

# 照顧服務員正向情緒及情緒感染力 與住民幸福感之關聯性研究 -探討住民情緒易感性之干擾中介效果 Nurse Aides Positive Emotions and Emotional Contagion and Residents Well-being in the Long-term Care Facilities - Moderated Mediation Effect of Resident Emotional Susceptibility

鍾燕宜<sup>1</sup> Yen-Yi Chung  
中臺科技大學醫療暨健康產業管理系

鍾祥玥<sup>2</sup> Shiang-yue Chung  
清泉醫院

蔡金記<sup>3\*</sup> Chin- Kee Tsai  
行政院衛生署南投醫院

<sup>1</sup> Institute of Health Industry Management, Central Taiwan University of Science and Technology

<sup>2</sup> Ching Chyuan Hospital

<sup>3</sup> Department of Health, Executive Yuan, R.O.C. Nantou Hospital

**摘要：**老人(住民)入住養護機構後，深度依賴照顧服務員（簡稱照服員）的生活照料。研究指出情緒有彼此影響的社會交互作用，正向情緒可以帶來個人生理層面的幸福感。老人的心理健康與照服員的緊密互動關係，是否存在某種微妙的影響？本研究藉由照服員及住民的配對研究，瞭解照服員正向情緒、照服員情緒感染力對住民幸福感之影響，並釐清住民正向情緒的中介效果和情緒易感性的干擾作用。以老人養護中心及護理之家進行問卷調查，立意取樣 81 組，每組一位照服員與配對照顧之住民 1~5 位，住民需符合意識清楚，且能自行表達意見者，共計取樣 316 人。統計方法採描述性統計分析、驗證性因素分析及階層式迴歸分析。研究結果顯示照服員正向情緒、照服員情緒感染力、住民正向情緒皆有利於住民幸福感的提升；住民正向情緒中介照服員正向情緒與住民幸福感的關係，住民正向情緒也中介照服員情緒感染力與住民幸福感的關係；憤怒易感性在住民正向情緒與住民幸福感間的關係具有干擾中介效果。照服員的正向情緒可促進住民的幸福感，而降低住民憤怒之易感性，可以讓高正向情緒的住民有較佳的幸福感。建議重視及加強照服員的情緒管理，若能導向正向的情緒，將助益住民幸福感的提高。

**關鍵字：**正向情緒、幸福感、情緒感染、照顧服務員、住民

---

\*Corresponding author



**Abstract:** After senior citizens have moved in elder care and rehabilitation institutions, they were highly depended on Nursing Aides' (Hereafter "NA") living care. Previous research indicated that emotion had social reciprocal of interaction, and positive emotion resulted in personal physiological happiness. To investigate whether there was delicate influence existed between close mutual relationship of NA and residents, the present study utilized paired research between NA and residents to understand the influence of NA's positive emotion and emotional appeal on residents' happiness, and distinguished mediating effect of residents' positive emotion and interfering function of residents' emotional sensitivity. The questionnaire survey was did at elder care and rehabilitation center and nursing home, it took 81 groups with purposive sampling, each NA looked after 1 to 5 residents, those residents were all conscious and capable to express their own opinions, and the participants of the study were totally 316. The collected data were quantitatively analyzed with descriptive statistics, confirmatory factor analysis, and hierarchical regression analysis in the SPSS. The findings revealed that NA's positive emotion, NA's emotional appeal, and residents' positive emotion were all beneficial to enhance residents' happiness. Besides, residents' positive emotion not only mediated the relationship between NA's positive emotion and residents' happiness, but also mediated the relationship between NA's emotional contagion and residents' happiness. Moreover, angry sensitivity had interfering mediating effects between residents' positive emotion and resident's happiness. NA's positive emotion promoted residents' happiness, and reduce residents' angry sensitivity could lead to better happiness of highly positive emotional residents. The researcher suggested that emphasized and reinforced NA's emotion management, NA's positive emotion would be conducive to residents' happiness.

**Keywords:** Positive emotion; Well-being; Emotional contagion; Nursing aides; Resident

## 1. 前言

走進養護機構，常見有些住民總是坐著輪椅，雙眼空洞地凝視著門口，而照顧服務員（以下簡稱照服員）則總是趕著執行永遠做不完的工作。看得出住民內心無限的苦悶，看不到照服員對自己工作價值的認同；但也有些機構，從一進入大門，除了工作人員此起彼落的熱情歡迎聲，有些住民還會主動上前招呼，彷彿他們就是這個家的主人，一幕幕照服員與住民溫馨互動的畫面，讓人感受到他們在這個家是幸福的。為何同樣是養護機構的住民，其幸福感卻如此不同？

內政部統計處最新資料：2012年5月底止，我國戶籍登記人口之65歲以上老人計有2,552,378人，占總人口比例達11%，老化指數呈持續增加之現象。研究顯示，老人常因身體功能欠佳或日常生活無法自理，以及隨時需要別人協助而入住機構（Johnson & Tripp-Reimer, 2001）。對有些人住者而言，長期照護機構很可能就是他們最後的家，但這個家是否能代替家人提供他們幸福感？



