

## 第二章 文獻探討

### 第一節 人格特質的意涵

#### 壹、人格的意義與人格心理學的內涵

##### 一、人格的意義

英文 personality 一詞，由拉丁文「persona」引申而來，其原意為古代希臘演員演戲時所戴的面具，觀眾藉由演員所戴的面具即能分辨演員所扮演的角色，並能預測其行為。所以由面具引申出人格的涵義。不過 R. M. Liebert 與 L. L. Liebert 指出，雖然 personality 一詞源自於 persona，但今日所用的人格概念十八世紀才出現，且現今我們所探討的人格並非「戴著面具」的角色，而是一個人的「真面目」(張春興，1989；黃堅厚，1999)。

人格心理學者對人格的定義並沒有一致的看法，Allport 在 1927 年時就曾從各種文獻中歸納出近五十六種不同的定義，時至今日，新的定義有增無減。表 2-1-1 列舉部份學者對人格的定義。

表 2-1-1 部份學者對人格的定義

學者	定義
Allport (1937)	人格是位於個體心理系統內的動態組織，是決定個人「適應外在環境」的獨特形式。
Eysenck (1952)	人格是個人氣質、個性、智力及體格較穩定與持久之組織，它決定個人對環境的獨特調適。
Sullivan (1953)	人格是人際情境中相當持久的組型。
Cattell (1965)	人格可於特定情境中預測一個人之作為，它關切個人的所有行為，包括外在與內在行為。
Pervin & Chaplin (1997)	人格是形成一個人思想、情感和行為的特有模式，它和另一個人的模式不相同，並且在不同時間和情境中維持一致。

表 2-1-1 部份學者對人格的定義（續）

學者	定義
R.M. Libert & L.L. Libert (2002)	人格是某一個體身心之獨特動力組織，它影響個人對社會與物理環境的行為及反應。在這些特性中，有些是此人完全獨有的，有些則是與一些人、許多人或其他所有人所共有。
楊國樞 (1972)	人格是個體與其環境交互作用過程中所形成的一種獨特身心組織，而此一變動緩慢的組織，使個體適應環境時，在需要動機、興趣、態度、價值觀念、氣質、性向、外形及生理諸方面，各有其不同於其他個體之處。

資料來源：修改自張鳳燕等（譯）(2002：7)

綜合上述，人格是形容一個人可見的行為特徵，是持久性的個人特性，它可以因應情境的變化，人格也使個人具有與他人不同的思想與行為之獨特性。但事實上，人格的定義會因學者所採取的理論傾向而有所差異。張春興（1989）認為要瞭解人格的定義，寧可根據這個字詞在人格理論中的用法說明他的含意，而不從定義上去直接陳述這個術語，因為每個學者在下定義時會依個人之理論偏好及驗證手段不同等而有所差異。本研究在下一部份探討不同人格心理學理論派別以理解人格之涵意。

## 二、人格心理學的內涵

人格心理學以個人整體為對象，發展理論與從事實徵研究，目的是瞭解與解釋個人在生活中如何思考、感覺、行動及反應。對於人格這個複雜的議題，心理學家先後發展出不同的理論觀點，有關人格研究的學派眾多。Burger 將人格心理學分為六大學派，包括精神分析學派、特質學派、生物學派、行為/社會學派、人本學派和認知學派，每個學派都能正確的辨認並檢驗出某些重要的人格向度，都有一定的價值（林宗鴻譯，2003）。R.M. Liebert 與 L.L Liebert 將人格心理學的主要理論取向使用「策略」(stratgy) 之概念，區分為四大策略，而這四個策略之間並非完全獨立，而是彼此間有共同元素。其策略如下：

(一) 精神分析 (心理動力) 策略 (psychoanalytic strategy):

精神分析論者以趨力 (driving forces) 為引發人類所有行為當成中心論點。其指引假定人格是由個人內在深沉力量 (本能) 所驅動, 強調個人潛意識動機, 此學派主要人物有 Freud、Jung、Erikson 及 Alder 等 (張鳳燕譯, 2002)。

(二) 特質 (傾向) 策略 (Dispositional strategy):

此學派基本假定人格是由一套持續的特質所組成, 人與人之間的差異源於他們所具有每一特質程度的多寡。其主要人物有 Allport、Cattell、Eysenck、Costa & McCare 等 (楊妙芬譯, 2002)。

(三) 環境 (行為主義) 策略 (Environmental strategy):

此學派關切個人與環境的交互作用, 假定人格是由許多外在情境與環境塑造而成, 其主要人物有 Pavlov、Skinner 及 Bandura (社會學習論) 等 (邱珍婉譯, 2002)。

(四) 表徵策略 (Representational strategy):

此學派的基本假定是個人對事物的知覺與表徵是主動建構而成的, 即人格反應個人在心理上如何看待其週遭環境與經驗, 而個人對自己的看法、想法、感受與行動都是植基於這些知覺及表徵。其主要人物有 Carl Rogers、Kelly、Maslow、Rotter 以及 Bandura (社會認知論) 等 (邱珍婉譯, 2002)。

綜合上述, 「精神分析論者」專注於趨力及個人內在所造成的人格與行為動力; 「特質策略者」則著眼於個體內發的特質; 「環境策略者」重視個人行為的外在環境影響因素; 「表徵策略者」則重視個人心理表徵及運作。

由於人格心理學包含的理論及內容廣泛, 基於研究主題, 本研究將以特質論觀點進行文獻分析與探討。

## 貳、相關人格特質之理論

### 一、人格特質的意義

研究者在許多名詞定義上沒有一致的看法，特質「trait」和傾向「disposition」經常被交替使用來描述相同的概念。「disposition」是指人與人之間具有個別差異的持續特質，而「trait」經常和其他專有名詞合併使用，以傳達不同觀點或其他「人」會出現的短暫「狀態」特質之持續本質，如 trait anxiety 形容易焦慮特質。Zuckerm 曾說：在人格心理學以相同名詞稱呼的事物不一定指相同的事物，用不同名詞稱呼的事物也不一定指他們不同（楊妙芬譯，2002）。

人格特質理論假定人格是一些特質的集合，這些特質可以使用人類用來形容思想、行為、感情、動作與反應等詞彙列舉出來，每個人都具有一定數量的特質，這些特質是影響潛在人格的真正結構，特質論強調人們之間具有差異性（張春興，1989）。

包括 Allport、Cattell、Eysenck 為首的特質論學者，皆認為人格是由一系列的人格特質組成，特質是建構人格的基本磚塊，具有影響人類外顯行為的作用。易言之，人格無法用單一特質來描述，而特質是指廣泛、持久且相對穩定地推測和解釋人類行為的特點，個體在不同的情境和時間點，都能表現出前後一致的行為（林能白、邱宏昌，1999）。另外，楊美怡（2002）則認為人格特質即是對人作剖析，研究人在某時間、某場合表現出的反應和行為；它與價值觀不同，價值觀是衡量一個人對事務的看法，是靜態的，而人格特質是衡量一個人對事物的動態反應。

R.M. Libert 與 L.L. Libert 認為人格特質理論有三點相關的假設：

1. 人格特質就時間層面而言，具有適度的穩定性。即人有一些持續特質和短暫的狀況不同，例如，在壓力來臨時，「焦慮」這個特質會出現。但是，一個高焦慮特質的人會比其他低焦慮特質的人更常或準備好表現出

焦慮現象。

2. 人格特質在不同的情境下，具有相對一致性。例如外向或含蓄在不同的情境下有很高的一致性。
3. 人具有個別差異性。即個別差異來自於所擁有特質的普及性不同，特質呈常態分配曲線，人們在曲線上的落點不同（張鳳燕譯，2002）。

由上述可知，個體獨特的行為特徵，如害羞、熱情、富攻擊性、文靜、順從、散漫、整潔或膽怯等，這些特徵如持續在許多不同的情境中，我們稱為人格特質，這些人格特質是相對穩定且為重要的人格組成因素，而個體之差異性即源自於個體所擁有的特質數量多寡而定。

## 二、人格特質理論

人格特質理論之發展約有七十多年的歷史，人格特質理論的研究者大都是學術界之研究者，而非實務界的臨床心理治療師，所以研究內容大多側重於行為的描述與預測，而非行為的改變與發展（沈聰益，2003）。以下介紹特質論三位巨擘 Allport、Cattell、Eysenck 的觀點。

### （一） Allport 的特質論

Allport 一般被認為是特質論的倡導者。他認為特質乃是人格的元素，特質是一種「神經—心理」結構，它決定了此人所特有的思想和行為，意即一個人具有某種特質，他的思想和行為經常朝著某個方向反應之傾向。其基本哲學啟發實在論，意味特質真的存在，是人的一部份。

Allport 提出「共有特質」( common traits ) 與「個人特質」( individual traits ) 兩個概念。前者指某一群人所共有的特質，例如進行文化差異研究時，經常用共有特質進行比較；而後者代表與他人無法比較的個人獨特性，他相信每個人有動機、特質和個人風格的獨特性。人格特質對個人的作用，區分為首要特質 ( cardinal trait ) 中心特質 ( central trait ) 和次要特質 ( secondary trait )，這三種特質依階序影響行為。最普及的首要特質統馭擁有這些特質的人，個人各方面

的行為都可能受此特質影響，無法被隱藏，例如德蕾莎修女的博愛態度使她奉獻生命慈善服務。中心特質是相對少數目的特質，能高度代表個體的特徵，例如在幫朋友介紹時，這些特質就會被形容出來。次要特質是在少數場合運用的特質，例如對服飾、汽車的喜好等，通常不會為人所盡知（黃堅厚，1999；楊妙芬譯，2002）。

## （二） Cattell 的十六種人格特質

特質論者通常以客觀的測量來檢驗與建構人格理論，Cattell 的理論即以明確之統計資料為基礎（黃堅厚，1999），採用生活紀錄（L-data）、客觀測驗（T-data）、問卷與訪談（Q-data）所得資料，首先使用因素分析決定人與人之間不同的特質。Cattell 利用因素分析與有關程序得到十六種人格特質，他稱之為潛源特質（source traits）--人格的堆砌方塊。其衡量人格的量表稱為「十六種人格因素問卷」（Sixteen Personality Factor Questionnaire：簡稱 16 P.F.）。此十六個人格特質為：樂群性、聰慧性、穩定性、恃強性、興奮性、有為性、敢為性、敏感性、懷疑性、幻想性、世故性、憂鬱性、實驗性、獨立性、自律性和緊張性。Cattell 結論成人三個主要潛源特質是內向性—外向性、智慧、自我強度（情緒穩定—不穩定）（林佳全，2003；楊妙芬譯，2002）。

## （三） Eysenck 的 P-E-N 人格模式

同樣利用因素分析法作人格特質的研究，Eysenck 確認人格的三個重要基本向度，其中外向與內向（E）、神經症（N）（穩定、不穩定）是使人與人不同的兩大主要向度，多數人落入常態分配的範圍，意即位居兩種極端的連續向度之間。第三種向度則為精神病（P），包括自我中心、攻擊、追求感官、獨處、通常不在乎他人...等。Eysenck 依此三種向度編制了艾式人格量表（Eysenck Personality Inventory：簡稱 EPI）。他認為人格模式是階層的，像疊羅漢一樣，類型是人格結構的最上層，因此有最大的影響力。類型層次由特質層次所組成，特質層次由習慣反應層次所組成，習慣反應層次由特定反應層次組成，而特定反應層次則由習慣而來。Eysenck 和遺傳學家有相同的觀點，認為大部分的主要

