

# The Impact Study of Retail Employee's Shift Work System with Work-Family Conflict-Work Stress and Social Support as Mediator

Yuh-Shy Chuang<sup>1</sup>, Ping-Chuan Lee<sup>2</sup>, Yung-Chi Lei<sup>1</sup>

<sup>1</sup>College of Commerce, Chien Hsin University of Science and Technology, Zhongli City, Taoyuan County

<sup>2</sup>College of Business, Chung Yuan Christian University, Zhongli City, Taoyuan County  
Email: yuhshy60@gmail.com, supercute.apple@gmail.com, courage1010@gmail.com

Received: Dec. 7<sup>th</sup>, 2012; revised: Dec. 22<sup>nd</sup>, 2012; accepted: Dec. 31<sup>st</sup>, 2012

**Abstract:** The study focus on examining the shift work of retail store staff work stress and work-family conflict, social support in mediating effect exists and trying to build models, and understand the relations among them. The research methods use questionnaire survey to collect data, the purposes of the study are: 1) Understand shift work of the work stress and work on the impact of family conflict. 2) Understand on the shift work to generate work stress about work-family impact of conflict. 3) Explore of social support mediating effect exists to the above with the above both influence effects.

**Keywords:** Retail Store; Shift Work; Work Stress; Work-Family Conflict; Social Support

## 零售人员工作轮班制对工作家庭冲突影响研究以工作压力与社会支持为中介检定

庄育诗<sup>1</sup>, 李萃娟<sup>2</sup>, 雷咏棋<sup>1</sup>

<sup>1</sup>健行科技大学国际企业管理研究所, 桃园县中坻市

<sup>2</sup>中原大学企业管理系, 桃园县中坻市

Email: yuhshy60@gmail.com, supercute.apple@gmail.com, courage1010@gmail.com

收稿日期: 2012年12月7日; 修回日期: 2012年12月22日; 录用日期: 2012年12月31日

**摘要:** 本研究旨在探讨零售业人员的轮班对工作压力、工作家庭冲突的影响及与社会支持是否存在中介效果, 试图建构其模式, 进而分析之间关系。本研究采用问卷调查法, 其研究目的为: 1) 了解轮班对工作压力及工作家庭冲突的影响性; 2) 了解轮班产生的工作压力对工作-家庭冲突的影响性; 与 3) 探讨社会支持中介效果与上述两者之影响。

**关键词:** 零售业人员; 轮班; 工作压力; 工作-家庭冲突; 社会支持

### 1. 前言

随着信息化与全球化的趋势变化, 零售业的普及化, 已养成民众将其提供的便利服务视为日常生活的一部份。有别以往的日出而作、日落而息, 因此业者必须思考如何提供符合消费者需求的服务, 并提供了全时段运作服务的需求, 零售人员必须采用轮流时

段上班的方式来为消费者提供便利性的服务。由于增加了营业的时间, 使得必须多注入人力, 所以衍生出工作上可调整且可以弹性的; 轮班制度。因此销售人员必须配合轮值三班轮班的制度。在传统社会价值观来看多半为男性工作者投入于劳动市场中, 女性工作者投入劳动市场显然造成影响家庭及工作压力

来源的重要因素，女性受到工作压力大的比例有逐年上升之趋势，感受工作压力沉重者是十年前的近三倍<sup>[1]</sup>。共同投入于劳动市场成了一种工作型态，而这样的变化又如何让身兼多重角色，销售人员来面对工作高负荷量及轮班工作等人力调度等问题。当压力无法获得是当调节时，会产生负面的影响如感到身心疲惫、工作表现不良等。本研究将针对轮班方式投入劳工市场对销售人员的工作压力、家庭功能所造成的影响性做深入的探讨。

