

臨床護理人員情緒智能相關研究

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

個人的情緒會影響到其行為及思考模式，並且跟身心健康、人際關係和工作效率有著密不可分的關係（Smith & Lazarus, 1990），因此表現在生活中的EQ很重要，EQ會影響到個人與他人之間的關係是否和諧，會影響到個人的生活是否順心，甚至會影響個人在工作上的工作表現。當一個人無法控制住自己的情緒時，易變得容易受到各種情緒的干擾，而產生衝動的行為，並進而破壞人際關係。相反的，一個人若是能夠隨時察覺到自己或他人的情緒變化，並且坦然面對自己的負面情緒、認同對方的感受且不隨意批評他人，而將生活中所遭遇到的困境當作挑戰，不管是對人、事、物都能做出適切的反應，就容易與他人保持良好關係，通常也較能夠得到他人的幫助。尤其護理工作每天面對的是不同病人、家屬及工作同仁且又處在複雜的工作環境中，護理人員於工作上是否能夠順利，往往不是由個人的工作能力所決定，而是個人能不能聽取同事與上司的不同意見，能不能夠將自己的情緒與工作分開，不讓個人情緒影響到工作，且將人際衝突的阻力化為助力，擁有這些「情緒智能」才是成敗的關鍵。

第二節 研究目的

基於上述的動機，本研究希望透過量化的方式進行實證研究，期能達到下列目的：

- （一）探討護理人員的人口變項與情緒智能、工作表現之關係。
- （二）探討護理人員的情緒智能與工作表現之關係。

第三節 研究流程

本研究流程分為八個步驟（如圖 1-1 所示），依序為建立研究主題；探討相關文獻；建立研究架構；研究假設；問卷設計、修正與測試；進行問卷調查與資料整理、分析；依據本研究的實證結果，提出相關的結論與後續的建議。各流程簡述如下：

一、建立研究主題

本研究主題之決定即希望能根據研究背景及動機為出發點，結合研究對象，以確立研究方向及目的。

二、探討相關文獻

蒐集與問題有關之國內外期刊、雜誌、研究報告、論文等相關文獻，藉由對理論的探討，以奠定本研究參考應用的理論基礎。

三、建立研究架構

配合文獻的整理並擬定出研究架構。

四、建立研究假設

依據研究架構，提出研究假設。

五、問卷設計、測試與修正

依據研究主題與研究架構，參考國內外學者研究的量表，進行修訂及發展本研究合適之問卷。

六、進行問卷調查

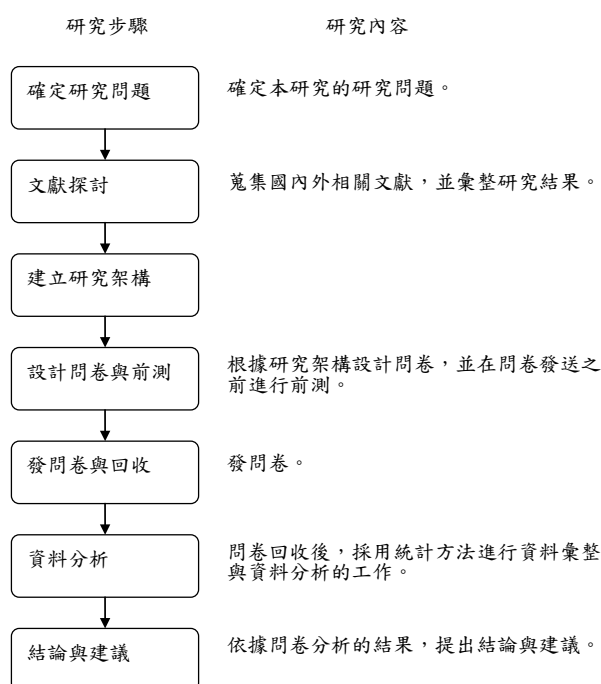
進行問卷調查與實證資料的蒐集。

七、資料整理、分析

問卷資料回收後，剔除無效問卷後，進行量化分析。

八、結論與建議

根據問卷資料分析結果，對研究假設進行驗證與推論，做成具體結論與可行之建議。



第二章 文獻探討

第一節 情緒智能

2.1.1 情緒

EQ的真正名字是Emotional Intelligence，既然如此它理當叫做EI，反而為什麼稱作EQ？原來EQ一詞，翻譯自美國心理學作家丹尼爾·高曼的著作，《Emotional Intelligence》（情緒智能），在這本書的原版裡其實並沒有「EQ」這個字，而是因為在西元1995年10月美國（Time）雜誌的封面上以斗大的文字「What's your EQ」為標題。因此EQ兩個字就開始引起了社會大眾的注意，而使用這個新語彙的原因便是，它很容易為社會大眾接受。當這本書要發行中文版時，為了要讓EQ可以對上IQ，中文版的書名就稱作EQ。

EQ簡單的說就是個人控制自己情緒的能力，例如在憤怒的時候，控制住自己的脾氣以避免如同火山一樣爆發。因此，了解自己的EQ、控制自己的情緒，就是EQ基本上所要探討

的範圍。另外，IQ 是與生俱來的，是從個人出生後就確定了，一般人的 IQ 會隨著年齡的增長及學習而增加、提高；但是 EQ 則不一定，EQ 並不是絕對可以隨年齡而增長的，甚至於有部份人的 EQ 與年齡成反比，年齡越大，EQ 卻越低。

一般而言，一個 EQ 高的人的情緒通常穩定的，不會容易產生劇烈的情緒，而且當他在產生情緒反應時，通常能夠恰當的處理好自己的情緒，對人對事會有合理的想法，也同時會表現出合宜的行為。

情緒通常是因個人由於受到生理、心理、認知或社會等層面的各項複雜因素影響，所散發出來的激動狀態與歷程。大多數研究者皆認為情緒是由內、外的刺激所引起的一種主觀的激動狀態，此狀態係由生理反應、主觀感受、認知、評估以及行為表達等成分交互形成的（Izard & Kobak, 1991, Kagan, 1994, 游恒山譯），下列為情緒意義的整理表。

情緒的意義

學者	情緒的意義
Goleman (1995)	情緒是指感覺及其特有的思想、生理、心理的狀況及相關的行為傾向。
Dworestsky (1985)	情緒是一種複雜的感受狀態，包括意識的經驗，內在明顯的生理反應及促進或抑制的動機性行為傾向。
Plutchick (1984)	情緒是對刺激的一種複雜而連續的反應，包括認知的評估、主觀的感受、自律神經的喚起及激發行動，而此行為是由引發複雜且連續過程之刺激造成的結果。
Ellis (1979)	情緒是人類行為反應與知覺統整後的複雜狀況，是一種「認知-知覺」的狀態。
張春興 (1991)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒是受刺激所引起的 2. 情緒是主觀的意識經驗 3. 情緒狀態不易自我控制 4. 情緒與動機有連帶的關係

資料來源：整理自張淑媛（民 90）；張春興（民 90）。

由以上各個論點可以知道，情緒其實是一種複雜的心理歷程，它來自於感覺上的不平靜，而在情緒反應的背後有其生理和心理的基礎。

情緒，它包括認知的評估、主觀的感受、自律神經的喚起及激發行動，而此行為是由內、外在的刺激所造成的結果，它會影響到個人生理、心理、認知及行為反應等狀態。通常情緒的表現常因人而異，有人表現很強烈不易自我控制，有些人則表現很溫和。

