

第一章 緒論

第一節 研究動機與背景

每個人一生中都會經歷不同形式的壓力，尤其處於這個高度工業化及商業化的社會裡，壓力似乎已是無可避免且無所不在的。自 1970 年代開始，護理行業已被確認為最具壓力工作之一 (Benoleil, 1990)。護理人員除了面對各不同病患時的專業知識外，更要與其他工作人員（如：醫師、行政人員等）配合協調，再加上儀器設不斷更新、醫療環境的日趨複雜及競爭、病人意識抬頭、醫療政策的改變、護理人員對自我的期許等等，凡此種種，皆會為護理人員帶來巨大的壓力。

由文獻查證中可發現多位學者認為護理工作的壓力來源有：(1) 工作負荷量大：因人力短缺或分配不均。(2) 人際關係不佳：與同事之間的處事態度不一致、不被同事接納等。(3) 不滿意醫院的政策及規章：派班制度不合理、職權劃分不清、與上司溝通不良及責任範圍不同等。(4) 自我期許過高，期望自己能滿足所有的要求，有脫離現實的超人護士情結。(5) 緊急的工作性質：如病人危急、病程變化大、檢驗繁複等。(6) 面對病人負向情緒發洩時，無法承擔或解決。

(7) 環境和設備問題：環境吵雜、設備空間不足等。(8) 缺乏支持系統。(9) 覺得工作無成就感、護理效果不彰等(康等人, 1992; 陳, 1993)。

目前護理界也注意到此問題，因此，有許多研究報告皆在探討護理人員的工作壓力，如壓力與滿足感的關係及各急護單位護理人員的工作壓力來源和因應行為、壓力和離職行為的關係等。但是人格特質也被視為是影響個人對壓力知覺的重要因素之一，因此，在此種需承受高度身心壓力的工作環境下，護理人員本身的人格特質即扮演著重要的角色。

近年來人格特質與壓力反應間的關係已受到多方的重視與探討。研究發現，高神經質傾向的個案會感受到較多的壓力源，面對衝突時其健康狀態較易會受到影響 (Bolger & Zuckerman, 1995)。護理人員的人格特質是否適合擔任其護理工作，以及在複雜的與充滿壓力的工作環境中，人格特質傾向對其壓力因應的影響，都是值得注意的焦點。探討人格特質是否會影響其工作壓力？如何依照不同人格特質給予護理人員不同協助？這是引發研究探討之動機，因此，本研究目的在瞭解護理人員工作壓力感受、探討護理人員的人格特質，及壓力感受

和人格特質之間的關係，並且找出壓力感受之相關預測變項。希望能藉著本研究，協助管理人員認識護理人員人格特質與壓力、壓力和個人屬性及人格特質之間的關係，進而按照護理人員人格特質之差異，提供個別協助處理工作壓力，並且作為人事調派及訓練的參考。

第二節 研究目的

- (一) 瞭解 ICU 護理人員之人格特質。
- (二) 瞭解 ICU 護理人員之壓力感受。
- (三) 瞭解 ICU 護理人員之壓力感受和人格特質之關係。
- (四) 探討 ICU 護理人員壓力感受之相關預測變項。

第二章 文獻探討

第一節 人格特質

一、 人格特質的定義

人格 (Personality) 這個字最早起源於拉丁文 “persona”，表示古希臘演戲者所戴的面具 (mask)，意指個人特徵外顯的表示；另一說法為起源於拉丁文 “per se una”，則表示自我內在 (self-containing) 的意思 (Eysenck, 1967)。後來許多的心理學家使用各種不同的理論基礎去定義人格，包括人格可以表示一種價值判斷，可用來表示某人的特徵，是可直接從行為觀察的個人特徵或以間接從行為推論而得的特徵；也可界定為個人在面對情境反應時，自身所表現出的結構性質及動態性質；或是以生命歷程或發展觀點，代表內在及外在因素影響下多樣化的伴隨過程 (Hjelle & Ziegler, 1981；鄭慧玲，民 79)。最常用的定義是「個人的特徵或特質」，因其包含了一個人的各個實質層面，包括生理、心理、情緒及社會各方面 (Ewen, 1984)。

人格一般特徵如：害羞、積極、懶惰具有野心等等，假如這些特徵具有持久性，並且經常的表現，則可稱為特質 (楊牧青，2000) 人格特質是個人構成因素的綜合表現 (林欽榮，1983)。有許多學者

甚至認為「人格」與「人格特質」並無太大的分別，只是人格特質是人格中其特徵的強化（郭欣易，2000）。

茲將國外學者對人格特質之定義列舉如下：

- 1、Guiford (1959) 將人格特質分為生理、需要、興趣、態度、性情、嗜好、型態等七種。
- 2、Cattell (1965) 提出了十六種主要的人格特質，如內向與外向、愚笨與聰明、順從與跋扈等等。
- 3、Hilgard & Atkinson (1969) 認為，人格特質至少包括體格與生理特徵、氣質、能力、動機、興趣、價值觀、社會態度、品格、病理上的傾向。

雖然各學派的學者對於人格特質的界定有所不同，但可以確定的是，人格是一種整體的表現，且其各項的特徵都是相輔相成的，因此無法用單一的特質來完整地描述一個個體的人格（李靜怡，2002）。

Previn (1990) 就提出，對人格的定義與對人格特質的界定，往往可以反映出研究者所要研究的主題，以及其所用來研究這些問題的方法與步驟（郭欣易，2000）。

二、 人格特質類型

為了預測個體在組織中的行為，以往文獻將人格特質分成多種不同構面加以討論，許多學者的研究提出多種屬性來分析個體的人格特質，下面就各派學者的人格特質理論作一整理：

- (一) Friedman & Rosenman (1959) 的 A/B 型人格特質，並將 A 型人格定義為「一種行動與情緒的複雜體，從具有這種行為組型的人身上，可以看到一種長期、不中止的奮鬥，並企圖在最短的時間之內做出最大的效果，而且如果一定有必要達成目標，則無論受到任何人、事之干擾，對 A 型人格組型者而言，不達成目的絕不中止」(王文正，1991)；Abush (1982) 認為 A 型行組型者具有高度競爭性、有強烈的自我需求、成就慾望較高、常具不安全感、緊張型、缺乏耐性、動作急速、積極進取等。而有關 B 型人格特質的行為特徵，學者們一般並未直接且充分地描述，而只是強調 B 型人格者的人格組型恰是 A 型人格者的相反，例如：B 型人格特質者在輕鬆中不會有罪惡感，也不會經歷到一種長期慢性的時間緊迫感，並且對於自己能完成的一切事情感到接納與喜悅 (Chesny & Rosenman，

1980)。但 A 型和 B 型人格並非完全截然不同，B 型人格者也可能擁有部分 A 型人格的特徵，所以一般說來，人們可能都是部分 A 型人格與部分 B 型人格的混合體，只是其中一種型態較佔上風（郭佩雯，1997）。A/B 型之分類並非絕對的二分法，而是兩種極端，大部分的人的性格都是介於這二種極端之間。

〈二〉Cattell (1965) 找出了十六種最主要的人格特質 (Sixteen Personality Factor, 16PF)，包含了：1.樂群性 (Warm)；2.聰慧性 (Intelligence)；3.穩定性 (Emotional Stability)；4.恃強性 (Dominance)；5.興奮性 (Impulsivity)；6.有恆性 (Group Conformity)；7.敢為性 (Boldness)；8.敏感性 (Emotional Sensitivity)；9.懷疑性 (Suspiciousness)；10.幻想性 (Imagination)；11.世故性 (Shrewdness)；12.憂慮性 (Guilt Proneness)；13.實驗性 (Rebelliousness)；14.獨立性 (Self-Sufficiency)；15.自律性 (Self-Control)；16.緊張性 (Anxiety)，這十六種人格特質相當穩定，可用來預測個體在特定情形下的行為。

〈三〉Browne & Howarth (1977) 利用因素方法提出人格的十五項因

素結構，分別為：1.社會靦腆；2.社交能力；3.情緒變化之調控；4.適應性情緒；5.衝動性；6.持續性；7.疑病傾向；8.支配性 I（平易近人、謙遜）；9.支配性 II（指揮、運籌、領導的能力）；10.一般活動；11.信任-懷疑；12.超我；13.世故；14.優越性；15.合作。

（四）Spector(1982)則把人格特質分為內外控人格(Locus of control)二種人格特質。內控 (Internals) 型人格特質的人認為命運掌握在自己的手中，自己就是本身命運的主宰；外控 (Externals) 型人格特質的人則聽天由命，總認為自己逃不出上天對自身命運的安排。

（五）Robbins (1983) 認為，在組織中，影響員工行為的人格特質分別為：內外控取向、成就取向、權威取向、權術取向、風險取向等五種取向。

1、外控取向 (Locus of Control)

內外控取向指的是個人自認控制命運之程度。認為自己可以控制命運者，稱為『內控者』 (Internal Control)；聽天由命者則稱為『外控者』 (External Control)。

2、成就取向 (Achievement Orientation)

成就動機指的是個人追求責任、挑戰及自我實現之程度。成就動機高者，傾向於以最佳的方式完成工作，並克服障礙，同時也希望親身感受成功或失敗的體驗，追求挑戰性高或較為困難的工作。而成就動機小者，則恰巧相反。一般而言，高成就動機者，通當會提供適度困難，迅速回饋績效，並允許員工自行控制其結果，故其工作表現也會較佳。

3、權威取向 (Authoritarianism)

權威取向指一個人追求特殊地位及權力之心態。一般人多少具有權威傾向的特質，其對於工作績效的影響，則以機運的成分較大。權威傾向高的人，容易主觀的判斷他人媚上欺下、不信任別人、以及抗拒變革等等行徑。就對於工作的影響而言，在工作需要他人協助完成時，高權威傾向的人因不易與人合作，造成其工作績效較低；反之，若工作複雜性較小、高度結構化、規章制度簡單明瞭時，高權威傾向的人，其工作績效則較高。

4、權術取向 (Machiavellianism)

權術取向主要來自十六世紀，義大利學者馬基維利 (Nicolo-Machiavelli) 所闡揚之『霸權取得』與『權術操作』觀念

而來，此種『謀權』之理念，強調現實主義、理性觀點、並認為達成目的，可以不擇手段。根據研究顯示，高權術傾向的人，較會玩權威、重視勝利、說服他人而少被說服。當成員面對面互動機會較多時、法令規章較少、及情緒因素較少時，權術傾向易受滋長，並得以有較佳的表現；若工作需要協商技巧，或是成功後可獲得實質之獎金時，則權術傾向較高者，較具生產力，反之則否。

5、風險取向（Risk Taking）

風險取向意指決策者承擔風險之意願。對於風險承擔或規避的意願，會影響到時間和對於情報的知覺。高風險取向者，其決策較為快速，反之則不然。而工作性質不同，對於不同的風險取向的人的工作績效有關鍵性的影響。投資方面的行業，如對於證券和期貨公司而言，高風險取向者其工作績效較好；而對於如會計稽核等需要較為謹慎態度，且較為呆板、保守、規律性的工作而言，低風險取向者會有較好的工作表現。

三、 人格特質的相關研究

國內與國外有關人格特質與工作滿意間的關係研究，已行之有年，茲列舉較具代表性的研究以作說明。

1、Crowne and Liverant (1965) 的研究顯示，內控者易於反抗外在壓力，而外控者則較具順服性，對於外利的操縱較能處之泰然。

2、Lefcourt (1972) 研究發現，外控者形容自己是焦慮的，在遭遇挫折時，較無法表現建設性的反應行為，行事時，較多關心失敗的恐懼，而較少關心本身的成就；相反的內控者形容他們較關心成就，遭遇挫折時，多採取建設性的反應行為，以及較少的焦慮感。

3、Robbins (1983) 則指出，外控者因無法控制環境及行為結果，常處於被動的狀態，因而無法全心投入工作，工作滿意感較低，與工作群體也較有疏離感；內控者則因認為工作成果與本身的努力有關，對於工作抱持較多程度的熱誠，因而滿意感較高，且較熱衷於尋找情報，容易受到激勵。但內控程度

太高時，易造成行為僵化，缺乏協調及應變能力等不良的後果。

4、李文銓（民 79）針對新竹地區企業現職員工，對於人格特質中的內外控取向、工作特性以及工作壓力等三變項，與工作滿意度、生理、心理健康狀況間之關聯性做一研究，研究結果發現：外控取向以及工作壓力變項，對工作滿意度呈現負相關；而與生理、心理狀況呈現正相關；工作特性、工作壓力以及內外控取向變數間也有相關。

5、蕭靜宜（民 87）以南部一家教學醫院護理人員為樣本，研究結果發現越具有 A 型人格者，對護理專業的認同感高，但繼續從事護理工作的意願卻較低；此外，內控傾向者要比外控傾向者察覺到較高的工作自主性、回饋性以及任務意義感。

6、王昱文（民 87）以警察為研究對象，發現內控傾向的員警較外控傾向的員警感受到較少的壓力，因而有較佳的工作滿意度。

- 7、陳國樑（民 83）針對女性工業行銷人員作研究，結果發現人格特質與工作滿意度有顯著相關；而成就動機、內外控取向，對工作滿意有直接的因果關係。
- 8、李祺菁（民 87）針對新新人類為研究對象，研究結果發現：新新人類具有成就取向型態者多為女性、未婚、低齡，而成就取向者傾向於 A 型人格、愛好風險；具有成就取向者多傾向於獨立自主的生涯寄託方式。
- 9、鍾俐敏（民 87）以花蓮地區公民營管理者為研究對象，結果發現內外控傾向不同的管理者，其工作滿意有顯著差異，花蓮地區公民營企業中，不同成就動機取向的管理者其工作整體滿意、內在滿意，以及外在滿意上有顯著的差異存在。
- 10、黃盈彰（民 88）以台南縣市國小教師為研究對象，結果發現工作特性、成就動機等中介變項對於工作滿意度具有顯著的影響力。
- 11、Robbons（1983）也指出高成就取向的人較低成就取向的人，

對於工作會有較高的滿意度。

12、余安邦（民 79）研究指出，權威取向越高者，對於其行為以及工作的滿意度呈現負向的關係，他認為主要的原因在於高權威取向的人，不易與他人溝通以及合作，導致在與人互動的相關活動上不順利，使得高權威取向的員工在人際關係互動的滿意度構面上，如同事間的相處、幫助人的機會等等構面上，產生滿意度低的情況。

13、陳義勝（民 70）也認為內控與成就動機與工作滿意呈現正相關，而權威取向則與工作滿意呈現負相關。

14、林肇崇（民 82）則發現，高權術傾向之員工，若報酬與工作績效差距越大，則對於工作滿意度呈現負向的關係。

15、溫有德（民 82）則發現權術取向人格特質構面，與工作滿意度各構面呈現負向關係，他認為高權術取向的員工，過份強調理性主義，只講利害關係，使得本身總覺得公司或機構給予他的報酬太低，或是與他的工作績效不成比例，因而工

作滿意度偏低，同時，高權術取向的員工只求目的，不擇手段的行事風格，也會使他的人際關係較差，受人排斥，因而在人際關係互動的滿意度構面中，滿意度較低。

16、張朝陽（民 87）的研究則發現，國內的私人企業中，員工的風險取向與整體的工作滿意度呈現正向的效應。

而人格特質的研究有賴於對人格特質的測量。人格測驗通常利用自陳量表以及投射技術（葉椒淑，民 84）。自陳量表列出一個行為描述，讓受測者自己行為的觀察來評定自己符合此種行為的程度。投射技術則是呈現一些意義不明確的刺激圖形給受測者，由受測者根據以往的經驗，自行描述所看到的景象，亦即將自己的人格特質投射至圖案之中。此種方式大部分使用於臨床心裡診斷之用，在工作行為上使用的情況並不多見（楊牧青，民 89）。

本研究以護理人員自覺壓力感受為觀點，探討護理人員人格特質的四種特質：精神質量表、內外向量表、情緒穩定性量表及社會性量表等不同的人格特質對護理人員自覺壓力之關聯性與影響程度，提供管理者於擬定人員甄選、雇用、調職與晉升等決策，以及激勵員工，

提高工作滿意度等方面，提供策略上的參考。

由上述組織行為之人格特質研究，可幫助我們瞭解、解釋及預測組織成員行為（楊牧青，民 89）。

（一）瞭解及解釋員工行為方面：

- 1、決定何種人格對於工作績效有影響，有助於人員徵選之作業。
- 2、瞭解人格與工作之間的互動關係，有助於雇用、調職及晉升等決策之擬定。
- 3、瞭解人格形成之過程，有助於確認員工行為之適當性，對於不良的行為可做預防的措施。

（二）預測員工行為方面：

- 1、害羞、內向及保守的人，不適用於擔任推銷工作。
- 2、喜好依法辦事、依賴性強及順從權威的人，較適合於裝配線、事務性及行政管理等工作。
- 3、喜好創新、較不願接受規定束縛而獨立性強的人，則適用於研究開發等工作。

第二節 工作特性

一、 工作特性的定義

有關工作特性的概念，最早已涵蓋在 Taylor 所提出的「科學管理四原則—工作專業化、系統化、簡單化、標準化」之內，並以這四個原則作為工作設計的準則（李靜怡，2002）。工作特性廣義的定義，即是指與工作有關的因素或屬性；工作特性所包含的範圍相當的寬廣，舉凡工作本身性質、工作環境、工作薪資與福利、工作之安全感、工作的回饋性、工作自主性、工作的挑戰性、工作所需的技能、工作中學習新知與發展的機會、工作的人際關係，以及工作所需具備的內在報酬（滿意感、成就感、榮譽感、自我實現等等），皆可說是工作所具有的特性（Seashore & Taber，1975）。

工作特性的衡量，根據以往學者的研究，可概分為兩大類：一為客觀的衡量，一為知覺的衡量。前者是指詢問工作者對於工作內容與程序作客觀的描述與比較，而後者是指詢問工作者對其工作特性的感受，藉以反應其工作特性的本質（沈文恕 1978）。

在本研究中所指的工作特性，是指所謂的員工『知覺工作特性』而言，即員工本身主觀認定其工作的各項特性程度。以往的相關研究，幾乎都使用所謂的『知覺工作特性』或『認知工作特性』，對於工作特性各構面的量測，皆由員工本身所主觀認定。

二、 工作特性的核心構面

依據不同學者研究，工作特性的核心構面可分為下列幾種（楊牧青，2000）：

（一）Turner & Lawrance（1965）

Turner & Lawrance 最先於 1965 年，以實地觀察與深入訪談的方式，針對四十七種工作加以研究，結果發現各種工作中，有六種所謂的『必要工作屬性』，分別為：1.變化性（Variety）；2.自主性（Autonomy）；3.必要的互動（Required Interaction）；4.隨意的互動（Optional Interaction）；5.必要的知識與技能（Knowledge and Skill Required）；6.責任（Responsibility），研究也證實若此六種必要工作屬性的分數越高，工作滿意度與工作參與意願越高，並在其後續的研究中發現，必要工作屬性與工作滿足、工作參與率的關係，會受到個人背景差異（如文化背景、社會背景等），以及工作環境的影響。因

此，Turner & Lawrance (1965) 根據此六大必要工作屬性，編制了「必要工作屬性指標」(Requisite Task Attributes Index; RTA Index) 量表，用以測量工作屬性與工作參與率之關係。此量表的使用率並不普及，但卻是其後有關工作特性量表之發展基礎 (薛婉婷，1997)。

(二) Hackman & Lawler (1971)

Hackman & Lawler (1971) 認為要使員工由工作中得到內在的激勵，進而產生高度的工作滿意度以及良好的工作績效，必須合乎下列三項特性：

- (1) 工作成果為自己本身所努力得來的。
- (2) 對個人而言，工作的成果是有意義的。
- (3) 工作應對於工作者的工作表現有所回饋。

因此，他們以 Turner & Lawrance 的研究結果為基礎，加以衍生變化出六種工作特性，分別為變化性、自主性、完整性、回饋性、等四項核心構面 (core dimensions)，以及合作性、友誼性兩項構面則是根據 Turner & Lawrance (1965) 所提出的「必要互動」與「選擇性互動」修改而來，此兩項是屬於與社會互動有關的特性。與 Turner & Lawrance 的研究結果較為不同的地方，他們更為強調一些員工與員工、社會之間的互動對於工作的影響。茲將各特性意義分述如下：

1、變化性 (Variety)

指工作者在工作上能使用不同技術和多種操作方式的程度。高度變化性的工作，其工作者必須運用不同的技術與才能，以便將工作成功完成。此種特性，使高層次需求強烈的人，自覺工作具有較多的挑戰而充滿意義。

2、自主性 (Autonomy)

指工作者對工作的計劃、使用的設備、工作的程式等，具有自行決定權力的程度。此特性越顯著，會使工作者越能夠感受到自己工作的成果；反之，工作者會認為工作的成敗是主管或其他人的功過。

3、完整性 (Task Identity)

指工作者能做全部或整件工作，並非一件工作的一小部分，且能夠明白確認其努力結果之程度。完整性必須包含四項特點：

- (1) 作有明顯的起點與終點。
- (2) 作者能明顯的看見工作歷程的轉變
- (3) 作者能明顯的看工作的成果。
- (4) 工作有相當重要的轉變。

4、回饋性 (Feedback)

指工作者能獲得有關其工作是否良好之訊息程度。回饋的來源可能有下列三種：完成工作的本身、主管的意見、同事的反應等三方面。

5、合作性 (Dealing with Others)

指工作上需與人密切合作，以利工作執行的程度。

6、友誼性 (Friendship Opportunities)

指允許工作者在工作中彼此交談，結交朋友的程度。

(三) Hackman & Oldham (1975)

Hackman & Oldham 根據 Hackman & Lawler 的理論，重新修正整理，並提出工作特性模式 (Job Characteristics Modes)，同時編制『工作診斷量表』 (Job Diagnostic Survey)，以量測工作特性各個構面。其理論所包含的特性有五種，分別為：

1、變化性

2、自主性

3、工作完性

4、回饋性

5、工作重要性

此模式可說是目前運用最為廣泛的工作特性架構。此模式的基本架構是以上述五大核心工作構面影響三種主要的心理狀態，繼而影響個人和工作的結果，而彼此之間相互的聯結，如工作構面與心理狀態之間、心理狀態與工作結果之間，均受到個人成長需求強度的影響。根據工作特性模式，任何一種工作皆可以五項工作的核心構面來加以描述，每一構面將分別產生不同的心理狀態。此一模式確認五項關鍵性的工作特性，指出各項特性之間的關係，並預測這些特性對於員工的生產力、士氣、和滿足感的影響（薛婉婷，1997）。

為將工作特性與個體工作反應之間的關係加以系統化，因此繪製工作特性模式圖（圖 2-1），以說明其間的關係。其理論重點可分成四部分加以說明，即核心工作構面、重要心理狀態、個人和工作成果，以及個人成長需求強度的干擾效果。

- （1）核心工作構面：認為任何一種工作均可以五項工作的核心構面（技能多樣性、工作完整性、工作重要性、自主性、回饋性）來加以描述，每一構面將產生不同的心理狀態。
- （2）重要心理狀態：認為核心工作構面與工作結果之間，個體

的心理狀態（感受到工作的意義性、感受到對於工作成果的責任感、知曉工作活動的實際成果）可視為干擾因素。

（3）個人和工作成果：個體由工作特性所產生的心理狀態將影響其工作反應（內在工作動機、工作滿足感、工作績效，以及缺勤與流動狀況）。

（4）員工的成長需求的強度：認為並非所有個體在面對同質工作時，皆會產生相同的心理狀態與工作反應，因為其間存在著個別的差異，個人成長需求便是其一。

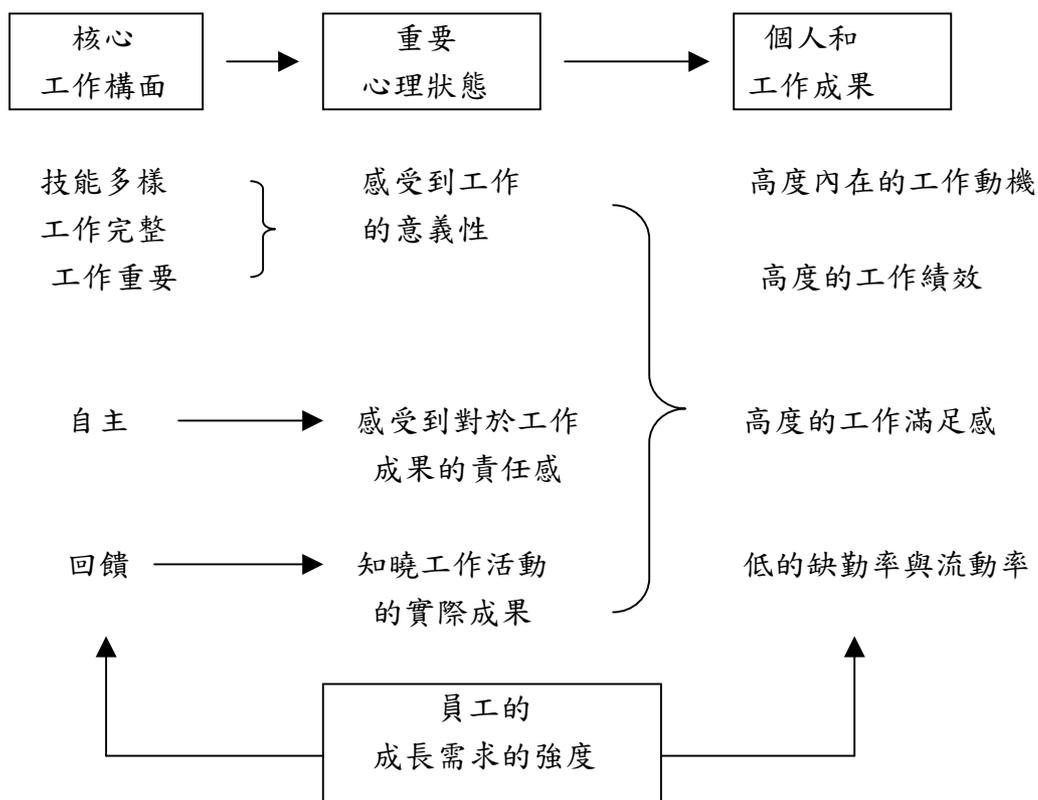


圖 2-1.1 工作特性模型

資料來源：Hackman, J.R., & Oldham, G.R. 1975. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 161.

