

發展台灣工作者職場內外心理壓力強度評估表 之質性訪談初步驗證

葉婉榆^{1,*} 胡佩怡²

目標：我國勞動部（時為勞委會）曾參考日本職業精神疾病認定制度，於2009年發布「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」，其中羅列多項職場內外生活壓力事件，本研究將這些事件項目發展為心理壓力強度評估量表，並運用質性訪談蒐集量表內容對於台灣職場脈絡的適用性評估，以及工作者填答壓力強度分數的影響因素。**方法：**2010~11年間徵得36位來自製造業、服務業、營造業與公共行政業的正職、約聘、派遣工作者參與量表試填與訪談，透過半結構式大綱深入瞭解受訪者填答問卷的難易程度，以及生活壓力事件發生情境和壓力強度評分的考量因素。**結果：**個人對於生活事件的壓力強度評估經常需要對照對於他人類似經驗的觀察，並隨著發生時間遠近、事件嚴重度的認知、所扮演的社會角色、有無支援體系、個人價值觀等原因而對生活事件的壓力強度判斷產生個別差異，另組織人手不足以及高難度的業績目標對於台灣職場而言可能是值得納入評估表的壓力來源，而收入減少事件雖然在參考指引中被歸類為職場外事件，但工作者的收入減少和職場內的薪資條件亦有相關。**結論：**在政策面，本研究針對壓力評估表的後續修訂提供實證依據，另對於企業在員工壓力管理與協助方案的規劃，也提供議題設定優先順序的參考。（台灣衛誌 2018；37(1)：34-49）

關鍵詞：工作壓力、精神疾病、職業疾病、認定基準、壓力生活事件

前 言

工作者的身心健康關係著企業與國家競爭力，隨著2013年「職業安全衛生法」上路，賦予企業更多員工健康保護的責任，以防止員工過勞、精神壓力過大；從職業傷病認定補償的角度，職場上的許多壓力若導致或促發精神疾病的發生，能否被認為職業相關，對於職病預防和工作人權具有重大意義。

然而壓力造成的身心疾病繁多，將之納入職病認定補償機制，科學證據的複雜性高，特別是否應涵蓋心理精神疾病，在國際間看法較分歧，但在英、美、加、澳已有不少法院個案認定訴訟判例[1]，試圖釐清員工精神疾病問題的職場責任歸屬。日本長期關注過勞現象，在心理方面針對「業務引起之精神疾病」發展出的認定技術與實務應用原則獨步全球，並累積豐富個案資料。參酌日本經驗，勞動部（時為勞委會）於2009年11月19日發布「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」（以下稱「認定參考指引」）[2]，2010年將精神疾病納入職病統計，為使職業相關精神疾病認定補償制度更完備，亟需實證證據的支持（更詳細的台/日政策背景，可參見其他研究報告[1-4]）。

¹ 輔英科技大學護理學院健康事業管理系

² 勞動部勞動及職業安全衛生研究所

* 通訊作者：葉婉榆

地址：高雄市大寮區進學路151號

E-mail: wanyu.research@gmail.com

投稿日期：2017年8月1日

接受日期：2017年11月21日

DOI:10.6288/TJPH201802_37(1).106077



日本除了針對和腦心血管疾病相關之「過勞猝死」現象的探討與對策聞名國際，近年因職業引起的精神心理障礙（如憂鬱、身心症、自殺等）案例亦快速增加，2016年日本在精神障礙職病補償的請求數與認定數（1,586/1,355），幾快達到腦心血管疾病（825/680）的兩倍[5]。其實日本早在1999年根據「勞動基準法施行規則」第35條第9款「起因於其他工作所引起的明確疾病」發佈「心理壓力造成的精神障礙等，是否起因於工作的判斷指南」（以下稱「判斷指南」）[6]將「業務引起之精神疾病」納入，以在規範、認定、行政執行等層面建立整體配套措施。個案認定方式是先了解個人背景、確認精神疾患確實存在，接著評估其在「業務/非業務上生活事件」的壓力強度，個案若在發病前六個月內於職場壓力的I（弱）、II（中）、III（強）三等級中達到III（強）的程度，又可排除職場外重大壓力和精神疾病史、成癮物質使用等個人因素，則可能被認定為疾病與工作相關[7,8]。此流程會參考日本已建立之職場內/外心理壓力評估表中的生活事件項目、和各事件的群體平均壓力強度，因而台灣仿照日本將精神疾病納入職病認定時，初期先引用日本的職場內外生活事件項目[2]，然需檢視在台灣職場的適用性，並建立本土研究資料。

日本在判斷指南中對於個體職場內/外壓力來源與強度的判定，主要採用「生活壓力事件法」（Stressful Life Events, SLEs），羅列人們在職場內外生活中可能面臨之壓力事件，並藉由調查資料分析結果建立相對客觀的生活事件群體平均壓力強度數據[6-10]。此乃參考美國精神科醫師Holmes等1967年所提出的「社會再適應評估量表」（Social Readjustment Rating Scale, SRRS）[11]，量表研發過程曾對5000名患者做調查建立常模，將其生活中可能遇到的壓力事件選取發生頻率較高的43項，如：「配偶死亡」、「工作上重大疏失」等，再用調查對象過去一年的重大生活事件加總壓力分數來代表個體所面臨的壓力水準。SLE法認為環境事件具有一定的壓力程度，且壓力效果是

可累積的，當累加壓力水準超過個人所能承受、調適時，即可能感到耗竭（burnout）以致壓力相關症狀疾病的產生。為增加該量表對於工作相關生活事件的考量範圍，日本判斷指南修訂小組將原本的SRRS再加入18項常見於勞工工作的壓力源，編製為共65項的調查表[12]，要求受訪者運用經驗與想像力，針對各項職場內/外生活事件自填壓力程度分數，以建立日本工作者心理壓力強度資料庫，經過專家會議討論並應用多次大規模職場調查，成為職場內/外心理壓力評估表，並持續審視與修訂以配合日本職場變遷趨勢，最近一次修訂在2011年12月[10]。

在眾多工作壓力理論模式中，SLE法特點是概念明確、容易操作，並容易依據測試對象的屬性發展出能適合不同族群/地區的SRRS[7,8]，美國亦發展了全國常模[13]，多年來並不斷有研究支持SRRS中測量之個人生活事件壓力強度總分和醫師診斷之壓力狀態、心理困擾、憂鬱症狀、乃至自殺之間的關連[12,14-17]，值得作為職業精神疾病認定參考。

引用日本評估工具來測量台灣工作者心理壓力，可能因產業型態、生活方式、文化風俗等差異，未必完全適用；例如日本研究顯示，「公司組織重整」和「與上司發生糾紛」等，對於日本職場工作者的壓力強度與美國高，可能與日本職場結構較強調集體主義，員工將職場視為共同體的程度較高有關[18]。因而本團隊展開一系列研究，就勞動部認定參考指引中的職場內外心理壓力評估工具，修訂為自填式評估表，透過職場工作者量性問卷調查搭配質性深度訪談，從廣度與深度面評估此引自日本之測量工具的可用性，逐步建立台灣人心理壓力強度資料庫，並從不同背景工作者壓力狀況的比較瞭解高危險群屬性，獲得職場內/外生活事件壓力強度的族群平均資料，以作為精神疾病職場原因比重的參考。另亦探討是否應增加其他日本未涵蓋，但對台灣工作者而言卻重要的壓力來源項目，以強化評估工具的本土適用性，量質性研究設計之完整說明，可參閱研究報告[3]。

