

# 國立交通大學

## 管理科學系

### 碩士論文

職業婦女的工作與家庭關係

The spillover from work to family or vice versa for  
career women



研究生：蔡君柔

指導教授：王耀德 博士

中華民國九十七年六月

# 職業婦女的工作與家庭關係

## The spillover from work to family or vice versa for career women

研 究 生：蔡君柔

Student：June-Rou Tsai

指導教授：王耀德

Advisor：Yau-De Wang

國 立 交 通 大 學

管理科學系



Submitted to Institute of Management Science

College of Management

National Chiao Tung University

in partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

Master in Business Administration

June 2008

Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國九十七年六月

# 職業婦女的工作與家庭關係

學生：蔡君柔

指導教授：王耀德 博士

國立交通大學管理科學系碩士班

## 摘要

本研究的目的是探討職業婦女的工作或家庭中發生的正、負事件對另一範疇中的事件是否會產生外溢(學習轉移)的現象。120位職業婦女被隨機分派至2(事件範疇：工作對家庭、家庭對工作)×3(事件情緒取向：正、負、無)的故事情境中，先描述一個職業婦女在工作或家庭中所發生的事件(正、負、無)，再描述此婦女在另一範疇(家庭或工作)中所遭遇到的一個問題，共閱讀3個故事(情緒、價值、技能行為)，閱讀完1個故事後根據自身想法、經驗將人物所面臨的工作或家庭問題事件的後續處理方式加以完成及評估自己對此問題事件的反應。根據故事內容分析結果及問題事件的反應評估分析發現工作或家庭中發生的正事件對另一範疇的問題解決有正向情緒、價值及技能行為的外溢，而家庭中發生的負事件對工作中的問題解決有負向情緒、價值及技能行為的外溢，但工作中發生的負事件對家庭中的問題解決只有負向價值的外溢；另外職業婦女在處理家庭問題時會動用一點工作上的資源，而處理工作問題時大多是利用工作資源解決。整體而言，本研究的結果顯示婦女在職場上所學的正面情緒、價值及技能行為可以正向的遷移至家庭的問題解決，而職場上的負事件則較少遷移至家庭中，相反的，家庭中的負事件普遍會對工作產生負向的遷移，顯示對職業婦女而言，家庭是她們所極力維護的場所。

**關鍵字：**職業婦女、工作、家庭、正向外溢、負向外溢

# The spillover from work to family or vice versa for career women

student : June-Rou Tsai

Advisors : Dr. Yau-De Wang

Department of Management Science

National Chiao Tung University

## ABSTRACT

The purpose of this study was to explore whether positive or negative events happen to career woman in work or family can transfer to other domain. One hundred and twenty career women were randomly assigned to 2 event domain (work to family or family to work) x 3 tones of event (positive, negative or none) experimental conditions. They were given the description of an event a career woman encountered in the work or the family first, and then described a problem this woman faced in another domain. There were three cases (mood, value or skills) each participant had to resolve in each experimental condition. After reading a case, participants were asked to use their experiences to solve the problem and evaluate how they felt about the work or family problems. According to solutions they proposed and felt, we found positive mood value or skills acquired at work place or at home could be transferred to solve the problem in another domain. The negative mood, value or skills acquired from family could also be transferred to work. But only negative value acquired from work was transferred to solve family problem. In addition, career women would apply a few resources at work to solve the family problems, but they rarely applied any resource from home to solve work problems. Overall, we found career women get more positive spillover from work to family in terms of mood, value or skills. In contrast, they usually would experience some negative spillover from family to work. Theses findings suggest that family is the place that career would try their best to protect.

**Key words : Career women, work, family, positive spillover, negative spillover**

## 誌 謝

首先要感謝王耀德老師跟洪瑞雲老師的耐心及用心指導，面對論文所產生的疑惑及困難總是有賴您們指點迷津及給於適時的建議，讓我在寫論文的過程總感到有鼓力量支撐著我、幫助著我，同時，您們不僅僅給予我有關論文的實質幫助，也告訴我許多待人處事的道理以及訓練自我思考的能力，讓我獲益良多，再次感謝您們對於我的指導及勉勵。

論文的完成，有賴許多人給於我心理上及實質面的幫助。感謝我的家人、親戚、朋友及同個門下的同學們，你們總是能體諒我、鼓勵我，讓我在失望時能產生勇往直前的勇氣與努力完成論文的毅力，幫助我發放問卷，因為你們的一路扶持讓我深深覺得有你們在左右真好；還有男友的包容與關懷，在我抓狂時總能耐心的安慰及不厭其煩地陪伴著我，我將銘記在心；男友的家人我也深感感謝，謝謝你們對我論文的幫助以及在新竹時對我的照顧；也感謝所有的參與者，謝謝你們願意參與此研究，讓我的論文可以順利完成。

最感謝的就是我的爸媽，從小到大你們不曾給我任何壓力，總叫我不要給自己太大的壓力，盡力就好，謝謝你們對我的栽培及照顧，讓我可以全心全力的投注在論文上，以後換我來照顧你們了，爸媽我愛您們。

看著從無到有的論文完成，細想寫論文時發生的事，對我來說都是一種磨練和學習，但也令我成長，謝謝所有幫助過我的人，願大家的工作和家庭都是順利和美滿的。

## 目錄

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 中文摘要.....                    | i   |
| 英文摘要.....                    | ii  |
| 誌謝.....                      | iii |
| 目錄.....                      | iv  |
| 表目錄.....                     | v   |
| 圖目錄.....                     | vii |
| 第一章 緒論.....                  | 1   |
| 第二章 文獻探討.....                | 5   |
| 第三章 方法.....                  | 24  |
| 第四章 結果.....                  | 33  |
| 第五章 結論與建議.....               | 63  |
| 參考文獻.....                    | 67  |
| 附錄一 18 個故事案例內容(依實驗情境區分)..... | 73  |
| 附錄二 工作和家庭問題的反應量表.....        | 79  |
| 附錄三 故事內容資料分析.....            | 80  |
| 附錄四 個人基本資料.....              | 82  |
| 附錄五 因素分析.....                | 83  |

## 表目錄

|   |    |
|---|----|
| 表 3-1 參與者的教育程度 .....                        | 24 |
| 表 3-2 參與者工作所屬的產業別 .....                     | 25 |
| 表 4-1 共變量矩陣等式的Box檢定 .....                   | 34 |
| 表 4-2 工作與家庭正面反應程度的重複量數變異數分析 .....           | 34 |
| 表 4-3 情緒外溢-正向反應程度的平均數與變異數 .....             | 37 |
| 表 4-4 情緒外溢-事件範疇與事件情緒取向對正向反應程度的變異數分析 .....   | 37 |
| 表 4-5 價值外溢-正向反應程度的平均數與變異數 .....             | 39 |
| 表 4-6 價值外溢-事件範疇與事件情緒取向對正面反應問題程度的變異數分析 ..... | 39 |
| 表 4-7 技能行為外溢-正向反應程度的平均數與變異數 .....           | 41 |
| 表 4-8 技能行為篇-事件範疇與事件情緒取向對正向反應程度的變異數分析 .....  | 41 |
| 表 4-9 內容分析結果-情緒正向影響的平均數與變異數 .....           | 44 |
| 表 4-10 事件範疇與事件情緒取向對情緒正向影響的變異數分析 .....       | 44 |
| 表 4-11 內容分析結果-價值正向影響的平均數與變異數 .....          | 46 |
| 表 4-12 事件範疇與事件情緒取向對價值正向外溢的變異數分析 .....       | 47 |
| 表 4-13 內容分析結果-技能行為正向影響的平均數與變異數 .....        | 48 |
| 表 4-14 事件範疇與事件情緒取向對技能行為正向影響的變異數分析 .....     | 49 |
| 表 4-15 內容分析結果-情緒負向影響的平均數與變異數 .....          | 50 |
| 表 4-16 事件範疇與事件情緒取向對情緒負向影響的變異數分析 .....       | 51 |

|   |    |
|---|----|
| 表 4-17 內容分析結果-價值負向影響的平均數與變異數 .....      | 52 |
| 表 4-18 事件範疇與事件情緒取向對價值負向影響的變異數分析 .....   | 53 |
| 表 4-19 內容分析結果-技能行為負向影響的平均數與變異數 .....    | 54 |
| 表 4-20 事件範疇與事件情緒取向對技能行為負向影響的變異數分析 ..... | 55 |
| 表 4-21 工作情緒對家庭事件處理法的次數(%).....          | 56 |
| 表 4-22 工作價值對家庭事件處理法的次數(%).....          | 57 |
| 表 4-23 工作技能行為對家庭事件處理法的次數(%).....        | 58 |
| 表 4-24 家庭情緒對工作事件處理法的次數(%).....          | 59 |
| 表 4-25 家庭價值對工作事件處理法的次數(%).....          | 59 |
| 表 4-26 家庭技能行為對工作事件處理法的次數(%).....        | 60 |
| 表 4-27 不同分析法的假說結果.....                  | 61 |





## 圖目錄

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 圖 3-1 本研究實驗流程.....                    | 32 |
| 圖 4-1 事件範疇與外溢種類的交互作用圖.....            | 35 |
| 圖 4-2 事件情緒取向與外溢種類交互作用圖.....           | 35 |
| 圖 4-3 事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....          | 38 |
| 圖 4-4 事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....          | 40 |
| 圖 4-5 事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....          | 42 |
| 圖 4-6 情緒正向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....   | 45 |
| 圖 4-7 價值正向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....   | 47 |
| 圖 4-8 技能行為正向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖..... | 49 |
| 圖 4-9 情緒負向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....   | 51 |
| 圖 4-10 價值負向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖.....  | 53 |
| 圖 4-11 技能行為負向影響-事件範疇與事件範疇的交互作用圖.....  | 55 |

## 第一章 緒論

### 研究背景與動機

自古以來，我國社會秉持著男主外女主內的角色分工原則，傳統婦女在家庭裡負擔照顧家庭及從事家務責任，使得女性成為依賴者，沒有養活自己的能力，故將重心都放在家庭。根據行政院主計處「人力資源調查」顯示2006年女性進入勞動市場的情形日漸普遍，台灣女性就業人口占總就業者比重已由1971年30.54%，提高至2006年48.68%，其中雙薪家庭女性就業者占有偶家庭的37%，三年來雙薪家庭比率計增加2.7%，另外女性非勞動力人口為470.8萬人，未參與勞動之原因以料理家務所占比重為最高(51.7%)，其次為求學及準備升學(22.4%)、高齡、身心障礙(21.4%)，最後是想工作而未找工作之怯志工作者(1.6%)。根據以上資料可發現已婚女性投入職場的比率遞增，隨著工業化和都市化的結果，經濟和社會結構產生了變化，教育的普及和男女平等的意識使得女性產生工作與家庭的多重角色，女性開始追求事業上自我尊嚴及自我實現需求的滿足，不像傳統婦女一樣以家庭為主，而是同時面對工作與家庭責任。但是根據資料也可發現女性未參與勞動的原因還是以家庭為主，因為社會上對女性角色的看法未隨社會結構的變遷而改變，男女本身還是有意地保有傳統角色觀念，男性的責任仍以工作、養家餬口為主，但是要面對妻子工作後對自己的衝擊，而傳統觀念還是認為女性要承擔家務，工作只是妳的附屬，重要的是家庭，必須做到好媽媽、妻子及媳婦的角色，使得女性要同時負擔工作責任及比男性重的家庭照顧責任。工作與家庭成為職業婦女生活中的兩大重要領域，同時又要負擔不可避免的工作與家庭責任，但是職業婦女到底是如何看待工作與

家庭的關係？職業婦女的工作與家庭對彼此有何影響？都是本研究所欲探討的。

Lambert(1990)整理出工作與家庭間的關係大致有三種：分割 (segmentation)、互補 (compensation)與外溢(spillover)，其中外溢得到最多支持，外溢指工作與家庭間是正相關，人在工作或家庭中會產生一些產出，這些產出可以是情緒面、價值面或技能行為面，且產出分成正面和負面，而這些產出會擴散到工作或家庭中，工作和家庭經由產出產生了關係(Lambert, 1990；Edwards & Rothbard, 2000; Hanson, Hammer, & Colton, 2006)。例如：人在工作/家庭所獲得滿足會擴散到家庭/工作中的滿足，這就是正向外溢；而人在工作/家庭上遭受困境而產生沮喪，然後回家後/上班時無心與家人/同事互動即為負向外溢。因此工作和家庭間的正、負向外溢是共存的，並不是有些人只有正向外溢，有些人只有負向外溢，而是感受的工作與家庭間的正、負向外溢有高低差別(Hammer et al., 2005)。

工作與家庭的正向外溢(work-family positive spillover)是指人擁有工作/家庭的角色導致家庭/工作角色知覺有收穫(Stephens, Franks, & Atienza, 1997)，是基於擴張假說(expansion hypothesis)和多重角色(multiple roles)。工作與家庭正向外溢的研究多專注在情緒上的外溢(Stephens, Franks, and Atienza, 1997；Hammer et al., 2005；Judge 和 Ilies, 2004)，目前對於價值及技能行為外溢的研究仍不多，故工作與家庭的情緒、價值及技能行為正向外溢仍需進一步獲得證實。

工作與家庭間的外溢除了正向外溢，尚有負向外溢，工作與家庭的負向外溢(work-family negative spillover)是基於角色衝突(role conflict)和稀少假說(scarcity

hypothesis)。工作與家庭負向外溢的研究常常只採用統計上的變數相關性和線性回歸來探討前因、工作與家庭負向外溢和後果三者間的關係，然後就確定工作與家庭間會產生負面的影響，但研究卻常出現不一致的結果(Casper, Eby, Bordeaux, Lockwood 和 Lambert, 2007)，少有研究直接探討工作與家庭間負面情緒、價值、技能行為的連結，可見工作與家庭的負向外溢仍有待證實。

而為了將個人的工作與家庭負向外溢所產生的問題減至最低，人會設法解決問題。Douglas Hall (1972) 提出三種因應工作與家庭角色問題的方法：(1) 反應角色行為；(2) 個人角色再定義；(3) 結構的角色再定義。Baltes 和 Heydens - Gahir (2003) 的研究即是反應角色行為及個人角色在定義的部分，研究結果顯示採用個人的行為可以減少工作和家庭的壓力源，依序減少工作對家庭負向外溢和家庭對工作負向外溢，且控制工時、性別、工作參與、家庭參與、社會支持、管理者支持後仍成立。Parasuraman, Greenhaus, 和 Granrose (1992)與Daalen, Willemsen, 和Sanders (2006)的研究同樣是探討結構的角色再定義中的社會支持，但兩者的研究結果不一致，社會支持不一定會減少工作與家庭的負向外溢，因此為了解決工作與家庭負向外溢的問題，人不能單從其他人身上獲得幫助，也要自己有所行動。

綜上所述，可以發現工與家庭間的正、負向外溢仍有待進一步了解的，本研究將從投身職場及負擔照顧家庭責任較重的職業婦女角度來探討工作與家庭的關係，職業婦女是如何看待工作與家庭的關係呢？職業婦女對於工作與家庭彼此間的衝擊及影響有何認知？都是本論文感到有興趣的議題。

## 研究問題

本研究彙整Edwards和Rothbard (2000)的理論及Hanson, Hammer, 和Colton (2006)的研究，將工作與家庭的正、負向外溢分成情緒、價值及技能行為來探討的工作與家庭關係。過去的工作與家庭研究多只專注在負向外溢—工作家庭衝突的部分，且只是利用前因、工作家庭負向外溢和後果的相關性來決定工作與家庭的負向外溢，但研究結果常不一致，而工作與家庭正向外溢多專注在情緒上的外溢，價值及技能行為的正向外溢研究不多，另外本研究以職業婦女為主要的研究對象是基於自古以來女性相對於男性負擔較重的家庭責任，不像男性同時有工作及家庭角色已久，對於職業婦女來說仍在學習同時承擔工作與家庭角色及責任。因此本研究將探討職業婦女如何看待工作與家庭的關係、職業婦女對於工作與家庭彼此間的衝擊及影響有何認知，都是本論文想回答的。

以下是本論文想回答的問題

問題一：職業婦女工作中的正面事件是否會正向外溢至家庭中，形成影響？

問題二：職業婦女家庭中的正面事件是否會正向外溢至工作中，形成影響？

問題三：職業婦女工作中的負面事件是否會負向外溢至家庭中，形成影響？

問題四：職業婦女家庭中的負面事件是否會負向外溢至工作中，形成影響？

## 第二章 文獻探討

### 工作與家庭的關係

工作和家庭是成人生活的兩個面向，成人大部分同時扮演著工作者、配偶和父母…等角色，雖然有些人只有工作或只有家庭，但是對於同時有工作和家庭的人，他們在工作和家庭中所扮演的多重角色能相互支援，也可能相互衝突，當衝突發生時人會採取行動去處理衝突，而工作和家庭的關係可能有三種：

(1)工作與家庭的關係是分割的，分割(segmentation)指工作和家庭中的角色要求是分離的，彼此獨立不影響(Lambert, 1990)，對工作和家庭持有的見解是認為一般的工作和家庭在時間和空間上是兩個分離的場地，且工作和家庭對人提供的功能不同，工作提供金錢給人，而家庭則是提供溫暖，但也可能是人為了處理與工作或家庭相關的壓力，而主動地保持工作和家庭分離的狀態，以避免工作或家庭產生的問題會干擾到彼此(Edwards & Rothbard, 2000; Lambert, 1990)。

(2)工作與家庭的關係是互補的，互補(compensation)指尋找工作/家庭的滿意去補償家庭/工作的不滿意(Lambert, 1990)，例如：某些人的需求在家庭中無法獲得滿足時會更加參與工作，由工作中所得到來補足家庭中所得不到的，使得工作和家庭間存在互補的關係(Lambert, 1990)。

(3)工作與家庭是正相關的外溢關係，外溢(spillover)指人會從工作或家庭中學習到該領域所有的經驗、知識…等，然後將學習到的轉移至另一領域，形成所謂的外溢，即學習的轉移。而從工作或家庭中所學到的可以是情緒(將工作/家庭的心情帶到家庭/工作中)、



價值(從工作/家庭中形成的價值觀影響家庭/工作的價值觀)或技能行為(在工作/家庭中學習的技能行為會表現在家庭/工作中)，然後轉移到工作或家庭中，形成工作與家庭在情緒、價值及技能行為上的類似，其中價值及技能行為的外溢並非有意的，通常是在無意識中形成，變得根深蒂固，吸收為自己的知識，然後加以發揮運用，而情緒是人受到他人影響所產生的反應，若情緒只是心情上的內心感覺則是無意，但若表現出來則是有意的。另外外溢可分成正面和負面，由工作或家庭中所學到的情緒、價值及技能行為會擴散到家庭或工作中，工作和家庭經由學習的轉移產生關係(Lambert, 1990; Edwards & Rothbard, 2000; Hanson, Hammer, & Colton, 2006)。例如：員工在工作上所得到的滿足和刺激會擴散到家庭中的滿足，這就是正向外溢，也就是工作/家庭中有好的產出，擴散到家庭/工作中也是好的產出；而員工在工作上遭受困境而產生沮喪，致使員工無法有效參與家庭生活，即為負向外溢，也就是工作/家庭中有不好的產出，擴散到家庭/工作中也是不好的(Voydanoff, 1987)。因此工作和家庭間的正、負向外溢是共存的，並不是有些人只有正向外溢，有些人只有負向外溢，而是感受的工作與家庭間的正、負向外溢有程度上高低的差別(Hammer et al., 2005)，且外溢或許不只有情緒、價值及技能行為，仍可能有其他的外溢種類尚未被發現。

工作與家庭的關係可能有分割、互補和外溢，而外溢又分成好的和不好的，對於人來說，當從事工作或家庭活動時，除非你在家工作或是與家人共同經營事業，否則工作和家庭確實在時間和空間上是不重疊的，但人是有情感和知覺的，甚至是不理性的，難確保工作和家庭間不會經由情感(Judge & Ilies, 2004)、價值(Edwards & Rothbard, 2000)...

