

國立交通大學

管理學院碩士在職專班經營管理組

碩士論文

工作環境特徵、工作倦怠與過勞死之關聯性研究

Relation research between characteristic of the work
environment, professional burnout and Karoshi

研究生：吳啟榮

指導教授：曾芳代 教授

中華民國 九十九年七月

工作環境特徵、工作倦怠與過勞死之關聯性研究
Relation research between characteristic of the work
environment, professional burnout and Karoshi

研究生：吳啟榮

Student : WU, CI-RONG

指導教授：曾芳代 教授

Advisor : TSENG, Fang-Tai

國立交通大學

管理學院碩士在職專班經營管理組



A Thesis

Submitted to The Master Program of Business and Management
College of Management
National Chiao Tung University
in partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of
Master
of
Business Administration

July 2010

Taipei, Taiwan, Republic of China

中華民國九十九年七月

工作環境特徵、工作倦怠與過勞死之關聯性研究

研究生：吳啟榮

指導教授：曾芳代 教授

管理學院碩士在職專班經營管理組

摘 要

本文為工作環境特徵、工作倦怠與過勞死之關聯性研究，本研究係以內容分析法，研究十個自日本網站「大阪過勞死問題連絡會」及「過勞死事件勝利判例，認定例データベース」的案例，分析結果為：

1. 不良的工作環境特徵與工作倦怠之程度呈現正相關。
2. 工作倦怠中的「乏人性化」與「情緒耗竭」之程度與過勞死、過勞自殺呈現正相關。
3. 成就感低落對工作倦怠中的「情緒耗竭」及「乏人性化」與過勞死、過勞自殺有負向的中介效果。

另外，在本研究中亦發現下列結果：

1. 工作倦怠中，「缺乏個人成就感」構面的矛盾性。
2. 為何人員已有工作倦怠，但不離職，卻留在原工作崗位過勞死、過勞自殺。

3. 日本案例白領階級的工作倦怠，以情緒耗竭最為嚴重，乏人性化次之。
4. 日本案例白領階級的過勞死，過勞自殺與情緒耗竭呈現正相關，而往往身心過度疲勞後誘發的憂鬱症卻造成了過勞自殺。

最後，對企業界及白領階級之建議為：

1. 藉由瞭解工作倦怠的特性與來源，有效預測組織中高危險群的員工，尤其具有負向性格特質的員工予以心理輔導，並透過員工參與及自主性管理，提升組織支持與社會支持，發展壓力管理策略，建立公平的管理制度，針對已出現過勞徵兆的員工，積極介入關懷。

2. 對白領階級之建議為：

- (1) 了解本身角色狀況及自我的極限。
- (2) 取得家人、朋友及職場同事之支持與協助。
- (3) 做好壓力管理與健康管理。
- (4) 自我調適與時間管理。

關鍵詞：工作環境特徵、工作倦怠、過勞死、過勞自殺、情緒耗竭、乏人性化、成就感低落、離職。

Relation research between characteristic of the work environment, professional burnout and Karoshi

Student: WU, CI-RONG

Advisors: TSENG, Fang-Tai

The Master Program of Business and Management

College of Management

National Chiao Tung University

ABSTRACT

This thesis is concern about the relationship between the characteristic of the work environment, professional burnout and the death from overwork. The study is based on content analysis of 10 sites from Japan, according to the cases of 大阪過勞死問題連絡會(Osaka Karoshi problem contact) and 過勞死事件勝利判例，認定例データベース(Karoshi event victory Case), we can find these results as fallowing:

1. A harmful characteristic of the work environment has positive correlation with professional burnout.
2. The extent of depersonalization and emotion exhaustion in professional burnout has positive correlation with Karoshi (death from overwork) and Karoshi suicide.
3. Low sense of achievement have mediating role with emotion exhaustion and depersonalization of professional burnout, Karosh and Karoshi suicide.

In addition, this study also found the following results:

1. During the professional burnout, a contradiction of diminished personal accomplishment.
2. The reason why people have professional burnout chose death from overwork or suicide instead of releasing from the job.
3. Emotion exhaustion is the most serious problem than a depersonalization of professional

burnout of the white color in the Japanese cases

4. Cases of Karoshi and Karoshi suicide of the white color in Japanese have positive correlation with emotion exhaustion.

Finally, these are advices for the white color and corporate world:

1. Forecast the middle and high risk employee effectively and render interior guidance and assistance to whom have negative disposition by comprehending the characteristic and the cause of professional burnout. Though the participation and self-management of employees, promote support rate of organization and society, develop manage tactic of pressure, establish just manage system and concern with who has the sign of weariness.

2. Advices for the white color:

- (1) Comprehend the role self play and the utmost.
- (2) Acquire support and assistance form family, friends and colleague.
- (3) Endeavor management of pressure and health.
- (4) Self modulation and time manage.



Keywords: characteristic of the work environment, professional burnout, Karoshi ("death from overwork"), Karoshi suicide, emotion exhaustion, depersonalization, diminished personal accomplishment, releasing from the job

誌 謝

於大學畢業二十餘載後再返回校園重拾書本，雖然在工作與課業上有些許的壓力，但回首這段往返於彰化與台北的學習歲月，過程中的一切艱辛與煎熬卻是值得的，因為這些學習的改變確實為自己開啟一扇窺探浩瀚知識理論之窗；然能完成此夢想，我要感謝所有協助我圓夢的人。

本篇論文能如期完成，首先要感謝我的指導教授曾芳代老師在這段期間的指導，不論從題目的擬定，觀念的釐清，學術現狀及理論的剖析、架構的訂正及論文的定稿，均不厭其煩，反覆探索、逐字斧正，方能使論文更臻完備；曾老師的治學方法，處世的態度，是我學習的榜樣。

其次，我要感謝陳美芳教授、劉芬美教授、楊君琦教授、黃佩鈺教授及唐璿璋教授，在書面審查期間及論文口試過程所提出的精闢見解及寶貴建議與悉心斧正，使本篇論文得以更周延，更嚴謹。還有，我要感謝所上老師們知識的傳授與態度觀念的啟迪，讓我受益良多以及所辦助理謝安慈小姐在行政事務上的諸多幫忙與協助。再來，我要感謝博士班林翰榮學長的鼓勵，所上黃琬玲學姊共同研究個案時的協助與情誼，及同學維貞、于衛、君仰、福星、正義、鴻源……的互相協助和砥礪，讓我在求學期間得到友誼和關懷。

在此要特別感謝大學同窗摯友文慧蕙，在我往返彰化與台北的求學期間，提供我充滿溫暖的客房，待我如一家人，這份情深義重讓我永銘在心。

我要感謝摯愛的父親，小學老師退休的父親一向對我呵護備至，也對我期許甚深，我要將本篇論文獻給他當作今年最特別的父親節禮物。另外，我也要感謝家人的支持，方能使我免除後顧之憂，尤其是在面臨工作、家庭及學業衝突的壓力下，每每在相互交戰得不可開交之時，女兒翰欣、翰華天真無邪的笑容及貼心打氣的童言稚語，是我再接再厲的支柱。

最後，謹以此論文，獻給我天上的母親，先母離開我已四年餘，她一生從事教職，總是以「追求卓越，濟弱扶傾」來勉勵我，

每當我遇到挫折或寫論文遇到瓶頸時，她彷彿就在無際的天空中，凝視並撫慰著我；她賜給我的愛，即是化作我能積極努力完成論文的勇氣，也將是我生命源源不絕的原動力。

吳啟榮 謹誌於管理學院碩士在職專班經營管理組

2010/07/05



目 錄

中文摘要	ii
英文摘要	iv
誌 謝	vi
目 錄	vii
表 目 錄	v
圖 目 錄	vi
一、 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	2
1.3 研究範圍	3
1.4 研究程序	3
二、 文獻探討	4
2.1 過勞死的定義與成因	4
2.2 過勞死之職業災害認定	8
2.3 從過勞死到過勞自殺	11
2.3.1 過勞自殺形成背景	12
2.3.2 過勞自殺問題特質	12
2.4 工作倦怠	13
2.4.1 工作倦怠的相關理論	14
2.4.2 工作倦怠的成因	18
2.4.3 工作倦怠的影響	19
2.4.4 工作倦怠的發展階段	24
2.5 工作特性	28
2.5.1 工作特性的理論	28

2.5.2	工作特性的衡量	32
2.5.3	工作特性與工作倦怠	32
2.5.4	工作環境特徵與工作倦怠	33
2.6	工作壓力	36
2.6.1	工作壓力的來源	39
2.6.2	工作壓力模式	39
2.6.3	工作壓力管理策略	44
2.6.4	工作壓力與工作倦怠	46
三、	研究方法	48
3.1	內容分析	48
3.2	事件定義及量表	50
3.3	內容分析信度	54
3.4	過勞死案例之特性	59
四、	分析與結果	63
4.1	個案概況	63
4.2	個案分析	66
4.3	各項研究變數的敘述性統計分析	69
4.4	工作環境特徵、工作倦怠與過勞死的關係	90
五、	結論與建議	92
5.1	研究發現	92
5.2	研究貢獻	93
5.3	對企業界及白領階級之建議	95
5.4	研究限制	97
	參考文獻	98

表目錄

	頁次
表 1 過勞死之意義·····	8
表 2 工作倦怠階段模型比較表·····	26
表 3 工作倦怠階段模式·····	27
表 4 人際服務工作倦怠調查量表·····	52
表 5 工作環境特徵量表·····	53
表 6 各項研究變數的敘述性統計分析(討論前)·····	56
表 7 各項研究變數的敘述性統計分析(討論後)·····	57
表 8 過勞死案例之特性·····	59
表 9 案例之分析·····	67
表 10 各項研究變數的敘述性統計分析·····	70



圖目錄

	頁次
圖 1 本研究之研究程序.....	03
圖 2 工作倦怠歷程的模型.....	17
圖 3 Harrison 的社會能力模式.....	18
圖 4 Potter(1985)工作倦怠者惡性循環.....	22
圖 5 工作特性模式.....	31
圖 6 Cooper 之壓力模式.....	38
圖 7 工作壓力之一般模式.....	40
圖 8 職業壓力指標 OSI 之模式.....	42
圖 9 工作壓力之 McGrath 過程模式.....	44
圖 10 改變壓力平均值.....	46



一、緒論

1.1 研究背景與動機

由於現代科技快速的演進，在緊張與繁忙的生活當中，環境快速變遷又損致使員工身心狀態產生負面影響，心情灰暗鬱結，對工作充滿不確定感與無力感，而重創個人生理與心理健康，進而形成「工作倦怠」現象。工作倦怠除了對個人造成身心傷害和工作績效的低落外，注意力不集中，甚發生職業災害等職災實例，並直接或間接對組織的績效造成重大的影響。

對於在職人員來說，擁有工作倦怠可能導致自己在面對客戶還有自己身處的職場，都會面臨非常嚴重的問題，而依據專家學者對於這類症候群所做出的調查(Maslach 1976， Maslach 和 Jackson 1978~1979， Jackson 和 Maslach 1980， Maslach 和 Pines 1977， Freudemberger 1974~1975)所得來的結果，認為工作倦怠將導致職員提供的服務品質惡化。這同時也代表著職員的流動率，缺席率升高，而且也會打擊員工士氣；除此之外，工作倦怠也和自身所感受到的痛苦指數息息相關，這些負面影響還包括生理上的疲倦、失眠、增加服用藥物和酒精的次數，甚至導致婚姻和家庭關係惡化等。

工作倦怠是一種特殊型態的，可被視為面對各種壓力源所產生的一種回應，而工作倦怠對組織效果的負面影響也被提及，往往與缺席、離職，生產力的減弱和組織承諾的降低有關。因此，

管理「工作倦怠」，使公司得以維持它的競爭力和生產力，已成為重要的課程。

二十一世紀的今日，由於全球化競爭的衝擊，世界各國皆有勞工受長時間工時的困擾，就連一向重視生活品質的美國亦不例外，且集中在白領勞工，每週工時達 49 小時以上，甚至 60 小時者日益增加；因此，過勞死(Karoshi)已不再是日本特有的勞動產物，而正衝擊著全世界工作者的勞動時間與健康問題。

勞工若因過勞致死亡，不僅代表個人生命的喪失，亦代表所屬家庭生計的喪失及家庭破碎；亦或是過勞致殘廢或傷病將導致勞工永久或暫時地喪全部或工作能力，並增加家庭沈重負擔。因此，過勞死影響層面之廣及其所隱含之社會問題，實不可忽視。

1.2 研究目的

一、在組織中發生之工作倦怠觀點之系統性分析，在積極面而言，對組織管理者能提供適時之資訊，有助於組織成員延長其工作生涯及提昇其工作品質，並進而提高組織效能；而在消極面而言，可防止組織成員工作倦怠現象之發生，及減少對人力資源管理之傷害。

二、防範過勞死，並藉由瞭解過勞死之形成因子，在實務上，能於企業組織內偵測有可能發生過勞死之高風險員工。若遇有過勞死案件，我國勞委會能給予職業傷害補償的認定與幫助。

三、提供關於工作倦怠程序、工作倦怠的決定因子與工作倦

息組成元素之間相互關係的建議。

1.3 研究範圍

本研究係以參考日本 10 個過勞死或過勞自殺案例，而這些皆以白領階級之工作者為主；而這些案例係下載於日本網站「大阪過勞死問題連絡會」及「過勞死事件勝利判例，認定例データベース」，這些案例皆是經由日本最高法院所判決的。

1.4 研究程序

本研究程序共分為以下七個階段進行，如圖 1：

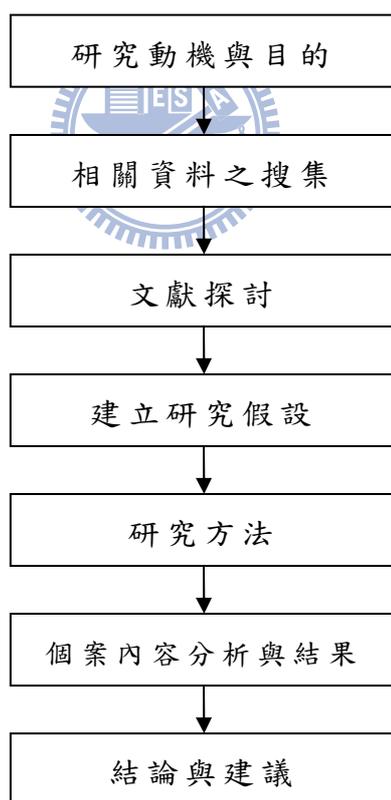


圖 1 本研究之研究程序

二、文獻探討

2.1 過勞死之定義與成因

王惠玲(2005年)提出在現代勞動生活中，由於經濟競爭力加劇，雇主為降低勞動成本，往往採行勞動彈性化或裁減員工等措施，加以全球失業率偏高，因此勞動者的勞動密度提高，工作壓力增加，導致因工作之過勞所引起之疾病或死亡也日益增多。

「過勞死」一詞源自於日本，原本用來形容工作狂的社會文化現象，由於引起國際社會的廣泛重視，牛津英文大辭典甚至更將此原創為日本譯音的英文字 Karoshi 予以納入，可見日本過勞死的問題之深切影響。日本醫學權威 Uehata (1990) 將過勞死定義為：「心理上不健全的工作過程情況不斷地持續，並打斷了工作者的生命步調，導致身體上的疲憊不斷累積，已有的高血壓跟著惡化，動脈逐漸變硬，最後導致致命性的崩潰。」(轉引自 Herbig and Palumbo, 1994:11)

而過勞死(Karoshi)一詞首先被提出是在 1982 年由日本學者細川汀，上畑鐵之丞與田尻俊一郎等共同著作之「過勞死一腦，心臟系疾病之業務上認定與預防」(動經濟社刊)一書中，將過度勞動與疾病急遽發作，甚而死亡相連結；所謂「過勞死」一般系指勞動過程中過重的身心負荷與疲勞的不斷累積，促發心臟、血管循環系統疾病或導致其惡化，或進而造成死亡之結果。而由勞

動法學之角度觀察，過勞死具有下列六項特質(一)過勞死之發生不限於某特定職業(二)過勞死之發生並不以特定職務為限(三)過勞死在性別與年齡分佈上集中於中高齡及男性勞動者(四)誘發過勞死之原因並非工作環境中特定危險因子；引發過勞死直接原因之疾病主要為心臟、血管循環系統疾病，但這些疾病並非由於特定危險有害物質或作業器具所導致，而是由於長時間勞動，過密勞動，違反生理之勞動等，所產生之壓力與疲勞所誘發。(五)過勞死之發生易受個人私生活領域中之危險因素影響：引起過勞死直接原因之心臟、血管循環系統疾病，亦可能受到勞動者個人飲酒、吸煙等嗜好或其生活習慣之影響，或原有高血壓等基礎疾病，或是由於非勞動關係上私生活領域因素產生之壓力與疾病所導致。(六)勞動者人格特質與工作觀影響過勞死之發生之可能：過勞死之發生固然是勞動者在雇主指示命令下從事他律性勞動使然，但勞動者個人之價值觀，工作觀與責任感等內在之動機，對於造成過重勞動以致產生壓力與疲勞的產生，亦有重大影響。(引自王惠玲：台灣本社法學，77期，2005年12月)

國內學者林振賢(1995年)從日本各界的研究與報告或著作中，對「過勞死」的定義，採集到下列數種說法：

(一)有從一般的現象解釋：「過勞死」是因為工作過度而使身體的規律失調，破壞了維持生命的機能，而致死亡的極端狀態。」

(二)有的從社會醫學的觀點說明：「由於過重的工作，致使高血

壓或動脈硬化等等的宿疾趨於惡化，因而誘發腦出血、蛛網膜下出血或心肌梗塞等虛血慌急臟病與急性心力衰竭等急性疾病，致使永遠不能工作或死亡之狀態。」

(三) 站在醫學的觀點，另有一個相近的解釋：「在非生理性的勞動過程中，破壞了勞動者正常的勞動規律或生活規律，結果身體內疲勞累積，並轉變為過勞狀態，致使既有的高血壓、動脈硬化等病症趨於惡化，終因病變而致死亡的狀態。」

(四) 又可從「過勞死」與「突然死」，兩者的區別以明瞭其意義。過勞死是指「因工作過度，疲勞累積，而引起病變而死亡者。而其主要的病因是腦或心臟的血管病變。突然死是指「自症狀出現起二十四小時內死亡者。」比較而言，過勞死著眼於死亡的原因，而突然死則著重時間因素，兩者的意義應有所區別；再者過勞死幾乎都是突然死，而突然死未必都起因於過勞。

另一方面，過勞死的原因雖是因工作過度，且自發病到死亡不限於二十四小時以內，而其結果亦不足限於死亡，尚包括重度殘障在內，這也是與突然死不同之所在。

「過勞死」的問題除了具有社會性的意義外，也是勞僱關係的問題；其研究有兩大課題；其一為探討過苛的勞動條件對於健康的影響程度，期促使企業重視其所僱勞工的健康管理與改善勞動條件，並研究如何加以預防。其二為推動對於不幸倒下去的勞動者或其家屬予以救濟的運動。前者係有關勞工健康管理的問

題，而後者則為對受災者的職災認定與救濟的問題。雖對於後者我國迄今尚未見有任何的活動、研究或報告，但對於前者行政院勞工委員會所屬「勞工安全衛生研究所」已有有關「疲勞」與「壓力」的多種研究成果。在亞洲環境職業醫學會中，日本京都大學醫學環境衛生學教授小泉昭夫指出，日本經濟不景氣，過勞死的案例隨之增加，小泉認定過勞死是泡沫經濟及景氣蕭條時期下的產物。近來台灣經濟成長惡化，勞工為保全飯碗，工作「加量不加價」，因而導致「過勞死」案件頻繁，顯然，「過勞死」已成為新時代之職業病，有別於傳統之職業病類型，係屬於社會心理衛生疾病問題。而日本學者良永式認為，今日過勞死問題之所以由醫學疾病觀點，轉而成為社會勞動關係的研究重點，實乃因過勞死有不同於一般職業性疾病的特性。施榮瑜在「小心過勞」書中指出，醫學上「過勞死」並非疾病之名稱，其主要係指循環系統之腦、心血管疾病所導致猝死之現象。依據職業醫學對於過勞死發生原因之研究，過勞死之形成可分為三個階段：第一階段是過度緊張或勞動導致短暫的「生理疲勞」現象，這個階段的短暫疲勞現象，藉由適當休息或調節可以消除，否則，不斷累積之結果，將會使身體感覺不適，而形成第二階段之「病態疲勞」現象，這個階段則可能造成生理機能上的損害，而第三階段是指過勞誘發人體主要生理機能之嚴重傷害，或加重原有生理疾病之程度，最終導致「猝死」之發病現象。

而上畑鉄之丞根據社會文化因素之觀點，以累積 20 多年對過勞

死案例之觀察與研究經驗，為過勞死常見之原因歸納出 5 點因素，即工作因素、生活習慣不佳、產生慢性病變、精神壓力及促發疾病等 5 種，其中以「疾病」為猝死之主因。又上畑鐵之丞就原醫學上壓力或疲勞所導致心、血管循環系統疾病之「猝死」，賦予勞動與社會性意義。因此，「過勞死」之意義包含有醫學上循環系統疾病所導致之「猝死」現象，賦予因工作過度或負擔過重產生過度壓力或累積疲勞等現象之勞動意義，並尋求社會給予補償或救濟之社會意義。因此所謂的「過勞死」必須含有勞動、醫學及社會這三層意義，相對應於職業災害之定義，即「勞動」、「因果關係」及「權利義務」，其相關意義如表 1

