

# 中華管理評論 國際學報

Web Journal of Chinese Management Review

2018 年 8 月第二十一卷二期 • Vol. 21, No. 2, August 2018

## 情緒勒索知覺、工作投入與工作壓力 關聯性之研究-以工讀生為例

劉仲矩

# 情緒勒索知覺、工作投入與工作壓力 關聯性之研究-以工讀生為例

劉仲矩

## 摘要

工讀生由於社會經驗不足、缺乏磨練與教育訓練，在與客戶或公司互動時，可能產生情緒問題。本研究目的是以上司、同事、顧客等三種人際關係所造成的職場情緒勒索，討論其與工作投入與工作壓力的關聯。以開放式問卷詢問擔任工讀生的同學，共發 500 份問卷，有效問卷共計 276 份，有效回收率為 55.2%。研究發現情緒勒索知覺與工作壓力及工作投入有關聯性，且工作投入具有部分干擾效果。上述結果可幫助管理階層從事相關管理工作時，更加瞭解工讀生在面對工作職場情緒勒索時的應對態度，以提升管理效果。

**關鍵字：**情緒管理、情緒勒索、工讀生、工作投入、工作壓力

## 一、緒論

### (一)研究動機

近年來，由於金融風暴及全球經濟不景氣等，使得企業對於人力的需求產生變化，一方面需樽節成本，從人事方面去做修正；另外面對市場的萎縮，也需對人力作適度的調整，因此一些彈性人力如人力派遣、臨時人員或工讀生等，便成為企業在調整結構時很重要的來源。工讀生因為社會經驗不足，在職場可能遇到顧客或上司互動產生情緒問題或造成壓力值得重視。有關情緒的意義，張春興(1992)認為情緒是由外在刺激或內在身體狀況等所引起個體自覺心理失衡，感受到情緒多面向與其複雜性。雖然對於情緒相關主題引起廣泛注意，但有一個面向稱為情緒勒索(Emotional blackmail)，卻較少為人提及，源於美國心理治療師 Forward and Frazier(1998)，從事相關治療時發現病患多會提及與人相處時，常被對方的情緒所牽引進而造成困擾，對這種彼此較勁的力量拉鋸，以及其導致的種種令人困擾的行為，稱之為「情緒勒索」(Emotional blackmail)。

有關工讀生情緒相關研究方面，劉仲矩(2012a)曾研究發現工讀生在職場面臨負面人際互動知覺，其類型包括：不公平對待知覺型、代罪羔羊知覺型、未獲信任知覺型與政治鬥爭知覺型四類，上述這些類型可能來自工作場所主管及顧客等的情緒勒索，造成工讀生工作壓力。許多職業如諮商人員、老師或是警察，均面臨著各種壓力，使個人生活改變，甚至心生職業倦怠感(Rayle,2006)。若個人持續承受過重壓力，將導致各種心理不適狀況(Curtis,2000)。目前台灣大學生在學期中或寒暑假均可能打工，除可從工作中獲得個人責任感、經濟獨立外，也可為未來職業作準備。相關工讀的研究面向，有強調打工動機(李介至、邱紹一，2004)、有研究激勵因素(孫路弘、朱惠玲、蔡文昶，2007)等；大學生打工的優缺點中，正面影響有增加自我信賴、增加社會責任感、個人自主、增加受僱可能性、增進成年統整感、學習成熟工作態度、獲得職業訓練機會、增進教育經驗、順利進入成熟期等，而負面影響包括覺得工作不需要充分努力、無法充分利用學校所學、低度學校參與、更多曠課、降低學業成就、因工作壓力而增加抽煙喝酒及吸食藥物機會、物質主義等等(Duaek,1987)。而前述所提及的工作不需要充分努力的觀點與工作投入有關，工作投入為重要工作態度，影響個體動機與行為的主要因素，願意投入於工作的機會影響其是否會積極表現績效與利他行為。過往強調人格特質會影響工作投入(Barrick, Mount, and Strauss,1994)，同理，若是學

生從事工讀行為時，對於工作的投入程度也會影響其績效與表現，因此，當工讀生被主管、顧客、同事情緒勒索時，可能會因為本身工作投入程度的高低而有不同程度的工作壓力感受。研究雖提及工讀的優缺點，但卻少提及碰到相關人員情緒勒索所產生心理效能的問題，這也是本研究想瞭解的。

## (二)研究目的

由於工讀生的社會經驗較為不足，在職場上遭遇相關的情形較為嚴重，此情形是否對工讀生的服務過程有所影響，值得深入研究。因此本研究旨在探討工讀生在企業從事短暫工讀行為時常因本身社會經驗的不足，會造成情緒方面的問題與衝擊，因此瞭解工讀生情緒勒索知覺與工作投入及工作壓力的關聯性非常重要，以期能對管理單位或相關的組織單位更加瞭解職場情緒勒索情況，事前預防並且對症下藥，降低情緒勒索所引起的工作壓力或衝突，避免引發更大的衝突。綜上所述，本研究的目的有二：1. 探討情緒勒索知覺經驗對工作投入與工作壓力的關聯性。2. 工作投入在情緒勒索知覺與工作壓力間是否扮演干擾角色。

## 二、文獻探討

### (一)情緒勒索相關理論與實證研究

有關情緒或情緒管理的相關研究，大致有幾個方向，首先是有關情緒勞務方面，包括對於情緒勞務的定義、強度、策略、表達方式等(Brook,2009; Humphrey, Pollack, and Hawver,2009; Judge, Woolf, and Hurst,2009; McClure and Murphy,2007; Meier, Mastracci, and Wilson,2006; Newman, Guy, and Mastracci,2009; Schuler,2007; Smith,2008; Hochschild,1983)；其次是情緒理解(Emotion awareness)的問題，指個體能察覺自己及他人的情緒，其在向度上表現包括對人及對環境的覺知(Consoli et al.,2006; Croyle and Waltz,2002)，接著是情緒感染(Emotional contagion)主題(Hashim, Work, and Ghazali,2008)；再來是情緒智力(Emotional intelligence)方面，強調情緒智力的多構面衡量，包括察覺自我情緒、自我情緒控制、自我情緒管理、自我激勵、認知他人的情緒、同理心、人際關係管理等構面(Berman and West,2008; Callahan,2008; Christie, Jordan, Troth, and Lawrence,2007; Deshpande and Joseph,2009; Groves, McEnrue, and Shen,2008; Law, Wong, Huang, and Li,2008; Mok, Tsarenko, and Gabbott,2008; Williams,2008)，也有研究情緒管理影響前因與員工效能變數如角色壓力、工作耗竭、品質管理、組織靈性等(Lois,2006; Marques, Allevato, and Holt,2008; Yang and Diefendorff,2009)。

