

國立清華大學

碩士論文

情緒勒索之統合分析研究

A Study on the Meta-Analysis of the
Emotional Blackmail

系別：教育心理與諮商學系碩士在職專班

學號：106098501

研究生：范妤安(Fan, Yu-An)

指導教授：陳殷哲(Chen, Yin-Che)

中華民國一〇八年七月

摘要

情緒勒索廣泛且持續存在家庭、生活、職場的人際互動關係中，當其中一方在互動過程中為達到個人目的，有意識或無意識使用直接或間接的勒索手段，進而產生隱性暴力使另一方不得已犧牲自我需求及人格。本研究旨在探討情緒勒索內涵及影響關係程度，運用統合分析（meta-analysis）的方法，統整 2004 年至 2018 年間台灣地區發表情緒勒索相關學術期刊及博碩士論文的量化實證結果，目的在整合不同研究之發現，藉由過去已完成的相關研究數據將其進行有效再利用。本研究使用 Rosenthal（1991）所提出統合分析技術，透過蒐集篩選符合且達分析標準之論文與期刊共計 9 篇，進行計量性的客觀的比較分析評估，經歸納分析結果後發現過去的研究均聚焦在工作場域的情緒勒索，因此本研究以職場情境下，因情緒勒索影響而產生之心理及行為表現的關聯性為主。

研究結果發現：情緒勒索與工作壓力之間具有中度偏高的正向關聯性；情緒勒索與工作表現之間具有低度的正向關聯性；情緒勒索與心理層面之間具有中度偏低的正向關聯性。最後，根據研究結果提出實務上建議參考分別為：減緩工作壓力以降低情緒勒索的影響，培養正向心理資本並提高情緒智力能力以因應工作表現及心理層面需求。

關鍵詞：情緒勒索、統合分析、工作壓力、工作表現、心理層面



Abstract

Emotional blackmail widely and constantly occurs in the interpersonal relationships in family, daily life, and the workplace. It means that one party consciously or unconsciously uses direct or indirect blackmail to exert subtle violence during his/her interaction with the other party to achieve one's own goal, forcing the other party to sacrifice their own needs and dignity. The objective of this study was to investigate the implications of emotional blackmail and its level of influence on relationships by using meta-analysis method. This study effectively reused the research data generated in previous studies, collating and integrating the empirical quantitative results of journal papers and PhD dissertations and Master's theses focusing on emotional blackmail from 2004 to 2018. The meta-analysis technique proposed by Rosenthal (1991) was employed. A total of nine dissertations and journal papers that met the inclusion criteria were collected for a quantitative and objective comparative analysis and evaluation. The analysis results showed that previous studies have mostly focused on the emotional blackmail in the workplace. Therefore, the present study examined the correlations between emotional blackmail and individual person's psychological status and behavior in the workplace.

The research results revealed that emotional blackmail had a medium to high level of positive correlation with stress at work. Emotional blackmail and work performance had a low level of positive correlation. A medium to low level of positive correlation existed between emotional blackmail and psychological status. On the basis of the results, this study proposed the following practical recommendations: People should reduce stress at work to lower the influence of emotional blackmail. They should also develop positive psychological capital and enhance emotional intelligence to respond to the needs at work and their psychological needs.

Keywords: emotional blackmail, Meta-analysis, stress, work performance, psychological status

誌謝

進入職場二十多年的時間，從營運工作歷練到人力資源相關職務，深刻體會到每一個體的獨特性對於自我、他人、團體、群體的影響，而這樣的影響並不是絕對好與不好，取決於個自的觀點及立場。回想到二年前閃過的想法，我每天的生活要的是：「做喜歡的事 讓喜歡的事有價值」，所以我選擇進入校園再學習，讓自己有機會再次變得不一樣。在這個二年不一樣的過程中，老師們授課時給予的方向，同學們給予關懷鼓勵，同事給予配合，家人朋友給予容忍體諒與支持，所以讓我更加有力量，去面對學習過程中所遇到的生活中大小事，由衷的感謝身旁的你們，因為你們所以我有機會變得不一樣，可以我做喜歡的事，而喜歡的事都有意義及價值。

最後必須再向指導教授陳殷哲老師，致上萬分的敬意及謝意，老師悉心的指及精闢觀點讓我從容去面對論文並可以產出及完成。更感謝口試委員劉仲矩教授、朱惠瓊助理教授用心回饋並給予不同面向的多方建議，使得這篇論文以更完整的面貌呈現。

感謝自己及所有支持我的師長、同學、親朋好友及親愛的家人，因為支持所以讓好安在現在及未來會有更多的機會，讓自我更有價值。



范好安 July 2019

目錄

摘要.....	I
ABSTRACT	II
目錄.....	IV
表目錄.....	VI
圖目錄.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 名詞釋義.....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 情緒勒索	5
一、 情緒勒索的緣由.....	5
二、 情緒勒索的定義.....	5
三、 情緒勒索之樣貌.....	7
四、 情緒勒索歷程.....	11
第二節 情緒勒索實證研究	13
一、 情緒勒索與工作壓力之關聯.....	13
二、 情緒勒索與工作表現之關聯.....	16
三、 情緒勒索與心理層面之關聯.....	21
第三節 統合分析	24
一、 統合分析意涵.....	24
二、 統合分析的歷程.....	24

三、	統合分析的特性.....	25
四、	統合分析的目的及功能.....	25
五、	統合分析之限制.....	28
六、	統合分析常見類型.....	30
第三章	研究方法.....	31
第一節	研究流程與架構.....	31
第二節	研究實施程序.....	32
第三節	資料蒐集及分析.....	34
第四章	研究結果.....	37
第一節	結果分析.....	37
一、	情緒勒索與工作壓力之統合分析.....	37
二、	情緒勒索與工作表現之統合分析.....	39
三、	情緒勒索與心理層面之統合分析.....	42
第二節	結論.....	45
第五章	討論與建議.....	47
第一節	討論.....	47
一、	情緒勒索與工作壓力之間具有中度且正向關聯性.....	47
二、	情緒勒索與工作表現之間具有低度且正向關聯性.....	47
三、	情緒勒索與心理層面之間具中度且正向關聯性.....	48
第二節	建議.....	49
一、	實務上的建議.....	49
二、	未來研究建議.....	51
三、	研究限制.....	52
參考文獻	53

表目錄

表 2-1 研究者對情緒勒索定義之彙整.....	6
表 2-2 統合分析法相關缺失與改進方法.....	27
表 3-1 情緒勒索研究報告來源分類表.....	34
表 3-2 情緒勒索統合分析之研究樣本.....	35
表 4-1 情緒勒索與工作壓力相關性之研究樣本.....	37
表 4-2 情緒勒索與工作壓力相關性之整合分析摘要表.....	38
表 4-3 情緒勒索與工作壓力出版偏差分析摘要表.....	39
表 4-4 情緒勒索與機工作表現相關性之研究樣本.....	40
表 4-5 情緒勒索與工作表現之整合分析摘要表.....	41
表 4-6 情緒勒索與工作表現出版差分析摘要表.....	42
表 4-7 情緒勒索與機心理層面相關性之研究樣本.....	42
表 4-8 情緒勒索與心理層面之整合分析摘要表.....	43
表 4-9 情緒勒索與心理層面出版偏差分析摘要表.....	44
表 4-10 情緒勒索與各變項間比較表.....	45
表 4-11 研究假說結果統整表.....	46

圖目錄

圖 3-1 本研究流程及架構	31
圖 4-1 情緒勒索與工作壓力之漏斗圖	39
圖 4-2 情緒勒索與工作表現之漏斗圖	42
圖 4-3 情緒勒索與心理層面之漏斗圖	44



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

在現今競爭激烈的時代，由於外在環境的快速變化，生活步調日益緊湊，使得現代人在面臨大環境沉重的經濟生存壓力及高度變化競爭的壓力之下，在生活、家庭、職場的各式情境過程中感受不同模式及程度的壓力，而這些壓力的產生不可避免的會產生不同的情緒困擾問題。而在華人文化中及對權威的尊崇的背景下，強調當個人與他人往來互動時，必須遵循的尊卑與親疏分際（鄭伯璜，2004），以致於在現行文化模式及氛圍下，強調並重視彼此的互動關係，人與人的關係連結相對緊密，因而產生個人不僅需要和自身情緒共處，也常受他人的情緒所影響，更有可能會無形或有心的去影響他人（陳映羽、王嘉伶，2017）。在人際互動的過程中，往往會被自己或他人的情緒所困擾，為了和平的相處，我們常常必須壓抑我自我的情緒，長期相處下來壓抑成了慣性，也讓壓迫者變本加厲，進而衍生了情緒上困擾及發展出勒索上的行為。

近年來「情緒勒索」的相關議題受到台灣社會大眾的高度關注，從出版書籍、電視廣播媒體、網路論壇都有針對相關議題進行討論。誠品書店公佈 2017 年度暢銷書榜第一名即為《情緒勒索：那些在伴侶、親子、職場間，最讓人窒息的相處》（周慕姿，2017）；另外根據《今周刊》委託美商全通集團波仕特線上市調的網路調查於 2017 年 4 月所做的問卷調查，結果顯示，有九二％的人在人際關係互動中，曾有過度委屈自己、習慣自我懷疑等被情緒勒索的感受；將近五三％的人因為情緒勒索而明顯有壓力上身，卻也仍有四四％的人不知道自己正深陷情緒勒索之中。由上述資訊顯示「情緒勒索」已經圍繞在你我的身邊，更是引起社會大眾的共鳴。

在學術界也越來越重視情緒勒索相關議題，甚至開始有不同面向的實證研究與討論，如：陳怡伶（2004）從組織利害關係人的角度出發，認為不論是主管、部屬、同事、供應商、客戶等人際關係互動的角色皆有可能造成員工被情緒勒索；而在職場上的情緒勒索產生工作壓力，進而影響工作滿意度、離職傾向、工作績效等（林瑞塘，2014；周玉涵，2013；柯小萍，2009；吳依珊，2008）；另陳映羽與王嘉伶（2017）發現負面的情緒勒索會增加員工服務破壞行為，而正向情緒勒索行為可以做到減少員工服務破壞行為的發生，達到激勵效果；陳映羽與謝炳盛（2018）探討在工作場所中承受他人的情緒勒索時，會引起受制者的心理壓力進而訴諸組織政治行為。根據上述原因研究者欲探討情緒勒索內涵及對個人、生活、職場等所產生的影響，此為本研究之動機一。

情緒勒索對於個人身心健康、學習、工作表現及人際關係的經營均會造成的影響作用，這樣的情緒議題為現今社會中已成為趨勢，檢視近年來情緒勒索議題的研究逐漸出現，顯現

情緒勒索在國內受到相當程度的重視，然而在台灣目前尚未有針對情緒勒索議題有進行統合分析（Meta-analysis）的研究。本研究採用統合分析法進行情緒勒索探究，旨在整合不同研究之發現，可補足國內針對情緒勒索缺乏統合分析的缺口。本研究藉由過去已完成的相關研究，並將其研究結果進行有效再利用，採用統合性的方式，進行計量性的客觀的比較分析評估，而經統合分析後的研究結果可以透過效果量（effect size）加以判斷其結果的強度，並可歸納出客觀及科學化之結論，此為本研究之動機二。

綜上所述動機，研究者利用統合分析方法深入情緒勒索整體與各層次變項的關聯性及影響，就情緒勒索相關研究作量化的統整，希望對於各變項間關係之釐清，以獲得較明確的結論。



第二節 研究目的

基於以上的研究動機，本研究之主要目的為廣泛收集歷年來有關情緒勒索之實證研究，運用統合分析法對各研究作效果量的轉換，並對統計量加以考驗，以針對情緒勒索產生之後果變數做更深入且客觀地整理。

1. 透過蒐集彙整國內過往情緒勒索實證研究整合比較分析，以瞭解情緒勒索相關研究的範疇，並統整這些相關研究，以探討情緒勒索內涵。
2. 使用統合分析法，為情緒勒索先前累積資料做統合性分析，進而了解情緒勒索現況。
3. 蒐集彙整情緒勒索與工作壓力、工作表現及心理層面之關聯性，藉此探索各相關變項中的效果大小。



第三節 名詞釋義

1. 情緒勒索

本研究以 Susan Forward 所定義情緒勒索之概念為主，系指人與人互動過程中，當一方為了達到某種目的而想要事事都依照自己的模式進行，在不斷受到控制手段的情況下，必須犧牲對方權益，將導致雙方力量拉鋸，使受制者必須對情緒勒索者有求必應，不得不犧牲自我慾望需求及人格（杜玉蓉譯，1998/2017，頁 53）。

情緒勒索是個人受到他人及外在環境所衍生出來的情緒壓力（陳映羽、王嘉伶，2017）。當壓力延伸到職場即為工作壓力，工作者在工作環境中面對工作本身及內在自我與外在環境相互作用之因素的威脅，造成個人心理及生理上負荷加重，出現主觀上不適、不愉快的情緒反應，導致心理及生理失衡的狀態（吳依珊，2008；楊婷雅，2012；林瑞塘，2014；鄭任程，2017）。

工作者在執行工作時，為了達成組織目標及個人工作目標，而運用的外在或可被觀察的行為，包含心理感受及表現出來的行為稱之為工作表現。工作表現的相關變項包含了工作滿足、工作投入、工作績效、離職傾向、組織承諾、組織公民行為、組織政治行為和情緒勞動等（Allen et al., 2000；Ernst Kossek & Ozeki, 1998；張婷婷、陸洛及郭靜宜，2012）。

由於個人的成長背景、生活經驗、人格特質的不同在交互作用後，在個人心理層面會產生不同情緒特質（包含情緒承載力及人格特質）來因應。情緒承載力系指能讓個人以有建設性的態度表達出所感受到的正向情緒與負向情緒，將促使個人產生安全感，並讓他人明瞭分攤情緒感受，助於溝通資訊連結（Stephens et al., 2013）；人格特質是指個體在其生活過程中對整體適應時，所顯示的獨特人格，此會因環境而改變成長，也會隨著個人意識改變而改變，是一種內在行為的傾向性。

2. 統合分析

統合分析（Meta-analysis）是一種將過去個別研究的結果整合起來的計量結合技術（Glass, Smith & McGaw, 1981），並在過程中消除各種誤差來源，以發現變項間的真正關係及強度（Hunter & Schmidt, 1990）。統合分析從個別的研究結果中運用統計過程，以收集實證性的發現，研究的重點在效果量（effect size）的大小。因此統合分析是對研究統合的量化方法（Wolf, 1986）。在本研究中，統合分析技術是分析情緒勒索相關變項之間的關係，在此過程中使用 Rosenthal（1991）的技術。

第二章 文獻探討

第一節 情緒勒索

一、情緒勒索的緣由

情緒是與生俱來的，當我們受到外部因素的刺激時，情感或精神刺激會引起各種的心理反應，這些反應即為情緒，情緒一詞包含豐富內涵，涵蓋了廣範的個人的感受、思想及行為等，從原本心理學領域單研究人類個體情緒反應進而發展到個人情緒反應在人際關係、社會組織、消費者行為...等方面相互影響，適當情緒表現和反應，在人際社會中是重要的課題（倪瑩芳，2014）；而勒索本質就是威脅恐嚇的負面情境，一種讓人不舒服並感到恐懼的感覺。當情感與需求兩者不能平衡，即使在需求已獲得滿足，但在當下關係已破壞，此狀態用情緒勒索來形容最為貼切（蘇芳湘，2010）。

Schachter 與 Singer（1962）主張認知、生理情緒的觀點探討，認為情緒經驗是起因於個體因環境刺激及情境等的變化，經由交感神經系統觸發生理反應後使個體產生情緒，至於會產生什麼樣情緒，是由認知因素決定的，情緒是由生理的感覺與認知的評估之間的相互作用來決定。強調個體對刺激性質與生理變化兩方面的認知來進行解釋與歸因，故稱為「情緒歸因論」。Lazarus 認知評估理論認為情緒過程中最重要的因素是認知評估的作用，當面對外界刺激時，個體會對其進行評估，判斷其對個體具有意義及重要性，作為後續行動的參考依據，而影響評估過程的因素很多，包括個體過去的生活經歷、動機、期待及當時社會環境的文化背景等。換言之，能提供個人一種選擇，包括行為、生理感覺與身體知覺，而這些情緒是彼此相關的（Sterling,1979）。

「情緒勒索」(emotional blackmail)一詞由美國心理醫師 Susan Forward 在 1997 年提出，其在進行心理輔導相關業務時，發現部份參與諮商者在與人相處時，往往會被他人的情緒所牽制甚至是抑制，進而導致壓力和心理症狀，於是將這些案例進行分析與分類，將其現象命名為「情緒勒索」其意涵是指人與人互動交往過程中，當有一方想要事事都依照其自己的方式進行以達到某一目的時，但這種行為必須犧牲另一方權益，因此導致雙方權利拉鋸，進而導致令人困擾不安的行為，其常用方法就是威脅和恐嚇，若不按照情緒勒索者的要求去做，就會造成痛苦，這是控制人最有力的一種形式（杜玉蓉譯，1998/2017）。

二、情緒勒索的定義

Forward and Frazier 在 Emotional Blackmail 一書中提出一個新的情緒管理概念，稱之為情緒勒索，並將情緒勒索定義為：情緒勒索是宰制行動中最有力的一種支配形式，其本質是一種威脅恐嚇，它會以不同的樣貌出現，可能是強硬要求、脆弱的哭訴不安等，情緒勒索者能

經由熟捻受制者的弱點，並善加利用這些弱點採用對受制者有效策略，進而迫使受制者接受讓步，受制者深怕改變或遭受迫害，需要維持與勒索者的關係，而勒索者會善加利用此一心態，以達成情緒勒索的目的（杜玉蓉譯，1998/2017，頁 34）。情緒勒索有時是無意識的發生的，在情緒勒索者無法完整表達自我情緒的情況下，受到自身情緒起伏的影響而形成負面的結果（張美惠譯，1995/1997），因此情緒勒索通常發生在互動親密的人際關係中，要求對方順從讓步，爭取自己利益或自我保護，以掌握有人際關係控制權，進而提高自己在人際關係中的地位與價值（邱珮思、許維素，2006）。

換言之，情緒勒索範疇從情緒變動、產生壓力、工作表現及心理層面上應對等一連串動態歷程。學者陸洛（1997）定義工作壓力係個人與工作環境間重覆互動歷程中，受到社會文化、職業特性、社經結構、個人的生活背景、價值觀、內在外在資源等交互影響，產生主觀及個體化的現象。而工作表現系指工作者在執行工作時，所有為達成工作目標或組織目標之所有外在或可被觀察的行為，包含心理感受及表現出來的行為（孫君儀，2002）。情緒具有主觀性和複雜性，情緒感受或表現會因人而異，同樣的話語和行為，有些人會知覺、有些人則沒有感受到，這和情緒主觀意識有相關，不同人格特質的個體對於情緒勒索會有不同的解釋，其心理層面會產生破壞行為的可能性也會不同。

