

## 目錄

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 問題陳述.....	1
第二節 研究動機與目的 .....	5
第三節 名詞定義.....	7
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>9</b>
第一節 兒童及少年保護工作.....	9
第二節 兒少保護社工員的專業承諾 .....	17
第三節 兒少保護社工員的角色壓力 .....	25
第四節 兒少保社工員的自我效能 .....	34
第五節 兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾 .....	39
<b>第三章 研究方法</b> .....	<b>43</b>
第一節 研究設計.....	43
第二節 樣本設計.....	47
第三節 研究測量工具設計 .....	49
第四節 資料收集分析.....	56
<b>第四章 研究結果與分析</b> .....	<b>59</b>
第一節 兒少保社工員基本特性描述 .....	59
第二節 兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾之描述 .....	67
第三節 兒少保社工員基本特性在角色壓力、自我效能與專業承諾之差異分析 .....	73
第四節 兒少保社工員之基本特性與角色壓力、自我效能、專業承諾間之相關分析.....	82
第五節 兒少保社工員之基本特性與角色壓力、自我效能、專業承諾之間的迴歸分析 ..	87
<b>第五章 結論與建議</b> .....	<b>95</b>
第一節 結論 .....	95
第二節 討論 .....	101
第三節 建議 .....	108
參考書目 .....	112
附錄 .....	117

# 第一章 緒論

## 第一節 問題陳述

近年來，台灣的兒童及少年受虐待或疏忽案件逐年大幅成長，根據內政部兒童局的統計數據，2004 年全國受理兒童及少年保護（以下簡稱兒少保）案件計 7,837 件，2007 年攀升為 13,687 件，增加近七成五之高。兒童受虐致死或家長攜子自殺案件層出不窮，部分案件甚至為社政單位已開案輔導之個案，卻仍釀成不幸的悲劇，令人扼腕。尤其是 2007 年黎小弟弟受虐至死案件，社會局的處理受到各界爭議，部分媒體甚至以「冷血社工」等聳動而嚴厲字眼批判社會工作人員（以下簡稱社工員），強烈衝擊兒少保社工員的工作士氣。然而，一般社會大眾卻無法瞭解社工員在處理兒童及少年受虐待或疏忽案件過程中，所承受的替代性創傷、沉重的心理壓力與內心衝突。

爲了提供兒童及少年完善的人身安全保障，近十年來我國不斷修訂相關法令，賦予社工員重大的執法責任，依據「兒童及少年福利法」及「兒童及少年保護通報及處理辦法」規定，社工員接獲兒少保通報案件後須於 24 小時內立即處理，以當面訪視到兒童及少年爲原則，並應於四日內完成調查報告。也就是說，要求執行兒少保工作的社工員必須在最短的時間內介入家庭，安撫受到創傷驚恐的兒童或少年，與憤怒、抗拒並有暴力行爲的施虐者周旋，和不知所措的家屬建立信任關係，立即做出正確之家庭功能評估及處遇決策等專業判斷。要達成如此高難度的工作任務，社工員除了需要擁有有關兒童及少年身心發展、家庭動力、非自願性個案處遇等專業知識、純熟的會談技巧、熟悉相關資源與法令外，更需要藉由實務經驗之累積，方能有穩定的服務品質與成效。

但是反觀目前國內的兒少保體系，執行兒少保工作的第一線社工員幾乎全都是縣市政府一年一聘的約聘雇人員，相關體系提供給兒少保社工員的專業知能訓練及人身、工作安全保障情況如何呢？以目前的工作環境條件是否能提供兒少保社工員足夠的支持，讓兒少保社工員願意繼續留在工作崗位，並且願意盡心盡力投入呢？也就是兒少保社工員對於兒少保工作的專業承諾情形如何？如果專業承諾不足又會爲機構及社工員本身帶來什麼影響呢？根

據學者研究指出，組織承諾與工作者的留職意願、出席率和工作績效有高度相關（Steers, 1977；Mowday, Porter & Steers, 1982），引用至兒少保專業承諾上，即如果社工員對於兒少保工作的專業承諾不足，則可能影響其繼續留在專業工作崗位上的意願，影響其對於專業工作投入的熱忱與所提供服務品質。

從國內外學者調查研究均發現兒少保領域社工員流動率頗高。根據余漢儀（1995）針對台灣各縣市政府兒少保護社工員調查發現，兒少保社工員的年資在3年以下者高達51.4%，10年以上者僅5.5%，其中年齡在25-34歲者最多，佔64.2%，而且這其中有51.9%的社工員表示，若有別的工作機會就會離職。此一數據顯示，國內兒少保社工員之流動頻繁，致使經驗無法傳承是普遍存在的現象。美國公共人群服務協會的統計資料也顯示，公部門兒童福利工作者的離職率為20%-40%，而且有長期留任意願的社工員不到50%（Fryer, Poland, Bross & Krugman, 1988）。足見如何留住人才，並留住有能力且具備繼續服務熱忱的工作人力，是國內外兒少保工作體系共同面臨的重要課題。

事實上，兒少保人力的流動不但會影響服務輸送的連續性，有損害案主權益之虞，也直接衝擊在職人員的工作負荷。根據Westbrook, Ellis & Ellett（2006）等人調查顯示，美國兒童福利人力空缺遞補至少須7-13週，期間在職人員必須分擔個案工作量，造成個案負荷超載，勢必也會影響社工員對個案服務，所以若未能做好妥適銜接工作，即可能出現服務空窗期，不但直接影響案主權益，也間接影響機構責信。此外，為了穩定專業服務品質，機構必須反覆投注經費與人力於新進人力之培訓，相對提升機構營運成本，Graef & Hill（2000）估計替換一名兒保社工員要花費約1萬美金，因為新進人力必須要先接受法定的職前訓練才能開始接案。

究竟是什麼因素讓兒少保護社工員放棄對專業的承諾，讓社工人力耗損如此快速？

劉蕙雯（1998）研究發現，兒少保社工員因為面對工作上的壓力以及福利和待遇均不能滿足自我需求等問題，而產生工作疲乏的情況。鍾素珠（2005）研究社工員在兒童虐待個案的處遇角色上，發現兒少保社工員有角色多重且混淆、人力無法專職專用且不足、個案量負荷過重的情形。余漢儀（1995）對台灣 23 個縣市政府兒少保工作第一線社工員之研究也顯示，社工員會離職的主要原因為工作情境的不可控制因素太多，產生無力感（67.5%），其次為

兒保工作對社工員安全的威脅(61%)，再次為工作負荷重、工作壓力大(52.6%)。Masson & Morrison (1991) 的研究也認為兒少保社工員離職率高與工作壓力大、工作的不可預知性高及遭受暴力的因素有關聯(引自余漢儀, 1995)。

綜合上述相關研究顯示，極高比例的兒少保社工員在工作上面臨了工作情境的不確定、角色職責模糊、較高的職業風險、工作負荷過重等各種角色壓力。相關研究顯示，自我效能對提升工作滿意度及舒緩壓力感有很大的功能，幫助社工員提升自我效能，是否能舒緩其角色壓力，並提升對專業工作的承諾，值得進一步探究。

隨著社會政經環境的快速變遷，相關法令不斷修正，直接影響兒少保社工員角色轉變與負荷增加，工作方式也由提供個案服務轉為個案管理，社工員往往兼具多重角色，使社工員對自身角色產生混淆及衝突現象。當外在環境或社工員自身對自我角色要求或期望太多或不一致或不明確時，社工員對於其角色的扮演與角色任務的達成，會產生生理、行為與心理上之負擔，此即角色壓力。

從 1988 年中華兒童福利基金會開始引入西方兒童人權及兒少保護觀念與制度(余漢儀, 1995) 以來，短短 20 年間社會大眾對此概念多尚模糊，對於兒少保護社工員的角色期待不一致，或期待社工員擔負起依法捍衛兒童權益的執法悍將的角色，或期待社工員不要管太多人家的家務事，應該扮演關懷天使的角色，所以當媒體報導重大兒虐案件時，社會大眾就譴責社工員未能善盡職責落實保障兒童少年安全，然而當社工員以公權力強制安置兒童少年時，卻又責怪社工員以專業霸權侵犯父母親權，導致兒少保護社工員對自身角色認定的矛盾與衝突，尤其對於新手社工員，若事先未接受充實的專業知能訓練，堅定自身對於兒少保護價值與信念的認同，又缺乏妥適督導與支持，很容易迷失自己的角色，由挫折進而崩熬(burn out)。此外，兒少保護工作基於社會工作以案主為中心，以兒童最佳利益為優先考量的價值理念，與公部門凡事講求依法行政的官僚體制基本精神大相逕庭，行政主管對社工員的角色定位及期待往往與專業角色衝突，造成社工員兩難的窘境。

角色模糊是指外界對於社工員的期望訊息不確定或含糊，使得社工員在扮演其角色時，缺乏對目標與權責的確切認識，產生無所適從的現象。台灣的公務體系在儒家倫理思想及傳統家庭觀念的框架下，已有一套對於公務人

員的工作角色期待，社工員要在這個體制下推展西方價值理念發展而來的兒少保護工作，容易將社會行政與社工專業混淆，讓社工員面臨角色模糊的壓力。

隨著兒少保通報制度的建立，兒少保通報案件連年快速成長，相關法令對於個案處遇品質的要求也更精緻，但是全國各縣市政府（含北高兩市）318名兒少福利社工人力需服務全國 22,823,604 名兒童，平均每位社工員負擔服務人數為 71,457 人，若就內政部兒童局統計社工員實際服務個案量計，各縣市政府實際專責兒少保護工作社工員僅 51 人，2005 年全國兒少保護新增通報案為 9974 件，平均每名社工員每月新接個案 16 件，再就全年服務案量 14,846 件（含舊案）來看，平均每名社工員全年服務個案負荷量為 195 件，顯見我國兒少保護社工員沉重的個案負荷量，政府單位兒少保護社工員人力不足現象嚴重。社工員長期處於個案負荷過重狀態，若無法獲得調適紓解，累積的壓力可能導致社工員崩熬，無法繼續堅持對專業的承諾，進而降低其留任的意願。

## 第二節 研究動機與目的

從事兒少保工作十餘年，深刻體會到兒少保社工員所面對的是兒童及少年生命安全及權益維護的重責大任，兒童的生命無法等待，兒少保工作是個具有時限性、強制性及高度職業危險特性的專業，是一連串評估與做決定的過程，伴隨著高度壓力與挑戰性，考驗執行工作者的智慧與毅力。

相對於過去社工員予人友好關懷慈善的形象，兒少保社工員必需扮演介入家庭的執法者角色，該如何拿捏分寸才不致於淪為冷峻的執法者？面對來自各方分歧的期待，兒少保社工員是否能清楚確認自身角色定位、堅定自己的立場？日益繁重的工作負荷，是否會影響兒少保社工員對專業工作的堅持？如何維繫兒少保社工員對專業工作的熱忱與使命感，俾持續對於兒少保護工作的專業認同與投入？這些問題一直是我所關心的，但是學術界對於兒少保領域的研究，多著重於服務處遇的探討，或社工員的工作滿意與離職關係，較少探討社工員所承受的角色壓力或社工員對兒少保護工作的專業承諾。

雖然近年已有部分縣市政府將社工人力納為正式編制，期藉由提升工作條件以穩定社工人力，然而多數縣市政府社工員仍以逐年約聘方式進用，缺乏良好的升遷管道、福利及安全保障，而且往往在首長替換後，約聘雇社工員就成為精簡人事下的犧牲品。雖然部分學者調查發現近年社工人力有從民間單位向政府體系流動趨勢，但也發現公部門兒少保社工員流動率高及人力不足仍為普遍存在的現象，即使部分已將社工人力納編的縣市，卻也出現由高離職率轉為高調職率（因公務員資格，可請調到較清閒單位）的現象，反映政府部門的工作環境對社工的實踐不利，而又缺乏專業團體力量的奧援，個別專業人員遂一一於政府體制中崩熬（余漢儀，1999）。

鑑於長期以來兒少保人力流動性高且嚴重不足之窘境，內政部於 2006 年規劃擴大補助全國各縣市政府增聘兒少保社工人力，並補助民間單位投入兒少保工作的專業人事費用，期透過公私部門共同合作，精緻化兒少保護服務輸送及內容，提高服務效能，以確保兒童及少年安全，並期建立適合兒童及少年身心發展的妥適環境及完備的保護網絡。方案推展至今，全國各縣市政府投入兒少福利工作的社工人力（含直接提供個案服務及福利行政之社工

員) 已由 185 人增加為 511 人，惟多數仍以契約方式聘用，另外相關配套措施亦未能相對配合改善。因此，中央的政策方案是否確實能達成預期目標，減輕兒少保護社工員的工作壓力，提升社工員對專業的認同與投入，穩定人力，是本研究主要的研究動機。

故本研究擬針對目前各縣市政府從事兒少保工作的社工人力(含社工員及督導)，探究其基本特性與工作特質，瞭解社工員對於自身工作角色的定位及對所承受的角色壓力認知情形，自我效能的表現狀況，並進一步探討社工員對兒少保專業工作的承諾情形，及三者間的相關性。本研究主要的研究問題為下列幾項：

- 一、現職兒少保社工員的基本特性狀況如何？
- 二、兒少保社工員的自我效能表現如何？
- 三、兒少保社工員對角色壓力的認知情形如何？
- 四、兒少保社工員的專業承諾情形如何？
- 五、兒少保社工員的基本特性不同對於自我效能、角色壓力及專業承諾是否有差異存在？
- 六、兒少保社工員的基本特性、自我效能、角色壓力及專業承諾間是否有相關性存在？
- 七、兒少保社工員的自我效能表現及角色壓力認知情形對專業承諾是否具有預測力？

希望藉由此研究結果，達成以下幾個目的：

- 一、探討兒少保社工員對於兒少保工作專業承諾情形及影響因素，作為相關單位未來規劃穩定人力資源方案，以穩定人力資源之參考。
- 二、探討兒少保社工員自我效能表現及角色壓力認知情形，及其對於專業承諾的影響，作為相關單位對於兒少保工作人力編制、教育訓練規劃與組織工作設計之參考
- 三、探討現職兒少保社工員的特性與自我效能、角色壓力及專業承諾間的相關性，提供實務工作界及學界瞭解兒少保工作現況，作為後續相關研究之參考。

### 第三節 名詞定義

爲使本研究的探討更明確清晰，茲將研究中之重要名詞和研究變項定義如下：

- 一、兒童及少年保護（child protection）：係指當兒童及少年有被虐待、疏忽或剝削的情況發生時，兒少保社工員以社會工作方法，整合相關單位與資源形成兒少保護網絡，爲兒童及少年與其家人提供支持性、補充性及替代性服務措施，以共同協助兒童及少年與其家庭解決問題。
- 二、兒童及少年保護社會工作員（child protective social workers）：簡稱兒少保社工員，指在縣市政府部門直接從事兒童及少年保護服務工作之社會工作專業人力，包含社會工作員(師)及社會工作督導員。
- 三、自我效能（self-efficacy）：是指個人對於自己能夠完成特定任務或行爲表現所持有的信心或有把握的程度，包含自主行動、自我管控、自我規劃三個構面。
- 四、角色壓力（role stress）：係指當外在環境或社工員自身對自我角色要求或期望太多或不一致或不明確時，社工員對於其角色的扮演與角色任務的達成，會產生生理、行爲與心理上之負擔，包含以下三種層面：角色模糊（role ambiguity）、角色衝突（role conflict）、角色超載（role overload）。
- 五、專業承諾（professional commitment）：係指從事兒少保工作的社工員受到內、外在因素影響，經過理性評估各種因素後，對於兒少保此一專業工作，表現出前後一致性的態度與行爲，包含對社會工作專業價值與信念的認同、願意投入心力於社會工作專業的意願、積極參與進修訓練活動、願意繼續從事社會工作的意願等 4 個面向。



## 第二章 文獻探討

本研究主要是在探討兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾間之關係，為界定各概念，確認主要變項以形成研究架構，本章以文獻探討相關議題，作為本研究之概念架構知基礎。以下分別以三個主軸來加以探討，第一節為兒童及少年保護工作，第二節為兒少保社工員的專業承諾，第三節為兒少保護社工員的角色壓力，第四節為兒少保社工員的自我效能，第五節為兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾。

### 第一節 兒童及少年保護工作

#### 一、兒童及少年保護工作的起源與發展

兒少保護觀念起源自西方社會，視兒童為一獨立的個體，並非成人的縮影或附屬，且視兒童為國家的資產，未來的勞動力，國家有責任負起保障兒童權利的責任，父母只是在兒童少年身心未臻成熟時期，提供保護照顧的法定代理人，然而當這個法定代理人無法提供妥適照顧，甚至危害兒童少年權益時，政府就要以公權力介入處理。但是國人傳統觀念，卻視兒童少年為父母私人的財產，在「天下無不是的父母」、「孩子不打不成器」等觀念下，國人多半遵行打罵教育方式，認為打罵方式是最快速有效的管教方式，且認為孩子既是父母所生，父母有權力決定孩子的任何事。

直到 1987 年間，中華兒童福利基金會注意到台灣兒童虐待問題的嚴重性，蒐集全國報章刊載的兒童虐待案例，於 1988 年與東海大學合辦兒童保護研討會（余漢儀，1999），喚起社會大眾重視兒童保護工作的重要性，引進西方社會兒少保護觀念及美國的工作經驗與技術，培訓全國首批兒少保護社工員，開啓了台灣的兒少保護工作。

隨著人民權利意識蓬勃發展及民間非營利組之驅策下，台灣的兒少保護工作在短短20年多間迅速發展演進，1993年修正兒童福利法，具體化兒童保護相關規定，包括緊急安置、責任通報等，賦予公權力介入家庭維護兒童安全的法源依據。1995年台灣省政府委託世界展望會設置全國兒童保護專線，24小時受理民眾通報案件，各縣市政府也陸續設置兒童保護通報中心，配置兒少保護工

作專責社工員，賦予社工員執行兒少保護工作的重任，24小時隨時待命，針對緊急性兒少保護個案提供立即性保護處遇。至此兒少保護工作已由民間單位倡導轉由政府積極主動介入，惟仍缺乏一個統整的單位，1999年設置內政部兒童局專責全國兒童少年福利業務，並於2003年再次修法，將兒童福利法及少年福利法整併為兒童及少年福利法，期統整對於兒童及少年福利與服務輸送的完整性，並擴大明定各目的事業主管單位的職責分工，以建立更完備的兒少保護網絡，賦予兒童保護工作更具體明確的工作職責與流程規範，社工員需針對兒童少年保護個案擬訂並執行家庭處遇計畫。

## 二、兒童及少年保護工作內容

依據「兒童及少年福利法」的範定，兒少保護工作是當兒童及少年有被虐待、疏忽或剝削的情境發生，且家長或照顧者無能力或不願意提供兒童及少年身心安全的保證時，由主管機關專責兒童及少年保護工作的單位負起社會責任，結合當地社區資源，提供以兒童及少年為中心、以家庭為焦點的保護性服務，協助家庭處理危機的一種服務工作。茲根據內政部兒童局發行之兒童及少年保護工作指南及研究者實務工作經驗整理出縣市政府兒少保護社工員的主要工作流程與內容如下：

- (一) 受理通報：每天24小時受理通報案件，蒐集相關資料，初步研判是否成案，分案責任歸屬單位處理。
- (二) 緊急救援與保護安置：社工員24小時輪流備勤，針對緊急個案，立即訪視提供緊急性處遇及保護安置。
- (三) 擬定處遇計畫並予執行：接獲通報案後依法於24小時內立即訪視，針對兒童少年受虐情形及需求，評估家庭功能及資源，擬定家庭處遇計畫並依計畫執行（提供醫療驗傷協助、轉就學服務、兒童少年創傷復原、施虐者親職教育、藥酒癮戒治…等）。
- (四) 執行司法訴訟程序：經評估緊急安置72小時不足以保護兒童時，向法院聲請繼續安置，並且每三個月定期評估，若繼續安置仍不足以保護者，繼續聲請延長，不限次數；依兒童少年需求代為向法院聲請保護令，俾強制執行加害者處遇計畫；評估案情嚴重或原生家庭不適合照顧兒童少年者，向法院聲請改定監護人或宣告停止親權；針對危害兒童少年身體

或生命安全者提出傷害告訴。

(五) 提供轉介服務：針對案主特殊狀況或案家需求，連結相關資源提供轉介服務，例如轉就學服務、就業輔導、身心障礙者生涯轉銜服務、自殺防治等。

(六) 追蹤輔導：結束安置或評估結案後提供繼續追蹤輔導，減低兒童少年再受虐之風險。

(七) 辦理預防宣導活動：宣導兒童少年保護理念宣導活動，提升大眾兒童人權及保護意識。

由上述工作內容歸納，兒少保護社工員的工作是在有限的時間內執行一系列評估與抉擇的過程，社工員的角色已由早期單純的個案輔導者轉變為兼具處遇者、行政者、專業者、督導者、個案管理者、倡導者、資源連結者、協調者（洪文惠，1998；余漢儀，1999）等多重角色，近年隨著福利多元主義及新管理主義發展，在政府方案陸續委外辦理的趨勢下，部分縣市政府社工員更要承擔服務買受者、契約管理者等新角色，增加社工員的角色負荷與壓力，也突顯出在政府單位執行此專業工作社工員需具備多元化專業知能及工作經驗的重要性。

### 三、兒童及少年保護工作的特殊性

兒少保護工作相較於其他兒童福利服務項目，在性質上、介入的方式與必要性、服務的時間和介入重要性的等方面都有所差異，茲就翁毓秀（1994）、陳叔綱（1996）的研究及研究者本身實務工作經驗彙整出兒童及少年保護服務的特殊性如下：

(一) 公權力的執行：係以公權力強制介入家庭，舉凡調查、診斷、處置等，均有明確的法律依據。所以兒少保護工作需要透過立法，由政府機構出面或委託民間機構代行公權力強制執行。

(二) 獨立告訴的責任：由於兒童少年缺乏獨立自主能力，自我保護能力不足，主管機關及受委託之兒童少年保護服務機構被授予權威，在服務兒童少年和維護其權利之下，有責任提出告訴。

(三) 強制性服務：兒少保社工員依法進行訪視調查時，案家及相關單位人員必需配合提供資料，不得拒絕，案家也必須要接受社會工作人員對其診

斷和提供的服務。

(四)案主非自願性：兒童及少年保護案件通常是由第三者舉報而開始，案主及案家本身可能無求助意願，係非自願性個案。

(五)服務有時限性和高度風險性：兒童及少年受虐待及疏忽案件的調查工作依法必需在接獲通報24小時內立即進行，若評估有緊急及繼續安置之必要，必須在72小時內向法院提出聲請。而且社工員必需進入案家直接與施虐者工作，直接與暴力環境接觸，對於社工員本身的人身安全具有高度危險性。

(六)強調專業科際整合：鑒於兒童及少年保護案件問題的多元複雜性，兒少保護服務係一跨專業整合的工作，社工員必須以個案管理者的角色，連結醫療、衛生、司法、教育、警政及社會福利等各類專業人員，共同合作建立專業服務網絡，專業間的協調聯繫及服務上的相互配合相當重要。

(七)介入期程無法事先確定：兒童及少年保護服務的介入目的在遏止暴力即不當對待，確保兒童及少年獲得妥適照顧及生活，家庭無權決定他們要不要接受機構的介入與協助，機構也不能因為家庭的拒絕而終止服務。

由上述兒童及少年保護服務工作的特殊性可以看出，兒童及少年保護工作所關注的對象是那些無法在原生家庭中得到安全保障及健康成長的兒童及少年，為了避免他們再度受到傷害，政府有責任以公權力介入家庭，以強調時效性的處理流程，連結社政、警政、衛生醫療、教育、司法及民政等多種專業領域，建立科際整合的服務網絡，提供兒童少年緊急救援、安置輔導、心理創傷復原、就學就業協助，及施虐者或照顧者親職教育，甚至藥酒癮治療等醫療轉介服務，保障兒童及少年的身心健康發展。

#### 四、兒童及少年保護工作的專業理念

陳叔綱（1996）舉出兒童保護工作有四項理念：

（一）預防為先：從「不健康、病態」的觀點轉變為以「健康」為取向的服務模式，也就是說從傳統治療性、彌補性的服務轉變成支持性、預防性的積極服務工作。

（二）家庭為重：除非是緊急狀況，必須暫時將兒童移離原生家庭，否

則對受虐兒童的處遇與安置，仍以其原生家庭為首要考量對象，盡可能將兒童留置於其原生家庭。

（三）個案管理：個案管理的目的是確保對複雜、多重問題的案主予以適當與適時的服務。不僅提供專業的直接服務，更透過個案管理員，以案主為中心，連結各項資源，以提供整體性的服務。

（四）社區參與：一是將社區當作服務資源的中心，另一方面則是運用社區工作或社區發展中社會行動的模式與概念，來引發社區自覺與行動，使得兒童保護成為人人有責的社會任務，以達保護兒童的目的。

台灣社會工作專業人員協會所編撰之兒少保護工作指南則列出兒童及少年保護工作的基本信念與價值如下：

- （一）每一個孩子都有權利獲得足夠的照顧與管教，並免於虐待、疏忽與剝削的恐懼。
- （二）每一個孩子都應該有一個安全而永久的家庭。
- （三）家長是其子女主要的照顧者與資源提供者。
- （四）不論家庭的類型，每一個家庭都應該有其獨特的價值、品行與尊嚴。
- （五）最適合孩子成長的處所是能夠提供孩子終生安全與幸福關係的家庭。
- （六）大部分的家長其實都是有誠意、也有意願扮演良好的親職角色。
- （七）遭遇困難的家長若經過協助，大部分都可以扮演良好的親職角色，社會因此有責任提供家長所需的服務，來幫助他們達到改變的目的。
- （八）如果家長沒有能力、沒有意願克盡其親職義務，為了孩子最佳利益，社會有權利與義務直接介入家庭以保護孩子的安全福祉。

兒少保護工作的中心理念視家庭為最適合兒童及少年成長的環境，兒童及少年有權獲得妥適的照顧與管教，家長也被認為有努力改善家庭功能的意願，但是當家長能力不足或無意願負起親職責任時，政府就要以兒童少年最佳利益為優先考量，介入家庭以保障兒童及少年的安全福祉，協助兒童及少年留在原生家庭中，以家庭為中心，不僅提供受虐兒童及少年輔導、治療，

也針對整個家庭提供服務，以避免施虐事件再度發生。

## 五、兒童及少年保護人力現況

依據美國兒童福利聯盟(CWLA)兒童保護社工人力配置比例，以社工員提供完整個案服務，含開案調查、家庭處遇及追蹤輔導等服務為最高標準，每名社工員負責案量新舊案合計以不超過 10 至 15 案為限。

根據內政部兒童局 2005 年的統計資料（參見表 2-1-1），我國各直轄市、縣(市)政府實際辦理兒少保護個案直接服務的專責社工人力合計僅 51 名，兼責人力 267 名（將兼責者視為 0.5 名人力計，共計服務人力 185 人），各縣市政府每名兒少保護社工員平均個案負荷量為 50 至 60 名個案，部分縣市甚至每名社工需負擔上百名兒少保護個案，如彰化縣及台中市。緊急救援及安置處遇工作已讓社工員疲於奔命，實在難有餘力再去推動其他兒少保護預防措施及家庭處遇工作，更無法負荷日益激增的通報案量。

為疏解各縣市政府嚴重的兒少保護人力不足問題，2006 年內政部兒童局訂定補助各直轄市、縣(市)政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫，預計補助各縣市政府增聘 322 名社工人力，補助人力工作內涵如下：

