

國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

我照顧你家，誰照顧我家——

論保護性社會工作者就業與母職的矛盾

I care you, who will care me—

A study of protective social work mothers suffering from  
work-family conflict

指導教授：謝美娥 博士

研究生：蔡易宸 撰

中華民國一零八年十月

## 謝誌

首先，感謝參與我研究的十位受訪者，在你們忙碌的母職與社工日常裡，仍然為了支持研究而抽出時間，謝謝你們不吝與我分享寶貴的生命經驗，願有天職場與家庭都能成為更平權的所在。

感謝指導老師謝美娥老師，記得第一次與老師初談論文時，老師告訴我：「我相信你沒有問題」，謝謝老師在撰寫論文上給予高度的信任與尊重，在我的文字書寫上適時提出挑戰，使我在邏輯上更臻完備。

感謝我的兩位口試委員，感謝洪惠芬老師，謝謝您多次給予的鼓勵與建議，在您課堂中的知識洗禮與思想激盪，讓我對於母職文化矛盾的概念能有更深度的見解，建立我在論文撰寫上重要基礎。感謝王舒芸老師在勞動及性別政策上給我許多回饋，讓我能學習更有力道的提出政策性的反思與建議。

謝謝映晟和湧泉前輩同事們，很感謝大四那年就能遇到這麼一群照顧我的你們，謝謝你們協助引薦受訪者、分享邀訪資訊，也謝謝你們在我求學及工作的這段日子裡給過的種種傳承、鼓勵與信任。謝謝凱安一直給予的精神支持。謝謝碩士班同學「專門約吃飯講八卦出去玩」豐富了我的碩士生活；謝謝和我一起從小孩變成大人的摯友們，飛天小女警、恆毅同班短暫卻長存的情誼、夢之翼、315給予的關心與鼓勵。最後，謝謝我的家人，謝謝父母在我求學之路給予的尊重及支持，謝謝姊姊一路相伴與協助。

蔡易宸 2019.10

## 中文摘要

本研究旨在探討身兼母職的保護性社會工作者，在同時擔任照顧者與工作者下，所面臨的衝突與矛盾。透過半結構訪談任職於家庭暴力暨性侵防治中心，並育有未成年子女的社工，本研究發現：(一) 受訪者的母職圖像雖均受到密集母職觀念影響，但其具體展現多樣，並會應「性別觀點的反思」、「關照自我需求」及「自我肯定」調整。(二) 受訪者深陷於「強調工作優先的理想社工」與「強調母親不可取代性的理想母親」兩種角色的文化矛盾，並因此產生自責情緒。(三) 受訪者依據其對二種角色的認同程度，在面對文化矛盾的因應策略上，可區分為「傳統實用主義者」、「偏母職實用主義者」、「偏工作實用主義者」及「創新實用主義者」四個面向。本研究依據上述研究結果，針對組織、社會及身兼母職工作者提出建議。

**關鍵字：**母職經驗、就業與母職的文化矛盾、保護性社會工作

## 英文摘要

This research aims at discussing the conflict and contradiction encountered by protective social workers who served as an employee and a caregiver simultaneously. By employing semi-structural interviews and interviewing female social workers who bear child under 18 and currently serve in the Domestic Violence and Sexual Assault Prevention Centers, this research finds: First, the mothering images held by the interviewees all reflect the concept of intensive mothering, but the interviewees would adjust their cognization of mothering according to their reflection in gender perspectives, caring for self-demand, and self-affirmation. Second, the interviewees struggle in the contradiction between “ideal worker” (emphasizing work priority) and “ideal mother” (emphasizing the irreplaceability of mothers), therefore, they feel guilty regarding self-image. Third, the reaction of employed mothers for cultural contradiction could be categorized into four dimensions, including “conforming pragmatists”, “mothering-oriented pragmatists”, “work-oriented pragmatists”, and “innovative pragmatists”. Based on the above findings, this research provides suggestions to organizations, society, employed mothers as well as future studies.

*Keywords* : mothering experience, culture contradiction between work and family, protective social work

# 目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	6
第三節 名詞解釋.....	7
第二章 文獻探討.....	8
第一節 母職的內涵.....	8
第二節 母職脈絡下的就業策略.....	19
第三節 女性化職業與母職.....	29
第四節 社會工作者職業特性與勞動處境.....	33
第五節 相關碩博士論文整理.....	38
第三章 研究方法.....	43
第一節 研究設計.....	43
第二節 研究工具.....	45
第三節 分析方法.....	46
第四節 研究倫理.....	49
第四章 研究發現.....	51
第一節 保護性社會工作者的職業特性.....	51
第二節 身兼母職保護性社會工作者的母職經驗與轉變.....	57
第三節 工作與母職的衝突與矛盾.....	72
第四節 工作與母職衝突的因應策略.....	83

第五章 研究結果與討論.....	101
第一節 身兼母職保護性社會工作者的母職圖像.....	101
第二節 擺盪在理想社工與理想母親間的矛盾與因應策略.....	104
第六章 研究建議與限制.....	115
第一節 研究建議.....	115
第二節 研究限制與未來研究建議.....	119
參考資料.....	122
附錄一 個別訪談知情同意書.....	134
附錄二 訪談大綱.....	136



## 表目錄

表 1-1 我國有偶男女從事無酬工作時數.....	3
表 2-1 其他學者對於母職的定義.....	8
表 2-2 近二百年歐洲地區育兒及母職觀點的歷史演變.....	14
表 2-3 就業母親的母職與就業策略.....	28
表 2-4 2012 至 2017 年社會工作專職人員數.....	34
表 2-5 2012 至 2017 社會工作科系畢業人數.....	34
表 2-6 「女性化職業的母職」及「社會工作者工作與家庭」的相關研究.....	39
表 3-1 受訪者資料列表.....	45
表 5-1 身兼母職保護性社會工作者的母職圖像.....	101
表 5-2 不同層次系統對於保護性工作者就業與母職衝突的因應.....	104

## 圖目錄

圖 2-1 1989-2018 年我國兩性勞動參與率趨勢圖.....	20
圖 2-2 1980-2018 年全體女性與育有 6 歲以下子女女性勞動參與率趨勢圖.....	20
圖 5-1 保護性社會工作者在文化矛盾下的因應光譜.....	109

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

根據官方統計，2012 年至 2017 年我國從事社會福利工作者平均有 82% 為女性，與幾個女性從業者為眾的職業工作相比，僅次於女性佔 98% 的護理人員及女性佔 99% 的幼教人員，高於女性佔 69% 的國小老師（行政院性別平等會，2019；教育部統計處，2019；衛生福利部社會救助及社工司，2019a），顯示社會工作為一個高度性別化的職業。

在高度女性化的職業中，除了探討職業的性別隔離外，母職經驗也是經常被探討的議題。因為當今社會在無酬照顧的分工上存在著性別不平等，尤其在女性成為母親之後，更背負較大的親職責任。而女性化職業有著以女性為多數的特性，有更高比例的職員在成為母親後，面對與社會多數女性一樣的母職實踐議題，就業與母職疲於奔命的處境亦是這些投身女性化職業的女性難以迴避的問題。再者，高度女性化職業，如教師、護理人員、托育人員或社會工作者其職業特性又具備照顧意涵，「職業的照顧」與「母職的照顧」常被視為天作之合，也使得從事女性化職業的女性的母職經驗更有被討論的重要性及特殊性。

過去已有許多研究針對高度女性化的職業中的女性可能共同面臨的處境進行討論，例如教師的母職經驗（卯靜儒，2004；吳宜芳，2012；吳怡慧，2007；李芳蘭，2014；陳怡錚，1999；劉淑滢，2008；龐友萍，2009；蘇芊玲，1998；M. W. Apple, 2013）、護理師的母職經驗（王珮雅，2017；張淑卿，2015；許雅卿，2007；黃于寧，2018；劉盈君，2014）；其他性別化職業中的性別少數有時也會被單獨討論，例如：女性軍人的母職經驗（嚴巧珊，2009）、男性社會工作者的父職經驗（范力仁，2009）。另一方面，社會工作領域中相關研究則包括探



討社會工作者在家庭與工作的衝突（陳怡如，2018；陳虹彰，2010；Lambert, Pasupuleti, Cluse-Tolar, Jennings, & Baker, 2006）；探討生育子女對女性社會工作者在職場產生的性別不平等(Lewis, 2004)；探討母職社會工作者申請育嬰假之動機、育嬰假期間之經驗及返回職場後面臨的議題（吳佩衍，2018）。然而，截至目前，尚缺少以社會工作者為主體的母職經驗論述，難以從社會工作者的職業型態與勞動條件的角度，理解身兼母職社會工作者在工作與家庭間的衝突困境。這也是研究者欲進行本研究的主要動機，研究者看見社會工作職業型態及勞動處境的特殊性，也理解職業婦女結婚生子在當代社會的挑戰性，希望結合這兩個主題，探討身兼母職的社會工作者在女性化職場的母職經驗。

