

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

計畫名稱：護理人員勞動情緒之研究

(An Analysis of Nurse as Emotional Labor)

計畫編號：NSC87-2416-H-194-016

執行期限：86 年 8 月 1 日至 88 年 2 月 28 日

主持人：簡建忠 (Chian-Chong Jean)

E-mail: labccj@ccunix.ccu.edu.tw

執行機構：國立中正大學勞工關係學系

一、中英文摘要

服務業為滿足顧客在感官和精神上的需求，刻意營造使顧客感受被關懷和安全歡樂的氣氛與心情，致使多數服務業工作人員必須引發、控制、或壓抑個人情緒，以達成企業的經營需求。情緒工作不僅是服務業工作人員勞務的一部份，亦成為特殊的心理負擔。為探究醫療服務業工作人員的工作情緒，本研究以嘉義地區兩家民營醫院共 524 名樣本進行研究，探討護理人員工作情緒的傾向，和引發特定工作情緒感受的因素，以協助護理人員調適其工作情緒。

本研究的重要結果包括：護理人員對正面情緒的感受高於負面情緒、正面情緒以愛樂情緒的感受最強、負面情緒以焦慮情緒的感受最強、正負面情緒間呈負相關、各正面情緒間呈正相關、各負面情緒間亦呈正相關、同事對引發護理人員工作情緒最具影響力、和護理人員對工作情緒的調適存有高度需求。

關鍵詞：情緒、情緒工作、護理人員、嘉義

Abstract

To workforce in the service industry, they have to induce, suppress, or control their personal emotions to create specific atmospheres for customers. They can be categorized as emotional labor. The purposes of this study were to explore the tendencies of nurses' working emotions and influential factors that induce specific emotions. There were 524 nurses for two hospitals in Chia-Yi City participated in this study.

Major findings of this study include: nurses have stronger feelings of positive emotions than negative ones, love-happy and anxiety are the major and strongest felt emotions in positive and negative emotions respectively, negative relationship exists between positive and negative emotions, positive relationships exist among positive emotions and among negative emotions, co-workers is the most influential factors to nurses' emotions, and nurses show strong needs in external help for adjusting work-related emotions.

Key words: Emotions, Emotional labor, Nurse, Chia-Yi

二、計畫緣由與目的

醫療歸屬於「擴充、精鍊人類各種能力的服務」的第五級服務業(Foote & Hatte 轉引自林建山, 1994), 而佔極高比例的女性護理人員則在醫療服務體系中扮演極重要的角色。她們雖具備專業的醫護知能, 但在醫療體系中的地位並不高, 其薪資也不具吸引力, 甚至偏低(行政院主計處, 1996)。護理人員除有沉重的工作負擔外, 常需輪班, 而不同的工作和生活時段, 更形成工作和家庭的雙重壓力。因此, 護理人員雖展現專業的服務熱誠, 身心常蒙受重大壓力, 除流動率有偏高的趨勢外, 難以抒解的壓力和情緒也造成良好醫病關係的障礙, 甚至影響醫院的形象。

護理人員的服務對象以病患為主, 在繁重的服務過程中, 護理人員常被要求保持良好的態度和情緒。她們雖能見到病患健康的離開或見到新生命的降生, 感受到喜悅的氣氛, 但絕大多數的情況則是陪伴病患和其家屬面對人類老、病、死的悲傷情況, 其情緒也受到重大影響。不過, 她們常須掩飾或壓抑其情緒, 並提供專業的服務; 她們可說是典型的情緒勞動者(Hochschild, 1983)。因此, 本研究之目的在於瞭解護理人員勞動情緒的傾向, 及引發特定勞動情緒感受的因素, 以協助護理人員調適其勞動情緒, 並做為適當情緒管理以及探討服務業勞工勞動情緒的基礎。為達成上述研究目的而需深入探討的問題包括:

- (一) 護理人員勞動情緒的傾向為何?
- (二) 護理人員個人特質與勞動情緒間的關係為何?
- (三) 不同勞動情緒之間的關係為何?
- (四) 引發護理人員感受特定勞動情緒的因素為何?

