

# 感恩、自我效能與優壓力關聯性之研究

## An Empirical Study on Gratitude, Self-efficacy and Eustress

劉季貞<sup>1</sup>

國立高雄科技大學 企業管理系 助理教授

grace@nkust.edu.tw

黃方俞<sup>2</sup>

國立高雄科技大學 企業管理系碩士班 研究生

f109157101@nkust.edu.tw

### 摘要

本研究主要探討「感恩」與「自我效能」對從事觀光產業者「優壓力」之影響，並進一步探討「自我效能」在「感恩」與「優壓力」之間是否具有中介效果。本研究以從事觀光產業人員為研究樣本，並採用立意抽樣方法取樣，進行施測。共發放問卷217份，其中剔除無效問卷12份後，計有205份有效問卷，有效問卷比率為94.47%。

使用SPSS 25.0 中文版統計軟體進行資料分析以及假設檢定。研究結果發現，「感恩」對「優壓力」有顯著正向影響，「感恩」對「自我效能」有顯著正向影響，「自我效能」對「優壓力」有顯著正向影響，而「自我效能」在「感恩」與「優壓力」之間具有部分中介效果。

**關鍵詞：**觀光產業、感恩、自我效能、優壓力

**Keywords:** Tourism Industry, Gratitude, Self-efficacy, Eustress

### 1. 研究背景、動機與目的

#### 1.1 研究背景

自2019年12月以來，全球面臨了嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)流行危機，期間各國產業及經濟市場皆受到衝擊，其中觀光產業在國內外更是首當其衝，使經濟上面臨衝擊。據台灣經濟研究院(2021)所發布「2021年COVID-19社區爆發感染，對台灣產業之影響」，截至2021年第二季之台灣疫情對各產業衝擊影響最大者，便是觀光旅遊業及餐飲業，說明無論是市場變化、產業景氣在疫情下對觀光產業影響程度最為重大。

由世界旅遊觀光協會(WTTC)評估顯示，2020年疫情造成全球每天近百萬名觀光從業人員退出就業市場，而旅行業品質保障協會統計，在2020年受疫情影響解散的旅行社共有46家，2021上半年則是有20家旅行社倒閉歇業(交通部觀光局，2020；邱瓊玉，2021)。儘管對此政府提供觀光旅宿業相應紓困補助措施，降低觀光從業人員立即離退的衝擊，但長期下來民眾仍需要面對失業壓力，此外也得時刻擔心生活周遭潛伏的染疫風險，承受了嚴重的心理壓力。

2020年4月，一項在COVID-19大流行前後，有關美國工人心理健康的數據趨勢顯示，疫情爆發後美國員工的壓力水平急劇上升。在家工作的員工中，有91%表示感受到中等至極大的壓力。儘管有53%員工表示在COVID-19疫情期間，公司更加關注員工們的心理健康，然而實際上仍有很大的改進空間(Ginger, 2020)。另一項與COVID-19相關之美國成年人心理壓力的報告指出，2020年4月與7月的美國成年人分別有13.6%和13%的人受到嚴重心理壓力，相比在疫情尚未爆發前的2018年調查結果3.9%還要高出許多(McGinty et al., 2020)。

根據台灣全國自殺防治中心最新調查(截至2021年9月)，在過去一個月以來，有45.4%受訪者因疫情感受到壓力，其中壓力占比最高為工作經濟壓力30.8%，其次為日常生活壓力29.8%，皆高於前一年調查結果(黃國魁，2021)。從各項數據顯示在後疫情時代，壓力勢必是人們要面對的問題，如何調適自身的身心壓力、選擇以何種心態應對壓力，將會是人人皆需關注的議題。

## 1.2 研究動機

Moskowitz(2019)曾在研究中表示保有正向的態度，如感恩，可以幫助人們增加正向情緒，使人們能更好地應對壓力；而Selye(1976)提到，壓力可能會導致身體崩潰，因此，壓力可被視為痛苦的一部份。然而到壓力不全然只會帶來負面影響，給予適度的壓力並以正向心態應對，可以為自己帶來正向的結果。換言之，若以正向的態度應對壓力時，此刻的壓力會被視為一種挑戰，又被稱為優壓力(Eustress)。

當個人的生理狀態較為平穩或興奮時，對自我效能就會有較正向的判斷(Pajares, 1996)，而感恩有助於讓多數人直覺到快樂、幸福，並且能夠避免負面相關情緒(Roberts, 2004)，如果經常保持感恩，如此也許能夠提升自我效能。自我效能高的人會認為，只要有足夠的能力和充分的努力，挑戰是可以被克服的(Bandura, 1977)，當個人將壓力源視為挑戰時，就會觸發優壓力反應，使個體能以正面態度應對，並引發正向的結果。

若懷抱如感恩之正面的情緒，是否能幫助從事觀光產業之人員以正向態度面對壓力，進而使人們提升自我優壓力；觀光產業人員本身有足夠自我效能，那麼感恩是否能透過自我效能更好地提升優壓力，便是本文想探討的部分。目前國內並沒有針對觀光產業人員之感恩與優壓力的相關研究，且將自我效能作為中介變數探討感恩與優壓力關連性之研究也較為缺乏。因此，在本研究中將以觀光產業人員為研究對象，瞭解觀光產業人員之正向態度如何影響觀光產業人員之優壓力情形。

## 1.3 研究目的

本研究之研究目的如下：

- 一、探討感恩是否會對優壓力有影響
- 二、探討感恩是否會對自我效能有影響
- 三、探討自我效能是否會對優壓力有影響
- 四、探討自我效能在感恩與優壓力之間是否具有中介效果

## 2. 文獻探討與假說推論

### 2.1 感恩

McCullough、Emmons 與 Tsang (2002)將感恩(Gratitude)概念化為一種情感特質、一種道德美德，基於情感特質時，感恩為一種普遍的傾向，即對他人的善行以感恩的情感予以認可和回應；基於道德美德時，感恩被認為是一種利社會影響，它是對於他人為自己的利益付出時的一種反應，並且也可能反過來促進同樣的行為再次發生，意指受惠者對施惠者的幫助產生感恩的行為，而接收到受惠者感恩行為的施惠者，日後再次出現利社會行為的可能性也會增加(McCullough et al., 2001)。

Roberts(1991b)與 Berger (1975)指出，感恩最基本的特徵是對所感知之善行的一種回應。感恩的概念可定義為三個主要方面：利益、受惠者和施惠者。當一個施惠者給受惠者提供好處時，受惠者會對恩人和利益持正向態度，並且願意感激施惠者(Roberts, 2004)。除此之外，Adler 與 Fagley(2005)、Steindl-Rast(2004)也將感恩視為一種情緒或狀態，由對自己價值和有意義的事物之意識和欣賞產生(Lambert, Graham & Fincham, 2009)。如果受惠者對施惠者的幫助感到不滿，將其當作是一種義務，那麼受惠者就不可能感激，然而，受惠者可以對施惠者的意圖心存感激(Emmons & Crumpler, 2000)。當個體受到幫助時，作為受惠者必須認知到本身因為外在因素而獲益，經過對施惠者意圖與價值的評估後，才較能使受惠者出現感恩情緒。若受惠者認知的感恩情感越高，則越能促使受惠者回饋予施惠者，當受惠者將感恩之情傳達給他人時，同樣也能使對方願意再次伸出援手，進而使雙方產生利社會行為，形成良性循環；如 Bock et al. (2021)的研究顯示，感恩不僅引發直接互惠，在後續的回饋也能促使感恩間接發生。抱持感恩的情感能夠避免負向情緒，感恩不但是一種情感特質，同時也是一種傾向，抱持感恩的強度、引起感恩的次數頻率、對事物以及人數產生感激的數量等，皆會影響個體的感恩程度。