本文以此系列研究的質性訪談部分為主軸，邀請受訪者參與自填壓力評估表的開發前期測試，質性研究適用於探討人的感受、看法、經驗等，超越量性問卷調查使用標準化工具所能得到的結構性資料，本文研究目的除了解受訪者在職場內外生活事件心理壓力強度評估過程在各項目的理解有無不清楚或評分方式感到困難，並從其對生活事件項目的理解與詮釋，以及對於增加生活事件項目有無建議，瞭解納入職場內外壓力生活事件的項目如何更貼近於台灣工作者的生活情境，以及對於自身曾經歷、或未曾經歷的生活事件，影響填答壓力強度分數的因素。

材料與方法

本研究在2010~2011年間，共徵得36位來自製造、營造、服務、公共行政等行業之正職、約聘、派遣受僱者參與一對一面訪，在受訪者休假時間相約合適地點進行訪談。研究對象來源係考量過去文獻歸納影響職場壓力的因素包括性別、年齡層、行業別、職業層級和雇用身份類別等[19-23]進行理論性抽樣，規劃各個分層所需之受訪者人數，再運用人際網絡、受訪者和事業單位介紹、網路上公開徵求等方式徵求各行業在職人士，期望受訪對象具異質性能反應不同工作族群的意見，並參考工作壓力理論模式文獻中所指出影響壓力強度的主要因素，以期訪談對象的人口屬性能達到理論觀點之要素飽和。最後徵得同意參與研究的受訪者基本屬性詳見表一，會發現本研究之受訪對象以白領、上班族工作為主，至於高階主管、企業負責人或藍領階層勞力工作者較少涵蓋，乃因訪談時間較長或訪談過程較為複雜難以成功約訪，其中邀訪過程並發現有基層勞力工作者表示，問卷上的職場壓力項目和其工作情境符合項目有限故婉拒參與，也讓研究團隊省思到職場心理壓力強度評估量表可能在工作屬性的限制，需注意壓力事件情境和受訪者屬性對本研究結果推論範圍的侷限。本研究並通過國泰綜合醫院人體試驗審查委員會核准（CGHIRB No.CT100043）。訪談者的

經驗與素質關係訪談的成敗，除了擔任研究計畫主持人的本文第一作者外，訪員另包括計畫專任助理（大學醫管系畢業）和兼任研究助理（大學部心理系、社會系雙主修延畢學生）各一位，均在實施本計畫前有執行訪談的經驗，而在本研究進行期間助理也透過訪談技巧的演練、預試訪談的觀摩、研究團隊定期討論訪談內容以及詢問受訪者對訪談方式的評價等方法，確保訪談所得資料的品質；而在訪談資料分析部分，牽涉較高層次的資料彙整、洞察與詮釋，則由本文作者共同討論進行。

本研究在訪談執行前，曾邀請3位職業衛生學者和3位精神科/心理衛生實務專家進行座談，協助檢視勞工心理壓力評估表中生活事件項目的完整性。研究團隊並與座談專家共同討論出新增生活事件項目「無薪休假/留職停薪」和「面對職業前景不確定的威脅」，以期與我國職場狀況更加貼近，這兩個新增題項也納入訪談大綱中，邀請受訪者進行壓力強度評分並敘說事件情境與壓力後果。

本研究訪談流程為請受訪者針對本研究所發展「勞工心理壓力評估表」中的職場內外生活壓力事件主要項目，逐項填寫近一年來有無實際發生、經歷過，並填寫壓力強度分數（範圍1~10分，數字越大表示強度越高）；接著請受訪者針對近一年來經歷過的事件發生情境加以描述，並說明如何填寫各項事件壓力強度分數的思考過程。由於人們通常並不會在一年中經歷到評估表中所有的職場內外壓力事件，接下來針對受訪者近一年未經歷過的項目，本研究也探討受訪者如何進行壓力強度分數的填答，以與日本在發展勞工心理壓力強度評估表的壓力強度測定方式相同（有無發生/經歷過的項目都進行壓力強度評分）[12]，協助完善台灣工作者心理壓力強度資料庫的建置基礎。但因認定參考指引中的事件項目共多達72項，考量訪談時間長度可行性，研究團隊也在和前述專家學者討論後，立意篩選出職場內外可能常發生，但題意概念較含糊的項目來探索受訪者的評分機制；最終在職場內生活事件列

表一 受訪者的社會人口背景與工作屬性

編號	性別	年齡	教育程度	職稱	行業	受僱狀況
M1	男	58	大學	社區大樓管委會總幹事	保全業	正職
M2	男	35	大專	經營企劃專員	物流宅配業	正職
M3	男	34	大學	研發工程師	電子業	正職
M4	男	56	工專	技術員	國防科技研究業	正職
M5	男	35	大學	新聞部組長	新聞業	正職
M6	男	32	大學	研發工程師	電子業	正職
M7	男	28	碩士	國防替代役	公共行政業	約聘
M8	男	59	高中	貨運司機	科技業	約聘
M9	男	45	國中	負責人	土木業	雇主
M10	男	26	大學	負責人	餐飲業	雇主
M11	男	56	研究所	技正	公共行政業	正職
M12	男	55	大學	安全衛生部門主任	營造業	正職
M13	男	51	大學	業務經理	保險業	承攬契約
M14	男	31	大學	牙科醫生	醫療服務業	正職
M15	男	52	高中職	營造業領班	營造業	約聘
F1	女	28	大學	業務助理	金融業	派遣
F2	女	51	高職	會務人員	保姆工會	正職
F3	女	25	二技	旅行社承辦人員	旅遊業	正職
F4	女	28	大學	急診室護士	醫療服務業	正職
F5	女	40	國中	作業員	電子業	正職
F6	女	54	高中(職)	社工助理	社會福利服務業	約聘
F7	女	55	高中(職)	行政人員	公共行政業	派遣
F8	女	36	博士	研究助理	公共行政業	派遣
F9	女	33	大專(職)	介面設計人員	資訊業	正職
F10	女	40	高職	負責人	餐飲業	雇主
F11	女	32	大學	行政人員	醫療服務業	正職
F12	女	30	大專(職)	護理師	醫療服務業	約聘
F13	女	24	大學	資訊室組員	醫療服務業	正職
F14	女	26	大學	火鍋店外場服務員	餐飲業	正職
F15	女	51	高職	儲匯工作人員	公共行政業	正職
F16	女	26	大學	金融業行銷部門人員	金融業	正職
F17	女	52	高中職	樓層領班	飯店客房部	正職
F18	女	31	大學	物理治療師	醫療保健服務業	正職
F19	女	44	大專	藥劑師	醫療保健服務業	正職
F20	女	60	高中肄	餐廳副理	餐飲服務業	正職
F21	女	28	大學	資深專員	金融業	正職

舉「被指派難以達成的工作目標」等6項、職場外則列出「收入減少」等5項納入訪談記錄表，無論受訪者近一年有無發生這些事件，均就其壓力強度評分基礎進行訪談，完整訪談大綱與記錄表格式詳見表二。最後，並請受訪者總覽職場內外生活壓力事件所有