## 2. 文献回顾

### 2.1. 轮班

现今产业与社会型态为因应服务需求，提供全天候的运作与特定工作的环境需求，不论是因公务需要而增加企业利润还是为了服务大众，全时段的工作时间型态已成为趋势，劳工的工作型态已由传统的日间工作转型为轮班工作；显然地，全时段的轮班作业已是现代及未来不可避免的一项工作趋势。然而，这种全天候不间断的轮班作业往往对人体带来严重的影响。学者研究发现轮班工作会干扰个人生理时钟，造成工作效率降低、压力敏感度增加、出现工作不满而导致增加工作失误机会的发生<sup>[2]</sup>。另外研究发现轮班工作者比固定日班工作者有较高的家庭与工作关系上冲突、以及个人时间管理上的困难、还有容易工作态度低落，这些都在统计上达到显著相关性<sup>[3]</sup>。

### 2.2. 工作压力

工作压力(work stress)指的是与工作有关的事件而引发的压力反应，亦指在工作的情境中与工作相关的任何因素，造成个体身心的负荷增加，使身心产生不舒服、不愉快的反应<sup>[4]</sup>。压力也可以被看作是个人的工作环境出现威胁反应的特点<sup>[5]</sup>。日常工作或工作环境，不论任何职务，没有人可完全幸免在劳动市场中，工作场所有潜在的压力比以往任何时候都更高，但生产人力需求更加精简化，而且随着越来越多的员工受到影响企业透过并购、裁员缩编或人力外包威胁，使职业保障下降<sup>[6]</sup>。

研究发现员工工作压力会对工作投入及工作满意度产生负面影响性，意即当员工的负面情感反应增加时，工作会占用生活中的重要性程度也会随之减

少。由于个体会因压力的产生而造成身心不适与人际关系受损等情形，进而降低对工作认同感并产生工作表现不佳等现象<sup>[7]</sup>。

### 2.3. 工作 - 家庭冲突

工作 - 家庭冲突(work-family conflict, 简称 WFC)在传统的家庭观念主要都认为家庭工作是女性的主要角色，且在权威建构下，女性在法律、政治及经济上所扮演的是“无职能”、“边缘化”与“被支配”的社会角色<sup>[8]</sup>。但由于现今民主化时代下，对于女权的兴起格外重视，因此许多劳动妇女便投入于劳动市场中，但伴随而来的却是工作 - 家庭冲突的压力，妇女的压力有一部份是来自需要许多时间照顾孩子，以及付出时间在家庭的上，因而减少了自由而无法专心投入于工作中；而这样的模式也是每位职业妇女常见的压力来源。就目前看来职业妇女必须奔波于工作与家庭之间，造成无法扮演好自我角色产生的冲突，在多重角色的负担及自我对工作的投入高之下使工作 - 家庭冲突问题越来越严重。而造成工作对家庭的冲突原因可能是轮班，因为它可能同时生产时间和应变的冲突。研究显示，工作 - 家庭冲突比原先设想的要复杂得多。在家庭方面的压力都是家庭对工作冲突而工作压力更明确的与工作对家庭冲突<sup>[9]</sup>。

工作家庭冲突是公认的压力，可能导致家庭和健康受到影响<sup>[10]</sup>。并且学者也将家庭冲突视为一种双向的概念，可分为工作干扰家庭与家庭干扰工作两种情况。如果个人工作上的问题和责任干扰到家庭义务的履行时，这些未完成的家庭义务便会反过来干扰其工作；同样的，当个人家庭的问题和责任干扰到工作任务时，这些工作任务亦会反过来干扰其家庭生活。当个人面对压力时，若无法得到社会支持的中介，将使个人产生各种负向的反应；但若个人能获得社会支持，则将使压力所产生的负向影响大大降低。即社会支持是介于压力与压力反应之间，藉由社会支持的作用，减缓了压力对身心健康所产生的影响<sup>[11]</sup>。

