

台灣地區學校護理人員社會支持對其工作壓力與幸福感之中介影響研究

楊靜昀¹ 張彩秀² 蔡國瑞³
劉秀枝⁴ 劉潔心^{1,*}

目標：本研究為瞭解學校護理人員社會支持對其工作壓力與幸福感之中介影響。**方法：**研究母群體以全國高中職及國中小學校之學校護理人員，採隨機分層取樣，以問卷資料收集，進行描述性、相關、中介階層迴歸分析。**結果：**學校護理人員之社會支持、工作壓力、幸福感得分為中等程度。社會支持、幸福感與工作壓力呈顯著負相關；社會支持與幸福感呈顯著正相關。學校護理人員社會支持在工作壓力與幸福感之關係間具有部分中介效果。**結論：**學校護理人員的社會支持在工作壓力與幸福感的關聯性上存在著中介效果，提升學校護理人員社會支持有助於減少工作壓力對學校護理人員幸福感之影響。根據研究結果，建議學校主管及機關政策給予行政支持、學校護理人員同儕支持增進工作能力、學校護理專業團體應紮根校護的專業素養教育及工具發展，帶動對學生照護的新視野。（台灣衛誌 2019；38(4)：431-444）

關鍵詞：學校護理人員、社會支持、工作壓力、幸福感

前 言

學校護理人員（以下簡稱校護）是校園健康照護者，若能具有正向之幸福感，於學校工作職場中能積極促進及維護師生們的健康。幸福感影響工作熱情與投入[1-4]，幸福的情緒感受具有傳染力，能影響學生們的情緒感受，使師生們能以較正向的心情和態度面對健康問題，進而達到健康促進[5]。因應學童健康問題之多樣化，學校護理工作

是全方位及全面性照護師生，更要提供教師及家長有關醫護與保健諮詢[6]。工作壓力是無可否認的事實，是不容忽視的課題，國內研究顯示國中小的校護普遍工作壓力屬於中等偏高[7-11]。校護知覺的工作壓力包括有新興疾病照護新知專業訓練不足，工作負荷、學生傷病照護、上級壓力、升遷管道受限與轉調機制不健全[12-14]等，讓校護壓力有增無減。國內外學者指出，壓力對身心健康產生影響，社會支持的提昇，可以紓緩壓力、保持身心健康，甚至延長生命、降低死亡風險，而身心健康是主要幸福感受來源[15-25]。社會支持被認為是處理煩惱、焦慮、壓力和情緒的關鍵因素[26]。社會支持涵蓋了安心、諮詢和有形的援助，可提供可靠的人際關係，減少壓力源的脅迫，並增加個人的判斷力[27]，因此社會支持扮演壓力影響身心健康重要的中介角色，如情感支持有主管或同事支持、校護同儕支持關懷，工具支持為相關實質資料，訊息支持有分析或

¹ 國立台灣師範大學健康促進與衛生教育學系

² 弘光科技大學護理系

³ 南投縣集集鎮隘寮國民小學

⁴ 中州科技大學保健食品系

* 通訊作者：劉潔心

地址：台北市大安區和平東路一段162號

E-mail: t09010@ntnu.edu.tw

投稿日期：2018年11月9日

接受日期：2019年7月26日

DOI:10.6288/TJPH.201908_38(4).107121



提供資源，評價支持有回饋及鼓勵，能降低壓力與身心的負面狀態，增進幸福感[25,28-33]。學者[11]提出校護當面對壓力時，尋求支持、分析解決問題、專業進修為其較常使用的因應策略，學校主管校長也發揮影響力支持校護；朋友或家人提供的支持[34]可以提昇個體的幸福感與健康[35-37]。研究顯示「社會支持」對於職場護理人員面臨工作壓力與工作困境中，適應困擾的作用效果最顯著[38-44]。因此校護若能藉由學校同事及同儕校護[45]彼此交流的過程，或是經由專業團體參與建立友誼與社會網絡聯結，提供學校衛生護理專業實質性的資源，彼此運用同理心關心對方，如此在人際關係及工作互動會更為融洽，不僅增進校護適應工作能力，也能提升自我肯定與促進專業成長及幸福感。社會支持的中介效果，指的是社會支持在個人感受到各種壓力之後，能夠舒緩壓力對身心健康所產生的負向影響。工作與生活壓力直接影響身心健康，也會經由社會支持的作用而間接影響身心健康。當個體在壓力與身心健康之間，若有社會支持的中介，則各壓力對身心健康的影響將得到舒緩。社會支持也有直接效果能夠降低精神上的壓力，且藉著社會支持將可減少環境中壓力源對於個人的衝擊；身處壓力情境下的個人，經由

社會支持，將能減緩壓力對個人所造成的衝擊，間接地對個人的身心健康及生活產生正面的影響[25]。學者認為社會支持是預測個人的身體與幸福感重要因素之一，它不只幫助個人的幸福感提升，也能幫助人忘掉生活上負面的想法[46]。

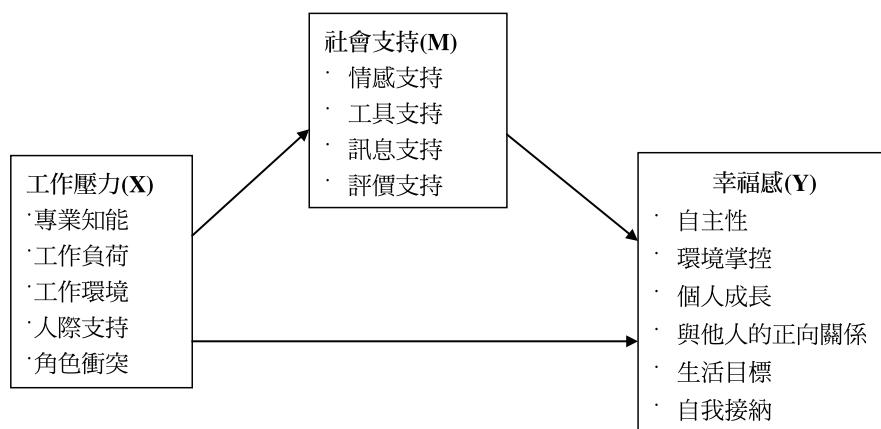
綜觀國內文獻研究，目前鮮少有社會支持、工作壓力與幸福感之相關研究，因此，本研究以高中職及國中小學校之學校護理人員為研究對象，分析工作壓力、社會支持與幸福感之間的現況及相關，並探討社會支持在工作壓力對學校護理人員幸福感中介效果之影響。