情緒勒索者為獲取個人利益及達成個人某目的，透過言語、眼神、動作、情緒感染等方式去威脅利誘甚至是向受制者哭訴，要求或控制對方行為並順從其所求，當受制者感受到恐懼、義務及罪惡感的情況下，卻又不得不接受勒索者的請求，進而改變受制者原先意圖轉而配合勒索者的利益，此種行為使受制者痛苦且影響其健康與工作效能（劉仲矩、陳怡伶、田博宇，2003；陳怡伶、劉仲矩、方國榮，2005；周玉涵，2013；林瑞塘，2014；楊士杰，2014；莊心宜，2015），綜合上述研究者對情緒勒索之定義彙總整理如表 2-1。

表 2-1 研究者對情緒勒索定義之彙整

年份	研究者	定義
1997	Forward	人無法對自己的情緒負責，而是以威脅或利誘的形式來試圖控制對方，迫使對方順從達到自身的目的。
2006	劉仲矩	情緒勒索是指一方意圖控制另一方的狀況，企圖使另一方凡事都依照自己的方式，造成彼此較勁。

（續下頁）

- 2006 邱珮思 情緒勒索通常發生在被情緒勒索親密的人際關係上，在人際關係中，另一方要求對方必須服從、妥協，替自己利益奮鬥或尋求自我保護，以掌握有人際關係控制權，提升其在人際關係中的地位與價值。
- 許維素
- 2010 蘇芳湘 在人際關係中要求對方服從讓步替自己爭取利益或尋求自我保護，以能握有人際關係控制權，而提升自己在人際關係中的地位與價值。
- 2013 周玉涵 情緒勒索者透過口語或肢體語言等方式要求受制者順從，以達其目的之一種行為這種行為會使受制者產生負面情緒，進而影響其身心健康與工作表現。
- 2014 楊士杰 工作場所中，各種相關人員以言語等訊息傳達方式，在不包括性與肢體侵犯的情況下，對受制者提出請求，使受制者感受到恐懼、義務以及罪惡感的情況下，卻必須接受勒索者的請求。
- 2014 林瑞塘 勒索者為獲取個人利益，以各種方式去威脅、利誘甚至向受制者哭訴，進而達到改變受制者的原先意圖轉而配合勒索者的利益。
- 2015 莊心宜 企圖達成某目的而以言語、眼神、動作、情緒感染等方式來控制對方的行為，為一種情感操弄的方式。
- 2016 劉仲矩 指人與人互動過程中，情緒勒索者透過口語或肢體語言等方式要求受制者順從其所求，而這種行為會使受制者痛苦，進而影響其身心健康與工作效能。
- 周玉涵
- 2018 任庭儀 人際關係中若某一方的人利用關係裡具有特別地位或關係好壞有影響力的，企圖要控制另一方或掌握關係中的領導角色，而使用一些口語或行為的方式控制或脅迫另一個人，來達到自己的目的，這種透過個人情緒的表達致使另一個人產生恐懼與害怕的情緒。

註:資料來源為本研究整理

三、情緒勒索之樣貌

情緒勒索指的在關係裡雙方，一樣不安焦慮的兩人，用不合宜的方式互相求取安全感與歸屬，反而讓彼此受傷。情緒勒索者與受制者都是同樣缺乏安全感，同樣覺得自己不夠好，差別在於情緒勒索者善於投射情緒，受制者善於承接情緒。情緒勒索者的恐懼是他們情緒源頭，害怕失落、害怕被拒絕、害怕失去權力，恐懼潛藏內心的不安與自卑。他們不能為自己的消極且負面情緒負責，往往將自己的感受當作對方的責任，藉著勒索尋求安全感及權力。

情緒勒索者容易把別人拒絕他的需求，解讀為對個人的否定，加上他們對挫折的忍耐度偏低，就想用各種方式尋求他人的肯定認同，設法排除拒絕帶來的焦慮感(杜玉蓉譯，1998/2017)。

(一) 情緒勒索者的型態：

Susan Forward 針對情緒勒索者使被受制者產生恐懼、罪惡感、義務感之手法，將情勒索者歸納出四大型態(杜玉蓉譯，1998/2017，頁 68)：

1. 施暴者：屬於施暴者的人總是清楚地表達出需求，只要忤逆不順其意時，受制者就得自行承擔所有後果，這是四種類型中最容易被辨識的類型，其中又分積極施暴者和消極施暴者兩種類型。積極施暴者會直接以言語威脅；而消極施暴者只要不服從其意，就會低頭生悶氣，從不用言語表達感受，大都會以大聲放東西，製造聲音使受制者意識到，不管是那一種，施暴者在所有關係中所追求的勢均力敵，其實是一面倒的，一旦展開情緒勒索之後，施暴者被強烈的自我需求矇蔽，似乎對他人的感受視而不見，也不會徹底反省自己的行為，相信自己做了最正確的選擇。
2. 悲情者：這類型不會直接發難，而是突顯自身挫折感，直到受制者開口關心後，情緒勒索者再把不順心歸咎給受制者；悲情型的人在遇到不順心的時候，唯一解決辦法，就是要求對方得完全服從他的意願，他們不會威脅傷害任何人，相反地，他們會暗示如果不這樣做，不好過的絕對是受制者。
3. 自虐者：歇斯底里、充滿危機感的人格特質是自殘者的基本特徵，他們經常感到極度渴望與依賴，經常黏住周遭的人，但衝突的是他們又想主宰自己，當他們使用情緒勒索的手段時就會把之前所有惹麻煩的狀況全歸咎於對方的過錯。
4. 欲擒故縱者：這是最難察覺的類型，情緒勒索者通常會對受制者發出積極的資訊，並且承諾一切有關於愛情、金錢或事業發展等的要求，吸引受制者順從，但為了實現承諾，受制者會一步步做出許多違背意願的事情。

在所有情緒勒索者中，各種類型間並沒有絕對的界線，有些是不同類型的組合，而另一些是綜合兩種以上的類型的組合(杜玉蓉譯，1998/2017，第 2 章)。

(二) 情緒勒索者的類型：

陳怡伶、劉仲矩及方國榮(2005)依據台灣職場的研究中歸納出下列五種情緒勒索者的類型，其分類原理主要是從受制者角度出發，分析情緒勒索者的模式，據此提出五種類型。

1. 付出代價報復型：忌諱談論生死的問題，只要情緒勒索者使出「一哭、二鬧、三上吊」的伎倆，受制者無不乖乖臣服在掌控中。
2. 自私自利傷人型：以無限的熱情與對未來的渴望，面對週遭人們可以感受到最細微的情感表達，他們總是關心別人責難而忽略自我感受，但情緒勒索者卻對他們漠不

關心。

3. 以死要脅毀滅型：對生命的價值比其他類型的人都有更深刻的體認，一旦遭遇情緒勒索者以生離死別的方式來要脅的話，往往受制者都會不自覺的屈服。
4. 要求別人關心型：害怕生離死別，但也許從小被教導男兒有淚不輕彈，或者也許是沒有家庭的負擔要考慮，所以對外展現出獨立而堅強的一面。
5. 剝奪他人權利型：他們對於事業擁有強烈的企圖心，或是渴望努力工作來擺脫經濟上的壓力，而犧牲與親人相處的時間，忽視他人的感受。

情緒勒索的行為存在，其很大的特徵是抓住受制者所關心的事物，用無形的言語、身體語言、關係的親疏遠近等，引發受制者的恐懼感，逼迫、利誘受制者順從勒索者的目的，此行為可能發生於親情、愛情，甚至是職場互動密切之人際間，產生負向的互動模式（陳怡伶等人，2005）。

（三）情緒勒索者行為模式：

依據邱珮思與許維素（2006）在人際情緒勒索行為研究中，將學生之間的情緒勒索以受制者的觀點作出發，分析情緒勒索者的行為模式，提出二種類型：

1. 主動攻擊型：以模稜兩可的溝通交流方式，讓人不清楚說話者試圖要表達的意義，使聽話者陷入猜測對方在警告什麼的不安感中，讓聽話者心中存有許多解釋或想像空間。人際情緒勒索行為的勒索者，在此溝通過程中獲得勝利，成功的在人際權力中處於上位（林瑞塘，2014）。
2. 被動攻擊型：有些情緒勒索者不使用正面的主動攻擊，反而以自我貶低、自我傷害去迂迴影響他人，直到受制者忍受不了，也承受不了自己心中自責，最後順從情緒勒索者的意志，達到其勒索的目的（林瑞塘，2014）。

以上對於情緒勒索型態的說法差異不大，情緒勒索者通常抓住受制者心理弱點，以消極、負面、低姿態的語氣或要脅方式，傳達消極負面意思或語帶威脅的暗示，使受制者認為為了維持和諧的人際關係，不得不遷就其要求，這就是以退為進的手法。

（四）受制者之特質：

受制者一直想當個好人希望得到他人的肯定，不過也因此過度在乎他人的感受，習慣自我懷疑，其實受制者就是對自己沒自信，對自己沒有足夠的愛、不夠重視自己的感受，害怕失去關係、害怕他人離開，習慣為他人著想，把對方的感受當作自己的責任。有些人為了滿足自我的需求，透過特定語言、行為，直接或間接勾起受制者的產生各種負面情緒，例如挫敗感、罪惡感、恐懼感等，這些感受就會在受制者的內心發酵並造成傷害，如果持續累積忍受，會嚴重傷害個人的自我價值。受制者為了減少這些不舒服的感覺，可能因而服從情緒勒

索者的要求，長期以來形成了一個惡性循環，在惡性循環中，受制者讓情緒勒索者以這樣的手段控制、左右了自己所有決定與行為，失去了為自己做決定的能力（周慕姿，2017）。

人在面對情緒而發展出一系列的人格特質，但這些特質原本就存在於自我內心，所以當這些特質開始抵抗令我們恐懼的事物時，並不容易輕易的被覺察。Susan Forward 將這些極具保護色彩的特質歸納為五類，分別為強烈需要別人的認同、害怕他人的憤怒、希望任何情況下都能保持表面的平靜、容忍對他人的生活承擔一些不必要的責任、極端缺乏自信心或經常懷疑自己的能力（杜玉蓉譯，1998/2017，頁 184）。情緒勒索本身若只有情緒勒索者並不成立，必須要有受制者的配合才行，就像一個巴掌打不響。所謂受制者，在被情緒勒索的同時，必須有所知覺，但必須屈服情緒勒索者的要求（楊士杰，2014）。

依據 Susan Forward 提出容易被情緒勒索的特質，其分類原理主要是從受制者的觀點出發，分析受制者的行為模式，據此提出五種類型（杜玉蓉譯，1998/2017，第六章）。

1. 依賴贊同者：大部份的人都渴望別人的認可，但依賴贊同者卻需要持續的認可，他們並不會選擇何時該停止渴望別人的認可，對他們來說，獲得他人的認可是生存的唯一價值，當對方有評價權利時，他們會不顧自身的感受，滿足對方需求只是為了得到肯定，只有當對方認同時，他們才會感到舒適自在、有安全感。
2. 爭論平息者：他們害怕任何憤怒的情緒、衝突的情況，在多數場合裡選擇息事寧人，藉由達成共識，試圖將場面控制下來，以免情緒失去控制，希望用理性的態度來看待這一切，只要對方聲音變大或憤怒，就想趕快配合他們的要求以停止對話，然而他們的理性卻早已失去控制，因為不想爭吵所以陷入一個負向的循環。
3. 自責者：人們應為自己所做所為負責，但很多人卻認為自己應該為不是自己所引起的爭端負責，或者為你周圍的人所遭受的問題負責，即使與他們無關，卻怪罪自己、抓下不必要責任，深信自己必須獨自解決所有問題。
4. 濫用同情者：同情心也會轉變為無可救藥憐憫，並使濫用同情者為其他人放棄自己的利益，因此當情緒勒索者與這類型人接觸時，便會善用這樣的想法進行情緒勒索。
5. 自我懷疑者：自省是健康正常的心態，但當自省過頭而開始自我貶抑時，自信心也將漸漸消退。這類型的人由於缺乏自信和不信任，所以總是習慣屈服。大多數情況下，面對權威人士情境中，他們認為權威人士比自己更突出的能力與智慧，在面對他們時，永遠不會質疑權威人士的需求與事實的真實性，因而是變成受制者的對象。

由上述可知，容易接受情緒勒索交易宰制的人，其實有某種程度的對施加情緒勒索者，有相當程度的依賴及交錯的人際關係網絡存在。所以其對於施行者不敢違逆、百依百順的接受著些隱含著所寓所求的勒索行為而不自知（蘇芳湘，2010）。

四、情緒勒索歷程

情緒勒索行為有時候比直接的暴力還可怕，具有無形的傷害性，Susan Forward 將遭受到情緒勒索比喻為如同陷入濃霧中，用迷霧（FOG）一詞來表示情緒勒索行為所造成的困惑，代表三個要素的縮寫：恐懼（fear）、義務（obligation）及罪惡感（guilt）（杜玉蓉譯，1998/2017，頁 35）。每個人在日常生活中多少都會有存有這三樣情緒，但情緒勒索者會過分放大這些感覺，試圖藉由增強對方的恐懼感、義務感和罪惡感，甚至是貶低對方自尊等方式來迫使對方順從，取得控制權，使受制者在這些不健康的互動中，經驗到的恐懼與不安，讓人不敢有所行動，從此陷入情緒勒索的惡性循環中。

（一）情緒勒索運作歷程

在關係裡情緒勒索者及受制者雙方可能都是加害者，也是受害者，同樣缺乏安全感，在焦慮與恐懼的同時，雙方互相藉著勒索尋求權力，也被動承受關係變質的而來的壓力。當情緒勒索的一方提出要求時，情緒勒索的循環就會從「要求」開始，在「抵抗」與「威脅」間來回，最後以「順從」來收場，進而陷入要求、壓力、屈服的不斷無限循環中。針對情緒勒索的循環內涵說明如下（杜玉蓉譯，1998/2017，第一章）。

1. 要求：情緒勒索者通常只為了實現自己的目標，不管對方的情況或感受如何，要求對方合作或妥協已實現自己的目標，情緒勒索者一開始會提出不帶強制性，看起來可以妥協的要求，這樣的要求乍聽之下，可以選擇要或不要。
2. 抵抗：受制者的內心會感到不舒服，為保有自己的空間，首先作出反應或抵抗的行為，用告知、暗示等方式表達，儘管感受到情緒勒索者會不開心，受制者認為應該是可以體諒。
3. 壓力：情緒勒索者因為受制者抵抗的行為，感受到自己在關係掌握有所動搖，為達到目的便開始施壓，情緒勒索者強調自己在關係中付出與犧牲，更會強調自我的重要性、必要性。情緒勒索者不會去了解受制者所提出的想法，而是堅持己見並把其要求，包裝成為了受制者好的狀態。
4. 威脅：情緒勒索者深知受制者所在意的事物，並試圖剝奪這項事物，以引起不安或焦慮感，除了掌握控制權，連帶展示自己在關係中的地位。
5. 順從：受制者為了不破壞彼此的關係，克服彼此的不安全感、內疚感，於是改變自己初衷，犧牲自己的原則或權益，受制者會認為只有照著情緒勒索者所說的做，才能免於悲慘的下場。
6. 舊事重演：幾次的順從，讓情緒勒索者了解史如何讓受制者屈服，接下來情緒勒索者會重新施展這些手法，讓受制者陷入動彈不得的困境中。

(二) 情緒勒索循環元素

諮商心理師周慕姿指出從諮商實務經驗與觀察發現，情緒勒索的互動循環，涉及三項非常重要的因素分別是自己價值感、罪惡感與安全感，表示的是情緒勒索者非常擅長做的事，貶低受制者的能力，觸發受制者的罪惡感及安全感，將其歸納下列幾點（周慕姿，2017）：

1. 貶低受制者的能力：當情緒勒索者發現受制者不願意滿足情緒勒索者的要求時，情緒勒索者會用一些方法，讓受制者感覺是自己的判斷力有問題，大多時候情緒勒索者會據理力爭，極力想說服受制者，最後受制者會感覺自我並不重要，而情緒勒索者的感受是更重要的（周慕姿，2017，頁 57）。
2. 引發受制者的罪惡感：情緒勒索者總是在提醒受制者，他們的人生有責任與義務去滿足情緒勒索者的需求，這樣才顯得夠好，而在情緒勒索者試著貶低受制者，剝奪受制者失去了自我肯定和自信心的能力時，引發罪惡感放大對自己的感覺，為了讓受制者自我感覺好點，希望不要覺得自己感到如此糟糕時，受制者可能就會把握資訊所暗示的做法，而按照情緒勒索者方式去做，滿足情緒勒索者的需求，以得到好的評價，用以替代原本存在受制者心中的自我價值感，而情緒勒索者也達到了目的（周慕姿，2017，頁 58）。
3. 剝奪受制者的安全感：情緒勒索者知道，對受制者而言最在乎的事情是什麼，於是勒索者會威脅受制者，剝奪受制者的安全感，讓受制者覺得不安並感到焦慮和恐懼，於是只能按照情緒勒索者的方式做，以減輕不安與恐懼，並贖回受制者的安全感（周慕姿，2017，頁 61）。

(三) 情緒勒索發生條件

依據楊士杰（2014）提到對情緒勒索者或受制者而言，其情緒勒索的發生有時是自然不知情的情況下，其發生條件如下：

1. 以言語或肢體語言要求對方達之的目的屈服。
2. 造成對方情緒出現負向影響。
3. 雙方出現緊張關係。

從上述各個階段及發生條件可以發現，情緒勒索明顯特色就是雙方互動中有剝奪的現象。受制者一方的情緒隨著相處時間越長而感到無力，從知覺到不舒服、反抗至妥協，雙方其實都有壓力，本來的關係已變質，不是一個平等而互惠的關係，最終變成了維持表面關係的平衡而採取的委屈求全的態度（莊心宜、2015；任庭儀，2018）。

第二節 情緒勒索實證研究

情緒勒索廣泛出現在人際關係中，含蓋範圍包含職場情緒勒索、家庭情緒勒索、服務及消費行為等方面領域中，經整理後將以工作壓力、工作表現及心理層面來進行探討：

一、情緒勒索與工作壓力之關聯

在現今競爭激烈的時代，由於外在環境的快速變化，壓力為一個普遍存在的動態現象。而壓力是指身體為滿足自身需要而產生的之非特異性生理反應，以保護自身免受環境的壓迫，主要是由快樂、憤怒、悲傷、幸福等壓力所引起 (Selye, 1956)。Ivancevich、Matteson 及 Preston (1982) 指出壓力是一種適應反應，是由於外部環境或事件對個體產生特殊生理、心理需求的結果，而此反應是以個人特質及心理刺激為中間變數的過程，進而產生心理和生理的刺激所產生整體反應。換言之，當個體面對環境要求時，壓力是一種造成環境、心理、生理不平衡狀態。Gmelch (1988) 綜合過去研究者之壓力研究，提出「壓力循環理論」模式，分為壓力源、壓力知覺、壓力因應及結果四階段。

1. 壓力源：係指一般壓力源的刺激所引起的工作壓力，結合特定的壓力源，或加諸於個人的特殊要求。而這些壓力源包括：期望、薪資、工作負荷、缺乏時間、人際關係、進展、干擾、會議等等。
2. 壓力知覺：個人對壓力的感知，包括生理與心理的反應，兩者間相互作用影響。
3. 壓力因應：當個人生理或心理無法應對工作負荷時，就把這些要求視為壓力，而應對這些壓力的因應方式，就因個人的反應而有所不同，其影響包括人際關係的、智慧的身體的、管理的、環境的態度等。因此，因應方式要考慮到文化、社會、心理與組織間的客觀性，而做彈性靈活的應對。
4. 結果：個人因長期承受到強烈及負面消極的壓力，而導致生理或心理上的疾病。

