

東海大學企業管理學系

碩士論文

工作事件對情感反應之影響

—以幼兒園老師為例

**The Relationship of Daily Work Event and  
Moods at Work: The Case of Preschool  
Teachers**

指導教授：黃開義 博士

研究生：高筠惠 撰

中華民國一〇六年七月

## 謝誌

首先，我要先謝謝開義老師，在我遇到困難時能夠協助我，讓我能繼續我的研究生生活，接著是謝謝櫻美老師這一年的指導，過程中發生很多的事情，對我來說櫻美老師亦師亦友，不管我跟植為還有碧蓉常常出包或是少根筋，老師都對我們無條件的包容，還不厭其煩的繼續指導我們，每次開會老師的研究室都充斥的吵雜的聲音，這段期間真是非常難忘。

接著是我的研究同學們，碧蓉、毓翔、振愷，雖然我們相處的時間短短兩年，而且我們四個有著截然不同的個性，但是因為東海企研所，讓我們製造了許多美好的回憶，說好有時間就要一起出國喔！再來是感謝子揚，謝謝你當時推薦我繼續念研究所，這改變了我的一生，也謝謝你完整陪伴了我的研究生生活，幫我一起解決了很多事情，不管我多鬧事，都還是可以冷靜的幫我想辦法，真的很謝謝你～

最後是我的媽媽跟妹妹，我人生中最重要的一個人，謝謝你們一直陪伴在我身邊，謝謝媽媽支持我到研究所畢業，兩三天視訊一次的我們有著讓大家都羨慕的母女情，我愛妳們！永遠愛你們。

謝謝我身邊的所有人~~~~我終於畢業拉~~~~

高筠惠 謹誌於

東海大學 企業管理研究所

中華民國一〇六年七月

## 中文摘要

現今社會對於工作心情的重視程度愈來愈高，根據情感事件理論，工作心情會受到工作事件所影響，因此本研究目的在探討不同類型之工作事件對於正向心情與負向心情之。本研究以幼兒園教師為研究對象，先以訪談法確認出明確的工作事件，再以網路問卷調查法搜集資料，以檢視工作事件與工作心情之關係。相較於過去研究多以回顧當天心情的方式進行資料之搜集，本研究採用網路問卷，一天三次，於早中午時刻即刻發送網路連結，請幼兒園教師填寫當下的即時工作心情，能降低記憶遺失之可能性。

本研究採用質量並行之研究設計，期能釐清工作事件與工作心情之關係。首先，本研究採用訪談方式，搜集幼兒園教師工作時所遭遇之事件，再依照其內涵及性質歸納、區分出不同類別的對象及正負向事件（幼童正向事件、幼童負向事件、家長正向事件、家長負向事件、園方正向事件、園方負向事件），以發展為每日工作事件之衡量變項。其次，本研究對現職之幼兒園教師進行網路問卷發放，分為兩階段進行。第一階段為基本資料問卷，其中包含教師基本資料及聯絡方式，共 245 位教師填寫；第二階段為歷時五個工作日之工作事件與工作心情調查，共 108 位幼兒園教師參與研究，回收率為 44%。歷經五個工作日的資料搜集，108 位幼兒園教師參與，共蒐集 1596 筆有效樣本進行研究分析。研究結果發現，幼童正向事件、家長正向事件與園方正向事件對幼兒園教師的正向心情有正向影響；孩童負向事件與園方負向事件則對幼兒園教師之負向心情有正向影響。

**關鍵詞：**工作事件、情感事件理論、工作心情、幼兒園教師

## **Abstract**

According to Affective Events Theory, work events have direct effects on moods at work. Rather than examining the general work event, this study focuses on the specific daily work events happening in the kindergarten. Moreover, this study collects the current moods at work by online questionnaire, not recalling. Thus, the purpose of this study is to investigate the relationship between work event and moods at work of preschool teachers.

This study interviewed preschool teachers to identify the daily work events in kindergarten. Based on different patterns and characteristics of these behaviors, I categorized the events into different types of objects and positive and negative events, including children positive events, children negative events, parents positive events, parents negative events, colleague positive events, and colleague negative events. These events were developed the items for measuring the daily work events. And then, I invited the preschool teachers and distributed the questionnaire online. 108 preschool teachers filled the five-day work events and moods survey, and 1596 valid responses were collected. Results showed that positive events had a significant positive effect on positive mood, and negative events also had a significant positive effect on negative moods.

**Keywords:** Affective Events Theory, Work events, Moods at work, Preschool teacher.

# 目錄

謝誌 .....	i
中文摘要 .....	ii
Abstract.....	iii
目錄 .....	iv
表目錄 .....	vi
圖目錄 .....	vii
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機.....	3
第三節 研究目的 .....	4
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>5</b>
第一節 情感 .....	5
第二節 情感事件理論 .....	8
第三節 工作事件與工作心情之關係 .....	12
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>17</b>
第一節 研究架構與假設 .....	17

第二節	研究流程.....	18
第三節	研究對象.....	19
第四節	研究變項衡量分析方法.....	22
第五節	統計資料方法.....	26
<b>第四章</b>	<b>研究結果.....</b>	<b>27</b>
第一節	相關分析.....	27
第二節	迴歸分析.....	28
<b>第五章</b>	<b>結論與探討.....</b>	<b>32</b>
第一節	研究主要發現.....	32
第二節	理論意涵.....	33
第三節	管理意涵.....	35
第四節	研究限制與未來研究建議.....	35
<b>參考文獻.....</b>	<b>.....</b>	<b>37</b>
<b>附錄 1</b>	<b>第一階段基本資料問卷.....</b>	<b>41</b>
<b>附錄 2</b>	<b>第二階段每日心情問卷.....</b>	<b>44</b>

## 表目錄

表 2-1 過去學者對情緒定義之統整 .....	6
表 2-2 Fisher 與 Basch (2000)之事件列表.....	13
表 2-3 Mignonac 與 Herrbach (2004)工作事件列表 .....	13
表 3-1 第一階段研究對象基本資料 .....	19
表 3-2 第二階段研究對象基本資料 .....	21
表 3-3 幼兒園教師提出之工作事件 .....	22
表 3-4 幼兒園老師之工作事件描述 .....	24
表 4-1 工作室件相關係數 .....	27
表 4-2 個人層次相關係數 .....	27
表 4-3 正向心情迴歸分析表 .....	29
表 4-4 負向心情迴歸分析表 .....	31
表 5-1 本研究假設進行分析後之結果 .....	33

## 圖目錄

圖 2-1 情感事件理論.....	9
圖 3-1 研究架構圖.....	17



# 第一章 緒論

本章旨在就研究背景與動機，以說明本研究之目的。全章共分為三節：第一節為研究背景，說明現階段幼兒園教師之重要性以及所處之工作環境；第二節為研究動機，說明本研究以幼兒園教師為研究對象之理由與探討工作事件影響之原因；第三節為研究目的，陳述本研究之問題與預期之關係。

## 第一節 研究背景

台灣「普及幼兒教育」在民國 88 年 6 月 21 日由當時的教育部長楊朝祥部長提出，近年來社會快速的變遷，整個社會對於幼兒教育的需求與期望越勝高昂，而發展幼兒教育成為教育部的重要政策。當時全國教育會議與行政院提出發展與改進幼兒教育中程計畫，包含強化幼教法令、提高幼教行政效能、提升幼教師資素質、豐富幼教課程與教育資源、健全幼教評鑑與輔導制度等五個具體的計劃目標，希望達成之目的為輔導又較健全發展、改善幼兒教育環境與生態、整合幼教師資培育管道、提供優質之幼兒教育內涵、確保幼兒受教品質等五個目的。其中，可看出幼兒教師之於幼兒教育各方面發展的重要性

李家同曾說，窮不能窮教育，苦不能苦孩子；蔡怡貞(2007)也提出教育是一國之根本，而幼兒教育更是一切教育之基礎。在少子化的影響之下，幼兒園為能吸引有限的幼兒，相競提出教學課程與師資以期能多招收到新的學生；同時，也因為家中孩童人數減少，使得家長更是保護孩童，也更注重孩童的幼兒教育。另一方面，職業婦女比例的增加，亦造成台灣受教育的年齡層逐漸地向下延伸，在台灣接受幼兒教育的比例是極高的。103 學年度已有百分之九十六的幼兒就學(教育部，2015)，這也突顯出台灣幼兒教育的重要性。然而，近年來國內幼兒園發生許多『虐童』的案例，幾乎每個月都會有新聞出現，即便每次的新聞都會盼隨著許多聲浪出現，但是並沒有減少幼兒園虐童的案件，而發生新聞事件的主要加害人多為與幼兒相處時間最高的幼兒園教師。

幼兒園老師乃是一所幼兒園的重要核心，更是攸關整個幼兒教育成功與否的重要關鍵因素。換言之，幼兒園老師可以決定一所幼兒園的成敗，更可以決定幼兒教育產業的前景。幼兒教育網指出，幼兒園是幼兒離開家庭後進入的第一個集體生活的空間，在幼兒階段的發展對於未來是非常重要的，在尚未進入幼兒園時，是由家庭來教育幼兒的；進入幼兒園之後，不只是家庭，還有幼兒園老師與同學都是幼兒的啟蒙老師。由此可知幼兒園教師對於幼兒成長的重要性，佔有舉足輕重之地位。就國內以教師為研究對象之實證研究指出，目前的教育產業有許多的教師因為受不了極大的壓力因而離職(陳國泰，2003; 王振德，1988; 王淑英，2000; 孫立葳，2000)；而相關實證研究亦顯示影響教師去留的主要因素在於，工作環境不佳與人際互動下所引發的過大的壓力，使得離職情形相當普遍(林芳菁，2009)。而在眾多層級的教師之中，幼兒園教師的工作壓力不僅高，其給薪更是相對地低。根據天下雜誌報導指出，幼保系畢業的學生出社會後在中南部的平均薪資一個月不到兩萬元台幣，連最低工薪都不到。因此，除了薪資水準之提升之外，如何『讓老師們帶著快樂上班』是留著幼兒教師的關鍵要素。

開心的過一生是一個人的最高生活境界，Hean 與 Garrett (2001)指出愈快樂的教師會是愈適任的教師；郭茂已(2005)主張，幼兒教育事業的關鍵成功因素之一，是來自於幼兒園教師的工作滿意度，而其中工作滿意度是原自於在工作中所得到的快樂；Watson 與 Clark (1997)則主張，工作時處於正面的情緒狀態，對於工作有正面的感受，有助於提升整體工作績效。另一方面，陳怡如(2006)認為，教師在工作環境之中，與於學生、家長及同事的互動不良，可能會造成生理及心理上的負面反應，且工作壓力可能會使教師在情緒上產生不愉快的感受，導致影響對幼兒提供教育的品質之下降，當幼兒教師個人所承受的工作壓力愈大，在工作時的表現就會愈差(陳素惠，2005; 王琺茶、張英鵬，2004; 李青松、陳若琳，1999; 李新民、陳蜜桃，2006; 盧美貴、張孝筠、孫良誠，2012; Finlayson, 2005; Holmes, 2005; Schwarzer & Hallum, 2008)。由此可知，教師的情緒感受不僅對幼兒發展有直接且立即的影響，亦會對幼兒教育體系之成敗有所影響。因此，本研究將以幼兒教師之情緒感受為主軸，探究影響幼兒教師情緒反應之因素。