幸福感 (well-being) 是個人主觀的內在感受，會因外在環境不同，而對幸福感產生不同的解讀，負向生活事件會對幸福感產生負向壓抑作用，正向生活事件則對幸福感產生正向的促進作用 (陸洛，1998；Lu, 1999)。

正向情緒 (positive emotions) 將有助於員工視工作為一種天職，而不單只是一項任務或工作 (Wright & Cropanzano, 2004)。高正向心情會比低正向心情的員工，較樂於助人、更有創造力，並且對工作有較高之堅持 (Isen & Baron, 1991)。具有高正向工作心情者在工作時，較易感受到熱忱、積極、愉快等心情，因此在工作時將更有活力，更願意和同事接觸，並表現正向的情緒 (George, 1995; Lin & Lin, 2011)。另外，正向情感可作為個體處於壓力時的緩衝，包括正向的再次評估、問題導向的處理方式、以及對於事件的發生賦予樂觀的意義 (Folkman & Moskowitz, 2000)，這種處理模式能提升心理上的幸福感 (Affleck & Tennen, 1996; McNulty & Fincham, 2012)。

Fredrickson (1998, 2001) 的「擴展 - 建立理論」 (Broaden and Build Theory)，主張個人的正向情緒可以「擴展」思考行動能力，並「建立」持久的個人資源，範圍包括身體、社交資源到智慧和心理的資源，可以增加個體在面臨挑戰或困境時可動用的儲備資源。

古人云：「近朱者赤，近墨者黑」；西方也有學者提出情緒感染的概念 (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994)，意指個人的情緒會有受他人影響的傾向。人們天生就具備了情緒感染性 (emotional contagion) 和情緒易感性 (emotional susceptibility)，因而對許多結果變項可能會產生不同的影響 (Verbeke, 1997)。感染性 (contagion) 係指個體影響他人情緒的能力，易感性 (susceptibility) 則是容易被他人影響情緒的能力，亦即個人的情緒狀態不僅影響自己，也同時影響周遭他人，而周遭他人的情緒狀態同樣也會影響個人，情緒有彼此影響的社會交互作用。因此，根據情緒感染理論及擴展 - 建立理論，照服員與住民的互動關係及密切度，其正向情緒應該會互相影響，並依個別情緒感染力和易感性程度的差異，影響結果也會有所不同。

照服員是機構式照護的主要人力、健康團隊中最基本的成員，更是機構內最重要的人力資源 (陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴，2006)，佔所有照護人力的 76.9%，提供住民 90% 的日常生活直接照護工作 (李素貞、戴玉慈、郭憲文，1998)。而所提供的照護以個人照護為主，與病患及家屬互動時間最長也最頻繁，可見與住民關係之密切。隨著安養機構日益增加，機構的服務品質愈來愈受到各界的重視，除了政府部門開始積極辦理機構評鑑外，機構本身莫不致力於提升服務品質，以強化市場競爭力。縱貫性研究指出，當老人對老化有正向感受時，將比負向感受者可多活七點五歲，老年人若有正向的感受，可有助於改善記憶和維持身心健康，且一般人對老人持正向看法和態度，將有助於提升其心理健康 (e.g. Hau & Mao, 2012)。老年人的心理幸福滿足感愈好，死亡率愈低 (Lachman, Ziff, & Spiro, 1994)。因此，欲提升長期照護機構的品質，首先應增進住民精神層面的滿足 (Miller, Mor, & Clark, 2010, Oleson, Heading, Shadick, & Bistodeau, 1994)。

根據上述文獻，正向情緒可提升個人幸福感，而人與人之間的情緒又有相互影響的效果，由於照服員與住民密切的互動關係，照服員的正向情緒是否有助於住民幸福感的提升？顯然值得探究。研究者搜尋有關正向情緒及情緒感染之研究，多以教育界之師生關係、管理層面領導者與被領導者之關係為主，缺乏以照顧關係之正向情緒影響住民幸福感的研究，且研究結果多偏向個人



正向情緒可提升個人幸福感。因此，本研究欲探討照服員正向情緒、照服員情緒感染力、住民正向情緒與住民幸福感之間的關係，以及情緒易感性在其中的作用效果。

## 2.材料與方法

### 2.1 研究母群體

本研究以立案之老人養護中心及護理之家為主，以立意取樣，尋求願意配合研究之機構，採配對方式，以一位照服員搭配其照顧之 1~5 位住民為一組，住民需符合意識清楚（MMSE 達 24 分以上），能自行表達意見者。考量住民受試者需視其精神及身體狀況、配合意願度，故採便利抽樣方式；照服員則考量其與住民互動時間及密度，以當月上白天班者為取樣對象。

