

角色壓力的意義 及其研究模式

王秋絨

前言

組織是現代人用來從事規劃性、系統性合作的營生方式，它的普遍存在與不斷擴展是現代社會的特徵之一。其功能在於透過系統性的分工與協調程序，達成明確的工作目標。一個組織是否能達成預期目標，除了行使有效的分工協調程序外，成員間的角色配當、權威結構、人際關係等因素，也是很重要的環節。

從社會體系的觀點來看，成員進入組織當中，如能認同於組織，實踐組織規範或要求，並表現個人的角色能力，貢獻於組織，與組織環境取得協調，則能成功地扮演其角色，成為組織目標的促進者。然而，如果成員因角色能力不足，或組織要求不一致，組織環境變遷過於迅速，使個人無從調適時，便無法順利地完成組織中的角色任務，而陷於無所適從的困境，也就是說組織成員已經承受了角色

壓力 (role stress)。這種壓力，使組織成員無法表現適當的角色行為，將危及組織的健全發展。

根據許多研究發現，個人在組織中如面臨各種角色壓力，將會產生焦慮、緊張、工作不滿意、效率降低等現象；更嚴重者會導致心因性疾病，或逃避、離職等反應。沃爾夫 (D. M. Wolfe & J. D. Snelk) (註一) 等人之研究，指出角色衝突會造成個人緊張，工作不滿意，以及不信任主管等結果。康亨等人的研究，顯示角色衝突，角色的不明確及角色的過度負荷，會造成緊張，不協調的人際關係。(註二)，謝克斯 (S. M. Sates) 也指出角色的要求如適當，將會使工作生產量增加，但如太過分，則會使工作者緊張，生產力降低，沒有成就感 (註三)。哈默納 (W. C. Hamner & H. L. Tosi) 等人之研究，也證明了角色衝突、角色的不明確與工作滿意具有負相關，而與工作壓力及焦慮成正相關 (註四)。卡布嫩 (R. D.

Caplan & K. W. Jones) 等人之研究，發現工作過量、角色的不明確會造成焦慮、壓抑、心跳加快等現象 (註五)。綜合上述研究，可知角色壓力如無法解決，對個人的角色行為會造成很嚴重的結果。除了研究角色壓力的缺失，了解其研究的重要性之外，對於造成這種現象的原因探索，更為重要。

基於以上之認識，本文擬從社會體系的觀點，探討組織當中成員角色壓力的意義及其研究模式，以為組織領導者引導成員表現適當角色行為，促進組織效率之參考。並作為有志於探討組織成員角色行為及其影響因素者之參照。

壹、角色壓力的意義與內涵

涵

有關壓力 (stress) 的研究，早期偏向於以生理觀點，研究外在壓力對個人生理的影響。後來的研究則逐漸轉向由心理學的觀點，強調壓力的產生是受個人能力、認知及人格等因素的影響；也有學者從社會心理學的觀點，闡述環境及人格因素是壓力的主要來源。採取社會學觀點者，則特別強調外在環境的急劇變遷以及個人社會化的不足，才是壓力來源。以下分別從這幾個觀點說明角色壓力的意義……

1. 生理的觀點：壓力是個人沒有能力應付問題，產生生理功能失常或疾病的現象，如馬格林等 (S. G. Martolin et al.) 研究在壓力狀態下，會

造成胃功能的失常。狄歇等人 (O. Diethelm et al.) 認為壓力會造成血液中生化成分的變化。此外沃爾夫、林得曼 (S. Wolff; E. Lindemann) 等人並提出壓力與個人疾病，如心臟病、潰爛性腸炎等有關 (註六)。