表 1 過勞死之意義

過勞死		
勞動意義	醫學意義	社會意義
「勞動」因素	「因果相關」因素	「權利義務」因素
從屬於雇主指揮監督下，導致工作過度或負擔過重產生過度壓力或累積疲勞等現象。	因過度壓力或累積疲勞產生慢性病變，最後導致心、血管循環系統等疾病之發生，引發「猝死」之現象。	社會應針對這類型「猝死」勞動者，給予家屬補償或救濟等活動。

資料來源：上畑鐵之丞，2002 年

引自陳威霖，2003 年

2.2 過勞死之職業災害認定

(一) 日本過勞死之認定標準

日本有關過勞死的職災認定標準，首見於 1961 年的「有關中樞神經及循環器官系統疾病之業務上認定基準」(1961 年 2 月

13 日基發 116 號)，這是有關因腦、心臟等循環器官系統之疾病而致災害的認定標準，因為該標準仍是基於嚴格的「災害主義」，除非在發病之前數日內有相當程度的「災害」，否則極難被認定為職災。

日本勞動省於 1987 年又制訂「有關腦血管疾患及心血性心疾患之認定標準」(1987 年 10 月 26 日基發 620 號)以代替原有的基準，亦即是自過去的「災害主義」改為「過重負荷主義」新認定基準的條件為(1)在發病前須被認定有下列 A 或 B 的工作上明顯過度負荷。

A. 遭遇到發生狀態在時間及場所上均極明確的異常事故。

B. 從事比日常特別繁重的工作。

(二) 須因腦血管疾病、心血性心臟疾病。

由於勞動省的新認定基準依然過於嚴苛，因此，於 1995 年 2 月再度放寬認定標準。其改變的要點有：

1. 對於一週內以前的工作，若一週內的工作超過相當程度時，可併入作綜合判斷的依據。
2. 工作是否過量不只與同僚比較，尚須考慮本人的年齡與經驗等因素。
3. 心理壓力累積的程度，由勞動省做醫學上的檢討。本業以外的工作之影響，則重視專業醫師的檢討。

(三) 我國一向在職業災害上之認定與日本採行相同之認定標

準，以「業務執行性」及「業務起因性」作為判斷依據。所謂「業務執行性」，係指勞動者基於勞動契約，在雇主支配下之狀態，亦即勞工在雇主指揮監督下從事勞動契約所約定之行為或必要之附隨行為。「業務起因性」則係指災害之發生與業務具有相當因果關係，亦即職業災害補償僅限於業務之災害。

(四) 過勞死與過勞自殺問題社會化的主要推動者，是由日本全國各地的醫師、律師與學者專家於 1988 年 6 月 18 日，所集結成立的全國性社會組織，在日本七個主要都市開放「過勞死熱線」電話：包括札幌、仙臺、東都、大阪、神戶和福崗。而現在全國各都道府都有一常設的電話諮詢窗口，由律師坐鎮親自接聽電話，積極協助過勞死與過勞自殺受災勞工或其遺屬爭取職災補償。

研究發現，日本的過勞死認定基準經由四度修正後，認定基準的災害主義發展到今日長時間疲勞累積的追蹤，認定基準中積極考量勞工的精神負荷程度，這也是日本現今能產生過勞自殺認定基準關鍵之一。

(五) 至於「過勞死」職災之認定，我國尚處於起步階段，我國的法令尚無有關「過勞死」的直接鑑定標準，只能舉與「過勞死」較接近的「職業病」加以討論，因此，今日過勞死的主要問題，就在於如何確認「過勞」和工作的因果關係。我國現行有關職災認定的重要法令如勞保審查準則，其中第 19 條規定：「被保險人於作業中，因工作當

場促發疾病，而該項疾病之促發與作業有相當因果關係者，視為職業傷害。」又第 20 條規定：「被保險人於勞工保險職業病種類表規定適用職業範圍從事工作，而罹患表列疾病者，為職業病。」（林振賢，2001 年）

（六）因過勞自殺而死，算不算職業災害？

日本原來過勞死的模式是：「過勞→誘發疾病→死亡」，其中的疾病，最主要是腦血管與虛血性心臟病，雖然最新的標準已將心理壓力的因素也考慮進去，但仍需由醫學上能證明受災者的躁鬱症，係由過勞所誘發。

而我國勞委會也最新修訂，由於工作壓力造成的精神疾病日益增多，目前因工作壓力引起的精神疾病給予職業災害補償的國家有日本、瑞典、丹麥、加拿大（安大略省）等，台灣也於 98 年 6 月 15 次修正，參考日本作法，把憂鬱症等精神疾病列入職業病範圍，並由勞委會勞工安全衛生研究所完成「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定基準建議版」供專科醫師參考。若因職業造成災害，不管是形體上或是精神上，在職災補償中，最基本的勞保給付，可申請職災給付，再則若工作適用勞基法，還可向老闆要求補償。

2.3 從過勞死到過勞自殺

「過勞自殺」之勞工某些是因壓力過大或長期疲勞，再加上工作上並與預期成就出現，故而產生厭世之心理狀態，而自殺逃

避；另一類則是因長期疲勞或壓力過大導致健康惡化，因慢性疾病之長期痛苦而選擇自殺結束生命。而由於「過勞自殺」並不同於「過勞死」是因為長期疾病而死亡，因而在職業災害認定上更為困難。

根據調查，台灣於 2002 年時，每年每位勞工平均工作時數 2,282 小時，是目前全世界工作時數最長之國家；媒體也陸續報導國內的「過勞」案例，法官、大學教授、工程師等精英乃至從事勞動的員工，皆難逃「過勞」之命運。顯然，「過勞」不再只是日本的勞動文化。

2.3.1 過勞自殺形成背景

日本泡沫經濟崩潰後，造成大企業進行大規模的裁員，使勞工擔心被裁員故企業從屬性增強，造成業務上的身心負荷加重。此外，受景氣影響而破產的經營者，其自殺人數亦有增加的趨勢。

隨著失業率逐年攀近，自殺率也跟著升高甚，至到 1998 年，自殺者已突破三萬人，於是新名詞-「過勞自殺」(karojisatsu)於焉產生。雖也仍著重在勞動時間長短的爭議，但也開始關注到憂鬱症及導致憂鬱症的心理層面及個人人格的探索分析。然而依據「過勞死 110 號」的訪談案例顯示，過勞自殺者大多未接受專科醫師的診治，因此在缺乏醫學證明以及社會對精神疾病欠缺瞭解的情況下，過勞自殺的職災認定是相當困難的。

2.3.2 過勞自殺問題特質

由個案紀錄整理出過勞自殺的原因為以下 4 點：

1. 因業務過多而導致長時間勞動以及深夜加班的疲勞。
2. 過重的業務責任造成精神負擔加重，特別是日本企業進行大規模裁員後。
3. 雖然經過相當努力，但仍達不到企業嚴苛的目標。
4. 人事陞遷調動非如己意，或資源及報酬缺乏公平性，或缺乏良好的人際互動受人欺負等等挫折與不滿。

2.4 工作倦怠

「工作倦怠 (Job Burnout) 系由美國心理學家 Herbert Freudenberger 於 1974 年首次提出，他定義為由於過度需求能源 (Energy)、力量 (Strength)、失敗 (To Fail) 或資源 (Resources) 而導致工作者感到筋疲力竭 (Wear out)、或身心枯竭 (Exhausted)。」而 Christina Malach (1976) 則是認為當工作需求過度時，工作者對工作會產生各種反應，工作倦怠即為其中的一項特殊反應。Cherniss (1980) 認為工作倦怠是個人因為在工作上遭遇過度的壓力或對工作不滿意產生了一種退縮的現象；Pine 和 Aronson (1988) 認為工作倦怠是工作者在其工作情境中的情緒長期投注所導致的生理、情緒及心智耗竭的一種狀態。而 Maslach 和 Jackson (1986) 提出一般的描述，定義工作倦怠為一種身體上，情感與心理上的耗竭狀態，表現特徵為身體上的耗盡與長期性的疲倦，感覺無助與無法發展，並促使對於工作、生活或其他

人產生負面的觀念及態度。

國內學者張曉春(1983)認為工作倦怠是一種過程，這種過程是因長期或過度的工作壓力而引起的；通常工作壓力導致緊張、身心疲累，工作人員在心理上因而造成對工作的疏離，並且以冷漠的態度來處理工作壓力，於是產生工作倦怠。徐木蘭(1984)將工作倦怠稱之為「燃燒竭盡」，她認為工作倦怠的意義是一個人由於過份追求不切實際的工作目標之後，身心完全精疲力竭而無法或不願重新嘗試工作的感覺。

雖然有不少學者提到工作倦怠的概念，然而，一直到 Maslach and Jackson(1981)提出馬氏工作倦怠量表(Maslach Burnout Inventory，簡稱 MBI)，才真正確定工作倦怠的定義及其衡量方式，其主張工作倦怠為一種情緒耗竭及憤世嫉俗的症狀，發生在從事與人接觸的工作者身上，並將工作倦怠分為三個構面：(1)情緒耗竭(Emotional Exhaustion)：歸自於感覺枯耗，情緒上過度擴張與情緒為資源耗盡，以致喪失精力的感覺；(2)去人性化(Depersonalization)：是將人視為物品，表現出無情冷漠的情緒，以譏笑的態度去面對周遭的人；(3)降低個人成就感(Diminished Personal Accomplishment)：乃是感覺無效率與不適當，及負面的自我評估，在工作人際關係上缺乏成就感。

2.4.1 工作階段的相關理論

關於工作倦怠的現論與模式研究，可以從相關學者不同背景

或角度來研究，應有助於本研究對工作倦怠的描述及解釋。

(一) Edelwich 和 Broadsky(1980)依據在助人或服務專業上，工作倦怠產生的特色與強度，提出個人工作倦怠之理想幻滅階段理論。

1. 熱忱(Enthusiasm)：指個人從事某項工作時對工作充滿希望，鬥志以及不切實際期望的階段，此階過分認同工作，造成精力無數的消耗。
2. 停滯(Stagnation)：指個人在工作中認為工作無法替代，獲得其所需要之任何事情，使個人不再將工作視為生活之全部，期望於工作外尋求自我滿足。
3. 挫折(Frustration)：此階段個人開始懷疑自己的工作效率與工作本身之價值，對工作倦怠產生消極性，極端性及撤退三個選擇。
4. 冷漠(Apathy)：冷漠係指心理上放棄工作，但不離開工作，對工作不再有建設性的建議，避免挑戰性理念，以彌補工作滿意之喪失。
5. 干涉(Intervention)：是指對上述所做的期待或反應，它可能意味著時離開工作或重建人際關係，甚或尋求能產生永久性的改善策略。

(二) Ganes and Jermier(1983)提出工作倦怠歷程的模型如圖 2，將工作倦怠的歷程分為三階段，分述如下：

第一階段：需求大於資源

「需求」包含外在，內在兩項，前者是指個人以外的工作環境所涉及之一切直接或間接的需求；後者則指工作者本身的需求。「資源」指的是工作者具有之能力經歷、工作技術、及時間等項目：在工作情境中，當資源無法供應需求時，於是產生工作壓力。

第二階段：緊張(情緒耗竭)

當個人承受工作壓力時，身心宛若一支緊繃的弓，會產生精神緊張，身心疲累，情緒不穩等情緒反應；此時，個人會加速拮取資源，而感到精力、能力消失殆盡，於是情緒耗竭的程度愈發的嚴重。

第三階段：因應情感疏離，降低個人成就感

當個人情緒資源一旦用盡，此時工作者在工作上的態度及行為發生一系列的改變，因應之道主要是採防禦性抗衡，來應付工作上所有的情況；此階段不是對外界人事物保持冷漠疏離的態度，就是否定自我。



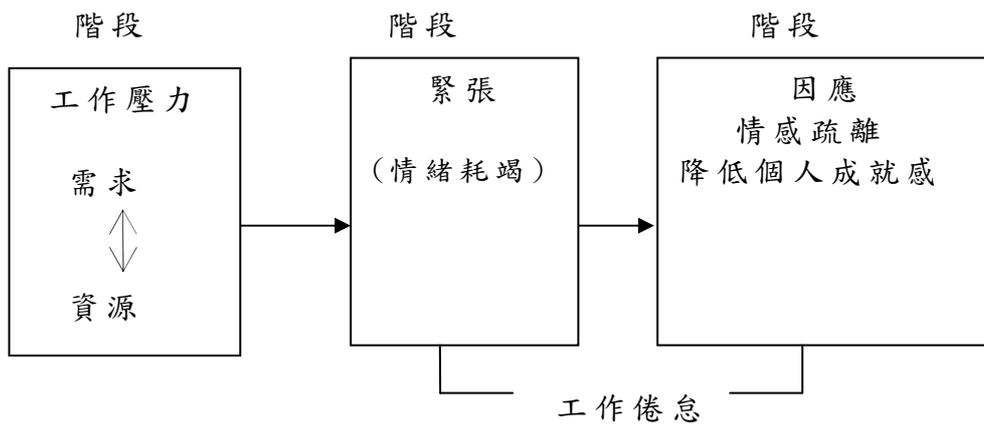


圖 2：工作倦怠歷程的模型

資料來源：Gaines and Jermier(1983)

(三) Harrison 的社會能力模式

Harrison(1980)認為工作倦怠感受是一種個體知覺其對工作能否勝任有關，此模式最大的特色是社會勝任能力在工作倦怠中所扮演的角色，惟每個工作者對於工作效能認知並不一致，遂也形成此模式的研究限制。

Harrison 認為當工作者工作後，其認知上覺得有形的或無形的報酬高，便產生勝任感，增強個人投入服務的動機；反之，其認知上並未獲得其期望，則將降低個人的服務意願，如此惡性循環下去，則形成工作倦怠，如圖 3 所示。

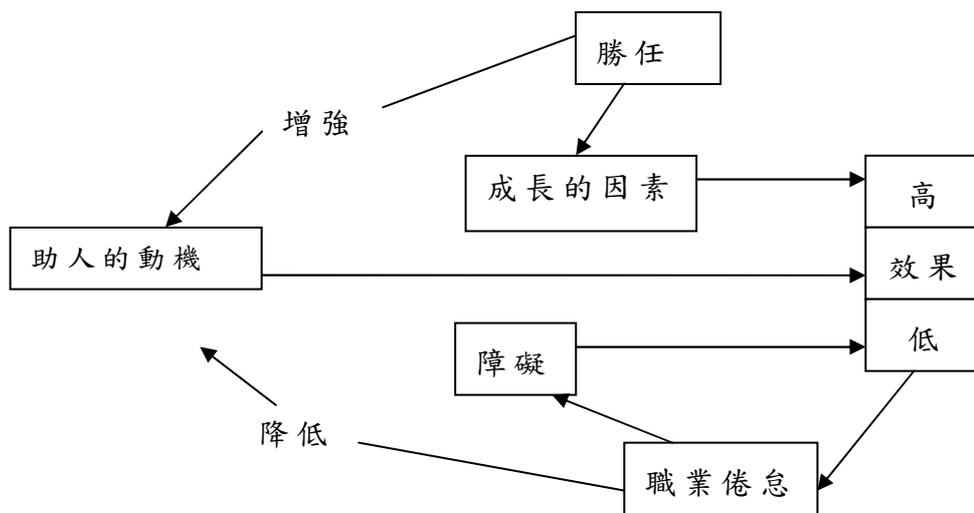


圖 3 Harrison 的社會能力模式
資料來源：Harrison(1983)

2.4.2 工作倦怠的成因

Maslach & Leiter (1997) 將工作倦怠所產生之原因，導因為以下六個項目：(1)工作過度負荷 (work overload)；(2)缺乏控制 (lack of control)；(3)報償不足 (insufficient reward)；(4)社會鏈斷裂 (breakdown of community)；(5)缺乏公平性 (absence of fairness)；(6)價值觀衝突 (conflicting values) 等。

Maslach (1982) 認為工作倦怠始於工作上長期的過分要求，遠遠超越個人情緒資源所能負擔的範圍，其成因主要來自工作、角色、組織加諸的壓力以及個人本身的壓力：

(一)工作方面：

1. 工作量負荷過重或長時間密集的工作，時間與精神上負荷過

重，會導致情緒耗竭。

2. 工作特性：係指工作自主性、工作完整性、技術變化性、工作重要性、工作回饋性，當這些不具有正面的功能時，便會使人挫敗、情緒退縮。

(二) 角色方面：係指角色衝突、角色模糊、角色過度負荷(質與量)，當一個人努力滿足各種的角色期望，卻疲於應付時，情緒耗竭於焉產生。

(三) 組織方面：當組織出現資源分配不均、薪資報酬不公平、管理不合理等因素，當有能力之人，不能施展抱負，工作倦怠於是產生。

(四) 來自個人本身的壓力：

1. 成就動機高：具有強烈成就驅策力之人，若無法調適自己的心態，在理想與現實之間取得平衡，容易產生消極、負面的工作態度。
2. 工作太過投入，且與家庭生活不容易分割的人，比較容易產生情緒耗竭。

2.4.3 工作倦怠的影響：

許曉玲(1996)整理不同學者對工作倦怠的概念，以及參考Patrick(1979)的架構歸納出工作倦怠的主要症狀，其內容如下：

(1) 生理症狀，其內容主要反映生理能量耗竭的狀態；(2) 認知症狀其內容主要反映心理能量耗竭的狀態；(3) 情緒症狀，其內容



主要反映情緒耗竭的狀態；(4)行為症狀；包括在人際關係上變得疏離退縮，處處埋怨，在工作上變得機械化，常常錯誤與遺漏，離職、遲到。

情緒症狀有關：

1. 出現耗竭、易怒與疲憊的現象，使得工作者的績效與能力降低。
2. 用盡自己生理與心理的資源，追求不切實際的期望。
3. 無能力去適應工作壓力或個人生活。
4. 精神抑鬱、失去意志以及失去向上的動機與能力。
5. 超過個人生理與心理的要求，以致於形成退化與衰弱的現象。
6. 累積過多的負面情感，導致個人從工作情境中退縮的行為
7. 大量焦慮的情緒導致沮喪與失望
8. 對於工作過勞採取消極的專業態度與行為之改變過程。
9. 個人為減低壓力一直採用不適當因應方式的結果。
10. 由於在高度而長期的工作壓力對下所引起的狀況。
11. 由於工作挫折所引起退化的心理狀況，使得員工生產力與士氣大為降低。

Maslach(1982)並對上述各家眾說紛紜定義以下的評述為：這些定義不僅在程度上或多或少有些不同，而且不同的術語有時是指相同的概念。某些定義範圍狹窄，而且某些又範圍廣泛；某些定義又明確嚴謹的而某些又概括籠統的；某些是單指一種狀態或

症狀，某些則是一種過程；某些視為是原因，某些則視為是結果。

Maslach 認為工作倦怠儘管有上述的不同定義，但絕不是完全處於混沌的狀態，無論是取消極性或積極的定義，都可以看出不同的工作倦怠的定義的三個共同核心：

1. 它雖然發生個人身上，但會影響整個組織；
2. 它較重視個人內有的心理經驗，包括態度、動機與期望。
3. 它是就個人而言的消極性經驗，包括困難問題、失望、身心不適，功能失調以及適應不良等。

Potter(1985)指出，工作倦怠者往往會自我惡化而難以自拔。當一名就業者滿懷理想而投入工作時，其生理、心理、情緒、行為都會充滿活力而有衝勁。而當他一開始受到衝擊、挫折、失敗或身心嚴重的疲憊與耗竭，其便會開始產生許多負面的影響，諸如抱怨、沮喪、自卑、緊張、灰心、暴躁等。隨之而來的是自我的無法突破，且越陷迷思。而工作倦怠就是這樣持續的惡化，如圖 4 所示。

