

以Q方法探討公務員情緒資本知覺類型

Perception Types of Emotional Capital of Public Servants Using Q Method

劉仲矩

Chung-Chu Liu

國立臺北大學企業管理學系教授

gereliu@mail.ntpu.edu.tw

摘要

組織情緒資本的概念在組織永續經營上扮演關鍵的一角，近年來越來越多研究著眼此議題，但在國內尚屬少數。情緒交流與互動的動態過程中，可產生無可取代的競爭優勢。本研究目的主要探討公務員情緒資本可能的知覺類型，題項經Q方法資料處理程序加以處理後，有效受訪者共32位。研究結果發現公務員職場知覺情緒資本類型包括：個人正向思考成長型、團隊規範準則型、團體良性溝通型與關鍵領導型等四類。上述類型可協助公務機關主管瞭解公務員於職場上所知覺到的情緒資本，期能提供主管在人事領導統御的參考。

關鍵詞：情緒、情緒資本、公務員、知覺、Q方法

Abstract

The emotional capital of organizations play an important role in organization sustainable operation, so that more and more worldwide studies focus on this issue. However, it's still less discussed in Taiwan. The communication and interaction of emotion is a dynamic process which can generate an unique competitive advantage. The main purpose of this study is to identify the perception types of emotional capital of public servants. The developed questions are conducted the Q methodology processes by 32 public servants. The results revealed four perception types of emotional capital of public servants include personal development positive thinking, team norming meaning, positive group communication and key leadership perceptions. Based on the mentioned above identified types, government office managers can understand the emotional capital perception types of public servants and improve the guiding policy.

Keywords: emotion, emotional capital, public servants, perception, Q method

一、緒論

(一)研究動機

公務體系服務人員常有與民眾、上司、同事互動時因為衝突或其他狀況產生相關情緒的問題，劉仲矩、周玉涵(2016)曾以工作壓力為干擾變數探討公務人員情緒勒索知覺與離職傾向之關聯，發現人員情緒勒索認知與工作壓力、離職傾向具部分正向顯著關係。尚有許多研究以政府機關職場情緒互動為探討主題，例如石小惠(2011)以公務人員為主體，研究其外向程度干擾情緒勞動與工作滿意度及情緒耗竭間的關聯；而陳書梅(2010)研究公共圖書館員工的情緒，發現在提供服務時，館員會因資訊科技、讀者、工作制度、工作同仁等等因素產生負面情緒，進而影響其工作效能；林邦傑、林怡旻與蔣佳良(2009)研究發現不同組織文化對情緒勞務會有不同影響，情緒勞務對工作滿意度有正向影響；此外，鄧進華(2008)以台北市基層警員為對象，發現情緒耗竭與情緒勞務負荷對離職傾向有影響；而王叢桂與羅國英(2008)以公務人員為研究對象，探討華人對於情緒智能及人情世故的認知是否呈現社會變遷與文化的影響；至於王智弘(2006)則探討公務人員情緒管理及壓力調適；而曾愛淑(2003)以公務人員情緒管理與人際關係之關聯為研究主題；李彥君(2002)則研究國小老師情緒管理與工作壓力之關係，諸多研究顯示公務人員的情緒議題值得重視。

情緒(emotion)的主題一直以來都是各學術領域非常重視的主題。日常與人互動過程時，表達自我情緒同時亦會受到他人情緒影響。而情緒相關的主題亦可發展為不同類型的產業，如Hill(2010)提出心動經濟(emotionomics)此議題，強調人類情緒造就許多產業的興起。而邁入知識經濟後，創造企業價值的來源已轉變為知識等無形的資產，其中一個明顯的趨勢即為智慧資本(intellectual capital)主題的研究增加，其內涵強調關係資本、人力資本及結構資本等概念來建構無形資產，這些重要因素得以協助建立組織獨特且無法取代的長期競爭優勢。在資源基礎理論觀點下，組織為累積相關的競爭優勢就必須建立策略性資產，其中包含無形資產(Wernerfelt,1984)。根據上述觀點，Gendron(2007)將情緒視為一種資本，認為情緒資本為是個人、機構或社會都應該投資的一種無形資產，因為不論是對個人幸福感、成長、生活或社會凝聚力皆有重要影響。而Thomson(1998)亦在其著作《情

緒資本》中提及，情緒與智慧資本概念相互結合。因此，了解公務機關的公務員情緒資本的內涵，進而強化建構公務機關的情緒資本，便是形成公務機關無可取代競爭優勢的另一個選擇。

(二)研究目的

雖然情緒概念在心理學和管理學領域發展已久，但情緒資本在公務員知覺的內涵並非十分清楚，因此本研究有關情緒資本的研究定位為初探性研究，假如研究議題範圍較不確定，直接採用大樣本的衡量方式可能較不恰當，若屬較初探性的議題，一般比較模糊的主題通常先從可能的類型探討起，想瞭解可能的類型，發展一些相關的題項來豐富其內涵。在有關態度或心理層面知覺的研究方法中會採用Q方法(Q method)，此方法主要是強調人的意識可以衡量與分類，採用類似因素分析的相關運作方式，加以發展成為人的知覺分類；因素分析的目的在於將多個行為變數縮減為少數具代表性的潛伏因子，然而Q方法是用一堆題項來測驗小群人，再依據測驗結果將此群人對某一問題的態度分為不同類型（羅文輝，1986）。Schlinger(1969)研究發現，對群體進行心理屬性(如需要、態度或動機等)分類時，Q方法是個適當的衡量工具，不論國內外，越來越多新議題也採用此方式來探討如港口選擇行為(Kim, 2014)、動物保護(吳宗憲，2014)、求職者(劉仲矩，2014)、智慧型手機(劉仲矩、黃湘凌，2014)、現金卡使用及網路通訊(唐震，2006/2008)、網路倫理(莫廣遠、徐木蘭、張文華、李俊賢，2000)、國軍倫理(劉仲矩、羅新興、徐木蘭，2000)、手機與員工資訊安全認知(Liu, 2008/2015)。綜上所述，本研究期冀在公部門或行政的研究領域中，透過情緒資本探討提供主管在人事領導統御的參考。因此，本文建構情緒資本的內涵，瞭解公務員對情緒資本的知覺後，探討員工可能的知覺類型，以提供組織參考，也期能對組織領域中情緒資本的主題有新的領域開展。綜上所述，本研究的目的有二：

