顯著差異 ($F(2,158) = 7.64, p < .01$)。事後比較的結果顯示，羞恥情緒反應的感受程度最高，憤怒與罪惡感情緒的感受程度都低於羞恥情緒，而憤怒情緒反應雖略高於罪惡感情緒，但差異未達顯著。在與同事互動的情境中，三種負向情緒的反應也有顯著差異 ($F(2,158) = 8.02, p < .01$)，根據事後比較的結果，情緒反應的感受程度差異情形，與主管情境中相同。由結果看來，在主管與同事版本的情境中，羞恥情緒反應皆顯著高過於憤怒與罪惡感情緒反應，因此，本研究 H5 獲得支持。

綜合上述分析結果看來，羞恥情緒反應在八個不同歸因情境中，都顯著高過於罪惡感情緒反應，因此，本研究 H1 的推論也獲得支持。

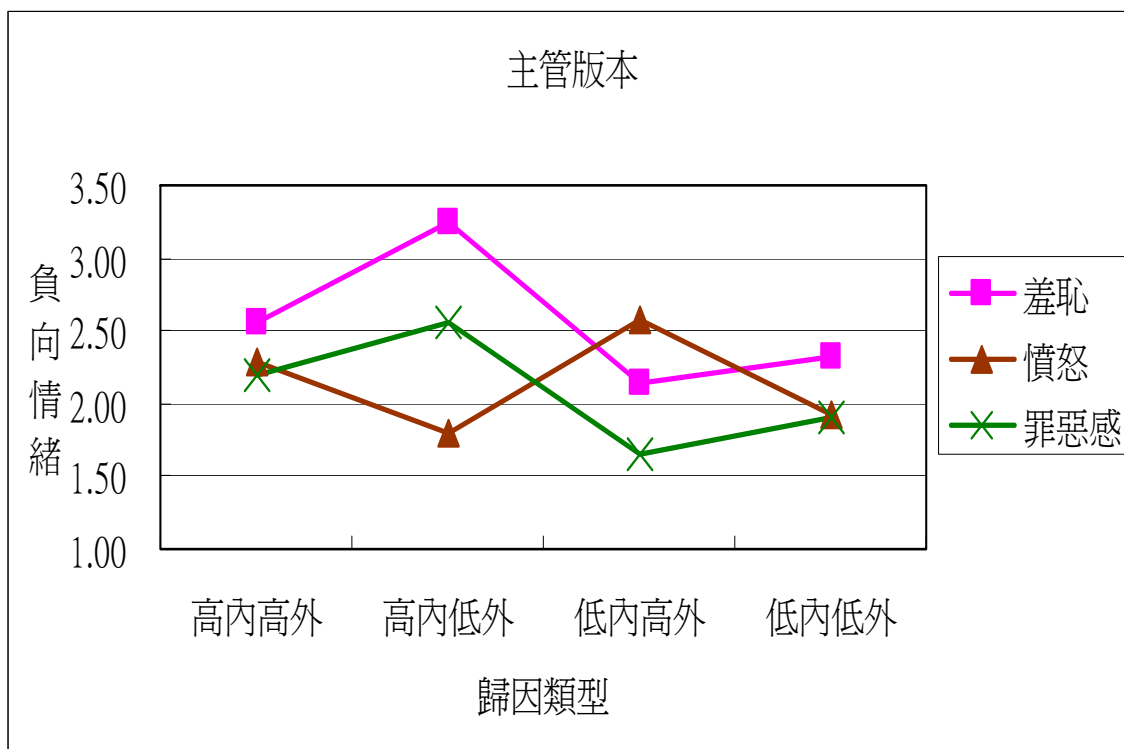


圖 4-3：主管版本之負向情緒反應。

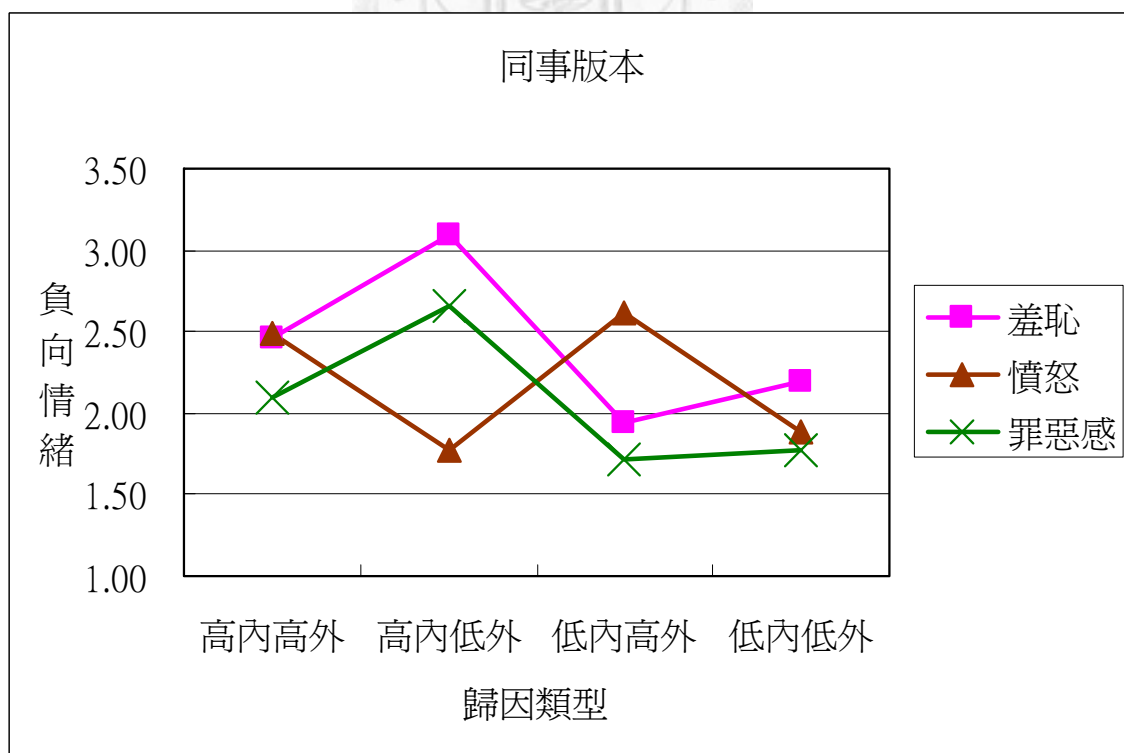


圖 4-4：同事版本之負向情緒反應。

貳、不同互動對象之比較

本研究也針對羞恥與憤怒情緒反應，比較與主管互動及與同事互動時，這兩種負向情緒感受程度的差異。首先，由表 4-3 的相依樣本 t 檢定分析結果可知，部屬在四個與主管互動情境中的羞恥情緒反應的平均值，的確顯著高過於與同事互動的情境($t = 3.47, df = 319, p < .01$)。也就是說，部屬在與主管互動的情境時，其羞恥情緒感受程度的確顯著高過於與同事互動時，因此，本研究 H6 初步獲得支持。不過，部屬在四個與主管互動情境中的憤怒情緒反應的平均值，卻與同事互動情境中的平均值無顯著差異，所以，H7 未獲得支持。