- 1.兒少保護個案緊急救援、庇護安置及家庭處遇。
- 2.兒虐高風險家庭關懷訪視、後續輔導及資源轉介。
- 3.弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助個案之關懷訪視及扶助金發故事宜，並以家庭整體為服務對象，提供資源轉介服務，如對家人失業、吸毒、酗酒及精神疾病等問題，應連結就業服務、藥酒癮戒治、心理衛生等相關資源提供協助。
- 4.規劃社區兒虐預防宣導、推動兒少保護志工及兒少保護相關研習訓練等方案。

根據各縣市政府呈報資料統計，至 2007 年底實際補足至 511 名人力，然而就內政部所定新增人力的業務範圍不僅止於上述兒童及少年保護服務工作的內容，新增的業務工作是否再度稀釋了人力效能？這些新增的人力概況及對於兒童及少年

保護工作投入情形如何？對於兒童及少年保護工作的專業承諾程度如何？研究者期藉由對於現職政府部門兒少保社工員的調查研究探究其樣貌。

表 2-1-1 各直轄市、縣(市)政府兒少保護通報案件及社工人力配置表

縣市別	2007 年 兒少保護 通報案件 數	94 年度社工人力			平均每人 個案量	兒保社工 合理人數	中央補助 員 額
		總人力= 專責+兼責×0.5	專責	兼責			
合 計	19,247	185	51	267	104	505	320
台北市	1,250	15	15	0	83	45	30
高雄市	2,215	13	8	10	170	31	18
台北縣	4,476	34	0	67	344	79	45
宜蘭縣	340	4	4	0	85	12	8
桃園縣	1,069	14	0	29	76	45	31
新竹縣	238	2	1	2	119	12	10
苗栗縣	400	4	4	0	100	12	8
台中縣	1,178	18	2	32	65	38	20
彰化縣	765	3	0	6	255	29	26
南投縣	580	3	0	7	193	11	8
雲林縣	328	5	5	0	65	16	11
嘉義縣	369	6	1	10	61	11	5
台南縣	604	9	0	18	67	22	13
高雄縣	1,121	18	0	36	62	32	14
屏東縣	676	4	4	0	169	20	16
台東縣	364	5	0	11	72	7	2
花蓮縣	593	5	0	9	118	8	3
澎湖縣	38	4	1	7	9	5	1
基隆市	484	4	0	8	121	9	5
新竹市	249	3	1	3	83	9	6
台中市	1,206	4	4	0	301	26	22
嘉義市	273	3	0	5	35	6	3
台南市	413	4	1	6	103	16	12
金門縣	16	1	0	1	16	3	2
連江縣	2	0	0	0	2	1	1

資料來源：1. 內政部兒童局人力統計（2005）  
2. 內政統計年報（2007）

註：95 年新增人力主要係因應新增之弱勢兒少緊急生活扶助業務，故未將新增人力計入兒少保護個案處理人力。

## 第二節 兒少保護社工員的專業承諾

兒少保護工作為一具時限、強制性、高度職業危險性的工作，社工員面對的可能是無自保能力的兒童和暴力的施虐者，除了可能遭受攻擊，也可能在處理個案過程中產生替代性創傷，往往承受高度壓力，鑑於此項專業工作的特殊性，穩定而有能力的專業人力是確保專業服務品質的要素，如何提升執行業務的社工員對於此項專業工作的認同與熱忱，維繫社工員的專業承諾是重要課題。以下先從相關文獻對於專業承諾的理論及內涵做一簡要說明，再探討兒少保護社工員的專業承諾。

### 一、專業承諾的內涵

#### (一) 承諾 (commitment) 的意義

承諾的字義解釋為應允與同意，依據韋氏字典的解釋包含三種涵意：1. 做 (to do)；2. 信任 (to give in trust)；3. 允諾或誓約 (to promise or to pledge)。學者們則從各種面向對其有不同的闡釋，主要包括心理態度和行為意涵。

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. 願意努力為組織做事；3. 強烈的慾望想繼續做組織成員；李新鄉(1993) 研究教師的專業承諾，認為專業承諾是個體對其所從事之工作專業規範、信條、倫理和價值的認同和投入的心理作用，具有導向性、目標性與一致性的心理特質。

Buchanan (1974) 認為承諾是對所認定的組織目標及價值在情感上的強力支持，包括三種成份：1. 認同 (identity)：將組織目標內化，並以組織為榮；2. 投入 (involvement)：積極主動參與組織活動；3. 忠誠 (loyalty)：與組織休戚與共，盡力實踐所扮演角色應有的義務及責任。張瑞芬 (2001) 研究社工員的專業承諾，認為是一種心理狀態與情感依附、具有認知與行為的一致性、有特定的承諾對象，經由理性評估產生的狀態，同時產生認同感且願意持續投入與努力的行為。

曾華源 (1993) 則認為承諾有三種意義，除了個人內在心理與行為意涵，

還有外在力量的約束：

- 1.把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，又將其分為社會性和成本性承諾兩類，社會性承諾是基於社會規範的約束，成本性承諾是基於成本考量。
- 2.承諾為一種心理依附之行為。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。
- 3.承諾的機制。承諾不是自然產生和不變的，會隨著時空改變而承諾才會逐漸產生。承諾是具有兩面性的，是正向與負向因素兩者同時存在的一種連結，存在有認知失調的情形與個人自我認同的價值。當個人在自我意志下選擇，及事情演變成為重要且無法反悔時，因個人已融入其中，會使個人產生高度承諾。

綜上，承諾是個人針對某一特定對象（主體），經過理性評估後，在自我認同上表現出持續一致性的行為，這行為可能來自於外在力量的約束，也可能來自個人內在情感的依附與價值認同，或者是在個人意志選擇後內化的一種機制。由此引申兒少保護社工員的專業承諾，是指從事兒少保護工作的社工員，對於兒少保護工作此一專業，受到內外因素影響，經過理性評估各種因素後，表現出對於專業工作前後一致性的態度與行為。

## （二）、專業承諾（professional commitment）的意義

劉春榮（1997）認為專業承諾的界定有二類：一類是由組織承諾的概念發展而來，一類是新創專業承諾的面貌。以下分述兩類界定的代表：

- 1.由組織承諾的概念發展而來：Mowday, Steers & Porter(1979)界定專業承諾的意義為：(1)堅定的接受並信仰專業的目標與價值；(2)願意為專業付出更多的心力；(3)渴望繼續成為專業的一份子。Meyer, Allen & Smith (1993)將組織承諾三要素擴大至職業(occupation)承諾，認為職業（或專業）承諾可以三個概念涵括：(1)情感性專業承諾：指個人在情感上依附、認同

並投入專業中，存有想要留在專業中的慾望，高情感性承諾的人會積極參與相關協會、訂閱專業雜誌、吸收相關資訊…等，追隨專業的發展。(2)持續性專業承諾：指個人認知到離開專業領域須付出許多成本，而產生留在組織中的承諾。當個人是因為持續性承諾而留在專業中，會比因其他理由留下者較不積極投入專業的活動。(3)規範性專業承諾：指個人留在專業中是基於有義務對專業忠誠。擁有規範性承諾的人也比較能追隨專業發展的腳步（引自林元吉，2000）。

2.新創專業承諾的面貌：Taylor(1988)提出專業承諾應包含專業角色、專業關係、專業規範三個層面，並以這三個層面為基礎發展出六項專業承諾的內容：(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。李新鄉（1993）針對「國小教師教育專業承諾及其相關因素之研究」中，提出專業承諾的六個層面，與Taylor的研究相呼應：(1)專業認同；(2)樂業投入；(3)研究進修；(4)專業關係；(5)專業信念；(6)專業倫理。

兒少保護工作的特性使社工員必須承受時間限制、價值判斷、處遇決策與角色上的壓力，社工員必需對專業價值與理念具有高度認同，才能保持熱忱，繼續留在此專業領域上投注心血，也就是說，必需發自內心的真心喜愛這份工作，以擔任兒少保護社工員的角色為榮，則較能調適壓力，積極進修不斷精進，提升專業品質，此即情感性的承諾。相對地，如果縣市政府兒少保護社工員留任只是基於在經濟不景氣的大環境下，縣市政府的待遇還算不錯，工作穩定，則恐怕無法盡心盡力投入於工作，較無法以案主權益為優先考量，並容易形成倦怠感，只是表現出持續性的承諾，也就如同Brickman所謂的疏離性的承諾，雖然繼續留任於專業領域工作中，卻不會積極參與專業活動，無助於專業發展。

綜合各學者對於專業承諾的闡釋，研究者歸納出專業承諾的意義強調的是：個體認同專業規範，接受專業規範內化後的價值與信念，重視專業關係互動的和諧性，願意積極參與專業工作相關活動，不斷汲取專業新知，投入心力致力於專業工作的成長，並發自內心願意繼續擔任專業人員，故本研究擬由價值認同、工作投入、研究進修、留任意願四個面向切入，探究目前在職的兒少保社工員對於兒少保護工作的專業承諾類型與影響因素，找出提升社工員情感性與規範性承諾的因素，提供相關單位作為修正制度措施之參考，避免社工員只是因為持續性承諾因素留任，卻缺乏對專業工作的服務熱

忱，反而有損害專業品質之虞。

## 二、專業承諾之理論

有關專業承諾的理論一般常見的有下注理論、預期理論和自我認同論，茲針對與專業承諾的相關性理論分述如下：

### (一)下注理論(side-bet theory)

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，是一種以經濟利益為著眼點，權衡損利而做的選擇。Becker(1960)觀察發現，人們從事某一特定行業之後，很難改變其方向，也就是容易持續投入的原因，係因為個人對於其所從事的行業已經有所投資，例如金錢、福利、人際關係、工作規範或職業技巧及在工作中的角色地位等，一旦離開，先前的投資將化為烏有，而必須重新面對新的人、事、物。從心理層面來看，人們總是害怕改變，於是就形成了Becker(1960)所謂的假性自願承諾(pseudo-voluntary commitment)的現象。例如某人選擇投入某種職業，最初可能是希望從該職業角色扮演中，獲得個人所期待的報酬，當個人積極投入並內化角色期待獲得成就後，因對該職業已有投資，若中斷將會受到很大的損失，且個人已經適應此工作體系、人際關係、工作規範性期待職業技巧和地位，如果離開將面臨新挑戰，因而使個人愈難自由轉謀他職，此時即使有不利因素或外在有利因素出現，可能會減低個人對該職業的承諾，但因離開會喪失全部所得，而選擇繼續留下，構成一種假性自願的承諾現象(曾華源,1993)。

### (二)預期理論(expectancy theory)

Vroom(1964)的預期理論主要觀點是認為個人行為表現傾向之強度，係依據行為可能的結果和對行動者價值之預期程度而定，又分為「價量」模式和「選擇」模式兩類。「價量」模式是指個人對其工作的滿意程度，主要受到個人過去經驗的影響；「選擇」模式則為個人期待其行為利益結果的計算，也就是個人可以從中獲得多少利益的計算。此論最重要的是對結果的預估及達成滿足需求的機率，結果的預估是個人主觀知覺的，欲達成的目標是否為個人必需的即是非常重要的變數。(曾華源,1993)。

若就此論，兒少保社工員可能係從是否能從工作中獲得滿足，或者是計

算是否能從工作中獲得利益，來決定其是否對專業工作承諾，即組織工作條件應為影響承諾的重要因素。

### (三)、自我認同論(self-identity theory)

前兩種理論多偏重透過理性判斷，以獲利或維持利益的觀點解釋人的承諾行為，然而現實生活中，當人們面對困境或需自我犧牲時仍會有承諾表現，前兩種理論就無法解釋此種行為，而自我認同理論以個人的自我和主觀意義注入角色來看承諾，即可提供合理的解釋。

自我認同論認為承諾是一個人參與認同的建立和維持的過程，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、自我概念和承諾息息相關。例如人們在選擇職業時，會檢查是否能滿足自尊需求並增加勝任感。當個人認同於某一角色，在他面臨困境或挑戰時，即意味著在考驗他的基本價值，個人在面對價值的考驗時，即面對自我完整性的考驗，此時個人會有較高度的動機去矯正威脅，以維持自我系統的完整性，所以當有承諾時，較能抗拒說服性的溝通（曾華源,1993）。

若就此論而言，兒少保社工員若能認同於專業工作角色，將個人榮辱與專業工作結為一體，就能從專業角色中獲得自尊與滿足，也就會表現較高專業承諾，因此對於專業角色的自我認同是影響其專業承諾的重要因素。

## 三、專業承諾相關研究

李美珍（1993）以臺灣地區具有社會工作（服務）部門的醫療院所中全部的社會工作者為研究對象，探討醫務社會工作者組織承諾與專業承諾的研究結果顯示，已婚者、有宗教信仰、資深者、科室主管、所得薪資為主要家庭收入者其滿意度及承諾感皆較高，專業發展受限則是離職的主要因素。

呂勻琦（1995）以台灣地區社會福利服務機構中的社工員所做的社會工作者生涯承諾影響因素之研究發現，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工作投入和專業歸屬感，亦即專業承諾愈高。社會工作者對社會工作特質認知評價、從業感受、個人價值觀與專業生涯承諾有相關性存在。

張縉鏐（2001）訪問全國各公立社會福利機構社工員及行政主管，探究社工人員組織承諾相關因素之研究結果指出，年齡、婚姻、薪資、教育程度、畢業科系、年資、人格特質、價值觀、角色壓力、工作特性、工作滿足、機構類型、領導類型等變項均與組織承諾有相關。但是其中以工作滿足、專業承諾及關懷型領導為三項最具預測力。

張瑞芬（2001）針對台中市社工人員專業承諾、專業繼續教育學習型態與參加意向之相關研究指出，年齡愈長、年資愈久、工作職等愈高、機構提供的學習環就愈完善者，專業承諾愈高。

何金英（2006）以區域或醫學中心等級醫療院所中專職醫務社會工作人員為對象，探討影響醫務社會工作人員組織承諾之因素發現：醫務社工呈現年資淺，對組織有不承諾之趨勢。其中情感承諾是最重要的組織承諾內容，組織條件對組織承諾有正向之影響，即工作環境之支持性愈高，醫務社工的組織承諾愈高。社工人力、角色混淆、角色衝突、主管/同儕支持、團隊支持等因素對組織承諾具預測力。

綜合上述相關研究結果，社工員基本特性中的年齡、婚姻、年資、有否宗教信仰、工作職等及薪資所得等變項與承諾有相關性存在。其他環境因素則包括機構提供的學習環境、組織條件、角色混淆、角色衝突、支持性等變項也與承諾有相關。

#### 四、專業承諾的預測模式

承諾的概念在管理學領域的研究頗為普遍，主要運用在企業組織承諾的研究上，故已建立對於組織承諾的預測模式，作為研究者對於影響組織承諾因素的導引。專業承諾的研究有限，多引用在護理或教師專業工作上，故本研究參考組織承諾的預測模式，作為對於兒童及少年保護工作專業承諾研究架構的設立基礎，以下分別摘述學者所提出之組織承諾預測模式。

（一）Steers(1977)組織承諾之前因後果模式，將前因分為：

- 1.個人特質：年齡、教育程度、成就動機。
- 2.工作特性：挑戰性、回饋性、完整性。
- 3.工作經驗：個人態度、個人重要性、組織重視度及對組織信賴度。

預測結果變項則為留職意願、出席率及工作績效等。研究發現前因變數，經由組織承諾的中介變項，對預測結果變項有顯著的相關。

(二) Mowday, Porter & Steers (1982) 組織承諾之前因後果模式，將影響組織承諾的前因分為四類：

- 1.個人特徵：性別、年齡、年資、教育水準、種族及其他各種人格特質變項。
- 2.角色特徵：工作範圍及挑戰性、角色混淆與角色衝突等。
- 3.結構性特徵：組織規模、控制幅度、工會介入、正式化、分權程度、決策參與程度。
- 4.工作經驗：組織可依賴性、個人重要性、期望程度、群體規範。

組織承諾的結果變項則包括工作績效、留職願望、留職傾向、出勤及留職等。

(三) Stevens, Beyer & Trice (1978)組織承諾之角色知覺模式，認為個人會透過角色知覺歷程，即交換、評估後，形成角色行為或態度，進而影響組織承諾、留職或離職傾向。影響角色知覺內容的因素有三項：

- 1.個人屬性：如性別、年齡、教育程度、工作投入、態度等。
- 2.角色因素：職位、年資、管理層次、工作特性、工作超載及績效。
- 3.組織因素：組織規模、控制幅度、集中化。

組織成員隨著年資的增加，個人因素重要性逐漸減少，附屬利益於考量留職與否相對影響力增強，而主管可透過利益提供的方式，運用交換性酬賞來提昇成員之組織承諾。

(四) 黃國隆 (1986) 整理學者的相關研究，歸納影響承諾的前因變項包括：

- 1.環境變項：組織環境（領導方式、組織氣候）、工作特性（自主性、重要性）及工作經驗（組織對個人重視程度）
- 2.個人屬性：人口變項、性格特質、認知與期望。

## 五、小結

根據相關理論及實務研究顯示，個人承諾行為受到各種因素直接、間接影響。下注理論和預期理論兩者主張專業承諾是受外在環境因素影響下，個

體所做的理性抉擇，所以要提升專業承諾，必需從改善外在環境因素著手；自我認同論則主張專業承諾是受個體內在情感依附因素所控制，故應由提升個人內在因素做起。

就自我認同論來看，社工員進入兒少保護工作領域後，若能認同兒少保護工作的專業規範，並將專業規範內化為自我的價值與信念，發自內心的喜歡這份工作，以身為專業人員為榮時，則可能會在態度上表現較為積極熱忱，在行為上願意主動參與進修訓練以汲取新知，並參與專業協會及相關活動，以達成社會對於專業角色的期望，即使面對角色壓力時也會有較高的動機去因應並克服困難，表現較佳的自我調適，並且仍願意繼續留在專業領域工作，表現高度專業承諾，。

若就下注理論而言，社工員投入兒少保護工作，參與各種教育訓練，累積一定的工作經驗，熟悉相關資源網絡後，若發現工作環境條件不佳，工作風險性高，又缺乏支持系統，在衡酌經濟損益後，就可能會轉換工作。除非因為轉換工作領域必需重新適應，外界的誘因不够大，在考量相關成本效益後，雖然繼續留任，卻未必會盡心盡力投入。

根據余漢儀 1995 年所做調查發現，有五成以上社工員表示若有別的工作機會就會離職，顯示台灣的兒少保工作環境條件不利，無法誘發專業人力的承諾，是哪些因素讓這些社工員願意捨棄已經投入的努力呢？是預期前景不樂觀，未來的升遷發展空間不足，還是考量損失大於投注的成本。相對地，支持資深社工員留任的因素為何？他們是充滿熱誠與使命感，還是因為害怕改變而留任，或是無路可走。根據過去相關發現，兒少保社工員面臨角色多重且混淆、負荷過重、福利和待遇不足、工作情境模糊不可控制、安全受威脅、工作壓力大等困難為其離職的重要因素（Masson & Morrison, 1991；余漢儀，1995；劉蕙雯，1998；鍾素珠，2005）

本研究欲探討現職兒少保社工員的專業承諾情形及影響專業承諾的相關因素，依據上述相關文獻，鑒於人力、時間及研究規模限制，本研究將以社工員的基本特性、專業能力及自我效能等內在因素，及社工員所處工作特質及角色壓力等外在因素為研究變項，探討其與專業承諾間的相關性，及其對專業承諾的預測性。

### 第三節 兒少保護社工員的角色壓力

隨著社會與家庭結構變遷，家庭問題日趨錯綜複雜，兒少保護工作的困難度愈為提升，法令賦予兒少保護社工員的職責也愈為沉重。過去社工員多予人熱心助人的印象，以關懷、支持、同理、協助者的柔性形象出現，但是當執行兒少保護工作的社工員面對的是非自願性的施暴者時，必需扮演起剛性執法者的角色，多數個案家屬很難接受同一個社工員兼具查證指控及事後輔導的雙重角色，社工員本身也面臨角色調適的困擾，形成角色壓力（role stress），鍾素珠（2005）研究社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色，即發現兒少保護社工員有角色多重且混淆的現象。以下茲就相關文獻探討角色壓力的意涵，並進一步探討兒少保護社工員所面臨的角色壓力。角色壓力的探討，可以從角色理論和壓力理論兩方面來談起。

#### 一、角色理論

角色（role）的概念源自於戲劇，原指演員在舞台上所扮演的人物，後來被廣泛運用於社會科學的各種領域，使角色的相關概念迅速發展擴充，定義分歧。Parsons（1961）認為角色是個體基於社會結構中的地位，在規範的約制下，參與一種具體的社會互動過程，而與特定的角色夥伴建立交互關係。Biddle and Thomas（1966）認為角色是個人行為的模型，此模型是指一組人所約定的一組行為或行為類型。郭為藩（1979）則定義角色為社會團體期許於某一特定類別的人所應表現之行為模式。墨頓指出任何社會身分通常牽涉一個以上的社會關係，所以建議以角色組（role set）代表角色這個名稱，並定義角色組是指一些人由於佔據某一特定身分而有多種角色關係的互補（引自郭為藩，1979）。然而奧爾波特的定義則被認為較明確而廣為學術界引用：「角色是參與社會生活的一種結構性模式，簡單的說，是社會所期許於某個人在一個團體中所要擔任之職位者。」奧爾波特並認為人們對同一角色的認定與行為可分為四個層面，即角色期待（role expectation）、角色構想（role conception）、角色接納（role acceptance）與角色踐行（role performance）。

角色理論假設人們在社會結構中佔有特定的位置（position），每一個位置都帶有一個相關的角色，角色是由一組與該位置相關的期望或行為所組

成，只有在互動關係中才有意義且才能被確定（Munson and Balgopal, 1978；引自周玟琪，1995）。角色理論的重要概念包含角色期待、角色知覺、角色演出、角色技術、角色取替、角色衝突等，以下茲簡要說明各概念之意義（郭為藩，1996）。

(一)角色期待：社會大眾期許於某一特定職位據有者應表現的行爲模式。

(二)角色知覺（role perception）：角色據有者對其本身所扮演角色的看法與認知。

(三)角色演出（role enactment）：指實際行使角色的情形。

(四)角色技術（role skill）：個人欲有效而逼真演出其角色所需具備的特質。

(五)角色取替（role taking）：個體以想像的方式構設他人的態度並預期行爲的過程。

(六)角色衝突（role conflict）：角色行使者面對兩組彼此衝突的合理期待，而欲兩組完全實現成爲實際上不可能。

角色理論原本只是一個綜融各種理論於其中的觀點，後來發展爲與社會工作息息相關，主要原因在於：角色理論提供了分析社會行爲的方法，重視環境對於個人的各種影響，角色的概念提供了一套理解和分析個人行爲與社會環境之間關聯性的方法，這些特色都符合了社會工作對於「人在情境中」的重視（Turner, 1996）。

## 二、壓力理論

### （一）壓力的意義與來源

壓力（stress）原本是物理學和工學所使用的概念，之後被應用到社會科學的領域。從生理的觀點，壓力是指個人沒有能力應付問題，產生生理功能失常或疾病的現象；從心理學的觀點而言，壓力是個人被壓迫的一種主觀感覺，例如 Fineman（1979）視壓力爲高度焦慮經驗的一種心理狀態；社會學觀點則認爲壓力是環境變遷或不協調所產生的外在壓迫力，是一種客觀存在的事實，例如 Powell（1984）視壓力爲任何引起身體及情緒上不愉快反應之事件。從社會心理學或團體動力學的觀點，壓力是環境與個人特質無法調適所造成的不平衡狀態（王秋絨，1982），例如 Lazarus and Launier（1978）視壓力爲個人與其環境間所處之一種互動關係，而個人評估此關係超乎他現有資

源所能因應，且危及他的幸福。

綜合各家說法可知，壓力的產生除了有一個客觀的外在事件或情境刺激外，還須視個人主觀認知評估並解釋是否構成威脅而定，由於每個人的能力、需求和經驗不同，客觀事件對每個人的意義和因應能力也會有所不同，所以壓力是否構成，係由主、客關因素共同決定。

## （二）壓力的影響與因應策略

壓力使人處於緊張的狀態之下，個人面對壓力時會產生情緒反應，如憤怒、焦慮和抑鬱，但是若長期處於壓力狀態下，或壓力超過負荷時就會造成潛伏的危害，包括產生身體疾病、心理失調、影響學習工作效率及人際關係等。但是適度的壓力未必會造成危害，個人若能動用妥適的因應能力加以調適，甚至有益於激勵個人的表現。Launier（1978）等人提出人們會依情境選擇因應壓力的方法四種有：

- 1.尋找資訊：在曖昧而不確定的情境下，會傾向先尋找資訊。
- 2.直接採取行動：在威脅或傷害程度較大的情境下，人們可能採取決望或原始的因應方式，如驚慌、憤怒等。
- 3.行動的壓抑：在高度衝突的情境下，個人會選擇內在心理防衛方式。
- 4.內在心理防衛機轉：在無助的情境下，人們認為任何方法都不能改變環境，則將選擇內在心理防衛方式。

## 三、角色壓力的內涵

每個人在其工作職位上，都會被賦予對該職位角色特有的一組規範與期待，個人如果能認同於所賦予的規範與要求，表現個人的角色能力，就能稱職的扮演好角色職責，但是若因為個人能力不足、各方期待或要求不一致、期待超越個人能力範圍，將使個人無所適從時，此時就會出現角色壓力。

一般而言，角色壓力來源（role stressor）可分為客觀事實與主觀經驗兩種型態。客觀的事實是指組織中的社會與環境特質存在某些不利於角色活動的因素，而形成不適當的角色特性；主觀的經驗則是指個人對客觀的角色背景，經由心理認知、個人經驗及個人的人格特質等中介歷程，所產生一種負面傾向的反應。前者是一種環境的狀態，後者是指個人受環境狀態所引起的一種心理歷程，強調個人與環境的互動。所以角色壓力來自於外在力量擾亂

了個體內在體系的穩定性，而使個體在所處的社會結構中無法表現適當角色行爲的一種狀況。

趙美鈴（1997）從社會結構的觀點闡述，認為個人如果能認同並實踐組織的規範與要求，在個人貢獻與組織環境中取得協調，則可說是成功的角色扮演；反之，若組織的要求與成員的能力不符，或出現不利因素干擾角色任務的完成，則個人將陷入無所適從的情況中，因而產生角色壓力。梁瑞安（1990）從個人內在心理層面，以為角色壓力係指外在的角色期望或要求不明確、不一致或太多時，使個人感到無法順利完成角色任務而造成的心理負荷。王秋絨（1982）從社會體系的觀點，認為角色壓力是由於社會結構中存在著對成員含混、不協調及不可能完成的要求，使成員無法履行其角色義務的結果，她並採用 Kahn 的觀點，把角色壓力分為角色不明確、角色衝突、角色過度負荷三個層面。

綜上所述，角色壓力係指當外在環境或個體內在因素，對個體的角色要求或期望太多或不一致或不明確時，使個體對於其角色的扮演與角色任務的達成，產生生理、行爲及心理上之負擔。

由於外在社會政治環境的快速變遷，相關法令不斷修正，間接地也影響了兒少保護社工員角色的轉變與負荷的增加。縣市政府部門兒少保社工員的角色定位，由早期提供貧童訪視調查的扶助者角色轉變為兒童及少年權益保障的執法者角色，更隨著福利多元主義的趨勢，必需兼辦方案委外執行工作的監督管理者角色，兼具多重的角色容易使社工員對自己的角色定位產生混淆及衝突現象，若個人內在能力上無法妥適因應，又缺乏來自外在環境妥適的督導支持與情緒疏導，很容易導致角色壓力的產生。目前縣市政府部門兒少保社工員對角色壓力的承受及因應情形如何，是否可能影響其對專業的承諾，即為本研究所欲探究瞭解的問題。

