

# 科技部補助專題研究計畫成果報告 期末報告

## 國中教師心理契約、情緒勞務、與組織公民行為之關聯性 研究

計畫類別：個別型計畫  
計畫編號：MOST 103-2410-H-004-090-  
執行期間：103年08月01日至104年07月31日  
執行單位：國立政治大學教育行政與政策研究所

計畫主持人：秦夢群

處理方式：

1. 公開資訊：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，1年後可公開查詢
2. 「本研究」是否已有嚴重損及公共利益之發現：否
3. 「本報告」是否建議提供政府單位施政參考：否

中華民國 104 年 10 月 04 日

中文摘要：在歷年文獻中，雖然已有大量論文探討心理契約與組織公民行為的關係；但對於相關中介變項之探討（如情緒勞務），卻較少有人觸及。基於此，本研究之主要目的旨在利用結構方程模式（SEM）之間接效果模式，分析教師心理契約、教師情緒勞務、與教師組織公民行為之間的關係。研究架構上，係以教師心理契約為獨立變項、教師情緒勞務為中介變項，教師組織公民行為為依變項，利用間接效果模式加以測試，以分析三者之間之影響路徑與因果關係。

本研究主要採用調查研究法，以台灣地區公立國民中學教師為研究對象。預計發出 1200 份問卷。在正式問卷回收之後，分別以因素分析、皮爾森積差相關、單因子多變量變異數分析、與結構方程模式等統計方式對資料進行分析，以探討主要變項間之間的因果關聯模式。結果發現教師心理契約可以透過情緒勞務，而對組織公民行為產生正向中度的間接影響效果。研究結果將提供有關當局參考。

中文關鍵詞：心理契約、情緒勞務、組織公民行為

英文摘要：The purpose of this study was to explore the relationships among teacher's psychological contract, emotional labor, and organization citizenship behavior of junior high schools in Taiwan. Three related questionnaires will be used to measure the major variables while data collected from a sample of teachers from 72 junior high schools. Collected data will be analyzed by SPSS/PC to conduct descriptive statistics, factor analysis, one-way MANOVA, and the Structural Equation Model (SEM). This study found that a relationship between teacher's psychological contract and organization citizenship behavior mediated by the condition of the teacher's emotional labor by testing the indirect effects model of SEM.

英文關鍵詞：psychological contract, emotional labor, organization citizenship behavior

# 國民中學教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為之關聯性研究

A Study on Relationship among Junior High School Teachers' psychological contract,  
Emotional Labor and organization citizenship behavior

## 壹、研究背景與目的

近二十年來，台灣歷經各種階段的教育改革，學校組織生態出現巨大的變化。其從傳統的權威封閉，走向強調民主多元的組織文化。在此情勢下，教師與學校組織之間的關係即出現微妙的變化。傳統上，科層理論強調教師在上對下的控管模式中，必須絕對服從學校主管的指令。此種主張在 1970 年代之後，即被西方先進國家所推動之「教師專業自主」(teacher professional autonomy) 理念所取代。在學校中，教師不再只是言聽計從的部屬，而成為具有獨立思考行為的專業人士。換言之，學校與教師彼此之間，已不再存有絕對的從屬體制，而蛻變成爲平等互惠的關係。

在此種類似伙伴的關係中，雙方對於彼此之間的期待，即會產生一定程度的默契，而形成所謂的「心理契約」(psychological contract)。基本上，心理契約多指雙方(如雇主與雇員)之間所彼此尊重的規範協議。以教師為例，其在奉獻專業與工作之餘，對於學校必定有所特定期待。同樣的，學校也對教師之行為表現有所要求。因此，心理契約可說是個人與組織之間，對於權責分配的知覺與默契。其並非僅限於法律上之規範，而往往牽涉到雙方的心理態度 (McDonald & Makin, 2002)。

臺灣教師近年來已獲得一定程度的專業權力，然而，由於社會變遷快速，其在工作職場中所受到之壓力也與日遽增。2014 年正式實施之十二年國民基本教育、社會少子化現象、教育資源短絀，乃至於師生倫理的改變，皆使教師所付出之「情緒勞務」(emotional labor) 有激增之現象。

面臨如此巨大的改變，教師所扮演之角色就需要改弦更張而有所突破。學校希望產生顯著之績效表現，教師成員除了克盡法律規範之義務外，更需有自願為組織額外付出的意願與精神，方能應付各方多元之要求，此即是組織公民行為(organization citizenship behavior, 簡稱 OCB) 的表現。然而，教師畢竟為血肉之軀，有其一定之身心限制。其與組織之間的互相期待，經由情緒勞務之付出，即可能影響其組織公民行為的產生程度。基於此，在創造更高的組織效能前提下，瞭解教師心理契約、情緒勞務與其組織公民行為之間的關係，即有其研究的價值性，進而成爲本研究的分析焦點。以下即先就教師心理契約、情緒勞務、與組織公民行為之概念加以簡述，相關研究請詳見文獻探討部分。

### (一) 教師心理契約

為順應排山倒海而來的改革浪潮，學校組織之再造已勢不可免，其中即包括教師與學校關係之改變。教師不再被視為是組織的附屬物，其與學校彼此之間應互有期待。因此，教師心理契約的研究即成爲重要新興議題。忽視教師與組織之間的心理契約，往往會影響教師對學校的信賴與付出。近年來，學校本位管理 (school-based management) 運動的興起，對於教師自主性之訴求產生推波助瀾之效。理論上，心理契約強調領導者與成員之間的默契與相互期待。當雙方能夠清楚知覺與執行心理契約時，所產生的加乘結果即能創建更大的組織效能。

實務上，心理契約牽涉到教師對於學校經營目標、管理模式、與工作環境的看法 (Thomas, Au, & Ravlin, 2003)。較之於一般營利的企業組織員工，學校更應重視教師心理契約的形成。此因教師之工作型態(主要為教學)具有相當程度的自主性，往往不受組織的嚴密控制。教師自詡為專業人士，多半排斥上對下的權威領導。此外，由於教師薪資的變動不大，學校也難利用物質報酬激勵教師額外付出。凡此種種，皆使得教師心理契約之研究更行重要。基本上，心

理契約乃是雙方在真誠與公正的氣氛下，達成互信互惠的心態與承諾。在現今複雜之教育環境中，學校惟有透過與教師之間的心理契約，方能促使教師誠心奉獻。就此而論，教師心理契約之形成與影響，就亟待在相關研究中加以探討。其與相關變項之關係，將在文獻探討部分加以敘述。

## （二）教師情緒勞務

情緒勞務的議題牽涉到「勞務」(labor)一詞的概念。實務上，成員在特定組織中，為達成個人特定目標（如賺取報酬或義務服務），皆需付出一定之努力。此種努力大致可分為勞心與勞力兩種，情緒勞務則多屬於前者之範圍。換言之，組織成員為達成既定目標，除了身體進行勞動之外，也必須調整內在心境，以表現出符合組織所期望之情緒。此種調整與付出即是所謂的情緒勞務。其不見得為成員所樂為，但基於工作需求卻不得不為。顯見之例子如櫃臺售貨人員或醫護人員。

學者 Hochschild (1983) 檢視需要付出較高情緒勞務的工作，發現其有以下之特徵：1. 必須面對顧客或以聲音與之接觸。2. 員工基於工作需求，必須在接觸顧客時，產生特定之情緒狀態。3. 雇主可透過監督或訓練，對於員工所表現之情緒進行一定程度的要求與控管。此外，Hochschild (1979) 並以三種描述來說明員工不同之情緒層次。其中包括：1. 我的真實感受為何 (what I really feel)。2. 我應該如何感受 (what I should feel)。3. 我會嘗試如何感受 (what I try to feel)。其中第三層次即是情緒勞務之表現。

根據以上敘述，可以瞭解情緒勞務頗有馬克思主義所主張之「異化」色彩。為使顧客感到滿意，員工往往必須拋棄自身真實感受，而要求自我表現出合乎工作規範的情感。影響所及，原本限於個人心理層次之情緒表達，一旦與工作結合，卻儼然成為可在市場販賣的商品（如顧客重視之服務態度）。職場上，個人基於工作需求，往往必須進行情緒調整，所付出之心力即成為情緒勞務。

實務上，面臨多元社會與教育環境之丕變，教師在教學過程中，往往面臨更多之挑戰。校長、家長、乃至社區人士之期待各有差異，更加深教師在工作時所必須付出之情緒勞務。例如面臨少子化趨勢，家長對於教師之教學要求更加嚴苛，使得教師的情緒勞務付出有增無減，甚而產生心理困擾。凡此種種，皆顯示研究目前教師情緒勞務現況之重要性。

## （三）教師組織公民行為

與其他社會機構相較，學校有其一定之組織特性。例如其與一般商業公司的運作即大異其趣。長久以來，企業成功之模式與策略，應用於學校卻往往績效不彰。推其原因，即在學校與其他組織特性互異，必須因地制宜。任何一廂情願的平行移植，必會產生嚴重之後遺症。

在學校各種組織特性中，成員間鬆散結合的情況極為明顯。此因基於教學的特性，教師彼此之間及與行政團隊之關係趨於鬆散。在教室中，教師即形成自我之王國，缺乏與外界密切結合之意願。在另一方面，教師又多以專業人士自居，對於學校運作宣稱擁有一定之決策權力。但因缺乏行政運作經驗，教師之主張常為追求績效的行政團隊嗤之以鼻。教師認為行政僭越專業，行政指控教師不識好歹，雙方爭執形同水火。歸根究底，實乃學校組織之鬆散結合特性所造成。

在當前日益競爭和複雜的社會環境中，學校面對改革之壓力，必須不斷進步以追求一定之績效。面對時代與組織之變遷，學校改革需要所有成員之集體努力，方能創新進步再造新局。然而學校鬆散結合之特性，使得身為領導者之校長，極難運用科層體制之絕對權力命令教師就範。在此情況下，學校的成功與目標的達成，端賴教師是否願意提升奉獻，超出原來的職務要求，自願為學校而盡心盡力 (DiPaola, Tarter, & Hoy, 2005)。此種無關上級正式工作要求，仍樂於額外付出努力之態度，即牽涉到教師組織公民行為 (organization citizenship behavior, 簡稱

OCB)。

組織公民行為的發源可溯至 Katz 與 Kahn (1978) 的早期著作，兩人主張超出既定角色要求的創造性與自發性行動，乃是成功組織員工所需具備的重要特質，其能促進組織有效運作及塑造健康的工作環境。基本上，組織公民行為乃是個人的自發行為，並非受到上級之要求或報酬薪資之約制。在學校中，教師組織公民行為涉及對同事、主管、學生、與其他相關成員之助人行為，例如對超量工作的同事給予協助、為程度不一的學生進行額外課後輔導、對教學議題提出改進意見、或對社區從事行銷學校之工作。換言之，組織公民行為多為自願義務之付出，在無關組織要求或獲得獎勵的情況下，教師能夠在角色外貢獻時間與人力，為促進學校整體效能而努力 (Organ & Konovsky, 1989)。

綜上所述，當鬆散卻又複雜的工作環境變成教育系統的特色時，學校的成功必須依賴願意超越工作要求而額外付出的教師。教師展現組織公民行為與否，並不會憑空發生，端賴組織的鼓勵措施。現代教育系統具有高度動態性，校長在設定與督導教師完成特定目標時會遭遇極大困難。在教育改革運動的脈絡下，當工作的定義變得更加模糊時，學校必將更加依賴額外付出且樂於配合的教師 (Somech & Drach-Zahavy, 2004)。校長藉著強調合作與社會責任的價值，可以鼓勵提供教師產生組織公民行為的機會，使得平庸的學校有所改進而邁向卓越 (Bogler & Somech, 2004)。

## 二、研究目的與問題

國內近年的教育改革，已使得傳統強調上對下的權力關係不復存在。學校的表現績效，絕非校長一人主導所能完成。其必須有教師的充分合作，才能產生顯著成果。就此而論，教師與所處組織(學校)之心理契約、情緒勞務程度、與其自願義務付出之組織公民行為之間的關係，即值得進一步研究。自 1990 年代以來，已有部份相關研究產生，惟其三者之間的關係則較少有人觸及。為分析三者之間的關連，本研究之主要目的即在利用結構方程模式 (SEM)，分析教師心理契約、情緒勞務、與教師組織公民行為之間的關係。研究架構上，係以教師心理契約為獨立變項、教師情緒勞務為中介變項，教師組織公民行為為依變項，利用間接效果模式加以測試，以分析三者間之因果關係。研究架構簡圖請詳見圖 1。

基於以上研究目的，本研究主要將以調查法，探討教師心理契約、情緒勞務、與其組織公民行為之間的關係。在歷年文獻中，對於三者之間的關係數量較少。本研究即以教師情緒勞務作為中介變項，探討教師心理契約是否因教師情緒勞務程度之不同，進而顯著影響其組織公民行為之產生。

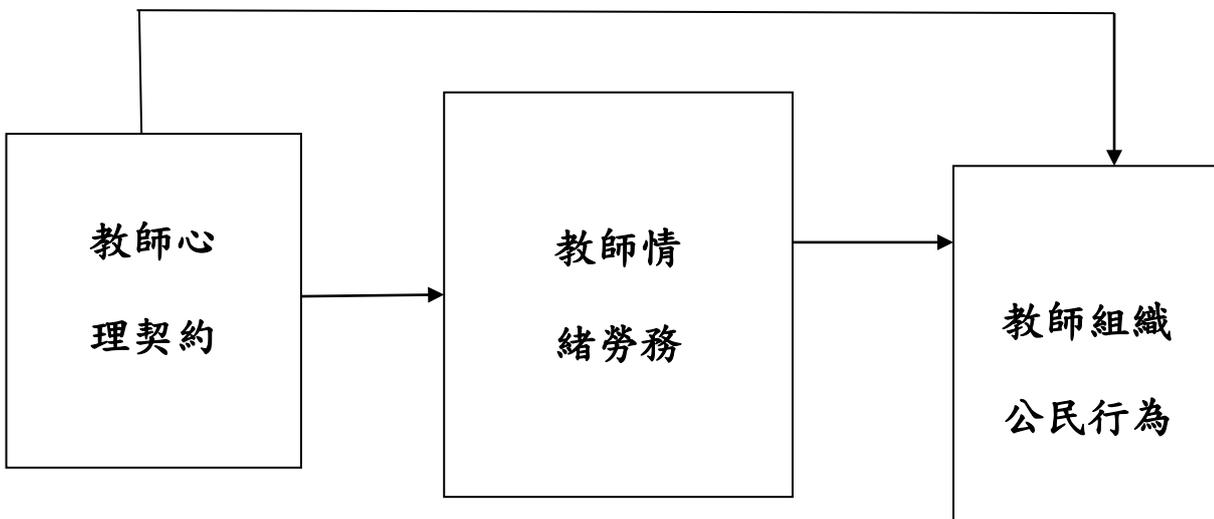


圖 1 本研究架構簡圖

根據上述研究目的，本研究的主要研究問題有以下三個：

- (一) 教師心理契約、情緒勞務與教師組織公民行為三者之間，是否存有統計上的顯著相關？
- (二) 如果三者之間確有相關，則是否存有因果之間的關係？
- (三) 如果確有因果關係，是否符合間接效果模式之假設與主張？亦即探討教師心理契約是否因教師情緒勞務程度之不同，進而顯著影響教師組織公民行為之展現？