此外，本研究再針對每個不同歸因類型情境，比較與主管互動及與同事互動時，羞恥與憤怒情緒感受程度的差異。由表 4-4 的分析結果可知，在高內在歸因低外在歸因，與低內在歸因高外在歸因時，部屬與主管互動的羞恥情緒感受程度，會顯著高過於與同事互動時（分別為 $t = 1.78, df = 79, p < .10$ ； $t = 2.55, df = 79, p < .01$ ），但在其餘兩個歸因類型的情境中，則未有顯著差異，因此，在這進一步的檢驗中，H6 僅獲得部分支持。另外，在憤怒情緒方面，H7 僅在高內在歸因高外在歸因情境中獲得支持，因此，H7 的推論仍未獲得支持。

表 4-3

羞恥、憤怒情緒之主管與同事故事腳本相依樣本 t 檢定。

	主管	同事	t -test
羞恥	2.57	2.42	3.47**
憤怒	2.15	2.19	-0.86

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 4-4

八種歸因類型情境之羞恥、憤怒情緒之主管與同事故事腳本相依樣本 t 檢定。

	高內高外			高內低外			低內高外			低內低外		
	主管	同事	<i>t-test</i>	主管	同事	<i>t-test</i>	主管	同事	<i>t-test</i>	主管	同事	<i>t-test</i>
羞恥	2.56	2.46	1.39	3.25	3.09	1.78[†]	2.15	1.94	2.55^{**}	2.32	2.2	1.3
憤怒	2.28	2.49	-2.10[*]	1.8	1.77	0.36	2.58	2.61	-0.44	1.93	1.88	0.51

註：[†] $p < .1$. ^{*} $p < .05$. ^{**} $p < .01$.



第五章 討論與建議

本研究的研究結果摘要如表 5-1 所示。以下將分結果討論、研究限制、未來研究方向、理論與管理實務意涵四節來進行討論。

表 5-1
研究結果摘要。

研究假設	結果說明
恥感與罪感	
H1：部屬面對負面工作事件時，其羞恥情緒反應會高於罪惡感。	支持
歸因焦點與負向情緒反應	
H2：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做高內在歸因，且對該事件的外在歸因程度為低時，部屬的羞恥情緒反應會高於憤怒與罪惡感情緒。	支持
H3：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做高外在歸因，且對該事件的內在歸因程度為低時，部屬的憤怒情緒反應會高於羞恥與罪惡感情緒。	支持
H4：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做的內在歸因與外在歸因程度皆高時，部屬的羞恥情緒反應會高於憤怒與罪惡感情緒。	部分支持
H5：部屬面對負面工作事件時，當部屬對該事件做的內在歸因與外在歸因程度皆低時，部屬的羞恥情緒反應會高於憤怒與罪惡感情緒。	支持
互動對象	
H6：部屬面對與主管的負面工作事件時，其羞恥情緒反應會高於與同事的負面工作事件。	部分支持
H7：部屬面對與主管的負面工作事件時，其憤怒情緒反應會低於與同事的負面工作事件。	不支持

第一節 結果討論

壹、恥感與罪感

本研究結果發現，在八個不同歸因情境中，部屬的羞恥情緒感受程度都明顯高於罪惡感情緒。這樣的研究結果呼應了過去的華人情緒研究，證實華人的確具有高恥感取向，除了有明顯可歸罪的對象，且自己已善盡責任的情況外，身處華人文化下的部屬對於負面工作事件的結果，都有較高的羞恥情緒反應。由此可知，華人對於羞恥情緒不僅有較豐富的認知，也是一個較常體驗到的自我意識情緒。除此之外，罪惡感情緒除了在高內在歸因低外在歸因的情境中，有比憤怒情緒更程度的反應之外，在其餘情境中，部屬的罪惡感情緒感受程度都明顯低於其他二種負向情緒。這可能意謂著，對華人而言，罪惡感情緒，是一種認知程度較低的低認知情緒，華人對罪惡感情緒可能只具備少許知識，而很少有罪惡感這樣的情緒感受（Levy, 1983）。

另，本研究結果也發現，當負面工作事件的內在歸因與外在歸因都低時，也就是負向結果並無一個可明顯歸罪的原因時，部屬仍會有相當程度的羞恥情緒反應。這代表著身處華人文化下的部屬有較高的自我要求以及恥感壓力，面對負向結果的存在，即使認知上瞭解到負向結果並不是由自己造成的，仍會產生自我責備的羞恥情緒。

貳、歸因焦點與三種負向情緒

根據研究結果，發現部屬對負面工作事件的歸因焦點不同，會影響部屬不同負向情緒的激起。在高內在歸因的情境中，部屬認為負面工作事件的原因是來自於自己本身時，部屬會對自己產生負向評價，而有比較高的羞恥、罪惡感等自我

意識情緒。另，在高外在歸因的情境中，部屬歸因負面工作事件是源於自己本身以外的因素，部屬會知覺自己受到他人阻礙而有此失敗的結果，而引發比較高的憤怒情緒。由此可知，羞恥與罪惡感情緒與自己相關的認知評價因素有比較大的關聯性，而與他人或環境相關的認知評價因素較無關；憤怒情緒則與不良結果並非由自己造成的想法比較有關，當評估自己的目標是受外在因素阻礙而無法達成目標時，部屬會知覺自己成就需求的滿足受阻，即會有比較高的憤怒情緒。

此外，本研究亦發現內在歸因與外在歸因對羞恥與罪惡感情緒有交互作用，當外在歸因低時，內在歸因對羞恥與罪惡感情緒的影響較大；但若外在歸因高時，內在歸因對羞恥與罪惡感情緒的影響則會降低。這樣的結果顯示，雖然負向結果的原因來自於自己時，會使部屬因感受到自我的不完善或自我行為不當而有羞恥與罪惡感情緒反應，但若同時此負向結果亦有其他外在因素可歸罪時，部屬的羞恥與罪惡感情緒反應的感受程度則會降低。這可能意謂著，當負向結果的發生除了自己以外，尚有其他外在因素可歸罪時，部屬的自我責備感會下降，而使得自我意識情緒－羞恥與罪惡感情緒感受也跟著降低。

參、互動對象與負向情緒反應

部屬在與主管及同事兩種不同關係對象互動時，會因關係角色規範的差異，而有不同的相應情緒反應。在本研究中，雖然部屬在與主管及同事互動時的憤怒情緒反應程度沒有差異，但是羞恥感情緒的確會因互動對象的不同，而有程度上的差異。研究結果發現，部屬面對負面工作事件，當互動對象為主管時，會比起與同事互動，有更高的羞恥情緒反應。這應該是因為主管比起同事，是具有較高權力的對象，較有權力對自己的成就給予社會評價，所以部屬會比較在意主管對自己的評價，而對主管有較高的羞恥情緒反應。

