

救災人員之團隊信任、工作壓力與工作調適之關係研究

陳美玲*、蔡松輝**

摘要

救災人員的工作壓力一直是個非常重要的議題，且壓力對於工作上的調適有著關鍵性的影響；此外，因救災人員之組織型式是以團隊為單位，故團隊的信任因素是一相當重要要點用以影響團隊間成員之變項，本研究將團隊信任的觀點加入探討，旨在以救災人員(包含消防人員、義消及救難隊人員)為對象，探討團隊信任、工作壓力與工作調適之關聯性。

總回收有效樣本數為 840 份，回收率為 84%。在問卷回收後，經項目分析、因素分析及信度分析，皆達良好之程度，總變異量達 69%，在團隊信任構面萃取出情感信任、制度信任及認知信任，而在工作壓力構面萃取出角色負荷過度、人際關係、工作本質及組織外部因素，而在工作調適構面則萃取出工作表現、工作滿意及工作適應因素。此外，檢驗結果顯示，團隊信任有助於工作調適之提昇，且團隊信任與工作壓力呈現負向關聯性，團隊信任能有助於工作壓力之減低，最後，工作壓力與工作調適呈現負向關聯性。

關鍵字：團隊信任、工作壓力、工作調適、救災人員

*大葉大學 國際企業管理學系助理教授兼所長

**大葉大學 國際企業管理學系碩士

壹、緒論

站在第一線的基層消防人員、義消及救難人員，當災難發生時必須扮演著救命先鋒部隊，隨時隨地出現在災難現場，甚至冒著生命的危險進入災區。而在未有災害的時得隨時待命，其所處的工作環境與狀況，是一種精神與肉體承受力的考驗與長期工作壓力的對抗。以往對於工作壓力的研究文獻大多集中於工作壓力的效應、工作壓力過程以及工作調適之過程（Cooper & Cartwright, 1994; Jex & Beehr, 1991）。其中有關工作壓力源的探討，較偏向以個體層次進行，如工作滿足、組織承諾、情緒困擾、離職意圖、工作績效等等（Spector, 1986），至於工作調適方面則偏重於產生的工作壓力如何進行減少或如何增加工作上的調適感。但團隊已經是今日多數企業的基本單位（Drucker, 1998），故以團隊層次予以探討對於工作壓力之影響，實有其必要性，因救災人員大多是以團隊的型態予以進行，故本研究乃以團隊層次來探討工作壓力、工作調適之關聯性。此外，對於工作調適能力的缺乏，亦會引起不當的工作壓力，而團隊的互動則有助於工作壓力的調適（Selmer, 2001; Ardenne & Mahtain, 1989）。因此，本研究欲探討團隊信任、工作壓力與工作調適之關聯性。而為了避免個人變項的差異性，本研究亦進行個人變項之檢定，以瞭解不同的個人變項是否會對團隊信任、工作壓力與工作調適造成影響。本研究之具體研究目的如下：

- 一、探討救災人員工作壓力之現況。
- 二、探討救災人員工作調適、工作壓力與團隊信任之關聯性。
- 三、探討救災人員個人背景變項對於團隊信任、工作壓力與工作調適之關係是否具有影響。

貳、文獻探討

本章針對本研究之相關主題做一相關文獻彙整，以下將分為三個部份來深入探究，分別為：工作壓力及壓力源、團隊信任及工作調適。

一、工作壓力

(一)工作壓力之定義

壓力的定義最早是於 1956 年 Hans Sale 所提出，認為壓力是個體為滿足需要而產生的一種非特定的反應。亦是對環境發生的事件產生刺激所做的反應，包括有自然界的災難、精神不健全的情況、疾病、失去工作等（Lazarus & Folkman, 1984）。而所謂的工作壓力，則是從壓力的定義演變而來。舉凡與工作有關的因素所引起的不適感，都稱為工作壓力（job stress）（曹爾忠, 1983）。French(1974)認為，工作壓力是指當個人能力及其可運用的資源與環境需求間產生差距所致，倘若差距太大則會產生緊張的狀況。亦即當工作之相關因素與工作者間交互影響的情境，此情境會改變工作者的身心狀況，而導致其正常功能的消失，稱為工作壓力（Beehr & Newman, 1978）。

參酌上述壓力及工作壓力的定義，其強調的重點皆為：外界的刺激造成有機體的身心反應，或與外界互動的相關影響因素，以及有機體遭遇到外在某些情境而採取行動的歷程等，均脫離不了刺激、反應及中介歷程等三方面的取向。其中，把工作壓力視為刺激，亦即個人感受到的內外壓力因子。此觀點之學者認為：工作壓力為一種來自工作角色的需求，而此種角色含有過度和有害的特質（Gupta & Beehr, 1979）。

綜合上述之所言，本研究將工作壓力定義為：個人無法負荷社會環境或自我要求時，產生緊張、焦慮、憤怒、挫折、苦惱及不愉快的負面情緒與心理感受，這些反應改變工作者正常的生理與心理上的狀態，引起身心方面的損害，稱為「工作壓力」。

(二)壓力來源

造成工作壓力產生的原因，稱為壓力源（stressors），是使個人感受到壓力的刺激事件，此等刺激事件是來自週遭的人、事，或源自於個人內在的想法（Lin & Ensel, 1989）。一個人如果有壓力，有時可以促使他積極面對人生；有時則促使他變得消極、憂鬱，不能處理或破壞其生活和諧的刺激事件，而表現出異常的心理、生理、行為模式，而使個體產生壓力感的刺激事件稱為壓力源（賴政忠, 2001）。

而工作壓力之來源，不同學者對其有不同之論述，根據過去研究，學者們對於工作壓力來源，主要分類可劃分為個人因素、組織因素及外在因素等，在個人因素部份，主要包括角色衝突、角色不明確、角色過度負荷等（Ivancevich & Matteson, 1980）；而組織因素包含組織內及組織外二大因素，組織內之因素主要包含群體凝聚力、群體間之人際關係等；而組織外之因素主要是為家庭及財務因素等；至於外在因素則主要為社會環境等。

工作壓力之來源的複雜性，及其對個體形成壓力的影響的多樣性。形成工作壓力的原因很多，但大致可分為四部份：工作本身的壓力、個人因素的壓力、組織因素的壓力、社會環境因素的壓力。簡言之，工作壓力的來源，即與工作有關的壓力因子、組織中的角色、事業生涯發展、組織中的關係、與外在世界的界面均是形成工作壓力的來源。

本研究將壓力源歸納為「個人層次」與「組織層次」兩方面。個人層次係指個人內在心理因素的衝突，諸如角色衝突、角色不明確、角色過度負荷、對人員的責任、事業發展的壓力、工作過度負荷、人格特質或人格類型等；本研究在個人層次部分，乃以角色衝突、角色模糊、角色過度負荷(量)及角色過度負荷(質)來予以衡量之；其中，角色衝突可歸納成兩種：(1)角色衝突是因為兩種以上無法協調的合理期待所造成的窘境；(2)角色衝突是一種內心的壓力、情緒的緊張。此兩種定義一個偏重衝突的原因，一個則偏重衝突的後果（鄭世仁, 1984），而角色模糊乃意指個人缺乏足夠的訊息，以決定如何扮演適當的角色，即個人對角色的行為或績效水準不明白所致（Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964）。至於角色過度負荷是指角色表現者無法在一定時限內完成，會造成量方面的角色負荷；若對角色的要求水準過高，超過了個人的能力、技術及知識範圍，會造成質