項目後[2]，提出表中尚未提及，但認為未來值得納入的職場生活壓力事件項目建議。

36位受訪者訪談時間約在40分鐘至2小時，在說明研究目的與隱私保護原則之後，邀請受訪者填寫同意書，並將訪談過程錄音。訪談結束後由研究成員將訪談重點轉

表二 質性訪談紀錄表與訪談大綱

生活壓力事件項目	近一年內 有無發生/經歷	壓力強度 分數評分*	訪談問題
職場內壓力			
被指派難以達成的工作目標	逐題勾選 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	逐項填寫 壓力強度 ____分	1) 針對職場內壓力，有發生事件的情境是如 何、您如何填寫此分數？（每項有發生過 事件都問）
受到顧客或客戶的無理要求 或索賠			2) 對於沒發生過的事件，您如何填寫此分 數？（每項未發生事件都問）
工作內容或工作量發生重大 變化			3) 對於此類題目有無疑問、看法或建議，如 文字敘述有不清楚之處嗎或選項適當嗎？
遭受嚴重的惡意刁難、欺侮 或暴力行為			4) 您還想到其他建議納入的職場生活壓力事 件項目嗎？
無薪休假/留職停薪			
面臨職業前景不確定的威脅			
職場外壓力			
收入減少	逐題勾選 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	逐項填寫 壓力強度 ____分	1) 針對職場外個人壓力，有發生事件的情境 是如何、您如何填寫此分數？（每項有發 生過事件都問）
夫妻不和、親密伴侶關係發 生嚴重問題			2) 對於沒發生過的事件，您如何填寫此分 數？（每項未發生事件都問）
親人中發生不名譽的事			3) 對於此類題目有無疑問、看法或建議，如 文字敘述有不清楚之處嗎或選項適當嗎？
子女考試、升學或是子女開 始準備升學考試			4) 您還想到其他建議納入的個人生活壓力事 件項目嗎？
受到好友背叛的打擊			

*1~10分，分數越高表示壓力越大。

騰成逐字稿作為分析文本。研究團隊並召開多次會議討論受訪者的回答內容，若有漏問漏答之處，則由訪員電話追蹤回訪完成。每當完成一位受訪者的訪談後即進行編碼分析，以和後續受訪者訪談的內容進行對照，目標是讓資料不斷累積直到達到飽和狀態。本研究以受訪對象以白領上班族屬性的生活經驗來評估，當收集26位受訪者時，資料已接近飽和，再加收10位個案且並無新資料出現，故共完成36位的訪談。然而總觀受訪者在高階主管和藍領工作者的人數較不足，因在研究期間內難以成功約訪到此兩類人士，也限定了本研究資料的討論範圍。

36位受訪對象的逐字稿完成後，考量本系列研究建置國人心理壓力強度資料庫的政策需要，訂定分析主軸－曾發生與未發生之

生活事件的壓力強度的評分背景、職場內外壓力事件的發生情境、以及生活事件項目有無補充建議等三個面向，將所有受訪者在同一面向的回答整理在一起，使用word文書功能輔助文本資料編碼及彙整，以受訪者立場思考，如實呈現受訪者想法，並分析洞察資料意涵，經由研究者多次反覆討論、辯證，得到研究發現。

為提升本研究的信實度，確實性（credibility）、可遷移性（transferability）、可靠性（dependability）和可證實性（confirmability）[24,25]等要求都納入討論過程，研究團隊反覆檢視逐字稿與分析結果以確認分析的完整性，以充分掌握訪談資料蘊含的意義。

結 果

一、曾發生/經歷與未發生/經歷之職場內外生活壓力事件的壓力強度評估

由於個人對於職場內外生活事件項目的經歷範圍有限，了解受訪者如何評估自身未曾經歷的事件，是後續進行台灣工作者心理壓力強度調查前，必須納入探討的議題。訪談發現有的事件由於敘述明確，無論有無發生過都較易於設想，例如「因工作受重傷或罹患重大疾病」此項，受訪者無論屬於何種行業，都會影響工作與收入的維持，有無經歷過者都認為此題壓力強度很高，所描述之情境差別不大。實際狀況（包含發生與否的經歷與填答的壓力強度分數）如以下描述：

◇「因工作受重傷或罹患重大疾病」

M12（營造業主任/55歲）：（曾發生，8分）「以前工作發生車禍，那時趕上班騎車速度很快，在十字路口被砂石車撞受傷，還好不算嚴重，但那時已有小孩，所以對家庭而言是一件大事情，令我們全家人都很緊張。」

F18（物理治療師/31歲）：（曾發生，8分）「因為我們的工作要協助病人復健，有時需要揹病人，之前因為這樣傷到脊椎，是職業傷害，它會影響到我的工作，我就會害怕如果我沒辦法工作了…」

F21（金融業專員/28歲）：（未發生，10分）「通常如果說受傷或重大疾病的話，像我們是業務單位的，沒有辦法去上班就是代表沒有收入，那你既然生病了又要花錢但是又沒有收入，對我們來講就壓力蠻大的。」

另從一例「遭受嚴重的惡意刁難、欺侮或暴力行為」中可以看到，雖然此事件的發生率低，但題意已限定為「嚴重」的狀況，工作者藉由在職場經驗中的觀察推敲，較易聯想到明確的情境，填答分數也不太困難。

◇「遭受嚴重的惡意刁難、欺侮或暴力行為」

F11（醫院行政人員/32歲）：（未發生，5分）「雖未親身遭遇過，但想到如果遭受「嚴重」的這些行為，身心靈受傷程度一定不輕，生理的創傷或許可以復原，也有可能留下後遺症，但心靈的創傷，卻可能無法平復。」

F19（藥劑師/44歲）：（未發生，8分）「沒有遇過，是想像的狀況…大概是說有同事故意刁難你、欺負你，或是上司故意為難，在職場上如果遭受你的工作夥伴和上司為難的話，壓力會很大，畢竟你每天都要回到這個環境去面對這些壓力。」

然而另一些項目概念較為抽象含糊，需要結合職場觀察個人社會支持條件脈絡才能加以詮釋想像，這般事件較易因為工作者的生活經驗背景差異，使得未發生過者要透過想像來評估壓力強度的結果存在較大變異。例如以下：

◇「面臨職業前景不確定的威脅」

M1（社區管委會總幹事）：（有發生，6分）「我目前的工作不確定感是跟公司經營性質有關。因為保全公司是由社區聘請，然後公司派人去服務。服務期間的合約到期你就要面臨續聘的問題。假如公司沒有另外安排你到另一社區，就有可能面臨失業的威脅。」

F16（金融業行銷）：（未發生，4分）「因為覺得公司不會倒、公司的用人風格也是不喜歡隨意汰換人才，也有正常的升遷管道，所以是一個可以作長久的工作，沒有太大的壓力。」

F20（餐廳副理）：（有發生，8分）「我們XX（飯店名稱）是屬於財團法人，沒有固定的管制法和經營人，每換一位新老闆、主管，他就有新的政策和看法，你就要去適應他，當你適應時，忽然他任期結束換人接任，新的老闆又有新看法新政策，所以底下的員工永遠都在適應，所以就會比較擔憂，我們公司很多員工都會擔心退休金領不領得到的問題。」