若人們培養正面的情緒，如感恩的正向情緒，能夠用以緩解人們在工作上的危機感，進而對他們的健康產生正面的影響，當人們對自己的工作持有持久的正向影響，並長期地相信自己在工作中獲得了好處時，他們對工作的感恩態度就會存在(Giorgi et al., 2015；Mucci et al., 2016；Do, 2016)。

本研究參考 McCullough、Emmons 與 Tsang (2002)的定義，將感恩定義為：「能否展現其感恩特質，對他人的善行以感恩的情感予以認可和回應」，並參考林佳靖(2018)的中譯版本，其修改自 McCullough、Emmons 與 Tsang (2002)的 GQ-6 感恩量表(Gratitude Questionnaire-6)，量表共由單一構面 6 個問項組成，其中第 3 題與第 6 題為反向題。

## 2.2 自我效能

Resnick (2008)提到自我效能被定義為個人對組織和執行行動方案其能力之判斷，意味著人們可以對他們所做的事情施加影響。Flammer(2015)表示自我效能是指個人產生重要影響的能力，當個體意識到有所作為會帶來感覺良好，個人會較願意主動採取行動。而自我效能強的人更有可能拒絕對自己或對能力產生負面想法。面對不利事件時，堅信能夠控制自己想法的人更有可能堅持自身的努力(Ozer & Bandura, 1990)。

許華慧(2008)提到自我效能意指為個人對自己能否成功做出某種行為或是完成某種任務的一種信念，是個人對自己熟悉或熟練狀態的一種事先預測。而個人之所以願意達成特定行為或改變行為，乃是基於個人相信自己能完成某種行為的一種能力判斷(Bandura, 1977；1986)。自我效能會因個體過去的經驗、觀察他人成功與否的經驗、受到他人言語影響，以及個體生理狀態使其提高或降低。此外，自我效能有助於提升工作滿意度以及工作學習成效，而在個體面對那些具有威脅性的情況時，根據個體對自身能力和認知資源的信念，當他們判斷自己有能力就會表現得很自信，並且付出相應的努力，在挑戰過程中成長。

通常自我效能較低的人，在面臨障礙時可能會選擇逃避，傾向避開參與有發展潛能之活動，並且容易輕言放棄，多將能量聚焦於失敗與焦慮中，抱怨環境所帶來的壓力與困境，且很容易被說服、認為為了艱難的挑戰而付出努力只是徒勞，更有可能出現負面壓力症狀。而自我效能較高的人，則傾向積極參與任何有發展潛能之活動，較願意嘗試改變現況，注意力比較會放在克服困難及解決問題上，認為只要有足夠的能力和充分的努力，挑戰是可以被克服的，並且能夠減少壓力的發生(Schunk, 1989；許華慧，2008)。

本研究參考吳相賢(2016)的定義，將自我效能定義為：「個體是否有能力組織並執行某些活動以達成特定任務的認知。亦即一個人對於自己能否完成任務的把握程度。」，並參考余民寧等人(2012)的中譯版本，其修改自 Luthans、Youssef 與 Avolio (2007)發展的心理資本量表(psychological capital questionnaire, PCQ)，本研究取其「自我效能」之構面作為自我效能變數之衡量方式。

## 2.3 優壓力

Selye(1976)提到，壓力可能會導致身體崩潰，因此壓力可被視為痛苦的一部份，也被稱為劣壓力(Distress)；然而壓力有時候也會造成正向的結果，此時的壓力會被視為一種挑戰，又被稱為優壓力(Eustress)。國內學者亦將優壓力譯為優質壓力(蔡國立，2014；林書緯，2016)，或是正向壓力(林中雁，2019)。而 O'Sullivan(2011)將優壓力定義為正向應對壓力的過程以及該過程的正面結果，對壓力的正向反應可能包括學習和努力完成作業，此壓力的結果可能包括提高生產力和成功完成作業和考試，並且會比沒有壓力的人更有效率。如 Edwards 與 Cooper(1988)提到，優壓力有助於促進應對能力和努力，並且提高一個人的應對能力。因此，若施加適當的優壓力時，可以促進個人獲得正向的結果，並且能夠激勵員工展現正向情緒，進而提升個人績效及工作滿意度。然而，若是投注過多的壓力刺激，則會致使員工產生負面情緒、甚至可能引發心理健康問題。Kung 與 Chan (2014)認為優壓力是對情況的認知評價，被評估為能增強幸福感的程度；劣壓力則與之相反，是會對情況的評估降低幸福感的程度。

優壓力是「對壓力源的積極心理反應」，而劣壓力是「對壓力源的消極心理反應」。因此，如果個體認為壓力源是威脅的來源，他們就會經歷劣壓力，即對高度受限的需求做出消極反應，從而阻止個人實現預期目標；或者，當個人將壓力源視為挑戰時，就會觸發優壓力反應(Le Fevre, Matheny & Kolt, G, 2003；Quinones, Rodríguez-Carvajal & Griffiths, 2017)。

本研究參考 Simmons 與 Nelson(2007)的定義，將優壓力定義為：「能夠有效激勵員工，並帶給員工正向幫助於工作職場上的正向壓力。」，並參考林書緯(2016)的中譯版本，其修改自 O'Sullivan(2011)所發展之優壓力量表，問卷之中譯版本將語意進行修正，使其更符合工作情境。

## 2.4 感恩與優壓力之關係

Hays(2012)提到感恩有助於我們不與他人進行消極比較，減少消極情緒(Lyubomirsky, 2008)。Selye(1976)提到壓力不全然只會帶來負面影響，給予適度的壓力並以正向心態應對，可以為自己帶來正向的結果，此時的壓力被稱之為優壓力。而 Moskowitz(2019)在研究中表示，學習感恩已被證明可以幫助人們增加正向情緒，使人們能更好地應對壓力。Colorado Lawyer Assistance Program (2020)也提到練習感恩可以幫助我們將劣壓力轉化為優壓力。因此，本研究提出假設 H1 如下：

H1：「感恩」對「優壓力」有顯著正向影響

## 2.5 感恩與自我效能之關係

當個人的生理狀態較為平穩或興奮時，對自我效能就會有較正向的判斷 (Pajares, 1996)，而感恩有助於讓多數人直覺到快樂、幸福，並且能夠避免負面相關情緒(Roberts, 2004)，如果經常保持感恩，如此也許能夠提升自我效能。Mills et al. (2015)在研究結果中指出感恩與更高的自我效能有關。Cousin et al. (2020)及 Rey(2009)也在研究中表明，感恩與自我效能具有顯著相關性，表示如果經常保持感恩的情緒，較能夠提升自我效能。Shi、Song 與 Li (2017)則是在探討大學生感恩與自我效能關係的研究中，結果顯示感恩與自我效能呈現正相關，表示感恩會影響自我效能。因此，本研究提出假設 H2 如下：

