

緒論

一、研究動機

近年，主管與部屬交換（leader-member exchange, LMX）關係品質與員工績效表現的議題被熱烈地討論，諸多實證研究指出，LMX 關係品質與員工或部屬的工作績效、組織承諾、工作滿意度、組織公民行為、忠誠度、留任意願、離職意圖、角色衝突、工作負荷等有關（蔡啓通，2006；Ariani, 2012; Bhal, Gulati, & Ansari, 2009; Clemens, Milsom, & Cashwell, 2009; Harris, Harris, & Brouer, 2009; Lawrence & Kacmar, 2012; Leow & Khong, 2009; Restubog, Bordia, Tang, & Krebs, 2010; Sanders, Moorkamp, Torke, Groeneveld, & Groeneveld, 2010; Zhang, Wang, & Shi, 2012）。然而，LMX 理論是否適用於學校行政組織？其影響為何？此乃本研究動機之一。

組織行為理論指出，組織與成員或主管與部屬間除正式契約外，還有隱而未顯、無法言明的心理契約，它是彼此間因互惠或交換關係而產生的相互期望與義務（Anderson & Schalk, 1998; Hecker & Grimmer, 2006）。實證研究顯示，心理契約與組織承諾、組織公平、組織公民行為、忠誠度、工作態度、對主管或組織的信任、知覺主管支持、工作表現、工作滿意度、離職意願與行為、怠忽職守等有關（吳政達、湯家偉、羅清水，2007；葉穎蓉，2004；Bordia, Restubog, & Tang, 2008; DelCampo, 2007; Grimmer & Oddy, 2007; Jafri, 2011; Restubog, Hornsey, Bordia, & Esposito, 2008; Snyder & Cistulli, 2011; Zagenczyk, Gibney, Kiewitz, & Restubog, 2009）。儘管心理契約的相關文獻不少，但研究場域多為營利組織。本研究認為學校行政組織的工作繁雜，但行政人力又不足（洪文章，2006），完全依賴正式契約分配工作實在不可能，不足的部分或許可以依賴心理契約（吳政

達等，2007)。因此，本研究引進營利組織的研究成果，探討心理契約在學校行政組織所扮演的角色，乃為本研究動機之二。

由於國小的教育經費有限，教師員額無法大量擴編，基層的行政職務多由教師兼任，承受來自各方的壓力，下自家庭成員、學生、家長、同儕，上至主任或校長、主管機關，均對其有所期待。當國小兼任行政的基層教師承受不一致的角色期望時，便會產生角色衝突的壓力，重者易有焦慮、消極、工作效率低、高離職傾向等情形，甚或影響教學與行政效能（Kokkinos, 2007）。因此，解決國小兼任行政工作教師的角色衝突是個重要的議題，本研究認為兼行政工作教師的主管應是此議題的重要關係人，所以將角色衝突導入國小兼行政工作教師與其主管的互動關係之中進行研究，此為本研究動機之三。

此外，LMX關係品質對主管信任與承諾的影響雖有研究探討過（Brunetto et al., 2012; Chen, Wang, Chang, & Hu, 2008; Kang, Stewart, & Kim, 2011; Sue-Chan, Au, & Hackett, 2012），但影響的原因缺乏清楚的解釋，本研究認為在國小行政組織中不能凡事都依賴有形契約，心理契約能彌補有形契約的不足，還有角色衝突是國小兼行政工作教師無法迴避的問題，本研究希望以國小兼行政工作教師的心理契約與角色衝突來解釋為什麼LMX關係品質可以提升國小兼行政工作教師對主管的信任與承諾，此為本研究動機之四。

綜上所述，本研究擬以國小行政組織為場域，探討LMX關係品質、心理契約、角色衝突、主管信任及主管承諾之間的關係，以達成以下的研究目的。

二、研究目的

- （一）瞭解LMX理論是否適用於學校行政組織與其影響結果。
- （二）瞭解LMX關係品質對心理契約、角色衝突與主管信任的影響。