## 第二節 研究動機

依據情感事件理論(affective event theory)(Weiss & Cropanzano, 1996)，個人在組織環境中所遭遇到的工作事件會引發情緒反應。Basch 與 Fisher (2000)將影響情緒反應的工作事件整理為正向與負向事件，並主張不同的工作事件會對個人產生不同的情緒反應。其中，與人際互動有關的事件最常發生，且影響也較大。對於幼兒園教師而言，工作環境中最常發生的即為人際互動事件，與幼兒之互動最為頻繁，因為接觸時間最長，且幼兒在脫離父母來到學校之後，對教師有極高的依賴程度；與家長的互動雖不似幼兒般頻繁，但有強烈的影響力，因為家長的抱怨與努力都會影響教師之後的心情。然而，檢視現有與工作事件有關的實證研究，多屬於一般事件，例如：Donovan (1999)將工作事件整理為正向工作場所會發生的正向事件，以及在負向工作場所會發生的負向事件；Mignonac 與 Herrbach (2004)則延續工作事件的分類，檢視正向與負向事件對於各種情緒之影響。Fisher (2002)則是以工作特性與角色衝突代稱為正向與負向事件，以確認正向事件與負向事件可分別對正向心情與負向心情造成影響。上述事件僅就一般工作環境常發生的事件為主，雖有人際互動相關事件，卻無法顯示出事件之具體內容，缺乏詳細之描述。有鑑於幼兒教師在人際互動方面有高度的工作要求，本研究認為應針對幼兒園教師在工作環境中所發生的工作事件進行深入之研究，以確認工作事件之類型對於幼兒園教師心情是否有不同程度的影響。同時，幼兒園教師所面對的工作事件有高度的人際要求，互動對象有幼兒、家長與園方，且互動時間長且深入，若以一般事件衡量之，難以看出其獨特性，因此，本研究擬以深度訪談法，探究工作事件之內涵，並就互動對象區分為孩童、家長與園方，以比較與不同對象互動之事件所造成之影響程度是否有差異。

再者，個人的心情應是變動的，屬於長期動態的，而非在單一時點靜態的，根據 Miner, Glomb 與 Hulin(2005)指出，個人情緒波動是存在於個體內(within-person)，而非個體間(between-person)，Beal 與 Ghandour (2010)也指出每個人個每日情緒會呈現波動現象，且會呈現一制性的傾向。Mignonac 與 Herrbach (2004)檢視正向與負向事件對各人各種情緒之影響，但其所專注之層次為個人層次，著重於一次性地衡量個人情緒以比較個

人間的差異，而非長時間地衡量個人內心的情緒變化與差異。心情應是隨著每日工作事件的發生而有所變化(Rothbard & Wilk, 2011)，然而，過去過去探討工作事件與心情之實證研究多衡量個人在一段期間內的感受(Basch & Fisher, 2000; Fisher, 2002; Mignonac & Herrbach, 2004)，較少就每日心情進行研究。因此，本研究將以每日心情為主軸，檢視工作事件的發生對於每日心情之影響。同時，為能更確認即時(real-time)的心情，而不以回顧(recall)的方式衡量當天的整體心情，本研究將以網路問卷進行調查，分別在早、中、午三個時點衡量幼兒園教師當下的心情狀態，以了解工作事件對於心情是否有延續的影響力。

相較於過去工作事件與心情之研究，本研究延伸 Fisher (2002)及 Mignonac 與 Herrbach (2004)之處有三：首先，本研究以深度訪談法確認真實工作事件，而非一般事件，著重於每日都會發生的事件；第二，本研究以每日為衡量單位，且長時間衡量心情，而非僅單一時點衡量靜態的情緒；第三，本研究同時以質性研究與量化研究進行工作事件與心情關係之探究，期能提升內在效度，且能深化工作心情之研究領域。

### 第三節 研究目的

本研究以情感事件理論為基礎，並以幼兒園教師為研究對象，探討工作事件與工作心情之關係。本研究擬達成之研究目的如下：

- 一、了解幼兒園教師在工作時會所面對的工作事件類型；
- 二、確認不同工作事件與幼兒園教師每日工作心情之關係。

## 第二章 文獻探討

本章為文獻探討，將工作事件與工作心情之相關文獻進行整理以及進行關係之理論推導，共可分為三節，第一節為情感，先行說明工作心情之理論來源；第二節為情感事件理論，說明本研究之核心理論基礎；第三節為工作事件，說明工作事件之於工作心情之重要性，並進行假設之推導。

### 第一節 情感

情緒(Emotions)以及心情(Moods)都是情感(Affect)狀態，但是很少區分為兩部分，而統稱為情感，在心理學大辭典中認為情感是態度的一部分，是一種複雜卻又穩定的生理評價和體驗，其中包含了道德感與價值感兩方面，進而有一些具體的表現，例如愛情、幸福、仇恨、厭惡等。

情緒(Emotions)是一個廣泛的名詞，以下是本研究根據不同學者定義情緒所做出的表格。



表 2-1 過去學者對情緒定義之統整

Drever (1952)	情緒是有機體的一種複雜狀態，涉及身體各部份發生的變化。
Plutchik (1980)	情緒可被定義為一種模式化的身體反應。
Kleinhinna & Kleinginna (1981)	情緒是一種很複雜的主觀及客觀的因素所交互產生的反應。
Frijda (1993)	強烈，且發生時間較為短暫，是個體對於情感上的刺激所產生的認知評估。
張春興(1989)	情緒是由某種刺激所引起的個體自覺的心理失衡狀態。
Goleman (1995)	感覺及其特有的思想、生理與心理的狀態，以及相關的行為傾向。
張怡均(1996)	情緒是由個人對於目的的強況所產生出的反應，包含生理變化、主觀感受、表情、行為衝動等四個方面。
曹中偉(1997)	情緒是由內、外所激發的一種主觀的激動狀態，很容易產生機動性的行為。
Reeve (1997)	情緒是多方面的、主觀的、有目的的及社會現象的。
葉重新(2000)	情緒是指個體受到某種刺激之後所產生的生理狀態，並且表現出來的行為。

資料來源：本研究整理。

由上表可知，情緒大多被定義為個體受到某些刺激後，所產生的激動的狀態反應(張春興, 1999)。另外，一般來說可分為正向情緒(positive emotion)與負向情緒(negative emotion)兩個不同的獨立向度，正向情緒與負向情緒是兩個獨立向度的意義是它們可以同時並存，且不會受到另一個所影響，對於個體的身理級心裡有不同的影響機制(Watson, 2000)，例如：在工作上，如果加班可以得到更多的薪水，但是會減少許多自己的空閒時間，這證明了正向情緒及負向情緒是個別獨立的情感反應。

相較於情緒，心情是更深層的情感反應，沒有一定的涉及對象(lack specificity or object)持續時間比情緒還久(longer duration)、強度比較不集中(low intensity)且通常沒有明確的原因(cause)(Frijda, 1993; Tellegen, 1985; Kelly & Barsade, 2001; Weiss & Cropanzano, 1996)。根據以往研究，心情可能被任何事情所影響。心情大多被界定為一個本質上很短暫的感覺，但是會隨著時間產生不同強度的變化，其通常包含一種以上的情緒(Lane & Terry, 2000)。換言之，情緒可以是單一的，但心情卻是複合的情緒。

心情是工作的一部分(George, 2011)，與情緒一樣大多分為正向心情(positive moods)及負向心情(negative moods)兩個部分。根據心理學研究發現，正向的心情會影響員工在工作上的表現，也容易使人有良好的人際關係、健康的身體，而負向心情則是會影響個人的身心健康(Diener, Nickerson, Lucas, & Sanvik, 2002; Lybomirsky, King, & Diener, 2005)。在近代的組織企業中，員工的工作心情與情緒已經被認為是工作的一部分，大部分的企業都開始注重員工的工作心情，他們認為比較快樂的員工更可以提供員工滿意度、向心力等較正向的行為產生(Staw, Sutton & Pelled, 1994; Totterdell, 1999)，負向心情可能會引發員工在工作上的衝動或是情緒上遇到挫折，進而導致偏差行為的產生，例如缺席行為。

Weiss 與 Cropanzano (1996)提出情感事件理論中提到，員工的行為除了受到判斷驅使行為影響外，也受到心情的影響，根據研究顯示，員工的心情可能會受到工作內或是工作外的各種因素所影響，接著反應在他們的工作態度及行為等方面。

當員工處於正向心情時，會使人以輕鬆且開心的態度去面對工作環境，並且樂於探索各種工作相關的新事物，這樣也有助於激發更廣泛的思考，進而提出具有創意的想法(Fong, 2006; Fredrickson, 2001; Schwarz & Clore, 2003)，例如台灣品牌顧問公司 SUBKARMA，在公司內部設立了各種休憩的場所，讓員工在有壓力時可以適時的放鬆，而在休息時更可以激發更多的想像力。

根據 Lazarus (1991)提出潛在激勵觀點提出，當人們評估事件對自己有利或是可達成時，會產生不同的情緒反應。即當人們經過評估之後覺得目標如果是可達成的話是對自己有利的，則會產生正向心情；反之，如果目標對自己沒有幫助或是無法達成的話就會產生負向心情。大多數時間負向心情被認為是可能會導致負向結果(黃仙麗，2012)。

## 第二節 情感事件理論

根據 Weiss 與 Cropanzano (1996)所提出的情感事件理論，員工在工作上的基礎行為以及當下的工作心情會受到時間的長短以及不同的工作事件而產生不同的情感反應。情感事件理論亦主張員工在工作中受到正向與負向的工作事件會導致正向與負向的心情之發生。例如 Mignonac 與 Herrbach (2004)的研究發現正向的工作事件與正面情感有關聯，而負向的工作事件則與負向的情感有關聯(郭嘉博，2009)。

每個人對於不同的工作事件進而促成不同的工作滿意度，因此情感事件理論指出會影響情感狀態的工作事件應該要納入考量之中，並且應該要將人格特質及工作中的情感反應結構做探討(吳秉潔，2012; 張火燦等人，2009; 黃涓容，2009; Mignonac & Herrbach, 2004; Rothbard & Wilk, 2011)。以下為情感事件理論架構，以下根據架構圖逐一說明。