1. 試圖透過Q方法來找出公務員對情緒資本的知覺類型。
2. 針對各種類型探討與相關建議。

二、文獻探討

(一)情緒資本意涵

情緒資本廣布於各個領域，如心理學、教育學、管理學的領域，如 Reay(2000)以情緒資本的概念來研究母親情緒涉入程度對孩子教育的影響，此外，Gillies(2006)曾提及情緒資本與教育成功(educational success)及學術成就(academic attainment)有關；而 Hill(2010)於研究中提出心動經濟的概念，發現企業從不同情緒觀點著眼，不僅可以滿足消費者的心，也可滿足消費者價值。因此，情緒相關主題已廣為各領域討論範圍，亦為重要顯學之一。當每一次與他人互動時，人們在表達自己情緒的同時也會感受到別人的情緒，稱之為情緒感染(emotion contagion)，可從個人層次往團體或組織擴散。由上可知情緒相關概念在不同的層面皆被討論，如 Goleman(1995) 描述情緒智力是指一個人的情緒智力能夠被觀察到，除了自我察覺以外，更應注意自我鼓勵、自我控制、同理心、社交技巧等特質。情緒不單僅是個人層次體會，也可從團體或組織層次加以探討，如 Cahill(1999)提出情緒資本的概念，並認為可以對專業社會化、職業選擇與淘汰及社會地位重塑的過程有所助益。Thomson(1998)在《情緒資本》一書中提及情緒資本由兩大核心要素組成，即外在情緒資本與內在情緒資本。外在情緒資本存在於顧客和股東的內心，這種資本有時被描述成品牌價值和商譽，已經受到越來越多企業的重視，並被納入到企業資本的核心；內在情緒資本存在於企業員工的內心，具體包括企業員工的感受、信念和價值觀，這種資本對員工工作產生的影響會關係到公司產品的質量或所提供服務的優劣。上述學者的說法，有些強調個人層次，而另有些強調團體或組織層次，本研究綜合以上學者們的研究，定義何謂情緒資本，其內涵是指組織內個人、群體、組織單位及民眾互動產生情緒問題時，經過反省、轉化得到解決方式，最終所累積出來的競爭優勢。

知名學者 Gendron(2007)曾提出平衡式情緒資本(balanced emotional capital)的概念，指出情緒資本有個人情緒能力(personal competencies)與社會情緒能力(social

emotional competencies)兩類，此能力能夠激發人員在各自領域的潛能，包括有自我發展、成長、終身學習和人際互動等面向。而 Zembylas(2007)認為在個人幸福感與成功概念中，情緒資本也扮演重要角色，民眾常將情緒視為一種資本或解決情緒問題的工具；而民眾也能透過自我察覺(self-awareness)與正直(integrity)兩種心態來建構團體信任關係，進而強化社會資本或人脈(Marti and Enache, 2008)。也有將管理者與員工情緒資本分為兩種類型：一類是情緒橋梁(bridge)，研究情緒資本用何種方式連結員工過去與現在自我來接軌外在世界；另一類為情緒探勘(mining)，情緒探勘的過程中，管理者與員工能從工作經驗中發展出獨特且從未有過的情緒資本(Schweingruber and Berns, 2005)。

(二)情緒資本對組織各層次的影響

與情緒資本概念與內涵相關的研究，有各式的層次(劉仲矩、陳秀育與廖智宏，2015；Cahill, 1999; Reay, 2000; Thomson, 1998)。例如在**個人情緒資本(individual emotional capital)**方面，於教育領域中包含情緒的時間的付出、注意、關心、價值資產與技能、愛與情感及關懷等正面情緒面向(Reay, 2004; Zembylas, 2007)。而正面情緒與高情緒智力亦會使員工在工作中擁有正面工作態度與行為，進而創造出正向結果(Efklides and Petkaki, 2005；Carmeli, 2003)。另外，Cote and Morgan (2002)亦提出愉悅的情緒及情緒調節可增加員工工作滿意度；Johnson(2008)發現從事組織公民行為的員工多為具有正面情緒者；而Goleman(1995)則主張情緒智力是工作成功要件，包括自我激勵、自我控制、自我意識、社交技巧、同理心等面向。至於King, George and Hebl (2005)則以反面觀點去探討情緒資本，發現較多負面情緒的員工，可能較沒有自信從事助人行為。另外在**群體情緒資本(Group emotional capital)**方面，群體情緒資本包含透過情緒互動所產生出正向結果，如道德氣候、凝聚力、群體忠誠與人際關係等，進而對員工組織公民行為與工作滿足程度產生影響(Tsai and Huang, 2008)。Dimitriades(2007)認為群體情緒對於組織公民行為與工作滿足具有激勵效果。而劉仲矩、陳秀育與廖智宏(2015)研究團體與個人情

緒資本，結果發現團體情緒資本會對組織公民行為與工作滿意度有顯著影響，而群體情緒資本亦有干擾效果。Gratton and Ghoshal(2003)認為人們擁有情緒資本時，更能與他人創造出強烈與親近之關係。而群體成員的正向情緒除了會影響個人態度、群體績效與組織倫理決策(Barsade et al., 2000; Connelly, Fauth and Mumford, 2004)。而在**組織情緒資本(Organizational emotional capital)**方面，公務機關或部門或可採用某些方式來建構與累積組織情緒資本，如員工運動會、家庭日等活動，除了讓員工有宣洩出口外，也可適度調節全體員工的情緒及士氣。而周聰佑、陳彥廷與吳佳玲(2012)認為藉由組織社會責任的執行，能獲得內部員工對工作認同與組織承諾，亦會影響員工個人之組織公民行為的表現，增加員工工作滿意度與個人正向情緒。另外，組織資訊功能（如組織裡完備的資料庫可提供民眾額外的諮詢），也深深影響民眾對組織的良好印象，進而建立組織資訊安全的情緒資本，詹前隆、黃依賢、黃慶裕(2012)曾經探討導入資訊功能對組織的影響，儘管有增加額外工作量、人力不足及資安成員缺乏足夠的權力等困難出現，然藉由建立資安標準與職能，仍然可以提升組織資訊功能來增加人們對組織的好感度。上述討論可以看出對於組織情緒資本的研究多集中於企業或私部門領域，對於公部門領域的討論相對缺乏，因此本研究目的即是要探討情緒資本在公部門機構的可能內涵與可能的知覺類型。

三、研究方法

本研究旨在探討公務員情緒資本知覺的情況，屬於探索性研究，且以小樣本的受訪者為施測對象，並將所蒐集到的資料以Q方法將受訪者分類。Q方法起源Stephenson(1953)所著《The study of behavior: Q-technique and its methodology》一書，其綜合費雪(Fisher)實驗設計及多變量分析，強調發展小樣本的實驗，並加以變化創立一種以人類主觀性(Subjectivity)為主要的研究方法，其中提及Q方法是協助將人類主觀意識表達出來的適當方法。不論在因素分析或集群分析時，都必須注意到樣本數的問題，例如在用因素分析時，樣本數須為題項之5到10倍，此外資料也

必須符合常態檢定，才能夠進行此方法。而當面對一個新的觀念出現時，題項的內容、範圍、輪廓可能也未清楚時，不宜貿然採取此大樣本研究方式，故當面臨議題較為新穎或初探性時，在過渡的階段Q方法便是一個適當的選擇方式。Q方法尤其適用於對群體進行心理屬性分類，如需要、態度或動機等面向(Schlinger, 1969)，也因為如此本研究也將其應用在公務機關的人員身上，運用陳述句(statement)擬制Q分類資料後，請受試者衡量各陳述句之相對程度，再將所得的資料，利用因素分析將受試者分類，並進一步進行統計處理，深入探討各類受試者的特性。