每個人都會有情緒，每個事件的發生亦都會令人產生情緒，差別只在於情緒的產生及反應處理不同，然而情緒的波動大小、處理的是否得當卻深深的影響著人際關係的層面。情緒可基本分為正向情緒及負向情緒，當個人對刺激事件的評價所得到的情緒反應與自己期待一致，即感到愉快，此即正向的情緒；與自己的期待不一致，即感到不愉快，此即負向的情緒（張淑媛，民 90）。情緒與我們在日常生活中息息相關，悲傷、憤怒、快樂…等等，我們都藉著在日常生活中的種種情緒的表達來呈現自己的心理狀態。由此可知，其實我們的生活

很容易受到情緒的影響，因此如何瞭解自己與他人的情緒，妥善處理自己與他人的情緒，可使個人的人際關係更和諧。

曾有一些學者針對情緒進行研究，並且分為以下幾類：

1. Rice(1978) 的情緒分類：

(1) 喜悅狀態 (joyous States)：屬於積極的情緒，如情感、愛、快樂等。

(2) 抑制狀態 (inhibitory states)：屬於負面情緒，如擔憂、恐懼、焦慮、悲傷、害羞、遺憾、罪惡與厭惡等。

2. Kostelnik et al. (1988) 的情緒分類：

喜悅 (joy)	悲傷 (sadness)	憤怒 (anger)	恐懼 (fear)
快樂 (happiness)	灰心 (dejection)	挫折 (frustration)	擔憂 (worry)
歡欣 (delight)	不快樂 (unhappiness)	嫉妒 (jealousy)	焦慮 (anxiety)
滿意 (contentment)	苦惱 (distress)	厭惡 (disgust)	懷疑 (suspicion)
滿足 (satisfaction)	悲傷 (grief)	生氣 (annoyance)	害怕 (dread)
怡悅 (pleasure)	失望 (discouragement)	激怒 (fury)	恐慌 (dismay)
得意 (elation)	害羞 (shame)	無聊 (boredom)	苦悶 (anguish)
榮耀 (pride)	罪惡 (guilt)	蔑視 (defiance)	驚慌 (panic)

在「EQ」中，Mayer 曾經分析一般人在對待情緒的態度上大約有三種模式，如下列表格所示。

Mayer 的情緒模式

類型	定義
自覺型	這種人非常清楚自己的情緒狀態、甚至構成其性格的基本，自主性強，進退得宜，心理健康，樂觀向上。情緒不佳時不會憂思終日反覆思索，能很快走出陰霾。簡而言之，這種人較善於管理情緒。
難以自拔型	這種人常覺得被情緒淹沒，無力逃脫，情緒善變而不自覺。又因自知無力掌控情緒，索性聽任自己深陷低潮。
逆來順受型	這種人通常很清楚自己的感受，但逆來順受，不求改變。這又可分為兩種類型，一種情緒常保愉快，因而缺乏改變的動機；一種經常情緒惡劣但採取自由放任態度，認命型的抑鬱病人便屬此型。
資料來源：高曼，EQ，張美惠譯，1997。	

2.1.1 情緒智能理論

「情緒智能」(Emotional intelligence) 是由耶魯大學及新罕普夏二位教授首先提出的，情緒智能亦即是一般人所稱的EQ，它與 Gardner 多元智力理論中的人我智力 (personal intelligence) 相近，包括自我關照智力 (intrapersonal intelligence) 與人際智力 (interpersonal intelligence) 兩種，亦即是認知自己與他人情感之能力。下列分別就情

緒智能的相關理論作說明。

1. Goleman 的情緒智能理論：

Goleman 認為情緒智能是一種能夠保持自我控制、熱誠和堅持，且能自我激勵的能力，包含五種主要層面的能力，前三項為對自我的管理能力，後兩項為對他人的情緒管理。（張美惠譯，民 86）：

(1) 認識自己的情緒

EQ 的基礎是認清情緒的本質，擁有隨時隨刻認知的能力，對瞭解自己很重要。不瞭解自己真實感受的人將淪為感覺的奴隸。能掌握感覺才能成為生活的主宰，在面對婚姻或工作等人生大事也較能知所選擇。

(2) 妥善管理自己的情緒

情緒管理必建立在自我認知的基礎上，如何自我安慰、擺脫焦慮、灰暗或不安。這方面情緒能力較差的人常會出現情緒低落。對情緒能掌握自如的人則能很快地走出生命的低潮，重新出發。

(3) 自我激勵

無論是要集中注意力、自我激勵或發揮創造力，將情緒專注於一項目標是絕對必要的。成就任何事情都需要靠情感的自制力，諸如克制衝動與延遲滿足，保持高度熱忱是一切成就的動力。一般而言，能自我激勵的人，做任何事情效率都比較高。

(4) 認知他人的情緒

尊重瞭解他人，較能站在別人的立場考慮事情的利害關係，就是同理心。同理心是基本的人際技巧，必須建立在自我的認知基礎上。具同理心的人較能從細微的訊息瞭解別人的真正感受，並察覺他人真正的需求。

(5) 人際關係的管理

人際關係就是管理他人情緒的藝術，一個人際關係圓融的人，能夠理解並因應他人的情緒。此種能力與一個人的人緣、領導能力、人際和諧程度都有關係，能充分掌握這種能力的人，常常是社會的佼佼者。

Goleman 於 1998 年出版的「EQII：工作 EQ」一書中，將情緒智能的基本能力架構進行延伸發展。Goleman 認為要成為標竿人物、要在事業上成功，必須決定我們如何經營自己的「個人能力」，以及決定我們如何處理別人的「社交能力」。成功經營自己的個人能力，則包括自我察覺、自我規範、自律和引導或促進我們達到目標的動機等三個層面，社交能力則又包括同理心和社交技巧兩個層面，此五項基本的情緒能力層面再度發展出以下 25 個情緒能力。（引自李瑞玲等人譯，1998）

Goleman 的情緒能力層面

情緒能力層面	意義	說明
個人能力	這些能力決定我們如何自處	<p>一、自我察覺 (self-awareness) 明瞭自己的內在狀態、喜好、資源和直覺</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒的察覺：認清自己的情緒和其影響力。 2. 正確的稱職度：明瞭自己的長處和限制。 3. 自信：肯定自我價值和能力。 <p>二、自我規範、自律 (self-regulation) 處理自己內在狀態、衝動和資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 自我控制：處理紛亂的情緒和衝動。 5. 值得信賴：保持誠實和完整的價值標準。 6. 良知：為自己的表現負責。 7. 適應力：處理變遷的彈性。 8. 創新：樂於接受新觀念，新作法和新訊息，並對此保持開放的心胸。 <p>三、動機 (motivation) 引導或助長達成目標的情緒趨向</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. 成就驅力：努力求改進或達到卓越的標準。 10. 承諾：參與團體或組織目標。 11. 主動：準備伺機而動。 12. 樂觀：無視阻礙、挫折、對追求目標的堅持。
社交能力	這些能力決定我們如何處理人際關係	<p>四、同理心 (empathy) 察覺他人的情緒、需求和關切</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. 了解別人：能感受到人的情感和觀點，並對別人在意的事情主動採取關心。 14. 服務取向：預期、認清並滿足客戶的需求。 15. 幫助別人發展：感受到別人的發展需求並支持他們的能力。 16. 善用多元化：藉由團體成員的歧異性來尋求、再造新的機會。 17. 政治意識：解釋一個團體的情緒暗潮和權力關係。 <p>五、社交技巧 (social skills) 引發適當反應的嫻熟度</p> <ol style="list-style-type: none"> 18. 影響力：發揮有效的說服藝術。 19. 溝通：傳遞清晰、具說服力的訊息。 20. 團隊領導：鼓舞並引導團體和眾人。 21. 改變催化：引發或處理改變。 22. 處理衝突：協商並解決爭議。 23. 建立連結：培養有益的關係。 24. 分工合作：與他人合作以達成共同的目標。 25. 團隊能力：在追求共同目標上，創造團體的相乘力量。