三、 工作特性的相關研究

對於工作特性與眾多工作行為之研究，國內外已有不少相關文獻，在此僅舉一些具有代表性之研究加以說明。

(一) 工作特性與工作績效之間的關係

1、Steers and Poter (1974) 指出：工作本身的性質的確會影響工作績效以及工作滿意，但此影響必須考慮到個體的差異的因素。

2、有許多的研究顯示：工作特性與工作績效之間有顯著相關，但此現象僅存於高層次需求工作者 (Carroll and Tosi, 1970; Hulin, 1971; Robey, 1974; Steers, 1975)。

(二) 工作特性與人格特質、主管領導型態的關係

1、邱繼智 (民 85) 發現工作滿意為事後的認知，且員工所知覺的工作特性與工作滿意兩者之間互為因果關係。

2、葉桂珍 (民 84) 指出研發人員個人成就動機與主管管理型態

兩個內外部激勵因素對於工作特性的認知具有正向關係，而『高支持-高指示』型態的主管，其研發人員之工作特性認知較高，且高認知會使其潛存激勵分數提高。

(三) 工作特性與工作滿意度的關係

1、Hackman and Lawler (1971) 指出良好的工作特性，可使員工由工作中得到內在的工作激勵，進而產生高度的工作滿意與工作績效。

2、Tuner and Lawrance (1965) 之研究指出工作特性與工作者之工作滿意及出席率有正相關，即工作特性越良好，員工之工作滿意度越高。

3、林盈科 (民 72) 以勞保局非主管之 101 位內勤人員為研究對象，發現工作特性各個構面均與工作本身滿意達顯著性的正相關，且工作特性自主性、變化性、完整性、回饋性等四核心工作特性均與總體滿意達到顯著。

4、宋道平 (民 73) 以保險公司 236 位員工的研究，指出對工作

激勵潛能分數 (MPS) 感受程度較高者，對工作的滿意度皆於 MPS 感受度低者。

5、蔡承志 (民 74) 針對私人企業員工研究，發現工作特性與工作滿意 (內在、外在及一般滿意) 各構面均具有顯著的正相關。

6、柯惠玲 (民 78) 以製造業及服務業員工研究，結果發現：工作特性與工作滿意大致呈現顯著的正相關的關係，亦即工作特性認知越佳，工作滿意感有越高的傾向。

7、陳宗禮 (民 78) 以勞工檢查員為對象進行研究，結果也指出：在工作特性中，以變化性、自主性、回饋性及合作性等四核心構面與整體工作滿意有正相關的情形存在。

8、宋宜儒 (民 83) 針對海運承攬業員工進行研究，探討個人特質、工作特性對於員工工作滿意度之間的關係，結果發現：工作特性對於工作滿意具有顯著的預測力，工作特性各個構面對於工作滿意的各個構面均有相當顯著的正相關。

9、連華錦（民 87）以汽車連鎖經店為研究對象，結果發現：以工作特性的觀點而言，各銷售點的潛在激勵分數（MPS）有顯著的差異，此外，有效率的營業站具有的較高的 MPS。

10、杜佩蘭（民 87）以主計處員工為研究對象，工作特性對於工作滿意的影響，研究結果顯示：工作特性與工作滿意呈現正相關，且工作特性會透過角色衝突而影響工作滿意。

（四）員工對工作特性的認知與工作單位、職務及年資等因素的關係

1、李張坤（民 85）以台電火力核能發電廠的員工為對象研究，結果發現：員工對於工作完整性構面的認知程度最高，而以工作自主性以及工作回饋性的認知程度最低；不同工作單位、職務以及年資的員工對工作特性各構面的認知有顯著的差異。

由此可知，工作特性對於組織成員之工作動機、工作態度、工作滿意度與成員間的互動，皆有決定性的影響。

（五）工作特性的測量

關於工作特性的測量方面，工作特性測量工具包括工作特性量表

(JCI) 以及工作診斷量表 (JDS) 兩種。

1、Hackman and Lawler (1971) 以美國一電話公司 13 種工作 208 位工作者為研究對象，結果顯示工作者在變化性、自主性、回饋性、完整性等四種中心構面，得分高者有較高的工作滿意。

2、Sims, Keller and Szilagyi (1976) 以一醫療中心員工 1161 人和一製造廠 192 人為研究對象，用以檢定工作特性量表各項構面，所得到的結論如下：

- (1) 工作特性量表具有良好的度與效度，可用以測量工作特性與工作態度、行為之間的關係。
- (2) 工作特性量表確實可應用於不同組織，亦即工作特性量表之工作構面，不會因受測者不同而有顯著的差異。
- (3) 工作特性量表具診斷與研究之功能。

第三節 護理工作壓力

本部分將探討「護理工作壓力」的定義與相關理論，但要對護理工作壓力一詞作明確的界定，首先須先針對「壓力」及「工作壓力」一詞做解釋。

一、壓力的定義與理論

壓力(stress)一詞原是工程學上的名詞，直到 Hans Selye 於 1956 年將「壓力」一詞引用至社會科學的領域後，許多關於此方面之文獻，就如同兩後春筍般的蓬勃發展(施淑芬，1990)。Selye (1956) 將壓力定義為「人體對任何需求所產生的一種非預期反應」；Blau (1981) 認為壓力是「個人與環境間的一種關係，個人能力與環境要求間不能配合的結果即為壓力」(曾麗實，1994)。有關壓力的概念及定義眾說紛紜，但綜合而言，可整理出三大類(呂勝瑛，1985；施淑芬，1990；曾麗實，1994；陳孝範，1996；李靜怡，2002)：

1、壓力是一種生理反應(反應模式，response-based model)

這派學者以 Hans Selye 為代表，將壓力視為一種反應模式，強調壓力是對壓力源的反應，並認為壓力是生理系統的一種設計，以保護自身免於環境的壓迫，而心理、社會文化、生物和環境

等的刺激，皆會誘發壓力的反應，而個體在受到壓力源刺激時，所引發的特殊生理及心理反應，即是反應壓力存在的訊號，並且身體各器官會產生適應性的反應，以重新回復至正常。

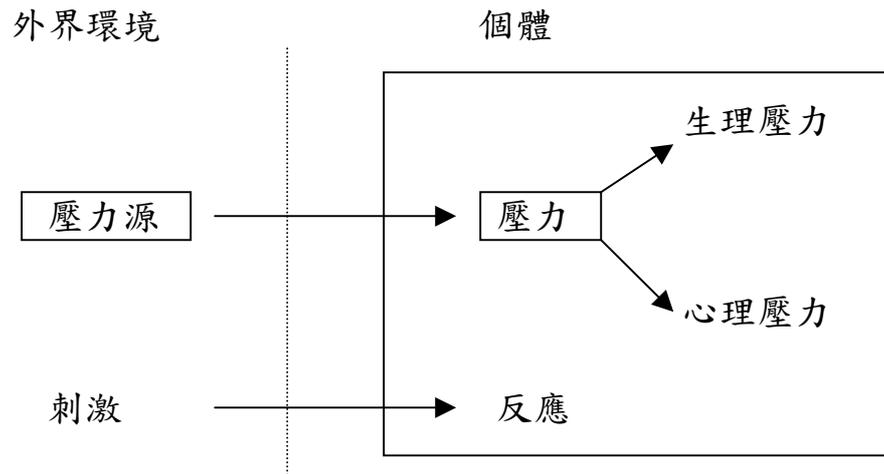


圖 2-3.1 壓力的反應模式

引自 Stress and Work : A Managerial Perspective (p.5) by J. M. Ivancevich & M. T. Matteson, 1980, New York : Scott. 及 Health Psychology : A psychobiological Perspective by M. Feuerstein, E. E. Labbe' & A. R. Kuczmierczyk, 1986, New York : Plemun Press

2、壓力是一種刺激（刺激模式，stimulus-based model）

此學派的學者認為壓力是一種刺激的模式，即外來的壓力會造成個人的壓力反應，故把壓力視為一種刺激。因此壓力源是客觀存在的外在事件，它會使個人產生身心上的不舒適。也就是說壓力是原因而非結果，偏重對環境因素的探討，例如生活事件的

測量，其代表學者為 Holmes & Rahe (1967)。此論點的缺點在於其認定個體在壓力下是處於被動的反應狀態。

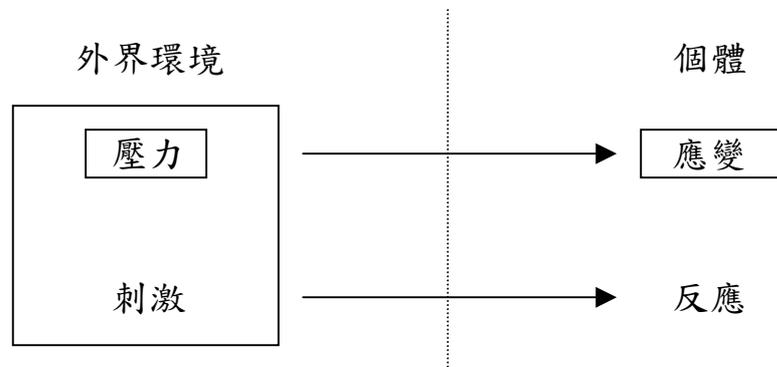


圖 2-3.2 壓力的刺激模式

引自 Stress and Work: A Managerial Perspective (p.5) by J. M. Ivancevich & M. T. Matteson, 1980, New York: Scott.

3、壓力是人與環境的交互作用（互動模式，transaction model）

此學派的學者認為若僅視壓力為一種刺激，太過偏重於環境因素，而若將壓力僅視為一種反應，則又太偏重於個人因素，因此均有所缺失，所以此學派的學者強調壓力不僅是一種刺激，也是一種反應，一種人與環境互動的模式，而每個人對壓力的認知及經驗有很大的差異存在，所以對壓力的反應也會有所不同。因此，個體對情境要求的知覺感受（perception），在決定是否具有壓力的威脅時，佔有極重要的角色。在此模式中，個體既不是被動的接受者，也不是對抗的反應者，而是個體在面對艱困的生活

事件，運用自己特質的因應型態所產生的替代反應。當激烈的不平衡狀態存在時，常伴隨著主觀的（情緒）壓力經驗及生理狀態的改變，以及認知或行為上嘗試降低要求程度的因應措施。

其主要學者以 Lazarus & Folkman 為代表，尤其是 Lazarus 提出的認知評鑑理論（cognitive appraisal theory），以評鑑（appraisal）及因應（coping）為中心概念，當情境要求與解決的能力之間產生矛盾的主觀感受時，即會形成壓力狀態。

認知評鑑理論（Lazarus & Folkman，1984）中強調的是會做評鑑的生物體，其概念主要是陳述當壓力源與個體交會時，個體會經由初級評鑑，次級評鑑與再評鑑等一連串過程而達到適應。而每一個評鑑過程都包含神經認知活動引起情緒及生理反應，而表現在外露的行為上，整個過程是一時間序位的動態（螺旋型）過程。Scott、Obers 及 tDropkin（1981）運用認知評鑑理論於護理概念中，並認為先有認知的評估才有情緒及其他的反應，而因應也是個體與特定環境互動過程中的一部分，全部的因應反應也只是認知活動、情緒及生理反應的互相作用。

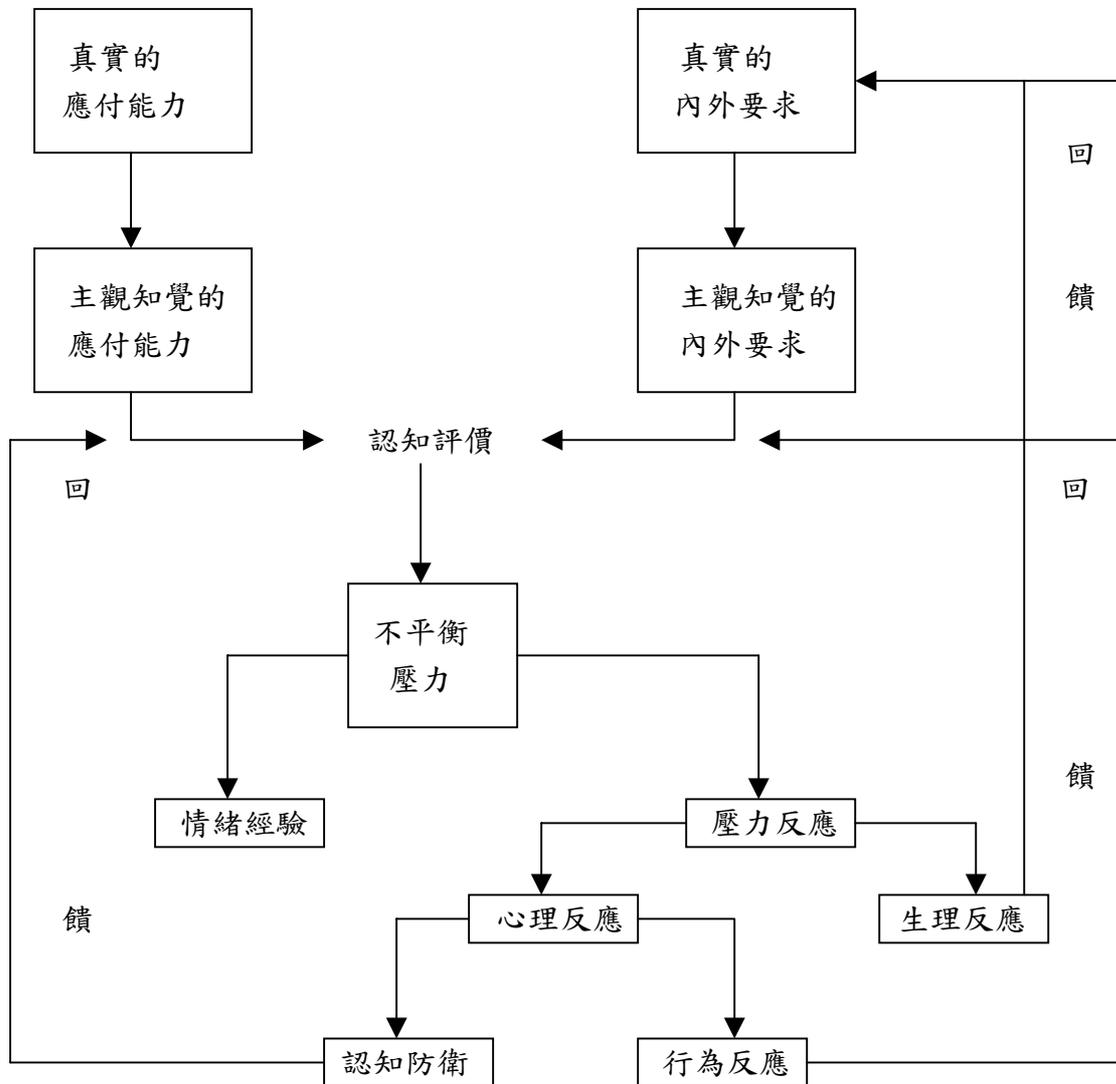


圖 2-3.3 壓力的互動模式

引自面對壓力身心健康手冊 (p.48)，吳英璋、金樹人、許文耀，民 81，台北：教育部訓育委員會。

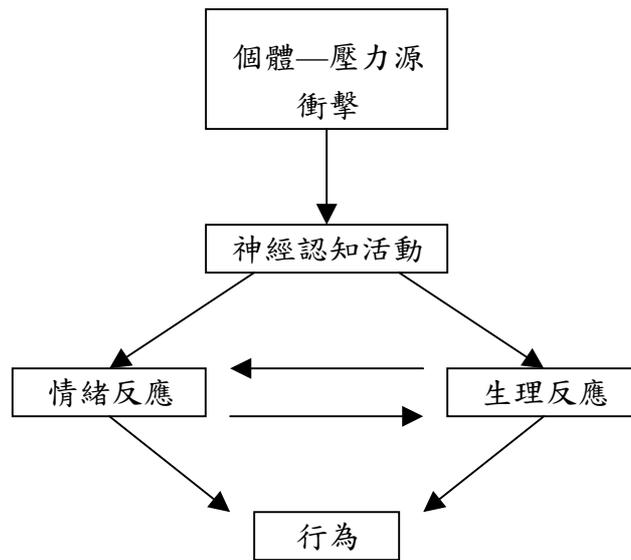


圖 2-3.4 評鑑反應過程

引自 A Stress Coping Model by D. W. Scott, M. T. Oberst & M. J. Dropkin, In Coping with stress (p.11) by D. C. Sutterley & G. F. Donnelly (Ed.) ,1981, Rockville : An Aspen Publication

在壓力因應過程中造成反應差異性的因素可分為兩類，個人（內在）因素與環境（外在）因素。內在因素指的是形成我們如何認知自己與外界互動的內在因子，包括教育程度、知識背景、價值觀、人生目標、責任感及過去經驗等。而外在因素則來自情境及環境，包括壓力源的出現和持續時間、處置型態、社會支持網絡及權限等。內在與外在因素的互動形成個人對環境刺激的知覺（perception），正向的認知可產生預期的行為，因應壓力的產生（Turner，1991）。

本研究認為壓力是人與環境交互作用的結果，並且在個人對壓力的適應結果中，將會產生生理、心理與行為上的差異。

二、工作壓力的定義

不同的學者也對工作壓力作不同的定義，茲將整理如下：

- 1、 French、Roger & Cobb (1974)：認為工作壓力是個人能力及可用資源，與工作需求之間的差距所導致的現象，故基於行為是環境與個人特性的互動作用所提出的個人與環境應合模式。

(person-environment fit model)。

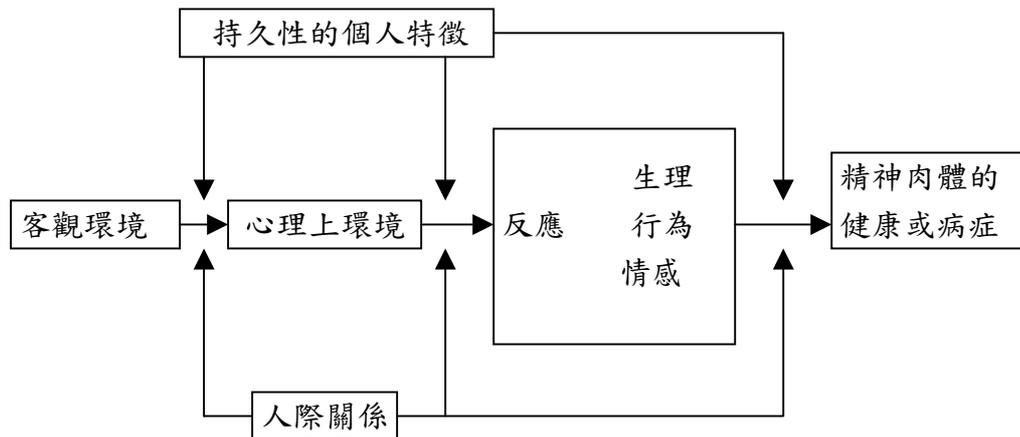


圖 2-3.5 個人—環境應和模式

引自 Stress and Work : A Managerial Perspective by J. M. Ivancevich & M. T. Matteson, 1980, New York : Scott.

2、 House (1974)：也以互動的觀念來探討工作壓力，並以壓力知覺為中心，受個人特性與社會情境特性影響，當個體無法因應壓力時，即產生生理、情感認知與行為症狀，呈現工作疲乏的現象。

3、 Ivancevich & Matteson (1980)：參考先前各種壓力模式，統整後提出工作壓力的整合性模式，考量組織特性及個人知覺之影響，以個人差異為中介變項，探討壓力動態過程中所造成的症狀及最終對健康的影響。

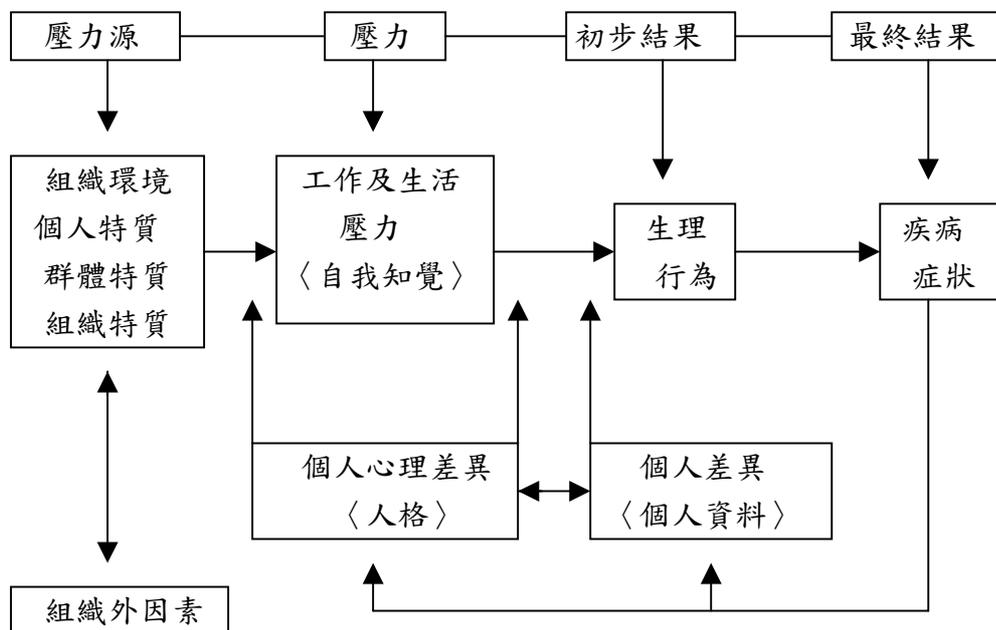


圖 2-3.6 工作壓力整合性模式

引自 Stress and Work : A Managerial Perspective by J. M. Ivancevich & M. T. Matteson, 1980, New York : Scott.

