

顧客不文明行為與護理人員工作滿意度及助人組織公民行為關聯之探討：情感專業承諾的中介效應

高月慈¹、謝幸燕²、鄭惠珠¹

義守大學 醫務管理學系¹、學士後醫學系²

摘要

目的

病患或家屬不當行為影響臨床護理人員工作意願。針對護理專業，本研究以情感專業承諾為中介機制，檢測此專業承諾對顧客不文明行為與工作滿意度及助人組織公民行為之關聯的中介效應。

方法

南部某一醫院臨床護理人員為本研究參與者，共有 345 位。以兩階段方式進行問卷調查，第一次與第二次的資料蒐集間隔時間為兩個月。第一次回收 322 份有效問卷，第二次則回收 307 份問卷。兩次問卷配對後，有效問卷為 299 份，回收率 87%。

結果

顧客不文明行為與情感專業承諾呈顯著負相關，而情感專業承諾與工作滿意度及助人組織公民行為皆為顯著相關；同時，情感專業承諾中介於顧客不文明行為與工作滿意度之間，並連接顧客不文明行為及助人組織公民行為的關聯。

結論

顧客不文明行為耗損個人對於所從事專業的情感承諾，進而降低工作滿意度及主動協助同事的意願。基於此，管理行政單位可藉由強化成員情感專業承諾，冀能提升個人應對不當對待的應變能量，以減緩隨之而至的衝擊。（澄清醫護管理雜誌 2024；20（1）：7-15）

關鍵詞：顧客不文明行為、情感專業承諾、工作滿意度、助人組織公民行為

通訊作者：鄭惠珠

通訊地址：高雄市燕巢區角宿里義大路 8 號

E-mail：cheng333@isu.edu.tw

受理日期：2022 年 11 月；接受刊載：2023 年 3 月

前言

護理人力不足一直以來為醫療行政管理所關切的議題，而不友善的工作環境是護理人力流失原因之一 [1]；研究指出導致不友善的可能要素包括了職場暴力、不文明行為等，其中又以職場暴力倍受關注 [2]。相較之下，不文明行為則較少探討。所謂職場不文明行為（Workplace Incivility Behavior）是指於工作場合，他人非刻意行止導致個人心理不舒服感 [3]。雖然這些行為並非明顯或直接地造成受害者生理或心理上的受傷，但因職場不文明行為發生較為普遍，且影響工作士氣，導致成員工作滿意低落衍生離職意念 [4]。

由於護理工作，與病患及家屬直接接觸增加衝突可能性，更加凸顯不文明行為對從事此專業人員的衝擊。Grandey 等人研究指出，相對源自於上司或同事的不文明行為，組織成員更常遭受到顧客不當言語對待，而使個人情緒耗竭 [5]；就醫療場域而言，病患或其家屬則可視為顧客。雖然護理專業人員承擔著面對病患與家屬不文明行為風險，但仍少有研究檢視當遭受此類行為是否衝擊臨床護理人員對護理專業的熱忱，探討不文明行為對護理人員影響有其必要。

就目前不文明行為相關研究多從資源保存理論（Conservation of Resources, COR）觀點，論述當個人遭受不當對待，基於應對外來壓力，耗損原有資源引致後續各項負面影響，諸如降低工作滿意度、報復行為等 [4]。另一方面，由於來自顧客不

文明行為是對個人工作上的不信任與刁難；依認定理論（Identity Theory）角度，工作角色可視為自我認定的一部分，而專業承諾（Professional Commitment）則反映一個人對自己從事工作的認定 [6]；換言之，個人對專業承諾是為一個人工作上自我認定。以護理專業者而言，即是對自己從事護理工作的認定；本研究除了與既有研究結果對話，以資源保存理論檢視顧客不文明行為與臨床護理人員工作滿意度的關聯；同時，基於護理團隊工作相互支援的特性，試圖了解在因應不文明行止之際，個人是否仍可顧及其他同仁之需，展現助人的組織公民行為。此外，專業承諾是個人對工作認同及投入 [7]，本研究將以認定理論觀點，檢測專業承諾對於護理職場不文明行為與工作滿意度及助人的組織公民行為關聯的中介效應。

