

壹、緒論

近二十年來，臺灣歷經各階段的教育改革，學校組織生態出現巨大變化，從傳統的權威封閉走向強調民主多元的組織文化。在此情勢下，教師與學校組織之間的關係即出現微妙的變化。傳統上，科層理論強調教師在上對下的控管模式中，必須絕對服從學校主管的指令。此種主張在1970年代之後，即被西方先進國家所推動之「教師專業自主」(teacher professional autonomy) 理念所取代。在學校中，教師不再只是言聽計從的部屬，而成爲具有獨立思考行爲的專業人士。換言之，學校與教師彼此之間，已不再存有絕對的從屬體制，而蛻變成爲平等互惠的關係。

在此種類似夥伴的關係中，雙方對於彼此之間的期待，即會產生一定程度的默契而形成所謂的「心理契約」(psychological contract)。基本上，心理契約多指雙方(如雇主與雇員)之間彼此所尊重的規範協議。以教師爲例，其在奉獻專業與工作之餘，對於學校必定有所特定期待。同樣的，學校也對教師之行爲表現有所要求。因此，心理契約可說是個人與組織之間，對於權責分配的知覺與默契。其並非僅限於法律上之規範，而往往牽涉到雙方的心理態度(McDonald & Makin, 2002)。

臺灣教師近年來已獲得一定程度

的專業權力，然而，由於社會變遷快速，其在工作職場中所受到之壓力也與日俱增。2014年正式實施之十二年國民基本教育、少子女化現象、教育資源短絀，乃至要求嚴苛的怪獸家長，皆使教師所付出之情緒勞務(emotional labor)激增。面臨如此巨大的改變，教師所扮演之角色就需要改弦更張而有所突破。學校希望產生顯著之績效表現，教師成員除了克盡法律規範之義務外，更需有自願爲組織額外付出的意願與精神，方能應付各方多元之要求，此即是組織公民行爲(organization citizenship behavior, OCB)的表現。然而，教師畢竟爲血肉之軀，有其一定之身心限制。其與組織之間的互相期待，經由情緒勞務之付出，即可能影響其組織公民行爲的產生程度。基於此，在創造更高的組織效能前提下，了解教師心理契約、情緒勞務與其組織公民行爲之間的關係，即有其研究的價值性，進而成爲本研究的分析焦點。

國內近年的教育改革，已使得傳統強調上對下的權力關係不復存在。學校的表現績效，絕非校長一人主導所能完成。其必須有教師的充分合作，才能產生顯著成果。就此而論，教師與所處組織(學校)之心理契約、情緒勞務程度、與其自願義務付出之組織公民行爲，是否因教師個人背景變項不同而有所差異，且三者之間的關係如何，值得

進一步研究。自1990年代以來，雖然教師之心理契約、情緒勞務程度與組織公民行為的相關研究都已累積不少能量，唯兩兩之間的相關研究仍顯不足，尤其共同探討三者之間的關係研究更是闕如，且過往之研究方法多僅採用相關分析或迴歸分析，研究考驗的嚴謹度上仍顯不足。因此，為彌補過往共同探討三個變項之關係，以及其間是否存有中介效果之影響的研究缺口，本研究以結構方程模式（structural equation modeling, SEM）同時探討三個變項之間的關係，有別過往研究深度不足與考驗不嚴謹之缺陷，此為本研究價值之所在。

本研究主要以調查法探討不同個人背景變項教師在心理契約、情緒勞務與組織公民行為上的差異，以及三個變項彼此間的關係。在歷年文獻中，對於三者之間的關係數量較少。本研究即以教師情緒勞務作為中介變項，探討教師心理契約是否因教師情緒勞務程度之不同，進而顯著影響其組織公民行為之產生。

根據上述研究目的，本研究的主要研究問題有以下三個：

（一）不同個人背景變項（包括性別、年齡、年資、兼職行政）教師之心理契約、情緒勞務與組織公民行為是否存有差異？

（二）教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間是否存有統計上的

顯著相關，彼此之間是否存有影響關係？

（三）如果教師心理契約、情緒勞務與組織公民行為三者之間確有影響關係，是否符合間接效果模式之假設與主張？亦即探討教師心理契約是否因教師情緒勞務程度之不同，進而顯著影響教師組織公民行為之展現。

貳、文獻探討

根據主要研究問題與主要變項，以下即就心理契約、情緒勞務與組織公民行為之意涵與相關之文獻加以分析敘述。

一、心理契約之概念與相關研究

心理契約的概念最早是由Argyris（1960）所提出，其主要概念為組織和員工之間存在著某種心理期待與默契，而這份協議將影響彼此的角色義務以及彼此間的行為關係。隨後，Levinson、Price、Munden、Mandl與Solley（1962）對於心理契約更進一步提出其看法，認為組織與員工之間的關係與期望也許無法被具體察覺，但仍會規範彼此之間的關係。換句話說，心理契約為個人對組織存有的期望，亦是組織對個人所存在的期望。Rousseau（1989）認為心理契約是一種信念，是個人與組織之間對彼此互惠條件的認知與解釋，同