

# 人際關係量表之編製

編制者：陳世芬與葉玉珠(2007)

參考資料：陳世芬(2007)。加護病房護理人員之非理性信念、情緒特質與情緒管理對人際關係影響路徑之建構。國立政治大學教育研究所未出版之博士論文，台北。

## 壹、題目編擬

人際關係為人與人之間透過語言、思想、情感等方式與他人產生互動，相互影響，進而形成的一種緊密關係。良好的人際關係則指個人能抱持關愛的態度，主動表達對他人的關懷，並在真誠信任的基礎上，積極傾聽他人的需求，且善於察言觀色，能以同理心跟他人互動溝通(蔡培村，2000)。而研究者實地訪談具豐富實務經驗之臨床護理人員，亦發現影響臨床護理人員最密切的人際關係向度包含主動表達關懷、善於察言觀色、積極傾聽、具同理心、真誠信任等。因此，依據文獻評論與訪談資料的結果作為量表的設計架構，著手編擬題目，共計編擬 30 題。

## 貳、量表預試

本量表在編製完成之後，先與指導教授討論修改，之後再請兩位臨床護理人員針對量表的題意提出改進意見，並對量表進行試答，進而編製成正式的預試量表，施測時間約為 5 至 10 分鐘。

### 一、預試參與者與施測

研究者於 2006 年 11 月至 12 月，以北部兩所大專院校設有護理科(系)在職進修專班的學生作為預試參與者進行施測，共計回收 215 份有效資料，預試參與者基本資料參見附錄 B 之表 B1。

### 二、題目分布與內容

人際關係量表共有 30 題，包含主動表達關懷、善於察言觀色、積極傾聽、具同理心、真誠信任等概念內涵，預試量表之題目分佈與內容羅列於表 E1。

### 三、計分方式

人際關係量表計分方面採 Likert-type 四點量表計分，分別為「非常不符合」、「不太符合」、「還算符合」、「非常符合」等四個尺度，請參與者根據其符合程度進行圈選，分別給予 1 至 4 分，總分越高者，表示參與者之人際間的互動關係越良好。

表 E1 人際關係之預試量表題目分佈與內容

題號	題目內容
1	當病患或家屬對我無理取鬧時，我會找藉口先行離開。
2	當病患或家屬指責我的缺失時，我會先反省自己是否有這樣的行為。
3	當某位病患或家屬惹我生氣時，我不會遷怒到其他不相干的人身上。
4	當我照顧病患忙不過來時，我會請同事過來協助。
5	當醫師質疑我的護理技術不佳時，我會虛心向他請教。
6	當我幫病患做靜脈注射失誤時，我會自嘲說自己運氣不好。
7	當病患不要我幫他護理時，我會在病患面前自嘲說自己長得太醜了。
8	當家屬為病患的病情傷心難過時，我會過去安慰他。
9	當同事忙不過來時，我會主動過去協助他。
10	當同事與家屬或病患發生爭執時，我會主動上前詢問，並幫忙解決。
11	當我看出病患為了病情感到憂慮時，我會主動上前詢問，並且試圖降低他的憂慮。
12	當同事因故無法輪值大夜班時，我會主動幫他輪值大夜班。
13	當病患的說法與肢體語言透露的訊息不一致時，我會進一步確認病患真實的想法。
14	當病患的飲食量減少時，我會找時間與病患會談，了解情況。
15	當病患突然變得沉默不語時，我會試著找話題跟他聊天，了解情況。
16	當病患對我說話時，我會注視對方的眼睛，認真聆聽。
17	當家屬跟我談論病患的病情時，我會以家屬的角度跟他討論。
18	當同事跟我談論工作上的困擾時，我會樂意扮演聽眾，聽他訴苦。
19	我可以諒解病患對我不友善的態度，因為如果我是他，生病時通常也會有不好的態度。
20	當醫師或其他同事正在講解病患的病情時，我會認真聆聽。
21	當病患或家屬向我訴說個人隱私時，我不會再將它傳播出去。
22	當病患或家屬詢問我一些護理技術，而我卻不是很清楚時，我會坦白告訴他。
23	病患或家屬委託我幫忙詢問醫師一些問題時，我一定會幫忙詢問。
24	當病患知道自己的病情不樂觀時，我不會刻意用「你會好的、一切都將好轉」的話語來安慰病患。
25	當家屬囑咐我不要告訴病患病情時，我會考量情況，對病患保密。
26	當某位病患或家屬惹我生氣時，我也不會在他面前表達自己的怒氣。
27	當我和同事對護理技術有不同的看法時，我會先去尋找資源驗證我的想法，再想辦法跟對方溝通。
28	當我看到同事之間發生衝突或誤會時，我會請先去了解情況，再請護理長出面協調處理。
29	當醫師與我意見相左時，我會請護理長出面溝通處理。
30	當醫院的工作環境令我感到焦慮或挫折時，我會找朋友或家人訴苦。