資料來源：(Goleman, 1998)

2. De Beauport & Diazwu 的情緒智能理論：

De Beauport & Diazwu (1996) 提出的情緒智能包含：

(1) 情感智力 (affectional intelligence)

情感智力是一種被經驗、想法、物體、影像、直覺、情境、感覺、音樂、藝術、人們、或其他任何人生層面所感動的能力。情感智力是一種愛好的歷程，人們可以藉由管理自己的感覺歷程來讓自己變得情感上有智慧。情感智力的內在能力是選擇自己想要被什麼所感動和到達何種程度。情感智力可以是一種使我們免於成為外在環境的犧牲品。

(2) 心情智力 (mood intelligence)

心情智力是一種可使我們處於情緒高潮和低潮的歷程。心情智力可使我們適當的對待我們所有的正負向情緒；舉例來說：悲傷和憤怒等負向情緒會使我們害怕，但是如果我們能夠加以注意，願意進入並清楚瞭解這些負向情緒的意涵，結果可能會是正向的。

(3). 激勵智力 (motivational intelligence)

激勵智力是一種瞭解自己需要什麼以及什麼會驅使自己行動的能力，能夠經由需要和欲望來引導自己的生活。

3. Ryback (1998) 的情緒智能理論：

Ryback (1998) 倡導將情緒智能運用在工作中，強調情緒智能對於成功的領導尤甚於智商，肯定情緒智能在使職場更有生產力、更具效益、有意義和有樂趣的重要角色，可以幫助個人成功，對於個人的助益是：自我察覺、管理情緒的能力、自我激勵、優異管理技能以及減少壓力。

第二節 工作表現

「工作表現」意指在從事體力或腦力活動時，將自己做事時的能力及優缺點顯露出來；它是處理事務上的一種顯現與反映。(陳麗文，民 87)

Campbell (1990) 認為工作表現的具體定義就是「行為」。吳麗秋 (民 76) 認為工作者在執行個人工作角色時，所有達成其工作目標或組織目標的工作產出或生產力；包括工作量、準確性及其它。郭欣易 (民 89) 綜合上述兩位作者的定義，認為工作表現是工作者在執行工作時，其所有為達成工作目標或組織目標的外在、可被觀察的行為，包括工作量、準確性及其它。而林啟烽 (民 76) 則認為影響工作表現的因素來自二方面。一為個人變項，包含員工個人屬性，人格特質及各種內在激勵因子。另一為組織影響力變項，包括上司領導型態，工作本身特性，及組織環境。

Campbell (1970) 在工作表現預測模式中認為，工作表現是個人特性 (如智力、性向、知識、人格、偏好、獎懲期望)、工作行為 (如能力、動機、機會) 和組織氣候三者間交互作用之下產生的。工作表現的評估是促使「良好的工作表現能被認知並獲得合理的報酬，而不良的工作表現應被改正」的一種正式制度 (郭崑謨，民 72)。

工作表現評估的相關理論

作者	理論
黃俊民 (民 66)	管理者對於本身的工作以及考核部屬的工作是否合乎所訂的標準。
鄭作堦 (民 72)	工作表現的評估可以提供行為的目標給個人，因為他明確地指示哪些層面因素是重要的。它亦影響到員工的努力程度，因為它使大家明白努力可以增進工作表現，從而獲得酬賞，而且工作表現的評估能夠提供回饋給員工，以了解工作表現變化的情形。
林月琴 (民 78)	管理者透過員工工作表現的評估，能使管理者獲得必要的訊息，以達成組織的目標，顯示出管理上的優缺點，並指出哪些訓練工作必須給予推行。
Beach (民 64)	工作表現的評估目的： 1、刺激員工將工作表現維持或提高至較滿意的水準。2、提供員工個人成長發展的機會。 3、刺激主管人員定期檢討部屬的工作表現，並發現表現缺失的原因，透過督導糾正部屬行為，使公司制度趨於健全 4、作為管理者從事職位升遷、解雇、調職、賞罰等決策之參考 5、作為預測員工潛力及提高員工甄選決策的依據 6、了解員工工作表現的狀況給予實施再訓練
Kavanagh (1971)	企業對員工的評估可由兩方面來探討： 1、客觀的「實質面」去評估：例如生產成本、投資報酬率。這種評估的方式較注重工作的「最終結果」 2、主觀的「行為面」去評估：例如可觀察到身體活動或行為去定義。這種評估的內容上，較注重工作的「中間行為過程」
Churchill (1985)	工作表現的評估方法： 1、稱職度 2、管理者或同事間的評量 3、客觀的公司資料 4、控制外部狀況以後的客觀資料

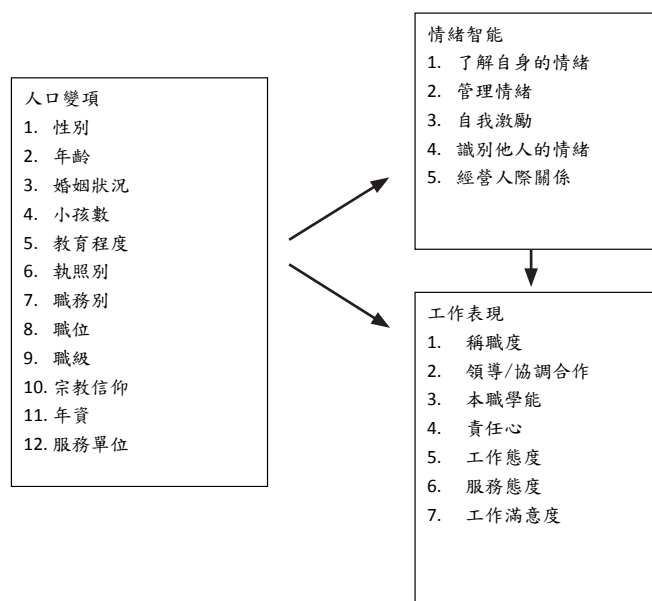
資料來源：整理自郭欣易，民 89；陳政孝，民 89。

第三章 研究方法

本章節主要在於說明本研究的研究架構，進而提出研究假說，並且建立所需要的相關測量指標。接著依序說明研究對象、問卷設計流程。最後再說明本研究所採用之統計分析方法。

第一節 研究架構

為瞭解人口變項、情緒智能與工作表現間的關聯性，本研究依據國、內外學者的文獻資料，探討各個構面之間的關聯性。



第二節 研究假說

本研究之目的為探討護理人員的人口變項與情緒智能、工作表現之間的相互影響，經文獻探討並加以彙整後，提出有待檢定之假設如下。

H1：護理人員的「人口變項」對「情緒智能」、「工作表現」有顯著影響

H2：護理人員的「情緒智能」對「工作表現」有顯著影響

第三節 研究對象

本研究主要以行政院退除役官兵輔導委員會所屬某地區醫院為研究範圍，研究對象為該院護理人員。

第四節 問卷設計與發放

1. 經文獻探討及參考醫院約雇及公務人員考核單後產生問卷內容，接著透過多位具醫院實務經驗之主管修正之。護理人員同意後填答，問卷以匿名方式填答，填答後且密封後繳回各單位護理長，並回贈小禮物以增加填答意願。本節將說明問卷設計與前測、問卷發放對象。