本研究所探討的主要變項包括教師心理契約、教師情緒勞務、與教師組織公民行為。三者分別以相關量表進行測量。教師心理契約將採用林邦傑與陳美娟（2006）所編定之「國民中學組織與教職人員心理契約分量表」。教師情緒勞務則採用袁小惠（2011）所編定之「情緒勞務量表」。教師組織公民行為則採用吳毅然（2011）所編定之「教師組織公民行為量表」。詳細資料將於「研究工具」一節中詳述。

### 三、本研究之特點

檢視相關研究，教師心理契約、教師情緒勞務、教師組織公民行為三者分別與相關變項（如學校效能、教師工作壓力等）之研究，國內外已有學者加以探討，但多限於直接效果模式。本研究除對教師心理契約、教師情緒勞務、與教師組織公民行為三者之間的關係進行探討外，為瞭解教師心理契約對教師組織公民行為之影響部分，係以教師情緒勞務為中介變項，採用間接效果模式加以檢測。統計分析則以結構方程模式做為主要工具。此因以往之多元迴歸分析雖能以交互作用探究中介變項之作用，但卻無法明瞭其徑路的走向。近年發展的結構方程模式即可同時檢驗變項間之直接與間接效果，更能清楚瞭解中介變項的地位。本研究利用間接效果模式，在分析資料時應用結構方程模式，對於教師心理契約、教師情緒勞務、教師組織公民行為變項之間關係之釐清，應有一定程度的幫助。所得之結論，對於實務上學校之運作，也盼能提出具體之建議。

## 貳、文獻探討

根據主要研究問題與主要變項，以下即就心理契約、情緒勞務、與組織公民行為之意涵與相關之文獻加以分析敘述。

### 一、心理契約之概念與相關研究

#### (一) 心理契約的意涵

心理契約的概念最早是由 Argyris（1960）發展出來，其主要概念為組織和員工之間存在著某種心理期待與默契，而這份協議將影響彼此的角色義務，也影響著彼此間的行為關係。

隨後，Levinson, Price, Munden, 與 Solley（1962）對於心理契約更進一步提出，認為組織與員工之間的關係與期望也許無法被具體察覺，但仍會規範彼此之間的關係。換句話說，心理契約為個人對組織存有的期望，亦是組織對個人所存在的期望。Rousseau（1989）認為心理契約是一種信念，是個人與組織之間對彼此互惠條件的認知與解釋，同時，隨著時間及心理因素的轉換、個人與組織間情感模式的建立等，彼此相信另一方會遵循並執行應盡的義務（obligations）。

心理契約的研究也由早期注重的交換關係中的相互期望轉為下列兩個發展方向：1. 著重於個人層面，而非早期個人與組織的交換關係上。Rousseau（1989）主張心理契約為員工對組織的一種信任，雖然可被知覺，但並未被詳細描述，其與正式的勞雇契約不同。2. 契約由期望關係轉換為義務來替代。Rousseau（1989）認為心理契約的性質應不同於一般期望性質之契

約，其強調心理契約應是勞雇雙方約定好的且是相互平等的。由此觀之，心理契約的精神在雙方應該要遵守彼此訂定的承諾，其存在著義務性質之關係，而非僅僅具有期望之關係。

在其他對於心理契約的研究當中，Bal, Jansena, Van Der Velde, De Lange, 與 Rousseau(2010) 在針對 176 位退休員工，研究「未來時間觀」(future time perspective, FTP) 對心理契約的影響。研究結果顯示，未來時間觀對於心理契約當中的「發展滿足」(developmental fulfillment) 有相當的影響，也調和了員工在合約完成度 (contract fulfillment) 與員工義務 (employee obligations) 的關係。對於擁有高 FTP 的資深員工來說，在經濟與社會情緒層面的滿足與職責義務的關係較強。Van Der Vaart, Linde, 與 Cockeran (2013) 認為心理契約是員工離職和更換工作的重要原因，亦主張雇主應充分照顧員工的福利對心理契約的影響。

本研究經由相關文獻之蒐集，茲將各學者對於「心理契約」的定義加以整合以利比較分析。其內容如表 1 所示：

表 1 心理契約定義

年代	研究者	定義
1960	Argyris	針對兩間工廠的研究發現，領班在工廠內的最佳生產狀況是因為員工的同意領班的領導行為，在這種情形之下，即是領班與員工產生的所謂心理工作契約。
1962	Schein	心理契約是在雇主和雇員之間達成一種未成文的相互期望。
1973	Kotter	勞雇關係中，一份隱含的契約，它指出勞雇雙方期望對方應盡的權利義務。
1987	Davis & Newstrom	員工對於組織在心理層面介入的情況。例如，若要員工願意付出貢獻並保持忠誠度，組織除了要供給經濟的報酬外，還要提供尊重、良好的人際關係及組織的支持等。
1989	Rousseau	員工針對組織而非特定代理人與員工本身之間的義務所持有的信念，係以員工本身認知為主。
1989	Moorhead & Griffin	員工對組織所能提供的誘因，以及他們對組織能有何貢獻的一種期望。
1997	Morrison & Robinson	心理契約即受雇者所相信的勞雇間互惠的義務，這些義務是基於被察覺的承諾，但不必然會被組織代理人所承諾的。
2005	Pavlou & Gefen	認為心理契約在本質上比法律契約還寬廣，包含了知覺、不成文、無法言喻項目，且無法明確的併入法律契約中。
2009	NG & Feldman	研究年紀與工作經驗對心理契約的影響，研究者提出「契約延展性」(contract malleability) 及「契約複製性」(contract replicability) 兩個概念。前者為個人對心理契約的更改之容忍程度，後者為個人認知心理契約可以在別的場域被複製的程度。研究結果發現隨著個人年紀與工作經驗的增長，將會促進「契約延展性」及「契約複製性」的增加，也更容易造成心理契約的破壞。
2004	陳銘薰、方妙玲	一種個人認知，非書面形式，是受雇員工個人與組織之間在有形文件規範外，彼此之間的權利義務。

2004	葉穎蓉	心理契約就是在雇傭關係中，個人認知到的雇傭承諾。
2006	蔡秀琴	員工在心理層面上認為組織應盡的義務及其執行程度，而員工也會依據其對組織的認知作為回應其行為態度之依據。
2007	呂美惠	勞雇之間基於相信對方會遵從社群規範，依據彼此關係之性質相互對待而存有的權利義務默契此一默契受主觀認知之影響，隨時間、境況而演化，並在心理上與對方反覆磋商；當發現對方償付有違公平友善時，會出現相對應的行為。
2010	高瑞新	心理契約即員工對於組織所允諾的期望，在此關係中，員工將思考自己在組織中應受到什麼樣的待遇，同時個別員工與雇用之組織間，將基於互惠的交換條件，透過雙向的溝通過程，建立雇用關係，使其成為存在於員工和組織相互之間的一組期望與認知。

資料來源：研究者自行整理

## (二) 心理契約的構面

在心理契約的構面研究上，Herriot, Manning, 與 Kidd (1997) 將心理契約分成「組織應盡義務」與「員工應盡義務」二個方面：1. 組織應盡義務：包括了員工訓練 (training)、公正性 (fairness)、照顧員工需求 (needs)、提供員工諮詢 (consult)、員工資料的隱密性 (discretion)、人性程度 (humanity)、認知程度 (recognition)、環境形塑 (environment)、公平正義 (justice)、薪資給付 (pay)、員工福利 (benefits)、工作保障 (security)。2. 員工應盡義務：包括了完成工時、工作投入 (work)、真誠 (honesty)、忠誠度 (loyalty)、工作特性 (property)、自我表現 (self-presentation)、可塑程度 (flexibility)。

陳加洲、凌文韜、方俐洛 (2004) 的研究，則將心理契約分成「組織責任的現實責任」、「組織責任的發展責任」、「員工責任的現實責任」、「員工責任的發展責任」等四個層面：1. 組織責任的現實責任：包括了穩定工作、福利待遇、加薪調資、文化娛樂、參與決賽、績效獎勵。2. 組織責任的發展責任：包括了工作條件、獎金物品、安全環境、尊重員工、聽取建議、溝通交流。3. 員工責任的現實責任：包括了爭創效益、提高技能、遵守章程、忠誠單位、樹立形象、克盡職守。4. 員工責任的發展責任：包括了長期工作、接受轉崗、職外工作、關係和諧、同舟共濟

除此之外，其他研究所提之心理契約包括了權力、義務、期望、需求等特性：1. 雙層面：心理契約著重於權利與義務，勞雇雙方彼此有承諾及約定 (陳銘薰與方妙玲, 2004; Davis & Newstrom, 1987; Morrison & Robinson, 1997; Robinson & Rousseau, 1994; Rousseau, 1989)。2. 三層面：心理契約涵蓋的範圍除權利義務之外，尚包含期望在內 (呂美惠, 2007; 高瑞新, 2011; 蔡秀琴, 2006; Kotter, 1973; Levinson et al., 1962; Moorhead & Griffin, 1989; Schein, 1962)。3. 四層面：心理契約涵蓋的範圍除前述內涵外，還包括彼此對於雙方關係的需求，此心理契約的內涵最為廣泛 (Argyris, 1996; Pavlou & Gefen, 2005)。

## 二、情緒勞務之意涵與相關研究

### (一) 情緒勞務的意涵

學者 Hochschild 於 1975 年首先發展出：「情緒工作」(emotional work) 之概念。並於 1979 年之著作中，將情緒工作界定為「個人試圖去改變情緒或感覺之程度或品質所採取之行動」。

Hochschild 並於 1983 年出版的《The managed heart: Commercialization of human feeling》一書中提出「情緒勞務」(emotional labor)一詞，往後的研究多從其觀念衍生而來，將情緒勞務界定為「個人致力於情感的管理，以便在公眾面前，創造一個大家可以看到的脸部表情或身體動作。」而後 1993 年 Hochschild 將其進一步解釋為「明瞭、衡量及管理情緒，含他人之情緒與自己之情緒」。此外，Hochschild(1983)也指出高情緒勞務之工作角色多具有下列共同特徵：1. 藉由面對面或聲音對聲音的方式與公眾接觸。2. 要求員工在顧客面前產生非自然性的情緒狀態。3. 情緒勞務允許雇主透過訓練及監督等方式對員工的情緒活動做某種程度的控制。

Ashforth 與 Humphrey (1993) 認為情緒勞務是一種印象修飾，可以使勞動者針對他人而有目的地引導自身行為，以促使他人對自己形成特定的社會知覺，因此將情緒勞務界定為：「展示適當情緒之行動」。Morris 與 Feldman(1996)引用情緒交互作用模式重新定義情緒勞務後，有關情緒勞務之議題才有較為整體性之概念，並將情緒勞務定義為「在人際交流中表達組織所期望的情緒時，所需付出之心力、計畫及控制」。可以看出各學者從不同角度詮釋情緒勞務的定義，為更瞭解各定義之間的差異，本研究整理彙整國內外學者對情緒勞務之定義如表 2 所示。

表 2 情緒勞務定義

年代	研究者	定義
1979	Hochschild	個人試圖去改變情緒或感覺之程度或品質所採取的行動。
1983	Hochschild	個人致力於情感的管理，以便在公眾面前，創造一個大家可以看到的脸部表情或身體動作。
1989	James	強調其牽涉到處理他人的情感，核心要素為情緒規則 (display rules)。從工作的情緒觀點來看，是一種商品，促進與規範了公共領域中的情緒表達；是在工作時，涉入與他人情感打交道的勞動工作。
1993	Putman & Mumby	是一種工作任務，角色與任務對情緒表達施加外顯或內隱控制的方式。
1993	Ashforth & Humphrey	員工與顧客接觸的過程中所扮演的角色來定義，主張其為一種努力，展示適當情緒的行動，以符合組織要求的情緒行為。
1993	Wharton	認為其存在是為了被出售來取得工資，所以它具有交換價值，如同商品一般。
1996	Bailey	是一種工作任務，展現出適當的情緒，以創造出一種雇主所期望之印象的工作角色要求 (work role requirement)。
1996	Morris & Feldman	組織為了提升顧客滿意，設法控制、管理工作人員對顧客展現他們合宜的情緒。其係一種努力，在人際交流中表達組織所期望的情緒時，所需付出的心力、計畫及控制。
1998	張曉毓	在工作上必須和顧客具有高度的聲音或面對面的接觸，且必須在組織的規範控制下表達出合宜之情緒狀態，以協助組織招攬顧客與創造利潤。
1998	楊馥菱	高情緒勞務工作者或是與顧客高度接觸的第一線服務人員，必須在組織的要求或情境的需求下，展現合宜的情緒與愉悅的工作氣氛。

