

## 企業員工之逆境商數對其工作壓力之影響

### Research on Whether the Adversity Quotient of Organization Employees will Influence their Work Stress

沈昭吟(釋知賢)<sup>1</sup>

(Received: Jun 22, 2012 ; First Revision: Sep. 11, 2012 ; Accepted: Oct. 23, 2012 )

#### 摘要

本研究主要是探討逆境商數與工作壓力對企業員工關係之研究。本研究以台灣雲嘉南地區上班族做為研究對象，以便利抽樣發出 1000 份問卷，回收 307 份，有效回收率為 30.7%。而所得之資料運用統計軟體分析處理。透過迴歸分析，本研究結果顯示，逆境商數對工作壓力有顯著的負向影響，而逆境商數的組成因素裡，控制能力與影響範圍對工作壓力也存在顯著的負向影響，責任歸因與持續時間則沒有對工作壓力存在顯著的影響。

**關鍵詞：**逆境商數、迴歸分析、工作壓力

#### Abstract

The research mainly discusses about the interrelationship between adversity quotient and work stress, taking the office workers in Taiwan as research objects in order to distribute 1000 questionnaires, 307 of which retrieved and the valid ratio is 30.7%. Via regression analysis, the result indicates that the adversity quotient has negative influence on the work stress while controlling ability and its reach also has negative influence on that in the component factors of adversity quotient. In addition, the origin and ownership and endurance don't have significant influence on the work stress.

**Keywords :** Adversity Quotient (AQ), Regression Analysis, Work Stress

<sup>1</sup>南華大學企業管理系副教授暨系統思考研究中心主任

## 1. 緒論

### 1.1 研究背景與動機

由於環境與時代的變遷，導致工作型態轉變，造成現今社會產生越來越多的變動及不確定性，因而使得員工工作壓力日益加劇。工作壓力儼然已成為現代社會的副產品，同時也是影響現代人日常生活作息以及工作效率的重要因素。相關研究均顯示，不論研究對象是諮商人員、老師或是警察，他們在工作上均面臨著各種的壓力，這些工作壓力都會使個人生活產生諸多的改變，甚至在心理產生職業倦怠 (Brewer & McMahan, 2003; Norton, 2003; Rayle, 2006; Roberts & Levenson, 2001)。若個人持續承擔著過重的工作壓力，將會進一步使個體產生各種生心理的不適狀況(Curtis, 2000; Stanford & Salmon, 1993)。工作壓力也會導致角色的模糊、缺乏自信、無力感、較低的自尊心、沮喪、工作動機低落、血壓與脈搏次數增加，且增加離職意圖等(Neelamegam & Asraf, 2010)。

然而工作壓力不必然全造成負向的影響，不同的個體面對相同的工作壓力時，所反應出的結果也不見得會相同。Lazarus 和 Folkman (1984) 即曾定義壓力為「個人與環境之間的特別關係，藉由個人的評價將其視為是重擔，或者是超過他所能負荷，並進而危及個人的健康」。在 Lazarus 和 Folkman 認為，壓力是否對個人造成傷害，是個人的主觀評估而定。因此，當個人面對工作壓力時，是否能承擔工作壓力進而完成工作；或是無法負荷工作壓力，為壓力所折，個人的主觀感受將是關鍵因素之一。

另一方面，「逆境商數」(Adversity Quotient; AQ)是測量人們如何回應所面臨的逆境，以及人們處理逆境與超越逆境的能力。透過逆境商數的測量可以預測人們面對逆境是否會堅持到底，發揮潛能，積極面對並超越期待。因此逆境商數是能夠決定人們工作與生活的成敗與否，也就是面對逆境時能否依然堅持不懈，或者被潰散淘汰的重要因素 (Stoltz, 1997; 沈昭吟、張瑞真, 2009)。由此可知，透過了解逆境商數除了能讓上班族適應工作壓力，更能發揮潛能，積極面對並超越期待，也藉由本研究，突顯員工的逆境商數高低，對企業的績效與競爭力是具有影響作用，並且建議未來企業可將員工逆境商數做為徵才的考量之一。

因此本研究以國內上班族群之「逆境商數」與「工作壓力」為研究之主題，從逆境商數的角度，希望能夠探討出造成工作壓力差異的原因，本研究之研究動機，除了能釐清影響逆境商數與工作壓力的關係外，更希冀能為國內上班族提出實質上之建議，降低工作壓力並提升工作效率。