以下將先從鉅視面論述性別不平等的現況，進一步討論女性與母職的糾葛，來說明為什麼母職應當被加以討論；其次再論述社會工作者的勞動處境，以說明本研究的重要性。

近代的多項研究均指出男女在家務工作或照顧子女的投入存在著不平等的差異。尤其在結婚及成為父母前，兩性在家務時間分配上並無太大的差異，但結婚生子後，男性的家務時間仍在生命週期中穩定維持，但女性在成為母親後則大幅提升其家務勞動的時間(Baxter, Hewitt, & Haynes, 2008)。表 1-1 為行政院主計總處（2017）統計我國有偶男女平均每日從事無酬工作時數，可見男女在各項無酬勞動事務的投入時數上存在龐大差異，尤其在照顧子女以及做家事方面的差距更加懸殊。再者，研究也顯示，男性不論是在育兒工作或家事工作上，都具有「選擇性」，育兒方面會自許為輔助者角色（王舒芸、余漢儀，1997）、家事方面只較願意承擔如修繕等「男性的家事」（張晉芬、李奕慧，2007）。可見有偶男女在無酬勞動上除了存在量上的差異，也存在質上的差異。

表 1-1 我國有偶男女從事無酬工作時數

單位：小時/日

性別	照顧工作			做家事	志工 服務	總時數
	子女	老人	其他家人			
男性平均	0.33	0.08	0.08	0.62	0.03	1.13
女性平均	1.11	0.15	0.28	2.19	0.06	3.81

資料來源：行政院主計總處（2017）

這樣的性別觀念及分工結果被認為是傳統上對於男人與女人應該如何扮演父親與母親的角色存在著一套截然二分的標準：父親的責任就是外出工作、養家活口；母親的天職就是照顧小孩、操持家務（王舒芸，2003）。然而，在農業時代，不論是家務工作或是育兒工作多半都是共同完成，甚至男性負擔較多的養育責任（王舒芸，2003；蘇芊玲，1998；Hays, 1996）。「男主外、女主內」二分的家庭性別分工預設，其實是在工業革命後，男性多數前往工廠就業、女性多數於家中處理家務，才發展而成(Fraser, 1994; Hays, 1996; Williams, 2000)。

隨著女性勞動參與率的提升、家庭結構的改變，雙薪家庭儼然成為主要的家庭型態(Yi, 1994)。然而傳統「男主外、女主內」的性別分工模式、母職的育兒期待，或男性所擔任「丈夫」與「父親」的角色，並未隨著社會變遷，做出對應的調整（王舒芸，2003），照顧下一代的任務仍然被標籤為女性化的工作（潘淑滿，2005）。

幾個統計數據均指出當代社會對於家庭的觀念仍相當保守，根據 2017 年台灣社會變遷基本調查（傅仰止、章英華、廖培珊、謝淑惠，2017），從 2001、2011、2016 年的調查資料顯示，人們回答「如果母親外出工作，對還沒上小學的小孩比較不好」的題項，從 2001 年有 64% 的人非常同意或同意、到 2011 年有 57.9% 的人非常同意或同意，至 2016 年降為有 51.1% 的人非常同意或同意，可見社會

傳統性別分工的觀念雖已逐漸鬆動，但仍有超過半數的人預設母親應擔任兒童主要照顧者，並且認為工作將對兒童有不利的影響。Pepin and Cotter (2018)甚至發現美國的千禧世代(1981-2000年間出生)出現性別平等停滯甚至是反挫的趨勢，該世代雖然支持教育與職場上的性別平等，但隨著女性在公領域的參與度提高，人們對於家庭婚姻相關的性別態度反而趨於傳統及保守，認為母親就業將犧牲兒童照顧，男性養家、女性持家才是最好的家庭範本<sup>1</sup>。

由上述可得知育兒的責任多數仍落在女性身上，當女性在家庭及工作中面臨衝突而難以兼顧時，會被要求優先考量母職(簡文吟，2004)。在這樣強調母職的家庭性別分工文化以及強調個人主義的就業市場文化併存的背景下，就業母親紛紛面臨「母職的文化矛盾(the cultural contradictions of motherhood)<sup>2</sup>(Hays, 1996)」，耗盡心力也要做好理想工作者與理想照顧者兩個角色(歐紫彤、洪惠芬，2017)，下班後還要繼續上「第二輪班(the second shift)(Hochschild, 1989)」，繼續從事無酬照顧及家務工作(張正霖(譯)，2017)。

對於從事社會工作的母親更雪上加霜的是其所處的劣勢勞動條件。近年來社會工作者弱勢的勞動處境討論的沸沸揚揚，各項社會工作者勞動條件調查顯示，

---

<sup>1</sup> 根據統計，1994年美國有42%的高中畢業生覺得最好的家庭是男人工作有成就、女人則照顧家庭；2014年，此一好家庭的想像上升至58%。1994年，美國有48%的高中畢業生表示，就業母親較無法與孩子建立溫暖和安全的關係；2014年，持同一看法者上升至約60%。

<sup>2</sup> 「母職的文化矛盾(The Cultural Contradictions Of Motherhood)」是由Hays(1996)提出，指的是當代理性化的就業文化與密集母職的家庭文化緊密共存，就業母親深陷在做好孩子主要照顧者的社會期待與追求個人職業生涯的兩難中，他們必須衡量有限的時間和精力究竟要較集中在家庭照顧或有酬勞動，也同時處在強調無私奉獻的私領域以及強調個人主義的公領域兩個相斥的場域中，並同時用兩套相互衝突的標準自我檢視，面臨一種深入內在與涉及自我概念的矛盾。參考：Hays, S. (1996). *The cultural contradictions of motherhood*. New Haven, CT: Yale University Press.

社會工作者普遍存在嚴重的低薪<sup>3</sup>、過勞、高風險、回捐等狀況（臺北市社會工作人員職業工會，2018；衛生福利部社會及家庭署，2018）。監察院於 2019 年亦糾正衛生福利部，長期漠視地方政府在委外方案中未編列人事及行政經營成本，並常以部分補助（部分自籌）的方式辦理法定服務，造成社福團體經營困難，衍生勞動條件惡劣、薪資回捐、人員流動等問題，影響個案服務品質（王幼玲、田秋堇，2019）。甚至，從事家庭暴力防治的保護性社會工作者的勞動條件更為嚴峻，在案件負荷、人身安全及升遷方面經常備受檢討，但由於人力補充以及制度改革的速度不及於社會問題變化以及案件遽增的速度，難以即時調整，以致保護性社會工作者普遍面臨高工時、高案量、高危險、高流動率、高壓力等問題（沈美真、周陽山，2011；徐雅嵐，2009；衛生福利部社會及家庭署，2018；嚴祥鸞，2010）。

由此可見，身兼母職的保護性社會工作者在如此勞動條件不佳的情況下工作，又在母職的社會期待中實踐性別不平等的親職，雙重困境下，其工作與家庭衝突將更為嚴峻。因此本研究希望能以勞動條件最劣勢的保護性社會工作者為研究對象，了解這群身兼母職的工作者的母職與就業經驗。

---

<sup>3</sup>衛生福利部於 2019 年 9 月 12 日宣布要同步提升公部門及民間社工的薪資條件，建立更完善的薪資結構制度，不過民間社會工作相關組織對於該新制度評價好壞參半。新的薪資結構制度針對公部門，將原計畫性補助之風險工作費調整為人事費，計為經常性編列及支領，以穩定發放調整薪資 1,569 元至 3,000 元；針對私部門，透過年資、學歷、執照、執行風險業務等級等增加薪點，並且提高雇主勞健保、勞退提撥的補助費。參考：衛生福利部社會救助及社工司（2019b）。建立社工專業人員薪資制度 期盼留任社會工作人才，衛生福利部新聞稿。 2019/09/17。取自：<https://www.google.com/url?client=internal-uds-cse&cx=017432093606973510952:u6v95vqv6o&q=https://www.ey.gov.tw/File/D3C90DF89496D17D%3FA%3DC&sa=U&ved=2ahUKEwjEvZTatdfkAhXV7WEKHY0MAi8QFjABegQIBB&usg=AOvVaw3g0dkCbmZFzrsW4qr3bA54>。

