

人員角色壓力、關係品質，對工作倦怠影響之研究

林興龍、倪家珍

E-mail: 319693@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究就國內保險業、房屋仲介業、汽車銷售業、百貨零售業、直銷業為研究對象，以角色壓力為其前因變項，探究其對工作倦怠的影響關係。再以關係品質為干擾變項來探究其對角色壓力與工作倦怠間，是否亦存在著干擾效果。本研究以干擾迴歸的方式，檢驗關係品質是否成為角色壓力與工作倦怠的干擾變數。此一作法為將角色壓力與關係品質先成交乘項，並置入迴歸式中檢驗，若交乘項顯著即表示干擾效果存在。研究實證結果：(1)角色壓力對工作倦怠有顯著正向影響；(2)由於「角色壓力」與「與上司關係」的交乘項效果顯著，且 $R^2=0.020$ ，表示此一交乘項對模式的整體解釋力是有貢獻的，故可證明干擾作用存在，但因Beta值為正，表示與上司關係越好時，角色壓力對工作倦怠的影響將越大，與本研究假設的干擾方向不合；(3)在「與同事關係」對角色壓力與工作倦怠上，可得到「角色壓力」與「與同事關係」的交乘項對工作倦怠的影響為正向顯著，代表干擾效果存在，但其干擾方向為當與同事的關係越好時，其角色壓力對工作倦怠的影響更大，與本研究的假設方向不合。

關鍵詞：工作倦怠、角色壓力、關係品質、業務人員

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	3	第三節 研究目的	3
6 註釋	7	第二章 文獻回顧	7
8 第一節 工作倦怠	8	第二節 角色壓力	8
14 第三節 關係品質	21	第三章 研究方法與設計	21
27 第一節 研究架構	27	第二節 研究推論與假設	27
28 第三節 變數的操作性定義	30	第四節 統計分析方法	30
32 第五節 資料蒐集方法與樣本特性分析	33	第六節 信度與效度分析	33
37 第四章 業務人員角色壓力與工作倦怠對關係品質之影響分析	37		
46 第一節 工作倦怠之實證資料分析	46	第二節 工作倦怠與重要變數的相關分析	46
48 第三節 角色壓力對工作倦怠之實證分析	48	第四節 關係品質之實證資料分析	48
49 第五節 關係品質對「角色壓力與工作倦怠」之干擾效果	55		
55 第五章 結論與建議	58	第一節 結論	58
58 第二節 討論	59	第三節 研究限制與建議	59
61 參考文獻	64	附錄 研究問卷	64
84 表目錄 表 1- 1服務業部門區分表	2	表 2- 1行政院主計處服務業從業人口普查統計表	2
34 表 2- 2表 3- 1問卷發放及回收統計表	34	表 3- 2受測者性別統計表	34
34 表 3- 3受測者年齡樣本特性分析	35	表 3- 4受測者年資樣本特性分析	35
35 表 3- 5受測者教育程度樣本特性分析	36	表 3- 6受測者月薪樣本特性分析	36
36 表 3- 7受測者職業別樣本特性分析	37	表 3- 8工作倦怠量表	37
38 表 3- 9刪題前工作倦怠量表之效度與信度分析	39	表 3- 10刪題後工作倦怠量表之效度與信度分析	39
40 表 3- 11角色壓力量表	41	表 3- 12角色壓力量表之效度與信度分析	41
42 表 3- 13關係品質量表	43	表 3- 14刪題前關係品質量表之效度與信度分析	43
44 表 3- 15刪題後關係品質量表之效度與信度分析	44	表 4- 1工作倦怠與人口統計變數之檢定	44
47 表 4- 2工作倦怠重要變數之相關分析	48	表 4- 3工作倦怠對角色壓力的層級迴歸分析	48
49 表 4- 4關係品質與重要變數之相關分析	50	表 4- 5與上司關係、與同事關係與重要變數之相關分析	50
50 表 4- 6與上司關係與人口統計變數之檢定	52	表 4- 7與同事關係與人口統計變數之檢定	52
54 表 4- 8與上司關係對角色壓力與工作倦怠關係的干擾效果分析	56	表 4- 9	56

