

性別相關因素與工作-家庭衝突關係之研究—
家庭支持方案與上司支持的干擾效果

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫
計畫編號：NSC91-2416-H-224-007-SSS-
執行期間：91年08月01日至92年07月31日

計畫主持人：許碧芬
共同主持人：
計畫參與人員：

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢
 涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：國立雲林科技大學企業管理系暨研究所

中 華 民 國 92 年 07 月 31 日

中文摘要

台灣社會近年來有愈來愈多的女性投入勞動市場，在此轉變下，男性或女性都必須扮演多重的角色，而在時間與精力有限下，同時要扮演好每個角色，往往容易產生角色間的衝突。許多研究指出，工作-家庭衝突會產生個人生理及心理負面的影響，包括個人身體健康受到威脅、情緒低落、無法稱職地扮演父母親的角色，而造成家庭、婚姻及生活滿意度下降。在工作上，會造成生產力下滑、遲到、缺席、離職、士氣低落、工作滿足降低、工作生活滿意度下降，以及降低組織承諾等現象。由此可知，工作-家庭的衝突對企業而言是不可漠視的課題。而工作-家庭衝突之來源，以工作與家庭兩個領域內之壓力源與角色期望為主。在家庭情境因素方面，員工性別有關的角色期望與規範，是影響個人工作-家庭衝突的主要因素之一。至於工作情境，雇主亦可提供家庭支持方案（family-supportive programs；FSPs），或是藉由上司的工作支持與家庭支持行為，協助員工平衡工作與家庭角色的責任。而組織的家庭支持方案與上司支持行為，可能對性別相關因素與個人工作-家庭衝突間的關係，產生干擾效果。本研究的目的有三，一是探討性別相關因素與工作-家庭衝突的關係，尤其是生理性別或性別角色的影響孰重。二是探討在企業提供之家庭支持方案的干擾下，性別相關因素與員工工作-家庭衝突之關係。三是探討在上司之支持行為的干擾下，性別相關因素與員工工作-家庭衝突之關係。

本研究蒐集了 238 位任職於高科技產業且至少有一個未成年小孩的雙薪夫妻資料，結果顯示性別角色比生理性別更能解釋員工的工作-家庭衝突。而組織的家庭支持方案與管理者的上司支持行為也對性別相關因素與工作-家庭衝突間的關係，具有部分的干擾效果。

關鍵詞：工作-家庭衝突，家庭支持方案，上司支持，性別，性別角色信念

Abstract

In this study, we explored the relationships among gender, gender-role attitudes, and work-family conflict. We gathered 238 valid data that are hi-tech workers from double-income families with at least one child, and the sample stood for the employees who perceived manifest work-family conflict in Taiwan society. We found that in Taiwan transforming society, the explanation effect of gender for work-family conflict was faded. Instead, gender-role attitudes influence work-family conflict significantly. And aimed at other purposes of this study, we found some significant moderating effects of supervisory support and family-supportive programs on the relationships between gender-related variables and work-family conflict.

Keyword: Work-family conflict, Family-supportive programs (FSPs), Supervisory support,

Gender, Gender Role Beliefs

壹、前言與研究目的

全球的人力資源結構已改變，國內的女性勞動參與率，已由民國七十年的 38.8% 提升至民國八十九年的 45.8%；有偶婦女勞動參與率也從 31.4% 提高至 46.3%，足見我國的家庭結構，已由傳統的單薪轉變為雙薪家庭。在此結構的轉變下，就業中的父母親們扮演著『工作者』、『配偶』、『父母』及『家務處理者』等的角色，在時間與精力有限下，同時要扮演好每個角色，往往容易產生角色間的衝突。

研究指出，工作-家庭衝突會造成個人生理及心理負面的影響，包括個人身體健康受到威脅、情緒低落、無法稱職地扮演父母親的角色，而造成家庭、婚姻及生活滿意度下降；在工作上，會造成生產力下滑、遲到、缺席、離職、士氣低落、工作滿足降低、工作生活滿意度下降，以及降低組織承諾等現象，由上可知工作-家庭的衝突對企業而言是不可漠視的課題。