(一)抽樣設計

本研究採取立意抽樣，其原則如下：1.曾在公務機關與上司、同事及民眾有情緒互動之經驗；2.曾接觸過情緒管理或人際關係等相關課程，瞭解情緒與人際互動的意義及內涵。本研究於2013年2月至6月間，抽樣對象為經濟部下轄兩局處公務員(含聘僱人員)，借重其朋友關係，徵得其個人同意後予以發放，共發出40份，有效樣本數為34份。由於Q方法的樣本數(P樣本)必須小於陳述句(Q問卷)總數，即是低於36人，才不會影響統計的穩定性與可靠性(Stephenson, 1967)。

(二)陳述句之設計

由於以Q方法研究公務員情緒資本知覺型態的文獻缺乏，故本研究的陳述句係由作者以下列程序所建立。首先，本研究屬於個人對整體組織的知覺，組織包括整體、團體及個人的層次，請其說明在工作期間所感受到的各種上司、同事、民眾互動時所產生的情緒表現。有關題項的設計，一般而言可能包含正反面的陳述，因此本研究也採取此觀點，融入反面的陳述句，原始的陳述句來源有二：1.情緒資本主題相關文獻40句；2.修習組織行為與衝突管理課程同學討論修正語意。原始陳述句編制完成後，為使受訪者能更瞭解題項的意義，由一位組織行為與人力資源管理領域的教授與二位修習組織行為課程且有工作經驗的研究生，此研究生本身為公務人員，借重本身在公務機關的經驗，加以判斷重複並刪除不屬於情緒資本的陳述句，經三人討論後共決定36句，符合粗略表面效度(face validity)的標準，陳述句如下表一。

表一：公務員情緒資本 Q 問卷之題號與題項及參考文獻

公務員情緒資本 Q 問卷之題號與題項	參考文獻
01. 我覺得在公務機關工作要時常保持正面的思考	Liu and Jason (2012) ;
02. 我覺得在公務機關工作要時常保持積極的心態	劉仲矩、陳秀育、廖智宏 (2015) ; 鄧進華 (2008) ; 王叢桂與羅國英 (2008) ;
03. 我覺得在公務機關工作能得到幸福感覺	Gendron(2007)
04. 我覺得在公務機關工作讓我對人生會充滿希望	
05. 我覺得在公務機關工作讓我覺得人生充滿挑戰	劉仲矩、周玉涵 (2016) ; 石小惠 (2011) ; Cahill(1999)
06. 我認為在公務機關工作對我事業沒有什麼幫助	
07. 我覺得在公務機關工作很強調團隊精神的運作	Liu and Jason (2012) ;
08. 我覺得公務機關的領導者扮演關鍵的角色	劉仲矩、陳秀育、廖智宏 (2015) ; 曾愛淑 (2003)
09. 我覺得在公務機關工作與領導者互動很少	
10. 我覺得在公務機關工作與外面的企業聯絡及與互動很高	曾愛淑(2003)
11. 我覺得在公務機關工作會受到團體嚴密的規範	陳書梅(2010) ; 林邦傑、林怡旻與蔣佳良 (2009) ; 曾愛淑(2003)
12. 我常會遵守在公務機關工作所規定的倫理準則	
13. 我覺得在公務機關工作對同事的問題不聞不問	Thomson(1998)
14. 我覺得在公務機關工作需要以創新的方法協助解決問題	
15. 我覺得在公務機關工作需要成員間良性的溝通	陳書梅(2010); 王叢桂與羅國英(2008); 王智弘 (2006) ; 曾愛淑 (2003) ; 李彥君 (2002) ; Gendron(2007)
16. 我覺得在公務機關工作對服務民眾後續的服務要很關心	王叢桂與羅國英 (2008) ; 王智弘 (2006) ; 曾愛淑 (2003) ; Gendron(2007)
17. 我覺得在公務機關工作與民眾的互動性很低	
18. 我覺得在公務機關工作很強調民眾對公務機關員工的感覺	Liu and Jason (2012)
19. 我覺得在公務機關工作很在乎媒體對妳的評價	
20. 我覺得在公務機關工作對員工的工作滿意很注重	鄧進華(2008) ; Gendron(2007) ; 周聰佑、陳彥廷、吳佳玲

	(2012)
21. 我覺得在公務機關工作很強調善盡社會責任	周聰佑、陳彥廷、吳佳玲(2012)
22. 我覺得在公務機關工作要給民眾良好的印象很難	Liu and Jason (2012)
23. 我覺得在公務機關工作常常有資訊安全的問題與顧慮	詹前隆、黃依賢、黃慶裕(2012)
24. 我覺得在公務機關工作自己都覺得很沒成就感	劉仲矩、周玉涵(2016)；石小惠(2011)
25. 我覺得在公務機關工作對各種組織功能運作不齊全	詹前隆、黃依賢、黃慶裕(2012)
26. 我覺得在公務機關工作所提供額外的諮詢如資料庫很齊全	詹前隆、黃依賢、黃慶裕(2012)
27. 我覺得在公務機關工作給社會大眾良好印象很重要	Liu and Jason (2012)
28. 我覺得在公務機關可以透過入口網站強化本身形象	
29. 我覺得在公務機關工作很難吸引應徵者的注意與興趣	Cahill(1999)；
30. 我覺得在公務機關網站可以提供使用者留言版信箱等功能	Gendron(2007)
31. 我覺得在公務機關工作內容比較沒有系統略顯雜亂	林邦傑、林怡旻與蔣佳良(2009)
32. 我覺得在公務機關工作提供服務不如一般企業	
33. 我覺得在公務機關工作是我的人生事業的理想	Cahill(1999)；周聰佑、陳彥廷、吳佳玲(2012)
34. 我覺得在公務機關工作可以隨時表達意見很民主	
35. 我覺得在公務機關工作可以讓我承擔許多問題	劉仲矩、陳秀育、廖智宏(2015)；王智弘(2006)；Cahill(1999)
36. 我覺得在公務機關工作提供的環境讓我成長許多	

(三)實施程序

本研究採用9級尺度，方便受試者進行陳述句排序，本研究將36題陳述句寫在卡片及印成問卷型態，後續步驟依序如下：一、請受試者對陳述句的看法粗略分為同意、沒意見、不同意三堆；二、從最同意、同意、不同意等級開始依序排列，所有題號皆會被分配至接近常態分配等級表(如表二)，作成書面記錄。