### 1.2 研究目的

綜合以上背景與動機，本研究企圖探討國內上班族之逆境商數與工作壓力之關係。並藉由問卷測量來測量國內上班族逆境商數，以觀察上班族之逆境商數高低，與面對逆境時的回應能力，從中了解當個體面對壓力時，會被壓力所折或是超越壓力？同時，透過統計分析，可以知道影響逆境商數與工作壓力之關鍵因素，並可從逆境商數的組成構面上來探討與逆境商數工作壓力間之影響關係。

依據上述，本研究欲探討的研究目的有以下三點：

(一)探討上班族之逆境商數與工作壓力高低。



(二)瞭解影響逆境商數與工作壓力之因素。

(三)探究逆境商數與工作壓力間之關係。

## 2.文獻探討

以下將就逆境商數與工作壓力兩個變項進行相關文獻的討論，以建構本研究之理論基礎和假設。

### 2.1 逆境商數

#### 2.1.1 逆境商數的意涵

Paul G. Stoltz(1997)結合了數十位頂尖學者與全球五百餘個調查結果為基礎，以認知心理學、精神神經免疫學和神經生理學三種科學為概念，提出了逆境商數(Adversity Quotient; AQ)，所謂AQ是測量人們回應逆境的標準，預測誰人們是否能克服逆境、或禁不起考驗；亦可了解人們是否可以發揮潛能，達到目標；AQ也可以預測出哪些人會半途而廢、哪些人又能夠為了目標堅持到底(Stoltz, 1997)。

認知心理學研究顯示，認為挫折是源於自己、無法控制的人，往往會受到逆境折磨；而認為挫折屬於一時不順，是源自外在的原因，努力便能影響改變的人，則能夠繼續向前。對逆境的反應會影響個人的效率表現和成功(Seligman,1995;Rotter,1966)。神經生理學的研究則是發現腦部結構能夠形成習慣，習慣可以立即地被打斷，並且改變。如果習慣經過刻意改變就可以揚棄舊習慣，接納新習慣(Marc,1988)。精神神經免疫學研究說明了如何回應挫折和身心健康有直接關係。AQ會影響免疫功能與罹患重病的機率等等(Bartifai&Schultzberg,1993)。

因此可以得知，AQ愈高的人，面對愈高的逆境，希望去改變結果的信念愈強，也會培養出愈正面積極的態度，因此改變結果的能力愈強；相反的，AQ愈低的人，愈不想去改變結果，這方面的能力也比相對較弱。

#### 2.1.2 逆境商數的組成

逆境商數組成要素為「CO<sub>2</sub>RE」。而這四要素是 Paul Stoltz(1997)結合了 Seligman(1991)等人自我掌控力理論並加入歸因責任的概念後所構成(沈昭吟、張瑞真，2009)。各要素之說明如下：

C代表控制(Control)：意思是「自己本身認為自己對逆境與挫折有多大控制能力？」Robbins (1982)研究指出，個人自認命運可以自己控制者，稱之為「內控者」(Internal Control)，而對於自己的命運抱持著聽天由命心態者，則稱之為「外控者」(External Control)。Wolk & Bloom (1978)表示出，內控者遇到壓力時比較懂得應對。

O<sub>2</sub>代表起源和責任歸屬(Origin & Ownership)：其意義為：「逆境與挫折是由於什麼人或什麼事所引起的？」及「對於逆境與挫折的發生，我應該負多大責任？」。O<sub>2</sub>的分數越高，可以顯示出自己懂得避免不必要的自責產生，也較易看得清自己的責任歸屬。

R代表影響範圍(Reach)：可以解釋成：「逆境與挫折對自己其他生活領域會有多大



影響。」逆境與挫折如果侵犯到自己生活中，會增加自己的負面情緒與負擔。然而挫折所帶來的扭曲觀點可能會使自己本身無法採取必要行動。

E 代表持續時間(Endurance)：代表為：「自己會讓逆境與挫折會持續多久？」。其解釋為，自己會把失敗歸因於自己能力不足(永久因素)，還是把失敗視為是自己的努力不夠(暫時因素)。