4、 呂勝瑛（1985）：在其文章中將其應和性分為兩種：（1）個人需求與環境供給的應和程度，（2）個人能力與環境要求的應和程度。因此，工作壓力的產生可能源於對工作環境的不滿意，也可能源於對自己表現的不滿，或是兩種互相影響的結果。

以上各學者針對工作壓力也以不同方向作探討：（1）實體環境：燈光、噪音、溫度、機械震動或運轉、通風等。（2）個人因素：角色衝突、角色不明確、工作過度負荷、對人員的責任及事業發展的壓力。（3）群體互動：缺乏團體凝聚力、不當的團體支持及群體間的衝突。（4）組織因素：組織結構、組織氣氛、任務需求、工作政策、領導型態。（5）組織外因素：家庭、經濟、種族階級、居住環境、遷居等。而其中又以個人層面為探討重點，許多研究都證實角色特性與工作壓力尤其是情緒症狀有相當大的關係（陳孝範，1996）。

三、護理工作壓力

護理工作壓力指的是，護理人員於執行護理活動時，因工作上的需求與本身的要求有所差異，導致其恆定狀態失調或護理業務受影響。其工作壓力有病人的護理、團體的緊張、自我期望不確切、行政

管理不宜、人際關係差、專業智能差、工作環境差、工作本質受限及角色衝突等（胡月娟等，民 77；藍忠孚，民 78）。

護理工作壓力的觀點也隨著壓力理論的改變而不同，八 0 年代的觀點多採用反應觀點的理論，(Bailey & Grout, 1980)，近來則以互動過程觀點看護理工作壓力 (Benoliel, McCorkle, Georgiadou, Denton & Spitzer, 1990)。大多數的護理人員為女性，結婚後即加入職業婦女的行列，因此也經歷職業婦女的角色壓力 (蔡欣玲, 1996)。McBride (1990) 在整理了有關職業婦女的文獻後指出，雙薪家庭職業婦女的確感受到由家庭與工作合併而來的過多要求，然而有些職業婦女卻由這些過多的要求中體驗到滿足感，而某些職業婦女則經驗到角色壓力，緩解壓力的關鍵在於個人的調適形態及對壓力情境的認知研判過程，而在家庭關係中的滿足感或是角色壓力可能會帶入工作中，因此家庭關係的壓力與工作壓力是相互影響的 (蔡欣玲, 1996)。

護理人員的工作壓力源可分為外因性及內因性二種，外因性指的是工作環境及與其他人的互動；內因性指的是過去的經驗及自我概念 (Harris, 1989)。歸納學者研究護理人員的工作壓力源分類如下 (陳孝範, 1996)：

(1) 工作環境：

工作環境充滿病菌、麻醉氣體、放射線，使護理人員暴露在危險中，空間狹窄、設備不足、吵雜、空調不良等環境刺激引起自主神經反應，都會造成護理人員的壓力。

(2) 個案護理：

照顧末期或瀕死病人及面對照顧對象及家屬的負向特性：如掙扎、攻擊、自殺及拒絕醫療等現象所產生自我要求的衝突，此外尤其是精神科護士要面對病人無法預期的行為及暴力所帶來的恐懼及無法控制感。

(3) 團隊人際關係：

與其他醫療人員的配合是推動護理工作的重要關鍵，與醫師、上司、同事之間的溝通不良及衝突，使護理人員感到困擾。此外護理人員也希望在工作上能得到經驗豐富的同事的協助及支持，但人員的流動率大，新進人員的加入，也造成必須時常適應重組的組織結構。

(4) 行政組織因素：

當行政體系不能配合要求、溝通管道不良、缺乏參與、階層不明顯、缺乏支持時，容易造成士氣低落、工作滿意度下降的現象。尤其護理管理階層（護理長及督導）的領導型態，是護理人員極重視的。此外護理行政在醫院行政體系中的乏力，也使

護理人員失去維持自身權力的機會。

(5) 角色認同：

兩性刻板印象的社會壓力，及現代女性害怕成功的現象，與家庭角色的衝突，使護理專業發展停滯 (Heide, 1973; Kane, 1993)。而當護理工作角色模糊或產生衝突或缺乏地位時，會使護理人員缺乏工作自主性及彈性 (Scalzi, 1988)。護理人員無法得到足夠的自我成長機會，無法滿足專業性知識的要求，也是他們所擔憂的。

(6) 不切實的期望：

「超人護士」情結造成理想與現實的差距，使護理人員感到無力及挫折，包括好護士就要平等且全時間地關心照顧到每個病人，扮演好的護士就要奉獻自己成為標準的範例，知識可以阻止疾病的發生，護士應該對護理工作的理念一致，護士對病人生活的影響是意義深重的等等，這些常常是受護理教育偏差所造成的。

四、護理工作壓力的相關研究

工作壓力的影響除了個人生理、心理健康狀況及行為改變之外，

也會對組織有所影響，包括工作績效低落、人際態度惡劣、缺乏創造力及人員變動大等 (Steer, 1988)。處於壓力的狀況下，直接結果會造成感受到壓力、易怒、爭執的情緒，間接則產生專業憂鬱感 (feeling of professional depression)，使得護理人員缺乏工作意願，離職率高，不僅影響護理品質，更造成資源的浪費 (Smythe, 1984)。

個人變項與壓力感受的關係以往研究結果都不太一致，年齡、性別、婚姻、工作年資及工作部門均有影響 (侯望倫，民 73；李選，民 78；吳盈江，民 82)，年齡較小及女性其情緒症狀較明顯 (Zalezink, Kets De Vries & Howard, 1977)，及謝淑媛 (民 79) 對 52 位護理人員以開放式問卷所作的調查，其負向壓力反應 92% 屬情緒症狀，包括沮喪、緊張、生氣、焦慮不安、罪惡感等症狀。此外，婚姻及工作狀況與壓力感有關 (王瑋，民 78)，但王瑞霞等人 (民 78) 的研究則無顯著性差異。

在於人格特質方面的研究，McCrae (1990) 強調探討壓力及其影響的研究中都應評估神經質人格特質，多位學者 (Smith, 1968；Stelmack, Wieland, Wall & Plouffe, 1984；Ormel, Sanderman & Stewart, 1988；Bolger & Schilling, 1991；Pearlstone, Russell & Wells,

1994；Walsh，Eysenck et al.1994）其研究中都發現人格偏向神經質或內向者，其壓力症狀愈明顯。

第三章 研究材料與方法

第一節 研究設計

本研究為一相關性研究，以中部地區四家醫院加護病房護理人員為研究對象，採用結構性問卷為研究工具，進行橫斷性的問卷調查，探討在考慮護理人員個人變項及工作特性後，他們的人格特質對工作情境所產生的壓力症狀之影響。

第二節 研究流程

本研究之研究步驟流程如下圖所示：

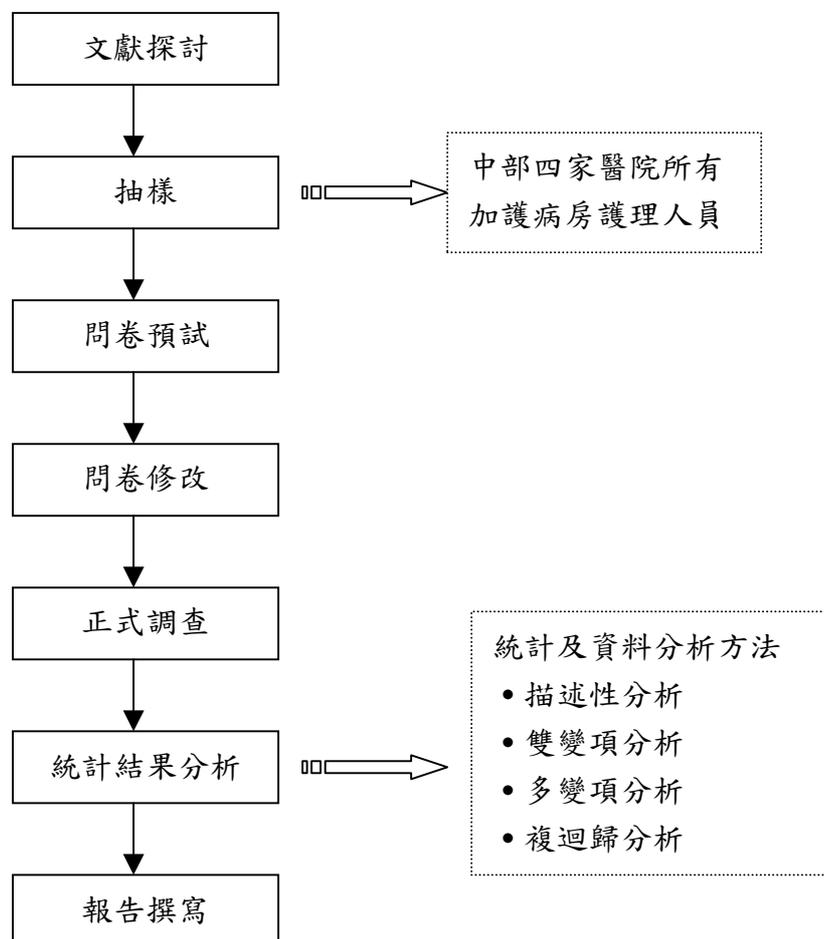


圖 3-2.1 研究步驟流程

第三節 研究架構

本研究主要為探討不同人格特質對於壓力感受程度之影響，依變項為護理人員之壓力感受，自變項為護理人員之人格特質，控制變項為護理人員之個人基本資料（年齡、教育程度、婚姻、年資、職位..）及工作特性（技能多樣性、工作完整性、工作重要性、自主性及回饋性）。

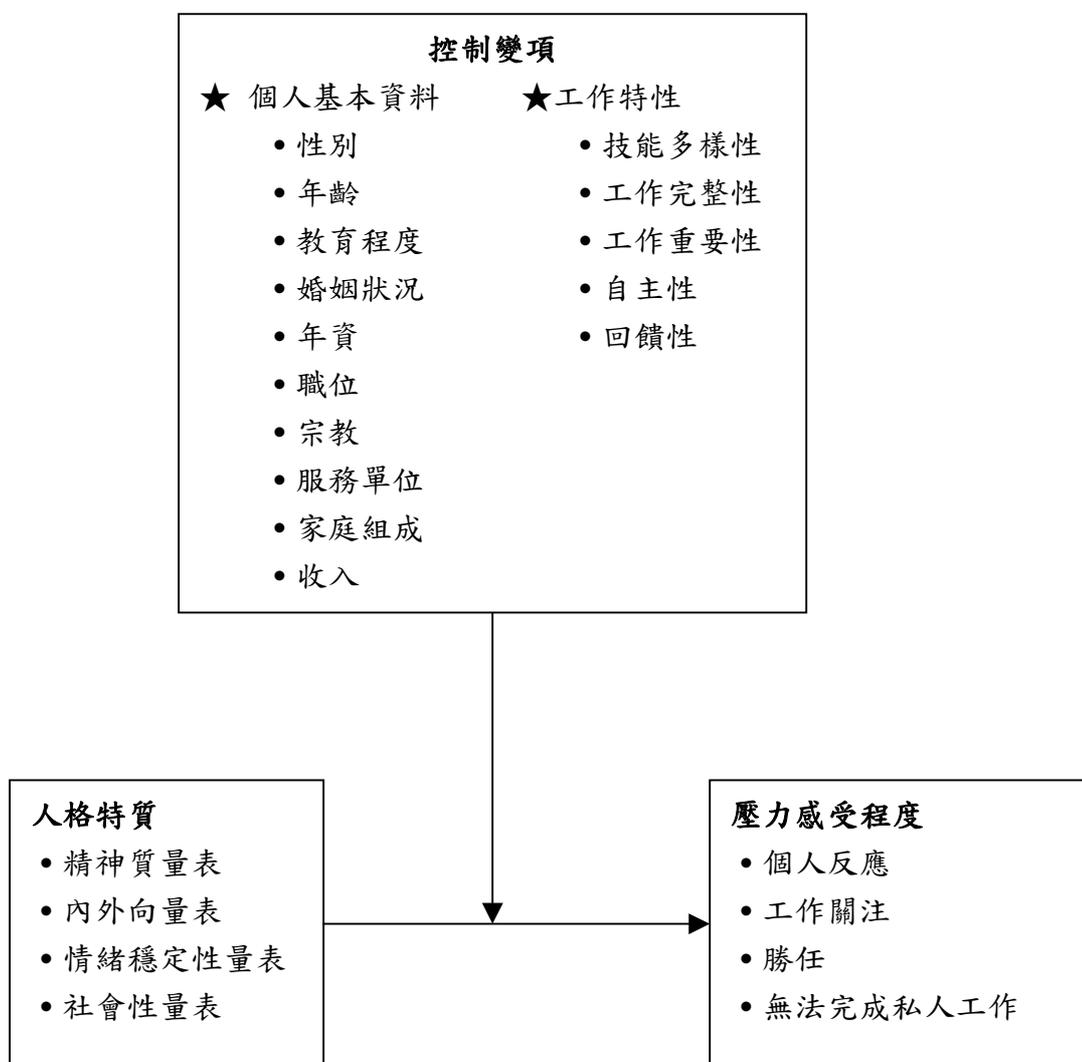


圖 3-3.1 研究架構

第四節 研究變項

表 3-4.1 本研究各研究變項

變項名稱	變項類型	操作型定義
性別	類別變項	1.男 2.女
年齡	連續變項	出生年月日-接受調查日期
教育程度	類別變項	1.護校 2.五專 3.二專 4.三專 5.大學 6.研究所以上
婚姻狀況	類別變項	1.未婚 2.已婚 3.離婚 4.分居 5.鰥寡
家庭組成	類別變項	0.獨居 1.夫妻兩人 2.夫妻兩人及子女 3.三代以上同堂 4.與父母同住
扶養子女數	類別變項	0.無 1.一位 2.二位 3.三位 4.四位以上
護理工作年資	連續變項	開始從事護理工作-接受調查日期
工作單位年資	連續變項	到此單位-接受調查日期
職位	類別變項	1. 護理部主任 2.督導 3.護理長 4.護理師 5.護士
宗教信仰	類別變項	0.無 1.有_____

服務單位	類別變項	1.內科 2. 外科 3. 急診 4. 小兒科 5. 新生兒 6.心臟血管 7.神經外科 8.呼吸 9. 綜合
工作特性變項	類別變項	包含：技能多樣性、工作完整性、工作重要性、自主性、回饋性五大構面
人格特質變項	類別變項	包含：精神質、內外向、情緒穩定性、社會性等四大構面
工作壓力變項	類別變項	包含：個人反應、工作關注、勝任、無法完成私人工作等四大構面

第五節 研究對象及抽樣方式

本研究的研究對象為中部地區四家醫院〈二家區域醫院及二家地區醫院〉之加護病房的所有護理人員。本研究將先召開專家座談會，修訂量表，再由中部四家醫院中各單位的加護病房的護理人員全額收案，其中將先選取 41 位進行問卷預試，針對預試之結果再次修訂問卷，之後再進行正式問卷資料收集與統計分析。

第六節 研究工具

本研究工具採結構性問卷，包括個人基本資料、人格特質量表、護理人員壓力量表及工作特性診斷量表等四個部分，首頁附有研究目的及填寫注意事項之說明。分述如下：

第一部分：個人基本資料

內容乃根據相關文獻及研究者之興趣，主要在了解研究對象的人口特性及探討可能影響因素，包括性別、年齡、服務機構、教育程度、宗教信仰、婚姻狀況、家庭組成、扶養子女數、服務科別、職位、護理工作年資、工作單位年資、在職進修、工作方式及個人每月平均收入等變項，共計 15 題。

第二部分：艾森克人格特質量表 (Eysenck Personality Questionnaire - Revised Short Scale , EPQ-RS)

此問卷是依據 Eysenck 於 1976 年所提出之人格結構概念所發展出來，並於 1976 年完成 EPQ，為一個廣泛應用於測量人格特質的適當工具。本研究採用廖靜芳（2001 年）所翻譯之簡短版艾森克人格量表 (EPQ-RS) 進行測量，此問卷共包含 48 個題目，分成 4 個分量尺：外向性 (E)、神經質 (N)、精神病質 (P)，以及社會期許 (L)，

每個量尺各 12 題。量表採用是非題的形式，即要求受試者在「是」、「否」之間做出選擇，回答與規定的答案相符合記 1 分，否則記 0 分。

Eysenck 在早期的研究中，透過長期的雙胞胎追蹤研究，以因素分析的方式找出兩個性格基本向度，其稱之為「外向性(extroversion)」與「神經質 (neuroticism)」。他認為這兩個性格向度受基因特質所決定，具有生物學上的基礎 (Eysenck, 1970; Eysenck et al., 1985)。這兩個向度彼此獨立，且皆為一連續性的常態分布，即「內向--外向性」與「神經質--情緒穩定」，若分別以此兩個連續向度為橫座標與縱座標，則每個人皆可定位在此正交座標的四象限中，此四個象限分別代表四種性格類型 (Eysenck, 1967; 馬莉莉 2000)。

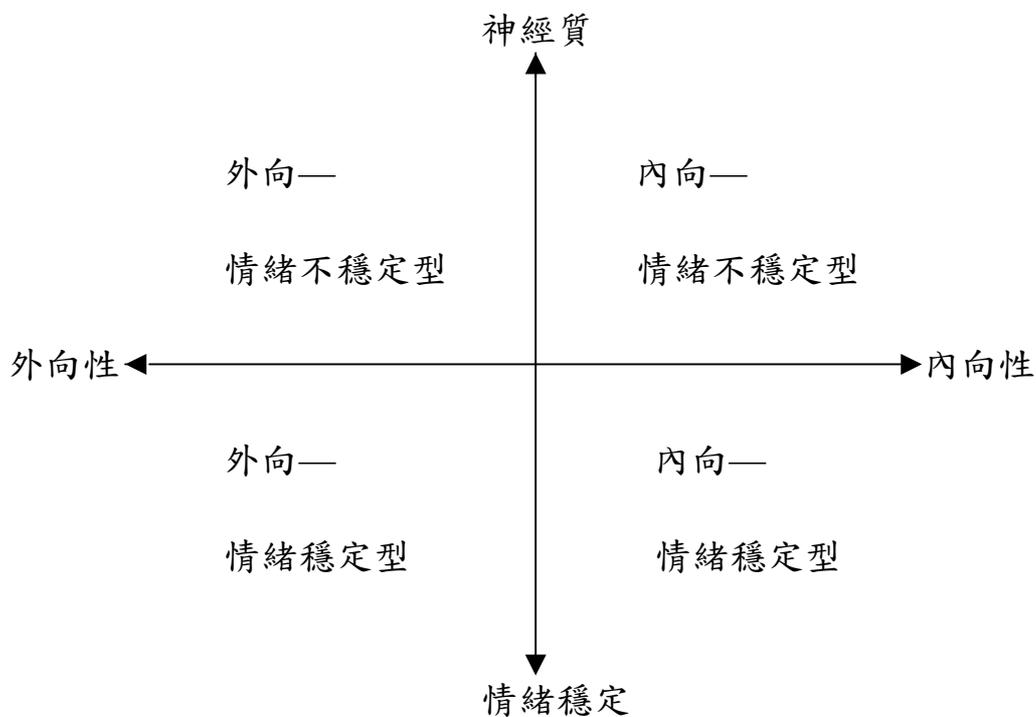


圖 3-6.1 Eysenck 四種性格類型

第三部分：護理人員壓力量表

本研究採用蔡欣玲（1994）年的台灣護理人員壓力量表，此量表是針對 Benoliel 等人（1990）之護理人員壓力量表而翻譯且修定，再依各因素之項目性質加以命名為：個人反應、工作關注、勝任及無法完成私人工作等四大因素。且經因素分析歸納後得到四個因素，各因素之 Cronbach's α 均在 0.84 以上，顯示此量表四個因素的內在一致性良好。在所萃取的四個因素內容方面，皆包含護理人員與環境互動的結果，頗能反映此量表的互動理論基礎（蔡欣玲，1996）。

1. 因素一（個人反應）為護理人員針對護理工作所產生的負面身心反應，大部份與 Benoliel 等人研究的個人反應因素內容的 16 個項目相同。
2. 因素二（工作關注）為針對照顧病人與醫生、家屬所產生的溝通問題，個人對專業的期許，以及評估醫療體系作業的情形，與 Benoliel 等人研究之個人關注因素及工作關注因素的內容接近，其中有三個項目皆與「時間不夠」有關，充份反應現代護理人員環轉於深自期許與各種時間限制之衝突中。
3. 因素三（勝任）包括滿足於完成工作與個人之專業能力，與 Benoliel

等人之勝任因素相同，任增加對個人專業能力之肯定。

4. 因素四（無法完成私人工作）則出現現代人常有的「惱人小事」，如衣服該洗卻未洗、物品該購而未購等，也為個人與環境互動中的另一種壓力表現。

台灣醫院護理人員壓力量表雖比 Benoliel 等人之原量表少了一個因素，但所涵蓋的內容相同，包括個人對工作之身心反應及滿足於完成工作與個人之專業能力，充份反應護理人員與工作環境互動後之感受，此量表所解釋護理工作壓力之變異量為 80.1%，顯示台灣醫院護理人員壓力量表之項目，頗能反應護理人員壓力現象（蔡欣玲，1996）。

第四部分：工作特性診斷量表

此部分的目的在於衡量受試者對於各項工作特性的知覺程度。本研究的量表是採用楊牧青（2000）的工作診斷量表，此量表是根據 Hackman & Oldham（1975）之工作特性診斷量表（Job Diagnostic Survey, JDS）與 Sims、Keller & Szilagyi（1976）之工作特性量表（Job Characteristics Inventory, JCI），為藍本編制而成。

本量表共 14 題，1、2、3 題為工作自主性；4、5、6 題為回饋性；7、8 題為完整性；9、10、11 題為重要性，以及 12、13、14 題為變化性各三題，依不同工作特性項目之題目分數加總，即為該工作特性項目上的得分。各構面項目如下表所示：

表 3-6.2 工作特性問卷各構面題目

工作特性構面	構面題目
自主性	1. 因工作性質之故，我必須獨立思考行動
	2. 我能決定自己的工作進度，而不受別人影響
	3. 我在工作的方法、步驟及使用何種設備上可以自行做決定
回饋性	4. 在工作時，我可隨時知道自己工作表現的好壞
	5. 我能從同事或直屬上司那裡，知道自己工作績效的好壞
	6. 我能知道主管對自己工作表現的看法
完整性	7. 我的工作不需要其他同事的配合
	8. 我能自己將工作獨立完成
重要性	9. 我的工作會使我有身負重任的感覺
	10. 我的工作如果出了差錯，會使醫院蒙受重大的損失
	11. 我的工作如果進度落後，將使其他同事工作無法進行
變化性	12. 我的工作具有許多不同的工作項目
	13. 我的工作需要不同的技術與操作方式
	14. 我的工作處理起來很複雜

第七節 量表信度與效度之檢定

一、人格特質

(一) 效度方面

此量表已在國內廣泛使用，李明濱等人（民 79）在其研究中也經因素分析，解釋變異量達 64.3% 以上，建立建構效度，故本研究不再進行因素分析之檢定。僅於正式研究中檢定抽樣適當性，人格特質向度達 7.0 以上，社會期許向度也超過 5.0 以上。

(二) 信度方面

1、量表內在一致性（Internal Consistency）

以先趨研究中 41 名護理人員資料進行分析，各向度的 Cronbach's α 值分別為神經質向度（N 量表）.743 外向性向度（E 量表）.495；社會期許向度（L 量表）.401 及精神病質向度（P 量表）.633。正式研究中 160 份有效問卷中之內在一致性分別為神經質向度.775；外向性向度.67；社會期許向度.681 及精神病質向度.658。

二、工作特性量表

(一) 效度方面

在效度方面，楊牧青（2000）在其研究中顯示，其量表符合所謂的內容效度。

(二) 信度方面

1、量表內在一致性（Internal Consistency）

以先趨研究中 41 名護理人員資料進行分析，各向度的 Cronbach's α 值分別為工作自主性向度 0.715；工作回饋性向度 0.777；工作完整性向度 0.661；工作重要性向度 0.505 及工作變化性向度 0.746。正式研究中 160 份有效問卷中之內在一致性分別為工作自主性向度 0.718；工作回饋性向度 0.795；工作完整性向度 0.678；工作重要性向度 0.681 及工作變化性向度 0.829。

三、壓力感受量表

(一) 效度方面

原量表效度測試採因素分析，粹取五項因素，包括個人反應，個

人關注、工作關注、勝任及完成工作，每項因素之 Cronbach's α 值皆達 0.7 以上。蔡欣玲（1990）將之修訂為中文版，先進行專家會談後進行初測，其整體問卷內在一致性之 Cronbach's α 值達 0.93。正式施測時，其四個因素之內在一致性之 Cronbach's α 值達 0.84 以上。

（二）信度方面

以先趨研究中 41 名護理人員資料進行分析，各向度的 Cronbach's α 值分別為個人反應向度 0.953；工作關注向度 0.931；勝任向度 0.848 及無法完成私人工作向度 0.779。正式研究中 160 份有效問卷中之內在一致性分別為個人反應向度 0.994；工作關注向度 0.923；勝任向度 0.887 及無法完成私人工作向度 0.858。

第八節 統計及資料分析方法

本研究採用 SPSS 13.0 版及 SAS 8.0 進行問卷資料之鍵入整理，並進一步依據研究之目的，選用適當之統計方法進行分析。統計分析方法如下：

- 1.描述性統計：依據問卷中變項的種類以平均值、標準差、變異數、眾數等數值，用以描述問卷中各項變數的分佈情形。
- 2.雙變項分析：適合度檢定、變異數檢定、t 檢定、one-way ANOVA、two-way ANOVA、事後檢定等方式進行雙變項分析。
- 3.多變量分析：以複迴歸分析進行壓力影響因子的分析。

第四章 結果

本章茲就研究結果，將結果分為三部分說明：

I. 描述性資料，包括：

- 一、ICU 護理人員個人基本資料之描述。
- 二、ICU 護理人員工作特性之描述。
- 三、ICU 護理人員人格特質分佈之描述。
- 四、ICU 護理人員壓力感受分佈之描述。

II. 相關性及差異性資料，包括：

- 一、個人基本資料及工作特性與人格特質之相關性及差異性分析。
- 二、個人基本資料及工作特性與壓力感受之相關性及差異性分析。
- 三、人格特質與壓力感受之相關性及差異性分析。

III. 迴歸性資料，包括：

- 一、影響壓力感受之重要預測變項分析。

第一節 ICU 護理人員個人基本資料之描述

本節以本研究 160 名研究對象之資料的個人基本資料分佈進行說明：

- 1、性別：均為女性。
- 2、年齡：介於 21 歲至 47 歲之間，平均年齡為 27 歲，大多未滿 30 歲（80.6%）。
- 3、教育程度：以大學畢業者最多數佔 34.4%，其次為二專畢業 51 名（31.9%）及五專畢業 50 名（31.3%）。其他教育程度包括護校 3 名（1.9%）、三專 1 名（0.6%）及研究所以上 0 名。
- 4、宗教信仰：大多數的人無宗教信仰 98 人（61.3%），其餘有信仰者佔 38.8%。
- 5、婚姻狀況：研究對象多數未婚，佔 70.6%。
- 6、家庭狀況：以和父母居住者最多有 51 人（31.9%），其次為獨居者 48 人（30.0%）。三代同堂者有 30 人（18.8%）、夫妻兩人者有 8 人（5.0%）、夫妻兩人及子女者有 16 人（10.0%）及未作答者 1 人（0.6%）。
- 7、扶養子女數：由於本研究對象以未婚者居多，所以此變項也以 0 位者的人數最多 76.9%，有 2 位小孩者為其次 10.0%。1 位小孩者