### 2.2 研究過程

#### 2.2.1 研究工具

本研究以問卷調查法來蒐集研究資料，問卷包括照服員正向情緒量表(Watson, Clark & Tellegen, 1988)、住民正向情緒量表(Watson, Clark & Tellegen, 1988)、照服員情緒感力量表(Klein & Cacioppo, 1993)、住民易感性量表 (Doherty, 1997)、住民幸福感量表(Lyubomirsky & Heidi, 1999) 以及基本資料。量表皆採用國外學者所發展成熟之現成量表，於原文翻譯完成初稿後，請專家學者針對語意及適切性提出建議並作修改。而後再進行項目分析、驗證性因素分析作篩選、修改題項以提升量表品質。控制變項包括照服員年資、每天照顧人數、與住民互動頻率、照顧住民期間以及住民性別、住民住機構期間、婚姻狀況、病痛數、對照服員的依賴等。

#### 2.2.2 研究架構

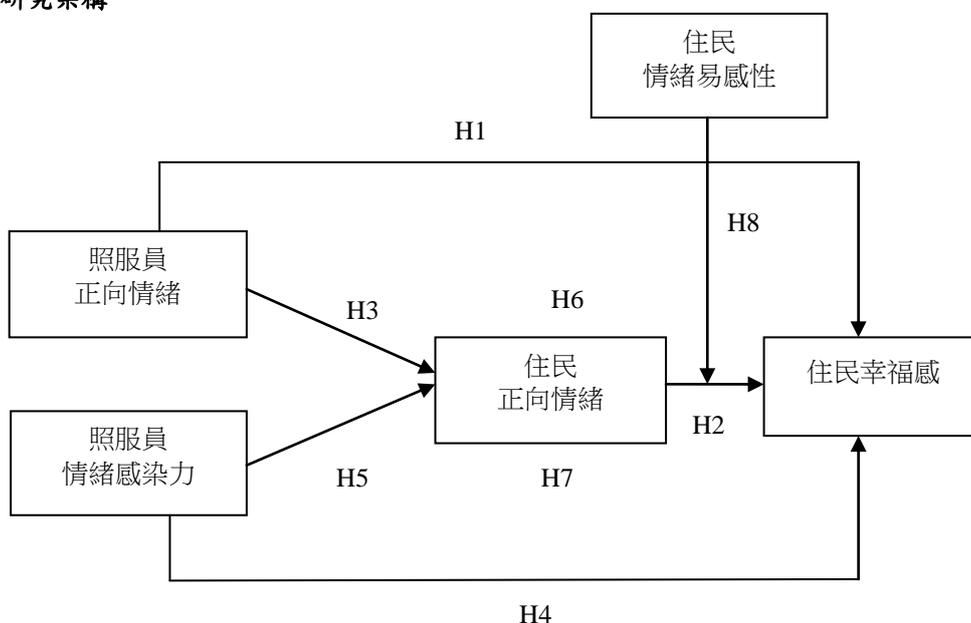


圖 1 研究架構圖

本研究之架構與假設如圖 1 所示，根據研究目的與文獻探討的結果提出下列假設：

H1：照服員正向情緒對住民幸福感有正向影響。



- H2：住民正向情緒對住民幸福感有正向影響
- H3：照服員正向情緒對住民正向情緒有正向影響
- H4：照服員情緒感染力對住民幸福感有正向影響。
- H5：照服員情緒感染力對住民正向情緒有正向影響
- H6：住民正向情緒中介照服員正向情緒和住民幸福感之間的關係。
- H7：住民正向情緒中介照服員情緒感染力和住民幸福感之間的關係。
- H8：住民易感性干擾住民正向情緒與住民幸福感間的關係，而不同情緒易感性構面會產生不同作用的干擾。

### 2.2.3 施測過程

由研究者與長照機構負責人連繫，說明研究目的、問卷調查方式、施測時的注意事項等，於負責人同意後前往施測。問卷由研究者親至機構向住民及照服員徵得受試者同意後，由研究者親自以口語詢問方式向住民施測，照服員則自行填答問卷。住民需填寫「幸福感」、「正向情緒」、「情緒易感性」量表；照服員填寫「正向情緒」、「情緒感染力」等量表。測量完成後，當場檢視無遺漏值後即收回問卷。問卷回收後再將住民問卷與照服員問卷配對為一份完整問卷，並藉此相異資料來源以預防共同方法變異（CMV）的發生。

### 2.2.4 資料分析方法

本研究先以 SPSS18.0 進行信度分析、描述性統計分析、與皮爾森相關分析；再以 Amos18.0 進行驗證性因素分析；最後，進行階層式迴歸分析以驗證此架構中之各變數間的因果關係，以及干擾型中介效果（Mediation）。本研究依據 Baron 與 Kenny（1986）所提出的建議，檢驗住民正向情緒的中介效果。其中，自變項為照服員正向情緒、依變項為住民幸福感、中介變項為住民正向情緒，而檢驗步驟如下所示：（1）在迴歸模式中，自變項對依變項有顯著影響；（2）在迴歸模式中，自變項對中介變項有顯著影響；（3）當自變項與中介變項同時對依變項進行回歸時，若自變項對依變項的影響降低，但仍達到統計顯著水準，且中介變項與依變項間的關係仍有顯著，表示其中有多重的中介因子，而僅有部分中介效果；若自變項對依變項的影響降低，且未達到統計顯著水準，又中介變項與依變項間的關係仍有顯著，表示完全中介。

