圖書資訊學刊　第1卷第4期 （2004.3）　頁37-57

館員工作壓力因應行爲研究
—以我國公立大學暨學院圖書館爲例

An Empirical Study on Ways of Coping with Job-related Stress among National College and University Librarians in Taiwan

陳書梅*
Chen Su-may Sheih

摘要

過度的工作壓力會影響館員的工作績效，適度的壓力長期而言可激發人們的行爲動機，積極面對挑戰，是增進個體生命力必要的刺激。惟有在適度壓力下方可促使個體產生最佳工作績效，而如何使個體有效地紓解壓力，使其調節在適度的壓力範圍內，則屬於壓力因應行爲的議題。本研究顯示，受訪館員的工作壓力因應行爲是綜合問題取向與情緒取向二者，但當工作壓力逐漸增大時，館員易傾向於以情緒取向的方式因應，且多偏向如自責、發洩、遷怒、退縮等不健康的情緒行爲，值得圖書館管理階層注意。

Abstract

Stress is not a naturedly bad thing - it may be stimulating, motivating and provide excitement to individuals. However, when it exceeds individuals' ability to cope it becomes harmful both to library and staff. Adequate coping strategies keep the librarians in a state of good health and high job performance. The purpose of this study is trying to explore librarians' ways of coping with job-related stress in the library settings of national colleges and universities in Taiwan. The study indicates that librarians' ways of coping are both problem-focused and emotion-focused. And as the stress getting greater, librarians are inclined to cope with emotion-focused ways.

關鍵詞：工作壓力、因應行爲、壓力管理、大學圖書館、館員

Keywords: Job Stress; Ways of Coping; Stress Management; College and University Library; Librarian

*國立台灣大學圖書資訊學系副教授
(Associate Professor, Department of Library and Information Science National Taiwan University)

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

研究顯示，過度的壓力會影響個體的生理、心理及行爲，對組織而言，過度的壓力亦會降低員工之工作效率，甚或可能因此造成組織的重大損失。因此，員工承受過度的壓力，若長久累積而不善加紓解，則將對組織之營運與發展產生負面之影響。（註1）美國相關的研究估計，企業界因員工壓力之相關因素所導致之生產力損失，每年即高達112億美元。（註2）就圖書資訊領域而言，國外學者Hodges指出，長期的壓力會造成館員工作績效低落、經常缺席、提前退休及高離職率等（註3）。根據Caputo的研究顯示，圖書館館員的工作壓力並不遜於其他助人服務的行業（註4），Payette及Guay利用Holmes和Rahe所設計的生活改變壓力量表（Life Change Stress Scale），調查圖書館館員的工作壓力，其研究報告指出41%的受訪館員在工作中感受到壓力。（註5）由此可見，圖書館館員的工作壓力的相關議題，值得吾人之重視與關注。而爲瞭解我國圖書館館員的工作壓力情況，筆者於民國91年6月，以台灣地區54所公立大學暨學院（含技術學院）編制內之圖書館館員（不包括館長與副館長）爲問卷調查之對象，從事探索性之研究。研究結果顯示39%以上的受訪館員在一項或一項以上的工作情境感受到高度壓力，44%的館員感受到圖書館工作環境中的某些情境帶給他們中度壓力感受，如此之比例不可謂不高，值得圖書館管理階層注意。（註6）

事實上，工作壓力在任何組織中都是存在的，壓力的調適與管理亦是員工必須學習面對的。對個體而言，壓力並非全然爲負面的效應，適度的壓力可激發個體的行爲動機，積極面對挑戰，是增進個體生命力必要的刺激。爰此，員工應做好壓力管理而不應迴避，因爲面對壓力克服困難或挫折能使人成長。易言之，員工一方面應避免長期之過度壓力，另一方面亦無須畏懼壓力。根據研究，適度壓力可增進工作績效，無論是過高或過低的工作壓力皆會造成低工作績效，惟有在適度壓力下方可促使個體產生最佳工作績效，而如何有效地紓解壓力並調節在適度的壓力範圍，則屬於壓力因應行爲（ways of coping with stress）之議題。個體對於壓力之因應調適行爲，影響其身心健康及工作表現，因此個體須培養有效的壓力因應行爲，以避免工作壓力對組織及個體造成的負面影響。而爲做好圖書館館員之壓力管理，紓解個人之工作壓力，實有必要針對我國館員面對工作壓力時的因應行爲進行瞭解與探討。

貳、壓力因應之意義與基本概念

國內著名的心理學者張春興主編之張氏心理學辭典將「因應策略」（coping strategy）定義爲，個體採取積極性應付手段，以因應壓力情境，因而得以減低焦慮，解決困境，其內涵包括行動與思想，不同於潛意識的防衛機制，而是有目的的意識行爲。（註7）

而國外學者Lazarus和Launier將「因應」定義爲個人在行動上和內心的努力，以處理

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

個人無法負荷的環境和內在的要求或衝突。（註8）至於Lazarus和Folkman則認爲「因應」是個體對環境的認知評估爲有壓力的或有威脅性時，改變其認知與行爲以面對挑戰，克服挫折，減少威脅感，亦即因應一方面可調節情緒或壓力，一方面亦可管理控制引起壓力的情境，因此，壓力因應具有正面的效果。（註9）

質言之，當個體知覺到其與環境的平衡可能受到壓力的破壞時，即會採用各種控制、降低或容忍壓力的行爲方式，盡力維持平衡狀態，以減輕可能的負荷、威脅或傷害。因此，所謂壓力因應行爲，簡單的說，是指個體面對威脅或壓力情境時之行爲方式，因應的目的是在保護個體，以避免衍生負面的生理或心理效應。

Lazarus及Folkman提出「壓力認知因應理論」，主張壓力與因應方式皆爲認知、評估的歷程，本項理論強調此一過程是緩衝個體與環境間壓力關係的重要媒介，會對個體產生立即與長期的影響。而Lazarus和Folkman更進一步指出，個體的壓力認知因應歷程包括三個階段（註10）：