## 2.2 工作壓力

### 2.2.1 工作壓力的意涵

壓力(stress)的概念首先由 Hans Selye 於 1956 年在生命科學中提出，壓力是一種被壓迫的感受，是個體對某些環境變數的主觀經驗(Adriaenssens et al., 2006)。適度的壓力能使個體對刺激產生滿足感或挑戰性，當個體缺乏此種壓力時，便會喪失動機與創造力(Compas, Orosan, & Grant, 1993)。因此，壓力係指當個體對於生活情境中的某些事物產生不適的反應，無法及時地調適因應，對其身心產生影響的一種經驗(田蘊祥，2007；Adriaenssens et al., 2006)。

工作壓力導因於工作環境中的某些因素，對工作者產生一種脅迫性或不良的現象；是個體在面對具有威脅性的情境中，一時無法消除威脅、脫離困境時的感受(Caplan & Jones, 1975)。因此，工作壓力是一種動態的過程，當個體評估和認知工作的需求與必須妥善處理的資源之間產生落差時，便會引發工作壓力(Marie, 2004)。

### 2.2.2 工作壓力的組成

過去的研究大都從生理健康、心理健康及行為表現(洪英正、錢玉芬，1997；陳瑞麟、趙美齡，2006)來呈現工作壓力，但由於行為表現存在著個別差異，而生理健康與心理健康所產生的徵兆及反應適用於所有個體，因此，本研究從生理健康及心理健康兩方面探討工作壓力。

在生理上，當面臨壓力時，會出現心跳加快、血壓上升、血糖增加、血液凝結、緊張性頭痛、肌肉疼痛、背部問題等短期的生理變化，若沒有適時處理壓力的問題，而使這些短期生理變化持續發生，則會引發嚴重的疾病(Schnall et al., 1990)。

在心理上，當面臨壓力時，情緒上會出現比較明顯的影響，例如會出現緊張、焦慮、情緒耗竭、沮喪、疲勞、怯懦退縮、無助感等負面的感覺(Maslach & Leiter, 1997)。

## 2.3 逆境商數與工作壓力之關係

Stoltz (1997)引述學者 Oullette 的研究證實，人們用堅忍的態度面對困境時能採取各種彈性的方式回應，受折磨時間較少，身體免疫功能較佳；相反的，不能以堅忍態度回應挫折的人，則會因為逆境而變得軟弱，身體機能也會降低。心理學家 Viktor (1962)認為，當發現逆境的意義時，可以讓自己減少痛苦的程度，因此釐清逆境所帶來的意義將會給予我們利益。所以我們應該增加自己應付逆境的技巧、了解有關逆境方面的成因與類別等知識，進而提高自我效能，如此一來就能夠提高本身面對未來壓力的能力。根據上述學者提出之文獻，本研究提出假設一：



H1：逆境商數對工作壓力有顯著影響。

根據假設一，本研究繼續針對逆境商數之組成，提出以下四個假設：

H1a：逆境商數中的控制能力對工作壓力有顯著影響。

H1b：逆境商數中的歸因責任對工作壓力有顯著影響。

H1c：逆境商數中的影響範圍對工作壓力有顯著影響。

H1d：逆境商數中的持續時間對工作壓力有顯著影響。

綜合以上文獻與假設建立，確立本研究之概念性研究架構如圖 1 所示。

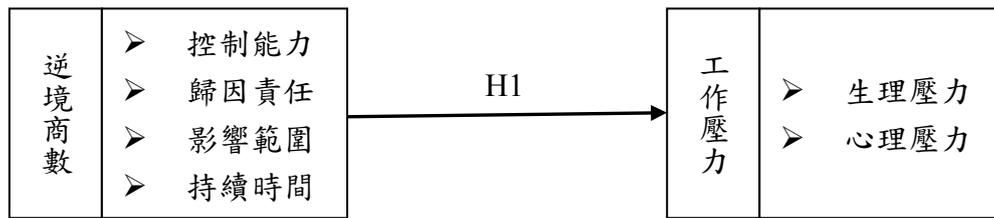


圖 1 本研究概念性架構

### 3.研究設計

#### 3.1 各變項之操作型定義

本研究問卷設計共分為個人基本資料、逆境商數及工作壓力三部分，變項之衡量皆依據相關文獻之量表且依據本研究需要修改過後，得到本研究之變數概念性定義詳如下表 1，其中逆境商數有其已發展的量表，而工作壓力則是採用李克特(Likert)七點量表方式衡量。