### 參、題目分析與選題

人際關係量表發展過程中使用的刪題標準，包括各題目與量表總分之相關係數、題目各自刪除後全量表內部一致性的變化，以及因素分析結果中各題目在所屬因素下之因素負荷量等，當題目之因素負荷量低於.3時，或者與該分量表總分之相關係數低於.3時，則將該題予以刪除。首先以 Cronbach's  $\alpha$  係數值檢視預試量表內部一致性，其中人際關係之預試量表整體 Cronbach's  $\alpha$  係數值達.81( $N = 215$ )，每一題目被刪除之後剩餘題數所組合之量表 Cronbach's  $\alpha$  係數值在.80~.83之間。再者，由於人際關係量表在測量同一屬性概念，因此，利用因素分析中的主成份分析方式，將因素設定為一個，以考驗各題目是否具有.3以上的因素負荷量，結果顯示各題因素負荷量均高於.3。然而，第1題與第6題與量表總分之相關係數不僅低於.3，而且呈現負相關，因此，決定直接刪除。此外，第2、3、4、7、12、21、22、25、26、30題等與量表總分之相關係數低於.3，因此，亦被直接刪除(參見表 E2)。整體而言，人際關係量表經預試與題目分析後，共計刪除第1、2、3、4、6、7、12、21、22、25、26、30題，保留18題成為正式量表，題號重新編排(參見表 E3)，題目內容維持不變，正式量表計分方式亦與預試量表相同。

表 E2 人際關係量表之題目分析結果( $N = 215$ )

題號	平均數	標準差	相關係數 (與 30 題總分)	刪除該題後量表 Cronbach's $\alpha$ 係數	因素負 荷量	刪除 與否	信度 分析
1	2.34	.77	-.14	.83	-.22	刪除	
2	3.19	.56	.19	.81	.24	刪除	
3	3.15	.73	.26	.81	.30	刪除	1. 刪題前
4	3.33	.60	.21	.81	.19	刪除	$\alpha = .81$
5	2.99	.66	.39	.81	.40	保留	
6	2.35	.75	-.02	.82	-.07	刪除	2. 刪題後
7	1.64	.74	.04	.82	.03	刪除	$\alpha = .86$
8	3.22	.64	.50	.80	.61	保留	
9	3.52	.55	.40	.81	.47	保留	
10	3.22	.68	.53	.80	.63	保留	
11	3.19	.63	.53	.80	.64	保留	
12	2.73	.80	.17	.82	.20	刪除	
13	3.15	.56	.57	.80	.68	保留	
14	2.99	.63	.54	.80	.65	保留	
15	2.95	.64	.54	.80	.66	保留	

16	3.39	.58	.42	.81	.52	保留	
17	2.88	.78	.37	.81	.48	保留	
18	3.50	.52	.42	.81	.50	保留	
19	3.08	.69	.38	.81	.47	保留	
20	3.46	.54	.54	.80	.63	保留	
21	3.14	.64	.25	.81	.33	刪除	
22	3.03	.61	.23	.81	.27	刪除	接上表
題號	平均數	標準差	相關係數 (與 30 題總分)	刪除該題後量表 Cronbach's $\alpha$ 係數	因素負 荷量	刪除 與否	信度 分析
23	3.38	.59	.38	.81	.46	保留	
24	3.02	.84	.31	.81	.36	保留	
25	3.40	.60	.25	.81	.26	刪除	
26	2.92	.70	.29	.81	.38	刪除	
27	3.22	.57	.49	.80	.59	保留	
28	2.98	.72	.49	.80	.57	保留	
29	3.04	.63	.37	.81	.42	保留	
30	3.40	.70	.19	.81	.20	刪除	