文獻探討

一、顧客不文明行為及其影響

於醫療場域中，護理人員面對病患、家屬，不僅擔負照護職責，同時也需關照病患情緒，被視為高工作壓力的專業 [8]。有關壓力因應，資源保存理論主張個人會努力保存及獲取資源，並防止其流失，以避免應對壓力而致耗竭；由於相較資源獲取，資源流失速度更快；當資源流失時，個人須付出更多心力方能填補失去的資源以減緩相伴後續衝擊 [9]。而於職場上，不文明行為是一常見壓力來源 [10]，常因應對此壓力源，耗損時間與精力導致個人拙以因應 [9]。對第一線的護理人員而言，當面對病患或家屬無理要求，雖不似職場暴力直接衝擊，但卻如日常煩擾（Daily Hassle），此幽微且頻繁的壓力源 [11]，可能致使個人工作熱情逐漸流失，降低工作滿意度。

再者，應對壓力添加額外工作事務進而壓縮個人心力 [9]。在資源有限情境之下，較無餘力援助他人。亦即，當遭受不當對待時，因感到挫折、憤怒，耗損個人資源；基於此，降低主動協助他人的意願，也就是在工作上較少展現針對同事的助人組織公民行為。依上述，本研究提出下列兩項假設：

（一）研究假設 1a：顧客不文明行為與工作滿意度有負向關聯。

（二）研究假設 1b：顧客不文明行為與助人組織公民行為有負向關聯。

二、情感專業承諾及其效應

由因探討不文明行為的影響，主要聚焦於工作表現、退縮行為、組織公民行為及工作滿意度等 [12]，雖然少數實徵研究檢視不文明行為與護理人員工作耗竭的中間機制，但尚未檢視當工作中遭受無理對待，是否因影響個人從事工作熱誠與承諾致使後續工作投入。有關承諾研究，Meyer 提出組織承諾三個面向，依序為情感組織承諾（Affective Organizational Commitment）、持續組織承諾（Continuance Organizational Commitment）與道義組織承諾（Normative Organizational Commitment） [13]。在預測成員組織公民行為、工作表現等，情感組織承諾優於持續組織承諾及道義組織承諾。所謂情感組織承諾意指個人對其所屬組織工作，不僅有強烈意願留在此組織工作，並且對其有情感上的依附；亦即，當個人具有高情感承諾以身為組織一員為榮，則會有較佳工作表現，同時也願意主動協助同事。由於情感組織承諾對於職場行為預測優於其他兩種承諾，此種承諾備受研究者的關注 [14]。

奠基於組織承諾這一概念，Meyer 等人進而提出工作承諾（Work Commitment）相關概念 [4]；從組織承諾所展延的工作承諾主要強調個人對所從事工作的情感連結，也就是對個人而言，工作不單只是一份工作，而是別具意義；若該工作歸屬專業類別，則可稱為專業承諾（Professional Commitment），如護理專業承諾或教職專業承諾等 [15]。雖然用詞上，工作承諾與專業承諾有別，但兩者皆針對所從事的工作而言，以此與組織承諾有所區分。鑒於本研究主要關注護理人力，故採用專業承諾一詞。

就專業承諾，主要強調個人對所從事專業或工作的認同與投入，且不輕易離開此一專業。如同組織承諾，專業承諾亦包括三個面向，即情感專業承諾（Affective Professional Commitment）、持續專業承諾（Continuance Professional Commitment）及道義專業承諾（Normative Professional Commitment） [16]。其中，情感專業承諾即指個人對所從事的專業情感投入，願意從事此一工作。以

護理專業為例，若個人對醫院的組織承諾不再，但對護理專業仍保有情感承諾；倘使此護理人員從原本醫院離職，但還可能繼續留在護理專業領域，轉至其他醫療機構任職。

如實徵研究所示，情感專業承諾能顯著預測個人對專業活動的投入、協助同事 [16]；換言之，個人對護理專業有情感連結，認同此工作，也會較樂於參與此專業相關事務，諸如參加研習會等，並願意自動分擔工作，致力於照護病患。此外，情感組織承諾與情感專業承諾相較，雖前者對工作表現、主動行為或離職傾向有顯著預測效果，但情感專業承諾不僅可預測上述各項之外，還可解釋個人專業參與 [16]；亦即，專業承諾反映工作對個人的意義，這揭示情感專業承諾可提供不同面向訊息，有助瞭解組織成員對其工作認同度。