#### 四、角色壓力的構面

部分學者將角色壓力的構成面向分為兩類，即角色模糊與角色衝突（廖貴鋒，1986；張德銳，1990；Hardy, 1996）。Hardy & Conway 則將角色壓力分為角色模糊、角色衝突、角色超載、角色不一致、角色能力不足或過度等五個層面。Kahn(1964)將角色壓力分為角色模糊、角色衝突、角色超載三個主

要層面。其中 Kahn 的分類方式較能將角色壓力的不同面向做週延且互斥分類，也較普遍為學界引用，故本研究採用 Kahn 的觀點，將角色壓力分為「角色模糊」、「角色衝突」、「角色超載」三個層面，擬從此三個構面探討兒少保社工員的角色壓力承受與因應情形，以下茲就三個層面分別討論：

#### (一)角色模糊 (role ambiguity)

亦有稱之為角色混淆、角色不明確或角色曖昧等，是指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。Kahn等人 (1964)定義為個人缺乏足夠的訊息，以決定如何扮演適當的角色，可分為以下三種：

- 1.角色期望的訊息不充足
- 2.完成角色期望的方式不夠明確
- 3.角色行為之後果不明顯

角色模糊的產生是由於預期角色和知覺角色間的差異，由於角色期待訊息的不確定性與含糊性，使角色扮演者缺乏對目標與權責的確切認識，因而產生無所適從的現象。Jackson & Schuler (1985)定義為：個人對於目標及完成方法的確定性及預期性需求，可能發生於個人欠缺足夠的資訊以完成任務。此外，也可能發生於執行任務時欠缺適當的程序及對於評估準則的不確定性。換言之，就是個人對於行為結果不甚清楚，同時也缺乏預測的能力（引自林元吉，2000）。

個人的角色模糊可由以下幾點來衡量 (House, Schuler, & Levanoni, 1983):

- 1.是否瞭解他人對自己的期望
- 2.對工作目標的瞭解程度
- 3.對工作職責與權利範圍的瞭解程度
- 4.對工作進行方式與步驟的瞭解程度

目前各縣市政府對於兒少保護工作的分工模式不一致，有的將業務隸屬於家庭暴力防治中心，由社工員一案到底，有的分一、二線處理，又可分為自辦或委託民間單位辦理。地方制度法實施後，並未訂定全國統一的規劃統整體系，各縣市政府或公私部門間缺乏明確的單位職責區分和轉銜作業流程，致使單位間分工將可能不清，工作指引與開、結案指標可能不夠具體明

確，如此一來可能使社工員對於工作職責缺乏清楚的認識，對於自身角色定位不清，形成社工員執行角色職責上的困境與壓力。

## (二)角色衝突(role conflict)

是指個人在他所扮演的角色中，經驗到對角色表現的矛盾要求，一般可分為角色間衝突(inter-role conflict)及角色內衝突(intra-role conflict)兩種（引自王秋絨，1982）：

- 1.角色間衝突是指一個人同時扮演數個角色，這些角色各有不同的規範與期望，使個人無法調適這些要求，完成角色義務與期望，形成矛盾狀態。
- 2.角色內衝突是指居於某一地位者，因角色背景中的成員施予不同期望與要求，而感到左右為難的情形。

由於縣市政府業務繁多，人力卻未隨著業務擴充而擴編的情況下，社工員除了執行個案服務，往往尚需兼辦庶務行政及方案管理工作，例如同時兼任個案服務者、方案管理者、經濟扶助案的審查者等多重角色。然而，這些角色間的職責與期待並不一致，社工員往往有球員兼裁判的經驗，例如一名兒少保護社工員可能還兼辦兒少生活扶助案的審核，既是協助案家連結經濟扶助資源的個案服務者，又是訪視審查扶助案件的初步審核者，造成社工員角色間衝突的壓力。此外，社工員在提供個案服務時，可能同時會受到受虐者、施虐者、學校、單位主管等各方不同的期待，形成兩難的困境，產生角色內的衝突。

## (三)角色超載(role overload)

是指角色賦予者基於合法的地位，對角色接收者的工作要求期望太高，超過角色接收者能力可負荷的範圍，而形成心理負擔，又可以細分為質與量的超載兩類：外界對角色要求太多，使個人無法在一定時限內完成，是量的過度要求，可以某一時間內必須完成的工作量來衡量；或角色要求水準太高，超過個人能力所能達成的範圍，是質的過度要求，可用工作困難的程度來評量。

兒少保護工作屬於人力密集性服務的工作，社工員面對的是身體及生命安全維護的工作，依據法令規定須於受案後 24 內立即處理，對於案主身心狀態、家庭功能、資源做成評估，立即做出安置與否的決定，並於四天內擬訂處遇計畫，必需投入高密度的人力服務，美國的密集性家庭維繫方案社工員

的個案負荷為 2 件，一般案量也要求在 25 件以下。但是如表 2-1-1 (第 13 頁) 目前台灣的兒少保護社工平均每月個案負荷量約為 50-60 件；有的縣市甚至超過百件，遠高於歐美國家，顯示我國兒少保護社工員角色超載情況嚴重。相關研究也指出，兒少保護社工員個案負荷過重，影響兒保工作推展與人力流動 (劉雅雲，2001；鍾素珠 2005；林琪雅 2006)。

## 五、角色壓力理論

Folkman (1984) 指出，因應行為是個體與其環境互動過程中的一種結果，也就是說，個體對於壓力的因應會受到個人及環境因素所影響，當個體面臨內、外在組織系統對於角色的期待差異時，會導致角色模糊、角色衝突以及角色負荷過重等情況產生，而為了整個團體的功能，每個在團體中的成員往往會嘗試去維持內在價值理想與外在期待間的平衡 (Lowe & Herranen, 1978；引自呂淑靜，2005)。

Kahn 等人 (1964) 所提出的組織成員角色壓力的理論架構－角色中介模式 (role of episode model)，奠定了有關角色壓力研究的理論基礎。Hoy and Miskel (1987) 也根據 Getzels and Guba 的社會系統理論觀點，提出社會系統修正模式，並據此發展出角色衝突的起源模式。

以下針對角色中介模式及角色衝突模式分別簡要介紹 (引自呂淑靜，2005)：

### (一) 角色中介模式 ( role episode model )

角色中介模式將角色區分成角色賦予者和角色接收者兩種，角色賦予者是由與角色接收者有重要關係的成員所組成，透過正式或非正式的方式將角色期望賦予角色接收者，並影響角色接收者表現出其所期望的行為。若角色賦予者的期望相互衝突或模糊不清時，角色接收者便會產生客觀上的角色模糊或衝突現象，如圖 2-3-1：

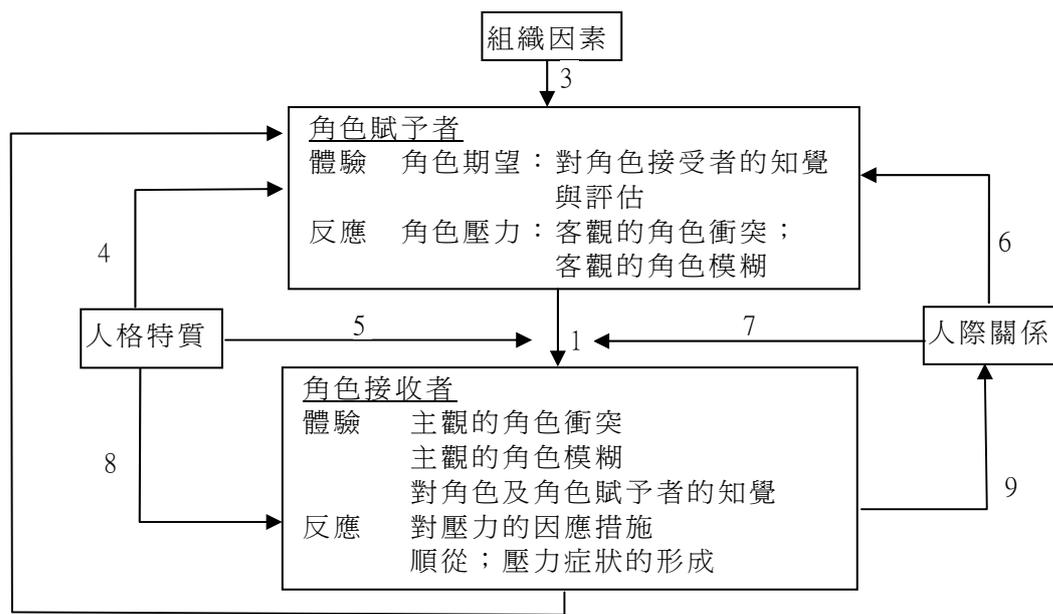


圖 2-3-1：角色中介模式  
( Kahn 等人，1964；引自呂淑靜，2005 )

箭頭1：角色賦予者透過正式或非正式的方式將角色期望賦予角色接收者。

箭頭2：角色接收者對壓力作出反應之後，角色賦予者會主觀的進行評估。

箭頭3：組織因素會影響角色賦予者的角色期望。

箭頭4~9：角色接收者的人格因素及角色賦予者與角色接收者的人際關係皆會影響角色賦予者（箭頭4、8），進而改變角色賦予者傳遞訊息的方式，並會影響角色接收者對接受訊息的主觀知覺，進而改變角色接收者對於訊息的反應方式（箭頭5、7）。

角色賦予者所傳遞的角色期望是經由組織因素、個人因素及人際關係等因素互動所產生，角色期望本身足以影響行為，是一種客觀上的壓力，這種壓力再經由角色接收者的主觀知覺判斷，形成不同的角色壓力及反應，而這些壓力反應又會影響組織因素、人格特質及人際關係影響下所形成的角色期望，成爲一個循環互動的過程。

## （二）角色衝突模式

Hoy and Miskel (1987) 認爲社會組成分子在社會系統中，所表現的行為受到制度層面及個人層面的交互影響。個人進入組織後，可能會面臨組織特定的要求與個人需求之間相互衝突的情境，組織對個人的要求太高或太低，甚至

不明確，會造成個人在組織中的適應困難。

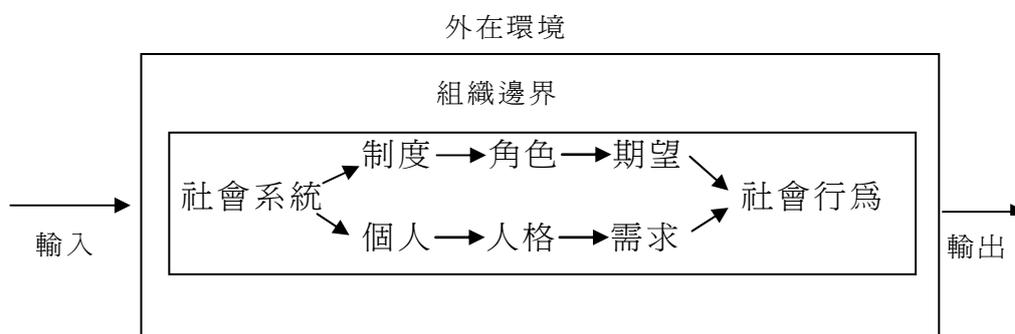


圖2-3-2 社會系統要素圖

( Hoy and Miskel ， 1987；引自呂淑靜，2005)

兒少保護社工員帶著個人的基本特質及專業養成訓練背景進入政府組織中工作，必需面對組織的規範與長官的期待，在提供服務的過程中則需尊重案主的需求與選擇，服務的結果除了要定期接受上級單位考核，也要接受社會大眾責信的考驗。這些來自於組織內外體系對社工員的角色期待，經由組織、個人及人際關係因素交互作用後傳遞給社工員，影響社工員的行為表現，形成一種客觀的壓力，這種壓力再經由社工員主觀知覺判斷，形成不同的角色壓力及反應，而這些壓力反應又會影響組織因素、人格特質及人際關係影響下所形成的角色期望，成爲一個循環互動的過程。

本研究引用Kahn 等人所提出的角色中介模式 (role of episode model)，擬由兒少保社工員的個人特質因素及組織工作特質因素探討其對角色壓力認知及因應情形，是否在個人基本特性及工作特質不同的情況下，兒少保社工員對於角色壓力的認知上有差異性存在。

## 第四節 兒少保社工員的自我效能

### 一、自我效能的涵義與類型

自我效能的概念是由 Bandura (1977) 所提出的，係指在特殊情境之下，個體相信自己可以從事特定行為的一種能力知覺，是社會學習理論中的重要概念。Bandura (1997) 界定自我效能為一種信念，是個人對於自己能夠組織、執行及達成任務目標的能力信念，這個信念是個人對於自己能否完成某一活動所具備的能力判斷、自我把握的感受及勝任感。Kleike(1998)綜合 Bandura 的研究發現，自我效能會影響一個人的認知、動機和情緒，在認知方面會激勵一個人設定並完成有意義的目標，在動機方面會引起個人行為的持續性、毅力和耐力，在情緒方面則能提高個人相信自己有能力可以因應壓力的挑戰，所以自我效能會決定個人如何思考、感受、激勵自己及表現行為。

所以自我效能是指個人在特殊的情境下，對於自己能否達成任務目標，經過能力判斷後產生的信念，這信念會影響個人設定目標、努力和堅持的程度，以及思考與情緒的反應，對於個人行為的建立、改變及預測有很大的作用。

### 二、自我效能評估的功能和效果

根據 Bandura 的理論，自我信念以多種方式影響人們心理機能的發揮，簡述如下：

(一) 選擇行為—一個人對自我效能的判斷，部分地決定人們對於活動和特定社會環境的選擇，人們傾向於避開他們認為超過自己能力範圍的任務和處境，毫不猶豫地去從事他們認為有能力處理的事情 (Bandura,1977)。合理適當的評價自身能力，對成功行使功能具有重要的價值，對自我效能做出過高或過低的錯誤評估，都會帶來麻煩。過高的評估自身能力會讓自己從事能力明顯不能及的活動，結果讓自己陷入極大的困難中，折損自信心並受失敗的折磨。若低估自己的能力則會限制自身發展與參與活動。最有效的效能評價是，在任何時候都對自己做出稍微超出能力的評價，這種評價會引導人們去從事具有現實挑戰性的任務，並為能力的發展提供動力。

(二) 努力付出與堅持不懈—在面臨障礙和困境時，效能評判也決定人們付

出多少努力，堅持多長的時間。自我效能感越強烈，付出的努力越多，持續的時間越長。當處於困境時，懷疑自我能力的人會放鬆努力程度或全部放棄；有強烈效能感的人則會付出更大的努力去征服困難（Bandura & Cervone, 1983; Brown, Gould & Jackson, 1979）堅持不懈的努力將會得到高成就回報，因為知識和能力的取得是持續努力的結果。

（三）思維方式和情感反應－感到自己處理周圍問題不得力的人，思維會停留在自身的不足上，並且把潛在的困難看得比實際上要可怕得多（Beck, 1976）。有強烈效能感的人則會將注意力和努力分配到環境的要求上，困難能激發他們付出更多努力。自我效能感也影響人的思維，具有高自我效能感者傾向於將自己的失敗歸因於努力不夠，而那些能力相當但自我效能感低者則將自己的失敗歸因於能力不足。綜言之，自我效能感高者願意接受挑戰，這些挑戰能調集他們的興趣，激起全身心的投入，當他們不能達到目的時，便會增強自己的努力，對失敗做有利於成功的歸因。

（四）與行動間的關係－如果缺乏展現行為必要的經濟和物質資源時，自我效能感的表現與行為之間也是不相符的。當行為受到動機缺失、資源不足或外部限制的妨礙時，自我評價的效能將高於實際上的行為表現，這種差別出現時，並不是人們不了解自身的能力，而是外部因素妨礙了他們能力的施展。

### 三、自我效能理論模式

Bandura（1977）的自我效能理論以社會學習理論為基礎，認為人類複雜的學習行為不能僅以個體與環境間簡單的雙向關係來解釋，人類行為的產生來自於個人的認知、行為及環境三者間的交互作用。所以人類行為的決定因素是認知、行為和環境。

Bandura（1986）認為自我效能的訊息來源有四個，分別是成就表現、替代學習、口語說服、生理覺醒及情緒狀態，茲分別說明如下：

（一）成就表現（performance accomplishments）：指受個人過去成功的經驗所累積出來的效能信念。親身獲得的成就是以真實的熟練經驗為基礎的，是最具影響力的效能信息來源。

（二）替代學習（vicarious learning）：當個人看到或想像其他與自己相似的人的成功，可以使個人提高效能的自我知覺。也就是指來自於和他人比

較、競爭、學習所獲得的自我效能評定。

(三) 口語說服 (verbal persuasion)：指說服人們相信自己有能力獲得想要獲取的成功，當個人缺乏信心，懷疑本身的能力時，如果重要他人的鼓勵與支持，將可以說服個人提振自我的能力。在面臨困難時，與那些懷疑自己並停留在自身不足者相比，被說服自己有執行任務能力者，更有可能投入更多持續性的努力。對於那些有理由相信自己的行動可以產生影響者而言，說服性效能歸因的作用最大

(四) 生理狀態 (physiology arousal and affective states)：指個人可能會依賴來自生理狀態的訊息來評價自己的能力。例如自我效能會因為健康狀況不佳或因應壓力的方式不良而降低。

這四個來源可以作為我們改善或提升個人自我效能的判斷基礎，但是信息本身並不具有啓迪作用，必需透過認知評價才具有指導意義。在效能運作過程中，效能信念透過四個過程來規範人們的功能：認知 (cognitive)、激發 (motivational)、情緒 (affective)、選擇 (selection)。

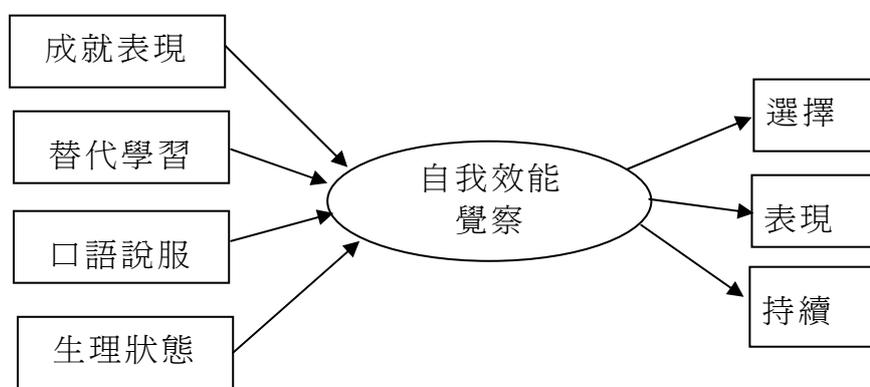


圖 2-4-1 自我效能覺察  
資料來源：Bandura (1997)

Bandura 假設自我效能的期望決定重複行為是否被引發，需要花費多少的努力，面對壓力及厭惡經驗時能持續多久，並視自我效能為一種運作的機制，可區分為「效能期望」(efficacy expectancies) 及「結果期望」(outcome expectancies) 兩類，並可細分為三個層次，如圖 2-4-2。效能期望是指個人可以成功實行期望達到結果的行為，強調達成結果的所採取的行為、努力和持續性；結果期望則是指個人對既定行為將導致特定結果的評估。

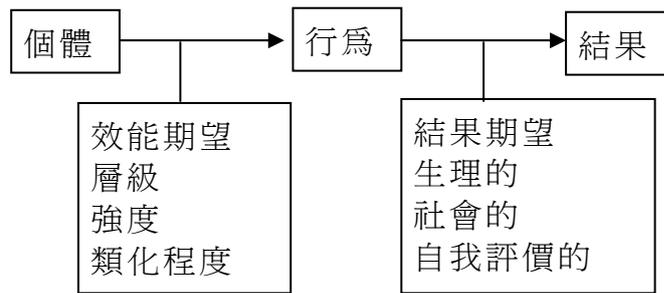


圖 2-4-2 效能期望與結果期望的差異  
資料來源：Bandura (1997)

#### 四、自我效能的評估與測量

效能期望包含層級 (level)、強度 (strength) 及類化程度 (generativity) 等三個向度，這三個向度可以作為評量自我效能高低的參考依據，並能預測行為表現因素。層級係指針對不同層級的效能期望，處理事情的情形不同，高層級的效能期望者能解決難度較高的任務，反之效能期望較低者則相信自己只能解決容易的事情。強度則是指效能期望的強弱程度，效能期望薄弱者容易放棄、否認自己的信念，害怕自己能力不足無法處理。反之效能期望強者其企圖心也較強，可望成功的信念越強，越會堅持、面對困難，想辦法努力克服，堅持下去。類化程度則是個人認為自己能處理其他類似任務的程度，類化程度會將成功經驗移轉到其他類似的工作上，類化程度低者則無法透過成功經驗移轉到其他工作的處理上。

自我效能的測量可分為一般性及特殊性兩種，研究者需考量研究目的與需求，決定要針對特定目標與任務重新標準化測量工具，或是以綜合性、整體性的觀點，不針對特定情境，直接測量個人的自我效能。孫志麟 (1991) 認為自我效能屬於特殊情境，非整體的構念，不同情境有不同的效能。Sherer 等人 (1982) 則認為一般性自我效能係指個人對自己完成目標、解決問題及處理環境改變的綜合性、整體性自覺能力。

本研究採用一般性自我效能的觀點，並設定以「設定目標能力」、「自我監控能力」、「自我激勵」三個面向來測量兒少保社工員的自我效能，個面向定義說明如下：

設定目標能力：能考量相關資訊以訂定可行之目標與計畫。

自我監控能力：能夠自我對自己的行為觀察反省評估，依預定計畫執行。

自我激勵能力：能夠給予自己激勵，已朝向目標邁進。

## 五、小結

自我效能會影響並決定個人如何思考、感受、激勵自己及表現行為，所以會影響一個人的認知、動機和情緒，在認知方面會激勵個人去設定並完成有意義的目標，在動機方面會引發個人行為的持續性、毅力和耐力，在情緒方面則能提高個人相信自己有能力可以因應壓力的挑戰。

綜上，自我效能可能是幫助兒少保社工員因應調適執行工作上的角色壓力，引發兒少保社工員持續為專業承諾付出的重要動能，故本研究假設自我效能為影響專業承諾的重要變項，擬藉由檢測兒少保社工員自我效能的表現程度，探討其角色壓力的調適能力，是否可以此變項預測兒少保社工員對於兒少保專業工作的認同、投入程度與持續意願，亦即對於兒少保工作的專業承諾情形。

## 第五節 兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾

本研究主要目的在探討現職兒少保社工員的自我效能表現情形、對於角色壓力的認知狀況，專業承諾的狀況，並探究三者間的關係，以提出對於兒少保護工作的建議。故本節綜合整理前幾節相關文獻探討，並參酌相關變項間實證研究的發現，作為本研究分析架構的理論基礎，。

### 一、有關角色壓力與專業承諾間的相關研究

在社會工作領域較少對於社工員角色壓力與專業承諾相關性之研究，故參酌護理人員及主計人員等專業領域之研究。

(一) 蕭靜宜(1999)對於教學醫院護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響研究結果指出：

- 1.職務及薪資與組織承諾和專業承諾有正相關，即擔任主管職務或薪資較高者其組織承諾和專業承諾較高。
- 2.該工作為首份護理工作的受試者其組織承諾低於非首份工作的受試者。
- 3.固定班別的護理人員其專業承諾高於須輪班的護理人員。
- 4.工作特徵(自主性、回饋性、任務意義感)對護理人員之組織承諾及專業承諾最具解釋力。
- 5.角色模糊的程度愈高，組織承諾及專業承諾都會愈低。
- 6.愈具有 A 型人格者，對護理專業的認同感愈高，然而其繼續從事護理工作的意願卻愈低。
- 7.內控傾向者要比外控傾向者覺察到較高程度的自主性、回饋性以及任務意義感；而外控傾向者則要比內控傾向者覺察到較高程度的角色模糊。

(二) 洪玲茹(2002)對社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究也指出：工作壓力知覺愈低者，社會支持愈高；工作壓力知覺愈低者，專業承諾愈高；社會支持愈多者，專業承諾愈高。

(三) 羅慧敏等人(2005)針對地區醫院之精神科護理人員所做工作壓力對其專業承諾影響之研究結果顯示：

- 1.專業承諾中的努力意願與價值認同呈正相關。
- 2.專業生涯評價與壓力呈負相關。
- 3.聘用類別、壓力程度、服務年資、年齡是影響專業承諾的主要預測因子，其中以壓力程度的預測力最強。由於受訪者多數為約聘人員，工作環境穩定性不足，壓力較一般護理人員為重，故對專業的認同感較低；職級愈高、年資愈久者，專業承諾則愈高。

(四)張雅雯(2006)針對主計人員探討機關首長領導風格、指揮不一致、角色壓力與專業承諾之關係研究指出：角色壓力對專業承諾會有顯著的影響，其中主要是主計人員的「角色模糊」對「留業傾向」、「專業認同」與「專業努力意願」有顯著的負向影響。另外，主計人員的「角色衝突」對「留業傾向」也有顯著的負向影響。

## 二、有關自我效能與專業承諾間的相關研究

(一)江秋玫(1997)針對國小教師的研究指出：

- 1.性別與年資與專業承諾有相關。女性專業承諾較高；年資深的工作較為投入。
- 2.性別、年資、所在區域型態及是否兼行政職與自我效能感有相關。男性有較高的「一般教學效能感」；年資深更具自我效能感；都會區教師與未兼任行政職務，其自我效能感較低。

(二)朱雪梅(2005)對電視台員工的自我效能、工作滿意度與組織承諾關係之研究結果指出：

- 1.性別、年齡、教育程度、年資、工作職務及工作時數等個人特質變項在自我效能感、工作期望與滿意程度及組織承諾均有顯著相關。
- 2.性別、年齡及服務單位會影響組織承諾認知程度。
- 3.員工對自我效能感與工作滿足程度有顯著相關。
- 4.員工對自我效能感與組織承諾認知程度有顯著相關。
- 5.員工個人特質、自我效能感與工作滿足感為預測員工組織承諾的重要變項，其中「性別」、「人際關係」、「內在滿足」與「外在滿足」的四個變項可以有效預測與解釋「組織承諾」。

### 三、有關自我效能、角色壓力與專業承諾間的相關研究

王金敦（2004）以中輟生輔導服務志願人員為對象探討自我效能、工作壓力與持續服務承諾之研究指出：

1. 志工個人及組織環境特質不同，確實會使其自我效能、工作壓力及持續服務承諾表現有所差異；不同自我效能，其在工作壓力、持續服務承諾上會有所差異；不同工作壓力，其在持續服務承諾上會有所差異。
2. 自我效能與工作壓力、持續服務承諾間均有顯著相關。
3. 持久性自我效能對於整體持續服務承諾的解釋力最高，而預測力以朋友支持最大
4. 社會支持與自我效能、工作壓力及持續服務承諾具有相關性存在。

### 四、小結

本節綜合以上各節相關理論及實證研究，整理提出本研究之研究架構。

從自我效能理論分析，自我效能來自成就表現、替代學習、口語說服、生理覺醒及情緒狀態，自我效能會激勵個人設定並完成目標，引起個人行為的持續性、毅力和耐力，提高個人因應壓力挑戰的信心，所以自我效能可能是影響角色壓力及專業承諾的中介變項。

