

南華大學管理學院文化創意事業管理學系

碩士論文

Department of Cultural & Creative Enterprise Management

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

藝文活動對護理人員工作紓壓之研究－以新竹捐血中心為例

A Study of Relieving Work Stress through Arts and Cultural

Activities on Nursing Staff of Hsinchu Blood Center

蔡惠敏

Hui-Ming Tsai

指導教授：趙家民 博士

賴文儀 博士

Advisor: Chia-Ming Chao, Ph.D.

Wen-Yi Lai, Ph.D.

中華民國 111 年 6 月

June 2022

南華大學
文化創意事業管理學系
碩士學位論文

藝文活動對護理人員工作紓壓之研究－以新竹捐血中心為例
A Study of Relieving Work Stress through Arts and Cultural
Activities on Nursing Staff of Hsinchu Blood Center

研究生：蔡惠敏

經考試合格特此證明

口試委員：蘇雅蕙

黃昱凱

趙家民

指導教授：趙宗元

賴文儀

系主任(所長)：張子瑜

口試日期：中華民國 111 年 6 月 12 日

謝誌

課程接近尾聲，在此，我要特別感謝我的指導教授趙家民老師和賴文儀老師，給予本論文各個環節細心的指導，引導研究方向。我也要感謝百忙之中抽空對本論文進行審閱與評議的口試委員黃昱凱老師和蘇雅蕙老師，謝謝你們的提醒與指正，提供我寶貴的修正意見，讓我了解到論文寫作的嚴謹性與邏輯性，使我得以完成畢業論文。

進入南華大學文化創意事業管理學系就讀，是此生最正確的選擇，在此，我要衷心感謝趙家民老師、黃昱凱老師、洪林伯老師、陳志昌老師，在課業上給予細心指引與教導。「學後知不足，知不足，然後能自反也。」，站在巨人的肩膀上學習前人的智慧，解決自己的問題，是我在南華大學最大的收穫。

最後，還要感謝惠雯、采霜、于迦、振龍，讓我在學習的路上不孤單，因為有你們相伴，天道酬勤，你把時間花在哪裡，機會就在哪裡，與你們共勉之。

蔡惠敏 謹誌 2022.06

中文摘要

隨著血液品質的提升，捐血中心護理人員的工作由簡至繁、由易到難，工作壓力與 90 年代相較不可同日而語。爰此，本研究目的是探討捐血中心護理人員的壓力來源及參與藝文活動現況，並了解藝文活動對紓解工作壓力的影響。本文訪談 7 名服務年資 20 年以上且有意願接受本研究者進行訪談，並採用衛生福利部國民健康署壓力指數測量表，檢測 51 位護理人員最近的壓力狀況及藝文活動的喜好程度。研究結果發現以工作要求—資源理論分析護理人員的壓力主要來源為工作超負荷、主管的壓力、彈性工時、組織的壓力及時間壓力等五項。大部分受訪者喜歡聽音樂、看電影，因為網路方便以及沒有時間上的限制，符合輪班的護理人員方便安排自己時間的要求。壓力在日常生活中無處不在，長期積累的過度壓力可能會對健康產生影響，研究發現，喜愛的、感興趣的藝文活動可以有效減輕工作壓力。總結建議有三：第一、建構採血人力預估模型，清點採血業務的內容數量或以部分工時或假日班人員補足人力。第二、改善組織支援的系統，清點支援採血的業務內容，職責劃分清楚，讓專業回歸專業。第三、推廣藝文紓壓活動，分享藝文訊息以及藝文補助，有效的減輕護理人員的工作壓力。

關鍵詞：藝文活動、護理人員、工作壓力、捐血中心

Abstract

With the improvement of blood quality, the work of nursing staff in blood donation center has changed from simple to complex, from easy to difficult, and the work stress is different from that in the 1990s. This article interviews 7 nursing staff who have worked in blood donation centers for more than 15 years. This study interviews 7 nursing staff who have served for more than 20 years and are willing to accept the research for in-depth interviews, and we use the Stress Index Scale of Health Promotion Administration, Ministry of Health and Welfare to detect the recent stress status of 51 nursing staff and their liking for arts and cultural activities. The results of the study found that the main sources of job stress for nursing staff were work overload, supervisor's pressure, flexible working hours, organizational pressure and time pressure. Most of the respondents like to listen to music and watch movies, because the internet is convenient and there is no time limit, which is in line with the needs of nursing staff on shifts to arrange their own time. Stress is ubiquitous in daily life, and excessive stress accumulated over a long period of time may have an impact on health. Studies have found that favorite and interesting arts and cultural activities can effectively reduce work stress. There are three summary suggestions: First, build a blood collection manpower estimation model, count the content of the blood collection business, or supplement the manpower with Part – Time Workers and holiday shift personnel. Second, improve the organizational support system, count the business content of blood collection support, and clearly divide the responsibilities, so that the professional can return to the professional. Third, promote art and cultural stress relief activities, share art and cultural information and art and cultural subsidies, and effectively reduce the work pressure of nursing staff.

Keywords: arts and cultural activity, nursing staff, work stress, blood center

目錄

謝誌.....	I
中文摘要.....	II
Abstract	III
目錄.....	IV
圖目錄.....	VII
表目錄.....	VIII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究範圍與對象.....	2
1.4 研究流程.....	3
第二章 文獻探討.....	5
2.1 工作壓力.....	5
2.1.1 工作壓力的定義.....	5
2.1.2 工作壓力的理論.....	6
2.1.3 工作壓力來源的相關研究.....	8
2.2 藝文活動.....	10
2.2.1 藝文活動的定義.....	10
2.2.2 藝文活動分類的研究.....	13
2.2.3 藝文活動參與的研究.....	14
2.3 藝文活動與工作壓力的相關研究.....	16
第三章 研究方法與設計.....	18
3.1 研究方法.....	18

3.1.1 文獻分析法	18
3.1.2 訪談法	18
3.1.3 問卷調查法	20
3.2 研究工具	20
3.2.1 訪談大綱	20
3.2.2 調查問卷	22
3.3 研究設計與執行	23
3.3.1 訪談對象	23
3.3.2 訪談資料分析	24
3.3.3 問卷調查分析	26
3.4 訪談倫理	28
第四章 研究結果與分析	29
4.1 問卷調查結果	29
4.1.1 受試者基本資料	29
4.1.2 壓力狀況的評估	30
4.1.3 參與藝文活動的現況	32
4.1.4 藝文消費習慣調查	38
4.2 訪談結果分析	38
4.2.1 訪談題目陳述	38
4.3 討論	53
第五章 結論與建議	56
5.1 結論	56
5.1.1 護理人員的工作壓力來源	56
5.1.2 護理人員參與藝文活動現況	57
5.1.3 藝文活動對護理人員工作紓壓之成效	58

5.2 建議.....	59
5.2.1 建構採血人力預估模型.....	59
5.2.2 改善組織支援的系統.....	59
5.2.3 推廣藝文紓壓活動.....	59
5.3 研究限制.....	60
5.4 未來研究方向.....	60
參考文獻.....	62
附錄一 訪談逐字稿.....	66
附錄二 訪談大綱.....	106
附錄三 調查問卷.....	107
附錄四 個別訪談知情同意書.....	109



圖目錄

圖 1-1 新竹捐血中心組織架構圖.....	3
圖 1-2 研究步驟流程圖.....	4
圖 4-1 性別年齡分佈圖.....	30
圖 4-2 壓力狀況圖.....	30
圖 4-3 藝文活動類別選擇人次分布圖.....	33
圖 4-4 音樂類藝文活動選擇人次分布圖.....	33
圖 4-5 戲劇類藝文活動選擇人次分布圖.....	34
圖 4-6 舞蹈類藝文活動選擇人次分布圖.....	34
圖 4-7 說唱類藝文活動選擇人次分布圖.....	35
圖 4-8 影片類藝文活動選擇人次分布圖.....	35
圖 4-9 民俗類藝文活動選擇人次分布圖.....	36
圖 4-10 藝文活動項目選擇人次分布圖.....	37
圖 4-11 藝文消費習慣選擇人次分布圖.....	38

表目錄

表 2-1 工作壓力定義相關研究	6
表 2-2 工作壓力理論相關研究	8
表 2-3 工作壓力來源的相關研究	10
表 2-4 藝文活動研究分類表	11
表 2-5 文化部藝文活動分類表	12
表 2-6 藝文活動分類之相關研究	13
表 2-7 藝文活動參與之相關研究	15
表 2-8 藝文活動與工作壓力的相關研究	16
表 3-1 訪談大綱之相關研究	21
表 3-2 受訪者基本資料表	24
表 3-3 訪談逐字稿編碼說明表	25
表 3-4 受訪者 A 逐字稿範例	25
表 3-5 逐字稿意義斷句範例	26
表 3-6 壓力量表 KMO 與 Bartlett 檢定	28
表 3-7 壓力量表因素分析摘要表	28
表 4-1 壓力程度與年齡交叉表	31
表 4-2 壓力測量題項調查結果表	32
表 4-3 藝文活動喜愛程度與年齡交叉表	36
表 4-4 工作壓力來源及減壓方法	43
表 4-5 喜愛的、感興趣的藝文活動	46
表 4-6 實際從事的藝文活動和頻率	48
表 4-7 能有效改善工作壓力的藝文活動	49
表 4-8 改善護理人員工作壓力方法	52

第一章 緒論

本章節緒論的撰寫主要是包含研究背景與動機、研究的目的、研究對象及研究流程，相關內容說明如下小節。

1.1 研究背景與動機

隨著醫療用血的增加，捐血中心在醫療照護的角色變得更為重要，而血液的來源除了熱情的民眾外，還需要護理人員來完成採血工作。每當重大災害發生時，緊急大量的用血，如 2015 年台北復興航空墜落事件、新北市八仙塵暴事件、2018 年宜蘭蘇澳普悠瑪列車出軌事件，或以高價贈品、禮券、民生用品吸引捐血人時，瞬間湧入的人群造成護理人力的吃緊，工作壓力異於常人，需要藝文活動來紓解壓力。目前探討藝文活動與工作紓壓的研究中，主要以學校、企業員工及臨床護理居多，較少以捐血中心的護理人員為研究對象。

星雲大師說藝術：「在外，表達生活中的真、善、美；在內，是人格的超越與昇華。」，藝術可以提高民眾的審美認識、陶冶情操，豐富社會生活，獲得精神享受（尚榮，2017）。也就是說，生活需要藝術，藝術提升生活品質，只要有心，藝術處處可見，生活就是藝術，藝術就是生活，參加藝文活動可以提升生活品質。根據文化部（2021）文化統計資料指出，2020 年台灣文化展演場所計有 3,994 處，平均每百萬民眾享有 170 個展演場地，15 歲以上民眾中，有 72.9% 的民眾曾經去過文化藝術機構或使用文化藝術場所，可見民眾對於藝文活動具有高度參與程度。古宜靈（2006）指出，藝文活動在本質上具有休閒意涵，也就是說文化的藝術本質上就是休閒的藝術，參加藝文活動改善員工心理健康及工作壓力，對組織更有裨益。

工作者在面對挑戰他們的知識和技能以及應對能力的工作要求可能會產生工作壓力，醫療院所包含臨床、照護和行政人員之間所承受的壓力來源，在不同的工作之間也可能有所不同，研究指出，許多與工作壓力相關的因素，包括工作超負荷（Bilimoria et al., 2017）、24 小時待命的輪班模式（Harbeck et al., 2015）、角色衝

突（吳淑敏、胡明嫻，2016）、時間壓力及與病患相關的壓力（Weigl & Schneider, 2017）、接觸傳染病的風險（National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH, 2008）、以及來自病患和病患家屬的暴力（施勝烽，2017）。工作壓力對心理和生理的影響包括自尊、動力和工作滿意度降低、憤怒和沮喪以及心血管疾病；對組織的影響包括生產力低和績效不好、糟糕的人際關係以及曠工和離職率增加。而工作資源可以改善工作者的幸福感、加強團隊合作和溝通，還可以提高病患的安全和照護品質，還可以提高整個組織的效率和成本效益。

藝文活動可以減輕工作壓力，也可以遠離塵囂、拋開工作紛擾，劉雋軒（2021）認為年齡、收入、職業可能是影響藝文活動參與的因素，古宜靈（2006）的研究也顯示參與票價（成本）是影響藝文活動參與的主要原因，且參與者在星期假日或連續假日時段，串聯藝文活動、運動休閒、逛街購物及餐飲等活動時較有意願參加。

本研究目的希望了解捐血中心護理人員喜愛的藝文活動現況、工作壓力的來源以及藝文活動對於工作紓壓的成效，作為改善護理人員工作壓力的參考，並進一步提供捐血中心的相關單位做為如何研擬更有效的管理策略之用。

1.2 研究目的

本研究的目的是在探討捐血中心護理人員參與藝文活動與工作紓壓的相關議題，透過對護理人員的問卷調查及訪談後，希望可以達到以下目的：

- 一、探討護理人員工作壓力之來源。
- 二、探討護理人員參與藝文活動狀況。
- 三、探討藝文活動對護理人員工作紓壓之成效。

1.3 研究範圍與對象

新竹捐血中心於 1992 年成立，隸屬於醫療財團法人台灣血液基金會（以下簡稱台灣血液基金會），業務區有桃園市、新竹縣市和苗栗縣等四縣市，以位於新竹縣的辦公室為主，設主任一人，綜理中心業務，組織架構如所示。研究對象涵蓋採

血課、桃園捐血站及苗栗捐血站所屬之第一線採血的護理人員 57 名，其中包含女性 55 名、男性 2 名。護理人力採跨縣市支援方式，工作地點涵蓋業務區內之捐血室 8 處、定點捐血車 2 處及巡迴捐血車 12 部。

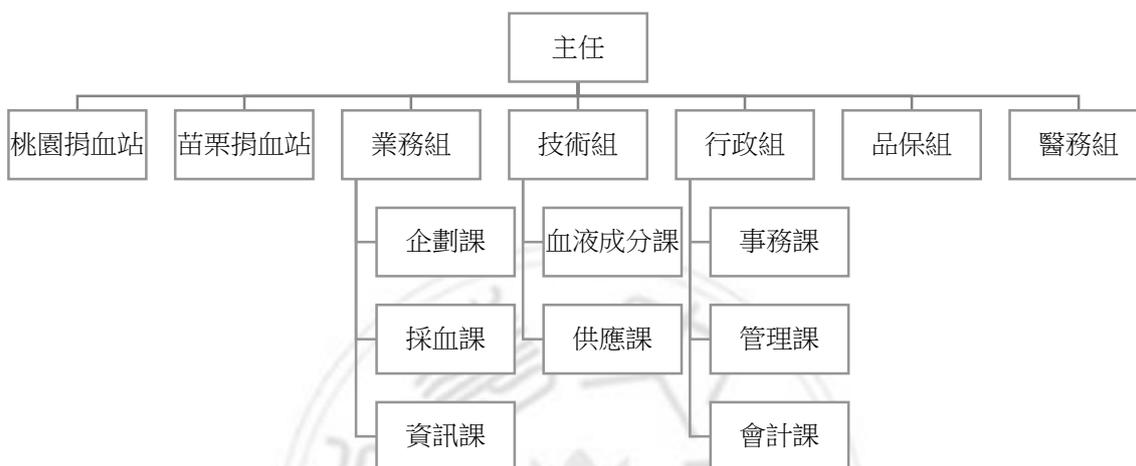


圖 1-1 新竹捐血中心組織架構圖

資料來源：整理自新竹捐血中心官網。

1.4 研究流程

為完成研究的目的，研究步驟如下，按照其重點內容設計研究流程如所示，藉由研究背景了解所研究的主題，及延伸發想的動機來確立研究方向。

1. 藉由研究背景與動機發現研究問題，訂定研究目的、範圍及對象。
2. 蒐集與研究主題相關文獻分析、歸納及整理探討，以協助佐證、驗證本研究之理論。
3. 擬定設計訪談問題，審視修改為正式研究問題並進行訪談及發放問卷。
4. 綜合整理訪談資料及問卷結果，分析資料內容進而撰寫成研究成果報告，繼而提出研究結論與建議。

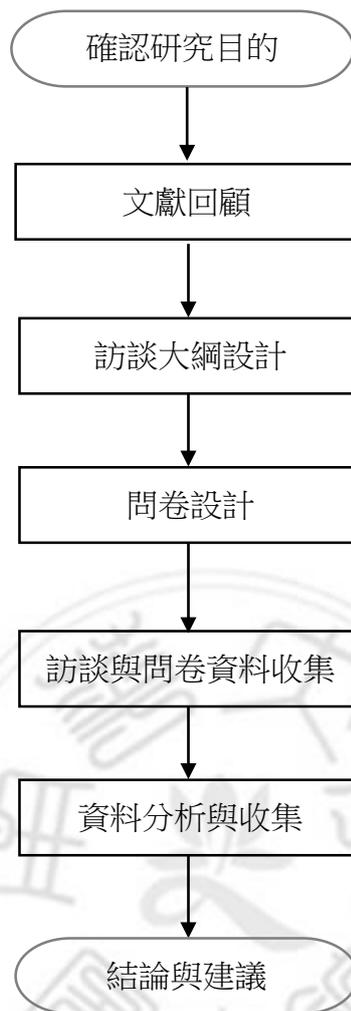


圖 1-2 研究步驟流程圖

第二章 文獻探討

本章節首先就工作壓力的定義，第二小節探討藝文活動的定義，最後，論述藝文活動與工作紓壓之關係。

2.1 工作壓力

捐血中心第一線負責採血的護理人員每天面對不同的作業場所、不同的作業環境以及不同的捐血對象及招募團體，加上越來越嚴謹的捐血流程，限時完成的工作內容，工作難度相對高，工作壓力也隨之增加。工作壓力可能引發的個人症狀是失眠、緊張、不安、焦慮、神經過敏、憂慮、不滿情緒與低自尊等現象，嚴重時可能失去正常功能產生脫序現象，在組織層面則可能導致曠職、缺勤、離職、職業倦怠、工安意外、品質降低、數量減少、決策效能差、甚至導致罷工等狀況。本文欲探討工作壓力來源，協助解決問題，減輕工作壓力。

2.1.1 工作壓力的定義

壓力 (pressure)，是發生在兩個物體接觸表面與垂直於該表面的作用力，可用力學進行測量，得到壓力單位，如用血壓計測量可得血壓數值；而醫學上所指的壓力 (Stress)，是指有機體生理或心理對壓力源的反應，無法測量數值，大多以量表方式對個人的知覺感受進行測量，如衛生福利部國民健康署 (國健署，2020) 以壓力指數測量表來評量受試者工作壓力的感受程度。在現代科技文明的社會中，現代人長期且持續的處在高度壓力的環境下，因生理警示反應而導致身體及心理疾病的壓力症候群，工作壓力可說是文明社會下的不良產物。工作者對於工作壓力感受程度取決於本身主觀的評估，而面對壓力時自然會對壓力產生反應，也就是面對外在環境脅迫時的反抗態度。

工作壓力的定義也可以由刺激、歷程互動及反應等三個概念來說明：第一、工作環境或組織內主客觀情境刺激工作者產生不利身心的危害或不良反應；第二、工

作要求和工作者的能力、資源或需求產生不一致而造成身體或情緒上的有害現象；第三、工作者在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應（高鳳霞與鄭伯壘，2014），有關工作壓力定義相關研究如表 2- 1 所示。

表 2- 1 工作壓力定義相關研究

概念	工作壓力定義	參考文獻
刺激	工作壓力是工作環境或組織內主客觀情境刺激工作者產生不利身心的危害或不良反應。	Caplan et al., (1975) ; Ivancevich & Matteson (1980)
歷程互動	工作壓力是工作要求和工作者的能力、資源或需求產生不一致而造成身體或情緒上的有害現象。	French et al., (1974) ; Beehr & Newman (1978)
反應	工作壓力是工作者在工作環境中面臨某些工作特性的威脅所引起的一種反應。	Steers (1988) ; Jamal (1990)

資料來源：整理自高鳳霞、鄭伯壘（2014）。

近二十年來，工作壓力的研究如雨後春筍冒出，於中文電子期刊資料庫中，以關鍵字「工作壓力」搜尋台灣期刊，計發表 1,469 篇，由此可見與工作壓力相關之研究普遍受到研究者極大的重視。許祐嘉（2020）認為，不同類別的職業間對工作壓力的感受程度、工作滿意度與離職相關，工作壓力與教育程度、工作年資及人格特質、工作內容、同事支持及組織領導風格有關，高鳳霞與鄭伯壘的研究也顯示，工作壓力與工作、團體、組織及個人因素有關。了解工作壓力的定義之後，以下探討工作壓力的理論發展模式，作為本研究探究護理人員的工作壓力的理論基礎。

2.1.2 工作壓力的理論

因為工作環境的一些特性，對工作者造成威脅，從而改變工作者生理或心理的正常情況，產生工作壓力，進而影響工作者的表現或健康的情形（勞安所，2008）。而過去研究有關工作壓力的理論非常多，高鳳霞與鄭伯壘（2014）的研究指出，工

作壓力理論的發展模式可歸為以下八種，如表 2- 2 所示：一、Lazarus (1966) 認為人和環境互動時，個人特質的差異性對工作環境刺激會產生工作壓力，稱之為互動歷程觀點。二、Caplan et al., (1975) 認為個人的需求或能力與組織環境的特性或工作要求互動不契合時會產生工作壓力，稱之為個人—環境契合觀點。三、Karasek (1979) 認為個人的需求或能力與組織環境的特性或工作要求互動不契合時會產生工作壓力，稱之為要求—控制觀點。四、Ivancevich & Matteson (1980) 認為組織內外壓力會影響生理、心理與行為表現產生工作壓力，最後導致適應或疾病，稱之為工作壓力整合觀點。五、Hobfoll (1989) 認為因為資源耗損，或無法從資源投資中獲得足夠的資源會導致工作壓力，稱之為資源保存理論觀點。六、Siegrist (1996) 認為如果努力工作付出無法獲得工作回饋包含金錢、自尊與社會地位會產生過作壓力，稱之為付出回饋失衡觀點。七、Cavanaugh, et al., (2000) 認為挑戰性壓力源使工作者有成就感，阻礙性壓力源不利於工作效能，稱之為挑戰—阻礙觀點。八、Bakker & Demerouti (2007) 認為工作要求使人緊張產生工作壓力，工作資源會激勵工作者潛能，使其努力工作，稱之為工作要求—資源觀點。

由上述工作壓力理論相關研究中，工作壓力大多與職場環境、工作要求（含個人及組織的要求）及工作資源（含個人及組織的資源）有關，當工作要求與工作資源不平衡或衝突時，可能產生工作壓力，而工作資源會激勵工作者努力工作（Bakker & Demerouti, 2007）。NIOSH 也在 2008 年提出工作資源與工作要求衝突時，會產生危害生理和心理情緒的反應。陳敦源等人（2019）研究 751 名公共衛生護理人員與工作倦怠的影響，結果發現，在工作要求方面，工作負荷、每週工時及工作上的繁文縟節會造成工作倦怠；在工作資源方面，組織支持可以減緩職業倦怠，同事支持可以減緩服務對象倦怠。過度的工作要求，會導致護理人員對工作倦怠、對服務對象倦怠，捐血中心護理人員長期長時間與捐血人接觸，有必要了解產生工作壓力的原因。

表 2- 2 工作壓力理論相關研究

研究者/年代	理論觀點	說明
Lazarus (1966)	互動歷程觀點	人與環境互動時，個人特質的差異性對工作環境刺激產生工作壓力。
Caplan et al., (1975)	個人—環境契合觀點	個人的需求或能力與組織環境的特性或工作要求互動不契合。
Karasek (1979)	要求—控制觀點	工作壓力來自於工作要求，及個人對於工作控制的互動感受。
Ivancevich & Matteson (1980)	工作壓力整合觀點	組織內外壓力影響生理、心理與行為表現，最後導致適應或疾病。
Hobfoll (1989)	資源保存理論觀點	工作壓力是因為資源耗損，或無法從資源投資中獲得足夠的資源。
Siegrist (1996)	付出回饋失衡觀點	努力工作付出希望能獲得工作回饋包含金錢、自尊與社會地位。
Cavanaugh, et al., (2000)	挑戰—阻礙觀點	挑戰性壓力源使工作者有成就感，阻礙性壓力源不利於工作效能。
Bakker & Demerouti (2007)	工作要求—資源觀點	工作要求使人緊張，工作資源會激勵工作者潛能，使其努力工作。

資料來源：整理自高鳳霞、鄭伯堦（2014）。

2.1.3 工作壓力來源的相關研究

NIOSH 認為導致工作壓力的原因有以下六點：第一、當工作或任務需求（工作超負荷、缺乏任務控制、角色模糊）；第二、組織因素（人際關係差、管理不公）；第三、財務與經濟因素；第四、工作和家庭角色與責任之間的衝突；第五、職業訓練與發展問題（缺乏教育成長或晉升的機會）；第六、較差的組織氛圍（缺乏對核心價值觀的管理承諾、相互衝突的溝通方式等）。壓力無所不在，而過多的壓力積累則可能工作倦怠、抑鬱、憤怒及焦慮等現象，嚴重時身體、心理可能致病，繼而

發生曠職、缺勤及離職等情形。Matteson & Ivancevich (1987) 指出，在人力資源和管理策略方面，組織應幫助員工對抗工作壓力，預防重於治療，評估組織中壓力問題的程度，管理和改善工作相關壓力，有助於降低組織成本及因工作壓力可能產生的法律後果。而了解護理人員的工作壓力來源，有助於相關單位作為擬訂管理策略的參考。

依據上述六點導致工作壓力的原因、護理人員的工作特性以及在家庭中扮演的角色等關鍵字，回顧下列文獻：一、Ivancevich & Matteson (1990) 在組織行為與管理一書中提到，組織文化與缺少績效的反饋是造成工作壓力的原因，一個專制的執行團隊可以創造一種充滿恐懼的組織文化，而高層主管可以塑造組織的個性，如果他以勤奮的風格、對卓越性能的不懈堅持和對失敗的低容忍度建立出來的組織文化，可能成為壓力製造者。另一方面，大多數人都想知道他們做得如何以及管理層如何看待他們的工作。然而，往往缺乏有意義的績效評估信息，或者訊息是以高度專制或批判的方式提供的。讓員工知道績效的反饋信息，一個開放的雙向溝通系統可以幫助員工減輕壓力。二、Gillen et al. (2017) 的研究指出，職場暴力已被確定為主要的工作壓力源之一，對員工個人、員工群體和整個組織都有不利影響。被欺負的員工工作滿意度較低，焦慮和抑鬱程度較高，更有可能離開工作場所。組織面臨技能枯竭和曠工的風險增加，在對醫療機構進行密集和長期的組織干預後，文明程度有所改善。三、Mittal & Bhakar (2018) 在一項收集了 150 名已婚職業女性的研究中指出，全球化促進了各個領域的多倍競爭，為了能在競爭激烈的世界中生存，男性和女性都必須選擇就業。但已婚女性要面對時間緊縮的問題，因為男性花在家務上的時間比女性少，已婚的職業女性必須工作比平均工作日更長的一天以滿足組織和家庭的期望，因此可能導致疲勞、衝突、工作壓力和已婚職業女性的不滿。四、Vickovic & Morrow (2019) 在一項工作—家庭衝突的研究中指出，在任何職業中，都很難將工作與家庭生活分開，角色衝突是工作壓力的來源之一，工作要求干擾家庭生活，導致工作滿意度下降，當工作壓力滲透到家庭生活中，會導致員工不滿，而全面的控制措施，如組織承諾，包括監督質量、感知危險、角色壓力、工作自主性、和組織支持等，可以減輕工作壓力和提升工作滿意度。上述文獻摘要