1. 初次評估（primary appraisal）：係指個體針對環境中的事件加以評估是否對其具有威脅性。基本上，個體對事件的初次評估有三種可能結果，（1）與個人無利害關係的事件；（2）可爲個體帶來好結果的事件；（3）對個體造成傷害、喪失或是威脅與挑戰的壓力事件，因而可能影響個體的幸福感。
2. 再次評估（secondary appraisal）：是指在因應壓力事件時，個體就可用的資源、使用這些資源的迫切性、可行因應方案、及可能產生的後果作評估。評估結果個體若認爲對此事件已可加以控制，則個體會認爲此一事件不復具有壓力。反之，若評估結果認爲並無適當的因應策略，則個體將會更感到威脅。事實上，再次評估是一種複雜的問題解決歷程，在此歷程中個體須自我探討以下的數項問題：（1）曾經歷類似情境與否？（2）以往的因應策略奏效與否？（3）同樣或類似的策略可否應用於目前之情境？（4）能應付目前的壓力與否等等。個體經由再次評估的歷程後，可能選擇蒐尋資訊、接納既成事實、直接行動、抑制行動等行爲以因應壓力情境。
3. 重新評估（reappraisal）：基本上，重新評估是一個回饋的歷程，指個體由於環境或心理的變化，而改變對原先壓力情境的判斷。導致個體重新評估壓力情境的原因有兩種，其一爲環境與個體關係發生實質性的變化，或是該情境演變爲對個體利益有正向的影響。其二則是個體認爲無法經由努力、行動而改變現實，因而將原先評估爲傷害、喪失或威脅的情境重新評估爲不具威脅性或有利的，以減少負面情緒對個體的影響，此種重新評估的回饋歷程事實上是一種自我防衛式的心理機制。

而個體因應之行爲方式因人而異，端視個體的特質及其對壓力情境之評估或認知而

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

定，有可能是正面的、積極的、有意識的，亦有可能爲負面的、消極的或潛意識的。Schuler即指出員工的個別差異會影響個人對壓力差異的感受性，及處理壓力的因應策略。（註11）綜觀研究壓力的文獻，個人人格因素中較常爲學者探討的是A/B型人格行爲（type A/B personality behavior）。根據學者的研究，具A型（ambition, aggressiveness）人格特質者，是高成就取向者，好勝、富進取心及有旺盛的企圖心，工作常設定計畫並要求如期完成，因此常有時間壓迫感，其典型的外顯行爲乃是急性子、不耐等待、動作快、講話快等。而此種自我實現需求強烈，喜歡和別人競爭及強烈的企圖心，固然可帶動組織內的行政革新，卻亦可能因而帶來一些不必要的困擾。相對的，具B型（being）人格特質者，行事順其自然，接納自己完成的成果，即使在輕鬆中亦不覺有罪惡感，其行爲特徵與A型者相反。許多有關A/B型人格特質與工作壓力之研究顯示，A型人格特質傾向愈強烈者，其所感受到的工作壓力亦愈大，並對工作績效有不利的影響且造成身心的傷害；反之，人格特質愈接近B型者，其所感受到之工作壓力即愈小。（註12）

由於個體因應行爲對於其面對壓力之處理有重要的影響，如個體之壓力因應方式不得當，則可能在因應後反而引發更多的困擾，導致個人身心疾病，或產生偏差行爲，因而又再輾轉形成新的壓力源；所以不當的壓力因應行爲，不但不能紓解個體之壓力，反而更會累積壓力，因此，壓力因應行爲的探討是壓力管理的重要議題之一。

參、壓力因應行爲的類型

由於不同的個體對相同的工作壓力情境會有不同的因應對策，如何對這些因應策略分類，學者各有不同看法，以下分述之。

Swent和Gmelch所作調查研究認爲個體處理工作緊張和壓迫感而採取的行動，大體可歸納爲三種類別：1.身體的活動；2.認知和心理的活動；3.人際關係技巧與管理知能。（註13）

1. 身體的活動：有三種類型，如體力方面的活動，包括一般運動、競賽運動、爬山、園藝等；與工作環境隔離的活動，包括獨處、休閒旅遊等；爲放鬆身體而設計的體力活動，包括瑜珈、按摩等。
2. 認知和心理的活動：指培養積極的人生觀和正向的工作態度，包括以樂觀的態度面對問題、保持理智冷靜、和親朋好友共同研商解決問題、設定適當工作目標、瞭解自己、冥想、祈禱等。
3. 人際關係技巧與管理知能：指有助於減輕個體工作壓力，增進個人工作效能及人際溝通技巧，包括與同事合作解決問題、衝突管理、向上管理、時間管理、人力資源管理、授權部屬、團隊管理等。

至於Lazarus及Folkman則將壓力的因應行爲分爲兩大類（註14），第一類因應行爲是指經由外顯的行動或是經由心智活動，直接針對壓力來源處理，是爲「問題取向的因應策略」（problem-focused coping）；個體

臺灣大學學術期刊資料庫

將行爲重點放在問題本身，針對壓力情境直接採取行動，以解決問題或減低壓力，其策略包含尋求資訊或建議、學習新的技巧或專業知能、協商，或是個體改變認知等。一般而言，不同工作、不同角色的個體，因其可運用的資源不同，因此所採用的壓力因應策略重點亦會有所不同，而因應之資源除了物質資源外，尚包括個體自身的健康及體力、正向的信念、問題解決能力、人際關係及社會支援網絡等。第二類因應行爲係由個體改變自己對壓力情境的感覺和想法，稱之爲「情緒取向的因應策略」（emotion-focused coping）。其目的是在減緩壓力對個體所造成的情緒衝擊，但實質上，威脅性或傷害性的壓力情境仍持續存在著，亦即個體試圖改變自己對壓力情境的感覺，因而採取如：將事情往好方面想、想一些快樂的事情、容忍、自暴自棄、接受既有事實、藉其他活動發洩（如蒙頭大睡、吃東西、抽煙等）等因應方式。而部份情緒取向的因應行爲未必符合現實所需，甚或有自欺欺人的自我防衛作用或是過度樂觀的信念在內，因而可能使個體的壓力情境日形嚴重。

一般而言，問題取向的因應策略雖是較爲積極正向的壓力處理方式，但是，並非所有壓力情境皆可以問題取向的因應策略解決。情緒取向的壓力因應行爲，可使個體暫時舒緩因壓力引起的負面心理感受，因此，個體處理壓力情境雖各有其因應方式，但通常是同時綜合問題取向及情緒取向二種策略的應用；易言之，個體有時需適當的宣洩情緒壓力，而後方能積極、理性地處理問題。