前述的討論缺乏對情緒勒索直接說明與支持，本研究嘗試歸納對情緒勒索行

為提出相關解釋；首先，許境頤與江彧慈(2013)以資源保存理論(Conservation of Resources Theory)的觀點，討論在不當督導環境下，工作倦怠與人格韌性對其工作投入影響，結果顯示，工作倦怠對不當督導及工作投入具中介效果，而人格韌性在不當督導與工作倦怠之關係間則有調節效果；蕭婉鎔(2013)探討資源損失與資源獲得及其交互作用效果，調節對情緒耗竭的影響，發現難應付客戶頻率越高，員工情緒勞動越大；而情緒耗竭也越高；此外，翁志成與簡俊成(2002)用角色情節理論(Role Episode Model)解釋員工在工作環境中會與他人、任務和組織產生出複雜的社會心理互動關係，從此觀點，當組織員工與顧客或下屬互動時，可能因要符合心目中的期待，而對下屬或顧客產生情緒勒索行為；接著，林尚平與陳怡安(2001)以戲劇理論將舞台表演分為前台與後台，前台表現出顧客與表演者共同認同的部分，後台則是觀眾看不見的私下表現，以此理論推論，當公司的管理者發現其下屬的表現不如預期時，並不會在公眾或顧客存在的場合責罵其員工，但卻會在私下場合警告員工如果表現差就走路的行为。Inkpen and Tsang(2005)依社會資本網絡理論也認為具有高度社會關係的個體會降低轉職成本，而使福利效益產生減緩或破壞。換言之，若個人處於資訊網絡的中心位置時，則會具有非正式權力來改變不同情況下的工作行為或企圖影響他人，這也與結構洞理論(Cross, 2001)的意涵接近，上述這些理論都有可能解釋為何工作職場出現情緒勒索的情形。

過往的研究多針對情緒管理、工作壓力等議題來探討，目前越來越多探討情緒勒索與其他員工效能變數關聯的議題(陳映羽、謝炳盛，2018；陳映羽、王嘉伶，2017；劉仲矩、周玉涵，2016；劉仲矩、莊心宜，2016)。Forward and Frazier(1998)提出情緒勒索是宰制行動中一種最有力的形式，其歸納被情緒勒索者特質包括極需別人認同、害怕別人生氣、希望總是維持表面和平、容易對別人負些不必要的責任、極端缺乏自信或經常懷疑自己能力。而被情緒勒索者的類型有五種：依賴贊同者、爭論平息者、怪罪自己者、濫用同情者、自我懷疑者(Forward and Frazier, 1998)。而劉仲矩(2012b)參酌服務破壞理論，應用情緒勒索觀點探討顧客知覺員工服務破壞行為的重要性，發現顧客知覺員工服務情緒勒索行為重要性依序為態度不佳、比較服務、時間問題、肢體語言、關係利用。Liu(2010)研究員工情緒勒索知覺與幸福感關聯，發現兩者間有顯著負相關。Chen(2010)研究馬基維利人格特質與情緒勒索行為的關聯性發現兩者呈顯著正相關。Nardi-Rodríguez, Pastor-Mira, López-Roig, & Ferrer-Pérez(2017)研究青少年較具代表性的暴力警示行為中，提及情緒勒索。Arkow(2014)研究以虐待動物來情緒勒索家人的相關主題；另外，劉仲矩、陳怡伶與田博宇(2003)歸納五種情緒勒索行為類型：付出代價報復型、自私自利傷人型、以死要脅毀滅型、要求他人關心型、剝奪他人權利型。而相關員工效能實證方面，研究發現員工情緒勒索認知與組織承諾呈顯著的負相關與離職傾向正相關(陳怡伶，2004)。另外，有探討情緒勒索與政治行為的關係(陳映羽、謝炳盛，2018)，或與服務破壞行為的關係(陳映羽、王嘉伶，2017)。也有與工作壓力、離職傾向的關係(劉仲矩、周玉涵，2016)，或購買意

願(劉仲矩、莊心宜, 2016)。從上述的文獻可以瞭解, 相關的文獻有探討情緒勒索的內容, 也有與員工效能關聯的實證研究, 也由此可知情緒勒索確實可能會影響員工的效能。而本文歸納修正劉仲矩等人(2003), 陳怡伶、劉仲矩與方國榮(2005)、劉仲矩(2006)、劉仲矩、周玉涵(2016)、劉仲矩、莊心宜(2016)等看法, 將情緒勒索知覺界定為: 『在組織中各種的人員(情緒勒索者)以言語或肢體語言等方式對我們從事要求, 以遂行其目的, 並造成被要求者(被情緒勒索者)情緒受到不良之影響』, 作為本文定義。

## (二)工作投入與工作壓力與相關實證

近來工作投入(Job involvement)已成為員工態度的重要衡量指標。其理論大致可歸納成下列幾種: 一是個人特質的部份; 二是情境與個人特質交互作用的結果; 三是專業承諾的因素(盧秀美、林秋芬, 2000); 四是企業內民主的展現, 如優先選擇股方認案提升員工對組織忠誠度與績效(Strauss, 1982), 表現在權力、資訊、知識、獎酬參與上。至於工作壓力的概念, 文獻探討許多。第一是角色理論, 研究者將工作壓力視為角色壓力, 此工作壓力由壓力源造成(Goolsby, 1992)。第二是醫學生理導向, 視工作壓力為生理上的表象(如焦慮、冠狀動脈心臟病), 如緊張就是工作壓力。第三是折衷學派, 認為工作壓力是由角色壓力及其他壓力源引發心理的變數。第四是認知評估(Cognitive appraisal)理論, 其觀點為壓力大小取決個體對壓力源的評估。第五與第六則是 Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek and Rosenthal(1964)的角色劇情模式(role episode model)以及 Frese and Zapf(1994)的行動理論, 認為持續的壓力源會耗盡個體資源進而傷害到心理與行為的正常表現。例如角色模糊或角色衝突會與組織公民行為、服務表現及出席率有負相關, 而與離職、病假時數及員工流動率有正相關(Singh, 2000)。相關實證如陳龍、徐敏耕與徐宗福(2013)研究工作投入、工作壓力及工作滿意度三面向探討醫療資訊人員工作狀況及相關性, 發現人員工作投入及工作滿意度對工作壓力具有顯著影響; 葉東興與吳明隆(2010)探討高雄縣國中教師知覺校長情境領導、組織溝通與教師工作投入關係之研究, 發現校長情境領導、組織溝通與教師工作投入之間總層面與各分層面具有正向相關, 其中以「下行溝通」、「平行溝通」較具預測力; 另外陳怡光、張端訓、邱瓊萱與魏中仁(2013)以工作控制、工作壓力及社會支持來形容員工在醫療機構的工作特質, 研究顯示, 工作特質需透過工作滿意度方能影響組織承諾。基於以上的說明, 可知職場情緒勒索有關的研究, 多數從情緒的刺激, 進而影響生理、心理、認知及行為上的反應等等, 但缺乏討論工讀生在職場上所面臨之來自不同群體的情緒勒索反應, 這也正是本

研究的目的。

### 三、研究方法

#### (一)研究架構

本研究彙整前述有關情緒勒索知覺、工作投入及工作壓力的相關文獻探討，建構本研究架構如下圖 1 所示：

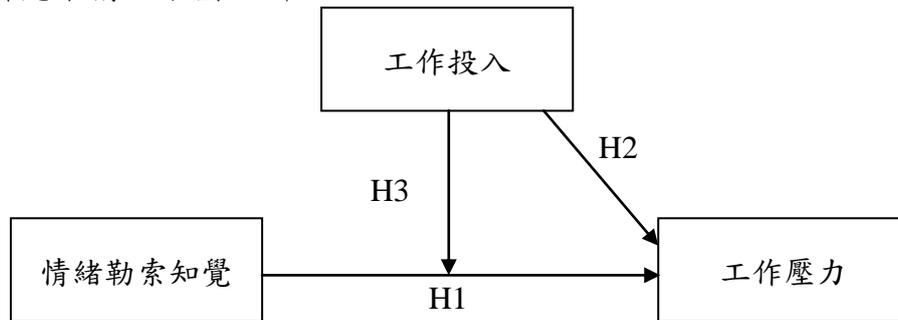


圖 1 研究架構圖

本研究將檢驗以下的研究假說，當工讀生情緒勒索知覺愈高時，會導致其工作壓力越大，推論出假說 1：

H1：情緒勒索知覺與工作壓力有顯著的正向影響

另外，工讀生工作投入高時，或許會感受到工作的壓力更強烈，推論出假說 2：

H2：工作投入的程度會與工作壓力有正向顯著關係

此外，當工讀生工作投入程度愈高時，情緒勒索知覺對工作壓力的影響會減低，相對的，當工讀生工作投入程度愈低時，情緒勒索知覺對工作壓力的影響會增強，因此推論出假說 3：