H2：「感恩」對「自我效能」有顯著正向影響

## 2.6 自我效能與優壓力之關係

自我效能高的人認為，只要有足夠的能力和充分的努力，挑戰是可以被克服的(Bandura, 2008)，而當個人將壓力源視為挑戰時，就會觸發優壓力反應。Woodruff(2018)表明自我效能與優壓力之間具有相關性。而 O'Sullivan(2011)、Loske(2017)與 Seeger(2019)在研究中皆顯示自我效能與優壓力之間具有正向顯著關係，表示自我效能越高會有更多優壓力的經驗。因此，本研究提出假設 H3：

H3：「自我效能」對「優壓力」有顯著正向影響

## 2.7 自我效能之中介效果

Cousin et al. (2020)認為感恩作為一種正面欣賞生活的做法，可能會影響自我效能感，Roberts(2004)也提到感恩能夠讓多數人直覺到快樂、幸福等正向情緒，並且能夠避免負面情感，而 Seeger(2019)表示自我效能越高的人能夠提升優壓力的經驗，他們會將壓力評估為具有挑戰性，而非威脅性(Bandura, 1995)，因此，本研究提出假設 H4：

H4：「自我效能」在「感恩」與「優壓力」之間具有中介效果

# 3. 研究方法

## 3.1 研究架構

根據研究目的與相關文獻，本研究旨在探討感恩、自我效能與優壓力的相關性，並分析感恩是否會透過自我效能影響優壓力。本研究之研究架構如圖 1 所示。

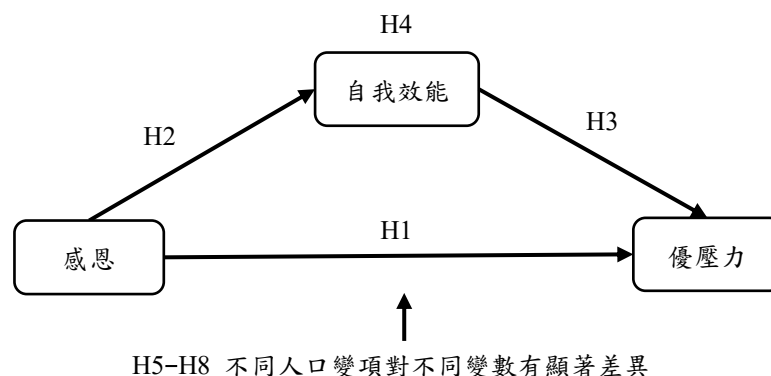


圖 1 本研究架構圖

### 3.2 操作性定義與衡量問項

本研究針對各研究變數之操作型定義及相關參考文獻說明，如表 1 所示。

表 1 各研究變項操作型定義

變項	操作型定義	文獻
感恩	能否展現其感恩特質，對他人的善行以感恩的情感予以認可和回應	McCullough, Emmons & Tsang (2002)
自我效能	個體是否有能力組織並執行某些活動以達成特定任務的認知，亦即一個人對於自己能否完成任務的把握程度	吳相賢 (2016)
優壓力	能夠有效激勵員工，並帶給員工正向幫助於工作職場上的正向壓力	Simmons & Nelson(2007)

### 3.3 研究對象與樣本回收

本研究之問卷對象主要針對觀光產業人員。依據交通部觀光局(2020)對觀光產業之定義，將研究對象選定為旅行社、旅館及民宿業、觀光遊樂業。總計回收問卷份數為 217 份，依據填答人作答的情況，若出現下列情況者則視為無效問卷：(1) 填答有漏題不完整之問卷；(2) 同一題項出現複數答案之問卷；(3) 填答全部選擇同一欄選項之問卷。剔除無效問卷 12 份後，計有 205 份有效問卷，有效問卷比率為 94.47%。後續統計分析將針對有效問卷來進行分析。

## 4. 研究結果與分析

### 4.1 信度分析

依據 Guiefird(1965)所提出，若 Cronbach's  $\alpha$  值大於 0.7 以上者係屬高信度，介於 0.7 與 0.35 之間為中信度，而低於 0.35 則為低信度。如表 2 信度分析所示，整體問項之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.948，感恩 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.782，自我效能 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.922，優壓力 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.915，數值均大於 0.7，屬於高信度標準，顯示本研究量表具有良好可信度及一致性。

表 2 信度分析

項目	問項	Cronbach's $\alpha$ 值
感恩	6	0.782
自我效能	6	0.922
優壓力	9	0.915

### 4.2 研究變項之敘述性統計分析

由表 3 感恩之敘述性統計分析可知，以問項 A04「隨著年齡增長，我越能夠對曾參與我人生歷程的人事物表達感恩」之平均數 4.40 最高，問項 A05「有太多值得我感恩的人」之平均數 4.30 次高。以此推估，觀光產業人員對於日常生活時常保持感恩，覺得周遭人事物皆值得感謝，且年紀越大越能感同身受。

表 3 感恩之敘述性統計分析表

感恩問項	平均值	標準差	排序
A01 我在日常生活中時時表達感恩	4.21	0.830	3
A02 我能夠列出一長串的感恩清單，因為有太多感謝不完的人事物	4.11	0.873	4

表 3 感恩之敘述性統計分析表(續)

感恩問項	平均值	標準差	排序
A03 這個世界太少值得感恩的人事物	2.01	1.129	6
A04 隨著年齡增長，我越能夠對曾參與我人生歷程的人事物表達感恩	4.40	0.704	1
A05 有太多值得我感恩的人	4.30	0.795	2
A06 需要很長的時間，我才會想感恩他人或事物	2.38	1.134	5

由表 4 自我效能之敘述性統計分析可知，以問項 B06「我能夠堅持理想並努力達成目標」之平均數 4.28 為最高，問項 B05「我相信自己處理問題的能力」之平均數 4.22 為次高。以此推估，觀光產業人員對於目標能夠努力不懈完成，就算遇到失敗也能堅持下去。

表 4 自我效能之敘述性統計分析表

自我效能問項	平均值	標準差	排序
B01 遇到突發狀況時，我能夠妥善的處理	4.15	0.774	5
B02 我願意嘗試具有難度的新奇事物	4.14	0.854	6
B03 我可以將計畫的事情做得很好	4.18	0.791	4
B04 失敗的經驗會使我更加努力	4.20	0.801	3
B05 我相信自己處理問題的能力	4.22	0.803	2
B06 我能夠堅持理想並努力達成目標	4.28	0.814	1

由表 5 優壓力之敘述性統計分析可知，以問項 C06「在一般情況下，我能夠有效地分配運用工作時間」之平均數 4.26 為最高，問項 C03「適當的壓力能提升工作能力之展現，進而處理工作上的問題」之平均數 4.13 為次高。以此推估，觀光產業人員能夠把握工作時間，且施加合適的壓力能夠促使工作上走更好的表現，進一步解決工作上產生的問題，甚至能讓觀光產業人員因而獲得成長。