而本研究原先推論身處華人文化下的部屬基於上尊下卑的角色規範認知，認

爲自己對上位者有屈服與順從的角色義務，因此會對主管有絕對的順從，壓抑心中的憤怒與不滿的感受，而有比起與同事互動時，較低的憤怒情緒反應。但是研究結果卻發現，部屬對主管與對同事這兩種不同對象的憤怒情緒並無差異，部屬面對主管並不會有較低程度的憤怒情緒。這樣的結果可能與吳宗祐、徐瑋伶、及鄭伯壘（2002）的研究結果有關，該研究發現威權領導會引發部屬的憤怒情緒感受，但因文化教化的影響，使的華人面對威權領導時會壓抑憤怒情緒，這表示其實部屬對主管是有產生憤怒情緒，但卻不敢表達出來，仍然對主管表現順從。因此，這可能代表著，部屬雖然對主管表現高度順從，內心的憤怒卻不會因此減少，只是壓抑隱忍不表現出來罷了。但是，由情感事件理論我們可以知道，部屬在工作中的負向情緒反應是會不斷累積，而降低部屬的工作滿意度，因此不可不重視之。



第二節 研究貢獻

壹、理論貢獻

本研究結果，具有以下幾點重要的貢獻。過去組織情緒研究都將情境視爲情緒的決定因素，認爲情緒是由特定的工作環境或工作事件所引發，僅將情緒視爲「刺激－反應」的產物。但是本研究接承情緒認知理論的觀點，證實情緒並非由特定的情境引發，而是透過我們對刺激事件的認知評價而產生的。而本研究也發現，部屬對工作事件的認知歸因的不同，會使部屬引發不同的情緒反應。因此，本研究證實了部屬自身主動認知評估機制對情緒的重要性，也使得我們對組織成員的羞恥、罪惡感與憤怒情緒反應的引發機制有更進一步的瞭解。

其次，過去的研究在探討情緒時，總是忽略外在環境的影響。但是情緒是個人評估自己和外在環境關係後的產物，所以外在的生活情境、文化與個體的動機

不僅會形塑個體的認知評價，也對個體情緒產生的過程有著舉足輕重的影響力。因此，本研究在對部屬的認知歸因與情緒反應做探討時，不僅考量了華人文化、社會教化對情緒的影響，也同時討論了組織場域特性，以及互動對象的關係差異，對認知歸因與情緒反應的影響。而這樣多重因素的考量，也讓我們對部屬負向情緒的引發因子，有更完整的瞭解。

貳、實務意涵

本研究之結果對於管理實務上有若干應用的意涵。以往在組織研究與管理實務上，都普遍重視管理者的觀點，從管理者的角度討論領導效能，認為部屬的工作效能提升，完全來自於管理者良好的領導行為，而忽略了組織中上下關係雙層互動中的另一位要角—被領導者（部屬）的想法與感受。但是已有研究發現，主管的領導方式會透過對部屬情緒的影響，而衝擊到部屬效能。主管的負面領導行為會藉由引發部屬的憤怒情緒，而降低部屬的工作滿意度。因此，組織管理者想提升部屬的工作效能，當須對部屬的情緒及與情緒相關的認知想法做管理。

而根據過去的研究，羞恥與罪惡感情緒會使個體有想要改善自己的動機，但是本研究發現，部屬因長久受華人文化與社會教化影響，面對負面事件時，會有較高的羞恥情緒，而較少有罪惡感情緒產生。因此，管理者若希望讓部屬有積極修正錯誤，努力改善自己工作績效的動機，即應多使部屬產生羞恥情緒。例如，要時常讓部屬了解自己對他良好績效表現的期望，向部屬強調他職責的重要性，增加部屬在組織內要有良好表現的恥感壓力，使部屬有不斷努力，追求更好的績效表現的動力。

此外，本研究也發現，高恥感取向的華人，僅會在確認自己已善盡責任後，才會對可歸罪的他人產生憤怒情緒。所以，管理者平常即應善盡指導、支援之責，降低部屬將過錯歸罪到管理者的可能性，以避免部屬產生可能導致攻擊行為的憤

怒情緒。或是多向部屬說明其職務規範，與權責劃分界限，讓部屬充分了解自己的職責所在，提高部屬對自我責任的要求，也可減少部屬對他人歸罪的程度，而以羞恥情緒來壓制部屬的憤怒情緒。

第三節 研究限制

本研究有幾項可能的限制。首先，在研究程序上，本研究是以委託施測的方式來收集問卷資料，因此施測的程序難以標準化，且受試者若有疑問時，無法即時提供協助，可能會影響回收資料的品質。因此，研究者除了口頭告知施測者施測方式外，並附上書面說明，此外在問卷上都提供詳細的指導語，希望能提高施測過程的標準化。

其次，本研究為情境模擬之實驗方式，所採取的方法是讓受試者在真實組織之外，以設身處地的方式去想像實驗情境，並儘可能想像自己是實驗情境裡的角色，回答相關所欲測量的問題，因此與真實組織之情況仍會有所差距，故在應用本研究之結果時必須考慮實驗情境與真實組織之差異。

第三，本研究在測量情緒感受時是採 Watson 與 Tellegen (1985) 的作法，給受試者若干情緒的形容詞，讓受試者評估自己的情緒反應。這種評估方式的好處就是可依研究者的需要，選擇適當的情緒字眼、設定特定時間範圍（如：您在目前感受到 XX 的程度為何）、甚至可以指定評估對象。然而這種以自我報告方式，請受試者想像或回溯模擬情境中的情緒反應，很可能讓受試當下的情緒狀態，或填答問卷前所發生的非相關事件干擾受試者的作答，而對研究結果有所混淆。不過，除非能在實際事件發生的當下，要求當事人立刻評估其情緒反應，不然以想像或回溯性的方式測量情緒，必然會產生上述的問題。

第四，本研究採受試者內設計，每位受試者都要針對八種模擬情境故事腳本

做反應，這樣的實驗設計方法可控制住個體個別差異變異量。但受試者在重複實驗的過程中，可能由於前一個情境故事含有提供下一個情境故事問題解決所需的線索，導致上一個情境效果傳遞到下一個情境，而有遞延效果（carryover effect）產生。因此，本研究在施測之初，即使用對抗平衡設計，改變八種模擬情境的呈現順序，設計了八種不同順序的問卷版本，隨機發放給受試者。這樣的做法，可降低遞延效果對本研究結果之影響。