H3：工作投入的程度會干擾情緒勒索知覺與工作壓力關係

#### (二)研究變數的操作性定義與衡量

本研究問卷設計共分四個部分，包括人口統計變數、情緒勒索知覺、工作投入及工作壓力。本研究依據前述相關文獻與變數的操作性定義，針對各變數的衡量，說明如下：

##### 1.情緒勒索知覺

在情緒勒索知覺的衡量上，本研究參考陳怡伶等人(2005)、劉仲矩(2006)、劉仲矩、周玉涵(2016)、劉仲矩、莊心宜(2016)等之內容來進行參酌修正研究。以 Likert 七點尺度衡量，7 表非常同意，1 表非常不同意，分數愈高，表示員工知覺情緒勒索知覺的程度愈高，其內容如下表 2 所示。

## 2. 工作投入

本研究之工作投入量表係參考 Strauss(1982)、 Ramsey, Lask and Marshall(1995)及 Lask, Marshall, Cravens and Moncrief(2001)的觀點參酌修改而成，認為工作投入為員工對工作的參與及自主的程度。以 Likert 七點尺度衡量，7 表非常同意，1 表非常不同意，分數愈高，表示員工工作投入程度愈高，量表內容與因素分析如下表 2。

## 3. 工作壓力

工作壓力是指人員在職場感受到角色混淆或耗竭的程度。本研究係參考 Caplan and Jones(1975)、Kaur and Chadha(1988)等研究參酌修改而成，以 Likert 七點尺度衡量，7 表非常同意，1 表非常不同意，分數愈高，表示工讀生知覺到工作壓力程度越高，如下表 2 所示。

### (三) 抽樣設計與資料蒐集

本研究以便利抽樣與滾雪球抽樣的方式選取具有工讀經驗的學生，而問卷採匿名方式，共 276 份有效問卷。樣本基本特性為：男性 133 人，佔 48.19%，女性 143 人，佔 51.81%；年齡層 19-20 歲者最多，共 153 人，佔 55.43%，21-24 歲共 96 人，佔 34.78%，25 歲以上最少，共 27 人，佔 9.78%；教育程度中，專科含以下有 11 人，佔 3.99%，大學為最多，共 252 人，佔了 91.3%，研究所以上有 13 人，佔 4.71%。

表 1 人口統計次數分配表

人口統計項目	次數與百分比	
性別	男：133 (48.19%)	女：143 (51.81%)
年齡	19-20 歲：153 (55.43%)	21-24 歲：96 (34.78%)
	25 歲以上：27 (9.78%)	
教育程度	專科(以下含)：11(3.99%)	大學：252 (91.30%)
	研究所以上：13 (4.71%)	

### (四) 資料分析

本研究為個人層次的研究，余明助(2006)認為，若採取自我填報的方式，導致共同方法變異(Common method variance)偏誤可能性高。本研究為避免該偏誤，在事前量表的設計採取受訪者資訊隱暉的方式來作防範(彭台光、高月慈、林鈺琴，2006)；而事後更以哈門式單因子檢定法(Podsakoff and Organ,1986)。經哈門式單因子檢定法，並無嚴重之共同方法變異問題。

## 1. 問卷題項項目分析

表 2 情緒勒索知覺變數題項項目分析

項目	題項	極端組比較 CR 值	同質性檢定		題項刪除後的總信度 $\alpha$ 係數
			題目與總分 相關	校正題目與總分 相關	
	a1	6.522***	0.435***	0.398	0.962
	a2	6.502***	0.467***	0.436	0.961
	a3	8.950***	0.564***	0.539	0.961
	a4	11.850***	0.600***	0.574	0.960
	a5	9.120***	0.523***	0.491	0.961
	a6	7.969***	0.509***	0.481	0.961
	a7	11.957***	0.656***	0.631	0.960
	a8	14.187***	0.688***	0.665	0.960
	a9	13.512***	0.711***	0.691	0.960
	a10	12.214***	0.684***	0.660	0.960
	a11	12.884***	0.691***	0.670	0.960
	a12	16.734***	0.728***	0.705	0.960
	a13	17.105***	0.752***	0.732	0.960
情緒勒索知覺	a14	9.505***	0.607***	0.580	0.960
	a15	16.791***	0.715***	0.690	0.960
	a16	16.050***	0.719***	0.695	0.960
	a17	17.178***	0.770***	0.751	0.959
	a18	14.536***	0.672***	0.648	0.960
	a19	12.196***	0.692***	0.672	0.960
	a20	15.935***	0.733***	0.713	0.960
	a21	15.017***	0.734***	0.713	0.960
	a22	14.871***	0.744***	0.725	0.960
	a23	17.381***	0.779***	0.761	0.959
	a24	16.491***	0.725***	0.703	0.960
	a25	10.234***	0.593***	0.565	0.961
	a26	10.044***	0.596***	0.570	0.960
	a27	13.737***	0.670***	0.643	0.960
	a28	12.289***	0.614***	0.588	0.960
	a29	15.419***	0.679***	0.653	0.960
	a30	13.556***	0.669***	0.644	0.960
	a31	11.011***	0.633***	0.609	0.960
	a32	11.584***	0.632***	0.604	0.960
	a33	12.782***	0.637***	0.610	0.960

0.962

a34	11.034***	0.597***	0.571	0.960	
a35	9.143***	0.515***	0.485	0.961	
a36	10.096***	0.588***	0.559	0.961	
a37	11.294***	0.561***	0.530	0.961	
<hr/>					
b1	11.469***	0.574***	0.392	0.659	
b2	1.245	0.172**	-0.037	0.737	
b3	10.876***	0.620***	0.494	0.644	
工 b4	11.000***	0.666***	0.553	0.634	
作 b5	12.152***	0.640***	0.499	0.639	
投 b6	4.765***	0.390***	0.212	0.691	0.690
入 b7	1.937	0.217***	0.036	0.717	
b8	11.937***	0.644***	0.499	0.638	
b9	12.228***	0.638***	0.499	0.639	
b10	10.505***	0.606***	0.458	0.647	
<hr/>					
c1	8.194***	0.522***	0.417	0.827	
c2	9.936***	0.590***	0.492	0.822	
c3	10.345***	0.619***	0.532	0.819	
c4	10.519***	0.626***	0.529	0.819	
工 c5	10.518***	0.655***	0.577	0.816	
作 c6	12.822***	0.622***	0.519	0.820	
壓 c7	11.370***	0.634***	0.547	0.818	0.834
力 c8	4.663***	0.336***	0.224	0.839	
c9	8.546***	0.566***	0.472	0.823	
c10	8.922***	0.545***	0.438	0.826	
c11	9.898***	0.595***	0.490	0.822	
c12	11.816***	0.635***	0.543	0.818	
c13	8.475***	0.561***	0.453	0.825	