方面的角色負荷(黃智, 2000)。

而組織層次多屬人事關係因素所造成, 包含工作的本質、群體間之人際關係及社會環境方面。本研究在組織層次部份乃包含人際關係、工作本身、組織內部及組織外部因素四大部份。其中人際關係部份乃是意指工作中的人際關係取向, 主要是指同事與上司的互動情形, 是社會支持的一種, 社會支持是由 House(1974) 提出, 由個人關係中引出, 社會支持主要來自兩個方面, 一為工作中同事與上司, 二為家庭成員與朋友; 但工作上的支持來源較其他來源, 對壓力與緊張關係更是更好的中介, 所以本研究所討論之人際關係, 乃是以上司與同事間為主體(施詠齡, 2000)

二、團隊信任

信任是團隊的重要資源, 它可以增加團隊成員之間的安全感, 降低管理監督成本, 並強化良性的社會互動(田靜婷, 2003)。Williams (2001) 亦指出, 信任將使團隊更具有凝聚力, 透過信任, 團隊成員能夠減低憂慮並進行合作, 完成團隊目標, 以產生團隊學習的績效。關於團隊的定義, 許多學者皆提出不同的看法; 普遍認為, 團隊是包含兩人或兩人以上, 必須協調一致, 以完成共同的任務。

許多學者對於信任的分類形式, 提出了不同的觀點, 如 Morgan & Hunt(1994) 認為應以組織間的關係, 將信任分類成: 以過程為基礎的信任(Processed-based)、以特徵為基礎的信任(Characteristic-based)、以關係為基礎的信任(Relationship-based)、以經濟抵押品為基礎的信任(Economic hostage-based)、以能力為基礎的信任(Competence-based)。綜言之, 若各家學者對於信任類型的分類, 來針對本研究進行信任類型之分類, 實在過於繁雜。而劉麟書(2001) 曾將許多學者所提出之各種信任類型的意涵仔細分析, 並歸類為三種信任的類型, 分別為: 認知型、情感型以及制度型。1. 認知型, 包括了計算基礎與知識基礎; 2. 情感型, 包括了關係基礎與認同基礎; 以及 3. 制度型, 也就是制度基礎。其中我們可以發現, 認知型以及情感型的信任, 基本上都是來自於雙方人際情感上的信任, 主要是透過彼此的互動瞭解, 不論是對得失、他人知識、彼此情感、或是相互關係的瞭解, 進而產生接受與信任對方。本研究乃將信任分為制度性信任與情感性信任。

三、工作調適

工作調適(work Adjustment)係指就業者的能力和需求, 能和工作環境做適當的搭配。亦即就業者自願配合工作的限制或要求, 能主動學習與培養能力及興趣, 克服工作上的困難, 並於工作中獲得成就與滿足, 進而自我實現(Hershenson, 1981; 林寶貴、李靜芬, 1988; 邱永祥, 2000)。亦是個人與其工作環境的互動關係, 也就是當個人的需求與目標達到滿足, 並能與環境的要求取得協調一致時, 即是達到調適。

回顧過去有關工作調適之文獻, 本研究採取 Hershenson 工作調適理論(Hershenson Theory of Work Adjustment; HTWA) 進行研討。

Hershenson 於 1981 年提出其工作調適理論, 認為工作場所中的工作調適是個

體與環境互動的一種動態發展過程，個體發展有三個主要的影響因素：

1、工作人格(work personality)、2、工作能力(work competence)、3、工作目標(work goal)。

Hershenson 認為工作調適乃此三個因素與環境互動之後所呈現的一種平衡狀況(Hershenson, 1981；1996；2001)。當個體發展並訂定工作目標時，此目標必須是清楚而明確的，而且需與個體的工作人格、工作能力配合。工作上每個階段的發展都有其限制，而此三個因素也會自然形成一個平衡的現象，因此只要其中某一因素改變，便會促成其他因素隨之改變。個體的工作調適包含個體與工作環境之互動，其中工作環境是指組織文化及行為期待、工作要求及所需具備的技能、提供給工作者的報酬及機會等三項。

工作調適是有關於生活整體調適的其中一項，各學者對工作調適的看法各有不同。工作與生活的滿意取決於個人的能力、性格、需求、價值、興趣、特質、自我概念的發揮程度以及個人建立的工作型態、工作情況、扮演的角色是否與個人的成長經驗相配合而定，其中自我概念的實現與工作滿意的程度成正比(Selmer, 2001a)。

故本研究乃採取 Hershenson (1981) 之工作調適理論，將之分為工作滿意度、工作角色行為、工作表現。本研究採取此理論乃因 Hershenson 理論認為工作場所中的工作調適是個體與環境互動的一種動態發展過程，更能掌握工作調適整體考量，並非僅以單一或靜態思考為主。

四、團隊信任、工作調適與工作壓力之關係

(一) 團隊信任與工作調適之關係

在工作調適與團隊信任的關係方面，Herzog (2001) 指出高度信任的團隊，能夠擁有結合各種不同人際關係之優勢，而獲得創新能力與成功的條件。同時，團隊中的信任會帶來人際良性的互動並減輕衝突所造成的負面績效(田靜婷, 2003)。Moorman, Zaltman, & Deshpande (1992) 認為信任可產生一種可信賴的知覺效果，以增進調適的能力。如 Pelled (1995) 所指出的，正向的情感會減少自身與他人之間的心理距離。此外，Morgan & Hunt (1994) 指出信任行為會對工作滿意度造成影響，而 Lofquist & Dawis (1984) 則認為工作滿意是工作調適的重要因素。因此，本研究推論：

假設1：團隊信任有助於工作調適的提昇。

(二) 工作壓力與工作調適之關係

而在工作調適與工作壓力關係方面，Hamilton (1979) 認為，當外界施加於個體上壓力超過個體能所容忍的程度時，則會造成焦慮的生理及心理的緊張狀態。而French (1974)亦認為，當個人能力及其可運用的資源與環境需求間產生失調時，則會產生緊張的壓力。Lofquist & Dawis (1984) 在把工作壓力視為中介歷程時發現，工作壓力是種當個人與環境間因交互作用而失去平衡之結果。Hershenson(1981)亦認為工作調適是一種平衡的狀況。個人在工作環境中會階段性地適應壓力(Nicholson, 1990)，只要上級主管能提供必需之支援及做好員工壓力

管理，工作壓力與工作滿足是無相關性的。但是絕大多數學者經實証研究，卻均發現工作壓力與工作滿足之間呈現負相關，亦即工作壓力愈大即工作滿足就愈低 (Ivancevich & Donnelly, 1975；引自李培齊、徐宜輝，民87)。因此，本研究推論：假設2：工作壓力與工作調適呈現負向關聯性。