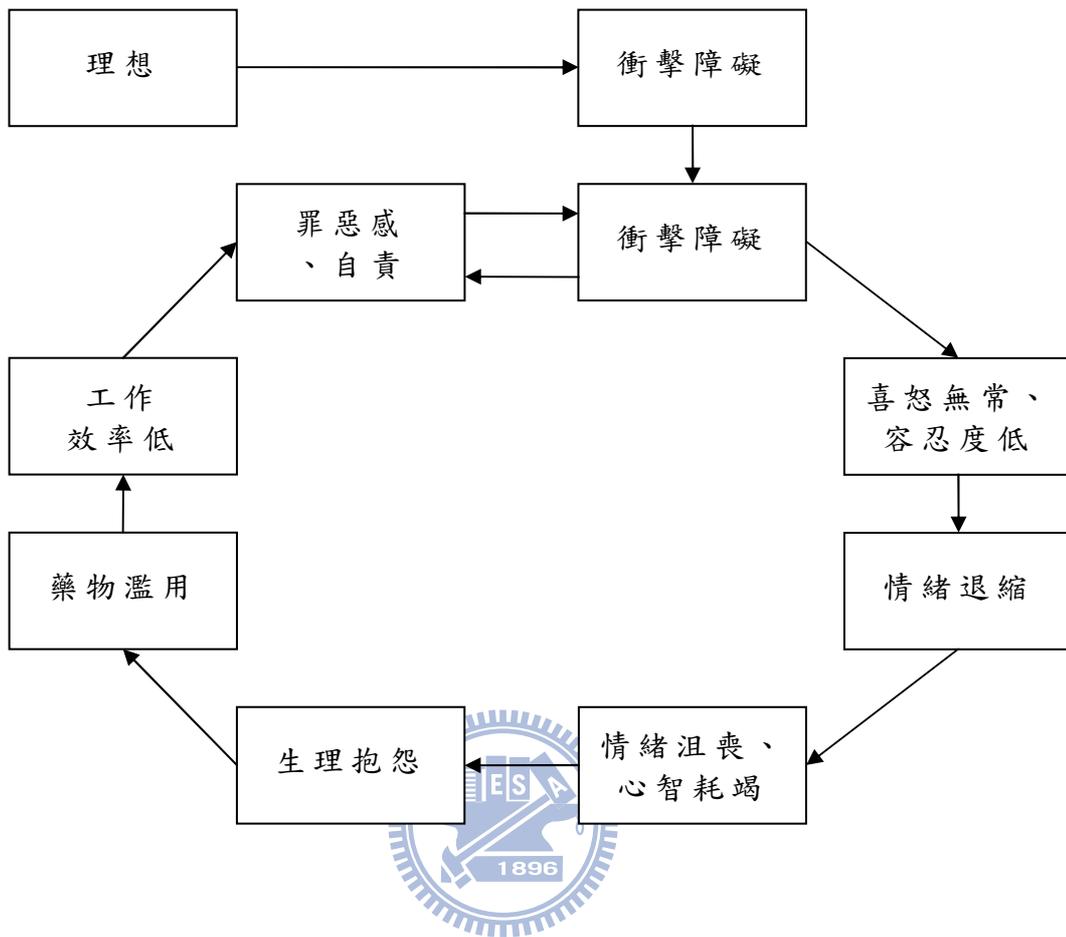


圖 4：Potter(1985)工作倦怠者惡性循環(轉引自游庚霖，2005)

Cherniss(1980)認為人群服務工作中，工作者的工作壓力與工作倦怠的徵候，有下列 27 項：

1. 每日對工作高度抗拒。
2. 失敗感。
3. 憤怒與怨恨。
4. 罪惡與責備。
5. 沮喪與冷漠。
6. 自我概念的否定。
7. 遠離與退縮。
8. 整日有著疲勞與精疲力盡的感覺。
9. 頻頻觀看鐘錶。
10. 工作後深感不勝疲勞。
11. 以低度正面反應對待服務對象。
12. 延緩與服務對象接觸或抗拒服務對象的聯繫。
13. 對服務對象有刻板化的印象。
14. 不能集中精神傾聽服務對象的陳述。
15. 感受麻木。
16. 以嘲諷的，責罵的態度對待服務對象。
17. 逃避工作而想重新過著學生生活。
18. 睡眠失調。
19. 規避與同事討論工作上的問題。



20. 滿懷主觀與偏見。
21. 頻頻罹患感冒、發燒。
22. 頻頻感受頭痛、腸胃不舒服。
23. 多疑並有誇大妄想的心態。
24. 過度服用藥物。
25. 私人生活中，家庭與婚姻屢現衝突。
26. 高度的曠職率。
27. 固執己見，拒絕接受新的事物。

2.4.4 工作倦怠的發展階段

(一) Leiter 與 Maslach(1988):

在工作量及工作壓力逐漸加劇的情況下，工作人員首先感受到情緒耗竭的現象；接著是缺乏人性化現象的產生，試圖保持與工作對象的距離，以減緩情緒耗竭；最後因為二項現象累積效果的影響，開始感到工作失去意義，而產生個人缺乏成就感的現象。而部分研究則不支持此一歷程的順序性，如 Lee and Ashforth(1993)發現只有部分支持此歷程，即情緒耗竭是發生在去人性化及降低個人成就感之前，但去人性化並非發生在降低個人成就感之前。

Moore(1998)的論文中引述 Shirom(1989)的研究，認為當工作壓力與工作量持續增加時，將最早出現「情感疏離」與「情緒耗竭」的現象，此時工作人員可能對工作產生挫折或是不想再與

人群密切頻繁的接觸，最後將自覺沒有能力完成任務，自尊心低落，產生「個人成就感低落」的情形。Maslach(1982)則認為在工作量和工作壓力逐漸加劇的情況下，工作人員最先感受到「情緒耗竭」的現象，之後會產生「情感疏離」，試圖和工作對象拉開距離，以減緩情緒的耗竭，最後因為前兩者的累積影響，開始感到工作失意，而產生「個人成就感低落」的現象。另外，Leiter(1993)也曾修正 Maslach 的模式，認為「情緒耗竭」與「情感疏離」之間卻僅具低度相關性。因此，「個人成就感低落」的形成，應獨立於「情緒耗竭」及「情感疏離」之間卻僅具低度相關性。因此，「個人成就感低落」的形成，應獨立於「情緒耗竭」及「情感疏離」呈現平行發展的現象。

蘇守謙(2000)的論文中引述了 Golembiewski and Munzenrider(1988)的工作倦怠發展模型，主張由於有些專業工作必須與工作對象保持適當距離，這是一種正常的工作行為，使得「情感疏離」的現象最先出現，繼而造成「個人成就感低落」的現象；最後則產生身心俱疲的「情緒耗竭」現象。

表 2 工作倦怠階段模型比較表

階段模型	工作倦怠階段形成過程	發展行徑	參考文獻
Leiter and Maslach (1988)	情緒耗竭 => 乏人性化 => 個人成就感低落	單一行徑	Leiter (1988); Leiter and Maslach (1988)
Golembiewski et al. (1988)	乏人性化 => 個人成就感低落 => 情緒耗竭	單一行徑	Burke(1989); Cahoon and Rowney (1989); Golembiewski et al. (1988)
Leiter (1993)	情緒耗竭 => 乏人性化 (發展行徑 1) 個人成就感低落 (發展行徑 2)	雙線平行	Leiter, 1990; 1993; Lee and Ashforth, 1996; Maslach et al., 1996
Shirom (1989)	乏人性化 => 情緒耗竭 => 個人成就感低落	單一行徑	Shirom

資料來源：本研究整理

(二)工作倦怠階段模式(Phase of burnout)：Golembiewski & Munzenrider(1983)的研究證明工作倦怠階段理論不僅對組織成員不同程度的工作倦怠有鑑定力，而且對處於工作倦怠嚴重階段的成員能有提供警示的功能，從而組織能夠加以因應處理，以提昇組織的效率與效能。工作倦怠階段模式之內涵，一為理論基礎，其次為基本原則，分別概述之：1、理論基礎：係源於 Christina Maslach (Maslach & Jackson, 1982, 1986)的研究成果上，工作倦怠之程度可以表現於三個面向：非人性化，缺乏個人成就感、

情緒耗竭。2、基本原則為，原則一：對個人在上述三個面向得分情形之高或低，劃分成高低兩大群體，因為影響工作倦怠的面向共有三個，因而有2的3次方，故可將工作倦怠分為八個階段。原則二：此三個面向在工作倦怠中之影響程度不一，非人性化對工作倦怠之影響程度最低，而情緒耗竭影響程度最程度最高，缺乏個人成就感則介於兩者之間。

由上述兩項基本規則，產生如表3的工作倦怠階段模式，依三個面向的八種可能組合，歸為高及低兩群，其中階段捌很明顯地工作倦怠的程度最為嚴重；而其路徑並非循序漸進的，有可能是跳躍式的。

表 3 工作倦怠階段模式

工作倦怠	→	低	高
發展階段	→	壹	貳 參 肆 伍 陸 柒 捌
失去自我感	→	低	高 低 高 低 高 低 高
個人成就感低落感	→	低	低 高 高 高 低 高 高
情緒耗竭	→	低	低 低 低 高 高 高 高

資料來源：Eight progressive phases of barnout (Golembiewski et al. 1986, P.23. reprinted by permission)

2.5 工作特性

工作特性(Job Characteristics)，泛指所有與工作有關的或屬性。例如：工作性質、工作環境、薪資福利、工作安全性、工作回饋性、工作所需技能、工作自主性，工作挑戰性，工作中學習與發展的機會、人際關係以及工作所能獲得之內部報酬(例如自我實現、成就感與榮譽感等，皆屬於工作所具有的特性(Seashore & Taber, 1975)。

Sims, Keller, & Szilagyi(1976)認為其重要性有三：(一)工作特性會影響員工的工作滿足與工作績效；(二)有關工作之研究都與工作本身的特性有相當程度的關係；(三)工作特性對領導行為與工作滿足，工作績效的關係具有相當大的影響力。

2.5.1 工作特性的理論：

學者對於工作特性相關的研究很多，以下簡單的介紹幾個重要的理論：

(一) Perrow 之理論

Perrow(1976)將工作特性分成工作的可分析性(task analyzability)和變異性(task variety)兩類，其中工作的可分析性是指員工作能依循明確的程序來。解決工作有關的程度也就是工作的結構化程度，變異性是指新奇的到外事件發生的頻次。

(二) 必要的工作屬性理論(Theory of Requisite Task Attributes)

為 Turner & Lawrence 在 1965 年針對 47 種工作進行實地觀察

與訪問 470 名員工而發展出「必要工作屬性理論」。將工作界定為六種必要的工作屬性：工作的自主性(Task autonomy)、變化性(Variety)、必要的互動(Required interaction)、隨意的互動(Optional interaction)、知識與技術(knowledge and skill required)以及責任(Responsibility)等。

(三) 工作特性理論(Theory of Job Characteristic)

Hackman & Lawler 以 Turner & Lawrence 的研究為基礎，加以衍化出六種工作特性，即變化性(Variety)、自主性(autonomy)、完整性(Task identity)、回饋性(feedback)等四項核心構面(core dimension)及合作性(dealing with others)、交友機會(friendship opportunities)等二項與社會互動有關的特性。

(四) Hackman & Oldham 的工作特性模式：

Hackman & Oldham 又根據 Hackman & Lawler 的理論，於 1975 年提出工作特性模式(Job characteristics model)且編製「工作診斷調查表」(Job diagnostic survey，簡稱 JDS)」。此一模式確認五項核心工作構面並指出各項特性之間的關聯性，另外也分析這些特性與員工工作動機，績效與工作滿足的關係。

為了更有系統的分析工作特性模式，茲將工作特性模式以圖 5 加以表達，這種核心工作構面為：

1. 技能多樣化(skill variety)：指員工完成工作所需的技術及才能種類多少的程度，包括運用各種技術與才能。

2. 工作完整性(task identity)：工作中的任務是否完整及工作段落如何辨認出成果的程度，意即工作時始至終皆能預見一顯明的結果。
3. 工作重要性(task significance)：工作對於他人生命或工作有多少實質影響力的程度。
4. 自主性(autonomy)：工作中讓員工有實質上的自由，獨立性以及讓員工能自行安排工作進度及決定何種工作方法的程度；如此個人對其工作成果的成敗得失必然有強烈的成就感。
5. 回饋性(feedback)：工作中讓員工個人直接而清楚的獲知自己績效表現情形的程度；回饋的來源包括完成工作的本身、主管的意見、同事的反應，根據這些回饋會自動調整的訊息，個人便會自動調整工作步調，或更改工作方案，以達到工作的要求或是組織的目標。

在模式中，各項工作特性會產生不同的心理狀態，其心理狀態，及對實際工作成果的瞭解，包括。對工作意義的認知，對工作成果負責的表現。將影響個人的態度與行為，而工作特性、重要的心理狀態與個人及工作結果的關係，又受到個人成長需求強度的影響；而成長需求的強度與工作滿意度之間的相關性，亦受到薪質工作安全，與同事及管理者的關係等因素的調節。

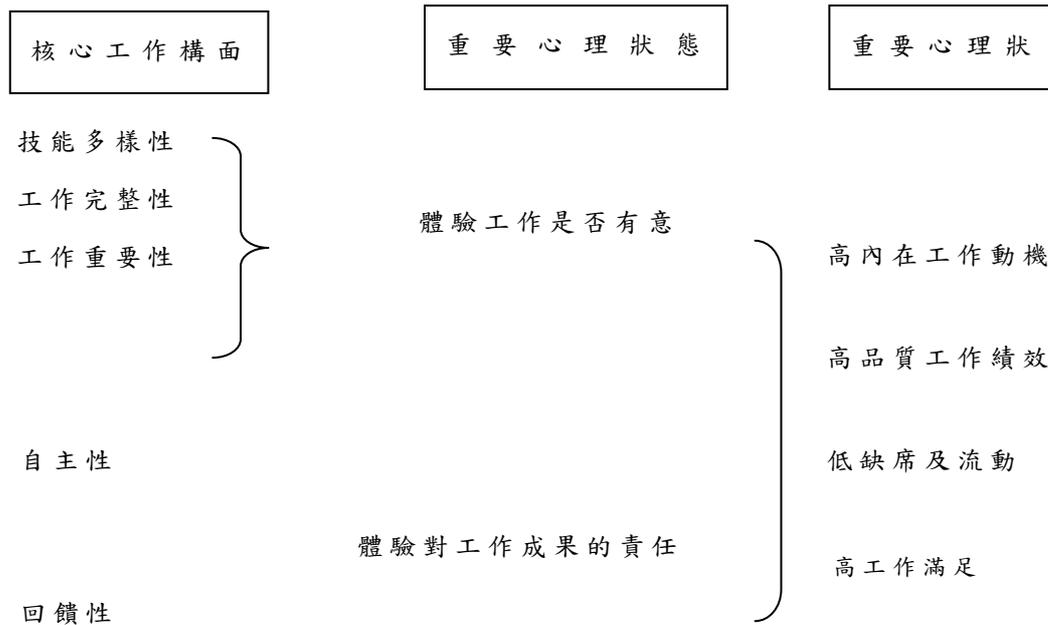


圖 5 工作特性模式
 Hackman & Oldham, 1975 年



2.5.2 工作特性的衡量：

Hackman & Oldham(1976)綜合了 Turner & Lawrence 與 Hackman & Lawler 對工作特性的論點，發展「工作論斷調查表」，包括了五種核心構面及兩種輔助構面來衡量工作特性，並設定激勵潛能分數的計算公式，用來預測工作者的反應，其計算公式為：

$$\text{MPS} = \frac{(\text{技能變化性} + \text{工作完整性} + \text{工作重要性})}{3}$$

而激勵潛能分數(MPS)除了能衡量工作為員工帶來的刺激潛能，也常常被用來代表工作設計中五種特性的總和性指標(overall index)，亦即 MPS 分數可說是量度工作內部是否具此五種工作特性的整合性代表工具，當工作設計中包含工作特性模型中的五個特性程度愈高時，工作的 MPS 分數就愈高。(Oldham & Cammings, 1996)

2.5.3 工作特性與工作倦怠：

Maslach(1982)認為工作特性能促進或降低情緒壓力程度，是影響工作倦怠的重要因素。工作太過於機械化、單調，從中得不到成就感，工作太過於複雜，卻使人有無力感。工作缺乏自主性，會使人無法在工作中肯定自我，無力應付挫敗，發生情緒耗竭；行為退縮等現象。邱國銘(2001)在銀行行員的工作倦怠研究中表示，工作特性中愈具有「工作自主性」、「工作完整性」，則愈能降低工作倦怠中之「降低專業效能」。

2.5.4 工作環境特徵與工作倦怠：

因為本研究對工作倦怠來源的分析與實證，將以工作環境層面為主，故本研究擬探討之構面計有工作環境特徵及工作倦怠等兩大項，下文將歸納學者對工作環境與工作倦怠之相關研究。

著名的霍桑研究是分析工作場所的燈光明亮對生產力的影響，而 Pines(1982)即將工作環境特性區分為四類，分別是心理(psychological)、實體結構(structural-physical)、社會(social)及科層體系(bureaucratic)。因此，工作環境的特性大致可分為兩類，一是有形的(tangible)特性，如工作場所設備、安全衛生條件、噪音等，其次是無形的(intangible)特性，如工作負荷量、公平性及價值觀等。因本研究主要是以工作倦怠為研究核心，而工作倦怠是偏重工作者心理上的變化，故本研究在工作環境特性的變數選擇上，係以工作環境中無形的變數為主。

工作環境特性及工作倦怠兩大項，其構面之操作型定義如下：

(一) 工作環境特徵

工作環境特徵模式是由 Leiter&Maslach(2000)所提出，他們依照契合程度的觀念發展出工作環境量表(areas of worklife scale)，用以預測工作倦怠的產生。此法乃是針對個人對工作環境中的契合程度認知，其中包含：工作負荷量(workload)，控制權(control)，報酬(reward)，社會鏈結(social community)，公平性(fairness)及價值觀(values)等六大變數。

1. 工作負荷是工作加諸於工作者的質與量，量化的工作負荷是指個人的實質工作量，工作負荷過度意指工作者沒有時間做工作流程上必須做的工作及密集地從事時間持續延長的工作；質化的工作負荷是指相對於個人的工作能力之工作難度，而工作負荷過度意指工作者要做的事情有超乎工作者能力的困難與焦慮，且工作負荷過度是造成情緒耗竭的重要原因 (Jackson et al. 1986; Lieter, 1991; Pines et al, 1981; Moore, 1998; Maslach et al, 2001)
2. 控制權指的是工作者對自己的工作方式，有充分的參與權和決定權及在工作專業決策上是否有自主權。而當工作者對於工作缺乏自主性時，將會造成工作者產生情緒耗竭 (Jackson et al, 1986; Pines et al, 1981)，乏人性化 (Epstein&Silvern, 1990) 及個人成就感低落 (Maslach et al, 2001) 的徵狀。
3. 報酬可分為有形的財務性報酬 (financial reward) 及無形的社會性報酬 (social reward) 及內心的工作滿足 (intrins, satisfaction)。財務性報酬乃指薪資、福利、獎金等；社會性報酬則指他人對己或工作成就上的認同；而當報酬不足時，將會使工作者感到情緒耗竭 (Jackson et al, 1986; Moore, 1998; Pines et al, 1981) 及個人成就感低落 (Maslach et al, 2001)

4. 社會鏈一詞乃植基於團體凝聚力(group cohesiveness)之概念，和社會支持、主管支持以及團隊精神和工作士氣有關。過去的研究發現，處在高團體凝聚力的成員會減輕乏人性化的癥狀(Epstein&Silvern，1990)。
5. 公平性是個人對自己與他人的付出與所得是否公平的一種認知，Adams(1965)提出的公平理論是以社會交換理論為基礎而發展出來的；一個組織是否具有公平性，其實牽涉組織及領導者之作風及管理理念；在本研究中所指的公平性，主要是指分配公平，包括薪資、工作資源及升遷機會。而當工作者感到自己遭受到不公平待遇時，將會造成在工作上有乏人性化的感受產生(Maslach et al.，2001)。
6. 當個人與組織的價值觀有差異時，衝突於焉產生，在本研究中主要探討的二個構面為
- (1)員工的價值觀和公司的價值觀是否相似。
 - (2)員工個人的生涯目標與組織的目標是否一致。當個人與組織的價值觀不符時，工作者會以一種負面的、冷酷的態度來回應各種工作內容，因而造成乏人性化及個人成就感低落的現象(Maslach&Leiter，1999)。

(二) 工作倦怠的三個構面

從 Maslach(1982)的工作倦怠報告中，就反映出工作倦怠三個層面的解釋，分別為

1. 情緒耗竭(emotional exhaustion):

缺乏工作熱忱，且伴隨著強烈的挫折感精神聚繃和壓力。

2. 乏人性化(depersionalization):

往往將人視為「物件」，並對主管、同儕及顧客愈來愈麻木，對人有嚴重的疏離感，並表現冷酷無情來因應人與事。

3. 個人成就感低落(diminished personal accomplishment):

傾向於對自己產生負面的評價，感覺自己在工作上沒有能力、無助低落的自尊及生產力低落。

2.6 工作壓力

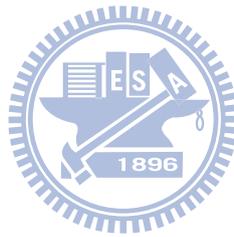
一個人的一生中的約有二分之一的歲月在職場中，如果以個人所處環境的時間長短，來決定環境對個人身心發展與生活適應的影響力，那麼工作對個人影響力則應列居第二；對身處科技時代的現代人而言，工作是現代人的重心，而伴隨工作而來的壓力則是現代人普遍存在的一種現象。

研究工作壓力時，可從三部分予以定義，刺激面的定義隱含環境中的刺激需要職場中職員予以調適性的回應；回應性的定義隱含當一個人遭遇工作上的需求超過他的能力時的感覺；刺激－回應定義隱含工作需求對於雇員的整個衝擊過程(Jex， 1998， p2)

許多學者對工作壓力有不同的定義，如 Cooper 和 Marshall(1976)認為工作壓力是表示環境因子衝擊於個人直接影

響及個人對於壓力源的反應等現象，Beehr和Newman(1978)認為工作壓力為一種與工作有關的因素和工作者交互之下，改變工作者心理與生理的正常狀態。

尤其 Cooper 採用 1980 年代許多壓力模式中的交易觀點 (Transactional Perspective)，認為壓力被視為個人需求和環境限制間互動的產品。他的模式令人瞭解工作壓力，和引發壓力的組織和個人的相關問題。他將個人放置於模型中 (centre-stage) 如圖 6，並說明壓力源來自於工作或家庭，認為壓力和個人特質有關，是一種個人無法克服的工作症狀 (Newton, Handy, Fineman, 1995)