另外，對於住民情緒易感性的干擾型中介效果(moderated mediation)部份，本研究依據 Muller、Judd 與 Yzerbyt（2005）的建議，檢驗干擾型中介效果。其檢驗步驟如下所示：

$$M1 : Y = \beta_{10} + \beta_{11}X + \varepsilon_1$$

$$M2 : Me = \beta_{20} + \beta_{21}X + \varepsilon_2$$

$$M3 : Y = \beta_{30} + \beta_{31}X + \beta_{32}XMe + \varepsilon_3$$

$$M4 : Y = \beta_{40} + \beta_{41}X + \beta_{42}Mo + \beta_{43}XMo + \varepsilon_4$$

$$M5 : Me = \beta_{50} + \beta_{51}X + \beta_{52}Mo + \beta_{53}XMo + \varepsilon_5$$

$$M6 : Y = \beta_{60} + \beta_{61}X + \beta_{62}Mo + \beta_{63}XMo + \beta_{64}Me + \beta_{65}MeMo + \varepsilon_6$$

簡言之，M1~M3 模式為中介效果的驗證，M4~M5 模式為干擾效果的驗證，M6 模式則同時納入中介變項和干擾變項，以驗證中介型干擾效果或干擾型中介效果。其中， $\beta_{11}$ 、 $\beta_{21}$ 、 $\beta_{32}$



需達顯著，且  $\beta_{31} < \beta_{11}$ ，當  $\beta_{31}$  顯著時，表示為部分中介，當  $\beta_{31}$  不顯著時，表示為完全中介；當  $\beta_{51}$  和  $\beta_{65}$  達顯著，而  $\beta_{43}$  不顯著時，表示為干擾中介。

### 3.結果

#### 3.1 樣本之基本特性

依據 Chin (1998) 所提出之 10 倍法則 (rule of 10)，照服員發放 100 份問卷，住民發出 300 份。回收有效問卷為 81 位照服員、235 位住民，共 316 人。照服員部分 (見表一) 以女性佔 95.1% 為多，年齡以 26~35 歲及 46 歲以上者二個年齡層為多，各佔 32.1%；年資在 1-5 年佔多數 (56.8%)，67.9% 為有偶，教育程度以高中(職)45.7% 為最多，其次是國中以下佔 38.3%；51.9% 為台灣籍，其次為外國籍佔 43.2%，75.3% 在老人養護中心服務，64.2% 每日照顧人數在 8 人以下，39.5% 月休 4-8 天，48.1% 月薪在 2-3 萬元以下，58% 有宗教信仰。

表 1 照服員樣本特性統計 (n=81)

人口統計變項	類別	人數	百分比
性別	女	77	95.1
	男	4	4.9
年齡	25 歲以下	11	13.6
	26-35 歲	26	32.1
	36-45 歲	18	22.2
	46 歲以上	26	32.1
婚姻狀況	有偶	55	67.9
	無偶	26	32.1
年資	1 年以下	13	16.0
	1-5 年	46	56.8
	5 年以上	22	27.2
教育程度	國中以下	31	38.3
	高中(職)	37	45.7
	專科以上	13	16.0
國籍	台灣籍	42	51.9
	中國大陸籍	4	4.9
	外國籍	35	43.2
服務機構	護理之家	20	24.7
	養護中心	61	75.3
照顧人數	8 人以下	52	64.2
	9 人以上	29	35.8
休假天數	4 天以下	20	24.7
	4-8 天	32	39.5
	依勞基法	26	32.1
	其他	3	3.7
月薪	2 萬元以下	31	38.3
	2-3 萬元以下	39	48.1
	3 萬元以上	11	13.6
宗教	無	34	42.0
	有	47	58.0



依機構類別及國籍不同，以獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析來觀察照服員在「與住民互動頻率」、「住民對照服員的依賴」、「照服員正向情緒」、「照服員情緒感染力」、「住民正向情緒」、「住民幸福感」之差異性。結果呈現於表二，分析結果如下：

研究發現護理之家及養護中心的照服員在「與住民互動頻率」、「照服員情緒感染力」、「住民正向情緒」有顯著差異；在「住民對照服員的依賴」、「照服員正向情緒」、「住民幸福感」部分，則無顯著差異。

台籍、大陸籍、外籍的照服員僅在「照服員正向情緒」有顯著差異；在「與住民互動頻率」、「住民對照服員的依賴」、「照服員情緒感染力」、「住民正向情緒」、「住民幸福感」則無顯著差異。

在「照服員正向情緒」部份，發現外籍照服員的平均分數明顯高於台籍照服員。

表 2 照服員樣本差異性分析 (n=235)

