

第一章 緒 論

第一節 研究動機與研究重要性

資訊發達、生產創造日新月異，競爭從同業間、地區性、國際間到全球性，而職業壓力已然成為這個時代多數人關注的議題，過去探討與職業有關的生理疾病，已因勞工衛生與安全法令之訂定後大幅減少，但近年來與工作有關的新興健康問題如工作壓力、疲倦...等開始在職場出現並有增加的趨勢（Shilton et al., 2003）。根據歐洲一項以 20,000 名受僱者為研究對象的調查發現，有 60% 的受僱者自認為健康受到工作的影響，並且其中只有 1% 認為是正面的影響；又有統計指出歐洲有四千萬人自認其健康受影響純粹是因為「壓力」（stress）所致（Theuringer & Mibler, 2003）。

許多研究已證實心理壓力與物理環境、工作性質、社會及組織等因素有關，並會導致心理症狀及影響健康，當壓力大到超過個人所能因應時，則該壓力不再只是個刺激或挑戰，而它可能導致意外事故、意外事故前行為(accident-prone behavior)、長期疲倦、憂鬱、退縮、自發攻擊、接受不健康的生活習慣或變得不健康、形成疾病、提高罹病率與死亡率、失業或提早退休。職業與健康常常互相影響，依健康社會學的觀點健康的人有比較多機會獲得「好的工作」，而健康的工作者也比較有「好的工作表現」（Ettner & Grzywacz, 2001）；當個人對於所處環境或工作環境缺乏控制力

時，長期下來產生的無力感（powerless），將影響個人健康（Syme, 1986；Wallerstein, 1992），若工作者對於工作具有較高的自主性與控制力時，則工作滿意度較高，自覺健康狀況也較好（Peterson，1996）。

2004-2005 年多起計程車司機自殺報導引起社會關注，又 1997 年勞保精神疾患給付申請件數以細行業分析，精神疾患給付申請件數前三名，其中計程車客運業佔第二名（勞工安全研究所，1997），因此這個職業的職場特質是否隱含有某些危機或特殊的壓力源，是值得探討的。從文獻來看計程車司機的壓力源，就生理而言計程車司機工作狀況普遍為較長的工時、較少的休假日，因長時間駕駛、久坐、固定不動的工作型態容易導致許多生理上的不適，包括頸部異常、下背痛（勞工安全研究所，2001）、眼睛疲勞、頸肩酸痛、胃部不適（吳麗玉，2003）。就心理而言，根據交通部（2002）的調查多數計程車司機對於自己的工作及收入並不滿意；勞工安全研究所（2003）的研究調查也指出計程車司機有 78% 自覺常常有工作壓力，高於全國男性受僱者的 66%；計程車司機對於目前工作有不滿意的傾向，並且對於目前工作不滿意度指數高於全國男性受僱者。

因此這樣一個看似彈性自由卻又令工作者抱怨連連的工作，是否職業環境有著特殊的壓力源，這些壓力源是否導致計程車司機對於工作生活品質產生不滿意而影響其幸福感（well-being）、這些壓力源的脈絡為何；又計

程車司機是否有能力來控制他的工作環境、哪些是對計程車司機而言有效的調節因素；而如此的工作型態對他們產生怎樣的影響，是本研究想要去探索的。

文獻顯示職業壓力概念多由壓力理論衍生而來（陸洛，1995; Arnold, Cooper & Robinson, 1995; Kortum & Ertel, 2003），又因文獻對於以計程車司機為研究對象的研究，多以流行病學角度探討其疾病與職業型態的關係（顏敏如，2001；莊淳宇，2002；Gustavsson et al., 1996；Bener et al, 1997；Jakobsson, Gustavsson, & Lundberg, 1997；Hansen, Raaschou-Nielsen, & Olsen, 1998；Nakano, Nakamura, & Hirata, 1998；Kurosaka et al., 2000；Zhou et al., 2001），較少見由職場生態角度探討其職業壓力的研究，因此本研究擬以既有之職業壓力的概念出發，應用質性方法、現象學觀點來呈現計程車司機職業壓力經驗及其意義，並從中發掘職業壓力源、調節因素及職業壓力對研究參與者身、心、社會的影響。

期望本研究的發現能為計程車駕駛、計程車業者及有意踏入這一行的準運將，在身、心、社會及情緒層面的健康具有啟迪作用，並能提供衛生教育工作者為該行業設計職場健康促進計畫，以促進其職場健康。

第二節 研究目的

依據上述研究動機與研究重要性，又因計程車司機此行業其職場特性

與文化較為特殊，無論在工作作息、工作/報酬、人際關係、服務內容...等各層面皆不同於一般的行業組織，因此本研究擬以質性方法探討其職業壓力經驗，本研究目的如下：

- 一、探索計程車司機職業壓力經驗的內涵。
- 二、從計程車司機職業壓力經驗的內涵，分析所含之壓力源、調節因素及對研究參與者的身、心、社會影響。

第三節 研究待答問題

根據研究目的，本研究的待答問題包括：

- 一、計程車司機職業壓力的內涵為何。
- 二、計程車司機在職業屬性下對個人產生的身、心、社會效應為何。
- 三、計程車司機職業壓力源及其脈絡為何。
- 四、計程車司機在職業壓力下其調節因素為何。

第四節 名詞釋義

- 一、計程車司機：指領有營業小客車駕駛人執業登記證、以營業小客車駕駛為業者，並以從事計程車駕駛滿一年以上、車籍設於臺北縣市的計

程車司機。

- 二、 職業壓力經驗：指在職業屬性之下對個人產生的效應，以及個體面對事件或情境歷經評估與因應的過程。
- 三、 調節因素：在壓力源與壓力反應之間有一些會影響個人對壓力源做解釋，進而產生因人而異的壓力知覺與反應的因素。