肆、研究設計與實施

筆者爲瞭解我國圖書館館員的工作壓力情況及其壓力因應行爲，乃以台灣地區公立大學暨學院圖書館員爲對象從事探索性之研究。基本上，本研究係以文獻分析法、調查研究法爲主，而調查研究法又以深度訪談及問卷調查二方式進行。筆者首先參考國內外工作壓力的相關文獻，以瞭解工作壓力及因應行爲的相關理論與實證研究，作爲研究架構的基礎。

由於壓力是個人主觀之感受，在相同情境下，可能因爲個體之個別差異而對於工作壓力的感受及因應行爲會有所不同，因此，筆者亦蒐集受訪館員個人背景資料及其人格特質傾向，以探討館員的人口變項與人格特質是否會影響館員之壓力因應行爲。茲將本研究工具及研究結果詳述如下。

一、研究工具

本研究之問卷共有四部份，第一部份爲受訪館員基本資料，蒐集館員之個人基本資料，包括性別、年齡、婚姻狀況、學歷、圖書館專業教育背景、圖書館工作年資、目前職務年資、是否擔任主管、工作性質等九項館員個人基本屬性變項。第二部份爲館員工作壓力調查，第三部份爲壓力因應行爲調查，第四部份爲館員人格特質調查。

本研究參考學者Cooper等發展之「工作壓力指數」（Occupational Stress Indicator, OSI）加以修訂（註15），而成爲本研究中用

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

以量測受訪館員工作壓力之調查問卷。Cooper等學者之「工作壓力指數」，係基於「壓力乃個體與工作環境中潛在壓力源互動的歷程」之觀點而發展，主要考量因素爲員工與工作環境的互動、工作環境中潛在的壓力源和工作者的特質及習慣性等；OSI的理論模式統整以往工作壓力的研究成果，因此適於作爲各種職業工作壓力情境評估之理論基礎，具有良好的建構效度。（註16）本研究將館員對工作壓力之感受共分爲高度壓力、中度壓力、少許壓力、沒有壓力等四種，分別給予4、3、2、1之評分，而將問卷所有問題之評分累計，即爲該館員之整體工作壓力指數。本次調查回收之問卷，經分析其信度係數（Cronbach α）爲0.91，顯示問卷具有相當良好之信度。

至於有關館員壓力因應行爲之量測，筆者係根據Lazarus的理論架構，將本研究之因應行爲量表分爲問題取向與情緒取向兩個分量表，並以廣爲國內學者採用之Lazarus及Folkman「因應行爲量表」（Scale of Ways of Coping (Revised)）爲藍本（註17），同時參考國內之研究成果加以改編，並經由10位圖書館館員預試後，斟酌其意見修訂而成，具有良好之建構效度；此外，本次調查回收問卷經分析其信度係數（Cronbach α）亦達0.93，可見本問卷之信度亦相當良好。本問卷共有31題，每題敘述處理壓力情境的可能方式，其中「問題取向的因應行爲」分量表有8題，「情緒取向的因應行爲」分量表有23題，問題取向、情緒取向因應行爲題號分配表詳列於表1。各題計分方式採Linkert五等級量尺，其評分係依受訪者之填答結果：「總是這麼做」、「常常這麼做」、「有時這麼做」、「很少這麼做」、「從不這麼做」等五種，分別給予5分、4分、3分、2分、1分，代表受訪者在此一因應方式上的運用程度，受訪者的給分愈高，代表其使用該因應方式次數愈大。而受訪者在問題取向、情緒取向因應行爲的得分，在分析時係將各類之題目得分總計後除以題數，得其平值數，此數值愈大則代表採取該取向之因應方式的傾向愈強烈。

另外，本研究用以量測館員人格特質之問卷，主要係參考呂勝瑛博士於民國七十三年所編訂之量表（註18），經篩選問題後修訂而成；回收之館員人格特質問卷，經分析其信度係數（Cronbach α）達0.85，問卷具有相當良好之信度。館員人格特質問卷包含十個題目，詢問館員各題所述行爲發生之頻率，從「總是這樣」、「經常這樣」、「有時這樣」、「很少這樣」至「從不這樣」分別給予5分、4分、3分、2分、1分；總得分愈高者，代表人格特質愈傾向A型，得分愈低者代表人格特質愈傾向B型。本研究認爲人格特質並非只有A型或 B型兩個極端，人格特質傾向之強度是連續的，本研究將所有受訪館員人格特質問卷之得分排序，並平均分成三段，得分高於31分（含）者爲A型人格特質傾向之館員，得分低於25分（含）者爲B型人格特質傾向之館員，其餘得分者介於二者間之館員，稱爲中間型人格特質者。

臺灣大學學術期刊資料庫

表1　問題取向、情緒取向壓力因應行爲量表題號分配

策略取向	題號及內容
問題取向因應行爲	1. 面對問題，立即處理 2. 充實專業知識，增強自我能力 5. 與他人討論，以獲得更多解決問題的方法（如主管、家人、同事等） 13. 求助於專業人員（專家或輔導人員） 14. 承認自己的錯誤並努力補救 15. 擬定計畫並確實執行 24. 根據以往的經驗處理問題 31. 堅持自己立場，極力爭取
情緒取向因應行爲	3. 順其自然（等待，船到橋頭自然直） 4. 從事自己有興趣的其他活動（如運動、逛街、看電影等） 6. 自責 7. 壓抑自己眞實感受和想法 8. 將事情往好方面想 9. 蒙頭大睡 10. 對引起壓力的人直接表達內心的憤怒或遷怒他人 11. 在無人處發洩情緒（如哭泣、吼叫等） 12. 想一些快樂的事情 16. 暫時避開困擾自己的情境 17. 大量飲食宣洩情緒 18. 飲酒宣洩情緒 19. 抽煙緩和情緒 20. 利用藥物使情緒獲得舒緩 21. 避免他人知悉自己的困境 22. 認爲事情沒有想像中糟糕 23. 找人訴苦 25. 退縮，不參加任何活動 26. 接受既有事實 27. 穩定自身情緒，避免影響其他事情 28. 做白日夢幻想事情已經好轉 29. 求助於宗教信仰 30. 對事情做最壞的打算