2. 個人特質的觀點：高得樂及泰勒 (W. Gardner & R. P. Taylor) 認為壓力是個人處於被壓迫中的感覺，為一種個別的現象，在本質上是主觀的 (註七)。換句話說，個人所知覺到的被壓迫狀況，是壓力的主要來源。此派學者特別強調個人認知的評價過程在壓力感覺中的重要性，這與勒溫的環境個人互動論顯然有所不同。

c. 適應的觀點：自從勒溫 (K. Lewin) 提出其有名的勒溫公式 (Lewinian Formula)，認為環境與個人特質的互動是人類行為潛在的決定因素後，許多心理學者如莫雷·米契爾 (H. Murray; J. V. Mitchell) 都強調從個人與環境的互動觀點，去了解或預測人類行為。 (註八) 由上述這種個人與環境適應 (Person-environment) 的理論出發，晚近研究壓力的學者如費洛夫·弗爾德、弗蘭屈 (J. Veroff & S. Feld J. R. P. Jr. French) 等人都不再偏執於個人或環境因素，而採取平衡論的觀點，認為壓力是來自個人適應環境的困難。 (如圖 11-1) 馬克葛瑞司 (J. E. McGrath) 即根據這種觀點將壓力界定為外在要求超過個人能力的結果 (註九)。由此可知，從適應的觀點來說，壓力是個人與環境互動時發生不平衡的現象，以致個人行為失調的狀況。

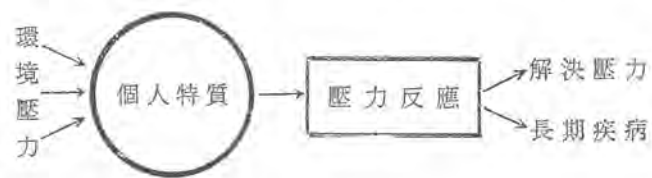


圖 2。1：壓力的來源與結果

4. 社會化的觀點：所謂社會化是個人習得社會規範以適應社會生活的過程。個人在扮演各種角色的過程中社會化。當個人扮演各種角色時，因為無法學習與角色有關的權利、義務，不能有效地表現角色，就會產生角色壓力。換句話說，角色壓力是因為個人在社會化過程中，沒有獲得適應社會生活規範的結果。這種情形最容易發生在剛獲得某一個新的職位者身上。

5. 社會體系的觀點：任何社會體系最重要的問題是如何維護本身的結構，以完成其功能。哈利 (M. E. Hardy & M. E. Conway) 等認為角色壓力是因為外在力量擾亂內在體系的穩定性，而使個人在所處的社會結構中，無法表現適當角色行為的狀況 (註十)。例如個人角色衝突是因為社會體系中他人期望不一致的結果。因之，從社會體系的觀點言，角色壓力是因為社會結構發生紊亂，使體系中的結構無法維持統整的狀態。

綜上所述，從心理學的觀點言，壓力是個人被壓迫的一種主觀感覺。社會學觀點則強調壓力是環

境變遷或不協調所產生的外在壓迫力，是一種客觀存在的事實。從社會心理學或團體動態學的觀點言，壓力是環境與個人特質無法調適所造成的不平衡狀態。上述幾種觀點僅代表研究壓力的幾個不同取向，然而就事實來觀察，人類行為一方面受個人人格特質的影響，一方面受環境要求的影響，因此壓力係來自環境與個人兩種特質的互動，兼具主觀與客觀兩種性質。杜伯林及柯頓等人 (A. J. Dubrin; C. I. Cooper) 即認為個人能力不足與環境過度的要求，是產生壓力的主要因素 (註十一)。質言之，在理論架構中，壓力係源自個人與環境的互動結果。然而在實證研究中，研究者或從個人因素着手，或從環境因素着手，或兼重兩者。

社會體系的觀點認為角色壓力，是由於社會結構中存在對成員含混、不協調及不可能完成的要求，使成員無法履行其角色義務的結果。所謂含混的要求，研究角色壓力的學者稱為角色的不明確。不協調及不可能的要求，則分別稱為角色衝突、角色的過度負荷。較具規模的角色壓力研究如康亨等人 (R. L. Kahn et al.) (註十二) 從組織的觀點分別探討角色的不明確、角色的過度負荷、角色衝突三個層面，而將此三者認為是一般工商組織中成員的主要角色壓力。哈利認為角色壓力除了包括上述三者外，角色不一致 (role incongruity) 角色能力不足或過度 (role incompetence & role over-qualification) 也是角色壓力的重要層面 (註十三)。但截至目前為止，實證研究中以探討角色衝突的著作最多，其次為角色的不明確、