傾向是遺傳的（楊妙芬譯，2002；陳正文等譯，1997；林宗鴻譯，2003）。

## 參、五大人格特質之提出

### 一、五大人格特質的發展過程

五大人格特質模式起源於人格心理學家運用人類自然慣用語言，以進行人格特質的研究。1884年英國科學家 Galton 首先嘗試從字典中，分類出大約 1000 個人格描述詞彙，雖然缺乏系統性的研究，不過此為運用字典尋找人類自然慣用語言，作為人格研究的開端。1926年 Klages 指出利用人類語言之研究，有助於對人格的深入瞭解，他假設大約有 4000 個德語詞彙可以描述德國人人格的語詞；1933年 Baumgarten 檢驗 Klages 的假設，從各種字典和德國文學作品入手，將其中描述人格的語詞進行分類。Baumgarten 的工作對日後 Allport 和 Odbert 的研究具有相當的影響（引自李雯娣，2000）。

1936年 Allport 和 Odbert 提出，某一個社會人們長期說、寫的語言，應該能夠包含該種文化中，描述個人人格所需的觀念；因此，若能將這些有關詞彙進行縮減，應該可以顯示描述個人人格所需要的基本向度。Allport 和 Odbert 從四十萬字的韋伯新國際字典（Webster's New International Dictionary）中，篩選出 17953 個可以區別人與人之間行為差異的單字，並定義特質（trait）為「一般化而且個人化的決定性傾向，即個人對環境做出的調適時，所展現出一致且穩定的模式」。他們初步取得 4504 個人們常用來描述一致而穩定的人格特徵字詞，並將這些字詞區分為四類：

1. 個人的特質：例如攻擊性、內外向、善於社交 等。
2. 描述暫時的心情、活動狀態的特質：例如羞澀、喋喋而語 等。
3. 社會性評價的特質：例如行為有無價值、效益 等等。
4. 雜類：不屬於前三類，則屬於此範圍。

此研究雖然將人格特質區分為四類，但是各類之界線並不清楚，其分類方

式也籠統，不過，他們將人格特質之理論與分類方式帶入美國，其研究方法為近年的研究者開啟了一個探索途徑（李雯娣，2000；沈聰益，2003；周惠莉，2003；鄭芬蘭，1995）。

隨著研究的發展與測量統計工具之進步，繁多的人格特質字詞得以逐漸分類化約。1946年 Cattell 將 Allport 和 Odbert 所整理的 4504 個字詞有系統的歸納，整理分為若干語群，再從中選取 171 個特質名稱，以此進行因素分析，得到十二種相同的潛源特質（source traits），再進一步修正分析後，形成其十六種人格特質量表之基礎（林能白、邱宏昌，1999；黃堅厚，1999）。Cattell 的貢獻在於將人格分類的特質變項簡化，為人格五因素奠下基礎（鄭芬蘭，1995）。

在 Cattell 的研究基礎下，爾後的學者針對不同的對象研究，皆可以得到相似的五個人格因素。1949年 Fiske 由許多臨床訓練生的自我評定量表上，對 Cattell 的十六種人格特質簡化發現有五個因素存在；Tupes 和 Christal 於 1961 年對八種受試群的分析也得到五種因素，並命名為：

1. 外向性（surgency）：如愛說話的、肯定的
2. 友愛的（agreeable）：如善良的、合作的、信任的。
3. 可靠性（dependability）：如良知的、負責的、有次序的。
4. 情緒穩定（emotional stability）：如冷靜的、不易沮喪的。
5. 文化的因素（culture）：如智力的、教養的、獨立的等。

1963年 Norman 以 Allport、Cattell 等學者所提的人格向度為主，針對密西根大學生為樣本做進一步分析，結果也歸納出五個因素。Norman 於 1967 年為了證實人格五因子模式的有效性和廣泛性，重新搜尋韋伯字典，加入 175 個新字詞，分析結果得到 75 類的語意集群，並可歸納到五個人格特質向度中，其五個主要人格因素命名為：外向性（surgency or extraversion）和善性（agreeableness）、良知（conscientiousness）、情緒穩定（emotional stability）以及文化（culture）等（李雯娣，2000；黃堅厚，1999；鄭芬蘭，1995）。

在日漸累積豐富的研究資料中，許多研究者發現五因素能涵蓋成人評定他

人時的主要特質，但特質名稱不完全一致。特質之名稱不一致的原因，在於因素分析會因工具及樣本不同而有所差異。Goldberge 建議凡是討論到人格的基本差異時，應將這五大向度包含在內，如此人格五因素之論點，就漸漸傳開（黃堅厚，1999）。

隨著人格特質五因素的發展，研究者對人格這個複雜結構漸漸有了較為一致的看法。1985年 Costa 和 McCrae 根據 Norman 五因素理論為架構，同時也考慮 Eysenck 的人格理論後再進行研究，發展出一套 NEO 人格問卷（NEO personality Inventory, 簡稱 NEO-PI）Costa 和 McCrae 將問卷量表導入此一研究領域，透過以形容詞為基礎的自我評量及第三者評量，以更長時間的縱向研究角度，測試五因素的穩定性。

1992年 Costa 和 McCrae 修正 NEO-PI 發展 NEO-PI-R 人格問卷量表，NEO-PI-R 即是用來測量五大人格特質的量表。新量表中，每一特質因素又包含六個分量表，各八題共 240 題，使用 Likert 之五點量表作答形式。NEO-PI-R 共有三個版本：S 式用於受試者自評，R 式由受試者朋友、親人等或重要第三人對受試者進行評量，簡式量表（NEO-FFI）則含六十題，只能測出五大特質各向度分數，沒有六個分量表各方面之分數。五大人格特質量表各構面分別是：神經質（N）、外向性（E）、開放性（O）、和善性（A）、嚴謹自律性（C）（沈煌寶，2002；黃堅厚，1999）。

五大人格特質各向度說明如下：

#### 1. 神經質（Neuroticism）：

指個體情緒穩定的程度，在經驗煩惱上，對於調適良好—情緒不穩定的評量，能鑑定具有心理壓抑、不切實際的理念，和過度欲求、衝動，不健全的因應反應等傾向的人。神經質與心情波動有關，在這一特質上得高分的人比較傾向於焦慮和抑鬱，有比較少的快樂想法與較多負面記憶。高神經質的人在面對突發刺激時，採取應付的策略是「關注情緒」，而非「關注問題」，所以採取忽視、迴避的方法克服突發刺激。例如，高神經質的人容易對自己的健康產生負

面的想法，即使醫學上只是小病症，他們也會將此症狀說得很嚴重、很痛苦。

## 2. 外向性 (Extraversion):

指個體在性格上表現外向的程度，對於人際交互作用及強度量之評量，對活動水平、刺激需求、歡樂的能量等之評量。外向性特質高的人喜歡表現、善言辭、喜歡社交，性情也比較爽朗活潑等；外向的人較能把握住快速流動的訊息，而內向的人則善於處理不規律的訊息。內向者雖然不如外向者精力充沛，但他們並非不快樂。

## 3. 開放性 (Openness):

指個體寬容開放的程度，對於主動追求經驗、體認經驗、陌生事務的容忍和探索能力之評量。高開放的人傾向於有原創性、想像力和大膽，興趣廣泛偏好多樣性，能接受新的知識觀念與容忍不同甚至相反的意見。開放性分數低的人則行為比較傳統保守，但不代表敵對及不寬容。開放性是五大人格特質中較具爭議的一個人格向度，因為其與智慧及文化涵養有關。

## 4. 和善性 (Agreeableness):

指衡量一個人在思想、情感和行動上從同情到反對連續向度中的人際取向之程度。和善的人傾向於同情、合作和人際間的支持，相反則是敵對、不合作及頑固無禮等。和善性與外向性一樣，屬於人際關係的主要人格向度。和善性亦如同開放性一般，被認為主要是學習和社會化的產物。

## 5. 嚴謹自律性 (Conscientiousness):

指衡量一個人的組織性、堅毅性以及目標傾向行為的動機。嚴謹的人表現出有目標、野心、意志堅強和精力充沛，面對困難時堅毅有決心，謹慎周詳；而嚴謹的相反則是沒有方向，經常顯的比較懶散無精打采。嚴謹可能也是學習和社會化的結果，亦具有評鑑的成分（王新超譯，2002；沈聰益，2003；楊妙芬譯，2002；黃堅厚，1999）。

五大人格特質之典型特徵說明如下表 2-1-2 所示，其所包含的人格特質分量表如下表 2-1-3 所示。

表 2-1-2 Costa 和 McCrae 的五大人格特質典型特徵說明

五大人格特質	高分者特徵	低分者特徵
神經質 (Neuroticism)	多愁、緊張、情緒化、不安全感、自卑感、焦慮	安靜、放鬆、不易情緒化、堅強、有安全感、自我滿足
外向性 (Extraversion)	主動、多話、樂觀、熱情、長於社交	保守、清醒、文靜、冷淡、工作取向、缺少活力、退縮
開放性 (Openness)	好奇、興趣廣泛、創造性、獨特性、富想像力、非傳統性	從俗性、重實際、興趣狹窄、缺乏藝術性、缺乏分析傾向
和善性 (Agreeableness)	心地善良、易相處、寬容、樂於助人、正直可靠	好批評、粗野、不合作、具報復心理、殘忍、易於激動、好支使他人
嚴謹自律性 (Conscientiousness)	按部就班、可信賴、努力不懈、自我約束、守時、一絲不苟、整潔、有雄心、有毅力	漫無目的、懶惰、不可信賴、不細心、散漫、意志薄弱、好逸樂

資料來源：修改自黃堅厚（1999：268）

表 2-1-3 NEO-PI-R 包含的人格特質及其分量表

主要因素	神經質 (N)	外向性 (E)	開放性 (O)	和善性 (A)	嚴謹自律性 (C)
分量表	焦慮 憤怒—敵視 抑鬱 自我意識 衝動性 易受襲性	熱心 樂群 肯定性 樂於活動 追求刺激 正面情緒	幻想 尚美 重感受 活動 有理念 價值觀	信賴 坦承 愛人 順從 謙卑 慈愛為懷	按部就班 責任心 勝任感 追求成就 自我約束 從容

資料來源：出自黃堅厚（1999：269）

歸納言之，五大人格特質並不是只有五個人格特質，而是含指五種廣泛的因素，做為一種組成較大數量的人類特質架構，而個體在這五大人格向度上將表現出程度的差異。

除了 Costa 和 McCrae 外，學者也曾針對人格五因素發展問卷，如 1992 年 Goldberge 以形容詞衡量人格之雙極量表與單極量表，Saucier 1994 年針對 Goldberge 單極形容詞量表所修正之 Mini-Marker 等（引自林能白、邱宏昌，1999）。

人格特質之五大構面在近年來廣受特質論研究者重視與應用，例如：運用五大人格特質進行工作績效、工作價值觀或工作滿意度之研究等。五大人格特質向度數目之所以廣受研究者接受，林能白、邱宏昌（1999）認為可能原因為：Eysenck 以三個人格向度形容人格結構不夠完整，Cattell 的十六個向度則數量則又太多，而 Costa 和 McCrae 所提的五個向度，可以在數量與預測行為之間，取得一平衡之故。

## 二、五大人格特質之跨文化性研究

五大人格特質之跨文化普遍性研究取向，以 Goldberg（1990）所提出的基本語詞假說（fundamental lexical hypothesis）最具代表性。此假說主張從世界上大多數人類的語言中，可以找到基本人格特質的詞句，因為人類人際互動中的一些重要個別差異特徵會被編碼為語言，這些差異越重要就會有越多人談論它。結果這些差異特徵就會被人類文明編碼成文字，所以此假說認為人格特質的詞句會普遍出現在許多文化的許多語言中。因此個性差異可以經由語言的研究而揭露之，且在大多數世界語言中，可以找到人類共通的性格差異向度。