從認定理論觀點，Stryker 與 Burke 於 2000 年闡述處於社會環境中，個人受其型塑展現相應的社會行為，並延伸對自我角色認定 [6]。以職場工作角色認定，專業認定與個人職涯目標正向關聯，也就是個人會展現對自己認定歸屬專業團體所應具有的行止，包括持續學習專業新知、技能，以期有所貢獻 [17]，此為對認定角色的外顯表彰；因此，對個人而言，工作是個人身分認定的一部份，尤以專業工作更須經由證照考試取得從業許可，如護理專業，故而專業工作可視為對自我的認定。

然而，當顧客以口語或行為，對個人工作的輕慢、不耐、粗暴言語以對，質疑工作專業度與工作能力，或提出無理要求，讓個人覺得未受到尊重，耗損工作熱忱 [4]。亦即，顧客不信任、言語抨擊，挑戰個人專業角色形象，進而影響其對從事工作投入的程度；對護理專業人員，身處繁忙治療照護事

務，面對病患或家屬無理行止，不僅考驗個人體能、耗損心力，降低對專業情感的承諾。依此，提出研究假設如下：

(三) 研究假設 2：顧客不文明行為與個人情感專業承諾呈負向關聯。

如前所述，自我認定顯現於所認同角色的投入，而專業工作是彰顯個人重要的自我認定 [17]；當顧客粗暴無理行為，否定個人工作上的努力，致使個人信念、角色受到挑戰；即自我認定遭受威脅，影響對工作角色的投入，亦即工作不再提供對自我的肯定，工作滿意度隨之減弱；同時，基於工作熱情減低，反應上在行為意向，不再積極主動，減少對他人的奧援。歸結而言，應對顧客不文明行為，耗損個人資源及工作熱誠，影響工作的投入，進而降低工作滿意度及對他人的主動協助。依此提出下列假設，並以研究架構（圖一）呈現各研究變項之關聯：

(四) 研究假設 3a：情感專業承諾中介於顧客不文明行為與工作滿意度的關聯。

(五) 研究假設 3b：情感專業承諾中介於顧客不文明行為與助人組織公民行為的關聯。

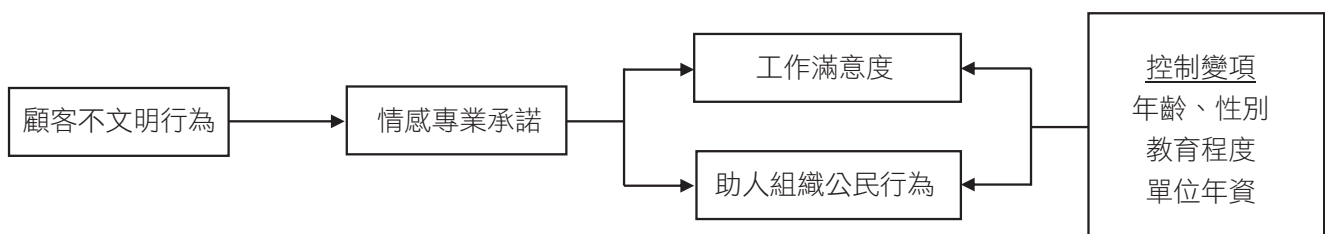
材料與方法

(一) 研究對象

本研究對象為南部某醫院臨床護理人員，主要邀請全院第一線工作護理人員參與；而護理長則提供部屬評量部分，研究參與人數共計有 345 位。在問卷施放前，研究完成通過成功大學人類研究倫理審查委員會簡易審查（案件編號：104-025）。

(二) 研究設計

關於資料收集，為降低資料同源偏差之疑 [18]，本研究進行兩次問卷調查，第一次與第二



圖一 研究架構

次的資料蒐集間隔時間為兩個月。問卷發放時間為 2015 年 2 月至 4 月；第一次回收 322 份有效問卷，第二次回收 307 份問卷。兩次問卷配對後，有效問卷為 299 份，回收率 87%。第一階段問卷內容為顧客不文明行為及個人基本資料，包括年齡、性別、教育程度、單位工作年資；第二次問卷則請參與者填寫工作滿意度及情感專業承諾，並請主管評量部屬的助人組織公民行為。