◇「親密家人出現問題行為/不當行為（如酗酒、賭博等）」

M3（電子業工程師）：（有發生，4分）「怎麼說呢～就老婆時常跑回娘家，加上小孩平日週一到五也是給老婆娘家帶，而且都外食，總覺得減少了相處的時間，有點不像我當初想像的正常家庭生活。」

F1（金融業助理）：（有發生，9分）「去年底父親曾因債務問題想不開，當時真的很難過。」

F21（金融業專員）：（未發生，5分）「就想像成社會新聞家暴好賭那種，比較嚴重的事情，要是發生了可能要一直規勸他們，就必需要多一點點心思在家人身上，所以也是會影響到工作，會有壓力。」

訪談結果顯示，若該生活事件實際經歷過，通常比較容易描述發生情境，又因有所經歷，對其造成的後果體會比較深刻，能比較肯定來進行壓力強度評分。若未經歷過純粹靠「想像」的事件，又缺乏明確的思考依據，想像狀況與實際發生情形可能有較大誤差，且由於個人人格與價值觀的影響，難以推測是高估或低估壓力；又若題意模糊，在不同類型工作中的發生情境有相當差異，受訪者只能依其個人解讀以及工作、生活背景經驗去推想，評分結果較不穩定。但若題項內容明確具體，並表達出嚴重程度，或該類事件經常發生（例如對服務業基層員工而言，「遭受服務對象的惡意刁難」常可見），受訪者可以透過對身邊同事/親友經驗的觀察，能輕易設想發生於自身所可能帶來的影響。

二、受訪者所屬行業中發生職場內生活壓力事件的情境描述

職場工作者類別繁多，本研究以訪談來探討同一職場生活事件，由於行業屬性的不同，可以產生如何多樣化的壓力情境描述。例如「工作時數明顯增加」此項，受訪者對其原因和所造成的額外身心負荷敘述如下：

◇「工作時數明顯增加」

F3（旅行社員工）：（有發生，7分）

「我的工作屬於訂房和訂機票，假期前就特別忙，當大家都要出國時工作量就很多，像過年的時候1天工作超過12小時很常見，不斷在處理一樣的事情，工作量很大。旺季時我們可能同時要處理兩三百人的出國…做這一行自己心理要有準備。」

F9（資訊人員）：（有發生，6分）

「案子會有結案期限，如果一個案子進行的不是很順利或是設計被退件太多次，在期限快到時就會出現頻繁加班或是臨時增加的工作，這算是常態，不是說這一年工作有逐漸增加的趨勢。我認為此問項應該改為『比起過去，我的工作時數明顯增加』，比較能反應工作份量越來越繁重的情形。」

F12（醫院護理師）：（有發生，8分）「護理人員嚴重不足，我們常超時工作，一週甚至只休假一天，一週中間可能換班別還要調時差，休息時間不足，加上連續上班天數很長，上班時精神不一定很好所以壓力很大。」

工作時間的長度和結構，是職場上常見的壓力來源，由以上受訪者陳述，工時增加的原因包括工作性質的難以精準切割、產業環境競爭趨烈、營運市場的淡旺季、任務的期限壓力、以及組織人手不足等。訪談發現若工作屬性本身具有季節變化或任務期限頻繁等固有特性，工作者在入行時多有心理準備，對此方面的壓力比較能調適；但若工時增加來自於組織人力或工作份量的配置不當，如醫療照護人員常遇到常態性（人員編制不夠）和臨時性（同事突然調班請假）人手不足狀況，經常必須花更多時間去完成原應由多人來處理的工作，對於工時的延長較易感到難以負荷，長此以往可能影響照護品質和病人安全，顯示「來自組織人力或工作分派不當，或未能預期卻常發生」的壓力源，可能會加重延長工時對於工作者所造成的心理壓力。另一例子：

◇「經歷（目擊）職場悲慘的事故或災害」

F4（急診室護士）：（有發生，4分）
「每天都在急診室，早就看習慣了。不過多少還是會難過啦！」

M6（研發工程師）：（有發生，7分）
「之前同事在大陸腦溢血31歲，健檢都無異常，在公司睡午覺突然就走了，公司過勞死例子不少，公司是有些微撫卹，可是生命沒了就沒了，台幹過勞死的很多，因為外派壓力很大，加上睡眠運動都不充足。」

目睹職場上悲慘的事件，若無法預期何時在何人身上發生，又擔憂將來某一天可能發生在自身造成嚴重後果，工作者一般會感受到很強壓力。但對於特殊職業如急診室護理人員，處理悲慘事件是工作內容之一，由於護理養成教育訓練的充實性，員工入行時心理就有準備，比較能夠承受或適應。

◇「被指派難以達成的工作目標」

M3（電子業工程師）：（有發生，7分）
「公司業務有時想跟大廠合作而硬接單，因此被要求在非常緊的時間內完成，但工作流程是有一定時間的，工作時間被壓縮，只好自己來加班，不過最後還是都有完成，一年有時會發生1~2次。」

F8（政府研究助理）：（有發生，5分）
「老闆要求做一個實驗，但我做了一年都還做不出來，每周進度報告老闆臉色都很难看，還為此加班加了很多，因為想趕快把它做出來，所以壓力很大。」

F4（急診室護理師）：（有發生，9分）
「被主管額外要求寫文章，這不是常規工作範圍，對我來說比較難，要花時間唸很多書，伴隨而來的壓力很大。」

F12（醫院護理師）：（有發生，8分）
「除了基本護理工作，我們還有分配小組的工作，就像現在我們要成立品管圈，要在工作之餘花很多時間來進行，而且還要發表成果，我們的主題“降低滑管率”對我來說就是很難達成的，面對長官的期許對我來說壓力非常大。」

F13（醫院資訊人員）：（有發生，9分）
「剛去任職的時候，醫院交付的工作內容，我都覺得很難上手，程式、VB我都不太理解，覺得很難寫不出來，同組前輩就把他寫過的程式給我做參考，自己研讀摸索。」

此項目在各行業均可能發生，然其發生情境、後果、以及使工作者感到壓力強弱的影響因子，隨著行業工作屬性、主管領導溝通風格、績效評核方式、以及個人所擁有的因應資源與能力等組織、個人因素，而造成差異性很大的回應內容。針對訪談記錄表所列出的11個職場內外生活事件項目，歸納受訪者對各項目的回應與修訂意見，另彙整於表三。

三、受訪者對於職場內/外生活壓力事件建議增加的項目

由於引自日本的認定參考指引中的職場內外生活壓力事件題項未必能夠涵蓋台灣工作者生活中所可能面臨的壓力狀況，研究團隊除了尋求專家諮詢、內部不斷討論適合新增的題項，另也直接徵求職場工作者的意見加以彙整，其中較具代表性的回答整理如表四。

四、小結

本研究藉由多種行業、職業身份受訪者的訪談，蒐集職場內外生活事件心理壓力量表的填答者評估意見，以針對我國工作者心理壓力強度資料庫的建置，以及後續職業壓力相關精神疾病機制的運作，提供實作經驗與改善建議。訪談結果顯示受訪者對於職場內外生活事件項目內容多能理解，可以將不同項目的壓力強度做出區別；進一步探索其評估壓力強度的情境依據，發現生活事件項目描述的精確性，以及個人生活經驗範圍可能影響其評分的判斷，另部分受訪者也以自身行業特性提供了生活壓力事件補充項目的看法，提供未來認定參考指引與心理壓力評估表的修訂檢討方向。