當壓力超過個人所能適應調節的範圍時，便會引起身心健康的變化。個人能力與內外部壓力反應之間的交互作用，個體對環境中具有威脅性的刺激所表現的反應 (黃寶園, 2004)。生活中的壓力源隨處可見，其是否造成壓力則取決於個體的反應。個人在面臨內在的自我與外部的環境交互作用下，面對生理或心理失衡的狀態時，所產生的生理及心理反應。當個體在與環境互動時，身體對於內在知覺或外在環境的改變，透過生理、心理以及情緒在行為顯現徵狀，導致產生不愉悅、生理心理上的焦慮不安、徬徨、挫折等負面情緒反應 (朱信松, 2016)。

(一) 工作壓力：

將壓力延伸於工作的情境中，任何與工作相關的任何內外部因素條件，導致個人身心的負擔加重，主觀上產生不適、不愉快的感覺的一種心理反應，稱之為工作壓力。Caplan 與

Jones (1975) 定義工作壓力是個人感受到工作環境中某些因素對其造成脅迫的現象。國內學者陸洛 (1997) 則認為工作壓力是在個人與環境的特殊關係中產生，並把工作壓力認為應是一個主觀的、個性化的現象，是一種複雜的過程，亦是一個動態的狀態變化。換言之，在工作情境中，與工作相關的任何內外部因素，都會導致個人身心負荷加重，以及產生生活上不舒服、不愉快的感覺的一種主觀心理反應。而研究發現，負面的工作情緒會影響個人的身心健康、同事情誼與家庭和諧、服務態度或工作表現，以及對工作熱情與向心力(陳書梅,2010)。

Ivancevich 與 Matteson (1980) 將影響工作壓力的因素來源區分為以下三點：

1. 工作(組織內)壓力源：組織特質與程序以及工作的特質與情境。前者包括溝通情形、組織結構、制度的合理性，後者包括實體工作環境及工作性質。
2. 非工作面壓力源：生活中其他壓力源包括家庭、個人財務、種族等。
3. 個人方面壓力源：包括人格特質、成就動機、角色模糊、角色衝突、角色過度負荷、人員責任、事業發展壓力、工作過度負荷等。

工作者面對工作本身或工作相關因素的威脅，產生心理及生理上的反應，將導致以下三種狀況產生 (Robbins, 2005)：

1. 生理狀況：如頭痛、高血壓、心臟病等。
2. 心理狀況：如焦慮、抑鬱、工作滿足度下降等。
3. 行為症狀：如生產力改變、曠職、離職等。

職場上情緒勒索的行為會造成負面行為表現，有研究發現業務人員認知顧客情緒勒索對於工作壓力有正面干擾效果(吳依珊, 2008)。依楊婷雅 (2012) 在探討面對主管情緒勒索與工作壓力之間的關聯性的研究中，以問卷調查方法抽樣金融、服務、製造、科技業為主的現任工作者回收有效問卷 172 份，研究結果顯示情緒勒索感受與心理、生理壓力兩者間具有顯著正相關，表示情緒勒索與工作壓力彼此會雙向影響，當情緒勒索感受愈強，工作壓力亦會愈高，反之，當工作壓力愈高時，情緒勒索感受亦會愈強。林瑞塘 (2014) 以國小教師為研究對象，探討情緒勒索與工作壓力之間的關聯性研究，研究顯示職場情緒勒索愈高，在感知到工作壓力也愈高，情緒勒索類型與職場情緒勒索對工作壓力有正相關且具有預測力，亦即教師工作壓力之心理壓力與生理壓力增加具有相關性。劉仲矩與周玉涵 (2016) 探討公部門人員情緒勒索與工作壓力關聯之研究結果，發現情緒勒索與工作壓力具部份顯著正向關係。鄭任程 (2017) 在評估情緒勒索、工作壓力與情緒勞務之間的關聯性中，以量化之問卷調查方式對護理人員進行調查，回收有效問卷共 184 份，研究發現情緒勒索會對工作壓力與工作倦怠產生中介效果，表示當員工越是遭受到情緒勒索，則越會提高其工作壓力，而情緒勒索中的言語勒索和行為勒索構面對工作壓力有顯著正向影響。

(二) 服務破壞行為

服務破壞 (Service Sabotage) 是屬於員工的一種偏差行為。當員工從事服務行為時，因員工負面情緒產生不遵守組織規定和故意破壞行為造成組織及他人損失，可能產生相關偏離或反功能行為 (劉仲矩，2012)。學者 Analoui (1995) 將破壞行為或是偏差行為進行分類，以行為的意義歸因與客觀考慮行為發生的狀況後，將非常規行為分盜竊、未守規矩、破壞性行為、不合作、分裂性行為和濫用設備等六類服務破壞行為之類型，其中再將破壞性行為又分為破壞及損壞工作環境之行為、怠惰故意不採取行動導致預期中的破壞發生、以故意的方式採取行動導致浪費產生等三類。英國學者 Harris 與 Ogbonna (2002) 提出針對組織成員故意地設計負向行為進而影響服務品質的研究，並將此概念稱之為服務破壞，其意指在為客戶提供服務的過程中，服務人員故意方式做出對服務產生造成負面影響的行為，而最重要的關鍵在於員工意圖，在服務業的背景下依照服務破壞行為發生的頻率及服務破壞行為的公開程度提出四種不同的服務破壞行為。

1. 習慣且私下的服務破壞：指員工的行為與行動是故意且暗中進行，且是例行性的，會逐漸成為組織文化的一部份，進而成為行為規範的標準，這類的服務破壞行為大多數是因員工遭受到顧客輕視與冒犯所產生的報復行為。
2. 習慣且公開的服務破壞：此類的服務破壞行為也屬於例行性行為的一種，與前項不同之處則是通常會公開觀眾或是工作夥伴的面前，此行為比暗中進行的破壞行為更為常見，而這類的服務破壞行為可分為三種模式 (1) 在某種程度上公開且故意地影響服務速度，使其與顧客所期望的背道而馳；(2) 員工會故意以恩人、恩賜的姿態對待顧客且不受抱怨；(3) 員工會故意且公然地表現出堅守組織規範和作業流程，敷衍與應付顧客要求，負面地影響到服務傳遞。
3. 偶發且私下的服務破壞：此類的服務破壞行為通常是非持續性的，包含明確的顧客目標，主要是在隱瞞自己的行為，不僅使顧客不易輕易察覺，也會避免讓組織內其他成員發覺，亦分為下列主要型態 (1) 行為通常會有特定的目標顧客，且此目標通常毫無戒心，更不會讓顧客發覺；(2) 此行為也會針對組織內其他成員，但通常會以工作場所的玩笑幽默語氣作為掩飾；(3) 沒有針對任何特定目標顧客或是組織內其他成員，其動機單純只是因為個人心情不佳所致。
4. 偶爾且公開的服務破壞：此行為與習慣且公開的服務破壞類似，但非例行性的，這類的破壞行為是最不常見的，相較於上述三種服務破壞行為比較，此類行為最需要經驗且嚴謹的計畫與執行，主要分為兩種類型 (1) 員工會故意地公開破壞服務接觸和損害個人財產，甚至傷害顧客，但隨後會立即為他們經常的笨拙行為向顧客道歉；(2) 員工會一起參與共謀破壞行為，此類行為會因此牽涉到許多人，相較之下較為少見。

除了上述所提行為外，Harris 與 Ogbonna (2002) 進一步研究其他可能造成破壞行為的

相關變數，其前置因素包括個人因素、群體與角色因素、組織因素、環境因素；而造成服務破壞行為的後果因素包括員工個人影響、服務績效、組織績效。

王嘉伶（2017）探討職場情緒勒索對第一線服務破壞行為之影響，以網路及紙本問卷調查方式，以台灣北部地區服務業之員工為對象，發現第一線員工會因受到正面情緒勒索而減少服務破壞行為，也顯示第一線員工在工作中無論是受到任一角色的負面情緒都會產生服務破壞行為，且負面情緒勒索對員工之服務破壞行為影響力高於正面情緒勒索。陳映羽與王嘉伶（2017）研究發現正面職場情緒勒索會負向影響員工服務破壞行為，負面職場情緒勒索則會正向影響員工服務破壞行為，其中以負面情緒勒索影響力較大。

（三）小結

情緒勒索是個人受到他人及外在環境所衍生的情緒壓力（陳映羽、王嘉伶，2017）。而在情緒勒索的動態過程中，情緒勒索者對受制者而言都會產生無形壓力，並會讓其情緒產生刺激，然後影響到受制者的身心、認知及行為反應層面，人與人相處之間難免都會發生情緒勒索現象，對於受制者是否形成對工作壓力，完全取決於情緒勒索者的溝通方式與受制者的感知。綜合上述文獻探討得知情緒勒索與工作壓力之間彼此相互存在高度相關，因此本研究提出以下假說：



H1：情緒勒索與工作壓力呈現正相關。

二、情緒勒索與工作表現之關聯

情緒是人與機械最重要的差別，不論是誰皆會有情緒上的知覺。當個體進入組織後，為達成目標，所產生心理感受及表現出來的行為，稱之為工作表現。孫君儀（2002）認為工作表現是指工作者在執行工作者時，所有為達成工作目標或組織目標之所有外在或可被觀察的行為。而其個體的情緒與工作表現關聯，從工作者心理感受及所表現出來的行為，其中包括了組織政治行為、組織公民行為、組織承諾、離職傾向、工作績效、工作投入、工作滿足與情緒勞動等變項。情緒勒索的知覺產生時，個體在工作表現其中的心理感受及行為表現的差異變化影響。

（一）組織政治行為

Mays 與 Allen（1977）提出組織政治是一種動態的影響過程，是在組織中想要藉以獲得利益或晉升的一種方法，其目的是在工作任務外產生額外的輸出結果，或是一種影響現有組織管理程序，而獲得不被組織允許的所得。而其意涵為組織中以較不合規定或可能是不合法

的手段，影響改變其他人的行為，其目的為獲得或維護個人想要的權力與資源。職場政治行為有七種策略，分別為合理安排、奉承、結盟、利益交換、果斷要求、請願及運用獎懲並透過人際關係互動遂去達成其工作目標等行為（陳映羽、謝炳盛，2018）。

陳映羽與謝炳盛（2018）探討工作場合中一旦承受他人的情緒勒索時，是否會將所接收到的心理壓力進而訴諸組織政治行為，以網路問卷及紙本問卷調查企業第一線員工，回收有效問卷 465 份，實證結果顯示，正面情緒勒索、負面情緒勒索皆會影響員工之組織政治行為，而被情緒勒索者的情緒承载力程度不同，情緒勒索對組織政治行為有顯著差異。

（二）組織公民行為

Konovsky and Pugh（1994）指出組織公民行為是一種員工的對組織的積極正面行為，這種行為超越了員工職責的要求，具有自主性，而且不在組織正式獎勵結構的範圍內。Graham（1991）認為一切對組織有益的行為都稱之為組織公民行為，其同時包括員工角色內與角色外的正面積極行為。組織公民行為也是員工主動積極的表現，一些學者研究積極公民特徵與所謂的組織公民行為相似，Graham（1991）就定義出積極公民三個特徵，一為組織服從，員工願意接受組織所制定的合理限制、工作標準、人事政策等規定；其次組織忠誠，員工認同組織，並且願意與組織共同面對一切困難與威脅、維護組織聲譽，甚至與他人合作，為了提高組織整體績效或利益；再則為組織參與，員工願意主動參加組織所舉辦的各種活動或會議。Organ(1988)認為組織公民行為有兩個主要的向度，分別是盡職行為與利他行為。前者指的是員工在一些組織規定角色行為上，能夠超越所規定標準的能力；後者指的是組織成員會主動協助他人，幫助組織實現目標能力。綜合來說，組織公民行為的精神在員工的行為超越了組織的要求，員工自動自發去做的，其中沒有明顯的獎酬制度予以鼓勵。

陳怡伶等人(2005)研究發現職情緒勒索認知發生時，對組織公民行為會造成負面影響。

（三）組織承諾

組織承諾是一種態度或傾向，不僅影響員工對組織認同或承諾的強度，也有代表了員工與組織之間的一種連結關係（Schldon,1971）。而 Porter et al.（1974）認為組織承諾為個人與組織之間的聯結，透過此連結如同訂定心理契約一般，個人與組織間相互承諾，個人願意為組織付出自己的時間、能力，而組織也給予個人物質上獎勵如薪資、內在工作滿足等心理獎勵。一般認為員工的組織承諾可分成三類：情感的承諾、持續的承諾及規範的承諾（Meyer & Allen,1991）。

1. 情感的承諾：員工繼續為組織工作的力量是源自於對組織的目標及價值的認可，並且願意提供協助以使其能順利實現目標的意願。
2. 持續的承諾：員工對組織忠誠是一種義務，強調對組織的忠誠是社會經驗發展的結果，

或經由組織所獲得的利益，產生了組織成員心中應該償還組織的義務，員工通常決定對組織的持續性承諾會依兩方面，包含衡量外在就業機會的多寡及感知離開組織所需付出的成本。

3. 規範的承諾：這是種組織員工對責任感，他們會留在組織內的原因是來自於他人的壓力，他們擔心別人對自己離職所可能產生的看法和意見，此外，也不願意讓組織領導者因此而感到失望。

當員工決定加入組織時，經歷心理契約的過程，對組織開始產生情感承諾，接著組織的管理制度、工作的環境、氛圍、人際間的互動、主管的領導風格，組織獎酬制度等影響，而對組織產生不同程度的情感性、利益性、規範性的承諾，這些因素視為組織承諾的前因（曹采華，2002）。組織承諾感高的員工會在工作績效上付出更多的努力，組織承諾感高的員工有較佳的績效（Steers,1977）。陳怡伶等人（2005）研究發現職場員工情緒勒索認知越高者，其組織承諾越低

（四）離職傾向

Miller 與 Hulin（1979）對離職傾向的定義，是指離開目前工作與找尋其它工作機會傾向的總體表現或態度，亦即離職傾向指的是個人在真正有離職行為前，所做的一連串的評估與衡量。而陳怡伶（2004）利用因素分析得出下列五構面：

1. 組織發展：公司的未來缺乏發展性或不明確。
2. 個人自願：目前的工作無法滿足員工的生涯發展的規劃。
3. 組織忠誠：員工對公司缺乏向心力。
4. 個人非自願：員工的工作能力無法追求更好的工作機會。
5. 人際互動：員工無法在工作上與他人產生良好的互動。

陳怡伶（2004）探討職場情緒勒索認知與員工效能之關聯性，以台灣職場工作者作問卷調查，回收有效問卷 326 份中，從組織利害關係人的角度出發，認為不管是上司、下屬、同事、供應商、客戶等人際關係互動的角色皆有可能使員工被情緒勒索，更顯示職場情緒勒索認知對組織承諾呈現負相關，而員工職場情緒勒索認知與離職傾向呈顯著正相關。陳怡伶等人（2005）研究發現在職場員工情緒勒索認知越高者，其離職傾向越高。周玉涵（2013）針對現職公務人員進行實體問卷調查，回收有效問卷 318 份，研究發現公務人員情緒勒索知覺與離職傾向具部份顯著正向關係；工作壓力對公務人員情緒勒索知覺與離職傾向關係具部份干擾效果。劉仲矩、周玉涵（2016）研究顯示員工情緒勒索對員工離職傾向有其相關性。

（五）工作績效

工作績效的定義是衡量工作者的工作行為以決定工作者達成與組織目標有關效果的程序，

並可依工作者對組織目標貢獻的程度提前衡量。根據 Borman 與 Motowidlo (1993) 將工作績效類型分為任務績效 (task performance) 與脈絡績效 (contextual performance)，所謂任務績效是個人工作上的結果，此一結果與組織的預期或分配任務直接相關，判斷的準則是在於是否合乎正式角色所加諸於個人部份的要求，因此，任務績效與角色內行為相類似，直接影響組織的技術核心效能，一般來說，績效評估主要是針對該範圍所衡量的結果。而脈絡績效主要描述工作者對任務活動之外，而對組織效能有貢獻的其他活動，所表現的熟悉程度。當個人面對組織技術核心的運作有關的一般性社會與心理環境時，根據自由心證方式所採取的合作與幫助他人、團隊、整個組織的行為或活動，都是脈絡績效的表現範圍。因此，脈絡績效的衡量包括自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱誠、與他人合作並幫助他人、以及在非正場合自動認可、支持與防衛組織目標的熱誠 (余德成，1996)。

楊婷雅 (2012) 在研究顯示情緒勒索會影響工作壓力，且情緒勒索會影響工作績效，工作壓力會影響工作績效，也就是說，情緒勒索會影響工作壓力進而影響工作績效。柯小萍 (2009) 探索情緒勒索與工作績效間的關聯性，對象為中部之五金產業的工作者，以 E-Mail 方式發放問卷，發放 300 份，回收有效問卷 182 份，研究結果顯示職場情緒勒索越高，工作績效越低；職場情緒勒索在從屬關係 (包含上司對全體) 構面負向影響任務績效。

(六) 工作投入、滿足

工作投入由學者 Lodahl 與 Kejner (1965) 提出定義為工作投入是個人自我印象中認識到工作的重要性或工作重要性的程度，進而提出工作投入是個人工作績效影響對自尊的影響程度。Kanungo (1982) 的解釋，認為工作投入是需求是否被滿足作用下的結果，當個人認知到其需求被滿足的程度越高時，工作投入也就越高，反之，若個人認知到需求滿足程度低時，其工作投入也就低。在此種情況下，工作投入是可變動的，會隨著個人認知，及個人對其工作環境的認知而改變。

Hoppock (1935) 首先提出工作滿意的概念，認為工作滿意是指員工心理過程和生理對環境因素的滿意度。而 Locke (1976) 認為工作滿意是個評價其工作或工作經驗而產生的正向愉悅的情緒狀態。Lawler 與 Hall (1970) 認為，工作滿意與客觀的工作設計特性及個人認知的工作設計特性有關，但工作投入只與個人有關。亦即工作滿意與個人的工作期望與實際上被滿足的程度有關，當差距越小工作滿意度越高，但工作投入則是一個人認為工作是否對自己或個人形象十分重要。工作滿意是一種情緒狀態，其本質是一種態度，這種態度會導致員工組織公民行為的發生 (Organ & Ryan, 1995)。

吳依珊 (2008) 探討馬利維基主義、知覺顧客情緒、工作投入、工作壓力、與工作滿意之關係研究中，針對國內有與顧客互動的金融業務服務人員做調查，發現服務人員知覺顧客情緒對於工作投入會有負面干擾效果，換言之，服務人員有越高情緒勒索知覺，工作投入度