(三) 研究工具

在研究變項測量，顧客不文明行為部分，本研究採用 Sliter 等人所發展的 11 題顧客不文明行為量表 ($\alpha=0.94$)，例題如病患會質疑我的工作能力 [19]。關於專業承諾方面，以情感專業承諾為主要研究面向，Meyer 等人針對此構面發展 6 題情感專業承諾量表，本研究採用此六題量表 ($\alpha=0.82$) [16]。其中例題為：我以從事護理專業為榮。在工作滿意度的衡量，則以 Hackman 與 Oldham 所發展的工作診斷量表 (Job Diagnostic Survey, JDS) 中的兩個題項測量，此兩題分別為：我很滿意目前的工作；目前的這份工作，是我一直想要的工作類型 ($\alpha=0.79$) [20]。至於針對協助同事的組織公民行為，則選用 Van Dyne 及 Le Pine 所提出的助人與建言角色外行為量表 (Helping and Voice Extra-Role Behaviors Scale) 中的助人行為四題量表 ($\alpha=0.89$)。其中例題為：他/她會幫助其他同仁學習工作上的相關事務 [21]。

上述各量表皆為 5 分等級。1 分代表不同意，5 分則代表非常同意。控制變項則為年齡、性別、教育程度、單位工作年資等。關於量表信度及研究變項之間相關係數呈現於表一。所有量表信度 α

值皆高於 0.70。接續，為了解各量表之間的區辨效度 (Confirmatory Validity)，研究中以驗證性因素分析 (Confirmation Factor Analysis) 進行檢測。結果顯示，四因子模式 (顧客不文明行為、情感專業承諾、工作滿意度、助人組織公民行為) 優於其他模式 ($\chi^2=338.96$, $df=214$, $RMSEA=0.05$, $CFI=0.97$, $TLI=0.96$, $SRMR=0.05$)。由此可知量表間具有區辨效度。

結果

於 345 位參與研究的臨床護理人員，共有 299 位護理人員完成兩階問卷填寫，其中以女性居多，有 288 位 (96.3%)。教育程度，依序以二技 108 位 (36.1%)、專科 94 位 (31.4%)，及大學 82 位 (27.8%) 為主。平均年齡 34.21 歲 ($SD=8.73$)，單位工作年資為 6.29 年 ($SD=5.81$)。進一步資料分析，從相關係數表顯見顧客不文明行為與工作滿意度呈顯著負相關 ($r=-0.17$, $p<0.01$)，並且與助人組織公民行為亦達顯著相關 ($r=0.23$, $p<0.01$)；至於顧客不文明行為及情感專業承諾 ($r=-0.21$, $p<0.01$) 為顯著負相關；再者，情感專業承諾與二個預測變項，工作滿意度 ($r=0.55$, $p<0.01$) 及助人的組織公民行為 ($r=0.16$, $p<0.01$) 的相關皆達顯著水準 (表一)。上述各相關係數可視為研究假設的初步驗證。

接續，依 Baron 與 Kenny (1986) 建議步驟，以階層迴歸進行假設檢證 [22]。在模式一放入控制變項，年齡、教育程度、單位年資後，不文明行為分別預測工作滿意度及助人組織公民行為。結果顯示不文明行為對工作滿意度預測達顯著水準 ($t=-$

表一 相關係數表

變項	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. 年齡	34.21	8.73	-					
2. 單位年資	6.29	5.81	0.50**	-				
3. 顧客不文明行為	3.11	0.75	-0.04	0.03	(0.94)			
4. 情感專業承諾	3.47	0.68	0.12*	-0.03	-0.21**	(0.82)		
5. 工作滿意	3.49	0.76	0.15*	0.06	-0.17**	0.55**	(0.79)	
6. 助人組織公民行為	3.85	0.69	0.25**	0.23**	-0.01	0.16**	0.16**	(0.89)

* $p<0.05$ ；** $p<0.01$ ；括號中的數字為量表信度

2.64, $p < 0.01$)，但對助人組織公民行為的預測則不顯著 ($t = 0.32, p > 0.05$) (表二)，亦即假設 1a 顧客不文明行為與工作滿意度負向關聯得到支持；至於顧客不文明行為與助人組織公民行為負向關聯未獲支持。

