

心理劇運用於區域醫院員工工作壓力改善之行動研究

**An Action Research on Using Psychodrama Methods
in Reducing Work-Related Stress for the Staff of a
Regional Hospital**

蔡雨芊^{1,2}，朱惠英³，鄒繼礎⁴，葉盈孜¹

Tsai, Yu-Chien^{1,2}, Chu, Hui-Ying³, Chou, Chi-Chu⁴, Ye, Ying-Tz¹.

¹ Occupational Therapist of Department of Psychiatry, Chang -Hua hospital, Ministry of Health and Welfare, Taiwan

² Graduate Student of Institute of Department of Counseling, National Chiayi University

³ Assistant Professor of Institute of Department of Counseling, National Chiayi University

⁴ Associate Professor of Department of Economics, Feng Chia University

¹ 衛生福利部彰化醫院 精神醫學部 職能治療師

² 嘉義大學輔導與諮商學系 研究所學生

³ 嘉義大學輔導與諮商學系 助理教授

⁴ 逢甲大學經濟系 副教授

聯絡電話：0982-012347

通訊地址：51343 彰化縣埔心鄉新館路 650 巷 3 號

電子郵件：rainycatwalk@gmail.com

心理劇運用於區域醫院員工工作壓力改善之行動研究

中文摘要

本研究旨在探討區域醫院員工可能經驗到的工作壓力為何，並試圖了解心理劇團體是否可為一有效減輕工作壓力之方法。研究者利用行動研究法，邀請並有條件地篩選位於台灣中部地區某公立醫院之員工（20 歲~65 歲）參與團體，每一梯次團體成員招募人數以 8~12 位為限，共進行兩梯次，每梯次為六次團體；並利用勞動部勞動及職業安全衛生研究所發展之「簡易工作壓力量表檢測系統」作為本研究評估工作壓力量性指標之前後測工具，在每次團體結束後提供半結構式問卷作為團體回饋表，以取得質性資料。

研究結果顯示，心理劇方法有助於協助員工工作掌控感、負荷感及疲倦感。透過訪談也得知，成員在同理心的提升、情緒宣洩、工作/家庭/人際壓力的減輕，以及自我覺察的提升等面向有所獲益。因此可知，運用心理劇做為改善員工工作壓力之方法，在本研究的區域醫院中是有效的。研究者在團體帶領過程藉由反思及帶領後接收到成員的回饋時亦發現，心理劇團體或可成為企業在推動員工協助方案（EAPs）時的好方法。

綜合上述，本研究結果除可提供區域醫院做為職場安全方案之參考外，亦可進一步成為企業提供「員工協助方案」之建議與參考方案之一。

關鍵字：區域醫院、心理劇、工作壓力、員工協助方案、行動研究

壹、 緒論

A truly therapeutic procedure cannot have less an objective than the whole of mankind. But no adequate therapy can be prescribed as long as mankind is not a unity in some fashion and as long as its organization remains unknown.

最真實的療癒，應以全人類為目標 (Moreno, 1978)。

一、何謂心理劇

1932 年，奧地利的精神科醫師 Moreno 在美國心理學會上，提出「團體治療」(group therapy) 以及「團體心理治療」(group psychotherapy)，而他也是提出心理劇(psychodrama)、社會劇(sociodrama)，以及社會計量學 (sociometry) 的第一人，由此可以看出 Moreno 的哲學思想在於互動的人際問題以及社會跟人的互動問題 (Karp、Holmes 與 Tavon, 1998/2002；Blatner, 2000/2004)。

關於心理劇，有許多種不同的方式可以解釋。Peter Haworth (1998) 針對不同的對象來解釋何謂心理劇的定義，對一群正在受訓的臨床心理師，心理劇的定義可能是：「一種團體心理治療的方法，由維也納的精神科醫師 Moreno 所創立」；對來家中修理暖氣的工人，心理劇的定義則是：「心理劇是一種治療，可以幫助人們用不同的方式處理它們的問題，但不會因為犯錯而被懲罰」；若是對個案介紹時，心理劇的定義可能是：「你會架設出一個場景，在場景中，你與母親對話，並說出你的感受，而不是假裝一切都沒問題」(引自 Karp 等人, 1998/2002, P.26)。個案透過角色扮演的方式，戲劇地使用口語和非口語的呈現，與真實的生活場景，或內在的想像外化互動 (Kellerman, 1992/2008)。也因此，可以知道心理劇是一種探索的方法，它不僅僅一種心理治療，也可以在不同情境下，創意地被使用 (Karp 等人, 1998/2002)。對研究者而言，心理劇是藉由身體換位到輔角的角色，模擬、學習輔角的肢體動作以及說話的語氣，來達到瞭解他人的過程，可以提高自我覺察以及對他人的同理心，是一個對自我成長、專業成長都很有幫助的好方法。

二、心理劇概述

(一) 心理劇團體三階段：

1、暖身

在團體進行的過程中，將會有的三階段，即是暖身、演出與分享 (Karp, 1998/2002)。暖身的目的在於讓接下來的活動有越來越多自發性以及參與，若沒有有效的暖身，很多的角色扮演或演出將不會成功，暖身也有讓成員慢慢集中心神的功能 (Blatner, 2000/2004)。在心理劇中，好的暖身被視為在接下來選主角的階段，會有可能有很多人被暖起，願意擔任主角候選人。而「心靈的

演出」(Blatner, 2000/2004)一書中,指出:

暖身最重要的一個議題就是建立一個能助長自發性的情境。產生自發性行為所需要的條件包括:

- (1) 信任和安全的感覺
- (2) 能接納直覺、想像、感覺、和其他非理性的心理過程
- (3) 有一點好玩-因此不用覺得在過程進行的每一步都得很成功
- (4) 每個冒險和探索的舉動都是新奇的

2、演劇

心理劇是強調行動的方法,而演出則是行動最直接的成品之一,導演鼓勵團體成員在空間中自由移動並擺出姿勢,導演也藉由觀看與其他成員的距離遠近,來呈現成員間的關係,也看出團體的結構(Karp等人,1998/2002)。而在劇的階段,導演讓主角親自設景,除了是延伸暖身的動力,也更深化主角進入場景的過程,導演鼓勵成員在劇中的移動,避免陷入僅有口頭上的對話交談(Blatner, 2000/2004)。

3、分享

分享在劇結束後,導演邀請參與者使用口語或非口語的方式來分享。分享是藉由團體過程中,觸動自己過去的經驗,與主角做口語上的表達及回應,並非對劇做分析,也不針對劇中提問;有時則可是在扮演角色上的感覺與主角做分享。引述心理劇入門手冊一書(Karp等人,1998/2002)中所云,分享的目的是:

- (1) 讓主角再回到團體
- (2) 藉由分享讓主角感覺被接納
- (3) 讓團體成員藉由訴說來宣洩
- (4) 將內在外化,成員揭露隱私,連結疏離及無力的部分
- (5) 理智上的宣洩

(二) 心理劇五元素:

心理劇是將人們在生活中遇到的問題,搬上舞台演出,也因此,心理劇團體中五元素(舞台、主角、輔角、導演以及觀眾),是引用了劇場中的名詞(Blatner, 1996/2002)。

三、運用心理劇團體以作為員工工作壓力改善之探討

助人工作，是耗能的，在為他人提供服務時，容易因工作壓力而產生職業倦怠，更可能造成專業，甚至生命的耗竭，而醫院員工需承受來自四面八方的壓力，其中可能有：暴露於危險中、工作數量的要求、工作品質的要求、工作的自主權、社會支持度、人際關係的衝突、輪班的工作、不安定的工作、工作的酬勞及管理部門的制度等，若再加上個人因素（例如：性別、年齡）、與其他壓力源（例如：健康狀況）或其他社會支持（例如：家庭的支持），則會產生一些心理方面（例如：工作不滿意、沮喪、焦慮）、生理方面（例如：身體的病痛）或其他方面（例如：抽煙、喝酒、睡眠的問題）等壓力症狀（Hurrell & McLaney, 1988）。而工作壓力下也會自承低產量，失望和身體健康狀況不佳的情形（Essiam, Mensah & Gyamfi, 2015；引自 Riaz, Ahmad, Riaz, Murtaza, Khan, & Firdous, 2016）。助人工作者若因壓力無法再提供好的服務，甚至連帶身體健康狀況，都出了問題，無論選擇暫時休息或離開，對醫院無疑是人力成本上的耗損。醫療人員是最直接、立即運用於病人的醫療工具，若因壓力而崩解，不僅對自己，病人、醫院，甚至對家人都將會是一大災難。因此本研究擬訂出以下研究目的：

- （一） 了解醫院員工工作壓力對自我及工作的影響。
- （二） 期待透過心理劇團體以降低醫院員工的工作壓力。
- （三） 提出對區域醫院針對員工工作壓力可提供方案之建議。

期待這樣的好方法，運用在區域醫院員工身上，可了解員工之工作壓力是否有改善，或能提供給醫院管理者參考並推廣，若能提升工作效率及服務品質，更不失為醫院、員工、病患及家屬之福祉。

貳、 文獻探討

工作壓力研究在近 20 年間快速發展，已成為組織行為研究高度重視的議題。工作壓力的影響不僅深具學術意義，也有實務管理的迫切需要（高鳳霞、鄭伯壘，2014）。

職業生涯規劃專家 Laurence Shatkin 引用美國勞工統計局（U.S. Bureau of Labor Statistics, BLS）以及職業訊息網站 O*NET 的數據，列出在全美 767 個職業中，前 27 名的高壓工作，其中和醫療相關的職業就佔了 11 個（大紀元，2015）。由此顯示，若要針對職業與其工作壓力相關的研究，醫療從業人員的壓力探討與解決之道更是刻不容緩。

南非針對醫院護理師進行了與工作壓力、工作倦怠、工作滿意度，和其健康相關的研究，這項研究邀請了 1200 名護理師參與，研究中提及工作倦怠、工作滿意度、生理狀況以及心理健康，都與工作壓力相關；而諸如：督導不周、與同儕和病患的衝突、高度的工作要求，以及工作超時等，所造成的工作壓力，則會造成都與單一或更面向的職業倦怠（Khamisa, Oldenburg, Peltzer & Ilic, 2015）。

除此之外，護理師主要的工作壓力源則來自醫生態度差，急診/重症病房工作，薪水太少，工作量太多等等。因此，醫院管理者應該啟動減少職業壓力的策略，並且應該為護理師提供更多的支持來應對壓力（Sharma, Davey, Shukla, Shrivastava & Bansal, 2014）。

在台灣的研究中，南部三家區域教學醫院針對 450 名員工，以結構式問卷收集資料後，研究結果顯示，員工壓力源中，有 92.9% 表示「應付醫院評鑑」最高，再來則以 91.8% 為面對醫療糾紛次之。而與工作壓力顯著相關的因素有：平均睡眠時數少、年收入少、未婚、護理人員、任職於一般病房、自覺輪班造成睡眠障礙者等（何慧菁等人，2010）。

而另一研究，則是以南部某區域醫院內 1800 位全職員工做為樣本，用中文版工作內容問卷評估該院基層員工之工作壓力，結果發現該院的員工壓力盛行率為 15.41%，而行政人員在工作技能及心理工作需求的滿足偏低，但在同儕支持上則偏高，而護理人員則是在工作技能及心理需求的滿足偏高，但在同儕支持上則偏低（錢才瑋、王文中、周銘霆、張志誠，2012），由此可見醫院員工對工作壓力的需求雖各有不同，但都需要被重視、解決。

針對工作壓力減輕的方式中，近年以正念（Mindfulness）及其相關練習為最熱門的方式之一，正念指的是隨時留意當下意識的練習，含括正念的禪修練習已經在三十年前便引起了神經科學家對意識的探索，並有心理學家透過訓練心智來控制自我發展和人際關係（Ludwig & Kabat-Zinn, 2008）。

有許多研究都顯示，正念減壓對於醫護人員減輕壓力及自我照顧是有療效的

(Suyi, Meredith, & Khan, 2017; 溫宗堃, 2015) 但是，正念減壓也被指出有個體上的差異，儘管有人可能從中受益，但也有人不會受到幫助，另外，也有人可能會受到中度至嚴重的不良影響(Farias & Wikholm, 2016)，而正念在組織內要發展須考量的三元素：適應性、工作壓力，以及道德發展的必要性，目前對正念在工作環境中與工作壓力的研究能有令人滿意的結果，但在其適應性及道德發展上是非常缺乏的 (Vich, 2015)。