整理如表 2-3 所示。

表 2-3 工作壓力來源的相關研究

研究者/年代	工作壓力來源
Ivancevich & Matteson (1990)	組織文化：一個專制的執行團隊可以創造一種充滿恐懼的組織文化，可能成為壓力製造者。 缺少績效的反饋：大多數人都想知道他們做得如何以及管理層如何看待他們的工作，讓員工知道績效的反饋信息，一個開放的雙向溝通系統可以幫助員工減輕壓力。
Gillen et al. (2017)	職場暴力已被確定為主要的工作壓力源之一，對員工個人、員工群體和整個組織都有不利影響。被欺負的員工工作滿意度較低，焦慮和抑鬱程度較高，更有可能離職。組織面臨技能枯竭和曠工的風險增加，在對醫療機構進行密集和長期的組織干預後，文明程度有所改善。
Mittal & Bhakar (2018)	為了能在競爭激烈的世界中生存，男性和女性都必須選擇就業。但已婚女性要面對時間緊縮的問題，因為男性花在家務上的時間比女性少，已婚的職業女性必須工作比平均工作日更長的一天以滿足組織和家庭的期望，因此可能導致疲勞、衝突、工作壓力和已婚職業女性的不滿。
Vickovic & Morrow (2020)	在任何職業中，都很難將工作與家庭生活分開，角色衝突是工作壓力的來源之一，當工作壓力滲透到家庭生活中，會導致員工不滿，而全面的控制措施，如組織承諾，包括監督質量、感知危險、角色壓力、工作自主性、和組織支持等，可以減輕工作壓力和提升工作滿意度。

2.2 藝文活動

2.2.1 藝文活動的定義

藝文活動是藝術活動和文化活動的統稱，《論語•述而》篇的：「志於道、據於德、依於仁、游於藝」，君子以仁德為據，活動於六藝的範圍之中，六藝包含禮、

樂、射、御、書、數，而藝術範疇中的舞蹈、影劇、音樂、美術、體育等更是組成「六藝」的主體，由此可知孔子是美學思想的先驅。英國人類學之父 Edward Burnett Tylor (1832-1917) 指出：「文化或文明，就其廣泛的民族誌意義而言，是一個複雜的整體，包括知識、信仰、藝術、道德、法律、習俗以及人類作為社會成員獲得的任何其他能力和習慣。」，由此也可了解藝術是文化的一部分。李亦園 (1992) 指出，有文化意涵的活動都可稱為文化活動，而藝文活動是沿著文化活動的路徑演化而來，「藝文活動」廣義來說，大凡與藝術、文化有關的一切活動均屬之，在特定地點舉行文藝、音樂、舞蹈、戲曲等皆稱為文化活動。陳春壅 (2000) 指出結合藝術家藉由作品的展演和參與者進行交流者稱之為藝文活動，可分為生活藝文、圖像藝文、表演藝文、文學藝文和民俗藝文活動等五大類如表 2-4 所示。

表 2-4 藝文活動研究分類表

分類	藝文活動項目
生活類	生活講座、親職講座、科學講座、藝術講座、宗教講座、工商講座、時事講座、青少年教育問題講座、社會問題講座。
圖像類	國畫、書法、篆刻、西畫、漫畫、雕塑、版畫、攝影、美術設計、報章雜誌。
表演類	仔戲、布袋戲、皮影戲、傀儡戲、國劇、話劇、熱門歌曲演唱、藝術歌曲演唱、民謠演唱、合唱、鋼琴獨奏、小提琴演奏、打擊樂團演奏、國樂、社交舞、廣播節目、電影欣賞、電視節目。
文學類	文藝寫作、縣史研究、讀書會
民俗類	天燈、刺繡、香包、中國結、風箏、童玩、剪紙、裱褙、捏麵人、古文物、竹籐編、草編、染織、陶藝、魔術、相聲、雜技。

資料來源：陳春壅 (2000)。

2001 年行政院文建會 (以下簡稱文建會) 對藝文活動的定義：「在某一特定時間內，開放給民眾自由參與或觀賞，且主要以展出或演出方式為之的文化活動。」，2004 年文建會將藝文活動分為美術、音樂、戲劇、舞蹈、民俗、影片、講座及其他等 8 大類 (文化部，2021)。2014 年文化部「全國藝文活動資訊系統」將藝文活

動分為 13 大類如表 2-5 所示。

表 2-5 文化部藝文活動分類表

分類	藝文活動項目
視覺藝術類	繪畫（水墨、油畫、水彩等）、版畫、書法及篆刻、攝影、媒體藝術、裝置藝術、綜合、其他
工藝類	陶瓷、玻/琉璃、紙藝、雕塑、編織、綜合、其他
設計類	平面視覺、包裝、服裝、首飾、傢（飾）具、花藝、建築、綜合、其他
音樂類	演唱（獨唱、合唱、歌劇、音樂劇、流行音樂等）、國樂演奏（吹管樂器、拉弦樂器、彈撥樂器、國樂團、南北管樂等）、西樂演奏（管樂、弦樂、鍵盤樂、室內樂、交響樂團等）、打擊樂、爵士樂、宗教音樂、綜合、其他
戲劇類	傳統戲曲（歌仔戲、客家戲、北管戲、南管戲、臺灣其他劇種、平劇、中國各省劇種等）、偶戲（布袋戲/掌中戲、傀儡戲、皮影戲等）、現代戲劇（舞台劇、默劇等）、綜合、其他
舞蹈類	現代舞、芭蕾舞、民族舞、踢躡舞、爵士舞、綜合、其他
說唱類	相聲、唸歌/相褒歌、綜合、其他
影片類	劇情片、紀錄片、動畫片/卡通片、紀實片、綜合、其他
民俗類	節慶（本國節日、廟會、客家節慶、臺灣原住民節慶等）、祭典（臺灣原住民、其他）技藝（陣頭藝陣、民俗體育、特技、童玩、棋藝/橋藝等）、文物（常民文物、宗教文物、地方文獻、古物/古董等）、傳統美食、地方物產、古蹟/歷史建物、地方采風、綜合、其他
語文類	文學、語言、綜合。
圖書類	書展、圖書館、綜合、其他
其他類	無法歸類於上述 1~11 類者入此。
綜藝類	包含上述 1~12 類一種以上者入此。

資料來源：整理自文化部網站（2021）。全國藝文活動資訊系統，<https://www.moc.gov.tw/>。

2.2.2 藝文活動分類的研究

藝文活動類型依研究者的研究主題不同而略有差異，在藝文活動分類的相關研究中，研究範圍都離不開文化創意產業的範疇，如表 2- 6 所示。文化創意產業是指來自於創意或文化的累積，藉智慧把想像力從無到有創造出有價值的產物，創造財富與就業機會，增進全民美學素養，提升國民生活素質之下列產業：一、視覺藝術產業。二、音樂及表演藝術產業。三、文化資產應用及展演設施產業。四、工藝產業。五、電影產業。六、廣播電視產業。七、出版產業。八、廣告產業。九、產品設計產業。十、視覺傳達設計產業。十一、設計品牌時尚產業。十二、建築設計產業。十三、數位內容產業。十四、創意生活產業。十五、流行音樂及文化內容產業。十六、其他經中央主管機關指定之產業（文化創意產業發展法，2019）。

表 2- 6 藝文活動分類之相關研究

研究者	藝文活動分類
李亦園（1992）	文藝、音樂、舞蹈、戲曲
陳春壘（2000）	生活藝文（各類講座）、圖像藝文、表演藝文、文學藝文、民俗藝文活動
古宜靈（2000）	音樂類、舞蹈類、劇場類、展示類、民俗活動類
文建會（2004）	美術、音樂、戲劇、舞蹈、民俗、影片、講座及其他
文化部（2014）	視覺藝術、工藝、設計、古典與傳統音樂、流行音樂、戲劇、舞蹈、說唱、影視/廣播、民俗與文化資產、語文與圖書、其他、綜合
胡愈寧與邱文舜（2020）	大眾傳播類、表演藝術類、視覺藝術類、文化藝術機構與設施、文藝民俗節慶
高聖凱；陳翌中（2021）	視覺藝術、工藝、設計、音樂、戲劇、舞蹈、說唱、影片、民俗、語文、圖書、其他、綜藝
劉雋軒（2021）	視覺藝術、工藝、設計、古典傳統音樂、流行音樂、戲劇、舞

研究者	藝文活動分類
	蹈、說唱、影視、廣播、語文與圖書、民俗與文化資產、其他

資料來源：研究者自行整理繪製。

筆者參考藝文活動的定義及符合李亦園所指之狹義的文化活動，在特定的地點時間開放給民眾自由觀賞的文化活動，及表 2- 6 藝文活動分類之相關研究和文化創意產業別，將藝文活動定義為：在某一特定時間內，開放給民眾自由參與或觀賞，且主要以展出或演出方式為之的文化活動；藝文活動的類別為：音樂類、戲劇類、舞蹈類、說唱類、影片類及民俗類等六大類；藝文活動的項目參考文化部全國藝文活動資訊系統。

2.2.3 藝文活動參與的研究

陳春壘（2000）以問卷調查法研究宜蘭縣 2,582 位民眾參與藝文活動的方式以及喜愛的藝文活動種類，分析結果發現民眾參與藝文活動的方式以和好朋友去或自己去或者是自己在家欣賞最多，而喜愛的藝文活動種類則以實用通俗以及和子女教育相關為主，最喜歡生活講座、電影及電視。古宜靈（2006）指出，票價（成本）會影響民眾參與藝文活動的意願，而假日生活文化圈的串聯，結合藝文活動、運動休閒、逛街購物及餐飲等活動時參與意願較高。姚成彥等人（2015）以次級資料分析法調查台灣各縣市藝文展演活動民眾參與情形，發現民眾參與藝文活動的意願會受到家庭收入、景氣循環、財政預算、人口結構、學生人數、平均每戶可支配所得及犯罪率所影響。胡愈寧與邱文舜（2020）以問卷調查法為主，訪談為輔，研究發現客家人的文化以餐飲、慶典、圖騰較客語更能體現，而視覺藝術和表演藝術則比傳統活動較吸引民眾參與；文化消費受家庭收支、產品的品質及個人鑑賞力影響，而網際網路深具影響力，以大眾傳播類最受青睞。上述文獻資料如表 2-7 所示。

藝文活動參與之相關研究中發現藝文活動參加的意願，會受到藝文展演的票價及家庭收入等影響如表 2- 7 所示。從我國文化部公布之 2020「主要文化統計數據與指標」中「文化參與率」，因 2020 年受新冠肺炎之影響，防疫期間藝文活動受

到限制，調查動態期間包含了 2020 年 1 至 6 月，各類現場活動皆呈現大幅下滑的現象。2019 年整體平均每戶家庭休閒、文化及教育消費支出較 2018 年增加 5.25%。該統計資料定義文化參與及消費的項目有：大眾傳播活動、視覺藝術活動、表演藝術活動、文化藝術機構設施、文藝民俗節慶活動、線上文化參與等項目（文化部，2020）。透過藝文消費習慣的調查，探討藝文活動的參與現況。

表 2-7 藝文活動參與之相關研究

研究者	研究對象	樣本數	研究方法	研究發現
陳春壅 (2000)	宜蘭縣民	2,582	問卷調查法	最愛自己去或自己在家欣賞，以生活講座、電影及電視最受歡迎。
古宜靈 (2006)	新竹縣市 >18 歲	651	問卷調查法	票價(成本)會影響參與意願，最喜歡星期例、假日及特定節日去欣賞。
姚成彥等 (2015)	各縣市 藝文活動	舉辦次數 與人次	次級資料分 析法	收入、人口結構、學生人數及犯罪率會影響參與意願。
胡愈寧與 邱文舜 (2020)	苗栗縣 >20 歲	200	問卷調查法 訪談法	最愛視覺藝術和表演藝術，收入會影響消費，網路大眾傳播類最受歡迎。

資料來源：研究者自行整理繪製。

綜觀上述學者論述，藝術與文化乃人類生活的淬鍊而成，由古至今觀其範疇雖大同而與小同異，但文化的沉澱和積累的結果在東西方卻是南轅北轍。東西方文化差異的本質在於思維模式上的差異，誠如對於人際交流文化的認知的，華人以「忍一時風平浪靜，退一步海闊天空」的思維模式，與西方的組織文化截然不同，人際壓力因子相同，反應卻可能不同（游立宇等，2021）。換句話說，工作壓力在一個文化下被界定，而在另一個文化下卻可能不存在（Narayanan et al., 1999）。

2.3 藝文活動與工作壓力的相關研究

張貞祥(2006)以捐血中心護理人員為研究對象，以結構式問卷調查護理人員的社會支持與紓壓的相關性，研究顯示社會支持對護理人員的壓力沒有顯著相關。本研究仍以捐血中心護理人員為研究對象，延續護理人員與工作壓力關係的討論，探討以藝文活動與工作壓力的關係。筆者採訪談為主，問卷調查為輔，以了解捐血中心護理人員的情緒反應，彌補量性所不能及的關係，藉資深人員長年累積的經驗，分享工作中的壓力來源、自我減壓的方法及藝文活動對工作紓壓的成效。

工作壓力一直是醫療院所長期關注的議題，與其他職業相比，護理人員的工作經常處於極大壓力的環境之中，可能因為醫療體制快速的變遷，醫院設備或裝置日益精進以及各類資訊發展迅速等原因，造成護理人員與病人之間關係緊張。有關藝文活動與工作壓力的相關研究如表 2-8 所示。

表 2-8 藝文活動與工作壓力的相關研究

研究者	研究對象	抽樣數	研究方法	研究發現
林立菁等 (2018)	民眾	2,034	次級資料	參加藝文活動的次數與對生活的滿意程度呈現正相關。
林淑瓊 (2020)	護理人員	60	實驗法； 壓力量表	聆聽音樂能有效改善壓力程度及提升 α 腦波。
林義學 (2021)	非營利組織 員工	11	實驗法； 壓力量表	紓壓管理藝術輔助方案介入治療後可以改善心理壓力。
高聖凱 (2021)	消防人員	63	質性訪談； 問卷調查	參加自己喜愛的藝文活動能有效紓解工作壓力。
陳翌中 (2021)	庇護工場 員工	6	質性訪談	聽音樂、看電影等藝文活動能有效降低工作壓力。

資料來源：研究者自行整理繪製。

從上述文獻中發現聽音樂、看電影或從事自己喜歡的藝文活動可以有效地紓解壓力，壓力在日常生活中無處不在，長期積累的過度壓力可能會對健康產生影響，

如果不能有效應對或調整，可能會出現身心危機，影響個人工作表現、人際關係、家庭氛圍和生活質量。本研究的目的主要是了解藝文活動與工作紓壓的關係，探討捐血中心護理人員面對工作壓力時，是否可藉由與家人、三五好友、組織以及藝文社團推廣來參加藝文活動以紓解壓力，讓生活品質得以提高。林義學（2021）引用我國衛生福利部國民健康署－健康九九網站，健康檢測項目內之壓力指數測量表來進行非營利組織進行藝術治療介入後，改善員工心理健康及工作壓力的研究。本研究調查藝文活動與護理人員工作紓壓之研究，進行壓力測量表分析，其壓力測量表亦引用該表，請護理人員自行評估最近的壓力狀況，壓力指數測量表題項共 12 題，回答以是或否勾選符合的項目，統計分析護理人員的壓力狀況。分數越高表示壓力程度越高，反之，分數越低表示壓力程度越小。

壓力指數解答：1.回答 3 個「是」：您的壓力指數還在能負荷的範圍。2.回答 4~5 個「是」：壓力滿困擾您，雖能勉強應付，但必需認真學習壓力管理了，同時多與良師益友聊一聊。3.回答 6~8 個「是」：您的壓力很大，趕快去看心理衛生專業人員，接受系統性的心理治療。4.回答 9 個以上「是」：您的壓力已很嚴重，應該看精神專科醫師，依醫師處方用藥物治療與心理治療，幫忙您的生活趕快恢復正常軌道（國民健康署健康九九網站，2020）。

第三章 研究方法與設計

為達研究目的，本篇主要論述研究方法、研究設計、訪談資料分析、研究倫理等，相關內容說明如下小節。

3.1 研究方法

3.1.1 文獻分析法

本研究採文獻分析法，以藝文活動對護理人員工作紓壓之研究為主題，「藝文活動」、「護理人員」、「工作壓力」、「紓壓」和「捐血中心」為關鍵字，以「google 學術搜尋」與「中文電子期刊資料庫 (Airiti Library 華藝線上圖書館)」與「臺灣博碩士論文知識加值系統」檢索 2011-2021 年間與藝文活動和工作壓力相關之文獻。補充說明之事項有三：其一，以「護理人員」、「工作壓力」為關鍵字搜尋，「google 學術搜尋」可得 1 萬 5000 筆資料，因此僅限搜尋繁體中文網頁，且以中文期刊及書本為主；其二，「中文電子期刊資料庫」雖然可以搜尋期刊文章、會議論文及碩博士論文等三個類別，但本研究僅以關鍵字搜尋「期刊文章」類別為主；其三，以論文名稱中有「藝文活動」、「捐血中心」為關鍵字搜尋，僅「臺灣博碩士論文知識加值系統」上可得與研究相關之文獻，雖然該系統並非主流的引用來源，但仍具有一定的學術價值。經文獻搜尋檢索後，篩選內文明確符合本研究要求之文獻，以此了解有關藝文活動對護理人員工作紓壓之研究現況，期盼能找出研究缺口。搜尋所得之文獻再進一步進行分類，以分析與歸納其紓解壓力策略之具體內容，希望給予捐血中心護理人員實務性的參考與後續研究之建議。

3.1.2 訪談法

本研究的主旨在探討藝文活動對捐血中心護理人員紓解工作壓力之關係，因此著重在研究對象本身對工作壓力感受程度的詮釋與感受，王文科與王智弘 (2010)

指出，質性研究（Qualitative Research）特別強調在特定文化中的生活經驗，細微觀察當事人的內在觀點與感受，產生描述資料，即描述研究對象所說的話、所寫的字、或觀察的行為。質性研究可以蒐集大量的語音資料，從中分析這些資料的方法相對的顯的特別重要，希望可以從中捕捉到研究對象的觀點與感受。質性研究的資料收集方式有訪談法及觀察法，比較其差異，訪談可以收集研究參與者過去和現在的資料以及未來的觀點，藉由訪談者與研究參與者之間的對話，可以獲得他們的想法、觀點和態度進而得知其背後的動機。觀察只能蒐集現在的資料、人們採取的行動和行動發生的情境資料。依訪談問題之結構性，可分成結構性訪談、非結構性訪談和半結構性訪談三種：

- 一、結構性訪談：研究者事先設計好訪談的問題內容及順序，又稱作標準化訪談，量化的研究比較偏向於結構訪談；
- 二、非結構性訪談：研究者不用訂出訪談綱要，然後在與受訪者的訪談中看當時的情境需要和觀察問題提出問題，又稱作非標準化訪談，主要是訪談知情人士或專家學者取得特定資訊；
- 三、半結構性訪談：介於標準化訪談和非標準化訪談之間，研究者事先擬好研究大綱，依據訪談情境，彈性調整訪談問題的內容和順序（胡幼慧，1996；鈕文英，2017）。

綜合上述，本研究想了解護理人員進入捐血中心工作的動機、工作壓力來源、參加藝文活動的種類及其對減輕工作壓力的影響，因此，以半結構訪談進行，藉由面對面的訪談，捕捉研究對象的特殊經驗和觀點，再由訪談者進行整理和分析。半結構性的訪談，又稱做焦點訪談，較結構性訪談更具有彈性，訪談問題一部分在訪談前事先設計，有些問題則視研究者臨場反應，隨時進行訪談。半結構性訪談，除事先設計、具體結構外，也包括臨場反應和隨時問答訪談的步驟，可以分為訪談前、訪談期間以及訪談後三個階段：

- 一、訪談前：包括主題研究、設計，訪談期間包括進行訪談以及記錄，訪談後則包括整理分析以及逐字稿的確認。訪談前的研究設計除考量能夠詳細，以多重觀點進行詮釋之外，也希望能夠提供量化研究的變項。此外，訪談

對象的選擇依照樣本的選取分為便利抽樣與立意抽樣，便利抽樣是以方便取得的方式來抽取樣本，立意抽樣則是以研究目的尋求受訪者。訪談前除研究設計的基礎及受訪者的選擇外，也要將訪談人數及限制納入考量，因為研究時間及財力的限制，訪談人數及資料，一定要具有充分性和飽和性。另外，邀請訪談對象時，也要考慮訪談對象是否方便聯絡，以及研究者本身的訓練是否足夠。訪談前也要請受訪者簽署訪談同意書，如果訪談期間需要錄音，也一定要徵求受訪者的同意，剛開始，最重要的是與受訪者建立訪談關係，並保持專注聆聽的專業態度，千萬不要打斷受訪者的談話，如果中途有想要繼續探訪的問題或評論，可以先記下來，等受訪者回答到一個段落之後，再進行追問。

二、訪談中：在訪談期間可能有受訪者不想回答或是訪談時間不夠等問題，這時須仰賴研究者平時的練習以及事前的規劃。

三、訪談後：訪談結束後將訪談的內容彙整成逐字稿(如附錄一)及編碼分析，有時候會因為遺忘或是資料處理的過程有問題，而導致資料不全，因此將逐字稿及分析內容給受訪者閱讀進行確認及校對是十分重要的流程。

3.1.3 問卷調查法

本研究旨在瞭解護理人員的壓力問題，引用現有量表，使用我國衛福部「壓力指數測量表」，調查受試者壓力狀況、最常從事的藝文活動以及藝文活動消費習慣調查。

3.2 研究工具

3.2.1 訪談大綱

參考學者過去之研究如表 3- 1 所示，依據上述文獻、研究問題及訪談對象擬定訪談綱要與指導教授討論，訪談綱要初稿請新竹捐血中心主任及採血部門主管

進行修訂，修改內容再三與指導教授討論最終確認訪談大綱（如附錄二），訪談實施前學習訪談技巧及訪談稿編碼分析。

表 3- 1 訪談大綱之相關研究

訪談題目	王皓 (2016)	許金田 等(2020)	高聖凱 (2021)	陳翌中 (2021)
加入職場的動機及目的？	◎		◎	◎
面對工作壓力的方式及態度？	◎		◎	◎
工作壓力的來源及紓壓的方法？	◎	◎	◎	◎
最近一年的工作壓力事件？		◎		
喜愛的藝文活動對紓壓的成效？			◎	◎
實際從事與喜愛的藝文活動落差原因？			◎	◎
那些藝文活動能有效的紓壓？			◎	◎
增設藝文活動組織對紓壓的幫助？	◎		◎	◎

資料來源：王皓，2016；許金田等，2020；高聖凱，2021；陳翌中，2021。本研究整理。

訪談大綱分二大部分，第一部分進行護理人員之工作壓力的探討，有四個題目；第二部分進行藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性的探討，也有四道題目。經新竹捐血中心主任同意後，取得年資 15 年以上的護理人員名單，深入訪談 8 個層面的問題，訪談大綱如下：

第一部分 探討護理人員之工作壓力

- (一) 請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？
- (二) 請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？
- (三) 請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？

(四) 職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？

第二部分 探討藝文活動與護理人員工作紓壓之關聯性

(五) 請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。

(六) 請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。

(七) 請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。

(八) 檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。

3.2.2 調查問卷

第一部分：護理人員基本資料

因為護理人員填答時間有限，且資料去連結可以增加填答意願，基本資料只設計年齡區間的勾選，年齡層分為 30 歲以下、31~40 歲者、41~50 歲和 51 歲以上，共 4 個區間供護理人員勾選。

第二部分：壓力狀況

衛生福利部國民健康署健康九九網站的壓力指數測量表（如附錄三）共有 12 道題項，依序為「您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？」、「您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？」、「您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？」、「您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？」、「您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？」、「您最近六個月內是否生病不只一次了？」、「您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？」、「您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？」、「您最近是否經常意見和別人不同？」、「您最近是否注意力經常難以集中？」、「您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？」、「有人說您最近氣色不太好嗎？」。

本研究調查藝文活動與護理人員工作紓壓之研究，進行壓力測量表分析，其壓

力測量表引用我國衛生福利部國民健康署－健康九九網站，健康檢測項目內之壓力指數測量表，請護理人員自行評估最近的壓力狀況，壓力指數測量表題項共 12 題，回答以是或否勾選符合的項目，統計分析護理人員的壓力狀況。分數越高表示壓力程度越高，反之，分數越低表示壓力程度越小。

壓力指數解答：1.回答 3 個「是」：您的壓力指數還在能負荷的範圍。2.回答 4~5 個「是」：壓力滿困擾您，雖能勉強應付，但必需認真學習壓力管理了，同時多與良師益友聊一聊。3.回答 6~8 個「是」：您的壓力很大，趕快去看心理衛生專業人員，接受系統性的心理治療。4.回答 9 個以上「是」：您的壓力已很嚴重，應該看精神專科醫師，依醫師處方用藥物治療與心理治療，幫忙您的生活趕快恢復正常軌道（國民健康署健康九九網站，2020）。

第二部分：最常從事紓壓的藝文活動

了解護理人員最喜愛的藝文活動類別及項目，提供管理單位辦理藝文活動方式之參考。依文獻回顧結果及參考文化創意產業別，將藝文活動定義為：在某一特定時間內，開放給民眾自由參與或觀賞，且主要以展出或演出方式為之的文化活動；藝文活動的類別分為音樂類、戲劇類、舞蹈類、說唱類、影片類及民俗類等六大類；藝文活動的項目參考文化部全國藝文活動資訊系統。

第三部分：藝文消費習慣調查

新竹捐血中心於 2020 年發放藝文補助金，鼓勵員工參加藝文活動，紓解工作壓力，提升工作與生活品質。文化創意產業發展法第 14 條也指出，為培養藝文消費習慣，並振興文化創意產業，中央主管機關得編列預算補助學生觀賞藝文展演，並得發放藝文體驗券。因此調查護理人員的藝文消費習慣，提供管理單位辦理藝文活動補助的方式以及編列預算之參考。

3.3 研究設計與執行

3.3.1 訪談對象

訪談對象為領有護理執照之「護理人員」，於新竹捐血中心從事第一線採血工

作，受訪者所稱之「護士」，僅表捐血中心之職務稱謂，其中包含護士（Nurse）與護理師（Registered Nurse）兩者，其差異在於專業證照者的取得，護士為高職護理科畢業取得，護理師是專科學校以上護理科（系）畢業取得。受訪者設定為在新竹捐血中心服務達 15 年之資深護理人員，因為資深的護理人員對於工作內容，組織的行政制度都有一定的了解，希望研究結果有較深入的發現，受訪者基本資料如表 3-2 所示。

表 3-2 受訪者基本資料表

代號	性別	年齡	年資	職稱	訪問日期	訪問形式/時間
A	女	53	30	副課長	2021/12/06	當面/1200-1300
B	女	51	26	護士	2021/12/06	線上/1400-1500
C	女	55	30	課長	2022/03/26	當面/1200-1300
D	女	56	30	護理師	2022/03/21	線上/1900-2000
E	女	49	26	護理師	2021/12/14	線上/1800-1900
F	女	47	22	護理師	2021/12/11	信件/1400-1500
G	女	48	28	護士	2022/03/21	線上/2100-2200