近十年來，各國人格心理學家基於假說採取基本語彙探討不同語系的性格向度。Costa、McCrae、Pilar、Rolland 與 Parker（1998）指出許多不同語言的跨文化研究包括菲律賓、英語、法語、西班牙、葡萄牙、義大利、荷蘭、德國、克羅埃西亞、俄羅斯、希伯來、日本、韓國、香港及中國等，皆發現類似的人格五因子結構。Costa 與 McCrae 等人從許多人格研究文獻回顧中，更指出五大人格模式就像複製品一樣，出現在漢藏語系、閃語系、馬拉爾語系、馬來西亞以及波里尼西亞語等，形成普遍的架構。故 Costa 與 McCrae 等人認為五大人格在跨文化研究上是普遍適用的，他們更進一步說明五大人格的普遍性，可以反

映出一個生物學上的事實，即人類畢竟是同一種生物。

使用語言所含之性格形容詞來評定人格，雖然可以穩定地發現類似的五大人格架構，但是基於文化與語言知覺不同，五大因素未必具有同等之重要性，例如 Costa 與 McCrae 等人（1998）指出，中國學生重嚴謹自律（Conscientiousness）的特質，而澳洲則重外向性特質（Extraversion）。此外，因文化與語言知覺不同，各因素可以被穩定抽出的可能性也不同，某些文化中，較具重要性的某些人格特質會有較多的字詞來形容，因此，因素分析也可以較穩定的抽出該因素，中文字詞裡也跟英文一樣，以和善性、嚴謹自律性及內外向的字詞居多（莊耀嘉、李雯娣，2001）；但是，非洲布吉那法索的神經質（Neuroticism）向度則高出研究者的預期（Rossier、Dahourou & McCrae，2005）。另外黃堅厚（1999）認為，因素分析除了導因工具及樣本不同而呈現差異外，也可能會因受試者自評或他評產生可能結果之差異。

楊國樞和彭邁克曾利用 150 個中文人格特質形容詞，以台灣之大學生為研究對象驗證五因素的跨文化性，主要發現五個人格向度，並命名為：

1. 社會取向抑自我中心（Social Orientation ? Self-Centeredness）
2. 有能力抑無能力(Competence ? Impotence)
3. 表現性抑保守性(Expressiveness ? Conservative)
4. 自制性抑衝動性(Self-Control ? Impulsiveness)
5. 樂觀性抑神經質(Optimism ? Neuroticism)

楊國樞的結論是：由中文性格形容詞入手與英文性格形容詞入手，所獲得的性格知覺因素互有相似，但也有顯然不同之處，中國人描述他人及自己性格所採取的基本向度，在內涵上顯然不同於西方人。中國人當所描述對象的目標或參考人物一旦改變，性格知覺的突現與否及相對強度即會隨之改變。即除了人格特質會受社會文化差異影響外，人的知覺及個別差異之描述也會受到社會文化之影響（沈聰益，2003；黃堅厚，1999）。許功餘、王登峰、楊國樞（2001）之「臺灣與大陸華人基本性格向度的比較研究」中，發現七項華人基本性格向

度如下：「精明幹練：愚鈍懦弱」、「勤儉恆毅：懶惰放縱」、「誠信仁慈：狡詐殘酷」、「溫順隨和：暴躁倔強」、「外向活躍：內向沉靜」、「豪邁直爽：計較多疑」以及「淡泊知足：功利虛榮」。但楊氏認為其研究有不夠周延之處，故其研究是否適用於華人目前仍無定論。

莊耀嘉與李雯娣（2001）在五大模型的本土化檢驗研究中，利用教師使用描述學生實際個性的形容詞，經由因素分析後，發現人格五因子模式確實可以大體反應學童的個性差異，研究結果支持人格五因素確實可以表徵華人人格差異的知覺結構，也支持華人生活世界所使用關於性格的語言，能確實反映出人格五因子模型的存在。

台灣目前眾多使用五大人格特質的研究中，如江錦樺（2001）、朱慶龍（2003）、沈聰義（2003）、周惠英（1999）、李雯娣（2000）以及韓繼承（2002）等，其因素分析結果大致皆符合五因子的模式。唯從各學者研究中皆可以發現開放性構面信度偏低。Mastor、Jin 與 Cooper（2000）的研究指出馬來西亞在開放性信度係數偏低，而沈聰義（2003）人格五因素模式 NEO-PI-R 量表之跨文化檢驗與人格特質架構之實證研究中，發現台灣樣本除了友善性的信度略低於美國樣本外，開放向度題目因涉及價值觀，最具有跨文化的侷限性。且在香港、韓國與菲律賓的樣本中，也可以發現友善性及開放性的一致性係數，都是五個人格向度當中較偏低的一個。Rossier、Dahourou 與 McCrae（2005）的研究同樣發現五大人格模式雖然亦複製於非洲文化，但信度係數也不高。

綜合上述可知，使用人類慣用語言的研究，雖然能夠驗證五大人格模式可以涵蓋各文化的人格特性，而具有普遍性，但基於文化與語言知覺不同，如何讓 NEO-PI-R 翻譯量表信度係數提高，是目前心理學人格特質研究之一大重要課題。

基於文獻探討，瞭解人格之定義會依研究者所採用之理論及驗證手段不同，而有所差異。本研究所採用之人格定義，非使用類型論之觀點，並不將個人加以分類型。本研究乃是依據特質論之觀點，假定人格是一些特質的組合，

同時每個人都具有一定數量之特質，個體之差異性來自於個人所擁有特質數量之多寡不同所造成。

特質論者認為，人格的這些特質可以使用描述人類思想、行為的慣用形容詞列舉出來。故人格特質之研究遂從人類自然慣用語言著手，並使用因素分析方法進行特質分類。相較於 Eysenck 主張的三個人格向度及 Cattell 的十六個人格向度形容人格結構而言，Costa 和 McCrae 所提的五個人格向度，因介於兩者間而取得一平衡，所以目前五大人格特質的測量研究，受到特質論研究者重視與運用，且廣泛得到支持。

人格特質在跨文化研究方面，目前認為五大人格特質結構基本上能普遍適用，只不過由於文化與語言知覺不同，五大人格向度在各語言文化中未必具有同等之重要性。另外，在已累積的眾多實證研究中，雖然支持五大人格向度具有普遍性，但也發現某些文化中一些人格向度存在著信度係數不高的現象，此成為五大人格特質翻譯量表需突破的技術問題。

五大人格特質結構之跨文化普遍性研究，目前仍方興未艾，國內的學者雖曾自行利用中文人格形容詞驗證五因素的跨文化性，但研究者認為不夠周延而尚無定論。此外，雖然有些研究者對五大人格模式提出質疑，但這些挑戰目前似乎仍不足以推翻人格五因子架構。故本研究選擇採用 Costa 和 McCrae 五大人格特質簡式量表 (NEO-FFI) 模式，作為人格特質之測量工具，藉以驗證本研究主題。

## 第二節 組織公民行為的意涵

### 壹、組織公民行為的發展與意義

#### 一、組織公民行為的發展

組織行為(organizational behavior,簡稱OB) ,係指組織中人的行為；意即人們在組織中所表現的行為。組織行為是一門應用的行為科學，它研究組織中個人、團體、部門與組織本身，以及與其環境關係等之正式與非正式的行為，目的在於改進各種構成份子的效能與績效。而組織公民行為是組織行為之一。

組織公民行為之概念淵源於1964年Katz角色外行為的想法。Katz區分工作必備行為與角色外行為，認為一個單獨只依靠履行規範行為的組織將是一個脆弱的社會體系；Katz指出一個運作良好的組織必須存在以下三種不可或缺的基本行為：

- 第一、組織成員必須被誘導進入及歸屬於體制之內。
- 第二、組織成員必須以可靠的方式履行其特定的角色職務。
- 第三、組織成員必須以創新、自發性的行動，來展現超越工作角色規範的行為。

Katz所提之第三項超越工作角色的行為，即為組織公民行為之初步概念。（引自Smith, Organ & Near, 1983 : 653）。爾後，1966年Katz 與 Kahn提出組織公民(organizational citizenship)的概念。他們認為員工是屬於組織運作的一部份，因此必須執行一些角色義務；而組織公民是指員工與組織之間的交換關係(exchange relationship)，即組織同意員工一些權利，同樣地員工會對組織盡其義務。其中，員工需具備有超越角色的「創新和自發性的行為 (innovative and spontaneous behavior)」（林鈺琴、蔡明慶，2003；李志宏，2001；黃柏勳，2004）。而這些「創新和自發性的行為」，包括：與其他成員合作的活動、維護系統或次級系統的行動、為組織發展提出創新的建議、為額外的組織責任自

我訓練，以及為組織在外部環境中建立正面的氣氛(許道然，2002)。

Bateman 和 Organ於1983年在其工作滿足 (satisfaction) 與員工自發行為 (employee citizenship) 關連研究中，將員工這種創新、自發性的行動與組織正式規定無關的利社會行為(prosocial behavior)定名為「公民行為 (citizenship behavior)」。1988年，Organ發表「組織公民行為」(Organizational Citizenship Behavior)的專題著作，「組織公民行為 (OCB)」一詞遂正式提出。自此以後，學界對「組織公民行為」此概念之研究絡繹不絕。

## 二、組織公民行為意義

「公民行為 (citizenship behavior)」概念由Smith、Organ 和 Near (1983) 提出時，即認為組織公民行為乃為潤滑組織的社會運作機制，也可彈性應變工作中不可預知的偶發事件。此外，他們也提及組織公民行為不易納入組織的正式酬償、懲罰制度誘因中，因為這些行為是隱約、難以測量而容易被忽略的。

Organ於1988年，將「組織公民行為」定義為：「組織正式酬賞制度未直接承認，但是整體而言有益於組織運作及促進組織成效的各種自發行為」Organ釐清組織公民行為概念，指出組織公民行為是出自員工自由選擇的行為，這些行為不是工作說明書所強行要求必需做的行為，可以清楚的與組織僱用契約區分，組織公民行為通常沒有納入組織正式賞罰的制度中 (Organ, 1996)。

組織公民行為其研究的主要範圍，著重於組織未明確定義的角色外行為。相較於利社會行為(prosocial behavior)而言，許道然 (2002) 認為：組織公民行為是組織中正面的利社會行為，利社會行為包含對他人或對社會有助益的行為，而組織公民行為通常只侷限於能增進組織效能的行為。另外一些相似行為名詞，如：角色外行為(extra-role behavior)、利他主義的行為 (altruistic behavior)、利社會組織行為 (prosocial organizational behavior)、對立角色行為 (counter-role behavior) 和組織自發 (organizational spontaneity) 等，都具有共通相似的意義 (Organ and Ryan, 1995；李志宏，2001；吳志男2003)。 至

於逢迎行為與組織公民行為雖類似，但逢迎行為與組織公民行為之區分，在於考量行為者之行為動機和他人對這些行為的知覺與評價，組織公民行為是自發利他的動機所產生的行為，而逢迎則是基於自利、工具性動機而刻意表現的行為（許道然，2002）。