## 第二節 研究目的與問題

保護性社會工作者長期處在劣勢勞動條件下，面臨超時工作、案量負荷超載、工作壓力沈重、工作危險性高的狀況；就業母親在社會對母職的期待下，身兼工作者及照顧者的角色，卻以兩種標準自我檢視，希望兩個角色都做到最好，因而深陷母職的文化矛盾。結合這兩個背景脈絡，本研究希望透過質性研究，訪談身兼母職的保護性社會工作者，了解這群人的母職建構與概念，探討其母職實踐的歷程及因應母職的就業策略。

研究者認為性別平等的推動必須多方進行，除了推動私領域的性別平等外，在過渡期間，公領域也要針對不同群體的特性，擬定對策，始能緩解女性身兼照顧者與工作者的身心俱疲，與母職文化矛盾所造成自我斷裂。而女性化職業就是特殊的群體，因為有很高比例的從業者為女性，而有更高比例的勞工面臨嚴峻的工作與家庭的衝突以及母職的文化矛盾，組織若未針對此狀況適時調整工作安排與人力配置，長期分工不均、身心耗竭所造成的人員流失、工作品質不彰的狀況將更趨嚴重。

因此，研究者除了希望了解身兼母職的保護性社會工作者的母職經驗、就業經驗與策略外，更期待能對於當代就業母親的處境、社會工作的職場特性提出更多的省思，對女性化職業場域的困境或母職預設的挑戰提出建議。

基於此，本研究的研究目的如下：

- 一、了解身兼母職的保護性社會工作者的母職概念、特色及實踐。
- 二、了解身兼母職的保護性社會工作者所面臨的工作與家庭衝突，以及在母職脈絡下的就業經驗與因應策略。
- 三、了解身兼母職的保護性社會工作者所面臨的母職文化矛盾，並針對該



矛盾提出解方。

### 第三節 名詞解釋

#### 壹、保護性社會工作者

本研究所指保護性社會工作為從事家庭暴力防治直接服務的社會工作者，並在選樣上選擇北部地區家庭暴力防治中心的身兼母職社會工作者。

#### 貳、母職經驗

在英文文獻中，常以 *mothering* 或 *motherhood* 討論「母職」。*mothering* 是女人成為母親所做的事情，包括生育、照顧、保護、養育、撫育、訓練及教育等事宜（俞彥娟，2005；張瀟文，1997；莊雪芳，2004；潘淑滿，2005；謝美娥，2009；Jaggar, 1983; O'Reilly, 2010; Rich, 1995; Smart, 2013）；*motherhood* 涵括社會所建構母親角色及功能的規範，並已形成普遍認同的社會機制，成為母親學習養兒育女的模型（邱育芳，1996；俞彥娟，2005；Jeremiah, 2006; O'Reilly, 2010; Smart, 2013）。兩者在意義上雖有些許差別，但實際上卻難以分離，因為 *mothering* 是受到 *motherhood* 的影響，而 *motherhood* 也在 *mothering* 的實踐中被鞏固或反思。因此，本研究所稱的母職經驗將包括 *mothering* 及 *motherhood*，以完整討論保護性社會工作者的母職經驗。

#### 參、母職文化矛盾

母職的文化矛盾(*the cultural contradictions of motherhood*)是由 Hays(1996)提出，指的是當代理性化的就業文化與密集母職的家庭文化緊密共存，就業母親深陷在做好孩子主要照顧者的社會期待與追求個人職業生涯的兩難中，也同時處在強調無私奉獻的私領域以及強調個人主義的公領域兩個相斥的場域中，並用兩套相互衝突的標準自我檢視，面臨一種深入內在與涉及自我概念的矛盾。

## 第二章 文獻探討

### 第一節 母職的內涵

#### 壹、母職的定義

母親是討論育兒時經常提到的角色，在文獻當中又常以 *motherhood* 或 *mothering* 討論，這些單詞常被互用，並翻譯為母職、母性或母親角色（俞彥娟，2005），但在概念上仍然有些許差異（李芳瑾，2007；Jeremiah, 2006），且母職的定義與實踐會隨著歷史而變化（Arendell, 2000; Hays, 1996; Jeremiah, 2006）。表 2-1 整理學者對於 *motherhood* 及 *mothering* 的相關定義，以釐清本文所指的母職為何。

表 2-1 其他學者對於母職的定義

作者	定義
Jaggar (1983)	<i>motherhood</i> 應包括「生物性的關係(biological relationship)」與「社會性的關係(social relationship)」，生物性的關係單指受孕、懷孕到生產、哺乳的過程，包括用子宮孕育子女並滿足其生物上的需求；而社會性的關係則是比生物性關係更特殊的關係，指女性在成為一位母親後所做的一切有關養育、教育子女的事務，以及社會對於母親角色的形塑； <i>mothering</i> 指的是一個人提供另一人養育及照顧，該詞也被其他從事與養育或照顧相關的工作者所借用（潘淑滿，2005；Jaggar, 1983:256）。
Ruddick(1989)	<i>mothering</i> 是一種工作，包含了保護、養育及訓練（轉引自 Jeremiah, 2006）。
Rich (1995)	<i>motherhood</i> 包括母職制度(institution of motherhood/maternity)，以及「母職經驗」(experience of motherhood/maternity)，前者指的是父權社會長久建立對於女人成為母親的角色期待；後者指著是女人成為母親後實際擔任母親所感受到的經驗(Rich, 1995)。
邱育芳(1996)	<i>motherhood</i> 是社會建構的一組活動和關係，意涵了女性作為母親的一切過程，包括懷孕、哺乳、撫育和照顧等。 <i>mothering</i> 的事務及作為一種社會身分的指稱角色，而且也是一種程序、是主要的傳遞媒介，使人們形成他們的認同及學習社會位置（邱育芳，1996）。
張瀟文(1997)	<i>motherhood</i> 指的是母親為了執行照顧、養育、服務與安撫孩童等相關任務，而

	產生的一連串普遍被社會所認同的行為、規範與意識形態，進而發展出一套獨立的邏輯，與社會中各界面持續互動以維持彼此運作的社會制度或機制（張靜文，1997）。
莊雪芳(2004)	motherhood 是一種抽象的社會文化概念，也是一種真實的生活經驗，泛指一切與母親角色有關的工作，包括生育、教育、養育等（莊雪芳，2004）。
俞彥娟(2005)	motherhood 包含了成為母親所做的事(mothering)，例如懷孕、生育和養育；也包含社會、文化對女性角色和地位的想法，以及對於以女性為主力的照顧工作所賦予的評價（俞彥娟，2005）。
謝美娥(2009)	motherhood 指的是關於養育子女的經驗或社會制度，是一種角色、功能，也是一種職務，是社會建構的一組活動和關係（謝美娥，2009）。
O'Reilly (2010)	motherhood 常被用以標示出父權社會對母職的規範；mothering 則代表著女性養育子女的生活經驗(O'Reilly, 2010:2)。
Smart (2013)	motherhood 指的是社會透過社會認同或或制度所形成的集體認同，對母親角色進行的的認定；mothering 則是女性生育與養育過程中的日常生活經驗(Smart, 2013)。

資料來源：本文作者閱讀文獻後整理。

綜上可以發現，不論是 mothering 或是 motherhood 都是與女人做為母親，扮演養兒育女角色所相關，差別在於 mothering 概念所涵蓋的範圍較小，是女人成為母親所做的事情，包括生育、照顧、保護、養育、撫育、訓練及教育等事宜；motherhood 概念則較廣泛，涵括社會所建構母親角色及功能的規範，並已形成普遍認同的社會機制，成為母親學習養兒育女的模型，進而體現在母親實際提供生育、照顧、養育、撫育及教育等勞務工作的日常生活經驗中。兩者看似可以輕易切割，但兩者實際上卻難以分離，因為 mothering 是受到 motherhood 的影響，而 motherhood 也在 mothering 的實踐中被鞏固或反思。也有人認為 motherhood 太強調社會制度及意識形態，成為女人難以擺脫的禁錮，恐使得母職落入本質主義，建議要以 mothering 討論母職，強調母親日常生活中的經驗感受，才能更呈現母職的多樣性(Jeremiah, 2006; Rich, 1995)。不過目前通常將 mothering 及 motherhood



混用（李芳蘭，2014），且在中文文獻中經常通譯為「母職」。

本文所指稱的母職涵括狹義的 *mothering*，具體的理解女性成為母親後所做的一系列與照顧、養育、教育有關的活動，以更多元的理解母職的日常經驗；也涵括了廣泛的 *motherhood* 以從結構面去認識社會及母親本身對於成為母親的育兒規範及意識形態交織性。

## 貳、母職的形成與變遷

從過去到現在，探討母職的文獻大致上可以粗分為兩種派別，分別為本質論及社會建構論。本質論認為母職是女性與生俱來的天賦（陳惠娟、郭丁熒，1998）；社會建構論則認為母職是時代推演下，性別社會分工所產生的社會安排（張晉芬、黃玟娟，1997；Hays, 1996:19）。而當今的母職主要論述多採社會建構觀點，期望透過社會改革，達到實質的性別平等。以下將以歐洲地區為例，從社會建構觀點，探討隨著歷史的推移，近代性別社會分工下的母職形成與變遷。