為 9.4%。

8、服務科別：以在內科服務者居多 51 位 (31.9%)，其次為外科者有 37 位 (23.1%) 及綜合科者有 32 位 (20.0%)。

9、職位：以護理師為最多數 94 人(58.8%)，其次為護士 59 人(36.9%) 及護理長 7 人 (4.4%)。

10、護理工作總年資：分佈由 6 個月至 27 年，平均值為 7 年，其中有 52.2% 的人未滿 6 年，以工作 2 年(11.3%)及工作 8 年(11.9%) 為最多數。

11、單位工作年資：分佈由 0 個月 (剛到此單位) 至 26 年，平均值 為 3.76 年，其中有 64.6% 的人未滿 3 年，以工作 2 年 (22.5%) 者為最多數。

12、在職進修：未在職進修者最多數 132 人 (82.5%)，有在職進修者 28 人 (17.5%)。

13、工作方式：大多數人的工作方式為輪班，共有 140 位 (87.5%)， 其次為固定包白班 10 位 (6.3%) 及固定包大夜班 8 位 (5.0%)。

14、薪資：4 萬至 4 萬 5 千元者有 44 人 (27.5%)，其次為 3 萬至 3 萬 5 千元者有 38 人 (23.8%) 及 3 萬 5 千至 4 萬元者有 37 人 (23.1%)。

表 4-1.1 研究對象個人基本資料變項之分佈(N=160)

項目	分類	人數	百分比%	備註
年齡	20~24 歲	30	18.7	平均值:27.76 標準差:4.75 最小值:21 最大值:47
	25~29 歲	95	59.5	
	30~34 歲	19	12.0	
	35~39 歲	4	2.5	
	40 歲以上	7	4.3	
	未作答者	5		
教育程度	護校	3	1.9	
	五專	50	31.3	
	二專	51	31.9	
	三專	1	0.6	
	大學	55	34.4	
	研究所以上	0	0	
宗教信仰	無	98	61.3	
	有	62	38.8	
婚姻狀況	未婚	113	70.6	未婚者居多
	已婚	46	28.8	
	離婚	1	0.6	
家庭狀況	獨居	48	30.0	
	夫妻兩人	8	5.0	
	夫妻兩人及子女	22	13.8	
	三代同堂	30	18.8	
	與父母居住	51	31.9	
	未作答	1	0.6	
扶養子女數	無	123	76.9	
	1	15	9.4	
	2	16	10.0	
	3	5	3.1	
	4 位以上	1	0.6	
服務科別	內科	51	31.9	
	外科	37	23.1	
	心臟血管	23	14.4	
	神經外科	16	10.0	
	呼吸	1	0.6	
	綜合	32	20.0	

表 4-1.1 研究對象個人基本資料變項之分佈(續)

項目	類別	人數	百分比%	備註
職位	護理主任	0	0	
	督導	0	0	
	護理長	7	4.4	
	護理師	94	58.8	
	護士	59	36.9	
護理工作總年資	未滿五年	54	33.8	平均值:7.01
	五~未滿十年	75	46.9	標準差:4.92
	十年~未滿十五年	19	13.0	最小值:0.5
	十五年以上	9	5.7	最大值:27.0
	未作答	3	1.9	
單位工作年資	未滿二年	45	28.2	平均值:3.76
	二~未滿五年	65	40.6	標準差:3.62
	五~未滿十年	42	26.3	最小值:0.0
	十年以上	6	3.6	最大值:26.0
	未作答	2	1.3	
在職進修	無	132	82.5	
	有	28	17.5	
工作方式	輪班	140	87.5	
	固定包白班	10	6.3	
	固定包小夜班	2	1.3	
	固定包大夜班	8	5.0	
薪資	2萬5千元以下	1	0.6	
	2萬5千至3萬元	14	8.8	
	3萬至3萬5千元	38	23.8	
	3萬5千至4萬元	37	23.1	
	4萬至4萬5千元	44	27.5	
	4萬5千至5萬元	19	11.9	
	5萬元以上	5	3.1	
	未作答	2	1.2	

第二節 ICU 護理人員工作特性分佈之描述

本研究以工作特性診斷量表 (JDS) 評估 160 位 ICU 護理人員工作特性的分佈情形。此量表分為工作變化性、工作完整性、工作重要性、工作自主性及工作回饋性五大向度，共 14 題，每題最高 7 分，最低 1 分，分數愈高，代表各向度的同意程度愈高。

以工作特性各向度總分評量結果發現 (見表 4-2.1)，在工作自主性向度中，最高 21 分，最低 6 分，平均值 14.83 分，標準差 3.096 分，中數 15 分，眾數 18 分。在工作回饋性向度中，最高 21 分，最低 6 分，平均值 13.9 分，標準差 3.078 分，中數 14 分，眾數 18 分。

在工作完整性向度中，最高 12 分，最低 2 分，平均值 6.59 分，標準差 2.08 分，中數 7 分，眾數 8 分。在工作重要性向度中，最高 21 分，最低 7 分，平均值 15.20 分，標準差 2.850 分，中數 15 分，眾數 15 分。

在工作變化性向度中，最高 21 分，最低 6 分，平均值 15.94 分，標準差 2.864 分，中數 16 分，眾數 18 分。顯現分佈狀況以工作重要

性向度最為集中，其次為工作變化性。

表 4-2.1 工作特性量表各向度分佈之描述 (N=160)

變項	應有全距	眾數	中數	平均值	標準差	最小值	最大值	全距
自主性	3~21	18	15	14.83	3.096	6	21	15
回饋性	3~21	18	14	13.90	3.078	6	21	15
完整性	2-14	8	7	6.59	2.081	2	12	10
重要性	3~21	15	15	15.20	2.850	7	21	14
變化性	3~21	18	16	15.94	2.864	6	21	15

就各向度的每一題項平均值而言，在工作自主性向度中（見表 4-2.2），分佈介於 4.70~5.30 之間，最高位為「因工作性質之故，我必須獨立思考與行動」，最低位為「我在工作的方法、步驟及使用何種設備上可以自行做決定」。顯現在本研究對象中工作自主性方面，是比較重視工作獨立性思考的。

而在工作回饋性向度中，分佈介於 4.24~5.04 之間，最高位為「在工作時，我可隨時知道自己工作表現的好壞」，最低位為「我能從同事或直屬上司那裡，知道自己工作績效的好壞」。顯現在本研究對象中工作回饋性方面，主要是直接由自己工作表現的好壞來得到回饋，而較無法從同事或直屬上司方面得到回饋。

在工作完整性向度中，分佈介於 2.38~4.21 之間，大多數的護理人員認為自己能獨立將工作完成，但是也相當需要別的同事的配合。

在工作重要性向度中，分佈介於 5.20~4.81 之間，最高位為「我的工作會使我有身負重任的感覺」，最低位為「我的工作如果進度落後，將使其他同事工作無法進行」。顯現本研究對象中工作重要性方面，都認為自己所從事的工作是相當重要的。

在工作變化性向度上中，分佈介於 5.49~5.03 之間，大多數的護理人員都認同自己的工作需要不同的技術及操作方式，也認同自己的工作中包含了許多的工作項目。

表 4-2.2 工作特性量表各題項平均值及標準差之描述

題號	題目內容	平均值	標準差	等第
工作自主性				
1	因工作性質之故，我必須獨立思考與行動	5.30	1.13	1
2	我能決定自己的工作進度，而不受別人影響	4.82	1.32	2
3	我在工作的方法、步驟及使用何種設備上可以自行做決定	4.70	1.39	3
工作回饋性				
4	在工作時，我可隨時知道自己工作表現的好壞	5.04	1.14	1
5	我能從同事或直屬上司那裡，知道自己工作績效的好壞	4.61	1.22	3
6	我能知道主管對自己工作表現的看法	4.24	1.28	2

題號	題目內容	平均值	標準差	等第
工作完整性				
7	*我的工作不需要其他同事的配合	2.38	1.21	2
8	我能自己將工作獨立完成	4.21	1.42	1
工作重要性				
9	我的工作會使我有身負重任的感覺	5.20	1.11	1
10	我的工作如果出了差錯，會使醫院蒙受重大的損失	5.18	1.27	2
11	我的工作如果進度落後，將使其他同事工作無法進行	4.81	1.25	3
工作變化性				
12	我的工作具有許多不同的工作項目	5.41	1.04	2
13	我的工作需要不同的技術與操作方式	5.49	1.12	1
14	我的工作處理起來很複雜	5.03	1.15	3

註:*反向題

第三節 ICU 護理人員人格特質分佈之描述

本研究以艾克森人格特質量表 (EPQ-RS) 評量 160 位 ICU 護理人員人格特質的分佈情形。此量表分為外向性 (E)、神經質 (N)、精神病質 (P) 以及社會期許 (L) 四種向度，每種向度各 12 題。量表採用是非題的形式，即要求受試者在「是」、「否」之間做出選擇，回答「是」者得 1 分，答「否」者得 0 分。

以人格特質各向度總分評量結果發現 (見表 4-3.1)，在外向性向度中最大值為 12，最小值為 1，平均值 5.94 分，標準差 2.645 分，眾數 6 分，中數 6 分。在神經質向度中最大值為 12，最小值為 0，平均值為 7.02，標準差 3.011 分，眾數 9 分，中數 7 分。在精神病質向度中最大值為 12，最小值為 0，平均值 6.60 分，標準差 1.641 分，眾數 6 分，中數 7 分，顯現分佈情形較神經質向度較為集中。而在社會期許向度得分上，最大值為 12，最小值為 2，平均值 6.96 分，標準差 1.924 分，眾數 8 分，中數 7 分。

表 4-3.1 人格特質量表各向度分佈之描述 (N=160)

變項	應有全距	眾數	中數	平均值	標準差	最小值	最大值	全距
E	0~12	6	6	5.94	2.645	1	12	11
N	0~12	9	7	7.02	3.011	0	12	12
P	0~12	6	7	6.60	1.641	0	12	12
L	0~12	8	7	6.96	1.924	2	12	10

就各向度每一題項平均值而言，在外向性向度中(見表 4-3.2)，介於 0.262~0.806 之間，最高前三位依次為「您喜歡與人交往」、「您喜歡認識新朋友」及「別人認為您是一個很活潑的人」。此外，最低三項則依序為「您可以容易的使一個無聊的聚會變的生動活潑」、「在社交場合中，您不喜歡成為大家的焦點」及「您能帶動團體的氣氛」。顯示本研究對象外向性人格特質傾向與人交往、結交新朋友，較少呈現帶動團體氣氛的行為。

在神經質向度中，介於 0.331~0.843 之間，最高前三位依次為「做了難為情或丟臉的事情之後，您會擔心許欠，不能釋懷」、「您會因您的緊張不安而苦惱」及「您是個容易擔心煩惱的人」。此外，最低三項則依序為「您常被罪惡感所困擾著」、「您認為您是個神經質的人」及「您常常覺得孤單寂寞」。顯示本研究對象神經質向度的人格特質傾向於容易擔心及煩惱，而較少呈現被罪惡感所困擾或是孤單寂寞的

感覺。

在精神病質向度中，介於 0.056~0.998 之間，最高前三位依次為「如果您的工作出錯了，您會很擔心」、「欠別人債會使您煩惱」及「您會試著對別人不要沒禮貌」。此外，最低三項則依序為「您喜歡別人怕您」、「您會使用一些刺激性或危險性的藥物」及「您認為結婚是過時的事，應該廢除」。顯示本研究對象精神病質方面的人格特質是極度傾向擔心工作出錯及債務方面的煩惱，而較少會呈現使用刺激性藥物或是使別人恐懼自己的行為。

在社會期許的向度中，平均值介於 0.206~0.825 之間，最高前三位依次為「您曾經做過弊」、「您曾經說過別人的壞話」及「小時候，您曾經對您的父母沒禮貌」。此外，最低三項則依序為「您所有的習慣都是好的，而且合人意的」、「您曾經把自己的過錯怪罪給別人」及「您曾貪心地想獲取比自己應得還多的東西您」。顯示本研究對象在社會期許的人格特質上傾向於做過弊及說過別人壞話，但較少有將過錯推給別人及貪心的行為。

表 4-3.2 人格特質量表各題項平均值及標準差之描述 (N=160)

題號	題目內容	平均值	標準差	等第
外向性量表〈E〉				
3	您是個喜歡說說的人	0.525	0.500	
7	您會比一般人來的活潑	0.350	0.478	
11	您喜歡認識新朋友	0.668	0.472	2
15	在熱鬧快樂的聚會中，您通常能拋開一切而盡情投入	0.537	0.500	
19	您通常會主動去結交新朋友	0.400	0.491	
23	您可以容易的使一個無聊的聚會變的生動活潑	0.262	0.441	12
27	*在社交場合中，您不喜歡成為大家的焦點	0.718	0.451	11
32	您喜歡與人交往	0.806	0.396	1
36	您喜歡充滿著喧鬧與興奮刺激的場合	0.362	0.482	
41	*當您與別人在一起時，您多半很安靜	0.456	0.499	
44	別人認為您是一個很活潑的人	0.543	0.499	3
48	您能帶動團體的氣氛	0.312	0.464	10
神經質量表〈N〉				
1	您的心情常會起伏不定	0.600	0.491	
5	您曾無緣無故地感到悲傷	0.562	0.497	
9	您是個容易生氣的人	0.506	0.501	
13	您的情感容易受到傷害	0.675	0.469	
17	您常常覺得厭煩	0.487	0.501	
21	您認為您是個神經質的人	0.412	0.493	11
25	您是個容易擔心煩惱的人	0.793	0.405	3
30	您認為您是個容易緊張不安或神經兮兮的人	0.550	0.499	
34	做了難為情或丟臉的事情之後，您會擔心許久，不能釋懷	0.843	0.364	1
38	您會因您的緊張不安而苦惱	0.818	0.386	2
42	您常常覺得孤單寂寞	0.443	0.498	10
46	您常被罪惡感所困擾著	0.331	0.472	12
精神病質量表〈P〉				
2	您很在意別人的看法	0.756	0.430	
6	欠別人債會使您煩惱	0.881	0.324	2
10	您會使用一些刺激性或危險性的藥物	0.075	0.264	11
14	您比較喜歡按照自己的意思做事，而不喜歡按照規定去做	0.406	0.492	
18	您很重視外表及禮儀	0.731	0.444	
22	您認為結婚是過時的事，應該廢除	0.131	0.338	10

表 4-3.2 人格特質量表各題項平均值及標準差之描述〈續〉

題號	題目內容	平均值	標準差	等第
26	您喜歡和別人合作	0.775	0.418	
28	如果您的工作出錯了，您會很擔心	0.998	0.174	1
31	您覺得人們花太多時間在為他們的未來作準備〈如：儲蓄和保險〉	0.425	0.495	
35	您會試著對別人不要沒禮貌	0.831	0.375	3
39	您喜歡別人怕您	0.056	0.231	12
43	您認為遵循社會規範做事比按照自己的意思去做要好	0.562	0.497	
社會期許量表〈L〉				
4	假如您說要做某件事情，不論有多麻煩，您總是會遵守承諾	0.793	0.405	
8	您曾貪心地想獲取比自己應得還多的東西	0.406	0.492	10
12	您曾經把自己的過錯怪罪給別人	0.337	0.474	11
16	您所有的習慣都是好的，而且合人意的	0.206	0.405	12
20	您曾經拿過別人的東西〈即使是小東西〉	0.418	0.494	
24	您曾經把別人的東西弄丟或弄壞	0.650	0.478	
29	您曾經說過別人的壞話	0.813	0.375	2
33	小時候，您曾經對您的父母沒禮貌	0.806	0.396	3
37	您曾經做過弊	0.825	0.381	1
40	您曾經佔過別人的便宜	0.537	0.500	
45	您跟別人講道理，您自己都做到了	0.425	0.495	
47	有時您會把今天應該做完的事拖到明天	0.731	0.444	

註：*反向題

第四節 護理人員壓力感受分佈之描述

本研究以蔡欣玲（1994）年的台灣護理人員壓力量表，此量表是針對 Benoliel 等人（1990）之護理人員壓力量表而翻譯且修定，再依各因素之項目性質加以命名為：個人反應、工作關注、勝住及無法完成私人工作等四大因素。個人反應因素共有 16 題、工作關注因素共有 13 題、勝任方面有 11 題及無法完成私人工作因素有 3 題，每題最少 0 分，最多 8 分。

本研究之 160 位 ICU 護理人員，就壓力量表的四個向度而言（見表 4-4.1），因題數的差異，故以比率平均值（平均值/該向度題數）分析，呈現壓力感受最顯著的為無法完成私人工作，其次為個人反應向度，介於中間偏稍重之間。

表 4-4.1 壓力感受量表各向度分佈之描述

變項	應有全距	眾數	中數	平均值	標準差	最小值	最大值	比率 平均值
R	0~128	64	66	67.56	26.57	0	127	4.22
C	0~104	45	41	41.13	20.47	1	95	3.16
Q	0~88	36	36	36.70	13.94	4	88	3.33
N	0~24	15	13	12.73	6.58	0	24	4.24

R:個人反應

Q:勝任

C:工作關注

N:無法完成私人工作

進一步分析每題項平均值及標準差（見表 4-4.2），在個人反應的向度中，平均值介於 3.325~5.312 之間，最高前三位依次為「我曾經覺得疲倦」、「我曾經覺得神經緊繃」及「我曾經生氣」。此外，最低三項則依序為「我覺得氣餒」、「我的胃口改變」及「常常擔心」。顯示本研究對象在面對壓力的反應上，大多有疲倦、神經緊繃及情緒不好等症狀產生，而較少呈現氣餒或是胃口改變的症狀。

在工作關注的向度中，平均值介於 2.518~3.968 之間，最高前三位依次為「醫療體系有缺陷，難以符合病人需要」、「時間不夠用」及「沒有足夠的時間完成該做的事」。此外，最低三項則依序為「與病人或家屬討論問題感到不自在」、「醫師不接納我的意見」及「不易讓醫師瞭解自己的意思」。顯示本研究對象在工作上感到有壓力的事，大多為工作所需要時間的不足及面對醫療體系時的無奈，而在與病人、家屬及醫師的溝通上較少感到有壓力的存在。

在勝任的向度中，平均值介於 2.862~4.343 之間，最高前三位依次為「我覺得很好」、「我覺得很有自信」及「在個人生活中，我能夠說出自己的感覺，並得到需要的支持」。此外，最低三項則依序為「我能勝任工作」、「我能夠完成自己預期的護理工作」及「我已完成必要

的護理工作」。顯示本研究對象在工作勝任方面中，大多認為從事自己的工作時是感覺很好及很有自信的，但是相對的在完成工作時比較無法有足夠的時間完成預期或是必要的護理工作。

在無法完成私人工作向度中，平均值介於 3.862~4.650 之間，由高至低依序為「我的家（房間）需清理而未清理」、「我的物品待購而未購」及「我的衣服需洗而未洗」。顯示本研究對象在日常無法完成私人的工作中，最迫切想做的是清理自己的家裡或房間，而較沒有問題去完成的是清洗衣物。

表 4-4.2 壓力感受各題項平均值及標準差之描述(N=160)

題號	題目內容	平均值	標準差	等第
個人反應				
14	我覺得氣餒	3.300	2.211	16
15	常常擔心	3.362	2.294	14
19	我的胃口改變	3.325	2.305	15
20	我不易入睡或睡不穩	3.968	2.612	
21	我曾頭痛	4.375	2.489	
23	我覺得情緒不穩	3.825	2.138	
24	我覺得沒有精神	4.087	2.152	
25	我覺得焦慮	3.775	2.360	
26	我曾經胃部不適	4.175	2.438	
27	我曾經過於急躁	4.575	2.269	
28	我曾經覺得挫敗	4.425	2.164	
29	我曾經生氣	4.887	2.052	3
31	我曾經覺得無助	4.500	2.148	
35	我曾經覺孤單	4.475	2.092	
36	我曾經覺得疲倦	5.312	2.047	1
37	我曾經覺得神經緊繃	5.200	2.202	2
工作關注				
1	擔心個人安全	3.612	2.545	
2	工作落後	3.106	2.356	
3	不易讓醫師瞭解自己的意思	2.712	2.114	11
4	醫師不接納我的意見	2.681	2.007	12
5	病人的各項治療互相矛盾	2.900	2.025	
6	時間不夠用	3.956	2.390	2
7	沒有足夠的時間完成該做的事	3.768	2.339	3
8	無法滿足病人需要	3.337	2.049	
9	無法回答病人或家屬的問題	2.881	2.041	
10	與病人或家屬討論問題感到不自在	2.518	2.067	13
11	不同意醫師對病人的治療目標	2.856	1.958	
12	醫療體系有缺陷，難以符合病人需要	3.968	2.310	1
13	我的注意力難以集中	2.831	2.047	

表 4-4.2 壓力感受各題項平均值及標準差之描述 (續)

題號	題目內容	平均值	標準差	等第
勝任				
17	*我覺得很有自信	3.906	2.294	2
18	*我能圓滿完成能力範圍內的工作	3.150	1.981	
22	*我覺得很好	4.343	1.910	1
30	*我能勝任工作	2.862	1.771	11
32	*執行護理工作感覺很好	3.493	1.958	
33	*行事為人自覺很好	2.987	1.671	
34	*我能開朗、坦誠地表達感情	3.268	1.855	
42	*我已完成想做的護理工作	3.618	1.869	
43	*我已完成必要的護理工作	2.918	1.846	9
45	*我能夠完成自己預期的護理工作	2.887	1.776	10
46	*在個人生活中，我能夠說出自己的感覺，並得到需要的支持	3.906	2.294	2
無法完成私人工作				
38	我的家〈房間〉需清理而未清理	4.650	2.400	1
40	我的衣服需洗而未洗	3.862	2.541	3
41	我的物品待購而未購	4.218	2.519	2

*:反向題

第五節 個人基本資料及工作特性

與人格特質之相關性及差異性分析

此章節主要探討 ICU 護理人員在個人變項與工作特性之不同，其人格特質之差異情形。共分三部份敘述：一、人格特質各向度之相關情形，二、個人變項及工作特性與人格特質之相關性分析，三、個人變項及工作單位特性與人格特質之差異性分析。

在統計分析之前，以 Kolmogorov-Smimov 統計方法進行常態分佈考驗，在外向性 (E) 向度中，顯示趨近於常態分佈 ($Z=1.395$ ， $p=0.041$)。而在神經質 (N) 向度中，也顯示非常態分佈 ($Z=1.348$ ， $p=0.053$)。在精神病質 (P) 向度及社會期許 (L) 向度中，則皆顯示為常態分佈 ($Z=1.628$ ， $P=0.010$ ； $Z=1.631$ ， $P=0.010$)。整體人格特質以 Kolmogorov-Smimov 統計方法而言，顯示此分佈是為常態分佈的。

林清山 (民 74) 著作中強調除了有充分證據顯示極嚴重違反常態性假定，要不然無必要去考驗其常態性。而在本研究中，樣本數達 160 人，檢定的結果雖非全部常態，但以其偏態、峰態來看，其分佈趨近於常態，仍以有母數統計方法分析。

故採用皮爾森積差相關 (Pearson Product-moment Correlation)、平均數差異性分析 (t-test) 及單因子變異數分析 (one-way ANOVA)，並先對欲進行單因子變異數分析之變項進行巴雷特氏檢定 (Barlett's test)，以考驗變異數是否相等，結果顯示符合此項假設 ($p>0.05$)。而當單因子變異數分析有顯著意義時，則進一步採用 LSD 事後檢定 (Least Squared Distance)。

一、人格特質各向度之相關性

人格特質各向度總分作相關性矩陣分析，進行皮爾森積差相關 (Pearson Product-moment Correlation) (見表 4-5.1)，結果顯示「神經質」向度與「精神病質」向度呈現正相關 ($P<0.01$)，也與「社會期許」向度呈現正相關 ($P<0.01$)。為了除去「社會期許」向度之影響，進一步進行淨相關分析 (Partial Correlation)，結果顯示控制「社會期許」向度之影響後，「神經質」向度與「精神病質」向度仍呈正相關 ($r=0.356$, $P<0.01$)，因此，顯示本研究對象神經質傾向愈高，其人格特質也愈傾向精神病質。

表 4-5.1 人格特質量表各向度相關情形 (N=160)

向度名稱	外向性	神經質	精神病質	社會期許
外向性		-0.069	0.124	0.122
神經質	-0.069		0.428**	0.334**
精神病質	0.124	0.428**		0.336**
社會期許	0.122	0.334**	0.336**	

註: ** P<0.01

二、個人變項及工作特性與人格特質之相關性分析

以皮爾森積差相關分析結果顯示(表 4-5.2),個人變項中「年齡」及「護理總年資」與人格特質「外向性」向度呈現顯著負相關($P<0.05$),但與「神經質」、「精神病質」及「社會期許」向度無顯著相關現象。顯示「年齡」、「護理總年資」愈小者,其人格特質愈傾向於外向性;反之,「年齡」、「護理總年資」愈大者,其人格特質愈傾向於內向且情緒穩定。在「扶養子女數」方面則和「社會期許」向度呈現顯著性負相關,顯示「扶養子女數」愈多者,人格特質愈能符合社會的期望。而在工作特性量表中,僅有「工作回饋性」向度與「社會期許」向度呈現顯著性相關,顯示「工作回饋性」愈好者,人格特質愈能符合社會的期望。