資料來源：研究者自行整理繪製。

3.3.2 訪談資料分析

一、資料編碼

本研究訪談資料以三碼的方式進行編碼，依受訪者代號、訪談題目及題目中的小題依序編碼，中間以連接號隔開，編碼方式與說明如表 3-3 所示。

表 3- 3 訪談逐字稿編碼說明表

逐字稿編碼	範例與說明
訪談對象-訪談題目-小題	<p>例 1：A-1-1</p> <p>說明：受訪者 A 之訪談逐字稿，第一題，第 1 小題之紀錄。</p> <p>例 2：A-1-2</p> <p>說明：受訪者 A 之訪談逐字稿，第一題，第 2 小題之紀錄。</p>

二、逐字稿

訪談時，除記錄訪談內容，訪談過程使用錄音工具輔助，發現資料不足處，聯絡受訪者進行補充說明。訪談收集的語言資料反覆聆聽，將訪問對話轉錄成逐字稿，繕打逐字稿完成後，再由受訪者確認逐字稿的內容與其表達的內容是否相符，如表 3- 4 所示。

表 3- 4 受訪者 A 逐字稿範例

第一題、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？

A-1-1：我當初選擇是因為沒有上夜班，工作比較單純，跟醫院相比，因為捐血人都是健康的人，所以就覺得環境比較有安全感，自己覺得比較安全。因為不是接觸到病人。然後也很單純，就是採血業務，那醫院可能就不一樣了，可能有時候要寫個案，或者是一些病人狀況很多啊，急救狀況啊，或者是特殊的狀況都很多。我們這邊是真的比較單純的業務。

A-1-2：有啊，我覺得工作就是單純，然後符合自己心裡想的，正常上班，然後又很穩定，不像一般的醫院，可能會因為現在的經濟狀況和影響，新人有講，他說他有一兩個月都沒收到薪水。捐血中心薪資發放都很穩定，然後福利都很不錯，有超過我原先的預期。很喜歡啊，都這麼老了，不想走了，薪資穩定，我 81 年來捐血中心，年資很深了。

三、逐字稿關鍵詞

研究者重複閱讀所收集之訪談內容，仔細找尋資料出現的概念，反覆閱讀後，從逐字稿當中找出有意義的關鍵詞出來，並且畫底線，形成「重要敘述」，作為逐字稿編碼使用。再將一段段的資料賦予有意義的標記或標籤。茲以與受訪者 A 訪談逐字稿 (A-2-1) 片段為例，說明逐字稿意義斷句，如表 3-5 所示。

表 3-5 逐字稿意義斷句範例

逐字稿	意義斷句
<p>第二題、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>A-2-1：<u>就找自己好朋友私下罵一罵吧，遇到不順，就吐吐苦水，然後就是會抒發一下聊聊天，再就是去做自己喜歡做的活動啊，到戶外去走走啊，吃一些傳統美食，看一些節慶啊，輕鬆點。</u></p> <p>最近不是耶誕節嗎？那不是有耶誕城啊，放很多燈嘛，就可以去看，還有就是買東西啦，我覺得購物真的是立即紓壓，也會找同事聊聊，但是朋友也會，同事大部分會講得比較深入一點啦，知道狀況啊，朋友的話，有些事還是不能亂講，所以同事會比較聊一下，家人也會聊。</p>	<p>A-2-1：就找自己好朋友私下罵一罵吧，遇到不順，就吐吐苦水，然後就是會抒發一下聊聊天，再就是去做自己喜歡做的活動啊，到戶外去走走啊，吃一些傳統美食，看一些節慶啊，輕鬆點。</p> <p>還有就是買東西啦，我覺得購物真的是立即紓壓，也會找同事聊聊，但是朋友也會，同事大部分會講得比較深入一點啦，知道狀況啊，朋友的話，有些事還是不能亂講，所以同事會比較聊一下，家人也會聊。</p>

3.3.3 問卷調查分析

本研究護理人員壓力量表，採用我國衛生福利部國民健康署健康九九網站之壓力

指數測量表。本量表公開於網站供民眾進行健康檢測，所謂預防勝於治療，職場心理健康促進計劃的第一步就是了解現況，組織可利用本表進行壓力評估，評估每位員工的壓力狀況，作為擬訂壓力管理計畫之參考依據。我國衛生福利部國民健康署，屬於國家衛生醫療機構，本研究使用其壓力測量表進行護理人員的壓力評估，以了解護理人員的壓力狀況，其所得數據具可信度。因此選用此量表作為護理人員壓力測量表，主要為本量表題項不多，內容淺顯易理解，非常適合護理人員填答。

本研究發出 53 份問卷，回收 51 份，有效問卷 51 份，有效問卷回收率 96.2%，壓力指數測量表經信效度分析結果如下：

1. KMO 與 Bartlett 檢定結果（效度分析）：本研究量表進行主成分分析，其KMO統計量是取值在0和1之間。常用的KMO度量標準：.9以上表示非常適合；.8表示適合；.7表示一般；.6表示不太適合；.5以下表示極不適合。KMO值越接近於1，意味著變量間的相關性越強，原有變量越適合作因素分析；當KMO值越接近於0，意味著變量間的相關性越弱，原有變量越不適合作因素分析。Bartlett 的球形檢定用於檢驗相關陣中各變量間的相關性，即檢驗各個變量是否各自獨立，如果變量間彼此獨立，就不適用因素分析法。Bartlett 球形檢定結果顯示Sig.<.05（即p值<.05）時，說明各變量間具有相關性，因素分析有效。本研究量表 KMO 值達.732，大於.6，且 Bartlett 球形檢定結果 163.637，達.001 顯著水準，代表適合進行因素分析，如表3- 6所示。
2. 因素分析：本研究因有其特定的理論做為支持，或有強而有力的實證證據，採最大變異法進行因素轉軸得到各題項的因素負荷量，而本量表之總解釋變異量為56.29%大於50%，表示該量表建構效度尚可，如表3- 7所示。
3. 信度分析：本研究中測量護理人員壓力狀況的12道題的 Cronbach's α 係數值為.795，顯示這12道題具有較高的內在一致性。以往研究認為，只要 Cronbach's α 係數在.70 以上，就認為項目之間的一致性較好。 α 係數值高於.80，則說明信度高； α 係數介於0.70~.80之間；則說明信度較好； α 係數介於.60~.70，則說明信度可接受； α 係數小於.60，說明信度不佳。一般來說，項目的一致程度與測量內容有關，Cronbach's α 係數值越大提示內在一致性越強，整體信度為.795

大於.70，代表此量表的信度頗佳。

表 3- 6 壓力量表 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		.732
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	163.637
	df	66
	顯著性	.000

表 3- 7 壓力量表因素分析摘要表

題號	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 (%)	累積解釋變異量 (%)
1	.502	3.845	56.29	56.29
2	.573			
3	.399			
4	.594			
5	.691			
6	.690			
7	.744			
8	.682			
9	.679			
10	.804			
11	.765			
12	.752			

3.4 訪談倫理

訪談前研究者先將訪談大綱暨知情同意書（如附錄四）給研究對象，訪談時取得書面或口頭同意後訪談，並輔以錄音取得訪談資料，訪談內容整理成逐字稿後再請受訪者確認內容，資料與分析內容去連結後，方才編寫於論文正文稿中。

第四章 研究結果與分析

本研究以新竹捐血中心採血課、桃園捐血站、苗栗捐血站所屬之護理人員 57 位，扣除留職停薪 3 位，產假 1 位，實際研究對象 53 位。問卷分二次發放，時間為 2022 年 3 月 14 日與 3 月 21 日，發給願意填寫問卷的護理人員填答，第一次發放問卷 31 份，收回 30 份，回收率 96.8%；第二次發放問卷 22 份，收回 21 份，回收率 95.5%；總計發出問卷 53 份，回收問卷 51 份，總回收率 96.2%，問卷資料進行資料分析。訪談時間為 2021 年 12 月 6 日至 2022 年 3 月 26 日，總計邀約 12 位訪談對象，完成受訪者 7 位，平均服務年資 27 年，訪談資料整理成逐字稿編碼分析後，綜整訪談題目陳述。

4.1 問卷調查結果

本研究探討藝文活動對護理人員工作紓壓的有效性，最常從事於紓壓的藝文活動為何，問卷內容參考藝文活動分類之相關研究及文化創意產業別，將藝文活動分為音樂類、戲劇類、舞蹈類、說唱類、影片類及民俗類等六大類，以問卷調查方式彙整統計護理人員最喜愛的藝文活動。再者，選用我國衛生福利部國民健康署壓力指數測量表，作為護理人員壓力測量表，以了解護理人員的壓力狀況。本問卷分為四個部分，第一部分受試者基本資料，第二部分壓力狀況的評估，第三部分最常從事的藝文活動的勾選，第四部份藝文消費習慣調查，統計資料如下所述。

4.1.1 受試者基本資料

總共收集了 51 位護理人員的回應資料，包含男性有 2 位，女性有 49 位，女性佔總人數的 96%；年齡層在 30 歲以下者有 6 位，佔總人數的 11.8%；年齡 31~40 歲者有 15 位，佔總人數的 29.4%；年齡 41~50 歲者有 13 位，佔總人數的 25.5%；而年齡 51 歲以上者有 17 位，佔總人數的 33.3%。由上述資料可知，年齡 41 歲以上者有 30 位，占總人數的 58.8%，年齡分布如所示。

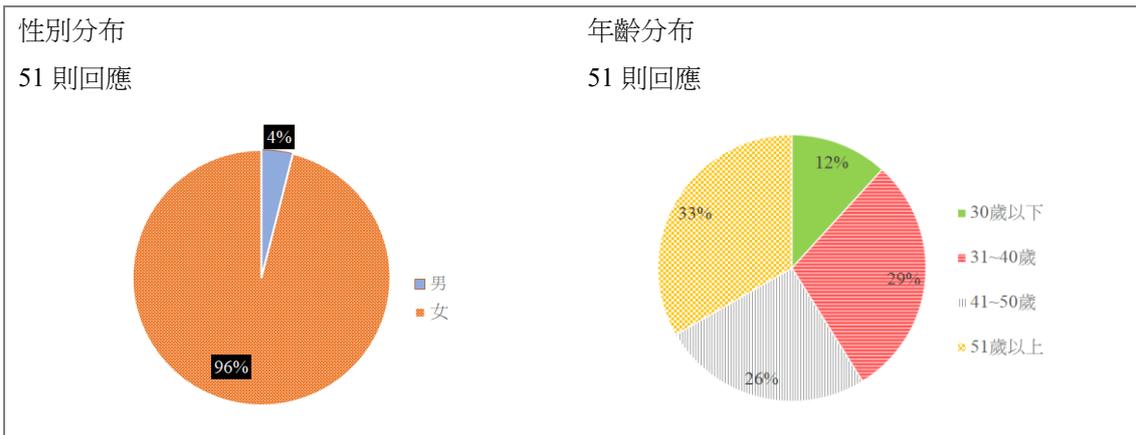


圖 4-1 性別年齡分佈圖

4.1.2 壓力狀況的評估

壓力指數測量表題項共 12 題，回答以是或否勾選符合的項目，統計分析護理人員的壓力狀況。分數越高表示壓力程度越高，反之，分數越低表示壓力程度越小，壓力程度分為 4 級。問卷結果，壓力指數小於 4 分的護理人員有 17 位，佔總人數的 33.3%表示壓力可承擔；壓力指數 4~5 分者有 11 位，佔總人數的 21.6%表示有壓力困擾；壓力指數 6~8 分者有 14 位，佔總人數的 27.5%表示壓力很大；壓力指數 9 分以上者有 9 位，佔總人數的 17.6%表示壓力嚴重；調查結果如圖 4-1 所示。

評估最近的壓力狀況
51 則回應

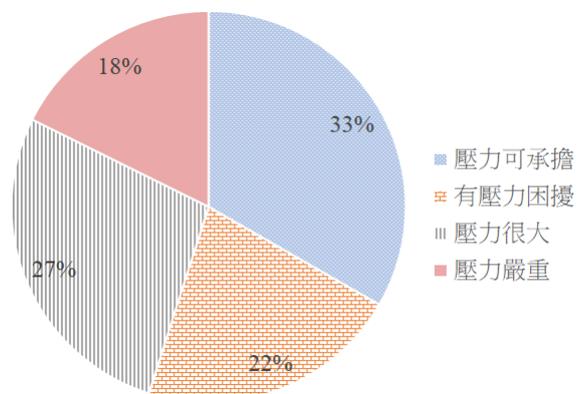


圖 4-2 壓力狀況圖

壓力程度與年齡關係之調查，30 歲以下的護理人員大多數的壓力指數<4 分，有 4 位，佔該年齡層的 66.7%；31~40 歲大多數壓力指數<4 分，有 6 位，佔該年齡層的 40.0%；41~50 歲大多數壓力指數>9 分，有 7 位，佔該年齡層的 53.8%；51 歲以上大多數壓力指數 6~8 分，有 6 位，佔該年齡層的 35.3%；壓力程度與年齡分布如表 4-1 所示。

表 4-1 壓力程度與年齡交叉表

壓力指數	30 歲以下		31~40 歲		41~50 歲		51 歲以上	
	回應數	百分比	回應數	百分比	回應數	百分比	回應數	百分比
<4 分	4	66.7%	6	40.0%	3	23.1%	4	23.5%
4~5 分	1	16.7%	5	33.3%	0	0.0%	5	29.4%
6~8 分	1	16.7%	4	26.7%	3	23.1%	6	35.3%
9 分以上	0	0.0%	0	0.0%	7	53.8%	2	11.8%
總和	6	100.0%	15	100.0%	13	100.0%	17	100.0%

在壓力題項勾選部分，共有 12 道題項，依序為「您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？」、「您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？」、「您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？」、「您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？」、「您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？」、「您最近六個月內是否生病不只一次了？」、「您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？」、「您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？」、「您最近是否經常意見和別人不同？」、「您最近是否注意力經常難以集中？」、「您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？」、「有人說您最近氣色不太好嗎？」。

調查結果，排行前 3 名依序為：第一名是題號 4，護理人員覺得自己經常忘東忘西、變得很健忘有 34 位，佔總人數的 66.7%；第二名是題號 8，經常覺得頭痛、腰痠背痛有 33 位，佔總人數的 64.7%；；第三名是題號 7，經常覺得很累，假日都在睡覺有 31 位，佔總人數的 60.8%；分析結果如**錯誤! 找不到參照來源**。所示。

表 4-2 壓力測量題項調查結果表

題號	回應數	百分比	平均數	標準差	排序
No.1	25	49.0%	.49	.505	5
No.2	26	51.0%	.51	.505	4
No.3	23	45.1%	.45	.503	6
No.4	34	66.7%	.67	.476	1
No.5	23	45.1%	.45	.503	6
No.6	6	11.8%	.12	.325	12
No.7	31	60.8%	.61	.493	3
No.8	33	64.7%	.65	.483	2
No.9	9	17.6%	.18	.385	11
No.10	15	29.4%	.29	.460	9
No.11	17	33.3%	.33	.476	8
No.12	14	27.5%	.27	.451	10

4.1.3 參與藝文活動的現況

調查護理人員最喜愛的藝文活動類別，藝文活動是指在某一特定時間內，開放給民眾自由參與或觀賞，且主要以展出或演出方式為之的文化活動；藝文活動的類別有音樂類、戲劇類、舞蹈類、說唱類、影片類及民俗類等六大類。調查結果，護理人員喜愛的藝文活動類別排行前 3 名依序為：第一、影片類有 38 位，佔總人數的 74.5%；第二、民俗類有 37 位，佔總人數的 72.5%；第三、音樂類有 28 位，佔總人數的 54.95%；統計如圖 4-3 所示。