2000	Grandey	重點在於情緒調節，為了組織目標，而調節情緒感受與情緒表現的歷程。
2000	Ashforth & Tomiuk	遵循展示規則或情感要求的行動，以規範工作中的情緒表達。
2000	林尚平	將其定義歸納為： 1. 情緒勞務工作者，必須和顧客具有高度的聲音對聲音或是面對面的接觸。 2. 情緒勞務工作者，必須在顧客面前生產特定的情緒狀態，且該員工的情緒活動，必須被組織做一定程度的控制（如透過訓練或監督來控制）。 3. 不管員工所傳達的為正面、中立或是負面情緒，只要該員工情緒表達具備以上幾點特徵，且被組織當作商品販售以協助服務顧客與營利者。 4. 組織邊緣者或第一線服務人員的工作性質與高情緒勞務工作者具有高度相似性，三者皆必須在組織的要求下展現出適當、合宜（合於組織要求）的情緒狀態。
2002	宋敬德	泛指員工從「個人情緒感受」到「外在情緒表現」歷程中所付出的努力，因此其為一種程度上的分野，而非有無的問題。
2002	羅人林	高情緒勞務工作者或是與顧客高度接觸的第一線服務人員，必須在公共場合控制自己的情緒，在組織的要求下或情境的需求下，展現合宜的情緒。
2003	吳宗祐	個人在工作中與人互動時，基於工作考量，對情緒調節所付出之心力。
2003	陳妍辰	情緒勞務工作者多為組織中的第一線工作人員，在工作過程中必須隱藏或控制自己私人的情緒狀態，表現出組織要求的情緒行為，以為組織帶來較佳的顧客滿意。
2003	鄔佩君	是一種個人針對內外情緒所進行偽裝與管理，以符合組織的規範與要求，進而使組織達到營利的目的。
2005	張乃文	認為情緒勞務負荷乃指教師於工作中為展現符合期待之印象工作，隱藏或控制個人情緒所造成的情緒工作負荷。
2005	吳清山、林天祐	控制情緒並運用語言與肢體動作，刻意製造出足以讓顧客產生備受關懷以及安全感、愉快心情的一種工作表現。綜觀國內外學者對情緒勞務的定義具有下列共同的特點： 1. 情緒勞務工作的產生是在工作者面對他人時有聲音、面對面或是肢體動作的接觸。 2. 情緒勞務顯然已是商業公司在銷售商品時成為商品的一部份。 3. 情緒勞務是工作者被要求產生的一種非真實的自我情緒表達。 4. 情緒勞務應是每一個工作者在工作現場都會產生的一種情緒歷程，只是程度多寡的問題。

2007	Mikolajczak, Menil, & Luminet	將情緒勞務視為在服務業的人際互動中，去管理情緒以展示符合組織中的情緒規範。
2008	Yang & Chang	認為情緒勞務是一種表現或壓抑的感覺，在適當的心態下產生在需要的人身上。

資料來源：研究者自行整理

## (二) 情緒勞務的構面

Hochschild (1983) 認為情緒勞務是情感管理的一種模式，需展現出適當、合宜的情緒狀態，對於工作者而言為體能工作外的一種勞務，因而認為員工表現出的情緒狀態有兩種偽裝方式，根據偽裝的深淺程度分為兩類：1. 表層的偽裝：透過改變外在情緒表現來達到情緒偽裝的目的，內在的情緒感受並未改變，藉以達成組織所要求的情緒表現，工作者並非由衷的表現出合於組織要求的情緒狀態。2. 深層的偽裝：工作者嘗試去改變內在的感受，而使其符合組織所要求的情緒表達。這是一種發自內心的偽裝工作，使個人覺得自己偽裝的情緒彷彿真的變成了自我的一部份，再由內而外地影響外在的情緒表達。

Morris 與 Feldman (1996) 引用情緒交互模式來定義情緒勞務，將其分為「情緒表現的頻率」、「表現規則的留意度」、「情緒表現的多樣性」及「情緒失調」等四個構面，分述如下：

1. 情緒表現的頻率 (frequency emotional display): 情緒表現的頻率是情緒勞務最重要的指標，也是最常被用來檢測情緒勞務的構面。當工作者所需要的適當情緒表達愈頻繁，組織對情緒勞務的需求也就愈大。因此適當情緒表達的頻率愈高者，工作時所需負擔的情緒勞務也就愈多。
2. 表現規則的留意度 (attentiveness to required display rules): 服務工作中需要對情緒規則的注意程度愈高者，員工就必須投入更多的心力與體力，因此在情緒表達方面所需負擔的勞務就愈多。其中包含了情緒表達的存續期間 (duration) 與強烈程度 (intensity)。
3. 情緒表現的多樣性 (variety of emotions required to be expressed): 情緒表現可區分為多種類型，情緒勞務者因應不同之狀況，必須表現出不同情緒。有些工作僅要求單一種類的情緒表達，有些工作則必須經常改變情緒的表現，當工作中所需展現的情緒愈具多樣性，工作者就必須投入更多的心力來預期、規劃各種狀況以及適當的應對方式，工作者所需負擔的情緒勞務也就愈多。
4. 情緒失調 (emotional dissonance): 當工作者真實感受到的情緒與組織要求的情緒間無法配合時，即會產生情緒失調，此時需要更多的控制、技能及留意的行為態度。

此外，Tolich (1993) 則指出情緒勞務之內涵可再加入自我情緒管理的部分，並擴大為兩類，分別為「規範性情緒管理」(regulated emotion management)、「自發性情緒管理」(autonomous emotion management)，兩者差別在於前者情緒表達的控制權由他人掌握，而後者則由員工自己掌握。

綜上所述，各家學者對情緒勞務之構面皆有其看法與見解，茲將整理羅列如下表 3。

表 3 情緒勞務構面彙整表

年代	研究者	分類角度	向度
1979	Hochschild	表達/壓抑	引發情緒 克制情緒
1983		深淺之策略	表層演出

			深層演出
		對象	對自己 對他人
1993	Tolich	控制權	規範性 自發性
1996	Morris et al.	—	頻率 留心程度（強度與持續度） 多樣性 情緒失調
1999	Pugliesi	對象	自我焦點 他人焦點
1999	Zapf et al.	—	正向情緒表達 多樣/負向情緒表達 敏感度要求 同理心展現 規則性 情緒失調 互動控制
2000	Grandey	偽裝深度	表層演出 深層演出
2002	Brotheridge et al.	工作焦點	頻率 持續時間 強度 多樣性 表達正向情緒 隱藏負向情緒
		員工焦點	表層演出 深層演出

資料來源：修改自吳宗祐（2003：39）

### 三、組織公民行為之意涵與相關研究

#### （一）組織公民行為的意涵

組織公民行為的初步概念，源自 Katz（1964）認為一個組織要有效能，其成員必須願意參與並有強烈留任意願。為完成工作績效，成員必須超越工作角色，表現創新與自發的行為。沒有任何組織的發展可以事先規劃突發事件與環境改變，因此組織成員創新、自動自發、共同合作與積極的行為，攸關組織的生存與效能，Katz 與 Kahn（1978）的研究因此提出「組織公民」（organizational citizenship）的概念，認為組織公民乃組織運作系統中的一部份，員工與組織間具有交換關係（exchange relationship）。意指即組織給予員工權利，同樣的員工也必須為組織善盡義務。此外，而且如要組織能有效運作，成員必須行使「角色外的行為」（如合作、善意、協助、建議、協助同事、維護組織系統、營造組織創新）。這些作為不但是組織機制運作中的重要樞紐，也是促使組織進步的動力（Katz, 1964；Katz & Kahn, 1978）。

之後，Bateman 與 Organ（1983）提出「組織公民行為」一詞來深入詮釋 Katz 的理論。其主張組織是成員願意合作並付出努力後所形成的合作團體，組織要創新發展，成員必須具有超越契約中明訂的工作角色行為。此些行為雖有不同的表現方式，但大致含有認同、承諾的意

味，具有潤滑整個組織的機制。例如幫助工作夥伴處理相關問題、能容忍暫時的不適而不抱怨、能條理分明的陳述其工作。其可以使得組織中人際互動的衝突減到最低，促進組織互助互諒的組織氣氛。基於此，組織公民行為的相關研究，即成為管理學與行政學中研究的重要議題。

組織公民行為的研究始於 1980 年代初期，先有 Smith, Organ, 與 Near(1983)、Organ(1988) 等研究者的努力，後有 Organ 與 Ryan (1995) 的後設分析研究，探討組織公民行為與相關變項（如工作滿意度、組織承諾）之間之關係。近年來，組織公民行為已形成一獨立研究領域。各學者對所用量表的建構效度、主要構面與因素，多已有所探討。基本上，組織公民行為是一種人格特質，係組織成員對主管與同儕的社會回應，深切影響其對工作的動機取向（如是否願意額外付出）。組織公民行為乃是員工績效的重要指標，其對組織的產出、服務品質、效能、與穩定性等變項具有正面之影響（Mackenzie, Podsakoff, & Fetter, 1993；Podsakoff et al., 1997）。

本研究經由相關文獻之蒐集，茲將各學者對於「組織公民行為」的定義加以整合以利比較分析。其內容如表 4 所示：

表 4 組織公民行為之各家定義

年代	研究者	定義
1988	Organ	有益於組織運作績效的各種非關酬賞的自發性行為。
1991	Graham	係指一切員工角色內與角色外有利組織的正面行為，其中包括組織成員正面的角色內行為與角色外行為。
1991	Williams & Anderson	組織公民行為有兩類： 1. 偏向組織的組織公民行為：有利於整體組織行為。 2. 偏向個人的組織公民行為：有利於特定個體，且間接利於組織的行為。
1992	林淑姬	未包涵於員工的基本工作要求中，但整體而言，對組織目標有正面貢獻或負面影響的各種行為。
1994	林淑姬、樊景立、吳靜吉與司徒達賢	認為組織公民行為即員工在工作外，具有自動的精神，對組織目標有正面貢獻的各種行為。
1994	Konovsky & Puhg	組織公民行為是一種由員工自己決定的行為，此種行為超越職責的要求，且不在組織正式酬賞獎勵範圍之內。
1995	Van Dyne, Cummings & Parks	在組織當中，人員不只有在工作時互相幫助，還有傳遞經驗，這行為可以使得個人或組織生產力提高，這種「利社會行為」即是「組織公民行為」。
1995	Robinson & Morrison	組織公民行為係超越員工與雇主契約協議之所有行為，組織公民行為是員工在正式工作要求之外所從事的自願、無條件的行為，將有助於組織績效的提昇。
1996	張萱儀	組織公民行為是成員在組織中的一種隸屬感，並產生員工與組織之間權利、責任與義務之交換關係。
1999	Sloat	組織公民行為是一種利他的行為，其表現出對他人福祉無私的關心。
2000	徐赫良	指組織的正式酬賞制度並未直接或明顯的認可，但有益於組

		織運作之效率與效能的各種自發性行為。
2000	謝佩鶯	組織成員為達組織目標，除了完成自身工作外，還能主動付出心力從事合作、協助同事，表現出超越組織要求標準且利於組織的行為。
2002	鄭耀男	組織成員並非基於工作上的要求，而自動能表現出有利於組織、或有利於個人，或有利於群體的行為，同時兼顧工作上的創新作為。
2003	姜定宇與 鄭伯堉	認為組織公民行為的概念淵源於 Katz (1964) 的角色外行為的想法，並以角色理論為出發點，說明人在組織中，會如何行塑造出組織所要求的角色行為。
2004	Feather & Rauter	組織公民行為是互助行為組織、但未直接定義於組織正式獎酬系統中的行為。
2004	李政翰	組織公民行為為組織成員表現超過正式的、角色內的工作行為，且這樣的行為有助於組織效能的提昇，而此種行為乃是出於自願的，因其不涉及酬賞報酬之因素。
2004	曾進發	在組織中未明文規定且未給予獎勵與報酬的情況下，組織成員自發性做出對整個組織或其他成員有貢獻的行為，且此行為有助於組織績效的提昇。
2006	周怡君	組織成員在組織契約外，主動表現出有利組織的行為。
2006	Piccolo & Colquitt	組織公民行為即部屬為成就集體目的，放棄個人利益，願意合作、投入工作，對組織價值與目標做出正面貢獻。
2007	許柏隆	組織公民行為為組織成員在人際互動、遵從組織規範及工作盡職方面，而組織規章（工作規範、工作說明書）中並無明文規定之自發性行為，其行為能使組織功能及績效更有效地發揮。

資料來源：研究者自行整理

綜合以上學者對組織公民行為之定義，可以歸納其有下列特性：

1. 組織公民行為乃一種自發性的角色外行為。
2. 組織公民行為不在組織薪酬獎懲規定之範圍內。
3. 組織公民行為是有利於組織效能與運作之各種行為。

## （二）組織公民行為的構面

有關組織公民行為衡量的構面，許多國外研究學者發展出不同的構面，從 Bateman and Organ (1983) 所提出的單層面，Smith, Near, & Organ (1983) 的雙層面，Organ (1988) 的五層面，至林淑姬 (1992) 的六層面。各學者雖因研究需求的不同，將組織公民行為區分成不同的內涵，然而卻無損其核心精神。茲依單層面至六層面敘述如下：

### 單層面

Bateman and Organ (1983) 主張組織公民行為是一整體性概念，將過去所謂的角色外行為稱為組織公民行為，並未將組織公民行為區分成不同的層面。

## 雙層面

Smith, Near, & Organ (1983) 透過因素分析的方式，將組織公民行為區分成「利他行為」(altruism) 及「一般順從行為」(generalized compliance) 雙層面。利他行為係指組織成員願意主動協助他人，或為其解決困難，其對象包括主管、同事等；一般順從行為係指組織成員能配合組織的要求，並表現出超越組織基本要求之角色行為。Williams and Anderson (1991) 將組織公民行為區分成「偏向組織的公民行為」及「偏向個人的公民行為」雙層面。朝向組織的公民行為係指組織成員表現出有利於整體組織的行為。而朝向個人的公民行為則指組織成員表現出有利於特定個體，且間接有利於組織的行為。

## 三層面

Graham (1991) 從政治學中之公民義務的角度出發來審視組織公民行為，其認為組織公民行為應涵蓋組織成員及組織層級的正面行為，主要包含「服從」、「忠誠」及「參與」等三個構面，茲分述如下：

1. 服從 (obedience)：組織成員表現出尊重既有體制，及遵守組織規章之行為。
2. 忠誠 (loyalty)：組織成員願意保護所屬團體，及表現出願意額外付出之行為。
3. 參與 (participation)：組織成員願意了解並蒐集影響組織發展的相關資訊，及表現出願意與其他成員交流之行為。

## 五層面

學者 Organ (1988) 將組織公民行為區分為五個內涵，此五內涵的區分方式在學術界已成為公認之標準 (Schnake & Dumler, 2003)，其後的學者大多以 Organ (1988) 的區分法為主要藍本進行層面的發展。茲將此五層面加以敘述如下：

