

東海大學社會工作學系碩士班碩士論文

指導教授：彭懷真 博士

住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力之探究
A study of social worker's job stress in welfare institutions providing
residential care for the disabled.



中華民國九十九年一月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 林怡君 碩士學位論文

住宿型身心障礙福利機構
社會工作人員工作壓力之探究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授： 彭懷真 99年1月26日

審查教授： 郭銘亨 99年1月4日

審查教授： 陳珺惠 99年1月4日

系主任： 彭懷真 99年1月26日

致 謝

終於，到了可以寫謝辭的階段，在口試完成後我心頭上的重擔得以卸下，回想許多個夜晚與假日，我埋首書堆、跑圖書館、在網路上狂尋資料，滴滴答答的打字聲，一字一句的堆砌著我的論文。在寫著謝辭的此刻，心中百感交集，開心、感傷，也有許多的感謝。兩年半的研究所生涯裡，我在工作與學校之間來回奔波，忙碌而充實，我在學習上有所突破有所成長，還結交到許多好朋友，最重要的是我居然擁有一本屬於自己的學術作品，感覺非常特別。

在這段寫論文的煎熬歲月中，最想感謝的當然是我的指導教授—彭懷真老師，幽默風趣、學識豐富，總能替我指點迷津，並提供許多文獻資料。彭老師在忙碌的工作中還時常惦記著我的進度，如果不是老師的時間管理、定時要求，我想我也無法準時寫完論文畢業。另外，謝謝我的口試委員：陳琇惠老師、鄭怡世老師和靜宜大學的翁毓秀老師，謝謝你們撥空擔任我的口試委員，並在口試時提供許多寶貴的建議，指出我論文中的盲點與錯誤之處，給予我精闢的指導。

這份研究得以完成，是因為我得到太多太多身心障礙領域社會工作人員的大力協助，在我一通一通打電話請大家填寫問卷時，每一位社工都是那麼真誠溫暖的表示樂意填答，大家的寶貴經驗讓我的資料能夠豐富完整，各位社工伙伴們，謝謝您們！

在我進行統計分析階段時，由於自身知識經驗不足，這個階段最令我焦慮，午夜夢迴，我總心心念念惦記著我的統計，謝謝博班的宜芬學姐、碧怡、幸蓉、慈柔，你們無私的教我，花費許多時間瞭解我的研究架構和研究內容並與我討論，沒有你們，我無法完成統計分析得到研究結論。

念研究所期間，結交到許多好朋友，同門的秀雲、邢董、春香，還有同學們明宜、大曹、芊慈、佩娟，謝謝你們情感上的支持與一路相伴，雖然因為我有工作無法常常和大家聚首，但 mail、msn、319 都能找到我們維繫情感的記憶；當然，還有我親愛的社工課同事們，穎雯、吉利、阿卡、倩華及大帶帶，謝謝你們在忙碌的工作之餘，還能與我討論論文，並在我公假進修時 cover 我，協助我工作上大大小小的事項，謝謝！

要感謝的人真的太多，謝謝我親愛的家人，我的爸媽弟妹及我另一半的包容與體諒，讓我無後顧之憂的進行我的學業與研究，在 1 月 4 日完成口試後，我在 1 月 24 日亦完成了我的終身大事，與交往 9 年的男友結婚，進入人生下一個旅程。這些經歷，我很珍惜。

最後，一併感謝在修習碩士的過程中所有幫助過我的人，文字無法表達我心中感謝的萬分之一，再次謝謝大家！

怡君 2010 於東海

摘 要

隨著時代的變遷，社會問題日益複雜，媒體在報導社會上弱勢族群的新聞時，常常會下此一標題—「社工在哪裡？」，可見社會環境對社會工作人員的角色期待漸高，不僅要求社會工作人員需具備專業能力，更強調社會工作人員要能夠扮演多元化角色及發揮多元化功能。社會工作是一門助人的專業，助人專業者容易在職場工作上產生情緒耗竭及職業倦怠，有研究指出社會工作者在工作壓力和工作量方面已呈現高度的倦怠感，其不斷被要求增加新工作，卻缺乏足夠的資源，這是值得注意的。

若社會工作人員在工作過程中累積的負面感受一直未獲得充分重視，會逐漸形成工作壓力及職業倦怠，甚至因此離職。而有不少研究以醫務、家庭暴力及兒童保護等社會工作人員為研究對象，均指出該領域之社會工作人員的工作壓力大，容易產生工作疲乏、職業倦怠及高流動率，但從未有以身心障礙福利機構社會工作人員為研究對象的研究，故本研究欲探討住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應及職業倦怠情形。

本研究採用量化研究方法，研究對象為住宿型身心障礙福利機構社會工作人員，採普查方式進行。截至 97 年底，全台地區住宿型身心障礙福利機構計有 137 所，社會工作人員約 325 人，為本研究之正式研究樣本。本研究共發出 325 份問卷，回收 282 份，其中有 3 份答題一致性過高之問卷，予以刪除後，有效問卷為 279 份，有效回收率為 85.8%。經由 SPSS for WINDOWS 12.0 版進行各項統計資料分析，分析後得到以下結論：

一、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力感受為中等程度，平均得分

1.73，且其基本資料與工作壓力之間有顯著差異性存在。

二、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之壓力因應方式，偏向尋求支持與理性積極，且其基本資料與壓力因應間有部分顯著差異性存在。

三、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之職業倦怠感受為中等程度，平均得分

1.73，基本資料與職業倦怠有部分顯著差異性存在。

四、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應與職業倦怠之間，

皆有顯著相關性。

五、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應對職業倦怠具有預測

力。

依據研究結果，針對社會工作人員、住宿型身心障礙福利機構、政府政策及未來研究者提出建議，希望能有助於社會工作人員因應工作壓力，減少職業倦怠。建議如下：

一、對社會工作人員本身之建議

(一) 採取適當因應方式，正向面對工作壓力 (二) 重視案主感受，提升服務品質

(三) 充實專業實力，累積服務經驗 (四) 尋求組織支持，建立良好人際關係

二、對住宿型身心障礙福利機構之建議

- (一) 區分工作性質及內容
- (二) 增強主管或督導指導功能
- (三) 健全升遷及各項福利制度
- (四) 建立人力培訓制度

三、對政府政策之建議：提升社會工作專業之未來發展性

四、對未來研究者之建議

- (一) 擴大調查其他身心障礙福利機構及其他領域之社會工作人員
- (二) 運用質性方法深入瞭解
- (三) 探討其他有關工作壓力、壓力因應及職業倦怠之相關因素

最後，說明本研究之限制，包含研究對象、問卷設計及施測方式。

關鍵字：住宿型、身心障礙福利機構、社會工作人員、工作壓力、壓力因應、職業倦怠
residential care、welfare care institutions for the disabilities、social worker、
job stress、coping、burnout

目 錄

第一章 緒論

- 第一節 研究背景與動機·····001
- 第二節 研究問題與目的·····008
- 第三節 名詞界定·····009

第二章 文獻探討

- 第一節 身心障礙福利機構與其工作人員之相關研究·····013
- 第二節 工作壓力之相關研究·····028
- 第三節 壓力因應之相關研究·····044
- 第四節 職業倦怠之相關研究·····050
- 第五節 小結·····059

第三章 研究方法

- 第一節 研究設計·····061
- 第二節 研究對象與抽樣方法·····066
- 第三節 研究工具·····072
- 第四節 資料收集與分析方法·····089
- 第五節 研究程序甘特圖·····091

第四章 研究結果與分析

- 第一節 基本資料的取得與描述·····093
- 第二節 工作壓力、壓力因應及職業倦怠之描述·····098
- 第三節 基本資料與工作壓力、壓力因應及職業倦怠之差異分析·····108
- 第四節 工作壓力、壓力因應及職業倦怠之相關分析·····118
- 第五節 工作壓力、壓力因應及職業倦怠之迴歸分析·····121

第五章 結論與建議

- 第一節 結論·····129
- 第二節 討論·····136
- 第三節 建議·····138
- 第四節 研究限制·····142

參考文獻

中文部分	143
英文部分	149

附件

預試問卷	151
正式問卷	157

圖 次

圖 2-1-1	生態學觀點與社會工作者介入身心障礙福利之角色.....	021
圖 2-2-1	工作壓力的來源及對工作者的影響.....	031
圖 3-1-1	研究架構圖.....	061
圖 3-3-1	修正後研究架構圖.....	088

表 次

表 1-1-1	歷年身心障礙福利機構所數及實際安置人數	003
表 1-1-2	歷年身心障礙福利機構工作人員數	003
表 1-3-1	各類別機構社會工作人員與受服務人數比	010
表 2-1-1	身心障礙福利機構之相關研究一覽表	016
表 2-1-2	身心障礙福利機構社會工作人員之工作內容一覽表	022
表 2-1-3	身心障礙福利機構工作人員之相關研究一覽表	023
表 2-2-1	國內外研究者對工作壓力之定義一覽表	029
表 2-2-2	社會工作者之工作壓力相關研究一覽表	037
表 2-3-1	國內外研究者對壓力因應之定義一覽表	044
表 2-3-2	國內外研究者之壓力因應策略分類一覽表	046
表 2-3-3	社會工作者之壓力因應相關研究一覽表	049
表 2-4-1	國內外研究者對職業倦怠之定義一覽表	051
表 2-4-2	社會工作者之職業倦怠相關研究一覽表	056
表 2-5-1	相關文獻探討之主題、內容、目的與用意	059
表 3-2-1	預試樣本分佈一覽表	066
表 3-2-2	正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表	067
表 3-3-1	預試問卷工作壓力構面歸類對照表	073
表 3-3-2	預試問卷壓力因應構面歸類對照表	075
表 3-3-3	預試問卷職業倦怠構面歸類對照表	076
表 3-3-4	正式量表之信度考驗及配合因素分析刪題結果	077
表 3-3-5	正式問卷工作壓力構面歸類對照表	078
表 3-3-6	正式問卷壓力因應構面歸類對照表	079
表 3-3-7	正式問卷職業倦怠構面歸類對照表	080
表 3-3-8	信度考驗及因素分析刪題結果	081
表 3-3-9	工作壓力量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	082
表 3-3-10	工作壓力構面與進入統計分析題目內容對照表	083
表 3-3-11	壓力因應量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	084
表 3-3-12	壓力因應構面與進入統計分析題目內容對照表	085
表 3-3-13	職業倦怠量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表	086
表 3-3-14	職業倦怠構面與進入統計分析題目內容對照表	087
表 3-5-1	研究進度時間表	091

表 4-1-1	住宿型身心障礙福利機構社會工作人員基本資料次數分配與百分比統計表	095
表 4-1-2	住宿型身心障礙福利機構社會工作人員教育程度與社工相關與否交叉表	095
表 4-1-3	住宿型身心障礙福利機構社會工作人員職位與兼任與否交叉表	096
表 4-1-4	住宿型身心障礙福利機構組織基本資料表	097
表 4-1-5	住宿型身心障礙福利機構組織屬性、每月薪資與社工師證照交叉分析表	097
表 4-2-1	工作壓力量表及構面得分情形	098
表 4-2-2	「組織與管理」之次數分配與百分比統計表	098
表 4-2-3	「社工個人因素」之次數分配與百分比統計表	100
表 4-2-4	「社工本質」之次數分配與百分比統計表	100
表 4-2-5	「組織中角色」之次數分配與百分比統計表	100
表 4-2-6	「人際關係」之次數分配與百分比統計表	101
表 4-2-7	壓力因應量表及構面得分情形	102
表 4-2-8	「理性解決」之次數分配與百分比統計表	103
表 4-2-9	「尋求支持」之次數分配與百分比統計表	103
表 4-2-10	「情緒調適」之次數分配與百分比統計表	104
表 4-2-11	「消極逃避」之次數分配與百分比統計表	104
表 4-2-12	職業倦怠量表及構面得分情形	105
表 4-2-13	「情緒耗竭」之次數分配與百分比統計表	106
表 4-2-14	「去人性化」之次數分配與百分比統計表	106
表 4-2-15	「降低個人成就感」之次數分配與百分比統計表	107
表 4-3-1	個人基本資料與工作壓力之 t 檢定分析表	108
表 4-3-2	個人基本資料與工作壓力之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定	110
表 4-3-3	機構組織特性與社會工作人員工作壓力之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定	111
表 4-3-4	個人基本資料與壓力因應之 t 檢定分析表	112
表 4-3-5	個人基本資料與壓力因應之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定	113
表 4-3-6	機構組織特性與社會工作人員壓力因應之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定	114

表 4-3-7	個人基本資料與職業倦怠之 t 檢定分析表	115
表 4-3-8	個人基本資料與職業倦怠之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定	116
表 4-3-9	機構組織特性與社會工作人員職業倦怠之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定	117
表 4-4-1	工作壓力與壓力因應之相關分析	118
表 4-4-2	工作壓力與職業倦怠之相關分析	119
表 4-4-3	壓力因應與職業倦怠之相關分析	120
表 4-5-1	基本資料、工作壓力、壓力因應及職業倦怠之綜合關係比較表	122
表 4-5-2	影響社會工作人員職業倦怠之迴歸分析總摘要表	124
表 4-5-3	影響社會工作人員情緒耗竭之迴歸分析總摘要表	125
表 4-5-4	影響社會工作人員去人性化之迴歸分析總摘要表	127
表 4-5-5	影響社會工作人員降低個人成就感之迴歸分析總摘要表	128

第一章 緒論

本研究旨在探討住宿型身心障礙福利機構社會工作人員所面臨的工作壓力與因應方式及職業倦怠感受。本章分為三節，包括研究背景與動機、研究問題與目的及名詞界定。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

依據內政部（2009）統計，截至2008年12月底止，領有身心障礙手冊者計有1,040,585人，占總人口之比例的4.52%，較2007年同期增加了29,825人。因應世界潮流及人權運動的影響，我國對於身心障礙者的重視雖然較歐美國家為晚，目前國內身心障礙者的生存權、受教權及就業權等權利意識逐漸提高，為身心障礙者提供了就學、就業、就醫、就養服務。

因應身障者人數增長、個別需求及國際潮流趨勢，有關於身心障礙者的法令，政府於1980年制定「殘障福利法」，1997年修正更名為「身心障礙者保護法」，並於2007年7月11日再度修正更名為「身心障礙者權益保障法」，明訂應從保健醫療、教育權益、促進就業方面，結合衛生、教育、勞工、交通、財政及警政等部門為身心障礙者服務。政府並組成「內政部身心障礙者保護委員會」及「內政部身心障礙者權益保障推動小組」，辦理各項活動及服務，例如響應每年12月3日「國際身心障礙者日」活動、身心障礙者楷模選拔「金鷹獎」、復康巴士服務、優先採購身心障礙福利機構或團體生產物品等；積極鼓勵民間參與，全面推展各項扶助與福利措施，其目的除了喚起社會大眾對於身心障礙人權問題的思考與重視，期能更加落實保障身心障礙者之各項權益及參與社會生活之機會。

內政部為宣導並推展身心障礙福利政策，加強瞭解身心障礙福利機構反應及意見，建立中央、地方與各身心障礙福利機構溝通協調機制，自1995年起每年定期舉辦身心障礙福利機構聯繫會報，邀請相關單位及機構主管聯合參與，目的為提升教養品質及整合服務內容，以落實身心障礙福利服務工作之執行，促進身心障礙者福祉；而提供身心障礙者正常化、人性化、家庭化的生活與教育訓練環境，亦是所有身心障礙福利機構的期望。

過去的身心障礙者保護法，將身心障礙者分成了十四大障別，後因身心障礙的種類繁多、致障的原因複雜以及判定困難，新修訂的身心障礙者權益保障法，依其身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失的情形歸類為八大種類，足見身心障礙人口群的複雜性。身心障礙者的障別分布以肢體障礙者占 38.24% 最多，聽覺障礙者占 11.99% 次之，重要器官失去功能者占 10.56% 居第三，而智能障礙者約占身心障礙者總人數的 8.97% (內政部社會司，2009)。

為解決複雜多元的社會問題，社會福利工作的實施方式亦多所不同，如按照工作方式分類，可分成：家庭式、社區或社會式以及機構式 (李增祿，2007)。其中，機構式屬於替代性服務，代替家庭及社區照顧案主。通常安置於機構的身心障礙者相較於家中安養者，障礙程度及行為問題皆較為嚴重且較難照料 (何東墀，1987)，研究顯示隨著失能程度的加重，智障者愈有可能在年輕時住進機構，王國羽與呂朝賢 (1996) 分析發現，無論智障者的家庭經濟狀況如何，若智障者障礙程度愈重，愈早送至機構的機率就愈高 (林筱真，2006)，因此這些安置在機構中的身心障礙者，對於能夠結合跨專業團隊服務運作之機構式服務需求亦較高。

2008年修定之「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」第六條明定，身心障礙福利機構應依其類型設置行政人員、社會工作人員、護理人員、教保員及訓練員、生活服務員等，可見機構須結合跨專業團隊人員為身心障礙者提供服務，身心障礙者所需之服務人力與專業需求，皆較其他弱勢人口群為高。將身心障礙者安置於機構中，可讓身心障礙者接受適當之教育、訓練、輔導及醫療服務，並能減輕家屬在心理及生活上照顧之壓力與負擔。有一新趨勢，隨著身心障礙者年齡的增長，其主要照顧者也逐漸老邁，當其無法繼續照顧身心障礙者時，傳統家庭照顧功能同時亦逐漸式微，家庭擔負的照顧角色，也漸被機構式照顧給取代 (陳美花，2006)。

依據內政部統計處 (2009) 統計：至2008年底社會福利機構之設立，身心障礙福利機構總計264所，較2007年底增加10所；其中以私立185所最多，公設民營63所次之，公立僅16所；核定可安置量為21,958人，較2007年底增加6.1%，實際安置17,457人 (男性10,568人占60.54%，女性6,889人占39.46%)，較2007年底增加2.7%，安置人數以全日型住宿安置11,832人，占67.78%最多。身心障礙福利機構依「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」分為住宿機構、日間照顧機構、福利服務中心等三類，其中住宿型機構有137所。

歷年身心障礙福利機構所數及實際安置人數如表1-1-1。

表 1-1-1 歷年身心障礙福利機構所數及實際安置人數

年底別	歷年身心障礙福利機構所數				實際安置人數		
	全部	公立	私立	公設民營	男	女	合計
九十一年 2001	193	11	134	48	—	—	11,623
九十二年 2002	223	12	159	52	7,499	5,112	12,611
九十三年 2003	241	13	176	52	8,714	5,826	14,540
九十四年 2004	244	15	175	54	9,338	6,244	15,582
九十五年 2005	244	14	178	52	9,627	6,278	15,905
九十六年 2006	248	15	179	54	9,946	6,424	16,370
九十七年 2007	254	15	182	57	10,335	6,667	17,002
九十七年 2008	264	16	185	63	10,568	6,889	17,457

資料來源：內政部社會司及直轄市、縣（市）政府

依內政部（2009）統計，我國身心障礙福利機構工作人員至 2008 年底計有 8,260 人；依照工作性質分，以教保人員 2,963 人（35.87%）最多，生活服務人員 1,979 人（23.96%）次之，而社會工作人員有 682 人（8.25%）。

表 1-1-2 歷年身心障礙福利機構工作人員數

歷年身心障礙福利機構工作人員數																	
年底別	總計			行政人員		社會工作人員		護理人員		教保員		輔導人員		生活服務員		其他	
	計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
2003	6916	1336	5580	312	645	77	387	18	460	304	2113	97	313	224	1189	304	473
2004	7478	1381	6097	310	705	71	426	24	544	304	2186	98	375	239	1241	335	620
2005	7815	1438	6377	321	731	73	458	23	588	310	2383	122	348	273	1327	316	542
2006	7544	1369	6175	320	729	76	489	28	629	348	2396	107	249	228	1157	262	526
2007	7820	1443	6377	325	744	81	509	28	615	391	2479	73	225	235	1279	310	526
2008	8260	1490	6770	303	755	92	590	10	591	397	2566	31	116	318	1661	339	491

資料來源：內政部社會司及直轄市、縣（市）政府

社會工作是一門助人的專業，助人的情境要件包括案主、機構、干預行動、專業關係與社會工作者，可知社會工作者是福利提供體系中的重要組成成分。在社會福利的輸送過程中，社會工作人員除了是提供服務者，亦是服務轉介者，因身心障礙者障礙類別龐雜、樣態特殊、個別化需求程度高，在服務身心障礙者的過程中，均需要許多專業知識與技能。為使身心障礙者獲得最適當之輔導及安置，社會工作人員須依身心障礙者實際需要，提供身心障礙者諮詢、社會支持、輔導、安置及轉介等服務，運用社會工作方法，並結合醫療、教育、職訓、福利等相關服務資源，協助面臨多重問題與需求之身心障礙者解決問題並滿足需求（內政部社會司，2009）。

社會工作人員須擁有的專業知能包括個案管理、對身心障礙人口群個人與家庭的瞭解、身心障礙者行為問題輔導、面對身心障礙者遭受性侵害或遺棄等問題處理的能力、建構良好的社會資源連結網絡等。在機構工作的社會工作人員對內須與直接從事第一線服務的教保人員合作，對外更須與各縣市政府社會處人員聯繫，在組織中常須扮演不同角色，亦容易有角色衝突的情況發生。

助人專業者容易在職場工作上產生情緒耗竭及職業倦怠，Maslach（1982）亦認為職業倦怠是情緒耗竭、缺乏人性、低成就感的症候群，多發生在從事以人為對象的工作者身上。Hawkins and Shohet（2000）發現在助人專業中普遍存在的壓力與挑戰，很容易讓助人工作者陷入掏空、被打敗、無助的氛圍（呂學榮，2007）。過去研究顯示兒童保護社會工作的流動率高，兒童保護工作面對的案主有安全上的顧慮，工作壓力也較大（李宜珊，2008），藍豔柔（2004）觀察私立醫院的社工部門，發現社工流動率偏高。影響社會工作人員流動率的因素很多，有許多研究指出，社工員離職原因與工作環境有關（呂學榮，2007；賴資雯，1995；蔡啟源，1992），在工作環境中，包括組織理念、組織發展、督導或主管領導方式、人際關係、福利制度、升遷制度、培訓制度、工作氣氛、工作負荷量等，都可能影響工作者感受到的工作壓力。

長期以來，社會工作人員一直扮演著默默付出的助人者，在工作崗位上戮力付出，為案主及家屬解決問題或謀求最大福祉，暫且不論社會環境及服務機構能給予多少的支持及協助，社會工作人員在工作過程中累積的負面感受一直未獲得充分重視，因此也逐漸形成工作壓力及職業倦怠（藍豔柔，2004）；Sulman（1995）指出社會工作者在工作壓力和工作量方面已呈現高度的倦怠感，其不斷被要求增加新工作，卻缺乏足夠的資源，這是值得注意的議題（廖碧蓮，2008）。

楊蓓（1988）在一份針對國內綜合性、醫療、兒福領域社工員的調查研究結果也發現，社工員的支持感主要來自於朋友與同事，且督導支持普遍不足，這是督導制度不佳的部分；Gellis（2001）亦指出，造成社會工作者的壓力原因很多，其中「與督導相處有困難」則有極高的顯著性（轉引自廖碧蓮，2008）。良好的工作環境能讓社會工作人員提高工作意願、儲存工作能量、呈現最佳服務品質，在面對案主及機構都能呈現最佳的狀態；在社會工作人員不同的個人背景及機構背景下，社會工作人員的工作壓力感受是否不同？而在承受壓力的同時，社會工作人員都是如何因應壓力？因應不良之下又是否會產生職業倦怠？又是否因此損害到服務對象的權益呢？這些都是值得探討的議題。

貳、研究動機

近年來國內陳寶芳(1982)、劉蕙雯(1997)、蘇淑芬(2000)、劉雅雲(2001)、藍豔柔(2004)、高淑雲(2004)、何金英(2006)、李宜珊(2008)等研究，以醫務、家庭暴力及兒童保護等社會工作人員為研究對象，均指出該領域之社會工作人員的工作壓力大，容易產生工作疲乏、職業倦怠及高流動率；而國內身心障礙機構工作人員的相關研究，包括何東墀(1994)、高瑞瑩(2006)、陳欣潔(2007)、許淑玲(2008)、黃筱慧(2008)等研究論文及陶蕃瀛(2002)內政部社會司專案研究均以教保人員為主，探討有關教保人員之工作壓力、工作滿意、情緒耗竭及組織承諾等；而身心障礙福利機構社會工作人員之相關研究付之闕如，惟有陳淑芬(1994)之「殘障福利機構專業人力運用與社會工作服務推展之研究」及沈瓊桃(2000)之「身心障礙福利機構社會工作員角色之研究—以公立教養機構為例，內政部社會司專案研究」兩篇；前篇距今已十五年，且僅探討當時機構內專業人力運用情況，與今日現況已差異甚大，而後篇僅偏重社會工作員之「角色」，對其「壓力」等探討不足，本研究遂以此領域及對象做一探討，此為研究動機之一。

研究者為住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員，機構之服務對象皆為智能障礙者或以智能障礙為主的多重障礙者，其常伴隨著肢體障礙、精神障礙及自閉症等。社會工作人員與服務對象人力比，依據「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」之規定為1:50，就研究者本身而言，因組織運用人力及業務分配狀況，實際服務對象便超過50人，個案負荷量較法令規定為大。以研究者所服務機構的案主群為例，因案主問題多重及案家多為弱勢家庭，隨著案主的年歲增加，主要照顧者亦逐漸老化且無法處理案主相關事務；社會工作人員除了必須提供案主個別化服務之外，更須部份代替案家之角色功能，提供家庭支持性服務，再加上行政工作，如辦理各項活動、推動社區融合、推展志工業務等，工作內容龐雜多元，目的為提供身心障礙者身、心、靈之全人服務。研究者所感受到工作壓力大，亦曾因工作環境考量而產生職業倦怠，因此更想瞭解其他機構之社會工作人員是否和研究者有相同感受，此為研究動機之二。

研究者在所服務機構內之工作內容包含社會團體參訪接待，時常接觸相關工作人員，觀察到身心障礙福利機構所提供的工作環境不健全，社會工作人員的工時較長、業務繁雜，且流動率偏高。身心障礙機構在面臨經營環境日益競爭及社會資源取得困難的情況下，如何改善工作環境，建構福利培訓制度，善用組織人力，降低其工作壓力，減少人力流失，便是機構經營管理者的課題。

因此本研究希望瞭解公私立機構社會工作人員感受之工作壓力及職業倦怠感間的關係，期盼能在實務工作上尋求有效降低工作壓力與職業倦怠之建議；此為研究動機之三。

第二節 研究問題與目的

隨著時代的變遷，社會問題日益複雜，媒體在報導社會上弱勢族群的新聞時，常常會下此一標題—「社工在哪裡？」，可見社會環境對社會工作人員的角色期待漸高，不僅要求社會工作人員需具備專業能力，更強調社會工作人員要能夠扮演多元化角色及發揮多元化功能，期許社會工作人員能提供有效服務，讓社會更加和諧美好。但是，其在工作時所承受的工作壓力和因應方式是否能讓其適應良好，而不產生職業倦怠？讓其能繼續擁有能量，去協助案主及家屬解決問題；這些都是研究者想透過本研究進一步瞭解的。

壹、研究問題

綜合上述，引發研究者想探討以下問題：

- 一、住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員對工作壓力之感受為何？
- 二、住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員對壓力因應之方式為何？
- 三、住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員是否有職業倦怠情形？
- 四、基本資料、工作壓力、壓力因應及職業倦怠各變項間的關係為何？
- 五、社會工作人員之工作壓力、壓力因應及職業倦怠，是否因服務於公私部門之住宿型身心障礙福利機構而有差異？

貳、研究目的

根據研究動機與研究問題，欲透過本研究達成以下目的：

- 一、探討住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應及職業倦怠情形。
- 二、探討住宿型身心障礙福利機構社會工作人員基本資料、工作壓力、壓力因應及職業倦怠間的影響。
- 三、對住宿型身心障礙福利機構社會工作人員提出減緩工作壓力及職業倦怠之實務建議。

第三節 名詞界定

本研究主要名詞界定如下：

壹、住宿型身心障礙福利機構

本研究所指之身心障礙福利機構係依據「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」(內政部, 2009)之身心障礙福利機構, 須每三年接受內政部機構評鑑, 分為以下三類：

- 一、住宿機構：提供經需求評估需二十四小時生活照顧、訓練或夜間照顧服務之身心障礙者住宿服務之場所。依內政部第七次機構評鑑之收容人數區分為小型（小於 30 人）、中型（30-200 人）及大型機構（大於 200 人）。
- 二、日間服務機構：提供經需求評估需參與日間作業活動、技藝陶冶或生活照顧、訓練之身心障礙者日間服務之場所。
- 三、福利服務中心：提供身心障礙者及其家庭支持性服務之場所。其服務項目應多元化，以滿足身心障礙者及其家庭之需求；服務方式可分為外展性服務及機構內服務二種。

前項第一款及第二款機構，依其服務內涵分為下列二類：

- 一、生活重建機構：提供身心障礙者生活、心理與生理等相關功能之訓練及輔導，促進其回歸家庭及社會生活之場所。服務期間以二年為限，期滿經專業團隊評估須延長服務期間者，得延長之，住宿機構以延長二年為限，日間服務機構不在此限。
- 二、生活照顧機構：提供身心障礙者長期性、持續性生活照顧、訓練與社會活動參與等相關服務，促進其身心功能發展及維護之場所。

本研究僅以第一類之住宿機構之社會工作人員為研究對象，進行普查。

貳、社會工作人員

本研究所指之社會工作人員係依據「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」於住宿型身心障礙福利機構工作之人員，為機構服務對象及家庭提供心理、社會、經濟等問題協助。社會工作人員應符合下列資格之一：

- 一、社會工作師考試及格者。
- 二、大專院校社會工作相關科系（所）畢業。
- 三、具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格者。
- 四、高等考試、普通考試或相當高等考試及普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，且曾接受政府機關主辦或委辦之相關專業培訓一百六十小時，並具一年以上社會工作相關工作經驗。

依據「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」，社會工作人員與受服務人數比，如下表：

表 1-3-1 各類別機構社會工作人員與受服務人數比

機構類別	社會工作人員與受服務人數比
住宿生活重建機構 日間生活重建機構	以 1：35 遵用。小型機構之社會工作人員得以兼任聘之，惟其總服務人數不得超過 35 人。
住宿生活照顧機構 日間生活照顧機構	以 1：50 遵用。小型機構之社會工作人員得以兼任聘之，惟其總服務人數不得超過 50 人。
夜間型住宿機構	社會工作員、教保員/訓練員及生活服務員至少各應配置一人，並得以兼任聘之。
福利服務中心	未規定人力比，但福利服務中心提供住宿、日間及其他社區服務者，應依各相關規定配置服務人力。

資料來源：研究者整理自「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」

參、工作壓力

意指在工作上所經驗的緊張與壓力；工作壓力因人而異，與工作時間長短、工作性質、工作環境及工作夥伴的人格特質有關，工作壓力的程度也因職業種類而異；而有些工作壓力的來源內含於工作本身，有些與工作者在組織中的角色有關，有些則與生涯發展、工作人際關係或組織文化有關（藍采風，2000）。

本研究係以「組織與管理」、「社工個人因素」、「工作本質」、「組織中角色」及「人際關係」等五個構面，來衡量住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力。此五構面之概念如下：

- 一、組織與管理：受訪者感受到工作中組織與管理制度的壓力程度，包含受訪者因組織決策方式或主管管理方式所產生的壓力。
- 二、社工個人因素：受訪者感受到來自社會工作人員自己本身的壓力程度，例如不瞭解工作權限或工作範圍。
- 三、工作本質：受訪者對於工作本質中所感受到的壓力程度，包括工作自主性、工作負荷量、時間壓力及社會工作特性所產生之壓力。
- 四、組織中角色：受訪者於組織中扮演之角色壓力程度，著重於受訪者對於工作角色的認知與角色扮演過程產生的壓力。
- 五、人際關係：受訪者感受到來自工作中人際關係（同事）的壓力程度。

肆、壓力因應

因應是當個人面臨超過本身所擁有資源的內外情境或問題時，為緩衝或避免產生壓力、焦慮、威脅或其他身心疾病，努力去處理情境或問題之動力歷程（程一民，1996）。此試圖去處理壓力事件的努力過程，其結果可能對於壓力具有減緩的效果，也可能因為因應失敗而產生職業倦怠（姚秀瑛，1999）。

本研究以「理性解決」、「情緒調適」、「尋求支持」及「消極逃避」等四個構面（黃善慈，2005），來衡量社會工作人員之壓力因應。此四構面之概念如下：

- 一、理性解決：受訪者遭遇壓力事件時，採取直接面對的行動，理性思考以克服障礙解決問題。
- 二、情緒調適：受訪者遭遇壓力事件時，先調整自己的情緒，或參與其他休閒活動，暫時拋開問題，等自我調適後再處理問題。
- 三、尋求支持：受訪者遭遇壓力事件時，積極尋求他人支持，例如學者專家或工作夥伴，運用其他資源以減輕工作壓力。
- 四、消極逃避：受訪者遭遇壓力事件時，採取不面對且不行動的方式，逃避或壓抑問題、引發負向情緒，甚至產生身心疾病，致使問題難以解決。

伍、職業倦怠

指工作耗損了工作者個人的能力、體力與資源，造成身心俱疲、極端挫折，使人面臨崩潰的現象，包含生理、心理及情緒的耗竭症狀（藍采風，2000）。此症狀較易發生在從事以人為對象的工作者身上，即是助人工作者，例如社會工作者、教師、醫師及律師等（陳鈞卿，2005）；工作者將在工作場域內，與人互動過程中，感受到壓力和無助，進而發展出消極的自我概念、負面情緒以及喪失對工作對象的關懷與情感。

本研究參照 Maslach 和 Jackson 之研究係以「情緒耗竭」、「去人性化」及「降低個人成就感」等三個構面（陳鈞卿，2005），來衡量社會工作人員之職業倦怠。此三構面之概念如下：

- 一、情緒耗竭：受訪者自認已無情緒上之資源可運用，也就是說主觀的認為無法再奉獻自己。
- 二、去人性化：受訪者以消極的態度對待服務對象，認為其服務對象所面臨的困擾是應得的，而以冷漠無情甚至非人性化的態度來對待。
- 三、降低個人成就感：受訪者在自評方面給予自己較低的分數，以消極的態度來衡量自己的工作表現，因而感到不快樂，且對自己在工作上的表現也不滿意。

第二章 文獻探討

文獻探討之目的在於了解相關概念，確認研究變項，形成研究架構，並作為擬定問卷之依據。本研究旨在探討身心障礙福利機構社會工作人員所面臨的工作壓力、壓力因應及職業倦怠感受；文獻探討分為四節，第一節為身心障礙福利機構與其工作人員之相關研究；第二節為工作壓力之相關研究；第三節為壓力因應之相關研究；第四節為職業倦怠之相關研究。

第一節 身心障礙福利機構與其工作人員之相關研究

壹、身心障礙福利機構之相關研究

無論是聯合國或歐美先進國家，包括我國在內，提及有關身心障礙福利政策或服務理念時，皆呼籲應以身心障礙者之「充分參與」及「機會平等」為原則，作為政策法令與服務制訂的導向（周月清，1998）。此外，2006年聯合國身心障礙者權利公約（The Convention on the Right of Persons with Disabilities；簡稱CRPD）對於身心障礙者在基本權利、工作就業、健康、教育、住宅等權益有原則性的約定，此公約強調障礙者是「can do」，而非過去的思維，只討論障礙者的「can t do」，希望促使全球6.5億之身心障礙者能被平等對待（周月清，2008）。