表 4-5.2 個人變項及工作特性與人格特質之相關性分析 〈N=160〉

變項	外向性	神經質	精神病質	社會期許
年齡	-0.228**	-0.058	0.054	-0.030
扶養子女數	-0.114	-0.116	0.011	-0.221**
護理總年資	-0.176**	-0.098	0.068	-0.127
單位年資	-0.130	0.040	0.059	0.054
工作自主性	0.026	0.007	-0.041	0.128
工作回饋性	-0.038	0.086	-0.037	0.157*
工作完整性	0.106	0.036	0.031	0.104
工作重要性	-0.098	0.122	-0.008	0.091
工作變化性	-0.112	0.076	-0.074	0.089

註： ** P<0.01 * P<0.05

三、個人變項及工作特性與人格特質之差異性分析

在人格特質「外向性」向度分析中（表 4-5.3），不同的「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」及「護理工作總年資」，其人格特質量表「外向性」向度分數具有顯著差異（ $p<0.05$ ）。

表 4-5.3 個人變項及工作特性與人格特質『外向性』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	5.933	2.347	F 值 3.532**
	25-29 歲	95	6.378	2.706	
	30-34 歲	19	4.631	2.476	
	35-39 歲	4	3.000	2.160	
	40 歲以上	7	4.857	1.864	
教育程度	護校	3	6.333	3.785	F 值 0.982
	五專	50	6.160	2.780	
	二專	51	5.549	2.435	
	三專	1	10.000	.	
	大學	55	6.018	2.656	
宗教信仰	無	98	5.387	2.514	F 值 11.943**
	有	62	6.822	2.627	
婚姻狀況	未婚	113	6.185	2.697	F 值 3.079**
	已婚	46	5.456	2.382	
	離婚	1	1.000	.	
家庭組成	獨居	48	6.625	2.622	F 值 1.261
	夫妻兩人	8	5.000	2.507	
	夫妻兩人及子女	22	6.000	2.526	
	三代同堂	30	5.633	2.684	
	與父母同住	51	5.568	2.677	
扶養子女數	0 位	123	6.113	2.671	F 值 1.083
	1 位	15	5.400	2.063	
	2 位	16	5.312	2.600	
	3 位	5	6.200	3.563	
	4 位以上	1	2.000	.	
服務科別	內科	51	5.803	2.713	F 值 0.137
	外科	37	6.216	2.484	
	心臟血管	23	6.000	2.730	
	神經外科	16	5.875	2.629	
	呼吸	1	5.000	.	
	綜合	32	5.875	2.836	

變項	類別	人數	mean	S. D.	考驗
職位	護理長	7	4.285	1.704	F 值
	護理師	94	5.968	2.649	1.494
	護士	59	6.101	2.695	
護理總年資	<5 年	28	5.964	2.333	F 值
	5-9 年	33	6.090	2.529	
	10-14 年	75	6.413	2.676	4.098**
	15 年以上	21	4.190	2.600	
單位年資	<2 年	81	6.222	2.263	F 值
	2-4 年	30	6.266	2.803	1.574
	5-9 年	42	5.500	2.520	
	10 年以上	5	4.200	2.387	
在職進修	無	132	5.878	2.492	F 值
	有	28	6.250	3.306	0.453
工作方式	輪班	140	5.964	2.637	F 值
	固定白班	10	5.300	2.790	1.132
	固定包小夜班	2	9.000	1.414	
	固定包大夜班	8	5.625	2.669	
薪資	25000 以下	1	3.000	.	F 值
	25000-30000	14	7.142	2.476	1.008
	30000-35000	38	5.815	2.639	
	35000-40000	37	5.837	2.489	
	40000-45000	44	5.886	2.813	
	45000-50000	19	6.000	2.828	
工作特性	50000 以上	5	4.600	1.673	
	工作自主性	160	5.943	2.645	1.294
	工作回饋性	160	5.943	2.645	0.911
	工作完整性	160	5.943	2.645	1.280
	工作重要性	160	5.943	2.645	0.753
	工作變化性	160	5.943	2.645	0.999

註: **P<0.01 * P<0.05

在人格特質「神經質」向度分析中（表 4-5.4），不同的「服務科別」、及「工作方式」，其人格特質量表「外向性」向度分數具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

表 4-5.4 個人變項及工作特性與人格特質『神經質』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	6.766	3.510	F 值 1.498
	25-29 歲	95	7.357	2.697	
	30-34 歲	19	7.210	3.359	
	35-39 歲	4	8.750	2.362	
	40 歲以上	7	5.000	1.825	
教育程度	護校	3	5.333	4.509	F 值 1.212
	五專	50	6.940	2.965	
	二專	51	6.882	3.109	
	三專	1	2.000	.	
	大學	55	7.418	2.865	
宗教信仰	無	98	7.010	3.044	F 值 0.006
	有	62	7.048	2.983	
婚姻狀況	未婚	113	7.309	3.009	F 值 1.761
	已婚	46	6.326	2.966	
	離婚	1	7.000	.	
家庭組成	獨居	48	7.312	2.990	F 值 0.623
	夫妻兩人	8	7.787	2.531	
	夫妻兩人及子女	22	6.136	3.313	
	三代同堂	30	6.900	3.100	
	與父母同住	51	7.058	2.962	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
扶養子女數	0 位	123	7.260	2.961	F 值
	1 位	15	6.066	2.963	0.842
	2 位	16	6.312	3.260	
	3 位	5	6.400	3.847	
	4 位以上	1	7.000	.	
服務科別	內科	51	7.451	2.685	F 值
	外科	37	7.432	3.023	
	心臟血管	23	6.478	2.967	2.419**
	神經外科	16	8.250	2.175	
	呼吸	1	5.000	.	
	綜合	32	5.718	3.512	
職位	護理長	7	6.285	2.563	F 值
	護理師	94	7.255	2.789	0.737
	護士	59	6.745	3.386	
護理總年資	<5 年	28	6.428	2.872	F 值
	5-9 年	33	7.121	3.028	0.866
	10-14 年	75	7.440	2.800	
	15 年以上	21	6.809	3.614	
單位年資	<2 年	81	6.827	3.056	F 值
	2-4 年	30	7.100	2.604	0.535
	5-9 年	42	7.428	3.021	
	10 年以上	5	8.000	4.301	
在職進修	無	132	7.015	2.884	F 值
	有	28	7.071	3.609	0.008
工作方式	輪班	140	7.257	2.953	F 值
	固定白班	10	7.200	2.250	
	固定包小夜班	2	5.000	4.242	5.155**
	固定包大夜班	8	3.250	2.251	
薪資	25000 以下	1	6.000	.	F 值
	25000-30000	14	6.928	4.028	0.872
	30000-35000	38	7.447	2.974	
	35000-40000	37	6.783	3.092	
	40000-45000	44	7.363	2.886	
	45000-50000	19	6.421	2.523	
	50000 以上	5	7.200	2.387	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
工作特性	工作自主性	160	7.025	3.011	0.603
	工作回饋性	160	7.025	3.011	1.010
	工作完整性	160	7.025	3.011	1.342
	工作重要性	160	7.025	3.011	1.729
	工作變化性	160	7.025	3.011	0.985

註: **P<0.01 *P<0.05

在人格特質「精神病質」向度分析中（表 4-5.5），只有「工作變化性」此變項和其人格特質量表「精神病質」向度分數具有顯著差異（ $p<0.05$ ）。

表 4-5.5 個人變項及工作特性與人格特質『精神病質』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	6.133	1.775	F 值 1.835
	25-29 歲	95	6.821	1.550	
	30-34 歲	19	6.105	1.882	
	35-39 歲	4	6.750	0.957	
	40 歲以上	7	7.285	1.112	
教育程度	護校	3	4.333	1.527	F 值 1.903
	五專	50	6.800	1.370	
	二專	51	6.607	1.898	
	三專	1	5.000	.	
	大學	55	6.563	1.560	
宗教信仰	無	98	6.469	1.663	F 值 1.607
	有	62	6.806	1.597	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
婚姻狀況	未婚	113	6.601	1.661	F 值
	已婚	46	6.608	1.625	0.067
	離婚	1	6.000	.	
家庭組成	獨居	48	6.562	1.977	F 值
	夫妻兩人	8	6.750	1.281	0.647
	夫妻兩人及子女	22	6.909	1.715	
	三代同堂	30	6.266	1.638	
	與父母同住	51	6.705	1.300	
	扶養子女數	0 位	123	6.601	1.618
1 位		15	6.466	1.767	0.130
2 位		16	6.625	1.821	
3 位		5	7.000	1.870	
4 位以上		1	6.000	.	
服務科別	內科	51	6.509	1.617	F 值
	外科	37	6.891	1.369	0.375
	心臟血管	23	6.652	1.495	
	神經外科	16	6.375	1.204	
	呼吸	1	7.000	.	
	綜合	32	6.468	2.228	
職位	護理長	7	6.285	0.951	F 值
	護理師	94	6.574	1.738	0.204
	護士	59	6.678	1.558	
護理總年資	<5 年	28	6.642	1.768	F 值
	5-9 年	33	6.575	1.370	0.566
	10-14 年	75	6.760	1.707	
	15 年以上	21	6.238	1.640	
單位年資	<2 年	81	6.654	1.667	F 值
	2-4 年	30	6.666	1.604	0.334
	5-9 年	42	6.476	1.596	
	10 年以上	5	7.200	1.923	
在職進修	無	132	6.651	1.482	F 值
	有	28	6.357	2.264	0.742
工作方式	輪班	140	6.642	1.631	F 值
	固定白班	10	7.200	1.813	2.368
	固定包小夜班	2	5.000	0.000	
	固定包大夜班	8	5.500	1.195	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
薪資	25000 以下	1	8.0000	.	F 值
	25000-30000	14	7.000	2.183	0.683
	30000-35000	38	6.210	1.833	
	35000-40000	37	6.864	1.685	
	40000-45000	44	6.659	1.237	
	45000-50000	19	6.315	1.765	
工作特性	50000 以上	5	6.800	0.836	
	工作自主性	160	6.600	1.641	0.777
	工作回饋性	160	6.600	1.641	1.107
	工作完整性	160	6.600	1.641	0.591
	工作重要性	160	6.600	1.641	1.350
	工作變化性	160	6.600	1.641	1.929**

註: **P<0.01 *P<0.05

在人格特質「社會期許」向度分析中（表 4-5.6），不同的「婚姻狀況」，其人格特質量表「社會期許」向度分數具有顯著差異($p<0.05$)。

表 4-5.6 個人變項及工作特性與人格特質『社會期許』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	6.966	1.938	F 值
	25-29 歲	95	7.094	1.822	0.822
	30-34 歲	19	7.000	1.825	
	35-39 歲	4	8.500	1.732	
	40 歲以上	7	6.428	2.439	
教育程度	護校	3	6.000	1.000	F 值
	五專	50	7.060	1.788	0.604
	二專	51	6.725	2.126	
	三專	1	8.000	.	
	大學	55	7.145	1.899	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
宗教信仰	無	98	6.846	1.840	F 值
	有	62	7.163	2.050	1.013
婚姻狀況	未婚	113	7.212	1.943	F 值
	已婚	46	6.347	1.766	
	離婚	1	8.000	.	3.554**
家庭組成	獨居	48	7.062	1.950	F 值
	夫妻兩人	8	7.375	2.065	0.668
	夫妻兩人及子女	22	6.545	1.682	
	三代同堂	30	6.600	2.010	
	與父母同住	51	7.215	1.952	
扶養子女數	0 位	123	7.203	1.920	F 值
	1 位	15	6.266	1.709	2.304
	2 位	16	6.375	1.707	
	3 位	5	5.400	2.302	
	4 位以上	1	6.000	.	
服務科別	內科	51	6.9804	1.881	F 值
	外科	37	7.108	1.760	0.689
	心臟血管	23	6.739	1.176	
	神經外科	16	7.625	1.784	
	呼吸	1	6.000	.	
	綜合	32	6.656	2.597	
職位	護理長	7	7.574	1.902	F 值
	護理師	94	7.202	1.887	2.654
	護士	59	6.525	1.932	
護理總年資	<5 年	28	6.785	2.079	F 值
	5-9 年	33	7.151	1.889	0.669
	10-14 年	75	7.106	1.782	
	15 年以上	21	6.523	2.379	
單位年資	<2 年	81	6.876	2.033	F 值
	2-4 年	30	7.133	1.995	0.437
	5-9 年	42	6.952	1.724	
	10 年以上	5	7.800	1.923	
在職進修	無	132	6.947	1.919	F 值
	有	28	7.071	1.980	0.096

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
工作方式	輪班	140	6.885	1.889	F 值
	固定白班	10	8.400	1.837	2.188
	固定包小夜班	2	7.500	0.707	
	固定包大夜班	8	6.500	2.329	
薪資	25000 以下	1	10.000	.	F 值
	25000-30000	14	7.214	2.006	1.247
	30000-35000	38	6.552	1.884	
	35000-40000	37	6.783	2.109	
	40000-45000	44	7.068	1.730	
	45000-50000	19	7.526	1.836	
工作特性	50000 以上	5	7.800	2.167	
	工作自主性	160	6.968	1.924	1.024
	工作回饋性	160	6.968	1.924	0.816
	工作完整性	160	6.968	1.924	1.526
	工作重要性	160	6.968	1.924	0.890
	工作變化性	160	6.968	1.924	1.085

註: **P<0.01 *P<0.05

第六節 個人基本資料及工作特性

與壓力感受之相關性及差異性分析

此章節主要探討 ICU 護理人員在個人變項與工作特性之不同，其因工作情境所產生的壓力感受之差異情形，共分為三部份敘述：一、壓力感受各向度之相關情形，二、個人變項及工作特性與壓力感受之相關性分析，三、個人變項及工作特性與壓力感受之差異性分析。

壓力感受分為「個人反應」、「工作關注」、「勝任」及「無法完成私人工作」等四個向度，並加上整體壓力感受為依變項。在進行統計分析前，也以 Kolmogorov-Smimov 統計方法進行常態分佈考驗，四個向度的 p 值皆 >0.05 ，顯示其分布為常態分布，故採用母數統計的方法分析，包括皮爾森積差相關分析、t 檢定及單因子變異數分析。並進行巴雷特氏 (Barttel's test) 以考驗變異數是否相同，結果均顯示符合此基本假定 ($p>0.05$)。而當單因子變異數分析有顯著意義時，進一步採用 LSD 事後檢定，以說明差異情形。並以二因子變數分析 (two-way ANOVA) 檢定是否有交互作用存在之影響。

一、壓力感受各向度相關情形

以本研究中所歸納分為個人反應、工作關注、勝任、無法完成私人工作及整體壓力感受之相關性分析(表 4-6.1)，其結果呈高正相關之關係，顯示個人反應、工作關注、勝任及無法完成私人工作等壓力感受彼此相互影響。其中只有「個人反應」及「勝任」與「勝任」及「無法完成私人工作」二項之間的相關沒有達到顯著的負相關。

表 4-6.1 壓力感受各向度之相關情形

向度	個人反應	工作關注	勝任	無法完成私人工作
個人反應				
工作關注	0.540**			
勝任	-0.015	0.187*		
無法完成私人工作	0.516**	0.197*	-0.086	
整體壓力	0.858**	0.814**	0.353**	0.487**

註: **P<0.01 *P<0.05

二、個人變項及工作特性與壓力感受之相關性分析

此部份將個人變項中的「年齡」、「扶養子女數」、「護理工作總年

資」、「單位工作年資」及工作特性五向度等九個變項，與個人反應、工作關注、勝任、無法完成私人工作及整體壓力感受做相關性分析(表 5-6.2)，統計結果除了「年齡」及「工作關注」、「年齡」及「勝任」、「扶養子女數」及「整體壓力感受」、「護理總年資」及「勝任」、「工作自主性」及「勝任」、「工作自主性」及「整體壓力感受」、「工作回饋性」及「勝任」、「工作重要性」及「勝任」、「工作變化性」及「個人反應」與「工作變化性」及「勝任」有顯著負相關之外 ($p < 0.05$)，其餘無顯著性之相關現象。故結果顯示，年齡及護理年資愈輕者，其勝任方面的壓力感受愈重。

表 4-6.2 個人變項及工作特性與壓力感受之相關性分析

變項	個人反應	工作關注	勝任	無法完成 私人工作	整體壓力 感受
年齡	-0.042	-0.163*	-0.182*	0.046	-0.138
扶養子女數	-0.126	-0.109	-0.120	-0.046	-0.159*
護理總年資	-0.080	-0.148	-0.160*	0.030	-0.149
單位工作年資	-0.035	-0.022	-0.128	0.021	-0.062
工作自主性	-0.028	-0.116	-0.471**	0.058	-0.196*
工作回饋性	0.013	-0.071	-0.394**	0.111	-0.123
工作完整性	-0.051	-0.072	-0.137	-0.055	-0.107
工作重要性	0.153	0.097	-0.165*	0.009	0.080
工作變化性	0.209**	0.027	-0.259**	0.132	0.071

註： ** $P < 0.01$ * $P < 0.05$

三、個人變項及工作特性與壓力感受之差異性分析

以下就「個人反應」、「工作關注」、「勝任」、「無法完成私人工作」及「整體壓力感受」為依變項，討論在不同的個人變項及工作特性分組中，其分佈有無差異。

在「個人反應」向度分析結果（表 4-6.3），「工作方式」及「工作變化性」與其有顯著之差異（ $p < 0.05$ ），表示此二種變項會影響個人反應向度的壓力感受。而其餘的變項則和其個人反應無顯著之差異。

表 4-6.3 個人變項及工作特性與『個人反應』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	66.63	28.83	F 值 0.651
	25-29 歲	95	69.92	24.89	
	30-34 歲	19	62.78	27.08	
	35-39 歲	4	81.75	15.32	
	40 歲以上	7	64.00	29.26	
教育程度	護校	3	44.33	27.79	F 值 0.898
	五專	50	67.20	24.55	
	二專	51	65.62	28.55	
	三專	1	61.00	.	
	大學	55	71.09	26.49	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
宗教信仰	無	98	66.26	25.81	F 值
	有	62	69.62	27.83	0.607
婚姻狀況	未婚	113	69.35	25.40	F 值
	已婚	46	63.26	29.35	0.867
	離婚	1	64.00	.	
家庭組成	獨居	48	67.02	24.37	F 值
	夫妻兩人	8	89.75	14.86	1.704
	夫妻兩人及子女	22	60.00	26.44	
	三代同堂	30	66.00	29.20	
扶養子女數	與父母同住	51	69.21	27.09	
	0 位	123	70.17	25.49	F 值
	1 位	15	49.73	27.67	2.268
	2 位	16	67.62	28.09	
	3 位	5	60.40	32.56	
服務科別	4 位以上	1	49.00	.	
	內科	51	70.64	25.10	F 值
	外科	37	67.13	27.17	1.359
	心臟血管	23	67.17	28.86	
	神經外科	16	77.68	20.17	
	呼吸	1	59.00	.	
職位	綜合	32	58.65	28.42	
	護理長	7	70.57	27.59	F 值
	護理師	94	69.06	25.70	0.503
	護士	59	64.83	28.02	
護理總年資	<5 年	28	74.71	27.94	F 值
	5-9 年	33	70.48	22.62	0.818
	10-14 年	75	66.04	24.11	
	15 年以上	21	65.71	33.30	
單位年資	<2 年	81	68.51	27.34	F 值
	2-4 年	30	70.33	21.31	0.334
	5-9 年	42	64.85	28.20	
	10 年以上	5	72.40	18.63	
在職進修	無	132	68.46	26.88	F 值
	有	28	63.35	25.10	0.851

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
工作方式	輪班	140	69.50	26.24	F 值
	固定白班	10	66.90	23.53	3.964**
	固定包小夜班	2	53.50	10.60	
	固定包大夜班	8	38.00	22.54	
薪資	25000 以下	1	87.00	.	F 值
	25000-30000	14	53.85	29.07	1.650
	30000-35000	38	69.60	25.04	
	35000-40000	37	69.13	29.85	
	40000-45000	44	71.43	24.49	
	45000-50000	19	60.15	22.35	
工作特性	50000 以上	5	83.40	23.41	
	工作自主性	160	67.56	26.57	0.458
	工作回饋性	160	67.56	26.57	1.514
	工作完整性	160	67.56	26.57	0.905
	工作重要性	160	67.56	26.57	0.683
	工作變化性	160	67.56	26.57	1.995*

註: **P<0.01 *P<0.05

在「工作關注」向度分析結果(表 4-6.4),「服務科別」及「工作方式」與其有顯著性之差異($p<0.05$),表示此二種變項會影響工作關注向度的壓力感受。而其餘的變項則和其工作關注無顯著之差異。

表 4-6.4 個人變項及工作特性與『工作關注』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	48.83	23.84	F 值
	25-29 歲	95	39.68	19.62	2.163
	30-34 歲	19	41.05	18.13	
	35-39 歲	4	47.75	13.47	
	40 歲以上	7	27.28	15.22	
教育程度	護校	3	39.33	14.64	F 值
	五專	50	42.76	23.34	0.170
	二專	51	40.27	20.40	
	三專	1	31.00	.	
	大學	55	40.72	18.45	
宗教信仰	無	98	42.30	20.78	F 值
	有	62	39.27	19.89	0.832
婚姻狀況	未婚	113	42.15	21.82	F 值
	已婚	46	38.50	16.89	0.548
	離婚	1	46.00	.	
家庭組成	獨居	48	40.75	21.14	F 值
	夫妻兩人	8	44.00	13.56	0.798
	夫妻兩人及子女	22	36.50	19.22	
	三代同堂	30	39.63	17.16	
	與父母同住	51	44.37	22.95	
扶養子女數	0 位	123	42.28	21.19	F 值
	1 位	15	33.86	16.26	1.797
	2 位	16	45.18	18.01	
	3 位	5	27.00	8.94	
	4 位以上	1	14.00	.	
服務科別	內科	51	43.31	17.65	F 值
	外科	37	45.51	21.41	2.294*
	心臟血管	23	34.39	22.51	
	神經外科	16	48.62	23.54	
	呼吸	1	33.00	.	
	綜合	32	33.93	18.36	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
職位	護理長	7	31.00	9.05	F 值
	護理師	94	41.93	20.85	0.929
	護士	59	41.05	20.73	
護理總年資	<5 年	28	47.03	23.35	F 值
	5-9 年	33	40.27	22.04	1.139
	10-14 年	75	38.97	18.76	
	15 年以上	21	43.09	19.53	
單位年資	<2 年	81	40.88	22.50	F 值
	2-4 年	30	40.46	16.61	0.405
	5-9 年	42	40.50	19.86	
	10 年以上	5	51.00	23.35	
在職進修	無	132	41.68	20.13	F 值
	有	28	38.53	22.18	0.544
工作方式	輪班	140	43.02	20.44	F 值
	固定白班	10	34.00	10.94	4.044**
	固定包小夜班	2	24.50	9.19	
	固定包大夜班	8	21.00	19.11	
薪資	25000 以下	1	78.00	.	F 值
	25000-30000	14	38.57	22.31	1.065
	30000-35000	38	41.28	19.67	
	35000-40000	37	42.10	22.46	
	40000-45000	44	44.36	19.94	
	45000-50000	19	33.68	18.09	
	50000 以上	5	36.40	16.74	
工作特性	工作自主性	160	41.13	20.47	0.695
	工作回饋性	160	41.13	20.47	1.304
	工作完整性	160	41.13	20.47	1.084
	工作重要性	160	41.13	20.47	0.702
	工作變化性	160	41.13	20.47	0.770

註: **P<0.01 *P<0.05

在「勝任」向度分析結果(表 4-6.5),「家庭組成」、「職位」、「薪資」、「工作自主性」及「工作回饋性」與其有顯著性之差異($p < 0.05$),表示此五種變項會影響勝任向度的壓力感受。而其餘的變項則和其勝任無顯著之差異。

表 4-6.5 個人變項及工作特性與『勝任』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	37.86	14.73	F 值 1.180
	25-29 歲	95	37.31	13.32	
	30-34 歲	19	30.89	12.93	
	35-39 歲	4	31.00	7.07	
	40 歲以上	7	35.57	9.94	
教育程度	護校	3	34.00	20.07	F 值 0.985
	五專	50	36.62	14.76	
	二專	51	37.49	13.49	
	三專	1	10.00	.	
	大學	55	36.67	13.31	
宗教信仰	無	98	37.93	13.29	F 值 2.007
	有	62	34.74	14.81	
婚姻狀況	未婚	113	38.37	13.47	F 值 2.834
	已婚	46	32.71	14.54	
	離婚	1	31.00	.	
家庭組成	獨居	48	37.62	13.53	F 值 2.308*
	夫妻兩人	8	27.62	8.60	
	夫妻兩人及子女	22	32.50	11.55	
	三代同堂	30	34.23	14.33	
	與父母同住	51	40.68	14.75	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
扶養子女數	0 位	123	37.45	13.20	F 值
	1 位	15	34.40	17.68	0.981
	2 位	16	36.37	14.01	
	3 位	5	30.00	19.79	
	4 位以上	1	17.00	.	
服務科別	內科	51	36.52	14.76	F 值
	外科	37	39.56	14.80	0.772
	心臟血管	23	34.34	13.43	
	神經外科	16	32.81	14.13	
	呼吸	1	29.00	.	
	綜合	32	37.53	11.94	
職位	護理長	7	30.4	11.94	F 值
	護理師	94	34.14	13.69	6.031*
	護士	59	41.47	13.40	
護理總年資	<5 年	28	40.42	10.84	F 值
	5-9 年	33	35.51	14.31	1.313
	10-14 年	75	36.14	13.94	
	15 年以上	21	33.14	12.97	
單位年資	<2 年	81	38.14	12.65	F 值
	2-4 年	30	35.40	14.32	1.238
	5-9 年	42	34.23	14.06	
	10 年以上	5	30.20	13.38	
在職進修	無	132	37.23	13.80	F 值
	有	28	34.17	14.58	1.110
工作方式	輪班	140	37.01	12.91	F 值
	固定白班	10	36.20	16.15	1.106
	固定包小夜班	2	19.00	12.72	
	固定包大夜班	8	36.25	25.67	
薪資	25000 以下	1	70.00	.	F 值
	25000-30000	14	42.92	18.21	2.597*
	30000-35000	38	37.07	10.30	
	35000-40000	37	39.62	10.90	
	40000-45000	44	35.13	14.59	
	45000-50000	19	31.21	15.84	
	50000 以上	5	23.60	15.77	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
工作特性	工作自主性	160	36.70	13.94	4.818**
	工作回饋性	160	36.70	13.94	3.856**
	工作完整性	160	36.70	13.94	0.806
	工作重要性	160	36.70	13.94	0.854
	工作變化性	160	36.70	13.94	1.699