### 一、十七世紀前的農業社會——家族共同照顧

過去自給自足的農業社會是以家庭為經濟生產單位，工作時間及休閒時間未被嚴格區分，且家庭性別分工較平行，不論男女、長幼均投入生產工作（蘇芊玲，1998；Williams, 2000）。惟部分社會分工考量男性體格、速度及攻擊性而安排其從事狩獵工作；女性則因為懷孕期間行動較不便，負擔延續種族的責任，故從事危險度較低的採集工作或手工藝工作；較年幼的子女或較年長的長者，因為無法勝任生產工作，故負責協助育兒、家事等家庭再生產工作（張君玫（譯），2003）。雖然母親是負責生育，但養育孩童並非是母親主要的工作，不論是生產或是育兒工作都是由家庭內所有成員或整個家族共同承擔（蘇芊玲，1998；Weisner & Gallimore, 1977；轉引自 Hays, 1996:20），與現代母親負責育兒的社會氛圍大相逕庭。

## 二、十七世紀——卑賤僕人負責照顧

約在十七世紀，兒童是被視為是經濟資產，尚無行為能力的嬰孩是被成人所疏忽的，直到他們能漸漸表現和成年人一樣的生產能力才會受到重視。此時照顧兒童的工作被認為是繁雜且麻煩的，只有貴族階級的孩童才是由父親親自教養，多數兒童多交由地位較下的女性僕人、奶媽所照顧，且多半會餵食兒童毒品作為鎮定(Hays, 1996:23-24)。此時期雖多由女性負責照顧兒童，但並非出於母職的期待或對女性特質的褒義，而是對女性及照顧的貶義。

## 三、十七世紀至十八世紀——宗教及男性主導育兒

至十七世紀至十八世紀，英格蘭地區的兒童仍被視為經濟資產，但童年不再被疏忽，人們相信透過嚴格的紀律、體罰或者宗教儀式，讓孩子能適當的順從上帝、父母和工作。此時的宗教書籍開始出現供父母參考的育兒指南，但多認為女性過於感性、放縱(Hays, 1996:25-28)，因此對父職角色有較多的規範(Arnup, Lévesque, & Pierson, 1990)，如何教養孩子多取決於教會、社區和男性戶長的權威。

## 四、十八世紀末至十九世紀初——男性養家、好妻子要把孩子照顧好

十八世紀末至十九世紀初，私有財建制及工業革命，越來越多人至工廠工作，公私領域日漸分離（蘇芊玲，1998），生產工作開始出現時間及地點的限制(Williams, 2000)。此外，由於當時一位男性的薪資即可支撐整個家庭經濟開銷，社會及家庭的性別分工產生巨大的改變，男性成為單獨的養家者，女性則被期待作為家庭避風港的守護者、成為丈夫的好妻子，幼兒也不再被視為經濟資產，保護兒童免於受到公領域的波及，並讓兒童保持安靜，以讓丈夫一天在外的辛勞能在返家時獲得釋放(Williams, 2000)。

此時的兒童已不像過去被視為經濟資產，中產階級家庭會聘雇護士、家庭教師，以提供兒童更好的照顧，並由母親負責監督受雇者執行照顧工作(Hays, 1996:31-34)。而中產階級的女性為了提升女性的社會地位，透過組織及撰寫書籍的方式，建構出「道德母親(moral mother)」無私養育兒童的圖像(Hays, 1996:29-30)。此時所發行的育兒書籍是預設育兒者為女性，強調女性應接受教育，培養理性能力，並透過深厚的母子情誼，有意識地灌輸孩子美德。

但此時的家庭育兒的觀念實際上存在著階級的差異（洪惠芬，2015），仍有許多的農村家庭、勞工階級維持傳統的育兒方式，兒童被視為經濟資產乃屬常態。這樣的階級差異，也產生了某種程度的對立，中上階層的女性透過成立組織及改革，試圖改變人們對於母親育兒及家庭的預設，指責工人階級的母親未親自照顧兒童，並反對聘僱童工，要求兒童應該接受教育(Hays, 1996:35-38)。

### 五、十九世紀中期至二十世紀——密集母職出現

十九世紀中期，禁止童工、義務教育、排除婦女進入勞動市場的政策陸續推行，中產階級理想母親的形象逐漸影響到不同階級的家庭(Hays, 1996:39-44)，加上兒童發展心理學的興盛，當代主流的「密集母職意識形態(the image of intensive mothering)」形成，期待養育兒童應由個別母親，以兒童為中心、遵從專家指導、高度情感投入、勞力密集及昂貴花費的方式提供照顧(Hays, 1996)，並在第二次世界大戰前夕密集母職意識形態達到巔峰(Hays, 1996:49)。

## 六、二十世紀中至現在——普遍養家/女性持家

二次大戰後，由於女性教育程度提高，且產業結構轉變，造成失業率上升及薪資下降，男性的單獨薪資已不再能夠扶養家庭（王舒芸，2003），因此女性投入勞動市場的比率逐漸上升，雙薪家庭的「普遍養家者模式 (universal breadwinner model)」成為主流(Fraser, 1994; Yi, 1994)。

但工業革命初期的性別區隔的性別分工模式並沒有被適當的回應，密集母職的意識型態仍然延續至今。女性在投入勞動市場後，被期待成為超級媽咪(supermom)，白天在勞動市場力求表現，下了班後回家還要第二輪班(the second shift)，扮演無私的好母親(good mother)從事無酬照顧，承受工作與照顧之間疲於奔命的身心俱疲（張正霖（譯），2017；Hochschild, 1995; Williams, 2000）。

綜上可知，近兩百年來，歐洲地區兒童的養育方式、兒童的照顧者及母親角色定位均產生劇變，過去母親只有生育功能受到重視，直到十八世紀末工業革命，社會性的母職才開始出現。

表 2-2 整理近二百年歐洲地區育兒及母職觀點的歷史演變，可見其漸進式的改變，兒童的養育方式從疏忽及餵食毒品、到體罰及僱用童工、再到禁止體罰並提供教育、再到當代的強調由兒童需求主導養育方式；兒童的照顧者從低下者照顧、到家父長式照顧、再到母親及受雇者共同照顧、再到當代的個別母親照顧；母親的角色定為從原本兩性無別、到只有生育功能受重視、再到女性擔任家庭主婦並展現理性及美德、再到當代強調專家知識的密集母職意識形態。不過以上所陳述的歷史演變只限於某一社會（歐洲地區）的母職形成與變遷，下節將說明在不同社會脈絡下，會有相當多樣的母職規範與實踐。

表 2-2 近二百年歐洲地區育兒及母職觀點的歷史演變

時期	兒童養育方式	兒童的照顧者	母親角色定位	性別分工
十七世紀： 卑賤僕人負責照顧	疏忽及餵毒	低下者	生育、共同照顧	家庭分工平行
十七世紀至十八世紀： 宗教及男性主導育兒	體罰 雇用童工	雙親、父親及教會	執行父親或 教會交辦	家庭分工平行
十八世紀末至十九世紀初： 好妻子要照顧好孩子	禁止體罰 提供教育	個別母親 受雇家務工	擔任家庭主婦 保持美德	男性養家/ 女性持家
十九世紀中期至二十世紀： 密集母職出現	兒童需求主導	個別母親	密集母職	男性養家/ 女性持家
二十世紀中期至現在： 普遍養家、女性持家	兒童需求主導	個別母親	密集母職 超級媽咪	普遍養家/ 女性持家

資料來源：本文作者整理

### 參、母職的多樣性

雖然母職是在時代演變下受社會所建構的，但人們也不全然是被動的接受者。俞彥娟（2005）回顧美國婦女運動對母親角色的影響，發現母親角色不完全是被形塑的，婦女也透過自己的母職經驗、個人價值形塑母親角色。華人社會的年輕父母也不會全盤接受傳統的角色職責，但仍會不自覺的參考文化所提供的父母職責的認知基模(schema)，思考自己是否是「適任」的父母（王叢桂，2000）。

在近代文獻常被提及的以兒童為中心的育兒觀念及密集母職意識形態其實也並非適用在所有現代社會，受社會建構所形成的密集母職意識形態實際上只是以美國中產階級白人生活經驗為中心的母親角色觀點，在底層社會僱用童工的情況在 20 世紀仍相當普遍（俞彥娟，2005；洪惠芬，2015；潘淑滿，2005；R. D. Apple, 1995; Glenn, Chang, & Forcey, 2016; Hays, 1996）。華人社會的育兒觀點及母職意識形態在過去或現在也都與西方有所差異（周春燕，2010；熊秉真，1995），女人的母職經驗實際上會依著其所屬的社會脈絡及位置而有所差異，不同社會位