有鑑於身心障礙者的基本權益與各項條件受到注意，政府面對此趨勢已修訂相關法令政策，積極與世界接軌，於2007年修訂通過「身心障礙者權益保障法」，由原本的78條修正為109條，關於身心障礙者的權益保障，由法案名稱的演變，便可了解對於身心障礙者思維的改變與進步歷程，從1980年制訂「殘障福利法」、1997年修訂為「身心障礙者保護法」、2007年「身心障礙者權益保障法」，透過不斷的修法來保障身心障礙者之最佳權益。政府近年來不斷努力扭轉早年之殘障機構，以救助及收容為主的服務觀念與角色，並帶領各機構反省過去以「失能的個別模式」（the individual model of disability）轉而朝向「失能的社會模式」（the social model of disability），對於身心障礙者的議題由「救濟、照顧」到「保護」觀點，更進一步推展到「權益保障」的精神，以真正實踐其人權保障，為身心障礙者建構「正常化」、「人性化」及「社區化」為目標的福利服務內涵（林千惠，2003）。

2007年修正之「身心障礙者權益保障法」第50條中明文規定直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果，辦理居家照顧、生活重建、心理重建、社區居住、婚姻及生育輔導、日間及住宿式照顧與課後照顧等服務，以協助身心障礙者獲得所需之個人照顧；且第51條明定直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果，辦理臨時及短期照顧、照顧者支持、家庭托顧、照顧者訓練及研習、與其他有助於提昇家庭照顧者能力及其生活品質之服務，以提高家庭照顧身心障礙者之能力；故亦於第63條中規定直轄市、縣（市）主管機關應按轄區內身心障礙者人口特性及需求，推動或結合民間資源設立身心障礙福利機構，提供生活照顧、生活重建、福利諮詢等服務。

內政部（2006）統計資料指出，目前居住在家中的智障者高達92.96%，顯示家庭仍負擔主要的照顧責任。雖然國內智障者主要居住地點以家庭為主，但以往研究顯示，隨著失能程度的加重，智障者愈有可能在年輕時住進機構。王國羽與呂朝賢（1996）發現無論智障者的家庭經濟狀況如何，若智障者障礙程度愈重，愈早送至機構的機率就愈高。

王國羽（2007）指出目前我國的身心障礙人口主要居住地點目前仍以家中為主，台灣的身心障礙人口在歷史上，或將近五十年的發展歷程中，並沒有出現如西方國家的大批身心障礙人口被送進機構的現象，但是不可否認的，過去十年間，由於政府補助政策的關係，誘使目前各種型態的服務提供組織的出現。

社會對於身心障礙者的照顧，依政府介入程度的深淺可約略區分為三種照顧方式，包括全控式的機構照顧、社區式的機構照顧及居家照顧。國際潮流對需要照顧的弱勢族群已逐漸倡導摒棄機構式的照顧模式，朝向社區式的服務輸送發展，亦即為所謂的「去機構化（deinstitutionalization）」，特別是老人及身心障礙者的福利服務。然而在這股「去機構化」的浪潮下，仍有許多需要被照顧的身心障礙者，或因家庭因素，或因自己的身心因素，必須被留置機構接受照顧或必須以機構做為最後依靠（沈瓊桃，2000）。

依據「95年度身心障礙者生活需求調查報告」（內政部，2007）指出：身心障礙者居住地點以機構為主者，約佔整體身心障礙人口的7%，其中以居住在身心障礙福利機構（含收容養護機構）為最多，占41.03%，其次是護理之家或長期照顧機構，占27.29%；以公私立機構區分，居住於公立機構者占23%，居住於私立機構者則有60%。而身心障礙者居住於機構之原因，以「家人無法照顧」占59.72%為最多，其次為「可接受良好教育」占20.7%，「收容機構離家近」占

7.26%。其調查顯示，有六成以上的身心障礙者住進身心障礙福利機構的原因是「家人無法照顧」，由此可知，當家庭無法擔負照顧身障者的角色時，更突顯了機構取而代之以的照顧功能。

國內最早設立的住宿型身心障礙福利機構是民國 41 年成立的「財團法人彰化縣私立慈生仁愛院」，日後陸續有機構成立但所數不多，直至民國 79 年修正「殘障福利法」後，福利措施大幅增加，經費迅速成長，各類公私立機構紛紛成立，大多數機構是於最近十幾年成立的（陶蕃瀛，2002），其服務對象以智能障礙者近八成為最多（李幸娟，2006）。

智能障礙者的主要照顧者以父母或兄弟姊妹為主，然而當智能障礙者日益年老，也是家庭內照顧能量與人力最小之際，家戶內的照顧資源緊縮，主要照顧者亦成為老年且需要他人協助，智能障礙者必須開始面對須要另覓住所、父母死亡與後續照顧問題（王國羽，2007）。而周月清（1998）亦認為家有身心障礙者的家庭，尤其是重度或極重度無法生活自理的障礙子女、配偶或父母，對家庭而言，家庭因始終處於子女的養育期或身心障礙者長期照護階段而走不下去，父母、配偶或未婚子女永遠扮演照顧身心障礙者家屬的角色，片刻也不能休息，此類家庭的生活週期及其家庭要完成的任務與一般正常發展的家庭差異極大。此時，身心障礙福利機構或許就扮演了家庭支持者、資源提供者與主要照顧者的角色，協助身心障礙者的原生家庭，接續照顧身心障礙者。

身心障礙福利機構對於身心障礙者所提供的各項福利服務，最主要的目的是在尋求服務對象生活品質與適應行為的增強。機構因應時代的改變，紛紛調整其服務的內涵與方式，「異質性」與「多元化」遂成為我國各類身心障礙福利機構的基本特色，而機構的發展亦由量的擴充，逐步轉為質的追求（林千惠，2003）。

在聯合國 1960 年代呼籲去機構教養化的浪潮下，國內各身心障礙機構亦積極發展符合小型化、社區化的「社區家園」或「社區家庭」之身障者居住模式。1985 年啟智技藝訓練中心率先發展「社區家庭」的居住服務，此為我國障礙福利社區融合最具體之方案；1990 年心路社會福利基金會成立了「社區家園」，目的是為了解決家長的擔心－未來的安置問題；而後公部門亦開始發展促進住民回歸主流的方案，台南教養院首先於 1991 年在社區中購屋成立「社區家庭」（周月清，2002），內政部亦推行「成年心智障礙者社區居住與生活服務試辦計畫」，住民人數為 6 人以下，共 11 個實驗方案。

目前許多身心障礙福利機構均有提供類似之「社區家園」服務，而身心障礙福利機構提供予身障者多元化的選擇，機構不僅提供全日型住宿、夜間型住宿、日間照顧、日間訓練，更提供各類臨時托顧、短期托顧、福利服務諮詢等，以供身心障礙者選擇其適合的服務。而在智能障礙者的主要照顧者使用身心障礙機構臨托服務的研究中，研究結果顯示，使用臨托照顧的家庭，雖然提供家庭支持，但是未能延緩家庭將智障者送進機構（周月清、鄒平儀，2004）。

一般而言，就醫、就學、就業、就養是提供身心障礙者服務的四大領域，這些需求所涉及的範圍廣泛，各機構更需依據其服務對象之不同需求，規劃完整的服務範疇與內容。我國對於身心障礙福利機構的服務品質的基本要求至少包括下列幾項（林千惠，2003）：

- 一、適性安置：為服務對象建構最少限制的生活環境，以期發揮有限潛能。
- 二、教保服務：透過個別化評量、課程設計、教學計畫、教材編選、空間規劃、個案會議、家庭諮商、行為輔導、職能評估、直接教學、轉銜服務等方式，提供不同年齡層與不同需求院生的個別化服務。
- 三、設備與資源：藉由硬軟體設備的申購與維修、各項服務設施與資源的使用及管理，營造豐富且多樣的服務項目。
- 四、相關專業整合：結合物理治療、語言治療、職能治療、交通服務、護理服務、餐飲服務、住宿服務等，提供院生全方位的照護品質。
- 五、行政管理：從專業人力的晉用與管理、行政事務的分工、財務預算的運用和會計核銷等，營造一個健全運作的機構環境。

研究者整理以身心障礙福利機構為主之研究如下表，其中標示底線部分為與本研究較為相關之研究結果：

表 2-1-1 身心障礙福利機構之相關研究一覽表

研究者 (年份)	研究主題	主要研究結果
張培新 (2001)	非營利組織經營管理之研究—以辦理身心障礙福利服務之全國性社會福利基金會為例	1、董事會的功能與運作：董事會的治理型態以執行長為主的居多。 2、 <u>人力資源管理：遭遇的問題為招募不易、專職人員流動率高、工作觀念的調整。</u> 3、財務管理：捐款為開發小額定期捐款與發票捐募；成本控制為成本標準化與收支清楚。 4、公共關係：在媒體使用上亟待拓展空間，期刊發行數量與捐款收入成正比。

表 2-1-1 身心障礙福利機構之相關研究一覽表（續）

研究者 (年份)	研究主題	主要研究結果
陳慶章 (2001)	身心障礙教養機構 印象之研究	1、交通問題及照顧品質為造成家長更換個案至其他機構之主因。 2、一般家長經濟收入及社經地位偏低，且多數家長認為收費合理。 3、機構提供的環境、交通、設施、教育訓練、服務品質均對機構印象呈正相關。
高翠璣 (2001)	民間身心障礙福利服務 機構團體募款方式 之初探	1、民間身心障礙福利服務機構團體財務結構依賴捐款的比例高，甚至產生組織經營的危機 2、機構團體採行的三種行動策略類型： (1) 單打自立型：營運經費主要來自捐款，且組織服務對象鮮明， <u>組織內專職募款人員及義工人員多，可運用的人力充足。</u> (2) 企劃拓展型：服務單一類型的身障者，募款活動辦理以配合服務方案需求為主，政府補助及其他收入少；有企業經營的理念或有副業的經營。 (3) 觀望依存型：其捐款受經濟環境影響變動大或有同質性機構競爭資源；募款工作人員屬臨時編組，募款活動屬臨時性被動的因應辦理，募款成效不顯著。
吳美瑩 (2001)	身心障礙福利機構運用 ISO 9000品質保證制度 之個案研究	1、個案機構因應政府、社會劇烈變動，萌生申請ISO品保制度認證之動機。 2、 <u>提供優質化服務及降低成本</u> 為個案機構導入ISO制度之目的。 3、推動ISO制度雖難免有阻礙，仍無減於個案機構爭取通過驗證之決心。 4、推動ISO制度後產生的績效因機構而異。 5、ISO品保制度與評鑑制度各有優缺點，社福機構可衡酌個別狀況決定是否採行ISO 9000品保制度。 6、推動ISO品保制度可以自行建制或透過輔導機構、專家的輔導協助。

表 2-1-1 身心障礙福利機構之相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究主題	主要研究結果
黃育晟 (2003)	身心障礙福利機構 管理與服務之探討	<ol style="list-style-type: none"> 1、<u>大型機構推動創新給予機構主管較大壓力，小型機構須輔導落實。</u> 2、<u>新興社會產生新問題及需求，機構應推展新的服務項目，提供適切服務。</u> 3、<u>人力不足及流動率太高，應加強福利及培訓</u> 4、<u>身心障礙人口的老年化適用哪部法規的疑慮，並將補助標準相同以利轉銜服務。</u>
孫一信 (2004)	<p>是他們的選擇？ 還是國家的漠視？</p> <p>—未立案身心障礙教養 機構興衰過程的政治 經濟脈絡初探</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、<u>盲目的將照顧服務市場化，「準市場化」面臨機構品質提升的困難。</u> 2、<u>家庭結構的變遷，讓家中身障者的照顧工作無法由家庭成員獨力負擔，必須尋求替代性資源。</u> 3、<u>未立案機構的存在，就是一個政府最少干預、議價空間最大、最純粹放任市場經濟的明證。</u>
李幸娟 (2006)	圍牆外的藍天—心智 障礙機構的照顧與生活	<ol style="list-style-type: none"> 1、<u>院生生活品質：機構服務內容停留在隔離、非人性化、團體生活的方式。</u> 2、<u>機構行政體制：第一線照顧工作者的人數雖合乎規定，但機構人力運用方式使現場人力不足，院生容易受到忽視，服務品質堪慮。</u> 3、<u>機構社區服務與可行性：普遍存有院生在院內終老的認知，反映出預設智障者回歸社區的可行性低。</u> 4、<u>家長照顧歷程與機構互動關係：家長缺乏服務使用者的自覺，也不具有監督機構照顧服務品質的責任。</u>
林筱真 (2006)	大型智能障礙教養機構 住民老化概念 之資料簡證	<p><u>台南教養院智障者在院內老化的情形已浮現，未來機構除了面臨年輕智障者的訓練，還須規劃智障者老年的相關服務。</u></p>

表 2-1-1 身心障礙福利機構之相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究主題	主要研究結果
李林水 (2007)	德水園身心障礙教養院 委外經營策略之研究	1、委外經營策略深受圖利他人心態影響。 2、委外經營策略墨守政府採購法最低標精神。 3、委外經營策略依賴專業性人力外部化策略。 4、委外經營策略仰仗志工及社區總體營造功能
劉文龍 (2008)	身心障礙社會福利機構 經營之研究－以台東縣 牧心智能發展中心為例	1、董事會角色與功能：以中心主任為主。 2、 <u>人力資源規劃與管理</u> ：現存問題招募不易， <u>專職人員流動率高。</u> 3、財源籌措與財務管理：開發小額定期捐款、 發票捐募是穩定財源的可行途徑。 4、行銷管理與募款策略：媒體行銷尚有拓展空 間，大部分經費為捐款。

資料來源：研究者整理

貳、身心障礙福利機構工作人員之相關研究

隨著身心障礙者人口的增加及多元化需求，為身心障礙者提供福利服務的專業人員人數隨之成長。2008年修定之「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」第六條亦明定，身心障礙福利機構應置院長（主任）一名，綜理機構業務，必要時得置副院長（副主任）協助；並依其類型置下列工作人員：

- 一、行政人員：負責有關行政等相關事宜，得由相關人員兼任。
- 二、社會工作人員：負責有關社會工作等相關事宜。
- 三、護理人員：負責有關護理業務事宜。
- 四、教保員及訓練員：負責訓練及照顧工作。
- 五、生活服務員：負責有關生活照顧等相關事宜。
- 六、其他與服務相關之全職或兼職專業人員。

依內政部（2009）統計，我國身心障礙福利機構工作人員至民國 97 年底計有 8,260 人；依照工作性質區分，以教保人員 2,963 人（35.87%）最多，而社會工作人員有 682 人（8.25%），護理人員 601 人（7.28%），另有行政人員、生活服務員、個案管理員、就業輔導員、護理師、物理治療師、職能治療師等，組成一專業團隊為案主提供服務。

由數據可看出教保人員人數最多，許多身心障礙福利機構工作人員之研究，研究對象亦以教保人員為主，其擔任直接照護個案的角色，工作內容包含四大項（陳欣潔，2007）：

- 一、生活照顧：日常生活起居照料、身體清潔、儀容整理、飲食用餐等。
- 二、生活教育教導：依據個案能力訂定生活教育訓練目標。
- 三、休閒娛樂安排與執行：如社會適應規劃、增加個案與外界社交互動。
- 四、書面記錄的行政工作：因應頻繁的評鑑與績效考核執行之書面記錄。

在此專業團隊的眾多專業人員中，除了第一線直接照護服務對象的教保員與訓練員外，與服務對象關係最為密切的便是社會工作人員，周月清（1998）及沈瓊桃（2000）均指出社會工作專業介入身心障礙者領域時，不只面對其個人，亦包含面對家庭與家庭中主要照顧者的需求，還有社會資源的開發、整合與機構間合作，另外還有面對政治、經濟及社會變遷下所帶來的各項政策與制度發展的影響。

社會工作者介入改變的對象，包括個人、家庭、組織、系統及個人與環境的互動關係，可分為三個層面（周月清，1998）：

- 一、微視面：身心障礙者個人及家庭多元性及發展性上獨特需求的滿足。
- 二、中視面：擔任社區內機構資源的開發、協調與整合者之角色。
- 三、巨視面：瞭解社會結構體制，分析社會的政治、文化、經濟背景及國際對於身心障礙者福利服務發展的趨勢。

圖 2-1-1 為生態學觀點與社會工作者介入身心障礙福利之角色：

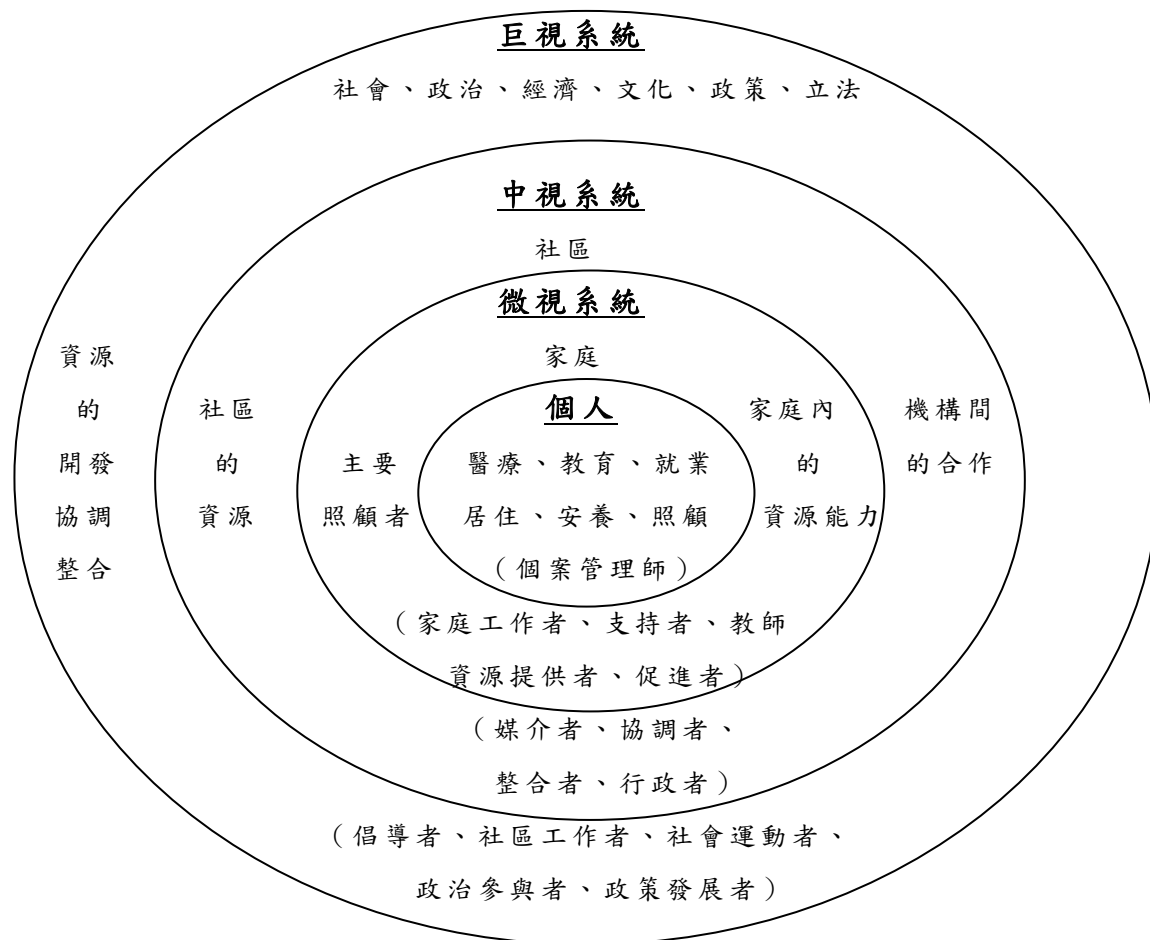


圖2-1-1 生態學觀點與社會工作者介入身心障礙福利之角色

資料來源：引自周月清，1998。

在周月清 1997 年所做的調查中，發現社會工作者的角色及工作內容以身心障礙者的家庭訪視最多，占 45.5%，另外還包括擬定方案計畫、從事機構協調、障礙者個案與團體、志工招募、行政管理、資格調查等等；社會工作者的角色很多元化，直接與間接的工作都有，同時也是行政的工作者，甚至還須擔任募款、招待外賓、財務管理、研究發展、訓練、社區的工作，社會工作者在國內機構與團體中，似乎是萬能工作者（周月清，1998）。

目前，以研究者本身經驗與觀察、蒐集資料瞭解各身心障礙福利機構社會工作人員之工作內容，包含直接服務與間接服務，整理如下表：

表 2-1-2 身心障礙福利機構社會工作人員之工作內容一覽表

	直接服務	間接服務
身心障礙福利機構社會工作人員之工作內容	<p>1、服務對象之個別化服務：</p> <p>(1) 入院檢測評估</p> <p>(2) 退院轉介追蹤</p> <p>(3) 行為問題輔導</p> <p>(4) 申辦各項證件</p> <p>(5) 支持性就業媒合</p> <p>(6) 個案關懷訪視</p> <p>(7) 權益維護事項</p> <p>(8) 陪同出庭</p> <p>(9) 危機處理</p> <p>(10) 兩性教育團體等各項服務</p> <p>2、服務對象家庭相關服務：</p> <p>(1) 家庭訪視</p> <p>(2) 家長懇親座談會</p> <p>(3) 家長委員會</p> <p>(4) 親子活動</p> <p>(5) 親職教育講座</p> <p>(6) 部分替代家庭支持功能</p> <p>(7) 協助弱勢家庭申請相關補助</p>	<p>1、個案管理：個案基本資料統計分析、個案研討、個案定期評估轉介、個案追蹤輔導等。</p> <p>2、方案企劃與評估：為機構爭取方案以供執行，並做方案評估。</p> <p>3、托育養護行政事務：核算個案養護費用並向各縣市政府申請、托育養護契約換約等。</p> <p>4、教養費催繳：家長積欠養護費之催收</p> <p>5、募款：向外界募款事宜。</p> <p>6、活動辦理與參與：辦理機構各項慶生會、節慶活動、參與其他機構活動、推動社區融合等。</p> <p>7、福利服務諮詢專線服務：提供民眾相關身障資訊及問題諮詢。</p> <p>8、志工招募及訓練：負責招募各類服務志工及訓練。</p> <p>9、替代役男管理：機構社會役男相關公文承辦、訓練、運用及管理。</p> <p>10、辦理在職訓練：機構人員之相關訓練，讀書會、講座等。</p> <p>11、各界參訪服務：接待各大專院校、相關機構及社會大眾參訪。</p> <p>12、接受實習申請：各大專院校及各機構社工學生或夥伴實習。</p> <p>13、製作機構刊物：各項機構文宣品、月刊、季刊、年刊等。</p> <p>14、夜間及假日輪值：配合機構制度，調配上班時間。</p>

資料來源：研究者整理

綜上可知，社會工作人員在身心障礙機構中的工作內容十分多元化，同時是教育者、支持者、協調者、倡導者、資源整合者及服務提供者等，這些繁雜的工作內容及多重角色，亦容易造成社會工作人員的工作壓力。

專業人員的質與量，攸關身心障礙者服務之品質，內政部訂定「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」、「身心障礙福利服務專業人員遴用訓練及培訓辦法」及「身心障礙福利服務專業人員培訓課程標準表」作為遴用及培訓專業人員辦理身心障礙福利服務業務之參據，藉以增進身心障礙福利工作人員之專業知能，促進身心障礙福利服務業務發展，俾建立身心障礙福利服務工作人員之專業制度。在社會工作人員部分，為有效推動身心障礙福利工作，內政部亦舉辦「身心障礙福利社會工作人員分級訓練」，分別辦理社工員級、資深社工員級、主管/組長級三級之共同課程及專題課程，以因應不同職級社會工作人員之不同專業需求。社會工作人員須定期接受專業繼續教育，此不僅有助於工作效能的提升，更能確保服務品質，保障案主的權益。

研究者整理身心障礙福利機構工作人員之相關研究，發現絕大部分研究之研究對象皆針對機構內之教保人員，主題有工作滿意、工作壓力、離職傾向、組織承諾等，其中只有一篇是針對社會工作人員的研究，茲整理如下表：

表 2-1-3 身心障礙福利機構工作人員之相關研究一覽表

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
何東墀 黃榮真 (1994)	教保人員	啟智教養機構教保人員工作壓力及其因應方式之研究	1、 <u>公立、通勤與住宿服務兼具之機構教保人員的壓力最高。</u> 2、教保人員 <u>個人因應方式為聽音樂</u> 3、機構最常使用的方式為 <u>提供職業意外保險傷害保險與休假</u> ，教保人員最期望機構因應的方式為 <u>委託師大辦理在職訓練，以取得專業資格證明。</u>

表 2-1-3 身心障礙福利機構工作人員之相關研究一覽表（續）

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
陳淑芬 (1994)	機構內 工作人員	殘障福利機構專業 人力運用與社會工 作服務推展之研究	<p>1、<u>理念上機構認同社會工作是一門專業，但實際行動上並不確定或不同意社會工作人員必須專人專用。</u></p> <p>2、<u>人力運用方面以輔導員、保育員及行政人員為主，社會工作人員、特教老師、職訓人員及醫療復健人員的任用各機構明顯不同，有半數以上機構未聘用這些人員，且其與服務對象的比例亦偏高。</u></p> <p>3、<u>在社工服務推展方面，機構主管認為「需要」殘障社會工作服務，執行程度依序為「個案管理及家庭活動」、「各項適應問題與輔導」、「一般及支援性行政工作」、「殘障社會福利服務」及「就業相關服務」。</u></p>
沈瓊桃 (2000)	社會工作人員	身心障礙福利機構 社會工作人員角色之 研究—以公立教養 機構為例	<p>1、<u>公立住宿型的障礙教養機構，皆設有社會工作組或有編列社會工作人員。</u></p> <p>2、<u>機構專業人員的實際角色與功能尚缺乏具有共識性的運作模式。</u></p> <p>3、<u>分析探討各機構之社會工作人員的工作內容。</u></p> <p>4、<u>社工人員認為高離職率的原因是缺乏自我成長、自我滿足及成就感；且具高普考資格的社工及教保人員有高的流動率。</u></p>

表 2-1-3 身心障礙福利機構工作人員之相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
陶蕃瀛 (2002)	教保 工作人員	身心障礙福利機構 教保工作人員需求 調查	<p>1、五成的教保工作人員與機構簽訂工作契約；平均薪資為28156元；工作時間：教保類以固定白天班為主，高達83%，生活照顧類以有時白天班有時晚班為最高，佔48% 退休部份：64%機構提供退休金。</p> <p>2、從事教保工作之原因，包括關係因素（對院生有感情、與同事主管間關係佳）、生存因素（轉換其他工作不易、對薪資及員工福利滿意）及成長因素（與所學相關、可發揮所長、有升遷管道）。</p> <p>3、可能離職的原因包括工作實質內涵（福利差薪水低、工作量大、與同事主管相處不愉快、對工作沒有興趣）及非工作因素（家庭、身體、搬家或出國）。</p>
蔡艷清 嚴嘉楓 林金定 (2003)	啟智 專業工作者	啟智專業工作者之 實務工作經驗分析	<p>1、針對引起啟智工作者工作經驗中「快樂」及「遭遇困難」的原因作為維持及增進他們工作滿意的依據。</p> <p>2、引起啟智工作者「快樂」的原因主要來自於<u>孩子表現、自我成長與肯定、工作環境</u>三方面；而「遭遇困難」的原因主要來自於<u>啟智專業制度面、工作壓力、人員方面、機構特性</u>等方面。</p>

表 2-1-3 身心障礙福利機構工作人員之相關研究一覽表（續）

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
蔡俸誼 (2003)	就業服務員	社會福利機構之就業服務員離職傾向探討－以台中市身心障礙機構為例	<p>1、個人變項對離職意願之影響： <u>30-35歲最有離開機構的想法</u>； 人際關係部分，若<u>可靠及信任的感覺愈差時，對機構的印象就愈差，愈想離職。</u></p> <p>2、組織變項對離職意願之影響： <u>就服員無法獨自做決定的程度愈高、機構提供進修的機會愈少、督導無法提供專業知識和技巧的程度愈高，則想要離職的程度亦愈高。</u></p>
高瑞瑩 (2006)	教保人員	心理契約、組織公正、組織承諾之關聯性研究－以身心障礙養護機構為例	<p>1、<u>較高程度的機構義務、教保員義務及人性化管理</u>，會有較高的組織公正感及組織承諾感。</p> <p>2、<u>已婚、年資較深及具有領導職的教保員</u>對機構認同、努力意願及組織承諾較高。</p> <p>3、教保員之心理契約、組織公正及組織承諾皆有<u>顯著正相關</u>。</p>
陳欣潔 (2007)	教保 工作人員	啟智教養機構教保工作人員工作壓力家庭支持及工作適應關係之研究－以雲嘉南地區為例	<p>1、教保人員之個人背景變項中工作職務、年齡、性別、婚姻狀況、教育程度及服務年資的不同，其工作壓力感受均有差異存在。</p> <p>2、<u>女性、專科大學以上的教保人員</u>對家庭支持的感受度最高。</p> <p>3、教保人員<u>整體工作適應狀況尚可</u>尤其是生活服務員、已婚者、國中及高中教育程度者適應情況佳</p> <p>4、教保人員的<u>工作職務、教育程度</u>工作壓力及情感性家庭支持，可以作為預測其工作適應程度的因素之一。</p>

表 2-1-3 身心障礙福利機構工作人員之相關研究一覽表（續）

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
許淑玲 (2008)	教保人員	教養機構教保人員的情緒智力、情緒耗竭與專業承諾之研究	1、 <u>教保人員情緒智力之自我情緒評估及情緒的運用，皆對專業承諾有顯著正向影響，</u> 2、教保人員情緒耗竭程度對專業承諾有顯著負向影響。 3、教保人員情緒智力之情緒的調節對情緒耗竭有顯著負向影響。 4、教保人員知覺組織支持程度對專業承諾有顯著正向影響。
黃筱慧 (2008)	教保人員	身心障礙福利機構教保人員工作滿足與離職傾向之相關研究	以311份問卷分析發現： 1、工作滿足與離職傾向有顯著的 <u>低度負相關。</u> 2、督導關係、專業特性、同儕支持及工作特性與離職傾向均達到非常顯著的 <u>低度負相關</u> ；且工作環境與離職傾向達到非常顯著之 <u>中度負相關。</u>

資料來源：研究者整理

第二節 工作壓力之相關研究

壹、工作壓力之定義

「壓力」原本是物理學、工程學領域的名詞，它是專指直接施壓在物體上的任何外力，研究壓力的先驅加拿大醫生 Hans Selye 將其應用在社會科學的領域之中，並將壓力定義為身體對於任何加諸於上的不特定反應。Hans Selye 亦被稱為「壓力研究之父」，而「生活的壓力」(The Stress of Life) 便是其在 1946 年的代表作 (楊美珍, 2008)。藍采風 (2000) 指出壓力是在某種情境下，使個人覺得受到某種程度或種類的威脅，壓力使個人感到必須付出額外的精力以保持身心的平衡，也因為如此，它常讓人感到身心不適。

每個人在生命歷程中或多或少都曾面臨過壓力事件，適度的壓力能讓個人成長，而過度的壓力則會造成個人的適應問題。早期的壓力研究多集中在生活壓力的探究，近年來隨著生活型態的轉型，個人在面對愈來愈複雜的工作內容和要求愈來愈高的工作品質之下，個人所面臨的工作壓力亦愈來愈大。

「工作壓力」(job stress) 是指工作上所經驗的緊張與壓力；工作壓力因人而異，與工作時間長短、工作性質、工作環境及工作夥伴的人格特質有關，工作壓力的程度也因職業種類而異；而有些工作壓力的來源內含於工作本身，有些與工作者在組織中的角色有關，有些則與生涯發展、工作人際關係或組織文化有關 (藍采風, 2000)。

Ivancevich & Matteson (1980) 依據各學者之定義，原則上將工作壓力的定義區分成三類：

- 一、刺激型定義：將工作壓力視為一種外在刺激，即壓力源，工作場所裡任何會引起壓力的事件。
- 二、反應型定義：將工作壓力視為個體對刺激事件的反應，係指工作壓力源所引起的主觀感受，包含生理、心理反應與行為。
- 三、互動型定義：將壓力視為一種刺激與反應的互動歷程，且與個人認知詮釋有關，係指個人與環境互動之後，其知覺到工作環境要求與個人資源有差距的歷程。

研究者將國內外各學者對工作壓力之定義整理如下表：

表 2-2-1 國內外研究者對工作壓力之定義一覽表

研究者 (年代)	工作壓力之定義
Jamal (1990)	個人對於工作環境可能產生的威脅所做的反應。
Marie & Shirley (1994)	因個人面臨競爭或組織變革時，由不確定性或組織特性所造成的壓力反應。
Greenberg (1995)	是一種發生在工作者身上的壓力。
廖榮利 (1991)	將工作壓力分為突發性與長期性兩種。突發性壓力是指新近發生的事件是短暫的，如政策上的變動；長期性壓力是指長期性、持續性及慢性壓力，亦為累積性壓力，如工作量大。
陸洛 (1997)	工作壓力的本質是主觀性、互動性、歷程性及特異性所組成，是個人與工作環境互動之後的特異化結果，故任何環境或工作對個人的影響都不會一樣。
葉兆祺 (1999)	工作壓力是個人面對工作情境時，為因應工作環境要求與自我期望，在生理及心理產生失衡的現象。
朱明謙 (1999)	工作者對工作環境無法適應，對工作者造成直接的衝擊與影響，所引發個人生理心理及行為的改變。
藍采風 (2000)	意指每日上班時間所經驗的緊張與壓力；工作壓力源因人而異，與工作時間長短、工作性質、工作環境及工作夥伴的人格特質有關；工作壓力的程度也因職業種類而異。

資料來源：研究者參考洪玲茹 (2003)、洪鈺娟 (2005)、陳聖明 (2007)、楊美珍 (2008)。

綜上所述，本研究將工作壓力定義如下：指在工作上所經驗的緊張與壓力；工作者因工作特性及工作情境各項因素，造成工作對個人的衝擊與影響，而產生困擾和不愉快的負面現象，讓其生理及心理失衡的狀態，其中包含突發性和長期性的壓力。工作壓力因人而異，與工作時間長短、工作性質、工作環境及工作夥伴的人格特質有關，工作壓力的程度也因職業種類而異；而有些工作壓力的來源內含於工作本身，有些與工作者在組織中的角色有關，有些則與生涯發展、工作人際關係或組織文化有關。

貳、工作壓力之來源與影響

工作壓力來自於工作者與工作環境的互動。因此，個人的特質與工作環境都是影響工作壓力的重要因素。所謂的「壓力源」(Stressors)係指任何會讓個人產生壓力反應的刺激、情境或環境，壓力源亦稱為「壓力因子」(stress factor)。茲就各學者提出之壓力源整理如下：

Smith (1981) 認為工作者在工作場所的壓力源有下列六項：

- 一、實體工作環境：通風、噪音、冷熱、照明等。
- 二、組織內因素：組織支持、工作參與、工作參與、事業發展等。
- 三、工作負荷：工作負荷過高或過低。
- 四、工作時間：時間壓力、值班、加班等。
- 五、工作角色：角色不明確、職權、自由裁決控制、工作階段、工作衝突等。
- 六、工作任務：工作複雜性、明確性、變化性、技術性或能力之運用程度。