下一步，表三檢測顧客不文明行為對情感專業承諾的預測 ($t = -3.55, p < 0.001$)，結果支持假設 2。至於情感專業承諾對工作滿意度 ($t = 10.98, p < 0.01$) (表三) 及助人組織公民行為 ($t = 2.27, p < 0.05$) (表四) 的預測，均達顯著水準。

最後驗證情感專業承諾的中介效應，顧客不文明行為及情感專業承諾依序加入，從結果可知，顧客不文明行為為原本對工作滿意度具顯著預測效果，模式加入情感專業承諾後，顧客不文明行為為不顯著，而情感專業承諾則顯著預測工作滿意度 ($t = 10.47, p < 0.01$) (表三)，此乃情感專業承諾完全中介於顧客不文明行為與工作滿意度關聯，支

持假設 3a。至於假設 3b，雖然由模式可知，當顧客不文明行為及情感專業承諾同時預測助人組織公民行為，雖然情感專業承諾對助人組織公民行為顯著預測 ($t = 2.37, p < 0.05$) (表四)，但因顧客不文明行為與助人組織公民行為負向關聯未獲支持，依照 Baron 與 Kenny 的準則 [22]，假設 3b 未獲支持。關於情感專業承諾完全中介效果，以 Sobel test 進一步檢測，由結果支持中介效果 ($t = 10.47, p < 0.01$) (表三)。

討論

此研究以資源保存理論檢視顧客不文明行為對個人工作滿意度與助人組織公民行為影響，並引用認定理論觀點以情感專業承諾為個人工作角色認定 (Proxy)，說明因顧客不文明行為對個人工作專業不信任，進而影響成員工作滿意度與助人組織公民行為。由於顧客不文明行為發生於職場中，以情感專業承諾為中間機轉，展現遭受不

表二 顧客不文明行為對工作滿意度與助人組織公民行為的預測

變項	工作滿意度				助人組織公民行為			
	β	t	β	t	β	t	β	t
年齡	0.04	0.45	0.04	0.50	0.10	1.29	0.10	1.28
教育程度	-0.01	-0.13	-0.01	-0.12	-0.17	-2.98**	-0.17	-2.98**
單位年資	0.15	1.76	0.13	1.56	0.18	2.25*	0.18	2.27*
顧客不文明行為			-0.15	-2.64**			0.02	0.32
R ²	0.031		0.054		0.111		0.111	
ΔR^2			0.024					
F	2.980*		6.980**		11.660***		0.750	

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

表三 顧客不文明行為對情感專業承諾預測效應及情感專業承諾對顧客不文明行為與工作滿意度關聯的中介效果

變項	情感專業承諾				工作滿意度					
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
年齡	0.08	0.99	0.09	1.10	0.04	0.51	-0.02	-0.24	-0.01	-0.03
教育程度	0.05	0.89	0.05	0.89	-0.01	-0.12	-0.03	-0.62	-0.03	-0.66
單位年資	0.06	0.66	0.03	0.40	0.13	1.56	0.13	1.93*	0.11	1.55
顧客不文明行為			-0.21	-3.55***	-0.15	-2.64**			-0.04	-0.77
情感專業承諾							0.54	10.98**	0.53	10.47**
R ²	0.017		0.060		0.031		0.054		0.321	
ΔR^2			0.042				0.023		0.268	
F	1.670		12.620**		6.980**		5.160*		26.320***	

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

當對待時，對個人工作上的衝擊；由研究結果可知，當臨床護理專業人員感受到病患無理行止，影響其工作滿意度，此與 Schilpzand 等人研究相符 [4]；而情感專業承諾則能正向預測工作滿意度；換言之，若能提升、深化個人專業認同，以此專業角色為榮，促使內化成個人信念與自我的一部分，透過此儲備因應動能，將可有效扮演緩衝機制。尤其現有針對護理工作探討，著力於護理人才留任 [23]，強化成員情感專業承諾應可視為一著力之處。