## 肆、效度與信度分析

### 一、效度分析

#### (一)建構效度分析

為確認人際關係量表刪題後的題目分佈型態與編題時的架構內容是否一致，研究者利用215名預試參與者進行探索性因素分析，確認建構效度。抽取因素時，使用主軸因子直接斜交方式，結果顯示：刪題後剩餘之18題共可萃取出五個因素，因素一、二、三、四、五分別可以解釋28.23%、6.22%、4.14%、3.45%、3.29%的變異量，合計可解釋45.32%的變異量，各題目內容與其所屬之因素負荷量如表E3所示。進一步檢視因素與題目內涵，分別將因素一至五依序命名為「善體人意」、「積極傾聽」、「有效溝通」、「熱心真誠」、「主動關懷」，並以此作為人際關係量表中各分量表的名稱。

表 E3 人際關係量表之因素結構分析

因素	舊題	新題	題目內容	因素負
----	----	----	------	-----

名稱	號	號	題目內容	荷量
善體人意	15	1	當病患突然變得沉默不語時，我會試著找話題跟他聊天，了解情況。	.88
	14	2	當病患的飲食量減少時，我會找時間與病患會談，了解情況。	.83
	13	3	當病患的說法與肢體語言透露的訊息不一致時，我會進一步確認病患真實的想法。	.67
	11	4	當我看出病患為了病情感到憂慮時，我會主動上前詢問，並且試圖降低他的憂慮。	.55
	19	5	我可以諒解病患對我不友善的態度，因為如果我是他，生病時通常也會有不好的態度。	.39
積極傾聽	20	6	當醫師或其他同事正在講解病患的病情時，我會認真聆聽。	.74
	18	7	當同事跟我談論工作上的困擾時，我會樂意扮演聽眾，聽他訴苦。	.68
	16	8	當病患對我說話時，我會注視對方的眼睛，認真聆聽。	.50
	17	9	當家屬跟我談論病患的病情時，我會以家屬的角度跟他討論。	接上表
因素名稱	舊題號	新題號	題目內容	接下表荷量
有效溝通	28	10	當我看到同事之間發生衝突或誤會時，我會請先去了解情況，再請護理長出面協調處理。	.79
	27	11	當我和同事對護理技術有不同的看法時，我會先去尋找資源驗證我的想法，再想辦法跟對方溝通。	.55
	29	12	當醫師與我意見相左時，我會請護理長出面溝通處理。	.41
	5	13	當醫師質疑我的護理技術不佳時，我會虛心向他請教。	.36
熱心真誠	23	14	病患或家屬委託我幫忙詢問醫師一些問題時，我一定會幫忙詢問。	.65
	24	15	當病患知道自己的病情不樂觀時，我不會刻意用「你會好的、一切都將好轉」的話語來安慰病患。	.51
主動關懷	8	16	當家屬為病患的病情傷心難過時，我會過去安慰他。	-.63
	10	17	當同事與家屬或病患發生爭執時，我會主動上前詢問，並幫忙解決。	-.60
	9	18	當同事忙不過來時，我會主動過去協助他。	-.49

## (二)效標關聯效度分析

由於研究者已證實人格特質與人際關係之間確實有顯著關聯(涂秀文，1998；葉青雅，2004；薛維煌，2006)，故研究者以莊耀嘉與李雯娣(2001)所編製之性格自評量表(參見附錄B之表B6)作為效標，建立人際關係量表的效標關聯效度。由表E4可知，分量表「善體人意」與「聰穎開放性」、「嚴謹自律性」、「和善性」的相關係數為： $r_s(213) = .35、.39、.39$  ( $p_s < .001$ )。分量表「積極傾聽」與「聰穎開放性」、「嚴謹自律性」、「和善性」的相關係數依次為： $r_s(213)$