### 2.4. 社会支持

社会支持一般被认为是个人藉由与环境、他人之间的互动，将潜在的支持与援助，透过各种社会关系的运作，藉由多层来源获得支持与帮助的过程与结

果, 以达到缓和压力对生理、心理及行为所造成的冲击, 以增进个人的生活适应力。社会支持主要假设为个别接收的社会因素, 以减轻在工作压力设置的负面程度。影响社会支持已以各种方式定义, 但基本上是一个多层面的概念, 涉及主观关注、援助、信息或评价来自不同的来源<sup>[12]</sup>。社会支持具有正向效果改善健康状况及减轻压力, 并减轻工作与家庭冲突<sup>[13]</sup>。社会支持对精神健康和福祉是被公认的重要因素<sup>[14]</sup>。当个体拥有较多的社会支持时, 压力便会减轻。此外社会支持分为工作上的社会支持(包括同事及主管的支持), 在工作方面的社会支持有诸多来源, 如同事或主管, 而这些人员可以使工作环境增加正面效果。而当个人在工作上感受压力时, 若经由同事之间的相互调和, 可以调节工作关系能让个人在面对工作压力时, 因得到协助而将工作完成<sup>[15]</sup>。

### 3. 研究方法

#### 3.1. 研究架构与假设模式

本研究目的主要探讨台湾地区零售业之零售业人员在轮班制度下, 对其工作压力及工作 - 家庭冲突之关联性, 以及探讨社会支持之中介效果, 依据研究目的与综合文献探讨的结果, 本研究推论并发展出以下观念性概念架构进行实证探讨, 研究架构图, 如图 1 所示。

依据上述之文献回顾与理论研究架构, 提出推论研究假设如下:

H1 零售业人员的轮班制度对其工作压力具有显著的影响。

H2 零售业人员的轮班制度对其工作 - 家庭冲突具有显著的影响。

H3 零售业人员的工作压力对工作 - 家庭冲突产生显著的影响。

H4 零售业人员的社会支持对其工作压力、工作 - 家庭冲突具有中介效果。

#### 3.2. 研究对象与数据搜集

本研究主要在探讨轮班对工作压力和工作 - 家庭冲突之间的关系并且给予支持的中介变项, 研究对象以连锁超商人员为施测对象。正式问卷调查时间为 2010 年 11 月至 2011 年 1 月底止, 共发出 250 份问卷, 删除填答不完整、遗漏值之无效问卷, 有效样本 218 份, 有效回收率 87.2%。

#### 3.3. 研究变项与测量

本研究之问卷设计内容包含工作压力量表、工作家庭双冲突量表与社会支持量表, 皆以均采 Likert scale 五等尺度加以衡量说明如下:

##### (一)工作压力量表

本研究采用“台湾医院护力人员工作压力量表”修订而成本研究之 24 题。归纳为四个构面。个人反应计 9 题、工作关注计 9 题、胜任计 3 题及无法完成私人工作计 3 题<sup>[16]</sup>。

##### (二)工作 - 家庭冲突量表

本研究采用“工作家庭双冲突量表”修订而成本研究之 17 题。归纳分别为六个构面: 时间本位 - 工作家庭双冲突计 3 题、紧张本位 - 工作家庭双冲突项目计 3 题、担忧本位 - 工作家庭双冲突计 3 题、时间本位 - 家庭工作冲突计 3 题、紧张本位 - 家庭工作冲突计 2 题及担忧本位 - 家庭工作冲突计 3 题<sup>[17,18]</sup>。

##### (三)工作社会支持量表

本研究采用“社会支持量表”、“家庭社会支持量表”修订而成本研究之 32 题。归纳为同事支持、主管支持、家人(含配偶)支持及朋友支持等四个构面同事支持计 8 题、主管支持计 6 题、家人(含配偶)支持计 11 题及朋友支持计 7 题<sup>[19,20]</sup>。