角色的過度負荷、角色不一致，至於角色能力不足或過度則較少有系統性的研究。

本文採取康亨的觀點，所涉及的角色壓力只包括角色的不明確、角色的過度負荷、角色衝突等三個主要層面。茲說明如下：

1. 角色的不明確：從有關角色的不明確之研究中，可歸納出三種不同的看法：(1)康亨、斯尼克、麥爾斯、哈利、萊翁絲等人 (R Kahn et al.; J. D. Snoek; R. M. Miles M. E. Hardy; T. Lyons) 認為角色的不明確是指角色要求或期望不清楚的狀況；(2)賓·戴維德、戴維士、李納德等人 (J. Ben-David; J. Davis; H. Lennard & A. Bernstein) 的研究，則從角色要求或期望的不一致來說明此概念；(3)帕洛拉 (E. Palola) 提出「行為與期望的矛盾」之看法 (註十四)。

綜上所述，角色不明確是指個人無法獲得清晰的角色期望，或面對角色期望不一致的混淆狀況。故要了解一個人角色不明確的程度，弗蘭屈等人 (J. R. P. Jr French & R. D. Caplan) 認為可從以下幾方面加以衡量：(1)對工作目標的了解程度；(2)對他人未來期望的預測能力；(3)對他人目前的期望是否清楚；(4)對於工作範圍與職責的了解程度 (註十五)。康亨也認為為了減少角色的不明確程度，必須獲得與角色有關的三種資料：(1)了解他人期望中的權利、義務與職責；(2)了解履行上述角色期望的活動內容；(3)確認最好的履行方式。由此可知，角色不明確的內涵包括個人缺乏履行角色的知識來源，這些知識或來自於他人明確的期望，或來自於組織對於職責的規定。

自於組織對於職責的規定。

在荷頓 (R. Marten) 曾進一步說明這種關係。他認為約有百分之九十的專業知識來自實際工作中的臨床經驗 (註十六)，臨床經驗則得自工作環境中的正式規定與非正式規範。前者如組織的要求，或重要影響人物如正式組織當中的首長或有決策能力的官員對其成員的期望。後者係由組織成員互動中的模仿、認同、競爭、合作等過程形成。從組織環境對於成員行為的影響而言，無論新舊成員，如不能從組織中獲得社會化的資源，很容易產生角色的不明確之困擾。

2. 角色的過度負荷：是指角色要求過多，使角色表現者無法在一定時間內完成；或角色要求水準太高，超過個人能力所能及的範圍。前者是一種量的過限。哈利、康亨、卡布嫩 (R. D. Caplan) 的研究都持這種看法。後者則為一種質的過限，斯尼克 (J. D. Snoek) 即採取這種觀點加以研究 (註十七)。簡言之，角色負荷過度包括質與量方面的過度要求。前者可用工作困難的程度加以評量，後者則以某一時限內必須完成的工作量來衡量。根據實證研究發現，量方面的負荷過重情形比質方面還普遍。康亨等人調查美國人民的工作壓力，發現百分之四四的人表示工作過重。一九七三年，弗蘭屈等人也指出學院教授量方面的過度負荷比質嚴重。麥克里蘭 (D. C. McClelland) 將這種現象歸因於成就導向社會 (the achievement oriented society) 的普遍狀況 (註十八)。他認為現代人成就需慾較為強烈，要求或期望自然增加，因之負荷過量的情形相當普遍。

荷過量的情形相當普遍。

3. 角色衝突：這方面的研究甚多，研究者對其定義也不甚一致。貝克、比德威、葛若絲 (M. E. Becker; C. Bidwell; N. Gross) 等人認為這是角色期望或要求的不一致狀況；柯溫、克拉馬 (R. Corwin; M. Kramer) 等的研究，則將其界定為角色規範與行為的不一致 (註十九)。這兩種定義雖有所不同，但都指出角色規範或期望的不一致是角色衝突產生的主要來源。因為角色通常指出他人的期望或角色規範所引導的社會行為。在個人所處的社會體系中，角色一致性 (role consensus) (註二十) 對於角色行為具有引導的建設功能，然而在高度複雜的組織中，角色一致性的目標很難達成。尤其是學校規模日益擴大，教育工作者本身背景複雜，使得角色的一致性更難達成。這種困難，使得角色衝突相當普遍。就其產生的原因而論，角色衝突可分為以下幾種類型：

