

# 情緒管理量表之編製

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

由於護理為一專業助人工作，有其特殊性，故研究者在綜覽國內外相關文獻後，統整 Parkinson 與 Totterdell(1999)、李坤崇(1995)的策略模式，將臨床護理人員之情緒管理策略內涵界定為：個體藉以調節情境意義或情緒反應的方法，包含逃避問題、擱置或分心、重新評估、改變情境、尋求支持等策略。再者，從臨床護理人員的訪談資料(參見附錄 A 之表 A2、表 A3)可看出臨床護理人員的情緒困擾類型大多集中於與同事、醫師、病患或家屬的人際互動情境，而在這些人際衝突中，臨床護理人員會激發出不同的負向情緒反應，當下慣用的情緒管理策略分為衝動回應、消極回應、積極回應等三種向度。然而，臨床護理人員表示無論遭遇何種類型的情緒困擾與人際衝突，以積極回應的方式最能調適情緒，獲致令人滿意的效果。故綜合文獻與訪談分析結果，研究者在編擬情緒管理量表時，以醫療情境之人際互動衝突作為問題主軸，聚焦於積極回應的情緒管理策略，假設在不同的情境中，個人會激發出不同的負向情緒反應，所運用的積極回應策略傾向亦會有所差異。綜言之，情緒管理量表依此架構共包含三個情境題組，請預試參與者閱讀完後，模擬自己是情境中的主角，依自身的反應進行填答。

## 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，共回收 215 份有效問卷，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

情緒管理量表包含三個情境，分別為「護士與病患互動情境」7 題、「資深護士與新進護士互動情境」7 題、「醫師與護士互動情境」7 題。然而，在每個情境中，又可分為兩部份，亦即前 5 題屬於負向情緒激發分量表，後 2 題屬於積極回應策略分量表，預試量表全長計 21 題，題目分佈與內容羅列於表 D1。

## 三、計分方式

情緒管理量表中第 1-5 題、8-12 題、15-19 題屬於負向情緒激發分量表，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，表示該名參與者在不同情境中，所激發的負向情緒越強烈。此外，量表中第 6、7、13、14、20、21 題屬於積極回應策略分量表，計分方式亦與負向情緒激發分量表相同，然而，兩者的差別在於積極回應策略分量表總分越高者，表示該名參與者在不同的情境之下，愈傾向使用積極回應的情緒管理策略。

表 D1 情緒管理之預試量表題目分佈與內容

情境/分量表	題號	題目內容
護士與病患互動	1	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很氣憤。
	2	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很委屈。
	3	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很傷心。
	4	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很挫折。
	5	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很無奈。
	6	我會先安撫那位病患，再請醫師或其他同事幫忙，想辦法改善那位病患的幻想問題。
	7	我會盡我的本分照顧與安撫那位病患，並且找時間多跟他聊天，讓他多了解我，同時我也會想辦法改善那位病患的幻想情形。
資深與新進	8	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很氣憤。
	9	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很委屈。
	10	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很傷心。
	11	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很挫折。
	12	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很無奈。

護士互動	積極回應策略	13	我會先跟那位資深護士道歉，然後請教她或其他同事該如何處理未做完的事。
		14	我會先跟那位資深護士道歉，然後請教她或其他同事該如何處理未做完的事，事後我也會反省自己的缺失，想辦法提升自己時間管理的能力。
醫師與護士互動	負向情緒激發	15	如果我是 <u>小莉</u> ，我會覺得很氣憤。
		16	如果我是 <u>小莉</u> ，我會覺得很委屈。
		17	如果我是 <u>小莉</u> ，我會覺得很傷心。
		18	如果我是 <u>小莉</u> ，我會覺得很挫折。
		19	如果我是 <u>小莉</u> ，我會覺得很無奈。
護士互動	積極回應策略	20	我會先跟那位住院醫師道歉，並且向他說明自己的想法。
		21	我會先跟那位住院醫師道歉，並且向他說明自己的想法，事後我會反省自己是否哪裡做錯了，並請教別人應該改善這種情況，提升自己與他人溝通的能力。