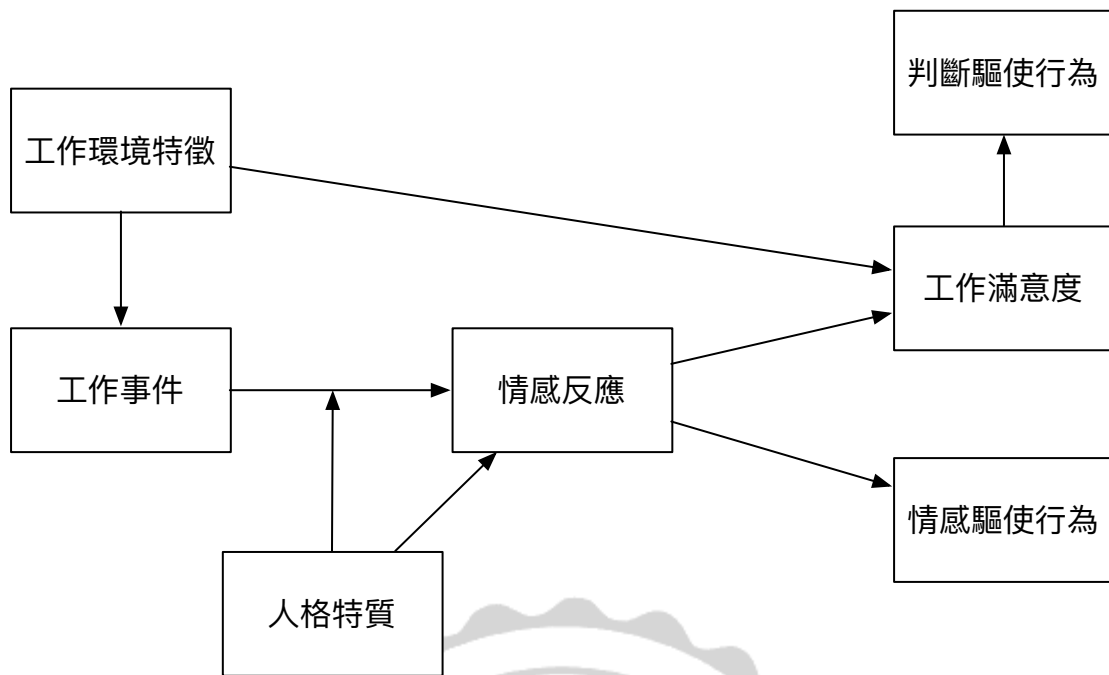


圖 2-1 情感事件理論

資料來源：Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory : A Theoretical Discussion of The Instructure, Causes and Consequences of Affective Experiences At Work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

### 一、工作環境特徵(Work Environment Features)

工作環境特徵就如同公司內部的狀態，具體部分包含了工作特性、薪資報酬、升遷機會等(Weiss & Cropanzano, 1996)，另外也包含了噪音汙染、工作環境是否適合工作等，這些工作環境特徵會直接或間接的影響員工的情感反應，進而影響工作行為。

Herzberg 認為每個人從一個時期到另一個時期的工作態度各不相同。意旨這些情緒並非為永久性的，而是會因為時間而改變(Locke & Latham, 1990)。

### 二、工作事件(Work Events)

Basch 與 Fisher (2000)將工作事件定義為一個事件會刺激對於短集或長期的工作事件造成情緒性的影響，在情感事件理論的架構中，工作環境特徵為影響工作事件的主要原因，工作事件為員工在企業組織中與他們相關的事件，亦或是員工很關切的事物 (Rentsch, 1990)。

工作事件亦指在某個工作場合、某個時間點正在發生的某個事件，Weiss 與 Cropanzano (1996)與 Fisher (2002)認為發生在工作場所的事件，能夠影響情感的主要原因因為工作事件，而這樣的工作事件通常是具有情感意義的，因此能夠直接影響員工的情感反應，進而影響員工的工作態度與行為。

### 三、情感反應(Affective Reactions)

Beal 與 Ghandour (2011)指出，影響個人情感反應的因素包含：個體差異、週期性變化、情感事件。情感反應是一個非常廣義的名詞，它包含了所有的情緒、心情、感覺、感受等(Batsonet et al, 1992)，在情感事件理論中將情感反應分為兩部分：情緒及心情。大多認為短暫的情感反應為情緒，它對於工作反應的影響是低強度的且通常會立即反應出來，沒有特定的反應傾向，但通常較於明顯，大多不會延續太久時間即會消失(Morris, 1989)。相較於情緒，長時間的情感反應我們大多稱之為心情，對於工作反應的影響是高強度的，心情不需要外在刺激就可以發生改變，大多可以影響認知(Gray & Watson, 2007; Reicherts, Salamin, Maggiori & Pauls, 2007; Gray, Watson, Payne & Cooper, 2001)。

Robbins (1993)指出情感反應通常會被很多因素所影響，個性、時間、氣候、壓力、睡眠時間等都可能是影響情感反應的重要因素。而個人的情感反應不僅僅只是對於工作事件感受的結果，也是影響個人工作態度以及行為的關鍵因素(Judge, Woolf, & Hurst, 2009)，當員工處於心情穩定及愉快的狀態時，對於工作就會有較高的貢獻(Russell & Carroll, 1999)。當員工處於正向的心情狀態時，會更勇於的去面對所遇到的障礙，而且會充滿活力的去解決問題，並且為人自己是非常有能力去達成目標，因此願意付出更多的心力(Staw, Sutton & Pelled, 1994)。

### 四、人格特質(Dispositions)

情感事件理論中提及除了工作事件能夠影響情感反應之外，人格特質也是可以影響情感反應的因素之一。汪惠敏(1991)指出不同的人格會有不同的習慣、思想；Gailford (1959)也指出人格是每個人生活的獨特模式。

個性外向的人可以產生較多的正向事件，其原因為相較於內向行為的人，外向的人通常思想較為正面；相反地，如果個人的思想較為負面，就會對周圍的事件解讀為負面

事件(Magnus, Diener, Fujita, & Pavot, 1993)。而當事件發生時，不同的人格特質會產生不同的情感反應，因此情感事件理論中將人格特質設為影響情感反應的一個因素。

#### 五、工作滿意度(Work Attitudes)

由 Hoppock(1935)首先提出工作滿意這個名詞，並將其定義為員工身理以及心理上對於工作的滿足感，爾後 Cranny, Smith, and Stone (1992)將其定義成對於現有的實際成果或期望的成果比較之後所產生的工作情感。

Weiss 與 Cropanzano(1996)指出研究表明能夠影響工作滿意度的主要因素為情感反應，並以三個理論作文工作滿意度的解釋，認知判斷模式、社會影響模式以及性格模式。

在認知判斷取向(Cognitive Judgment Approach)中，員工在工作場合將心裡特性作為評估感知與標準之間的匹配，因此每個人會受到人格特質而有所不同。社會影響取向(Social Influences Approach)中提出工作滿意度並非一個量表，而是會受到當下所遭遇到的問題而產生不同的標準。性格取向(Dispositional Approach)將其定義為因為人格特質會影響每個人對於工作態度有不同的感受，因此每個人有不同的正向及負向工作滿意度。

#### 六、判斷驅使行為(Judgment Driven Behaviors)

判斷驅使行為是指每個人對於自己的工作判斷有不同的評估方式，在接受過每個人的情感及認知所影響，在每個人評估完成決策後的結果，由於每個人的價值觀及生活環境等因素皆可能導致不同的行為產生。例如離職行為是經由工作滿意度的評估之後所產生的行為，不同於請假，可能只是因為情感反應所造成，換言之，判斷驅使行為所受之影響因素較多。

#### 七、情感驅使行為 (Affect Driven Behaviors)

Weiss 與 Cropanzano(1996)認為每個人的情緒是多面的，包含了生氣、害怕、喜悅、愛、難過、驚喜等不同面向，進而產生不同的情感行為，大多是時間認為員工在心情好的狀態下大多以大眾化的資訊作為判斷的基礎，反之，如果在壞心情的狀況下大多以個人化的資訊作為判斷基礎(Bodenhausen, 1993)，情感驅使行為有另一種說法，即是當

下、立即產生的反應，因此相較於判斷驅使行為，情感驅使行為是直接受工作事件所影響。

### 第三節 工作事件與工作心情之關係

#### 一、工作事件定義與分類

工作事件是心情的刺激來源，在工作環境中所引發的各種工作事件，會對個人的心情狀態造成影響(Weiss & Cropanzano, 1996)。過去以工作事件為前因的實證研究，多著重於個人知覺到的環境特性或心理感受，例如：Fisher (2002)以工作特性代指為正向事件，角色衝突代指為負向事件；Huang 等(2010)以工作不安感的知覺代表負向事件，用以說明為何個人所知覺到的工作不安全感會引發焦慮與擔心；余明助與郭嘉博(2009)則以組織公平知覺與主管不當督導做為負向情感之刺激，檢視員工所知覺到的組織不公平與主管不當督導程度愈高時，愈容易引發負向情感。上述這些研究皆強調個人對工作環境或工作事件之解讀與評價會影響到情感反應或情感狀態，前提假設建立在個人對於工作環境中所發生的事件必然會有所知覺，且引發認知歷程。然而，這些所謂的工作事件是否真實發生，並未明確說明(Morgeson, Mitchell, & Liu, 2015)。同時，當個人依知覺來判斷或解讀環境刺激，之後再評量內在的心情或情緒感受時，這種幾乎在相同時間下評量的認知與情感，可能會有因果關係不明之疑慮產生，且都是來自於個人知覺與感受的評量亦會引致相關高估之相同方法偏誤之批評。

相較於上述以個人知覺衡量事件，事件系統理論(event system theory)更強調事件應是真實發生的(happening)(Morgeson et al. 2015)。依據情感事件理論，事件被定義工作之中所發生的現象，可以是獨立的，亦可以是連續且重複發生的(Weiss & Cropanzano, 1996)。之後的學者提出不同的事件名詞，例如：公平事件(justice event)(Rupp & Paddock, 2010)、正向事件(Ilies, Keeney, & Scott, 2011)、負向事件(Lavalley & Campbell, 1995)、日常生活事件(daily life event)(Langston, 1994)與工作事件(work events)(Mignonac & Herrbach, 2004)。其

中，Mignonac 與 Herrbach (2004)所發展之工作事件是參考自 Fisher 與 Basch (2000)之情感事件，皆著重於工作場所中發生可能性較高的事件，屬於一般事件的探討，並不偏重於特定事件面向，包含正向、中立與負向事件，其普遍性較高。本研究將工作事件整理如下表如示：

表 2-2 Fisher 與 Basch (2000)之事件列表

工作事件	
目標達成	不滿意的負向期望
在工作中獲得認可	參與公司政策的決策
與同事間的互動	影響或控制
參與任務挑戰	參與公司規劃
與顧客間的互動	管理行為
目標進展	參與問題的解決
公司的聲譽	顧客的表現

資料來源：本研究整理。

表 2-3 Mignonac 與 Herrbach (2004)工作事件列表

	工作事件
正 向 工 作 事 件	成功地完成工作項目與任務
	主管給予評價
	同事給予評價
	度假
	公司加薪
	福利改善
	升遷

	在工作中獲得獎勵或成就感
	不喜歡的同事離開工作崗位
負 向 工 作 事 件	被分配到不好的工作項目或任務
	工作能力強的同事被調離
	與主管相處不融洽
	與同事相處不融洽
	被個人情緒影響工作
	福利被公司扣除
	收到負面的評價
	沒有升遷機會
	沒有加薪
中 立 工 作 事 件	改變工作時數或工作條件
	改變工作環境