另一研究指出，採用正念減壓 (MBSR, Mindfulness-Based Stress Reduce)，正念自我悲憫 (MSC, Mindful Self-Compassion)和接受與承諾治療 (ACT, Acceptance and Commitment Therapy)來幫助心理專業的助人工作者能減輕工作壓力並減少工作倦怠，但對於讓助人者感到快樂的支持較少 (Rudaz, Twohig, Ong, & Levin, 2017)

正念減壓雖不失為幫助醫療從業人員減壓之好方法，但除以上所提及外，另一限制是，正念減壓為連續八週的團體，每週至參與約 2.5 至 3 小時的課程，而八週的課程中，還需包含一次約 7 至 8 小時的禁語正念訓練 (溫宗堃, 2015)。其需連續參與，並每次須耗時可能長達 3 小時，對醫院工作人員而言可能有其困難。

以考量醫院工作者之時間及工作形態，為減輕他們的壓力，心理劇或可不失為一好方法；以下幾篇研究指出不需參與如正念減壓的八週，以及可能高達 3 小時的時數，成員則有機會獲益。

心理劇運用在與性侵倖存者工作的專業者，發現對於其提升內在動力是有幫助的，因心理劇方法能協助揭露其工作中的情緒、經驗，及感覺，也有助於表達在工作中潛在的議題。研究團體每十五天聚會一次，每次聚會兩小時，而該篇文章雖僅先揭露五次團體所能帶來的部分效益，但已經有足夠證據可以指出心理劇團體除上述益處之外，還能促進自我照顧，並讓專業人員融入團隊、發展適當的個人關係，並能提升自我了解及同理心 (de la Cruz & González, 2016)。

另外，在一教學醫院中以心理劇的方式來提高護理師的自我覺察為目標，進行“重症護理照護”的計畫，此研究以結構化的三個團體互動進行三次，而導演和協同導演則以文字紀錄、觀察，以及護理師的回饋來作為評估。研究結果發現護理師相當積極，且很容易適應這樣的學習環境，並且毫無困難地遵循指示。經由這樣的練習，他們能夠描述與特定患者的個人經驗，並且能夠辨識由該次互動所產生的情緒，也因此心理劇團體對護理人員進行病人照顧時的自我覺察是有效的，因此可知，心理劇術技巧幫助護理師了解自己，探索他人的視角，並將他們自己的想法/感受與患者的感受連結起來；心理劇可以成為解決護理中出現的溝通問題時的有效教學工具 (Ofiaz, Meriç, Yuksel & Ozcan, 2011)。

心理劇除可幫助助人工作者其自身工作中感覺的覺察議題的發現，也可運用在助人工作者預備要進入職場前的自我發展；一社工實習生於機構實習的定向階段，藉由自身的學習者、參與者，以及臨床治療者的三個角色，發現心理劇的效

用可以是，幫助實習生在專業發展上界線的設定，以及自信地建立實務場域上的智慧(Cheung, Alzate & Nguyen, 2012)。

一針對 82 名腫瘤科護理師所做的研究中，其中 38 名為實驗組，44 名為對照組，實驗組接受每週一天，每次兩小時，共維持十週的心理劇增能計畫，以期瞭解護理師的賦能及其職業倦怠狀況。研究結果發現，心理劇增能計畫能有效地賦能於腫瘤科護理師，並減低其職業倦怠；且即便介入僅有一個月，也就是只有參與四次團體後，實驗組中護理師的賦能感、情緒倦怠，以及個人成就感上，便有與控制組有顯著的差異(Özbaş & Tel, 2016)。

有許多人認為，以體驗性學習而言，心理劇方法之一的角色扮演技巧是一非常適合的方法，它是一個強而有力的工具，能夠讓參與者從中吸取經驗，並將學習從非人格化，理論化和概念化的形式轉化為互動、參與性取向(Dell'Aquila, 2017)。這個技巧常被拿來作為教導溝通技巧的方法，目的是為了讓學習者在角色扮演中可以進入對方的角色，並且對於無法言喻的態度、想法，以及感覺有更深的洞察，而利用這樣的技巧，也可以教導醫學生面對如何在對病人揭露不好的消息(Baile & Blatner, 2014)。除了角色扮演之外，其他如角色交換，以及替身技巧（同樣是來自心理劇及社會劇中的行動方法）可以提升實務工作者的同理心，發掘病患或家屬可能害怕說出，卻潛藏於內在的感覺或想法；同理心便是以病人為中心照護的核心觀點，同理心可以讓實務工作者更能瞭解病人及家屬的需求，讓他們更臻滿意，避免焦慮、憂鬱，甚至可賦能於病患及家屬 (Tanzi, Biasco & Baile, 2014)。

在巴西一篇回顧醫學教育中心使用心理劇的文獻中，從 2003 年到 2013 年共找到七篇論文，其中提到角色扮演和社會劇是被用來提升情緒及行為之間關係的方法，除增進溝通及臨床的技巧，也為學生帶來更多的反思、專業實務上的好奇，並增加了他們的經驗分享，降低焦慮及害怕(Liberali & Grosseman, 2015)。

綜合上述，以心理劇團體作為員工減壓除可幫助員工對工作上的情緒、感覺、經驗揭露外，也有助於工作上與病人的互動、工作議題的探討、增進自我照顧、提升自我瞭解、提升同理心並設定助人者角色該有的界線。

參、 研究方法

一、研究方法

「沒有付諸行動的研究，是空泛的理想；沒有研究精神的行動，是盲目的活動！」(高淑清, 2008)。本研究採取行動研究方法，透過研究者在自己實務工作場域中發現問題，再運用研究者自身的參與（在團體中身兼帶領者、訪談者，以及資料分析者），藉由與研究參與者每一位成員及團體的互動，進行互為主體的反思。「行動研究之研究對象，即研究者本身的理論與實務活動」(潘世尊, 2014)，從事助人工作的專業工作者，如：諮商心理師、醫師、護理師等，皆可透過行動研究方法來增強自己與服務的對象(陶蕃瀛, 2004)。而本研究的帶領者與協同帶領者，正是醫院的職能治療師，在平時的助人工作中，雖服務對象多

為思覺失調症患者，但因亦身為院內員工，故多能了解其他院內員工也可能承受的工作壓力，透過將心理劇方法帶入行動研究的精神中，期待能為成員減壓。

行動研究法如其名，將研究切實地運用在行動中，是實際運用質性研究下的產物，其具備以下特徵：

- (一)以實務問題為主要導向
- (二)重視實務工作者的研究參與
- (三)採取局內人的觀點
- (四)研究情境就是實務工作情境
- (五)研究問題或對象具有情境特定性
- (六)以行動為核心
- (七)強調問題解決的立即性
- (八)對日常工作不斷地批判反省
- (九)計畫具有彈性與持續性等

(高淑清，2004，引自高淑清，2008，P.123)

行動研究的內涵包括有計畫的擬定與實施、行動的監控、評鑑的反省與回饋修正(蔡清田，2000)。經過深思熟慮的研擬方案，分析與診斷問題，經過評鑑回饋並觀察反應後，再透過監控反省後進行執行，最後經過協同合作的夥伴共同省思，而以上這五個省思模式，除了彼此之間循環以外，也在內在不停地相互循環著(蔡清田，2001)。帶領者與協同帶領者在團體進行前，在團體進行前能透過討論、實地模擬來訂定計畫，並且在團體的進行中監測團體動力，在每次團體結束後提供給成員回饋表以當作是該次活動的評鑑，並在團體結束後，帶領者與協同帶領者能共同討論、反思，再加上團體後訪談，蒐集成員的回饋，以作為每次的帶領的修正。

高淑清(2008)且認為行動研究可幫助研究者的自我成長、專業能力提升。這與研究者學習心理劇多年，能自身為帶來的效益是不謀而合的，故研究者相信將心理劇以行動研究之方法來導入員工團體，除能改善研究者欲改善的目標-減輕員工之工作壓力外，也許也將幫助帶領者、協同帶領者、參與者的自我成長，以及助人工作中亦相當重要的-人際互動能力的提升。

二、研究參與者

本研究針對中部某區域醫院之員工，年齡在(20歲~65歲)有參與團體意願且自述未曾服用過精神藥物者。研究者於團體開始前先以參與同意書以告知參與團體的細節，以及可能有的狀況。

前導研究團體的成員有八位，編號及其餘基本資料如下表：

表一、前導研究團體成員基本編號及資料

| 前導研究團體成員基本編號及資料 | | | | | |
|-----------------|----|----|------|-------------------|-----------------|
| 編號 | 性別 | 年齡 | 職稱 | 參與團體原因 | 備註 |
| A | 女 | 38 | 護理師 | 興趣 | 自行報名， 有兼任主管職 |
| B | 女 | 45 | 行政人員 | 想更了解自己 | D 推薦 |
| C | 女 | 39 | 個管師 | 了解自己 | D 推薦 |
| D | 女 | 37 | 護理師 | 無法調節壓力導致 情緒不穩定 | 帶領者 邀請 |
| E | 女 | 37 | 行政人員 | ... | D 推薦 |
| F | 女 | 42 | 護理師 | 想減壓 | 有兼任主管職 |
| G | 女 | 36 | 行政人員 | 減壓 | 帶領者邀請 |
| H | 女 | 47 | 社工師 | 學習 | 帶領者邀請 |

其中 D、F、G、H 為身處同一辦公環境之夥伴。

在正式研究團體的報名表中，研究者舉例幾項成員可能會參與團體的原因提供勾選，因此在報名表呈現上，比前導研究團體更具體能看出成員的期待。成員原有十一位，其中一位在團體開始前表示家中近日有事所以無法參與，另一位則因之前曾有服用過精神科藥物，故先排除。其餘編號及基本資料如下表：

表二、正式研究團體成員基本編號及資料

| 正式研究團體成員基本編號及資料 | | | | | | | | | |
|-----------------|----|----|------|--------|------|--------|--------|-----------|---------------------|
| 編號 | 性別 | 年齡 | 職稱 | 參與團體原因 | | | | | 備註 |
| | | | | 紓解工作壓力 | 自我探索 | 期待自我成長 | 期待專業成長 | 有人推薦 | |
| F | 女 | 42 | 護理師 | | V | | | | 自行報名。兼任主管職。第二次參與團體。 |
| H | 女 | 47 | 社工師 | | V | V | | V | 帶領者邀請，第二次參與團體。 |
| I | 女 | 25 | 行政人員 | V | V | | | V，帶領者推薦 | |
| J | 女 | 45 | 行政人員 | | V | V | | V，上期成員D推薦 | |
| K | 男 | 25 | 護理師 | | V | | | | |
| L | 女 | 44 | 社工師 | | V | | | V，H推薦 | |
| M | 女 | 30 | 醫事人員 | | V | | | V，帶領者推薦 | 曾參與心理劇團體數次 |
| N | 女 | 27 | 護理師 | V | | | | | |
| O | 女 | 51 | 護理師 | V | V | V | V | V | |
| P | 女 | 43 | 護理師 | V | | | | | 家庭因素，於第一次開始團體前便退出。 |
| Q | 女 | 28 | 行政人員 | V | | | | | 條件不符，並未收案。 |

其中 F、H、L 為身處同一辦公環境之夥伴。

三、研究工具

本研究的研究工具包括團體帶領者、協同帶領者、簡易工作壓力量表檢測系統，以及訪談大綱。

(一) 團體帶領者及協同帶領者（研究者）：

利用「行動研究」方法進行研究之帶領者，是藉由工作者個人親自介入，以促成實務工作的改進，或情境上的改善。故，行動研究的工作者需有行動熱忱及專業承諾，且實務工作者應即為研究者（高淑清，2008；蔡青田，2000，引自高淑清，2008）。