茲將組織公民行為定義整理如下表 2-2-1：

表 2-2-1 組織公民行為定義

資料出處	組織公民行為之定義
Smith, Organ & Near (1983)	非組織正式規定，不易經由正式酬償、懲罰制度所評定的行為，包括利他行為、一般順從行為。
Organ (1988)	組織的正式酬賞制度未直接承認，但整體而言，有益於組織運作及促進組織成效的各種自發行為。
林淑姬 (1992)	包含於員工之基本工作要求中，但整體而言，對組織目標有正面貢獻或負面影響的各種行為。
Konovsky & Pugh (1994)	組織公民行為是一種員工的行為，這種行為超越了職責的要求，它是自主裁量的，而且不在組織正式酬賞結構的範圍之內。
Robinson & Morrison (1995)	從心理契約的角度指出：「組織公民行為是超越員工與雇主契約協議的所有行為」。
鄭耀男 (2002)	組織成員非基於工作上的要求，而自動能表現出有利於組織、或有利於個人、或有利於群體的行為，同時兼顧工作上的創新作為。
黃柏勳 (2004)	學校教師在非基本工作要求條件下，所表現的主動、積極、正面、盡職的利他行為。
曾進發 (2004)	在組織未明文規定且未給予獎勵與報酬的情形下，組織成員自發性的做出對整個組織或其他成員有貢獻的行為，且此行為有助於組織績效的提升。

資料來源：研究者自行彙整而成

綜上所述，歸納組織公民行為概念包含下列特性：

- 1、組織公民行為是行諸於外，可以觀察的行為。
- 2、組織公民行為是一種角色外、非強制性的行為，非源於組織正式規章所規定或主管強制要求。
- 3、組織公民行為是自發的行為，不做或做多少取決於行為者的自主選擇。
- 4、組織公民行為是基於利他自發動機而展現的行為。
- 5、組織公民行為是組織中正面的利社會行為，通常侷限於能增進組織效能的行為。
- 6、組織公民行為通常沒有納入組織正式賞罰的制度中，出現此行為或許沒有正式獎勵（例如加薪），不出現此行為也可能不被罰。
- 7、組織公民行為具有潛在影響組織績效，對於組織長期效能及成功運作扮演重要的角色。

歸結上述，本研究因以學校組織中之教師為研究對象，故定義教師組織公民行為即是：「教師展現超越正式角色規範的積極態度與進取行為，以及利他與利於學校組織的自發行為。」

## 貳、組織公民行為的理論

研究者探討組織公民行為理論時，以認知觀點闡述者多接納 1983 年 Bateman 和 Organ 的看法，採用社會交換理論（social exchange theory）作為組織公民行為之理論基礎（許道然，2002）。社會交換理論起源於 Homans 1958 年的著作「交換的社會行為」，其提出的概念為：在自由經濟市場中，人們與他人進行交易或交換時，會採理性思考，以追求最大效益為原則；而人與人之交往互動，即是一種計算得失的交換關係。社會交換理論亦可以溯自 Skinner 的行為主義學說---「酬償與增強」，可以造成行為的連結與再發生（侯玉波，2003；鄭耀男，2002）。

1964 年 Blau 提出社會交換理論說明人際互動的模式，其理論將人類的交換

行為區分為經濟交換 ( economic exchange ) 與社會交換 ( social exchange )。經濟交換乃是指針對正式雇用合約所規範的行為進行交換，雙方之間的交換標的乃是客觀的物質報酬，雙方彼此計算所得與付出，雙方之間所產生的義務是特定與有限的。而社會交換則是個人的一種自願性行動，交換雙方所產生的是未明訂之未來義務關係，且並不急於眼前的利益，交換關係在一種緩慢的過程中發展，所以交換關係建立在雙方的信任上。Gouldner 認為社會交換與經濟交換，基本上都是墊基在互惠之基礎上進行的。MacNeil、Rousseau 和 Parks、Rousseau 等學者曾進一步指出，經濟性交換仰賴交易型契約，而社會交換則是仰賴關係型契約 ( 吳志男，2003；許道然，2002；黃家齊，2002 )，關係型契約強調的是個人與組織之間的關係，而非之間的交換。故在社會交換理論架構下，分以下兩項說明：

一、從組織與成員間的社會交換關係而言，組織與成員之間基本上是處於一種交換關係，即組織成員知覺組織公平或組織支持 ( perceived organizational support )，則信任組織，在組織內獲得利益，基於回報而表現出組織公民行為予以正面回應。

二、從組織領導者與成員間的社會交換關係 ( leader-member exchange；LMX ) 而言，Dansereau、Graen 與 Haga 認為，領導者支持是促進社會交換關係形成的一個重要核心，也是促使 LMX 往高品質交換關係發展的重要動力。因此，當員工感受到高 LMX 品質時，其對管理者較有正面的感受，從而增加其工作滿足感 ( 引自林鈺琴、蔡明慶，2003 )。Bateman 和 Organ ( 1983 ) 即指出組織成員知覺組織主管的努力是對其有益的，當工作者感受到工作滿足時，基於回報，在其本身知識或技能有限，無法展現最佳的任務性績效情況下，員工會以其所能控制的各種公民行為作為回報之標的。

其次，從心理契約的觀點而言，Robinson 與 Morrison 認為社會交換、互惠乃係屬於員工與雇主之間的心理契約 ( 引自許道然，2002 )。Markin、Cooper 與 Cox 說明心理契約是組織中成員與管理者，以及其他人之間，所存在之沒有明文規定的互相期望以及義務的承諾與互惠。心理契約不同於經濟的僱傭契

約，是非正式且隱含的，例如長期服務的獎勵很少規定於正式契約中，但組織與雇員卻都對此抱有期望。心理契約處於不斷變更與修訂調整的狀態，人們在組織中工作時間越長，心理契約所涵蓋的範圍就越廣，在雇員和組織之間的關係上，相互期望和義務的隱含內容就越多。而破壞心理契約將不利於組織，因為打破期望人們會產生失望的感覺，打破義務則會產生憤怒的情緒（王新超譯，2002）。故從心理契約的角度而言，組織公民行為可以說是組織成員與組織或領導者之間，基於互相期待下所展現出回報彼此的行為。

最後，也可以從社會心理學情緒導致利他行為的論點，來說明闡述組織公民行為。Bateman 和 Organ (1983) 以社會交換理論作為組織公民行為概念的基礎外，也提及正面的情緒會影響組織公民行為。Smith、Organ 與 Near (1983) 提到，組織公民行為有利他的德行，他們指出經由 Berkowitz 與 Conner、Isen、Isen 與 Levin 等學者實證結果也顯示：利他的行為表現與情緒狀態有關。Isen 認為正面的情緒狀態會使人們採取較積極正向的人生觀，而展現利他的行為，擁有正面情緒的人，展現利他的行為著重於行為所能帶來的報償 (reward)，更甚於行為與報償間的成本效益 (cost) 考量 (Penner, Midili & Kegelmeyer, 1997)。

工作滿意對組織成員而言，即是種正面的情緒。許多研究除了 Bateman 與 Organ (1983)、Smith 等人 (1983)、Organ 與 Ryan (1995)、Konovsky 和 Organ (1996) 外，國內外尚有許多學者研究結果皆顯示工作滿意與組織公民行為有顯著相關。工作滿意包含情緒的滿意與認知的滿意，這些滿意皆能讓員工產生愉悅的正向情緒，而愉悅的感受能促使人展現利他、助人、合作的行為。所以員工在組織或工作場合中，心情若處於感覺快樂等正向情緒狀態時，則較有可能出現組織公民行為，而此觀點已獲得許多學者實證研究上的支持。

綜合上述，本研究從社會交換理論、心理契約及情緒觀點探討組織公民行為的發生。社會交換理論著重於組織成員與組織或與領導者之間的交換關係，組織成員基於成本與效益的考量，展現「投桃報李」的互惠互動模式，但不一定著重於眼前的實質利益。而心理契約則是指組織成員與組織或領導者之間，

基於互相期待下，貢獻彼此、回報彼此的行為，期望的實現可以獲得滿足而繼續增強組織公民行為。最後情緒的觀點則是著眼於員工個人的心情狀態，越正向越快樂的情緒會使人增加組織公民行為的表現，易言之好心情會驅使人願意多做好事。

## 參、組織公民行為的內涵與構面

### 一、單構面的組織公民行為

組織公民行為內涵初構於Bateman 和Organ( 1983 )工作滿足 ( satisfaction ) 與員工自發行為( employee citizenship ) 關連研究中，他們列舉出許多員工行為，做為衡量組織公民行為的構面。其內容包括：對部門提出建設性的意見與改善計畫、幫助訓練新進員工、遵守公司規章、善用與維護組織資源、容忍不愉快的工作環境、容忍公司與同事的抱怨和減少衝突等。

因此，他們認為組織公民行為，不僅包括員工所表現的正面態度與貢獻，還應包括忍耐的特質。不過，此研究因素分析之衡量結果，並不顯著，因而無法對組織公民行為的構面提出具體說明，只能說是單一構面之研究 ( 李志宏，2001；黃柏勳，2004 )。

組織公民行為之研究由 DiPaola 和 Tschannen-Moran ( 2001 ) 首先應用於學校組織，他們在組織公民行為與學校氣候的關係研究中，發展了學校組織公民行為量表 ( Organizational Citizenship Behavior in Schools Scale ( OCBSS ) )，題數為 15 題，不分構面，內容包括：主動推薦自己替補協助他人、自願幫助新進教師、教師自願資助課外活動、很少缺席、利用自己的時間幫助學生、不浪費課堂時間、為提升學校品質提供創新建言、學校委員會工作有生產力 等等。

整體而言，可以得知，組織公民行為之內涵於初構階段時，因為研究工具尚未發展成熟，只能形成單一構面，實則不分構面之研究。

## 二、雙構面的組織公民行為

Smith、Organ與Near（1983）在組織公民行為前因變項研究中，突破單一構面之模式，藉由訪談製造業主管確認有益於組織但非必須的工作行為，設計出十六題組織公民行為題目，並以六十七位主管實施預試，經由因素分析後，得到兩個因素並命名為利他行為（altruism）及一般順從行為（generalized compliance）。

- 1、利他行為(altruism)：指在面對面情境中能夠主動協助特定他人，此類行為如社會心理學之利他主義。
- 2、一般順從行為(generalized compliance)：指廣泛且普遍的配合表現盡職 (conscientiousness)行為，充分展現良好員工應有的行為（good employee ought to do）。

隨著組織公民行為研究的發展，Williams和Aderson（1991）提供了組織公民行為構面研究的新取向。他們在其工作滿意、組織承諾與組織公民行為研究中，將組織公民行為分為兩類，包括：

- 1、朝向組織的公民行為（OCBO）：指一般有益於組織的行為，例如自願為委員會服務、主動為組織活動宣傳等等。
- 2、朝向個人的組織公民行為（OCBI）：指直接有益於組織特定個人、間接有利於組織的行為，例如利他、人與人之間的互助行為。

此研究提出組織公民行為的多元對象。Skarlicki 和 Latham的實證研究中，也支持上述兩構面的組織公民行為（引自DiPaola & Tschannen-Moran，2001）。

## 三、三構面的組織公民行為

有別於Organ等人之分類方式，Van Dyne、Graham與Dienesch（1994）透過哲學討論與現代政治理論的檢討，界定出「積極公民特徵（active citizenship

syndrome)」的信念與行為，將組織公民行為分為三個構面，包括服從（obedience）、忠誠（loyalty）、參與（participation）等三個構面。

Organ 與 Lingl (1995) 進行人格特質、工作滿足與組織公民行為之研究以因素分析方式，將組織公民行為分成三個構面，包括利他行為(altruism)、一般順從行為(generalized compliance)，以及準時出席（time/attendance）。

組織公民行在企業界之研究絡繹不絕，此概念也逐漸被運用在學校組織的研究上，從 DiPaola 和 Tschannen-Moran(2001) 初構學校組織公民行為內涵後，Somech 與 Bogler (2002) 有別於 DiPaola 和 Tschannen-Moran 的研究方法，納入多元對象的研究概念，將教師組織公民行為分為對學生、對同事和對學校的組織公民行為三個構面。如下所述：