等其他因素產生工作與家庭的交互影響作用，Judge 和 Ilies (2004)的研究是想知道工作與家庭間是否存在情感外溢，員工對工作的正(負)面感受外溢至家庭是否仍是正(負)面情緒，以美國西南部74個大學員工為樣本，收集3個資料：1.工作時的情緒和工作滿意，為期2週，一天3次，透過網路介面，先填工作滿意再填情緒問卷，時間為早上9點、12點、下午15點；2.工作外情緒是透過在家時衡量的，晚上7點，非工作日子則是早上11點及晚上7點各一次；3.情感特徵由配偶、家員、親密朋友提供。最後共有55人參與完成。Judge and Ilies (2004)的研究結果工作時的正、負面情感各自和工作滿意正、負相關，但是負面情感對工作滿意的影響較久，而工作時的正面情感和在家正面情感正相關，而工作時的負面情感和在家負面情感正相關，可見工作情感會帶回家裡。過去在工作與家庭的研究中，工作和家庭間的外溢是最廣為討論的議題(Crouter, 1984; Edwards & Rothbard, 2000; Frone, Russell, & Cooper, 1992; Greenhaus, & Beutell, 1985; Grzywacz & Marks, 2000a; Grzywacz & Marks, 2000b; Hammer, Cullen, Neal, Sinclair, & Shafiro, 2005; Hanson, Hammer, & Colton, 2006; Lambert, 1990; Stephens & Franks, 1997; Rousseau, 1978)，因此本研究所欲探討的工作與家庭關係即是以外溢為主，相信工作與家庭會互相影響。

### 工作與家庭的正向外溢

根基於工作與家庭的外溢理論，進而發展出存在於工作和家庭之間的正向外溢和負向外溢。正向外溢即外溢模式中工作和家庭有助於對方的部分，可透過情緒、價值及技能行為傳遞(Edwards & Rothbard, 2000)，工作/家庭中的正面情緒、價值及技能行為外溢到家庭/工作中仍是正面的，但是直到近幾年學者才開始專注在探討工作和家庭有益於另



一方的研究，而不只是專注在負向外溢、衝突的部分。工作與家庭的正向外溢(work-family positive spillover)是指成人擁有工作/家庭的角色導致家庭/工作角色知覺有收穫(Stephens, Franks, & Atienza, 1997)，是基於擴張假說(expansion hypothesis)和多重角色(multiple roles)。擴張假說(Marks, 1977)主張人有更多角色就有更多資源，有些角色的執行沒有精力的損失，甚至可以產生精力及執行另一角色。而Sieber (1974)宣稱透過人所累積擁有的角色，工作/家庭角色可以提供緩衝和支援來對抗家庭/工作角色的失敗，多重角色會產生角色權限(每個角色會帶來權利和職責)、地位安全(個人有許多角色合夥人，就像工作上有同事，而生活中有朋友，其中一些合夥人可能位於不同的團隊或社會圈，使得個人能在任何一團隊或社會圈裡補償另一個團隊或社會圈的失敗，形成緩衝)、地位加強(角色合夥人給予多種次要的報酬或額外津貼，如：合夥人介紹或推薦自己給第三方，而這第三方可能提昇你的職業或使你產生好的信用評等，那麼可能會使你增進角色績效)、個人豐富和自我喜悅(容忍差異的觀點、處在很多資訊源中、適應不同角色合夥人需求方面的靈活性和減少厭煩，所有這些好處都可以增加個人享受與夥伴間更廣的、不同的接觸)。所以多重角色增加資源、精力和自尊，使人有正面情緒，導致增加身心健康及減少沮喪徵狀(Hammer et al., 2005)。另外文獻中常用來描述工作和家庭有益於彼此的術語尚包括：促進(facilitate)、豐富(enrichment)、增加(enhancement)。

在Barnett和Hyde (2001)的研究中，提出擴張理論(expansionist theory)，說明人所擁有的工作與家庭的多重角色會產生八個好處，但要注意角色品質比投入角色時間、角色數重要，以及多重角色的益處是有上限的，不是角色越多益處越多：

(1)緩衝：一角色的成功與滿意可以緩衝另一角色的壓力與失敗。工作感受對男性造成的痛苦可經由與太太或小孩相處良好的家庭角色關係緩衝，而獎勵的工作感受可緩衝女性因育兒而產生的心理負擔。

(2)增加收入：所得增加有益於雙薪配偶本身和小孩，妻子進入職場可減少丈夫獨自負擔家計的痛苦，但是妻子的薪水和婚姻的關係受到權力、社會階層與性別角色影響，如：妻子增加所得會影響夫妻的相對權力，能創造平等主義的婚姻，但在1970年則是丈夫會感受到威脅，所以沒有妻子願意進入職場。Barnett和Hyde (2001)認為增加收入有益於婚姻只發生在丈夫收入低而妻子的收入顯著減少財務壓力時。

(3)社會支持：多重角色可以增加獲得社會支援的機會。研究發現在婚姻中，男性的幸福感主要與妻子支持有關，而女性則是與丈夫、鄰居、上司和同事的支持有關，而當個人認為和提供支持的社會網路是一體的，社會支持對幸福就產生主要效果。

(4)體驗成功的機會：多重角色提供多種機會感受成就感、發展自信或自我效能，但也提供更多失敗和挫折的機會，如女性會感受到性別歧視、性騷擾和種族歧視。

(5)擴展參考架構：多重角色提供個人更廣的比較標準。擁有多重角色比只擁有單一角色的人有更多機會獲得更多不同的資訊、看法，進而使用一角色所學到的技術與知識來處理另一角色的事情，將問題解決。

(6)增加自我複雜度：若個人對自我認知的複雜度愈低，則其自我評價就有可能更極端，而自我複雜度較高的人比較能緩衝生活上的負面事件所造成的壓力與憂鬱情緒，擁有多重角色是增加自我複雜度的一種方式。

(7)相似經驗：當兩性都有工作與家務，面臨的日常生活是更相似的，就更能體會彼此的感受，有助於溝通與婚姻品質的提升。許多傳統家庭在孩子出生後，夫妻之間更形疏遠，因為妻子成為家庭主婦，丈夫必須投入更多時間在工作上以維持家庭所需，而妻子則花費時間在孩子或同樣是家庭主婦的女性相處上，導致隔閡更大。

(8)性別角色概念：人對男、女社會角色所持有的傳統或非傳統的態度，能調解多重角色與其他變數的關係。擁有非傳統的性別角色概念有助於結合工作與家庭角色，男性較願意參與育兒，但若丈夫是傳統的性別角色概念(男主外女主內)，丈夫並不會因為參與育兒而感到有益，同樣地，若妻子持有傳統的性別角色概念，認為女性的責任是整天在家相夫教子，工作並不會讓妻子感到有益。

工作與家庭的正向外溢研究多是參與者先填寫正向外溢量表，再探討正向外溢與欲研究變數的相關性。Stephens, Franks, 和 Atienza (1997)的研究只衡量同時是員工及照顧父母者(照料者)兩種角色的女性，即女性同時扮演工作者及子女的兩個角色，研究目的是想知道員工及照料者兩角色間是正向外溢或負向外溢、角色間的正或負向外溢對幸福(正面情感、沮喪)有何影響以及外溢是否為角色品質(滿意、壓力)與幸福的中介者。以105位照顧至少60歲父母的女性工作者為樣本來探討此2角色的正、負向外溢，外溢量表包括：照料者對員工有3個正向外溢(如：知道父母被良好照顧使工作心情好)和7個負向外溢(如：因為照料責任使工作時無法專心)，員工對照料者有3個正向外溢(如：有成功的工作天使得有好心情幫助父母)和6個負向外溢(如：因為工作責任使得照顧父母時間受限)，Stephens, Franks, 和 Atienza (1997)的研究結果發現員工及照料者兩角色間都

存在正、負向外溢，且正向外溢和正向情感顯著正相關，負向外溢和沮喪顯著正相關，另外負向外溢是角色壓力和沮喪的中介者，而因為角色滿意和正向外溢不相關，故沒有發現正向外溢中介角色滿意和正面情感。

接著Hammer et al. (2005) 轉變 Stephens, Franks, 和Atienza (1997)的研究，將專注於家庭角色（照料者對待父母）改為以三明治世代雙薪家庭（照顧小孩及年邁父母）為樣本，樣本同時扮演著工作者、配偶、子女及父母四角色，探討丈夫和妻子的工作與家庭正向外溢及工作與家庭負向外溢對同一時間點所測得的個人和配偶沮喪的影響及隔了一年後的個人及配偶沮喪的影響，時間點1有309對參與者，隔一年再對309對發送問卷，時間點2有234對參與者。工作與家庭正向外溢採用Stephens, Franks, 和Atienza (1997)發展的量表，工作與家庭的負向外溢採用Netemeyer et al. (1996)發展的量表，Hammer et al. (2005)的研究結果發現工作與家庭的正向外溢和沮喪的負相關比工作與家庭的負向外溢和沮喪的正相關強，而配偶的工作與家庭正向外溢減少個人沮喪的效果比個人工作與家庭正向外溢強，而個人的工作與家庭的正向外溢及負向外溢對於個人一年後的沮喪沒有顯著相關，但是配偶的工作與家庭正向外溢與個人一年後的沮喪負相關，可見工作與家庭的正、負向外溢對沮喪多是當下有影響，難以持續，且配偶的工作與家庭正向外溢對個人沮喪的影響力比個人的工作與家庭正向外溢顯著，。

儘管 Stephens, Franks, 和 Atienza (1997)、Hammer et al. (2005)有衡量工作與家庭外溢中情感的部分，但卻沒有衡量技術、行為和價值，所以 Hanson, Hammer, 和 Colton (2006)改以 Edwards 和 Rothbard (2000)的 4 分類：情緒(如：在工作/家庭有好的一天，

使我樂觀的與家人/工作互動)、價值(如：工作/家庭發展的價值，使我成為更好的家庭成員/員工)、技能(工作/家庭發展的技能幫助我的家庭/工作生活)和行為(工作/家庭所需要的行為導致這些行為幫助我的家庭/工作生活)作為正向外溢量表的設計基礎，採用因素分析探討正向外溢量表時發現技能和行為來自同一因素，這是因為技能傳統地被表示為行為，接著以美國西北部電子設計公司的 132 位員工為樣本來探討工作與家庭的正向外溢和心理健康、工作滿意及家庭滿意的關係，樣本同時有工作者、配偶和父母三角色。

Hanson, Hammer, 和 Colton (2006)的研究結果發現情感的正向外溢是工作對家庭較多，而行為和價值則是家庭對工作較多，而價值、行為和技能與心理健康、工作和家庭滿意正相關，對於情感不存在任何相關的解釋是情感是種狀態，和行為、價值相較下是短暫的，所以不易在情感發生的當下取得情感的資料。

根據以上的討論可以知道擁有工作與家庭的多重角色可以帶來減少沮喪、增加正面情感、心理建康、工作滿意和家庭滿意…好處。不過研究大多只是將正面的情緒、價值和技能行為設計在量表的問項中，接著探討正向外溢與欲研究變數的相關性，而且對於技能行為外溢的研究不多。過去的研究得出工作與家庭間存在情緒的正向外溢(Stephens, Franks, & Atienza, 1997、Judge & Ilies, 2004)、但對價值、技能行為方面的研究不多，而本研究對於職業婦女的工作與家庭關係感到好奇，故整合以上的討論，本研究提出以下假說，將工作與家庭間的正向外溢分成情緒、價值及技能行為的細項來探討：

H1：職業婦女工作中的正面事件會正向外溢至家庭中。

H1.1：職業婦女工作中的正面情緒會正向外溢至家庭中。



H1.2：職業婦女工作中的正面價值會正向外溢至家庭中。

H1.3：職業婦女工作中的正面技能行為會正向外溢至家庭中。

H2：職業婦女家庭中的正面事件會正向外溢至工作中。

H2.1：職業婦女家庭中的正面情緒會正向外溢至工作中。

H2.2：職業婦女家庭中的正面價值會正向外溢至工作中。

H2.3：職業婦女家庭中的正面技能行為會正向外溢至工作中。

### 工作與家庭的負向外溢

工作與家庭間的外溢除了對工作與家庭有益的正向外溢，還有損害工作與家庭的負向外溢，工作/家庭中得負面情緒、價值及技能行為外溢至家庭/工作中仍是負面的，而工作家庭衝突即是工作與家庭負向外溢的一種，後來發展為獨立的議題。工作與家庭的負向外溢(work-family negative spillover)是基於角色衝突(role conflict)和稀少假說(scarcity hypothesis)。角色衝突指滿足工作和家庭角色需求的壓力同時發生時，遵守工作/家庭角色會使遵守家庭/工作角色有困難(Greenhaus & Beutell, 1985)，而個人的工作與家庭角色需求起源於工作角色發送人(管理者、同事)和家庭角色發送人(配偶、子女、父母)所表示的期望以及個人對工作與家庭角色所持有的價值，如：認為自己要同時扮演好工作者和父母兩角色，不過當上司希望你加班完成工作，而小孩希望你帶他們去看電影時，就產生了滿足工作與家庭角色需求的壓力和矛盾(Greenhaus & Beutell, 1985; Edwards & Rothbard, 2000)。稀少假說主張工作或家庭的需求耗盡個人資源，例如時間、生理或心智的精力(Marks, 1977)，因此留下資源不足的人在工作或家庭中活動，而因為

人的精力有限，健康會受到角色負荷過重及角色衝突的損害，無法同時滿足工作和家庭角色需求因而產生衝突(Marks, 1977)。工作與家庭的負向外溢起因於人的工作與家庭角色需求會形成競爭且耗盡個人資源，而工作與家庭的正向外溢則是工作與家庭角色會帶來支援和產生精力，工作與家庭的正、負向外溢同樣都是根基於人所擁有的多重角色，但多重角色也伴隨著多重角色需求，所以擁有工作和家庭角色的人同時存在著工作與家庭的正、負向外溢，只是感受的程度不同(Grzywacz, & Marks, 2000a)。

因為工作和家庭存有共同的矛盾因而無法同時滿足工作和家庭角色需求，進而造成工作和家庭的負向外溢，Greenhaus 和 Beutell (1985) 將工作與家庭的共同矛盾區分為 3 個形式：

(1)時間基礎衝突(Time-Based Conflict)指工作和家庭角色會競爭人的時間，由於人一天的時間有限，花時間在工作/家庭角色的活動就不能貢獻活動於家庭/工作角色，勢必要面臨工作與家庭的取捨。工作所導致的時間基礎衝突因素包括：工時、加班總時數、頻率及不規律的換班工作、工作參與、排程彈性。因為長時間的工作以及沒有彈性運用時間的權力將會導致衝突。家庭因素包括：配偶工作、小孩數、學齡前兒童、家庭規模、家庭參與、家庭時間需求。這些家庭的因素都會造成需要花費更多的時間在家庭活動，尤其是小孩的年齡若是越小則父母親就要花費更多時間照顧，也因此產生工作與家庭的衝突。

(2)壓力基礎衝突(Strain-Based Conflict)指發生在工作/家庭角色的壓力造成迎合家庭/工作的角色需求產生困難。Greenhaus and Beutell (1985)不明確地說明壓力為什麼使需求難

迎合，但大概是壓力降低個人資源，例如：精力和生理、心理資源。壓力基礎衝突的工作因素包括：工作角色的模糊、工作角色衝突、領導者和同事支持、工作的挑戰、多樣化、重要性與自主性、工作量。家庭因素包括：家庭角色衝突、家庭角色模糊、家庭成員評論、配偶的支持。這些工作與家庭因素會導致心理上的壓力和消耗個人的精力，若是壓力沒有宣洩、負面的情緒沒有調解以及精力沒有補充則容易使負面情緒擴散到自己的工作或家庭環境中，甚至不想從事工作或家庭中的活動(Illies, Johnson, DeRue, & Ilgen, 2007)。

(3)行為基礎衝突(Behavior-Based Conflict)指工作/家庭角色行為的模式或許和角色發送人期望的行為矛盾，如：對男性而言，管理的刻板印象是強調獨立、情感的穩定、有企圖心和客觀，但家庭成員會期望人是溫暖的、關懷的及情感的，若人無力調整行為去順從不同角色發送人的期望，就易感受角色衝突。行為基礎衝突的工作因素包括：期望員工客觀、獨立。家庭因素包括，期望家人溫暖、關心。不過現有文獻對行為基礎衝突的概念說明不清楚，目前也沒有足夠的實證研究支持其普遍性(陸洛、黃茂丁、高旭繁，2005)。

知道了造成工作與家庭負向外溢的矛盾原因後，本研究依據Allen, Herst, Bruck, 和 Sutton (2000) 所整理的工作對家庭負向外溢的文獻以及多位探討工作與家庭負向外溢學者的研究，以Allen et al. (2000)的工作相關結果、非工作相關結果與壓力相關結果的三分類為基礎，歸納出工作與家庭的負向外溢研究中用來探討工作與家庭負向外溢對個人生活造成影響的變數：



(1)工作相關結果是指個人的工作與家庭負向外溢影響個人的工作表現和知覺等相關的工作變數，包括：工作滿意(Carlson & Kacmar, 2000)、組織承諾(Kossek & Ozeki, 1999)、轉職意圖(Kossek & Ozeki, 1999)、曠班(Kossek & Ozeki, 1999)、工作績效(Kossek & Ozeki, 1999)、職業滿意 (Parasuraman, Purohit, Godshalk, & Beutell, 1996)、職業成功(Parasuraman, Purohit, Godshalk, & Beutell, 1996)。

(2)非工作相關結果是指個人的工作與家庭負向外溢影響個人的家庭表現和知覺等相關的非工作變數，包括：生活滿意(Carlson & Kacmar, 2000; Kossek & Ozeki, 1998)、婚姻滿意(Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996)、家庭滿意(Carlson & Kacmar, 2000; Kossek & Ozeki, 1998)、在家的行為和活動(Illies, Johnson, DeRue, & Ilgen, 2007)。早期1980年的研究發現生活滿意和工作與家庭負向外溢是低度相關，但現今卻發現高度工作與家庭負向外溢和低生活滿意顯著相關，反映出員工有平衡工作和家庭生活的高度需求(Allen et al., 2000)。