本研究中，研究者之一的蔡雨芊的角色有：團體帶領者、團體後的訪談者，以及訪談後的資料整理與分析者；訪談團體的主持人需要具備基本的團體動力知識，同理心與洞察力，敏覺團體中所產生之動力，適時地將討論延伸或收斂。再者，研究者要成為良好的工具，需具備專業能力並能保持開放的態度與敏銳度，而且需要持續地自我省思（鈕文英，2007）。以下就研究者蔡雨芊的專業背景和訓練及團體經驗加以介紹。畢業於高雄醫學大學職能治療系，於民國九十七年八月開始服務於衛生福利部彰化醫院擔任精神科職能治療師之工作，於院內急性病房、日間病房以及慢性病房帶領職能治療活動，並參與每週一次之日間病房及急性病房之心理劇團體之帶領，迄今已近九年，累積心理劇團體帶領時數達一千小時以上。而另一研究者葉盈孜，則擔任團體中的協同帶領，一方面扮演團體中協助帶領的角色，在成員晚進團體時能協助告知目前的進度，幫助進入團體，或者在帶領者給予指導語後，能率先發言以作示範；另一方面也如同成員般共同參與其中，遇不清楚處，能適時提問...等等，協同帶領者扮演著推動團體動力進行一重要角色。以下就協同帶領者的專業背景和訓練及團體經驗加以介紹。畢業於中山醫學大學職能治療系，於民國九十五年六月開始服務於衛生福利部彰化醫院擔任精神科職能治療師之工作，帶領院內急性病房、日間病房以及慢性病房之職能治療活動，曾參與數次心理劇團體，並接觸正念團體約四年。而兩位研究者也實踐高淑清（2008）所提及，行動研究者之角色需是：

1、共融關係的建立者（**rapport builder**）：在邀請員工參與團體時，兩位研究者能展現熱忱與關懷，以不熱烈行銷，「歡迎一起來玩」等語句降低成員在被詢問時可能感到的疑惑或困窘；也能在後續的團體進行及團體後訪談中展現真誠，以與成員建立和諧、尊重，與相互信任的關係。

2、同理且積極的傾聽者（**sympathetic and active listener**）：研究者在團體中以及團體後的訪談，對於成員在分享、演出時，透過眼神的接觸、身體的前傾、口語的短回應，以及笑容的傳達，都能表現出積極傾聽、專注同理，亦能在成員隱含的語言及肢體訊息中，挖掘其可能潛藏的訊息。

3、敏銳的觀察者（**sensitive observer**）：研究者能在蠢蠢欲動的團體動力中，連結成員想給予的鼓勵，並邀請一同將鼓勵具象化給分享的夥伴；也能在團體動力枯燥乾涸時，適時提出可能性，邀請討論；或在有成員扮演角色至中途發現自己需要自我照顧時，幽默地傳達允許成員的自我接納，並很快地邀請另一位成員遞補角色，以繼續傳遞給主角支持；而在訪談時，研究者亦能發現成員的人格特質，溫和直言

地回饋，以挖掘成員更深層的反思。

4、意義的詮釋者 (**meaningful interpreter**): 在團體、訪談所生產出的大量影像、聲音，以及文字資料中，研究者能試著以心理劇方法中的「角色交換」方式，來接近成員經驗的本質，並且在過程中，能提出自己的疑問與架設，與成員澄清，以靠近成員所想要傳達的，並詮釋之。

5、有效能的溝通者 (**effective communicator**): 研究者在團體中對話過程中，能適時掌握團體動力的轉換，並引導成員更深入地思考，並藉由心理劇技巧的運用，成員能在過程中看到自己的盲點，提升自我覺察；在訪談時，亦能捕捉現象背後的意義，與團體元素之一的優勢能力連結，此更能刺激研究者與成員在研究主題上的理解與運用。

(二) 簡易工作壓力量表檢測系統

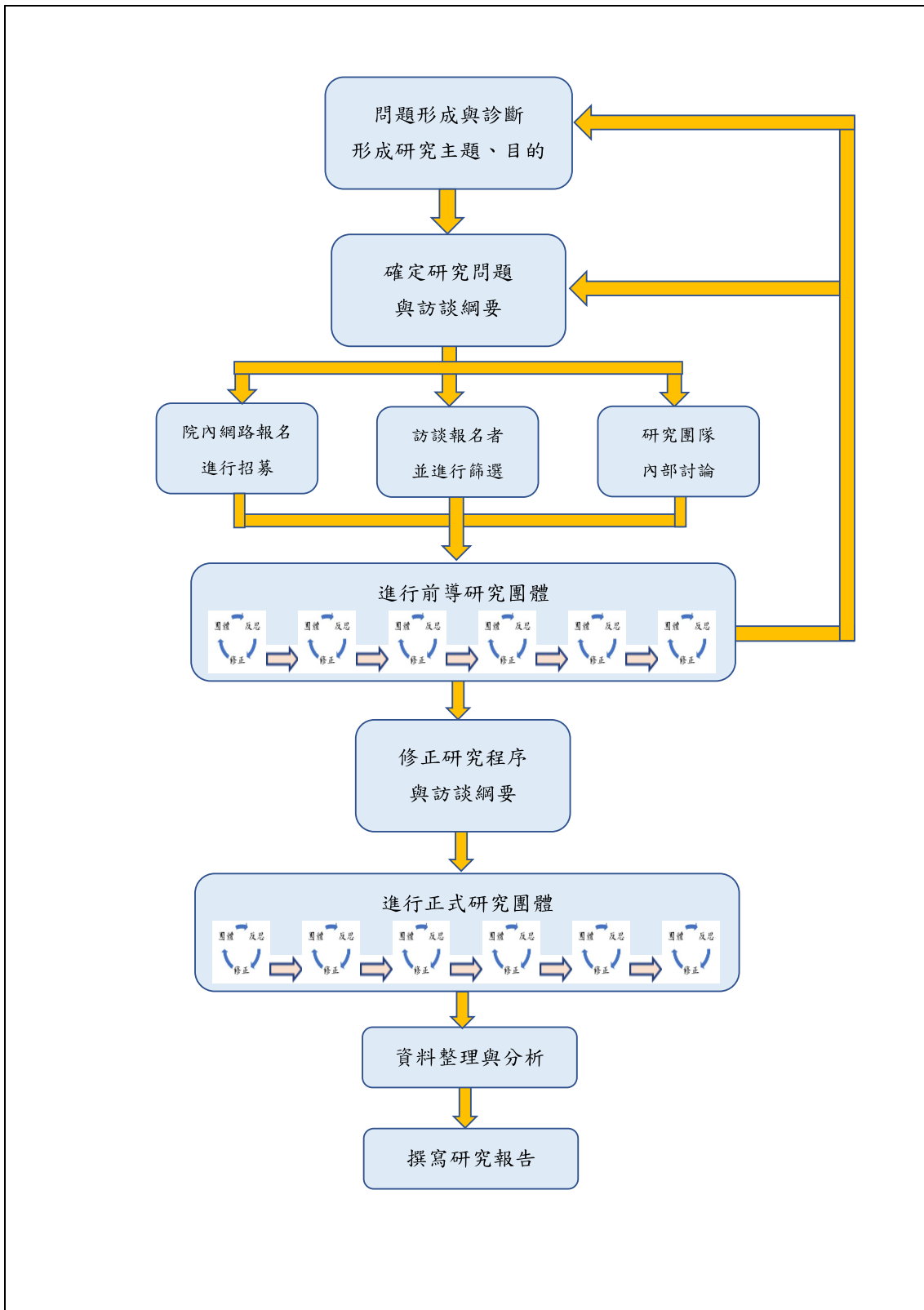
利用勞動部及勞動職業安全衛生研究所所發展的「簡易工作壓力量表檢測系統」(如附錄一)，作為本研究團體之量性工具，於團體進行前與進行後，提供給本研究團體成員勾選，作為評估成員參與團體後工作壓力有無變化之依據。「簡易工作壓力量表」共 38 題，包含工作負荷、工作自主性、工作滿意度、工作人際關係、健康指數等題項，各題項來源為已完成信效度分析之量表，如：中文版職場疲勞量表、中文版工作特質量表(C-JCQ)、SF-36 健康量表等，提取並簡化各量表中之部份題項內容，彙編成「簡易工作壓力量表」，提供方便及有效的職場壓力問卷施測。

(三) 團體回饋表暨訪談大綱：

研究進行之前，由研究者團隊進行討論後，形成一訪談大綱，於團體結束後，帶領者盡可能於一個禮拜內進於行訪談，訪談大綱分為前導/正式研究團體第一～五次回饋表、前導研究團體第六次總回饋表，以及正式研究團體第六次總回饋表。研究者在團體結束後，提供團體回饋表，第一題詢問參與者該次團體擔任的角色是什麼，第二、三題則以五點量尺來詢問參與者的投入程度以及安心程度，第四、五題則用開放式的提問，了解參與者的感覺、收穫，或對團體的建議；帶領者亦利用團體回饋表作為訪談大綱，依據成員填寫的內容，做更多的探問，以了解成員在團體參與後主觀的感受，期增加本研究的效度。

四、研究流程

本研究之研究流程架構圖如圖所示。



圖一、研究流程圖

肆、 研究結果與分析

一、「簡易工作壓力量表」前後測分析

本研究使用勞動部勞工及職業安全衛生研究所所提供之「簡易工作壓力量表檢測」系統（如附錄一）。前導研究團體共有 8 人參與，正式研究團體共有 9 人參與，其中分別有 6 人參與及 7 人參與四次以上，兩期皆沒有人退出研究。經研究團隊考量，僅取參與團體達四次者成員之資料。結果顯示如下表：

表三、前導/正式研究團體成員填寫「簡易工作壓力量表」之前後測分析

| 前導/正式研究團體成員填寫「簡易工作壓力量表」之前後測分析 | | | | |
|-------------------------------|-------|------------|---------|---------|
| | | | 前導研究-前測 | 前導研究-後測 |
| 受測 人數 | 共 6 人 | 工作壓力平均分數 | 60 | 60 |
| | | 工作控制平均分數 | 63 | 67 |
| | | 工作負荷平均分數 | 64 | 64 |
| | | 工作人際關係平均分數 | 69 | 66 |
| | | 工作滿意度平均分數 | 57 | 60 |
| | | 心理健康指標平均分數 | 56 | 60 |
| | | 活力指數平均分數 | 48 | 56 |
| | | 一般健康指數平均分數 | 72 | 73 |
| | | | 正式研究-前測 | 正式研究-後測 |
| 受測 人數 | 共 7 人 | 工作壓力平均分數 | 63 | 66 |
| | | 工作控制平均分數 | 69 | 66 |
| | | 工作負荷平均分數 | 70 | 63 |
| | | 工作人際關係平均分數 | 76 | 78 |
| | | 工作滿意度平均分數 | 66 | 69 |
| | | 心理健康指標平均分數 | 62 | 62 |
| | | 活力指數平均分數 | 54 | 61 |
| | | 一般健康指數平均分數 | 69 | 70 |

「簡易工作壓力量表」分數解釋與建議（如附錄二）。

經過各六次團體，可知前導研究團體，可能有助於成員提升對工作的掌控；而正式研究團體，則有助於成員減輕對工作負荷感受及對工作的疲倦感。

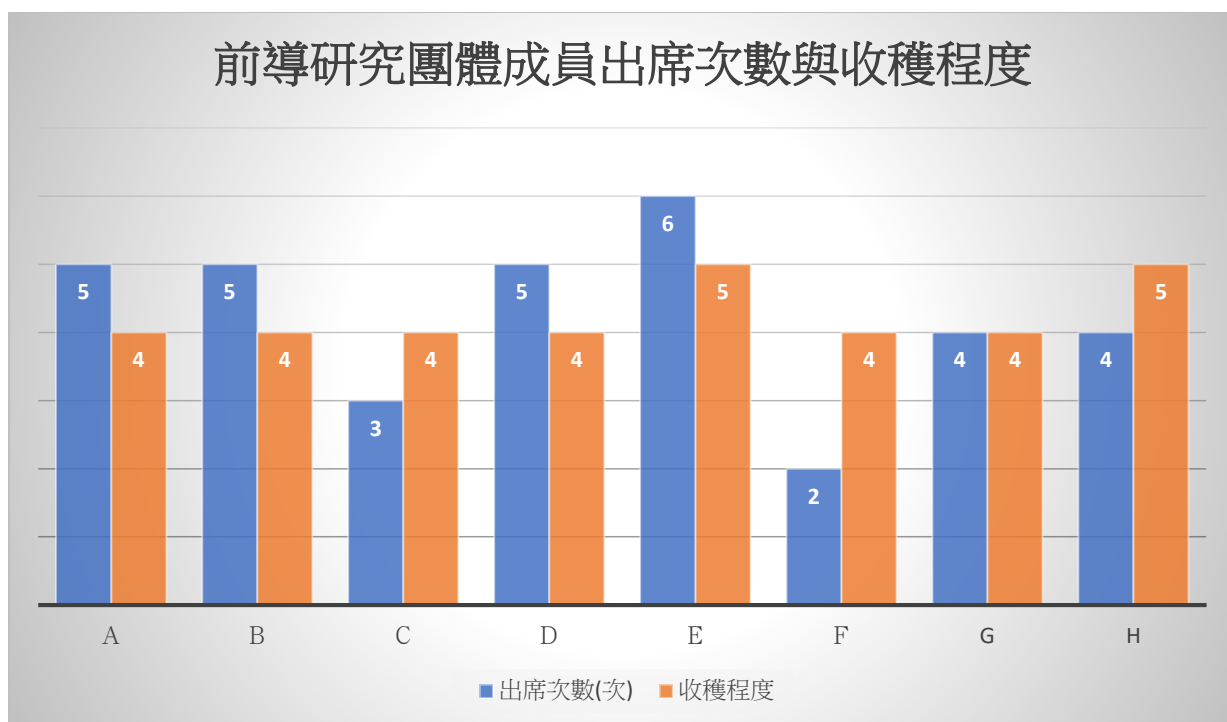
二、團體總回饋問卷分析

在最後一次團體後，給予團體總回饋問卷，其中一個問題是：『在這期團體中，我的收穫程度』（1 為最低，5 為最高）；另一問題則是：『我覺得，參加這期團體有幫助我...(不同面向以讓成員勾選)』，以此題而言，因前導研究團體與正式研究團體每次演出的劇主題不盡相同，故項度也有因主題而有不同，分別呈現如下：