- 1、朝向學生（OCB toward the student）：如犧牲課後時間輔導學生課業等。
- 2、朝向同事（OCB toward the team）：如協助缺席同事代理工作等。
- 3、朝向學校（OCB toward the organization）：如為學校提出創新建言等。

台灣學者經常會循著西方學者的研究模式，李新民（2003）在「高屏地區幼兒教師組織公民行為與其影響因素初探研究」中，參酌 Dipaola 與 Tschannen-Moran、Somech 與 Bogler 之研究，發展三個組織公民行為構面如下：

- 1、組織公益行為：指幼兒教師超越園所訂定標準，為園所額外付出。
- 2、人際利他行為：指幼兒教師在幼兒園所人際互動中，表現出對同事的利他行為。
- 3、教保公益行為：指幼兒教師展現超高責任感，為幼兒教保工作額外付出。

#### 四、四構面的組織公民行為

邱麗蓉（2003）在「學校組織公平與組織公民行為研究」中，研究量表是採用 Farh 等人 1997 年針對中國人的特性，所發展的組織公民行為量表再加以修正，以符合學校組織所使用，原問卷共有認同公司、協助同事、人際間的和

睦、保護公司資源以及盡職行為等五個構面；但經過預試因素分析修正後，其得到四個構面如下：

- 1、不謀己私利：指教師不會謀取個人利益，而從事各種可能破壞學校組織和諧的政治行為，以及不會利用課間休息時間或使用學校資源，來處理其私人的事務。
- 2、協助同事：指教師願意協助同事處理工作上的問題。
- 3、認同學校：指教師願意主動告訴外界關於學校正面消息，以維護學校的形象，以及主動提出建設性的改善方案。
- 4、工作盡職：指教師自發性的行為超越學校組織所要求的行為，並遵守學校組織的規定努力工作。

## 五、五構面的組織公民行為

Organ(1988)將組織公民行為分為如下五個構面：

- 1、利他行為 ( Altruism ): 主動協助組織成員完成工作任務相關事情，例如幫助新進成員等。
- 2、盡職行為 ( Conscientiousness ): 指員工在工作角色上，主動做出超越組織要求標準的行為，例如有效率使用時間、高出席率等等。
- 3、運動員精神 ( Sportsmanship ): 員工能夠對於組織中不理想的情境，加以容忍並且不會抱怨，如避免瑣碎的牢騷等。
- 4、謙恭有禮 ( Courtesy ): 指當有新的決定形成，員工能夠主動地通知其他成員，以避免許多工作上可能發生的問題。
- 5、公民道德 ( Civic virtue ): 指員工主動關心、投入與參加組織中政治性活動 ( 引自鄭耀男，2002；許道然，2002；DiPaola & Tschannen-Moran，2001 )。

Organ上述研究開啟組織公民行為研究之熱潮，組織公民行為之構面內涵具體且豐富，日後許多學者研究時多採用其核心概念及分類方法。Chat topadhyay

(1996) 組織公民行為人口統計變項差異之影響研究中，參酌Podsakoff、Moorman等學者之問卷修訂後亦採用上述五個構面研究。

鄭耀男(2002)「國小教師組織公民行為及其影響因素之研究—學校學校組織公民行為模型初構研究」中，依據1996年Podsakoff、Mackenzie 與 Bommer所編定、揚濱燦1999年轉換為中文施測，再參酌林鈺琴、鄭仁偉和廖瓊瑤等學者的組織公民行為量表之綜合歸納，適度修辭而成使其適合學校教師，共五個構面如下：

- 1、關懷學校效益：指教師關心學校發展，配合改善教育品質與教學創新活動，只要對於學生或學校有利的行為，就會去做。
- 2、主動助人行為：指教師願意花時間主動幫助其他教師完成教學任務。
- 3、敬業行為：教師能忍受學校不理想的環境仍能克盡職責，不抱怨。
- 4、工作要求高標準：指教師的表現超過基本上對於教師所要求的標準，能儘早規劃工作計畫與時間。
- 5、尊重學校體制：指教師在行動與決策前，會徵詢其他教師意見，或遇有重大教學或教育決策改變會預先知會校長或主任。

黃柏勳(2004)「國民中小學校長轉型領導、學校組織氣候與教師組織公民行為關係之研究」中，其研究參酌鄭耀男之問卷，經預試分析後，其五個構面與鄭耀男之研究大致相同，除自我要求命名不同外，其他構面包括主動助人、敬業守法、尊重體制和重視學校效益等。

## 六、六構面的組織公民行為

國內關於組織公民行為之研究，以林淑姬(1992)在「薪資公平、工作滿足與組織公民行為的關係」之研究較具有代表性，因為後來許多國內研究參考引用此問卷，例如：張萱儀(1996)、謝佩鴛(2000)、吳貞誼(2001)、侯堂助(2001)、黃小嫻(2001)、李政翰(2004)和曾進發(2004)等等。該研究參考學者1988年Organ之架構，以及1990年Podsakoff等人之問卷，在本國企

業組織實務中蒐集資料，自行發展本土化組織公民行為量表，共有六個構面：

- 1、認同組織：指員工展現努力維護公司形象、積極參與有關公司的活動與會議，以及主動提出建設性之改善方案等對公司整體有利的行為。
- 2、協助同事：指員工在工作上樂意協助同事，並能夠主動參與協調溝通等行為。
- 3、不生事爭利：指員工不會為了謀取個人利益，而從事可能破壞組織和諧的政治行為。
- 4、公私分明：指員工不會利用上班時間及公司資源處理私人事務之行為。
- 5、敬業守法：指員工工作認真、出勤表現良好、遵守公司規定等超越組織基本標準之行為。
- 6、自我充實：指員工為提昇工作品質，而努力自我充實之行為。

茲將組織公民行為構面整理如下表2-2-2：

表2-2-2組織公民行為構面

資料出處	組織公民行為構面內容
Bateman & Organ (1983)	單一構面--組織公民行為
Smith, Organ & Near (1983)	1.利他行為 (altruism) 2.一般順從行為 (generalized compliance)
Williams 和 Aderson (1991)	1.朝向組織的公民行為 (OCBO) 2.朝向個人的組織公民行為 (OCBI)
Organ (1988)	1.利他行為 (Altruism) 2.盡職行為 (Conscientiousness) 3.運動員精神 (Sportsmanship)
Chattopadhyay (1996)	4.謙恭有禮 (Courtesy) 5.公民道德 (Civic virtue)
Van Dyne、Graham & Dienesch (1994)	1.服從 (obedience) 2.忠誠 (loyalty) 3.參與 (participation)

表2-2-2組織公民行為構面（續）

資料出處	組織公民行為構面內容
Organ and Lingl (1995)	1.利他行為(altruism) 2.一般順從行為(generalized compliance) 3.準時出席 (time/attendance)
Fath 等人 (1997)	1.認同公司            2.協助同事 3.人際間的和睦      4.保護公司資源 5.盡職行為
Min-Huei Chien (2004)	
DiPaola & Tschannen-Moran (2001)	單一整體構面--學校組織公民行為量表 (OCBSS)
Somech & Bogler (2002)	1.朝向學生 (OCB toward the student) 2.朝向同事 (OCB toward the team) 3.朝向學校 (OCB toward the organization)
林淑姬 (1992)	1. 認同組織            2. 協助同事 3. 不生事爭利        4. 公私分明 5. 敬業守法            6. 自我充實
鄭耀男 (2002)	1.關懷學校效益      2.主動助人行為 3.敬業行為            4.工作要求高標準 5.尊重學校體制
邱麗蓉 (2003)	1.不謀己私利        2.協助同事 3.認同學校            4.工作盡職
李新民 (2003)	1.組織公益行為      2.人際利他行為 3.教保公益行為
黃柏勳 (2004)	1.重視學校效益      2.主動助人 3.敬業守法            4.自我要求 5.尊重體制

資料來源：研究者自行彙整而成

綜合上述歸納得知，組織公民行為構面分類方式大致可以區分為兩類。說明如下：

- 一、依行為特性分類：從早期單一構面逐漸發展成多構面，其分類方式多以行為量表因素分析後分類，再依行為特性歸納命名。如最早Bateman與Organ（1983）單一構面研究，爾後Smith、Organ與Near（1983）等人利用因素分析，釐清組織公民行為涵蓋利他行為及一般順從行為兩類主要構面；而到了1988年Organ的組織公民行為研究已發展成五個構面。國內大多數學者也多仿效國外學者，以因素分析方式分類命名，如林淑姬（1992）蒐集本國資料因素分析後，發展本土化六構面之問卷。而鄭耀男（2002）亦以因素分析方式，發展適合學校組織之五構面問卷。
- 二、依對象分類：如Williams和Aderson（1991）將組織公民行為的對象區分為個人及組織；Somech 與 Bogler（2002）將對象區分為學校、學生和同事等，此分類方法為組織公民行提供多元對象之研究途徑。

本研究「組織公民行為問卷」，因以學校教師為施測對象，故問卷編制選擇依據李新民（2003）、邱麗蓉（2003）和鄭耀男（2002）等人針對學校教師組織公民行為之問卷，修訂而成，共設計有五個構面。依行為特性歸納者有兩構面，包括「教學敬業」、「奉公無私」；依行為特性對照對象分類者有三個構面，其構面與對應對象為：「主動助人」對應「朝向同事」的組織公民行為（OCB toward the team）；「關懷學生」對應「朝向學生」的組織公民行為（OCB toward the student）；「認同學校」對應「朝向學校」的組織公民行為（OCB toward the organization）。

然而，組織公民行為構面是否會因社會文化不同而有所差異？Farh、Zhong 與 Organ（2004）針對大陸與西方跨文化性的研究指出，中國人的組織公民行為所包含的構面概念確實異於西方。其研究提出大陸的組織公民行為內涵包括：主動且樂意超時工作、履行額外本分、分享有益於工作的資訊、幫助同事、不生事爭利、提出積極建議、參與活動、提升或維護公司形象、自費訓練、維護公司資源、保持整潔以及與同事和睦相處...等等；而他們研究結果指出中國

人特別重視與同事和睦相處及自費訓練，並進一步歸結出，組織公民行為不止因跨文化而有差異，不同的組織架構、編制也會有不同的效果。

由上述可以發現，西方的組織公民行為研究中，包括Organ 等人之研究，並沒有在組織公民行為下定義時，特別注意到人際和諧。然而，在本土化量表構面中，如Farh 等人針對台灣人的特性，所發展的組織公民行為量表「人際間的和睦（interpersonal harmony）」構面，以及林淑姬(1992)之組織公民行為「不生事爭利」構面，這些構面內涵皆以強調組織和諧為主。且Farh、Zhong 與 Organ (2004) 針對大陸之研究也指出，中國人的組織公民行為強調與同事間的融洽相處。

由此可知，台灣與大陸的結果相似，皆突顯出中國人社會重視「人和」的文化。意即，儘管在正式的薪資酬償體系中，並沒有要求員工必須維持與同事的融洽關係，員工或許也不會因為經營人際關係而獲得加薪，但是中國人會將「以和為貴」視為待人處事的基本原則，而且將其視為工作生活中的重要前提。中國人除講求人和以外，還講求「和而不同」，而組織公民行為「人際間的和睦」及「不生事爭利」構面的定義，正與孔子所謂「君子和而不同、小人同而不和」有共通類似的含意。君子意味著能與人相處和諧、不同流合污；小人則是無原則主張、同流合污、利己損人與重私利，若有衝突則我執深。中國人在儒家文化的薰陶下，期許自我為君子，貶抑小人，故在組織公民行為上，重視「人際間的和睦」及「不生事爭利」構面由此可理解。