至於如何提升成員情感專業承諾，Arnold 等人指出，主管的關切可減緩顧客不文明行為對成員安適的衝擊 [24]。基於主管正向態度、積極鼓勵並關注部屬，得能維繫成員工作熱情，及提升情感專業承諾。換言之，主管支持對於提升成員專業認同具有其重要性。當個人對所從事工作具情感上的承諾，不僅有較高工作滿意度，也與同儕間會彼此相互協助，提升工作績效 [25]。

至於此研究中，對於中介效應驗證，顧客不文明行為對工作滿意度具顯著直接效果，但對助人組織公民行為並未有直接效果，而情感專業承諾則對工作滿意度及助人組織公民行為皆有顯著預測。若按 Baron 與 Kenny 準則，情感專業承諾之於顧客不文明行為及工作滿意度間的中介效應是為成立的，但於顧客不文明行為就未符合 Baron 與 Kenny 準則第一步驟，即自變項對依變項的預測 [22]。針對此部分，學者林鈺琴、彭台光則從不同角度解釋這現象 [26]；當自變項與預測變項的關係較遠，那麼直接效果是不易顯著，此種情況下，中介變項扮演著

連接作用 (Linkage)；依此在本研究，情感專業承諾串聯顧客不文明行為與助人組織公民行為的關連；即情感專業承諾有益於個人助人組織公民行為的展現，但可能因遭受顧客不當對待而減損工作承諾與投入，進而降低對同事主動的協助。此外，在此研究中，情感專業承諾是護理人員自評，而助人組織公民行為是主管評量，以這較嚴謹資料蒐集情況下，情感專業承諾與助人組織公民行為的顯著相關，更加傳達了個人對專業角色的認同會主動投入工作的意涵。

由於護理人員的留任，一向是護理行政的一大挑戰。本研究針對護理職場環境，與護理人力流失的相關之其中一不友善因素，即顧客不文明行為予以檢視。從本研究結果得知，顧客不文明行為對護理人員情感專業承諾的負向預測；從廣面人才培植而言，縱使人才流動，但若仍留任於專業領域本質上而言，護理人才可謂尚未流失。由而可知，在護理人力的保存，研議如何強化情感專業承諾應是護理教育重點之一。

此外，由研究結果得知，專業承諾與助人組織公民行為正向關聯；基於此，院方可透過教育訓練，特別是強調團隊建立的活動，增進成員間的熟悉度，強化情誼及同事間的連結；並透過開放氛圍，鼓勵成員資訊分享與交流，促使彼此互賴與支援的連結，從良性循環角度，應有助於提升情感專業承諾。未來實徵研究可針對有關提升護理人員專業承諾的相關因素予以檢視，藉以強化成員護理專業的認同，積極應對護理人才流失的挑戰。

表四 顧客不文明行為對情感專業承諾預測效應及情感專業承諾對顧客不文明行為與助人組織公民行為關聯的中介效果

變項	情感專業承諾				助人組織公民行為					
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
年齡	0.08	0.99	0.09	1.10	0.09	1.10	0.09	1.17	0.09	1.13
教育程度	0.05	0.89	0.05	0.89	0.05	0.89	-0.17	-2.95**	-0.18	-3.12*
單位年資	0.06	0.66	0.03	0.40	0.03	0.40	0.18	2.27*	0.18	2.23*
顧客不文明行為			-0.21	-3.55***	-0.21	-3.55***			0.05	0.79
情感專業承諾							0.13	2.27*	0.14	2.37*
R ²	0.017		0.060		0.111		0.125		0.129	
ΔR ²			0.042						0.018	
F	1.670		12.620***		0.090		5.160*		5.620*	

*p<0.05 ; **p<0.01 ; ***p<0.001

整體而言，從這項研究結果得知病患或家屬不文明行為不僅關聯著護理人員工作滿意度，也與情感專業相關，這彰顯於醫療職場對不當行止探究的必要 [27]。Van Jaarsveld 等人研究亦指出，在針對服務業工作者所進行調查結果顯示，面對顧客無理要求，額外添增工作負擔、耗竭心力，不但致使個人無法提供優質服務，甚者會致使衍生報復心態，以應對顧客不文明行為，形成不良人際互動與負向循環 [28,29]。而於醫療職場，雖尚未有實徵研究檢視病人或家屬無禮行止與後續醫病互動的關聯；然而，在現今強調醫病關係，對於醫療場域中不文明行為的了解，則有助防患於未然。此外，本研究主要關注於護理人力，至於醫療體系中，其他高壓力且需與他人密切互動的工作，譬如長期照護體系中的照服員，亦可藉由實徵研究系統化檢視其工作承諾相關現象，以期及時關照防止人才流失。