(一) 成員收穫程度：

表四、前導研究團體成員出席次數與收穫程度

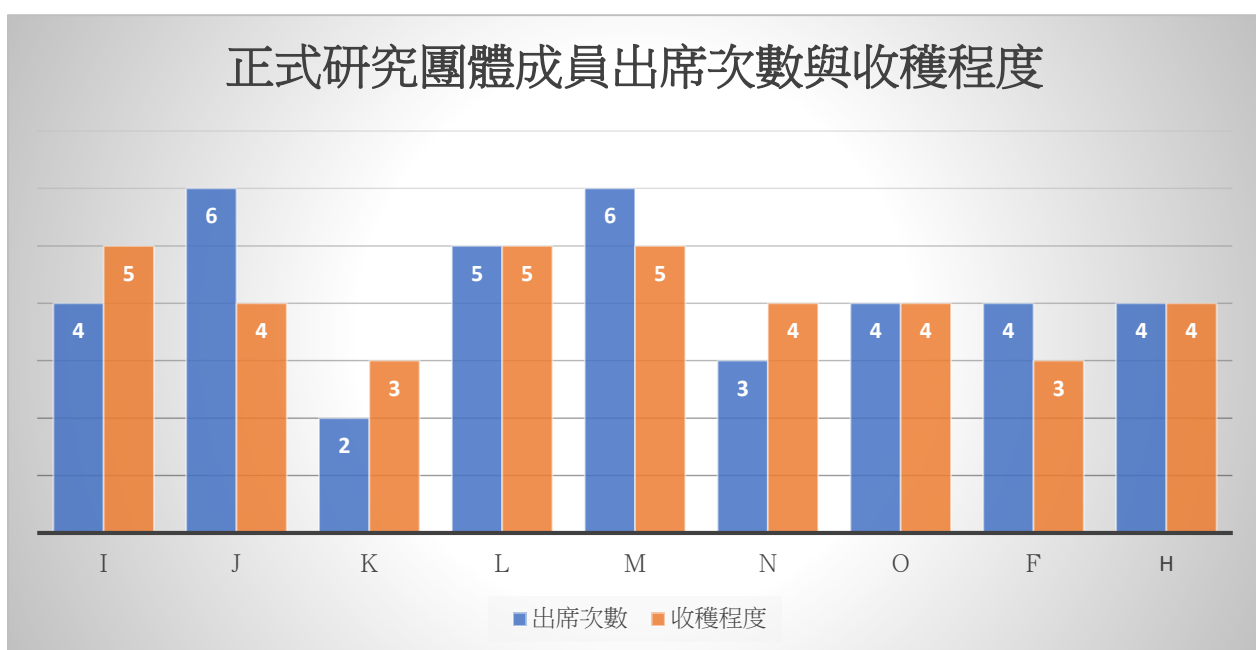
| 前導研究團體（8 人參與）出席次數與收穫程度 | | | | | | | | |
|------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|
| 成員 | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 出席次數(次) | 5 | 5 | 3 | 5 | 6 | 2 | 4 | 4 |
| 收穫程度 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 平均出席次數 | 4.25 | | | | | | | |
| 平均收穫 | 4.25 | | | | | | | |



圖二、前導研究團體成員出席次數與收穫程度

表五、正式研究團體成員出席次數與收穫程度

| 正式研究團體（9人參與）成員出席次數與收穫程度 | | | | | | | | | |
|-------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 成員 | I | J | K | L | M | N | O | F | H |
| 出席次數 | 4 | 6 | 2 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 收穫程度 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 平均出席次數 | 4.22 | | | | | | | | |
| 平均收穫 | 4.11 | | | | | | | | |



圖三、正式研究團體成員出席次數與收穫程度

由上表可知，前導研究團體中，每位成員平均收穫是 4.25；而正式研究團體，則是平均收穫是 4.11；收穫程度除與兩期團體成員平均出席次數相關之外，也有可能與參與成員的個人狀態、團體進行、以及帶領者的帶領方式有關，詳細差異的可能原因仍有待未來團體設計時可再有更謹慎的考量，以期能有所推論。

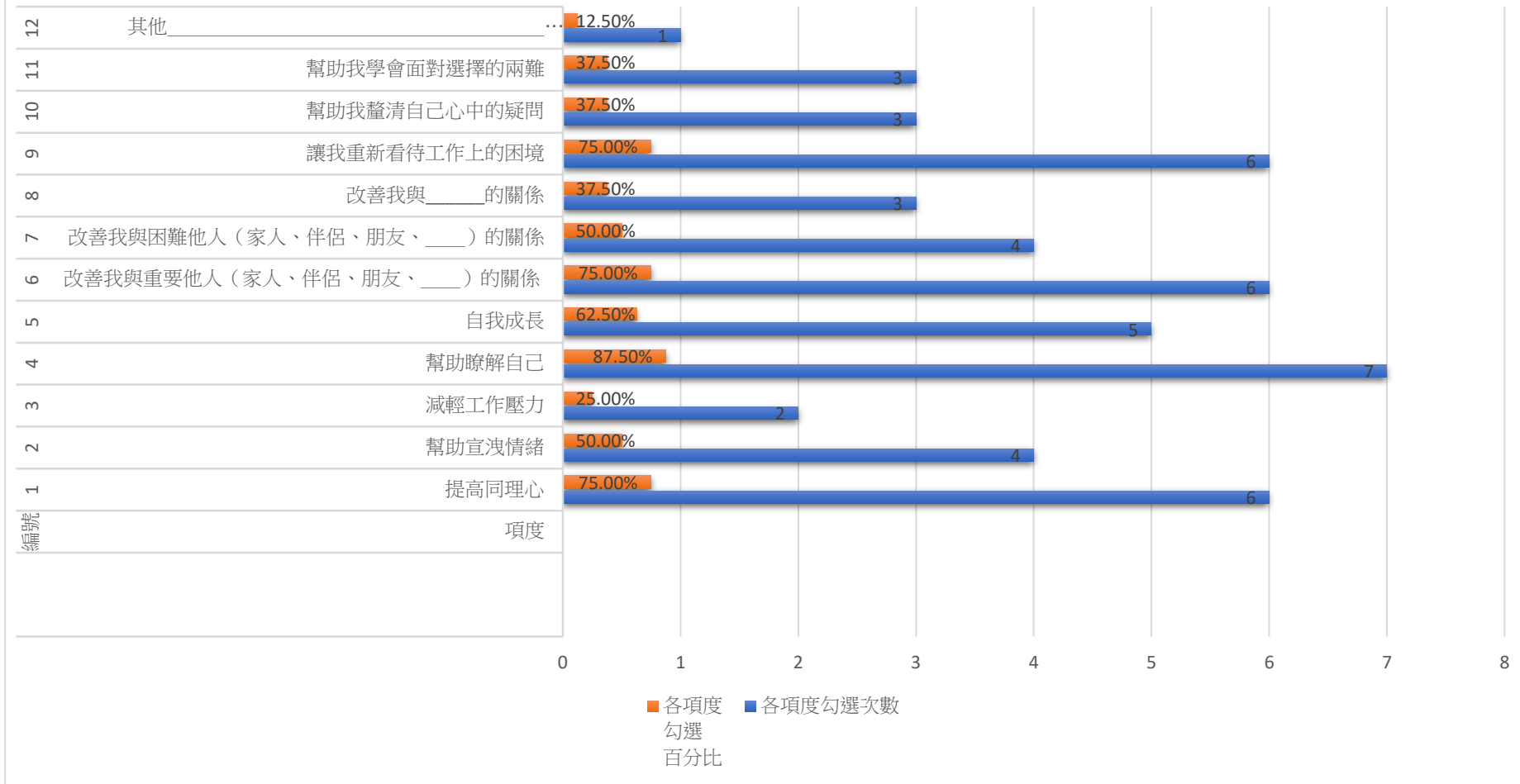
(二) 前導/正式研究總回饋問卷成員勾選項度次數與百分比

表六、前導研究團體總回饋問卷

| 前導研究團體總回饋問卷（8人參與） | 各項度 | 各項度 |
|-------------------|-----|-----|
|-------------------|-----|-----|

| | | 勾選 次數 | 勾選 百分比 |
|----|-------------------------------------|----------|-----------|
| 編號 | 項度 | | |
| 1 | 提高同理心 | 6 | 75.00% |
| 2 | 幫助宣洩情緒 | 4 | 50.00% |
| 3 | 減輕工作壓力 | 2 | 25.00% |
| 4 | 幫助瞭解自己 | 7 | 87.50% |
| 5 | 自我成長 | 5 | 62.50% |
| 6 | 改善我與重要他人（家人、伴侶、朋友、____）的關係 | 6 | 75.00% |
| 7 | 改善我與困難他人（家人、伴侶、朋友、____）的關係 | 4 | 50.00% |
| 8 | 改善我與_____的關係 | 3 | 37.50% |
| 9 | 讓我重新看待工作上的困境 | 6 | 75.00% |
| 10 | 幫助我釐清自己心中的疑問 | 3 | 37.50% |
| 11 | 幫助我學會面對選擇的兩難 | 3 | 37.50% |
| 12 | 其他_____（ex.覺得自己不是怪咖、原來大家都有的煩惱…等都可寫） | 1 | 12.50% |