從角色理論分析，角色壓力包含角色模糊、角色衝突及角色超載三個面向，本研究引用 Kahn 等人所提出的角色中介模式（role of episode model），由個人特質因素及組織工作特質因素探討兒少保社工員的對角色壓力認知情形，是否在個人基本特性及工作特質不同的情況下，兒少保社工員對於角色壓力的認知上有差異性存在。

從專業承諾理論分析，下注理論和預期理論兩者主張專業承諾是受外在環境因素影響下，個體所做的理性抉擇，自我認同論則認為是受個體內在情感依附因素所控制，故擬以社工員的基本特性、專業能力及自我效能等內在因素，及社工員所處工作特質及角色壓力等外在因素為研究變項，探討其與專業承諾間的相關性，及其對專業承諾的預測性。

綜合上述，本研究以兒少保社工員的人口資料、專業能力及工作特質作為自變項，自我效能及角色壓力為中介變項，專業承諾為依變項，建立研究分析架構，探討影響專業承諾的相關因素，並探尋相關因素對兒少保社工員專業承諾的預測力。



### 第三章 研究方法

本章主要說明本研究所使用的方法，包括：研究設計、樣本設計、研究測量工具設計、研究資料收集與分析方式以及研究進行之步驟等部分

#### 第一節 研究設計

##### 一、 研究架構

本研究擬以實證研究方式，檢視目前國內服務於政府部門之兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾情形及三者之間的關係，根據研究目的與文獻探討所得，研究者建立兒少保社工員專業承諾研究架構如圖 3-1-1 所示。

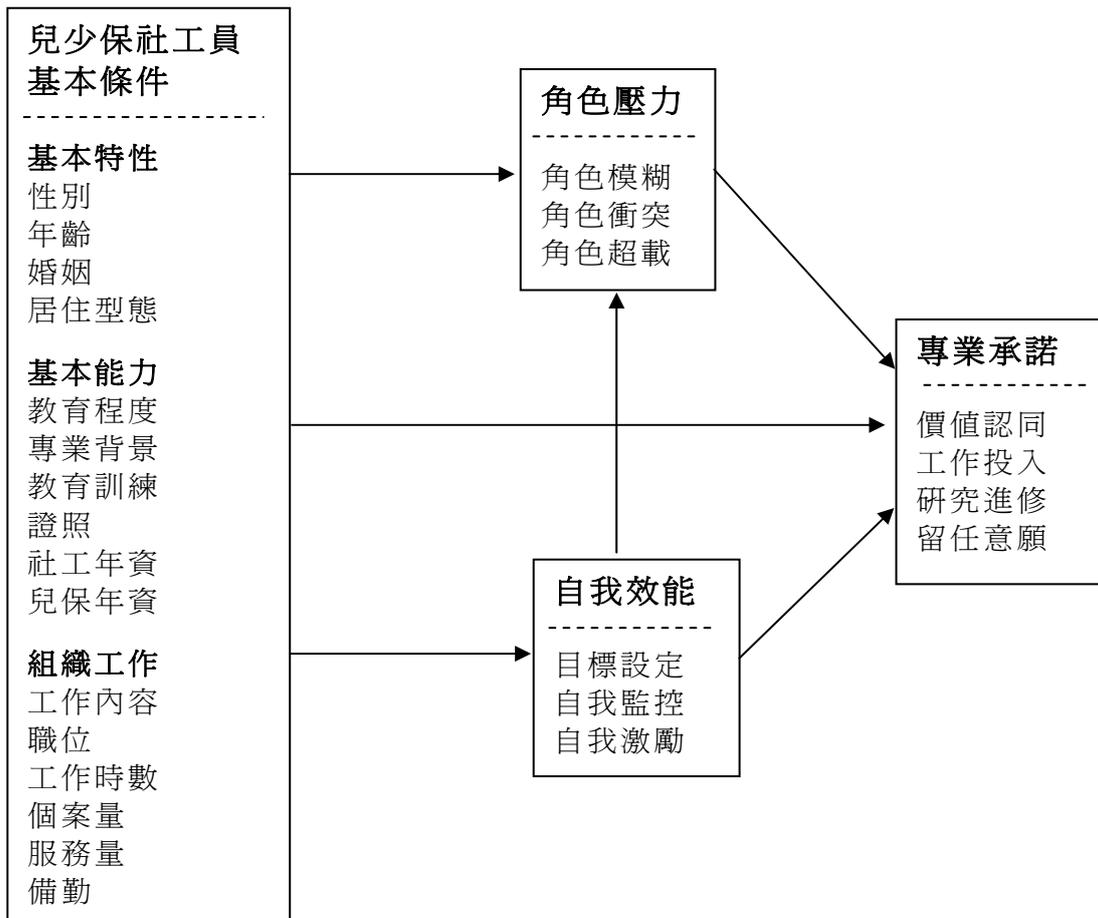


圖 3-1-1 研究架構圖

## 二、研究問題與假設

根據研究架構與文獻探討，並配合第一章之主要研究問題，提出以下研究問題與研究假設：

(一) 兒少保社工員對角色壓力的認知是否因基本特性不同而有差異？

研究假設一：兒少保社工員基本特性不同，對角色壓力的認知程度上有差異存在。

(二) 兒少保社工員自我效能表現是否因基本特性不同而有差異？

研究假設二：兒少保社工員基本特性不同，在自我效能表現上有差異。

(三) 兒少保社工員的專業承諾是否因基本特性不同而有差異？

研究假設三：兒少保社工員基本特性不同，在專業承諾上會有差異。

(四) 兒少保社工員的自我效能與角色壓力之間是否有相關？

研究假設四：兒少保社工員的自我效能與角色壓力之間有相關性存在。

(五) 兒少保社工員的自我效能與專業承諾之間是否有相關？

研究假設五：兒少保社工員的自我效能與專業承諾之間有相關性存在。

(六) 兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間是否有相關？

研究假設六：兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間有相關性存在。

(七) 兒少保社工員的基本特性、角色壓力、自我效能等變項對專業承諾的預測力。

研究假設六：兒少保社工的員基本特性、角色壓力、自我效能等變項對專業承諾具有某種程度的預測力。

## 三、研究變項操作型定義

本研究之研究變項包括兒少保護社工員的基本特性、角色壓力、自我效能、專業承諾等四類，以下將逐一對各變項進行具體之操作型定義：

### (一) 兒少保社工員的基本特性

此變項所指為受試之兒少保社工員的基本特性，分為人口資料、專業能力、工作特質三類，其中人口資料包括性別、年齡、婚姻、居住型態四項；專業能力包括教育程度、教育訓練、專業背景、證照、社工年資、兒保年資六項；工作特質包括工作項目、職位、工作時數、個案量、服務量、備勤等六項，其內容定義說明如下：

#### 1.人口資料

- (1).性別：受訪者的性別，分為男、女 2 類。
- (2).年齡：受訪者的年齡。
- (3).婚姻：受訪者的婚姻狀態，分為未婚、已婚、離異、喪偶及其他 5 類。
- (4).居住型態：受訪者目前居住狀態，分為單身獨居、單身與父母同住、夫妻兩人家庭、兩代小家庭、三代同堂、其他 6 類。

#### 2.專業能力

- (1).教育程度：受訪者的教育程度，分為高中（職）、專科、大學、碩博士 4 類。
- (2).教育訓練：受訪者最近 1 年內所接受的教育訓練時數。
- (3).專業背景：受訪者原就讀的系所，分為社會工作、青少年兒童福利、社會福利、其他等 4 類。
- (4).證照：受訪者是否取得社會工作師執照，分有、無 2 類。
- (5).社工年資：受訪者從事社會工作服務年資。
- (6).兒保年資：受訪者從事兒少保護工作的年資。

#### 3.工作特質

- (1).工作項目：受訪者負責的工作項目，分兒少保護、高風險家庭服務、兒少性交易、弱勢家庭緊急生活扶助方案、其他等 5 類。
- (2).職位：受訪者的職位分成社工員、社工師（科員）、社工督導和其他 4 類。
- (3).工作時數：受訪者平均每週工作時數（最近 3 個月含加班，但不含備勤）。
- (4).個案量：受訪者 97 年 1-10 間處理過的個案件數（含新舊案）。
- (5).服務量：受訪者平均每週服務個案次數（含電話、訪視及資源聯繫等）。
- (6).備勤：受訪者是否需於非上班時間輪值備勤，分是、否 2 類。

(二)角色壓力－兒少保社工員的角色壓力，是指社工員擔任兒少保護工作的專業角色時，受到外來環境或個體內在的因素，對個體的角色要求或期望，太多或不一致或不明確時，使個體對於其角色的扮演與角色任務的達成，產生生理、行爲與心理上之負擔。分爲三個構面，分別定義如下：

- 1.角色模糊：指個人缺乏足夠的訊息，以決定如何扮演適當的角色。
- 2.角色衝突：指個人在其所扮演的角色中，經驗到對角色表現的矛盾要求，一般可分爲角色間衝突及角色內衝突兩種。
- 3.角色超載：是指角色賦予者基於合法的地位，對角色扮演者的工作要求期望太高，超過角色接收者能力可負荷的範圍，而形成心理負擔

(三)專業承諾－是指從事兒少保護工作的社工員，對於兒少保護工作此一專業，經過理性評估各種因素後，受到內外因素影響，而表現出對於專業工作前後一致性的行爲，分爲四個構面，分別定義如下：

- 1.價值認同：指兒少保護社工員對於兒少保護服務工作的基本信念與價值的認同程度。
- 2.工作投入：指兒少保護社工員願意投心力致力於兒少保護服務工作的意願。
- 3.研究進修：指兒少保護社工員願意投入時間及金錢爭取研究進修機會的意願。
- 4.留任意願：指兒少保護社工員願意繼續留在工作崗位上的意願。

(四)自我效能－是指個人對於自己能夠完成特定任務或行爲表現所持有的信心或有把握的程度，分爲三個構面，分別定義如下：

- 1.目標設定：指個人能夠設定改變行爲的計畫。
- 2.自我監控：指個人對自己行爲的觀察與評斷。
- 3.自我激勵：指個人能夠給予自己鼓勵以達成目標。

## 第二節 樣本設計

本研究所稱兒少保社工員，係指服務於政府部門，以受虐待或疏忽之兒童及少年（含兒童及少年性交易、高風險家庭輔導、弱勢家庭緊急兒少生活扶助方案）為服務對象之社工員。根據內政部兒童局統計，全台灣 23 縣市及北、高兩市共計應有 505 名兒少保社工員。但因各縣市政府分工狀況不一致，故研究者以內政部兒童局之統計表為基礎，實際以電話聯繫詢問各縣市政府社會處或家庭暴力防治中心，確認各縣市政府實際執行兒少保人力編置所在單位、實際人力配置情形及受訪意願，扣除拒絕受訪之台北縣家庭暴力防治中心，重新擬定樣本架構（如 3-2-1），採用普查方式，針對調查樣本全數發放問卷以收集資料。

本研究於 2008 年 11 月 15 日起至 12 月 15 日止計四週時間蒐集問卷，共發出 415 份問卷，回收 280 份，回收率為 67% ，其中無效問卷有 9 份，有效問卷 271 份，有效回收率為 96.78%。無效問卷係指受訪者至少有一個量表半數以上題目未答或答題一致性過高者。樣本回收情形如表 3-2-2。

表 3-2-1 研究樣本架構

縣市	人數	縣市	人數
台北市	30	高雄縣	32
高雄市	31	屏東縣	20
台北縣	40	台東縣	7
宜蘭縣	9	花蓮縣	8
桃園縣	31	澎湖縣	4
新竹縣	12	基隆市	7
苗栗縣	11	新竹市	7
台中縣	38	台中市	19
彰化縣	35	嘉義市	6
南投縣	8	台南市	9
雲林縣	15	金門縣	2
嘉義縣	11	連江縣	1
台南縣	22		
合計 415 人			

表 3-2-2 各縣市問卷回收概況表

代碼	縣市	發出數	回收數	備註
01	臺北市	30	23	
02	高雄市	31	12	
03	臺北縣	40	20	家庭暴力防治中心拒絕受訪，故無法對一線兒少保社工施測，僅針對各社福中心施測。
04	宜蘭縣	9	7	
05	桃園縣	31	23	
06	新竹縣	12	10	
07	苗栗縣	11	8	
08	臺中縣	38	17	
09	彰化縣	35	23	
10	南投縣	8	8	
11	雲林縣	15	14	
12	嘉義縣	11	9	
13	臺南縣	22	0	問卷寄達時已逾回收期限故未納入
14	高雄縣	32	27	
15	屏東縣	20	17	
16	臺東縣	7	6	
17	花蓮縣	8	8	
18	澎湖縣	4	4	
19	基隆市	7	6	
20	新竹市	7	7	
21	臺中市	19	19	
22	嘉義市	6	0	
23	臺南市	9	9	
24	金門縣	2	2	
25	連江縣	1	1	
合計		415	280	

### 第三節 研究測量工具設計

#### 一、研究測量工具

本研究以結構式問卷調查為資料收集方法，研究者根據研究目的、文獻探討及個人實務工作經驗整理出研究架構，再將架構中的變項操作化，自行編製研究問卷（參見附錄一），作為本研究之測量工具，問卷內容包含四個部份：

第一部份是角色壓力量表：。

第二部份是專業承諾量表。

第三部份是自我效能量表。

第四部份是個人基本資料。

各量表均採李克特式（Likert）六點尺度態度量表模式設計，分為非常同意、同意、有點同意、有點不同意、不同意、非常不同意六個等級，分別給予 6、5、4、3、2、1 分，大部分的題目均以正向方式敘述，部分以反向方式敘述，反向題目則從非常同意到非常不同意，分別給予 1、2、3、4、5、6 分。

為使問卷內容與問卷語句能符合研究目的，問卷初步設計完成後，除與指導教授進行討論外，並於正式施測前，與幾位實際從事兒少保工作之社工員就問卷題目之題意進行討論，以確認受試者對題目之意義有一致性的認知，以及是否與研究者所想要測量之方向一致。

#### 二、測量工具之信度、效度考驗及因素分析

問卷確定以後，即進行資料收集，並作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 $\alpha$ 值	挑題結果
角色壓力量表	（17）	.872	經因素分析後，刪除 19、17 題，量表 $\alpha$ 值變更爲.872
自我效能量表	（11）	.882	經因素分析後，刪除 12 題，量表 $\alpha$ 值提升爲.882
專業承諾量表	（9）	.838	經因素分析後，刪除 1、2、8 題，量表 $\alpha$ 值變更爲.838

經因素分析刪題過程後，角色壓力量表、自我效能量表與專業承諾量表之 Cronbach  $\alpha$  值分別為 0.872、0.882 及 0.838，均達可接受程度。以下說明 3 個量表的量表內容、刪題過程及量表信效度：

### (一) 角色壓力量表

#### 1. 量表內容：

兒少保社工員角色壓力量表計 19 題，13 題為正向題，6 題為反向題。其中，1-7 題為「角色模糊」分量表、8-14 題為「角色衝突」分量表、15-19 題為「角色超載」分量表。

#### 2. 刪題過程：

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

刪題過程為先將「兒少保社工員角色壓力量表」的 19 題題目進行因素分析，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，其中因素負荷量若在 .5 以下者，即考慮刪題。同時進行信度考驗以瞭解該題刪除後對整個量表 Cronbach  $\alpha$  值的影響，以能提高量表信度，即提高 Cronbach  $\alpha$  值為主。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。

「兒少保社工員角色壓力量表」為 19 題，刪除過程中，刪除了 19、17 題，共 2 題，剩餘 17 題進入統計分析。其中，「角色模糊」分量表有 5 題、「角色衝突」分量表有 8 題、「角色超載」分量表有 4 題，可解釋變異量分別是 23.338%、21.136%、16.868%，總量表的總解釋變異量為 61.341%，詳見表 3-3-2。

#### 3. 量表信效度：

因素分析之後再以信度分析考驗「兒少保社工員角色壓力量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach  $\alpha$  值為 .872，分量表值分別為 .906、.852 及 .780。

表 3-3-2 角色壓力量表之因素分析及 Cronbach  $\alpha$  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 $\alpha$ 值
角色模糊	2. 我瞭解兒少保護工作的工作步驟。	.901	23.338	23.338	.906
	3. 我能夠正確辨識兒少保護個案的評估指標。	.848			
	4. 我知道如何訂定兒少保護個案處遇目標及策略。	.842			
	1. 我瞭解兒少保護社工員的工作職責。	.834			
	5. 我瞭解社工員在兒少保護網絡中所扮演的角色。	.777			
角色衝突	13.我對於要做個好部屬（職位角色）和稱職的兒少社工員（專業角色）兩者間感到衝突。	.709	21.136	44.473	.852
	6. 我處理兒少保護個案時，不知道應該對誰負責。	.688			
	14.我對於要做到符合單位要求又要達到案主期望兩者間感到為難。	.659			
	8. 我與直屬主管對兒少保護社工員的工作角色定位上見解不同。	.657			
	7. 我不清楚兒少保護工作應該怎麼做才正確。	.657			
	9. 行政規定增加我處理兒少保護工作上的困難。	.648			
	11.我在處理個案和辦理行政工作兩者之間有衝突產生。	.578			
	10.我在與兒少保護網絡成員間的合作上有困擾。	.531			
	15.我缺乏足夠的時間去完成被指派的兒少保護個案量。	.783	16.868	61.341	.780
	18.我被分派要服務的個案量超過我所能負荷。	.776			
角色超載	16.我必須要加班才能在規定的期限內完成工作。	.767			
	12.我無法兼顧工作及家庭。	.608			

總量表 Cronbach  $\alpha$  值 = 0.872

## (二) 自我效能量表

### 1. 量表內容：

自我效能量表計 12 題，全部為正向題。其中，1-4 題為「目標設定」分量表、5-8 題為「自我監控」分量表、9-12 題為「自我激勵」分量表。

### 2. 刪題過程：

「自我效能量表」刪題過程與「角色壓力量表」相同，故在此僅陳述刪題結果。「自我效能量表」原為 12 題，以成分分析法進行因素分析共分為 3 個因素，與本研究原先設定之因素數量相同，但是刪題過程中，刪除第 12 題，剩餘 11 題進入統計分析，且由於因素分析結果與原先設定的題項部分有所變動，故對各因素名稱重新命名，分別為「自主行動」5 題、「自我管控」3 題、「自我規劃」3 題，3 個因素及題目內容經重新歸納整理，詳見表 3-3-3。

### 3. 量表信效度：

「自我效能量表」經因素分析分為「自主行動」、「自我管控」、「自我規劃」三個因素，可解釋變異量分別是 28.402 %、21.630%、18.355%，總量表的總解釋變異量為 68.387%。因素分析之後再以信度分析，Cronbach  $\alpha$  值為 0.882，分量表值分別為 0.877、0.776、0.698。

表 3-3-3 自我效能量表之因素分析及 Cronbach  $\alpha$  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 $\alpha$ 值
自主行動	8. 主管交辦的事我會主動督促自己依時完成。	.841	28.402	28.402	.877
	9. 我會去回想過去的成功經驗來肯定自己的能力。	.740			
	7. 我會主動做好該做的事不需要別人來催我。	.737			
	11. 即使遇到挫敗我也會努力到最後以達成目標。	.726			
	10. 我相信自己有能力來克服困難。	.715			
自我管控	5. 我能管理自我的情緒。	.834	21.630	50.032	.776
	6. 我會檢視並修正自己的行爲。	.810			
	4. 我清楚自己的人生目標。	.632			
自我規劃	2. 我會針對個案分析優劣勢因素訂出個案處遇計畫作為執行依據。	.805	18.355	68.387	.698
	3. 我在訂個案處遇計畫時會先考慮影響工作執行的相關因素。	.734			
	1. 我每天進辦公室後會先規劃好今天要做的事才開始去做。	.708			

總量表 Cronbach  $\alpha$  值 = 0.882

### (三) 專業承諾量表：

#### 1. 量表內容：

專業承諾量表計 12 題，10 題為正向題，2 題為負向題。其中，1-4 題為「價值認同」分量表、4-8 題為「工作投入」分量表、9-10 題為「研究進修」分量表、11-12 題為「留任意願」分量表。

#### 2. 刪題過程：

「專業承諾量表」刪題過程與「角色壓力量表」一致，故在此僅陳述刪題結果。「專業承諾量表」原為 12 題，分為四個因素，經過以成分分析法進行因素分析後縮減為 2 個因素，且在刪題過程中，刪除了第 1、2、8 題等共 3 題，剩餘 7 題進入統計分析。由於因素分析結果因素縮減且與原先設定的題項部分有所變動，故對各因素名稱重新命名，分別為「行動投入」、「態度認同」兩個分量表，可解釋變異量分別為 36.865、24.448，總解釋變異量為 61.313%，2 個因素及題目內容經重新歸納整理，詳見表 3-3-4。

#### 3. 量表信效度：

以信度分析考驗「專業承諾量表」的 Cronbach  $\alpha$  值為 0.838。

表 3-3-4 專業承諾量表之因素分析及 Cronbach  $\alpha$  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 $\alpha$ 值
行動投入	9. 我會閱讀有關兒少保護的書籍或文章。	.773	36.865	36.865	0.823
	6. 我會去想兒少保護工作未來應有的發展方向。	.730			
	10. 我關心與兒少保護有關的事情。	.722			
	7. 我努力使兒少保護工作受到社會大眾的肯定。	.700			
	5. 我會去克服從事兒少保護工作所遇到的困難。	.684			
態度認同	12. 我提過要求更換業務而改作其他領域社會工作。	.763	24.448	61.313	0.718
	4. 從事兒少保護工作可以實現我個人的理想。	.688			
	3. 我對於能擔任兒少保護社工員感到榮幸。	.664			
	11. 我將以兒少保護工作為我一生的職業。	.582			

總量表 Cronbach  $\alpha$  值 = 0.838

## 二、 量表修正後各變項重新定義

### (一) 自我效能的三個構面

- 1.自主行動：指個人會主動督促自己積極採取行動，以達成目標任務。
- 2.自我管控：指個人會對自己的行為加以檢視評估，並予修正或約制。
- 3.自我規劃：指個人能夠考量相關因素以設定計畫。

### (二) 專業承諾的二個構面

- 1.行動投入：指兒少保社工員在行動上表現出積極參與兒少保相關活動行為。
- 2.態度認同：指兒少保社工員在態度上認同兒少保工作的價值和目標。

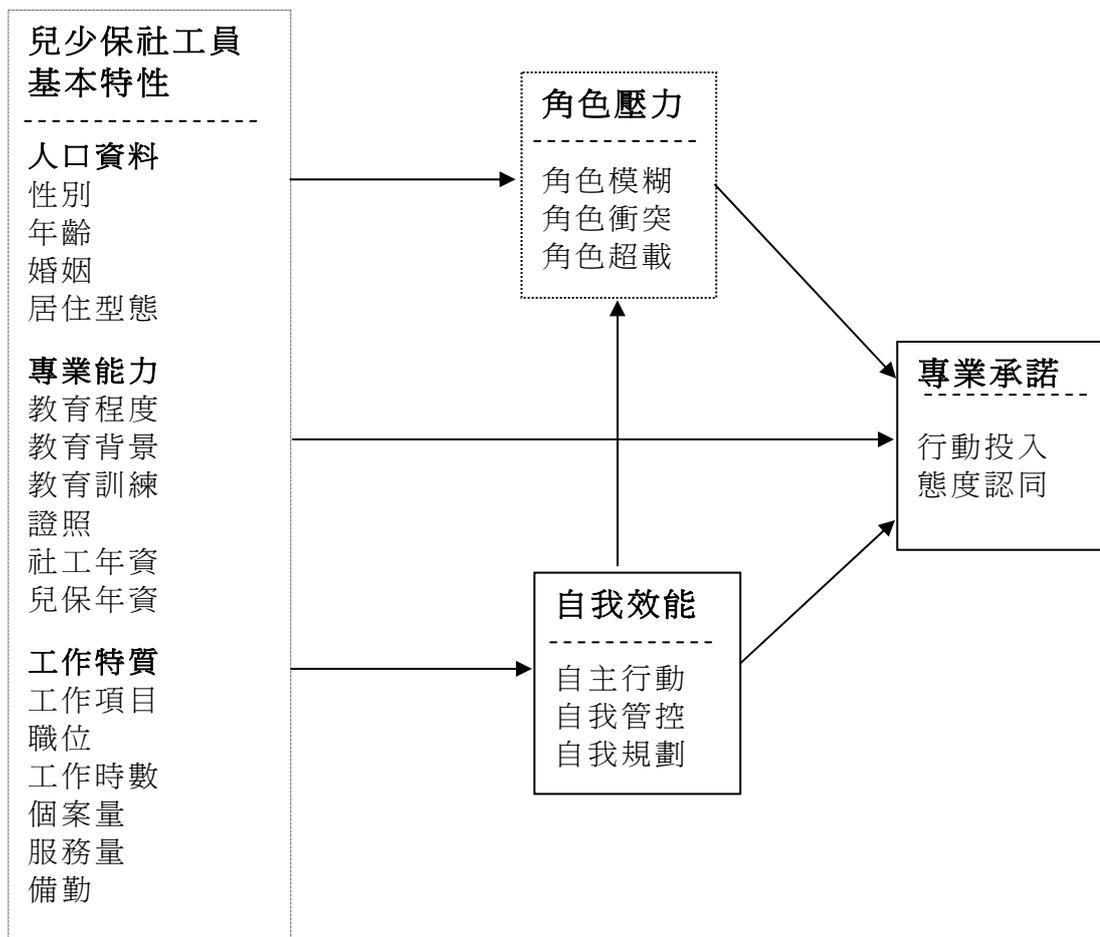


圖 3-1-2 研究架構圖 (修正後)

## 第四節 資料收集分析

### 一、資料收集方法

本研究施測期間為 2008 年 11 月 15 日起至 12 月 15 日止。採問卷調查方式收集資料，有鑑於郵寄問卷之回收率偏低之缺點，研究者在寄發問卷之前，先與各縣市政府社會處或家庭暴力防治中心聯繫，說明本研究目的與調查方式，並依單位規定寄發公文或辦理申請手續，在取得單位同意並確認主要聯絡人（社工督導或業務承辦人）後，郵寄問卷至各單位主要聯絡人，由各單位聯絡人協助邀請並發放問卷給社工員填答，並由各單位聯絡人協助回收彙整問卷後，以研究者提供之回郵信封郵寄送還研究者。為提升問卷回收率，研究者並於問卷寄出後一週電洽聯絡人確認問卷已寄達，於回收截止日前，再次電話提醒聯絡人協助回收問卷。

### 二、資料分析方法

本研究以研究架構與研究問題作為資料分析之依據，根據變項的測量尺度選用適當的統計方法。在問卷回收之後，先處理無效問卷，刪除遺漏值過多或答題一致性過高之問卷，然後進行問卷編碼、核對、過錄（coding），以電腦統計套裝軟體（SPSS for WINDOWS 12.0 版）來處理研究資料，進行統計分析。根據研究目的、研設假設以及變項之測量層次，使用以下的統計方法來加以分析，統計分析方法的應用與資料分析敘述如下：

#### （一）次數分配與百分比（frequency distribution）

使用描述性統計，以次數分配與百分來描述說明樣本的基本特性、角色壓力、專業承諾等資料，以瞭解樣本整體分佈情形。

#### （二）t 檢定（t-test）：

用來考驗二分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性存在。本研究使用此法來分析兒少保社工員基本特性中的性別、婚姻、證照取得、備勤等二分類別變項與自我效能、角色壓力、專業承諾間的差異情形。