而工作-家庭衝突之來源，以工作與家庭兩個領域內之壓力源與角色期望為主。是故，在探討工作-家庭衝突時，對於個體所面臨的家庭情境與工作情境，均因納入考量，不可有所偏廢。在家庭投入與家庭壓力源方面，由於傳統社會賦予男性經濟來源的角色與規範，而女性則更適合照顧子女及料理家務，使得男性與女性的行為因而受限，故不同性別存在著不同程度的工作-家庭衝突。但是，當女性也進入就業職場扮演起經濟來源的角色時，個人對男女性的看法或許不再侷限於傳統的觀念，可能轉變為男女性在踏入職場與在家務方面都有平等、互換或不區分的地位。換句話說，在傳統社會中，生理性別足以影響個人的工作-家庭衝突，但在現代平權社會中，個人的性別角色信念，或許比生理性別更能預測其工作-家庭衝突。在工作情境方面，雇主降低員工工作角色壓力源，將可舒緩員工的工作-

家庭衝突。而工作角色壓力源可透過社會支持予以降低，其中又以以上司的支持對於工作相關因素之影響最為重要。因此當工作壓力產生時，適時的給予工作支持，讓它不外溢至家庭中，當可降低工作-家庭衝突。另外，企業組織內的支持家庭措施，如彈性上班時間、設立托兒所等福利，對工作-家庭衝突也有降低的效果。

綜合考量個人的家庭情境與工作情境，雖然工作環境中的上司支持與組織的家庭支持措施可以舒減員工的工作-家庭衝突，但對於不同性別與性別角色信念的員工，應有不同的舒減效果。上司支持與組織的家庭支持措施對女性、傳統女性與平權男性，相較於男性、平權女性與傳統男性，應有較佳的工作-家庭衝突舒減效果。然而，在台灣的轉型社會中，性別等相關因素與員工的工作-家庭衝突關係究竟為何？生理性別仍為主要解釋變項？或是反映社會轉變的性別角色信念更能解釋工作-家庭衝突？在性別相關因素與工作-家庭衝突的關係下，工作情境中的上司支持與企業組織的家庭支持方案，又有何干擾效果？基於上述，本研究的目的如下：

1. 探討性別相關因素與工作-家庭衝突的關係，尤其是生理性別或性別角色的影響孰重。
2. 探討在企業提供之家庭支持方案的干擾下，性別相關因素與員工工作-家庭衝突之關係。
3. 探討在上司之支持行為的干擾下，性別相關因素與員工工作-家庭衝突之關係。

貳、重要文獻探討

一、工作-家庭衝突的定義及其影響

工作-家庭衝突是指工作和家庭領域間存在著某種程度的不相容，而造成角色間的衝突與壓力；Greenhaus et al.(1985)則定義工作-家庭衝突為：若扮演工作(家庭)角色，使得另一角色扮演困難。可見工作-家庭衝突多被認為是無法同時兼顧工作角色與家庭角色，所形成之角色間衝突。

相關研究指出，工作-家庭衝突具有特定程度的負面影響，這些影響大致可以區分為兩類，一是對個別員工生理與心理的影響，一是對工作的影響。在員工生理與心理的影響方面，工作-家庭衝突高的員工，容易感受到較差的工作生活品質（江浩弘，民 85）、較劣的生活滿意度（Aryee et al., 1999）、身體情況不良（Frone et al., 1997）、心理健全程度差（Frone et al., 1992；Frone et al., 1995），以及對家庭的情感投入降低（Repetti, 1989）等等。對工作影響方面，工作-家庭衝突會造成生產力下滑、遲到、缺席、離職、士氣低落、工作滿足降低（Greenhaus & Beutell, 1985；Goff et al., 1990；Higgins et al., 1992；江浩弘，民 85；Thomas, 2000），以及降低組織承諾等現象（O'Driscoll et al., 1992）。