最後，由於本研究是以華人為研究對象，尚無法完全釐清研究所發現的現象，是否確實是由華人文化的特殊性所造成，若能加以跨文化比較，當能對現象更有清晰之理解。

第四節 未來研究方向

本研究在概念建構、概念間關係的推論、研究設計、資料蒐集、以及結果分析以及解釋上，均是基於現有研究結果的基礎，期能夠藉此釐清重要的研究議題，對於未來可能的研究方向，在此提出一些建議。首先，本研究僅討論部屬的羞恥、罪惡感與憤怒三種負向情緒反應，但員工的組織生活還會有許多不同的情緒感受，所以未來研究可再多對其他類型的情緒進行探討。

第二，過去探討華人情緒的研究，總將羞恥與罪惡感情緒混為一談，認為華人的自我意識情緒概念為「內疚型情緒」，這種情緒所指的是極端自責且愧對他人的情緒經驗（洪福建，1992），同時包含了羞恥與罪惡感情緒在內。但是本研究的因素分析與相關分析結果發現，雖然此二情緒之間有一定程度的相關性存在，但是華人還是可以區分羞恥與罪惡感為兩種不同情緒。因此，到底羞恥與罪惡感情緒這兩個情緒概念對華人而言，是有更高一層、整合兩者的情緒概念存在，抑或華人對兩者的區辨來自不同的認知想法或其他心理機制，都值得未來進一步探討、釐清。此外，羞恥情緒對華人而言是一個從小就有豐富認知且經常體

驗到情緒，但是他對華人而言，到底有著什麼樣的心理意義，以及動機傾向，至今仍未明，因此，未來亦可探討華人羞恥情緒對其後續行動、動機之影響。

第三，本研究發現不同的情緒，來自部屬對工作事件意義的認知評價差異，而過去也有研究發現，引發個體情緒的認知因素，也會對個體的後續行動有所導引（Lazarus, 1991; Tangney, 1995）。因此，未來研究可將部屬的認知評估與情緒反應歷程，同時納入部屬態度與績效表現的相關研究中，以進一步釐清部屬效能的來源機制。另外，過去有關情緒的認知向度的研究，也發現許多區分情緒類別的認知因素，如愉悅感、責任、控制、確定性、注意力、努力、目標達成性和合理性等等（Smith & Ellsworth, 1985），未來研究亦可再探討這些不同認知機制對情緒反應的影響。

第四，本研究所探討的三種不同負向情緒，都是組織中常見的與成就相關的情緒，此三種負向情緒不僅是個體在成就行為失敗時，經常經驗到的情緒，也是影響部屬工作動機的重要情緒反應。如根據過去的研究，羞恥情緒會使個體因感受到自我的不完善，而促使個體有改善自己缺失的動機；而罪惡感情緒會使個體因覺知到自己行為不良，而有想認錯、彌補過失的動機（Tangney, 1995）；憤怒情緒則會使個體有想要移除令人嫌惡的事物的動機（Cavanagh, 1982），而使個體有想要攻擊他人的動機。雖然這三種負向情緒都是對成就動機有重要影響的情緒，但是目前仍無研究探討特定負向情緒對工作動機的影響，所以未來研究可再探討此三種負向情緒對組織成員工作動機與工作行為的影響。

參考文獻

中文部份

朱岑樓 (1992)。從社會個人與文化的關係論中國人性格的恥感取向。見李亦園、楊國樞 (主編):「中國人的性格」,頁 91-131。臺北:桂冠。

何友暉、陳淑娟、趙志裕 (1991)。關係取向:為中國社會科學方法論求答案。見楊國樞、黃光國 (主編):「中國人的心理與行為」,頁 49-66。台北:桂冠。

吳子輝 (1973)。「內外控取向與自由選擇對閱讀成績的影響」(未發表之碩士論文)。台北:國立政治大學教育研究所。

李宜蓁 (2006)。「不同威權領導的負面效果:檢視部屬負面情感的中介角色」(未發表之碩士論文)。台北:國立臺灣大學心理學研究所。

吳宗佑、徐瑋伶、鄭伯壘 (2002)。怒不可遏或忍氣吞聲:華人企業主管威權領導與部屬憤怒反應。「本土心理學研究」,18,3-49。

吳宗佑 (2003)。組織情緒。見鄭伯壘、姜定宇、鄭弘岳 (主編):「組織行為研究在臺灣:三十年回顧與展望」,頁 153-187。臺北:桂冠。

金耀基 (1988)。「面」、「恥」與中國人行為之分析。見楊國樞 (主編):「中國人的心理」,頁 319-345。臺北:桂冠。

洪福建 (1992)。「大學生與異性交往中的自我差距與情緒經驗」(未發表之碩士論文)。台北:國立臺灣大學心理學研究所。

施達郎 (1987)。「儒家倫理與權威管理」。中國式管理研討會(香港)的口頭報告論文。

高曼 (Goleman, D., 1995/1996)。「EQ-Emotional Intelligence」(張美惠譯)。台北:時報出版社。

高曼 (Goleman, D., 1998/1998)。「EQ II (工作 EQ)」(李瑞玲譯)。台北:時報

文化出版社。

莊耀嘉、楊國樞(1997)。角色規範的認知結構。「本土心理學研究」, 7, 282-338。

彭邁克(1988)。「中國人心理學」。台北: 鼎淵文化。

黃光國(2005)。華人社會中的臉面觀。見楊國樞、黃光國、楊中芳(主編):「華人本土心理學」, 頁 365-405。臺北: 遠流。

楊中芳(1991)。試論中國人的「自己」: 理論與研究方向。見楊中芳、高尚仁(主編):「中國人·中國心—人格社會篇」, 頁 93-145。台北: 遠流。

楊宜德(1999)。「臺灣大學生的情緒經驗與社會關係」(未發表之碩士論文)。台北: 國立臺灣大學心理學研究所。

楊國樞(1992)。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—理念與方法篇」, 頁 87-142。台北: 桂冠。

鄭伯壘(1995)。家長權威與領導行為之關係: 一個台灣民營企業主持人的個案研究。「中央研究院民族學研究所集刊」, 79, 119-173。

鄭伯壘(2005)。「華人領導-理論與實際」。臺北: 桂冠。

鄭伯壘、樊景立、周麗芳(2006)。「家長式領導: 模式與證據」。台北: 華泰。

潘乃德(Benidict, R., 1946/1974)。「菊花與劍」(黃道琳譯)。台北: 桂冠圖書。

英文部分

- Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality*. New York: Columbia University Press.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, *18*, 88-115.
- Ausubel, D. P. (1955). Relationships between shame and guilt in the socializing process. *Psychological Review*, *62*, 378-390.
- Averill, J. R. (1982). *Anger and aggression: An essay on emotion*. New York: Springer-Verlag.
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Baron, R. A. (1993). Affect and organizational behavior: When and why feeling good (or bad) matter. In J. K. Murnighan (Ed.), *Social psychology in organization* (pp. 63-88). Chichester, England: John Wiley & Sons.
- Bassili, J. N., & Racine, J. P. (1990). On the process relationship between person and situation judgments in attribution. *Journal of Personality & Social Psychology*, *59*(5), 881-890.
- Berkowitz, L. (1990). On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive neoassociationistic analysis. *American Psychologist*, *45*(4), 494-503.
- Bohner, G., Bless, H., Schwarz, N., & Strack, F. (1988). What triggers causal attributions? The impact of valence and subjective probability. *European Journal of Social Psychology*, *18*(4), 335-345.
- Boldero, J., & Francis, J. (2000). The relation between self-discrepancies and emotion: The moderating roles of self-guide importance, location relevance, and social