會越低，而工作壓力增加。

(七) 情緒勞動

Hochschild (1983) 在情緒管理的探索 (The Managed Heart) 提出情緒勞動的概念，定義情緒勞動 (emotional labor) 為要求一個人為了保持其臉上的笑容而必須壓抑自己的情緒，以創造出一種讓他人覺得被照顧且身處於一個快樂安全的地方的心情。這種勞動者需要心智與情感的協調方可完成，而且它有時取決於我們內在的性格。換言之，情緒勞動係指個體管理自我的情緒以滿足公眾的需要。國內學者吳宗祐 (2013) 整合各學者定義，提出情緒勞動的四項共識分別為發生在工作的人際互動中、情緒勞動本於工作的考量、情緒勞動的機制是情緒調節及情緒勞動是一種努力。並定義情緒勞動即為「在工作的考量下，個人在工作和與他人互動的過程中對情緒調節所作的努力，以影響個人在情緒表達的變化上作出貢獻」。Hochschild (1983) 提出表層扮演及深層扮演員工展現情緒勞務的兩種方式，前者以壓抑、偽裝其外在情緒來表現其感受，但實際上的內在真實感受並未改變，是種表面的情緒演出；後者則是一種自發性的內心情緒改變，由內在感受的改變而影響外在情緒表現，讓內在的情緒感受與組織要求的外在情緒表達相一致。

1. 表層扮演：表面偽裝就像一種飾品一樣，在真實情緒反應上施以掩飾是一種放上去的裝飾，並不是內在真實的一部份，其重點在於外在表現的改變，也就是不改變自我真實面的前提下，與外在情緒表現作出的反應 (徐瑞珠譯，1983/1992)。而在工作場所的工作者只會偽裝的方式展現自己外在的情緒，但事實上並沒有改變其內在的真實感受。
2. 深層扮演：深層偽裝是從意識上所作出的改變，也就是把放上去的裝飾變成自我的一部份，且是從意識上去做驅動，已不再只是藉由外在表現來做偽裝，而是透過改變內在知覺去調適情緒感受，以影響外在的情緒表達 (徐瑞珠譯，1983/1992)。在職場上工作者試圖改變內在的感受，使其內在感受與組織要求的外在情緒表達一致，並做出適當的面部表情與肢體語言。

楊士杰 (2014) 在以情緒勒索知覺為中介來探討主管不當督導與部屬情緒勞動之影響，以紙本及網路問卷調查在職工作者，研究發現主管不當督導對表層偽裝有顯著影響，且情緒勒索恐懼感、義務感知覺對表層偽裝呈現顯著正影響，換言之，部屬在主管的不當督導行為下，透過恐懼感知覺，會增強對主管表層偽裝的因應行為。鄭任程 (2017) 研究顯示情緒勒索對情緒勞務具有顯著之正向影響，同時研究另發現情緒勞務之深層扮演的工作行為能降低員工之工作倦怠。即情緒勞務之表層扮演與工作倦怠呈正向相關，情緒勞務之深層扮演與工作倦怠呈負向相關，此結果顯示員工被動的被要求進行情緒偽裝，會增加員工的工作倦怠，但若是員工主動的發自內心展現合宜的表情與態度下則不會。

(八) 小結

工作者在組織內執行工作時，所有為達成工作目標、工作任務的挑戰或是在與主管、同事、部屬客戶間的互動行為，而產生心理感受及外在可被觀察行為之工作表現皆會影響到情緒知覺上的反應。經上述文獻探討得知情緒勒索與組織內工作表現面之間彼此相互存在高度相關，因此本研究提出以下假說：



H2：情緒勒索與工作表現呈現正相關。

三、情緒勒索與心理層面之關聯

情緒具有主觀性及複雜性，情緒感受或表現會因人而異，同樣的話語和行為，有些人會知覺、有些人則沒有感受到，這和情緒主觀意識有相關，不同人格特質的個體對於情緒勒索產生不同的解讀，其心理層面會產生破壞行為的可能性也會不同。一個人的情緒不僅影響自己的身心，更會無形或有心的去影響他人，起因於人格特質、原生家庭的影響、個人的生活歷練、環境及情境複雜程度等因素影響。情緒勒索知覺產生於無形中，在心理層面會產生影響，而在心理層面其中的情緒承載力與人格特質對個體產生差異影響。

(一) 情緒承載力

情緒承載力由 Dutton 與 Heaphy (2003) 提出，組織內的個體間有較高品質的聯繫關係有助於建立表達更多完整情緒，正向負向情緒皆是如此；亦即個人若具有高程度的情緒承載力時，便能表達出更多的整體情緒助於溝通資訊連結。情緒承載力具備三項特點為：

1. 可以展現出豐富的情緒感受。
2. 清楚的展現正向情緒或負向情緒。
3. 情緒的展現後對自我接下來所面對的事情有所助益。

Stephens、Heaphy、Carmeli、Spreitzer 及 Dutton (2013) 將情緒承載力定義為是在工作團隊夥伴間一種關係資產，以建設性方式來表達所感受的正向情緒與負向情緒。此外他們也認為當個人能夠表達更多的情緒感受時，更能夠促使個人產生安全感，因為他們能夠表達出自己內心最真實的感覺並且讓他人明瞭分擔其情緒感受。

謝宛靜 (2015) 透過實驗情境採用「真實實驗設計方法」(true experimental design) 中的「前後測加控制組設計」(pretest-posttest control group design)，研究發現當成員個人情緒承載力越高時，領導者負向情緒對成員個人負向情緒的正向影響越低，情緒承載力會降低負向情緒的感染效果。陳映羽與謝炳盛 (2018) 發現情緒承載力程度高者被情緒勒索後，因具有建設性

方式表達所感受的情緒進而運用政治行為，與情緒承载力程度低者被情緒勒索後運用政治行為不同。

(二) 人格特質

人格的形成是來自個體一連串心理層次的成長及發展累積的結果 (Scot & Mitchell, 1972)。而人的成長階是透過人與人之間的交往而學習的，而人格為與他人交互影響作用整體性的結果，因此人格具有既穩定又有變化的特性 (Rotter, 1975)。Costa 與 McCrae (1992) 認為個體的行為反應個體獨特的人格特徵，若這些特徵會持續出現在某些情境下，可稱之為人格特質 (Personality Traits)，因此一個人的人格特質在一生中是穩定的，不同的人格形成個體之間的差異，因此人格可以做為區分個體差異的標準。Cattell (1950) 提出 16 種相互獨立的人格特質，認為每個人都具備這 16 種特質，只是程度上有所差異；接著 McCrae 與 Costa (1986) 整合眾多學者歸納出五個主要的人格特質，稱之為「五大因素 (Big Five Factor)」，分別為：

1. 親和性：指一個人遵守他人所訂下之規範的程度，當對他人之規範遵循程度越高，則其親和程度越高。Mount 與 Barrick (1995) 指出，親和性越高的個體會傾向同理心、樂意合作、關心與禮貌的。因此，具有親和性特質的員工容易相處，注重合作勝於競爭，所以他們特別重視與同事或上司之間關係 (Barrick, Stewart & Piotrowski, 2002)。
2. 勤勉審慎性：指一個人對追求的目標之專心、集中程度，若一個人越專注於目標，則其勤勉正直程度越高。Costa 與 McCrae (1992) 研究指出，勤勉審慎性高者是謹慎、勤奮、自律且有組織的，這類型的人具有高度的工作方向感，也是知道自己要做什麼，會努力達成工作目標，當主管出現激勵與鼓舞的行為時，勤勉審慎性的員工因容易理解主管提出的願景，也不會逃避工作，於是可能視工作壓力為挑戰而降低壓力感受。
3. 外向性：指一個人對於與他人間關係感到舒適的程度，若一個人對和他人之間的舒適的關係越高，則表示其愈外向。外向性代表個人的人際互動量與強度，其中包含社交性、活動水平、自信、尋找刺激、正向情緒與熱情六個面向 (Costa & McCrae, 1992)，外向性傾向的人具有主動積極的特質，他們偏好豐富化的工作，更期望超越他人成為佼佼者，因此，他們傾向於積極獲取獎勵或升遷 (Barrick et al., 2002)。
4. 神經質：指能激發起一個人負面情感之刺激所需之強度，當一個人所能接受的刺激越少，則其情緒敏感性越高。依據 Costa 與 McCrae (1992) 的研究發現，神經質者也容易產生負面消極的感受，例如恐懼、悲傷和憤怒，因此一個神經質高的員工，可能會對主管所有額外的要求感到緊張、壓力，因此當主管想要激勵部屬的智力或工作動機時，神經質高的部屬反而會增加工作壓力並減少對主管的滿意度。
5. 經驗開放性：指一個人興趣之多寡及深度，若一個人興趣越多樣化，但相對深度較淺，則其開放性越高。John 與 Srivastava (1999) 認為，經驗開放性意味個人是具創造力、反思性、富於想像力、足智多謀的以及有洞察力的。高開放性者被認為在情緒上

是敏感的，他們擁有彈性的態度且靈活和多元思考。

不同人格特質會對情緒勒索不同的解及因應，在林能白與丘宏昌（1999）研究發現，不同人格特質的服務人員會影響其服務品質；五大人格特質中，神經質者往往容易緊張、過度擔心、缺乏安全感，較無法妥善控制情緒與敏感等特性；黃曼琴（1999）研究也發現企業內部行銷人員不同人格特質會影響其工作壓力。

楊婷雅（2012）在研究結果所示不管情緒勒索對心理或生理壓力的影響，大部份的人格特質皆不會有調節效果。唯有勤勉正直性和外向性人格特質，在情緒勒索對心理壓力的影響會有顯著調節效果，由此顯示，在面對情緒勒索時目標專心、集中的程度及與他人間關係感到舒適的程度會影響心理壓力。陳映羽與王嘉伶（2017）研究，以 cheers 雜誌於 2016 年所公佈百大企業名單中北部地區之服務業為對象，採用非隨機之方式網路與紙本問卷調查，也顯示任何人格特質皆會影響第一線員工之服務破壞行為，其研究結果顯示人格特質具有神經質的人較易受到情緒勒索的影響進而產生服務破壞行為。

(三) 小結

情緒承载力能讓個人表達出更多的整體情緒，並使產生安全感，並讓他人明瞭分攤情緒感受，助於溝通資訊連結；而人格特質為個體具備獨特特質，它影響了每個人對人事物的感受程度及行為反應(楊婷雅，2012)。經上述文獻探討得知情緒勒索與心理層面之情緒承载力、人格特質之間彼此相互存在高度相關，因此本研究提出以下假說：



H3：情緒勒索與心理層面呈現正相關。

第三節 統合分析

統合分析是一種量化統計分析方法，利用系統性的文獻回顧，將一群資料之研究題材以量化及標準化彙整起來，本節就統合分析之意涵、歷程、特性、目的功能、限制、常見類型，加以探討。

一、統合分析意涵

「Meta-analysis」譯為統合分析、綜合分析、後設分析、二次分析、匯總分析、集成分析等名詞，本研究以「統合分析」稱之。meta 一字有超越、全面性及後來之意思，因此 meta-analysis 可解釋為一種架在其他眾多研究分析之上所作涵蓋面更廣的分析，藉由蒐集同一課題的研究，用統計公式對每一研究的數據進行量化，並依研究模式特點對其進行分類及彙總，以探究造成研究結果差異的原因，以找出潛在的調節變項及研究特徵，並形成更多可能的假設，做為日後研究假設驗證的基礎。

Glass (1976) 對 Meta-analysis 的定義如下：「Meta-analysis 是對分析對象進行分析，使用統計技術對於各個體所得到的大量資料數據進行分析，其目的就是整合所有的發現」。馬信行 (2007) 指出統合分析的理論基礎在解決實證研究之研究結果不一致情況。總合來說統合分析 (meta analysis) 是指利用系統性的文獻回顧 (systemic reviews)，以定量的統計方法將一群已完成且具有相關研究問題的研究結果分析評估，以總結出一個研究結論 (張紹勳，2014)。

統合分析是指透過量化、科學化、系統化、客觀化的統計方法，針對某一主題廣泛的蒐集文獻並且深入地去進行客觀探究，再進行統計分析，並且計算這些研究的效果值 (effect size)，以來探討這些研究結果所能解釋和推論的程度，藉由較大的樣本重新檢驗實驗假設，整合過去研究，以作為之後更進一步的推論或修正的一種分析方式 (應立志、鍾燕宜，2000；吳清山，林天佑，2005；黃寶園，2007)。

二、統合分析的歷程

統合分析技術的產生是針對傳統文獻分析中敘述性資料整合的缺失而成 (黃寶園，2004)。統合分析之發展是起於農業研究，其目的是探討雙變項間的關係為何 (Rosenthal, 1991)，且早於 1930 年代即已有類似成現今的技術產生，但在教育心理領域直至 1976 年才由 Glass 引用並加以提倡 (黃寶園，2004)。Glass (1976) 提出一開始是運用在心理治療的評價上，其主要目標是整合相關領域曾經做過有相同目的，且相互獨立的多個研究結果。Glass 將多年的研究成果以一個較為嚴謹的研究統整方式發表，並正式將這種定量綜合方法命名為「Meta-analysis」，意指為了整合研究發現而蒐集整理個別研究主題中的相關各式分析結果以進行統計分析的過程，此後 Hedges 與 Olkin (1983)；Hunter 與 Schmidt (1990)；Rosenthal

(1991) 等人大力倡導，使得各領域研究結果之整合方法更有系統、更明確也更具體化。

1980 年代統合分析逐漸應用到醫學議題，擴及心臟學、腫瘤醫學以及周產期照護領域。1990 年代，英國公部門正式成立「The Foundation of The Cochrane Collaboration」，專門負責定期更新醫學議題的系統性文獻回顧和統合分析，以獲得可信的醫學證據，從此醫界統合分析和論文發表進入發展的時代（張紹勳，2014）。

三、統合分析的特性

統合分析不只是一種技術，而應視為使用很多「測量」及「統計」的技術（Glass, 1976）。因此統合分析最主要的特性是對多個實證性的研究結果做計量分析，以了解這些研究主題的真正意義為何（Glass et al., 1981）。引用黃寶園（2004）歸納統合分析特性如下列論述：

- (一) 統合分析是一種量化的技巧，它使用大量的數字以及統計方法，並從過去的大量的累積研究資料中，組織並抽取出訊息以統合這些大量的累積研究結果，以進行再分析的工作，而在這整個研究過程中，全為計量的程序，研究者始終保持價值中立。
- (二) 統合分析不以個別研究的研究品質預判研究發現。在傳統的文獻分析中，處理的面很廣，但相對的也排除很多資料，因此當研究者主觀地認為某些研究的設計較差，測量方式不當，工具使用不理想…等，便會將這研究刪除，但從來沒有證據顯示這些所謂較差的研究會損及最後研究的發現（Glass et al., 1981）。在統合分析中它會記錄這些品質較差的研究並檢驗和這些研究發現之間的相關。因此研究的品質可視為較其次的問題而非首要問題。
- (三) 統合分析尋求一般性結論，因統合分析只對相同研究主題的累積資料做統合，無法像一般調查或實驗研究可從中得到豐富的研究結果，對未知變項做探測性的或驚人的發現。
- (四) 統合分析運用平均效果量的觀念，將過往各研究的效果量予以加權平均，以探求真相，因此不像在變異數分析中有加和乘的作用。
- (五) 統合分析對研究結果不做預先的判斷、推測，只是客觀的將各研究結果統合在一起，因此人為的操弄而使研究結果造成偏誤的情形將不復出現，所得的一般性結論將是客觀的。

四、統合分析的目的及功能

統合分析的目的在於整合不同研究結果而加以標準化的程序，可分為固定效果模式(fixed effect model, FEM) 與隨機效果模式(random effect model, REM)。若樣本同質性高，使用固定效果模式可強調個體差異性；若樣本異質性太高則可適用隨機效果模式，可同時考慮橫斷

面與時間序列並存的資料（廖遠光，2010）。隨機效果模式著重於母體整體的關係，而非個別樣本之間的差異。兩者差別在於隨機效果模式之信賴區間較大，若固定區間效果值達顯著，則在隨機效果式中可能未達顯著（黃淑娟，2012），另依 Cohen（1992）所提及效果值解釋，效果值低於 0.10 應屬於低效果值，代表組別間有低程度的差異；效果值介於 0.11~0.49 屬中等效果值；若效果值達 0.50 則屬高效果值，代表組別間有高度的差異。

Blimling（1988）認為統合分析具有以下目的：1.描述許多研究；2.總結在一個特別處理下的全部效果；3.確認影響研究結果的變數；4.量化處理效果的大小與意義。換言之，統合分析提供了各研究量化的結果外，也對某此研究未能解決的問題試圖找出解決方式（蔡欣嘉，2006）。

Glass（1976）曾說過：「雖然沒有一篇研究是完美的，但是我們應該合理相信透過整合這些不完美的研究，能夠歸結出一個合理的結論。」（張紹勳，2014）。因此統合分析就是以整合這些不那麼完美研究方法，透過系統化、科學化、量化、客觀化的統計方法，將相關的研究文獻整合分析，再客觀地歸納出一個合理的結論。統合分析的發展解決了許多過去不易說明或解決的問題，而其功能歸納如下五點（黃寶園，2004；張沼澤，2005）：

- （一）解決主題相同但結果卻相衝突的研究：統合分析技術對於這些主題相同結果卻相異的研究，它能夠提供量化的統計分析技術，從中得到一個客觀的答案，解決這些結果相互衝突的研究，而探索事實的真相。
- （二）促進理論發展：統合分析技術可發現變項間的關係並彙整豐富資訊，且其效果量的大小更可知道變項間的關係的強度及方向，俾利提供未來研究者清楚條列出先前研究經驗與研究結果，減少重覆摸索時間，俾利關注在未開發的議題上研究。
- （三）深入敘述的功能：統合分析將研究結果除了做一般性描述外，更能按照特性將研究加以分類及彙總，進一步發掘出研究的差異的關鍵原因，並且可以從同質性的研究中找出潛在的調節變項，尤其在同質性的考驗呈顯著時更容易使研究者有足夠的信心去探究中介變項。
- （四）促進新陳代謝的功能：藉由統合分析必須蒐集許多相關資料，因而對後續研究者提供了許多研究經驗與結果，並對問題更加了解，節省了摸索的時間，使研究者在研究計畫可以避免重複做一致性結果的研究，而將更多精力投注在未開發的研究領域中，以促進研究的新陳代謝。
- （五）再分析診斷的功能：統合分析是對各獨立的研究做再分析、再考驗的工作，對原本有爭論或關係模糊的問題，透過統合分析的再次診斷，更清楚的了解事實的關係。

統合分析它對研究結果不做預先的判斷、推測，只是客觀的將各研究結果統合在一起，

且不能以個別研究的研究品質不佳就直接淘汰，它會記錄下品質較差的研究並檢驗和這些研究發現之間的相關，運用平均效果量的觀念，將過往各研究的效果量以加權平均，以尋求一般性的結論探求真相（張沼澤，2005）。

統合分析是研究不同人的研究結果，即是蒐集相同主題的初級研究資料，以進行次級研究分析。張紹勳（2004）提出，統合分析的核心理念是：「既然個別的初級研究，無法找出令人信服的結論，那麼就把大量相關初級研究放在一起，進一步進行統計分析，從而找出較令人信服的結論」。沒有一種研究方法是完美無瑕的，統合分析也不例外，依然存在著一些批評。Glass et al.（1981）彙整出一般學者對統合分析的批評，並對這些批評作了澄清及改進方法，整理如表 2-2）（Glass et al., 1981；張沼澤，2004；張紹勳，2014）。