二、工作-家庭衝突的影響前因

若要針對員工的工作-家庭衝突進行管理，首先須瞭解工作-家庭衝突的影響前因。Kopelman 等人(1983)認為工作衝突與家庭衝突影響了角色間衝突，而角色間衝突又影響了後續的工作滿足、家庭滿足與生活滿足。Higgins 等人(1992)則針對 Kopelman 的模型，再加進角色投入與角色期望兩個變項，以提高工作、家庭衝突對角色間衝突變異的解釋能力。Frone 等人(1992)則更進一步延伸先前的研究，將工作-家庭衝突再細分為「工作對家庭衝突」、及「家庭對工作衝突」。綜合言之，工作-家庭衝突之模型，在前因變項上以「工作」與「家庭」兩個領域內之壓力源與角色期望為主。是故，無論是個體所處的工作情境或是家庭情境，在研究工作-家庭衝突時，宜共同納入考量，方能較完整地呈現工作-家庭衝突的特性與風貌。在本研究中，個人的家庭情境因素，尤其是與員工性別有關的角色期望與規範，是影響個人工作-家庭衝突的主要因素之一。至於工作情境，雇主亦可提供某些管理措施或是形塑某些工作環境，以舒解員工的工作-家庭衝突。如企業可以發展與執行家庭支持方案（family-supportive programs；FSPs），或是藉由上司的工作支持與家庭支持行為，協助員工平衡工作角色與家庭角色的責任。而企業舒減員工工作-家庭衝突的成效，似乎又與員工的家庭情境因素有關。例如相同的家庭支持方案，可能對有未成年子女的女性員工幫助最大，亦即，組織的家庭支持方案與上司支持行為，可能對性別因素與個人工作-家庭衝突間的關係，產生干擾效果。

三、性別相關因素與工作-家庭衝突

性別（sex）是指生為男人或女人的生物性狀態，一般而言，男性多為家庭經濟的來源，而女性則主要為家庭主婦或是照顧孩子的人（Konrad, 1997）。現代男性雖比過去承擔較多

的家務，但其生活的重心仍在工作 (Arrighi & Maumer, 2000)。依此，女性員工可能較男性員工產生較高的工作-家庭衝突。

性別角色 (gender role) 是社會規範個人、以適當的身份與行為表現其在社會中被定義的角色 (Burn, 1995)。而性別角色信念 (gender role beliefs) 則代表了個人對男女在性別上合適行為的判斷。Gutek et al. (1991) 從社會文化期望觀點出發，認為傳統上男性的領域是工作，女性的領域是家庭，在雙重角色及時間的衝突下，傳統女性應較傳統男性容易知覺到更強烈的工作-家庭衝突。但隨著經濟的發展與社會結構的轉變，性別角色信念也發生了變化。不論男女，都漸漸減少傳統的性別角色信念，而轉化為男女平權的想法 (Rogers & Amato; 2000)。女性將因男性的家務分擔而舒減其工作-家庭衝突；但平權男性卻因為分擔家庭角色而比傳統男性加重其工作-家庭衝突。王叢桂 (1999) 將性別角色分為相信傳統男性與女性職責、認同工作平權觀念，以及混合三種。相信傳統男性與女性職責的女性員工，將面臨較大的工作-家庭衝突。認同工作平權觀念的男性，工作-家庭衝突應較傳統男性明顯。

四、家庭支持方案的干擾效果

家庭支持方案又稱為家庭友善福利 (family-friendly benefits)、工作-家庭項目 (work-family issues; Ingram & Simons, 1995; Milliken et al., 1998) 或工作-家庭方案 (work-family programs; Scott, 1996)。是指由企業組織提供，以協助員工平衡其工作與家庭角色需求的各種措施與服務，包括了彈性上下班、工作分擔 (job sharing)、彈性工作場所 (含電傳通勤與在家工作)、托育中心、年長者托護中心、事假與家庭照顧假制度，以及如雜項服務 (銀行、郵政服務) 等等。在員工方面，家庭支持方案協助員工平衡工作與家庭的角色需求，有助於降低其工作-家庭衝突，並達到更好的生活滿意度與生活品質 (Aryee et al., 1999)。在組織方面，Milliken et al. (1998) 發現組織提供有關托育與托護福利，將對員工的生產力、出勤狀況、流動率、調職意願與組織承諾造成影響。