表二：Q分類等級卡片數

	最不同意					最同意			
分數	1	2	3	4	5	6	7	8	9
卡片數	1	3	4	6	8	6	4	3	1

資料來源：修改自Cross(2005)，頁209。

(四)資料分析

Q分析與因素分析(factor analysis)基本上統計過程相同，皆是依據其變項間可能有的共同因素相似性來進行變項分類。二者差異在於因素分析以題項為變項，對題項進行萃取潛伏因素。本研究採用SPSS功能中的因素分析協助作分群的動作，於因素分析過程中，首先產生一個34×36的受訪者相關矩陣，再運用主成份分析(Principal Components Analysis)來抽取因素，根據Kaiser(1958)所提倡的方法，萃取因素原則：特徵值(變異數)大於1.0的潛伏因素，並用Cattell(1966)的陡階檢定法選擇顯著因素數目。選定因素數量後，基於因素命名與解釋的需要，利用最大變異轉軸法(Varimax Rotation)，使個別潛伏因素與行為變數之間關係更為明確，且因素之間的相關性降低。原則上，受訪者類型的區分方法以各因素負荷量最高者為主，但依據Stephenson(1967)研究發現，因素負荷量必須大於零相關的2.58倍才具顯著相關，即代表因素負荷量必須大於 $2.58/\sqrt{n}$ ，其中n為陳述句的個數(Schlinger,1969; Fairweather and Swaffield, 2002; Rosenbaum, Ostrom and Kuntze, 2005; Liu, 2008)。

因此，本研究之各變項歸屬那個種類知覺，乃是採用負荷量絕對值大於0.4為取捨臨界值，原本最初有34位，共有2位不符合負荷值要求，編號9及28，之後32位負荷值合格受試者可以分為四種類型。後續運用Schlinger(1969)所提出之方式對各類型之陳述句進行加權排序，首先依據受訪者在不同類型的因素負荷量計算權重(如表三)，並利用此權重將受訪者對各陳述句的評分加權，將同一類型受試者加權後分數加總，即可算出不同類型在各題目上之因素分數(factor score)(如表五)，公式：權重= $\text{loading}/(1-\text{loading}^2)$ ，舉例說明如受試者5的權重值等於 $0.556/(1-0.556^2)=0.804$ ，其餘依此類推，再將各類型的因素分數按大小順序排列即形成因素序列(factor array)，於因素序列中得分最高與最低的題項，代表該類受訪者最同意與最不同意的題項。本研究依據這些最同意之陳述句進行命名與解釋，詳列於表六所示。

表三：各題項權重值

類型	受試者	因素負荷量	權重
類型一	5	0.556	0.804
	8	0.771	1.904
	13	0.557	0.807
	16	0.758	1.779
	17	0.718	1.480
	18	0.851	3.096
	19	0.801	2.240
	20	0.535	0.750
	21	0.583	0.883
	23	0.524	0.723
	24	0.695	1.344
	33	0.531	0.741
	34	0.506	0.680
	類型二	1	-0.457
3		0.539	0.761
4		0.555	0.802
6		-0.528	-0.732
7		0.537	0.754
10		0.405	0.484
12		0.536	0.753
14		0.726	1.535
類型三	2	0.749	1.707
	11	0.533	0.744
	15	0.460	0.583
	22	0.548	0.783
	25	0.538	0.757
	29	0.498	0.662
	32	0.625	1.025
類型四	26	-0.496	-0.658
	27	0.615	0.990
	30	0.698	1.359
	31	0.484	0.633

公式：權重=loading/(1-loading²)，來源：Schlinger(1969)，頁58。

四、研究結果

本研究依前述Q方法分析步驟，歸納出下列四種類型說明如下：

表四：情緒資本知覺類型與人口統計資料

問卷	類型一	類型二	類型三	類型四	性別	年齡	教育	年資	職務別
5	0.556	0.135	-0.058	0.041	女	46歲以上	專科	10年以上	主管
8	0.771	-0.173	0.167	-0.228	男	20-25歲	大學	1-3年	非主管
13	0.557	0.511	0.289	-0.064	女	41-45歲	專科	10年以上	非主管
16	0.758	0.035	0.279	0.255	女	46歲以上	專科	10年以上	非主管
17	0.718	-0.228	0.329	-0.195	女	46歲以上	專科	10年以上	主管
18	0.851	0.269	0.182	0.041	男	31-35歲	專科	4-6年	主管
19	0.801	0.290	0.019	-0.040	女	20-25歲	大學	1-3年	非主管
20	0.535	0.271	0.325	0.282	男	31-35歲	大學	4-6年	非主管
21	0.583	0.342	0.062	-0.107	男	46歲以上	專科	10年以上	主管
23	0.524	0.437	0.078	-0.100	女	31-35歲	專科	4-6年	非主管
24	0.695	0.132	0.180	0.169	女	41-45歲	專科	7-9年	非主管
33	0.531	0.014	0.260	-0.256	男	41-45歲	大學	7-9年	非主管
34	0.506	0.446	0.376	0.162	男	26-30歲	專科	4-6年	非主管
1	-0.118	-0.457	0.025	0.001	女	26-30歲	碩士	1-3年	非主管
3	0.217	0.539	-0.155	-0.109	男	20-25歲	專科	1-3年	非主管
4	0.247	0.555	0.334	-0.172	男	31-35歲	專科	1-3年	非主管
6	0.050	-0.528	-0.299	0.243	男	26-30歲	專科	1-3年	非主管
7	0.254	0.537	-0.178	0.191	男	36-40歲	專科	4-6年	非主管
10	-0.006	0.405	0.002	0.392	男	41-45歲	專科	7-9年	非主管
12	0.503	0.536	0.345	0.191	女	46歲以上	專科	10年以上	主管
14	-0.064	0.726	0.187	0.100	女	46歲以上	大學	10年以上	非主管
2	0.061	-0.106	0.749	-0.098	女	20-25歲	專科	1-3年	非主管
11	0.323	0.214	0.533	-0.032	男	46歲以上	專科	10年以上	主管
15	0.211	0.165	0.460	0.316	女	31-35歲	專科	4-6年	非主管
22	0.464	0.181	0.548	-0.019	男	41-45歲	大學	4-6年	非主管
25	0.334	0.233	0.538	-0.031	女	36-40歲	專科	4-6年	非主管
29	0.302	0.362	0.498	0.315	女	26-30歲	大學	1-3年	非主管
32	0.015	0.021	0.625	0.063	女	31-35歲	大學	4-6年	非主管
26	0.142	-0.011	-0.005	-0.496	女	26-30歲	專科	4-6年	非主管
27	0.277	0.053	-0.238	0.615	男	26-30歲	大學	4-6年	非主管
30	-0.148	-0.346	0.080	0.698	女	20-25歲	專科	1-3年	非主管
31	0.040	-0.120	0.390	0.484	女	26-30歲	專科	4-6年	非主管

註：刪除受訪者9、28，未達負荷量臨界值，予以刪除。

本研究整理如表四，性別方面，男生14位，女生18位；年齡方面，20-25歲有5位，26-30歲有7位，31-35歲有6位，36-40歲有2位，41-45歲有5位，46歲以上有7位；教育程度主要為專科共有22位，大學9位及碩士以上1位；服務年資1-3年有9位，4-6年12位，7-9年3位，10年以上則有8位；最後職務別主要為非主管有26位，主管則有6位。