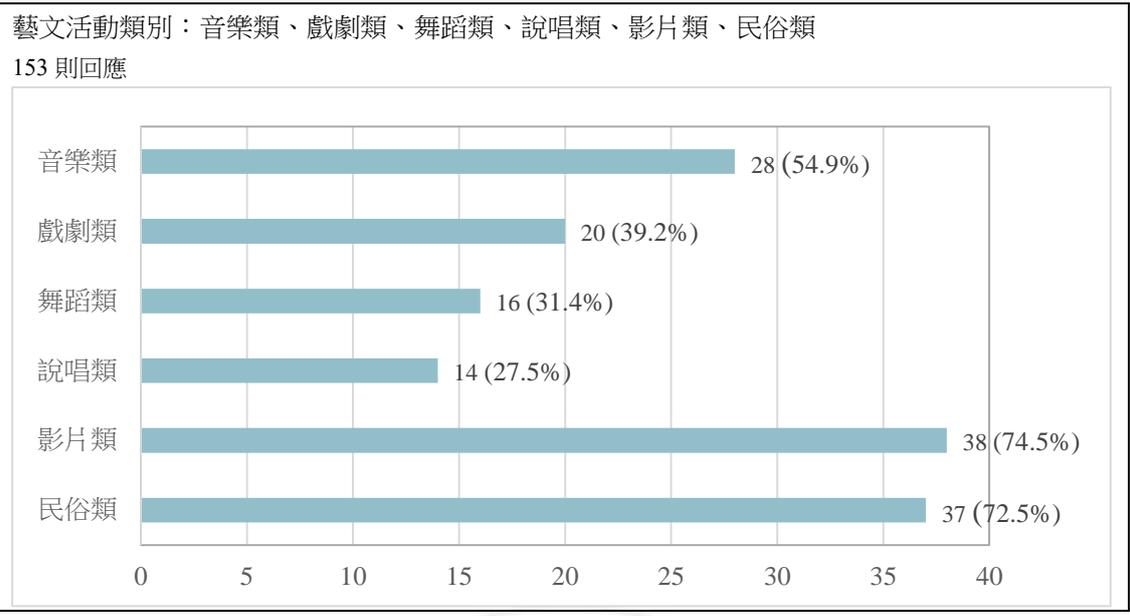


圖 4-3 藝文活動類別選擇人次分布圖

在護理人員喜愛的藝文活動項目方面，調查結果依類別統計如下：

一、音樂類方面，看演唱會的有 19 位（37.3%）為最高，結果如圖 4-4 所示。

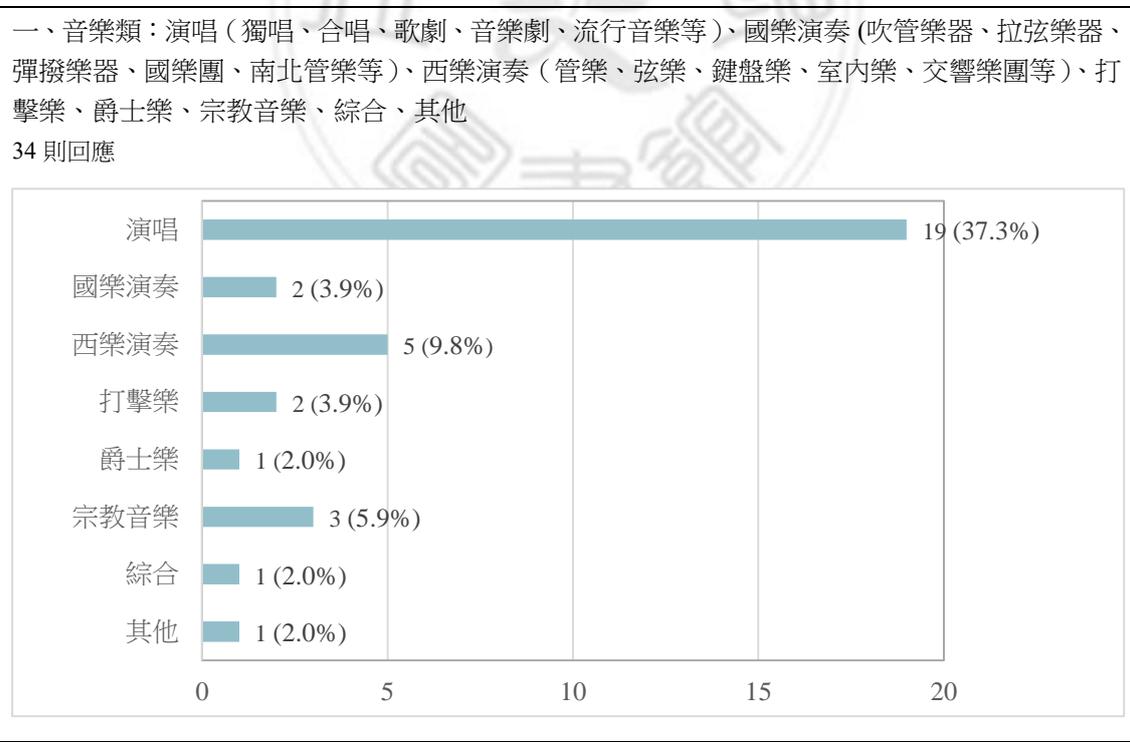


圖 4-4 音樂類藝文活動選擇人次分布圖

二、戲劇類方面，喜歡看現代戲劇的有 8 位（15.7%）為最高，其次愛看傳統戲曲的有 5 位（9.8%），結果如圖 4- 5 所示。

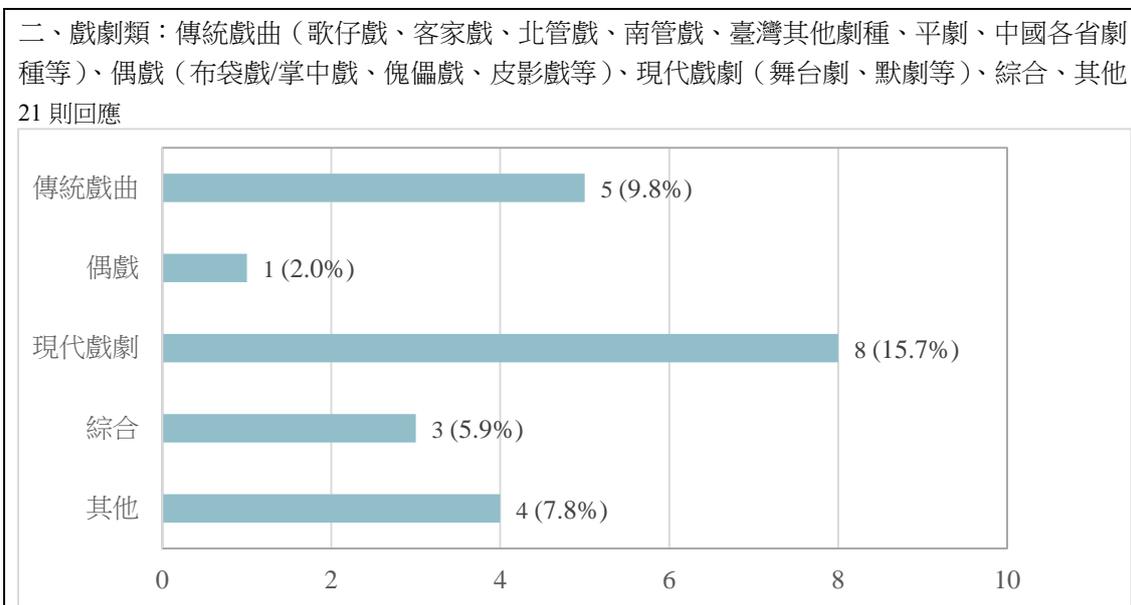


圖 4- 5 戲劇類藝文活動選擇人次分布圖

三、舞蹈類方面，喜歡其他舞蹈的有 5 位（9.8%）為最高，其次是現代舞的有 4 位（7.8%），結果如**錯誤! 找不到參照來源。**所示。

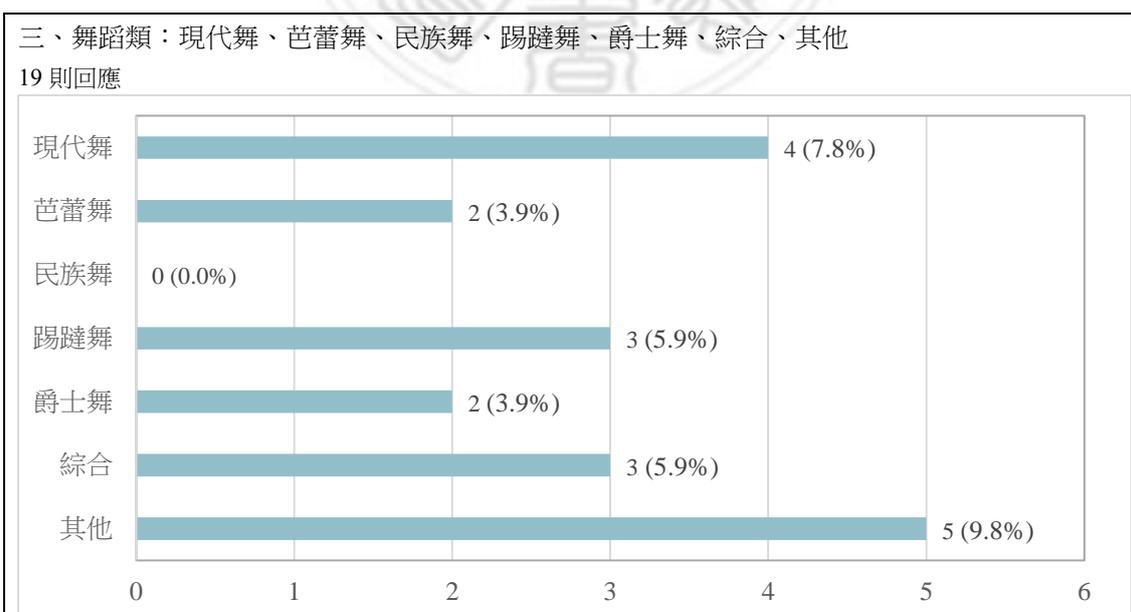


圖 4- 6 舞蹈類藝文活動選擇人次分布圖

四、說唱類方面，喜歡相聲的有 6 位（11.8%）為最高，其次是綜合的有 5 位（9.8%），結果如圖 4-7 圖 4-6 所示。

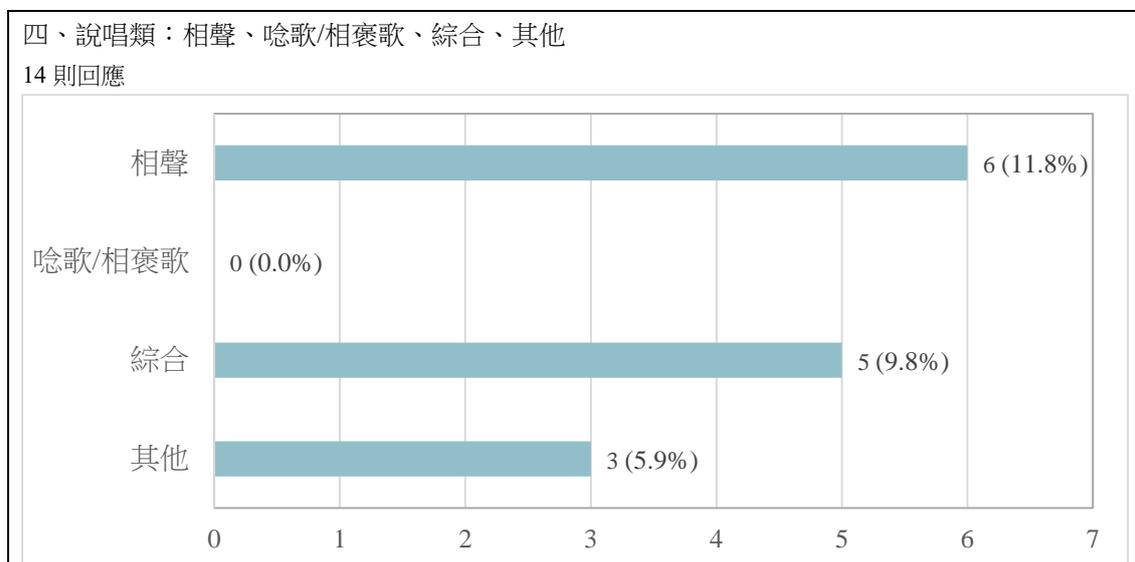


圖 4-7 說唱類藝文活動選擇人次分布圖

五、影片類方面，喜歡劇情片的有 24 位（47.1%）為最高，其次是動畫片/卡通片的有 14 位（19.6%），結果如圖 4-8 所示。

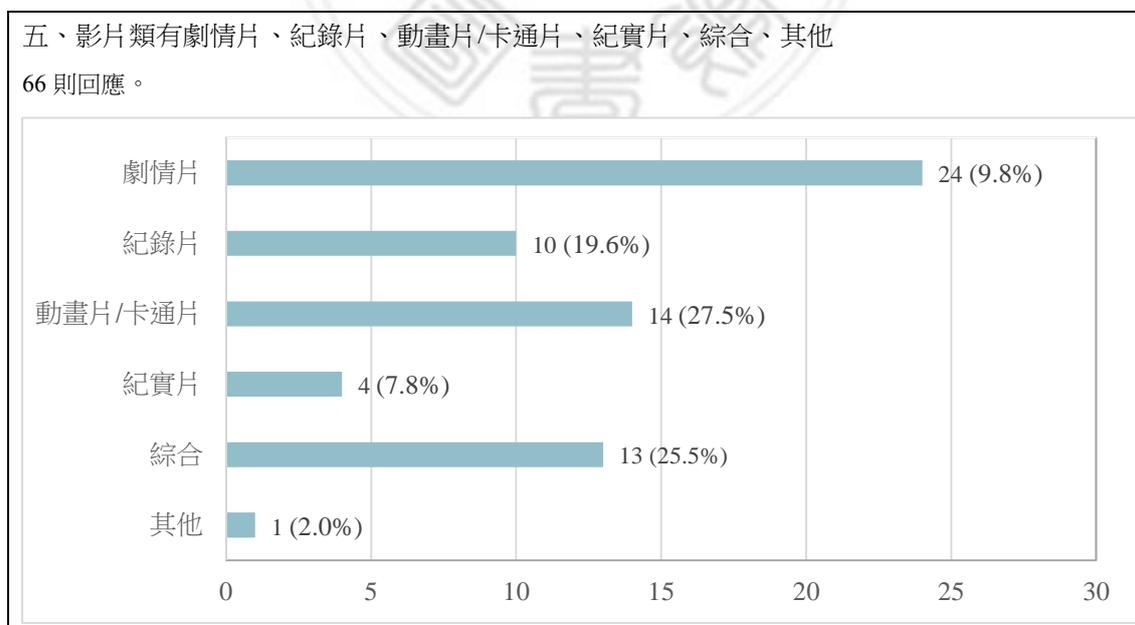


圖 4-8 影片類藝文活動選擇人次分布圖

六、民俗類方面，喜歡傳統美食的有 27 位（52.9%）為最高，其次是地方物產、古蹟/歷史建物各佔 12 位（23.5%），結果如圖 4-9 所示。

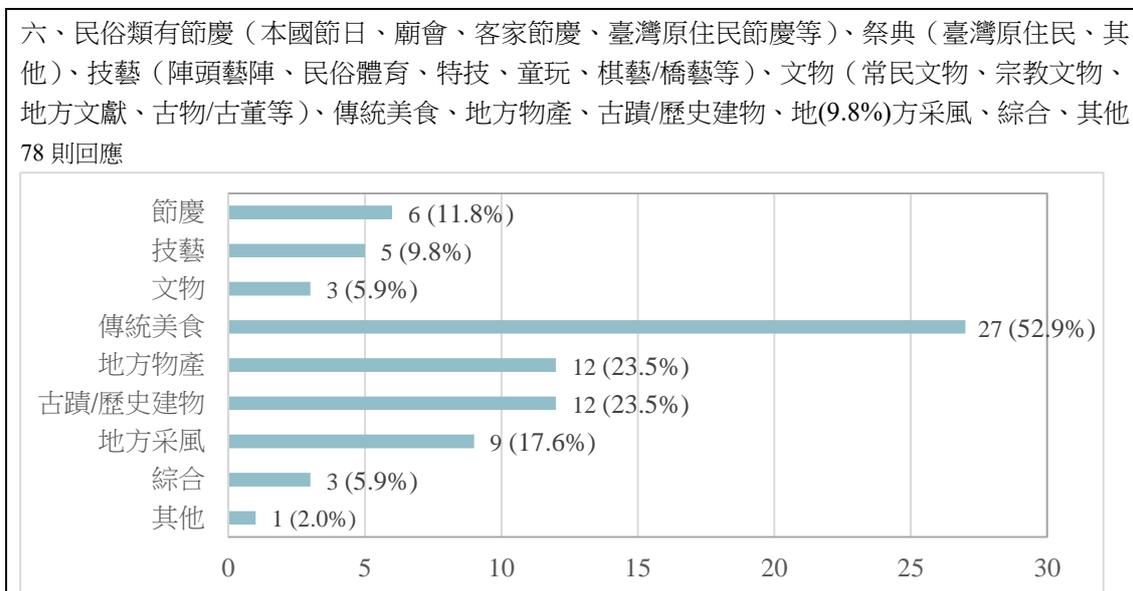


圖 4-9 民俗類藝文活動選擇人次分布圖

藝文活動喜愛程度與年齡調查，30 歲以下的護理人員大多數喜歡民俗類，有 6 位佔總人數的 11.8%；31~40 歲喜歡影片類，有 11 位佔總人數的 21.6%；41~50 歲喜歡影片類，有 9 位佔總人數的 17.6%；51 歲以上喜歡民俗類，有 16 位佔總人數的 31.4%；結果如表 4-3 所示。

表 4-3 藝文活動喜愛程度與年齡交叉表

類別	30 歲以下		31~40 歲		41~50 歲		51 歲以上	
	回應數	百分比	回應數	百分比	回應數	百分比	回應數	百分比
音樂類	3	5.9%	7	13.7%	7	13.7%	11	21.6%
戲劇類	2	3.9%	4	7.8%	4	7.8%	10	19.6%
舞蹈類	1	2.0%	3	5.9%	5	9.8%	7	13.7%
說唱類	1	2.0%	3	5.9%	4	7.8%	6	11.8%
影片類	4	7.8%	11	21.6%	9	17.6%	14	27.5%
民俗類	6	11.8%	9	17.6%	6	11.8%	16	31.4%

調查結果，護理人員最喜歡的藝文活動項目依序為：第一傳統美食類 27 位，佔總人數的 52.9%，其次劇情片類 24 位，佔總人數的 47.1%、第三演唱類 19 位，佔總人數的 37.3%；而最不受歡迎的是民族舞蹈及唸歌，統計如圖 4- 10 所示。

一、音樂類 34 則回應；二、戲劇類 21 則回應；三、舞蹈類 19 則回應；四、說唱類 14 則回應
五、影片類 66 則回應；六、民俗類 78 則回應；總計有 232 則回應數。

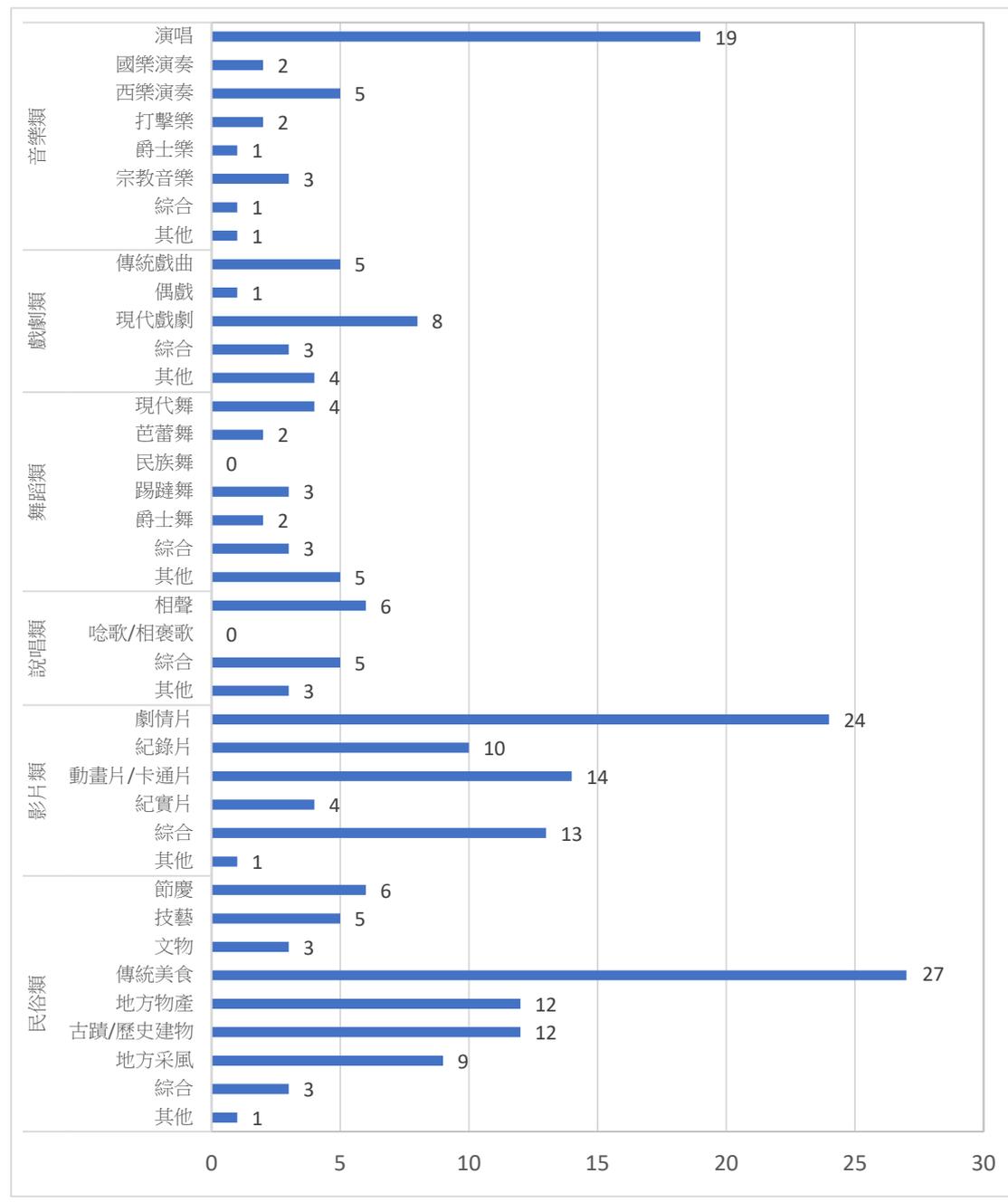


圖 4- 10 藝文活動項目選擇人次分布圖

4.1.4 藝文消費習慣調查

藝文消費習慣調查，護理人員每人每年願意支出 2,001~5,000 元有 22 位，佔總人數的 43.1%為最高，其次是 2,000 元以下，有 15 位，佔總人數的 29.4%，結果如圖 4- 11 所示。

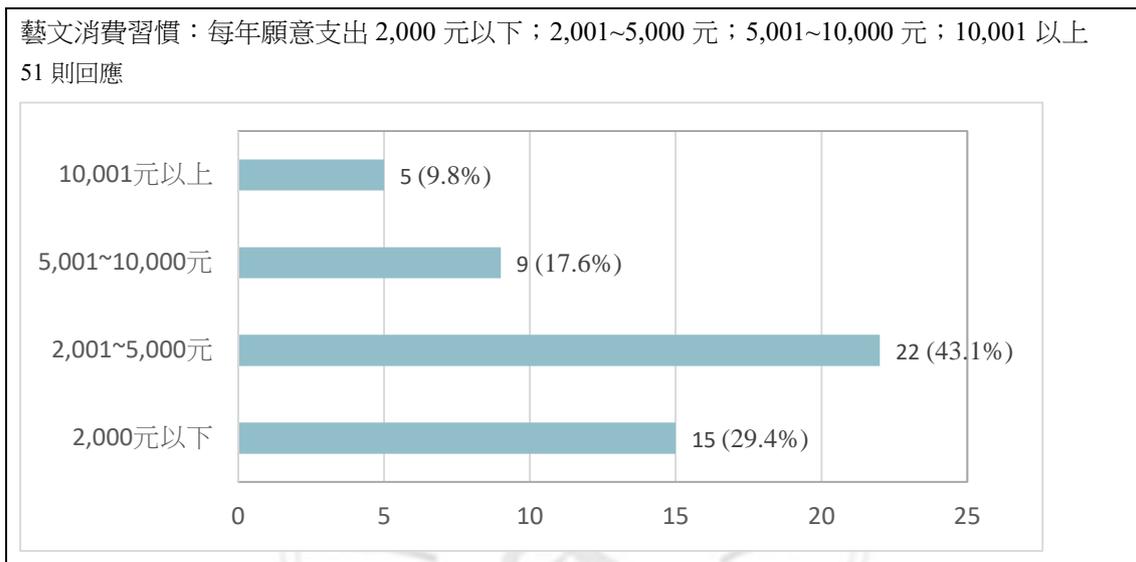


圖 4- 11 藝文消費習慣選擇人次分布圖

4.2 訪談結果分析

4.2.1 訪談題目陳述

第一部分、探討護理人員之工作壓力

第一題、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？

A：我當初選擇是因為沒有輪夜班，工作比較單純，捐血人都是健康的人，覺得環境比較有安全感，比較安全。(A-1-1) 我覺得工作單純，正常上班，薪資發放穩定，福利不錯，有超過我原先的預期。我很喜歡捐血中心的工作，薪資穩定，年資很深了。(A-1-2)

- B：**我覺得是捐血中心沒有夜班，環境、空氣比較好，接觸的人員比較單純、比較好。(B-1-1) 我覺得目前還好，因為捐血中心工作單純，只有白班而已，沒有輪夜班。醫院工作生活步調比較緊張，突發狀況很多工作壓力比較大。捐血中心的工作比較單純，生活步調也還好，發生的狀況能夠很簡單的就可以處理，只有扎針，我還蠻喜歡目前的工作。(B-1-2)
- C：**當初選擇捐血中心是因為要搬來新竹，想找不用輪夜班的工作。(C-1-1) 工作環境都是我蠻喜歡的，主要的技術就是扎針，是我們護理很重要的技術，所以蠻喜歡這份工作，重點也是服務人，待了快 30 年了。(C-1-2)
- D：**我來捐血中心工作是因為在醫院上班要輪夜班，又剛好要結婚，想找離家近的，還有捐血中心不用輪夜班，是輪班正常班。(D-1-1) 有達到當初接受工作時的目的，不用像以前要住宿或通車。我喜歡阿，如果不喜歡，30 年也是蠻難熬的。(D-1-2)
- E：**我當初加入捐血中心工作的初衷就是有正常班、不用輪夜班，還有就是這個工作單純，又可以算是做善事。捐血中心的工作重複性比較高一點，因為工作流程是固定的。(E-1-1) 我非常喜歡目前的工作，捐血中心就是我找到的，就是我要的工作，所以我可以一待待這麼多年。(E-1-2)
- F：**之前因為在醫院開刀房工作，需要長期輪值大夜班、小夜班，即隨時待命壓力大，因朋友告知捐血中心無須輪夜班，及接觸的人都是健康的人，故就轉換跑道。(F-1-1) 有達到我當初接受工作時的目的，我也喜歡目前工作，但偶爾仍會對工作有所倦怠。(F-1-2)
- G：**當初的動機是因為不用輪夜班，捐血中心聽起來很棒，以為捐血中心是公務人員，感覺很棒，還有男朋友的原因。(G-1-1) 還蠻喜歡目前的工作，還有熱忱，但是有一陣子會覺得很挫折，因為長官的嘮叨。(G-1-2)

第一題綜整受訪者意見如下：

受訪者表示，來捐血中心工作的主要動機是因為捐血中心不用輪夜班，與醫院輪值大小夜班不同；另外離家近（結婚）、工作內容單純（扎針採血）、工作流程固定(SOP)以及接觸者是健康捐血人、環境較有安全感都是原因之一；

也有少部分的受訪者認為捐血中心薪資發放穩定（經濟因素）、可以行善事助人（捐血救人）；也有受訪者誤以為捐血中心是政府機關單位而前來。根據上述動機及原因，受訪者都表示有達到當初接受工作時的目的以及喜歡目前工作。

第二題、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？

A：我會找自己好朋友私下罵一罵，遇到不順就會吐吐苦水，抒發一下聊聊天。再就是去做自己喜歡做的活動，到戶外去走走啊，吃一些傳統美食，看一些節慶啊，輕鬆點。還有就是買東西啦，我覺得購物是立即紓壓，也會找同事、朋友、家人聊一下。（A-2-1）

B：我覺得壓力其實還好，因為會跟同事經驗分享，我會藉由宗教信仰轉念，固定上研討班、讀書會，請教師兄姐們分享人生經驗，轉正自己的心念來面對壓力。（B-2-1）

C：如果我遇到一些工作上的壓力，或者是比較沒辦法解決的事，我會尋求協助，會找人幫忙。（C-2-1）

D：我覺得壓力是工作，現在的心態跟剛進來那時候不一樣，以目前的心態是我們到任何地方上班，一定忙，一定累，在上班時間把該做的都做完，遇到壓力就尋求減輕壓力的方式來處理，去面對去解決。（D-2-1）

E：面對壓力我會先調整自己的心態，我覺得大家都是來做善事的，服務捐血人遇到一些壓力的話，就會認為我是在做善事。如果是我個人問題，我可能會跟同事聊天或者是自己逛街，花錢紓壓。我都一直告訴自己，沒有解決不了的事情，在面對捐血人壓力的時候，我會直接跟捐血人說，讓他們了解我們的立場、我們的壓力，大部分都可以得到認同啦，所以基本上我覺得壓力還好，我都可以處理的。（E-2-1）

F：我會盡量保持正能量，現在疫情時代，想像如果還在醫院上班會更為辛苦，壓力更大，心裡就能好過一些，上班就能更為輕鬆點。（F-2-1）

G：我現在是把工作當成做志工，因為我沒有掛頭銜，但是我要扛一些責任，我覺

得上面有個護理長蠻好的，同仁之間有問題由護理長處理比較妥。(G-2-1)

第二題綜整受訪者意見如下：

壓力的感受程度因人而異，大部分受訪者會尋求同事、朋友、家人聊天抒發情緒，保持正向理念面對壓力；另外也會用逛街、購物來放鬆心情。

第三題、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？

A：我覺得壓力主要來源是突發狀況，像突然間增加人力，要馬上去支援。還有打造捐血車，突然明天或者是下週開始作業。假日臨時上班，卻因為有事拒絕幫忙也是一種壓力。還有因為疫情，教育訓練時間一直調整，還有突然交辦的事情。這些事情接二連三一直來會覺得很有壓力。還有行政業務，像客訴反映回覆，在用字遣詞上比較弱，就覺得自己書讀太少，心理有壓力。(A-3-1) 購物阿，消除疲勞。我如果事情處理的不好，就會一直問一直去請教人家，完成這件事，提醒自己學起來，下次不要再發生。(A-3-2)

B：我覺得壓力是碰到捐血人無理的要求，尤其像夏天，大家心浮氣躁的想要插隊造成爭議，導致客訴案件；還有文書不了解內容會寫錯；最主要的壓力來源是面對捐血人這一方面；還有現在是走動式服務，長時間站立造成腰痠背痛，五十肩，晚上睡眠不好。(B-3-1) 我覺得減壓的方式就是當下跟團隊、同伴們有默契，起衝突的時候，當事人先暫時離開，由其他的同仁接替安撫捐血人。因為我有宗教信仰，會先到別的地方深呼吸或是聽音樂。(B-3-2)

C：我覺得壓力主要的來源就是管人，因為人是很難掌控，隨時都會有一些突發的狀況，都是跟人有關係。(C-3-1) 我最大的紓壓就是可以找到人，然後講出心裡的話，對方傾聽我的說話，或者給我一些意見。(C-3-2)

D：我覺得是血量的壓力、服務捐血人、客訴、來挑毛病的捐血人，也有來自長官的壓力，被客訴服務態度不好，也很有壓力。強調顧客永遠都是對的，好像在責怪護理人員，我認為捐血中心和餐廳、銀行不一樣，專業應該凌駕在服務之上的，不能為了服務而忽略了專業。(D-3-1) 血量方面，我覺得自我減壓的方法就是盡量做，靠同仁幫忙，打電話及傳簡訊邀約捐血人來捐血。在捐血人方

面，除了專業外，就是按照 SOP，面帶微笑講話客氣，不要把上班的不愉快帶回家，回家看電視，追劇自我減壓。(D-3-2)

E：我覺得壓力主要來源是血量，假設血量很差，就會有一些壓力，趕快去邀約捐血人，或者做一些事情來解決壓力。如果有壓力講出來就好，跟同事分享，跟主管聊聊。我的處理方式是盡力去處理，問題處理了，壓力就解除了。主管有時候也會給我們壓力，比如說目標量沒有達成的時候，事情沒有做好需要改進。(E-3-1) 我覺得自我減壓的方式，當然就是要提升自己的專業度，來自主管的壓力就會減輕。對於對捐血人壓力，跟捐血人做很有趣的互動，跟他們當朋友，很多事情就可以迎刃而解。當面對血量的壓力，就需要得到整個團隊的認同，大家有一個目標導向，然後大家一起做，不會說自己孤立無援的或者是單打獨鬥。(E-3-2)

F：捐血需要面談，篩選符合健康條件的人捐血，短時間內，要問出一堆健康事項，將不符合的淘汰。採血時需扎針準確，不管血管粗細，都要一針見血。種種細節都會使人產生有壓力。(F-3-1) 儘量保持正能量，心裡就能好過一些，上班就能更為輕鬆點。(F-3-2)

G：壓力就是被長官唸，長官來都是看到我們的缺點，小事累積起來也會有壓力，為什麼做得好的不去稱讚呢？為什麼都沒有看這些服務的熱忱呢？補貨也是，明明就是爆量，隔了兩三個月說臨時叫貨的次數太多，一下不要補太多，一下不要補太少，很難做。血量也是我們的壓力，企劃負責募血，我們負責採血，職責要劃分清楚。只有我一個護士上班，面談採血兩邊跑，要顧及捐血人的感受，又怕捐血人跌倒，總覺得壓力特別多一點。(G-3-1) 走路，平常逛市場，玩貓。人際關係也很重要，一切要靠自己去調整，多多跟樂觀開朗正向的人在一起。(G-3-2)

第三題綜整受訪者意見如下：

由受訪者訪談資料中發現，工作壓力因職務不同而有所不同，行政方面的主要壓力來源是因為突發狀況多所衍伸出的人力、物力配置等問題；而採血業務則是面對捐血人及醫院用血需求。面對工作壓力，受訪者大多是尋求社會支持（同事、朋

友、家人)，保持正向、樂觀、積極的正面態度，提升自我專業能力等自我減壓的方法。整體來說，受訪者選擇自我調適及休閒活動紓解工作壓力，如表 4-4 錯誤!找不到參照來源。所示。

表 4-4 工作壓力來源及減壓方法

代號	工作壓力的來源	減壓方法
A	壓力的主要來源是發生突發狀況要馬上去支援，或是新作業場所無預警的開幕，拒絕同事也有壓力，對行政業務用字遣詞上沒有信心。	購物、請教同事持續學習。
B	最主要的壓力來源是面對捐血人無理的要求，如插隊爭議導致客訴案件；對行政業務能力較差；走動式服務，長時間站立造成生理負荷。	起衝突的時候，由其他的人安撫捐血人，利用宗教信仰或聽音樂。
C	壓力主要的來源就是人事管理，隨時都會有突發的狀況。	找人傾訴，尋求意見。
D	主要是血量的壓力、捐血人、客訴、主管的壓力。	尋求同事協助，打電話及傳簡訊邀約捐血人來捐血。看電視、追劇。
E	壓力主要來源是血量、主管的壓力。	邀約捐血人、提升專業度、與同事分享、尋求主管協助。
F	捐血流程的時間壓力，採血扎針技術。	保持正能量。
G	主要是壓力主管的壓力、行政流程繁瑣、血量、採血工作的壓力。	走路逛市場、寵物、保持樂觀開朗正向。

第四題、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？

- A：**我很容易會有那種煩躁跟壓力，事情一直突然變來變去的時候。突然明天要出車，情緒就會覺得比較大一點。竹北車開幕的日子改了又改，可能設備未齊全，我要想辦法盡量做到完美，會很焦慮很緊張。(A-4-1)
- B：**我覺得今年疫情期間分流上班，又遇到電子工廠疫情大爆發急著捐血，加上等候太久，對於暫時不能捐血的解釋不能接受，因此對我們酸言酸語，造成心理很大的壓力。工作時間長，又只有一個護理人員，要面談、扎針、安撫捐血人的情緒，不管是身心靈，都覺得壓力很大，很疲憊。壓力比較大的時候可能會眩暈，有時需要靠藥物減緩症狀。(B-4-1)
- C：**這一年內我最備感壓力都跟人有關，譬如推動彈性工時政策，有些同仁的觀念比較偏激比較負面，認為我們是變相不讓他們報加班，首要就是把他們導向比較正向，要不然他們上班不高興，就不能很高興的去服務捐血人，當然我們也承受上面的壓力要減少加班時數。(C-4-1)
- D：**我想是神秘客稽核，神秘客稽核會找素人來當捐血人，用攝影機拍攝捐血過程，我們不是機器人，不可能 8 小時都是面帶微笑的，有可能被扣分，稽核標準要背得滾瓜爛熟，有時候忙著面談時，接電話忽略說“不好意思，您等一下我接個電話”就被扣分。去年增加要跟捐血人說“謝謝您的愛心”，忙碌的時候，疏忽了沒有講也要扣分，讓我們覺得壓力很大，其實我們在服務過程中會很自然的讚美。(D-4-1)
- E：**我覺得最近一年覺得備感壓力的時候，是外部稽核和神秘客稽核，因為很怕自己狀態最不好的狀況下突然來，或者是捐血人最多的狀況下，沒有辦法面面俱到，我會很擔心表現不好，影響捐血中心的形象。(E-4-1)
- F：**每次的捐血活動都有預估量，我們都會盡量達成，完成當日捐供平衡，常有大型活動從活動開始，每分每秒都不停的抽血，排隊人潮延綿不斷，捐血人、主辦單位，一直催促工作人員動作快，連吃飯上廁所時間都沒空很趕，有人在喊真的感覺很累很有壓力。(F-4-1)
- G：**去年的神秘客稽核分數太低，主管讓我壓力很大，每個捐血人我都有問診，後來重看影帶有要到分數。還有苗栗站一年暫時不出車，應該跟大家說，讓我們

有心理準備，我覺得溝通很重要。(G-4-1)