3.4.1 問卷設計與前測

問卷採結構化問卷設計，以利後續的資料整理的統計分析。針對各項因素的重要程度以及認知狀況，透過李克特量表之五等第評量尺度進行衡量，由受訪者依據其認知的重要程度

填答。

在問卷設計的方面，本研究引用蘇雅慧於 2005 年修定的情緒智力量表，在以醫學中心護理人員為研究對象，總量表 Cronbach' S α 為 0.72-0.81 間，工作表現構面則參考醫院約雇及公務人員考核表單後產生問卷內容，為提高問卷的信度與效度，逐一檢視問卷問項，以瞭解問卷語意是否完整、明白，問題是否恰當，並修改題意不清的問項。除此之外，完成問卷設計之後，請多位具醫院實務經驗之主管檢視問卷，以增加問卷的內容效度與信度。

3.5.2 問卷對象

根據本研究的研究範圍與對象，針對行政院退除役官兵輔導委員會所屬某地區醫院的領有護理師或護士執照的護理人員為問卷對象，排除對象為到院工作未通過新人訓練期的護理人員（加護病房新人訓練期 3 個月其餘病房 1 個月）。

第五節 研究倫理考量

受試者參加這項研究完全是出自願，受試者需同意再填寫問卷。任何時候只要受試者不想繼續參加，都可自由決定退出，不必任何理由即可退出本研究。為確保受試者隱私與個人資料安全，研究所獲得資料之使用或發表，對得以辨識受試者身分等隱私資料絕對保密。所有問卷均以編號識別、資料上鎖，僅限研究成員可檢視資料。研究結束後，對於所有資料將上鎖保存，三年後進行資料銷毀。

第四章 資料分析方法

本章節主要針對回收的問卷資料進行資料整理、登錄與統計分析。本研究是使用 Microsoft Office Excel 2003 作為資料的登錄工具，將問卷資料依照統計分析時所需要之格式輸入建檔，建檔完成後，並使用統計軟體 SPSS10.0 中文版作為本研究的統計分析工具。

第一節 樣本的基本資料之分析

本研究問卷總計發出 116 份，於扣除遺漏值等問卷之後，總計回收之有效問卷數為 88 份。

4.1.1 性別

在樣本中，填答者各為男性 5 人，女性 83 人。

性別分佈

性別	人數	百分比 (%)
男	5	5.7
女	83	94.3
合計	88	100.0

4.1.2 年齡

本問卷年齡問項採填答式，填答者的平均年齡為 34.1 歲。

4.1.3 婚姻狀況

填答者中未婚人數為 30 人，已婚人數為 51 人，離婚人數為 7 人。

婚姻狀況分佈

婚姻狀況	人數	百分比 (%)
未婚	30	34.1
已婚	51	58.0
分居	0	0.0
離婚	7	8.0
合計	88	100.0

4.1.4 生育數

填答者中尚未生育者為 37 人，生育一個小孩者有 13 人，生育二個小孩者有 18 人，生育三個小孩者有 18 人，生育四個小孩者有 2 人。

生育數分佈

生育數	人數	百分比 (%)
無	37	42.0
一個	13	14.8
二個	18	20.5
三個	18	20.5
四個	2	2.3
合計	88	100.0

4.1.5 學歷

填答者中，學歷為護校者有 5 人，五專者有 27 人，二專者有 23 人，二技者有 19 人，大學者有 11 人，研究所者有 3 人。

學歷分佈

學歷	人數	百分比 (%)
護校	5	5.7
五專	27	30.7
二專	23	26.1
二技	19	21.6
大學	11	12.5
研究所	3	3.4
合計	88	100.0

4.1.6 執照別

填答者具有護士執照者有 28 人，具有護理師執照者有 24 人，兩者兼有者有 36 人。

執照別分佈

執照	人數	百分比 (%)
護士	28	31.8
護理師	24	27.3
護士 / 護理師	36	40.9
合計	88	100.0

4.1.7 職務別

在此次填答者中，其為約聘人員者有 41 人，正職人員者有 47 人。

職務別分佈

職務	人數	百分比 (%)
約聘人員	41	46.6
正職人員	47	53.4
合計	88	100.0

4.1.8 職位別

填答者為護理人員者有 79 人，護理長者有 8 人，主任者有 1 人。

職位別分佈

職位	人數	百分比 (%)
護理人員	79	89.8
護理長	8	9.1
督導	0	0.0
主任	1	1.1
合計	88	100.0

4.1.9 職級別

在填答者中具有 N 級者有 20 人，N1 者有 34 人，N2 者有 22 人，N3 者有 12 人。

職級別分佈

職級別	人數	百分比 (%)
N	20	22.7
N1	34	38.6
N2	22	25.0
N3	12	13.6
N4	0	0.0
合計	88	100.0

4.1.10 宗教信仰

填答者中無信仰者有 23 人，信仰佛教者有 10 人，信仰基督教者有 22 人，信仰天主教者有 17 人，信仰道教者有 8 人，具有其他信仰者有 8 人。

宗教信仰分佈

宗教信仰	人數	百分比 (%)
無	23	26.1
佛教	10	11.4
基督教	22	25.0
天主教	17	19.3
道教	8	9.1
其他	8	9.1
合計	88	100.0

4.1.11 工作年資

工作年資問項為自行填寫，問卷填答者的工作年資平均為 10.3 年。

4.1.12 服務單位

填答者中於內科病房工作者有 14 人，外科病房工作者有 9 人，洗腎室工作者有 1 人，身心醫學科工作者有 15 人，加護病房工作者有 12 人，急診工作者有 8 人，負壓病房工作者有 1 人，呼吸照護病房工作者有 8 人，其他單位工作者有 20 人。

服務單位分佈

服務單位	人數	百分比 (%)
內科病房	14	15.9
外科病房	9	10.2
洗腎室	1	1.1
身心醫學科	15	17.0
加護病房	12	13.6
急診	8	9.1
負壓病房	1	1.1
呼吸照護病房	8	9.1
其他	20	22.7
合計	88	100.0

4.1.13 各變數基本資料分析

在「情緒智能」中可以發現，除「管理情緒」的平均值稍微偏低，只有 2.8 之外，其餘變數皆有 3.6 以上的平均值，表示填答者除了認知到個人在管理情緒上的不足外，於其他情緒變數的認知亦都有非常高的程度，而在工作表現的七個變數中，所有平均值皆在 3.8 以上，屬於同意程度非常高的部分，表示在工作表現方面，護理人員皆注重個人工作表現狀況。

變數基本資料分析 1

	了解自身的情緒	管理情緒	自我激勵	識別他人的情緒	經營人際關係
個數	88				
平均數	4.0	2.8	3.6	3.6	3.9
標準差	0.6	0.8	0.6	0.7	0.5
變異數	0.4	0.6	0.3	0.5	0.3

變數基本資料分析 2

	稱職度	領導 / 協調合作	本職學能	責任心	工作態度	服務態度	工作滿意度
個數	88						
平均數	3.9	3.8	3.7	4.2	3.9	4.0	3.8
標準差	0.6	0.6	0.6	0.7	0.6	0.7	0.6
變異數	0.4	0.3	0.4	0.5	0.3	0.5	0.4

第二節 信度與效度分析

本研究在問卷設計的過程中，儘可能引用文獻中具有良好信度與效度的量表，而在變數的問卷衡量題項上，則依據本研究的情境加以修改，並邀請專家參與問卷修定。

本研究屬於社會科學與行為科學研究之範疇，為確保研究中所蒐集之資料合理且正確，以及研究成果的可靠性，故本研究將對檢驗量測或調查的工具進行信度 (Reliability) 與效度 (Validity) 分析。

4.2.1 效度分析

效度 (Validity) 是表示一個量表真正能測量出真實值的能力。目的是要探討一個變數或問項能否真的測量出所想要測量的概念 (陳順宇, 1998)。效度分析主要可從三方面來進行檢測：內容效度 (Content Validity)、效標效度 (Criterion Validity) 和建構效度 (Construct Validity)。