但家庭支持方案降低員工工作-家庭衝突的成效高低，似乎隨著員工的性別相關因素不同而不同。Frone et al. (1996) 主張女性比男性更需要家庭支持方案，Wiersma (1990) 調查有子女的員工發現，女性相較於男性認為家庭支持方案有高的重要性。所以，相較於男性員工，需要家庭支持方案的女性員工，在接受組織給予的家庭支持方案後，應更能有效地減低其工作-家庭衝突。另外，Tenbrunsel et al. (1995) 研究也顯示，傳統女性不因投入就業職場而減輕家務的負擔，所以在傳統的性別角色信念下，女性員工可能比男性員工有更高的工作-家庭衝突，對於組織提供的家庭支持方案也更需要。綜合上述，家庭支持方案對性別角色信念與工作-家庭衝突間關係的干擾效果，應以傳統女性較大，傳統男性則較小。

五、上司支持的干擾效果

Argyle(1989)指出社會支持的三個主要來源有：上司、同事及家人，其中又以上司所提供的具體協助對工作的助益最大。若上司能了解員工的工作與家庭的問題及需求，將可幫助員工增加工作滿意度、工作績效及組織承諾 (Schmelz, 1997)。一位支持性的上司能協助員工降低多重角色的壓力，助其平衡工作與家庭兩方面的需求 (Shinn et al., 1989)。在「工作支持」方面，上司支持性的行為包括給予員工工作上的支援或讚美等，在「家庭支持」方面，則為上司配合員工家庭需求，調整其任務或排班時間、傾聽員工家庭方面的問題，及分享家庭方面的經驗等等。

綜合上述，支持性的上司在工作環境中，無論展現工作上的支持或是家庭上的支持行為，都應有助其部屬降低工作-家庭衝突。但其舒減的成效，是否因員工的性別因素不同而有所差異呢？Arrighi & Maumer (2000) 指出，現代男性雖比過去承擔較多的家務，但其生活的重心仍在工作。這可能隱指上司若給予男性工作支持，將比給予家庭支持更能降低其工作-家庭衝突。反之，女性若能獲得家庭支持，可能比獲得工作支持更能舒減其工作-家庭衝突。在對性別角色信念與工作-家庭衝突的干擾效果方面，傳統男性以工作為重心，故上司的工作支持行為應較家庭支持行為，更能有效降低員工的工作-家庭衝突。而傳統女性以家庭為重心，故上司的家庭支持行為應較工作支持行為，更能有效降低員工的工作-家庭衝突。至於平權性別角色的男性員工，應較傳統男性員工更需要以家庭支持舒減其工作-家庭衝突；而平權女性則較傳統女性，更需要以工作支持舒減其工作-家庭衝突。

參、研究方法

一、研究對象

由於本研究的目的是在探討性別相關因素與工作-家庭衝突間的關係，故選定研究對象為「任職於競爭壓力大的高科技業中的雙薪且至少有一未成年小孩的夫妻」。研究者透過新竹科學園區中的小學教師，協助發放問卷給班上學童攜回給家長填答；另外也透過個人關係，以雪球取樣方式發放問卷給符合資格者。共發出 450 份、回收 305 份，238 份符合設定標準，包括了 106 位男性(44.5%)與 132 位女性 (55.5%)，有一個與兩個小孩的佔大多數(92.4%)，小孩平均年齡為 5.3 歲。

二、衡量工具

1. 性別相關因素

在性別方面，由受訪者填答本身的性別基本資料而得。性別角色信念則採用王叢桂(1996)修訂自莊淑芳與陳彰儀(1994)的性別角色量表，分為「傳統女性職責」、「平權發展」與「傳統男性職責」三個因素，其 Cronbach's α 值分別為.86、.80 與.79，共計 18 題。

