

摘要

護理人力短缺是我國醫療體系正面臨的重要問題，不友善的職場環境正是造成護理人力不足的原因之一。本研究旨在探討護理人員遭受職場霸凌的情形及因應方式，並分析不同背景變項的護理人員在遭遇職場霸凌及其因應方式之間是否具有差異，以提供護理職場環境改善之依據。本研究採問卷調查法，以著名的負向行為量表-修正版(NAQ-R)為研究工具，研究對象為任職於醫院且已滿三個月之護理人員，共發放問卷 120 份，回收 105 份，回收率 87.5%，刪除無效問卷之後，有效問卷共 103 份，有效回收率為 85.8%。資料分析採用描述性統計、單因子變異數分析、t 檢定、卡方檢定。主要的研究結果如下：(1)護理職場最常發生之霸凌行為就「人際霸凌」為：有人散播關於您的閒話或謠言；就「工作霸凌」為：受施壓而放棄工作權益。(2) 護理職場上遭受霸凌時自身的因應方式在「人際霸凌」面向為：不予理會；在「工作霸凌」面向為：向主管或醫院反映。(3)採用單因子變異數分析、t 檢定、事後檢定，結果呈現：護理人員遭受職場霸凌行為的情形會因醫院規模、年齡、教育程度、服務單位、總工作年資、現職工作年資、睡眠時間長短(足夠與否)以及運動習慣而有顯著差異。(4)針對不同醫院層級、年齡、教育程度、主管職、服務單位、總工作年資、本單位工作年資、婚姻狀況、運動習慣，於職場霸凌因應方式採卡方檢定，呈現顯著差異。結論與建議：職場霸凌的發生，管理階層在第一時間應正視員工身心反應，除教育訓練、政策擬定，組織文化中也應訂立相關規章，包含角色定義、考核規範及提供多元申訴管道，進而持續推動與提升正向的護理執業環境。

關鍵字：護理人員、職場霸凌、因應方式