由表 2 情緒勒索進行項目分析結果得知，若刪除題項 1，可使情緒勒索部分的 Cronbach's  $\alpha$  值維持 0.962，但刪除與否的信度改善幅度不大，故決定將情緒勒索知覺題項 1 保留。由表 2 工作投入進行項目分析結果得知，若依序刪除題項 2、6 及 7 題，可使工作投入變數的 Cronbach's  $\alpha$  值提高至 0.805，並顯示若再刪除其他題項反使信度降低，表示因素分析刪除此三題題項將能提升信度。由表 2 工作壓力進行項目分析結果得知，若刪除題項 8，可使工作壓力部分的 Cronbach's  $\alpha$  值提高至 0.839，但兩值間差異不大，故本研究選擇不刪除此題項。

表 3 KMO 與球型檢定結果

	情緒勒索	工作投入	工作壓力
KMO	0.940	0.789	0.837

顯著性 0.000 0.000 0.000

KMO 是 Kaiser-Meyer-Olkin 的取樣適當性數量(其值介於 0 至 1 之間)，當 KMO 值接近 1 時，表示變項之間有許多共同的因素，適合進行因素分析。KMO 值大於 0.5 適合因素分析，而本研究中情緒勒索、工作投入及工作壓力的 KMO 值分別是 0.940、0.789 及 0.837 皆大於 0.5，顯示各變項之間有共同因素，適合進行後續的因素分析；此外，情緒勒索、工作投入及工作壓力的 Barlett's 球型檢驗之  $\chi^2$  值呈現高度顯著，表示此三項量表母群體的相關矩陣之間可能有共同因素，適合因素分析。

## 2. 因素分析

表 4 因素分析與信效度分析

因素命名	題項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異 %	解變異信度	
情緒勒索知覺	8 主管容易對工作的過程或結果抱怨、挑剔	0.74	0.035	0.275		
	9 上司對部屬不信任而有緊迫盯人的行為	0.776	0.133	0.24		
	10 主管情緒不穩容易因為小事發怒	0.757	0.162	0.176		
	11 上司常以不當言語公開羞辱下屬	0.766	0.375	-0.065	4.315 33.19	0.889
	12 上司有對事實不察而導致誤會或冤枉下屬的行為	0.797	0.24	0.074		
	13 主管對於下屬有不同標準或要求等差別待遇	0.755	0.164	0.32		
	20 同事有對工讀生採取不同要求或標準的差別待遇	0.73	0.12	0.277		
發怒施暴	25 顧客消費後因不滿意服務而拒絕付款	0.145	0.756	0.273		
	26 顧客因憤怒而摔公司東西洩恨	0.189	0.833	0.085	2.401 51.656	0.801
	28 顧客因不滿意服務而與服務人員發生肢體衝突	0.22	0.816	0.133		
刁難質疑	32 顧客因不滿意工讀生而要求老闆出面解決	0.197	0.391	0.753		
	33 顧客因不相信工讀生的專業知識而提出質疑	0.302	0.173	0.799	2.281 69.199	0.803
	35 顧客有在店內消費時間過久的情形	0.18	0.049	0.789		
工作投入	3 我十分投入我個人的工作	0.882	0.096			
	4 我不只努力工作且十分樂在工作	0.829	0.234		2.027 33.778	0.756
	10 大部分的時間我十分專注於我的	0.646	0.336			

工作							
工作 認 同	1	我覺得生活中最重要的是與我目前工作有關	0.294	<b>0.566</b>			
	8	我大部分的個人生活目標是以工作為導向	0.094	<b>0.864</b>	1.842	64.485	0.655
	9	我認為我自己的工作十分符合我存在的價值	0.218	<b>0.773</b>			
角色 模 糊 壓 力	7	一想到自己的工作就覺得緊張	<b>0.712</b>	0.015	0.393		
	10	工作外時間我常擔心工作未做好而心虛	<b>0.775</b>	0.193	0.033	1.907	21.19 0.697
	11	我有時會害怕家裡的電話聲音可能與公司事務有關	<b>0.752</b>	0.276	0.058		
工作 過 荷	9	我的工作很多但常覺得時間太少	0.165	<b>0.682</b>	0.136		
	12	我感到自己未曾有一天休息的	0.347	<b>0.701</b>	0.115	1.855	41.804 0.652
	13	很多與我相同層級的同事常因為工作而覺得倦怠	0.054	<b>0.755</b>	0.167		
煩 悶 倦 怠	1	當工作以後我會覺得焦慮或煩悶	0.282	-0.053	<b>0.743</b>		
	4	我只覺得自己花很多時間在工作卻發現不到工作意義	0.066	0.258	<b>0.767</b>	1.825	62.083 0.667
	6	我的工作使我沒有很多時間從事其他活動	0.009	0.381	<b>0.683</b>		

由表 4 顯示，因素分析結果將情緒勒索之因素萃取為三組，依據各分組之代表題項，重新對此三項因素命名。其中因素一代表題項為 8、9、10、11、12、13 及 20 題，並以內部欺凌表示；因素二代表題項為 25、26 與 28 題，並以發怒施暴表示；因素三代表題項為 32、33、35 題，並以刁難質疑表示。由表 4 結果顯示，內部欺凌的信度值 0.889；發怒施暴的信度值為 0.801；刁難質疑信度值則為 0.803，三值皆大於 0.7，呈現足夠的信度水準，表示情緒勒索與其設計題型間具有一致性。另外，累積解釋變異百分比(解釋變異百分比分別是 33.19%、18.466%、17.543%之加總)水準為 69.199%，表示問卷在情緒勒索知覺部份具有良好的效度表現。由表 4 顯示，因素分析結果將情緒勒索之因素萃取為二組，依據各分組之代表題項，重新對此二項因素命名。其中因素一代表題項為 3、4、10 題，並以積極參與表示；因素二代表題項為 1、8、9 題，並以積極參與表示。由表 4 結果顯示，積極參與的信度值 0.756；工作認同的信度值 0.655，兩者接近或大於標準 0.7，呈現足夠的信度水準，表示工作投入與其設計題型間具有一致性。另外，累積解釋變異百分比(解釋變異百分比分別是 33.778%、30.707%之加總)水準為 64.485%，表示問卷在工作投入部份具有一定的效度表現。由表 4 顯示，因素分析結果將工作壓力之因素萃取為三組，依據各分組之代表題項，重新對此三項因素命名。其中

因素一代表題項為 7、10、11 題，並以角色模糊表示；因素二代表題項為 9、12、13 題，並以工作過荷表示；因素三代表題項為 1、4、6 題，並以煩悶倦怠表示。由表 8 結果顯示，角色模糊的信度值 0.697；工作過荷的信度值 0.652；煩悶倦怠的信度值 0.67，皆接近於 0.7 呈現足夠的信度水準，表示工作壓力與其設計題型間具有一致性。另外，累積解釋變異百分比(解釋變異百分比分別是 21.190%、20.614%、20.278%之加總)水準為 62.083%，表示問卷在工作壓力部份具有不錯的效度表現。本研究進行主成份分析法，再將分析結果以最大變異法進行轉軸來萃取主要構面因素，萃取標準為因素負荷量 0.55 以上，萃取後情緒勒索知覺題目為 13 題，工作投入題目為 6 題，工作壓力題目為 9 題。

### (五)信效度分析

本研究透過信度分析，檢定量表內的問項是否具有一致性，本研究中工讀生情緒勒索知覺、工作投入及工作壓力之 Cronbach's  $\alpha$  值大部分皆大於 0.7，表示其信度均為良好。各變數之 Cronbach's  $\alpha$  值如表 5 所示。在效度分析方面，本研究採用 LISREL 的確認性因素分析來檢驗量表的效度。結果如表 5 所示，可清楚由表中看出來 GFI、AGFI 值，採用 5 因子模型的值皆大於 1 因子模型，結果顯示區分為 5 個因子較 1 因子來得好，因此構面間具有效度。