前導研究團體總回饋問卷（8人參與）

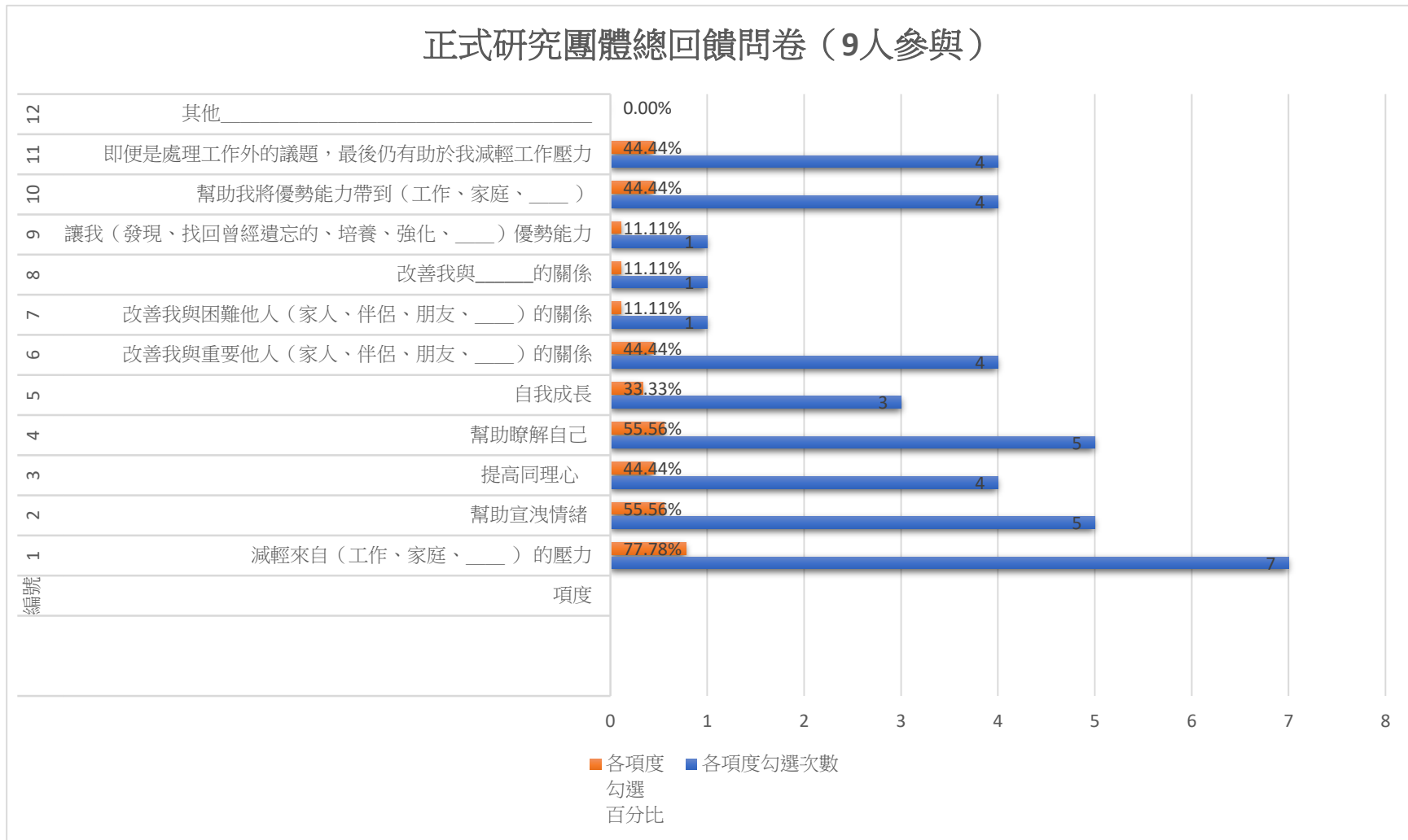


圖四、前導研究團體總回饋問卷

表七、正式研究團體總回饋問卷

| 正式研究團體總回饋問卷 (9 人參與) | | 各項度 勾選次 數 | 各項度 勾選 百分比 |
|---------------------|---------------------------------|-----------------|------------------|
| 編號 | 項度 | | |
| 1 | 減輕來自 (工作、家庭、____) 的壓力 | 7 | 77.78% |
| 2 | 幫助宣洩情緒 | 5 | 55.56% |
| 3 | 提高同理心 | 4 | 44.44% |
| 4 | 幫助瞭解自己 | 5 | 55.56% |
| 5 | 自我成長 | 3 | 33.33% |
| 6 | 改善我與重要他人 (家人、伴侶、朋友、____) 的關係 | 4 | 44.44% |
| 7 | 改善我與困難他人 (家人、伴侶、朋友、____) 的關係 | 1 | 11.11% |
| 8 | 改善我與____的關係 | 1 | 11.11% |
| 9 | 讓我 (發現、找回曾經遺忘的、培養、強化、____) 優勢能力 | 1 | 11.11% |
| 10 | 幫助我將優勢能力帶到 (工作、家庭、____) | 4 | 44.44% |
| 11 | 即便是處理工作外的議題，最後仍有助於我減輕工作壓力 | 4 | 44.44% |
| 12 | 其他 _____ | | 0.00% |

正式研究團體總回饋問卷（9人參與）



圖五、正式研究團體總回饋問卷

針對前導研究團體以及正式研究團體後的總回饋表上，可知參與前導研究團體的成員，87.5%認為團體可幫助瞭解自己，而有75%的人則認為參與團體，能提高自身的同理心、改善自己與重要他人（家人、伴侶、朋友...等）的關係，並讓自己重新看待工作上的困境。而參與正式研究團體的成員，有77.78%認為透過團體可減輕來自工作、家庭以及人際的壓力，55.56%的人則認為可幫助宣洩情緒並更加瞭解自己。其餘項度雖勾選的百分比不到50%，但仍然是值得著眼探討的寶貴訊息。值得一提的是，因為在正式研究團體後的訪談中，其中在第五次訪談中，有位夥伴表示即便團體並不以討論工作議題為主，但仍有助於減輕自己的工作壓力，故將此項度放進回饋表中，則看見有其他3位（共4位，佔所有成員中44.44%）成員也同意這樣的看法。

三、團體進行重點摘要與團體質性資料分析摘要

(一) 團體進行重點摘要

此次研究總共進行兩期團體，第一期為前導研究團體，第二期為正式研究團體，每一期進行六次。每一期前兩次的團體設計，由每位成員都輪流扮演主角，以利成員瞭解心理劇方法的技巧進行；第一次團體設計之主題為「重要他人」，暖身邀請成員以寫出八個生命中重要的角色後，再由自己當下認為的角色中，最重要排到最不重要，接著由帶領者帶領成員從第八個（最不重要的角色）開始一個一個丟棄，剩下最後一個（即第一個，最重要的角色），再讓成員分享剛才進行那樣的活動時，自己產生的感覺或想法是什麼，也一同分享自己留下來的最重要角色是什麼；在所有成員分享完後，再邀請成員進行與重要角色的對角（如：留下的重要角色是女兒，那麼對角就會是爸爸或媽媽）說話；最後再分享、保密，並結束團體。這樣的設計，目的有三，一是期待成員在第一次團體時便先能有正向的感覺，對於心理劇團體不感到排斥，二是讓每個成員都上台擔任主角，進行角色扮演、角色交換、雕塑、鏡觀等技巧的練習，以利後續團體進行時，成員可以更知道演劇的進行，三則是希望在第三次到第六次團體有一完整的心理劇時，成員能藉由前兩次的練習而更有動力擔任主角，並進一步地探索自己。第二次團體的主題是「困難他人」，研究者這樣的設計，是刻意在第一次探討「重要他人」後，成員可以藉由探討與困難他人的關係，並利用自己身上的優勢特質來獲得與困難他人關係上壓力的紓解；第二次的團體開始時，先藉由提供正向心理學的講義或探索優勢特質的網站，讓成員可以先瀏覽、測試自己的優勢特質，在暖身階段做分享；在演劇時，成員們輪流出來與困難他人對話，並且帶著自己的優勢特質來重新調整與困難他人相處的方式。第三次團體到第六次團體除了暖身稍有不同之外，研究者並不刻意設定成員要分享的內容是什麼，一來是研究者期待用更

開放的態度來進行團體，二來是研究者的好奇是，如果處理工作以外的議題，是否也有助於減輕工作壓力？但劇的呈現，研究者預設至少期待有兩幕，第一幕先探討成員的困境，第二幕再帶入成員的優勢特質來協助成員疏解困境。

正式研究團體將藉由前導團體團體動力的評估、成員的回饋、研究團隊的討論等來修正研究方向、回饋表的設計，以及團體後的訪談方式。前導研究團體共有八位成員參與，而正式研究團體原先報名有十一位，一位在團體開始前即表示不能來參與，另外一位則因為與本研究收案條件不符，故最後僅有九位成員參與；在每次團體最後一個階段分享後，帶領團隊提供回饋表給成員填寫，於團體結束後再另約時間與成員進行一對一的訪談，內容則以回饋表為大綱進行訪談。帶領者儘可能在一個星期內進行參與成員的訪談，訪談地點以成員方便且安靜為優先。

(二) 團體質性資料分析摘要：

1. 前導研究團體

從前導研究團體的質性資料分析，將每次成員所獲益的項度分析、整理，得知成員獲益項度有賦能、自我覺察與反思、整合性的宣洩、自我成長、專業成長、獲得支持性的普同感、拉近成員之間的距離、讓成員感覺到有連結的支持感，以及對民眾具教育宣導之成果。以下各舉一例說明之。

(1) 賦能

D (主角) 印象最深刻的片段，也為主角重新以正向的方式看待自己：

「…演到後面你請扮演毅力、創造力跟判斷力的人站在我面前。然後請他們就是他們扮演的角色然後跟我對話，那一幕會讓我覺得我其實…我其實很會反省自己平常做的事，或說過的話或者是一些片…就是一些事件過程，可是我其實很少會跟自己對話，尤其是正面。尤其是正向的部分。…因為我其實不是一個很有自信的人…然後就是因為沒自信才會常常在檢討自己，可那一天當跟他們3個扮演的角色對話，我就突然間發現其實我還滿優秀的啊！我還可以挑出…而且就是你牆壁上黏的那一些..我覺得我具備的很…還滿多的。只是多跟少這樣子。然後就會覺得其實我也還不錯啊！」

(2) 自我覺察與反思

成員 E (主角；觀眾；輔角) 提到「…沒有參加這活動之前，沒有去反思自己的時候…其實我們很難去看得到盲點。經過活動那樣在帶的時候齣，你就是更讓自己覺得欸其實對啊，幹嘛這樣。就是可以再更冷靜的去看一些事情。」他在回饋表上寫下：「遇事可以幽默的角度去看，雖然我可以對很多事抱以樂觀，但在面

對某些人時仍有被情緒凌駕的時候，但我覺得自己可以挑戰自己」；在劇中，他最後是以自己的優勢特質「幽默」去面對自己生活中的困難他人。

(3) 整合性的宣洩

C（主角；觀眾）在扮演角色時，因為很有感覺，所以投入程度高；對於平時不想接觸的困難他人，雖然互動生疏：「*但是當有這樣子的機會去講的時候，其實你大概也知道他大概會怎麼講，啊反正你也想說隨便講，就是就講一講，反正就是一個宣洩，一個過程。*」在其與困難他人的對話裡，C 雖然帶著其優勢特質「熱愛學習」與之互動，但卻為之語塞，導演開放其他夥伴進入他的角色與困難他人互動，有很豐富的對話產生；C 帶著自己的熱愛學習，將成員們的對話變成自己的語句，對著困難他人說出有力量的話；他說：「*感覺原來還有其他可以處理的方式去面對。*」

(4) 自我成長

G 在參與一期團體後，透過角色扮演、角色交換的練習，讓自己在面臨困境時，會有更多與自己對話的可能性：「*聽聽內心世界的自己是真正聲音是想什麼，然後跟你實際想要做的是什麼，就是有一個取捨*」他認為團體幫助瞭解了自己，也提高同理心，因此獲得了自我成長的能力。

(5) 專業成長

H 表示剛來醫院時會有被排擠的感覺，經過參與團體，能感覺到工作壓力上的減輕，而自己本來是不喜歡在醫院工作的，但經由參與團體能幫助自己克服障礙、自我成長，慢慢融入到醫院體系中，H 在工作角色上的轉換一度有挫折，因為以前是協助他人的角色，但現在是被協助的角色，而因為工作上的行政作業方式不同，但在參與團體後可以重新看待，也比較能接受工作上的困境。

(6) 獲得支持性的普同感

F（主角；觀眾）的收穫是：「*看到別人在演自己生活中的片段事件，感覺大家的生活跟我很類似。*」，他表示自己從不曾揭露自己與父親的問題，但在參與團體後，看到別人的演出，會覺得原來別人也有跟自己類似的狀況，只是一般時候，大家不會把這種事情拿出來討論。他生動地融入自己農家的經驗：「*...家裡種的是番茄你就會從番茄蛋花湯到番茄炒蛋、番茄、番茄、番茄，很多都是番茄。對，所以我就會一直覺得是不是只有我們的生活是這樣？那但是看了別人的生活之後就會覺得嗯...好像別人跟我差不多*」

(7)拉近成員之間的距離

在這次的劇後，A（輔角，扮演愛與被愛）表示自己看到團體某位成員中原本感覺距離比較遠的另一面，心裡的距離也比以前更近了。A表示以前對某位成員外在所表現出來的感覺印象不太好，但在團體與之互動後，發現他的內在有很溫柔的一部份。

(8)讓成員感覺到連結的支持感

A也提到「我不曉得你一開始的目的可能 maybe 是想要紓壓，但是也連結同事之間的感情…互相的交流這樣我覺得功能有發揮到。」他認為這種同儕團體的感覺，「你知道我的故事，我知道你的故事…啊但是我們平時不講，但是你知道我是在這邊團體當中我是支持你的，但出來之後我也會在…會默默的支持你，我覺得是這種感覺耶。」A說：「只要我們一個眼神就知道，喔加油這樣（笑）。」

(9)團體對民眾具教育宣導之成果

A並提到認為參與團體其實對他幫助很大，他說在參與第一次團體後（遵守團體保密的原則下），回家跟先生分享，「我們那天晚上就是兩頭牛在哭…可是就是還蠻紓壓，啊我先生也一直說以後禮拜三上完都跟我講。」