## 肆、組織公民行為的重要性

誠如Smith等人(1983)所言，組織公民行為之重要，乃其為潤滑組織的社會運作機制，也可彈性應變工作中不可預知的偶發事件，所以組織公民行為具有降低組織摩擦的功能。Organ(1988)指出，任何組織系統的設計均不可能完美無缺，因此必須仰賴員工的角色外行為，以彌補角色定義之不足，並促進組織目標的達成。由此可知，組織公民行為之所以日漸受到重視，在於其潛在影響組織績效，對於組織長期效能及成功運作扮演重要角色。

Borman 和 Motowidlo曾定義工作績效為：「所有與組織目標有關的行為，且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以測量。」組織績效包含以下兩種：

- 1、任務性績效(task performance)—直接或間接與組織技術核心(technical core)有關的行為。
- 2、輔助性（周邊）績效(contextual performance) —即支持技術核心運作時所需之組織、社會與心理等環境的行為（引自王梅珍，2001）。

輔助性（周邊）績效與組織任務本身無直接關係，故難以測量，但確實存在，並且在一定程度上影響任務性績效，甚至整體組織績效，而這些引發周邊績效之員工行為，未被組織以正式文本規定，這些行為正是大多屬於組織公民行為之重要內容。

在組織公民行為與組織效能的實證研究方面，Podsakoff 和 Mackenzie及Podsakoff 與Ahearne、Mackenzie等，曾研究發現助人行為、耐煩負重等組織公民行為構面對團隊績效有正面顯著影響（引自王梅珍，2001；黃柏勳，2004）。Koy（2001）研究結果顯示：第一年成員的組織公民行為，可以預測第二年組織的收益性。而國內研究方面，王同傑（1995）以天下雜誌所公布排名五百大服務業中的中資船舶運送業，做為研究對象，其結果發現：組織公民行為與組織效能呈現正相關。可見組織公民行為潛在影響組織績效之重要性。

此外組織公民行為也會影響主管之績效考核。傳統的績效評估多是以產能(productivity)資料為指標，但Heneman、Behrman 與 Perreault及Weitz等人，曾針對此一議題所做的後設分析（meta-analysis）研究卻發現，產能大約僅能解釋主管評比分數6% - 9%的變異量，這顯示在主管對於部屬工作表現的評估過程中，除了產能資料外，尚有其他因素影響評估結果。Cascio 和 Valenzi 提出，主管人員在評估績效時，除了受產能及偏見的影響外，還受到來自於部屬：角色內要求(in-role)及角色外要求(extra-role)的行為共同影響（引自王梅珍，2001）。而角色外要求(extra-role)正也是組織公民行為之概念。

Mackenzie、Podsakoff 與 Fetter於1993年在組織公民行為對銷售員績效考評的影響研究中指出，組織公民行為和推銷業績的結合，比單一推銷業績更能解釋主管考績的變異量，且整體組織公民行為比銷售業績更能解釋大部分的考績變異量。1994年Werner之研究指出，主管以內角色或外角色為依據會強烈影響考評策略和考評結果。1994年Eastman逢迎與組織公民行為之歸因研究中指出，被歸因為組織好公民者，所得到的酬償高於逢迎者。1998年Allen 和 Rush之研究認為，組織公民行為較實際的工作表現更能預測整體的績效考核。Hui、Lam 與 Law於2000年之研究更指出，組織公民行為可以作為升遷工具（引自黃柏勳，2004）。由上述可知，組織公民行為會影響主管之績效考核。

其次，組織公民行為之重要性除了影響績效及績效考核外，Organ曾認為，組織公民行為將促使組織更有效地分配財務與人力資源。例如：當組織中有經驗的員工，主動表現出公民行為中利他行為，教導新進員工學習工作技能，如此將可以減少組織的訓練成本；當員工表現禮貌的行為時，會避免在同事之間製造困擾而節省管理者許多時間與精力；一位盡職的員工必能準時上班，並且做好主管所交代的事；另外，員工若不具有運動家或耐煩負重精神，將會使得管理者多花費時間處理其抱怨。因此從組織的觀點，管理者在考核部屬的工作表現時，除了客觀的生產力指標外，將員工所展現出來的角色外行為，列入管理者考慮的依據，亦不無道理（蔣景清，2002）。

最後，組織公民行為的重要性，在於可以創造具吸引力的工作環境，降低組織成員之離職率。例如：Chen、Hui 與 Sego（1998）組織公民行為與離職行為關係研究中，針對中國大陸海南省11家公司之主管與部屬研究，其結果指出，主管所評定之組織公民行為是員工離職的預測因素。組織公民行為之利他助人構面，意味著員工願意主動為組織投入，所以組織公民行為可以用來衡量員工與組織之間的距離。故一個展現高度組織公民行為之組織，能成為一個吸引人才的地方，其員工自願性離職也會減少（許道然，2002）。

綜合上述歸納，簡言之，組織公民為之重要性有下列三項：

- 1、組織公民行為潛在影響組織績效及主管績效考核。
- 2、組織公民行為可以促使組織更有效地分配財務與人力資源。
- 3、組織公民行為可以創造具吸引力的工作環境，降低組織成員之離職率。

意即，當組織成員展現自願加班、自費訓練、自我充實、樂意分享有益於工作資訊以及提出創新建議時，不難預測這些行為將有益於組織績效的提升。當員工客觀的績效表現差不多時，一個做事勤快、俐落、勤於倒水及打招呼的員工，相較於一個不主動的員工而言，事實上勤快的員工較容易獲得主管的青睞。而組織中和諧的人際關係可以避免激烈的對抗行為，減少人際的摩擦與組織的內耗，組織中和諧的人際關係也可以增強組織的內聚力，形成團隊，運用團體動力，亦可以提昇工作效能。

將以上的觀點應用到學校組織時，Purkey & Smith曾歸納出有效能的學校特色，其中包括「教職員的穩定性，以助長一個強烈且具凝聚力之學校文化的發展。」、「合作性的計畫與同僚專業互享關係，助長團結的感覺，鼓勵知識與觀念分享，並提升學校成員間的共識」（林明地、江芳盛、楊振昇譯，2000：174）。如此，則可以得知，學校教師展現組織公民行為之重要性，亦可協助學校成為一所有效能的學校。

### 第三節 人格特質與組織公民行為的相關研究

關於以學校為對象之教師人格特質與組織公民行為之研究，目前國內外尚無實證研究，本章節分兩部份探討，第一部份探討目前以學校組織為對象之組織公民行為的相關研究；第二部份探討國內外人格特質與組織公民行為的相關研究。

#### 壹、學校組織公民行為的相關研究

本研究分兩部分探討學校組織公民行為的相關研究，第一部份就背景變項做探討，第二部份則是以目前國內外以學校為對象之組織公民行為研究做探討。由於目前國內關於學校組織公民行為之研究不多，故在第一部份除了就目前已有的教師研究文獻作探討外，另外加以公部門背景變項與組織公民行為之研究予以引述。

##### 一、背景變項與組織公民行為研究

###### (一) 性別

在性別與一般公司之組織公民行為研究中，大部分研究顯示，性別不同在組織公民行為表現上並無顯著差異。但是，關於學校教師之研究結果，則不太一樣。謝佩鴛（2000）的研究結果為，教師性別不同會造成組織公民行為表現有顯著差異，除了「敬業守法」沒差異外，在其他構面，男性教師表現皆高於女性教師。鄭耀男（2002）研究顯示，教師性別在組織公民行為整體上，並無顯著差異，但在「關懷學校效益」構面，男性優於女性教師，女性教師在「敬業行為」構面表現比男性教師佳。邱麗蓉（2003）的研究亦顯示，男女教師在整體組織公民行為表現雖沒有出現顯著性的差異，但是女性教師較男性教師容易表現「不謀己私利」的行為，而男性教師比女性教師更「認同學校」。黃柏勳（2004）之研究則指出，男性教師組織公民行為在整體及「主動助人」、「自我要求」構面表現上高於女性教師。曾進發（2004）研究顯示，不同性別教師

其整體表現上雖然沒有顯著差異，但在「公私分明」、「自我充實」構面達顯著差異，就平均數而言，女性教師表現皆優於男性教師。

以公部門的研究來看，黃小嫻（2001）的研究結果，國稅局服務員除了在「認同組織」構面男性優於女性外，其他並無顯著差異。林光明（2003）研究桃園縣府員工，結果亦同，在「認同協助」構面，男性平均值大於女性，在其他構面上，無顯著差異。許道然（2001）認為由於我國女性長久以來被教導必須謙虛、壓抑以及不強出頭，這些價值觀念自然會反應在職場上，所以「認同組織」構面男性表現會優於女性。

歸結上述，就學校而言，教師組織公民行為可能因性別不同而有所差異，但究竟是男性或女性教師表現出較高的組織公民行為，則會因構面不同而產生不一樣的結果，仍需要更多的研究來加以歸納佐證。

## （二）服務年資

謝佩鶯（2000）研究結果指出，不同服務年資的國小教師，在組織公民行為表現上會有所差異，年資越高者，其組織公民行為表現程度也越高，「21年以上」的教師除了「不生事爭利」無顯著差異外，其他表現皆顯著優於「10年以下」的教師。邱麗蓉（2003）研究顯示，服務年資「21年以上」的教師，比服務年資「5年以下」的教師更認同學校。曾進發（2004）研究發現，不同服務年資國小教師組織公民行為整體及各層面表現上，除了「公私分明」層面無顯著差異以外，在整體表現與其餘各構面均有顯著差異，「11-20年」的教師表現顯著優於「10年以下」的教師；「21年以上」的教師表現亦顯著優於「1-5年」的教師。黃柏勳（2004）研究結果為，不同服務年資的中小學教師，其組織公民行為整體及各層面均有顯著差異，服務年資「21年以上」者表現最佳，服務年資「21年以上」及「11-20年」者，其表現皆優於5年以下者。

以公部門的研究來看，黃小嫻（2001）研究結果為，在「協助同事」與「認同組織」構面上，年資「20年以上」高於「9年以下」的國稅局服務員。林光明（2003）研究發現，桃園縣府員工在「認同協助」、「負責盡職」與「敬

業充實」三個構面上，服務年資「10 年以下」認同度比「26 年以上」的前輩低。

歸結上述，可以發現多數研究結果顯示，資深者其組織公民行為在表現或認同上優於資淺者。Granovetter認為，在組織服務時間越久的員工可能會有較強烈的組織連結，與領導者共事之時間越久，可能會較瞭解主管之領導風格，並且希望組織之成長得以延續其工作生涯，故易對領導者產生承諾，表現出組織公民行為；VanDyne、Graham 與 Dienesch研究也認為，員工待在組織的時間越久，就越可能產生歸屬感，也就越能表現出更多的組織公民行為（引自曾進發，2004）。

### （三）婚姻

關於學校教師已婚或未婚與組織公民行為之研究，目前只有鄭耀男（2002）研究，其結果顯示已婚教師在組織公民行為整體及各構面「關懷學校效益」、「主動助人行為」、「敬業行為」、「工作要求高標準」、「尊重學校體制」都比未婚教師高。在公部門研究方面，黃小嫻（2001）研究顯示，在「協助同事」、「認同組織」構面上，國稅局已婚服務員表現高於未婚服務員，但在「公私分明」上則未婚者表現高於已婚者。林光明（2003）從婚姻狀況來看桃園縣府員工組織公民行為，其中在「認同協助」、「負責盡職」兩個構面上，已婚者表現優於未婚者，但在「敬業充實」這個構面上，並無差異。李衍新（2003）研究台電員工顯示在組織公民行為「積極主動」與「協助同事」構面上，已婚員工高於未婚員工。