表三 質性訪談紀錄表中生活壓力事件項目的36位受訪者回應結果

生活壓力事件項目	認為題意 明確人數	認為題意 不夠明確人數	受訪者的修訂意見
職場內壓力			
被指派難以達成的工作目標	6	30	釐清此目標是由公司所設定或主管個人設定
受到顧客或客戶的無理要求或索賠	36	0	無
工作內容或工作量發生重大變化	3	33	工作內容變化和升遷、降職、調職等其他生活事件項目有點重疊 工作量應說明是變多或變少
遭受嚴重的惡意刁難、欺侮或暴力行為	36	0	無
無薪休假/留職停薪	36	0	無
面臨職業前景不確定的威脅	25	11	區分「個人職位」有無保障以及「公司」能否持續存活
職場外壓力			
收入減少	27	9	會聯想到「薪資縮水」，還是和職場有關
夫妻不和、親密伴侶關係發生嚴重問題	36	0	無
親人中發生不名譽的事	1	35	「親人」的範圍太廣，或可改成「同住親人」 另一項目「親密家人出現問題行為/不當行為」問法比較具體，本題或可與之合併
子女考試、升學或是子女開始準備升學考試	36	0	無
受到好友背叛的打擊	12	24	此題若改成「職場好友」，放在職場內事件項目也很貼切 「背叛」或可改成「欺騙」比較具體

討 論

一、研究主要發現

本研究進行質性深度訪談發現，回應日本過去運用「社會再適應評估量表」於各類型職場工作者的結果[12,18]，壓力強度分數評估的影響因素包括：

1. 發生經驗：若該事件受訪者未經歷過（如「結婚」、「子女準備升學考試」等），壓力強度評估通常較缺乏根據而較不確定；但若該事件發生情境與後果相當明確（如「因工作受重傷」），因容易產生具體想像，未經歷過者較易評估。
2. 事件嚴重度：評估表中許多生活事件牽涉

到嚴重程度的判斷（如「經歷（目擊）職場悲慘的事故或災害」、「被指派難以達成的工作目標」、「與上司發生糾紛」等），受訪者就其自身或週邊親朋好友經驗的參照觀察，其所想像事件的嚴重性會相當影響壓力強度評分。

3. 事件發生頻率：評估表中列的較多屬於嚴重的一次性事件，但是經常發生的小困擾，可能因強度較低未涵蓋在題項當中而被忽視。例如F14（火鍋店服務員）表示，「經歷（目擊）職場悲慘的事故或災害」（發生過，3分）發生在工作中經常是「燙傷」，而燙傷因為沒有見血，感覺不算嚴重，所以壓力強度評分不高；但是

表四 「心理壓力強度評估表」受訪者建議增加題項

職場內壓力	職場外壓力
◇ 經營壓力：組織遇缺不補、人手不足的壓力（工作量增加、負荷變重）	◇ 個人身體狀況：沒時間運動造成肥胖、經期週期時脾氣暴躁、更年期身體不適等
◇ 業績壓力：如何讓組織營運收支平衡	◇ 子女教養與生涯發展：子女的生活品德教育、工作環境與職業生涯前景等方面的擔憂
◇ 進度壓力：工程趕工（落後可能被罰款，甚至公司因此倒閉）	◇ 對社會大環境的擔憂：如產業面臨轉型；國家經濟惡化；物價持續攀升；高房價問題（房價與薪資不成比例）；、人口老化趨勢造成資源分布不合理等公平正義問題
◇ 工作安排：例如有些（金融）商品不適合賣給客戶，卻被迫要去做；主管或領導者之作為及內容不明確或不合理	◇ 配偶失業：除了家庭經濟受影響，意志消沈也會影響家人相處氣氛
◇ 工作負荷：體力負荷大，易造成身體疲勞	◇ 成長趨力：自我成長無法趕上環境的變化
◇ 工作責任：擔心自己的疏失造成服務對象（病人）的傷害；一人單位獨立負責所有事務；指導新進人員、實習學生，然自身工作並未減少，卻得多承擔所指導人員的責任	◇ 工作與家庭難平衡：如職業婦女常覺得家事公事時間不夠用
◇ 薪資福利問題：工作多而薪水未增加，雖不是壓力大，但會影響工作情緒；休假時間不足，有事不能請假	
◇ 工作傷害：因為工作而遭受的輕微傷害（如燙傷），似乎沒有涵蓋在題目內。（既有題目僅包含嚴重傷害）	
◇ 外部評鑑稽核：如醫院評鑑；神秘顧客制度（註：此為企業聘請工作人員偽裝成客戶，由秘密客負責觀察店員工作的情形、場所內外整潔等回報公司，作為績效評核的依據）	
◇ 在職進修研習：下班時間要求研習增加工作時間；進修學位有考試、畢業的壓力，如何和工作平衡	
◇ 職場好友的背叛：被原來信任的人欺騙、爭功、陷害	

燙傷常常發生，累積下來也會因不適與美觀問題產生壓力，然而在評估表中，重複發生的強度低事件其壓力可能會被低估或忽略。這也回應了過去SRRS相關研究指出，累積的多項小事件亦可能造成成人心理健康的危機[16]。

4. 有無量化數據可供佐證：職場內外壓力評估表中有些意義範圍較為模糊的題項（如「工作時間明顯增加」、「工作中造成重大金額損失」等），若能提供數字標準

（如將工作時間明顯增加定義為每週工時比起過去超過10小時以上），受訪者較易回答，對於未來認定指引應用於實際個案認定時，也較能夠建立明確具一致性的標準。

5. 個人掌控程度：就「工時增加」、「被指派難以達成的工作目標」等事件的訪談結果，受訪者評估壓力強度的依據，也和自身在事件中所能掌控的程度有關，若為組織長期人力精簡、或上司不斷傳來不合理

的工作要求等所導致，「由組織/他人控制」的狀況下，特別容易感到疲倦無助。建議日後在進行職業相關精神疾病個案評估時，能釐清職場事件所造成的壓力狀況，可由組織管理因素所解釋的比重一例如設想不同性別、年齡、年資者，面臨同一狀況時是否均會感到很大壓力，以與日本文獻中所指出的「壓力－脆弱性」模型加以對照，從客觀立場評估該事件的壓力強度[3,4,7,8]。

6. 壓力調適：同樣的壓力事件，對比於具有支持系統者（如面對客戶無理要求索賠，可委由上司協助處理者；或面臨職業傷病威脅，能獲得充分保險給付者等），缺乏支持體系者經常反應較高的壓力。此點也回應過去研究所指出，個體若能採用尋求資源、問題解決等適應性調適策略（Adaptive coping strategies），對於緩衝壓力具有正面意義[13]。