- self-domain centrality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 38-52.
- Brockner, J., DeWitt, R. L., Grover, S., & Reed, T. (1990). When it is especially important to explain why: Factors affecting the relationship between managers' explanations of a layoff and survivors' reactions to the layoff. *Journal of Experimental Social Psychology*, 26(5), 389-407.
- Brockner, J., & Higgins, T. (2001). Regulatory focus theory: Implications for the study of emotions at work. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 86(1), 35-66.
- Cavanagh, M. E. (1982). *The counseling experience: A theoretical and practice approach*. Prospect Heights, Illinois: Waveland Press.
- Domagalski, T. A. (1999). Emotion in organization: Main currents. *Human Relations*, 52(6), 833-852.
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition and Emotion*, 6, 169-200.
- Fehr, B., & Russell, J. A. (1984). Concept of emotion viewed from a prototype perspective. *Journal of Experimental Psychology: General*, 113, 464-486.
- Fisher, C. D., & Ashkansay, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 123-129.
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An emotional script approach to anger episodes between workers and their superiors, coworkers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 147-162.
- Fletcher, G. J. O., Danilovics, P., Fernandez, G., Peterson, D., & Reeder, G. D. (1986). Attributional complexity: An individual differences measure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), 875-884.
- 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. (1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Frijda, N. H. (1993). Moods, emotion episodes and emotions. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (pp.318-403). New York: Guilford Press.
- Fung, H. (1994). The socialization of shame in young Chinese children. Unpublished doctoral dissertation, University of Chicago, Chicago.
- George, J. M. (1996). Trait and state affect. In K. R. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations* (pp.145). San Francisco: Jossey-Bass.
- George, J. M., & Brief, A. P.(1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Hall, C. S., Lindzey, G., & Campbell, J. B. (1998). *Theories of personality*. (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Hamilton, G. G. (1984). Patriarchalism in imperial China and Western Europe: A revision of Weber's sociology of domination. *Theory and Society*, 13, 393-426.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.
- Higgins, E. T. (1987). Self-discrepancy: A theory relating self and affect. *Psychological Review*, 94, 319-340.
- Higgins, E. T., Bond, R. N. , Klein, R., & Strauman, T. (1986). Self-discrepancies and emotional vulnerability: How magnitude, accessibility and type of discrepancy influence affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1-15.
- Higgins, E. T., Shah, J., & Friedman, R. (1997). Emotional responses to goal attainment: Strength of regulatory focus as moderator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 515-525.
- Ho, D. Y. F. (1981). Traditional patterns of socialization in Chinese society. *Acta*

Psychological Taiwanica, 23, 81-95.

- Ho, D. Y. F. (1998). Interpersonal relationships and relationship dominance: An analysis based on methodological relationalism. *Asian Journal of Social Psychology*, 1, 1-16.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkely, CA: University of California Press.
- Isen, A. M., & Baron, R. A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research in organizational behavior* (Vol. 13, pp. 1-53). Greenwich, CT: JAI Press.
- Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. New York: Plenum Press.
- Izard, C. E. (1982). Comments on emotion and cognition: Can there be a working relationship? In M. S. Clark & S. T. Fiske (Ed.). *Affect and cognition*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36.
- Kelley, H. H. (1967). Attribution theory in social psychology. In D. Levine (Ed.), *Nebraska symposium on motivation* (Vol. 15). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Kent, R. L., & Martinko, M. J. (1995). The development and evaluation of a scale to measure organizational attributional style. In M. J. Martinko (Ed.), *Attribution theory: An organizational perspective* (pp. 53-75). Delray Beach, FL: St. Lucie Press.
- Lamb, R. E. (1983). Guilt, shame, and morality. *Philosophy and Phenomenological Research*, 43, 329-346.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Levy, R. I. (1983). Self and emotion. *Ethos*, 11(3), 128-134.
- Lewis, H. B. (1971). *Shame and guilt in neurosis*. New York: International

Universities Press.

- Lewis, K. M. (2000). When leader display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leader. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 221-234.
- Lewis, M. (1992). *Shame: The exposed self*. New York: The Free Press.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review, 98*, 224-253.
- Muchinsky, P. M. (2000). Emotion in the workplace: The neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 801-805.
- Nisbett, R. E., Peng, K., Choi, I., & Norenzayan, A. (2001). Culture and systems of thought: Holistic vs. analytic cognition. *Psychological Review, 108*, 291-310.
- Novaco, R. W. (1979). The cognitive regulation of anger and stress. In P. C. Kendall & S. D. Hollon (Eds.), *Cognitive-behavioral interventions: Theory, research and procedures* (pp.241-286). New York: Academic Press.
- Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A. (1988). *The cognitive structure of emotions*. New York : Cambridge University Press.
- Piers, G., & Singer, M. B. (1953). *Shame and guilt: A psychoanalytic and cultural study*. Springfield, Illinois: Charles C Thomas.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior, 11*, 1-42.
- Roseman, I. J. (1984). Cognitive determinants of emotions: A structural theory. In P. Shaver (Ed.), *Review of personality and social psychology* (Vol. 5, pp. 11-36). Beverly Hills, CA: Sage.
- Roseman, I. J., Cynthia, W., & Swartz, T. S. (1994). Phenomenology, behaviors, and goals differentiate discrete emotions. *Journal of Personality and Social Psychology, 67*, 206-221.

- Roseman, I. J., Spindel, M. S., & Jose, P. E. (1990). Appraisals of emotion-eliciting events: Testing a theory of discrete emotions. *Journal of Personality and Social Psychology, 59*, 899-915.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs, 80*, 609.
- Rule, B. G., & Nesdale, A. R. (1976). Emotional arousal and aggressive behavior. *Psychological Bulletin, 83*, 851-863.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*, 185-211.
- Schachter, S. (1970). The assumption of identity and peripheralist-centralist controversies in motivation and emotion. In M. B. Arnold (Ed.), *Feelings and emotion: The Loyola symposium*. New York and London: Academic Press.
- Schachter, S., & Singer, J. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review, 69*, 378-399.
- Shaver, P. R., Schwartz, J. C., Kirson, D., & O'Conner, G. (1987). Emotion knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 1061-1086.
- Shaver, P. R., Wu, S., & Schwartz, J. C. (1992). Cross-cultural similarities and differences in emotion and its representation. *Review of Personality and Social Psychology, 13*, 175-212.
- Smith, C. A., & Ellsworth, C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology, 48*, 813-838.
- Smith, C. A., & Lazarus, R. S. (1990). Emotion and adaptation. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 609-637). New York: Guilford Press.
- Solomon, S. (1978). Measuring dispositional and situational attributions. *Personality*