臺灣大學學術期刊資料庫

本研究依據民國91年教育部「學校通訊錄及各類統計」（http://140.111.1.22/school/index_a1.htm，檢索日期：2002年2月18日）中公布之54所公立大學暨學院（含技術學院），以其編制內之圖書館館員（不包括館長與副館長）爲研究對象，於民國91年6月下旬寄發734份問卷，7月21日回收519份問卷，問卷回收率爲70.7%，而扣除填答不完全或基本資料未填者，共得有效問卷494份。隨後進行回收問卷之編碼與利用SPSS套裝軟體執行相關統計分析，繼之輔以電話訪談、面對面晤談，以深入探究館員內心的想法，最後歸納問卷調查結果分析如下。

二、研究結果與分析

（一）館員個人基本資料分析

本研究根據回收之有效問卷，進行樣本人口統計變項分析。在性別方面，受訪館員大部分爲女性，計有434位（佔樣本數87.7%），男性館員60位（12.3%）；其中在25歲至45歲間的館員佔74％；而在婚姻狀況方面，已婚者約佔三分之二；在館員學歷方面，最多爲大學畢業佔60.6%，次多的爲研究所碩士班畢業佔22.4%；69%之受訪館員係圖書資訊相關科系畢業；在圖書館工作年資方面，五年以下者佔20.5%，廿年以上者爲16.8%；擔任主管職務之受訪館員佔23.2%。另外，在本次調查中，受訪館員從事技術服務工作者計有143位（28.9%），讀者服務館員有188位（38.3%），行政服務館員共計31位（6.3%），混合服務館員（工作內容同時涵蓋各種服務）則有132位（26.5%）。館員個人基本資料分析詳如表2。

表2　受訪館員個人基本資料分析表

項目名稱	類別	人數	百分比	累積百分比
性別	男	60	12.3	12.3
	女	434	87.7	100.0
年齡	20~24歲	11	2.2	2.2
	25~29歲	54	10.9	13.1
	30~34歲	109	22.0	35.2
	35~39歲	112	22.6	57.8
	40~44歲	91	18.4	76.2
	45~49歲	82	16.6	92.7
	50~54歲	30	6.1	98.8
	55歲以上	6	1.2	100.0
婚姻狀況	已婚	332	67.2	67.2
	未婚	156	31.6	98.8
	其他	6	1.2	100.0

臺灣大學學術期刊資料庫

項目名稱	類別	人數	百分比	累積百分比
學歷	高中	15	3.0	3.0
	專科	64	12.9	16.0
	大學	300	60.6	76.6
	碩士	111	22.4	99.0
	博士	3	0.6	99.6
	其他	2	0.4	100.0
是否圖書資訊相關科系畢業	是	341	69.0	68.9
	否	153	31.0	99.8
是否擔任主管職務	是	115	23.2	23.2
	否	380	76.8	100.0
圖書館服務年資	未滿5年	101	20.5	20.5
	5年以上未滿10年	118	24.1	44.6
	10年以上未滿15年	124	25.2	69.8
	15年以上未滿20年	67	13.4	83.2
	20年以上	84	16.8	100.0
現任職務之工作年資	2年以下	153	30.9	30.9
	2年－4年以下	136	27.5	58.4
	4年－6年以下	83	16.8	75.2
	6年以上	123	24.8	100.0
工作部門	技術服務	143	28.9	28.9
	讀者服務	188	38.3	67.2
	行政服務	31	6.3	73.5
	混合服務	132	26.5	100.0

（二）館員工作壓力因應行為係綜合問題取向與情緒取向策略

在本次調查問卷中，共提出31種工作壓力因應行為，表3為受訪館員在問題取向因應行為與情緒取向因應行為的相關的統計數值。由表3觀之，問題取向因應行為其平均得分為3.3076，介於「有時使用」與「常常使用」之間，情緒取向因應行為其平均得分為2.5393，介於「很少使用」與「有時使用」之間，可見受訪館員在面對工作壓力時，其因應行為係綜合使用問題取向策略與情緒取向策略，但問題取向策略之因應行為則較多。

Ollendorff在1989年以Kent State University的大學圖書館館員中八位男性與十位女性館員為研究對象，利用自編的問卷探討該館館員對工作壓力管理的看法。Ollendorff發現72%的館員的壓力因應行為係負面且有害個

臺灣人學學術期刊資料庫

表3　館員問題取向與情緒取向壓力因應行爲之統計

策略取向	最小值	最大值	平均值	標準差
問題取向之因應行爲	1.75	5.00	3.3076	.48015
情緒取向之因應行爲	1.39	5.00	2.5393	.33389

人身心健康的（如咬指甲、貪食、抽煙、喝酒、對人說話尖酸刻薄、注意力不集中、容易斤斤計較與人爭吵、爲小事生氣等），並指出大部分的館員面對壓力多半僅持消極、不具建設性的心態，而未有實際行動去處理自身困境（註19），顯然在Ollendorff研究中之受訪館員偏向於情緒取向策略的壓力因應行爲。Ollendorff的研究結果凸顯館員個人學習壓力管理的必要性，並呼籲圖書館界應積極重視圖書館館員工作壓力存在的問題，提供壓力管理的相關訓練課程。

表4爲本次問卷調查受訪館員各種壓力因應方式使用之次數百分比，其中受訪館員最常見的十種工作壓力因應行爲依序爲：

（1） 面對問題，立即處理。
（2） 穩定自身情緒，避免影響其他事情。
（3） 接受既有的事實。
（4） 根據以往的經驗處理問題。
（5） 與其他人討論，以獲得更多解決問題的方法(如主管、家人、同事等)。
（6） 充實專業知識，增強自我能力。
（7） 承認自己的錯誤並努力補救。
（8） 把事情往好的方面想。
（9） 擬訂計畫並確實執行。
（10）從事自己有興趣的其他活動（如運動、逛街、看電影等）。

而在問題取向因應行爲方面，受訪館員最常使用之方式爲「面對問題，立即處理」及「根據以往經驗解決問題」，使用最少者爲「尋求專業人員（專家或輔導人員）的協助」。在情緒取向因應行爲方面，最常被使用之方式爲「穩定自身情緒，避免影響其他事情」及「接受既有的事實」，最少使用者爲「藉由抽煙、飲酒、藥物宣洩情緒」。

（三）館員個人因素影響其壓力因應行為

館員的工作壓力認知因其個人背景因素之不同而有明顯差異（註20）：館員所從事的工作部門會影響其工作壓力知覺，技術服務館員在科技變遷及工作負荷此二方面的壓力感受明顯高於讀者服務館員，讀者服務館員則在讀者關係部份有較大之壓力感受；女性館員壓力高於男性館員；年齡輕、年資淺的館員對生涯發展的壓力感受較大；而已婚館員容易有家庭因素方面的壓力；大學學歷的館員在多項工作情境是壓力最大的一個族群；具圖書資訊專業教育背景的館員工作壓力明顯大於其他館員；擔任主管職務的館員工作壓力亦較大。