參考文獻

- 一、中文部份 Roger, D. B., Paul, W. M., & James, F. E. (2007), 消費者行為(白滌清編譯), 台北, 華泰文化出版股份有限公司, (原文於2004年出版)。 John, E. (2008), 關係行銷(方世榮譯), 台北:五南圖書出版股份有限公司, (原文於2008年出版)。 Jonathan, H. T. (2001), 社會學:概念與應用(張君玖譯), 台北:巨流, (原文於1996年出版)。 方啟勝(2007), 探討工作壓力、工作倦怠與工作價值觀關係之影響 - 以陸軍北部砲兵群志願役士兵為例, 國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 王俊偉(2006), 工作壓力與離職傾向關聯性之研究 - 以旅行業為例, 私立龍華科技大學商學與管理研究所未出版之碩士論文。 王百能(2006), 國小教師之成就動機、制握信念、工作倦怠與體罰態度之相關研究 - 以台南市為例, 國立臺南大學社會科教育研究所未出版之博士論文。 王麗淳(1999), 角色壓力影響情緒耗竭之過程探討, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 王淑貞(1998), 新進人員角色期望對其工作行為之影響 - 並檢驗「與主管關係」及「與同事關係」之干擾效果, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 王秋絨(1981), 國中組織環境對教師角色壓力的影響, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 王淑霞(2003), 組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究 - 以嘉義縣稅捐稽徵處為例, 私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 王嬋媚(2003), 高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究 - 以社會支持為干擾變項, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 王青祥(1985), 組織溝通、決策參與、個人特質、角色壓力與工作態度之關係, 國立政治大學心理研究所未出版之碩士論文。 行政院主計處網站(2009), 95年工商及服務業普查初步統計結果提要分析[線上資料], 來源: <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=532> ctNode=3266 [2009, April 30]。 李佶祚(2007), 探討工作壓力、工作倦怠與人格堅韌性之影響 - 以北區陸軍政戰幹部為例, 國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 李維仁(2007), 全國中等學校羽球教練工作壓力與工作倦怠之相關研究, 台北市立體育學院運動技術研究所未出版之碩士論文。 李清木(2004), 從知覺組織支持干擾觀點探討台灣紡織產業業務相關人員工作 - 家庭衝突、工作倦怠與離職傾向關係之研究, 私立輔仁大學織品服裝學系研究所未出版之碩士論文。 李嬋嬋(1991), 國民小學事務組長角色壓力與工作滿意之研究 - 以臺灣北部三縣市為例, 國立台北師範學院教育政策與管理研究所未出版之碩士論文。 李文娟(1997), 領導型態、工作滿意度與工作績效相關之個案實證研究, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 李樹中(2001), 業務人員專業職能需求研究 - 以某辦公家具公司為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 吳敬文(2006), 樓管業組織支援與事務管理人員之角色壓力對工作績效影響之研究 - 以台中地區社區總幹事為例, 私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 杜佩蘭(1999), 組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究 - 以高雄市政府主計處外派人員為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 周淑淑(1989), 新聞從業人員心理變數、工作壓力與離職傾向之關係, 國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 邱欣怡(2007), 國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究 - 以工作投入、社會支持為調節變項, 國立新竹教育大學人資處輔導教學研究所未出版之碩士論文。 邱國銘(2001), 銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 邱信憲(1994), 工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職傾向之關係研究, 國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 林勝結(1991), 國民小學組織結構與教師工作倦怠之關係, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 林克泓(2007), 臺北市國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作倦怠之研究, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。 林瑋(2007), 國際觀光旅館宴會廳內外場員工工作壓力、工作倦怠與離職傾向之相關研究 - 以社會支持為干擾變項, 私立輔仁大學餐旅管理學系研究所未出版之碩士論文。 林保源(1997), 中華基督教青年會游泳訓練班教練工作倦怠與上級領導行為關係之研究, 國立師範大學體育學系研究所未出版之碩士論文。 林岳(2004), 部屬向上影響行為的前因及對其上司關係、工作評價之關聯探討, 國立台灣海洋大學航運管理學系未出版之碩士論文。 林君勵(2006), 校長領導型態與學校主計人員溝通風格對其工作滿足、角色壓力與工作績效關係之研究 - 以桃竹苗地區為例, 私立中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。 林世昌(1987), 我國會計師人員角色壓力與工作滿足、組織承諾之關係, 國立政治大學會計研究所未出版碩士論文。 林明村(2002), 直屬主管之差序格局對領導行為與領導效能影響之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 林鈺琴、蕭淑月(2003), 社會支持、信任、關係品質與組織知識分享行為之關係研究, 商管科技季刊, 6(3), 373-400。 林陽助(2005), 理財專員屬性、關係銷售行為、關係品質與顧客忠誠度關係之研究—以財富管理為例, 台灣金融財務季刊, 6(1), 87-118。 洪裕琨(2004), 企業內部稽核人員離職傾向之研究, 國立政治大學行政管理研究所未出版之碩士論文。 祝道松(1997), 管理控制系統對醫院部門效能影響之探討 - 以台灣地區區域級以上財團法人醫院為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之博士論文。 侯世敏(2005), 稅務機關組織政治知覺、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究 - 以臺東縣稅捐稽徵處為例, 國立臺東大學區域政策與發展研究所未出版之碩士論文。 施義輝(1996), 台灣地區旅行業關係品質模式建立之實證研究, 國立雲林科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 施沛鈺(2007), 就業服務員之情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠與離職傾向之相關研究, 國立彰化師範大學復健諮商研究所未出版之碩士論文。 高玉蘋(2007), 桃園縣國中體育教師工作壓力與工作倦怠關係之研究, 國立台北體育學院運動科學研究所未出版之碩士論文。 徐嘉宏(2000), 領導方式、角色壓力及社會支持與百貨公司專櫃人員工作倦怠關係之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 徐瑋伶(2003), 關係管理研究應用心理研究, 19(3), 89-113。 許士軍(1995), 管理學, 台北:東華書局。 許保惠(2007), 臺灣北區醫事放射師工作壓力、工作倦怠相關之研究 - 以社會支持為調節變項, 私立中國文化大學心理輔導研究所未出版之碩士論文。 許朝銘(2005), 空軍戰鬥機飛行員角色壓力與情緒耗竭對工作倦怠和離職意願影響之研究, 私立大葉大學國際企業管理學系研究所未出版之碩士論文。 張建成(1976), 作滿意雙因子理論在學校組織中應用的可能性, 國立臺灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。 張玉蓮(2005), 旅行業銷售人員角色壓力、服務能力與工作績效關係之研究, 私立中國