### 參、題目分析與選題

情緒管理量表的發展過程，其所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，負向情緒激發分量表之 15 題所求得之 Cronbach's  $\alpha$  係數值為.90( $N = 215$ )，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.89 ~ .90 之間，而各題與分量表總分之相關係數值皆在.3 以上。此外，由於負向情緒激發分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，以考驗各試題是否具有.3 以上的因素負荷量，結果顯示各題因素負荷量均高於.3(參見表 D2)，因此，不刪除任何一題。

再者，積極回應策略分量表之 6 題所求得之 Cronbach's  $\alpha$  係數值達.68，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.61~.68 之間，而各題與分量表總分之相關係數值皆在.3 以上。此外，由於積極回應策略分量表在測量同一屬性概念，故以因素分析中的主成份分析方式，將因素設定為一個，以考驗各試題是否具有.3 以上的因素負荷量，結果顯示各題之因素負荷量均高於.3(參見表 D3)，因此，不刪除任何一題。整體而言，情緒管理量表經預試與題目分析後，決定保留所有題目成為正式量表，題號與題目內容維持不變，正式量表計分方式亦與預試量表相同。

表 D2 負向情緒激發分量表之題目分析結果( $N = 215$ )

題號	平均數	標準差	相關係數 (與 15 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	1.83	.71	.51	.90	.56	保留	未刪題之 $\alpha = .90$
2	2.10	.88	.64	.89	.68	保留	
3	1.98	.84	.63	.89	.68	保留	
4	2.01	.86	.63	.89	.68	保留	
5	2.53	.96	.57	.90	.63	保留	
8	2.67	.80	.51	.90	.59	保留	
9	3.17	.66	.61	.89	.69	保留	
10	3.13	.71	.63	.89	.72	保留	
11	3.24	.64	.54	.90	.63	保留	
12	3.19	.65	.51	.90	.59	保留	
15	2.97	.82	.53	.90	.60	保留	

---

16	2.55	.84	.65	.89	.71	保留
17	2.36	.85	.62	.89	.68	保留
18	2.34	.85	.64	.89	.70	保留
19	2.82	.92	.53	.90	.59	保留

---

表 D3 積極回應策略分量表之題目分析結果(N = 215)

題號	平均數	標準差	相關係數 (與 6 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
6	2.99	.79	.30	.68	.49	保留	未刪題之 $\alpha = .68$
7	2.79	.77	.47	.62	.66	保留	
13	2.93	.76	.36	.66	.56	保留	
14	3.13	.71	.40	.65	.59	保留	
20	2.08	.80	.46	.63	.70	保留	
21	2.21	.83	.49	.61	.73	保留	

## 肆、效度與信度分析

### 一、建構效度分析

為確認情緒管理量表的題目分佈型態與編題時的內容架構是否一致，研究者利用 215 名預試參與者進行探索性因素分析，抽取因素時使用主軸因子直接斜交方式。結果顯示：負向情緒激發分量表的 15 題共可萃取出三個因素，此三個因素恰好吻合當初編題時的情境概念，分別為「資深與新進護士互動情境」、「護士與病患互動情境」、「醫師與護士互動情境」，依序可解釋 40.34%、16.43%、10.20% 的變異量，合計可解釋 66.97% 的變異量，各試題與其所屬之因素負荷量如表 D4 所示。

表 D4 負向情緒激發分量表之因素結構分析

因素 名稱	題號	題目內容	因素負 荷量
資深 與 新 進 護 士 互 動	8	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很氣憤。	.55
	9	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很委屈。	.86
	10	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很傷心。	.86
	11	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很挫折。	.87
	12	如果我是 <u>小雯</u> ，我會覺得很無奈。	.78
護 士 與 病 患 互 動	1	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很氣憤。	-.82
	2	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很委屈。	-.93
	3	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很傷心。	-.92
	4	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很挫折。	-.93
	5	如果我是 <u>小芸</u> ，我會覺得很無奈。	-.62
醫	15	如果我是 <u>小莉</u> ，我會覺得很氣憤。	-.52