4.2.2.1 內容效度

內容效度 (Content Validity) 是指能夠正確反映出所要測量之事物的程度。本研究根據過去國內外相關文獻中所提出的隱私、信任對行為意向的因素，來建立調查問項。並經過專家討論、修正，藉以增加內容效度。另外，在進行問卷調查前，先進行前測，以確認問卷設計是否明確、完整，藉此達到內容效度，因此具有一定的內容效度。

4.2.2.2 效標效度

效標效度 (Criterion Validity) 是指衡量工具足以預測或估計某種行為或結果。本研究根據過去國內外相關文獻中所提出的隱私、信任對行為意向的因素，來建立調查問項。並經過專家討論修正，因此具有一定的效標效度。

4.2.2 信度分析

信度 (Reliability) 是指標衡量的結果與真實值一致的程度。一個可信度高或高穩定性的量測即使經過重複多次施測，仍然能呈現一致的結果 (Hair et al., 1998)。一般而言，通常採用 Cronbach' s α 值來進行檢測。Hair et al. (1998) 認為 Cronbach' s α 值大於 0.7 時，即表示該變數具有高的信度，若小於 0.35 則應該予以拒絕。

在本研究中，所有變數的 Cronbach' s α 係數值如下表所述，皆大於 Hair 所言的 Cronbach' s α 係數值 0.7 以上，整體的 Cronbach' s α 係數值更達到 0.953，顯示出本研究所使用的量表，具有相當程度的一致性。

信度分析

變數	問卷題項	Cronbach' s Alpha	整體信度
了解自身的情緒	第 1-4 題	0.78	0.953
管理情緒	第 5-8 題	0.76	
自我激勵	第 9-15 題	0.81	
識別他人的情緒	第 16-18 題	0.87	
經營人際關係	第 19-27 題	0.87	

稱職度	第 1-4 題	0.82	
領導 / 協調合作	第 5-8 題	0.81	
本職學能	第 9-12 題	0.81	
責任心	第 13-16 題	0.75	
工作態度	第 17-21 題	0.83	
服務態度	第 22-23 題	0.70	
工作滿意度	第 24-29 題	0.82	

第三節 迴歸分析

本研究以迴歸分析作為資料分析的方法，而在迴歸分析實施假說檢定之前，必須先行檢定其變數的資料分配之常態性、變異數齊一性、線性以及誤差項獨立 (Hair, 1998)。

4.3.1 假設檢定

(1) 常態性檢定：資料的常態性檢定可以使用圖形以及統計分析兩種方式做檢定，圖形方式可以使用直方圖 (histogram)、殘差 PP 圖 (Probability plot) 來判斷，可以經由圖形所呈現之形狀來判斷是否為常態，例如：殘差 PP 圖可經由判斷是否呈現 45 度斜線而判定是否符合常態。除此外，常態性亦可利用偏態 (Skewness) 和峰度 (Kurtosis) 的 Z 值來做統計檢定，算出兩個偏態與峰態的兩個 Z 值，進一步求出 Z 值後並與研究需要之顯著水準的臨界值相比較，判斷是否符合常態分配的假設，在 0.01 的顯著水準下，變數絕對值應小於 2.58 (Hair, 1998)。偏態是用來量度分配曲線偏離與平均數對稱的程度，偏態值接近 0 表示是對稱或平衡分配 (George & Mallery, 2003)。經由下表可知，「責任心」的偏態比正常值高，且為負偏，表示受測者對於「責任心」大多傾向於較高尺度的範圍，使得整個常態圖形的變化較大也較不屬於常態分配。峰度是用來量度分配曲線的「尖 (peakedness)」或「平 (flatness)」，峰度值接近 0 表示為常態，負的峰度值表示比常態尖，正的峰度值表示比常態平，一個很大的正峰度值表示大多是的值分散在尾端而不是集中在平均數附近。經由下表中之統計分析可發現，除了「責任心」的峰度與偏態，其餘的變數皆為常態分配。對於這個問題，Hair et al (1998) 提到，迴歸分析對於部份變數不符合常態分配假設仍具有一定的強健性，因此本研究將繼續迴歸分析。

各預測變項之常態性假設檢定結果

衡量指標	平均數	個數	偏態		峰度	
			統計量	Zskewness	統計量	Zkurtosis
變數名稱	統計量	統計量	統計量	Zskewness	統計量	Zkurtosis
了解自身的情緒	4.0	88	-0.26	-0.99	0.16	0.61
管理情緒	2.8	88	0.45	1.71	0.51	1.96
自我激勵	3.6	88	0.09	0.34	0.02	0.09
識別他人的情緒	3.6	88	0.27	1.03	-0.37	-1.41
經營人際關係	3.9	88	-0.01	-0.05	-0.32	-1.24

稱職度	3.9	88	0.25	0.96	-0.68	-2.61
領導合作	3.9	88	0.40	1.53	-0.62	-2.38
本職學能	3.7	88	0.12	0.45	-0.10	-0.40
責任心	4.2	88	-1.07	-4.08	1.27	4.88
工作態度	3.9	88	0.01	0.05	-0.50	-1.91
服務態度	3.9	88	-0.45	-1.71	-0.09	-0.35
工作滿意度	4.5	88	-0.15	-0.58	-0.69	-2.65

(2) 變異數齊一性：指一個自變數或多個自變數的分類群組有相同的變異數，本研究採用 Levenes test 來進行變異數齊一性的檢定。根據表 28 所表示，所有變數的 p 值皆 >0.05 ，因此在顯著水準 0.05 下，表示樣本分類皆服從變異數齊一性的特質。

變異數同質性檢定

	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
了解自身的情緒	0.44	1	86	0.51
管理情緒	2.42	1	86	0.12
自我激勵	1.88	1	86	0.17
識別他人的情緒	0.19	1	86	0.66
經營人際關係	1.68	1	86	0.20
稱職度	0.27	1	86	0.61
領導合作	0.85	1	86	0.36
本職學能	0.31	1	86	0.58
責任心	0.19	1	86	0.67
工作態度	0.16	1	86	0.69
服務態度	0.30	1	86	0.59
工作滿意度	0.01	1	86	0.96

(3) 誤差項獨立：誤差項獨立是指每一個自變數的誤差項都是獨立的，也就是和任何其他自變數無關。本研究採用 Durbin-Watson 統計量來檢定誤差項是否獨立。一般而言，當 DW 值越接近 2 時，誤差間越無相關。當 DW 值越接近 2 時，誤差項間正相關越強。當 DW 值越接近 4 時，殘差項間負相關越強。在本研究中其 DW 值為 2.030，由檢定的結果可推論自變數的誤差項具有獨立性。

4.3.2 迴歸分析

本研究採用強迫進入法進行迴歸分析，將文獻探討後所選取的預測變數全部投入迴歸方程式中進行分析，而不考慮其個別變數是否顯著。當所呈現出的數據中，其 VIF 為小於 10