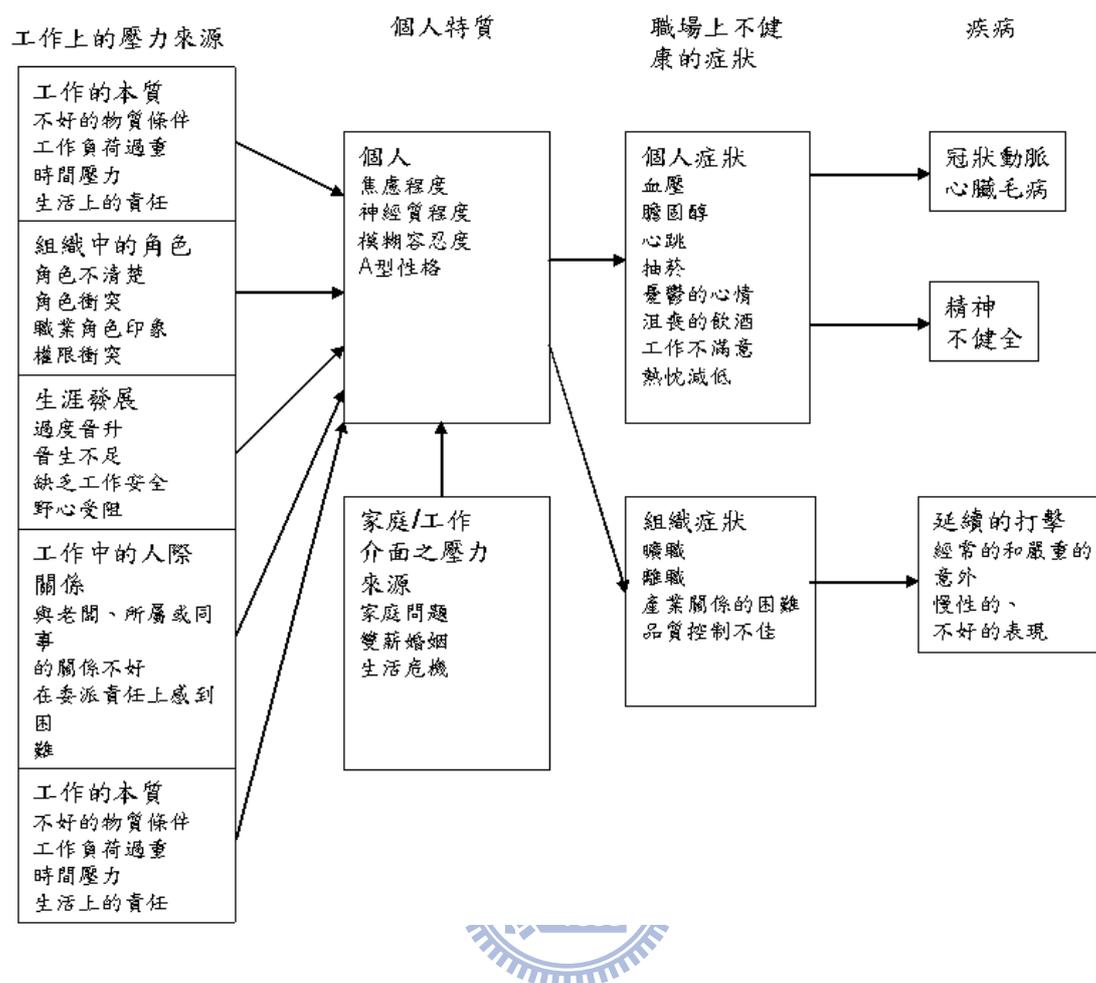


圖 6 Cooper 之壓力模式

資料來源：Newton et al., 1995, p88.

綜合以上學者對於工作壓力的定義，皆以工作者與工作環境因素兩個角度切入，工作壓力的定義為個體在組織中工作，凡與工作相關之因素交互影響下，使其在生理上、心理上及行為上產生的不良反應現象。而本研究對工作壓力的探討係著重以工作特性的心理層面為主，並進一步研究工作壓力與工作倦怠之間的關係。

2.6.1 工作壓力的來源：

(一) Robbins(1989)認為壓力的來源有下述三個大因素：

1. 外在環境因素：包含經濟、政治及技術之不確定性。
2. 組織因素：包含任務要求、角色要求、人際關係要求、組織結構、組織領導、組織生命週期。
3. 個人因素：包含家庭問題，經濟問題及個人人格。

(二) Greenberg(1995)認為造成工作壓力的原因包括下列六項

1. 職業要求；
2. 角色衝突；
3. 工作過量或不足；
4. 對他人的責任；
5. 缺乏社會支持；
6. 性別上的困擾：主要來自直接侵犯其尊嚴和干擾其工作能力。

(三) 美國國家職業安全與衛生協會指出在工作場所中的精神層面危險因素(或壓力源)包括下列六項：一、工作量與工作速度；二、作流程；三、角色壓力源；四、職業安全因素；五、人際關係因素；六、工作背景(Jex, 1998)。

(四) 國內學者藍采風(2000)認為工作壓力源大致可歸納以下六項：

1. 工作質與量；
2. 工作角色；
3. 工作責任；
4. 人際關係；
5. 工作滿足；
6. 工作與家庭

2.6.2 工作壓力模式

(一) 工作壓力之一般模式

此模式是由 Beehr & Newman(1978)年提出，其工作壓力採用

構面分析，把工作要素分為幾個構面：(1)環境構面、(2)個人構面、(3)過程構面、(4)人力影響構面、(5)組織影響構面、(6)時間構面、(7)調適反應構面。如圖十九。其中環境構面係指與員工工作環境有關之因素，如工作特性、角色要求、組織結構等；個人構面係指個人特徵，如人口統計變項、人格、生理特徵等。工作壓力來自環境構面與個人構面，經由過程構面處理而產生人力與組織的影響，如組織績效、曠課、離職等之影響。當人力面與組織面遭受影響後，調適性反應及顯現出來，組織在工作設計、工作環境方面將作修正，個人也將尋求支援系統，而時間構面係聯結其他構面成為相互之關係。

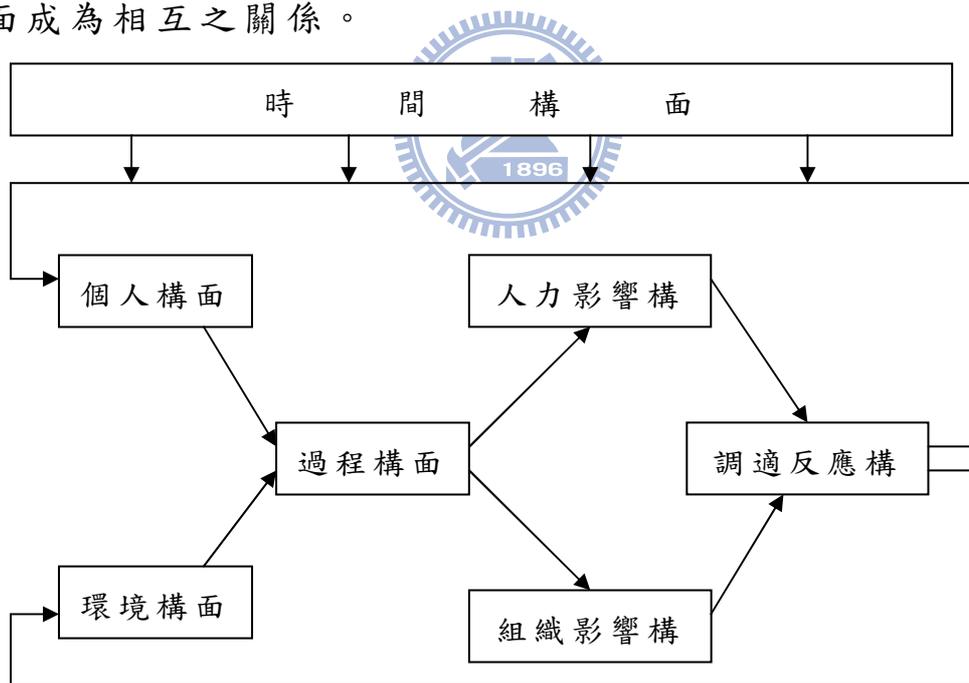


圖 7 工作壓力之一般模式

資料來源：Beehr, T.A. and Newman, J.E.(1978), Job stress, employee health, and organizational effectiveness; A fact analysis, model and literature review, Personnel Psychology.31, 665-699.

(二) 職業壓力指標 OSI 之模式

Cooper 等學者於 1988 年發展出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱為職業壓力指標 (Occupational stress index, OSI)，係基於個體與環境互動的觀點而發展出來的，也考慮工作環境所潛在的壓力源和工作者的特質及習慣性。其工作壓力的來源，如工作本身的因素、經理的角色、與其他人的關係、生涯與成就、組織結構與氣氛、家庭與工作的互動等；工作壓力的結果，如工作滿意度、心理健康、身體健康、缺勤、工作傷害事故等；工作壓力後果會因個人因應方式及人格特質而有程度上的差異如圖 8。



情 境

個 人

結 果

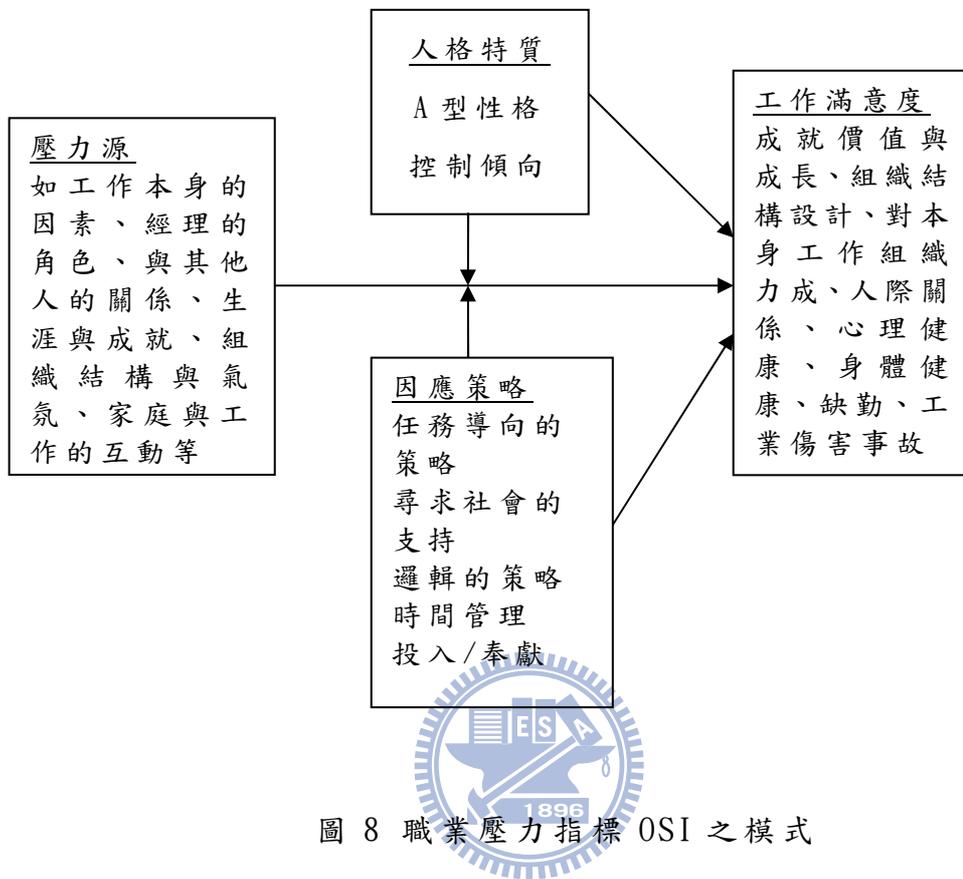


圖 8 職業壓力指標 OSI 之模式

資料來源:Cooper, C.L., Sloan, S.J., & Williams, S. (1988), Occupational stress indicator management guide. Windsor NFER-Nelson.

(三) 工作壓力之過程模式

本模式是由 McGrath 於 1976 年提出，屬於一種過程導向的壓力模式，他將壓力情境視為一種四階段及封閉迴路的循環。此模式是起始於社會實體的各種情境，如果個體知覺到會導致不舒服的環境而不予以修正時，就會變成具有壓力的情境，個人將會選擇一些反應的替代方案，企圖改變此種情境，如圖 9。

此模式中顯示 A、B、C、D 等四個階段是由四個過程所連結

1. A 到 B 的連結是認知評價之過程，在此過程個人評估所遭遇的情境。
2. B 到 C 的連結是決策過程，它是指涉個人所知覺得情境與可用的交替方案，同時在此過程中也將會選擇一個或一組反應來處理情境中令人不愉快的事務。
3. C 到 D 的連結是績效過程，在此過程中所產生的各種行為可以用定性或定量的方式來評估。
4. D 到 A 的連結是位於行為與情境之間，稱之為結果過程，此種結果的範圍與程度除了取決於個人的能力和意願外，尚受到其工作伙伴或反對者的影響。Ivancevich & Matteson(1980)認為 McGrath 提出的工作壓力模式，主要著重在組織中的工作績效，此模式是強調個人在工作壓力情境下的行為反應。

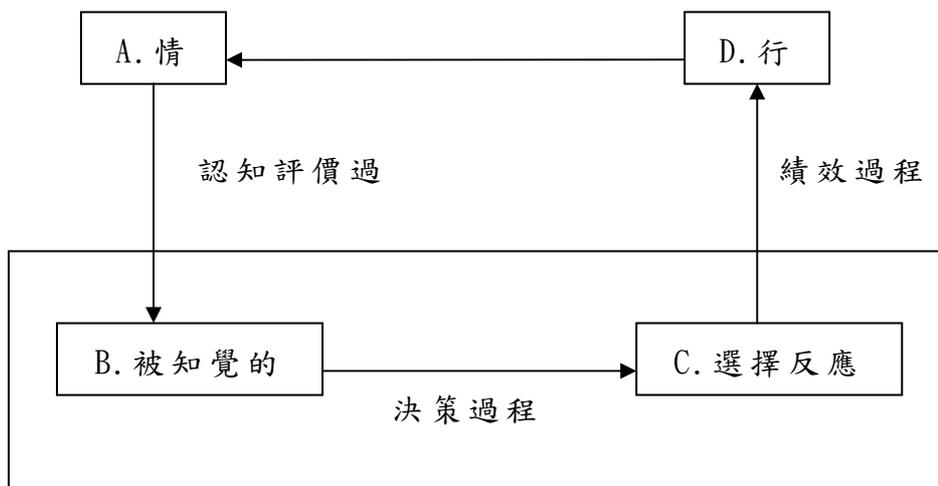


圖 9 工作壓力之 McGrath 過程模式

資料來源：McGrath, J.E. (1976), Stress and Behavior in organization In M.D. Dunnette(ED), Handbook of Industrial and organization Psychology. Chicago: Rand McNally.



2.6.3 工作壓力管理策略

(一) 個人的管理壓力方式

當個人面對壓力刺激時，可修正 A 型行為模式，可尋求社會支持，適當運動，肌內鬆弛訓練，自我分析評估，做好時間管理，創造正面思考，建立積極的人生觀，培養工作技能，以提高抗壓性及挫折容忍度，或尋找外在支援，以脫離困境。並改變生活型態，健康的飲食，學習放鬆，改善睡眠品質；發揮興趣及專長，以紓解壓力。

國內學者藍采風(2000年)認為可列幾項是管理壓力的有效策略：

1. 認識壓力與認識自己。

- 2.決定自己能如何改變。
- 3.維持情緒的平穩。
- 4.採取有系統方針解決問題。
- 5.對周圍環境的改進。
- 6.樹立並維持一個有力的支援系統。
- 7.自我照顧。

(二) 組織管理員工壓力的方式

組織可訓練員工管理壓力，平衡自我的生活；也藉由改善人事甄選與職位安排、重新設計工作內容、讓員工參與決策、設定特定而具挑戰性的工作目標、回饋制度的設計等，改善整體的壓力狀況及時常與員工溝通，可以降低員工對工作的誤解與壓力。如圖 10，組織介入員工的壓力改善方案，對於整體壓力水準將會產生結構性的改變，不但可以降低壓力平均水準，更可提高績效。

(Williams & Cooper, 2002)

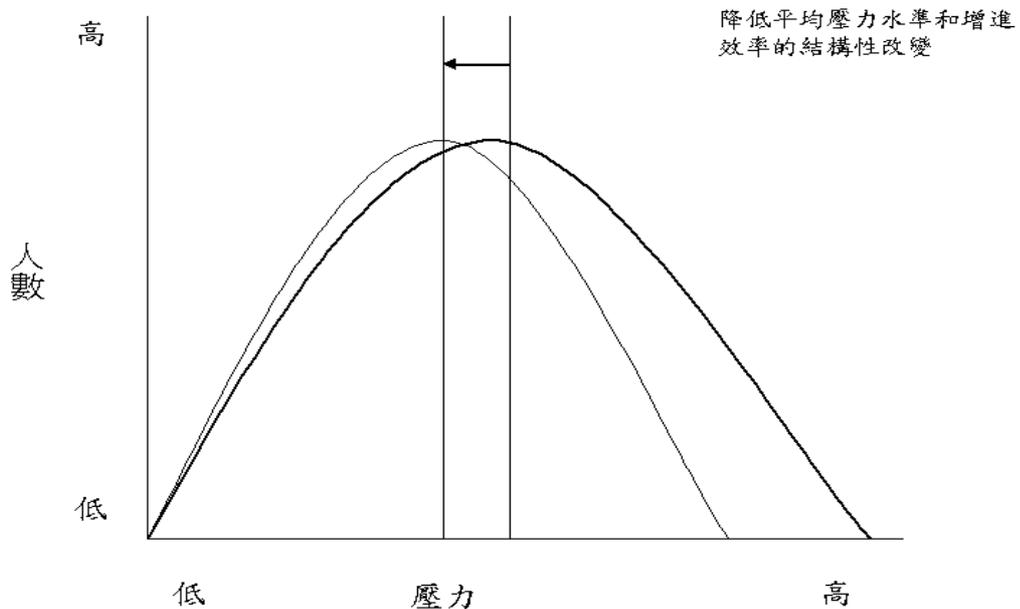


圖 10 改變壓力平均值

資料來源：Williams & Cooper， 2002， p.51

2.6.4 工作壓力與工作倦怠

壓力與工作倦怠 (stress and burnout) 之課題，是 1980 年代以來，組織學者，管理實務家與大眾傳播媒體所關注的焦點。工作壓力 (Heffon, 1989) 雖然有可能導致工作倦怠感，但因個體皆有其差異性，因此，工作壓力可能造成正面與負面之影響，而工作倦怠則會造成負面之影響。工作壓力是造成工作倦怠之重要因素，而工作倦怠是壓力反應的一種現象；惟工作壓力並不必然會造成工作倦怠。

許多學者也認為，工作倦怠是一種對工作壓力所產生壓力反

應的特殊形式(Hobfoll & Freedy, 1993; Maslach, 1982); 工作壓力是否必然形成工作倦怠, 也是學者關心和值得探討的一個問題。大多數學者們認為, 工作壓力是形成工作倦怠的根源, 而工作倦怠的形成過程, 則為個體對工作壓力的抗衡過程。因此, 在某種情況下, 工作壓力才會導致工作倦怠, Maslach & Jackson(1979)的研究提出, 若長期處於工作壓力的狀況下, 會產生所謂的工作倦怠。

國內學者張曉春(1983)將工作倦怠的意義與性質、工作壓力的動力, 以及工作倦怠的相關因素, 三者予以綜合概述, 他認為工作倦怠乃是工作員因工作需求與個人能力及可用資源失去平衡, 無論這種平衡失調是由於需求超過或不及個人能力與可用資源, 都會形成工作壓力, 引起心理緊張, 並且產生負向反應而採取各種防衛性抗衡。因此, 工作壓力、心理緊張, 以及防衛性抗衡, 構成工作倦怠產生的三個過程。

根據 Gains & Jermier(1983)的看法, 工作倦怠的影響主要指情緒耗竭的影響, 情緒耗竭的症候是慢性地, 持續地感覺疲勞, 而這種現象不見得只會發生在專業助人者的身上, 只要工作壓力繼續存在, 又無法妥善地處理壓力, 都會導致情緒耗竭(引自王麗淳, 1999)。

根據上述對工作壓力及工作倦怠之介紹, 可知兩概念關係密切, 因此探討工作壓力的問題, 也有助於對工作倦怠問題的了解。

三、研究方法

3.1 內容分析法

一、本研究方法為內容分析法 (content analysis) 又稱為文獻分析 (documentary analysis) 是研究分析的工具，是透過量化的技巧及質得分析，以客觀及系統的態度，對文件內容進行研究與分析，藉以推論產生該文件內容的環境背景及其意義的一種研究方法。而「內容」指的是資料的內容，資料來源不限，舉凡報章雜誌、具有研究價值的文稿、各種文件的內容，均可作為分析之資料，此種方式具有其間接性，與重視調查訪問、問卷、量表測試的研究法，在資料收集上，有著明顯的不同。

二、本研究的十個案例係下載於日本網站「大阪過勞死問題連結會」及「過勞死事件勝利判例，認定例データベース」，這些案例皆是經由日本最高法院所判決的，且是經由非常審慎的三角檢證而來，因此以個案受害者發生過勞死或過勞自殺的時間順序及其因果關係的角度分析，其信度是極高的。