= .30、.27、.38 ( $ps < .001$ )。分量表「有效溝通」與「聰穎開放性」、「嚴謹自律性」、「和善性」的相關係數依次為： $rs(213) = .27、.34、.32$  ( $ps < .001$ )。分量表「熱心真誠」與「聰穎開放性」、「嚴謹自律性」、「和善性」的相關係數分別為： $rs(213) = .20、.26、.26$  ( $ps < .01$ )。分量表「主動關懷」與「聰穎開放性」、「嚴謹自律性」、「外向性」、「和善性」的相關係數分別為： $rs(213) = .28、.17、.16、.43$  ( $ps < .05$ )。整體而言，本量表具有良好之效標關聯效度。

表 E4 人際關係量表之效標關聯效度( $N = 215$ )

	善體人意	積極傾聽	有效溝通	熱心真誠	主動關懷
聰穎開放性	.35***	.30***	.27***	.20**	.28***
嚴謹自律性	.39***	.27***	.34***	.26***	.17*
外向性	.08	.12	.12	.12	.16*
負向支配性	-.11	-.11	.07	-.02	-.02
和善性	.39***	.38***	.32***	.26***	.43***
神經質	-.03	-.05	.001	.06	-.06
外傾支配性	-.03	.001	.12	.06	.08

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

## 二、信度分析

在信度方面，人際關係正式量表之 Cronbach's  $\alpha$  係數檢定結果為.86( $N = 215$ )，「善體人意」、「積極傾聽」、「有效溝通」、「熱心真誠」、「主動關懷」等五個分量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數依次為.79、.65、.61、.49、.68，而分量表之間的相關係數為： $rs(213) = .24 \sim .54$  ( $ps < .001$ ) (見表 E5)，顯示本量具有良好之一致性。

表 E5 人際關係量表各分量表之相關( $N = 215$ )

	善體人意	積極傾聽	有效溝通	熱心真誠	主動關懷
善體人意	1.00				
積極傾聽	.54***	1.00			
有效溝通	.49***	.45***	1.00		