表 1 本研究變數之概念性定義

構面	衡量變數	構面解釋	衡量工具來源
逆境商數	C 控制能力	逆境事件的掌握與控制能力。	逆境商數量表 (Stoltz,1997)
	O <sub>2</sub> 歸因責任	逆境事件的起因和責任歸屬，亦為面對逆境能勇於承擔責任而非自責沮喪。	
	R 影響範圍	逆境影響個人的層面範圍。	
	E 持續時間	逆境讓人受挫深度與持續低潮的時間。	
工作壓力	生理壓力	指當面對壓力時所產生的生理不適之現象。	工作壓力量表 (Beehr, 1976; House&Rizzo,1972)
	心理壓力	指當面對壓力時所產生的負面情緒與感覺	



## 3.2 資料收集

本研究資料收集分兩部分進行，首先以 38 份問卷進行資料的前測分析，確認本研究問卷適合作為正式問卷之用，再進行正式問卷的發放與回收。

### 3.2.1 前測分析

本研究於正式問卷發放前，預先做一次前測問卷，利用某次討論會時請已有工作經驗之同學填答，藉由與受測者之溝通，以了解問項之敘述是否能確切表達問卷之意涵，前測問卷回收後以 Cronbach's  $\alpha$  係數與項目分析驗證問卷信度及衡量各項目間之內部一致性。分析結果各構面之 Cronbach's  $\alpha$  值皆超過 0.7，依 Hair et al.(1998)基礎超過 0.7 即為良好信度衡量指標，判定問卷內部一致性良好。

### 3.2.2 正式問卷發放與回收

本研究以台灣雲嘉南地區上班族為研究母體，以便利抽樣為抽樣方法，共發出 1000 份問卷，回收 319 份，其中剔除填答不完全者 12 份，有效問卷數為 307 份，有效問卷回收率為 30.7%。

受試者中男性 164 名，女性 143 名；年齡分布為 30 歲以下 36.5%，31~40 歲 27%，41~50 歲 25.7%，50 歲以上 10.7%；工作年資分布為 3 年以下 25.1%，3~5 年 23.5%，5~10 年 24.4%，10 年以上 27%；教育程度以大專院校所佔比率最高有 65.5%，具碩士學位以上者佔 10.7%，高中職 23.8%。

## 3.3 研究方法

本研究於問卷回收後，即進行資料的篩選、編碼、登錄與統計分析等工作，以 SPSS for Windows 12.0 版進行資料分析。應用的統計方法有、因素分析、信度分析、皮爾森相關分析、迴歸分析、t 檢定與變異數分析。

## 4. 研究結果

### 4.1 信度分析

本研究首先以 Cronbach's  $\alpha$  係數分析各量表的信度，彙整如下表 2，整體而言，各量表的信度水準均超過 Hair et al. (1998)所建議可接受之 0.7 的水準，表示問卷中各部份的題項都具有良好的信度。



表 2 信度分析表

衡量構面	Cronbach's $\alpha$	衡量構面	Cronbach's $\alpha$
<b>逆境商數</b>	<b>0.920</b>		
控制能力(Control)	0.849	<b>工作壓力</b>	<b>0.876</b>
歸因責任(Origin & Ownership)	0.732	生理壓力	0.895
影響層面(Reach)	0.831	心理壓力	0.729
持續時間(Endurance)	0.790		

#### 4.2 效度分析

在變數衡量的效度方面，由於逆境商數已經是個成熟的理論，在國內外均有許多研究證實過逆境商數量表的周延性及可靠性，具有所謂專家效度，因此，本研究只針對工作壓力作效度的驗證。

首先先進行 KMO 值的檢驗，工作壓力構面的 KMO 值為 0.88 達 0.7 以上，符合學者所建議該值適合進行因素分析。本研究採用採用主軸法之主成份分析模式之直交轉軸法中的變異數最大法，抽取特徵值大於 1 的因素，進行因素之轉軸。以因素負荷量大於 0.6 的項目為各因素命名之依據(Kaiser, 1974)。研究結果顯示，在「工作壓力」上，因素分析之結果，其解釋變異量累計為 62.47%。由上述的因素分析結果顯示，本研究之工作壓力量表都具有相當高的因素負荷量(0.6)以上，和解釋變異量百分比(60%)以上，表示工作壓力量表具有良好的收斂效度。