日本的過勞死訴訟出現相當早，在 1967 年時東京地院即針對船員在勤務中併發腦出血死亡案做出判決。爾後，隨著 1988 年「過勞死辯護團全國連絡會議」之團體之組成，日本民眾對過勞死問題意識加強後，漸有過勞死訴訟之提出；甚至將過勞死是否為勞災補償範疇之探討，進而擴大其範圍至「過勞自殺」。尤其日本最高法院在 2000 年 3 月做成第一件肯認定過勞自殺之民事訴訟判決

後，更是影響日本行政機關致定過勞死之認定基準；而此「電通事件」案例即是本研究案例之案例 9，其最後的判決評析有下述幾點：（引自童興華，2003 年）

- （一）此為日本首次肯定過勞自殺為企業責任之民事訴訟的最高法院判決。
- （二）明確表示企業對員工之安全顧慮義務，使員工不致因過度勞累或累積壓力而導致工作相關疾病發生。
- （三）明白過度工作或壓力是可以造成死亡之因果關係。
- （四）當雇主得知員工過度工作或身體情況變差時，而無採取相對應之具體措施，是可以被認定有疏失的。
- （五）決定賠償額度時，不得考慮勞工的性格、心理狀況及其家人之責任。

三、本研究係由曾芳代教授帶領本人和黃琬玲共同以本研究之案並參考（一）由 Leiter & Maslach（1982 年）提出的工作環境量表（areas of worklife scale）中的六大變數（工作負荷過度、缺乏控制、報酬不足、社會鏈斷裂、缺乏公平性及價值觀衝突）及（二）由 Maslach 1982 年所提出的工作倦怠的三大構面（情緒耗竭、乏人性化及缺乏成就感）為三變項，三個人在學校的第四教室，共同討論了七次，共歷時約 35 小時，就本研究的全部案例，逐案逐段逐句討論，先以三個人分別提出自己對各項研究變數的敘述性歸類的看法，只要三人比率有 33.3% 以上即以統計如表 6，

再經過客觀的個案分析討論過程，至三人對各項研究變數的敘述性歸類趨於一致性後，再予以統計分析如表 7。

3.2 事件定義及量表

(一) 工作倦怠認知量表

工作倦怠認知特徵的測量，以 Maslach & Jackson(1981) 提出的馬斯勒工作倦怠調查量表(The Maslach Burnout Inventory, MBI) 最具代表性。而本研究所使用之工作倦怠認知量表係採用人際服務者工作倦怠調查量表(MBI-Human Services Survey ; MBI-Hss)做為評量工具。此量表共分為 3 大構面，共 22 個題項；而其中情緒耗竭有 9 題，乏人性化有 5 題，個人成就感低落有 8 題，共計 22 題。如表 4

從 Maslach(1982)的工作倦怠報告中，就反映出工作倦怠三個層面的解釋，分別為

1. 情緒耗竭(emotional exhaustion):

缺乏工作熱忱，且伴隨著強烈的挫折感、精神緊繃和壓力。

2. 乏人性化(depersionalization):

往往將人視為「物件」，並對主管、同儕及顧客愈來愈麻木，對人有嚴重的疏離感，並表現冷酷無情來因應人與事。

3. 個人成就感低落(diminished personal accomplishment):

傾向於對自己產生負面的評價，感覺自己在工作上沒有能力、無助低落的自尊及生產力低落。

(二) 工作環境特徵量表

工作環境特徵量表(worklife characteristics scales)為組織診斷調查(organization checkup survey) (Leiter & Maslach, 2000)中的一部分，主要的目的在診斷員工與工作環境的契合程度；量表共分為 6 大構面，共 29 個題項。而其中，工作負荷程度有 6 題，控制程度有 3 題，社會鏈程度有 5 題，報酬程度有 4 題，公平性有 6 題，價值觀有 5 題。如表 5



表 4 人際服務工作倦怠調查量表

情緒耗竭(正向計分)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 我的工作把我的情緒榨乾了。 ◆ 工作一整天讓我感到筋疲力竭。 ◆ 當早晨醒來，想到必須面對一天的工作時，我感到很疲倦。 ◆ 整天在人群中工作，使我感到精神緊繃。 ◆ 工作耗竭我的心力。 ◆ 我覺得我工作太賣力了。 ◆ 直接面對主管／同儕／顧客的工作帶給我很大的壓力。 ◆ 我感到走投無路。
情緒耗竭(反向計分)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 在我的工作當中，我能夠平靜地處理情緒問題。
乏人性化(正向計分)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 我會形式化地處理與主管／同儕／顧客的關係。 ◆ 從事這個工作以來，我對待主管／同儕／顧客愈來愈麻木。 ◆ 我擔心這個工作會使我變得愈來愈冷酷。 ◆ 我並不是真的關心主管／同儕／顧客發生了什麼事。
乏人性化(反向計分)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 我可以很容易了解主管／同儕／顧客的感受。
成就感低落(正向計分)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 我覺得工作給我很大的挫折。 ◆ 我覺得主管／同儕／顧客會將他們自己的一些過錯歸罪於我。
成就感低落(反向計分)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 我可以很有效地解決主管／同儕／顧客的問題。 ◆ 我覺得我的工作可以使其他人過得更好。 ◆ 我覺得精力旺盛。 ◆ 跟主管／同儕／顧客在一起的時候，我很容易營造一個輕鬆的氣氛。 ◆ 每當和主管／同儕／顧客密切合作之後，我感到很高興。 ◆ 我在這個工作中，完成了許多有意義的事。

表 5 工作環境特徵量表

工作負荷過量(正向計分)	
◆	我沒有時間做工作流程上必須做的工作。
◆	我密集地從事時間持續延長的工作。
◆	在工作結束以後我因太過疲勞，而不能做我想做的事。
◆	我的工作太多，使我沒有心力發展自己有興趣的事。
工作負荷過量(反向計分)	
◆	我有足夠的時間處理在我委任範圍內的重要公事。
◆	我回到家時，能把公事拋開。
缺乏公平性(正向計分)	
◆	管理者的偏好是影響決策形成因素。
◆	獲得升遷機會的原因不是你的知識，而是你的人脈關係。
缺乏公平性(反向計分)	
◆	工作資源被公平地分配。
◆	升遷機會是由工作貢獻來決定的。
◆	當我對上級決策的公平性有問題時，有能夠提出上訴的管道。
◆	管理者公平地對待所有員工。
缺乏控制(反向計分)	
◆	對自己的工作方式，我有充分的控制權。
◆	我能夠影響管理者以獲得工作上需要的有形與無形資源。
◆	我在我的工作專業決策上有自主權。
報酬不足，(正向計分)	
◆	我的努力經常被忽視。
◆	我獲得的比付出的要少。
報酬不足(反向計分)	
◆	我知道我的工作受到其他人的認同。
◆	我的工作成果是令人讚賞的。
社會鍊斷裂(正向計分)	
◆	我和同事並不親密。
社會鍊斷裂(反向計分)	
◆	同事間彼此信任並履行各自的工作。
◆	我是互相支持的工作團隊中的一員。
◆	我的工作團隊成員是同心協力的。
◆	我的工作團隊成員有良好的溝通。

3.3 內容分析信度

這些案例皆是經由日本最高法院所判決的，且是經由非常審慎的三角檢證而來，因此以個案受害者發生過勞死或過勞自殺的時間順序及其因果關係的角度分析，其信度是極高的。

本研究係由曾芳代教授帶領本人和黃琬玲共同以本研究之案並參考(一)工作環境量表 (areas of worklife scale) 中的六大變數 (工作負荷過度、缺乏控制、報酬不足、社會鏈斷裂、缺乏公平性及價值觀衝突) 及(二)工作倦怠的三大構面 (情緒耗竭、乏人性化及缺乏成就感) 為三變項，三個人就本研究的全部案例，逐案逐段逐句討論，先以三個人分別提出自己對各項研究變數的敘述性歸類的看法，只要三人比率有 33.3% 以上即以統計如表 6，再經過客觀的個案分析討論過程，至三人對各項研究變數的敘述性歸類趨於一致性後，再予以統計分析如表 7。

表 6 各項研究變數的敘述性統計分析(討論前)

		案例 1	案例 2	案例 3	案例 4	案例 5
工作環境特性	工作負荷過重	12 55.5%	6 44.2%	0 100%	4 66.5%	11 51.5%
	缺乏控制	3 55.75% (-1) 33.3%	1 33.3% (-2) 50%	0 100%	5 66.7%	5 53.4% (-1) 33.3%
	報酬不足	1 33.3% (-1) 100%	1 33.3%	0 100%	0 100%	1 33.3%
	社會鏈斷裂	5 66.6% (-2) 33.3%	5 33.3% (-1) 33.3%	1 33.3%	0 100%	0 100% (-2) 66.7%
	缺乏公平性	8 33.3%	2 50%	0 100%	4 41.5%	7 37.9%
		0 100%	0 100%	0 100%	0 100%	1 33.3% (-1) 33.3%
工作倦怠		9 70.4%	3 55.3%	1 33.3%	4 41.5%	4 41.5%
	乏性	3 55.3% (-1) 61%	2 33.3%	0 100%	0 100% (-2) 33.3%	0 100% (-1) 66.7%
		4 50% (-2) 33.3%	2 33.3%	0 100%	0 100%	0 100% (-1) 33.3%

續表 6 各項研究變數的敘述性統計分析(討論前)

		案例 6	案例 7	案例 8	案例 9	案例 10
工作環境特性	工作負荷過重	3 66.7%	7 57%	14 49.9%	28 48.6%	4 66.8%
	缺乏控制	1 33.3% (-4) 33.3%	1 33.3%	2 66.5% (-4) 41.5%	5 46.6% (-6) 33.3%	0 100% (-2) 33.3%
	報酬不足	3 44.3%	0 100% (-2) 66.5%	2 83.5%	0 100% (-6) 66.5%	2 50%
	社會鏈斷裂	0 100% (-3) 33.3%	5 39.8% (-2) 33.3%	4 50%	8 41.4%	0 100% 1 33.3%
	缺乏公平性	1 66.7%	5 46.6%	3 44.3%	2 33.3%	0 100%
		1 33.3%	0 100%	0 100%	0 100%	0 100%
工作倦怠		6 61%	6 50%	4 49.8%	20 70.2%	1 33.3%
	乏性	0 100% (-1) 66.7%	2 33.3% (-2) 33.3%	0 100%	7 52.3%	1 33.3%
		6 61%	5 46.4% (-2) 50%	2 33.3%	13 64% (-4) 41.5%	0 100%

表 7 各項研究變數的敘述性統計分析(討論後)

		案例 1	案例 2	案例 3	案 4	案例 5
工作環境特性	工作負荷過重	11 80.5%	5 94.5%	0 100%	3 91.8%	11 100%
	缺乏控制	3 100%	1 100% (-2) 100%	0 100%	2 100%	5 100% (-1) 100%
	報酬不足	1 66.7% (-1) 100%	1 66.7%	0 100%	0 100%	1 100%
	社會鏈斷裂	4 93.4% (-2) 50%	5 100% (-1) 100%	1 100%	0 100%	0 100% (-2) 100%
	缺乏公平性	4 74.9%	1 100%	0 100%	4 83.3%	3 100%
		0 100%	0 100%	0 100%	0 100%	0 100%
工作倦怠		9 88.9%	2 100%	0 100%	2 91.7%	4 100%
	乏性	2 77.7% (-1) 100%	1 100%	0 100%	0 100% (-1) 100%	0 100% (-1) 100%
		2 91.8% (-1) 83.5%	2 100%	0 100%	0 100%	0 100%

續表 7 各項研究變數的敘述性統計分析(討論後)

		案例 6	案例 7	案例 8	案例 9	案例 10
工作環境特性	工作負荷過重	3 100%	7 100%	13 97.8%	28 100%	4 100%
	缺乏控制	1 100% (-4) 100%	1 100%	2 100% (-4) 100%	5 100% (-6) 100%	0 100% (-2) 100%
	報酬不足	3 89%	0 100% (-2) 100%	2 100%	0 100% (-6) 100%	2 100%
	社會鏈斷裂	0 100% (-3) 100%	5 100% (-1) 100%	4 100%	8 100%	0 100% (-1) 100%
	缺乏公平性	1 100%	4 100%	3 100%	0 100%	0 100%
		0 100%	0 100%	0 100%	0 100%	0 100%
工作倦怠		6 100%	4 100%	4 83.3%	20 100%	1 100%
	乏性	0 100% (-1) 100%	0 100% 1 100%	0 100%	7 100%	1 100%
		6 100%	4 100% (-2) 100%	1 100%	13 100% (-4) 100%	0 100%

3.4 過勞死案例之特性

本節係以「加班勞動時數」、「工作環境特徵」及「工作倦怠發展階段」為案例之特性加以分析並歸納如表 8。

表 8 過勞死案例之特性

	加班勞動時數	工作環境 特徵	工作倦怠發展階段
(一) 社會保險廳職員うつ病自殺 事件(職員 A)	自殺前 1 個月的時間外勞動超 過 12 小時，自殺前 6 個月每月 加班平均時數也超過了 60 小時 。	工作負荷過量 缺乏控制 社會鏈斷裂	階段 6 非人性化(高) 缺乏個人成就感(低) 情緒耗竭(高)
(二) 生命保險會社營業員心肌梗 塞死亡事件(營業員 A)	在猝死當天，在寒冷的天氣， 杵著拐杖，連續花了 5 到 6 個 小時到約 48 位客戶家去贈送月 曆。	工作負荷過量 社會鏈斷裂 缺乏公平性	階段 5 非人性化(低) 缺乏個人成就感(低) 情緒耗竭(高)
(三) 川崎市水道局(いじめ自殺) 事件(一郎)		社會鏈斷裂 工作負荷過量	階段 6 非人性化(高) 缺乏個人成就感(低) 情緒耗竭(高)
(四) 43 歲線路工事現場監督腦梗 塞事件	第 2 次血栓發生前 2 個月累積了 96 小時的夜勤，且值夜班次數為 每個月 9 至 10 次；且在最後一次	工作負荷過量 缺乏控制 缺乏公平性	階段 5 非人性化(低) 缺乏個人成就感(低)

	加班勞動時數	工作環境 特徵	工作倦怠發展階段
	血栓發作時有 2 天以上有日夜持續上班情形。		情緒耗竭(高)
<p>(五)</p> <p>54 歲瓦斯管焊接工腦中風事件(太郎)</p>	<p>(一) 平成 8 年 1 月開始到腦梗塞死亡(平成 8 年 5 月 25 日)為止，有 23 次的夜間作業，前 2 個月有 19 次，前 1 個月集中了 10 次的夜間作業。</p> <p>(二) 長期間其平均時間外勞動時間每個月超過 40 小時，病發前 1 個月勞動時間長達 243 小時，加班 71.5 小時</p>	<p>工作負荷過量</p> <p>缺乏控制</p> <p>缺乏公平性</p>	<p>階段 5</p> <p>非人性化(低)</p> <p>缺乏個人成就感(低)</p> <p>情緒耗竭(高)</p>
<p>(六)</p> <p>御熊農協加油站所長 E 之自殺死亡事件</p>	<p>自颱風侵襲後的連續 4 天，處理淹水的損害盤點作業及修復作業。</p>	<p>工作負荷過量</p> <p>缺乏控制</p> <p>社會鏈斷裂</p> <p>缺乏公平性</p>	<p>階段 8</p> <p>缺乏人性化(高)</p> <p>缺乏個人成就感(高)</p> <p>情緒耗竭(高)</p>
<p>(七)</p> <p>御多福醬汁製造工太郎自殺</p>	<p>自殺前 1 個月每天工作平均時數為 9 小時 35 分，當月 9 小時</p>	<p>工作負荷過量</p> <p>負向的報酬不</p>	<p>階段 6</p> <p>缺乏人性化(高)</p>

	加班勞動時數	工作環境 特徵	工作倦怠發展階段
事件	56 分，每天待在公司的平均時間為 11 小時。	足 缺乏公平性 社會鏈斷裂	成就感低落(低) 情緒耗竭(高)
(八) 系統顧問人員腦出血死亡事件(太郎)	在死亡前一年平均每月勞動時間為 270 小時，死亡前一週則為每天 10 小時 29 分。	工作負荷過量 缺乏控制 社會鏈斷裂 缺乏公平性 負向的報酬不足	階段 5 非人性化(低) 缺乏個人成就感(低) 情緒耗竭(高)
(九) 電通事件控訴審(一郎)	平成 2 年 7 月至平成 3 年 3 月止，加班時數合計為 723 小時，平成 3 年 4 月至平成 3 年 8 月加班時數為 272 小時，同年 8 月到死亡的 26 日前有 10 次的通宵達旦的工作紀錄。	工作負荷過量 負向的報酬不足 社會鏈斷裂	階段 6 非人性化(高) 缺乏個人成就感(低) 情緒耗竭(高)
(十) 富士保安公司警備員事件 (A2)	從平成 2 年 3 月 26 日到同年 4 月 22 日，被禁錮的時間 432 小時，勞動時間 320 小時，完全沒有休假日。從平成 2 年 3 月 21 日開始到 3 月	工作負荷過量 社會鏈斷裂 缺乏控制 報酬不足	階段 6 非人性化(高) 缺乏個人成就感(低) 情緒耗竭(高)

	加班勞動時數	工作環境 特徵	工作倦怠發展階段
	23 日早上 1 點 15 分病發止，皆在 執勤業務。		

資料來源 本研究整理



四、分析與結果

4.1 個案概況

（案例一）平成 9 年 4 月 5 日社會保險廳職員うつ病自殺事件，甲府地裁 05.9.27 之判決（判例 NO.63）。

被害人為原告太郎與花子的次男，於平成 5 年 4 月 1 日進用，當時身體健康，個性開朗、誠實、努力富責任感，且無喝酒的生活習慣，惟平成 9 年 3 月底從總務組總務課配置人事組後，及自殺死亡前一個月內的加班時數超過 120 小時，前六個月每月加班平均時數也超過了 60 小時。遂於平成 9 年 4 月 5 日清晨 3 點，被害人打電話給其上司並泣訴自己「櫻花已凋零」等之言論後，企圖跳樓自殺，並於當天死亡。

（案例二）昭和 61 年 12 月 31 日 32 歲生命保險會社營業員心肌梗塞死亡事件，広島高裁岡山支部 03.12.4 之判決（判例 NO.34-2）。

被害人 A 於昭和 61 年 2 月進用為營業職員，但於同年 9 月因執行工作中遭受右脛骨折傷害並住院治療，但同年 10 月為爭取業績，即開始在病房內或醫院外面的住宅區招攬生意。又於同年 12 月 30 日下午 2 點開始，由其妻子（原告 X）駕車載 A 大約花了 5 到 6 個小時的時間，到 48 個客戶家一一分派月曆；而於當天晚上 8 時 30 分，被害人 A 發出呻吟聲後倒下，後於 31 日死亡。

（案例三）川崎市水道局（いじめ自殺）事件，東京高裁 03.3.25

之判決（判決 NO.39）。

一郎發病時期是平成 7 年秋天前後，平成 8 年 4 月 9 日以後接受醫診斷為「精神分裂病」，如原判決書所記：認定可能是因業務上的強烈心理負荷造成的發病，隨後之企圖自殺，也會因為其精神上的障礙而將思路陷於自殺的念頭當中。

（案例四）平成 8 年 43 歲線路工事現場監督腦梗塞事件，和歌山地裁 02.12.10 之判決（判例 NO.35）。

原告自平成 5 年 1 月進用一直從事現場工程之施工監督及平成 7 年阪神地震災區之修復作業，平成 8 年 1 月 5 日在辦公完發生暈眩狀況，送醫後診斷為腦梗塞，並住院治療，一直到同年 2 月 7 日，原告血流情形已有改善，但因為原告常因無故離開醫院又再由妻子陪同回到醫院，不僅曾有自殺意圖且精神病狀很強。

（案例五）平成 8 年 5 月 25 日 54 歲瓦斯管焊接工腦中風事件，大阪高裁 03.5.29 之判決（判例 NO.28）。

太郎於平成 5 年 9 月進用時已 52 歲，從事瓦斯管焊接工作，須要求其精密度且不允許有任何的失敗，是負荷很大精神壓力的作業，且特別是在現場作業或夜間作業，該作業環境亦產生肉體上很大的負荷量。於平成 8 年 5 月 25 日腦栓塞死亡之前 1 個月不僅集中有 10 次的夜間作業，並達從前業務量的 2 倍，以及 8 次的連續勤務，而 97 小時的勤務時間已被認定。

（案例六）平成 9 年 8 月卸熊農協事件（加油站所長 E 自殺死亡

事件)，和歌山地裁 02.2.19（判例 NO.28）。

加油站所長 E 自 7 月 26 日颱風侵襲後即對自己在颱風後的因應措施中對於颱風所造成的損害相當苦惱，且在執行平常業務外，又增加了修復的作業。死者 E 曾於 8 月上旬寫好了過度自責的「辭呈」，並因苦惱進而罹患憂鬱症而導致自殺死亡。

（案例七）平成 7 年御多福醬汁製造工太郎自殺事件，広島地裁 00.5.18（判例 NO.18）。

太郎於平成 7 年 9 月時即因過度密集且長時間工作後，曾出現脫水現象送醫治療，並呈現了慢性疲勞狀態；一直到太郎自殺為止，太郎所負責的業務是必須一大早就出勤，常常是過沉重且長時間的工作，在高溫的不良環境下，又負擔過重的責任，最後導致太郎罹患憂鬱症，並且症狀持續惡化，但因怕耽誤醬汁的製造進度，而依然勉強地去上班。