(三) 單因子變異數分析 (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，本研究使用此法來瞭解兒少保社工員基本特性基本特性中的居住型態、教育程度、教育背景及職位等類別變項與自我效能、角色壓力、專業承諾之間是否有顯著差異存在。如有顯著差異存在，則繼續以 Scheffe 法進行事後檢定，以確認係哪兩組間有差異。

(四) 皮爾遜積差相關(Pearson product - moment correlation)

係用以分析二個連續變項間的關聯性，本研究以此法來檢測個人特質中的連續變項及自我效能、角色壓力與專業承諾之間的相關性。

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

迴歸分析係利用變項間的線性關聯強度來對進行解釋與預測的作用。本研究主要目的在探索實際問題的解決及實務上之應用，故以逐步多元迴歸分析法找出基本特質、自我效能及角色壓力等自變項中對於專業承諾有高度相關的因素，探討其對專業承諾的預測力，以找出影響專業承諾的重要因素。



## 第四章 研究結果與分析

本研究係以目前服務於全台灣各縣市政府部門，以受虐待或疏忽兒童及少年（含兒童及少年性交易、高風險家庭輔導、弱勢家庭緊急兒童少年生活扶助方案）為服務對象之社工員為研究樣本，進行問卷調查。總共發出問卷 415 份，回收 280 份，扣除 9 份遺漏值過多或答題一致性過高之問卷，餘 271 份有效問卷納入統計分析。

本章根據所蒐集之問卷資料，運用統計方法進行統計分析，並依據所提之研究問題，將研究結果分為五部分，分別陳述如下：

- 一、兒少保社工員基本特性，包括：人口資料、專業能力、工作狀況等分佈情形之描述。
- 二、兒少保社工員自我效能、角色壓力、專業承諾各量表分佈情形之描述。
- 三、兒少保社工員基本特性在自我效能、角色壓力、專業承諾上之差異分析。
- 四、兒少保社工員基本特性與自我效能、角色壓力、專業承諾各量表因素間之相關分析。
- 五、兒少保社工員基本特性、自我效能、角色壓力對專業承諾之預測力分析。

### 第一節 兒少保社工員基本特性描述

本節將針對參與本研究調查的 271 位兒少保社工員之基本特性，分為人口資料、專業能力、工作特質等三部分，分別針對其分佈情形加以描述，以瞭解本研究之樣本特性。

#### 一、兒少保社工員人口資料描述

從表 4-1-1 可得知，受訪的 271 位兒少保社工員中，女性有 220 位（81.2%），佔八成以上，男性僅 50 位（18.5%），不到二成。符合社會工作界的性別生態，以女性人口佔多數。

年齡分佈介於 22 歲到 55 歲之間，平均年齡為 30.51 歲（SD=7.14），為便於資料呈現與分析，重新分為 4 組，其中以 21~30 歲有 180 位（66.4%）為最多，佔約近七成；其次為 31~40 歲有 63 位（23.3%）；41~50 歲有 18 位（6.6%）；51 歲以上僅 10 位（3.7%），可見兒少保社工員普遍年輕化的情形與過去相關研究結果一致。

婚姻狀況原本分為未婚、已婚、離婚、喪偶 4 組，調查結果無喪偶者，離婚者僅 4 位，故將喪偶組刪除，已婚及離婚者合併為現有或曾有婚姻，故重新分為未婚及現有或曾有婚姻兩組。統計結果未婚者 195 位（72%）居多，現有或曾有婚姻者 76 位（28%），不到三成。將年齡與婚姻狀況交叉分析，如表 4-1-2 發現，兒少保社工員未婚比例偏高，30 歲以下有九成未婚，31-40 歲也有近四成未婚（39.7%），41-50 歲有二成（22.2%）未婚，甚至 50 歲以上也還有三成（30%）未婚。

在居住型態方面，單身而與家人（包括父母、手足或祖父母等）同住的最多，有 122 人（45%）；其次為單身獨居有 61 人（22.5%）；兩代小家庭即社會學所謂的核心家庭有 38 人（14%）；三代同堂即所謂的擴大家庭只有 23 人（8.5%）。單身與家人同住者約佔未婚者六成，由此可見，兒少保社工員返鄉服務比例頗高。

表 4-1-1 兒少保社工員人口資料之次數分配與百分比統計表 (N=271)

變項	因素	次數	(%)	說明
(1) 性別	男	50	(18.5)	
	女	220	(81.2)	
	遺漏值	1	(0.4)	
(2) 年齡	21-30	180	(66.4)	最小值 22
	31-40	63	(23.2)	最大值 55
	41-50	18	(6.6)	平均數 30.51
	51 以上	10	(3.7)	
	遺漏值	2	(0.7)	
(3) 婚姻	未婚	195	(72.0)	將離婚、已婚合併為現有或曾有婚姻
	現有或曾有婚姻	76	(28.1)	
(4) 居住型態	單身獨居	61	(22.5)	
	單身與家人同住	122	(45.0)	
	夫妻兩人家庭	22	(8.1)	
	兩代小家庭	38	(14.0)	
	三代同堂	23	(8.5)	
	遺漏值	5	(1.8)	

表4-1-2 兒少保社工員年齡與婚姻交叉分析表 (N=271)

變項	年齡			
	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上
婚姻	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)
未婚	163 (90.6)	25 (39.7)	4 (22.2)	3 (30.0)
現有或曾有婚姻	17 (9.4)	38 (60.3)	14 (77.8)	7 (70.0)

## 二、兒少保社工員專業能力概況分析

從表 4-1-3 可以得知，兒少保社工員的教育程度以大學畢業為主，共有 239 人（88.9%），碩、博士 21 人（8.9%），專科畢業者 8 人（3.0%）。

在專業教育背景方面，社會工作學系最多，有 182 人（67.2%）；社會福利系 59 人（21.8%），其他 29 人則為社會學系、心理學系、生活應用等相關科系，畢業於非社會工作相關科系者僅 2 人。可見政府部門對於執行保護性工作社工員的專業背景要求頗嚴謹。

在社會工作師專業證照取得方面，受訪者中僅有 46 人（17%）已取證照，顯見政府部門兒少保社工員證照取得比例偏低。若將證照取得與職位交叉分析，由表 4-1-4 發現，社工督導員取得證照者也僅有 4 人（19%）；約聘僱身分的社工員取得證照者只有 33 人（13.8%）；正式編製內的社工師（科員）則有 9 人有證照（90%），僅 1 位服務於離島的科員係兼任工作，非專業背景，亦無證照。

在訓練時數方面，近一年內兒少保社工員所接受有關兒少保護的教育訓練時數平均為 46.55 小時（約 7 天半），最高者為 150 小時（約 25 天），約半數受訪者接受過 30-90 小時的教育訓練，惟其中也有 12 人（4.4%）在近一年內完全沒有接受過相關教育訓練，這些人員是因為業務過於繁忙而無暇參加教育訓練，或是因為單位未規劃提供教育訓練，還是社工員本身沒有意願參加，值得進一步探討。

兒保社工員的社工年資最資深者已近 30 年，最資淺的僅 1 個月，平均年資為 5 年。其中 3 年以下者最多，有 119 位（43.9%）；其次為 3-5 年者有 80 位（29.5%）；10 年以上 39 位（14.4%）。

在兒保年資方面，最資深者為 20 年，最資淺的僅 1 個月，平均年資為 2.8 年。10 年以上僅 11 位（4.1%）；3 年以下卻有 197 位（72.7%），其中 1 年以下者也有 49 人（18.1%），可見目前兒少保社工員年資偏低，主要應係 95 年內政部兒童局推動兒保人力擴充方案增聘之人力。

表 4-1-3 兒少保社工員專業能力之次數分配與百分比統計表 (N=271)

變項	因素	次數	(%)	說明
(1) 教育程度	專科	8	(3.0)	
	大學	239	(88.2)	
	碩、博士	24	(8.9)	
(2) 教育背景	社會工作	182	(67.2)	原問卷青少年兒童福利系與社會福利系合併為社會福利1組
	社會福利	59	(21.8)	
	其他	29	(10.6)	
	遺漏值	1	(.4)	
(3) 專業證照	有	46	(17.0)	
	無	225	(83.0)	
(4) 訓練時數	0	12	(4.4)	最小值 0 最大值 150 平均數 46.55
	1-30	67	(24.7)	
	31-60	74	(27.3)	
	61-90	62	(22.9)	
	90 以上	15	(5.5)	
	遺漏值	41	(15.1)	
(5) 社工年資	未滿 3 年	119	(43.9)	最小值 1 最大值 350 平均數 5.3 (原為連續變項)
	3-5 年	80	(29.5)	
	6-9 年	26	(9.6)	
	10 年以上	39	(14.4)	
	遺漏值	7	(2.6)	
(6) 兒保年資	未滿 3 年	197	(72.71)	最小值 1 最大值 247 平均數 2.8 (原為連續變項)
	3-5 年	42	(15.5)	
	6-9 年	19	(7.0)	
	10 年以上	11	(4.1)	
	遺漏值	2	(.7)	

表4-1-4 兒少保社工員證照取得與職位交叉分析表 (N=271)

變項	證照取得	
	是	否
職位		
社工員	33 (14%)	206 (86%)
社工師(科員)	9 (90%)	1 (10%)
社工督導	4 (19%)	17 (81%)

### 三、兒少保社工員工作特質概況分析

參與本次調查的兒少保社工員所負責的工作項目，問卷問項原分為兒少保護、高風險家庭輔導、兒少性交易、弱勢家庭兒少緊急生活扶助及其他五類，經將回收問卷其他類文字敘述整理，包括有家庭暴力、性侵害、婦女保護、老人保護、監護權、人口販運、早期療育、低收入戶調查、經濟扶助等，工作項目繁雜。為利統計分析，故將上述各類別重整歸納後重新分組，共分為保護性個案輔導、風險性個案輔導、行政工作三類。由表 4-3-6 可知，其中執行保護性個案輔導者有 261 人(57.7%)，執行風險性個案輔導 160 人(35.4%)，執行行政工作 31 人(6.9%)。

在職位方面，受訪者中社工員有 239 位(88.2%)；社工督導 20 位(7.7%)；社工師(科員)僅 10 位(3.7%)。由此可見，目前服務於縣市政府的兒少保社工員多為非正式編制的約聘僱身分，工作條件缺乏保障，正式編制員額極少。其中每名社工督導平均要帶領 12 名社工員。

在每週工作時數上，一般政府單位週休二日的正常上班時數為 40 小時，但是兒保社工員平均每週工作時數卻為 45.77 小時，即平均每名兒保社工員每天至少加班 1 小時。其中每週工作 46-50 小時者有 107 位(27.4%)最多，其次為 46-50 小時有 74 位(27.3%)。將工作時數與工作項目交叉分析，由表 4-3-5 發現，執行保護性個案輔導者之工作時數高於風險性個案輔導者，高於行政工作者。

在每月處理個案數方面，係請受訪者填答今年 1-10 月處理過的案件數，因部分社工員才剛到職，前 10 個月並無案件，另外社工督導員直接處理個案數也不多，基準點不同，故以到任滿 10 個月的社工員及社工師(科員)為分析對象。平均每名社工員 10 個月內要處理 95.57 件個案，每名兒少保社工員全年的個案負荷超過百件。以全年 260 個工作天計，每名兒少保社工員只有 2.6 天可以處理 1 件個案，但是一般兒少保個案緊急處遇至少也要 3 天，開案輔導個案至少也要 3 個月，由此可見目前兒少保社工員的個案負荷普遍過重。

在平均每週服務個案次數方面，以實際提供直接服務之社工員(師)所

提供之資料統計，平均每名兒少保社工員每週提供的服務次數為 34.42，其中提供 16-30 次服務者最多，約佔 32.8%，提供 46 次以上服務者佔 23.9%，最高者為 80 次，由此可見兒少保工作為一提供密集式服務的工作，平均每名社工員每天提供約 7 次服務。

在備勤方面，近九成的兒少保社工員需於非上班時間輪值備勤，提供 24 小時不打烊的服務，平均每人輪值天數為 44.6 天，只有一成（10.7%）社工員不需輪值備勤，可能係擔任行政工作或新進人員。

表4-1-5 兒少保社工員工作項目與工作時數交叉分析表 (N=271)

變項	工作項目		
	保護性個案	風險性個案	行政工作
工作時數			
44 小時以下	51 (20.3)	31 (12.4)	5 (2.0)
41-45 小時	100 (39.8)	73 (29.1)	15 (6.0)
46-50 小時	72 (28.7)	39 (15.5)	10 (4.0)
51-55 小時	8 (3.2)	4 (1.6)	0 (0.0)
56 小時以上	11 (4.4)	3 (1.2)	1 (0.4)

表 4-1-6 兒少保社工員工作特質之次數分配與百分比統計表 (N=271)

變項	因素	次數	(%)	說明
(1) 工作項目	保護性個案	261	(57.7)	此項為複選題 經重整分類。
	風險性個案	160	(35.4)	
	行政工作	31	(6.9)	
(2) 職位	社工員	239	(88.2)	
	社工師(科員)	10	(3.7)	
	社工督導	21	(7.7)	
	遺漏值	1	(0.4)	
(3) 每週工作時 數	44 小時以下	52	(19.2)	最小值 10 最大值 80 平均數 45.77 (原為連續變 項)
	41-45 小時	107	(39.5)	
	46-50 小時	74	(27.3)	
	51-55 小時	8	(3.0)	
	56 小時以上	11	(4.1)	
(4) 1-10 月個案 量	遺漏值	19	(7.0)	最小值 2 最大值 500 平均數 95.57 (服務未滿 10 個月者計算基 準不同，故予 刪除)
	30以下	32	(11.8)	
	31-60	36	(13.3)	
	61-90	36	(13.3)	
	91-120	35	(12.9)	
	121-15	24	(8.9)	
	151-180	15	(5.5)	
180以上	11	(4.1)		
(5) 每週服務次 數	遺漏值	82	(30.3)	最小值 0 最大值 406 平均數 34.42 (未計入督導服 務次數)
	15 次以下	55	(20.3)	
	16-30 次	89	(32.8)	
	31-45 次	34	(14.5)	
	46 次以上	56	(23.9)	
(5-1) 每週服務 次數	遺漏值	37	(13.7)	最小值 1 最大值 132 平均數 32.48 (督導非直接服 務者故予刪 除)
	15 次以下	69	(22.5)	
	16-30 次	85	(31.4)	
	31-45 次	32	(11.8)	
	46 次以上	51	(18.8)	
(6) 輪值備勤	是	239	(88.2)	
	否	29	(10.7)	
	遺漏值	2	(0.7)	
(7) 備勤天數	0	29	(10.7)	最小值 0 最大值 365 平均數 44.6
	30 天以下	108	(39.9)	
	31-60 天	33	(12.2)	
	61-90 天	27	(10.0)	
	91-120	11	(4.1)	
	121 天以上	12	(4.4)	
	遺漏值	51	(18.8)	

## 第二節 兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾之描述

本研究主要探究兒少保社工員的角色壓力、自我效能與專業承諾間的相關性，故設計角色壓力、自我效能與專業承諾三個量表來測量此三個變項，以下分別就三個量表之測量結果做一描述。

### 一、兒少保社工員的角色壓力狀況

在本研究中，兒少保社工員的角色壓力變項包括：角色模糊、角色衝突、角色超載等三項因素。

由表 4-2-1 可以得知，在角色壓力的三項因素中，兒少保社工員的角色超載壓力最高，標準化平均數為 4.28，其中有八成（80.8%）受訪者同意其必須加班才能在規定的期限內完成工作。

在角色衝突方面，標準化平均數為 3.37，也屬偏高，其中以「行政規定增加我處理兒少保護工作上的困難」平均數 4.06 為最高，七成五（75.2）受訪者同意行政規定增加其處理兒少保工作上的困難；同時也有七成（70.8%）受訪者對於要做到符合單位要求又要達到案主期望兩者間感到為難。

在角色模糊方面，由於 5 題均為反向題，以正向描述詢問受訪者對於兒少保社工員角色認知的明確性，得分愈高者角色模糊度愈低，故登錄分數時以反向登錄。兒少保社工員在角色明確性上的表現都不錯，對於兒少保工作的職責、工作步驟、評估指標、訂定處遇目標及策略及在保護網絡中所扮演的角色上都自認有清楚的概念，故角色模糊程度低，角色模糊壓力不大，標準化平均數為 2.16。

整體而言，兒少保社工員的角色壓力稍高，平均數為 3.22。其中角色模糊部分分數較低，顯示兒少保社工員本身對於兒少保工作均相當了解，但是個案負荷量太大為主要的角色壓力來源，缺乏足夠的時間完成被交付的工作，往往必須加班才能趕上單位要求的工作進度。

表 4-2-1 兒少保社工員角色壓力情形次數分配與百分比統計表 (N=271)

題 目	非常 同意	同 意	有點 同意	有點 不同意	不 同 意	非常 不 同 意	平均數 (標準差)
	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
角色模糊 (題目均以反向陳述)	平均數=10.81 標準差=3.203 標準化平均數=2.16						
2.我瞭解兒少保護工作的工作步驟。	53 (19.6)	167 (61.6)	41 (15.1)	7 (2.6)	3 (1.1)	0 (.0)	2.04 (.742)
3.我能夠正確辨識兒少保護個案的評估指標。	24 (8.9)	140 (51.7)	94 (34.7)	8 (3.0)	4 (1.5)	1 (.40)	2.38 (.778)
4.我知道如何訂定兒少保護個案處遇目標及策略。	24 (8.9)	147 (54.2)	77 (28.4)	21 (7.7)	2 (0.7)	0 (.0)	2.37 (.783)
1.我瞭解兒少保護社工員的工作職責。	75 (27.7)	155 (57.2)	35 (12.9)	4 (1.5)	2 (0.7)	0 (.0)	1.90 (.724)
5.我瞭解社工員在兒少保護網絡中所扮演的角色。	43 (15.9)	167 (61.6)	50 (18.5)	9 (3.3)	2 (0.7)	0 (.0)	2.11 (.729)
角色衝突	平均數=26.92 標準差=6.646 標準化平均數=3.37						
13.我對於要做個好部屬(職位角色)和稱職的兒少社工員(專業角色)兩者間感到衝突。	10 (3.7)	35 (12.9)	87 (32.1)	73 (26.9)	50 (18.5)	14 (5.2)	3.41 (1.189)
6.我處理兒少保護個案時,不知道應該對誰負責。	3 (1.1)	23 (8.5)	46 (17.0)	55 (20.3)	116 (42.8)	26 (9.6)	2.75 (1.172)
14.我對於要做到符合單位要求又要達到案主期望兩者間感到為難。	18 (6.6)	67 (24.7)	107 (39.5)	45 (16.6)	29 (10.7)	4 (1.5)	3.96 (1.117)
8.我與直屬主管對兒少保護社工員的工作角色定位上見解不同。	5 (1.8)	17 (6.3)	62 (22.9)	59 (21.8)	111 (41.0)	17 (6.3)	2.87 (1.138)
7.我不清楚兒少保護工作應該怎麼做才正確。	8 (3.0)	18 (6.6)	43 (15.9)	70 (25.8)	105 (38.7)	27 (10.0)	2.79 (1.199)
9.行政規定增加我處理兒少保護工作上的困難。	26 (9.6)	63 (23.2)	115 (42.4)	38 (14.0)	25 (9.2)	4 (1.5)	4.06 (1.112)
11.我在處理個案和辦理行政工作兩者之間有衝突產生。	18 (6.6)	41 (15.1)	94 (34.7)	57 (21.0)	54 (19.9)	6 (2.2)	3.61 (1.217)
10.我在與兒少保護網絡成員間的合作上有困擾。	12 (4.4)	45 (16.6)	99 (36.5)	51 (18.8)	52 (19.2)	11 (4.1)	3.56 (1.217)
角色超載	平均數=17.12 標準差=3.623 標準化平均數=4.28						
15.我缺乏足夠的時間去完成被指派的兒少保護個案量。	74 (27.3)	82 (30.3)	77 (28.4)	23 (8.5)	9 (3.3)	6 (2.2)	4.63 (1.191)
18.我被分派要服務的個案量超過我所能負荷。	56 (20.7)	76 (28.0)	90 (33.2)	41 (15.1)	6 (2.2)	2 (.7)	4.48 (1.091)
16.我必須要加班才能在規定的期限內完成工作。	65 (24.0)	92 (33.9)	75 (27.7)	27 (10.0)	11 (4.1)	1 (.4)	4.63 (1.098)
12.我無法兼顧工作及家庭。	13 (4.8)	38 (14.0)	83 (30.6)	60 (22.1)	60 (22.1)	17 (6.3)	3.38 (1.277)

## 二、兒少保社工員的自我效能狀況

在本研究中，兒少保社工員的自我效能變項包括：自主行動、自我管控、自我規劃等三項因素。

由表 4-2-2 可以得知，三項因素中以自主行動的分數最高，平均數為 4.63，標準差為 3.416，其中有九成以上（93.1%）受訪者自認為會主動督促自己依時完成主管交辦的事，該題平均數達 4.69 最高；其次為相信自己有能力來克服困難，平均數為 4.65。再次為即使遇到挫敗我也會努力到最後以達成目標，平均數為 4.64。

在自我管控方面，平均數為 4.46，標準差為 2.144。其中有九成七受訪者自認會檢視並修正自己的行為，該題平均數為 4.69 最高，可見兒少保社工員自省能力頗高。其次是能管理自己的情緒，平均數為 4.48。

在自我規劃方面，平均數也達 4.37，標準差為 1.910。其中以我會在定各案處遇計畫時先考慮影響工作執行的相關因素的平均數為 4.49 最高。

綜合來看，兒少保社工員在自我效能上表現頗佳，在工作上的積極主動性高，會自我督促以完成工作，也頗有自信，相信自己有能力來克服困難，並且會努力克服困難以達成目標，可能與兒少保工作有時限性及公權力主動介入的特性有關；然而部份兒少保社工員在工作的規劃上稍弱些，可能是因為工作負荷量過重，缺乏足夠的時間思考規劃工作。

表 4-2-2 兒少保社工員自我效能情形次數分配與百分比統計表

(N = 271)

題 目	非常同 意	同 意	有點同 意	有點 不同意	不 同 意	非常 不同意	平均數 (標準差)
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	
自主行動	平均數=23.15 標準差=3.416 標準化平均數=4.63						
8.主管交辦的事我會主動督促自己依時完成。	32 (11.8)	150 (55.4)	70 (25.8)	14 (5.2)	3 (1.1)	2 (.7)	4.69 (.842)
9.我會去回想過去的成功經驗來肯定自己的能力。	33 (12.2)	124 (45.8)	90 (33.2)	19 (7.0)	4 (1.5)	1 (.4)	4.59 (.872)
7.我會主動做好該做的事不需要別人來催我。	31 (11.4)	128 (47.2)	86 (31.7)	19 (7.0)	6 (2.2)	1 (.4)	4.58 (.891)
11.即使遇到挫敗我也會努力到最後以達成目標。	26 (9.6)	137 (50.6)	96 (35.4)	10 (3.7)	1 (.4)	1 (.4)	4.64 (.751)
10.我相信自己有能力來克服困難。	31 (11.4)	133 (49.1)	91 (33.6)	14 (5.2)	0 (.0)	2 (.7)	4.65 (.8.7)
自我管控	平均數=13.38 標準差=2.144 標準化平均數=4.46						
5.我能管理自我的情緒。	20 (7.4)	128 (47.2)	93 (34.3)	24 (8.9)	5 (1.8)	1 (.4)	4.48 (.856)
6.我會檢視並修正自己的行爲。	24 (8.9)	148 (54.6)	91 (33.6)	7 (2.6)	1 (.4)	0 (.0)	4.69 (.683)
4.我清楚自己的人生目標。	18 (6.6)	96 (35.4)	97 (35.8)	47 (17.3)	9 (3.3)	4 (1.5)	4.20 (1.011)
自我規劃	平均數=13.11 標準差=1.910 標準化平均數=4.37						
2.我會針對個案分析優劣勢因素訂出個案處遇計畫作為執行依據。	14 (5.2)	104 (38.4)	125 (46.1)	21 (7.7)	5 (1.8)	1 (.4)	4.36 (.805)
3.我在訂個案處遇計畫時會先考慮影響工作執行的相關因素。	10 (3.7)	136 (50.2)	105 (38.7)	18 (6.6)	2 (.7)	0 (.0)	4.49 (.709)
1.我每天進辦公室後會先規劃好今天要做的事才開始去做。	13 (4.8)	101 (37.3)	115 (42.4)	31 (11.4)	11 (4)	0 (.0)	4.27 (.877)

### 三、兒少保社工員的專業承諾狀況

在本研究中，兒少保社工員的專業承諾變項包括：行動投入與態度認同等二項因素。

由表 4-2-3 可以得知，兒少保社工員在專業承諾二項因素的表現中，以行動投入的表現較佳，平均數為 4.60，標準差為 3.145。九成以上的受訪者關心與兒少保護相關的事情，該題平均分數為 4.91 最高。其次為我會去克服從事兒少保護工作所遇到的困難，平均數為 4.63。再次為我努力使兒少保護工作受到大眾肯定，平均數為 4.56。在我會去閱讀有關兒少保護的相關書籍與文章上的平均數為也有 4.52。由此可見，兒少保社工員既已投身於兒少保工作，在行動上對於專業工作的投入性頗高，可能因為兒少保工作的複雜性高，工作人員必需不斷汲取新知，瞭解相關資訊並與網絡成員合作，以因應兒少保工作的多元複雜問題與情境。

而在對於專業的認同態度上，平均數則為 3.85，標準差為 3.339。九成以上受訪者同意對於擔任兒少保社工員感到榮幸，平均數為 4.53。我認為從事兒少保護工作可以實現個人的理想，平均數也有 4.08，似乎頗為認同兒少保工作的價值與目標。但是卻有高達六成五（65.4%）的受訪者表示曾經要求更換業務；願意以兒少保工作為一生的職業者不到五成（44.7%）。

由此可見，兒少保社工員在行動投入上的平均數遠高於態度認同，故其在行動上的承諾高於態度上的承諾。目前在職的兒少保社工員雖仍頗認同於兒少保工作的價值，積極投入於兒少保工作上，但是在留任態度上卻出現矛盾與衝突，半數以上已有離開的想法，只是尚未付諸行動。

表4-2-3 兒少保社工員專業承諾情形次數分配與百分比統計表 (N=271)

題 目	非常同 意	同 意	有點同 意	有點 不同意	不 同 意	非常 不 同 意	平均數 (標準差)
	次數 (%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	
行動投入	平均數=22.99 標準差=3.145 標準化平均數=4.60						
9.我會閱讀有關兒少保護的書籍或文章。	25 (9.2)	122 (45.0)	104 (38.4)	10 (3.7)	10 (3.7)	0 (.0)	4.52 (.855)
6.我會去想兒少保護工作未來應有的發展方向。	21 (.7)	107 (39.5)	107 (9.5)	32 (11.8)	3 (1.1)	1 (.4)	4.4 (.863)
10.我關心與兒少保護有關的事情。	49 (18.1)	152 (56.1)	64 (23.6)	3 (1.1)	0 (.0)	1 (.4)	4.91 (.719)
7.我努力使兒少保護工作受到社會大眾的肯定。	31 (11.4)	122 (45.0)	95 (35.1)	17 (6.3)	4 (1.5)	2 (.7)	4.56 (.883)
5.我會去克服從事兒少保護工作所遇到的困難。	24 (8.9)	139 (51.3)	94 (34.7)	12 (4.4)	2 (.7)	0 (.0)	4.63 (.738)
態度認同	平均數=15.41 標準差=3.339 標準化平均數=3.85						
12.我提過要求更換業務而改作其他領域社會工作。	11 (4.1)	37 (13.7)	69 (25.5)	75 (27.7)	53 (19.6)	24 (8.9)	3.72 (1.287)
4.從事兒少保護工作可以實現我個人的理想。	16 (5.9)	77 (28.4)	116 (42.8)	41 (15.1)	18 (6.6)	3 (1.1)	4.08 (1.017)
3.我對於能擔任兒少保護社工員感到榮幸。	31 (11.4)	119 (43.9)	95 (35.1)	15 (5.5)	7 (2.6)	4 (1.5)	4.52 (.962)
11.我將以兒少保護工作為我一生的職業。	4 (1.5)	29 (10.7)	72 (32.5)	88 (26.6)	46 (17.0)	30 (11.1)	3.13 (1.199)