表 5 優壓力之敘述性統計分析表

優壓力問項	平均值	標準差	排序
C01 我能夠有效地處理工作上壓力的變化	3.98	0.915	4
C02 我能夠成功地處理工作上不愉快的問題	3.95	0.853	5
C03 適當的壓力能提升工作能力之展現，進而處理工作上的問題	4.13	0.821	2
C04 在一般情況下，我覺得適當的壓力是刺激我進步的動力	4.07	0.885	3
C05 在一般情況下，我是能夠有效掌控工作不愉快的問題	3.95	0.859	5
C06 在一般情況下，我能夠有效地分配運用工作時間	4.26	0.713	1
C07 在適當的工作壓力下，我發現我比較有工作效率	3.83	0.976	8
C08 在適當的工作壓力下，我發現我的工作表現比較好	3.83	0.996	8
C09 在適當的工作壓力下，對於我的工作有正向的幫助	3.93	0.973	7

### 4.3 研究變項之差異性分析

本研究針對觀光產業人員的不同人口變項(如性別、年齡、教育程度、現任職位、工作所得、服務年資)進行差異性分析，並驗證不同的人口變項在感恩、自我效能、優壓力上是否有顯著差異。性別以及現任職位以獨立樣本 t 檢定來進行分析；年齡、教育程度、工作所得、服務年資等人口變項方面則使用單因子變異數分析，分析結果如表 6 差異性分析彙整表所示。

#### (一) 性別

本研究發現性別對於感恩方面以及自我效能方面並沒有顯著差異；對於優壓力方面有顯著差異，結果為「男性」高於「女性」。

#### (二) 現任職位

本研究發現現任職位對於感恩方面有顯著差異，結果為「主管人員」高於「非主管人員」；對於自我效能方面有顯著差異，結果為「主管人員」高於「非主管人員」；對於優壓力方面有顯著差異，結果為「主管人員」高於「非主管人員」。

#### (三) 年齡

本研究發現年齡對於感恩方面有顯著差異，結果為「41~50 歲」與「51~60 歲」與「61 歲以上」皆高於「21~30 歲」，且「61 歲以上」高於「31~40 歲」；對於自我效能方面以及優壓力方面則沒有顯著差異。

#### (四) 教育程度

本研究發現教育程度對於各變項並沒有顯著差異。

#### (五) 工作所得

本研究發現工作所得對於感恩方面有顯著差異，結果為「35,001 元~45,000 元」高於「25,001 元~35,000 元」，且「55,001 元以上」高於「25,000 元以下」與「25,001 元~35,000 元」；對於自我效能方面有顯著差異，結果為「35,001 元~45,000 元」高於「25,000 元以下」與「25,001 元~35,000 元」，且「55,001 元以上」高於「25,000 元以下」與「25,001 元~35,000 元」；對於優壓力方面有顯著差異，結果為「45,001 元~55,000 元」高於「25,000 元以下」與「25,001 元~35,000 元」，且「55,001 元以上」高於「25,000 元以下」與「25,001 元~35,000 元」。

#### (六) 服務年資

本研究發現服務年資對於感恩方面有顯著差異，結果為「10 年以上」高於「1 年以上~3 年未滿」；對於自我效能方面則沒有顯著差異；對於優壓力方面有顯著差異，結果為「10 年以上」高於「3 年以上~5 年未滿」。

表 6 差異性分析彙整表

項目	類別	感恩	自我效能	優壓力
性別	男(1)			1>2
	女(2)			
現任職位	主管人員(1)	1>2	1>2	1>2
	非主管人員(2)			
年齡	20歲以下(1)	4,5,6>2 6>3		
	21~30歲(2)			
	31~40歲(3)			
	41~50歲(4)			
	51~60歲(5)			
	61歲以上(6)			

表 6 差異性分析彙整表(續)

項目	類別	感恩	自我效能	優壓力
教育程度	高中職(含)以下(1)			
	大專(2)			
	碩士(含)以上(3)			
工作所得	25,000元以下(1)			
	25,001元~35,000元(2)			
	35,001元~45,000元(3)	3>2	3>1,2	4>1,2
	45,001元~55,000元(4)	5>1,2	5>1,2	5>1,2
	55,001元以上(5)			
服務年資	1年以內(1)			
	1年以上~3年未滿(2)			
	3年以上~5年未滿(3)			
	5年以上~7年未滿(4)			
	7年以上~10年未滿(5)			
	10年以上(6)	6>2		6>3

#### 4.4 研究變項之相關分析

由表 7 各變項間之相關分析表可知，感恩與優壓力之間呈現正相關，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，其相關係數為 0.463；感恩與自我效能之間呈現正相關，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，其相關係數為 0.492；自我效能與優壓力之間呈現正相關，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，其相關係數為 0.754。

表 7 各變項間之相關分析表

變項	感恩	自我效能	優壓力
感恩	1		
自我效能	0.492***	1	
優壓力	0.463***	0.754***	1

註：\*為  $p<0.05$ ，\*\*為  $p<0.01$ ，\*\*\*為  $p<0.001$

#### 4.5 迴歸分析

綜合上述 Pearson 相關分析的結果，感恩與優壓力呈現顯著正向關係；感恩與自我效能呈現顯著正向關係；自我效能與優壓力呈現顯著正向關係，因此，本研究將以迴歸分析法來進一步探討感恩、自我效能與優壓力三項變數之間的影响性，以驗證相關研究假設。

##### (一) 感恩對優壓力之影響

感恩對優壓力之迴歸分析中，以感恩為自變項，優壓力為應變項，分析結果如表 8 感恩對優壓力之迴歸分析表所示。感恩對優壓力整體迴歸模型之  $F=55.468$ ，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，而感恩對優壓力調整後的  $R^2$  為 0.211，表示感恩對優壓力的解釋力為 21.1%。



感恩的  $\beta$  值為 0.498，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，表示感恩可以顯著正向影響優壓力，代表觀光產業人員所展現的感恩越高，則優壓力也會越高。因此，本研究假設 H1「感恩」對「優壓力」有顯著正向影響，獲得成立。

表 8 感恩對優壓力之迴歸分析表

自變數	未標準化係數		標準化係數 $\beta$	t 值	p 值
	$\beta$ 之估計值	標準誤差			
(常數)	1.948	0.278		7.018	0.000
感恩	0.498***	0.067	0.463	7.448	0.000
Adj-R <sup>2</sup> =0.211 F=55.468 P=0.000					

註：1. 應變數：優壓力；2. \*為  $p<0.05$ ，\*\*為  $p<0.01$ ，\*\*\*為  $p<0.001$

### (二) 感恩對自我效能之影響

感恩對自我效能之迴歸分析中，以感恩為自變項，自我效能為應變項，分析結果如表 9 感恩對自我效能之迴歸分析表所示。感恩對自我效能整體迴歸模型之  $F=64.842$ ，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，而感恩對自我效能調整後的  $R^2$  為 0.238，表示感恩對自我效能的解釋力為 23.8%。

感恩的  $\beta$  值為 0.526，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，表示感恩可以顯著正向影響自我效能，代表觀光產業人員所展現的感恩越高，則自我效能也會越高。因此，本研究假設 H2「感恩」對「自我效能」有顯著正向影響，獲得成立。