(3)壓力相關結果是指個人的工作與家庭負向外溢影響與個人有關的生、心理壓力，包括：一般心理壓力(Grzywacz, Arcury, Mari´n, Carrillo, Burke, Coates, & Quandt, 2007)、生理徵狀(Grzywacz et al., 2007)、沮喪(Frone, Russell, & Cooper, 1992; Grzywacz et al., 2007; Hammer, Cullen, Neal, Sinclair, & Shafiro, 2005)、酒精上隱 (Grzywacz & Marks, 2000b)、耗盡(Kossek & Ozeki, 1999)、工作相關壓力(工作量、工作壓力) (Parasuraman, Greenhaus, and Granrose, 1992)、家庭相關壓力(配偶衝突、孩童照顧) (Parasuraman, Greenhaus, & Granrose, 1992)。

影響工作與家庭負向外溢的因素不單單只是工作或家庭上的因素，個人特徵如：外向和神經質的(Grzywacz & Marks, 2000a)、性別(Grzywacz & Marks, 2000a、李秀茹，2005)、個人對工作與家庭所賦予的價值(Carlson & Kacmar, 2000)...等都會對工作與家庭的負向外溢產生影響，可以強化或減少負向外溢，進而對個人的生活有不同的影響。

Carlson 和 Kacmar (2000)的研究是想知道個人對工作和家庭所賦予的價值對工作與家庭負向外溢有何影響，將價值視為調節因子，價值分為：中心(生活中以工作或家庭為中心的程度，衡量個人價值表現的方法)、優先(人如何給予生活角色優先權，如：待在公司開會而失去小孩的足球遊戲，在此情況下人是高度商業優先而不是養育子女優先)、重要性(人在總的自我印象中給定角色的重要性，如：當要求人描述過去幾周發生在自己身上最重大的事件，人回答工作相關事件最多，工作就是生活中最重要的)，向東南部的政府機構發放1000份問卷，樣本限於已婚或有小孩，最後計有314份，Carlson 和 Kacmar (2000)的研究結果發現除了優先之外，中心和重要性確實存在工作與家庭負向外溢的差異，高工作中心比低工作中心有更高程度的家庭干擾工作，而以家庭為重的會受到工作領域壓力影響，可見個人價值會影響工作與家庭負向外溢的程度。而工作與家庭的正向外溢也和負向外溢相同，亦會受到個人特徵影響(Grzywacz & Marks, 2000a)。

工作與家庭的負向外溢是基於角色衝突和稀少假說，但工作與家庭負向外溢的研究卻常常只採用統計上的變數相關性和線性回歸來探討前因、工作與家庭負向外溢和後果三者間的關係或是加入個人差異變數，然後就確定工作與家庭間會產生負面的影響，而 Casper, Eby, Bordeaux, Lockwood & Lambert (2007)回顧工作與家庭的研究發現結果常出

不一致，可能是因為樣本數的多寡、研究的對象不同以及研究的方法不同所引起的，因此不能僅由變數相關來確定工作與家庭的負向外溢，所以本研究只歸納出過去學者探討的工作與家庭的前因後果變數各有哪些。另外少有研究直接探討工作與家庭間負面情緒、價值、技能行為的連結。整合以上的討論，本研究提出以下假說，將工作與家庭間的負向外溢分成情緒、價值及技能行為的細項來探討：

H3：職業婦女工作中的負面事件會負向外溢至家庭中。

H3.1：職業婦女工作中的負面情緒會負向外溢至家庭中。

H3.2：職業婦女工作中的負面價值會負向外溢至家庭中。

H3.3：職業婦女工作中的負面技能行為會負向外溢至家庭中。

H4：職業婦女家庭中的負面事件會負向外溢至工作中。

H4.1：職業婦女家庭中的負面情緒會負向外溢至工作中。

H4.2：職業婦女家庭中的負面價值會負向外溢至工作中。

H4.3：職業婦女家庭中的負面技能行為會負向外溢至工作中。

#### **工作與家庭負向外溢的處理策略**

工作與家庭的研究多專注於引起負向外溢的原因及導致的後果，既然知道工作和家庭間會產生負向外溢，那麼人如何解決及處理工作與家庭的負向外溢是值得探討和研究。Douglas Hall (1972)提出三種因應工作與家庭角色問題的方法：(1) 反應角色行為：包括計畫、列時間表、組織、努力工作及對工作與家庭角色發送人的要求採取被動及消極的態度；(2) 個人角色再定義：包括工作與家庭角色的取消、建立優先順序、工作與

家庭角色需要區隔化及改變個人對工作與家庭角色的態度；(3)結構的角色再定義：包括從工作與家庭角色組之內及之外取得角色支持，解決工作與家庭角色關係之問題，及改變工作與家庭角色之社會定義。

透過Baltes 和 Heydens - Gahir (2003)的研究可知道個人的行為對解決工作與家庭問題是有效的，是Douglas Hall (1972)所提到的反應角色行為及個人角色再定義的部分，Baltes 和 Heydens - Gahir (2003)的研究是想了解個人的行為是否會影響工作與家庭負向外溢的程度，透過三種生活管理策略行為：選擇、最佳化和補償(soc)，探討與工作壓力源、家庭壓力源、工作對家庭負向外溢和家庭對工作負向外溢的關係。而Soc是依據下列假設：1.可增加人的資源，感覺增進；2.幫助面對挑戰仍保持運作；3.幫助調節即將發生的資源損失。選擇的主要焦點在個人確認與設定目標的程度上。選擇的行為策略對於行為的方向是重要的，因為資源一開始就受限，所以將資源分發導向非隨機方式，而選擇分成兩種形式：任選的選擇(當目標選擇被偏好或外部因素引導時，任選的選擇發生，例如社會規範)和基於損失的選擇(當個人被施壓改變他或她的目標或目標階層時，基於損失的選擇發生)。最佳化適用於獲得、精煉以及使用達到目標的方法。而補償也與方法有關，但補償的方法關係到當面對實際或預期資源減少時，想要獲得和使用其它的方法去保持給定的和想要的作用水準。透過網路來收集樣本，共計有241位參與者符合已婚或有小孩以及一周至少工作35小時。Soc的衡量是採用P. B. Baltes, Baltes, Freund, 和 Lang (1999) 發展的12個項目，但每個項目有兩個選擇，一個是典型的soc行為(我將所有精力專注在少數事情)，另一個是可接受的非soc行為(我將精力分配在許多事情)，

參與者先挑選哪個最能描述他們在工作或家庭中的行為，之後在衡量選擇的行為和自己的相適度(1=一點點、4=極度)，Baltes and Heydens - Gahir (2003)研究結果顯示採用soc可以減少工作和家庭的壓力源，依序減少工作對家庭負向外溢和家庭對工作負向外溢，且控制工時、性別、工作參與、家庭參與、社會支持、管理者支持後仍成立。

Baltes 和 Heydens-Gahir (2003)的研究可以讓我們知道個人行為會影響負向外溢，甚至人會將自己所擁有的工作或家庭角色取消，即辭去工作(陳怡安，2006)，而這是個人的部分，但是面對工作與家庭的負向外溢除了自己調整外，還有外部的一些幫助，也就是 Douglas Hall (1972)所提到的結構的角色再定義。工作與家庭研究大部份關注的是管理者支持、配偶支持和工作與家庭負向外溢的關係，Parasuraman, Greenhaus, 和 Granrose (1992) 的研究衡量工作角色壓力源(角色衝突、角色模糊、角色超載)、家庭角色壓力源(家庭衝突、父母身份)、工作與家庭負向外溢、社會支持和幸福(工作滿意、家庭滿意、生活壓力)間的關係，也探討這些關係的性別差異，但主要是想知道哪些資源和社會支持型態對於減少工作和家庭領域中感受的壓力所造成的負面結果是更有效或效果不大，社會支持對幸福是直接、主要影響或是緩衝壓力源和幸福的關係。樣本由東海岸大學的 MBA 學生組成，必須是已婚和雙方至少一周工作 20 小時，共計有 119 對配偶參與。社會支持分成來自工作和家庭，工作面的支持包括管理者和同事支持，由 House (1981)所分類的支持 4 形式組成：資訊(意見、資訊和建議)、工具(時間、金錢和精力的實際幫助)、情緒(同理心、關心、愛和信任)和評價(與自我評估相關的訊息)，每個形式有 2 個次項目，所以工作支持共有 8 個項目，5 點量表(1=幾乎沒有, 5=很多)，家庭中配



偶的支持量表和工作支持量表相同，只是文字有做修改。Parasuraman, Greenhaus, 和 Granrose (1992)的研究結果顯示同一領域的壓力源和幸福的相關性大於跨領域間的關係，也就是工作與家庭角色壓力源各自分開、主要地和工作滿意及家庭滿意負相關，而工作角色壓力源與總的生活壓力正相關，女性的家庭壓力源與生活壓力正相關以及男性的工作家庭衝突與生活壓力正相關；社會支持和幸福的關係也發現相似的結果，工作支持會增加工作滿意，而配偶支持會增加家庭滿意，雖然男女收到相同程度的配偶支持，但是配偶支持對家庭滿意的重要性女性大於男性。而壓力源與幸福的關係卻沒有發現社會支持的緩衝效果，可能是樣本太少導致低統計力且工作與家庭負向外溢的衡量應該採工作對家庭及家庭對工作兩種方向最好，而不是混在一起。

接著Daalen, Willemsen, 和 Sanders (2006)的研究擴大樣本及採工作與家庭雙方向負向外溢，衡量4種社會支持(配偶、親戚朋友、管理者與同事)與時間、壓力基礎的工作對家庭負向外溢及家庭對工作負向外溢的關係，因為行為基礎衝突少有實證研究所以不在討論內，也探討之間是否存在性別差異。參與者由2000個荷蘭家庭組成，被要求一星期內在網路上完成問卷，樣本必須是雙薪家庭，最後的樣本總數是444份。來自配偶及同事支持是採用Parasuraman, Greenhaus, 和 Granrose (1992)，而親戚朋友和管理者支持也是採用Parasuraman, Greenhaus, 和 Granrose (1992)，都是五點量表。Daalen, Willemsen, 和 Sanders (2006)的研究結果顯示女性比男性有更多壓力基礎的工作對家庭負向外溢，而配偶和同事支持可以減少家庭對工作負向外溢，沒有社會支持與工作對家庭負向外溢相關。管理者支持可減少男性時間基礎工作對家庭負向外溢但女性卻增加，同事支持減

少男性壓力基礎家庭對工作負向外溢，而女性沒有影響。

Parasuraman et al. (1992)、Daalen, Willemsen, 和 Sanders (2006) 的研究顯示出社會支持和工作與家庭負向外溢仍是存在不一致的結果，或許不能只是期望別人伸出援手，自己也要有所行動。工作與家庭負向外溢的解決策略多是探討男女接受社會支持的差別和社會支持是否會降低工作與家庭的負向外溢，但現今多數女性投入職場，男性要面對的只是妻子工作後對自己的衝擊，傳統觀念還是認為男性的責任是養家餬口，所以還是以工作為主，而女性則不同，傳統觀念認為女性一樣要承擔家務，工作只是你的附屬，重要的是家庭。女性和男性一樣要承擔工作責任，但家庭責任卻比男性大，故而女性如何解決工作和家庭問題及在其中如何取得平衡是值得再深入探討，且不能只是單單比較誰的社會支持多，而是真實的求助問題解決的方式，因為有些人是不會求助他人，那麼它所感受的社會支持相對下較少。

## 小結

工作與家庭研究的對象可分為3類：職業婦女為主、工作和家庭兼具的男性為主及雙薪家庭，而雙薪家庭中還包括探討男女的差異。根據文獻可以知道工作和家庭普遍存在正向外溢和負向外溢，兩者是不互斥的，感受的程度可以都高、都低和一高一低 (Hammer et al., 2005)，但工作與家庭的價值與技能行為的正向外溢研究不多，而負向外溢多是透過工作與家庭變數間的相關性就確定工作與家庭間的負面影響，且變數相關性常不一致，故本研究的目的是透過同時有工作和婚姻經驗的職業婦女，根據本研究所設計的有無工作與家庭的正、負面情緒、價值和技能行為事件的前提下，職業婦女所完成

的故事內容及對事件的反應來探討工作與家庭間的正、負向外溢以及面對工作與家庭問題會如何處理。





### 第三章 方法

#### 參與者

本研究的參與者為同時有工作和婚姻經驗的職業婦女，參與者被隨機分派至2（事件範疇：工作、家庭） $\times$ 3（事件情緒取向：正、負面事件及無事件背景）的實驗情境中，每個情境20人，故共有120位參與者。參與者的年齡在24~60間( $M=37.95$ ， $SD=7.85$ )；教育程度由高中職以下至研究所以上(表3-1)。其中115人已婚(95.80%)，5人離婚(4.20%)；有17人沒有小孩(14.20%)、35人有一個小孩(29.20%)、53人有兩個小孩(44.20%)、13人有三個小孩(10.80%)，2人有四個小孩(1.70%)，她們之中，112人目前仍在工作(93.30%)、8人目前停職中(6.70%)；她們的年資在半年~33年間( $M=11.98$ ， $SD=7.49$ )；職業種類相當多元，以製造業及服務業的比例較多，約各為18%(表3-2)。參與者的居住地及工作地點分布在新竹以北。



表3-1 參與者的教育程度

| 教育程度  | 人數 | %     |
|-------|----|-------|
| 高中職以下 | 30 | 25.00 |
| 專科    | 32 | 26.70 |
| 大學    | 52 | 52.00 |
| 研究所以上 | 6  | 6.00  |

表3-2 參與者工作所屬的產業別

| 產業別         | 人數 | %     |
|-------------|----|-------|
| 製造業         | 22 | 18.30 |
| 金融及保險業      | 7  | 5.80  |
| 教育業         | 13 | 10.80 |
| 服務業         | 22 | 18.30 |
| 營造業         | 2  | 1.70  |
| 公共行政業       | 20 | 16.70 |
| 批發及零售業      | 1  | 0.80  |
| 運輸、倉儲及通信業   | 8  | 6.70  |
| 專業、科學及技術服務業 | 6  | 5.00  |
| 文化與休閒產業     | 6  | 5.00  |
| 自由業         | 2  | 1.70  |
| 高科技產業       | 11 | 9.20  |



### 實驗作業設計

本研究的目的是透過故事情境的設計來操弄事件的範疇(工作對家庭、家庭對工作)、事件的情緒取向(正、負、無)及事件所產生的外溢的種類(情緒、價值、技能行為)來探討情緒、價值及技能行為所可能產生的正向外溢與負向外溢。根據研究中的三個自變項：事件範疇(工作對家庭、家庭對工作)、事件情緒取向(正、負、無)及外溢種類(情緒、價值、技能行為)，共設計2×3×3個故事情境(附錄一)，其中事件範疇、事件情緒取向為組間變項，外溢種類為組內變項，因此，在不同2×3情境中的參與者皆要以隨機的順序閱讀3篇(情緒、價值、技能行為)故事，並扮演故事中的女主角將故事結局完成，完

成後評估此事件若發生在她身上時，她的心理反應為何。根據參與者故事完成的內容及問卷的反應衡量此事件所產生的外溢程度與控制組比較下是正向外溢或負向外溢。

### 事件範疇的操弄

本研究主要是探討工作和家庭之間是否存在外溢的關係，所以事件的範疇分成工作對家庭、家庭對工作兩類。若是工作對家庭的範疇，則參與者閱讀的故事中第一部分描述工作事件，接下去故事的第二部分會將焦點轉移到下班後的家庭事件上；若事件範疇是家庭對工作，則故事中第一部分描述一個家庭事件的發生，接著在故事的第二部分則將焦點轉移至上班時的工作事件上。故事中工作事件包括及時完成工作受到上司稱讚、上司注重績效成果...等，家庭事件包括小孩大學指考優異、婆婆注重面子...等，參見附錄一。



### 事件情緒取向的操弄

根據工作與家庭文獻的探討，工作對家庭及家庭對工作的外溢有正向和負向兩種，故本研究所設計的工作對家庭及家庭對工作事件也分正、負面事件，正面事件對個人而言是好的，會引起正面的情緒，而負面事件對個人而言則是不好的，會引起負面的情緒。因此，在故事的第一部分中所操弄的工作或家庭事件的內容又分成正面情緒事件或負面情緒事件兩類，除了探討正、負面事件是否會造成跨範疇的正、負向外溢，實驗中有一控制組，在控制組的事件中並不含有第一部分的正、負面事件，只有第二部分的工作或家庭問題描述，希望透過控制組(無事件發生)及實驗組(正、負面事件發生)的比較來了解工作與家庭間正、負向外溢的存在。

### 外溢種類的操弄

工作與家庭外溢除了具有正、負向情緒特質外，還可細分為3種類外溢的內容：情緒、價值及技能行為(Lambert, 1990；Edwards & Rothbard, 2000; Hanson, Hammer, & Colton, 2006)。例如：當工作/家庭中發生讓人心情轉變的事件，此心情感受可能擴散至家庭/工作中，此屬情緒的外溢；另外人在工作上或家庭中可能有遵循或追求某一價值的必要，此價值取向可能外溢至另一生活範疇，此屬價值的外溢；最後，獲得的技能也可能被應用到另一範疇中，此屬技能行為的外溢。在故事設計時，第一部分的工作或家庭事件除了再細分成正面或負面事件外，每一類事件的內容也進一步再區分成情緒、價值、技能行為三類，情緒如：小孩指考不理想，導致故事主角心情糟，價值如：婆婆告訴故事主角得失心不要太重，技能行為如：故事主角在工作上接受同理心訓練，參見附錄一。

### 故事完成的內容及自我評估問題事件反應的正、負向外溢的測量

三種不同外溢種類，且不同情緒取向的工作對家庭及家庭對工作事件所產生的正、負向外溢的衡量是透過開放式的填答方式，先請參與者將未完成的故事完成，然後在每個故事完成後須填寫一份自我對於問題事件的反應量表，以衡量此事件對她們所產生的影響程度，量表中各有5個正、負面反應問項，以七點量表作答(1代表非常不同意，7代表非常同意)，參見附錄二。

### 故事內容分析之信度檢驗

參與者所完成的故事內容的分析歸類參見附錄三，由於探討的是正、負向外溢，所以每個情境的評斷都有正、負向影響的計分，首先將參與者完成的故事內容作歸類，依

據情緒(正：心情寬慰；負：心情更糟)、價值(正：注重過程的誠實努力與學習、不計算成果得失；負：忽略過程的誠實努力與學習、重成果績效)及技能行為(正：同理心、提供情感支援；負：無同理心、無情感支援)事件背景的影響，若參與者回答的內容中沒有任何相關反應則零分，出現一次相關反應則計一分，參與者故事完成中所提到的情緒、價值及技能行為的正、負向影響指標的得點為工作與家庭間的情緒、價值及技能行為的正、負向影響。在變項歸納與分類的過程中，評分者間信度是從2（事件範疇：工作、家庭） $\times$ 3（事件情緒取向：正、負面事件及無事件背景）的實驗情境中隨機抽出十份，請另一位研究生進行同樣的內容分析，評分者信度達90.4%。

#### 工作或家庭問題反應量表之效度與信度檢驗

自我評估工作或家庭問題的反應量表依事件內容再分成情緒、價值、技能行為三種，因此共有六個不同的量表，每個量表的建構效度以因素分析加以檢定，量表的内容一致信度以 Cronbach  $\alpha$  評估，結果分述如下：