Cooper (1988) 及藍采風 (2003) 提出六大工作壓力源：

- 一、工作本身：每種職業皆有其特殊之工作本質及工作情境，包括工作種類、工作負荷及薪資等。
- 二、組織內的角色：包括工作者對角色之定義、角色衝突等。
- 三、工作人際關係：如支持或監督關係，人際範圍包含同事、上司及下屬。
- 四、生涯發展：工作者對自我生涯發展的認知、升遷機會、工作穩定性等。
- 五、組織文化與氣候：組織制度讓個人感到沒有歸屬感、缺乏參與機會等。
- 六、家庭與工作的交互關係：家庭生活與工作互相影響，如休閒時間的安排、家人對工作的涉入程度等。

當個人承受壓力時會有各種的反應出現，大抵可分為五類(Cooper, 1988)：

- 一、生理：呈現在生理上的徵狀，如血壓上升、心跳加速、食慾不振等。
- 二、心理：呈現在心理上的徵狀，包括了焦慮、疲勞、憂鬱、緊張、冷漠、挫折、情感壓抑、注意力不集中等心理狀態。
- 三、行為：在個人方面，壓力所引起行為的徵狀，包括抽菸量增多、飲食習慣改變、酗酒、使用藥物、發生意外等。
- 四、組織：在組織方面，壓力所引起的影響則有績效降低、參與意願降低、逃避責任、缺勤率上升、流動率升高、低生產率、人際關係不良等現象。
- 五、認知：員工產生認知上的徵狀，如無法下決策、健忘、對批評過度敏感等。

石銳（2003）整理工作壓力的來源及對工作者的影響如下圖：

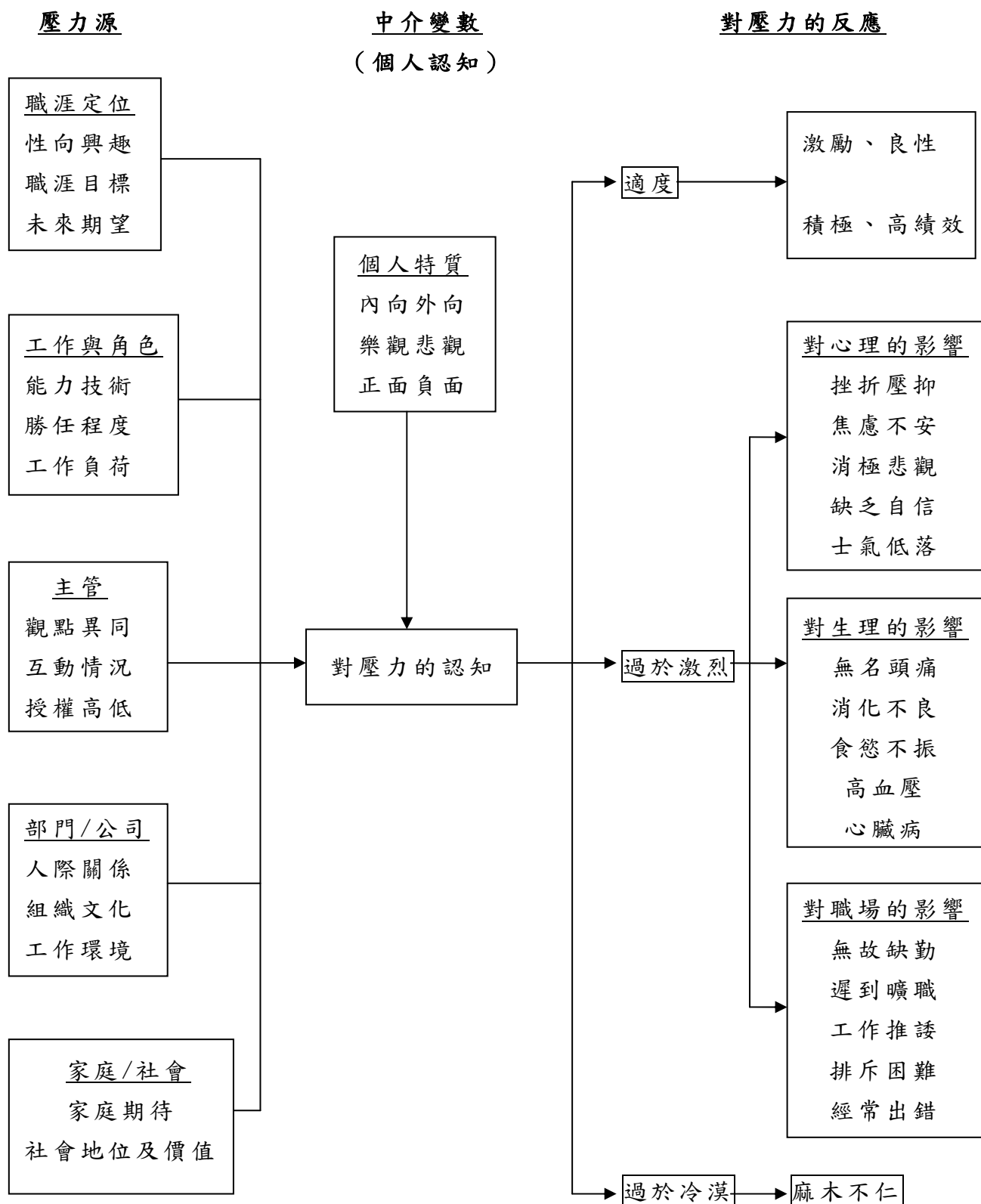


圖 2-2-1 工作壓力的來源及對工作者的影響

資料來源：修正自李宜珊，2008。

Brown 和 Bourne (1996) 以系統觀點來分析有關社會工作者的壓力途徑，將社會工作者的壓力來源分為四大系統：

- 一、工作者本身系統：壓力源從工作者的個人生活而來。
- 二、直接實務工作系統：壓力源從工作者的直接實務工作而來，如成為暴力威脅或攻擊的對象、從工作中對別人的經驗激起工作者強烈的感情。
- 三、工作團隊系統：壓力源來自工作者的工作團隊成員。
- 四、機構系統：壓力源來自工作者與雇主的接觸。

而身心障礙福利機構社會工作人員的壓力來源又有哪些？因目前未有相關研究探討該問題，僅以研究者自身感受及觀察同仁為例，分為五大壓力來源，臚列如下：

- 一、來自工作者個人：個人面對壓力事件處理的態度、個人對於自己從事身心障礙社會工作的喜好程度、個人對於自己工作的期待、個人未來的職涯發展等。
- 二、來自主管與同仁：主管工作授權的多寡、領導風格、督導支持程度等；主管與同仁的社會工作專業程度、給予工作者情感支持程度、與工作者的互動情形等。
- 三、來自機構：機構重視社會工作專業的程度、福利制度、升遷管道、組織文化等。身心障礙福利機構的主要或第一線課室均為教保課或職訓組，機構最高長官重視或看待社會工作課室的態度為關鍵。
- 四、來自工作與角色：工作本質和內容繁雜，包含直接服務與間接服務，除了自己的責任個案外，尚有許多行政工作，且須面對案主、案家、社區等服務對象，甚至須處理排解案家成員間的問題；身心障礙福利機構之社會工作人員與教保員、輔導員的角色常有重疊之處，亦常有角色衝突的情況發生。
- 五、來自社會期待：社會工作者常被認為是有愛心、多付出、犧牲自己的角色，此為最根本的壓力來源，工作範疇常因此而無限上綱。

以上五大壓力來源皆會影響身心障礙福利機構社會工作人員對於工作壓力的認知及感受。當工作者認為工作壓力是適度的，可能會有激勵的效果，讓工作者彼此間有良性的競爭；若壓力太大，便會有身心症狀出現，在心理上如挫折壓抑、焦躁不安、士氣低落，生理上出現頭痛胸悶現象，亦容易造成無故缺席及經常出錯的狀況，對待案主跟案家亦會有較為冷淡、失去工作熱情的現象。

參、社會工作者之工作壓力及相關研究

由於社會變遷產生許多新型態的社會問題，社會工作服務範圍增廣，且服務對象需求提高，加上社會工作師法之立法通過，專業證照的時代來臨，皆使得社會工作者所面臨的壓力與考驗激增（黃俐婷，2002）。Sulman（1995）指出社會工作者在工作壓力和工作量方面已呈現高度的倦怠感，其不斷被要求增加新工作，卻缺乏足夠的資源。另外，Gellis（2001）也指出，社會工作者的壓力原因很多，其中「與督導相處有困難」則有極高的顯著性（轉引自廖碧蓮，2008）。

有許多社會工作者希望進入公部門，但公部門的社會工作者亦有許多壓力；公部門之社會工作者因受限於「依法行政」，缺乏彈性，無法自由運用及擴充人力，並且在工作執行上必須依照法令辦理，因此經常出現以下問題（彭懷真，2002；李宜珊，2008）：

- 一、社會福利措施不斷增加，但公部門的人力編制未明顯增加。
- 二、有限的人力要處理相當龐大的社會福利經費。
- 三、專業人力在過度負荷中感到疲累，甚至普遍有耗竭之感。
- 四、約聘人員對前途充滿不確定性，且人員流動率高。
- 五、一人兼辦多項業務，無法專精化。
- 六、處理眼前繁雜業務已屬不易，沒有足夠時間思考及研發新方案。

蘇麗瓊（2000）從其公部門角度看公部門社會工作者，有以下困境：

- 一、人力長期不足流動率高。
- 二、工作負荷量大。
- 三、員額配置與升遷管道受限。
- 四、不同領域之工作者的合作問題。

黃俐婷（2002）亦將社會工作者之工作壓力分成以下四大因素，並從實證研究發現一些訊息：

一、個人因素

- （一）性別：以女性居多，女性因工作與家庭之雙重角色壓力，使得其在職場上所面臨的壓力大於男性。
- （二）年齡：年齡不同，感受到的壓力及壓力源不同。
- （三）年資：年資在1-3年之間，離職者以新進人員居多，離職亦是工作壓力的一種行為表現，年資深淺會產生不同程度之工作壓力。

- (四) 人格特質：對應於社會工作者的工作負荷量大與工作成效彰顯不易，A 型人格及外控性格較容易引起高壓力。

二、實務因素

- (一) 工作特性：工作特性愈能滿足社會工作者，其工作壓力愈小。社會工作者所承擔的工作往往具有不可控制性、缺乏重要性及回饋性、工作負荷過重，因此工作壓力高。
- (二) 角色壓力：社會工作者經常被賦予「通才」的角色期待，在直接工作、間接工作、合併服務等多重角色扮演，常會出現角色衝突及角色負荷過多的狀況，導致功能無法發揮。
- (三) 時間壓力：在面對案主時，社會工作者常得處理特殊和危急的問題，須在短促的時間內做適當的處置，例如性侵害、自殺、家庭暴力等。

三、工作團隊因素

- (一) 溝通協調不良：與上司同事的溝通不良會產生工作壓力。
- (二) 工作分配不當：適宜的工作分配有助於增強社會工作者之明確感和滿足感，但職場中常會有工作分配不當的情況發生。
- (三) 價值衝突選擇：社會工作者本身的價值、社會工作專業價值、服務團隊的助人價值、案主價值及機構價值等，這些內外價值均會造成社會工作者的工作壓力。

四、機構因素

- (一) 組織環境：社會工作者離職原因與工作環境有密切的關係，專業人力不足、專業人員資格混亂、福利設施不足、服務績效難以呈現、發揮空間有限及在職訓練不足等。
- (二) 專業制度：專業制度未成熟，專業制度未能得到社會大眾認可。

綜上所述，可知無論是公私部門的社會工作者，皆面臨相當大的工作壓力，若又缺乏良好的工作環境支持，將可能產生越多的挫折、壓力和困難，直至無法負荷，就容易導致社會工作者離職。

而目前尚未有相關研究顯示身心障礙工作領域裡的社會工作人員之工作壓力為何，壓力程度與其他領域社會工作人員之異同；但周月清（2002）指出社會工作專業在身心障礙福利與服務的角色，所要面臨的挑戰包括以下：

- 一、身心障礙者的需求是多元化的，且橫跨身心障礙者個人的發展生涯，包括兒童早期的醫療、復健、教育的介入，成年以後的就業、居住、婚姻與家庭生活，老年的安養、照顧等等；社會工作者的角色為何？

- 二、社會工作專業強調人與環境的雙重焦點，「人在情境中」、人與社會互動的觀點，就身心障礙者而言，其最早及最自然的環境即為家庭，因此身心障礙者的家庭亦是社會工作服務的對象，如何兼顧身心障礙者及其家庭的生涯發展，以滿足身心障礙者及其家庭的需求，社會工作者如何勝任此角色？
- 三、從身心障礙者與之互動的中視與巨視系統而言，社會工作者如何協助身心障礙者擁有無障礙的社會環境？
- 四、「去機構教養化」的運動所帶來的社區多元化服務模式，恐非過去單純只著重改變個人去適應社會的個案工作或團體工作方法所能滿足的，社會工作者如何為身心障礙者發展更有尊嚴的環境？
- 五、「去機構教養化」之替代性服務模式所發展的以家庭或社區為中心（或稱家庭照顧社區照顧）的模式，且能兼顧身心障礙者家庭及女性照顧者的權益之下，社會工作者的角色為何？

以上學者提出對身心障礙福利機構社會工作人員的挑戰，亦與工作者的壓力息息相關，就研究者自身經驗及觀察各機構同仁的工作壓力感受，工作壓力如下列所述：

一、工作內容繁雜

在社會工作人員的直接服務與間接服務中，直接服務工作的多寡通常視分配到的個案量多寡及個案的狀況而定，間接服務工作粗略可分為純行政類與活動類，工作內容繁多且龐雜。

二、分擔家庭之責任

社會工作人員的直接服務包括對案主個人及案家的全方位服務，身心障礙福利機構協助並負擔家庭之照顧者角色與責任，其工作人員亦承擔了來自於家庭的壓力。舉例來說，在現行的社會福利制度下，許多福利之申請均須由家長提出，至鄉鎮市區公所辦理，當家庭照顧功能不彰、村里系統不願協助的情況之下，類似之工作便落在機構社會工作人員身上。

三、角色混淆與衝突

在社會工作人員的眾多角色中，難免有許多混淆或衝突的情況產生。例如「催繳教養費」此項工作，在社會工作人員以家庭的支持性角色為主時，機構主管將向案家催繳教養費的工作賦予社會工作人員，其既須協助案家尋找資源，又須向其追繳費用，難以發揮角色功能，亦讓案家無所適從，不清楚社會工作人員的立場與目的。沈瓊桃（2000）所做之研究中亦指出此現象，社會工作人員認為這是不合理的工作劃分，且有人認為應由行政課室擔任催繳，社會工作課室尋找資源。

四、工作時間不定

身心障礙福利機構須辦理家長委員會、懇親座談會、親子活動及親職教育等與家長溝通交流的活動，為因應家長的工作時間，此類活動均於假日辦理，且有關於社區推動及社區融合活動，亦於假日辦理，故社會工作員常須於假日出勤。另外，通常身心障礙福利機構於非上班時間均須有輪值人員，社會工作員亦為輪值人員人力之一，甚至由於法令規定小型或夜間機構之社會工作員得兼任聘之，其亦須擔任第一線照護人員的工作，參與輪班。工作時間之不固定，便容易影響工作者家庭內的時間調配。

五、人力運用分配

在社會工作員人力配置上，法令規定是以服務人數來聘用社會工作人員，例如生活重建機構是 1:35，生活照顧機構是 1:50，而小型及夜間機構可兼任之，且機構較少增聘社會工作員從事服務相關工作。通常直接服務的工作量多寡取決於機構的服務人數，而間接服務工作量各機構普遍相同。機構在整體人力比上或許均符合法令規定，但由於人力運用方式造成社會工作員個案量不均，且在小型機構內，因社會工作員人數少，其負擔的行政工作就愈多，尚須兼辦其他工作，工作負荷量大。

六、志工招募不易

身心障礙福利機構之志工招募不易，可能原因為一般民眾不知如何與身心障礙人士相處、機構位置較為偏遠交通不便、志工流失率高等，另外若機構嚴格遵守志願服務法，在志工招募訓練及使用管理上亦更加困難。

七、督導、主管與組織

督導之支持性及專業性系統是否完善、主管對於社會工作專業是否肯定、工作授權多寡、組織對於社會工作課室是否重視且友善，均會影響社會工作員在機構中的地位與所得到的回饋與鼓勵。在一個不重視社會工作專業的機構中，其社會工作員亦不會受到重視，且須從事許多與社會工作無關的雜事，工作者在此工作裡便得不到成就感，無法發揮社會工作員的角色與功能。

綜上，社會工作員尚須面臨身心障礙者老化問題，更須整合資源為其提供服務，加上在「去機構化」的趨勢下，身心障礙者不能只在機構中，其須與社區連結互動，這皆是社會工作者未來努力的方向。以研究者自身經驗與觀察發現身心障礙福利機構社會工作人員的壓力來源眾多，且常面臨許多工作內容、角色、時間及溝通協調上的挫折，這些挫折若不能解決，長期累積之下，便容

易導致其工作壓力升高，造成其身心症狀出現。但研究者不清楚是否在多數身心障礙福利機構皆有此情況，故以此為研究中想瞭解的情形之一。

研究者整理社會工作者之工作壓力相關研究如下表：

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
陳寶芳 (1983)	社會工作人員	社會工作人員的工作疲乏、工作滿意與工作意願之研究	1、工作疲乏現況：大部分社會工作人員表示 <u>已感受到工作壓力，且有工作疲乏感。</u> 2、工作意願現況： <u>多數社會工作人員有強烈的繼續工作意願，僅少數社會工作人員有較低的工作意願。</u>
滕青芬 (1983)	縣市社工員	台灣省縣市社工員離職行為和離職傾向之研究	1、影響離職社工員產生離職行為的 <u>重要因素為組織制度、專業知能及環境特性。</u> 2、影響在職社工員產生離職傾向的 <u>重要因素為工作內容及督導制度</u>
楊蓓 (1988)	縣市政府社會工作人員	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	1、工作壓力主要來自 <u>組織和制度</u> 。壓力程度最大的為社會工作 <u>缺乏專業制度</u> ，依次為社會工作人員沒有升遷機會、社會工作 <u>專業缺乏社會認可</u> 、 <u>機構政策和方針沒有長程計畫</u> 。而來自人際或專業認同等層面的壓力則較低。 2、社會支持主要來自朋友和同事，而 <u>督導支持程度偏低</u> 。
呂勻琦 (1995)	社會工作者	社會工作者專業生涯承諾影響因素之研究	<u>年齡愈長、服務年資愈久、工作職等與薪資所得較高者，愈認為自己有持續性的工作投入及擁有專業歸屬感。</u>

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
鍾美智 (1996)	社會工作系 畢業生	社會工作系畢業生 任職專業工作及離 職因素之研究	<p>1、社會工作系畢業生在畢業後的任職狀況為：投入社會工作就業市場的有近55%，未投入者占45%。</p> <p>2、<u>任職社工後的流失率為28%</u>。</p> <p>3、<u>未來工作計畫部分：從社工領域離開後，願意再投入者鮮少。</u></p>
劉蕙雯 (1997)	兒童保護社 會工作人員	高雄市兒童保護社 會工作人員工作疲 乏探討	<p>1、兒童保護工作的工作特性產生許多瓶頸與困境，進而造成工作疲乏。<u>瓶頸與困境分別由個人、工作與環境三大層面而來。</u></p> <p>2、部份兒童保護社會工作者雖然面對工作上的壓力、福利及待遇也不能滿足自我需求的情況，<u>但仍然會因為工作的價值、工作的回饋而願意留在原職位。</u></p>
戴芝苓 (1997)	已婚女性社 會工作人員	已婚女性社會工作 人員之工作壓力與 激勵策略之研究— 以台北市政府社會 局為例	<p>1、工作壓力</p> <p>(1) <u>承辦業務</u>：工作負荷量過大、雜務過多、人手不足。</p> <p>(2) <u>硬體方面</u>：電腦空調設備不足、辦公空間狹小。</p> <p>(3) <u>後送系統不完整</u>：法令制度不周全、處理個案時間緊迫、無人身安全保障。</p> <p>(4) <u>職位轉換</u>：尤其是由社工員晉升至督導的生涯過程，缺乏協助角色調適的資源。</p> <p>2、<u>壓力因應以非正式支持系統為主。</u></p> <p>3、<u>約聘僱人員</u>相較於編制內社會工作人員，<u>有較高的留任意願。</u></p>

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
蘇淑芬 (2000)	兒童保護 社會工作人員	社會工作人員提供24 小時保護服務之工 作滿意度、工作負 荷與服務品質研究	1、工作年資在20年以上者，其工作 滿意度高於6-10年者。 2、年齡與工作滿意度呈正相關； 年齡、月薪與工作負荷呈負相關； 年齡、年資與服務品質呈正相關。 3、工作滿意度與工作負荷呈負相關； 工作滿意度與服務品質呈正相關
劉雅雲 (2001)	兒童保護社 會工作人員	兒童保護社會工作 人員職務勝任感與 留職意願之研究	1、社會工作人員本身能運用資源、 <u>自我效能感高者</u> ，留職意願愈高 2、 <u>工作環境的內部及外部支援、工 作條件、規章制度愈好</u> ，留職意 願愈高。
黃靚琦 (2002)	台中市 社會工作者	督導者權力濫用與 社會工作者因應行 為之相關研究	雖然社會工作者認知中的督導者權 力濫用傾向並不高，但實務工作中仍 有此現象存在。而 <u>督導者權力濫用現 象會導致社會工作者之工作壓力升 高。</u>
張縉鏐 (2002)	社工人員	社工人員組織承諾 相關因素之研究	1、工作的 <u>角色壓力愈大，組織承諾 愈低。</u> 2、 <u>私立機構社工人員的組織承諾高 於公立機構。</u>
黃俐婷 (2002)	社會工作者	探討督導功能的實 施內涵—從降低社 會工作者的工作壓 力談起	1、社會工作者的壓力源分為 <u>個人、 實務、工作團隊及機構</u> 四大因素。 2、 <u>督導功能健全</u> 可降低社會工作者 之工作壓力。

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
藍豔柔 (2004)	醫務 社會工作者	醫務社會工作者之 工作壓力與職業倦怠之研究	<p>以 190 份有效問卷進行統計分析，結果為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、<u>個人及組織特性都會影響醫務社工的工作壓力。</u>社工部門所屬層級，行政系統佔 90%，醫療系統佔 8.4%，其他佔 1.6%，可知目前醫院內的社工部門多數被歸屬於醫院中的行政體系。 2、工作本質：<u>醫務社工感受最強烈的部分，以經常需要處理突發狀況感受最強烈達 60%，其次是經常接觸不同類型的案主為 50%。</u> 3、組織角色：<u>醫務社工以經常面對外界不同的角色期待感受最強烈為 24.8%，其次是經常要扮演不同的角色為 22.6%。</u> 4、生涯發展：<u>以因業務太忙無法有足夠的時間進修感受最強烈達 35.8%，其次是不確定工作未來的發展機會為 32.6%。</u> 5、人際關係：<u>缺乏上司或高層主管的支持是醫務社工感受最強烈的部分，達 17.9%，其次是未能與上司打成一片，彼此有相當的距離為 10%。</u> 6、組織制度與氣氛：<u>醫院未能提供社會工作所需之人力資源是醫務社工感受最強烈的部分，達 37.9%，其次是醫院內沒有可指導的專家為 32.1%。</u>

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
高淑雲 (2004)	家庭暴力防治社會工作者	家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討	<p>從 21 位受訪者中發現：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、<u>實務工作的壓力</u>：包含<u>受質疑、安全威脅、心有餘而力不足、對新事物的恐懼、角色衝突及倫理價值衝突</u>。其中以<u>心有餘而力不足</u> 9 位占最多。 2、<u>組織壓力</u>：包含<u>工作負荷量大、工作內容繁瑣、上級主管壓力、時間配置不良、生涯發展不良及職前訓練不足</u>。其中以<u>工作負荷量大</u> 占 9 位為最多，其次為<u>時間配置不良</u> 占 6 位。 3、<u>環境壓力</u>：包含<u>教育環境不足、外部環境干預、物理環境壓力及網絡環境壓力</u>。其中以<u>相關網絡壓力</u> 占 6 位最多。
左祖順 (2004)	醫務社會工作者	醫務社會工作者面對嚴重急性呼吸道症候群 (SARS) 疫情壓力因應之研究	<p>影響工作壓力的因素為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、<u>人少事多</u>：SARS 疫情擴大時，部分社工同仁遭到隔離，且醫院執行強制休假。 2、<u>工作轉型</u>：社會工作者在此期間將原本工作轉型為專責關懷與資源募集的角色。 3、<u>分工摩擦</u>：社工室因倉促編組分工，難免有部分雜音出現，但都還在忍耐範圍之內，因此並沒有引起太大的爭執， 4、<u>資源處理</u>：資源提供了醫院及病患立即性的滿足；但是分配處理、徵信工作與評估，確實造成相當大的負擔。 5、<u>期待壓力</u>：院方高層對社工的期待確實造成心理上的壓力。 6、<u>需求壓力</u>：社工在基於隔離的規範，很難滿足案主的需求。

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
何金英 (2007)	醫務社會 工作人員	影響醫務社會工作 人員組織承諾之因 素	<p>1、<u>社會工作人員之角色過度負荷</u>，<u>工作負荷愈高者，對醫院組織承諾愈低。</u></p> <p>2、<u>社會工作人員對組織效力的意願與認同(情感承諾)</u>略高於計算離職之成本(持續承諾)及對組織的義務感(規範承諾)。</p>
李宜珊 (2008)	兒童福利社 會工作人員	兒童福利社會工作 人員職涯發展狀況 之探究	<p>從 288 份問卷中發現：</p> <p>1、<u>兒童福利社會工作人員普遍認為工作壓力大(97.9%)</u>，但不認為自己的安全威脅、能力不足、行政和專業無法配合及生活受影響</p> <p>2、<u>工作負荷量</u>：97.9%認為工作負荷量大，其次為需要做事很快占 83.7%。</p> <p>3、<u>工作穩定度</u>：大部分受訪者認為工作還算穩定，占 84.7%。</p> <p>4、<u>無力感</u>：案主的配合度低為最大無力感來源，占 82.3%。</p> <p>5、<u>安全威脅</u>：有 57.6%的受訪者不擔心碰到威脅自身安全的事。</p> <p>6、<u>公權力不足</u>：有 53.5%的受訪者認為公權力不足，造成其工作上的困難。</p> <p>7、<u>行政與專業無法配合</u>：社工員普遍認為能影響機構決策的機會低占 55.3%，</p> <p>8、<u>工作內容龐雜</u>：除了做社工專業的工作外，尚須做許多行政工作占 81.6%</p> <p>9、<u>生活受影響</u>：工作並未影響工作者生活。</p>

表 2-2-2 社會工作者之工作壓力相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
廖碧蓮 (2008)	縣市政府 社工人員	社工人員的工作壓力與睡眠狀況之研究	<p>1、整體工作壓力對睡眠品質有顯著相關，<u>社工人員於夜間執勤者工作壓力較大</u>，故睡眠品質較差；社工人員對<u>未來發展及工作性質的壓力</u>感受程度愈大，其睡眠品質愈差。</p> <p>2、在工作性質方面：<u>以有時間的限制或速度的要求</u>；在工作角色方面：<u>以經常面對外界不同的角色期待</u>；在未來發展方面：<u>以業務繁忙沒有足夠的時間進修</u>；在與上司同事間的關係方面：<u>以缺乏上司或高層主管的支持</u>；在工作組織結構與工作氣氛方面：<u>以未有足夠的社會工作人力</u>，為多數社工人員感受到工作壓力的主要來源。</p>

資料來源：研究者整理。

從上列眾多的研究中發現，研究對象大部分集中於服務於縣市政府的社會工作人員，從領域來看，則以家庭暴力（一篇）、兒童保護（四篇）及醫療（兩篇）領域的社會工作人員為主，尤其以兒童保護之相關研究最多，這些研究結果均表示社會工作人員為工作壓力大的一群，在社會工作專業領域分類健全的今日，尚未見身心障礙、老人、司法等領域社會工作人員工作壓力之相關研究；且自 1983 年第一份有關社會工作人員工作壓力的研究起，至今已二十餘年，從古至今的社會工作人員工作壓力情形未見減輕，本研究除了想瞭解公私部門身心障礙領域之社會工作人員工作壓力狀況之外，亦想進一步發現從事身心障礙工作的壓力程度是否與兒童及醫療等領域不同。

第三節 壓力因應之相關研究

壹、壓力因應之定義

因應 (coping) 被視為「適應」的同義字，但「適應」涵蓋的範圍較廣，凡對環境和個人內在需求的所有反應，皆可稱之為「適應」；因應是指個人為避免某些威脅而採取的行動方式。因應的方式會依所面對的壓力源類型而有所不同，同一事件不同階段所採取的因應方式皆不同 (程一民, 1996)。壓力因應之相關定義如下表：

表 2-3-1 國內外研究者對壓力因應之定義一覽表

研究者 (年代)	壓力因應之定義
Lazarus & Folkman (1986)	因應是個人在認知及行為上，不斷地努力去處理對個人具有嚴重負荷的外在或內在的特定要求。
Dewe (2000)	因應係指在認知和行為上的一種行動，而該行動是用來控制減少、容忍加諸在某人身上的負荷或超過某人所及的能力。
鄧柑謀 (1991)	因應是指個人遇到困擾或壓力事件時，在認知、情緒、行為上所作的努力。
何東墀、黃榮真 (1994)	因應指個人面對工作壓力情境時，希冀能得到解決問題的方法與策略，以紓解工作壓力。
程一民 (1996)	因應是當個人面臨超過本身所擁有資源的內外情境或問題時，為緩衝或避免產生壓力、焦慮、威脅或其他身心疾病，努力去處理情境或問題之動力歷程。
姚秀瑛 (1999)	因應是一種努力去處理壓力事件的過程，結果可能對壓力具有緩衝的效果，也可能失敗而產生職業倦怠。
林昭男 (2001)	因應是個人與環境互動過程中，為避免遭受威脅或壓力時，所採取的處理方式或解決方法的行為方式。

資料來源：研究者參考李晉男 (2002)、李秀穗 (2003) 等整理。

綜上，因研究者的角度和重點不同，各研究者對壓力因應之定義，可分為三類：

- 一、壓力因應是一種問題解決的方法。
- 二、壓力因應是一種動態歷程。
- 三、壓力因應是一種行動。

本研究對壓力因應之定義為：因應是當個人面對壓力時，在認知、情緒、行為上所採取的解決方式，希望能減少壓力事件對個人的威脅，目的在排除或減輕面對脅迫性環境時的預期性傷害，包含降低環境的傷害性、增進恢復的期望、忍受或適應面臨的負向事件、維持情緒上的平衡等；試圖去處理壓力事件的努力過程，其結果可能對於壓力具有減緩的效果，也可能因為因應失敗而加深職業倦怠感。

貳、壓力因應策略

人們在面對不同的情境和壓力類型時，會產生不同的壓力因應策略，不同壓力因應策略對於處理壓力事件便會有不同的效果。就各研究者之因應策略分類整理如下表：

表 2-3-2 國內外研究者之壓力因應策略分類一覽表

研究者（年代）	壓力因應策略之分類
Kyriacou (2001)	<p>認為因應的目的是為了達到滿足、減少威脅、克服挫折，以能面對生活中的挑戰時最適應的行動。</p> <p>1、直接行動（Direct Action Techniques）：係在行動上企圖改變個人與環境互動所引起的困擾，其方式包括：</p> <p>（1）準備抵禦傷害：面對困境時尋求資訊，以求解決之道。</p> <p>（2）攻擊：攻擊個人認為對其具有威脅的情境。</p> <p>（3）逃避：事前先行逃避可能造成威脅自己的情境。</p> <p>（4）冷漠：面對壓力情境覺得無助失望，不採取因應策略，漠不關心、沮喪、絕望。</p> <p>2、緩和技術（Palliative Techniques）：是指緩和的、減輕的、掩飾的、巧辯的行為，其方式包括：</p> <p>（1）心理取向：藉著酒精、香菸、藥物以放鬆生理上和主觀上的困擾。</p> <p>（2）心理防衛：運用心理的防衛技術，如文飾作用、壓抑作用、反向作用、認同、昇華、理性作用，以減輕壓力情境對心理產生的負擔。</p>
李坤崇（1995） 程一民（1996）	<p>1、解決問題策略：個人遭遇問題時，採取直接面對的行動以克服障礙，解決問題的策略包括理性思考、積極態度、控制情境等。</p> <p>2、暫時擱置策略：個人遭遇問題時，採取直接面對但不行動的方式，也就是暫時擱置問題，讓自我調整後再處理問題。</p> <p>3、改變策略：個人遭遇問題時，採取間接面對的行動方式，也就是積極尋求他人支持，或正向重新評估自己的認知、情緒狀態和所面對的問題，經由自我充實來增強自我資源或能力以解決問題。</p> <p>4、逃避策略：個人面對問題時，採取不面對且不行動的方式，逃避或壓抑問題、責怪他人或自己、引發負向情緒，甚至產生身心疾病，致使問題難以解決或更加困難。</p>

表2-3-2 國內外研究者之壓力因應策略分類一覽表（續）

研究者（年代）	壓力因應策略之分類
李文榮（2004）	1、理性思考：採取理性的態度面對問題。 2、逃避問題：消極逃避問題，不去面對與解決。 3、自我調適：重新評估自己的認知和情緒。 4、解決問題：主動積極解決問題。
黃善慈（2005）	1、理性解決：在面對問題時，針對壓力的本質對症下藥，做好心理建設，真切的面對。且能以各種理性角度來思考問題，主動積極尋求資訊及解決的辦法，化解壓力。 2、情緒調適：當感受到工作壓力時，會以各種方法，在情緒上得到抒解與改變，如情緒調適、情緒發洩、自我調適、自我關懷及進行各項活動等，來減輕工作壓力。 3、尋求支持：在面對問題時，會尋求支持的力量，或運用其他資源，如社會支持、發展友誼等，以減輕工作的壓力。 4、消極逃避：在面對問題時心生倦怠、逃避、憂鬱、甚而厭世等，利用逃避、延宕的方式，來減輕工作壓力。

資料來源：研究者整理。

由表2-3-2可得知，壓力因應策略分類眾多，研究者整理分為兩類：

一、以因應的「方式」分類：

- （一）問題取向的因應：以理智行動或轉變環境中的壓力源，來轉變對壓力的反應，如面對問題主動解決、理性思考解決問題的方法等。
- （二）情感取向的因應：以精神上的努力，來保持對情緒的掌控，減緩消極、痛苦的感覺，如情緒調適、情緒宣洩、情感的轉移或逃避。

二、以因應的「型態」分類：

- （一）正向因應：如直接面對問題、正向思考以解決問題、積極尋求社會或親朋好友的支持等。
- （二）負向因應：重視情緒宣洩、藉由情感轉移逃避責任與問題。

綜合上述，本研究整理李坤崇、程一民及黃善慈之分類，將個人的因應策略分為「理性解決」、「情緒調適」、「尋求支持」及「消極逃避」四種策略。

參、壓力因應相關理論

根據Lazarus & Folkman (1984) 提出壓力因應的理論，強調互動的歷程：個體在面對壓力時會依次產生初級評估、次級評估、再評估、因應方式及適應結果五種歷程，說明如下（左祖順，2004；高淑雲，2004）：