置的女性對於母職的詮釋及實踐策略均不相同(Glenn et al., 2016)。

台灣母職圖像與西方國家存有差異，台灣的主流母職模式是一種源於漢族、中產階級女性的假定（蕭蘋、李佳燕，2002）。潘淑滿（2005）指出當代台灣與西方的母職圖像雖然都建構在「以孩子為中心」的母職想像，強調母親在孩子日常生活中的不可替代性，但歐美國家女性傾向透過國家政策或公共福利回應密集母職的實踐，台灣女性則是透過非正式系統資源，將母職的責任轉嫁至上一代的娘家或婆家媽媽身上。洪惠芬（2015）發現，台灣女性對於母親角色的詮釋，不僅限於性別社會規範的女性適合擔任照顧者的假設，也包含了母親對於「養成理想的人」的自我期待以及專家知識對「密集母職」的要求。

此外，即便在相同文化之內，不同個體間的母職也有差異。Christopher (2012) 研究 1970 至 1985 年出生的就業母親的母職概念及實踐，並在深度訪談 40 位就業婦女後發現，單親母親與共親職母親的母職實踐狀況不同，且這一世代的家業母親已不再以密集母職的意識型態自我要求，他們不希望成為全時工作者或全時照顧者，他們認同就業能夠帶給自己及孩子好處，工作及照顧孩子都能帶給他們不同的成就感，他們透過購買托育來讓自己能在公私領域中平衡；潘淑滿（2005）以後結構主義多元差異的觀點進行質性研究，發現台灣女性的母職圖像內部就相當多樣，女性受到其世代、籍貫、教育程度等社會位置影響下，發展出了否定母職價值、犧牲或擁有部分主體並肯定母職價值、以及重視個人主體並反思母職價值等母職策略。

綜合上述，儘管隨著社會的變遷，密集母職深深影響當代女性的母職實踐，然而，母職的實踐在不同文化、民族與國家之間有所差異，甚至在不同個體上也有多元的面向。因此，本文希望探討女性保護性社會工作者的母職經驗。

## 肆、母親在家庭中的角色

母職(mothering)是關乎子女照顧、教育及養育等相關的工作(俞彥娟, 2005; 張瀨文, 1997; 陳惠娟、郭丁熒, 1998; 謝美娥, 2009), 但具體而言這些工作是什麼呢? 多數母親平常做了哪些事呢? 以下將整理與母職相關的具體事務。

過往的研究根據工作內容, 將母職的具體項目區分為以下幾類:

一、**生育相關工作**: 為了生育衍生的相關風險, 例如為了受孕進行的治療、因懷孕而引發的不適症、分娩所造成身體虛弱等(Williams, 2000)。

二、**負擔家庭經濟**: 包括賺取家庭費用、奉獻薪俸補助家庭開銷、不怕苦為家庭生活認真工作、充裕家庭開銷(徐美惠, 1983)。

三、**處理家務**: 例如清潔、烹飪、決定傢俱擺設、處理家庭瑣事, 或隨時掛記著哪些家事沒做等(甘玉霜, 2005; 徐美惠, 1983; Williams, 2000)。

四、**安排或親自照顧孩子生活**: 指的是讓孩子的生活行程可以順利進行的行政規劃及管理工作或是親自照顧的工作。例如協調誰去接孩子下課、預約家庭醫師、替孩子購買私人保險、孩子食衣住行的安排或準備, 給予健康維護等(甘玉霜, 2005; 吳宜芳, 2012; Williams, 2000)。

五、**教育及教養**: 包含學業輔導與社會性教育, 例如督促子女完成作業、促進智能發展、教導分辨是非善惡、待人處事道理、引導子女社會化等(甘玉霜, 2005; 吳宜芳, 2012; 徐美惠, 1983)。

六、**陪伴及情緒支持**: 包含充任子女玩伴, 保持良好的親子互動與給予情感性支持, 例如讓子女能吐露心事、在子女失敗時給予鼓勵、觀察子女的言行及想法、在子女受委屈時給予安慰、主動了解子女的需求。這看似簡單的工作, 卻可能在心理上耗費精力, 因為涉及辨別他人情感及理解他人情緒的能力(甘玉霜, 2005; 吳宜芳, 2012; 徐美惠, 1983; Williams, 2000)。

七、**維繫家庭內外的社會資本**：包括使家人融洽相處、維持家庭和諧以及社交網絡安排、維持及拓展的活動，例如積極參加子女學校活動以確保子女受到學校妥適的對待、參與聚會與其他家長交流資源資訊（徐美惠，1983；Williams, 2000）。

另一方面，不同於其他學者根據工作內容區分母親職務，Tronto (1993:106-108)提出四階段照顧概念，雖然其照顧概念所指涉的範圍較廣，包括所有有照顧需求者，但也與母職相關。廣義照顧區分成四個階段，依序為承認照顧需要(caring about)、承擔照顧責任(taking care of)、滿足照顧需要(care-giving)、被照顧者接收照顧(care-receiving)。以下分別說明：

一、**承認照顧需要(caring about)**：注意到應受照顧者需要照顧的需求，並評估是否應滿足其需求。例如，父母認知到孩子需要有人照顧，把呱呱墜地的孩子獨留在家是相當危險的事情。

二、**承擔照顧責任(taking care of)**：承擔應受照顧者的責任，並且決定如何回應其需求。例如，父母知道其有養育子女的責任，雖然要工作，仍會試著透過托嬰服務或親屬協助來照顧嬰孩。

三、**滿足照顧需要(care-giving)**：屬於體力勞動，涉及照顧者與應受照顧者的直接接觸。例如購買托育服務（此行為屬承擔照顧責任），由托育人員協助打理嬰孩的三餐；或者母親與孩子進行親子遊戲。

四、**被照顧者接收照顧(care-receiving)**：應受照顧者接收到照顧，並對所接收的照顧作出回應。例如，被餵食而不再因飢餓哭泣。

若套用在母職實踐上，四階段照顧並不會全然由母親一人完成，實際上前兩階段的照顧是較有權力且不可轉移的義務，例如母親；後兩階段是由較無權力者，可由他人代以執行的任務，例如保姆、托育中心(Tronto, 1993:114)。就像是



照顧工作有「神聖」(spiritual)或「卑賤」(menial)之分，母親通常將被認為較「卑微」的母職工作外包給保姆，例如換尿布、整理玩亂的玩具，並保留「精神層次的母職」，作為「母親專屬」工作，例如唸故事書、哄小孩睡覺或幫小孩洗澡 (Macdonald, 1998；Uttal, 1996；轉引自藍佩嘉，2009；Roberts, 1997)。

綜上羅列母職可能牽涉的家事、照顧、教養及育兒、教育安排工作，但母職所代表的概念是比以上所能列舉的照顧工作更加複雜，本小節的整理目的是為了對於母職的包羅萬象有更具體的想像。

儘管母職的概念含涉的是作為「母親」角色的任務，然而誠如前述，母職的演進受到歷史發展與文化的影響。本節接下來進一步討論，當代社會家庭中如何在男性與女性間分配前述的母職工作，以呈現兩性在家庭性別角色的具體差異。

兩性的分工可以分為量的差異（無酬工作量與投入時間）與質的差異（具體照顧內容的區別），以下分別討論。以量的差異而論，根據行政院主計總處（2017）資料，如表 1-1（參 p.3），我國有偶男女平均每日從事無酬工作時數存在的龐大的差異，男女在照顧子女及做家事的投入時數均存在三倍以上的差距。

以質的差異而論，不論是育兒或是家事工作，都存在著「男生的工作」或「女生的工作」。以育兒工作而言，王舒芸與余漢儀（1997）發現台灣父親的父職角色具有選擇性的特質，受到傳統性別分工的影響，男性傾向於將事業至於首位，育兒照顧工作屬輔助性、間歇性的任務，多半在有空時協助具教育性、互動性或育樂性的育兒工作；以家事工作而言，張晉芬與李奕慧（2007）發現，男性傾向從事修繕或接送類的家事工作、女性傾向從事烹飪類或清掃類的家務工作。

除了社會傳統觀念以及男女性別角色態度影響兩性在無酬勞動的表現外，Hays (1996)訪談發現，女性都認為母親親自照顧孩子對孩子的發展較佳，這種現象源於幾個原因，其一是母親認為父親從事育兒工作並不稱職，經常需要母親提