##### 家庭問題反應-情緒篇

60位參與者在家庭問題情緒篇中十個問項的反應，先將第1~5題的反向題轉為正向計分後，使用主成份分析法進行因素分析(附錄四)，十個問項萃取出兩個成份，共解釋了59.3%總變異量，最大變異法轉軸後因素一為負面想法與消極處理，解釋了29.1%的總變異量，因素二為正面想法與積極處理，解釋了30.2%的總變異量，由於各問項與主因素皆呈現正向關係，故可將十題加總，加總後的分數代表參與者評量自己情緒篇中的家庭問題正面反應的程度，分數越高表示對家庭問題的正面反應程度越高。而以Cronbach

$\alpha$  估計題目間內部信度的結果是alpha值為0.839。

#### 家庭問題反應-價值篇

60 位參與者在家庭問題價值篇中十個問項的反應，先將第 1~5 題的反向題轉為正向計分後，使用主成份分析法進行因素分析(附錄四)，十個問項萃取出兩個成份，共解釋了 52.8%總變異量，最大變異法轉軸後因素一為負面想法與消極處理，解釋了 26.7%的總變異量，因素二為正面想法與積極處理，解釋了 26.1%的總變異量，由於各問項與主因素皆呈現正向關係，故可將十題加總，加總後的分數代表參與者評量自己價值篇中的家庭問題正面反應的程度，分數越高表示對家庭問題的正面反應程度越高。而以 Cronbach  $\alpha$  估計題目間內部信度的結果是 alpha 值為 0.799。

#### 家庭問題反應-技能行為篇

60 位參與者在家庭問題技能行為篇中十個問項的反應，先將第 1~5 題的反向題轉為正向計分後，使用主成份分析法進行因素分析(附錄四)，十個問項萃取出兩個成份，共解釋了 65.5%總變異量，最大變異法轉軸後因素一為感到困擾但可處理，解釋了 38.7%的總變異量，因素二為正面想法與積極處理，解釋了 26.8%的總變異量，由於各問項與主因素皆呈現正向關係，故可將十題加總，加總後的分數代表參與者評量自己技能行為篇中的家庭問題正面反應的程度，分數越高表示對家庭問題的正面反應程度越高。而以 Cronbach  $\alpha$  估計題目間內部信度的結果是 alpha 值為 0.884。

#### 工作問題反應-情緒篇

60 位參與者在工作問題情緒篇中十個問項的反應，先將第 1~5 題的反向題轉為正向



計分後，使用主成份分析法進行因素分析(附錄四)，十個問項萃取出兩個成份，共解釋了 61.9%總變異量，最大變異法轉軸後因素一為負面想法與消極處理，解釋了 31.2%的總變異量，因素二為正面想法與積極處理，解釋了 30.7%的總變異量，由於各問項與主因素皆呈現正向關係，故可將十題加總，加總後的分數代表參與者評量自己情緒篇中的工作問題正面反應的程度，分數越高表示對工作問題的正面反應程度越高。而以 Cronbach  $\alpha$  估計題目間內部信度的結果是 alpha 值為 0.828。

#### *工作問題反應-價值篇*

60 位參與者在工作問題價值篇中十個問項的反應，先將第 1~5 題的反向題轉為正向計分後，使用主成份分析法進行因素分析(附錄四)，十個問項萃取出兩個成份，共解釋了 52.9%總變異量，最大變異法轉軸後因素一為感到困擾但可學習，解釋了 32.3%的總變異量，因素二為不想面對但可處理，解釋了 30.6%的總變異量，由於各問項與主因素皆呈現正向關係，故可將十題加總，加總後的分數代表參與者評量自己價值篇中的工作問題正面反應的程度，分數越高表示對工作問題的正面反應程度越高。而以 Cronbach  $\alpha$  估計題目間內部信度的結果是 alpha 值為 0.799。

#### *工作問題反應-技能行為篇*

60位參與者在工作問題技能行為篇中十個問項的反應，先將第1~5題的反向題轉為正向計分後，使用主成份分析法進行因素分析(附錄四)，十個問項萃取出兩個成份，共解釋了64.1%總變異量，最大變異法轉軸後因素一為負面想法與消極處理，解釋了37.1的總變異量，因素二為正面想法與積極處理，解釋了27.0%的總變異量，由於各問項與

主因素皆呈現正向關係，故可將十題加總，加總後的分數代表參與者評量自己技能行為篇中的工作問題正面反應的程度，分數越高表示對工作問題的正面反應程度越高。而以Cronbach  $\alpha$  估計題目間內部信度的結果是alpha值為0.860。

### 實驗流程

實驗採一對一的方式進行，以隨機的方式將參與者分派至2(事件範疇：工作對家庭、家庭對工作)×3(事件情緒取向：正、負面事件及無事件背景)六種實驗情境中的一種，在說明完實驗程序後，以隨機的順序給與參與者情緒、價值及技能行為三者之一的故事情境，請她們以自己是情境主角的身分仔細閱讀後，將故事結局完成後，接著進行10題的反應評量，共重覆三次。情緒、價值及技能行為三個故事的情境皆完成後，請參與者填寫個人資料(附錄五)，完成個人資料後即結束實驗。實驗組整個實驗所需時間大約30~40分鐘，控制組所需時間大約15~25分鐘。整個實驗流程如圖3-1。



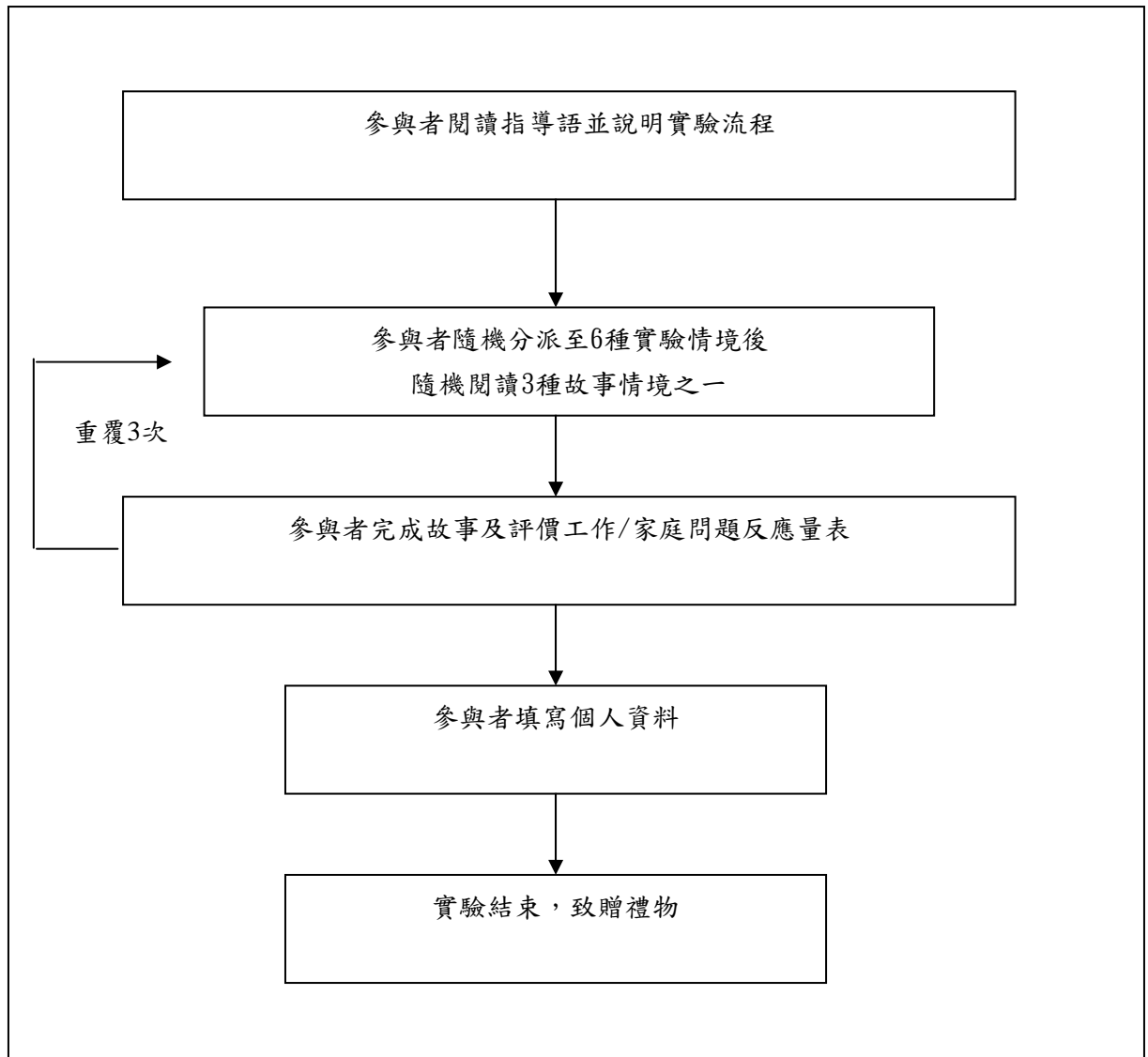


圖3-1 本研究實驗流程

## 第四章 結果

本研究的目的是透過 120 位 24~60 歲的職業婦女探討工作或家庭中發生的正、負事件對另一範疇中的事件是否會產生外溢(學習轉移)的現象，其中工作或家庭中的正、負事件又分成情緒、價值及技能行為三類，我們預測工作與家庭間存在情緒、價值及技能行為的正、負向外溢。正、負向外溢的應變數的衡量分別由參與者對於問題事件反應的評量分數及參與者的書面反應的內容分析結果來評量，另外還有分析參與者的工作/家庭問題處理法是否有動用家庭/工作中的相關資源。

### 自我評估問題事件反應的評量分數分析

依據參與者在工作與家庭中出現正、負情緒、價值及技能行為的事件之後，參與者在問卷上所反應的分數來評估正、負向外溢的程度，若在正面事件中觀察到的正向反應分數較控制組高，則視為正向外溢，若在負面事件中觀察到的正向反應分數較控制組低，則視為負向外溢。而各量表問項與主因素皆呈正向關係，故各自將工作或家庭問題反應量表加總，加總後的「情緒」、「價值」及「技能行為」的總分為組內變數，代表參與者對問題的正向反應的程度，事件範疇(工作對家庭、家庭對工作)及事件情緒取向(正面、負面、無)為組間變數，進行3(外溢種類)×2(事件範疇)×3(事件情緒取向)的重複量數變異數分析，而Box多變量變異數同質性檢定結果發現 $p<0.05$ (表4-1)，達到顯著水準，違反同質性檢定，故以Huynh-Feldt修正自由度，且以Bonferroni進行事先規劃的平均數比較，重複量數變異數分析結果(表4-2) 發現整體而言事件情緒取向的主效果顯著，外溢種類與事件範疇交互效果顯著、外溢種類與事件範疇事件情緒取向的交互效果

也顯著，而其他的效果皆不顯著。

表4-1 共變量矩陣等式的Box檢定

|         |           |
|---------|-----------|
| Box's M | 50.970    |
| F 檢定    | 1.584     |
| 分子自由度   | 30        |
| 分母自由度   | 29370.068 |
| 顯著性     | .022      |

表4-2 工作與家庭正面反應程度的重複量數變異數分析

| 變異來源             | df  | SS        | MS      | F          |
|------------------|-----|-----------|---------|------------|
| 組間變異             |     |           |         |            |
| 事件範疇             | 1   | 401.111   | 401.111 | 2.621      |
| 事件情緒取向           | 2   | 1011.467  | 505.733 | 3.305 *    |
| 事件範疇*事件情緒取向      | 2   | 52.422    | 26.211  | 0.171      |
| 誤差 1             | 114 | 17444.330 | 153.020 |            |
| 組內變異             |     |           |         |            |
| 外溢種類             | 2   | 142.067   | 71.033  | 1.774      |
| 外溢種類*事件範疇        | 2   | 932.156   | 466.078 | 11.640 *** |
| 外溢種類*事件情緒取向      | 4   | 818.067   | 204.517 | 5.108 **   |
| 外溢種類*事件型態*事件情緒取向 | 4   | 643.411   | 160.853 | 4.017 **   |
| 誤差 2(外溢)         | 228 | 9128.967  | 40.039  |            |

\*  $p < .005$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

事件情緒取向的主效果。正面事件( $M=52.033$  ,  $SE=1.129$ )產生的正向反應較無事件發生( $M=48.6$  ,  $SE=1.129$ )高,顯示正面事件會帶來正向外溢、負面事件( $M=48.367$  ,  $SE=1.129$ )與控制組間差異不顯著,顯示整體而言,負面事件沒有負向外溢,此結果顯示不論是工

作對家庭或家庭對工作，一個領域中的正面事件會轉移至另一領域中，產生正向外溢，但負面事件不會有負向外溢。

事件範疇與外溢種類的交互效果。結果發現參與者對工作中的情緒事件( $M=52.65$ ， $SE=1.072$ )比家庭中的情緒事件( $M=48.05$ ， $SE=1.072$ )有顯著較高的正向反應，顯示工作中情緒的正向外溢比家庭中情緒的正向外溢強。

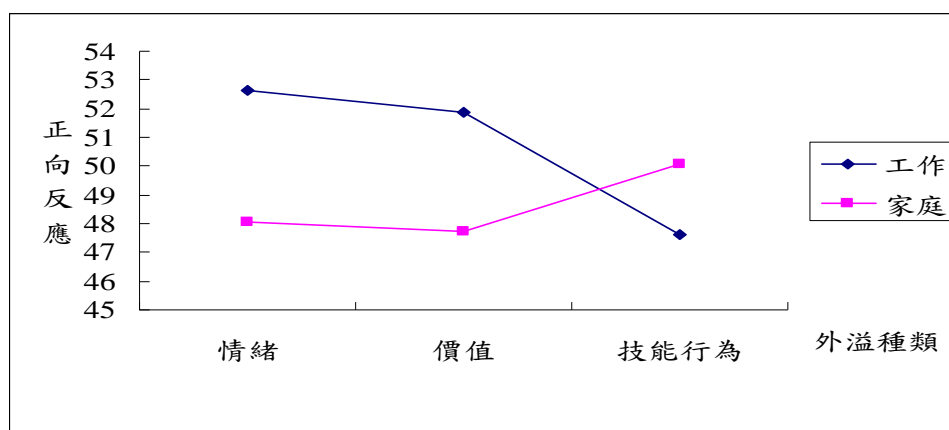


圖4-1 事件範疇與外溢種類的交互作用圖

事件情緒取向與外溢種類的交互效果。多重比較後發現參與者只對正面事件所產生的情緒有較高的正向反應( $M=54.175$ ， $SE=1.313$ )，與控制組( $M=50.225$ ， $SE=1.313$ )差異顯著(圖4-2)，顯示正面的情緒可以產生正向的外溢，負面事件則沒有任何負向外溢。

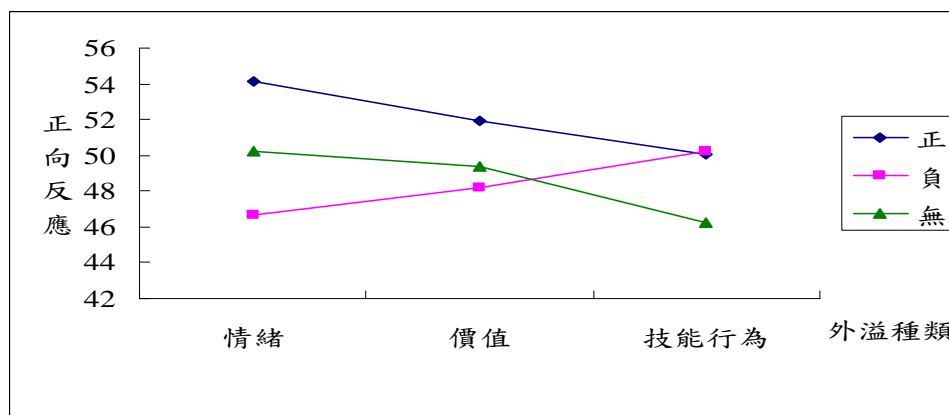


圖4-2 事件情緒取向與外溢種類交互作用圖

事件範疇、事件情緒取向與外溢種類的交互效果。三者的交互作用中發現工作中的正面情緒( $M=58.45$  ,  $SE=1.856$ )所產生的正向反應最高，而對家庭中的負面價值 ( $M=43.75$  ,  $SE=1.932$ )所產生的正向反應最低，因為本研究的焦點是比較工作對家庭及家庭對工作是否存在正、負向外溢，故下面將三種外溢種類分開檢定，事件範疇、事件情緒取向與外溢種類的交互圖也將各自圖示，比較工作中的正、負面事件對家庭產生的外溢，家庭中的正、負面事件對工作所產生的外溢。

#### 情緒的外溢分析

在不同事件範疇及情緒取向的情境下，參與者對情緒的正向反應的平均數及標準差列於表4-3，在正面事件中觀察到的正向反應分數較控制組高，則視為正向外溢，若在負面事件中觀察到的正向反應分數較控制組低，則視為負向外溢。以事件範疇、事件情緒取向當作自變數，情緒的正面反應問題程度為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析(表4-4)，結果顯示事件範疇、事件情緒取向的主效果顯著，但兩者無交互作用。

事件範疇的主效果。工作事件對家庭問題所產生的正向影響( $M = 52.65$  ,  $SE=1.072$ )顯著高於家庭中的情緒事件對工作問題的正向影響( $M = 48.05$  ,  $SE=1.072$ )。

事件情緒取向的主效果。參與者在正面情緒事件下的正向反應程度( $M = 54.175$  ,  $SE=1.313$ )高於控制組( $M = 50.225$  ,  $SE=1.313$ )，即出現正向外溢。但是控制組及負面事件( $M = 46.65$  ,  $SE=1.313$ )的差異僅接近顯著，沒有負向外溢，此結果顯示不論是工作對家庭對家庭對工作，一個領域中的正面情緒事件會轉移至另一領域中，產生正向外溢，

但負面情緒事件不會有負向外溢。。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向沒有交互效果(圖4-3)。

表4-3 情緒外溢-正向反應程度的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數    | 標準差    | 個數  |
|------|--------|--------|--------|-----|
| 工作   | 正      | 58.450 | 6.778  | 20  |
|      | 負      | 47.150 | 7.686  | 20  |
|      | 無      | 52.350 | 7.198  | 20  |
|      | 總和     | 52.650 | 8.496  | 60  |
| 家庭   | 正      | 49.900 | 8.693  | 20  |
|      | 負      | 46.150 | 10.444 | 20  |
|      | 無      | 48.100 | 8.484  | 20  |
|      | 總和     | 48.050 | 9.221  | 60  |
| 總和   | 正      | 54.175 | 8.828  | 40  |
|      | 負      | 46.650 | 9.065  | 40  |
|      | 無      | 50.225 | 8.059  | 40  |
|      | 總和     | 50.350 | 9.126  | 120 |

表4-4 情緒外溢-事件範疇與事件情緒取向對正向反應程度的變異數分析

| SV        | SS       | DF  | MS      | F         |
|-----------|----------|-----|---------|-----------|
| 事件範疇      | 634.800  | 1   | 634.800 | 9.211 **  |
| 事件情緒取向    | 1133.450 | 2   | 566.725 | 8.224 *** |
| 型態 * 情緒取向 | 286.850  | 2   | 143.425 | 2.081     |
| 誤差        | 7856.200 | 114 | 68.914  |           |