從前導研究團體六次的質性資料分析，將每次成員所獲益的項度統計如下表、圖：

表八、前導研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益

| 前導研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益 | | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|------------|
| 成員獲益項度/團體次別 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 歷次團體獲益項度統計 |
| 賦能 | | | V | V | V | V | 4 |
| 自我覺察與反思 | V | V | V | V | V | V | 6 |
| 整合性的宣洩 | V | V | V | V | V | V | 6 |
| 自我成長 | | | V | V | V | V | 4 |
| 專業成長 | | | V | | | V | 2 |
| 獲得支持性的普同感 | V | | V | | V | V | 4 |
| 拉近成員之間的距離 | | | | V | V | V | 3 |

| | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|---|--|--|---|
| 讓成員感覺到有 連結的支持感 | | | | V | | | 1 |
| 對民眾具教育宣導之成果 | | | | V | | | 1 |

前導研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益 統計



圖六、前導研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益統計

2. 正式研究團體

從正式研究團體的質性資料分析，將每次成員所獲益的項度分析、整理，得知成員獲益項度有賦能、自我覺察與反思、整合性的宣洩、自我成長、專業成長、獲得支持性的普同感，以及拉近成員之間的距離。以下各舉一例說明之。

(1) 賦能

I 在這期團體中，第四次團體暖身的時候，因著當時自己的決定被許多人否定，但在參與團體時，導演順著團體的動力邀請大家給予一個動作，藉由這個動作傳遞的正向能量，因而感覺到印象深刻。I 認為這期團體中有幫助到自己減輕來自工作的壓力、瞭解自己，以及改善與困難他人（朋友）的關係。I 提到自己在幾次團體中，只要提到一個點，夥伴就會有很多的共鳴，加上團體內有不同年齡層，所以會聽到不同的意見，雖然無法馬上體會，可是也許過一段時間就會想到自己正在走夥伴曾經走過的路；如果有機會的話，也會想要繼續參與團體，因為「每次都有不同的回饋跟收穫啦。然後減輕壓力跟了解自己，我覺得當下有，呃…每次上完禮拜一課之後。禮拜一騎車回家，我就覺得很舒坦…就覺得有點禮拜一症候群都有消除這樣。」而且即便每個人對自己都有一定程度的瞭解，也會異地而思，可是不會那麼深入，所以也會願意鼓勵身邊的夥伴來參與，因為可以更瞭解自己，也可以達到紓壓。I 寫下想送給自己的一句話是：「謝謝在三月底的決定」。(I 當時在三月底決定來參與此期團體)。I 最後也鼓勵帶領者「可以繼續再辦下去。」

(2) 自我覺察與反思

L（主角；輔角；觀眾）在與重要他人-媽媽對話時，在團體的分享提到，發現好像都是媽媽打電話給自己比較多，也從不同成員演出與分享中看到不同的故事與看法；L 提到自己印象深刻的地方是成員分享與自己生命中的重要他人告別，他表示次因為自己宗教的關係，所以對死亡的看法比較不同，他認為台灣人比較避諱談死亡，「像在我的信仰裡面，其實我們就一直是在講、討論這一塊，對，所以我們比較不會去忌諱講死啊這件事情」。

(3) 整合性的宣洩

J（主角）表示自己沒有當過主角其實一開始會感到害怕，但當把自己想講的話都說出來後，感受很不錯，表示自己能藉由演出來宣洩「感受還真的不錯…講完怨氣就消了，好像就忘了那件事情了…」，也因此在工作上會比較愉快；對於團體中印象深刻的地方，是找出自己的優勢特質（愛與被愛、領導力、公平），J 表示「…那片段真的跟我平常就是做人處事的部分好像真的是很 match 在一起…。」自己在目前的工作環境中是比較壓抑，且雖然有很好的朋友，但也沒辦

法講這麼深，擔心自己被評價，所以只能點到為止；而在第二幕將優勢特質帶回工作環境時，主角表示講出來比較舒服一點，但對工作上的幫助有限。J 的收穫是：「吐了一口怨氣。」

(4) 自我成長

O (觀眾；輔角，扮演熱忱) 在扮演觀眾時想到自己的經驗是，自己年紀很大了才拿到大學的文憑，很感謝能完成這樣的夢想：「*…我一直把他當做是我最…人生的最後一份工作，所以我很珍惜他，我也想要突破我自己，然後因為就是很想讀大學，對啊，就想說好吧，那就…其實那時候只是想玩玩而已，可是沒想到卯起來讀…*」而自己在扮演熱忱時，也回想到自己助人工作上的成就感，雖然工作有時候很累，可是覺得幫助別人也是回饋自己；他並提到：「*…還不錯啦，這個就是…其實就是在反射自己的內心啊，這個這種團體…團體治療，對，我覺得還是有多多少少對我們來說工作壓力…工作之餘真的也是需要釋放一些壓力…*」而從扮演角色的感覺或收穫是：「*雖然工作那麼多年還是自己有一點點熱忱，沒有完全被抹滅掉。*」對於團體印象深刻的地方，則是由扮演主角的熱忱，也發展出對主角有「美的欣賞」，認為主角的特質未來會有不錯的發展，他更說：「*年輕人就是要有這種想法，不要一直退縮在那裡，因為一直退縮在那裡永遠不會進步。*」

(5) 專業成長

M 提到：「*我覺得處理家人的議題，其實就是在整理自己的內在啊，然後整理自己的心情這樣子…那我覺得如果這一塊能夠，有點像是…譬如說你去運動你就可以減輕壓力。我覺得如果把內在的一些東西整理好的話，然後再去面對工作的話，你就覺得壓力就是會變少。*」M 參與類似團體的意願勾選最高 (5)。

(6) 獲得支持性的普同感

H (主角；輔角；觀眾) 也有參與前導研究團體，表示這次比較容易進入狀況，他認為團體的成員跟上次團體成員的工作角色以及年齡較不同：「*所以變成你可以聽到年輕人的心聲，跟中年人的看法是不一樣的*」，而他認為其實自己年輕的時候，也遇到與團體成員中所分享的話題 (被長輩催促結婚) 是一樣的；對團體感到深刻的階段也是在暖身丟棄角色的環節，H 表示自己並沒有按照順序丟，而是考量到陪伴自己時間的長短，他認為能陪自己最長

時間的人才是最重要的：「我會去看說時間的長短的相處也是有關係的，可是跟你相處一輩子也是你的另外一半啊，不是你的家人，家人只是陪伴而已，對。」H的收穫是：「看到自己的成長過程」。

(7) 拉近成員之間的距離

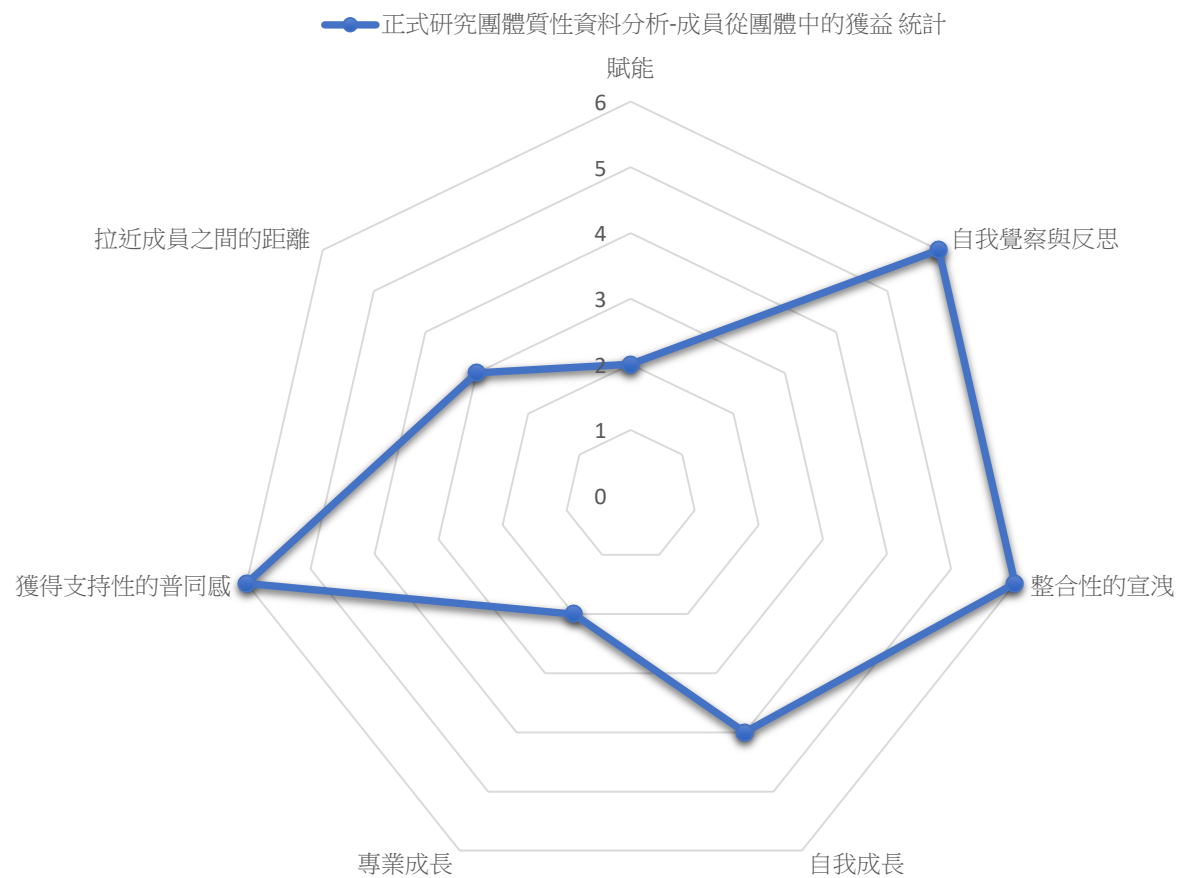
N 與團體中另兩位夥伴是同一工作團隊的，雖平時便因為不同組別而較少利益衝突，但感覺並不是帶著同事而是參加團體的角色進來：「…撇開那個工作關係的話，算是蠻啟發善根的，所以就是說感覺好像大家來這裡就會就是不談工作，就是會發現就是可能彼此之間內心柔軟的那一面…。」

從正式研究團體六次的質性資料分析，將每次成員所獲益的項度統計如下表、圖：

表九、正式研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益

| 正式研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益 | | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|------------|
| 成員獲益項度/團體次別 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 歷次團體獲益項度統計 |
| 賦能 | | | | √ | | √ | 2 |
| 自我覺察與反思 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 6 |
| 整合性的宣洩 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 6 |
| 自我成長 | | | √ | √ | √ | √ | 4 |
| 專業成長 | | | | √ | | √ | 2 |
| 獲得支持性的普同感 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 6 |
| 拉近成員之間的距離 | | √ | | √ | √ | | 3 |

正式研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益 統計



圖七、正式研究團體質性資料分析-成員從團體中的獲益統計

三、在這十二次的團體中，從團體過程、回饋表，以及訪談後資訊的整理與分析，得知幾項可貴的資訊，團體可能可以藉由融合正向心理學於心理劇的方法中，幫助成員：

（一）發展整合性的宣洩：成員透過訴說、演出、他人的見證與團體的支持、連結，獲得宣洩。而在宣洩過後則能發展出對克服問題的支配感、接收到團體的支持，並用有更強壯、豐富的內在回應現實世界的挑戰，此稱為整合性的宣洩

（catharsis of integration）（Blatner，2000/2004）。

（二）賦能：透過正向心理學探討的 24 項優勢特質，在團體中，成員藉由測驗或主觀認為，獲取自己的優勢特質以及在劇中，藉由主角的邀請成員擔任自己的優勢特質，成員常常有被賦能的感覺，發現自己可能有這樣的特質，或是自己的特質藉由他人的邀請扮演再次被肯定；幾位成員透過這樣的發現與演練，便能比較有意識地帶著優勢特質來面臨自己的工作壓力期可能的困境。

（三）自我覺察與反思：成員在主角、輔角，以及觀眾的位置都可能產生有不同的覺察與省思；在主角時，在鏡觀的位置，重現自己的生活片段，能脫離主觀的立場，來到旁觀的位置，這時會看見自己與人互動所呈現的樣態；而在輔角（包含替身）及觀眾的位置，則可能會連結到自己的生命經驗，與他人互動中，可能帶給他人的影響與感受；藉由這樣的覺察可能帶了的反思，則有機會讓自己在家庭或工作的場域中帶入更多的可能性，減少僵化與功能較低的處事方式。