在企業組織研究方面，蔣景清（2001）研究指出，已婚者在「敬業精神」、「協助同事」及「認同組織」構面表現高於未婚者。蔡百倉（2000）針對中華電信研究，婚姻狀況不同，在組織公民行為「堅守本份」構面上有顯著性的差異，未婚員工堅守本份程度高於已婚無子女及已婚有子女的員工，但在「組織公益」、「人際利他」並無顯著差異。

由以上研究可知，一般人或許會認為未婚者因為單身無後顧之憂，故在職

場上可以比已婚者表現較多組織公民行為，但從以上文獻顯示此想法可能是刻板印象，因此，關於教師組織公民行為是否因婚姻狀況而有差異，可能需要更多實證資料來加以釐清。

#### (四) 學校規模

在學校規模與組織公民行為的研究上，鄭耀男（2002）的研究發現，小型學校（12班以下）與中大型學校（37-48班）整體組織公民行為表現比較高；而大型學校（49-60班）教師最不會表現「關懷學校效益」行為；中小型學校（13-24班）其整體組織公民行為表現最低，最不會表現「敬業行為」與「主動助人」。邱麗蓉（2003）在研究中發現，「12班以下」的教師比「13-24班」及「25班以上」的教師，更能表現整體的組織公民行為以及更能「認同學校」，「12班以下」的教師比「13-24班」的教師表現較多「不謀己私利」的行為，但在「協助同事」及「工作盡職」方面則沒有出現顯著性差異。

然而，李政翰（2004）研究結果顯示，學校規模在組織公民行為上無顯著差異，但學校規模在組織公民行為的「認同組織」上，中型學校（31-59班）優於小型（小於30班），在「公私分明」上小型優於中型。曾進發（2004）之研究亦顯示，不同學校規模之教師在整體組織公民行為表現上無顯著差異存在，只有在「自我充實」構面上，達顯著水準，其餘構面無顯著差異情形。黃柏勳（2004）之研究結果則為不同學校規模之教師其組織公民行為全部皆沒有顯著差異。

由上述研究可發現，「學校規模」是否會影響組織公民行為的表現，其結果不一致，尚有待進一步研究。

#### (五) 擔任職務

關於擔任職務與組織公民行為之研究，謝佩鴛（2000）其研究指出，教師因擔任職務不同而有顯著差異，在組織公民行為整體及各構面上教師兼行政者其表現皆優於班級級任教師。鄭耀男（2002）研究結果亦同，在組織公民行為

整體及各構面上皆以主任表現最高，導師表現最低。鄭耀男認為組長、副組長因為與主管的情感交換比較高，比較會覺得主管對於自己的工作有支持，並且也比較會認為學校給予老師的獎勵是公平的，因而有比較高的工作滿意度，進而表現比較高的組織公民行為。

邱麗蓉（2003）之研究結果指出，主任比兼任行政工作及未兼任行政工作的教師，除了在組織公民行為整體以及其中「認同學校」構面表現有差異外，在「不謀己私利」、「協助同事」及「工作盡職」方面皆沒有出現顯著性差異。黃柏勳（2004）研究結果顯示擔任教師兼行政工作者，在組織公民行為整體及「尊重體制」、「自我要求」構面上表現高於導師。曾進發（2004）之研究結果為擔任不同職務教師在組織公民行為整體及各構面表現上，均有顯著差異，擔任「主任」職務的教師所表現組織公民行為顯著優於擔任「組長」、「級任教師」、「科任教師」職務的教師。

綜合上述，關於學校教師之組織公民行為，似乎會受教師所擔任之職位所影響，尤以主任表現最高，本研究將重複驗證，以強化佐證。

基於上述關於學校教師背景變項與組織公民行為之文獻探討，本研究以國民中學教師為研究對象，並以教師之性別、服務年資、婚姻狀況、學校規模以及擔任職務，做為本研究之教師個人背景變項，以上述變項做探討組織公民行為是否有差異。

## 二、學校組織公民行為相關實證研究

國內外關於組織公民行為之研究以一般企業之研究較多，關於學校教師之組織公民行為研究較少，以下就針對國外或國內以學校為對象之相關研究彙整如表2-3-1。

表2-3-1 國外、國內學校組織公民行為相關研究

研究學者	研究對象	組織公民行為的前因變項	研究結果
DiPaola & Tschannen-Moran (2001)	Study 1 sample :維吉尼亞、俄亥俄州42所公立國小到高中共664位教師 Study 2 sample : 俄亥俄州97所公立高中1210位教師	學校氣候 (校長領導、教師專業、學生成就目標壓力、社群壓力)	Study 1 : 校長領導、教師專業、學生成就目標壓力、社群壓力與組織公民行為相關。 study 2 : 校長領導、教師專業、學生成就目標壓力、與組織公民行為相關。 學校氣候呈現越正向，教師產生越多的組織公民行為。
Somech & Bogler (2002)	以色列25所中學、27所高中共983為教師	教師參與為前置變項，組織承諾、專業承諾為中介變項	1. 教師專業承諾與朝向學生之組織公民行為相關 2. 教師組織承諾與朝向學生、朝向同事、朝向組織之組織公民行為皆相關。
謝佩鷺 (2000)	台北市、台北縣、桃園縣共200所國小，200位校長及800位教師	校長領導作風(轉型、交易、家長式領導)、教師所知覺上下關係品質(客位、主位忠誠、信任、滿意)	1. 領導作風與教師所知覺的上下關係品質及教師組織公民行為表現具顯著相關。 2. 教師傳統性與教師所知覺的上下關係品質及教師組織公民行為具顯著正相關。 3. 教師所知覺的上下關係品質與教師組織公民行為呈正相關。 4. 校長領導作風及教師傳統性透過上下關係品質間接影響組織公民行為。
鄭耀男 (2002)	台灣地區國中小學共1138位教師	個人與組織適配(價值、工作適配)、組織公正(獎勵公平、程序公平)、社會交換關係(工作支持、情感交換)、工作滿意	1. 教師與主管的情感交換關係越高，主管工作支持越高，越有利於整體教師組織公民行為、關懷學校效益、主動助人的表現。 2. 學校處理程序越公平、給予老師的獎勵越公平，越有利於教師組織公民行為的個人表現。

表2-3-1 國外、國內學校組織公民行為相關研究（續）

研究學者	研究對象	組織公民行為的前因變項	研究結果
李新民 (2003)	高屏地區210位私立幼兒教師	工作價值觀(內在、外在價值)、工作特性(合作性、挑戰性)、參與決策(行政、教學參與)、組織信任(人際、機構信任)組織承諾(組織認同、投入)	1. 內在工作價值取向、工作合作性、工作挑戰性成分越多的幼兒教師組織投入及機構信任程度越高，進而表現組織公民行為頻率越高。 2. 組織投入與機構信任在幼兒教師內在工作價值觀、工作特性知覺影響教師組織公民行為的正向作用關係中，具有中界效果。
邱麗蓉 (2003)	苗栗地區365位國小教師	組織公平(程序、分配、互動)	1. 組織公平與組織公民行為有顯著的正向相關存在。 2. 組織公平中的互動公平對組織公民行為中的認同學校預測力最高。
黃柏勳 (2004)	高雄市、高雄縣、台南市及台南縣國民中小學56所學校750位教師	轉型領導(共創願景、魅力特質、激勵鼓舞、智能啟發、個別關懷)、學校組織氣候(校長支持、指示、阻礙，教師投入、親密、離心)	1. 校長轉型領導越高，學校正向氣候越高，則教師組織公民行為越高。 2. 校長轉型領導與學校正向氣候指數對教師組織公民行為沒有交互作用存在。 3. 校長轉型領導與學校組織氣候「教師投入」能有效的預測教師組織公民行為 4. 校長轉型領導會間接透過學校正向氣候影響教師組織公民行為。
曾進發 (2004)	臺北縣國民小學736位教師	校長轉型領導(建立願景、魅力影響、激勵鼓舞、啟發才智、個別關懷)、互易領導(被動、主動的例外管理 條件式的酬賞)	1. 國小校長轉型領導、互易領導與教師組織公民行為之間有顯著的相關。 2. 國小校長轉型領導、互易領導對教師組織公民行為具有預測力。
李政翰 (2004)	桃園縣12所國民中學共312位教師	組織文化(外在適應、專業承諾、正直誠信、關懷鼓勵 團隊精神、參與決定)	1. 學校組織文化與組織公民行為成正相關。 2. 學校組織文化中團隊精神、正直誠信、參與決定及專業承諾等四個層面對組織公民行為最具有預測力。

資料來源：研究者蒐集資料自行彙整而成

綜觀組織公民行為之研究，學者大多以組織公民行為作為依變項，關於組織公民行為之前因變項，則可歸納包括下列幾項：

- 1、行為者個人因素：如人格特質、正負面情感、角色界定(角色幅度定義)、工作滿足、工作身份、工作價值觀和道德判斷等(DiPaola & Tschannen-Moran, 2001; Smith, Organ & Near, 1983; Wagner &

Rush,2000；李新民，2003；鄭耀男，2002）。

- 2、組織因素：如組織公正、管理、領導風格、工作環境特性、組織誘因、組織公平、組織氣候與組織文化等（李新民，2003；李政翰，2004；邱麗蓉，2003；林鈺琴,1996；黃柏勳，2004；曾進發，2004；鄭耀男，2002；謝佩鷺，2000）。
- 3、文化差異因素：如集體主義、個人主義等（Moorman & Blakely, 1995；Van Yperer、Berg & Willering, 1999）。

從組織公民行為的前因變項研究情形可知，國外以行為者個人或組織因素之研究較多，國內研究也是亦步亦趨，而目前較少學者從事文化差異之研究。至於以學校組織為對象之教育研究而言，算是較新的主題。從表2-2-3中可以看出，關於學校組織公民行為的研究，多數以組織因素作為研究之前因變項，只有鄭耀男（2002）與李新民（2003）研究教師工作價值觀、工作滿意等行為者個人因素對組織公民行為的影響。從前人的研究中已經可以發現，校長領導風格、組織信任、組織公平、組織氣候與組織文化類型不同，會影響教師組織公民行為，但是關於以教師人格特質為主題之研究，目前尚無實證研究。雖然國外已有不少人格特質與組織公民行為的研究討論，但是對象不是學校的教師。學校被賦予教育之目的，學校組織與一般組織不同，故基於以上之討論，本研究選擇以人格特質作為自變項，以學校教師為對象進行組織公民行為之實證研究。

## 貳、人格特質與組織公民行為之相關研究

人格因為可於特定情境中預測一個人的作為，社會心理學在探討影響一般性助人行為時，即主張個人人格特質是一個重要之因素（許道然，2002）。Krebs（1970）研究指出個性外向是正相關於利社會行為，而神經質則與利社會行為負相關。李文娣（2000）研究結果也顯示和善性、開放性以及嚴謹自律性特質較強的兒童，會表現較多的利社會行為。

在組織行為學的領域中,人格特質是一個很重要的自變項 Smith Organ 和 Near (1983) 研究組織公民行為時,即認為工作環境及人格特質為影響組織公民行為的前置因素。他們針對兩家銀行的員工及管理者分兩組進行研究,使用 Eysenck於1958年設計的量表,以外向性及神經質作為人格特質構面。其研究結果指出,神經質與利他行為、一般順從構面呈現負相關,與工作滿意亦呈負相關;而外向性與組織公民行為無顯著相關;徑路分析研究結果指出神經質藉由工作滿足中介而間接影響利他行為構面。