醒該如何照顧；其二是父親也不認為育兒是雙親的責任，父親並未將密集育兒邏輯內化<sup>4</sup>；其三是母親育兒的特殊性，能夠確保其在家庭的榮譽地位；其四是若女性拒絕承擔家務工作，恐威脅其婚姻穩定性；其五是兩性存在著內疚差距(Guilt Gap)，男性實際上難以如母親一般時刻掛心自己的孩子，也不會因為沒有全心全意照顧而感到內疚。本土研究也有類似的結果，林慧菁（2011）訪談 9 對雙薪父母發現，女性在托育方面的考量較細緻，且較擁有決定權，但對於照顧外包會感到愧疚，男性則無。

總結而言，母職的角色繁雜而多元，且以我國目前的情形，母職照顧工作的責任仍然多落在女性身上。這樣的現象不只源於文化及制度，更來自女性本身對社會期待的認知與自我建構。因此本文希望探討女性保護性社會工作者的母職經驗，並瞭解其自身的觀點如何影響母職的實踐。

## 第二節 母職脈絡下的就業策略

### 壹、為什麼女人要工作

二次世界大戰後，原本由男性賺取的養家薪資(family wage)，已不足以負擔家庭開銷，再加上女性的教育程度提升，雙薪家庭儼然成為主要的家庭型態（王舒芸，2003；Fraser, 1994; Yi, 1994）。從圖 2-1 即可看見女性的勞動參與率從 1980 年的 39.13%，到 2018 年已提升至 51.14%<sup>5</sup>。

---

<sup>4</sup> Hays(1996)指出，密集育兒為當代母職意識形態，強調養育兒童應該以兒童為中心、遵從專家指導、高度情感投入、勞力密集及昂貴花費的方式提供照顧，但這樣的育兒邏輯只存在於母親的心中，並未被父親內化。

<sup>5</sup> 男性勞動參與率會逐年下降是因為高等教育普及，全體青年參與勞動市場的時間後移。

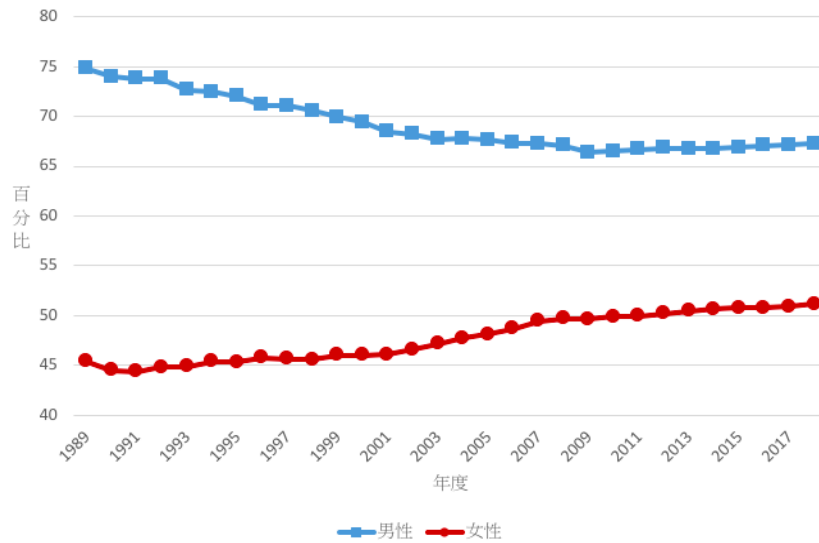


圖 2-1 1989-2018 年我國兩性勞動參與率趨勢圖

資料來源：勞動部統計處（2018）

再進一步看，圖 2-2 為全體女性與育有 6 歲以下子女女性勞動參與率趨勢圖，在 1994 年以前，育有 6 歲以下子女的女性的勞動參與率低於全體女性；但至 1994 年以後，育有 6 歲以下子女的女性的勞動參與率超越全體女性，顯示母親已不再只擔任照顧者，也開始大量投入勞動市場，至今已有超過半數的女性必須兼顧照顧者與工作者雙重角色。

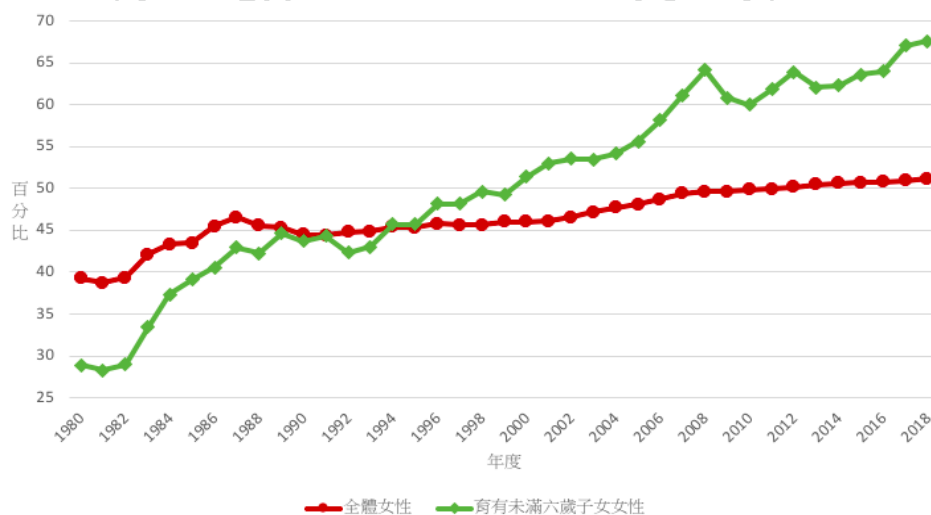


圖 2-2 1980-2018 年全體女性與育有 6 歲以下子女女性勞動參與率趨勢圖

資料來源：勞動部統計處（2018）

除了因為家庭薪資結構的轉變，使女人考量家庭經濟而去工作外，工作對女人而言有代表什麼意義呢？工作的意義可分為五個項目，如下(Snir & Harpaz, 2002)：

一、**工作中心(work centrality)**：指的是工作是一個人生活的主要重心。

二、**經濟取向(economic orientation)**：指的是工作是經濟收入的主要來源。

三、**人際關係(interpersonal relations)**：指的是工作能使各人與他人建立關係，滿足人際關係的需求。

四、**內在取向(intrinsic orientation)**：指的是自我效能感及成就感，個人能在工作過程中感受到自己的能力、突破挑戰的成就、經濟獨立的自我控制感等。

五、**工作的權利及義務(entitlement and obligation: societal norms regarding work)**：指的是社會對於工作倫理的期望，包括從事什麼工作適當、穩定就業才算有用的人等。

由此可知，工作的意義不僅是因為家庭，也隱含了自我價值的展現、關係的需求，以及對社會期待的因應（陸洛、張婷婷、張好玥，2012），就業對當代的所有人而言都是參與社會的重要途徑，也是促進性別平等的重要關鍵。

## 貳、就業母親在工作與家庭的文化矛盾

### 一、理想工作者的文化預設

在十八世紀末以前，人們仍主要以家庭為單位進行生產工作，直至工業革命以後，公私領域分離的狀況才日趨普遍（蘇芊玲，1998）。工業革命之後，社會及家庭性別分工有所改變，男性被視為養家者、女性被視為持家者(Hays, 1996; Williams, 2000)。這樣的性別分工制度，一方面將母職與女性被加以連結之外，一方面也將工作者與男性連結，勞動市場也預期工

作者背後有一名女性來協助他處理繁雜的家庭瑣事，以確保男性可以全然的投入在職場中(Acker, 1990; McGinley, 2010)。

Acker (1990:149)指出工作組織預設勝任職位者是一個只為工作存在的人，能隨時無限上綱的工作，但這其實是去脈絡化的，因為個人實際上不可能毫不需要休息，也不可能毫無私人事務。再者，這種對於職位的規範標準表面上看似性別中立，但實際上是高度性別化的，它預設了女性作為持家者應替擔任養家者的男性處理所有工作之外的生活突發事宜(Acker, 1990; Hays, 1996; Williams, 2000)。而這種強調工作者要全然以工作為重心、隨時配合組織加班、禁止承擔任何妨礙工作的其他義務的組織文化，又被稱為理想工作者的文化預設（洪惠芬，2015）。

理想工作者的文化預設在過往性別研究中顯少被提及(Acker, 1990; McGinley, 2010)，但實際上會至少造成三種負面的影響，其一：女性即便投入職場，仍然承擔了多數的家務及母職工作；其二：此規範排除了工作者可能屬於雙薪家庭或單親父親，也必須承擔家庭照顧責任的狀況；其三：此規範合理地維繫刻板家庭及社會性別分工的預設，將使女性在投入勞動市場時，面臨更多的歧視與阻礙（張正霖（譯），2017；Fraser, 1994; McGinley, 2010; Williams, 2000）。