#### 4.3 相關分析

本研究採用 Pearson 積差相關係數進行相關分析，各構面之相關矩陣值列示如表 3。各變項之構面間都呈現顯著相關，對本研究之假設有初步支持。而且逆境商數四個子構面與工作壓力之相關係數皆很小，表示逆境商數與工作壓力構面間具有區別效度。

表 3 相關分析表

變項	控制能力	責任歸屬	影響範圍	持續時間	工作壓力
控制能力	1				
歸因責任	0.575**	1			
影響範圍	0.625**	0.508**	1		
持續時間	0.505**	0.607**	0.675**	1	
工作壓力	-0.163**	-0.098**	-0.190**	-0.177**	1

#### 4.4 迴歸分析

本研究利用線性迴歸分析來驗證假設。首先就逆境商數與工作壓力的關係而言，由表 4 的單迴歸分析來說明。



**表 4 逆境商數對工作壓力之單迴歸分析**

自變數：逆境商數	依變數：工作壓力
$\beta$ 值	-0.192
$R^2$	0.037
F 值	11.731
p-value	0.001**

觀察上表，結果顯示 F 值達顯著水準，表示逆境商數對工作壓力存在顯著影響。而  $\beta$  值為-0.192 是負向關係，其實質意義為，若個體之逆境商數越高，其工作壓力就會越低。因此本研究之假設一：逆境商數對工作壓力有顯著影響。獲得支持。

由於逆境商數對工作壓力存在顯著影響，本研究欲繼續探討逆境商數的四個因素中，哪些是影響工作壓力的重要關鍵，因此繼續進行複迴歸變分析，複迴歸分析整理彙整如下表 5：

**表 5 逆境商數對工作壓力之複迴歸分析**

	$\beta$ 值	顯著性
控制能力	-0.104	0.001**
歸因責任	-0.096	0.194
影響範圍	-0.148	0.021*
持續時間	0.075	0.332

觀察上表，可以發現逆境商數四個子構面中，只有控制能力與影響範圍之  $\beta$  值是小於 0.05 顯著的，表示控制能力與影響範圍會對工作壓力造成顯著的負向影響。因此本研究之假設

H1a：逆境商數中的控制能力對工作壓力有顯著影響，獲得成立。

H1b：逆境商數中的歸因責任對工作壓力有顯著影響，沒有成立。

H1c：逆境商數中的影響範圍對工作壓力有顯著影響，獲得成立。

H1d：逆境商數中的持續時間對工作壓力有顯著影響，沒有成立。

#### 4.5 變異數分析

本研究以單因子變異數分析與 T 檢定分析逆境商數與工作壓力是否會受到人口統計變項之影響，t 檢定與變異數分析如下：

##### 4.5.1 性別

首先由性別對各變數做獨立樣本 T 檢定，檢定結果如下表 6，分析後得知性別對各構面無顯著差異。



表 6 性別與各變數之獨立樣本 T 檢定

構面	因素	男性		女性		顯著性
		平均數	標準差	平均數	標準差	
逆境商數	控制能力	27.37	8.53	27.74	7.40	0.057
	歸因責任	33.52	4.99	33.17	5.00	0.700
	影響範圍	29.18	7.58	30.00	7.66	0.668
	持續時間	36.43	5.71	35.45	5.85	0.857
工作壓力	生理壓力	3.76	1.16	3.82	1.11	0.422
	心理壓力	4.25	0.93	4.27	0.96	0.361

#### 4.5.2 年齡

由下表 7 單因子變異數分析可得知，不同年齡對逆境商數中之控制能力與影響範圍以及工作壓力中之生理健康有顯著的差異。

表 7 年齡與各變數之單因子變異數分析

構面	因素	1	2	3	4	顯著性
		平均數	平均數	平均數	平均數	
逆境商數	控制能力	28.71	27.95	31.65	28.51	0.000
	歸因責任	33.18	33.22	33.76	33.39	0.869
	影響範圍	31.85	29.42	26.51	29.52	0.000
	持續時間	35.12	36.71	36.63	35.45	0.165
工作壓力	生理壓力	3.55	3.74	4.07	4.06	0.008
	心理壓力	4.23	4.14	4.37	4.40	0.361

1=30 歲以下，2=31~40 歲，3=41~50 歲，4=50 歲以上

由於各組樣本數不相等，因此本研究繼續以 Scheffe 法進行事後比較，檢定結果整理後如下表 8：

表 8 年齡與各變數變異數分析之事後檢定

依變數	事後檢定
控制能力	41~50 歲 > 30 歲以下、31~40 歲、50 歲以上
影響範圍	41~50 歲 > 30 歲以下、50 歲以上
生理壓力	41~50 歲 > 30 歲以下