表 9 感恩與自我效能之迴歸分析

自變數	未標準化係數		標準化係數 $\beta$	t 值	p 值
	$\beta$ 之估計值	標準誤差			
常數	2.038	0.271		7.517	0.000
感恩	0.526***	0.065	0.492	8.052	0.000
Adj-R <sup>2</sup> =0.238 F=64.842 P=0.000					

註：1. 應變數：自我效能；2. \*為  $p<0.05$ ，\*\*為  $p<0.01$ ，\*\*\*為  $p<0.001$

### (三) 自我效能對優壓力之影響

自我效能對優壓力之迴歸分析中，以自我效能為自變項，優壓力為應變項，分析結果如表 10 自我效能對優壓力之迴歸分析表所示。自我效能對優壓力整體迴歸模型之  $F=266.819$ ，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，而自我效能對優壓力調整後的  $R^2=0.566$ ，表示自我效能對優壓力的解釋力為 56.6%。

自我效能的  $\beta$  值為 0.758，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，表示自我效能可以顯著正向影響優壓力，代表觀光產業人員所展現的自我效能越高，則優壓力也會越高。因此，本研究假設 H3「自我效能」對「優壓力」有顯著正向影響，獲得成立。

表 10 自我效能與優壓力之迴歸分析

自變數	未標準化係數		標準化係數 $\beta$	t 值	p 值
	$\beta$ 之估計值	標準誤差			
常數	0.812	0.197		4.113	0.000
自我效能	0.758***	0.046	0.754	16.335	0.000
Adj-R <sup>2</sup> =0.566 F=266.819 P=0.000					

註：應變數：優壓力；\*為  $p<0.05$ ，\*\*為  $p<0.01$ ，\*\*\*為  $p<0.001$

#### 4.6 中介效果之驗證

由表 11 自我效能對感恩與優壓力之中介模型所示，模式一將感恩設為自變項，優壓力設為應變項。從分析結果得知，感恩對優壓力有正向影響效果( $\beta=0.498$ )，調整後  $R^2=0.211$ ， $F=55.468$ ，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，解釋變異量 21.1%。

由模式二所示，以感恩為自變數，自我效能為依變數，進行迴歸分析後，結果顯示感恩對自我效能有顯著正向影響( $\beta=0.526$ )，調整後  $R^2=0.238$ ， $F=64.842$ ，達顯著水準( $p=0.000<0.001$ )，解釋變異量 23.8%。

由模式三所示，加入自我效能為中介變項後，對自變數(感恩)及依變數(優壓力)進行多元迴歸分析。結果顯示，自我效能對優壓力有顯著正向影響( $\beta=0.698$ ， $p=0.000<0.001$ )，且感恩對優壓力有顯著正向影響( $\beta=0.131$ ， $p=0.021<0.05$ )，解釋變異量為 57.5%，表示有自我效能的加入後，能夠提升整體模型的解釋力。而感恩對優壓力的直接效果因此減弱， $\beta$  值由 0.498 減弱至 0.131。

感恩對優壓力的影響總效果為 0.498，其中直接效果為 0.131，透過自我效能而產生得間接效果為 0.367(總效果 0.498 減直接效果 0.131=0.367)。間接效果占直接效果比例為 2.802，表示間接效果是直接效果的 2.802 倍，即感恩如果透過自我效能對優壓力間接影響，可再增加 2.802 倍的效果。

從以上分析結果可知，因直接效果間接效果均達顯著水準，故自我效能對感恩對優壓力之間具有「部分中介效果」，表示感恩可以直接影響觀光產業人員的優壓力，但同時也能透過自我效能間接影響優壓力。由此得知，本研究假設 H4 「自我效能」在「感恩」與「優壓力」之間具有中介效果，獲得成立。

表 11 自我效能對感恩與優壓力之中介模型

	模式一	模式二	模式三
	優壓力	自我效能	優壓力
感恩	0.498***	0.526***	0.131*
自我效能			0.698***
Adj-R <sup>2</sup>	0.211	0.238	0.575
F	55.468***	64.842***	139.018***
註：*為 $p<0.05$ ，**為 $p<0.01$ ，***為 $p<0.001$			

依據上述迴歸分析顯示，在感恩與優壓力的模式三中，加入自我效能變項後，整體模型的解釋變異量由 23.8% ( $Adj-R^2=0.238$ ) 提升至 57.5% ( $Adj-R^2=0.575$ )，且感恩對優壓力的直接效果由 0.498 ( $p=0.000<0.001$ ) 減少至 0.131 ( $p=0.021<0.05$ )。由圖 2 自我效能對感恩與優壓力之路徑分析所示，感恩對優壓力間接效果為 0.367(總效果 0.498 減直接效果 0.131=0.367)，驗證間接效果計算  $0.526 \times 0.698 = 0.367148$ ，約等於 0.367。

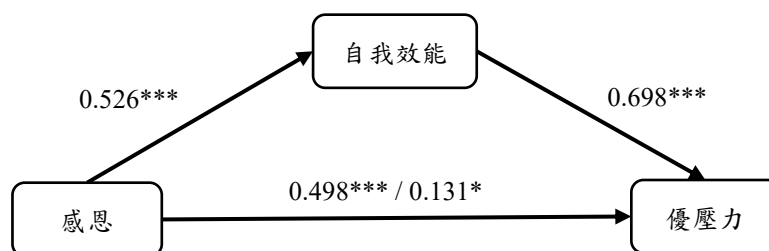


圖 2 自我效能對感恩與優壓力之路徑分析

#### 4.7 研究假設驗證結果

經由前述實證分析結果後，本研究將各項假設之驗證結果彙整如表 12 所示。

表 12 研究假設驗證結果彙整表

研究假設	驗證結果
H1：「感恩」對「優壓力」有顯著正向影響	成立
H2：「感恩」對「自我效能」有顯著正向影響	成立
H3：「自我效能」對「優壓力」有顯著正向影響	成立
H4：「自我效能」在「感恩」與「優壓力」之間具有中介效果	部分中介
H5：不同人口變項在「感恩」有顯著差異	
H5-1：不同性別在「感恩」有顯著差異	不成立
H5-2：不同年齡在「感恩」有顯著差異	部分成立
H5-3：不同教育程度在「感恩」有顯著差異	不成立
H5-4：不同現任職位在「感恩」有顯著差異	成立
H5-5：不同工作所得在「感恩」有顯著差異	部分成立
H5-6：不同服務年資在「感恩」有顯著差異	部分成立
H6：不同人口變項在「自我效能」有顯著差異	
H6-1：不同性別在「自我效能」有顯著差異	不成立
H6-2：不同年齡在「自我效能」有顯著差異	不成立
H6-3：不同教育程度在「自我效能」有顯著差異	不成立
H6-4：不同現任職位在「自我效能」有顯著差異	成立
H6-5：不同工作所得在「自我效能」有顯著差異	部分成立
H6-6：不同服務年資在「自我效能」有顯著差異	不成立
H7：不同人口變項在「優壓力」有顯著差異	
H7-1：不同性別在「優壓力」有顯著差異	成立
H7-2：不同年齡在「優壓力」有顯著差異	不成立
H7-3：不同教育程度在「優壓力」有顯著差異	不成立
H7-4：不同現任職位在「優壓力」有顯著差異	成立
H7-5：不同工作所得在「優壓力」有顯著差異	部分成立
H7-6：不同服務年資在「優壓力」有顯著差異	部分成立