- and Social Psychology Bulletin*, 4, 589-594.
- Spector, P. E. (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. *Psychological Bulletin*, 91, 482-497.
- Strongman, K. T. (1996). *The psychology of emotion*. New York: Wiley.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotion and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31, 461-487.
- Tangney, J. P. (1992). Situational determinants of shame and guilt in young adulthood. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 199-206.
- Tangney, J. P. (1995). Shame and guilt in interpersonal relationships. In J. P. Tangney & K. W. Fischer (Eds.), *Self-conscious emotions: Shame, guilt, embarrassment, and pride* (pp. 114-139). New York: Guilford Press.
- Taylor, S. E., & Koivumaki, J. H. (1976). The perception of self and others: Acquaintanceship, affect, and actor-observer differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 33, 403-408.
- Tsai, W. C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27, 497-512.
- Tu, W. M. (1985). *Confucian thought: Selfhood as creative transformation*. New York: State University of New York Press.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 218-235.
- Weiner, B. (1972). Causal ascriptions and achievement behavior: A conceptual analysis of effort and reanalysis of locus of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21, 239-248.
- Weiner, B. (1979). A theory of motivation for some classroom experiences. *Journal of Educational Psychology*, 71, 3-25.

- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York : Springer-Verlag.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective event theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J.(1993). Managing emotions on the job at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-487.
- White, P. A. (1991). Ambiguity in the internal/external distinction in causal attribution. *Journal of Experimental Social Psychology*, 27, 259-270.
- Wong, P. T., & Weiner, B. (1981). When people ask "why" questions, and the heuristics of attributional search. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 650-663.
- Yang, K. S. (1986). Chinese personality and its change. In M. H. Bond (Ed.), *The psychology of the Chinese people*. Hong Kong: Oxford University Press.

附錄一 研究問卷

工作想法與感受問卷調查

親愛的先生、女士，您好：

感謝您在百忙之中撥空填寫此份問卷！本研究目的在於了解您在工作中的想法感受。本問卷為情境形式問卷，總共包含八個情境，請您務必先詳細閱讀情境中的內容，反覆閱讀情境內容一分鐘以上，盡可能想像自己是情境中的角色，閱讀完畢之後，再依序回答問卷中的問題。仔細填答本問卷約只需 15 分鐘，懇請您撥出 15 分鐘不受干擾的空檔來完成問卷，您的用心填答將對本研究有極大的貢獻。

本問卷採不記名填答，資料將只進行團體分析，不做個人分析，僅供學術研究之用，不會移作其他用途，並將完全保護您的隱私，敬請安心填答。

填寫完畢後，務必請您檢查有無漏答。因為您的每一個答案都將直接影響到研究結果，而您的協助將是本研究成功的關鍵。

非常感謝您的參與，並祝您身體健康、事業順心。

國立台灣大學心理學研究所

指導教授：鄭伯璦 博士

研究生：沈家鈴 敬上

Email：R93227118@ntu.edu.tw

本問卷為情境型式問卷，請務必先詳細閱讀情境中的內容，設想自己是情境中的角色，且實際面臨短文所描述的情況。

第一大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，主管又不願意指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份 請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

第二大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；不然，這個專案的執行困難度不高，主管又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

第三大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為這個專案的執行困難度很高，主管又不願意指導我；不然，我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

第四大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我想不通專案為什麼會出問題，因為我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作；而且，這個專案的執行困難度不高，主管又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

這部份是想瞭解您個人對一些事情的看法或意見。下面每題都有 A 和 B 兩種選擇，請在兩者之中選擇一個與您自己看法較符合的說法（只能選一個，且務必選一個）。

在作答時，必須以你真正的想法或實際的情形為依據，而不要根據「應該如何」或「希望如何」來作答。這是一份個人意見的調查，沒有所謂「對」或「錯」的答案。

請您仔細地作答，不要在任一題上花費太多時間。如果你發現同一題內的兩項陳述都符合您的想法，那就選擇比較符合的一項；若兩項陳述都不符合您的想法，那就選擇其中較不違背自己意見的一項。總之，請在每一題中，選擇一項您認為較能符合您個人想法的陳述。

1. A.生活中很多不如意的事情，大都是因為運氣不好才發生的。
 B.不幸的遭遇是由自己的錯誤所造成的。
2. A.戰爭的主要原因之一，是人們對政治的興趣不夠。
 B.不管人們如何防止，戰爭永遠會存在的。
3. A.只要努力去做，我們遲早會得到應得的尊重。
 B.不幸的是，不管一個人怎麼努力，他的價值卻時常被人忽略。
4. A.老師對學生的不公平，這種說法毫無道理。
 B.大部份學生不瞭解偶發事件是如何地影響他們的分數。
5. A.假如沒有好的機運，一個人就不能成為有效的領導者。
 B.有能力的人而不能成為領導者，是因為他不善於把握時機。
6. A.不論你如何努力嘗試，總有些人不喜歡你。
 B.沒有人緣是因為不知如何與人相處。
7. A.我時常發現，要發生的事總是會發生。
 B.我認為與其相信命運，不如採取實際而明確的行動。
8. A.對於那些準備充份的學生來說，沒有所謂不公平的考試。
 B.很多時候，試題看來與課程無關，所以準備了也是白準備。
9. A.成功是努力得來的，與運氣甚少或毫無關係。
 B.能夠得到好工作，主要是佔天時地利之便。（那真是前世修來的福氣）
10. A.一般公民對於政府的決策，也能夠有所影響。
 B.世局操縱於少數掌權人士的手中，一般小人物無能為力。

11. A.當我作一項計劃時，我很有把握能夠付諸實現。
 B.很早就開始作計劃並不是聰明的辦法，因為許多事情的成敗要靠命運的安排。
12. A.就我而言，得到我想要的，與運氣甚少或毫無關連。
 B.很多時候，我們不如扔一個銅板來作決定。
13. A.誰能升為主管，多半要看誰能幸運地先走對了門路。
 B.能夠領導他人做事得當，並憑真才實學，靠運氣是不行的。
14. A.社會上有關公眾事務的計劃，並不是一般公民所能參與或影響的。
 B.公眾事務的進行應由大家共同來決定，所以一般民眾也具有相當的影響力。
15. A.一般人並不清楚偶發事件是如何地影響著他們的生活。
 B.世上並沒有所謂「幸運」這一類的事情。
16. A.通常很難弄清楚別人是否真正喜歡你。
 B.朋友的多寡是靠自己為人的好壞。
17. A.到最後，在我們身上發生的好事和壞事會互相抵消扯平。
 B.「不幸」大多是由於缺乏能力、無知和懶惰所造成。
18. A.只要有足夠的努力，我們就能掃除政府中的腐敗。
 B.人民要影響政府官員的作為是很難的。
19. A.有時我不能瞭解老師是如何評定成績的。
 B.我在學習上的努力程度與我獲得的成績有密切的關係。
20. A.我時常覺得我對發生在我身上的事情無能為力。
 B.我不認為「機運」或「幸運」在生命中佔有重要的地位。
21. A.人們感到寂寞是因為他們對人不知友善。
 B.假如別人對你有好感，自然就會喜歡你，否則努力去取悅他人是沒用的。
22. A.生活中的各種選擇，大部份可以由自己來決定。
 B.在目前的社會裡，影響個人生活中各種選擇的外在因素多而複雜，個