表五：各分群的因子分數排序(前五項字體加粗顯示)

類型一	題號	類型二	題號	類型三	題號	類型四	題號
45.614	3	13.444	11	18.426	5	9.240	9
43.393	1	11.106	5	13.527	16	7.628	5
32.873	2	10.990	12	13.258	15	7.033	29
31.219	4	8.254	35	11.485	27	5.601	27
27.234	36	8.226	7	9.248	20	4.961	8
24.650	7	8.212	19	9.174	36	4.609	4
24.478	5	7.745	22	9.078	14	4.116	24
22.083	35	6.770	21	7.269	28	4.009	23
18.432	33	6.671	20	6.187	21	3.954	12
18.316	21	6.199	15	5.410	7	3.690	22
16.336	15	4.855	33	3.525	4	2.455	25
13.107	12	3.518	2	2.605	33	2.337	32
11.765	11	2.966	36	2.071	30	2.055	10
10.838	34	2.246	28	1.694	12	1.321	3
10.611	8	1.650	26	1.425	2	0.947	7
8.892	27	1.237	1	1.095	3	0.896	28
3.082	26	1.114	17	0.560	35	-0.025	26
2.240	16	1.066	14	0.400	22	-0.043	1
2.032	30	0.224	34	-0.890	10	-0.207	31
0.671	20	-0.432	23	-1.323	13	-0.332	21
-2.125	19	-0.611	27	-1.554	25	-0.684	20
-4.274	18	-1.126	10	-1.997	23	-0.752	2
-4.487	23	-1.240	18	-3.572	34	-1.189	36
-7.585	28	-2.935	4	-3.662	8	-1.347	6
-8.228	14	-3.451	3	-3.873	19	-1.597	35
-11.971	25	-3.692	30	-3.894	1	-2.896	19
-22.988	24	-4.089	8	-5.659	29	-3.295	11
-23.506	32	-4.235	32	-7.316	32	-3.313	15
-27.928	22	-5.014	29	-7.516	18	-3.942	16
-28.071	13	-5.292	9	-7.968	11	-3.983	14
-31.149	31	-6.871	6	-8.166	26	-4.604	34
-34.778	10	-8.157	16	-8.403	24	-5.029	13

-35.256	9	-9.236	31	-10.399	17	-5.041	30
-36.055	6	-13.152	13	-13.295	6	-8.362	18
-38.722	29	-18.260	24	-13.470	31	-8.676	17
-50.742	17	-18.699	25	-13.480	9	-9.534	33

表五計算各類型在每個題項之因子得分，經排列後可看出各類型同意至不同意的題項順序，以最同意的五句陳述句加以綜合判斷進行類型命名。發現有個人正向思考成長型、團隊規範準則型、團體良性溝通型、關鍵領導型四種類型說明整理如下（詳見表六）。

表六：公務員情緒資本知覺類型

類型	個人正向思考成長型	團隊規範準則型	團體良性溝通型	關鍵領導型
人口統計	6男7女	5男3女	2男5女	1男3女
最同意前五句	3.我覺得在公務機關工作能得到幸福感覺。 1.我覺得在公務機關工作要時常保持正面的思考。 2.我覺得在公務機關工作要時常保持積極的心態。 4.我覺得在公務機關工作讓我對人生會充滿希望。 36.我覺得在公務機關工作提供的環境讓我成長許多。	11.我覺得在公務機關工作會受到團體嚴密的規範。 5.我覺得在公務機關工作讓我覺得人生充滿挑戰。 12.我常會遵守在公務機關工作所規定的倫理準則。 35.我覺得在公務機關工作可以讓我承擔許多問題。 7.我覺得在公務機關工作很強調團隊精神的運作。	5.我覺得在公務機關工作讓我覺得人生充滿挑戰。 16.我覺得在公務機關工作對服務民眾後續的服務要很關心。 15.我覺得在公務機關工作需要成員間良性的溝通。 27.我覺得在公務機關工作給社會大眾良好印象很重要。 20.我覺得在公務機關工作對員工的工作滿意很注重。	9.我覺得在公務機關工作與領導者互動很少。 5.我覺得在公務機關工作讓我覺得人生充滿挑戰。 29.我覺得在公務機關工作很難吸引應徵者的注意與興趣。 27.我覺得在公務機關工作給社會大眾良好印象很重要。 8.我覺得公務機關的領導者扮演關鍵的角色。
意涵	個人正向思考成長型的人認為在公務機關工作應抱持正向積極之態度，且能在工作過程中獲得幸福感及成就感並對未來充滿期望。	團隊規範準則型的人覺得公務機關強調團隊精神，具有嚴密的團體規範及倫理準則，在此工作能面對許多挑戰並學會承擔。	團體良性溝通型的人認為在公務機關工作除了內部運作需有良性溝通外，更應注意對外部民眾服務態度，後續良好印象很重要。	關鍵領導型的人強調公務機關領導人的重要性，領導人的態度及帶領方式會影響士氣。

(一) 個人正向思考成長型

歸納表四、表五與表六，本類型的人數最多，共有 13 人，其中男性有 6 位，女性有 7 位；年紀在 20-25 歲有 2 位，26-30 歲有 1 位，31-35 歲有 3 位，41-45 歲有 3 位，46 歲以上有 4 位；教育在專科的有 9 位，大學有 4 位；年資 1-3 年的有 2 位，4-6 年有 4 位，7-9 年有 2 位，10 年以上有 5 位；職級別是基層主管的有 4 位，一般員工有 9 位。本研究依據 Q 方法分類結果將此類命名為個人正向思考成長型，此類型的人認為不論遇到何種情況，在公務機關工作的人皆應有正面、主動的服務精神及態度，並在工作過程中學習成長，充實自我及獲得幸福感的同時，也對未來抱持高度期待，因此命名為個人正向思考成長型。在日常生活中，人們可將情緒視為一種解決問題的工具，許多研究提及情緒資本能夠激發潛能，與自我發展、終身學習、成長、個人幸福感等面向息息相關(Gendron,2007; Zembylas, 2007)。工作時具有正面情緒或高情緒智力之個人，會擁有正向工作態度，進而創造正向結果、增加工作滿意度(Cote and Morgan,2002; Johnson,2008; Efklides and Petkaki,2005; Carmeli,2003)，侯玉祥與陳心懿(2011)探討研發人員情緒智力、知覺轉換型領導與工作績效三者間的關係，指出員工情緒智力對其工作績效有顯著正向影響，且知覺轉換型領導與情緒智力比重皆高時，工作績效表現最佳。因此，公務機關主管應適時鼓勵員工正向積極動力，進而提升其工作績效。