材料與方法

本研究以橫斷性調查研究法，探討社會支持是否為校護工作壓力與幸福感間的中介因素。

(一) 研究架構

本研究主要探討社會支持（情感支持、工具支持、訊息支持、評價支持）在工作壓力（專業知能、工作負荷、工作環境、人際支持、角色衝突）對幸福感（自主性、環境掌控、個人成長、與他人的正向關係、生活目標、自我接納）之影響。依據研究目的與相關文獻提出研究架構（如圖一）。



圖一 研究架構

(二) 研究對象

本研究以105學年度任職於台灣的高中職及國中小學校，具護士或護理師執照之學校護理人員為母群體。依據105學年度教育部統計處之高中職及國中小學校名錄顯示為國小2,630所、國中736所、高中職506所，共3,872所學校（不含離島金門、連江與澎湖三縣）[47]。根據G-Power3.1進行估算，所需的樣本數為528所。由於本研究採郵寄問卷方式進行，而依問卷採取郵寄方式，郵寄過程的流失約為40%-50%[48]；再加上廢卷率預估為10%，因此決定樣本數為1,280所。實際收得有效樣本861份（有效回收率67.3%）。

在決定樣本數之後，本研究採分層隨機抽樣法，先以「教育層級」分層，根據全臺灣國小、國中、高中職校數所占的比例計算出各層級應抽出的校數；再以「縣市」分層，估算出各縣市國小、國中、高中職所應抽出之校數，最後以簡單隨機的方式抽得各縣市國小、國中、高中職的樣本學校。

(三) 研究工具

本研究參考相關文獻及學者問卷，並取得學者[5,49]原作者問卷量表使用同意書者。量表「社會支持」參考[11,50]之問卷；「工作壓力」參考[7,8,11,51]之問卷；「幸福感」參考[5,45,50,52]之問卷而歸納整理重新設計，並經專家檢定與建議，以修正本研究量表的適用性，發展為結構式問卷。包括背景變項資料、社會支持、工作壓力、及幸福感四個分量表。分量表採李克氏五點量表方式，選項為「非常同意」「同意」「普通」「不同意」「非常不同意」，分別給予5、4、3、2、1分。正式問卷內容如下：

1. 人口學背景因素：包含年齡、學校服務年資、婚姻狀況、教育程度、職稱、學校類別、日加班、校護人數、兼任行政。
2. 社會支持：參考相關文獻[11,50]重新設計社會支持量表共33題，分為四構面包含情感支持9題、工具支持4題、訊息支持11題、評價支持9題。計分方式採用Likert五等量表。得分愈高表示社會支持愈高；得

分愈低則反之。

3. 工作壓力：參考相關文獻[7]重新設計工作壓力量表共33題，分為五構面內容包含專業知能9題、工作負荷7題、工作環境6題、人際支持6題、角色衝突5題。計分方式採用Likert五等量表，得分愈高表示壓力愈大；得分愈低則反之。
4. 幸福感：參考相關文獻[5,33,37,49]重新設計幸福感量表共36題，分為六構面包含自主性10題、環境掌控7題、個人成長2題、與他人的正向關係7題、生活目標4題、自我接納6題。計分方式採用Likert五等量表，得分愈高表示幸福感愈高；得分愈低則反之。

研究工具信效度方面，效度採專家內容效度，函請國內學校健康促進、學校衛生及護理、公共衛生與資深學校護理人員等相關領域之專家學者七人進行專家內容效度檢定，CVI分析結果為0.88~0.95。信度方面以中部某兩個縣的高中職及國中小學校校護126人進行預試。研究工具各量表分析結果，KMO檢定為工作壓力0.881、社會支持0.927、幸福感0.932，因素解釋累積變異量達57.53%~65.68%。內部一致性信度（Cronbach's α ）則達0.89-0.94，各量表分別為工作壓力量表值為0.89、社會支持量表值為0.94、幸福感量表值為0.91，顯示本研究各量表具有良好的建構效度及可靠之信度。

(四) 研究倫理

本研究計畫已獲得國立台灣師範大學研究發展處研究倫理中心之人體試驗委員會審查通過（通過編號：201701HS002），為考慮研究對象之權益，於填寫問卷前會徵得收案對象的同意並填妥同意書方進行收案。

(五) 資料收集與分析

本研究問卷於2017年5至7月進行郵寄資料收集，問卷回收後，將資料彙整登錄於SPSS 23.0統計軟體進行描述性與推論性統計分析，推論性統計法之檢定方法包括：單因子變異數分析、斯皮爾曼等級相關（Spearman's Rank Correlation）與中介階層迴歸分析（mediated hierarchical regression）。

analysis)、中介因子分析(Judd & Kenny係數相差法、Sobel test軟體分析)。

結 果

(一) 研究對象背景變項之描述性統計分析

本研究對象背景變項分佈顯示，年齡40歲(含)以下305人(35.4%)；41歲(含)以上556人(64.6%)。學校服務年資10年(含)以下435人(50.5%)；11年(含)以上422人(49.0%)。婚姻狀況，已婚704人(81.8%)。教育程度，高職專科279人(32.4%)；大學(含)以上579人(67.2%)。職稱為護理師799人(92.8%)。學校類別，國中國小741人(86.1%)；高中職118人(13.7%)。311人(36.1%)每日有加班的情形。66.7%學校配置校護1位。735人(85.3%)有兼任本質以外之行政工作。

本研究為考慮外在效度，針對未回應的學校與回應學校特徵進行分析比較，檢定回收與未能回收的學校在人口學特質(服務學校之特性有班級數、學校類別、校護人數)

之差異，結果顯示無顯著差異，即本樣本具代表性。

(二) 研究變項社會支持、工作壓力、幸福感之現況

單題滿分為5分之社會支持、工作壓力、幸福感整體題平均值為3.84、2.98及3.63。幸福感之六大構面中有二構面單題平均低於3分，分別為：與他人正向關係與自我接納(表一)。幸福感其中自主性、環境掌控、生活目標等變項單題平均值較高，屬中等程度。社會支持變項單題平均值屬中等程度。整體工作壓力單題平均得分為2.98，低於五點量表的中間值3，工作壓力是屬於偏較低的中等程度。研究對象在量表得分簡述如下：1.社會支持量表：「工作壓力時校護姐妹是最大的情緒支持與幫助」有67.6%、「找校護姐妹談以紓解壓力」74.1%、「遇到工作問題，有經驗的校護姐妹會給關心」81.1%、「遇到工作問題，有經驗的校護姐妹分享資源如：計畫或表格」86.5%、「希望能建立校護公開公平的遷調制度和平臺」89.8%、「獲取專業相關