師 與 護 士 互 動	16	如果我是小莉，我會覺得很委屈。	-90
	17	如果我是小莉，我會覺得很傷心。	-90
	18	如果我是小莉，我會覺得很挫折。	-87
	19	如果我是小莉，我會覺得很無奈。	-62

再者，研究者使用上述方式確認積極回應策略分量表的建構效度。結果顯示：正式量表中的6題共可萃取出三個因素，因素一至因素三亦恰好吻合當初編題時的情境概念，分別為「醫師與護士互動情境」、「資深與新進護士互動情境」、「護士與病患互動情境」，依序可解釋33.84%、19.47%、12.42%的變異量，合計可解釋65.73%的變異量，各題目內容與其所屬之因素負荷量如表D5所示。整體而言，探索性因素分析結果顯示情緒管理量表具有良好之建構效度。

表 D5 積極回應策略分量表的因素結構分析

因素名稱	題號	題目內容	因素負荷量
醫師與護士互動	21	我會先跟那位住院醫師道歉，並且向他說明自己的想法，事後我會反省自己是否哪裡做錯了，並請教別人應該改善這種情況，提升自己與他人溝通的能力。	.88
	20	我會先跟那位住院醫師道歉，並且向他說明自己的想法。	.87
資深與新進護士互動	14	我會先跟那位資深護士道歉，然後請教她或其他同事該如何處理未做完的事，事後我也會反省自己的缺失，想辦法提升自己時間管理的能力。	.83
	13	我會先跟那位資深護士道歉，然後請教她或其他同事該如何處理未做完的事。	.82
護士與病患互動	7	我會盡我的本分照顧與安撫那位病患，並且找時間多跟他聊天，讓他多了解我，同時我也會想辦法改善那位病患的幻想情形。	.74
	6	我會先安撫那位病患，再請醫師或其他同事幫忙，想辦法改善那位病患的幻想問題。	.68

## 二、信度分析

在信度方面，情緒管理量表中的負向情緒激發分量表 Cronbach's  $\alpha$  係數檢定結果為.90，三個情境因素「護士與病患互動」、「資深與新進護士互動」、「醫師與護士互動」的 Cronbach's  $\alpha$  係數依次為.92、.88、.87，而三個情境因素之間的

相關係數為： $r_s(213) = .28 \sim .52$  ( $ps < .001$ )(參見表 D6)。同樣地，積極回應策略分量表的 Cronbach's  $\alpha$  係數檢定結果為.68，三個情境因素「護士與病患互動」、「資深與新進護士互動」、「醫師與護士互動」的 Cronbach's  $\alpha$  係數依次為.67、.81、.87，而三個情境因素之間的相關係數為： $r_s(213) = .16 \sim .26$  ( $ps < .05$ )(參見表 D7)。整體而言，情緒管理量表具有良好之一致性。

表 D6 負向情緒激發分量表各情境因素之相關(N = 215)

	護士與病患互動	資深與新進護士互動	醫師與護士互動
護士與病患互動	1.00		
資深與新進護士互動	.32***	1.00	
醫師與護士互動	.28***	.52***	1.00

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

表 D7 積極回應策略分量表各情境因素之相關(N = 215)

	護士與病患互動	資深與新進護士互動	醫師與護士互動
護士與病患互動	1.00		
資深與新進護士互動	.20**	1.00	
醫師與護士互動	.26***	.16*	1.00

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

## 伍、驗證性因素分析

研究者完成情緒管理量表之探索性因素分析後，隨即以結構方程模式對正式施測回收之608份問卷資料進行量表的驗證性因素分析，以再度確認情緒管理量表在不同族群之適用性與建構效度，茲分負向情緒激發與積極回應策略兩向度予以陳述。