表 5 構面的組成信度與收斂效度

	內部欺凌	發怒施暴	刁難質疑	積極參與	工作認同	角色模糊	工作過荷	煩悶倦怠
內部欺凌	<b>(0.765)</b>							
發怒施暴	0.458***	<b>(0.757)</b>						
刁難質疑	0.521***	0.456***	<b>(0.766)</b>					
積極參與	0.027	-0.040	0.071	<b>(0.731)</b>				
工作認同	0.085	0.102	-0.094	0.488***	<b>(0.658)</b>			
角色模糊	0.101	0.254***	0.154*	0.051	0.200**	<b>(0.661)</b>		
工作過荷	0.211***	0.203**	0.178**	0.184**	0.236***	0.440***	<b>(0.624)</b>	
煩悶倦怠	0.177**	0.204**	0.327***	-0.035	-0.035	0.382***	0.427***	<b>(0.645)</b>
平均數	3.281	2.851	4.064	4.496	3.664	3.554	3.806	4.064
標準差	1.330	1.352	1.416	1.089	1.175	1.213	1.160	1.215
CR	0.908	0.801	0.807	0.771	0.682	0.699	0.655	0.676
AVE	0.585	0.574	0.587	0.534	0.433	0.437	0.390	0.416
信度	0.889	0.801	0.803	0.756	0.655	0.697	0.652	0.667

註 1：表格()中的粗體字是 AVE 的平方根。\* $p < .05$ ；\*\* $p < .01$ ；\*\*\* $p < .001$

研究信度與效度時，組成信度(Composite Reliability, CR)，代表構念指標的一致性，當潛在變項的 CR 值越高，表示潛在變項越能被測量變項測量。Fornell 與 Larcker(1981)主張 CR 值在 0.6 以上為佳，本研究各構面之 CR 值皆大於 0.65。而平均變異數抽取量(Average Variance Extracted, AVE)，指該構面的各因素負荷量平方和的平均值考慮誤差項的結果，當 AVE 值越高時，

顯示潛在變項信度與收斂效度越高，Fornell 與 Larcker (1981)主張 AVE 值在 0.5 以上為佳，而本研究的數值大致接近 0.5，屬可接受的範圍內。

表 6 契合度與配適度檢驗

	單一因子	五因子
自由度(df)	350	322
卡方值 $\chi^2$	2675.58	711.31
RMSEA	0.16	0.066
GFI	0.59	0.84
AGFI	0.52	0.80
SRMR	0.13	0.056

此外，也用 LISREL 檢驗前述因素分析的適當性與契合程度，分別比對量表在一因子(表示不作任何因子分類狀況)與十因子(表示依據前述因素分析結果所進行之因子分類)。由表 10 可得，一因子與八因子的 GFI 分別為 0.59 與 0.84；AGFI 則分別顯示為 0.52 與 0.80，後者高於前者數值，再次驗證八因子的配適度較佳；而在誤差值(RMSEA)方面，十因子之誤差值明顯低於一因子的狀況( $0.056 < 0.13$ )，此外，卡方值亦有顯著差異( $711.31 < 2675.58$ )。下列檢定表，比較當研究分為多構面時比單構面更為理想，加強效度的說明。

表 7 共線性檢定

共線性檢定表						
	常數	AA1	AA2	AA3	BB1	BB2
允差		0.656	0.693	0.615	0.718	0.692
膨脹係數		1.525	1.442	1.626	1.392	1.445
特徵值	5.597	0.185	0.094	0.067	0.033	0.024
條件指標	1	5.500	7.712	9.124	13.072	15.292

有關共線性的問題，指自變數之間有很高的相關性。若容忍值(tolerance)或稱允差小於 0.1，變異數膨脹因子(Variance Inflation Factor, VIF)大於 10，特徵值(eigenvalue)小於 0.01 及條件指標(Conditional Index, CI)大於 30，則表示自變數之間存在共線性的問題。從表 7 可知允差皆大於 0.1，變異數膨脹因子皆小於 10，特徵值方面皆大於 0.01，條件指標皆小於 30，共線性的問題在可接受的範圍。

#### 四、研究結果

根據本研究目的探討情緒勒索知覺、工作投入及工作壓力的關聯性，並依據前述因素分析的結果將迴歸模式呈現如下：

表 8 情緒勒索知覺、工作投入與工作壓力(角色模糊構面)迴歸方程

角色模糊
------

研究變數	人口統計 (模式 1)	自變數 (模式 2)	干擾變數 (模式 3)	干擾效果 (模式 4)
控制變數				
性別	-0.057	-0.016	0.009	0.028
年齡	0.02	0.018	0.008	0.004
教育	-0.053	-0.032	-0.006	0.001
自變數—A				
內部欺凌		-0.041	-0.075	0.332
發怒施暴		0.237**	0.208**	-0.536
刁難質疑		0.067	0.123	0.41
干擾變數—B				
積極參與			-0.058	-0.067
工作認同			0.225**	0.303
干擾效果				
內部欺凌*積極參與				-0.608
內部欺凌*工作認同				0.185
發怒施暴*積極參與				0.915**
發怒施暴*工作認同				-0.122
刁難質疑*積極參與				-0.209
刁難質疑*工作認同				-0.166
R 平方	0.007	0.069	0.106	0.138
Adj-R 平方	-0.004	0.049	0.079	0.092
F 值	0.616	3.337**	3.965***	2.992***
R 改變量		0.063	0.037	0.032

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

如表 8 所示，在角色模糊工作壓力狀態下，自變數情緒勒索知覺的三個因素，包含內部欺凌、發怒施暴、刁難質疑中，發怒施暴對角色模糊工作壓力狀態呈現顯著的相關( $\beta=0.237$ ,  $P<0.01$ )。模式二中，干擾變數僅工作認同變數對工作壓力有顯著相關( $\beta=0.225$ ,  $P<0.01$ )；接著探討情緒勒索與工作投入的干擾交互作用，發現自變數中的發怒施暴與干擾變數之積極參與之間具顯著的交互作用關係存在，干擾圖表詳見下表。綜合前述，結果部分支持假說 1、2、3。

