

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

觀光餐旅職場中的性別角色、不平等與工作適應：兼論休閒調適與休閒參與(WR43) 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型

計畫編號：NSC 96-2629-H-415-001-

執行期間：96年11月01日至97年10月31日

執行單位：國立嘉義大學休閒事業管理研究所

計畫主持人：曹勝雄

計畫參與人員：博士班研究生-兼任助理人員：李欣怡
博士班研究生-兼任助理人員：林濰榕

處理方式：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢

中華民國 98年01月27日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告
 期中進度報告

觀光餐旅職場中的性別角色、不平等與工作適應：

兼論休閒調適與休閒參與

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 96-2629-H-415 -001 -

執行期間： 96年 11月 1日至 97年 10月 31日

計畫主持人：曹勝雄

計畫參與人員：李欣怡、林濼榕

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

執行單位：國立嘉義大學休閒事業管理研究所

中 華 民 國 9 8 年 1 月 3 1 日

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

計畫名稱：觀光餐旅職場中的性別角色、不平等與工作適應：
兼論休閒調適與休閒參與

**Gender Role, Inequality, and Work Adjustment in Tourism and Hospitality: with
Study in Leisure Coping and Leisure participation**

計畫編號：NSC 96-2629-H-415 -001 -

執行期限：96 年 11 月 1 日至 97 年 10 月 31 日

主持人：曹勝雄 國立嘉義大學休閒事業管理研究所

計畫參與人員：李欣怡、林濰榕 國立嘉義大學管理研究所

一、中文摘要

本研究以329位餐旅職場女性員工為研究對象，旨在分析一般調適與休閒調適在工作壓力與幸福感之間所扮演之角色，以及其所可能產生之交互作用效果。經層級迴歸進行資料分析發現，工作壓力對於幸福感會產生負面影響效果。一般調適策略中的「問題導向調適」與調整後的休閒調適型態中的「計畫性的休閒調適型態」對於幸福感皆會產生正面影響效果。一般調適中的「問題導向調適」、「情緒導向調適」與調整後的休閒調適型態中的「計畫性的休閒調適型態」均可調節工作壓力與幸福感之關係。然而，調整後的休閒調適型態中的「逃避性的休閒調適型態」與其幸福感卻呈現負向關係。最後，根據本研究結果加以討論理論與實務意涵，以設計出防止與處理工作壓力的合適策略。

關鍵字：工作壓力、調適策略、幸福感

二、英文摘要

The purpose of the present study is to analyze the roles of general coping and leisure coping in the relationship between job stress and well-being, as well as their possible interactions, in a sample of 329 hospitality and tourism industry female employees. The results of hierarchical regression suggested that job stress was negatively associated to well-being. Problem-focused coping and planned-breather leisure coping style were positively associated to well-being. Problem-focused coping, emotion-focused coping and planned-breather leisure coping style moderate the relationship between job stress and well-being. However, avoidant leisure coping style was negatively associated to well-being. The paper discusses theoretical and practical implications of these results, in order to design intervention strategies to prevent and manage job stress.

Keywords: job stress, coping strategies, well-being

三、研究背景

餐旅業具有勞力密集、時常輪調、工作過量與顧客接觸頻繁且高度情緒勞務的職場特徵(Haynes & Fryer, 1999; Bernhardt, Dresser & Hatton, 2003; Anderson, Provis & Chappel, 2002; Hayes & Weathington, 2007)，被視為是一種擁有高度壓力的職業(Brymer, Perrew & Johns, 1991; Lo & Lamm, 2005)。根據台灣行政院主計處2007年

「人力資源調查統計年報」統計結果指出，在台灣住宿及餐飲業中，女性就業人口數比例(57.03%)高於男性。Brownell (1994)指出，美國餐旅業市場就業人口中，女性占三分之二以上。由此可知，女性是餐旅業中主要的勞力提供者。因此，探討餐旅業女性員工之壓力問題乃有其必要性。

壓力對於人類與社會的影響已成為學術研究的熱門議題(Folkman & Moskowitz, 2004; Moos et al., 2003; Somerfield & McCrae, 2000)。過去有關工作壓力與身心理幸福感之負向關係已被證實(Schabarcq, Winnubst & Cooper, 2003)。壓力會降低員工工作效能，增加意外事故與曠職情形，最後引發出離職傾向(Caplan, Cobb, French, Harrison & Pinneau, 1975; Perrewé & Anthony, 1990; Bohle & Quinlan, 2000; Smith, 2003)。工作壓力所造成之結果需要業主與員工雙方付出龐大的經濟與社會成本來挽救(Watkins, 2003)。因此，如何調適工作壓力已成為重要的研究議題。

當個體處於壓力狀態下，試圖從事某些行為來降低壓力，此行為乃稱之為調適(coping)(Sarafino, 1990)。壓力調適的功能在於舒緩個人對壓力的感受(Taylor, 1999)。由於處於高壓的工作環境中，工作上的生理與心理需求經常與現實狀況不平衡，資源無法滿足個體所需，因此需要調適策略(Eden, 1990)。Lazarus and Folkman (1984)將調適策略分成問題導向(problem-focused)與情緒導向(emotion-focused)的調適策略，此即為一般常見的分類方式(Iwasaki & Schneider, 2003)。Iwasaki, Mannell, Smale and Butcher (2002)指出，除了一般調適方法可以來處理壓力源，還可以休閒方式來作調適，稱為休閒調適策略。

Parker (1983)認為，休閒就是工作以外剩餘的時間，在剩餘時間內，可從事如家務、運動、義務工作、嗜好或放鬆自己等與工作不同的事。休閒可視為一種有效處理壓力的方法(Iwasaki & Schneider, 2003)。藉由休閒參與可改善壓力及身心健康(Iwasaki, 2001; Iwasaki, Mannell & Butcher, 2002)，亦有助於提昇個體之幸福感(Iwasaki, 2003)。當個體遭遇艱鉅的任務時，會依據自我決定理論，決定所從事的休閒行為應視為是一種有計劃喘息的休閒調適策略(Planned-Breather Leisure Coping Strategy)，抑或是一種逃避的休閒調適策略(Avoidant Leisure Coping Strategy) (Patry, Blanchard & Mask, 2007)。使用有計劃喘息的休閒調適策略者在時間管理上顯著較佳；反之，使用逃避的休閒調適策略者時間管理較差，且具有延遲處理任務的特性(Patry, Blanchard & Mask, 2007)。

環顧過去研究，採用問題導向的調適能增加工作滿意度(Burke, 1998; Rick & Guppy, 1994)，可降低焦慮與心理的苦惱(Hobfoll, Dunahoo, Ben-Porath & Monnier, 1994; Grossi, 1999; Fortes-Ferreira, Peiró, González-Morales & Martín, 2006)。採用情緒導向的調適會增加心理的苦惱和導致身心相關的病症(Day & Livingstone, 2001; Smári, Arason, Hafsteinsson & Ingimarsson, 1997)，然而有些研究卻指出，採用情緒導向的調適會降低身理的症狀和心理的苦惱(Parkes, 1990)。Iwasaki et al. (2002)研究發現，透過一般調適策略中情緒導向與解脫方式來調適壓力，會降低長短期的心理健康。歸納上述可知，一般調適策略對於個體幸福感之關係，仍有不同之答案，因此，一般調適策略與個體幸福感之關係為何？此乃本研究問題一。