熱心真誠	.28***	.24***	.30***	1.00	
主動關懷	.50***	.43***	.48***	.26***	1.00

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

## 伍、驗證性因素分析

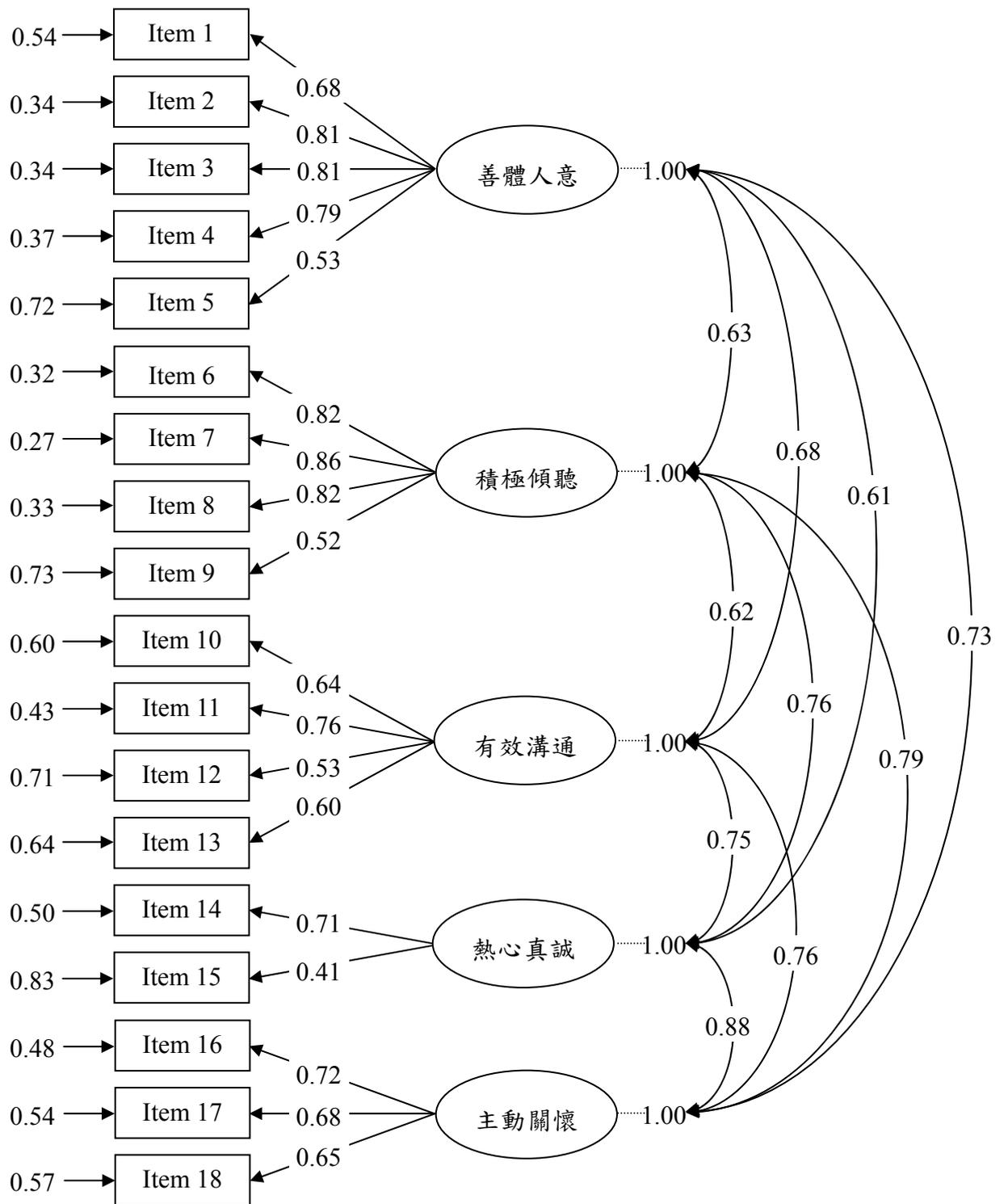
研究者完成人際關係量表之探索性因素分析後，隨即以結構方程模式針對正式施測回收之608份有效問卷進行驗證性因素分析，以再度確認人際關係量表在不同族群之適用性與建構效度。

人際關係量表之驗證性因素分析結果顯示：觀察變項與潛在變項間之標準化參數估計值介於.41~.86之間，而五個潛在變項間的相關標準化參數估計值亦在.61~.88之間，皆達.05顯著水準(參見圖E1)。模型與觀察資料適配度之 $\chi^2$ 值為568.29( $p < .001$ )， $df$ 為125，卡方自由度比( $\chi^2/df$ )為4.55，大於3，顯示整體模型的契合度並不理想。然而， $\chi^2$ 值常會隨抽取之樣本人數而波動，因此，研究者需同時考量其他適配度指標後，方能做出最佳的判斷。

觀之本研究模式之RMSEA係數為.076，雖然大於.05，但仍小於.08，落在合理適配的範圍內。RMR係數為.018，SRMR係數為.055，不僅小於.08，且接近.05的理想評鑑結果。另外，在GFI、NFI、NNFI、CFI、IFI、RFI的指標上，模型亦達到大於.90的理想評鑑結果，且AGFI亦接近.90的適配標準(參見表E6)。最後，就精簡適配度指標而言，模式之AIC指數為660.29，略大於飽和模式的342，但小於獨立模式的13287.5。整體而言，研究者判定人際關係量表之探索性與驗證性因素分析結果一致，意即人際關係量表之測量模式基本適合度頗為理想。