本研究另發現在壓力分數區間中，受訪者隨著價值觀填答不同評估標準，如有受訪者有的認為5分、有的認為7分以上才算強壓力，各人填答絕對分數未必能直接相比，但在訪談的引導過程中，受訪者幾乎都能說出各項壓力強度分數的評分原因，可見分數的相對性仍然有意義。另針對正/負向生活事件的壓力強度評估，本研究發現評估表在概念上認為許多好壞事件都有可能伴隨需要去調適或接納的壓力，但對受訪者而言，很少能夠思考到正向事件的壓力，像是「結婚」，受訪者反應是在無結婚條件、或是長輩催婚而自身能力未及時才會形成壓力；「累」和「壓力」不同，即使可能事情負荷大造成身心疲累，但若該事件是偶發的人生大事，能夠給人帶來滿足與成就感，許多受訪者並不會將正向事物視為壓力事件，這現象也回應了過去針對「職場疲勞」的定義，並非只是壓力大，而是涵蓋了超出個人因應能力的疲憊耗竭，以及缺乏成就感的挫折狀態[21]。最後從訪談回應看來，受訪者多能理解評估表的項目及評分方式，但表中的生活事件較偏重白領工作以及有人生閱歷豐富者的經歷，有受訪者指出藍領人士或職場新

鮮人回答可能會較困難，或壓力強度評估因缺乏參照基準而較不可靠。

日本在個案認定時所考量的壓力來源與強度，會隨著職場變遷適時調整以符合社會現況[8-10]，本研究也提出「無薪休假/留職停薪」以及「面臨職業前景不確定的威脅」兩項，以因應台灣近年在全球景氣影響下所產生的職場變化。根據本系列另外進行的工作者問卷調查研究結果發現，調查對象中近一年有面臨上述兩種狀況的比例分佔28.5%和31%，且在問卷中35項職場生活事件中壓力強度排序為第3和第4，表示這兩項對於台灣工作者而言可能是相當普遍且嚴重的職場壓力問題[3,26]，未來認定指引若將之納入，可能更加符合台灣職場的變遷趨勢，並和國際接軌，因工作不安定感（job insecurity）同時也是近年來國際間工作壓力流行病學領域相當關注的新興議題，並預期未來可能成為惡化職場健康不平等的一項重要因素[22,23,26]；近來研究並指出，工作不安定感對健康的衝擊，在長期僱用職位甚至比非長期職位來得更嚴重，是一個具多面向概念的危險因子，值得後續研究深入探討[27]。

最後，本研究原先邀請受訪對象是希望盡量涵蓋多行業與職業層級的工作者，然而在邀約過程中發現高階主管、和藍領員工較難受訪，研究團隊也聯繫探詢原因。在高階主管部分，主因本研究訪談是需要針對精選出的職場生活壓力事件項目逐項思考回答，花費時間較長，接洽人選難以撥空參與；而藍領工作者在看到訪談問題後表示，職場壓力項目似乎較多適用於白領上班族或服務業，且未發生過的生活事件也需抽象思考發生於自身的感受，配合難度較高。過去的確許多職場研究顯示，白領和藍領工作者在職場上的壓力來源有明顯差異，白領員工在心理情緒面向議題，包括人際互動、職場暴力、組織公平正義、工作與家庭生活平衡等方面的反應較大，而藍領員工較多對於工作物理化學環境、工作自由度與參與決策權力等方面的困擾[28-32]。職場工作者是高度異質組成的群體，對於本初探研究所較少涉及

的職業族群，建議未來或可鎖定特定對象範圍進行專題研究，以拓展壓力評估表適用性的驗證範圍，讓職業精神疾病認定制度保護員工心理健康的立意能更加落實。

二、研究限制

質性訪談雖可深入瞭解人們對於職場內外生活壓力事件的理解與壓力強度評估方式，但研究規模較量性調查小，在研究的時間、人脈網絡與經費限制下，本初探研究在有限資源下盡量徵求較多元的受訪對象，以探索台灣工作者職場情境與壓力強度評估因素的豐富內涵與深度，使本研究得以達到一定程度之「分析概念的一般化」，畢竟質性研究結果是以存在於人類心、腦構造中人類共通認知的「認識結構」為基礎，其特徵是具有普遍、一般性[33]；但質性研究並非等同於量化研究採用從母體抽出的一小部分樣本，並由樣本結果推論至母體特性的「統計上的一般化」之思維，然此也不影響質性研究著重深度探索的目的。然而訪談結束後評估本研究36位受訪對象的屬性以白領上班族居多，較缺少高階主管以及藍領工作者，因在受訪者徵求過程中上述族群對於參與長時間研究訪談多數拒絕；另本研究涵蓋了7位包含醫護、專業醫事和行政管理人員等醫療保健服務業任職者在受訪者的行業分布比重較高，乃因研究團隊人脈關係屬性，另研究成員也認知到該行業是屬於台灣高度職場壓力的重點行業之一，然此點也影響了本研究以有限資料進行分析討論的經驗範圍，值得後續研究針對其他行業工作背景脈絡持續探討。再者，認定參考指引中共有72個職場內外生活事件項目，但受訪者過去一年只經歷過少數幾項，本初探研究僅立意選取職場內外生活事件部分意涵較模糊的11個題項納入訪談紀錄表，來探討受訪者針對未發生事件如何運用想像來進行壓力強度評分，因訪談時間有限，無法將所有項目都讓受訪者來想像回答，也是本研究進行討論時的限制；但本研究也盡量列出受訪者對於這些項目的看法，作為未來修訂壓力評估表或認定參考指

引之生活壓力事件項目的參考。最後，訪談發現心理壓力強度的填答反應了相當大的個人和行業別差異，然此差異在群體中的大小如何量化與評估，仍須配合較具人口規模的量化調查方法，進一步對照量性/質性方法所得到的研究結果綜合討論[3,4]。

三、結論與建議

本系列研究以認定參考指引為基礎，將指引中各項生活事件改編成為評估表，以發展適用於台灣工作者的職場內外心理壓力強度評估工具，逐步建立國人壓力強度數據，作為未來認定職業相關精神疾病的參考資料。本文以質性訪談部分為主軸，探討台灣工作者職場內外生活事件發生的壓力情境，和影響壓力強度評估心理歷程的因素。結果顯示壓力強度評估會隨著事件本質、和個人社會角色/支援體系/價值觀等因素而有所差異。對於題意較明確的項目（如「因工作受重傷或罹患重大疾病」），受訪者比較能夠給予明確直覺的反應，評分一致性也較高。但若項目的語意較不清晰（如「工作時數明顯增加」），受訪者會因為工作內容不同，所回答情境內容敘述和壓力強度有較明顯差別。建議未來修訂參考指引時，在壓力事件的概念範圍與字面描述建議更加明確化，並儘可能搭配量化指標，以使個案認定時能有更明確的考量根據。

就政策面而言，本系列研究發展的壓力評估表涵蓋個人、家庭、工作、經濟等生活面向，並藉由生活事件情境描述，以及影響壓力強度評估認知歷程的影響因素，期能作為發展職業精神疾病認定的參考。在學術面，本研究回應日本過去運用Holmes等「社會再適應評估量表」修訂版於各類型職場工作者的結果[7,8]，會由於不同的事件屬性、生活經驗、婚姻家庭狀況、價值觀、壓力調適等方面影響壓力強度分數的評估，另職場壓力來源必須考量職場結構趨勢的變化持續檢視適用性[8,9,12,18]。最後從實務面，本研究對於台灣工作者心理壓力強度資料庫應用在職業精神疾病的個案認定，提供個體狀

況變異性的敘述，對於職場工作者較常面臨以及較感困擾的壓力事件，可提供職場健康促進與員工協助方案規劃優先順序之參考，以有效管理職場員工心理壓力所造成之健康風險。在個人層次，亦可藉由「心理壓力排行榜」的發佈[34]，提醒國人重視心理保健的重要性，適時抒壓以增進健康生活品質。