人自己能作的決定實在很少。

23. A.很多時候我們無法瞭解政治人物為什麼會那麼做。
 B.到最後，人們還是得為政府的好壞負責。

請接下頁繼續



第五大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

第六大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；不然，這個專案的執行困難度不高，同事甲又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

第七大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我；不然，我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

第八大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我想不通專案為什麼會出問題，因為我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作；而且，這個專案的執行困難度不高，同事甲又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

1. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

2. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

3. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二部分

當這個事件發生在我身上，我對下列情緒的感受程度如何？

	並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺		並無此感覺	有些許感覺	有相當感覺	有強烈感覺
1.羞愧	1	2	3	4	6.後悔	1	2	3	4
2.丟臉	1	2	3	4	7.憤怒	1	2	3	4
3.沒面子	1	2	3	4	8.生氣	1	2	3	4
4.罪惡感	1	2	3	4	9.氣惱	1	2	3	4
5.內疚	1	2	3	4					

請填寫或勾選您的個人基本資料，以便資料作業的分析。

1. 您的性別： 1. 男 2. 女
2. 您的年齡：_____歲
3. 您的學歷： 1. 高中職以下 2. 專科 3. 大學 4. 碩士 5. 博士
4. 您的工作年資：_____年_____個月
5. 您在貴公司的職級：
 1. 現場作業人員 2. 一般職員 3. 基層主管或同級專業人員
 4. 中階主管或同級專業人員 5. 高階主管或同級專業人員
 6. 企業主（老闆）
6. 您隸屬於貴公司的哪一個部門：
 1. 研發 2. 採購 3. 創意 4. 業務 5. 客服
 6. 行銷 7. 企劃 8. 生產 9. 資訊 10. 人事
 11. 財務 12. 會計 13. 總務 14. 公關 15. 品管
 16. 法務 17. 其他_____
7. 您服務公司的產業類別：
 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. 政治社服 14. 農林漁牧 15. 礦石開採 16. 住宿餐飲
 17. 公務機關 18. 教師 19. 其他_____

辛苦了！最後請您再次檢查有無遺漏的題項，謝謝您的合作。



附錄二 故事腳本驗證問卷

工作想法與感受問卷調查

親愛的先生、女士，您好：

感謝您在百忙之中撥空填寫此份問卷！本研究目的在於了解您在工作中的想法感受。本問卷為情境形式問卷，總共包含八個情境，請您**務必先詳細閱讀情境中的內容，反覆閱讀情境內容一分鐘以上，盡可能想像自己是情境中的角色**，閱讀完畢之後，再依序回答問卷中的問題。仔細填答本問卷約只需 15 分鐘，懇請您撥出 15 分鐘不受干擾的空檔來完成問卷，您的用心填答將對本研究有極大的貢獻。

本問卷採**不記名填答**，資料將只進行團體分析，不做個人分析，僅供學術研究之用，不會移作其他用途，並將完全保護您的隱私，敬請安心填答。

填寫完畢後，務必請您檢查有無漏答。因為您的每一個答案都將直接影響到研究結果，而您的協助將是本研究成功的關鍵。

非常感謝您的參與，並祝您身體健康、事業順心。

國立台灣大學心理學研究所

指導教授：鄭伯璦 博士

研究生：沈家鈴 敬上

Email：R93227118@ntu.edu.tw

本問卷為情境型式問卷，請務必先詳細閱讀情境中的內容，設想自己是情境中的角色，且實際面臨短文所描述的情況。

第一大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，主管又不願意指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份 請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第二大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；不然，這個專案的執行困難度不高，主管又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第三大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為這個專案的執行困難度很高，主管又不願意指導我；不然，我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第四大題

最近，主管將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，主管就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我想不通專案為什麼會出問題，因為我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作；而且，這個專案的執行困難度不高，主管又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

這部份是想瞭解您個人對一些事情的看法或意見。下面每題都有 **A** 和 **B** 兩種選擇，請在兩者之中選擇一個與您自己看法較符合的說法（只能選一個，且務必選一個）。

在作答時，必須以你真正的想法或實際的情形為依據，而不要根據「應該如何」或「希望如何」來作答。這是一份個人意見的調查，沒有所謂「對」或「錯」的答案。

請您仔細地作答，不要在任一題上花費太多時間。如果你發現同一題內的兩項陳述都符合您的想法，那就選擇比較符合的一項；若兩項陳述都不符合您的想法，那就選擇其中較不違背自己意見的一項。總之，請在每一題中，選擇一項您認為較能符合您個人想法的陳述。

1. A.生活中很多不如意的事情，大都是因為運氣不好才發生的。
 B.不幸的遭遇是由自己的錯誤所造成的。
2. A.戰爭的主要原因之一，是人們對政治的興趣不夠。
 B.不管人們如何防止，戰爭永遠會存在的。
3. A.只要努力去做，我們遲早會得到應得的尊重。
 B.不幸的是，不管一個人怎麼努力，他的價值卻時常被人忽略。
4. A.老師對學生的不公平，這種說法毫無道理。
 B.大部份學生不瞭解偶發事件是如何地影響他們的分數。
5. A.假如沒有好的機運，一個人就不能成為有效的領導者。
 B.有能力的人而不能成為領導者，是因為他不善於把握時機。
6. A.不論你如何努力嘗試，總有些人不喜歡你。
 B.沒有人緣是因為不知如何與人相處。
7. A.我時常發現，要發生的事總是會發生。
 B.我認為與其相信命運，不如採取實際而明確的行動。
8. A.對於那些準備充份的學生來說，沒有所謂不公平的考試。
 B.很多時候，試題看來與課程無關，所以準備了也是白準備。
9. A.成功是努力得來的，與運氣甚少或毫無關係。
 B.能夠得到好工作，主要是佔天時地利之便。（那真是前世修來的福氣）
10. A.一般公民對於政府的決策，也能夠有所影響。
 B.世局操縱於少數掌權人士的手中，一般小人物無能為力。