然而，壓力調適策略除了一般調適策略外，休閒調適亦是重要之調適策略(Caldwell, 2005; Hutchinson, Baldwin, & Oh, 2006; Iwasaki, 2006; Kleiber, Hutchinson, & Williams, 2002)。過去研究指出，休閒有助於維持和增進身心理健康、生活滿意

度和刺激個人成長(Tinsley & Tinsley, 1986; Coleman & Iso-Ahola, 1993), 亦有助於達到舒緩身心的效果(Robbins, 1996), 且休閒調適策略會直接影響健康與幸福感(Iwasaki, 2003)。進一步將身心理健康區分為長短期之研究發現, 使用休閒調適策略可提昇長期的心理健康, 緩和短期的壓力(Iwasaki, Mannell, Smale & Butcher, 2002)。然而, 個體採用休閒作為調適策略時, 過去文獻指出有些個體會將休閒調適視為一種使人更加有效來因應壓力之道(Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus, Kanner & Folkman, 1980); 然而, 有些個體卻視之為消極地逃避壓力作為(Skinner, Edge, Altman, & Sherwood, 2003)。Iwasaki (2003)研究中, 提昇心情的休閒調適策略可提昇心理幸福感。Iwasaki, Mannell, Smale and Butcher (2002)研究發現, 以休閒作為暫時姑息手段的調適策略可立即降低壓力, 但會導致沮喪(Ottenbreit & Dobson, 2004)、不良的心理調適(Hack & Degner, 2004)與苦惱的感覺(Carver, Scheier & Weintraub, 1989)。因此, 休閒調適策略對於幸福感之關係目前仍有不同結果, 究竟餐旅業女性從業人員運用休閒調適會增加, 抑或降低幸福感? 乃是本研究欲探討之研究問題二。

此外, Fortes-Ferreira, Peiró, González-Morales and Martín (2006)指出, 關於調適在壓力源與其影響結果之間扮演著干擾角色的文獻仍缺乏清晰地瞭解。因有些研究支持調適所扮演之干擾效果(Day & Livingstone, 2001; Eriksen & Ursin, 1999); 有些研究則發現調適無法扮演著干擾角色(Leiter, 1991; Rick & Guppy, 1994)。支持調適扮演干擾角色之文獻中發現, 問題導向調適策略會調節工作要求與身體和情緒上(Eriksen & Ursin, 1999; Koeske, Kirk & Koeske, 1993; Parkes, 1990)、心理上苦惱(Patterson, 2003)的負面影響。情緒導向調適策略亦會調節壓力源與心理上苦惱(Patterson, 2003)的負面影響。因此, 當個體採用不同的一般調適策略時, 是否會影響工作壓力與幸福感之關係呢? 換言之, 休閒調適在工作壓力與幸福感之間是否扮演著干擾的角色, 乃是本研究所關心之課題。

由Iwasaki (2003)的研究發現, 當壓力增加時休閒調適策略, 會發揮緩衝與調節的功能, 來調節負面的壓力, 以協助人們維持身理與心理的健康。Folkman and Moskowitz (2000)主張休閒可扮演壓力的喘息者, 支撐調適效果者, 以及恢復者的角色。然而, 人們對壓力的反應因人而異(Sarafino, 2002), 壓力對人的影響也各有不同, 因此, 使用調適策略具有彈性是非常重要的, 幾個策略一起使用比單一使用來得適合(Cohen & Edwards, 1989; Parks, 1990; Koeske et al., 1993)。因此, 當個體採用不同調適策略時, 是否會影響壓力源與幸福感之關係呢? 為能更廣泛地得知調適作為在工作壓力與調適結果之關係, 本研究欲進一步檢驗將休閒調適視為有計劃喘息的, 抑或是一種逃避的休閒調適策略時, 對工作壓力與幸福感之關係。換言之, 視為正負面的休閒調適策略在工作壓力與幸福感之間是否扮演著干擾的角色, 乃是過去文獻鮮少觸及, 值得進一步探討之課題。

旅館從業人員工作特殊, 所面臨之工作壓力接踵而至, 壓力會導致負面效果。且Iwasaki, MacKay and Mactavish (2005)指出, 以性別作為分析基礎之壓力調適相關研究仍屬少見。有鑑於此, 本研究欲釐清旅館女性從業人員適合以一般調適, 抑或休閒調適來緩衝壓力模式。因此, 本研究以國際觀光旅館第一線女性服務人員為對象, 試圖由一般調適與休閒調適的角度, 尋求可以緩和工作壓力、提昇幸福感之方法。對組織內部管理階層而言, 研究結果將能提供工作設計或員工休假安排等參考

資訊；對員工而言，可使其瞭解如何運用適當調適方法來提昇其幸福感。綜合上述，本研究目的為：

- 一、探討餐旅業女性從業人員的工作壓力與幸福感之關係。
- 二、檢驗一般/休閒調適策略對幸福感之影響。
- 三、驗證一般/休閒調適策略如何調節員工的工作壓力與幸福感之關係。

四、文獻回顧

(一)工作壓力與幸福感

Hans Selye (1981)將壓力定義為「身體對於任何加諸於上的不特定反應」，此所謂「不特定的反應」乃指身體對某一特定的壓力來源，自動、本能的一種反應。Lazarus (1991)對壓力定義為：「壓力是個人與環境中人、事、物的一種特別關係，此種特別關係是被評估有心理負擔的，或超越其資源所能負擔的，以及危害心理健康及個體綜合福祉的概念，始被稱之為壓力」。壓力是個體面對一些他們知覺會對他們的生理、心理造成威脅事件的一種狀態(Curtis, 2000)。當個體在工作場所中遭遇一些與重要的工作結果有關之機會、限制及需求時，被要求脫離常態或是與自我意願不符的一種感覺，此充滿不確定性所處的一種動態狀況，稱之為工作壓力(job stress)(Parker & DeCotiis, 1983)。Jamal (1990)定義工作壓力為『個體面臨某些工作特性威脅時所引發的反應』；指出工作環境對員工過度要求或員工無法完善處理特殊情況時，會產生工作壓力。Parker and DeCotiis (1983)將工作壓力分為時間壓力及焦慮壓力兩個構面，時間壓力測量工作時實質上產生的時間壓力；焦慮壓力則主要在測量工作發生時焦慮及緊張的感覺，當時間壓力及焦慮壓力同時加大時，則工作壓力會增強。

工作壓力之癥候及反應(responses)為心理的疲勞、沮喪(Kabanoff & O'Brien, 1986)。根據Robbins (2001)提出之壓力模式中指出，壓力(stress)所帶來的影響因素分為生理症狀、心理症狀及行為症狀。其中生理症狀包含頭痛及高血壓等；心理症狀包含焦慮、消沉及工作滿足感減少；行為症狀包含生產力改變、曠職及離職等。

從1970年代起，學術界開始探討正向心情、快樂取向的心理學研究，「幸福感」隨即成為主流的議題(Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999)；不僅被學者們以倫理、神學、政治、經濟與心理學等理論來加以定義，並將「愉悅」或「生活滿意度」視為幸福感的概念(Gilbert & Abdullah, 2004)。在工作環境中所感受到之幸福感，通常都是衡量員工之工作滿意度(Wright, 2005)。然而，工作滿意度並無法充分得知個體之整體生活滿意度，因此，學者們(Gechman & Weiner, 1975; Martin, 1984; Wright & Cropanzano, 2000)建議應衡量可有效檢視個體整體心理方面之幸福感(Psychological Well-Being, PWB)。心理幸福感可視為一種較廣義的幸福感，可衡量個體所知覺到工作中與下班後之整體感受(Diener, 1984)。過去研究，Noblet and Rodwell (2005)在研究工作壓力與員工幸福感時，將員工幸福感分為心理幸福感與工作滿意。由以上可知，本研究將依據Wright (2005)之建議，以員工工作滿意度來衡量其幸福感外，亦參酌Andrew and John (2005)之研究，將本研究幸福感以工作滿意度與心理幸福感予以衡量之。