觀察上表，可以發現 41~50 歲的上班族群在逆境商數的控制能力與影響範圍兩個因素上有較好的表現，但是同時 41~50 歲的上班族群所感受到的生理壓力也是全部受測者中最高的。此結果顯示出，由於 41~50 歲的上班族群由於抗壓性較強，也善於處理逆境，因此承受著較高的工作壓力。



### 4.5.3 工作年資

由下表 9 單因子變異數分析可知，不同工作年資對逆境商數中之控制能力、影響範圍與持續時間及工作壓力中之生理健康有顯著的差異。

表 9 工作年資與各變數之單因子變異數分析

構面	因素	1 平均數	2 平均數	3 平均數	4 平均數	顯著性
逆境商數	控制能力	25.32	28.28	29.96	30.32	0.000
	歸因責任	32.58	32.92	33.81	34.06	0.197
	影響範圍	26.34	27.11	31.45	32.58	0.000
	持續時間	37.65	35.69	34.25	36.30	0.003
工作壓力	生理壓力	3.52	3.67	4.07	3.90	0.014
	心理壓力	4.21	4.21	4.25	4.36	0.725

1=3 年以下，2=3~5 年，3=5~10 年，4=10 年以上

本研究繼續以 Scheffe 法來進行事後檢定，檢定結果整理後如下表 10：

表 10 工作年資與各變數變異數分析之事後檢定

依變數	事後檢定
控制能力	5~10年、10年以上>3年以下
影響範圍	5~10年、10年以上>3年以下、3~5年
持續時間	5~10年>3年以下
生理壓力	5~10年>3年以下

觀察上表，工作年資在 5~10 年的上班族群在逆境商數的控制能力、影響範圍與持續時間上有較好的表現，但這些族群所感受的生理上的工作壓力卻是最高。此結果顯示出對抗逆境的能力是可以隨著工作時間越長而有所增長的，而且由於工作時間越長，所背負的壓力與責任就越重，因此工作年資在 5~10 年的工作者，所面臨的生理壓力，是遠遠超過工作年資是 3 年以下的社會新鮮人。

### 4.5.4 學歷

由下表 11 單因子變異數分析可知，不同學力對逆境商數中之控制能力與影響範圍有顯著的差異。



表 11 學歷與各變數之單因子變異數分析

構面	因素	1 平均數	2 平均數	3 平均數	顯著性
逆境 商數	控制能力	25.58	27.84	30.12	0.017
	歸因責任	32.77	33.75	32.33	0.163
	影響範圍	28.19	29.55	32.76	0.016
	持續時間	35.41	36.31	35.18	0.373
工作 壓力	生理壓力	3.95	3.78	3.49	0.159
	心理壓力	4.41	4.24	4.06	0.183

1=高中職，2=大專院校，3=研究所

本研究繼續以 Scheffe 法來進行事後檢定，檢定結果整理後如下表 12：

表 12 學歷與各變數變異數分析之事後檢定

依變數	事後檢定
控制能力	研究所>高中職
影響範圍	研究所>高中職

觀察上表，擁有研究所文憑的上班族群在逆境商數的控制能力與影響範圍均優於高中職學歷的上班族群，這個結果顯示出受過越長的教育，其面對挫折的能力就會越強，面對壓力時能有較佳的掌控力，而且也能縮小逆境影響自己的範圍。

## 5. 結論與建議

### 5.1 結論

本研究旨在探討逆境商數對學習壓力之影響，根據所回收之 307 份有效問卷進行資料分析後，彙整本研究之本研究之假說驗證結果，如表 13 所示。

表 13 研究假說與實證分析結果

假說	內 容	實證分析
H1	逆境商數對工作壓力有顯著影響。	成立
H1a	逆境商數中的控制能力對工作壓力有顯著影響。	成立
H1b	逆境商數中的歸因責任對工作壓力有顯著影響。	不成立
H1c	逆境商數中的影響範圍對工作壓力有顯著影響。	成立
H1d	逆境商數中的持續時間對工作壓力有顯著影響。	不成立