## 二、母親在工作與家庭的衝突

理想工作者的文化預設，並不利於工作者兼顧家庭的需求，工作者因此可能面對此兩種角色的衝突。Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, and Rosenthal (1964)首先提出工作與家庭的衝突（Work-Family Conflict，簡稱WFC）的概念，指的是工作與家庭領域的角色存在矛盾性，個體在扮演工作角色時，可能阻礙其扮演家庭角色；反之在扮演家庭角色時，也可能阻礙其扮演工

作角色，亦即對個體在扮演兩種角色上都造成不同程度的壓力，形成內部的角色衝突（Interrole Conflict）。具體而言，工作與家庭的衝突(WFC)會體現在三個面向上：以時間為基礎的衝突(Time-Based Conflict)、以壓力為基礎的衝突(Strain-Based Conflict)或以行為為基礎的衝突(Behavior-Based Conflict)(Greenhaus & Beutell, 1985)。

首先，以時間為基礎的衝突指的是當某人把時間投入在一角色上，會壓縮到他投入在另一角色的時間。Hochschild 在其著名著作《第二輪班(The Second Shift)》中，就深刻地描繪了就業母親在工作及家庭間的忙碌，Hochschild 指出在女性勞動參與率提高的同時，傳統的家庭性別分工並未改變，女性應負擔的家庭責任沒有就此減輕，因此女性在忙碌一天後，下班仍然得繼續整理家務、照顧子女，家變成了另一個工作的場所，形同下了班後，再繼續上「第二輪班(The Second Shift)」，受到「時間的束縛(The Time Bind)」，也影響了女性職業生涯的發展或壓縮其他自由生存的空間(張正霖(譯)，2017；Hochschild, 1997)。Simon (1995)訪談的就業母親也紛紛指出在兼顧家庭與工作兩種角色時，經常感到時間不夠用。

其次，以壓力為基礎的衝突指的是某人在一角色上的緊張情緒與壓力，會影響到他另一角色的參與。例如，某人的工作表現遭苛責而情緒低落，返家後仍沈浸在苦惱中，而無法花費心思在家庭上，甚至將工作上的負面情緒遷怒家人(Greenhaus & Beutell, 1985)。

最後，以行為為基礎的衝突指的是某人擔任一角色期待，與另一角色的期待大相徑庭，預設的差異造成個體行為無法相容。例如「理想的工作者」被期待要以工作為重，隨時為組織效勞；但在家庭裡「理想的照顧者」被期待要將全部的時間與心力都投注在孩子身上，強調無私奉獻、溫柔耐



心（洪惠芬，2015；Williams, 2000）。

### 三、就業母親面臨的母職文化矛盾

Hays (1996)進一步從女性母職的角度把工作與家庭的衝突(WFC)延伸為一種文化預設與角色期待落差導致的衝突，並指稱此現象為「母職的文化矛盾(The Cultural Contradictions of Motherhood)」。Hays 指出受到密集母職意識形態影響，理想的照顧者常被認為由個別母親，以兒童為中心、遵從專家指導、高度情感投入、勞力密集及昂貴花費的方式提供照顧。不過現實上，就業母親被迫衡量、取捨有限的時間和精力究竟要較集中在家庭照顧或有酬勞動，卻又同時用兩套相互衝突的標準來自我檢視，因而面臨一種深入內在與涉及自我概念的母職文化矛盾（洪惠芬，2015；Hays, 1996）。例如許多就業母親會因為無法花更多時間陪伴子女、處理家務而感到內疚(Simon, 1995)。

誠如前面所提及，家庭照顧工作並非生而為女人的工作，而是社會變遷下所形成的社會安排；職場預設理想工作者應為一名沒有家庭包袱的男性，也是在工業革命後才逐步形成的。在當前社會，女性勞動參與率提升，社會對家庭照顧工作性別分工的預設未適時調整、職場對於工作者的標準也仍然嚴苛，使得就業婦女背負著難以拋開的家庭裡的母職要求，以及職場中難以推辭的工作責任(Acker, 1990; Myrdal & Klein, 1998)。實證研究顯示，家庭與工作的衝突存在著性別差異(Cinamon & Rich, 2002; Duxbury & Higgins, 1991)，許多就業女性承擔較多的家庭要求，包括在每週照顧子女時數、指導子女功課時數、做家事時數均有顯著的性別差異，但女性卻與男性面對同一標準的工作要求，因此女性相較男性能明顯感受到工作及家庭的衝突，尤其是家庭責任對工作角色產生較大阻礙（陸洛、黃茂丁、高旭繁，2005）。此外，當代社會對於家庭的觀念、母職的角色期待仍相當

保守（傅仰止等人，2017；Pepin & Cotter, 2018），也認為當工作與家庭衝突時，女性應以母職為優先考量（簡文吟，2004）。

### 參、就業母親的母職與就業策略

誠如前述，諸多勞動者都經歷著家庭與工作的衝突，但女性所面臨的衝突壓力遠高於男性，當女性結婚、生子後，承受更大的母職責任，所經驗的角色衝突想必更加嚴峻。在角色衝突之下，就業母親必須調整其母職與就業的實踐策略，以下將整理相關研究，說明就業母親嘗試在工作與家庭間平衡時所採取的母職與就業態度及策略。

Hattery (2001)結合質性及量化研究，發現女性因為不同強度的母職意識型態 (motherhood ideology)，會以不同的方式在工作與家庭之間取得平衡，其將不同強度母職意識形態下的就業策略分為四類：順從者 (conformists)、非順從者 (nonconformists)、實用主義者 (pragmatists) 和創新者 (innovators)。以下分別說明：

一、**順從者**：順從者堅信主流的規範與標準，認同密集母職意識形態所規定的母親角色，並遵循傳統性別分工模式，認為母親應該在家中養育孩子、父親應該負責賺錢支應開銷。即便夫妻雙薪能提升家庭經濟水平，順從者寧願減低開銷，也致力於擔任全職母親，並無就業規劃。

二、**非順從者**：非順從者對於性別分工模式採社會建構的觀點，並不認為兩性在親職上有差異，也不認為母職是與生俱來的。他們同意自己以及另一半都有照顧子女的責任，但不接受密集母職的意識形態。他們會透過托育減少家庭對其就業的阻礙，而選擇就業並非要提高家庭經濟水平，而是基於自己對工作的信念及自我實現的追求。不可諱言，Hattery (2001)的受訪者也承認他們在工作與家庭的平衡過程的確感受到性別差異，發現在職場上或家庭裡，女性就業母親相較就業父親面臨更多阻礙與挑戰。



三、**實用主義者**：在 Hattery (2001)的研究中，多數的受訪者屬於實用主義者。他們通常同意大部分密集母職觀念，但對於母職實踐及就業的策略會考量諸多因素，包括經濟需求、人力資本因素（如教育成就或工作經驗）、結構因素（如就業機會、托育成本及品質、家庭子女數或配偶日程安排）以及母職意識形，並在成本效益分析後，做出擔任家庭主婦、全職者或兼職者等不同的務實決策；並由於各項因素均有變動性，因此實用主義者也經常會調整其策略，例如更換工作、更換子女照顧安排等。其中，實用主義者中的全職工作者，也是各類母親中，最容易有「內疚感」的群體。

四、**創新者**：創新者大多接受密集母職觀念，也重視並相信兒童照顧的信念，認為成本效益分析的結果將侷限自己的選擇性，因此會以創新的解決方式來對應工作和家庭上的要求，例如和雇主爭取在家工作。

除了 Hattery (2001)所提出的四種就業母親的母職實踐與就業策略外，我國學者近年來亦針對就業母親的母職經驗及就業選擇進行研究（伊慶春、簡文吟，2001；洪惠芬，2015；謝美娥，2009）。伊慶春 and 簡文吟（2001）以量化研究分析台灣 1995 年婦女調查資料，發現在婚前有工作的婦女中，有 50.79%在結婚或生育後離職，只有 49.21%的婦女選擇持續就業<sup>6</sup>。然而，在所有持續就業者中，有 30.3%是在結婚或生育後由原先的全職工作轉入兼職工作，或正式工作轉入非正式工作<sup>7</sup>，以在家庭制度與勞動角色的雙重要求下追求妥協，而非歸諸於個人

---

<sup>6</sup> 938 個已婚婦女樣本中，共有 43.7%持續就業、29.3%因結婚離職、10.1%因生育離職、5.7%二度就業（婚後離職，最子女上國小後復業）、4.4%婚後才就業、6.8%從未就業。

<sup>7</sup> 非正式就業包含自營作業者（指自己經營或合夥經營事業而未僱有他人之就業者）與無酬家屬工作者（指幫同戶長或其他家屬從事營利工作而不支領薪資之就業者），但台灣婦女的非正式就