照服員類別	與住民	t 值	住民對	t 值	照服員	t 值	照服員	t 值	住民	t 值	住民	t 值
	互動頻	或	照服員	或	正向情	或	情緒感	或	正向情	或	幸福感	或
	率	F 值	的依賴	F 值	緒	F 值	染力	F 值	緒	F 值	幸福	F 值
	平均		平均		平均		平均		平均		平均	
	值		值		值		值		值		值	
	(SD)		(SD)		(SD)		(SD)		(SD)		(SD)	
		-3.06**		1.71		-1.31		-2.80**		-2.67**		-1.51
護理之家	3.37 (0.74)		3.08 (1.12)		3.61 (0.74)		4.69 (1.22)		3.27 (0.61)		4.47 (0.82)	
養護中心	3.70 (0.68)		2.79 (1.07)		3.77 (0.82)		5.19 (1.12)		3.55 (0.79)		4.70 (0.99)	
		0.73		0.73		6.95**		2.52		2.63		0.52
台籍	3.68 (.753)		2.80 (1.032)		3.55 (0.76)		4.97 (1.10)		3.44 (0.70)		4.64 (1.01)	
大陸籍	3.62 (.650)		2.62 (1.193)		3.79 (0.52)		4.68 (0.78)		3.13 (1.04)		4.40 (0.77)	
外籍	3.57 (.662)		2.93 (1.132)		3.94 (0.83)		5.25 (1.24)		3.59 (0.77)		4.69 (0.93)	

住民部份（見表三）女性佔 51.5%，男性佔 48.5%；年齡在 81 歲以上（43%）佔最多數，其次為 66-80 歲佔 40.9%；63.7%無偶，75%住機構時間已超過 6 個月；78.9%教育程度在國小(含)以下，83.1%有宗教信仰，78.1%居住在老人養護中心；73.2%自認至少有一有一種病痛。



表 3 住民樣本特性統計 (n=235)

人口統計變項	類別	人數	百分比
性別	女	120	51.1
	男	115	48.9
年齡	65 歲以下	38	16.2
	66-80 歲	96	40.9
	81 歲以上	101	42.9
婚姻狀況	無偶	150	63.8
	有偶	85	36.2
住機構時間	6 個月以下	59	25.1
	7-24 個月	76	32.3
	25-60 個月	68	29.0
	61 個月以上	32	13.6
教育程度	國小(含)以下	185	78.7
	國中以上	50	21.3
宗教信仰	無	40	17.0
	有	195	83.0
居住機構類別	護理之家	52	22.1
	老人養護中心	183	77.9
病痛數	無病痛	63	26.8
	1 種病痛	86	36.6
	2 種病痛	57	24.3
	3 種以上病痛	29	12.3

### 3.2 統計結果

依據 Muller、Judd 與 Yzerbyt (2005) 所建議的步驟，檢驗干擾型中介效果(moderated mediation)。其中 M1~M3 模式為中介效果驗證，M4~M6 為干擾型中介效果驗證。

3.2.1 照服員的正向情緒和住民幸福感間具有顯著的正向關係 ( $\beta=.254$ ,  $p<0.001$ ) 見表四

3.2.2 住民正向情緒與住民幸福感間具有顯著的正向關係 ( $\beta=.383$ ,  $p<0.001$ ) 見表四

3.2.3 照服員正向情緒和住民正向情緒間具有顯著的正向關係 ( $\beta=.412$ ,  $p<0.001$ ) 見表四

3.2.4 照服員情緒感染力和住民幸福感間具有顯著的正向關係 ( $\beta=.147$ ,  $p<0.05$ ) 見表五

3.2.5 照服員情緒感染力和住民正向情緒間具有顯著的正向關係 ( $\beta=.251$ ,  $p<0.001$ ) 見表五

3.2.6 住民正向情緒中介照服員正向情緒與住民幸福感間的關係，且為完全中介角色。見表四

3.2.7 住民正向情緒中介照服員情緒感染力與住民幸福感間的關係，且為完全中介角色。見表五



3.2.8 住民情緒易感性之干擾型中介效果雖無法獲得支持（見表六），但其構面之一「憤怒易感性」之干擾型中介效果卻達統計顯著水準（見表七）。住民正向情緒與住民憤怒易感性交互作用圖如圖2。

表 4 中介效果迴歸分析-1 (n=235)

	模式一	模式二	模式三
	住民幸福感	住民正向情緒	住民幸福感
<b>控制變數</b>			
照服員年資	-.051	-.009	-.047
照服員照顧人數	.028	.059	.005
照服員月薪	.172 *	.078	.142 *
照服員照顧住民期間	-.049	-.075	-.020
照服員與住民互動頻率	-.030	.175 **	-.097
住民性別	.084	.067	.059
住民婚姻狀況	-.046	.081	-.077
住民住機構期間	.084	-.094	.120
住民對照服員的依賴	-.134 *	-.239 ***	-.042
住民病痛數	-.128	-.110	-.086
<b>自變數</b>			
照服員正向情緒	.254 ***	.412 ***	.096
<b>中介變數</b>			
住民正向情緒			.383 ***
R <sup>2</sup> 值	.121	.277	.227
R <sup>2</sup> 改變量	.053 ***	.140 ***	.106 ***
F 檢定值	2.792 **	7.755 ***	5.442 ***