(三) 團隊信任與工作壓力之關係

Ivancevich & Matteson (1980) 認為缺乏群體凝聚力、不適當的群體支持、群體內或群體間衝突、群體間之人際關係等，會造成不當的工作壓力。而 Cooper (1983) 與 Greenberg (1996) 以工作關係的角度來看，不良的內部人際關係亦會使成員產生過大的工作壓力。此外，許多研究信任亦指出，信任能有效增強組織之凝聚力，減少成員或工作團隊之間的衝突，有助於人際關係的和協 (Rousseau et al., 1998; McAllister, 1995; Bradch & Eccles, 1989)。而就另外一方面來看，Williams (2001) 指出，團隊能夠減低成員的憂慮並進行合作。因此，本研究推論：假設3：團隊信任有助於工作壓力的減低。

參、研究方法

一、研究架構及操作性定義

在前述的文獻探討之後，本研究提出了圖 1 的研究架構，而其各構面說明如下。

(一) 團隊信任：

綜合過去文獻，將之區分為制度性信任及情感依賴性信任二種；共計 14 個題項。

1. 制度性信任：

本研究依據 Lewis & Weigert (1985)、Sitkin & Roth (1993)、Morgan & Hunt (1994) 及 Williamson (1993) 對於制度信任之定義為：「此種信任是指可以計數的信任，它可被視為是財務的支援或投資的協議，藉此使合作的成員覺得自己被套住，而不敢從事投機的行為，用以提高信任；其中包含諸如：經濟抵押品、能力、威攝、制度等」。並參酌周毓敏 (2004) 所發展之量表，發展制度信任量表，以李克特 (Likert) 五點尺度予以衡量；共計 5 題，分別為題項 10 至 14，為符合本研究之對象，故針對題項中之字詞做修改以符合本研究對象，其餘並無任何修改。

2. 情感性信任：

本研究依據 McAllister (1995)、Michell et al. (1998) 及 Morgan & Hunt (1994) 之定義：「基於情感的因素而對合作成員產生好感、感情以及信任，其基本特質是人際間所建立之關心、關切等。主要是由成員之間彼此的人際互動所產生的。其中包含：情感、認知、行為、關係及以計算為基礎」。問卷衡量題項是乃引用楊宜音等人 (1997)，依照學者 Rempel, Holmes & Zanna (1985)、Rempel & Holmes (1986) 所發展出的信任量表，整份量表之 α 值為 0.81，稍加修改後編製而成，

並以李克特 (Likert) 五點尺度來衡量；共計 9 題，分別為題項 1 至 9，為符合本研究之對象，故針對題項中之字詞做修改以符合本研究對象。

(二)工作調適：

採取 Hershenson 於 1981 年提出其工作調適理論，認為工作場所中的工作調適是個體與環境互動的一種動態發展過程。此理論預測工作調適的重要指標為工作表現、工作角色行爲、工作者滿意度等三項外在表現(Hershenson, 1981)。將工作調適分為三大類型，並以李克特 (Likert) 五點尺度予以衡量；共計 26 個題項，為符合本研究之對象，故針對題項中之字詞做修改以符合本研究對象。

1.工作滿意度：

個體從工作中獲得滿意的程度，即個體工作目標與職場所提供報酬與機會的一致。依 Smith et al.(1969)提出的工作說明量表(Job Description Index)中的五個向度—工作、督導、薪資、陞遷、同事等為參考，共計 9 個題項，分別為 32 至 40 題。

2.工作角色行爲：

合適的職場行爲，即個體的工作人格與職場期待行爲的一致。以陳靜江(1997)依 Rosler 及 Bolton(1985)發展之量表所編修而成的工作人格側面圖(Work Personality Profile)，共計 7 個題項，分別為 25 至 31 題。

3.工作表現：以 Hershenson (1981)所指出的工作成果的質與量，即個體工作能力與職場所需技能的一致，以此編制成量表；共計 10 個題項，分別為 15 至 24 題。

(三)工作壓力：

根據 Ivancevich & Matteson (1980)、吳學燕 (1995) Greenberg (1996) 及吳劍雄 (2000) 等人之分類，本研究將壓力源歸納為個人層次與組織層次兩方面，本構面共計 42 題，以李克特 (Likert) 五點尺度予以衡量，為符合本研究之對象，故針對題項中之字詞做修改以符合本研究對象。

1.個人層次

係指個人內在心理因素的衝突，諸如角色衝突、角色不明確、角色過度負荷、對人員的責任、事業發展的壓力、工作過度負荷、人格特質或人格類型等；本量表係採用 Rizzo, House & Lirtzman(1970)編製之角色模糊—角色衝突量表及 Ivancevich & Matteson(1980)所設計之壓力診斷量表，集合兩者所編定，包含有角色衝突、角色模糊、角色過度負荷(量)、角色過度負荷(質)等四個構面，共 20 題(題項 41 至 60)。

2.組織層次

多屬人事關係因素所造成，包含工作的本質、群體間之人際關係及社會環境方面，本研究將之劃分為人際關係、工作本身、組織內部因素及組織外部因素四大部份，共計 22 題。在人際關係部份，係採用王尚剛(1994)所編定之量表，共 6 題。Pettigrew(1988)，認為工作壓力與個人在工作中與上司、與同事、下屬、組織之間有關，因此，包含有與上司之間、與同事、下屬之間、與組織之間，三個構面來衡量。而在工作本身、組織內部及組織外部三部份，係採用劉泳倫 (2003)

針對消防人員所做之工作壓力量表中之工作本身、組織內部及組織外部因素三大衡量構面，共計 16 題，分別為題項 67 至 71 題（工作本身）、72 至 77 題（組織內部）及 78 至 82 題（組織外部）。

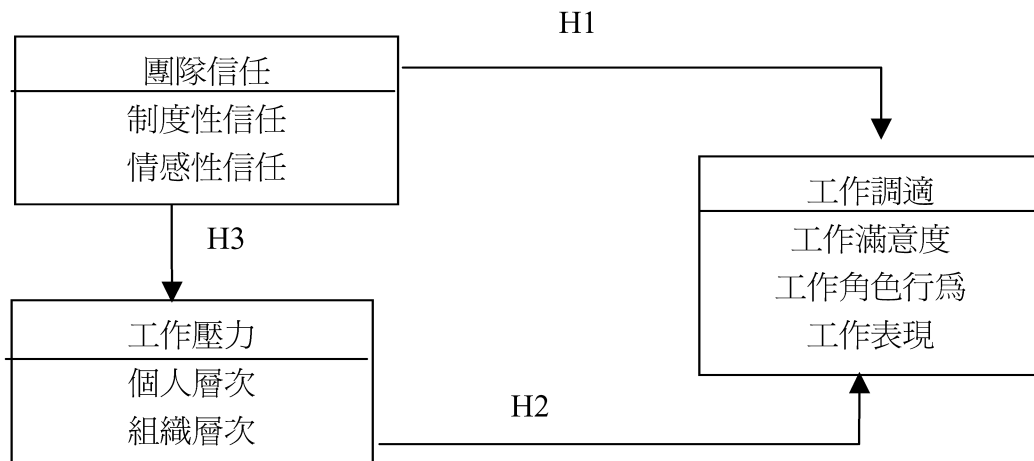


圖1 研究架構

二、研究假設

假設 1：團隊信任有助於工作調適的提昇。

假設 2：工作壓力與工作調適會呈現負向關性。

假設 3：團隊信任有助於工作壓力的減低。

三、研究對象

本研究乃以第一線之救災人員為研究樣本，包含消防救災人員、義消及救難人員。採取便利抽樣之方式進行樣本之抽取，於北、中及南三區平均進行取樣，包含台北縣市、台中縣市、高雄及屏東縣市，共計發出 1000 份問卷，回收 840 份，總回收率 84%。