表 2-2 統合分析法相關缺失與改進方法

相關缺失或批評	定性改進方法	定量改進方法
各研究間無相同標準，樣本不同、程序不同、工具不同。因此這些測得數據不應放在一起計算。	統合分析就是要解決因各種不同標準所產生的誤差或結果，探究變項間真正的關係。因此如研究各種條件皆相同的話，就不需要統合分析了，因為理想上除了誤差以外，應該都會有一樣的結果。	使用同質性考驗，如發現研究間的異質，則需先找出可能的中介變項，不可放在一起分析。 $N_{f=0.5} = \left(\frac{\sum_{i=1}^k Z_i}{1.645} \right)^2 - K$
研究品質好壞不分，有鼓勵低品質研究的產生。	1.研究品質和分析結果並無相關存在。 2.可將研究品質當成干擾變項，順便探討其和效果量大小間的關係。 3.將研究品質作為計算效果量的加權依據。	針對各研究的結果進行加權 1.Stouffer 綜合考驗法 $Z_c = \frac{\sum dfZ}{\sqrt{\sum df^2}}$ 2.可以各研究變異數的倒數、自由度、樣本數為加權量。

(續下頁)

出版偏差(Publication bias)問題。有可能因為收集到的已出版研究做統合分析，導致忽略了未出版的研究。而出版與未出版之間可能有存在著系統性的差異。

盡可能蒐集未出版之研究報告。

1 計算 Fail-Safe N:

$$N_{fs0.5} = \left(\frac{\sum_{i=1}^k Z_i}{1.645} \right)^2 - K$$

此值越大，表示可忽略出版偏差;此值越小，表示出版偏差愈嚴重。

2. 或直接刪除偏離值的論文，而重做統合分析。

資料不獨立，亦即可能將一個研究的多項結果當作獨立的研究結果來分析。

如果單一研究的多項結果來自依變項很相似的定義，則可以將他們合併。否則最好根據依變項的定義，分開實施統合分析。

無，只能定性處理。

五、統合分析之限制

統合分析是結合實證研究做統一性之效果量，需要嚴謹限制。張紹勳（2014）提出之常見之限制問題如下；

(一) 異質性問題

篩選文章之間若異質性很高，資料的整合勢必出現困難，最後可能會影響到分析結論。要分析各論文間是否有很大的異質性，可以用 Cochran Q 異質性檢定公式

$Q = \sum_{i=1}^K [W_i(r_i - \bar{r})^2]$ 來分析，若 $p < 0.05$ ，則表示異質性達到顯著，此時改採隨機效果模型來估平均效果量。當選取的論文存在有明顯的異質性時，有兩種方法解決：

1. 次群組分析

即是將欲選取的論文，找出具有明顯的類別差別變數，按此變數的等級分別做統合分析。

2. 統合性迴歸分析

目的是在將某些變數當作共變數，探索哪幾個變數會造成異質性，Borenstein, Cooper, Hedges 與 Valentine（2009）建議迴歸分析一個調節變項至少需要 10 個以上單一研究才能

進行此調節分析，亦是總論文數大於 10 篇以上適合統合性迴歸分析。

(二) 敏感度分析

敏感度分析即是研究數學模式或數值系統的輸出不確定性，如何受到不同來源輸入所造的。敏感度主要的目的是將某些不合適的論文刪除後，剩餘論文合併效果是否會因些更改，藉以測試綜合性效果的穩定性。敏感度分析主要用途：

1. 測試模型或系統不確定的情況下，強健性的穩定度。
2. 更細部了解，一個系統或模型得輸入和輸出變數之間的關係。
3. 減少不確定，識別導致模型輸出有顯著不確定的輸入。
4. 尋找模型中的錯誤。
5. 模型簡化，修復對輸出沒有影響的輸入。
6. 加強建模到決策者之間的溝通。
7. 尋找輸入因素對模型輸出的局部最大、最小，或最符合的準則。

(三) 出版偏差

出版偏差即是進行統合分析，是針對已公開發表的文章的研究整合，通常是呈現顯著，而忽略未出版的研究，其結果不具顯著的研究則常常不被發表，則整個研究呈現的可能會大大影響統合分析之結果 (Rosenthal, 1991)。出版偏差檢測法：

1. 計算安全篇數

為解決出版偏差，Rosenthal (1991) 提出成敗估計值 (fail-safe N, Nfs) 來代表統合結果的穩定性，使用的樣本中需要納入不顯著的研究，效果量接近 0 (Cohen's d_s HR ≈ 0 或 Hedges's ≈ 0)。P=0.05 或 0.01，Nfs 值愈大，表示愈沒有出版偏差。反之 Nfs 值愈小，表示出版偏差愈嚴重。Rosenthal (1991) 提出「5K+10」為判斷門檻，若計算所得 Nfs>5K=10，即是出版偏差不嚴重，最低容忍教為 Nfs=20。K 為研究篇數，Z 為個別研究的效果量。

$$N_{fs0.05} = \left[\frac{\sum_{i=1}^k Z_i}{1.64} \right]^2 - K, \text{ 當 } P=0.05 \text{ (Z 可能是標準化分數、Fisher's } Z_r)$$

$$N_{fs0.01} = \left[\frac{\sum_{i=1}^k Z_i}{2.33} \right]^2 - K, \text{ 當 } P=0.01$$

2. 漏斗圖

利用漏斗圖檢查是否有出版偏差，假定效果最大的研究將遠離平均值的左/右方，無效果的研究將分散在平均的兩側，因此便可從漏斗圖的變化呈現出版偏差。

六、統合分析常見類型

統合分析過去這三十年來的發展，在學者黃寶園等人在彙整相關文獻後，指出有三種方法最實用且為大家所接受，分別是 Hedges & Olkin (1985)、Rosenthal (1991) 及 Hunter & Schmidt (1990) 所提出的方法（引自：黃寶園，2004；黃寶園、林世華，2007）。

(一) Hedges and Olkin

Hedges 與 Olkin (1985) 此技術最大的特性是以成對的平均數、標準差為分析資料的基礎，以變異數的倒數為加權數。效果量的指標是 d 值，也就是把每一對平均數及標準差標準化，經過標準化的過程後，不同單位的原始資料即可進行計量性的結合，以探究累積資料的效果是為何。適用於實驗組與控制組之間的差異性檢定。

(二) Rosenthal

Rosenthal (1991) 所採用統合分析技術為將相關係數各研究結果轉換為單尾機率 Z 值，再經由 Fisher's 將這些 Z 值轉換成 Zr ，並以此代表效果量來進行運算，最後再轉換回 r 值，Rosenthal 指出在作結合之前必須先作比較的工作，若比較的結果顯示其同質性達顯著，則不可進行結合，須進行中介變項的探究；若是同質性檢定不顯著後才可作結合的工作。因著重在分析變項間的關聯性，適用於相關係數的資料。

(三) Hunter and Schmidt

Hunter 與 Schmidt (1990) 技術主要是以相關係數為分析資料，以樣本數為加權數，並有多種校正誤差的技術，包括抽樣誤差、測量誤差、全距不一致性等。此外此技術對於效果量它不採用顯著性檢定，而是採用信賴區間的方式進行，主要是因為 Hunter & Schmidt 認為信賴區間它所犯的第一類錯誤可以控制在 5%，而顯著檢定則不行，適用相關係數的資料。

本研究參酌目前統合分析的發展以及收集資料類型後，將採取 Rosenthal (1991) 的技術方法，其技術著重在分析變項之間關聯性，其所需的資料是變項間的相關係數，最後的效果量以 r 值表示。

第三章 研究方法

本研究旨在收集有關情緒勒索過去所累積的研究資料，運用統合分析法中（Rosenthal,1991）的技術做整合性分析，本章分為三小節分述如下：第一節研究流程與架構、第二節研究實施程序、第三節資料蒐集與分析，加以探討。

第一節 研究流程與架構

本研究運用統合分析法來探討情結勒索，建立研究流程與架構如圖 3-1。

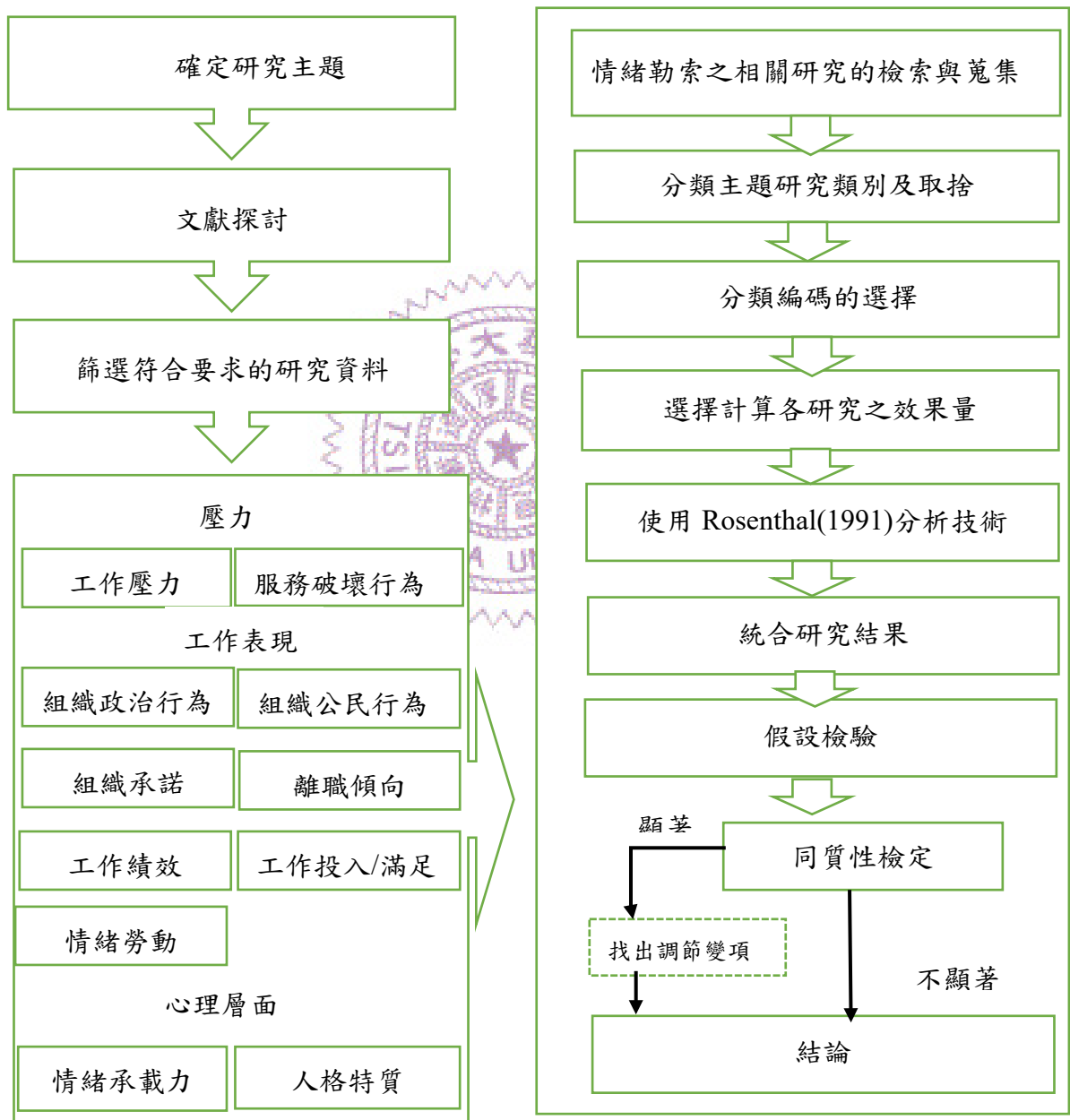


圖 3-1 本研究流程及架構

第二節 研究實施程序

根據文獻資料，本研究之研究步驟歸納為下列步驟：

(一) 選擇研究主題及範圍：

本研究先定義研究主題為「情緒勒索」，確認後找出相關性文章，在篩選文章時，盡可能選入與研究相關議題的文章並審慎地篩選，俾利減少個別研究之間的異質性。

(二) 檢索與蒐集相關實證研究：

確認研究主題後，在文獻資料蒐集上應求周全性，才不會影響分析的效度。本研究以系統性透過網路搜尋「臺灣博碩士論文加值系統」、「華藝線上圖書館資料庫」及「臺灣期刊論文索引系統」等電子資料庫搜尋，搜尋的標的包括已出版書籍、雜誌論文、未出版之博碩士論文、研究報告、研討會發表論文、現有文章所附之參考文獻等，在尋找資料時運用上溯法（ancestry approach）在文章後面的書目、各種摘要進行搜尋；下延法（descendency approach）利用引文索引向下尋找後續研究，盡可能將相關研究找出，才不致於遺漏重要的資訊。

在實際檢索文獻及研究報告時，發現近二十年內，在台灣目前並無針對情緒勒索進行統合分析，從各相關研究中求取平均之效果值，以歸納出客觀之結果。因此，本研究以統合分析之研究方法深入分析情緒勒索的實證研究。

(三) 分類主題研究類別及選用標準：

蒐集相關主題實證研究後，研究者將蒐集到的資料先行做研究主題、研究方法及變項項目相關性題目及摘要性初步歸納及分類，並根據研究目的，本研究選用相關研究報告之標準如下：

1. 研究主題必須是以有關「情緒勒索」之量化研究，若所蒐集的研究是以質性分析方式或是個案分析，即不合本研究所需將予以刪除。
2. 研究報告必須提供足夠統計數據，如樣本數、平均數、標準差、F 值或 t 值等數據，以計算出每篇樣本文獻的效果量。
3. 本研究以公開可找到且能取得全文之研究範圍。

Rosenthal（1995）指出，統合分析要蒐集的是個別研究的總成果不是結論，因此文字的說明對於計算並無幫助，論文中有有足夠的數字，如樣本數、平均數、標準差或相關係數才能求出效果量機率值。因此沒有提供相關資訊之部份論文則須予捨去。

(四) 分類編碼之選擇：

1. 研究者依據個別性研究之描述性表格製作成資料譯碼本，內容包含：研究的基本資

料如研究編碼、作者、研究主題、研究關鍵字、期刊、圖書、論文、年代、卷（期）及頁等。

2. 研究樣本特性：身份、職務。
3. 研究方法特性：研究設計、抽樣方法、研究結果變項。
4. 描述性資料：自變項、依變項、中介變項所得的平均值與標準差以及 r 、 F 、 t 或 P 值。

(五) 分析相關研究報告並進行各變項之編碼登錄：

研究者針對經選用之標準篩選出的研究報告進行閱讀分析，將各篇研究報告的內容依所設定之研究變項，編碼並登錄於登錄表格中。本研究統合分析的層次變項，如下說明：

1. 工作壓力：其變項包含工作壓力、服務破壞行為二項。
2. 工作表現：其變項包含組織政治行為、組織公民行為、組織承諾、離職傾向、工作績效、工作投入/滿足、情緒勞動七項。
3. 心理層面：其變項包含人格特質以五大因素（Big Five Factor）、情緒承載力二項。

上述各變項內涵，詳如第二章第二節所述。

(六) 效果量的計算：

統計分析係以數學與統計技術做「單位轉換」將傳統高統統計值(χ^2 , t , F , P 值)變換為「等值」的效果值（Effect size, ES）即是「Fisher's Z_r , Cohen's d , Hedges's g , Odds Ratio」提供研究效果量之比較基準點，俾利彌補直覺思考上的盲點與謬誤(張紹勳，2014)。

對於每篇選入編碼的文章進行 Rosenthal (1991) 的統合分析研究方法之技術計算個別的效果量 r 值及論文合併後平均效果量做分析。藉由進行科學計量程式，運用資訊工具 Comprehensive Meta-Analysis (CMA) 2.0 軟體進行分析，並解釋統合分析各項數據的意涵，如效果值、異質性、森林圖及漏斗圖等，俾利提供進一步研究之參考。

(七) 統合分析研究結果：

研究者將研究結果所發現的結果提出問題，加以說明與討論，並且對相關議題在實務上及未來的研究方向，提出具體之建議。

第三節 資料蒐集及分析

一、文獻資料樣本的蒐集來源與範圍：

為驗證本研究假設，本研究所採取的資料以情緒勒索的研究作為選樣標準。本研究是採用統合分析法分析觀察各變項間的相關程度，基於統合分析法的精神，必須將研究領域內過去相關研究報告盡可能的蒐集齊全，方能探詢變項間的真實關係（黃實園、林世華，2007）。基於前述概念及研究需求，研究對象設定為國內過去有關「情緒勒索」的個別研究報告。

有關「情緒勒索」的個別研究的搜尋，主要是以中英文關鍵字：情緒勒索 emotional blackmail 為搜尋標準，使用電腦檢索「臺灣博碩士論文加值系統」、「華藝線上圖書館資料庫」及「臺灣期刊論文索引系統」等資料庫（至 2018 年 12 月 31 日）搜尋，最後蒐集有 43 篇與情緒勒索有關的研究，再依本章第二節篩選標準，分別是研究樣本須為實證性量化研究，以利於將研究數據透過公式轉換；研究資料須呈現完整數據。若研究報告資料無法被選用的主要因素為論文無法取得全文，未提供樣本數、平均數、t 值或 F 值以致於無法計算效果量，研究結果未呈現相關係數以利後續編碼，研究採質性研究、行動研究無法取得計算效果量的相關數據，部份研究報告的依變項與本研究登錄項目不符合…等因素，最後符合本研究篩選條件共計 9 篇，研究者將以上所述，歸納如表 3-1:

表 3-1 情緒勒索研究報告來源分類表

資料來源	篇數	選用篇數
碩博士論文	37	7
學報、期刊	7	2
合計	43	9

表 3-2 情緒勒索統合分析之研究樣本

論文類型	作者	年代	研究方法	研究對象	目的
碩論	陳怡伶	2004	問卷調查	有工作經驗者	探索職場情緒勒索與員工效能之關係。
碩論	吳依珊	2008	問卷調查	金融業務人員	探討馬基維利主義、知覺顧客情緒勒索、工作投入、工作壓力與工作滿意之關係研究。
碩論	柯小萍	2009	問卷調查	中部企業員工	探索情緒勒索與工作績效間的關聯性。
碩論	楊婷雅	2012	問卷調查	現任工作者	探討面對主管情緒勒索與工作壓力之間的關聯性。
碩論	林瑞塘	2014	問卷調查	國小教師	探討情緒勒索與工作壓力之間的關聯性。
碩論	楊士杰	2014	問卷調查	現任工作者	探討主管不當督導與部屬情緒勞動之影響，以情緒勒索知覺為中介。
期刊	陳映羽 王嘉伶	2017	問卷調查	企業第一線員工	探討員工在面對他人情緒勒索時，是否會將壓力發洩在服務對象上，產生服務破壞行為。
碩論	鄭任程	2017	問卷調查	高雄護理人員	評估情緒勒索、工作壓力與情緒勞務之間的關聯性。
期刊	陳映羽 謝炳盛	2018	問卷調查	企業第一線員工	探討在工作場合中一旦承受他人的情緒勒索時，是否會將所接收到的心理壓力進而訴諸組織政治行為。