\*  $p < .05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$



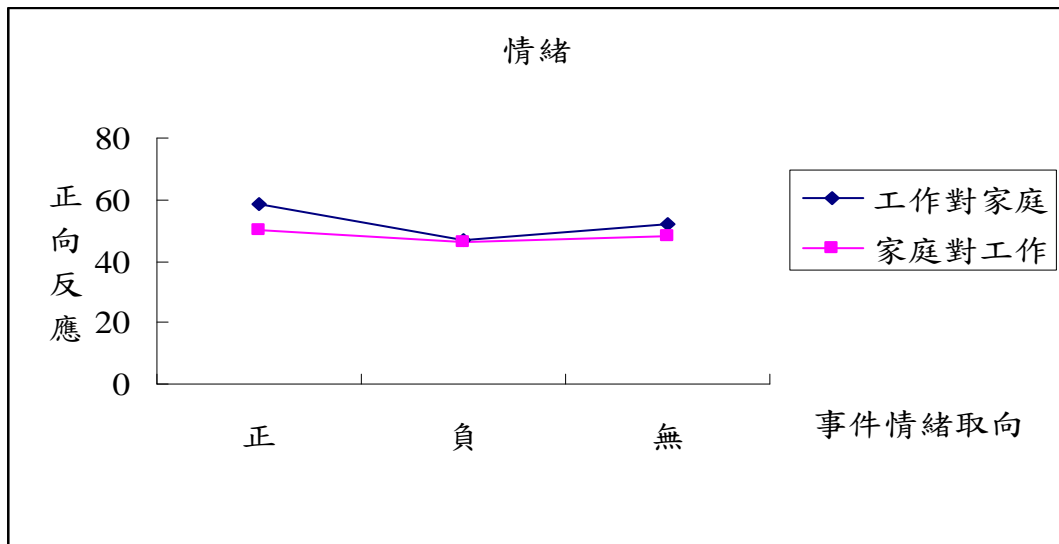


圖4-3 事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

#### 價值的外溢分析

在不同事件範疇及情緒取向的情境下，參與者對價值的正向反應的平均數及標準差列於表4-5，在正面事件中觀察到的正向反應分數較控制組高，則視為正向外溢，若在負面事件中觀察到的正向反應分數較控制組低，則視為負向外溢。以事件範疇、事件情緒取向當作自變數，價值的正向反應程度為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析，誤差變異量的Levene檢定結果發現違反同質性檢定( $p < 0.05$ )，故以Bonferroni修正及進行事先規劃的平均數比較，二因子變異數分析(表4-6)顯示結果僅事件範疇的主效果顯著，其他效果皆不顯著。

事件範疇的主效果。工作事件對家庭問題所產生的正向影響( $M = 51.9$ ， $SE = 1.115$ )顯著高於家庭中的情緒事件對工作問題的正向影響( $M = 47.733$ ， $SE = 1.115$ )。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向的交互效果接近顯著(圖4-4)，在工作/家庭中的價值觀，不論是正、負面對家庭/工作中的價值觀所產生的正向影響差異

都不顯著，顯示工作對家庭及家庭對工作並無任何外溢。

表4-5 價值外溢-正向反應程度的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數    | 標準差    | 個數  |
|------|--------|--------|--------|-----|
| 工作   | 正      | 52.400 | 7.315  | 20  |
|      | 負      | 52.650 | 9.091  | 20  |
|      | 無      | 50.650 | 5.499  | 20  |
|      | 總和     | 51.900 | 7.375  | 60  |
| 家庭   | 正      | 51.400 | 8.094  | 20  |
|      | 負      | 43.750 | 12.846 | 20  |
|      | 無      | 48.050 | 7.126  | 20  |
|      | 總和     | 47.733 | 10.028 | 60  |
| 總和   | 正      | 51.900 | 7.631  | 40  |
|      | 負      | 48.200 | 11.873 | 40  |
|      | 無      | 49.350 | 6.419  | 40  |
|      | 總和     | 49.816 | 9.011  | 120 |

表4-6 價值外溢-事件範疇與事件情緒取向對正面反應問題程度的變異數分析

| SV        | SS       | DF  | MS      | F        |
|-----------|----------|-----|---------|----------|
| 事件範疇      | 520.833  | 1   | 520.833 | 6.979 ** |
| 事件情緒取向    | 286.867  | 2   | 143.433 | 1.922    |
| 範疇 * 情緒取向 | 348.867  | 2   | 174.433 | 2.337    |
| 誤差        | 8507.400 | 114 | 74.626  |          |

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

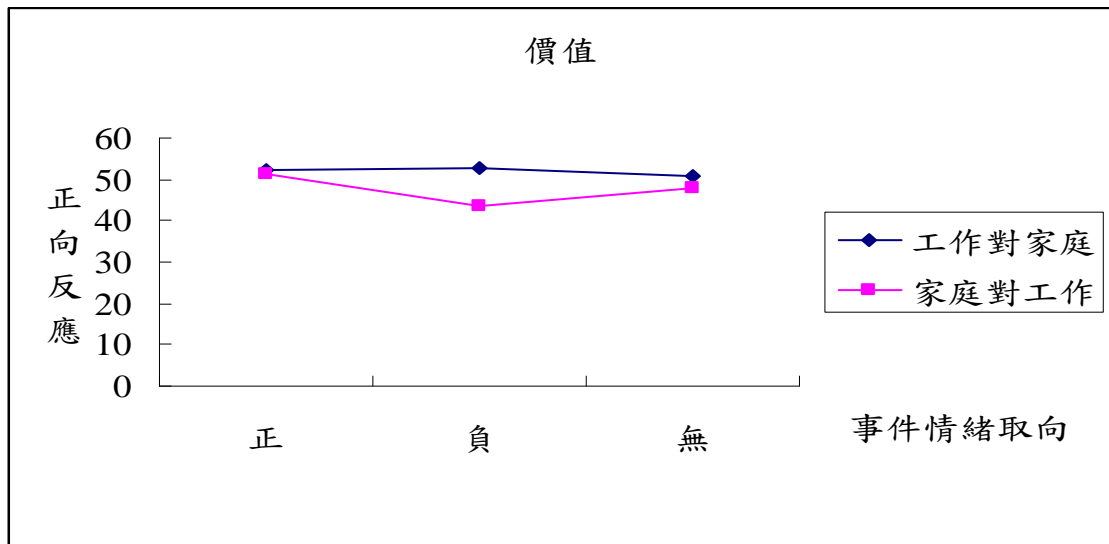


圖4-4 事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

#### 技能行為的外溢分析

在不同事件範疇及情緒取向的情境下，參與者對技能行為的正向反應的平均數及標準差列於表4-7，，在正面事件中觀察到的正向反應分數較控制組高，則視為正向外溢，若在負面事件中觀察到的正向反應分數較控制組低，則視為負向外溢。以事件範疇、事件情緒取向當作自變數，技能行為的正向反應程度為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析，誤差變異量的Levene檢定結果發現違反同質性檢定( $p < 0.05$ )，故以Bonferroni修正及進行事先規劃的平均數比較，二因子變異數分析(表4-8)結果顯示沒有任何效果顯著，事件範疇和情緒取向的交互作用圖如圖4-5。

表4-7 技能行為外溢-正向反應程度的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數    | 標準差   | 個數  |
|------|--------|--------|-------|-----|
| 工作   | 正      | 48.100 | 9.694 | 20  |
|      | 負      | 50.000 | 9.994 | 20  |
|      | 無      | 44.750 | 9.221 | 20  |
|      | 總和     | 47.616 | 9.726 | 60  |
| 家庭   | 正      | 51.950 | 9.779 | 20  |
|      | 負      | 50.500 | 9.383 | 20  |
|      | 無      | 47.700 | 8.645 | 20  |
|      | 總和     | 50.050 | 9.294 | 60  |
| 總和   | 正      | 50.025 | 9.807 | 40  |
|      | 負      | 50.250 | 9.572 | 40  |
|      | 無      | 46.225 | 8.948 | 40  |
|      | 總和     | 49.816 | 9.011 | 120 |

表4-8 技能行為篇-事件範疇與事件情緒取向對正向反應程度的變異數分析

| SV        | SS        | DF  | MS      | F     |
|-----------|-----------|-----|---------|-------|
| 事件範疇      | 177.633   | 1   | 177.633 | 1.983 |
| 事件情緒取向    | 409.217   | 2   | 204.608 | 2.285 |
| 範疇 * 情緒取向 | 60.117    | 2   | 30.058  | 0.336 |
| 誤差        | 10209.700 | 114 | 89.559  |       |

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

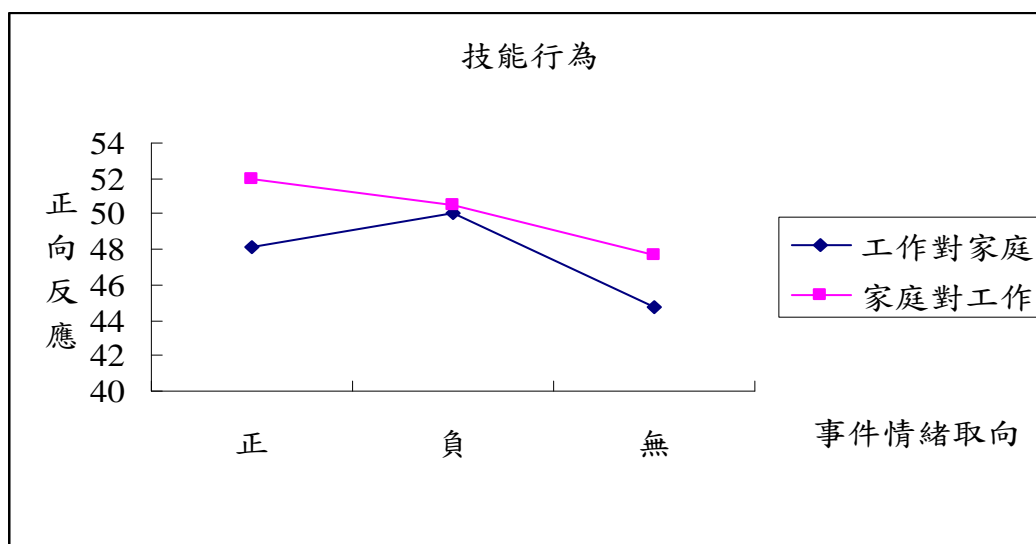


圖4-5 事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

### 小結

單就參與者對於事件的反應分析結果得到工作對家庭及家庭對工作存在情緒的正向外溢，但沒有負向外溢，故假說1.1、2.1成立，而假說3.1、H3.2不成立，而工作對家庭與家庭對工作的價值、技能行為都沒有正、負向外溢，故假說1.2、1.3、2.2、2.3、3.2、3.3、4.2、4.3都不成立。不過整體而言正面事件有正向外溢，而負面事件則沒有負向外溢。

### 工作與家庭的正、負向外溢故事內容分析

參與者故事完成的內容分析，依據參與者回答的內容判斷是否有受到情緒(正：心情寬慰；負：心情更糟)、價值(正：注重過程的誠實努力與學習、不計算成果得失；負：忽略過程的誠實努力與學習、重成果績效)及技能行為(正：同理心、提供情感支援；負：無同理心、無情感支援)事件背景的影響，若參與者回答的內容中沒有任何相關反應則零分，出現一次相關反應則計一分，參與者故事完成中所提到的情緒、價值及技能行為

的正、負向外溢指標的得點為工作與家庭間的情緒、價值及技能行為的正、負向外溢，採2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的二因子變異數分析檢定工作對家庭及家庭對工作的情緒、價值及技能行為的外溢。

### 情緒的正向影響

工作對家庭與家庭對工作的情緒正向影響的平均數及標準差列於表4-9，以正面事件與控制組的差異來評估正向外溢，以負面事件與控制組的差異來評估負向外溢。以事件範疇、事件情緒取向當作自變數，情緒對另一領域所產生的正向影響為應變數，作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析，但是誤差變異量的Levene檢定結果發現違反同質性檢定( $p < 0.05$ )，故以Bonferroni修正及進行事先規劃的平均數比較，二因子變異數分析(表4-10)結果顯示僅事件情緒取向的主效果顯著，其他皆不顯著。

事件情緒取向的主效果。參與者在正面的情緒事件下的正向影響 ( $M = 0.075, SE = 0.025$ ) 顯著高於控制組( $M = 0, SE = 0.025$ )，但是控制組及負面事件( $M = 0, SE = 0.025$ )的差異則是不顯著，沒有負向的情緒外溢，此結果顯示不論是工作對家庭對家庭對工作，一個領域中的正面情緒事件會轉移至另一領域中，產生正向外溢，但負面情緒事件不會有負向外溢。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向沒有交互效果(圖4-6)。



表4-9 內容分析結果-情緒正向影響的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數  | 標準差  | 個數  |
|------|--------|------|------|-----|
| 工作   | 正      | .050 | .223 | 20  |
|      | 負      | .000 | .000 | 20  |
|      | 無      | .000 | .000 | 20  |
|      | 總和     | .016 | .129 | 60  |
| 家庭   | 正      | .100 | .307 | 20  |
|      | 負      | .000 | .000 | 20  |
|      | 無      | .000 | .000 | 20  |
|      | 總和     | .033 | .181 | 60  |
| 總和   | 正      | .075 | .266 | 40  |
|      | 負      | .000 | .000 | 40  |
|      | 無      | .000 | .000 | 40  |
|      | 總和     | .025 | .156 | 120 |

表4-10 事件範疇與事件情緒取向對情緒正向影響的變異數分析

| SV        | SS    | DF  | MS   | F       |
|-----------|-------|-----|------|---------|
| 事件範疇      | .008  | 1   | .008 | .345    |
| 事件情緒取向    | .150  | 2   | .075 | 3.109 * |
| 範疇 * 情緒取向 | .017  | 2   | .008 | .345    |
| 誤差        | 2.750 | 114 | .024 |         |

\*  $p < .05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

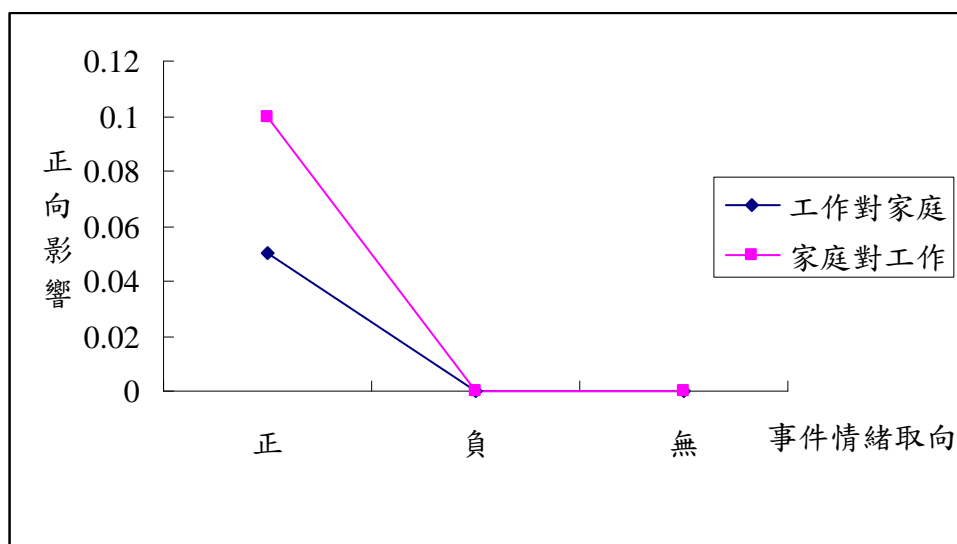


圖4-6 情緒正向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

#### 價值的正向影響

工作對家庭與家庭對工作的價值正向影響的平均數及標準差列於表4-11，以正面事件與控制組的差異來評估正向外溢，以負面事件與控制組的差異來評估負向外溢。以事件範疇、事件情緒取向當作自變數，價值對另一領域所產生的正向影響為應變數，作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析(表4-12)，結果顯示事件範疇及事件情緒取向的主效果顯著，但兩者無交互作用。

事件範疇的主效果。在工作中的價值觀所產生的正向影響( $M = 0.783$ ， $SE=0.096$ )顯著高於家庭中的價值觀對工作問題的正向影響( $M = 0.5$ ， $SE=0.096$ )，因此就價值而言，工作對家庭的價值正向外溢比家庭對工作的價值正向外溢強。

事件情緒取向的主效果。參與者在正面的價值事件下的正向影響( $M = 0.9$ ， $SE=0.117$ )顯著高於控制組( $M = 0.5$ ， $SE=0.117$ )，但是控制組與負面價值事件( $M = 0.525$ ， $SE=0.117$ )的差異不顯著，沒有負向的價值外溢，此結果顯示不論是工作對家庭對家庭對工作，一

個領域中的正面價值事件會轉移至另一領域中，產生正向外溢，但負面價值事件不會有負向外溢。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向沒有交互效果(圖4-7)。

表4-11 內容分析結果-價值正向影響的平均數與變異數

| 背景型態 | 背景情緒取向 | 平均數   | 標準差  | 個數  |
|------|--------|-------|------|-----|
| 工作   | 正      | 1.150 | .875 | 20  |
|      | 負      | .600  | .598 | 20  |
|      | 無      | .600  | .753 | 20  |
|      | 總和     | .783  | .783 | 60  |
| 家庭   | 正      | .650  | .933 | 20  |
|      | 負      | .450  | .686 | 20  |
|      | 無      | .400  | .502 | 20  |
|      | 總和     | .500  | .724 | 60  |
| 總和   | 正      | .900  | .928 | 40  |
|      | 負      | .525  | .640 | 40  |
|      | 無      | .500  | .640 | 40  |
|      | 總和     | .641  | .764 | 120 |

表4-12 事件範疇與事件情緒取向對價值正向外溢的變異數分析

| SV        | SS     | DF  | MS    | F       |
|-----------|--------|-----|-------|---------|
| 事件範疇      | 2.408  | 1   | 2.408 | 4.396 * |
| 事件情緒取向    | 4.017  | 2   | 2.008 | 3.666 * |
| 範疇 * 情緒取向 | .717   | 2   | .358  | .654    |
| 誤差        | 62.450 | 114 | .548  |         |

\*  $p < .05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

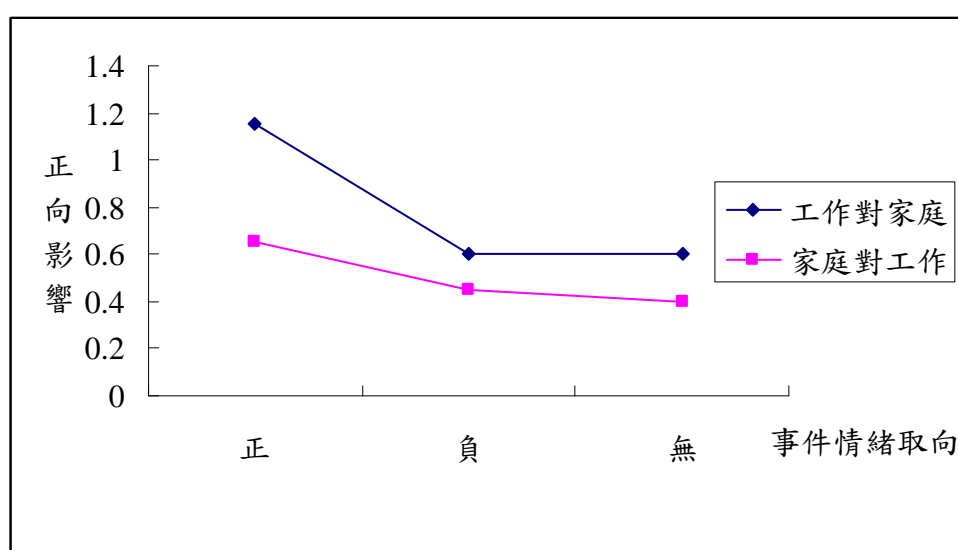


圖4-7 價值正向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

### 技能行為的正向影響

工作對家庭與家庭對工作的技能行為正向影響的平均數及標準差列於表4-13，以正面事件與控制組的差異來評估正向外溢，以負面事件與控制組的差異來評估負向外溢。以事件範疇、事件情緒取向當作自變數，技能行為對另一領域所產生的正向影響為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)變異數分析(表4-14)，結果顯示事件範疇的主效果顯著，其他皆不顯著。