本研究之抽樣對象大多為男性(95.1%)，女性僅有少部分(4.2%)，這是因為救災人員之任務特性導致，因此並非為抽樣誤差導致。而在婚姻狀況方面，已婚者佔多數(66.1%)，但未婚者亦有 285 人。(33.9%)。在年齡方面，由於救災人員需要有較佳的體能狀況，因此人員大多集中於 50 歲以下，因此本研究仍將問卷之 41 歲以上之選項人數予以合併。在工作性質上，以消防人員為主要的族群(51.4%)，義消與救難人員等業餘人士則也大致共有半數的佔有率。在服務區域方面，由於北區之範圍與都市化程度較高，因此其人員亦最多(55.2%)，其次是中區(31.8%)、南區(13%)。而教育程度方面，高中(職)以上之人數超過了 80%，大專以上亦有 40% 的人數，顯示救災人員具有良好的教育程度。收入方面則呈現較為平均分佈的情況，六萬元以上收入者，屬於少數。

四、資料分析方法

本研究主要是藉由問卷調查法進行研究假設的檢定，而問卷調查法有助於不易直接觀察的變項或構念之中的抽象關係，進行更有基礎、可信賴的分析。為達本研究之研究目的，本研究乃以 SPSS10.0 for Windows 與 Amos 4.0 統計軟體，進行下列分析：

(一)項目分析

在量表回收後，在量表回收後，隨之進行資料的檢驗，在檢驗資料方面，首先以項目分析(item analysis)進行檢驗。項目分析主要是檢驗項目的適切性，刪除不良的題目，在項目分析的部分，乃是利用項目鑑別度檢驗，以小樣本的極端組比較法，將所有受測者當中，全量表整體得分前 27%與後 27%的兩極端者予以歸類分組，各題目平均數在這兩極端受測者中，以 t 檢定來檢驗是否具有顯著的差異，能反應出題目的鑑別力。此部分之結果，共計刪除 8 題，分別包括團隊信任量表中的第 5、6 題、工作調適量表中第 16 題及工作壓力量表中的第 43、47、53、57、71 題。

(二)因素分析

在經項目分析後，接著以因素分析進行分析。因素分析主要目的是在保有原有資料結構的大部分資訊的前提下，以較少的構面來代表原先的變數。本部分利用 SPSS 10.0 版本來進行因素分析；其在進行前需先經 Bartlett 球形檢定及 KMO test (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy)，檢視其資料即本量表之題項是否適合做因素分析；若 KMO 大於 0.8 表示此組資料適合做因素分析，但若小於 0.5 表示不適合(吳明隆, 2000)。

結果顯示團隊信任量表、工作壓力量表與工作調適量表之球形檢驗卡方值均達到顯著水準($p < 0.05$)，且 KMO 值皆高於 0.8 以上，顯示其採用的資料適合進行探索性因素分析而在因素選取及因素旋轉部分(如表 1)。

表 1 各分量表之 KMO 檢驗與 Bartlett 球形檢驗

分量表 \ 檢驗值	KMO 值	Bartlett 球形檢驗值
團隊信任	0.807	.000*
工作壓力	0.904	.000*
工作調適	0.856	.000*

其次，本研究乃採用主成份法(principal component analysis)，作為參數估計，並選取特徵值大於 1 的因素；除外，本研究以直交旋轉中的最大變異法(varimax)進行因素旋轉，並進行題目之篩選，刪除解釋率較低之題目，並抽取共同因素作構面命名、題目調整。

結果顯示，以主成份分析法抽取出特徵值大於 1 的因素，並刪除因素負荷量低於 0.5 的題項 15 題，其中包括工作壓力量表中的第 51、44、46、81、76、42、

66、62、57、65、73 題，以及工作調適量表中第 38、25、20、32。最後，以最大變異法進行轉軸分析。分析的結果，團隊信任、工作壓力及工作調適分別萃取出三個、四個及三個因素，總解釋變異量為 69%並重新予以命名(各構面及其因素負荷量見附件一)。

構面重新命名後，說明如下：

1.團隊信任

情感信任：係指信任乃是依據成員間彼此之情感為主產生之信任。

制度信任：係指信任之來源，乃是來自於上級或組織間所定下之規範而來。

認知信任：係指信任主要來自成員間彼此之認知而來。

2.工作壓力

角色負荷過度：包含個人之角色模糊、工作上的模糊所導致之壓力。

人際關係：壓力之來源乃是來自於成員間彼此的人際關係良好與否。

工作本質：壓力主要來自於工作的本身。

組織外部因素：壓力主要來自於組織外部，包含社會大眾之認知及期望。

3.工作調適

工作表現：工作的調適良好程度主要可由工作上的表現來做判斷。

工作滿意：工作的調適良好程度主要可由工作上的滿意程度顯現來做判斷。

工作適應：工作的調適良好程度主要可由工作上的適應程度顯現來做判斷。

(三) 信度分析

本研究是以 Cronbach' s α 值求得問卷全量表與分量表之內部一致性係數，以檢驗問卷之信度，所得結果顯示團隊信任量表 Cronbach' s α 值為 0.84、工作壓力量表 Cronbach' s α 值為 0.86、工作調適量表 Cronbach' s α 值為 0.83，而全量表 Cronbach' s α 值為 0.86，各分量表與全量表之 Cronbach' s α 值皆高於 0.8，故可見本研究之量具有良好的信度(如表 2)。

表 2 信度分析彙總表

量表	檢驗值	Cronbach' s α 值
團隊信任量表		0.84
工作壓力量表		0.86
工作調適量表		0.83
全 量 表		0.86

(四) 變異數檢定

為避免問卷填答者因個人背景變項而造成填答上的偏誤，因此，本研究乃利用獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析檢定各項背景變項是否具有顯著影響。其中本研究所考量的個人背景變項有性別、婚姻狀況、年齡、工作性質(消防人員、義消、救難隊人員)、服務區域(北、中、南三區)、教育程度、收入等。檢定結

果首先先看 p 值是否有小於 0.05，小於 0.05 表示其具有顯著

差異，如果具有顯著差異，則可再觀察其 t 值，以瞭解其差異性。若 p 值大於 0.05，則表示未達顯著差異，其 t 值亦不需予以檢視。本研究所得之 p 值皆未達顯著差異，此表示，個人背景變項並不會對團隊信任、工作壓力與工作調適造成影響；因此，本研究合併不同集群的樣本，應不會對研究構面造成太大的誤差。

肆、資料分析與討論

一、初步模型分析

本研究首先依研究架構與因素分析後的結果，建構出初步的結構方程式模型(如圖 2)。而 Amos 4.0 予以檢測後發現，在絕對配適衡量指標中，GFI 值為 0.8，而 RMR 值為 0.12；而在增量配適衡量指標中，AGFI 值為 0.7、NFI 值皆為 0.7；簡潔配適衡量指標之 PGFI 值、PNFI 值皆未達到 0.6(如表 3)。且在路徑分析中，其路徑係數皆達顯著，但在配適度指標部份， $\chi^2/d.f=6.78$ 未達衡量標準(<3)，故本模式配適度屬尚可接受之情況。