(二) 團隊規範準則型

從上述各表可得知，本類型人數共有 8 人，其中男性有 5 位，女性有 3 位；年紀在 20-25 歲的有 1 位，26-30 歲 2 位，31-35 歲有 1 位，36-40 歲有 1 位，41-45 歲有 1 位，46 歲以上有 2 位；教育在專科的有 6 位，大學有 1 位，研究所以上有 1 位；年資 1-3 年的有 4 位，4-6 年有 1 位，7-9 年有 1 位，10 年以上有 2 位；職級別是基層主管的有 1 位，一般員工有 7 位。此類型的人覺得公務機關最強調其團隊精神，若成為公務員應遵守其設立的嚴密團體規範及倫理準則，與同僚共同面對各式各樣的挑戰的同時，學會承擔及負責，因此命名為團隊規範準則型。Marti and Enache(2008)曾於研究中提及，人類能經由正直與自覺的意識來建立信賴關係，以強化社會資本。而企業若要因應快速變遷的環境，亦需要累積多元社會資本以進行創新，李瑞櫻(2009)以團隊角度探討團隊成員間的情緒和社會智能是否會影響社會資本，

研究發現，團隊成員的情緒運用會增進其團隊社會資本，且當團隊社會資本越高時，團隊服務創新及解決問題的能力就越高。因此，公務機關主管應籌辦員工訓練或其他團隊休閒活動，以培養及提升員工間的默契與團隊意識，凝聚向心力。

(三) 團體良性溝通型

根據上述表三至表五，本類型共有7人，其中男性有2位，女性有5位；年紀在20-25歲有1位，26-30歲有1位，31-35歲有2位，36-40歲有1位，41-45歲有1位，46歲以上有1位；教育在專科的有4位，大學有3位；年資1-3年的有2位，4-6年有4位，10年以上有1位；職級別是基層主管的有1位，一般員工有6位。此類型的人認為公務員應注意其待人接物的方式，對內，與上司及同僚應有良性溝通，維持良好關係；對外，協助民眾處理事務時，應注意自己的服務態度，強調後續服務與良好印象，因此命名為團體良性溝通型。研究指出群體情緒亦對工作滿足及組織公民行為產生激勵效果(劉仲矩、陳秀育與廖智宏，2015；Dimitriades,2007；Ulrich et al., 2007；Tsai and Huang, 2008)。而陳妍辰(2003)研究情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之間的關係，發現情緒多樣性對工作滿意度及組織公民行為有顯著負向影響。因此，公務機關主管可建立些良好的溝通管道，讓員工可以表達自己的意見，彼此溝通無礙，說出真心話以建構出無隔閡之工作環境。

(四) 關鍵領導型

由前面表三到表五可知，本類型人數最少，共有4人，其中男性有1位，女性有3位；年紀在20-25歲有1位，26-30歲有3位；教育在專科的有3位，大學有1位；年資1-3年的有1位，4-6年有3位；皆是一般員工。此類型的人強調領導成功的重要，一個組織或團隊領導人的態度及引領方式會影響整體氣氛與員工士氣，且認為公務機關需要有組織成功的領導模式，因此命名為關鍵領導型。當人們擁有情緒資本就能與別人創造出更親近的關係(Gratton & Ghoshal,2003)，有研究探討情緒與領導力間的關係，例如洪志成與潘昌祥(2013)研究國小校長如何以正向情緒影響學校成員，將負面情緒轉為正面情緒，並有效達成學校教育目標，發現安排積極情緒覺知的教師專業成長課程，能有效轉化對立或疏離的團體情緒。也有發現領導力、情緒與組織執行力、績效亦具有密切相關性(吳淑敏，2009；

沈其泰、黃涓容與姜定宇，2014；林雪慧、潘靖瑛，2012)。公務機關首長身為領導人應以身作則，找尋領導成功的最佳模式，提升組織的情緒資本。

五、結論與建議

(一)結論

本研究結果依據研究目的依序討論，公務員情緒資本知覺類型主要可分為四種類型：個人正向思考成長型、團隊規範準則型、團體良性溝通型、關鍵領導型。綜合上述結果，歸結說明研究意涵與相關問題如下：首先，公務機關主管能以正向態度對待員工、鼓勵員工並嘉獎其工作表現，會使員工能有較佳的工作態度且更投入工作，此種類型屬於本研究的『個人正向思考成長型』；再者，公務機關強調團隊合作，當人員進入公務體系後，事必會與同事們相互配合，共同完成主管所交付的任務，因此，一個部門是否擁有團隊精神非常重要，各組員能互相合作並共同承擔結果為本研究之『團隊規範準則型』；而在公務機關中，主管與員工之關係相當重要，擁有良好且持續不斷的溝通管道不僅對員工工作表現有正向影響，更會影響員工之工作態度。主管與員工間維持良好溝通，能捨棄本位主義且秉持著對事不對人的觀念，於工作中緊密合作即為本研究之『團體良性溝通型』；最後，領導者在一個團隊中扮演重要的角色，若是能以身作則表現出良好的職場道德與工作態度，不僅能帶給員工及民眾良好的印象，更能使員工上行下效，讓整個組織、團隊擁有極佳的效率與工作表現，即為本研究之『關鍵領導型』。

(二)對公務機關的建議

從研究結果提供進行組織管理或公務員訓練的公務機關下列相關建議：1、**正向工作態度**會影響其工作表現及績效，公務機關主管應鼓勵所有員工以正面情緒與態度對待工作相關事宜，並給予其嘉獎或讚許；2、組織有明確的**團隊準則規範**非常重要，許多主管交代的工作事項皆是必須仰賴相互合作才能完成。因此，為培養員工間的團隊意識與默契，公務機關主管可定期舉辦小組團隊間的聚餐或出遊活動來拉近組員間的距離，亦可利用員工訓練來增強合作無間之概念；3、不論是主管或員工之間，亦或是員工彼此間，工作中經常會發生意見相左的情形，可能員工會因主管的壓力而無法堅持自己立場，委屈承擔錯誤後果，員工

間的不愉快也可能造成職場紛爭，降低彼此工作效率。不論是否有衝突，若公務機關主管能建立**良好的溝通管道**，讓員工能夠分享彼此想法，不僅能鞏固信任感，更能提升工作表現。因此，可藉由設立員工意見箱讓員工能表達自己的意見及想法；或者開放諮詢時間讓員工與主管可討論工作上面臨的問題或困難；4、**領導者為團隊中最重要的角色**，領導方式及方法會直接影響其團隊文化、工作態度及工作滿意度，因此，公務機關主管除了應以有效方式帶領同仁外，更應注意自己情緒管理，勿讓情緒影響其他員工之士氣。

