

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源 教授

非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業
承諾關係之研究

The study of sense of competence、sense of risk and
professional commitment for delinquent juvenile residential
institution social worker in Taiwan.

研究生：張琇珠 撰

中華民國九十九年三月三十日

致 謝

時光飛逝，研究所的學業在論文付梓的當下而完成。求學的過程中，坐在課堂聽課是多麼幸福的一件事，可以讓自己暫時忘掉來自工作的壓力。一路走來，許多人的相挺與許多機構的配合協助，感謝並深記於心。

研究所的學習歷程，道不盡的人與事。我會讀研究所，是期望給自己一份人生的禮物。我的禮物在完成的過程中，首先要感謝的是機構的長官瑜珍主任（現已自機構退休），她鼓勵機構內的社會工作人員可以勇敢的走出去，求知與改變，為工作及個人專業知識能更加活絡與運用。現任機構長官昭文主任，在我的研究最後階段給予我鼓勵關懷，點滴感恩於心。其次，是我工作的長官慧玲課長（現任機構秘書），在工作與課業無法兼顧下給予我學習的空間與支持，關懷我，讓我完成學業。現任的蕙貞課長容許我工作上的耍賴，讓我最後的論文衝刺時間得以完成，感謝她的包容。

人生何其有幸，可以擁有一位如師亦友的老師，那就是曾華源老師。研究的過程裡，老師對我的包容與指導，讓我收獲良多。老師不只是在論文寫作上進行指導，也給了我未來工作職涯上的建言。我不是一個細心的人，老師從我研究的歷程中看到我學習上與人際溝通上的缺點，在論文完成前細心的叮嚀，我內心充滿感激，若將來有所成就，老師功不可沒。

我的兩位口試委員慧嫻老師與珠利老師，對我論文上的充分指導，以及指出許多研究態度上應該有的嚴謹與方向，甚至在論文考試之際對我的寬容，讓我內心充滿感恩。若未來實務上有機會從事研究，兩位老師的研究態度，將會成為我的指引。

統計對我這個數理概念不是很好的人來說，研究分析真的是一種挑戰。小白學姐在研究統計上的專精，總在我出現問題時，拉我一把，有時還得協助我們研究生收拾善後，真的很辛苦！小白學姐可以用簡單的話語就讓我能懂得統計上的用法與意義，令人佩服。

研究是一種概念的實現或探討，我對研究整體歷程的釐清與瞭解，要感謝博士班的清發學長，他不只是工作上的伙伴，也關心我的研究，會鼓勵我不放棄，適時的打氣協

助。教學相長的討論情況下，讓我的研究可以順利進行，感恩他。

研究所的學位考試過程中，感謝提供我協助的許多學妹們，無論是論文計畫書的審查考試，或學位考試，為我的奔走忙碌，沒有妳們即時的幫忙，我的考試過程及修改記錄是無法完成的，妳們真的是最棒的！

研究所的班上同學：君培、志長、秉賢、啓正、振國、宜珊、巧玲、小萱、虹伶、瓊瑤、素梅、琇櫻、加心、靖雅，能與你們一起在課堂上聆聽教授們傳授知識，是很幸福的，感謝你們對在職研究生的體諒，分擔了功課上的責任。更重要的是，你們在求學時對我的關懷協助，及同窗情誼將會深植我心。

工作與學業時難兩全，在我研究所上課時間，我的工作伙伴給我很大的幫忙，沒有妳們的支援與包容接納，我想我的工作會變得一團亂。真的，有妳們的支持，分攤我工作上的失衡，讓我覺得能與妳們一起共事是幸福的！

從事社會工作最重要的就是服務對象，我的服務對象是一群青少女，活潑好動，充滿活動精力，不按牌理出牌的行為方式，不到最後你不會知道她們的想法，對我充滿挑戰。但她們是我的菩薩，因為她們知道身為老師（機構內的學員對社工的稱呼）的我在唸書，因此對我無法周延的照顧與輔導能體諒，並不苛求，真的是我小天使！

我能順利唸完研究所，要感謝我的父母，兩老總是很貼心的關心我、照顧我，當我夜晚駕車風馳於高速公路上，在新竹、台中、家裡之間來回奔波時，總不忘提醒我注意安全；時間晚了，也總會在我踏進家門後才放下心來。

我認識了近 15 年的朋友宏仁，在我最後的英文摘要的修辭中幫我很大的忙。身為助理教授的他忙碌之時還撥允幫我修正了英文的語句與用法，真的也辛苦他，也很感恩他的幫忙。

對我來說，唸研究所讓我體會很多，它也讓我失去很多。人總是要在歷經之後才知道其中的道理，但我並不後悔，反而要學習感謝。因為，沒有這樣的經驗，我無法看清處人的現實面，與深藏於心的那份私心與競爭。這樣的經歷，將會在我日後的人生經驗中，不斷的粹鍊我，並提醒著我該遵行方向。

2010 年 3 月 琇珠於家中

中文摘要

非行兒少機構安置服務是兒童及少年福利服務重要的一環，而社工員是安置服務的執行者，在其服務的過程中充滿了挑戰。有鑑於此，幾個問題頗值得深入探討，例如，社工員自我的勝任能力是否會影響對專業的付出？其面對風險時，是否會影響其繼續留在社工專業上的付出？因為社工員不同的背景，在對專業付出上是不是有差異？研究者期望瞭解影響非行兒少機構安置服務社工員的勝任感、風險感與專業承諾之間的關係，以及社工員在從事非行兒少機構安置服務時是否會受個人之勝任感與風險感的影響，進而造成離開現職的可能。

本研究以「非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾關係之研究」為主題，探討社工員之勝任感、風險感與專業承諾彼此間的關係情形，並以公、私立安置輔導機構及縣市政府從事非行兒少機構安置服務的社工員為研究樣本，共發出 200 份，回收 133 份，有效問卷 121 份，回收率為 61%。

研究摘要如下：

- 一、非行兒少機構安置服務社工員因個人基本變項的不同，對於勝任感、風險感、在專業承諾上呈現差異性。
- 二、非行兒少機構安置服務社工員勝任感與風險感有關聯性：其中自我效能表現與風險意識和風險管理；專業知能、資源運用與風險意識、風險管理，均呈現正相關。
- 三、非行兒少機構安置服務社工員勝任感與專業承諾有關聯性：社工員勝任感與專業承諾，在自我效能表現上、專業知能、資源運用、問題處理，與工作投入、專業成長、專業成長及留職意願呈相關性。
- 四、非行兒少機構安置服務社工員風險感與專業承諾有關聯性。
- 五、非行兒少機構安置服務社工員勝任感、風險感與專業承諾具有相關性。
- 六、非行兒少機構安置服務社工員個人基本變項對、勝任感、風險感對於專業承諾具有預測性。

依據本研究結果，做成以下建議：

- 一、透過專業訓練提昇非行兒少機構安置服務社工員肯定自我及專業知能。
- 二、加強風險辨視與管理策略規劃的能力。
- 三、加強資源運用，有效提昇服務效率。
- 四、提供專業成長的環境，提昇非行兒少機構安置服務社工員專業承諾。

關鍵字；非行兒少安置機構、社會工作員、勝任感、風險感、專業承諾

Abstract

The aid provided by delinquent juvenile residential institutions for children and the youth is part of resettlement services. Since the services are full of challenges, several questions are needed to be answered. Will social workers' sense of self-competence, for example, influence professional commitments? Will they continue to contribute their specialties while confronting risks? With various backgrounds, will social workers make differences in terms of their individual professional commitments?

This study aims to understand the impacts on children and adolescents caused by services offered by delinquent juvenile residential institutions by exploring the relationships among social workers' sense of self-competence, sense of risk, and professional commitment. Besides, due to the difficulties of providing services, the reasons that make social workers leave the current positions will be also examined.

This study explores the relationships among sense of competence, sense of risk, and professional commitment of social workers who are serving in delinquent juvenile residential institutions. Samples are composed of social workers in public, private institutions and those in county as well as municipal governments. Two hundred questionnaires are delivered and 133 returned, with 121 valid ones and 61% returning recovery rate.

The findings are as follows:

1. due to variations of individual social workers, differences are reflected in their sense of competence, sense of risk, and professional commitment.
2. relationships between sense of competence and sense of risk are observed from social workers in delinquent juvenile residential institutions; professional knowledge, resource employment, consciousness of risk, and management of risk, are positively correlated.
3. in delinquent juvenile residential institutions, social workers' sense of competence, and professional commitment are correlated; in term of self-effective performance , professional knowledge , resource employment , problem-solving, job involvement , professional development, intention to stay are also correlated.
4. in delinquent juvenile residential institutions, social workers' sense of risk and professional commitment are correlated.
5. in delinquent juvenile residential institutions, social workers' sense of

competence, sense of risk, and professional commitment are correlated.

6. in delinquent juvenile residential institutions, social workers' personal variations are predictable while regarding sense of competence, sense of risk, and professional commitment as well.

According to the results mentioned above, this study suggests:

1. through professional training, social workers in delinquent juvenile residential institutions can enhance their self-affirmation and professional knowledge .
2. the necessity to increase the ability of discerning risks and managing strategic planning.
3. the improvement of resource employment so as to make services more efficient.
4. providing the environment for professional development so as to effectuate the professional commitment of social workers in delinquent juvenile residential institutions.

Keywords: Delinquent juvenile residential institution, social worker, sense of competence, sense of risk, professional commitment

目錄

第一章	緒論.....	1
第一節	問題陳述.....	1
第二節	研究動機與目的.....	4
第三節	名詞解釋.....	6
第二章	文獻探討.....	7
第一節	非行兒少機構安置服務現況.....	7
第二節	非行兒少機構安置服務社工員之專業承諾.....	15
第三節	非行兒少機構安置服務社工員之風險感.....	41
第四節	非行兒少機構安置服務社工員之勝任感.....	56
第三章	研究方法.....	71
第一節	研究設計.....	71
第二節	樣本設計.....	77
第三節	研究測量工具設計.....	79
第四節	研究資料蒐集與分析方法.....	88
第四章	研究結果與分析.....	91
第一節	非行安置機構服務社工員基本變項描述.....	92
第二節	非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之描述.....	94
第三節	非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之差異分析.....	100
第四節	非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之相關分析.....	108
第五節	非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之迴歸分析.....	113
第五章	結論與建議.....	123
第一節	結論.....	123
第二節	討論.....	128
第三節	研究建議.....	133
第四節	研究限制.....	134
參考文獻	136
附錄一	研究問卷.....	151

表目錄

表 2-1-1	少年事件處理法立法與精神轉變	8
表 2-1-2	歷年司法轉向安置輔導人數	9
表 2-1-3	機構安置服務主要需求表	14
表 2-2-1	承諾的意義彙整表	17
表 2-2-2	專業承諾的意義彙整表	24
表 2-3-1	社工員面臨的暴力來源與類型	50
表 3-3-1	正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果	81
表 3-3-2	勝任感量表之因素分析及Cronbach α 值摘要表	83
表 3-3-3	風險感量表之因素分析及Cronbach α 值摘要表	85
表 3-3-4	專業承諾量表之因素分析及Cronbach α 值摘要表	87
表 4-1-1	基本變項資料次數分配表與百分比統計表	93
表 4-2-1	勝任感量表次數分配與百分比統計表	95
表 4-2-2	風險感量表次數分配與百分比統計表	97
表 4-2-3	專業承諾量表次數分配與百分比統計表	99
表 4-3-1	個人基本變項與勝任感之t檢定表	101
表 4-3-2	個人基本變項與勝任感之變異數分析及Scheffe事後檢定	101
表 4-3-3	個人基本變項與勝任感之變異數分析及Scheffe事後檢定（續）	102
表 4-3-4	個人基本變項與風險感之t檢定表	103
表 4-3-5	個人基本變項與風險感之變異數分析及Scheffe事後檢定（續）	103
表 4-3-6	個人基本變項與風險感之變異數分析及Scheffe事後檢定（續）	104
表 4-3-7	個人基本變項與專業承諾之t檢定表	105
表 4-3-8	個人基本變項與專業承諾之變異數分析及Scheffe事後檢定	106
表 4-3-9	個人基本變項與專業承諾之變異數分析及Scheffe事後檢定（續）	107

表 4-4-1	勝任感各因素之間相關分析	108
表 4-4-2	風險感各因素之間相關分析	109
表 4-4-3	專業承諾各因素之間相關分析	109
表 4-4-4	勝任感與風險感相關分析	110
表 4-4-5	勝任感與專業承諾相關分析.....	111
表 4-4-6	風險感與專業承諾相關分析	112
表 4-4-7	勝任感、風險感、專業承諾之相關分析.....	112
表 4-5-1	基本變項、勝任感、風險感與專業承諾之綜合關係表	114
表 4-5-2	影響非行兒少機構安置服務社工員專業承諾之迴歸分析總摘要表	116
表 4-5-3	影響非行兒少機構安置服務社工員工作投入之逐步迴歸分析總摘要表 ..	118
表 4-5-4	影響非行兒少機構安置服務社工員專業成長之逐步迴歸分析總摘要表 ..	121
表 4-5-5	影響非行兒少機構安置服務社工員專業順應迴歸分析總摘要表	121

圖目次

圖 2-2-1	Steers 之組織承諾前因後果模式	29
圖 2-2-2	Staw態度性與行為性組織承諾模式	30
圖 2-2-3	Stevens, Beyer & Trice之組織承諾角色覺知模式.....	31
圖 2-2-4	Mowday、Porter與Steers之組織承諾前因後果模式	31
圖 2-2-5	Fishbein之組織承諾行為意圖模式	32
圖 2-2-6	Wiener之組織承諾形成模式	33
圖 2-2-7	Morris與Sherman之組織承諾多元預測模式	33
圖 2-2-8	社工人員角色分類	37
圖 2-4-1	自我效能互動圖	60
圖 3-1-1	研究架構圖	71
圖 3-4-1	修正後研究架構圖	90

第一章 緒論

第一節 問題陳述

社會工作是以人爲服務對象的工作，而社會工作者是福利服務的推動者，針對不同的案主，提供不同的福利及專業服務，也因此有了不同的社會工作內容及方法、模式產生。因此，每一種社會工作的產生，自有其形成的背景，隨著不同的國家歷史文化變遷，而不斷前進，使社會工作呈現不一樣的風貌。

我國的社會工作，許多的觀念或作法是受西方所影響，少年司法保護工作，是對於有觸犯刑事法令之虞的少年保護工作，受美國與日本影響，對於有問題的少年開始重視，也開始有了不同的主張。

截至 95 年度，我國 0 至未滿 12 歲之兒童人口數計 3,176,997 人，占總人口數 13.89%，12 歲以上未滿 18 歲之少年人口數計 1,930,184 人，占總人口數 8.44%，0 至 18 歲以下兒童及少年人口數爲 5,107,181 人，占總人口數 22.33%，人口出生率逐年下降爲世界趨勢，惟雙薪家庭及單親家庭的增加，促使我國社會結構改變，使得嬰幼童照顧、托育服務、學齡期兒童課後安親服務、發展遲緩兒童之照顧、受虐、貧困、失依兒童及少年之生活扶助、安置、保護、輔導、兒少之醫療保健、兒童及少年偏差行爲的預防、非行少年之轉介服務或安置輔導、兒童及少年性交易防制、少年犯罪……等問題日顯繁多及重要（內政部社會司，95 年社政年報）。

我少年司法保護服務，是淵源於「少年事件處理法」(Juvenile Proceeding Act)，爲避免少年過早進入司法矯正體系，而有了社會工作的相關條文內容的規畫，以提供此類少年的保護安置服務。少年事件處理法，誕生於 1962 年（民國 51 年），歷經 4 次的修正，其中最重要的一次修正爲 2000（民國 89）年的立法通過，成爲現在司法保護性工作的重要源頭。乃立基於建立少年事件處理的專業性，並貫徹「以保護代替管訓，以教養代替處罰」之宗旨，期能對非行少年或兒童予以適當的矯治，早日消弭其犯罪傾向，達到保障少年或兒童健全自我成長、防範犯罪、

矯治其性格，並兼顧維護社會秩序之目的（謝啓大，2000）。因此，少年事件處理法，成爲司法保護社會社會工作的重要法源依據。

內政部指出兒童少年轉向制度，有關非行少年之轉介服務或安置輔導處遇，目前配合司法單位辦理，並協調內政部少年之家等 48 所兒童少年安置教養機構，釋出 450 床位，以作爲兒童少年轉向個案機構安置輔導之資源，期透過社會福利機構施以專業輔導，導正少年偏差之價值觀及生活態度，避免其偏差行爲再犯或繼續惡質化（內政部社會司，95 年社政年報）。從民 89 年少事法修定的翌年 90 年開始，社會福利機構開始陸續接受機構的安置服務，而非行兒童少年的機構安置服務在與法院合作的過程中，社工員的專業知識是否足以勝任安置輔導，以從事非行兒少的機構安置服務？

少年，是身心正在成長發展的階段，隨著成長而有與環境產生互動，經由社會化的過程，成就行爲與觀念、態度。隨著時代社會的轉變，使少年的問題變得複雜多元，社會工作者在從事服務工作時，是否能適當面對與處遇，以達成協助處理問題的目的？

從事司法保護的社會工作者，在思考提供服務時，是如何做出決策，以提供專業服務給予所面對的案主？人在成長過程中，人的思想隨不同的階段而有不同的思考模式。社會工作者在提供服務時，是否會受其成長背景或相關的文化觀念以及所受的專業訓練不同，而做出何種服務上的決策，並且爲案主做好風險管理？

國家的福利服務項目多，更新或增加，使得福利服務變得多元。司法保護工作是爲了保障少年過渡進入司法矯治服務，因此安置服務的福利機構因應而生。但服務時倫理兩難的抉擇、評估的考量、機構的成本、機構的期待、社工員的角色、社工員的專業知識、社工員專業技巧、社工員的專業價值等，在推動非行兒少安置服務的過程中，產生自我勝任的反思感受，對達成協助目標是否會有所影響？

在司法保護性服務的工作中，社會工作者因工作而帶來的問題，包括個案風險（如暴力行爲）、機構的期待（如個案記錄）、法令執行等，可能使得社會工作

在從事服務工作的過程中產生風險，相對的使社工員需謹慎而小心。

社會工作如同其他工作一樣有著風險，在服務的過程中可能產生風險，道德上的風險、人身風險，以及法律風險，相對的非行兒少的安置輔導工作，在少年問題多元化的今天，是否會為社工人員帶來什麼樣的風險，與工作中專業承諾之間的關係為何，是否會影響社工人員對於工作的付出？

在從事社會工作時，社會工作者是如何來看待自己的工作？如同社會上其他行業一樣，有著潮起潮落的變化。從事少年保護工作的社會工作者，更是肩負者保護少年的重責大任，但是環觀從事這樣的社會工作者，與從事服務過程中所產生的勝任感又有何關聯？

社工人身安全遭受威脅的程度究竟有多高？美國政府統計資料顯示，2004年每萬名的社會服務人員有15人受到暴力傷害，占全國發生於工作場所的未致死受害事件的30%；另一項學術調查發現，有65%的社工人員表示曾經遭受來自案主的暴力風險，有23%的社工人員每年都會經歷類似的暴力風險。加拿大一項文獻則報導，過去2年有61%的加拿大公職人員曾經遭受服務對象的攻擊性行為，方式以口頭威脅為最常見（69%），其次是重摔東西、直接毆打、緊抓不放、指甲抓傷等，比例都在三至四成之間（鄭麗珍，2007）。當社工員面臨諸如此類的人身風險時，社工員的面對，是否可能影響社工員的專業承諾性？

社會工作是一門專業的工作，社工員是專業的助人者，在從事對人的服務過程中，有屬於自己的一套專業價值與理念，藉此以提供多元化的助人服務。社工員對於專業的承諾是如何認知，與工作勝任感之間又存在什麼樣的關係？

台北縣政府社會局（2008），針對臺北縣政府社會局區域社會福利服務中心及家庭暴力暨性侵害防治中心的社工員，共計116名社工員，進行【社工人身安全問卷調查】，其結果發現，社工員被害經驗：最常遭遇的是以電話威脅（57.6%）比例最高，其次依序為言語威脅(49.4%)、當面口頭威脅(46.3%)、向機構做不實之投訴 (36.8%)、借貸行為(34.5%)；此外，肢體傷害部份尤以性騷擾（16.5%）比例居高，其次為被拉扯（8.1%），凸顯我們應該重視社工員工作環境所面臨的威脅並

積極預防與處理。然對於非行兒少機構安置服務社工員（以下簡稱社工員）來說，是否可能有相同或類似受威脅的經驗？從事非行兒少保護安置輔導的社工員面臨的案主，是一群較不穩定的案主群，當服務面臨風險時，是如何處理的？是否有足夠的能力去因應？

在社會工作的領域中，面臨一些風險，但仍然有些社工員仍就堅持自己的崗位，願意繼續留在這樣的充滿挑戰性的工作環境，持續奉獻。此與社工員的專業承諾間是否具有一定程度的關聯性呢？社工員自我的勝任感，對於面臨到風險感受時，又是如何面對與做出抉擇的？社工員對於專業的承諾，在此時應又會因此做出什麼樣的回應？

綜合前述，非行兒少機構安置社工員在從事服務時，勝任感、風險管理、專業承諾間，是可能有所關聯的；或者是服務持續的原動力。

第二節 研究動機與目的

研究者服務於政府部門的少年福利機構 10 餘年，機構從先前的身心障礙者業務轉型至從事以服務少年為主的專業性服務工作。由於專業分工的關係，從民國 84 年起開始接納收容以違反兒童少年及少年性交易，對象具有性交易之虞者為主要；同時，配合政府 89 年少年事件處理法的修正，「以保護代替管訓，以教養代替處罰」保護虞犯少年的司法轉向的收容，自民國 90 年起機構開始收容非行司法轉向的少年，研究者亦從 91 年從事司法轉向的服務，進行法院、縣市政府的委託執行安置輔導的工作。

剛承接這樣的服務工作，一切都重頭學起，相關法令「少年事件處理法」雖有執行上的依據，但實際從事以後情況發現並非想像順暢。資源的不足，法令執行上的兩難，與法院的合作，縣市政府主管機關的後續配合等，都再再考驗聯繫溝通及進行機構內的社工人員，以及縣市政府內承辦社工，受委託的民間機構的社工員。

研究者在從事司法轉向安置服務的這幾年，從少年協商安置，入住機構後的專業服務，以及少年結後的後續追蹤轉銜等來看整個司法轉向的機構安置福利服務提供，社工員在其中所擔負的任務是重要的，因為每一個服務階段的不同，所要面對的挑戰亦是有所不同，對研究者而是一種實務工作的思考，因此想經由研究的歷程增進自己對這樣安置服務的瞭解。

在對於案主提供服務時，由於案主的問題較為多元，常伴隨著偏差行為、態度不良、價值觀極端、家庭功能失衡、人際出衝突、課業學習低下等，研究著常會問自己我能做到嗎？我能協助到那裡？能完成身為個案管理者為案主所規劃的目標嗎？

社會工作是一項專業助人的工作，當研究者接下非行兒少的機構安置服務時，心理是是很是擔憂的，因為雖然研究者擔任公務員早已習慣被交付指派工作，但對這個領域研究者並沒有受過相關的專業訓練，因此研究者反問自己真能完成機構重要而具有里程碑作用的開創性工作嗎？服務至今，在邊走邊學的情況下，研究者相信自己對機構安置服務工作已稍具一點信心，但千頭萬緒，社工員也是人並非萬能，總有無法處理或面對的難處，如同性議題、倫理上的兩難、法令認知不足等，皆考驗者研究者的處理能力。

研究者目前為實務工作者，希望藉由研究的歷程，以完成研究者想要瞭解有關非行兒少安置機構服務社工員（以下簡稱社工員）相關的研究：

- 1、社工員在勝任感、風險感等感受上，會因個人背景而所有不同。
- 2、社工員之勝任感，在專業承諾表現上是有差異的。
- 3、社工員之風險感，在專業承諾表現上是有差異的。
- 4、社工員之勝任感與風險感之相關性。
- 5、社工員個人背景、勝任感、風險感，與專業承諾是有關係的。
- 6、社工員個人背景、勝任感、風險感等對於專業承諾的是有解釋力。

綜合前述所言，社工員在從事服務過程中產生的自我勝任感，與來自於自己或服務案主時的風險管理，及社工員以專業協助案主解決問題的之間的關聯又如何，是研究者想要經由研究歷程去完成的。

希望，藉由研究的完成，累積非行兒少機構安置專業服務的經驗或知識，以

做為日後非行兒少專業服務上參考，同時，它代表對自己服務上的關注。若能有所成果，將是驗證研究者心中多年來的想法，亦或可能提供相關研究佐證的價值。

第三節 名詞解釋

一、非行兒少

是指 7 歲以上未滿 18 歲，觸犯少年事件處理法（以下簡稱少事法）第 3 條規定之兒童或少年，經由少年法院（庭）依少事法第 42 條第一項第三款裁定安置輔導處分，並由其交付安置機構中之社工員施以輔導及矯治心性與行為之人。

二、機構安置服務

為依據少年事件處理法第 42 條、55 條、和兒童及少福利法第 19 條，由法院、主管機關之縣市政府委託安置於機關之安置行為，並由機構專業人員提供服務。

三、社工員

所謂社會工作者或社工員，指為從事非行少年安置業務之相關安置或輔導業務之社工員，包括主管機關之社工員、機構內之社工員。

四、勝任感

是一種內在動機，代表解決問題或達成目標任務的一種過程感受，每個人都會有，但高低程度不同；同時，它會左右個人去面對問題或達成既定目標的能力，能力的好壞則能增進或降低來自達成任務目標的程度。

五、風險感

風險感乃為社工員在從事社會工作之所伴隨而來的可能風險，並對其產生的一種主觀的心理感受。包括人身風險、道德風險等，社工員如何面對這些風險。風險感，是較為主觀的一個概念，此指來自於服務過程中所產生風險意識、想法、態度及感受。每個人所認知的風險感受亦不盡相同。此泛指服務案主或來自工作互動中形成。

六、專業承諾

乃社會工作之一套專業價值、觀念、與態度等，指社工員面對工作時如何看待自己的工作，及將專業化的服務運用於服務對象的過程之中。

第二章 文獻探討

本研究主主要是探討社工員之勝任感、風險感與專業承諾關係之研究，因此本章將探討相關的主要議題內容，以做為本研究的整體架構。以下將分為：第一節非行兒少機構安置服務現況、第二節非行兒少機構安置服務社工員之專業承諾，第三節非行兒少機構安置服務社工員之風險感，第四節非行兒少機構安置服務社工員之勝任感。

第一節 非行兒少機構安置服務現況

非行兒少機構安置服務是一種司法系統與社政系統開始有所連結，對非行兒少提供專業性服務的開始，使具有偏差行為等的少年不致於過早進入司法矯治，經由法院轉向而由社政系統接續安置輔導的過程。

壹、非行兒少機構安置服務的起源－非行轉向

非行兒少機構安置服務的法源依據為少年事件處理法為主，部分為兒童及少年福利法第 19 條，本研究因以實務面為肇始，因此法源以說明少年事件處理法的更迭與轉變、精神來說明之。

少年事件處理法，其立法與精神轉變如表 2-1-1：從表 2-1-1 中，我們可以知道，少年事件處理法修正的過程，與國家對於少年保護是息息相關的。為了對有偏差行為或有犯刑事之虞的少年能朝保護輔導為面向前進，因此，其精神亦隨時代而有所變化。近 1 年以來，少年事件處理法的修定，以及為了提供機構安置服務品質有所提升，現正處於修法討論的過程，對於安置輔導有關的條文期望能有所改善或使其更具公平公正性，以符合實際業務運作所需。

表 2-1-1 少年事件處理法立法與精神轉變

年份	內容
1955	少年事件處理，前身為民國 44 年（1955）的「少年法」草案，該草案在體例上是模仿當時日本的少年法，而日本的少年法是模仿海洋系的英美等國的精神所立。
1962	民國 51 年（1962）年通過「以教代罰」為原則的現行少年事件處理法，修正象徵草案精神的代表性條文－設置少年法庭，修正改隸屬於地方法院的少年法庭。
1971	民國 60（1971）年開始實施少年事件處理法。
1971-1976	民國 60 年至 65（1976）年期間，少年法庭處理少年犯罪事件還是和成人犯處理相似，著重「以罰代教」的精神。
1976	民國 65 年 2 月 12 日再次修訂，以「寬嚴並濟」、「教罰並重」的理念取代原有的「以罰代教」的精神，更缺乏「以教代罰」保護主義的理想。
1980	實施至民國 69 年（1980）經 4 次修正，政府致力於相關法規以及設施的建設，卻因缺乏正確理念的引導，結果造成無理想（保護主義）色彩，使政策的精神與執行形同服膺於現實需求的作為。
1997	民國 80 年政府原有年的少年事件處理法修正案及 82 年立委謝啓大等 16 人所擬的「少年事件處理法修正草案」並案審查，民國 86 年（1997）通過並公佈實施。

資料來源：整理自郭靜晃，2000

貳、非行兒少機構安置服務的現況

檢視最近幾年的安置輔導人數（如表 2-1-2），10 年間平均安置人數為 161 人，安置狀況是起起伏伏，但此統計人數乃是狹義非行轉向，指由法院直接裁定安置輔導的人數，但廣義的非行轉向，即由法院以不付審理轉由縣市政府委託安置於

社會福利機構等的人數。

研究者搜集資文獻資料中，依據 96 年內政部社政年報「八、行為偏差兒童及少年輔導服務」指出，「訂定「少年安置輔導之福利及教養機構設置管理辦法」，輔導兒少機構接受司法機關轉介及交付安置之虞犯及犯罪少年，並代負教養輔導責任。本年(96)輔導轉向兒童 16 人、少年 144 人。」總計司法院及內政部社會司年度統計，96 年安置輔導共安置 309 人。

法院因安置經費不足等因素，就實務面而言機構安置輔導已有逐漸轉由縣市政府委託安置於機構中，且人數似乎有增加的趨勢，然目前並無確定的數據佐證。

表 2-1-2 歷年司法轉向安置輔導人數

期別	受理 件數	合計	移送 (轉) 管轄	移送 檢察 署	不付保 護處分	合計	訓戒	保護 管束	安置 輔導	感化 教育	協 尋	其 他
1998	14,351	20,671	26	542	1,239	18,709	9,375	8,000	105	1,229	10	91
1999	13,107	18,642	38	294	736	17,205	8,690	7,430	142	943	6	363
2000	12,355	16,602	47	248	423	15,485	7,716	6,858	187	724	18	381
2001	12,533	15,792	34	220	448	14,766	7,183	6,660	161	762	7	317
2002	12,343	14,848	26	174	303	13,956	6,675	6,348	189	744	12	377
2003	10,600	12,859	13	191	193	12,105	5,701	5,531	174	699	7	370
2004	8,993	11,046	2	136	160	10,405	5,000	4,716	141	548	16	345
2005	8,146	10,139	12	150	144	9,581	4,620	4,304	159	498	*	264
2006	8,239	10,244	16	191	127	9,609	4,537	4,428	168	476		326
2007	8,136	10,082	26	154	120	9,498	4,511	4,364	149	474		310
2008	8,676	10,925	15	107	106	10,299	4,798	4,776	146	579		413

資料來源：法院裁定少年轉向安置機構輔導服務之研究 (2006)
司法院統計處，年司法業務概況

安置輔導是司法體系與社政部門的分工結果，從表 2-1-2 可以看出相關安置人數上的變化。然多數的安置機構均非以收容非行少年為主，因此在原有的安置服務中分出相關的福利資源進行安置輔導，對安置機構而言是一個挑戰。近年來，

司法體系與社政部門針對於此亦多所討論，包括效益、效能等。

參、非行兒少機構安置的種類

現在的安置輔導機制，是由各公私立團體在「協助兒童及少年健全」的信念號召下，依據少年事件處理法及相關法律的規定，收容由法院（庭）裁定交付之非行兒同或少年，並安置期間進行輔導工作的干預（卓雅萍，2005）。

「機構安置」即是藉由替代性或補充性的服務，保障這群瀕臨或落入高危險（high risk）情境的少年，以確保其身心發展。安置機構的目的旨在提供完整的服務輸送，並使少年得以回歸家庭（陳攻伶，2006）。

非行兒少安置機構的種類，約可分為下列幾種：

1、中途之家（Half-way House）（周震歐，2000）

中途之家是對成人或青少年在刑事訴訟程序中，非監禁性的居住設施。它也常用作交付觀護處分或是假釋者，為從監禁後轉為適應社會生活，所需要一定期間的調適階段。中途之家也被指為「1/4 或 1/3 途中之家」，對觀護處分者，或假釋人提供服務及膳宿供應。美國社會今日中途之家服務，少年多於成人。

至於監獄內的受刑人於服刑中，由於表現良好、成績優良，符合法定條件，經有關機關批准予以假釋或者是附條件之釋放，暫時居住於輔導中心（Guidance Center），亦稱為中途之家。其意即指受刑人由完全失去自由至完全恢復自由途中，由於此一甚大的轉變，社會生活適應發生困難，需要適當輔導的收容機構。不過今日此一名詞的適用範圍日益擴大，對精神上疾病患者，從醫院治療後出院，幫助其適應自由社會的生活的輔導中心，以稱之為中途之家，同時它也指有毒癮者收容在團體內，利用團體間的互動關係解決其困難的場所。

2、中途學校（Half-way School）（翁文蒂，2000）

「中途學校」一詞首見於「兒童及少年性交易防治條例」中，係為防制、消弭以兒童少年為性交易對象事件，從事性交易之兒童或少年，除因罹患愛滋病、

懷孕、外國籍、來自大陸地區、智障、有事實足證較適宜由父母監護者；或其他有事實足不適合中途學校之特殊教育，且有其他適當之處遇者；法院應裁定將之安置於中途學校施予二年之特殊教育，提供適性的教育環境，建立其正確人生觀，以增強其社會適應能力。

依據該條例第十四條規定：「教育部與內政部應於本條例施行後一年內，聯合協調省市主管機關共同設置專門安置從事性交易之兒童或少年之中途學校。」中途學校應聘請社工、心理、特殊教育等專業人員提供特殊教育，其教學方式宜以小班制教學，教學內容包括就學輔導、心理輔導、生活輔導、職業訓練、就業服務、衛生保健教育、追蹤輔導等。學生之學籍應分散設於普通學校，畢業證書應由普通學校發給。安置於中途學校之兒童少年如於接受特殊教育期間，年滿十八歲者，中途學校得繼續安置至兩年期滿。特殊教育實施逾一年，主管機關認為無繼續特殊教育之必要者，或因事實上之原因以不繼續特殊教育為宜者，得聲請法院裁定，免除特殊教育。特殊教育實施逾二年，主管機關認為有繼續特殊教育之必要者，得聲請法院裁定，延長至滿二十歲為止。

由於籌設中途學校非一蹴可及，為重建從事性交易之兒童、少年正確人生觀，教育部已洽內政部同意，暫由台北市立廣慈博愛院（現已裁撤）、內政部少年之家、雲林教養院作為過渡性之中途學校。又為因應社會需求，教育部亦積極規劃慈輝班，將中輟生、遭受虐待之兒童、少年納入中途學校收容安置範圍。

3、少年之家（Youth Group Home）（馬傳鎮，2000）

所謂少年之家，係美國處理少年犯的一種中間性機構，蓋自一九七〇年代開始，有鑒於機構性處遇對少年犯，尤其是犯輕罪之少年犯有百害而益少，乃有轉向處遇之理念，亦即將少年犯儘量轉移到社區的家庭式機構施予家庭式的感化教育，包括個別心理諮商、團體諮商、家庭治療與婚姻諮商、行為改變技術、理情治療、現實治療、完形治療等方式，使其行為得以改過遷善，不致再犯罪。一般而言，少年之家可依其功能，劃分成下列五大類型：

一、管束型少年之家：係為惡性較重大的暴力犯而設置的。

- 二、保護型少年之家：係為有心理疾病之少年犯而設置的。
- 三、寄宿型少年之家：係收容人格及人際關係較為健全之少年犯。
- 四、短期管束型少年之家：係收容出獄或出院之少年犯。
- 五、短期借住型少年之家：係收容較難適應家居環境之少年犯。

4、少年處遇機構（Youth Treatment Institute）（郭靜晃，2000）

係指專門提供少年有關安置輔導、行為輔導或矯治以及一些特殊需求服務的機構。目前可分為機構性處遇與社區處遇，前者專門以處理少年犯為主，後者為一些福利需求的青少年（目前也需要接受法院的轉介個案）。再一九六〇年代，美國少年事件的處遇不再侷限於狹隘的司法體系中，並由傳統的機構性處遇（Institutional Treatment）而擴展到多元化及開放式的社區處遇方案（Community-based Programs）。我國在86年所修的少年事件處理法也納有轉向精神的轉介服務，漸漸地將初犯或虞犯，避免及早進入司法處遇機構以形成被標籤為偏差者或是犯罪者，故將少年納入開放式的社區處遇機構。機構性處遇的機構如少年輔育院、少年監獄；而開放式的社區處遇機構例如中途之家及少年福利機構等。目前我國機構式的處遇以司法系統為主，主要服務是行為矯治為主；而開放性社區處遇服務內容有住宿提供、就業輔導、學業輔導、職業訓練、休閒活動提供、生涯規劃、心理輔導等。

5、少年緊急庇護中心（Adolescent Crisis Shelter）（楊瑞玲，2000）

緊急庇護，係對於受虐少年、流浪在外的少年、逃家出入不當場所而有犯罪之虞的少年、未婚懷孕而離家的少女或因「兒童及少年性交易防制條例」規定而淪落色情場所等少年所提供之暫時收容機構。為有效且適當發揮緊急庇護之功能，積極建立緊急狀況之後送機構或後續服務之網絡，十分重要。