1. 利他行為 (altruism)：組織成員能自動自發協助組織內其他成員完成份內工作任務。
2. 預先知會 (courtesy)：組織成員能針對個人或組織可能面臨之問題，事先知會相關人士，使其有時間做好準備及因應的工作，以減輕問題的嚴重性。
3. 運動家精神 (sportsmanship)：組織成員不會抱怨並能以正向的態度面對壓力與挫折，即耐勞負重的組織成員在面對工作挫折時，能自我調整心態，以一種積極正向的態度來面對，而不會予以抱怨或將事情小題大作。
4. 職業道德 (conscientiousness)：在某些工作角色上，組織成員主動做出超越組織要求標準的行為。
5. 公民美德 (civic virtue)：指組織成員主動關心、投入及參與組織活動及各項議題之討論。

## 六層面

林淑姬 (1992) 為了確實衡量華人的組織公民行為，因此針對國人發展出組織公民行為構面：

1. 認同組織：組織成員會主動維護組織形象、積極參與各項事務，並且為了組織好會提出各種具體改善方案。
2. 協助同事：組織成員會在工作上主動協助同事或與同事做協調溝通互動。
3. 不生事爭利：組織成員不會因為一己之私或謀取個人利益，而從事破壞組織和諧的行為。
4. 公私分明：組織成員不會利用上班時間或組織資源處理自己私人事務。最常見的是上班時間到銀行繳納自己的私人費用。
5. 敬業守法：組織成員工作認真、負責任以及盡職遵守公司規定，除此之外還會超越組織標準基本要求的行為。

6. 自我充實：組織成員為了提昇自己工作品質，會努力充實自我之行為。

其後，Farh、Earley 與 Lin (1997) 參酌林淑姬所提出之組織公民行為六內涵和諧將其濃縮成個五構面，用以研究華人社會的組織公民行為，茲分述如下：

1. 認同公司 (identification with the company)：即組織成員願意主動告訴外界關於公司的正面消息，以維護公司的形象，以及主動提出建設性的改善方案。
2. 協助同事 (altruism toward colleagues)：指組織成員願意協助同事處理工作上的問題。
3. 勤勉審慎 (conscientiousness)：指組織成員自發性的行為超越組織所要求的行為，並遵守組織的規定，努力工作。
4. 人際和諧 (interpersonal harmony)：指組織成員不會謀取個人利益，而從事各種可能破壞組織和諧的政治行為。
5. 保護公司資源 (protecting company resources)：指組織成員不會利用上班時間或使用公司資源來處理其私人的事務。

綜觀各研究者對組織公民行為的行為特徵及內涵，基本上還是以 Organ (1988) 的五個構面 (利他行為、謙恭有禮、運動家精神、自主意識、公民道德) 之概念做延伸，諸多學者紛紛採用其分類，成為日後理論發展或問卷編製的重要依據。

### (三) 教師組織公民行為之相關研究

教師組織公民行為指的乃是所有幫助同事、校長和學生的行為，包括在工作環境中協助同事、交替高能力及較低能力的學生準備特殊的作業，甚至是對學校提供改善的建議、或是告訴校外人士有關學校的事情，係指在學校場域中，教師於角色外無關獎懲的額外付出作為 (Somech & Ron, 2007)。以下就國內近年相關教師組織公民行為的研究加以整理，分別就其研究者、主題、構面、與研究結果加以整理說明如表 5。

表 5 近年國內教師組織公民行為相關研究

研究者	研究主題	教師組織公民行為之構面	研究結果
謝佩鶯 (2000)	校長領導作風、上下關係品質及教師組織公民行為關係之研究	1. 認同組織：指教師以積極態度參與校內相關會議、主動提出建設性的改善方案供學校有關單位參考。 2. 協助同事：指教師在工作上樂意協助同仁解決教學上的困難、主動與同事協調溝通、會主動分擔或代理同事工作及主動幫助新進同仁適應工作環境等行為。 3. 不生事爭利：指教師不會假公濟私、爭權奪利、勾心鬥角、斤斤計較、爭功諉過或在背後批評同是隱私，以破壞校園和諧，謀取個人利益。 4. 公私分明：指教師不會利用上班時間或學校資源處理私	1. 教師組織公民行為表現因背景變項不同而有差異。 2. 領導作風與教師知覺的上下關係品質及教師組織公民行為表現均具顯著相關。 3. 校長領導作風及教師傳統性藉由上下關係品質間接影響教師組織公民行為。

		<p>人事務之行為，亦不會沒課時藉口翹班或提早離開。</p> <p>5.敬業守法：指教師經常提早到校、教學認真、隨時遵守學校規定、並盡可能接受新的或困難的任務。</p> <p>6.自我充實：指教師為提升教學品質而努力自我充實外，並積極參與各項訓練，甚至下班後自費進修之行為。</p>	
鄭耀男 (2002)	國中小教師的組織公民行為及其影響因素之研究	<p>1.關懷學校利益：關心學校發展，改善教育品質，創新教學。</p> <p>2.主動助人行為：主動幫助其它教師。</p> <p>3.工作要求高標準：表現超過基本要求，盡早規劃工作計。</p> <p>4.尊重學校體制：行動或決策前徵詢意見，重大改變知會。</p> <p>5.敬業行為：克盡職責不抱怨，環境不佳不離職。</p>	<p>1.影響教師組織公民行為的主要因素是學校主管的情感交換、工作支持、獎勵公平、程序公平、工作滿意度。</p> <p>2.不同學校所在地、學校規模、兼職教師、年齡之教師組織公民行為有顯著差異。</p>
邱麗蓉 (2003)	組織公平與組織公民行為關係之研究：以苗栗縣國民小學為例	<p>1.不謀己私利：不謀私利、不用課餘時間及學校資源處理私。</p> <p>2.協助同事：願意協助同事處理工作問題。</p> <p>3.認同學校：願意維護學校形象、主動提出建設方案。</p> <p>4.工作盡職：自發超越組織要求、遵守規定努力工作。</p>	<p>1.苗栗地區教師組織公民行為之表現良好。</p> <p>2.不同性別、服務年資、兼職行政、學校規模教的組織公民行為表現有顯著差異。</p> <p>3.組織公平與組織公民行為有顯著的正向相關。</p> <p>4.組織公平中的互動公平對組織公民行為中的認同學校預測力最高。</p>
曾進發 (2004)	臺北縣國民小學校長轉型領導、互易領導與教師組織公民行為之相關研究	<p>1.認同組織</p> <p>2.協助同事</p> <p>3.不生事爭利</p> <p>4.公私分明</p> <p>5.敬業守法</p> <p>6.自我充實</p>	<p>1.台北縣國小教師之組織公民行為達中上程度。</p> <p>2.不同年齡、教育程度、年資、擔任職務之國小教師在教師組織公民行為有顯著差異；不同性別、學校規模、創校歷史的教師在教師組織公民行為無顯著差異。</p> <p>3.國小校長轉型領導、互易領導與教師組織公民行為均有顯著的相關。</p> <p>4.國小校長轉型領導、互易</p>

			領導對教師組織公民行為均具有預測力。
黃柏勳 (2004)	國民中小學校長轉型領導、學校組織氣候與教師組織公民行為關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.主動助人：主動協助他人，給予適當幫助。</li> <li>2.敬業守法：克盡職責，扮好自身角色。</li> <li>3.尊重體制：形成新決策或行動前，主動知會相關成員。</li> <li>4.自我要求：高標準要求自己，盡早規劃工作，並充實自我。</li> <li>5.重視學校利益：關心學校發展，積極參與校務，犧牲奉獻。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教師組織公民行為表現屬中上程度，以敬業守法最佳。</li> <li>2.國小教師的組織公民行為表現高於國中教師。</li> <li>3.男性教師在整體組織公民行為表現高於女性教師。</li> <li>4.校長轉型領導越高，教師組織公民行為越高。</li> <li>5.學校正向氣候越高，教師組織公民行為越高。</li> <li>6.校長轉型領導及學校正向氣候指數對教師組織公民行為沒有交互作用存在。</li> <li>7.校長轉型領導與學校組織氣候對教師組織公民行為有預測力。</li> </ol>
周怡君 (2006)	國小校長家長式領導與教師組織公民行為關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.主動助人：主動協助他人，給予適當協助。</li> <li>2.敬業守法：克盡自身職責，扮演正向角色。</li> <li>3.尊重體制：形成決策行動，知會相關單位，防範可能問題。</li> <li>4.自我要求：高標準自我要求，盡早規劃工作，並充實自我。</li> <li>5.重視學校效益：關心學校發展，積極參與校務，犧牲奉獻。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.國小教師多能表現組織公民行為，以敬業守法較佳。</li> <li>2.不同兼行政工作、學校規模之教師在組織公民行為的表現上呈現顯著差異。</li> <li>3.校長家長式領導之德行領導與仁慈領導對整體教師組織公民行為具有預測力。</li> </ol>
游韻靜 (2006)	臺北市國民中學教師角色認同與組織公民行為關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.朝向自我實現：積極提升專業，表現自我實現，創新教學技能。</li> <li>2.朝向團隊：協助同事、主動溝通、團隊合作。</li> <li>3.朝向學校整體組織：自願從事益於組織行為，維護宣揚校譽。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.國中教師對其教師角色認同與組織公民行為兩者表現均不高。</li> <li>2.不同教師年齡、服務年資、擔任職務在教師角色認同與組織公民行為之表現上有顯著差異。</li> <li>3.教師角色認同與組織公民行為具有顯著正相關。</li> <li>4.教師角色認同對組織公</li> </ol>

廖大偉 (2005)	桃園縣國小校長轉型領導與教師組織公民行為之相關研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.敬業精神</li> <li>2.人際和諧</li> <li>3.認同學校</li> <li>4.自我充實</li> <li>5.助人行為</li> <li>6.主動參與</li> </ol>	<p>民行為具有預測力。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.桃園縣國小教師組織公民行為之表現屬於中上。</li> <li>2.不同年齡、教育程度、服務年資、職務、學校歷史教師之組織公民行為有顯著差異。</li> <li>3.校長轉型領導與組織公民行為之間有相關。</li> <li>4.轉型領導之提供個人支持構面及職務背景變項最能預測組織公民行為。</li> </ol>
方啟陽 (2007)	國民小學教師知覺校長道德領導與教師組織公民行為之相關研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.主動助人</li> <li>2.敬業守法</li> <li>3.尊重體制</li> <li>4.自我要求</li> <li>5.重視學校效益</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.國小教師組織公民行為整體表現良好，各構面以尊重體制表現較佳，自我要求表現相對較低。</li> <li>2.不同背景變項之國小教師在整體教師組織公民行為與各層面之表現多數有顯著差異存在。</li> <li>3.國小校長道德領導行為表現愈佳，教師組織公民行為表現愈佳。</li> <li>4.國小校長道德領導可激發教師組織公民行為。</li> </ol>
陳慧穎 (2007)	校長領導行為、組織公平及教師組織公民行為關係之研究：以南部四縣市公立國小為例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.認同組織：維護學校形象、積極參與活動、主動提出建設方案。</li> <li>2.主動助人：主動協助他人，提供適當幫助給需要的同事。</li> <li>3.自我要求：表現超過要求標準，盡早規劃學校工作，充實自我。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教師所知覺的組織公平及其各構面對教師組織公民行為都有正向影響，其中以程序及互動公平對教師組織公民行為較有影響力。</li> <li>2.南部四縣市教師對於組織公平與教師組織公民行為的知覺情形較苗栗縣教師高，而南北教師對於組織公平的知覺情形有顯著差異。</li> <li>3.發現組織公平對教師組織公民行為的影響與國內外的研究結果大致相符合。</li> </ol>

資料來源：研究者自行整理

#### 四、教師組織公民行為、教師心理契約、與情緒勞務間之相關研究

檢視國內外相關文獻，同時連結教師心理契約、教師情緒勞務、教師組織公民行為三者之間的研究幾乎闕如，以下僅就教師心理契約與情緒勞務之間、教師情緒勞務與組織公民行為之間、教師組織公民行為與心理契約之間相關之研究加以整理敘述。

##### (一) 教師心理契約與情緒勞務之相關研究

心理契約與情緒勞務的相關研究，在一般企業組織的研究中，Baron 與 Kenny (1986) 除指出情緒勞務與心理契約的相關外，更推論出情緒勞務可能是心理契約缺口與情緒耗竭之中介變項。魏金音 (2005) 以 365 位保險員為研究對象發現，情緒勞務負擔會影響心理契約的滿足程度，進而導致保險業務員對離職傾向高低的變化，為不完全中介變項，具部分中介效果。盧姍姍 (2006) 以與顧客直接接觸的櫃檯員工為研究樣本，發現心理契約缺口與情緒勞務的淺層演出無關，但與深層演出呈負相關；且心理契約缺口與情緒耗竭呈正相關；心理契約缺口未經由淺層演出之部分中介影響情緒耗竭，但會經由情緒勞務的深層演出之部分中介影響情緒耗竭。林少龍、盧姍姍與陳曉天 (2009) 以與顧客接觸的員工 (包含銀行、專櫃等) 為主之 240 份問卷分析指出，心理契約缺口對情緒勞務的淺層演出無關，但會負向影響深層演出。林巧玟 (2010) 以高鐵第一線服務人員為對象，指出心理契約滿足程度愈高時，會影響其使用情緒勞務的深層偽裝程度。

而在教師的相關研究部分，張世良 (2009) 利用台灣高屏地區國中及國小教職的 589 份問卷之分析指出，教職員的心理契約落差與情緒勞動表現之間有預測效果。莊登山 (2011) 以大臺北區 99 學年度 118 所公立國民中學之教師兼職行政人員為對象指出，心理契約透過情緒勞務，可預測辭卸兼職傾向。

綜上文獻來看，教師的心理契約與情緒勞務彼此之間具有一定程度的因果關係，且心理契約對情緒勞務各向度具有關係不一的影響力。唯過往研究並沒有利用結構方程模式，同時進行教師心理契約對情緒勞務兩個潛在變項下各向度的影響關係分析，而無法從整體瞭解教師心理契約對情緒勞務不同向度構面的相關影響，因而學校難以具體指出應從哪些心理契約方面進行著手，以改善教師情緒勞務之表現，突顯出此研究缺口補足之重要性。

##### (二) 教師情緒勞務與組織公民行為之相關研究

情緒勞務與組織公民行為的相關性，正如 Isen (1990)、Isen 與 Levin (1972)、Isen 與 Daubman (1984) 等人研究指出，個人處於正面性情緒狀態的高滿足情況，會有利他行為。因此，在非教育領域的研究中也多發現情緒勞務對組織公民行為的影響關係。例如，羅雯 (2010) 利用 288 組有效顧客、服務人員配對，指出員工工作滿意度和組織公民行為對其深層演出有正向的關聯。馬翠蓮 (2008) 以銀行第一線金融服務人員為研究對象，發現情緒勞務與情緒智商越高，則組織公民行為越高，具顯著正相關；情緒耗竭越高，則組織公民行為越低，二者具顯著負相關；透過情緒智商對於情緒勞務與銀行第一線金融服務人員組織公民行為間之關係，未具顯著之調節效果；透過情緒智商對於情緒耗竭與銀行第一線金融服務人員組織公民行為間之關係，具顯著之調節效果。