以下將本研究之結論分述如下：



### 5.1.1 逆境商數與工作壓力之關係

逆境商數與工作壓力迴歸分析之迴歸係數為-0.192 顯著。此結果表示，當個體的逆境商數越高，個體所感受的壓力程度越低。由於逆境商數越高的人越能忍受挫折的打擊，保持自己身心平衡與個性完整，適應能力會相對較高，因此能夠承受較高的工作壓力。

### 5.1.2 控制能力與工作壓力之關係

逆境商數中的控制能力代表的是當個體面對逆境事件時的掌握與控制能力。而透過觀察複迴歸係數，發現迴歸係數為-0.104 顯著，表示當個體控制挫折的能力越高，就能有較低的工作壓力。由於工作壓力也是一逆境來源，若是能掌控這個逆境，就能夠輕鬆面對壓力，戰勝逆境。

### 5.1.3 歸因責任與工作壓力之關係

責任歸因所代表的意義是能辨認逆境事件的起因和責任歸屬，亦為面對逆境時是否能勇於承擔責任亦或自責沮喪。責任歸因與工作壓力之迴歸係數為-0.096 不顯著，表示這兩者間沒有存在顯著的線性關係。由此結果可知，單純的辨認出逆境來源並不是解決工作壓力的有效方式。

### 5.1.4 影響範圍與工作壓力之關係

影響範圍代表逆境影響個人的層面範圍，影響範圍越高表示逆境影響個體的層面越廣。由於影響範圍與工作壓力之複迴歸係數為-0.148 顯著，代表當發生逆境時，若個體能不受此逆境所苦，把逆境視為單一事件，而不影響自己生活，此時就能以較輕鬆的心態面對工作壓力，因而對工作壓力的感受就會較低。

### 5.1.5 持續時間與工作壓力之關係

持續時間代表逆境讓人受挫深度與持續低潮的時間。持續時間的分數越高代表當個體面對逆境時，能夠把逆境的原因歸類成僅此於此逆境，以後不會在發生，因此可以較從容的處理逆境。由於持續時間與工作壓力之複迴歸係數為 0.075 不顯著，表示這兩者間並不存在顯著的線性關係，因此可知，忽略逆境的影響並不能降低工作壓力。

## 5.2 建議

Paul Stoltz (1997)研究顯示逆境商數 AQ(Adversity Quotient)愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀接受困難挑戰發揮創意找出解決方案，不屈不撓，愈挫愈勇；相反的，AQ 低的人，則會感到沮喪、迷失，抱怨、逃避挑戰，缺乏創意，凡事自暴自棄、半途而廢，終究一事無成。綜上所述，本研究提出以下建議：



### 5.2.1 逆境商數的修練

由於不同年齡之逆境商數存在顯著差異，此結果顯示，逆境商數會隨著年紀的增長而逐漸增高，表示逆境商數是可以經由學習而增強。Stoltz(1997)也提出 AQ 的改變方法，即「LEAD 程序」，其解釋為，L 聆聽(Listen)：聆聽我們對逆境的反應、E 探索(Establish Accountability)：探索困境的起源並決定自己在改進的過程裡該承擔哪些責任、A 分析(Analyze the Evidence)：分析證據，釐清問題背後的影响力及責任歸屬、D 行動(Do something)：採取必要行動。因此只要好好鍛鍊學習，逆境商數也是可以被訓練的。

因此建議上班族能以 AQ 量表檢測回應逆境的標準，並透過教育訓練來提升自我的 AQ。AQ 是個人回應逆境的能力，而能力是可以透過訓練與學習來提升的。因此建議上班族可以多瞭解 LEAD 程序並透過 AQ 量表可以分析自己回應逆境的弱點，並加以改進。

### 5.2.2 性別與逆境商數

由於不同性別的逆境商數並沒有存在顯著差異，此結果顯示傳統的生理性別已經不能解釋逆境商數的差異，因此建議後續研究者可以從心理學的角度出發，嘗試以性別角色的概念來探討逆境商數。從男性化或是女性化這些心理上的特質進行探討，或許能有突破性的研究結果。

### 5.3 研究限制

本研究雖致力於嚴謹周詳，然而卻仍有未能涵蓋以及尚待改善之處，由於在研究樣本抽樣上有所限制，區域性或不同屬性之上班族不在本研究的樣本範圍，故在實證分析結果有一部分的結果不如預期，其結果運用應有所限制。有待未來研究者從更廣泛的角度來研究不同行業及工作屬性樣本之逆境商數。



