

# 新冠肺炎疫情下企業員工之逆境商數與知覺組織支持對職業疲潰之影響-以工作不安全感為中介變數

葉惠忠 1

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

徐雅真 2

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

## 一、摘要

過去有關企業員工職業疲潰相關研究雖有，但未在新冠肺炎疫情下探討，且未探討知覺組織支持及逆境商數之影響性，甚至未以工作不安全感為中介變數來探討其對職業疲潰之影響。本研究採用問卷及 Surveycake 雲端表單調查法，以企業員工為對象，利用 SPSS / PROCESS 來驗證上述關係。研究結果：(1) 逆境商數負向影響工作不安全感；(2) 知覺組織支持負向影響工作不安全感；(3) 工作不安全感正向影響職業疲潰；(4) 逆境商數負向影響職業疲潰；(5) 知覺組織支持負向影響職業疲潰；(6) 逆境商數透過工作不安全感影響職業疲潰；(7) 知覺組織支持未透過工作不安全感影響職業疲潰；(8) 另外本研究將職業別做為調節變數，發現分別對「逆境商數與工作不安全感」以及「工作不安全感與職業疲潰」，此二者關係具有調節效果。關鍵詞：逆境商數、知覺組織支持、工作不安全感、職業疲潰。

## 二、動機與目的

面對疫情難以掌握的蔓延途徑，新型冠狀病毒威脅員工的生命，進而影響員工的心理健康。企業必須在確保員工健康安全狀況下，同時降低疫情對企業營運發展的影響。本研究依據前述之研究動機，探討影響企業員工在新冠肺炎疫情下的職業疲潰程度，釐清上述關係，可讓管理者擬定策略，以減少員工職業疲潰，讓相關組織單位正視企業員工身心安全與健康。

## 三、相關文獻與研究方法

### (一)相關文獻

#### 3.1 逆境商數 Adversity Quotient, AQ

個體對逆境應變處理及超越的能力。

#### 3.2 知覺組織支持 perceived organizational support, POS

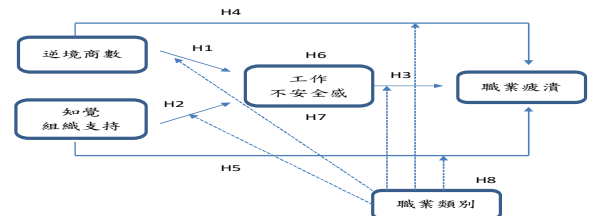
當員工知覺到組織對其重視、信任，重視其價值，將以此衡量組織如何重視員工對組織的貢獻，以及組織對員工福祉關懷的程度。

#### 3.3 工作不安全感 Job Insecurity

個人對於環境改變或感受到環境壓力時產生的負面情緒壓力反應。

#### 3.4 職業疲潰 Burnout 闡述個體身心耗損。

### (二)研究架構



## 四、研究結果與討論

### (一)研究假說檢定結果

研究假設	實證結果
H1:「逆境商數」負向影響「工作不安全感」	成立
H2:「知覺組織支持」負向影響「工作不安全感」	成立
H3:「工作不安全感」正向影響「職業疲潰」	成立
H4:「逆境商數」負向影響「職業疲潰」	成立
H5:「知覺組織支持」負向影響「職業疲潰」	成立
H6:「工作不安全感」在「逆境商數」與「職業疲潰」	成立
H7:「工作不安全感」在「知覺組織支持」與「職業疲潰」	不成立
間具有中介效果	
H8:「職業類別」具調節效果	
H8-1:「逆境商數」對於「工作不安全感」的影響受「職業類別」顯著調節。	成立
H8-2:「知覺組織支持」對於「工作不安全感」的影響受「職業類別」顯著調節。	不成立
H8-3:「工作不安全感」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。	成立
H8-4:「逆境商數」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。	不成立
H8-5:「知覺組織支持」對於「職業疲潰」的影響受「職業類別」顯著調節。	不成立

## 五、結論

在新冠肺炎病毒漫延全球影響下，加速企業環境的變化，員工是否能夠承受高漲的壓力挫折、擁有面對逆境的能力，是近來企業重視的條件之一。逆境商數可用來推測在職工作者未來工作績效表現，逆境商數越高，工作不安全感及職業疲潰會下降，能視逆境為轉機從容以對，積極樂觀接受挑戰提升自我效能。本研究之研究結果可提供企業人資部門未來在徵選員工及晉升管道提供參考。企業應安排逆境商數相關訓練來提升員工的心理韌性，增強處理逆境的能力。管理階層如何激勵領導、凝聚團隊士氣，由上而下營造改變與創新的文化，引導部屬克服困境，以此提高團隊整體逆境商數。讓員工持續對企業維持信任、忠誠以及凝聚力，維持企業的運作以及持續提供客戶不間斷的服務。