### 第三節 兒少保社工員基本特性在角色壓力、自我效能與專業承諾之差異分析

#### 一、兒少保社工員基本特性在角色壓力之差異分析

為瞭解兒少保社工員之基本特性在其角色壓力負荷情形上是否有差異產生，因此針對兒少保社工員基本特性中的人口資料、專業能力及工作特質中，屬於類別變項者，分別進行平均數之差異性分析，其中類別因子僅 2 項者，進行 t 檢定，類別因子為 3 項或以上者進行單因子變異數分析，並採用 Scheffe 事後檢定，分析結果敘述如下：

由表 4-3-1 及表 4-3-2 可以得知，兒少保社工員在不同的婚姻狀況下，在角色壓力的角色模糊因素上有顯著差異存在，未婚者的平均數為 11.35，現有或曾有婚姻關係者（即包含已婚及離婚者）平均數為 9.42，p 值小於 .001，顯示未婚者在角色模糊的壓力上明顯較現有或曾有婚姻關係者高。在證照取得狀況不同上，兒少保社工員的角色超載壓力也有差異性存在，已取得證照者的角色超載壓力平均數為 18.22，未取得證照者為 16.89，t 值為 2.276，顯示已取得證照者的角色超載壓力大於未取得證照者。另外，在備勤狀況不同上，兒少保社工員的角色超再壓力也有差異性存在，需備勤者的平均數為 17.31，不需備勤者的平均數為 15.53，t 值為 2.276，顯示需備勤者的角色超載壓力大於不需備勤者。而居住型態不同，在角色模糊上也有差異存在，其中單身與家人同住者平均數為 11.45，兩代小家庭的平均數為 9.47，p 值小於 .05，事後檢定發現只有這兩組間有明顯差異，也就是單身與家人同住者的角色模糊壓力大於兩代小家庭（即核心家庭）。另外教育程度不同，在角色衝突上也有差異存在，p 值小於 .05，事後檢定發現大學畢業者在角色衝突上的壓力大於專科畢業者。教育背景則在角色衝突上有差異存在，p 值小於 .05，事後檢定發現社會福利系畢業者角色衝突明顯大於其他科系畢業者。

整體來看，兒少保社工員的整體角色壓力僅在婚姻狀況及教育背景兩個變項上有顯著性差異存在。其中角色模糊壓力在婚姻、居住型態及教育程度變項上有差異，角色超載壓力在有否證照及需否備勤上有差異，角色衝突在

教育背景上有差異。兒少保社工員基本特性中的性別、職位等變項在角色壓力的表現上，並無差異性存在。

表 4-3-1 兒少保社工員基本特性在角色壓力之 t 檢定分析表

變數名稱	角色壓力		角色模糊		角色衝突		角色超載	
	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別								
男	54.14	-.600	10.58	-.528	26.58	-.465	16.98	-.283
女	54.96		10.85		26.98		17.14	
婚姻								
未婚	55.77	2.416*	11.35	4.615***	27.17	1.037	17.26	1.007
現有或曾有婚姻	52.45		9.42		26.26		16.76	
證照取得								
是	56.89	1.488	10.57	-.528	28.11	1.377	18.22	2.276*
否	54.42		10.86		26.67		16.89	
備勤								
是	55.02	.776	10.77	-.860	26.94	.245	17.31	2.549*
否	53.47		11.30		26.63		15.53	

\* $P < .05$

表 4-3-2 兒少保社工員基本特性在角色壓力之單因子變異數分析  
與 Scheffe 事後檢定

變 項 名 稱	角色壓力		角色模糊		角色衝突		角色超載	
	平均數	F值	平均數	F值	平均數	F值	平均數	F值
<b>居住型態</b>								
單身獨居 (G1)	53.93		10.77		26.33		16.84	
單身與家人同住(G2)	56.37		11.45		27.47		17.45	
夫妻兩人家庭 (G3)	55.77	1.945	10.50	3.179*	27.64	.743	17.64	1.089
兩代小家庭 (G4)	51.37		9.47		25.71		16.18	
三代同堂 (G5)	54.61		10.26		27.09		17.26	
事後檢定				G2 > G4				
<b>教育程度</b>								
專科 (G1)	50.38		7.88		25.63		16.88	
大學 (G2)	55.06	.864	10.92	3.592*	26.95	.166	17.20	.522
碩、博士 (G3)	54.13		10.67		27.04		16.42	
事後檢定				G2 > G1				
<b>教育背景</b>								
社會工作 (G1)	55.25		10.93		27.05		17.27	1.294
社會福利 (G2)	55.83	3.654*	10.88	1.229	27.83	3.648*	17.12	
其他 (G3)	50.03		9.93		24.00		16.10	
事後檢定						G2 > G3		
<b>職位</b>								
社工員 (G1)	54.96		10.89		26.99		17.08	
社工師(科員) (G2)	57.90	1.233	11.70	2.159	27.80	.529	18.40	.669
社工督導 (G3)	52.05		9.52		25.62		16.90	

\* $P < .05$

## 二、兒少保社工員基本特性在自我效能之差異分析

為瞭解兒少保社工員之基本特性在自我效能上是否有差異產生，針對兒少保社工員基本特性中的個人基本背景、專業能力及組織工作等類屬於類別變項者，分別進行平均數之差異性分析，其中類別因子僅 2 項者，進行 t 檢定，類別因子為 3 項或以上者進行單因子變異數分析，並採用 Scheffe 事後檢定，分析結果敘述如下：

由表 4-3-3 及表 4-3-4 可以得知，在不同的婚姻狀況下，兒少保社工員在自我效能的自主行動、自我管控、自我規劃三個因素上的表現均有顯著性差異存在，其中現有或曾有婚姻者的平均值均高於未婚者，t 值分別為-2.265、-3.034、-4.178，顯示現有或曾有婚姻之兒少保社工員的自我效能，在自主行動、自我管控、自我規劃三方面均明顯高於未婚者。而在居住型態上，兩代小家庭（即核心家庭）的自我規劃效能明顯高於單身與家人同住者。在教育程度方面，兒少保社工員的自主行動效能在不同教育程度上有差異存在，但事後檢定組間並無明顯差異。

整體來看，兒少保社工員的整體自我效能表現僅在婚姻、居住型態兩變項上有顯著性差異存在。其中自主行動效能在婚姻及居住型態變項上有差異存在，自我管控僅在婚姻變項上有差異存在，自我規劃也在婚姻變項上有差異存在。然而兒少保社工員基本特性中的性別、教育背景、是否取得執照、職位、是否需備勤等變項對於自我效能各因素的表現上，則並無顯著性差異存在。

表 4-3-3 兒少保社工員基本特性在自我效能之 t 檢定分析表

變數名稱	自我效能		自主行動		自我管控		自我規劃	
	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別								
男	49.40	-.280	22.52	-1.424	13.82	1.631	13.06	-.194
女	49.67		23.28		13.27		13.12	
婚姻								
未婚	48.81	-3.599***	22.86	-2.265*	13.13	-3.034**	12.82	-4.178***
現有或曾有婚姻	51.76		23.89		14.00		13.87	
證照取得								
是	50.50	1.034	23.85	1.530	13.20	-.627	13.46	1.335
否	49.46		23.00		13.41		13.04	
備勤								
是	49.60	-.026	23.13	-.112	13.40	.634	13.08	-.786
否	49.63		23.20		13.13		13.30	

\* $P < .05$

表 4-3-4 兒少保社工員基本特性在與自我效能之單因子變異數分析  
與 Scheffe 事後檢定

變 項 名 稱	自我效能		自主行動		自我管控		自我規劃	
	平均數	F值	平均數	F值	平均數	F值	平均數	F值
<b>居住型態</b>								
單身獨居 (G1)	49.92		23.31		13.46		13.15	
單身與家人同住 (G2)	48.62		22.79		13.11		12.73	
夫妻兩人家庭 (G3)	50.68	2.170	23.59	.996	13.55	1.189	13.55	3.703**
兩代小家庭 (G4)	51.74		23.95		13.92		13.87	
三代同堂 (G5)	50.22		22.96		13.57		13.70	
事後檢定								G4 > G2
<b>教育程度</b>								
專科 (G1)	54.38		25.00		14.88		14.50	
大學 (G2)	49.31	3.692*	22.95	3.664*	13.33	2.028	13.03	2.869
碩士、博士 (G3)	51.38		24.54		13.33		13.50	
事後檢定								
<b>教育背景</b>								
社會工作 (G1)	49.57		23.15		13.27		13.14	
社會福利 (G2)	49.08	1.017	22.61	2.045	13.49	.746	12.98	.159
其他 (G3)	51.07		24.17		13.76		13.14	
事後檢定								
<b>職位</b>								
社工員 (G1)	49.50		23.11		13.33		13.05	
社工師(科員) (G2)	49.80	.499	22.60	.383	14.00	.487	13.20	1.332
社工督導 (G3)	50.90		23.67		13.48		13.76	
事後檢定								

### 三、兒少保社工員基本特性在專業承諾之差異分析

為瞭解兒少保社工員之基本特性在專業承諾上是否有差異產生，針對兒少保社工員基本特性中的個人基本背景、專業能力及組織工作等類屬於類別變項者，分別進行平均數之差異性分析，其中類別因子僅 2 項者，進行 t 檢定，類別因子為 3 項或以上者進行單因子變異數分析，並採用 Scheffe 事後檢定，分析結果敘述如下：

由表 4-3-5 及表 4-3-6 可以得知，兒少保社工員的專業承諾情形僅在不同的婚姻狀況下，對於行動投入情形有差異存在，現有或曾有婚姻者的平均數為 23.72，未婚者為 22.70，t 值為-.422，由此可見，現有或曾有婚姻者對於專業承諾的行動投入高於未婚者。

整體而言，兒少保社工員整體專業承諾表現情形，在基本特性各變項中並無明顯差異形存在，也就是說，兒少保社工員的基本特性並不影響其專業承諾的表現。

表 4-3-5 兒少保社工員基本特性在專業承諾之 t 檢定分析表

變數名稱	專業承諾		行動投入		態度認同	
	平均數	t 值	平均數	t 值	平均數	t 值
性別						
男	38.58	.257	23.32	.805	15.26	-.311
女	38.35		22.92		15.42	
婚姻						
未婚	37.97	-1.947	22.70	-2.422*	15.27	-1.100
現有或曾有婚姻	39.49		23.72		15.76	
證照取得						
是	39.17	1.001	23.72	1.730	15.46	.098
否	38.24		22.84		15.40	
備勤						
是	38.36	-.151	22.95	-.404	15.41	.119
否	38.53		23.20		15.33	

\* $P < .05$

表 4-3-6 兒少保社工員基本特性在專業承諾之單因數變異數分析與

Scheffe 事後檢定

變 項 名 稱	專業承諾		行動投入		態度認同	
	平均數	F值	平均數	F值	平均數	F值
<b>居住型態</b>						
單身獨居 (G1)	37.87		22.57		15.30	
單身與家人同住 (G2)	38.07		22.87		15.20	
夫妻兩人家庭 (G3)	38.32	.845	23.18	.911	15.14	.591
兩代小家庭 (G4)	39.66		23.66		16.00	
三代同堂 (G5)	39.43		23.52		15.91	
事後檢定						
<b>教育程度</b>						
專科 (G1)	41.13		24.25		16.88	
大學 (G2)	38.23	1.204	22.84	2.400	15.39	.889
碩士、博士 (G3)	38.39		24.08		15.08	
事後檢定						
<b>教育背景</b>						
社會工作 (G1)	38.18		22.88		15.30	
社會福利 (G2)	37.93	2.538	22.85	1.460	15.08	2.654
其他 (G3)	40.66		23.93		16.72	
事後檢定						
<b>職位</b>						
社工員 (G1)	38.28		22.89		15.39	
社工師(科員) (G2)	38.80	.313	23.50	.958	15.30	.010
社工督導 (G3)	39.29		23.81		15.48	
事後檢定						

#### 第四節 兒少保社工員之基本特性與角色壓力、自我效能、專業承諾間之相關分析

為瞭解兒少保社工員之基本特性中之連續變項及角色壓力、自我效能與專業承諾之間是否有相關性存在，將各變項之相關性作一分析陳述如下：

##### 一、兒少保社工員基本特性與角色壓力間之相關分析

由表 4-4-1 中可以看出，兒少保社工員的年齡及社工年資均與整體角色壓力間有相關性存在。若在各分項因素分析如下：

少保社工員的年齡與角色模糊因素間有顯著負相存在 ( $r=-.261, p<.01$ )，即兒少保社工員的年齡愈大，對於角色認知的明確性愈高，角色模糊壓力愈小。年齡與角色衝突壓力間的負相關性也達顯著 ( $r=-.151, p<.05$ )，即年齡愈高的兒少保社工員在角色衝突上的壓力愈低。在社工年資上，也與角色模糊因素間有顯著負相關 ( $r=-.232, p<.01$ ) 存在，即從事社會工作年資愈高者，角色模糊的壓力越低。此外，兒少保年資也與角色模糊因素呈顯著負相關，即擔任兒少保工作愈久，在角色模糊的壓力上愈小。

由此可見，新進兒少保社工員對於角色認知的明確性較為不足，對於角色各方角色期待及自身任知上容易產生落差，而產生較大的角色衝突壓力，需要更多的教育訓練幫助社工員增進對於角色明確性的確認，以降低角色衝突的壓力。然而，年齡及年資都與角色超載壓力之間的相關性未達顯著，可能因為角色超載問題係來自於工作環境等外在結構因素所致，無法因為社工員本身年齡及資歷的成長而改變。

表 4-4-1 兒少保社工員基本特性與角色壓力之相關分析

變項名稱	角色壓力	角色模糊	角色衝突	角色超載
年齡	-.208**	-.261**	-.151*	-.092
社工年資	-.172**	-.232**	-.117	-.074
兒保年資	-.079	-.180**	-.028	-.015

\* $P<.05$  \*\* $P<.01$  \*\*\* $P<.001$

## 二、兒少保社工員基本特性與自我效能間之相關分析

由表 4-4-2 中可以看出，兒少保社工員的年齡及社工年資與整體自我效能間的相關性達正向顯著性。若就各分項因素分析如下：

兒少保社工員的年齡及社工年資的三項因素之間均有顯著正相關存在，由此可知，兒少保社工員隨著年齡的成長、參與社會工作的資歷愈深，自主行動、自我管控和自我規劃的效能也會提升。然而兒保年資則與自我效能間的相關性未達顯著，顯示兩者間的相關性不高。

表 4-4-2 兒少保社工員基本特性與自我效能之相關分析

變項名稱	自我效能	自主行動	自我管控	自我規劃
年齡	.252**	.180**	.218**	.249**
社工年資	.202**	.146*	.144*	.235**
兒保年資	.061	.055	-.002	.099

\* $P < .05$  \*\* $P < .01$  \*\*\* $P < .001$

## 三、兒少保社工員基本特性與專業承諾間之相關分析

由表 4-4-3 中可以看出，兒少保社工員的年齡及社工年資與專業承諾間的相關性達正向顯著性。若就各分項因素分析如下：

兒少保社工員的年齡 ( $r=.185, p<.01$ ) 與專業承諾中的行動投入因素有顯著相關性存在；社工年資 ( $r=.196, p<.01$ ) 也與行動投入因素有顯著相關性存在，顯示隨著年齡與年資的增長，兒少保社工員對於專業投入的承諾也愈高。但是年齡與年資均與態度認同之間的相關性未達顯著。由此可知，參與兒少保工作的時間愈久，對於兒少保工作投入的程度愈高，但是在態度上未必會對此項專業工作更為認同，此結果似乎符合 Becker 的下注理論，兒少保社工員繼續留任，隨著時間的增加，在這個專業累積投入很多心血，若離開將有所損失，在計算損益後雖然留任，繼續投入工作，但是對於專業的認同卻未能提高。

表 4-4-3 兒少保社工員基本特性與專業承諾之相關分析

變項名稱	專業承諾	行動投入	態度認同
年齡	.175**	.185**	.033
社工年資	.162**	.196**	.096
兒保年資	.024	.085	-.036

\* $P < .05$  \*\* $P < .01$  \*\*\* $P < .001$

#### 四、兒少保社工員自我效能與角色衝突間之相關分析

由表 4-4-4 中可以看出，兒少保社工員的自我效能與角色壓力之相關達正向顯著性。若就各分項因素分析如下：

兒少保社工員自我效能中的自主行動、自我管控、自我規劃等因素均與角色壓力中的角色模糊、角色衝突因素達顯著負相關，顯示自我效能可能有助角色模糊和角色衝突等壓力的紓解，自我效能高者，較不會產生角色模糊及衝突的壓力。然而角色超載壓力與自主行動效能及自我管控效能之間達顯著相關，與自我規劃因素的相關性卻未達顯著，顯至角色超載壓力與自我規劃效能間的關聯性不高。

表 4-4-4 兒少保社工員自我效能與角色壓力之相關分析

變項名稱	角色壓力	角色模糊	角色衝突	角色超載
自我效能	-.464**			
自主行動		-.463**	-.286**	-.131*
自我管控		-.554**	-.362**	-.145*
自我規劃		-.433**	-.260**	-.106

\* $P < .05$  \*\* $P < .01$  \*\*\* $P < .001$

## 五、兒少保社工員自我效能與專業承諾之相關分析

由表 4-4-5 可以看出，兒少保社工員的自我效能與專業承諾之間的相關性達正向顯著性，若就各分項因素分析如下：

自我效能的自主行動、自我管控、自我規劃三項與專業承諾的行動投入、態度認同兩項因素間均達顯著正向相關性，除了自我規劃與態度認同間的  $r$  值小於.05，其他因素間  $r$  值均小於.01，相關性頗高。也就是說，兒少保社工員對於自我達成任務或完成行為的自信能力愈高者，對於兒少保工作的專業認同及願意投入心力積極行為的意願愈高，即對於兒少保工作的專業承諾性高。

表 4-4-5 兒少保社工員自我效能與專業承諾之相關分析

變項名稱	專業承諾	行動投入	態度認同
自我效能	.580**		
自主行動		.560**	.363**
自我管控		.363**	.396**
自我規劃		.441**	.243*

\* $P < .05$  \*\* $P < .01$  \*\*\* $P < .001$

## 六、兒少保社工員角色壓力與專業承諾之相關分析

由表 4-4-6 可以看出，兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間存在有顯著性負相關，即兒少保社工員的角色壓力愈高，專業承諾愈低。若就各分項因素分析如下：

角色模糊壓力 ( $r = -.492, p < .01$ ) 及角色衝突壓力 ( $r = -.298, p < .01$ ) 與專業承諾的行動投入因素均呈現負相關；角色模糊壓力 ( $r = -.337, p < .01$ ) 及角色衝突壓力 ( $r = -.340, p < .01$ ) 與專業承諾的態度認同因素也呈現負相關；也就是

說，兒少保社工員對於角色認知是否明確，對於外界的角色期待和自身的角色期待是否衝突，會影響其對專業的認同程度及願意投入心力，積極參與活動的意願；此外，角色超載壓力（ $r=-.123, p<.05$ ）在專業承諾的態度認同上也達負相關，即負荷過重的角色壓力，不論是工作量過重或是工作複雜度過高，都會減損兒少保社工員對於專業的認同。

但是角色超載壓力（ $r=-.063$ ）與專業承諾的行動投入因素的相關性卻未達顯著水準，即角色負荷是否超過兒少保社工員所能承擔的，並未明顯影響兒少保社工員對於兒少保工作的投入，可見兒少保社工員雖然工作負荷沉重，卻都能盡忠職守，不受負荷影響。

表 4-4-6 兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間相關分析

變項名稱	專業承諾	行動投入	態度認同
角色壓力	-.406**		
角色模糊		-.492**	-.337**
角色衝突		-.298**	-.340**
角色超載		-.063	-.123*

\* $P<.05$     \*\* $P<.01$     \*\*\* $P<.001$

## 第五節 兒少保社工員之基本特性與角色壓力、自我效能、專業承諾之間的迴歸分析

### 一、迴歸分析

本節依據上述統計結果，進一步探討影響兒少保社工員專業承諾之因素，以作為實務界規劃兒少保社工員人力編制與福利制度時之參考依據。研究者採用逐步迴歸分析法（stepwise multiple regression analysis），探討兒少保社工員的基本特性、自我效能、角色壓力等因素對專業承諾之預測力，並檢視兒少保社工員專業承諾情形。茲將研究結果如下：

相關分析的目的在于於探討變項之間是否有線性關係存在及關係之大小和方向，而迴歸分析則是基於變項間之線性關係，進一步探討變項間之預測關係。從第四節各因素之相關分析可看出，兒少保社工的部分基本特性、自我效能及角色壓力與專業承諾間有顯著性的差異或關聯存在，故本研究以上述變項為自變項，以專業承諾為依變項，進行逐步迴歸統計分析。其中自變項的選擇是依照自變項的標準化迴歸係數 F 值檢定達.05 顯著水準，作為選擇進入迴歸方程式的標準，進一步探討這些變項對於專業承諾變項的行動投入及態度認同等因素之影響及其預測力。接著再針對影響專業承諾之主要變項，分別進行逐步迴歸分析，以確定其是否為中介變項。

表 4-5-1 兒少保社工員基本特性、自我效能、角色壓力與專業承諾之綜合關係表

變項名稱	行動投入	態度認同	專業承諾
<b>人口資料</b>			
性別			
年齡	*		
婚姻	*		
居住型態			
<b>專業能力</b>			
教育程度			
教育背景			
專業證照			
訓練時數			
社工年資	*		
兒保年資			
<b>工作特質</b>			
工作項目			
職位			
工作時數			
服務個案量			
服務次數			
輪值備勤			
備勤天數			
<b>自我效能</b>			*
自主行動	*	*	*
自我管控	*	*	*
自我規劃	*	*	*
<b>角色壓力</b>			*
角色模糊	*	*	*
角色衝突	*	*	*
角色超載		*	

註：\*代表有差異或相關存在

## 二、影響專業承諾之逐步迴歸分析

本節依據上述統計結果，將所有對專業承諾有顯著性差異或關聯之變項，包括：年齡、婚姻、社工年資、自我效能、角色壓力等變項設定為自變項，納入迴歸方程式，進一步對整體專業承諾的因素進行逐步迴歸分析，在進行迴歸分析之前，先將自變項中屬於間斷變項者（名義及次序尺度）轉換為虛擬變項（dummy variable），如婚姻。其逐步迴歸分析結果如表 4-5-2。

依表 4-5-2 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為自我管控、自主行動、角色衝突、角色模糊，其多元相關係數 R 為 .615，決定係數  $R^2 = .379$  ( $F = 7.110$ ,  $p < .01$ )，表示上述自我管控、自主行動、角色衝突、角色模糊等變項，對於專業承諾的變異量能有效解釋達 37.9%。在逐步迴歸分析過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為自我管控，其解釋整體專業承諾因素變異量為 27.5%；其次為自主行動，解釋整體專業承諾因素變異量為 6.1%；角色衝突解釋整體專業承諾因素之變異量為 2.6%，角色模糊解釋整體專業承諾因素之變異量為 1.7%。檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為自我管控 .220，自主行動 .264，角色衝突 -.146，角色模糊-.162。迴歸方程式可寫成如下：

$$\begin{aligned} \text{專業承諾} = & 26.732 + .220 \times \text{自我管控} + .264 \times \text{自主行動} - .146 \times \text{角色衝突} \\ & - .162 \times \text{角色模糊} \end{aligned}$$

就上述逐步迴歸分析結果可知，對於整體專業承諾的預測力，以自我管控效果最大，其次為自主行動，也就是說從兒少保社工員是否能積極主動自我督促並檢視修正其行為，最能預測其專業承諾情形，自我管控能力及自主行動能力對於兒少保社工員的專業承諾有較高的正向預測力。然而角色衝突和角色模糊兩項因素雖然也對兒少保社工員的專業承諾具預測力，卻是負向的，效果也較弱。

表 4-5-2 影響專業承諾之逐步迴歸分析總摘要表

逐步 自變項	原始 迴歸係數	標準化 迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
(常數)	19.392					
自我管控	1.419	.524	.524	.275		101.094***
(常數)	14.004					
自我管控	.904	.334				
自主行動	.530	.312	.580	.336	.061	24.531***
(常數)	20.796					
自我管控	.764	.282				
自主行動	.500	.294				
角色衝突	-.156	-.174	.602	.362	.026	10.872**
(常數)	26.732					
自我管控	.595	.220				
自主行動	.449	.264				
角色衝突	-.131	-.146				
角色模糊	-.294	-.162	.615	.379	.017	7.110**

表 4-5-3 影響專業承諾之逐步迴歸分析結果摘要表

逐步 自變項	原始 迴歸係數	標準化 迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
(常數)	26.732					
自我管控	.595	.220	.524	.275		101.094***
自主行動	.449	.264	.580	.336	.061	24.531***
角色衝突	-.131	-.146	.602	.362	.026	10.872**
角色模糊	-.294	-.162	.615	.379	.017	7.110**

### 三、影響行動投入之逐步迴歸分析

依表 4-5-4 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為自主行動、角色模糊、自我管控、自我規劃，其多元相關係數  $R$  為 .653，決定係數  $R^2 = .427$  ( $F = 7.196$ ,  $p < .01$ )，表示上述自自主行動、角色模糊、自我管控、自我規劃等變項，對於行動投入承諾的變異量能有效解釋達 42.7%。在逐步迴歸分析過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為自主行動，其解釋整體行動投入承諾因素變異量為 31.9%；其次為角色模糊，解釋行動投入承諾因素變異量為 6.6%；自我管控解釋行動投入承諾因素之變異量為 2.6%，角色模糊解釋行動投入承諾因素之變異量為 1.7%。檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為自主行動 0.293，角色模糊  $-0.175$ ，自我管控 .201，自我規劃 .148，迴歸方程式可寫成如下：

$$\begin{aligned} \text{行動投入} = & 11.441 + .293 \times \text{自主行動} - .175 \times \text{角色模糊} + .201 \times \text{自我管控} \\ & + .148 \text{ 自我規劃} \end{aligned}$$

就上述逐步迴歸分析結果可知，對於行動投入承諾的預測力，以自主行動最大，也就是從兒少保社工員是否具有積極主動的自我效能，最能預測其是否具有行動投入的專業承諾。而自主行動、自我管控及自我規劃等自我效能對於兒少保社工員的行動投入承諾均有正向預測力，角色模糊因素則對兒少保社工員的行動投入承諾有負向預測力。