2. 家庭支持方案量表

採 Milliken et al. (1998) 的工作-家庭項目量表為基礎，根據我國企業家庭支持方案的提供現況，進行編修。其原始量表共分為五部份 16 題。包含了休假項目 ($\alpha=.79$)、彈性工作選項 ($\alpha=.81$)、托育與托護項目 ($\alpha=.68$)、財務補助項目 ($\alpha=.62$)，以及其他支持項目 ($\alpha=.77$)，整體量表的 α 值為.90，其內部一致性均屬可接受範圍。

3. 上司支持量表

許碧芬與蕭文玲(民 89)為區別家庭支持與工作支持之不同，以 House(1981)所發展之上司社會支持量表與 Shinn et al.(1989)所發展之家庭支持問卷為基礎，將在家庭支持量表中無法辨識出是家庭支持之題項刪除，並將題意稍加潤飾，使之更明確為配合家庭之需求，上司所給予的協助與支持。並各別對此二部的量表，進行效標效度的檢測，以做為修訂量表的參考。最後得出工作支持 8 題、家庭支持 6 題，共計 14 題的上司支持量表。其 Cronbach's α 值分別為：工作支持為 0.9235；家庭支持為 0.9006，顯示其信度佳，解釋力亦佳。

4. 工作-家庭衝突量表

採 Kopelman et al.(1983)的角色間衝突問卷，共 8 題，Cronbach's α 值為 0.87，江浩弘(民 85)將之譯為中文後的 Cronbach's α 值為 0.88，許碧芬與蕭文玲(民 89)的研究中其 Cronbach's α 值為 0.9001，顯示其內部一致性佳。

肆、結果與討論

為驗證性別相關因素的主效果，以及家庭支持方案與上司支持的干擾效果，以工作-家庭衝突為依變數，進行有關的迴歸分析與階層迴歸分析。針對研究目的之一，為確認生理性別或性別角色的影響孰重，在投入控制變數後，再同時加入性別與三種性別角色因素為預測變項，結果性別並未達顯著水準，而傳統女性與平權發展則對工作-家庭衝突有正向影響。為進一步確認此結果，研究者隨機將有效樣本切割為建構資料集($n=154$)與預測資料集($n=79$)，針對兩個資料集分別進行以性別，或是以性別角色為預測變項的迴歸分析，結果顯示性別角色為預測變項的模式解釋力 ($\text{adjusted } R^2$) 均優於以性別為預測變項者，故性別角色比生理性別更能解釋員工的工作-家庭衝突。在家庭支持方案與上司支持的干擾效果方面，性別與上司支持、平權發展性別角色與上司支持、傳統男性性別角色與上司支持，以及性別與家庭支持方案的交互作用對工作-家庭衝突的影響達顯著效果，顯示研究目的二與三的預測，均獲得部分支持。

綜合研究結果，在由傳統逐漸轉型為現代的台灣社會中，生理性別對員工工作-家庭衝突的影響已褪色，取而代之的是員工的性別角色信念。另外，雖然組織提供家庭支持方案或是管理者提供上司支持均有助於舒緩員工的工作-家庭衝突，但不同性別與性別角色信念的員工，確有著不同的舒緩效果。這建議著組織可依據勞動力的組成成分，提供對多數員工而言更為有效的家庭支持方案，另一方面也指出管理者在協助部屬平衡工作與家庭時，應將部屬性別與性別角色信念納入考量，俾提供其適當的支持行為以更有效地舒緩部屬的工作-家庭衝突。