(三)研究限制與未來研究建議

本次研究力求嚴謹，但由於採取非結構式的Q方法架構，尚有許多問題未能全面周延的考量到，因此列為本研究之限制。首先，本研究全以公務員為樣本，且樣本集中於北部公務機關，研究對象以非主管階級人員比例較高，導致人口統計內一些變數比例失衡，如年齡或職級別等恐有樣本代表性不足之問題，在推論研究結果時必須更為小心謹慎，而未來建議可朝多元樣本收集，如各年齡層、各職級別等，如此一來能得到更周延的研究結果；另外，本研究係採橫斷面之分析方式，所有變項皆在同一時間完成資料蒐集，因此，研究推論方面並不像縱斷面分析來的深入。最後，未來研究可嘗試將開放式調查後所萃取出之構面，更進一步加入其他變數以探討職場上因各種情緒而受到影響的相關工作績效。

本研究討論主題僅限於公務員情緒資本，因屬於初探性的主題，學界對此範圍也未有統一的見解或看法，本研究只是一個開端，希望有更多領域的人能夠共襄盛舉，後續研究或可針對其前因後果作進一步之探討，前因方面可能有人格特質與情境因素等差異；而在因變項方面，對於公務員於職場產生的情緒資本是否影響其工作滿意度或績效，都值得做進一步討論；另外，在研究問題方面，未來在進行情緒資本與其他變數的實證相關研究時，應考慮可能會有個人層次、群體層次與組織層次的問題，必須分開加以處理探討(劉仲矩、陳秀育、廖智宏,2015)。再來，本研究只以北部公務員為樣本，並且為小樣本，採立意抽樣之方式，有效樣本只有34人，因此結論時，不宜過度推論。因此，在未來研究建議部分，應將樣本範圍跨大到全國各地區公務機關，且職級別樣本的選取比例應盡量平均，甚至將公務人員與聘僱人員分開做比較，以建立更嚴謹之資料；本研究之初步發

現，僅能做為後續大樣本調查研究之參考，除加大樣本獲取更一般化的結果外，未來亦可運用德菲法(Delphi)互相檢視，又稱作「三角交叉檢視法」(胡幼慧，2008; Jack & Raturi, 2006)，來交互驗證研究結果之正確性。

參考文獻

- [1] 王智弘，“尋找美麗新世界-談公務人員的情緒管理與壓力調適”，*研習論壇月刊*，第六十九期，2006：頁13-19。
- [2] 王叢桂、羅國英，“華人對情緒智能與人情世故的認知：性別與世代的差異”，*應用心理研究*，第三十九期，2008：頁215-251。
- [3] 石小惠，“公務人員外向性干擾情緒勞動與工作滿意及情緒耗竭之研究”，銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，2011。
- [4] 吳宗憲，“如何緩解道德爭議的不可治理性？—Q方法分析同伴動物保護政策爭議之經驗”，*中國行政評論*，第二十卷第一期，2014：頁211-252。
- [5] 吳淑敏，“高中職校長領導力、情緒智慧與學校執行力之關係研究”，*高應科大人文社會科學學報*，第六卷第一期，2009：頁141-163。
- [6] 李彥君，“國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之研究”，臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，2002。
- [7] 李瑞櫻，“情緒智能與社會智能對於社會資本與團隊創新之影響”，國立高雄第一科技大學企業管理研究所碩士論文，2009。
- [8] 沈其泰、黃涓容、姜定宇，“領導者的團隊情緒領導行為與團隊效能：團隊社會交換關係與知覺風險程度的干擾效果”，*人力資源管理學報*，第十四卷第二期，2014：頁55-80。
- [9] 周聰佑、陳彥廷、吳佳玲，“企業履行社會責任對員工組織公民行為之影響”，*商管科技季刊*，第十三卷第二期，2012：頁165-190。
- [10] 林邦傑、林怡旻、蔣佳良，“國民中學組織文化對行政人員情緒勞務和工作滿意度影響之路徑分析”，*教育研究與發展期刊*，第五卷第三期，2009：頁1-36。
- [11] 林雪慧、潘靖瑛，“教師人格特質、情緒管理、領導行為與班級經營效能相關性之統合分析”，*教育與多元文化研究*，第六期，2012：頁23-59。
- [12] 侯玉祥、陳心懿，“研發人員情緒智力、知覺轉換型領導與績效關係之探討”，第14屆科技整合管理研討會會議論文，2011。
- [13] 洪志成、潘昌祥，“一位國小校長以情緒領導變革學校之歷程”，*臺北市立教育大學學報*，第四十四卷第二期，2013：頁85-107。
- [14] 胡幼慧。*質性研究-理論、方法及本土女性研究實例*。台北：巨流圖書，2008。
- [15] 唐震，“現金卡在學生族群消費認知類型之探索性研究”，*管理與資訊學報*，第十一期，2006：頁77-104。
- [16] 唐震，“網路通訊工具作為協調媒介之研究”，*資訊管理展望*，第十卷第一期，2008：頁23-43。
- [17] 莫廣遠、徐木蘭、張文華、李俊賢，“網路倫理認知類型研究”，*科技管理學刊*，第五卷第三期，2000：頁1-27。
- [18] 陳妍辰，“情緒勞務、工作特性、工作滿足與組織公民行為之相關性研究”，義守大學管理科學研究所碩士論文，2003。
- [19] 陳書梅，“讀者服務館員負面工作情緒之實證研究-以公共圖書館為例”，*圖書資訊*