### 一、負向情緒激發

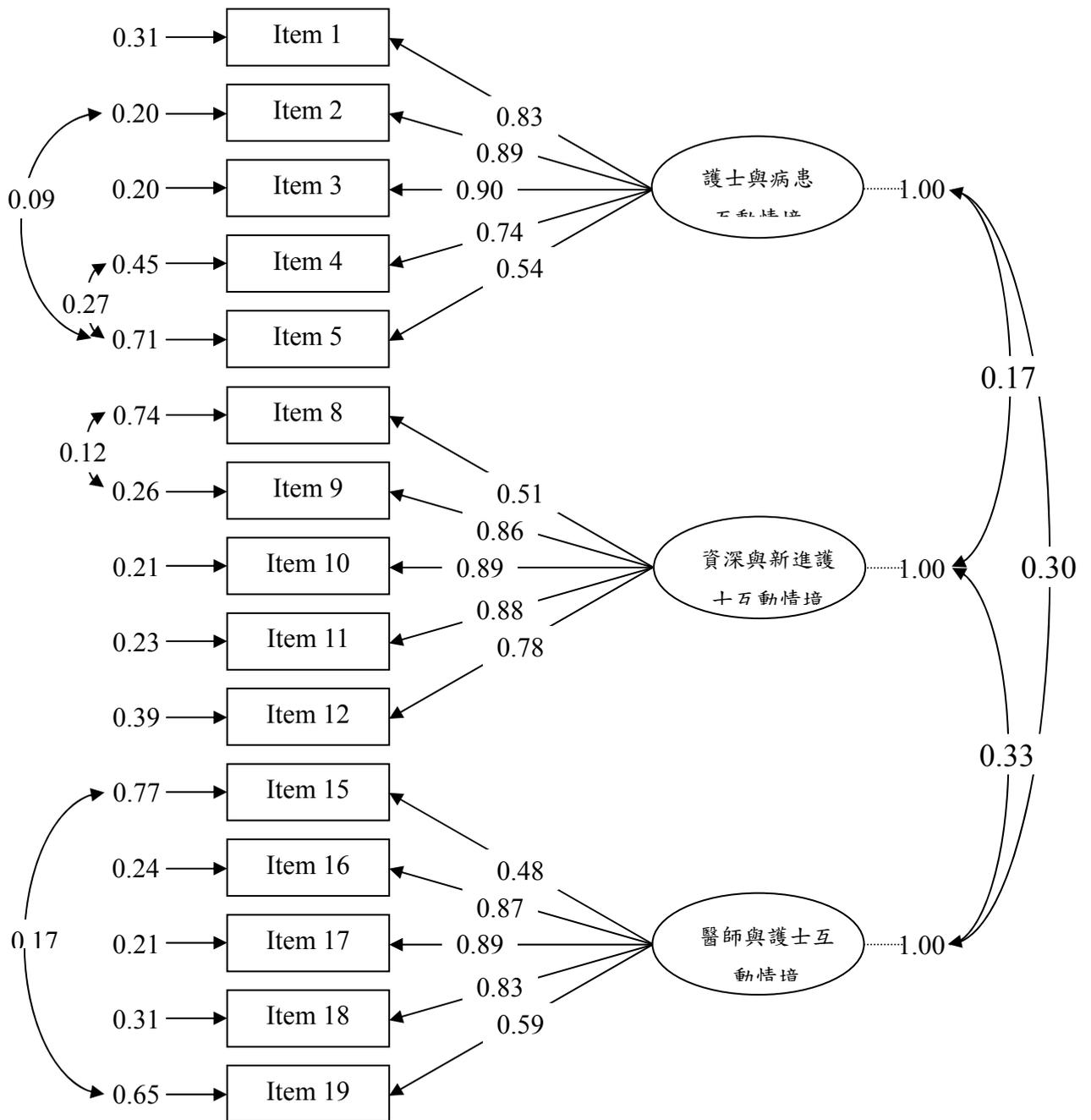
負向情緒激發分量表之驗證性因素分析結果顯示，觀察變項與潛在變項之標準化參數估計值介於.48~.90之間，而三個潛在變項間的相關標準化參數估計值亦介於.17~.33之間，皆達.05顯著水準(參見圖D1)。模型與觀察資料適配度之 $\chi^2$ 值為392.97( $p < .001$ )， $df$ 為83，卡方自由度比( $\chi^2/df$ )為4.73，大於3，顯示整體模型的契合度並不理想。然而， $\chi^2$ 值常會隨抽取之樣本人數大小而波動，因此，研究者同