對於緊急庇護中心提供的服務期限，我國僅於兒童及少年性交易防制條例第十六條中規定，應於安置起七十二小時內，提交報告，聲請法院裁定。

6、兒童及少年關懷中心（Child and Youth Solitude Center）

係依據兒童及少年性交易防治條例第十二條規定政府應設置之機構，屬兒童

少年福利機構之一。關懷中心依法對於脫離家庭之兒童少年應提供緊急庇護、諮詢、聯繫或其他必要措施，如外展服務等，以免兒童少年於逃家無依時因無居留場所或為求生存，從事非行活動或性交易而淪入色情場所；更透過外展服務的實施，尤以往福利機構被動等待兒童少年問題發生後，經由通報或他法，社工員開始介入進行安置輔導的服務工作方式，轉換成社工員主動出擊到危險族群少年經常出沒地點，針對逃家即在街頭的青少年主動接觸及提供服務（鄭淑燕，2000）。

我國機構式的處遇以司法系統為主，主要服務是行為矯治為主，目前有誠正中學與明陽中學。社區處遇式的機構，在實務上而言，目前接受非行少年安置機構，仍以私人機構為主，公立機構不多，且分由教育部及社政兩部門管理，合作狀況多數依據經驗法則，在安置輔導觀念與看法上是有所不同。

肆、非行兒少機構安置服務的內涵

安置的用意實為美善，然而，有不少文獻卻指出（李自強，2001；孫壹鳳，2002；孫碧霞，2000；張紉，2000；彭淑華，2003；曾華源、郭靜晃，1999），台灣地區各屬性之少年安置服務，仍停留在「機構化」、「集體化」與「住宿式」的服務方式；且由於政策與資源的限制，致使少年安置及教養機構服務呈現片斷化、資源連結不良、人力受限、經費有限、機構定位不明、機構相互排擠與缺乏整體規劃等問題，成效因而受限。且長期以來，台灣地區對整體少年福利的提供，係採取「一般少年」與「觸法少年」分開處理的二元福利體制，換言之，國內少年福利將服務對象二維切割，且對具安置需求的少年所提供之服務仍未能連續、周延，整體安置過程面臨多所困境（陳玫伶，2006）。

根據陳宇嘉（1993）及曾華源（1991）對安置及教養機構少年（不幸少年）需求的研究，歸納當偏差或觸法少年接受機構安置服務時，其主要需求如表 2-1-3。

我國目前非行少年機構安置服務是依據少事法為主軸，因此服務的對象大多以「偏差行為」、「逃學逃家」居多，因此我提供的服務如上列。隨著時代的演變與機構安置輔導觀念的改變，進幾年來，所謂服務學習、體驗學習亦被引進至安

置機構的服務範疇中。

表 2-1-3 機構安置服務主要需求表

安置對象	需求內容
家庭變故、家庭無力照顧、失依	生活照顧、安全保護、醫療照顧、危機調適、寄養或安置服務、生活教育、就學服務(學業輔導)、心理諮商、家庭介入處遇、家庭治療、家庭重建、就業輔導、公共救助、休閒服務
偏差行爲	行爲矯治、就學服務(學業輔導、在校生活再適應)、家庭諮商、親職教育、法律服務、生涯規劃
輟學逃家	生活照顧、安全保護、醫療照顧、就學安排、學業輔導、心理諮商服務、家庭諮商、親職教育、職業訓練、就業服務、生涯規劃
藥物濫用	安全保護、醫療照顧、勒戒服務、就學安排、學業輔導、心理諮商服務、家庭諮商、親職教育、生涯規劃
攻擊、犯罪行爲	行爲矯治、就學服務(學業輔導、在校生活再適應)、家庭諮商、親職教育、法律服務、生涯規劃

資料來源：陳玫伶(2006)

伍、小結

依據內政部 96 年非行轉向安置服務，統計約 94 所，目前機構安置服務的對象因機構性質的不同，安置人數不一。對象來源分爲受法院委託、縣市政府委託兩種。但因爲機構的特性不同，因此所能提供服務亦有所不同。

由於社政機關與司法單位爲非行兒少安置服務近幾年已有較多的合作或伙伴關係，有時爲安置少年及提供安置服務或追蹤服務，而進行相關的協商安置機制。

目前，接受非行兒少機構安置服務的公立單位，有內政部少年之家、雲林教養院兩所中途學校，屬於教育部門的有北縣豐珠國中、花蓮南平國中、高雄瑞平中學。其他，多數單位爲私立單位。但機構間彼此合作的機會並不多，仍是處於各自爲政的狀況，但有交流參訪的互動。

近年來，有些非行兒少安置機構由於遇到挫折，或人力不足、經費來源不足，而關閉或選擇性的服務。同時，非行兒少安置機構也以西半部居多，東半部的機構較少。

第二節 非行兒少機構安置服務社工員之專業承諾

壹、承諾之意義與相關理論

一、承諾的意義與內容

承諾之意義，依據《Webster's Third New Inter-national Dictionary》(1981) 中的解釋(張瑞村, 2008)，承諾(commitment)的意義為：(1)執行某種行動或政策的義務或諾言，或給予某種政策或某人的支持；(2)負有義務的：理智上的確信或情感的結合；(3)人生哲學：一個人行為過程中所投入之決定性的道德選擇。

承諾(commitment)的意義，承諾的字義解釋為應允與同意，然依據韋氏字典(Guralink, 1988)的解釋，承諾包含三種意義：1.做(to do)；2.信任(to give in trust)；3.允諾或保證(to promise or to pledge)。

Randall(1987)指出，「承諾」(commitment)的概念，最早是在1956年由Whyte在「組織人」(organization man)一文中所提出。劉春榮(1993)認為承諾包括價值、事業、職業、組織等取向的承諾，它是一個個體化的規範力量，而表現出凝聚力與行為。曾南薰(1998)則認為承諾包含了行動、認知與情感層面，是對價值、事業、工作、組織…等的「認同」、「忠誠」、與「投入」的傾向或行為。另外，Mitchell(1979)認為，承諾是個人對組織的忠誠、認同與投入。Wiener(1982)認為，承諾是內化的規範壓力(internalized normatic pressure)，使組織成員的行為配合組織的目標和利益。

曾華源則認為承諾有三種意義(1993)：

1、承諾視為由外在力量控制，以確保個人行為或活動的一致性。

Becker(1960)的下注理論解釋人們為何會有前後一致的行為表現，是因為持續該選擇可從中獲利，若停止則會失去一切。所以人的承諾是因為扮演某種角色，身陷利益誘因與社會關係中，使人不得不繼續此行為表現，是外在力量迫使人繼續從事某種活動，而非真心投入，Brickman(1987)稱為疏離性的承諾。

2、承諾為一種心理依附之行爲

即承諾是個人認同或情感依附因素影響所致。強調承諾的來源是透過對工作的評估，產生情感上的依附與喜歡。量度選擇的指標是評估其動機、認同組織價值和留在組織之意向。Kanter（1972）認為承諾是個人願意將精力和忠誠奉獻給社區，把自我附著於被視為自我表現的社會關係要求上，也就是在社會化的過程中，個人內化社會價值成為個人自我的價值，而使個人對團體有承諾。承諾在概念上包括三個重要因素（1）強烈相信並接受組織目標與價值。（2）願意努力位組織做事。（3）強烈的慾望想繼續做組織成員。

3、承諾的機制

Brickman（1987）認為承諾是在某種情況下的個人穩定化行爲，具有兩面性，是正向與負向因素兩者同時存在的一種連結。當個人在自我意志下選擇，及事情演變成爲重要且無法反悔時，因個人已融入其中，會使個人產生高度承諾（Slack，1977）

無論是行爲或態度，承諾可歸納有四種性（梁瑞安，1996）：1、承諾是一種心理狀態，不是一種直接可觀察到的外顯行爲；2、是經由智性的評估與抉擇而產生；3、具有一致性，包含態度三要素：認知、情義與行爲；4、有特定的承諾對象，無對象則承諾無由產生。（引自張友馨，2007）

Morrow（1983，轉引自李美珍，1993；李豐安，2004；張友馨，2007；王麗月，2008）則進一步將他自己自1969至1980年發表於期刊上的以「承諾」(commitment)爲題的文獻加以彙整爲六類：

1、以價值爲重點（value）的承諾：如工作倫理

2、以專業或事業爲重點（profession or career focus）的承諾：如專業承諾、職業生涯承諾、職業承諾。

3、以工作爲重點（job focus）的承諾：如工作投入、自我投入、核心生活興

趣工作依附程度。

4、以組織為重點（organization focus）的承諾：如組織承諾、組織認同。

5、以工會為重點（union focus）的承諾：如工會承諾。

6、綜合型（混合型）的承諾（combined dimensions of commitment）：如職業投入、工會價值、組織投入、職業生涯取向

有關其他承諾的意義，學者們則從各種面向對其有不同的闡釋（研究者自文獻中整理），如表 2-2-1：

表 2-2-1 承諾的意義彙整表

學者/研究者	年	承諾的意義
Becker	1960	首先提出承諾的概念，認為：「承諾」是促使人類持續職業行為的心理機制（mechanism）。 認為承諾是由於投資成本（如金錢、心血）的累積投入，所產生一種持續性、一致性活動傾向，是一種造就人類持續投入工作行為的機制。
Kanter	1968	組織成員自動自發付出能力，並對組織表現出其忠誠。
Sheldon	1971	是指員工為對組織或職業的正面評價及朝向組織目標或工作目標的意圖(意向)。
Buchanan	1974	認為「承諾」是個人對某一實體之一種情感的意向；此種意向的內涵包括：(1)認同（identity）：以組織或職業為榮，將組織或職業的目標內化；(2)投入（involvement）：對職業活動能主動積極的參與；(3)忠誠（loyalty）：與組織或職業結為一體的情感，盡心盡力履行並實現角色應有的義務與責任。

Mowday, Portor, & Steers	1982	認為：「承諾」是指個人對特定對象的認同與投入程度，承諾感高的人會表現出三種傾向：(1)對目標及價值堅定地信仰和接受；(2)願意付出更多的心力；(3)希望繼續成為組織或事業的一員。
Klinger, Barta, & Maxeiner	1980	認為：「承諾」是測量行為的指標，有如意向（intention）之功用，他們認為個人在目標完成或放棄之前，會保有一種關心當前事務的動力，即是承諾。
林瑞欽	1980	承諾經常透過「行為」與「態度」兩個層面被討論。
Vardi & Wiener	1980	認為職業同時受到不同工作內容與不同程度承諾的影響，而影響工作結果的承諾有：(1)工作承諾（job commitment）、(2)事業承諾（career commitment）、與(3)組織承諾（organizational commitment）
周新富	1991	「承諾」是指個人從事某些職業或專業時，所抱持的價值信念及行為傾向，其內涵包括認同、投入及忠誠等心理過程。
蘇獻宗	2002	承諾包括價值、事業、職業、組織的認同、忠誠與投入，是一種個體內化的規範力量，而表現出的凝聚力與行為。
李豐安	2004	承諾是指個人內在的規範力量，願意主動積極投入事業，追求目標，表現出內在的凝聚與行，願意為組織犧牲奉獻、認同、努力及留職傾向的一種內在行為表現。

二、承諾 (commitment) 理論

對於「承諾」的定義有不同的意義與內涵，但人為何會作出承諾；則有不同的理論論述，讓人為自己或所從事的工作做出承諾，以滿足所要完成的目標或做出決策。

(一) 下注理論

Becker (1960) 是最早有系統的從社會學的角度來分析承諾的意義其與發展的人。Becker 認為承諾是個人從事前後一致活動的傾向。他觀察到人們一開始就投入何種職業生涯後，其結果常導致人們難以改變方向。理論整理如下 (引自曾華源，1993)：

1、人們為何會從事前後一致性的活動？其決定性因素為何？Becker (1960) 認為是個人對從事該項職業已有的投資，使得個人若是中斷的話，將會受到很大的損失。其中個人所受的損失不僅來自形的退休金，而且由於個人過去投資在此項工作上一段時間後，因為個人已經適應此一工作體系、人際關係、工作規範性期待及職業技巧和地位，使人如果離開，將面臨新的挑戰，而構成一種假性自願的承諾現象 (pseudo-voluntary)。

2、Becker 認為個人進入職業領域中，也會因為文化因素影響而持續留在組織中。雖然 Becker 認為個人有可能一開始參與某項職業的動機，是希望從該職業角色扮演中，獲得個人所期待的報酬。因而個人會積極投入，內化角色期望而獲得成就。然而隨著個人停留在這職業越久，相對的其投資就越多。並且受到的束縛也越多，而個人愈無法自由轉謀他職。

3、下注理論認為人在意識上，都很清楚的瞭解他的選擇，但是人的抉擇不一定全部是理性的。下注理論並沒有探討人一開始為何會特別選擇某種活動之原因，只談持續之可能原因而已。

4、下注理論的價值在於肯定個人持續某種行為是個人在此行為中，必然有個

人所要的价值存在，所以無法放棄。

(二) 期待／工具論 (expectancy theory)

Vroom (1964) 認為職業選擇本身是一個動態過程，其重點放在人們是如何選擇某個職業，會運用那些與某一特定職業有關得資訊，以便達成最終的選擇，並且努力工作 (引自曾華源，1993；張縉鏐，2001) 理論整理如下：

1、Vroom (1964) 的期待論，主要觀點在於對其行為表現傾向之強度，是依行為可能結果和對行動者的價值之預期程度而定。

2、Vroom (1964) 提出二種理論模式：一為「價量」(valence model)，有可稱之為價量／工具論 (valence/instrument theory)，意指個人對工作的滿意度或對某一職業之滿意度，是所有其他可能結果的價量和個人對達成某一結果之工具性的總合。所謂「價量」(valence) 是指趨向某事或某人的正負情感強度。結果的工具性是指個人認為結果會導致其他結果之可能性。另一模式為「選擇模式」(choice model)，用以預測表現行為之力量 (forcetoward)。其指個人的期待是他對行為利益結果機率之信念，即我有多少可能會獲得此一利益。因此，這是一個主觀性機率的知覺。

3、在期待／工具論中，最為重要的是對結果之預估及達成滿足需求的機率。由於結果之預估是個人主觀知覺的，與評估欲達成何種目標，這目標是否為個人所必需，就是相當重要的變數。Argyris (1973) 認為個人與職業環境能相互配合會增加承諾。

張縉鏐 (2001) 指出：根據期待／工具論，社工人員對於其工作的滿意度是決定其對組織產生承諾的關鍵，若能從工作之中獲得滿足，則工作人員會對組織做出承諾。此外。社工人員還會評估是否可以從工作中得到期待的利益，不論是有形或無形的，也會影響社工人員對組織的承諾。

(三) 自我認同論

以個人的自我和主觀意義注入角色來看承諾，理論整理如下（引自曾華源，1993；張縉鏐，2001）：

1、自我認同論認為承諾即為一個人參與認同的建立和維持的過程（Burke，1980；Burke & Reitzes，1981；Stryker，1968；Stryker & Serpe，1982）。由於個人扮演社會角色與他人互動過程中，是透過符號的意義，得以和他人溝通。這不僅可瞭解他人對他的評估，亦可以透過他人評估自己的行為：換言之，角色行為之評估，是依賴他人的評估反應和透過與他人比較之後知覺角色行為能有成就而獲得認同。

2、Burke & Reitzes（1981）認為認同有三個形貌：(1)認同為社會性產物（social products）—是經由社會化過程所形成和維持的；(2) 認同是自我意義（self-meaning）—在特殊情境中能形成階層化組織，以產生自我；(3)認同是有象徵和反射的特質—經由與他人互動後，這些自我意義才能為個人所了解。

3、Burke（1980）認為認同即為一個自動控制系統中的調溫器一樣，會比較行為表現的結果是否和調溫器中的溫度相合而決定是否要輸出以維持認同和行為一致。因此，當個人認同某一角色時，在他面臨到困境或挑戰時，即意味著在考驗他的基本價值，則個人會有高度的動機，去矯正威脅。

4、Stryker & Serpe（1982）是認為人的認同是有階序高低存在的，可視其在某個情境中，被喚起的機率而知其認同突顯（identitysalient），故承諾為個人與特定角色認同關係之強度（1968；1982）。當個人有承諾時他是視自己在依行自我概念而冒險（take a risk）（Macall & Simmons，1966）。承諾的行為即為自我表達（self-express）。因此，對個人而言，就是受到內在激勵所控制。

5、Hoelter（1983）認為在自我結構下，如何表現其角色和評估其角色，決定認同與否的核心，即受自我增強動機（self-enhance motivation）所影響。個人必須

在社會化的過程中覺得可以自我實現，才會認同。因此，自尊、自我概念與承諾息息相關（Zuckerman，1980）。

張縉鏐（2001）指出，依據自我認同論，社工人員對某一角色產生認同或對組織產生認同時，則會去克服威脅，以保持某種角色，或繼續留在組織當中，也就是會有較高的組織承諾。換句話說，如果社工人員對於認同自己在服務所處的工作中角色位置有高度的認同感時，會可能較願意對機構做出承諾，願意留在服務的環境中。

曾華源（1993），認為影響個人表現承諾之行為，受許多因素直接、間接影響。其中個人的自我對角色的評估與價值取向，會影響個人對專業的認知性質及從事專業價值的判斷，並會影響個人對專業的承諾。

三、小結

前述文獻或研究結果可以知道，承諾可謂是人在面對所服務的對象或環境所產生的一種行為或態度，一個人會做出承諾，自有其相關因素。就社工員與機構間而言，承諾是願意留在機構內的行為表示，亦即願意持續付出的一種態度，以顯示出一種忠誠的行為。

一個人會作出承諾，與個人行為或態度、價值觀有關，相關的理論對個人承諾的承諾行為做出適度的解釋或支持。影響一個人做出承諾的因素，與個人的角色認知或認同有所關連。社會工作的承諾，基於一種專業的助人關係，當社工員對助人工作有較高的認同或期待時，將可能做出承諾，並表現於助人行為或關係中。

貳、社工員專業承諾的意義與內容

一、專業承諾（Professional commitment）的意義

Meyer（1993）研究中是以情感性、持續性及規範性三個構面來闡述對專業承

括的意義，情感性專業承諾是個人以認同、投入與歸屬之情感任職於專業中；持續性專業承諾是個人抱持的一種投資報酬觀點，了解到一旦離開現處之專業領域可能需付出更多的代價，故願意繼續留任職守；規範性專業承諾乃是以規範為信念，認為對專業的忠誠是一種義務性與道德性（王靜琳等，2005）。

Becker & Carper（1956）發現對於一種專業產生承諾和三種經驗有相互關係：投資、為加強專業價值與同僚的涉入程度、專業技能之利益增值與技巧發展。當得到正向的激勵作用時即引發個體對專業的認同與投入，這種認同與投入就是專業承諾。Pollock & Amernic 定義專業承諾為個體對專業認同和投入的相對強度（引自李美珍，1993；李豐安，2004；張縉鏐，2001）。

Aranya 與 Ferris（1984），在其「組織承諾理論與測量」一文中所分析的 2 個層面的承諾結構，說明專業承諾的組成要素，他們認為專業承諾包含了態度和行為意向 2 個層面（張任琦，1989；李美珍，1993；呂勻琦，1995；張縉鏐，2001；李豐安，2004）

1、態度部份：

- (1)對專業的認同，即願意接受專業的目標，乃是專業承諾的基礎
- (2)對專業工作者角色的投入，這可評估個人對專業的隸屬程度
- (3)對專業的熱誠與忠心(關心)，產生於個人對其所從事之專業的評價之結果。

2、行為意向：

- (1)願意為所從事之專業付出更多的心力
- (2)渴望繼續維持專業成員的身份。

Aranya 與 Ferris（1984）即根據前述 2 層結構，進而從專業認同、留在專業的意願、接受專業的規範及目標 3 個層次來測量專業承諾。

Taylor（1988）認為專業承諾應包含專業角色、專業關係和專業規範等三個層面，而其包含專業承諾的內容有六（引自李豐安，2004；張友馨，2007）：1、認同；2、積極投入；3、歸屬；4、專業規範；5、專業角色內化；6、專業關係。

其他專業承諾之定義，整理如下表（表 2-2-2），

表 2-2-2 專業承諾的意義彙整表

學者/研究者	年	專業承諾的意義
黃國隆	1986	研究組織承諾與專業承諾，將專業承諾界定為專業認同、努力意願及留業傾向三個向度
李新鄉	1993	界定專業承諾為個體對其所從事的專業工作之專業規範、信條、倫理和價值的認同和投入的心理作用，具有導向性、目標性及一致性的心理特質。
劉春榮	1996	以為教師教育專業承諾受教師背景因素，教師專業自主及教師組織需求的影響而表現在專業認同、樂業投入、研究進修、教育專業關係、教育專業信念等。
蘇獻宗	2002	界定專業承諾是一種經由信念而產生的態度，包括對專業的認同，積極投入對專業的關注並繼續在這一行業工作的行為傾向。
李豐安	2004	<p>界定專業承諾是指對專業的投入與認同，從中獲得成就及歸屬感，願意繼續在專業的進修、規範、信念、倫理及價值下，追求所設定之目標。</p> <p>專業承諾一詞意謂個人對於專業具有高度認同感，願意為專業繼續研究進修，重視專業的倫理、專業的關係與專業的信念。</p>

曾華源（1993）定義社會工作專業承諾為：「個人對從社會工作是否自覺有意義，是否有專業成員一份子的感受，及是否有強烈意願成為專業的一份子等」。對於社工人員來說，專業承諾可說是社工人員對專業的認同，社工人員如果能在專業上有較多的承諾，則社工人員對於項專業更加認同，進而增強對此專業的投入（張縉鏐，2001）。

二、專業承諾相關理論與模型

(一) 專業承諾相關理論依據

專業承諾，社會工作之一套專業價值、觀念、與態度等，指社工員面對工作時如何看待自己的工作，及將專業化的服務運用於服務對象的過程之中。社工員是如何做出專業承諾，相關的理論如下：

1、角色理論 (Role Theory) (1995, 王行、鄭玉英)

社會學家 Ralph Linton (1893-1953) 提出地位 (Status) 與角色 (Role) 的相對概念，認為地位是社會組織模式中的位置，包括了人在組織中的權利與義務，角色則是地位的動態展現，其內涵為社會的期待和行為的規範。

精神醫學家 Jacob Morem (1892-1974) 則認為每一個人都是天生的角色扮演者 (Role Player)，個人所扮演的角色主宰了他的行為，成為他的特徵，然而生活中的任何角色都不是單獨存在的，它有一定的配對關係—有夫就有妻，有上司就有下屬，有犧牲者就有迫害者。正因為這種配對關係使得角色行為的改變不只是個人的行為，也是群體的行為，因此也形成了複雜的關係結構，而使人不易在自我發展上做任意的突破，而需要在順應角色行為與自我發展上取得平衡點。

(1)、角色期待 (Role Expectation)

角色期待是指社會中對於某個社會位置，多數人期待其表現的一系列行為模式。例如我們對於法庭中的法官、律師、檢察官、原告、被告等各個角色，都知道其應表現的行為與權利、義務，對於原始部落的人，他們就完全看不懂整個過程在做什麼了。「角色」此一概念於 1920 年代由米德 (George Herbert) 及芝加哥的一群社會學家提出，應用於人際互動關係的分析上，到 1970 年代，葛爾曼 (Erving Goffman) 提出戲劇理論之後，廣泛備應用。對於角色的期待有兩種類別，一類純為統計學上的期待 (Statistical Expectation)，例如一個人要去看醫生時，預期醫生是男生，護士是女生，因為他看到擔任醫生多數是男生，護士多數是女生；另一

類是規範上的期待（Normative Expectation），他認為醫生應該由男生擔任，護士由女生擔任才正確，如同天主教會中神父是由男生擔任般不可改變。不過，兩種期待因為成長歷程社會化的影響，所以兩者經常是一致的。角色扮演的觀念，現今廣泛的運用於企業自我認識、自我成長團體、婦女意識喚醒團體、行為治療等各種研究實務上（Adam Kuper and Jessica Kuper，1996；王文瑛）。

角色期待具有兩種功能，對個人而言，可以讓角色據有者了解其個人的權利和義務，使其有效發揮應有的角色功能；其次，對社會而言，可以透過社會的組成份子彼此之間有效的相互預期，而產生社會控制力，促使社會秩序的穩定（張秀玉，2000）。角色期待有兩個來源，其一為個人本身對角色的期待，另一個則是來自於公眾對角色的期待，兩者之間不一定相同（曾華源，1986）。

(2)、角色衝突（Role Concept）

按角色理論，每一個人在其社會情境中，都隨著其地位的安排而有不同的角色，若角色越多、社會對其所期待的行為也越複雜，難免造成個人的兩難困境。例如同時具有兒子與丈夫身分的男性，不免在某一事件上遇上者兩種不同角色上的衝突。另為由於文化與時空的變遷，也可能對同一角色，產生不同的期許，因此也造成個人在行使角色上的矛盾，例如，老員工在適應新的主管時會發生的挫折。又有些時候在同一時空，同一角色上，卻有兩種不同的期許標準，也會造成個人的角色衝突，例如，一位中層主管又要顧及上級的要求，又要體恤部屬的辛勞。以上種種的社會心理現象，都可稱之為角色衝突（1995，王行、鄭玉英）。

(3)、社會學上的角色

角色(role)（社會學詞典，1999），是指相對標準化的社會地位，其中包含個人被期望或被鼓勵實現的特定權利與義務，如雙親角色。「身分(status)的動態方面」，其中「身分」指其地位，而角色指其表現，而身分也用作「地位」的代用詞。角色可以是特定的(specific)或廣佈的(diffuse)，也可能是天生的(ascribed)或自致的(achieve)。

A、象徵互動論（symbolic interactionism）中，「角色」一詞的用法有所不同。在此觀點中社會身份和社會行為都被分析為「扮演他人的角色」的結果，而不是採取現成角色的結果。角色扮演（role-playing）是一種社會訓練形式，人們參加群體演練，扮演各種社會角色。這種形式和上面所說的形式具有類似的基礎。人們期望經由扮演社會角色（包括起初欠缺好感的角色）可以帶來更多的社會理解。

B、功能論（functionalism）中，角色理論所強調的是對特定地位所提出的規範性要求，以及角色和制度（institutions）相聯繫的方式。這種說法所注重的是取得並體現規範（norm）與規則所決定的行為模式。

C、默頓（Merton,1949）提出了進一步的角色集（role-set）概念，所指的是與某一社會身分相關聯的一套角色關係。

現代已經認識到個人在應付不相容的角色（如工作者和母親的角色，或講師和研究員的角色）的要求時，會遇到角色衝突（role-conflict）的情況。但功能派的角色理論卻受到批評，認為其中有時意味著社會行動是靜態不變的想法。

D、米德（G. H. Mead）提出象徵互動論的角色研究法，與功能論的角色論形成了對照，因為在米德看來「角色扮演」主要是發展自我（self）的重要過程。成年人和兒童都是設想自己處於他人地位來建立有關自我的構想，但其中並沒有功能論者認為重要的固定角色之構想所強調的是社會行為「不斷調整」的特性。

2、交換理論（side-best theory）

專業承諾是組織承諾衍生而來的名詞，首先是會學家 Becker（1960）交換理論（side-best theory）論述之，也就是當個體對某專業的投入力越來越多則越不容易輕言放棄，相對也就能夠持續地堅守於該專業領域，故它可以說是一種正面的心理傾向，引導著人類持續在該職業之行為機制（王靜琳等，2005）。

3、預期價值理論（expectancy-value theory）

也有學者則認為由工作中的價值性與或獲得的酬賞是主要決定個人專業承諾

的關鍵所在，及研究中也已被證實此論點（盧美秀、林秋分，2000；Katz & John,1977; O' Reilly & Chatman,1986），即是所謂的「預期價值理論」(expectancy-value theory)。文獻中指出（整理自王靜琳等，2005）：

(1)、專業承諾和個人在執業過程中所投資的程度、拓展專業價值性與同僚共同投入的程度、專業技能的成長與技巧提昇能力程度，皆互為關係（Becker & Carper,1956）。

(2)、Aranya 及 Ferris（1984）提出專業承諾含蓋態度和行為兩大層面，態度方面是指由發自內在對專業的認同感、工作角色的投注與承擔該負的責任之忠誠度；行為方面包括以實際付諸於行動獻身心力、允諾及期望自己未來能成為該團體中的一份子，以此兩者為共同目標而努力，達成專業的價值性。

3、簡單說來，專業承諾是個人對專業所秉持的態度，也就是構成專業的核心與精神（Blau. 1987;Morrow & Goetz, 1988）。

(二)專業承諾相關模型

專業承諾自組織承諾衍生而來，因此本段落將從組織承諾的相關模型論述出發，以說明專業承諾在機構安置服務組織中，專業承諾行為可能受到那些因素所影響。並從中找出本研究中所要研究的可能脈絡。有些學者及研究者（白崇亮，1986；林宛瑩，1995；李豐安，2004；林俊傑，2007）針對組織承諾做過相關理論研究的整理，但研究者認為其中部分與本研究欲研究有關的面向是有所關連，以下將加以論述。

1、Steers 之組織承諾「前因後果」模式

Steers(1977)提出的前因後果模式，包含前因變項和結果變項兩部分。

(一)前因變項：屬於自變項，用以預測組織承諾的高低，包括個人特質、工作特性、工作經驗。

(二)結果變項：即是依變項，受組織承諾內在因素的影響，包括出席率、留

職意願及工作績效。如圖2-2-1所示。

Steers 於 1977 年時，曾對 382 位醫護人員及 119 位科技人員進行研究，結果發現三個前因變項（個人特質、工作特性、工作經驗）皆與組織承諾有顯著相關，組織承諾與結果變項中的留職意願相關達顯著水準；與出席率呈中度相關；與工作績效無顯著相關(詹萬廷，2002)。

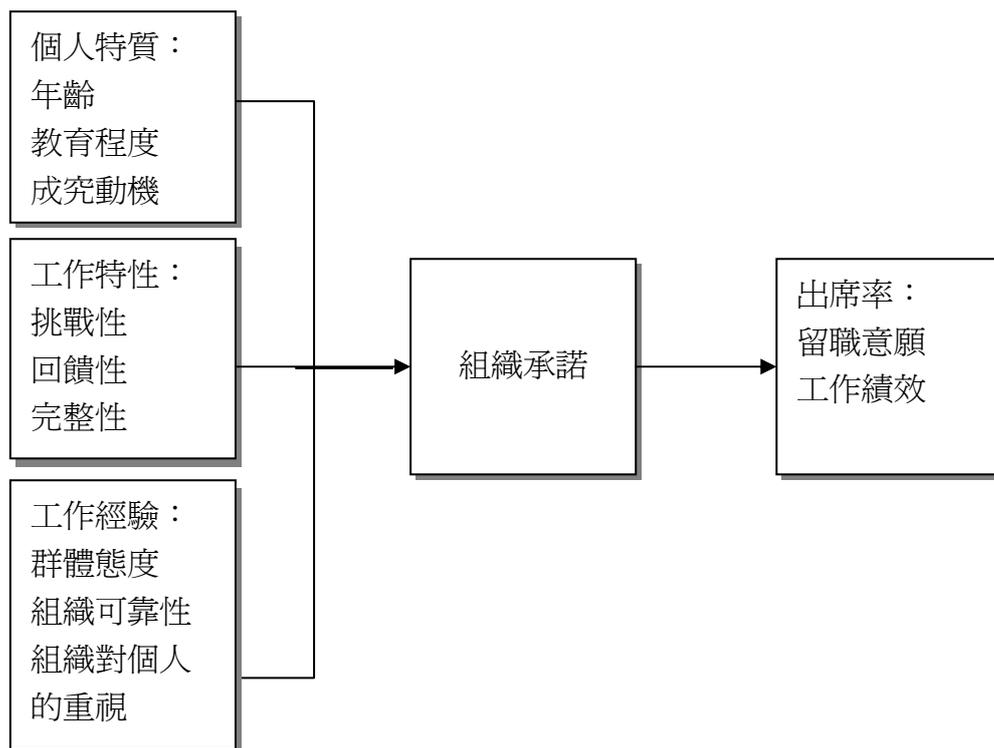


圖 2-2-1： Steers 之組織承諾前因後果模式

資料來源：Steers , R. M.(1977：46)。

2、Staw 之組織承諾形成模式

Staw 將組織承諾分為「態度性承諾」及「行為性承諾」(劉春榮，1993)。(一)態度性承諾：包含投入、認同、激勵，會受到個人特質、工作特性、工作經驗的影響。(二)行為性承諾：包含創造附屬利益、無法改變之行為、對組織投入的累積成本，會受到任職儀式、補償決策錯誤的動機、專業基本技術等因素影響。Steers 和 Porter(1979)依據 Staw(1978)態度性承諾與行為性承諾的觀點，繪製出組織承諾模式關係圖，如圖 2-2-2 所示。

Staw 組織承諾形成模式，主要是以 Steers(1977)的模式來加以擴充。Staw 除了贊同三個前因變項會影響態度性承諾外，亦從社會心理學的觀點來看組織承諾，認為個人的自我辯正（self-justification）對於組織承諾具有重要的影響：隨著個人在組織工作時間的增長，個人所投入的心力必定愈多，因此，個人在組織中所投入的累積成本，會隨年資之增加而提高，迫使個人必須在心理上加以調適，以減低認知失調(劉春榮，1993)。

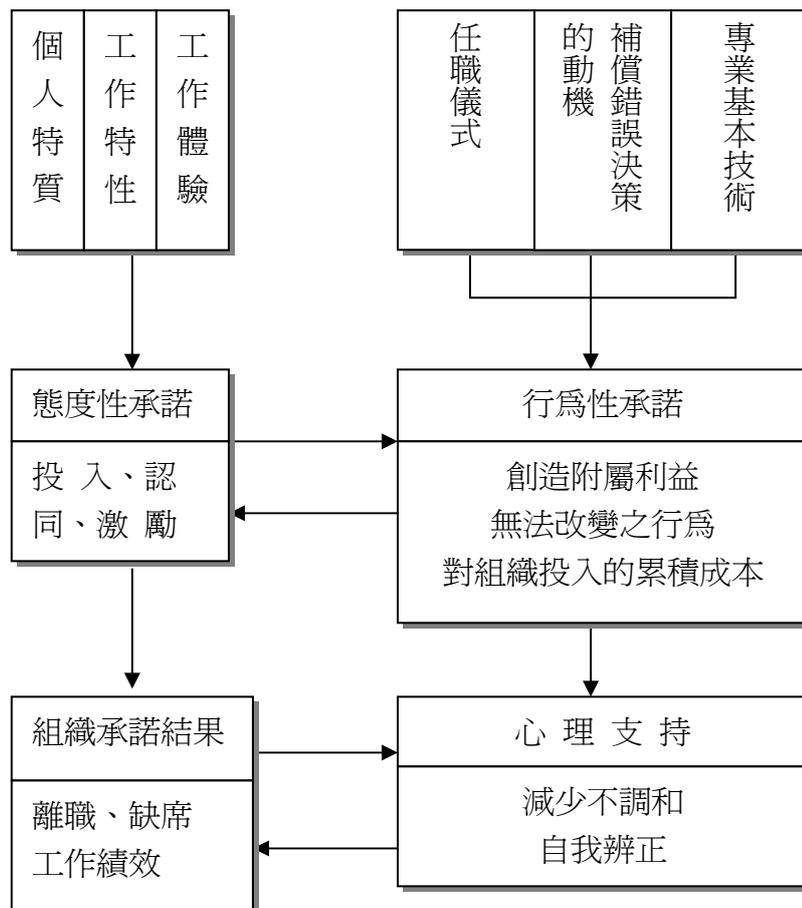


圖 2-2-2 Staw 態度性與行為性組織承諾模式

Stevens、Beyer & Trice(1978)等人，融合心理觀點與交換觀點，提出組織承諾角色覺知理論模式。他們認為個人會透過角色覺知歷程，經交換、評估後，而形成角色行為或態度，並進而影響其對組織之承諾。而角色覺知歷程會受到個人屬性(包括性別、年齡、教育程度、工作投入、態度等)、角色相關因素(包括職務、年資、管理層次、工作特性、工作負荷等)及組織因素(包括組織規模、集中化、控制幅度

等)之影響，如圖 2-2-3 所示。

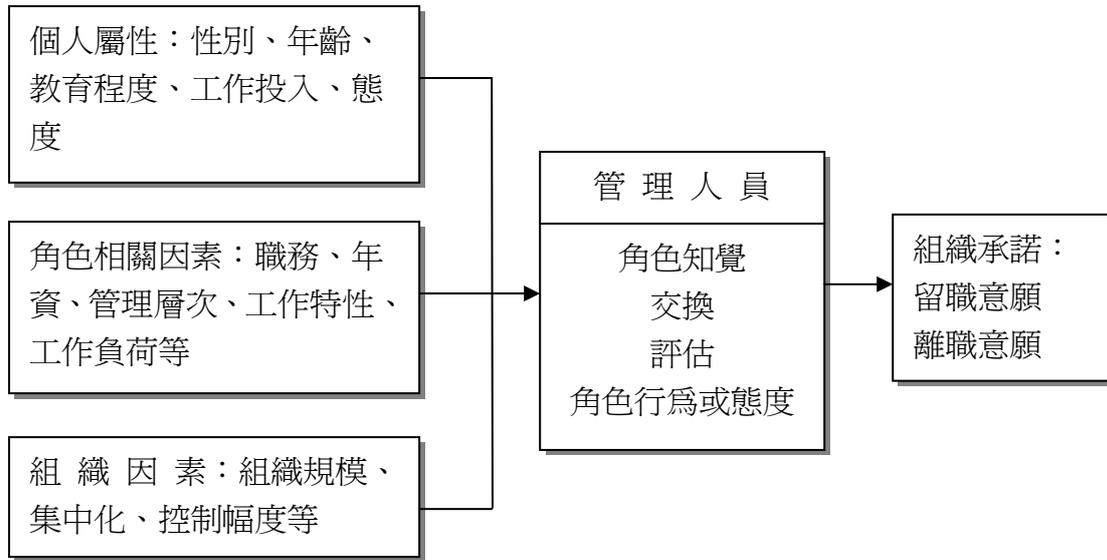


圖 2-2-3 Stevens, Beyer & Trice 之組織承諾角色覺知模式
資料來源：Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M.(1978：382)。