第四題綜整受訪者意見如下：

從訪談資料分析來看，受訪者最近一年發生備感壓力事件因業務內容不同而有所差異，行政業務以政策的執行與推動為首要，如捐血車開幕日期突然變更，造成人、物力調配困難；另彈性工時政策的推動，管理部門未協助說明以及缺乏配套措施，造成大多數護理人員誤解，引發民怨。而採血業務備感壓力事件則是神秘客稽核。根據受訪者描述，神秘客稽核是由台灣血液基金會委託外部單位對捐血服務流程的稽核，稽核員本人或委託捐血人協助，全程錄音錄影，稽核服務過程中是否符合標準，並與全省各地捐血中心進行評比，做為績效考核項目。

第二部分、探討藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性

第五題、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。

- A：我喜歡流行音樂、打擊樂、韓劇、相聲、劇情片，還有民俗類的傳統美食。(A-5-1) 會啊，這些都可以有效地減輕我的壓力，心情比較好一點，看韓劇也是消遣，看完就會想放空就是舒服。(A-5-2)
- B：我覺得因為我們上班時間不定，比較偏向參加佛教法會，法會有時候有舞臺劇或音樂會。(B-5-1)
- C：我非常喜歡看電影跟聽輕音樂。(C-5-1) 這兩個都很有效可以減壓。(C-5-2)
- D：聽音樂或看劇、舞蹈，這幾年因為上班時間和疫情的關係，比較靜態，電視、網路資訊很多，看比較不用動腦的卡通動畫片之類的，可以讓人會心一笑，對減輕壓力很有效。(D-5-1)
- E：我喜愛的跟感興趣的藝文活動就是看表演，還有國際型的踢踏舞。(E-5-1) 因為我很專注的在欣賞這些表演，會忘掉我工作上的一些壓力，我覺得這個都可以有效減輕我的壓力。我覺得紓壓的方式有運動、看電影，還可以跟同事聊天，談談工作、生活上發生的事情，互相分享交流，可以有效減輕壓力。(E-5-2)
- F：我們是排班制，常跟好朋友約一約去吃飯和喝下午茶或看電影，或是排幾天假

期全家出遊，來減輕工作壓力。(F-5-1)

G：我喜愛的藝文活動有舞臺劇、紫風車劇團、追劇、傳統美食和小甜甜卡通，這些都有效減輕壓力。(G-5-1)

第五題綜整受訪者意見如下：

大部分受訪者所喜愛的藝文活動是看電影、看電視和聽音樂，因受到嚴重特殊傳染性肺炎（Coronavirus disease 2019，以下簡稱 COVID-19）疫情影響，以及現今網路進步神速資訊相對發達，受訪者大多選擇在家觀看感興趣的藝文活動，如演唱會、電視劇、戲劇等；如果解除疫情警戒狀況，幾乎所有的受訪者表示會外出品嘗美食，暢遊在地風俗，或者是出國旅遊放鬆心情。大部分的受訪者也表示，現在她們實際從事的藝文活動也正是她們自己所喜愛的，可以有效的放鬆心情，壓力得到紓解，如表 4-5 所示。

表 4-5 喜愛的、感興趣的藝文活動

代號	喜愛的、感興趣的藝文活動	有效紓壓
A	喜歡流行音樂、打擊樂、韓劇、相聲、劇情片、看韓劇、傳統美食，都可以有效地減輕我的壓力，心情比較好一點。	有
B	因為上班時間不定，會參加佛教法會，法會有時候有舞臺劇或音樂會。	有
C	非常喜歡看電影跟聽輕音樂，這兩種都很有效可以減壓。	有
D	聽音樂或看劇、舞蹈，因為上班時間和疫情的關係比較靜態，看電視、卡通動畫片可以讓人會心一笑，對減輕壓力很有效。	有
E	喜愛的跟感興趣的藝文活動就是看表演、看電影、國際型的踢踏舞，因為專注欣賞，會忘掉我工作上的一些壓力，可以有效減輕壓力。	有
F	跟好朋友約一約去吃飯和喝下午茶或看電影，或是排幾天假期全家出遊，來減輕工作壓力。	有
G	喜愛的藝文活動有舞臺劇、紫風車劇團、追劇、傳統美食和	有

	小甜甜卡通，這些都有效減輕壓力。	
--	------------------	--

第六題、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。

A：我實際從事藝文活動是韓劇跟傳統美食，韓劇是線上每天看，傳統美食因為最近疫情比較緩解，每個月大概一兩次。演唱會、戲劇、電影在家網路看，今年的疫情不敢去那種比較人多的地方。(A-6-1)我覺得第一個原因是要排時間去，線上看電影可以依照自己的時間去安排。第二個原因是要訂票，要排隊覺得比較麻煩。(A-6-2)

B：我喜歡音樂、戲劇，音樂會大概每半年一次，舞台劇就是團體有辦才會去，還有每個禮拜都會去一天三小時的讀書會。(B-6-1)我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，我喜歡的才會去從事。(B-6-2)

C：我實際上都會看電影還有音樂，只要放假都會在家看電影。(C-6-1)實際從事跟喜愛的是一樣的。(C-6-2)

D：實際從事和喜歡的差不多，傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物，料理、烘焙等，因為疫情不去。(D-6-1)

E：我實際參加的藝文活動就是歌劇、看電影、音樂會等，我也喜歡爬山。藝文活動大概去半年一次。(E-6-1)

F：每個月會排 1-2 次出門走走遊玩、看電影、帶小孩去圖書館看書、科博館逛逛。(F-6-1)

G：實際上常做的就是追劇，韓劇和日劇，這是每天必備的。(G-6-1)疫情好一點，會去北埔老街走一走，假日一定會去爬山。(G-6-2)

第六題綜整受訪者意見如下：

受訪者表示實際從事與喜愛的藝文活動幾乎沒有落差，每個人的喜好不同，以及 COVID-19 疫情等因素，大都只能從事室內的、比較簡單像是看電影、看電視劇、聽音樂等比較靜態的活動，如表 4-6 所示。

表 4- 6 實際從事的藝文活動和頻率

代號	實際從事的藝文活動和頻率	實際與喜愛的藝文活動 是否有落差及其原因
A	實際從事的藝文活動是每天看韓劇、傳統美食每個月一兩次。網路看演唱會、戲劇、電影等	有；第一、因要排時間去；第二、因要訂票；第三、因為 COVID-19 疫情。
B	喜歡音樂、戲劇，音樂會大概每半年一次，舞台劇就是團體有辦才會去，還有每個禮拜都會去一天三小時的讀書會。	否；喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，我喜歡的才會去從事。
C	實際從事的藝文活動是看電影、聽音樂，只要放假都會在家看電影。	否；實際從事跟喜愛的一樣的
D	喜歡傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物，料理、烘焙等。	有；實際從事和喜歡的差不多，因為 COVID-19 疫情不去喜歡的藝文活動。
E	實際參加的藝文活動就是歌劇、看電影、音樂會等，大概半年去一次。	有；因為 COVID-19 疫情。
F	每個月會排 1-2 次出門走走遊玩、看電影、帶小孩去圖書館看書、逛科博館。	有；因為 COVID-19 疫情。
G	每天做的就是追劇、韓劇和日劇。	有；COVID-19 疫情好一點，會去北埔老街。

第七題、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。

A：我覺得民俗類傳統美食去戶外走走，工作壓力很大時候，會覺得比較舒服一些。

(A-7-1)

B：我覺得有，因為我們去上的研討班，就是講人生的觀念，不管是工作壓力還是其他的，會跟同事分享，大家都覺得可能多多少少都會有幫助，可以減壓。有時候可能會聽民歌、宗教音樂、看舞台劇、紀錄片也能有效的改善壓力。(B-

7-1)

- C**：我覺得看有意義的影片，看電影或者是看書。(C-7-1)
- D**：我覺得聽音樂，看劇，傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物，出國旅行可以有效的改善護理人員的工作壓力，看看不同的風俗民情眼界比較開闊，很多事情就不會看得這麼重。(D-7-1)
- E**：我覺得護理人員的工作壓力，這太主觀的，我覺得護理人員現階段應該就是運動、吃飯、聊天、跳舞、看好笑的溫馨的電影，唱唱歌、聽音樂會也是可以有效改善護理人員的工作壓力。(E-7-1)
- F**：我覺得出門遊玩、看場電影沉澱心情。(F-7-1)
- G**：我喜歡追劇，還有就是研究美食。(G-7-1) 我個人覺得，追劇和料理有效。(G-7-2)

第七題綜整受訪者意見如下：

聽音樂、看電影因為網路方便、沒有時間上的限制，符合輪班的護理人員方便安排自己時間的要求，因此普遍獲得大多數人的喜歡，可以放鬆心情；另外如果沒有疫情，大部分受訪者傾向出外走走、出國旅行、爬山等可以有效的改善護理人員的工作壓力，如表 4-7 所示。

表 4-7 能有效改善工作壓力的藝文活動

代號	能有效改善工作壓力的藝文活動
A	去戶外走走品嚐傳統美食，工作壓力很大時候，會覺得比較舒服一些。
B	聽民歌、宗教音樂、看舞台劇、紀錄片也能有效的改善壓力。
C	看有意義的影片，看電影或者是看書。
D	聽音樂、看劇、傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物，出國旅行可以有效的改善護理人員的工作壓力，看看不同的風俗民情眼界比較開闊。
E	我覺得護理人員現階段應該就是運動、吃飯、聊天、跳舞、看好笑的溫馨的電影，唱唱歌、聽音樂會也是可以有效改善護理人員的工作壓力。
F	得出門遊玩、看場電影沉澱心情。
G	我喜歡追劇，還有就是研究美食，追劇和料理有效紓壓。

第八題、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。

A：我覺得每層樓可以放一個按摩椅，我認為最抗壓的就是金錢，藝文活動補助金、自強活動去旅遊、健走 2 萬步的活動也算是紓壓的方式。採血課內有筋膜槍，希望管理單位可以增加紓壓的課程，針對採血人員安排物理治療師、職安醫師來上課。(A-8-1) 我覺得可以組一個藝文活動小組，像買演唱會、電影門票或者提供資訊，辦藝文活動。因為採血人員都是輪班，無法全部一起參加，可以提供藝文活動獎金讓大家自己去安排。(A-8-2)

B：我覺得現行制度需要改進，像是職責的劃分要清楚，例如有社團辦捐血活動，交涉的時候就要說清楚，請他們要先宣導捐血，血量不好不能怪前線護理人員。管理單位可以多辦一些心靈方面的講座課程或是戶外活動，不要都是一成不變，只會造成工作人員的反彈，注重同仁紓壓方面。管理單位聘請職能醫師，但是對於前線東奔西跑的護理人員來說，在時間上根本無法完全配合，希望可以調整時段。還有彈性襪和酸痛貼布，我自己因為皮膚會過敏不適合，所以會自己買。(B-8-1) 我覺得可以增設藝文活動組織，來推廣這些紓壓活動，可以多元化。針對多才多藝有才能有興趣的人，或者是新進的年輕同仁來組織。(B-8-2)

C：我覺得管理單位完全沒有當我們的後盾，跟同仁的權益有關，就應該跟全體同仁做說明，藉由在職教育或其他場合說明規定的來源以及同仁該有的權益，或者請同仁留意不要違反中心的規定。房舍各捐血室自己管，應該抽空去關心，我們再配合管理單位執行。我們最大的問題應該是人力不足和企劃接班太凌亂，同仁有時候上班很緊，有時候爆量很辛苦。我覺得我們想要減壓的部分是企劃接班有制度、有規劃去排班，我們可以適度的安排人力，採血同仁假日、平日都休不好。企劃接班應該要有完整的 SOP 教新進的接班人員跟人家接班核班的注意事項。(C-8-1) 我覺得可以增設藝文活動組織，中心有很不錯的講堂，可以偶爾放映影片，或者是音樂會、歌劇或舞台劇表演或者是電影的訊息

提供給大家，藉由中心團購的力量，買票比較便宜，可以帶動同仁一起參與。

(C-8-2)

- D：**管理制度要改善部分，如果用制度面來講，管理單位可以幫我們外點，只要硬體軟體適時地解決，就已經減輕我們一半的壓力了。幫助抗壓部分，職能醫師每個月來一次，我們排班制要先預約休假，這是一個不錯的抗壓方式，我覺得時間可以再多一點。(D-8-1) 增設藝文活動組織部份，現在的年齡層有一點拉距了，我覺得推廣不起來，除非有幾個組，我覺得 3 天自強活動比較能夠放鬆。(D-8-2)
- E：**我覺得是人力的配置啊，目前同仁比較不滿意的是休假日的天數真的太少了，所以如果管理單位在聘用時可以找一些上假日班的。護理人員假日休得少，跟家人的陪伴互動當然也是會受影響。管理單位有提供腰痠背痛的貼布、護具等。再來就是教育訓練，請情緒管理或紓壓的講師來授課，上一些正向轉念、心靈成長的課程，因為有時候我們的念頭會影響到我們的所有，有時候正向一點，也就不會那麼負面。(E-8-1) 我覺得之前中心提供的藝文活動補助就是鼓勵大家參加藝文活動，對於增設藝文活動小組，應該是徵求有興趣的同仁而不是被指派的，要對活動非常有興趣也想要協助推廣的。如果有的話，那就太棒了，很好玩喔。如果有這樣的一個組織，我希望他們可以主動提供藝文活動訊息，讓同仁去參加，還有安排藝文活動鼓勵大家一起參加。(E-8-2)
- F：**我覺得管理單位能定期供應藝文卷，例如電影票、美術展票、展演等，讓忙碌的員工紓壓。(F-8-1) 請老師教瑜珈或不定時請講師演講放鬆心情小語，而非在職教育主題。(F-8-2)
- G：**我覺得職責要清楚，環境、設備維護，希望管理單位支援，做好護士的工作扎針。配置人力要有完整的配套，登錄人員要培訓，環境、設備維護由他們全權負責。在職教育不要老是一直在說教的課，以前有音樂冥想的課程還蠻感動的，可以多上這些課程，不要老是講禮儀。(G-8-1) 我覺得可以增設藝文活動組織增加人文氣息，可以多一些人文素養，因為中心內部比較封閉。(G-8-2)

第八題綜整受訪者意見如下：

綜整訪談資料，最主要還是補充人力以降低護理人員的工作量，接辦捐血活動要考量採血人力、駕駛及車輛的調配、捐血地點的遠近以及平日、例假日場次適當分配安排；大部分受訪者希望增加假日的休假天數，與家人、朋友之間互動也有助於紓壓；另外大多數受訪者均明確表達希望職責劃分應清楚，後勤管理單位應支援前線，庶務總務事宜應有專責人員。綜觀上述，藝文活動確實能有效降低護理人員工作壓力，受訪者贊成管理單位增設藝文活動組織，除藝文活動補助金外，希望可以主動提供藝文活動訊息及協助訂票事宜，如表 4-8 所示。

表 4-8 改善護理人員工作壓力方法

代號	改善護理人員工作壓力方法
A	每層樓放按摩椅，發放藝文活動補助金，自強活動、健走活動都可以紓壓，增加紓壓的課程，安排物理治療師、職安醫師上課。 增設藝文活動組織，買演唱會、電影票或者提供資訊，辦藝文活動。
B	職責劃分清楚，增加心靈講座或戶外活動，職能醫師諮詢調整時段。 增設藝文活動組織，推廣紓壓活動。
C	管理單位後勤支援前線，各捐血室/點應加以管理，希望企劃接班有規劃的排班，適度安排採血人力，減輕護理人員的工作壓力。 增設藝文活動組織，於講堂放映影片，提供音樂會、歌劇或舞台劇、或是電影的訊息，可藉由中心團購的力量購票，帶動同仁一起參與。
D	管理單位協助解決軟硬體問題，職能醫師時間調整。 增設藝文活動組織，以年齡層分組，自強活動較能紓壓。
E	改善人力配置，管理單位聘用假日班的護理人員，增加休假日，情緒管理或紓壓課程。 增設藝文活動組織，主動提供藝文活動訊息，安排藝文活動。
F	管理單位定期提供藝文券，例如電影票、美術展票、展演等，瑜珈或放鬆心情小語演講。
G	職責劃分清楚，管理單位支援環境/設備維護，改善人力配置，感性課程。增設藝文活動組織，增加人文氣息，多一些人文素養。

4.3 討論

當工作要求與工作資源不平衡或衝突時可能產生的工作壓力來源，過度的工作要求，會導致護理人員對工作倦怠、對服務對象倦怠，捐血中心護理人員長期長時間與捐血人接觸，有必要了解產生工作壓力的原因，因此，本研究特別針對新竹捐血中心的護理人員進行訪談，了解工作壓力是否對他們的健康造成影響，以質性探究護理人員的工作壓力來源，提供捐血中心有關單位作為改善護理人員工作壓力的參考。

一、工作超負荷

受訪者表示，只有一位護理人員在捐血室上班，工作負荷很重，雖然現在有配備非專業人員協助捐血前資料登錄作業，但主要的採血工作還是由護理人員完成，面談、採血兩邊進行，導致護理人員壓力過大。例如：

我覺得今年疫情期間分流上班，...工作時間長，又只有一個護理人員，要面談、扎針、安撫捐血人的情緒，不管是身心靈，都覺得壓力很大，很疲憊。壓力比較大的時候可能會眩暈，有時需要靠藥物減緩症狀。(B-4-1，任職 29 年，年齡 51 歲。)

只有我一個護士上班，面談採血兩邊跑，要顧及捐血人的感受，又怕捐血人跌倒，總覺得壓力特別多一點。(G-3-1，任職 28，年齡 48 歲。)

二、主管的壓力

受訪者表示，因專業的考量婉拒捐血，但捐血人投訴時，護理人員常成為被指責的一方，心裡委屈產生的生理、心理的疲勞感受倍增。還有主管經常性的責罵，一味的指責，造成護理人員不小的工作壓力。例如：

如果被客訴我們的服務態度不好，也讓我們覺得很有壓力，服務禮儀的課

程強調顧客永遠都是對的，好像有一點點在責怪護理人員的意思，我個人認為捐血中心和餐廳、銀行是不太一樣，專業應該凌駕在服務之上的，不能為了服務而忽略了專業。(D-3-1，任職 30，年齡 56 歲。)

壓力就是被長官唸，長官來都是看到我們的缺點，一直以來就被唸怕了。一樣東西放置的地方每個長官都有不同的意見，.....為什麼做得好的不去稱讚呢？為什麼不說兩個人一天捐了 80 幾袋？預估 80 袋抽了 160 袋？為什麼都沒有看這些服務的熱忱呢？(G-3-1，任職 28，年齡 48 歲。)

三、彈性工時

受訪者表示，休週六、日假日的時間很少，捐血中心 4 週變形工時符合法規，然而工作時間延長的措施引發民怨，上班時數長與休息假日不固定，可能造成護理人員與家人、朋友相處時間減少，引發家庭問題。例如：

這一年內我最備感壓力應該都跟人有關係，譬如推動彈性工時政策，以前都是排班 8 小時，這一兩年調成彈性排班，每天最高可以排 10 小時，超過排班的時數才能算加班，這是符合法規的，但有些同仁的觀念比較偏激比較負面，認為我們是變相不讓他們報加班。(C-4-1，任職 30 年，年齡 55 歲。)

我覺得就是人力的配置啊，然後假日可以休的好一點阿，因為假日其實休得我是覺得比醫院還要不好。目前我發現同仁比較不滿意的是休假日的天數真的太少了。(E-8-1，任職 26 年，年齡 49 歲。)

四、組織的壓力

受訪者表示，後勤管理單位未支援第一線，抱怨有關設備工具、房舍管理都需自行處理，且流程延宕，對組織內外部的公平性產生質疑，進而對組織不滿心生倦怠。例如：

管理單位可以幫外點嗎？希望流程快一點，...只要硬體軟體幫我們適時地解決，就已經減輕我們一半的壓力了。(D-8-1, 任職 30 年, 年齡 56 歲。)

我覺得職責要清楚，外點的環境、設備維護，希望管理單位給我們支援，我只想做好我護士的工作，好好認真的扎針。(G-8-1, 任職 28 年, 年齡 48 歲。)

五、時間壓力

受訪者表示，人力不足和捐血活動的規劃不完善造成護理人員人力吃緊，因為瞬間湧入的捐血人或超過預估的捐血量，壓縮吃飯和上廁所的時間，長期以往，可能造成護理人員的健康受損。例如：

其實我覺得我們最大的問題應該是人力不足和企劃接班太凌亂，弄得同仁有時候上班很緊，有時候爆量弄得很辛苦。(C-8-2, 任職 30 年, 年齡 55 歲。)

每次的捐血活動都有預估量，我們都會盡量達成，完成當日捐供平衡，常有大型活動從活動開始，每分每秒都不停的抽血，排隊人潮延綿不斷，捐血人、主辦單位，一直催促工作人員動作快，連吃飯上廁所時間都沒空很趕，有人在喊真的感覺很累很有壓力。(F-4-1, 任職 22 年, 年齡 47 歲。)

小結：綜觀上述，護理人員為甚麼工作壓力大，還能堅守崗位呢？從訪談資料中發現：第一、受訪者 A 覺得自己年紀大了，不願意再轉換跑道，且薪資穩定，覺得再撐一下就可以退休了，可見捐血中心的人事薪資制度讓護理人員願意繼續工作；第二、受訪者 E 和受訪者 G 認為捐血中心的工作是在做善事或者是做志工。綜合上述，資深工作人員的工作意願很高，抗壓性較強，但若長期處在工作要求與工作資源失衡的環境中，精神力將消耗導致工作倦怠，工作壓力反而越來越嚴重，此時組織的支持，提供適當的工作資源，將有助於減輕護理人員的工作壓力。

第五章 結論與建議

本研究的目的是探討捐血中心護理人員的工作壓力來源、藝文活動參與的狀況以及藝文活動對工作紓壓的成效，本章節根據研究目的、文獻探討、研究結果及主要發現作成結論，再對捐血中心的護理人員及管理單位提出建議，最後提出研究限制與後續研究建議，以供未來研究的參考。

5.1 結論

5.1.1 護理人員的工作壓力來源

由於舉辦捐血活動的作業場所不固定，護理人員須依照捐血的目標量來搬運所需物料，如血袋、試管、飲料、餅乾、紀念品等，尤其是捐血車，作業結束後，與血液品質相關的物料都必須再搬下車運回倉庫。而從 51 位護理人員中發現，只有 2 位男性且年齡 41 歲以上者佔總人數的 58.8%，護理人員除長時間站立採血外，搬運貨物的負荷也很大，可能因此出現經常忘東忘西、頭痛、腰痠背痛以及假日都在睡覺等壓力情況。了解護理人員工作壓力的來源進而改善，關乎職業安全與衛生及組織的永續發展。

一、工作超負荷

過度的工作要求會導致護理人員對工作倦怠、對服務對象倦怠，為了達成捐血目標量，護理人員減少休息時間及延長工時，造成工作負荷過重產生工作壓力，而過多的壓力積累會產生倦怠、抑鬱。

二、主管的壓力

主管的領導方式、行政業務上的繁文縟節以及達成捐血目標量等工作績效的要求，都是造成護理人員工作壓力的原因。

三、彈性工時

勞動基準法（2020 年 06 月 10 日修正）第 30-1 條，醫療保健服務業適用於彈性工時，以因應不同行業間的營運方式，而捐血中心適用 4 週變形工時，以 4 週

總工作時數 160 小時排班，時數可以分散在平常日。換句話說，每天可能上班 12 小時，連續上班 12 天，週六、日連休少。法規不在本研究範疇，本文僅就以上護理人員上班時數及休假日探討工作壓力的來源，彈性變形工時的規定的確讓組織在人力的規劃安排上時更加便利，當然可能也有人事管理成本的考量，然而這些工作時間彈性的措施，與護理人員的期待愈來愈遠。上班時數與休息假日不固定，造成護理人員心理、生理不小的壓力。

四、組織的壓力

後勤管理單位未能及時支援第一線採血單位，護理人員抱怨有關設備工具、房舍管理都需自行處理，且流程延宕，對組織內外部的公平性產生質疑，進而對組織不滿心生倦怠。當然，這也有可能是受訪者主觀的感受，但是由訪談資料可知，組織的支持與受訪者的工作壓力有關，管理單位應思考如何做到公正、公開、透明，讓前線護理人員能在安全的環境下，安心的從事採血工作。

五、時間壓力

捐血人突然大量湧入，造成採血人力吃緊，以延長工時來完成工作相同。採血人力依捐血活動接班而規劃，瞬間湧入的捐血人或超過預估捐血量均會讓受訪者產生時間壓力，受訪者有時工時很長，有時一周只休一天，沒有得到適度的休息，捐血活動的不當安排與採血人力的規劃不足都與工作壓力密切相關。

5.1.2 護理人員參與藝文活動現況

經過調查結果，目前護理人員最常從事的藝文活動，以回應數區分依序為：第一是傳統美食類佔 27 位 (52.9%)，其次劇情片類的佔 24 位 (47.1%)、第三是演唱類的佔 19 位 (37.3%)。從前 3 名當中可以看出，傳統美食受到護理人員的喜愛，可能與桃竹苗地區的客家美食文化有關。從受訪者 7 位訪談資料顯示，喜歡傳統美食類的也有 4 位，佔總受訪者的 57.1%。

以藝文活動類別區分，最多人參與的是影片類，其中劇情片、動畫片、紀錄片都有很多人喜愛；再者第二多的類別是民俗類，其中傳統美食類獲得最高票，再來是音樂類，演唱會、歌劇、音樂劇、流行音樂也都有人喜愛。從前 3 名當中可以看

出，影片類可能因為網路方便、沒有時間上的限制，符合輪班的護理人員方便安排自己時間的要求，因此普遍獲得大多數人的喜歡。從受訪者 7 位訪談資料顯示，所有人都喜歡看電影和戲劇。從問卷調查結果，每個類別都有人選擇，但項目中只有舞蹈類中的民族舞、說唱類中的唸歌的回應數為零。

在藝文消費習慣的調查方面，最多人選擇 2,001~5,000 元，佔 22 位 (52.9%)，年齡似乎與藝文消費支出相關，但樣本數不夠大，無法進行進一步分析。

總結起來，目前護理人員最喜歡參與的藝文活動前三名是影片類、民俗類及音樂類，受訪者除了因 COVID-19 疫情影響，減少參加演唱會及歌劇等大型展演外，大都表示喜歡的也是實際從事的。由於採血工作早出晚歸，假日休息時間不固定，平時就只是看電視、看劇、看電影、聽音樂等較簡單的藝文活動，從訪談資料中發現護理人員可能是因從事服務工作，個性大都外向，偏愛戶外活動、大型展演等藝文休閒活動。

5.1.3 藝文活動對護理人員工作紓壓之成效

40 歲以下的護理人員，大多數感覺自己的工作壓力還在可以承擔的範圍之內，但 41 歲以上者則感覺自己壓力很大，甚至有很嚴重的工作壓力。工作壓力的來源除了上述工作超負荷、主管的壓力、彈性工時、組織的壓力及時間壓力之外，家庭角色的衝突不明顯，只有一位受訪者提及，護理人員假日休得少，跟家人的陪伴互動受到影響。

護理人員年齡層分布極廣，喜好的藝文活動也各自不同，但是對於藝文活動的參與態度非常積極，當護理人員從事如看電影、聽音樂等自己喜愛的藝文活動時，確實有紓壓的效果。管理單位如果能夠增設藝文活動組織，推廣藝文紓壓活動；發放藝文券或補助金培養藝文消費習慣；提供藝文活動訊息或協助購買藝文活動入場票券，都能幫助護理人員減輕工作壓力。