- 一、初次評估：是個人判斷某事對他是否具有危險性、威脅性的初步反應。初次評估可形成三種判斷：無關的、正向的和壓力的。無關的事件指那些與個人利害無關，且經常被忽略的事件；正向的事件是指那些並不需耍用到個人的資源，且預期可帶來好結果的事；壓力的事件則是指對於個人現在或未來的幸福有不利影響的事。而壓力事件又可分為威脅、挑戰及傷害三種情況。
- 二、次級評估：是指經過第一階段的評估後，個人再次評估自己擁有哪些可用的資源和經驗可因應第一階段的威脅與挑戰。初次評估將會影響第二次評估，也代表個人對壓力情境的知覺影響其意義的詮釋。
- 三、再評估：指個人改變原先對壓力情境的判斷，是一種因新的想法產生導致改變原先構想的情況，可分為現實式和自我防衛式兩種類型。現實式是指當個人與環境有利情境的新訊息出現時，使個人對原先的判斷產生再評估的改變；自我防衛式指個人感覺大勢已去，為減少自己的負面情緒，而將具威脅的事件再次評定為不具威脅的情境。
- 四、因應方式：是指去執行心中的反應，將心中的構想化成具體行動。因應方式有八個類型，其一屬於問題焦點因應，其六屬於情緒焦點因應，第八個則兼具兩者。
- 五、適應結果：當因應方式使用之後，在個人方面可能產生生理和心理健康的結果，對社會可能產生對社會有助益的結果。

以研究者自身經驗而言，身心障礙福利機構社會工作人員的壓力因應可由此理論中得到證明，無論面對任何事件發生，無論此事件來自案主、案家、主管或組織，社會工作員會先進行認知評估，評估事件是否有威脅性，是無關的、正向的或壓力的；再以認知的結果去反應，找出自己面對事件的方式。

肆、社會工作者之壓力因應及相關研究

在社會工作者壓力因應部分的研究鮮少，本章第二節中有許多社會工作者的研究關於工作壓力，卻未見其進一步討論壓力因應，惟有高淑雲（2004）及左祖順（2004）提到壓力因應的狀況，研究者整理此兩篇研究如下表：

表 2-3-3 社會工作者之壓力因應相關研究一覽表

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
高淑雲 (2004)	家庭暴力防治 社會工作者	家庭暴力防治社會 工作者工作壓力與 因應之探討	<p>在21位受訪者中，分為四大類型：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、<u>面對壓力源</u>：包含工具協助（看書）、心態轉換、問題解決、自我覺察，以前兩者占大多數。 2、<u>遠離壓力源</u>：包含情境遠離與情緒遠離，前者為多。 3、<u>情緒發洩</u>：包含買東西及靜思等。 4、<u>尋求社會支持</u>：有家人、朋友、同事及督導支持，其中以同事支持最多，家人支持最少。
左祖順 (2004)	醫務 社會工作者	醫務社會工作者面 對嚴重急性呼吸道 症候群（SARS）疫 情壓力因應之研究	<p>在10位受訪者中，分為三類型：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、<u>旁觀研究型</u>（2位）：認為其跳脫情境來看此事件，自己不受影響，在旁觀察思考同仁們的狀況。 2、<u>任勞任怨型</u>（5位）：全心投入工作，無暇想到自己，任勞任怨專注於工作中，均有強烈的使命感與責任心，以工作取向為主。 3、<u>情緒緊張型</u>（3位）：在壓力情境下不自覺的顯現緊張擔心情緒，害怕將病毒傳染給家人，以家裡有幼兒的工作者更為明顯，以個人取向為主。 <p><u>大部分社會工作者為任勞任怨型，顯見多數工作者對於社會工作亦持正面與肯定的態度。</u></p>

第四節 職業倦怠之相關研究

壹、職業倦怠之定義

依據已出版的Merriam-Webster's字典中的記載，職業倦怠（burnout）一詞最初係用於1930年代職業運動員與表演藝術工作者的領域內（李秀穗，2003）。1974年美國心理學家Freudenberger Herbert在1960年代末期，曾與一群臨床工作者經過一段密集忙碌的工作，因為其長期暴露在工作壓力之下，出現一些身心症狀而加以紀錄和描述，他們用職業倦怠來表示所經驗到的感覺，亦即描述助人專業工作者在工作環境上所引發的身體與情緒耗竭的現象。此種現象往往會直接或間接影響到助人工作者功能的發揮及個人身心的健康，這是助人專業工作者使用職業倦怠一詞的由來（王俊民，1990；李秀穗，2003）。

在國內的教師相關研究中，「Burnout」有多種不同的譯詞，如「耗竭」、1987年單小琳的「專業倦怠」、1989年郭生玉的「工作生厭」、1990年王俊民的「職業倦怠」、1992年黃三吉的「工作倦怠」等（張淑貞，2007），雖然有關職業倦怠的研究很多但定義迄今尚無定論，本研究因考量「職業」的範圍較「工作」為廣，故採取「職業倦怠」一詞。

依據各學者之定義，原則上可將職業倦怠的定義區分成「形成的原因」和「外顯的症狀」兩大類別：

一、依形成原因定義

- （一）工作過度負荷：因個人能力、體力及資源被過度要求。
- （二）缺乏工作動機：因工作引起的逐漸喪失理想、目標及關心的狀態。
- （三）工作理想過高：對工作抱持的理想與現實間有落差，造成挫折感。

二、依外顯症狀定義

- （一）個人身心俱疲現象：包含個人精神上和態度上的耗竭。
- （二）個人心理與行為的負向改變：對於個人生理、認知、情感和行為等各方面的負向感受之改變。

研究者將國內外各學者對職業倦怠之定義整理如下表：

表2-4-1 國內外研究者對職業倦怠之定義一覽表

研究者（年份）	職業倦怠之定義
Maslach（1982）	<p>有三個共同核心重點：</p> <p>（一）它雖然發生在個人身上，但會影響整個組織。</p> <p>（二）它較重視個人內在心理經驗，包括感覺、態度、動機與期望。</p> <p>（三）它是就個人而言的消極性經驗。</p>
Stanley（2001）	<p>認為當組織成員未滿足的希望與高度的抱負未能實現時，亦會形成職業倦怠。</p>
金善興（1997）	<p>工作人員在工作上所遭受的過度壓力，或因本身個人能力、精力及資源的過度需求，使工作人員筋疲力竭，產生一種在心理、情緒及生理上的退縮狀態，進而表現出工作緊張、生產力低落及對工作不滿足的結果，形成失去自我感、個人成就低落感及情緒耗竭等負向反應的現象與過程。</p>
葉金田（1998）	<p>職業倦怠使個體深感能力無法有效應付現今的工作環境，而產生身心俱疲、工作疏離及排斥自我的現象。</p>
王瑞安（1999）	<p>職業倦怠對個人而言是一種負向的心理經驗，其與個人的人格特質、態度、期望、需求和感覺有密切的關係。雖屬個人層面的現象，但對其所服務的機構卻會產生不良影響。</p>
姚秀瑛（1999）	<p>職業倦怠是指工作者因個人因素、工作環境因素、或其他因素的影響，而逐漸感受到生理與情緒的耗竭。</p>
藍采風（2000）	<p>意指工作過度耗損工作者個人的能力、體力與資源，造成身心俱疲、極端挫折，使人面臨崩潰的現象。</p>
黃臺生（2001）	<p>認為職業倦怠係個體生活上的壓力及工作情緒上的感受，出現身心緊張或調適不當的負面行為，對個體身心健康、心理感受、家居生活、親情、生產力、工作績效、工作士氣等產生不利的影響，嚴重的會出現缺勤或離職現象。</p>
林勝義（2002）	<p>職業倦怠是工作壓力的來源與後果。</p>
劉祥如（2002）	<p>指出職業倦怠是個人心理層面的負面認知，係個人因工作關係而顯現出失去自我感、低成就感及情緒耗竭的心理狀態，並導致工作緊張、生產力低落及對工作不滿足。</p>
郭耀輝（2004）	<p>基於工作職掌及個人價值而過度追求工作目標，工作壓力及挫折無法有效因應，以致身心耗竭而呈現種種負向的生理、態度、情緒及行為，因而造成工作倦怠。</p>

資料來源：研究者參考李晉男（2002）、藍豔柔（2003）、曹輝雄（2007）等整理。

綜合上述，本研究將職業倦怠定義為：因工作負荷與工作壓力，過度耗損社會工作者的能力、體力與資源，造成情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感等種種負向生理及心理反應，甚者會有離職的情況發生，雖然發生在社會工作者個人身上，但會影響整個機構。

貳、職業倦怠相關理論

一、Maslach & Jackson之三因素職業倦怠理論

Maslach & Jackson(1981)的研究探討助人專業工作者的職業倦怠後發現，工作者為了協助服務對象處理心理、生理或社交方面的問題，常常需要耗費許多時間與心思，此種長期性及持續性的壓力，容易產生情緒上的耗竭，因而導致職業倦怠。Maslach & Jackson(1981)從研究資料的結果中發現造成職業倦怠的因素，進而提出三因素職業倦怠理論，其內容包括：

- (一) 情緒耗竭 (emotional exhaustion)：一種情緒及身體上長期消耗的狀態；個人無法處理工作上的周遭問題，形成生理及心理對工作疲倦的情緒反應。意指個人自認其已無情緒上的資源可應用，也就是主觀地認為無法再奉獻自己。
- (二) 去人性化 (depersonalization)：一種拉長與人之間的距離，且缺乏和同事及服務對象的接觸；個人以消極和冷漠的方式與同事互動，並以不恰當的方式對待服務對象。此負面反應與情緒耗竭的經驗有關，工作者認為其服務對象所面臨的困擾是應得的，而以冷漠無情甚至非人性化的態度對待之。
- (三) 降低個人成就感 (diminished personal accomplishment)：指負面的自我評估；即對個人成就感的負向反應，包括退縮、潛力降低、士氣低落及工作不適應等。個人以消極的態度來衡量自己的工作表現，因而感到不快樂，且對自己在工作上的表現也感到不滿意，這些感受對於工作的品質都會有不利的影響。

在職業倦怠感概念測量方面，Maslach & Jackson(1981)提出馬氏職業倦怠量表 (Maslach Burnout Inventory, 簡稱MBI)，確定了職業倦怠的衡量方式，其主張職業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。

再者，Maslach(1982)率先指出職業倦怠的歷程為：

- 一、工作者處於高度覺醒的狀態下，在重複對這些重要需求（例如工作所需的資源、預期的報酬、壓力的宣洩等）的需要之後，開始感受到情緒耗竭。
- 二、接著工作者會採用去人性化的方式來做為因應策略，以減少對重要需求的需要。

三、隨著時間發展，工作者逐漸感受到個人成就感的降低，尤其是當工作者的工作環境提供較少的回饋，以及對於工作達成後給予較少的報酬時，就容易發生職業倦怠感。

二、Carroll & White之生態學模式

Carroll & White (1982) 的生態學模式則較重視有機體及其環境（生態系統）間的相互關係。因此，若以生態學的觀點來探討職業倦怠的現象，必須探究個人、生態系統以及此二者之間相互影響的情形。從生態學的角度而言，職業倦怠是一種功能失常的現象，而造成職業倦怠的因素則包括：

（一）個人因素：包括任何影響個人工作表現的事物，如個人的身心健康狀況、教育與訓練情形、因應的技巧、挫折容忍力、需求傾向和價值觀等。

（二）環境因素：

- 1、微觀系統：指個人完成其工作之最小的組織生態系統，如辦公室、企業中的部門單位等。
- 2、中間系統：代表工作環境中組織化程度較高的系統，由數個微觀系統而形成一個較大的整體，如機構、企業體等。
- 3、外環系統：指非工作的生態系統，但卻直接影響到工作者及其所屬部門的運作。
- 4、鉅觀系統：超越外環系統，屬於個人生活空間中的所有部份，包括社會、政治、經濟、文化等等。

生態學模式最大的優點在於強調造成職業倦怠的原因有許多不同的因素，單由個人或環境因素來解釋都難免失之偏頗，而應該要從個人與環境交互作用的觀點去進行，如此一來，可能面臨到不同學門之間整合研究的困難。造成職業倦怠的個人和環境因素互動情形既是如此複雜，因此，幾乎不易有兩個個人循著同樣的途徑經歷職業倦怠，所以此模式在實際的應用上便有其限制。

參、社會工作者之職業倦怠及相關研究

職業倦怠的現象與助人專業（Helping professions）領域有關，如諮商輔導師、社會工作者、醫師、護士、律師等，隨後始加入其它專業領域，如教師、圖書館員、警察、觀護人、基層公務人員，以及其它經常接觸「他人」的不同職業。主要原因在於這些工作者與人接觸頻繁，涉入程度較深，更被大眾賦予溫暖、治療、照顧、教育與接納的角色期待，因此極易產生情緒與精力耗竭，而社會工作者更是容易產生工作壓力和職業倦怠的高危險群（金善興，1997；陳鈞卿，2005）。

劉淑慧（1986）的研究中發現，社會工作者比教師或輔導人員更容易產生職業倦怠；滕青芬（1987）亦指出職業倦怠與社會工作者的工作滿意與工作意願有關。社會工作是人力密集的產業，少了人力，任何社會工作方法與措施均無法自行運作，但是社會工作人力的不足卻是一般民間社會福利機構、非營利組織及公部門普遍存在的問題（彭懷真，2002）。在這樣的情況下，社會工作者常會出現工作過度負荷、對未來充滿不確定感、人員的流動率高以及普遍的情緒耗竭感受（藍豔柔，2004）。

職業倦怠所造成的影響，涉及的層面包含，社會工作者本身的專業承諾、對案主的服務品質、整體工作士氣及機構的工作績效，社會工作者一旦發生職業倦怠狀況，勢必會造成社會福利機構執行政策的困擾，亦會阻礙社會工作專業的發展（翁淑卿，1986）。

金善興（1997）及葉在庭（2001）均指出社會工作者發生職業倦怠的相關因素包括以下三項：

- 一、社會工作者個人因素：低自我概念、低教育程度、日常生活中長期且輕度的繁瑣事務、家庭收入、專業態度、工作多年的經驗等。
- 二、案主因素：案主數量多、案主求助動機、非自願性案主、案主問題的複雜程度、對案主的負面印象、同理心、社會工作者涉入案主的問題、情感的轉移與反轉移、案主與工作者的關係。
- 三、組織因素：低工作自主性、工作量大、缺乏挑戰性、低支持度、角色模糊、角色衝突、低專業自尊、低薪資、工作壓力大、機構功能不彰、對機構目標及工作中因應策略的低使用率感到不滿意、對於服務個案感到棘手、對社會工作專業持負面的態度等。

助人工作者表現出職業倦怠過程的特性有四（林彥好等譯，1991）：

- 一、他們開始厭惡去上班，或以公事例行化的方式工作。
- 二、漸漸的對案主有敵意。
- 三、將這種耗竭的感覺內化，逐漸產生慢性焦慮、憂鬱或其他身心症。
- 四、離開助人的行業，並發現其他領域的工作挫折比較容易應付。

而在社會工作人員的職業倦怠相關研究中，惟有楊蓓（1988）、翁淑卿（1995）、金善興（1997）及藍豔柔（2004）之研究共四篇，詳如下表：

表 2-4-2 社會工作者之職業倦怠相關研究一覽表

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
楊蓓 (1988)	縣市政府社會工作人員	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	<ol style="list-style-type: none"> 1、職業倦怠感以<u>工作有挫折感、無力感</u>等工作情緒向度最為嚴重，<u>進而是常盼望有假期、想休息一陣子或轉換他職</u>等工作投入方面的倦怠感，因此社會工作者的流動性高，是可以理解的。 2、社會工作者在<u>工作情緒和工作投入</u>兩方面的倦怠感最為明顯，而在<u>工作表現上</u>的倦怠感較低。
翁淑卿 (1996)	社會工作者	督導行為取向與社會工作者職業倦怠感關係之研究—以台灣省縣市政府社會工作員為例	<p>以 163 份有效問卷進行統計分析，結果為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、社會工作者對於<u>工作特性，包含督導支援性及工作自主性的看法</u>是預測其職業倦怠感最重要的因素。 2、<u>以目前的督導方式，社會工作者的職業倦怠感不算嚴重。(18.4%)</u> 3、<u>社工員的年資愈淺，負責業務愈缺乏專業性</u>，愈容易有職業倦怠感。

表 2-4-2 社會工作者之職業倦怠相關研究一覽表 (續)

研究者 (年份)	研究對象	研究主題	主要研究結果
金善興 (1997)	社會工作人員	影響社會工作人員工作倦怠之相關因素研究—以台北市社會福利機構與醫院為例	<p>1、<u>個人因素</u>：自我尊重感愈低則社會工作人員工作倦怠程度愈高，工作年資愈久者則工作倦怠感愈低</p> <p>2、<u>案主因素</u>：社會工作人員處理案主問題不當或與案主關係不佳時，感受到較高工作倦怠感。</p> <p>3、<u>組織因素</u>：社會工作人員角色衝突與角色模糊愈高則工作倦怠程度愈高；在機構裡面工作量多、自主性愈低則工作倦怠感傾向愈高</p> <p>4、<u>醫院組情緒耗竭程度高於社會福利機構組，而在非人性化和缺乏成就感層面，社會福利機構組高於醫院組。</u></p>
藍豔柔 (2004)	醫務 社會工作者	醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究	<p>以 190 份有效問卷進行統計分析，結果為：</p> <p>1、<u>醫務社工因過多的工作負荷及挫折，且在長期缺乏外界的支持肯定之下，覺得自己成就感降低，包含效率衰退、進取心降低、工作壓力大，且常感到疲憊或虛弱</u></p> <p>2、<u>年輕的醫務社工職業倦怠感高於年長的。</u></p> <p>3、<u>縣市立醫院醫務社工職業倦怠高財團法人私立醫院。</u></p> <p>4、<u>工作壓力與職業倦怠成正相關。</u>醫務社工感受職業倦怠最強烈的部分，以我最近常感到疲憊或虛弱感受最強烈達45.8%，其次是最近我覺得工作壓力比以前大為36.9%。</p>

資料來源：研究者整理。

雖然對於社會工作人員的職業倦怠狀況研究不多，但社會工作人員的工作壓力及離職相關研究中，顯示社會工作的特性與現存的工作環境條件，容易造成職業倦怠現象，且職業倦怠會造成社會工作人員的低服務品質、低工作成就感及低工作情緒，甚至容易導致工作者離職，如此一來不僅影響了案主的權益及導致社會工作人員的身心疾病，更影響了組織在人力運用方面的問題。

另外，近年來僅有藍豔柔（2004）一篇研究探討職業倦怠現象，其餘研究均至今十年以上，亦未有任何研究指出身心障礙福利機構社會工作人員的職業倦怠狀況是否與上述研究的結果相同，故身心障礙福利機構社會工作人員的職業倦怠議題值得被重視。



第五節 小結

對於任何研究而言，探討相關的文獻主要有兩個目的：其一為在構思該研究進行方向之際，能夠具備某種程度的學理依據；其二為以相關文獻整理的結果，形塑該研究的概念架構，來引導研究測量工具的發展、以及測量工作的實施。茲以表 2-5-1 簡要陳列本章所探討的相關文獻主題、內容、目的與用意，做為本章的摘述，並以此形成本研究的概念架構。

表 2-5-1 相關文獻探討之主題、內容、目的與用意

文獻主題	主要內容	目的與用意
身心障礙福利機構與其工作人員之相關研究	說明身心障礙福利機構的服務現況及其相關工作人員的工作角色與內容等，並探討身心障礙福利機構與其工作人員之相關研究。	用以界定研究對象。
工作壓力之相關研究	定義工作壓力，瞭解工作壓力的來源與影響，並說明身心障礙福利機構之社會工作人員可能的工作壓力來源及感受到的工作壓力，最後探討有關社會工作者工作壓力之相關研究。	做為架構本研究主要探討概念的語意性定義，並藉此做為發展本研究測量工具內容之參考。
壓力因應之相關研究	定義壓力因應及因應策略，探討壓力因應相關理論及社會工作者壓力因應之相關研究。	
職業倦怠之相關研究	定義職業倦怠，探討職業倦怠相關理論及社會工作者職業倦怠之相關研究。	

資料來源：研究者整理。

第三章 研究方法

本章主要目的為針對前二章所探討的研究背景、動機、目的與文獻探討，進行研究設計。第一節為研究設計，第二節是研究對象與抽樣方法，第三節為研究工具，第四節是資料收集與分析方法，第五節則是針對研究流程進行規劃。

第一節 研究設計

壹、研究架構

依據研究目的、研究問題與整理各相關文獻所得之結論，形成本研究架構，如下圖所示：

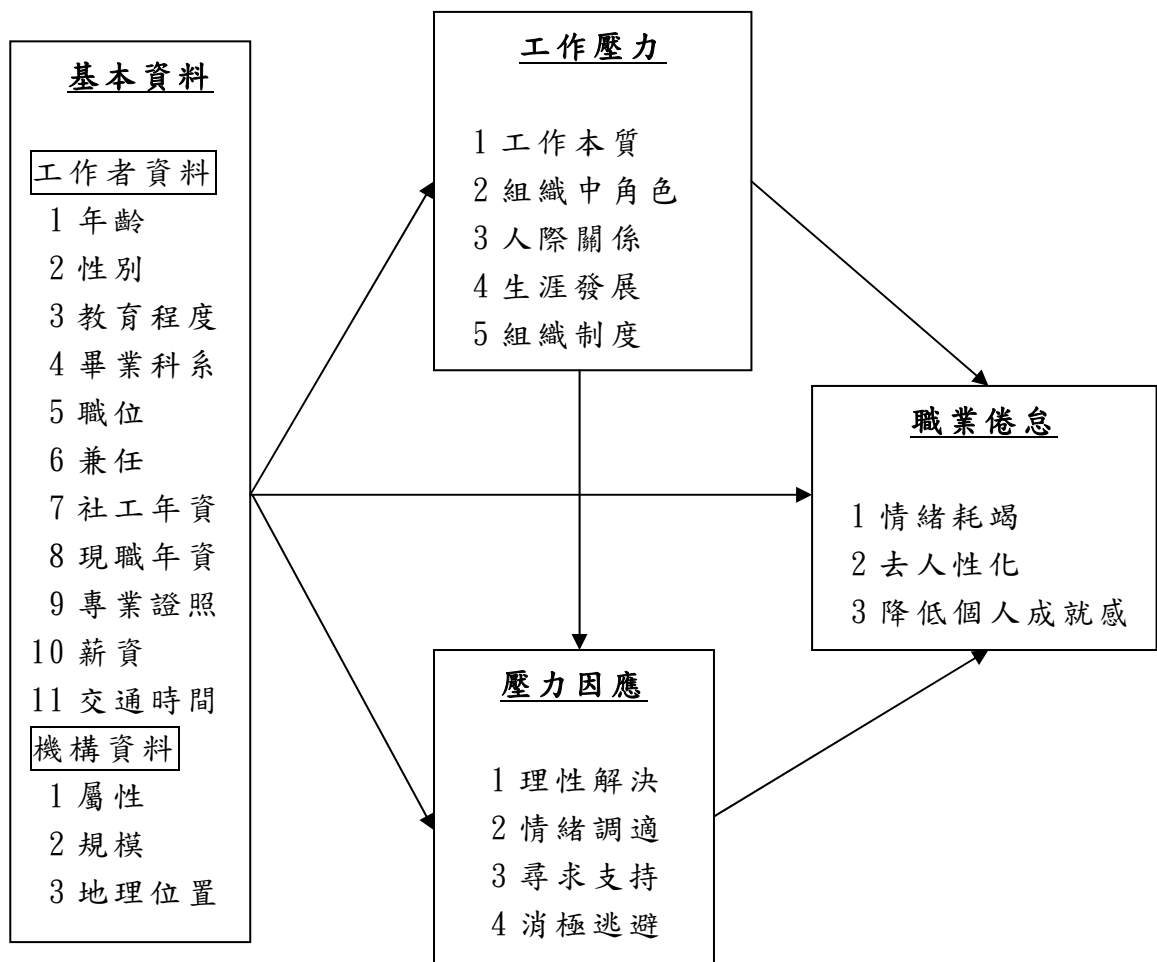


圖 3-1-1 研究架構圖

貳、研究問題與假設

依據研究目的及文獻探討，提出下列研究問題，並根據研究問題擬定研究假設，茲陳述如下：

研究問題一、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力情形為何？基本資料（包含工作者及機構）與工作壓力之間是否有差異？

研究假設一：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員的基本資料不同，其工作壓力有顯著差異。

研究問題二、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之壓力因應情形為何？基本資料（包含工作者及機構）與壓力因應之間是否有差異？

研究假設二：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員的基本資料不同，其壓力因應有顯著差異。

研究問題三、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之職業倦怠情形為何？基本資料（包含工作者及機構）與職業倦怠之間是否有差異？

研究假設三：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員的基本資料不同，其職業倦怠有顯著差異。

研究問題四、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應與職業倦怠彼此之間是否有顯著相關？

研究假設四：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力與其壓力因應有顯著相關。

研究假設五：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力與其職業倦怠有顯著相關。

研究假設六：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之壓力因應與其職業倦怠有顯著相關。

研究問題五、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力及壓力因應對其職業倦怠之預測力為何？

研究假設七：住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力及壓力因應對其職業倦怠應具有預測力。

參、研究概念之描述及操作性定義

本研究之主要變項包含基本資料、工作壓力、壓力因應及職業倦怠。為瞭解本研究各變項的意義，將逐一描述各變項的內容及其操作性定義臚列如后。

一、基本資料

此變項是指受訪者相關之背景資料，內容包含：

(一) 工作者資料

- 1、年齡：受訪者目前年齡。
- 2、性別：受訪者之性別。
- 3、教育程度：受訪者之最高教育程度。
- 4、畢業科系：受訪者是否為社會工作相關科系畢業。
- 5、工作職位：受訪者擔任主管職或非主管職，是否兼任機構內其他工作。
- 6、服務年資：受訪者從事社會工作的年資，受訪者從事現職單位的年資。
- 7、專業證照：受訪者是否擁有社會工作師專業證照。
- 8、薪資：受訪者每月薪資。
- 9、交通時間：受訪者居住地至機構所需之時間。

(二) 機構資料

- 1、屬性：公立、私立或公設民營機構。
- 2、機構規模：依內政部第七次評鑑結果分類為小、中或大型機構。
- 3、地理位置：地點位於台灣之北、中、南或東部。

二、工作壓力

此變項是指受訪者感受到的工作壓力，共分為五個構面，內容包含：

- (一) 工作本質：受訪者對於工作本質中所感受到的壓力程度，包括工作自主性、工作負荷量、時間壓力及社會工作特性所產生之壓力。
- (二) 組織中角色：受訪者於組織中扮演之角色壓力程度，著重於受訪者對於工作角色的認知與角色扮演過程產生的壓力。
- (三) 人際關係：受訪者感受到工作中人際關係（主管與同事）的壓力程度。
- (四) 生涯發展：受訪者感受到工作中與生涯規劃發展有關的壓力程度，著重於受訪者對於未來的發展性與個人對工作的相關期待產生的壓力。
- (五) 組織制度：受訪者感受到工作中與組織制度與氣氛有關的壓力程度，包含受訪者因組織決策方式或支持系統所產生的壓力。

三、壓力因應

此變項是指受訪者所採取的壓力因應方式，共分為四個構面，內容包含：

- (一) 理性解決：受訪者遭遇壓力事件時，採取直接面對的行動，理性思考以克服障礙解決問題。
- (二) 情緒調適：受訪者遭遇壓力事件時，先調整自己的情緒，或參與其他休閒活動，暫時拋開問題，等自我調適後再處理問題。
- (三) 尋求支持：受訪者遭遇壓力事件時，積極尋求他人支持，例如學者專家或工作夥伴，運用其他資源以減輕工作壓力。
- (四) 消極逃避：受訪者遭遇壓力事件時，採取不面對且不行動的方式，逃避或壓抑問題、引發負向情緒，甚至產生身心疾病，致使問題難以解決。

三、職業倦怠

此變項是指受訪者之職業倦怠感受，共分為三個構面，內容包含：

- (一) 情緒耗竭：受訪者自認已無情緒上之資源可運用，也就是說主觀的認為無法再奉獻自己。
- (二) 去人性化：受訪者以消極的態度對待服務對象，認為其服務對象所面臨的困擾是應得的，而以冷漠無情甚至非人性化的態度來對待。
- (三) 降低個人成就感：受訪者在自評方面給予自己較低的分數，以消極的態度來衡量自己的工作表現，因而感到不快樂，且對自己在工作上的表現也不滿意。

肆、研究性質

本研究主要探討住宿型身心障礙福利機構社會工作人員所面臨的工作壓力、壓力因應及職業倦怠感受，故研究的性質就三方面加以說明，做為研究設計之依據：

一、就實證科學的觀點而言，本研究屬於量化研究（quantitative study）。

本研究之主要概念皆透過操作化之定義，轉化成可測量的變項，且運用結構性之問卷蒐集資料，最後以適當之統計程式進行資料分析，並藉此說明住宿型身心障礙福利機構社會工作人員所面臨的工作壓力、壓力因應及職業倦怠感受之現況。

二、以研究時間來說，本研究屬於橫斷面研究（cross-sectional study）。

本研究僅在同一時期內以普查方式，針對全台共 137 所住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員共 325 人進行問卷普查，以瞭解住宿型身心障礙福利機構社會工作人員所面臨的工作壓力、壓力因應及職業倦怠感受之現況。

三、以研究方法角度來劃分，本研究屬於調查性研究（survey research）。

本研究是以住宿型身心障礙福利機構社會工作人員所面臨的工作壓力、壓力因應及職業倦怠感受之現況，針對全台共 137 所住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員進行問卷普查，蒐集大量資料，進行統計分析以求能描述其狀況。獲取資料的方式是以結構式問卷做為測量工具，由研究者親自發放問卷及郵寄問卷的方式進行資料蒐集。

第二節 研究對象與抽樣方法

壹、預試樣本

為使問卷內容能符合研究目的，問卷初步設計完成後，研究者除了與指導教授進行討論之外，將於正式問卷施測前，先進行問卷預試，預試結果將作為正式施測之參考及修改問卷之依據。

本研究之預試係隨機抽取七所機構之社會工作人員為預試對象，共30名人員作為研究的預試樣本，以直接發放或郵寄問卷方式進行，對象分佈如下：

表 3-2-1 預試樣本分佈一覽表

機構名稱	人數	發放方式
財團法人南投縣私立德安啟智教養院	4	直接發放
內政部雲林教養院	3	郵寄問卷
財團法人瑪利亞社會福利基金會附設瑪利亞霧峰教養家園	3	郵寄問卷
財團法人臺灣省私立香園紀念教養院	4	郵寄問卷
財團法人台南縣私立蓮心園社會福利慈善事業基金會附設啟智中心	3	郵寄問卷
內政部台南教養院	7	郵寄問卷
內政部南投啟智教養院	6	直接發放

資料來源：研究者製表

貳、正式施測樣本

本研究之研究對象為住宿型身心障礙福利機構社會工作人員，採普查方式進行。依內政部（2009）統計，截至97年底，全台地區住宿型身心障礙福利機構計有137所，社會工作人員約325人，為本研究之正式研究樣本。正式施測樣本數及樣本回收情形如表3-2-2所示。

表3-2-2 正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表

編號	機構名稱	母體數	回收數	有效樣本
1	財團法人育成社會福利基金會附設臺北市私立育成和平發展中心	1	1	1
2	臺北市政府社會局委託財團法人心路社會福利基金會辦理臺北市金龍發展中心	2	2	2
3	財團法人宜蘭縣私立慕光盲人重建中心	2	2	2
4	財團法人南投縣私立德安啟智教養院	4	4	4
5	財團法人臺北市私立陽明養護中心	1	1	1
6	財團法人桃園縣私立路得啟智學園	2	2	2
7	高雄縣政府委託社團法人高雄縣脊髓損傷者協會經營管理高雄縣身心障礙者社區家園--髓喜家園	1	1	1
8	財團法人桃園縣私立康福智能發展中心	1	1	1
9	嘉義縣私立嘉義教養院	1	1	1
10	南投縣私立懷恩養護復健中心-埔里基督教醫院承辦	1	1	1
11	財團法人嘉義縣私立嘉惠教養院	1	1	1
12	財團法人創世社會福利基金會附設新竹市私立創世清寒植物人安養院	1	1	1
13	嘉義縣私立仲埔教養院	1	1	1
14	財團法人創世社會福利基金會附設苗栗縣私立創世清寒植物人安養院	1	1	1
15	財團法人臺北市私立大安之家	3	2	2
16	財團法人創世社會福利基金會附設屏東縣私立屏東市創世清寒植物人安養院	1	1	1
17	財團法人臺南縣私立長泰教養院新市分院	1	1	1
18	財團法人創世社會福利基金會附設基隆市私立創世清寒植物人安養院	1	1	1
19	財團法人苗栗縣私立明德教養院	1	1	1
20	台南市私立東門教養院	1	0	0
21	財團法人創世社會福利基金會附設嘉義市私立創世清寒植物人安養院	1	0	0
22	財團法人桃園縣私立龍潭啟智教養院	1	1	1
23	財團法人桃園縣私立長長教養院	1	1	1
24	財團法人桃園縣私立聖愛教養院	1	1	1

表 3-2-2 正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表 (續)

編號	機構名稱	母體數	回收數	有效樣本
25	財團法人桃園縣私立安康啟智教養院	1	1	1
26	財團法人晨光社會福利基金會附設金門縣私立晨光教養家園	1	0	0
27	財團法人苗栗縣私立親民啟能教養院	1	1	1
28	財團法人臺北市樹仁社會福利基金會附設臺北市私立彩虹村家園	1	1	1
29	財團法人創世社會福利基金會附設台中市創世清寒植物人安養院	1	1	1
30	財團法人創世社會福利基金會附設臺北市私立創世清寒植物人安養院	1	0	0
31	社團法人中華民國濟世功德會附設臺北縣私立成功清寒植物人安養院	1	1	1
32	財團法人高雄市私立公益身心障礙教養院	1	1	1
33	財團法人臺灣省私立臺灣盲人重建院	3	2	2
34	嘉義縣私立大林教養院	1	1	1
35	財團法人彰化縣私立慈生仁愛院	6	5	5
36	財團法人蘭智社會福利基金會附設私立蘭陽智能發展學苑	3	3	3
37	財團法人台南縣私立康寧教養院	3	3	3
38	臺北市政府社會局委託財團法人第一社會福利基金會辦理崇愛發展中心	2	2	2
39	臺北市政府社會局委託臺北市智障者家長協會辦理臺北市弘愛服務中心	3	1	1
40	財團法人桃園縣私立真善美啟能發展中心	3	3	3
41	財團法人天主教會嘉義教區附設嘉義縣私立聖心教養院	6	5	5
42	臺北市政府社會局委託財團法人育成社會福利基金會辦理臺北市鵬程啟能中心	1	1	1
43	財團法人新竹市私立天主教仁愛啟智中心	4	4	4
44	財團法人苗栗縣私立新苗發展中心	4	4	4
45	財團法人臺灣省私立鴻佳啟能庇護中心	3	3	2
46	內政部雲林教養院	3	3	3
47	財團法人天主教會台中教區附設立達啟能訓練中心	3	3	3
48	臺北縣政府委託財團法人育成社會福利基金會辦理臺北縣愛育發展中心	2	1	1
49	財團法人台南縣私立菩提林教養院	2	2	2
50	財團法人瑪利亞社會福利基金會附設瑪利亞霧峰教養家園	3	3	3
51	臺北市政府社會局委託財團法人私立天主教華光智能發展中心辦理臺北市三玉啟能中心	1	1	1
52	財團法人台灣基督教門諾會附設花蓮縣私立黎明教養院	4	4	4
53	財團法人台南縣私立育愛教養院	1	1	1
54	財團法人桃園縣私立仁友愛心家園	4	4	4
55	財團法人苗栗縣私立幼安教養院	4	3	3