### 5. 結論與建議

#### 5.1 研究結論

##### (一)不同人口變項在感恩之差異

研究結果發現，年齡、現任職位、工作所得、服務年資等人口變項在感恩上達到顯著差異。年齡為 41~50 歲、51~60 歲、61 歲以上的觀光產業人員，其感恩程度比 21 歲至 30 歲者高，此外，61 歲以上的觀光產業人員，其感恩程度比 31~40 歲者高；屬於主管階級的觀光產業人員，其感恩程度比非主管級別的觀光產業人員高；工作所得為 35,001 元~45,000 元的觀光產業人員，其感恩程度高於 25,001 元~35,000 元者。此外，工作所得在 55,001 元以上的

觀光產業人員，其感恩程度比 25,000 元以下與 25,001 元~35,000 元兩者高；服務年資為 10 年以上的觀光產業人員，其感恩程度比 1 年以上~3 年未滿者高。

由上述分析結果，在年齡方面，41 歲以上的觀光產業人員對於感恩的感受度較為明確，且也符合在感恩之敘述性統計的分析結果顯示，年紀越大的觀光產業人員越能夠對周遭人事物表達感謝，表示不論在職場上或是日常生活上，隨著年齡增長，值得感謝的人事物也隨之增加，較能在日常生活中體會感恩，且堆疊越多人生閱歷，越能珍視感恩的重要性。在現任職位方面，主管階級的觀光產業人員在職場上時常需與下屬溝通，與一般員工相比有較成熟的工作經驗，也會接觸到更為廣泛的人際關係，因此，主管階級的觀光產業人員對於感恩的感受度較高。在工作所得方面，所得越高的觀光產業人員，越能支援日常生活所需，不需煩惱收入來源，因此能以較正面態度面對生活，相比在所得為 35,000 元以下者對於感恩的感受度較高。在服務年資方面，已有 10 年以上工作經驗的觀光產業人員，在職場上面對各種人事物皆具有豐富經歷，也較能夠對周遭表達感謝，因此，對於感恩的感受度會更為明確。

#### (二)不同人口變項在自我效能之差異

研究結果發現，現任職位、工作所得等人口變項在自我效能上達到顯著差異。屬於主管階級的觀光產業人員，其自我效能比非主管級別的觀光產業人員高；工作所得為 35,001 元~45,000 元的觀光產業人員，其自我效能高於 25,000 元以下與 25,001 元~35,000 元兩者，此外，工作所得在 55,001 元以上的觀光產業人員，其自我效能比 25,000 元以下與 25,001 元~35,000 元兩者高。

由上述分析結果，在現任職位方面，主管階級的觀光產業人員在職場上處理問題的工作經驗，與一般員工相比會較為熟悉，且已對自己的工作能力建立足夠信心，即便遭遇突發狀況也能從過去經驗中找到相應方案解決，因此，會有較高的自我效能。在工作所得方面，所得越高的觀光產業人員擁有足夠的收入來源，更能夠為了生活堅持理想、持續努力奮鬥，且以正面態度面對生活，相比所得為 35,000 元以下者有較高自我效能。

#### (三)不同人口變項在優壓力之差異

研究結果發現，性別、現任職位、工作所得、服務年資等人口變項在優壓力上達到顯著差異。性別為男性的觀光產業人員，其優壓力會比女性的觀光產業人員高；屬於主管階級的觀光產業人員，其優壓力比非主管級別的觀光產業人員高；工作所得為 45,001 元~55,000 元的觀光產業人員，其優壓力高於 25,000 元以下與 25,001 元~35,000 元兩者，此外，工作所得在 55,001 元以上的觀光產業人員，其優壓力比 25,000 元以下與 25,001 元~35,000 元兩者高；服務年資為 10 年以上的觀光產業人員，其優壓力會比 3 年以上~5 年未滿高。

由上述分析結果，在性別方面，男性觀光產業人員對於壓力更能以正向態度面對，表示適當的壓力對男性觀光產業人員有所幫助，工作表現也比較好，因此，優壓力相比女性觀光產業人員較高。在現任職位方面，主管階級的觀光產業人員在職場上能有效管控工作壓力的變化，且有較多經驗處理工作上不愉快的問題，因此，主管階級的觀光產業人員有較高的優壓力。在工作所得方面，所得越高的觀光產業人員有較高的收入來源，相應更能夠接受適當的工作壓力，並能夠以正面的態度處理壓力的變化，相比所得為 35,000 元以下者有較高優壓力。在服務年資方面，有 10 年以上工作經驗的觀光產業人員，在職場上面對各種人事物已有豐富經歷，適當的工作壓力反而能夠幫助觀光產業人員有良好的工作表現，帶來正向的結果，因此，相比初入觀光產業 3 年以上~5 年未滿的觀光產業人員有較高的優壓力。

#### (四)感恩對優壓力有正面影響性

本研究實證結果顯示，感恩對優壓力有顯著正向影響，表示當觀光產業人員的感恩程度越高時，優壓力也會越高，反之優壓力則會越低。因此，本研究假設 H1「感恩」對「優壓力」有顯著正向影響獲得成立。Moskowitz(2019)在研究中表示，學習感恩已被證明可以幫助人們增加正向情緒，使人們能更好地應對壓力；Colorado Lawyer Assistance Program(2020)也提到練習感恩可以幫助我們將劣壓力轉化為優壓力，與本研究結果相符。因此，觀光產業人員應學習以感恩的態度面對壓力，此種正向情緒能夠使得負面壓力往優壓力轉變，增加適當的優壓力為工作帶來正向幫助。

### (五) 感恩對自我效能有正面影響性

本研究實證結果顯示，感恩對自我效能有顯著正向影響，表示當觀光產業人員的感恩程度越高時，自我效能也會越高，反之自我效能則會越低。因此，本研究假設 H2「感恩」對「自我效能」有顯著正向影響獲得成立。

Mills et al. (2015)在研究結果中指出感恩與更高的自我效能有關；Cousin et al. (2020)及 Rey(2009)也在研究中表明，感恩與自我效能具有顯著相關性，表示如果經常保持感恩的情緒，較能夠提升自我效能，與本研究結果相符。因此，觀光產業人員可多著重在感恩的培養上，除了能避免負面情緒的產生進而影響工作外，也能幫助觀光產業人員對於目標持續努力不懈，即使遇到失敗仍能堅持下去。

### (六) 自我效能對優壓力有正面影響性

本研究實證結果顯示，自我效能對優壓力有顯著正向影響，表示當觀光產業人員的自我效能程度越高時，優壓力也會越高，反之優壓力則會越低。因此，本研究假設 H3「自我效能」對「優壓力」有顯著正向影響獲得成立。

