

護理人員人格特質與 工作滿意度之文獻探討

林昭溶

一、前言

護理工作一向被視為是項神聖及服務助人的職業，而優秀的護理人員必定是經過相當嚴格的專業訓練，包括學理及技術。一般而言，在選擇職業的過程中，除了客觀的外在環境因素須考慮外，更應考慮到自己的興趣、智力、性向、人格、身體健康狀況等特質是否符合該職業所須，尤其繁重的護理工作，若非具有相當的興趣及意願，充沛的體力及合適的人格特質，實難勝任愉快。因此，如果在學時就讀護理科系的學生不是適當的人選，影響所及，可能將造成休學、轉學，甚至畢業就業後的高度離職率，則將不僅是個人的損失，亦是國家人力資源及教育投資的浪費。

護士之基本職責是對病人提供精巧熟練的服務，當醫學由著重病人之疾病治療而轉向著重病人之整個人的照料，現代的護理已非侷限於依照醫院常規以照料病人或執行護理技術的工作，而是以整個病人為中心，以滿足其生理、心理，以及社會等各方面種種要求的綜合護理，隨著護理型態功能的變遷，護理人員是否具備相當的調適能力自是愈發重要了。良好的調適能力基於健全的人格，Harriman, Greenwood, Skinner 早在其合著之護理心理學 (Psychology in Nursing Practice, 1943) 中，曾揭示：「護士之成功，依賴許多因素，但其中最重要的，就是人格因素」，「大多數護士在其專業調適上所以未能達到其預期的成功，在根本上不是因為其知識與技術不夠，主要還是因為人格不完善」，可見健全的人格於護理專業調適之重要性。

護專學生的年齡正值人生發展階段中變化最劇烈的青年期，除了護理專業課程的學習外，還須適應繁重充滿挑戰性的實習課程，倘於人格發展不甚穩定的心理狀況下，是否更增實習困擾？而不同年級的基護與高護實習是否造成不同的實習滿意度？如能找出怎樣的人格特質將有較高的實習滿意度或較好的壓力調適能力，或那些是較不適合從事護理工作的人格特質，將有助於輔導學生升學就業選擇之參考。若能瞭解五年級的高護實習及二年級的基護實習同學有何不同的實習滿意度及可能造成差異的影響因素，則將有益於護理實習教學之改進，協助護生獲致最佳的實習效果。此為本文探究之重點。

二、有關人格之文獻探討

人格 (Personality) 一詞，源於拉丁文 Persona 原意是「面具」，引申言之，人格原意為個人在人生舞台上，各自表現的特種角色。心理學家對於人格的定義不盡相同，內容包羅萬象，非常廣泛，僅綜合多數的定義，說明人格的幾個特性：(黃元齡，民國六十八年)

(一)整體性：是指個人身心特質與環境交互作用所產生的行為特性的整體，包括一個人整體行為的各方面的特徵，諸如體格，健康、能力、語言、思想、興趣、情緒、態度、習慣……等。

(二)獨特性：所謂人心不同各如其面，沒有兩個人格特質完全相同的人，因此人格測驗的答案就無所謂對與錯之別。

(三)有機性：人格的各種特性是有機的組合，彼此關連，互相影響成爲一個組型的整體。例如有社交能力者必善交際，樂於參加團體活動。

(四)發展性：人格是動態的，可變的，由單純而複雜，個人的思想、觀念、能力、態度習慣等常隨年齡經驗及教育而逐漸發展，所以應用人格測驗所得的結果不可視爲永久不變的現象，同時也意味著人格測量的困難與限制。

(五)持久性：人格發展，積時既久，便具有內在的固定性，所謂「江山易改，本性難移」，實在是長年累月「習慣」養成的結果，尤其年齡愈長，環境愈固定，人格則愈趨於定型。

有關人格特質與行為關係之研究有許多，茲舉例如下：

(一)張宗尹、劉仲冬 (民 65 年) 所合作之研究結果發現：(1)護生人格之神經質傾向與心身反應之表現愈高，其專業調適之自足與自信往往表現愈低，(2)護生人格之偏於外向者，其在專業調適方面，每較人格之偏於內向者較優，因而，(3)人格之健康程度，對於護理專業調適具有顯著之影響。

(二)李勤川 (民 72 年) 所作之二年制護理科學生學業成就與人格特質關係之研究指出：(1)有工作經驗之護生「順從」、「異性戀」需求較高，未曾工作過之護生在「親和」、「求助」、「謙遜」之需求較高(2)有工作經驗之護生在學業成就與基本需求間之顯著相關項目較多，未曾工作過之護生之顯著相關項目較少(3)以基本心理需求來預測護生之學業成就時，對有工作經驗者具有 31.5% 至 35.2% 的決定性，而對未曾工作者不具顯著的決定性。