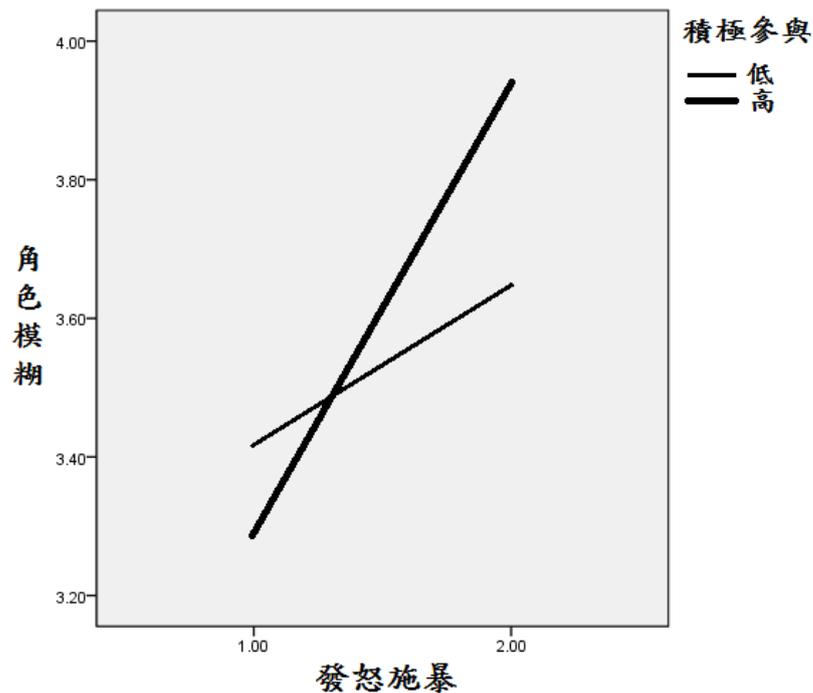


圖 2 積極參與為發怒施暴與角色模糊關係之干擾圖

由表 8 及圖 2 所示，在角色模糊工作壓力狀態下，自變數情緒勒索知覺之發怒施暴對角色模糊工作壓力狀態呈現顯著的相關( $\beta=0.915$ ,  $P<0.01$ )，意指發怒施暴對角色模糊的關聯上，會因積極參與影響，而有不同表現。對工作積極參與的員工會隨著顧客發怒施暴的行為，進而使角色模糊工作壓力提升(圖 2)；而參與度低的員工對角色模糊影響程度略小，但隨著發怒施暴的行為增加，對角色模糊工作壓力也會隨之增加。也就是說，不論是積極參與度高低的員工，在面對顧客發怒施暴的行為時，皆會產生工作壓力之角色模糊，影響略有多寡，說明積極參與對情緒勒索知覺與工作壓力產生干擾作用。

表 9 情緒勒索知覺、工作投入與工作壓力(工作過荷構面)迴歸方程

工作過荷				
研究變數	人口統計 (模式 1)	自變數 (模式 2)	干擾變數 (模式 3)	干擾效果 (模式 4)
控制變數				
性別	-0.087	-0.055	-0.032	-0.035
年齡	0.063	0.064	0.039	0.037
教育	0.024	0.025	0.046	0.044
自變數-A				
內部欺凌		0.118	0.089	-0.163
發怒施暴		0.106	0.096	0.261

刁難質疑		0.071	0.102	0.004
干擾變數-B				
積極參與			0.081	-0.08
工作認同			0.185**	0.241
干擾效果				
內部欺凌*積極參與				0.489
內部欺凌*工作認同				-0.257
發怒施暴*積極參與				-0.358
發怒施暴*工作認同				0.236
刁難質疑*積極參與				0.162
刁難質疑*工作認同				-0.04
R平方	0.014	0.070	0.122	0.136
Adj-R平方	0.003	0.049	0.096	0.089
F值	1.247	3.362**	4.654***	2.923***
R改變量		0.056	0.053	0.013

\*p<.05; \*\*p<.01; \*\*\*p<.001

如表 9 所示，在工作過荷工作壓力狀態下，自變數情緒勒索知覺的三個因素對工作過荷皆無顯著相關；其次，干擾變數之工作認同對工作過荷則有顯著相關( $\beta=0.185$ ,  $P<0.01$ )；接著探討三種情緒勒索與兩個工作投入的兩兩交互作用，發現自變數與干擾變數之間無顯著的交互作用關係存在。因此綜合前述，結果部分支持假說 1、2。

表 10 情緒勒索知覺、工作投入與工作壓力(煩悶倦怠構面)之迴歸方程

煩悶倦怠				
研究變數	人口統計 (模式 1)	自變數 (模式 2)	干擾變數 (模式 3)	干擾效果 (模式 4)
控制變數				
性別	0.079	0.097	0.099	0.097
年齡	-0.053	-0.05	-0.045	-0.021
教育	-0.062	-0.044	-0.04	-0.024
自變數-A				
內部欺凌		0	-0.004	0.213
發怒施暴		0.092	0.082	-0.147
刁難質疑		0.283***	0.296***	0.674*
干擾變數-B				
積極參與			-0.059	-0.05
工作認同			0.029	0.35

干擾效果				
內部欺凌*積極參與				-0.054
內部欺凌*工作認同				-0.257
發怒施暴*積極參與				-0.05
發怒施暴*工作認同				0.382
刁難質疑*積極參與				0.005
刁難質疑*工作認同				-0.51
R 平方	0.014	0.126	0.128	0.151
Adj-R 平方	0.003	0.106	0.102	0.105
F 值	1.319	6.438***	4.898***	3.310***
R 改變量		0.111	0.002	0.023

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

如表 10 所示，在煩悶倦怠工作壓力狀態下，自變數情緒勒索知覺的三個因素中僅有刁難質疑對煩悶倦怠工作壓力狀態呈現顯著的相關( $\beta=0.283$ ,  $P < 0.001$ )；其次，干擾變數對工作過荷沒有顯著相關，接著探討三種情緒勒索與兩個工作投入的兩兩交互作用，發現自變數與干擾變數之間無顯著的交互作用關係存在。因此綜合前述，結果部分支持假說 1、2。

## 五、結論與建議

### (一)結論

近年來關於情緒管理的主題，不管是學術界或實務界都非常重視，而實務界常談論到情緒智商與情緒管理，情緒管理會影響到人際間的互動關係進而影響個人的職場發展。而台灣社會屢見不鮮的自殺、工作壓力、情緒耗竭等問題，多半與情緒失控等問題有關。社會變遷快速的組織環境，上班族在身心方面的重大壓力與不適應與情緒的問題息息相關。本研究經過樣本結構分析、項目分析、因素分析、信效度檢定及階層迴歸分析，目的在了解個體情緒勒索知覺與工作壓力之關聯性，並且以工作投入來檢驗干擾效果的影響，如表 8、9、10 所示，首先在控制變數上，較沒有顯著的差異。另外，整體而言情緒勒索知覺各構面與工作壓力的主效果獲得部分支持，而多面向檢驗交互作用也發現，情緒勒索知覺中的顧客刁難構面與工作壓力中的角色模糊構面對工作投入的影響上具有部分干擾效果，由圖 2 可顯示交互作用部分顯著的組合。

表 11 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	驗證結果
H1：情緒勒索知覺與工作壓力有顯著的正向影響	部分成立
H2：工作投入的程度會與工作壓力有正向顯著關係	部分成立

### H3：工作投入的程度會干擾情緒勒索知覺與工作壓力關係

部分成立

#### 1. 情緒勒索知覺與工作壓力之關係

首先，從假設一來看，工讀生受情緒勒索知覺中，僅發怒施暴與角色模糊、刁難質疑與煩悶倦怠間具有顯著的正向關係，表示當工讀生遭受顧客的暴力攻擊與恐嚇時容易使工作與私生活界線更加模糊，意指職場上受到的困境會讓工讀生的私生活受影響，可能產生情緒上、精神上的困擾，導致私生活不能與工作狀況完全抽離，影響生活狀況；而與顧客互動中，當工讀生專業能力受到質疑、不信任與刁難時，會加深其對工作的倦怠感與煩悶感，使工讀生在工作上無法得到成就感、感到無用，甚至對工作失去熱情，無法維持此份工作。

#### 2. 工作投入與工作壓力之關係

從假設二來看，當工讀生之工作認同程度會與角色模糊、工作過荷具有顯著正向關係。對工作認同的程度越高時，表示此工讀生對於其職位投注了相當的心力，並可能從中獲得成就感並受依賴，如此情況下就進而影響工讀生持續投注更多時間於工作上，使其在工作與私事的比重上越顯偏頗，工作的比重越來越大，投入比往常更多的時間於工作上，則造成工作過荷。