文化大學觀光休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。張春興(2000), 心理學思想的流變, 台北:台灣東華。張潤書(2001), 行政學, 台北:三民。梁議德(2005), 民用機場飛航管制員的角色壓力與工作態度之關係 - 從角色理論的觀點, 私立世新大學觀光學系研究所未出版之碩士論文。范熾文(1992), 國民中學組織結構與教師工作倦怠關係之研究, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。郭山林(2006), 公路監理人員工作投入、工作壓力與工作滿意關係之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。郭孝義(2007), 組織正式化與集權化對員工工作倦怠影響之研究 - 以領導行為為中介變數, 私立大葉大學人力資源暨公共關係研究所未出版之碩士論文。郭淑娟(1999), 家庭教育中心專職人員專業知能與工作倦怠之相關研究, 國立臺灣師範大學社會教育研究所未出版之碩士論文。陳介玄, 高承恕(1991), 台灣企業運作的社會秩序:人情關係與法律, 東海學報, 32, 219-232。陳麗娟(1984), 中學生職業成熟發展之研究, 國立台灣教育學院輔導研究所未出版之碩士論文。陳貞芳(1996), 花東地區六班國中教師行政工作角色壓力之研究, 國立花蓮師範學院未出版之碩士論文。陳康莊(2002), 關係品質與忠誠度關係之研究 - 以中華電信公司ADSL顧客為例, 國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。陳國勝(2005), 國際觀光旅館廚務人員角色壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究, 私立南華大學旅遊事業管理學研究所未出版之碩士論文。崔來意(2000), 高科技公司女性專業人員工作 - 家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。戚樹誠, 林行宜(1994), 企業高階主管親信關係之研究, 管理科學學報, 11(2), 281-312。黃昆輝(1989), 教育行政學, 台北:東華書局。黃光國(1985), 人情與面子:中國人的權力遊戲, 收錄於:李亦園、楊國樞與文崇一(主編), 現代化與中國化論集, 台北:桂冠圖書公司。黃三吉(1991), 臺北市國民小學組織結構與教師工作倦怠關係之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。黃盈彰(2000), 國小教師的工作特質、學校組織氣候、控制信念與成就動機對工作滿足之研究, 國立台東師範學院教育研究所未出版之碩士論文。黃儀方(2005), 組織精簡下軍職人員之工作壓力、領導行為與組織承諾之關係 - 以空軍D後勤專業工廠為例, 私立樹德科技大學經營管理研究所未出版之碩士論文。黃智(2000), 工作經驗、資訊尋找行為與工作滿足之關係 - 以管理碩士為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。黃敏榮(2002), 高級中學行政兼職教師角色壓力、社會支持與工作滿意關係之研究, 國立政治大學學校行政碩士班未出版之碩士論文。黃文昭(2007), 國民小學教師組織學習、專業成長與工作倦怠之研究 - 以竹、苗三縣市為例, 國立新竹教育大學人資處教育行政研究所未出版之碩士論文。彭懷真(1989), 台灣企業業主的關係與轉變 - 一個社會學的分析, 私立東海大學社會學研究所未出版之博士論文。彭懷恩(2004), 當代社會學概論, 台北:風雲論壇。莊景弼(2000), 我國網路銀行關係品質模式之研究, 私立大葉大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。莊凡毅(2007), 直銷人員的交換關係與組織承諾之關聯性研究, 私立清雲科技大學經營管理研究所未出版之碩士論文。楊中芳(1999), 人際關係與人際情感的構念化, 本土心理研究, 12, 105-179。楊國樞(1989), 心理學, 台北:台灣商務印書館。楊國樞, 張春興主編(1991), 組織行為, 台北:桂冠圖書。褚麗絹, 鄭炳仁, 吳敬文(2005), 壽險理賠人員的生涯發展、角色壓力與工作倦怠關係之研究, 經營管理論叢(特刊), 117-129。潘龍瑞, 李昌德, 蔡欣曄(2006), 角色壓力、領導型態、工作滿足與離職傾向之研究 - 以高雄市學校會計人員為例, 發表於2006創新、整合與應用研討會, 高雄:樹德科技大學。潘麗琪(2005), 在職進修博士班學生角色期待壓力及其因應策略之初探, 成人及終身教育雙月刊, 9, 42-50。鄭伯壘(1995), 差序格局與華人組織行為, 本土心理學研究, 3, 142-219。鄭伯壘, 林家五(1998), 差序格局與華人組織行為:台灣大型民營企業的初步研究, 民族學研究所集刊, 86, 1-28。葉穎如(1995), 保險業員工生涯成熟、成就動機、工作壓力與離職傾向之關係研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。