(三)黃惠美、盧欽銘(民72年)合作之職業成功女性人格特質與工作滿足之研究結果發現：(1)職業成功婦女文教組之受試者愈內控、自我概念愈高，個人不在意因素愈低時，其工作滿足愈高(2)職業成功婦女企業組之受試者自我概念愈高，武斷性格愈低，個人不在意愈高，愈內控時，工作滿足愈高。

另有些學者 Tylor (1964) 研究發現學業成就與「焦慮」、「自我概念」、「獨立」、「人際關係」等人格特質有關，李新鏘(民65年)調查某市立醫院在職護士，結果顯示出工作表現較優組在「內省」、「求援」、「支配」等項高於表現低劣者，而「秩序」、「表現」、「變異」、「攻擊」等項上得分低於低劣者。由上述之種種研究結果，不難想見人格特質對於行為表現有其不容忽視的影響力。

三、有關工作滿意度之文獻探討

工作滿足是一個複雜的觀念，不能以一單純的模式可以完全解釋。一個人從事某種行業，主要的是為獲得基本慾望之滿足以維護個體的生存，除此之外，尚與馬士洛(Maslow)之需求層次理論中的社會心理需求有關，例如：追求社會歸屬、自立、自尊、自我實現等較高層次需求的滿足。因此，對工作感到滿足是一種自我內在的成就，護理人員所提供的護理服務品質以及流動率的偏高，可能與工作滿意度有相當大的關係。以下介紹幾位學者對於工作滿意理論所提出的研究報告：

(一) Herzberg (1959)：認為工作是否滿意主要是受到上級領導、政策與管理、工作條件、人際關係(包括同事、部屬、上司)以及地位、工作保障、薪資等外在工作特徵的影響，若工作的這些「維護工作」未能合理，則個人便會感到不滿意，即使能合理地呈現出來，個人也不會感到滿意，只是無不滿意而已，而若是工作的「激勵因素」能合理的呈現出來，如：成就、認可、工作本身、責任、晉升，以及成長的可能性，個人便會感到滿意，若這些工作特徵未能滿足個人的成長，個人也不會感到不滿意，只是覺得無滿意。

(二) Van Maanan 和 Katz (1976)(1977)：認為工作滿意與工作性質、相互關係和組織管理有密切相關。工作性質包括是否能夠自主、是否充滿變化、具挑戰性、創造性、能力是否被認可、有回饋、有歸屬感，與同事間的關係，上級的領導方式如何，與人合作的狀況等因素。而組織管理方面包括組織的目標和管理是否明確，升遷制度如何，政策中是否有繼續教育的計劃，酬勞是否合理，及是否能發展自我實現等因素。

(三) Weaver (1978)：指出職業聲望、家庭收入、婚姻狀況、年齡、督導的地位、工作

自主性、宗教信仰的強度、教育、配偶的工作地位、子女年齡等因素與工作滿意度有關係；而與性別較無顯著相關。

(四) Oldham (1976)：表示若工作有自主權、能力可勝任、富變化性、有回饋、與領導者和同事的關係良好時則顯出對工作的滿意。

(五) Druker (1974)：認為知識的增進及責任的分擔反而提高了權威性，參與式的管理將促進領導關係的自主性及有效性，也有益於組織目標的完成。

(六) McCloskey (1974)：研究護理人員流動率高的因素，主要是和上司的關係不好，且工作缺乏稱讚，無法選擇工作時間以及照顧小孩不方便等。

(七) Nichols (1971)：以問卷調查某陸軍醫院 181 名實習護士決定去留的意向時，發現欲留下工作者的工作滿足較擬離去者為高，且工作滿足感與性別、婚姻皆無關。

(八) Johnston (1976)：調查澳洲的護理人員，發現因工作的複雜性增加，造成長期工作的疲倦和情緒緊張，加上薪水少，未被重視及缺乏稱讚，累積成工作上的不滿意。

(九) 黃璉華在 1981 年調查台北市公共衛生護士滿足感的研究中指出護士工作滿足感與教育背景、婚姻狀況和年齡有關，但和工作年資無關。

(十) 陳淑貞在 73 年調查台中市私立綜合醫院護理人員工作滿意程度比其他行業的工作人員低，其中對工作環境、升遷機會及薪水的滿意程度最低，而人際關係滿意程度最高。

四、結論

綜合言之，工作滿足感與工作本身與工作環境特徵及個人特徵有關，前者包括(1)組織內部環境：職務、年資、地區(2)工作特徵：變化性、自主性、回饋性、合作性、完整性(3)領導方式：體恤、結構(4)物理環境：噪音、通風、光線、溫度等，後者包括：(1)背景因素：年齡、性別、教育程度、婚姻(2)人格特質：內外控、支配性、社會外向性(3)其他：價值、需要、能力等。沒有一個工作滿意理論能適合個人的需要和特殊情況的要求，以下針對增進工作滿意度提出幾點建議：(Berns, 1982)。