二、資料分析

本研究資料蒐集整理完成後，本研究將運用 Rosenthal (1991) 所採用的統合分析技術，採用 Comprehensive Meta-Analysis (CMA) 2.0 軟體進行分析。CMA 可針對研究資料中各種不同形式統計量予以分析，並獲取加權平均效果量、標準差、變異數、信賴區間、同質性檢定、標準化殘差等研究所需之統計量。

(一) 效果值的轉換

Rosenthal (1991) 指出 r 值容易產生線性偏誤，採 Fisher's 的 Zr 轉換模式減少偏誤以利

合併， r 值轉換 Fisher's Z_r 值之公式如下

$$Z_r = \frac{1}{2} \log e \left[\frac{1 + r_1}{1 - r_1} \right]$$

(二) 同質性檢定

以 CMA 軟體中所計算之 Q 統計值進行同質性檢定，若 Q 值未達顯著，則研究效應量與母群平均效應量之差異為抽樣誤差所造成，可直接將效應量合併求其平均。反之若 Q 值達顯著，則表示效果量之分配具有異質性，需進一步了解是否受調節變項之影響(游淑惠, 2014)。

(三) 效果值分析

1. 依同質性檢定結果，評估效果值採固定效果模式或隨機效果模式。固定效果模式假定效果量之變異除真實變異外，其餘為可辨識之誤差，採固定之權數進行整合；若多個研究結果合併總效值不具同質性，則採隨機效果模式，其假設效果量之變異除真實變異外，其餘為不可辨識的誤差，若同質性檢定結果顯示異質，除採隨機效果模式進行分析外，並進一步探討其調節變項。
2. 平均效果量 Z_r 顯著性考驗，以 p 值 $< .001$ 作為顯著性考驗標準。
3. 效果量大小判定，本研究以 Cohen (1992) 所提出之參考指標為解釋基準， $r \leq 0.10$ 表示低效果量， $r \geq 0.50$ 表示高效果量， $0.10 < r < 0.50$ 為中效果量。
4. 出版偏差檢視，若 Fail-safe N 小於 $5K+10$ ，出版偏差影響極大且效果量不穩定；若 Fail-safe N 大於 $5K+10$ ，表示出版偏差對研究結果影響不大。

第四章 研究結果

本章將蒐集到研究報告數據資料，運用統合分析法加以整合，9 篇統合分析樣本經過本研究編碼紀錄，研究結果發現，過去有情緒勒索研究與工作壓力、服務破壞行為、組織政治行為、組織公民行為、組織承諾、離職傾向、工作績效、工作投入/滿足、情緒勞動、人格特質、情緒承载力等變項關聯性高，本研究彙整歸納後將之其分為三種類別，分別是工作壓力、工作表現及心理層面為整體分析。

第一節 結果分析

本研究根據 Rosenthal (1991) 指出統合分析的方法，2 篇以上的研究即可進行統合分析的研究 (張紹勳，2014)。因此，本研究可依研究議題進行結果分析。

研究者首先將可用統計數據登錄在分析軟體後進行分析，分析之過程主要先進行同質性檢定分析，檢驗樣本來源是否為同質性或異質性，並依據其結果選擇固定效果模式或隨機效果模式，並檢驗其顯著性，最後再檢驗出版偏差問題，以確保整合分析之準確性。

一、情緒勒索與工作壓力之統合分析

依據文獻篩選後投入 3 篇共計 22 筆研究樣本，詳如表 4-1：

表 4-1 情緒勒索與工作壓力相關性之研究樣本

論文類型	作者	年代	研究方法	研究對象	目的
碩論	楊婷雅	2012	問卷調查	現任工作者	探討面對主管情緒勒索與工作壓力之間的關聯性。
碩論	林瑞塘	2014	問卷調查	國小教師	探討情緒勒索與工作壓力之間的關聯性。
碩論	鄭任程	2017	問卷調查	高雄護理人員	評估情緒勒索、工作壓力與情緒勞務之間的關聯性。

(一) 同質性檢定

本研究的同質性檢定 Q 值為 76.699，達顯著水準 ($p < .001$)，表示拒絕同質性的虛無假設，表示研究為異質性，故以隨機效果量 (Random Effects) 作解釋。另外 I^2 值為 71.620，顯示異質性比例為高度異質程度，故該研究具高度異質程度，所得之平均值能解釋 71.620% 之變異，亦即效果值的變異程度可能超過抽樣的誤差範圍，代表有調節變項或中介變項的存在，使研究結果產生差異。而產生異質性的原因或許是不同研究所訂定的標準、研究時間、變異

分析等的不同。

(二) 平均效果值

情緒勒索與工作壓力之效果值為.481，95%信賴區間介於.451與.510之間，將估計值所得之效果值轉換成 Z 值為 26.542，並達顯著水準.001，顯示情緒勒索與工作壓力具有正向相關性。從各篇研究效果量來看，本研究納入 3 篇研究，均達顯著相關，楊婷雅（2012）、林瑞塘（2014）、鄭任程（2017），這 3 篇研究所得的相關係數落在.30~.60 之間。

此外再行檢視工作壓力各次變項：情緒勒索與工作壓力間的相關係數均呈正值，且均達.001 的顯著水準。顯示情緒勒索與工作壓力間關聯性具有正向顯著相關，從分析結果發現，情緒勒索與工作壓力、心理壓力、生理壓力為中度效果量；正面情緒勒索與服務破壞行為相關係數呈負值，而反面情緒勒索與服務破壞行為相關係數呈的變項呈正值，二個變項均達.001 的顯著水準。

研究結果得知固定效果模型的總效果量為.492，隨機效果模型的總效果量為.481，以情緒勒索與工作壓力整體層面來看，不論在固定模式或隨機模式，平均效果量皆達 Cohen（1992）中度偏高效果規模的標準。換言之，依此標準來看，情緒勒索與工作壓力之間有中度相關。摘要如表 4-2。

表 4-2 情緒勒索與工作壓力相關性之整合分析摘要表

	研究數	效果值	95%CI		Z 值	同質性考驗	
			LL	UL		Q 值	I^2
固定效果	22	.492	.477	.507	53.252	76.699***	72.620
隨機效果	22	.481	.451	.510	26.542		

*** $p < .001$

註：CI=信賴區間；LL=下限；UL=上限

(三) 檢測出版偏誤

另在出版偏差分析中，考量研究文獻篇數不多或未被納分析的文獻可能會受研究數量偏低的疑慮，故透過漏斗圖（trim and fill funnel plot）檢視，從漏斗圖中可看出文獻分析缺口及建議文獻的分佈，漏斗圖以成對對稱的型態為主（Cooper & Hardy, 2010），若圖形偏左或偏右，則須以 plot obs and imputed 檢視。而從圖檢視，本研究之文獻分佈稍微偏左，但從 plot obs and imputed 檢視結果並無出版偏差之存在。

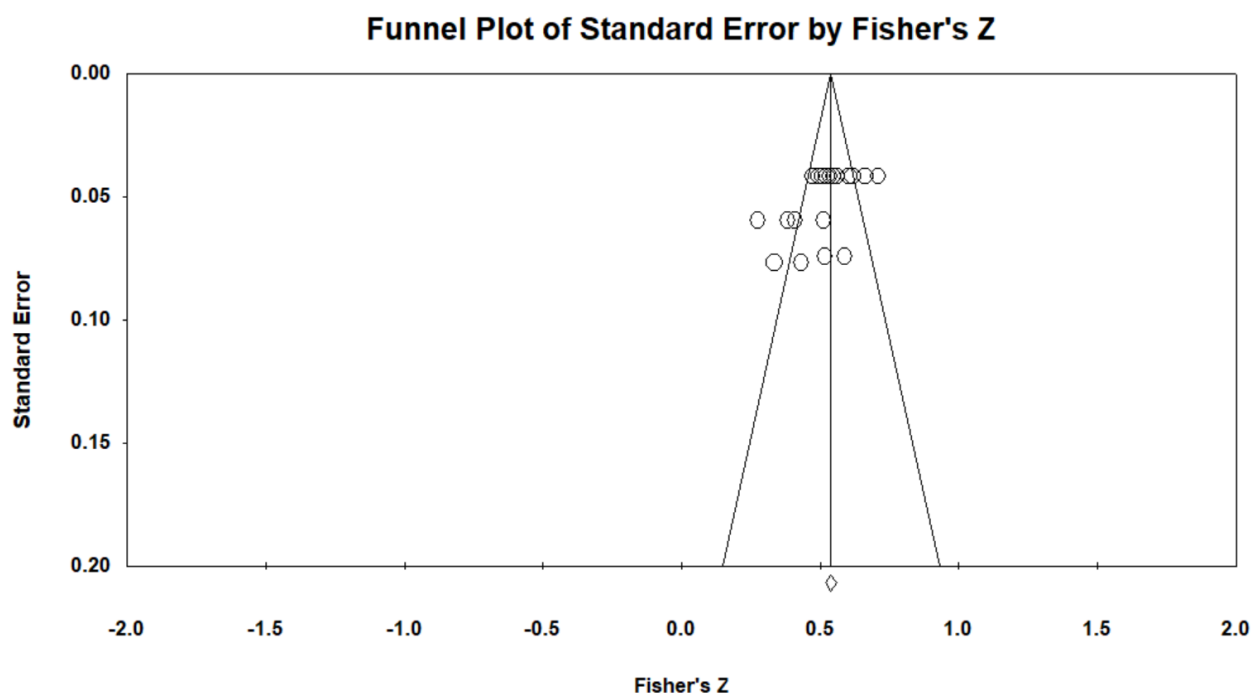


圖 4-1 情緒勒索與工作壓力之漏斗圖

接續檢視統合分析的篩選樣本是否會因樣本偏重已發表的學術期刊而造成效果值的高估。透過公式計算可算出需要幾篇不顯著的樣本才能推翻統合分析中的顯著性結果。另外，若安全篇數大於 $5K+10$ (K 為統合分析研究中之所有樣本數)，表示未顯著的研究不會影響既有的顯著性結果。本研究之情緒勒索與工作壓力的出版偏差結果如表 4-3，可知情緒勒索與工作壓力之出版偏差需 4,949 篇才能推翻該結果，而本研究之安全篇數為 120 篇，結果可得知本研究所蒐集的研究對象不違反出版偏差錯誤及總體效果具有相當高的可信度。

表 4-3

情緒勒索與工作壓力出版偏差分析摘要表

變項	K	Fail Safe N	$5K+10$
工作壓力	22	4,949	120

二、情緒勒索與工作表現之統合分析

依據文獻篩選後投入 6 篇共計 32 筆研究樣本，詳如表 4-4。

表 4-4 情緒勒索與工作表現相關性之研究樣本

論文類型	作者	年代	研究方法	研究對象	目的
碩論	陳怡伶	2004	問卷調查	有工作經驗者	探索職場情緒勒索與員工效能之關係。
碩論	吳依珊	2008	問卷調查	金融業務人員	探討馬基維利主義、知覺顧客情緒勒索、工作投入、工作壓力與工作滿意之關係研究。
碩論	柯小萍	2009	問卷調查	中部企業員工	探索情緒勒索與工作績效間的關聯性。
碩論	楊婷雅	2012	問卷調查	現任工作者	探討面對主管情緒勒索與工作壓力之間的關聯性。
碩論	楊士杰	2014	問卷調查	現任工作者	探討主管不當督導與部屬情緒勞動之影響，以情緒勒索知覺為中介。
期刊	陳映羽 謝炳盛	2018	問卷調查	企業第一線員工	探討在工作場合中一旦承受他人的情緒勒索時，是否會將所接收到的心理壓力進而訴諸組織政治行為。

(一) 同質性檢定

本研究同質性檢定 Q 值為 1189.267，達顯著水準 ($p < .001$)，表示拒絕同質性的虛無假設，表示研究為異質性，故以隨機效果量 (Random Effects) 作解釋。另外 I^2 值為 97.393，顯示異質性比例為高度異質程度，故該研究具高度異質程度，所得之平均值能解釋 97.393% 之變異。

(二) 平均效果值

情緒勒索與工作表現之效果值為 .064，95% 信賴區間介於 -.067 與 .192 之間，將估計值所得之效果值轉換成 Z 值為 0.951，並達顯著水準 .001，顯示情緒勒索與工作表現具有正向相關性。從各篇研究效果量來看，本研究納入 6 篇研究，吳依珊 (2008) 在工作投入及工作滿意子構面變項與楊士杰 (2014) 在罪惡感知覺及恐懼感知覺子構面變項，均未達顯著相關，其餘均達顯著相關，陳怡伶 (2004)、柯小萍 (2009)、楊婷雅 (2012)、楊士杰 (2014)，這四篇研究所得的相關係數落在 -.044~.546 之間，陳映羽與謝炳盛 (2018) 研究所得的相關係數高於 .70 以上，此外再行檢視工作表現各次變項：情緒勒索與組織政治行為相關係數均呈正值其數值為 .647~.816，且均達 .001 的顯著水準，顯示情緒勒索與組織政治行為間關聯性具有正向顯著相關且為高度效果量；情緒勒索與組織公民行為相關係數均呈負值其數值為 -.134~-.299，除了敬業守法未達顯著水準，餘且均達 .001 的顯著水準，顯示情緒勒索與組織公民行

為間關聯性具有負向顯著相關且為中度效果量；情緒勒索認知與組織承諾相關係數均呈負值其數值為-.177~-0.334，且均達.001 的顯著水準，顯示情緒勒索與組織承諾間關聯性具有負向顯著相關且為中度效果量；情緒勒索認知與離職傾向相關係數均呈正值其數值為.123~.236，且均達.001 的顯著水準，顯示情緒勒索與離職傾向間關聯性具有正向顯著相關且為中度效果量；情緒勒索與工作績效相關係數均呈負值其數值為-.058~-0.306，除了全體從屬關係中的脈絡績效未達顯著水準，餘且均達.001 的顯著水準，顯示情緒勒索與工作績效間關聯性具有負向顯著相關且為低中度效果量；情緒勒索與工作投入、滿足相關係數均呈負值且未達顯著水準。顯示情緒勒索與工投入、滿足間關聯性具有負向相關且為低度效果量；情緒勒索知覺與情緒勞動相關係數除了罪惡感知覺與表層偽裝及恐懼感知覺與深層偽裝呈負值且未達顯著水準，其餘恐懼感、義務感知覺與表層偽裝、義務感、罪惡感知覺與深層偽裝均呈正值其數值為.215~.546，且均達.001 的顯著水準，顯示情緒勒索與情緒勞動間關聯性具有正向顯著相關且為中高度效果量。

研究結果得知固定效果模型的總效果量為.075 屬低效果量，隨機效果模型的總效果量為.064，屬低效果量，以情緒勒索與工作表現整體層面來看，不論在固定模式或隨機模式，平均效果量皆達 Cohen (1992) 低效果規模的標準。換言之，依此標準來看，情緒勒索與工作表現之間有低度相關，摘要如表 4-5。

表 4-5 情緒勒索與工作表現之整合分析摘要表

	研究數	效果值	95%CI		Z 值	同質性考驗	
			LL	UL		Q 值	I ²
固定效果	32	.075	.054	.096	7.026	1189.267***	97.393
隨機效果	32	.064	-.067	.192	0.951		

***p<.001

註：CI=信賴區間；LL=下限；UL=上限

(三) 檢測出版偏誤

另在出版偏差分析中從圖檢視，本研究之文獻分佈稍微偏左，但從 plot obs and imputed 檢視結果並無出版偏差之存在。

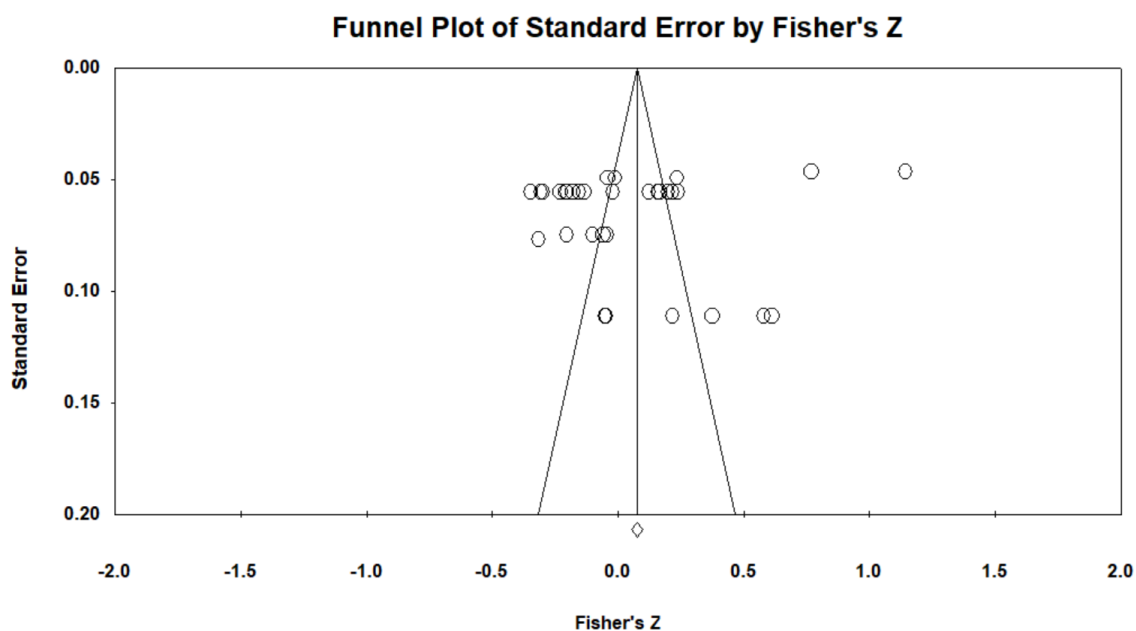


圖 4-2 情緒勒索與工作表現之漏斗圖

本研究之情緒勒索與工作表現的出版偏差結果如表 4-6，可知情緒勒索與工作表現之出版偏差需 251 篇才能推翻該結果，而本研究之安全篇數為 170，結果可得知本研究所蒐集的研究對象不違反出版偏差錯誤。

表 4-6 情緒勒索與工作表現出版差分析摘要表

變項	K	Fail Safe N	5K+10
工作表現	32	251	170

三、情緒勒索與心理層面之統合分析

依據文獻篩選後投入 2 篇共計 13 筆研究樣本，詳如表 4-7。

表 4-7 情緒勒索與機心理層面相關性之研究樣本

論文類型	作者	年代	研究方法	研究對象	目的
期刊	陳映羽 王嘉伶	2017	問卷調查	企業第一線員工	探討員工在面對他人情緒勒索時，是否會將壓力發洩在服務對象上，產生服務破壞行為。
期刊	陳映羽 謝炳盛	2018	問卷調查	企業第一線員工	探討在工作場合中一旦承受他人的情緒勒索時，是否會將所接收到的心理壓力進而訴諸組織政治行為。

一、同質性檢定

本研究同質性檢定 Q 值為 274.604，達顯著水準 ($p < .001$)，表示拒絕同質性的虛無假設，表示研究為異質性，故以隨機效果量 (Random Effects) 作解釋。另外 I^2 值為 95.63，顯示異質性比例為高度異質程度，故該研究具高度異質程度，所得之平均值能解釋 95.63% 之變異。