表一 社會支持、工作壓力、幸福感各變項之現況分佈

變項名稱	題數	分數範圍			平均值	標準差	單題 平均值	單題 標準差
社會支持	33	67	~	165	126.80	14.35	3.84	0.43
情感支持	9	17	~	45	33.08	4.52	3.68	0.50
工具支持	4	8	~	20	15.94	2.19	3.98	0.55
訊息支持	11	22	~	55	43.25	5.64	3.93	0.51
評價支持	9	15	~	45	34.53	4.66	3.84	0.52
工作壓力	33	45	~	141	98.36	14.67	2.98	0.44
專業知能	9	9	~	45	25.27	5.70	2.81	0.63
工作負荷	7	7	~	35	23.91	4.69	3.42	0.67
工作環境	6	8	~	29	18.80	3.49	3.13	0.58
人際支持	6	6	~	26	14.26	3.12	2.38	0.52
角色衝突	5	5	~	25	16.12	3.13	3.22	0.63
幸福感	36	36	~	180	130.78	13.23	3.63	0.37
自主性	10	10	~	50	36.34	4.34	3.63	0.43
環境掌控	7	7	~	35	26.64	3.27	3.81	0.47
個人成長	2	2	~	10	18.79	2.61	3.40	1.31
與他人正向關係	7	7	~	35	14.83	2.21	2.12	0.32
生活目標	4	4	~	20	18.83	2.77	4.71	0.69
自我接納	6	6	~	24	15.35	2.08	2.56	0.35

資源來自護理專業團體」78.3%、「護理人員繼續研習能增進專業知能」86.8%、「學校護理人員繼續教育課程，使我在工作上更有自信」81.3%、「在工作場所我是受到尊重的」78.3%、「同事認為我做的事很有價值」68.1%，但是「直屬主管會關心我的工作問題」只有42.3%。

2.工作壓力量表：「校護認為兼辦非護理專業性的工作（兼職），跨領域知能不足」感壓力55.5%；「兼辦非護理專業性工作有時會與本職護理工作衝突」倍感壓力49.2%；「主管缺少對校護應有的尊重」66.7%；「午餐午休期間，學生傷病仍需護理工作，無法享有教職員工中午時段之片刻休息」67.9%；「請假時職務代理人安排有困難」同意49.1%。

3.幸福感量表：「我的健康狀況大致良好」同意64.9%；「工作忙碌但是我能跟上所有事情中獲得滿足感」65.1%；「我對自己很有信心」73.6%；「我可以帶給別人快樂」54.8%；「我對於生活具有方向感與目標」68.5%；「我樂於計畫未來並且努力實現它」67.1%；「我有能力解決生活中的問題」73.3%；「我喜歡我自己」76.7%；「我可以帶給別人幸福」75.0%。

(三) 社會支持、工作壓力與幸福感之關係

研究對象的工作壓力與幸福感間呈顯著的負相關（ $r_s = -.28, p < .001$ ）；社會支持與工作壓力間呈顯著的負相關（ $r_s = -.17, p < .001$ ）；而社會支持與幸福感間呈顯著的正相關（ $r_s = .61, p < .001$ ），即社會支持愈高、工作壓力愈低者，其幸福感愈高（表二、三）。由於各變項間相關係數皆達顯著，因此下一步驟進行中介迴歸分析。

(四) 本研究社會支持在工作壓力與幸福感之關係間具有部分中介效果

本研究係採用學者[53] PROCESS巨集

v3.1版之分析結果，研究對象的社會支持之多元中介效果係以原始迴歸係數呈現各路徑係數，如表四所示工作壓力（X）能分別顯著負向影響情感支持（M1）（ $a_1 = -.169, p < .001$ ）、工具支持（M2）（ $a_2 = -.226, p < .001$ ）、評價支持（M4）（ $a_4 = -.298, p < .001$ ），但卻無顯著影響訊息支持（M3）（ $a_3 = -.021, p > .05$ ），因此顯示研究對象知覺工作壓力（X）愈多，則其情感支持（M1）、工具支持（M2）、評價支持（M4）愈低。此外，能正向顯著預測幸福感（Y）之社會支持包括情感支持（M1）（ $b_1 = .155, p < .001$ ）、評價支持（M4）（ $b_4 = .293, p < .001$ ），且將社會支持（M）納入之後，工作壓力（X）能負向預測幸福感（Y），且達顯著水準（ $c' = -.112, p < .001$ ），因此研究對象之社會支持在工作壓力與幸福感之關係間具有顯著的部份中介效果（partial mediation）。

至於中介效果的量化係以Sobel[54]的係數相乘法（product of coefficients, $a*b$ ）進行計算，而中介效果的檢定則同時採用Sobel之Z值檢定法[54]以及重複取樣法（bootstrapping）之95%信賴區間檢定法[55]以分別交叉驗證中介效果是否達顯著。如表五所示，中介效果檢定結果顯示情感支持（M1）、評價支持（M4）等二者具有顯著的（ $p < .001$ ）中介效果；而其中介效果的強度（Strength of Mediation）[55]： $SM = a*b/c$ ，分別為評價支持（M4）之37.12%最大、其次是情感支持（M1）之11.20%。顯示研究對象之工作壓力（X）能顯著負向影響（降低）情感支持（M1）、評價支持（M4）等二個社會支持，進而顯著降低幸福感。

最後，四種社會支持中介效果之差異

表二 研究對象工作壓力、社會支持、幸福感間相關分析

	社會支持	工作壓力	幸福感
社會支持	1		
工作壓力	-.17***	1	
幸福感	.61***	-.28***	1

註：以上為斯皮爾曼等級相關（Spearman's Rank Correlation）係數。*** $p < .001$

表三 研究對象工作壓力、社會支持、幸福感分量表間相關分析

	社會支持				幸福感			
	情感支持	工具支持	訊息支持	評價支持	自主	環境掌控	個人成長	正向關係
工作壓力								
專業知能	-0.075	-0.145	-0.045	-0.184	-0.132	-0.189	-0.148	-0.142
工作負荷	0.04	-0.022	0.055	-0.089	-0.096	-0.087	-0.012	-0.014
工作環境	-0.049	-0.079	0.054	-0.123	-0.114	-0.117	-0.081	-0.026
人際支持	-0.516	-0.429	-0.260	-0.531	-0.348	-0.452	-0.533	-0.390
角色衝突	-0.055	-0.049	0.113	-0.064	-0.084	-0.337	-0.221	-0.091
幸福感								
自主	0.453	0.496	0.381	0.636				
環境掌控	0.410	0.331	0.221	0.334				
個人成長	0.509	0.427	0.308	0.436				
正向關係	0.465	0.413	0.302	0.470				
生活目標	0.323	0.352	0.309	0.475				
自我接納	0.284	0.314	0.302	0.463				