研究限制

為避免資料同源偏差，在資料蒐集方面，本研究採時間分隔方式，以兩個時間點分別測量不文明行為，即本研究的自變項，及第二階段測量情感專業承諾與工作滿意度、助人組織公民行為此兩個依變項，其中助人組織公民行為是由各護理長評量其單位護理人員。同時，以哈門氏單因子測試法 (Harman's One-factor Test) [18]，所有研究變項題項未落入單一因子，依此或可降低同源偏差的疑慮。

再者，關於中介效應的檢測，最理想研究設計是自變項、中介變項與依變項於不同時間點測量。為了減少對本研究參與者工作上的干擾，僅採兩階段方式；因此面臨同時測量自變項、中介變項，或同時時間點測量中介與依變項。本研究採取後者，並在其中一個依變項，即助人組織公民行為委請主管評量以此降低同源偏差疑慮。至於工作滿意度偏屬個人感受，故請參與者自評。未來研究可考慮選用客觀指標，如身體健康狀態，或能更加減緩資料同源的影響。

在認定理論中，工作角色是個人自我認定的其中一部分，於此研究情感專業承諾作為個人專業角色的指標。然而，自我完整性除工作角色外，尚有其他面向，諸如家庭中的角色 [30]。因此本研究結果應僅視為自我認定部分現象。另外，本研究參與

者皆來自同一南部醫療院所，因樣本代表性之故，研究結果的外部概化宜以保守推估；但從另一方面而言，因同一研究場域，得以排除不同工作場域因素對研究結果的干擾。

總結而言，於現今職場，如何因應顧客不文明行為對組織成員的負面衝擊，是管理階層當務之急。希冀透過深化成員專業認同，期能人才留任。而本研究是少數不文明行為將情感專業承諾納入考量的實徵研究，藉此拋磚引玉，俾使對不文明行為於醫療場域的探討及更進一步的認識。

致謝

本研究資料源自科技部經費補助研究計畫部分資料（計畫編號 MOST 104-2410-H-214-014）。感謝參與此研究的所有護理人員及科技部經費的補助。

參考文獻

1. Chang YP, Lee DC, Chang SC, et al.: Influence of work excitement and workplace violence in professional commitment and turnover intention among hospital nurses. *Journal of Clinical Nursing* 2019; 28(11-12): 2171-2180.
2. 明金蓮、黃惠美、洪曉佩 等：以系統性文獻回顧探討護理人員職場暴力現況與影響。 *台灣衛誌* 2016；35（2）：116-135。
3. Anderson LM, Pearson CM: Tit or Tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review* 1999; 24(3): 452-471.
4. Schilpzand P, De Pater IE, Erez A: Workplace incivility: a review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior* 2016; 37(S1): S57-S88.
5. Grandey AA, Kern JH, Frone MR: Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2007; 12(1): 63-79.
6. Stryer S, Burke PJ: The past, present, and future of an identity theory. *Social Psychology Quarterly* 2000; 63(4): 284-297.
7. Barac I, Prlic N, Pluzaric J, et al.: The mediating role of nurses' professional commitment in the relationship between core self-evaluation and job satisfaction. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* 2018; 31(5): 649-658.

