

# Abusive Supervision in Workplace, Looking at the Results of Employee Job Stress and Burnout

黃識維、鍾育明

E-mail: 374697@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

In the workplace employee supervision is an inevitable component of every company. Leader's supervision of employees and employee's influence on leaders are inter-related. It is important to promote a positive atmosphere by utilizing HR best practices within the working environment. Effective leaders should strive to create positive environments both psychologically and physically in the environment when it comes to important workplace issues. Leader's supervision and employee's attitude are closely related as employee's behavior can affect the company's core competencies and also affect the company's growth both positively and negatively. Employee workload, professional requirements and the sense of accomplishment in their job with abusive supervision can all be both positive and negative. How can employers increase employee's perceptions positively and increase their output with different leadership styles, we don't actually know. We have to complete further research to provide additional analysis. The objective of this thesis is to evaluate employee productivity and employee attitudes when subjected to abusive supervision, job stress and burnout level effects within the workplace.

Keywords : abusive supervision, job stress, burnout

## Table of Contents

第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 第二節 研究目的 第三節 名詞釋義 第四節 研究範圍 第五節 研究流程 第二章 文獻探討 第一節 不當督導之相關理論回顧 第二節 工作壓力之相關理論回顧 第三節 工作倦怠之相關理論回顧 第三章 研究方法 第一節 研究架構與假設 第二節 研究假說 第三節 重要變數定義 第四節 資料收集方法 第五節 資料分析與處理 第四章 研究分析 第一節 個人背景項 第二節 描述性統計分析 第三節 各構面之間關係 第五章 研究結論與建議 第一節 研究結論 第二節 研究建議 參考文獻 附錄 正式問卷 圖目錄 圖1-1 研究流程圖 圖2-1 不當督導新興模型圖 圖2-2 工作倦怠三階段 圖3-1 研究架構圖 表目錄 表2-1 破壞性督導各項主題定義與範疇 表2-2 歷年來不當督導相關研究整理 表2-3 工作壓力定義匯整 表3-1 不當督導與工作倦怠的關聯 表3-2 工作倦怠相關研究整理 表4-1-1個人背景項 表4-2-1不當督導各題目及構面描述性分析 表4-2-2工作壓力各題目及構面描述性分析 表4-2-3工作壓力各構面描述性分析 表4-2-4工作倦怠各題目及構面描述性分析 表4-2-5 工作倦怠各構面描述性分析 表4-2-6各量表構面信度分析 表4-3-1不當督導與工作壓力各構面及整體相關分析 表4-3-2不當督導對工作壓力各構面及整體迴歸分析 表4-3-3不當督導與工作倦怠各構面及整體相關分析 表4-3-4不當督導對工作倦怠各構面及整體迴歸分析 表4-3-5工作壓力與工作倦怠相關分析 表4-3-6工作壓力與工作倦怠各構面相關分析 表4-3-7工作壓力對工作倦怠迴歸分析 表4-3-8工作壓力各構面與工作倦怠各構面迴歸分析 表4-3-9 研究假設與檢定結果匯整

## REFERENCES

一、中文部分 今日新聞網(2012), iPhone背後不為人知的真相 蘋果坦承代工廠雇用童工, 網路位址 [www.nownews.com/2010/03/01/11490-2574616.htm](http://www.nownews.com/2010/03/01/11490-2574616.htm) 毛筱豔、梁應平(2003), 文化對於基層員工工作負荷過重、角色衝突、角色模糊與工作倦怠之影響研究, 文大商管學報, 第八卷, 第一期, P55-78。王志宏、翁振益(2010), 情緒勞動、情緒耗竭與工作滿意度對工作績效關係之研究 - 以南部私立大學教師為例, 成功大學, 經營管理碩士學位學程 王欽洲(2006), 國民小學行政人員工作壓力與學校效能之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文, 未出版, 嘉義市。王嬋媚(2004), 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 以社會支援為干擾變項。國立中山大學大陸研究所碩士論文。王誼邦(2000), 體育教師如何克服工作倦怠。淡江體育, 特刊, 117-120。何東墀(1989), 國民中學益智班教師工作滿意工作壓力與工作倦怠之調查研究, 特殊教育學報, 4期, P1-67。何金銘、黃英忠、陳錦輝、莊美娟, (2005), 工作需求-控制-支援模式與工作倦怠關係之研究:以海關人員為例, 人力資源管理學報, 5卷3期:19-37。何信助(1999), 國民中學教師工作倦怠與學校組織氣氛關係之探討。科技學刊8(1), 83-96。何信輝(2005), 國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究(未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學教育, 新竹市。何鬱玲(1999), 中小學教師職業倦怠、教師效能感與生命意義感關係之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。吳復新(1985), 組織中工作壓力及其管理之探討, 東方雜誌, 19卷, 4期, 頁35~43。吳劍雄(1999), 工作壓力的形成因應之道之探討-個人、組織及社會環境的三管齊下。勞工之友, 第585期, 18-12。呂幸珠(2008), 桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究, 國立臺灣師範大學, 工業教育學系在職進修碩士班, 碩士論文。李永鑫, 白楊, 李慧民(2004), 工作倦怠及其測量。河南職工醫學院學報, 16(4), 349-351。李秀穗(2003), 大專院校體育室主管的工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文, 未出版, 臺北市。李忠孝(2007), 桃園縣國小總務主