註：<.05；<.01；<.001

檢定結果顯示，在工作壓力與幸福感之關係上，評價支持（M4）的負向中介效果分別顯著高於情感支持（M1）、工具支持（M2）、訊息支持（M3），且情感支持（M1）的負向中介效果亦顯著高於訊息支持（M3）。由此可知，在研究對象之工作壓力（X）與幸福感（Y）之關係間，評價支持（M4）是四種社會支持中具有顯著較高的中介效果，亦即研究對象工作壓力（X）愈多，則評價支持（M4）會愈低，進而降低其幸福感（Y）。

討 論

（一）社會支持、工作壓力、幸福感得分為中等程度。

1. 本研究對象整體獲得社會支持在中等程度，結果顯示與學者研究一致[14]。四個分量表以情感支持得分最低、工具支持得分最高；本研究對象尋求同事、家人或校護姐妹情感支持，可獲得工作壓力的抒解；工具支持部分同事會提供人力與物力實質的幫助、校護姐妹分享資源如計畫或表單。
2. 本研究整體工作壓力屬中等程度，結果顯示與學者[8,10,45]的研究一致。本研究對象深感工作壓力負荷項目有：傷病處理及宿疾照護、各項評鑑訪視業務、兼辦非護理專業性的工作[14]、推展健康促進學校策略必須將焦點從學生擴展到家長與社區、在校園環境中缺乏行政主管支持、人際關係互動教師的支持與認同度與學者[8]研究一致。年資淺學校護理人員對推動健康促進學校政策及學校衛生護理工作並無深刻的認識，必須摸索多時，導致工作壓力，此與學者[6]研究結果也一致。
3. 本研究對象幸福感屬中等程度與學者研究結果相同[5]，分量表以與他人的正向關係得分最低、個人成長得分最高。探究其原因，可能是學校健康中心工作環境為獨立、環境掌控自主性高，服務對象為教職員與學生，學校衛生護理工作在執行實務計畫易掌握與完成，對於生活具有方向感

表四 社會支持在「工作壓力」對幸福感之影響的中介階層迴歸分析

預測變項	結果變項									
	情感支持(M1)		工具支持(M2)		訊息支持(M3)		評價支持(M4)		幸福感(Y)	
	係數	t值	係數	t值	係數	t值	係數	t值	係數	t值
常數項	i _{M1}	4.181 36.366 ***	i _{M2}	4.659 37.503 ***	i _{M3}	3.994 33.671 ***	i _{M4}	4.725 40.817 ***	i _Y	2.070 18.008 ***
工作壓力(X)	a1	-.169 -4.440 ***	a2	-.226 -5.490 ***	a3	-.021 -.530	a4	-.298 -7.758 ***	c'	-.112 -5.057 ***
情感支持(M1)	---	---	---	---	---	---	---	---	b1	.155 5.555 ***
工具支持(M2)	---	---	---	---	---	---	---	---	b2	.044 1.608
訊息支持(M3)	---	---	---	---	---	---	---	---	b3	.007 .281
評價支持(M4)	---	---	---	---	---	---	---	---	b4	.293 11.056 ***
解釋變異量(%) R ² =	2.24%		3.39%		0.03%		6.55%		44.95%	
	F(1,859)= 19.714 ***		F(1,859)= 30.141 ***		F(1,859)= 0.28		F(1,859)= 60.182 ***		F(5,855)= 39.607 ***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001; n=861; 表格內為原始迴歸係數

表五 社會支持在工作壓力對幸福感之影響的中介效果檢測

效果檢定名稱	中介效果 的量化	中介效果的檢定		中介效果 的強度(%)
		Bootstrapping 95% CI	Sobel檢定(Z)	
整體中介效果	-.124	[-.162, -.086]*		52.57
情感支持(M1)	-.026	[-.044, -.012]*	-3.739***	11.20
工具支持(M2)	-.010	[-.024, .003]	-1.532	4.21
訊息支持(M3)	<.001	[-.003, .003]	-.281	0.06
評價支持(M4)	-.087	[-.118, -.060]*	-4.599***	37.12
中介效果差異檢定				
M1-M2	-.016	[-.040, .004]		
M1-M3	-.026	[-.044, -.012]*		
M1-M4	.061	[.034, .093]*		
M2-M3	-.010	[-.025, .004]		
M2-M4	.077	[.047, .113]*		
M3-M4	.087	[.060, .119]*		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

與實現目標，其幸福感相對也較高，此與學者研究結果相同[11]。在幸福感分量表中以與他人的正向關係，以幸福感理論之特質理論中的連結理論，幸福感產生來自經歷事件及詮釋，其持有的態度和認知將有不同[11]。幸福感包含了高正向情緒與低負向情緒，是對生活品質所做的整體評價[56]。