Stevens 等認為組織成員在事業初期階段，由於年資尚淺，其組織承諾受到個人特質或心理因素的影響。隨著年資的增加，附屬利益(side-bets)逐漸具有影響力，使得成員要離開組織的代價提高，組織也因而獲得成員某種程度的承諾。

4、Mowday、Porter 與 Steers 之組織承諾「前因後果」模式

Mowday 等人（1982）認為，組織承諾之前因變項有四個，而且會導致五種後果。前因變項包括：個人特徵、角色特徵、結構性的特徵、工作經驗；後果變項則包括：工作績效、留職願望、留職意向、出勤、留職，如圖 2-2-4 所示。

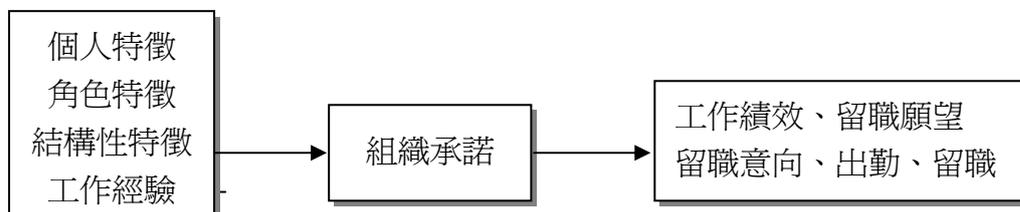


圖 2-2-4 Mowday、Porter 與 Steers 之組織承諾前因後果模式
資料來源：Mowday, R. T., Porter, L.W.& Steers, R. M.(1982：30)。

Mowday、Porter & Steers(1982)將 Steers 模式擴充，並發展出更具體且周延的「前因後果」模式，可說明組織承諾各階段的發展及重要因素(引自詹萬廷，2002)。

5、Fishbein 之組織承諾行為意圖模式

Fishbein 以利益認知信念與社會規範信念為預測變項，以行為意圖為依變項，建立組織承諾行為意圖模式。Fishbein 認為個體行為是由意圖表現所產生，而影響意圖表現的因素有二：個人對表現某種行為的結果及價值之看法；個人對表現某種行為所感受到的內在規範壓力。表現某種行為的態度是由於個體對行為結果及價值的看法所致，也就是利益認知信念(instrumental-cognitive beliefs)；而內在規範壓力是指個體受到重要參照團體的影響，思考決定個人在團體中應有的表現與應變的限制，稱為「社會規範信念」(social normative beliefs)。而社會規範信念與利益認知信念，導致組織承諾與利益動機，再影響到與組織有關的意圖及行為(Wiener，1982)。

Fishbein 之組織承諾行為意圖模式（研究者整理），如圖 2-2-5 所示。

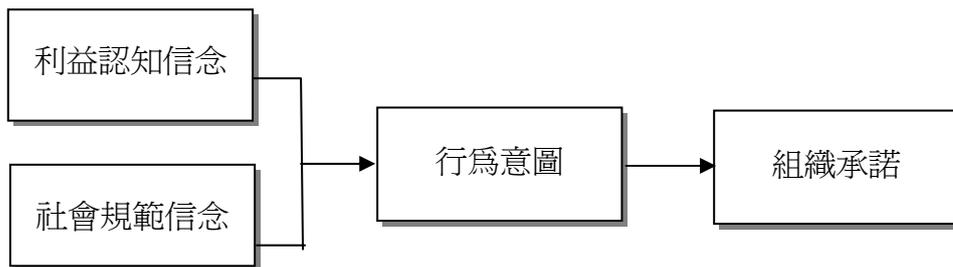


圖 2-2-5 Fishbein 之組織承諾行為意圖模式

6、Wiener 之組織承諾形成模式

Wiener(1982)將 Fishbein 的行為意圖模式加以延伸，發展成組織承諾形成模式。Wiener 也指出，影響組織承諾的因素有二：

- (一)組織成員普遍的忠誠度與責任感。
- (二)對組織的認同感—與組織命令、目標、政策、工作方式一致的個人內化信念。

前者係指個人投入社會環境後，有義務表現出其忠誠度及責任心；後者則是將組織目標、政策或命令內化成個人之信念。Wiener 曾以教師為對象，研究投入、工作滿足對組織承諾影響，結果發現員工的忠誠度、工作滿足及組織認同對

組織承諾具有影響力。他認為，組織可透過甄選、社會化的歷程，來影響成員的忠誠感、責任感與組織認同，進而促進組織承諾(林月盛，2003)。

Wiener 之組織承諾形成模式，如圖 2-2-6 所示。

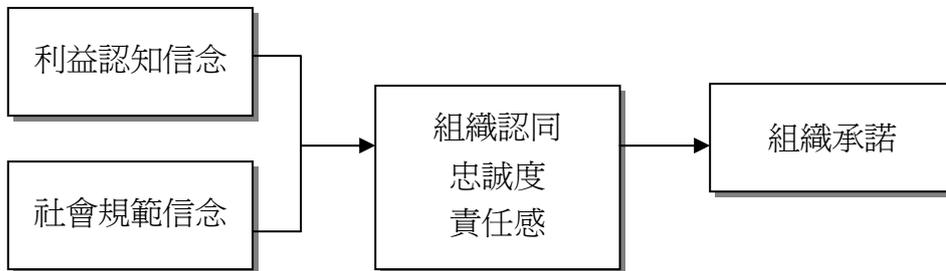


圖 2-2-6 Wiener 之組織承諾形成模式

7、Morris 與 Sherman 之組織承諾多元預測模式

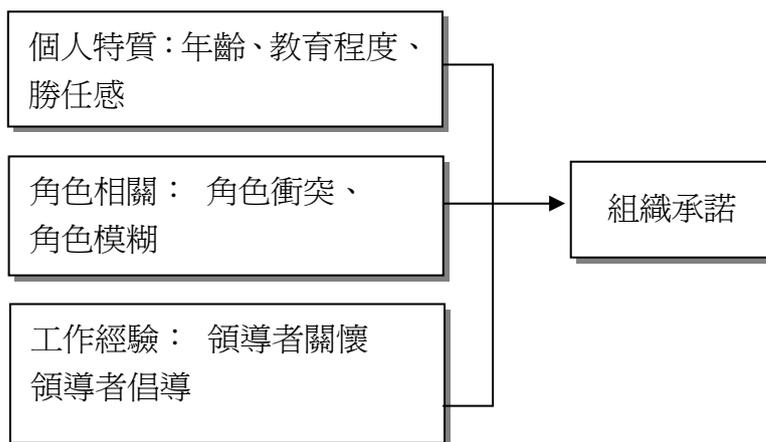


圖 2-2-7 Morris 與 Sherman 之組織承諾多元預測模式

資料來源：Morris, J. H., & Sherman, J. D.(1981：515)。

Morris 與 Sherman(1981)認為有關組織承諾的多元分析研究較缺乏，同時認為 Steers 之前因後果模式偏向規範性的觀點；Stevens 等的角色覺知模式偏向交換性觀點，對解釋與預測組織承諾皆有所偏，因此，將兩者加以整合，而成為多元預測模式，如圖 2-2-7 所示。

Morris 和 Sherman(1981)所建立的組織承諾多元預測模式，係以個人特徵、角色相關因素、與工作經驗為預測變項。其中的「角色相關因素」用以取代 Steers

的「工作特性」；而預測變項中個人特徵因素包括年齡、教育程度及勝任感；角色相關因素包括角色衝突與角色混淆；在工作經驗此一變項方面，領導者行為既是工作經驗之要素，又是社會化的來源，乃以領導者的倡導與關懷行為，作為工作經驗因素（陳怡君，2001）。

（一）個人特質

依據李豐安（2004）指出，專業承諾之影響因素是多元的，個人對專業的承諾感亦是在眾多因素交互作用下的共同結果。其依據個人背景變項不同性別、年齡、級別、年資、學歷、職務、學校規模等搜集相關文獻，整理出以下結果：專業承諾之構面大多以專業認同、專業倫理、研究進修、專業關係、專業信念等5個構面為主。而在個人背景變項中，級別、學歷、學校規模與專業承諾間之關係較不一致，性別、年齡、年資、職務等變項則與專業承諾呈現較多的正向關係。

Arany等人（1981）由態度和結構兩方面著手，將影響專業承諾的因素歸納為三：組織承諾、專業組織衝突、酬賞的滿足。組織承諾對專業承諾有最強的預測力，專業組織衝突對專業承諾具有反衝擊，酬賞的滿足與否對專業承諾則有正面影響（引自秦富珍，1990；李豐安，2004）。

秦富珍（1990），以台北市300位報業編採人員為研究對象，探討組織承諾與專業承諾。其研究發現：組織承諾與專業承諾呈負相關；即組織承諾愈高則專業承諾愈低。努力意願、留職傾向、組織認同三個方面都與專業承諾間負相關。

李美珍（1993），以台灣地區420位醫院社工員為研究對象，探討組織承諾與專業承諾。研究發現：組織承諾與專業承諾之間有極顯著的正相關。亦即對部門的組織承諾愈高，對社工的專業承諾感愈強烈。

（二）角色相關

1、角色衝突（ Role Conflict ）

角色衝突的來源可能來自於工作上的要求、運用資源不足以及相關的政策規定等。主要在於角色的一致性被破壞，可能是角色期望與要求不一致，或是角色

規範與行為不一致，可能的角色衝突情形有四：(周玟琪等譯，1995；呂淑靜，2006)

(1)角色傳遞者本身的角色衝突 (intra-sender role conflict)：同一角色傳遞者對某一個角色有著相互衝突的期望，使得角色接收者無法達到要求。

(2)角色傳遞者之間的角色衝突 (inter-sender role conflict)：不同的角色傳遞者對同一角色有著相互衝突的期望，使得角色接收者左右為難，無法滿足各角色傳遞者的期望。

(3)角色間的衝突 (inter-role conflict)

指個人同時扮演數個角色，使得個人無法調適不同角色間的義務與期望，而造成矛盾的狀態；也就是說角色接收者同時扮演二種或是二種以上的角色，而這些角色各有不同的規範與期望，使角色接收者無法調適自己來完成所有的角色任務與期待。

(4)角色內的衝突 (person-role conflict)

指居於某一地位者，對其角色背景的成員給予不同的期望或要求，導致其感到左右為難；也就是角色接收者所持的角色規範及期望，與他人對其角色規範及期望之看法不一致的現象。

2、角色模糊 (Role Ambiguity:)

對於角色模糊根據各家的說法，相當的分歧。Kahn et al. (1964) 對於角色模糊，乃指個體對於其所需扮演的角色所接收到相關期望的資訊 (期望行為或者期望績效水準) 明顯的不足所導致的結果，進而無法有效的扮演其角色產生角色模糊，而其所定義的相關資訊Kahn 將其分成下列四類：1.對於工作範圍、工作限制欠缺資訊。2.對於角色本身的期望、及如何處理和完成工作不清楚。3.其他角色組合成員對於角色的立場不清楚。4.績效評估的標準不瞭解。

Rizzo, House & Lirtzman (1970) 聯合發表了一篇針對於角色模糊做比較明確的區分，針對角色模糊其分為任務上的模糊 (Task Ambiguity) 和結果的模糊

(Consequence Ambiguity)。

1.任務模糊：又可分為下列三種任務模糊

(1)責任上的模糊(Responsibility Ambiguity)：對於工作責任的分配，工作的交待均未詳細的劃分職權，或者對於工作的目標和工作的計畫未明確的確定，導致對於角色傳送者的期望不夠清楚產生扭曲或者誤解，產生責任上的模糊。

(2)規定上的模糊(Requirement Ambiguity)：公司內部的程序和權責規定不是相當的清楚，導致員工不清楚說自己的權限到何處，所可以從事的權責有哪些，甚至於搞不清楚自己的工作有哪些？產生工作規定上的模糊。

(3)角色傳送者的模糊(Role-Sender Ambiguity)：有時候角色傳送者所表達的資訊不夠清楚或者完整時，這時候角色接收者就會產生客觀上的角色模糊。

2.結果模糊：對於結果模糊方面我們可以從績效方面來說明，如果角色接收者每每對於其所做的成果沒有一定的評估績效的話，可能漸漸的角色接收者會對於其所從事的工作，產生不知道應該做到什麼程度的模糊，沒有一定的評量績效工作者會不清楚其界線為何？應依循何種標準才會達到工作的效率和效度，有時過與不及都不行，欠缺清楚的工作衡量會產生結果上的模糊。

因為對角色的權利與義務不清楚，使得個人無法獲得清晰的角色期望，或是對期望有不一致的情形。角色模糊可以從下列四個方向加以衡量（梁瑞安，1990、呂淑靜，2006）：(1)是否了解他人對自己的期望。(2)對工作目標了解的程度。(3)對工作範圍與職責了解的程度。(4)對工作方法與工作步驟了解的程度。此外，角色模糊對於組織中的個體將會產生生理的損傷以及不滿足感、造成資源無法充分運用並且產生無法因應組織環境的無價值感（French & Caplan，1980）。

Lister 在1987年提出的架構則是將社會工作人員的角色分成五類，如圖2-2-8（劉曉春，1999；呂淑靜，2006），直接服務的提供者、社會系統的連結者、系統維護與促進者、研究及研究使用者、社會系統的發展者。Connaway & Gentry（1988）

則提出社會工作的實務工作者應扮演下列幾角色：社會資源的仲介經濟者（ broker role ）、倡導者（ advocacy role ）、社會行動者（ social action role ）、教育的角色（ educate role ）、臨床的角色（ clinical role ）、調解者（ mediate role ）。莫藜藜（2003）針對個案工作的部分，將社會工作者的角色分成五個方面，包括：臨床/行爲改變的角色、諮詢/教育的角色、仲介/倡導的角色、個案管理者、研究者/評估者。

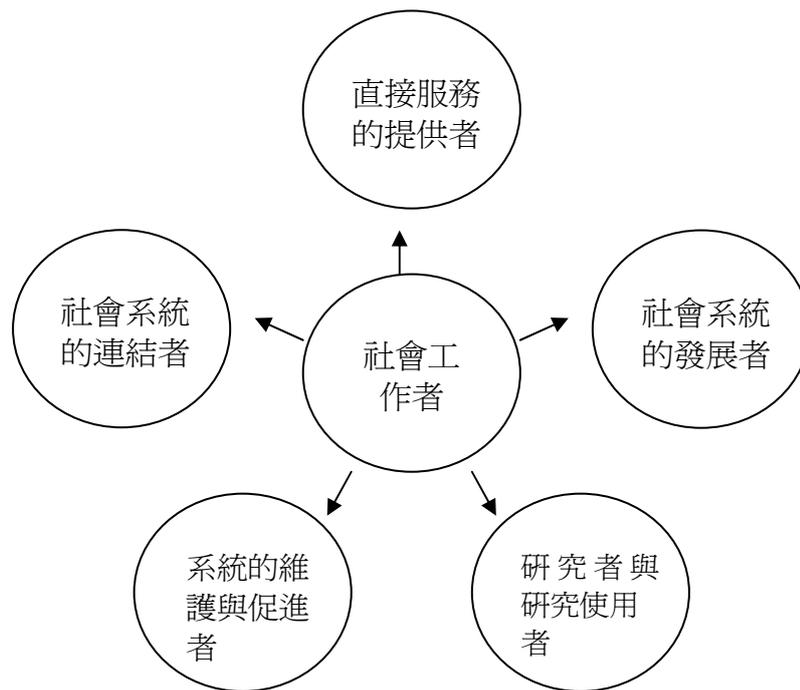


圖 2-2-8 社工人員角色分類

（Lister，1987；引自劉曉春，1999；呂淑靜，2006）

社工員的角色是多元的，不同的位置，所擔負的角色不同。角色是攸關社工員從事專業服務時，所應為或應努力的方向，因此隨著角色的多元化，角色的衝突及角色模糊即因應而生，相對的可能對專業承諾產生衝擊。

（二）工作經驗

管理學者Mcfarland（1974）認為領導是一種「無法捉摸的概念」，因為研究人員的不同，而有不同的定義。Fiedler（1967）認為，領導是人與人之間互動的關係，

人與人間受到權利與影響力的不平衡支配，使得被領導者受引導者的引發，而朝向組織欲達成的目標努力。Davis（1972）則認為，領導為說服他人，熱心去追求一定目標的能力。

「領導」是一種影響力的展現，但其影響力的發揮必須建立在以下的幾項基礎之下：

- (1)專業的基礎：以專業的知識技能為基礎，以才智服人。
- (2)人際的基礎：能爭取認同、支持，靠良好的人際關係來領導別人。
- (3)法治的基礎：依法取得合法地位，藉法定職權來領導別人。
- (4)利害的基礎：具獎懲權力，可因獎勵和懲罰作用來迫使別人接受領導。

美國俄亥俄州立大學企業研究中心（The Bureau of Business Research of Ohio State University），把領導分為倡導與關懷兩個層面。稱之為雙層面的領導理論。（柯進雄 民75）。倡導指的是對於組織工作的重視，即對於組織目標達成的要求；而關懷層面則是指對於組織成員需求的滿足、尊重與信任，讓成員有參與決定的機會，鼓勵雙向溝通。根據這兩個層面，領導方式可分為四類：

(1)高倡導高關懷：領導者不僅重視工作的達成，領導者固然對工作重視，也關心部屬的需求也很關懷，鼓勵上下合作，在大家相互信任與彼此尊重的和諧的氣氛中工作，較容易達成組織目標。

(2)高倡導低關懷：領導者較關心的是工作績效的達成，對部屬較為嚴格，忽略部屬的需求而少有關懷的行為，

(3)低倡導高關懷：領導者關懷部屬的需求，超過對工作績效的要求。

(4)低倡導低關懷：領導者對部屬及工作都漠不關心，常導致士氣低落使得組織目標無法達成。

「領導者關懷」，係指領導者與部屬間的關係是友善、相互信賴、尊重與溫暖的行為。採用雙向的溝通方式，尊重屬的意見和關心部屬的舒適感、福利、地

位和工作滿足感，與部屬建立相互信任、溫暖和和諧的工作夥伴關係，也稱為員工導向或人際關係導向的領導行為。「領導者倡導」，乃指領導者著重在自己確定與部屬關係，並竭盡所能建立良好的組織型態、溝通管道、以及達成目標各種方法。嚴格界定團體成員在工作中所扮演的角色以及彼此間的工作關係，要求成員遵守組織的工作規範，也稱為工作導向或任務導向的領導行為。

Morris 和 Sherman (1981) 以506位公務員為研究對象發現，領導行為中體恤與倡導因素均與組織承諾成正向關。Fleishman (1985) 研究指出：領導者採取「高倡導低關懷」或「低倡導高關懷」的領導方式，成員的抱怨率較低，且曠職現象及流動情形亦較少；惟如採取「高倡導低關懷」或「低倡導低關懷」的領導方式，成員之抱怨及流動率則較高，且曠職情形較多。

社會工作是一門專業的助人工作，社工員是服務工作推動者與執行者。在服務的過程中除面對服務的對象外，仍是要受到機構制度的約束與領導者的監督。社工員是否願意持續留在機構內持續服務，就實務面而言，是與前述領導有關。同樣的，社會工作也是一門流動率較高的行業，若只是一味地追求績效，忽略了社工員感受與需求，將可能造成退出該職場。相對的，若機構或領導者可以在工作與關懷間可以適度平衡，社工員將會較願意留下為提供專業性的服務。

研究者本次研究，研究模式綜合各模式，並以「Morris 與 Sherman 之組織承諾多元預測模式」為主題進行修改設計，以符合本次研究的主題所需，以探討變項間與專業承諾的關係程度。

三、小結

綜合前述，專業承諾具有不同的意義與內涵，如何做好專業承諾，則與社工員所在的位置與角色不同而有不同。而在非行少年機構安置服務的過程中，社工員的勝任感，是否會影響社工人員做出適當的決策？同時，社工人員的勝任感，與風險管理之間是否有關係，從前面的文獻中可以看出端倪。

社工員的角色是多重的，他可能是個案管理者，亦或是資源掌握或分配者，

當面對所服務的案主時，他如在角色氛圍衝突中的角色，對於從事體挑戰性較高之非行兒少機構安置服務的社工員而言，無形中是另一種專業性的勝任。

社工人員的風險感，是否可能因為所面臨的風險情況不同，而影響其處遇或離開非行機構安置服務的職位？這種影響，是否會左右專業承諾？除了前述文獻說明外，就實務面來說，非行兒少機構安置服務的挑戰性高，社工人員常由於無法面對這類型的少年而離職他去。

猶記得，研究者入學面試時，主考官曾問「為什麼我可以從事少年服務如此多年？」、「機構的長官是否贊同出來進修？」。記得當時的回應是「此類少年通常是有其背景與問題，只要找出影響他們的那個點，那麼就有希望可以改變，也因此讓我願意在從事機構服務」。當時，機構的長官的確十分贊同社工員出來進修，吸收知識，為提供專業服務而努力，也因此至今我願意持續奉獻。但是，並非每個非行兒少機構安置服務的社工人員都有這樣的機會出來的。

透過組織承諾相關理論模式可以看出，就組織而言，組織承諾是成員對機構的行為或意念等，經由個人對機構的認同、工作投入、角色覺知、行為後果、利益認知或規範認知與行為意圖加以展現。但組織承諾與個人的態度、價值觀、忠誠度、責任感、工作經驗等諸多個人屬性所影響。

從組織承諾的角度為起始，可以認知個人與機構環境存在一定程度的相關性，即個人願意對組織做出承諾時，個人會較有意願留在機構中。以此審視非行兒少機構安置服務，在機構從事專業助人服務時，對自己的專業服務有認同感、工作投入、角色認知或機構所能提供的行為報酬（此指如工作滿足、成就感）符合期待時，社工員將可能會願意持續為專業付出，進而完成或做出專業承諾。但專業承諾程度，與社工員個人對工作的勝任感、工作經驗、責任感、忠誠度等個人屬性是有所關聯的。

第三節 非行兒少機構安置服務社工員之風險感

風險乃為社工員在從事社會工作之所伴隨而來的可能風險，包括人身風險、道德風險等，社工員如何面對這些風險。風險感，是較為主觀的一個概念，此指來自於服務過程中所產生風險意識、想法、態度及感受。每個人所認知的風險感受亦不盡相同。此泛指服務案主或來自工作互動中形成。本節將從此觀點出發，探討風險的相關概念。

壹、風險與風險管理的意義

一、風險的概念

風險是複雜且多元的概念（Stevenson,1999）。其中，在醫療、經濟、工程及保險方面皆累積了許多的文獻（Kemshall,2002; Stalker, 2003）。的確，不論是西方先進國家，亦或是在台灣，將風險概念運用在社會工作也是近幾年的趨勢。也因此，對於風險的運用與看法並非如社會保險或財經領域般的普遍。其中，Brearley(1982a & 1982b)被視為風險概念運用在社會工作中思想的先趨者（Stalker,2003），儘管Brearley提出此概念時並未十分受到重視，但是，近期風險概念已逐漸被強調（張菁芬，2006）。

風險(risk)指的是使預期結果能否實現的不確定性，它包括了三要素(Sitkin & Pablo, 1992, 引自徐雅嵐, 2009): 1、結果的不確定性(outcome uncertainty): 即結果具有變化性，缺乏可能結果的相關知識，及造成結果的不可控制；2、結果的期待(outcome expectations): 對結果有正向或負向期待會影響決策架構與決策行為的不同；3、結果的可能性(outcome potential): 即可能會發生哪些後果。

二、風險的類別

依據唯基百科全書上提及，且有關風險的類別，依風險因素而言，可將風險

分爲：

(一)、道德風險：道德風險是風險的一種，歸類於社會危險中，指人們故意行爲或者不作為導致的風險。

(二)、法律風險：因爲服務時涉及法律，然錯誤引用或未能遵守，乃爲因法律因素造成的問題。

(三)、財產風險：各種財產損毀、滅失或者貶值的風險。

(四)、人身風險：個人的疾病、意外傷害等造成殘疾、死亡的風險。

(五)、責任風險：法律或者有關合同規定，因行爲人的行爲或不作為導致他人財產損失或人身傷亡，行爲人所負經濟賠償責任的風險。

三、風險的意識

對於「風險」，其定義爲風險是阻礙事物運動發展的客觀存在，是事物發生與否的某種不確定性。事物的運動克服了風險阻礙則得到發展，受阻於風險則停止發展，甚至走向衰亡。從認知學上講，風險的損害發生與否，損害的程度取決於人類主觀認識和客觀存在之間的差異性。在這個意義上說，風險指在一定條件下特定時期內，預期結果和實際結果之間的差異程度。風險發生的可能性通常可以用機率進行測量。風險發生的機率在 0—1 之間波動。越接近 1，風險發生的可能性越大，越接近 0，風險發生的可能性越小。風險的期望值爲風險發生的機率與損失的乘積。(唯基百科)

David Hillson (2006) 指出，風險的一個一般性的定義爲「任何的不確定性、一旦發生會影響一個或多個目標的達成。」這個通用的定義可以讓我們將風險管理應用得更廣，只要能定義出不同的目標即可；這包括了個人風險管理--即辨識與管理會影響個人目標達成的不確定性。

Brearly (1982a : 82) 定義風險爲：「在可能失去的情況下所引致的相對變數」。Brearley 所定義的風險概念影響社會工作，其中蘊含著負向的意含。然而，以上的定義亦蘊含不同的要素，包括具「強化」(Strength) 的意含：「這些因素在於減少

危險情形的產生」。儘管不同團體與社會對風險的概念與解讀有所差異，但風險會具有如 Beck (1992) 所提出的四種特質：「不確定性」，意指可控制與不可控制的界線已經模糊，並且對於風險機率何者為真？何者不真？也是無法控制的。「未來性」，乃因為風險是一種機率計算，故可在事發之前就看見未來可能的傷害，這也可以說是一種「信任的喪失 (Vertrauensverlust)」，因為對未來產生懷疑 (胡正光，2003)。「有組織性」及「社會建構性」，意指風險的建構加入社會脈絡的意含，尤其是社會權力的成分 (胡正光，2003)。Moon (2000) 也特別強調風險具有社會建構的特質。而且，風險用於兒童領域常指陳受到明顯傷害的概念 (Sargent, 1999)。然而，這概念卻又因時空而改變。因此，當社工員在處理風險議題時面臨著在「不確定性」的情況下工作。而且，越來越多的評論者亦指出，風險已成為當代西方常用的術語 (張菁芬，2006)。

傳統上風險一詞被理解為，對一個尚未發生的行為所做的不確定預測。有些人認為風險代表某件事可能發生的「機會」或「可能性」，有些行業用統計方法計算那個可能性 (例如人壽保險業) 通常用「或然率」一詞來表示風險。儘管在賭博中，風險可以讓人聯想到「好風險」(例如，25 比 1 的獲勝率)，但在一些現代用語中，風險一詞經常和不受歡迎的、有害和負面的事件或行為連在一起：例如，某種疾病的死亡機率、出車禍的或然率、犯人出獄後再犯罪機率，或兒童保護工作中受虐機率。在社會工作、社會照顧和觀護界，風險評估通常是指「壞風險」，必須加以限制或避免的有害事件和行為 (Martin Davies ed.2002; 朱道凱、蘇采禾譯，2005)。

四、風險管理

風險管理意指「風險是可以去做一些預防控管」。人們對待風險的方式並非全然被動式地「經歷」而已，而是可以主動地尋求機會，改革體制與創新發展。風險管理的目的，並非百分百的避免風險，而是去瞭解會面臨哪些風險，並試圖預防、降低或轉移風險 (張菁芬、莫藜藜主編，2006)。社工員需要意識到遭受個案

暴力、威脅、財產損害等經驗在社會工作實務中是確實存在的（劉淑莉，2007）。

風險管理又名危機管理，是一個管理過程，包括對風險的定義、測量、評估和發展因應風險的策略。目的是將可避免的風險、成本及損失極小化。理想的風險管理，事先已排定優先次序，可以優先處理引發最大損失及發生機率最高的事件，其次再處理風險相對較低的事件。實際狀況中，因為風險與發生機率通常不一致，所以難以決定處理順序。故須衡量兩者比重，做出最合適的決定。因為牽涉到機會成本(opportunity cost)，風險管理同時也要面對如何運用有效資源的難題。把資源用於風險管理可能會減少運用在其他具有潛在報酬之活動的資源；理想的風險管理正是希望以最少的資源化解最大的危機。（維基百科）

風險是針對未來的事件，風險的發生及造成的損失均不確定，風險一旦發生可能對專案造成重大或致命的影響。風險管理是「未雨綢繆」與「防範未然」的管理概念，當風險演變成危機的時候才試圖去補救，則將會付出龐大的代價（徐淑如，2008）。

五、小結

縱合前述，風險是一種不確定行爲，亦無法完全意測，而風險管理是針對風險進行管理的方法或措施。亦即事風險經由風險管理的過程，可以使傷害降到最低，以避免各種損害。若風險管理能善加處遇，對人或事務將有正面助益。對社會工作而言，在提供服務的過程中，因為服務的對象是人，因此不確定感增加；為能做好專業助人工作，在進行處遇時，不只是對案主，而且也要對自己做好風險管理，方能不讓自己陷入危機之中。

貳、社會工作的風險管理

一、社工員的風險

社會工作的風險，來自於社工員於服務案主的過程中，所產生不確定行爲或

應為而不為的狀態。

與社工員最切身相關的風險是人身安全，而社工員的人身安全是指社工員在工作時遭遇來自案主或家屬等相關人的口頭威脅恐嚇、身體的攻擊財產的破壞等，引起社工員身心受傷、害怕恐慌。過去社工自許是住人專業，慈善工作、推動政府業務的公務員，很難想像自己的工作會引來安全問題，對安作安全缺乏警覺（張如杏，2007）。

社會工作人員的主要職責在協助與輔導個人、家庭與社區等處理事務與解決問題，所面對的案例與關聯之人難免會有險惡者，所處的環境也可能不甚良好。因此難免會遭受有意無意的惡性攻擊或傷害。社會工作人員本身不能不對之知所防禦及避免，以護人身安全。社會工作人員在執行任務與工作的過程中可能遭受的傷害，不僅包括身體上的，且也包括心理上的，因此需要保護的安全措施也應包括身體上的及心理上的兩大方面。人身安全對個人的重要性，社工人員獻身工作，最起碼的要求是人身安全。人身能安全且無危險與傷害，對個人具有多重的重要性（蔡宏進等著，2007）。其重要性是：

1、對社工員個人：「人身安全使工作者留住青山與持續工作的能力」、「不安全會使人工作的興趣、意願與志向受挫」。

2、對社工員家庭：穩定家庭的生活資源，免除家人受累與牽掛。

3、對工作對象或案主的重要性：影響社工人員對於加害的個案或案主會望之卻步，嚴重的傷害會使加害者受到報復或制裁。

4、對社區、社會與國家整體的重要性：為社區、社會與國家製造事端，也使其蒙羞；使社區、社會與國家付出成本。

5、對社工專業發展的重要性：社工人員的人身安全對其志業有正面的鼓勵作用及保護作用。相反的，如果其人身不能或不易獲得安全，則易使其心理上對於專業志向躊躇猶豫，如果社會上缺乏較多的人願意從事社會工作，則社會工作事業的發展就會大有問題。要使社會工作人員有堅強的志向，先使其能有人身安全

的保障，是很基本的條件之一。

社工人員人身安全遭受威脅的程度究竟有多高？根據美國 Occupational Safety and Health Administration (2004) 的資料顯示，每年美國平均有 750 人死於工作場所的暴力事件中，有 200 萬位人遭受工作相關的暴力傷害，其中衛生與社會服務人員在未致死受害事件中占了 48%，其中每萬名的衛生服務人員中有 9.3 人受到暴力傷害，社會服務人員則為 15 人。根據 Beaver (1999) 的資料顯示，社會工作人員是僅次於警政人員經歷最高來自案主暴力的專業人員，且暴力傷害事件與日遽增。同時，Beaver (1999) 也提到在社會工作專業中，醫療社會工作人員、兒童福利人員及社會救助人員是最容易遭受到案主的口語威脅和身體傷害的幾個助人專業人員群。在暴力的傷害行為中，根據 Renaud (2004) 的資料顯示，過去 2 年 61% 的加拿大公職人員曾經遭受服務對象的攻擊性行為，55% 的人經歷 2 次以上，其中 69% 是口頭威脅，38% 是重摔東西、30% 事直接毆打、29% 是緊抓不放、28% 是指甲抓傷等，相當多元 (引自鄭麗珍，2007)。

有關社會工作人員的暴力相關實證研究 (引自陳圭如，2007；鄭麗珍，2007；彭懷貞，2007)，說明如下：

- 1、Skiba & Cosner (1990) 對賓州兒童保護工作人員所做的調查中，約有半數報告曾經遭遇言語攻擊，約有四分之一提到遭受案主的一次人身攻擊。
- 2、根據 Mace (1992) 調查 2,646 位臨床社會工作人員的資料顯示，47.9% 的受訪者曾經遭受到攻擊性行為，26.5% 是來自案主的暴力對待，40% 的受訪者也聽到有其他社工人員曾經經歷攻擊事件，最後 6.4% 的受訪者表示自己曾經因為這些傷害事件而離職或接受治療。而在社會工作多個領域中，兒童福利人員經歷來自案主的攻擊風險特別的高，例如 Beaver (1999) 的資料顯示，每 10 位兒福人員中就有 1 位遭受來自案主的攻擊性行為。
- 3、Newhill & Wexler (1997) 研究 111 位兒童福利社工員，有 75% 兒童及少年社工員報告在生涯中某個時刻，曾經經歷一次案主暴力，定義為財產損害、威脅，及意圖或實際做身體攻擊。

- 4、Rey (1996) 研究社工員中，發現將近 50% 在專業行政機構裡目睹了暴力，超過 75% 擔心工作場所暴力。關於社工員對案主暴力的個人經驗方面，89% 曾被口頭辱罵，60% 曾被案主威脅過，25% 曾被案主攻擊（被丟擲物品），47% 財產被偷過，19% 財產遭損害。其他類型的暴力包括電話騷擾，向社工員丟東西，身體上的攻擊，損毀財產，和用武器威脅。
- 5、在 Newhill (1996) 由各州 NASW 會員名錄中調查研究發現 57% 曾經在社會工作生涯中的某個時刻，直接經歷過一次或更多次案主暴力，25% 報告遭受財產損害，51% 報告威脅，24% 報告意圖的或實際的身體攻擊。報告暴力事件的受試者當中，43% 報告財產損害、86% 報告威脅、42% 報告意圖的或實際的身體攻擊。
- 6、根據 Beaver (1999) 調查訪問 1,942 位專業社會工作人員資料顯示，有 64.8% 的社工人員表示曾經遭受來自案主的暴力風險，有 23.4% 的社工人員每年都會經歷類似的暴力風險，其中年紀較輕、學士學位、年資較短、臨編性質、公家部門機構等變項預測社會工作人員經歷較高的暴力風險，且不論何種情形下，尤其是年輕和公家部門的社工人員經歷較高來自主的暴力風險機率。
- 7、美國 2000 年勞動統計局調查發現，社會服務工作者，包括社工員和個案工作者，在執行工作時成爲暴力攻擊的受害者的機率，在國營部門大約是在私營部門機率的 7 倍。

Macdonald 和 Sirotych (2001、2005；引自徐雅嵐，2009) 調查發現，安大略省的社會工作者生涯中發生口語污辱的情形最多 (87.8%)，意圖身體攻擊次之 (63.5%)。Guterman、Jayaratne 與 Bargal (1996，引自徐雅嵐，2009) 指出平均 49.3% 的工作者曾被案主口語攻擊，身體威脅次之 (22.8%)。

但上述有關如此高比例的社會工作人員遭受來自案主的暴力對待，這些受創的社工人員究竟會經歷何種影響或後果呢？根據 Horwiz (1999) 的實證資料指出，暴露於案主暴力相向風險的社會工作人員（特別是兒保人員）較其他社工人員容易發生創傷反應，例如工作耗竭和替代性創傷。Horwiz (1999) 指出，這種創傷性

反應不只發生在直接服務人員的身上，也會出現在督導這些服務人員的身上，無人得以倖免，而這些創傷反應雖不必然降低社工人員的工作滿意度，卻對於社工人員的工作熱忱和信心影響甚鉅（鄭麗珍，2007）。

在 2008 年美國西維吉尼亞州即曾發生從事兒少保護的社工員，因進行兒童家外安置受到原生父母的反抗，而遭到槍殺棄屍的憾事發生（West Virginia Social Worker Killed During Home Visit, 2008；引自賴瑩黛，2008）。我國雖然還沒有發生助人專業工作者在執行職務中遭傷害的事情發生，但被狗咬或出車禍甚至被騷擾的情形履見不鮮，在訪視過程中訪視者相關的人身安全應被加以重視，故美國在 2006 年於肯塔基州即立法頒布「波尼法案（Boni Bill）」，花費美金 6 億元預算，增加社會工作人員相關安全措施的設備及計畫（West Virginia Social Worker Killed During Home Visit, 2008；引自賴瑩黛，2008），值得我國政府參考。

陳麗欣（2002），根據台閩地區社會福利資源手冊之機構與人員（有效問卷 618 份），進行郵寄問卷調查，研究瞭解到台灣社工員在工作場域之被害與被害恐懼感之實況、相關因素與影響，更企圖瞭解台灣社工界對工作場域之預防措施現況、建議及社工員對社工專業之感受與認知。其研究結果發現台灣社工員過去一年中在工作場域之實務工作中，整體之被害百分比 63.1%，其中語言被害經驗為 55.3%、肢體被害經驗為 14.8%、訴訟借貸被害為 35.7%。就個別項目而言，社工員最常遭遇的是語言侮辱（41.7%）與當面口語威脅（36.8%），另外有關向機構做不實之投訴（22.7%）和借貸行為（20.4%）也造成社工員相當程度之困擾。然而肢體傷害如被跟蹤（3.7%）、被拉扯（4.6%）、被毆打（1.6%）、持武器威脅（2.7%）、持武器傷害（0.7%）、性騷擾（5.5%）、性侵害（1.1%）等，比例雖不高，但其傷害之大乃更值得重視。