時考量其他不受樣本大小波動影響之適配度指標。觀之本研究模型RMSEA係數為.078，雖然大於.05，但仍小於.08，落在合理適配的範圍內，且RMR係數為0.048，SRMR係數為.084，接近.08的理想評鑑結果。另外，在GFI、NFI、NNFI、CFI、IFI、RFI的指標上，皆達到大於.90的理想評鑑結果，AGFI為.89，接近.90的適配標準(參見表D8)。最後，就精簡適配度指標而言，模式之AIC指數為466.97，略大於飽和模式的240，但小於獨立模式的9298.92。整體而言，研究者判定負向情緒激發分量表之探索性與驗證性因素分析結果一致，意即負向情緒激發分量表之測量模式基本適合度頗為理想。

表D8 負向情緒激發分量表之適配度指標

適配指標	分析結果	判斷規準與解釋
整體適配度指標		
$\chi^2$	392.97	$p=.000 < .05$ ，不適配
$\chi^2/df$	4.73	$> 3$ ，不適配
GFI	.92	$> .90$ ，適配
AGFI	.89	$< .90$ ，接近適配
RMSEA	.078	$< .08$ ，適配
SRMR	.084	$> .08$ ，接近適配
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	466.97	Model AIC 雖略大於

Saturated AIC	240	Saturated AIC，但小於
Independence AIC	9298.92	Independence AIC



$\chi^2=392.97$   $df=83$   $p=0.000$   $RMSEA=0.078$

註：所有標準化估計參數皆達.05 顯著水準

圖 D1 負向情緒激發分量表之驗證性因素分析模式

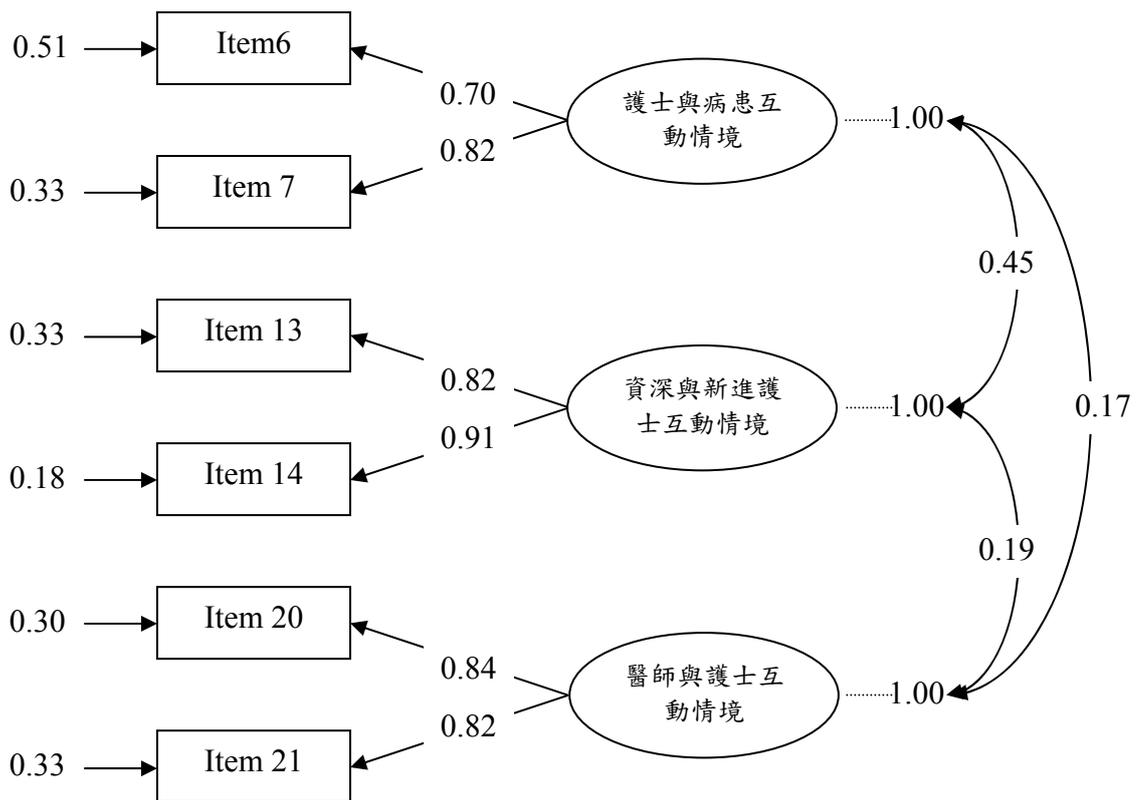
## 二、積極回應策略

積極回應策略分量表之驗證性因素分析結果顯示，觀察變項與潛在變項間的標準化參數估計值介於.70~.91之間，而潛在變項間的相關標準化參數估計值亦在.17~.45之間，所有參數皆達.05顯著水準(參見圖D2)。模型與觀察資料適配度之 $\chi^2$ 值為21.04( $P=.004$ )， $df$ 為7，卡方自由度比( $\chi^2/df$ )為3.01，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不同的適配度指標後，方能做出最佳的判斷。而本研究模型之RMSEA係數為.057，雖然大於.05，但仍小於.08，落在合理適配的範圍內，且RMR係數為.015，SRMR係數為.029，達到小於.05的理想評鑑結果。