(二) 社會支持與工作壓力呈顯著負相關，但與幸福感呈顯著的正相關。

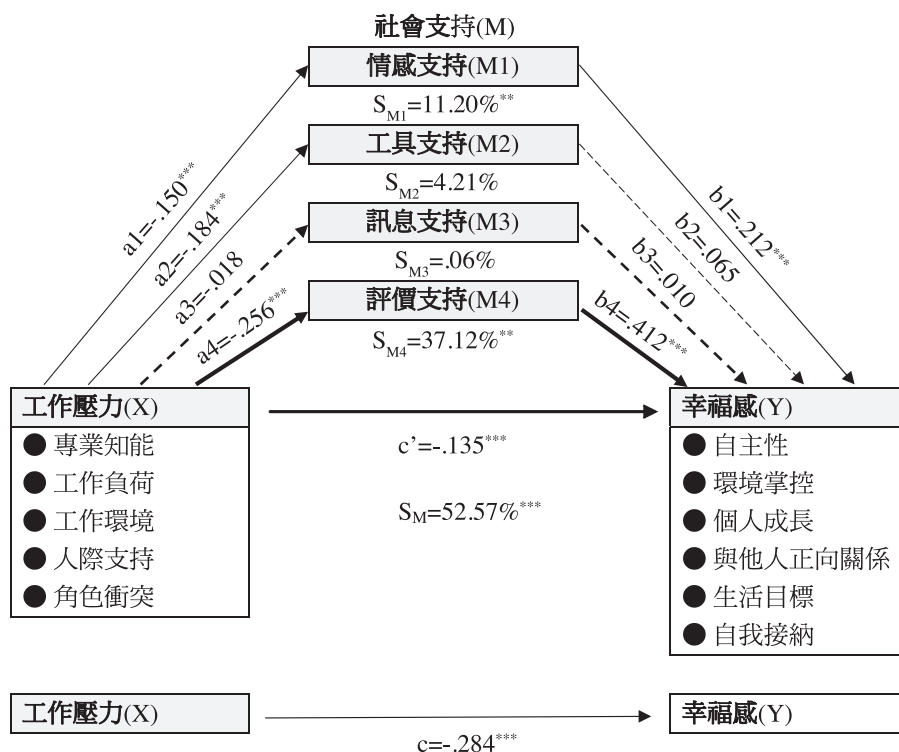
1. 社會支持與工作壓力之關係

本研究結果發現工作壓力愈高則社會支

持愈低，達顯著負相關。此一結果呼應了學者[15,21-23,38,57]的研究發現。相關性研究顯示護理人員自述在面臨工作壓力時，最渴望來自同事與上司的支持與協助[22]。可能原因工作網絡中若缺少同事、同儕提供互動連結，缺少家人支持，將因缺乏資源與社會支持，導致工作壓力較高。

2. 社會支持與幸福感之關係

研究結果顯示學校護理人員社會支持愈高則幸福感明顯較高，達顯著正相關，也與國內外研究學者[16,24,29-33,36,50]發現相同。探究其原因，可能是社會支持愈高的學



圖二 社會支持在工作壓力與幸福感之關係間的多元中介效果模式圖

註：n=861；* $p<.05$ ，** $p<.01$ ，*** $p<.001$ ；圖形內為標準化迴歸係數

校護理人員，在日常生活及工作所形成的社群網絡愈強，所以面臨困境挫折時，應用獲得資源與協助也愈多，因此減輕壓力或負面想法，以正向態度面對處理，進而提升個人幸福感。

3. 工作壓力與幸福感之關係

本研究結果發現工作壓力愈高則幸福感明顯較低，達顯著負相關。此結果與學者[12,13,29,40-45,50]研究相符。可能因工作壓力源干擾個人達成目標，對學校護理人員生理與心理上的負荷，會對幸福感產生負向影響。工作壓力顯著對學校護理人員幸福感有顯著的影響力，換言之可能的原因是主管支持與同事支持能明顯降低壓力，提供情緒性的鼓勵或關懷，或是實質性的協助，則能夠緩衝工作壓力問題所帶來的壓力反應，能顯著的影響幸福感。

(三) 社會支持在工作壓力與幸福感之關係間具有部分中介效果

本研究結果發現社會支持之情感支持、工具支持、評價支持愈多，則對工作壓力具舒緩效果，此結果與學者[25,27]研究相符，主管支持與同事、同儕支持，主要能有效調解工作問題與員工幸福感間的關係。因此研究對象之社會支持在工作壓力與幸福感之關係間具有顯著的部份中介效果，此結果與學者[25]研究相符。顯示出社會支持越高，面臨壓力事件較能成功地管理壓力源的能力，促進有效的應對策略，並最終改善學校護理人員幸福感，此結果與學者[27]研究相符。社會支持能透過對壓力因應的強化，藉由滿足個人需求，可增強自我肯定，提升個體自我價值增進身心健康及幸福感[17]。由此可知，社會支持在工作壓力與幸福感扮演的是部分中介（Partial mediation）的角色。

色。所以工作壓力除了可以直接影響幸福感，透過社會支持可減少工作壓力對幸福感的影響。

結論及建議

本研究針對臺灣地區學校護理人員社會支持對其工作壓力與幸福感之中介影響進行調查與分析，根據研究目的與研究結果，歸納下列之結論及建議：

一、結論

(一) 知覺工作壓力愈低，社會支持程度愈佳；工作壓力低及社會支持程度愈高，幸福感亦愈佳

從相關分析結果和預測解釋關係得知，工作壓力、社會支持和幸福感三者之間高度相關。當研究對象工作壓力愈低，其知覺所受到的社會支持程度愈高，而當工作壓力愈低，承受週遭提供給自己的社會支持愈高，其幸福感受程度愈佳；推而言之，提供社會支持有助降低工作壓力，使之更加提升幸福感。

(二) 工作壓力可間接透過社會支持的中介作用，對幸福感造成正向的顯著影響經驗證社會支持中介效果之分析結果，證實有直接及中介效果模式。就直接效果模式而言，工作壓力對個人幸福感具有負向直接的影響力；而以中介效果言之，工作壓力會藉由社會支持的中介作用，間接影響個人幸福感。

歸納上述學校護理人員若能應用社會支持，主管同事支持、參與專業團體及與同儕建立社會網絡，聯結精進專業知能，提升工作能力與促進專業成長，成為教職員生及家長健康促進的諮詢對象，提供最佳的保健專業知識及建議，必能獲得親師生的信任與尊重，將能降低工作壓力、保持身心健康，增加工作滿意度及自我肯定，也能促進幸福感產生。

二、研究建議

社會支持對學校護理人員來說，是其工作壓力與幸福感之間的部分中介變項，可以

扮演著緩衝的作用。本研究結果發現情感支持與評價支持有顯著中介效果。因此，根據此二部份結果內容，提出以下建議：

(一) 情感支持方面

1. 行政主管的支持：校長能以情感支持給予鼓勵及關心學校護理人員，對提高工作士氣及降低工作壓力，定有非常大的效果。
2. 同儕的支持：工作受到挫折若能藉由同儕（學校同事或是學校護理人員）之間表達同理心、愛心、信任、關懷的支持，彼此交流的過程，建立友誼與社會網絡聯結，如此在人際關係及工作互動更為融洽，不僅增進適應工作能力，也能提升自我肯定與促進專業成長及幸福感。

(二) 評價支持方面

1. 專業團體的支持：提供有助於學校護理人員提高自我評價的專業資訊，包含肯定價值、強化其主觀感受、正向的社會比較等；學校護理人員積極參與學校衛生護理團體組織提供專業實質性的資源，辦理的學校護理實務工作經驗交流研討，得到回饋及鼓勵支持。
2. 學校護理人員建立人力支援網，幫助個人更瞭解壓力事件，以及使用資源，協助解決工作問題，經由回饋及鼓勵，能緩衝壓力，降低身心的負面狀態，提昇服務專業能力，以獲得親師生的認同。

(三) 未來研究方面：

1. 本研究對象僅以全國高中職及國中小學校之學校護理人員為母群體，建議後續相關研究者，可以將擴及大專大學學校之學校護理人員，除可以擴大樣本外，亦可從中比較服務於不同學制之學校護理人員幸福感之差異性，對於學校護理人員生涯規畫將有助益。
2. 本研究係以問卷調查法進行研究，建議後續相關研究，亦可加上開放性問題供自由填答，此目的希望能採集學校護理人員社會支持、幸福感觀點及真實感受。