就餐旅業員工而言，McFillen et al. (1986)指出，工時過長與工作壓力均是餐廳員工離職的可能原因。Law et al. (1995)亦指出，觀光餐旅產業員工的工作環境充滿人際接觸、工作角色壓力與反社會工時等特徵，特別是當顧客在尖峰時大量湧入，員工們經常被迫過度工作與超時加班。基於職業環境的特徵，餐旅業員工除了需要在假日從事工作，不規則的工時安排與長時間工作，加上對待客人總是要呈現正向情緒等，均造成餐旅業從業人員擁有的高度的工作壓力。

環顧過去工作壓力與心理幸福感關係之研究方面，Koopman, Wanat, Whitsell, Westrup and Matano (2003)等學者針對美國之北卡羅蘭納(Northern California)地區的大型企業公司員工，發現工作壓力與心理健康呈現負相關。Pflanz and Sonnek (2002)則以美國軍方為樣本的實證研究指出，工作壓力會造成顯著情緒痛苦(emotional distress)及危害人們的情緒健康(emotional health)。Fujino, Mizoue, Izumi, Kumashiro, Hasegawa and Yoshimura (2001)以夜間工作員工為實證對象，研究發現較高的工作負荷會產生較嚴重的心理健康問題。Roberts and Levenson (2001)研究指出，工作壓力愈大，會呈現較低的正面情緒(positive emotion)及較高的負面情緒(negative emotion)。Jamal (1999)調查加拿大的教師發現，工作壓力與員工的幸福感呈現顯著負相關。Schabarcq, Winnubst and Cooper (2003)研究亦指出，工作壓力源與身心理幸福感為負向關係。歸納上述得知，工作壓力會影響心理、生理及情緒的研究已獲證實，且大都是呈現負向關係。故推論：餐旅業女性從業人員的工作壓力增加時，則可能會危及其幸福感。

H₁：餐旅業女性從業人員的工作壓力與其幸福感呈現負向關係。

(二)一般調適與幸福感

調適(coping)被定義為「降低壓力的努力」(Brehm & Kassin, 1996)。由於壓力是人類心理所感受到的一種不愉悅狀態，而壓力長期的存在可能影響個人的健康，因此當人們意識到壓力時，便會嘗試由個人內在心理或對外在所處的環境進行調整或改變，以降低壓力所帶來的負面影響。本研究將調適區分為一般調適與休閒調適兩種策略。

一般調適中區分為問題導向調適與情緒導向調適。Lazarus and Folkman (1984)指出，問題導向調適為一種當個體面對壓力時，主動採取策略以較積極的作為來移除或防止壓力源，以改善其所造成之影響。問題導向調適包含直接採取行動、增加自我努力度與學習作規劃等措施來改善壓力，一步一步地思考該如何因應壓力，以期能直接處理問題降低壓力所帶來之傷害。情緒導向調適藉乃藉由自我心態上的調整與情緒宣洩使壓力得到紓解，雖無法解決現實問題，但可讓人感到暫時的遠離壓力。

過去研究指出問題導向調適可增加工作滿意度(Burke, 1998; Rick & Guppy, 1994)，降低焦慮與心理之痛苦感(Hobfoll, Dunahoo, Ben-Porath & Monnier, 1994; Grossi, 1999)，與提昇幸福感(e.g., Campbell-Sills, Cohan, & Stein, 2006; Coifman, Bonanno, Ray, & Gross, 2007; Martin & Marsh, 2008; Parker & Martin, 2009)；以暫時遠離壓力之情緒導向調適可舒緩壓力(Kyriacou, 2001)。

故本研究將引用一般調適策略來檢視當餐旅從業人員使用問題/情緒導向調適時，是否會改變工作壓力與幸福感之關係。故推論：餐旅業女性從業人員遇到工作壓力時，採取一般調適策略可能會提昇亦可能會降低其工作滿意度與心理幸福感。

H₂₋₁：餐旅業女性從業人員採取一般調適策略中的問題導向調適與其幸福感呈現正向關係。

H₂₋₂：餐旅業女性從業人員採取一般調適策略中的情緒導向調適與其幸福感呈現正向關係。

(三)休閒調適與幸福感

休閒調適是由Iwasaki and Mannell (2000)所提出來之概念。其概念中，暫時姑息手段之調適是以逃避為主的調適策略，視休閒為一種暫時逃離壓力的方式，將注意力轉移到休閒上面。另一種，以休閒作為提昇心情的方式，來減低壓力所造成之負面影響。就Iwasaki (2003)以大學生為例之研究發現，以休閒作為暫時姑息手段之調適與以休閒作為提昇心情的方式著實可以有效降低壓力，調適之後達到滿意與心理幸福感。過去研究均將休閒視為一種分心或逃避的方式，但未曾深入探討此種分心或逃避的調適方式是出自於有計劃性、想獲得喘息的一種調適，抑或是一種躲避型態的調適。

就Folkman (1984)與Perrez and Reicherts (1992)研究指出，壓力特性會引發出不同調適策略。Iwasaki (2003)以大學生為例之研究，大學生課業壓力雖然繁重但是在預期可以掌握且可控制之壓力(Patry, Blanchard & Mask, 2007))。本研究欲以餐旅產業工作作探討，Lo and Lamn(2005)指出，餐旅產業工作壓力非常大，有很大的工作量，時常要處理客人的問題，且週末假日還要上班。誠如Jamal and Badawi (1995)研究指出，非一般時間(週日)工作的員工有較高的工作壓力。故員工工作壓力特性是擁有高不確定性，與學生壓力與並不一樣。因此，對於擁有高度工作壓力之員工，會採取何種休閒調適策略乃值得探討。故本研究採用Patry, Blanchard, & Mask(2007)研究所提出之調整後的休閒調適型態作為研究休閒調適之用，其分為計畫性的休閒調適型態(Planned-Breather Leisure Coping Style, PBLCS)與逃避性的休閒調適型態(Avoidant Leisure Coping Style, ALCS)。

計畫性的休閒調適型態為一種以從事休閒得到暫時性的分心狀態，其目的為藉由休閒獲得與恢復精力來改善目前的工作，所以個體有計劃性地安排休閒活動來釋放工作壓力，獲得正向的感覺，儲存應付壓力之能量。反之，逃避性的休閒調適型態則為一種傾向以休閒為主軸而忽略工作的逃避戰術，並將休閒作為延滯或耽擱去處理即將到來之工作之手段，此型態之調適方式比計畫性的休閒調適型態擁有更多的躲避與拒絕行為出現。而每個人如以休閒來調適壓力時，更會因自己內心心理之想法而有所差異。

近年來，休閒研究均著眼於休閒活動如何被視為一種調適壓力的工具(Caldwell, 2005; Hutchinson, Baldwin, & Oh, 2006; Iwasaki, 2006; Kleiber, Hutchinson, & Williams, 2002)。休閒活動使個體能補充所耗盡的資源，有助於承受壓力(Iwasaki, Mactavish & MacKay, 2005)。縱使過去已有文獻證實休閒在各種壓力情況下所扮演之角色，強調休閒可視為一種調整困難工作之利器(Patry, Blanchard, & Mask, 2007)。但由個體面對壓力時，所採取之應對程度不同，有些人遇到壓力時會選擇有