Li, Kung, 與 Wang (2012) 指出旅館企業實習生的情緒勞務對組織公民行為有顯著影響。王姿婷 (2010) 以高高屏地區餐旅相關系科之實習生作為研究對象，指出人格特質、情緒勞務與組織公民行為之間具有顯著的影響。巫幸滢 (2012) 以台灣地區國際觀光旅館客務部門第一線員工為研究對象，指出員工工作滿足會對情緒勞務與組織公民行為之間產生中介效果。

伍珽萱 (2011) 以製造業、高科技產業、住宿及餐飲業、批發及零售業與教育業此五種產業之內部員工為研究對象，發現組織公民行為對於情緒耗竭具有預測力；組織公民行為在印象管理與情緒耗竭之間具有部分中介效果；組織社會化在組織公民行為對情緒耗竭的影響具有部

分調節效果。

陳妍辰(2002)以高雄市五大百貨公司專櫃銷售人員為實證對象,指出基本的情緒表達對於組織公民行為具有正向的顯著影響;情緒多樣性程度對組織公民行為具有顯著的負向影響;工作滿足對於情緒勞務與組織公民行為之間的關係具有部分的中介效果。王玉靜(2012)以第一線客服人員為研究對象,發現工作涉入對情緒勞務與組織公民行為之間具有中介之效果,顯示情緒勞務能透過工作涉入進而提升組織公民行為。

陳柏詔(2007)以服務業第一線員工為研究對象,並以結構方程模式檢定各變數之間的關係,指出工作-非工作衝突會透過情緒勞務對組織公民行為造成負向影響。江吉文(2004)針對便利商店 242 位服務人員、直屬主管、與顧客三方面管道蒐集資料,指出:1. 情緒勞務負擔會降低其服務態度、情緒展現及組織公民行為的付出之推論不成立;2. 情緒勞務負擔與服務態度、情緒展現及組織公民行為之間的關係,會因為透過組織承諾中介變數影響,而產生負向的中介效果的推論,研究結果顯示皆不成立。

楊華清(2010)以 355 份金融業和護理人員之有效問卷,研究發現情緒勞務之表層與深層演出皆對組織公民行為有顯著的正向影響。吳淑蓉(2002)以基層護理人員為研究對象,有效樣本為 470 名,研究發現情緒勞務負擔與組織公民行為達統計上顯著性正相關。楊佩雯(2006)以臨床第一線護理人員為研究對象,發現情緒勞務與情緒智商越高,則其組織公民行為亦越高,具顯著正相關;情緒耗竭越高則組織公民行為越低,二者為顯著負相關;透過情緒智商對於情緒勞務、情緒耗竭及護理人員組織公民行為間之關係,未具顯著之調節效果;不同的情緒勞務及情緒耗竭與情緒智商程度確實對護理人員組織公民行為表現程度有顯著之差異。

李良國(2009)以我國特勤人員為研究對象,發現特勤人員的情緒勞務負擔會對其組織公民行為產生顯著的影響。蔡進勝(2011)以合併改制後台中市政府警察局所屬分局之員警作為研究對象,發現警員之情緒勞務對組織公民行為,有正向顯著的影響。

而在教師的相關研究部分,國內僅有陳秀珍(2008)針對臺北縣國民小學教師為研究對象進行調查,研究指出國民小學教師情緒勞務與組織公民行為之現況為中高程度;國民小學教師情緒勞務與組織公民行為具有顯著正相關;國民小學教師情緒勞務能有效預測教師組織公民行為。

綜上文獻來看,教師的情緒勞務與組織公民行為之間具有一定程度的因果影響。唯目前國內研究可謂闕如,且過往研究較少利用結構方程模式,同時進行教師情緒勞務對組織公民行為兩個潛在變項下各向度的影響關係分析,而無法從整體瞭解教師情緒勞務對組織公民行為不同向度構面的相關影響,突顯了此研究缺口補足之重要性。

### (三) 教師心理契約與組織公民行為之相關研究

心理契約與組織公民行為的相關性,正如 Morrison(1994)從心理契約的角度指出,組織公民行為是超越員工與雇主契約協議的所有行為。因此,在一般組織研究中也多發現心理契約對組織公民行為的影響關係。例如,李克中(2012)以救國團員工為研究對象的問卷調查指出,心理契約與組織變革對於組織承諾有正向的影響,但在心理契約與組織變革的交互作用對於組織承諾沒有影響。心理契約對於組織承諾有正向的影響,在心理契約與組織變革的交互作用對於組織承諾沒有影響。吳淳英(2012)以臺灣海關正式員工為研究對象的研究結果顯示,交易型心理契約對組織公民行為有顯著負向影響,關係型心理契約對組織公民行為有顯著正向之影響。

蔡秀琴(2006)以台南縣(含)以南 13 所國立大學 1,238 位行政人員為調查對象所獲得之結論:1. 行政人員所覺知到的心理契約實現以男性、已婚、年長、服務公家年資較長的感受較好,在心理契約違背則以女性、服務公家年資 10 年未滿 15 年組的落差較大。2. 以年長、已婚、年資長、薦任主管以上主管有較高組織承諾及組織公民行為。3. 心理契約實現愈高的

行政人員，所顯現的組織承諾及組織公民行為愈好，心理契約違背愈低的行政人員，其所顯現的組織承諾愈好，但與組織公民行為之間則較無差異。4. 行政人員覺知心理契約實現與組織承諾、組織公民行為具有顯著正相關，行政人員覺知心理契約違背與組織承諾、組織公民行為具有顯著負相關，行政人員覺知組織承諾與組織公民行為具有顯著正相關。5. 心理契約、組織承諾對於組織公民行為具有預測作用，其中以努力承諾為最主要預測變項。

邱春(2008)以台中縣、台中市、彰化縣、南投縣所屬之公立國民中小學之專任及兼任(辦)人事人員為研究對象的309份問卷研究結果，除了指出人員心理契約與組織公民行為的相關性外，也發現人格特質會干擾心理契約對組織公民行為的影響，而且內控傾向者干擾的影響大於外控傾向者。

而在教師的相關研究部分，朱鴻薇(2004)以八所公私立高職教師為研究對象的結果：1. 教師雇用身分對心理契約實現認知與組織公民行為沒有顯著影響。2. 教師雇用身分與心理契約實現的交互作用對組織公民行為沒有顯著影響。3. 教師人格特質對心理契約實現認知與組織公民行為有顯著影響。3. 教師人格特質與心理契約實現的交互作用對組織公民行為有顯著影響。龔冠州(2008)以高雄縣之縣立國民中學現職行政人員與正式教師共3,074人的調查結果指出，心理契約對組織公民行為有正向的影響。

田慧晶(2007)以桃園縣公立國民中學教師的問卷調查研究結論：1. 教師因職稱、學校規模等背景變項不同在知覺心理契約實踐方面有顯著差異。2. 因婚姻、職稱、年資、學校規模等背景變項不同在組織公民行為表現方面有顯著差異。3. 教師所知覺心理契約實踐與組織公民行為表現有正相關存在。4. 教師心理契約期待程度高於所知覺心理契約實踐程度。5. 教師知覺心理契約實踐對整體組織公民行為之表現上，「體恤教職部屬」實踐對整體組織公民行為的影響最大。

靳國芬(2010)以新竹縣市公立國小教師為研究對象的問卷結果顯示：1. 教師與學校之間的心理契約感覺良好、其組織認同度佳、組織公民行為展現程度高；2. 性別、年齡、職務、服務年資等背景變項會造成教師知覺心理契約實踐程度、組織認同與組織公民行為的表現上有顯著差異；3. 教師心理契約在教師期待與學校實踐方面有顯著差異；4. 教師知覺心理契約實踐程度會對其組織公民行為有顯著正向影響；5. 教師與學校組織之間的心理契約的實踐對組織認同有顯著正向影響；6. 教師的組織認同對其組織公民行為有顯著正向影響；7. 組織認同在教師心理契約與組織公民行為間具有中介效果。

從相關研究看來，教師的心理契約與組織公民行為之間具有因果關係。然而，過往研究較少利用結構方程模式，同時進行教師心理契約與組織公民行為兩個潛在變項下各向度的影響關係分析，而無法從整體瞭解教師心理契約與組織公民行為不同構面的相關影響，突顯了此研究缺口補足之重要性。

綜合上述國內外相關文獻，可發現教師心理契約、教師情緒勞務、教師組織公民行為三者，雖已有部份兩兩關係之間的研究，但同時考量三者變項在教師行為的相關研究卻是寥寥無幾。從上述文獻中，顯示三者之間可能形成一定程度的因果關係，各潛在變項下不同向度之間的關係，具有值得深入探究之價值。

## 參、研究架構與方法

### 一、研究方法

為回答研究主要問題，本研究先針對教師心理契約、情緒勞務、與教師組織公民行為之間的理論與相關研究進行蒐集與分析。其次，將自全省國中教師之樣本中，進行問卷調查方式，以蒐集國民中學教師之心理契約、情緒勞務、與組織公民行為的相關資料。最後，再藉由統計

分析教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三個潛在變項之間的關聯性，證實教師心理契約、情緒勞務與教師組織公民行為三者之間的因果關係。

## 二、主要研究假設

依據本研究之問題，以及初步相關文獻探討結果，主要研究假設如下：

1. 教師心理契約、情緒勞務、與次教師組織公民行為之間具有顯著的相關。
2. 本研究所建構之教師心理契約、情緒勞務、與次教師組織公民行為之因果關聯模式，可與觀察資料適配。

## 三、研究對象及抽樣

台灣地區 103 學年度國民中學教師約近伍萬人。根據 Krejcie 與 Morgan (1970) 的樣本數決定公式計算，要達 .05 的顯著水準，則抽樣樣本至少需要 381 位樣本。且就統計學理而言，若再考量學校的巢套性質，建議學校抽樣數至少要達 50 所 (Muthén, 1991; Preacher, Zyphur, & Zhang, 2010)。因此，本研究預計以 103 學年度台灣地區公立國民中學教師為對象，不包括私立國中。取樣的原則擬採用分層隨機抽樣方式。首先，以地區作為分層的標準，將台灣地區分為北部 (含基隆市、台北市、新北市、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣)、中部 (含台中市、南投縣、彰化縣)、南部 (含雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市、高雄市、屏東縣)、東部 (含宜蘭縣、花蓮縣、台東縣) 等四個地區。以區域分層抽取 10% 的學校數作為樣本 (約抽取 72 所學校)。其次，再按照學校規模從每校抽取教師作為樣本，12 班以下抽 6-10 位教師，13-49 班抽 11-15 位教師，50 班以上則抽取 16-20 位教師，作為施測對象。取樣人數約為 1,200 人，以調查教師心理契約、情緒勞務、與教師組織公民行為之間的關係。

最後實際回收 39 所學校，766 份問卷，如有漏答者則視為無效問卷，共計有 75 份，最後有效問卷 691 份，有效問卷比率 90.21%。

## 四、研究工具

本研究之主要研究工具有三，其中包括 1. 教師心理契約量表：測量國民中學教師對於組織所產生之心理契約現況。2. 教師情緒勞務量表：測量國民中學教師在學校所產生之情緒勞務程度。3. 教師組織公民行為量表：測量國民中學教師在學校所產生之組織公民行為現況。在上述量表中，三者均已有多份發展良好的量表，本研究直接採取適合應用的量表來對三者進行衡量，茲分述如下：

### (一) 教師心理契約量表

本研究之教師心理契約量表，係採取林邦傑與陳美娟 (2006) 所發展之「國民中學組織與教職人員心理契約分量表」。此將國民中學教師心理契約區分為三個向度，分別是「維護教育專業」、「促進組織興革」、「認同組織發展」。問卷共計 24 題，採用 Likert 五點量表計分型式，得分愈高，表示教師心理契約的程度愈高。在量表信度方面，各分量表  $\alpha$  係數分別為 .963、.909、.941，因此信度良好。在量表效度方面，驗證性因素分析之結果顯示資料與模型的適配度良好 (RMSEA = .079, GFI = .986, AGFI = .982, NFI = .983)，各測量指標的完全標準化估計值介於 .532 至 .915 間，因此量表的建構效度良好。

為確認量表题目的適切性，本研究回收問卷後，再進行信度與效度的考驗，使用 Cronbach's  $\alpha$  係數進行信度分析，以驗證性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis, CFA) 來建立量表的

建構效度。就信度而言， $\alpha$  係數分別為 .95、.94、.79，總量表係數為 .95，量表的內部一致性程度相當良好。量表效度方面，驗證性因素分析之結果顯示資料與模型的適配度良好 ( $\chi^2/df = 6.98$ 、CFI = .88、TLI = .87、RMSEA = .09、SRMR = .07)

## (二) 教師情緒勞務量表

本研究之教師情緒勞務量表，係採取袁小惠 (2011) 的「情緒勞務量表」。此量表將國民中學教師情緒勞務區分為五個向度，分別是「基本的情緒表達」、「表層的情緒控制」、「深層的情緒偽裝」、「情緒多樣性程度」、「互動程度」。問卷共計 23 題，採用 Likert 五點量表計分型式，得分愈高，表示教師情緒勞務負荷的程度愈高。在量表信度方面，各分量表  $\alpha$  係數分別為 .881、.853、.873、.886、.822，總量表係數為 .900，因此信度良好。

同樣再利用本研究回收問卷後進行信度與效度的考驗，就信度而言， $\alpha$  係數分別為 .89、.80、.84、.86、.90，總量表係數為 .91，量表的內部一致性程度相當良好。量表效度方面，驗證性因素分析之結果顯示資料與模型的適配度良好 ( $\chi^2/df = 3.83$ 、CFI = .93、TLI = .92、RMSEA = .06、SRMR = .05)