致 謝

本研究無專案經費贊助，感謝學校護

理人員協助參與問卷填答及專家協助審查指導，得以順利完成。

參考文獻

- 林惠彥、陸洛、吳珮瑀、吳婉瑜：快樂的員工更有生產力嗎？組織支持與工作態度之雙重影響。中華心理學刊 2012；**54**：451-69。doi:10.6129/CJP.20120220
Lin HY, Lu L, Wu PY, Wu WY. Are happy workers more productive? The dual influences of organizational support and work attitudes. Chinese J Psychology 2012;**54**:451-69. doi:10.6129/CJP.20120220. [In Chinese: English abstract]
- 劉廷揚、陳世通、杜怡潔：員工組織承諾對主管領導風格和工作績效之中介作用兼論員工幸福感之調節效果。經營管理學刊 2017；**12&13**：1-20。
Liu TY, Chen ST, Tu YC. The mediating effects of employees' organization commitment between leadership styles and job performance: their well-being as moderator. J Management Operations 2017;**12/13**:1-20. [In Chinese: English abstract]
- Seligman MEP. Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Wellbeing. New York, NY: Simon & Schuster, 2012.
- Diener E, Chan MY. Happy people live longer. Subjective well-being contributes to health and longevity. Appl Psychol Health Well-Being 2011;**3**:1-43. doi:10.1111/j.1758-0854.2010.01045.x.
- 吳和堂、吳卿卿：學校護理人員的健康概念、工作滿意度與幸福感之關聯性研究。健康促進與衛生教育學報 2014；**(41)**：47-81。doi:10.3966/207010632014060041003。
Wu HT, Wu CJ. A study on the relationship among health conception, job satisfaction and well-being of school nurses. J Health Promot Health Educ 2014;**(41)**:47-81. doi:10.3966/207010632014060041003. [In Chinese: English abstract]
- 楊靜昀、蔡國瑞、陳政友、劉秀枝、牛玉珍：學校護理人員「織」於健康促進學校哲理與行動。學校衛生護理雜誌 2018；**(27)**：77-97。
Yang CY, Tsai KJ, Chen CY, Liu SC, Niu YZ. School nurses coordinators in health promotion school philosophy and action. J Sch Health Nurs 2018;**(27)**:77-97. [In Chinese: English abstract]
- 蕭碩勳：中部地區國民小學學校護理人員工作壓力及其因應策略之研究。嘉義：國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文，2009。
Hsiao SH. A study on the job stress and coping strategies of the elementary school nurses in central region in Taiwan [Dissertation]. Chiayi: Graduate Institute of Educational Administration and Policy Development, National Chiayi University, 2009. [In Chinese: English abstract]
- 孫筱芝：校護工作壓力與休閒運動參與之研究—以台北市國中小學為例。台北：國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文，2011。
Sun HC. Study of school nurses' working pressure in relation to their recreation sports participation-examples from elementary and junior high schools in Taipei City [Dissertation]. Taipei: College of Sports & Recreation, National Taiwan Normal University, 2011. [In Chinese: English abstract]
- 郭詩敏：學校護理人員工作家庭衝突與工作壓力間關係之研究。高雄：義守大學管理學院管理研究所碩士論文，2012。
Kuo SM. The relationships between work-family conflict and job stress research: the case of school nurses [Dissertation]. Kaohsiung: College of Management, I-SHOU University, 2012. [In Chinese: English abstract]
- 鄭秀瑩：中等學校護理人員人格特質與工作壓力之研究—以台北市為例。台北：台北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文，2009。
Cheng HY. A study on the relationship between personality trait and job stress of nurses in the secondary education of Taipei City [Dissertation]. Taipei: Institute of Educational Administration and Evaluation, University of Taipei, 2009. [In Chinese: English abstract]
- 張莉娟、胡益進、蕭仔伶、李碧霞、苗迺芳：新竹地區學校護理人員實務工作與幸福感之相關性研究。學校衛生 2015；**(66)**：23-44。doi:10.30026/CJSH.201506_(66).0002。
Chang LC, Hu YJ, Hsiao YL, Lee PH, Miao NF. A study on the relationship between clinical practice and well-being among school nurses in Hsinchu Area. Chinese J Sch Health 2015;**(66)**:23-44. doi:10.30026/CJSH.201506_(66).0002. [In Chinese: English abstract]
- 羅錦明：苗栗縣國民中小學校護工作壓力與因應策略之研究。新竹：國立新竹教育大學人力資源發展研究所碩士論文，2008。
Lo CM. The study of the job stress and coping strategies by nurses in junior high schools and elementary schools in Miaoli County [Dissertation]. Hsinchu: Graduate Institute of Human Resource, National Hsinchu University of Education, 2008. [In Chinese: English abstract]
- 陳英傑：國民小學校護角色知覺與工作壓力之相關