### 4. 资料分析结果

#### 4.1. 基本资料分析

为了解整体样本的结构, 进行样本资料之叙述性统计分析, 其次数分配情形如下所示。性别方面,

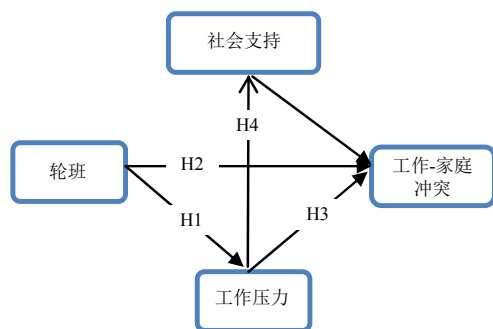


Figure 1. Research hypothesis mode chart  
图 1. 本研究假设模式图

以男性为主,约占 61%(133 人),女性约占 39%(85 人);年龄方面,主要分布在 21 至 25 岁(49.5%, 108 人),其次为 20 岁以下(28.4%, 62 人)、26 至 30 岁(12.4%, 27 人)、31 至 35 岁(6.4%, 14 人)、36 至 40 岁(1.4%, 3 人)、46 至 50 岁(0.9%, 2 人)、41 至 45 岁(0.5%, 1 人)、31 岁以上(0.5%, 1 人);学历方面,以大学最多约占 75.7%(165 人),其次为高中(职)以下约 11.5%(25 人),硕士以上约 2.8%(6 人);婚姻状况方面,以未婚最多约占 90.8%(198 人),其次为未婚约 8.7%(19 人)、离婚约 0.5%(1 人);子女个数方面,以无子女最多约占 94.5%(206 人),其次为 1 个约占 2.3%(5 人)、2 个约占 1.8%(4 人)、3 个约占 0.5%(1 人)、4 个约占 0.5%(1 人)、5 个以上约占 0.5%(1 人);服务年资方面,以 3 个月至未滿 1 年最多约占 29.8%(65 人),其次为 1 至 3 年约占 27.1%(59 人)、未滿 3 个月约占 16.5%(36 人)、4 至 6 年约占 16.5%(36 人)、7 至 9 年约占 4.6%(10 人)、10 至 12 年约占 4.1%(9 人)、13 至 15 年约占 0.9%(2 人)、16 年以上约占 0.5%(1 人);轮班方面,以固定班别为主约占 46.8%(102 人)、不固定式轮班约占 33.5%(73 人)、换班式轮班约占 19.7%(43 人)。

#### 4.2. 信度与效度分析

为了检验各变数是否有高度的内部一致性,以及量表是否能正确反应所欲测量项目的内容与特性,因此分别进行各变数的信度与效度分析。在信度析方面,以 Cronbach's  $\alpha$  值作为判断的依据。若 Cronbach's  $\alpha$  值大于 0.70 显示信度相当高<sup>[21]</sup>。工作压力 Cronbach's  $\alpha$  值 0.91,工作-家庭冲突 Cronbach's  $\alpha$  值 0.93,社会支持 Cronbach's  $\alpha$  值 0.958 显示各研究变数信度相当高,具有高度的一致性与稳定性。

#### 4.3. 相关分析

欲了解与分析本研究架构变数间的关系,进行各变数之相关分析,利用 Pearson 积差相关分析来衡量研究变数间的相关系数是否显著。由统计分析可知,就工作压力( $r = 0.587^{**}$ )对工作-家庭冲突的相关性而言,皆呈显著正相关,表示当员工的工作压力越大质性越高时,对工作-家庭冲突的影响程度也就越大;就工作压力( $r = -0.231^{**}$ )对社会支持的相关性而言,呈现显著负相关,代表员工的工作压力会随社会

支持的增加而具有负向相关缓和效果。就工作-家庭冲突( $r = -0.030$ )对社会支持的相关性而言,呈现无显著负相关,代表员工的工作-家庭冲突会随社会支持的增加而具有负向缓和效果,但不相关。

#### 4.4. 各项研究变项之回归分析

(一)轮班制度的零售业人员在工作压力的差异分析:

本研究以零售业人员“不同轮班制度”为自变项,零售业人员“工作压力”为自变项,验证不同的轮班对工作压力是否有显著影响。“轮班制度”对“工作压力”之回归分析得知,轮班型态可分为固定式、换班式、不固定,三种轮班制度,固定式虚拟变量对工作压力无显著相关( $\beta = 0.046, t = 0.577, P 值 = 0.564 > 0.05$ )此结果示当假设结果不成立;换班式虚拟变数对工作压力无显著相关( $\beta = -0.055, t = -0.658, P 值 = 0.511 > 0.05$ )此结果示当假设结果不成立;不固定式虚拟变量对工作压力无显著相关( $\beta = -0.039, t = -0.473, P 值 = 0.637 > 0.05$ )此结果示假设结果不成立。因此,研究假设 1 “零售业人员的轮班制度对其工作压力具有显著的影响”不成立。

(二)轮班制度的零售业人员在工作-家庭冲突的差异分析:

本研究以零售业人员“不同轮班制度”为自变项,零售业人员“工作-家庭冲突”为依变项,验证不同的轮班对工作-家庭冲突是否有显著影响。

“轮班制度”对“工作-家庭冲突”之回归分析得知,轮班型态可分为固定式、换班式、不固定,三种轮班制度,固定式虚拟变量对工作压力无显著相关( $\beta = -0.094, t = -1.192, P 值 = 0.234 > 0.05$ )此结果示当假设结果不成立;换班式虚拟变数对工作压力无显著相关( $\beta = -0.029, t = -0.346, P 值 = 0.729 > 0.05$ )此结果示当假设结果不成立;不固定式虚拟变量对工作压力无显著相关( $\beta = 0.032, t = 0.391, P 值 = 0.696 > 0.05$ )此结果示假设结果不成立。因此,研究假设 2 “零售业人员的轮班制度对其工作-家庭冲突具有显著的影响”不成立。

(三)零售业人员的工作压力与工作家庭冲突之回归分析本研究以零售业人员整体“工作压力”为自变项,零售业人员整体“工作家庭冲突”为依变项,验

证工作压力对工作 - 家庭冲突是否有显著影响。“工作压力”对“工作家庭冲突”之回归分析得知,工作压力对工作 - 家庭冲突有正向且显著的相关( $\beta = 0.587, t = 10.670, P \text{ 值} = 0.000 < 0.05$ )此结果显示当零售业人员的工作压力越大时,对工作 - 家庭冲突越大;反之当零售业人员的工作压力越小时则对工作 - 家庭冲突影响越小。此外  $R^2$  为 0.345,表示工作压力变项可以有效解释工作 - 家庭冲突变项,具有 34.5%的解释能力。因此,研究假设 3“零售业人员的工作压力对工作 - 家庭冲突产生显著的影响”成立。

(四)零售业人员的社会支持对工作压力及工作 - 家庭冲突之回归分析

本研究以零售业人员整体“工作压力”为自变项,零售业人员整体“工作家庭冲突”为依变项,验证工作压力对工作 - 家庭冲突是否有显著影响。社会支持为中介变项,进行回归分析,验证社会支持是否对工作压力与工作 - 家庭冲突具有中介效果。根据研究假设工作压力及工作 - 家庭冲突会透过社会支持产生中介作用,在分为两个步骤之前会先以工作压力对社会支持作回归分析,观察工作压力示对社会支持有显著影响,若再用工作 - 家庭冲突及工作压力同时对社会支持作回归分析,以验证社会支持的中介作用,

#### 1) 工作压力对社会支持作回归分析

以工作压力预测社会支持,  $R^2 = 0.49\%$ 显示以社会支持预测工作压力有 4.9%的解释力,根据统计分析显示  $F_{(1, 216)} = 12.161, P = 0.001$ 显示该解释力具有统计意义。根据系数估计的结果指出,工作压力有效预测社会支持,但 Beta 系数为  $-0.231(t = -3.487, P = 0.001)$ ,并呈现显著负相关亦表示社会支持越高,工作压力越低。