註: **P<0.01 *P<0.05

在「無法完成私人工作」向度分析結果(表 4-6.6),個人變項及工作特性變項中,沒有任一變項和無法完成私人工作向度有顯著之差異($p>0.05$)。

表 4-6.6 個人變項及工作特性與『無法完成私人工作』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	11.43	6.81	F 值 1.070
	25-29 歲	95	13.16	6.26	
	30-34 歲	19	12.47	7.22	
	35-39 歲	4	18.00	3.55	
	40 歲以上	7	12.00	8.38	
教育程度	護校	3	7.33	6.80	F 值 0.912
	五專	50	12.38	6.36	
	二專	51	12.45	6.52	
	三專	1	18.00	.	
	大學	55	13.50	6.85	
宗教信仰	無	98	12.57	6.70	F 值 0.148
	有	62	12.98	6.45	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
婚姻狀況	未婚	113	12.50	6.67	F 值
	已婚	46	13.26	6.47	0.232
	離婚	1	14.00	.	
家庭組成	獨居	48	12.47	6.95	F 值
	夫妻兩人	8	18.12	3.72	1.712
	夫妻兩人及子女	22	13.27	5.72	
	三代同堂	30	11.80	6.28	
	與父母同住	51	12.62	6.82	
	扶養子女數	0 位	123	12.82	6.70
1 位		15	12.26	6.11	0.848
2 位		16	13.31	5.55	
3 位		5	12.40	8.44	
4 位以上		1	1.00	.	
服務科別	內科	51	13.09	6.87	F 值
	外科	37	11.91	6.15	1.233
	心臟血管	23	14.78	5.92	
	神經外科	16	14.00	7.04	
	呼吸	1	15.00	.	
	綜合	32	10.90	6.70	
職位	護理長	7	16.71	8.51	F 值
	護理師	94	12.97	6.37	1.877
	護士	59	11.86	6.60	
護理總年資	<5 年	28	12.35	7.90	F 值
	5-9 年	33	12.87	5.91	0.088
	10-14 年	75	13.08	6.07	
	15 年以上	21	12.66	7.55	
單位年資	<2 年	81	11.98	7.17	F 值
	2-4 年	30	15.03	4.39	2.008
	5-9 年	42	13.16	6.38	
	10 年以上	5	9.80	5.84	
在職進修	無	132	12.38	6.76	F 值
	有	28	14.35	5.47	2.081
工作方式	輪班	140	12.86	6.35	F 值
	固定白班	10	15.00	7.76	1.822
	固定包小夜班	2	10.50	10.60	
	固定包大夜班	8	8.12	7.60	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
薪資	25000 以下	1	5.00	.	F 值
	25000-30000	14	12.57	6.67	1.100
	30000-35000	38	11.84	6.81	
	35000-40000	37	14.24	6.18	
	40000-45000	44	13.31	6.79	
	45000-50000	19	9.89	6.16	
工作特性	50000 以上	5	14.80	6.68	
	工作自主性	160	12.73	6.58	0.500
	工作回饋性	160	12.73	6.58	1.664
	工作完整性	160	12.73	6.58	0.454
	工作重要性	160	12.73	6.58	0.760
	工作變化性	160	12.73	6.58	1.694

註: **P<0.01 *P<0.05

在「整體壓力感受」向度分析結果(表 4-6.7),「扶養子女數」、「工作方式」及「工作回饋性」與其有顯著之差異($p<0.05$),表示此三種變項會影響整體壓力感受向度。而其餘的變項則和其整體壓力感受無顯著之差異。

表 4-6.7 個人變項及工作特性與『整體壓力感受』之差異性分析

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
年齡	20-24 歲	30	164.7	56.42	F 值
	25-29 歲	95	160.0	43.08	0.900
	30-34 歲	19	147.2	54.25	
	35-39 歲	4	178.5	17.93	
	40 歲以上	7	138.8	53.71	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
教育程度	護校	3	125.0	38.74	F 值
	五專	50	158.9	49.51	0.642
	二專	51	155.8	46.14	
	三專	1	120.0	.	
	大學	55	162.0	48.04	
宗教信仰	無	98	159.0	46.00	F 值
	有	62	156.6	50.33	0.100
婚姻狀況	未婚	113	162.3	48.15	F 值
	已婚	46	147.7	45.55	1.562
	離婚	1	155.0	.	
家庭組成	獨居	48	157.8	43.03	F 值
	夫妻兩人	8	179.5	28.94	1.654
	夫妻兩人及子女	22	142.2	44.95	
	三代同堂	30	151.6	47.04	
	與父母同住	51	166.9	53.33	
扶養子女數	0 位	123	162.7	47.46	F 值
	1 位	15	130.2	40.39	2.832*
	2 位	16	162.5	41.98	
	3 位	5	129.8	53.50	
	4 位以上	1	81.0	.	
服務科別	內科	51	163.5	45.33	F 值
	外科	37	164.1	50.61	1.580
	心臟血管	23	150.6	49.41	
	神經外科	16	173.1	47.48	
	呼吸	1	136.0	.	
	綜合	32	141.0	43.99	
職位	護理長	7	149.0	41.53	F 值 0.143
	護理師	94	158.1	46.97	
	護士	59	159.2	49.81	
護理總年資	<5 年	28	174.0	52.66	F 值
	5-9 年	33	159.1	46.18	1.259
	10-14 年	75	154.2	40.91	
	15 年以上	21	154.6	60.46	
單位年資	<2 年	81	159.5	49.96	F 值
	2-4 年	30	161.2	36.30	0.258
	5-9 年	42	152.7	51.13	
	10 年以上	5	163.4	55.89	

變項	類別	人數	mean	S.D.	考驗
在職進修	無	132	159.7	47.97	F 值
	有	28	150.4	45.79	0.888
工作方式	輪班	140	162.4	47.24	F 值
	固定白班	10	152.1	31.28	5.079**
	固定包小夜班	2	107.5	17.67	
	固定包大夜班	8	103.3	35.33	
薪資	25000 以下	1	240.0	.	F 值
	25000-30000	14	147.9	42.59	1.486
	30000-35000	38	159.8	42.41	
	35000-40000	37	165.1	55.36	
	40000-45000	44	164.2	45.21	
	45000-50000	19	134.9	46.55	
工作特性	50000 以上	5	158.2	40.12	
	工作自主性	160	158.1	47.59	0.827
	工作回饋性	160			1.780*
	工作完整性	160			1.495
	工作重要性	160			0.537
	工作變化性	160			0.999

註: **P<0.01 *P<0.05

第七節 人格特質與壓力感受之相關性及差異性分佈

除以皮爾森相關及淨相關分析自變項與依變項之相關性外，並將人格特質量表中外向性、神經質及精神病質向度依得分高低分為三組，分別為外向性部份低分組 49 人（0-4 分）、中分組 50 人（5-6 分）及高分組 61 人（7-12 分）神經質部份低分組 47 人（0-5 分）、中分組 55 人（6-8 分）及高分組 58 人（9-12 分）。精神病質部份低分組 37 人（0-5 分）、中分組 79 人（6-7 分）及高分組 44 人（8-12 分）。且考量社會期許之干擾，將其設為干擾因子，採用共變數分析。

統計過程先檢定變異數同質性，結果顯示壓力感受四向度及整體壓力感受等五個變項，與人格特質「外向性」、「神經質」及「精神病質」等三向度，均不具同質性，故使用母數統計分析法檢定。

一、人格特質與壓力感受之相關性分析

以皮爾森相關分析人格特質「外向性」、「神經質」、「精神病質」及「社會期許」與「個人反應」、「工作關注」、「勝任」、「無法完成私人工作」及「整體壓力感受」之相關性，結果顯示「神經質」向度和壓力感受均呈顯著正相關；而「精神病質」及「社會期許」則部份呈

現顯著正相關，在「外向性」則部份呈現顯著負相關。

表 4-7.1 人格特質與壓力感受之相關情形 (N=160)

向度	外向性	神經質	精神病質	社會期許
個人反應	-0.193*	0.528*	0.183*	0.183*
工作關注	-0.131	0.398**	0.120	0.140
勝任	-0.45	0.196*	0.187*	-0.049
無法完成私人工作	-0.124	0.186*	0.088	0.058
整體壓力感受	-0.194*	0.549**	0.221**	0.156*

註: **P<0.01 *P<0.05

為考量自變項間及社會期許向度之互相影響，進一步以淨相關分析（表 4-7.2），統計結果顯示，「神經質」向度和壓力感受均呈顯著正相關。在「外向性」則和「個人反應」及「整體壓力感受」呈現顯著負相關。而「精神病質」則和「勝任」及「整體壓感受」呈現顯著正相關。

表 4-7.2 人格特質與壓力感受之淨相關情形 (N=160)

向度	外向性	神經質	精神病質
個人反應	-0.221**	0.504**	0.131
工作關注	-0.150	0.377**	0.078
勝任	-0.039	0.225**	0.217**
無法完成私人工作	-0.132	0.177**	0.072
整體壓力感受	-0.218**	0.534**	0.181**

註: **P<0.01 *P<0.05

二、人格特質與壓力感受之差異性分析

此部份以「外向性」、「神經質」及「精神病質」三種人格特質傾向分為高、中、低三組，分析 ICU 護理人員之人格特質不同，其「個人反應」、「工作關注」、「勝任」、「無法完成私人工作」及「整體壓力感受」是否不同。

其結果顯示（表 4-7.3），在人格特質「神經質」分類中，各項壓力感受均呈顯著性差異，以事 LSD 事後檢定結果可看出，除了在「無法完成私人工作」變項外，「神經質」傾向愈高者其各項壓力感受愈嚴重。在「整體壓力感受」變項中，「精神病質」也有顯著性差異事後檢定結果看出，「精神病質」傾向愈高者其「整體壓力感受」愈嚴重。其餘的人格特質變項則和各項壓力變項無顯著性差異。

表 4-7.3 人格特質與壓力感受之差異性分析 (n=160)

變項	類別	個人反應		考驗	事後檢定
		mean	S.D.		
外向性	高	61.40	27.04	2.781	
	中	65.28	28.81		
	低	72.68	24.22		

變項	類別	mean	S.D.	考驗	事後檢定
神經質	高	77.41	24.59	23.51**	高>中>低
	中	72.5	19.64		
	低	48.08	24.59		
精神病質	高	71.93	28.21	2.464	
	中	68.93	23.67		
	低	59.45	29.32		

工作關注

變項	類別	mean	S.D.	考驗	事後檢定
外向性	高	39.95	20.97	1.561	
	中	37.30	21.53		
	低	44.05	19.35		
神經質	高	49.13	19.63	12.07**	高>中>低
	中	36.35	15.60		
	低	32.76	21.11		
精神病質	高	43.68	21.94	1.827	
	中	42.29	19.23		
	低	35.62	20.78		

勝任

變項	類別	mean	S.D.	考驗	事後檢定
外向性	高	35.68	14.58	0.194	
	中	36.66	13.23		
	低	37.34	14.10		
神經質	高	39.06	13.39	2.039	
	中	35.35	12.11		
	低	34.17	15.81		
精神病質	高	39.81	13.99	2.044	
	中	36.40	13.40		
	低	33.62	14.64		

無法完成私人工作

變項	類別	mean	S.D.	考驗	事後檢定
外向性	高	11.51	6.56	1.303	
	中	12.66	6.38		
	低	13.52	6.68		
神經質	高	13.49	6.42	3.189*	中>高>低
	中	13.70	6.90		
	低	10.72	6.25		

變項	類別	mean	S.D.	考驗	事後檢定
精神病質	高	13.84	5.90	0.865	
	中	12.26	6.38		
	低	12.40	7.73		
整體壓力感受					
變項	類別	mean	S.D.	考驗	事後檢定
外向性	高	148.55	46.49	2.774	
	中	151.92	54.83		
	低	167.60	42.39		
神經質	高	179.10	43.36	22.93**	高>中>低
	中	157.90	34.50		
	低	125.74	45.88		
精神病質	高	169.27	49.29	3.753*	高>中>低
	中	159.89	44.64		
	低	141.10	48.23		

註: **P<0.01 *P<0.05

第八節 影響壓力感受之重要預測變項分析

此部份是探討臨床護理人員之個人基本資料及工作特性與人格特質在「壓力感受」得分的相關重要性，以期找出能預測「壓力感受」的重要變項。

資料歸納過程是根據第六節及第七節的變項相關性及差異性分析中，將與「壓力感受」及其各向度有統計上顯著差異或相關者為自變項，而「壓力感受」及其各向度為依變項，分別為「個人反應」、「工作關注」、「勝任」、「無法完成私人工作」及「整體壓力感受」等五部份。

將自變項中為類別變項者，包括教育程度及婚姻狀況…等等變項，先轉換成虛擬變項 (Dummy variable)，再對自變項進行共線性分析 (Collinearity，即自變項中存在顯著高相關之現象)，由其容忍度、變異膨脹係數、特徵值、條件指標、條件數及變異數比例中，確認無共線性存在後，再以上述變項為自變項，進行逐步迴歸統計分析，以選取具有顯著預測力之重要變項。並檢定自變項間是否有交互作用，若存有交互作用則將交互作用之影響併入採用複迴歸統計分析。

一、『個人反應』之重要預測變項

在前述結果中。顯示個人變項中的「工作方式」、工作特性向度中的「工作變化性」及人格特質向度中的「神經質」和「社會期許」等四個變項呈顯著差異。故以「工作方式」、「工作變化性」、「神經質」及「社會期許」為預測分析變項，進行共線性分析顯示四個變項間無共線性，也無交互作用，其殘差間也顯示沒有相關（Durbin-Watson 值 1.94）。以逐步迴歸分析後選取「神經質」（X1）及「工作變化性」（X2）為影響「個人反應」（Y）之重要預測變項（見表 4-8.1），可解釋「個人反應」全部變異量 30.7%。迴歸方程式如下：

原始分數迴歸方程式：

$$Y=10.455+4.543 X1+1.58 X2$$

標準化迴歸方程式：

$$Y= 0.515X1+0.17 X2$$

由逐步迴歸方程式中可知，ICU 護理人員人格特質愈傾向「神經質」特性，其個人反應的壓力感受愈嚴重。

表 4-8.1 『個人反應』之逐步迴歸分析 (N=160)

順序	投入變項	原始迴歸 係數 B	標準化迴歸 係數 β	R^2 增加量	R^2	F 值	D-W
1	神經質	4.543	0.515	0.279	0.279	60.989**	1.961
2	工作變化性	1.580	0.170	0.029	0.307	34.832**	

註: **P<0.01 *P<0.05

二、『工作關注』之重要預測變項

研究結果內容顯示個人變項中的「服務科別」及「工作方式」及人格特質向度中的「神經質」和「社會期許」等四個變項呈顯著差異。故以「服務科別」、「工作方式」、「神經質」及「社會期許」為預測分析變項，進行共線性分析顯示四個變項間無共線性，也無交互作用，其殘差間也顯示沒有相關（Durbin-Watson 值 1.655）。以逐步迴歸分析後選取「神經質」（X1）為影響「工作關注」（Y）之重要預測變項（見表 4-8.2），可解釋「工作關注」全部變異量 15.9%。迴歸方程式如下：

原始分數迴歸方程式：

$$Y=22.118+2.706X1$$

標準化迴歸方程式：

$$Y = 0.398X_1$$

由逐步迴歸方程式中可知，ICU 護理人員人格特質愈傾向「神經質」特性，其工作關注的壓力感受愈嚴重。

表 4-8.2 『工作關注』之逐步迴歸分析 (N=160)

順序	投入變項	原始迴歸 係數 B	標準化迴歸 係數 β	R^2 增加量	R^2	F 值	D-W
1	神經質	2.706	0.398	0.159	0.159	29.76**	1.611

註： **P<0.01 *P<0.05

三、『勝任』之重要預測變項

前述結果顯示個人變項中的「家庭組成」、「職位」和「薪資」及工作特性向度中的「工作自主性」和「工作回饋性」及人格特質向度中的「社會期許」等六個變項呈顯著差異。故以「家庭組成」、「職位」、「薪資」、「工作自主性」、「工作回饋性」及「社會期許」為預測分析變項。進行共線性分析顯示六個變項間無共線性，也無交互作用，其

殘差間也顯示沒有相關 (Durbin-Watson 值 2.002)。以逐步迴歸分析後選取「工作自主性」(X1)、「職位-護士」(X2)、「薪資-2萬5千至3萬」(X3)及「家庭組成-與父母同住」(X4)為影響「勝任」(Y)之重要預測變項(見表 4-8.3),可解釋「勝任」全部變異量 28.8%。迴歸方程式如下：

原始分數迴歸方程式：

$$Y=61.482-1.909X1+4.156X2+8.271 X3+4.278 X4$$

標準化迴歸方程式：

$$Y= -0.424X1+0.144X2+0.169X3+0.143X4$$

表 4-8.3 『勝任』之逐步迴歸分析 (N=160)

順序	投入變項	原始迴歸 係數 B	標準化迴歸 係數 β	R^2 增加量	R^2	F 值	D-W
1	工作自主性	-1.909	-0.424	0.223	0.223	44.896**	2.011
2	護士	4.156	0.144	0.024	0.248	25.499**	
3	2萬5至3萬	8.271	0.169	0.021	0.268	18.841**	
4	與父母同住	4.278	0.143	0.020	0.288	15.472**	

註： ** P<0.01 * P<0.05

由逐步迴歸方程式中可知，ICU 護理人員工作特性愈傾向「工作

自主性」特性低者，其勝任的壓力感受愈嚴重。

四、「無法完成私人工作」之重要預測變項

前述結果中，顯示個人及工作特性等變項不會影響「無法完成私人工作」，但人格特質「神經質」及「社會期許」則呈顯著差異。故以「神經質」及「社會期許」為「無法完成私人工作」之預測分析變項。進行共線性分析顯示二個變項間無共線性，也無交互作用，其殘差間也顯示沒有相關（Durbin-Watson 值 1.943）。以逐步迴歸分析後選取「神經質」（X1）為影響「無法完成私人工作」（Y）之重要預測變項（見表 4-8.4），可解釋「無法完成私人工作」全部變異量 3.5%。迴歸方程式如下：

原始分數迴歸方程式：

$$Y=9.871+0.407X1$$

標準化迴歸方程式：

$$Y= 0.186X1$$

表 4-8.4 『無法完成私人工作』之逐步迴歸分析 (N=160)

順序	投入變項	原始迴歸係數 B	標準化迴歸係數 β	R^2 增加量	R^2	F 值	D-W
1	神經質	0.407	0.186	0.035	0.035	5.669*	1.943

註: **P<0.01 *P<0.05

由逐步迴歸方程式中可知，ICU 護理人員人格特性愈傾向「神經質」特性者，其無法完成私人工作的壓力感受愈嚴重。

五、『整體壓力感受』之重要預測變項

前述結果顯示個人變項中的「扶養子女數」和「工作方式」及工作特性向度中的「工作回饋性」及人格特質向度中的「神經質」、「精神病質」及「社會期許」等六個變項呈顯著差異。故以「扶養子女數」、「工作方式」、「工作回饋性」、「神經質」、「精神病質」及「社會期許」為預測分析變項。進行共線性分析顯示六個變項間無共線性，也無交互作用，其殘差間也顯示沒有相關 (Durbin-Watson 值 1.851)。以逐步迴歸分析後選取「神經質」(X1) 及「工作回饋性」(X2) 為影響「整體壓力感受」(Y) 之重要預測變項 (見表 4-8.5)，可解釋「整體壓力感受」全部變異量 33.1%。迴歸方程式如下：

原始分數迴歸方程式：

$$Y=132.454+8.911X_1-2.656X_2$$

標準化迴歸方程式：

$$Y=0.564X_1-0.172X_2$$

由逐步迴歸方程式中可知，ICU 護理人員人格特性愈傾向「神經質」特性者及工作特性中「工作回饋性」愈低者，其整體的壓力感受愈嚴重。

表 4-8.5 『整體壓力感受』之逐步迴歸分析 (N=160)

順序	投入變項	原始迴歸係數 B	標準化迴歸係數 β	R^2 增加量	R^2	F 值	D-W
1	神經質	8.991	0.564	0.302	0.302	68.201**	1.841
2	工作回饋性	-2.656	-0.172	0.029	0.331	38.084**	

六、「內向--外向性」與「神經質--情緒穩定」與『整體壓力感受』之重要預測變項

若將「外向性」及「神經質」兩個向度彼此獨立，且皆為一連續性的常態分布，即「內向--外向性」與「神經質--情緒穩定」，若分別以

此兩個連續向度為橫座標與縱座標，則每個人皆可定位在此正交座標的四象限中，此四個象限分別代表外向—情緒不穩定型、內向—情緒不穩定型、外向—情緒穩定型、內向—情緒穩定型四種性格類型。

故以「外向—情緒不穩定」、「內向—情緒不穩定」(X1)、「外向—情緒穩定」(X2)及「內向—情緒穩定」(X3)為預測分析變項。在控制了「個人基本變項」及「工作特性」之因素後，其殘差間也顯示沒有相關 (Durbin-Watson 值 1.766)。以迴歸分析後其可解釋「整體壓力感受」(Y)全部變異量 22.7%。迴歸方程式如下：

原始分數迴歸方程式：

$$Y=144.77+0.303X1-0.25X2+0.238X3$$

由迴歸方程式中可知，ICU 護理人員人格特性愈傾向「內向—情緒不穩定」及「外向—情緒不穩定」者，其整體的壓力感受愈嚴重；而「外向—情緒穩定」者，其整體壓力的感受愈輕。

第五章 討論

本研究的主要目的是針對 ICU 護理人員人格特質及自我壓力感受之關係進行分析，以期確立預測壓力感受之重要變項，作為護理行政管理及護理教育之建議。本章節共分以下幾部份作為敘述：

- 一、研究對象之問卷回收率。
- 二、ICU 護理人員個人基本資料、工作特性、人格特質及壓力感受之分佈。
- 三、ICU 護理人員個人基本資料及工作特性與人格特質之關係。
- 四、ICU 護理人員個人基本資料及工作特性與壓力感受之關係。
- 五、ICU 護理人員人格特質與壓力感受之關係。
- 六、ICU 護理人員壓力感受之重要預測變項。

第一節 研究對象之問卷回收率

本研究問卷回收率，前測問卷的回收率 96%，有效問卷回收率 82%（有效人數 41 人）；施實研究對象的回收率 94.71%，有效問卷回收率 94.12%（有效人數 160 人），且各醫院間問卷的回收率差異不大（86.67%、98%及 100%）。與國內其他護理壓力相關研究（黃淑珍，民 77；王瑞霞等，民 78；王瑋，民 78；毛家舫等，民 81；陳孝範，民 85）比較，回收率較高。主要因為研究者利用早晚交班時間親至各 ICU 說明研究目的，表達其研究貢獻及尊重受測者繳回的自由意願。為了不造成 ICU 護理人員臨床工作上的困擾，乃將回收日期訂於一週後，使其有充分的時間完成問卷並繳回。

針對無效問卷方面的檢討，經研究者看過問卷的填寫情形後，可能是因為問卷的題數多達 109 題，大多未完成者都只填寫個人基本資料部分。

第二節 個人基本資料、工作特性、人格特質 及壓力感受之分佈

一、ICU 護理人員之個人基本資料

本研究於三家區域醫院進行取樣，ICU 護理人員均為女性。年齡介於 21 歲至 47 歲之間，平均年齡為 27 歲，大多未滿 30 歲(80.6%)，其中以 25 至 29 歲人數最多 (95 人)，未婚者居多，與國內護理相關研究(周惠千等，民 77；王瑋，民 78；王瑞霞等，民 78；毛家舫等，民 81；吳盈江，民 82；巫慧芳，民 83；蘇慧瑢，民 82；石芬芬，民 84；陳孝範，民 85，蔡欣玲，民 85) 結果相似，呈現 ICU 護理人員年齡層較低的現象。

教育程度以大學畢業者最多數佔 34.4%，其次為二專畢業 51 名 (31.9%)，可反應大學及專科畢業者為護理臨床工作的主體，較前述研究之護理人員偏高，分析其原因可能為因教育改革之差異，使得大專院校普及，而護校等高職教育相較沒落。