至於館員之工作壓力的因應行爲是否亦受其個人背景因素影響？以下就館員之服務部門、性別、年齡、婚姻狀況、學歷、圖書資訊專業教育背景、圖書館工作年資、現任

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表4　館員各種壓力因應行爲之統計

排序	因應行爲	佔受訪館員百分比			累計百分比
		有時這麼做	常常這麼做	總是這麼做	
1	面對問題，立即處理	21.2	50.1	27.1	98.4
2	穩定情緒，避免影響其他事情	32.7	50.3	13.9	96.9
3	接受既有事實	38.0	45.9	12.3	96.2
4	根據以往的經驗處理問題	42.0	44.6	8.3	94.9
5	與他人討論，獲得更多解決方法	31.5	47.7	14.9	94.1
6	充實專業知識，增強自我能力	42.2	37.4	12.5	92.1
7	承認自己的錯誤並努力補救	51.9	32.9	6.5	91.3
8	把事情往好方面想	40.3	36.0	11.3	87.7
9	擬定計畫並確實執行	43.8	34.1	8.3	86.3
10	從事自己有興趣的其他活動	34.1	35.2	14.5	83.8
11	暫時避開困擾自己的情境	50.9	26.7	5.9	83.4
12	想一些快樂的事情	45.5	28.9	8.3	82.6
13	認爲事情沒有想像中糟糕	49.1	24.0	6.1	79.2
14	找人訴苦	45.5	22.6	5.9	73.9
15	堅持自己立場，極力爭取	54.1	16.4	3.4	73.9
16	順其自然（等待）	55.6	12.9	4.6	73.1
17	對事情做最壞的打算	48.3	17.6	4.2	71.1
18	壓抑自己眞實感受和想法	49.3	12.5	3.8	65.7
19	自責	47.1	14.7	3.0	64.8
20	避免他人知悉自己的困境	36.6	5.9	2.0	44.5
21	求助於宗教信仰	20.6	11.5	3.6	35.8
22	蒙頭大睡	19.4	9.1	3.2	31.7
23	對引起壓力的人直接表達內心的憤怒或遷怒他人	22.2	3.4	1.2	26.9
24	在無人處發洩情緒	20.0	4.8	1.4	26.3
25	求助於專業人員	15.6	7.7	3.0	26.3
26	退縮，不參加任何活動	23.2	1.8	1.2	26.3
27	做白日夢幻想事情已經好轉	18.4	3.4	0.8	22.6
28	大量飲食宣洩情緒	15.2	3.6	0.8	19.6
29	飲酒宣洩情緒	2.2	0.4	0.4	3.0
30	抽煙緩和情緒	2.2	0.8	0.6	3.6
31	利用藥物使情緒獲得舒緩	1.8	0.6	0.2	2.6

臺灣大學學術期刊資料庫

表5　服務部門對館員壓力因應行爲的影響

服務部門	問題取向之因應行爲		情緒取向之因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
技術服務	3.2946	3	2.5616	1
讀者服務	3.2381	4	2.5180	3
行政服務	3.3427	2	2.4979	4
混合服務	3.4129	1	2.5553	2
	混合服務部門之館員與讀者服務館員間之差異已達統計顯著水準		各組間之差異未達統計顯著水準	

職務之年資、是否擔任主管職務、人格特質等十方面分別臚列本次調查之結果。

1．服務部門對館員壓力因應行為的影響

由表5中可看出就問題取向壓力因應行爲而言，混合服務部門的館員應用此種方式最多，而讀者服務部門館員應用得最少，且二者之差異已達統計顯著水準。就情緒取向因應行爲而言，技術服務館員應用此種方式最多，而行政服務部門應用得最少，唯各部門間之差異未達統計顯著水準。究其原因可能係擔任混合服務的館員，兼負讀者服務與技術服務工作，工作項目較多而無法專精，在工作上自然會感受較大之壓力，爲了解決問題會大量請教各部門專精的館員與專家，因此，其因應行爲自然較易偏向問題取向之策略。而行政服務部門館員爲了館務的順利推行，需盡力與各部門溝通與協調，因而其因應行爲應用較多之問題取向策略，較少之情緒取向策略。

2．性別對館員壓力因應行為的影響

本研究結果顯示女性館員的工作壓力較男性明顯，但在在遭遇工作壓力或困擾時，由於女性與男性社會觀念與價值體系的不同，一般女性在行爲上會選擇較爲柔性內斂的因應行爲，反之，社會對於男性多期待其能理性、客觀處理問題。由表6中可看出，男性館員之因應行爲應用較多的問題取向策略，較少的情緒取向策略，但二者之差異尚未達統計顯著水準，顯然性別對館員壓力因應行爲的影響不大。

3．年齡對館員壓力因應行為的影響

一般而言，年齡較長者人生閱歷豐富，見多識廣，對事情的看法會較爲周延與深思熟慮，用多元化角度思考問題，因此，較能自我調適，避免情緒性的行爲；而年齡較輕者會希望速戰速決，較爲積極求表現。由表7中可看出，受訪館員年齡越大，情緒取向因應行爲漸少，問題取向因應行爲漸多，其中20-34歲的館員有最多的情緒取向因應行

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表6　性別對館員壓力因應行爲的影響

性別	問題取向之因應行爲		情緒取向之因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
男	3.3458	1	2.4643	2
女	3.3021	2	2.5512	1
	各組間之差異甚小 未達統計顯著水準		各組間之差異甚小 未達統計顯著水準	

表7　年齡對館員壓力因應行爲的影響

年齡	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
20-29歲	3.2442	5	2.5672	2
30-34歲	3.2397	6	2.5752	1
35-39歲	3.2924	3	2.5404	4
40-44歲	3.3626	2	2.4730	6
45-49歲	3.4162	1	2.5326	5
50歲上	3.2882	4	2.5592	3
	各組間之差異 未達統計顯著水準		各組間之差異 未達統計顯著水準	