（四）自我成長/專業成長：承上述，在團體中所獲益的部分，除了可以幫助自我成長，也將帶入專業成長；在助人工作中，除了技術外的專業，亦可以是與其他醫療團隊及病人的溝通技巧及同理心；當成員在自我上能有整合性的宣洩、賦能，以及自我覺察反思，便有機會可以帶入專業成長上，以提供更好的醫療品質。這也是團體成員中有幾位提到-即便處理工作以外的議題，仍有助於自己工作壓力上的減輕。有幾位成員表示在家庭議題、人際議題的處理，能有助於對自己狀況的看見，也發展出對他人的同理與接納；當工作環境中出現壓力時，更能覺察可能是來自於自身的議題，又或者當困難他人又有說出曾讓自己不舒服的語言時，能穩住自己的狀態，知道對方便是如此，也更不會影響工作。而成員在團體中藉由彼此拓展角色目錄的方式，對自己與他人發展出更多的同理與應對方式，也因此專業的領域可降低可能的人際衝突。

（五）支持性的普同感：團體療效因子之一是普同感（universality），其意義是在團體中發現自己的情緒、想法，或經驗並不獨特或單一，其他人也有相同或類似的感覺，因而產生了自己不是孤單一人的想法，此稱之為普同感（Yalom,

1995)；團體內有許多成表示自己參與團體後，聽其他人的分享，才知道自己的人際連結、生活經驗、工作壓力等，並不是只有自己這樣，看到別人也有類似的感覺，因而有了自己內在經驗被連結與陪伴的感覺；當有了這樣的感覺，獨自一人面對壓力的想法便轉化為，其他人也跟我一起承受這樣的事情，因而心裡主觀的壓力感受則會降低。

(六) 參與團體本身的即是一支持：成員在參與他人故事後，對他人生命經驗的脈絡有一定的理解，連結內在，因而有更多的同理，感覺與彼此關係拉近；而幾位成員在參與訪談時提到，在團體外的相遇，從彼此的眼神接觸、打招呼、簡短的關心問候，會有與對方的熟悉感，也覺得支持感從團體內延伸到團體外。

四、在量性資料上的呈現不足以說明團體能夠提供成員工作壓力減輕上的效用，但在質性資料上，卻有大量文字顯示團體對於成員是有幫助的；這樣的狀況有兩種可能，一是量性工具不足以測量出研究設計可以為成員帶來的改變；另一可能是質性資料的陳述與揭露，因為會直接揭露在研究者面前，因而成員不好意思陳述更真實的聲音。

伍、 結論與建議

依據本研究之量性與質性資料，研究者將此兩期團體帶領經驗統整並簡述如下。心理劇團體或可成為區域醫院一員工協助方案之好方法，而融合正向心理學的心理劇，更能讓成員將自己的優勢特質很快的帶入工作及家庭。針對有壓力的夥伴，利用每期六週的團體，可有效減低工作壓力。從質性資料中成員主觀描述自身參與心理劇團體之經驗，可知團體可帶來的效益有除了可以帶給成員賦能的感覺、提升自我覺察並促進反思、帶來整合性的宣洩經驗、提升自我成長、促進專業成長、獲得支持性的普同感、拉近成員之間的距離外，尚有少數幾位成員提到，單單參與團體這項因素，就可以在團體外感覺到成員之間彼此連結的支持感，甚至也有成員將參與團體的觸動，帶回自己的家庭經驗，讓自己的家人也認識心理劇方法外，也感受到心理劇方法的效益；後來，成員更在某次可能發生衝突的經驗中運用團體成員彼此拓展對話目錄的方法，讓自己免於一次不愉快的經驗，此正是顯示了心理劇方法對民眾具教育宣導之成果。

然，此研究中，讓研究團隊感到較困難的部分在於研究進行前的招募階段：帶領者因本身接觸心理劇多年，對「心理劇」三字並未如院內夥伴所產生的特殊聯想，如：擔心在裡面需要大量的揭露自己、承受情緒，或說出自己不想說的秘密...等等。再有過這樣的經驗後，研究團隊建議，未來可先辦理簡單的團體介紹說明會，並試著演練團體中可能出現的環節，除增進成員對心理劇方法的了解外，更可以降低夥伴可能會對心理劇的誤解；另外，除了對心理劇方法的特殊聯想外，另一困難是，因成員來自同一醫院，有幾位躍躍欲試最後卻沒有參與的成員則是因為擔心團體會遇到自己無法信任的對象而作罷。因此，在招募說明會上，建議詳述團體需有的約定與保密外，也鼓勵夥伴稍稍放下擔心、提起更多的勇氣進行探索。此兩期團體的招募不易，除有兩位帶領者的親自邀約外，也要特別感謝職安室同仁推薦成員參與；因此未來招募除有說明會之外，亦可請平時便有在追蹤院內員工身心健康的職安室推薦適合的員工參加。

參與團體的成員曾表示心理劇團體適合納入醫院每年繼續教育時數外，也有成員幾次提到可再將團體區分為主管班及非主管班，這樣的建議來自於主管可能不了解下屬的工作內容及壓力，以及無從屬關係的狀況下，彼此更能自在

地抒發自己在工作上可能遇到的困境與挫折；研究者也認為主管與非主管角色的壓力源可能並非彼此能理解及體會的。下屬成員的壓力之一，有可能是來自主管的要求，若團體有主管身份的成員在，無論是否為直屬主管，下屬成員都會有所焦慮與顧忌；而主管的壓力揭露，除了可能是來自下屬外，更有可能會因身負主管角色的責任，擔心透露自己的議題，反倒造成下屬成員的壓力與擔心。

建議未來在醫院帶領的員工心理劇團體，可聚焦於幫助減壓即可，未必一定要著眼於「工作減壓」。本研究團體雖旨在探討心理劇團體是否能協助工作上的壓力減少，但在進行團體後，研究團隊認為未來可更放寬對於限定場域壓力源的探討及紓解；因不少成員即便知道此為工作減壓團體，但有時在自身狀況與團體互動與共融後，卻選擇想要探討家庭場域的議題，且在團體結束後，幾位成員認為即便演出非工作領域相關的劇，仍有助於自己減輕工作壓力；因此，研究團隊建議減壓團體不必然要是「工作減壓」，因為人的生活雖有不同的界域，但人之整體性有其不可分割之處，即便不同場域有不同的角色、表現，場域與場域之間或許也有其界線，但從本研究結果可再次驗證，自我成長能促進專業成長，反之專業成長也能帶動自我成長。

參考文獻

- 何慧菁, 張淑惠, 曹瑞雲, 張梅芳, 陳永煌, & 楊燦 (2010)。醫院員工工作壓力與身心健康之相關研究。 *中華職業醫學雜誌*, 17 (4), 239-52。
- 凌妃 (2015 年 09 月 14 日)。美國這 27 種職業 工作壓力最大如果你的抗壓力強 這 27 個的工作適合你 。大紀元。取自：
<http://www.epochtimes.com/b5/15/9/14/n4526885.htm>
- 高淑清 (2008) 質性研究的 18 堂課—首航初探之旅。高雄。麗文文化。
- 高鳳霞、鄭伯璦 (2014)。 職場工作壓力: 回顧與展望。 *人力資源管理學報*, 14 (1), 77-101。
- 陶蕃瀛 (2004)。 行動研究：一種增強權能的助人工作方法。 *應用心理研究*, 23, 33-48。
- 溫宗堃。(2015)。醫療的正念：機會與挑戰。 *福嚴佛學研究*, 第十期, 106-126。
- 潘世尊。(2014)。教育行動研究的困境與挑戰。 *教育理論與實踐學刊*, (30), 119-147。
- 蔡清田。(2000)。 *教育行動研究*。台北：五南。
- 錢才瑋、王文中、周銘霆、張志誠。(2012)。以中文版工作內容問卷 (C-JCQ) 評估醫院基層員工之工作壓力。 *醫務管理期刊*, 13 (2), 79-94。
- Adam Blatner (2002)。 *心靈的演出：心理劇方法的實際應用*。(胡嘉琪、程蘋、洪千惠、吳錦鳳、鄒繼礎、夏敏譯)。台北。學富文化。(原著出版於 1996)。
- Baile, W. F., & Blatner, A. (2014). Teaching communication skills: using action methods to enhance role-play in problem-based learning. *Simulation in Healthcare*, 9(4), 220-227.
- Beck, B. D., Hansen, Å. M., & Gold, C. (2015). Coping with work-related stress through Guided Imagery and Music (GIM): Randomized controlled trial. *Journal of music therapy*, 52(3), 323-352.
- Cheung, M., Alzate, K., & Nguyen, P. V. (2012). Psychodrama Preparation for Internship. *Field Educator*, 2(2).
- de la Cruz, I. V., & González, A. B. (2016). Self-care and psychodrama. Preliminary

- results of a group experience with professionals working with children and adolescents victims of sexual abuse. *Revista Sexología y Sociedad*, 21(1).
- Dell'Aquila, E., Marocco, D., Ponticorvo, M., Di Ferdinando, A., Schembri, M., & Miglino, O. (2017). Traditional Settings and New Technologies for Role-Play Implementation. In *Educational Games for Soft-Skills Training in Digital Environments* (pp. 19-38). Springer, Cham.
- Farias, M., & Wikholm, C. (2016). Has the science of mindfulness lost its mind? *BJPsych Bulletin*, 40(6), 329-332. doi:10.1192/pb.bp.116.053686
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International journal of environmental research and public health*, 12(1), 652-666.
- Liberali, R., & Grosseman, S. (2015). Use of Psychodrama in medicine in Brazil: a review of the literature. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 19, 561-571.
- Ludwig, D. S., & Kabat-Zinn, J. (2008). Mindfulness in medicine. *Jama*, 300(11), 1350-1352.
- Moreno, J. L. (1978). *Who Shall Survive?: Foundations of Sociometry, Group Psychotherapy and Psychodrama*. Beacon House.
- Oflaz, F., Meriç, M., Yuksel, C., & Ozcan, C. T. (2011). Psychodrama: an innovative way of improving self-awareness of nurses. *Journal of psychiatric and mental health nursing*, 18(7), 569-575.
- Özbaş, A., & Tel, H. (2016). The effect of a psychological empowerment program based on psychodrama on empowerment perception and burnout levels in oncology nurses: Psychological empowerment in oncology nurses. *Palliative and Supportive Care*, 14(4), 393-401.
- Riaz, M., Ahmad, N., Riaz, M., Murtaza, G., Khan, T., & Firdous, H. (2016). Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 5(4), 1370.
- Rudaz, M., Twohig, M. P., Ong, C. W., & Levin, M. E. (2017). Mindfulness and acceptance-based trainings for fostering self-care and reducing stress in

- mental health professionals: A systematic review. *Journal of Contextual Behavioral Science*.
- Sharma, P., Davey, A., Davey, S., Shukla, A., Shrivastava, K., & Bansal, R. (2014). Occupational stress among staff nurses: Controlling the risk to health. *Indian journal of occupational and environmental medicine*, 18(2), 52.
- Suyi, Y., Meredith, P., & Khan, A. (2017). Effectiveness of Mindfulness Intervention in Reducing Stress and Burnout for Mental Health Professionals in Singapore. *Explore: The Journal of Science and Healing*, 13(5), 319-326.
- Tanzi, S., Biasco, G., & Baile, W. F. (2014). Enhancing the empathic connection: using action methods to understand conflicts in end-of-life care. *Journal of patient experience*, 1(1), 14-19.
- Vich, M. (2015). The emerging role of mindfulness research in the workplace and its challenges. *Central European Business Review*, 4(3), 35.
- Yalom, I. D. (1995)。團體心理治療的理論與實務 (方紫薇、馬宗潔譯)。台北: 桂冠。

附錄一

簡易工作壓力量表

簡易工作壓力量表檢測系統

OSHI 勞動部勞動及職業安全衛生研究所
INSTITUTE OF LABOR, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH, MINISTRY OF LABOR

- ◆ 首頁
- ◆ 最新消息公告
- ◆ 心理量表檢測系統平台
- ◆ 心理量表檢測平台知識庫
- ◆ 常見問題集

簡易工作壓力量表檢測說明

親愛的朋友：
您好！

您最近精力充沛嗎？您活力十足嗎？最近您會覺得累嗎？您會有工作倦怠感嗎？您偶而會頭暈不舒服嗎？如果您有以上的疑問，歡迎您來測測自己的壓力指數！

這個壓力量表測試您的工作壓力情形，項目包含工作壓力情形、工作特質，例如：工作控制、工作負荷、職場人際關係；另外還有心理健康指數、活力指數、以及一般健康指數。

此量表填寫大約需要十至十五分鐘，答案無所謂對錯，請依照實際情形填寫。

最後，您可以於分析表中得到以上分項的結果與建議。

請以個人或事業單位身份登錄。

—請以個人或事業單位身份登入—

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1. | <input checked="" type="radio"/> 事業單位專用「簡易工作壓力量表檢測系統」(事業單位使用指引) |
| 2. | <input type="radio"/> 一般民眾專用「簡易工作壓力量表檢測系統」 |
| <input type="button" value="確定"/> | |