#### 2) 工作压力及工作 - 家庭冲突对社会支持作回归分析

以社会支持及工作压力预测工作 - 家庭冲突,  $R^2 = 35.1\%$ 显示以社会支持及工作压力预测工作 - 家庭冲突有 35.1%的解释力,显示  $F(2, 215) = 59.646, P = 0.000$ 显示该解释力具有统计意义。系数估计的结果指出,社会支持及工作压力有效预测工作 - 家庭冲突,工作压力 Beta 系数为  $0.613(t = 10.908, P = 0.000)$ ,表示工作压力越大,工作 - 家庭冲突就越大;社会支持 Beta 系数为  $0.111(t = 1.977, P = 0.49)$ ,表示社会

支持越高,工作 - 家庭冲突就越低。

由上述推论得知工作压力与社会支持突呈现显著正相关( $\beta = 0.613, t = 10.908, P = 0.000 < 0.05$ ),条件一成立;前述显示工作压力对工作 - 家庭冲突有显著正相关,因此条件二成立;社会支持与工作 - 家庭冲突无显著相关( $\beta = 0.111, t = 1.977, < 0.05$ ),故中介检验条件成立。因此,研究假设 4“零售业人员的社会支持对其家庭 - 冲突、工作压力具有中介效果”成立。

## 5. 结论与建议

### 研究结论

研究结果显示,轮班与工作压力及工作 - 家庭冲突无显著影响,此与过去研究结果相反。造成此结果的原因可能有二,其一,轮班不尽然都会产生影响效果,适度的轮班可以让员工去选择弹性工作时间及休假时段。在目前的便利商店业态中,工读生市场需求增加,从业人员大多为工读性质居多,工读生大都属劳动市场中短暂的劳力资源,工商企业在使用员工的年龄层也偏向年轻化,因此本研究调查结果发现,对于年轻学生来说零售业居于打工性质的工作,所需投入时间仅为下课时段,因此不会有太大的变动,工作大都为时间可分割的工作时段,工读生弹性运用课余时间工读,不但可获得经济上的满足,更可累积职场工作经验,进而发展其未来职业生涯,因此轮班对于学生工作压力亦不会有太大的影响。其二,依据其一,因其零售业大多为工读性质的学生,本研究调查结果发现在婚姻状况方面,大多都为未婚因此在工作 - 家庭冲突方面不会造成太大的影响。

但在工作压力与工作 - 家庭冲突间之关系呈显著正向影响效果,与过去研究结果一致<sup>[22]</sup>。工作压力会因其工作地点、工作量与工作时间都会对家庭生活造成影响,也会将工作情绪及在工作尚未完成的工作带回家中而影响到家庭生活,而对于家庭生活上的某些情绪也会影响工作情况。在中介效果的影响方面,实证结果显示工作压力及工作 - 家庭冲突会透由社会支持的影响,进而得到减缓与过去研究一致<sup>[23]</sup>。当压力或冲突产生时,适时给予适当激励可以减缓压力及冲突所带来的伤害,经由社会支持,将能减缓压力对个人所造成的冲击,间接地对个人的身心健康及生活产生具有正面的影响力。更有学者具体指出,不同

理论观点的社会支持,将产生不同的影响,当来自他人的支持时较易产生缓冲效果,而当强调社会认知的观点时,将较易产生直接影响<sup>[24]</sup>。另外,研究显示在相关分析表上员工的工作压力会随社会支持的增加而具有负向相关缓和效果。代表员工在面对工作压力的环境下,如果由社会支持,将能减缓压力对员工工作压力所造成的冲击;而在工作-家庭冲突对社会支持的相关性而言,呈现无显著负相关,代表员工的工作-家庭冲突会随社会支持的增加而具有负向缓和效果,但不相关。造不相关可能因为家人或师长希望孩子及学生专注于课业不希望为了工作而耽误学业,或希望多留一些时间陪伴家人,因而无法扮演好自我角色而产生冲突;角色压力亦来自于工作与家庭二个不同面向的互不兼容,因此工作-家庭冲突在社会支持未获得显著相关<sup>[25]</sup>。