1. 角色間的衝突 (inter-role conflict)：一個人同時扮演數個角色，而這些角色各有不同的規範與期望，以致使個人無法調適這些要求，完成角色義務與期望，形成矛盾狀態。莫斯格洛夫夫 (E. Musgrove) 稱之為角色與角色間的衝突 (role-role conflict)。這種衝突的情形，在一般人的職業生涯中經常發生。例如一個已有子女的女老師，除了扮演教師角色外，還要扮演母親的角色。在升學競爭的壓力下，校方要求教師放學後必須留校輔導學生課業，但其子女則要求她儘早回家，在這種難以兩全的情況下，這個教師即感受到角色間的

衝突。

2. 角色內的衝突 (intra-role conflict) : 是指居於某一地位者，因角色背景中的成員所施予的不同期望與要求，而感到左右為難的情形。依角色期望的來源又可分為來自同一施予者的不同期望 (intra-sender conflict)，或來自不同施予者的不同期望 (inter-sender conflict)。前者是指同一個角色期望者，對角色表現者所施予的期望本身即互相矛盾。例如校長對教師的要求可能前後不一致，使教師感到難以應付其要求。後者則指不同的角色期望者所表現的期望不一致的狀況，例如學校中的校長、行政人員對教師的要求有所不同的情形。

3. 角色要求與個人人格之間的衝突 (role-personality) : 上述兩種衝突的來源都是互為矛盾的他人角色期望所造成，而此種衝突則指望他人期與自我期望或個人的價值、態度不相符合的情形。例如：在目前升學主義的壓力下，校長要求注重學生的學業成績，而不重視課外活動或其他能力的涵育，這與一個具有專業知能教師之價值觀念相悖，即會造成角色人格間的衝突。莫里遜及麥克因泰爾 (A. Morrison & D. McIntyre) 對此曾加以說明，他們指出英國中學校長的角色概念相當不清楚，對教師無法盡到督導或專業領導之責，只注重學生服裝儀容及對外考試或各種比賽的獲勝，以致造成教師角色、人格間的衝突 (註二十一)。