計劃性地採取休閒活動來因應壓力，有些人則會選擇以休閒活動來作躲避以調適壓力。著眼於過去研究(Caldwell & Smith, 1988; Weissinger & Iso-Ahola, 1984)均指出，休閒可降低與緩衝壓力對於個體健康與幸福感之負面影響。Ragheb (1993)發現透過休閒能促進個體的身心理幸福感，並指出個體獲得休閒體驗的意義與品質比參與休閒活動本身更能提昇幸福感。因此，本研究將視休閒為一種幫助調整吃重的餐旅工作之資源或策略。故推論：

H₃₋₁：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態與其幸福感呈現正向關係。

H₃₋₂：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的逃避性的休閒調適型態與其幸福感呈現正向關係。

(四)工作壓力、一般調適與休閒調適與幸福感

Shaw(1985), Coverman and Sheley (1986)與 Firestone and Shelton (1994)與 Zuzanek and Smale (1997)研究均指出，女性所擁有的休閒時間會比男性少。Roninson, Godbey and Bittman (1998)指出，已婚者比未婚者所擁有的休閒時間來的少。已婚婦女的休閒時間在日常生活中是片段化、被切割的，且擁有小孩的家庭主婦亦會降低其休閒時間(Bittman, 1998; Robinson & Godbey, 1997)。且Grant and Brisbin (1992)指出，大多數員工認為休閒行為會消耗體能。此外，由於餐旅業工時較長，休閒活動的參與卻明顯地受到工作角色所限制(Kelly, 1972)。所以Fielden and Davidson (2001)研究證實，在工作上女性會比男性更傾向於以正向且直接的行動來解決問題作為壓力調適之方法。同樣地，Gianakos (2000, 2002)研究指出，女性會以更長的工作時間與更賣力地工作來因應工作壓力。換言之，當女性從業人員會使用一般調適策略中的問題導向調適來降低壓力。由於女性從業人員需要同時兼顧家庭與工作，若當職場工作壓力很大時，個體有可能會選擇暫時遠離其工作壓力，故女性從業人員亦可選擇使用一般調適策略中的情緒導向調適來紓解壓力。推論如下：

H₄₋₁：餐旅業女性從業人員採取一般調適中的問題導向調適可調節工作壓力與幸福感之關係。一般調適中的問題導向調適可緩衝兩者之間的負向關係。

H₄₋₂：餐旅業女性從業人員採取一般調適中的情緒導向調適可調節工作壓力與幸福感之關係。一般調適中的情緒導向調適可緩衝兩者之間的負向關係。

由休閒的角度看，休閒能讓人們短暫性地從壓力中解脫(Coleman, 1993)。個體透過投入休閒調適的認知與行為，可有效的調適生活壓力，以提昇人們的正面情緒或減低負面情緒，來維持良好的健康(Coleman & Iso-Ahola, 1993; Iwasaki & Mannell, 2000)。

此外，休閒不僅有助於個人的幸福感，並能針對生活與時間等壓力提供調適資源(Coleman, 1993; Iso-Ahola and Park, 1996)。Heintzman and Mannell (2003)曾發現休閒類型、動機和時間等休閒風格要素均會影響休閒者的精神功能與幸福感，特別是遭遇到時間壓力時，一旦投入更多的休閒參與，將能調節時間壓力對精神功能之負面影響。而且，Wheeler and Frank (1988)也發現休閒是調節壓力的重要因素之一。總之，遊憩或休閒也是人類的基本活動，如同其他生活機能一般，能夠提供潛在的樂趣和豐富美好生活。故推論：餐旅業女性從業人員遇到工作壓力時，採取調整後

的休閒調適型態中的計畫性或逃避性的休閒調適型態，均可能會降低其工作壓力，提昇其幸福感

H₅₋₁：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態可調節工作壓力與幸福感之關係。調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態可緩衝兩者之間的負向關係。

H₅₋₂：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的逃避性的休閒調適型態可調節工作壓力與幸福感之關係。調整後的休閒調適型態中的逃避性的休閒調適型態可緩衝兩者之間的負向關係。

五、研究方法

(一)研究架構

就餐旅業而言，員工工作壓力接踵而至，不僅影響到個人的工作滿意程度，更會波及至個人的心理幸福感。故本研究以一般調適與休閒調適為主軸，驗證一般調適與休閒調適在員工工作壓力與幸福感中所扮演之角色，如圖 1。

(二)操作性定義

1. 「工作壓力」定義為員工因工作的關係，所產生的時間壓力與焦慮壓力。
2. 「幸福感」定義為員工對工作狀況的滿意程度與本身心理狀況，包括：工作滿意度感與心理幸福感。
3. 「一般調適」定義為員工感受到壓力時，所產生之因應行為，包括：問題導向的調適策略與情緒導向的調適策略。
4. 「休閒調適」定義為員工感受到壓力時，藉由休閒來因應壓力之行為，包括：計畫性的休閒調適型態與逃避性的休閒調適型態。

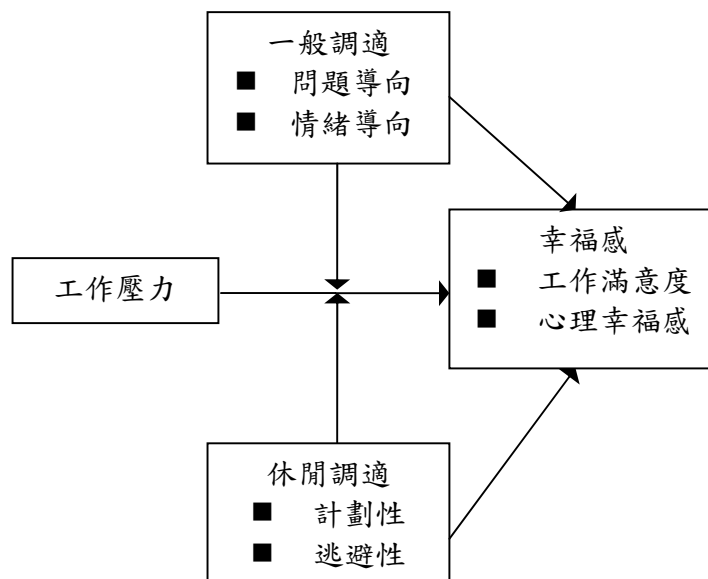


圖 1 研究架構

(三)問卷設計

本研究參考相關文獻設計成調查問卷，詳如以下說明。

1.自變數

本研究採用Parker and DeCotiis(1983)工作壓力量表，其分為時間壓力及焦慮壓力兩個構面，時間壓力有八題；焦慮壓力共有五題。工作壓力量表共有十三題，以Likert 五點尺度，從非常不同意到非常同意分別以1-5 編碼，其中題目4 為反向題，其餘為正向題。由受訪者自行評量其對問項的感受，分數愈高者表示員工感受到較多的壓力。

2.依變數

「幸福感」包括：(1)「工作滿意度」(5題)參考Anderson et al. (2002)，「心理幸福感」(6題)參考Grossi, Groth, Mosconi, Cerutti, Pace, Compare and Apolone (2006)修訂之短式一般心理幸福感量表；衡量方式是要求受訪者指出自己在工作上所感受的滿意程度與心理情況。