表 3-2-2 正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表 (續)

編號	機構名稱	母體數	回收數	有效樣本
56	財團法人台灣省私立高雄仁愛之家附設玫瑰園養護所	4	4	4
57	財團法人屏東縣私立基督教伯大尼之家	5	5	5
58	財團法人屏東縣私立屏東啟智教養院	2	2	2
59	財團法人天主教會花蓮教區附設救星教養院	2	1	1
60	財團法人台灣省私立向上兒童福利基金會附屬台中育嬰院	4	4	4
61	財團法人中華啟能基金會附設春暉啟能中心	3	0	0
62	台北縣立八里愛心教養院	4	3	3
63	財團法人台灣省花蓮縣基督教宣教士差會附屬花蓮畢士大教養院	3	0	0
64	臺北市政府社會局委託社團法人臺北市康復之友協會辦理臺北市一壽重殘照顧中心	2	2	2
65	財團法人基督教惠明盲人福利會附設台中縣私立惠明盲童育幼院	2	2	2
66	財團法人台南縣私立長泰教養院	2	2	2
67	臺北市政府社會局委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理臺北市一壽重殘養護中心	2	2	2
68	臺北縣政府委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理臺北縣愛德養護中心	2	2	2
69	台中縣立德水園身心障礙教養院	4	4	4
70	財團法人彰化縣私立真善美社會福利慈善事業基金會附設靜元家園	3	0	0
71	財團法人天主教會台中教區附設臺灣省私立慈愛殘障教養院	3	3	3
72	財團法人新竹縣天主教世光教養院	3	3	3
73	台北縣政府委託財團法人天主教耕莘醫院辦理台北縣愛維養護中心	4	4	4
74	高雄市政府社會局無障礙之家(住宿型生活照顧類)	1	1	1
75	新竹市政府身心障礙福利服務中心附設重殘養護-公設民營安之園,新竹市私立愛恆啟能中心承辦	1	1	1
76	財團法人天主教靈醫會私立聖嘉民啟智中心	4	1	1
77	花蓮縣政府委託財團法人門諾社會福利慈善事業基金會辦理花蓮縣身心障礙福利服務中心(住宿機構類)	1	1	1
78	財團法人屏東縣基督教勝利之家	4	4	4
79	財團法人苗栗縣私立廣愛教養院	2	0	0
80	財團法人桃園縣私立心燈啟智教養院	2	2	2
81	基隆市政府委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理基隆市身心障礙福利服務中心(住宿型生活照顧類)	3	3	3
82	財團法人高雄市私立樂仁啟智中心	3	3	3
83	財團法人創世社會福利基金會附設高雄縣私立鳳山市創世清寒植物人安養院	1	1	1
84	財團法人桃園縣私立觀音愛心家園	2	2	2

表 3-2-2 正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表 (續)

編號	機構名稱	母體數	回收數	有效樣本
85	財團法人台南市私立朝興社會福利慈善事業基金會附設朝興啟能中心	2	2	2
86	財團法人花蓮縣私立美崙啟能發展中心	3	3	3
87	財團法人苗栗縣私立華嚴啟能中心	2	0	0
88	財團法人福慧社會福利慈善基金會附設大同之家	1	1	1
89	台南市無障礙福利之家(住宿型生活照顧類)	1	1	1
90	財團法人臺灣省私立香園紀念教養院	4	4	4
91	財團法人台北縣私立樂山療養院	3	3	3
92	財團法人宜蘭縣私立懷哲復康之家	4	4	4
93	財團法人天主教白永恩神父社會福利基金會附設臺北市私立聖安娜之家	2	1	1
94	台南縣立龍崎教養院	5	5	5
95	財團法人台南市私立健生障礙照護中心	2	2	1
96	台南縣私立施恩教養院	1	1	1
97	內政部委託財團法人伊甸社會福利基金會辦理內政部宜蘭教養院	5	0	0
98	財團法人桃園縣私立平鎮教養院	1	1	1
99	財團法人創世社會福利基金會附設台北縣私立創世清寒植物人安養院	1	0	0
100	財團法人創世社會福利基金會附設桃園縣私立桃園市創世清寒植物人安養院	1	1	1
101	財團法人嘉義縣私立一心教養院	2	2	2
102	財團法人台南縣私立蓮心園社會福利慈善事業基金會附設啟智中心	3	3	3
103	財團法人宜蘭縣私立竹安身心障礙養護院	4	4	4
104	財團法人台南縣私立慈惠教養院	2	2	2
105	財團法人創世社會福利基金會附設臺北縣私立新店市創世清寒植物人安養院	1	0	0
106	財團法人南投縣私立炫寬愛心教養家園	1	1	1
107	行政院國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮家附設慎修養護中心	4	4	4
108	財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心慈暉園	2	2	2
109	財團法人天主教花蓮教區附設私立安德啟智中心	1	1	1
110	雲林縣身心障礙養護中心-長照管理顧問有限公司承辦	1	1	1
111	財團法人桃園縣私立誠信愛心家園	2	2	2
112	財團法人桃園縣私立庭芳啟智教養院	1	1	1
113	台南縣私立荷園教養院	1	1	1
114	彰化縣私立員林身心障礙養護中心	1	1	1
115	台南縣私立永靜教養院	1	1	1
116	彰化縣私立靜和家園	1	1	1

表 3-2-2 正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表 (續)

編號	機構名稱	母體數	回收數	有效樣本
117	財團法人桃園縣私立瑞園啟智教養院	1	0	0
118	財團法人創世社會福利基金會附設台南市私立創世清寒植物人安養院	1	1	1
119	財團法人桃園縣私立祥育啟智教養院	1	0	0
120	財團法人桃園縣私立方舟啟智教養院	2	2	2
121	台南縣私立豐德教養院	1	1	1
122	財團法人桃園縣私立嘉惠啟智教養院	1	1	1
123	財團法人台北縣私立真光教養院	0	0	0
124	財團法人天主教靈醫會惠民醫院附設重殘養護中心	2	1	1
125	內政部台南教養院	7	7	6
126	內政部南投啟智教養院	6	6	6
127	財團法人彰化縣私立基督教喜樂保育院	5	5	5
128	臺北市立陽明教養院	6	6	6
129	財團法人臺灣省私立心德慈化教養院 3	3	3	3
130	財團法人新竹縣私立天主教華光智能發展中心	2	2	2
131	高雄市立凱旋醫院附設大寮養護中心	8	8	8
132	內政部委託財團法人天主教會新竹教區辦理臺灣省寧園安養院	5	5	5
133	財團法人臺灣省私立啟智技藝訓練中心	4	4	4
134	財團法人台灣省私立八德殘障教養院	3	3	3
135	財團法人臺灣省私立景仁殘障教養院	6	6	6
136	財團法人台灣省私立台南仁愛之家慢性精神病養護所	3	3	3
137	財團法人台灣省私立台中仁愛之家附設牡丹園養護所	5	4	4
合計		325	282	279

資料來源：研究者製表

第三節 研究工具

壹、研究工具之編製、信度效度考驗及因素分析

一、預試問卷

本研究依據研究目的與文獻探討資料，完成調查問卷，作為蒐集資料之研究工具。問卷採用研究者自行依據現有多項問卷研擬，經過指導教授的修正而進行試測，主要內容分為四部分，第一部份為「工作壓力量表」，第二部分為「壓力因應量表」，第三部份為「職業倦怠量表」，第四部分為「受訪者基本資料」；茲將問卷編製、填答計分方式與整體問卷內容作一說明。

(一) 工作壓力量表

1、量表來源及其構面

本研究有關工作壓力的衡量，部分參考行政院勞工安全委員會勞工安全衛生研究所(1995)所發展之國人工作壓力量表，亦參考藍豔柔(2003)之工作壓力問卷，選取其中「工作本質」、「組織中角色」、「人際關係」、「生涯規劃」及「組織制度」五個構面，每個構面6題，初步挑選30題，來衡量住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力感受。

2、填答計分方式

採用三點量表，受訪者就每題的陳述句，選擇五個答案中「從未如此」、「有時如此」及「總是如此」，選擇最認同的一個作為答案，分別給予1、2、3之分數；以總分代表受訪者工作壓力高低之指標，得分愈高者表示工作壓力愈大。

3、問卷內容

工作壓力構面與預試問卷內容對照如下表：

表 3-3-1 預試問卷工作壓力構面歸類對照表

構面	題號	問卷內容
工作本質	1	我的工作時間過長
	2	我的工作時間不固定
	3	我須處理突發狀況
	4	我的工作負荷量很大
	5	我的工作讓我須做很多重複性的事
	6	我對某些工作明顯不耐煩
組織中角色	7	我不瞭解自己的工作職掌範圍
	8	我不瞭解自己的工作權限範圍
	9	我想在工作上盡責，卻感覺挫折
	10	我常有角色混淆的狀況發生
	11	我須面對外界不同的角色期待
	12	我面對角色衝突
人際關係	13	同事間關係疏離
	14	我與同事之間不會互相幫忙
	15	我與主管的關係有相當的距離
	16	我的工作缺乏主管的支持
	17	我的同事不關心我
	18	我與機構中的某些人溝通困難
生涯規劃	19	機構沒有適當的升遷管道
	20	機構沒有提供社會工作方面之教育訓練
	21	我對工作內容感到沒有興趣
	22	我在工作中無法發揮能力
	23	我沒有時間進修
	24	我不確定工作未來的發展機會
組織制度	25	我的主管無法提供我工作上的協助
	26	機構沒有提供合理的休假機會
	27	機構沒有提供合理的工作考核
	28	機構主管不重視社會工作專業
	29	機構社會工作人力運用分配不當
	30	我被指派做與社會工作無關之工作

(二) 壓力因應量表

1、量表來源及其構面

本研究之壓力應量表，是以程一民（1996）因應方式量表、黃善慈（2005）工作感受因應策略量表及杜昌霖（2005）因應方式量表等為主要參照，修改以符合社會工作人員使用，問卷內容包括「理性解決」、「情緒調適」、「尋求支持」及「消極逃避」四個構面，每個構面6題，初步挑選24題，衡量住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之壓力因應方式。

2、填答計分方式

採用三點量表，每一項目包括三個感受點，受訪者依據所知覺的實際經驗，選擇最符合的答案。其計分方式依「從未如此」、「有時如此」及「總是如此」，分別給予1、2、3分；分數愈高者，表示該構面所使用的頻率愈高。

3、問卷內容

壓力因應構面與預試問卷內容對照如下表：

表 3-3-2 預試問卷壓力因應構面歸類對照表

構面	題號	問卷內容
理性解決	1	遇到問題時，我會審慎處理
	2	遇到問題時，我會擬定行動計畫並確實實施
	3	遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決
	4	遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力
	5	遇到問題時，我會思考變通的方法來處理
	6	遇到問題時，我會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題
情緒調適	7	遇到問題時，我會找時間運動
	8	遇到問題時，我會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾
	9	遇到問題時，我會藉著參加與工作無關的其他活動來紓解壓力
	10	遇到問題時，我會與配偶或其他親友聊聊天
	11	遇到問題時，我會設法放鬆
	12	遇到問題時，我會安排假期，暫時離開工作崗位
尋求支持	13	遇到問題時，我會積極與有相同經驗的人磋商
	14	遇到問題時，我會參考以前的處理經驗來解決問題
	15	遇到問題時，我會請示上級主管
	16	遇到問題時，我會詢問相關業務單位
	17	遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持
	18	遇到問題時，我會尋求專家或輔導人員的協助
消極逃避	19	遇到問題時，我幻想問題會自動消失
	20	遇到問題時，我承認自己無法處理
	21	遇到問題時，我想要逃離工作現場
	22	遇到問題時，我拒絕相信問題的存在
	23	遇到問題時，我不想處理它
	24	遇到問題時，我會假裝沒有任何事發生

(三) 職業倦怠量表

1、量表來源及其構面

職業倦怠的衡量主要參照金善興(1997)工作倦怠量表、陳鈞卿(2005)工作倦怠量表與MBI-HSS之原始量表，適用於測量個人與其工作接觸的人之關係，修改以符合社會工作人員使用。量表分為「情緒耗竭」、「去人性化」及「降低個人成就感」三個構面，初步挑選18題，來衡量住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之職業倦怠感受。

2、填答計分方式

採用三點量表，依「從未如此」、「有時如此」及「總是如此」，分別給予1、2、3分；以總分代表受訪者職業倦怠高低之指標，得分愈高表示職業倦怠程度愈強烈。

3、問卷內容

職業倦怠構面與問卷內容對照如下表：

表 3-3-3 預試問卷職業倦怠構面歸類對照表

構面	題號	問卷內容
情緒耗竭	1	我的工作讓我感到情緒被榨乾
	2	我工作一整天後，感到精疲力盡
	3	我每天醒來，想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神
	4	整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁
	5	我覺得我的工作使我身心的健康被耗損
	6	我覺得在工作上再努力也沒有用
去人性化	7	我不想被同事打擾
	8	從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡
	9	我不想被案主打擾
	10	對於案主所遭遇的問題，我變得不在乎
	11	我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情
	12	我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來
降低個人成就感	13	我無法有效地解決工作中的問題
	14	我覺得目前的職務無法讓我發揮所長
	15	當我完成某項工作時，我不會因此而感到開心
	16	我覺得我的工作表現低於我應有的水準
	17	在我的工作上，我無法有效地將事情做好
	18	我無法適時瞭解案主及案家的感受和需要

二、正式問卷

本研究依據試測後之結果，進行此三個量表之信度檢驗及效度分析，刪除不適當之題目後，形成本正式施測問卷。正式問卷信度考驗結果如表3-3-4。

表3-3-4 正式量表之信度考驗及配合因素分析刪題結果

量表名稱 (原題數)	量表 α 值	刪題結果
工作壓力量表 (30)	.930	經因素分析後，刪除第 1、2、3、17、19、23 及 26 題，量表 α 值變動為.946
壓力因應量表 (24)	.726	經因素分析後，刪除 10、12、19、21、22 及 24 題，量表 α 值變動為.798
職業倦怠量表 (18)	.916	經因素分析後，刪除第 2、10、15 及 18 題，量表 α 值變動為.920

經因素分析刪題過程後，工作壓力、壓力因應及職業倦怠量表之Cronbach α 值分別為.946、.798及.920，均達可接受程度。以下說明三個量表之刪題過程與量表內容：

(一) 工作壓力量表

為使量表功能發揮，將預試問卷回收後，藉由進行信度分析(Reliability analysis)及因素分析(Factor Analysis)，刪除因素量表負荷量較低之題目。本研究的因素分析是以主成分分析法(Principal Component analysis)進行因素抽取，轉軸方法採取直接轉軸(orthogonal rotation)的最大變異法(varimax)。

「工作壓力量表」原為30題，刪除過程中，刪除了第1、2、3、17、19、23及26題，剩餘23題為正式問卷題目。其中，「工作本質」有3題、「組織中角色」有6題、「人際關係」有5題、「生涯規劃」有4題、「組織制度」有5題。

工作壓力構面與正式問卷內容對照如下表：

表 3-3-5 正式問卷工作壓力構面歸類對照表

構面	題號	問卷內容
工作本質	1	我的工作負荷量很大
	2	我的工作讓我須做很多重複性的事
	3	我對某些工作明顯不耐煩
組織中角色	4	我不瞭解自己的工作職掌範圍
	5	我不瞭解自己的工作權限範圍
	6	我想在工作上盡責，卻感覺挫折
	7	我常有角色混淆的狀況發生
	8	我須面對外界不同的角色期待
	9	我面對角色衝突
人際關係	10	同事間關係疏離
	11	我與同事之間不會互相幫忙
	12	我與主管的關係有相當的距離
	13	我的工作缺乏主管的支持
	14	我與機構中的某些人溝通困難
生涯規劃	15	機構沒有提供社會工作方面之教育訓練
	16	我對工作內容感到沒有興趣
	17	我在工作中無法發揮能力
	18	我不確定工作未來的發展機會
組織制度	19	我的主管無法提供我工作上的協助
	20	機構沒有提供合理的工作考核
	21	機構主管不重視社會工作專業
	22	機構社會工作人力運用分配不當
	23	我被指派做與社會工作無關之工作

(二) 壓力因應量表

壓力因應量表刪題過程與工作壓力量表一致，故在此僅陳述刪題結果。「壓力因應量表」原為 24 題，刪除過程中，刪除了第 10、12、19、21、22 及 24 題，剩餘 18 題為正式問卷題目。其中，「理性解決」有 6 題、「情緒調適」有 4 題、「尋求支持」有 6 題、「消極逃避」有 2 題。

壓力因應構面與正式問卷內容對照如下表：

表 3-3-6 正式問卷壓力因應構面歸類對照表

構面	題號	問卷內容
理性解決	1	遇到問題時，我會審慎處理
	2	遇到問題時，我會擬定行動計畫並確實實施
	3	遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決
	4	遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力
	5	遇到問題時，我會思考變通的方法來處理
	6	遇到問題時，我會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題
情緒調適	7	遇到問題時，我會找時間運動
	8	遇到問題時，我會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾
	9	遇到問題時，我會藉著參加與工作無關的其他活動來紓解壓力
	10	遇到問題時，我會設法放鬆
尋求支持	11	遇到問題時，我會積極與有相同經驗的人磋商
	12	遇到問題時，我會參考以前的處理經驗來解決問題
	13	遇到問題時，我會請示上級主管
	14	遇到問題時，我會詢問相關業務單位
	15	遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持
	16	遇到問題時，我會尋求專家或輔導人員的協助
消極逃避	17	遇到問題時，我承認自己無法處理
	18	遇到問題時，我不想處理它

(三) 職業倦怠量表

職業倦怠量表刪題過程與工作壓力量表一致，故在此僅陳述刪題結果。「職業倦怠量表」原為 18 題，刪除過程中，刪除了第 2、10、15 及 18 題，剩餘 14 題為正式問卷題目。其中，「情緒耗竭」有 6 題、「去人性化」有 4 題、「降低個人成就感」有 6 題。

職業倦怠構面與正式問卷內容對照如下表：

表 3-3-7 正式問卷職業倦怠構面歸類對照表

構面	題號	問卷內容
情緒耗竭	1	我的工作讓我感到情緒被榨乾
	2	我每天醒來，想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神
	3	整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁
	4	我覺得我的工作使我身心的健康被耗損
	5	我覺得在工作上再努力也沒有用
去人性化	6	我不想被同事打擾
	7	從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡
	8	我不想被案主打擾
	9	我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情
10	我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來	
降低個人成就感	11	我無法有效地解決工作中的問題
	12	我覺得目前的職務無法讓我發揮所長
	13	我覺得我的工作表現低於我應有的水準
	14	在我的工作上，我無法有效地將事情做好

三、進入統計分析之量表題目

本研究依據正式施測後之結果，再次進行此三個量表之因素分析，刪除因素負荷量較低之題目後，形成本研究進入統計分析之各量表題目。信度考驗結果如表3-3-8。

表3-3-8 信度考驗及配合因素分析刪題結果

量表名稱 (原題數)	量表 α 值	刪題結果
工作壓力量表 (23)	.914	經因素分析後，刪除正式問卷第 6、14 及 16 題，量表 α 值變動為 .899
壓力因應量表 (18)	.803	經因素分析後，刪除正式問卷第 16 題，量表 α 值變動為 .788
職業倦怠量表 (14)	.880	未再次進行刪題

再次經因素分析刪題過程後，工作壓力、壓力因應及職業倦怠量表之 Cronbach α 值分別為 .899、.788 及 .880，均達可接受程度。以下說明三個量表之量表內容與信效度分析：

(一) 工作壓力量表

「工作壓力量表」原為 23 題，再次進行刪題後，刪除了第 6、14 及 16 題，以主成分分析法 (Principal Component analysis) 進行因素分析 (Factor analysis)，共分為五個因素，由於因素分析結果與本研究原先設定題目部分有異，相同部份沿用原始命名，分別為「組織與管理」、「社工個人因素」、「工作本質」、「組織中角色」及「人際關係」，可解釋變異量分別是 25.895%、10.298%、9.638%、9.185% 及 8.299%，總量表之總解釋變異量為 63.360%。

因素分析之後再以信度分析 (Reliability analysis) 考驗「工作壓力量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為 .899，分量表值分別為 .903、.872、.640、.707 及 .659。

工作壓力量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要，如表 3-3-9。

表 3-3-9 工作壓力量表之因素分析及Cronbach α 值摘要表

因素 名稱	題目	因 素 負荷量	解釋變 異量(%)	總解釋變 異量(%)	Cronbach α 值
組 織 與 管 理	20. 機構沒有提供合理的工作考核	.808	25.895	25.895	.903
	21. 機構主管不重視社會工作專業	.794			
	19. 我的主管無法提供我工作上的協助	.788			
	13. 我的工作缺乏主管的支持	.747			
	15. 機構沒有提供社會工作方面之教育訓練	.724			
	12. 我與主管的關係有相當的距離	.659			
	18. 我不確定工作未來的發展機會	.623			
	17. 我在工作中無法發揮能力	.568			
	22. 機構社會工作人力運用分配不當	.563			
23. 我被指派做與社會工作無關之工作	.552				
社 工 個 人 因 素	5. 我不瞭解自己的工作權限範圍	.876	10.298	36.194	.872
	4. 我不瞭解自己的工作職掌範圍	.869			
工 作 本 質	1. 我的工作負荷量很大	.764	9.683	45.877	.640
	2. 我的工作讓我須做很多重複性的事	.726			
	3. 我對某些工作明顯不耐煩	.691			
組 織 中 角 色	8. 我須面對外界不同的角色期待	.845	9.185	55.061	.707
	9. 我面對角色衝突	.731			
	7. 我常有角色混淆的狀況發生	.576			
人 際 關 係	11. 我與同事之間不會互相幫忙	.827	8.299	63.360	.659
	10. 同事間關係疏離	.802			
總量表 Cronbach α 值 = .899					

工作壓力構面與進入統計分析題目內容對照如下表：

表 3-3-10 工作壓力構面與進入統計分析題目內容對照表

構面	題號	問卷內容
組織與管理	12	我與主管的關係有相當的距離
	13	我的工作缺乏主管的支持
	15	機構沒有提供社會工作方面之教育訓練
	17	我在工作中無法發揮能力
	18	我不確定工作未來的發展機會
	19	我的主管無法提供我工作上的協助
	20	機構沒有提供合理的工作考核
	21	機構主管不重視社會工作專業
	22	機構社會工作人力運用分配不當
	23	我被指派做與社會工作無關之工作
社工個人因素	4	我不瞭解自己的工作職掌範圍
	5	我不瞭解自己的工作權限範圍
工作本質	1	我的工作負荷量很大
	2	我的工作讓我須做很多重複性的事
	3	我對某些工作明顯不耐煩
組織中角色	7	我常有角色混淆的狀況發生
	8	我須面對外界不同的角色期待
	9	我面對角色衝突
人際關係	10	同事間關係疏離
	11	我與同事之間不會互相幫忙

(二) 壓力因應量表

「壓力因應量表」原為 18 題，再次進行刪題後，刪除了第 16 題，以主成分分析法 (Principal Component analysis) 進行因素分析 (Factoranalysis)，共分為四個因素，分別為「理性解決」、「尋求支持」、「情緒調適」及「消極逃避」，可解釋變異量分別是 18.179%、16.767%、14.257% 及 8.408%，總量表之總解釋變異量為 57.612%。

因素分析之後再以信度分析 (Reliability analysis) 考驗「壓力因應量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為 .788，分量表值分別為 .803、.774、.800 及 .497。

壓力因應量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要，如表 3-3-11。

表 3-3-11 壓力因應量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量(%)	總解釋變異量(%)	Cronbach α 值
理性解決	2. 會擬定行動計畫並確實實施	.755	18.179	18.179	.803
	4. 會藉此增進自我解決問題的能力	.743			
	3. 會閱讀相關書籍以便能解決	.734			
	5. 會思考變通的方法來處理	.732			
	1. 會審慎處理	.640			
	6. 會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題	.570			
尋求支持	12. 會參考以前的處理經驗來解決問題	.746	16.767	34.947	.774
	14. 會詢問相關業務單位	.746			
	15. 會尋求同事的協助與支持	.744			
	13. 會請示上級主管	.726			
情緒調適	11. 會積極與有相同經驗的人磋商	.673			.800
	9. 會參加與工作無關的其他活動來紓解壓力	.862	14.257	49.204	
	8. 會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾	.844			
	10. 會設法放鬆	.721			
消極逃避	7. 會找時間運動	.590			.497
	18. 不想處理它	.778	8.408	57.612	
	17. 承認自己無法處理	.758			
總量表 Cronbach α 值 = .788					

壓力因應構面與進入統計分析題目內容對照如下表：

表 3-3-12 壓力因應構面與進入統計分析題目內容對照表

構面	題號	問卷內容
理性解決	1	遇到問題時，我會審慎處理
	2	遇到問題時，我會擬定行動計畫並確實實施
	3	遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決
	4	遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力
	5	遇到問題時，我會思考變通的方法來處理
	6	遇到問題時，我會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題
尋求支持	11	遇到問題時，我會積極與有相同經驗的人磋商
	12	遇到問題時，我會參考以前的處理經驗來解決問題
	13	遇到問題時，我會請示上級主管
	14	遇到問題時，我會詢問相關業務單位
	15	遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持
情緒調適	7	遇到問題時，我會找時間運動
	8	遇到問題時，我會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾
	9	遇到問題時，我會藉著參加與工作無關的其他活動來紓解壓力
	10	遇到問題時，我會設法放鬆
消極逃避	17	遇到問題時，我承認自己無法處理
	18	遇到問題時，我不想處理它

(三) 職業倦怠

「職業倦怠量表」原為 14 題，以主成分分析法 (Principal Component analysis) 進行因素分析 (Factoranalysis)，共分為三個因素，分別為「情緒耗竭」、「去人性化」、及「降低個人成就感」，可解釋變異量分別是 24.006%、18.370% 及 17.023%，總量表之總解釋變異量為 59.399%。

因素分析之後再以信度分析 (Reliability analysis) 考驗「職業倦怠量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為 .880，分量表值分別為 .855、.767 及 .772。

職業倦怠量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要，如表 3-3-13。

表 3-3-13 職業倦怠量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	總解釋變異量 (%)	Cronbach α 值
情緒耗竭	3. 整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁	.775	24.006	24.006	.855
	4. 我覺得我的工作使我身心的健康被耗損	.769			
	1. 我的工作讓我感到情緒被榨乾	.737			
	2. 我每天醒來，想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神	.733			
	5. 我覺得在工作上再努力也沒有用	.681			
去人性化	8. 我不想被案主打擾	.772	18.370	42.376	.767
	9. 我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情	.734			
	7. 從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡	.661			
	6. 我不想被同事打擾	.606			
10. 我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來	.567				
降低個人成就感	13. 我覺得我的工作表現低於我應有的水準	.784	17.023	59.399	.772
	14. 在我的工作上，我無法有效地將事情做好	.774			
	11. 我無法有效地解決工作中的問題	.757			
	12. 我覺得目前的職務無法讓我發揮所長	.549			

總量表 Cronbach α 值 = .880

職業倦怠構面與進入統計分析題目內容對照如下表：

表 3-3-14 職業倦怠構面與進入統計分析題目內容對照表

構面	題號	問卷內容
情緒耗竭	1	我的工作讓我感到情緒被榨乾
	2	我每天醒來，想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神
	3	整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁
	4	我覺得我的工作使我身心的健康被耗損
	5	我覺得在工作上再努力也沒有用
去人性化	6	我不想被同事打擾
	7	從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡
	8	我不想被案主打擾
	9	我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情
	10	我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來
降低個人成就感	11	我無法有效地解決工作中的問題
	12	我覺得目前的職務無法讓我發揮所長
	13	我覺得我的工作表現低於我應有的水準
	14	在我的工作上，我無法有效地將事情做好

貳、量表修正後各變項重新定義

一、修正後研究架構圖

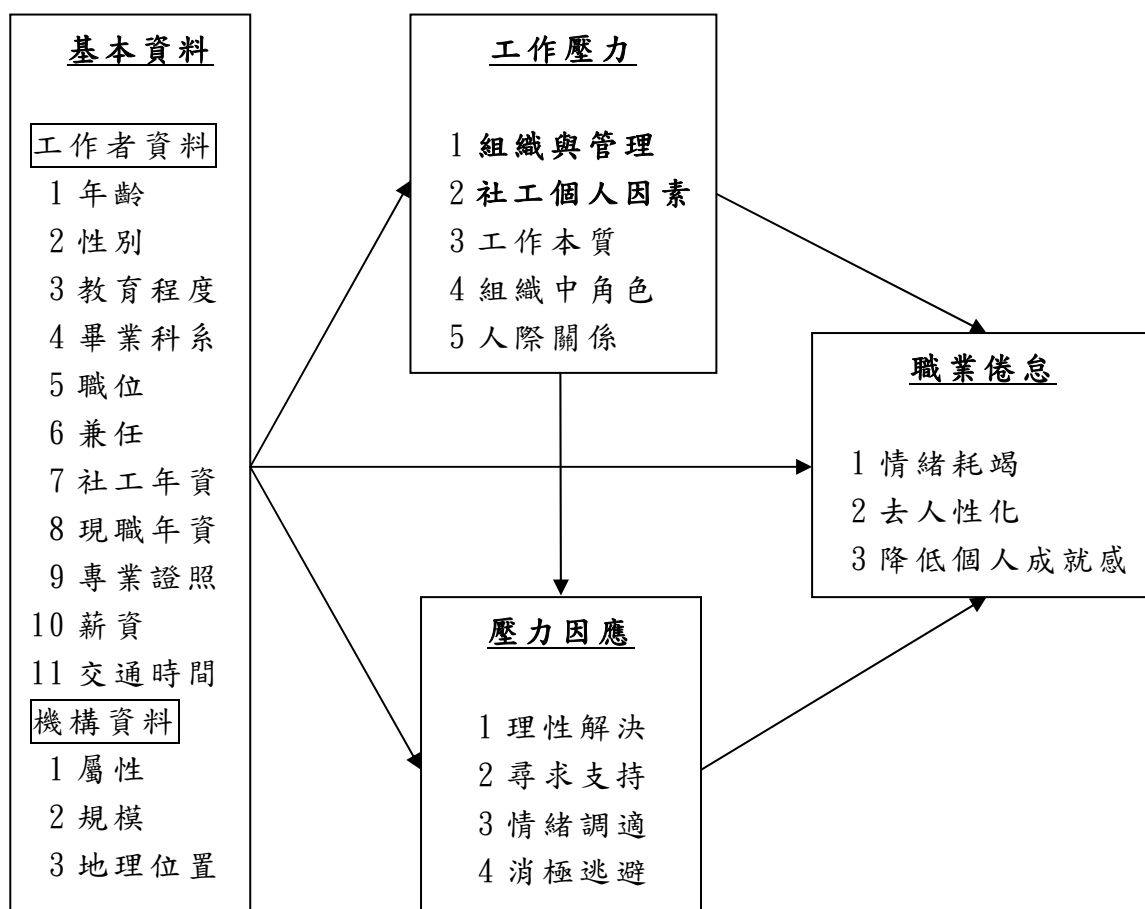


圖 3-3-1 修正後研究架構圖

二、工作壓力之五個構面

此變項是指受訪者感受到的工作壓力，共分為五個構面，內容包含：

- (一) **組織與管理**：受訪者感受到工作中組織與管理制度的壓力程度，包含受訪者因組織決策方式或主管管理方式所產生的壓力。
- (二) **社工個人因素**：受訪者感受到來自社會工作人員自己本身的壓力程度，例如不瞭解工作權限或工作範圍。
- (三) **工作本質**：受訪者對於工作本質中所感受到的壓力程度，包括工作自主性、工作負荷量、時間壓力及社會工作特性所產生之壓力。
- (四) **組織中角色**：受訪者於組織中扮演之角色壓力程度，著重於受訪者對於工作角色的認知與角色扮演過程產生的壓力。
- (五) **人際關係**：受訪者感受到來自工作中人際關係（同事）的壓力程度。

第四節 資料收集與分析方法

壹、資料收集

一、資料收集

本研究之正式施測期間為 98 年 9 月 21 日至 10 月 16 日止，採用郵寄問卷調查及親自發送問卷（僅有研究者就職之機構）兩種方式進行。寄出問卷前研究者親自致電說明取得該機構社會工作人員之同意，並詢問該機構之社會工作人員人數，再寄出足夠份數之問卷予主要聯絡之社會工作人員，請聯絡人發送問卷與其他受訪者，並請其填答後寄回給研究者。

二、回收情形

本研究共發出 325 份問卷，回收 282 份，其中有 3 份答題一致性過高之問卷，予以刪除後，有效問卷為 279 份，有效回收率為 85.8%。樣本回收情形請見表 3-2-2 正式施測樣本數及樣本回收狀況一覽表。

貳、分析方法

本研究採用問卷調查法蒐集研究資料，於資料回收整理後，將無效之問卷予以抽除，另將有效問卷予以分類整理，並輸入電腦登錄，使用社會科學統計套裝軟體 SPSS for WINDOWS 12.0 版進行各項統計資料分析，統計方法如下：

一、次數分配及百分比

先以次數分配與百分比統計用以描述說明受訪者基本特性等資料，及其工作壓力、壓力因應和職業倦怠感受。由於工作壓力、壓力因應和職業倦怠部分是屬於三點尺度量表，因此除了以次數分配和百分比瞭解各項目的狀況外，也以平均數、標準差等方法檢視測量變項的分佈情形。

二、獨立樣本t檢定 (t-test)

用來考驗二類別變項的平均數之間有無顯著差異，若自變項為兩類之類別變項時，則採用t檢定來檢驗其平均數之間有無顯著差異。本研究分析不同「性別」、「教育程度」、「畢業科系」、「職位」、「兼任與否」、「專業證照」的身心障礙福利機構社會工作人員其工作壓力、壓力因應與職業倦怠間是否有顯著差異。

三、變異數分析 (ANOVA)

當自變項為三類或三類以上的類別變項時，則使用單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 檢驗兩兩變項之間的關係，當分析結果有顯著性差異時，則採薛費氏檢定法 (Scheffe method) 繼續進行事後比較考驗。本研究分析不同「年齡」、「服務年資」、「薪資」、「交通時間」的身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力、壓力因應與職業倦怠的感受是否有差異；並分析於不同機構「地理位置」、「規模」及「屬性」任職之身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力、壓力因應與職業倦怠的感受是否有差異。

四、皮爾森積差相關 (Pearson's correlation)

用以分析二個連續變項間的關聯性，分析身心障礙福利機構社會工作人員在工作壓力、壓力因應及職業倦怠感受三者之間的相關情形。

五、逐步多元迴歸分析 (stepwise multiple regression analysis)