趙美鈴(1996), 國小已婚女教師工作特性知覺、角色壓力與其工作投入關係之研究, 國立新竹師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。廖志明(2007), 國軍主計軍官工作壓力與工作倦怠關聯性研究 - 內外人格與工作特性的調節效果, 私立東吳大學企業管理研究所未出版之碩士論文。廖相如(2002), 桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究, 國立新竹師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。熊東亮(2001), 多國籍企業正式化控制與外派人員工作疏離感關係之研究, 私立中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。遲嫻儒(2003), 組織新進成員之上行形象管理策略運用與中國人關係之相關研究 - 以媒體組織從業人員為例, 國立交通大學傳播研究所未出版之碩士論文。劉淑貞(2002), 員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究 - 以技術學院行政人員為實證對象, 私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。劉守喬(2003), 國中小資訊負責人角色扮演、角色壓力與工作滿意之相關研究, 國立交通大學理學院網路學習碩士班未出版之碩士論文。鄭家宜(1996), 以離職綜合因素模型與邱式工作績效整合模型為基礎探討影響壽險業務員離職傾向之原因, 國立政治大學保險研究所未出版之碩士論文。潘依琳(1994), 基層護理人員之工作特性、成就動機與工作投入、工作滿足、留職意願關係之研究, 國立台灣大學護理學研究所未出版之碩士論文。蔡正光(2007), 彰化縣國小體育教師工作壓力、壓力因應與工作倦怠之研究, 私立大葉大學運動事業管理研究所未出版之碩士論文。蔡如珮(2007), 職場工作壓力及休閒參與對工作倦怠之研究 - 以國稅稽徵人員為例, 國立雲林科技大學休閒運動研究所未出版之碩士論文。蔡金田(1998), 國民小學組織溝通與組織氣氛之關係 - 以中部地區國小為例, 國立嘉義師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。羅家德, 謝朝霞(2008), 中國人關係強度的構面分析, 關係管理研究, 6, 53-68。謝金青(1992), 國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。魏怡萍(2006), 關係類型與性別角色對領導型態、關係品質及組織承諾之研究:以台灣多層次傳銷公司為例, 國立屏東科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。嚴正哲(2005), 軍事機關主計部門角色壓力、工作倦怠與工作態度之關聯性研究, 私立大葉大學人力資源暨公共關係學系研究所未出版之碩士論文。二、英文部份 Anderson, P., Finkelstein, S., & Quinn, J. B. (1996). Managing professional intellect: Making the most of the best. Harvard Business Review, 74(2), 71-80. Allen, C., Kania, D., & Yaekel, B. (1998). Internet world guide to one-to-one web marketing. Canada: John Wiley & Sons. Allison, E. H., & Philip, J. R. (2004). The effect of corporate image in the formation of customer loyalty: An Australian replication. Australasian Marketing Journal, 12(3), 88. Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1996). Role theory: Concepts and research. New York: John Wiley. Brief, A. P., Aldag, R. J., Van Sell, M., & Melone, N. (1979). Anticipatory socialization and role stress among registered nurses. Journal of Health and Social Behavior, 20(2), 161-166. Carroll, M. R., Jennings, D. F., & Heavrin, C. (1997). Fundamentals of Organizational Behavior. New Jersey: Prentice Hall International, Inc. Deluga, R., & Perry, T. (1994). The relationship of subordinate upward influencing behavior, satisfaction