- 研究一以台北市公立國民小學校護為例。台北：台北市立教育大學國民教育研究所碩士論文，2006。
Chen YC. A study on elementary school nurses' role perception and job stress of the public elementary school in Taipei City [Dissertation]. Taipei: College of Education, University of Taipei, 2006. [In Chinese: English abstract]
14. 胡玉華：學校護理人員兼任行政職務之工作壓力與工作滿意度研究。桃園：元智大學管理研究所碩士論文，2009。
Hu YH. The study on the work stress and job satisfaction of the school nurses with administrative position [Dissertation]. Taoyuan: College of Management, Yuan Ze University, 2009. [In Chinese: English abstract]
 15. 黃寶園、林世華：人格特質與社會支持對壓力反應歷程影響之研究：結合統合分析與結構方程模式二計量方法。教育心理學報 2007；**39**：263-94。doi:10.6251/BEP.20070604。
Huang BY, Lin SH. A study of stress response caused by personality and social support: combining psychometric meta-analysis and structural equation modeling. *Jiao Yu Xin Li Xue Bao* 2007;**39**:263-94. doi:10.6251/BEP.20070604. [In Chinese: English abstract]
 16. 林湘蓁、張美雲：台中市公私立幼兒園教師社會支持與幸福感之相關研究。幼兒教保研究 2013；**(10)**：90-110。
Lin HC, Chang MY. A study of social support and well-being of teachers of public and private preschools in Taichung City. *J Early Child Educ Care* 2013;**(10)**:91-110. [In Chinese: English abstract]
 17. 林志哲：感恩、社會支持及幸福感之研究：中介效果模式之驗證。中華心理衛生學刊 2014；**27**：453-82。
Lin CC. Exploring the relationships among gratitude, social support, and well-being: a test of a mediated-effects model. *Formosa J Mental Health* 2014;**27**:453-82. [In Chinese: English abstract]
 18. Holt-Lunstad J, Smith TB, Layton B. Social relationships and mortality: a meta-analysis. *PLoS Med* 2010;**7**:e1000316. doi:10.1371/journal.pmed.1000316.
 19. Toker S. Getting along with co-workers may prolong life, researchers find. Available at: <http://www.apa.org/news/press/releases/2011/05/co-workers.aspx>. Accessed December 7, 2016.
 20. Shirom A, Toker S, Alkaly Y, Jacobson O, Balicer R. Work-based predictors of mortality: a 20-year follow-up of healthy employees. *Health Psychol* 2011;**30**:268-75. doi:10.1037/a0023138.
 21. 向肇英、李介至、鄭素月：臨床護理人員社會支持、工作困境與健康狀態之相關性探討。新台北護理期刊 2011；**13**：7-18。
Hsiang CY, Lee JZ, Cheng SY. The correlation between social support, work dilemma, and health status of clinical nurses. *New Taipei J Nurs* 2011;**13**:7-18. doi:10.6540/ntjn.2011.1.002. [In Chinese: English abstract]
 22. AbuAlRub RF. Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *J Nurs Scholarsh* 2004;**36**:73-8. doi:10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x.
 23. Barnard D, Street A, Love AW. Relationships between stressors, work supports, and burnout among cancer nurses. *Cancer Nurs* 2006;**29**:338-45. doi:10.1097/00002820-200607000-00013.
 24. 黃雅琪：桃園縣國中教師人格特質、社會支持與幸福感的相關研究。台北：銘傳大學教育研究所碩士論文，2010。
Huang YC. Personality traits, social support, well-being for junior high school teachers in Taoyuan County [Dissertation]. Taipei: Graduate School of Education, Ming Chuan University, 2010. [In Chinese: English abstract]
 25. 黃寶園：社會支持在壓力反應歷程中的中介效果。中華心理衛生學刊 2010；**23**：401-36。
doi:10.30074/fjmh.201009_23(3).0003。
Huang BY. The mediatory effect of social support in the stress-response process. *Formosa J Mental Health* 2010;**23**:401-36. doi:10.30074/fjmh.201009_23(3).0003. [In Chinese: English abstract]
 26. Wu S F, Young LS, Yeh FC, Jian YM, Cheng KC, Lee MC. Correlation among social support, depression and anxiety in patients with type-2 diabetes. *J Nurs Res* 2013;**21**:129-38. doi:10.1097/jnr.0b013e3182921fe1.
 27. Moeller C, Greg A. Effects of social support on professors' work stress. *Int J Educ Manag* 2013;**27**:188-202. doi:10.1108/09513541311306431.
 28. Beehr TA, Mcgrath JE. Social support, occupational stress and anxiety. *Anxiety Stress Coping* 1992;**5**:7-19. doi:10.1080/10615809208250484
 29. 林栢章：員工協助方案與社會支持對員工困擾事件與幸福感的干擾效果研究。雲林：國立雲林科技大學管理研究所博士論文，2009。
Lin PC. The moderating effects of employee assistance programs and social support on the relationship between employees' hassles events and well-being [Thesis]. Yunlin: College of Management, National Yunlin University of Science and

- Technology, 2009. [In Chinese: English abstract]
30. Lu L. Social support, reciprocity, and well-being. *J Soc Psychol* 1997;**137**:618-28. doi:10.1080/00224549709595483.
31. Bisconti TL, Bergeman CS. Perceived social control as a mediator of the relationships among social support, psychology well-being, and perceived health. *Gerontologist* 1999;**39**:94-103. doi:10.1093/geront/39.1.94.
32. Hong J, Seltzer MM, Krauss MK. Changes in social support and psychology well-being: a longitudinal study of aging mothers of adults with mental retardation. *Fam Relat* 2001;**50**:154-63. doi:10.1111/j.1741-3729.2001.00154.x.
33. 侯辰宜：國小教師幸福感與教學效能之關係研究—以桃園縣為例。桃園：中原大學教育研究所碩士論文，2006。
Hou CY. A study of the relation between elementary school teachers' happiness and teaching efficacy: an example of Taoyuan County [Dissertation]. Taoyuan: Graduate school of Education, Chung Yuan Christian University, 2006. [In Chinese: English abstract]
34. Thompson CA, Prottas DJ. Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *J Occup Health Psychol* 2005;**10**:100-18.
35. 邱惠娟、童心怡：教師幸福感內涵之探究。學校行政 2010；(67)：168-80。
Chiu HC, Tung HY. A study on the contents of teachers' well-being. *Xue Xiao Xing Zheng* 2010;(67):168-80. [In Chinese: English abstract]
36. 劉炎潔、劉嘉珮、王筠雅：以社會支持觀點探討使用者在網路社群的幸福感—以Facebook為例。資訊科技國際期刊 2013；7：23-33。
Liu YC, Liu CP, Wang YY. A study on the well-being of users in the social networking sites with a social support perspective - examples from Facebook. *Int J Adv Inform Tech* 2013;**7**:23-33. [In Chinese: English abstract]
37. Diener E, Oishi S. The nonobvious social psychology of happiness. *Psychol Inq* 2005;**16**:162-7. doi:10.1207/s15327965pli1604_04.
38. 王靜琳、黃瓊玉、呂桂雲、何美瑤：護理人員工作壓力與社會支持之探討。榮總護理 2007；24：59-68。
Wang CL, Huang CY, Lu KY, Ho MY. A study of the social support and job stress among nursing staff. *VGH Nurs* 2007;**24**:59-68. doi:10.6142/VGHN.24.1.59. [In Chinese: English abstract]
39. Barnard D, Street A, Love AW. Relationships between stressors, work supports, and burnout among cancer nurses. *Cancer Nurs* 2006;**29**:338-45. doi:10.1097/00002820-200607000-00013.
40. 陳俞靜：工作壓力、休閒調適策略與幸福感關係之研究—以女性護理人員為例。台中：逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文，2008。
Chen YC. A study on relationships among occupational stress, leisure coping strategies and well-being—a case of female nurses [Dissertation]. Taichung: Master's Program of Landscape & Recreation, Feng Chia University, 2008. [In Chinese: English abstract]
41. 謝廷豪、廖元良、林益永、廖宜玫：工作壓力源、自我復原力與敬業貢獻對幸福感之影響：以教師為樣本。人力資源管理學報 2016；16：55-80。doi:10.6147/jhrm.2016.1602.03。
Hsieh TH, Liao YL, Lin YY, Liao YM. A study on the relationship among teacher's job stressors, ego-resilience, and job engagement on well-being: the teacher as the sample. *J Hum Resource Manag* 2016;**16**:55-80. doi:10.6147/jhrm.2016.1602.03. [In Chinese: English abstract]
42. Rodell JB, Judge TA. Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *J Appl Psychol* 2009;**94**:1438-51. doi:10.1037/a0016752.
43. Amah OE. The role of self-efficacy in the relationship involving challenge and hindrance stressors and job satisfaction. *Int J Adv Manag Econ* 2012;**1**:37-44. doi:10.31270/ijame/01/05/2012/07.
44. Amah OE. Challenge and hindrance stress relationship with job satisfaction and life satisfaction: the role of motivation-to-work and self-efficacy. *Int J Humanit Soc Sci* 2014;**4**:26-37.
45. Wallace JC, Edwards BD, Arnold T, Frazier ML, Finch DM. Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational support. *J Appl Psychol* 2009;**94**:254-62. doi:10.1037/a0013090.
46. Wang P, Dai Q. A survey of social support and coping style in middle school female teachers in China. *Creativ Educ* 2011;**2**:220-5. doi:10.4236/ce.2011.23030.
47. 教育部：2016各級學校基本資料。http://depart.moe.edu.tw/ED4500。引用2016/06/29。
Ministry of Education, R.O.C. (Taiwan). Basic information of schools at all levels in 2016. Available at: http://depart.moe.edu.tw/ED4500. Accessed June 29, 2016. [In Chinese]
48. Barlett JE, Kotrlik JW, Higgins CC. Organizational