隨著五大人格特質取得共識並受到各國心理學者重視,學者開始將五大人格特質納入組織公民行為之研究。Organ 和 Lingl(1995)應用McCrae 和 Costa的五大人格特質量表,以其中之嚴謹自律性 (conscientiousness) 及和善性 (agreeableness) 為預測變項,針對英國與美國雇員進行人格特質、工作滿足與組織公民行為之研究,結果指出,嚴謹自律性與組織公民行為之一般順從構面呈顯著相關。嚴謹自律性、和善性可以預測工作滿足,而嚴謹自律性、和善性會藉由工作滿足中介而影響組織公民行為,工作滿足因人格特質而加強對組織公民行為的預測力。當和善性控制時,嚴謹自律性會消除員工對同事的滿足,而對組織公民行為之一般順從產生影響。Organ 和 Lingl認為可能具備嚴謹自律性之人格特質者,因為對自我及同事的自我要求較高所以影響對同事的滿足,因而對組織公民行為之一般順從產生負面影響。

人格特質應用於解釋組織公民行為,研究結果解釋能力強度並不如預期,Organ 與 Ryan(1995)表示,既然有相當多研究指出人格因素可以解釋工作態度,則人格特質應可以解釋組織公民行為,不如預期的原因,可能來自於取樣錯誤而妨礙結果之可信度。Organ 與 Ryan在其人格傾向與組織公民行為後設分析研究指出,嚴謹自律性與一般性順從行為呈正相關,與利他行為接近相關水準,和善性則相關微弱,嚴謹自律性比較能預測一般性順從行為,而和善性則與利他行為較有相關。

Organ 與 Ryan(1995)表示人格因素之重要性,在於人格因素會擴大員工對所處環境的知覺而間接影響組織公民行為表現,且此觀點已由George於1991

年以及George 與 Brief於1992年獲得研究證實。Herrnstein 和 Murray 1994年研究指出員工能力可以預測角色內的行為，德行則可以預測角色外的行為。Organ 與 Ryan表示，工作態度可以預測角色外的組織公民行為是可以理解的，而人類固有的個性及穩定的人格特質因素會影響工作態度，因此人格特質形成預測中不穩定的變化因子，所以人格特質會直接或間接的影響組織公民行為。

1996年Konovsky 和 Organ針對美國VA醫院402位專業及行政員工，進行組織公民行為意向及態度前因變項之研究。研究結果顯示，嚴謹自律性與普遍性順從、公民道德構面有顯著正相關，和善性和公民道德、謙恭有禮等構面有顯著正相關。嚴謹自律性則可預測組織公民行為普遍性順從、公民道德以及利他行為等構面。

大體而言，Organ等學者之研究結果顯示出人格特質會影響組織公民行為，但影響程度不盡相同。Penner、Midili 與 Kegelmeyer (1997) 強調人格特質之重要，他們認為組織公民行為包含利社會的行動，人格特質則可以解釋利社會的思考、感覺與行動，故利社會的人格特質是預測組織公民行為的最佳預測變項之一。Penner等人認為組織公民行為的產生並不是只有工作態度或其他變項可以單獨理解的，人格會導致行為的變化，所以利社會的人格特質或其他人格特質比工作滿足、情緒或組織公平等，更可以解釋組織公民行為的變化性。

除了Organ等學者外，也有一些後續學者利用人格特質進行組織公民行為研究，George 與 Kickul (1998) 針對284位銷售員研究，結果顯示人格特質與組織公民行為有關連；外向性只能預測部份構面，而和善性及嚴謹自律性可以預測各級組織公民行為。

受到五大人格特質跨文化普遍性的影響，人格特質與組織公民行為之研究也被應用至不同的國家。O'Connell Doverspike、Norris-Watts 與 Hattrup (2001) 以人格特質為前置變項研究墨西哥業務員的組織公民行為，其研究結果指出人格特質嚴謹自律性與組織公民行為呈顯著正相關，消極情感作用則與組織公民行為呈顯著負相關，且人格特質嚴謹自律性及消極情感作用可以預測組織公民

行為。

近年來，人格特質與組織公民行為研究也逐漸呈現多樣性，Comeau 與 Griffith (2005) 利用觀察等方法，研究相互依存的工作環境與人格特質對組織公民行為的影響，研究結果指出，人與環境相互依存下，和善性與嚴謹自律性會影響各級組織公民行為，而相互依存在和善性與組織公民行為及嚴謹自律性與組織公民行為間，扮演調節的角色。

國內目前關於五大人格特質與組織公民行為之研究極少，王梅珍 (2001) 以中華電信公司218位業務人員為對象，試圖建構業務人員人格特質與組織公民行為的影響模式。其研究結果顯示，人格特質各變項與組織公民行為各變項的表現關係一致性高，除了外向性人格特質與組織公民行為各構面關係不顯著外，宜人性、嚴謹性人格特質與組織公民行為各構面存在顯著的正相關；神經質人格特質與組織公民行為各構面存在顯著的負相關；開放性則與利他行為呈正相關。

蔡建樑 (2003) 亦採用五大類人格特質架構，研究醫院員工之組織公民行為。其研究發現，員工人格特質對組織公民行為有影響，「宜人性」、「嚴謹性」及「開放性」的人格特質與組織公民行為各構面皆存在顯著的正相關；「神經質」人格特質則與組織公民行為的「敬業和諧」、「認同組織」及「參與組織」都呈顯著的負相關；而「外向性」人格特質則與「敬業和諧」有正向關係。「宜人性」可以預測「敬業和諧」、「認同組織」行為，「嚴謹性」可以預測「敬業和諧」行為，而「開放性」的程度愈高，愈有可能表現出「參與組織」的行為。

除了運用人格特質預測組織公民行為外，在相關的實證研究上，也有學者利用不同人格取向研究組織公民行為。Puffer於1987年針對業務員進行研究，結果顯示，具「成就取向」的人對於表現出利社會行為具有正向關係。Organ和 Crooker 於1994年，針對大學生進行研究，發現型A人格中的追求成就構面與組織公民行為具有正向關係 (引自蔡建樑，2003)。國內學者黃洲煌 (2000) 以銀行信用卡業務人員為研究對象，其研究指出，「風險取向」的特質對利他主義、

公民道德兩個構面達到顯著正向關係，而「成就取向」則對於運動家精神具有正向關係。

Wagner 與 Rush (2000) 以人格傾向之道德判斷變量，針對美國醫院96位護士進行組織公民行為分析，以年齡作為中介變項，人格傾向主要是以1984年Lennox 和 Wolf基於Kohlberg的道德發展理論，所發展之DIT故事測驗。研究顯示年齡會影響利他主義的組織公民行為表現，較年輕的護士（小於35歲）其情境變項如工作滿足、組織承諾、信任管理與利他主義的組織公民行為有顯著正相關，其中以工作滿足最為重要；而較年長的護士（大於35歲）其人格傾向之道德判斷變量與利他主義的組織公民行為有顯著相關。

盧明桂（2003）研究管理者是否能透過了解個人需求與內外控傾向，以鼓勵、協助海外派遣人員克服困難，發揮組織公民行為，來提昇工作績效。結果發現，生存需求、關係需求、成長需求以及內外控傾向皆對外派員工組織公民行為有顯著的影響。Min-Huei Chien (2004) 針對台灣不同類型之公司，進行員工人格、組織公民行為與組織績效之關係研究，結果亦顯示員工人格與組織公民行為相關。

綜合以上國內外研究，使用人格為自變項探討組織公民行為，以國外之研究偏數較多，而衡量人格之向度包括：「型A、型B人格」、「內外控傾向」、「道德判斷變量」、「風險、成就取向」、「需求動機」等以及「五大人格特質」。本研究將五大人格特質為前置因素與組織公民行為之研究整理如下表2-3-2。

表2-3-2 五大人格特質與組織公民行為關係歸納表

資料來源	人格特質	研究結果
Smith, Organ & Near (1983)	外向性	×
	神經質	與組織公民行為構面「利他行為」、「一般順從」呈現負相關。神經質藉由工作滿足中介而間接影響利他行為。
Organ & Lingl (1995)	和善性	嚴謹自律性 和善性會藉由工作滿足中介而影響組織公民行為,工作滿足因人格特質而加強對組織公民行為的預測力。
	嚴謹自律	與組織公民行為呈顯著相關;嚴謹自律性會消除對同事的滿足,而對組織公民行為之一般順從產生影響。
Organ & Ryan (1995)	和善性	與一般性順從行為 利他行為微弱正相關。
	嚴謹自律	與一般性順從行為呈正相關,與利他行為接近相關水準;嚴謹自律性能預測一般性順從行為。
Konovsky & Organ (1996)	和善性	與公民道德 謙恭有禮等構面有顯著正相關。
	嚴謹自律	與普遍性順從 公民道德等構面有顯著相關;可預測組織公民行為。
George & Kickul (1998)	外向性	可預測組織公民行為部份構面。
	和善性 嚴謹自律	可預測組織公民行為各構面。
O'Connell, Doverspike, Norris-Watts & Hattrup (2001)	嚴謹自律性	與組織公民行為呈顯著相關,且可以預測組織公民行為。
Comeau & Griffith (2005)	和善性 嚴謹自律性	影響各級組織公民行為

2-3-2 五大人格特質與組織公民行為關係歸納表（續）

王梅珍 (2001)	外向性	×
	開放性	開放性則與利他行為呈正相關。
	宜人性 嚴謹性	與組織公民行為各構面存在顯著的正相關。
	神經質	與組織公民行為各構面存在顯著的負相關。
蔡建樑 (2003)	宜人性 嚴謹性 開放性	與組織公民行為各構面皆存在顯著的正相關，可以預測組織公民行為。
	神經質	與組織公民行為的「敬業和諧」、「認同組織」及「參與組織」都呈顯著的負相關。
	外向性	與「敬業和諧」有正向關係。

資料來源：研究者蒐集資料自行彙整而成

綜合以上研究可知，人格特質作為預測組織公民行為之重要預測變項，歸納其原因在於人格特質會影響員工對所處環境的知覺，人格是解釋行為變化性之一重要因子。組織公民行為的產生並不是只有工作態度或其他變項可以單獨理解的，工作滿足、正向情緒或組織公平可以預測組織公民行為，但人格特質更可以解釋組織公民行為的變化性。如Smith 等人（1983）指出，工作滿意可以提升組織公民行為，但是個性神經質會對工作滿足造成影響，而不利於成員展現組織公民行為。如此推測，人格可以解釋為何在同一組織機構中，同樣的組織氣候、組織文化或同樣的領導型態，個人基於本身之人格會有不同的知覺，還是會有不同的行為表現，所以，突顯出各種如何塑造良好組織文化、氣候以及如何領導研究之重要性，因為這些研究可以使得組織或領導者與個人更適性配合，提升個人更願意表現出組織所期望的行為。

基於上述之分析，本研究採用McCrae 和 Costa之五大人格特質，做為學校教師組織公民行為之實證研究自變項，探討教師人格特質與組織公民行為有何

關係。如上表2-3-1所示，從五大人格特質與組織公民行為之研究歸納中，其結果大致上可以發現，神經質（neuroticism）與組織公民行為呈現負相關；嚴謹自律性（conscientiousness）則與組織公民行為呈現正相關；至於外向性（extraversion）、開放性（openness）和善性（agreeableness）與組織公民行為之關係則呈現不一致研究結果。而且，目前國內人特質與組織公民行為之研究實則很少，故人格特質與組織公民行為之關係可以再做進一步驗證以資裨益。