#### 3. 工作投入對情緒勒索知覺與工作壓力之干擾效果

最後，在干擾效果方面，假設三驗證結果顯示僅在發怒施暴與角色模糊的情況下，積極參與才會產生干擾作用，顯示當工讀生本身熱愛工作，願意積極參與其工作的情況下，倘若遭受到顧客的暴力舉止、發怒恐嚇等行為時，會使他產生角色模糊的情況，意指工作上的不順及騷擾會讓他的私生活受到影響。不論是投入程度是高是低的員工，都會加深角色模糊的狀況，然投入程度高的員工，提升角色模糊的狀況更強。

## (二)建議

對於他人情緒勒索究竟有何解決之道，Forward and Frazier(1998)曾經提出一些相對的解決之道，例如去瞭解背後真正原因，進而協助或達成；或是因某些情緒勒索行為相當不理性與不合理而採取不理會的態度。根據研究結果，給予相關實務建議：(一)顧客發怒施暴將會引起工作壓力之角色模糊，表示公司應注重顧客的情緒反應，為避免顧客做出攻擊、污辱工讀生的行為，應制定相關規定保障工讀生權益，例如若有暴力行為發生，主管階級應立即出面溝通協調，讓工讀生免於第一線直接面對顧客情緒而遭受身心傷害，且公司應保障工讀生人身安全，若牽涉到法律行為則要為工讀生挺身而出，站在工讀生立場協助處理後續事件，非一味秉持顧客至上的觀念而導致工讀生角色模糊之壓力增加，如此一來可提升內部凝聚力且增強公司良善形象；(二)另外，顧客刁難質疑也會導致工作壓力之煩悶倦怠，工讀生正式上工前，公司需加以訓練或給予相關的心理建設，降低其壓力感。一般而言，組織運作

都較不重視輔導與心理調適的工作，一方面可能因編制的不足，另一方面可能是因組織的高階沒有此觀念，甚至員工本身也不願意在心情不好時尋求協助，一旦遭遇心理的問題，容易走上極端，造成無法彌補的傷害，發生令人遺憾的悲劇。組織人力資源部門或業務部門應可透過相關的顧客行為教育訓練，協助工讀生瞭解顧客相關知識與解決之道，如個案討論、角色扮演、課程演講等方式，使之融入組織的教育訓練中，讓員工對情緒勒索的主題有更深層的認識與體會並共同討論出解決之道，也可以將情緒勒索等相關知識訂為組織或部門政策，讓員工更加瞭解；又例如舉辦因為顧客刁難等情緒勒索帶來工作壓力而產生的抒解壓力活動，參加戶外活動或心情調適行為等等，相信對於業務面、行政面、員工的身心健康或與外界的溝通，都能有所助益。

(三)發怒施暴與積極參與對角色模糊的壓力具有顯著的干擾效果，意味工讀生在工作上的積極參與度越高，受到顧客發怒施暴的行為下容易產生角色模糊的狀況。工讀生願意積極地投入工作中，則表示此份工作能讓工讀生獲得成就感與榮譽，公司主管更應積極處理以防止顧客的施暴行為，詳加制定規則並為工讀生爭取權利，讓他們在工作上無後顧之憂，以減低顧客的失控行為而造成工讀生公私生活上的影響。至於在學術方面的建議，工讀生所面臨的情緒勒索狀況與知覺在教育與管理領域方面較為少見，但面臨新世代對職場的未來期望，應該多一些相關的研究，提供給大學生工讀或教師研究的素材。許多互動的情境包括面談、議價、師生互動、家庭、婚姻、兩性關係、性騷擾等，甚至連陌生人的互動，也都能以職場情緒勒索的主題加以深入探討研究，去發掘更多與情緒勒索相關的知識，甚至將有關情緒調適的能力列為工作的相關職能，如此才能增進個人群體與組織的情緒能力。

### (三)研究限制與後續研究建議

本研究雖力求嚴謹，但仍有以下限制：首先，本研究採橫斷面研究，未考量時間而產生變數間不同影響結果，未來若採用縱斷面的設計加以比較，不但可對本研究發現再度檢驗，也可對情緒勒索知覺與相關變數之關係提供更多元的意見；其次，研究結果概化有所限制，建議未來用更嚴謹的抽樣方法，或者以特定產業、不同地區的樣本加以討論；最後，本研究情緒勒索知覺量表經工讀生等對象的評估、檢測與討論，並刪減或合併部分題項，故未來研究在引用上應多加注意。

本研究主要貢獻在於強調個人情緒勒索知覺對工作壓力的影響，其研究結果有利於管理者的思考，多點鼓勵，少點情緒勒索。後續研究建議方面：首先，由於本研究是以工讀生觀點為主，未來研究可增加抽樣來源或樣本數量，以降低抽樣誤差，或是加入管理人員、第三者立場等不同角度來了解；其次，本研究以綜合相關為基礎，而未來研究可使用如社會交換、社會認同等不同

理論依據；再來，有關本研究議題的延伸，在自變數上，可討論人口統計變項、人格特質、組織因素之影響效果。在干擾效果上，可探討如組織文化、組織認同可能的干擾作用，而在依變數上也可探討如組織公民行為、知識分享、離職行為等正負面工作反應，以使研究方向更趨多元性。

## 參考文獻

- 余明助(2006)。組織變革不確定感與員工工作態度關係之研究—以組織溝通和員工信任為中介變數。人力資源管理學報，6(2)，89-110。
- 李介至、邱紹一(2004)。技職學生打工動機與打工活動之相關研究—以苗栗地區為例。仁德學報，(3)，25-39。
- 林尚平、陳怡安(2001)。遊樂區員工情緒勞務及社會化歷程之質性研究。商管科技季刊，2(3)，319-343。
- 孫路弘、朱惠玲、蔡文昶(2007)。國際觀光旅館宴會部大學工讀生激勵因素之研究。東海學報，(48)，173-181。
- 翁志成、簡俊成(2002)。角色壓力、情緒耗竭、憂鬱傾向與工作態度關係之研究—以主計人員為例。中華心理衛生學刊，15(2)，25-64。
- 張春興(1992)。張氏心理學辭典，台北：東華出版社。
- 許境頤、江彥慈(2013)。「罵」有用嗎？以資源保存理論看不當督導對部屬的影響。人力資源管理學報，13(1)，81-104。
- 陳怡光、張端訓、邱瓊萱、魏中仁(2013)。工作控制、工作壓力及社會支持對員工的工作滿意度及組織承諾的影響。輔仁醫學期刊，11(3)，187-196。
- 陳怡伶(2004)。職場情緒勒索認知與組織承諾關聯性之研究。實踐大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳怡伶、劉仲矩、方國榮(2005)。職場情緒勒索來源內容分析之研究。東吳經濟商學學報，51，157-180。
- 陳映羽、王嘉伶(2017)。職場之情緒勒索對第一線員工服務破壞行為之影響，北商學報，32，45-71。
- 陳映羽、謝炳盛(2018)。情緒勒索對組織政治行為之影響：情緒承載力為干擾因子，北商學報，34，59-78。
- 陳龍、徐敏耕、徐宗福(2013)。醫療資訊人員工作投入、工作壓力及工作滿意度之探討。醫務管理期刊，14(2)，107-127。
- 彭台光、高月慈、林鈺琴(2006)。管理研究中的共同方法變異：問題本質、影響、測試和補救。管理學報，23(1)，77-98。
- 葉東興、吳明隆(2010)。高雄縣國中教師知覺校長情境領導、組織溝通與教師工作投入關係之研究。正修通識教育學報，(7)，79-112。
- 劉仲矩(2006)。業務員知覺顧客情緒勒索內容分析之研究。中華管理評論-國際學報，9(4)，(4)1-(4)15。
- 劉仲矩(2012a)。職場工讀負面人際互動知覺類型之研究。新竹教育大學教育學報，29(2)，65-91。
- 劉仲矩(2012b)。顧客知覺員工服務破壞行為之研究：情緒勒索觀點。美容科技學刊，9(2)，5-23。
- 劉仲矩、周玉涵(2016)。公部門人員情緒勒索認知、工作壓力與離職傾向關聯之研究，人力資源管理學報，16(1)，43-68。