綜上所述，可知角色衝突主要是因為他人角色期望的不一致，或者他人期望與個人人格之間的矛

盾所形成。而前者又可分成二類，一類為源自個人扮演同一個角色時遭遇到的不一致期望，另一類為個人扮演二個以上不同的角色所承受的不一致期望。

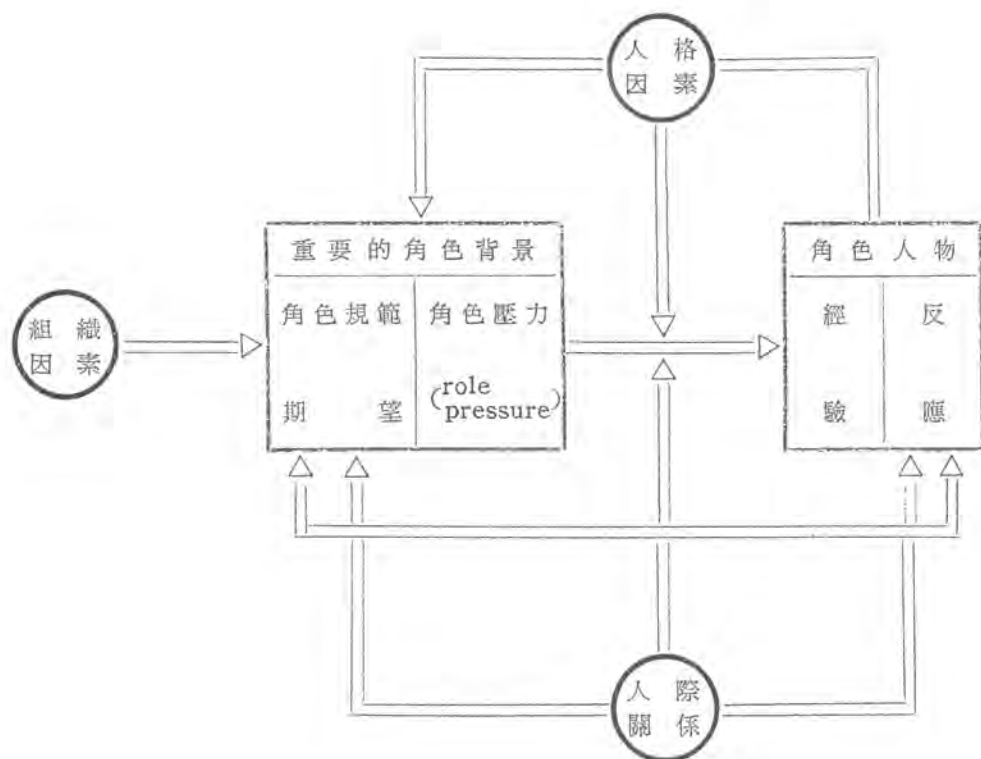
總之，無論是角色的不明確、角色的過度負荷、角色衝突，都意謂着角色表現者在其所處的社會體系中，由於社會結構發生不平衡的現象，而無法成功地行使其角色的狀態。本質上，三者都是源自合理的角色期望所形成的外在壓力。本研究將此三者合稱為角色壓力。其性質雖具有上述的共通性，但其內涵並非完全相同。角色的不明確指的是角色表現者無法確知角色期望與要求的情形；角色的過度負荷是指角色要求過多；角色衝突則指角色表現者對角色要求或期望具有相當的認識，但因為來源太多且不一致，使他產生無所適從的困擾。由此可知三者內涵有別，但性質卻相同。

貳、研究角色壓力的理論模式

組織成員的角色壓力包括角色的不明確、角色的過度負荷與角色衝突等三個層面。第一個層面是由於成員無法獲得行使角色任務應有的知識、技能、態度等的資訊。第二個層面是因外在的角色期望超過了個人的能力所及範圍。第三個層面是因角色期望彼此相左所造成的困擾。簡言之，成員所處環境當中的角色期望是其角色壓力的主要來源。角色期望的缺乏、混亂或過度，是角色壓力的形成因素。

成員所接受的角色期望源自其所處的社會體系。就組織而言，本身即構成一社會體系，是由組織的制度規範與個人需要之交互作用而成。這種交互作用，不僅使其存有正式結構，也形成了非正式結構。正式結構主要由正式的權威結構與行政程序所形成。非正式結構包括足以影響個人需要與組織規範協調的潛在因素：成員個人的特質、人格因素，以及團員互動所形成的人際關係性質。準此，組織的社會體系內，其正式結構與非正式結構因素是形成成員角色期望的主要因素。換句話說，影響個人角色行為的三種因素為一、組織因素，二、人格因素，三、人際關係因素。康亨等人於一九六四年，曾以此概念提出研究組織成員角色的理論模式，(註二十二)如左圖所示，現加以說明如下：

一、組織因素與角色行為的關係：組織當中的權威結構與行政程序，為決定角色期望對角色人物的影響型態，與影響力大小的因素。如在重視正式的權威層級結構的組織中，地位高權力大的成員所賦予的角色期望，對角色人物的影響力也較大；反之，則較小。在行政程序上，組織重視專門分工，正式法令規章，依循傳統的程度，都表示出不同性質的角色期望。在高度實施專門分工的組織中，成員較能發揮所長，所接受的角色期望也較明確，故角色實踐的困難減低。在重視正式法令規章中，組織工作成文化，凡事依據公平合理的規則與程序，成員依據明確的規定行使其角色，可減少其角色緊張。在較依賴傳統的保守組織當中，凡事循規蹈矩，成員角色行使不會有太大困難，但一味遵循往例