台北縣政府社會局（2008）亦採用陳麗欣研究問卷，針對臺北縣政府社會局區域社會福利服務中心及家庭暴力暨性侵害防治中心的社工員，共計 116 名社工員，進行【社工人身安全問卷調查】，其結果發現，社工員被害經驗：最常遭遇的是

以電話威脅（57.6%）比例最高，其次依序為言語威脅(49.4%)、當面口頭威脅(46.3%)、向機構做不實之投訴(36.8%)、借貸行為(34.5%)；此外，肢體傷害部份尤以性騷擾（16.5%）比例居高，其次為被拉扯（8.1%），凸顯我們應該重視社工員工作環境所面臨的威脅並積極預防與處理。

陳麗欣（2002）研究發現，社工員被害經驗發生之場合之百分比依序是：1. 在辦公處所（26.9%）、2.家訪時（12.9%）、3.保護安置時（11.9%）、4.協調場合（9.5%）、5.執行強制性處置時（9.4%）、6.陪同偵訊時（4.6%）、7.外展時（4.0%）、8.政策倡導時（3.3%）、9.人群抗議時（2.6%）、10.在路途中（2.1%）。台北縣政府社會局（2008）的研究，與前述研究具有相同的結果，被害經驗發生場合：辦公處所（38.6%）居於第一位的被害場域，其次依序為家訪時（28.4%）、保護安置時（22.7%）、協調場合(11.5%)、執行強制性處置時（9.1%）、外展服務時(6.8%)。

劉淑莉（2007）調查國內兒童少年保護社會工作者的安全概況與需求，回收223份問卷？回收率達77.4%，其分析結果發現工作者實際遭遇心理威脅的比例高達82.9%、身體攻擊佔14.0%、財務損失則佔10%。其調查結果發現，兒少保工作者確實面臨案主暴力威脅。

從社工員面臨暴力來源與類型探討國內對工作者人身安全維護政策，提出有關社工員面臨的暴力來源與類型（王秀燕，2007），如表 2-3-1。從表格中可以看到社工員的人身安全，可能會面對的情境有那些？它不只是身體上的，有的是精神、財產上的。研究者清晰記得，幾年前在機構對某位非行少年進行行為知能輔導處遇時，在我轉身的一剎那，構的案主以平常所寫的原子筆，朝我後腦勺丟過來，幸好我腳程快一步，否則將正中後腦。然，基於輔導人員我選擇原諒案主，只是這樣的案主行為是不是只是冰山一角，研究者想藉由本次研究瞭解。

對於從事非行兒少機構安置服務的社工員而言，安置前的評估訪查或安置期間的家庭關懷訪視，發生危機事件是有可能的；又或者案家的不滿，直搗辦公室恐嚇威脅的情況仍時有所聞，只是這方面的國內的研究論述並不多。

表 2-3-1 社工員面臨的暴力來源與類型

項目	來源(動機)	類型
財產損害	<p>從受試者描述內容而言</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.動機是憤怒 2.損害財產是表達憤怒的一種機制 	<ol style="list-style-type: none"> 1.直接損害機構財產。 2.丟擲財產，導致標的物或被擲物件的損害。 3.損害社會作者的車輛。 4.丟擲財產，導致標的物或被擲物件的輕微損害。 5.污損機構財產。 6.損害社工員的個人財產。 7.偷竊財產。 8.縱火／犯縱火罪。 9.其他。
威脅與武器	<p>威脅的發生極少是空穴來風發生於情境脈絡之中，威脅背後通常有好幾種不同的心理支撐</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.失望 2.感受到或實際遭受到拒斥 3.對親密的渴求遭到藐視 4.因失落而導致的憤怒、背叛的感受、與臨床工作者的權力爭鬥等 <p>Newhill彙整相關研究發現14%的威脅與兒童保護有關如：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.對兒童保護情境、保護系統感到生氣 2.對治療感到心煩 3.被要求面對自己行為或行為受限 4.案主要求特定行動或資訊等所引發 	<p>威脅：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.非特指的語言威脅 2.威脅要殺害社工員 3.威脅要傷害身體 4.以武器威脅 5.威脅的動作 6.威脅要毆打或踢打社工員 7.案主激動狂怒 8.憤怒的言語暴力 9.威脅要傷害、跟蹤社工員的家人 10.威脅要殺害自己及員工 11.信件、電話威脅 12.挾持社工員當做人質 13.威脅其他人會傷害社工員 14.性威脅、強暴 15.其他 <p>武器：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.使用槍枝 2.使用刀子 3.使用棍棒 4.使用以上武器 5.其他
意圖與實際身體攻擊的性質	<ol style="list-style-type: none"> 1.未提供訊息 2.有精神疾病、妄想症、偏執等 3.試圖逃走(如由住院處或團體之家逃走) 4.不同的理由對工作人員、機構、系統或社區感到生氣或沮喪 5.被要求面對自己的行為或被設限而生氣 6.對兒童福利或兒童保護服務情境的反應 7.對治療或處遇中的敏感議題感到沮喪 8.工作者試圖介入案主與他人之間的爭執 9.受到藥物或酒精的影響 10.其他來源或原因感受到威脅等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.腳踢或手打社工員 2.在狂怒中猛擊社工員 3.襲擊或是將社工員逼到角落 4.撲向或推撞社工員 5.以武器意圖或實際傷害社工員 6.意圖勒住或扼住社工員 7.丟擲物品打中社工員 8.咬或朝社工員吐口水 9.除了攻擊社工員之外並傷害自己或他人 10.擦撞社工員或拉扯他的頭髮 11.意圖刺傷或實際刺傷社工員 12.抓住社工員或撕扯他的衣服 13.對社工員縱放攻擊犬 14.猛擊社工員的頭部或身體 15.意圖射殺社工員 16.對社工員性騷擾 17.綁架社工員挾持其為人質 18.其他

資料來源：：王秀燕整理自(Newhill C.E,2003；陳圭如、孫世維等合譯，2007)

二、社工員的風險意識

社工員面對工作安全威脅，為能瞭解工作可能面臨的風險，及工作可能對社會工作本身造成的威脅，需要有足夠的危機風險意識。Kemshall（2005：165-166）表示風險評估與管理在社會工作中是重要且常見的議題，其風險有兩種，一為個案對他人造成的風險；一為個案主自身暴露於風險之中，個案對他人造成風險即是個案對社工員施予暴力或威脅的可能風險。Star（1984）強調社工員應注意暴力問題，並建議應有相關的預防工作。社工員意識到工作的危險後，其次是評估自己是否有足夠的危機處遇能力，亦即是否有足夠的能力、準備或自信處理工作安全問題（引自劉淑莉，2007）。

有些個案特質容易造成暴力事件的發生，Newhill（1992）研究指出：缺乏判斷能力、無法控制衝動、有藥物濫用紀錄、有暴力攻擊紀錄的案主（劉淑莉，2007）。具有反社會人格傾向或不喜歡與人交往的案主也都易於爆發暴力行為（陳圭如，2005；劉淑莉，2007）。Spencer & Munch（2003）指出在個案主要熟悉的環境，比其他場所工作的社工員有更多被攻擊的危險。另外，機構也容易變成社工員遭遇暴力攻擊而受傷或死亡的威脅的場所（劉淑莉，2007）。

社會科學所強調的風險，著力於個體或群體如何認定風險（吳明儒，2004：38）以及對於所面臨的風險事件如何回應。也因此，風險的概念運用在社會工作之中，無法如早期在使用於保險、精算或其它操作性的研究，風險可被視為客觀的現象（objective phenomenon）。尤其，風險概念在社會工作的運用會因著社會結構、文化與不同團體所認定的風險類型不同，其所建構的服務機制就會有所差異（張菁芬，2006）。

三、社會工作的風險評估與管理

（一）風險評估與管理

風險評估與管理在社會工作、社會照顧和觀護工作是重要議題。在這些領域裡，因應他人造成的風險，評估並限制削弱案主承受的風險，處理工作人員本身面臨的風險，都是司空見慣之事。風險對決策非常重要，包括分配資源的決策，干預他人生活和選擇的決策，或限制案主自由和活動的決策。不過有關風險的性質，風險應該如何評估和管理，還有風險能夠有效管理和降低到什麼地步，卻有各種不同的看法（Hazel Kemshall， 2000a）。

風險本質的另一需要評估方面是風險的程度，而風險程度的評估與衡量則應以社工員受到傷害程度的大小或高低作為認定標準。受到傷害程度的大小或高低，一方面視其不良影響或後果的大小而定，另一方面則要看恢復的難易程度而定。因為傷害可能包括身體傷害及心理傷害兩種不同情形，故其不良後果也可分為影響生理及心理的不同情形，但兩者對於社會工作都有不良後果的共同性質（蔡進宏，2007）。

（二）、風險評估要素

社工人員風險的評估可從多種的方面與角度加以探討，本文掌握兩大方面的要點作為探討的目標，一方面是從風險的性質與程度去評估，另一方面是從發生風險的環境或導火線的情境去評估（蔡進宏，2007）。

1、風險性質：社工人員在工作過程中人身的風險性質有很多方面，評估者不論是社工人員本身或他人，都需對之加以認識與了解。依照過去的經驗研究，風險的面向或種類按發生的頻率高低而列，計有語言侮辱、口頭威脅、向機關作不實的投訴、借貸金錢、肢體傷害、跟蹤、拉扯、毆打、持武器傷害、性騷擾、性侵害等。

2、風險程度：同一社會工作人員的不同工作對象或案主，對於社工人員人身安全的威脅程度可能不同。風險程度相同的工作對象或案主所構成綜合評估的架構也可能不同。有的工作對象或案主的風險較多來自某甲的面相或要素，另一個工作對象或案主的風險則較多來自某乙的面相或要素。如果社工人員對於不同的工作對象或案主的風險程度能作出個別不同的分辨，且都能作出較為精密的評

估，便可較能有效避免風險的發生，且能減少受到風險的危害（蔡宏進，2007）。

風險評估可視為一種推估，是推測一個負面事件或行為未來可能發生的情形。它通常估計兩件事，一是可能性，最常用或然率（probability）來表示，另一是事件或行為萬一發生時可能造成的衝擊（impact）。評估者通常需要辨明任何衝擊的後果，以及萬一風險發生了，誰可能陷入危機之境。風險評估的目的通常是為了提供資訊給干預決策，或風險管理策略（risk management strategies）。風險評估與風險管理密不可分。社會照顧、社會工作和觀護工作的風險評估有下述主要特點（Kemshall，2000a）：

- 1、辨明什麼樣的風險？令人擔心的行為或事件。
- 2、估算它的可能性或或然率。
- 3、可能引起風險的條件、情況或環境。
- 4、風險可能造成的衝擊。
- 5、風險的後果及誰可能暴露於風險和受到傷害。

估計未來發生傷害的或然率，是風險評估的重要概念，但它關切的有害事件或行為是什麼？分析社會工作裡的風險，可以將之分成兩類（Hazel Kemshall，2000a）：1、對他人造成（pose to others）風險；2、自身暴露於（people are exposed to）風險；有些人被形容為經不起風險（vulnerable to risk），或許是這種風險最好說明。

- 1、對他人造成風險的人

這種分析風險的方法最常見於觀護工作對罪犯的風險評估。其目的是辨認和準確評估罪犯出獄後或在社區服刑期間再度犯罪所造成的風險。這種分析風險的方法通常有下述特點：

- (1)評估對象被視為他人的風險製造者（poser of risk）；
- (2)風險被定義為有害的行為，其傷害是針對他人；
- (3)風險評估希望達到的結果是準確辨認有危險的人及他們可能做出的行為；
- (4)風險管理希望達到的結果是降低或避免對他人的風險；

(5)為了保護他人和預防未來風險，風險製造者的權利及某種程度上的自由可以加以限制

2、經不起風險

在一些社會照顧和社會工作領域，如社區照顧和老人服務，風險評估的重點是評估暴露於風險的程度，或一個人的脆弱性。這種分析風險的方法有下述主要特點：

- (1)辨別和評估案主遭受的風險。他們可能遇到什麼危險，後果又會如何？
- (2)判斷這類風險是否在可以接受的範圍內。換言之，該不該冒險？
- (3)權衡降低風險的好處與選擇機會可能變少和生活品質可能變差的得失；
- (4)風險管理策略的出發點通常是想要在降低風險與維持自主性、生活品質和權利之間取得平衡。

風險管理不能保證防範風險。它只能試圖降低危險行為或事件發生的可能性，或減少該行為或事件萬一發生時的衝擊。重點是將傷害減至最小，不管是傷害自己或傷害他人，而不是僅僅降低風險。風險管理的主要目標是(Hazel Kemshall, 2000a)：

- (1)減少一個人對他人造成的風險
- (2)減少一個人的脆弱性或暴露於風險之下

在這兩個風險工作領域，實務工作者的任務是：

- (1)辨別哪些因素可能導致危險的行為或事件（有時稱作催化因素【precipitating factors】）；
- (2)設法排除或減少這些因素；
- (3)改進案主的適應或選擇機制，以降低危險行為或事件的衝擊；
- (4)裝備或加強案主的防護因素，以降低危險行為或事件的衝擊；
- (5)提供及強化支源網絡，以防止形勢或行為惡化；
- (6)執行策略以保護「處於危險中」的潛在受害人和經不起風險的人；

四、小結

風險的種類，就道德風險而言，在社會工作人員提供服務時，明知不可為而有故意之行爲。人身風險，可能最常來自暴力的攻擊等。責任風險，在私權高漲的今日，爲保障案主的權利，在進行安置服務時有所謂「告知」義務，若未能加以告知或說明，使其權利喪失或影響其機構安置的生活，社工員將是需要承擔一定責任的。

風險是來自於社工員於工作過程中所產生的，或對於服務可能產生危險的一種覺知。而風險的考量依工作性質和實務工作者任職的機構而定，社工員面對的風險可分爲兩大類；案主造成的風險和案主遭受的風險，風險決策必須能夠辯護，亦即是非這麼做不可的理由；而風險管理旨在降低風險和將傷害減至最小，而不是消除風險。

在研究者的實際服務的經驗中，口頭威脅或重摔東西、大聲嗆聲爲多；在主管機關的實際案例中，則是社工人員陪同少年出庭時，遭到少年母親當眾甩耳光；或至機構內對社工人員咆哮，若不遵守其所願，即會對機構或社工人員不利等。但社工人員面臨的暴力威脅，會隨著所服務的對象不同，而有所不同。非行兒少機構安置服務，社工人員是否與研究者一樣面臨可能的暴力或其他可能人身安全，是本研究想要去了解的。

第四節 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感

壹、勝任感之定義與內涵

一、勝任的概念

隨著社會工作專業知識的發展，陸續有學者提出「勝任」(competence)的重要性、貢獻、影響因素等。「勝任」(competence)最早被提出強調的是個案工作者有責任在幫助案主發揮個人的功能(function)，提昇其個人的成長，以改善所面臨的問題(Smalley, 1970)。Foote & Cottrell (1995)以符號互動的觀點出發，認為勝任主要是指個人擁有某項特殊的技巧或能力，以及能夠掌握與他人互動的結果，由這兩個說法看來，勝任是因為工作者具有工作能力或技巧，以及可運用這些能力來完成工作。對社工員而言，則是運用技巧協助案主改善問題(劉雅雲，2001)。

勝任是個人有效的與環境互動的能力(Whit,1959)。這種能力能幫助個體獲得新的經驗，當一個人熟悉新的經驗之後，將與過去的經驗及外在環境所贊同的標準，形成一致的看法，稱為勝任(Whit,1959)。Ikeles (1966)認為個人表現勝任行為需要環境的配合，若無環境配合，個人空有勝任的行為，而無法發揮其有效的功能。因此，一個人勝任的展現與所在的環境有關，透過與環境的互動、熟知，讓個體能表現出符合行為目標或行為勝任的結果。

二、勝任感的概念

當個體在勝任的經驗與控制感相結合之下，對其行為表現效力的主觀感受，即稱為勝任感(a sense of competence)(White, 1963)。「勝任感」是個體對自己累積的能力與影響力主觀的看法。在此強調個人主觀的感受，同時因為個體對自己主觀的看法，是影響身心健康的重要因素。勝任感是個體感到自己主動積極的做了某些事，對環境有某些影響力的感覺。職務勝任感是社工員具備有效執行兒童保護工作角色的知識與能力，當其行為表現產生影響力的主觀感受(劉雅雲，2001)。

因此，勝任感與個體的自尊之間有關係。整體來說，勝任感是個體感到自己主動積極的做了某些事，對環境有某些影響力的感覺（謝秀真，1994）。

就社工員進行專業服務時，「勝任感」是一種內在動機，代表解決問題或達成目標任務的一種過程感受，每個人都會有，但高低程度不同；同時，它會左右個人去面對問題或達成既定目標的能力，能力的好壞則能增進或降低來自達成任務目標的程度。

三、勝任與勝任感的關係

勝任屬於能力上及行為上的具體效果，勝任感是個人主觀認定的結果。個體是先發展勝任行為及能力，當其能力及實際表現產生效力時，個體對自己達成的效力漸生成一種主觀的感受，即為勝任感。Lieberman（1956）及 Smith（1968）二者強調個人對勝任行為的感受，影響這些勝任行為及能力帶給個人社會化及對人格發展有幫助（謝秀貞，1994；劉雅雲，2001）。也就是說，當個體即使勇有勝任的能力，若其主觀的看法並未隨之而產生，勝任對個人在社會化的過程、自尊的建立上，可說未產生效應。

研究者在搜集文獻的過程中，發現它運用的十分廣泛，它不會單獨出現，與其他相關的名詞諸如「勝任」、「自我勝任」、「工作勝任」、「職務勝任」等，會與其所在的角色位置一同出現，但無論是屬那一種，它可以指的是一種內在動機，可以經由外予以刺激，經由個體與環境之間的互動，而讓它有成長或者降低。

四、勝任行為的理論與相關概念

人的勝任感來自於人類的內在動機，勝任感不是單獨存在的，通常它伴隨著人的角色位置而來，當面臨不同的情境時，勝任感將產生。

（一）、勝任動機論

在勝任動機理論（competence motivation theory）基本假定：

勝任動機理論是由 Harter（1978, 1981）提出，主張人有追求勝任感的天性，並

且個體會不斷地努力證明自己在特定領域中是有能力的（簡曜輝、季力康、卓俊伶、洪聰敏、黃英哲、黃崇儒、廖主民、盧俊宏，2002），因此，該理論假定持續運動參與的人，理論上應該比運動退出或過去曾經參與運動的人具有較高的身體自覺能力（蔡孟萱，2005）。

（二）、自我決定論

Deci 和 Ryan (1985) 所提出的自我決定論 (self-determination theory, SDT) 中，認為自主、聯繫與勝任感 (competence) 是人類普遍三種重要的基本需求。在 Maslow (1987) 的需求層次中，在基本需求裡的自尊需求 (esteem needs) 的內涵，是與能力、自主與勝任感的涵義相通；愛與歸屬需求 (belongness and love needs) 的內涵，是與共有感、聯繫與關係的感覺是一致的 (Sato, 2001)。Sheldon 和 Battercourt (2002) 的研究中發現，可以透過扮演社會角色所得到的正向回饋使個體的勝任需求獲得滿足，真實表現自我的自主需求及與他人情感上產生聯繫的聯結需求會影響勝任感的需求，並進一步提高個人主觀幸福感。

（三）、在認知評價理論

Deci (1975) 認知評價理論的說法，人都會想要知道自己是否能勝任某項工作。假如一個人從回饋中得知自己有良好的表現，他就會興起一股勝任感，而這種勝任感就是一種強有力的獎賞。Ilgen, Fisher, & Taylor (1979) 也指出回饋會影響一個人的知覺。由此可知，回饋不但可以提供一個人評鑑自己能力的機會，而且還可進一步發展個人的勝任感（王俊明，1996）。

Checkering (1993) 把勝任感界定為個體對於自己能力的信心，包含處理一般問題的能力，及達成自己預定目標的能力。若缺乏勝任感，個體就會感到自卑、無助（引自林淑貞，2005）。

- （1）智識能力，一般知識、批評思考及一般心智能力的增加
- （2）運動與藝術技能
- （3）人際社會技巧能力，與他人友好的合作關係，能共同完成工作的能力。

(四)、社工團隊的合作機制－工作小組

香港城市大學應用社會科學系副教授李德仁指出，社會工作的服務對象處境各有不同，問題性質不盡一樣，社會功能各異，解決問題能力高低亦各有差別，而且社工員往往限於環境，不能嚴格挑選服務對象，因此每個小組均與個別不同，工作過程於是乎變化多端，斷不能不考慮每個小組的獨特處境，更不適宜只依足既定程序進行。這是社會工作的特點，也就是從事小組工作的社工不能只做個「技術員」，按本子辦事，而必須做個能夠獨立地分析處境、並能有創意地負責設計獨特程序，以符合獨特情境需要的「設計師」和「工程師」。此中也蘊含著小組工作的藝術性。在運用理論之前，我們對它的認識要多少才足夠呢？有經驗的社工也會提出這個問題。要決定選用一個實踐理論前，工作員必要先“認識”那個理論，但單單“認識”它並不足以令我們勝任地運用理論於實務工作中。Hepworth 及 Larsen (1990) 指出，勝任包含遠超於掌握實務理論知識的意思；勝任的實務工作人員能夠轉化有關知識成為行動。”由此看來，認識的程度要足以能夠轉化知識成為行動，當然不是膚淺的認識。

(五)、自我效能論

Bandura (1986) 針對社會行為的學習歷程有一連串的研究。他認為勝任 (competence) 是需要許多適當的學習經驗。主要的理論基礎即為社會學習論 (social-cognitive theory)，是指個體在社會情境中觀察他人的行為以作為自己學習的楷模，其強調人與人、人與環境的交互作用。即在社會環境中，環境因素、個人對環境的認知及個人行為三者之間，彼此交互影響，這三個要素不能獨立於人類行為，三者互動方式入下圖 (圖 2-4-1)：

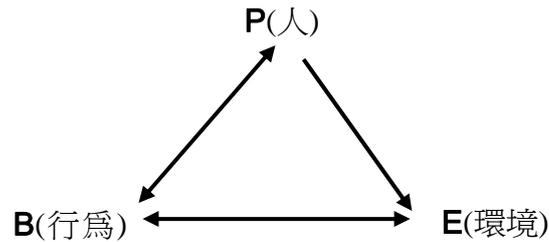


圖 2-4-1 自我效能互動圖

由三者關係可瞭解，行爲影響個人與環境，或者環境與個人影響行爲。因此，人可以藉由某種方式行爲影響環境，而且改變的環境將再依序影響後續的行爲。Bandura 還認為產生勝任行爲的先決條件是「自我效能」(self-efficacy)，其主要意涵是指個人對於自己能夠獲致成功所具有的信念 (belief)，而此信念乃是對自己完成某種行爲的一種能力判斷 (引自孫志麟，1991)。在個人行爲的發展過程即藉由觀察他人已獲得增強的行爲而得到，在個人發展出自我覺知與自我調整的能力，此種能力會使個人增進其自我指導的能力，而自我效能即根據自己以往經驗，對某一特殊工作或事務，在經過多次的成敗歷練之後，確認自我在處理該事務時具有高效能 (引自郭順利，1998；劉雅雲，2001)。

自我效能是一個人對於自己能否完成一項特定任務的能力評估。Bandura (1986) 認為自我效能是個人對他自己在某種特定情境下，是否能實行或完成特定行爲或任務的能力知覺或判斷。孫志麟 (1994) 認為自我效能是一種經過自己理性考量後，對自己能力的主觀判斷。王金敦 (2004) 亦說明自我效能是指個體在特殊情境下，對於自己能否成功執行並達成任務的信念及能力判斷。因此，所謂的社會工作自我效能是指社會工作者對自己工作能力的信念，而不是其實際的工作表現。一般而言，自我效能越高的人越相信自己達成工作任務的能力，也因此較會努力完成任務。蔡進雄 (2004) 就指出自我效能較高的人通常會有較佳的表現 (沈慶盈，2007)。

研究發現一般的個人基本屬性 (如性別、年齡、年資、人格特質等) 等可能會影響自我效能的信念。許德發 (1999) 表示自我效能會隨個體的成長而發展，個

體所累積的經驗可增進其自我效能。楊惠玲（2004）研究266位臨床實習指導教師的工作自我效能，結果發現年齡、婚姻狀況、教育程度、臨床教學工作年資等會影響教師的整體工作自我效能。杜金錠等人（2002）研究護理長的管理自我效能，結果亦發現年齡越大及工作年資越長，其管理的自我效能就越高。李欣慧（2006）亦發現教師的任教年資與自我效能有顯著相關。楊惠玲（2004）的研究則發現臨床實習指導教師的工作投入程度與工作自我效能有顯著正相關。由此可知，機構應協助社工員累積經驗，及增進其工作投入程度。

貳、社工員與職務勝任感

所謂「職務」是從社會互動來講，是指一個人在一互動情境中所做的習得行為模式，亦稱作角色（朱岑樓，1986）。

社會工作是一門助人的專業，社工員在臨床中執行的工作，最早以社會個案工作稱之，後來又稱社會工作實施（social work practice）或臨床社會工作實施（clinic social work）。社會工作實施屬於綜合式的服務，組合幾項干預措施與工作任務而成（呂民璿，1985）。在 Siporin（1975）依據社會工作知識、哲理、助人原則等構成社工實施理論模型，其中社工干預項目，即為社會工作助人的方法與過程，以達成解決問題之目標。主要干預項目包括：助人的方法（helping）、過程（methods）、角色（roles）（轉引李增祿，1996）。其中本研究所即探討的職務，又為角色（role），即為在社會工作實施過程中的行為依據（劉雅雲，2001）。

對於角色的概念，Goldstein（曾華源譯自 Baker, Ron，1976）認為角色，重覆發生的行為，規範性義務和地位與位置（position）之中的責任，並且決定行為的表現方式，因而對於特殊社會情境會有引導性與反應性。社工員要能滿意執行角色與任務所需要的知識和技巧，必需經過學習，並且選擇性的妥善運用（曾華源譯，1986；劉雅雲，2001）

兒童保護社工員的職務則是為解決案主問題而採取的干預措施。這些干預措施是隨著其工作流程、專業的工作方法而形成角色，這些角色包含了社工員本身有意識執行的角色和任務，以及依著案主需要而被期望的角色（劉雅雲，2001）。

非行兒少機構安置服務是兒童保護其中一環，因此社工員在機構安置服務中的角色自又其被外界期待的角色任務。而本研究想要研究是社工員的勝任感，因此著重於社工員因為角色與環境工作間互動所產生的勝任感受，因此以職務勝任感為探討內容。

劉雅雲（2001）針對兒童保護社會工作相關機構等 248 人進行兒童保護社會工作的職務勝任感與留職意願之研究，結果研究發現，認為社工員能夠確實執行工作任務，並產生對職務的勝任感，所需具備條件包含運用專業知識、實踐兒童保護工作價值、提供有效兒同保護處置、運用資源、運用倡導及自我效能表現 6 個層面。其中結果中，較多人不能勝任於「運用兒童保護知識」、「運用資源的能力」、「運用倡導的能力」及「運用自我效能」。

謝秀貞（1993），曾研究機構辦理在職訓練對職務勝任感的幫助情況，其研究結果發現，在職訓練規劃愈符合社工員的期待時、對社工員之角色明確度幫助程度愈大、社工員對在職訓練的參與度愈高，則其職務勝任感愈高。亦即是，在職訓練對整體職務勝任感是有當助的。

在非行兒少機構安置服務中，機構對人員是否能勝任安置輔導業務，依據曾華源等（2006）針對法院或縣市政府委執行轉向安置機構輔導服務的研究結果指出：有四成六的安置機構認為人員的專業知能可以勝任輔導轉向少年的偏差行為工作，但也有五成的安置機構表示「目前能力勉強能提供服務，但仍嫌不足」（曾華源等，2006）。但對從事個案服務或擔任個案管理者的社會工作人員是否也是如此，覺得自己缺乏能力，無法勝任工作呢？就實務的工作層面而言，非行兒少機構安置服務的是多元化的，在服務的過程中，會產生勝任感的問題：同時，會因

為服務上的挫折，重新思考自己是否能從事這樣的工作，並做出是繼續留在此環境或退出。

參、社工員勝任感的來源

勝任感的來源，前述已論述分單獨存在，且亦非單一因素所能形成，以下將就勝任感的可能來源加以說明，意即是從事非行兒少機構安置服務的社工員的勝任能力可能來自與個人相關的人格特質或價值觀、態度、知識、能力等。

作為一個稱職的社會工作者，最重要是認同社會工作的信念、價值和倫理，包括透過落實社會工作專業守則表現出來，知識要廣博、視野要廣(李德仁，2004)。

一、社工員人格特質

社會工作可以說是相當令人感到興奮且具有回報性質的工作，它同時也是提供實務工作者各種不同的職責任務與服務機會。雖說如此，不一定人人都適合將社會工作當成自己的生涯事業。大多數進入這個專業的社工員，至少會是想要幫助別人，或想要讓事情變得更好。除此之外，社工員也應該要能夠有效地在各種不同的社群中與他人一同合力工作(曾華源、高迪理，2007)。

除了需要具備廣泛的知識和技巧之外，有些特質也會與適不適合從事社會工作有關。我們可以透過學習來獲得知識與技巧，但是人格特質卻較難用教導的方式形成，況且想要在人格個性方面做些改變，通常也需要付出較多的心力(曾華源、高迪理，2007)。

較適合從事社會工作的個人特質，包括：對於自我察覺的承諾、信任他人、正向的展望、尊重差異性、創意性質、開放的心靈、同理心、體恤他人、保持彈性、願意接受他人的回饋、願意改變、好奇心以及終身學習的態度、耐心、良性的質疑(曾華源、高迪理，2007)。

呂勻琦(1994)，研究發現：

(一)、社工員的個人基本特質差異在對社會工作的認知評價上會有不同，亦會影響其從事社會工作的感受。年齡愈長、服務年資愈久、工作職等較高、薪資所得較高者，愈認為自己有持續性的工作投入和擁有專業歸屬感，亦即有較高的專業生涯承諾。

(二)、社工員對社會工作特質認知評價持肯定態度者，對社會工作的從業感受亦較為正向。二者在社工員考量專業生涯承諾時，有顯著的相關性存在。

(三)、社工員的個人價值觀與對社會工作從業結果的評價有相關性存在，會影響個人的專業生涯承諾。

二、社會工作勝任與知識

Competence 這個字是從拉丁文的 *competens* 而來，指「合適，恰當或合於標準的 (be fit, proper or qualified)」(O' Hagan, 1996)。專業才能的概念是自 1960 年代起開始受到重視，是指與某一專業工作有關的能力，也是專業的重要特徵之一，其內涵包括了知識的理解、技巧的表現，以及專業人員所秉持的專業價值 (吳毓婷, 2002)。研究者認為，專業才能與社會工作者在專業工作上的勝任有所關聯的，當社工員具備一定的勝任感受，對於專業付出也才能遊刃有餘。

「社會工作才能 (social work competence)」的概念，是指社工員的能力或才幹，端視其於工作上可看得到的成就而呈現，而非僅是取得學術或專業的成就。因而，社工員是否具有才能有賴於其專業的表現，及將學術上所獲得的「知識 (knowledge)」運用於其實務工作 (黃源協, 1997)。此概念殊異於過去習慣採用的「社會工作知能」，而是更強調以一個職業的表現能力或雇用關係中被期待的標準，以及社工員所表現出來的功能 (Horwath et al, 1999; 引自李詩詠, 1999)，而不只是社會工作相關文憑或社會工作師證書所代表的學術意義。社工員必須能將其所習得之價值、知識和技巧，充分落實於其實務工作當中，並且可明確地展現其工作成果 (吳毓婷, 2002)。

知識與價值的區別在於，價值是專業人員對於其偏好的人類情境的概念，做為其專業服務的參考基礎，是透過社會、政治思想、意識形態的辯證過程而來。而知識則是由這些陳述或主張、或由對這些主題的專業認知原則所組成。一個勝任的實務工作必須仰賴各項知識，如法律、社會政策、哲理（倫理）、社會學、社會行政、組織政策的流程、各種理論以及各種社會工作方法（如家庭治療、心理動力學、團體工作…等）做為後盾，才能達到其服務的目標（吳毓婷，2002）。

社會工作的專業核心能力，依據柯智慧（2004）的相關研究，結果得知：

1、目前醫務社會工作應具備之專業核心能力項目如下：（依其重要性排序）會談技巧運用能力、危機評估能力、處遇能力、支持能力、諮詢能力、轉介能力、個案管理能力、使能能力、協調能力、資源中介能力。

2、應具備之基本核心能力項目如下：（依其重要性排序），持續學習能力、績效管理能力、口語表達能力。

3、影響社工員對間接服務角色能力重要性認知之因素為社工員的年資；而影響社工員對合併服務角色能力重要性認知之因素，為部門人數及證照人數。

4. 社工員在專業能力部分，具備程度評價最高前十項能力依序如下：支持能力、諮詢能力、蒐集資料能力、轉介能力、處遇能力、個案管理能力、資源中介能力、會談技巧運用能力、文化體認能力、危機評估能力。

5. 社工員在基本能力部分，具備程度評價最高前三項能力：團隊合作能力、獨立工作能力、人際關係能力。

6. 社工員年資是影響社工員在社會工作專業能力及一般基本能力評價之主要因素。

7. 年資與各不同專業能力之相關性程度不同。在直接服務角色能力部分，以增權能力與年資之相關性最強，其次為會談運用能力，而支持能力與年資之相關性最低。在間接服務角色能力部分，以教學能力與年資之相關性最強，其次為病友團體運作能力。在合併服務角色能力部分，以行動能力與年資之相關性最強，其

次為個案管理能力。在互動/因應能力部分，以獨立工作能力與年資之相關性最強，其次為公共關係能力。在自我管理能力方面，以調適能力與年資之相關性最強，其次為口語表達能力。

8.醫務社工員對間接服務角色能力，不論在其重要性之認知及能力具備程度評價上，相較於直接服務角色能力與合併服務角色能力都來得不重要及能力具備上偏低。

社工員若能具備一定才能與知識，於從事相關的專業服務時能達到適度的效能且較能產生勝任感受。在什麼樣的位置上，社工員即扮演不同的助人角色，並提供資源聯結，達到個案管理者所應負起的服務連結與運用資源，並達到為案主解決問題的目標或方向。

三、社會工作專業價值

社會工作是一門專業工作，社工員是執行該項服務的人。然如何提供服務與內容，與其個人的價值有密切的相關，也因此會影響社工員的勝任感受。

社會工作價值（value in social work），價值觀（value concept）是行為原則的一般化觀念，透過此種的觀念，使專業人員有其行為標準、思想、態度和行動。社會工作的價值觀有六（廖榮利，1996；社會工作辭典，2000）：

- 1、每一個人應受到社會關心和照顧。
- 2、社會上的每一個人與他人之間是相互依賴和相互幫助而生存的。
- 3、任何一個人均應有其社會責任感和表現。
- 4、人類有共同需要，同時各人有其特質和與人不同之處。
- 5、一個民主社會的實質表現在於每一個人潛能的充分發揮和透過社會參與行為以盡一己之社會職責。
- 6、一個理想的社會應有其職責和能力供給社會上的每一個人充分的機會以解決困難、預防問題以及促進自我能力的實現。社會工作價值會隨著世代價

值觀之改變而改變。

四、社會工作專業技巧

任何一種專業的形成，必須具有一套獨特的專業知能與技巧，以因應社會變遷的需要，不斷創新和提昇。其成員之間享有一套共同的工作理念、價值觀和興趣。不僅如此，這套專業理念系統要為社會所認可，且為其他專業所接納，具有不可取代的專業地位（鄭麗珍，1997）。因此，專業的社工員必須具備專業才能以勝任其工作，「專業才能」指的便是社工員在知識和技術等各方面均能配合工作情境的要求（許臨高，1985）。

社會工作專業人員（以下簡稱：社工人員）為一成人的專業工作者，「學習」對於扮演著多元化角色的社工人員來說更顯得重要，同時，社工人員所對的環境是「瞬順萬變」，每天皆會面對各式各樣棘手且充滿挑戰的問題，如何更有效的解決以增進服務效益是社工人員一項中重要的考驗，換句話說，社工人員必須要藉由不段的學習、不斷的自我超越，以獲取專業新知，持續性學習機制是提昇服務效益的有效途徑，持續性的學習專業知識與技能也是生存的必要方式（張瑞芬，2001）。

五、倫理兩難困境

進退兩難之境是一個問題的情境，或是問題似乎無法獲得滿意解決的困境。進退兩難（dilemma）一詞源自希臘文的字根：兩位(id)和主張(lemma)。進退兩難之境是決策者須由兩個相近的選擇或在相等價值之間選擇一個的困境。由於對一件問題的情況不夠清楚明白時，即去處理他，往往會產生後遺症和對案主及其他人造成傷害，以致現代專業人員當他面對問題時，就會產生進退兩難的情況。專業進退兩難之境，是專業人員在他們的實務工作中所面對的困境。嚴格地說，專業人員在實務工作中所面對的問題往往比面對倫理的進退兩難之境更為困難。（鐘美育譯，1992）

Loewenberg 及 Dologff (1988 ; 2002) 指出對於社會工作服務過程當中可能出現專業上所面臨的倫理兩難處境，大約可分為 (曾華源等，2006)：

1. 意義含糊及不確定 (ambiguity and uncertainty)
2. 義務與期望的衝突 (conflicting obligations and expectations)
3. 專業知識與案主權利 (professional knowledge versus client rights)
4. 徵求同意 (informed consent)
5. 分配有限資源 (distributing limited resources)
6. 案主或社工人員利益之優先權 (priority of client interests/practitioner's interests)
7. 有效模式的選擇 (choice of effective modality)
8. 專業關係的有限性 (limited nature of professional relationship)
9. 不作判斷 (suspension of judgment)
10. 保密與隱私權 (confidentiality and privacy)