- 劉仲矩、莊心宜(2016)。消費者情緒勒索知覺與購買意願關聯之研究-以自尊為干擾變數探討，行銷評論，13(2)，185-215。
- 劉仲矩、陳怡伶、田博宇(2003)。情緒勒索類型認知之研究-以被情緒勒索者立場而言。中華企業訓練學會 2003 人力資源發展之挑戰與契機研討會，台北。
- 盧秀美、林秋芬(2000)。各級護理學校應屆畢業生之工作價值即其對專業承諾的影響。台灣醫學，4(2)，115-126。
- 蕭婉鎔(2013)。服務銷售人員情緒勞動心理歷程之探討：資源保存理論觀點。中原企管評論，11(1)，27-53。
- Arkow, P. (2014). Form of emotional blackmail: Animal abuse as a risk factor for domestic violence. *Family & Intimate Partner Violence Quarterly*, 7(1), 7-13.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Strauss, J. P. (1994). Antecedents of involuntary turnover due to a reduction in force. *Personnel Psychology*, 47(3), 515-535.
- Berman, E. M., & West, J.P. (2008). Managing emotional intelligence in U.S. cities: A study of social skills among public managers. *Public Administration Review*, 68, 742-758.
- Brook, P. (2009). The alienated heart: Hochschild's emotional labor thesis and the anticapitalist politics of alienation. *Capital & Class*, 98, 7-31.
- Callahan, J. L. (2008). The four C's of emotion: A framework for managing emotions in organizations. *Organizational Development Journal*, 26, 33-38.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effect of working load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713-719.
- Chen, S. Y. (2010). Relations of Machiavellianism with emotional blackmail orientation of salespeople. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 294-298.
- Christie, A., Jordan, P. J., Troth, A., & Lawrence, S. A. (2007). Testing the links between emotional intelligence and motivation. *Journal of Management & Organization*, 13, 212-226.
- Consoli, S. M., Rolhion, S., Martin C., Ruel, K., Cambazard, F., Pellet, J., & Misery, L. (2006). Low level of emotional awareness predict a better response to dermatological treatment in patients with psoriasis. *Dermatology*, 2, 128-136.
- Cross, R. (2001). Knowing what we know: Supporting knowledge creation and sharing in social networks. *Organizational Dynamics*, 30(2), 100-120.
- Croyle, K. L., & Waltz, J. (2002). Emotional awareness and couples' relationship satisfaction. *Journal of Marital and Family Therapy*, 28, 435-444.
- Curtis, A. J. (2000). *Health psychology*, Boston, U.S.: Routledge.
- Deshpande, S. P., & Joseph, J. (2009). Impact of emotional intelligence, ethical climate, and behavior of peers on ethical behavior of nurses. *Journal of Business Ethics*, 85, 403-410.
- Duaek, J. B. (1987). *Adolescent development and behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Fornell, C. R., & Larcker, F. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-51.
- Forward, S., & Frazier, D. (1998). *Emotional blackmail: When the people in your life*

- use fear, obligation and guilt to manipulate you, NY: William Morrow.
- Frese, M., & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: A German approach. In Triandis, H. C., Dunnette, M. D., Hough, L. M. (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 271-340). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Goolsby, J. R. (1992). A theory of role stress in boundary spanning positions of marketing organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20, 155-164.
- Groves, K. S., McEnrue, M. P., & Shen, W. (2008). Developing and measuring the emotional intelligence of leaders. *Journal of Management Development*, 27, 225-250.
- Hashim, J., Work, S., & Ghazali, R. (2008). Organizational behavior associated with emotional contagion among direct selling members. *Direct Marketing: An international Journal*, 2, 144-158.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feelings*. Berkeley, U.S.: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2009). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23, 51-168.
- Inkpen, A. C., & Tsang E. W. K. (2005). Social capital, networks, and knowledge transfer. *Academy of Management Review*, 30(1), 146-165.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress*, New York, NY: John Wiley & Sons.
- Kaur, R., & Chadha, N. K. (1988). A study of job stress with job involvement and job satisfaction. *Indian Journal of Behavior*, 12(3), 34-40.
- Lassk, F. G., Marshall, G. W., Cravens, D. W., & Moncrief, W. C. (2001). Salesperson job involvement: A modern perspective and a new scale. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 21, 291-302.
- Law, K. S., Wong, C., Huang, H., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25, 51-69.
- Liu, C. C. (2010). The relationship between employees' perception of emotional blackmail and their well-being. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 299-303.
- Lois, J. (2006). Role strain, emotion management, and burnout: homeschooling mothers' adjustment to the teacher role. *Symbolic Interaction*, 29, 507-530.
- Marques, J. F., Allevato, E., & Holt, S. (2008). Linking quality management and emotional intelligence to workplace spirituality. *Organization Development Journal*, 26, 81-88.
- McClure, R., & Murphy, C. (2007). Contesting the dominance of emotional labor in professional nursing. *Journal of Health Organization and Management*, 2, 101-120.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006). Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance. *Public*

- Administration Review, 66, 899-909.
- Mok, W. H., Tsarenko, Y., & Gabbott, M. (2008). A measurement of emotional intelligence in service encounters. *Australasian Marketing Journal*, 16, 20-29.
- Nardi-Rodríguez, A., Pastor-Mira, M. Á., López-Roig, S., & Ferrer-Pérez, V. A. (2017). What are the most representative warning signs of intimate partner violence against adolescent girls?. *Annals of Psychology*, 33(2), 376-382.
- Newman, M. A., Guy, M. E., & Mastracci, S. H. (2009). Beyond cognition: Affective leadership and emotional labor. *Public Administration Review*, 69, 6-20.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544.
- Ramsey, R., Lask, F. G., & Marshall, G. W. (1995). A critical evaluation of a measure of job involvement: The use of the Lodahl and Kejner (1965) scale with salespeople. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 15, 65-74.
- Rayle, A. D. (2006). Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction. *Professional School Counseling*, 9(3), 206-215.
- Schuler, S. (2007). Autoethnographic emotion: Studying and living emotional labor in the scholarly life. *Women's Studies in Communication*, (30), 255-583.
- Singh, J. (2000). Performance productivity and quality of frontline employees in service organizations. *Journal of Marketing*, 64(2), 15-34.
- Smith, A. T. (2008). Passion work: the joint production of emotional labor in professional wrestling. *Social Psychology Quarterly*, 71, 157-176.
- Strauss, G. (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. *Psychological Bulletin*, 91, 482-497.
- Williams, H. W. (2008). Characteristics that distinguish outstanding urban principals: Emotional intelligence, social intelligence and environmental adaptation. *Journal of Management Development*, 27, 36-54.
- Yang, J., & Diefendorff, J. M. (2009). The relations of daily counterproductive workplace behavior with emotions, situational antecedents, and personality moderators: A diary study in Hong Kong. *Personnel Psychology*, 62, 259-295.