O'Sullivan(2011)、Loske(2017)在研究結果中皆表明自我效能與優壓力之間具有正向相關性，表示自我效能較高者，有助於提升優壓力，與本研究結果相符。如 Schunk(1989)提到，若人們的自我效能較低，則較有可能出現負面壓力症狀，優壓力也會隨之減少；因此，若觀光產業人員能夠對自己的工作能力建立足夠信心，將能力不足的部分提升，當面對工作壓力時，就能夠以正面的態度處理壓力的變化。

### (七) 自我效能之中介效果

本研究實證結果顯示，自我效能在感恩與優壓力之間具有部分中介效果，其解釋預測值為 57.5%，直接效果值為 0.131；感恩對優壓力的總效果值為 0.498；加入中介變項自我效能後對感恩與優壓力的間接效果值為 0.367，間接效果占直接效果比例為 2.802，若感恩透過自我效能對優壓力間接影響，可再增加 2.802 倍的效果。

保持感恩的情緒能幫助觀光產業人員堅持目標，讓觀光產業人員在職場上更能接受挑戰、發揮才能，對自己的工作能力建立足夠信心，就算遭遇突發狀況也能從過去經驗中找到相應方案解決，能夠有較多經驗處理工作上不愉快的問題，使得觀光產業人員有效管控工作壓力的變化，以正面的態度處理壓力的變化，將負壓力轉化為優壓力，為工作表現帶來良好結果。

## 5.2 研究貢獻與實務管理意涵

### (一) 研究貢獻

在本研究中，結果發現觀光產業人員的感恩雖能夠對優壓力有正向影響性，透過自我效能可以更進一步提升優壓力，表明自我效能在感恩與優壓力之間具有中介效果。過去國內關於感恩、自我效能變項的研究相當普遍，然而有關壓力方面較為負向壓力的議題，鮮少著重探討優壓力。目前在台灣碩博士論文知識加值系統中，以「優壓力」為研究議題的國內相關研究，截至 2020 年檢索結果僅有 8 筆，其中並無研究驗證分析感恩與優壓力兩者間的關係，且結合感恩、自我效能、優壓力三者之相關研究也較為缺乏，因此，本研究在變數方向提供新的研究架構，可供後續研究者繼續探討。

### (二) 實務管理意涵

在現今疫情背景下，以何種心態應對壓力勢必為人們要面對的問題。由本研究結果顯示，感恩會正向影響優壓力，也能夠正向影響自我效能，若透過自我效能對優壓力影響則具有提升效果。因此，在員工方面，建議員工在平時多加練習表達感恩，培養以正向態度面對人事物，並針對自身能力不足部分多積極參與有發展潛能之活動。

在企業方則建議企業平時多以關懷導向管理員工，不吝於讚賞員工表現，並認同其工作能力，另外可透過建立激勵與福利制度，鼓勵員工展現自我工作能力，幫助員工在職場上建立信心，使員工能多將注意力放在克服困難及解決問題上，認知到挑戰是可以被克服的，能夠以正面態度處理壓力變化，將負面壓力轉變為優壓力，為工作帶來正向幫助。

## 5.3 研究限制與建議

本研究在研究上參考國內與國外過去相關文獻資料，並以相關理論為基礎來探討目前觀光產業人員之現況。雖在研究上力求理論與實務結合，對研究保持客觀及嚴謹的態度，但有鑑於時間及個人能力等條件限制，使研究仍有未盡完善之處。因此，針對本研究不足之處提出以下建議。

### (一)橫斷面研究的限制

本研究因使用問卷調查法，在資料收集的時間上受到限制，僅能根據橫斷面研究資料進行驗證分析，對於各變數間的因果關係，無法採用更全面性的研究方法與資料的蒐集。如本研究結果雖然發現服務年資在3年以上~5年未滿的觀光產業人員，其優壓力低於服務年資在10年以上的觀光產業人員，但因本研究只能觀察某一特定時間的狀況，無法更深入瞭解若同一位觀光產業人員隨著服務年資的增長，其優壓力是否也會隨之增加，因此使得研究結果在推論上有所受限。

### (二)研究對象之建議

本研究的研究對象為觀光產業人員，但對於不同產業類別的受訪者可更廣泛進行探討分析，若後續研究者在時間與經費的許可下，對於問卷的抽樣來源，建議可以區分受訪者行業分類，並進行差異性分析，以探討不同產業類別的感恩、自我效能、優壓力，其各變數間的差異和影響情形。此外，也可將研究延伸至縱貫面研究，對不同時間點的受訪者進行追蹤調查，探討受訪者的感恩、自我效能、優壓力是否真的會因服務年資改變，亦或是會受到疫情環境因素影響，以尋求更合理有效的驗證結果。

## 6. 參考文獻

### 中文部分

1. 台灣經濟研究院(2021)。COVID-19 警戒等級對哪些產業影響最大？台經院產業景氣全解析。中央社。取自：<https://www.cna.com.tw/postwrite/chi/295737>。
2. 交通部觀光局(2020)。109-111年重點產業人才供需調查及推估結果 摘錄。取自：<https://ws.ndc.gov.tw/001/administrator/18/refile/6037/9529/4bd15456-0883-426b-854d-157041092f0d.pdf>。
3. 余民寧、陳柏霖、湯雅芬(2012)。大學生心理資本量表編製及其相關因素之研究。教育研究與發展期刊，第八卷第四期，19-52。
4. 吳相賢(2016)。銀行員工工作壓力、自我效能與組織公民行為之關聯性研究。國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系。
5. 林中雁(2019)。挑戰型與阻礙型工作壓力對壓力反應的影響—以心理資本為調節變項。銘傳大學諮商與工商心理學系碩士在職專班碩士論文，台北市。
6. 林佳靖(2018)。公立國民小學教師感恩特質、感恩狀態、工作態度與教師效能之關聯研究。國立臺南大學教育學系學校經營與管理教學碩士班碩士論文，台南市。
7. 林書緯(2016)。餐飲業服務人員之壓力類型對服務品質的影響：敬業貢獻度的角色。嶺東科技大學行銷與流通管理系碩士班碩士論文，台中市。
8. 邱瓊玉(2021)。疫情讓觀光產業變慘業？一年半來66家旅行社倒閉。聯合報。取自：<https://udn.com/news/story/7266/5615311>。
9. 許華慧(2008)。求職技巧輔導方案對職業訓練脊髓損傷成員的一般自我效能與求職自我效能之影響。國立臺灣師範大學復健諮商研究所碩士論文，台北市。
10. 黃國甦(2021)。四成五民眾感疫情壓力，一成三曾想輕生。國語日報。取自：<https://www.mdnkids.com/content.asp?sub=1&sn=3653>。
11. 蔡國立(2014)。轉換型領導如何提升服務品質：壓力類型與內外激勵的角色。國立彰化師範大學人力資源管理研究所碩士論文，彰化縣。