任工作壓力與工作滿意關係之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文，未出版，臺北市。李美玉(2011)，企業文化對主管領導型態、工作倦怠與工作績效影響之研究-以高科技產業為例，育達商業科技大學，行銷與流通管理系，碩士論文。李晉男(2002)，臺南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。李顯鎮(2006)，偏遠地區國民小學學校行政人員工作壓力、工作滿足與離職傾向關係之研究。私立淡江大學教育政策與領導研究所碩士論文。杜昌霖(2005)，行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究-以高雄市國民小學主任暨組長為例。碩士論文，屏東師範學院教育行政研究所，屏東。周嘉明(2001)，高科技員工職業壓力與職業疏離之相關研究。碩士論文，國立高雄師範大學工業科技教育研究所，高雄。林立曼(2000)，戶政人員工作壓力之研究-國立政治大學公共行政學系，碩士論文。林克泓(2008)，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。未出版碩士論文，臺北市立教育大學，臺北市。林芸竹(2011)，領導型態對組織創新與工作績效之影響，僑光科技大學，管理研究所，碩士論文。林俊瑩、謝亞恆、曹靜麗、蕭明潔(2009)，工作特性、組織氣氛對學前教師工作滿意度與工作倦怠感的影響:以花蓮地區為例，教育與多元文化研究, 1(), 217-258。林英顏(2002)，組織結構與工作倦怠關係之研究-以年齡為干擾變數，文化大學商管學報，第七卷，第一期，第55-73頁。林勝結(1998)，簡介教師工作倦怠量表及其應用。學生輔導, 63, 34-39。林耀南、楊婉如(2008)，多向度幽默感對自尊、工作倦怠與工作滿足之影響--以第一線服務人員為例，商管科技季刊, 9:4, 頁417-442。林月娜(2002)，國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略之研究。碩士論文。國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班。高雄。邱稚恩(2008)，多國籍企業海外派遣主管領導型態對子公司組織績效之影響兼論國家文化之差異-以美、日公司在台灣領導型態差異之比較，中國文化大學，國際企業管理研究所，碩士論文。柯澍馨、林靜怡(2006)，高中舞蹈教師工作壓力與職業倦怠關係之研究-以臺灣地區公立高中舞蹈班為例。[電子版]。藝術學報, 79, 231-251。洪大川(2012)，領導型態、內部行銷、組織承諾與工作績效關係之研究:以大陸某台商公司為例，南華大學，企業管理系管理科學碩博士班，碩士論文。洪瑞斌、陳怡璿(2009)，工作倦怠歷程模式之探索:以餐飲企業主管為例，應用心理研究, 第43期, 頁19-48。洪嘉琳(2008)，不當督導行為與偏差行為之關係-相對剝奪感之中介效果，東吳大學心理學系碩士論文。徐木蘭(1985)，見樹又見林。臺北市:經濟與生活。徐長江、時勤(2003)，領導者—組織文化匹配模式的研究構思。管理評論, 15(7), 45-50。張元昌(2006)，組織變革、主管領導、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠之關聯性研究—以國泰人壽壽險從業人員為例，南華大學管理科學研究所，碩士論文。張弘勳、蔡淑苓(2009)，臺南縣市幼托園所教師工作倦怠之研究，學校行政, 64期, 36-65。張松山、王嬋媚、許昌隆、莊順天(2009)，面對高中職轉型教師角色壓力、社會支援與工作倦怠關聯性之研究，ICCI TE 2008國際科技教育課程改革與發展研討會，國立高雄師範大學，高雄臺灣。張春興(1991)，現代心理學，臺北，東華書局。張春興(1991)，張氏心理學辭典。臺北:東華。張禎容(2011)，組織文化、主管領導型態與修護人員士氣受妥善率影響之相關研究，國立成功大學，企業管理學系專班，碩士論文。張慶勳(1996)，國小校長轉化、互易領導影響學校組織文化特性與組織效能之研究，國立高雄師範大學教育研究所，博士論文，未出版。張曉春(1983)，專業人員工作疲乏研究模式-以社會工作人員為例(上)。思與言, 21(1), 66-79。曹爾忠(1983)，臺灣地區基層警(隊)員工作壓力之調查研究。碩士論文，中央警官學校警政研究所，臺北。