林瑜珍 (2002) 研究不幸少女安置輔導工作的社工人員在自我覺察、心路歷程與輔導困境方面、在價值與倫理衝突困境方面，共計整理出十個處遇過程中，的兩難困境，其中以「輔導 v.s 管理」、「案主自決與專業堅持」、「個人處遇 v.s 家庭處遇」，以及「正規教育與特殊教育」之兩難，最令社工人員感到困擾。在非行兒少機構安置服務提供專業處遇時，「輔導」、「管理」兩者是較難兼顧的，在此社工員的角色，是誰輕誰重？在機構要求下服務的決策是機構的管理為要或者是案主的利益至上，將可能考驗者社工員的勝任能力。

黃碧霞 (1999) 彙整各縣市政府社工人員經常面臨的專業倫理兩難，包括：1. 處置目標與法律、規則，或政策有所衝突；2. 社工人員面對案主之誠信與保密；3. 與同仁關係方面的問題；4. 有限資源的分配；5. 與法律訴訟有關等問題。縣市政府的社工員在資源上是用掌握資源者，亦是資源的管理者與分配者。在非行兒機構安置提供專業服務時，如何做好資源的分配，以達到所要完成的處遇目標等，是專業服務上的兩難。同時，此種過程業是一種勝任能力的展現。

蘇麗瓊（2000，林怡君，2005）指出公部門社工員的困境在於：人力長期不足，流動率高；工作量大；員額配置及升遷管道受限；面對法律、案主利益、公務流程的兩難；不同領域工作者的合作問題。林怡君（2005）整理社工員可能面臨的困難大致可分為四方面：個案工作中的困境、跨專業的合作與衝突、組織中的工作限制、專業本身難以迴避的危機。

社工員在從事所謂資源整合時的困難（許嘉倪，2001；鄭瑞隆，2005；Anderson，2000；Gold，1998；Rutman，1996），從事兒童保護或家庭暴力的研究皆提及工作的困難在於：社區資源不足或缺乏，或是取得、掌握與運用有困難；與資源間產生溝通協調障礙，以致無法滿足案主需求，而在工作上感到祛除權利/被消權。

肆、小結

從前述文獻中，可以瞭解勝任感，是一種內在動機，經由內外在此的刺激，進而可以轉換於行動上。人是否能達成所要完成的目標、任務、方向等，與其個人內在動機有相關性，對自己有信心者，較能勝任，若自我感到自卑，較無法勝任。非行兒少機構安置服務的社工人員，是如何看待自己的所處的位置，而感到自能勝任，以完成所要達成的具體處遇或目標。

非行兒少機構安置服務所服務對象，是一群行為偏差或問題多元的少年，社工員在服務的過程中思考該提供何種服務給予案主，是與社工員個人的判斷有關，然並非任何一位社工員皆能從事如此挑戰性高的工作，因此如果在這樣的領域服務，如果能具有相關特質、能力，是較能適應此高關懷的機構安置服務工作模式。

國內非行而少安置服務機構雖逐年增加，據內政的社政年報統計機構有增加，但能夠提供完善而具品質的機構亦是參差不齊，社工員如何在有限的資源中善用分配的觀念，以達服務對象所需，乃與社工員的資源網絡勝任能力有關。

社工員在服務的過程裡，專業服務能力與界限，常會影響或左右服務的提供。

提供安置服務時，究竟是服務，還是權控？對於為提供服務所需的而做出的決策，是必需要能真正可行且具有能力可以執行的，方能對少年提供較適切的服務，且不違倫理規範。而倫理上的兩難或模糊，易於形成工作上的困境，而導致社工員從事服務時的能力勝任的問題浮現。

第三章 研究方法

本研究將試以實證研究為出發，了解社工員對於工作的勝任能力，以及對服務環境可能產生的風險的面對，以及對工作的專業承諾情形，並欲了解三者之間的關係狀況。本章主要內容為陳述與本研究所使用的方法，包括研究設計、樣本設計、研究測量工具的設計、研究資料收集與分析方式，以及研究進行之步驟等。

第一節 研究設計

本研究將從個人基本變項、勝任感，及風險感等面向探討社工員專業承諾，以及其彼此之間的相關性。並試圖從中了解影響社工員專業承諾的因素。本節分為研究架構與研究假設，如圖 3-1-1。

一、研究架構

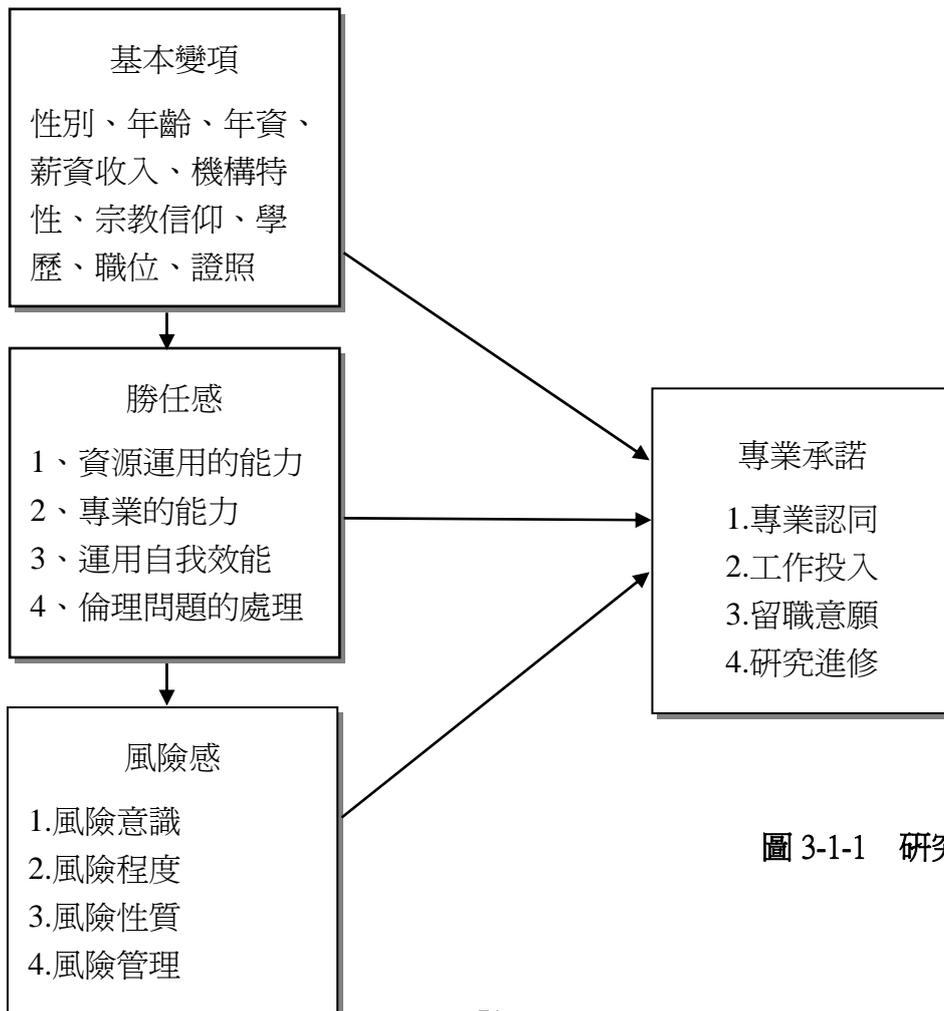


圖 3-1-1 研究架構圖

二、研究假設

本研究依據研究目的及研究架構、文獻探討等，欲探討之假設如下：

(一) 社工員的專業情形如何？社工員基本變項與專業承諾之間是否有所關聯性存在？

假設 1：社工員個人基本變項不同，專業承諾會有顯著差異。

假設 1-1：社工員的性別不同，其專業承諾是會有顯著差異。

假設 1-2：社工員的年齡不同，其專業承諾是會有顯著差異。

假設 1-3：社工員的服務年資不同，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-4：社工員的薪資收入不同，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-5：社工員所屬機構特性的不同，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-6：社工員的宗教信仰之有無，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-7：社工員的學歷不同，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-8：社工員的是否結婚，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-9：社工員的職位不同，其專業承諾是會顯著差異。

假設 1-10：社工員是否擁有社工師證照，其專業承諾是會顯著差異。

(二) 社工員之勝任感如何？社工員基本變項不同與勝任感是否有所差異？

假設 2：社工員個人基本變項不同，勝任感是有差異。

假設 2-1：社工員的性別不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-2：社工員的年齡不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-3：社工員的服務年資不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-4：社工員的薪資收入不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-5：社工員所屬機構特性的不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-6：社工員的宗教信仰之有無，其勝任感是會有所差異。

假設 2-7：社工員的學歷不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-8：社工員的是否結婚，其勝任感是會顯著差異。

假設 2-9：社工員的職位不同，其勝任感是會有所差異。

假設 2-10：社工員是否擁有社工師證照，其勝任感是會有所差異。

假設 3：社工員勝任感與專業承諾間是有顯著相關。

(三) 社工員之風險感如何？社工員基本變項不同與風險感是否有所差異？社工員之風險感、勝任感是否有所關聯？

假設 4：社工員個人基本變項不同，風險感是有顯著差異。

假設 4-1：社工員的性別不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-2：社工員的年齡不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-3：社工員的服務年資不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-4：社工員的薪資收入不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-5：社工員所屬機構特性的不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-6：社工員的宗教信仰之有無，其風險感是有顯著差異。

假設 4-7：社工員的學歷不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-8：社工員的是否結婚，其風險感是有顯著差異。

假設 4-9：社工員的職位不同，其風險感是有顯著差異。

假設 4-10：社工員是否擁有社工師證照，其風險感是有顯著差異。

假設 5：社工員之勝任感與風險感，具有顯著相關。

假設 6：社工員之風險感與專業承諾之間是有顯著相關。

(四) 社工員勝任感、風險感、專業承諾之相關情形如何？

假設 7：社工員勝任感、風險感、專業承諾之間是有顯著相關。

(五) 社工員個人基本變項、勝任感與風險感三者，對社工員的專業承諾之預測力為何？

假設 8：社工員個人基本變項、勝任感與風險感三者，對社工員的專業承諾具有預測力。

三、研究變項操作性定義

本研究中，研究變項，包括個人基本變項、勝任感、風險感、專業承諾等四者，以下加以說明：

(一)個人基本變項：

採用間斷變項的分類法進行問卷的測量，以 T-檢定（2 個類別變項）及變異數分析（3 個類別變項以上），進行最後的分析，並輔以次數分配統計了解基本變項的分部狀況。

有關社工員的個人特性變項，分成下列：

1、機構特性：社工員所屬單位將分成公、私立安置機構與縣市主管機關等。不同的機關，社工員在從事服務時，因機關本身的特性影響，社工員對專業承諾是付出會有所差別的。

2、性別：社工員的個人性別，分為男、女。在勝任感、風險感的感受與應變處理，甚而在專業承諾的態度上，會因性別屬性的不同，會有不一樣的結果。

3、年齡：社工員的年齡。隨著年齡的增長，因為思想、態度、作法、經驗等的趨於成熟，會影響其在專業工作的表現。

4、學歷：社工員的學歷。社會工作是一門專業，不同學歷背景會影響社會工作人員在專業工作服務上之知識、價值、管理的展現，以及服務對象上福利服務的輸送或專業技能的應用。本研究只是以從事非行兒少社工員為主要的思考，至於依據法令受過相關核心課程者，因涉及廣泛並在本次研究之列。

5、婚姻：結婚與否。社工員在從事挑戰性且多元化的非行兒少安置服務，已婚與否，由於有家庭的牽絆，會影響在工作上的表現。

6、服務年資：社工員服務的年資。隨著社工員服務年資的增長，當其留在非行兒少服務的領域或社會工作領域越久，在專業服務的穩定性會比較高。在專業的表現上也是會有所不同的。

7、薪資收入：社工員的薪資等級。社工員的薪資多寡，是社工員工作穩定性

的來源之一，收入的高低是社工員留在工作場域持續工作的關鍵之一，間接會影響其對專業的承諾。

8、宗教信仰：社工員宗教信仰的種類，本研究分為無、佛教、道教、天主教、基督教、其他等。許多的非行兒少年安置機構多數會具有宗教設立的背景，從事服務的社工員會因為對於宗教的信仰而留在機構內，或將宗教的信仰理念運用在專業的服務工作上。

9、職位：以擔任社工實務工作角色為區分，本研究分為社工員，與社工督導，不同的職位在服務時的勝任、風險等感受是不一樣的，感受的程度也是所差異的。

10 證照：指是否擁有社工師證照。社工員擁有社工師證照，代表其具有一定的專業能力，在實務表現及專業的付出與未擁有證照者是不一樣的。

(二)勝任感

本變項分成，下列幾項：

1、運用自我效能：其主要意涵是指個人對於自己能夠獲致成功所具有的信念 (belief)，而此信念乃是對自己完成某種行為的一種能力判斷，即是對能否夠完成相關的機構安置服務的一種自我能力感受。

2、專業的能力：社工員從事非行兒少安置機構服務時運用社工專業知識的能力。

3、倫理問題的處理：指社工員從事機構安置服務時可能面對的抉擇困難情況，即做出的決策的評量上的一種兩難。

4、資源運用：社工員在服務的過程中，因角色的不同，會擔任所謂分配資源者與擁有資源的情形出現，此指社工員運用或管理相關資源的能力。

(三)風險感

本研究將風險感變項分成四項：

1、風險意識：對於風險是具有感受、想法、態度等。

2、風險程度：遭到的風險的大小。

3、風險管理：風險發生時的危機管理能力。

4、風險性質：社工員的人身安全是指社工員在工作時遭遇來自案主或家屬等相關人的口頭威脅恐嚇、身體的、攻擊財產的破壞等，引起社工員身心受傷、害怕恐慌等。

(四)專業承諾

專業承諾，乃社會工作之一套專業價值、觀念、與態度等，指社工員面對工作時如何看待自己的工作，及將專業化的服務運用於服務對象的過程之中。故此變項分爲下列各項：

1、工作投入：社工員從事專業服務的工作投入程度。

2、研究進修：社工員願意爲專業服務進修，以提升自我專業素的程度。

3、專業認同：社工員對社工專業的認同程度。

4、留職意願：社工員對專業的一種忠誠度，而願意留在機構內服務。

第二節 樣本設計

一、樣本來源

本研究所謂社會工作者或社工員，指為從事非行少年安置業務之相關安置或輔導業務之社工員，包括主管機關之社工員、機構內之社工員。而所謂機構安置服務，為依據少年事件處理法第 42 條、55 條、兒童及少年福利法第 19 條，由法院、主管機關之縣市政府委託安置於機關之安置行為，並由機構專業人員提供服務。故樣本來源，依據內政部兒童局網站公佈之少年福利機構，共有 45 個單位；21 個縣市政府主管機關，以及內政部委託計畫「法院裁定少年轉向安置機構輔導服務之研究」中之非行轉向機構為主。

有些機構或縣市政府相關單位可能基於一些因素，可能並不願意加入被研究的對象，因此在研究的範疇將會依據內政部於 96 年的社政年報統計結果，接受轉向安置服務的機構共有 94 所，於確認收容對象及人數後進行施測。

二、抽樣方法

機構部份以機構安置的人數為抽樣的母體，內政部評鑑機構的安置標準定出社工員的抽取，以收容25人為一單位，採1：8的比例方式計算出樣本數，直接郵寄機構交由社工員或督導填答問卷，並由填答者寄回。以兒童局網站所列合格之安置機構與機關為主，以及有收容非行兒童少年之單位然屬教育體系管轄者，共103個單位（含縣市政府），共發出200份。縣市主機關將以各縣市社會局處之社工課或兒少福利課之社工員為抽樣對象，若無該課室，乃以電話尋求業務承辦，以獲取問卷填答的樣本來源。

三、抽樣結果與問卷回收情形

機構問卷由於機構本身的原因，如機構現無收容非行少年、社工員出缺徵人、機構業務轉型、其他重要業務要辦不克配合、機構面臨裁撤關門…等等諸多情況，回收率低，縣市政府依實務而言，負責業務的約3-5位社工員，但由於有些縣市婉

拒研究，因此最後抽樣人數的人數縣市政府為2位，部分則為有從事非行兒少安置服務而有願意的社工員接受填寫問卷，以補抽樣人數的不足。本研究最後的樣本，回收率約六成一左右，有些偏低，除前述意願外，非行機構安置服務的主要來自法院與安置機構、縣市政府的三方合作，但有些地院與縣市政府、機構的互動模式有待溝通建立，使得非行安置業務在機構或縣市政府來說是有邊緣化的情況，間接影響本次問卷的回收。

第三節 研究測量工具設計

一、研究工具的編定

本研究將分成「勝任感」、「風險感」、「專業承諾」，進行整體考量設計，茲說如下：

(一)問卷編製

以研究者之研究目的、文獻探討、研究者之實務經驗等為基礎，進行問卷內容的編製，問卷採封閉式，除個人基本變項以類別尺度設計外，其餘均為態度量表。

1、勝任感量表：依據蒐集的文獻資料，研究者自行設計，包括4個次量表「運用自我效能」、「專業的能力」、「倫理問題的處理」、「資源運用的能力」，進行問卷的整體設計，計19題。

2、風險感量表：研究者依據研究目的自行設計，分成「風險意識」、「風險程度」、「風險管理」、「風險性質」等4個次量表，進行問卷設計，計23題。

3、專業承諾量表：

(1)量表來源：根據 Mowday, Steers & Porter (1978) 對組織承諾所設計的量表—【組織承諾量表】，依據研究者研究所需加以適度改編。

(2)量表內容：本研究專業承諾量表共24題，分成4個次量表，主要以衡量受試者對非行機構安置服務專業的認同與忠誠度。

4、計分量尺：採用 Likert 五點量尺度法，請受試者依據自己對各題內容的主觀感受，在五個同意尺度中擇一作答。

5、計分方式：依計分量尺之同意程度，分「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」，全為正向題。正向題計分，答「非常同意」者，以5分計，逐一類推，「非常不同意」者，以1分計。當總計得分越高時，表示對非行兒少機構安置服務專業承諾認同度高。

社會工作人員基本背景資料中，有關屬性不同，採取測量尺度將有所不同，

如性別、婚姻，採二分法方式。

6、一致性：各量表內部一致性，以 $\alpha = .5$ 以上為標準。

7、社會工作人員基本背景資料：如基本變項中之機構特性等，計9項，依據屬性不同，分成各類別。

(二)測量工具之信度、效度分析

爲了讓問卷能符合研究者所欲研究的目的、方向，在前述測量工具問卷發展之前，研究者乃透過訪問的方式簡單了解社會工作者或社會工作人員在實際服務過程中的情形，以做爲問卷設計的基礎。

完成測量工具初步完成後，再經由實務的社會工作人員、學者專家作內容效度評估，逐步修正完成問卷的內容，並進行問卷之試測，藉以瞭解問卷在題目的用字譴詞、問題長度、問題清晰度等上的適用性，以及是否能符合本次研究。

由於樣本選擇不易，且取得不易，因此並未進行試測，但針對實務的社會工作人員、學者專家所給予回饋修正上的建議，列入正式施測問卷的修正參考。本研究針對工具、效度的考驗方式說明如下：

(一)信度：對研究量表進行項目分析，並以Cronbach α 係數來考量問卷是否具有有一致性，用以確定問卷之內容信度。由於考慮區辨力的問題，依據信度來說，.90 以上太高，需修正，.80 至.90 的係數是最好的，.70 至.80，表示其信度尚可接受，.70 以下則是較不適合，故本研究以.70 以上者爲具有信度。

(二)效度：運用因素分析的方法進行量表的建構效度評估，以確定量表所構成之概念是否恰當。因爲，研究分析工具的好壞，會影響研究結果。

三、施測問卷信度、效度考驗及因素分析

問卷確定以後，即進行資料收集，並做信度考驗和因素分析，以便挑題和進行資料分析。正式問卷信度考驗結果如表3-3-1：

表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果

量表名稱 (題數)	量表 α 值	挑題結果
勝任感量表 (19)	.777	經因素分析後，刪除 a2、b5、d1 等題，量表 α 值變動為.754
風險感量表 (23)	.746	經因素分析後，刪除第 e1、f6、g5、h7 等題，量表 α 值變動為.746
專業承諾量表 (24)	.855	經因素分析後，刪除第 i6、j1、L5 題，量表 α 值變動為.841

經因素分析刪題過程後，勝任感、風險感、專業認知量表之Cronbach α 值分別為，.734、.746、.841，均達可接受程度。以下說明三個量表的量表內容、刪題過程及量表信效度：

(一) 勝任感量表

1. 量表內容：

勝任感量表計 19 題，皆為正向題。其中，A1-A5 題為「資源運用的能力」分量表、B1-B5 題為「專業的能力」分量表、C1-C5 題為「運用自我效能」分量表、D1-D5 題為「倫理問題的處理」分量表。

2. 刪題過程：

為使量表功能達到研究目的，乃於所有施測的正式問卷回收後，經由進行因素分析 (factor analysis) 與信度分析 (reliability 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，轉軸方法採取直交轉軸 (orthogonal rotation) 的最大變異法 (varimax)。

刪題過程為先將「勝任感量表」的題目進行因素分析，若同一個因素內某一題目與其他題目因素負荷量比較過低者或其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量原則上在.5 以下者則考慮刪題。同時進行信度考驗以瞭解該題刪除後對整個量表 Cronbach α 值的影響。決定刪除某一題後再重複進行上述步驟，直到上述

考慮刪題條件未再出現為止。

「勝任感量表」為 19 題，刪除過程中，刪除了第 A2、B5、A1 題，剩餘 16 題進入統計分析。其中，「資源運用的能力」有 3 題、「專業的能力」有 4 題、「運用自我效能」有 5 題、「倫理問題的處理」有 4 題；此外，4 因素經重新歸納整理，詳見表 3-3-2。

3. 量表信效度：

「勝任感量表」以成分分析法 (Principal Component analysis) 進行因素分析 (Factor analysis) 共分為四個因素，經由整理，重新分別命名，「資源運用的能力」更名為「資源運用」，「專業的能力」更名成「專業知能」、「運用自我效能」改為「自我效能表現」，「倫理問題的處理」更名為「問題處理」；可解釋變異量分別是 19.018%、16.527%、14.533%、14.044%，總量表的總解釋變異量為 64.123%。因素分析之後再以信度分析 (Reliability analysis) 考驗「勝任感」與量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為.733，分量表值分別為「資源運用」為.766、「專業知能」為.737、「問題處理」.740。「自我效能表現」為.830，並未刪題。

表3-3-2 勝任感量表之因素分析及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
自我效能表現	c1:我認爲自己的能力足以面對工作	.784	19.018	19.018	.830
	c3:我的能力符合我的工作任務	.776			
	c2:我對於和他人的合作是有自信的	.773			
	c5:我能運用我的工作經驗，幫助完成任務	.659			
	c4:我能有耐心的面對所有案主問題	.654			
專業知能	b4:我能夠運用專業知識對案主問題與需要進行評估	.847	16.527	35.545	.737
	b2:我能運用會談技巧聽取案主的想法	.798			
	b1:我具備安置輔導工作所需要的專業能力	.726			
	b3:我能運用各項專業能力爲案主解決問題	.600			
問題處理	d5:我能運用我的工作經驗，幫助完成任務	.812	14.533	50.079	.740
	d2:我與其他社工人員合作時，會有倫理問題要處理	.757			
	d4:我在案主保密與誠信間出現處理上的兩難情境	.735			
	d3:我曾面對管理與輔導處理上的兩難問題	.656			
資源運用	a4:我能爲案主進行資源轉介	.813	14.044	64.123	.766
	a1:我能爲機構聯結相關資源	.777			
	a3:我能夠整合個案所需資源	.689			

總量表 Cronbach α 值 = .754

(二) 風險感量表

1. 量表內容：

「風險感量表」計 23 題，皆為正向題。其中，e1-e5 題為「風險意識」分量表、f1-f6 題為「風險程度」分量表、g1-g6 題為「風險性質」、h1-h7 為「風險管理」分量表。

2. 刪題過程：

「風險感量表」刪題過程，原題為 23 題，刪除過程中，刪除了 e1、f6、g5、h7 題，共 4 題，餘 19 題進入統計分析。其中，「風險程度」5 題、「風險意識」3 題、「風險性質」5 題，「風險管理」6 題，重新歸納後，整理詳見表 3-3-3。

3. 量表信效度：

「風險感量表」以成分分析法進行因素分析共分爲四個因素，然因素分析結果與本研究原設定題目雖大致相同，但依因子負荷量進行的刪題，因素負荷量原則上在.5 以下者則考慮刪題。部份重新命名爲「風險危害」、「風險經驗」，相同部份沿用研究者原始命名，分別爲「風險意識」、「風險管理」。可解釋變異量分別是 16.462%、14.665%、14.285%、14.029%，總量表的總解釋變異量爲 59.441%。總量表的 Cronbach α 值爲.746，分量表值分別爲.829、.767、.801、.702。

表 3-3-3 風險感量表之因素分析及 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
風險危害	f4:風險造成的傷害使我對自己的處遇能力失去自信心	.848	16.462	16.462	.829
	f3:風險多使我產生精神病徵	.837			
	f1:風險為對我造成傷害	.695			
	f5:風險發生後會影響我和其他社工員的合作	.687			
	f2:我曾因在服務的過程中受到服務對象的傷害	.607			
風險經驗	g2:我曾受到當面口語的威脅	.835	14.665	31.127	.767
	g3:我曾受到言語的污辱	.784			
	g4:我曾受到服務對象向機關不實投訴	.586			
	g1:我曾受到肢體暴力的對待	.575			
	g6:我曾面臨道德風險上的選擇	.563			
風險意識	e4:我能感受服務對象風險的產生	.834	14.285	45.412	.801
	e3:我會提高警覺，注意周遭環境風險發生	.826			
	e2:我能分辨風險發生的可能	.802			
	h4:我強化資源網絡，使危機發生時，將傷害降到最低	.502			
風險管理	h1:我會主動去瞭解風險管理的重要，以預防問題的發生	.734	14.029	59.441	.702
	h6:我可以運用人力資源，促進合作共同解決危機	.732			
	h5:我為工作建立一套危機管理標準作業流程	.676			
	h2:我可以為專業服務作好規劃，以降低風險的發生	.550			
	h3:我可以在危機發生時，即時做出決策，處理危機	.531			

總量表 Cronbach α 值 = .746

(三) 專業承諾量表

1. 量表內容：

「專業承諾量表」計 24 題，皆為正向題。其中，i1-i6 題為「專業認同」分量表、j1-j6 題為「工作投入」分量表、k1-k6 題為「留職意願」分量表、L1-L6 題為「研究進修」分量表。

2. 刪題過程：

「專業承諾量表」刪題過程，本量表原為 24 題，刪除過程中，刪除了 i6、j1、L5 等題，共 3 題，餘 21 題進入統計分析。其中，經過因子分析後，「工作投入」10 題、「研究進修」5 題、「專業認同」3 題、「留職意願」3 題，四個因素經重新歸納整理，詳見表 3-3-4。

3. 量表信效度：

「專業承諾量表」以成分分析法進行因素分析共分為四個因素，由於因素分析結果與本研究原設定題目有許多的差異，但經比對後部份維持原名，為「工作投入」、「留職意願」。重新更名為、「研究進修」為「專業成長」、「專業認同」為「專業順應」。解釋變異量分別是 28.337%、16.108%、10.570%、10.249%，總量表的總解釋變異量為 65.264%。因素分析之後再以信度分析考驗「專業承諾量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach α 值為 .841，分量表值分別為 .930、.762、.727、.698。

表 3-3-4 專業承諾量表之因素分析及 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
工作投入	j6:我對工作充滿使命感,所以我會努力完成工作目標	.797	28.337	28.337	.930
	k1:我會願意在目前的工作上持續工作	.783			
	j5:我付出額外的努力,以協助機關獲得成功	.755			
	k3:我能堅守崗位,對工作充滿信心	.747			
	j4:我能盡力投入各項工作角色任務	.728			
	j3:我會主動參與各項服務工作	.715			
	j2:我可以積極樂觀的面對我的工作任務	.705			
	i2:我對選擇具專業性的社會工作並不後悔	.702			
	i1:我會很自傲告訴別人我從事專業的工作	.701			
	i4:我十分願意選擇社會工作為我個人一生的職業	.652			
專業成長	L1:我會為了本身工作而作專業進修	.857	16.108	44.445	.762
	L2:我願意進行與本身能力專長相符的研究	.732			
	L6:我認為從事進修可充實我的專業知能	.725			
	L3:我願意利用自己公餘時間進修,以提昇專業知能	.704			
	L4:我願意學習接受機構的在職訓練進修	.657			
專業順應	i5:我能接受機構安置輔導服務的重要性	.768	10.570	55.015	.727
	k2:獲得支持使我願意在工作上更努力	.706			
	i3:我可以接受專業文化的規範	.580			
留職意願	k6:我認為工作挫折使我想離開現在的工作	.774	10.249	65.264	.698
	k5:我覺得那裡薪水高,我就會轉換工作單位	.773			
	k4:我感受到工作風險,所以我不願意留下來繼續工作	.725			
總量表 Cronbach α 值 = .841					

第四節 研究資料蒐集與分析方法

一、資料蒐集方法

本研究採問卷方式收蒐集資料，為使問卷能有較高的回收率，因此以郵寄問卷為主，面訪或電訪為輔，以提升問卷的回收率。

二、資料分析方法

本研究以前述研究架構及研究問題為資料分析的方向，根據變項的測量尺度，選擇適當的統計分析方法，在問卷回收後進行校對、過錄（coding），並以電腦統計軟體（SPSS FOR WINDOWS 12.0 版）進行資料分析。根據研究目的、研究假設以及資料型態，採用以下的統計方法進行分析，統計分析方法的應用與資料分析規劃敘述如下：

（一）次數分配和百分比（frequency distribution）

先以次數分配與百分比統計用以描述說明樣本個人基本變項資料、勝任感、風險管理、專業承諾等資料，以了解樣本群的特性及研究對象整體分佈的情形。

（二）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。在本研究中用以分析社工員之個人基本變項在勝任感、風險感與專業承諾的差異情形。

（三）單因子變項分析（One way ANOVA）

用來考驗三個或三個以上的平均數之間有無顯著差異，在本研究中用以分析社工員之個人基本變項在勝任感、風險感與專業承諾的差異情形。

（四）皮爾遜積差相關（pearson product moment correlation coefficient）

此法用來研究兩個連續變項之間的關係，採用此相關方法，檢測瞭解社工員之個人基本變項在勝任感、風險感與專業承諾之間是否有相關性，及彼此間相關的程度。

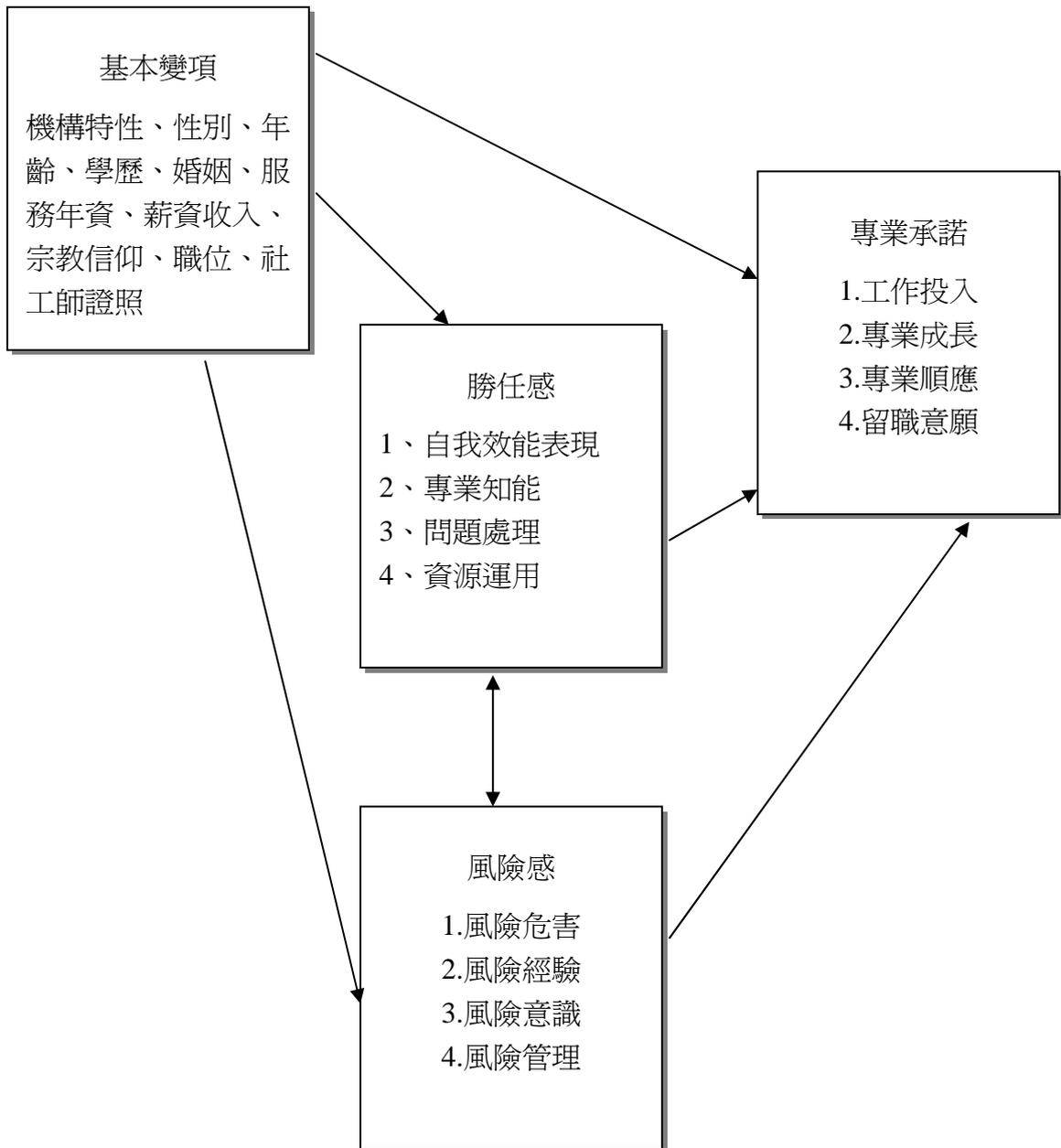
（五）多元迴歸分析（multiple regression analysis）

此分析方法乃是針對 2 個或 2 個以上的預測變項來預測一個效標變項，本研究其目的是用來考驗各主要變項對社工員專業承諾的預測作用。即社工員之個人基本變項、勝任感與風險感對社工員專業承諾之整體預測力。

三、修正後研究架構圖

研究架構經過前述的歷程後，加入中介變項的因素考量，修正研究者原先的研究架構，如圖 3-4-1，以更符合研究者的研究期待與需求。

圖 3-4-1 修正後研究架構圖



第四章 研究結果與分析

本研究係以社工員為研究對象，而機構則是分屬公、私立安置輔導機構及縣市政府從事非行兒少機構安置服務的社工員為研究樣本，共發出 200 份，回收 133 份，其中廢卷為 1 份，扣除遺漏值過多，及答題一致性過高之 11 份，有效問卷 121 份，回收率為 61%。

本章根據所蒐集之問卷資料，進行統計分析，並依據研究問題，將研究結果分成五部分，陳述如下：

- 一、非行安置機構服務社工員個人基本變項描述。
- 二、非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之描述。
- 三、非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之差異分析。
- 四、非行兒少機構安置服務社工員個人基本變項與各量表因素間之相關分析。
- 五、非行兒少機構安置服務社工員個人基本變項、勝任感、風險感對專業承諾之預測力分析。

第一節 非行安置機構服務社工員基本變項描述

本節將針對參與本研究調查的121位非行安置機構服務社工員基本變項描述，以瞭解本研究之樣本特性。

從表4-1-1中可以瞭解，非行安置機構服務社工員所隸屬的機構，以私立機構為多，有67人（55.4%），其次為公立機構，有31人（25.6%）。非行安置機構服務社工員的性別，以女人為主，有103人（85.1%）。非行安置機構服務社工員的年齡，集中在26-30歲40人（33.1%）、其次，為22-25歲，27人（22.3%），另外則是31歲-35歲25人（20.7%）。

非行安置機構服務社工員薪資收入，原分為七個類別，後重新加以歸類後分成4個類別。以月薪30,001-40,000占多數，為42人（34.7%），其次則為25,001-30,000，計33人（27.3%）；40,001以上者，有30人（24.8%）。

非行安置機構服務社工員婚姻，多數為未婚，有84人(69.4)，是已婚的2倍多。在服務年資上，原分為8個類別，經由重新歸類分成6個類別。以「滿2年以上-4年」為多，有29（24.0%），其次為「滿1年-2年」，27人（22.3%）。「1年以下」者，為21人，佔17.4%。在學歷上，原為4類，將性質相同者(如大學與大專)重新歸類。以大學(含大專)為主，有98人，佔81.0%。

宗教信仰，原分無、佛教、道教、天主教、基督教、其他等類，但因人數少，加以重新歸類為無、有等2類，兩者人數與百分比相差無幾，無信仰者為59人（48.2%），有信仰者為61人（50.4%）。

非行安置機構服務社工員的職位，主要為社會工作人員，有107人(88.4%)。非行安置機構服務社工員個人是否擁有社工師證照，大多數是沒有的，為101人(83.5%)。

表 4-1-1 基本變項資料次數分配表與百分比統計表 (n=121)