## (三) 教師組織公民行為量表

本研究之教師心理契約量表，係採取吳毅然 (2011) 所發展之「教師組織公民行為量表」。此量表將國民中學教師組織公民行為區分為五個向度，分別是「敬業行為」、「關懷學校效益」、「工作要求高標準」、「主動助人行為」及「尊重學校體制」。問卷共計 20 題，主要在瞭解教師在日常生活中，雖然學校沒有明文規定及獎勵和報酬的情況下，仍能自發性的做出對學校或其他成員有正面貢獻的利社會行為的知覺程度，採用 Likert 五點量表計分型式，得分愈高，表示教師組織公民行為的表現愈強烈。在量表信度方面，各分量表  $\alpha$  係數分別為 .85、.85、.81、.91、.85，總量表係數為 .94，顯示信度良好。

再利用本研究回收問卷後進行信度與效度的考驗，就信度而言， $\alpha$  係數分別為 .81、.84、.82、.92、.86，總量表係數為 .94，量表的內部一致性程度相當良好。量表效度方面，驗證性因素分析之結果顯示資料與模型的適配度良好 ( $\chi^2/df = 4.09$ 、CFI = .94、TLI = .93、RMSEA = .07、SRMR = .05)

## 五、資料統計分析

本研究在蒐集調查問卷完畢之後，所採用的統計分析敘述如下：

### (一) 因素分析

針對本研究所需使用之量表進行驗證性因素分析，用以建立本研究量表的效度。

### (二) 皮爾森積差相關

以皮爾森積差相關分析教師心理契約、情緒勞務、與教師組織公民行為三者之相關情形。

### (三) 結構方程模式

以結構方程模式檢測本研究針對教師心理契約、情緒勞務、與教師組織公民行為三者之關聯所提出之模式與資料的適配情形，用以得知理論模式之適配性。因結構方程模式為本研究最重要之統計分析方式，以下再進一步說明。

結構方程模式是因素分析與路徑分析兩種在社會與行為科學中非常重要的統計技術的結

合體。在社會行為科學研究中，結構方程模式常被用來改善路徑分析的缺點，路徑分析的三項假說為：1. 各變項的測量誤差為零。2. 殘差誤差之間相關為零。3. 因果關係是單向的遞迴。採用結構方程模式分析資料便可針對上述缺點加以改進。再者，結構方程模式的優點在於能同時處理一系列依變項之間的關係，特別是當某一個依變項在研究程序上變成自變項時。過去所使用的多變項分析方法大都只能一次處理一組自變項及一組依變項之間的關係，無法同時處理一系列依變項間的關係，它也提供研究者由探索分析轉為驗證分析（邱皓政，2003）。

就統計分析而論，結構方程模式在本研究之運用可有兩者，茲分述如下：

## 1. 驗證性因素分析

驗證性因素分析屬於 SEM 的一種次模型，所檢驗的是測量變項與潛在變項的假設關係。驗證性因素分析與傳統因素分析最大的不同，在於驗證性因素分析的進行必須有特定的理論觀點或概念架構作為基礎，然後藉由數學程序來確認該理論觀點所導出的計量模型是否適當。換言之，驗證性因素分析是具有理論的先驗性，先要有理論而後進行考驗。本研究所採用的各相關量表為學界根據理論發展建構完成，並經多次實證性研究支持其可靠性，因此，可選用驗證性因素分析作為模式考驗的工具。

## 2. 潛在變項之路徑分析

路徑分析是一種將觀察變項之間的關係以模型化的方式來進行分析的一種統計技術。傳統上，路徑分析由一系列的迴歸分析所組成，除了借用迴歸方程式的原理，並透過假設性的架構，將不同的方程式加以組合，形成結構化的模式（邱皓政，2003）。實際分析操作上，可以利用統計軟體進行多次的多元迴歸分析，得到所有的路徑係數並加以組合。然而，因為傳統模式有忽略測量誤差、無法處理潛在變項以及路徑係數低估等現象，致使使用上受限。自 SEM 發展以來，路徑分析可以輕易的在 SEM 加以模組與檢驗，並解決傳統模式的限制，因此路徑分析逐漸以 SEM 的方式來處理。

SEM 的路徑分析依模組有無包含潛在變項可分為兩種應用模型，觀察變項的路徑分析（path analysis with observed variables; PA-OV）與潛在變項的路徑分析（path analysis with latent variables; PA-LV）。前者係以 SEM 處理傳統的路徑分析，後者則加入 SEM 獨有的概念與技術，也就是以潛在變項的模型來進行變項關係的探討。本研究探討教師心理契約、與情緒勞務、與教師組織公民行為三者之間關係，三個變項皆為潛在變項，因此適用於潛在變項的路徑分析（PA-LV），以此來檢證所提出之變項因果影響模式與資料之適配性。

此外，在檢驗國民中學教師心理契約是否透過情緒勞務對組織公民行為產生中介效果方面，採取 Mplus 中之 Delta 之係數乘積法以檢定中介效果（Muthén & Muthén, 1998-2012）。

## 肆、研究結果與討論

### 一、關係模式檢驗

在進行模式適配度考驗之前，需先進行各觀察變項的資料是否符合常態分配之考驗，Kline（2011）認為當偏態的絕對值小於 3.0，峰度的絕對值小於 10.0 時，就可將之視為常態分配。而本研究以 SPSS 進行各觀察指標的偏態與峰度考驗後得知，所有觀察變項的偏態與峰度皆符合標準。因此本研究各觀察變項的資料均符合常態分配的假設，故採用最大概似法（maximum likelihood, ML）進行參數估計。

為瞭解觀察指標之間的關係，再進行各觀察指標之間的相關性檢驗，如附錄 1 所列。結果顯示所有觀察指標之間的相關係數大多達 .05 顯著水準，相關係數絕對值介於 .05~.84 之間，表示各觀察指標之間都具有一定程度的相關，且觀察指標之間的相關絕對值也沒有太接近 1，

因此適合進行 SEM 的模式適配度考驗。

接著關係模式以最大概似法進行整體模式參數估計後，得知觀察指標的測量誤差以及內生潛在變項殘餘誤差都為正值，並沒有出現負的誤差變異數，且所有的誤差變異數皆達.001 顯著水準。潛在變項與觀察指標之間的標準化參數估計值介於.44~.91 之間，估計參數的標準誤介於.01~.04 之間，也符合「不能有很大標準誤」的標準，結果顯示模式的基本適配度完全符合 (Byrne, 2001; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)。

在整體模式適配度檢定方面，模型適配結果為  $\chi^2_{(2128)} = 5875.10$  ( $p < .001$ )、 $\chi^2/df = 2.76$ 、CFI = .88、TLI = .88、RMSEA = .05、SRMR = .06。雖然  $\chi^2$  值達.001 顯著水準，拒絕理論的共變數矩陣與觀察的共變數矩陣相等之虛無假設，但因為  $\chi^2$  值受到估計參數及樣本數影響很大 (李茂能, 2006)。本研究因為估計參數較多，故可能造成  $\chi^2$  值達顯著，然而  $\chi^2/df$  值則小於 3，其他適配度指標亦稱理想，因此綜合各項指標來看，本研究的理論模式與實際資料達到良好的適配程度。

在模式內在適配檢定方面，內在結構適配度整理如表 1，可知所有指標的個別項目信度( $R^2$ ) 多高於.50 以上的標準，潛在變項的組合信度皆遠高於.60 以上的標準，潛在變項的平均變異數抽取量多高於.50 以上的標準。因此可知模型的內在結構適配度良好。

表 1 量表組合信度

題目	標準化參數	$R^2$	組合信度	平均變異數抽取量	題目	標準化參數	$R^2$	組合信度	平均變異數抽取量
p1			.95	.57	e5			.91	.73
Q01	.77	.59			Q44	.90	.81		
Q02	.77	.60			Q45	.89	.79		
Q03	.78	.60			Q46	.91	.83		
Q04	.78	.61			Q47	.69	.47		
Q05	.73	.53			o1			.84	.57
Q06	.66	.43			Q48	.56	.31		
Q07	.64	.41			Q49	.82	.67		
Q08	.74	.55			Q50	.87	.75		
Q09	.77	.60			Q51	.74	.54		
Q10	.79	.63			o2			.85	.53
Q11	.80	.65			Q52	.76	.58		
Q12	.79	.63			Q53	.69	.48		
Q13	.71	.50			Q54	.65	.42		
Q14	.78	.61			Q55	.80	.64		
p2			.94	.71	Q56	.75	.56		
Q15	.84	.70			o3			.83	.62
Q16	.87	.76			Q57	.72	.53		
Q17	.88	.77			Q58	.87	.76		
Q18	.82	.67			Q59	.77	.59		
Q19	.82	.67			o4			.91	.68
Q20	.82	.67			Q60	.82	.67		
Q21	.85	.71			Q61	.87	.75		
p3			.81	.59	Q62	.81	.66		
Q22	.62	.39			Q63	.82	.66		
Q23	.85	.72			Q64	.82	.67		

Q24	.80	.65			o5				.86	.68
e1			.90	.55	Q65	.76	.57			
Q25	.62	.38			Q66	.84	.71			
Q26	.74	.55			Q67	.87	.76			
Q27	.73	.53			PC			.79	.56	
Q28	.78	.62			p1	.84	.70			
Q29	.81	.66			p2	.85	.72			
Q30	.79	.62			p3	.52	.27			
Q31	.71	.50			EL			.79	.44	
e2			.83	.61	e1	.86	.73			
Q32	.69	.47			e2	.77	.60			
Q33	.83	.69			e3	.67	.45			
Q34	.82	.68			e4	.44	.19			
e3			.84	.52	e5	.50	.25			
Q35	.65	.42			OCB			.89	.62	
Q36	.67	.45			o1	.80	.64			
Q37	.78	.61			o2	.91	.83			
Q38	.83	.69			o3	.77	.59			
Q39	.64	.41			o4	.76	.58			
e4			.88	.64	o5	.67	.45			
Q40	.74	.55								
Q41	.88	.77								
Q42	.88	.77								
Q43	.69	.48								

註：PC 教師心理契約、EL 教師情緒勞務、OCB 教師組織公民行為、p1 維護教育專業、p2 促進組織興革、p3 認同組織發展、e1 基本的情緒表達、e2 表層的情緒控制、e3 深層的情緒偽裝、e4 情緒多樣性程度、e5 互動程度、o1 敬業行為、o2 關懷學校效益、o3 工作要求高標準、o4 主動助人行為、o5 尊重學校體制。

上述適配度考驗已證明模式適配良好，為瞭解教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為潛在變項之間的關係，將所有潛在變項之間的相關係數整理如表 2 所示，潛在變項之間的相關係數介於.14~.91 之間，且都達.05 顯著水準，可見各變項之間存有顯著相關性。

表 2 所有潛在變項相關係數

	p1	p2	p3	PC	e1	e2	e3	e4	e5	EL
p2	.71									
p3	.44	.44								
PC	.84	.85	.52							
e1	.46	.46	.28	.54						
e2	.41	.41	.25	.49	.66					
e3	.36	.36	.22	.43	.57	.52				
e4	.23	.23	.14	.28	.37	.34	.29			
e5	.26	.27	.16	.31	.42	.38	.33	.22		
EL	.53	.54	.33	.63	.86	.77	.67	.44	.50	
o1	.48	.48	.30	.57	.52	.47	.41	.26	.30	.60
o2	.55	.55	.34	.65	.59	.53	.46	.30	.34	.69
o3	.46	.46	.28	.55	.50	.45	.39	.25	.29	.58
o4	.46	.46	.28	.54	.49	.44	.39	.25	.29	.58

o5	.40	.40	.25	.48	.43	.39	.34	.22	.25	.50
OCB	.60	.60	.37	.71	.65	.58	.51	.33	.37	.76
	o1	o2	o3	o4	o5					
o2	.73									
o3	.62	.70								
o4	.61	.70	.59							
o5	.54	.61	.51	.51						
OCB	.80	.91	.77	.76	.67					

註：1. 所有係數都達.05 顯著水準。

2. PC 教師心理契約、EL 教師情緒勞務、OCB 教師組織公民行為、p1 維護教育專業、p2 促進組織興革、p3 認同組織發展、e1 基本的情緒表達、e2 表層的情緒控制、e3 深層的情緒偽裝、e4 情緒多樣性程度、e5 互動程度、o1 敬業行為、o2 關懷學校效益、o3 工作要求高標準、o4 主動助人行為、o5 尊重學校體制。

為清楚瞭解潛在變項之間的因果關係，再將潛在變項之間影響關係的標準化係數簡化如圖 1 所示。從圖 1 可知，教師情緒勞務對組織公民行為產生顯著正向高度直接影響作用 ( $\beta = .51, p < .001$ )。教師心理契約對情緒勞務產生顯著的正向高度直接影響 ( $\beta = .63, p < .001$ )，對組織公民行為產生顯著正向中度直接影響 ( $\beta = .39, p < .001$ )，以及經由 Delta 係數乘積法檢定得知，教師心理契約透過情緒勞務對組織公民行為產生顯著正向中度中介影響效果 ( $\beta = .32, p < .001$ )。