11. A.當我作一項計劃時，我很有把握能夠付諸實現。
 B.很早就開始作計劃並不是聰明的辦法，因為許多事情的成敗要靠命運的安排。
12. A.就我而言，得到我想要的，與運氣甚少或毫無關連。
 B.很多時候，我們不如扔一個銅板來作決定。
13. A.誰能升為主管，多半要看誰能幸運地先走對了門路。
 B.能夠領導他人做事得當，並憑真才實學，靠運氣是不行的。
14. A.社會上有關公眾事務的計劃，並不是一般公民所能參與或影響的。
 B.公眾事務的進行應由大家共同來決定，所以一般民眾也具有相當的影響力。
15. A.一般人並不清楚偶發事件是如何地影響著他們的生活。
 B.世上並沒有所謂「幸運」這一類的事情。
16. A.通常很難弄清楚別人是否真正喜歡你。
 B.朋友的多寡是靠自己為人的好壞。
17. A.到最後，在我們身上發生的好事和壞事會互相抵消扯平。
 B.「不幸」大多是由於缺乏能力、無知和懶惰所造成。
18. A.只要有足夠的努力，我們就能掃除政府中的腐敗。
 B.人民要影響政府官員的作為是很難的。
19. A.有時我不能瞭解老師是如何評定成績的。
 B.我在學習上的努力程度與我獲得的成績有密切的關係。
20. A.我時常覺得我對發生在我身上的事情無能為力。
 B.我不認為「機運」或「幸運」在生命中佔有重要的地位。
21. A.人們感到寂寞是因為他們對人不知友善。
 B.假如別人對你有好感，自然就會喜歡你，否則努力去取悅他人是沒用的。
22. A.生活中的各種選擇，大部份可以由自己來決定。
 B.在目前的社會裡，影響個人生活中各種選擇的外在因素多而複雜，個

人自己能作的決定實在很少。

23. A.很多時候我們無法瞭解政治人物為什麼會那麼做。
 B.到最後，人們還是得為政府的好壞負責。

請接下頁繼續



第五大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；此外，這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第六大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為我的工作能力不好，又不夠認真努力；不然，這個專案的執行困難度不高，同事甲又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第七大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我覺得專案會出問題，是因為這個專案的執行困難度很高，同事甲又不願意指導我；不然，我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

第八大題

最近，同事甲將他負責的一項專案交接給我，這個專案一直是公司內最受重視的案子。今天早上我一進辦公室，同事甲就過來責備我，說我接手的這項專案出了很嚴重的問題。

我想不通專案為什麼會出問題，因為我的工作能力一向倍受肯定，又很認真努力工作；而且，這個專案的執行困難度不高，同事甲又很認真指導我。

請反覆閱讀以上情境內容，直至您完全瞭解並融入情境中的角色後，再對以下的題目進行作答。**請務必注意，您融入情境後所做的回答，將對本論文研究產生最大的貢獻。**

第一部份請您依照上述情境，回答下列問題：

4. 請問是誰交接這個專案給您的？

主管 同事甲 部屬乙

5. 我覺得造成這個事件的原因，來自於自己的程度有多大？

和我毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為我的關係

6. 我覺得造成這個事件的原因，來自於他人或外在環境的程度有多大？

和外在環境或
他人毫無關係 1 2 3 4 5 6 全是因為外在環境
或他人的關係

請填寫或勾選您的個人基本資料，以便資料作業的分析。

性別：男 女 年齡：_____

系所：_____ 年級：_____

辛苦了！最後請您再次檢查有無遺漏的題項，謝謝您的合作。

附錄三 正式研究之故事腳本實驗操弄效果檢驗

負面工作事件腳本實驗操弄效果之相依樣本 t 檢定 ($N = 80$)。

歸因		對象	內歸因		外歸因		t 檢定
內	外		M	SD	M	SD	
高	高	主管	4.25	1.22	4.11	0.94	0.72
		同事	4.01	1.21	4.03	1.14	-0.06
高	低	主管	5.36	0.73	2.04	1.05	20.30**
		同事	5.40	0.84	2.15	1.09	17.23**
低	高	主管	2.90	1.33	4.40	1.27	-5.62**
		同事	3.04	1.17	4.29	1.18	-5.15**
低	低	主管	3.45	1.47	3.39	1.59	0.20
		同事	3.38	1.43	3.61	1.26	-0.87

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

高內高外組與低內低外組實驗操弄效果之相依樣本 t 檢定 ($N = 80$)。

對象	歸因	高內高外組 平均數	低內低外組 平均數	t 檢定
主管	內歸因	4.25	3.45	3.92**
	外歸因	4.11	3.39	3.87**
同事	內歸因	4.01	3.38	2.85**
	外歸因	4.03	3.61	2.30*

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.



附錄四 負向情緒反應之相關分析結果表

高內在歸因高外在歸因之主管版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.56	0.84	(.91)		
罪惡感	2.20	0.83	.64**	(.91)	
憤怒	2.28	0.89	.03	.10	(.92)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

高內在歸因高外在歸因之同事版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.46	0.81	(.90)		
罪惡感	2.10	0.83	.61**	(.92)	
憤怒	2.49	0.84	.31**	.18	(.93)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

高內在歸因低外在歸因之主管版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	3.25	0.75	(.91)		
罪惡感	2.55	0.87	.60**	(.91)	
憤怒	1.80	0.93	.20	.39**	(.91)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

高內在歸因低外在歸因之同事版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	3.09	0.81	(.93)		
罪惡感	2.66	0.90	.52**	(.90)	
憤怒	1.77	0.86	.24*	.35**	(.93)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

低內在歸因高外在歸因之主管版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.15	0.92	(.92)		
罪惡感	1.65	0.62	.58**	(.92)	
憤怒	2.58	0.85	.05	.08	(.95)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

低內在歸因高外在歸因之同事版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	1.94	0.85	(.90)		
罪惡感	1.71	0.68	.67**	(.92)	
憤怒	2.61	0.92	.10	.02	(.90)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

低內在歸因低外在歸因之主管版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.32	0.94	(.93)		
罪惡感	1.90	0.77	.60**	(.95)	
憤怒	1.93	0.91	-.02	.26*	(.94)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

低內在歸因低外在歸因之同事版本 ($N = 80$)。

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.20	0.89	(.94)		
罪惡感	1.78	0.82	.54**	(.93)	
憤怒	1.88	0.84	.22*	.30**	(.94)

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

主管版本之四個情境合併 ($N = 80 \times 4 = 320$)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.57	0.96	—		
罪惡感	2.14	0.90	.67**	—	
憤怒	2.15	0.94	-.05	.07	—

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

同事版本之四個情境合併 ($N = 80 \times 4 = 320$)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.42	0.94	—		
罪惡感	2.06	0.89	.65**	—	
憤怒	2.19	0.94	.06	.09	—

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.

八個情境合併 ($N = 80 \times 8 = 640$)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	羞恥	罪惡感	憤怒
羞恥	2.50	0.95	—		
罪惡感	2.10	0.89	.66**	—	
憤怒	2.17	0.94	.00	.08*	—

註：* $p < .05$. ** $p < .01$.