資料來源：本研究整理。

檢視這兩個事件列表，以人際互動的事件偏多，且以發生頻率與影響程度分別衡量事件之確實發生與否與重要性，比較出各種事件與情緒反應關係之強弱。研究結果顯示，人際互動為主的工作事件對於個人的情緒有較大的影響。例如：來自於主管或同事的讚美會引發快樂的感受；與同事或主管相處不融洽會產生焦慮與生氣的負向情緒(Fisher & Basch, 2000; Mignonac & Herrbach, 2004)。而本研究所欲探究的幼兒園教師之工作屬性偏重於人際互動，且互動對象可予以區分為孩童、家長與園方(陳欣怡, 2006)，基於互動對象不同應會發生不同類型的事件。同時，人際互動是每日都會發生情形，其影響力之強弱亦會因事件不同而有差異。因此，本研究著重人際導向為主的工作事件，檢視以不同對象為基礎的日常工作事件會對幼兒園教師的每日心情變化產生何種影響。

再者，根據 Miner, Glomb 與 Hulin (2005)以經驗取樣(experience sampling)的方式證明了情感事件理論中每日工作事件會對個人情緒起伏產生影響，更近一步的影響個人行為。該研究更近一步地發現 56%的情緒變異是來自於個體內(within-person)並非個體間(between-person)。Beal 與 Ghandour (2011)針對三週的工作日收集 67 個有效樣本後發現每日所遇之工作時的正負向情緒皆不相同，且會受每日環境所影響，若以個體間的觀點去探討情感事件理論可能會忽略個體內的情感變化，因此被認為，如果以情感事件理論為基礎，個體內的每日資料有搜集的必要，且更能看出其中的變化。幼兒園教師雖然每日面對的對象相同，但是每日發生的事件應有差異。因此，本研究將以個人內層次為基礎，檢視工作事件對於每日工作心情之影響。

## 二、工作事件與工作心情之關係

依據認知評價理論(cognitive appraisal theory)(Lazarus, 1991)，事件的發生會引發情緒。認知評價理論與情感事件理論之共同主張皆在於，個人與環境的互動對於情緒反應有極強大的影響，但唯有與個人康樂(well-being)有密切相關的事件才會引發情緒。正向情緒源自於有益於個人目標與興趣促進之互動；相反地，負向情緒源自於與阻礙個人目標、需求與價值發展之互動(Zohar, 1999)。同時，認知評價理論將認知對情感之引發區分為兩個階段，第一階段為主要評價(primary appraisal)階段，當個人評估目前情境，即事件之發生，所產生的結果對個人康樂是有好處的，即會產生正向情感反應，像是快樂、愉悅、興奮等情緒；若事件可能帶來的結果是不利於個人康樂的，則會產生負向情感反應，像是失望、生氣、難過等情緒。之後，個人認知會來到第二評價階段(secondary appraisal)，個人會依據事件重要性，對個人影響程度之高低來決定要引發多強烈的情緒反應。若事件的影響程度不高，則會產生較弱的情緒；相對地，若事件的影響程度高，則會產生較強烈的情緒。而對於幼兒園教師而言，日常發生的事件會因互動對象的不同與影響力大小之不同，而產生不同的情緒反應。因此，本研究初步推論，正向事件對正向心情有所影響，而負向事件

對負向心情有所影響。同時，不同的互動對象會引發不同程度的情緒反應，特別是來自於孩童方面的事件。

H1: 正向事件與正向心情呈正相關。

H2: 負向事件與負向心情呈正相關。

Rafaeli (1989)對收銀員的研究指出，來自管理階層的影響不急於顧客對於員工的情緒表達，除了距離的原因之外，更重要的原因是因為顧客與員工闖的時間遠超過管理者與員工。從上述的文句中可以發現影響一個人情緒的關鍵為相處時間最長的對象，與幼兒園教師相處時間最長的對象即為幼兒園的孩童，孩童的行為對於教師的情緒表達是最強烈的，發生事件的當下給予的回饋是最直接且最迅速的。因為孩童在幼兒園中，與教師的互動是最頻繁，教師一天工作的時間有超過 8 成的時間是與孩童相處再一起，所以教師對於幼兒的情緒管理相較於家長以及園方，是更直接且更快速的。

大部分的教師情緒起伏都來自於孩童，例如教師對於孩童的一些行為會有較大的反應，如果情緒管理不好甚至會對孩童施虐。另外，園方之間的影响力也比不上孩童對於家長的影響，雖然園方與教師的相處時間也大於家長，但是依舊是少於教師與孩童之間的相處時間，且園方與教師之間大多是鼓勵大於爭執（洪怡芳，2005）。本研究將與孩童有關的事件定義為幼童事件，與家長互動有關的事件定義為家長事件，與同事及園方主管部分有關的事件定義為園方事件。

H3: 相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的正向工作事件與正向心情的正向關係更為強烈。

H4: 相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的負向工作事件與負向心情的正向關係更為強烈。



## 第三章 研究方法

為能檢驗本研究之假設是否成立，本章將提出研究設計，以進行假設之驗證。第一節為本研究之架構與假設；第二節為說明本研究之研究流程；第三節為描述本研究的研究對象；第四節則介紹本研究所使用之衡量工具；第五節闡述本研究所運用之統計分析方法。

### 第一節 研究架構與假設

本研究根據情感事件理論為基礎，針對幼兒園老師每日工作所遇之事件影響工作心情的整個過程，主要引情感事件理論之前因部分作為本研究的整體架構，分別為『工作事件』及『工作心情』。



圖 3-1 研究架構圖

首先，本研究所指的「工作事件」為幼兒園教師每日工作時針對不同對象所面對之事件。本研究將幼兒園教師面對的對象分為孩童、家長以及園方三部分，並深入細分為正向及負向事件，故將工作事件分為六個部分，工作心情則細分為正向及負向心情。本研究假設如下：

H1: 正向事件與正向心情呈正相關。

H2: 負向事件與負向心情呈正相關。

H3: 相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的正向工作事件與正向心情的正向關係更為強烈。

H4: 相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的負向工作事件與負向心情的正向關係更為強烈。

## 第二節 研究流程

本研究為能更深入確認各類型之工作事件，採用質化與量化之資料搜集方式。在質化資料搜集方面，本研究先就幼兒園教師進行訪談，並將訪談內容整理為工作時所遇到真實的工作事件，再予以歸納與分類。在量化資料搜集方面，本研究以另一批幼兒園教師為研究參與者，採用網路問卷方式搜集各時點之工作事件發生情況與當下之工作心情，以實際了解幼兒園教師每日所遇之工作事件與情感反應之關係。

本研究之研究流程可分為第一階段的工作事件確認與第二階段的研究問卷發放，茲分述如下：

### 一、工作事件確認

本研究為確認幼兒園教師所面對的工作事件，先行訪問現職之幼兒園教師，以了解幼兒園教師於工作環境中所遭遇到之工作事件類型。研究者先查詢幼兒園網站，以電話連絡與幼兒園園長取得聯繫，經園長同意後取得幼兒園教師的聯絡方式。之後，再使用電子郵件或電話管道邀請幼兒園教師接受訪問，並強調是以個別且匿名的方式進行訪談，以提高幼兒園教師接受訪問的意願。同時，在進行正式訪談前，研究者會提供訪談大綱予參與者，使其事先知曉訪談的主題。待確認受訪教師與訪問時間之後，研究者即進行正式訪談。

所有的訪談皆為一對一之面對面訪談，以確保研究參與者不會因同事或他人在場而影響訪談內容。第一階段之工作事件確認共邀請 21 位幼兒園教師參與訪談，正式訪談時間為 2017 年 3 月 6 日至 2017 年 3 月 17 日，共有 21 位受訪者實際參與研究，參加率為 100%。結束訪談之後，研究者再就訪談內容進行整理與歸納，每位研究參與者皆提出 7~8 件工作時所遇到的真實工作事件，加以整理後統整出 87 件工作事件。這些工作事件經研究者與他人討論後，編制為具體之題項，以做為第二階段問卷調查之內容。

### 二、研究問卷發放

本研究的第二階段研究流程為研究問卷之發放，藉由第一階段的深度訪談法所歸納之工作事件編列為研究問項，針對另一批幼兒園教師進行問卷調查。本研究以線上網路問卷為載具，以便利抽樣法接觸到現職的幼兒園教師，並邀請其參與本研究。本研究之問卷

分為兩部份，第一部份為基本資料，內容為幼兒園教師的個人資料與人格特質，且在此部份問卷中詳實說明之後的問卷需連續填寫 5 個工作天，每天 3 次，共 15 次。而為確保所有資料之配對成巧，本研究要求研究參與者留下正確的聯絡方式，以便之後定時提醒。第二部份的問卷為每日工作事件與工作心情之衡量，內容包括工作事件之發生與否，以及當下之工作心情狀態。

具體的資料搜集的程序如下：(1) 研究者就周遭人士尋求可能接觸到之幼兒園教師進行連絡；(2) 將第一部份的基本資料問卷連結傳至網路 Facebook 社團「幼教老師之創意大發現」；(3) 對填寫完第一部份問卷且留下正確連絡方式之研究參與者發放第二部份之問卷連結，每天在早上幼兒園教師開始接孩童上課時間(約 8:00~8:30)、中午午休時間(約 12:00~13:00) 以及孩童放學時間(約 16:00~17:00)，以其所留下的聯絡方式進行 line 或簡訊之通知與提醒；(4) 擔心幼教老師的工作時間不固定，無法及時回應，因此同一天的問卷若是在下一次填寫時間前都算是有效資料(如：在 11 點填寫第一次問卷，算是早上的有效問卷)，若回應時間過晚(如：統一在晚上填寫者)，則當日資料視為無效；(5) 結束五個工作日的問卷填答後，贈 200 元禮卷予完整參與之幼兒園教師。

### 第三節 研究對象

本研究的第一階段與第二階段之研究對象皆為現職之幼兒園教師，兩個階段的研究參與者並無重疊。第一階段的研究訪談共邀請 21 位幼兒園教師，全數接受本研究之邀請參與訪談，參加率為 100%。其平均年齡為 41.43 歲，標準差為 9.91，平均年資為 17.64 年，標準差 10.52。第一階段之研究樣本基本資料如下表 3-1 所示：

表 3-1 第一階段研究對象基本資料

變項	組別	人數	百分比
性別	男	1	4.76%
	女	20	95.24%
年齡	30 歲以下	3	14.29%
	31 - 40 歲	6	28.57%

	41 - 50 歲	10	47.62%
	51 歲以上	2	9.52%
年資	3 年以下	2	9.52%
	4 - 10 年	5	23.81%
	11 - 20 年	4	19.05%
	21 年以上	10	47.62%
是否已婚	是	16	76.19%
	否	5	23.81%
是否有小孩	是	16	76.19%
	否	5	23.81%
教育程度	高中（職）及以下	1	4.76%
	五專	2	9.52%
	大學	16	76.19%
	研究所及以上	2	9.52%

本研究第二階段之間卷調查有 245 位幼兒園教師填寫基本資料，完成五日工作事件與工作心情問卷有 108 位，有效回收率為 44.08%。每日層次的有效樣本為 1596 筆。