表E6 人際關係量表之適配度指標

適配指標	分析結果	判斷規準與解釋
整體適配度指標		
$\chi^2$	568.29	$p=.000 < .05$ ，不適配
$\chi^2/df$	4.55	$>3$ ，不適配
GFI	.91	$>.90$ ，適配
AGFI	.87	$<.90$ ，接近適配
RMSEA	.076	$<.08$ ，適配
SRMR	.055	$<.08$ ，適配
比較適配度指標		
NFI	.96	$>.90$ ，適配
NNFI	.96	$>.90$ ，適配
CFI	.97	$>.90$ ，適配
IFI	.97	$>.90$ ，適配
RFI	.95	$>.90$ ，適配
精簡適配度指標		
Model AIC	660.29	Model AIC 雖略大於
Saturated AIC	342	Saturated AIC，但小於
Independence AIC	13287.5	Independence AIC



$$\chi^2=568.29 \quad df=125 \quad p=.000 \quad RMSEA=.076$$

註：所有標準化估計參數皆達.05顯著水準

圖 E1 人際關係量表之驗證性因素分析模式

## 參考文獻

- 涂秀文(1998)。國民中學學生人格特質、人際關係與快樂之相關研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 莊耀嘉、李雯娣(2001)。兒童性格結構：五大模型的本土化檢驗。中華心理學刊，43(1)，65-82。
- 葉青雅(2004)。國小教師人格特質、人際關係和寬恕態度三者相互關係之研究。國立新竹教育大學進修部輔導教學碩士班論文，未出版。
- 蔡培村(2000)。人際關係。高雄市：復文。
- 薛維煌(2006)。高中學生人格特質、情緒智慧與人際關係之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版。

# 人際關係量表

下面問題是想了解您在醫療情境中與他人的互動情形。請您詳細閱讀後，根據自己符合的程度在數字上進行圈選「○」。其中「1」代表「非常不符合」、「2」代表「不太符合」、「3」代表「還算符合」、「4」代表「非常符合」。

	非 常 不 符 合	不 太 符 合	還 算 符 合	非 常 符 合
1. 當病患突然變得沉默不語時，我會試著找話題跟他聊天，了解情況。...	1	2	3	4
2. 當病患的飲食量減少時，我會找時間與病患會談，了解情況。.....	1	2	3	4
3. 當病患的說法與肢體語言透露的訊息不一致時，我會進一步確認病患真實的想法。 .....	1	2	3	4
4. 當我看出病患為了病情感到憂慮時，我會主動上前詢問，並且試圖降低他的憂慮。 .....	1	2	3	4
5. 我可以諒解病患對我不友善的態度，因為如果我是他，生病時通常也會有不好的態度。 .....	1	2	3	4
6. 當醫師或其他同事正在講解病患的病情時，我會認真聆聽。.....	1	2	3	4
7. 當同事跟我談論工作上的困擾時，我會樂意扮演聽眾，聽他訴苦。.....	1	2	3	4
8. 當病患對我說話時，我會注視對方的眼睛，認真聆聽。.....	1	2	3	4
9. 當家屬跟我談論病患的病情時，我會以家屬的角度跟他討論。.....	1	2	3	4
10. 當我看到同事之間發生衝突或誤會時，我會請先去了解情況，再請護理長出面協調處理。 .....	1	2	3	4
11. 當我和同事對護理技術有不同的看法時，我會先去尋找資源驗證我的想法，再想辦法跟對方溝通。.....	1	2	3	4
12. 當醫師與我意見相左時，我會請護理長出面溝通處理。.....	1	2	3	4
13. 當醫師質疑我的護理技術不佳時，我會虛心向他請教。.....	1	2	3	4
14. 病患或家屬委託我幫忙詢問醫師一些問題時，我一定會幫忙詢問。.....	1	2	3	4
15. 當病患知道自己的病情不樂觀時，我不會刻意用「你會好的、一切都將好轉」的話語來安慰病患。.....	1	2	3	4
16. 當家屬為病患的病情傷心難過時，我會過去安慰他。.....	1	2	3	4
17. 當同事與家屬或病患發生爭執時，我會主動上前詢問，並幫忙解決。...	1	2	3	4
18. 當同事忙不過來時，我會主動過去協助他。.....	1	2	3	4