致 謝

本研究經費主要來自行政院勞動部勞動及職業安全衛生研究所（時為行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所）（IOSH99-M322, IOSH100-M312），以及部分來自科技部專題計畫（MOST 105-2410-H-242-001）的補助，謹此敬表謝忱。本研究另感謝勞動部職業安全衛生署陳秋蓉副署長和勞動部勞動及職業安全衛生研究所何俊傑主秘、徐敬暉組長指導，大阪樟蔭女子大學人類科學研究科夏目誠（Natsume Makoto）教授提供日本精神疾病職災研究與勞工教育宣導文獻、國泰綜合醫院精神科邱偉哲醫師在研究倫理議題的協助、國立台灣大學職業醫學與工業衛生研究所郭育良教授對於認定基準翻譯名稱的專業建議，以及台灣大學衛生政策與管理研究所鄭雅文教授、基隆長庚醫院精神科王亮人醫師、北新醫院邱嘉玲臨床心理師對於壓力評估表的座談意見，國防醫學院通識教育中心郭淑珍教授對於訪談資料分析的建議，以及湯家碩先生、陳筱君小姐、陳琛先生協助彙整資料。

參考文獻

1. 陳智遠、吳宗祐：各國工作壓力導致精神疾病之認定基準探討。台北：勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2009。
Chen CY, Wu TY. Exploration of the Basic Judging Standard of Psychological Disease Caused by Work-Related Stress in Developed Countries. Taipei: Institute of Labor, Occupational Safety and Health, Ministry of Labor, R.O.C. (Taiwan), 2009. [In Chinese: English abstract]
2. 勞動部：工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引。https://www.osha.gov.tw/1106/1176/1185/1190/1195/。引用2017/07/05。

Ministry of Labor, R.O.C. (Taiwan). A reference guide for the identification of mental illness induced by work-related psychological stress. Available at: https://www.osha.gov.tw/1106/1176/1185/1190/1195/. Accessed July 5, 2017. [In Chinese]

3. 胡佩怡、葉婉榆：我國勞工心理壓力強度評估研究。台北：勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2011。
Hu PY, Yeh WY. Survey on Psychological Stress Level of Workers. Taipei: Institute of Labor, Occupational Safety and Health, Ministry of Labor, R.O.C. (Taiwan), 2011. [In Chinese: English abstract]
4. 葉婉榆、胡佩怡、邱偉哲、何俊傑、郭德貞：工作相關心理壓力引起精神疾病之認定制度的原理與演進—日本應用實務和台灣研究進展。中華職業醫學雜誌 2013；20：1-12。
Yeh WY, Hu PY, Chiu WC, Ho JJ, Kuo DJ. Principles and development of the system for psychiatric diseases induced by work-related mental stress: practical application in japan and research progress in Taiwan. Chinese J Occup Med 2013;20:1-12. [In Chinese: English abstract]
5. 厚生労働省：平成28年度「過労死等の労災補償状況」を公表。http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000168672.html。引用2017/07/07。
Ministry of Health, Labor and Welfare, Japan. 2016 “Labor accident compensation status table for death from overwork.” Available at: http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000128216.html. Accessed. July 7, 2017. [In Japanese]
6. 厚生労働省：心理的負荷による精神障害等に係る業務上外の判断指針について（平成11年9月15日発表）。http://www.joshrc.org/~open/kijun/std09-2-544.htm。引用2017/07/05。
Ministry of Health, Labor and Welfare, Japan. Assessment guidelines for mental disorders induced by psychological burden (published September 15, 1999). Available at: http://www.joshrc.org/~open/kijun/std09-2-544.htm. Accessed July 5, 2017. [In Japanese]
7. 夏目誠：労災のストレス評価と適用の実際。ストレス科学 2009；23：289-99。
Natsume M. Stress assessment for workers' compensation and facts about its application. Japanese J Stress Sciences 2009;23:289-99. [In Japanese: English abstract]
8. 夏目誠：心理的負荷による精神障害等の労災認定一基準の改正と現状及び将来。産業医学レビュー 2010；23：83-102。
Natsume M. Identification of labor accidents

- consisting of mental disorders induced by psychological burden: revised standards, current situation, and future trends. *Occup Health Rev* 2010;**23**:83-102. [In Japanese]
9. 厚生労働省：職場における心理的負荷評価表の見直し等に関する検討会報告書（平成21年3月）。<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/03/s0319-5.html>。引用2017/07/05。
Ministry of Health, Labor and Welfare, Japan. Report of the study group on review of psychological stress assessment sheet in the workplace (published in March 2009). Available at: <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/03/s0319-5.html>. Accessed July 5, 2017. [In Japanese]
 10. 厚生労働省：精神障害の労災認定（平成23年12月発表）。<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rousaihoken04/dl/120215-01.pdf>。引用2017/07/05。
Ministry of Health, Labor and Welfare, Japan. The identification of labor accidents consisting of mental disorders (published in December 2011). Available at: <http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rousaihoken04/dl/120215-01.pdf>. Accessed July 5, 2017. [In Japanese]
 11. Holmes TH, Rahe RH. The social readjustment rating scale. *J Psychosom Res* 1967;**11**:213-8. doi:10.1016/0022-3999(67)90010-4.
 12. 夏目誠：勤労者のストレス評価法（第2報）—ストレスドック受験者の1年間における体験ストレス点数の合計点とストレス状態や精神状態との関連から。産業衛生学雑誌 2000；**42**：107-18。doi:10.1539/sangyoeisei.KJ00001991482。
Natsume M. Stress assessment method for workers (part 2): the diagnostic analyses and judgements of stressful conditions of stress-dock examinees on the basis of the total score of numerical-valued stressors they have suffered for the past 1 year. *J Occup Health* 2000;**42**:107-18. doi:10.1539/sangyoeisei.KJ00001991482. [In Japanese: English abstract]
 13. Hobson CJ, Delunas L. National norms and life-event frequencies for the revised social readjustment rating scale. *Int J Stress Manag* 2001;**8**:299-314.
 14. Kendler KS, Karkowski LM, Prescott CA. Causal relationship between stressful life events and the onset of major depression. *Am J Psychiat* 1999;**156**:837-41. doi:10.1176/ajp.156.6.837.
 15. Mundt C, Reck C, Backenstrass M, Kronmuller K, Fiedler P. Reconfirming the role of life events for the timing of depressive episodes: a two-year prospective follow-up study. *J Affect Disord* 2000;**59**:23-30. doi:10.1016/S0165-0327(99)00127-5.
 16. Maybery DJ, Neale J, Arentz A, Jones-Ellis J. The Negative Event Scale: measuring frequency and intensity of adult hassles. *Anxiety Stress Coping* 2007;**20**:163-76. doi:10.1080/10615800701217654.
 17. Wang Y, Sareen J, Afifi TO, Bolton SL, Johnson EA, Bolton JM. A population-based longitudinal study of recent stressful life events as risk factors for suicidal behavior in major depressive disorder. *Arch Suicide Res* 2015;**19**:202-17. doi:10.1080/13811118.2014.957448.
 18. 夏目誠、村田弘、杉本寛治等：勤労者におけるストレス評価法（第1報）：点数法によるストレス度の自己評価の試み。産業医学 1988；**30**：266-79。doi:10.1539/joh1959.30.266。
Natsume M, Murata H, Sugimoto K, et al. The method for stress assessment of workers (part 1): stress score by self-rating method. *Jpn J Ind Health* 1988;**30**:266-79. doi:10.1539/joh1959.30.266. [In Japanese: English abstract]
 19. Cooper C, Marshall J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. In: Cooper C ed. *From Stress to Wellbeing Volume 1*. London: Palgrave Macmillan, 2013; 3-23.
 20. Holton MK, Barry AE, Chaney JD. Employee stress management: an examination of adaptive and maladaptive coping strategies on employee health. *Work* 2016;**53**:299-305. doi:10.3233/WOR-152145.
 21. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥：職場疲勞量表的編製與信效度分析。台灣衛誌 2008；**27**：349-64。doi:10.6288/TJPH2008-27-05-01。
Yeh WY, Cheng Y, Chen MJ, Chiu WH. Development and validation of an occupational burnout inventory. *Taiwan J Public Health* 2008;**27**:349-64. doi:10.6288/TJPH2008-27-05-01. [In Chinese: English abstract]
 22. Cheng Y, Chen CW, Chen CJ, Chiang TL. Job insecurity and its association with health among employees in the Taiwanese general population. *Soc Sci Med* 2005;**61**:41-52. doi:10.1016/j.socscimed.2004.11.039.
 23. Kachi Y, Otsuka T, Kawada T. Precarious employment and the risk of serious psychological distress: a population-based cohort study in Japan. *Scand J Work Environ Health* 2014;**40**:465-72. doi:10.5271/sjweh.3442.
 24. Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage, 1985.
 25. 高麗娟、黃光獻：體育運動質性資料分析方法。體育學報 2014；**47**：159-77。doi:10.6222/