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001



表 5 中介效果迴歸分析-2 (n=235)

	模式一	模式二	模式三
	住民幸福感	住民正向情緒	住民幸福感
<b>控制變數</b>			
照服員年資	-.080	-.056	-.057
照服員照顧人數	-.014	-.008	-.011
照服員月薪	.154 *	.048	.134 *
照服員照顧住民期間	-.059	-.094	-.021
照服員與住民互動頻率	-.013	.199 **	-.095
住民性別	.087	.069	.058
住民婚姻狀況	-.067	.046	-.086
住民住機構期間	.083	-.096	.122
住民對照服員的依賴	-.109	-.200 **	-.027
住民病痛數	-.093	-.052	-.071
<b>自變數</b>			
照服員情緒感染力	.147 *	.251 ***	.045
<b>中介變數</b>			
住民正向情緒			.409 ***
R <sup>2</sup> 值	.088	.193	.223
R <sup>2</sup> 改變量	.019 **	.057 ***	.135 ***
F 檢定值	1.947 **	4.859 ***	5.299 ***

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$



表6 干擾型中介效果迴歸分析-1 (n=235)

	模式四 住民幸福感	模式五 住民正向情緒	模式六 住民幸福感
<b>控制變數</b>			
照服員年資	-.057	-.028	-.044
照服員照顧人數	.020	.054	-.006
照服員月薪	.169 *	.077	.144 *
照服員照顧住民期間	-.048	-.063	-.021
照服員與住民互動頻率	-.039	.148 *	-.089
住民性別	.105	.104	.068
住民婚姻狀況	-.030	.111	-.076
住民住機構期間	.096	-.074	.119
住民對照服員的依賴	-.099	-.178 **	-.035
住民病痛數	-.135 *	-.118 *	-.096
<b>自變數</b>			
照服員正向情緒	.249 ***	.414 ***	.104
<b>干擾變數</b>			
住民易感性	.133 *	.263 ***	.266
<b>交互作用</b>			
照服員正向情緒×住民易感性	.095	.077	.088
<b>中介變數</b>			
住民正向情緒			.354 ***
<b>交互作用</b>			
住民正向情緒×住民易感性			-.236
R <sup>2</sup> 值	.146	.345	.236
R <sup>2</sup> 改變量	.009	.006	.003
F 檢定值	2.916 **	8.972 ***	4.505 ***

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001



表7 干擾型中介效果迴歸分析-2 (n=235)

	模式四	模式五	模式六
	住民幸福感	住民正向情緒	住民幸福感
<b>控制變數</b>			
照服員年資	-.050	-.008	-.031
照服員照顧人數	.027	.061	.012
照服員月薪	.174 *	.071	.147 *
照服員照顧住民期間	-.048	-.069	-.034
照服員與住民互動頻率	-.028	.172 **	-.080
住民性別	.085	.070	.065
住民婚姻狀況	-.049	.083	-.088
住民住機構期間	.087	-.101	.115
住民對照服員的依賴	-.138 *	-.230 ***	-.073
住民病痛數	-.125	-.117	-.093
<b>自變數</b>			
照服員正向情緒	.253 ***	.419 ***	.110
<b>干擾變數</b>			
憤怒易感性	-.023	.028	-.030
<b>交互作用</b>			
照服員正向情緒×憤怒易感性	-.014	.069	.013
<b>中介變數</b>			
住民正向情緒			.380 **
<b>交互作用</b>			
住民正向情緒×憤怒易感性			-.179 **
R <sup>2</sup> 值	.122	.282	.257
R <sup>2</sup> 改變量	.000	.005	.027 **
F 檢定值	2.355 **	6.673 ***	5.051 ***