迴歸分析係利用變項間的線性關聯強度來進行解釋與預測的作用，即受訪者的工作壓力及壓力因應與職業倦怠的整體預測力及解釋力。

第五節 研究程序甘特圖

本研究起訖時間約在97學年度下學期至98學年度上學期，共12個月；預計在時間範圍內完成所有進度，如下圖所示：

表 3-5-1 研究進度時間表

98-99 年月份 進度內容	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月
資料蒐集與確定主題	★	★										
文獻探討與閱讀	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
撰寫研究計畫書			★	★	★	★						
研究計畫書審查口試						★						
修正研究計畫書						★	★					
問卷預試及修正							★	★				
正式問卷發放及收集								★	★			
問卷整理編碼輸入								★	★			
統計資料分析									★	★		
撰寫研究論文										★	★	
研究結果口試												★
修正研究論文												★

資料來源：研究者製圖

第四章 研究結果與分析

本章係基於研究目的與假設，以身心障礙福利機構社會工作人員為研究樣本，發出問卷共計 325 份，回收 282 份，刪除 3 份答題一致性過高之問卷，針對剩餘之 279 份有效問卷透過資料處理方法進行分析，並將結果加以陳述，有效回收率 85.8%。

本章內容共分為五節，第一節為基本資料的取得與描述；第二節為住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力、壓力因應及職業倦怠之描述；第三節為住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力、壓力因應及職業倦怠之差異分析；第四節為住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力、壓力因應及職業倦怠之相關分析；第五節為住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力、壓力因應及職業倦怠之迴歸分析。

第一節 基本資料的取得與描述

本節將針對參與本研究調查的 279 位住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之基本特性，分為個人基本資料及機構背景資料兩部分，對其分佈情形加以描述，以瞭解本研究之樣本特性。

壹、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員個人特性描述

研究者將受訪者之基本資料依其年齡、性別、教育程度、畢業科系、職位、兼任、社工年資、現職年資、專業證照、薪資及交通時間等進行分類，分類情形如表 4-1-1 所示。

- 一、年齡：原題目分成四組（21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲及 51-60 歲），為了便於資料呈現與分析，重新分為三組（21-30 歲、31-40 歲及 41 歲以上），以 21-30 歲 163 人最多（占 58.4%），其次為 31-40 歲 71 人（占 25.4%），再次為 41 歲以上 45 人（占 16.2%）。
- 二、性別：以女性 242 人居多（占 86.7%），男性有 37 人（占 13.3%）。
- 三、教育程度：原題目分為三組（大學、碩士與博士），以大學 259 人（占 92.8%）最多，因博士僅有 1 人，故將其併為碩士以上 20 人（占 7.2%）。
- 四、畢業科系是否與社工相關：與社工相關者有 258 人（占 92.5%），無關者 21 人（7.5%）。
- 五、職位：以非主管職 228 人居多（占 81.7%），任主管職者為 51 人（占 18.3%）。

- 六、兼任：未兼任機構其他工作者198人（占71.0%），兼任機構其他工作者81人（占29.0%）。
- 七、社工服務年資：原為自填題目，為使資料容易呈現與分析，重新歸納成三組，包含小於3年、3-6年及大於6年；以服務小於3年者159人（占57.0%）為最多、3-6年者64人（占22.9%）次之，最次為大於6年者56人（占20.1%）。
- 八、現職單位年資：原為自填題目，亦重新歸納為三組（小於3年、3-6年及大於6年），以小於3年者189人（占67.7%）為最多，3-6年者56人（占20.1%）次之，大於6年者34人（占12.2%）。
- 九、專業證照：擁有社工師證照者僅有28人（占10.0%）。
- 十、薪資：原分為七組（小於25000元、25000-30000元、30001-35000元、35001-40000元、40001-45000元、45001-50000元及大於50001元），後歸類為三組（小於30000元、30001-40000元及大於40001元）。以小於30000元153人為最多（占54.8%），大於40000元者有35人（占12.6%）。
- 十一、交通時間：原本亦為自填題目，歸納為小於20分鐘、21-40分鐘及41分鐘以上三組，以居住地點至機構距離小於20分鐘者178人最多（占63.8%），大於41分鐘者27人（占9.3%）。

經交叉分析後得知，學歷為大學且為社會工作相關科系有242人占93.4%，碩士以上且為社會工作相關科系16人占80.0%；主管職兼任其他工作者22人占43.1%，非主管職兼任機構內其他工作者有59人占25.9%（如表4-1-2，4-1-3）。

以上資料顯示在住宿型身心障礙福利機構社會工作人員較為年輕且資淺，未滿30歲的年輕社會工作人員及從事社會工作年資小於3年者均約占六成，而服務於現職單位小於3年者占67%，學歷以大學且為社會工作相關科系占九成為最多，表示住宿型身心障礙福利機構聘用社會工作人員時會以社工背景為主要考量，但僅有一成的社會工作人員擁有社工師專業證照，擁有證照資格者並不普遍，而薪資以小於30000元約占55%為多，其中小於25000元的占總數的一成。

表 4-1-1 住宿型身心障礙福利機構社會工作人員基本資料次數分配與百分比統計表 N=279

變項名稱		次數	(%)	說明
年齡	21-30 歲	163	(58.4)	原問卷分 4 組 (21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲及 51-60 歲), 但 51-60 歲僅 6 人, 占 2.2%, 故重新分組。
	31-40 歲	71	(25.4)	
	>41 歲	45	(16.2)	
性別	男	37	(13.3)	
	女	242	(86.7)	
教育程度	大學	259	(92.8)	原問卷分 3 組 (大學、碩士及博士), 但博士僅 1 人, 占 0.4%。
	碩士以上	20	(7.2)	
社工相關	相關	258	(92.5)	
	無關	21	(7.5)	
職位	主管職	51	(18.3)	
	非主管職	228	(81.7)	
兼任與否	兼任	81	(29.0)	
	未兼任	198	(71.0)	
社工年資	<3 年	159	(57.0)	此項為自填題目, 經重新分類為 <3 年、3-6 年、>6 年等三組。
	3-6 年	64	(22.9)	
	>6 年	56	(20.1)	
現職年資	<3 年	189	(67.7)	此項為自填題目, 經重新分類為 <3 年、3-6 年、>6 年等三組。
	3-6 年	56	(20.1)	
	>6 年	34	(12.2)	
專業證照	是	28	(10.0)	
	否	251	(90.0)	
每月薪資	<30000 元	153	(54.8)	原問卷分 7 組 (<25000 元、25000-30000 元、30001-35000 元、35001-40000 元、40001-45000 元、45001-50000 元、>50001 元)
	30001-40000 元	91	(32.6)	
	>40001 元	35	(12.6)	
交通時間	<20 分鐘	178	(63.8)	此項為自填題目, 經重新分類為 <20 分鐘、21-40 分鐘、>41 分鐘等三組。
	21-40 分鐘	74	(26.5)	
	>41 分鐘	27	(9.7)	

表 4-1-2 住宿型身心障礙福利機構社會工作人員教育程度與社工相關與否交叉表 N=279

		社工相關		總和
		相關 (%)	無關 (%)	
教育程度	大學	242 (93.4%)	17 (6.6%)	259 (92.8%)
	碩士	16 (80.0%)	4 (20.0%)	20 (7.2%)
		258 (92.5%)	21 (7.5%)	279 (100.0%)

表4-1-3 住宿型身心障礙福利機構社會工作人員職位與兼任與否交叉表

N=279

		是否兼任		總和
		是	否	
職位	主管職	22 (43.1%)	29 (56.9%)	51 (18.3)
	非主管職	59 (25.9%)	169 (74.1%)	228 (81.7)
		81 (29.0%)	198 (71.0%)	279 (100.0%)

貳、住宿型身心障礙福利機構組織特性描述

機構資料部分，依屬性、規模、地理位置分類，如表4-1-4，茲分述如下：

- 一、屬性：公立機構有37所（占13.3%），私立機構有211所（占75.6%），公設民營有31所（占11.1%）。
- 二、規模：以收容30-200人之中型機構居多，計有179所（占64.2%），其次為收容200人以上之大型機構60所（占21.5%），再次為收容人數小於30人之小型機構40所（占14.3%）。
- 三、地理位置：以北部120所（占43.0%）為最多，其次為南部83所（占29.7%），再次為中部61所（占21.9%）。

表 4-1-4 住宿型身心障礙福利機構組織基本資料表

N=279

變項名稱		所數	(%)
屬性	公立	37	(13.3)
	私立	211	(75.6)
	公設民營	31	(11.1)
規模	小	40	(14.3)
	中	179	(64.2)
	大	60	(21.5)
地理位置	北	120	(43.0)
	中	61	(21.9)
	南	83	(29.7)
	東	14	(5.0)
	外島	1	(0.4)

經交叉分析如表 4-1-5，公立機構中薪資大於 40000 元者占 56.8%，私立機構中薪資小於 30000 元者占 61.6%，顯示出公私立機構薪資水準差異。在專業證照部分，公立機構中擁有社工師證照者占 54.1%，私立機構中擁有社工師證照者僅 8 人，占 3.8%，顯示私立機構社會工作人員普遍未擁有社工師證照。

表 4-1-5 住宿型身心障礙福利機構組織屬性、每月薪資與社工師證照交叉分析表

N=279

變項	每月薪資			社工師證照		
	<30000元	30001-40000元	>40000元	是	否	
公立	6(16.2%)	10(27.0%)	21(56.8%)	20(54.1%)	17(45.9%)	37
私立	130(61.6%)	68(32.2%)	13(6.2%)	8(3.8%)	203(96.2%)	211
公設民營	17(54.8%)	13(41.9%)	1(3.2%)	0(0%)	31(100%)	31
	153	91	35	28	251	279

第二節 工作壓力、壓力因應及職業倦怠之描述

本研究主要是探究住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應及職業倦怠之相關性，故使用工作壓力、壓力因應及職業倦怠三個量表來測量此三個變項，本節中將分別就三個量表之測量結果做次數、百分比與平均數的描述。

壹、工作壓力之現況

受訪者以量表中描述之情況與自身感受相符程度做答，每題最高分為「總是如此」3分，其次為「有時如此」2分，最低分為「從未如此」1分，得分愈高表示壓力程度愈大，平均得分1.5分為中等壓力程度。研究中，社會工作人員的工作壓力變項包括：組織與管理、社工個人因素、工作本質、組織中角色及人際關係等五項因素。

在工作壓力量表中，大多數受訪者填答選項以「有時如此」居多。將工作壓力量表各子題得分加總後，再予以平均，得知工作壓力量表的平均總分是34.59，平均每題為1.73，為中等壓力程度。在工作壓力量表各構面中，以「工作本質」構面2.11得分最高，「組織中角色」構面1.95次之，再次為「組織與管理」構面1.66，「人際關係」構面1.35最低，如表4-2-1所示。顯示社會工作之工作本質、社會工作人員在組織中的角色及組織與管理因素最容易造成其工作壓力，而社會工作人員感受到來自人際關係構面的壓力與其他相較為低。

表 4-2-1 工作壓力量表及構面得分情形

N=279

構面	平均數	標準差	題數	標準化平均數	序位
組織與管理	16.57	4.73	10	1.66	3
社工個人因素	3.16	1.20	2	1.58	4
工作本質	6.33	1.27	3	2.11	1
組織中角色	5.84	1.43	3	1.95	2
人際關係	2.69	0.89	2	1.35	5
總量表	34.59	9.52	20	1.73	

而在工作壓力量表各子題中，以「工作本質構面－我的工作讓我須做很多重複性的事」平均得分 2.28 最高，其次為「工作本質構面－我的工作負荷量很大」平均得分 2.19，再次為「組織中角色構面－我須面對外界不同的角色期待」平均得分 2.13。得分最低者為「人際關係構面－我與同事之間不會互相幫忙」平均得分 1.23，其次為「組織與管理構面－機構沒有提供社會工作方面之教育訓練」平均得分 1.46，再次為「人際關係構面－同事間關係疏離」平均得分 1.47，此三個子題皆為此量表中平均數 1.5 以下者。

由表 4-2-2 可知，在組織與管理構面中，各子題之得分值介於 1.46~1.88 之間，得分最高的子題為「不確定工作未來的發展機會」，平均得分 1.88，得分次高者為「機構社會工作人力運用分配不當」及「被指派做與社會工作無關之工作」，平均得分皆為 1.72，再次為「與主管的關係有相當的距離」，平均得分 1.71。表示社會工作人員十分關心自己的生涯發展機會，且在機構中常被指派做與社會工作無關的工作，雜務繁多，機構在人力運用上亦非專才專用，有分配不當之現象。

另外，得分最低的子題為「機構沒有提供社會工作方面之教育訓練」，平均得分為 1.46，是此構面中唯一未超過平均得分值之子題，顯示身心障礙福利機構多數均有辦理社會工作之教育訓練，但是否因為教育訓練為機構評鑑項目之一，故機構會較為重視，則有待進一步探討。

表 4-2-2 「組織與管理」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=16.57	標準差=4.73	標準化平均數=1.66	
11、我與主管的關係有相當的距離	110 (39.4)	141 (50.5)	28 (10.0)	1.71 (.640)
12、我的工作缺乏主管的支持	127 (45.5)	125 (44.8)	27 (9.7)	1.64 (.652)
13、機構沒有提供社會工作方面之教育訓練	176 (63.1)	77 (27.6)	26 (9.3)	1.46 (.661)
14、我在工作中無法發揮能力	104 (37.3)	162 (58.1)	13 (4.7)	1.67 (.560)
15、我不確定工作未來的發展機會	77 (27.6)	158 (56.6)	44 (15.8)	1.88 (.649)
16、我的主管無法提供我工作上的協助	132 (47.3)	117 (41.9)	30 (10.8)	1.63 (.670)
17、機構沒有提供合理的工作考核	153 (54.8)	93 (33.3)	33 (11.8)	1.57 (.695)
18、機構主管不重視社會工作專業	147 (52.7)	109 (39.1)	23 (8.2)	1.56 (.643)
19、機構社會工作人力運用分配不當	112 (40.1)	133 (47.7)	34 (12.2)	1.72 (.668)
20、我被指派做與社會工作無關之工作	102 (36.6)	152 (54.5)	25 (9.0)	1.72 (.617)

由表 4-2-3 可知，在社工個人因素構面中，「我不瞭解自己的工作職掌範圍」平均得分 1.54，「我不瞭解自己的工作權限範圍」平均得分為 1.62。顯示多數社會工作人員感受到來自不瞭解自己的工作職掌與權限範圍的工作壓力。

表 4-2-3 「社工個人因素」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數 (標準差)
	如此	如此	如此	
	平均數=3.16	標準差=1.20	標準化平均數=1.58	
4、我不瞭解自己的工作職掌範圍	151 (54.1)	106 (38.0)	22 (7.9)	1.54 (.639)
5、我不瞭解自己的工作權限範圍	129 (46.2)	127 (45.5)	23 (8.2)	1.62 (.634)

由表 4-2-4 可知，在工作本質構面中，以「我的工作讓我須做很多重複性的事」平均得分 2.28 最高，「我的工作負荷量很大」平均得分 2.19 次之，「我對某些工作明顯不耐煩」平均得分 1.86，顯示多數社會工作人員須做許多重複性的事，且工作負荷量很大，均是造成社會工作人員工作壓力感受的主要來源。

表 4-2-4 「工作本質」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數 (標準差)
	如此	如此	如此	
	平均數=6.33	標準差=1.27	標準化平均數=2.11	
1、我的工作負荷量很大	21 (7.5)	185 (66.3)	73 (26.2)	2.19 (.551)
2、我的工作讓我須做很多重複性的事	14 (5.0)	172 (61.6)	93 (33.3)	2.28 (.552)
3、我對某些工作明顯不耐煩	65 (23.3)	187 (67.0)	67 (9.7)	1.86 (.559)

由表 4-2-5 可知，在組織中角色構面中，以「我須面對外界不同的角色期待」平均得分 2.13 最高，「我面對角色衝突」平均得分 1.91 次之，「我常有角色混淆的狀況發生」平均得分 1.80，顯示多數社會工作人員須面對不同角色期待、角色衝突及角色混淆。

表 4-2-5 「組織中角色」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數 (標準差)
	如此	如此	如此	
	平均數=5.84	標準差=1.43	標準化平均數=1.95	
6、我常有角色混淆的狀況發生	85 (30.5)	165 (59.1)	29 (10.4)	1.80 (.608)
7、我須面對外界不同的角色期待	36 (12.9)	172 (61.6)	71 (25.4)	2.13 (.608)
8、我面對角色衝突	62 (22.2)	180 (64.5)	37 (13.3)	1.91 (.590)

由表 4-2-6 可知，在人際關係構面中，「同事間關係疏離」平均得分 1.47，「我與同事之間不會互相幫忙」平均得分 1.23，均未超過平均值 1.5，顯示社會工作人員對於人際關係之壓力感受較低。

表 4-2-6 「人際關係」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未 如此	有時 如此	總是 如此	平均數 (標準差)
	平均數=2.69	標準差=0.89	標準化平均數=1.35	
9、同事間關係疏離	159 (57.0)	110 (39.4)	10 (3.6)	1.47 (.567)
10、我與同事之間不會互相幫忙	221 (79.2)	53 (19.0)	5 (1.8)	1.23 (.460)

貳、壓力因應之現況

受訪者以量表中描述之情況與自身感受相符程度作答，每題最高分為「總是如此」3分，其次為「有時如此」2分，最低分為「從未如此」1分，得分愈高表示使用該因應方式之頻率愈高，平均得分中間值為1.5。研究中，社會工作人員的壓力因應變項包括：理性解決、尋求支持、情緒調適及消極逃避等四項因素。

在壓力因應量表中，大多數受訪者填答選項以「有時如此」與「總是如此」居多。將壓力因應量表各子題得分加總後，再予以平均，得知壓力因應量表的平均總分是39.92，平均每題為2.26。在壓力因應量表各構面中，以「尋求支持」構面2.55得分最高，「理性解決」構面2.46次之，而「消極逃避」構面得分最低，如表4-2-7所示。顯示社會工作人員在遇到問題時會詢問相關人員，同事、主管或有相同經驗者，大致是以理性態度積極解決工作上之困擾。

表 4-2-7 壓力因應量表及構面得分情形

N=279

構面	平均數	標準差	題數	標準化平均數	序位
理性解決	14.75	2.31	6	2.46	2
尋求支持	12.76	1.94	5	2.55	1
情緒調適	8.80	1.87	4	2.20	3
消極逃避	3.61	0.85	2	1.81	4
總量表	39.92	6.97	17	2.26	

在壓力因應量表各子題中，以「理性解決構面—遇到問題時，我會審慎處理」平均得分2.69最高，其次為「理性解決構面—遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力」平均得分2.60，再次為「尋求支持構面—遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持」平均得分2.58。得分最低者為「消極逃避構面—遇到問題時，我不想處理它」平均得分1.58，其次為「情緒調適構面—遇到問題時，我找時間運動」平均得分1.85，再次為「消極逃避構面—遇到問題時，我承認自己無法處理」平均得分2.02。顯示出社會工作人員在工作上遇到問題普遍以正向的態度面對，較少以消極逃避的方式處理。另外，在「情緒調適構面—遇到問題時，我找時間運動」的得分亦較低。

由表 4-2-8 可知，在理性解決構面中，各子題之得分值介於 2.26~2.69 之間，得分最高的子題為「遇到問題時，我會審慎處理」，平均得分 2.69，得分次高者為「遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力」平均得分 2.60。另外，得分最低的子題為「遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決」，平均得分為 2.26，顯示多數社會工作人員面對問題時傾向以理性謹慎的方式處理。

表 4-2-8 「理性解決」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=14.75 標準差=2.31 標準化平均數=2.46			
1、遇到問題時，我會審慎處理	1 (0.4)	84 (30.1)	194 (69.5)	2.69 (.470)
2、遇到問題時，我會擬定行動計畫並確實實施	10 (3.6)	146 (52.3)	123 (44.1)	2.41 (.560)
3、遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決	20 (7.2)	167 (59.9)	92 (33.0)	2.26 (.580)
4、遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力	3 (1.1)	106 (38.0)	170 (60.9)	2.60 (.513)
5、遇到問題時，我會思考變通的方法來處理	5 (1.8)	122 (43.7)	152 (54.5)	2.53 (.535)
6、遇到問題時，我會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題	23 (8.2)	159 (57.0)	97 (34.8)	2.27 (.601)

由表 4-2-9 可知，在尋求支持構面中，各子題之得分值介於 2.53~2.58 之間，得分值差距很小，得分最高的子題為「遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持」，平均得分 2.58，得分次高者為「遇到問題時，我會請示上級主管」平均得分 2.57。顯示多數社會工作人員面對問題時會積極尋求他人支持，例如主管或工作夥伴，運用其他資源以減輕工作壓力。

表 4-2-9 「尋求支持」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=12.76 標準差=1.94 標準化平均數=2.55			
11、遇到問題時，我會積極與有相同經驗的人磋商	0 (0.0)	130 (46.6)	149 (53.4)	2.53 (.500)
12、遇到問題時，我會參考以前的處理經驗來解決問題	5 (1.8)	118 (42.3)	156 (55.9)	2.54 (.534)
13、遇到問題時，我會請示上級主管	6 (2.2)	107 (38.4)	166 (59.5)	2.57 (.537)
14、遇到問題時，我會詢問相關業務單位	2 (0.7)	127 (45.5)	150 (53.8)	2.53 (.514)
15、遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持	4 (1.4)	109 (39.1)	166 (59.5)	2.58 (.523)

由表 4-2-10 可知，在情緒調適構面中，各子題之得分值介於 1.85~2.34 之間，得分最高的子題為「遇到問題時，我會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾」，平均得分 2.34，得分次高者為「遇到問題時，我會設法放鬆」平均得分 2.33。得分最低者為「遇到問題時，我找時間運動」平均得分 1.85，顯示在情緒調適部分社會工作人員會轉移對問題的注意力，並設法放鬆。

表 4-2-10 「情緒調適」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=8.80	標準差=1.87	標準化平均數=2.20	
7、遇到問題時，我找時間運動	94 (33.7)	134 (48.0)	51 (18.3)	1.85 (.706)
8、遇到問題時，我會找工作以外的事情 做以減輕問題的困擾	12 (4.3)	161 (57.7)	106 (38.0)	2.34 (.557)
9、遇到問題時，我會參加與工作無關的 其他活動來紓解壓力	24 (8.6)	152 (54.5)	103 (36.9)	2.28 (.613)
10、遇到問題時，我會設法放鬆	13 (4.7)	160 (57.3)	106 (38.0)	2.33 (.563)

由表 4-2-11 可知，在消極逃避構面中，「遇到問題時，我承認自己無法處理」，平均得分 2.02，「遇到問題時，我不想處理它」平均得分 1.58。平均得分與其它構面相比為低，顯示社會工作人員在面對問題時較不會使用消極逃避的方式處理。

表 4-2-11 「消極逃避」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=3.61	標準差=0.85	標準化平均數=1.81	
16、遇到問題時，我承認自己無法處理	29 (10.4)	215 (77.1)	35 (12.5)	2.02 (.479)
17、遇到問題時，我不想處理它	125 (44.8)	145 (52.0)	9 (3.2)	1.58 (.555)

參、職業倦怠之現況

受訪者以量表中描述之情況與自身感受相符程度作答，每題最高分為「總是如此」3分，其次為「有時如此」2分，最低分為「從未如此」1分，得分愈高表示職業倦怠感受程度愈大，平均得分1.5分為中等倦怠程度。社會工作人員的職業倦怠變項包括：情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感等三項因素。

在職業倦怠量表中，大多數受訪者填答選項以「有時如此」居多。將職業倦怠量表各子題得分加總後，再予以平均，得知職業倦怠量表的平均總分是24.17，平均每題為1.73，為中等職業倦怠程度。在職業倦怠量表各構面中，以「情緒耗竭」構面1.84得分最高，「降低個人成就感」構面1.72次之，而「去人性化」構面1.62最低，如表4-2-12所示。顯示社會工作人員普遍均有情緒耗竭現象。

表 4-2-12 職業倦怠量表及構面得分情形

N=279

構面	平均數	標準差	題數	標準化平均數	序位
情緒耗竭	9.20	2.41	5	1.84	1
去人性化	8.08	2.10	5	1.62	3
降低個人成就感	6.89	1.64	4	1.72	2
總量表	24.17	6.15	14	1.73	

在職業倦怠量表各子題中，以「情緒耗竭構面—我的工作讓我感到情緒被榨乾」平均得分1.96最高，其次為「情緒耗竭構面—我每天醒來想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神」及「情緒耗竭構面—我覺得我的工作使我身心的健康被耗損」平均得分皆為1.87，再次為「情緒耗竭構面—整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁」平均得分1.84，造成社會工作人員職業倦怠感受之前三名均為情緒耗竭構面，表示社會工作人員常感受到情緒疲憊及身心健康耗損。

另外，得分最低者為「去人性化構面—我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情」平均得分1.45，是此量表中唯一平均數1.5以下者，其次為「降低個人成就感構面—我覺得目前職務無法讓我發揮所長」平均得分1.57，再次為「去人性化構面—從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡」平均得分1.61。顯示社會工作人員較不會因為自身職業倦怠感受而減少對案主的關心。

由表 4-2-13 可知，在情緒耗竭構面中，各子題之得分值介於 1.66~1.96 之間，得分最高的子題為「我的工作讓我感到情緒被榨乾」，平均得分 1.96，得分次高者為「我每天醒來想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神」與「我覺得我的工作使我身心的健康被耗損」平均得分皆為 1.87，而得分最低者為「我覺得在工作上再努力也沒有用」平均得分 1.66。社會工作人員的情緒耗竭程度高，而「我覺得在工作上再努力也沒有用」平均得分較低，表示受訪者較不會對自己的努力付出給予負面的自我評價，仍願意在工作崗位上採取較為正向之態度，貢獻自己所學。

表 4-2-13 「情緒耗竭」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=9.20	標準差=2.41	標準化平均數=1.84	
1、我的工作讓我感到情緒被榨乾	50 (17.9)	189 (67.7)	40 (14.3)	1.96 (.568)
2、我每天醒來想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神	69 (24.7)	176 (63.1)	34 (12.2)	1.87 (.596)
3、整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁	72 (25.8)	181 (64.9)	26 (9.3)	1.84 (.570)
4、我覺得我的工作使我身心的健康被耗損	77 (27.6)	162 (58.1)	40 (14.3)	1.87 (.635)
5、我覺得在工作上再努力也沒有用	125 (44.8)	124 (44.4)	30 (10.8)	1.66 (.664)

由表 4-2-14 可知，在去人性化構面中，各子題之得分值介於 1.45~1.70 之間，得分最高的子題有「我不想被同事打擾」及「我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來」，平均得分皆為 1.70，得分次高者為「我不想被案主打擾」平均得分 1.63，而得分最低者為「我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情」平均得分 1.45，其平均數在 1.5 分以下。表示社會工作人員在工作上有時並不想被他人打擾，也擔心從事社會工作會使自己對做事的情感冷淡下來，但是不會因此對案主冷淡，仍保有對案主之關心。

表 4-2-14 「去人性化」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=8.08	標準差=2.10	標準化平均數=1.62	
6、我不想被同事打擾	99 (35.5)	165 (59.1)	15 (5.4)	1.70 (.565)
7、從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡	128 (45.9)	133 (47.7)	18 (6.5)	1.61 (.608)
8、我不想被案主打擾	119 (42.7)	145 (52.0)	15 (5.4)	1.63 (.585)

表 4-2-14 「去人性化」之次數分配與百分比統計表 (續)

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
9、我的工作使我對待案主的關心減少， 漸漸不帶感情	160 (57.3)	113 (40.5)	6 (2.2)	1.45 (.540)
10、我擔心工作會使我對做事的情感漸漸 冷淡下來	107 (38.4)	149 (53.4)	23 (8.2)	1.70 (.614)

由表 4-2-15 可知，在降低個人成就感構面中，各子題之得分值介於 1.57~1.81 之間，以「我無法有效地解決工作中的問題」平均得分 1.81 最高，「我覺得我的工作表現低於我應有的水準」平均得分 1.76 次之，「我覺得目前職務無法讓我發揮所長」平均得分 1.57 最低，表示社會工作人員面臨無法有效解決問題的狀況，且認為自己的工作表現可以更好。

表 4-2-15 「降低個人成就感」之次數分配與百分比統計表

N=279

	從未	有時	總是	平均數
	如此	如此	如此	(標準差)
	平均數=6.89	標準差=1.64	標準化平均數=1.72	
11、我無法有效地解決工作中的問題	67 (24.0)	199 (71.3)	13 (4.7)	1.81 (.500)
12、我覺得目前職務無法讓我發揮所長	129 (46.2)	140 (50.2)	10 (3.6)	1.57 (.563)
13、我覺得我的工作表現低於我應有的 水準	81 (29.0)	184 (65.9)	14 (5.1)	1.76 (.533)
14、在我的工作上，我無法有效地將事 情做好	82 (29.4)	184 (65.9)	13 (4.7)	1.75 (.529)

第三節 基本資料與工作壓力、壓力因應及職業倦怠之差異分析

為瞭解基本資料在其對工作壓力、壓力因應與職業倦怠上是否有差異，因此針對基本資料中個人與機構兩部分，屬於類別變項者，進行平均數之差異性分析，其中類別因子僅兩項者，進行t檢定，類別因子為三項或以上者進行單因子變異數分析，並採用Scheffe事後檢定，分析結果敘述如下：

壹、基本資料與工作壓力之差異分析

一、社會工作人員基本資料與工作壓力之差異分析

由表 4-3-1 與 4-3-2 可得知，社會工作人員個人基本資料與工作壓力除了「性別」及「社工師證照」之外，在教育程度、社工相關科系、職位、是否兼任、年齡、社工年資、現職年資、薪資及交通時間等變項上均有差異性存在。

- (一) 教育程度：不同教育程度在人際關係構面 ($t=-.461^*$, $p<.05$) 上呈現差異，經過比較平均數後發現，碩士以上學歷者在人際關係構面感受到壓力的程度大於大學畢業者。
- (二) 社工相關：是否為社工相關科系畢業在人際關係 ($t=-2.004^{**}$, $p<.01$) 上亦呈現差異，經過比較平均數後發現，就讀與社工無關之科系者在人際關係構面壓力程度大於就讀於社工相關科系者。
- (三) 職位：不同職位在社工個人因素 ($t=-3.939^*$, $p<.05$) 上呈現差異，經過比較平均數後發現，非主管職者在社工個人因素構面壓力程度大於主管職者。表示非主管職之社會工作人員感受到來自於不瞭解自己的工作職掌及權限範圍的壓力較小。
- (四) 兼任：是否兼任機構內其他工作在社工個人因素 ($t=-.384^*$, $p<.05$) 上亦呈現差異，經過比較平均數後發現，兼任其他工作者在社工個人因素構面壓力程度大於無兼任其他工作者。

表 4-3-1 個人基本資料與工作壓力之 t 檢定分析表

		組織與管理		社工個人因素		工作本質		組織中角色		人際關係	
		平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別	男	15.95		2.97		6.51		5.92		2.95	
	女	16.67	-.861	3.19	-1.007	6.31	.929	5.82	.381	2.65	1.877
教育程度	大學	16.43		3.16		6.34		5.84		2.68	
	碩士以上	18.35	-.1753	3.10	.223	6.25	.305	5.80	.114	2.80	-.461*

表 4-3-1 個人基本資料與工作壓力之 t 檢定分析表 (續)

		組織與管理		社工個人因素		工作本質		組織中角色		人際關係	
		平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
社 工 相 關	相 關	16.53		3.14		6.33		5.84		2.65	
	無 關	17.00	-.433	3.33	-.698	6.43	-.358	5.76	.243	3.19	-2.004**
職 位	主 管	16.45		2.65		6.61		5.94		2.78	
	非 主 管	16.60	-.198	3.27	-3.939*	6.27	1.718	5.81	.584	2.67	.822
	兼 任	16.18	2.213	3.18	-.384*	6.22	2.309	5.79	.769	2.68	.292
證 照	是	18.14	1.863	3.04	-.567	6.36	.105	5.93	.363	2.89	1.264
	否	16.39		3.17		6.33		5.82		2.67	

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

- (五) 年齡：不同年齡在社工個人因素 (F=8.817***, p<.001)、組織中角色 (F=3.543*, p<.05) 及人際關係構面 (F=5.015**, p<.01) 上均呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，在社工個人因素中，21-30 歲組(G1)壓力感受程度大於 31-40 歲組(G2)，亦大於 41 歲組(G3)，顯示較年輕之社會工作人員感受到來自社工本身之壓力較大；在組織中角色構面中，21-30 歲組(G1)壓力感受程度多於大於 41 歲組(G3)，顯示較年輕之社會工作人員在組織中面臨之角色衝突、角色混淆及角色期待之壓力感受較大；在人際關係構面中，大於 41 歲組(G3)壓力感受程度大於 21-30 歲組(G1)，顯示較年長之社會工作人員較擔心自己的人際關係。
- (六) 社工年資：不同社工年資在社工個人因素 (F=6.942***, p<.001)、組織中角色 (F=3.366*, p<.05) 及人際關係構面 (F=3.115*, p<.05) 上均呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，在社工個人因素中，社工年資小於 3 年組(G1)壓力感受程度多於大於 6 年組(G3)，顯示較資淺之社會工作人員感受到來自社工本身之壓力較大；在組織中角色構面中社工年資為 3-6 年組(G2)壓力感受程度多於大於 6 年組(G3)，顯示較資淺之社會工作人員在組織中面臨之角色衝突、角色混淆及角色期待之壓力感受較大；在人際關係構面中，社工年資大於 6 年組(G3)壓力感受程度多於小於 3 年組(G1)，顯示較資深之社會工作人員對於人際關係構面之壓力感受程度較大。

(七) 現職年資：不同現職年資在社工個人因素 ($F=8.418^{***}$, $p<.001$) 上呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，現職年資小於 3 年組(G1)壓力感受程度多於 3-6 年組(G2)，亦多於大於 6 年組(G3)，顯示較資淺之社會工作人員感受到來自社工本身之壓力較大。

(八) 薪資：不同薪資在社工個人因素 ($F=5.280^{**}$, $p<.01$) 上呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，薪資小於 3 萬元組(G1)壓力感受程度多於 3-4 萬元組(G2)，顯示薪資較低之社會工作人員感受到來自社工本身之壓力較大。

(九) 交通時間：不同交通時間在社工個人因素 ($F=3.109^*$, $p<.05$) 上呈現差異。經 Scheffe 事後檢定未發現各組間有顯著差異，顯示各組差異微小。