二、修正模型分析

為了有效減少整體研究模型的誤差，因此，本研究乃提出修正模型。首先，本研究檢視 Modification Indices(M. I.)及 Par Change 值，如表 4 所示。M. I.係可用來檢視未納入模型內路徑分析的各變項可能關係，而 par 值則是該值對於卡方之貢獻度，由表中可見出，此二個變項間之 M. I.值及 Par Change 值較大，因此將之納入模型考量，分別為：角色負荷對團隊信任、人際關係對團隊信任之影響，其即表示在模型中應加入上述關係之路徑。而其他之 Regression Weights，其 M.I.值與 Par Change 並看不出有太大的影響，因此未納入新的模型內。修改後之模型如圖 3 所示。

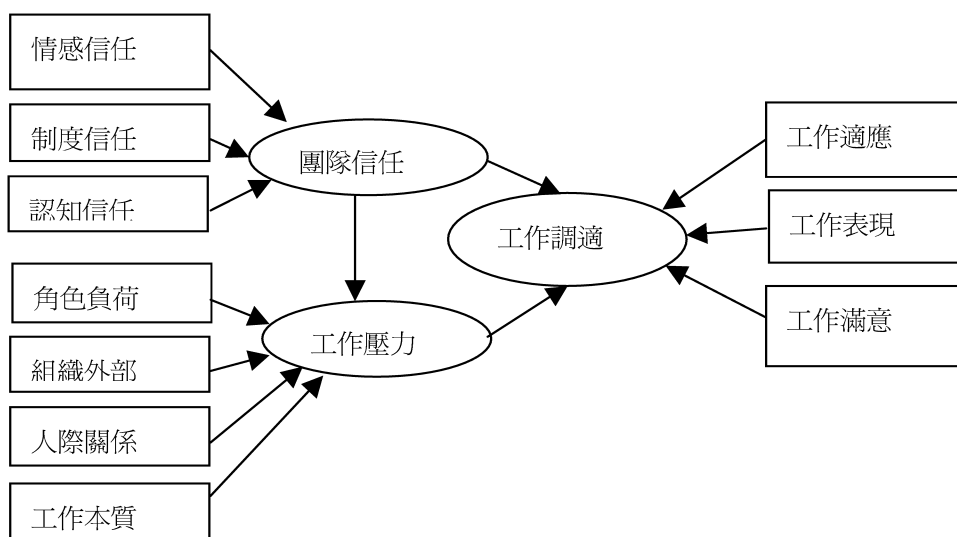


圖 2 初步方程式模型

表 3 初步模型路徑分析表

	路徑	係數	p 值
團隊信任	→ 工作壓力	-0.64*	0.02
團隊信任	→ 工作調適	15.67*	0.03
工作壓力	→ 工作調適	-1.31*	0.00
認知信任	→ 團隊信任	0.79*	0.01
制度信任	→ 團隊信任	0.80*	0.00
情感信任	→ 團隊信任	0.86*	0.02
工作本質	→ 工作壓力	0.81*	0.00
人際關係	→ 工作壓力	0.68*	0.03
組織外部因素	→ 工作壓力	0.78*	0.00
角色負荷	→ 工作壓力	0.57*	0.00
工作適應	→ 工作調適	0.85*	0.00
工作滿意	→ 工作調適	0.83*	0.03
工作表現	→ 工作調適	0.72*	0.00

* p<0.05

表 4 Modification Indices (修正指標) 表

Regression Weights	M.I.	Par Change
角色負荷→團隊信任	125.67	2.57
人際關係→團隊信任	178.87	2.54

三、修正模型分析

爲了有效減少整體研究模型的誤差，因此，本研究乃提出修正模型。首先，本研究檢視 Modification Indices(M. I.)及 Par Change 值，如表 4 所示。M. I.係可用來檢視未納入模型內路徑分析的各變項可能關係，而 par 值則是該值對於卡方之貢獻度，由表中可見出，此二個變項間之 M. I.值及 Par Change 值較大，因此將之納入模型考量，分別爲：角色負荷對團隊信任、人際關係對團隊信任之影響，其即表示在模型中應加入上述關係之路徑。而其他之 Regression Weights，其 M.I.值與 Par Change 並看不出有太大的影響，因此未納入新的模型內。修改後之模型如圖 3 所示。結果顯示在絕對配適衡量指標中， $\chi^2/d.f.=2.94 (<3)$ 、GFI 值爲 0.9，而 RMR 值爲 0.02(<0.05)；而在增量配適衡量指標中，AGFI 值爲 0.8、NFI 值皆爲 0.9；簡潔配適衡量指標之 PGFI 值、PNFI 值皆達到 0.6，此一修正模型之配適度已達良好情況(如表 5)。其表示，新的修正模型確實有助於整體研究模型的改善。

四、假說驗證

由結構方程式的路徑分析結果可知，團隊信任對工作調適的標準化路徑係數爲 17.674(p<0.05)，顯示團隊信任越高，則工作調適則越高，故 H1 在此獲得支持。

其中，團隊信任影響變數有認知信任(路徑係數為 0.89)、制度信任變數(路徑係數為 0.80)、情感信任變數(路徑係數為 0.99)，而由路徑係數之強度可知，影響團隊信任最強烈之變數為情感信任變數，而各項變數之路徑係數皆高於 0.8，可見各項變數皆具有強烈的影響程度。

其次，說明工作壓力對於工作調適是否具有顯著的影響，分析結果顯示標準化路徑係數為-1.51($p < 0.05$)，顯示工作壓力越高，則工作調適則越低，故 H2 獲得支持。工作壓力含括有角色過度負荷(路徑係數為 0.89)、組織外部因素(路徑係數為 0.78)、人際關係 (路徑係數為 0.80)與工作本質 (路徑係數為 0.82)等，其中以角色過度負荷的影響力最大；其各項變數之路徑係數皆高於 0.7，可見各項變數皆具有強烈的影響程度。

最後，團隊信任對工作壓力之標準化路徑係數為-0.84($p < 0.05$)，顯示工作壓力越高，則工作調適則越低，故 H3 獲得支持。其中，工作調適之主要因素可分成工作適應(路徑係數為 0.85)、工作滿意(路徑係數為 0.83)與工作表現(路徑係數為 0.89)，由於此三種之路徑係數相近，亦表示其影響程度亦相近，且路徑係數亦皆高於 0.8，可見其皆具有強烈之影響程度。