二、平均效果值

情緒勒索與心理層面之效果值為 .150，95% 信賴區間介於 .001 與 .293 之間，將估計值所得之效果值轉換成 Z 值為 1.971，並達顯著水準 .001，顯示情緒勒索與心理層面具有正向相關性。從各篇研究效果量來看，本研究納入 2 篇研究，均達顯著相關，除了陳映羽與王嘉伶 (2017) 研究所得的相關係數為 .06，較為偏低外，陳映羽與謝炳盛 (2018)，這篇研究所得的相關係數落在 .30~.50 之間，此外再行檢視心理層面各次變項如下：

情緒勒索與情緒承载力間的相關係數均呈正值，且均達 .001 的顯著水準，顯示情緒勒索與情緒承载力間關聯性具有正向顯著相關，從分析結果發現，情緒勒索與情緒承载力為中度效果量。正向情緒勒索與人格特質間的相關係數除了神經質之變項為負值，其餘包含親和性、勤勉審慎性、外向性及經驗開放性均呈正值；反之負向情緒勒索與人格特質間的相關係數，除了神經質之變項為正值，其餘包含親和性、勤勉審慎性、外向性及經驗開放性均呈負值，以上變項且均達 .001 的顯著水準。從分析結果發現，情緒勒索與人格特質為中度效果量。

研究結果得知固定效果模型的總效果量為 .175 屬中效果量，隨機效果模型的總效果量為 .15，屬中效果量，以情緒勒索與心理層面整體層面來看，不論在固定模式或隨機模式，平均效果量皆達 Cohen (1992) 中效果規模的標準。換言之，依此標準來看，情緒勒索與心理層面之間有中度相關，摘要如表 4-8。

表 4-8 情緒勒索與心理層面之整合分析摘要表

	研究數	效果值	95%CI		Z 值	同質性考驗	
			LL	UL		Q 值	I^2
固定效果	13	.175	.145	.205	11.081	274.604***	95.63
隨機效果	13	.150	.001	.293	1.971		

*** $p < .001$

註：CI=信賴區間；LL=下限；UL=上限

三、檢測出版偏誤

另在出版偏差分析中從圖檢視，本研究之文獻分佈稍微偏右，但從 plot obs and imputed

檢視結果並無出版偏差之存在。

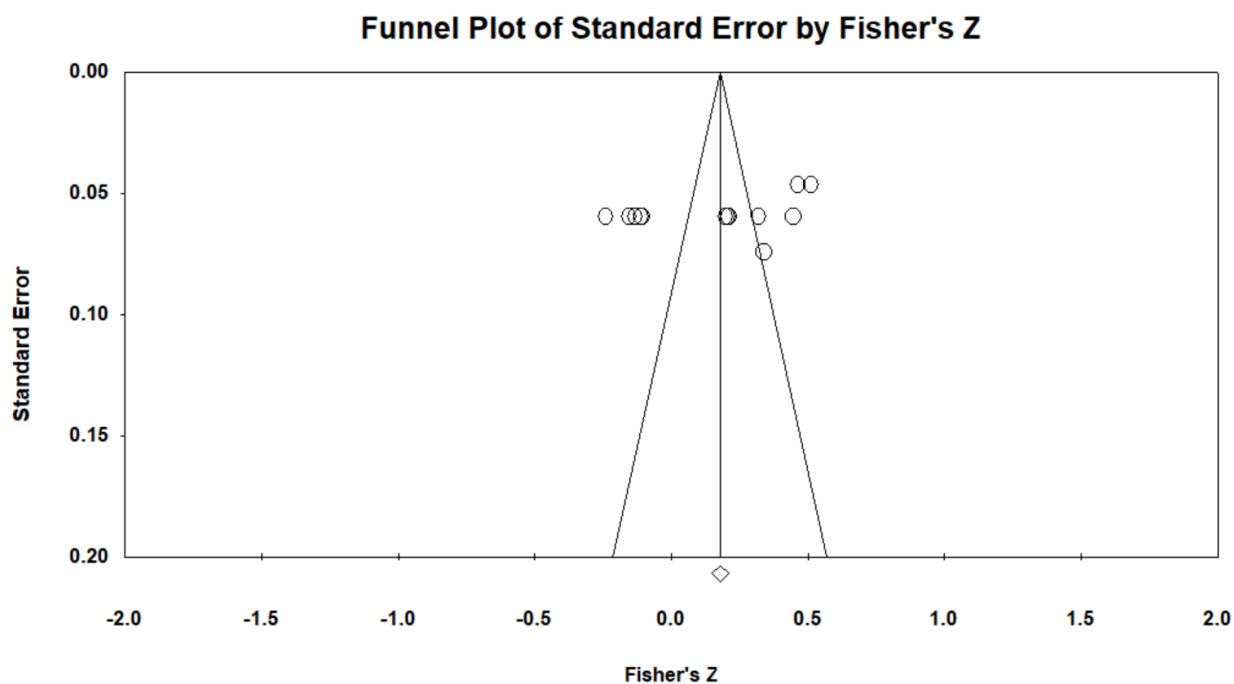


圖 4-3 情緒勒索與心理層面之漏斗圖

本研究之情緒勒索與心理層面的出版偏差結果如表 4-9，可知情緒勒索與心理層面之出版偏差需 331 篇才能推翻該結果，而本研究之安全篇數為 75，結果可得知本研究所蒐集的研究對象不違反出版偏差錯誤。

表 4-9 情緒勒索與心理層面出版偏差分析摘要表

變項	K	Fail Safe N	5K+10
心理層面	13	331	75

第二節 結論

本研究目的是將國內情緒勒索相關之研究報告，以統合分析技術蒐集相關資料加以檢定。根據 Cohen (1992) 提出效果量大小的標準， $r \leq 0.10$ 屬於低效果量； $r \geq 0.50$ 屬於高效果量； $0.10 < r < 0.50$ 屬於中效果量，以及根據 Cochran Q 異質性檢定來分析，若 $P < .001$ ，則表示異質性達到顯著，本研究即採次群組分析，即是進行子項目細項分析內文做分，而依照上述標準條件進行各變項統合分析，結果彙總如表 4-10 所示。

表 4-10 情緒勒索與各變項間比較表

變項	研究數	效果值	95%CI		Z 值	Q 值	I^2	5K+10
			LL	UL				
工作壓力	22	.481	.451	.51	26.542	76.699***	72.620	120
工作表現	32	.064	-.067	.192	0.951	1189.267***	97.393	170
心理層面	13	.150	.001	.293	1.971	274.604***	95.63	75

*** $p < .001$

註：CI=信賴區間；LL=下限；UL=上限

(一) 情緒勒索與工作壓力之關聯性

本研究探討情緒勒索與工作壓力之相關性分析結果，其平均效果量 r 值為.481，其 95% 信賴區間介於.451 至.510 之間，Z 值 26.542， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果量分配具有異質性， I^2 值為 72.620，表示在觀察到的變異量中，有 72.620% 是來自研究間實際變異，僅約 28% 來自於隨機誤差的變異。

綜言之，情緒勒索與工作壓力之間具有中度且正向相關，表示情緒勒索與工作壓力會雙向的互相影響，當情緒勒索感受越強，工作壓力亦會越高；反之，當工作壓力愈高時，情緒勒索感受亦會越強。情緒勒索會產生壓力，會影響服務破壞行為，負面情緒勒索對於服務破壞行為之影響力大於正面情緒勒索。因此，推斷本研究假說一情緒勒索與工作壓力呈正相關，假說一獲得成立。

(二) 情緒勒索與工作表現之關聯性

情緒勒索與工作表現方面分析結果，其平均效果量 r 值為.064，其 95% 信賴區間介於-.067 至.192 之間，Z 值 0.951， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果量分配具有異質性， I^2 值為 97.393，表示在觀察到的變異量中，有 97.393% 是來自研究間實際變異，僅約 3% 來自於隨機誤差的變異。本研究情緒勒索工作表現分析結果，平均效果量達 Cohen (1992) $r \leq 0.10$ 達低效果規

模標準，表示情緒勒索在工作表現上具有相關性。進一步探究工作表現內容變項，其中組織政治行為效果量為高效果量，其次為離職傾向、情緒勞動。而組織公民行為、組織承諾及工作績效為顯著負向關聯，工作投入/滿足未達顯著而不予以討論。因此，表示情緒勒索會正面影響組織政治行為、離職傾向及情緒勞動，表示當情緒勒索感受越強，組織政治行為、離職傾向及情緒勞動會越高；而情緒勒索會負向影響組織公民行為、組織承諾、工作績效，當情緒勒索感受越強，組織公民行為、組織承諾、工作績效會降低。

綜言之，情緒勒索與工作表現之間具有低度且正向相關，表示情緒勒索與工作表現會互相影響，當情緒勒索感受越強，工作表現亦會越高。推斷本研究假說二情緒勒索與工作表現呈正相關，假說二獲得成立。

(三) 情緒勒索與心理層面之關聯性

情緒勒索與心理層面方面分析結果，其平均效果量 r 值為.150，其 95%信賴區間介於.001 至.293 之間， Z 值 1.971， $p < .001$ 達顯著水準，顯示效果量分配具有異質性， I^2 值為 95.63，表示在觀察到的變異量中，有 95.63%是來自研究間實際變異，僅約 5%來自於隨機誤差的變異。本研究情緒勒索工作表現分析結果，平均效果量達 Cohen (1992) $0.10 < r < 0.50$ ，達中效果規模標準，表示情緒勒索在心理層面上具有相關性。進一步探究心理層面內容變項，其中以情緒承载力之效果量最高，其次人格特質。此外以正向情緒勒索與五大人格特質間的相關係數除了神經質為負值，其餘包含親和性、勤勉審慎性、外向性及經驗開放性均呈正值；負向情緒勒索與五大人格特質間的相關係數，除了神經質之變項為正值，其餘包含親和性、勤勉審慎性、外向性及經驗開放性均呈負值。

綜言之，情緒勒索與心理層面之間具有中度且正向相關，表示情緒勒索與心理層面此會雙向的互相影響，當情緒勒索感受越強，心理層面亦會越高，而人格特質具有神經質的人較易受到情緒勒索。因此，推斷本研究假說三情緒勒索與心理層面呈正相關，假說三獲得成立。

根據上述彙整後，將假說成果整理如表 4-11 所示。

表 4-11 研究假說結果統整表

研究假說	假說內容	檢定結果
假說一	情緒勒索與工作壓力正相關	成立
假說二	情緒勒索與工作表現正相關	成立
假說三	情緒勒索與心理層面正相關	成立

第五章 討論與建議

第一節 討論

本研究根據相關文獻探討，提出情緒勒索與工作壓力、工作表現及心理層面正相關的假說，從三個變項的各項分析值均達.001 顯著水準，顯見本研究所提出的各種變項間的關係大部份得到實際資料的支持。

一、情緒勒索與工作壓力之間具有中度且正向關聯性

根據研究結果得知，情緒勒索與工作壓力的平均效果值為顯著正向關聯，平均效果量的數值為：工作壓力.528、心理壓力.491、生理壓力.456、服務破壞行為.294，其組成變項間與情緒勒索有顯著相關性存在，上述變項中工作壓力的效果量為.528，達高度效果量，顯示情緒勒索愈強時，工作壓力會同時增加。在林瑞塘（2014）研究顯示職場情緒勒索愈高，在感知到工作壓力也愈高，工作壓力之心理壓力與生理壓力增加具有相關性；鄭任程（2017）研究發現情緒勒索會對工作壓力與工作倦怠產生中介效果，表示當員工越是遭受到情緒勒索，則越會提高其工作壓力；另外在陳映羽與王嘉伶（2017）研究發現正面職場情緒勒索會負向影響員工服務破壞行為，負面職場情緒勒索則會正向影響員工服務破壞行為，其中以負面情緒勒索影響力較大。綜上可知，情緒勒索與工作壓力之間為顯著的正向關聯，且以 Cohen（1992）的標準而言，變項之關聯為中效果量。

二、情緒勒索與工作表現之間具有低度且正向關聯性

根據研究結果可知，情緒勒索與工作表現關係為顯著正向關聯，而組成細項平均效果量的數值為：組織政治行為.731、情緒勞動.257、離職傾向.182、組織承諾-.250、組織公民行為-.172、工作績效-.142，工作投入及工作滿足-.025，除了工作投入及工作滿足變項不具顯著，其餘組成變項與情緒勒索有顯著相關性存在，而工作表現的整體效果量為.064，達低度效果量，亦即情緒勒索愈高，工作表現之組織政治行為、情緒勞動及離職傾向影響愈高，在陳映羽與謝炳盛（2018）實證結果顯示，正面情緒勒索、負面情緒勒索皆會影響員工之組織政治行為。在鄭任程（2017）研究顯示員工被動的被要求進行情緒偽裝，會增加員工的工作倦怠，但若是員工主動的發自內心展現合宜的表情與態度下則不會；周玉涵（2013）情緒勒索知覺與離職傾向具部份顯著正向關係，工作壓力對公務人員情緒勒索知覺與離職傾向關係具部份干擾效果。更進一步探討情緒勒索與組織承諾、組織公民行為、工作績效關聯性，其效果值均為負相關數值，表示情緒勒索的產生將降低組織承諾及工作滿意，另工作滿意的態度將影響組織公民行為，最終對工作績效產生負面影響。在陳怡伶（2004）研究顯示職場情緒勒索認知對組織承諾呈現負相關；陳怡伶等人（2005）研究發現職場情緒勒索認知發生時，對組織公

民行為會造成負面影響；柯小萍（2009）研究發現當工作者感受到情緒勒索存在時，對於工作績效呈負向影響。因此，情緒勒索與工作表現之相關，是有低程度正相關程度，也就是當情緒勒索感知程度越高，工作者在工作表現會受到正向影響，兩者具有相關的影響程度。

三、情緒勒索與心理層面之間具中度且正向關聯性

根據研究結果得知，情緒勒索與心理層面關係為顯著正向關聯，而組成細項平均效果量的數值為：人格特質.060、情緒承载力.453，組成變項間與情緒勒索有顯著相關性存在，而心理層面的整體效果量為.150，達中度效果量，亦即情緒勒索與心理層面間確實具有中度且正向關聯性。在楊婷雅（2012）在研究結果具有勤勉正直性和外向性人格特質，在情緒勒索對心理壓力的影響會有顯著調節效果；而在陳映羽與王嘉伶（2017）研究結果顯示人格特質具有神經質的人較易受到情緒勒索的影響。陳映羽與謝炳盛（2018）研究中發現情緒承载力程度高者被情緒勒索後，因具有建設性方式表達所感受的情緒進而運用政治行為，與情緒承载力程度低者被情緒勒索後運用政治行為不同。由上可知，情緒勒索產生於無形中，不同人格特質的個體對於情緒勒索產生不同的解讀，而在心理層面所產生的情緒感受取決於個體的認知、理解及主觀意識，但個體情緒承载力對產生的心理感受及行為表現會產生程度高低的影響，綜言之，情緒勒索感知對心理層面的兩者之間具有正向的影響。



第二節 建議

一、實務上的建議

(一) 減緩工作壓力，調適情緒勒索

在過去相關文獻一致性地指出，壓力對身心健康會產生負面影響，而工作壓力對於工作者的工作及生活品質更是種威脅，甚至會引起彼此敵意、攻擊。對於他人急欲達成的需求及慾望，總是主動地提出妥協，這是幾乎是面臨壓力時的一種自動反應。就個人而言，無論從事任何工作，一定會有情緒的波動，不論是正面情緒還是負面情緒，更是無法避免由工作中所帶來的壓力。因此，減緩工作壓力進而能降低情緒勒索的影響。

1. 以組織立場：(1)依職務性質先設定適合人格特質需求，再依此聘僱適配的人才；(2)在組織內對每一職務設置清楚明確的職務說明，於同仁就任時能有同事或主管教導瞭解工作業務，並在既定工作設立標準作業流程，讓同仁在執行工作業務有所可遵循，減少不確定性之模糊空間狀況發生；(3)加強管理者控制或管理組織內同仁負向情緒的能力，包含覺察同仁的情緒，避免讓負向情緒不斷被渲染，進而影響組織內成員整體情緒及整體績效；(4)管理階層應主動瞭解、關懷同仁的工作壓力源頭，並給予適當的協助，讓同仁能有效地調適工作壓力；(5)將回復力列入教育訓練項目內，利用情境或體驗式訓練，讓同仁可以學習如何在負向情緒時，能迅速回復到原有的能力水準，更可有機會影響到組織內的同仁，塑造成正向團隊；(6)主動辦理紓壓活動，讓同仁能了解自我情緒狀態，能正確的應對情緒產生的負面影響，當產生心理困擾時，運用合宜方式(例如：心理諮商、戶外活動、文康活動等)調適與紓發，以維持同仁的身心健康；(7)事先做好解決問題的流程，讓同仁不被突發事件牽制而影響到個體。
2. 以個人層面：自我專業知識成長持續學習，以正面積極的態度面對自我職責 提升自己的能力，唯有終身學習，適應環境需求才能勝任任務；面臨工作與生活等壓力時應改變思考方式，先檢視是否承擔過多壓力，區分清楚輕重緩急採取階段性方式完成；若在工作中遇到不會、不熟悉、不確定的事務時或不適當的情緒對待時，應學習駕馭它當成工作驅動力；在心理層面時時覺察自己、面對自己的情緒低潮、黑暗面，堅信心智可以改變自我的人生，並規律作息、經常運動從生理面去調適。
3. 調適情緒勒索：情緒勒索會降低自我價值（周慕姿，2017），要讓各自的責任、雙方關係拉回在平衡的狀態，讓每一個體能合宜掌控自我，主導自我選擇權。組織的責任給予同仁良好的友善的工作環境，約束管理者權責尊重同仁的自主權，打造有效溝通的氛圍文化的職場環境，讓同仁用理性的態度與方式溝通，減少情緒勒索的產生。而在個人方面，首先從認識情緒勒索樣態，了解個人為何會被要挾，為何默許了勒索者

行為，看穿負面評比等相關勒索手法，不讓勒索者予取予求。再來是回應情緒勒索者，鍛鍊自信的思考，不過度批判自己，反駁心中的愧疚感，不迴避衝突，畫出界限。接著拒絕成為情緒受害者，避免過度焦慮，正向面對困難，用希望自我激勵，不用絕對威脅自己，並練習正念調節節奏。最後管理怒氣、最後善用同理心了解與回應他人的感受，換位思考體察事物全貌，用同理的語言溝通，消解對方反抗心理。

(二) 創造認同，提升工作表現

組織經營活動中利潤的創造能使組織生存與發展得以永續，而員工的工作表現是組織創造卓越利潤不可或缺的組成部份。

對組織而言，工作者的工作投入會隨著個人認知及對其工作環境的感知而改變，而工作者的負面情緒產生，將降低組織承諾及工作滿意，另工作滿意的態度將影響組織公民行為，最終對工作績效產生負面影響。組織承諾的態度會影響員工對組織認同的強度，也就表示員工與組織之間的聯結關係，承諾是一種心理力量，創造情感的認同，激勵員工為組織努力付出，責任心愈強工作表現更會提高，當組織提升員工的組織心理擁用感，組織在員工心裡產生意義，而這意義讓員工更加認同組織目標與價值，員工會更想留在組織，當然會有意願運用自己的專業為組織創造價值，具有高度組織承諾感的員工會在工作績效上付出更多的努力。而工作績效是衡量工作者的工作行為達成組織目標相關效果的程序及組織目標貢獻的程度，而組織公民行為也是員工主動積極表現，當員工自主性的做對組織有益的行為，這種行為超出了員工職責的要求，不在組織所約定獎酬制度或結構範圍內。實務上運用年度大會類似的全公司活動(包含外地的度假會議)，在會中說明、討論和評估公司的目標和價值觀，以公司整體來看待同仁的各自角色，讓同仁在團體中能從他人觀點在了解和認同公司。