表 4-3-2 個人基本資料與工作壓力之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定

		組織與管理		社工個人因素		工作本質		組織中角色		人際關係	
		平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
年齡 (歲)	21-30(G1)	16.20		3.40		6.26		6.01		2.56	
	31-40(G2)	17.15	1.203	2.81	8.817 ^{***}	6.45	.705	5.69	3.543 [*]	2.82	5.015 ^{**}
	>41(G3)	16.98		2.80		6.42		5.42		2.98	
	事後檢定			G1>G2, G1>G3				G1>G3		G3>G1	
社工年資	<3年(G1)	16.53		3.34		6.25		5.83		2.67	
	3-6年(G2)	16.36	.212	3.14	6.942 ^{***}	6.47	.908	6.16	3.366 [*]	2.53	3.115 [*]
	>6年(G3)	16.91		2.66		6.43		5.48		2.93	
	事後檢定			G1>G3				G2>G3		G3>G2	
現職年資	<3年(G1)	16.69		3.35		6.32		5.97		2.67	
	3-6年(G2)	16.23	.208	2.79	8.418 ^{***}	6.30	.144	5.59	2.601	2.73	.145
	>6年(G3)	16.47		2.68		6.44		5.50		2.74	
	事後檢定			G1>G2, G1>G3							
薪資 (元)	<3萬(G1)	16.15		3.37		6.21		5.85		2.60	
	3-4萬(G2)	16.71	2.329	2.90	5.280 ^{**}	6.49	1.647	5.80	.036	2.85	2.186
	>4萬(G3)	18.02		2.91		6.46		5.86		2.69	
	事後檢定			G1>G2							
交通時間 (分)	<20(G1)	16.34		3.10		6.21		5.80		2.68	
	21-40(G2)	17.45	1.949	3.42	3.109 [*]	6.64	2.950	5.99	.733	2.72	.046
	>41(G3)	15.70		2.81		6.30		5.63		2.70	

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

二、住宿型身心障礙福利機構背景資料與社會工作人員工作壓力之差異分析

由表 4-3-3 可以得知，機構組織特性與社會工作人員之工作壓力在機構「屬性」及「規模」兩變項上均有差異性存在，而在機構「地理位置」上並無顯著差異。

- (一) 屬性：不同屬性在組織與管理構面 ($F=6.197^{**}$, $p<.01$) 及人際關係構面 ($F=4.234^*$, $p<.05$) 上均呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，在組織與管理構面中，公立組(G1)壓力感受程度大於私立組(G2)，亦大於公設民營組(G3)，顯示公立機構之社會工作人員承受來自組織或管理上的壓力比其他類型機構程度為大；在人際關係構面中，公立組(G1)壓力感受程度大於公設民營組(G3)。
- (二) 規模：不同規模在組織與管理構面 ($F=5.753^{**}$, $p<.01$) 上呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，大規模組(G3)壓力感受程度大於小規模組(G1)，顯示大規模機構之社會工作人員承受來自組織或管理上的壓力比其他類型機構程度為大。

表 4-3-3 機構組織特性與社會工作人員工作壓力之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定

	組織與管理		社工個人因素		工作本質		組織中角色		人際關係		
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	
屬性	公立(G1)	18.70	3.43		6.43		6.14		3.03		
	私立(G2)	16.46	6.197 ^{**}	3.17	2.595	6.30	.326	5.77	1.122	2.67	4.234 [*]
	公設民營(G3)	14.81		2.77		6.45		5.94		2.42	
	事後檢定	G1>G2, G1>G3				G1>G3					
規模	小	16.88	3.25		6.63		6.08		2.55		
	中	15.93	5.753 ^{**}	3.08	.987	6.28	1.246	5.78	.712	2.65	2.680
	大	18.27		3.32		6.30		5.85		2.92	
	事後檢定	G3>G1									
地理位置	北	15.69	2.99		6.47		5.70		2.64		
	中	17.48	3.21		6.41		6.08		2.67		
	南	17.35	2.383	3.42	2.103	6.16	1.363	5.92	1.072	2.78	.472
	東	15.50		2.86		5.86		5.43		2.71	
	外島	17.00	2.00		7.00		6.00		2.00		

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

貳、基本資料與壓力因應之差異分析

一、社會工作人員基本資料與壓力因應之差異分析

由表 4-3-4 與 4-3-5 可得知，社會工作人員個人基本資料與壓力因應除了在「性別」、「年齡」及「交通時間」變項有差異性之外，在教育程度、社工相關科系、職位、是否兼任、社工師證照、社工年資、現職年資及薪資等變項上均無顯著差異。

(一) 性別：不同性別在情緒調適構面 ($t=-.669^*$, $p<.05$) 上呈現差異，經過比較平均數後發現，男性在情緒調適構面使用頻率大於女性，表示男性在面對問題時比女性更常使用情緒調適方式處理。

表 4-3-4 個人基本資料與壓力因應之 t 檢定分析表

		理性解決		尋求支持		情緒調適		消極逃避	
		平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別	男	14.49	-.732	12.32	-1.466	9.03	.669*	3.49	-.921
	女	14.79		12.82		8.76		3.62	
教育程度	大學	14.66	-.2339	12.75	-.334	8.80	.122	3.60	-.243
	碩士以上	15.90		12.90		8.75		3.65	
社工相關	相關	14.81	1.641	12.81	1.398	8.82	.700	3.62	.730
	無關	13.95		12.91		8.52		3.48	
職位	主管職	15.35	2.090	12.73	-.155	8.39	-1.722	3.63	.203
	非主管職	14.61		12.77		8.89		3.60	
兼任	是	15.35	2.810	12.67	-.511	8.62	-1.037	3.62	.146
	否	14.50		12.80		8.87		3.60	
證照	是	15.36	1.481	13.21	1.306	9.39	1.773	3.79	1.189
	否	14.68		12.71		8.73		3.59	

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

- (二) 年齡：不同年齡在理性解決構面 ($F=9.666^{***}$, $p<.001$) 上呈現差異。經過比較平均數與 Scheffe 事後檢定後發現，31-40 歲組(G2)使用理性解決方式面對問題之頻率大於 21-30 歲組(G1)，且大於 41 歲組(G3)之使用頻率亦大於 21-30 歲組(G1)，顯示較年長之社會工作人員在面對問題時會以理性積極的態度處理。
- (三) 交通時間：不同交通時間在消極逃避 ($F=3.580^*$, $p<.05$) 上呈現差異。經 Scheffe 事後檢定分析未發現各組間有顯著差異，顯示各組差異微小。

表 4-3-5 個人基本資料與壓力因應之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定

		理性解決		尋求支持		情緒調適		消極逃避	
		平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
年 齡 (歲)	21-30(G1)	14.25		12.75		8.83		3.59	
	31-40(G2)	15.35	9.666 ^{***}	12.87	.272	8.96	1.080	3.61	.148
	>41(G3)	15.58		12.60		8.44		3.67	
	事後檢定	G2>G1, G3>G1							
社 工 年 資	<3 年	14.59		12.71		8.89		3.53	
	3-6 年	14.63	2.202	12.88	.163	8.44	1.589	3.64	1.655
	>6 年	15.32		12.77		8.96		3.77	
現 職 年 資	<3 年	14.58		12.80		8.84		3.56	
	3-6 年	14.86	2.234	12.63	.186	8.55	.669	3.71	1.034
	>6 年	15.47		12.74		8.97		3.71	
薪 資 (元)	<3 萬	14.64		12.68		8.90		3.54	
	3-4 萬	14.74	.924	12.77	.621	8.60	.737	3.68	.948
	>4 萬	15.23		13.09		8.86		3.69	
交 通 時 間 (分)	<20	14.74		12.65		8.90		3.54	
	21-40	14.61	.620	13.03	1.005	8.61	.775	3.82	3.580 [*]
	>41	15.19		12.78		8.63		3.44	

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

二、住宿型身心障礙福利機構背景資料與社會工作人員壓力因應之差異分析

由表 4-3-6 可發現，機構組織特性與社會工作人員之壓力因應方式在「屬性」、「規模」及「地理位置」三變項上均無顯著差異。顯示不同機構組織特性並未與社會工作人員在壓力因應的方式上有所差異。

表 4-3-6 機構組織特性與社會工作人員壓力因應之單因子變異數分析

		理性解決		尋求支持		情緒調適		消極逃避	
		平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
屬性	公立	15.22		13.08		9.35		3.70	
	私立	14.64	1.062	12.68	.755	8.69	1.987	3.58	.352
	公設民營	14.90		12.90		8.87		3.65	
規模	小	14.85		12.68		8.38		3.63	
	中	14.62	.825	12.68	.951	8.76	2.461	3.57	.543
	大	15.05		13.07		9.20		3.70	
地理位置	北	14.76		12.96		8.74		3.63	
	中	14.21		12.46		8.89		3.64	
	南	14.95	1.731	12.71	.895	8.88	.392	3.54	.340
	東	15.79		12.79		8.36		3.71	
	外島	14.00		11.00		10.00		3.00	

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

參、基本資料與職業倦怠之差異分析

一、社會工作人員基本資料與職業倦怠之差異分析

由表 4-3-7 與 4-3-8 可得知，社會工作人員個人基本資料與職業倦怠除了在「兼任」變項有差異性之外，在性別、教育程度、社工相關科系、職位、社工師證照、年齡、社工年資、現職年資、薪資及交通時間等變項上均無顯著差異。

(一) 兼任：是否兼任機構內其他工作在降低個人成就感構面 ($t=-1.004^{***}$, $p<.001$) 上呈現差異，經過比較平均數後發現，未兼任機構內其他工作者在降低個人成就感構面倦怠程度大於有兼任其他工作者，顯示兼任機構其他工作之社會工作人員之個人工作成就感較高，可能原因為兼任機構其他工作者之工作性質與社會工作業務不同，在相異的工作性質上，工作者較能感受自我成就感。

表 4-3-7 個人基本資料與職業倦怠之 t 檢定分析表

		情緒耗竭		去人性化		降低個人成就感	
		平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別	男	9.27	.188	8.73	2.039	7.14	.968
	女	9.19		7.98		6.86	
教育程度	大學	9.19	-.383	8.07	-.157	6.90	.120
	碩士以上	9.40		8.15		6.85	
社工相關	相關	9.17	-.638	8.02	-1.447	6.88	-.313
	無關	9.52		8.71		7.00	
職位	主管職	9.35	.498	7.90	-.666	6.67	-1.090
	非主管職	9.17		8.12		6.94	
兼任	是	9.42	.971	8.15	.353	6.73	-1.004 ^{***}
	否	9.11		8.05		6.96	
證照	是	9.18	-.051	8.43	.930	6.93	.123
	否	9.20		8.04		6.89	

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

表 4-3-8 個人基本資料與職業倦怠之單因子變異數分析

		情緒耗竭		去人性化		降低個人成就感	
		平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
年 齡 (歲)	21-30(G1)	9.33		8.11		6.98	
	31-40(G2)	9.20	1.086	8.37	2.357	6.93	1.487
	>41(G3)	8.73		7.51		6.51	
社 工 年 資	<3 年	9.18		7.96		6.91	
	3-6 年	9.25	.022	8.11	.810	6.67	.997
	>6 年	9.21		8.38		7.09	
現 職 年 資	<3 年	9.23		8.03		7.04	
	3-6 年	9.23	.134	8.20	.153	6.46	2.749
	>6 年	9.00		8.15		6.79	
薪 資 (元)	<3 萬	9.08		7.82		6.88	
	3-4 萬	9.35	.434	8.29	2.949	6.92	.027
	>4 萬	9.34		8.66		6.86	
交 通 時 間 (分)	<20	9.06		7.92		6.88	
	21-40	9.55	1.117	8.31	1.592	7.07	1.138
	>41	9.19		8.52		6.52	

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

二、住宿型身心障礙福利機構背景資料與社會工作人員職業倦怠之差異分析

由表 4-3-9 可發現，機構組織特性與社會工作人員之職業倦怠在「屬性」、「規模」及「地理位置」三變項上均無顯著差異。顯示不同機構組織特性並未與社會工作人員在職業倦怠感受上有所差異。

表 4-3-9 機構組織特性與社會工作人員職業倦怠之單因子變異數分析與事後檢定

		情緒耗竭		去人性化		降低個人成就感	
		平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
屬性	公立	9.38		8.70		6.95	
	私立	9.18	.133	8.00	1.952	6.93	.770
	公設民營	9.10		7.87		6.55	
規模	小	9.13		8.20		6.83	
	中	9.28	.288	8.04	.093	6.96	.391
	大	9.02		8.10		6.75	
地理位置	北	9.01		8.11		6.72	
	中	9.59		8.03		7.25	
	南	9.27	.735	8.23	.778	7.01	2.369
	東	8.86		7.21		6.36	
	外島	8.00		7.00		4.00	

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

第四節 工作壓力、壓力因應及職業倦怠之相關分析

相關分析目的在於探討變項之間是否有線性關係存在，以及關係之大小和方向，本節為瞭解身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應及職業倦怠之間是否有相關存在，將各變項之相關性作一分析陳述。

壹、工作壓力與壓力因應之相關

由表4-4-1可發現，工作壓力量表與壓力因應量表間各構面之相關性如下：

- (一) 組織與管理：與消極逃避成低度正相關 ($r=.137^*$, $p<.05$)，即當社會工作人員感受來自於組織與管理構面壓力程度愈大時，其採取消極逃避方式的頻率亦愈高。
- (二) 社工個人因素：與理性解決成低度負相關 ($r=-.238^{**}$, $p<.01$)，另與消極逃避成低度正相關 ($r=.165^{**}$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於個人本身的壓力程度愈大時，其採理性解決方式的頻率愈低，以消極逃避方式處理的頻率愈高。
- (三) 工作本質：與消極逃避成低度正相關 ($r=.177^{**}$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於工作本質構面壓力程度愈大時，其採取消極逃避方式的頻率亦愈高。
- (四) 組織中角色：與理性解決成低度負相關 ($r=-.146^*$, $p<.05$)，另與消極逃避成低度正相關 ($r=.127^*$, $p<.05$)，即當社會工作人員感受來自於組織中角色的壓力程度愈大時，其採理性解決方式的頻率愈低，以消極逃避方式處理的頻率愈高。
- (五) 人際關係：與尋求支持成低度負相關 ($r=-.160^{**}$, $p<.01$) 與消極逃避成低度正相關 ($r=.135^*$, $p<.05$)，即當社會工作人員感受來自於人際關係的壓力程度愈大時，其採取尋求支持方式的頻率愈低，以消極逃避方式處理的頻率愈高。

表 4-4-1 工作壓力與壓力因應之相關分析

		工作壓力				
		組織與管理	社工個人因素	工作本質	組織中角色	人際關係
壓 力 因 應	理性解決	-.107	-.238 ^{**}	-.094	-.146 [*]	-.089
	尋求支持	-.064	-.062	.047	-.009	-.160 ^{**}
	情緒調適	.049	-.007	-.051	.022	.038
	消極逃避	.137 [*]	.165 ^{**}	.177 ^{**}	.127 [*]	.135 [*]

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

貳、工作壓力與職業倦怠之相關

由表4-4-2可發現，工作壓力量表與職業倦怠量表間各構面之相關性如下：

- (一) 組織與管理：與情緒耗竭成中度正相關 ($r=.560^{**}$, $p<.01$)，與去人性化成低度正相關 ($r=.370^{**}$, $p<.01$)，且與降低個人成就感成中度正相關 ($r=.476^{**}$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於組織與管理構面壓力程度愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感程度亦愈高，尤以情緒耗竭與降低個人成就感兩者感受程度較為顯著。
- (二) 社工個人因素：與情緒耗竭成低度正相關 ($r=.338^{**}$, $p<.01$)，與去人性化成低度正相關 ($r=.236^{**}$, $p<.01$)，且與降低個人成就感成低度正相關 ($r=.377^{**}$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於社工個人因素壓力程度愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感程度亦愈高。
- (三) 工作本質：與情緒耗竭成中度正相關 ($r=.572^{**}$, $p<.01$)，與去人性化成低度正相關 ($r=.399^{**}$, $p<.01$)，且與降低個人成就感成低度正相關 ($r=.318$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於工作本質構面壓力程度愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感程度亦愈高，尤以情緒耗竭感受程度較為顯著。
- (四) 組織中角色：與情緒耗竭成中度正相關 ($r=.423^{**}$, $p<.01$)，與去人性化成低度正相關 ($r=.274^{**}$, $p<.01$)，且與降低個人成就感成低度正相關 ($r=.289^{**}$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於組織中角色構面壓力程度愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感程度亦愈高，尤以情緒耗竭感受程度較為顯著。
- (五) 人際關係：與情緒耗竭成低度正相關 ($r=.286^{**}$, $p<.01$)，與去人性化成低度正相關 ($r=.310^{**}$, $p<.01$)，且與降低個人成就感成低度正相關 ($r=.301^{**}$, $p<.01$)，即當社會工作人員感受來自於人際關係構面壓力程度愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感程度亦愈高。

表 4-4-2 工作壓力與職業倦怠之相關分析

		工作壓力				
		組織與管理	社工個人因素	工作本質	組織中角色	人際關係
職業倦怠	情緒耗竭	.560 ^{**}	.338 ^{**}	.572 ^{**}	.423 ^{**}	.286 ^{**}
	去人性化	.370 ^{**}	.236 ^{**}	.399 ^{**}	.274 ^{**}	.310 ^{**}
	降低個人成就感	.476 ^{**}	.377 ^{**}	.318 ^{**}	.289 ^{**}	.301 ^{**}

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

參、壓力因應與職業倦怠之相關

由表4-4-3可發現，壓力因應量表與職業倦怠量表間各構面之相關性如下：

- (一) 理性解決：與情緒耗竭成低度負相關 ($r = -.189^{**}$, $p < .01$)，與去人性化成低度負相關 ($r = -.225^{**}$, $p < .01$)，且與降低個人成就感成低度負相關 ($r = -.267^{**}$, $p < .01$)，即當社會工作人員使用理性解決方式面對工作上的問題之頻率愈高，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感之倦怠程度愈低。
- (二) 尋求支持：與情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感等構面呈現負相關，但均未達顯著。
- (三) 情緒調適：與情緒耗竭構面呈現負相關，與去人性化及降低個人成就感呈現正相關，但均未達顯著。
- (四) 消極逃避：與情緒耗竭成低度正相關 ($r = .228^{**}$, $p < .01$)，與去人性化成低度正相關 ($r = .334^{**}$, $p < .01$)，且與降低個人成就感成低度正相關 ($r = .273^{**}$, $p < .01$)，即當社會工作人員使用消極逃避方式面對工作上的問題之頻率愈高，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感之倦怠程度便愈高。

表 4-4-3 壓力因應與職業倦怠之相關分析

		壓力因應			
		理性解決	尋求支持	情緒調適	消極逃避
職業倦怠	情緒耗竭	-.189**	-.043	-.071	.228**
	去人性化	-.225**	-.066	.028	.334**
	降低個人成就感	-.267**	-.033	.023	.273**

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

第五節 工作壓力、壓力因應及職業倦怠之迴歸分析

本節依據上述統計結果，進一步探討影響身心障礙福利機構社會工作人員職業倦怠之因素，以作為社會工作在人力資源運用中之修正建議。研究者採用逐步迴歸分析法 (stepwise multiple regression analysis)，迴歸分析是基於變項間之線性關係，進一步探討變項間之預測關係，探討社會工作人員的工作壓力及壓力因應對職業倦怠之預測力，並檢視社會工作人員職業倦怠情形。

如下表4-5-1可以看到第三節及第四節各因素之差異與相關分析，社會工作人員的工作壓力、壓力因應及職業倦怠間有顯著性的差異或關聯存在，故本研究以工作壓力及壓力因應為自變項，以專業承諾為依變項，進行逐步迴歸統計分析。其中自變項的選擇是依照自變項的標準化回歸係數F值檢定達.05顯著水準，作為選擇進入迴歸方程式的標準，進一步探討變項對於職業倦怠變項的情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感等因素之影響及其預測力。

表 4-5-1 基本資料、工作壓力、壓力因應及職業倦怠之綜合關係比較表

	工作壓力				壓力因應				職業倦怠			
	組織與管理	社工個人	工作本質	組織中角色	人際關係	理性解決	尋求支持	情緒調適	消極逃避	情緒耗竭	去人性化	降低個人成就感
性別								*				
教育程度					*							
社工相關					**							
社會工作人員	職位兼任	*										*
	證照											
	年齡		***		*	**	***					
	社工資		***		*	*						
	現職年資		***									
	薪資		**									
	交通時間									*		
機構	屬性	**			*							
	規模	**										
	地理位置											
壓力因應	理性解決		**		*							
	尋求支持					**						
	情緒調適											
	消極逃避	*	**	**	*	*						
職業倦怠	情緒耗竭	**	**	**	**	**	**			**		
	去人性化	**	**	**	**	**	**			**		
	降低個人成就感	**	**	**	**	**	**			**		

註：*代表有差異或相關

壹、影響住宿型身心障礙福利機構社會工作人員職業倦怠之逐步迴歸分析

依據上述統計結果，將對職業倦怠有顯著性差異或關聯之變項，包括工作壓力及壓力因應兩者設定為自變項，納入迴歸方程式，進一步對整體職業倦怠的因素進行逐步迴歸分析，其分析結果如表4-5-2。

依表 4-5-2 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為組織與管理、工作本質、消極逃避、理性解決及人際關係，其多元相關係數 R 為 0.725，決定係數 $R^2 = 0.517$ ($F = 60.591$, $p < .001$)，表示上述組織與管理、工作本質、消極逃避、理性解決及人際關係等變項，對於職業倦怠的變異量能有效解釋達 51.7%。

在逐步迴歸分析過程中，依序進入迴歸方程式的自變項為：

- 一、組織與管理：解釋整體職業倦怠因素變異量為 32.7%；
- 二、工作本質：解釋整體職業倦怠因素變異量為 10.9%；
- 三、消極逃避：解釋整體職業倦怠因素之變異量為 4.7%；
- 四、理性解決：解釋整體職業倦怠因素之變異量為 2.7%；
- 五、人際關係：解釋整體職業倦怠因素之變異量為 1.3%。

檢視各變項的迴歸係數，則分別為組織與管理 0.367、工作本質 1.301、消極逃避 1.142、理性解決 -0.359 及人際關係 0.705。

迴歸方程式可寫成：

$$\text{職業倦怠} = 0.367 \times \text{組織與管理} + 1.301 \times \text{工作本質} + 1.142 \times \text{消極逃避} \\ + (-0.359) \times \text{理性解決} + 0.705 \times \text{人際關係} + 9.120$$

就上述逐步迴歸分析結果可知，對於整體職業倦怠的預測力，以組織與管理效果最大，其次為工作本質及消極逃避，即工作壓力來源為組織與管理、社會工作本質及社會工作人員消極逃避的因應方式將造成社會工作人員對於職業倦怠感受程度提高。然而理性解決因應方式及人際關係兩項因素雖然也對社會工作人員的職業倦怠具預測力，但效果是較弱的。

表 4-5-2 影響社會工作人員職業倦怠之迴歸分析總摘要表

模 式	選出變項 之順序	原始化 回歸係數	標準化 回歸係數	多元相關 係數R	決定 係數R ²	R ² 增加 解釋量	F值
1	(常數)	14.001					
	組織與管理	.614	.574	.574	.327		136.058***
2	(常數)	7.488					
	組織與管理	.451	.422				
	工作本質	1.454	.364	.662	.435	.109	107.866***
3	(常數)	3.826					
	組織與管理	.433	.405				
	工作本質	1.326	.332				
	消極逃避	1.324	.221	.697	.480	.047	86.622***
4	(常數)	10.108					
	組織與管理	.420	.392				
	工作本質	1.299	.325				
	消極逃避	1.198	.200				
	理性解決	-.369	-.168	.716	.506	.027	72.254***
5	(常數)	9.120					
	組織與管理	.367	.343				
	工作本質	1.301	.326				
	消極逃避	1.142	.191				
	理性解決	-.359	-.164				
	人際關係	.705	.124	.725	.517	.013	60.591***

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

貳、影響住宿型身心障礙福利機構社會工作人員情緒耗竭之逐步迴歸分析

依表 4-5-3 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為工作本質、組織與管理、組織中角色及消極逃避，其多元相關係數 R 為 0.692，決定係數 $R^2 = 0.471$ ($F = 62.870$, $p < .001$)，表示上述工作本質、組織與管理、組織中角色及消極逃避等變項，對於情緒耗竭的變異量能有效解釋達 47.1%。

在逐步迴歸分析過程中，依序進入迴歸方程式的自變項為：

- 一、工作本質：解釋整體情緒耗竭因素變異量為 32.5%；
- 二、組織與管理：解釋整體情緒耗竭因素變異量為 12.4%；
- 三、組織中角色：解釋整體情緒耗竭因素之變異量為 1.8%，
- 四、消極逃避：解釋整體情緒耗竭因素之變異量為 0.9%。

檢視各變項的迴歸係數，則分別為工作本質 0.705、組織與管理 0.166、組織中角色 0.244 及消極逃避 0.282。迴歸方程式可寫成：

$$\text{情緒耗竭} = 0.705 \times \text{工作本質} + 0.166 \times \text{組織與管理} + 0.244 \times \text{組織中角色} + 0.282 \times \text{消極逃避} + (-0.461)$$

表 4-5-3 影響社會工作人員情緒耗竭之迴歸分析總摘要表

模式	選出變項之順序	原始化 迴歸係數	標準化 迴歸係數	多元相關 係數 R	決定 係數 R^2	R^2 增加 解釋量	F 值
1	(常數)	2.309					
	工作本質	1.088	.572	.572	.325		134.631***
2	(常數)	.989					
	工作本質	.779	.409				
	組織與管理	.198	.388	.672	.447	.124	113.578***
3	(常數)	.293					
	工作本質	.730	.384				
	組織與管理	.169	.332				
	組織中角色	.253	.151	.685	.463	.018	81.009***
4	(常數)	-.461					
	工作本質	.705	.371				
	組織與管理	.166	.327				
	組織中角色	.244	.145				
	消極逃避	.282	.099	.692	.471	.009	62.870***

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

參、影響住宿型身心障礙福利機構社會工作人員去人性化之逐步迴歸分析

依表 4-5-4 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為工作本質、消極逃避、人際關係、理性解決及組織與管理，其多元相關係數 R 為 0.561，決定係數 $R^2 = 0.302$ ($F = 25.041$, $p < .001$)，表示上述工作本質、消極逃避、人際關係、理性解決及組織與管理等變項，對於去人性化的變異量能有效解釋達 30.2%。

在逐步迴歸分析過程中，依序進入迴歸方程式的自變項為：

- 一、工作本質：解釋整體去人性化因素變異量為 15.6%；
- 二、消極逃避：解釋整體去人性化因素變異量為 7.2%；
- 三、人際關係：解釋整體去人性化因素之變異量為 4.7%，
- 四、理性解決：解釋整體去人性化因素之變異量為 2.0%；
- 五、組織與管理：解釋整體去人性化因素之變異量為 1.7%。

檢視各變項的迴歸係數，則分別為工作本質 0.420、消極逃避 0.564、人際關係 0.378、理性解決 -0.125 及組織與管理 0.068。

迴歸方程式可寫成：

$$\begin{aligned} \text{去人性化} = & 0.420 \times \text{工作本質} + 0.564 \times \text{消極逃避} + 0.378 \times \text{人際關係} \\ & + (-0.125) \times \text{理性解決} + 0.068 \times \text{組織與管理} + 3.095 \end{aligned}$$

表 4-5-4 影響社會工作人員去人性化之迴歸分析總摘要表

模 式	選出變項 之順序	原始化 回歸係數	標準化 回歸係數	多元相關 係數R	決定 係數R ²	R ² 增加 解釋量	F值
1	(常數)	3.894					
	工作本質	.661	.399	.399	.156		52.480***
2	(常數)	1.965					
	工作本質	.581	.351				
	消極逃避	.675	.272	.481	.225	.072	41.455***
3	(常數)	1.141					
	工作本質	.523	.316				
	消極逃避	.617	.249				
	人際關係	.521	.221	.527	.270	.047	35.237***
4	(常數)	3.378					
	工作本質	.508	.307				
	消極逃避	.573	.231				
	人際關係	.500	.212				
	理性解決	-.131	-.144	.546	.288	.020	29.058***
5	(常數)	3.095					
	工作本質	.420	.253				
	消極逃避	.564	.227				
	人際關係	.378	.160				
	理性解決	-.125	-.138				
	組織與管理	.068	.153	.561	.302	.017	25.041***

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

肆、影響住宿型身心障礙福利機構社會工作人員降低個人成就感逐步迴歸分析

依表 4-5-5 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為組織與管理、理性解決、消極逃避及社工個人因素，其多元相關係數 R 為 0.570，決定係數 $R^2 = 0.315$ ($F = 33.009$, $P < .001$)，表示上述組織與管理、理性解決、消極逃避及社工個人因素等變項，對於降低個人成就感的變異量能有效解釋達 31.5%。

在逐步迴歸分析過程中，依序進入迴歸方程式的自變項為：

- 一、組織與管理：解釋整體降低個人成就感因素變異量為 22.4%；
- 二、理性解決：解釋整體降低個人成就感因素變異量為 4.7%；
- 三、消極逃避：解釋整體降低個人成就感因素之變異量為 3.4%，
- 四、社工個人因素：解釋整體降低個人成就感因素之變異量為 1.8%。

檢視各變項的迴歸係數，則分別為組織與管理 0.370、理性解決 -0.167、消極逃避 0.174 及社工個人因素 0.151。迴歸方程式可寫成：

$$\text{降低個人成就感} = 0.370 \times \text{組織與管理} + (-0.167) \times \text{理性解決} \\ + 0.174 \times \text{消極逃避} + 0.151 \times \text{社工個人因素} + 4.649$$

表 4-5-5 影響社會工作人員降低個人成就感之迴歸分析總摘要表

模式	選出變項之順序	原始化 迴歸係數	標準化 迴歸係數	多元相關 係數 R	決定 係數 R^2	R^2 增加 解釋量	F 值
1	(常數)	4.164					
	組織與管理	.165	.476	.476	.224		81.195***
2	(常數)	6.581					
	組織與管理	.157	.453				
	理性解決	-.155	-.219	.523	.269	.047	52.052***
3	(常數)	5.158					
	組織與管理	.149	.430				
	理性解決	-.138	-.194				
	消極逃避	.362	.187	.555	.300	.034	40.717***
4	(常數)	4.649					
	組織與管理	.128	.370				
	理性解決	-.118	-.167				
	消極逃避	.337	.174				
	社工個人因素	.206	.151	.570	.315	.018	33.009***

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

第五章 結論與建議

本研究旨在瞭解住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應及職業倦怠的相關性；期能藉由研究之發現找出預測變項，提供未來在社會工作實務中，做為給機構及給工作者本身之參考。本章針對第四章之研究結果彙整主要研究發現，並參酌相關文獻進一步提出討論與建議，最後說明研究之限制。

第一節 結論

根據第四章之統計分析結果，歸納整理本研究結論如下：

壹、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力感受為中等程度，平均得分 1.73，且其基本資料與工作壓力之間有顯著差異性存在

從研究結果可以發現，社會工作人員在工作壓力量表各子題之平均得分為 1.73，為中等壓力程度。在工作壓力量表各構面中，以「工作本質」構面平均得分 2.11 最高，「組織中角色」構面平均得分 1.95 次之，再次為「組織與管理」構面平均得分 1.66，「社工個人因素」構面平均得分 1.58，而「人際關係」構面平均得分 1.35 最低。顯示社會工作之工作本質、社會工作人員在組織中的角色及組織與管理因素最容易造成其工作壓力，而社會工作人員感受到來自人際關係構面的壓力感受與其他構面相較為低。

整體而言，社會工作人員的個人基本特性不同，確實與其對工作壓力感受有所差異。從差異分析可以發現，社會工作人員個人基本資料與工作壓力除了在「性別」及「社工師證照」之外，在教育程度、社工相關科系、職位、是否兼任、年齡、社工年資、現職年資、薪資及交通時間等變項上均有差異性存在。表示男性或女性及是否擁有社工師證照對於工作壓力之感受並無差異。機構組織特性與社會工作人員之工作壓力在機構「屬性」及「規模」兩變項上均有差異性存在，而在機構「地理位置」上並無顯著差異。

在年齡與社工年資部分，較年輕且資淺之社會工作人員感受到來自社工本身的壓力較大，在組織中面臨之角色衝突、角色混淆及角色期待之壓力感受亦較大；而較年長且資深之社會工作人員在人際關係構面上感受到的壓力比年輕且資淺之社會工作人員大。

碩士以上學歷者在人際關係構面感受到壓力的程度大於大學畢業者，就讀與社工無關之科系者在人際關係構面壓力程度大於就讀於社工相關科系者，非主管職之社會工作人員較擔心不瞭解自己的工作職掌及權限範圍，兼任其他工作者在社工個人因素構面壓力程度大於無兼任其他工作者，薪資較低之社會工作人員感受到來自社工本身之壓力較大。

在機構特性部分，就職於公立機構之社會工作人員壓力感受程度大於私立機構，亦大於公設民營機構，顯示公立機構之社會工作人員承受來自組織或管理上的壓力比其他類型機構程度為大；在人際關係構面中，就職於公立機構之社會工作人員壓力感受程度大於公設民營機構。而就職於大規模機構之社會工作人員壓力感受程度大於小規模機構，顯示大規模機構之社會工作人員承受來自組織或管理上的壓力比其他類型機構程度為大。

因此，本研究假設——社會工作人員的基本資料不同，其工作壓力有顯著差異——得到證實。

貳、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之壓力因應方式偏向尋求支持與理性積極，且其基本資料與壓力因應間有部分顯著差異性存在

從研究結果可以發現，在工作壓力量表各構面中，以「尋求支持」構面平均得分 2.55 最高，「理性解決」構面平均得分 2.46 次之，「情緒調適」平均得分 2.20，而「消極逃避」構面平均得分 1.81 最低。顯示社會工作人員使用尋求支持、理性解決等方式因應壓力之頻率最高，而較少使用消極逃避之方式因應壓力。

整體而言，社會工作人員的個人基本特性不同，確實與其對壓力因應方式有所差異，從差異分析可以發現，社會工作人員個人基本資料與壓力因應在「性別」、「年齡」及「交通時間」變項均有差異性存在，男性在情緒調適構面使用頻率大於女性，較年長之社會工作人員在面對問題時會以理性解決的方式處理。不同機構組織特性（屬性、規模及地理位置）與社會工作人員在壓力因應的方式上的差異較小，並未達到顯著。

因此，本研究假設二—社會工作人員的基本資料不同，其壓力因應有顯著差異—得到部分證實。

參、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之職業倦怠感受為中等程度，平均得分 1.73，基本資料與職業倦怠有部分顯著差異性存在

從研究結果可以發現，社會工作人員在職業倦怠量表各子題之平均得分為 1.73，為中等倦怠程度。在職業倦怠量表各構面中，以「情緒耗竭」構面平均得分 1.84 最高，「降低個人成就感」構面平均得分 1.72 次之，而「去人性化」構面平均得分 1.62 最低。顯示社會工作人員普遍均有情緒耗竭現象。

整體而言，社會工作人員的個人基本特性不同，與其對職業倦怠感受有所差異，從差異分析可以發現，社會工作人員個人基本資料與職業倦怠在「職務兼任」變項有差異性存在，未兼任機構內其他工作者在降低個人成就感構面倦怠程度大於有兼任其他工作者，顯示有另外兼任機構其他工作之社會工作人員之個人工作成就感較高。其餘變項如性別、年齡、教育程度、社工相關科系、職位、社工年資、現職年資、社工師證照、薪資及交通時間並無顯著差異。而不同機構組織特性（屬性、規模及地理位置）與社會工作人員在職業倦怠的方式上的差異較小，並未達到顯著。