變 項	人數(%)	變 項	人數(%)
機構特性		婚姻	
公立安置機構	31(25.6)	未婚	84(69.4)
私立安置機構	67(55.4)	已婚	37(30.6)
縣市主管單位	23(19.0)		
性別		服務年資	
男	18(14.9)	1 年以下	21(17.4)
女	103(85.1)	滿 1 年-2 年	27(22.3)
		滿 2 年以上-4 年	29(24.0)
		滿 4 年以上-6 年	14(11.6)
		滿 6 年-10 年	14(11.6)
		滿 10 年以上	16(13.2)
年齡		學歷	
22-25歲	27(22.3)	高中職	5(4.1)
26-30歲	40(33.1)	大學	98(81.0)
31歲-35歲	25(20.7)	研究所以上	18(14.9)
36-40歲	12(9.9)		
41歲以上	17(14.0)		
薪資收入		宗教信仰	
25,000 以下	16(13.2)	無	59(48.2)
25,001-30,000	33(27.3)	有	61(50.4)
30,001-40,000	42(34.7)		
40,001 以上	30(24.8)		
職位		社工師證照	
社會工作人員	107(88.4)	有	20(16.5)
社會工作督導	14(11.6)	無	101(83.5)

第二節 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之描述

本研究主要是以社工員之勝任感、風險感與專業承諾的相關性，因而設計出勝任感、風險感、專業承諾等3個態度量表，以測量此3個變項。本節將就此3個量表之測量結果做次數及百分比的描述。

一、非行兒少機構安置服務社工員勝任感狀況

在本研究中，勝任感量表的變項包括：自我效能表現、專業知能、問題處理、資源運用能力等4項因素。從表4-2-1中可以看出，以自我效能表現的感受上，同意項目較高者，依序為「我能運用我的工作經驗，幫助完成任務」（87.6%）、其次為「我的能力符合我的工作任務」（71.9%）、「我能有耐心的面對所有案主問題」（71.9%）。

在專業知能方面，同意項目較高者，依序為「我能夠運用專業知識對案主問題與需要進行評估」（90%），「我能運用會談技巧聽取案主的想法」（87.6%），「我能運用各項專業能力為案主解決問題」（79.3%）。

就問題處理，同意項目較高者，依序為「我曾面對管理與輔導處理上的兩難問題」（82.6%）、「我與其他社工人員合作時，會有倫理問題要處理」（60.3%），「我對於資源分配與處遇目標的兩難」（55.3%）。後兩者，百分比是偏低的。

在資源運用上，同意項目較高者，則依序為「我能為案主進行資源轉介」（81.8%），「我能為機構聯結相關資源」（77.6%），「我能夠整合個案所需資源」（71.9%）。

表 4-2-1 勝任感量表次數分配與百分比統計表 (n=121)

題 目	非常不 同意	不同意	無意見	同意	非常 同意	平均數 (標準差)
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
自我效能表現						
c1:我認爲自己的能力足以面對工作	0	13	27	71	10	3.64
	0	10.7	22.3	58.7	8.3	.78
c3:我的能力符合我的工作任務	0	10	24	76	11	3.73
	0	8.3	19.8	62.8	9.1	.742
c2:我對於和他人的合作是有自信的	0	9	26	71	15	3.76
	0	7.4	21.5	58.7	12.4	.764
c5:我能運用我的工作經驗，幫助完成任務	0	3	12	89	17	3.99
	0	2.5	9.9	73.6	14.0	.584
c4:我能有耐心的面對所有案主問題	0	7	27	72	15	3.79
	0	5.8	22.3	59.5	12.4	.733
專業知能						
b4:我能夠運用專業知識對案主問題與需要 進行評估	0	1	11	96	13	3.68
	0	.8	9.1	79.3	10.7	.721
b2:我能運用會談技巧聽取案主的想法	0	4	11	78	28	4.07
	0	3.3	9.1	64.5	23.1	.673
b1:我具備安置輔導工作所需要的專業能力	1	6	33	72	9	3.68
	.8	5.0	27.3	59.5	7.4	.721
b3:我能運用各項專業能力爲案主解決問題	0	2	23	84	12	3.88
	0	1.7	19.0	69.4	9.9	.586
問題處理						
d5:我對於資源分配與處遇目標的兩難	2	15	37	54	13	3.50
	1.7	12.4	30.6	44.6	10.7	.905
d2:我與其他社工人員合作時，會有倫理問題 要處理	2	19	27	61	12	3.51
	1.7	15.7	22.3	50.4	9.9	.932
d4:我在案主保密與誠信間出現處理上的兩 難情境	7	30	25	48	11	3.51
	5.8	24.8	20.7	39.7	9.7	.932
d3:我曾面對管理與輔導處理上的兩難問題	3	3	15	66	34	4.03
	2.5	2.5	12.4	54.5	28.1	.856
資源運用						
a4:我能爲案主進行資源轉介	1	4	17	79	20	3.93
	.8	3.3	14.0	65.3	16.5	.716
a1:我能爲機構聯結相關資源	1	4	22	85	9	3.80
	.8	3.3	18.2	70.2	7.4	.653
a3:我能夠整合個案所需資源	0	13	21	78	9	3.69
	0	10.7	17.4	64.5	7.4	.764

二、非行兒少機構安置服務社工員風險感狀況

在本研究中，風險感量表的變項包括：風險危害、風險經驗、風險意識、風險管理等 4 項因素。從表 4-2-2 中可以看出，就「風險危害」的感受來說，同意項目人數較多是「我曾因在服務的過程中受到服務對象的傷害」占 4 成 7（47.9%），其次「風險為對我造成傷害」佔 4 成 5（45.4%），在「風險造成的傷害使我對自己的處遇能力失去自信心」部份則是占 3 成 9（39.7%）。

在風險經驗此方面的感受，同意項目較高者，依序為「我曾受到當面口語的威脅」占 5 成 3（53.7%），其次為「我曾受到言語的污辱」占 5 成 2（52.9%），「我曾面臨道德風險上的選擇」佔 3 成 7（37.2%）。

於風險意識方面，其感受同意較高者為依序為「我會提高警覺，注意周遭環境風險發生」佔 8 成 3（84.3%），「我能感受服務對象風險的產生」佔 8 成 2（82.6%），「我能分辨風險發生的能可」（72.7%），「我強化資源網絡，使危機發生時，將傷害降到最低」（71.1%）。

就風險管理而言，同意項目較高者，依序為「我可以運用人力資源，促進合作共同解決危機」（81%），「我可以為專業服務作好規劃，以降低風險的發生」（80.1%），「我會主動去瞭解風險管理的重要，以預防問題的發生」（78.5%）。

表 4-2-2 風險感量表次數分配與百分比統計表 (n=121)

題 目	非常 不同意	不同意	無意見	同意	非常 同意	平均數 (標準差)
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
風險危害						
f4:風險造成的傷害使我對自己的處遇能力失去 自信心	10 8.3	39 32.2	24 19.8	45 37.2	3 2.5	2.93 1.063
f3:風險多使我產生精神病徵	18 14.9	52 43.0	25 20.7	23 19.0	3 2.5	2.51 1.042
f1:風險未對我造成傷害	3 2.5	26 21.5	37 30.6	50 41.3	5 4.1	3.23 .920
f5:風險發生後會影響我和其他社工員的合作	12 9.9	43 35.5	32 26.4	30 24.8	4 3.3	2.76 1.041
f2:我曾因在服務的過程中受到服務對象的傷害	9 7.4	31 25.6	22 18.2	49 40.5	9 7.4	3.15 1.120
風險經驗						
g2:我曾受到當面口語的威脅	18 14.9	29 24.0	9 7.4	53 43.8	12 9.9	3.10 1.294
g3:我曾受到言語的污辱	12 9.9	29 24.0	16 13.2	54 44.6	10 8.3	3.17 1.181
g4:我曾受到服務對象向機關不實投訴	23 19.0	50 41.3	17 14.0	25 20.7	6 5.0	2.51 1.163
g1:我曾受到肢體暴力的對待	36 39.8	62 51.2	10 8.3	8 6.6	5 4.1	2.04 1.102
g6:我曾面臨道德風險上的選擇	16 13.2	36 29.8	24 19.8	42 34.7	3 2.5	2.83 1.121
風險意識						
e4:我能感受服務對象風險的產生	0 0	4 3.3	17 14.0	91 75.2	9 7.4	3.87 .577
e3:我會提高警覺，注意周遭環境風險發生	0 0	2 1.7	17 14.0	86 71.1	16 13.2	3.96 .583
e2:我能分辨風險發生的可能	0 0	2 1.7	31 25.6	77 63.6	11 9.1	3.80 .514
h4:我強化資源網絡，使危機發生時，將傷害降 到最低	0 0	5 4.1	30 24.8	75 62.0	11 9.1	3.76 .671
風險管理						
h1:我會主動去瞭解風險管理的重要，以預防問 題的發生	1 .8	2 1.7	23 19.0	86 71.1	9 7.4	3.83 .615
h6:我可以運用人力資源，促進合作共同解決危 機	3 2.5	5 4.1	15 12.4	87 71.9	11 9.1	3.81 .756
h5:我為工作建立一套危機管理標準作業流程	1 .8	16 13.2	53 43.8	47 38.8	4 3.3	3.31 .773
h2:我可以為專業服務作好規劃，以降低風險的發 生	0 0	0 0	24 19.8	92 76.0	5 4.1	3.84 .466
h3:我可以在危機發生時，即時做出決策，處理危 機	0 0	6 5.0	32 26.4	75 62.0	8 6.6	3.70 .666

三、非行兒少機構安置服務社工員專業承諾狀況

在本研究中，專業承諾量表的變項包括：工作投入、專業成長、專業順應、留職意願4項因素。從表4-2-3中可以看出，就工作投入的感受來說，同意項目較高者，依序為「我能盡力投入各項工作角色任務」佔9成5（95%）、「我可以積極樂觀的面對我的工作任務」佔8成6（86.8%）、「我會主動參與各項服務工作」佔8成3（83.5%）、「我對工作充滿使命感，所以我會努力完成工作目標」佔8成（80.9%）。

在專業成長方面，同意項目較高者，依序為「我認為從事進修可充實我的專業知能」佔9成4（94.2%）、「我願意學習接受機構的在職訓練進修」佔9成4（94.2%）、「我會為了本身工作而作專業進修」佔9成1（91.8%）、「我願意利用自己公餘時間進修，以提昇專業知能」佔8成9（89.3%）、「願意進行與本身能力專長相符的研究」佔8成5（85.1%）。

社工員有關專業順應的感受，同意項目較高者，依序為「獲得支持使我願意在工作上更努力」佔9成5（95.9%）、「我能接受機構安置輔導服務的重要性」佔9成（90.9%）、「我可以接受專業文化的規範」佔8成4（84.3%）。由此可見社工員有關專業順應的感受是持正向評價。

社工員有關留職意願的感受，同意項目較高者，依序為「我感受到工作風險，所以我不願意留下來繼續工作」（65.3%）、「我認為工作挫折使我想離開現在的工作」（41.4%）。此兩者為反向題，檢視社工員對於留職的意願反應，由此可見工作挫折、工作風險等，對於專業工作的忠誠度是有影響的。

表 4-2-3 專業承諾量表次數分配與百分比統計表 (n=121)

題 目	非常 不同意	不同意	無意見	同意	非常 同意	平均數 (標準差)
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
工作投入						
j6:我對工作充滿使命感，所以我會努力完成工作目標	0 0	3 2.5	20 16.5	66 54.5	32 26.4	4.05 .729
k1:我會願意在目前的工作上持續工作	0 0	6 5.0	21 17.4	65 53.7	29 24.0	3.97 .785
j5:我付出額外的努力，以協助機關獲得成功	1 .8	2 1.7	23 19.0	66 54.5	29 24.0	3.99 .758
k3:我能堅守崗位，對工作充滿信心	0 0	6 5.0	37 30.6	55 45.5	23 19.0	3.79 .808
j4:我能盡力投入各項工作角色任務	0 0	0 0	6 5.0	83 68.6	32 26.4	4.21 .520
j3:我會主動參與各項服務工作	0 0	2 1.7	18 14.9	71 58.7	30 24.8	4.07 .680
j2:我可以積極樂觀的面對我的工作任務	0 0	2 1.7	14 11.6	72 59.5	33 27.3	4.12 .665
i2:我對選擇具專業性的社會工作並不後悔	0 0	4 3.3	26 21.5	59 48.8	32 26.4	3.98 .785
i1:我會很自傲告訴別人我從事專業的工作	1 .8	6 5.0	26 21.5	60 49.6	27 22.3	3.88 .842
i4:我十分願意選擇社會工作為我個人一生的職業	1 .8	9 7.4	38 31.4	46 38.0	27 22.3	3.74 .920
專業成長						
L1:我會為了本身工作而作專業進修	1 .8	0 0	9 7.4	74 61.2	37 30.6	4.21 .644
L2:我願意進行與本身能力專長相符的研究	1 .8	2 1.7	15 12.4	81 66.9	22 18.2	4.0 .671
L6:我認為從事進修可充實我的專業知能	1 .8	0 0	6 5.0	66 54.5	48 39.7	4.32 .648
L3:我願意利用自己公餘時間進修，以提昇專業知能	0 0	2 1.7	11 9.1	78 64.5	30 24.8	4.12 .627
L4 我願意學習接受機構的在職訓練進修	0 0	1 .8	5 4.2	65 53.7	49 40.5	4.35 .603
專業順應						
i5:我能接受機構安置輔導服務的重要性	0 0	1 .8	10 8.3	77 63.6	33 27.3	4.17 .601
k2:獲得支持使我願意在工作上更努力	0 0	1 .8	3 2.5	74 61.2	42 34.7	4.31 .562
i3:我可以接受專業文化的規範	0 0	1 .8	18 14.9	73 60.3	29 24.0	4.07 .648
留職意願						
k6:我認為工作挫折使我想離開現在的工作	7 5.8	40 33.1	24 19.8	36 29.8	14 11.6	2.92 1.152
k5:我覺得那裡薪水高，我就會轉換工作單位	18 14.9	55 45.5	22 18.2	23 19.0	3 2.5	2.49 1.042
k4:我感受到工作風險，所以我不願意留下來繼續工作	1 .8	18 14.9	23 19.0	57 47.1	22 18.2	2.33 .969

第三節 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之差異分析

為瞭解社工員個人基本變項對勝任感、風險感及專業承諾上是否有差異，因此根據個人基本變項資料中，屬於類別變項者，分別進行平均數差異分析，若類別變項因數為2類者，採t-test檢定。若類別變項為3項或3項以上者，則進行單因數變異數分析，並採用事後檢定最為嚴謹的Scheffe法，加以檢定瞭解其差異所在。

一、社工員個人基本變項與勝任感之差異分析

由表4-3-1中可以得知，社工員個人基本變項與勝任感在性別、職位、宗教信仰上有差異性存在。社工員之不同性別在專業知能 ($t=-2.247^*$, $p<.05$)、問題處理 ($t=-2.735^*$, $p<.05$) 是有差異的，經過比較平均數後發現、女性在專業知能平價上高於男性，問題處理能力上，女性高於男性。社工員所在職位不同，在問題處理上是有差異的，經過比較平均數後得知，社會工作員在問題處理上的表現評價高於社會工作督導。社工員個人的宗教信仰上，在自我效能表現上是有顯著差異的。另外，在社工員的婚姻、證照（是否擁有社工師證照）上，並無顯著性差異。

社會工作員與社會工作督導在職位不同，在問題處理上有顯著差異性，社會工作員的平均數高於社會工作督導。此與安置實務狀況上較為貼近，主要是社工員為一線服務人員問題處理的情況，對於間接服務的社會工作督導是較為直接而且是多元化的。

從表4-3-2中可以得知，社工員所在的機構屬性，在問題處理 ($F=3.763^*$, $p<.05$) 上是有差異的。經過Scheffe事後檢定，得知公立機構的社工員在問題處理的能力上高於私立安置機構。

從表4-3-3中可以得知，社工員的年齡，在自我效能表現 ($F=2.847^*$, $p<.05$) 上是有差異的。經過Scheffe事後檢定，得知年齡22-25歲、26-30歲、41歲以上等有

顯著性差異，經過比較平均數得知，41歲以上者高於22-25歲、26-30歲。

從表4-3-3中可以得知，社工員的學歷，原為高中(含高職)、大專、大學、研究所以上等4組，由於部份受訪者少，經過重新整合後分為3組，在資源運用 (F=6.430**，p<.01) 上是有顯著差異的，經過Scheffe事後檢定，研究所以上資源運用評價高於高中職，大學高於高中職。從表4-3-3中可以得知，個人服務年資及薪資收入在勝任感中並無顯著差異。

表 4-3-1 個人基本變項與勝任感之 t 檢定表

變項名稱	自我效能表現		專業知能		問題處理		資源運用	
	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別								
男	18.2222		14.6667		12.6111		11.3333	
女	19.0291	-1.131	15.7961	-2.247*	14.5534	-2.735*	11.4369	-.229
婚姻								
已婚	18.7857		15.7024		14.4405		11.3452	
未婚	19.1892	-.730	15.4595	.614	13.8649	.887	11.5946	-.715
職位								
社會工作人員	18.7850		15.6449		14.4673		11.3738	
社會工作督導	19.8571	-1.354	15.5000	.254	12.7143	2.195*	11.7857	-583
證照								
有	19.7000		16.3500		14.6500		11.6000	
無	18.7525	1.390	15.4851	1.782	14.1881	.660	11.3861	.494
宗教信仰								
無	18.9322		15.7458		14.5254		11.6610	
有	18.9344	-.004	15.5410	.562	14.0000	1.010	11.2295	1.361

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

表 4-3-2 個人基本變項與勝任感之變異數分析及 Scheffe 事後檢定

變項名稱	自我效能表現		專業知能		問題處理		資源運用	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
機構特性		2.003		.394		3.763*		.454
公立安置機構G1	19.7419		15.9032		15.3226		11.1613	
私立安置機構G2	18.5373		15.5224		13.6866		11.5224	
縣市主管單位G3	18.8696		15.5652		14.5217		11.4783	
Scheffe 事後比較					G1>G2			

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

表 4-3-3 個人基本變項與勝任感之變異數分析及 Scheffe 事後檢定 (續)

變項名稱	自我效能表現		專業知能		問題處理		資源運用	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
年齡		2.847*		.852		1.007		.267
22-25 歲 G1	18.1852		15.3333		13.9630		11.2593	
26-30 歲 G2	18.4250		15.5000		14.9500		11.3250	
31 歲-35 歲 G3	18.9200		15.6800		13.9600		11.5200	
36-40 歲 G4	19.5833		15.5000		14.3333		11.8333	
41 歲以上 G5	20.7059		16.4118		13.5294		11.4706	
Scheffe 事後比較	G5>G1 G5>G2							
學歷		1.226		2.223		.036		6.430**
高中職 G1	17.0000		13.8000		14.6000		8.8000	
大學 G2	18.9796		15.7041		14.2449		11.5714	
研究所以上 G3	19.0556		15.7222		14.2778		11.3333	
Scheffe 事後檢定							G3>G1 G2>G1	
服務年資		2.200		1.248		.923		.537
1 年以下	17.8571		14.7619		14.3810		11.1905	
滿 1 年-2 年	18.7037		15.6667		15.1852		11.0741	
滿 2 年以上-4 年	18.6552		16.0690		14.0000		11.5517	
滿 4 年以上-6 年	19.2143		15.5714		13.5000		11.4286	
滿 6 年-10 年	19.0000		15.5000		13.7143		11.7143	
滿 10 年以上	20.7500		16.0625		14.1875		11.8125	
薪資收入		2.614		1.228		.68		1.187
25000 以下	18.0000		15.0000		14.0000		11.3750	
25,001-30,000	18.6061		15.6364		14.2424		11.0303	
30,001-40,000	18.6667		15.5000		14.3810		11.4286	
40,001 以上	20.0667		16.1333		14.2667		11.8667	

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

二、非行兒少機構安置服務社工員個人基本變項與風險感之差異分析

由表 4-3-4 及表 4-3-5 中可以得知，社工員個人基本變項與風險感在社工員的婚姻上有差異性。社工員已婚與否在風險經驗 ($t=-.001^*$, $p<.01$) 上是有顯著差異的。社工員的職位不同，在風險危害 ($t=2.158^*$, $p<.01$)、風險意識 ($t=-3.457^*$, $p<.01$)、風險管理 ($t=-3.657^{***}$, $p<.001$) 上，有顯著差異性。社工員個人基本變項之所屬機構特性、性別、證照、宗教信仰上，在風險感上並無顯著差異。

表 4-3-4 個人基本變項與風險感之 t 檢定表

變項名稱	風險危害		風險經驗		風險意識		風險管理	
	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別		-.140		.418		1.332		.349
男	14.4444		14.0556		15.9444		18.6667	
女	14.5882		13.6078		15.2843		18.4608	
婚姻		.639		-.001 ^{***}		-1.934		-2.168
已婚	14.7229		13.6747		15.1556		18.1928	
未婚	14.2162		13.6757		15.8919		19.1622	
職位		2.158 ^{**}		-.105		-3.457 ^{**}		-3.657 ^{***}
社會工作員	14.8491		13.6604		15.1698		18.2264	
社會工作督導	12.4286		13.7857		17.0000		20.5000	
證照		-.386		.802		-.084		-1.373
有	14.2500		14.2000		15.3500		17.8500	
無	14.6300		13.5700		15.3900		18.6200	
宗教信仰		1.344		.239		-.743		-.736
無	15.0517		13.7414		15.2586		18.3276	
有	14.0656		13.5574		15.5246		18.6393	

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

表 4-3-5 個人基本變項與風險感之變異數分析及 Scheffe 事後檢定 (續)

變項名稱	風險危害		風險經驗		風險意識		風險管理	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
機構特性		2.092		1.448		.097		2.366
公立安置機構G1	14.1613		13.0968		15.2903		18.0968	
私立安置機構G2	14.2273		13.5000		15.4545		18.8939	
縣市主管單位G3	16.0870		14.9565		15.3043		17.8696	

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

從表 4-3-6 中可以得知，社工員的年齡，在風險管理 ($F=3.483^{**}$, $p<.01$) 上，是有顯著差異性的。經過 Scheffe 事後比較及平均數發現，瞭解 41 歲以上者，高於 22-25 歲、26-30 歲。社工員的服務年資，在風險管理 ($F=2.601^*$, $p<.05$) 上是有差異的，經過 Scheffe 事後比較發得知，不同的服務年資之間並無顯著差益。不同的學歷、薪資收入，在風險感上並無顯著差異。

表 4-3-6 個人基本變項與風險感之變異數分析及 Scheffe 事後檢定 (續)

變項名稱	風險危害		風險經驗		風險意識		風險管理	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
年齡		1.360		1.287		1.995		3.483**
22-25 歲 G1	14.6154		12.3846		15.1154		17.7692	
26-30 歲 G2	15.1250		14.4500		15.0500		18.1250	
31 歲-35 歲 G3	14.6000		13.8800		15.3200		18.6000	
36-40 歲 G4	15.3333		14.5833		15.5833		18.6667	
41 歲以上 G5	12.5882		12.8824		16.5294		20.1765	
Scheffe 事後比較							G5>G1 G5>G2	
學歷		3.281		1.526		.702		.351
高中職 G1	18.8000		16.8000		14.8000		18.2000	
大學 G2	14.4948		13.4845		15.4845		18.5773	
研究所以上 G3	13.7778		13.8333		15.0000		18.1111	
服務年資		.962		.207		2.207		2.601*
1 年以下 G1	14.2500		12.8500		14.4500		17.5000	
滿 1 年-2 年 G2	15.7407		13.8148		15.4444		17.8519	
滿 2 年以上-4 年 G3	14.5517		13.8621		15.3103		18.5517	
滿 4 年以上-6 年	14.2857		13.5714		15.0000		19.0000	
滿 6 年-10 年	14.7857		14.1429		16.2143		19.7857	
滿 10 年以上	13.0625		13.8125		16.1875		19.1250	
Scheffe 事後比較								
薪資收入		.378		.302		.953		.933
25000 以下	15.0625		13.9375		14.8750		18.6875	
25,001-30,000	14.3750		13.0938		15.3750		18.5000	
30,001-40,000	14.9048		13.7619		15.2619		18.0714	
40,001 以上	14.0333		14.0333		15.8333		18.9667	

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

三、非行兒少機構安置服務社工員個人基本變項與專業承諾之差異分析

由表 4-3-7 可以得知，社工員個人基本變項與專業承諾在社工員的職位上有顯著差異性。社工員的性別，在工作投入 ($t=-2.393^{**}$ $p<.05$)，是有差異性的；社工員的結婚與否，在工作投入 ($t=-2.862^{**}$ $p<.01$)，專業成長 ($t=-2.103^{*}$ ， $p<.05$)，是有顯著差異性的；社工員的工作職位，在工作投入 ($t=-3.107^{**}$ $p<.01$)，專業成長 ($t=-3.156^{**}$ ， $p<.01$)，專業順應 ($t=-2.388^{*}$ ， $p<.05$)，留職意願 ($t=2.442^{*}$ ， $p<.01$) 等上有明顯差異。而社工員個人基本變項如證照、宗教信仰，在專業承諾上並無顯著差異性。

表 4-3-7 個人基本變項與專業承諾之 t 檢定表

變項名稱	工作投入		專業成長		專業順應		留職意願	
	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別								
男	36.7778	-2.393*	21.1667	.289	11.9444	-1.978	8.5000	1.395
女	40.3431		20.9804		12.6765		7.6019	
婚姻								
已婚	38.8214	-2.862**	20.6548	-2.103*	12.3976	-1.914	7.8929	1.031
未婚	42.1111		21.8333		12.9459		7.3784	
職位								
社會工作人員	39.2170	-3.107**	20.7547	-3.156**	12.4528	-2.388*	7.9346	2.442*
社會工作督導	44.2857		22.9286		13.4286		6.2143	
證照								
有	39.5000	-.253	20.9500	-.113	12.7000	.444	7.4500	-.551
無	39.8700		21.0200		12.5400		7.7921	
宗教信仰								
無	38.8814	-1.892	20.7241	-1.238	12.5763	.035	8.1525	1.795
有	40.9000		21.2951		12.5667		7.3279	

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

由表 4-3-8 可以得知，社工員個人基本變項與專業承諾在機構特性上有差異性。社工員的所屬的機構特性在工作投入 ($F=4.500^{*}$ ， $p<.05$)、專業成長 ($F=3.357^{*}$ ， $p<.01$)、留職意願 ($F=10.875^{***}$ ， $p<.001$) 上有差異性。經過 Scheffe 事後比較，工作投入與專業成長在不同機構間，並無顯著差異。留職意願，經過 Scheffe 事後檢定與比較平均數，公立安置機構高於私立安置機構，縣市主管單位高於私立安置機構，亦即不同機構社工員在留職意願上是有顯著差異性的。

表 4-3-8 個人基本變項與專業承諾之變異數分析及 Scheffe 事後檢定

變項名稱	工作投入		專業成長		專業順應		留職意願	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
機構特性		4.500*		3.257**		2.404		10.875***
公立安置機構G1	38.2258		20.4839		12.5161		8.4194	
私立安置機構G2	41.2923		21.5385		12.7846		6.8462	
縣市主管單位G3	37.8636		20.2273		12.0000		9.3182	
Scheffe 事後比較							G3>G2	G1>G2

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

由表 4-3-9 可以得知，社工員個人基本變項與專業承諾在年齡上有顯著差異性。社工員不同年齡在工作投入(F=5.433***, p<.001)、專業成長(F=3.883**, p<.01)、專業順應(F=3.793**, p<.01) 上有明顯差異。經過Scheffe事後檢定與比較平均數，在工作投入與專業成長兩個變項，均是年齡在 41 歲以上者高於 22-25 歲、26-30 歲。在專業順應上，則是年齡在 41 歲以上者高於 22-25 歲、26-30 歲、31 歲-35 歲。

由表 4-3-9 可以得知，社工員個人基本變項與專業承諾在學歷、服務年資、上有差異性。社工員的學歷在專業順應(F=4.966**, **p<.01)上呈現差異性，經過Scheffe事後檢定與比較平均數，研究所以以上者高於高中職及大學。社工員服務年資的長短，在工作投入(F=4.106**, **p<.01)上出現明顯差異，服務滿 10 年以上者高於 1 年以下、滿 1 年-2 年。由表 4-3-9 得知，薪資收入在留職意願上(F=3.183**, p<.01) 呈現差異性，在工作投入、專業成長、專業順應上則無顯著差異性。

表 4-3-9 個人基本變項與專業承諾之變異數分析及 Scheffe 事後檢定 (續)

變項名稱	工作投入		專業成長		專業順應		留職意願	
	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值	平均數	F 值
年齡		5.433^{***}		3.883^{**}		3.793^{**}		1.357
22-25 歲 G1	37.7407		20.2593		12.1852		8.0741	
26-30 歲 G2	38.4737		20.6842		12.4474		7.8158	
31 歲-35 歲 G3	40.0417		20.8333		12.3333		8.2500	
36-40 歲 G4	41.1667		21.3333		12.5833		7.0833	
41 歲以上 G5	45.0588		23.0000		13.7647		6.6471	
Scheffe 事後比較	G5>G1	G5>G2	G5>G1	G5>G2	G5>G1	G5>G2	G5>G3	
學歷		.507		1.063		4.966^{**}		1.551
高中職 G1	37.4000		20.2000		10.6000		9.2000	
大學 G2	39.8646		20.9271		12.6458		7.7708	
研究所以上 G3	40.4706		21.7647		12.7059		7.0000	
Scheffe 事後比較					G3>G1	G3>G2		
服務年資		4.106^{**}		1.242		1.460		1.668
1 年以下 G1	37.4762		21.0000		12.2857		8.3333	
滿 1 年-2 年 G2	37.4444		20.2593		12.1852		8.5185	
滿 2 年以上-4 年 G3	40.6786		21.1786		12.7500		7.6429	
滿 4 年以上-6 年 G4	39.6154		20.4615		12.4615		6.9231	
滿 6 年-10 年 G5	41.6923		21.7692		12.6154		7.3077	
滿 10 年以上 G6	44.2500		21.8750		13.3125		6.6875	
Scheffe 事後比較	G6>G1	G6>G2						
薪資收入		.973		1.744		1.254		3.183^{**}
25000 以下	41.4000		22.0667		12.3333		6.3333	
25,001-30,000	39.0000		20.5625		12.5313		8.0625	
30,001-40,000	39.2195		20.6829		12.3659		8.3659	
40,001 以上	40.8333		21.4333		13.0000		7.1667	
Scheffe 事後比較								

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

第四節 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之相關分析

為瞭解社工員之勝任感、風險感與專業承諾是否有相關存在，將各變項之相關性進行相關性分析，陳述如下：

一、非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾各因素相關性

(一) 勝任感各因素間之相關性

由表 4-4-1 中可以看出社工員自我效能表現與專業知能、資源運用等 2 項因素呈現正相關，當自我效能表現越好時，專業知能運用會更好 ($r=.520, p<.01$)，資源運用 ($r=.444, p<.01$) 亦相對的提高。專業知能與資源運用呈現正相關，當專業知能越高，資源運用也會相對提高 ($r=.482, p<.01$)。問題處理與資源運用呈負相關，當資源運用越好，問題處理的困難或挫折感受會越低 ($r=-.196, p<.01$)。

表 4-4-1 勝任感各因素之間相關分析

因素名稱	勝任感		
	自我效能表現	專業知能	問題處理
勝任感			
專業知能	.520**		
問題處理	-.152	-.041	
資源運用	.444**	.482**	-.196*

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

(二) 風險感各因素間之相關性

由表 4-4-2 中可以看出社工員風險危害與風險經驗呈現正相關，但與風險管理呈現負相關。當風險危害處理或處理得當，風險經驗也較能勇於面對 ($r=.474, p<.01$)。若風險管理不佳，那麼受到風險危害的情況相對的會增加 ($r=-.200, p<.01$)。風險意識與風險管理呈現正相關，風險意識感受力強，風險管理的能力亦會隨之提升 ($r=.510, p<.01$)。

表 4-4-2 風險感各因素之間相關分析

因素名稱	風險感		
	風險危害	風險經驗	風險意識
風險感			
風險經驗	.474**		
風險意識	-.109	-.154	
風險管理	-.200*	-.062	.510**

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

(三) 專業承諾各因素間之相關性

由表 4-4-3 中可以看出社工員工作投入與專業成長、專業順應成正相關，與留職意願則呈現負相關。當專業成長越多時，對工作投入的意願也相對的會增加 ($r=.506, p<.01$)，專業順應的感受力亦會提高，($r=.652, p<.01$)。當工作投入高時 ($r=-.460, p<.01$)，留職意願的會變低，會比較願意留在機構服務。

專業成長與專業順應 2 個因素呈現正相關，與留職意願呈現負相關。當專業成長增加，相對的專業順應上也會相對提昇 ($r=.549, p<.01$)。當留職意願低時，專業成長將可能增加 ($r=-.218, p<.05$)。當留職意願低，專業順應的情況也之降低 ($r=-.350, p<.01$)，專業規範等遵守相對會變低。

表 4-4-3 專業承諾各因素之間相關分析

因素名稱	專業承諾		
	工作投入	專業成長	專業順應
專業承諾			
專業成長	.506**		
專業順應	.652**	.549**	
留職意願	-.460**	-.218*	-.350**

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

二、非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾相關性

(一) 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感之相關性

由表 4-4-4 中可以看出勝任感與風險感兩者的相關情況，風險危害與問題處理呈現正相關，與自我效能表現、資源運用等 2 個因素呈現負相關。當問題處理能力佳時，風險危害的可能會下降 ($r=.534, p<.01$)。當自我效能表現低，風險危害機會的相對的會提高 ($r=-.366, p<.01$)。資源運用低時，風險危害的情形會增加 ($r=-.208, p<.05$)。

風險經驗與自我效能表現、資源運用呈現負相關，與問題處理則呈現正相關。當自我效能表現高，風險經驗的情形會降低 ($r=-.245, p<.01$)，較能面對風險。當資源運用下降，風險經驗的情況會較常發生 ($r=-.232, p<.05$)。當風險經驗能力高時，問題處理的能力也會提高 ($r=.389, p<.01$)。

風險意識與自我效能表現、專業知能、資源運用等 3 個因素，呈現正相關。當自我效能表現好時，風險意識感受會較強 ($r=-.473, p<.01$)。專業知能強時，風險意識隨之增強 ($r=-.462, p<.01$)。當資源運用良好時，風險意識的感受也會較強烈 ($r=-.374, p<.01$)。

風險管理與自我效能表現、專業知能、資源運用等 3 個因素，呈現正相關。與問題處理之間，呈現負相關。當自我效能表現好時，風險管理的感受會比較好 ($r=-.400, p<.01$)。專業知能好，將增進風險管理的能力 ($r=.399, p<.01$)。資源運用高，會讓風險管理變的更好 ($r=.299, p<.01$)。讓風險管理的情形低時 ($r=-.184, p<.01$)，問題處理的可能相對會增加。

表 4-4-4 勝任感與風險感相關分析

因素名稱	風險感			
	風險危害	風險經驗	風險意識	風險管理
勝任感				
自我效能表現	-.366**	-.245**	.473**	.400**
專業知能	-.149	-.152	.462**	.339**
問題處理	.534**	.389**	-.063	-.184*
資源運用	-.208*	-.232*	.374**	.299**

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

(二)非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、專業承諾之相關性

由表 4-4-5 中可以看出社工員工作投入與自我效能表現、專業知能、資源運用等 3 個因素，呈現正相關；與問題處理，呈現負相關。當工作投入越高，自我效能表現可以提昇（ $r=.529$ ， $p<.01$ ），專業知能會有所增加（ $r=.412$ ， $p<.01$ ），資源運用也會增進（ $r=.345$ ， $p<.01$ ）。工作投入少，問題處理的情形會增加（ $r=-.185$ ， $p<.05$ ）。

專業成長與自我效能表現、專業知能等 2 個因素，呈現正相關。專業成長增進時，自我效能表現會提高（ $r=.209$ ， $p<.05$ ），專業知能會隨之提昇（ $r=.227$ ， $p<.05$ ）。

專業順應與自我效能表現、專業知能、資源運用等 3 個因素，呈現正相關。專業順應性高，自我效能表現會提高（ $r=.390$ ， $p<.01$ ），專業知能會增加（ $r=.421$ ， $p<.01$ ），資源運用業會應然增進（ $r=.400$ ， $p<.01$ ）。

留職意願與問題處理，呈現正相關；與自我效能表現、資源運用等 2 個因素，呈現負向關。自我效能表現低時，留職意願會變低（ $r=-.300$ ， $p<.01$ ）會想轉換職場。問題處理能力高時，留職意願會高（ $r=.241$ ， $p<.01$ ）。資源運用低時，留職意願會低（ $r=.230$ ， $p<.05$ ）。

表 4-4-5 勝任感與專業承諾相關分析

因素名稱	專業承諾			
	工作投入	專業成長	專業順應	留職意願
勝任感				
自我效能表現	.529**	.209*	.390**	-.300**
專業知能	.412**	.227*	.421**	-.147
問題處理	-.185*	.074	-.091	.241**
資源運用	.345**	.131	.400**	-.230*

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

(三) 非行兒少機構安置服務社工員之風險感、專業承諾之相關性

由表 4-4-6 中可以看出社工員工作投入與風險危害，呈現負相關；與風險意識、風險管理等 2 個因素，呈現正相關。社工員工作投入高，風險危害的情況會減少 ($r=-.331, p<.01$)，對於風險意識感受會增加 ($r=.296, p<.01$)，風險管理的能力會增加 ($r=.512, p<.01$)。

專業成長與風險意識、風險管理 2 個因素，呈現正相關。當專業成長高，對於風險意識感受力會強 ($r=.255, p<.01$)，風險管理的感受亦會隨之提高 ($r=.343, p<.01$)。

專業順應與與風險意識、風險管理等 2 個因素，呈現正相關；與風險危害，呈現負相關。當風險危害的情形多時 ($r=-.308, p<.01$)，專業順應感受會變低。專業順應高時，風險意識感受會比較高 ($r=.328, p<.01$)，風險管理的能力會隨之提昇 ($r=.389, p<.01$)。留職意願與風險危害，呈現正相關。當風險危害低，留職意願會增高 ($r=.425, p<.01$)。