本所服務專線：02-2660-7600分機7665，本所地址：22143新北市汐止區橫科路407巷99號
最佳瀏覽環境：IE 8.0以上版本，本網站最佳瀏覽解析度為 1024*768

- ◆ 首頁
- ◆ 最新消息公告
- ◆ 心理量表檢測系統平台
- ◆ 心理量表檢測平台知識庫
- ◆ 常見問題集

事業單位基本資料填寫

| | |
|-----------------------------------|--|
| 公司代碼： | <input type="text"/> |
| 登入密碼： | <input type="text"/> |
| 性別： | <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女 |
| 年齡： | <input type="text" value="請選擇"/> |
| 部門別： | <input type="text"/> |
| 行業別： | <input type="text" value="請選擇"/> |
| 職業別： | <input type="text" value="請選擇"/> |
| 教育程度： | <input type="text" value="請選擇"/> |
| 目前工作年資： | <input type="text"/> 年 |
| 上週平均工作天數： | <input type="text" value="請選擇"/> 天 |
| 一天平均工作時數： | <input type="text" value="請選擇"/> 小時 (包括自己加班的時間及額外兼差) |
| 上週休假日數： | <input type="text" value="請選擇"/> 天 |
| 通勤時間： | <input type="text"/> 分 |
| 是否輪班： | <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 |
| 一天平均睡眠時間： | <input type="text" value="請選擇"/> 小時 |
| <input type="button" value="確定"/> | |

- ◆ 首頁
- ◆ 最新消息公告
- ◆ 心理量表檢測系統平台
- ◆ 心理量表檢測平台知識庫
- ◆ 常見問題集

● 簡易工作壓力量表試題填寫



一、請您就目前工作情形，請勾選出您對工作壓力的看法：

1. 您覺得您的工作壓力造成生活上的困擾嗎？

- 一向有(1) 當然有(2) 有時有(3) 很少有(4) 從未有(5)

二、請您就目前工作的自主性感受，請勾選出您對每一個敘述的同意程度。

2. 在工作中，我需要學習新的事物。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

3. 在工作中，我做很多重複性的事。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

4. 在工作中，我必須具有創意（新點子）。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

5. 在工作中，很多事我可以自己作主。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

6. 我的工作需要高度的技術。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

7. 對於如何執行我的工作，我沒有決定權。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

8. 在工作中，我做各式各樣不同的事。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

9. 對於工作上發生的事，我的意見具有影響力。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

10. 在工作中，我有機會發展自己特殊的才能。

- 很不同意(1) 不同意(2) 同意(3) 很同意(4)

上一步 下一步

- ◀ 首頁
- ◀ 最新消息公告
- ◀ 心理量表檢測系統平台
- ◀ 心理量表檢測平台知識庫
- ◀ 常見問題集

• 簡易工作壓力量表試題填寫



三、請就您對目前工作上的工作負荷感受，請勾選出您對每一個敘述的同意程度。

11. 我的工作需要我做事情做得很快。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

12. 我的工作很耗費體力。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

13. 我的工作不會過量。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

14. 我有足夠的時間來完成工作。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

15. 我不會被不同的人要求做互相抵牾的工作。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

四、請就您對目前工作上的工作場所人際關係，請勾選出您對每一個敘述的同意程度。

16. 我的主管會關心部屬的福利。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

17. 我的主管會聽取我的意見。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

18. 我的主管能幫助部屬做事。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

19. 我的主管能組織部屬來推動工作。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

20. 我的同事很稱職。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

21. 我的同事會關心我。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

22. 我的同事很友善。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

23. 我的同事需要時會幫忙我的工作。
· 很不同意(1) · 不同意(2) · 同意(3) · 很同意(4)

五、就您對目前工作滿意情形，請勾選出您的看法

24. 整體而言，您對現在的工作感覺滿意。
· 很不滿意(1) · 不太滿意(2) · 普通(3) · 滿意(4) · 很滿意(5)

← 上一步 下一步 →

- 首頁
- 最新消息公告
- 心理量表檢測系統平台
- 心理量表檢測平台知識庫
- 常見問題集

• 簡易工作壓力量表試題填寫

六、以下問題是想了解您對周遭生活的感受。請問在最近一個月有多少時候...

25. 您覺得充滿活力？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

26. 您覺得非常緊張？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

27. 您覺得非常沮喪，沒任何事可以讓您高興起來？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

28. 您覺得心情平靜？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

29. 您覺得精力充沛？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

30. 您覺得悶悶不樂、憂鬱？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

31. 您覺得精疲力竭？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

32. 您覺得快樂？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

33. 您覺得累？
○ 一直都是(1) 大部分時候是(2) 經常(3) 有時(4) 很少(5) 從不(6)

七、請您就目前健康狀況勾選出您的看法

34. 一般來說，您認為您目前的健康狀況是
○ 很不好(1) 不好(2) 普通(3) 好(4) 很好(5)

八、以下各個敘述，對您來說有多貼切？

35. 我好像比別人容易生病。
○ 完全正確(1) 大部份正確(2) 不確定(3) 大部份不正確(4) 完全不正確(5)

36. 和任何一個我認識的人相比，我和他們一樣健康。
○ 完全正確(1) 大部份正確(2) 不確定(3) 大部份不正確(4) 完全不正確(5)

37. 我想我的健康會越來越壞。
○ 完全正確(1) 大部份正確(2) 不確定(3) 大部份不正確(4) 完全不正確(5)

38. 我的健康狀況好得很。
○ 完全正確(1) 大部份正確(2) 不確定(3) 大部份不正確(4) 完全不正確(5)

(上一步) (確定)

附錄二

「簡易工作壓力量表」分數解釋與建議

工作壓力建議說明

- 0 分～40 分：您認為工作沒有壓力，增加工作上的挑戰，給予自己一個鼓勵將會做的更好。
- 41 分～60 分：雖然工作有時會有壓力，但您對工作壓力能夠處理得宜，記得偶而也是要放鬆一下心情讓肌肉鬆弛一下。
- 61 分～80 分：您自覺工作的壓力不小，除了確定壓力源外，良好的休息以及橫向、縱向的溝通也是很重要的。
- 81 分～100 分：您自覺壓力很大，試著將壓力源尋找出來，可能來自環境或個人，先找到了問題的根源，才能夠解決。

工作控制建議說明

- 0 分～44 分：您的工作雖然簡單，但小心缺乏挑戰性也會導致人員厭煩產生壓力。
- 45 分～63 分：您的工作自主性較低，重複性、較輕鬆的工作會使注意力降低，工作一段時間後，也要起來活動。
- 64 分～81 分：您的工作自主性適中，適當的壓力反而會造成工作的進步。
- 82 分～100 分：您的工作自主性極高，迎接挑戰較大，要注意目標的達成是否會增加心理壓力。

工作負荷建議說明

- 0 分～43 分：您的工作負荷量最輕微。
- 44 分～64 分：您的工作負荷量較輕，可以藉由自我目標的設立，適度提升工作量，並自我鼓勵，增加工作的信心。
- 65 分～82 分：您的工作負荷適中，記得偶而休息一下，做些伸展操，鬆弛緊繃的肌肉。
- 83 分～100 分：您覺得工作負荷極大，在緊張的工作中，容易產生疲勞、憂慮、腸胃不適等症狀，可以藉由靜坐、瑜珈、休息等獲得壓力舒解。

工作人際關係建議說明

- 0 分～42 分：在工作當中，您得不到其他人的認同，靜心分析自己的個性及優缺點，試著改變與人相處的方式，尋求朋友支持並適時的宣洩負面的壓力。
- 43 分～64 分：您的職場人際關係為普通，以寬廣的角度來因應工作的挑戰，並積極

的態度增進同事間的信任。

65 分~82 分：您的職場人際關係良好，保持與同事間的互動關係。

83 分~100 分：您對職場人際關係極為滿意，同事間的認同及幫助，會使您做事更順利。

工作滿意度建議說明

0 分~40 分：您對工作很不滿意，找出問題的癥結，試著與主管溝通，可藉由調職、或工作的彈性調整來解決。

41 分~60 分：您對工作不是很滿意，在工作之餘可以努力充實自我，藉由進修、學習新知識，來改善您對工作的認知。

61 分~80 分：您對工作的滿意度為普通，沒有什麼大起大落的感覺，試著在工作當中尋找樂趣、及興趣，提升對工作的專注力。

81 分~100 分：您對於目前的工作很滿意，在將事情都處理好之時，注意一下身邊的人，試著給予鼓勵與支持，加強他們對工作的信心。

心理健康指標建議說明

0 分~40 分：您對於工作，經常心理感到沉重、喘不過氣來，避免出現過度抽煙、飲酒、及逃避工作狀況，試著與您的主管或同事溝通，尋求解決的方法。

41 分~60 分：您對於工作提不起勁、情緒低落，可以藉由運動、興趣的培養、以及自我目標的設立來提高工作情緒。

61 分~80 分：您對於工作是勝任的，雖然偶有壓力影響心情，但自我調適的狀況良好，繼續保持好的心情是重要的。

81 分~100 分：您的情緒管理極佳，認為工作是愉快的，對主管的要求您可以迎刃而解。

活力指數建議說明

0 分~40 分：您認為會經常焦慮、不安、悶悶不樂、可能還會有失眠現象，應多找朋友聊天，舒緩壓力，休假日多往戶外或養成運動的習慣，都是不錯的解決方式。

41 分~60 分：工作會讓您容易疲倦、覺得不快樂以及對健康的不確定感，應減少抱怨、戒掉抽煙、喝酒等習慣，除了保持運動外，飲食及營養攝取也是很重要的，牛奶、豆漿、穀類食品都是不錯的選擇。

61 分~80 分：工作會輕微影響您對健康感受，偶而會有點累的感覺，回家泡個熱水澡，水溫高約在 37 到 39 度左右，可有效的放鬆繃緊的肌肉與神經。

81 分~100 分：工作並不會影響您的工作情緒，相反的會使您對工作有著積極的態

度，永遠保有您充沛的精力吧。

一般健康指數建議說明

- 0 分～40 分：您認為身體很不健康，若有不適一定要及時做身體檢查，飲食的攝取盡量清淡，多徵詢專家的意見作身體的保養。
- 41 分～60 分：您認為身體狀況不佳，定時的身體檢查外，保持愉快的心情，多運動是不錯的方法。
- 61 分～80 分：您認為身體狀況普通，除了保持運動多喝水，平時多獲取健康相關資訊，以及增加休閒活動，對身心健康都有幫助。
- 81 分～100 分：您認為目前身體狀況很好，記得將身體健康的觀念影響身邊的朋友，身體力行。

An Action Research on Using Psychodrama Methods in Reducing Work-Related Stress for the Staff of a Regional Hospital

Abstract

The purpose of this study is to investigate the work-related stress on the staff of the regional hospital, and to discover if psychodrama can be effective in reducing the work-related stress. Through action research, researcher invited and conditionally screened employees (aged 20 to 65) from a governmental hospital in central Taiwan to participate in the group.

The number of the group members is limited from 8 to 12. There are two groups, each group has six sessions, we provided the “Work Stress Scale” as a pre/post-test of the research and a semi-structured questionnaire as a feedback to obtain qualitative information.

The results of the research show that the psychodrama method can help staff to improve their control of the work, reduce the feeling of the workload and fatigue.

Through the interview, we learned that members also benefit from increasing empathy, catharsis, stress reducing from work, family, and interpersonal relationships, and also help self-awareness. Therefore, we can tell that psychodrama can be an effective method to improve the work-related stress on staff of the regional hospital in this research.

Researchers also find that psychodrama group can be a good way of the employee assistance programs (EAPs) for companies. As stated above, the results of this study, in addition to providing regional hospitals as a reference for workplace safety programs, can further serve as one of the recommendations and reference programs for companies to provide employee assistance programs.

Keywords: Regional hospital, Psychodrama, Work-related stress, Employee Assistance Programs (EAPs), Action research.