角色衝突、角色的不明確調適之理論模式

，使組織發生僵化時，成員的角色能力因之降低，反而會造成角色壓力的情況。

由上述之分析，可知組織因素的不同，形成不同的角色期望，而它所形成的角色期望之影響力，也有所差異。故組織因素透過它所形成的不同種類之角色期望，影響角色人物對它的反應；然而在影響過程中，組織因素並非唯一的決定因素，它同時受到個人人格與組織當中人際關係的性質所影響。

二、人格因素與角色行為的關係：個人的特質或習慣，一方面使角色背景中的成員施予不同的期望，一方面影響角色人物對上述期望的反應方式。角色人物對角色期望的反應結果又具有回饋 (feedback) 作用，可以改變角色背景成員的期望。此外，在人格因素影響個人行為表現或形成不同期望的過程中，也同時受到組織因素，人際關係因素之左右。例如，將個人人格分為內向型與外向型。如果角色人物的角色背景是內向型的人，他們所施予的期望可能較不顯着，對內向型的角色人物來說，就覺得缺乏明確的行為規範，不知如何是好，對外向型者，則可能形成更有變異性的角色知覺，而表現自我成份較多的角色行為。如其角色背景是外向型的人，他們對內外向型的角色人物之交又影響可能與此相反。

人格因素一方面影響角色期望的性質，甚至影響力大小，一方面決定角色人物的角色行為，同時角色人物的反應經驗也受到個人人格特質的左右。當然，人格因素對個人角色行為的影響也不是單一的因子，組織環境、人際關係也會影響個人的反應。這種反應方式又具有修正角色背景的期望之功用。

三、人際關係與角色行為的關係：人際關係是指個人與角色背景中的人員交互作用，包括權力或影響能力，以及彼此的感情連繫或溝通程度，這些因素是由角色人物及其角色背景人員的互動所形成。在互動過程中，由於彼此關係性質不同，相互期望自然有別，彼此影響的型態及影響力的大小，也因之有所差異。角色人物在這

種不同的影響過程中，所感受到的壓力則不盡一致。例如地位高低會影響人際之間感情的親疏。同輩團體的感情比具有上下統屬關係的成員之感情還親密、和諧，彼此的影響是潛在的，非正式的，但卻深遠，當他們有困難時，易於以坦誠、雙向溝通、互助合作的方式來解決，同時他們的相互期望建基於感情導向，強調潛在影響力，而非施予法令強制力，對成員所造成的壓力較小。因之，根據研究和諧親密的人際關係有助於角色人物成功的表現角色行為，角色壓力降低。

簡言之，人際關係為組織中形成角色期望與規範的非正式結構因素。人際關係良好有助於角色人物成功地扮演其角色，反之，則其角色壓力增加。在這種關係當中，角色人物受其影響程度，也要看組織因素及個人人格因素的差異而定。

綜合上述分析，可知角色壓力主要包括角色的不明確、角色的過度負荷、角色衝突。它們主要的根源為不當的角色期望。角色期望的產生是由個人所處的組織環境所形成，包括組織因素、人際關係與人格特質。準此，組織因素、人格特質，人際關係三大變項是經由它們所形成的角色期望，影響角色人物的角色壓力表現。而角色人物的壓力反應情形又能修正上述三大變項所決定的角色期望，再影響其壓力程度。其間的關係已如圖示。請頭表示各變項之間的影響方向。

結 語

本文主要說明角色壓力包括角色的不明確、角

色的過度負荷、角色衝突等三個層面。這三個層面內涵雖有所不同，性質卻相同，都是指角色人物無法成功地扮演角色的困難狀況。因之，角色壓力是角色行為成敗的指標。角色壓力大，表示個人角色困難的情形很嚴重，反之，則較輕微。如果能了解影響角色壓力的因素，則可提出有利於組織增長的因素。故本文提出普遍被應用於研究角色行為反應的模式，希望能提供有志於探究角色壓力來源者進一步研究之用。

註一·D. H. Wolfe & J. D. Snock, "A Study of Tension and Adjustment Under Pole Conflict", *The Journal of Social Issues*, vol. 18, No. 3, (July, 1962), pp. 102-121

註二·R. L. Kahn, et al., *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, N. Y.: John Wiley & Sons Inc. 1964.