爲，最少的問題取向因應行爲，但各年齡層館員間之差異並未達統計顯著水準。

4．婚姻狀況對館員壓力因應行為的影響

由表8中可看出，受訪的已婚館員有較少的情緒取向因應行爲，但已婚館員與未婚館員二者在因應行爲方面之差異並未達統計顯著水準。此一現象亦符合一般社會對婚姻之看法，家庭是一個避風港，一個精神上的支柱，因此，對已婚的受訪館員而言，在問題的處理及情緒的調適上會有較多的支持。

5.學歷對館員壓力因應行為的影響

一般來說，教育程度高者較能針對問題分析，對情緒的控制能力亦較佳。由表9中可看出，就情緒取向因應行爲而言，大學教育程度的受訪館員應用此種方式最多，研究所學歷的受訪館員應用最少，且二者之差異已達統計顯著水準；就問題取向因應行爲而言，大學教育程度的受訪館員應用此種方式最少，但與其他學歷間的差異並未達統計顯著水準。

臺灣大學學術期刊資料庫

表8　婚姻狀況對館員壓力因應行爲的影響

婚姻狀況	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
已婚	3.3087	1	2.5174	2
未婚	3.3021	2	2.5828	1
	各組間之差異未達統計顯著水準		各組間之差異未達統計顯著水準	

表9　學歷對館員壓力因應行爲的影響

教育程度	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
專科以下	3.3513	1	2.5267	2
大學	3.2929	3	2.5694	1
研究所	3.3157	2	2.4704	3
	各組間之差異未達統計顯著水準		大學與研究所組間之差異已達統計顯著水準（p=0.05）	

6. 圖書資訊專業教育背景對館員壓力因應行為的影響

一般言之，圖書資訊專業科系畢業之館員對圖書館各項事務之運作有全面性之概念，應會有較多的問題取向因應行爲。但由表10中可看出，圖書資訊專業科系畢業之館員，對於問題取向因應行爲及情緒取向因應行爲皆較少，惟與非圖書資訊專業科系畢業之館員在因應行爲之取向差異並未達統計顯著水準。

7. 圖書館工作年資對館員壓力因應行為的影響

理論上，年資深者對組織環境較爲熟悉，圖書館內外之人脈亦較爲豐沛，遇到壓力亦較能針對問題處理，因此其因應行爲會應用較多之問題取向策略，較少之情緒取向策略；而年資較淺者，則反之。由表11中可看出工作年資15年－20年的館員，問題取向因應方式使用得最多，情緒取向因應方式使用得最少；而工作年資5年－10年的館員，問題取向因應方式使用得最少，情緒取向因應方式使用得最多；由此可知，受訪館員似乎年資越深其因應行爲使用愈多問題取向策略，情緒取向策略用得愈少，但各組在因應行爲的取向差異尚未達統計顯著水準。

臺灣人學學術期刊資料庫

表10　圖書資訊專業教育背景對館員壓力因應行爲的影響

是否圖書資訊專業科系畢業	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
圖書資訊專業科系畢業	3.2966	2	2.5383	2
非圖書資訊專業科系畢業	3.3342	1	2.5422	1
	各組間之差異未達統計顯著水準		各組間之差異未達統計顯著水準	

表11　圖書館工作年資對館員壓力因應行爲的影響

圖書館工作年資	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
5年以下	3.2908	4	2.5424	3
5年－10年以下	3.2532	5	2.5726	1
10年－15年以下	3.3165	3	2.5235	4
15年－20年以下	3.3563	1	2.5003	5
20年以上	3.3515	2	2.5432	2
	各組間之差異未達統計顯著水準		各組間之差異未達統計顯著水準	

8.現任職務之年資對館員壓力因應行為的影響

一般而言，剛接任新職務時，許多問題皆爲首次遭逢而較不知如何解決，且由於對環境不熟悉，其問題取向因應方式之使用受到限制，而情緒取向的因應方式會較多；而後當館員對職務日漸熟悉時，即會增加使用問題取向的因應策略，而情緒取向因應策略亦會減少。由表12中可看出，剛接任職務2年以內的館員其問題取向因應行爲最少，情緒取向因應行爲最多。但現任職務之年資對因應行爲取向之影響並未達統計顯著水準。

9.是否擔任主管職務對館員壓力因應行為的影響

一般而言，主管必須作決策、參加會議及進行大量的溝通協調，凡此皆爲問題取向的工作，其問題取向的因應行爲自然較多。由表13中可看出，擔任主管職務的館員其問題取向因應行爲明顯多於非主管之館員，且差異已達統計顯著水準，未擔任主管職務的館員情緒取向因應行爲較多，但與擔任主管職務的館員間之差異尚未達統計顯著水準。

臺灣大學學術期刊資料庫

表12　現任職務之年資對館員壓力因應行爲的影響

現任職務工作年資	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
2年以下	3.2770	4	2.5586	1
2年－4年以下	3.3520	1	2.5465	2
4年－6年以下	3.3042	2	2.5086	4
6年以上	3.2988	3	2.5281	3
	各組間之差異 未達統計顯著水準		各組間之差異 未達統計顯著水準	

表13　擔任主管職務對館員壓力因應行爲的影響

是否擔任主管職務	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
主管	3.3848	1	2.4947	2
非主管	3.2842	2	2.5527	1
	主管、非主管間之差異 已達統計顯著水準（p=0.05）		各組間之差異 未達統計顯著水準	

10.人格特質對館員壓力因應行為的影響

本研究顯示，受訪館員中具有A型人格特質者爲工作壓力感受最大的一個族群。由於A型人格特質的受訪館員自我期許高，企圖心強，有很強的成就動機，因此會有大量的問題取向的因應行爲，但因其講求速度，處理事情較急，希望見到速效，因而情緒較易流於過度緊張或缺乏耐性，爲了調適情緒應而會有較多的情緒取向因應行爲。由表14中可看出，A型人格特質的館員其問題取向因應行爲及情緒取向因應行爲皆明顯多於其他類型人格之館員，且其間之差異已達統計顯著水準。

（四）館員壓力因應行為與工作壓力感受的關係

館員的壓力因應行爲與其對工作壓力的感受是否有關，本研究以Pearson相關係數研究二者之關係。

1．館員情緒取向因應行為與工作壓力感受為正相關

表15爲館員工作壓力與因應行爲的相關係數。如表15所示，情緒取向因應行爲與館員工作壓力感受爲正相關，且已達統計檢定之顯著水準。二者之正相關關係，可有兩種解釋：其一爲「當壓力較大時，傾向於以情緒取向因應行爲來調適自己面對壓力」；易