（案例八）平成 2 年 5 月 20 日系統顧問人員因腦出血死亡事件，東京地裁 98.3.19 判決（判例 NO.13）。

太郎於昭和 54 年大學畢業後即進入公司，主要是以 SE 的身分從事電腦系統開發，昭和 58 年 5 月晉升為首席 SE，昭和 61 年間開始擔任計劃副主委。太郎在死亡前一年平均每月勞働時間為 270 小時，而在死亡前一週的勞働時間為每天 10 小時 29 分；且在死之前開始就也不再進行以前的興趣，長時間勞働所造成的壓力造成太郎的血壓逐年升高，最後於平成 2 年 5 月 20 日晚上因腦

幹出血死亡。

(案例九)電通事件控訴審，東京地裁 96.3.28 判決(判例 NO.9)。

一郎於平成 2 年 4 月進入被告公司，負責總務瑣事及與廣告商溝通業務及企劃案，是個認真負責的完美主義者，且工作積極；平成 2 年 7 月至平成 3 年 3 月止，加班時數合計為 723 小時，平成 3 年 4 月至平成 3 年 8 月的加班時數為 272 小時，同年 8 月到死亡的 26 日前有 10 次的通宵達旦的工作紀錄，一郎超出常軌的長時間勞動及因加班所造成的睡眠不足的結果，並誘發憂鬱病，最後於平成三 3 年 8 月 27 日於其家中自殺死亡。

(案例十)平成 2 年富士保安公司警備員事件，東京地裁 96.3.28 判決(判例 NO.9)。

A2 在昭和 52 年 2 月進用於被告公司，總共工作 12 年，而 A2 從平成 2 年 3 月 24 日到同年 4 月 23 日間沒休假過，且從同月的 21 日開始到 A2 病發後被發現的同月 23 日凌晨 1 點 15 分止期間均連續擔任著警備的業務執勤，最後於執行工作中腦梗塞，並於同年 5 月 9 日在醫院中死亡。

4.2 個案分析

本研究案例除了分析其特性(如表 8)外，再以「性格」、「生活習慣」、「健康狀況」、「最後結果」及「工作年資死亡(發病)年齡」等要項做更深入的分析，俾能更瞭解過勞死之因果關係及其全貌，如表 9。

表 9 案例之分析

	性格	生活習慣	健康狀況	最後結果	工作年資死亡(發病)年齡
(一) 社會保險廳職員うつ病自殺事件(職員A)	開朗、誠實、細心、體貼、富責任感、積極、努力。	無喝酒、抽菸的習慣。	身體狀況不錯，惟於自殺前半年開始呈現憂鬱狀態。	自殺前，打電話給同事泣訴「櫻花已凋零」等之言論，隨後於公寓11樓跳下，自殺身亡。	4年 23歲
(二) 生命保險會社營業員心肌梗塞死亡事件(營業員)	堅毅、積極、努力。	有飲酒、抽菸的習慣，甚至住院期間不服藥而飲酒。	並未有特別特別異常之處，惟因在執行業務中車禍骨折，住院開刀並以石膏固定處置。	在猝死當天，在身心負荷不勘下，曾向妻子說「好想回鄉下啊」，而在當晚突然倒下，至次日被宣告因急性心臟衰竭而死。	約1年 32歲
(三) 川崎市水道局(いじめ自殺)事件(一郎)			一郎被醫院診斷為「精神分裂病」。	因被乙山們等3人之欺負，造成一郎精神分裂並發病，甚而企圖自殺。	
(四) 43歲線路工事現場監督腦梗塞事件		沒有喝酒，但有抽菸(一天抽10根)	發病前2年經醫師診斷為高血壓，但並未接受治療。在住院期間不僅有自殺意圖且精神病狀很強。	慢性疲勞及經常值夜班的不規律工作情形，造成腦梗塞發作。	3年 43歲
(五) 54歲瓦斯管焊接工腦中風事件(太郎)	負責、堅忍、不願增加別人的麻煩，甚至腦梗	雖有飲酒，但卻沒有抽菸(飲酒量超過適量)	曾於平成4年發現左心室明顯肥大，有痛風高血脂肪，於病發前3天於勞動中，讓鐵粉刺入眼睛，	於平成8年5月25日，雖臉色很不好，看起來很痛苦的樣子，在	2年9個月 54歲

	性格	生活習慣	健康狀況	最後結果	工作年資死亡(發病)年齡
	塞發病後，在現場倒地，仍堅持工作未做完而企圖爬起。		徹夜難眠。	現場作業時，腦梗塞病發而死亡。	
(六) 御熊農協加油站所長 E 之自殺死亡事件	追求完美，過度自責，曾在昭和 61 年時因苦惱調職而生病停職了 4 個月左右，可以推定是具有憂慮性格之人	每天早上有唸晨報的習慣	曾因苦惱調職而生病停職了 4 個月，精神科醫師判斷死者 E 應自颱風過後 4 天之修復作業後即已罹患憂鬱症。	死者 E 對於颱風過後的處理工作不順遂及對於颱風的因應措施不當，感到自責苦惱進而罹患憂鬱症，最後導致自殺。	
(七) 御多福醬汁製造工太郎自殺事件	看重秩序、誠實且認真，是個不知變通的人，也有著強烈的執著傾向。		太郎曾因盛夏工作的環境及過度密集，曾出現脫水而接受治療，且有慢性疲勞狀態。	太郎認為自己應有精神耗弱，且想辭職，最後導致罹患憂鬱症而自殺。	
(八) 系統顧問人員腦出血死亡事件(太郎)	認真、對人親切，是會徹底執行自己的想法或要求的人。	是位運動愛好者，主要是兜風，但在死亡前一年開始，假日多半不外出，而是待在自家聽	長時間勞動所造成的壓力造成太郎的血壓逐年升高。	因高血壓所產生的小動脈瘤破裂後引發腦幹部出血而死亡。	12 年 35 歲

	性格	生活習慣	健康狀況	最後結果	工作年資死亡(發病)年齡
		音樂。 沒有抽菸的習慣，但會喝酒。			
(九) 電通事件控訴審(一郎)	活潑、率直、親切、體貼、有正義感且非常有禮貌，完美主義，一絲不苟執著。	雖不愛喝酒，但在業務上卻需要每月一次的飲酒聚餐。	進用時健康無異狀，但超脫長軌的長時間勞動及身心的疲憊引發了憂鬱症。	長期勞動帶來睡眠不足的結果，身心俱疲造成了憂鬱症，最後導致自殺死亡。	1 年半 25 歲
(十) 富士保安公司警備員事件(A2)	個性較沉默	雖不喝酒，但有慢性高血壓症，且在發病的前半年開始，即已陷入慢性的過勞狀態。		於平成 2 年 4 月 23 日早上 1 點 15 分於執行工作中腦梗塞並於同年 5 月 9 日在醫院中死亡。	13 年

資料來源：本研究整理

4.3 各項研究變數的敘述性統計分析

此為研究 10 個日本過勞死(過勞自殺)案例，歸納於各個案的敘述情節各研究變數，並統計其次數。(如表 10)

表 10 各項研究變數的敘述性統計分析

		案例 1	案例 2	案例 3	案例 4	案例 5	案例 6	案例 7	案例 8	案例 9	案例 10
工作環境性	工 作 負 荷 過 重	11	5	0	3	11	3	7	13	28	4
	缺 乏 控 制	3	1 (-2)	0	2	5 (-1)	1 (-4)	1	2 (-4)	5 (-6)	(-2)
	報 酬 不 足	1 (-1)	1	0	0	1	3	(-2)	2	(-6)	2
	社 會 鏈 斷	4 (-2)	5 (-1)	1	0	(-2)	(-3)	5 (-1)	4	8	(-1)
	缺 乏 公 平	4	1	0	4	3	1	4	3	0	0
	價 值 觀 突	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工作倦怠	情 緒 耗 竭	9	2	0	2	4	6	4	4	20	1
	乏 人 性 化	2 (-1)	1	0	(-1)	(-1)	(-1)	(-1)	0	7	1
	成 就 感 低	2 (-1)	2	0	0	0	6	4 (-2)	1	13 (-4)	0

資料來源：本研究整理

備註：1. 缺乏控制的(負)表示「對自己的工作方式，有充分的控制權」或「在工作專業決策上有自主權」或「能夠影響管理者以獲得工作上需要的有形與無形資產」等敘述之反向計分。

2. 報酬不足的(負)表示「我知道我的工作受到其他人的認同」或「我的工作成果是令人讚賞的」等敘述之反向計分。
3. 社會鏈斷裂(負)表示「同事間彼此信任、互相支持」、「工作團隊成員是同心協力的，有良好的溝通」等敘述之反向計分。
4. 乏人性化(負)表示「我可以很容易了解主管/同儕/顧客的感受」等敘述之反向計分。
5. 成就感低落(負)表示「我可以有效地解決主管/同儕/顧客的問題」、「我覺得我的工作可以使其他人過得更好」、「我覺得精力旺盛」、「跟主管/同儕/顧客在一起的時候，我很容易營造一個輕鬆的氣氛」、「每當和主管/同儕/顧客密切會後之後，我感到很高興」、「我在這個工作當中，完成了許多有意義的事」等敘述之反向計分。

一、在表 8「過勞死案例之特性」即顯而易見，每個案例皆在工作環境特徵中之「工作負荷過重」的事實，包括過長的工時、不規則的工作時間、夜間值班，其次是「缺乏公平性」，工作資源沒被公平地分配及管理者無法公平地對待所有員工等，再者是「報酬不足」及「社會鏈斷裂」等特徵，皆會影響工作倦怠三構面之程度。

(一)工作環境特徵變數

1. 工作負荷過度：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9(28 次)、案例 8(13 次)、案例 5(11 次)、案例 1(11 次)。上述 4 案的被害人至死亡前皆長期密集地從事時間持續延長的工作；其中案例 9(一郎)之加班勞動時數為「平成 2 年 7 月至平成 3 年 3 月止，平日加班時數 695.5 小時及假日勤務時數 27.5 小時合計為 723 小時，平成 3 年 4 月至平成 3 年 8 月加班時數為 272 小時，同年 8 月到死亡的 26 日前，有 10 次的通宵達旦的工作紀錄，且一郎所取得的平成 2 年度的休假日數 0.5 天」(案例 9， [p10, L5~p12, L4])。案例 8(太郎)，在死亡前十年的平均年度總勞動時數為 2937.9 小時，死亡前十年的平均加班時數為 811.3 小時，佔總勞動時數的 40.2%，在死亡前一年平均每月勞動時間為 270 小時，死亡前一週則為每天 10 小時 29 分。(案例 8， [p2, L5~p3, L16][p19, L13~p20, L14])。案例 5(太郎)於平成 8 年 1 月開始腦梗塞發病為止，有 23 次的夜間作業，其中有 19 次為同年 3 月到 5 月間的次數，其中還包括發病前的 1 個月前集中了 10 次的夜間作業；及從開始勤務的 2 年 9 個月之長時間，其平均時間外勞動時間每個月均超過 40 小時的加班業務，而太郎在腦梗塞發病後平成 8 年 5 月 25 日的前 1 個月，該勞動時間長達 242.5 小時，時間外勞動時間約有 71.5 小時。(案例 5， [p5, L24~p6, L2]、[p9(L5~L11)])。案例 1 社會保險廳職員於死亡前 1 個月內的時間

外勞動超過 120 小時，死亡前 6 個月每月加班平均時數也超過了 60 小時。(案例 1，[p6，L5~L14])。

2. 缺乏控制：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9(15 次)、案例 5(5 次)、案例 1(3 次)、案例 8(2 次)，另出現相反敘述最多的分別是案例 9(6 次)、案例 8(4 次)及案例 6(4 次)，上述案例的被害人大多對自己的工作方式，皆無充分的控制權，對自己的工作專業決策上亦無自主權，或無法影響管理者以獲得工作上需要的有形與無形資源。其中案例 9(一郎)，身為新進員工的業務內容既無控制權，雖不愛喝酒，但為了業務，總要參加每月舉辦一次的班內的飲酒聚餐並被灌醉；另在加班上，雖其主管知道一郎通宵達旦徹夜加班，亦無法給一郎有形或無形資源，且一郎被告知不可以寫出全部加班的時間。(案例 9，[p8，L8~L10，p8，L8])。案例 5(太郎)，太郎為瓦斯管焊接工，必須與鐵工成為一組，因此，除了焊接工作也須幫忙鐵工作業，無法控制自己的工作方式與專業決策；又由於工程常因下雨作業遭延遲，或挖掘之後造成必須的緊急變更工程，因此，太郎週計畫表內容差異大多出現在週六、週日及隔週星期一且這些工作內容的變更量已占全部工程內容的 2/3，甚至連太郎對自己何時可以請假且不到休假日的前幾天多數無法知道可否請假，(案例 5 [p2，L16~p3，L6]、[p6，L21~p7，L5]、[p7，L11~L14]、[p7，L17~L19])。

3. 報酬不足：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例6(8次)、案例8(2次)及案例10(2次)，然值得探討的是於案例9中，卻出現6次歸類於「工作受到其他人的認同及工作成果是令人讚賞的」敘述，為反向計分的。其中案例8(太郎)被害人太郎雖已竭盡心力，但仍被牧次長及安部調查員展開猛烈的批判說就是因為當時沒能來得及進行必要的測試才使系統測試無法順利進行；及太郎在進行系統測試之時，其立場是介於使用者及外包廠商之間，成為雙方各自不滿的宣洩攻擊的目標等(案例8 [p13, L13~L16]、[p22, L20~L22])。而案例9(一郎)中，被害人一郎對於自己的業務內容，非常的有表現慾，積極工作，同時也受到了主管或各營業局負責人員或贊助廠商的喜愛；一郎也提及在工作感到充實感是來自自己推動的企劃方案成功後贊助廠商的喜悅及來自主管的褒獎。(案例9 [p8, L16~L18]、[p9, L7~L8])，而對於一郎的勤務狀況上司的評價是「是很優秀的員工」，無線電推銷部部長也給了以下的評價「不但有助於具體業績的提升也正成為無線電推廣部的主要戰力」(案例9，[p3, L13~L17])。如案例10中，A2的薪水計算是24小時執勤是1天8600日圓，14小時執勤則是1天4400日圓，可以想見以當時的薪資水準，B被告公司所提供給A2的薪水水準算是較低階；也因此推認即使A2想要隨時請假，也會因對收入太少而感到不安，進而無法輕易請假。(案例10，[p4, L14~L17]、[p8,

L17~L20])。

4. 社會鏈斷裂

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9 (8 次)、案例 2 (5 次) 及案例 7 (5 次)，但在案例 6 中也出現了相反敘述 3 次。在案例 7 (太郎) 在特製醬汁部門擔任領導者的角色，惟其部門的其他成員湯谷及上松，卻是問題員工，往往在職場上的疏忽及與伊藤的暴力相向，可想而知太郎的團隊是欠缺溝通，且無法擁有互相支持及同心協力的凝聚力，具體的說，在此三人一組的工作小組內作業，要太郎不要擔心另外 2 人的工作進度是不可能的。(案例 7, [p3, L15]~[p5, L5])。在案例 2 中，營業員 A 因執行業務時騎乘摩托車遭受右脛骨幹骨折等傷害，進而住入赤澤整形外科，接受右大腿部的石膏固定處置；S 作為 A 的代理人，卻從以前 A 曾交涉過之顧客那裡拿到保險契約 1 件，另 A 在住院時期接洽的客戶，向被告岡山分公司玉島中央分所表示，指名要跟 A 締結保險契約，但是因為 A 正在住院中，所以就由其他的從業員以 A 之代理人名義，簽得了兩件保險契約，因此，A 在接受被告岡山分公司玉島中央分所打來之電話後，回到病房打手持的拐杖丟擲到床上，喃喃自語地說「講這什麼不通情理的話」之類的話之後，就低著頭沒再說話了。另 A 拄著拐杖去拜訪熟客戶之時，若剛好碰到也認識該熟人同事也去拜訪，會對原告 X1 說些又被捷足先登了之類的話。(案例 2 [p5, L4~L13][p, L11~L13])。

而在案例 6 中，在颱風來襲之後的 5 天皆由總部派來一些支援的人，死者長官對於死者 E 所耿耿於懷的颱風損害事宜，也都悉心的協助及安慰死者不需要擔心，因與保險公司交涉的結果，已得到允諾可以取得保險金用來補償所有機械和商品的合併損失。(案例 6，[p1，L9~p2，L25])。

5. 缺乏公平性：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 4 (4 次) 及案例 4 (4 次)、案例 7 (4 次)、案例 8 (3 次)，上述案例之受害者幾乎工作資源沒被公平地分配，及當被害人對上級決策的公平性有問題時，無法提出上訴的管道及這些案例被害者的管理者無法公平地對待所有員工。如案例 4 受害者夜間工作的次數是最多的，且其工作內容並非僅止於工程現場的工作，還有文件處理及負責與 JR 西日本的協商、現場作業實施的工程管理與品質管理，以及為配合現場作業進行之事前調查等；而在關於平成 7 年阪神地震災區之修復作業，在此修復工作時的移動或小睡片刻，皆使用小貨車，而也只有在小貨車上的空調有暖氣的設備。(案例 4[p2，L1~L15]，[p3，L2~17])。而在案例 7，特製醬汁部門除了太郎、湯谷還有伊藤，其中伊藤是領導者，但後來伊藤因調到其他部門，取而代之的卻是沒有製造經驗的上松，而不是經驗最久的太郎；甚至於後來伊藤在製程中所發生的許多錯誤，卻沒有在特製醬汁製造日報的內容中被記載。(案例 7，[p3，L18~L22]、

[p5, L7~L15])。

6. 價值觀衝突：

在本研究案例中，幾乎未提及被害人的價值觀和公司的價值觀，或者被害人生涯目標和組織的目標是否一致的敘述。

(二)工作倦怠之三變數：

1. 情緒耗竭：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9 (20 次)、案例 1 (9 次) 及案例 8 (4 次)，在這些過勞或過勞自殺的被害人大致皆有下列的情形：「我的工作把我的情緒榨乾了」、「工作一整天讓我感到筋疲力竭」、「工作耗盡我的心力」、及「在我的工作當中，我無法平靜地處理情緒的問題」。如在案例 1 被害人總是對工作抱著不安的情緒，並一邊對工作感到厭煩或因睡眠不足等問題，抱持著煩惱繼續地工作，被害人亦曾對同事 C 說「很想辭職，想逃走，完全無法睡覺」，次日清晨職員 A 又打電話給 C，說些「櫻花已凋零」等之言論，職員 A 在切掉電話後，從自宅附近的公寓 11 樓跳下，企圖自殺，並於同天因右肺破裂而死亡。(案例 1, [p5, (L16~L17)] , [p8 (L4~L5)] , [p8 (L8~L9)])。

於案例 9 中，一郎和同事高橋常常須加班到很晚，同時在公司小睡片刻時，二人雙方都會互相招呼提醒說「回家吧，不要弄壞身體了」等 (案例 9, [p12, L (23~25)])，而自平成 3 年 7 月後，一郎因加班總是在深夜或清晨回家，即是到早上 6 點 30

分到 7 點左右，才穿著污髒的衣服及帶著消瘦疲憊的臉回家（案例 9，[p15，L4~15]）。一郎也曾對同事坂本說過，「自己有時候不知道自己在做甚麼，也不知道該怎麼辦，從 7 月開始只能睡 2 小時，而睡著後 2 小時左右就會又醒過來，到了 8 月情形更糟」；一郎回家時，總是精疲力盡（案例 9，[p16，L8~12]）。一郎於平成 3 年 8 月 19 日以電話向同事甲野說「最近自己的狀況很奇怪，常常不知道自己在做甚麼，覺得快要瘋了」，而於平成 3 年 8 月 21 日又對甲野說「我覺得自己快瘋了」（案例 9，[p19，L10~L12]、[p19，L19~L20]）。甚至一郎於平成 3 年 23 日一郎駕車到坂本的別墅的路途中，一下蛇行，一會超車，時而快，時而慢，坂本問一郎，而一郎回答「我好像被妖魔附身了，我可能沒有資格當個人」（案例 9，[p21，L6~L15]）。一郎在平成 3 年 8 月 27 日清晨 6 點左右，自行駕車回家，並對弟弟說了「今天不去公司，要去看醫生」後，早上 9 點左右，打電話給同事說「身體不舒服想請假」，到了早上 10 點左右，在自家住宅中自殺（案例 9，[p23，L17~L21]）。

於案例 8 被害人太郎昭和 54 年在進入被告公司後，主要是以 SE 的身份，從事電腦系統開發業務，昭和 58 年晉升為首席 SE，更於昭和 61 年晉升為從事東京商工調查系統開發計量的副主委；太郎自進入被告公司以來，每年的總勞動時數平均近達約 3000 小時的有 4 年，而尤以於昭和 62 年竟達 1 年 3578 小時。特