表 4-4-6 風險感與專業承諾相關分析

因素名稱	專業承諾			
	工作投入	專業成長	專業順應	留職意願
風險感				
風險危害	-.331**	-.097	-.308**	.425**
風險經驗	-.128	-.009	-.098	.140
風險意識	.296**	.255**	.328**	-.111
風險管理	.512**	.343**	.389**	-.180

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

(四) 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感、專業承諾之相關性

由表 4-4-7 中可以看出社工員勝任感、風險感、專業承諾之間的相關，勝任感與風險感、專業承諾等，呈現正相關。勝任能力感受好時，風險的感感受力會提昇 ($r=.185, p<.05$)，專業承諾亦會相對增高 ($r=.434, p<.01$)。

表 4-4-7 勝任感、風險感、專業承諾之相關分析

因素名稱	勝任感	風險感
風險感	.185(*)	
專業承諾	.434(**)	.101

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

第五節 非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾之迴歸分析

本節依據前述各節統計結果，進一步探討影響社工員專業承諾之因素，以瞭解社工員專業承諾的現況，並期以做為未來非行兒少機構安置服務規劃的參考。

研究者採用多元迴歸分析中之逐步多元迴歸分析法 (stepwise multiple regression analysis)，探討社工員個人基本變項、勝任感、風險感對專業承諾的預測力，並檢視社工員專業承諾的情形。

相關分析的目的在於探討變項間是否有線性關係的存在，以及可能的關係大小與方向，迴歸分析則是基於變項間的線性關係，並且更進一步的探討變項間之預測關係。從表 4-5-1 可以知道第 3 節及第 4 節各因素間的差異及相關分析，社工員之基本變項、勝任感、風險感與專業承諾間有顯著的差異性或關聯性存在，但顯著的程度不一。

本節迴歸分析將以社工員個人基本變項、勝任感、風險感為自變項，以專業承諾為依變項；自變項的決定是依照自變項的標準化回歸係數之 F 檢定值達到.05 顯著水準，以為決定進入迴歸方程式的標準。同時，再進一步的探討進入方程式的變項對於專業承諾變項之工作投入、專業成長、專業順應、留職意願等因素之影響力及其預測能力。

依據前述節次的統計結果，將所有對專業承諾有顯著差異或關聯之變項納入迴歸方程式，在進行分析之前，先將自變項中屬於間斷變項者（名義及次序尺度）轉換成為虛擬變項 (dummy variable)，如性別、婚姻、宗教信仰、職位、證照，再進入整體多元迴歸分析。

表 4-5-1 基本變項、勝任感、風險感與專業承諾之綜合關係表

變項名稱	勝任感				風險感				專業承諾			
	自我效能表現	專業知能	問題處理	資源運用	風險危害	風險應變	風險意識	風險管理	工作投入	專業成長	專業順應	留職意願
個人基本變項												
機構特性			*						*	**		***
性別		*							*			
年齡	*							*	***	**	**	
學歷				**							**	
婚姻						**			**	*		
服務年資								*	**			
薪資收入												***
宗教信仰	*											
職位			*						**	**	**	*
社工師證照												
勝任感												
自我效能表現					**	**	**	**	**	*	**	**
專業知能							**	**	**	*	**	
問題處理					**	**		*	*			**
資源運用					*	*	**	**	**		**	*
風險感												
風險危害									**		**	**
風險經驗												
風險意識									**	**	**	
風險管理									**	**	**	

一、影響非行兒少機構安置服務社工員專業承諾之逐步迴歸分析

表4-5-2進入逐步迴歸方程式的重要變項為風險管理、自我效能表現、基本變項(婚姻)、專業知能、薪資收入，其多元相關係數 $R=.644$ ，決定 $R^2=.414$ ($F=15.561$ ， $p<.001$)，表示風險管理、自我效能表現、基本變項(婚姻)、專業知能、薪資收入等變項，對於專業承諾的變異量能有效解釋為41.4%。

在逐步迴歸的分析的過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為風險管理，其解釋整體專業承諾因素變異量為27.0%；其次為自我效能表現，其解釋整體專業承諾因素變異量為6.1%；其次為基本變項婚姻(虛擬1)，其解釋整體專業承諾因素變異量為2.8%；其次，則為專業知能，其解釋整體專業承諾因素變異量為3.2%；最後進入為薪資收入(虛擬2)，其解釋整體專業承諾因素變異量為2.3%。

檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為風險管理.309、自我效能表現.196、婚姻_虛擬1為(-.210)、專業知能.229、薪資收入_虛擬2則是.156。迴歸方程式可寫成如下：

$$\begin{aligned} \text{專業承諾} = & .309 \times \text{風險管理} + .196 \times \text{自我效能表現} + (-.210) \times \text{婚姻(虛擬 1)} \\ & + .229 \times \text{專業知能} + .156 \times \text{薪資收入(虛擬 2)} + 39.501 \end{aligned}$$

依據上述逐步迴歸分析的結果，對於整體專業承諾的預測力，以風險管理的效果為最大，其次為自我效能表現、婚姻虛擬1變項、專業知能、薪資收入_虛擬2。社工員自我效能表現、婚姻情況、專業知能、薪資收入等對專業承諾是具有影響力的。

表 4-5-2 影響非行兒少機構安置服務社工員專業承諾之迴歸分析總摘要表

模式	選出變相之 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	增加解 釋量R ²	F值
1	(常數)	48.757					
	風險管理	1.758	.520	.520	.270		42.252***
2	(常數)	40.979					
	風險管理	1.397	.413				
	自我效能表現	.760	.268	.575	.331	.061	27.955***
3	(常數)	45.143					
	風險管理	1.271	.376				
	自我效能表現	.769	.272				
	婚姻_虛擬1	-2.904	-.170	.599	.359	.028	20.881***
4	(常數)	40.000					
	風險管理	1.134	.336				
	自我效能表現	.503	.178				
	婚姻_虛擬1	-3.356	-.197				
	專業知能	.834	.214	.625	.391	.032	17.805***
5	(常數)	39.501					
	風險管理	1.043	.309				
	自我效能表現	.554	.196				
	婚姻_虛擬1	-3.592	-.210				
	專業知能	.893	.229				
	薪資收入_虛擬2	3.877	.156	.644	.414	.023	15.561***

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

二、影響非行兒少機構安置服務社工員工作投入之逐步迴歸分析

表4-5-3進入逐步迴歸方程式的重要變項為風險管理、自我效能表現、機構特性(虛擬2)、性別_虛擬1、職位_虛擬1、學歷(虛擬2)，其多元相關係數 $R=.730$ ，決定 $R^2=.534$ ($F=21.165$ ， $p<.001$)，表示風險管理、自我效能表現、機構特性(虛擬2)、性別_虛擬1、職位_虛擬1、學歷(虛擬2)等變項，對於整體工作投入的變異量能有效解釋為53.4%。

在逐步迴歸的分析的過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為風險管理，其解釋整體專業承諾因素變異量為27.5%；其次為自我效能表現，其解釋整體工作投入因素變異量為11.2%；其次，則為基本變項中之機構特性(虛擬2)，其解釋整體工作投入因素變異量為6.2%；其次，則為基本變項中的性別(虛擬1)，其解釋整體工作投入因素變異量為4.1%；再來，為職位(虛擬1)，其解釋整體工作投入因素變異量為2.6%；最後，則為學歷(虛擬2)，其解釋整體工作投入因素變異量為19.6%。

檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為風險管理.264、自我效能表現.395、機構特性(虛擬2)則為.236、性別(虛擬1)為(-.257)、職位(虛擬1)為(-.191)、學歷(虛擬2)為.135。迴歸方程式可寫成如下：

$$\begin{aligned} \text{工作投入} = & .264 \times \text{風險管理} + .395 \times \text{自我效能表現} + .236 \times \text{機構特性(虛擬 2)} + \\ & (-.257) \times \text{性別(虛擬 1)} + (-.191) \times \text{職位(虛擬 1)} + .135 \times \text{學歷(虛擬 2)} + \\ & 13.548 \end{aligned}$$

依據上述逐步迴歸分析的結果，對於整體專業承諾的預測力，以風險管理的效果為最大，其次為自我效能表現、機構特性(虛擬 2)、性別(虛擬 1)、職位(虛擬 1)、學歷(虛擬 2)。風險管理的情形，讓社工員願意對工作投入。而自我效能表現、機構特性(虛擬 2)、性別(虛擬 1)、職位(虛擬 1)、學歷(虛擬 2)等變項，則對工作投入具有影響力。

表 4-5-3 影響非行兒少機構安置服務社工員工作投入之逐步迴歸分析總摘要表

模式	選出變相之 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	增加解釋 量R ²	F值
1	(常數)	15.292					
	風險管理	1.333	.524	.524	.275		43.938***
2	(常數)	7.466					
	風險管理	.956	.376				
	自我效能表現	.779	.367	.622	.387	.112	36.368***
3	(常數)	6.722					
	風險管理	.750	.295				
	自我效能表現	.929	.438				
	機構特性_虛擬2	3.094	.262	.670	.449	.062	31.013***
4	(常數)	7.598					
	風險管理	.798	.314				
	自我效能表現	.862	.406				
	機構特性_虛擬2	3.120	.265				
	性別_虛擬1	-3.337	-.205	.700	.490	.041	27.176***
5	(常數)	13.575					
	風險管理	.687	.270				
	自我效能表現	.829	.391				
	機構特性_虛擬2	2.748	.233				
	性別_虛擬1	-4.376	-.268				
	職位_虛擬1	-3.321	-.183	.718	.516	.026	23.834***
6	(常數)	13.548					
	風險管理	.673	.264				
	自我效能表現	.839	.395				
	機構特性_虛擬2	2.779	.236				
	性別_虛擬1	-4.197	-.257				
	職位_虛擬1	-3.470	-.191				
	學歷_虛擬2	3.617	.135	.730	.534	.196	21.165***

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

三、影響非行兒少機構安置服務社工員專業成長之逐步迴歸分析

表4-5-4進入逐步迴歸方程式的重要變項為風險管理、薪資收入(虛擬2)、職位(虛擬1)、問題處理，多元相關係數 $R=.471$ ，決定 $R^2=.222$ ($F=8.072$ ， $p<.001$)，表示風險管理、薪資收入(虛擬2)、職位(虛擬1)、問題處理等變項，對於整體專業成長的變異量能有效解釋為22.2%。

在逐步迴歸的分析的過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為風險管理，其解釋整體專業成長因素變異量為11.9%；薪資收入(虛擬2)，其解釋整體專業成長因素變異量為4.2%；再者，為職位(虛擬1)，其解釋整體專業成長因素變異量為3.1%；最後，為問題處理，其解釋整體專業成長因素變異量為3%。

檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為風險管理.300、薪資收入(虛擬2)為.210、職位(虛擬1)為(-.211)、問題處理.181，迴歸方程式可寫成如下：

$$\begin{aligned} \text{專業成長} = & .300 \times \text{風險管理} + .210 \times \text{薪資收入(虛擬 2)} + (-.211) \times \text{職位(虛擬 1)} \\ & + .181 \times \text{問題處理} + 13.967 \end{aligned}$$

依據上述逐步迴歸分析的結果，對於整體專業成長的預測力，以風險管理的效果為最大，其次為薪資收入(虛擬2)、職位(虛擬1)、問題處理。非行兒少機構安置服務社工員專業成長，可以增進風險管理的能力。薪資收入(虛擬2)、職位(虛擬1)、問題處理，對專業成長具有影響力。

四、影響非行兒少機構安置服務社工員專業順應之逐步迴歸分析

由表4-5-5可知進入逐步迴歸方程式的重要變項為專業知能、風險管理、學歷(虛擬1)、婚姻(虛擬1)等變項，多元相關係數 $R=.573$ ，決定 $R^2=.328$ ($F=13.785$ ， $p<.001$)，表示專業知能、風險管理、學歷(虛擬1)、婚姻(虛擬1)等變項，對於整體專業順應的變異量能有效解釋為32.8%。

在逐步迴歸的分析的過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為專業知能，其解釋整體專業順應因素變異量為17.6%；其次為風險管理，其解釋整體專業順應因素變異量為6.9%；其次，為學歷(虛擬1)，其解釋整體專業順應因素變異量為4.6%；最後，則為婚姻(虛擬1)，其解釋整體專業順應因素變異量為3.7%。

檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為專業知能.298、風險管理.242、學歷(虛擬1)則為(-.262)、婚姻(虛擬1)是(-.201)。迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{專業順應} = .298 \times \text{專業知能} + .242 \times \text{風險管理} + (-.262) \times \text{學歷(虛擬1)} + (-.201) \times \text{婚姻(虛擬1)} + 6.797$$

依據上述逐步迴歸分析的結果，對於整體專業順應的預測力，以專業知能的效果為最大，其次為風險管理、學歷(虛擬1)、婚姻(虛擬1)。當專業知能增進時，對專業順應較能服從。風險管理、學歷(虛擬1)、婚姻(虛擬1)對於專業順應是有影響力的。

表 4-5-4 影響非行兒少機構安置服務社工員專業成長之逐步迴歸分析總摘要表

模式	選出變相之順序	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	增加解釋量R ²	F值
1	(常數)	14.054					
	風險管理	.377	.346	.346	.119		15.726***
2	(常數)	14.101					
	風險管理	.365	.334				
	薪資收入_虛擬2	1.597	.205	.402	.161	.042	11.069***
3	(常數)	16.533					
	風險管理	.301	.276				
	薪資收入_虛擬2	1.583	.204				
	職位_虛擬1	-1.423	-.183	.438	.192	.031	9.003***
4	(常數)	13.967					
	風險管理	.328	.300				
	薪資收入_虛擬2	1.630	.210				
	職位_虛擬1	-1.642	-.211				
	問題處理	.158	.181	.471	.222	.03	8.072***

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

表 4-5-5 影響非行兒少機構安置服務社工員專業順應迴歸分析總摘要表

模式	選出變相之順序	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	增加解釋量R ²	F值
1	(常數)	7.748					
	專業知能	.308	.419	.419	.176		24.694***
2	(常數)	5.548					
	專業知能	.238	.323				
	風險管理	.179	.280	.495	.245	.069	18.630***
3	(常數)	6.037					
	專業知能	.203	.276				
	風險管理	.185	.290				
	學歷_虛擬1	-1.611	-.221	.540	.291	.046	15.634***
4	(常數)	6.797					
	專業知能	.219	.298				
	風險管理	.155	.242				
	學歷_虛擬1	-1.912	-.262				
	婚姻_虛擬1	-.637	-.201	.573	.328	.037	13.785***

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

五、影響非行兒少機構安置服務社工員留職意願之逐步迴歸分析

由表4-5-6可知進入逐步迴歸方程式的重要變項風險危害、機構特性(虛擬2)、自我效能表現等變項，多元相關係數 $R=.600$ ， $R^2=.360$ ($F=21.57$ ， $p<.001$)，表示風險危害、機構特性(虛擬2)、自我效能表現等變項，對於整體留職意願的變異量能有效解釋為36%。

在逐步迴歸的分析的過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為風險危害，其解釋整體留職意願因素變異量為 18.1%；其次為機構特性(虛擬 2)，其解釋整體留職意願因素變異量為 12.8%；最後，則為自我效能表現，其解釋整體留職意願因素變異量為 5.1%。

檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為風險危害.299、機構特性(虛擬 2)則為(-.405)、自我效能表現(-.247)。迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{離職意願} = .299 \times \text{風險危害} + (-.405) \times \text{機構特性(虛擬 2)} + (-.247) \times \text{自我效能表現} + 10.399$$

依據上述逐步迴歸分析的結果，對於整體留職意願的預測力，以風險危害的效果為最大，其次，為機構特性(虛擬 2)、自我效能表現。工作場合受到的風險危害的情況，影響社工員留在工作崗位上的意願。機構特性(虛擬 2)則為、自我效能表現影響工作去留或變更。

表 4-5-6 影響非行兒少機構安置服務社工員留職意願迴歸分析總摘要表

模式	選出變相之順序	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	增加解釋量 R^2	F值
1	(常數)	3.801					
	風險危害	.269	.425	.425	.181		25.779***
2	(常數)	5.113					
	風險危害	.249	.393				
	機構特性_虛擬2	-1.834	-.360	.556	.309	.128	25.962***
3	(常數)	10.399					
	風險危害	.190	.299				
	機構特性_虛擬2	-2.064	-.405				
	自我效能表現	-.227	-.247	.600	.360	.051	21.571***

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

第五章 結論與建議

本研究主要是了解社工員勝任感、風險感、專業承諾等三者彼此是否有相關性，以及因為社工員個人基本變項的不同，在勝任感、風險感、專業承諾是否有差有所差異。同時欲探討社工員個人基本變項、勝任感、風險感對專業承諾的預測力，找出最佳的預測變項，以做為未來社工員相關規劃的參考。本章就前述第四章所得知結果彙整主要研究發現，並參酌第三章相關文獻做進一步的分析與結論，並對本研究之發現與限制之處，提出建議與討論。

第一節 結論

一、非行兒少機構安置服務社工員因個人基本變項的不同，對於勝任感、風險感、在專業承諾上呈現差異性

依據整理的結果整理發現，社工員個人基本其中機構特性、年齡、職位等差異性為最高，其次則為學歷及服務年資。因此可以知道，社工員因個人基本變項的不同，在勝任感、風險感、與專業承諾等變項間呈現差異性。

勝任感部份，資源運用是差異性最大，其次為自我效能表現、專業知能、問題處理。個人基本變項中，機構特性、性別、年齡、學歷、宗教信仰、職位，在勝任感上有差異性。換言之，當個人基本變項不同，對於工作的勝任感受是不同的。其中，有八成七的社工員對自己自我效能表現的評價是可以運用我的工作經驗，幫助完成任務。在專業知能方面，則有九成的社工員表示，能夠運用專業知識對案主問題與需要進行評估，以解決存在或潛在的問題。然約有八成二的社工員曾面對過管理與輔導處理上的兩難，八成一的社工員能夠為案主進行資源轉介，以滿足案主的需求。

就風險感而言，以風險經驗及風險管理等差異性為高。個人基本變項中，在年齡、婚姻、服務年資等，在風險感受上有差異性。因此，可以知道當社工員個

人基本變項不同時，對於風險的感受，特別是在遇到風險議題時，風險經驗處理的方式，以及對於風險的預測管理機制上會有差異性存在。在風險危害上，有四成七的社工員曾在服務的過程中受到服務對象的傷害；五成三的社工員，曾遭受服務對象的口與威脅；八成四的社工員會提高警覺，注意周遭環境風險發生，八成二的社工員可以感受到服務對象風險發生的可能性；八成一的社工員可以運用人力資源，促進合作共同解決危機。

社工員個人基本變項在專業承諾上出現差異性，特別是在機構的特性、年齡、學歷、薪資收入、職位、性別、婚姻上，出現明顯差異性。換句話而言，社工員背景的不同，在專業承諾上是有差異的。在工作投入上方面，有九成五的社工員表示能夠盡力投入各項工作角色任務；於專業成長上面，則有九成四的社工員，會願意從事進修充實自己的專業知能；而專業順應上，有九成五的社工員願意在工作上更努力；約有三成八的社工員認為工作使自己挫折，使自己想離開現在的工作崗位。

就前述的結果，本研究之研究假設 1-1、假設 1-2、假設 1-2、假設 1-3、假設 1-4、假設 1-5、假設 1-7、假設 1-8、假設 1-9；假設 2-1、假設 2-5、假設 2-2、假設 2-6、假設 2-7、假設 2-9；假設 4-2、假設 4-8、假設 4-3 等基本變項的假設，是獲得證實的。即社工員因個人基本變項的不同，勝任感、風險感、專業承諾等是有差異的，且社工員個人基本變項的不同，在專業承諾上是有差異性。

二、非行兒少機構安置服務社工員勝任感與風險感有關聯性

社工員勝任感與風險感之間具有關聯性，其中自我效能表現與風險意識和風險管理；專業知能、資源運用與風險意識、風險管理，均呈現正相關。簡言之，當自我效能表現高時，社工員在對風險的覺知上與面對或為風險做好管理策略上會有較好的表現。相對的，專業知能表現不錯，及資源運用良好時，對於風險意識與風險管理的感受也較為明顯。

運用自我效能、資源運用與風險危害、運用自我效能與資源運用和風險經驗、問題處理與風險管理等成是呈現負相關；當運用自我效能低時，面對風險危害的情形會增加；當資源運用低，風險危害變高，因為無法有效聯結資源，會使風險危害的問題相對提高。自我效能表現低時，風險經驗的困難度將會增高。

綜合上述，本研究之研究假設 5 可以得到證實，亦即社工員勝任感與風險感之間是有顯著相關的。

三、非行兒少機構安置服務社工員勝任感與專業承諾有關聯性

社工員勝任感與專業承諾，在自我效能表現、專業知能、資源運用、問題處理，與工作投入、專業成長、專業順應及留職意願呈相關性。

自我效能表現及專業知能等 2 個因素與工作投入、專業成長、專業順應等，資源運用與工作投入、專業成長、專業順應等，呈現正相關。代表運用自我運效能、專業知能、資源運用等越高時，較願意做出專業承諾，在工作投入、專業成長與專業順應上表現也會比較高。

依據研究結果顯示，自我效能表現及與資源運用與留職意願、倫理問題與工作投入等呈現負相關。因此，自我效能表現低時，離職的意願將會變高；當工作投入低時，問題處理要面對的就會比較困難的多。亦即是對於工作投入不再有熱情或面對心力時，處理問題同時將變得不再積極，處理個案問題會變得消極以對。

勝任感與專業承諾的關係，可從本研究之研究假設 3 可以得到證實，為社工員勝任感與專業承諾是具有相關的。換句話而言，勝任能力與專業承諾是呈現相關的，但正相關的情形多過於負相關的變項；社工員個人勝任能力高低，與專業承諾的情形是有一定程度關係的。

四、非行兒少機構安置服務社工員風險感與專業承諾有關聯性

社工員風險感與專業承諾中，風險危害與工作投入、專業順應等為負向關。

易言之，面對風險危害的情形，與社工員對於工作投入與專業順應上是否願意付出，具有相當的關聯性。亦即，風險危害的增高，社工員對於工作投入的意願會比較低，對於專業順應上會持較為保留的態度。

其它，如風險危害與留職意願成正相關，風險意識與與工作投入、專業成長、專業順應上，呈現正向關；風險管理與工作投入、專業成長、專業順應，呈現正相關。因此當風險危害情形低時，轉換跑道的機會就相對的減少。社工員在工作上對於風險意識感受度高時，相對的對於工作投入、專業成長、專業順應的付出或表現上也會比較亮眼。風險管理策略較好的社工員，在工作投入表現，自我的專業成長，以及對專業工作的認同與規範上也會有較好的表現結果。

本研究的結果，在風險經驗上有五成三的社工員，表示自己受到當面口語的威脅，五成二的社工員表示曾受到言語的污辱，此種研究結果與陳麗欣 2002 及 2008 年針對不同服務場域社工員所作所做的研究，是具有相同的結果，口頭的威脅或言與污辱，均是環境經驗到較多的風險。

依研究結果看來，本研究之研究假設 6，可以獲得證實，也就是社工員風險感與專業承諾是有相關的情形。亦言之，社工員對於專業付出與所面臨或感受的風險情境是有關聯性，風險感受的強烈與否，與社工員願意持續忠誠在專業工作上是有程度上相關性。

五、非行兒少機構安置服務社工員勝任感、風險感與專業承諾具有相關性

就社工員勝任感、風險感與專業承諾整體性相關而言，勝任感與風險感、專業承諾呈現正向關。也就是當社工員對於工作上的勝任感受較強烈時，相對的對於工作環境中所伴隨的風險感受也會比較高，會較願意做出專業承諾，表現出對專業的忠誠。

前述的研究結果，本研究之研究假設 7 可以獲得部分證實，社工員勝任感、風險感與專業承諾是具有相關性，但就整體上來說，風險感與專業承諾整體性而

言卻未具相關性。

六、非行兒少機構安置服務社工員個人基本變項、勝任感、風險感對於專業承諾具有預測性

本研究主要將各具有差異性及關聯性的各類別變項因素，透過迴歸方式預測專業承諾的總量量表，獲得各類別變項的預測程度。對專業承諾具有預測力的變項，依其強弱分別為風險管理、自我效能表現、婚姻、專業知能、薪資收入。對於專業工作投入具有預測力的部份，則是以風險管理、自我效能表現、機構特性、性別、職位、學歷等。就專業成長來說，具有預測力的弱順序是風險管理、薪資收入、職位、問題處理。在專業順應方面，具有預測力的類別變項是專業知能、風險管理、學歷、婚姻等。對於留職意願具有預測力的部份為風險危害與機構特性。

此與本研究之研究假設 8 可以獲得證實，也就是說社工員個人基本變項、勝任感與風險感三者，對社工員的專業承諾應具有預測力。

第二節 討論

依據上述研究結果，針對研究發現與問題，讓研究者可以對社工員勝任感、風險感與專業承諾關係有所思考。

一、非行兒少機構安置服務社工員個人基本特變項在勝任感、風險感及專業承諾上的差異性

呂勻琦（1994）研究發現：「社工員的個人基本特質差異在對社會工作的認知評價上會有不同，亦會影響其從事社會工作的感受。年齡愈長、服務年資愈久、工作職等較高、薪資所得較高者，愈認為自己有持續性的工作投入和擁有專業歸屬感，亦即有較高的專業生涯承諾。」，與本研究結果是相同的，亦即人基本變項的差異，是會影響社工員對專業作出承諾。

個人基變項在專業承諾上未具差異性者，在本研究中為宗教信仰、社工師證照。即前述 2 個社工員基本變項，在對做出專業承諾上並無太大的差異。研究者認為這 2 個基本變項會有因為角色或環境的不同，在對專業付出上會有明顯的差異性。即基於社工員自身對於宗教的信仰，其對於專業工作會較願意投身於工作中，但研究結果並未出現明顯差異。

相關研究文獻指出：「社工員對社會工作特質認知評價持肯定態度者，對社會工作的從業感受亦較為正向。二者在社工員考量專業生涯承諾時，有顯著的相關性存在。」呂勻琦（1994）。此與本研究的結果相同，亦即當社工員對於自己的工作特質認知評價較高時，對自我在工作的勝任能力上感受會比較好，也會願意在工作上多付出。柯智慧（2004）的相關研究得知，社工員年資是影響社工員在社會工作專業能力及一般基本能力評價之主要因素，年資與各不同專業能力之相關性程度不同。與本研究的相關變項，如年資等有差異性的結果是相同的。

杜金錠等人（2002）研究護理長的管理自我效能，結果亦發現年齡越大及工作年資越長，其管理的自我效能就越高。楊惠玲(2004) 研究 266 位臨床實習指導教

師的工作自我效能，結果發現年齡、婚姻狀況、教育程度、臨床教學工作年資等會影響教師的整體工作自我效能。李豐安(2004)研究曾指出，專業承諾的影響是多元的，個人對專業的承諾感亦是在眾多因素交互作用下的共同結果，性別、年齡、年資、職務等變項與專業承諾是呈現較多的正向關係。李欣慧（2006）亦發現教師的任教年資與自我效能有顯著相關。楊惠玲（2004）的研究則發現臨床實習指導教師的工作投入程度與工作自我效能有顯著正相關。由此可見，個人的基本特性或變項對於專業工作勝任的影響，與本研究是有相同的結果。

個人基本變項在勝任感上未呈現差異性的是婚姻、服務年資、薪資收入、社工師證照、宗教信仰等，結果代表這些社工員背景變項在勝任感的感受是沒有太大的不同。勝任感代表的是對於工作的勝任感受與能否完成工作的能力，在從事非行兒少機構安置服務時，前述的變項對社工員的勝任工作，並沒有影響。社工員是否已經結婚，服務年資的長短、薪資受入的高低、擁有證照與否，並不影響對工作的勝任與完成工作目標。宗教信仰的有無，對於工作的勝任無太大差異。

風險概念在社會工作的運用會因著社會結構、文化與不同團體所認定的風險類型不同，其所建構的服務機制就會有所差異（張菁芬，2006）。社工員所面臨的服務對象是一群不穩定及問題多元的案主，因此與所認定的風險自是與其他類型的案主不同。然而，此與本研究並不相同。亦即社工員依據機構特性屬性不同，在認定的風險感受上並無顯著差異的。

個人基本變項在風險感上未呈現差異性的是機構特性、性別、學歷、薪資收入、宗教信仰、職位、社工師證照。對社工員而言，前述的 7 個基本變項在風險感受上，並不會因變項不同而造成不一樣的感受，或有太大的差異之別。研究者原本認為社工員性別不同，會因為其面對或處理的態度不同會影響對風險的感受的差異性，但結果未能呈現。職位、社工師證照兩者，研究者認為在不同的職位上因為所處的環境不同，如第一線服務、間接督導或擁有專業證照者，在風險感受上敏感度會較高而不同的差異性，但結果顯示是並無太大差異存在。

依據劉雅雲（2001）針對兒童保護社會工作相關機構等 248 人進行兒童保護社會工作的職務勝任感與留職意願之研究，結果研究發現，認為社工員能夠確實執行工作任務，並產生對職務的勝任感，其中較不能勝任的是「運用兒童保護知識」、「運用資源的能力」、「運用倡導的能力」及「運用自我效能」。與本研究是具有部份相同的結果。

二、非行兒少機構安置服務社工員勝任感之變項自我效能表現，在風險感及專業承諾中呈現顯著的相關性

自我效能表現，在風險感四個因素與專業承諾的四個因素，除專業成長為具相關性外，其餘各因素均呈現顯著相關，顯示自我效能表現在風險感與專業承諾的重要影響力，因此可以說促進自我效能的提升，對於風險感的感受與對所處的專業工作環境做出專業承諾性相對的也會提高許多。

三、非行兒少機構安置服務社工員勝任感之變項中之資源運用，在勝任感、風險感、專業承諾均呈現相關性

資源運用，在風險感四個因素與專業承諾的四個因素，除專業成長未具相關性外，其餘各因素間均呈現相關或顯著相關。換句話而言，若社工員資源運用好時，相對的工作勝任度是可能提高的，對於風險的感受力高，也較可能預防評估或預防危險的發生。

四、非行兒少機構安置服務社工員風險感之風險意識、風險管理，與專業承諾之工作投入、專業成長、專業順應均成顯著相關性

依據研究結果社工員風險感中風險意識、風險管理 2 個因素與專業承諾中之工作投入、專業成長、專業順應等 3 個因素呈現顯著的相關性。我們可以說社工員對於風險意識感受較強烈，風險管理策略較好時，相對的在專業承諾的工作投入、專業成長、及對專業順應會有較良好的表現，亦及會較願意對工作付出，為工作做好管理，並願意為自己專業的成長付出心力，並盡而肯定專業或專業規範的重要。

五、社工師專業證照與專業承諾的相關性

社工員是否擁有社工師證照，在勝任感、風險感、專業承諾間完全沒有差異或相關。研究者原本期待透過研究歷程，探討瞭解社工師證照在社工員個人基本變項中，與從事非行兒少機構安置服務時在這 3 個變項是有差異的，但顯然結果不一。這樣的結果，可能是樣本數不多所造成，或者擁有證照與否和從事非行兒少機構安置服務是沒有太大關聯性的。

研究者認為身為一位專業社會工作人員，在從事專業服務時，在擁有專業證照的情況下，對於工作的勝任及環境風險的感受甚而做出專業承諾，會比沒有的來的高，但結果無論從那個變項看來都未具這樣的結果。目前，國內社會工作師的總人數，結至 98 年專技考試為止，約有 3277 位（內政部社會司，2008；考選部，2009 專技考試統計）。從研究樣本來看，在從事非行兒少機構安置服務社工領域中僅佔 1 小部份，主要原因是從事挑戰性極高的非行少年安置服務並非那麼容易，在轉換職場來說，證照只是代表一個象徵性，做為工作勝任佐證的依據，並不代表擁有者具備多麼良好的輔導能力。在實務上非行少年的安置服務領域中，有些從事第一線的社工人員即使非具有社工師證照，但也能做出一定專業輔導品質。

六、專業承諾中之留職意願情形，代表非行兒少機構安置服務對機構服務的感受

在專業承諾量表中之留職意願因素上，三成八的社工員認為工作使自己挫折，使自己想離開現在的工作崗位。顯然非行兒少機構安置服務對機構服務對留在機構內服務的情況仍然是持較正面的態度，此與機構的特性是有關的，因為不同性質的機構服務模式不同，對於其勝任及風險環境感受力也會不同。

呂勻琦（1994），研究發現亦有相類似的結果，即「社工員的個人基本特質差異在對社會工作的認知評價上會有不同，亦會影響其從事社會工作的感受。」。因此，如果社工員感受來自工作結果挫折，對於自己專業承諾的付出可能會有所影響，以決定是否願意繼續留在非行兒少機構安置服務行列。

由於研究者在實務領域從事服務多年，走過許多的服務歲月中發現，許多的非行兒少機構安置服務對社工員對於青少年的服務挫折是比較高的，在機構受到挫折後，往往都會選擇離開所處的工作崗位，因此社工員轉換的情形時有聽聞；非行少年的偏差行為或問題是較為多元的，會挑戰非行兒少機構安置社工員對服務工作的挫折忍受度，甚而是非行兒童少年衝動行為所帶來的風險。研究者原本欲從結果中找到的結果，是非行兒少機構安置社工員因受到工作挫折而離開工作的可能性是很高的，但研究結果未如預期。這代表著非行兒少機構安置社工員真的對自己的工作職場滿意，並沒有受到多的挫折；或者是社工員本身對挫折等處理得當，並不會左右其離開職場。

七、非行兒少機構安置服務社工員專業承諾彼此因素相關性高

專業承諾共有四個因素，其中留職意願與工作投入、專業成長、專業順應三者，均呈顯著性相關。換言之，工作投入的情形、自我專業的成長、專業規範的尊重，是非行兒少機構安置服務對社工員願意繼續留在機構服務的重要因素。

八、非行兒少機構安置服務社工員風險感整體與專業承諾整體之相關性

依據研究結果，就整體而言社工員勝任感與風險感、專業承諾之間具有相關性，但社工員風險感與專業承諾間並未具有相關性，但各變項因素彼此間卻有相關性，它可能是原本二者整體間就未具相關性，但各自分開來看，卻能看到彼此的相關。

九、非行兒少機構安置服務社工員婚姻與專業承諾相關性

依據研究結果，社工員之結婚與否，在專業承諾表現上，於工作投入與專業成長上出現顯著差異，而且未婚的平均數高於已婚。從實務面來看，結婚由於有家庭所牽絆，在機構安置服務的過程中考慮的就比較多，如機構輪班、輪流待命、戶外體驗活動等等，會讓已婚者有些怯步；反觀，未婚者牽絆少，因此，專業付出的動力或意願會較高。

第三節 研究建議

依據本研究的結果與綜合討論，提出以下的建議：

(一) 透過專業訓練提昇非行兒少機構安置服務社工員肯定自我及專業知能

從前述的討論中，發現自我效能表現在各個面向的重要性，因可以透過非行兒少機構安置服務的專業訓練，經由適當的專業訓練，如很夯的體驗教育，或其他有利於社工員在專業服務上適當的訓練，包括法令，或身心方面的訓練課程，或者與專業社工教育訓練機構合作，透過自我肯定的過程，以協助社工員面對挑戰性高的非行兒少機構安置服務。

(二) 加強風險辨視與管理策略規劃的能力

依前述研究結果的內容，在風險感上之風險意識及風險管理與專業有顯著性的相關，加強險危機風險的辨視，以及對風險防範能有適當的策略或規劃作業機制，將能提昇對於社工員願意面對風險，持續提供專業服務。此種加強風險辨視與管理策略規劃需依機構特性的不同，專業訓練方式不同，以符合機構所需，方才能有助與危險的評估，降低風險的發生。此舉除可以防範風險，也可以降低社工員處理風險議題時所產生的挫折感受。

(三) 加強資源運用，有效提昇服務效率

資源運用在研究結果上是極為重要的一個因素變項，對於整合個案所需的資源仍是較弱的一環，可以協助社工員建立適當的資源網絡以為服務時用。

(四) 提供專業成長的環境，提昇非行兒少機構安置服務社工員專業承諾

社工員從事專業性服務時，機構能否提供專業成長的機會是可能影響其繼續留在機構的意願。若是機構可以在一定的範圍內，讓社工員有進修的機會，除了可以留住人才外，也可以提昇機構的服務品質。

第四節 研究限制

一、研究名稱

本研究名稱爲「非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾關係之研究」，蒐集問卷過程中，容易造成混淆，特別是在縣市主管機關部份，容易爲「機構」字所左右，而對施測產生懷疑。研究者則是向受測者加以解釋說明，讓受測者瞭解並願意接受願意填寫問卷，以增加樣本來源及提升問卷的回收。

二、研究樣本

研究者在研究的蒐集的資料過程中，原欲依機構安置收容的比例爲架構進行問卷施測，但有些機構收容非行兒童人數少，因此社工員的人數偏低或恰無社工員，而不願加入受測行列。

蒐集資料的過程中，受測機構的單位，由於行政程序複雜，或現無收容對象，甚而以很少接觸此項業務婉拒，有的是機構有經營上其他內部上的問題需意要處理，因此亦無法參加，影響搜集資料的結果。

對於整體研究樣本，進行二次的問卷發放施測，並從非行安置服務的工作領域中積極尋求願以接受施測者，藉以降低可能的系統性偏誤，以爲研究推論作努力。

三、研究工具設計

(一)量表設計：

勝任感量表、風險感量表、均爲研究者自行設計，各整體量表與分量表的關聯與內容，在設計前雖加以思辨並與實務工作者做簡單的討論。特別是風險感量表雖有前人的類似研究經驗，但因對象並不合研究者所需，重新設計的過程中，使研究者回想工作實務中的經驗以及所聽自於工作同儕、或實際的案例，以較貼近工作領域的方式來設計各量表，以得到研究者所要研究的目的，讓研究結果能具有代表性。