註三·S. M. Sales, "Some Affects of Role Overload and Role Underload, "Organizational Behaviour and Human Performance, No. 5, (1970), pp. 592-608.

註四·W. C. Hammer & H. L. Tosi, "Relationship of Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures", *Journal of Applied Psychology*, vol. 59, No. 4, (1974), pp. 497-499.

註五·R. D. Caplan & K. W. Jones, "Effects

of Work Load, Role Ambiguity, and Type A Personality Anxiety, Depression, and Heart Rate", *Journal of Applied Psychology*, vol. 60, No. 6, (1975) pp. 713-719.

註六·A. Howard & R. A. Scott, "A Proposed Framework for the Analysis of Stress in the Human Organism" *Behavioral Science*, vol. 10, (1965) pp. 141-142.

註七·C. L. Cooper & R. Payne, *Stress at Work*, N. Y.: John Wiley & Sons. 1978, p-12.

註八·B. J. Fraser & A. J. Rentoul, "Person-Environment Fit in Open Classroom", *The Journal of Educational Research*, vol. 73, No. 3, p. 160.

註九·Cooper & Payne, loc. cit.

註十·M. E. Hardy & M. E. Conway, *Role Theory: Perspective for Health Professionals*, N. Y.: Appleton-Century-Crofts, (1978), p. 91

註十一·A. J. Dubrin, *Manan Relations: A Job Oriented Approach*, Virginia: Reston Publishing Company, Inc., 1978, pp. 70-72. Cf. C. L. Cooper & J. Marshall, *Understanding Executive Stress*, London: The Macmillan Press

ROLE AMBIGUITY: DEFINITIONS DIFFERENT INVESTIGATORS.

Investigator	Definition of Role Ambiguity
C. Arndt and E. Laeger (1970)	Vague or unclear role demands.
T. Beehr (1976)	Uncertainty about role expectations.
B. L. Bible & J. D. Mc Comas (1963)	Lack of congruity or consensus on role demands.
J. Ben-David (1958)	Disagreement on role expectation.
E. Borgotta (1961)	Lack of congruity or consensus on role expectations.
R. D. Caplan & E. E. Jones (1975)	Unclear role expectations.
B. Cogswell (1967)	Vague or unclear role demands.
F. Davis (1954)	Lack of congruity or consensus on role expectations.
R. Hall (1954)	Lack of congruity or consensus on role expectations.
M. E. Hardy (1976)	Lack of clarity in role demands.
T. W. Johnson & J. E. Stinson (1975)	Lack of clarity about role demands.
R. Kahn et al. (1964)	Lack of information about position.
M. Komarovsky (1946)	Vague or unclear role demands.
H. Lennard & A. Bernstein (1966)	Dissimilarity in role expectations.
T. Lyons (1971)	Role sender's expectations unclear.
R. H. Miles (1975)	Lack of clarity in role expectations and predictability of outcomes.
B. Overall & H. Aronson (1966)	Dissimilarity in expectations for physician.
E. Palola (1962)	Discrepancy between performance and expectations.
J. D. Snoek (1966)	Lack of information about position.
E. E. Smith (1957)	Lack of information about position.
W. Wardwell (1955)	Vague or unclear role demands.

註十一：R. L. Kahn *et al.* *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, N. Y.: John Wiley & Sons, Ltd., (1978), p. 33.
 Inc. (1964)
 註十二：Hardy & Conway, *op. cit.*, pp. 81-83.
 註十四：有關角色不明確之研究與意義如左表。

ROLE OVERLOAD: DEFINITIONS BY DIFFERENT INVESTIGATORS.

Investigator:	Definition of Role Overload:
C. Arndt & E. Laeger (1970)	Too heavy a workload.
M. E. Hardy (1976)	Lack of time to carry out role obligations.
R. D. Caplan & E. E. Jones (1975)	The amount of work to be completed in a given amount of time is too much.
R. Kahn et al. (1964)	Impossible to meet role demands within given time.
S. Sales (1969)	Incapable of meeting role obligations in allotted time.
J. D. Snoek (1969)	Role demands exceed worker's capacity.