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$



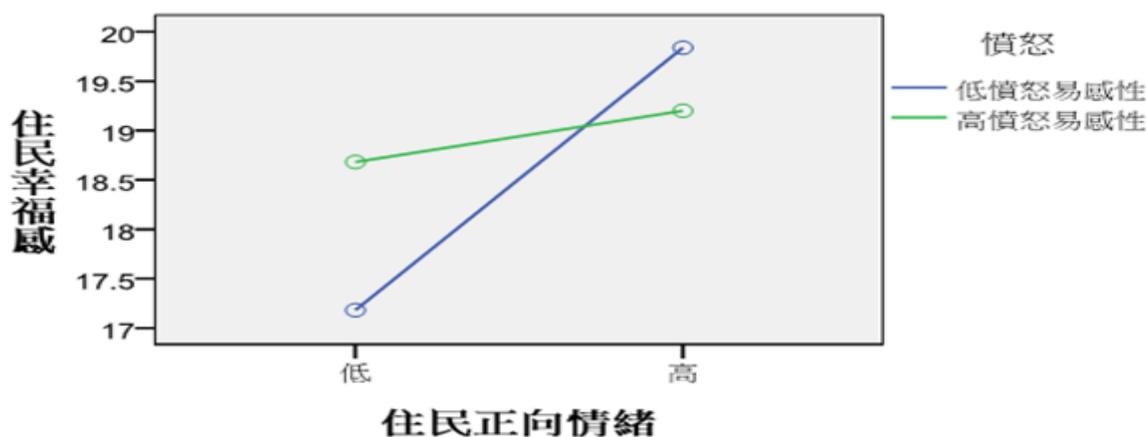


圖 2 居民正向情緒與居民憤怒易感性交互作用圖

## 4. 討論

### 4.1 研究結論

研究假設	研究成果
H1： 照服員正向情緒對居民幸福感有正向影響。	成立
H2： 居民正向情緒對居民幸福感有正向影響	成立
H3： 照服員正向情緒對居民正向情緒有正向影響	成立
H4： 照服員情緒感染力對居民幸福感有正向影響。	成立
H5： 照服員情緒感染力對居民正向情緒有正向影響。	成立
H6： 居民正向情緒中介照服員正向情緒和居民幸福感之間的關係。	成立
H7： 居民正向情緒中介照服員情緒感染力和居民幸福感間的關係。	成立
H8： 居民情緒易感性干擾居民正向情緒與居民幸福感間的關係，不同情緒易感性構面會產生不同作用的干擾。	部分成立

根據本研究結果發現，照服員的正向情緒以及照服員的情緒感染力，對居民幸福感皆有顯著的正向影響，而其影響力是藉由先提升居民的正向情緒，進而才能增進居民的幸福感。此外也發現，居民本身的憤怒情緒易感性會干擾居民正向情緒提升居民幸福感的效果。意即憤怒易感性低的居民會比憤怒易感性高者有較佳的幸福感（如圖2）。



## 4.2 建議

### 4.2.1 遴選正向情緒特質的照服員

依本研究結果發現照服員正向情緒可影響住民正向情緒，進而提升住民幸福感。建議可將照服員之正向情緒列入遴選考量條件，可以正向情緒量表作為檢測工具。

### 4.2.2 加強照服員情緒管理

情感溝通研究中，非語言的臉部、肢體動作對於情感傳達有較大的影響力（Newcombe & Ashkanasy, 2002）。可見照服員的一言一行無意中皆傳遞出情緒的影響力，因此情緒管理更顯重要。建議主管平時應多觀察照服員與住民間的溝通互動情形，並安排情緒管理相關在職教育，讓照服員認識情緒，並進而瞭解情緒管理的方法和重要性。

### 4.2.3 培養照服員正向情緒

人擁有多少正向情緒雖受遺傳之影響，但靠後天的努力卻可以提升正向情緒的程度（Carruthers, Hood, & Parr, 2005; Seligman, 2002）。建議業者辦理或鼓勵照服員參加心靈成長課程相關活動，以增進照服員身心健康，培養正向情緒。

## 4.3 未來研究建議

本研究僅以台中市的護理之家及養護中心為取樣對象，故研究結果有所侷限。建議未來研究者在配對收案數或區域性、機構分級上可再作擴展。此外，對教育程度較低或有語言隔閡的老人作問卷調查時，應避免太生硬的辭句，以圖片取代文字更佳。

## 5. 研究限制

本研究之研究限制分述如下：

### 5.1 研究工具適切性

本研究用以衡量各變項之量表皆源於國外學者所編制，照服員填寫的量表經翻譯成中文後再轉譯為越文，可能存在文化差異及語言隔閡問題。

### 5.2 研究對象的來源及收案條件受限

本研究對象為照服員及其所照顧之住民，採配對方式施測。因有些機構受限於輪班制度，且照顧住民常有所輪調，故受試之照服員並非固定上白天班及連續長期照顧其配對之住民，雖然對其配對之住民並不陌生，但其互動狀況及密切度仍有所差異。而住民礙於其精神及身體狀況、配合意願度，而採便利取樣。故僅成功配對81組。