8. Badu E, O' Brien AP, Mitchell R, et al.: Workplace stress and resilience in the Australian nursing workforce: a comprehensive integrative review. *International Journal of Mental Health Nursing* 2020; 29(1): 5-34.
9. Hobfoll SE: Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist* 1989; 44(3): 513-524.
10. Cortina LM, Kabat-Farr D, Magley VJ, et al.: Researching rudeness: the past, present, and future of the science of incivility. *Journal of Occupational Health Psychology* 2017; 22(3): 299-313.
11. Beattie L, Griffin B: Accounting for within-person differences in how people respond to daily incivility at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 2014; 87(3): 625-644.
12. Bani-Melhem S: What mitigate and exacerbate the influences of customer incivility on frontline employee extra-role behavior? *Journal of Hospitality and Tourism Management* 2020; 44: 38-49.
13. Meyer JP, Allen NJ: A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1991; 1(1): 61-89.
14. Flynn F, Schaumberg RL: When feeling bad leads to feeling good: guilt-proneness and affective organizational commitment. *Journal of Applied Psychology* 2012; 97(1): 124-133.
15. Bogler R, Somech A: Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education* 2004; 20(3): 277-289.
16. Meyer JP, Allen NJ, Smith CA: Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology* 1993; 78(4): 538-551.
17. Greco LM, Kraimer ML: Goal-setting in the career management process: an identity theory perspective. *Journal of Applied Psychology* 2020; 105(1): 40-57.
18. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Lee JY, et al.: Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology* 2003; 88(5): 879-903.
19. Sliter M, Sliter K, Jex S: The employee as a punching bag: the effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior* 2012; 33(1): 121-139.
20. Hackman JR, Oldham GR: Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology* 1975; 60(2): 159-170.
21. Van Dyne L, Le Pine JA: Helping and voice extra-role behavior: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal* 1998; 41(1): 108-119.
22. Baron RM, Kenny DA: The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 1986; 51(6): 1173-1182.
23. Hsu HC, Wang PY, Lin LH, et al.: Exploring the relationship between professional commitment and job satisfaction among nurses. *Workplace Health & Safety* 2015; 63(9): 392-398.
24. Arnold KA, Walsh MM: Customer incivility and employee well-being: testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work & Stress* 2015; 29(4): 362-378.
25. Wang Q, Jiang Y, Weng Q, et al.: A meta-analysis of the relationship between occupational commitment and job performance. *Social Behavior and Personality: An International Journal* 2019; 47(8): 1-15.
26. 林鈺琴、彭台光：組織研究的中介檢測：緣起、爭議、研究設計和分析。管理學報 2012；29（4）：333-354。
27. Shin Y, Hur WM: Having control or lacking control? Roles of job crafting and service scripts in coping with customer incivility. *Journal of Occupational Health Psychology* 2022; 27(1): 104-118.
28. Van Jaarsveld DD, Walker DD, Skarlicki DP: The Role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management* 2010; 36(6): 1486-1504.
29. Chen HT, Wang CH, Shih IT: Are frontline employees punching bags? The relationship between interpersonal workplace incivility and employee incivility toward customers. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 2021; 47: 377-388.
30. Dorenkamp I, Ruhle S: Work-life conflict, professional commitment, and job satisfaction among academics. *The Journal of Higher Education* 2019; 90(1): 56-84.

Exploration of the Association Between Customer Incivility Behaviors and Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors of Nursing Staff: The Mediating Effect of Affective Professional Commitment

Yueh-Tzu Kao¹, Hsing-Yen Hsieh², Huei-Chu Cheng¹

Department of Healthcare Administration¹, School of Medicine for International Students², I-Shou University

Abstract

Purposes

The incivility behaviors of patients and their family members affect the willingness of clinical nursing staff to work. This study examined the mediating effect of affective professional commitment of nurses on the association between customer incivility behaviors, and job satisfaction and organizational citizenship behaviors.

Methods

This study enrolled 345 clinical nursing staff from a hospital in the Southern region. A two-stage survey was conducted with a two-month interval between the data collection period. In the first and second stages, 322 and 307 valid questionnaires were collected, respectively. A total of 299 valid questionnaires were obtained, with a return rate of 87%.

Results

Customer incivility behaviors were negatively associated with affective professional commitment, whereas affective professional commitment was significantly associated with job satisfaction and organizational citizenship behaviors.

Conclusions

Customer incivility behaviors reduce individual affective commitment toward their profession, thereby reducing job satisfaction and willingness to assist their colleagues. Management and administrative units must mitigate this by strengthening the affective professional commitment of the staff and increasing individual ability to respond to inappropriate treatment. (Cheng Ching Medical Journal 2024; 20(1): 7-15)

Keywords : *Customer incivility behavior, Affective professional commitment, Job satisfaction, Organizational citizenship behavior*