臺灣人文學術期刊資料庫

表14　人格特質對館員壓力因應行爲的影響

人格特質	問題取向因應行爲		情緒取向因應行爲	
	平均得分	排名	平均得分	排名
A型人格特質	3.4667	1	2.5997	1
中間型人格特質	3.2519	2	2.5342	2
B型人格特質	3.2135	3	2.4813	3
	A型人格特質>中間型人格特質、B型人格特質，其差異已達統計顯著水準（p=0.01）		A型人格特質>B型人格特質，其差異已達統計顯著水準（p=0.01）	

表15 工作壓力與因應行爲之相關係數

	與工作壓力之相關係數
問題取向因應行爲	-.014
情緒取向因應行爲	.259(**)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

言之，館員在面對工作壓力時，其因應行爲大多採取理性的問題取向策略因應壓力的挑戰；但當壓力較大時，則會多應用情緒取向的因應方式來調適自己。Anderson的研究亦指出，當壓力大時，個人就會放棄問題解決的因應行爲，而轉向情緒取向的因應行爲。（註21）其二爲「應用較多情緒取向因應方式的館員，其工作壓力感受通常較大」，亦即，館員過於採用情緒取向因應方式者不但不能解決問題，反而可能使工作壓力更形嚴重，因爲大部份的情緒取向壓力因應行爲並非解決問題而是改變感覺，但實質的問題仍然存在，所以壓力亦逐日累積。

2．高情緒取向壓力因應行為之館員工作壓力感受較大

筆者爲研究館員因應壓力的行爲與其對工作壓力感受的關係，及情緒取向因應行爲與問題取向因應行爲間是否有關聯，乃根據館員問題取向因應行爲及情緒取向因應行爲的多寡，以該因應行爲之中位數爲分界點，分爲高、低兩群，共將受訪館員分爲四組：（1）高問題取向因應行爲－高情緒取向因應行爲：館員有大量的問題取向因應行爲及情緒取向因應行爲；（2）高問題取向因應行爲－低情緒取向因應行爲：館員有大量問題取向因應行爲，但少量的情緒取向因應行爲；（3）低問題取向因應行爲－高情緒取向因應行爲：館員有少量的問題取向因應行爲，但有大量的情緒取向因應行爲；（4）低問題取向因應行爲－低情緒取向因應行爲：館員有少量的問題取向因應行爲及情緒取向因應行爲。

本研究以雙因子變異數分析二者對館員工作壓力的影響，其檢定結果顯示問題取向

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

的因應行爲與情緒取向因應行爲之間並無交互作用（2-way interactions）存在，對於個別因應行爲的主效果（main effect）而言，高情緒取向因應行爲者其工作壓力感受明顯大於低情緒取向因應行爲之館員（如表16），高問題取向因應行爲之館員與低問題取向之因應行爲者，在工作壓力之感受方面並無明顯差異（如表17）。

3．積極正向的因應行為有助於紓解館員之工作壓力

筆者爲深入瞭解受訪館員個別壓力的因應行爲與工作壓力間的關係，經計算各因應行爲與工作壓力的Pearson相關係數，發現與工作壓力有明顯正相關的因應行爲有：自責、壓抑自己眞實感受和想法、對引起壓力的人直接表達內心的憤怒或遷怒他人、在無人處發洩情緒（哭泣、吼叫等）、避免他人知悉自己的困境；找人訴苦、根據以往的經驗處理問題、退縮不參加任何活動、做白日夢幻想事情已經好轉、蒙頭大睡、求助於宗教信仰、大量飲食宣洩情緒、飲酒宣洩情緒、利用藥物使情緒獲得舒緩及對事情做最壞的打算等等，皆爲消極性的情緒取向因應行爲，非但無助於問題的解決，反而可能使壓力更大。

至於與工作壓力有明顯負相關的因應行爲，在問題取向部份有：面對問題立即處理、與他人討論以獲得更多解決問題的方法、求助於專業人員（專家或輔導人員）、擬訂計畫並確實執行等等；而在情緒取向部份則有：從事自己有興趣的其他活動（如運動、逛街、看電影）、將事情往好方面想、穩定自身情緒避免影響其他事情等等。以上種種負相關的因應方式使用得愈多的館員其工作壓力感受愈小，這些行爲有屬問題導向的，亦有屬情緒導向的，但其共同之特性皆爲積極的、正面的。

易言之，採用問題取向或積極、正面的情緒取向因應壓力方式之館員，有助於減輕其工作壓力；採取消極型壓力因應方式者，並無助於工作壓力之紓解。究其原因乃是採取問題取向或積極型壓力因應方式之受訪館

表16　高情緒取向與低情緒取向因應行爲館員之工作壓力比較

因應方式	工作壓力	比較（顯著水準0.001）
高情緒取向因應行爲館員	78.52	高情緒取向因應行爲者其工作壓力之感受明顯大於低情緒取向因應方式之館員
低情緒取向因應行爲館員	67.52	

表17　高問題取向與低情緒取向因應行爲館員之工作壓力比較

因應方式	工作壓力	比較（顯著水準0.001）
高問題取向因應行爲館員	72.29	二者之差異未達顯著水準
低問題取向因應行爲館員	73.02	

臺灣大學學術期刊資料庫

員，在面臨壓力時是以較積極、正面的態度去面對與因應，同時亦會尋求親友、同事、主管之支援，而非採取逃避或補償性之行為方式，因此，在面臨同樣之工作壓力情境時，採取問題取向或積極型壓力因應方式之館員，其所受到之負面影響會較採取消極型壓力因應方式者少。

伍、討論與建議

個體面對壓力情境時，若所採用的因應方式不妥當，則不但不能紓解壓力，反而會增加壓力，並且易陷入惡性循環中。由本研究的結果可知受訪館員的工作壓力因應行為是綜合問題取向與情緒取向二者，且略偏問題取向之層面，由受訪館員最常見的十項工作壓力因應行為觀之，無論是問題取向或情緒取向亦多屬理性、積極，因此基本上說來是健康的行為。