表 4-5-4 影響行動投入之逐步迴歸分析總摘要表

逐步	自變項	原始 迴歸係數	標準化 迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
	(常數)	10.944					
	自主行動	.520	.564	.564	.319		128.848***
	(常數)	16.924					
	自主行動	.395	.429				
	角色模糊	-.285	-.290	.620	.384	.066	28.294***
	(常數)	13.779					
	自主行動	.303	.328				
	角色模糊	-.207	-.210				
	自我管控	.332	.226	.641	.411	.027	12.237**
	(常數)	11.441					
	自主行動	.270	.293				
	角色模糊	-.172	-.175				
	自我管控	.296	.201				
	自我規劃	.244	.148	.653	.427	.016	7.196**

表 4-5-5 影響行動投入之逐步迴歸分析結果摘要表

逐步	自變項	原始 迴歸係數	標準化 迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
	(常數)	11.441					
	自主行動	.270	.293	.564	.319		128.848***
	角色模糊	-.172	-.175	.620	.384	.066	28.294***
	自我管控	.296	.201	.641	.411	.027	12.237**
	自我規劃	.244	.148	.653	.427	.016	7.196**

#### 四、影響態度認同之逐步迴歸分析

依表 4-5-6 可知，進入逐步迴歸方程式的重要變項為自我管控、角色衝突、自主行動，其多元相關係數  $R$  為 .472，決定係數  $R^2 = .223$  ( $F = 6.165$ ， $p < .05$ )，表示上述自我管控、角色衝突、自主行動等變項，對於態度認同承諾的變異量能有效解釋達 22.3%。在逐步迴歸分析過程中，首先進入迴歸方程式的自變項為自我管控，其解釋態度認同專業承諾因素變異量為 15.9%；其次為角色衝突，解釋態度認同承諾因素變異量為 4.6%；解釋態度認同承諾因素之變異量為 2.6%，自主行動解釋態度認同承諾因素之變異量為 1.8%。檢視各變項的標準化迴歸係數，則分別為自我管控 .216，角色衝突  $-.218$ ，自主行動 .170。迴歸方程式可寫成如下：

$$\text{態度認同} = 10.058 + .216 \times \text{自我管控} - .218 \times \text{角色衝突} + .170 \times \text{自主行動}$$

就上述逐步迴歸分析結果可知，對於態度認同的預測力，以自我管控最大，也就是說，從兒少保社員是否能檢視修正自己的行為，最能預測其是否具有對專業態度認同的專業承諾。而自我管控能力及自主行動能力對於兒少保社工員的態度認同承諾均有正向預測力，角色衝突因素則與兒少保社工員的態度認同承諾有負向預測力。

表 4-5-6 影響專態度認同之逐步迴歸分析總摘要表

逐步 自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
(常數)	7.088					
自我管控	.620	.398	.398	.159		50.366***
(常數)	12.020					
自我管控	.491	.315				
角色衝突	-.119	-.231	.453	.205	.046	15.464***
(常數)	10.058					
自我管控	.336	.216				
角色衝突	-.112	-.218				
自主行動	.166	.170	.472	.223	.018	6.165*

表 4-5-7 影響態度認同之逐步迴歸分析結果摘要表

逐步 自變項	原始迴歸係數	標準化迴歸係數	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
(常數)	10.058					
自我管控	.336	.216	.398	.159		50.366***
角色衝突	-.112	-.218	.453)	.205	.046	15.464***
自主行動	.166	.170	.472	.223	.018	6.165*

綜合論之，對行動投入承諾具有預測力之因素依序為自主行動效能、角色模糊壓力、自我管控效能和自我規劃效能。對於態度認同承諾的預測因素則依序為自我管控效能、角色衝突壓力和自主行動效能。整體而言，對專業承諾的預測因素依序為自我管控、自主行動、角色衝突和角色模糊。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在瞭解兒少保社工員在實務工作環境中，個人基本特性、專業能力、工作特質及其自我效能的表現狀況、對角色壓力的知覺情形與專業承諾之間的相關性，希望能藉由調查研究探尋對於專業承諾最佳之預測變項，提供主責兒少保業務之中央及地方主管機關，作為未來在規劃兒少保人力編置、組織設計及推展社工人力方案時之參考。

本章係針對第四章之研究結果彙整主要研究發現，並參酌相關文獻進一步形成分析與結論，另也針對本研究之發現與限制之處，提出討論與建議。

### 第一節 結論

根據第四章之統計分析結果，歸納整理本研究結論如後：

#### 一、政府部門兒少保社工員的特性為女性、30 歲以下、未婚、社會工作學士專業背景、尚未取得社工師執照的約聘社工員居多，平均年資淺、工作時間長、個案負荷重、需於非上班時間輪值備勤

本研究受訪的兒少保社工員在人口資料上，以 30 歲以下未婚的年輕女性佔多數，且多數與家人同住，可見社工員返回家鄉服務，投入兒少保工作的比例頗高。此外高齡未婚也是受訪者的普遍現象，31 至 40 歲適婚年齡的受訪者仍有近四成未婚，40 歲以上也有二成五未婚，與現今女性晚婚或不婚之趨勢一致。

在專業能力上，受訪者全部為大專以上學歷，近九成為大學畢業，其中近七成為社會工作學系畢業，其他也幾乎全都是相關科系畢業，但多數尚未取得社工師執照，係以約聘方式進用，顯見各縣市政府社政單位對於從事兒少保工作人員的專業背景要求嚴謹，但囿於公部門人力總量管制限制，未提供穩定的人事規劃，致多年來政府部門兒少保人力長期呈現嚴重不足及不穩定狀態。2006 年內政部推動擴大兒少保人力編制方案，兩年來大幅擴充聘用

約三百多名人力，故目前各縣市政府兒少保人力年資普遍很淺，而從兒保年資與社工年資交叉比對發現，新進兒保人力多數為新手，社工年資也很淺。兒少保護為一勞力密集的服務工作，且具高度風險、強制介入及有時限等特性，若由全無社會工作實務經驗的新進人員提供服務，對於案主權益恐怕是一大傷害。要確保服務品質，有賴充足的教育訓練、專業督導的帶領及團隊的相互提攜。然而各縣市政府提供的教育訓練狀況不一，最高者達 150 小時，最低者卻是 0，有近 5% 的受訪者在最近一年內未接受任何相關訓練，平均教育訓練時數僅有 46 小時，不到 7 天，顯示公部門兒少保社工員的教育訓練明顯不足，也缺乏統整性的規劃。

在工作特質方面，受訪者的工作項目大約可歸納為執行保護性個案、風險性個案輔導及行政工作三類。保護性個案包括兒少保護、老人保護、婦女保護、家暴、性侵害、人口販運等各類保護性個案服務；風險性個案輔導包括高風險家庭輔導、弱勢家庭兒少緊急生活扶助、收養監護案訪視等；行政工作則包括各類經濟扶助、方案行政、人事等。多數受訪者需兼辦兩項以上工作項目，工作內容繁雜，個案負荷量大，平均每名社工員全年負擔個案數量超過百件，每週服務次數平均為 34 次，每天至少提供 6 次服務；而每週工作時數平均為 45 小時，也就是每週要加班 5 小時，還需要在非上班時間輪值備勤，24 待命處理緊急性個案。

然而受訪者的職位以約聘僱的社工員最多，納入正式編制的社工師或科員僅 3.7%，公職社工師雖已招考 2 年，但是各縣市政府卻未釋放出正式員額，內政部大量擴編的兒少保人力員額均是以一年一聘的方式進用社工員，如此缺乏保障的人事編制方式對於兒少保工作的推展與社工人力發展所潛藏的隱憂值得進一步探討。此外，社工督導也都是約聘僱人員身分，且取得專業證照的比例不高，平均每位督導需帶領 12 名社工員，是否能落實提供專業、行政及情感支持，也是值得探究的問題。

## **二、兒少保社工員自我效能高，角色衝突及超載壓力大、角色模糊壓力小，對於專業承諾的行動投入較高、態度認同較低**

研究統計結果發現，兒少保社工員在自我效能上的平均分數均偏高，標

準化平均數為 4.51，尤其在自主行動上分數最高，顯示兒少保社工員的自主性頗高，九成以上受訪者自認為會主動督促自己在時限內完成工作，相信自己有能力並會努力去達成目標。在自我管控能力及自我規劃上的表現也不錯。應與兒少保工作的特性有關，在問題多元複雜性高又有時限性的工作環境中，社工員必須具有高度自我效能才能在法定時限內順利完成工作。

角色超載則是兒少保社工員最主要的角色壓力來源，個案負量過重，卻又缺乏足夠的時間去完成，八成受訪者同意必須加班才能在規定的期限內完成工作，往往對社工員造成身心的壓迫。在角色衝突上，則以行政的干擾讓社工員備感壓力，七成五受訪者同意行政規定增加其處理個案工作上的困難性。角色模糊因素則對社工員的壓力不大，大部分的社工員對於角色認知明確性高。

兒少保社工員在行動投入上的平均數遠高於態度認同，也就是說，兒少保社工員在實際行動上對兒少保專業工作的投入頗高，但是在態度上長期留任的意願卻不高。目前在職的兒少保社工員可能因為職責所在，在法令規範的強制介入及時間限制條件下，為了因應處理兒少保工作多元複雜的問題情境，必須熟悉相關法令與保護措施，表現積極投入的行動，但是態度上對於兒少保工作的認同程度未必對等，約九成受訪者以擔任兒少保社工員為榮，但是可能因為種種制度上的不利因素，及角色壓力的衝擊，讓半數以上的受訪者已經有離開兒少保工作的想法，蠢蠢欲動，目前可能只是囿於尚未找到更適合的工作而尚未付諸行動。

### **三、兒少保社工員基本特性不同，在角色壓力、自我效能及專業承諾上存在差異性**

研究統計結果發現，兒少保社工員的整體角色壓力，僅在婚姻狀況及教育背景兩個變項上有顯著性差異存在。若進一步就各分項因素分析，角色模糊壓力在婚姻、居住型態及教育程度變項上有差異存在。也就是說，未婚者的角色模糊壓力明顯高於現有或曾有婚姻者；單身與家人同住者的角色模糊壓力也高於兩代小家庭（核心家庭）；大學畢業者的角色模糊壓力明顯高於專科畢業者。而角色衝突壓力在教育背景上有差異存在，其中社會福利系畢業

者之角色衝突壓力明顯高於其他科系畢業者。角色超載壓力則在有否證照及需否備勤上有差異存在，即已取得證照者的角色超載壓力大於未取得證照者；需備勤者的角色超載壓力也大於不需備勤者。兒少保社工員基本特性中的性別、職位等變項在角色壓力的表現上則無差異性存在。

兒少保社工員的整體自我效能表現僅在婚姻、居住型態兩變項上有顯著性差異存在。進一步就各分項因素分析，自主行動效能在婚姻及居住型態變項上有差異存在，自我管控僅在婚姻變項上有差異存在，自我規劃也在婚姻變項上有差異存在。也就是說，現有或曾有婚姻之兒少保社工員的自主行動效能、自我管控效能、自我規劃效能均明顯高於未婚者。而兩代小家庭（核心家庭）的自我規劃效能明顯高於單身與家人同住者。兒少保社工員的自主行動效能在不同教育程度上也有差異存在，但事後檢定組間並無明顯差異。此外，兒少保社工員基本特性中的性別、教育背景、是否取得執照、職位、是否需備勤等變項對於自我效能各因素的表現上，則並無顯著性差異存在。

在兒少保社工員的專業承諾情形方面，僅有在婚姻變項上對於行動投入的承諾有差異產生，現有或曾有婚姻者對於行動投入的承諾高於未婚者。其他基本特性的變項對於專業承諾上均無差異性存在。

#### **四、兒少保社工員的年齡及社工年資與自我效能、角色壓力及專業承諾之間有相關性**

兒少保社工員的年齡及社工年資與整體角色壓力均呈負相關。進一步分析，年齡與角色模糊壓力及角色衝突壓力均呈負相關，社工年資及兒保年資也與角色模糊壓力呈負相關，可見隨著年齡及年資的增加，角色模糊的壓力可能會減輕，但是與角色超載壓力之間卻無顯著關聯性。可能因為角色超載問題係來自於工作環境等外在結構因素所致，所以與社工員本身的年齡及年資變向之間的相關性不顯著。

兒少保社工員的年齡及社工年資與整體自我效能呈正相關。進一步分析則發現，兒少保社工員的年齡及社工年資與自主行動效能、自我管控效能及自我規劃效能均呈正相關，但是兒保年資卻與自我效能之間未達顯著相關。

此結果顯示隨著年齡的增長及持續從事社會工作經驗的累積，社工員在自我效能的表現上可能會隨之提升，不論期間是否更換專業領域，也就是說，社會工作經歷的累積有助於自我效能的提升，不論係從事哪個專業領域的社會工作。

兒少保社工員的年齡及社工年資與專業承諾間也呈正相關。進一步分析則發現，兒少保社工員的年齡及社工年資對專業行動投入的承諾呈顯著正相關，與對專業態度認同的承諾上卻未達顯著性相關。也就是說，隨著年齡的增長及社會工作經歷的累積，兒少保社工員對於專業工作的投入有增加的傾向，但是卻與對專業的認同程度相關性不高，顯然在實務工作上，存在某種因素阻礙了社工員對於兒少保專業工作的認同，值得學界深入探究其原因。

## 五、兒少保社工員的自我效能與角色壓力之間有相關性

兒少保社工員的自我效能與角色壓力之間呈負相關。進一步分析發現，自主行動效能、自我管控效能均與角色壓力呈負相關，即自我效能愈高者角色壓力愈低，顯示自我效能有助於壓力的調適與紓解，符合 Bandura 的自我效能理論，自我效能在情緒方面能提高個人相信自己有能力可以因應壓力的挑戰，故有助於兒少保社工員角色壓力的調適。

但是自我規劃效能卻與角色超載效能無顯著相關性存在，也就是說，即使個人能夠考量相關因素，事先做好工作計畫，有效率地規劃工作，卻未必能改善工作負荷超越承載的問題，顯示角色超載問題並非個人所能改變與控制的，無論自我規劃能力表現如何，均無法明顯紓解角色超載的壓力。

## 六、兒少保社工員的自我效能與專業承諾之間有相關性

兒少保社工員的自我效能與專業承諾間呈正相關，顯示自我效能表現正向者，對於專業承諾的表現也呈現正向，符合自我效能理論的論述，自我效能會引發個人行為的持續性、毅力和耐力。故個人對於自己能夠達成目標有把握程度的能力信念低者，傾向認定自己的能力不足，無法處理問題，容易放棄原本的目標與理想。相對地，對於自己能夠達成目標有把握程度的能力信念高者，在面對困難時，會努力想辦法去克服困難，堅持下去，有較高的

企圖心，故對專業承諾的表現較一致。

## 七、兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間有相關性

兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間呈負相關，其中角色模糊壓力及角色衝突壓力與專業承諾的行動投入及態度認同因素之間均呈顯著性負相關。由此可見，兒少保社工員對於角色認知是否明確，對於外界和自身的角色期待是否一致，與其對專業的認同程度及願意投入心力，積極參與活動的意願，有高度相關性存在。

此外，角色壓力中的角色超載因素在專業承諾的態度認同上也達顯著負相關，即負荷過重的角色壓力，不論是工作量過重或是工作複雜度過高，都會減損兒少保社工員對於專業的認同。但是角色壓力中的角色超載因素與專業承諾的行動投入因素卻未達顯著相關性，即角色負荷是否超過兒少保社工員所能承擔的，與兒少保社工員對於兒少保工作的投入之間無顯著相關性存在，可見兒少保社工員均能盡忠職守，受角色負荷壓力影響不大。

## 八、兒少保社工員的自我管控效能、自主行動效能、角色衝突壓力、角色模糊壓力對專業承諾具有預測力

研究結果顯示，對專業承諾具預測力之變項，依其強弱順序分別為自我管控、自主行動、角色衝突及角色模糊。對於專業的行動投入承諾的預測變項，依序為自主行動、角色模糊、自我管控和自我規劃。對於專業的態度認同承諾的預測變項，則依序為自我管控、角色衝突和自主行動。

綜上可知，自我管控效能和自主行動效能兩項對於專業承諾的影響及預測力最強，而角色模糊會折損專業承諾的行動投入，角色衝突會折損專業承諾的態度認同，故自我效能和角色壓力對專業承諾具預測力。主管單位應該在職前及在職訓練上強化兒少保社工員自我管控及自主行動效能，並在組織制度規劃與編制上改善角色模糊與角色衝突問題，才能有效提升兒少保社工員對兒少保工作的專業承諾。

## 第二節 討論

根據上述研究結果所呈現的問題與發現，比對第二章文獻探討所述相關理論，針對幾方面的作進一步的討論。

### 一、基本特性各變項對角色壓力、自我效能及專業承諾的影響

本研究統計分析結果顯示，年齡、社工年資和婚姻是基本特性中對兒少保社工員的自我效能、角色壓力、專業承諾均有關聯性的變項，故擬進一步探討其間的關係。

就 Becker 的下注理論而言，個人從事某項工作愈久，投入愈多，就愈難抽身，所以符合研究結果，年齡及年資愈高的兒少保社工員對於兒少保專業的承諾愈高。再就文獻探討相關研究（洪玲如，2002；羅慧敏，2005；朱雪梅，2005）也顯示，年齡與服務年資是影響專業承諾的重要因子。從 Bandura 的自我效能理論來看，自我效能訊息來自成就表現、替代學習、口語說服及生理狀態。隨著年齡及參與社會工作年資的累積，個人過去的成就表現愈為豐富，因此有助於自我效能的表現，也符合理論解釋。從兒童及少年保護工作具有強制性服務、高度風險及強調專業科技整合的特性來看，專業知能及經驗豐富為勝任此工作的重要條件，年齡及社工年資愈高的社工員對於角色模糊及衝突的壓力也就愈小，故也影響其整體角色壓力。但為何婚姻也會是一個具有影響性的變項？是否因為婚姻賦予社工員更大的責任，獲得更多的親屬支持，增強社工員的能量，而影響其自我效能表現、角色壓力及專業承諾呢？

進一步分析發現，未婚者的角色模糊壓力顯著高於現有或曾有婚姻者（ $t$ 值達 4.615），角色模糊壓力係指個人缺乏足夠訊息以決定如何扮演適當的角色，一般多發生於新進人員，對於角色職責認識不夠清楚，影響其對角色的執行而產生壓力，從本研究的受訪者基本資料描述性統計結果及年齡與婚姻交叉分析可知，未婚者 84% 年齡在 30 歲以下，工作年資較淺，故研判可能年齡才是真正的影響因素。

此外，行動投入承諾在婚姻變項上有顯著性差異存在，未婚者對行動投入的承諾明顯低於現有或曾有婚姻者，態度認同承諾卻在婚姻上沒有差異，

此對應關係與年齡與專業承諾間關係類似，年齡與行動投入承諾達顯著相關，但與態度認同間的相關性卻未達顯著。此是否也透漏出婚姻並非真正的影響因素，年齡才是外加變項呢？值得未來進一步探究。

## 二、對於角色壓力的紓解及自我效能、專業承諾的提升上，社工年資比兒保年資更具影響力

兒少保社工員的年資與年資之成長往往伴隨著生活與專業工作經驗的豐富性，本研究結果顯示兒少保社工員的自我效能、角色壓力及專業承諾與這兩個變項間均有顯著相關性存在，卻與兒保年資間沒有顯著相關，顯然社工年資要比兒保年資具有解釋力及影響力。

然而，現職兒少保社工員的年資普遍都很淺，兒保年資平均只有 2.8 年，社工年資平均也只有 5 年，新進人員幾乎都缺乏相關社會工作經驗，由此可見，社會工作相關經歷有助於兒少保社工員的工作執行，尤其是在自我效能、對專業投入的承諾上。所以在任用資格上，如果能優先任用已經有其他社會工作經驗、熟悉社會工作實務工作的社工員來執行兒少保工作，或許有助於提升兒少保社工員的自我效能及專業承諾。

## 三、偏高的自我效能與角色壓力及專業承諾間的關係

受訪者的自我效能普遍偏高，平均分數達 4.49，其中自主行動最高，其次為自我管控，再次為自我規劃，亦即在工作的主動性上表現最佳，而在規劃性上稍差，此現象是否反映出兒少保工作的特性。兒少保社工員處理的是攸關兒童及少年生命安全的維護工作，往往具有時間上的急迫性並具有法律上的時限性，執行工作的社工員必需在最短的時間內蒐集相關證據資料，立即完成評估工作，做出處遇決定，並在法令規範的時間內向法院提出評估報告，如此緊迫的工作流程迫使執行工作的社工員練就出高度的自我效能。

若進一步探討自我效能與專業承諾間的相關性，及對專業承諾的預測因素發現，自我效能與專業承諾間有高度正向相關性存在，而且其中的自我管控效能及自主行動效能更是影響兒少保社工員專業承諾的重要因素。符合 Bandura 的自我效能理論，自我效能會激勵個人的行為表現，引發個人行為的持續性、毅力及耐力，故為影響兒少保社工員專業承諾的重要因素。

另就自我效能與角色壓力間的關係探討，自我效能與角色壓力呈顯著負向相關，也符合 Bandura 的自我效能理論，認為自我效能可以提高個人相信自己有能力因應壓力的挑戰，故有助於兒少保社工員因應角色壓力。但是進一步分析發現，自我效能雖然與角色模糊及角色衝突的負向相關性達顯著，但是其中的自我規劃效能與角色超載之間卻未達顯著性，角色超載壓力並未因為自我效能的作用而獲紓解，兒少保社工員的角色超載壓力明顯偏高，此結果代表的意義為何？兒少保社工員即使能夠有效率地做好事先規劃工作，仍無法改善角色負荷超越承載的問題，是否顯示兒少保社工員角色超載問題無法以個人努力來改善，而是必需由其他方式處理，例如從組織制度或工作設計面著手，值得相關單位注意。

總之，依據本研究統計結果，兒少保社工員的自我效能及專業承諾分數均偏高，角色壓力稍低，是否就是顯示自我效能對專業承諾及角色壓力的影響效果呢？還是只是受測效果造成的假象，受訪的社工員為了顯示自身能力足以勝任目前的工作，展現對專業的忠誠度，而有高估的情形呢？或許未來可透過更深入的質性訪查探究。

#### **四、角色超載問題嚴重，究屬結構性問題，社工員能力問題，還是個人主觀感受問題，值得深入探究**

內政部於 2006 年開始推展補助直轄市及各縣市政府增聘兒少保社工人力計畫，以擴充兒少保人力為名增聘 302 名社工人力，實際係因應新增之弱勢家庭緊急兒少生活扶助方案高風險家庭輔導方案，業務推行所需新增之人力，且部分縣市仍未聘足計畫所定人力，部分縣市人力疑有移用情形，實際並未能有效擴充各縣市政府執行一線兒少保護工作之人力，故計畫執行 2 年後，似乎未能有效解決各縣市政府部門兒少保一線人力嚴重不足的問題。就本研究調查統計各縣市政府兒少保社工員平均個案服務量仍然高達每人近百件（97 年 1 至 10 月處理案量平均為 95.57 件），可能因為近年媒體對於重大兒虐案的報導，提升一般民眾及責任通報人的通報意識，使得個案量大幅攀升所致，此外，原本大力投入於兒少保工作的民間單位近年逐漸退出兒少保護服務體系，使個案服務回歸政府部門，可能也影響地方政府部門的個案承載量大幅增加。

政府部門個案超載問題仍是現職兒少保社工員最大的角色壓力來源，八成五的受訪者同意其需加班才能完成工作進度，兒少保社工員的平均工作時數也超過政府部門正常上班時數，平均每週工作時數為 45 小時。而且在繁忙的工作之餘，政府部門的兒少保社工員尚須於非上班時間輪值備勤，雖然不需要像警政單位駐守於警局備勤，但是在備勤期間必需 24 小時待命，一旦接獲通報就必需立即前往現場處理，提供緊急性處遇，在缺乏安全配套措施保障個人人身安全之下，對於兒少保社工員的工作安全也是一大威脅。各縣市政府因為人力配置及分工的差異，輪值備勤的時數不一，平均每人全年的輪值天數約為 44 天，對於必需常常加班，超時工作的兒少保社工員而言，無異雪上加霜，加速兒少保社工員崩熬。

從本研究統計分析發現，角色超載是多數兒少保社工員最主要的角色壓力來源，平均分數達 4.28，究竟是哪些因素導致兒少保社工員如此高的角色超載壓力？是受訪者自身能力問題，因為兒少保社工員年資普遍太淺，經驗不足，導致專業能力不足，無法負荷角色賦予的期待；抑或是社工員的主觀感受，總認為自己的工作最辛苦；還是結構性問題，因為組織人事制度編制設計不良，導致社工員個案負荷確實過重。從本研究對於工作特質的統計資料初步評估，兒少保社工員的個案負荷量確實超過內政部對於社工員個案負荷標準設定的比重，而非上班時間備勤的超時工作負荷，也確實影響社工員的角色壓力，從研究統計分析發現，兒少保社工員的角色超載壓力在是否備勤這個變項上有顯著的差異存在。此問題值得相關單位重視並進一步以質性研究做更深入的探討，俾有效改善兒少保社工員角色超載壓力問題。

## **五、科層體制與社工專業精神的衝突可能持續擴大兒少保社工員角色衝突的壓力**

兒少保社工員經過學校專業養成教育的薰陶，決定投入專業工作行列，對於專業工作可能都具有某種程度的使命感，願意盡力付出，本研究結果顯示，兒少保社工員對專業投入的承諾偏高，然而對於外界不合理或過高的期待與誤解，往往難以承受，56%的受訪者與網絡成員間的合作上有困擾。無論是網絡成員或是一般社會大眾往往誤解兒少保社工員的角色職責，而對其存有過高或不合理的角色期待，期待社工員能夠拯救所有的受虐待或疏忽兒

童少年，只要通報，社工員就能立即拯救兒童少年脫離受虐待的環境，重獲幸福快樂的生活，實際上法令賦予社工員的責任重大，權力卻有限，兒少保的安置須符合法定程序，不得侵犯父母的親權，也不得侵犯兒童少年基本人權，但是一般大眾及相關網絡成員卻期望社工員均應有能力解決所有家庭的問題，只要社工員介入處理的個案，就能改變施虐者的暴行，否則就是社工員處遇無效，未善盡職守，導致兒少保社工員普遍角色衝突壓力高。

此外，社會工作以案主利益為中心的基本價值，與政府部門科層體制依法行政的原則有極大落差，科層體制的相關行政規範往往框限住社會工作專業運作的彈性，令社工員執行個案服務時處處掣肘，形成社工員角色衝突的極大壓力。本研究結果發現，七成以上受訪者在處理個案和辦理行政工作之間有衝突產生。隨著福利多元主義及新管理主義的潮流趨勢，政府部門方案委外及監督管理的負擔勢必愈為沉重，在中央人事精簡的政策之下，社工員往往被要求兼辦福利方案委外行政業務，未來社工員在個案管理者與方案管理者間的角色衝突恐怕將更為嚴重，除非中央及地方機關正視此問題，全面檢討社政組織及人力編制，並修正僵化的行政規章。

## **六、系統性的培訓機制有助於兒少保社工員自我效能的提升及角色壓力的紓解，進而影響專業承諾**

依據研究結果顯示，目前在職的政府部門兒少保社工員相當高比例為年輕、未婚、兒少保年資不滿三年的新進社工員，約佔七成，同時發現年齡與社工年資的不同，在角色模糊及角色衝突的壓力上、自我效能的表現上，以及專業承諾的行動投入程度上，均有顯著差異存在。且從研究統計資料發現，新進兒少保社工員相較於資深兒少保社工員，在角色模糊及衝突上的壓力較高，在自我效能表現上較弱，對於專業投入的承諾較低，如何培訓以留住這群兒少保新兵，並提升其對兒少保工作的認同與投入，將是確保服務品質及專業發展的重要課題。