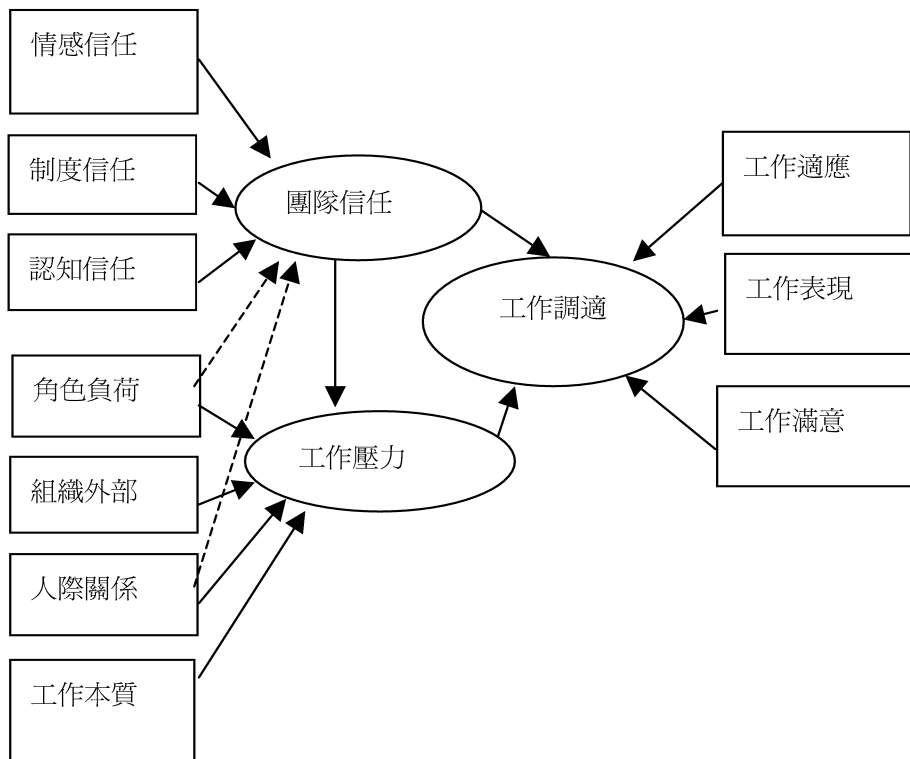


圖 3 修正後模型圖

表 5 修正後之線性結構模式配適度彙總表

模型 配適度	絕對配適 衡量指標					增量配適 衡量指標		簡潔配適 衡量指標		
	χ^2	P	$\chi^2/d.f$	RMR	GFI	AGFI	NFI	PGFI	PNFI	AIC
衡量 標準	126.2	0.0	2.94	0.02	0.9	0.8	0.9	0.6	0.6	208

伍、結論與建議

本章主要是針對上述之分析結果，進行彙整與討論，並提出本研究之研究意涵與後續研究建議。

一、研究結論

本研究主要是在探討救災人員團隊信任、工作壓力與工作調適之關係。以下將就團隊信任、工作壓力、工作調適等各構面之內涵，與研究假設與其間之關係進行彙總說明。

(一) 團隊信任構面結果探討

在情感信任、制度信任及認知信任三者間，以情感因素有較強之影響，因情感信任主要論點是基於人際間所建立之關心、關切等，而此關心關切主要是來自於成員之間彼此的人際互動所產生的(McAllister, 1995; Michell et al., 1998; Morgan & Hunt, 1994; 周毓敏, 2004)。救災人員的團隊信任主要也是來自於彼此間的相處、合作而來，故情感因素會對團隊信任有最強之影響。此外，由修正模型中可得知，人際關係及角色負荷亦會對團隊信任產生影響，因團隊間的人際關係好壞，是與彼此間人際互動有關，而這人際互動程度是會影響到團隊信任的建立，故人際關係對團隊信任有潛在之關聯性；其次，角色負荷包含質(如能力)及量(如工作量)二大方面之負荷，而若角色過度負荷會導致制度信任及認知信任方面之隱憂，因角色方面的過度負荷可能會衝擊到制度的健全，進而會影響到制度面的信任，故角色過度負荷可能會衝擊到團隊信任。

(二) 工作壓力構面結果探討

其中以角色負荷之關係最為強烈。角色過度負荷是指角色表現者無法在一定時限內完成即會造成量方面的角色負荷，如工作量過大超過個人能力所及；若對角色的要求水準過高，超過了個人的能力、技術及知識範圍，會造成質方面的角色負荷，如工作所要求的工作能力需求超過個人能力所及(黃智, 2000)。推測其原因乃是因救災人員所要負責的工作項目常常過於繁雜，易造成自我角色的定位模糊及個人工作要求負荷過重，故易導致工作壓力，故角色負荷對工作壓力有最強的影響。

(三) 工作調適構面結果探討

工作調適之主要因素可分成工作適應、工作滿意與工作表現，相較於工作滿

意及工作適應而言，工作表現有較強之影響效果，因工作表現是最直接且最快的顯露於工作上，故對工作調適有較強之效果。

(四) 背景變項檢定探討

在背景變項檢驗部份，皆未達到顯著，其表示性別、婚姻狀況、年齡、工作性質（消防人員、義消、救難隊人員）、服務區域（北、中、南三區）、教育程度、收入等因素皆未對團隊信任、工作壓力及工作調適產生差異，此表示合併不同集群之對象並不會對本研究造成影響。

(五) 研究假設檢定結果探討

團隊信任、工作壓力與工作調適間之研究假設檢定結果說明如下：

1. H1 之檢定結果探討

由 SEM 檢驗研究假設結果，H1 團隊信任會對工作調適具有影響，獲得驗證上的支持；這可能是因為信任會產生一種可信賴的知覺效果，以增進調適的能力（Moorman et al., 1992）。而救災人員因採團隊之進行救災，團隊的信任會讓團隊成員產生一種倚賴感，增加彼此在工作上面之調適。經由修正後 SEM 模型分析後得知，其模型中最強的路徑為團隊信任對工作調適之影響，繼而為工作壓力對工作調適。其原因可能因救災人員皆是以團隊的形式進行救災工作，而團隊間所凝聚的強大認同感及信任感，會增加工作調適的有效提昇。

2. H2 之檢定結果探討

工作壓力對工作調適呈現負向顯著影響，H2 成立。工作壓力與工作滿足各構面皆呈負向相關，極大部份學者認為工作壓力愈大，工作適應程度就愈低。這可能與工作者之生理、心理健康適應情形有關，因為工作壓力愈高，工作者在生理與心理康的適應情形會愈差，造成情緒不安、緊張、及人際關係等問題（金培芳, 1996）。就救災人員而言，長期處於高壓的心理及生理狀況下，易造成工作調適之減弱，而這也是最需受到重視的議題。工作壓力對工作調適，其檢驗結果與先前之研究一致（e.g., Hamilton, 1979; Fench, 1974），雖強度不如團隊信任對於工作調適，但這亦顯示，正向的情感會減少自身與他人之間的心理距離，進而大大增加工作調適。

3. H3 之檢定結果探討

團隊信任對工作壓力呈負向顯著關聯，H3 獲得支持。因團隊中的信任會帶來人際良性的互動並減輕衝突所造成的負面績效（田靜婷, 2003）。Ivancevich & Matteson（1980）認為缺乏群體凝聚力、不適當的群體支持、群體內或群體間衝突、群體間之人際關係等，會造成不當的工作壓力。而 Cooper（1983）與 Greenberg（1996）以工作關係的角度來看，不良的內部人際關係亦會使成員產生過大的工作壓力。而信任卻能有效增強組織之凝聚力，減少成員或工作團隊之間的衝突，有助於人際關係的和協（Rousseau et al., 1998; McAllister, 1995; Bradch & Eccles, 1989）。就救災人員之狀況而言，良好的團隊信任能增進彼此的共識及凝聚力，可減少人際衝突或工作方面所帶來之衝擊力。