(一) 激勵方面：最重要的是使護理人員有成長的機會以達自我實現，亦即增加工作的挑戰性、進修和自主性、工作富有變化性，加強個人的責任和被尊重感，領導者須激勵部屬的雄心和士氣，賦予其更多的自由以使其獨立作業，並且視組織的變更而調整獎勵制度，同時不妨運用大眾傳播的力量提升護理人員專業的形象和貢獻。

(二) 教育方面：繼續的進修可以激發護理人員邁向自我實現及提升護理水準，因為學識

、自信的增加將能給患者更好的護理。目前的護理課程須加強領導和管理方面，亦須為新手和畢業生做好引導的工作以協助其適應。

(三)溝通方面：溝通能交換彼此的意見，讓工作人員經由評估和回饋來了解工作的要求，事實上，能夠參與作決定是種激勵，協助其了解某些原先可能不同意的決定。能夠經常非正式的討論，自由的表達意見是很重要的，這對如何解決困難和做法有很大的幫助，即使問題未能改善，也能增加工作和生活的情趣。當問題發生時，領導者須支持其部屬，並經常給予認可與稱許，如果領導者是有創造性的、開朗的，偶而和成員一起工作，將可增其敏感度及成員對他的信任。

(四)組織方面：護理組織在醫院行政體系中必須獨立自主，能控制更多的財政預算。給予護理人員合理的薪資、安全且健康的環境、工作有保障及能自由選擇適當的合約。領導者應鼓勵成員發展護理專業和參與專業團體，使其獲得管理上的經驗，並安排時間寫論文，參加討論會。如能提供更多的工作機會，可選擇合適的工作時間，將更能吸引人從事護理工作，尤其是有家庭的婦女。領導者須知如何的組織才能達成護理專業目標，使得個人的、專業的、組織的目標達成一致，進而提供一合理專業的自主、參與的、人道的環境。

如何增進工作滿意度，使護理工作具有挑戰性而成為一完整的專業的組織是個值得正視的課題，本文僅就影響護理人員工作滿意度的有關因素及其與人格特質有關之行為表現做一文獻上的探討，往後將進一步做實徵性之有關研究。

參考資料

- 1.黃元齡：心理及教育測驗的理論與方法，P.447。。
- 2.張宗尹、劉仲冬：護生人格及其專業調適，護理雜誌，民65年23卷第二期，P. P. 57~60。
- 3.李勤川：二年制護理科學生學業成就與人格特質關係之研究，民72年，護專學報第二期，P. P. 77~88。

- 4.黃惠美、盧欽銘：職業成功女性人格特質關係與工作滿足之研究，民72年，家政教育九卷四期P. P. 118 ~ 127
- 5.黃璉華：台北市公共衛生護士工作滿足感調查研究，民70年，公共衛生第七卷第四期，P. P. 443 ~ 451
- 6.Dietz , L.D. Professional Adjustment - I, F.A. Davis Co., Philadelphia 1941
- 7.Drucker .P: Management:Tasks, Responsibility and Practice. N.Y. Harper & Row. 1974
- 8.Harriman, P.L., L.L. Greenwood and C.E. Skinner: Psychology in Nursing Practice, Macmillan. N.Y. 1942
- 9.Herzberg. F: The Motivation to work , ed 2 .N.Y. John Wiley and Sons, 1959
10. Janice Stevenson Berns: The Application of Job Satisfaction theory to the Nursing Profession Nurs. Leadership, 5(1):P.P.31 ~ 32, Mar. 1982
- 11.Johnston R. , Nurses and Job satisfaction : A Review of Some resarch Findings. Australian Nurse's Journal 11.:P.P.23 ~ 27, 1976
- 12.Katz R, Van Maanan J: The loci of work satisfaction : Job, interaction, and policy, Human Relations , P.P.469 ~ 486, 1977
- 13.Macgregor, F.C. : Social Science in Nursing, Russell Sage Foundation, New York, 1960
- 14.Mc Closkey J : Influences of rewards and incentives on Staff nurse Turnover rate, Nurs.Res.23: P.P. 239 ~ 247, 1974
- 15.Oldham G: Job characteristics and internal motivation : The Relations 29:P. P. 595 ~ 569. 1976
- 16.Taylor R.G: "Personality traits & discrepant achievement : A Review" Journal of Counseling Psychology, 1964,11, P. P. 76 ~ 82
- 17.Van Maanan J, Katz R: Individuals and their careers : Some temporal con-siderations for work satisfaction. Peronnal Psychology 29:P.P.601~616,1976
- 18.Weaver C: Sex differences in the determinants of job satisfaction, Academy of Management Journal 21:P.P.265 ~ 274, 1978