第二階段的研究對象基本資料如表 3-2 所示。在性別分布方面，女性有 107 位，佔 99.07%。108 位研究參與者之平均年齡為 34.08 歲，標準差為 6.97，年齡最大者為 50 歲，最小者為 22 歲。在年齡分布方面，26 歲以下共有 10 人(佔 9.35%)，26 到 30 歲共有 29 人(佔 27.10%)，31 到 40 歲共有 48 人(佔 44.86%)，40 歲以上為 20 人(佔 18.69%)；教育程度為高中職學歷有 2 位(佔 1.85%)，五專學歷有 15 位(佔 13.89%)，大學學歷有 78 位(佔 72.22%)，研究所及以上學歷有 13 位(佔 12.04%)。在婚姻狀況方面，已婚者有 63 位(佔 58.33%)，未婚者有 45 位(佔 41.67%)。幼教執業年資為平均為 10.83 年，標準差為 7.46。

表 3-2 第二階段研究對象基本資料

變項	組別	人數	百分比
性別	男	1	0.93%
	女	107	99.07%
年齡	26 歲以下	10	9.35%
	26 – 30 歲	29	27.10%
	31 – 40 歲	48	44.86%
	41 歲以上	20	18.69%
年資	3 年以下	23	21.50%
	4 – 10 年	32	29.91%
	11 – 20 年	39	36.45%
	21 年以上	13	12.15%
是否已婚	是	63	58.33%
	否	45	41.67%
是否有小孩	是	55	50.93%
	否	53	49.07%
教育程度	高中（職）及以下	2	1.85%
	五專	15	13.89%
	大學	78	72.22%
	研究所及以上	13	12.04%
幼兒園規模	3 班以下	35	32.71%
	4 – 7 班	28	26.17%
	8 – 10 班	10	9.35%
	11 班以上	34	31.78%

## 第四節 研究變項衡量分析方法

### 一、工作事件

有鑑於過去研究所著重於一般類型之事件（如：Mignonac & Herrbach, 2004），並未就特定工作環境之事件進行探究，因此本研究自行發展專屬於幼兒園教師之工作事件。本研究參考 Basch 與 Fisher (1998) 之工作事件調查方式，編制訪談大綱，以訪談方式搜集幼兒園教師日常工作所遭遇到之事件。整理 21 位現職幼兒園教師之訪談內容，共整理出 87 件之工作事件，經刪除重複資料後共 56 個工作事件。下表 3-3 經過刪除重複事件後歸納出之表格。

表 3-3 幼兒園教師提出之工作事件

孩童正向事件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小朋友的進步會讓心情變好。</li> <li>2. 小朋友做得到老師所說的，會讓老師很有成就感。</li> <li>3. 小朋友有禮貌，且會分享他的作品，與老師有互動時會很開心。</li> <li>4. 有如期地完成作品，有成長，會讓心情變好。</li> </ol>
孩童負向事件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 天冷，小朋友習慣賴床，故意叫不醒。</li> <li>2. 小朋友情緒不穩，受罰還態度不佳。</li> <li>3. 上課哭鬧，不想離開家長。</li> <li>4. 作業不做，回家騙家長沒作業，聯絡簿假裝忘記帶。</li> <li>5. 吃飯故意吃很慢，想要引起大家的注意。</li> <li>6. 挑釁老師。</li> <li>7. 重複提醒一樣的事，但是孩童還是一樣不受控制。</li> <li>8. 上課會有干擾行為。</li> <li>9. 發生一些意外事件。</li> <li>10. 團體討論時間，不遵守規矩。</li> <li>11. 小朋友會與家長說他在學校被疏忽。</li> </ol>
家長正向事件	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. 如果學校辦活動時，家長能夠主動幫助老師，會讓心情變好。</li> <li>13. 如果家長肯定老師的教學，會讓心情變好。</li> <li>14. 告知小朋友在學校發生的事情時，家長是可以接受的，溝通方面良好。</li> <li>15. 如果被家長稱讚會很開心。</li> <li>16. 家長對老師有一定的信任感。</li> <li>17. 與家長互動像朋友，有時會主動幫忙一些學校的事物。</li> <li>18. 被家長認同，有被支持的感覺。</li> </ol>

家長負向事件	<p>19. 下班時間還利用通訊軟體找老師。</p> <p>20. 家長愛干涉老師的教導方式。</p> <p>21. 定位勞雇關係，對老師的專業完全不信任。</p> <p>22. 家長寵孩童。</p> <p>23. 一堆無理的要求，例如不能罵小孩，如果小孩不對也不能對他有任何懲罰，連罰坐都不能。</p> <p>24. 家長口氣不好，不尊重老師。</p> <p>25. 在學校辦活動時，需要家長配合，但家長反復無常。</p> <p>26. 與家長的觀念不同。</p> <p>27. 家長配合度低，態度冷淡，對於小孩的學習興趣缺缺。</p> <p>28. 努力與家長溝通小孩上學的狀況，但家長卻為小孩辯解，不願接受自己的小孩在學習上的狀況。</p> <p>29. 家長太寵孩子，導致小孩的學習越來越緩慢。</p> <p>30. 家長不講理，小孩回家告狀，就完全不問清楚就跑來學校罵人。</p> <p>31. 心理狀況不佳的家長會有幻想的狀況。</p> <p>32. 老師給家長一些建議，家長不願接受。</p> <p>33. 與家長的溝通會有很多問題，家長提出一些無理的要求。</p> <p>34. 有些家長是利用以暴制暴的方式教導小孩，這樣對於管不動的小孩會影響教學。</p> <p>35. 沒理解狀況就罵老師。</p> <p>36. 小朋友的佔有慾太強。</p> <p>37. 家長特殊要求，例如不喜歡小朋友用黑色的髮圈綁頭髮，要求老師已不能使用黑色的髮圈。</p> <p>38. 太把老師當保姆，每件事都要老師處理好。</p> <p>39. 家長之間會互相比較。</p> <p>40. 家長私下聯絡，放大一件小事，八卦傳言甚多。</p> <p>41. 不按時接送小孩，延誤老師下班時間。</p> <p>42. 對於小孩的成長，把所有責任推給老師。</p>
園方正向事件	<p>43. 同事間分享教導的方式。</p> <p>44. 分工合作，相處沒問題。</p> <p>45. 園方大多合作，較沒有大問題。</p> <p>46. 老師之間的相處方式融洽。</p> <p>47. 同事之間會關心是否適應，互動良好，有問題時都會有回應，提供良好的答案。</p> <p>48. 對老師的支持度很高，保護老師。</p>
園方負向事件	<p>49. 教學理念不同，需要溝通。</p> <p>50. 與同事意見及立場不同，會有爭執。</p> <p>51. 在工作時各做各的工作，但有時候會推拖一些責任。</p>

	<p>52. 在行政作業的部分會有不同的想法，導致意見不合。</p> <p>53. 理念不同，處理方式也會不同。</p> <p>54. 兩個老師之間的配合沒有很好，有時會有一些小爭執。</p> <p>55. 同事之間比較心態。</p> <p>56. 給意見時太直接。</p>
--	---

為歸納日常工作事件，本研究參考陳心怡(2006)之研究建議，將工作事件依據互動對象與屬性，區分為六個類型之工作事件，分別為孩童正向/負向事件、家長正向/負向事件、園方正向/負向事件。而為能確認工作事件分類之效度，研究者邀請另一位非研究者個別就 56 件工作事件依上述分類架構進行分類。56 件工作事件中，共有 55 件歸於同一類別事件中，評分者同意度達 98.2%。本研究雖將個別工作事件區分為六大類，每個類別下的個別工作事件仍過多，因此，本研究將各類別下的工作事件予以整併為單一且整體性的描述，以簡化各類別之工作事件。為確認整併後之工作事件能代表該類別之工作事件，本研究另邀請兩位組織行為與人力資源管理背景之專家就工作事件之內涵與代表事件進行檢視，最後歸納所得之工作事件描述如下表：

表 3-4 幼兒園老師之工作事件描述

孩童正向事件	班上孩童有好的行為表現（例如：有禮貌、肯分享、學習或生活習慣上有進步）。
孩童負向事件	班上學童屢勸不聽，重複地做規定以外的事情（例如：干擾上課、吃飯很慢、不守秩序）。
家長正向事件	家長與我溝通良好，並肯定我的付出。
家長負向事件	家長不信任我，教養孩子的方式與我落差太大（例如：過份干預教學）。
園方正向事件	園方給予老師高度的支持，同事之間能彼此分享與互助。
園方負向事件	園方或同事之間理念不合，或意見相左的情形發生。



本研究就上述所得之工作事件描述代表各類別之工作事件，以問卷方式調查各類別工作事件之發生情形。本研究採用經驗取樣法，對願意接受追蹤調查之幼兒園教師，以每天早上、中午、下班三個時間點，連續五天進行資料之搜集。本研究歸納出六件分別能代表孩童正向/負向事件、家長正向/負向事件、園方正向/負向事件之工作事件，詢問研究參與者在此時段中是否有發生這六個事件，以「否/有」進行衡量之。

## 二、工作心情

本研究參考 Scollon 等(2006)所發展情緒量表，分別衡量正向心情與負向心情。正向情緒與負向情緒各有四個形容詞，正向情緒包括「驕傲的(proud)」、「快樂的(happy)」、「開心的(joyful)」與「溫和的(affectionate)」，負向情緒包括「難過的(sad)」、「生氣的(angry)」、「擔憂的(worried)」與「罪惡感的(guilty)」。因考量到經驗取樣法之搜集資料難度較高，為避免研究者因重複衡量過多的相同題項而退出研究，本研究將「溫和的」與「罪惡感的」的情緒形容詞刪除之，因這兩個情緒與其他六個相較之下，較不符合幼兒園教師之工作情境。保留的六個工作情緒之衡量尺度為五點尺度，1 代表並無此感覺，5 代表有強烈感覺。工作心情衡量之指導語為：「請您就此刻之真實感受」衡量各個情緒之強度。正向心情之計算為「驕傲的」、「快樂的」、「開心的」之加總平均，Cronbach's  $\alpha$  值為.85；負向心情之計算為「難過的」、「生氣的」、「擔憂的」之加總平均，Cronbach's  $\alpha$  值為.84。

## 三、控制變數

本研究將性別、年齡、組織年資與人格特質(外向性與情緒穩定性)列為控制變數。性別之衡量為女性/男性，0 代表女性，1 代表男性。年齡則由研究參與者自行填寫。職業年資則由研究參與者於第一間幼兒園工作的開始時間計算，亦由研究參與者自行填寫\_\_\_\_年\_\_\_\_月。在人格特質之衡量方面，本研究參考鄧景宜、曾旭民、李怡禎、游朝舜(2011)所發展之五大人格特質繁體中文版量表來衡量外向性與情緒穩定性，並參考黃櫻美與葉怡君(2016)之分析結果，個別採用其中的 4 題，以短版本的題項衡量之。外向性之 Cronbach's  $\alpha$  值為.94，情緒穩定性之 Cronbach's  $\alpha$  值為.77。