時的情形時，表示自變項之間並無共線性的存在（王保進，民 91）。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.284(a)	.080	-.067	.46281	.080	.546	12	75	.877	1.810

a 預測變數：(常數), 人口變項
b 依變數：情緒智能

迴歸分析

模式	未標準化係數	標準化係數	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量			
					B 之估計值	標準誤	Beta 分配	下限	上限	零階	偏	部分	允差
1	(常數)	3.947	.420		9.398	.000	3.110	4.783					
	性別	.083	.235	.043	.355	.724	-.385	.552	.028	.041	.039	.821	1.219
	年齡	-.012	.011	-.199	-1.094	.277	-.034	.010	-.090	-.125	-.121	.370	2.704
	婚姻	-.057	.078	-.101	-.732	.467	-.213	.098	-.164	-.084	-.081	.637	1.570
	生育	-.020	.048	-.058	-.423	.673	-.117	.076	-.146	-.049	-.047	.662	1.511
	學歷	-.018	.054	-.050	-.334	.739	-.126	.090	.057	-.039	-.037	.539	1.856
	執照	-.003	.065	-.007	-.053	.958	-.132	.125	.013	-.006	-.006	.809	1.237
	職務	.126	.153	.142	.827	.411	-.178	.431	.055	.095	.092	.419	2.388
	職位	.042	.125	.040	.337	.737	-.207	.292	.012	.039	.037	.875	1.143
	職級	-.043	.072	-.094	-.606	.546	-.186	.099	-.060	-.070	-.067	.507	1.971
	信仰	-.030	.034	-.108	-.902	.370	-.097	.037	-.087	-.104	-.100	.849	1.178
年資	.010	.010	.164	1.027	.308	-.009	.029	.040	.118	.114	.480	2.084	
單位	.016	.018	.101	.848	.399	-.021	.052	.093	.097	.094	.864	1.157	

a 依變數：情緒智能

由上表可得知，在對「情緒智能」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「人口變項」對於「情緒智能」的變異解釋力為 0.08，表示僅能夠解釋「情緒智能」8% 的變異量。
- 2、「人口變項」對於「情緒智能」未具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.412(a)	.170	.037	.49444	.170	1.279	12	75	.249	1.560

a 預測變數：(常數), 人口變項
b 依變數：工作表現

迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量		
	B 之估計值	標準誤	Beta 分配			下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF	
1	(常數)	3.613	.449		8.053	.000	2.719	4.507					
	性別	.036	.251	.016	.141	.888	-.465	.536	.019	.016	.015	.821	1.219
	年齡	-.011	.012	-.153	-.885	.379	-.034	.013	.092	-.102	-.093	.370	2.704
	婚姻	-.018	.083	-.028	-.211	.833	-.184	.149	-.060	-.024	-.022	.637	1.570
	生育	.000	.052	-.001	-.009	.993	-.103	.102	-.040	-.001	-.001	.662	1.511
	學歷	.043	.058	.107	.747	.457	-.072	.159	.276	.086	.079	.539	1.856
	執照	-.038	.069	-.065	-.557	.579	-.176	.099	.068	-.064	-.059	.809	1.237
	職務	.230	.163	.229	1.406	.164	-.096	.555	.304	.160	.148	.419	2.388
	職位	-.069	.134	-.058	-.520	.605	-.336	.197	-.007	-.060	-.055	.875	1.143
	職級	.032	.077	.061	.414	.680	-.121	.184	.216	.048	.044	.507	1.971
	信仰	-.020	.036	-.065	-.569	.571	-.092	.051	-.063	-.066	-.060	.849	1.178
	年資	.011	.010	.163	1.075	.286	-.009	.031	.195	.123	.113	.480	2.084
	單位	.029	.020	.169	1.490	.141	-.010	.069	.224	.170	.157	.864	1.157

a 依變數：工作表現

由上表可得知，在對「工作表現」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「人口變項」對於「工作表現」的變異解釋力為 0.17，表示僅能夠解釋「情緒智能」17%的變異量。
- 2、「人口變項」對於「工作表現」未具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.589(a)	.347	.307	.49287	.347	8.705	5	82	.000	1.686

a 預測變數：(常數), 經營人際關係, 管理情緒, 識別他人的情緒, 了解自身的情緒, 自我激勵
b 依變數：稱職度

迴歸分析

係數													
模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量		
	B 之估計值	標準誤	Beta 分配			下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF	
1	(常數)	1.215	.449		2.704	.008	.321	2.108					
	了解自身的情緒	.252	.120	.269	2.107	.038	.014	.490	.514	.227	.188	.490	2.041
	管理情緒	.081	.074	.103	1.101	.274	-.065	.227	.176	.121	.098	.908	1.101
	自我激勵	.187	.128	.187	1.458	.149	-.068	.442	.499	.159	.130	.483	2.072
	識別他人的情緒	.115	.092	.142	1.248	.216	-.068	.299	.443	.137	.111	.615	1.626
	經營人際關係	.089	.127	.083	.701	.485	-.164	.343	.413	.077	.063	.575	1.738

a 依變數：稱職度

由上表可得知，在對「稱職度」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「稱職度」的變異解釋力為 0.347，表示僅能夠解釋「情緒智能」34.7%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」對於「稱職度」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.685(a)	.470	.438	.43088	.470	14.534	5	82	.000	1.584

a 預測變數：(常數), 經營人際關係, 管理情緒, 識別他人的情緒, 了解自身的情緒, 自我激勵
 b 依變數：領導合作

迴歸分析

模式	係數												
	B 之估計值	標準誤差	標準化係數 Beta 分配	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量		
						下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF	
1 (常數)	.820	.393		2.088	.040	.039	1.601						
了解自身的情緒	.436	.105	.479	4.170	.000	.228	.644	.648	.418	.335	.490	2.041	
管理情緒	.072	.064	.094	1.114	.268	-.056	.200	.141	.122	.090	.908	1.101	
自我激勵	.019	.112	.020	.171	.864	-.204	.242	.498	.019	.014	.483	2.072	
識別他人的情緒	.081	.081	.103	1.005	.318	-.079	.242	.463	.110	.081	.615	1.626	
經營人際關係	.182	.111	.173	1.635	.106	-.039	.404	.510	.178	.131	.575	1.738	

a 依變數：領導合作

由上表可得知，在對「稱職度」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「稱職度」的變異解釋力為 0.347，表示僅能夠解釋「情緒智能」34.7%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」對於「稱職度」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.685(a)	.470	.438	.43088	.470	14.534	5	82	.000	1.584

a 預測變數：(常數), 經營人際關係, 管理情緒, 識別他人的情緒, 了解自身的情緒, 自我激勵
 b 依變數：領導合作

迴歸分析

模式	係數												
	未標準化係數		標準化係數 Beta 分配	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴 區間		相關			共線性 統計量		
	B 估計 值	標準 誤				下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF	
(常數)	.820	.393		2.088	.040	.039	1.601						
了解自身 的情緒	.436	.105	.479	4.170	.000	.228	.644	.648	.418	.335	.490	2.041	
管理情緒	.072	.064	.094	1.114	.268	-.056	.200	.141	.122	.090	.908	1.101	
自我激勵	.019	.112	.020	.171	.864	-.204	.242	.498	.019	.014	.483	2.072	
識別他人 的情緒	.081	.081	.103	1.005	.318	-.079	.242	.463	.110	.081	.615	1.626	
經營人際 關係	.182	.111	.173	1.635	.106	-.039	.404	.510	.178	.131	.575	1.738	

a 依變數：領導合作

由上表可得知，在對「領導合作」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「領導合作」的變異解釋力為 0.470，表示僅能夠解釋「情緒智能」47.0%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」對於「領導合作」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後 的 R 平方	估計的 標準誤	R 平方 改變量	變更統計量				Durbin- Watson 檢定
						F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.562(a)	.316	.274	.52101	.316	7.560	5	82	.000	1.791