## 參考文獻

1. 田蘊祥(2007),「世代因素對公務人員工作壓力影響之實證分析」,淡江人文社會學刊,第二十九卷,61-92頁。
2. 沈昭吟、張瑞真(2009),「逆境商數、工作壓力與工作滿足關係之研究」,經營管理論叢,第五卷第一期,21-37頁
3. 洪英正、錢玉芬(1997),「管理心理學」,台北市:華泰。
4. 陳瑞麟、趙美齡(2006),「組織行為」,台北市:學富文化。
1. Adriaenssens, L., Prins, P. D. and Vloeberghs, D. (2006), “Work experience, work stress and HRM at the university,” *Management Revue*, 17, pp.344-363.
2. Bartfai, T. and Schultzberg, M. (1993), “Cytokines in neuronal cell types,” *Neurochem, Int*, 22(5), pp.435-444.
3. Brewer, E. W. and McMahan, J. (2003), “Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators,” *Journal of Vocational Education Research*, 28(2), pp.125-140.
4. Caplan, R. D. and 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: pp.713-719.
5. Compas, B. E., Orosan, P. G. and Grant, K. E. (1993), “Adolescent stress and coping: Implications for psychopathology during adolescence,” *Journal of Adolescence*, 16: pp.331-349.
6. Curtis, A. J. (2000), *Health Psychology*, Boston: Routledge.
7. Hair, J. F. Jr, Anderson, R. E. , Tatham, R.L. and Black, W.C.,(1998), *Multivariate data analysis*, NJ: Prentice Hall.
8. Kaiser, H. F. (1974), “An Index of Factorial Simplicity,” *Psychometrika*, 39, pp.31-36
9. Lazarus, R. S. and Folkman, S. (1984), *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer.
10. Marc R. Nuwer, (1988), “Quantitative EEG: I. Techniques and Problem of Frequency Analysis and Topographic Mapping,” *Journal of Clinical Neurophysiology*, 5(1), pp.1-43.
11. Marie, D. W. (2004), *Understanding occupational stress and mental health in aspiring small business owners. Unpublished doctoral dissertation*, University of California State, California.
12. Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997), *The truth about burnout*, San Francisco: Jossey-Bass.



13. Neelamegam, N. and Asrafi, S. (2010), "Work stress among employees of dindigul district central cooperative bank, Tamil Nadu: A study," *The IUP Journal of Management Research*, 9(5), pp.57-69.
14. Norton, J. (2003), "Job Stress among Learning Center Managers," *Learning Assistance Review*, 7 (1), pp.22-36.
15. Rayle, A. D. (2006), "Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction," *Professional School Counseling*, 9 (3), pp.206-215.
16. Robbins, S. P. (1982), *Personnel: The Management of Human Resource*, NJ: Prentice-Hall
17. Roberts, N. A. and Levenson, R. W. (2001), "The remains of the workday: impact of job stress and exhaustion on marital interaction in police couples," *Journal of Marriage and Family*, 63(4), pp.52-67.
18. Rotter, J. (1966), "Generalized expectancies for internal versus external locus of control of reinforcement," *Psychological Monographs*, 81(1, Whole No. 609).
19. Schnall, P., Pieper, C., Schwartz, J., Karasek, R., Schluskel, Y., Devereux, R., Ganau, A., Alderman, M., Warren, K. and Pickering, T. (1990), "The relationship between job strain, workplace diastolic blood pressure, and left ventricular mass index," *Journal of the American Medical Association*, 263, pp.1929-1935.
20. Seligman, M.E.P. (1991), *Learned optimism*, New York: Knopf.
21. Seligman, M.E.P. (1995), *Learned Helplessness: A Theory for the Age of Personal Control*, Oxford Univ Pr.
22. Selye, Hans(1956), *The stress of life*, New York, NY, US: McGraw-Hill.
23. Stanford, S. C. and Salmon, P. (1993), *Stress: From Synapse to Syndrome*, London: Academic Press.
24. Stoltz, P.G. (1997), *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*, New York: Wiley.
25. Viktor E. Frankl(1962), "Psychiatry and man's quest for meaning," *Journal of Religion and Health*, 1(2), pp.93-103
26. Wolk, S. and D. Bloom. (1978), "The Interactive Effects of Locus of Control and Situational Stress upon Performance Accuracy and Time," *Journal of Personality*, 46, pp.279-298.