三、結果與討論

本研究之目的在於瞭解護理人員勞動情緒的傾向, 以及引發特定勞動情緒感受的因素, 以協助護理人員調適其勞動情緒, 並做為醫院在情緒管理上的參考。本研究以嘉義、台南、和屏東地區四所醫院 524 名護理人員進行研究, 應用問卷以量測勞動情緒傾向。樣本情緒資料經過因素分析, 九類情緒經歸納成八類, 並再明確歸納為與目標相符的正面情緒和與目標不相符的負面情緒, 和 Lazars (1991)對於情緒的分類一致。

護理人員對於愛樂和驕傲等正面情緒的感受高於其他負面情緒, 一方面證實護理是一營造「關懷」和「愛」的情緒勞動(Hochschild, 1983; Spratt, 1996), 也可能是由於社會自我認知的影響(social identification), 即是護理人員必須表現「關愛和奉獻」的職業形象, 以符合社會大眾一般認知的要求, 因此強調職業的特質, 而忽略、壓抑自己的情緒認知(Turner & Oakes, 1989)。此外, 性別(女性)也可能是一重要因素。女性可能因社會化的關係, 較易對他人表現關懷、愛護的特質(Chodorow, 1978; Gilligan, 1982; Rafaeli, 1989), 因此對正面情緒的感受也較強, 例如女性銷售員較男性感受和表現正面的情緒(Rafaeli, 1989), 因應社會對女性角色所表現的正面情緒的特質(Hoffman, 1972)。雖然專業的養成訓練對護理人員的情緒表現有重大的影響, 但是在醫療專業中, 女性常被要求比男性承擔較高的情緒勞動要求, 可能是樣本對於愛樂和驕傲等正面情緒的感受較強烈的原因(James, 1992; Leidner, 1989; Wichroski, 1994)。

在護理服務中，讓病患或顧客能感受關懷或愛，是相當重要的氣氛和企業形象的營造，因此，醫院要求護理人員表現「愛樂」的情緒，而正面情緒的展現也與醫院和個人的目標一致。從這點而論，工作滿意和正面情緒呈正相關和 Wharton (1993)的結論相近。有關各勞動情緒的引發因素，「人」佔有最廣泛而多方面的的影響力。其中，「同事」對於正、負面情緒均具增強的作用。這可能是同事間建立的相互支持(social support)，有助於情緒和壓力的調適(Cohen & Wills, 1985; Hochschild, 1983; House, 1981; Wharton & Erickson, 1993)，此外，同事間的相互競爭或失調的人際關係，則可能引發多樣的負面情緒。

當「病患」和「病患家屬」以顧客的角色面對護理人員時，兩者幾乎涵蓋所有情緒的引發，這可能是病患在接受醫療服務的過程中，不論其地位和權勢均居於相對的劣勢，因此引發專業「驕傲」的感受(Leary & Kowalski, 1990; Sutton & Rafaeli, 1988)，而見到病患康復後和其家屬滿意離去，增強護理人員「愛樂」的感受(George & Bried, 1992)；但工作過程中要求服務的迫切性和多元性，則引發護理人員的所有的負面情緒(Morris & Feldman, 1996)。

此外，「主管」對護理人員負面情緒的引發也具有相當的影響力，這可能是由於較嚴謹的監督管理(Tolich, 1992)和在主管的管理下缺乏工作自主性(Adelmann, 1989; Wharton, 1993)等原因。

情緒勞動是服務業勞務中極重要，但卻常遭忽略的部份，而本研究的結果亦凸顯勞動情緒的結構、影響力和引發因素的複雜性。未來的研究應結合不同的資料蒐集和分析方法，對不同服務業的情緒勞動進行更深入的探討，並配合情緒調適教育，以協助情緒勞動者避免情緒失衡或情緒耗竭。

四、計畫成果自評

本研究在於探討護理人員勞動情緒的傾向、引發因素和調適狀況，更重要的是研究的成果將是未來繼續探討服務業勞工情緒勞動的本質、引發因素、調適狀況和情緒管理的基礎。本研究雖仍欠缺部份質化研究的資料，但希望在後續研究中，能有機會做更進一步的探討。