事件範疇的主效果。在工作中正面技能行為所產生的正向影響( $M = 1.383$ ， $SE = 0.125$ )顯

著高於家庭中的技能行為對工作問題的正向影響( $M = 0.95$  ,  $SE=0.125$ )，因此就技能行為而言，工作對家庭的技能行為正向外溢比家庭對工作的技能行為正向外溢強。

事件情緒取向的主效果。事件情緒取向沒有主效果，但以事先規劃的平均數比較後發現參與者在正面技能行為下的正向影響( $M = 1.452$  ,  $SE = 0.154$ )顯著高於控制組( $M = 0.925$  ,  $SE = 0.154$ )，但是控制組與負面技能行為( $M = 1.150$  ,  $SE = 0.154$ )的差異不顯著，沒有負向外溢，此結果顯示不論是工作對家庭對家庭對工作，一個領域中的正面技能行為為事件會轉移至另一領域中，產生正向外溢，但負面技能行為事件不會有負向外溢。。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向沒有交互效果(圖4-8)。

表4-13 內容分析結果-技能行為正向影響的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數   | 標準差   | 個數  |
|------|--------|-------|-------|-----|
| 工作   | 正      | 1.650 | 1.136 | 20  |
|      | 負      | 1.300 | .978  | 20  |
|      | 無      | 1.200 | 1.105 | 20  |
|      | 總和     | 1.383 | 1.075 | 60  |
| 家庭   | 正      | 1.200 | .951  | 20  |
|      | 負      | 1.000 | .973  | 20  |
|      | 無      | .650  | .587  | 20  |
|      | 總和     | .950  | .871  | 60  |
| 總和   | 正      | 1.425 | 1.059 | 40  |
|      | 負      | 1.150 | .975  | 40  |
|      | 無      | .925  | .916  | 40  |
|      | 總和     | 1.166 | .9986 | 120 |

表4-14 事件範疇與事件情緒取向對技能行為正向影響的變異數分析

| SV        | SS      | DF  | MS    | F       |
|-----------|---------|-----|-------|---------|
| 事件範疇      | 5.633   | 1   | 5.633 | 5.963 * |
| 事件情緒取向    | 5.017   | 2   | 2.508 | 2.655   |
| 範疇 * 情緒取向 | .317    | 2   | .158  | .168    |
| 誤差        | 107.700 | 114 | .945  |         |

\*  $p < .05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

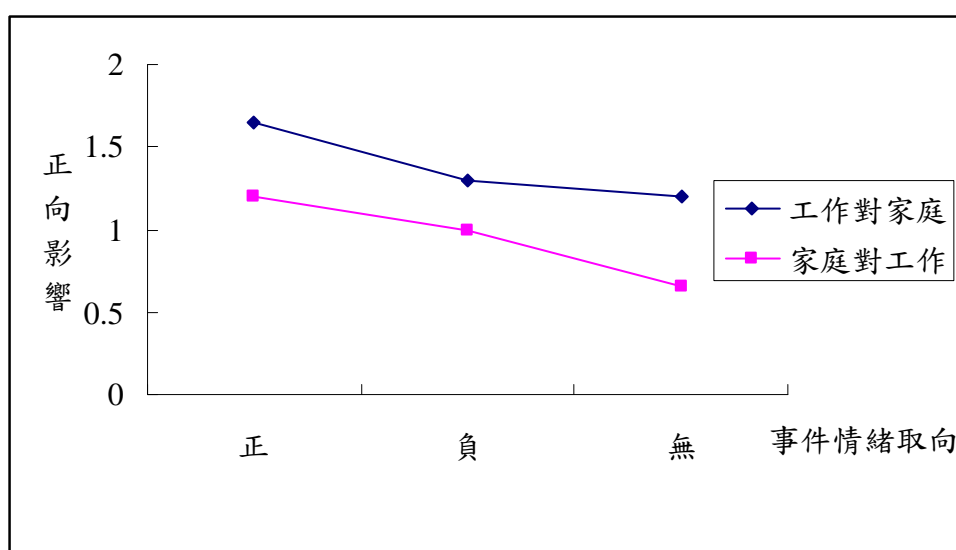


圖4-8 技能行為正向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

#### 情緒負向影響

工作對家庭與家庭對工作的情緒負向影響的平均數及標準差列於表4-15，以正面事件與控制組的差異來評估正向外溢，以負面事件與控制組的差異來評估負向外溢。事件範疇、事件情緒取向當作自變數，情緒對另一領域所產生的負向影響為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)變異數分析，但是誤差變異量的Levene檢定結果發現違反同質性檢定( $p < 0.05$ )，故以Bonferroni修正及進行事先規劃的平均數比較，二因子變異數分析(表4-16)結果顯示僅事件情緒取向的主效果顯著，其他皆不顯著。



事件情緒取向的主效果。參與者在負面的情緒事件下的負向影響( $M = 0.175, SE = 0.036$ )

顯著高於控制組( $M = 0, SE = 0.036$ )，但是控制組及正面事件( $M = 0, SE = 0.036$ )則是不

顯著，顯示沒有正向的情緒外溢，故不論是工作對家庭對家庭對工作，一個領域中的負

面情緒事件會轉移至另一領域中，產生負向外溢，但正面情緒事件不會有正向外溢。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向沒有交互效果(圖4-9)，但以

Bonferroni事先規劃的平均數比較進行分析後發現工作中的情緒對家庭不會產生顯著的

正、負向外溢，但家庭中發生的負面情緒事件對於工作問題的負向影響( $M = 0.2, SE =$

$0.05$ )顯著高於控制組( $M = 0, SE = 0.05$ )，出現家庭對工作的情緒負向外溢。

表4-15 內容分析結果-情緒負向影響的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數  | 標準差  | 個數  |
|------|--------|------|------|-----|
| 工作   | 正      | .000 | .000 | 20  |
|      | 負      | .150 | .366 | 20  |
|      | 無      | .000 | .000 | 20  |
|      | 總和     | .050 | .219 | 60  |
| 家庭   | 正      | .000 | .000 | 20  |
|      | 負      | .200 | .410 | 20  |
|      | 無      | .000 | .000 | 20  |
|      | 總和     | .066 | .251 | 60  |
| 總和   | 正      | .000 | .000 | 40  |
|      | 負      | .175 | .384 | 40  |
|      | 無      | .000 | .000 | 40  |
|      | 總和     | .058 | .235 | 120 |

表4-16 事件範疇與事件情緒取向對情緒負向影響的變異數分析

| SV        | SS    | DF  | MS   | F        |
|-----------|-------|-----|------|----------|
| 事件範疇      | .008  | 1   | .008 | .165     |
| 事件情緒取向    | .817  | 2   | .408 | 8.096 ** |
| 範疇 * 情緒取向 | .017  | 2   | .008 | .165     |
| 誤差        | 5.750 | 114 | .050 |          |

\*  $p < .05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

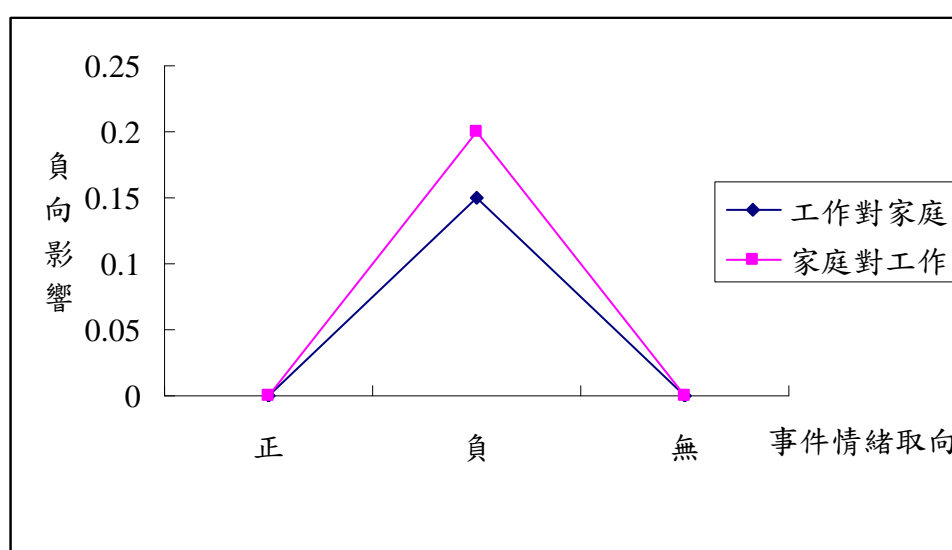


圖4-9 情緒負向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

#### 價值負向影響

工作對家庭與家庭對工作的價值負向外溢的平均數及標準差列於表4-17，以正面事件與控制組的差異來評估正向外溢，以負面事件與控制組的差異來評估負向外溢。事件範疇、事件情緒取向當作自變數，價值對另一領域所產生的負向影響為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析，但是誤差變異量的Levene檢定結果發現違反同質性檢定( $p < 0.05$ )，故以Bonferroni修正及進行事先規劃的平均數比較，二因子變異數分析(表4-18)結果顯示事件情緒取向的主效果顯著，其他皆不顯著。

事件情緒取向的主效果。參與者在負面的價值事件下的負向影響 ( $M = 0.525, SE = 0.073$ )

顯著高於控制組( $M = 0.25, SE = 0.073$ )，但是控制組與正面價值事件( $M = 0.175, SE = 0.073$ )差異不顯著，沒有正向的價值外溢，此結果顯示不論是工作對家庭對家庭對工作，一個領域中的負面價值事件會轉移至另一領域中，產生負向外溢，但正面價值事件不會有正向外溢。

事件範疇與情緒取向的交互效果。事件範疇和情緒取向沒有交互效果(圖4-10)。

表4-17 內容分析結果-價值負向影響的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數  | 標準差  | 個數  |
|------|--------|------|------|-----|
| 工作   | 正      | .150 | .366 | 20  |
|      | 負      | .450 | .604 | 20  |
|      | 無      | .150 | .366 | 20  |
|      | 總和     | .016 | .129 | 60  |
| 家庭   | 正      | .200 | .410 | 20  |
|      | 負      | .600 | .502 | 20  |
|      | 無      | .350 | .489 | 20  |
|      | 總和     | .383 | .490 | 60  |
| 總和   | 正      | .175 | .384 | 40  |
|      | 負      | .525 | .554 | 40  |
|      | 無      | .250 | .438 | 40  |
|      | 總和     | .316 | .484 | 120 |

表4-18 事件範疇與事件情緒取向對價值負向影響的變異數分析

| SV        | SS     | DF  | MS    | F        |
|-----------|--------|-----|-------|----------|
| 事件範疇      | .533   | 1   | .533  | 2.472    |
| 事件情緒取向    | 2.717  | 2   | 1.358 | 6.295 ** |
| 範疇 * 情緒取向 | .117   | 2   | .058  | .270     |
| 誤差        | 24.600 | 114 | .216  |          |

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

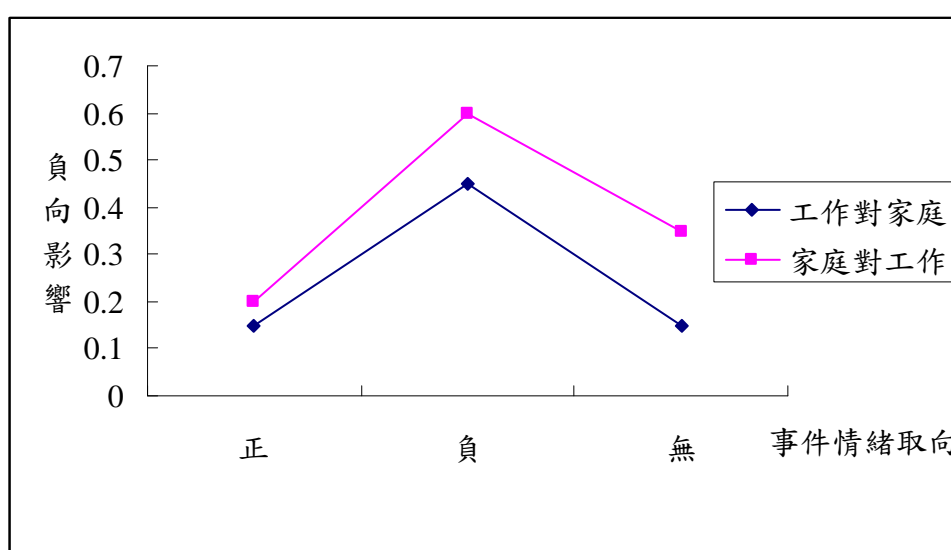


圖4-10 價值負向影響-事件範疇與事件情緒取向的交互作用圖

#### 技能行為負向影響

工作對家庭與家庭對工作的技能行為負向影響的平均數及標準差列於表4-19，以正面事件與控制組的差異來評估正向外溢，以負面事件與控制組的差異來評估負向外溢。事件範疇、事件情緒取向當作自變數，價值對另一領域所產生的負向影響為應變數作2(事件範疇) x 3(事件情緒取向)的變異數分析，但是誤差變異量的Levene檢定結果發現違反同質性檢定( $p < 0.05$ )，故以Bonferroni修正及進行事先規劃的平均數比較，二因子變異數分析(表4-20)結果顯示事件範疇、事件情緒取向的主效果顯著，且兩者有交互作用(圖

4-11)，在工作中負面的技能行為與控制組的差異都不顯著，沒有出現正或負向外溢，但在家庭中的負面技能行為所產生的影響( $M = 0.6$ ， $SE = 0.096$ )顯著高於控制組( $M = 0.1$ ， $SE = 0.096$ )，出現家庭對工作的技能行為負向外溢。。

表4-19 內容分析結果-技能行為負向影響的平均數與變異數

| 事件範疇 | 事件情緒取向 | 平均數   | 標準差    | 個數  |
|------|--------|-------|--------|-----|
| 工作   | 正      | .0000 | .00000 | 20  |
|      | 負      | .1000 | .30779 | 20  |
|      | 無      | .1000 | .30779 | 20  |
|      | 總和     | .0667 | .25155 | 60  |
| 家庭   | 正      | .0500 | .22361 | 20  |
|      | 負      | .6000 | .88258 | 20  |
|      | 無      | .1000 | .30779 | 20  |
|      | 總和     | .2500 | .60014 | 60  |
| 總和   | 正      | .0250 | .15811 | 40  |
|      | 負      | .3500 | .69982 | 40  |
|      | 無      | .1000 | .30382 | 40  |
|      | 總和     | .1583 | .46735 | 120 |

表4-20 事件範疇與事件情緒取向對技能行為負向影響的變異數分析

| SV        | SS     | DF  | MS    | F        |
|-----------|--------|-----|-------|----------|
| 事件範疇      | 1.008  | 1   | 1.008 | 5.435 *  |
| 事件情緒取向    | 2.317  | 2   | 1.158 | 6.243 ** |
| 範疇 * 情緒取向 | 1.517  | 2   | .758  | 4.087 *  |
| 誤差        | 21.150 | 114 | .186  |          |

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

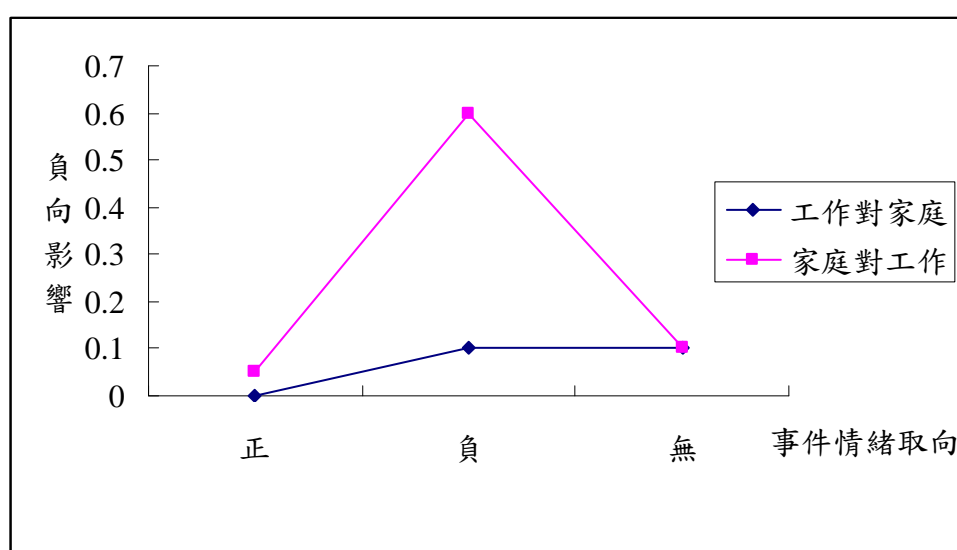


圖4-11 技能行為負向影響-事件範疇與事件範疇的交互作用圖

### 小結

針對參與者完成的故事內容中的正向影響分析結果發現工作對家庭及家庭對工作都存在情緒、價值、技能行為的正向外溢，故假說1.1、2.1、1.2、2.2、1.3、2.3成立，但沒有發現負向外溢，故假說3.1、4.1、3.2、4.2、3.3、4.3皆不成立；而故事內容中負向影響的分析結果發現工作對家庭存在負面價值的負向外溢故假說3.2成立，但情緒及技能行為沒有，故假說3.1、3.3不成立，而家庭對工作都存在情緒、價值、技能行為的負向外溢，故假說4.1、3.2、4.2、4.3皆成立。



## 問題解決法

參與者在完成的故事內容中會提出故事中問題的解決方案，而本研究想了解處理法是否有動用到工作或家庭中的相關解決方案，這些方案經整理後說明如下。

### 工作對家庭的情境中的處理方案：情緒事件

當家庭中出現問題時，不管當天工作曾發生過任何正、負面事件，一般女性處理問題的方式與工作無關，但在正、負工作情緒事件中分別有一人表示將因為家庭事件而辭去工作，在負面工作事件中只有一人反應將找同事幫忙，且負面工作事件中有三人處理家庭問題時選擇先將公事遺忘，留待隔天處理(表 4-21)。