#### 四、無回應偏差

研究結果扣除填寫基本資料，填寫五日問卷之受測者共 108 位，共蒐集 1596 筆資料，在無回應偏差（Non-response Bias）檢測上，以原允諾參與本研究，並填寫基本資料，但最終未填寫完整五日之問卷者之受測者作為「無回應代表」，共 137 人，比較有效樣本（ $n=108$ ）與無回應樣本（ $n=137$ ）於本研究變項上是否有顯著差異。檢測結果發現，二組樣本於本研究中要變項：執業年資、年齡、教授年級、外向性與情緒穩定性，皆未達顯著差異，故本研究將不考慮無回應偏差可能造成之影響。

### 第五節 統計資料方法

本研究採用之階層式迴歸分析(Hierarchical Regression)進行假設之檢驗。在第一階段時加入幼兒園教師之年齡、工作年資與教授年級為控制變數，第二階段時再納入孩童正/負向事件、家長正/負向事件與園方正/負向事件等自變數，以確認各項事件是否能在控制其他變數之情形下，仍能對正向心情或負向心情造成顯著之影響。

## 第四章 研究結果

本章旨在說明本研究所得之統計分析結果，共分成兩節，第一節為檢視所有變數間之相關係數；第二節則以階層式迴歸分析驗證研究假設，並說明假設支持與否。

### 第一節 相關分析

本研究有效參與研究者共 108 位，共計 1596 筆有效樣本，本研究採用卡方檢定檢視受測者之個人層次平均數、標準差及相關係數如表 4-1 及表 4-2 所示。

由表 4-1 發現，孩童正向事件 ( $r = .29, p < .01$ )、家長正向事件 ( $r = .31, p < .01$ )、家長負向事件 ( $r = .06, p < .05$ )、園方正向事件 ( $r = .27, p < .01$ ) 與正向心情有正相關，孩童負向事件 ( $r = .08, p < .01$ )、園方負向事件 ( $r = .06, p < .05$ ) 對正向心情有負相關。其次，孩童負向事件 ( $r = .25, p < .01$ )、家長負向事件 ( $r = .14, p < .01$ )、園方負向事件 ( $r = .27, p < .01$ ) 與負向心情有正相關。

表 4-1 工作事件相關係數

	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 孩童正向事件	.8640	.34286	—							
2. 孩童負向事件	.6604	.47372	.210**	—						
3. 家長正向事件	.7707	.42053	.358**	.128**	—					
4. 家長負向事件	.1253	.33118	.089**	.188**	.130**	—				
5. 園方正向事件	.8076	.39427	.307**	.110**	.346**	.113**	—			
6. 園方負向事件	.2293	.42053	.138**	.193**	.163**	.356**	.020	—		
7. 正向心情	3.1690	1.11907	.294**	-.084**	.309**	.060*	.267**	-.058*	.85	
8. 負向心情	1.6272	.81319	.002	.247**	.047	.136**	-.018	.269**	-.154**	.84

1.  $p < .10$ ; \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ；樣本數 1596  
2. 信度執於對角線上

表 4-2 個人層次相關係數

	平均數	標準差	1	2	3	4	5
1.年齡	34.075	6.970	—				
2.教育程度	2.944	.577	-.131**	—			
3.年資	10.832	7.460	.863**	-.255**	—		
4.外向性	3.831	.795	.020	.121**	.015	.94	
5.情緒穩定性	2.880	1.070	-.215**	-.079**	-.187**	-.146**	.77

p<.10; \*p<.05; \*\*p<.01; 樣本數 1596

## 第二節 迴歸分析

### 一、正向心情迴歸分析

本章節為了瞭解工作事件對於正向心情之影響，以「年齡」、「學歷」、「執業年資」、「外向性」、「情緒穩定性」作為控制變數，「孩童正向事件」、「孩童負向事件」、「家長正向事件」、「家長負向事件」、「園方正向事件」、「園方負向事件」為預測自變項，效標變相為「正向心情」，結果見表 4-1 迴歸分析表，步驟一先將五個控制變數列入進行迴歸分析，結果發現此五個變數能解釋教師正向心情達 14.3%的變異量。其中年齡與正向心情具正相關 ( $\beta = .14, p < .01$ )，且正向個人特質與正向心情呈現正向關係 ( $\beta = .18, p < .01$ )，可知年齡越大的教師，越容易產生正向心情；正向個人特質越高的教師，也越容易產生正向心情。

第二步驟將自變數：教師工作事件加入，進行迴歸分析，解釋變異增加至 27.2%，共增加 12.9%，顯示六個變數可以為教師正向心情提供多餘的解釋能力。觀察六個變數的迴歸係數得知：(1)孩童正向事件與教師的正向心情為正相關 ( $\beta = .16, p < .01$ )；(2)家長的正向事件對教師的正向心情為正相關 ( $\beta = .22, p < .01$ )；(3)園方的正向事件對教師的正向心情有正相關 ( $\beta = .11, p < .01$ )。因此假設一成立。

另外，可從下表看出影響正向心情最大的變數為家長正向事件 ( $\beta = .22, p < .01$ )，因此本研究假設三不成立。

表 4-3 正向心情迴歸分析表

	正向心情	
	模式1	模式2
<u>控制變數</u>		
年齡	.18*	.15+
學歷	-.34**	-.23**
執業年資	-.21**	-.17**
外向性	.21**	.17**
情緒穩定性	-.32**	-.20**
<u>自變數</u>		
孩童正向事件		.16**
孩童負向事件		-.10**
家長正向事件		.22**
家長負向事件		-.01
園方正向事件		.11**
園方負向事件		-.17**
R <sup>2</sup>	.15**	.28**
ΔR <sup>2</sup>		.13**

註：表中數字為標準化後之β係數；N=1596。

+p < .10. \*p < .05. \*\*p < .01.

## 二、負向心情迴歸分析

本章節為了瞭解工作事件對於正向心情之影響，以「年齡」、「學歷」、「執業年資」、「外向性」、「情緒穩定性」作為控制變數，「孩童正向事件」、「孩童負向事件」、「家長正向事件」、「家長負向事件」、「園方正向事件」、「園方負向事件」為預測自變

項，效標變相為「負向心情」，結果見表 4-2 迴歸分析表，步驟一先將五個控制變數列入進行迴歸分析，結果發現此五個變數能解釋教師正向心情達 10.7%的變異量。其中學歷與負向心情具正相關 ( $\beta=.17, p<.01$ )、正向個人特質與負向心情呈現正向關係 ( $\beta=.6, p<.01$ ) 且負向個人特質與負向心情呈現正向關係 ( $\beta=.21, p<.01$ )，可知學歷越高的教師，越容易產生負向心情；正向個人特質越高的教師，也越容易產生負向心情；負向個人特質越高的教師，也越容易產生負向心情

第二步驟將自變數：教師的工作事件加入，進行迴歸分析，解釋變異增加至 26.2%，共增加了 15.5%，顯示六個變數可以為教師正向心情提供多餘的解釋能力。觀察六個變數的迴歸係數得知：(1) 孩童負向事件與教師的負向心情為正相關 ( $\beta=.17, p<.01$ )；(2) 家長的負向事件對教師的負向心情為正相關 ( $\beta=.06, p<.10$ )；(3) 園方的負向事件對教師的負向心情有正相關 ( $\beta=.33, p<.01$ )。因此本研究假設二成立。

另外，從下表可看出影響負向心情最大的變數為園方負向事件 ( $\beta=.33, p<.01$ )，與本研究原先設定假說不相符，因此假設四不成立。

表 4-4 負向心情迴歸分析表

	負向心情	
	模式1	模式2
<u>控制變數</u>		
年齡	-.03	-.15*
學歷	.05	.11
執業年資	-.19**	-.15**
正向個人特質	.19**	.17**
負向個人特質	.20**	.13**
<u>自變數</u>		
孩童正向事件		-.11**
孩童負向事件		.17**
家長正向事件		.07
家長負向事件		.06
園方正向事件		-.01
園方負向事件		.33**
R <sup>2</sup>	.11**	.27**
ΔR <sup>2</sup>		.16**

註：表中數字為標準化後之β係數；N=1596。

+p < .10. \*p < .05. \*\*p < .01.

## 第五章 結論與探討

本章分為四個章節說明：第一節為研究主要發現，將統整出本研究最終結論；第二節為理論意涵，從研究結果說明情感事件理論之貢獻；第三節為實務意涵，提供幼兒園對於教師情緒管理的建議；第四節為研究限制與未來研究方向，解釋本研究設計可在改善之處並且提供後續研究者深入探討。

### 第一節 研究主要發現

本研究依據研究假設所提出之結論如下：

#### 一、正向事件與正向心情呈正相關

經假設檢定後顯示，教師每日面對不同對象之負向工作事件（孩童正向事件（ $\beta = .16, p < .01$ ）、家長正向事件（ $\beta = .22, p < .01$ ）、園方正向事件（ $\beta = .11, p < .01$ ））皆與正向心情呈現正相關。因此本研究假設 1 成立。

#### 二、負向事件與負向心情呈正相關

經假設檢定後顯示，教師每日面對不同對象之負向工作事件（孩童負向事件（ $\beta = .17, p < .01$ ）、家長負向事件（ $\beta = .06, p < .10$ ）、園方負向事件（ $\beta = .33, p < .01$ ））皆與負向心情呈現正相關，因此本研究假設 2 成立。

#### 三、相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的正向工作事件與正向心情的正向關係更為強烈

出乎預期的，影響家長的正向心情較多的事件對象為家長（ $\beta = .22, p < .01$ ），遠大於孩童的正向事件（ $\beta = .16, p < .01$ ），故本研究假設 3 不成立，此部分與本研究理論預期不相符，本研究探究此結果發生的原因，認為正向心情可能是因為孩童的正向事件因為相處時間最長，因此發生的頻率也最高，對於心情的影響程度有限。親子天下雜誌中提到，擁有正向的親師關係，對於教師的心理能夠產生很大的影響。家長方面的事件相較於孩童，發生的頻率較低，因此家長的支持也顯得更為重要，家長的認同能夠對於正向心情產生最大的影響。



#### 四、相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的負向工作事件與負向心情的正向關係更為強烈

對於教師的負向心情影響最大的對象為園方 ( $\beta=.33, p<.01$ )，並非預期中的孩童負向事件 ( $\beta=.17, p<.01$ )，因此本研究假設 4 不成立。本研究認為此部分有很大的原因來自於主管的壓力以及園方給予的工作指令，當上司給予更多的工作時，會使教師的負向心情受到影響，另外幼兒園有許多的大型活動，例如母親節活動、運動會活動等，皆有可能會使教師的工作壓力更大，因此幼兒園教師的負向心情，最大的影響對象為園方。

表 5-1 本研究假設進行分析後之結果

假設	結果
1. 正向事件與正向心情呈正相關	成立
2. 負向事件與負向心情呈正相關	成立
3. 相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的正向工作事件與正向心情的正向關係更為強烈	不成立
4. 相較於家長與園方為主的事件，孩童為主的負向工作事件與負向心情的正向關係更為強烈	不成立