3.調節變數

「一般調適」(24題)參考Carver, Scheier and Weintraub (1989) 壓力調適策略量表，其分為問題導向式的調適策略與情緒導向式的調適策略，共分為主動調適、計劃、抑制選擇活動、尋求社會支持、正向地重新解釋與成長、專注與發洩情緒六個構面，主動調適有四題，計劃有四題，抑制選擇活動有四題；尋求社會支持有四題，正向地重新解釋與成長有四題，專注與發洩情緒有四題。壓力調適策略量表共有二十四題，以Likert 四點尺度，從從未如此到總是如此分別以1-4 編碼，用來衡量員工在工作當中遇到壓力時，產生因應行動的頻率。

「休閒調適」(10題)參考Patry, Blanchard and Mask(2007)修正後之休閒調適型態量表，其分為計畫性的休閒調適型態與逃避性的休閒調適型態兩個構面，計畫性的休閒調適型態有五題；逃避性的休閒調適型態有五題。修正後之休閒調適型態量表共有十題，以Likert 五點尺度，從從未如此到總是如此分別以1-5 編碼，用來衡量員工在工作當中遇到壓力時，以休閒行為來因應壓力的頻率。

4.人口統計變項

包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、所屬部門別、工作年資、職級、每月薪資所得等。

六、研究對象、抽樣方法與樣本分配

本研究選取服務於國際觀光飯店或渡假飯店(含客房部、餐飲部及接待櫃檯)之第一線女性從業人員為研究對象，由於本研究對象缺乏母體清單，故運用立意抽樣方法，所有受訪者均限定為服務滿一年者，總共發出520份問卷，回收487份，回收率為93.6%，其中有些樣本有反應心向、一套問卷疑為同一人填寫等問題與男性填答者，共158份，將其刪除後可用樣本數為329份，佔回收率的63.2%。

在回收樣本的特性分佈方面，年齡以26~34 歲居多佔38.3%；教育程度以大學最多為48%，其次為專科佔24.6%，再來為高中(職)佔22.2%；未婚佔69.6%；所屬部門別中以餐飲部居多佔50.8%，其次為前檯接待佔27.4%；工作年資：2~未滿3 年佔52.9%、3~未滿10 年佔33.7%、10 年以上佔13.4%；所擔任職級中以基層員工為大宗佔65.3%；每月薪資所得以25000元以下者最多為42.9%。

七、研究結果

研究變數的描述係以量表題項的加總平均數表示，各變數平均數介於2.67~3.61，標準差皆小於1，內部一致性顯示各構面均超過 0.83，表示信度相當良好。除了「工作壓力」及「幸福感」與「問題導向調適」、「情緒導向調適」、「逃避性休閒調適」之間沒有顯著相關，其餘變數間均具顯著正向或負向關係，相關係數介於-0.495~0.41，平均數、標準差、內部一致性信度與相關係數詳如表一。

表一 各變項相關分析表

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6
1 工作壓力	3.01	0.70	(.892)					
2 幸福感	3.61	0.53	-.495**	(.846)				
3 問題導向調適	3.08	0.52	.065	.094	(.882)			
4 情緒導向調適	3.20	0.46	.006	.039	.158**	(.838)		
5 計劃性休閒調適	3.49	0.69	-.178**	.270*	.226**	.366**	(.879)	
6 逃避性休閒調適	2.67	0.77	.047	-.059	.149*	.269**	.410**	(.843)

註：()內為信度值

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

本文參考Cohen and Cohen (1983)之建議，運用階層迴歸分析探討變數間的關係。首先，第一步驟投入自變數「工作壓力」，第二步驟投入調適策略，第三步驟投入工作壓力與調適策略之交互項，預測與員工幸福感之關係；並分析步驟四的交互項是否可以顯著的預測幸福感，以判斷調適策略是否調節「工作壓力」。此外，為檢驗迴歸模式的誤差項是否互相獨立，乃採用Durbin-Watson (DW)統計值來檢定殘差項是否有自我相關(autocorrelation)現象。經分析顯示：DW 值分別為1.811、1.880，當該值趨近於2 時，表示殘差之間亦無自我相關的問題，為互相獨立的。

經表二分析結果顯示：工作壓力能解釋幸福感約24.5%的變異量(R^2)，工作壓力與幸福感之間呈現顯著負相關($\beta = -0.495$, $p < .001$)。本研究 H_1 ：餐旅業女性從業人員的工作壓力與其幸福感呈現負向關係， H_1 獲得支持，換言之，當餐旅業女性從業人員的工作壓力愈大時，其所知覺到之幸福感則愈低。

其次，一般調適中「問題導向調適」、「情緒導向調適」對幸福感的 R^2 顯著提高1.8%，在一般調適中「問題導向調適」與幸福感之間呈現顯著正相關($\beta = 0.128$, $p < .001$)，然而，一般調適中「情緒導向調適」與幸福感之間卻無任何顯著關係存在。本研究 H_{2-1} ：餐旅業女性從業人員採取一般調適策略中的問題導向調適與其幸福感呈現正向關係， H_{2-1} 獲得支持，換言之，當餐旅業女性從業人員使用一般調適策略

中的問題導向調適來處理壓力問題時，可以得到較高的幸福感。H₂₋₂：餐旅業女性從業人員採取一般調適策略中的情緒導向調適與其幸福感呈現正向關係，則無獲得支持。

再者，加入「工作壓力×問題導向調適」與「工作壓力×情緒導向調適」、「問題導向調適×情緒導向調適」的交互項，R² 提高3.6%，其中，「工作壓力×問題導向調適」與幸福感呈顯著正相關($\beta=1.103, p<.05$)，「工作壓力×情緒導向調適」與幸福感亦呈顯著正相關($\beta=1.021, p<.001$)，本研究H₄₋₁：餐旅業女性從業人員採取一般調適中的問題導向調適可調節工作壓力與幸福感之關係，H₄₋₁獲得支持，換言之，當餐旅業女性從業人員的工作壓力愈大時，大多以一般調適中的問題導向調適來處理壓力問題，則其幸福感會愈高。H₄₋₂：餐旅業女性從業人員採取一般調適中的情緒導向調適可調節工作壓力與幸福感之關係，H₄₋₂獲得支持，換言之，當餐旅業女性從業人員的工作壓力愈大時，大多以一般調適中的情緒導向調適來處理壓力問題，則其幸福感會愈高。

最後，加入「工作壓力×問題導向調適×情緒導向調適」的交互項，R² 僅提高0.3%，但是一般調適中「問題導向調適×情緒導向調適」同時使用時，卻無法具有調節效果。

表二 工作壓力、幸福感、一般調適之問題導向調適與情緒導向調適之迴歸分析表

幸福感	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
工作壓力	-.495***	-.505***	-1.557***	-3.453*
問題導向調適		.128***	-1.202***	-2.541*
情緒導向調適		.021	-.798***	-2.006
工作壓力 × 問題導向調適			1.103*	3.038
工作壓力 × 情緒導向調適			1.021***	3.400
問題導向調適 × 情緒導向調適			.308	2.617
工作壓力 × 問題導向調適 × 情緒導向調適				-2.780
R ²	.245	.263	.299	.302
ΔR^2	.243***	.256*	.286**	.287
Durbin-Watson			1.811	