護理工作總年資分佈由 6 個月至 27 年，平均值為 7 年，其中

有 52.2% 的人未滿 6 年，在楊克平(民 81)護理人力短缺研究中發現，教學醫院中離職護理人員平均服務時數為 3 年，可說明護理人員護理工作總年資偏低的現象。單位工作年資分佈由 0 個月(剛到此單位)至 26 年，平均值為 3.76 年，其中有 64.6% 的人未滿 3 年，以工作 2 年(22.5%)者為最多數。在在職進修方面，未在職進修者最多數 132 人(82.5%)，有研究顯示(竇維正等，民 75；張瑩如等，民 81)，在職進修的與否會影響到新進人員的工作壓力，因此在職進修的問題是值得重視的，因在本研究中在職進修組的樣本數較少，所以需要進一步擴大樣本來探討。

大多數人的工作方式為輪班，共有 140 位(87.5%)，有研究顯示輪班為護理人員的主要壓力來源(Reinberg, Vieux & Andlauer, 1981; Harris, 1984; Lewis & McLin, 1990; Smith, 1993)，這與本研究的結果相似，在工作方式(輪班、固定白班、固定包小夜班及固定包大夜班)也和壓力感受呈現顯著性的相關。

二、ICU 護理人員之工作特性

在工作自主性向度中，最高 21 分，最低 6 分，平均值 14.83 分，

標準差 3.096 分。在工作回饋性向度中，最高 21 分，最低 6 分，平均值 13.9 分，標準差 3.078 分。在工作完整性向度中，最高 12 分，最低 2 分，平均值 6.59 分，標準差 2.08 分。在工作重要性向度中，最高 21 分，最低 7 分，平均值 15.20 分，標準差 2.850 分。在工作變化性向度中，最高 21 分，最低 6 分，平均值 15.94 分，標準差 2.864 分。顯現分佈狀況以工作重要性向度最為集中，其次為工作變化性。

三、ICU 護理人員之人格特質

在「外向性」向度中，表現較多之外向性行為為最高前三位依次為「您喜歡與人交往」、「您喜歡認識新朋友」及「別人認為您是一個很活潑的人」，較少呈現「您可以容易的使一個無聊的聚會變的生動活潑」、「在社交場合中，您不喜歡成為大家的焦點」及「您能帶動團體的氣氛」。顯示「外向性」人格特質中則傾向於具活動性的特性，但較缺乏領導特質。推測其主要原因在於現今社會中仍存在著「性刻板印象」(sex sterotype) (Heide, 1973)，社會中常常認定男性性格應具備自主獨立、自我肯定、有領導性、果斷冒險、有支配性、有進取心等，而女性性格則是溫柔、細心、有愛心、接受權威等特質(武茂玲，民 76) 以致於護理人員較無法表現果斷、獨立、具創造性的

想法，故在醫療情境中多是協同合作的角色（陳孝範，民 85）。

在「神經質」向度中，介於 0.331~0.843 之間，較多表現神經質的行為「做了難為情或丟臉的事情之後，您會擔心許久，不能釋懷」、「您會因您的緊張不安而苦惱」及「您是個容易擔心煩惱的人」。顯示 ICU 護理人員神經質人格特質較傾向於情緒變化及思緒症狀。

Eaves et al. (1981) 的研究中曾提到，女性的神經質人格特質中，較男性偏向於膽怯及身體化影響。Zalezink et al. (1977) 指出女性特質表現較情緒化，顯示神經質特質較男性明顯，因此可解釋本研究對象神經質人格特質之特性。

在本研究中人格特質「外向性」及「神經質」二向度呈現負相關，顯示 ICU 護理人員人格特質傾向於神經質者，其人格特質也較為內向，此結果與陳孝範（民 85）針對醫院中心護理人員的研究相同，但與李明濱等人（民 79）針對住院病人的研究不同，其可能的原因是本研究對象均為女性，且對象的特性不同所造成。

四、ICU 護理人員之壓力感受

ICU 護理人員因工作情境影響之壓力感受，通常要比其他工作單位的臨床護理人員來的要大，且有一半以上 ICU 護理人員的壓力介於中度至極重度之間（胡瑞桃，民 89）。本研究的整體壓力感受分數的平均值為 3.73，相較於蔡欣玲（民 85）針對 569 名基層護理人員的壓力研究的平均分數 3.15 高，顯示本研究樣本有比較嚴重的壓力感受，探討其原因可能是本研究的對象皆為 ICU 護理人員，而蔡欣玲學者的研究對象分佈在醫院的各個單位（內外科病房 50.5%、ICU 28.2%、產兒精神科病房 10.7% 及門診 10.6%）。

在個人反應的向度中，平均值介於 3.325~5.312 之間，最高前三位依次為「我曾經覺得疲倦」、「我曾經覺得神經緊繃」及「我曾經生氣」，顯示本研究對象在面對壓力的反應上，大多有疲倦、神經緊繃及情緒不好等症狀產生。”疲倦”是護理人員普遍感受到的生理反應，這與王瑋（民 78）及蔡欣玲（民 85）的研究發現”疲倦”是工作壓力感反應最多的項目一致。

在工作關注的向度中，平均值介於 2.518~3.968 之間，最高前三

位依次為「醫療體系有缺陷，難以符合病人需要」、「時間不夠用」及「沒有足夠的時間完成該做的事」。顯示目前的護理政策包含護理教育、護理人力、護理實務、護理研究、護理健康與福利、護理專業團體及護理政治參與等政策議題，與現況是有落差的（曾珍麗等，民 91）。

在勝任的向度中，平均值介於 2.862~4.343 之間，最高前三位依次為「我覺得很好」、「我覺得很有自信」及「在個人生活中，我能夠說出自己的感覺，並得到需要的支持」。顯示研究對象都能認同自己的專業，在從事自己的工作時大多能發揮所學，對於自己的工作時產生的壓力也大多能得到適當的管道抒發。

在無法完成私人工作向度中，平均值介於 3.862~4.650 之間，由高至低依序為「我的家（房間）需清理而未清理」、「我的物品待購而未購」及「我的衣服需洗而未洗」。大多數的護理人員為女性，McBride（1990）在整理有關職業婦女的文獻後指出，有些婦女感受到由家庭與工作合併而來的過多要求而體驗到壓力，而在家庭關係中的滿足感或是角色壓力可能會帶入工作中，因此家庭關係的壓力與工作壓力是相互影響的。

在壓力感受中，個人反應、工作關注、勝任及無法完成私人工作等四部份是互相影響的，本研究之 ICU 護理人員壓力感受主要呈現出「個人反應」及「無法完成私人工作」方面的特性，也隱藏著循環惡化的現象。此外，ICU 通常面臨的是急重症的病人，ICU 護理人員的工作攸關病人的生死，更需要專業智能及正確判斷力的執行，壓力情境下認知功能的影響，更顯現了 ICU 護理人員在工作壓力下影響護理品質的危機。

第三節 個人基本資料、工作特性與人格特質之關係

本研究結果顯示個人變項中「年齡」及「護理總年資」與人格特質「外向性」向度呈現顯著負相關；在「扶養子女數」方面則和「社會期許」向度呈現顯著性負相關，而在工作特性量表中，僅有「工作回饋性」向度與「社會期許」向度呈現顯著性相關。

一、年齡、護理工作總年資、扶養子女數

研究中發現年齡愈輕者人格特質中的外向性呈顯著性負相關。早期對 MPI 的研究中顯示年齡愈輕者，其人格特質愈傾向於神經質及外向性 (Hogan, 1966)，乃是因各發現階段特性差異之影響。而本研究對象年齡層較低，故呈現年輕者外向性人格傾向較明顯的現象，與前人的研究結果相似。此外，護理總年資與人格特質中的外向性呈顯著性負相關的現象，可能也是受了研究對象年齡層較低的影響。在扶養子女數部份，顯示子女數愈多者，愈傾向於真誠，比較符合社會期望，以身作則成為子女的好榜樣。

二、工作回饋性

研究中發現工作回饋性愈高者，其人格特質傾向於愈真誠及符合社會期許。在 Hackman & Lawler (1971) 的研究中，指出工作的回饋性愈高，員工愈能由工作中得到內在的激勵，進而產生高度的工作滿意度。由此研究結果可知，護理人員如能透過完成工作的本身、主管的意見或同事的反應，獲得有關其工作是否良好之訊息程度愈高，則愈能達到醫院所期望的要求。

第四節 個人基本資料及工作特性與壓力感受之關係

本研究結果顯示，ICU 護理人員個人基本資料及工作特性變項中，「年齡」及「工作關注」、「年齡」及「勝任」、「扶養子女數」及「整體壓力感受」、「護理總年資」及「勝任」、「工作自主性」及「勝任」、「工作自主性」及「整體壓力感受」、「工作回饋性」及「勝任」、「工作重要性」及「勝任」、「工作變化性」及「個人反應」與「工作變化性」及「勝任」有顯著負相關。

一、年齡

本研究中顯示 ICU 護理人員年齡愈輕，其工作關注及勝任二向度的壓力感受愈大。國內相關研究（毛家舫等，民 81；蔡欣玲，民 85；陳孝範，民 85）也顯示護理人員年齡愈輕者，其壓力感及壓力症狀均有嚴重現象；國外也有研究發現，年齡愈小者情緒症狀較年長者明顯（Zalezink et al., 1977）。但本研究在「個人反應」、「無法完成私人工作」及「整體壓力感受」方面則無顯著相關現象。但從年齡分組的壓力感受平均值來看，40 歲以上的 ICU 護理人員比其他組別的分數還低（但未達到顯著差異），此現象和前述學者的研究結果一

致。推測其原因為年齡愈大，人生經驗較多而比較不會感受到壓力。

二、護理工作總年資

國內護理工作壓力的相關研究（李選，民 78；毛家舫等，民 81；蔡欣玲，民 85；陳孝範，民 85）結果皆顯示護理工作年資愈大，其壓力感受愈輕的結果。本研究中護理工作總年資與壓力感受中的「勝任」呈現負相關的關係，表示護理工作總年資愈高，其勝任的壓力感受愈輕，但在其他壓力感受變項中則無顯著影響，可能原因為工作經驗豐富者，在從事工作時比較能自我控制，而不易有壓力感受的產生。

三、工作特性

本研究結果顯示工作特性變項的不同，其壓力感受變項也會有所不同，而且大多數呈現顯著性負相關。

第五節 人格特質與壓力感受之關係

本研究的結果顯示「神經質」向度和壓力感受均呈顯著正相關；而「精神病質」及「社會期許」則部份呈現顯著正相關，在「外向性」則部份呈現顯著負相關。

本研究中神經質量表的概念，是以 Ormel (1983) 針對心理社會壓力及生活事件之相關的研究中，神經質量表主題偏向於人格特徵而非行為狀態或症狀的概念，來探討神經質、外向性及精神病質等人格特質對 ICU 護理人員壓力感受的影響。

神經質傾向高者，其精神壓力感、憂鬱、擔憂及易怒症狀明顯大於神經質傾向低者 Ormel et al. (1988)，在 Bolger 及 Schilling (1991) 的研究中也發現神經質容易引起焦慮、憂鬱及敵意等負向情緒，並引起人際衝突。Mellors, Boyle & Roberts (1994) 針對人格特質、情緒壓力及生活型態（抽菸喝酒及運動習慣）對高血壓影響的研究中發現，人格特質傾向於神經或內向，或常處於負向情緒（焦慮及憂鬱）中，其高血壓症狀愈嚴重，其測預能力勝過生活型態。而本研究結果也和此論點相似，發現人格特質愈傾向神經質或內向者，其壓力感受

的「個人反應」變項中也愈嚴重。

Gallagher (1990) 在研究中指出，神經質人格特性者在面對壓力源的認知及行為反應時，常會導向負向認知，而將壓力事件視為威脅；而外向性人格特質者，則將壓力事件視為挑戰。Bolger 及 Schilling (1991) 也指出神經質人格特性者對壓力情境的反應閾較低，易對壓力事件作反應，這與本研究結果中，神經質及外向性對於「整體壓力感受」分別呈現顯著性正相關及負相關的論點一致。

第六節 壓力感受之重要預測變項

由研究結果可知，影響壓力感受各個向度的變項包括個人變項中的「職位-護士」、「家庭狀況-與父母同住」及「薪資-2.5 萬至 3 萬」，工作特性變項中的「工作自主性」及「工作回饋性」，及人格特質變項中的「神經質」。其中又以人格特質中「神經質」變項的影響最重要。

以整體壓力感受而言，可解釋變異量達 33.1%，顯示仍有 67% 受到其他變項及誤差的影響，由迴歸方程式來看，得知人格特質愈傾向神經質者，其整體壓力感受愈嚴重，這與陳孝範（民 85）的研究結果一致。更進一步探討可發現，

國內外相關研究（Denney & Frisch，1981；Ormel，1983；Innes & Kitto，1989；Mellors et al.，1994；李蘭等，民 79）顯示神經質及內外向之人格特質是在壓力情境下生理、心理症狀及健康問題之有效預測變項，其中又以神經質為最重要，與本研究結果相似。

但在 Denny 及 Frisch（1981）、Ormel 等人（1988）及 Korotkov

及 Hannah (1994) 針對生活事件所造成的生理心理困擾及健康問題研究中，認為人格特質應扮演生活事件及症狀之中介變項，發揮調節功能，更勝於直接預測功能。但本研究的目的是在於探討人格特質及壓力感受的相關，確立工作壓力源並非本研究的目的，所以無法去探討人格特質為中介變項的主題。

第七節 研究限制

有關本研究有未盡完善的地方，研究者分為下列幾點敘述：

一、取樣方面

本研究礙於時間及人力上的限制，且研究的期間恰巧遇到中部地區的各家醫院正陸續在進行醫院評鑑，為了避免影響各家醫院的行政作業及 ICU 護理人員護理工作的執行，故先詢問各家醫院行政主管及護理主任的意願，同意參與者本研究才對其醫院 ICU 護理人員進行問卷的發放。因為取樣的機率不同，可能有抽樣偏差的問題，故不宜以推論統計分析（王文科，民 82）。但本研究還是希望能整體了解 ICU 護理人員人格特質與壓力感受之間的關係，所以仍然進行推論性統計，但無法直接推論母群體，需做修正。

另外，因為研究對象的來源局限於區域醫院及地區醫院，尚欠缺更多醫院之樣本，因此本研究結果之推論僅限於所施測的醫院之間。

二、研究方法

本研究採用橫斷性研究方法，礙於時間的限制而無法長期追蹤探討 ICU 護理人員人格特質對其工作情境影響的壓力感受之因果關係。因此，建議未來可以對新進護理人員進行人格特質的調查，以持續評估其壓力感受變化的情形。

另外，本研究採用交班時間進行團體方式的問卷填寫之說明，但限於病房工作時間，無法要求每位受測者皆參加，且由護理長轉交及填寫時間長達一週，施測期間是否造成外在環境的干預，研究者不得而知。但利用研究收案前與護理長充分溝通，及說明時強調尊自由填寫及自行繳回的方式，盡量避免產生偏差。

三、研究工具

本研究中所採用的三種量表皆由國外量表引用而來，而且皆經過許多學者大樣本的測試，其信效度檢定結果佳。但因為題數偏多，造成許多受測者之抱怨，故研究者建議可以試著用因素分析的方試再精簡其題目，以增加其適用性。

四、研究變項

本研究僅就 ICU 護理人員個人變項、工作特性及人格特質與壓力感受作相關性的探討，但工作壓力的影響變項還包括了組織特性、工作壓力源、社會支持系統及因應策略等因素 (Ehrenfeld & Cheifetz, 1990; Dewe, 1987; Dewe, 1989)。而且本研究中人格特質預測壓力感受的解釋量偏低，是否受其他因素之影響，可為未來研究之考量。

五、研究資料

在護理工作壓力相關文獻中，大多偏重於壓力源、壓力感受、工作滿意度及因應方式之探討，雖有少數研究是針對人格特質對工作壓力症狀之影響作評估，但都未考慮可能相關的個人變項（如：工作方式、家庭組成及薪資…等等）及工作特性變項。所以研究者只能針對神經質及內向性二項人格特質對整體壓力感受的影響做印證分析，而無法做比較分析。

第六章 結論及建議

第一節 結論

本研究主要目的是希望透過問卷調查的方式，以了解 ICU 護理人員的人格特質及自我壓力感受之相關情形，探討造成人格特質及自我壓力感受分佈差異之變項，以及影響壓力感受之重要預測因子。由研究結果及討論，分為下列結論：

一、ICU 護理人員之人格特質

ICU 護理人員神經質及外向性等人格特質分佈與國內臨床護理人員相似，在本研究中人格特質「神經質」與「外向性」呈負相關（但未達顯著），但與「精神病質」呈現顯著性正相關。顯示 ICU 護理人員人格特質傾向愈神經質者，其人格也較傾向內向及容易憂鬱、焦躁。

二、ICU 護理人員人格特質分佈之相關變項

在個人基本資料及工作特性的變項中，不同的「年齡」、「婚

姻狀況」、「宗教信仰」及「護理工作總年資」，其人格特質量表「外向性」向度分數具有顯著差異 ($p < 0.05$)，顯示年齡愈輕、有宗教信仰、護理工作年資愈小者的人格特質愈傾向於外向。

在人格特質「神經質」向度分析中，不同的「服務科別」、及「工作方式」，其人格特質量表「外向性」向度分數具有顯著差異 ($p < 0.05$)，顯示在綜合科及固定包大夜班的 ICU 護理人員其人格特質較傾向於神經質。

在人格特質「精神病質」向度分析中，只有「工作變化性」此變項和其人格特質量表「精神病質」向度分數具有顯著差異 ($p < 0.05$)，顯示工作特性中的工作變化性愈小者，其人格特質愈傾向於精神病質。

在人格特質「社會期許」向度分析中，不同的「婚姻狀況」，其人格特質量表「社會期許」向度分數具有顯著差異 ($p < 0.05$)，未婚者和其呈現顯著性正相關，已婚者則和其呈顯著性負相關。

三、ICU 護理人員的自我壓力感受

整體而言，ICU 護理人員壓力感受介於輕度及中度之間，其中以「疲倦」及「神經緊繃」的個人反應方面的壓力感受最為嚴重，而在工作關注方面的壓力感受，則以「醫療體系有缺陷」及「時間不夠用」最為嚴重。且各壓力變項間呈現顯著性正相關（除了勝任向度為負相關），顯示壓力感受各變項間是會相互影響的。

而在各題項中最為嚴重依序為「我曾經覺得疲倦」、「我曾經覺得神經緊繃」及「我曾經生氣」且以達到嚴重之程度。而最不嚴重的依序為「醫師不接納我的意見」、「我的胃口改變」及「我覺得氣餒」。

四、ICU 護理人員壓力感受之相關變項

1、個人反應

影響個人反應向度的變項，包括「神經質」、「外向性」、「社會期許」、「工作方式」及「工作變化性」，結果顯示 ICU 護理人員人格特質愈傾向神經質且內向、工作方式為固定大夜班及工作

變化性少者，其個人反應方面的壓力感受愈嚴重。

2、工作關注

影響工作關注向度的變項，包括「神經質」、「社會期許」、「工作方式」及「科別」，結果顯示 ICU 護理人員人格特質愈傾向神經質、工作方式為固定大夜班及在綜合科 ICU 者，其工作關注方面的壓力感受愈嚴重。

3、勝任

影響工作關注向度的變項，包括「神經質」、「外向性」、「社會期許」、「工作自主性」、「工作回饋性」、「工作重要性」、「工作變化性」、「家庭組成」、「職位」及「婚姻狀況」，結果顯示 ICU 護理人員人格特質愈傾向工作自主性愈低、家庭組成為與父母同住、職位為護士及未婚者，其勝任方面的壓力感受愈嚴重。

4、無法完成私人工作

影響工作關注向度的變項，包括「神經質」及「社會期許」，結果顯示，人格特質愈傾向神經質者，其無法完成私人工作方面的壓力感受愈重。

5、整體壓力感受

影響個人反應向度的變項，包括「外向性」、「神經質」、「精神病質」、「社會期許」、「工作回饋性」、「工作方式」及「扶養子女數」，結果顯示 ICU 護理人員人格特質愈傾向神經質且內向、工作方式為固定大夜班及工作回饋性低及扶養子女數少者，其整體壓力感受較為嚴重。

五、ICU 護理人員壓力感受之預測變項

- 1、個人反應：人格特質「神經質」及工作特性「工作變化性」為預測個人反應向度壓力感受的重要變項，其解釋量達 30.7%。
- 2、工作關注：人格特質「神經質」為預測個人反應向度壓力感受的重要變項，其解釋量達 15.9%。

- 3、勝任：個人變項中的「職位」、「家庭組成」、「薪資」及工作特性「工作自主性」為預測個人反應向度壓力感受的重要變項，其解釋量達 28.8%。
- 4、無法完成私人工作：人格特質「神經質」為預測個人反應向度壓力感受的重要變項，其解釋量達 3.5%。
- 5、整體壓力感受：人格特質「神經質」及及工作特性「工作回饋性」為預測個人反應向度壓力感受的重要變項，其解釋量達 33.1%。

第二節 建議

一、護理行政方面

人格特質是影響壓力感受的主要預測變項，在護理人員任用及調派時，除了主要考慮護理人員意願外，也可參考護理人員人格特質、工作特性及個人變項，安排適當工作單位，以免護理人員因壓力感受過大而不適任，甚至造成離職等增加行政困擾及資源浪費的情形。

ICU 護理人員壓力感受大多以個人反應的壓力感受為主，護理行政主管可與 ICU 護理人員增加溝通、並提供鼓勵及支持，或定期安排適當的休閒活動並成立支持性團體，以減少 ICU 護理人員等情緒方面的壓力感受。



二、護理教育方面

研究結果可提供院內的護理教育設計壓力調適課程的參考，在護理在職教育中，除了護理專業課程，更應配會護理人員壓力感受之情

形，安排情緒管理及相關課程（蕭淑貞、陳孝範，民 84）、安排放鬆技巧及冥想（Tasi & Crockett，1993；蔡欣玲、陳美碧，民 84）來加強護理人員面對及因應壓力感受的能力。

三、護理研究方面

本研究為相關性研究，在研究工具上可提供相關研究作為參考及應用，而結果及建議方面可作為有興趣者的進一步研究。在此，針對本研究的研究限制，對未來作進一步的研究建議：

- 1、針對壓力量表及人格特質量表再進行精簡化的動作，以免造成受測者的不便。
- 2、增加醫學中心及各醫院的收案，加強其研究對象統計的推論性。
- 3、增加相關影響變項的實證性研究。
- 4、可進一步探討人格特質及自我壓力感受對 ICU 護理人員臨床工作表現的影響。

參考文獻

一、中文部分

- 毛家艚、李引玉(民 87)·精神科護士的壓力感受與因應行為·護理雜誌,39(1), 107-117。
- 王文科(民 82)·教育研究法·台北:五南。
- 王昱文(民 87)·角色衝突、內外控及認知需求對我國警察人員工作壓力之影響 -以高雄市警察人員為例·中山大學企業管理研究所。
- 王璋(民 78)·臨床護理人員工作壓力感及其調適行為上之研究·榮總護理,5 (4), 97-111。
- 王瑞霞、林惠娟、郭明娟、石芬芬(民 78)·某醫學中心臨床護理人員工作滿足感、A/B 型人格類型與壓力症狀關係之探討·護理雜誌,36(4), 47-56。
- 石芬芬(民 84)·藥癮戒治病房護理人員的工作壓力與因應行為之探討·國立台灣大學護理研究所。
- 江佩蓉·加護中心護理人員的壓力調適·榮總護理,4(3), 293-299。
- 宋宜儒(民 83)·工作價值觀、工作特性與工作滿足之研究-以沛華集團為例·國立海洋大學航運管理研究所。
- 宋道平(民 74)·保險從業人員工作特性成就動機與工作滿足關係之研究·國立台灣大學商學研究所。
- 李文銓(民 79)·人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿足及生理、心理健康狀況之關係探討·國立政治大學心理學研究所。
- 李宇宙、沈銘鏡、李明濱(民 76)·A 型血友病患者之聯合照會精神醫學研究·中華精神醫學,1, 291-300。
- 李明濱、李宇宙(民 79)·身體疾病住院患者之因應策略及相關心理社會變項之探討·中華精神醫學,4, 27-39。
- 李明濱、林憲、林信男、李宇宙(民 79)·性格特點為精神官能症預後之有效預測因素·中華精神醫學,4, 111-121。
- 李張坤(民 85)·工作特性、環境特性之分析及其相應激勵措施之研究-以台電核能火力發電廠工程處員為例·國立交通大學管理科學研究所。
- 李選(民 78)·臨床護理人員壓力感、疲潰與自我主見之探討·護理雜誌,36(1), 85-97。
- 李選(民 79)·主見訓練對改善某醫學中心臨床護理人員於壓力感、疲潰與自我主見度上之探討·護理雜誌,37(3), 61-75。