別是在死亡前一年平均每月勞動時間為 270 小時，死亡前一週則是每天 10 小時 29 分，上述的勞動時數顯然過大；又太郎每天花在往返於住家及被告公司的通勤時間，單程即需花 1 小時 30 分鐘，推認太郎每天的睡眠時間僅剩 5 個小時左右，因此，太郎在進入被告公司後到死亡前一直處於慢性的過勞狀態下（案例 8，[p21，L10~L22]）又本案例原計畫負責人山口退職後，自平成元年 11 月便由經理人朝日接任，但朝日不僅不能自己掌握當時的進度狀況還兼任好幾個計畫的經理所以很忙，而把本件計畫的大多數業務內容都交給太郎處理，可推論太郎所負擔的精神壓力更增加了許多且在日常生活中，定處於高度的精神緊張之中（案例 8，[p23，L18~L23]、[p24，L6~L10]）。

又於案例 2 被害人 A 於昭和 61 年 12 月 30 日當天日落的時間，在發送顧客的月曆回家途中，A 突然對原告說「好想回鄉下啊」（案例 2，[p7，L18~L19]）。

2. 乏人性化：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9（7 次）、案例 1（2 次），其他案例 2、10 則為 1 次；在這些過勞或過勞自殺的被害人，大多表現出下列情形：「我會形式地處理與主管/同儕/顧客間的關係」、「從事這個工作以來，我對待主管/同儕/顧客愈來愈麻木」、「我擔心這個工作會使我變得愈來愈冷酷」、「我並不是真的關心主管/同儕/顧客發生了什麼事」。其中案例 9 受害人

一郎，在某一天的凌晨 2 點其同事高橋問一郎要不要一起回家時，看到躺在雜誌局一片漆黑的大廳裡，一郎眼睛開開地眼神呆滯的躺著，當時，高橋還問一郎是否有甚麼煩惱，但只得到一郎一聲的嘆氣。一郎剛進公司的平成二年的當時是很開朗且積極的，但從同年 7 月開始，高橋也看到一郎眼神無法聚焦的樣子。(案例 9，[p15，L22~p16，L4])，而在平成 3 年 8 月 23 日當天，一郎在電梯內碰到了認識的朋友，原本一郎碰到人都會招呼「嗨」等，但當時甚麼都沒說。(案例 9，[p20，L23~L25])。

於案例 1 受害人 A 曾在平成 8 年 11 月 12 日返鄉之時曾向其母親傾訴「即使辭掉工作，到哪都甩不掉社會保險廳的糾纏」(案例 1，[p7，L12~L13])，在平成 9 年 3 月 25 日到平成 9 年 4 月 1 日的人事組織內調動時期，也曾向友人透露了厭惡之意，有時向被害人打招呼，他也沒有回應。(案例 1，[p7，L18~L19])。

3. 成就感低落：

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9 (13 次)、案例 6 (6 次)、案例 7 (4 次)、案例 1 (2 次) 及案例 2 (2 次)，在人際服務工作倦怠調查量表 (MBI-HSS) 中，屬於成就感低落正向計分的情形為「我覺得工作給我很大的挫折」及「我覺得主管/同儕/顧客會將他們自己的一些過錯歸罪於我」；而反向計分的如「我覺得精力旺盛」、「我可以有效地解決主管/同儕/顧客的問題」、「我覺得我的工作可以使其他人過得更好」、「我在這個工作

當中，完成了許多有意義的事」等。在案例 9 被害人一郎於平成 3 年 7 月 7 日曾對同事甲野說過「最近做甚麼都沒有自信，非常沮喪，工作總是碰壁，對於春子的交往情形也是這樣，總覺得怪怪地」。(案例 9，[p16，L8~L12])。又一郎到了平成 3 年 7 月以後，由於長期加班的情形已更加惡化，因此臉色變差，又沒有元氣，總是給人鬱鬱寡歡陰暗的感覺，對工作不僅喪失自信，精神上也很落寞，每次只能睡到 2 小時；從旁人的眼光看來，也不再開朗且喪失朝氣，不僅常常有自己沒用的自信心喪失之言行舉止。(案例 9，[p29，L8~L11]、[p29，L18~L19])。一郎對訴外人 S 訴說「對自己沒有自信，不論是在工作方面或是在對人的方面，都不知道自己在說些什麼」(案例 9，[p5，L11~L14])。一郎曾對交往中的春子訴說「感覺快瘋了，總之要做的事情實在太多，根本不知道從何下手。真想和妳見個面放鬆一下」(案例 9，[p6，L2~L4])。

其中案例 6 中，死亡的加油站站長 E，於颱風災害後，尤其是於平成 9 年 8 月 5 日開始會喃喃自語地說「會變成這樣全部是我的不好」「沒辦法掌握庫存數量」之類的話(案例 6，[p3，L3~L4])。死者 E 又於平成 9 年 8 月上旬擬好的「辭呈」的書面資料中記載著「在這次的颱風中因為我的判斷錯誤造成加油站這麼大的損失，又在事後無法適切的處理，已然茫然失措的自己，已無法挽回舊態；現狀的我處在如此錯亂的精神狀態下已無法繼續

從事職務，請原諒我無能為力的處境。」(案例 6，[p3，L11~L18])。又死者 E 對於自己應對颱風的不適當感到很苦惱進而罹患憂鬱症的結果導致自殺一事是足以認定事實。(案例 6，[p4，L24~L25])。

二、在表 8「過勞死案例之特性」中亦可發現，幾乎有 9 成是屬於工作階段發展階段 5 及 6，即高度的非人性化及情緒耗竭，導致案例之受害過勞死及過勞自殺。

在本研究案例中，案例 9「情緒耗竭」變數的敘述有 20 次，「乏人性化」變數的敘述有 7 次，案例 1「情緒耗竭」變數的敘述有 9 次，「乏人性化」變數的敘述有 2 次，案例 8「情緒耗竭」變數的敘述有 4 次，還有案例 6「情緒耗竭」變數的敘述有 6 次。其中案例 9，被害人一郎於平成 3 年 8 月到一郎死亡的 26 日前間有 10 次的通宵達旦的加班，一郎不回家的日子變多了，即使到清晨 6 點 30 分到早上 7 點左右才穿著污穢的西裝及襯衫，帶著消瘦疲憊的臉回家。而一郎於死亡前 4 日，在往同事坂本家的途中，一郎一下蛇行駕車，一會追超車，同事坂本的妻子也因看到一郎的臉色不好還問一郎說「你還好吧」，一郎還回答「我好像被妖魔附身了」、「我可能沒有資格當個人」、「我常常不知道自己現在在做甚麼」；一郎還對坂本說「從 7 月開始，每天睡到 2 小時就會自動醒過來，到 8 月後情形便愈來愈嚴重」(案例 9，[p21，L6~L18])。而一郎的另一同事松本感覺到一郎在原村的三天生活，與以前的

印象不同，以前的嚴謹已不見，卻也沒有像以前會大聲笑並展露笑臉過。在平成 3 年 8 月 27 日當天，一郎看到其母親，但感覺不想說話，一郎只對弟弟說了「今天不去公司，要去看醫生」後，早上 9 點左右，打電話給同事說「身體不舒服想請假」，到了早上 10 點左右，在自家住宅中自殺身亡（案例 9，[p23，L17~L21]）。一郎的工作時間已遠遠超過社會大眾可以容許的範圍，這應可說是脫離常軌的長時間勞動；同年 8 月，其勞動時間又再進一步增加，從旁人的眼光看來，也不再開朗且喪失朝氣，不僅常常有自己沒用的自信喪失之言語或認為自己沒資格做人的自殺前兆之言語，或無意識間會蛇行開車，或超車，像是被惡靈上身般的異常言語，另外，在肉體上，臉色不好，睡眠障礙，消瘦，臉色上的紅色斑點，喉嚨的不適等症狀也因而浮現，因疲勞造成憂鬱病的過程中，從 8 月 23 日到 26 日為止在原村的活動結束後，已暫時完成了工作上的目標，在卸下肩上重擔的同時，又陷入隔天需再進入另一波長時間勞動的虛幻情緒中，更惡化了憂鬱症的病情，更因為此結果而帶來自殺。雖然，一郎的一絲不苟、完美主義、鉅細靡遺的個性且不輕易將煩惱或不懂的事向人傾訴的個性，也是具有執著性格的人，也常常是工作熱心、正直徹底的人，的確可能是導致憂鬱症的發作，或進而導致自殺的最大因素，然在本個案中，有足夠的證明認定是長時間的勞動及因加班所造成的睡眠不足導致誘因產生的結果。

而於案例1中，被害人社會保險廳職員A於平成9年3月25日在沒有交接書的情況下轉調至人事組，組內職員若有緊急作業需請求支援，受害人也無法充分資料得以協助，因此，受害人總是對工作抱著不安的情緒並一邊對工作感到厭煩或且因睡眠不足等問題抱持著煩惱繼續工作。(案例1，[p5，L14~L17])；被害人曾於平成8年12月，返鄉之時告之其母親花子說過「即使辭掉工作，到哪都甩不掉社會保險廳的糾纏」，被害人也於平成8年底到平成9年新年間返鄉回家過年，卻沒有如往年全家到廟裡祈願拜拜，待在家中，總是沒有食慾沒有朝氣的樣子。另在平成9年3月25日到4月1日的人事組織內調動時期，也曾向友人透露了厭惡之意，有時向被害人打招呼，也沒有任何回應。(案例1，[p7，L12~L19])；被害人曾於平成9年4月4日早上8:30向來拜訪他的主管C說「很想辭職，想逃走，完全無法睡覺」(案例1，[p8，L4~L5])；而於隔日(平成9年4月5日清晨3時)，被害人加班完後，由K主任駕車載回公寓後，被害人又打電話給其主管C，泣訴著說「櫻花已凋零」等之言論，被害人在切掉電話後，從自宅附近的公寓11樓跳下，企圖自殺，並於同天因右肺破裂而死亡(案例1，[p8，L8~L10])。

經查證案例1之被害者無精神疾病的病史，其雙親原告亦無精神疾病的病史；而被告者，既開朗誠實的個性，在對人方面體貼且細微，是個既認真且高責任感的努力家，在工作方面，是個

可以迅速確實處理工作的人，也由上司處得到了很高的評價。日本人事院認定，「被害人在周遭的職場狀況及顯著的業務繁忙和超時加班的實態下，已遭受過重且強度的精神上或肉體上的負荷，也是造成被害人反應性憂鬱症的有力原因。」又「推定被害人因職場上的疲憊、心神焦慮、自信喪失、焦躁感等及睡眠障礙等問題重疊，已於平成 8 年 11 月開始呈現憂鬱狀態，且於次年 3 月內部調動告示後到 4 月 4 日間，症狀更加惡化，並進展到反映性憂鬱症，進而產生想死的念頭，才發生自殺事件。」也認定此結果係與公務上有相當的因果關係的災害，原雇主應將此災害認定為公務上的災害。

在案例 8 被害人太郎身兼被告公司的員工為身分且具有值班並擔任系統測試支援業務雙重身份，有擔任計畫經理的朝日不僅不能自己掌握當時的進度狀況而將本件計畫的大多數業務內容都交給太郎處理，由此可推論讓太郎所負擔的精神壓力更增加了許多；太郎在進入一審被告公司以來，雖經常性的擔任過重負擔的業務，尤其是擔任計畫主委到死亡前，僅約一年，不僅總勞動時數增加，且身為有著如此困難內容的本件計畫之實質負責者，一面須達成來自日債銀及 NCS 對遵守日程的需求，一方面需面對來自 SE 等人對增員及減輕負擔之抱怨，而成為勞資雙方提出要求及申訴抱怨的目標，也就成了夾心餅乾，因常處於高度的神經緊張的狀態下，所以停止了學生時代就常做的運動，並在死亡一年

多前也不再去兜風，且常說疲憊又每每在吃完晚飯後便早早就寢的種種跡象看來，足以認定太郎已達疲勞困頓的狀態，亦即明顯的足以認定太郎的勞動內容不僅困難且已對精神上已產生很重的負擔。太郎本患有高血壓症，其腦出血發病的部位是在腦幹的橋底部，且被推定是在極短的時間內便擴散到腦幹部後死亡；本件計畫中太郎的業務內容不僅多且非常困難又伴隨著高度的精神緊張，且高血壓患者本來比起血壓正常者來說，更容易因精神緊張或心理的壓力造成血壓的上昇，且以太郎在死亡前的平成 2 年 3 月到 5 月間的勞動時數來看每月約有 270 到 300 個小時實屬過大，特別是，死亡前一週的勞動時數也達 73 小時又 25 分，使得前記太郎的高血壓更加惡化，於平成 2 年 5 月 20 日的早上 7 點左右，原告花子要一郎起床時，一郎繼續躺著著回答說「今天我放假所以我要睡久一點」，而太郎在起床後，與祖母共進午飯後，又回到自己的房間一邊聽音樂一邊休息著，同天的下午六時左右，回家後的原告花子去察看太郎的樣子，當時太郎正酣聲大作地呼呼大睡。之後，原告花子在晚上 7 點左右又再度到太郎的房間察看，結果，看到太郎從嘴巴吐出咖啡色的液體呈昏倒狀，被送到醫院時，即呈心臟停止跳動，呼吸也停止的狀態，最後因腦幹部出血不治，在當天晚上 9 點 26 分被醫院宣告死亡(案例 8，[p19，L9~L21])；所以認定太郎的業務與腦出血間有相當的因果關係；亦即是高血壓患者比起血壓正常的人，更容易反映心理壓力的負

荷在增高血壓的反應上，所以一郎的血壓上升也被認定為腦出血的致命原因。

而於案例 6 中，被害人加油站站長 E，自 7 月 26 日颱風侵襲開始，至 7 月 31 日開始恢復營業，這段時間都在和舊總部派來支援的同事進行了建築物和商品類的洗淨或清掃，及著手整理或弄乾已被泡水的文件、傳票。被害人 E 將書面資料帶回去家裡，並從 7 月 30 日左右起從早到晚就都做著書面的工作，並從 8 月 5 日開始會喃喃自語地說「會變成這樣全部是我的不好」「沒辦法掌握庫存數量」之類的話，且自同月 15 日起陷入失眠狀態，只是攤開書面資料持續坐在桌前，遲遲無法進入工作。(案例 6，[p3，L2~L5])。被害者 E 在 8 月上旬時寫好了一份題為「辭呈」的書面資料，記載著「在這次的颱風中因為我的判斷錯誤而造成加油站這麼大的損失，又在事後無法適切的處理，已然茫然失措的自己，已無法挽回舊態。而現狀的我處於如此錯亂的精神狀態下已無法繼續從事職務。」(案例 6，[p3，L11~L15])。而依據精神科醫師判斷死者 E 自 7 月 30 日時已罹患憂鬱症，係因死者 E 過度誇大因颱風所帶來的損害，並也過度自責而引發的，且死者 E 在昭和 61 年時因為苦惱調職的事情而生病停職了約 4 個月左右，可以推認死者 E 是具有憂慮性格的人，而死者 E 對於自己對應颱風的不適當感到很苦惱進而罹患憂鬱症的結果導致自殺一事是足以被認定的事實，所以認定死者 E 的自殺與執行業務間具有因果關係。

三、在本研究當中，經過案例分析後，發現有 3 例，出現「成就感低落」的反向計分，對工作倦怠中的情緒耗竭及乏人性化與過勞死、過勞自殺有正向的中介效果，而其餘 7 例的「成就感低落」對工作倦怠中的「情緒耗竭」及「乏人性化」與過勞死、過勞自殺則有反向的中介效果。

在本研究案例中，出現此敘述最多的分別是案例 9 (13 次)、案例 6 (6 次)、案例 7 (4 次)、案例 2 (2 次)、案例 1 (2 次)，這些敘述已於前 (二) 工作倦怠之三變數中之「3. 成就感低落」說明；但在本研究案例中，案例 9、案例 7 及案例 1 亦有同時出現「成就感低落」反向計分的情形，例如屬於「我可以有效地解決主管/同儕/顧客的問題」、「我覺得精力旺盛」、「我在這個工作當中，完成了許多有意義的事」等敘述。其中案例 9 (電通事件) 中的被害人一郎對於自己的業務內容，非常的有表現慾，積極工作，且很早即已習慣了職場上的氛圍，一郎也受到了主管或各營業局負責人員或贊助廠商的喜愛；而另在訴訟外之瀧口對一郎的建議書中也記載著一郎在職場上的表現經常是積極且認真的態度，其態度也像個新人常獲得他人的好感，一郎的堅忍不拔的個性正是推動廣播推廣業務的重要因素，且也開始有了業績的成長。(案例 9, [p8, L16~L23])。又一郎在進入被告公司半年後的平成 2 年秋天，向被告公司提出了以「我的工作」為題目的報告書中提到對工作感到充實感的是對自己所企劃的方案得以實施及

運用，且方案成功後贊助廠商的喜悅，及來自主管的褒獎，且被告公司看完一郎的報告後，對一郎的業務寫下感想認為一郎對任何工作都覺得有趣，可以交給他更多的工作。(案例 9，[p9，L4~L13])；於是一郎自平成 2 年 7 月開始到平成 3 年 3 月止的 9 個月內，平日時間外加班時數及假日勤務時數的合計是平日為 695.5 小時，加上假日的 27.5 小時，合計為 723 小時；而於平成 3 年 7 月開始，一郎沒有元氣，感覺陰沈，很憂鬱，臉色不好，眼神無法聚焦，對工作不僅喪失自信，精神上也很落寞，每次只能睡到 2 小時，而最後於平成 3 年 8 月 27 日於自家住宅中自殺身亡。

而於案例 7 中被害人太郎意識到自己的表現受到公司的期待，在平成 7 年 9 月 8 日伊藤轉換職場之後，身為經驗最久的太郎就有強烈企圖希望自己不要讓特製醬汁等製造部門有發生失敗的機會，卻因湯谷等人的接連失敗且也不願意承認失敗是因自己的過失才產生，推認這些事對太郎而言必常常苦惱於如何指導像湯谷等這些人才會有效果，且也必增加其精神上的負擔。(案例 7，[p6，L1~L6])。又實際上，因為太郎從平成 7 年 8 月到 9 月間都持續在惡劣的環境中作業，到了同年 9 月中旬左右，已呈慢性疲勞的病狀，而且再加上伊藤轉調後在特製醬汁部門內太郎的經驗比其他 2 人都資深，此結果造成太郎在主觀地感覺自己有責任成為該部門的領導者並對其他 2 位給予或多或少的指導，但湯谷

等 2 人並未達太郎的期待，所以推認太郎是因為想不出指導的良策而不斷煩惱的結果，造成了太郎憂鬱病症的罹患。(案例 7，[p8，L9~L18]) 即使太郎曾對職場的同事透露說「我應該有精神耗弱」，且太郎的模樣變得很陰暗，在家裡也很明顯很疲累的樣子，甚至其家人曾勸告太郎先休息一陣子，但太郎只是回答說「這樣醬汁就做不出來了」然後依然勉強地去上班。(案例 7，[p14，L19~L23]); 而可以被認定的是，太郎所從事的業務工作與憂鬱症發病之間，以及憂鬱症和太郎自殺之間，各自都有相當的因果關係存在。

而於案例 1 被害人職員 A 既開朗且擁有誠實的個性，在對人方面既體貼且細心，是既認真又有責任感的努力家，在工作方面，是個可以迅速確實處理工作的人物，也由上司處得到了很高的評價。(案例 1，[p7，L2~L4])。惟職員 A 自平成 9 年 4 月調入人事組以後，每天都因人事組的業務工作到深夜或黎明，並曾打電話給人事組的 B 主任，泣訴自己「因擔心工作無法睡覺，自己已沒有持續做下去的信心，為何讓自己調到人事組來，希望能再轉調」。被害人職員 A 最後於平成 9 年 4 月 5 日從自宅附近的公寓 11 樓跳下自殺身亡。

4.4 工作環境特徵、工作倦怠與過勞死的關係

綜合上述討論，本研究歸納出工作環境中的工作負荷、控制權、報酬、社會鏈、公平性及價值觀與工作倦怠各變數的關係及

工作倦怠與過勞自殺之間的關係，分析結果為：

- 1、不良的工作環境與工作倦怠之程度呈現正相關。
- 2、工作倦怠中的「乏人性化」與「情緒耗竭」之程度與過勞死、過勞自殺呈現正相關。
- 3、成就感低落對工作倦怠中的「情緒耗竭」及「乏人性化」與過勞死、過勞自殺有負向的中介效果。



五、結論與建議

5.1 研究發現

本研究係參考日本 10 個過勞死(過勞自殺)案例，以內容分析結果，用質化後之量化所做的歸納分析，並蒐集與分析有關工作倦怠、過勞死與過勞自殺之研究報告、中外期刊、論文等相關文獻，以求理論切合實務；本研究發現有下列結果：

(一) 工作倦怠中，「缺乏個人成就感」構面的矛盾性：

情緒耗竭和乏人性化面向是更強烈地與心理和生理的緊張有關係，而不是與個人成就有關，這和近來對工作倦怠的文獻驗證結果相當一致(Golembiewski 和其他，1986 年；Maslach & Jackson， 1986 年)，個人成就比較是和工作表現的認知和控制力的掌握有關，因為兩者反映了對期望的認知和行為上的結果(Bandura， 1986 年；Gecas， 1989 年)。

而在本研究當中，經過案例分析後，發現只有 7 例(成就感低落)，不良的工作環境與工作倦怠的三個構面皆呈現正相關，而其他 3 例，成就感卻與過勞死、過勞自殺產生正相關的效果。