曹輝雄(2007)，國際觀光旅館餐飲部主管工作壓力、壓力因應與職業倦怠之研究，銘傳大學，觀光研究所碩士在職專班。莊惠婷(2006)，高科技產業員工壓力來源、員工協助方案認知、自我效能與倦怠感關係。長榮大學經營管理研究所碩士論文。郭志純(2003)，國民小學教師工作壓力、社會支援與職業倦怠之研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學教育學院國民教育研究所，嘉義。郭耀輝(2004)，國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究。碩士論文，國立屏東師範學院國民教育研究所，屏東。陳柏蒼譯(Christina Maslach, Michael P. Leiter著)(1999)，企業睡人。臺北市:高寶國際。陳益綜(1997)，學校輔導人員的工作倦怠現象與需求之探討-以限時治療法檢視之。輔導季刊, 33, 第一期, 39-51。陳榮茂(2002)，國民小學教師工作壓力與工作倦怠關係之研究。未出版之碩士論文，臺中市，國立臺中師院國民教育所。陳蓮妃(2003)，國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育學系學校行政碩士班碩士論文，未出版，高雄。曾國書(2010)，臺北縣國民小學總務人員工作壓力與工作倦怠關係之研究，國立臺北教育大學教育學院教育經營與管理學系，碩士論文。曾暉(2008)，教師工作倦怠與積極心理資源的開發。中國學校衛生, 29(7), 671-672。黃介宏(2006)，臺北市國小體育教師工作壓力與工作倦怠之研究。未出版碩士論文，臺北市立教育大學，臺北市。黃英忠、黃毓華、劉錦雲、陳錦輝(2008)，工作需求-控制模式與工作倦怠關係之研究:以自我效能為干擾變數，管理務實與理論研究, 2卷1期:37-51。黃淑珍(1988)，國中教師背景因素、工作情境、人格特質與工作倦怠的相關研究。未出版之碩士論文，臺北市，國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所。黃富微(2007)，澎湖縣國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究(未出版之碩士論文)。國立台南大學，台南市。黃韞臻、林淑惠(2008)，研究生之生活壓力與因應策略現狀分析，太重教育大學學報-教育類, 22卷2期:61-84。楊柏齡、陳永煌、諶立中(2002)，工作壓力。中國職業醫學雜誌, 9(2)。楊蓓(2000)，你對工作倦怠了嗎?。人生雜誌, 204, 44-46。葉在庭(2001)，負向情緒調適量表與職業倦怠關係之初探。測驗與輔導, 165, 3477-3479。詹慧珊、謝清秀(2005)，百貨公司化妝品專櫃美容從業人員工作倦怠之研究，國立臺中師院學報, 第十九卷 第一期, 頁161~184。廖成淵(2011)，主管領導型態、組織認同與工作績效之關聯性研究-以T公司為例，正修科技大學，經營管理研究所，碩士論文。廖相如(2003)，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碩士論文。劉玉惠(1991)，工作壓力的實證研究--以臺北市報社文字記者為例。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。劉秀慧(2010)，工作組織中的不當督導，國立屏東科技大學企業管理系碩士在職專班，碩士學位論文。劉若蘭(1994)，如何與壓力共舞-從個人與環境互動談起，學生輔導通訊, (34), 30-33。劉淑貞(2003)，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。中原大學企業管理學系，未出版之碩士論文。劉淑慧(1987)，助人工作者職業倦怠量表之編制與調查研究。未出版碩士論文，國立彰化師範大學，彰化市。劉祥如(2002)，基層警官從警意願與工作適應關係研究，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版。潘淑貞(2009)，幼兒教師工作壓力與工作倦怠之研究。未出版碩士論文，靜宜大學，臺中市。範熾文(2006)，國小校長教學領導與教師教學效能之研究，花蓮教育大學學報, 23期, P29-48。蔡旻蓉(2012)，組織領導型態與企業生命週期之影響研究-以遠東航空公司為例，中華科技大學，航空