註：* $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$

經表三分析結果顯示：工作壓力能解釋幸福感約24.5%的變異量(R²)；其次，休閒調適中「計畫性的休閒調適型態」、「逃避性的休閒調適型態」對幸福感的R² 顯著提高5.0%，在休閒調適中「計畫性的休閒調適型態」與幸福感之間呈現顯著正相關($\beta=0.248, p<.001$)。本研究H₃₋₁：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態與其幸福感呈現正向關係，H₃₋₁獲得支持，換言之，當餐旅業女性從業人員使用休閒調適中的計畫性的休閒調適型態來處理壓力問題時，可以得到較高的幸福感。然而，在休閒調適中「逃避性的休閒調適型態」與幸福感之間呈現顯著負相關($\beta=-0.140, p<.01$)。本研究H₃₋₂：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的逃避性的休閒調適型態與其幸福感呈現正向關係，正好相

反，當餐旅業女性從業人員使用休閒調適中的逃避性的休閒調適型態來處理壓力問題時，卻會得到較低的幸福感。

再者，加入「工作壓力×計畫性的休閒調適型態」、「工作壓力×逃避性的休閒調適型態」、「計畫性的休閒調適型態×逃避性的休閒調適型態」， R^2 並未顯著提高，僅「工作壓力×計畫性的休閒調適型態」與幸福感之間呈現顯著正相關($\beta=0.677$, $p<.05$)。其餘「工作壓力×逃避性的休閒調適型態」、「計畫性的休閒調適型態×逃避性的休閒調適型態」與幸福感之間均未呈現顯著關係。換言之，休閒調適中「計畫性的休閒調適型態」在工作壓力與幸福感之間，扮演調節其負向關係的效果，故本研究 H_{5-1} ：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態可調節工作壓力與幸福感之關係，假設 H_{5-1} 成立。而休閒調適中「逃避性的休閒調適型態」並不會對工作壓力與幸福感之間的負向關係發揮調節的機制。故 H_{5-2} ：餐旅業女性從業人員採取調整後的休閒調適型態中的逃避性的休閒調適型態可調節工作壓力與幸福感之關係，乃無法獲得支持。

最後，加入「工作壓力×計畫性的休閒調適型態×逃避性的休閒調適型態」的交互項， R^2 並未顯著提高，所以在休閒調適中將「計畫性的休閒調適型態×逃避性的休閒調適型態」同時使用時，是無法具有調節效果的。

表三 工作壓力、幸福感、休閒調適之計畫性的休閒調適型態與逃避性的休閒調適型態之迴歸分析表

幸福感	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
工作壓力	-.495***	-.444***	-.403***	-.757**
計畫性的休閒調適型態		.248***	.163	-.116
逃避性的休閒調適型態		-.140**	-.888**	-1.391
工作壓力 × 計畫性的休閒調適型態			.677*	1.353
工作壓力 × 逃避性的休閒調適型態			-.309	.093
計畫性的休閒調適型態× 逃避性的休閒調適型態			.350	1.034
工作壓力 ×計畫性的休閒調適型態×逃避性的休閒調適型態				-.801
R^2	.245	.295	.308	.309
ΔR^2	.243***	.289***	.295	.294
Durbin-Watson			1.880	

註：* $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$

為確立各種調適策略的調節效果，乃將前一階段中具顯著效果的調節變項進行分析；依Cohen and Cohen (1983)的建議，以調節變數之正、負一個標準差作為分界點，先將樣本資料區分為高、低使用程度等二群，再以簡單迴歸方法分析「工作壓力」與「幸福感」之間的變化情況。

(一) 一般調適之問題導向調適對「工作壓力」與「幸福感」的調節效果

在高度使用一般調適中的問題導向調適之下，餐旅產業女性員工感受的工作壓力愈高，則幸福感就會降低；相對地，當員工低度使用一般調適中的問題導向調適時，幸福感將會稍微提高。由高、低不同使用程度的斜率可以發現，二者間的負相關在高度使用時則會降低；換言之，一旦處於高度使用一般調適中的問題導向調適的情況下，即使員工的工作壓力愈高，然而並不會明顯地降低其幸福感，故推論使用一般調適中的問題導向調適能緩和「工作壓力」對「幸福感」的不良影響，如圖 2 所示。

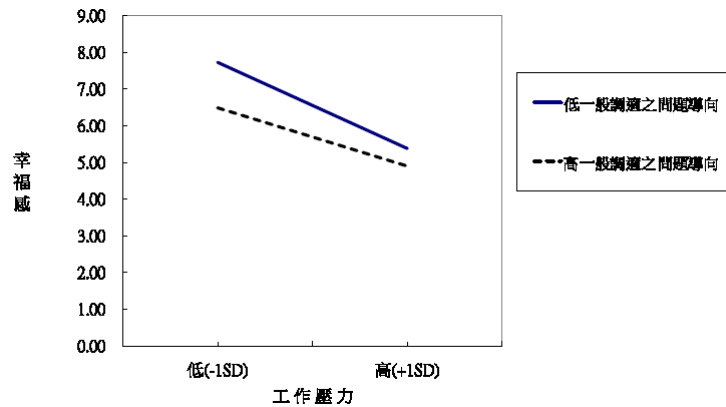


圖 2 一般調適之問題導向調適的調節效果

(二) 一般調適之情緒導向調適對「工作壓力」與「幸福感」的調節效果

在高度使用一般調適之情緒導向調適之下，員工感受的工作壓力愈高，則幸福感就會降低；相對地，當員工低度使用一般調適中的情緒導向調適時，幸福感將會稍高一點。雖然高、低不同使用程度的斜率相差不多，仍然可以發現，在高度使用一般調適之情緒導向調適時，二者間的負向關係呈現些微趨緩；換言之，一旦個體高度使用一般調適之情緒導向調適之下，即使工作壓力愈高，然而員工的幸福感並不會明顯地降低，故推論使用一般調適之情緒導向調適能緩和「工作壓力」對「幸福感」的不良影響，如圖 3 所示。

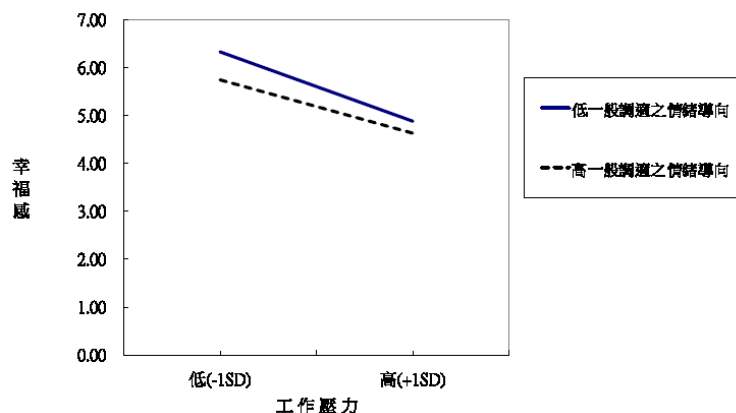


圖 3 一般調適之情緒導向調適的調節效果

(三) 休閒調適之計畫性的休閒調適型態對「工作壓力」與「幸福感」的調節效果

在低度使用休閒調適之計畫性的休閒調適型態之下，員工感受的工作壓力愈高，則幸福感就會降低；相對地，當員工高度使用休閒調適之計畫性的休閒調適型態時，幸福感將會相對提高。由高、低不同使用程度的斜率可以發現，二者間的負向關係在高度支持時會趨緩；換言之，一旦個體高度使用休閒調適之計畫性的休閒調適型態之下，即使面臨較高的工作壓力，然而員工的幸福感並不會明顯地降低，故推論休閒調適之計畫性的休閒調適型態能緩和「工作壓力」對「幸福感」的不良影響，如圖4 所示。