(二) 為何人員已發生工作倦怠情形，但不離職，卻留在原工作崗位過勞死、過勞自殺。

從個案研究分析中，如案例 9 即是「工作倦怠卻未離職」之典型個案，即使被害人一郎「情緒耗竭」和「乏人性化」程度已高到極點，然由於被害人一郎具有活潑、率直、親切、體貼、正義感、完美主義，一絲不苟且執著的性格，更由於工作負荷過量，長期超脫常軌的長時間勞

動及身心的疲憊引發了憂鬱症，最後導致自殺身亡。

因此，本項發現，個別的人格特質，以及個人的家庭狀況，組織文化及制度、外部環境等層面因素，造成了「未離職卻留下」的結果。

(三) 日本案例白領階級的工作倦怠，以情緒耗竭最為嚴重，乏人性化次之本研究個案，在經過與曾芳代教授、黃琬玲學姊之長時間之討論後，發現工作倦怠中「情緒耗竭」的構面被引用最多，「乏人性化」的構面次之。而於「人際服務工作倦怠調查量表」(MBI-HSS)之評估項目中，「情緒耗竭」的構面，以「我的工作把我的情緒榨乾了」、「工作一整天讓我感到筋疲力竭」、「工作耗盡我的心力」、「我感到走投無路」出現情形最多。而「乏人性化」的構面，以「從事這個工作以來，我對待主管/同儕/顧客愈來愈麻木」以「我擔心這個工作會使我變得愈來愈冷酷」出現情形最多。

(四) 日本案例白領階級的過勞死、過勞自殺與情緒耗竭呈現正相關，而往往身心過度疲勞後誘發的憂鬱症，即造成了過勞自殺這些罹患者個性多為認真、善體人意、強烈任感，一絲不苟且好勝怕輸，也因此不會把情緒表現出來，在人際關係上多敏感，而在工作方面，不論對內對外都會為自己設定超出自己能力的目標，以容易因強烈的緊張情緒最後導致發病。

5.2 研究貢獻

本研究之目的在於工作倦怠觀點之系統性分析，對組織管理者提供適時之資訊，俾以防止組織成員工作倦怠現象之發生，並藉以偵測出過

勞死高風險的員工，而員工的壓力管理問題也成為企業界管理者目前亟待思考的問題，本研究的預期貢獻如下：

貢獻 1：在積極面可對管理者提供適時之資訊，有助於組織成員延長其工作生涯及工作品質，並進而提昇組織效能；而在消極面，可防止組織成員工作倦怠之產生，甚而消弭員工過勞死、過勞自殺的憾事，俾以減少對人力資源之傷害與衝擊，並達到避免組織衰敗的功能。增進個人與組織之工作效能，不但對個人工作滿足與生活素質的提昇極為重要，同時對組織發展亦甚具影響力。

貢獻 2：工作壓力與工作倦怠之關係密切，大多數學者們認為，工作壓力是形成工作倦怠之根源，而工作倦怠的形成過程，則為個體對工作壓力的抗衡過程，而工作倦怠可視為工作壓力的結果。黃台生引述 Pine & Kafry (1981) 及 Niehouse (1981) 之看法，認為工作壓力與工作倦怠理論相同，惟前後時間不同；工作壓力與工作倦怠症狀相似，惟程度不同；工作壓力與工作倦怠來源與調適方式相同。工作壓力反應側重生理與心理症狀，工作倦怠側重心理症狀。以因果關係而言，工作倦怠是工作壓力的結果，但有壓力之因，未必有工作倦怠之果，二者是持續的過程。因此，瞭解工作壓力源，善用工作壓力管理策略（組織及個人），必可掌握那些工作特性會造成壓力，再探索性地發現那些壓力因子會出現在過勞死案例中，而加以防範及提出解決之

法。

貢獻 3：藉由瞭解工作倦怠模式 (Phase of Burnout)：Golembiewski & Mungenrider (1988) 的研究證明工作倦怠階段理論不僅對組織成員不同程度的工作倦怠有鑑定力，而且對處於工作倦怠嚴重階段的成員能有提供警示的功能，從而組織能夠預測可能會過勞死、過勞自殺之人，並加以防範，減少員工個人、員工家庭、人力資源甚是國家、社會的損害。

貢獻 4：由工作環境特徵與工作倦怠之關係，強調企業由工作環境面來執行工作倦怠改善策略之效果，大於由個人層面來著手。

5.3 對企業界及白領階級之建議

(一) 藉由瞭解工作倦怠的特性與來源，有效預測組織中高危險群的人，並建議下列策略，不僅可防止工作倦怠之產生，甚而可消弭員工過勞死、過勞自殺的憾事於無形。

1. 建立組織人員的心理輔導制度，尤其對於具有負向性格特質的員工應給予較多的關注與輔導，透過心理諮商與輔導工作，可以協助員工聚焦其壓力源與困頓，進而協助其去除壓力源及解決困擾。
2. 建立導師制，並重視組織成員之生涯規劃，協助員工完成組織社會化並藉以增進個人與組織之工作效能。
3. 透過員工參與管理、自主性工作小組、授權等管理方式，提升員工工作自主權；實施工作輪調制度，用工作豐富化、技能多樣性等工作設計原則，讓員工有發揮的空間。

4. 提升組織支持與社會支持

- (1) 透過定期的「員工滿意度調查」，適時發掘員工的壓力源予以改善，讓員工感覺受到重視。
- (2) 落實考核績效的管理制度，讓員工感受到自己的努力與付出得到公平的對待，避免組織中有「工作負荷過度」、「報酬不足」及「缺乏公平性」等情形。

5. 發展壓力管理策略

倡導健康習慣並規劃訓練課程，內容可涵蓋下列主題：如認識工作壓力來源、工作壓力反應檢測、正確的保健知識、壓力管理技巧（放鬆訓練、時間管理、認知訓練、支持網路系統、養成健康良好的生活習慣）等。

6. 為避免員工過勞長期累積所導致的嚴重後果，企業組織應審慎提出管理策略如下列：

- (1) 提供合理的休假計畫與適當符合人性化的休閒福利活動。
- (2) 以公平原則，透過詳盡的「工作分析」(job analysis)，撰寫成「工作說明書」(job description)，安排合理的工作量，避免組織內勞逸不均的弊端。
- (3) 針對已出現明顯過勞徵兆的員工，檢視其工作狀態，並積極介入關懷。

(二) 對白領階級之建議

1. 了解本身角色狀況及自我的極限。

2. 取得家人、朋友及職場同事之支持與協助。
3. 做好壓力管理與健康管理。
4. 自我調適與時間管理。

5.4 研究限制

(一)「過勞死」一詞源自日本，日本就「過勞死」及「過勞自殺」之研究可說是先驅國家，尤其台灣之經濟模式與日本有許多類似之處，因此，日本有關「過勞死」及「過勞自殺」之相關研究，可以做為台灣探討前述問題之借鏡；惟受到語言之障礙，相關日文資料係以翻譯本或網站資料為主。且「過勞死」及「過勞自殺」之研究其涉及層面相當廣泛，包含了社會、文化、企業、經濟、勞動政策、醫學及法學等面向，研究此等問題之相關書面文獻稍嫌不足。

(二)有關「過勞死」之問題與研究在台灣尚屬於剛萌芽階段，相關論述多數集中在日本學者研究結果之翻譯與文析等文獻，而去探討日本法院對於過勞死案例所作之判決；本研究係參考日本案例之白領為主，而反觀我國過勞死案例缺乏，且對於「過勞死」之判斷基礎或認定標準卻付諸闕如，目前過勞死之勞工惟有依據「職業引起急性循環疾病」結案，要判定為「過勞死」及「過勞自殺」案例尚有空間被期待。

參考文獻

中文部份

1. 川人博著，「過勞死をめぐる災認定の問題點」，季刊勞働法 153 號，P26-27，1989 年。
2. 川人博者；「過勞死と企業の責任」，労働旬報社，1991 年 1 月 10 日。
3. 大阪過勞死問題連絡會過勞死，日本：雙葉社，1989 年。
4. 上鈿鐵之丞等著，日本過勞死，李洙德譯，民國 91 年。
5. 王惠玲：「由過勞死到過勞自殺 - 相當因果關係之迷思」。 台灣土法學雜誌，77 期，2005 年 12 月。
6. 王麗淳，「角色壓力影響情緒耗竭之過程探討」，國立中正大學企業管理研究所，碩士論文，1999 年。
7. 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。國人工作壓力量表之建立。台北市：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所，1996 年。
8. 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所，職業壓力指標之探討，IOSH83-M243(民 83)。
9. 吳秉恩博士著，組織行為學，華泰書局(民國 75 年)。
10. 林亦銘，「工作倦怠階段理論在組織管理上之應用」，空大行政學報，頁 147-158；1997 年 5 月。

11. 林尚平，「情緒勞務構面與專業倦怠，自許績效及人力資源管理方案期望之關聯性研究—以某一遊樂事業組織為例」，科技學刊，頁 205~218，2002 年 5 月。
12. 林志鴻，「資訊人員工作倦怠之研究」，台灣：大葉大學資訊管理研究所碩士論文，1998 年。
13. 林更盛：「勞基法上職業災害因果關係的判斷」，台灣本土法學雜誌第 40 期，2002 年 11 月。
14. 林振賢，「談過勞死的職業災害認定問題」，中國勞工第 1021 期頁 14-16，2001 年 10 月。
15. 林振賢：「過勞死問題之初探」，台中商專學報第 28 期，1995 年。
16. 林振賢：「過勞死的管理與企業責任」台中商專學報第 29 期，1997 年 6 月。
17. 林顯宗，「日本產業發展與過勞死」，政大勞動勞教，第 14 期，2003 年 7 月。
18. 周天賜，「工作壓力-工作倦怠歷程的文獻分析」，台北師院學報，頁 341~357，1991 年 7 月。
19. 周淑萍，「銀行從業人員個人屬性，工作特性之比較研究」，國立成功大學工業管理學系碩士班，1994 年。
20. 保坂隆及野村總一郎著，慢性疲勞症候群，彤雲譯，益群，民國 86 年。

21. 邱國銘，「銀行行員的壓力源，工作倦怠與工作態度之研究」，
國立中山大學人資管理所，碩士論文，2001年。
22. 施嫻瑜，小心過勞，元氣齊出版社，民國84年。
23. 徐嘉宏，「領導方式，角色壓力及社會支持與百貨公司專櫃人員
工作倦怠關係之研究」，國立中山大學人力資源管理研究所，碩
士論文，2001年。
24. 徐婉寧：「過勞死之職業災害認定」，台灣本土法學，76期，2005
年11月。
25. 崔來意，「高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突，工作倦怠
及離職意願關係之研究」，中山大學人力資源管理研究所，碩士
論文，2000年。
26. 許曉玲，「精神科急性病房護理人員個人特性，工作壓力及其與
職業疲憊之探討」，台灣大學護理研究所碩士論文，1996年。
27. 曾芳代，「台灣勞工免費加班時間時數統計」，勞工安全衛生研
究季刊，2003年。
28. 童興華，「勞基法第五十九條之研究-自勞工及其家屬生存權保
障以觀之」，私立東海大學法律研究所，碩士論文，2003年6
月。
29. 掘史朗著，遠離疲勞，陳惠莉譯，晨星出版，民國90年。
30. 陳威霖，「就『過勞死』論我國職業災害認定及法律救濟制度」，
國立中正大學勞工研究所碩士論文，2003年。

31. 陳亮霖，「應用火商理論分析工作倦怠之來源，緩衝與傳播過程」，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所，碩士論文，2003年。
32. 黃臺生，「台北市政府公務人員工作倦怠感之研究－Golembiewski 階段模式的探討與驗證」，國立政治大學公共行政研究所，博士論文，1998年。
33. 黃臺生，「工作倦怠相關理論探述」，中國行政，第70期，頁37-68，2001年。
34. 溫金豐，「人力資源系統構形與組織績效關係之研究：以高科技廠商為例」，國立中山大學企業管理學系，博士論文，1998年。
35. 溫金豐、崔來意，「高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突及工作倦怠之研究，社會支持的效應」，管理評論，頁65~91，2001年10月。
36. 張火燦，策略性人力資源管理，台北：揚智文化，1997年。
37. 張淑青，「熵在多角化衡量的應用」，企業管理學報，頁1-26，1998年3月。
38. 楊蓓，「台灣地區縣市政府社會工作人員工作壓力，社會支持與職業倦怠之研究」，中國社會學刊，頁69~107，1988年。
39. 楊雅萍，「過勞死之職業災害認定制度之形成與發展－台灣法制與日本法制之比較－」，台灣大學法律研究所，碩士論文，2006年。

40. 趙美雲，「基層農會家政指導員工作壓力，社會支持與工作倦怠之研究」，台灣師範大學家政教育學系，碩士論文，1995年。
41. 廖貴鋒，「國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究」，國立台灣師範大學教育研究所，碩士論文，1986年。
42. 廣瀨俊雄著，沈永嘉主編，小心！下一個過勞死就是你，台灣實業，民國91年。
43. 鄭杏琇，「桃園縣基層公共衛生人員工作壓力，社會支持與職業倦怠之相關研究」，台灣師範大學，碩士論文，1993年。
44. 蘇守謙，「資訊人員職業焦崩與離職決策研究」，國立中央大學資訊管理研究所，博士論文，2000年。
45. 劉淑慧，「助人工作者職業倦怠量表之編制與調查研究」，國立台灣彰化教育學院輔導研究所，碩士論文，1987年。
46. 劉淑貞，「探討行政人員工作特性與工作倦怠關聯性」，中原大學企業管理研究所，碩士論文，2003年。
47. 謝秋芸，「日本過勞死職災認定之研究」，國立政治大學勞工研究所，碩士論文，2006年。
48. 藍采風，壓力與適應。台北市：幼獅，2000年。
49. 羅伯特.布魯克斯.薩姆.戈爾茲坦，挫折復原力：在人生中找到平衡，自信與能量(The Power of Resilience: Achieving Balance, Confidence, and Personal Strength in Your Life)，洪慧芳譯，台北：天下雜誌，2004年。

50. 民生報，民國 83 年 5 月 1 日，「向過勞死宣戰-勞工應向超量超時工作說不」。
51. 經濟日報，民國 90 年 6 月 18 日，「過勞死侵襲職場女性」。
52. 聯合報，民國 91 年 7 月 25 日，「壓力大，企業紛傳過勞案例」。
53. 陶允正，1994，過勞死莫輕忽導火線，聯合報，15 版，3 月 18 日。
54. 聯合晚報，民國 98 年 11 月 1 日，「納職災，勞保有給付」。
55. Greenberg， J.S. 壓力管理 (Comprehensive stress management)(潘正德譯)。台北:心理，1995 年。
56. Leiter， M.P. and C. Maslach， 企業睡人：擊敗職業倦怠症，陳柏蒼譯，高寶國際，台北，1999 年。
57. Robbins， S.P， 組織行為學 (Organizational behavior) 李青分，李雅婷，趙慕芬合譯，台北市：華泰文化，2002 年。

西文部份

1. Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study" .. Journal of Organizational Behavior, 25, 293-315, 2004 .
2. Barad, C. B., "Study of the Burnout Syndrome among SSA Field Public Contact Employees." Washington, D. C.: Social Security Administration, 1979.
3. Beehr, T. A. "Research on Occupational stress: an Unfinished Enterprise" Personnel Psychology, 51: 835-844, 1998.
4. Beehr, T. A. & Newman, J. E. "Job stress, Employee Health and Organizational Effectiveness" Literature Review 31: 665-669, 1978.
5. Burke, R. J. "Toward a Phase Model of Burnout" . Group and Organizational Studies, 14(1), 23-32, 1989 .
6. Cahoon, A. R. and Rowney, J. I. A "A Comparison of Burnout Across Public/Private Sector Managers" .. Journal of Health and Human Resources Administration, 12, 79-94, 1989.
7. Cherniss, C. "Role of Professional Self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout." In Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T (Eds.). Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, Washington, DC: Taylor and Francis, 1993.

8. Cooper, C. L., and Baglioni, A.J., "A Structural Model Approach toward the Development of a Theory of the Link between Stress and Mental Health," British Journal of Medical Psychology, Vol61, pp.87-102(1988)
9. Cooper, C.L. Sloan, S.J. and Williams S " Occupational Stress Indicator Management Guide " , Windsor NFER-Nelson,1988 .
10. Cordes, C., Dougherty, T. W. and Blum, M. " Patterns of Burnout among Managers and Professionals: a Comparison of Models" . Journal of Organizational Behavior, 18,685-707,1997.
11. Freudenberger, H.J. " Staff burnout" . Journal of Social Issues,30-159-165,1974.
12. Gaines,J. & Jermier,J.M. "Emotional Exhaustion in a High stress Organization." Academy of Management Journal,26(4) : 567-586,1983.
13. Golembiewski, R. T. and Munzenrider, R. Phases of Burnout: Developments in Concepts and Applications. New York: Praeger, 1988.
14. Golembiewski, Hilles, R., & Daly, R, "Some effects of multiple OD interventions on burnout and worksite features" . Journal of Applied Behavioral Science. 23: 295-314,1987.
15. Golembiewski, R.T., & Munzenrider, R. F. Phase of burnout:

Developments in concepts and applications. New York:

- i. Praeger,1988.
16. Harrison, W. D. "Role Strain and Burnout in Child-Protective Service Workers." *Social Service Review*, 54(1):31-44,1980.
17. Heffon, F. Organization theory & public organization-the political conection. Englewood cliffs, NJ: by Prentice-Hall Inc,1989.
18. Herbig,P.A.,and palumbo.F.A, "Karoshi : Sularyman Sudden Death Syndrome " ,Journal of Managerial Psychology,99.1H6, Vo1.9,1997 .
19. Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T., Stress and work a Managerial Perspective, New York:Scott, Foresman,1980
20. Jackson, S. E., & Maslach, C. "After-Effects of Job-Related Stress: Families as Victims" . Journal of Occupational Stress.3(1): 63-77,1982.
21. Jex,S.M.stress and Job Performance.In Theory,research and implications for managerial practice.London:SAGE.1998.
22. Jones, J. W. "Diagnosing and Treating Staff Burnout among Health Professionals." In J. W. Jones (Ed.), *The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions*. 107-126,. Park Ridge, Ill.: London House Press,1971.
23. Jones, J. W. Dishonesty, "Burnout, and Unauthorized Work Break

- Extensions" . Personality and Social Psychology Bulletin, 7(3): 406-409,1981.
24. Lee, R. and Ashforth, B. E. "A Longitudinal Study of Burnout among Supervisors and Managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models". Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54,369-398,1993.
25. Lee, R. and Ashforth, B.E. "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout" . Journal of Applied Psychology, 81(2),123-133,1996.
26. Leiter, M. P. "The Impact of Family Resources, Control Coping, and Skill Utilization on the Development of Burnout" : A Longitudinal Study. Human Relations, 43(11),1067-1083,1990.
27. Leiter, M. P. Burnout as a Developmental Process: Consideration of Models. In Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T (Eds.), Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research. Washington, DC: Taylor and Francis,1993.
28. Leiter, M. P. and Maslach, C. "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment" .Journal of Organizational Behavior, 9,297-308, 1988.
29. Maslach, C., Jackson, S. E., and Leiter, M. P.The Maslach Burnout

- Inventory Manual (3rd Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.
30. Maslach, C., & Jackson, S. "The measurement of experienced burnout" . Journal of Occupational Behavior.2: 99-113,1981.
31. Maslach, C., & Jackson, S. Maslach Burnout Inventory, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1982.
32. Maslach, C., & Jackson, S. Maslach Burnout Inventory, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
33. Maslach, C. Understanding burnout: Definitional issues analyzing a complex phenomenon. IN W. Paine (ed.) Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives. Beverly Hills: Sage Publications, 1982.
34. McGrath, J.E., Stress and Behavior in organization In M.D. Dunnette (ED), Handbook of Industrial and organization Psychology. Chicago : Rand McNally., D "Tedium in the life and work of professional women as compared with men. " sex Roles, 7, 117-134, 1976.
35. Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. Burnout: From tedium to personal growth. N.Y: Free press, 1981.
36. Porter, L. W.; Steers, R. M.; Mowday, R. T. and Boulian, P. V. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover

among Psychiatric Technicians” . Journal of Applied Psychology,
59,603-609,1974.

37. Robbins, S.P, Organizational Behavior,NJ,Engliwood Cliffs,1989.
38. Shirom,A, “Burnout in Work Organizations” ,In Cooper,C,L. and
Rohertson I.,(Eds),International Review of Industrial and
Organizational Psychology 99.25-48,wiley,New York,1989.
39. Webber, R. “ Management: Basic Elements of Managing
Organization” , Richard P. Irwin, Inc. (Homewood, Illinois),1979,
Revised ed. Pp.573-576
40. Williams,S. & Cooper,L.Managing workplace stress : A best
practice blueprint.Chichester : John Wiley & Sons,2002 .



網路部份

1. 大阪過勞死問題連絡會

<http://homepage2.nifty.com/karousirenrakukai/6=NENPYO.htm>
(2008/09/15)

2. 行政院勞工安全衛生中心網站，<http://www.iosh.gov.tw/>

3. 行政院衛生署自殺防治中心

<http://www.tspc.doh.gov.tw/tspc/portal/home/index.dsp>

4. 過勞死事件勝利判例，認定例データベース

<http://www.sakai.zap.ne.jp/karoshiren/16=HANREIDATABASEHYOSHI.HTM>
(2008/07/15)

5. 「過勞死 110 番」全國ネット事務局，

<http://www.bekkoame.ne.jp/i/karozhi/>(2008/07/15)