## 英文部分

1. Adler, M. G., & Fagley, N. S. (2005). Appreciation: Individual Differences in Finding Value and Meaning as A Unique Predictor of Subjective Well-being. *Journal of Personality*, 73, 79-114.
2. Bandura, A. (1977). Self-efficacy : Toward A Unifying Theory of Behavior Change. *Psychological Review*,84(2),191-215.
3. Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory* . Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
4. Bandura, A. (Ed.) (1995). *Self-efficacy in Changing Societies*. Cambridge university press.
5. Berger, F. R. (1975). Gratitude. *Ethics*, 85(4), 298-309.
6. Bock, D., Thomas, V., Wolter, J., Saenger, C., & Xu, P. (2021). An Extended Reciprocity Cycle of Gratitude: How Gratitude Strengthens Existing and Initiates New Customer Relationships. *Psychology & Marketing*, 38(3), 564-576.
7. Colorado Lawyer Assistance Program (2020). *Resiliency to Stress: Content Outline, Tips & Takeaways*.  
<https://coems.org/wp-content/uploads/2020/01/COLAP-Presentation-Outline.pdf>
8. Cousin, L., Buck, H., Benitez, B., Mills, P., Redwine, L.(2020). A Structural Equation Model of Gratitude, Self-efficacy, and Medication Adherence in Patients with Stage B Heart Failure. *The Journal of Cardiovascular Nursing*. 2020 Nov/Dec ; 35(6):E18-E24.
9. Do, B. (2016). *Gratitude at Work*. Boston College. <https://dlib.bc.edu/islandora/object/bc-ir:107142>
10. Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1988). The Impacts of Positive Psychological States on Physical Health: A Review and Theoretical Framework. *Social Science Medicine*, 27, 1447-1459.
11. Emmons, R. A., & Crumpler, C. A. (2000). Gratitude as A Human Strength: Appraising The Evidence. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 56-69.
12. Flammer, A. (2015). Self-Efficacy. *International Encyclopedia of The Social & Behavioral Sciences: 4* (1994), 504–508.
13. Ginger (2020). *New Data From Ginger Shows Nearly 70 Percent of Workers Feel More Stressed During COVID-19 Than at Any Other Point in Their Entire Professional Career*. business wire.  
<https://www.businesswire.com/news/home/20200409005169/en/New-Data-From-Ginger-Shows-Nearly-70-Percent-of-Workers-Feel-More-Stressed-During-COVID-19-Than-at-Any-Other-Point-in-Their-Entire-Professional-Career>
14. Giorgi, G., Arcangeli, G., Mucci, N., & Cupelli, V. (2015). Economic Stress in The Workplace: The Impact of Fear of The Crisis on Mental Health. *Work*, 51(1), 135-142.
15. Hays,K. F.(2012). *An Attitude of Gratitude*. Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-edge-peak-performance-psychology/201211/attitude-gratitude>.
16. Kung, C. & Chan, C. (2014). Differential Roles of Positive and Negative Perfectionism in Predicting Occupational Eustress and Distress. *Personality and Individual Differences*. 58. 76–81.
17. Lambert, N. M., Graham, S. M., & Fincham, F. D. (2009). A Prototype Analysis of Gratitude: Varieties of Gratitude Experiences. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(9), 1193–1207.
18. Le Fevre, M., Matheny, J., & Kolt, G. (2003). Eustress, Distress, and Interpretation in Occupational Stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 726–744.
19. Loske, M.M. (2017). Het Indirecte Effect Tussen Self-efficacy en Angst via Eustress en Distress. *Behavioural, Management and Social Sciences*.
20. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge* (Vol. 198). Oxford, UK: Oxford University Press.
21. Lyubomirsky, S. (2008). *The How of Happiness: A Scientific Approach to Getting The Life you Want*. Penguin Books.

22. McCullough, M. E., Kilpatrick, S. D., Emmons, R. A., & Larson, D. B.(2001). Is Gratitude A Moral Affect? *Psychological Bulletin*, 127, 249-266.
23. McGinty, E. E., Presskreischer, R., Anderson, K. E., Han, H. & Barry, C. L.(2020). Psychological Distress and COVID-19–Related Stressors Reported in A Longitudinal Cohort of US Adults in April and July 2020. *JAMA*, 324(24):2555–2557.
24. McCullough, M. E., Emmons, R. A. & Tsang, J.-A. (2002). The Grateful Disposition: A Conceptual and Empirical Topography. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2002, Vol. 82, No. 1, 112–127.
25. Mills, P. J., Redwine, L., Wilson, K., Pung, M. A., Chinh, K., Greenberg, B. H., Lunde, O., Maisel, A., Raisinghani, A., Wood, A., & Chopra, D. (2015). The Role of Gratitude in Spiritual Well-being in Asymptomatic Heart Failure Patients. *Spirituality in Clinical Practice*, 2(1), 5–17.
26. Moskowitz (2019). Practicing Gratitude Ways to Improve Positivity. *NIH News in Health*. <https://newsinhealth.nih.gov/2019/03/practicing-gratitude>.
27. Mucci, N., Giorgi, G., Roncaioli, M., Perez, J. F., & Arcangeli, G. (2016). The Correlation between Stress and Economic Crisis: A Systematic Review. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 12, 983.
28. O'sullivan, G. (2011). The Relationship between Hope, Eustress, Self-efficacy, and Life Satisfaction among Undergraduates. *Social Indicators Research*, 101(1), 155-172.
29. Ozer, E. M., & Bandura, A. (1990). Mechanisms Governing Empowerment Effects: A Self-efficacy Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (3), 472-486.
30. Pajares, F. (1996). Self-efficacy Beliefs in Academic Settings. *Review of Educational Research*, 66(4), 543-578.
31. Quinones, C., Rodríguez-Carvajal, R. & Griffiths, M.D. (2017). Testing A Eustress-distress Emotion Regulation Model in British and Spanish Front-line Employees. *International Journal of Stress Management*, 24 (S1), 1-28.
32. Resnick, B. (2008). Theory of Self-efficacy. *Middle Range Theory for Nursing*, 2, 183-204.
33. Rey, D. (2009). *The Relationship of Gratitude and Subjective Well-being to Self-efficacy and Control of Learning Beliefs among College Students*. University of Southern California.
34. Roberts, R. C. (1991b). Virtues and Rules. *Philosophy and Phenomenological Research*, 51, 325-343.
35. Roberts, R. C. (2004). The Blessings of Gratitude: A Conceptual Analysis. *The Psychology of Gratitude*, 58-78.
36. Schunk, D. H. (1989). Self-efficacy and Achievement Behaviors. *Educ Psychol Rev* 1, 173–208.
37. Seeger, F. (2019). Development and Validation of The Eustress Questionnaire. *Behavioural, Management and Social Sciences*.
38. Selye, H. (1976). Stress without Distress. *Psychopathology of Human Adaptation* (pp. 137-146). Springer, Boston, MA.
39. SHI, M.-Z., SONG, X.-H., & LI, H.(2017). College Students Gratitude and Self-testing Health:The Mediating Effect of Self-efficacy. Shanxi Medical University.
40. Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2007). Eustress at Work: Extending The Holistic Stress Model. *Positive Organizational Behaviour* (pp. 40–53).
41. Steindl-Rast, D. (2004). 14 Gratitude as Thankfulness and as Gratefulness. *The Psychology of Gratitude*, 282.
42. Woodruff, R. A. (2018). *The Eustress Experience of Registered Nurses: A Grounded Theory Study*. (Doctoral dissertation, Capella University).