- pej.4702.201406.1201。
- Kao LC, Huang KH. Methods of qualitative data analysis in physical education and sport studies. *Phys Educ J* 2014;**47**:159-77. doi:10.6222/pej.4702.201406.1201. [In Chinese: English abstract]
26. Benach J, Vives A, Tarafa G, Delclos C, Muntaner C. What should we know about precarious employment and health in 2025? Framing the agenda for the next decade of research. *Int J Epidemiol* 2016;**45**:232-8. doi:10.1093/ije/dyv342.
 27. Julià M, Vives A, Tarafa G, Benach J. Changing the way we understand precarious employment and health: precarisation affects the entire salaried population. *Saf Sci* 2017;**100**:66-73. doi:10.1016/j.ssci.2017.01.015.
 28. 徐雅媛、白其卉、黃啟煌、陳雅琳：造紙業藍領及白領從業人員肌肉骨骼不適與勞動疲勞之比較研究。勞工安全衛生研究季刊 2014；**22**：27-49。
Hsu YY, Bai CH, Huang CH, Chen YL. A comparative study of work-related musculoskeletal disorders and fatigue for blue-collar and white-collar employees in the paper manufacturing industry. *J Occup Health Saf* 2014;**22**:27-49. [In Chinese: English abstract]
 29. Hämmig O. Prevalence and health correlates of work-life conflict among blue-and white-collar workers from different economic sectors. *Front Public Health* 2014;**2**:1-10. doi:10.3389/fpubh.2014.00221.
 30. Herr RM, Bosch JA, van Vianen AE, et al. Organizational justice is related to heart rate variability in white-collar workers, but not in blue-collar workers - findings from a cross-sectional study. *Ann Behav Med* 2015;**49**:434-8. doi:10.1007/s12160-014-9669-9.
 31. Tsuno K, Kawakami N. The impact of work-related physical assaults on mental health among Japanese employees with different socioeconomic status: the Japan Work Stress and Health Cohort Study (JSTRESS). *SSM Popul Health* 2016;**2**:572-9. doi:10.1016/j.ssmph.2016.08.002.
 32. Metzler YA, Bellingrath S. Psychosocial hazard analysis in a heterogeneous workforce: determinants of work stress in blue-and white-collar workers of the European steel industry. *Front Public Health* 2017;**5**:210. doi:10.3389/fpubh.2017.00210.
 33. 高木廣文：探索質性研究的科學性。蔡淑娟譯。台北：合記圖書，2014；116-28。
Takagi HF. An Exploration of Qualitative Research Science. In: Tsai SC Trans. Taipei: Ho-Chi Publishing Co., 2014; 116-28. [In Chinese]
 34. 勞動部勞動及職業安全衛生研究所：勞工工作生活壓力事件排行榜。https://www.ilosh.gov.tw/media/3202/f1390464416471.pdf。引用 2017/07/05。
Institute of Labor, Occupational Safety and Health, Ministry of Labor, R.O.C. (Taiwan). Ranking workers' stressful events at work and in life. Available at: https://www.ilosh.gov.tw/media/3202/f1390464416471.pdf. Accessed July 5, 2017. [In Chinese]

Verification of a pilot qualitative interview about the development of an intensity scale of psychological stress induced by life events inside and outside of the workplace for Taiwanese workers

WAN-YU YE^{1,*}, PEI-YI HU²

Objectives: Taiwan's Ministry of Labor (formerly the Council of Labor Affairs) has referred to the Japanese occupational mental illness system issued a 2009 document, entitled "Evaluation guidelines for psychiatric diseases induced by work-related mental stress", which lists a number of stressful life events inside and outside of the workplace. In this study, these events were established as a psychological stress intensity assessment scale, and qualitative interviews were used to evaluate the applicability of the content of the measurement scale for the Taiwanese workplace, as well as to determine the factors influencing worker stress intensity. **Methods:** In this study, we recruited 36 regular, contract-based and dispatched workers from the manufacturing, service, construction and public administration industries to participate in the scale test and in-depth interview in 2010~11. A semi-structured outline was employed to determine the difficulty the respondents had in filling out the questionnaire, and to examine the context in which the participants' stressful life events occurred as well as to consider factors in the rating mechanism as part of the process of completing the stress intensity evaluation scale. **Results:** Individual assessment of the intensity of stressful life events was often affected by the observation of other people's experiences, and, over time, the perceived severity of the events, the social role, social support system, and personal values about stressful life events produced individual differences. Understaffing and unrealistic performance goals were potential sources of stress for Taiwanese workers and are worth including in evaluation guidelines. Additionally, while income reduction was classified as a non-work event, the workers' income reduction were often highly correlated with salary conditions in the workplace. **Conclusions:** In terms of policy implications, this study provides an empirical basis for revision of the stress assessment table in the evaluation guidelines, and also provides a reference for priorities in the planning of Employee Assistance Programs (EAPs) as well as in the improvement of training techniques to cope with stress. (*Taiwan J Public Health*. 2018;**37**(1):34-49)

Key Words: *work stress, mental illness, occupational disease, reference guide on identification, stressful life events*

¹ Department of Health-Business Administration, School of Nursing, Fooyin University, Ksohsiung, No. 151, Jinxue Rd., Daliao Dist., Taiwan, R.O.C.

² Institute of Labor, Occupational Safety and Health, Ministry of Labor, Executive Yuan, Taipei, Taiwan, R.O.C.

* Correspondence author. E-mail: wanyu.research@gmail.com

Received: Aug 1, 2017 Accepted: Nov 21, 2017

DOI:10.6288/TJPH201802_37(1).106077