a 預測變數：(常數)，經營人際關係，管理情緒，識別他人的情緒，了解自身的情緒，自我激勵

b 依變數：本職學能模式摘要

迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量		
	B 估計值	標準誤				Beta 分配	下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF
	1	(常數)	1.256	.475	2.644	.010	.311	2.200					
	了解自身的情緒	.260	.126	.268	2.054	.043	.008	.511	.489	.221	.188	.490	2.041
	管理情緒	.042	.078	.052	.542	.589	-.113	.197	.139	.060	.049	.908	1.101
	自我激勵	.139	.136	.135	1.026	.308	-.131	.409	.451	.113	.094	.483	2.072
	識別他人的情緒	.197	.098	.235	2.018	.047	.003	.391	.466	.218	.184	.615	1.626
	經營人際關係	.021	.135	.019	.155	.877	-.247	.289	.361	.017	.014	.575	1.738

a 依變數：本職學能

由上表可得知，在對「本職學能」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「本職學能」的變異解釋力為 0.316，表示僅能夠解釋「情緒智能」31.6%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」、「識別他人的情緒」對於「本職學能」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.624(a)	.389	.352	.57374	.389	10.433	5	82	.000	1.816

a 預測變數：(常數)，經營人際關係，管理情緒，識別他人的情緒，了解自身的情緒，自我激勵

b 依變數：責任心

迴歸分析

模式	係數											
	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量	
	B 估計值	標準誤	Beta 分配			下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF
1 (常數)	1.039	.523		1.987	.050	-.001	2.079					
了解自身的情緒	.573	.139	.508	4.120	.000	.297	.850	.606	.414	.356	.490	2.041
管理情緒	.071	.086	.075	.828	.410	-.100	.241	.121	.091	.071	.908	1.101
自我激勵	.150	.149	.125	1.007	.317	-.147	.447	.480	.111	.087	.483	2.072
識別他人的情緒	.042	.107	.043	.391	.697	-.172	.256	.383	.043	.034	.615	1.626
經營人際關係	-.017	.148	-.013	-.117	.907	-.312	.278	.373	-.013	-.010	.575	1.738

a 依變數：責任心

由上表可得知，在對「責任心」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「責任心」的變異解釋力為 0.389，表示僅能夠解釋「情緒智能」38.9%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」對於「責任心」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.570(a)	.324	.283	.49287	.324	7.874	5	82	.000	1.728

a 預測變數：(常數), 經營人際關係, 管理情緒, 識別他人的情緒, 了解自身的情緒, 自我激勵

b 依變數：工作態度

迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數 Beta 分配	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量	
	B 估計值	標準誤				下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF
1 (常數)	1.259	.449		2.803	.006	.366	2.153					
了解自身的情緒	.333	.120	.361	2.782	.007	.095	.570	.520	.294	.252	.490	2.041
管理情緒	.080	.074	.104	1.091	.279	-.066	.227	.137	.120	.099	.908	1.101
自我激勵	-.020	.128	-.021	-.159	.874	-.276	.235	.398	-.018	-.014	.483	2.072
識別他人的情緒	.070	.092	.087	.754	.453	-.114	.253	.387	.083	.068	.615	1.626
經營人際關係	.228	.127	.215	1.793	.077	-.025	.482	.453	.194	.163	.575	1.738

a 依變數：工作態度

由上表可得知，在對「工作態度」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「工作態度」的變異解釋力為 0.324，表示僅能夠解釋「情緒智能」32.4% 的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」對於「工作態度」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.554(a)	.306	.264	.62048	.306	7.247	5	82	.000	1.903

a 預測變數：(常數)，經營人際關係，管理情緒，識別他人的情緒，了解自身的情緒，自我激勵

b 依變數：服務態度

迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數 Beta 分配	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量	
	B 估計值	標準誤				下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF
1 (常數)	.762	.566		1.347	.182	-.363	1.886					
了解自身的情緒	.405	.151	.354	2.692	.009	.106	.705	.509	.285	.248	.490	2.041
管理情緒	.100	.093	.104	1.079	.284	-.084	.284	.122	.118	.099	.908	1.101
自我激勵	.093	.161	.076	.573	.568	-.229	.414	.422	.063	.053	.483	2.072
識別他人的情緒	-.033	.116	-.034	-.287	.774	-.265	.198	.310	-.032	-.026	.615	1.626
經營人際關係	.275	.160	.208	1.717	.090	-.044	.594	.442	.186	.158	.575	1.738

a 依變數：服務態度

由上表可得知，在對「服務態度」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「服務態度」的變異解釋力為 0.306，表示僅能夠解釋「情緒智能」30.6%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」對於「服務態度」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.538(a)	.290	.246	.65713	.290	6.683	5	82	.000	2.045

a 預測變數：(常數)，經營人際關係，管理情緒，識別他人的情緒，了解自身的情緒，自我激勵

b 依變數：工作滿意度

迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量		
	B 估計值	標準誤				Beta 分配	下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF
	1	(常數)	1.575	.599			.383	2.766					
	了解自身的情緒	.367	.159	.306	2.300	.024	.050	.684	.483	.246	.214	.490	2.041
	管理情緒	-.048	.098	-.048	-.492	.624	-.243	.147	-.034	-.054	-.046	.908	1.101
	自我激勵	.103	.171	.081	.604	.548	-.237	.443	.397	.067	.056	.483	2.072
	識別他人的情緒	-.050	.123	-.048	-.405	.687	-.295	.195	.261	-.045	-.038	.615	1.626
	經營人際關係	.361	.170	.261	2.128	.036	.024	.699	.462	.229	.198	.575	1.738

a 依變數：工作滿意度

由上表可得知，在對「工作滿意度」的變數中，VIF 皆小於 10，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

- 1、「了解自身的情緒、管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係」對於「工作滿意度」的變異解釋力為 0.290，表示僅能夠解釋「情緒智能」29.0%的變異量。
- 2、僅「了解自身的情緒」、「經營人際關係」對於「工作滿意度」具有顯著的關係。

模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量					Durbin-Watson 檢定
					R 平方改變量	F 改變	分子 df	分母 df	顯著性 F 改變	
1	.663(a)	.439	.433	.37942	.439	67.430	1	86	.000	1.644

a 預測變數：(常數), 情緒智能
b 依變數：工作表現

迴歸分析

模式	未標準化係數		標準化係數		t	顯著性	迴歸係數 B 的 95% 信賴區間		相關			共線性統計量	
	B 估計值	標準誤	Beta	分配			下限	上限	零階	偏	部分	允差	VIF
1 (常數)	1.153	.333			3.463	.001	.491	1.814					
情緒智能	.745	.091	.663		8.212	.000	.565	.926	.663	.663	.663	1.000	1.000