參考文獻

1. 王叢桂(民 88)，性別角色信念、家庭承諾、工作承諾與工作價值之關係。本土心理學研究，第 11 期，頁 59-89。
2. 江浩弘(民 85)，企業提供支持家庭之工作環境對工作-家庭衝突與工作生活品質影響之研究。中原大學企業管理研究所碩士論文。
3. 許碧芬，蕭文玲，2000，高科技從業人員上司支持與工作-家庭衝突關係之研究。科技管理學刊，第五卷，第二期，39-56 頁。
4. Arrighi, B.A., and Maumer, D.J.(2000), 'Workplace Subordination and Men's Avoidance of House', *Journal of Family Issues*, May, 464-487.
5. Aryee S., D. Fields & V. Luk(1999),"A Cross-Cultural Test of a Model The Work-Family Interface", *Journal of Management*,25,4,491-511.
6. Burn, S. M.(1995), 'The Social Psychology of Gender, ' NY : McGraw-Hill.
7. Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1997), "Relation of Work-Family Conflict to Health Outcomes: A Four-Year Longitudinal Study of Employed Parents.", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-335.
8. Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992), "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface", *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
9. Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1995), "Job Stressors, Job Involvement and Employee Health: A Test of Identity Theory. ", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 1-11.
10. Frone, M.R., and Yardley, J.K.(1996), 'Workplace Family-supportive Programmes: Predictors of Employed Parents' Importance Ratings', *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Dec, 351-366.
11. Greenhaus, J.H.&Beutell,N,J(1985)."Sources of Conflict between Work and Family Roles", *Academy of Management Review*,10,76-88.
12. Goff, S.J., Mount,M.K,Jamison,R.L.(1990),"Employment Support Child Care, Work/Family Conflict, and Absenteeism :A Field Study".
13. Higgins C.A.,&Duxbury L.E.&Irving R.H. (1992) ,"Work-Family Conflict in Dual-Career Family", *Organizational Behavior &Human Decision Processes*,51,1,51-75.
14. House, J.S.(1981),"Work Stress and Social Support", Addison-Wesley.
15. Ingram P. & S. Tal(1995), "Institutional and Resource Dependence Determinants of Responsiveness to Work-Family Issues", *Academy of Management Journal*, 38,5, 1466.
16. Konrad, A. M., and K. Cannings(1997), 'The Effect of Gender Role Congruence and Statistical Discrimination on Managerial Advancement,' *Human Relations*, Vol. 50, No. 10, 1305-1328.
17. Kopelman, R.E., Greenhaus,J.H., &Connelly,T.F.(1983),"A Model of Work,Family,and Interrole Conflict Performance",*Organizational Behavior and Human Performance*, 32, ,198-215.
18. Milliken F. J., L. L. Martins & H. Morgan(1998), "Explaining Organizational Responsiveness to Work-Family Issues: The Role of Human Resource Executives as Issue Interpreters", *Academy of Management Journal*, 41,5,580-592
19. O'Driscoll, M.p.,Ilgen,D.&Hildreth,K.(1992),"Time Devoted to Job and Off-Job Activities", *Journal of Applied Psychology*,77,3,272-279.
20. Repetti, R. L. (1989), " The Effects of Daily Workload on Subsequent Behavior During Marital Interaction: The Roles of Social Withdrawal and Spouse Support.", *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 651-659.
21. Rogers, S. J., and P. R. Amato(2000), 'Have Changes in Gender Relations Affected Marital Quality?' *Social Forces*, 79(2), 731-753.
22. Schmelz, D.R,Ramsey,R.P,(1997),"Considering Sources and Types of Social Support:A Psychometric Evaluationof the House and Wells(1978) Instrument",*Journal of Personal Selling & Sales Management*,12,1,49-61.
23. Scott M. B. (1996),"Work/Life Programs Encompass Range of Benefits Offerings", *Employee Benefit Plan Review*,51,3,26.
24. Shinn, M., Wong,N.W., Simko,P.A., Torres,B. (1989),"Promting the Well Being of Working

Parents : Coping , Social Support ,and Flexible Job Schedules”, American Journal of Community Psychology,17,1,1989.

25. Tenbrunsel, A.E., Brett, J.M., Maoz E., Stroh L.K. & Reilly A.H.(1995),”Dynamic and Static Work-Family Relationships,” Organizational Behavior and Human Decision Processes, 63,3,233-246.
26. Thomas J. C.(2000),”Flexible Work Arrangements : Managing the Work-Family Boundary”, Personnel Psychology,53,2,478-481.