運輸研究所在職專班，碩士論文。蔡萬助(1999)，工作壓力及管理策略之研究 - 以國軍基層組織幹部為例。臺北:黎民文化。鄭伯璦(1995)，差序格局與華人組織行為。本土心理學研究 臺灣，3期，142-219。鄭伯璦(2001)，企業組織中上下屬的信任關係。楊中芳主編。中國人的人際關係、情感與信任—一個人際交往的觀點，臺北:遠流。鄭麗芬(1993)，國中輔導人員工作環境、專業心理需求與工作倦怠之相關研究。未出版碩士論文，國立彰化師範大學，彰化市。錢天真、陳偉玲(2009)，主管領導行為對公務人員工作倦怠之影響 - 以工作特性為中介變項。經營管理論叢，Vol.5，39-53。戴國良(2004)，組織行為學:從企業觀點出發。臺北:五南。戴興豪、李惠芳(2007)，體育行政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究。運動與遊憩研究，2(1)，44-55。謝文全(2004)，學校行政學，臺北市:五南。謝月英(1989)，三種輔導介入策略對國小教師工作倦怠、非理性信念及內外控信念影響效果之實驗研究，國立臺灣師範大學，碩士論文。謝清秀、詹慧珊(2006)，美髮從業人員工作倦怠之研究。建國科技大學學報。第25卷，第三期，頁71~94。藍菊梅、戴嘉南、陳筱萍(2007)，大專輔導教師專業發展程度、專業心理需求滿意度與工作倦怠之相關研究，諮商輔導學報:高師輔導所刊，16期，95-133。二、英文部分 Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, (Vol. 2, pp.267-299). New York: Academic Press. Aquino, K. & Byron, K. (2002). Dominating interpersonal behavior and perceived victimization in groups: Evidence for a curvilinear relationship. *Journal of Management*, 28(1), 69-87. Aquino, K., Tripp, T.M., & Bies, R. J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86, 52-59. Aquino, K. & Douglas, S. (2003). Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90, 195-208. Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L.-Y. & Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of Abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 191-201. Ashforth, B. E. (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14, 126-140. Bamberger, P. A. & Bacharach, S. A. (2006). Abusive supervision and subordinate problem drinking: Taking resistance, stress and subordinate personality into account. *Human Relations*, 59(6), 723-752. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. San Francisco: W. H. Freeman. Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71: 364-374. Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120. Brebner, J. Personality and stress coping. *Personality and Individual Differences*, 2001, 31, 317 – 27. Cannon, W. B. (1932). *The Wisdom of the Body*. New York: Norton. Cherniss, C. (1980). *Profession Burnout In Humman Service Organization*. N.Y.: Prager Publishers. Cook, K.S., & Hegtvedt, K.A (1983). Distributive justice, equity, and equality. *Annual Review of Sociology*, 9, 217-241. Duffy, M. K., Ganster, D. C. & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351. Duffy, M. K., Ganster, D., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351. Dupre, K. E., Inness, M., Connelly, C.E., Barling J. & Hopton, C. (2006). Workplace aggression in teenage part-time employees. *Journal of Applied Psychology*, 91, 987-997. Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stage of disillusionment in the helping professions*. New York: Human sciences press. Einarsen, S., Aasland, M. S., & Skogstad, A. (2007). Destructive leadership behaviour: A definition and conceptual model. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 207-216. Everly, G. S. Jr. & Rosenfeld, R. (1981). *The nature and treatment of the stress response*. New York: Plenum Press. Forney, D. S., Wallace S., & Wiggers, T. T. (1984). Burnout among Career Development Professionals: Preliminary Finding and Implications. *Personnel and Guidance Journal*, 60(7), 435-439. Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. George, J. M. & Jones, G. R. (1997). Experiencing work: Values, attitudes, and moods. *Human Relations*, 50, 393 – 416. George, J. M. & Jones, G. R. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (5th ed.). Upper Saddle River, N. J.: Prentice-Hall. George, J. M., and Jones, G. R. (1996), "The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood." *Journal of Applied Psychology*, pp.318 – 325. Golembiewski, R. T. and Munzenrider, R. (1988). *Phases of Burnout: Developments in Concepts and Applications*. New York: Praeger. Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F., & Stevenson, J. G. (1986) *Stress in sorganizations*, CBS Educational and Professional Publishing. Adivision of CSB Inc. Grandey, A. A., & Kern, J. (2004). Biting the hand that serves them: When does customer aggression predict employee exhaustion? Unpublished manuscript, Penn State University, University Park. Grandey, A. A., Kern, J., & Frone, M. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12: 63-79. Greenberg, J., and Baron, R. A., (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. 8th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall. Greenberg, L. S. (1999). *Ideal Psychotherapy Research: A Study of Significant Change Process*. *Journal of Clinical Psychology*, 55(12), 1467-1480. Harris, K. J., Kacmar, K. M., & Boonthanum, R. (2005). The interrelationship between abusive supervision, leader-member exchange, and various outcomes. Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial / Organizational Psychology, Los Angeles. Harris, K. J., Kacmar, K. M. & Zivnuska, S. (2007). An investigation of Abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship. *Leadership Quarterly*, 18, 252-263. Harris, K. J., Kacmar, K. M., & Zivnuska, S. (2007). An investigation of Abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship. *Leadership Quarterly*. Hellriegel, S. & Woodman, R. W. (1989). *Organization Behavior* (5th ed.). St. Paul: West Publishing Company. Hellriegel, S. & Woodman, R. W. (1989). *Organization Behavior* (5th ed.). St. Paul: West Publishing Company. Hoobler, J. M. & Brass, D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1125-1133. Hoobler, J. M. & Brass, D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1125-1133. Inness, M., Barling, J. & Turner, N. (2005). Understanding supervisor-targeted aggression: A within-person, between-jobs design. *Journal of Applied*