另外，在GFI、AGFI、NFI、NNFI、CFI、IFI、RFI的指標上，模型亦達到大於.90的理想評鑑結果(參見表D9)。最後，就精簡適配度指標而言，模式之AIC指數為49.04，略大於飽和模式的42，但小於獨立模式的1130.54。整體而言，研究者判斷積極回應策略分量表之探索性與驗證性因素分析結果一致，意即積極回應策略分量表之測量模式基本適合度頗為理想。

表D9 積極回應策略分量表之適配度指標

適配指標	分析結果	判斷規準與解釋
整體適配度指標		
$\chi^2$	21.04	$p=.004 < .05$ ，不適配
$\chi^2/df$	3.01	$>3$ ，不適配
GFI	.99	$>.90$ ，適配
AGFI	.97	$>.90$ ，適配
RMSEA	.057	$<.08$ ，適配
SRMR	.029	$<.05$ ，理想適配
比較適配度指標		
NFI	.98	$>.90$ ，適配
NNFI	.97	$>.90$ ，適配
CFI	.99	$>.90$ ，適配

IFI	.99	>.90，適配
RFI	.96	>.90，適配
精簡適配度指標		
Model AIC	49.04	Model AIC 雖略大於
Saturated AIC	42	Saturated AIC，但小於
Independence AIC	1130.54	Independence AIC



$$\chi^2=21.04 \quad df=7 \quad p=.004 \quad RMSEA=.057$$

註：所有標準化估計參數皆達.05顯著水準

圖 D2 積極回應策略分量表之驗證性因素分析模式

## 參考文獻

### 中文部份

李坤崇(1995)。教師因應策略量表之編製報告。測驗年刊，42，245-264。

### 英文部份

Parkinson, B., & Totterdell, P. (1999). Classifying affect-regulation strategies.

*Cognition and Emotion*, 13(3), 277-303.

# 情緒管理量表

下列題目是想了解當您遇到這些問題，您的情緒反應為何，您可能會採取哪些策略調節自己的情緒。請依據個人想法與主觀直覺反應，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」。

## 【情境一】

小芸是一位任職已五年的護士，她平日對病患與家屬非常溫柔體貼，許多病患與家屬對她的付出都讚不絕口。然而，在她照顧的病患中，有一位病患因肝性腦病變，導致腦部功能受損，所以常會出現幻想。他常常逢人就說：「小芸對我最不好，她要害我」。