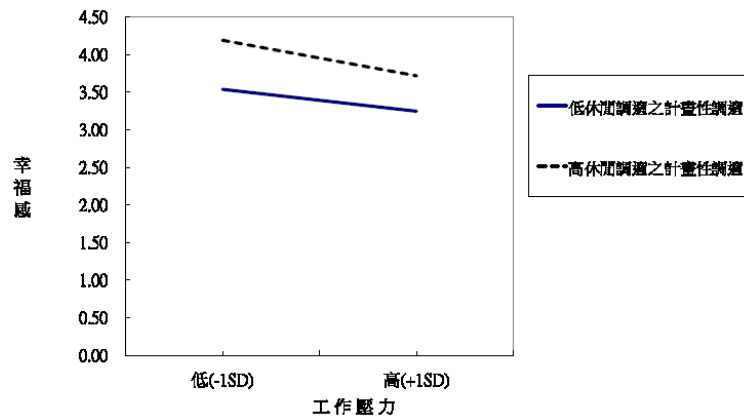


圖 4 休閒調適之計畫性的休閒調適型態

綜合上述，一般調適之問題導向調適與情緒導向調適皆能緩和「工作壓力」對「幸福感」的影響；休閒調適之計畫性的休閒調適型態亦能緩和「工作壓力」對「幸福感」的影響。

八、結論與建議

本研究旨在探討工作壓力、調適策略與餐旅產業女性員工幸福感之關係，並驗證「一般調適」與「休閒調適」對「工作壓力」之緩衝效果。本研究除了針對工作壓力、調適策略與幸福感之關係提出新見解，亦針對管理實務與未來研究提出建議。

就理論層面而言，本研究結果證實工作壓力與幸福感之關係(H₁)，工作壓力會負向影響幸福感，此一結果是符合Jamal (1999)與Schabarcq, Winnubst and Cooper (2003)的研究結論。其次，證實一般調適策略中的問題導向調適會正向影響幸福感(H₂₋₁)，問題導向調適的直接效果是相符Campbell-Sills, Cohan and Stein (2006)、Coifman, Bonanno, Ray and Gross (2007)、Martin and Marsh (2008)、Parker and Martin (2009)等研究。同樣地，對工作壓力而言，調適是一種降低壓力的方法(Brehm & Kassin, 1996)，一般調適中的問題導向調適與情緒導向調適所發揮的工作壓力調節功能在本研究中受到支持(H₄₋₁與H₄₋₂)。具體地說，採用問題導向調適策略可使個體專心且以直接的行動與選擇最好的方式來處理壓力問題，或是採用情緒導向調適策略能協助個體從親朋好友身上獲得情緒上的支持、同情與瞭解，並從經驗中得到學

習與成長，均可調節員工的工作壓力，故能有效地提昇其幸福感。最後，本研究證實調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態會正向影響幸福感(H₃₋₁)，而調整後的休閒調適型態中的逃避性的休閒調適型態會負向影響幸福感(與H₃₋₂相反)。此外，Wheeler and Frank (1988)發現休閒是調節壓力的重要因素之一，調整後的休閒調適型態中的計畫性的休閒調適型態能發揮調節工作壓力與幸福感之關係的功能在本研究中亦受到證實(H₅₋₁)。具體而言，當個體面對壓力時，將休閒活動視為一種有計畫性的休息，並有計畫性地安排休閒活動來釋放工作壓力、補充自我的精力與重新獲得工作上的熱忱，將可以緩衝員工的工作壓力，故亦能有效地提昇其幸福感。

就實務層面而言，瞭解當餐旅產業女性員工擁有龐大的工作壓力時，其所知覺的幸福感會降低。餐旅產業業者若想提昇女性員工的幸福感，須從培養員工以問題導向調適、情緒導向調適與計畫性的休閒調適型態來面對壓力，例如：在教育訓練中引一些工作壓力案例，教導員工應如何思考才是處理這類壓力問題的最好方式，以及採取何種適當的策略、行動來試著除去這類壓力問題，以教育的方式帶領員工以最佳的方式來因應工作的壓力。此外，人力資源部門亦可設置工作壓力諮詢處，給予員工一個訴苦的管道與適時的幫助，因尋求他人的協助與引導、向傾聽者訴說均是調適壓力的有效策略(Law et al., 1995)。由於餐旅產業大都是採取團隊合作的工作設計，來自主管與同事的支持行為亦可能有助於員工排解工作壓力之良方。在餐旅產業中，員工旅遊為每年固定舉行的休閒活動，可藉由員工參與此休閒之機會而與他人互動、培養感情，因友誼的相互扶持，當遇到挫折或困境時，人際的互動可適時提供調適壓力的作用。在不影響工作的原則之下，建議業者積極培養員工擁有正確的休閒態度與休閒觀念，例如：於員工教育訓練時，除授予專業課程外，應開授相關休閒治療或健康諮詢的相關課程，亦可定期規劃與辦理不同類型的動靜態休閒活動，讓員工有更多的機會參與不同的休閒活動，甚至鼓勵員工多從事有計畫性的休閒活動，每週固定從事一定比例時間的休閒活動，將可使員工紓解壓力並獲得愉快的感覺與工作熱忱，或是延長員工的休假時間，可助於員工擁有休閒導向之工作設計(Snir and Harpaz, 2002)，彈性工時與假期的通融等支持措施亦對員工具有實質效益(Thomas and Ganster, 1995)。總之，餐旅產業女性員工可運用適當的調適策略以舒解工作壓力來提昇其幸福感。

就研究限制與對未來研究建議而言，本研究是採取橫斷法的研究，只在同一個時間點測量，無法針對各個時間點的資料來進行分析，了解工作壓力、調適策略與幸福感之間的因果關係，因此，希望未來能夠在調適策略的議題上以縱貫法來進行研究分析，了解工作壓力、調適策略與幸福感的關聯，和當中可能存在的調節變項，以充實調適議題之研究內涵。此外，本研究屬於個人層次的探討，並且要求員工評定自我的工作壓力。然而，本研究無法調查跨層次或較高層次的關係，諸如在相同部門或主管底下的每位員工是否知覺到相似的工作壓力對幸福感的影響，建議未來研究可以工作單位(團體層次)作驗證分析。再者，在樣本抽樣方面以便利取樣為主，雖樣本已力求平均分配於台灣北、中、南、東四大區域主要旅館正職人員填寫，但因各家旅館經營型態不同或受訪者之自由意願，建議後續研究能以結構化之抽樣方法，亦可專精於某種經營型態之旅館作深入探討。最後，本研究僅針對女性作為主要研究對象，建議未來研究者可以加入男性，以及不同的餐旅產業類型或擴大以觀光產業從業人員的範圍加以探討，可使得研究之完整全面性能更有所提升。