壓力在日常生活中無處不在，長期積累的過度工作壓力可能會對健康產生影響，精神力將消耗導致工作倦怠，工作壓力反而越來越嚴重，藝文活動的介入，將有助於減輕工作壓力。

5.2 建議

根據本研究之目的與結論，提出以下建議供相關單位及後續研究者未來方向作參考。

5.2.1 建構採血人力預估模型

工作壓力不外乎來自工作超負荷及人力不足的惡性循環，雖然法規有訂定捐血中心護理人員的最低人數標準，且採血人力係依採血量多寡而定，研究發現最大的問題應該是捐血預估量失準以及捐血活動場地過於集中導致人力不足，或是增加工時。瞬間湧入的捐血人，使受訪者不僅工作量大，還有時間壓力，再有四週變形工時制度，而人力又不足，對於護理人員而言無疑是雪上加霜，怨聲載道，因此建議遠程目標可能可以建構採血人力預估模型，清點採血業務的內容與數量，建構採血人力預估模式，精確估算應補足之人數，而非空喊人力不足。短程目標或者可聘請部分工時或假日班人員補充不足之人力及休假日問題。

5.2.2 改善組織支援的系統

新竹捐血中心的組織架構下，行政單位屬於後勤單位，全力支援第一線採血單位為第一要務。研究結果發現，採血人員在面臨捐血環境以及設備相關的維修保養時，無法得到行政單位適時的支援，造成受訪者的工作壓力。筆者認為組織支援系統的改善，或許可以緩解第一線護理人員的工作壓力，建議清點支援採血的業務內容與數量，職責劃分清楚，讓專業回歸專業。

5.2.3 推廣藝文紓壓活動

從訪談資料中發現，護理人員對於藝文紓壓活動有高度的興趣，平時喜歡看電影、聽音樂等簡單的藝文活動，如果時間上允許更喜歡戶外旅遊及演唱會等藝文休閒活動，管理單位在辦理健康紓壓活動時可參考護理人員的喜好，彈性調整實施內容及時間。調查發現護理人員年齡層分布極廣，喜好的藝文活動也各自不同，但是

對於藝文活動的參與態度非常積極，管理單位也許可以在藝文訊息的分享以及藝文補助方面著墨，推廣藝文紓壓活動，或許在推廣的過程中，有音樂素養、繪畫人才或有興趣者，願意組織藝文活動社團，幫助護理人員減輕工作壓力。在藝文消費支出方面，每人每年藝文消費支出在 2,001~5,000 元之間，如果能夠定期定額發放藝文券，補助員工觀賞藝文展演，培養藝文消費習慣，振興文化創意產業，應該可以更有效地減輕護理人員的工作壓力，提升工作效率。

5.3 研究限制

- 一、捐血中心護理人員與一般護理人員工作性質有所不同，例如一般護理人員以病人照護為主，可能需要 24 小時輪班，且於固定場所上班；而捐血中心護理人員以捐血人照護為主，需白天輪班，工作場所不固定，因此研究發現僅適用於新竹捐血中心的護理人員。再者，本研究樣本不包含第一線所有工作者，如醫檢、登錄及駕駛人員，抽樣排除非護理人員，使研究發現有較精確的解釋。
- 二、本研究以訪談為主，受訪者服務於捐血中心的平均年資 27 年，根據受訪者個人的工作經驗，訪談時的情境及訪談過程中情緒的抒發，不排除有受訪者的主觀看法，而資深的護理人員對於工作內容，組織的行政制度都有一定的了解，因此抽樣排除資淺者，使研究結果有較深入的發現。
- 三、本研究以立意抽樣，訪談對象限制在年資 15 年以上之資深護理人員，符合資深定義者均為女性，57 名研究對象中只有 2 名男性，但因不符合本研究資深的定義，未來的研究可進一步探討不同的性別。

5.4 未來研究方向

未來研究方向：第一、本研究採用質性研究進行個案分析，對受訪者所處之外部環境及內部資源進行探討，未來可以納入其他工作壓力測量表，以量化方式測量。第二、本研究採用藝文活動探討工作紓壓之影響，對受訪者喜愛的藝文活動進行了解，未來可以納入他變項如休閒活動或運動休閒。第三、本研究以新竹捐血中心的

護理人員為研究對象，未來可以擴大抽樣範圍，納入第一線採血作業相關工作者或其他地區的捐血中心。



參考文獻

一、中文部分

- 1、王文科、王智弘(2010)。質的研究的信度和效度。彰化師大教育學報，17，29-50。 <https://doi.org/10.6769/jencue.201006.0029>
- 2、王皓(2016)。醫院第一線行政暨業務人員工作壓力與紓壓方式之研究—以某教學醫院為例〔未出版之碩士論文〕。世新大學行政管理學研究所，台北市。
- 3、古宜靈(2000)。都市藝文活動參與選擇行為之研究〔未出版之博士論文〕。國立台北大學都市計劃研究所。 <https://hdl.handle.net/11296/4b9pxt>
- 4、古宜靈(2006)。休閒藝文活動需求行為之研究：效用函數觀點。立德學報，3(2)，23-38。
- 5、吳淑敏、胡明嫻(2016)。護理人員角色壓力與組織支持感對專業承諾之影響。中華管理評論國際學報，19(2)。
- 6、李亦園(1992)。文化與行為。臺灣商務印書館。
- 7、尚榮(2017)。從《星雲日記》看星雲大師的藝術思想。人間佛教叢書，2016，142-161。
- 8、林玉珊(2018)。工作壓力、主管支持與工作滿意之相關性探討-以某市公共衛生護理人員為例〔未出版之博士論文〕。臺北醫學大學醫務管理研究所。 <https://hdl.handle.net/11296/d8c774>
- 9、林立菁、李嘉文、洪煌佳、施能木(2018)。民眾藝文活動參與、獲得感對生活滿意影響之研究。休閒與社會研究，17，75-84。
- 10、林淑瓊(2020)。聆聽音樂對護理人員壓力及腦波之成效。長庚護理，31(1)，1-11。 [https://doi.org/10.6386/cgn.202003_31\(1\).0001](https://doi.org/10.6386/cgn.202003_31(1).0001)
- 11、林義學(2021)。非營利組織員工藝術輔助紓壓方案團體介入效益探討。中華管理發展評論，10(1)，15-27。
- 12、姚成彥、郭迺鋒、鄭旭景(2015)。台灣縣市藝文活動實證研究。運動與遊憩研究，10(1)，78-95。

- 13、施勝烽 (2017)。臺灣臨床工作者面臨醫療暴力及後續產生職場壓力的歷程探究。 *高雄師大學報：教育與社會科學類*，43，57-84。
- 14、胡幼慧 (1996)。 *質性研究：理論、方法及本土女性研究實例*。巨流圖書公司。
- 15、胡愈寧、邱文舜 (2020)。文化參與暨文化消費行為初探：以苗栗縣為例。 *休閒研究*，10(2)，70-86。
- 16、高聖凱 (2021)。 *藝文活動對消防人員工作紓壓之研究—以新北市消防局為例* [未出版之碩士論文]。南華大學文化事業管理研究所，嘉義縣。
- 17、高鳳霞、鄭伯堉 (2014)。職場工作壓力：回顧與展望。 *人力資源管理學報*，14(1)，77-101。 <https://doi.org/10.6147/jhrm.2014.1401.04>
- 18、張貞祥 (2006)。 *捐血中心護理人員的社會支持與壓力之相關研究* [未出版之碩士論文]。美和技術學院健康照護研究所，屏東縣。
- 19、許金田、葉淑玲、張溫穎 (2020)。護理師為何要離職？以職場健康及個人特質觀點解析護理師離職的因素。 *人文與社會科學簡訊*，22。
<https://www.most.gov.tw/most/attachments/911c7131-6e2b-45d3-a351-68823dc9e2f1>
- 20、許祐嘉 (2020)。工作壓力、工作滿意度、離職傾向之關聯性文獻回顧。 *科技與人力教育季刊*，7(2)，64-78。 [https://doi.org/10.6587/jthre.202012_7\(2\).0004](https://doi.org/10.6587/jthre.202012_7(2).0004)
- 21、陳春壅 (2000)。 *民眾參與藝文活動休閒取向之研究--宜蘭縣* [未出版之碩士論文]。中國文化大學藝術研究所，台北市。
- 22、陳翌中 (2021)。 *藝文活動對庇護工場工作人員工作紓壓之研究* [未出版之碩士論文]。南華大學文化事業管理研究所，嘉義縣。
- 23、陳敦源、吳舜文、陳揚中、王光旭 (2019)。從工作要求資源模式檢視公共衛生護理人員職業倦怠因素：以公共服務動機為調節變數。 *台灣公共衛生雜誌*，38(5)，478-497。 [https://doi.org/10.6288/tjph.201910_38\(5\).108069](https://doi.org/10.6288/tjph.201910_38(5).108069)
- 24、游立宇、吳宗祐、高鳳霞、駱皓正 (2021)。忍一時風平浪靜，退一步海闊天空？華人組織中的人際壓力因應。 *中華心理學刊*，63(1)，41-72。
[https://doi.org/10.6129/cjp.202103_63\(1\).0003](https://doi.org/10.6129/cjp.202103_63(1).0003)

- 25、鈕文英 (2017)。質性研究方法與論文寫作 (增訂三版)。雙葉書廊。
- 26、劉雋軒 (2021)。以需求層次理論探討日常生活需求及藝文活動參與行為 [未出版之碩士論文]。國立中山大學，高雄市。
- 27、蕭淑銖、胡佩怡 (2014)。我國護理人員心理健康調查與預防策略。勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 28、醫療財團法人台灣血液基金會 (2020)。台灣血液基金會成立 30 週年紀念特刊。醫療財團法人台灣血液基金會。

二、英文部分

- Bilimoria, K. Y., Quinn, C. M., Dahlke, A. R., Kelz, R. R., Shea, J. A., Rajaram, R., Love, R., Kreutzer, L., Biester, T., & Yang, A. D. (2017). Use and underlying reasons for duty hour flexibility in the flexibility in duty hour requirements for surgical trainees (FIRST) trial. *Journal of the American College of Surgeons*, 224(2), 118-125.
- Gillen, P. A., Sinclair, M., Kernohan, W. G., Begley, C. M., & Luyben, A. G. (2017). *Interventions for prevention of bullying in the workplace*. The Cochrane Database of Systematic Reviews, 1, CD009778. doi: 10.1002/14651858.CD009778.pub2
- Harbeck, B., Suefke, S., Haas, C. S., Lehnert, H., Kropp, P., & Moenig, H. (2015). No stress after 24-hour on-call shifts? *Journal of Occupational Health*, 57(5), 438-447. <https://doi.org/10.1539/joh.14-0276-OA>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1990), *Organizational Behavior and Management* (2nd ed.). BPI Irwin.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Mittal, M., & Bhakar, S. S. (2018). Examining the impact of role overload on job stress, job satisfaction and job performance-a study among married working women in banking sector. *International Journal of Management Studies*, 2(7), 1-11.

- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. (1999). A cross-cultural comparison of job stressors and reactions among employees holding comparable jobs in two countries. *International Journal of Stress Management*, 6(3), 197-212.
- National Institute for Occupational Safety and Health, N. (2008). *Exposure to Stress: Occupational Hazards in Hospitals*. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-136/>
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the influence of work–family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among correctional officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5-25.
- Weigl, M., & Schneider, A. (2017). Associations of work characteristics, employee strain and self-perceived quality of care in Emergency Departments: A cross-sectional study. *International emergency nursing*, 30, 20-24.

三、網路資源

- 文化部網站 (2021, 8月28日)。全國藝文活動資訊系統。
<https://event.moc.gov.tw/mp.asp?mp=1>。
- 文化部 (2021, 11月11日)。主要文化統計數據與指標。
https://stat.moc.gov.tw/eBook_List_Dtl.aspx?RID=2021。
- 新竹捐血中心 (2021, 10月29日)。新竹捐血中心組織圖。
<http://www.sc.blood.org.tw/Internet/hsinchu/docDetail.aspx?uid=6870&pid=6866&docid=26945>。
- 勞動部勞動及職業安全衛生研究所(2019, 3月22日)。職業壓力預防手冊(2008)。
<https://www.ilosh.gov.tw/menu/1188/1192/10878/>。
- 衛生福利部國民健康署 (2020版)。壓力指數測量表。
<https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz/pressure>。

附錄一訪談逐字稿

訪談代號：A

訪談對象：護理師兼副課長，女性，年資 30 年，年齡 53 歲，已婚

訪談時間：2021.12.06

訪談方式：面對面訪談並紙筆記錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>A-1-1：<u>我當初選擇是因為沒有上夜班，工作比較單純，跟醫院相比，因為捐血人都是健康的人，所以就覺得環境比較有安全感，自己覺得比較安全。</u>因為不是接觸到病人。然後也很單純，就是採血業務，那醫院可能就不一樣了，可能有時候要寫個案，或者是一些病人狀況很多啊，急救狀況啊，或者是特殊的狀況都很多。我們這邊是真的比較單純的業務。</p> <p>A-1-2：有啊，我覺得<u>工作就是單純</u>，然後符合自己心裡想的，<u>正常上班</u>，然後又很穩定，不像一般的醫院，可能會因為現在的經濟狀況和影響，新人有講，他說他有一兩個月都沒收到薪水。捐血中心<u>薪資發放都很穩定，然後福利都很不錯，有超過我原先的預期。</u></p>	<p>我當初選擇是因為沒有輪夜班，工作比較單純，捐血人都是健康的人，覺得環境比較有安全感，比較安全。</p> <p>(A-1-1)</p> <p>我覺得工作單純，正常上班，薪資發放穩定，福利不錯，有超過我原先的預期。我很喜歡捐血中心的工作，薪資穩定，年資很深了。</p> <p>(A-1-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>A-1-3：<u>我很喜歡啊</u>，都這麼老了，不想走了，<u>薪資穩定</u>，我 81 年來捐血中心，<u>年資很深了</u>。</p>	
<p>二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>A-2-1：<u>就找自己好朋友私下罵一罵吧</u>，遇到不順，就吐吐苦水，然後就是會<u>抒發一下聊聊天</u>，再就是去<u>做自己喜歡做的活動啊</u>，到戶外去走走啊，吃一些傳統美食，看一些節慶啊，輕鬆點。<u>最近不是耶誕節嗎？那不是有耶誕城啊</u>，放很多燈嘛，就可以去看，<u>還有就是買東西啦</u>，我<u>覺得購物真的是立即紓壓</u>，也會找同事聊聊，但是朋友也會，同事大部分會講得比較深入一點啦，知道狀況啊，朋友的話，有些事還是不能亂講，所以同事會比較聊一下，家人也會聊。</p>	<p>A-2-1：就找自己好朋友私下罵一罵吧，遇到不順，就吐吐苦水，然後就是會抒發一下聊聊天，再就是去做自己喜歡做的活動啊，到戶外去走走啊，吃一些傳統美食，看一些節慶啊，輕鬆點。還有就是買東西啦，我覺得購物真的是立即紓壓，也會找同事聊聊，但是朋友也會，同事大部分會講得比較深入一點啦，知道狀況啊，朋友的話，有些事還是不能亂講，所以同事會比較聊一下，家人也會聊。（A-2-1）</p>
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的工作壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p> <p>A-3-1：<u>我覺得壓力主要來源是突發狀況</u>，像突然之間要增加人力，有時候我們有自己業務，可能<u>要馬上去支援</u>。<u>還有打造捐血車</u>，突然明天或者是下週開始作業，臨時變化比較多，不是在行程的事情</p>	<p>我覺得壓力主要來源是突發狀況，像突然間增加人力，要馬上去支援。還有打造捐血車，突然明天或者是下週開始作業。假日臨時上班，卻因為有事拒絕幫忙也是一種壓力。還有因為疫情，教育訓練時間一直調整，還有突然交辦的事情。這些事情接二連三一直來會覺得很有壓力。還</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>突然就提前，就會讓我覺得有點壓力。還有上班的機動性，像突然說要增加人力，突然增加班次，<u>假日臨時要上班，卻因為有事拒絕幫忙，也是形成一種壓力，會有點不好意思。</u>還有這一年因為疫情的關係，教育訓練的時間一直調整，重新安排老師的時間，<u>還有突然交辦的事情。這些事情如果接二連三一直來的話，就會覺得很有壓力。</u>還有行政業務寫不出來的時候，<u>像客訴反映回覆，在用字遣詞上比較弱，就覺得自己書讀太少，心理有壓力。</u></p> <p>A-3-2：<u>購物阿，消除疲勞。我如果事情處理的不好，就會一直問一直去請教人家，完成這件事，提醒自己學起來，下次不要再發生。</u></p>	<p>有行政業務，像客訴反映回覆，在用字遣詞上比較弱，就覺得自己書讀太少，心理有壓力。</p> <p>(A-3-1)</p> <p>購物阿，消除疲勞。我如果事情處理的不好，就會一直問一直去請教人家，完成這件事，提醒自己學起來，下次不要再發生。</p> <p>(A-3-2)</p>
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>A-4-1：<u>我很容易會有那種煩躁跟壓力啦，就是事情一直突然變來變去的時候。</u>例如我是個急性子，有些事情可能要一直一直在處理，或者是可能來來回回，我就覺得很有壓力很煩躁，如安排 12 月 10 號出車，那我就會想還有幾天，會安排這車該用的設備，可是<u>突然明天要出車，情緒</u></p>	<p>我很容易會有那種煩躁跟壓力，事情一直突然變來變去的時候。突然明天要出車，情緒就會覺得比較大一點。竹北車開幕的日子改了又改，可能設備未齊全，我要想辦法盡量做到完美，會很焦慮很緊張。</p> <p>(A-4-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>就會覺得比較大一點。然後另外一個是<u>台北車開幕的日子改了又改，可能設備未齊全，我就要想辦法去別台車子上取設備下來，盡量做到完美，我就會很焦慮很緊張，怕不能如期開張。</u></p>	
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p> <p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>A-5-1：<u>我喜歡流行音樂、打擊樂、韓劇、相聲、劇情片，還有民俗類的傳統美食。</u></p> <p>A-5-2：<u>會啊，我選的這些都可以有效地減輕我的壓力，心情比較好一點，像看韓劇也是消遣，看完就會想放空就是舒服。</u></p>	<p>我喜歡流行音樂，打擊樂、韓劇、相聲、劇情片，還有民俗類的傳統美食。</p> <p>(A-5-1)</p> <p>會啊，這些都可以有效地減輕我的壓力，心情比較好一點，看韓劇也是消遣，看完就會想放空就是舒服。</p> <p>(A-5-2)</p>
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>A-6-1：<u>我實際從事藝文活動是韓劇跟傳統美食，韓劇是線上是每天都會看。像是流行音樂演唱會，看電腦撥放比較多。我選的傳統美食會去啊，我覺得觀光區像淡水就會吃鐵蛋，也因為疫情的關係限制在周邊，就是實際從事的，大概就是傳統美食，最近因為疫情的關係，不會那麼常</u></p>	<p>我實際從事藝文活動是韓劇跟傳統美食，韓劇是線上每天看，傳統美食因為最近疫情比較緩解，每個月大概一兩次。演唱會、戲劇、電影在家網路看，今年的疫情不敢去那種比較人多的地方。</p> <p>(A-6-1)</p> <p>我覺得第一個原因是要排時間去，線上看電影可以依照自己的時間去安排。第二個原因是要事先訂票，</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>去，最近比較疫情比較緩解，每個月大概一兩次吧。<u>演唱會、戲劇、電影</u>大概都是在家網路看，今年的疫情不敢去那種比較人多的地方。</p> <p>A-6-2：<u>我喜歡的實際沒有參加，我覺得第一個原因可能要專門排時間去，線上看電影可以依照自己的時間去安排。第二個原因是要事先訂票，可能要排隊，那我們就覺得比較麻煩。</u></p>	<p>要排隊覺得比較麻煩。</p> <p>(A-6-2)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>A-7-1：<u>我個人覺得吃東西啦，然後我很喜歡看小說，喜歡看一些文章，可以緩解與小孩的關係。線上看有好的影片。我個人覺得民俗類傳統美食，去戶外走走，如果覺得工作壓力很大，很累的時候，外面走走看看，會覺得比較舒服一些。</u></p>	<p>我覺得民俗類傳統美食去戶外走走，工作壓力很大時候，會覺得比較舒服一些。</p> <p>(A-7-1)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>A-8-1：<u>我覺得每層樓可以放一個按摩椅減少排隊，我認為最抗壓的就是金錢，現在有藝文活動補助金，有自強活動去旅遊，最近管理課有辦健走 2 萬步的活動也</u></p>	<p>我覺得每層樓可以放一個按摩椅，我認為最抗壓的就是金錢，現在有藝文活動補助金，有自強活動去旅遊，最近管理課有辦健走 2 萬步的活動也不錯。採血課內有筋膜槍，希望管理單位可以增加紓壓的課程，針對採血人員安排物理治療師、職安醫師來上課。</p> <p>(A-8-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>不錯，也算是紓壓的方式。<u>採血課內有筋膜槍可以按，希望管理單位可以增加紓壓的課程，針對採血人員安排物理治療師上課，教我們足底筋膜炎、五十肩處理，也可以請職安醫師來上課。</u></p> <p>A-8-2：<u>我覺得可以組一個藝文活動小組，像買演唱會、電影門票或者提供資訊，也可以辦一些藝文活動。因為採血人員都是輪班，無法全部一起參加。可以提供藝文活動獎金讓大家自己去安排。另外有些劇團比較弱勢經營的比較辛苦，可以買票給同仁去觀看。管理單位可以主動訂票，提供活動或優惠訊息給大家。比如哪裡有節慶或活動，大家自己找時間去。像新竹市的光雕節、樹苗推廣活動等。我們這個族群幾乎都是已婚或者有小孩，不太會專程去參加藝文活動，最多會去參加傳統美食，因為是戶外活動，大家一定會去。因為網路太方便了，音樂會舞台劇大都從網路觀看，我也會去爬山、逛街或者是去各縣市旅遊來減壓。</u></p>	<p>我覺得可以組一個藝文活動小組，像買演唱會、電影門票或者提供資訊，辦藝文活動。因為採血人員都是輪班，無法全部一起參加，可以提供藝文活動獎金讓大家自己去安排。</p> <p>(A-8-2)</p>

訪談代號：B

訪談對象：護士，任職 29 年，年齡 51 歲，已婚

訪談時間：2021.12.06

訪談方式：線上訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>B-1-1：<u>我覺得因為就是捐血中心上班沒有夜班，還有就是環境、空氣比較好，還有就是人員，那些接觸的人員也是比較單純、比較好的樣子不是像醫院。醫院因為環境各方面、空氣些都不是很好。</u></p> <p>B-1-2：<u>我覺得目前還好，因為捐血中心工作單純，只有白班而已，沒有輪夜班。在醫院可能就是要學習很多新知識，有時候才能和學習能力可能不是很好的時候就會很緊張，而且工作生活步調上可能就是會比較緊張，就是突發狀況很多，可能一下瞬間就是急救，工作壓力比較大，比較緊張。但是捐血中心的工作比較單純，而且生活步調也還好，發生的狀況能夠很簡單的就可以處理，只有扎針，可是在醫院的話，工作項目就比較繁瑣。我還蠻喜歡目前的工作。</u></p>	<p>我覺得是捐血中心沒有夜班，環境、空氣比較好，接觸的人員比較單純、比較好。</p> <p>(B-1-1)</p> <p>我覺得目前還好，因為捐血中心工作單純，只有白班而已，沒有輪夜班。醫院工作生活步調比較緊張，突發狀況很多工作壓力比較大。捐血中心的工作比較單純，生活步調也還好，發生的狀況能夠很簡單的就可以處理，只有扎針，我還蠻喜歡目前的工作。(B-1-2)</p>
二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐	我覺得壓力其實還好，因為都會