### 5.3 因果關係推論的限制

本研究屬於橫斷面之研究，故研究結果僅能解釋在施測的當下，各變項間的相關情況和關連性，在因果關係的推論上將有所限制。

## 6. 致謝

本研究經費補助，乃由中臺科技大學與行政院衛生署南投醫院所簽署的產學合作計畫案提供，計畫編號為101LTCS；同時，本研究亦由上述單位共同執行，特此表達感謝。



## 參考文獻

- [1] 李素貞、戴玉慈、郭憲文，「長期照護機構護理照護活動之調查」，中國醫藥學院雜誌，第7卷第4期，民國87年，135-143頁。
- [2] 陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴，「照服員留任意願因素之探討-以台北縣市長期照護之機構為例」，新臺北護理期刊，第8卷第1期，民國95年，69-77頁。
- [3] 陸洛，「中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討」，國家科學委員會研究彙刊：人文及社會科學，第8卷第1期，民國87年，115-137頁。
- [4] Affleck, G. and Tennen, H., "Constructing Benefits from Adversity: Adaptational Significance and Dispositional Underpinnings," *Journal of Personality*, Vol. 64, 1966, pp. 899-922.
- [5] Baron, R. M. and Kenny, D. A., "The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of personality and Social Psychology*, Vol. 51, 1986, pp. 1173-1182.
- [6] Carruthers, C., Hood, C., & Parr, M., "Research Update: The Power of Positive Psychology," *Parks & Recreation*, Vol. 40, 2005, pp. 30-37.
- [7] Chin, W. W., The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (pp. 295-336). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, 1998.
- [8] Doherty, R. W., "The Emotional Contagion Scale: A Measure of Individual Differences," *Journal of Nonverbal Behavior*, Vol. 21, 1997, pp. 131-154.
- [9] Folkman, S. and Moskowitz, J. T., "Positive Affect and the Other Side of Coping," *American Psychologist*, Vol. 55, 2000, pp. 647-654.
- [10] Fredrickson, B. L. and Levenson, R. W., "Positive Emotion Speed Recovery from the Cardiovascular Sequelae of Negative Emotions," *Cognition and Emotion*, Vol. 12, 1998, pp. 191-220.
- [11] Fredrickson, B. L., "The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-build Theory of Positive Emotions," *American Psychologist*, Vol. 56, 2001, pp. 218-226.
- [12] George, J. M., "Leader Positive Mood and Group Performance: The Case of Customer Service," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 25, 1995, pp. 778-794.
- [13] Hatfield, E., Cacioppo, J. T. and Rapson, R. L., *Emotional Contagion (Studies in Eemotion & Social Interaction)*, New York: Cambridge University Press, 1994.
- [14] Hau, C. and Mao, S., "The Determinants of Happiness of China's Elderly Population," *Journal of Happiness Studies*, Vol. 13, 2012, pp. 167-185.
- [15] Isen, A. M. and Baron, R. A., "Positive Affect as a Factor in Organizational Behavior," *Research in Organizational Behavior*, Vol. 13, 1991, pp. 1-53.
- [16] Johnson, R. A. and Tripp-Reimer, T., "Relocation Among Ethic Elders," *Journal of*



*Gerontological Nursing*, Vol. 27, 2001, pp. 22-27.

- [17] Klein, D. and Cacioppo, J. L., "The Facial Expressiveness Scale and the Autonomic Reactivity Scale," Unpublished manuscript, Ohio State University, Columbus, 1993.
- [18] Lachman, M. E., Ziff, M. A. and Spiro, A., Maintaining a sense of control in later life, In R. P. Abeles, H. C. Gift & M. G. Ory (Eds.), *Aging and Quality of Life*, New York: Springer Publishing Company, Inc, 1994.
- [19] Lin, J.S. and Lin, C. Y., "What Makes Service Employees and Customers Smile: Antecedents and Consequences of the Employees' Affective Delivery in the Service Encounter," *Journal of Service Management*, Vol. 22, 2011, pp. 183-201.
- [20] Lu, L., "Personal or Environmental Causes of Happiness: A Longitudinal Analysis," *The Journal of Social Psychology*, Vol. 139, 1999, pp. 79-90.
- [21] Lyubomirsky, S. and Heidi, S. L., "A Measure of Subjective Happiness: Preliminary Reliability and Construct Validation," *Social Indicators Research*, Vol. 46, 1999, pp. 137-155.
- [22] McNulty, J. K. and Fincham, F. D., "Beyond Positive Psychology? Toward a Contextual View of Psychological Processes and Well-being," *American Psychologist*, Vol. 67, 2012, pp. 101-110.
- [23] Miller, E. A., Mor, V. and Clark, M., "Reforming Long-term Care in the United States: Findings from a National Survey of Specialists," *The Gerontologist*, Vol. 50, 2012, pp. 238-252.
- [24] Muller, D., Judd, C. M. and Yzerbyt, V. U., "When Moderation is Mediated and Mediation is Moderated," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 89, 2005, pp. 852-863.
- [25] Newcombe, M. J. and Ashkanasy, N. M., "The Role of Affect and Affectivity Congruence in Perception of Leaders: an Experimental Study," *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, 2002, pp. 601-614.
- [26] Oleson, M., Heading, C., Shadick, K. M. and Bistodeau, J. A., "Quality of Life in Long-stay Institutions in England: Nurse and Resident Perceptions," *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 20, 1994, pp. 23-32.
- [27] Seligman M. E. P., Positive Psychology, Positive Prevention, and Positive Therapy. In: C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.) *Handbook of Positive Psychology*, Oxford: Oxford University Press, 2002.
- [28] Verbeke, W., "Individual Differences in Emotional Contagion of Salespersons: Its Effect on Performance and Burnout," *Psychology & Marketing*, Vol. 14, 1997, pp. 617-636.
- [29] Watson, D., Clark, L. A. and Tellegen, A., "Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54, 1988, pp. 1063-1070.
- [30] Wright, T. A. and Cropanzano, R., "The Role of Psychological Well-being in Job Performance: A Fresh Look at an Age-old Quest," *Organizational Dynamics*, Vol. 33, 2004, pp. 338-351.