Resource: Hardy & Conway, *op. cit.*, P. 68.

註十五：J. R. P. French, Jr. & R. D. Caplan, "Organizational Stress and Individual Strain", A. J. Marrow (ed.), *The Failure of Success*, N. Y. AMACOM, (1973) p. 34
 註十六：D. Crase, "Socialization of Secondary School Teacher" *Physical Education* 36, (March, 1979) p. 12.
 註十七：有關「角色的過度負荷」之研究與意義如左表。

ROLE CONFLICT: DEFINITIONS BY DIFFERENT INVESTIGATORS.

Investigator:	Definition of role conflict:
C. Arndt & E. Laeger (1970)	Conflicting role demands.
H. S. Becker <i>et al.</i> (1961)	Different role expectations.
C. Bidwell (1961)	Inconsistent role demands.
R. Corwin (1961)	Disparity between role norms and behavior.
J. W. Getzel & E. G. Guba (1954)	Contradictory role demands.
N. Gross <i>et al.</i> (1958)	Conflicting role demands.
M. E. Hardy (1976)	Disagreement over role demands.
E. Jacobson (1958)	Disparity in attitudes.
T. W. Johnson & J. E. Stinson (1976)	Disagreement over role expectations.
R. Kahn <i>et al.</i> (1964)	Different role expectations.
M. Kramer (1968)	Disparity between role norms and behavior.
R. H. Miles (1975)	Incongruity in role expectations.
R. Simmons (1968)	Conflicting role expectations.
E. E. Smith (1965)	Discrepancies in role expectation.

註十八：French, op. cit. P. 41. cf. R. D. Caplan & K. W. Jones, "Effects of Work Load, Role Ambiguity, and Type A Personality on Anxiety, Depression, and Heart Rate", *Journal of Applied Psychology*, vol. No. 6, (1975) p. 714.

註十九：有關角色衝突與意義如左表：

註二十：葛若維 (N. Gross) 認為角色一致是角色背景中的成員對某一角色的期望完全相同的情況，而角色衝突則指角色期望不一致的情形。

註二十一：A. Morrison & D. McIntyre, *Teachers and Teaching* (2nd. ed.), Manchester: C. Nicholls & Company Ltd., (1969) p. 107.

註二十二：Kahn *et al.*, *loc. cit.*

參考書目：

李長貴，組織社會心理學，臺北：中華書局，民國六十四年。

林清江，教師角色理論與師範教育改革動向之比較研究，載於國立臺灣師範大學教育研究所集刊，第十三輯，民國六十年六月。

陳奎憲，「學校組織之社會學分析」，國立臺灣師範大學教育研究所集刊第十八輯，民國六十五年六月。

郭為藩，角色理論在教育學士之意義，載於國立臺灣師範大學教育研究所集刊第十三輯，民國六十年六月。

Biddle, B. J. Thomas, E. J. (eds.)

Role Theory: Concepts and

Research N. Y.: John Wiley, 1966

Carroll, S. J. & Tosi, H. L. *Organizational Behavior*, Chicago: St. Clair Press, 1977

Champion, D. J. *The Sociology of*

Organization, N. Y. Mc Graw-Hill Book Co., 1975

Cooper, C. L. & Payne, R. (eds.) *Stress at Work*, N. Y.: John Wiley & Sons, Ltd., 1978.

French, JR., J. R. P. & Caplan, R. D. "Organization Stress and Individual Strain", in Marrow, A. J. (ed.), *The Failure of Success*, N. Y.: AMACOM, pp. 30-66.

Hardy, M. E. & Conway, M. E. *Role Theory: Perspectives for Health Professionals*, N. Y.: Appleton-Century Crofts, 1978

Jackson, J. H. & Morgan, C. P. *Organization Theory: A Macro Perspective for Management*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, Inc., 1978

Kahn, R. L. *et al.*, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, N. Y.: John Wiley & Sons, Ltd., 1964.

McGrath, J. E. "Stress and Behavior in Organization", in Marvin D. Dunnette (ed.), *Hand book of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally College Publishing Co., 1976, pp. 1351-1395.