- 李靜 (民 84)·組織氣候、人格特質和工作滿足關連性研究-以台北市醫學中心檢驗部門醫檢師為例·國立中興大學企業管理研究所。
- 李靜怡 (民 91)·休閒從業人員之個人特質、工作特性與工作壓力和休閒行為之關係-以北部地區為例·大葉大學休閒事業管理研究所。
- 李蘭、李明濱、陸均玲 (民 79)·青少年的自覺症狀與壓力來源分析·中華精神醫學, 4 (2), 100-109。
- 杜佩蘭 (民 87)·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。
- 邱繼智 (民 85)·知覺工作特性與工作滿足關係之研究-四個因果模式之實證比較·台北商專學報, 6 (46), 125-165。
- 吳英璋、金樹人、許文耀 (民 81)·面對壓力：身心健康手冊·教育部訓育委員會編印。
- 吳盈江 (民 82)·臨床護士的工作壓力頻率與感受量表之編修·護理研究, 1 (2), 113-125。
- 吳振能、傅世良、陳營生譯 (民 80 年)·性格型態-心理取向的九種人格分類·遠流出版社。
- 呂碧鴻、李明濱、謝維銓 (民 76)·家庭醫學科門診之精神疾病研究·中華精神醫學, 1, 25-35。
- 呂勝瑛 (民 74)·工作壓力的實證研究·國立政治大學「教育與心理研究」, 8, 157-190。
- 巫慧芳 (民 83)·護理人員面對病患家屬時的工作壓力因應方式與需求的探討·國立台灣大學護理學研究所。
- 林素如 (民 79)·癌症病房護士工作壓力與因應方式之探討·國立台灣大學護理學研究所。
- 林清山 (民 74)·心理與教育統計學·台北：東華。
- 林麗嬋、顧乃平 (民 75)·生活壓力、A/B 型人格類型、壓力評估、應變行為與消化性潰瘍關之研究·護理雜誌, 33 (1), 63-74。
- 周惠千、馬鳳岐 (民 77)·台北市一級教學醫院急診室護理人員工作壓力之探討·護理雜誌, 35 (2), 69-84。
- 周勵志、江美珠、孫樂穎 (民 82)·某中型綜合醫院護理人員經前緊張症候群及其相關因素之調查研究·公共衛生, 20 (1), 99-109。
- 周勵志 (民 83)·大專女生月經週期身心症狀調查研究·公共衛生, 20 (4), 343-351。
- 武茂玲、蕭妤伶 (民 76)·壓力與調適：護士的自我成長·台北：杏文。
- 胡瑞桃 (民 89)·加護單位護理人員對其工作壓力來源之反應及調適·長庚護理, 11 (2), 20-29。
- 侯望倫 (民 73)·工作壓力的實證研究：組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係·國立政治大學企業管理研究所。
- 柯惠玲 (民 77)·工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究·國立政治大學管

理研究所。

- 徐世芳 (民 82) · 工作價值觀、領導型態與工作滿足之研究-以台灣地區船舶運送業從業人員為例 · 國立海洋大學航運管理研究所。
- 張劭勳 (民 86) · 專科生人格特質、職業定向、職業自我概念及其相關因素之研究 · 管理評論, 16 (2), 38-52。
- 張美娟 (民 80) · 公務人員選擇公職動機及其工作滿足感之研究 · 國立中興大學企業管理研究所。
- 連華錦 (民 82) · 探討領導型態、工作滿足與工作特性對連鎖經營之相對效率影響-以 T 公司汽車銷售營業所為例 · 國立中央大學企業主管理研究所。
- 郭玉玲 (民 72) · 人格類型、領導角色與時間壓力對工作表現的影響 · 國立台灣大學心理學研究所。
- 陳玉玲、王明傑 (民 83) · 美國心理協會出版手冊 · 台北: 雙葉。
- 陳秋香 (民 83) · 因應方式相關因素之探討-以高雄市社區居民為樣本 · 高雄醫學院行為科學研究所。
- 陳孝範 (民 85) · 臨床護理人員人格特質及壓力症狀 · 國立台灣大學護理學研究所。
- 陳建榮 (民 87) · 國中輔導人員工作價值觀、工作特性的知覺與工作滿足之相關研究 · 靜宜大學青少年兒童福利學研究所。
- 陳國樑 (民 83) · 女性工業行銷人員人格特質、角色負荷、工作滿足組織承諾與離職意願之相關研究 · 東吳大學管理科學研究所。
- 黃淑珍 (民 77) · 台灣南部某精神科醫院護理人員的工作滿意度, 工作表現及人格特徵的相關研究 · 中華心理衛生學刊, 4 (2), 41-50。
- 黃英忠、余德成、林營松 (民 84) · 組織氣候、工作特性、人格特質、家庭因素、領導行為與組織承諾間關係之研究 · 人力資源學報, 5, 15-30。
- 楊克平 (民 81) · 台灣地區護理人員短缺問題之現況調查, 台灣地區護理人員短缺問題之正面探討階段之一 · 護理雜誌, 39 (1), 47-53。
- 溫有德 (民 82) · 個人屬性、人格特質、工作特性與衝突傾向之關連性研究-以陽明海運公司為例 · 國立交通大學管理科學研究所。
- 葉桂珍 (民 84) · 管理型態對研發人員工作認知之影響-以 LISREL 模式 · 中山管理評論, 3 (4), 42-63。
- 葉椒椒 (民 84) · 工作心理學 · 台北: 五南。
- 蔡欣玲、陳美碧 (民 84) · 以認知-行為理論為基礎之減壓訓練對本國醫學中心護理人員感受壓力之長期效果研究 · 護理研究, 3 (1), 55-66。
- 蔡承志 (民 73) · 員工個人現代性, 工作環境之現代性之知覺與工作滿足之關係 · 國立政治大學心理學研究所。
- 鄭慧玲編譯 (民 79) · 人格心理學 · 台北: 桂冠。
- 盧皆成 (民 84) · 醫學統計學概論 · 台北。
- 謝淑媛 (民 79) · 高雄市立醫院護理人員的壓力之探討 · 護理雜誌, 37(4), 47-57。

- 蕭淑貞、陳孝範、張珏 (民 88) · 探討壓力調適工作坊改善護理人員壓力症狀之成效探討 · 護理研究, 7 (1), 90-97。
- 蕭淑貞、陳孝範、陳杏佳 (民 87) · 護理系學生在大二學期生活壓力事件及壓力症狀之探討 · 衛生教育雜誌, 16, 41-48。
- 蕭靜宜 (民 87) · 護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織專業承諾之影響 · 東海大學管理學研究所。
- 藍忠孚 (民 80) · 台灣地區臨床護理人力異動及流失原因之探討 · 中華公共衛生雜誌, 10 (5), 212-225。
- 羅美瀛、簡茂發 (民 53) · 艾氏人格品質量表之信度及其社會標準之研究 · 測驗年刊, 11, 29-33。
- 蘇慧瑢 (民 82) · 臨床護理人員壓力源與壓力反應之探討 · 護理研究, 1 (1), 83-93。
- 竇維正、李麗傳 (民 75) · 某一級教學醫院新進護理人員在職教育與工作壓力關係之探討 · 榮總護理, 3 (3), 264-273。

二、英文部分

- Abush, R., (1982) . Job Stress in Mid-Life Working Women : Relationships among Personality Type, Job Characteristic, and Job Tension, The Florida State university College of Education.
- Afifi, & Clark (1984) . Computer-aided multivariate analysis. Belmont: Lifetime Learning Publications.
- Appley, M. H., & Trumbull, R. (1986) . Dynamic of stress: Physiological, psychological and social perspectives, New York: Plenum Press.
- Bailey, R., & Clarke, M. (1989) . Stress and Coping in Nursing. London: Chapman & Hall.
- Bailey, J. T., Steffen, S. M., & Grout, J. (1980) . The stress audit : Identifying the stressors of ICU nursing. Journal of Nursing Education, 19 (6) ,15-25.
- Bakgaard, W., & Nyborg, H. (1978) .Neuroticism and extraversion in Turner's syndrome. Journal of Abnormal Psychology, 87 (5) , 583-586.
- Beck, J., Hodgkinson, P., & Moore, B.(1984).Caeing for the carers. Nursing Time, 80 (42) , 28-36.
- Bedford, A., McIver, D., & Pearson, P. R.(1978). A further test of Fould's personality and personal illness differentiae in a psychiatric group. Psychological Medicine, 8, 467-470
- Benoliel, J. Q., McCorkle, R., Georgiadou, F., Denton, T., & Spitzer, A. (1990) . Measurement of stress in clinical nursing. Cancer Nursing, 13 (4) , 221-228.

- Birch, J. (1979) . The anxious learners. *Nursing Mirror*, 1 (148) ,17-22.
- Blonna, R. (1996) . Coping with stress in a changing world. St. Louis : Mosby.
- Bolger, N., & Schilling, E. A. (1991) . Personality and the problems of everyday life : The role of Neuroticism in exposure and reactivity to daily stressors. *Journal of Personality*, 59 (3) , 525-537.
- Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995) . A framework for studying presonality in the stress process. *Journal of Personality & Social Psychology*, 69 (5) , 890-902.
- Bowles, N. (1991) . Methods of nurse selection : a review. *Nursing Standard*, 9 (15) , 25-29.
- Boyle, A., Grap, M. J., Younger, J., & Thornby, D. (1991) . Personality hardiness, ways of coping, social support and burnout in critical care. *Journal of Advanced Nursing*, 16, 850-857.
- Burnard, P. (1991) . *Coping with Stress in the Health Professions : A Practical Guide*. London : Chapman & Hall.
- Calhoun, G. L. & Calhoun, J. G. (1983) . *Occupational Stress Implication*, New York : van Nostrand Reinhold.
- Clancy, J., & McVical, A. (1993) . Subjectivity of stress. *British Journal of Nursing*, 2 (8) , 410-417.
- Cohen, F., (1979) . Personality, Stress and the Development of Physical illness, In G. C. Stone, F. Cohen, & N. E. Adler (Ed.) , *Health Psychology : A Handbook*. San Francisco : Jossey-Buss, 77-111.
- Cohen, J. H. (1989) . Occupational stress among nurse executives. *Nursing Administration Quarterly*, 13 (3) , 41-46.
- Coleman, V. (1982) . Stress can kill. *Nursing Mirror*, 6, 41.
- Cooper, R. (1992) . M3 : Managing stress, part (1) the stress question. *Nursing Time*, 88 (20) , 1-8.
- Cox, T. (1978) . *Stress*. Bultimore : Univresity Park Press.
- Dahl, J., & O'Neal, J. (1993) . Stress ans coping behavior of nurses in desert storm. *Journal of Psychosocial Nursing*, 31 (10) , 17-21.
- Davies, M. H. Rose, S., & Cross, K. W. (1981) . Life events, social interaction and psychiatric symptoms in general practice : A pilot study. *Psychological Medicine*, 13, 159-163.
- Denny, D. R., & Frisch, M. B.(1981) . The role of neuroticism in relation to life stress and illness. *Journal Psychosomatic Research*, 25 (4) , 303-307.
- Dewe, P. J. (1987) . Identifying strategies nurse use to coping with work stress. *Journal of Advance Nursing*, 12, 489-497.
- Dewe, P. J. (1989) . Stressor frequency, tension, tiredness and coping : Some measurement issues and a comparison across nursing groups. *Journal of Advanced*

- Nursing, 14, 308-320.
- Eaves, L., & Young, P. A. (1981). Genetical theory and personality differences. In R. Lynn (Ed.), *Dimensions of personality* (pp.129-179). Oxford: Pergamon Press.
- Ehrenfeld, M., & Cheifetz, F. R. (1990). Cadiac nurses: Coping with stress. *Journal of Advanced Nursing*, 15, 1002-1008.
- Emily, E. M. (1984). *Surviving Nursing-origins of Stress in Nursing*. New York: Addison-Wesley.
- Ewen, R. B. (1984). *An introduction to theories of personality*. Orlando: Academic Press.
- Eysenck, H. J. (1967). *The biological basis of pearsonality*. Springfield: Charles C Thomas.
- Gallagher, D. (1990). Extraversion, neuroticism and appraisal of stressful academic event. *Personality and Individual Differences*, 11 (10), 1053-1057.
- Harris, R. B. (1989). Reviewing nursing stress according to a porposed coping-adaption framework. *Advances in Nursing Science*, 11 (2), 12-28.
- Heide, W. S. (1973). Nursing and woman's liberation = A parallel. *American Journal of Nursing*, May, 824-827.
- Hjelle, L. A., & Ziegler, D. J. (1981). *Personality theories: Basic assumptions, research, and applications*. New York: McGraw-Hill.
- Hogan, M. J. (1966). Influence of motivation on reactive inhibition in extraversion-introversion 3 Bearings in basic psychological processes. London: Staples.
- House, J. W. (1981). *Work Stress and Social Support*. MA: Addison-Wesiey.
- Innes, J. M., & Kitto, S. (1989). Neuroticism, self-consciouysness and coping strategies, and occupational stress in high school teachers. *Personality and Individual Differences*, 10 (3), 303-312.
- Korotkov, D., & Hannah, T. E. (1994). Extraversion and emotionality as proposed superordinate stress moderators: A prospective analysis. *Personaliyt and Individual Differences*, 16 (5), 787-792.
- Lewis, D. J., & Robinson, J. A. (1986). Assessment of coping strategies of ICU nursing in response to stress. *Critical Care Nurse*, 6 (6), 38-43.
- Lewis, D. J., & Robinson, J. A. (1992). ICU nurses, coping measures: Response to workrelated stressors. *Critical Care Nurse*, 12 (2), 18-22.
- Lewis, D. L. & McLin, P. A. (1990). Stress management: A program designed to facilitate coping. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 21 (5), 212-215.
- McCrae, R. R. (1990). Controlling neuroticism in the measurement of stress. *Stress Medicine*, 6, 237-241.

- Mellors, V., Boyle, G. J., & Roberts, L. (1994). Effects of personality, stress and lifestyle on hypertension : An Australian twin study. *Personality and Individual Differences*, 16 (6) , 967-974.
- Ormel, J. (1983). Neuroticism and well-being inventories : Measuring traits or states. *Psychological Medicine*, 13, 165-176.
- Ormel, J., Sanderman, R., & Stewart, R. (1988). Personality as modifier of the life event-distress relationship : A longitudinal structural equation model. *Personality and Individual Differences*, 9 (6) , 973-982.
- Robinson, L. (1990). Stress and anxiety. *Nursing Clinics of North America*, 25 (4) , 953-943.
- Scully, R. (1980). Stress in the nursing. *American Journal of Nursing*, May, 912-915.
- Smith, S. L. (1968). Extraversion and sensory threshold . In H. J. Eysenck (Ed.) (1971) , *Readings in Extraversion- introversion 3 Bearings in basic psychological processes*. London : Staples.
- Smythe, E. (1984). *Surviving nursing-origings of stress in nursing*. California : Addison-Wesley Publishing Company.
- Steers, R. M. (1988). Introduction : Organizational behavior. *Work and Stress*.
- Stelmack, R. M., Wieland, L.D., Wall, M. U., & Plouffe, L. (1984). Personality and the effects of stress on recognition memory. *Journal of Research in Personality*, 18, 164-178.
- Tsai, S-L., & Crockett, M. S.(1993). Effects of relaxation training combining imagery, and meditation on the stress level of chinese nursing working in modern hospitals in Taiwan. *Issues in Mental Health Nursing*, 14, 51-66.
- Walsh, J. J., Eysenck, M. W., Wilding, J., & Valentine, J.(1994). Type A, neuroticism, and physiological functioning (actual and reported) . *Personality and Individual Differences*, 16 (6) , 959-965.
- Zalezink, A., Kets de Vries, M. R., & Howard, J. (1977). Stress reactions in organizations : Syndromes, causes, and consequences. *Behavioral Science*, 22, 151-162.

附錄一

各位辛苦的護理同仁，您好：

感謝您在百忙之中能抽空填寫本問卷，本研究的目的是在於探討護理人員人格特質、工作特性與自覺壓力感受之間的關係，您的觀點與看法是完成本論文重要之部分。本問卷是採不記名方式，所得資訊僅供學術研究之用，絕不作個別揭露或其他用途。問卷答案並無絕對『對』與『錯』之分，請按照您個人的想法，在適當的空格內填答。

本問卷包括三部分：(1)人格特質量表；(2)護理人員壓力量表；(3)工作特性量表及。敬請您仔細閱讀以下說明並依您實際表現情形填寫，切勿遺漏。最後請您於一週內繳回。由衷感謝您的支持與協助！

敬祝 萬事如意

研究生：江雪萍

指導教授：馬作鏞 博士 敬上

中國醫藥大學醫務管理研究所

地址：台中市北區學士路 91 號

電話：(04)22053366ext7209

個人基本資料表

1. 性別 男 女
2. 年齡 民國_____年_____月_____日出生
3. 服務機構 醫院名稱_____
4. 教育程度 護校 五專 二專 三專
大學 研究所以上
5. 宗教信仰 無 有 請填寫_____
6. 婚姻狀況 未婚 已婚 離婚 分居 鰥寡
7. 家庭組成 獨居 夫妻兩人 夫妻兩人及子女
三代以上同堂 其他_____
8. 扶養子女數 無 1位 2位 3位 4位以上
9. 服務科別 內科 外科 急診 小兒科 新生兒
心臟血管 神經外科 呼吸
10. 職位 護理部主任 督導 護理長 護理師 護士
11. 護理工作年資 民國_____年_____月_____日開始從事護理工作
12. 工作單位年資 民國_____年_____月_____日到此單位工作
13. 目前是否有在職進修 無 有
14. 目前的工作方式 輪班 固定包白班
固定包小夜班 固定包大夜班
15. 個人每月平均收入 25,000 以下 25,000 至 30,000
30,000 至 35,000 35,000 至 40,000
40,000 至 45,000 45,000 至 50,000 50,000 以上

(一)人格特質量表

【作答說明】

此份量表有助於瞭解您的行為、感覺及活動方式的量表。由於每個人的行為、感覺及活動方式大多不同，所以請您在作答時不需考慮太多，只要依據您、感覺及活動方式，儘快地逐題作答即可。

作答時，如果該題目所述符合您的情況，請您在「是」字下方的方格中打「✓」；假如不符合，則請在「否」字下方的方格中打「✓」。謝謝您的填答！

- | | 是 | 否 |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您的心情常會起伏不定？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您很在意別人的看法？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您是個喜歡說話的人？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 假如您說要做某件事情，不論有多麻煩，您總是會遵守承諾？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您曾無緣無故地感到悲傷？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 欠別人債會使您煩惱？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您比一般人來的活潑？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 您曾貪心地想獲取比自己應得還多的東西？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 您是個容易生氣的人？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 您會使用一些刺激性或危險性的藥物？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 您喜歡認識新朋友？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 您曾經把自己的過錯怪罪給別人？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 您的情感容易受到傷害？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 您比較喜歡按照自己的意思做事，而不喜歡按照規定去做？... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 在熱鬧快樂的聚會中，您通常能拋開一切而盡情投入？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 您所有的習慣都是好的，而且合人意的？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 您常常覺得厭煩？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 您很重視外表及禮儀？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 您通常會主動去結交新朋友？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 您曾經拿過別人的東西〈即使是小東西〉？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 您認為您是個神經質的人？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 您認為結婚是過時的事，應該廢除？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 您可以很容易的使一個無聊的聚會變的生動活潑？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 您曾經把別人的東西弄丟或弄壞？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 您是個容易擔心煩惱的人？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 您喜歡和別人合作？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 在社交場合中，您不喜歡成為大家的焦點？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 如果知道您的工作出錯了，您會很擔心？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 您曾經說過別人的壞話？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | 是 | 否 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 30. 您認為您是個容易緊張不安或神經兮兮的人？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. 您覺得人們花太多時間在為他們的未來作準備〈如：儲蓄和保險〉？
…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. 您喜歡與人交往？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. 小時候，您曾經對您的父母沒禮貌？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. 做了難為情或丟臉的事情之後，您會擔心許久，不能釋懷？… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. 您會試著對別人不要沒禮貌？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. 你喜歡充滿著喧鬧與興奮刺激的場合？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. 您曾經做過弊？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. 您會因為您的緊張不安而苦惱？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. 您喜歡別人怕您？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. 您曾經佔過別人的便宜？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. 當您和別人在一起時，您多半很安靜？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. 您常常覺得孤單寂寞？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. 您認為遵循社會規範做事比按照自己的意思去做要好？………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. 別人認為您是一個很活潑的人？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. 您跟別人講道理，您自己都做到了？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. 您常被罪惡感所困擾著？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. 有時您會把今天應該做完的事拖到明天？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. 您能帶動團體的氣氛？…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



(二)護理人員壓力量表

【作答說明】

下列情況可能常常影個人，請以“最近一週”護理工作經驗回答，並請圈選各項情況影響你的程度。

	無	輕	·	·	·	·	·	重
1. 擔心個人安全	0	1	2	3	4	5	6	7 8
2. 工作落後	0	1	2	3	4	5	6	7 8
3. 不易讓醫師瞭解自己的意思	0	1	2	3	4	5	6	7 8
4. 醫師不接納我的意見	0	1	2	3	4	5	6	7 8
5. 病人的各項治療互相矛盾	0	1	2	3	4	5	6	7 8
6. 時間不夠用	0	1	2	3	4	5	6	7 8
7. 沒有足夠的時間完成該做的事	0	1	2	3	4	5	6	7 8
8. 無法滿足病人需要	0	1	2	3	4	5	6	7 8
9. 無法回答病人或家屬的問題	0	1	2	3	4	5	6	7 8
10. 與病人或家屬討論問題感到不自在	0	1	2	3	4	5	6	7 8
11. 不同意醫師對病人的治療目標	0	1	2	3	4	5	6	7 8
12. 醫療體系有缺陷，難以符合病人需要	0	1	2	3	4	5	6	7 8

【作答說明】

請依“最近一週”護理工作情形，圈選下列敘述接近你的程度

	無	不接近	·	·	·	十分接近
1. 我的注意力難以集中	0	1	2	3	4	5 6 7 8
2. 我覺得氣餒	0	1	2	3	4	5 6 7 8
3. 常常擔心	0	1	2	3	4	5 6 7 8
4. 下班時仍念念不忘病人的情形	0	1	2	3	4	5 6 7 8
5. 我覺得很有自信	0	1	2	3	4	5 6 7 8
6. 我能圓滿完成能力範圍內的工作	0	1	2	3	4	5 6 7 8
7. 我的胃口改變	0	1	2	3	4	5 6 7 8
8. 我不易入睡或睡不穩	0	1	2	3	4	5 6 7 8
9. 我曾頭痛	0	1	2	3	4	5 6 7 8
10. 我覺得很好	0	1	2	3	4	5 6 7 8
11. 我覺得情緒不穩	0	1	2	3	4	5 6 7 8
12. 我覺得沒有精神	0	1	2	3	4	5 6 7 8
13. 我覺得焦慮	0	1	2	3	4	5 6 7 8

	無	不接近	·	·	·	十分接近			
14. 我曾經胃部不適	0	1	2	3	4	5	6	7	8
15. 我曾經過於急躁	0	1	2	3	4	5	6	7	8
16. 我曾經覺得挫敗	0	1	2	3	4	5	6	7	8
17. 我曾經生氣	0	1	2	3	4	5	6	7	8
18. 我能勝任工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8
19. 我曾經覺得無助	0	1	2	3	4	5	6	7	8
20. 執行護理工作感覺很好	0	1	2	3	4	5	6	7	8
21. 行事為人自覺很好	0	1	2	3	4	5	6	7	8
22. 我能開朗、坦誠地表達感情	0	1	2	3	4	5	6	7	8
23. 我曾經覺得孤單	0	1	2	3	4	5	6	7	8
24. 我曾經覺得疲倦	0	1	2	3	4	5	6	7	8
25. 我曾經覺得神經緊繃	0	1	2	3	4	5	6	7	8
26. 我的家〈房間〉需清理而未清理	0	1	2	3	4	5	6	7	8
27. 我需要時間與家人及朋友相處	0	1	2	3	4	5	6	7	8
28. 我的衣服需洗而未洗	0	1	2	3	4	5	6	7	8
29. 我的物品待購而未購	0	1	2	3	4	5	6	7	8
30. 我已經完成想做的護理工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8
31. 我能夠完成必要的護理工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8
32. 我不易找到時間參加社交活動	0	1	2	3	4	5	6	7	8
33. 我能夠完成自己預期的護理工作	0	1	2	3	4	5	6	7	8
34. 在個人生活中，我能夠說出自己的 感覺，並得到需要的支持	0	1	2	3	4	5	6	7	8
35. 無力完成自己日常或預期應盡責任	0	1	2	3	4	5	6	7	8

(三)工作特性量表

【作答說明】

此部分是有關於您對您目前工作上的看法，請依同意程度，在適當的格子中，打✓作答。

	非 常 不 同 意 1	不 同 意 2	有 點 不 同 意 3	無 意 見 4	有 點 同 意 5	同 意 6	非 常 同 意 7
1. 因工作性質之故，我必須獨立思考與行動……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我能決定自己的工作進度，而不受別人影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我在工作的方法、步驟及使用何種設備上可 以自行做決定.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在工作時，我可隨時知道自己工作表現的好壞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我能從同事或直屬上司那裡，知道自己工作 績效的好壞.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我能知道主管對自己工作表現的看法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我的工作不需要其他同事的配合.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我能自己將工作獨立完成.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我的工作會使我有身負重任的感覺.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我的工作如果出了差錯，會使醫院蒙受重大的 損失.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我的工作如果進度落後，將使其他同事工作 無法進行.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我的工作具有許多不同的工作項目.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我的工作需要不同的技術與操作方式.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我的工作處理起來很複雜.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

感謝您於工作繁忙時仍撥空填寫此問卷，最後煩請您再檢查是否有漏填項目，以免前功盡棄。並敬祝

健康快樂！