and perceived superior effectiveness with leader-member exchange. *Journal of Occupational*, 67(1), 315-326. Dubin, R. (1956). Industrial worker's world: A study of the central life interests of industrial workers. *Social Problem*, 3, 131-142. Evans, J. R., & Laskin, R. L. (1994). The relationship marketing process: A conceptualization and application. *Industrial Marketing Management*, 23, 439-452. Graen, G. B., & Scandura, T. (1987). Toward a psychology of dyadic organizing. In B. Staw & L. L. Cumming (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 175-208). Greenwich, Connecticut: JAI Press. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586. Graen, G., & Scandura, T. A. (1984). Moderating effects of initial leader-member exchange status on the effects of a leadership intervention. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 428-436. Graen, G., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 Years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6(2), 219- 247. Graen, G. B., & Cashman, J. F. (1975). A role making model of leadership informal organization: A development approach. In J. G. Hunt & Larson, L. L. (Eds.), *Leadership Frontiers* (pp. 143- 165). Kent, Ohio: Kent State Press. Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567- 586. Hoy, W. K., & Miskel, S. G. (1982). *Educational administration: Theory, research and practice*. New York: Random House. Harday, M. E., & Conway, M. E. (1978). *Role theory: Perspectives for health professionals*. New York: Appleton Century Corfts. Hope, J., & Hope, T. (1997). *Competing in the third wave: The ten key management issues of the information age*. Boston: Harvard Business School Press. House, J. S. (1981). *Work stress and social support reading*. Massachusetts: Addison-Wesley. Jacobs, B. J. (1982). The concept of guanxi and social politics in arural Chinese cultural setting. In S. L. Greenblatt, R. W. Wilson & A. A. Wilson (Eds.), *Social interaction in Chinese society* (pp. 209-236). New York: Praeger. Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Schwab, R. L. (1986). Toward an under-standing of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Study in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley. Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297. Kim, W. C., & Mauborgne, R. A. (1998). Procedural justice, strategic decision-making, and the knowledge economy. *Strategic Management Journal*, 19(4), 323-338. Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33. Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc. Leiter, M. P., Clark, D., & Durup, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(1), 63-82. Liden R., Wayne, S., & Stilwell, D. (1993). A longitudinal study on the early development of leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 78, 87-128. Linton, R. (1936). *The Study of Man*. New York: Appleton-Century -Crofts, Inc. Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice- Hall International, Inc. Maslach, C., & Jackson, E. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 -113. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings* (pp. 133-153). Beverly Hills: Sage. Maiti, S. S., & Mukherjee, B. N. (1990). A note on distributional properties of the joreskog-sorbom fit indices. *Psychometrika*, 55(4), 721-726. McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The goodsoldier syndrome*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books. Parsons, T. (1961). The School Class as a Social System: Some of Its Functions in American Society. In A. H. Jalsey, J. Floud & C. A. Anderson (Eds.), *Education, Economy and Society* (pp. 434- 455). New York: The Free Press. Rizzo, J. L. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150- 169. Robbins, S. P. (1992). *Essentials of Organizational Behavior*. New Jersey: Practice Hall International, Inc. Robbins, S. P. (1993). *Organizational Behavior* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163. Reitman, S. M. (1971). Role. In D. Bills (Ed.), *Interaction of The Sociol Sciences* (pp. 546-558). New York: MacMillian & The Free Press. Seers, A. (1989). Team-member exchange quality: A new construct for role-making research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 43(1), 118-135. Sarbin, T. R. (1968). Role. In D. L. Stills (Ed.), *International encyclopedia of the social sciences* (pp. 546-571). New York: Macmillan & The Fress Press. Zucker, L. G., Darby, M. R., Brewer, B. B., & Peng, Y. (1996). Collaboration structure and information dilemmas in biotechnology: Organizational boundaries as trust production. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 90-113). Thousand Oaks, California: Sage.