- 學刊，第八卷第一期，2010：頁59-96。
- [20] 曾愛淑，“公務人員情緒管理與人際關係之研究”，國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，2003。
- [21] 詹前隆、黃依賢、黃慶裕，“組織導入資訊安全管理制度之效益探討”，*資訊傳播研究*，第三卷第一期，2012：頁73-92。
- [22] 劉仲矩，“以Q方法探討求職者認知面試官表現類型及理論方向之研究”，*東吳經濟商學學報*，第八十六期，2014：頁29-60。
- [23] 劉仲矩、陳秀育、廖智宏，“團體情緒資本、個體情緒資本與工作滿足及組織公民行為之關聯：跨層級研究”，*交大管理學報*，第三十五卷第一期，2015：頁1-24。
- [24] 劉仲矩、周玉涵，“公部門人員情緒勒索認知，工作壓力與離職傾向關聯之研究”，*人力資源管理學報*，第十六卷第一期，2016：頁43-68。
- [25] 劉仲矩、黃湘凌，“以Q方法探討智慧型手機使用者反應類型之研究”，*電子商務研究*，第十二卷第一期，2014：頁27-50。
- [26] 劉仲矩、羅新興、徐木蘭，“國軍幹部倫理認知類型之探索性研究”，*人文及社會科學集刊*，第十二卷第二期，2000：頁319-345。
- [27] 鄧進華，“基層警員的情緒勞務負荷、情緒耗竭與離職傾向之研究-以台北市政府警察局為例”，銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，2008。
- [28] 羅文輝，“Q方法的理論與應用”，*民意學術季刊*，春季號，1986：頁41-53。
- [29] Barsade, S. G., Ward, A. J., Turner, J. D. F. and Sonnenfeld J. A., “To Your Heart’s Content: A Model of Affective Diversity in Top Management Teams”, *Administrative Science Quarterly* (45:4), 2000: pp. 802-836.
- [30] Cahill, S. E., “Emotional Capital and Professional Socialization: The case of Mortuary Science Students (and Me)”, *Social Psychology quarterly* (62:2), 1999: pp.101-116.
- [31] Carmeli, A., “The Relationship between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes: An Examination among Senior Managers”, *Journal of Managerial Psychology*(18:8), 2003: pp. 788-813.
- [32] Cattell, R. B., “The Scree Test for The Number of Factors”, *Multivariate Behavioral Research* (1:2), 1966: pp. 245-276.
- [33] Connelly, S., Fauth, W. H., and Mumford, M. D., “A Managerial In-basket Study of the Impact of Trait Emotions on Ethical Choice”, *Journal of Business Ethics* (51:3), 2004: pp. 245-267.
- [34] Cote, S. and Morgan, L.M., “A Longitudinal Analysis of the Association between Emotion Regulation, Job Satisfaction, and Intentions to Quit”, *Journal of Organizational Behavior* (23:8), 2002: pp. 947-962.
- [35] Cross, R.M., “Exploring Attitude: the Case for Q Methodology”, *Health Education Research* (20:2), 2005: pp. 206-213.
- [36] Dimitriadis, Z.S., “The Influence of Service Climate and Job Involvement on Customer-oriented Organizational Citizenship Behavior in Greek Service Organizations: A Survey”, *Employee Relations* (29:5), 2007: pp. 469-491.
- [37] Efklides, A. and Petkaki, C., “Effects of Mood on Students’ Metacognitive Experience”, *Learning and Instruction* (15:5), 2005: pp. 415-431.
- [38] Fairweather, J.R. and Swaffield, S.R., “Visitors’ and Locals’ Experiences of Rotorua, New Zealand: an Interpretative Study Using Photographs of Landscapes and Q method”, *International Journal of Tourism Research* (4:4), 2002: pp. 283-297.
- [39] Gendron, B., “Citizenship Education: A Conceptual Essay”, *Proceedings of the ninth Conference of the Children’s Identity and Citizenship in European Thematic Network*, ed

- Ross A., *Published by CiCe (London)*, 2007: pp. 401-415.
- [40] Gillies, V., “Working Class Mothers and School Life: Exploring the Role of Emotional Capital”, *Gender and Education* (18:3), 2006: pp. 281-293.
- [41] Goleman, D., “Emotional intelligence”, New York: Bantam Books, 1995.
- [42] Gratton, L. and Ghoshal, S., “Managing Personal Human Capital: New Ethos for the ‘Volunteer’ Employee”, *European Management Journal* (21:1), 2003: pp. 1-10.
- [43] Hill, D., “Emotionomics: Leveraging Emotions for Business Success”, London: Kogan Page, 2010.
- [44] Jack, E. P. & Raturi, A. S., “Lessons Learned from Methodological Triangulation in Management Research”, *Management Research News* (29:6), 2006: pp. 345-357.
- [45] Johnson, S. K., “I Second that Emotion: Effects of Emotional Contagion and Affect at Work on Leader and Follower Outcomes”, *Leadership Quarterly* (19:1), 2008: pp. 1-19.
- [46] Kaiser, H. F., “The Varimax Criterion for Analytic Rotation in Factor Analysis”, *Psychometrics* (23:3), 1958: pp. 187-200.
- [47] Kim, J. Y., “Port User Typology and Representations of Port Choice Behavior: A Q-methodological Study”, *Maritime Economics & Logistics* (16:2), 2014: pp. 165-187.
- [48] King, E. B., George, J. M. and Hebl, M. R., “Linking Personality to Helping Behavior at Work: A Interactional Perspective,” *Journal of Personality* (73:3), 2005: pp. 585-607.
- [49] Liu, C. C., “Mobile Phone User Types by Q Methodology: an Exploratory Research”, *International Journal of Mobile Communications* (6:1), 2008: pp. 16-31.
- [50] Liu, C. C., “Types of Employee Perceptions of Information Security Using Q Methodology: An Empirical Study”, *International Journal of Business and Information* (10:4), 2015: pp. 557-575.
- [51] Liu, C. C. and Jason, C. H. C., “Developing and Prioritizing Measures of Emotional Capital in Public Service Organizations”, *International Journal of Information Systems in the Service Sector* (4:3), 2012: pp. 52-60.
- [52] Marti, J. M. V. and Enache, M., “Managing Personal Human Capital for Professional Excellence: an Attempt to Design a Practical Methodology”, *Knowledge Management Research & Practice* (6:1), 2008: pp. 52-61.
- [53] Reay, D., “A Useful Extension of Bourdieu’s Conceptual Framework?: Emotional Capital as a Way of Understanding Mothers’ Involvement in Their Children’s Education”, *Sociological Review* (48:4), 2000: pp. 568-585.
- [54] Reay, D., “Gendering Bourdieu’s Concept of Capitals? Emotional Capital, Women and Social Class”, *The Sociological Review* (52:2), 2004: pp. 57-74.
- [55] Rosenbaum, M. S., Ostrom, A. L. and Kuntze, R., “Loyalty Programs and a Sense of Community”, *Journal of Service Marketing* (19:4), 2005: pp. 222–233.
- [56] Schlinger, M. J., “Cues on Q-Technique”, *Journal of Advertising Research* (9:3), 1969: pp. 53-60.
- [57] Schweingruber, D. and Berns, N., “Shaping the Selves of Young Salespeople through Emotion Management”, *Journal of Contemporary Ethnography* (34:6), 2005: pp. 679-706.
- [58] Stephenson, W., *The Study of Behavior: Q-technique and its Methodology*, Chicago: University of Chicago Press, 1953.
- [59] Stephenson, W., *The Play Theory of Mass Communication*, University of Chicago Press, Chicago, 1967.
- [60] Thomson, K., *Emotional Capital: Maximising the Intangible Assets at the Heart of*

- Brand and Business Success*, 1st ed., Oxford, UK: Capstone Publishing Limited, 1998.
- [61] Tsai, M. C. and Huang, C. C., “The Relationship among Ethical Climate Types, Facets of Job Satisfaction, and the Three Components of Organizational Commitment: A Study of Nurses in Taiwan”, *Journal of Business Ethics* (80:3), 2008: pp. 565-581.
- [62] Ulrich, C., O'Donnell, P., Taylor, C., Farrar, A., Danis, M. and Grady, C., “Ethical Climate, Ethics Stress, and the Job Satisfaction of Nurses and Social Workers in the United States”, *Social Science & Medicine* (65:8), 2007: pp. 1708-1719.
- [63] Wernerfelt, B., “A Resource-based View of the Firm”, *Strategic Management Journal* (5:2), 1984: pp. 171-180.
- [64] Zembylas, M., “Emotional Capital and Education: Theoretical Insights from Bourdieu”, *British Journal of educational Studies* (55:4), 2007: pp. 443-463.