References

- Anderson, B., Provis, C., & Chappel, S. (2002). *The recognition and management of emotional labour in the tourism industry*. Gold Coast: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Burke, R. J. (1998). Work and non-work stressors and well-being among police officers: The role of coping. *Anxiety, Stress, and Coping*, 11, 345-362.
- Brehm, S. S., & Kassim, S. M. (1996). *Social Psychology*. 3rd ed. Houghton Mifflin Company, Boston, MA.
- Brymer, R. A., Perrewe, P. L. & Johns, T. R. (1991). Managerial job stress in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 10(1), 47-58.
- Caldwell, L. L. (2005). Leisure and health: Why is leisure therapeutic? *British Journal of Guidance & Counselling*, 33, 7-26.
- Caldwell, L. L., & Smith, E. A. (1988). Leisure: An overlooked component of health promotion. *Canadian Journal of Public Health*, 79 (April/May), S44-S48.
- Campbell-Sills, L., Cohan, S. L., & Stein, M. B. (2006). Relationship of resilience to personality, coping, and psychiatric symptoms in young adults. *Behaviour Research and Therapy*, 44(4), 585-599.
- Caplan, R. D., Cobb, S., Jr. French, J. R. P., Harrison, R. J. & Jr. Pinneau, S. R. (1975). *Job Demand and Work Health*. Washington, D. C.: NIOSH Research Report.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavior Sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Coifman, K. G., Bonanno, G. A., Ray, R. D., & Gross, J. J. (2007). Does repressive coping promote resilience? Affective-autonomic response discrepancy during bereavement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(4), 745-758.
- Coleman, D. (1993). Leisure based social support, leisure dispositions and health. *Journal of Leisure Research*, 25, 350-361.
- Coleman, D., & Iso-Ahola, S. E. (1993). Leisure and health: The role of social support and self-determination. *Journal of Leisure Research*, 25, 111-128.
- Day, A. L. & Livingstone, H. A. (2001). Chronic and acute stressors among military personnel: Do coping styles buffer their negative impact on health? *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 348-360.
- Eriksen, H. R. & Ursin, H. (1999). Subjective health complaints: Is coping more important than control? *Work & Stress*, 13, 238-252.
- Folkman, S. & Moskowitz, J. T. (2000). Stress, positive emotion, and coping. *Current Directions in Psychological Science*, 9, 115-118.

- Fortes-Ferreira, L., Peiró, J. M., González-Morales, M. G., & Martín, I. (2006). Work-related stress and well-being: The roles of direct action coping. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 293–302.
- Grossi, G. (1999). Coping and emotional distress in a sample of Swedish unemployed. *Scandinavian Journal of Psychology*, 40, 157-165.
- Grossi, E., Groth, N., Mosconi, P., Cerutti, R., Pace, F., Compare, A. & Apolone, G. (2006). Development and validation of the short version of the Psychological General Well-Being Index (PGWB-S). *Health and Quality of Life Outcomes*, 4, 88-95.
- Hack, T. F. & Degner, L. F. (2004). Coping responses following breast cancer diagnosis predict psychological adjustment three years later. *Psycho-Oncology*, 13, 235-247.
- Haynes, P., & Fryer, G. (1999). Changing patterns of HRM and employment relations in New Zealand: the large Hotel industry. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 37(2), 33-43.
- Hayes, C. T. & Weathington, B. L. (2007). Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers. *The Journal of Psychology*, 141, 565-579.
- Hobfoll, S. E., Dunahoo, C. L., Ben-Porath, Y. & Monnier, J. (1994). Gender and coping: The dual-axis model of coping. *American Journal of Community Psychology*, 22, 49-81.
- Hutchinson, S. L., Baldwin, C. K., & Oh, S. S. (2006). Adolescent coping: Exploring adolescents' leisure-based responses to stress. *Leisure Sciences*, 28, 115-131.
- Koeske, G. F., Kirk, S. A. & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-335.
- Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: directions for future research. *Educational Review*, 53(1), 27-35.
- Martin, A. J., & Marsh, H. W. (2008). Workplace and academic buoyancy: psychometric assessment and construct validity amongst school personnel and students. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 26(2), 168-184.
- Martin, A. J., & Marsh, H. W. (2003). Fear of failure: friend or foe? *Australian Psychologist*, 38, 31-38.
- Noblet, A. J., & Rodwell, J. J. (2005). Integrating Job Stress and Social Exchange Theories to Predict Employee Wellbeing. *Academy of Management*, 38(5), 1466-1487.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Parker, P. D., & Martin, A. J. (2009). Coping and buoyancy in the workplace: Understanding their effects on teachers' work-related well-being and engagement. *Teaching and teacher education*, 25(1), 68-75.

- Iwasaki, Y. (2003). Roles of leisure in coping with stress among university students: A repeated-assessment field study. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16, 31-57.
- Iwasaki, Y. (2006). Counteracting stress through leisure coping: A prospective health study. *Psychology, Health & Medicine*, 11(2), 209-220.
- Iwasaki, Y. & Mannell, R. C. (2000). Hierarchical dimensions of leisure stress coping. *Leisure Sciences*, 22, 163-181.
- Iwasaki, Y., Mannell, R. C., Smale, B. A. & Butcher, J. (2002). A Short-term Longitudinal Analysis of Leisure Coping Used by Police and Emergency Response Service Workers. *Journal of Leisure Research*, 34(3), 311-339.
- Iwasaki, Y. & Schneider, I. E. (2003). Leisure, stress, and coping: An evolving area of inquiry. *Leisure Sciences*, 25, 107-113.
- Kleiber, D. A., Hutchinson, S. L., & Williams, R. (2002). Leisure as a resource in transcending negative life events: Self-protection, self-restoration, and personal transformation. *Leisure Sciences*, 24, 219-235.
- Ottenbreit, N. D. & Dobson, K. S. (2004). Avoidance and depression: The construction of the Cognitive-Behavioral Avoidance Scale. *Behaviour Research & Therapy*, 42, 293-313.
- Parkes, K. R. (1990). Coping, negative affectivity, and the work environment: Additive and interactive predictors of mental health. *Journal of Applied Psychology*, 75, 399-409.
- Patterson, G. T. (2003). Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 215-226.
- Patry, D., Blanchard, C. M., & Mask, L. (2007). Measuring University Students' Regulatory Leisure. *Leisure Sciences*, 29, 247-265.
- Law, J., Pearce, P. L., & Woods, B. A. (1995). Stress and coping in tourist attraction employees. *Tourism Management*, 16(4), 277-284.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., Kanner, A. D., & Folkman, S. (1980). Emotions: A cognitive-phenomenological analysis. In R. Plutchik & H. Kellerman (Eds.), *Theories of emotion* (pp. 189-217). New York: Academic Press.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 123-144.
- Lo, K., & Lamm, F. (2005). Occupational stress in the hospitality industry - an employment relations perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 30(1), 23.
- Rick, J. & Guppy, A. (1994). Coping strategies and mental health in white collar public sector employees. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 121-137.
- Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M. & Cooper, C. L. (2003). *Handbook of work and health psychology* (2nd eds). New York: Wiley.

- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin, 129*, 216-269.
- Smári, J., Arason, E., Hafsteinsson, H. & Ingimarsson, S. (1997). Unemployment, coping and psychological distress. *Scandinavian Journal of Psychology, 38*, 151–156.
- Snir, R., & Harpaz, I. (2002). Work-leisure relations: Leisure orientation and the meaning of work. *Journal of Leisure Research, 34*(2), 178-203.
- Somerfield, M. R. & McCrae, R. R. (2000). Stress and Coping Research: Methodological Challenges, Theoretical advances and clinical Applications. *American Psychologist, 55*(6), 620-625.
- Thomas, L. T., & Ganster, C. D. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology, 80*(1) 6-15.
- Trenberth, L. & Dewe, P. (2005). An exploration of the role of leisure in coping with work related stress using sequential tree analysis. *British Journal of Guidance & Counselling, 33*, 101-116.
- Weissinger, E., & Iso-Ahola, S. E. (1984). Intrinsic leisure motivation, personality and physical health. *Society and Leisure/Loisir & Societe, 7*(1), 217–228.
- Zuzanek, J., & Smale, B. J. A. (1997). More work—less leisure? Changing allocations of time in Canada, 1981 to 1992. *Society and Leisure/Loisir & Societe, 20*, 73–106.