- research:determining appropriate sample size in survey research. *ITLPIJ* 2001;**19**:43-50.
49. 李思賢：健走運動與社會心理介入對退休中老年人心理幸福感與生命統整性之影響與性別差異。行政院國家科學委員會專案研究計畫，計畫編號 NCS99-2410-H-003-127-MY2。台北：行政院國家科學委員會，2012。
 - Lee SH. Gender Differences and Influence of Walking Exercise and a Psychosocial Intervention on Psychological Well-Being and Sense of Coherence Amongst Retired Senior Citizens. National Science Council Research Report. Project Number NCS99-2410-H-003-127-MY2. Taipei: National Science Council, Executive Yuan, R.O.C. (Taiwan), 2012. [In Chinese: English abstract]
 50. 詹敏慈：私立科技大學教師工作壓力、自我效能、正向思考、社會支持與幸福感之研究。台北：國立台灣師範大學教育學系博士論文，2015。
 - Chan MT. A study on teacher job stress, self-efficacy, positive thinking, social support and well-being of a private vocational and technological university in Taiwan [Thesis]. Taipei: Education Department, National Taiwan Normal University, 2015. [In Chinese: English abstract]
 51. 鄭小玉：花東地區學校護理人員健康促進生活型態之研究。花蓮：國立東華大學公共行政研究所碩士論文，2005。
 - Cheng SY. Study on the health-promoting lifestyle among school nurses in Hunlien and Taitung County, Taiwan [Dissertation]. Hunlien: Department of Public Administration, National Dong Hwa University, 2005.
 - [In Chinese: English abstract]
 52. 莊季蓉：高雄市國民小學教師工作壓力、組織承諾與幸福感關係之研究。屏東：國立屏東大學教育視導與評鑑研究所碩士論文，2015。
 - CHUANG CJ. Elementary teachers' job stress, organization commitment and well-being among in Kaohsiung City [Dissertation]. Pingtung: MA in Education Supervision and Dvaluation, National Pingtung University, 2015. [In Chinese: English abstract]
 53. Hayes A F. Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis. 2nd Ed., New York, NY: The Guilford Press, 2018.
 54. Sobel ME. Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Socio Meth* 1982;**13**:290-312. doi:10.2307/270723.
 55. Shrout PE, Bolger N. Mediation in experimental and non-experimental studies: new procedures and recommendations. *Psychol Methods* 2002;**7**:422-45. doi:10.1037/1082-989X.7.4.422.
 56. Diener E. Subjective well-being. *Psychol Bull* 1984;**95**:542-75.
 57. 曾盛恕、許美治、陳姿吟、蘇逸玲、戴辛翎：社群網絡與護理工作壓力之相關性研究—以某透析中心為例。台灣腎臟護理學會雜誌 2013；**12**：23-39。
 - Tsang SS, Sheu MJ, Chen TY, Su YL, Tai HL. Correlations between Social Network Structure and workrelated stress in nursing workers-the case of a dialysis center. *J Taiwan Nephrol Nurses Assoc* 2013;**12**:23-39. [In Chinese: English abstract]

The mediating effect of social support on the relationship between working stress and well-being among school nurses in Taiwan

CHING-YUN YANG¹, TSAI-HSIU CHANG², KUO-JUI TSAI³, SHIU-CHIN LIU⁴, CHIEH-HSING LIU^{1,*}

Objectives: To understand the mediating effect of social support on the relationship between work stress and wellbeing experienced by school nurses. **Methods:** School nurses from elementary, junior high, high, and vocational schools in Taiwan were selected using stratified random sampling, to whom questionnaires were given to collect the required data. A descriptive analysis, correlation analysis, and hierarchical regression analysis and various mediation methods were performed to examine the mediating effect of social support on the relationship between work stress and wellbeing. **Results:** School nurses' social support exerted a mediating effect on the relationship between work stress and well-being. Therefore, increasing school nurses' social support can reduce the effect of work stress on their well-being. **Conclusions:** According to the research results, this study recommended that the school and government authorities should provide administrative and policy support for school nurses, and the peer support from other school nurses can enhance school nurses' work abilities. Professional school nurse organizations should enhance school nurses' professionalism and facilitate instrument development, promoting a new horizon for student care. (*Taiwan J Public Health*. 2019;**38**(4):431-444)

Key Words: school nurses, social support, work stress, well-being

¹ Department of Health Promotion and Health Education, National Taiwan Normal University, No. 162, Sec. 1, Ho-Ping E. Rd., Daan Dist., Taipei, Taiwan, R.O.C.

² Department of Nursing, HungKuang University, Taichung, Taiwan, R.O.C.

³ Ai-Liao Elementary school, Jiji, Nantou, Taiwan, R.O.C.

⁴ Department of Health Food Products, Chung Chou University of Science and Technology, Changhua, Taiwan, R.O.C.

* Correspondence author. E-mail: t09010@ntnu.edu.tw

Received: Nov 9, 2018 Accepted: Jul 26, 2019

DOI:10.6288/TJPH.201908_38(4).107121