a 依變數：工作表現

由上表可得知，在對「工作表現」的變數中，VIF 為 1.00，表示自變項之間並無共線性的存在，而根據迴歸分析的結果，其檢定結果分析值如下：

1、「情緒智能」對於「工作表現」的變異解釋力為 0.439，表示僅能夠解釋「情緒智能」43.9% 的變異量。

2、「情緒智能」對於「工作表現」具有顯著的關係。

綜合以上各表可得知，在所有的變數中，VIF 皆小於 10，表示各個迴歸分析中，其自變項之間皆並無共線性的存在。且變異解釋力皆未小於 0.5。

根據以上各表可得出：

1、人口變項變數：

1.1 人口變項變數對情緒智能未達顯著性水準。

1.2 人口變項變數對工作表現未達顯著性水準。

2、了解自身的情緒變數：

2.1 了解自身的情緒變數對稱職度達顯著性水準。

2.2 了解自身的情緒變數對領導/協調合作達顯著性水準。

2.3 了解自身的情緒變數對本職學能達顯著性水準。

2.4 了解自身的情緒變數對責任心達顯著性水準。

2.5 了解自身的情緒變數對工作態度達顯著性水準。

2.6 了解自身的情緒變數對服務態度達顯著性水準。

2.7 了解自身的情緒變數對工作滿意度達顯著性水準。

3、識別他人的情緒對本職學能達顯著性水準。

4、經營人際關係對工作滿意度達顯著性水準。

5、情緒智能對工作表現達顯著性水準。

4.3.3 研究假說檢定

研究假說檢定彙整表

假說一：護理人員「人口變項」將影響「情緒智能」、「工作表現」	不支持
假說二：護理人員「情緒智能」將影響「工作表現」	支持

第五章 結論與建議

本研究的主要目的在於探討護理人員「情緒智能」因素對於「工作表現」的關係，本節對於資料分析結果進行彙總，並歸納出結論。

第一節 研究發現與結論

在本研究中，在根據各變數統計檢驗的結果，並經由迴歸分析後可發現，在「情緒智能」對於「工作表現」的影響方面，有著顯著的關係。

本研究中，依據受訪者的填答，進而分析後指出，在「情緒智能」中「了解自身的情緒」對「工作表現」的所有變數（稱職度、領導／協調合作、本職學能、責任心、工作態度、服務態度、工作滿意度）皆達顯著性水準，除此之外甚難有變數達顯著性水準，因此，未來在探討護理人員情緒智能是否影響工作表現時，必須藉由更大樣本的受訪對象，才能了解其間之相關性。

本研究中根據分析結果發現，當護理人員了解自身情緒的程度越高時，越正向顯著影響到其「工作表現」，護理人員在工作崗位上的表現將會越好。因此，在提升護理人員工作表現時，幫助護理人員越了解自身情緒的程度越高，則護理人員的正向工作表現程度亦越高。

在護理人員提供照護服務的過程中，情緒的負擔是無法避免的，護理人員往往得展現出管理者所要求的正向的情緒，若護理人員能擁有良好的情緒智能，可以有效的調適自己的情緒，減少內外情緒的不一致，將可減輕情緒所帶來的負面影響進而提升工作表現。

第二節 建議

在本研究中雖然「情緒智能」的多個變數中只有「了解自身情緒」對「工作表現」具有顯著性關係，而諸如管理情緒、自我激勵、識別他人的情緒、經營人際關係等等並無統計上的顯著關係，然而，實際訪查顯示，護理人員對於管理情緒仍然非常在意，且認為有效管理情緒可幫助工作表現的提升，因此，建議可透過情緒相關課程、心靈輔導等方式幫助護理人員了解自身情緒及情緒管理，進而幫助護理人員有更好的工作表現。

第三節 研究限制

本研究根據文獻探討提出架構及相關假說，由於時間及人力成本上的限制，仍有許多的不足與限制的地方，所造成的研究限制有以下幾點：

- (1) 情緒智能為動態連續性的，而本研究採問卷調查方式探討護理人員情緒智能與工作表現的關係，可能造成無法充分了解護理人員其他情緒關係，期望而後能加入質性研究進一步探討有關護理人員情緒管理層面問題。
- (2) 研究對象僅來自某一地區醫院，其推論有其限制性，建議可增加樣本的差異性與數量，而本研究受限於受訪對象較少，影響研究結果之廣泛推論。

第四節 研究貢獻

良好情緒智能，可讓我們更了解自己與他人，並能有效處理自我情緒，擁有正向的心理健康、人際溝通、工作表現。本研究貢獻於

- (一) · 護理教育方面：積極培養學生情緒管理的能力，建議於學校基礎養成教育即安排情緒管理相關課程。
- (二) · 護理行政方面：對於新進護理人員或年資淺的護理人員，需定期舉辦情緒管理相關課程以持續提升其情緒管理能力，以期提升工作表現。
- (三) · 護理實務方面：提升護理人員於護理工作中，對病患與家屬的情緒辨識和情緒處理的能力，於工作表現上更能如魚得水。

參考文獻

一、中文部分

1. 江文慈 (民 86)，EQ 意涵的再解析，諮商與輔導，第 136 期。
2. 江文慈 (民 88)，情緒調整的發展軌跡與模式建構之研究，國立師範大學心輔系碩士論文。
3. 李瑞玲、張美惠、黃慧真 (民 87) 譯，EQ II：工作 EQ, by Daniel Coleman，台北，時報文化公司。
4. 洪蘭、梁若瑜 (民 90) 譯，華人性格研究，台北，遠流。
5. 郭欣易 (民 89)，人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究，世新大學觀光事業研究所。
6. 張美惠 (民 85) 譯，EQ，Emotional Intelligence. by Danie Coleman (1995)，台北，時報文化公司。
7. 張春興 (民 80)，現代心理學，東華書局。
8. 張春興 (民 78)，張氏心理學辭典，東華書局。
9. 鄭芬蘭 (民 84)，五大因素模式的特質人格理論，「國立新竹師範學院初等教育學系學報」，第三期，205~227 頁。
10. 劉行山 (民 82) 譯，性格與工作的適性，台北，新雨。
11. 薛婉婷 (民 86)，人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾之影響，中央大學人資所碩士論文。
12. 蘇雅慧 (2005) 護理人員情緒智力與人際衝突處理型態之相關性研究·未發表的碩士論文·花蓮：慈濟大學護理學研究所。

二、英文部分

1. Beach, D. S. (1975)，Personnel: The management of people at work. New York: Macmillanm publishing co., Inc..
2. Casio, W.F. (1991)，Applied psychology in personnel management, 4t h, Prentice-Hall.

3. Campbell, J. P., McHenry, J.J., & Wise, L.L. (1990) , Modeling job performance in population of jobs, *Personnel Psychology*, 43:313-333.
4. Campbell, J. P. (1970) , *Managerial Behavior Performance and Effectiveness*, New York: McGraw-Hill.
5. Gibbs, N. (1995) , EQ Factor, *Time*, October 9, 24-31.
6. Goleman, D. (1995) , *Emotional Intelligence*, Bantam Books, New York.
7. Herbiniaak, L. G. and J. A. Alutto (, 1972) , Personal and Role -Rated Fated Factors in the Development of Organizational commitment, *Administrative science Quartely*, 17, 555-573.
8. Klein, A. F. (1972) , *Effective Group Work*, Associated Press, New York.
9. Michaela Davies and Lazar Stankov & Richard D. Roberts 139 (1998) , Emotinal Intelligence : In Search of an Elusive Construct, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1998, vol.75, no.4, 989-1015.
10. Mayer, J. D. (1995) , A framework for the classification if personality components, *Journal of Personality*, 63 (4) : 820-877.
11. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1996) , What is emotional intelligence, *Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators.*, Basic Books, New York.
12. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993) , The intelligence of emotional intelligence, *Intelligence*, 17:433-422.
13. Mehrabian, A. & Epstein, N. (1970) , A measure of emotional empathy, *Journal of Personality*, 40:525-543.
14. Salovey, P., Hsee, C. K., & Mayer, J. (1993) , Emotional intelligence and the self -regulation of affect, *Handbook of mental control*, Prentice-Hall, 258-277.
15. Schmitt, N. W., & Klimoski, R.J. (1991) , Rsearch methods in human resource management, *ls t*, South-Western.
16. Smith, C. A., & Lazarus, R. S. (1990) , Emotion and adaptation, *Handbook of personality: Theory and research*, The Guilford Press, New York, 609-637.

附錄（一）：「情緒智力量表」使用同意書

「情緒智力量表」使用同意書

本人同意鳳林榮民醫院護理長鄧明芬，基於研究需要，使用及修改本人於「護理人員情緒智力與人際衝突處理型態之相關性研究」中使用的「情緒智力量表」作為研究工具，以進行其護理人員情緒智能與工作表現之相關性研究。

作者簽署：蘇雅慧

日期：中華民國 99 年 10 月 28 日