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>B-2-1：<u>我覺得壓力其實還好，因為都會跟同事經驗分享，當碰到狀況時，有些人可能處理的很好，就可以學習起來。因為已經在捐血中心工作了那麼多年，其實我會藉由自己宗教的信仰，就會一直在轉念，因為我是佛教徒，所以會有固定上研討班，讀書會，我如果碰到什麼問題，上課的時候，就會去請教那些比較資深的師兄姐們，因為他們都比較年長，而且都是各行各業的精英，會分享人生經驗，教我們轉正自己的心念來面對壓力。</u></p>	<p>跟同事經驗分享，我會藉由宗教信仰轉念，固定上研討班，讀書會，請教師兄姐們分享人生經驗，轉正自己的心念來面對壓力。</p> <p>(B-2-1)</p>
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p> <p>B-3-1：<u>我覺得壓力可能就是有時候碰到捐血人無理的要求，如舉辦活動的時候人潮比較多，可能等候的時間要比較久，尤其像夏天，可能大家就是會比較心浮氣躁的想要插隊。有些主辦單位會預先抽號碼牌給朋友，造成久候的人心裡不舒服，造成一些爭議、不開心，還有一些突發狀況沒有處理好可能有客訴案件發生。還有就是有時候碰到一些文書上的問題，不了解它的內容，可能會寫錯，就會請教承辦</u></p>	<p>我覺得壓力是碰到捐血人無理的要求，尤其像夏天，大家心浮氣躁的想要插隊造成爭議，導致客訴案件；還有文書不了解內容會寫錯；最主要的壓力來源是面對捐血人這一方面；還有現在是走動式服務，長時間站立造成腰痠背痛，五十肩，晚上睡眠不好。(B-3-1)</p> <p>我覺得減壓的方式就是當下跟團隊、同伴們有默契，起衝突的時候，當事人先暫時離開，由其他的同仁接替安撫捐血人。因為我有宗教信仰，會先到別的地方深呼吸或是聽音樂。</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>人協助我們解決問題，一邊請他們幫忙一邊學習。<u>主要我們是面對捐血人跟人群，所以主要的壓力來源是在於面對捐血人這一方面。還有現在都是走動式服務會長時間站立，會造成腰痠背痛，五十肩等，還有就是晚上睡眠不好。</u></p> <p>B-3-2：我覺得減壓的方式就是當下可能就會跟團隊、同伴們有一個默契，就是起衝突的時候，可能當事人就會先暫時離開，由其他的同仁去接替位置，接下去安撫捐血人。因為我有宗教信仰，會先到別的地方，可能就是會深呼吸或是聽音樂。</p>	<p>(B-3-2)</p>
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>B-4-1：<u>我覺得就是今年疫情期間，因為人員分流上班，負責採血的護理人員只有一名上班，上班時間延長了兩個多小時，又遇到電子工廠疫情大爆發，因為沒有疫苗，造成人心惶惶，急著捐血以證明自己是健康的。但捐血有條件的限制，加上捐血人等候太久，對於暫時不能捐血的解釋不能接受，因此對我們酸言酸語，造成心理很大的壓力。工作時間長，又只有一個護理人員，要面談、扎針、安撫捐血</u></p>	<p>我覺得今年疫情期間分流上班，又遇到電子工廠疫情大爆發急著捐血，加上等候太久，對於暫時不能捐血的解釋不能接受，因此對我們酸言酸語，造成心理很大的壓力。工作時間長，又只有一個護理人員，要面談、扎針、安撫捐血人的情緒，不管是身心靈，都覺得壓力很大，很疲憊。壓力比較大的時候可能會眩暈，有時需要靠藥物減緩症狀。</p> <p>(B-4-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>人的情緒，不管是身心靈，都覺得壓力很大，很疲憊。壓力比較大的時候可能會眩暈，有時需要靠藥物減緩症狀。</p>	
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p> <p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>B-5-1：<u>我覺得因為我們上班時間不定，就是比較會偏向參加佛教團體裡面的那種法會，法會裡面有時候會有舞臺劇或音樂會。</u></p>	<p>我覺得因為我們上班時間不定，比較偏向參加佛教法會，法會有時候有舞臺劇或音樂會。</p> <p>(B-5-1)</p>
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>B-6-1：<u>我就是喜歡這些像音樂、戲劇之類的，音樂會大概每半年一次吧！舞臺劇就是團體有辦才會去，還有每個禮拜都會去一天三小時的讀書會，這就是我喜歡的，我喜歡我才會去從事這些事情。</u></p> <p>B-6-2：<u>我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，這就是我喜歡的，我喜歡我才會去從事這些事情。</u></p>	<p>我喜歡音樂、戲劇，音樂會大概每半年一次，舞臺劇就是團體有辦才會去，還有每個禮拜都會去一天三小時的讀書會。</p> <p>(B-6-1)</p> <p>我喜愛的藝文活動與實際上從事的沒有落差，我喜歡的才會去從事。</p> <p>(B-6-2)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>B-7-1：<u>我覺得有，因為我們去上的研討班，就是講人生的觀念，告訴我們這是</u></p>	<p>我覺得有，因為我們去上的研討班，就是講人生的觀念，不管是工作壓力還是其他的，會跟同事分享，大家都覺得可能多多少少都會有幫助，</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>人生很短暫有很多事情，其實可能就是會講到一些因果，現在碰到了，把它處理完就好了，不會一直記掛著，認為我怎麼那麼倒楣啊。當然我覺得，<u>不管是工作壓力還是其他的，會跟同事分享，大家都覺得可能多多少少都會有幫助，可以減壓。有時候可能會聽民歌、宗教音樂、看舞台劇、紀錄片也能有效的改善壓力。</u></p>	<p>可以減壓。有時候可能會聽民歌、宗教音樂、看舞台劇、紀錄片也能有效的改善壓力。</p> <p>(B-7-1)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>B-8-1：<u>我覺得現行制度需要改進，像是職責的劃分要清楚，例如有社團辦捐血活動，交涉的時候就要說清楚，請他們要先宣導捐血，血量不好不能怪前線護理人員，就是單位職責要分清楚、劃分清楚。還有就是說前置作業要先做好，不要一味的就是全部壓在後期，先做好才不會導致說，前線採血人員去到捐血地點的時候沒有資源，沒有如期的達到捐血量，領隊壓力很大，再來互相的責怪。有時候捐血車到現場的時候，可能沒有主辦人或是臨時被叫來的，沒有統一窗口。今天的目標量，就是盡量能夠達成，如果捐血人等候很多</u></p>	<p>我覺得現行制度需要改進，像是職責的劃分要清楚，例如有社團辦捐血活動，交涉的時候就要說清楚，請他們要先宣導捐血，血量不好不能怪前線護理人員。管理單位可以多辦一些心靈方面的講座課程或是戶外活動，不要都是一成不變，只會造成工作人員的反彈，注重同仁紓壓方面。管理單位聘請職能醫師，但是對於前線東奔西跑的護理人員來說，在時間上根本無法完全配合，希望可以調整時段。還有彈性襪和酸痛貼布，我自己因為皮膚會過敏不適合，所以會自己買。(B-8-1)</p> <p>我覺得可以增設藝文活動組織，來推廣這些紓壓活動，可以多元化。針對多才多藝有才能有興趣的人，或者是新進的年輕同仁來組織。</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>也有壓力。人少的時候也要想辦法請主辦單位幫忙募血，人多的時候可能要等候，會比較心浮氣躁，就要去安撫捐血人。像我們這個護理工作就是比較單純，就是面對捐血人而已。<u>管理單位可以多辦一些心靈方面的講座課程或是戶外活動，不要都是一成不變，只會造成工作人員的反彈，注重同仁紓壓方面，而不是一直告訴我們，要如何去安撫捐血人，讓我們覺得壓力很大。管理單位好像是有聘請職能醫師來教導同仁正確的復健方式及物理治療，但是對於我們前線東奔西跑的護理人員來說，在時間上根本無法完全配合，而我們整天站著會有靜脈曲張，腰酸背痛等很需要去請教醫師，是不是姿勢不正確導致，可是時間沒有辦法配合，得不到我們該有的幫助，希望可以調整時段，讓我們可以參加。職訓也可以安插一堂課或兩堂課，針對我們常有的症狀，教我們一些正確的觀念。還有就是彈性襪和酸痛貼布，我自己因為皮膚會過敏，管理單位買的就</u>不適合每個人的，<u>所以同仁都會自己買。</u></p> <p><u>B-8-2：我覺得可以增設藝文活動組織，來推廣這些紓壓活動，可以多元化，而不只有填鴨式硬性的服務禮儀課程，可以多加一些相聲、脫口秀等紓壓課程。可</u></p>	<p>(B-8-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>以用客製化的相聲，加入我們的工作性質，藉由相聲的方式來解決問題。還可以邀請學校社團演客製化的舞台劇，藉此了解年輕人碰到問題時的回答，因為我們的捐血人大都是年輕人，所以用年輕人的方式，而不是教條式的回覆，他們要的答案可能是不一樣的，可以聽到年輕人的心聲。我覺得我們的職員都有接觸到學生、大專院校，他們有很多社團，缺乏可以表演的舞台。我們可以提供場所，讓他們表演，我們也可以紓壓。企劃課他們因為承接承接活動的關係比較會接觸到學生，或是配合員工福利小組，請他們來表演。我們員工福利小組行政人員比較多，比較少接觸學校，要請企劃課的人員幫忙引薦介紹，再給一點點的小回饋，我們好像只有職業訓練，沒有很特定那種藝文活動的讓我們一起去。我覺得心靈紓壓不一定要請名師演講，我覺得那有點商業化、教條式。我們可以請不同宗教、信仰的領域的人，像是同仁、法師等，因為比較踏實，比較貼近我們生活的方式。我個人覺得如果要增設藝文活動組織、推廣紓壓活動的話，有很多同仁都是<u>多才多藝有十八般武藝</u>，如果針對有那種<u>才能的同仁組織起來</u>，可能會比較好，知道該怎麼去承擔這些事</p>	

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>情。或者是新進的年輕同仁，請他們來擔任應該會很樂意，也應該會有很多資源。要找有興趣的人，偏向於他們專業的，如果叫一個不是他們的專業的人來組織，可能就會造成他們的困擾，變成流於形式。</p>	



訪談代號：C

訪談對象：護理師兼課長，任職 29 年，年齡 55 歲，已婚

訪談時間：2022.03.26

訪談方式：當面訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>C-1-1：<u>其實當初要選擇捐血中心純粹是因為要搬來新竹，想找不用輪班的工作。</u></p> <p>C-1-2：<u>進來以後發現工作環境都是我蠻喜歡的，譬如主要的技術就是扎針，那扎針也是我們護理很重要的一個技術，所以就蠻喜歡這份工作，那重點是，也是服務業，是服務人，所以就一待就待了快 30 年了。</u></p>	<p>當初選擇捐血中心是因為要搬來新竹，想找不用輪夜班的工作。</p> <p>(C-1-1)</p> <p>工作環境都是我蠻喜歡的，主要的技術就是扎針，是我們護理很重要的技術，所以蠻喜歡這份工作，重點也是服務人，待了快 30 年了。</p> <p>(C-1-2)</p>
<p>二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>C-2-1：<u>如果我遇到一些工作上的壓力，或者是比較沒辦法解決的事，我會尋求協助，會找人幫忙。</u></p>	<p>如果我遇到一些工作上的壓力，或者是比較沒辦法解決的事，我會尋求協助，會找人幫忙。</p> <p>(C-2-1)</p>
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p>	<p>我覺得壓力主要的來源就是管人，因為人是很難掌控，隨時都會有一些突發的狀況，都是跟人有關係。</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>C-3-1：<u>我覺得壓力主要的來源就是管人，因為人是很難掌控，隨時都會有一些臨時的狀況，我覺得這是我最大的壓力，譬如說突發的狀況，當然都是跟人有關係。</u></p> <p>C-3-2：<u>我覺得我最大的紓壓就是可以找到人，然後講出心裡的話，對方傾聽我的說話，或者給我一些意見，我覺得這是我很重要的紓壓來源。</u></p>	<p>(C-3-1)</p> <p>我最大的紓壓就是可以找到人，然後講出心裡的話，對方傾聽我的說話，或者給我一些意見。</p> <p>(C-3-2)</p>
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>C-4-1：<u>這一年內我最備感壓力應該都跟人有關係，譬如推動彈性工時政策，以前都是排班 8 小時，這一兩年調成彈性排班，每天最高可以排 10 小時，超過排班的時數才能算加班，這是符合法規的，但有些同仁的觀念比較偏激比較負面，認為我們是變相不讓他們報加班，首要就是把他們導向比較正向，要不然他們可能上班不會很高興，就不能很高興的去服務捐血人，當然我們也是承受上面的壓力要減少加班時數。</u></p>	<p>這一年內我最備感壓力都跟人有關，譬如推動彈性工時政策，有些同仁的觀念比較偏激比較負面，認為我們是變相不讓他們報加班，首要就是把他們導向比較正向，要不然他們上班不高興，就不能很高興的去服務捐血人，當然我們也承受上面的壓力要減少加班時數。</p> <p>(C-4-1)</p>
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p>	<p>我非常喜歡看電影跟聽輕音樂。</p> <p>(C-5-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>C-5-1：<u>我非常喜歡看電影跟聽輕音樂。</u></p> <p>C-5-1：<u>這兩個都很有效，可以減壓。</u></p>	<p>這兩個都很有效可以減壓。</p> <p>(C-5-2)</p>
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>C-6-1：<u>我還是很喜歡看電影，所以實際上都會看電影還有音樂也是，應該算蠻高的，只要放假都會在家看電影。</u></p> <p>C-6-2：<u>就是實際從事跟喜愛的是一樣的。</u></p>	<p>我實際上都會看電影還有音樂，只要放假都會在家看電影。</p> <p>(C-6-1)</p> <p>實際從事跟喜愛的是一樣的。</p> <p>(C-6-2)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>C-7-1：<u>我覺得看有意義的影片，看電影或者是看書。</u></p>	<p>我覺得看有意義的影片，看電影或者是看書。</p> <p>(C-7-1)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>C-8-1：<u>我覺得管理單位完全沒有當我們的後盾，應該是說在我們有需要的時候，不見得能夠得到支援。譬如發布排班的法規，這跟同仁的權益有關，就應該跟</u></p>	<p>我覺得管理單位完全沒有當我們的後盾，跟同仁的權益有關，就應該跟全體同仁做說明，藉由在職教育或其他場合說明規定的來源以及同仁該有的權益，或者請同仁留意不要違反中心的規定。房舍各捐血室自己管，應該抽空去關心，我們再配合管理單位執行。我們最大的問題應該是人力不足和企劃接班太凌亂，同仁有</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>全體同仁做說明，但是管理單位只是讓同仁自己去看法規，要單位主管自己管，一旦同仁觸法了，只會說自己沒去看，可是我覺得管理單位幾乎很少針對跟同仁的權益有關的規定，藉由在職教育或其他場合說明規定的來源以及同仁該有的權益，或者請同仁留意不要違反中心的規定。我們需要一些後援的支持，具體要看主管的政策，如果主管認為房舍管理單位要出面，或者是各捐血室都要自己管，至少應該抽空去關心每個捐血室的狀況，我們再配合管理單位執行。當我遇到一些事情，會去尋求其他課室的協助，其實我覺得我們最大的問題應該是人力不足和企劃接班太凌亂，弄得同仁有時候上班很緊，有時候爆量弄得很辛苦。我覺得我們想要減壓的部分是企劃接班有制度、有規劃的去排班，我們可以適度的安排人力，這樣採血同仁上班才不會常常很累，或者是工時很長，同仁得到適度的休假，譬如說一個禮拜至少都有兩天，然後想要休特休假也都可以，還有假日也可以平均分配。不要全部都卡在假日班，現在平日也很重，所以搞得大家假日休不好，平日也不好休。現在是可以給四周的班，但是幾乎每天都會異動。有時班全部集中在北桃園或者這</p>	<p>時候上班很緊，有時候爆量很辛苦。我覺得我們想要減壓的部分是企劃接班有制度、有規劃去排班，我們可以適度的安排人力，採血同仁假日、平日都休不好，企劃接班應該要有完整的 SOP 教新進的接班人員跟人家接班核班的注意事項。</p> <p>(C-8-1)</p> <p>我覺得可以增設藝文活動組織，中心有很不錯的講堂，可以偶爾放映影片，或者是音樂會、歌劇或舞台劇表演或者是電影的訊息提供給大家，藉由中心團購的力量，買票比較便宜，可以帶動同仁一起參與。</p> <p>(C-8-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一週全部在新竹，接班人員應該趕快做調整，也可以試著去跟對方做調整，就是感覺比較沒有規劃。我們醫檢護理新進人員都要接受嚴格的職前訓練，<u>那企劃接班應該要有一個非常完整的 SOP 來教新進的接班人員要從那邊開始教起，然後跟人家接班核班的注意事項。</u></p> <p>C-8-2：<u>我覺得應該可以增設藝文活動組織</u>，比較擔心是因為採血人員一般都是早出晚歸排班制，如果要配合採血人員很多活動就要在非假日，行政人員可能又不行。像我們中心有很不錯的講堂，<u>可以偶爾放映一些還不錯的影片</u>，明訂幾點到幾點，給願意留下來的同仁欣賞，<u>或者是音樂會、歌劇或舞台劇表演或者是電影的訊息提供給大家</u>，<u>可以藉由中心團購的力量</u>，可以打折，<u>買到的票比較便宜</u>，那或許也可以帶動同仁一起去看，那同仁就會很願意參與，無形中就把大家拉進來了，其實我相信大家是會有興趣的。</p>	

訪談代號：D

訪談對象：護理師，任職 29 年，年齡 56 歲，已婚

訪談時間：2022.03.21

訪談方式：線上訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>D-1-1：<u>我當初選擇來捐血中心工作是因為當時在桃園某醫院上班，要輪夜班又剛好要結婚，就想找離家近的，看到捐血中心徵人的訊息，就來應徵了。還有就是捐血中心不用輪夜班，是輪班正常班。</u></p> <p>D-1-2：<u>當然是有達到當初接受工作時的目的啊，因為就在新竹，不用像以前在桃園，有時還要住宿，或者是有時候要通車。我喜歡阿，如果不喜歡，30 年也是蠻難熬的。</u></p>	<p>我來捐血中心工作是因為在醫院上班要輪夜班，又剛好要結婚，想找離家近的，還有捐血中心不用輪夜班，是輪班正常班。</p> <p>(D-1-1)</p> <p>有達到當初接受工作時的目的，不用像以前要住宿或通車。我喜歡阿，如果不喜歡，30 年也是蠻難熬的。</p> <p>(D-1-2)</p>
<p>二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>D-2-1：<u>可能是已經工作這麼多年了，我覺得工作內容及環境造成的壓力其實一樣都是工作，現在的心態跟剛進來那時候不一樣，我覺得每一年的心態是不太一樣的，以目前的心態應該是說，其實我們</u></p>	<p>我覺得壓力是工作，現在的心態跟剛進來那時候不一樣，以目前的心態是我們到任何地方上班，一定忙，一定累，在上班時間把該做的都做完，遇到壓力就尋求減輕壓力的方式來處理，去面對去解決。</p> <p>(D-2-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>就是在工作，就是在上班，<u>到任何地方上班</u>，一定忙，一定累，當然就是在<u>上班時間把該做的都做完</u>，<u>遇到壓力就是想辦法解決</u>，有時候沒辦法解決壓力還是會過的，<u>尋求減輕壓力的方式來處理</u>，就是去<u>面對去解決</u>。</p>	
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p> <p>D-3-1：以我目前的職位和工作內容，<u>我覺得應該是血量的壓力，還有服務捐血人、客訴部分</u>，其實我一直覺得我們的專業大於服務業，捐血人不是消費者，和餐廳的服務態度是不太一樣的，所以我覺得捐血人都是抱著熱誠來的，應該以我們的專業去服務，幫他達成心願，當然<u>也有來挑毛病的捐血人</u>，有時候對我們來說就是<u>壓力</u>，當然也有來自長官的壓力。如果被客訴我們的服務態度不好，<u>也讓我們覺得很有壓力</u>，服務禮儀的課程強調顧客永遠都是對的，好像有一點點在責怪護理人員的意思，我個人認為捐血中心和餐廳、銀行是不太一樣，專業應該凌駕在服務之上的，不能為了服務而忽略了專業。</p> <p>D-3-2：<u>血量方面</u>，我覺得自我減壓的方法就是以我們的能力去<u>盡量做</u>。血量的</p>	<p>我覺得是血量的壓力、服務捐血人、客訴、來挑毛病的捐血人，也有來自長官的壓力，被客訴服務態度不好，也很有壓力。強調顧客永遠都是對的，好像在責怪護理人員，我認為捐血中心和餐廳、銀行不一樣，專業應該凌駕在服務之上的，不能為了服務而忽略了專業。</p> <p>(D-3-1)</p> <p>血量方面，我覺得自我減壓的方法就是盡量做，靠同仁幫忙，打電話及傳簡訊邀約捐血人來捐血。在捐血人方面，除了專業外，就是按照 SOP，面帶微笑講話客氣，不要把上班的不愉快帶回家，回家看電視，追劇自我減壓。</p> <p>(D-3-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>壓力不是只有靠我自己，還要靠同仁幫忙，庫存量很低的時候，除了採血、扎針之外，一有空閒就要打電話及傳簡訊邀約捐血人來捐血，當然不能保證捐血人百分之百一定會來，只能盡力去做，還要企劃課幫忙，媒體一播出或是比較有吸引力的回饋，血量就會上來。在捐血人方面，我覺得除了專業外，就是按照 SOP 來做，面帶微笑講話客氣，碰到比較難處理的捐血人，盡量講該講，不該講的就不講，不要把上班的不愉快帶回家，回家把家事做完後就是看一下電視，追一下劇自我減壓。</p>	
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>D-4-1：我想是神秘客稽核，因為神秘客稽核的時候，會找素人來當捐血人，用攝影機拍攝捐血過程，從一進門到結束，包括硬體設備環境。其實說真的，我們不是機器人，不可能 8 小時都是面帶微笑的，我覺得人是相對的，可能跟當神秘客的捐血人互動很好，也有可能錄到一點點不是他們的標準就被扣分。神秘客稽核有標準清單來評分，我們要把內容背得滾瓜爛熟，專業的就不要講了，一定要照 SOP，</p>	<p>我想是神秘客稽核，神秘客稽核會找素人來當捐血人，用攝影機拍攝捐血過程，我們不是機器人，不可能 8 小時都是面帶微笑的，有可能被扣分，稽核標準要背得滾瓜爛熟，有時候忙著面談時，接電話忽略說“不好意思，您等一下我接個電話”就被扣分。去年增加要跟捐血人說“謝謝您的愛心”，忙碌的時候，疏忽了沒有講也要扣分，讓我們覺得壓力很大，其實我們在服務過程中會很自然的讚美。</p> <p>(D-4-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>做這個不容置疑，可是有時候可能在忙著面談時，接電話有時候會忽略說“不好意思，您等一下我接個電話”就被扣分了。從扎針開始要做衛教，結束也要衛教，去年服務禮儀裡增加了一條，捐完血，要用讚美的語言跟捐血人說“謝謝您的愛心”，其實跟捐血人互動的時候，我們就在彼此關心，有時候很忙碌的時候，或者捐血人很嚴肅的時候，疏忽了沒有講也要扣分，讓我們覺得壓力很大，其實我們在服務過程中，互動的時候就會很自然的讚美。</p>	
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p> <p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>D-5-1：因為疫情很少去外面，就在家聽音樂或看劇啊，疫情之前會去舞蹈中心，後來這幾年，因為上班時間的關係和疫情的關係，比較靜態，現在電視、網路資訊很多，所以會去看一些比較不用動腦的卡通動畫片之類的，可以讓人會心一笑的，笑一笑，什麼都忘記了，對減輕壓力很有效果。</p>	<p>聽音樂或看劇、舞蹈，這幾年因為上班時間和疫情的關係，比較靜態，電視、網路資訊很多，看比較不用動腦的卡通動畫片之類的，可以讓人會心一笑，對減輕壓力很有效。</p> <p>(D-5-1)</p>
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p>	<p>實際從事和喜歡的差不多，傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物，料理、烘焙等，因為疫情不太敢去。</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>D-6-1：<u>實際從事和喜歡的都差不多，傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物等，我對料理、烘焙很有興趣，疫情前會去參加烘焙展，現在因為疫情也不太敢去。</u></p>	<p>(D-6-1)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>D-7-1：<u>我覺得聽音樂，看劇，傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物等，如果以後疫情減緩可以出國，那時候旅行可能會在計畫中了，旅行應該可以有效的改善護理人員的工作壓力，我覺得看看不同的風俗民情眼界比較開闊，很多事情就不會看得這麼重。</u></p>	<p>我覺得聽音樂，看劇，傳統美食、地方物產、古蹟歷史建物，出國旅行可以有效的改善護理人員的工作壓力，看看不同的風俗民情眼界比較開闊，很多事情就不會看得這麼重。</p> <p>(D-7-1)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>D-8-1：<u>管理制度要改善的這個部分，其實我們的壓力除了血量跟捐血外，如果用制度面來講，還來自於同事、捐血人、社團、志工，這些都是壓力的來源，我們在外點，很多事都說要我們使用單位自行處理，像警民連線每月要測試，在中心有管理單位，為什麼外點就要自己要處理，冷氣去年夏天請修至今，其實大家都是一</u></p>	<p>管理制度要改善部分，如果用制度面來講，管理單位可以幫我們外點，只要硬體軟體適時地解決，就已經減輕我們一半的壓力了。幫助抗壓部分，職能醫師每個月來一次，我們排班制要先預約休假，這是一個不錯的抗壓方式，我覺得時間可以再多一點。</p> <p>(D-8-1)</p> <p>增設藝文活動組織部份，現在的年齡層有一點拉距了，我覺得推廣不起來，除非有幾個組，我覺得3天自強活動比較能夠放鬆。</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>家人，有些東西壞掉，能解決的我們都盡量解決了，比較嚴重沒辦法處理才請修，像愛心樓電燈壞掉了管理單位要換，那管理單位可以幫外點嗎？希望流程快一點，事有輕重緩急，其實只要硬體軟體幫我們適時地解決，就已經減輕我們一半的壓力了。<u>哪些資源可以幫助抗壓</u>的這個部分，好像醫務組有請<u>職能醫師</u>來中心，好像是<u>每個月來一次</u>，要先預約，而且不見得預約得到，以我們排班制度來講，預約一定是放假的時候，訊息要先出來的，再去預約休假，好像有同仁預約不到，當然這項資源很好，也是一個不錯的抗壓的方式，如果真的有這麼多同仁有需要，<u>我覺得時間可以再多一點對同仁會比較好</u>。</p> <p>D-8-2：<u>增設藝文活動組織部份</u>，其實現在我們的<u>年齡層已經有一點拉距了</u>，誰來做？或許請員工活動小組去推廣，保守來講年齡層從 55 到 90 年次，<u>藝文活動我個人是覺得推廣不起來</u>，除非有好幾個組別，因為年齡層不一樣。我記得早期有瑜伽課，可是那已經不符合了，以採血課來說沒有多大助益，因為早出晚歸，大家應該也不會很熱絡。今年員工活動小組要辦自強活動了，<u>我覺得還是 3 天自強活動比較能夠放鬆</u>。</p>	<p>(D-8-2)</p>