Psychology, 90, 731-739. investigation. Violence and Victims, 9, 341-357. Ivancevich, J. M. & Matteson, M.T. (1980). Stress and work a managerial perspective. New York: Scott, Foresman. June M. L. Poon, 2011, Effects of Abusive supervision and Coworker Support on Work, Engagement, International Conference on Economics, Business and Management IPEDR vol.22(2011), IACSIT Press, Singapore, P65-70.. Keashly, L., Trott, V. & MacLean, L. M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary study. Journal of Applied Psychology, 79(3), 328-346. Redding, 1990; Leithwood, K., Jantzi, D. & Steinbach, R. (1999). Changing leadership for changing times. Buckingham: Open University Press. Lloyd, C. (2009). Burnout. In: J. H. Stone. & M. Blouin. (eds). International encyclopedia of rehabilitation. Retrieved May, 6, 2009, from: <http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/article.php?id=2&language=en> Luthans, F. (1982). Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill. Molm, L. D. (1991). Affect and social exchange: Satisfaction in power-dependence relations. American Sociological Review, 56, 475-493. MacNeil, D. H. (1981). The relationship of occupational stress to burnout. Illinois: London House Management Press. Magnuson, S. & Wilcoxon, S. A. (1998). Successful clinical supervision of prelicense counselors: How will we recognize it? The Clinical Supervisor, 17(1), 33-47. Manneul (1981) The relationship of occupational stress to burnout. Illinois: London House Management Press. Martin, T. N. & Schermerhorn, R. (1983). Work and nonwork influence on health: A research agenda using inability to leave as a critical variable. Academy of Management Review, 8(4), 650-659. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1979). Burned-out cops and their families. Psychological Today, 12, 59-62. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). MBI manual. Consulting psychologist press, Inc. Maslach, C. & Leiter M. P. (1997). The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers. Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981a). Maslach Burnout Inventory: Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113. Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). Burnout in Organizational Settings. In S. Oskamp (Ed.) Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings, 5:133-153. Mills, (1997) An information processing approach for deciding upon control strategies and reducing control loss in emerging organizations, Journal of Management, 22, 113-137. Mitchell, M. S. & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. Journal of Applied Psychology, 92, 1159-1168. Morris, J. E. & Long, B. C. (2002). Female Clerical Workers' Occupational Stress: The Role of Person and Social Resources, Negative Affectivity, and Stress Appraisals. Journal of Counseling Psychology, 49, 395-410. Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P. & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. Journal of Applied Psychology, 96(1), 71-94. Nelson, D., Basu, R. & Purdie, R. (1998). An examination of exchange quality and work stressors in leader-follower dyads. International Journal of Stress Management, 5, 103-112. Newstrom, J. W. & Davis, K. (2002). Organizational behavior: human behavior at work (11th ed.). New York: McGraw-Hill. Podsakoff, P. M. and S.B. MacKenzie (1997), "The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research." Human Performance, 10, pp.133-151. Restubog, S.L.D., Scott, K.D. & Zagenczyk, T.J. (2011). When distress hits home: The effects of contextual factors and psychological distress in predicting employee responses to Abusive supervision. Journal of Applied Psychology, 96, 713-729. Schat, A. C. H., Desmarais, S., & Kelloway, E. K. (2006). Exposure to workplace aggression from multiple sources: Validation of a measure and test of a model. Unpublished manuscript, McMaster University, Hamilton, Canada. Schuler R.S., (1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations, Organizational Behavior and Human Performance, Vol.25, pp.184-215. Smith, M.J., B. G. F. Cohen, L.W. Stammerjohn & A. Hupp (1981). An investigation of health complaint and job stress in video display operation, Human factor, 23(4). Sosik, J. J. & Godshalk, V. M. (2000). Leadership styles, mentoring functions received, and job-related stress: a conceptual model and preliminary study. Journal of Organizational Behavior, 21(4), 365-390. Steve M. Jex, (1998). It has three components of role stressor which are role ambiguity, role conflict and role. Stevenson, J. G. (1994). Employee burnout and perceived social support. Journal of Health and Human Resources Administration, 16(3), 350-367. Talmor, R., Reiter, S. & Feigin, N. (2005). Factors relating to regular education teacher burnout in inclusive education. European Journal of Special Needs Education, 20(2), Tepper, B. J. (2000). Consequences of Abusive supervision. Academy of Management Journal, 43, 178-190. Tepper, B. J. (2007). Abusive supervision in work organizations: Review synthesis, and research agenda. Journal of Management, 33(3), 261-289. Tepper, B. J., & Lockhart, D. (2005). Proceedings of the annual meeting of the Southern Management Association, Charleston, SC. Clearwater, FL: Southern Management Association. Tepper, B. J., Duffy, M. K. & Shaw, J. D. (2001). Personality moderators of the relationship between Abusive supervision and subordinates' resistance. Journal of Applied Psychology, 86, 974-983. Tepper, B. J., Duffy, M. K., Hoobler, J. M., & Ensley, M. D. (2004). Moderators of the relationships between coworkers' organizational citizenship behavior and fellow employees' attitudes. Journal of Applied Psychology, 89(3), 455-465. Tepper, B. J. & Lockhart, D. (2005). Abused subordinates' upward maintenance communication: A coping perspective. In E. Weatherly (Ed.), Proceedings of the annual meeting of the Southern Management Association, Charleston, SC. Clearwater, FL: Southern Management Association. Tepper, B. J., Uhl-Bien, M., Kohut, G. F., Rogelberg, S. G., Lockhart, D. E., & Ensley, M. D. (2006). Subordinates' resistance and managers' evaluations of subordinates' performance. Journal of Management, 32(2), 185-209. Zellars, K. L., Perrewe, P. and Hochwarter, W. (2000). Burnout in healthcare: The role of the five factors of personality. Journal of Applied Social Psychology, Vol. 30, No. 8, pp. 1570-1598.