## 参考文献 (References)

- [1] 吕淑妤. 压力调适与情绪管理[J]. 台北市终身学习网通讯季刊, 2006, 34: 17-23.
- [2] T. Akerstedt. Shift work and disturbed sleep/wakefulness. *Occupational Medicine*, 2003, 53(2): 89-94.
- [3] K. Johnson. Shiftwork from a work and family perspective. Applied Research Branch, Strategic Policy, Human Resources Development Canada, Hull, 1999.
- [4] 周佳佑. 工作压力的认识与改善[J]. 国家文官培训所 T&D 飞讯, 2005, 37: 1-5.
- [5] M. Jamal. Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1984, 33(1): 1-21.
- [6] M. E. Mor Barak. Repositioning occupational social work in the new millennium. *Administration in Social Work*, 2000, 23(3-4): 201-210.
- [7] Y.-S. Chuang. Occupational and employee stress in small businesses. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 2006, 2(1): 150-158.
- [8] 黄焕荣. 组织中玻璃天花板效应之研究[D]. 国立政治大学公共行政学系研究所, 2000.
- [9] K. Byron. A meta-analytic review of workfamily conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 67: 169-198.
- [10] G. M. Bellavia, M. R. Frone. Workfamily conflict. In: J. Barling, E. K. Kelloway and M. R. Frone, Eds., *Handbook of Work Stress*. Thousand Oaks: Sage, 2005: 113-147.
- [11] M. R. Frone, M. Russell and M. L. Cooper. Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 1992, 77(1): 65-78.
- [12] R. Schwarzer, N. Knoll and N. Rieckmann. Social support. In: A. Kaptein, J. Weinman, Eds., *Health Psychology*. Oxford: Blackwell, 2004: 158-182.
- [13] J. Deelstra, M. Peeters, W. Schaufeli, W. Stroebe, F. Zijlstra and L. Doornen. Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 2003, 88(2): 324-331.
- [14] S. S. Kazarian, S. B. McCabe. Dimensions of support in the MSPSS: Factorial structure, reliability, and theoretical implications. *Journal of Community Psychology*, 1991, 19: 150-160.
- [15] D. S. Carlson, P. L. Perrewé. The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of work-family conflict. *Journal of Management*, 1999, 25(4): 513-540.
- [16] 莱欣玲, 陈梅丽. 护理人员压力量表之信效度测试[J]. 护理研究, 1996, 4(4): 355-362.
- [17] D. S. Carlson, K. M. Kacmar and L. J. Williams. Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 2000, 56(2): 249-276.
- [18] L. Lu, R. Gilmour, S. F. Kao and M. T. Huang. A cross-cultural 37 study of work/family demands, work/family conflict and well-being: The Taiwanese vs British. *Career Development International*, 2006, 11(1): 9-27.
- [19] 郑美娟. 负面情感作用对社会支持、角色压力源与工作倦怠影响关系之研究[D]. 国防管理学院资源管理研究所, 2003.
- [20] D. Etzion. Moderation effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 1984, 69(1): 615-622.
- [21] J. F. Hair, Jr., W. C. Black, B. J. Babin and R. E. Anderson. *Multivariate data analysis: A global perspective (7th edition)*. Pearson Education International, 2010.
- [22] 陆洛, 黄茂丁. 工作与家庭的双向冲突: 前因、后果及调节变项之探讨[J]. 应用心理研究, 2005, 27: 133-166.
- [23] J. House. *Work stress and social support*. Reading: Addison-Wesley, 1981.
- [24] S. Cohen, L. G. Underwood and B. H. Gottlieb. Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists. *Indian Journal of Psychometry and Education*, 2000, 28(2): 87-94.
- [25] R. L. Kahn, D. Wolfe, R. Quinn, J. D. Snoek and R. A. Rosenthal. *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley, 1964.