根據美國文獻顯示，新進兒保社工員必須先接受法定職前訓練才可以開始接案，估計培訓一名兒保社工員平均約需花費 1 萬美金。惟從本研究調查結果顯示，各縣市政府提供給兒少保社工員的教育訓練狀況分歧，最近一年接受有關兒少保訓練時數最高者達 150 小時，最低者竟然未接受任何相關訓

練，而且其中有 4 名為兒少保年資在一年以下之新進社工員，顯示其所屬單位未提供這些新進人員職前訓練，就讓他們開始提供服務。由此可見，政府部門雖然在招聘時對於兒少保社工員的養成教育背景要求嚴格，但是部分縣市政府在任用之後，卻缺乏一套整體性、系統性的培訓機制，中央主管機關也未建立監督管控的機制，此一現象直接衝擊專業服務品質及案主權益的保障，對於專業人力的發展，將是一大隱憂，使社工員對專業的認同與投入逐漸耗盡，終將影響社工員的專業承諾。

### 七、不穩定的人事編制影響專業承諾

從本研究樣本之年齡及年資結構，相較於 1995 年余漢儀所進行的公私部門兒保社工員研究發現，兩者統計結果，樣本之年齡及年資結構類似，顯見經過十多年的努力，兒保專業人力一直無法累積培養出資深專業人力，即使督導人員的年資也不深，人員流動情形仍舊無法獲得有效改善，值得相關單位深入檢討。

本研究統計發現，受訪者對於專業行動投入狀況表現頗佳，平均分數為 4.6，近九成受訪者自認會努力克服從事兒少保工作所遇到的困難，也以擔任兒少保社工員為榮，卻有六成五受訪者有更換業務的意願，相較於余漢儀在 1995 年所做的研究調查，有 51.9% 的政府兒保社工表示有別的工作機會就會離職，現況不但未有改善，似乎更為惡化，是否因為長期以來約聘僱制度設計導致人力無法穩定，即使中央政策擴大編制約聘僱兒少保社工員之員額，一年一聘的不穩定制度，容易受到政治環境相關因素影響，不但無法穩定兒少保人力及人心的浮動，反而不利於兒少保工作的發展。是否應從改變人事制度設計之途徑，以公職社工師正式編制人力聘用社工人力，才是治標的根本辦法，值得相關單位重視。

### 八、兒少保社工員對專業認同並認真投入，目前留任卻蠢蠢欲動的矛盾心理符合 Becker 所謂的假性自願性承諾

從本研究受訪者的基本特性可以瞭解，政府部門的兒少保社工員幾乎都是社會工作系或相關科系畢業，經歷社會工作專業教育的薰陶，又主動選擇進入兒少保護領域工作，基本上都應該對於兒少保專業工作具有高度熱忱與

使命感，傾向有高度專業承諾。研究調查有九成以上受訪者對於擔任兒少保社工員感到榮幸，也認為從事兒少保工作可以實現個人的理想，顯示目前在職的兒少保社工員普遍認同兒少保護專業的價值與目標，即使個案負荷過重，必須超時工作，非上班時間還要輪值備勤，在角色超載上壓力極大，但是在行動投入的承諾方面仍表現極佳，九成以上受訪者關心兒少保事務，會去克服從事兒少保工作所面臨的困難，努力使兒少保工作受到社會大眾的肯定，對於專業工作的投入不遺餘力，目前也都繼續留任工作崗位上。

但是同時卻有 65.4%的受訪者表示曾經提過要更換業務，顯示對於專業持續性的承諾已經開始動搖，54.7%的受訪者也表示不願意以兒少保工作為一生的職業，顯然目前留任的兒少保社工員對於兒少保這項專業工作存在相當矛盾衝突的情感，留任似乎並不是基於對專業工作的忠誠，而是傾向於 Becker 下注理論所謂的損益分析下的選擇。工作環境與組織制度面的結構性不利因素已經讓兒少保社工員極思異動，只是礙於眼前大環境經濟景氣不佳，就業市場緊縮，民間社會福利機構福利待遇條件不佳，此時離開政府部門現職，損失不小，在權衡損益下才決定繼續留任，也就是如同 Becker 所謂的「假性自願性承諾」。個人選擇投入某種職業，最初希望從該職業角色中獲得所期待的報酬，但是當個人積極投入並內化角色期待後，因為對於該職業的投資已經累積一定資本，中斷將會有很大損失，而且個人已經適應該職業體系，如果離開將需面對新的挑戰，而使個人很難轉謀他職，此時即使有不利因素或外在有利因素出現，可能會降低個人的職業承諾，但因離開會喪失全部所得，而選擇繼續留任。

目前係因大環境不景氣，外在不利因素使兒少保社工員短期內仍留在政府部門服務，俟景氣復甦、民間福利體系蓬勃發展後，政府部門的人事編制及組織工作條件等不利因素若仍未改善，也未能積極建立機制提升社工員的自我效能，減輕角色壓力，恐怕就會衝擊到社工員的專業承諾，面臨人才大量流失的問題。

### 第三節 建議

#### 一、修法範定政府部門一線兒少保社工人力編制及資格

目前各縣市政府部門兒少保人力依各縣市分工模式差異，工作執掌及實際工作項目差異極大，部分縣市已將個案與方案行政區隔，部分縣市則係兒少保社工員需兼辦方案行政；部分縣市以一、二線分工，部分縣市係一案到底。整體而言，目前各縣市政府兒少保人力的工作內容主要涵蓋兒童少年保護方案、兒少性交易個案輔導、高風險家庭輔導方案、弱勢家庭兒少緊急生活扶助方案、收養監護案件訪視調查等。內政部雖然於 2006 年度推展兒少保人力擴充方案，以擴充兒少保人力為名增聘 302 名社工人力，實際係因應新增之弱勢家庭緊急兒少生活扶助方案及高風險家庭輔導方案等業務推行所需之人力，且部分縣市仍未聘足計畫所定人力，部分縣市人力疑有移用情形，故計畫執行 2 年後，本研究調查統計各縣市政府兒少保社工員平均個案服務量仍然高達近百件（2008 年 1 至 10 月處理案量為 95.57 件），實際上仍未能有效解決長久以來各縣市政府部門兒少保人力嚴重不足的問題。

此外現行法令未規範執行保護性個案處遇工作者之專業證照資格，也未規範執行工作者之專業知能，目前各縣市政府一線社工員擁有證照比例偏低，無法以社會工作師法監督執行業務者之專業執行情形。

故建議由中央訂定兒少保護專業人員管理辦法，明定各縣市政府兒少保人力編制比例，並配合新修定之社會工作師法對於專科分工之規定，由中央主管機關結合各地社會工作師公會針對兒少保工作專業特性需求規劃兒少保社工員職前及在職訓練課程計畫，並於相關法令訂定執行業務工作人員之條件限制，明定新進人力必須接受一定時數及特定專業知能之教育訓練課程，才能開始接案，以確保兒少保社工員專業知能，降低其角色模糊及角色衝突的壓力。

#### 二、擴大編制以公職社工師進用兒少保社工人力

兒少保工作係一高度專業化工作，執行工作人員的專業知能對於服務品

質的影響至鉅，研究結果顯示兒少保社工員的年齡與社工年資對於角色壓力的減低及其自我效能與專業承諾的提升均有相關，工作經驗的累積與傳承是提升服務品質的重要因素，然而目前各縣市政府仍多以約聘僱方式任用兒少保社工員，每遇首長異動或人事精簡，約聘僱人員就成爲犧牲品，不穩定的人事制度嚴重衝擊兒少保專業工作的發展，故建議中央主管機關儘速與地方政府研擬人事進用計畫，擴大以公職社工師等正式編制進用兒少保社工人力，穩定專業工作條件。

### 三、設置兒少保緊急處遇專責單位

研究結果顯示非上班時間輪值備勤與兒少保社工員的角色超載壓力有顯著相關。目前兒少保社工員的個案負荷已經超載，往往需加班工作，故非上班時間輪值備勤更是雪上加霜，容易導致兒少保社工員身心具疲，造成崩熬現象。

且從受訪者特性瞭解，兒少保社工員多數爲年輕女性，在缺乏相關人身安全配套措施之下，兒少保社工員往往需於深夜獨自前往處理緊急性個案，人身安全堪虞。

建議內政部兒童局與警政單位合作設置兒少保緊急處遇專責單位，由專責單位專人於非上班時間負責緊急性個案處遇，以紓解兒少保社工人力長期超時工作之壓力並保障其人身安全。

### 四、中央主管機關應訂定兒少保工作安全及獎勵制度

兒少保一線社工員必需直接到案家訪視，與施虐者及其家庭工作，長期以來，兒少保社工員均需在高度暴力風險性的環境下工作。根據王麗馨（2008）針對公部門社工員的研究發現，僅四成七的受訪者表示單位有提供人身安全訓練，八成以上表示單位未訂定人身安全計畫，其中執行兒童保護工作的社工員受到攻擊或威脅的比例偏高。

然而根據本研究結果顯示，兒少保社工員的自我效能水準普遍偏高，爲給予這群兒少保尖兵鼓勵，以鼓舞並穩定士氣，建議中央主管單位應訂定社工員人身安全計畫，建立社工員安全維護機制與措施，加強辦理社工員安全防護相

關課程，並建立社工員獎勵制度，特別針對執行保護性個案之社工員編列危險津貼及專業加給，保障基本工作權益。

## 五、建立兒少保社工員培訓之系統性機制

依據本研究統計分析結果，社工年資淺的新進人員有較高的角色模糊壓力，且專業訓練時數不足，各縣市狀況分歧。而目前各縣政府分工方式不一，隨著民眾權利意識高漲，兒少保工作難度愈為提高，加上早年推展兒少保工作不餘遺力的全國性民間單位已漸退守於二線追蹤輔導工作，一線的緊急性處遇完全落在縣市政府部門，惟政府部門迄未建置一套完備的兒少保社工員培訓計畫。兒少保社工員若在缺乏充分的準備訓練下就上場應戰，極容易折損，對於兒少保工作的推展及兒童權益保障都是一大隱憂。

依據 Bandura 的自我效能理論，兒少保社工員藉由實務工作經驗的累積（精熟經驗）、個案研討及教育訓練（替代學習）、督導制度（口語說服）均可提升其自我效能，進而提高個人調適角色壓力的信心，增強其對專業工作的持續力與耐力。

故建議中央主管機關應儘早建立系統性的兒少保社工員培訓計畫，並依年資深淺不同的需求，分別規劃設計適當的課程，例如新進人員職前訓練應包含兒少保工作基本價值理念、專業倫理、相關法令規範、專業輔導技巧及資源網絡等課程，以減低其角色模糊及衝突的壓力。資深人員在職訓練應包含抒壓、自我認同及管理課程，以提升自我效能，並減低其角色負荷壓力，俾提升其專業承諾。

## 六、強化兒少保社工督導制度的效能

兒少保護工作為相當機動、風險性的服務工作，社工員隨時會面臨案主有急迫危險需立即處遇，甚至直接抗暴力的風險情境，面對媒體、網絡、民眾的壓力，往往處於高壓工作環境，需要有社工督導提供立即性專業諮詢，督導社工員行政作業執行，提升社工員自我效能，並隨時提供社工員情感上的支持，協助社工員疏導工作角色壓力，故加強落實督導制度，提供社工員專業上、行政上及情感上的支持，有助於穩定兒少保社工員的工作士氣，提升社工員對專業的認同，不但是確保服務品質的最大保障，也是兒少保社工員對專業持續承諾的關鍵。

## 第四節 研究限制與未來建議

### 一、研究對象

為瞭解兒少保社工員整體現況，原擬以普查方式進行蒐集資料，惟部分縣市政府拒絕受訪，故無法取得涵蓋所有縣市政府部門的完整資料。由於社會工作研究所集中於部分縣市，且近年社會工作及社會福利研究所擴增，部分政府部門已開始對於各類研究調查訪問感到不勝其擾，而有拒絕受訪或設定管制條件，影響學術研究實施，建議未來學術單位宜與實務部門建立合作研究的互惠關係。

### 二、問卷施測

本研究問卷發放期間正值各縣市政府年度總核銷、新年度方案擬定及招標採購的業務繁忙時期，影響社工員填答問卷意願。部分受訪者則係為應付長官交辦，漏答率偏高，或敷衍答題，影響測驗信度，故建議未來對於政府部門的調查研究宜於 10 月以前進行施測。

問卷設計雖為無記名填答，但是彙整問卷人員還是會看到答題情形，尤其彙整人員為主管人員時，更可能會影響答題信度，故未來建議提供信封讓受訪者個別分裝彌封，以強化保密性，提升受訪者填答的信度。

### 三、測量工具設計限制

問卷調查僅能蒐集到受訪者主觀的態度意見，卻無法蒐集到受訪者真實的行為表現，未必能能夠準確地呈現真實的樣貌以探究實際現象。故在自我效能的呈現上，僅能蒐集到受訪者主觀的自我評估資料，無法呈現受訪者真實的自我效能表現狀況。

### 四、未來研究建議

專業承諾的前因後果影響因素眾多，目前社會工作領域對於專業承諾的研究卻不多，本研究限於研究規模及問卷篇幅，僅就受訪者基本特性、自我效能及角色壓力等三類前因作探討，未來建議可繼續就相關前因後果因素進行更深入的探討。

## 參考書目

### 中文部份

- 王秋絨（1982）。角色壓力的意義及其研究模式。社區發展季刊，18，69-75。
- 王金敦（2005）。中輟生輔導服務志願人員自我效能、工作壓力與持續服務承諾之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 王麗馨（2008）。公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素即因應對策之探討。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 台灣社會工作專業人員協會（2006）。兒童及少年保護工作指南。台中：內政部兒童局。
- 台北市政府社會局（1998）。責任與決定－兒童少年保護工作職訓練彙編。台北：台北市政府社會局。
- 甘玉慈（2001）。個案管理實務運作之相關因素探討－以兒童保護社會工作人員為例。台中：靜宜大學兒童青少年福利系碩士論文。
- 江秋玫（1997）。國小教師專業承諾、自我效能感與專業踐行關係之研究的嘉義：國立嘉義師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 朱雪梅（2006）。員工自我效能、工作滿意度與組織承諾之關係研究－以東森電視台為例。台北：國立台灣藝術大學應用媒體藝術研究所碩士論文。
- 余漢儀（1995）。兒童虐待－現象檢視與問題反思。台北：巨流。
- 余漢儀（1999）。變調的兒童保護。台大社會工作學刊，1，149-179。
- 呂勻琦（1995）。社會工作者生涯承諾影響因素之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 呂靜淑（2005）。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。台北：東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 何金英（2006）。影響醫務社會工作人員組織承諾之因素。嘉義：南華大學非營利組織管理研究所碩士論文。
- 李新鄉（1993）。國小教師教育專業承諾及其相關因素之研究。台北：國立政治大學教育學研究所博士論文。

- 李美珍（1993）台灣地區醫院社會工作者之組織承諾與專業承諾之研究。私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 車先蕙,李燦如,帥文慧,陳正文,張明玲等譯（2006）。人格理論。台北：揚智。
- 吳明隆（2003）SPSS 統計應用學習實務-問卷分析與應用統計。台北：知城。
- 邱皓政（2005）量化研究法二,統計原理與分析技術：SPSS 中文視窗版操作實務詳析。台北：雙葉。
- 林琪雅（2006）。社會工作者在兒少保護體制內安身立命的故事。台北：東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 林元吉（2000）。角色壓力源、焦崩對組織承諾之影響-兩岸資訊從業人員之比較研究。桃園：國立中央大學資訊管理研究所碩士論文。
- 施教裕（1987）。國內縣市政府社工員角色定位之探討。社區發展季刊，76，13-23。
- 洪玲茹（2002）。對社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究。屏東：國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 翁毓秀（1994）。兒童虐待與保護概論。台北：中華民國社區發展訓練中心。
- 孫志麟（1991）。國民小學教師自我效能及其相關因素之研究。台北：國立政治大學教育與心理研究所碩士論文。
- 郭為藩（1996）。自我心理學。台北：師大。
- 許如悅、鄭麗珍（2003）。兒保工作人員對兒虐案件之風險研判與處遇決策。社會政策與社會工作學刊，7(1)，163-213
- 陳叔綱（1996）。台北市兒童保護服務網絡之研究。台北：東吳大學社會工作學研究所碩士論文。
- 陳姿伶（1990）。台北市兒童福利機構工作人員離職意願及相關因素研究。台北：文化大學社會工作研究所碩士論文。
- 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。
- 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加意向之相關研究。台中：靜宜大學兒童青少年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。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。

- 張雅雯 (2005)。 機關首長領導風格、指揮不一致、角色壓力與專業承諾之關係研究—以主計人員為例。台中：靜宜大學管理研究所碩士論文。
- 郭為藩 (1996)。 自我心理學。台北：師大書苑。
- 曾華源 (1980)。 台灣地區社會工作人員在社區工作中角色期待之研究。台北：國立台灣大學社會學系碩士論文。
- 曾華源 (1987)。 社會工作實習教學與督導訓練。台北：力行。
- 曾華源 (1993)。 社會工作專業教育研究。台北：五南。
- 彭淑華等作 (2007)。 拒絕讓孩子受傷害：兒童保護工作模式國際研討會成果彙編。台中：兒童家庭扶助基金會。
- 劉雅雲 (2000)。 兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 劉彥伯 (2003)。 縣市社工員行使兒童保護公權力之調查研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 劉邦富等作 (2000)。 兒童保護實務工作論文集。台中：兒童扶助基金會。
- 滕青芬 (1997) 台灣省縣市社工員離職行為與離職傾向之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 蕭靜宜 (1999)。 護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響研究。台中：東海大學管理研究所碩士論文。
- 鍾美智 (1996)。 社會工作系畢業生任職專職工作及離職因素之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 鍾素珠 (2005)。 社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色。嘉義：南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 蘇慧雯 (1995)。 台北地區兒童保護人員工作滿足及相關因素之研究。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 羅慧敏、吳霞玲、張淑芬、李麗花 (2005)。 精神科護理人員工作壓力對其專業承諾影響之研究。志篤護理，5 (5)，83-92

## 西文部份

- Bandura, A. (1986). Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory. (林穎, 王小明, 胡誼, 龐維國等譯, 思想和行動的社會基礎-社會認

知論), 上海市: 華東, 2001

Bandura, A. (1997). Self-Efficacy in Changing Societies. New York : Cambridge University.

Biddle, B. (1979). Role Theory. New York : Academic Press.

Fryer, G.E., Poland, J.E., Bross, J.D, & Krugman, R.D. (1988). The child protective service worker: A profile of needs, attitudes, and utilization of professional resources. Child Abuse and Neglect, 12, 481-490.

Giffords, E.D. (2003). An Examination of Organizational and Professional Commitment among Public, Not-for-Profit, and Proprietary Social Service Employees. Administration in Social Work, 27, (3), 5-23.

Graef, M.I. & Hill, E.L. (2000). Costing child protective services staff turnover. Child Welfare, 79, 517-533.

House, R.J., Schuler, R.S. & Levanoni, E. (1983). Role Conflict and Ambiguity Scales: Reality or Artifacts? Journal of Applied Psychology, 68, (2), 334.

Masson, H. & Morrison, T. (1991). A 24 Hour Duty System: Using Practitioner Research to Manage the Stress. The British Journal of Social Work, 21(4), 361-372.

Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter, L.W. ( 1979 ) . The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247.

Mowday, R.T., Porter,L.W. & Steers, R.M. ( 1982 ) . Employee- Organization Linkage- the Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic Press.

Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, Human Resource Management Review, 1, 61-98.

Meyer, J.P., Allen,N.J., & Smith, C.A. (1993) , Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. Journal of Applied Psychology, 78, 538-551.

Payne, M. S. ( 1991 ) Modern Social Work Theory : A Critical Introduction. (周玖琪、葉琇珊等譯，當代社會工作理論-批判的導論)，台北：五南，1995

- Steers, R.M., (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, Administrative Science Quarterly, 22, 46.
- Stevens, J.M., Beyer, J.M. & Trice, H.M. (1978). Assessing Personal, Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment, Academy of Management Journal, 21, 382.
- Wewtbrook, T., Ellis, J. & Ellett, A. (2006). Improving Retention Among Child Welfare Worker: What Can We Learn from the Insight and Experiences of Committed Survivors? Administration in Social Work, 30(4),37-62
- Turner, F.J. (1996). Social Work Treatment. The Free Press.

### 網路資料

- 內政部兒童局兒童福利數據 (2008)。內政部兒童局網站：<http://www.cbi.gov.Tw/CBI%5F2/>。上網日期：97年6月14日。
- 推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫 (2008)。內政部兒童局網站：<http://www.cbi.gov.Tw/CBI%5F2/>。上網日期：97年6月14日。
- 2005年兒保新聞調查與兒保資源檢視報告 (2006)。兒童福利聯盟基金會  
[http://kids.yam.com/edu9/social/social\\_general/essay/20060109122654\\_1.php](http://kids.yam.com/edu9/social/social_general/essay/20060109122654_1.php)  
上網日期：97年6月14日。
- 113 婦幼保護專線統計 (2008)。家庭暴力及性侵害防治委員會網站：  
<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2368&ctNode=776&mp=1>  
上網時間：97年6月14日。

## 附錄

問卷編號\_□□□□

### 兒少保護社工員的角色壓力與專業承諾相關性之研究

您好：

我是新竹市政府的兒少保護社工員，投入兒少保護工作多年，對於專業的奉獻與努力過程中，我深刻感受到實務工作者所面臨的角色壓力。所以回到校園進行研究工作時，便想以此作為研究主題，期藉由研究來瞭解並探討影響兒少保護工作困難的相關因素，作為相關單位改善社工員工作條件的參考。

誠摯地盼望您在忙碌的工作中抽空幫忙填寫本研究問卷。問卷採不記名方式，請依照您個人的看法作答，所得資料僅供學術研究之用，絕不做個別揭露或其他用途。由衷感謝您的協助。

東海大學社會工作學系研究所

指導教授：曾華源

研究生：李佩玲 敬上

聯絡電話：0958329650

#### 第一部份

請針對以下各項敘述的內容與您實際情形符合的程度，在六個等級中勾選一個最適合的答案。

題 目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.我瞭解兒少保護社工員的工作職責。						
2.我瞭解兒少保護工作的工作步驟。						
3.我能夠正確辨識兒少保護個案的評估指標。						
4.我知道如何訂定兒少保護個案處遇目標及策略。						
5.我瞭解社工員在兒少保護網絡中所扮演的角色。						
6.我處理兒少保護個案時，不知道應該對誰負責。						
7.我不清楚兒少保護工作應該怎麼做才正確。						

(請翻到下一頁繼續作答)

8.我與直屬主管對兒少保護社工員的工作角色定位上見解不同。						
9.行政規定增加我處理兒少保護工作上的困難。						
10.我在與兒少保護網絡成員間的合作上有困擾。						
11.我在處理個案和辦理行政工作兩者之間有衝突產生。						
12.我無法兼顧工作及家庭。						
13.我對於要做個好部屬（職位角色）和稱職的兒少保社工員（專業角色）兩者間感到衝突。						
14.我對於要做到符合單位要求又要達到案主期望兩者間感到為難。						
15.我缺乏足夠的時間去完成被指派的兒少保護個案量。						
16.我必須要加班才能在規定的期限內完成工作。						
17.我目前的專業知能讓我可以輕鬆處理兒少保護工作。						
18.我被分派要服務的個案量超過我所能負荷。						
19.兒少保護工作的複雜度高讓我做得很吃力。						

## 第二部份：專業承諾

請針對以下各項敘述的內容與您實際情形符合的程度，在六個等級中勾選一個最適合的答案。

題 目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.我在意別人對兒少保護工作的批評。						
2.兒少保護工作的專業價值與我的價值觀相近。						
3.我對於能擔任兒少保護社工員感到榮幸。						
4.從事兒少保護工作可以實現我個人的理想。						
5.我會去克服從事兒少保護工作所遇到的困難。						
6.我會去想兒少保護工作未來應有的發展方向。						
7.我努力使兒少保護工作受到社會大眾的肯定。						

8.我願意超時工作服務兒少保護個案。						
9.我會閱讀有關兒少保護的書籍或文章。						
10.我關心與兒少保護有關的事情。						
11.我將以兒少保護工作為我一生的職業。						
12.我提過要求更換業務而改作其他領域社會工作。						

### 第三部份：自我效能

請針對以下各項敘述的內容與您實際情形符合的程度，在六個等級中勾選出一個最符合您實際情形的答案。

題 目	非常符合	符合	有點符合	有點不符合	不符合	非常不符合
1.我每天進辦公室後會先規劃好今天要做的事才開始去做。						
2.我會針對個案分析優劣勢因素訂出個案處遇計畫作為執行依據。						
3.我在訂個案處遇計畫時會先考慮影響工作執行的相關因素。						
4.我清楚自己的人生目標。						
5.我能管理自我的情緒。						
6.我會檢視並修正自己的行為。						
7.我會主動做好該做的事不需要別人來催我。						
8.主管交辦的事我會主動督促自己依時完成。						
9.我會去回想過去的成功經驗來肯定自己的能力。						
10.我相信自己有能力來克服困難。						
11.即使遇到挫敗我也會努力到最後以達成目標。						
12.我在完成工作後，會自我獎勵。						

(請翻到下一頁繼續作答)

#### 第四部份：個人基本資料

一、性別：1. 男 2. 女

二、年齡：\_\_\_\_\_ 歲

三、婚姻：1. 未婚 2. 已婚 3. 離異 4. 喪偶 5. 其他\_\_\_\_\_ (請說明)

四、目前居住型態：1. 單身獨居 2. 單身與父母同住 3. 夫妻兩人家庭  
4. 兩代小家庭 5. 三代同堂 6. 其他\_\_\_\_\_ (請說明)

五、教育程度：1. 高中、職(含)以下 2. 專科 3. 大學 4. 碩士、博士

六、專業教育背景：1. 社會工作系 2. 青少年兒童福利系 3. 社會福利系  
(最高學歷) 4. 其他\_\_\_\_\_ (請註明)

七、是否已取得社會工作師執照：1. 是 2. 否

八、最近1年內所接受有關兒少保護的教育訓練總時數：\_\_\_\_\_小時

九、從事社會工作年資：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月

十、從事兒少保護工作年資：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月

十一、負責的工作內容：1. 兒少保護 2. 高風險家庭輔導 3. 兒少性交易  
(可複選) 4. 弱勢家庭兒少緊急生活扶助 5. 其他\_\_\_\_\_ (請註明)

十二、職位：1. 社工員 2. 社工師(科員) 3. 社工督導 4. 其他\_\_\_\_\_ (請註明)

十三、平均每週工作時數(以最近3個月含加班，但不含備勤)：\_\_\_\_\_小時

十四、今年1-10月處理過的個案總數：\_\_\_\_\_件(含新舊案;督導請就輔導社工員處理的案資)

十五、平均每週服務個案次數：\_\_\_\_\_次(含電話會談、訪視、資源聯繫及轉介...等等)

十六、是否需於非上班時間輪值備勤：1. 是(平均全年值班天數約：\_\_\_\_\_日)  
2. 否

問卷到此結束，您的每個答案都是非常重要的，請您再檢查看看有無漏答之處，非常感謝您的合作！

忙碌的工作之餘別忘了愛你自己多一點，加油！