而本研究顯示館員的工作壓力感受與情緒取向的因應行為係正相關。亦即，當工作壓力逐漸增大時，館員傾向於以情緒取向的方式因應，且多偏向如自責、發洩、遷怒、退縮等不健康的情緒行為，值得注意。而如何使館員將工作壓力保持在適當範圍內，不僅是館員個人之事，圖書館組織亦應配合相關措施，並減少組織內無謂的工作壓力源，如主管不當的領導風格、獎懲制度中不合宜的規定、模糊的組織政策、工作負荷分配不均、職責劃分不明確、不合理的績效薪酬制度、不良的工作場所等。（註22）

同時，本研究結果亦發現館員的個人因素會影響其偏好之壓力因應行為，年輕、工作年資淺、剛接任職務2年內的館員，其問題取向因應行為較少，而情緒取向的因應行為較多，其原因可能係對組織環境的不熟悉，且不知如何以問題取向的方法因應之，因此，圖書館組織若能建立學長制（mentor）協助新進館員及剛接任新職務之館員，隨時指導其如何以問題取向的行為因應，應可有效紓解其面對之工作壓力情境。

此外，受訪館員中具有A型人格特質者，在工作中較易過度表現得急躁和不耐煩，面對工作壓力情境會有大量的問題取向與情緒取向的因應行為，且在高工作壓力情境下會助長館員呈現極端的A型人格行為。針對此類型的館員而言，筆者建議可藉由日常對個人行為的自我省思，訓練自己對事情有合理的認知，告誡自己放慢工作節奏，建立工作以外的休閒興趣，並多參與休閒活動等，以放鬆心情與釋放工作壓力；而圖書館組織亦宜針對此類型館員之個別需求，特別提供相關身心保健及壓力管理的協助措施。

再者，本研究亦發現高情緒取向因應行為的館員，其工作壓力明顯高於其他館員，因此館員應避免大量採用負面的情緒取向因應方式。至於正向及積極面的因應行為如：從事自己有興趣的其他活動（如運動、逛街、看電影）、將事情往好方面想、穩定自身情緒，避免影響其他事情等，則是情緒疏導的良好措施，有助於其後積極、理性地以問題取向因應行為處理壓力情境。

至於求助於專業人員（專家或輔導人員）此一因應行為與工作壓力亦為負相關，事實上，此因應方式有助於減輕館員的工作壓

臺灣人文學術期刊資料庫

力，但在本研究中顯示受訪館員使用此項因應方式之頻率較少，此極可能與國人仍習於自我處理個人的心理問題，而較不習慣尋求專業心理輔導的民情有關，同時亦可能係對專業心理輔導之功能不瞭解所致。

陸、結語

自1980年代工作壓力議題受到重視以來，在圖書資訊學相關文獻中，實証研究方面即非常地缺乏，而國內亦鮮少相關之研究。因此，筆者藉由文獻分析法、問卷調查法及訪談法，探討台灣地區公立大學暨學院（含技術學院）圖書館館員之工作壓力因應行爲，希藉由本研究引發國內圖書館館員重視個人工作壓力與心理健康之問題，學習壓力管理之相關知能，並提供國內圖書館管理階層參考與關注圖書館環境中之壓力管理問題，從而定期提供館員心靈成長與壓力管理之相關教育訓練。

惟本研究以台灣地區公立大學暨學院（含技術學院）圖書館館員爲調查樣本，受訪學員雖來自全省各地，其取樣規模仍未能涵蓋全台灣各地區與各類型之圖書館，因此研究調查樣本數量及代表性皆有所限制，尚不足以反映我國圖書館館員工作壓力因應行爲之全貌，引用時宜注意其限制。

致謝：

本文爲國科會專題研究計畫部份成果（NSC 90-2413-H-002-013），謹向提供本研究經費補助之國科會與分享相關經驗之所有受訪館員致上最深的敬意與謝意。

註釋

註1：Wes Bowers, “Stress Management,” Business Credit 101:7 (August 1999): 18-19.

註2：Jocelyn Corville and Lauren M. Bernardi, “Helping Employees Manage Stress,” The Canadian Manager 24: 3(1999): 11-14.

註3：Julie E. Hodges, “Stress in the Library,” Library Association Record 92:10 (October 1990): 751.

註4：Janette S. Caputo, Stress and Burnout in Library Service (Phoenix: Oryx Press, 1991).

註5：M. Payette and E. Guay, “Stress: the Experience of Some Quebec Librarians,” ARGUS 10:6 (November/December 1981): 121-127.

註6：陳書梅，「我國公立大學暨學院圖書館館員工作壓力源之調查研究」，大學圖書館7卷１期（民92年3月），頁43-45。

註7：張春興，張氏心理學（台北市：東華，民80年），頁107。

註8：R.S. Lazarus and R. Launier, “Stress-related Transactions between Person and Environment,” In Perspect

臺灣大學學術期刊資料庫

ives in Interactional Psychology, ed. L.A. Pervin and M.Lewis (New York: Plenum., 1978).

註9：R.S. Lazarus and S. Folkman, Stress, Appraisal, and Coping (New York: Springer, 1984).

註10：R.S. Lazarus and S. Folkman, "Coping and Adaption," In The Handbook of Behavioral Medicine, ed. W.D. Gentry (New York:Guiford, 1984).

註11：R. S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations," Organizational Behavior and Human Performance 25:2 (April 1980): 184-215.

註12：M. Friedman, and R. H. Rosenman, Type A Behavior and Your Heart (New York: Knopf, 1974).

註13：Boyd Swent and Walter H. Gmelch, "Stress at Desk and How to Creatively Cope," OSSC Bulletin 21:4. (1997): 33-35.

註14：同註9。

註15：C. L. Cooper, S. J. Sloan, and S.Williams, Occupational Stress Indicator Management Guide (Windor: NFER-Nelson, 1988).

註16：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所編，職業壓力指標之探討（台北市：編者，民83年），頁23-24。

註17：同註9，頁328-333.

註18：呂勝瑛，「工作壓力的實證研究」，教育與心理研究 8期（民74年7月），頁157-189。

註19：Monica Ollendorff, "How Much Do Librarians Know about Stress Management?" Behavioral & Social Sciences Librarians 8:1/2 (1989): 67-98.

註20：陳書梅，圖書館組織心理研究：館員的認知觀點（台北市：文華圖書館管理資訊，民92年），頁135。

註21：C.R. Anderson, "Coping Behavior as Interventing Mechanisms in the Inverted Stress-Performance Relationship," Journal of Applied Psychology 61(1976)：30-34.

註22：同註20，頁135-141。

臺灣大學學術期刊資料庫