二、研究意涵與後續研究建議

工作壓力對於工作調適間之關係已有許多研究推論出結論，但少有研究將團隊的概念納入考量，因為救災人員主要的工作方式是以團隊為主，且團隊信任此一議題亦是目前廣為受到重視，因此將團隊的概念納入整體考量，會更接近實務上的情況，尤其在團隊早已是救災人員工作之型式，故本研究可提供救災人員更加重視團隊信任此概念。因良好的正向信任感不僅可增加工作調適之影響，經由研究結果亦得知，良好的團隊信任也能減輕工作壓力所帶來之不適感。

因本研究主要是以第一線之救災人員為樣本，後續研究可針對不同樣本群或不同產業背景進行分析，此外，因本研究並未將團隊之型態進行進一步之分析，因不同組織型態會產生不同型態之團隊模式，且不同組織文化亦會對團隊產生影響，這些因素皆是可能會對團隊產生影響，故後續研究可針對這些因素做進一步之分析，期能對團隊之議題有更深入之探討。

參考文獻

- 王尙剛(1994)， 壓力源、壓力知覺與工作壓力關係之研究。國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
- 田靜婷（2003）。影響高科技產業研發團隊學習績效相關因素之研究。彰化師範大學工業教育學系博士論文。
- 吳明隆(2000)。SPSS統計應用實務。台北：松崗。
- 吳劍雄(2000)。工作壓力的形成與因應之道之探討一個人、組織及社會環境的三管齊下。中國勞工，996，16-19 頁。
- 吳學燕(1995)。警察的壓力與管理。警學叢刊，25(4)，3-21 頁。
- 周毓敏（2004）。團隊信任與其績效之關聯性研究—以建立虛擬社群為例。大葉大學工業關係學系碩士論文。
- 林寶貴、李靜芬（1988）。智能不足者職業適應決定因素之研究。台北：教育部社會教育司。
- 邱永祥（2000）。影響高職特教班畢業生工作適應相關因素之研究。彰化師範大學工業教育研究所碩士論文。
- 金培芳（1996）。銀行行員工作壓力、工作滿足與工作意願之關聯性研究--以台灣銀行為例。國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
- 施詠齡（2000）。報社編輯工作壓力來源之研究。銘傳大學傳播研究所碩士論文。
- 曹爾忠（1983）。台灣地區基層警（隊）員工作壓力之調查研究。國立中央警察大學行政警察研究所碩士論文。
- 陳靜江（1997）。轉銜方案在啓智學校高職部之發展與成效研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 黃智（2000）。工作經驗、資訊尋找行爲與工作滿足之關係—以管理碩士為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 楊宜音、張志學、彭泗清 等譯校（1997），Robinson, Shaver & Wrightsman主編。

- 性格與社會心理測量總覽。台北：遠流。
- 劉泳倫（2003）。基層消防人員休閒參與、工作壓力與工作滿意之相關研究。國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
- 劉麟書（2001）。人際信任整合模型之研究。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
- 鄭世仁（1984）。國民中學教師角色衝突調查研究。國立師範大學教育研究所碩士論文。
- 賴政忠(2001)。調查局外勤調查員工作績效制度與工作壓力之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- Ardenne, P. & Mahtain, A.(1989).*Transcultural Counselling in Action*. London: Sage.
- Beehr, T. A. & Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Bradach, J. L. & Eccles, R. G (1989).Price, Authority and Trust: From Ideal Types to Plural Forms. *Annual Review (of) Sociology*,15, 97-118
- Cooper, C. L. (1983).*The stress check*. Englewood Cliffs.N. J.: Prentice-Hall, inc.
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994).Healthy mind; Healthy organization— A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*,47, 455-471.
- Drucker P. F. (1998) .*Managing In A Time of Great Change*. Penguin Group.
- French, J. R. (1974).adjustment as Person- Environment Fit. In Coelho, G. V., Hamburg D. A., & Adans, J. E. (Eds), *Coping and Adaptation*. NY: Basica Books.
- French, P., Roger, W., & Cobb, S. (1974). *Adjustment asperson-environment fit*. *Coping and Adaptation*. NY: Basic Books.
- Greenberg, J. S. (1996). *Comprehensive stress management*. Dubuque: Wm.C. Brown & Benchmark.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress & employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387.
- Hamilton, V. (1979).Personality and stress. In Hamilton V. & Warburton, D.M. (Eds.).*Human stress and cognition : An information processing approach*. NY : John Wiley and sons.
- Hershenson, D.B.(1981). Work adjustment, disability, andthe three R's of vocational rehablity: a conceptual model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 25(2), 91-97.
- Hershenson, D.B. (1996). A systems reformulation of a developmental model of work adjustment. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 40(1), 2-10.
- Hershenson, D.B. (2001). Promoting work adjustment inworkforce investment act consumers: A role for employment counselors. *Journal of Employment Counseling*, 38, 28-37.
- Herzog, V. L.(2001). Trust building on corporate collaborative project teams. *Project*

- Management Journal*, 32 (1), 28-37.
- House, J. S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease: A review and theoretical integration. *Journal of Health and Social Behavior*, 15(1), 12-27.
- Ivancevich, J. M., & Mattesaon, M. T. (1980), *Stress and work: A managerial perspective*. NY: Scott Foresman.
- Jex, S. M. & Beehr, T. A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, 311-365.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R.A. (1964). Organizations stress. *Study in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York : Springer Publishing.
- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Force*, 63 (4), pp.967~985.
- Lin, N., & Ensel, W. M. (1989). Life stress and health: Stressors and resources. *American Sociological Review*, 54, 382-399.
- Lofquist, L.H. & Dawis, R.V. (1984) . *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: Univ Minnesota.
- McAllister, D. J.(1995) Affect-and Cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38 (1) ,24-59.
- Michell, P., Reast, J. & Lynch, J. (1998). Exploring the foundations of trust. *Journal of Marketing Management*, 14, 59-172.
- Moorman, C., Zaltman, G. & Deshpande, R. (1992) . Relationships Between Providers and Users of Market Research : The Dynamics of Trust Within and Between Organizations. *Journal of Marketing Research*, 29 (August) ,314-328.
- Morgan, M. R. & Hunt, D. S. (1994) . The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Nicholson, L. G. (1990). Stress management in nursing. *Journal of Nursing Management*, 21(4),53-55.
- Pelled, L. H.(1995) . Demographic Diversity, Conflict, and Work Group Outcomes An Intervening Process Theory. *Organization Science*, 6 (1) ,615-631
- Pettigrew, A.M. (1988). *Competitiveness and the Management Process*. Basil Blackwell.
- Rizzo, J. R., House, R.J.& Lirtzman, S.I.(1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. *Administrative Sciences Quarterly*, 15, 150-63
- Rousseau, S. B., Sitkin, S. B., Burt, R. S. & Camerer, C.(1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3),

393-404.