## 第二節 理論意涵

本研究的理論貢獻之一，在於探討教師於工作中發生的正、負向事件對於教師當下的心情之間的關係。以往學者的研究以情感事件理論的觀點，多是利用回顧當天的工作事件，加以探討其對工作心情的影響(Weiss & Cropanzano, 1996)，故其探討的皆為非立即性的心情。然而本研究探討之工作心情是聚焦於當下且立即性的回覆，因此比回顧當天的心情更真實。另外研究顯示當正向工作事件產生時不論對象是誰，皆會有正向的心情感受產生；反之，當工作中產生負向的工作事件時，會有負向的心情感受產生。因此，心情的產生會根據不同的工作事件產生不同的反應(Fisher, 2002)。本研究結果在情

感領域亦有貢獻，透過情感事件理論，說明了不同的工作事件是如何對於情感反應產生影響，正向的心情不只會受到正向的工作事件而產生影響，負向的工作事件也可能會對於正向心情產生影響，反之，正、負向事件皆會對於負向心情產生影響，這樣的結果說明了情感反應不只受到同向度的事件而產生影響。

除此之外，本研究結果顯示，正向心情與負向心情是可以同時並存的，此結論與先前學者提出的結果相同(George & Zhou, 2007; Sy et al., 2005; Cacioppo, Gardner & Berntson, 1997; Scherer & Tannenbaum, 1986; Watson & Tellegen, 1985)，另外本研究結果也顯示出可能會因為同一個事件而產生不同的心情，研究結果發現家長正向事件對於幼兒園教師的正、負向心情皆產生正相關，本研究認為家長對於教師的信任程度越高，一方面可能會使心情變好，但是同時間也可能會因為家長的信任產生更大的壓力，進而對負向心情產生影響，從此部分可看出正、負向心情是同時並存的。本研究不僅探討事件對於情感反應的影響，也同時探討不同對象對於心情產生影響程度的大小。

綜合上述，本研究提出下列兩個理論意涵。首先，根據 Weiss 與 Cropanzano (1996) 所提出之情感事件理論的觀點，即個人在工作場合中所產生的工作事件，會引發個人的情感反應。本研究中發現，當正向工作事件產生時，會對於正向的情感反應產生影響，而負向的工作事件產生時，則會對負向的情感反應產生影響。此結果說明正、負向事件對於正、負向心情有獨特的解釋力，強化正、負向心情是獨立構面之論點，而非連續帶上的兩極端點之同一構面。

其次，正向心情與負向心情是兩個獨立的向度，也就是說，他們是可以同時存在的，本研究驗證此結果，並且發現，不同於孩童及園方，家長的支持對於教師的正負向心情皆有一定程度的影響，進而影響正向以及負向心情，這樣的結果和 Scherer 與 Tannenbaum (1986) 提出之觀點相符合。

### 第三節 管理意涵

本研究發現，幼兒園教師工作中所發生的事件皆會對正負相心情產生影響，因此，本研究提出下列兩點管理意涵。

首先，在研究結果發現，家長正向事件對於心情的影響幅度最大，此事件不只針對教師的正向心情產生影響，也對負向心情產生影響，為了能夠提供教師正向心情的來源，並且降低負向心情可能產生之原因，因此本研究認為對於家長的教育最為重要，可以使員工的正向心情提升。例如在家長日時先做事前的溝通，使家長與教師之間有基本的信任。在本研究訪談的階段，亦有老師說明家長對於教師的信任，能夠對於教師的心情大幅的提升，相反的，家長的質疑會使負向心情產生。因此建立良好的親師關係，可以增進教師的正向心情，也可降低負向心情的產生。

另外，園方的負向工作事件對於教師的負向心情有最明顯的影響，因此本研究認為園方與教師之間關係需要更強化，例如，園方可以提供獎勵或福利制度，讓教師可以反被動為主動的接受新的工作指令，除了薪資的福利外，也可以另外提供財務或非財務上的獎勵，讓教師有受到肯定的感覺。除此之外也提供教師更多的工作資源，讓教師可以去完成被指派的任務。

### 第四節 研究限制與未來研究建議

本研究之設計與資料搜集過程雖力求嚴謹，但仍有下列可能的限制：

第一、根據幼兒園教師部分，教育部統計處資料顯示出有 9 成以上的幼兒園教師皆為女性，而本研究針對幼兒園教師作為探討，在性別部分也有 9 成以上的受測者皆為女性，因此可能會產生偏差，性別比例不平均等問題。然而相較於女性為多數的幼教產業，其他產業是否也會因為工作事件進而影響工作心情，故本研究結果是否用於其他產業仍執得繼續研究並進一步追蹤調查。

第二，本研究利用單一問卷向幼兒園教師蒐集資料，因此可能產生共同方法變異（common method variance, CMV）的問題。然而，本研究在搜集資料的過程中，透過下列方式已排除共同方法變異可能來自於填答者造成的影響，由於本研究是採用線上問卷的方式進行施測，雖然每次的問卷需在一開始填寫姓名，但有註明每次填寫相同代號皆可，其目的是為了方便統計教師填寫的次數，並非記名填寫，因此可以降低教師在填答時的防衛心態，使教師能誠實的施測。在研究設計的過程中，根據 Liden 與 Maslyn 的建議，利用變項間不同的衡量方式（工作事件利用「否 / 有」進行衡量，工作心情利用 5 點尺度），讓填答者在填答問卷提項時仔細思考內容。另外本研究在編制問卷的過程中，將複雜的題項力求明確簡單，以利教師填寫時能夠快速且確實。

最後，雖然本研究連續搜集五個工作天的工作事件是否發生與心情結果相關的資料，但是因為本研究主要探討的部分在於員工情感反應與工作事件之間變化的關係，因此變項皆為動態的變項，無法透過階段性的施測來解決因果推論的限制。本研究主要是針對幼兒園教師面對的不同對象而區分工作事件，但是幼兒園教師工作所面對的工作事件可能不單就於此三種不同的對象，另外可能還包含了訪談時教師所提及的政府機制等事件。另外情感事件理論的觀點也認為，工作量也可能會影響情感反應，進而影響員工的心情，因此未來研究可將工作量的多寡以及教師工作時所發生的其他事件納入其中。

## 參考文獻

### 一、 中文部份

- 王振德 (1988)。幼兒園教師工作狀況調查。台北市師院學報，19，101-144。
- 王淑英 (2000)。幼保人員的成長、專業與發展。社會福利，76，10-16。
- 江育慈 (2012)。不當領導對部屬的影響-以情感事件理論與資源保存理論觀點探討。銘傳大學企業管理學系碩士論文
- 江育慈 (2012)。不當領導對部屬的影響-以情感事件理論與資源保存理論觀點探討。銘傳大學企業管理學系碩士論文
- 吳宗祐、鄭伯璦 (2003)。組織情緒研究之回顧與前瞻。應用心理研究，19，137-173。
- 吳秉叡、余民寧、辛怡葳 (2014)。正向事件解釋風格、提升式希望感與修復力之模式驗證：以學系障礙學生為例。彰化師範大學教育特殊教育學系特殊教育學報，40，1-34。
- 吳雅婷 (2013)。員工每日工作心情的調適機制：心情維持與心情修復的觀點。國立中央大學人力資源研究所碩士論文
- 李青松、陳若琳 (1999)。幼兒保育人員工作壓力之探討，醫護科技學刊，1 (2)，146-153。
- 李羿葶 (2014)。助人或傷人？探討員工每日負向心情與人際導向公民行為、偏差行為的關係：員工親和性特質與同事支持的干擾效果。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 李新民、陳蜜桃(2006)。實用智能、緣分信念與心理健康、工作表現之相關：以幼兒教師為例。中華心理學刊，48(2)，183-202。
- 林芳菁 (2009)。幼兒教師工作壓力與離職傾向之研究--以台南地區為例。屏東教育大學學報-教育類，32，65-100。
- 段錦云、傅強、田曉明、孔瑜 (2011)。情感事件理論的內容、應用及研究展望。心理科學進展，19 (4)，599-607。
- 孫立葳 (2000)。幼兒教師工作壓力之研究。新竹師院學報，13，265-279。
- 張火燦 (2012)。壞心情也能帶來好結果?探討服務人員負向心情、對顧客偏差行為與客觀工作績效之關係：正向心情、人格特質與知覺主管支持的干擾效果。國立彰化師範大學人力資源管理研究所碩士論文
- 張春興 (1999)。教育心理學-三化取向的理論與實踐。台北:東華書局。
- 張英鵬、王珣茶 (2004)。不同教育背景、任教年資國小資優教育教師專業能力及工作壓力之比較研究。資優教育學術研討會論文集，163-178，國立台南大學特殊教育學系。
- 張惟茜 (2014)。探討影響每日起始工作心情的前因變數。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文

- 郭茂己(2005)。幼兒教育事業關鍵成功因素分析-以大村鄉為例。大葉大學事業經營研究所，彰化。
- 陳永和(2004)。國小孩童學校生活情緒經驗之相關研究。國立屏東師範學院教育心理與輔導學系碩士論文
- 陳怡如(2006)。屏東縣國小教師工作壓力對管教行為影響之研究。國立屏東教育大學初等教育學系碩士論文，未出版，屏東市。
- 陳素惠(2005)。教師工作壓力探討。諮商與輔導，229，28-34。
- 陳國泰(2003)。幼兒教師的困擾問題及其因應方式之研究。幼兒保育期刊，1，185-213。
- 陳皎眉、楊家雯(2009)。情緒調節與情緒管理。T&D 飛訊，81，1-18。
- 陳鉉文(2008)。員工正向心情在轉換型領導與員工績效關聯性之中介機制探討。國立台灣科技大學企業管理系博士學位論文
- 陳瓊茶(2005)。情緒、心情與運動表現關係的探討。大專體育，2005(80)，142-148。
- 黃凱崙(2015)。主管公平對每日正負向事件影響顧客公平與情緒勞務之調節效果：以一線從業人員為例。國立中正大學心理學研究所碩士論文。
- 黃絢質(2011)。青少年正向思考與正向情緒之相關研究。屏東教育大學學報-教育類，36，101-132。
- 葉怡君(2016)。雇主品牌、個人-組織配適與組織人才吸引力之關係：五大人格特質之中介干擾效果。私立東海大學企業管理研究所碩士論文
- 詹雅如(2014)。利用情感事件理論之觀點檢視國小英語協同教師所面臨的衝突事件。國立交通大學理學院科技與數位學習學程碩士論文
- 劉心瑜(2010)。顧客負向事件、賦能、樂觀性、調節焦點與情緒勞動之關係：服務關係的調節效果。東吳大學心理所碩士論文
- 劉秀枝(2011)。私立幼兒園教師職場幸福感與工作滿意度之關係研究。幼兒教保研究期刊，2011(6)，87-116。
- 蔡怡貞(2007)。台中縣市私立幼兒園教師工作滿意度與教師生涯發展之研究。國立台中教育大學幼兒教育學系碩士班碩士論文，台中市。
- 鄧景宜、曾旭民、李怡禎、游朝舜(2011)。“International English Big-Five Mini-Markers”之繁體中文版量表發展。管理學報，28(6), 579-615。
- 盧美貴、張孝筠、孫良誠(2013)。幼兒教育公平指標實踐研究:以扶持 5 歲幼兒教育計畫為例。教育部國家教育研究院委託之專題研究成果報告。新北市:國家教育研究院。
- 蕭婉鎔(2014)。員工每日工作情緒及其對工作結果之影響。人力資源管學報，14(2)，91-109。
- 蕭婉鎔(2014)。員工每日情緒對情緒勞動之影響：情感事件理論的觀點。台大管理論叢，24(2)，309-341。