因此，本研究假設三一社會工作人員的基本資料不同，其職業倦怠有顯著差異—得到部分證實。

肆、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應與職業倦怠之間，皆有顯著相關性

一、社會工作人員之工作壓力與壓力因應有顯著相關性

在組織與管理構面中，與消極逃避呈現低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自組織與管理方面之壓力愈大時，使用消極逃避方式因應之頻率愈高。在社工個人因素部分，與理性解決呈低度負相關，與消極逃避呈低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自社工本身之壓力愈大時，其使用理性解決方式因應之頻率愈低，而使用消極逃避方式因應之頻率愈高。社工本質與消極逃避呈現低度正相關，表示當社會工作人員感受來自工作本質之壓力愈大時，使用消極逃避方式因應之頻率愈高。在組織中角色構面中，與理性解決成低度負相關，與消極逃避成低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自組織中角色之壓力愈大時，其使用理性解決方式因應之頻率愈低，而使用消極逃避方式因應之頻率愈高。最後，人際關係部分，與尋求支持成低度負相關，與消極逃避成低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自人際關係之壓力愈大時，其使用尋求支持方式因應之頻率愈低，而使用消極逃避方式因應之頻率愈高。因此本研究假設四—社會工作人員之工作壓力與其壓力因應有顯著相關—得到證實。

二、社會工作人員之工作壓力與職業倦怠有顯著相關性

在組織與管理構面中，與情緒耗竭及降低個人成就感皆呈中度正相關，與去人性化呈現低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自組織與管理方面之壓力愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈高，尤以情緒耗竭及降低個人成就感較為明顯。在社工個人因素部分，與情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感三構面皆呈現低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自社工本身之壓力愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈高。工作本質與情緒耗竭呈現中度正相關，與去人性化及降低個人成就感皆呈低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自工作本質之壓力愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈高，尤以情緒耗竭較為明顯。在組織中角色構面中，與情緒耗竭呈現中度正相關，與去人性化及降低個人成就感皆呈低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自組織中角色之壓力愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈高，尤以情緒耗竭較為明顯。最後，人際關係部分，與情緒耗竭、去人性化及降低個

人成就感三構面皆呈現低度正相關，表示當社會工作人員感受到來自人際關係之壓力愈大時，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈高。因此本研究假設五—社會工作人員之工作壓力與其職業倦怠有顯著相關—得到證實。

三、社會工作人員之壓力因應與職業倦怠有顯著相關性

在理性解決構面中，與情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感三構面皆呈現低度負相關，表示當社會工作人員使用理性解決方式因應之頻率愈高，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈低。消極逃避部分，與情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感三構面皆呈現低度正相關，表示當社會工作人員使用消極逃避方式因應之頻率愈高，其情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感的倦怠程度愈高。而尋求支持及情緒調適構面與情緒耗竭、去人性化及降低個人成就感三構面並無呈現顯著相關。因此本研究假設六—社會工作人員之壓力因應與其職業倦怠有顯著相關—得到證實。

伍、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力、壓力因應對職業倦怠具有預測力

研究結果顯示，對社會工作人員職業倦怠感受具預測力之變項，依其強弱順序分別為組織與管理、工作本質、消極逃避、理性解決及人際關係。對於情緒耗竭的預測變項，依序為工作本質、組織與管理、組織中角色及消極逃避。對於去人性化的預測變項，則依序為工作本質、消極逃避、人際關係、理性解決及組織與管理。對降低個人成就感的預測變項，依其強弱順序分別為組織與管理、理性解決、消極逃避及社工個人因素。

綜上可知，組織與管理、工作本質、消極逃避、理性解決及人際關係對於職業倦怠的影響及預測力最強。所以，當社會工作人員感受到來自組織與管理、工作本質及人際關係方面之壓力愈大，其職業倦怠感受程度愈大；而社會工作人員若使用消極逃避方式因應壓力，則職業倦怠感受程度亦愈大，若使用理性解決方式因應壓力，則職業倦怠感受程度愈小。因此本研究假設七一社會工作人員之工作壓力及壓力因應對其職業倦怠應具有預測力—得到證實。

第二節 討論

依據本研究結論，並與先前之相關文獻做比較，提出下列議題進行討論：

壹、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員基本資料

研究顯示，就職於身心障礙福利機構之社會工作人員多數為女性，大學學歷，社工相關科系畢業，較為年輕且資淺，薪資水準較低；此與李宜珊（2008）之研究結果兒童福利社會工作人員資淺與資深者眾，而居於中間者少，略有不同；與藍豔柔（2004）之研究結果醫務社工特性相同，亦與黃俐婷（2002）之研究結果相同。

貳、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之工作壓力感受程度中等

就職於住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員之工作壓力感受程度中等，與李宜珊（2008）之研究結果兒童福利社會工作人員之壓力感受程度較高不同。研究結果發現身心障礙福利機構社會工作人員感受到來自於「須做很多重複性的事」、「工作負荷量很大」、「須面對外界不同的角色期待」的壓力感受最大，此與藍豔柔（2004）、黃俐婷（2002）及李宜珊（2008）之研究結果相近，表示社會工作人員感受到來自社會工作本質及組織中角色中的壓力最大，無論在醫務社工、兒保社工或身障領域社工均相同，而「不確定工作未來的發展機會」與李宜珊（2008）之研究結果相同，表示兒保及身障領域社工均擔心自己未來工作之發展機會。

在個人特性部分，研究顯示除了「性別」及「社工師證照」之外，在教育程度、社工相關科系、職位、是否兼任、年齡、社工年資、現職年資、薪資及交通時間等變項上均有差異性存在，此與藍豔柔（2004）之研究結果中一各項個人特性與工作壓力無差異一並不相同。

在機構特性部分，研究結果亦顯示就職於公私立機構之社會工作人員在工作壓力感受程度上差異較大，於公立及大規模機構服務之社會工作人員來自組織與管理之工作壓力感受比私立及小規模機構之社會工作人員大，可能原因為公立機構與大規模機構之科層制度較為明顯，管理制度較為僵化所致。

參、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之壓力因應方式較為正向

研究顯示就職於住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員之壓力因應方式較為正向，以尋求支持方式頻率最高，理性解決次之，較少使用消極逃避方式面對壓力，此與高淑雲（2004）之研究結果相同。

肆、住宿型身心障礙福利機構社會工作人員之職業倦怠感受程度中等

研究顯示就職於住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員之職業倦怠感受程度中等，以「情緒耗竭」構面倦怠感受最高，而藍豔柔（2004）研究醫務社工之職業倦怠以「降低成就感」之感受最高。本研究結果除了「是否兼任」之外，在性別、教育程度、社工相關科系、職位、年齡、社工年資、現職年資、社工師證照、薪資及交通時間等變項上均無差異性存在，此與藍豔柔（2004）之研究結果—各項個人特性僅有年齡與職業倦怠有差異，其餘均無差異—略有不同。

伍、工作壓力與職業倦怠呈現正相關

研究顯示就職於住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員之工作壓力與職業倦怠感受呈現正相關，此與藍豔柔（2004）研究結果相同，顯示工作壓力會影響職業倦怠的程度，且工作壓力愈大，職業倦怠感受程度愈高。

第三節 建議

本節依據上述研究發現對社會工作人員、住宿型身心障礙福利機構、政府政策及未來研究提出建議，分述如下：

壹、對社會工作人員本身之建議

一、採取適當因應方式，正向面對工作壓力

研究結果顯示多數社會工作人員在面臨工作壓力時，所採取的因應方式為積極正向處理工作上遇到之問題，雖然在面對問題時偶有「不想處理它」的逃避心態，但普遍因應良好。建議社會工作人員能以正面的態度面對問題，以理性積極的方式解決問題。

二、重視案主感受，提升服務品質

研究中雖未顯示社會工作人員會將自己的工作壓力和職業倦怠感受加諸於案主身上，但身為一名社會工作者，無論自身狀況如何均應以案主為優先，以提升服務品質為主要考量。

三、充實專業實力，累積服務經驗

在職場上努力為案主服務的社會工作人員常因業務繁忙而無法參與各項培訓及進修課程，在屬於社會工作專業的證照取得部分，研究發現高達九成之身心障礙福利機構社會工作人員未擁有社會工作師證照，或許因業務繁忙及身心疲憊等因素未有時間準備考試，建議應盡力考取社工師證照，以保障自身福利且提升自我價值。另外，服務於身心障礙福利機構之社會工作人員多數較為年輕且資淺，在工作上須用心瞭解自己的工作職掌及權限範圍，建議應多累積年資，增加服務經驗。

四、尋求組織支持，建立良好人際關係

研究發現社會工作人員的工作壓力為中等程度，顯示在組織中雖然得面對來自各方的壓力，但整體組織支持度尚可。在來自人際關係方面的壓力程度較低，表示社會工作人員之人際關係普遍良好，同儕支持系統佳。建議當社會工作人員出現壓力及倦怠感受，可多尋求機構及人際上的支持，以減低壓力及倦怠感。

貳、對住宿型身心障礙福利機構之建議

一、區分工作性質及內容

社會工作人員普遍表示工作內容繁雜，負荷量大且須做許多重複性的事，亦會被指派做與社會工作無關之工作，其有對某些工作感到不耐煩的現象發生，且認為機構有人力運用分配不當的狀況。建議機構應區分工作內容，重視社工專業，合理分配專業人力，讓社會工作專業人力多做專業本質之事。

二、增強主管或督導指導功能

研究發現約有半數之社會工作人員認為與主管的關係有相當的距離、工作缺乏主管的支持及主管無法提供工作上的協助，好的主管或督導能提供行政、教育、支持等功能，在行政上輔助社工、在專業上教導社工、在情感上支持社工，建議機構應聘任優良之主管或督導，且擔任主管或督導者亦應發揮功能，以成為社會工作人員之有力後盾。

三、健全升遷及各項福利制度

研究發現社會工作人員有不確定工作未來發展機會的狀況，半數社會工作人員薪資低於三萬元，薪資水準偏低。機構之各項制度愈健全，留住專業人才之機會愈大。

四、建立人力培訓制度

研究結果顯示多數機構有辦理教育訓練，但不知教育訓練內容是否符合社會工作人員之需求，且人力培訓是重要長遠之事，因此建議機構應辦理多元課程，持續執行完善之理論與實務訓練。

參、對政府政策之建議

一、提升社會工作專業之未來發展性

研究結果顯示社會工作人員對於「工作本質」所感受到之壓力較大，因工作本質較其他產業特殊，服務之案主群特性亦不同，且社會工作人員有不確定未來發展機會之情況，故期盼政府能重視社會工作專業，從政策面上提供良好之福利制度，提升社會工作之發展性。

另外，研究者從研究結果中發現身心障礙福利機構之社會工作人員擁有社會工作師證照者僅有 10%，除了社會工作人員本身之因素外，每年社會工作師專技高考之錄取率並不固定，93 年錄取率僅有 1.5%，97 年則高達 25%，98 年為 5.39%，其他年度均為 10% 上下居多，建議應參考律師專技高考之錄取率（每年約 8%），以穩定社會工作專業之質與量。

肆、對未來研究者之建議

一、擴大調查其他身心障礙福利機構及其他領域之社會工作人員

本研究係針對「住宿型」身心障礙福利機構之社會工作人員進行普查，身心障礙福利機構之類型尚有「日間型」、「夜間住宿型」及「福利服務中心」等服務模式，未來建議可擴大調查其他類型之身心障礙福利機構之社會工作人員工作壓力、壓力因應及職業倦怠情形。另外，在文獻探討中得知，多數研究探討工作壓力之對象均以從事保護性（兒少保、家暴）及醫務社會工作人員為主，建議可研究如老人、司法等其他領域之社會工作人員工作壓力等情形，期能瞭解及比較在不同服務領域中的社會工作人員之不同狀況。

二、運用質性方法深入瞭解

本研究係以問卷調查之方式瞭解社會工作人員工作壓力、壓力因應及職業倦怠情形，未來建議可增加質性研究方法，以訪談法瞭解社會工作人員感受工作壓力、職業倦怠之來源及細節，感受社會工作人員在職場的生命故事。

三、探討其他有關工作壓力、壓力因應及職業倦怠之相關因素

影響社會工作人員職業倦怠之因素眾多，目前社會工作領域對於職業倦怠的研究卻不多，本研究限於研究規模及問卷篇幅，僅就受訪者個人基本特性、工作壓力及壓力因應等前因作探討，未來建議可繼續就相關因素進行更深入的探討。

第四節 研究限制

本節對於研究中的限制及不足之處，提出三項說明如下：

壹、研究對象

本研究僅選取住宿型身心障礙福利機構之社會工作人員進行普查，回收率雖達 85.8%，尚無法推論到所有住宿型機構之社會工作人員；且其他類型機構（日間服務機構及福利服務中心）之社會工作人員不包含在研究對象中，故研究結果無法推論到所有身心障礙福利機構之社會工作人員。

貳、問卷設計

分析資料發現，受訪者有填答一致性偏高及得分趨中現象，原因可能是問卷設計使用三點尺度（從未如此、有時如此及總是如此），使得受訪者偏向回答「有時如此」的答案比率偏高。

參、施測方式

本研究主要係採用郵寄問卷法收集資料，寄出及回收問卷時均以機構為單位，由研究者先以電話向主要聯絡之社會工作人員親自說明取得同意後，詢問該機構社會工作人員人數，寄出足夠份數之問卷，並請主要聯絡人發予其他受訪者填寫，再由主要聯絡人使用同一回郵信封寄回。倘若該機構由主管負責收集社會工作人員之問卷，其在填寫問卷時，針對一些較為敏感的問題恐有顧慮，擔心主管藉此瞭解該受訪者之工作狀況及對現況之感受程度，因此填寫問卷時對自己的真實情況有所保留，可能影響研究結果的偏誤。再者，尚有研究者未能預料及掌控的情境，例如受訪者同事間互相討論、非主要聯絡人之受訪者不願填答、保密性不足等問題，而影響填答結果。

參考文獻

一、中文部分

- 內政部社會司 (2009)。中華民國 97 年社政年報。台北：內政部社會司。
- 內政部社會司 (2009)。身心障礙福利。上網日期：2009 年 3 月 29 日，檢自：
<http://sowf.moi.gov.tw/05/new05.htm>。
- 內政部統計處 (2009)。內政統計通報。上網日期：2009 年 3 月 29 日，檢自：
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。
- 內政部統計處 (2009)。內政統計年報。上網日期：2009 年 4 月 9 日，檢自：
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>。
- 王俊民 (1990)。國民中學教師成就動機與職業倦怠之關係研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。台北：政治大學。
- 王時華 (2000)。醫療機構從業人員工作壓力、工作滿足與職業倦怠之研究。東海大學公共事務學系碩士論文。台中：東海大學。
- 王國羽、呂朝賢 (1996)。在家成年智障者國民老化與養護：以智障人口與台灣本土資料檢證。載於楊文山、李美玲主編，人口變遷、國民健康與社會安全。(頁193-218)。台北：中央研究院中山人文社會科學研究所專書。
- 王國羽 (2007)。居家中老年智障者的照顧問題：性別、居住安排與相關論述。身心障礙研究，5(1)，1-29。
- 左祖順 (2004)。醫務社會工作者面對嚴重急性呼吸道症候群 (SARS) 疫情壓力因應之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 行政院主計處 (2009)。社會福利統計。上網日期：2009 年 4 月 8 日，檢自：
<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=15445&CtNode=4640>。
- 行政院勞工委員會勞工安全研究所 (2009)。勞工壓力檢測系統。上網日期：2009 年 4 月 19 日，檢自：<http://data2.iosh.gov.tw/pressurenew/>。
- 呂勻琦 (1995)。社會工作者專業生涯承諾影響因素之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 呂寶靜主編 (2002)。社會工作與台灣社會。台北：巨流。
- 呂學榮 (2007)。台灣公部門社工知覺之督導風格、充權感受與工作滿足感相關研究。台灣大學社會工作研究所碩士論文。台北：台灣大學。
- 杜昌霖 (2005)。行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究—以高雄市國民小學主任暨組長為例。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文。屏東：屏東師範學院。
- 何東墀、黃榮真 (1994)。啟智教養機構教保人員工作壓力及其因應方式之研

- 究。國立彰化師範大學特殊教育學報，9，111-150。
- 何金英（2007）。影響醫務社會工作人員組織承諾之因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。嘉義：南華大學。
- 吳美瑩（2001）。身心障礙福利機構運用 ISO 9000 品質保證制度之個案研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。南投：暨南國際大學。
- 李坤崇（1996）。國小教師心理需求困擾與因應策略之關係和理論模式驗證研究。國立政治大學教育學系博士論文。台北：政治大學。
- 李晉男（2002）。台南科技工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。高雄：高雄師範大學。
- 李秀穗（2003）。大專院校體育室主管的工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文。桃園：國立體育學院。
- 李幸娟（2006）。圍牆外的藍天—心智障礙機構的照顧與生活。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。嘉義：中正大學。
- 李林水（2007）。德水園身心障礙教養院委外經營策略之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。台中：東海大學。
- 李錦珠（2007）。公立教養機構保育員留任因素之研究—以臺北市立陽明教養院為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。南投：暨南國際大學。
- 李增祿（2007）。社會工作概論。台北：巨流。
- 李宜珊（2008）。兒童福利社會工作人員職涯發展狀況之探究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 沈瓊桃（2000）。身心障礙福利機構社會工作人員角色之研究—以公立教養機構為例。內政部社會司委託研究。
- 周月清（1998）。身心障礙者福利與家庭社會工作—理論、實務與研究。台北：五南。
- 周月清（2002）。成年心智障礙者社區居住—從教養院搬到社區獨立生活台灣與美國經驗。社區發展季刊，97，227-248。
- 周月清（2008）。2006年身心障礙者權利公約。社區發展季刊，123，79-105。
- 周月清、財團法人心路社會福利基金會（2001）。台灣成年心智障礙者社區居住—經驗分享與模式發展初探。台北：財團法人心路社會福利基金會。
- 周月清、鄒平儀（2004）。成年心智障礙者及其主要照顧者使用臨托服務影響之研究。社會政策與社會工作學刊，8，39-82。
- 周月清（1998）。障礙福利與社會工作。台北：五南。
- 周月清（2002）。身心障礙福利服務。載於呂寶靜主編，社會工作與台灣社會（頁

- 222-263)。台北：巨流。
- 林千惠（2003）。身心障礙福利機構評鑑研究。內政部社會司委託研究。
- 林筱真（2006）。大型智能障礙教養機構住民老化概念之資料檢證。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。嘉義：中正大學。
- 金善興（1997）。影響社會工作人員工作倦怠之相關因素研究—以台北市社會福利機構與醫院為例。國立台灣大學社會學研究所碩士論文。台北：台灣大學。
- 洪玲茹（2003）。社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究—以高雄市公立社教機構為例。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。屏東：屏東師範學院。
- 洪鈺娟（2005）。加護病房護理人員工作壓力、壓力反應與因應策略關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。高雄：高雄師範大學。
- 洪晴萱（2006）。幼稚園教師組織氣氛、工作壓力與職業倦怠知覺關係之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。嘉義：嘉義大學。
- 姚秀瑛（1999）。家庭教育專任人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之調查研究—以台灣地區各縣家庭教育服務中心為例。高雄師範大學輔導研究所碩士論文。高雄：高雄師範大學。
- 翁淑卿（1996）。督導行為取向與社會工作者職業倦怠感關係之研究：以台灣省縣市政府社會工作人員為例。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 孫一信（2004）。是他們的選擇？還是國家的漠視？—未立案身心障礙教養機構興衰過程的政治經濟脈絡初探。世新大學社會發展研究所碩士論文。台北：世新大學。
- 高翠璣（2001）。民間身心障礙福利服務機構團體募款方式之初探。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。南投：暨南國際大學。
- 高淑雲（2004）。家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 高瑞瑩（2006）。心理契約、組織公正、組織承諾之關聯性研究—以身心障礙養護機構為例。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。台中：大葉大學。
- 許淑玲（2008）。教養機構教保人員的情緒智力、情緒耗竭與專業承諾之研究。國立中正大學勞工所碩士論文。嘉義：中正大學。
- 陶蕃瀛（2002）。身心障礙福利機構教保工作人員需求調查。內政部社會司委託研究。
- 張培新（2001）。非營利組織經營管理之研究—以辦理身心障礙福利服務之全國性社會福利基金會為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。嘉義：

南華大學。

- 張繙鏐 (2002)。社工人員組織承諾相關因素之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。南投：暨南國際大學。
- 張淑貞 (2007)。台中市幼兒園教師工作壓力與職業倦怠之研究。朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文。台中：朝陽科技大學。
- 曹輝雄 (2007)。國際觀光旅館餐飲部主管工作壓力、壓力因應與職業倦怠之研究。銘傳大學觀光研究所碩士論文。台北：銘傳大學。
- 陳寶芳 (1982)。社會工作人員的工作疲乏、工作滿意與工作意願之研究。東吳大學社會學研究所碩士論文。台北：東吳大學。
- 陳淑芬 (1994)。殘障福利機構專業人力運用與社會工作服務推展之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 陳慶章 (2001)。身心障礙教養機構印象之研究。國立中山大學中山學術研究所碩士論文。高雄：中山大學。
- 陳鈞卿 (2005)。牙醫助理的工作壓力、工作滿意度與職業倦怠相關因素之探討—以高高屏澎為例。高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文。高雄：高雄醫學大學。
- 陳美花 (2006)。身心障礙福利機構管理者對智障老人照顧需求認知之研究。實踐大學家庭研究與兒童發展研究所碩士論文。台北：實踐大學。
- 陳欣潔 (2007)。啟智教養機構教保工作人員工作壓力、家庭支持及工作適應關係之研究—以雲嘉南地區為例。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。嘉義：嘉義大學。
- 程一民 (1996)。國民小學教師工作壓力與因應方式之研究。台北市立師範學院初等教育學系碩士論文。台北：台北市立師範學院。
- 彭懷真 (2002)。低估教育與訓練等人力因素的社工運作。社區發展季刊，99，84-89。
- 黃靚琦 (2002)。督導者權力濫用與社會工作者因應行為之相關研究。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。台中：靜宜大學。
- 黃俐婷 (2002)。探討督導功能的實施內涵—從降低社會工作者的工作壓力談起。社區發展季刊，99，382-395。
- 黃婉菁 (2003)。從社會工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。高雄：高雄醫學大學。
- 黃育晟 (2003)。身心障礙福利機構管理與服務之探討。元智大學管理研究所碩士論文。桃園：元智大學。
- 黃善慈 (2005)。屏東縣國民中學教師兼任行政職務者工作壓力與因應策略之

- 研究。屏東科技大學高階經營管理研究所碩士論文。屏東：屏東科技大學。
- 黃筱慧(2008)。身心障礙福利機構教保人員工作滿足與離職傾向之相關研究。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。台中：靜宜大學。
- 楊蓓(1989)。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，12，69-107。
- 葉在庭(2001)。負向情緒調適量表與職業倦怠關係之初探。測驗與輔導，165，3477-3479。
- 廖相如(2003)。桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究。國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文。新竹：新竹師範學院。
- 廖碧蓮(2008)。社工人員的工作壓力與睡眠狀況之研究。社區發展季刊，121，234-251。
- 蔡啟源(1992)。機構工作環境對曠職及工作滿意度之影響：比較醫療與縣市社工人員。社區發展季刊，60，186-194。
- 蔡豔清、嚴嘉楓、林金定(2003)。啟智專業工作者之實務工作經驗分析。身心障礙研究，2，43-52。
- 蔡俸誼(2003)。社會福利機構之就業服務員離職傾向探討—以台中市身心障礙機構為例。逢甲大學企業管理學系碩士班碩士論文。台中：逢甲大學。
- 蔡妙津(2004)。職業倦怠、工作投入與組織公民行為之關聯性。國立台灣科技大學企業管理系碩士論文。台北：台灣科技大學。
- 滕青芬(1987)。台灣省縣市社工人員離職行為和離職傾向之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 劉淑慧(1988)。助人工作者職業倦怠量表之編製與調查研究。輔導月刊，24(1)，16-33。
- 劉蕙雯(1997)。高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏探討。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。高雄：高雄醫學大學。
- 劉雅雲(2001)。兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 劉文龍(2008)。身心障礙社會福利機構經營之研究—以台東縣牧心智能發展中心為例。國立台東大學教育學系碩士論文。台東：台東大學。
- 賴資雯(1995)。影響社工員從事兒童保護工作的滿意度之相關因素探析。陽明大學衛生福利研究所碩士論文。台北：陽明大學。
- 鍾美智(1996)。社會工作系畢業生任職專業工作及離職因素之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 戴芝苓(1997)。已婚女性社會工作人員之工作壓力與激勵策略之研究—以台北

- 市政府社會局為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。台北：東吳大學。
- 藍采風 (2000)。壓力與適應。台北：幼獅。
- 藍采風 (2003)。全方位壓力管理。台北：幼獅。
- 藍豔柔 (2004)。醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。台中：東海大學。
- 蘇淑芬 (2000)。社會工作人員提供 24 小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。高雄：高雄醫學大學。
- Ann P. Turnbull & H. Rutherford Turnbull, III (2002)。身心障礙家庭－建構專業與家庭的信賴聯盟 (萬育維、王文娟譯)。台北：洪葉。
- Derlega & Janda (1991)。心理衛生：現代生活的心理適應 (林彥妤、郭利百加等譯)。台北：桂冠。

二、英文部分

- Brown, A. & Bourne, L. (1996). *The social work supervision: Supervision in Community, day care and residential settings*. London: Buckingham & Philadelphia.
- Chris, L., Robert, K., & Lesley, C. (2002). Social work, stress and burnout: A review, *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Cooper, C. L., & Sloan, S. J., and Williams, S. (1988). *Occupational stress indicate, management guide*. Windsor; NFER-Nelson.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping process: A theoretical analysis, *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial Perspective*. New York: Scott Foresman.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. & Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Smith, M. J., B. G. Cohen, L. W. Stammer John & A. Happ. (1981). An investigation health complaint and job stress in video display operation, *Human Factor*, 23(4).
- Tausig, M. (1985). Factors in family decision-making about placement for development disabled individuals. *American Journal of Mental Deficiency*, 89, 352-361.

附件一：預試問卷

親愛的身心障礙福利機構社會工作人員您好：

首先感謝您在忙碌的工作中撥冗填寫問卷，協助並參與這項研究工作的進行，謹致上最深的謝意。

這份學術研究的問卷主要目的在瞭解您平日所感受到的工作壓力狀況、因應壓力的方式及職業倦怠感受。您所提供的寶貴意見，將有很大的貢獻。

本研究採匿名方式，問卷上之編號僅做為追蹤問卷回收之用，且整體統計分析亦僅供學術研究使用，個人資料將予保密，請安心據實填答。再次感謝您！

敬祝 平安喜樂！

東海大學社會工作學系碩士班

指導教授 彭懷真 博士

研究生 林怡君 敬上

民國 98 年 8 月

一、工作壓力

首先，是您的工作相關敘述，請依您自身的感受及現況，在您認為最符合的選項 中打勾，謝謝。

	從	有	總
	未	時	是
	如	如	如
	此	此	此
1、我的工作時間過長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我的工作時間不固定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、我須處理突發狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、我的工作負荷量很大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我的工作讓我須做很多重複性的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6、我對某些工作明顯不耐煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我不瞭解自己的工作職掌範圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
8、我不瞭解自己的工作權限範圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我想在工作上盡責，卻感覺挫折	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、我常有角色混淆的狀況發生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
11、我須面對外界不同的角色期待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、我面對角色衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、同事間關係疏離	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、我與同事之間不會互相幫忙	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、我與主管的關係有相當的距離	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
16、我的工作缺乏主管的支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、我的同事不關心我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、我與機構中的某些人溝通困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19、機構沒有適當的升遷管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20、機構沒有提供社會工作方面之教育訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
21、我對工作內容感到沒有興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22、我在工作中無法發揮能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23、我沒有時間進修	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24、我不確定工作未來的發展機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25、我的主管無法提供我工作上的協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
26、機構沒有提供合理的休假機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27、機構沒有提供合理的工作考核	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28、機構主管不重視社會工作專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29、機構社會工作人力運用分配不當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30、我被指派做與社會工作無關之工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

二、壓力因應

此部分是您的因應方式敘述，當您工作上遇到問題時，請依您的現況，在您認為最符合的選項□中打勾，謝謝。

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
1、遇到問題時，我會審慎處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、遇到問題時，我會擬定行動計畫並確實實施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、遇到問題時，我會思考變通的方法來處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
6、遇到問題時，我會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、遇到問題時，我找時間運動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、遇到問題時，我會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、遇到問題時，我會參加與工作無關的其他活動來紓解壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、遇到問題時，我會與配偶或其他親友聊聊天	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
11、遇到問題時，我會設法放鬆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、遇到問題時，我會安排假期，暫時離開工作崗位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、遇到問題時，我會積極與有相同經驗的人磋商	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、遇到問題時，我會參考以前的處理經驗來解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、遇到問題時，我會請示上級主管	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
16、遇到問題時，我會詢問相關業務單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、遇到問題時，我會尋求專家或輔導人員的協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19、遇到問題時，我幻想問題會自動消失	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20、遇到問題時，我承認自己無法處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
21、遇到問題時，我想要逃離工作現場	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22、遇到問題時，我拒絕相信問題的存在	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23、遇到問題時，我不想處理它	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24、遇到問題時，我會假裝沒有任何事發生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

三、職業倦怠

此部分是您所面臨的職業感受敘述，請依您的現況，在您認為最符合的選項□中打勾，謝謝。

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
1、我的工作讓我感到情緒被榨乾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我工作一整天後，感到精疲力盡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、我每天醒來想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我覺得我的工作使我身心的健康被耗損	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6、我覺得在工作上再努力也沒有用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我不想被同事打擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我不想被案主打擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、對於案主所遭遇的問題，我變得不在乎	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11、我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、我無法有效地解決工作中的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、我覺得目前的職務是無法讓我發揮所長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、當我完成某項工作時，我不會因此而感到開心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16、我覺得我的工作表現低於我應有的水準	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、在我的工作上，我無法有效地將事情做好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、我無法適時瞭解案主及案家的感受和需要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

四、個人資料

最後，是您的基本資料，以下題目有關您的個人、教育及工作資料，請在符合的選項中打√，謝謝。

- 1、年齡：21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
- 2、性別：男 女
- 3、最高教育程度：大學（與社會工作相關 與社會工作無關）
碩士（與社會工作相關 與社會工作無關）
博士（與社會工作相關 與社會工作無關）
- 6、您在學時是否修習身心障礙福利相關課程：是 否
- 7、您是否曾於身心障礙福利機構實習：是 否
- 8、您擔任的職位：主管職 非主管職
- 9、您除了擔任社工之外，是否兼任機構內的其他工作：是 否
- 10、您從事社會工作的年資：____年
- 11、您從事現職單位的年資：____年
- 12、您是否擁有社工師證照：是 否
- 13、您的每月薪資約：
25000元以下 25001-30000元 30001-35000元
35001-40000元 40001-45000元 45001-50000元 50001元以上
- 14、您現居地離機構地點的交通時間約____分鐘



～問卷到此結束，請再次檢查是否有遺漏之處，感謝您的協助～

附件二：正式問卷

親愛的身心障礙福利機構社會工作人員您好：

首先感謝您在忙碌的工作中撥冗填寫問卷，協助並參與這項研究工作的進行，謹致上最深的謝意。

這份學術研究的問卷主要目的在瞭解您平日所感受到的工作壓力狀況、因應壓力的方式及職業倦怠感受。您所提供的寶貴意見，將有很大的貢獻。

本研究採匿名方式，問卷上之編號僅做為追蹤問卷回收之用，且整體統計分析亦僅供學術研究使用，個人資料將予保密，請安心據實填答。再次感謝您！

敬祝 平安喜樂！

東海大學社會工作學系碩士班

指導教授 彭懷真 博士

研究生 林怡君 敬上

民國 98 年 9 月

一、工作壓力

首先，是您的工作相關敘述，請依您自身的感受及現況，在您認為最符合的選項 中打勾，謝謝。

	從	有	總
	未	時	是
	如	如	如
	此	此	此
1、我的工作負荷量很大	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我的工作讓我須做很多重複性的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、我對某些工作明顯不耐煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、我不瞭解自己的工作職掌範圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我不瞭解自己的工作權限範圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6、我想在工作上盡責，卻感覺挫折	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我常有角色混淆的狀況發生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、我須面對外界不同的角色期待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我面對角色衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、同事間關係疏離	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
11、我與同事之間不會互相幫忙	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、我與主管的關係有相當的距離	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、我的工作缺乏主管的支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、我與機構中的某些人溝通困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、機構沒有提供社會工作方面之教育訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16、我對工作內容感到沒有興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、我在工作中無法發揮能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、我不確定工作未來的發展機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19、我的主管無法提供我工作上的協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20、機構沒有提供合理的工作考核	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21、機構主管不重視社會工作專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22、機構社會工作人力運用分配不當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23、我被指派做與社會工作無關之工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、壓力因應

此部分是您的因應方式敘述，當您工作上遇到問題時，請依您的現況，在您認為最符合的選項中打勾，謝謝。

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
1、遇到問題時，我會審慎處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、遇到問題時，我會擬定行動計畫並確實實施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、遇到問題時，我會閱讀相關書籍以便能解決	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、遇到問題時，我會藉此增進自我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、遇到問題時，我會思考變通的方法來處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
6、遇到問題時，我會爭取進修機會，讓自己更有能力與知識解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、遇到問題時，我找時間運動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、遇到問題時，我會找工作以外的事情做以減輕問題的困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、遇到問題時，我會參加與工作無關的其他活動來紓解壓力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、遇到問題時，我會設法放鬆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
11、遇到問題時，我會積極與有相同經驗的人磋商	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、遇到問題時，我會參考以前的處理經驗來解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、遇到問題時，我會請示上級主管	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、遇到問題時，我會詢問相關業務單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、遇到問題時，我會尋求同事的協助與支持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
16、遇到問題時，我會尋求專家或輔導人員的協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、遇到問題時，我承認自己無法處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18、遇到問題時，我不想處理它	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、職業倦怠

此部分是您所面臨的職業感受敘述，請依您的現況，在您認為最符合的選項 中打勾，謝謝。

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
1、我的工作讓我感到情緒被榨乾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、我每天醒來想到又要面對一天的工作，就覺得提不起精神	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、整日工作真的使我神經緊繃、心力交瘁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、我覺得我的工作使我身心的健康被耗損	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我覺得在工作上再努力也沒有用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～請續翻下一頁填答～

	從 未 如 此	有 時 如 此	總 是 如 此
6、我不想被同事打擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、從事社會工作時間愈久，愈讓我覺得對人變得較為冷淡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、我不想被案主打擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我的工作使我對待案主的關心減少，漸漸不帶感情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、我擔心工作會使我對做事的情感漸漸冷淡下來	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11、我無法有效地解決工作中的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、我覺得目前的職務是無法讓我發揮所長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、我覺得我的工作表現低於我應有的水準	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、在我的工作上，我無法有效地將事情做好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、個人資料

最後，是您的基本資料，以下題目有關您的個人、教育及工作資料，請在符合的選項中打勾，謝謝。

- 1、年齡：21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
- 2、性別：男 女
- 3、最高教育程度：大學（與社會工作相關 與社會工作無關）
碩士（與社會工作相關 與社會工作無關）
博士（與社會工作相關 與社會工作無關）
- 4、您擔任的職位：主管職 非主管職
- 5、您除了擔任社工之外，是否兼任機構內的其他工作：是 否
- 6、您從事社會工作的年資：_____年
- 7、您從事現職單位的年資：_____年
- 8、您是否擁有社工師證照：是 否
- 9、您的每月薪資約：
25000元以下 25001-30000元 30001-35000元
35001-40000元 40001-45000元 45001-50000元 50001元以上
- 10、您現居地離機構地點的交通時間約_____分鐘

～問卷到此結束，請再次檢查是否有遺漏之處，感謝您的協助～