- Roessler,R.& Botlon,B (1985). The work personality profile: factor scales, reliability, validity, and norms. *Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin*,19,143-148
- Selmer,J.(2001).Psychological barriers to adjustment and coping strategies'Int. *Journal of Human Resource Management*, 151-165.
- Selmer, L. (2001a) .A quantitative needs assessment technique for cross-cultural work adjustment training. *Human Resource Development Quarterly*, 11(3), 269-81.
- Sitkin, S. B. & Roth, N. L. (1993) .Explaining the limited effectiveness of legalistic remedies for trust / distrust. *Organization Science*, 4, 367-392.
- Smith, P. C., Kendal, L. M. & Hulim, C. L. (1969) .*The measurement of Satisfaction in work and Retirement*.Chicago : Rand McNally.
- Spector, P. E. (1986).Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*,11, 1005-1016.
- Williams, M.(2001) .In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development. *Academy of management Review*, 26(3),377-396.
- Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, Trust and Economic Organization. *Journal of Law and Economics*, 36, 453-4.

附件一 各構面之題項及因素負荷量

構面名稱	因素重新命名	題名	因素負荷量	因素負荷量	因素負荷量	解釋變異量
團隊信任	情感信任	1. 我知道我的夥伴們會怎麼做，因為他們總是如我所預料地那樣做	0.751			19%
		2. 我非常熟悉夥伴們的行徑，以及他們為人處理的方式	0.746			
		4. 我覺得我的夥伴們是非常靠得住的，特別是在緊要關頭時更是如此	0.708			
		7. 儘管救災工作變化莫測，但我還是堅信，我的夥伴們會隨時願意鼎力相助	0.702			
		8. 即使當救災工作是在面臨前所未知的新情況時，我也十分放心，因為我知道我的夥伴們絕對不會讓我失望	0.691			
	制度信任	10. 上級主管或規範的存在，對於團隊成員約束彼此的行為，比較有幫助	0.691			
		11. 上級主管會要求我們編寫工作分配表，這將有助於我們的合作與協調	0.685			
		12. 藉由上級的強力要求開會，將有助於與同仁間的合作與協調	0.632			
		13. 上級所召集的會議或活動，將有助於同仁間的互動程度	0.624			
	認知信任	3. 夥伴們之行為是相當易變的，我總是不能肯定他們下一步會做些什麼	0.604			
		9. 假如我過去從沒有與夥伴們合作過，我認為他們可能不會顧及我的想去	0.592			
		14. 上級所指派的工作，不管合不合理我都會盡力與同仁們一同完成	0.56			
	工作壓力	角色過度負荷	54. 我一天的服勤工作就是多到做不完		0.793	
55. 我覺得我無法挪出時間來休息				0.789		
56. 組織對我的工作品質要求是不合理				0.768		
67. 在工作上，經常目睹慘劇及社會病態，感到消極				0.767		
68. 對於不同的服勤環境及不同的工作內容，感到難以適應				0.729		
69. 服勤的危險性及不確定因素，會形成我的心理負擔				0.687		
角色過度負荷		59. 組織對我的期望超過我的技術及能力		0.691		
		75. 救災單位內部意見分歧情形嚴重，造成工作上隱憂		0.665		
		60. 我缺乏足夠的訓練或經驗用以適切的完成工作		0.632		
		72. 我常為升遷與考核感到困擾		0.614		
		74. 我常因上級長官不合情理的督導與要求，致使心理上造成負擔		0.604		
組織外部因素		70. 服勤時間過長，工作量過大，使得我身心俱疲		0.592		
		78. 我常為社會大眾不了解救災人員工作的困難而感到鬱悶		0.751		
		80. 我常為目前社會大眾對於救災人員服務項目要求過多，而感到壓力沉重		0.726		
		79. 我常為長官、親友及民意代表的請託而感到困擾		0.709		
			82. 大眾傳播媒體對救災人員救災的扭曲報導，常造成我情緒上的困擾		0.56	

構面名稱	因素重新命名	題名	因素負荷量	因素負荷量	因素負荷量	解釋變異量	
工作壓力	人際關係	61. 我和上級相處融洽		0.779		27%	
		50. 我知道我的服勤時間分配恰當		0.768			
		63. 我和同事或下屬相處融洽		0.691			
		52. 我在工作上所有該做的事情都有清楚的解釋		0.665			
		49. 我所擔任工作有明確目標及良好規劃		0.632			
		48. 我很清楚知道我在工作上有多少職權		0.614			
		64. 我和同事或下屬常常私底下見面或聚會		0.604			
	工作本質	41. 我必須經常以不同的方式處理同樣的事情		0.665			
		58. 我的服務工作內容似乎愈來愈複雜		0.632			
		45. 所獲得之工作任務缺乏足夠資源及設備去完成		0.614			
工作調適	工作表現	17. 我覺得我能做好主管所交辦的事務			0.767	23%	
		22. 我不會故意缺席或服勤遲到			0.751		
		27. 我能接受所指派的服勤內容			0.729		
		28. 我能接受工作場所的規範			0.691		
		29. 當其他夥伴在說話時，我不會隨意打斷			0.687		
		30. 我能注意傾聽指導或糾正			0.665		
		31. 我能控制自我的脾氣			0.632		
		33. 我覺得個人的工作表現符合工作上的要求			0.614		
		34. 我覺得自己能接受主管的督導而工作			0.604		
		35. 我覺得自己能接受自身的工作態度與習慣			0.592		
	36. 我認為自己與同事間的互動良好			0.56			
	工作滿意	15. 我喜歡目前所服務的工作內容					0.726
		19. 我覺得我喜歡目前的服勤（工作）環境					0.709
		23. 我覺得只要努力，便有進升職務的機會					0.665
		24. 我滿意目前的福利					0.632
		39. 我認為目前工作上所給予的福利來聘用本人是值得					0.614
		40. 我能滿意目前的服勤時間					0.604
工作適應	18. 我覺得我的主管要求太嚴格				0.665		
	21. 我覺得我的夥伴或同仁們並不是非常喜歡我				0.632		
	26. 我能依照工作流程工作而不需要指示或協助				0.614		
	37. 我不會擔心個人在救災安全性上的問題考量				0.592		
總量表解釋變異量						69%	

A Study of Team Trust, Work Pressure, and Work Adjustment of Urgent Rescuer

Meiling Chen*, Sung-Hui Tsai**

Abstract

The pressure of first-line rescuers has been considered as an important issue. It has crucial effect on the adjustment on work. Besides, in rescuers' organizations, each team is deemed as a unit. In this way, team trust factor is a considerably important variable between team members. In our research, we made discussion about the viewpoint of team. The aim is to discuss the relationship between team trust, work pressure, and work adjustment on urgent rescuers (including firemen, volunteer firemen, and rescuers of disaster corporations).

The total valid questionnaires are 840, with a return rate of 84%. After receiving, we use item analysis, factor analysis and reliability to analyze the data. As shown, all results reach well degree and the total explained variance is 69%. After factor analysis, we draw emotional trust, institutionalize trust, and cognitive trust from team trust construct. In work pressure construct, we draw out role overload, human relation, work essence, and outside organization factors. Finally, in the work adjustment construct, we draw work perform, work satisfaction, work essence, and work adoption. On the other way, the results show that team trust is beneficial to promote the work adjustment, but negatively correlated with the work pressure. It means team trust can help reduce work pressure. Finally, work pressure presents negative correlation with work adjustment.

Keywords: team trust, work pressure, work adjustment, urgent rescuer

* Assistant Professor, Department of International Business Management, Da-Yeh University

** Master, Department of International Business Management, Da-Yeh University