- 蕭銘飛 (2015)。難應付顧客存次與員工負面結果間關係之探-情感事件理論之應用。國立臺北科技大學經營管麗系碩士班碩士學位論文。
- 羅婉婷 (2013)。我其實沒有那麼悲傷：以情緒評估看娛樂感受。2013年中華傳播學會研討會
- 蘇錦俊 (2008)。社會認知理論與情感事件理論觀點下對預算制度的探討。國立中山大學企業管理學系博士論文

## 二、 英文部份

- Basch, J., & Fisher, C. D. (1998). Affective events - emotions matrix: a classification of work events and associated emotions. *School of Business Discussion Papers*
- Beal, D. J., & Ghandour, L. (2010). Stability, change, and the stability of change in daily workplace affect. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 526–546.
- Brian Parkinson, Peter Totterdell (1999) Classifying Affect-regulation Strategies *Cognition and Emotion* 13, 277-303
- Cheng, Bor-Shiuan, Fan Jing-Li, Zhou Lai Fong (2006). "Paternalistic leadership: model and evidence", Taipei: Prentice Hall.
- Davis & Holmes (2005): Reversal of object-based benefits in visual attention, *Visual Cognition*, 12:5, 817-846.
- Diener, Lucas, and Scollon (2006). Beyond the hedonic treadmill: revising the adaptation theory of well-being.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and Consequences of Real-Time Affective Reactions at Work. *Motivation and Emotion*, 26(1),
- Frijda, N. (1993). The place of appraisal in emotion. *Cognition & Emotion*, 7(3-4), pp.357-387.
- Goleman, D. (2003). Maxed Emotions. *Business Strategy Review*, 14(2), pp.26-32.
- Hean, S. and Garrett, R. (2001). Sources of Job Satisfaction in Science Secondary School Teachers in Chile. *A Journal of Comparative and International Education*, 31(3), pp.363-379.
- Henderson, A. D., and J. W. Fredrickson. (2001) Top management coordination needs and the CEO pay gap: a competitive test of economic and behavioral views. *Academy of Management Journal* 44(1), 96-117.
- Herzberg, M. and B. Mausner (1959). "Snyderman." The motivation to work.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for other? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57–88.
- Lazarus (1991). Emotion and adaptation. New York: Oxford University Press.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). WORK MOTIVATION AND SATISFACTION: Light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240–246.

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1991). A Theory of Goal Setting and Task Performance. *The Academy of Management Review*, 16(2), 480–483.
- Mignonac, K., & Herrbach, O. (2004). Linking work events, Affective states, and attitudes: An empirical study of managers' emotions. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 221–240.
- Miner, A., Glomb, T., & Hulin, C. (2005). Experience sampling mood and its correlates at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 171–193.
- Nico H. Frijda (1993) "Cognition and Emotion" 7 (3-4):357-387
- P. Rothbard, N., & L. Wilk, S. (2011). Waking up on the right or wrong side of the bed : start- of- workday mood, work events, employee affect, and performance.. *Academy of Management Journal*, 54(5), 959–980.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164–172.
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied Psychology*, 57(s1), 152–171.
- Staw, B. M., Sutton, R. I., & Pelled, L. H. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace. *Organization Science*, 5(1), 51–71.
- Watson, G. W., & Clark, S. (1997). WHEN THE ROOTS GO ROUND AND ROUND. *Arboricultural Journal*, 21(4), 347–356.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). AFFECTIVE EVENTS THEORY: A THEORETICAL DISCUSSION OF THE STRUCTURE, CAUSES AND CONSEQUENCES OF AFFECTIVE EXPERIENCES AT WORK. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.

### 三、 網頁部分

- 王兆慶：「現金政策」收買的是看不見的幼兒托育之惡。鳴人堂。民 105 年 12 月 6 日，取自：<http://opinion.udn.com/opinion/story/5789/654313>
- 幼兒園教師靠什麼吸引幼兒？。媽咪愛嬰網。民 105 年 12 月 16 日，取自：<https://read01.com/G5oKKB.html>
- 教育部-英譯法規中文內容(外部版)。民 102 年 5 月 22 日，取自：<http://edu.law.moe.gov.tw/EngLawContent.aspx?Type=C&id=127>



## 附錄 1 第一階段基本資料問卷

敬愛的幼兒園教師您好：

這是一份學術性研究問卷，目的在了解幼兒園教師的工作情形，希望能藉由您的看法，以得知幼兒園教師的工作事件與工作心情之關聯性，並可為未來之幼教工作提供具體之管理建議。因此，本問卷之完成非常需要您提供協助，若沒有您的幫忙將無法如期完成本研究。您所填答的各項資料，純粹做為學術研究的統計分析所用，絕不做個別處理或披露。同時，所有資料絕對保密，請您放心填答。

此份問卷須記錄您 5 個工作天之工作情形，因此需要您在每個工作天不間斷地填寫，其中一天需填寫三次，填寫時間為早午晚三個不同的時間。問卷內容包含兩個部分，第一部份為現階段的基本資料及工作感受，請於第 1 天填寫完畢，頁數為第 1-3 頁；第二部分為每日工作心情，請記錄您每天的工作心情，共計 5 天，煩請您每天填寫 3 次。

問卷題項稍多，且需要您長期間的配合，但您的支持與協助，將是本研究完成的最大功臣。為了感謝您的協助，在您完成所有問卷，我們將致贈您 200 元的商品禮券，以答謝我們對您的感謝。您的協助對於我們研究論文之完成有莫大的助益，在此致上我們最誠摯的謝意，並祝您

身體健康，順心如意

東海大學企業管理學系碩士班

指導教授：黃開義博士

研究生：高筠惠

## 第一部份：個人對工作之看法

### (一)個人基本資料

1. 性別：女 男
2. 年齡：\_\_\_\_\_歲
3. 教育程度：高中(職) 專科 大學 研究所及以上
4. 幼教業總年資：\_\_\_\_\_年
5. 現職幼兒園年資：\_\_\_\_\_年
6. 婚姻狀況：未婚 已婚
7. 是否有小孩：無 有
8. 幼兒園類型：公立幼兒園（托兒所） 私立幼兒園（托兒所） 蒙特梭利 華德福 連鎖幼兒園（托兒所）
9. 幼兒園規模：1~2班 3~4班 5~6班 7班以上
10. 雇用狀態：全職教師 兼職教師 實習教師

### 個人描述

※以下為對您個人之描述，請對下列各個形容詞，依據您同意與否的程度，勾選您的看法。

	非常 不同意	不同意	普通	同意	非常 同意	我認為自己是	非常 不同意	不同意	普通	同意
我認為自己是						健談的				
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	多愁善感的	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	容易心急的	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	容易吃醋的	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	情緒化的	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

※ 姓名（或代號）：\_\_\_\_\_

連絡方式（電話、email 或 line）：\_\_\_\_\_

上述資料僅為身份辨識，且做為之後贈品發放之連絡方式，絕不外洩。

※以下題目是想了解您目前工作的特性，請就各項描述勾選您的同意程度。

	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1. 我有機會運用多樣的技術和才能去完成不同的任務。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
2. 我的工作需使用許多複雜技術。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
3. 我的工作相當簡單且重覆性高。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
4. 我的工作需處理許多不同的工作任務。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
5. 我的工作要求是高度例行性且可以預知的。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
6. 我的工作成果會對他人的福祉有重要的影響。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
7. 我的工作對其它人無關緊要。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
8. 我的工作會影響到許多人。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
9. 當我從頭到尾完成任務時，我努力的結果是明確且可辨識的。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
10. 我對孩童的學習沒有太大的貢獻。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
11. 我的工作提供我從頭到尾完成整件工作的機會。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
12. 我可以自行決定如何及何時完成工作。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
13. 我很少能自主決定如何完成工作。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
14. 我的工作沒有讓我有參與決策的機會。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
15. 我的工作給我很大的自由去進行工作。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
16. 我的主管會持續地提供我工作績效回饋。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
17. 工作本身能提供我工作績效的訊息。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
18. 我的上司或同事很少提供我工作績效的回饋。.....	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>

19. 我的工作對我是否適切做好工作提供很少線索。..... <sub>1</sub> <sub>2</sub> <sub>3</sub> <sub>4</sub> <sub>5</sub>

20. 孩童及孩童家長會持續地提供我工作績效回饋。..... <sub>1</sub> <sub>2</sub> <sub>3</sub> <sub>4</sub> <sub>5</sub>

## 附錄 2 第二階段每日心情問卷

敬愛的幼兒園教師您好：

此份問卷須記錄您 5 個工作天之工作情形，因此需要您在每個工作天不間斷地填寫。此部分為每日工作心情，請記錄您每天的工作心情，共計 5 天，煩請您每天填寫 3 次。

時間為早(約早上 9 點)、中(約中午 12 點)、下午(約下午 4 點)三次填寫，我們會發放網路連結予您，麻煩您於接收到連結時即上線填寫。

問卷天數較長，需要您長期間的配合，但您的支持與協助，將是本研究完成的最大功臣。

每次填寫皆點入此網站即可。

再次謝謝您的協助與配合。

### (一)姓名：

姓名或代號,請填寫可供辨識的代號,以做為每次填寫之依據。您所提供之姓名或代號絕不外洩,請

放心填寫。

### 問卷開始

您好，以下題目為距上次填寫問卷至目前為止是否有發生下列事件，謝謝

1. 班上孩童有好的行為表現（例如：有禮貌、肯分享、學習或生活習慣上有進步）

無

有：影響心情程度：-7~7

2. 班上學童屢勸不聽，重複地做規定以外的事情（例如：干擾上課、吃飯很慢、不守秩序

無

有：影響心情程度：-7~7

3. 家長與我溝通良好，並肯定我的付出

無

有：影響心情程度：-7~7

4. 家長不信任我，教養孩子的方式與我落差太大（例如：過份干預教學）

無

有：影響心情程度：-7~7

5. 園方給予老師高度的支持，同事之間能彼此分享與互助

無

有：影響心情程度：-7~7

6. 園方或同事之間理念不合，或意見相左的情形發生

無

有：影響心情程度：-7~7

以下所列是一些描述個人情緒的形容詞，請您就今天的真實感受，回答下列每一種情緒的強度為何？1分表並無此感覺，5分表有強烈感覺。請打“√”以表達您的意見（請每題都回答）。

班上孩童有好的行為表現						班上學童屢勸不聽，重複地做規定以外的事情					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
家長與我溝通良好，並肯定我的付出						家長不信任我，教養孩子的方式與我落差太大					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
園方給予老師高度的支持，同事之間能彼此分享與互助						園方或同事之間理念不合，或意見相左的情形發生					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	愉快的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不高興的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生氣的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本次問卷到此結束，煩請下個時段再次登入填寫

待問卷回收完畢，我們將會致贈禮品予您。感謝您的協助。