(二)問卷

整體問卷在設計前，研究已先行試行歸類各個分量表的內容，以利各分量表的問卷設計。但問卷設計皆為正向題，並無負向題，缺乏可能的檢驗差異性的題目，可為問卷設計之憾。各分量表的題數在刪題應為多少屬恰當，或問卷用語上，應考慮到那些因素才為有效的方式，讓研究者在研究的歷程中倍感挑戰。研究者透過實務工作者、專家學者的討論與指導修正，經由電腦的分析處理，使問卷能有較好信度與效度。

經過本次研究過程後，研究者相信在未来工作的相關研究將增加助力，使研究者對於社會工作實務的研究，能有一定程度的信心。

(二)研究分析方法與論述

對於問卷的結果，乃依據研究目採用第 3 章所選定且能適合本研究的統計方法進行分析。統計面向需思考的方向較多，個人對於研究分析方法需考量的部分依據研究目的加以仔細思量，並參考不同的書籍，更進一步的進行統計分析，並為結果進行論述。若未來能針對結果與統計做更多方的努力，會讓結果分析更具成熟性與增加研究的穩定性。

四、未來研究建議

本研究是以非行安置機構服務社工員為主體進行實證上的研究，此類屬於廣義的非行少年安置服務的研究領域，但實際上研究對象因機構特性不同，差異性所及，使得研究對象取得不易，會有模糊焦點的可能。因此，未來做此項相關研究時，對象宜更明確，讓樣本數提高，會讓研究更為嚴謹，研究會較正確且穩定性會提昇。

其實，非行安置機構服務乃因應法院依少年事件處理法第 42 條轉向安置而來，從民國 89 年修法後的隔年，也就是民國 90 年起陸續有機構接受這樣的安置服務，機構的樣態不一，因此未來可以嚐試研究近 10 年以來的法院進行安置輔導服務的現況瞭解，對象為法院觀護人，以探討觀護人在此方面的勝任能力及觀護專業承諾的情形。

參考文獻

中文文獻

- 牛格正、王智弘（2007）。助人專業倫理的涵義、重要性與實踐。《*台灣心理諮商通訊*》，213，1-20。
- 王永慈（2004）。檢視社會工作管理的倫理議題。《*臺灣社會工作學刊*》，1，1-44。
- 王行、鄭玉英（1995）。《*心靈舞台—心理劇的本土經驗*》。台北：張老師。
- 王秀燕（2007）。從社會工作者面臨暴力來源與類型探討國內對工作者人身安全維護政策。《*2007高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會論文集*》。台中：亞洲大學。
- 王秀燕（2008）。案主暴力與兒少福利社會工作者工作安全～現況探討。《*兒童及少年福利期刊*》，18。
- 王俊明（1996）。目標設定理論在體育運動上的應用。《*第二十七屆大專院校運動會體育學術研討會論文集*》，台北：國立臺灣師範大學。
- 王惠宜（2005）。找到自己的翅膀—公部門社工督導的轉化歷程，臺灣大學社會工作學研究所論文。
- 王靜琳、蔡來蔭、呂桂雲（2005）。專業承諾之概念分析。《*護理雜誌*》，52(5)，71-77。
- 王麗月（2008）。國民小學教師參與決策與組織承諾關係之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
- 王麗容（1980）。我國社會工作員專業認同與專業滿足之研究。臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 包承恩、王永慈主譯（2000）。《*社會工作價值與倫理*》。台北：洪葉。（Fredric G. Reamer 原著，1999）
- 白崇亮（1986）。組織承諾研究：理論與實證。《*管理評論*》，5（2），30-51。
- 朱岑樓譯（1986）。職務扮演，龍冠海編，《*雲五社會科學大辭典*，第一冊：社會學
- ，245。台北：台灣商務。
- 朱柔若譯（2000）。《*社會研究方法--質化與量化取向*》。台北：揚智出版社。（Allyn and Bacon, Neuman, W. Lawrence, 1997）
- 朱道凱、蘇采禾 譯（2005）。《*社會工作概論*》。台北：群學。（Martin Davies(ed), 2002）
- 朱道凱、Kemshall, H.（2005）。風險評估與管理。載於朱道凱、蘇采禾主編，《*社會*

- 工作概論。165-175。台北：群學。（Martin Davies(ed)，2002）
- 吳明儒（2004）。社會「不」安全制度—風險原則的再省思，*國立政治大學社會學報*，36，33-62。
- 吳毓婷（2002）。保護業務社工員的專業才能裝備之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 呂勻琦（1994）。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班論文。
- 呂民璿（1995）。社會個案工作，載於李增祿主編，*社會工作概論(增訂二版)*，102-147。台北：巨流。
- 呂淑靜（2006）。破繭而出？！少年服務中心社工人員的角色期待、角色壓力與調適歷程之研究。*東吳大學社會工作學系研究所碩士論文*。
- 呂豐足(2005)。矯治社會工作倫理的實踐與展望。2005*通識教育與警察倫理學術研討會論文集*。桃園：中央警察大學。
- 李自強（2001）。觸法少年安置輔導執行現況及其影響因素。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 李美珍（1993）。臺灣地區醫院社會工作者之組織承諾與專業承諾之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 李新鄉（1993）。國小教師教育專業承諾及其相關因素之研究。國立政治大學教育學研究所博士論文。
- 李增祿（1995）。社會工作之本質與理論。載於李增祿編，*社會工作概論(增訂二版)*，102-147。台北：巨流。
- 李德仁（2004）。跨越理論與實踐的鴻溝：怎樣應用理論知識於小組工作中。香港：城市大學。
- 李豐安（2004）。中等學校排球教練組織承諾與專業承諾之研究。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班論文。
- 李詩詠（1999）。婚姻暴力受虐婦女醫療處遇中社會工作才能之研究—以高雄市婦女保護聯合會報為例。暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 汪淑媛（2007）。檢視台灣社工教育對家暴防治社工員職業風險之忽視。2007*高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會論文集*。台中：亞洲大學。
- 卓雅萍（2004）。非行兒少安置輔導處遇中社會工作者之服務經驗探究。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士班碩士論文。

- 周新富（1991）。國民小學教師專業承諾、教師效能信念與學生學業成就關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 周業謙、周光淦（譯）（2005）。*社會學辭典*。台北：貓頭鷹城邦文化。（David Jary & Julia Jary 合著，1999）
- 周震歐（2000）。*社會工作辭典第四版*。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 林宛瑩（1995）。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 周玟琪、葉琇姍、林萬億（譯）（1995）。*當代社會工作理論：批判的導論*。台北：五南。（Malcolm Stuart Payne原著，1991）
- 林宛瑩（1995）。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 林俊傑（2007）。組織承諾的理論與相關研究之探討。*學校行政雙月刊*，51，35-53。
- 林盈秀、何振宇（2008）。仙人掌故事－不幸少女的追輔經驗研究。2008 新世紀社會保障制度的建構與創新－跨時的變遷與跨國的比較」國際學術研討會論文集。嘉義：台灣社會福利學會。
- 林桂鳳等（2006）。阿德勒團體遊戲治療對原住民高風險家庭兒童之自我概念成效初探。2006 遊戲治療多元與創新學術研討會論文集，A-2，1-25。
- 林淑珍（2005）。大學生參與社團活動對其生涯發展影響之探討－以虎尾科大學生參與社團活動之經驗為例。台灣：雲林。
- 林瑞欽（1990）。師範生任教職志之理論與實徵研究。高雄：復文出版社。
- 林瑜珍（2002）。案主的抉擇，社工員的兩難－不幸少女安置輔導工作之探討。暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投。
- 林寶豐（2002）。國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究。*國教學報*，15，193-230。
- 姜定宇、鄭伯壘（2003）。組織忠誠、組織承諾、及組織公民行為研究之回顧與前瞻。*應用心理研究*，19，175-209。
- 柯智慧（2004）。醫務社會工作者應具備之醫務社會工作核心能力初探～以醫學中心為例。東海大學社會工作學系碩士班論文。
- 洪莉竹（2007）。中學輔導人員專業倫理困境與因應策略之研究。*國立臺灣師大教育心理學報*，39(3)，451-472。

- 紀金山 (2005)。制度變革過渡階段下的中等師資供需結構分析。 *台東大學教育學報*, 16(1), 1-34。
- 胡正光 (2003) 風險社會中的正義問題：對「風險」與「風險社會」之批判。 *哲學與文化*, 30(11), 147-163。
- 胡衛鵬、時勤 (2004)。組織承諾研究的進展與展望。 *心理科學進展*, 12(1), 103-110。
- 范書菁、彭淑華 (2007)。契約關係下的兒少保護工作之困境－以兒少保護個案家庭處遇服務方案為例。 *2008 建立臺灣永續發展的家庭、人口、健康、社區與勞動保障體系：公民權利契約觀點學術研討會論文集*。嘉義：台灣社會福利學會。
- 范焱 (譯) (2006)。個人風險管理。 *中華專案管理學會電子報*, 182。(David Hillson, 2006)
- 孫志麟 (1991)。自我效能的基本概念及其在教育上的應用。 *教育研究雙月刊*, 22, 47-54。
- 孫壹鳳 (2002)。我國少年安置服務政策分析。台北：財團法人國家政策研究基金會國政研究報告。
- 秦富珍 (1990)。北市報業編採人員之專業與組織承諾。國立臺灣師範大學社教研究所碩士論文。
- 翁文蒂 (2000)。 *社會工作辭典第四版*。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 袁方主編 (2002)。 *社會研究方法*。台北：五南。
- 馬傳鎮 (2000)。 *社會工作辭典第四版*。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 涂志賢 (2000)。學校專任運動教練組織承諾與專業承諾之研究。 *體育學報*, 29, 35-45。
- 張友馨 (2007)。非營利組織財務管理取向、方案服務品質維持與責信承諾之相關性研究。東海大學青社會工作學系碩士論文。
- 張任琦 (1989)。會計師事務所查帳人員組織承諾與事業承諾衝突之研究。國立政治大學會計研究所碩士論文。
- 張如杏 (2007)。社工人身安全議題之探討。 *2008 追求公平正義社會：社會工作專業的挑戰* 研討會論文集。台北：台灣社會工作專業人員協會。
- 張紉 (2000)。青少年安置服務福利屬性之探討。 *台大社工學刊*, 2, 194-215。

- 張涵婷(2008)。當社工遇上媒體－論社工與媒體之互動關係。國立臺灣大學社會科學學院新聞研究所深度報導碩士論文。
- 張菁芬(2006)。解析高風險家庭的服務策略。*社區發展季刊*，114，77-85。
- 張菁芬、莫藜藜(2006)。多元取向的社會工作服務模式：台北市社子地區的推動與實踐。台北：松慧。
- 張瑞村(2003)。職業學校教師工作價值觀、組織承諾與教師效能關係之研究。*朝陽學報*，8，37-69。
- 張瑞芬(2001)。台中市社工人員專業承諾、專業繼續教育學習型態與參與意向之相關研究。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 張嘉鴻(2004)。育幼機構保育人員與社工人員合作模式及工作承諾之研究。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 張縉鏐(2001)。社工人員組織承諾相關因素之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 張秀玉(2001)。社會工作者與行政主管對早期療育服務社會工作角色期待之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 梁啓賢(2007)。新社會風險下的澳門福利政策。*公共管治的理論和實踐學術研討會論文集*。澳門：澳門大學政府及行政學系。
- 梁瑞安(1990)。國小教師組織溝通、角色壓力與組織承諾關係研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 莊文芳(2001)。轉向制度安置輔導實務經驗分享－以勵馨台北中途之家為例(上)(下)。台北：財團法人台北市勵馨社會福利事業基金會。
- 許臨高(1985)。新進社會工作員所可能面臨的限制與困擾。*輔仁學誌—法管*，17，111-143。
- 郭國偵(2007)。*向陽花木－導師通訊*，14，1-6。
- 郭靜晃(2000)。*社會工作辭典第四版*。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 郭靜晃、曾華源(2000)。*少年司法轉向制度之因應*。台北：洪葉。
- 陳正和(2001)。影響青年學習行為的組織承諾、信念與一些社會特徵。*應用心理研究*，11，117-140。
- 陳圭如、孫世雄(2007)。*案主暴力與社會工作實務*。台北：心理。(Christina E. Newhill, 原著，2003)

- 陳宇嘉 (1993)。台灣省少年福利需求與福利服務提供之研究。台中：台灣省政府社會處委託研究報告。
- 陳怡君 (2001)。職業學校校長領導行為與教師組織承諾關係之研究。國立彰化師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 陳玫伶 (2006)。兒童與少年機構安置服務的內涵與展望。《社區發展季刊》，114，324-335。
- 陳淑玲 (2002)。影響新人類組織承諾相關因素之研究，《中華管理學報》，3(1)，75-88。
- 陳惠芳、陳怡菁 (2006)。工作特性變動與心理賦權對組織承諾之影響研究--以民營化中之公營事業為例。《人力資源管理學報》，6(2)，49-69。
- 陳麗欣 (2002)。台灣地區民眾犯罪被害與被害恐懼感之研究—以社會工作人員為例。台中：朝陽科技大學委託研究計畫成果報告。
- 彭淑華 (2003)。台閩地區少年安置及教養機構評鑑基準之研究。內政部社會司委託研究報告，未出版，台北市。
- 彭淑華 (2006)。保護為名，權控為實？—少年安置機構工作人員的觀點分析。《東吳社會工作學報》，15，1-36。
- 彭淑華 (2007)。「寧缺毋濫」？「寧濫毋缺」？—兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究。《中華心理衛生學刊》，20(2)，127-154。
- 彭淑華 (2007)。機構安置：保護他（她）？傷害他（她）？—兒童少年保護工作人員眼中之機構虐待圖像。《東吳社會工作學報》，16，1-36。
- 曾華源譯 (1986)。社會工作者為多重角色的通才實務工作者，《社區發展季刊》，34，97-106。
- 曾華源 (1991)。青少年庇護機構類型之探討。《社會福利》，91，15-17。
- 曾華源 (1993)。《社會工作專業教育研究》。台北：五南。
- 曾華源 (2006)。法院裁定少年轉向安置機構輔導服務之研究。台中：內政部委託研究報告。
- 曾華源、高迪理主編 (2007)。《社會工作概論—成爲一位改變者》。台北：心理。(Elizabeth A. Segal、Karen E. Gerdes & Sue Steiner，2007)
- 曾華源、郭靜晃 (1999)。《少年福利》。台北：亞太。
- 曾華源等 (2006)。《社會工作專業價值與倫理》。台北：洪葉。
- 曾華源 (譯) (1996)。社會工作者為多重角色的通才實務工作者，《社區發展季刊》，

34, 97-106。

黃國隆 (1986)。中學教師的組織承諾與專業承諾之研究。《國立政治大學學報》，53，55-84。

黃國隆、蔡啓通 (1998)。工作價值觀與領導行為對員工效能的影響。《台大管理論叢》，9(1)，51-85。

黃源協 (1997)。英國社會工作的源起與發展—台灣社會工作的借鏡與啓示。《社區發展》，78，141-156。

黃碧霞 (1999)。台灣各縣市社會工作專業體制與社會工作倫理，《社區發展季刊》，86，12-20。

楊瑞玲 (2000)。《社會工作辭典第四版》。台北：內政部社區發展雜誌社。

詹萬廷 (2002)。彰化縣國民小學校長行政決定方式對教師組織承諾影響之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。

廖榮利 (1996)。《社會工作概要》。台北：三民。

鄭惠君 (2002)。海陸輪調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾之相關探討—以A公司海陸勤人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

劉春榮 (1996)。國民小學教師專業自主知覺、教師組織功能需求與教師專業承諾研究。高雄：復文書局。

劉淑莉 (2007)。國內兒童少年保護社會工作者工作安全需求評估。東吳大學社會工作學系碩士班論文。

劉淑瓊、彭惠 (2007)。專業自主？組織自利？—論少年安置機構契約委託的篩案問題。《臺大社會學刊》，14，61-119。

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班論文。

樂國安、尹虹艷、王曉莊 (2006)。組織承諾研究的綜述。《應用心理學》，12(1)，84-90。

滕青芬 (1997)。台灣省縣市社工員離職行為與離職傾向之研究。東海大學社會工作系碩士論文。

蔡宏進等 (2007)。高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構。內政部社會福利工作人員研習中心。

蔡孟萱 (2005)。動機理論談樂趣化教學。《運動教育》，90(15)，134-140。

蔡明鑽 (2003)。金錢倫理觀對—專業承諾與組織承諾之影響性研究—以醫療器材

- 產業之業務人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 蔡惠嬌等 (2007)。護理人員專業承諾與工作滿意度之探討。 *中台灣醫誌*，12(2)，100-108。
- 徐雅嵐 (2009)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會行政與社會工作研究所碩士論文。
- 鄭瑞隆、邱顯良、李易蓁、李自強 (譯) (2007)。 *矯治社會工作*。台北：心理。(Albert R. Roberts 主編，2007)
- 鄭麗珍 (1997)。變遷中的家庭與社會工作教育， *東吳社工學報*，3，157-180。
- 鄭麗珍 (2007)。人身安全無保障 社工苦為泥菩薩。台北：台灣社會工作專業人員協會。
- 鄭麗珍 (2007)。社會工作人員的人身安全議題關注與因應挑戰。台中：朝陽科技大學。
- 鄭麗珍 (1997)。變遷中的家庭與社會工作教育。 *東吳社會工作學報*，3，157-180。
- 盧美秀、林秋芬 (2000)。各級護理學校應屆畢業生之工作價值及其對專業承諾的影響。 *台灣醫學*，4(2)，115-126。
- 謝秀真 (1993)。醫社會工作者在職訓練與職務勝任感之研究。東海大學社會工作學系碩士班論文。
- 謝啓大(2000)。我少年法之立法沿革及展望(上)。 *司法周刊*，989，2。
- 謝啓大(2000)。我少年法之立法沿革及展望(下)。 *司法周刊*，990，2。
- 鍾美育 (譯) (1992)。 *社會工作的倫理判斷*。徐震主編。台北：桂冠。(Frank Loewenberg & Ralph Dolgoff 原著，1992)
- 韓翼、廖建橋 (2005)。組織承諾研究的綜述。 *人類工效學*，11(3)，50-60。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。 *社會工作研究法*。台北：巨流。
- 簡曜輝等 (譯) (2002)。 *競技與健身運動心理學*。台北：禾楓書局。(Weinberg, R. S. & Gould, D. 原著，2002)
- 蘇獻宗 (2002)。國小排球教練組織承諾與專業承諾及其相關之研究。國立臺灣體育學院體育研究所碩士論文。
- 莫藜藜 (2003)。社會個案工作的意義與發展。許臨高主編。 *社會個案工作：理論與實務*。台北：五南。

英文文獻

- Adam, K. & Jessica, K. (1996). *The Social Science Encyclopedia*. London and New York: Routledge.
- Aranya, N., & Ferris, K. R. (1984). Areexamination of accountants organizational professional conflict. *The Accounting Review*, 54(1), 1-15.
- Argyis, C. (1973). Personality and organization theory revisited. *Administrative Science Quarterly*, 18, 141-167.
- Baker, R. (1976). The multirole Practitioner in the generic orientation to social work practice . *British Journal of Social work*, 3, 327-352.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice- Hall.
- Beaver, H. W. (1999). Client Violence Against Professional Social Workers: Frequency, Worker Characteristics, and Impact on Worker Job Satisfaction, Burnout, and Health (Doctoral dissertation). University of Arkansas.
- Beck, U. (1992) . *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: Sage.
- Becker, G. M. (1960). Notes on the concept of commitment. *The American Journal*, 27, 95-112.
- Becker, H. S., & Carper, J. (1956). *The elements of identification with an occupation*. *American Sociology Review*, 21, 38-47.
- Blau, G. J. (1987). Using a person- environment fit model to predict job involvement and organization commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 30(3), 284-293.
- Brearley, P. C. (1982a). *Risk in Social Work*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Brearley, P. C. with Hall, M. R. P., Jeffreys, P. M., Jennings, R. and Pritchard, S. (1982b). *Risk and Ageing*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Brickman, P. (1987). *Commitment, Conflict, and Caring*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Burke, P. J. (1980). The self: Measurement requirements from an interactionist perspective. *Social Psychology Quarterly*, 43(1), 18-29.
- Burke, P. J., & Reitzes, D. C. (1981). The link between identity and role performance. *Social Psychology Quarterly*, 44(2), 83-92.

- Chickering, A.W., & Reisser, L. (1993). *Education and identity*. (2nd ed.) .San Francisco : Jossey -Bass.
- Deci, E. L. (1975). *Intrinsic Motivation*. NY: Plenum Press.
- Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Foote, N. N. & Cottrel, L. S. (1955). *Identity and interpersonal competence*. Chicago: University of Chicago Press.
- Harter, S. (1978). Effectance motivation reconsidered: Toward a developmental model. *Human Development*, 21, 34-64.
- Harter, S. (1981). A model of mastery motivation in children: Individual differences and developmental change. In W.A.Collins (Ed.), *Aspects on the development of competence: The Minnesota symposia on child psychology*, 114, 215-255, Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hepworth, D.H. & Larsen, J.A. (1990). *Direct social work practice: Theory and skills*. (3 ed.). Chicago: Dorsey Press.
- Hoelter, J. W. (1983). The effects of role evaluation and commitment on identity salience. *Social Psychology Quarterly*, 46, 140-147.
- Horwath, W. R., T. A. Doane., O.C. Deevenre., A. Krammer and C. van Kessel. (1999). Management induced changes affecting soil C storage and nutrient cycling in conventional and organic/low-input systems. In Policy and Practices to Promote Soil C Storage in Agricultural Systems. R. Lal et al., Eds. *Advances in Soil Science*.
- Horwitz, M, J. (1999). *Social Worker Trauma: An Empirical Study of Negative Workplace Events and Workplace Trauma Effects Reported by Child Protection Professionals* (Doctoral dissertation). State University of New York at Albany.
- Ikeles, A. (1966). Social structure and socialization of competence. *Harvard Educational Review*, 36.
- Ilggen. D. R., SaFisher, C. A., & Taylor, M. S. (1979). Consequences of individual feedback on behavior in organization, *Journal of Applied Psychology*, 64, 349-371.
- Kahn, R.L., D.M. Wolfe, R.P. Quinn, And J.D.Sneek, “Organization Stress” : *Studies in RoleConflict and Ambiguity*, John Wiley & Sons, Inc,1964.
- Kanter, R. M. (1972). *Commitment and Community: Communes and Utopias in Social Perspective*, MA: Harvard University Press.

- Katz, R., & John, T. M. (1977). The loci of work satisfaction: Job, interaction, and policy. *Human Relations*, 30(5), 469-486.
- Kemshall, H. (2000a). Risk Assessment and Risk Management of Known Sex and Violent Offenders. London: Home Office Policing and Reducing Crime Unit.
- Kemshall, H. (2002) Risk, Social Policy and Welfare, Buckingham: Open University Press.
- Klinger, E., Barta, S. G., & Maxeiner, M. E. (1980). Motivational correlates of thought content frequency and commitment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1222 – 1237.
- Lieberman, M. (1956). Education as a Profession. New Jersey : Prentice Hall.
- Loewenberg, F. & Dolgoff , R. (1988). Ethical Decisions for Social Work Practice. Itasca, illinois :F.E. Peacock Publishers , INC.
- Mace, J. P. (1989). The Effect of Attitude and Belief on Social Worker Judgments Concerning Potentially Dangerous Clients. (Doctoral dissertation). University of California, Los Angeles.
- Maslow, Abraham H. (1987), Motivation and Personality, 3rd ed., Harper Collins, New York.
- McCall, G. J., & Simmons, J. L. (1966). Identities and Interaction. New York: Free Press.
- Mead, G. H. (1934). Mind, Self and Society, Chicago: Chicago University. Press.
- Merton, R. (1949). Social Theory and Social Structure, Chicago: Chicago University.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C.A. (1993). Commitment to organization and occupations: Extension and test of a there componet conceptualizational. *Journal of Applied Psychokogy*, 78(4), 538-551.
- Mitchell, T. R. (1979). Organizational behavior. *Annual Review of psychology*, 30, 243-281.
- Moon, G. (2000) . Risk and Protection: The Discourse of Confinement in Contemporary Mental Health Policy, Health and Place, 6, 239-50.
- Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitmentmodel. *Academy of Management Journal*, 24, 512-526.
- Morrow, P. C. & Goetz, J. F. (1988). Professionalism as a form of work commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 32(1), 92-112.

- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of workcommitment. *Academy Management Review*, 8, 486-500.
- Mowday, R. T., Porter, L.W., & Steers, R. M. (1982). *Employee organization linkage*. NewYork: Academic Press.
- Newhill CE (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77(8), 488-495.
- Newhill CE (1992). Assessibg dangers to others in clinical social work practice.*Social Service Review*, 66(1), 64-84.
- Newhill CE, & Wexler S. (1997). Children and youth services social worker's experiences with client violence. *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-212.
- Occupational Safety and Health Administration (2004). Preventting Workplace Violence for Heal Care & Social Service Workers.
- O'Hagan, K (1996). Competence in Child Proection. In O' Hagan, K(Ed)(1996). *Competence in Social Work Pratices — A practical guide for professionals*.London:Jessica Kingsley Publishers Ltd.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organization commitment and psychological attachment: The effects of compliance,identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Randall, D. M. (1987). Commitment and the organization: The organizational man revisited . *Academy of Management Review* , 12, 460-471.
- Reamer, F. G. (1995). Ethic and values. In *Encyclopedia of Social Work* (19th ed.), 897-898. Silver Spring, M D. National Association of Social Workers, Inc.
- Renaud, D. (2004). Personal Safety for Social Workers in Child Welfare. (Doctoral dissertation). University of Manitoba (Canada).
- Rey, L. (1996). What social. Workers need to know about client violence. *Families in Society*, 77(1), 33-39.
- Rizzo, J., R. House, and S. Lirtzman. (1970). Role conflict and ambiguity incomplex organizations, *Administrative Science Quarterly*, June, 150-163.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control.
- Sargent, K. (1999). Assessing Risk for Children, in Parsloe, P. (ed.) *Risk Assessment in Social Care and Social Work, Research Highlights in Social Work*, 36, London: Jessica Kingsley.

- Sato, T. (2001). Autonomy and relatedness in psychopathology and treatment: A cross-cultural formulation. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 127(1), 89-127.
- Sheldon, K. & Kennon, B. A. (2002). Social Roles as Mechanisms for Psychological Need Satisfaction Within Social Groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(6), 1131-1143.
- Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. New York: Macmillan.
- Skiba JT, & Cosner RE (1990). In harms's way: A study of client assaults on Pennsylvania children and youth workers. *Protective Services Quarterly*, 5 , 1-11.
- Smalley, R. E.(1970). The functional approach to case work practice. In R. V. Robert & R. H. Mee(eds). *Theories of social case work*. Chicago:
- Smith, M. B. (1968). Competence and socialization. In J, A. Calusen (ed.), *Socialization and Society*. Boston: Little Brown. The University of Chicago.
- Spencer, P. & Munch, S. (2003) . Client violence toward social workers; the role of management in community mental health programs. *Social Work*, 48(4). 532-534.
- Stalker, Kirsten. (2003). Managing Risk and Uncertainty in Social Work, *Journal of Social Work*, 3(2), 211-233.
- Star, B. (1984). Patient violence/therapist safety. *Social Work*, 29, 225-230. Of organizational behavior and belief. In B. Staw, & G. Salack, (eds.) *New Directions Organization Behavior*. Chicago: St. Clair. 85-97.
- Staw, B. M. (1978). Commitment to a policy decision: A multi-theoretical perspective.*Administrative Science Quarterly*, 23, 40-64.
- Steers, R. M. & Porter L. W. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill, 304.
- Steers, Richard M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organization Commitment,*Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M.(1978). Assessing personal, role, andorganizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.
- Stevenson, O. (1999). Old People at Risk, in Parsloe, P. (ed.) *Risk Assessment in Social Care andSocial Work, Research Highlights in Social Work*, 36, London: Jessica Kingsley.
- Stryker, S. & Serpe, R. T. (1982). *Commitment, Identity Saliience, and Role Behavior*. New

York.

Stryker, S. (1968). Identity salience and role performance. *Journal of Marriage and the Family*, 4, 558-564.

Taylor, L. E. (1988). Professional commitment: The influence of the process socialization and professionalization and selected socio-demographic factors in Canadian social work. Unpublished doctoral dissertation, University of Toronto.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. N.Y.: Wiley.

West Virginia Social Worker Killed During Home Visit (2008). *Policy & Practice of Public Human Services*, 66, 9.

White, R. W. (1963). *Ego and reality in psychoanalytic theory*. N. Y. : International Universities Press.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.

Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationships between Job, Organization, and Career Commitments and Work Outcomes: An Integrative Approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, 81-96.

Zuckerman, D. M. (1980). Self-Esteem, self-concept, and the life goals and sex role attitudes of college students. *Journal of Personality*, 48(2), 147-162.

網站資料

唯基百科 (2002)。 <http://zh.wikipedia.org>。

徐淑如 (2008)。軟體專案管理(三)：第十四章 風險管理。 <http://www.mis.ncyu.edu.tw>

彭懷真 (2007)。很多人的安全：來自非自願性案主的新挑戰。台灣：台中。
http://140.128.189.9/teach_data

何明晃(2000)。少年事件處理法修正芻議。高雄：高雄少年法院全球資訊網。

台北縣政府社會局 (2008)。社工人身安全問卷調查。台灣：台北。
<http://www.gov.tw/newscenter>

統計資料

司法院業務概況（2004）。司法院業務統計。台北：司法院。

司法院業務概況（2005）。司法院業務統計。台北：司法院。

司法院業務概況（2006）。司法院業務統計。台北：司法院。

司法院業務概況（2007）。司法院業務統計。台北：司法院。

司法院業務概況（2008）。司法院業務統計。台北：司法院。

內政部（2000）。《社會工作辭典第四版》。台北：內政部社區發展雜誌社。

內政部（2008）。97年社政年報。台北：內政部全球資訊網。

內政部（2008）。歷年社會工作師及格人數統計。台北：內政部全球資訊網。

考選部（2009）。專技人員考試統計。台北：考選部全球資訊網。

社會學辭典（2000）。台北：貓頭鷹出版社。

附錄一 研究問卷

非行兒少機構安置服務社工員之勝任感、風險感與專業承諾關係之研究問卷量表

各位社工伙伴大家好：

非行兒少機構安置服務是因應少年事件處理法而來的服務工作，它與兒少保護工作是息息相關的。從開始立法到相關法令措施的配合，一路走來，感受良多。此種服務是充滿高挑戰性的，爲了瞭解服務工作中勝任能力、風險、專業承諾等相關性，乃進行本次的研究，結果僅作學術上的分析，請您能撥空填答，特此感謝。

私立東海大學社會工作學系碩士班
 研究生：張琇珠敬上
 指導教授：曾華源教授

填答說明：

下列各部份，請您依據您的看法在「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五種不同程度之描述中選擇一種，並將選擇以打「✓」的方式回答。

第一部份：勝任感

此部份爲社工員從事非行兒少專業機構安置服務時的勝任能力的感受，請打「✓」

		非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1	我能爲機構 聯結 相關資源.....	<input type="checkbox"/>				
2	我可以 管理 機構有限資源.....	<input type="checkbox"/>				
3	我能夠 整合 個案所需資源.....	<input type="checkbox"/>				
4	我能爲案主進行 資源轉介	<input type="checkbox"/>				
5	我具備安置輔導工作所需要的專業能力.....	<input type="checkbox"/>				
6	我能運用會談技巧聽取案主的想法.....	<input type="checkbox"/>				
7	我能運用各項專業能力爲案主解決問題.....	<input type="checkbox"/>				
8	我能夠運用專業知識對案主問題與需要進行評估.....	<input type="checkbox"/>				
9	我能運用安置輔導相關法令.....	<input type="checkbox"/>				

		非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非常 不同 意
10	我認爲自己的能力足以面對工作……	<input type="checkbox"/>				
11	我對於和他人的合作是有自信的……	<input type="checkbox"/>				
12	我的能力符合我的工作任務……	<input type="checkbox"/>				
13	我能有耐心的面對所有案主問題……	<input type="checkbox"/>				
14	我能運用我的工作經驗，幫助完成任務……	<input type="checkbox"/>				
15	我曾面臨兩難問題的決定……	<input type="checkbox"/>				
16	我與其他社工人員合作時，會有倫理問題要處理……	<input type="checkbox"/>				
17	我曾面對管理與輔導處理上的兩難問題……	<input type="checkbox"/>				
18	我在案主保密與誠信間出現處理上的兩難情境……	<input type="checkbox"/>				
19	我對於資源分配與處遇目標的兩難……	<input type="checkbox"/>				

第二部份：風險感

此部份爲社工員從事非行兒少專業機構安置服務時的風險感受，請選擇適當的打「✓」

20	我認爲安置輔導工作的風險較高……	<input type="checkbox"/>				
21	我能分辨風險發生的可能……	<input type="checkbox"/>				
22	我會提高警覺，注意周遭環境風險發生……	<input type="checkbox"/>				
23	我能感受服務對象風險的產生……	<input type="checkbox"/>				
24	風險爲對我造成傷害……	<input type="checkbox"/>				
25	我曾因在服務的過程中受到服務對象的傷害……	<input type="checkbox"/>				
26	風險多使我產生精神病徵……	<input type="checkbox"/>				
27	風險造成的傷害使我對自己的處遇能力失去自信心……	<input type="checkbox"/>				
28	風險發生後會影響我和其他社工員的合作……	<input type="checkbox"/>				
29	我能從風險的傷害中很快恢復……	<input type="checkbox"/>				

非常
同意

同
意

無
意
見

不
同
意

非常
不同
意

30	我曾受到肢體暴力的對待.....	<input type="checkbox"/>				
31	我曾受到當面口語的威脅.....	<input type="checkbox"/>				
32	我曾受到言語的污辱.....	<input type="checkbox"/>				
33	我曾受到服務對象向機關不實投訴.....	<input type="checkbox"/>				
34	我曾面臨法律的訴訟.....	<input type="checkbox"/>				
35	我曾面臨道德風險上的選擇.....	<input type="checkbox"/>				

36	我會主動去瞭解風險管理的重要，以預防問題的發生.....	<input type="checkbox"/>				
37	我可以為專業服務作好規劃，以降低風險的發生.....	<input type="checkbox"/>				
38	我可以在危機發生時，即時做出決策，處理危機.....	<input type="checkbox"/>				
39	我強化資源網絡，使危機發生時，將傷害降到最低.....	<input type="checkbox"/>				
40	我為工作建立一套危機管理標準作業流程.....	<input type="checkbox"/>				
41	我可以運用人力資源，促進合作共同解決危機.....	<input type="checkbox"/>				
42	我能評估危機的發生.....	<input type="checkbox"/>				

第三部份：專業承諾

此部份為社工員從事非行兒少機構安置服務的專業承諾，請打「✓」

43	我會很自傲告訴別人我從事專業的工作.....	<input type="checkbox"/>				
44	我對選擇具專業性的社會工作並不後悔.....	<input type="checkbox"/>				
45	我可以接受專業文化的規範.....	<input type="checkbox"/>				
46	我十分願意選擇社會工作為我個人一生的職業.....	<input type="checkbox"/>				
47	我能接受機構安置輔導服務的重要性.....	<input type="checkbox"/>				
48	我認同社工師證照代表專業.....	<input type="checkbox"/>				

		非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
49	我會願意對我的工作 努力 付出.....	<input type="checkbox"/>				
50	我可以 積極樂觀 的面對我的工作任務.....	<input type="checkbox"/>				
51	我會 主動參與 各項服務工作.....	<input type="checkbox"/>				
52	我能 盡力投入 各項工作角色任務.....	<input type="checkbox"/>				
53	我付出 額外 的努力，以 協助機關 獲得成功.....	<input type="checkbox"/>				
54	我對工作充滿使命感，所以我會 努力完成 工作目標.....	<input type="checkbox"/>				

55	我會願意在目前的工作上 持續 工作.....	<input type="checkbox"/>				
56	獲得支持 使我願意在工作上 更努力	<input type="checkbox"/>				
57	我能 堅守崗位 ，對工作 充滿信心	<input type="checkbox"/>				
58	我感受到 工作風險 ，所以我不願意留下來繼續工作.....	<input type="checkbox"/>				
59	我覺得那裡 薪水高 ，我就會轉換工作單位.....	<input type="checkbox"/>				
60	我認為 工作挫折 使我想離開現在的工作.....	<input type="checkbox"/>				

61	我會為了本身工作而作 專業進修	<input type="checkbox"/>				
62	我願意 進行 與本身能力專長相符的研究.....	<input type="checkbox"/>				
63	我願意利用自己公餘時間 進修 ，以提昇專業知能.....	<input type="checkbox"/>				
64	我願意 學習 接受機構的 在職訓練進修	<input type="checkbox"/>				
65	我願意 花錢 接受進行 跨專業的訓練	<input type="checkbox"/>				
66	我認為從事 進修 可 充實 我的專業知能.....	<input type="checkbox"/>				

第四部份：基本資料（以下皆為單選，請打✓）

一、機構特性：公立安置機構 私立安置機構 縣市主管單位

二、性別：男 女

三、年齡：22歲以下 22-25歲 26-30歲 31歲-35歲 36-40歲

41歲以上

四、學歷：高中、高職 大專 大學 研究所以上

五、婚姻：未婚 已婚

六、服務年資：

1年以下 滿1年-2年 滿2年以上-4年 滿4年以上-6年

滿6年-10年 滿10年以上-15年 滿15年以上-20年 滿21年以上

七、薪資收入：

18,000-20,000 20,001-25,000 25,001-30,000

30,001-40,000 40,001-50,000 50,001-60,000 60,001已上

八、宗教信仰：無 佛教 道教 天主教 基督教 其他：___

九、職位：社會工作人員 社會工作督導

十、社工師證照：有 無