對個人而言，工作者的緊張心理狀態產生，將提升情緒勞動及組織政治行為，更會增加離職傾向的發生。情緒勞動係指個體管理自我的情緒以滿足公眾的需要，包括以壓抑、偽裝其外在情緒來表現其感受的表層扮演；以自發性的內心情緒改變，以致內在的情緒感受與組織要求的外在情緒表達相一致的深層扮演。組織政治系指獲得或維護個人想要的權力與資源，運用組織政治行為去影響組織中以較不合規定或可能是不合法的手段，影響改變其他人的行為。

(三) 培養正向心理資本及提升情緒智力能力以預防及促進心理層面各式狀態

1. 正向心理資本的培養：

心理資本系指個人在成長和發展過程中表現出來的一種積極心理狀態或心理能力，強調個人的力量和主動性，注重個人自身的優勢，而不是盲目地糾正錯誤，以最大限度的提高人的潛能。關注個體的成長，充分挖掘個人的潛力，轉化為競爭優勢，加速個人成長。為促進

個人成長和績效提升，個人為求生存、謀發展，個人使用自我效能信念指引自己的生活，設定現實和具有挑戰性的目標和希望，然後通過自我引導個人以更好的應對生活中的逆境、創傷、悲劇、威脅或其他生活重大壓力時。心理韌性具有能夠克服逆境、解決危機、能承受壓力及能從創傷中復原的能力。實務上運用正向心態面對問題，在困境時應認知自我本來就擁有潛能，運用長處解決問題。

2. 提高情緒智力能力：

情緒智力高的同仁多數具有良好的團隊精神，善於與他人合作和溝通，進而使工作任務更易完成。且情緒智力高的同仁透過有效調適和管理好自己的情緒，可以改善和增進與同事和主管的關係，進而為自己創造一個和諧的工作環境。提高情緒智力的關鍵能力包含儘量降低負面情緒的產生、當不可避免發生時應主動應對而不是被動消極接受影響情緒的事件、積極面對周圍的變化積極的去考慮、透過反映關注情緒調節的方法來改變情緒激動的影響。實務上建議個體首先是自我覺知，了解自我優勢與限制，了解自我何時需展現長才何時需要依賴他人協助；接著自我管理，在壓力之下自我能保持鎮定並快速從挫折中振作，讓自我情緒維持平衡並持續自我激勵；再來同理心認知，正確理解他人感受並運用傾聽，並營造有效的溝通；最後人際技巧運用，不以逼迫方式溝通，讓自我在團隊與他人相處時，讓他人感到舒適自在。

二、未來研究建議

本研究針對立意設定樣本範圍為國內期刊研究論文，經過統合分析條件嚴謹篩選，形成10篇論文做研究分析，建議未來研究可待期刊文獻累積到更多可分析的研究數量時，納入更多期刊文章及國外發表期刊再次進行統合分析的研究，可擴大研究樣本並作為比較不同文化下情緒勒索的情況更深入分析探討，可以推斷更接近真實的因果關係。另本研究蒐集到的資料中，其資料幾乎是以便於抽樣的問卷調查為主，且資料類型大多為在同一時間點收集自變項與依變項的橫斷面資料，此類研究設計與資料收集方式通常欠缺因果推論的能力，且變數間的關係可能因為受到共同方法變異的影響不當的膨脹（彭台光、高月慈、林鈺琴，2006）。因此我們期待未來探討情緒勒索的相關研究時，研究者可以採用更多元化的研究設計與資料收集方式，例如實驗法或縱斷面設計，以強化研究的內在效度。

再者，本研究資料分析是採用統合分析法中 Rosenthal（1991）的技術方法，而統合分析是具有多種不同但並行的技術存在，因此未來研究者可依研究的目標及所擁有的資料型態，運用 Hedges 與 Olkin（1985）或 Hunter 與 Schmidt（1990）技術。一般來說當資料是成對的平均數與標準差時，使用 Hedges 與 Olkin（1985）的技術；若是資料是測驗或效果量之間的相關係數時則使用 Hunter 與 Schmidt（1990）和 Rosenthal（1991）的技術。

第三，隨著世代變遷，思維模式差異造成不同的價值觀、道德觀，就在科技進步及人群

互動型能急遽變動之下，世代之間的差異確實存在且越來越顯著，這些差異在生活模式、工作型態、價值觀念、自我認同等在不同世代下並存著，而這些差異、觀點在情緒勒索上或許會有不同影響及呈現，因此建議未來的研究能以質性研究方法去探究情緒勒索在不同世代下的影響。

最後，本研究經統合分析法將情緒勒索與工作壓力、工作表現及心理層面三個構面進行探討其研究發現具有相關性，建議未來研究可依構面及相關潛在變項（包含工作壓力、服務破壞行為、組織政治行為、組織公民行為、組織承諾、離職傾向、工作績效、工作投入/滿足、情緒勞動、情緒承載力及人格特質），發展出適宜量表工具。

三、研究限制

1. 由於本研究使用統合分析，所採納的個別研究必須是充足的數據才能夠進行，而蒐集到的研究樣本之的結果並不是完整無缺，其原因歸納未發表或未公開的研究無法完整收集，缺少進行統合分析計算所需數據的原始資料等。
2. 本研究的結論是從 9 篇個別研究統合分析後的結果，而本次納入的個別研究其情境聚焦在工作場域中，故其研究主題情境會以職場內發生之心理及行為表現為主體，因此研究面向無法涵蓋到家庭、生活、親子等相關範圍內。



參考文獻

中文部份

- 任庭儀 (2018)。**親代對子代的情緒勒索經驗:未婚成年子女之觀點**。國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系碩士論文，南投縣。
- 王嘉伶 (2017)。**職場情緒勒索對第一線員工服務破壞行為之影響**。真理大學企業管理學系碩士論文，新北市。
- 朱信松 (2016)。**員工工作壓力、激勵制度知覺與留職意願關係之研究—以高雄市區公所里幹事為例**。國立高雄師範大學事業經營學碩士論文系，高雄市。
- 杜玉蓉 (譯) (2017)。**情緒勒索**(原作者 Forward, S., & Frazier, D)。台北：究竟。(原著出版年：1998)。
- 吳依珊 (2008)。**人格特質、情緒勒索、工作投入、工作壓力與工作滿足之關係**。國立台北大學企業管理學系碩士論文，新北市。
- 吳宗祐 (2013)。**主管與部屬互動中情緒勞動：回顧、釐清、及前瞻**。**人力資源管理學報**，13 (3)，57-105。
- 吳清山、林天祐 (2005)。**後設分析**。**教育研究月刊**，137，160。
- 余德成 (1996)。**品質管理人性面系統因素對工作績效之影響**。國立中山大學企業管理研究所博士論文，高雄市。
- 邱珮思、許維素 (2006)。**學生人際情緒勒索行為與情緒適應的輔導**。**學生輔導**，100，44-60。
- 周玉涵 (2013)。**公務人員情緒勒索知覺與離職傾向關聯之探索：工作壓力之干擾效果**。國立台北大學企業管理學系研究所碩士論文，新北市。
- 周慕姿 (2017)。**情緒勒索-那些在伴侶、親子、職場間，最讓人窒息的相處**。台北：寶瓶。
- 林瑞塘 (2014)。**雲林縣國小教師受情緒勒索類型及職場情緒勒索與工作壓力之相關研究**。國立中正大學教育學研究所碩士論文，嘉義縣。
- 林能白、丘宏昌 (1999)。**服務品質之研究-服務人員人格特質之影響分析**。**應用與管理學報**，第十六卷第二期，175-192。
- 柯小萍 (2009)。**職場情緒勒索與社會支持對工作績效影響之探索性研究—以中部五金產業為**

例。國立中正大學企業管理所碩士論文，嘉義縣。

陳怡伶(2004)。**職場情緒勒索認知與員工效能關聯性之研究**。實踐大學企業管理研究所碩士論文，台北市。

陳怡伶、劉仲矩、方國榮 (2005)。**職場情緒勒索來源內容分析之研究**。**東吳經濟商學學報**，(51)，157-180。

陳書梅(2010)。**讀者服務館員負面工作情緒之實證研究—以公共圖書館為例**。**圖書資訊學刊**，8(1)，59-96。

陳映羽、謝炳盛(2018)。**情緒勒索對組織政治行為之影響：情緒承載力為干擾因子**。**北商學報**，(34)，59-78。

陳映羽、王嘉伶(2017)。**職場之情緒勒索對第一線員工服務破壞行為之影響**。**北商學報**，(32)，45-71。

馬信行(2007)。**後設分析之方法論問題之探討**。**αβγ 量化研究學刊**，1，170-183。

徐瑞珠(譯)(1992)。**情緒管理的探索**(原作者 Arlie Russell, Hochschild)。台北：桂冠。(原著出版年 1983)。

陸洛(1997)。**中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討**。**國家科學委員會研究彙編：人文及社會科學**，8(1)，115-137。

倪瑩芳(2014)。**探索團體套裝旅遊領隊知覺團員情緒勒索與因應之研究**。國立嘉義大學觀光休閒管理研究所碩士論文，嘉義市。

孫君儀(2002)。**主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現關係之研究—以劍湖山世界為例**。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文，嘉義縣。

張美惠(譯)(1997)。**EQ Emotional Intelligence**(原作者 Daniel Goleman)。台北：時報。(原著出版年 1995)。

張沼澤(2005)。**我國資訊科技融入教學對學生學習成效影響之統合分析**。台中師範學院教育測驗統計研究所碩士論文，台中市。

張紹勳(2004)。**研究方法**。台中：滄海。.

張紹勳(2014)。**Meta 分析實作：使用 Excel 與 CMA 程式**。台北：五南。

張婷婷、陸洛、郭靜宜(2012)。**工作資源對工作—家庭衝突及工作表現之影響**。**組織與管理**，

5(2), 101-135。doi:10.6792/OM.201208.0101

曹采華 (2002)。員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響-以派遣人員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，桃園縣。

莊心宜 (2015)。消費者情緒勒索知覺與購買意願關聯之研究—以自尊為干擾變數探討。國立台北大學企業管理學系碩士論文，新北市。

黃寶園 (2004)。結合統合分析與結構方程模式之理論驗證：以壓力調節反應模式之建立與驗證為例。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文，台北市。

黃寶園、林世華 (2007)。人格特質與社會支持對壓力反應歷程影響之研究：結合統合分析與結構方程模式二計量方法。教育心理學報，39(2)，263-294。

黃寶園 (2007)。心理與教育研究法，台北：華立。

黃淑娟 (2012)。教師組織承諾與教師組織公民行為關係之後設分析。學校行政，(78)，79-95。

黃曼琴 (1999)。應用中介模式探討 Type A/B 人格特質為中介變項對工作壓力與工作滿足、工作績效之影響。人力資源學報，創刊號，pp 59-74。

彭台光、高月慈、林鈺琴 (2006)。管理研究中的共同方法變異：問題本質，影響，測試和補救。管理學報，23(1)，77-98。

游淑惠 (2014)。國內五大人格特質與工作滿意度關係之後設分析。國立新竹教育大學教育心理與諮商系碩士學位，新竹市。

楊士杰 (2014)。主管不當督導與情緒勞動之關係研究：以情緒勒索知覺為中介因素。國立中正大學企業管理學系碩士學位，嘉義縣。

楊婷雅 (2012)。部屬面對主管情緒勒索與工作壓力之關係研究。國立中正大學企業管理研究所碩士學位，嘉義縣。

鄭任程 (2017)。情緒勒索、工作壓力、情緒勞務與工作倦怠之關聯性研究—以護理人員為例。國立高雄應用科技大學企業管理系碩士學位，高雄市。

鄭伯璫 (2004)。華人文化與組織領導：由現象描述到理論驗證。本土心理學研究，(22)，195-251。doi:10.6254/2004.22.195

廖遠光 (2010)。我國問題導向學習對學生學習成效影響之後設分析。

劉仲矩 (2006)。業務員知覺顧客情緒勒索內涵之研究。中華管理評論國際學報，9(4)，1-15。

劉仲矩 (2012)。顧客知覺員工服務破壞行為之研究：情緒勒索觀點。美容科技學刊，9(2)，5-23。doi:10.30001/JIES.201206.0001

劉仲矩、周玉涵 (2016)。公部門人員情緒勒索認知、工作壓力與離職傾向關聯之研究。人力資源管理學報，16(1)，43-68。

劉仲矩、陳怡伶、田博宇 (2003)。情緒勒索類型認知之研究—以被情緒勒索者立場而言。2003 人力資源發展之挑戰與契機研討會 (2003 年 10 月 4 日)，台北市：國立師範大學工業科技教育學係、中華企業訓練發展學會。

蔡欣嘉 (2006)。九年一貫課程實施後資訊科技融入教學對國中、小學生學習成效影響之後設分析。國立新竹教育大學職業繼續教育研究所碩士論文，新竹市。

謝宛靜 (2015)。領導者負向情緒、成員負向情緒與個人創造力間關係之實驗研究：以情緒承载力與回復力為干擾變數。靜宜大學企業管理學系碩士學位，台中市。

應立志、鍾燕宜 (2000)。整合分析方法與應用。台北：華泰。

蘇芳湘 (2010)。組織中高階主管個人情緒管理及情緒勒索行為之探索性研究。國立中正大學企業管理學系碩士學位，嘉義縣。



英文部份

- Analoui, F. (1995). Workplace sabotage: Its styles, motives & management. *Journal of Management Development*, 14(7), 48-65.
- 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.
- Barrick, M. R., Stewart, G. L., & Piotrowski, M. (2002). Personality and job performance: Test of the mediating effects of motivation among sales representatives. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 43.
- Blimling, G. S. (1988). Meta-Analysis: A Statistical Method for Integrating the Results of Empirical Studies. *Journal of College Student Development*, 29(6), 543-49.
- Borman, W.C., & Motowidlo, S.M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass, 71.
- Borenstein, M., Cooper, H., Hedges, L., & Valentine, J. (2009). Effect sizes for continuous data. *The Handbook of Research Synthesis and Meta-analysis*, 2, 221-235.
- Caplan, R. D., Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60, 713-719.
- Cattell, R. B. (1950). *Personality: A systematic, theoretical, and factual study*. New York: McGraw Hill.
- Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *NEO-PIR: Professional manual*. Odessa, FL.: Psychological Assessment Resources.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155.
- Cooper, R., Kuh, D., & Hardy, R. (2010). Objectively measured physical capability levels and mortality: systematic review and meta-analysis. *Bmj*, 341, c4467.
- Dutton, J. E., & Heaphy, E. D. (2003). The power of high-quality connections. *Positive Organizational Scholarship: Foundations of A New Discipline*, 3, 263-278.
- Ernst Kossek, 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.

- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York : Springer Publishing Company.
- Glass, G. V. (1976). Primary, secondary, and meta-analysis of research. *Educational Researcher*, 5(10), 3-8.
- Glass, G. V., Smith, M. L., & McGaw, B. (1981). *Meta-analysis in social research*. Sage Publications, Incorporated.
- Graham, J. W., (1991). An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.
- Gmelch, W. H. (1988). Research perspectives on administrative stress: Causes, reactions, responses and consequences. *Journal of Educational Administration*, 26(2), 134-140.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2002). Exploring service sabotage: The antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors. *Journal of Service Research*, 4(3), 163-183.
- Hedges, L. V., & Olkin, I. (1983). Regression models in research synthesis. *The American Statistician*, 37(2), 137-140.
- Hedges, L. V. & Olkin, I. O. (1985). *Statistical Methods for Meta-analysis*. New York: Academic Press.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hunter, J.E., & Schmidt, F.L. (1990). *Method of meta-analysis :Correcting error and bias in research finding*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work a managerial Perspective*. New York, NY: Scott foresman.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Preston, C. (1982). Occupational stress, Type A behavior, and physical well being. *Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. *Handbook of Personality: Theory and Research*, 2(1999), 102-138.
- Kanungo, R.N., (1982). Measurement of Job and Work Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67:341-350.
- Konovsky, M. A. & Pugh, S. D., (1994), Citizenship behavior and social exchange. *Academy of*

Management Journal, 37(3), 656-669.

- Lawler, E. E., & Hall, D. T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54(4), 305-312.
- Lodahl, T. M., & Kejner M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D, Dunnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, 1319-1328.
- Mayes, B.T. & Allen, R.W. (1977). Toward a definition of organizational politics. *Academy of Management Review*, 2, 672-678.
- McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1986). Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54(2), 385-404.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Miller, H. E., Katerberg, R., & Hulin, C. L. (1979). Evaluation of the mobley, horner, and Hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 64, 509-17.
- Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1995). The Big Five personality dimensions: Implications for research and practice in human resources management. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13(3), 153-200.
- Morris (1990). Relationship of cognitive and emotional components of test anxiety to psychological arousal and academic performance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35, 332-337.
- Morris, L. W., & Liebert, R. M. (1970). Relationship of cognitive and emotional components of test anxiety to physiological arousal and academic performance. *Journal of consulting and clinical psychology*, 35(3), 332.
- Organ D.W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington, Books.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Rotter, J. B. (1975). *Personality*. Glenview. I L: Scott Foresman.

- Robbins, S. P. (2005). *Organizational Behavior (11th ed.)*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Rosenthal, R. (1991). *Meta-analytic procedures for social research* (Rev. ed.). Beverly Hills, CA: Sage.
- Rosenthal, R. (1995). Writing meta-analytic reviews. *Psychological Bulletin*, 118, 183-192.
- Scheldon, M. E.(1971), Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization, *Administrative Science Quarterly*, Vol.16, 142-150.
- Schachter, S., & Singer, J.(1962).Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*,69, 379-399.
- Scot, M., & Mitchell, J. (1972). The development of a money-handing inventory. *Personality and In-dividual Differences*, 17, 147-152.
- Selye H.(1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Selye, H. (1979). *The stress of my life: a scientist's memoirs* . New York: Van Nostrand Reinhold.
- Sterling, M. C. (1979). The cognitive theory of emotions. *Southwestern Journal of Philosophy*, 10(2), 165-175.
- Stephens, J. P., Heaphy, E. D., Carmeli, A., Spreitzer, G. M., & Dutton, J. E. (2013). Relationship quality and virtuousness: *Emotional carrying capacity as a source of individual and team resilience*. *Journal of Applied Behavioral Science*, 49(1),13-41.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 46-56.
- Wolf, F. M. (1986). *Meta-analysis: Quantitative methods for research synthesis* (Vol. 59). Sage.

網路資料

今周刊（2017）不聽你的又怎樣。線上檢索日期：2017 年 5 月 4 日取自

<https://www.businesstoday.com.tw/article-content-80407-163894>