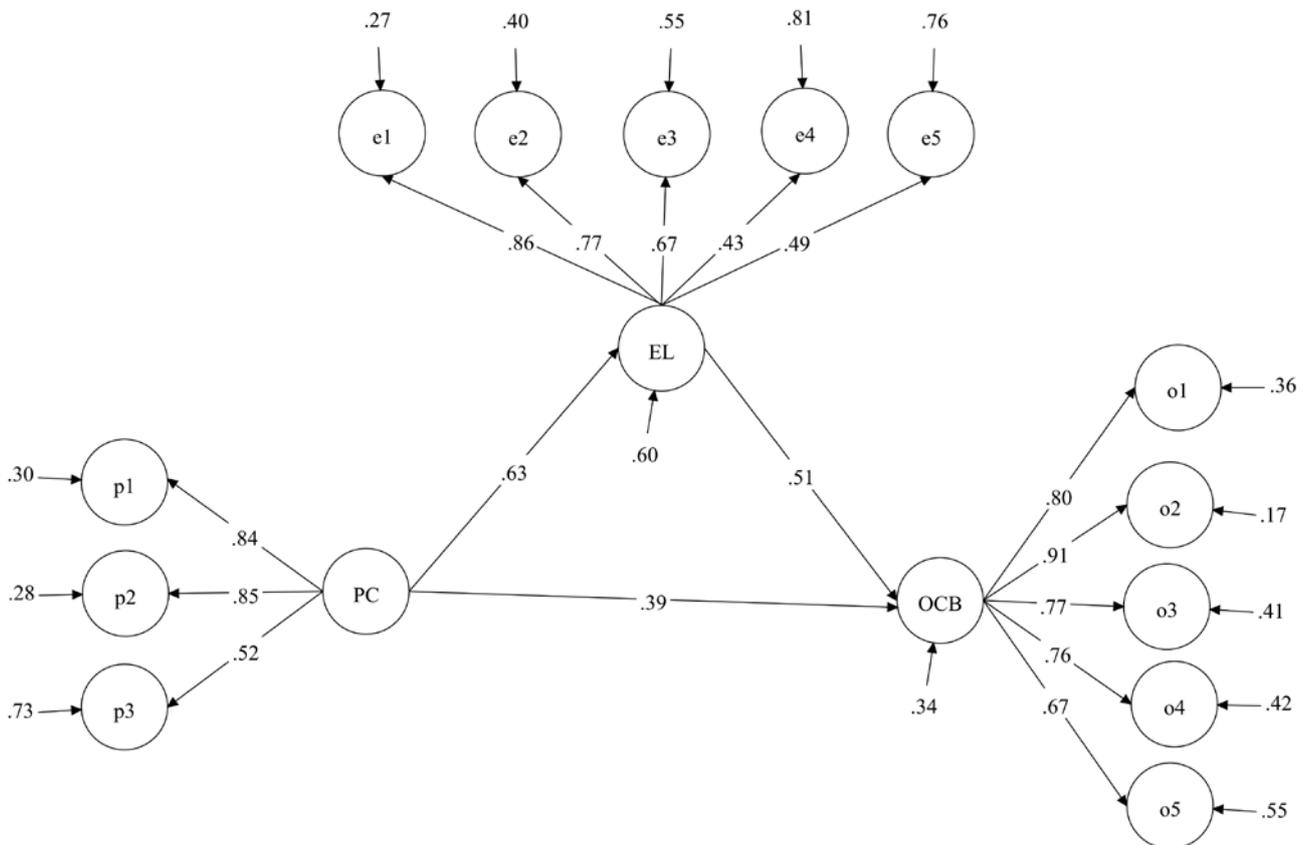


圖 1 潛在變項之間關係標準化效果值

註：1. 均達.001 顯著水準，且省略顯示 p1~p3、e1~e5、o1~o5 的觀察指標係數。

2. PC 教師心理契約、EL 教師情緒勞務、OCB 教師組織公民行為、p1 維護教育專業、p2

促進組織興革、p3 認同組織發展、e1 基本的情緒表達、e2 表層的情緒控制、e3 深層的情緒偽裝、e4 情緒多樣性程度、e5 互動程度、o1 敬業行為、o2 關懷學校效益、o3 工作要求高標準、o4 主動助人行為、o5 尊重學校體制。

## 二、綜合討論

本研究之研究問題一為：「教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間，是否存在統計上的顯著相關？」經由上述潛在變項之間的相關係數分析，證明教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間具有顯著相關。再者，為考驗研究問題二：「三者之間是否存在因果之間的關係」，則再進行結構方程模式考驗，從上述潛在變項教師心理契約對情緒勞務產生顯著的正向直接影響，以及綜合張世良（2009）與莊登山（2011）的國內研究皆得證國中教師心理契約對情緒勞務確實存有影響或預測效果，更加證實國中教師心理契約對情緒勞務具有顯著之因果關係。再看統計分析發現教師心理契約對組織公民行為產生顯著的正向直接影響，此與龔冠州（2008）、田慧晶（2007）研究指出國中教師心理契約對組織公民行為具有正向的影響，以及靳國芬（2010）發現國小教師知覺心理契約實踐程度會對其組織公民行為有顯著正向影響等之研究結果相互輝映，更加證實教師心理契約對組織公民行為之影響作用。最後，本研究統計分析發現教師情緒勞務對組織公民行為產生顯著的正向直接影響，對照國內陳秀珍（2008）研究指出國小教師情緒勞務與組織公民行為具有顯著正相關，且教師情緒勞務能有效預測教師組織公民行為之結果來看，雖然與陳秀珍的國小教師研究對象上稍有差異，但仍可多少應證本研究結果之可信度。綜合統計分析結果與文獻分析來看，可知國中教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間確實存有顯著的因果關係。此外，考驗間接效果的研究問題三：「教師心理契約是否因教師情緒勞務程度之不同，進而顯著影響教師組織公民行為之展現？」本研究統計分析結果得證，具有顯著間接效果，因此可以得知教師心理契約透過情緒勞務對組織公民行為產生顯著的正向中介效果。

## 伍、結論與建議

根據上述研究分析結果，本研究之結論與建議分述如下：

### 一、結論

#### （一）國中教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間具有顯著相關性

本研究經由實徵問卷調查與統計分析，先經由統計考驗再確立量表之信效度，接著透過皮爾森積差相關證明各量表題目之間具有顯著相關性，包含心理契約、情緒勞務與組織公民行為等三個潛在變項以及之下各向度的潛在變項之間，經由考驗亦發現都具有顯著相關性，因此證實了教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間確具有統計上的顯著相關性。在教育實務現場亦能理解三者之間應具有相當程度之關聯性，而再藉由相關文獻探討得知三者之間實具有相關性，因此本研究分析所得之結果，更加具有可靠性。

#### （二）國中教師心理契約對情緒勞務產生顯著的正向高度直接影響

確認潛在變項之間具有相關性後，經由文獻探討得知，教師心理契約對情緒勞務應會產生影響作用，即兩者之間具有因果關係。透過結構方程模式的分析得證，教師心理契約對情緒勞務確實存有顯著的正向高度直接影響作用，因此由文獻探討與統計分析證實了兩者之間的因果關係，即指當教師愈具有正向的心理契約之時，則能產出愈正面的情緒勞務。在教育實務現場上，可以明白當教師心理契約對情緒勞務具有高度的影響關係，因此如能有效提升教師的心理

契約，讓教師對學校擁有高度的責任感與期待以及能夠誠心奉獻，則將能有效影響其情緒勞務付出之提升。故此，學校若能營造出讓教師對學校具有高度的認同感，建立彼此之間的默契與相互期待，達成互信互惠的心態與承諾，則將能促使教師產生更高度的情緒勞務付出，而更加有心力於學校教學、行政與服務等各方面之教育工作執行。

### （三）國中教師心理契約對組織公民行為產生顯著正向中度直接影響

同樣經由文獻探討得知，教師心理契約對組織公民行為應會產生影響作用，即兩者之間具有因果關係。透過結構方程模式的分析得證，教師心理契約對組織公民行為確實存有顯著的正向中度直接影響作用，因此由文獻探討與統計分析證實了兩者之間的因果關係，即指當教師愈具有正向的心理契約之時，則能表現出愈多的組織公民行為。在教育實務現場上，可以明白當教師心理契約對組織公民行為具有中度的影響關係，因此如能有效提升教師的心理契約，讓教師對學校愈具高度的責任感與期待以及能夠誠心奉獻，則將能有效增加其組織公民行為之付出。故此，學校若能營造出讓教師擁有更高的心理契約，則將能促使教師產生更多的組織公民行為付出，致使學校各項教育工作任務更加圓滿。

### （四）國中教師情緒勞務對組織公民行為產生顯著正向高度直接影響

經由文獻探討得知，教師情緒勞務對組織公民行為應會產生影響作用，即兩者之間具有因果關係。透過結構方程模式的分析得證，教師情緒勞務對組織公民行為確實存有顯著的正向高度直接影響作用，因此由文獻探討與統計分析證實了兩者之間的因果關係，即指當教師具有愈高的情緒勞務之時，則能表現出愈多的組織公民行為。在教育實務現場上，可以明白當教師情緒勞務對組織公民行為具有高度的影響關係，因此如能有效提升教師的情緒勞務，讓教師能夠自我要求，付出更多心力以表現出合乎教育工作的情感，則將能有效增加其組織公民行為之產生。故此，學校若能想辦法提升教師之情緒勞務，則將能促使教師產生更多的組織公民行為，以完善教學、行政與服務等各項教育任務。

### （五）國中教師心理契約透過情緒勞務對組織公民行為產生顯著正向中度的中介影響效果

綜合相關文獻研究推知，教師心理契約可能透過情緒勞務對組織公民行為產生正向中介影響作用，因此藉由結構方程模式的分析求證；最後證實教師心理契約透過情緒勞務對組織公民行為產生的中介作用具有顯著效果，因此由文獻探討與統計分析證實了教師心理契約確實可透過情緒勞務對組織公民行為產生正向中介影響作用，即指當教師愈具有正向的心理契約之時，再透過情緒勞務對組織公民行為形成的間接影響，將有助於教師表現出更多的組織公民行為。換言之，在教育現場，教師心理契約可以透過情緒勞務，而對組織公民行為產生正向中度的間接影響效果。因此，如能有效提升教師的心理契約，不但能直接影響並提升教師的情緒勞務與組織公民行為，同時亦能透過對教師情緒勞務的影響效果，而間接增強其組織公民行為之付出。故此，若能提高教師的心理契約，則最終能直接與間接促使教師產生更多的組織公民行為付出，完善學校各項教育工作與任務。

## 二、建議

根據上述研究結論，以此提出相關建議如下：

### （一）營造優質教育理念與承諾，強化國中教師心理契約

經由本研究文獻探討與統計分析得證，國中教師心理契約不僅有助於直接提升情緒勞務，亦能直接與間接提高組織公民行為，且影響力都不容小覷。因此，若能營造優質教育理念，以及給予教師可信賴之承諾，包含物質與精神之相對酬勞，以有效提升國中教師的心理契約，即

加深教師與學校之間互惠義務的認知，教師能感受並相信學校所給予的承諾，建立良好的教育目標，帶給教師更高度的教育期望，提供教師尊重、良好人際關係與組織支持等，以充分發揮教師的教育信念與熱誠，則將能與教師建立良好的心理契約工作模式，促使教師充分盡責各項教育工作與任務，達成既定的教育目標。而且，提高教師的心理契約，亦能同時提高其情緒勞務與組織公民行為，以提高教師效能應對各種挑戰，因此有效提升心理契約，可達一石三鳥之效，故此更凸顯教師心理契約之重要性。

### (二) 創造友善教育環境與尊重，增強國中教師情緒勞務

從本研究文獻探討與現今教育環境得知，有別於過往社會大眾、學生與家長對於教師相當尊重與配合，因此不論在面對教學、輔導、行政等各項教育任務的執行上，教師相對情緒勞務壓力較小。然而時過境遷，現今國中教師面臨更多教育困境與挫折，往往需要付出更多心力去應對接踵而來的學生與家長問題，甚至與學校行政之間的代溝，造成教師大量情緒勞務之消耗。因此創造友善的教育環境，給予教師必要的尊重與支持，包括從法令、行政與資源等各方面的支援，以保障教師擁有安心而完善的教育工作環境，減少情緒勞務之耗損，而更能增強教師投入更多情緒勞務的意願與熱誠。而且，本研究也證實，增加教師情緒勞務，亦能同時帶動組織公民行為之加強，因此留意教師情緒勞務之消長，亦是學校不容忽視之課題。

### (三) 增強國中教師組織公民行為，增加學校效能與教育成果

教師組織公民行為一直是近年來學校教育的熱門話題，主要是因為教師的組織公民行為不只要教師完成既定本分的工作角色，更能表現出超越工作角色的自發性行為。與之前心理契約與情緒勞務相比而言，心理契約與情緒勞務是促使教師達成既有義務工作要求之認知與心力，而組織公民行為則是更明顯行之於外的進階行為表現，不但超越既有契約明訂與義務認知中的工作角色行為，而表現出創新、自動自發、共同合作與積極支援學校發展的行為，降低學校中人際互動的衝突，促進互助互諒的氛圍，甚而為了成就學校教育目的，放棄個人利益，願意合作並更加投入工作，對學校教育價值與目標做出更高的貢獻。因此，有效增強教師的組織公民行為，是學校應當努力之方向，除了透過上述所建議，從加強教師心理契約與情緒勞務，以直接與間接促成教師組織公民行為之增強外，同時加強相關影響因素研究，以發現能夠強化教師組織公民行為的相關重要因素，以此除了直接鼓勵與培養教師組織公民行為投入之外，亦能同時透過強化相關影響因素，以促使教師付出更多組織公民行為之理想實踐。

## 參考文獻

- 方啟陽 (2007)。國民小學教師知覺校長道德領導與教師組織公民行為之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。
- 王玉靜 (2012)。工作涉入、旅客抱怨行為對航空公司第一線客服人員情緒勞務、職業倦怠與組織公民行為影響之研究 (未出版之碩士論文)。大仁科技大學，屏東縣。
- 王姿婷 (2010)。實習生人格特質與情緒勞動對組織公民行為影響之研究：以高高屏地區餐旅相關系科為例 (未出版之碩士論文)。大仁科技大學，屏東縣。
- 田慧晶 (2007)。桃園縣國中教師所知覺心理契約實踐與組織公民行為之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 伍珮萱 (2011)。印象管理、組織公民行為與情緒耗竭之研究：以組織社會化為調節變項 (未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。
- 朱鴻薇 (2004)。教師雇用身分與人格特質對心理契約實現與組織公民行為關係之影響 (未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園縣。
- 江吉文 (2004)。服務業從業人員情緒勞務與組織公民行為之相關研究 (未出版之碩士論文)。