訪談代號：E

訪談對象：護理師，任職 25 年，年齡 49 歲，已婚

訪談時間：2021.12.14

訪談方式：線上訪問並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>E-1-1：<u>我當初加入捐血中心工作的初衷就是有正常班、不用輪夜班，還有就是這個工作單純，又可以算是做善事啦，所以就覺得還不錯，就來工作了。醫院照顧的病患那個疾病、診斷等等的照顧，跟捐血中心不大一樣，相對的壓力會比較大一點，捐血中心的工作就比較單純，然後重複性會比較高一點，因為工作流程是固定的，醫院的話，比如說，量血壓、給藥、抽血、病患的疾病，是必須還要做功課的。比如說，今天來的可能是一個肝硬化的患者，也可能是一個癌症的患者，兩個患者的疾病症狀是不一樣的，必須加強照顧的部份，也是不大一樣的。再比如說量血壓，有的可能 15 分鐘一次，有的可能早、中、晚各一次，因病人疾病而異。醫院的工作比較繁瑣、這個病人今天還要做什麼怎麼檢查，不是每個病人都需要，所以每天真</u></p>	<p>我當初加入捐血中心工作的初衷就是有正常班、不用輪夜班，還有就是這個工作單純，又可以算是做善事。捐血中心的工作重複性比較高一點，因為工作流程是固定的。</p> <p>(E-1-1)</p> <p>我非常喜歡目前的工作，捐血中心就是我找到的，就是我要的工作，所以我可以一待待這麼多年。</p> <p>(E-1-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>的是必須要先做功課的。</p> <p>E-1-2：<u>我非常喜歡目前的工作，捐血中心就是我找到的，就是我要的工作，所以我可以一待待這麼多年。</u></p>	
<p>二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>E-2-1：<u>面對壓力嗎？我會先調整自己的心態，如果是捐血人方面，我覺得大家都是來做善事的，讓我服務他，我遇到一些壓力的話，我就會認為我是在做善事。那如果說是我個人的問題，我可能會比如說，跟同事聊天，或者是自己逛街，花錢就是紓壓，然後其實過了也就好了。因為我都一直告訴自己，沒有解決不了的事情，有事情講出來就好了，然後遇到事情就解決，比如說，在面對捐血人壓力的時候，我也會直接跟捐血人直接說，讓他們了解我們的立場、我們的壓力，大部分都可以得到認同啦，所以基本上我覺得壓力還好，我都可以處理的。</u></p>	<p>面對壓力我會先調整自己的心態，我覺得大家都是來做善事的，服務捐血人遇到一些壓力的話，就會認為我是在做善事。如果是我個人問題，我可能會跟同事聊天或者是自己逛街，花錢紓壓。我都一直告訴自己，沒有解決不了的事情，在面對捐血人壓力的時候，我會直接跟捐血人說，讓他們了解我們的立場、我們的壓力，大部分都可以得到認同啦，所以基本上我覺得壓力還好，我都可以處理的。</p> <p>(E-2-1)</p>
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p> <p>E-3-1：<u>我覺得壓力主要來源是血量，因為捐血室都有預定的目標量，本來就是</u></p>	<p>我覺得壓力主要來源是血量，假設血量很差，就會有一些壓力，趕快去邀約捐血人，或者做一些事情來解決壓力。如果有壓力講出來就好，跟同事分享，跟主管聊聊。我的處理方</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>各司其職嘛，每個單位被分配到的目標量要達成，如果沒有達成，也不會被特別處罰，但是我會覺得這是我的工作，在這邊上班，其實為的就是血量。所以我覺得主要壓力是血量。<u>假設血量很差，相對的就會有一些壓力，就想要趕快去找人潮，或者是電話邀約捐血人，或者做一些事情來解決壓力。</u>我現在都沒有什麼壓力，因為我都把捐血人當朋友，<u>如果有壓力的話就是講出來就好，或者是跟同事分享，或者跟主管聊聊，其實過了就好。</u>捐血人就是每天來來往來的。並不是每天會遇到同樣的狀況，只是個案，<u>我的處理方式是盡力去處理這件事情，當個案的問題處理了，其實那個壓力就解除了，並不會一直存在我的內心裡面。</u>還有當工作忙的時候，就會有腰酸背痛的狀況，就是休息就能緩解了。當然<u>主管有時候也會給我們壓力，比如說目標量沒有達成的時候，主管當然會給我們壓力，這個月目標量沒達成喔，或者是我們可能那些事情沒有做好需要改進，所以我們當然會擔心說，平常作業會不會有什麼缺失，或者是自己沒有注意到的部分，這個也會是壓力啦。</u></p> <p>E-3-2：<u>我覺得自我減壓的方式，當然就是要提升自己的專業度，那這樣子來自</u></p>	<p>式是盡力去處理，問題處理了，壓力就解除了。<u>主管有時候也會給我們壓力，比如說目標量沒有達成的時候，事情沒有做好需要改進。</u></p> <p>(E-3-1)</p> <p>我覺得自我減壓的方式，當然就是要提升自己的專業度，來自主管的壓力就會減輕。對於對捐血人壓力，跟捐血人做很有趣的互動，跟他們當朋友，很多事情就可以迎刃而解。當面對血量的壓力，就需要得到整個團隊的認同，大家有一個目標導向，然後大家一起做，不會說自己孤立無援的或者是單打獨鬥。</p> <p>(E-3-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>主管那邊的壓力，就會減輕很多，然後再來就是對於對捐血人壓力，可以跟捐血人做很有趣的互動，跟他們當朋友的時候，有很多事情，其實就可以迎刃而解。然後，當面對血量的壓力，就需要得到整個團隊的認同，大家有一個目標導向，然後大家一起做，不會說自己孤立無援的或者是單打獨鬥，那這樣子的話壓力就比較不會有。所以目前就覺得這些壓力都還可以啦，還可以應對吧。</p>	
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>E-4-1：<u>我覺得最近一年覺得備感壓力的時候，是外部稽核和神秘客稽核，因為很怕自己哪些事情沒做好，然後可能平常都表現很好，就是您狀態最不好的狀況下突然來了，或者是捐血人最多的狀況下，然後沒有辦法面面俱到，就會覺得自己運氣怎麼這麼差，覺得自己表現不好，那就是一個隱形的壓力，因為您不知道神秘客是誰。外部稽核的部分，當然這個跟中心形象有關係，我會很擔心表現不好，影響捐血中心的形象。外部稽核是跟主管一起面對，所以還好，會有一些壓力，但不會</u></p>	<p>我覺得最近一年覺得備感壓力的時候，是外部稽核和神秘客稽核，因為很怕自己狀態最不好的狀況下突然來，或者是捐血人最多的狀況下，沒有辦法面面俱到，我會很擔心表現不好，影響捐血中心的形象。</p> <p>(E-4-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>有很大的壓力。主要是神祕客稽核的壓力會比較大，因為我們要求比較完美一點。</p>	
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p> <p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>E-5-1：<u>我喜歡的跟感興趣的藝文活動就是看表演，還有國際型的踢踏舞，我都超愛。</u></p> <p>E-5-2：<u>因為我很專注的在欣賞這些表演，會忘掉我工作上的一些壓力，我覺得這個都可以有效減輕我的壓力。我覺得紓壓的方式有運動、看電影，還可以跟同事聊天，談談工作、生活上發生的事情，互相分享交流，可以有效減輕壓力。</u></p>	<p>我喜愛的跟感興趣的藝文活動就是看表演，還有國際型的踢踏舞，我都超愛。</p> <p>(E-5-1)</p> <p>因為我很專注的在欣賞這些表演，會忘掉我工作上的一些壓力，我覺得這個都可以有效減輕我的壓力。我覺得紓壓的方式有運動、看電影，還可以跟同事聊天，談談工作、生活上發生的事情，互相分享交流，可以有效減輕壓力。</p> <p>(E-5-2)</p>
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>E-6-1：<u>我實際參加的藝文活動就是歌劇、看電影、音樂會等，我也喜歡爬山。藝文活動大概去半年一次。</u></p>	<p>我實際參加的藝文活動就是歌劇、看電影、音樂會等，我也喜歡爬山。藝文活動大概去半年一次。</p> <p>(E-6-1)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>E-7-1：<u>我覺得護理人員的工作壓力，這太主觀的，跳舞什麼的？我覺得護理人員現階段應該就是運動、吃飯、聊天、跳舞、看好笑的溫馨的電影，唱唱歌、聽音樂會也是可以有效改善護理人員的工</u></p>	<p>我覺得護理人員的工作壓力，這太主觀，我覺得護理人員現階段應該就是運動、吃飯、聊天、跳舞、看好笑的溫馨的電影，唱唱歌、聽音樂會也是可以有效改善護理人員的工</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>舞、看好笑的溫馨的電影，唱唱歌、聽音樂會也是可以有效的改善護理人員的工作壓力。</p>	<p>作壓力。 (E-7-1)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>E-8-1：<u>我覺得就是人力的配置啊，然後假日可以休的好一點阿，因為假日其實修得我是覺得比醫院還要不好。目前我發現同仁比較不滿意的是休假日的天數真的太少了，所以如果管理單位在聘用時可以找一些上假日班的。目前的工作型態好像真的是老掉牙的問題，因為假日血量大，所以您需求的人力多。護理人員假日休得少，跟家人的陪伴互動當然也是會受影響。所以我覺得工作滿意度上面比較有問題的，其實就是在假日排班，其他都是各司其職，我覺得沒有什麼好與不好，是我們自己的問題，我們自己的需求。管理單位有提供腰痠背痛貼布、護具等。然後再來就是當然就是包含教育訓練、請情緒管理或紓壓的講師來授課，上一些正向轉念、心靈成長的課程，因為有時候我們的念頭會影響到我們的所有，有時候正向</u></p>	<p>我覺得就是人力的配置啊，目前同仁比較不滿意的是休假日的天數真的太少了，所以如果管理單位在聘用時可以找一些上假日班的。護理人員假日休得少，跟家人的陪伴互動當然也是會受影響。管理單位有提供腰痠背痛的貼布、護具等。再來就是教育訓練，請情緒管理或紓壓的講師來授課，上一些正向轉念、心靈成長的課程，因為有時候我們的念頭會影響到我們的所有，有時候正向一點，也就不會那麼負面。 (E-8-1)</p> <p>我覺得之前中心提供的藝文活動補助就是鼓勵大家參加藝文活動，對於增設藝文活動小組，應該是徵求有興趣的同仁而不是被指派的，要對活動非常有興趣也想要協助推廣的。如果有的話，那就太棒了，很好玩喔。如果有這樣的一個組織，我希望他們可以主動提供藝文活動訊息，讓同仁去參加，還有安排藝文活動鼓勵大家一起參加。</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><u>一點，也就不會那麼負面。</u></p> <p>E-8-2：我覺得之前中心提供的<u>藝文活動補助</u>就是，也鼓勵大家參加藝文活動。對於是不是要<u>增設藝文活動的小組</u>之類的，應該是<u>徵求內部有興趣的同仁</u>，因為做任何事情，一定要是有興趣的參與，<u>而不是被指派的</u>，因為是指派的，但是被指派的人不是很樂意的話，就沒辦法繼續，<u>要對活動非常有興趣的人</u>，然後也<u>想要協助推廣的</u>，這樣子就可以去成立這樣的小組。<u>如果有的話，那就太棒了，很好玩喔。</u>如果有這樣的一個組織，我希望他們可以<u>提供一些藝文活動的訊息</u>，不用我們自己去找藝文活動，而是他們<u>主動提供藝文活動訊息</u>，讓同仁去參加，還有就是<u>安排藝文活動鼓勵大家一起參加。</u></p>	<p>(E-8-2)</p>

訪談代號：F

訪談對象：護理師，任職 22 年，年齡 47，已婚

訪談時間：2021.12.11

訪談方式：電子郵件訪談

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>F-1-1：<u>之前因為在醫院開刀房工作，需要長期輪值大夜班、小夜班，即隨時待命壓力大，因朋友告知捐血中心無須輪夜班，及接觸的人都是健康的人，故就轉換跑道。</u></p> <p>F-1-2：<u>有達到我當初接受工作時的目的，我也喜歡目前工作，但偶爾仍會對工作有所倦怠。</u></p>	<p>之前因為在醫院開刀房工作，需要長期輪值大夜班、小夜班，即隨時待命壓力大，因朋友告知捐血中心無須輪夜班，及接觸的人都是健康的人，故就轉換跑道。</p> <p>(F-1-1)</p> <p>有達到我當初接受工作時的目的，我也喜歡目前工作，但偶爾仍會對工作有所倦怠。</p> <p>(F-1-2)</p>
<p>二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>F-2-1：<u>我會盡量保持正能量，現在疫情時代，想像如果還在醫院上班會更為辛苦，壓力更大，心裡就能好過一些，上班就能更為輕鬆點。</u></p>	<p>我會盡量保持正能量，現在疫情時代，想像如果還在醫院上班會更為辛苦，壓力更大，心裡就能好過一些，上班就能更為輕鬆點。</p> <p>(F-2-1)</p>
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p>	<p>捐血需要面談，篩選符合健康條件的人捐血，短時間內，要問出一堆健康事項，將不符合的淘汰。採血時</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>F-3-1：<u>捐血中心工作因需要面談，篩選符合健康條件的人，讓其捐出血液，給有需要的受血人，短短時間內，要問出一堆健康事項，將不符合的淘汰，因血液品質要兼顧，再來採血時需扎針準確，不管血管粗細，都要一針見血，人與人的互動也很重要，種種細節都會使人產生有壓力。</u></p> <p>F-3-2：<u>儘量保持正能量，心裡就能好過一些，上班就能更為輕鬆點。</u></p>	<p>需扎針準確，不管血管粗細，都要一針見血。種種細節都會使人產生有壓力。(F-3-1)</p> <p>儘量保持正能量，心裡就能好過一些，上班就能更為輕鬆點。 (F-3-2)</p>
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>F-4-1：<u>每次的捐血活動都有預估量，我們都會盡量達成，完成當日捐供平衡，常有大型活動從活動開始，每分每秒都不停的抽血，排隊人潮延綿不斷，捐血人、主辦單位，一直催促工作人員動作快，連吃飯上廁所時間都沒空很趕，有人在喊真的感覺很累很有壓力。</u></p>	<p>每次的捐血活動都有預估量，我們都會盡量達成，完成當日捐供平衡，常有大型活動從活動開始，每分每秒都不停的抽血，排隊人潮延綿不斷，捐血人、主辦單位，一直催促工作人員動作快，連吃飯上廁所時間都沒空很趕，有人在喊真的感覺很累很有壓力。 (F-4-1)</p>
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p> <p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>F-5-1：<u>我們是排班制，常跟好朋友約</u></p>	<p>我們是排班制，常跟好朋友約一約去吃飯和喝下午茶或看電影，或是排幾天假期全家出遊，品嚐傳統美食，暢遊在地風俗，來減輕工作壓力。 (F-5-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一約去吃飯和喝下午茶或看電影，或是排幾天假期全家出遊，品嚐傳統美食，暢遊在地風俗，來減輕工作壓力。</p>	
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p> <p>F-6-1：<u>每個月會排 1-2 次出門走走遊玩、看電影、帶小孩去圖書館看書、科博館逛逛。</u></p>	<p>每個月會排 1-2 次出門走走遊玩、看電影、帶小孩去圖書館看書、科博館逛逛。</p> <p>(F-6-1)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>F-7-1：<u>出門遊玩、看場電影沉澱心情。</u></p>	<p>我覺得出門遊玩、看場電影沉澱心情。</p> <p>(F-7-1)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>F-8-1：<u>管理單位能定期供應藝文券，例如電影票、美術展票、展演等，讓忙碌的員工紓壓。</u></p> <p>F-8-2：<u>請老師教瑜珈或不定時請講師演講放鬆心情小語，而非在職教育主題。</u></p>	<p>我覺得管理單位能定期供應藝文券，例如電影票、美術展票、展演等，讓忙碌的員工紓壓。</p> <p>(F-8-1)</p> <p>請老師教瑜珈或不定時請講師演講放鬆心情小語，而非在職教育主題。</p> <p>(F-8-2)</p>

訪談代號：G

訪談對象：護士，任職 28 年，年齡 48 歲，已婚

訪談時間：2022.03.21

訪談方式：線上訪談並紙筆紀錄輔以錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>第一部分 護理人員之工作壓力</p> <p>一、請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？</p> <p>G-1-1：<u>當初的動機是因為</u>，第一個就是他不用輪夜班，我看到報紙寫說缺護士，就覺得捐血中心聽起來很棒，以為捐血中心是公務人員，感覺很棒，還有男朋友在當地讀書的原因。</p> <p>G-1-2：基本上還蠻喜歡目前的工作，還有熱忱，但是有一陣子會覺得很挫折，因為長官的嘮叨。</p>	<p>當初的動機是因為不用輪夜班，捐血中心聽起來很棒，以為捐血中心是公務人員，感覺很棒，還有男朋友的原因。</p> <p>(G-1-1)</p> <p>還蠻喜歡目前的工作，還有熱忱，但是有一陣子會覺得很挫折，因為長官的嘮叨。</p> <p>(G-1-2)</p>
<p>二、請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？</p> <p>G-2-1：以我現在來講，是把我工作當成我做志工，因為我沒有掛頭銜，跟大家都是平等，但是我扛一些責任，我覺得比較不好，因為我上面有護理長，以我目前的工作來講，可一年來我這裡沒有一兩次，以前的護理長，從來沒有來過。好久沒有來過，也沒有互動，有什麼事都是直</p>	<p>我現在是把工作當成做志工，因為我沒有掛頭銜，但是我要扛一些責任，我覺得上面有個護理長蠻好的，同仁之間有問題由護理長處理比較妥。</p> <p>(G-2-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>接就是主管，其實我覺得上面有個護理長蠻好的，同仁之間有問題由護理長處理比較妥。</p>	
<p>三、請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？</p> <p>G-3-1：<u>壓力就是被長官唸，長官來都是看到我們的缺點，一直以來就被唸怕了。一樣東西放置的地方每個長官都有不同的意見，每次同仁亂放、iPad 不關機，主管唸我，問題是我不能去唸人家，而且每次上班的人都不一樣，小事累積起來也會有壓力，為什麼做得好的不去稱讚呢？為什麼不說兩個人一天捐了 80 幾袋？預估 80 袋抽了 160 袋，為什麼都沒有看這些服務的熱忱呢？像補貨也是，如果辦活動，明明就是爆量，80 袋抽到 160 袋，或者是聯絡單還沒有來，不知道有活動，量不夠我們就自己從苗栗調過來。隔了兩三個月秋後算帳，就說臨時叫貨的次數太多，那種感覺比較差，一下不要補太多，一下不要補太少，很難做。血量也是我們的壓力，企劃應該要強一點，去做公關負責募血，我們負責採血，職責劃分清楚。只有我一個護士上班，要面談要採血兩邊跑，要顧及捐血人的感受，又怕捐血人跌</u></p>	<p>壓力就是被長官唸，長官來都是看到我們的缺點，小事累積起來也會有壓力，為什麼做得好的不去稱讚呢？為什麼都沒有看這些服務的熱忱呢？補貨也是，明明就是爆量，隔了兩三個月說臨時叫貨的次數太多，一下不要補太多，一下不要補太少，很難做。血量也是我們的壓力，企劃負責募血，我們負責採血，職責要劃分清楚。只有我一個護士上班，面談採血兩邊跑，要顧及捐血人的感受，又怕捐血人跌倒，總覺得壓力特別多一點。</p> <p>(G-3-1)</p> <p>走路，平常逛市場，玩貓。人際關係也很重要，一切要靠自己去調整，多多跟樂觀開朗正向的人在一起。</p> <p>(G-3-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>倒，總覺得壓力特別多一點。</p> <p>G-3-2：走路，平常逛市場，玩貓。人際關係也很重要，就是要客氣，一切要靠自己去調整，多多跟樂觀開朗正向的人在一起。</p>	
<p>四、職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？</p> <p>去年的神秘客稽核分數太低，主管讓我壓力很大，每個捐血人我都有問診，後來重看影帶有要到分數，可能稽核公司看太多點了沒有注意到。還有苗栗站一年暫時不出車，應該開會的時候跟大家說，讓我們有心理準備要到外出隊，我覺得溝通很重要。</p>	<p>去年的神秘客稽核分數太低，主管讓我壓力很大，每個捐血人我都有問診，後來重看影帶有要到分數。還有苗栗站一年暫時不出車，應該跟大家說，讓我們有心理準備，我覺得溝通很重要。</p> <p>(G-4-1)</p>
<p>第二部分 藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性</p> <p>五、請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。</p> <p>G-5-1：我喜愛的有舞臺劇、紫風車劇團、追劇、傳統美食和小甜甜卡通，這些都有效減輕壓力。</p>	<p>我喜愛的藝文活動有舞臺劇、紫風車劇團、追劇、傳統美食和小甜甜卡通，這些都有效減輕壓力。</p> <p>(G-5-1)</p>
<p>六、請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。</p>	<p>實際上常做的就是追劇，韓劇和日劇，這是每天必備的。</p> <p>(G-6-1)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>G-6-1：<u>實際上常做的就是追劇，韓劇和日劇，這是每天必備的。</u></p> <p>G-6-2：<u>疫情好一點，會去北埔老街走一走，假日一定會去爬山。</u></p>	<p>疫情好一點，會去北埔老街走一走，假日一定會去爬山。</p> <p>(G-6-2)</p>
<p>七、請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。</p> <p>G-7-1：<u>我喜歡追劇，還有就是研究美食。</u></p> <p>G-7-2：<u>我個人覺得，追劇和料理有效。</u></p>	<p>我喜歡追劇，還有就是研究美食。</p> <p>(G-7-1)</p> <p>我個人覺得，追劇和料理有效。</p> <p>(G-7-2)</p>
<p>八、檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。</p> <p>G-8-1：<u>我覺得職責要清楚，外點的環境、設備維護，希望管理單位給我們支援，我只想做好我護士的工作，好好認真的扎針。配置人力應該要有完整的配套，登錄人員要培訓，會察言觀色，捐血人填問卷要在旁邊，環境、設備維護由他們全權負責，我們護士扎個針又要一直接電話，大小事都要叫護理人員，比較會分心。我覺得在職教育的時候就是一個方式，多一些不要老是一直在說教的課，大家都有那種感受，像老師要我們去迎合，一直去迎合別人，其實我覺得真誠和禮貌就夠了。以前有音樂冥想的課程還蠻感動的，可以多</u></p>	<p>我覺得職責要清楚，環境、設備維護，希望管理單位支援，做好護士的工作扎針。配置人力要有完整的配套，登錄人員要培訓，環境、設備維護由他們全權負責。在職教育不要老是一直在說教的課，以前有音樂冥想的課程還蠻感動的，可以多上這些課程，不要老是講禮儀。</p> <p>(G-8-1)</p> <p>我覺得可以增設藝文活動組織增加人文氣息，可以多一些人文素養，因為中心內部比較封閉。</p> <p>(G-8-2)</p>

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p><u>上這些課程，不要老是一直講禮儀。</u></p> <p>G-8-2：<u>我覺得可以增設藝文活動組織增加人文氣息，其實中心有很多臥虎藏龍、有內涵、有深度、有音樂素養或者是繪畫的人才，沒有去發覺到，我覺得可以多一些人文素養，因為中心內部比較封閉。</u></p>	



附錄二 訪談大綱

訪談代號：_____

您好，

感謝您的參與，我們將討論藝文活動對捐血中心護理人員工作紓壓之關係，訪談時間大約 90 分鐘，我們將會錄音訪談過程，以便後續的分析與整理。

指導教授：南華大學文化創意事業管理研究所 趙家民博士 賴文儀博士

研究者：蔡惠敏，電話：0918516058，E-mail：11050501@nhu.edu.tw

訪談時間： 年 月 日 時 分至 時 分

一、研究對象基本資料：

1.職稱： 2.年資： 年

二、訪談內容：

第一部分 探討護理人員之工作壓力

1. 請您簡單說明選擇加入捐血中心工作的動機及原因。是否有達到當初接受工作時的目的？是否喜歡目前工作？
2. 請問您會以甚麼方式及態度來面對捐血中心的工作內容及環境所造成的壓力？
3. 請說明您目前在捐血中心工作所產生的壓力主要來源，並說明自我減壓的方法？
4. 職場生活壓力源：請問您最近一年曾發生什麼讓您備感壓力的事件？可否請說明發生的過程以及如何造成您的壓力？

第二部分 探討藝文活動與護理人員工作壓力之關聯性

5. 請敘述一下您喜愛的、感興趣的藝文活動，以及是否能有效減輕您的壓力。
6. 請說明您實際從事的有哪些藝文活動及參加頻率，另外您所喜愛的藝文活動是否與實際上從事的有落差及其原因。
7. 請問您認為從事那些藝文活動，能有效的改善護理人員的工作壓力。
8. 檢視您目前任職的捐血中心工作環境，您認為管理單位有哪些現行制度需要改進，有哪些資源可以幫助抗壓，或是應如何增設藝文活動組織、推廣紓壓活動，來改善捐血中心的工作壓力。

附錄三 調查問卷

您好，

感謝您的參與，我們將討論藝文活動對捐血中心護理人員工作紓壓之影響，請放心填寫，我們將會以去連結方式整理所得資料。

指導教授：南華大學文化創意事業管理研究所 趙家民博士 賴文儀博士

研究者：蔡惠敏 E-mail：11050501@nhu.edu.tw

一、基本資料：1. 30 歲以下 2. 31-40 歲 3. 41-50 歲 4. 50 歲以上

二、我們想了解您最近的壓力狀況，請您勾選符合的項目。

壓力指數測量表題目總共 12 題，請研究參與者自行評估最近的壓力狀況，回答「是」者計 1 分。指數 < 4 分，表示壓力還在可以承擔的範圍內。指數 4~5 分，顯示已經有壓力困擾，還可以勉強應付，但須壓力管理及尋求親友支持，以減輕壓力。指數 6~8 分，代表壓力很大，要尋求心理衛生專業人員，進行有系統性的心理治療。指數 9 分以上者表示壓力非常嚴重，應尋求精神專科醫師的協助，開立處方用藥，藉由心理治療與藥物治療雙管齊下，使生活盡快恢復常態。

編號	是	否	題目
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近六個月內是否生病不只一次了？
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常意見和別人不同？
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否注意力經常難以集中？
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	有人說您最近氣色不太好嗎？

資料來源：衛生福利部國民健康署健康九九網站

三、請問您最常從事哪些藝文活動來紓壓，請您勾選符合的項目(可複選)

藝文活動定義與範圍：本研究所稱之「藝文活動」係指「在某一特定時間內，開放給民眾自由參與或觀賞，且主要以展出或演出方式為之的文化活動」。

分類	項目
<input type="checkbox"/> 音樂類	1. <input type="checkbox"/> 演唱(獨唱、合唱、歌劇、音樂劇、流行音樂等)、2. <input type="checkbox"/> 國樂演奏(吹管樂器、拉弦樂器、彈撥樂器、國樂團、南北管樂等)、3. <input type="checkbox"/> 西樂演奏(管樂、弦樂、鍵盤樂、室內樂、交響樂團等)、4. <input type="checkbox"/> 打擊樂、5. <input type="checkbox"/> 爵士樂、6. <input type="checkbox"/> 宗教音樂、7. <input type="checkbox"/> 綜合、8. <input type="checkbox"/> 其他
<input type="checkbox"/> 戲劇類	1. <input type="checkbox"/> 傳統戲曲(歌仔戲、客家戲、北管戲、南管戲、臺灣其他劇種、平劇、中國各省劇種等)、2. <input type="checkbox"/> 偶戲(布袋戲/掌中戲、傀儡戲、皮影戲等) 3. <input type="checkbox"/> 現代戲劇(舞台劇、默劇等)、4. <input type="checkbox"/> 綜合、5. <input type="checkbox"/> 其他
<input type="checkbox"/> 舞蹈類	1. <input type="checkbox"/> 現代舞、2. <input type="checkbox"/> 芭蕾舞、3. <input type="checkbox"/> 民族舞、4. <input type="checkbox"/> 踢躑舞、5. <input type="checkbox"/> 爵士舞、6. <input type="checkbox"/> 綜合、7. <input type="checkbox"/> 其他
<input type="checkbox"/> 說唱類	1. <input type="checkbox"/> 相聲、2. <input type="checkbox"/> 唸歌/相褒歌、3. <input type="checkbox"/> 綜合、4. <input type="checkbox"/> 其他
<input type="checkbox"/> 影片類	1. <input type="checkbox"/> 劇情片、2. <input type="checkbox"/> 紀錄片、3. <input type="checkbox"/> 動畫片/卡通片、4. <input type="checkbox"/> 紀實片、5. <input type="checkbox"/> 綜合、6. <input type="checkbox"/> 其他
<input type="checkbox"/> 民俗類	1. <input type="checkbox"/> 節慶(本國節日、廟會、客家節慶、臺灣原住民節慶等)、祭典(臺灣原住民、其他)、2. <input type="checkbox"/> 技藝(陣頭藝陣、民俗體育、特技、童玩、棋藝/橋藝等)、3. <input type="checkbox"/> 文物(常民文物、宗教文物、地方文獻、古物/古董等)、4. <input type="checkbox"/> 傳統美食、5. <input type="checkbox"/> 地方物產、6. <input type="checkbox"/> 古蹟/歷史建物、7. <input type="checkbox"/> 地方采風、8. <input type="checkbox"/> 綜合、9. <input type="checkbox"/> 其他

四、請問您每年願意花多少錢參與藝文活動？

1.2,000 元以下 2.2,001~5,000 元 3.5,001~10,000 元 4.10,001 以上

中華民國 年 月 日

感謝您的填寫!!!

附錄四 個別訪談知情同意書

論文題目：藝文活動對護理人員工作紓壓之研究-以新竹捐血中心為例

進行方式：

邀請您參與一對一訪談，地點為您方便的地點，如圖書室、餐廳，時間約為 90 分鐘，內容請您參考附件訪談問卷。為了資料紀錄的正確性，訪談時將錄音。如果您不願意錄音、不願某段發言錄音，或中途想停止，請隨時提出。

車馬費補助：

因考量您往返受訪地點，需要花費時間與車程，每次訪談提供您車馬費 500 元。

參與風險與資料保存運用：

錄音資料經過錄為逐字稿後會再請您確認，我們會負起保密責任，未來研究成果不會呈現您的真實姓名，亦會盡力避免他人從研究發表辨識出您。但在非預期情況下您的身份或仍有可能受到揭露，請您慎重考慮是否接受訪談。

錄音與逐字稿將妥善保存在設有密碼的硬碟或電腦裡，且於本研究計畫執行日結束 5 年刪除銷毀，並只使用在本研究。若您有興趣了解研究結果，可提供您報告摘要。

退出權益：

過程中，若您感到不舒服，想要暫停或退出研究，我們會完全尊重您的意願。先前已蒐集的資料銷毀。即便研究結束，有任何問題，都歡迎聯絡我們。

研究團隊：

指導教授：南華大學文化創意事業管理研究所 趙家民博士 賴文儀博士

研究者：蔡惠敏，電話：0918516058，E-mail：11050501@nhu.edu.tw

研究參與者簽署：

錄音：同意-錄音 不同意-錄音

成果回饋：研究完成請提供報告

不用，謝謝

簽名：_____ 日期： 年 月 日

附件、訪談問卷

同意書版本：第 2 版

西元 2021 年 11 月 18 日