如果我是小芸

- |                 | 非<br>常<br>不<br>符<br>合 | 不<br>太<br>符<br>合 | 還<br>算<br>符<br>合 | 非<br>常<br>符<br>合 |
|-----------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1.我會覺得很氣憤。..... | 1                     | 2                | 3                | 4                |
| 2.我會覺得很委屈。..... | 1                     | 2                | 3                | 4                |
| 3.我會覺得很傷心。..... | 1                     | 2                | 3                | 4                |
| 4.我會覺得很挫折。..... | 1                     | 2                | 3                | 4                |
| 5.我會覺得很無奈。..... | 1                     | 2                | 3                | 4                |

如果我是小芸

- |  | 非<br>常<br>不<br>符<br>合 | 不<br>太<br>符<br>合 | 還<br>算<br>符<br>合 | 非<br>常<br>符<br>合 |
|--|-----------------------|------------------|------------------|------------------|
| 6.我會先安撫那位病患，再請醫師或其他同事幫忙，想辦法改善那位病患的幻想問題。.....                   | 1                     | 2                | 3                | 4                |
| 7.我會盡我的本分照顧與安撫那位病患，並且找時間多跟他聊天，讓他多了解我，同時我也會想辦法改善那位病患的幻想情形。..... | 1                     | 2                | 3                | 4                |

## 【情境二】

小雯是醫院新進的護士，她接受一個月的新進人員訓練後，護理長告訴她因為醫院的人力不足，所以她必須開始獨自照顧八位病患。小雯對於如何妥善安排這八位病患，還有寫病患的紀錄等都不熟練。結果到了該下班的時間，小雯的工作不僅沒有做完，報告也還沒有寫好，因此，導致自己下班的時間必須延後。此時過來與小雯交班的資深護士一看到小雯的工作還沒做

完，而且工作內容又交代不清，覺得非常地不耐煩，對小雯說話的口氣不但很差，也對小雯擺起了臉色。

如果我是小雯

	非 常 不 符 合	不 太 符 合	還 算 符 合	非 常 符 合
8.我會覺得很氣憤。.....	1	2	3	4
9.我會覺得很委屈。.....	1	2	3	4
10.我會覺得很傷心。.....	1	2	3	4
11.我會覺得很挫折。.....	1	2	3	4
12.我會覺得很無奈。.....	1	2	3	4
13.我會先跟那位資深護士道歉，然後請教她或其他同事該如何處理未做完的事。.....	1	2	3	4
14.我會先跟那位資深護士道歉，然後請教她或其他同事該如何處理未做完的事，事後我也會反省自己的缺失，想辦法提升自己時間管理的能力。.....	1	2	3	4

**【情境三】**

小莉在醫院工作已經七年，她照顧的一位病患原本預計明天就要出院，可是今天晚上卻開始發高燒，小莉遵照住院醫師的囑咐，給病患吃了退燒藥，可是，病患吃完退燒藥之後，卻還反覆地發高燒，小莉憑藉著多年的護理經驗，直覺情況不對。因此，她請住院醫師再過來處理。可是，當住院醫師來了之後，卻只輕描淡寫的請小莉再給病患吃退燒藥，並且丟下一句「再觀察看看吧！」就離開了，小莉覺得住院醫師的處理很草率，因此，她便請主治醫師出面處理，結果主治醫師證實了小莉的猜測，病患已經受到了感染，所以出現發燒的現象。不久，住院醫師得知小莉如此的舉動後，表情不悅地對著小莉冷潮熱諷。

如果我是小莉

	非 常 不 符 合	不 太 符 合	還 算 符 合	非 常 符 合
15.我會覺得很氣憤。.....	1	2	3	4
16.我會覺得很委屈。.....	1	2	3	4
17.我會覺得很傷心。.....	1	2	3	4
18.我會覺得很挫折。.....	1	2	3	4
19.我會覺得很無奈。.....	1	2	3	4

- 20.我會先跟那位住院醫師道歉，並且向他說明自己的想法。..... 1 2 3 4
- 21.我會先跟那位住院醫師道歉，並且向他說明自己的想法，事後我會反省自己是否哪裡做錯了，並請教別人應該改善這種情況，提升自己與他人溝通的能力。..... 1 2 3 4