表4-21 工作情緒對家庭事件處理法的次數(%)

| 下班回家前，珮華去接小孩，老師告訴她小孩有些發燒、整天不停的咳嗽及吃不下飯，珮華想起學校不久前才發生一起腸病毒事件.....。 |    |      |    |       |    |      |
|---|----|------|----|-------|----|------|
|   | 正  | N=20 | 無  | N=20  | 負  | N=20 |
| 看醫生   | 17 | (85) | 20 | (100) | 18 | (90) |
| 與校方聯繫   | 1  | (5)  | 3  | (15)  | 2  | (10) |
| 視小孩情況請假   | 4  | (20) | 1  | (5)   | 2  | (10) |
| 教導小孩衛生習慣養成  | 2  | (10) | 2  | (10)  | 1  | (5)  |
| 辭工作   | 1  | (5)  | 0  | (0)   | 1  | (5)  |
| 求救於同事   | 0  | (0)  | 0  | (0)   | 1  | (5)  |
| 先將公事擺一旁   | 0  | (0)  | 0  | (0)   | 3  | (15) |
| 家人一同輪流照顧  | 0  | (0)  | 0  | (0)   | 3  | (15) |

### 工作對家庭的情境中的處理方案：價值事件

當家庭發生事情時，工作中的正、負面價值觀對解題方案的效益如表4-22，工作正

面價值事件下，有一位受試者提到學習主管的價值觀，讓自己不要得失心太重，而負面價值事件下也有一位受試者提到不要受主管的影響，且有一人在負面價值事件下選擇以家庭為重。

表4-22 工作價值對家庭事件處理法的次數(%)

|                | 正 | N=20 | 無 | N=20 | 負 | N=20 |
|----------------|---|------|---|------|---|------|
| 關懷與鼓勵          | 7 | (35) | 4 | (20) | 6 | (30) |
| 尊重小孩意願         | 8 | (40) | 4 | (20) | 1 | (5)  |
| 依成績分發          | 2 | (10) | 5 | (25) | 1 | (5)  |
| 其他升學方式，如技職學校   | 6 | (30) | 9 | (45) | 2 | (10) |
| 重考             | 2 | (10) | 2 | (10) | 1 | (5)  |
| 持續要求，絕不寬待      | 1 | (5)  | 1 | (5)  | 5 | (25) |
| 了解問題所在         | 1 | (5)  | 2 | (10) | 1 | (5)  |
| 學習主管的價值觀       | 1 | (5)  | 0 | (0)  | 0 | (0)  |
| 不被主管影響         | 0 | (0)  | 0 | (0)  | 1 | (5)  |
| 事業家庭無法兼顧下以家庭為重 | 0 | (0)  | 0 | (0)  | 1 | (5)  |

#### 工作對家庭的情境中的處理方案：技能行為事件

當家庭發生事情時，工作中的正、負面技能行為對解題方案的效益如表4-23，工作正面技能行為事件下有十三位參與者支持、鼓勵及安慰先生，八位參與者以尊重與了解先生想法處理家庭問題，運用到工作中學到的情感支持及同理心的技巧，而在負面技能行為事件下有兩位參與者數落先生，沒有給於先生情感支持及同理心，但有一位參與者

不會以事業上一絲的方式對待先生。在技能行為中可以發現參與者在處理家庭問題時都是以包容的方式來處理，少有負面的處理方式。

表4-23 工作技能行為對家庭事件處理法的次數(%)

靜芸的先生跟她是大學同學，在另一家公司任職，靜芸很早就發現先生的能力並不如她，他在工作上發展不順，遭遇到極大的瓶頸，最近升職的願望又落空.....。

|                      | 正  | N=20 | 無  | N=20 | 負  | N=20 |
|----------------------|----|------|----|------|----|------|
| 支持、鼓勵與安慰先生           | 13 | (65) | 10 | (50) | 11 | (55) |
| 找瓶頸原因                | 0  | (0)  | 6  | (30) | 2  | (10) |
| 尊重與了解先生想法            | 8  | (40) | 5  | (25) | 3  | (15) |
| 先生額外進修               | 5  | (25) | 9  | (45) | 4  | (20) |
| 換工作                  | 0  | (0)  | 3  | (15) | 3  | (15) |
| 數落先生                 | 0  | (0)  | 0  | (0)  | 2  | (10) |
| 培養另外的興趣與休閒娛樂         | 1  | (5)  | 0  | (0)  | 0  | (0)  |
| 事業上一絲不苟不代表對待先生也是相同標準 | 0  | (0)  | 0  | (0)  | 1  | (5)  |
| 先生不上進或不肯認錯，最終協議離婚    | 1  | (5)  | 1  | (5)  | 2  | (10) |

#### 家庭對工作的情境中的處理方案：情緒事件

當職業婦女遭遇工作困難時，家庭中情緒的正、負向事件對她們的解決方案如表4-24，發現不論是正、負向工作，處理方法都由工作中尋求相關解決方案為主，與家庭的資源完全無關。

表4-24 家庭情緒對工作事件處理法的次數(%)

心喬擔任銀行櫃台的出納工作，今天中午主管找她去說一個客戶向公司抱怨說心喬的服務態度不佳，要求公司處罰她.....。

|                  | 正  | N=20 | 無  | N=20 | 負  | N=20 |
|------------------|----|------|----|------|----|------|
| 與主管詳談過程          | 14 | (70) | 16 | (80) | 16 | (80) |
| 公司定奪處罰，錯接受，沒錯不接受 | 5  | (25) | 5  | (25) | 7  | (35) |
| 改進               | 8  | (40) | 8  | (40) | 10 | (50) |
| 向客戶道歉            | 0  | (0)  | 5  | (25) | 4  | (20) |

家庭對工作的情境中的處理方案：價值事件

當工作中發生困難時，家庭中的正、負向價值對問題解決的貢獻如表4-25，不論工作中的事件如何，家庭中價值都沒有成為員工解決方案的因素。

表4-25 家庭價值對工作事件處理法的次數(%)

星瑩任職於研發部門，表現優秀，最近部門主管位職出缺，星瑩是最熱門的人選，大家都看好她，今日公司提早宣布接任人選，竟然不是星瑩.....。

|            | 正  | N=20 | 無  | N=20 | 負 | N=20 |
|------------|----|------|----|------|---|------|
| 與主管詳談可改進之處 | 2  | (10) | 2  | (10) | 3 | (15) |
| 自我反省檢討     | 10 | (50) | 13 | (65) | 7 | (35) |
| 換工作        | 4  | (20) | 3  | (15) | 4 | (20) |

家庭對工作的情境中的處理方案：技能行為事件

當工作中發生困難時，家庭中的正、負向價值對問題解決的貢獻如表4-26，在正面家庭技能行為下有十三位參與者以發掘員工困難並給予幫助處理，有六位參與者鼓勵員工，將家庭中先生給與自己情感支持及同理心的技巧運用到工作上，而在負面家庭

技能行為下有三位參與者以挑剔、苛薄及責罵員工的方處處理，將家庭中先生對待自己的方式運用到工作上。

表4-26 家庭技能行為對工作事件處理法的次數(%)

意文負責訓練公司一批新進的員工，新進員工裡面有一人的表現總是不佳，常常犯錯，和其他同事相比之下顯得不出色.....。

|              | 正  | N=20 | 無 | N=20 | 負  | N=20 |
|--------------|----|------|---|------|----|------|
| 了解問題所在       | 8  | (40) | 6 | (30) | 7  | (35) |
| 鼓勵員工         | 6  | (30) | 3 | (15) | 3  | (15) |
| 加強訓練及輔導      | 5  | (25) | 6 | (30) | 3  | (15) |
| 挑剔、苛薄及責罵員工   | 0  | (0)  | 0 | (0)  | 3  | (15) |
| 發掘員工的困難，給於幫助 | 13 | (65) | 8 | (40) | 10 | (50) |
| 建議換工作        | 4  | (20) | 7 | (35) | 5  | (25) |

#### 總結

由以上的分析可以歸納出表 4-27 的結果。依據三種不同外溢型式探討的結果得出職業婦女工作中的正面事件確實會正向外溢至家庭中，且職業婦女家庭中的正/負面事件確實會正/負向外溢至工作中，因此假說一、二、四皆成立，但假說三只有部分成立，工作對家庭存在負面價值的負向外溢，但負面情緒、技能行為都沒有影響。

本研究是採取參與者對於事件的反應及完成的故事內容來分析工作對家庭及家庭對工作的正、負向外溢，其中，故事內容分析的部分對於工作與家庭間的正、負向外溢最敏感，而在問題處理方案中可以發現參與者若是同時面對工作和家庭的衝突，還是以家庭為重。

表 4-27 不同分析法的假說結果

| 假說                            | 事件反應 | 故事內容分析 |      |
|-------------------------------|------|--------|------|
|                               | 分析   | 正向影響   | 負向影響 |
| H1：職業婦女工作中的正面事件會正向外溢至家庭中。     |      |        |      |
| H1.1：職業婦女工作中的正面情緒會正向外溢至家庭中。   | 正向外溢 | 正向外溢   | 沒有影響 |
| H1.2：職業婦女工作中的正面價值會正向外溢至家庭中。   | 沒有影響 | 正向外溢   | 沒有影響 |
| H1.3：職業婦女工作中的正面技能行為會正向外溢至家庭中。 | 沒有影響 | 正向外溢   | 沒有影響 |
| H2：職業婦女家庭中的正面事件會正向外溢至工作中。     |      |        |      |
| H2.1：職業婦女家庭中的正面情緒會正向外溢至工作中。   | 正向外溢 | 正向外溢   | 沒有影響 |
| H2.2：職業婦女家庭中的正面價值會正向外溢至工作中。   | 沒有影響 | 正向外溢   | 沒有影響 |
| H2.3：職業婦女家庭中的正面技能行為會正向外溢至工作中。 | 沒有影響 | 正向外溢   | 沒有影響 |
| H3：職業婦女工作中的負面事件會負向外溢至家庭中。     |      |        |      |
| H3.1：職業婦女工作中的負面情緒會負向外溢至家庭中。   | 沒有影響 | 沒有影響   | 沒有影響 |
| H3.2：職業婦女工作中的負面價值會負向外溢至家庭中。   | 沒有影響 | 沒有影響   | 負向外溢 |



表4-27 不同分析法的假說結果(續)

H3.3：職業婦女工作中的負面技能行為會負向外溢至家庭中。 沒有影響 沒有影響 沒有影響

H4：職業婦女家庭中的負面事件會負向外溢至工作中。

H4.1：職業婦女家庭中的負面情緒會負向外溢至工作中。 沒有影響 沒有影響 負向外溢

H4.2：職業婦女家庭中的負面價值會負向外溢至工作中。 沒有影響 沒有影響 負向外溢

H4.3：職業婦女家庭中的負面技能行為會負向外溢至工作中。 沒有影響 沒有影響 負向外溢



## 第五章 結論與建議

### 結果與討論

本研究的目的是探討職業婦女的工作與家庭間是否有正、負向外溢，即工作或家庭中發生的正、負事件對另一範疇中的事件是否會產生學習轉移的現象。其中工作或家庭中的正、負事件再分成情緒、價值及技能行為三類，我們預測從工作或家庭中獲得的情緒、價值及技能會對另一領域中的行為有正、負向外溢。研究中120位職業婦女被隨機分派至2（事件範疇：工作對家庭、家庭對工作） $\times$ 3（事件情緒取向：正、負面事件及無事件發生）的故事情境中，以隨機的順序閱讀3個故事(情緒、價值、技能行為)。在閱讀完1個故事後參與者被要求根據自身想法、經驗將故事中人物所面臨的另一範疇中的問題事件的後續處理方式加以完成及以自我評估的方式評量對此工作或家庭問題事件的反應。根據故事內容分析結果及問題事件的反應評估分析發現，工作或家庭中發生的正面事件對另一範疇的問題解決有正向情緒、價值及技能行為的正向外溢，而家庭中發生的負面事件對工作中的問題解決有負向情緒、價值及技能行為的負向外溢，但工作中發生的負面事件對家庭中的問題解決只在負向價值事件時會有負向外溢。

由參與者的自我評估結果發現，工作或家庭中所發生的正面情緒事件會遷移至另一範疇中的問題解決，即工作中獲得的正面情緒會遷移至家庭問題的解決、家庭中獲得的正面情緒也會遷移至工作中的問題解決，但與價值及技能行為相關的正、負面事件則不會產生影響，工作與家庭間沒有價值及技能行為的學習轉移，可能的原因是問題事件的自我評估中多是詢問參與者對於工作或家庭問題事件的心理反應，如：發生這件事讓我

覺得挫折、我會積極處理這件事…等，所以價值及技能行為的正、負向遷移較難以顯現，但是工作或家庭中的負面情緒事件也不會影響另一範疇的問題解決，可能是參與者認為趕快處理問題較重要，避免讓自己的負面情緒影響問題事件的處理，否則只是雪上加霜，因此本研究還有參與者對工作或家庭問題事件的後續處理方式的故事內容分析。

由故事完成的內容分析結果則發現，工作或家庭中獲得的正面情緒、價值及技能行為事件會遷移至另一領域的問題事件解決，另外，家庭中獲得的負面情緒、價值及技能行為事件也會遷移至工作問題事件的解決，還有，工作中獲得的負面價值也會遷移至家庭問題事件的解決，但是本研究發現工作時獲得的負面情緒、技能行為則不會外溢至家庭問題的解決，此發現與Edwards 和 Rothbard (2000)提出的工作與家庭間存在情緒、價值及技能行為的正、負向外溢的理論不同，顯示研究中的參與者不會讓工作中的負面情緒或技能行為影響家庭，本研究中也分析職業婦女對於問題事件的處理方案，從問題處理法中發現職業婦女對於家庭問題的處理多採取正面的方式，例如：支持、鼓勵、安慰，由此推論，當問題發生時婦女會著重於解決問題事件及採取較正面的處理方法，並會避免會將工作中的負面情緒、技能行為延續或使用至家庭中。

由參與者的反應中發現，職業婦女在處理家庭問題時會動用到一點工作上的資源，如：學習主管的價值觀來處理家庭問題、運用工作上所獲得的同理心及情感支持的技巧處理家庭問題，而處理工作問題時大多是利用工作資源來解決工作問題，不會使用到家庭中的資源。另有三位職業婦女在處理小孩生病或小孩成績不理想時表示，若是工作或家庭無法同時兼顧下會選擇辭去工作，以家庭為重，顯示目前女性仍有以家庭為重的觀

念，此結果與陳怡安(2006)探討女性的幸福人生中的研究發現相符，陳怡安(2006)發現女性的幸福是婚姻>子女>工作。

整體而言，本研究的結果顯示婦女在職場上所學的正面情緒、價值及技能行為可以正向的遷移至家庭的問題解決，而家庭所學的正面事件也可以正向的遷移至工作問題的解決，而職場上的負事件則較少會遷移至家庭中，相反的，家庭中的負事件則普遍會對工作產生負向的遷移，顯示對職業婦女而言，家庭是她們所極力維護的場所，與李秀茹(2005)的研究中提及女性深怕自己的處理法會對家人造成負面影響相同，故而會避免將工作中所學習到的負事件遷移至家庭問題的解決。

本研究採取故事內容分析及自我評估對問題事件的反應來探討工作與家庭間的正、負向外溢，發現故事內容分析最具敏感度，故以後的研究可以採用此法分析工作與家庭間的正、負向外溢。女性由工作中所學到的正面事件可以遷移至家庭問題解決，但她們對工作中所遭遇的負面事件則不會全部遷移至家庭中的問題解決，此結果顯示女性投入職場，對家庭問題解決是有正向遷移的，且女性因為多了工作的角色，當遇到家庭問題時還可以由工作中得到的一些資元以協助家庭的問題解決，另一方面，職業婦女在家庭中發生的負面事件有可能會遷移至工作問題解決，故企業不能只是關心員工工作上的績效及狀況，也該關懷員工家庭中的生活，避免家庭對工作造成負面的影響。

### **研究限制與未來建議**

由於人力、物力與時間有限，僅由120位居住於北台灣的女性作為參與者，且參與者多為已婚女性，不能確定本研究之實驗結果是否能推論居住於台灣其他地區之女性及

離婚女性，未來應依照人口分佈比例於台灣全省進行分層抽樣，以期能更明確地瞭解職業婦女如何看待工作與家庭、工作與家庭對彼此有何影響。

另外本研究沒有比較參與者的背景，故未來可以針對多種教育程度、社經地位及職位高低之職業婦女參與者作為研究對象，比較不同背景之職業婦女對工作與家庭的關係有何不同見解。最後，本研究之研究對象僅限於職業婦女，全部都是女性，若以同樣的實驗模式與案例內容套在男性身上，應該會有性別上的差異產生，因為男性被賦予的家庭責任不同，傳統上男性是以工作為主，因而對於工作與家庭關係的認知或許會和女性不同，因此針對男性的工作與家庭議題也值得作更深入的探討。



## 參考文獻

中文文獻：

行政院主計處(2007)「96年版婦女勞動統計」

(<http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1>)

陸洛、黃茂丁、高旭繁 (2005)。工作與家庭的雙向衝突：前因、後果及調節變相之探討。

應用心裡研究，27，133-166。

Voydanoff, P. (1987)。工作與家庭（張惠芬、郭妙雪譯）。台北：揚智。

陳怡安 (2006)。女性幸福人生概念中的家庭角色與工作角色。國立交通大學，碩士論文。

李秀茹 (2005)。雙薪家庭員工的性別與工作-家庭衝突處理。國立交通大學，碩士論文。



英文文獻

Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 2, 278–308.

Baltes, B. B., & Heydens-Gahir, H. A. (2003). Reduction of Work–Family Conflict Through the Use of Selection, Optimization, and Compensation Behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88, 6, 1005–1018.

Baltes, P. B., Baltes, M. M., Freund, A. M., & Lang, F. (1999). *The measurement of selection, optimization, and compensation (SOC) by selfreport: Technical report 1999*.

(Materialien aus der Bildungsforschung Nr. 66). Berlin, Germany: Max-Planck-Institut  
für Bildungsforschung

Barnett, R. C., Marshall, N. L., & Singer J. D. (1992). Job Experiences over time, multiple  
roles, and women's mental health: A longitudinal study. *Journal of Personality and  
Social Psychology*, 62, 634-644.

Barnett, R. C., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work, and family. *American Psychologist*,  
56, 781-796.

Casper, W. J., Eby, L. T., Bordeaux, C., Lockwood, A., & Lambert, D. (2007). A Review of  
Research Methods in IO/OB Work-Family Research. *Journal of Applied Psychology*, 92,  
1, 28-43

Crouter, A. C. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work-family  
interface. *Human Relations*, 37, 425-442.

Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work-Family Conflict in the Organization: Do Life  
Role Values make a Difference? *Journal of Management*, 26, 5, 1031-1054.

Daalen, G. V., Willemsen, T. M., & Sanders, K. (2006). Reducing work-family conflict  
through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 462-476.

Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying  
the Relationship between Work and Family Constructs. *Academy of Management Review*.  
25, 1, 178-189.



- Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work - Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 1, 65-78.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. E. (2000a). Reconceptualizing the Work-Family Interface: An Ecological Perspective on the Correlates of Positive and Negative Spillover Between Work and Family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1, 111-126.
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. E. (2000b). Family, Work, Work-Family Spillover, and Problem Drinking During Midlife. *Journal of Marriage and the Family*, 62, 2, 336-348.
- Grzywacz, J. G., Arcury, T A., Mari´n, A., Carrillo, L., Burke, B., Coates, M. L., & Quandt, S. A. (2007). Work-Family Conflict: Experiences and Health Implications Among Immigrant Latins. *Journal of Applied Psychology*, 92, 4, 1119-1130.
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Simsek, Z. (2006). Telecommuting's Differential Impact on Work-Family Conflict: Is There No Place Like Home? *Journal of Applied Psychology*, 91, 6, 1340-1350.
- Hall, D. T. (1972). A model of coping with role conflict. *Administrative Science Quarterly*, 4, 471-486.
- Hammer, L. B., Cullen, J. C., Neal, M. B., Sinclair, R. R., & Shafiro, M. V. (2005). The

- Longitudinal Effects of Work–Family Conflict and Positive Spillover on Depressive Symptoms Among Dual Earner Couples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 2, 138-154.
- Hanson, G. C., Hammer, L. B., & Colton C. L. (2006). Development and Validation of a Multidimensional Scale of Perceived Work–Family Positive Spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 3, 249-265.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ilies, R., Johnson, M. D., DeRue, D. S., & Ilgen, D. R. (2007). When Can Employees Have a Family Life? The Effects of Daily Workload and Affect on Work–Family Conflict and Social Behaviors at Home. *Journal of Applied Psychology*, 92, 3, 1368-1379.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and Job Satisfaction: A Study of Their Relationship at Work and at Home. *Journal of Applied Psychology*, 89, 4, 661-673.
- Kirchmeyer, C. (1992). Perceptions of Nonwork-to-Work Spillover: Challenging the Common View of Conflict-Ridden Domain Relationships. *Basic and Applied Social Psychology*, 13, 2, 231-249.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 2, 139-149.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: a

- literature review. *Community, Work & Family*, 2, 1, 7-32.
- Lambert, S. J. (1990). Processes linking work and family: A critical review and research agenda. *Human Relations*, 43, 239–257.
- Marks, S. R. (1977). Multiple Roles and Role Strain: Some Notes on Human Energy, Time and Commitment. *American Sociological Review*, 42, 6. 921-936.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflicts and work-family conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., & Granrose, C. S. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 4, 339-356.
- Parasuraman, S., Purohit, Y. S., Godshalk, V. M., & Beutell, N. J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological wellbeing. *Journal of Vocational Behavior*, 48, 275-300.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, N J: Princeton University Press.
- Rousseau, D. M. (1978). Relationship of Work to Nonwork. *Journal of Applied Psychology*, 63, 4, 513-517
- Sieber, S. D. (1974). Toward a theory of role accumulation. *American Sociological Review*,

39, 467–478.

Stephens, M. A. P., Franks, M. M. & Atienza, A. A. (1997). Where Two Roles Intersect:

Spillover Between Parent Care and Employment. *Psychology and Aging, 12, 1*, 30-37.

Sumer. C. H., & Knight, P. A. (2001). How Do People With Different Attachment Styles

Balance Work and Family? A Personality Perspective on Work-Family Linkage. *Journal*

*of Applied Psychology, 86, 4*, 653-663.



## 附錄一 18 個故事案例內容(依實驗情境區分)

### 實驗情境一：工作對家庭正向外溢

---

#### 情緒

---

##### 第一部份

珮華任職於會計部門，今天早上上司向她要一份資料，她趕在上司與客戶見面前及時完成，事後，她的上司對她大加讚賞，珮華心情愉悅。

##### 第二部份

回家前，珮華去接小孩，老師告訴她小孩有些發燒、整天不停的咳嗽及吃不下飯，珮華想起學校不久前才發生一起腸病毒事件……。

---

#### 價值

---

##### 第一部份

曼麗任職於品管部門，她的主管是一位十分愛護員工的人，強調不論做人、做事要注重過程中的誠實、努力與學習，不要太計算成果的得失。

##### 第二部份

曼麗的小孩考高中，參加國中基測，但成績不理想，登記分發後無法進入排在前幾名的國立高中……。

---

#### 技能行為

---

##### 第一部份

靜芸任職於人資部門，經常要處理員工的抱怨與問題，靜芸曾接受過同理心的訓練，相處時盡可能設身處地為他人著想，傾聽別人的想法及提供情感的支援。

##### 第二部份

靜芸的先生跟她是大學同學，在另一家公司任職，靜芸很早就發現先生的能力並不如她，他在工作上發展不順，遭遇到極大的瓶頸，最近升職的願望又落空……。

---

## 實驗情境二：工作對家庭負向外溢

---

### 情緒

---

#### 第一部份

珮華任職於會計部門，進行年終結算時電腦當機，導致必須重新結算，上司因不能及時拿到資料而在眾人面前嚴厲的斥責她，讓她心情惡劣。

#### 第二部份

回家前，珮華去接小孩，老師告訴她小孩有些發燒、整天不停的咳嗽及吃不下飯，珮華想起學校不久前才發生一起腸病毒事件.....。

---

### 價值

---

#### 第一部份

曼麗任職於品管部門，她的主管是一位十分看重成果及績效的人，強調只要績效不好，什麼都免談，對績效不好的部屬絕不寬待或同情。

#### 第二部份

曼麗的小孩考高中，參加國中基測，但成績不理想，登記分發後無法進入排在前幾名的國立高中.....。

---

### 技能行為

---

#### 第一部份

靜芸是品管主管，為了維護品質與部門的績效，她對部屬的行為嚴格監控，每天仔細檢查員工的表現，她設計一個檢舉系統，若有人被發現怠工，必定遭到處罰，不留情面。

#### 第二部份

靜芸的先生跟她是大學同學，在另一家公司任職，靜芸很早就發現先生的能力並不如她，他在工作上發展不順，遭遇到極大的瓶頸，最近升職的願望又落空.....。

---

### 實驗情境三：工作對家庭的控制組

---

#### 情緒

---

##### 第二部份

回家前，珮華去接小孩，老師告訴她小孩有些發燒、整天不停的咳嗽及吃不下飯，珮華想起學校不久前才發生一起腸病毒事件.....。

---

#### 價值

---

##### 第二部份

曼麗的小孩考高中，參加國中基測，但成績不理想，登記分發後無法進入排在前幾名的國立高中.....。

---

#### 技能行為

---

##### 第二部份

靜芸的先生跟她是大學同學，在另一家公司任職，靜芸很早就發現先生的能力並不如她，他在工作上發展不順，遭遇到極大的瓶頸，最近升職的願望又落空.....。

---





#### 實驗情境四：家庭對工作正向外溢

---

##### 情緒

---

###### 第一部份

心喬的小孩在校成績時好時壞，讓她十分不放心，今年參加大學指定科目考試，早上接到成績單，小孩成績相當好，有機會上國立大學，心喬十分開心。

###### 第二部份

心喬擔任銀行櫃台的出納工作，今天中午主管找她去說一個客戶向公司抱怨說心喬的服務態度不佳，要求公司處罰她.....。

---

##### 價值

---

###### 第一部份

星瑩婚後有一段時間事業遇到瓶頸，績效大幅滑落。幸好和她同行的婆婆一再地支持她，提醒她做人、做事最重要的是過程中的誠實、努力與學習，不要太計算成果的得失。

###### 第二部份

星瑩任職於研發部門，表現優秀，最近部門主管位職出缺，星瑩是最熱門的人選，大家都看好她，今日公司提早宣布接任人選，竟然不是星瑩.....。

---

##### 技能行為

---

###### 第一部份

意文大學重考兩次，因此十分自卑，但先生一再鼓勵她接納自己，發掘自己的優點，並去幫助比自己更不幸的人。意文因此學得很會鼓勵別人及幫助別人。

###### 第二部份

意文負責訓練公司一批新進的員工，新進員工裡面有一人的表現總是不佳，常常犯錯，和其他同事相比之下顯得不出色.....。

---

## 實驗情境五：家庭對工作負向外溢

---

### 情緒

---

#### 第一部份

心喬的小孩在校成績時好時壞，讓她十分不放心，今年參加大學指定科目考試，早上接到成績單，小孩分數很低，連填志願的機會都沒有，鐵定落榜，心喬的心情掉到谷底。

#### 第二部份

心喬的小孩在校成績時好時壞，讓她十分不放心，今年參加大學指定科目考試，早上接到成績單，小孩分數很低，連填志願的機會都沒有，鐵定落榜，心喬的心情掉到谷底。

---

### 價值

---

#### 第一部份

星瑩婚後有一段時間事業遇到瓶頸，績效大幅滑落。星瑩的婆婆是個十分在意面子和績效的人，聽到別人對她的批評，會嚴厲指責她，讓星瑩深深覺得只有贏過別人，才會被人看得起。

#### 第二部份

星瑩任職於研發部門，表現優秀，最近部門主管位職出缺，星瑩是最熱門的人選，大家都看好她，今日公司提早宣布接任人選，竟然不是星瑩……。

---

### 技能行為

---

#### 第一部份

意文的先生自命不凡，說話又不留情面，常故意嘲笑她。意文犯點小錯，先生常藉故大肆批評意文，對小孩的管教也很嚴厲。長期下來，意文也學得挑剔刻薄，得理不饒人。

#### 第二部份

意文負責訓練公司一批新進的員工，新進員工裡面有一人的表現總是不佳，常常犯錯，和其他同事相比之下顯得不出色……。

---

## 實驗情境六：家庭對工作的控制組

---

### 情緒

---

#### 第二部份

心喬的小孩在校成績時好時壞，讓她十分不放心，今年參加大學指定科目考試，早上接到成績單，小孩分數很低，連填志願的機會都沒有，鐵定落榜，心喬的心情掉到谷底。

---

### 價值

---

#### 第二部份

星瑩任職於研發部門，表現優秀，最近部門主管位職出缺，星瑩是最熱門的人選，大家都看好她，今日公司提早宣布接任人選，竟然不是星瑩.....。

---

### 技能行為

---

#### 第二部份

意文負責訓練公司一批新進的員工，新進員工裡面有一人的表現總是不佳，常常犯錯，和其他同事相比之下顯得不出色.....。

---



附錄二 工作和家庭問題的反應量表

|                     | 非常<br>不同<br>同意 | 不<br>同<br>意 | 有<br>點<br>不<br>同<br>意 | 普<br>通 | 有<br>點<br>同<br>意 | 同<br>意 | 非常<br>同<br>意 |
|---------------------|----------------|-------------|-----------------------|--------|------------------|--------|--------------|
| 1.發生這件事讓我覺得挫折。      |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 2.我不想面對這事件。         |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 3.這件事對我來說是個麻煩。      |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 4.我希望有人幫我處理這件事。     |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 5.這件事讓我覺得束手無策。      |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 6.我覺得這件事並不會難倒我。     |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 7.我會積極處理這件事。        |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 8.這事件讓我覺得是個學習的機會。   |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 9.我覺得自己有能力處理這件事。    |                |             |                       |        |                  |        |              |
| 10.我有處理這件事的相關知識及技能。 |                |             |                       |        |                  |        |              |

### 附錄三 故事內容資料分析

| 工作對家庭       |   |               |                       |
|-------------|---|---------------|-----------------------|
| 正、負向外溢計分的分類 |   |               | 參與者完成的故事內容描述          |
| 情緒          | 正 | 心情寬慰          | 因為主管稱讚所以小孩生病請假就該寬容自己  |
|             | 負 | 心情更糟          | 忙碌不堪的感覺               |
|             |   |               | 今天不是我的天               |
| 價值          | 正 | 注重過程的誠實、努力與學習 | 基測是學習的一個階段、主動願意學習才有幫助 |
|             |   |               | 盡心盡力就好                |
|             |   |               | 認真快樂學習較重要             |
|             |   | 不計算成果得失       | 成績非一切                 |
|             |   |               | 以行行出狀元勉勵小孩            |
|             | 負 | 忽略過程的誠實、努力與學習 | 無                     |
|             |   | 重成果績效         | 以後加強督促，不重蹈覆轍          |
|             |   |               | 學歷真得很重要               |
|             |   |               | 用功點再重考                |
| 技能<br>行為    | 正 | 同理心           | 運用傾聽、同理心、溝通技巧去處理      |
|             |   |               | 不因先生能力不如自己而否定他        |
|             |   |               | 了解先生狀況及想法、不在乎升官只要工作愉快 |
|             |   | 提供情感支援        | 鼓勵                    |
|             |   |               | 支持                    |
|             |   |               | 安慰                    |
|             | 負 | 無同理心          | 數落先生                  |
|             |   |               | 認為先生作事不積極導致的          |
|             |   | 無情感支援         | 無                     |

附錄三 故事內容資料分析(續)

| 家庭對工作       |   |               |                       |
|-------------|---|---------------|-----------------------|
| 正、負向外溢計分的分類 |   |               | 參與者完成的故事內容描述          |
| 情緒          | 正 | 心情緩衝          | 想到小孩指考成績優異，工作時的心情就轉變了 |
|             | 負 | 心情惡劣          | 家事影響上班情緒              |
| 價值          | 正 | 注重過程的誠實、努力與學習 | 認真在工作上                |
|             |   |               | 必經過程、知道自己認真工作         |
|             |   |               | 生涯規劃的一部分              |
|             |   | 不計算成果得失       | 不要在意他人眼光，期望不要太高免得失望越大 |
|             |   |               | 塞翁失馬焉知非福              |
|             | 負 | 忽略過程的誠實、努力與學習 | 得失心不要太重               |
|             |   |               | 無                     |
|             |   |               | 另有高就就離職               |
|             |   | 重成果績效         | 很生氣，有內定人選             |
|             |   |               | 未晉級感到遺憾               |
| 技能<br>行為    | 正 | 同理心           | 發掘員工的特點、尋找他的困難點、幫助他解決 |
|             |   |               | 給他機會                  |
|             |   |               | 看到自己的影子故利用午休時間帶領指導    |
|             |   | 提供情感支援        | 鼓勵他努力                 |
|             | 負 | 無同理心          | 請員工自重，後面還有很多人排隊       |
|             |   |               | 暴跳如雷                  |
|             |   |               | 尖酸苛薄、得理不饒人            |
|             |   | 無情感支援         | 厲聲責問                  |

#### 附錄四 個人基本資料

##### 《個人基本資料》

1. 年齡：\_\_\_\_\_ 歲

2. 教育程度：

☐高中職以下    ☐專科    ☐大學    ☐研究所以上

3. 婚姻狀態：

☐已婚

☐離婚

4. 子女人數\_\_\_\_\_位，年齡為\_\_\_\_\_歲

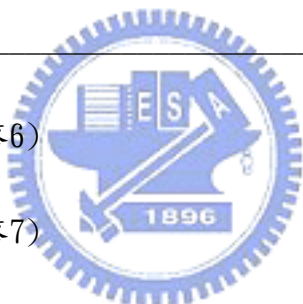
5. 目前有無工作：☐有(續答6)

☐無(跳答7)

6. 年資共\_\_\_\_\_年，工作的情緒取向為\_\_\_\_\_產業，\_\_\_\_\_職務

7. 年資共\_\_\_\_\_年，最後一份工作的情緒取向為\_\_\_\_\_產業，\_\_\_\_\_職務

8. e-mail：\_\_\_\_\_





## 附錄五 因素分析

### 1.情緒篇-家庭問題感受

| 因素  | 題項 | 主成分分析<br>因素負荷量 | 轉軸後的因<br>素負荷量 |
|-----|----|----------------|---------------|
| 因素一 | 3  | 0.624          | 0.848         |
|     | 1  | 0.613          | 0.755         |
|     | 5  | 0.778          | 0.725         |
|     | 4  | 0.506          | 0.685         |
|     | 2  | 0.643          | 0.679         |
| 因素二 | 9  | 0.717          | 0.859         |
|     | 6  | 0.761          | 0.777         |
|     | 7  | 0.556          | 0.749         |
|     | 10 | 0.589          | 0.728         |
|     | 8  | 0.592          | 0.600         |

### 2.價值篇-家庭問題感受

| 因素  | 題項 | 主成分分析<br>因素負荷量 | 轉軸後的因<br>素負荷量 |
|-----|----|----------------|---------------|
| 因素一 | 3  | 0.576          | 0.790         |
|     | 1  | 0.614          | 0.743         |
|     | 4  | 0.503          | 0.710         |
|     | 5  | 0.737          | 0.697         |
|     | 2  | 0.666          | 0.561         |
| 因素二 | 6  | 0.680          | 0.766         |
|     | 8  | 0.508          | 0.706         |
|     | 9  | 0.665          | 0.659         |
|     | 7  | 0.387          | 0.650         |
|     | 10 | 0.613          | 0.629         |

### 3.技能行為篇-家庭問題感受

| 因素  | 題項 | 主成分分析<br>因素負荷量 | 轉軸後的因<br>素負荷量 |
|-----|----|----------------|---------------|
| 因素一 | 5  | 0.842          | 0.856         |
|     | 3  | 0.801          | 0.849         |
|     | 1  | 0.717          | 0.770         |
|     | 2  | 0.740          | 0.751         |
|     | 4  | 0.568          | 0.685         |
|     | 6  | 0.784          | 0.567         |
| 因素二 | 8  | 0.574          | 0.802         |
|     | 7  | 0.375          | 0.777         |
|     | 9  | 0.806          | 0.705         |
|     | 10 | 0.758          | 0.680         |

### 4.情緒篇-工作問題感受

| 因素  | 題項 | 主成分分析<br>因素負荷量 | 轉軸後的因<br>素負荷量 |
|-----|----|----------------|---------------|
| 因素一 | 3  | 0.589          | 0.803         |
|     | 4  | 0.689          | 0.765         |
|     | 2  | 0.771          | 0.753         |
|     | 1  | 0.396          | 0.735         |
|     | 5  | 0.863          | 0.718         |
| 因素二 | 7  | 0.605          | 0.819         |
|     | 10 | 0.672          | 0.812         |
|     | 9  | 0.789          | 0.787         |
|     | 6  | 0.681          | 0.685         |
|     | 8  | 0.161          | 0.462         |

### 5.價值篇-工作問題感受

| 因素  | 題項 | 主成分分析<br>因素負荷量 | 轉軸後的因<br>素負荷量 |
|-----|----|----------------|---------------|
| 因素一 | 4  | 0.760          | 0.859         |
|     | 3  | 0.721          | 0.803         |
|     | 5  | 0.790          | 0.768         |
|     | 1  | 0.540          | 0.723         |
|     | 8  | 0.645          | 0.525         |
| 因素二 | 10 | 0.732          | 0.806         |
|     | 9  | 0.766          | 0.803         |
|     | 7  | 0.492          | 0.803         |
|     | 2  | 0.707          | 0.669         |
|     | 6  | 0.709          | 0.575         |

### 6.技能行為篇-工作問題感受

| 因素  | 題項 | 主成分分析<br>因素負荷量 | 轉軸後的因<br>素負荷量 |
|-----|----|----------------|---------------|
| 因素一 | 1  | 0.748          | 0.856         |
|     | 2  | 0.813          | 0.828         |
|     | 3  | 0.824          | 0.812         |
|     | 4  | 0.662          | 0.795         |
|     | 5  | 0.756          | 0.784         |
| 因素二 | 7  | 0.591          | 0.861         |
|     | 8  | 0.431          | 0.837         |
|     | 9  | 0.679          | 0.706         |
|     | 6  | 0.442          | 0.601         |
|     | 10 | 0.672          | 0.485         |