國立屏東科技大學，屏東縣。

- 吳宗祐 (2003)。工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討 (未出版之博士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 吳宗祐與鄭伯璫 (2003)。組織情緒研究之回顧與前瞻。應用心理研究，19，137-173。
- 吳淑蓉 (2002)。護理人員情緒勞務負擔、工作滿意度與組織公民行為之相關性 (未出版之碩士論文)。高雄醫學大學，高雄市。
- 吳淳英 (2012)。心理契約、組織公民行為關聯性以及組織文化之調節效果：以中華民國海關為例 (未出版之碩士論文)。致理技術學院，新北市。
- 吳清山與林天祐 (2005)。情緒勞務。教育資料與研究雙月刊，8，136。
- 吳毅然 (2011)。國民中學校長領導風格、教師組織信任與教師組織公民行為關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 呂美惠 (2007)。高雄市國民小學教師心理契約、學校組織創新與學校效能關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學教育學系，高雄市。
- 宋敬德 (2002)。情緒價值與情緒行銷及情緒勞務管理之關聯性研究：以國際觀光旅館為例 (未出版之碩士論文)。雲林科技大學，雲林縣。
- 巫幸澐 (2012)。國際觀光旅館客務部門第一線員工情緒勞務、工作滿足與組織公民行為之相關研究：以工作特性為干擾變項 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 李克中 (2012)。心理契約對組織公民行為、組織承諾影響之研究：以組織變革知覺與轉換成本為干擾變項 (未出版之碩士論文)。國立體育大學，桃園縣。
- 李良國 (2009)。情緒勞務負荷 情緒耗竭對組織公民行為影響之研究-以國內特勤人員為例 (未出版之碩士論文)。中華大學，新竹市。
- 李政翰 (2004)。桃園縣國民中學學校組織文化與組織公民行為之關係研究 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 李茂能 (2006)。結構方程模式軟體 AMOS 之簡介及其在測驗編製上之應用：Graphics & Basic。臺北市：心理。
- 周怡君 (2006)。國小校長家長式領導與教師組織公民行為關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立台南大學，台南市。
- 林少龍、盧姍姍與陳曉天 (2009)。心理契約缺口與情緒耗竭之關係：情緒勞動之中介角色。運籌與管理學刊，8 (1)，1-15。
- 林巧玟 (2010)。員工心理契約與情緒勞務負擔之研究-以高鐵第一線服務人員為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 林邦傑與陳美娟 (2006)。學校組織與教職人員心理契約量表的建構。教育研究與發展期刊，2 (4)，39-68。
- 林尚平 (2000)。情緒勞務負擔量表之發展。中山管理評論，8 (3)，427-447。
- 林淑姬 (1992)。薪酬公平、程序公平與組織承諾、組織公民行為關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 林淑姬、樊景立、吳靜吉與司徒達賢 (1994)。薪酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行為關係之研究。管理評論，13 (2)，87-108。
- 邱春 (2008)。人格特質對心理契約與組織公民行為之影響：以中部地區縣市國民中小學人事人員為例 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 邱麗蓉 (2003)。組織公平與組織公民行為關係之研究：以苗栗縣國民小學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 姜定宇與鄭伯璫 (2003)。組織忠誠、組織承諾、及組織公民行為研究之回顧與前瞻。應用心

理研究，19，175-209。

- 徐赫良(2000)。企業倫理氣候與工作滿足、組織承諾及組織公民行為關係之研究-以中美日銀行為例(未出版之碩士論文)。國立暨南大學，南投縣。
- 袁小惠(2011)。國中教師情緒勞務對幸福感之影響：以情緒智力為調節變項(未出版之碩士論文)。高雄師範大學，高雄市。
- 馬翠蓮(2008)。金融從業人員在情緒智商調節下之情緒勞動、情緒耗竭與組織公民行為關係之探討：以南部地區銀行為例(未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。
- 高瑞新(2011)。工作價值觀與服務導向組織公民行為之研究：以警專學生為例探討心理契約與專業承諾之中介效果(未出版之博士論文)。國立中央大學企業管理研究所，桃園。
- 張乃文(2009)。教師情緒素養建立之研究：情緒勞務負荷的觀點。台中教育大學學報，23，75-98。
- 張世良(2009)。心理契約與情緒勞動之研究(未出版之碩士論文)。屏東科技大學，屏東縣。
- 張萱儀(1996)。高科技公司研發人員組織公民行為之研究(未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園縣。
- 張曉毓(1998)。情緒勞務、組織行為結果與人力資源管理方案之研究(未出版之碩士論文)。國立雲林技術學院，雲林縣。
- 莊登山(2010)。大臺北區公立國民中學教師兼職行政人員之心理契約、情緒勞務與辭卸行政兼職傾向之相關性研究(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 許柏隆(2007)。銀行行員組織公民行為之研究-以合作金庫商業銀行為例(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮市。
- 陳妍辰(2002)。情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究(未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。
- 陳妍辰(2003)。情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究(未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。
- 陳秀珍(2008)。臺北縣國民小學教師情緒勞務與組織公民行為關係之研究(未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 陳柏詔(2007)。工作-非工作衝突與組織公民行為：以情緒勞務為中介變數(未出版之碩士論文)。銘傳大學，臺北市。
- 陳銘薰與方妙玲(2004)。組織中員工懲罰的社會效果一個體知覺觀點。人力資源管理學報，4(1)，127-153。
- 陳慧穎(2007)。校長領導行為、組織公平及教師組織公民行為關係之研究：以南部四縣市公立國小為例(未出版之碩士論文)。國立臺南大學，臺南市。
- 曾進發(2004)。台北縣國民小學校校長轉型領導、互易領導與教師組織公民行為之相關研究(未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 游韻靜(2006)。臺北市國民中學教師角色認同與組織公民行為關係之研究(未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 黃柏勳(2004)。國民中小學校長轉型領導、學校組織氣候與教師組織公民行為關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 楊佩雯(2006)。護理人員在情緒智商調節下之情緒勞動、情緒耗竭與組織公民行為關係之探討(未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。
- 楊華清(2010)。情緒勞務、組織認同與組織公民行為關係之研究(未出版之碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 楊馥菱(1998)。情緒勞務工作者的社會支持、自我調控與工作表現之相關研究(未出版之碩士論文)。靜宜大學，臺中市。
- 葉穎蓉(2004)。由心理契約檢視員工工作身份對工作態度與行為的影響：以公部門的約聘人

- 員為例。人力資源管理學報，4（4），105-129。
- 鄔珮君（2003）。第一線服務人員之情緒勞動的影響因素與結果之關係：以銀行行員為例（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。
- 靳國芬（2010）。國小教師心理契約、組織認同與組織公民行為關聯性之研究（未出版之碩士論文）。國立新竹教育大學，新竹市。
- 廖大偉（2005）。桃園縣國小校長轉型領導與教師組織公民行為之相關研究（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學，臺北市。
- 蔡秀琴（2006）。國立大學行政人員心理契約、組織承諾與組織公民行為關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。
- 蔡秀琴（2006）。國立大學行政人員心理契約、組織承諾與組織公民行為關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 蔡進勝（2011）。情緒勞務、組織承諾、組織公民行為與工作滿意度關係之研究：以合併改制後之台中市政府警察局所屬分局為例（未出版之碩士論文）。國立臺中科技大學，臺中市。
- 鄭耀男（2002）。國中小教師的組織公民行為及其影響因素之研究：學校組織公民行為模型初構（未出版之博士論文）。國立高雄師範大學，高雄市。
- 盧姍姍（2006）。心理契約缺口、情緒勞動與情緒耗竭關係之研究（未出版之碩士論文）。中國文化大學，臺北市。
- 謝佩鴛（2000）。校長領導作風、上下關係品質與教師組織公民行為關係之研究（未出版之碩士論文）。國立台北師範學院，台北市。
- 魏金音（2005）。保險業務員之情緒勞務、心理契約與離職傾向之相關性研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。
- 羅人林（2002）。中小型醫院員工情緒勞務負荷與顧客導向行為關係之研究以自我監控、內部行銷為干擾變項（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄市。
- 羅雯（2010）。員工工作滿意度與組織公民行為對顧客導向與顧客滿意度之影響：以情緒勞動為中介（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學，臺北市。
- 龔冠州（2008）。教師勝任特徵、心理契約、組織公民行為與教學效能之研究（未出版之碩士論文）。樹德科技大學，高雄市。
- Argyris, C. P. (1960). *Understanding organizational behavior*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. N. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashforth, B. E., & Tomiuk, M. A. (2000). Emotional labor and authenticity: Views from service agents. In S. Fineman (Ed.), *Emotion in organizations* (2nd ed., pp.184-203). London, England: Sage.
- Bailey, J. (1996). *Service agents, emotional labor and costs to overall customer service*. Paper presented at 11th Annual Conference of the American Society for Industrial and Occupational Psychology, San Diego, April.
- Bal, P. M., Jansena, P. G. W., & Van Der Velde, M. E. G., De Lange, A. H., & Rousseau, D. M. (2010). The role of future time perspective in psychological contracts: A study among older workers. *Journal of Vocational Behavior*, 764, 74-486.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986). The Moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality Social Psychology*, 51(6), 1173.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983) Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(1), 587-595.
- Bogler, R., & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools.

- Teaching and Teacher Education*, 20, 277-289.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming (2<sup>nd</sup> ed.)*. New York, NY: Routledge.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1987). *Human behavior at work: Organizational behavior, (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- DiPaola, M., Tarter, C., & Hoy, W. K. (2005). Measuring organizational citizenship in schools: The OCB Scale. In W. K. Hoy & C. Miskel (Eds.) *Leadership and Reform in American Public Schools*. Greenwich, CT: Information Age.
- Farh, J. L., Earley, P. C., Lin, S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421-444.
- Feather, N. T., & Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviors in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 77(1), 81-94.
- Graham, J. W. (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hochschild, A. R. (1975). The sociology of feeling and emotion: Selected possibilities. In M. Millman & R. M. Kanter (Eds). *Another voice: Feminist perspectives on social life and social science* (pp. 280-307). New York, NY: Octagon Books.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Isen, A. M. (1990). The influence of positive and negative affect on cognitive organization: Some implications for development. In N. Stein, B. Leventhal, & T. Trabasso (Eds.), *Psychological and biological approaches to emotion* (pp. 75-94). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Isen, A. M., & Daubman, K. A. (1984). The influence of affect on categorization. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 1206-1217.
- Isen, A. M., & Levin, P. F. (1972). Effect of feeling good on helping: Cookies and kindness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21, 384-388.
- James, N. (1989). Emotional labor: Skill and work in the regulation of feelings. *Sociological Review*, 37, 15-42.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-133.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization* (2nd ed.). New York, NY: Wiley.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.

- Kotter, J. P. (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California Management Review*, 15(3), 91-99.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Levinson, H., Price, C., Munden, K., Mandl, H., & Solley, C. (1962). *Men, management and mental health*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Li, Y.-M., Kung, Y.-H., & Wang, T.-T. (2012). Studying the effect of hospitality interns' personality traits and their emotional labor over organization citizenship behavior. *Pakistan Journal of Statistics*, 28(5), 673-686.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. *Journal of Marketing*, 57, 70-80.
- McDonald, D. J., & Makin, P. J. (2002). The psychological contract, organizational commitment and job satisfaction of temporary staff. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(1/2), 84-92.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labor processes, *Journal of Research in Personality*, 41, 1107-1117.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1989). *Organizational Behavior*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21,986-1010.
- Morrison, E. W. & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256.
- Morrison, E.W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1568
- Muthén, B. O. (1991). Multilevel factor analysis of class and student achievement components. *Journal of Educational Measurement*, 28(4), 338-354.
- Muthén, L. K., & Muthén, B. O. (1998-2012). *Mplus user's guide* (7th ed.). Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- NG, T. W. H., & Feldman, T. (2009). Age, work experience, and the psychological contract. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 1053–1075.
- Organ D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Pavlou, P. A., & Gefen, D. (2005). Psychological contract violation in online marketplaces: Antecedents, consequences, and moderating role. *Information Systems Research*, 16(4), 372-399.
- Piccolo, F., & Colquitt, A. (2006). Transformational leadership and job behavior: The mediating role of core job characteristics. *Academy of Management Journal*, 49(2), 327-340.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82,

262-270.

- Preacher, K. J., Zyphur, M. J., & Zhang, Z. (2010). A general multilevel SEM framework for assessing multilevel mediation. *Psychological Methods, 15*(3), 209-233.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion, 23*(2), 125-154.
- Putman, L. L., & Mumby, D. K. (1993). Organizational, emotions, and the myth of rationality. In S. Fineman (Ed.). *Emotion in organizations* (pp. 36-57). Newbury Park, CA: Sage.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civil virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior, 16*(3), 289-298.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Right Journal, 2*(2), 121-139.
- Schein, E. H. (1962). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Sloat, K. C. M. (1999). Organizational citizenship. *Professional Safety, 44*, 20-23.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational & Organizational Psychology, 77*(3), 281-298.
- Somech, A., & Ron, I. (2007). Promoting organizational citizenship behavior in school: The impact of individual and organizational characteristics. *Educational Administration Quarterly, 43*(1), 38-66.
- Thomas, D. C., Au, K., & Ravlin, E. C. (2003). Cultural variation and the psychological contract. *Journal of Organization Behavior, 24*(5), 451-471.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work. *Journal of Contemporary Ethnography, 22*(3), 361-381.
- Van Der Vaart, L., Linde, B., & Cockeran, M. (2013). The state of the psychological contract and employees' intention to leave: The mediating role of employee well-being. *South African Journal of Psychology, 43*(3), 356-369.
- Van Dyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters). *Research in Organizational Behavior, 17*, 215-278.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupation, 20*, 205-232.
- 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.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management, 17*(3), 601-617.
- Yang, F. U., & Chang, C. C. (2008). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies, 45*(6), 879-887.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifeit, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotional work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of work and organization psychology, 8*(3), 371-400.

# 科技部補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2015/10/04

科技部補助計畫	計畫名稱: 國中教師心理契約、情緒勞務、與組織公民行為之關聯性研究
	計畫主持人: 秦夢群
	計畫編號: 103-2410-H-004-090- 學門領域: 教育行政
無研發成果推廣資料	

103 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：秦夢群		計畫編號：103-2410-H-004-090-					
計畫名稱：國中教師心理契約、情緒勞務、與組織公民行為之關聯性研究							
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	1	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （本國籍）	碩士生	2	0	100%	人次	
		博士生	1	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		章/本
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p>其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	<p>研究成果將修訂後，投稿於 TSSCI 國內之期刊，希望能夠對國內教育行政領域有所助益。</p>
--	--

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

# 科技部補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表  未發表之文稿  撰寫中  無

專利： 已獲得  申請中  無

技轉： 已技轉  洽談中  無

其他：（以 100 字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

檢視相關研究，教師心理契約、教師情緒勞務、教師組織公民行為三者分別與相關變項（如學校效能、教師工作壓力等）之研究，國內外已有學者加以探討，但多限於直接效果模式。本研究除對教師心理契約、教師情緒勞務、與教師組織公民行為三者之間的關係進行探討外，為瞭解教師心理契約對教師組織公民行為之影響部分，係以教師情緒勞務為中介變項，採用間接效果模式加以檢測。統計分析則以結構方程模式做為主要工具。結構方程模式即可同時檢驗變項間之直接與間接效果，更能清楚瞭解中介變項的地位。本研究利用間接效果模式，在分析資料時應用結構方程模式，對於教師心理契約、教師情緒勞務、教師組織公民行為變項之間關係之釐清，應有一定程度的幫助。所得之結論，對於實務上學校之運作，也盼能提出具體之建議。