人力資本或工作動機。可見，儘管我國絕大多數婦女在面對家庭與工作衝突時，選擇回應家庭需求，然而仍然有相當多數的婦女選擇兼顧工作需求。此外，有相當比例的婦女，在家庭制度與就業策略上，採實用主義與 Hattery 的研究結果有相似之處。

謝美娥（2009）深度訪談 18 位母親，並將文本與 Hattery 對照，也同樣發現就業母親多半認同母親為主要照顧者的母職觀點，並在此觀點下發展四種就業策略，包括中斷型就業者、性別平等與自我實現追求者、實用的彈性工作策略者以及親自育兒自由工作者。除了中斷型就業者受限於研究對象均為就業母親，並無家庭主婦，因此修正為曾經為了育兒辭去工作，直至兒童成長後才返回職場。另三種類型的就業母親則分別對應 Hattey 的非順從者、實用主義者及創新者。此外，謝美娥所訪談的受訪者也多屬於實用主義者，並發現就業母親為了在工作與家庭間平衡，多半選擇犧牲自我需求，例如因身心壓力影響睡眠品質、壓縮個人休閒與社交時間、暫緩自我成長的進修規劃或折衷選擇利於母職實踐的職位而捨棄自我實現追求。

洪惠芬（2015）訪談 13 位平均為 1970 年代出生的就業母親，發現越年輕的就業母親越受到工作倫理的束縛，束縛來源包括追求經濟自主、工作成為自我構成元素、全職母親是被貶抑的，以及男性養家並無法支撐家庭開銷等，因此其自我也期許保有「工作者」的身份。但同時，原本的母職標準並非就此下降，甚至他們的母職實踐會透過引用專家建議來提升自主性，深信母親才是孩子最理想的照顧者，因而更加拚命的希望能身兼「理想工作者」以及「理想照顧者」。但工

---

業是以無酬家屬工作者（約佔八成）為主要內涵。

作與家庭的文化假設本身就存在著衝突與矛盾，長遠之下，就業母親經歷了自我的分裂與掙扎，並發展了兩種型態的就業策略：其一為退出勞動市場，並擔任全職母親；另一為繼續留在勞動市場，但調整自己對工作者的標準。此研究發現也呼應了 Hattery 的論述，就業母親的就業策略深受其母職意識的影響(Hattery, 2001)。即便新世代就業母親在工作者與照顧者兩個角色衝突下，可以選擇調整母職實踐的標準，但鮮少有就業母親這麼做，仍以調整勞動市場參與程度為原則（洪惠芬，2015）。

綜上可知，四位學者的研究結果可相互對應，如表 2-3 所示。可見不論是西方研究或本土研究，就業母親的就業策略均受到其母職認知的影響，多數女性的母職認知多屬於主流的密集母職意識形態，他們均強調母親在孩子成長的重要性勝過父親，並期待自己能親自養育孩子，相信母職是天性與天職。

表 2-3 就業母親的母職與就業策略

Hattery(1995)	伊慶春、簡文吟 (2001)	謝美娥(2009)	洪惠芬(2015)
順從者	結婚生育後離職	中斷就業者	擔任全職母親
非順從者	持續從事正職工作	性別平等與自我實現 追求者	-
實用主義	持續從事正職工作、 改從事彈性工作	實用彈性工作策略	調整工作標準
創新者	-	親自育兒自由工作者	-

資料來源：本文作者閱讀文獻後整理

Hakim (1996)也提醒，女性在就業時，多半會選擇兼職、工時短等較能兼顧母職角色的工作，在平衡家庭及工作時，會較傾向關心家庭和照顧的責任。因此在了解就業母親的就業策略、職場經驗時，不可不站在其母職脈絡下思考；同樣，在理解就業母親的母職實踐時，也不可不考量其對於自身就業策略及職場經驗的

陳述，以探究其在就業過程中因為母職所做的調整與犧牲。

綜上，可見育有子女的女性投入勞動市場已是當前社會的常態，而工作與家庭的衝突更成為就業母親不可避免的難題。不同的母親在面對工作與家庭的衝突困境時，其因應策略是多元的，不過多數母親的選擇雖較以母職為主要考量，但他們不會直接退出勞動市場，而是受到工作與家庭兩個相斥的文化預設所規範，並以此規範自我評價，深陷母職的文化矛盾中。因此本文希望探討身兼母職的保護性社會工作者在家庭與工作中的衝突，並了解其在母職脈絡下的就業經驗與策略。

### 第三節 女性化職業與母職

除了家庭制度中存在著性別角色分化，在勞動市場中，也存在著垂直及水平的性別隔離(vertical and horizontal occupational segmentation by gender)，垂直性別隔離通常指稱在男女進入同一行業時，女性的工作位階及工作待遇普遍較同樣工作表現的男性差；水平的性別隔離通常指稱男女從事不同的工作，亦即特定職業以女性或男性為多數(Dolado, Felgueroso, & Jimeno, 2003)。後者即為本文所聚焦探討的範疇，本文關注在職業的性別隔離（女性集中的行業）以及家庭性別角色分化下的就業母親處境。

存在水平的職業隔離的女性集中行業包括幼兒園教師、國小教師、護理人員、諮商人員、空服員、飯店房務及社會工作者等(Purvanova & Muros, 2010)，其中以教師、護理人員及社會工作者最常被討論（李曉蓉，2003；張淑卿，2015；Etzioni, 1969），因為這些職業存在著父權文化所建構的「性別階層」（李曉蓉，2003；陳怡錚，1999；Etzioni, 1969），又被稱為「女人的工作(women's work)」，

且職業與母職有連結。故以下將以教師、護理人員及社會工作者為例，從三個面向來闡述女性化職業，包括何以為女性化的職業、女性為眾但男性主導的職場結構，以及職業與母職的連結。

## 壹、何以是女性化的職業

職場上的職業技能是在父權社會的安排下加以性別階層化（李曉蓉，2003；陳怡錚，1999；Etzioni, 1969），例如女性應該做與什麼相關的職業才是好女人、男性應該做與什麼相關職業才是好男人，而這些性別階層化的分工，被用以鞏固握有權力者的社會地位。

教師、護理人員或社會工作者的工作內容以關懷、協助、服務或照顧居多，較著重操作技術，並重視情緒性特質（如溫柔、耐心、親切）(Jaggar, 1983: 325)。但技術層面或情緒層面的預設多與家庭中的無酬勞動相似，與女性的傳統角色有許多連結，因此即便擔任教師、護理人員或社會工作者都必須經過教育、考試以及持續的在職訓練，在社會對照顧工作貶義的脈絡下，與照顧相關的職業就容易被認為專業地位較低、可獲得報酬低、社會地位不高的工作（李曉蓉，2003；陳韻如、廖鳳瑞，2015）。

## 貳、女性為眾、男性主導

就當今女性投入有酬勞動的狀況，護理人員、教師及社會工作者的確都是以女性為多數的女性化職業。根據 2012 年至 2017 年統計，護理人員有 98% 為女性、幼兒園教師有 99% 為女性、國小教師有 69% 為女性、社會工作者有 82% 為女性（行政院性別平等會，2019；教育部統計處，2019；衛生福利部社會救助及社工司，2019a），可見這些職業均為女性為眾的職業。



然而，從歷史發展而論，除了社會工作是起源於女性外<sup>8</sup>，教師及護士在過去都是由男性勝任的（李曉蓉，2003；劉盈君，2014）。女教師是直到兩次世界大戰期間，因勞動力匱乏，才開始成為女性多數的職業，其職場文化及制度仍然充斥著父權思想，針對該職業的工作內容有著嚴格的要求，相當缺少自主性（李曉蓉，2003）。護士是直到南丁格爾強調護士與女性特質，才開始有大量女性投入護理行業，且其角色作為醫師的助手，本身缺少一定的專業自主性（張淑卿，2015；劉盈君，2014；Etzioni, 1969:71-76）。

即便是由女性所發展的社會工作，實際上也是由男性握有較多主導權的職業（McPhail, 2004）。在職場上男性社會工作者多半升遷較快且從事管理工作、女性社會工作者多半從事臨床直接服務（高藝洳、陳芬苓，2015；Gibelman & Schervish, 1993；Lewis, 2004）；在教育上，社會工作課程中的有關人類行為與環境所參考的理論經常是男性發展的理論，例如 Erikson, Kohlberg, Piaget, Freud 和 Maslow（McPhail, 2004）。

### 參、與母職的連結

不論是教師、護理人員或社會工作者，其職業要求均與母職要求有許多重疊之處，也使得這份職業成為女性化的職業。例如教師或護理人員均被要求要有愛心、溫柔、友善、親切、樂於付出、犧牲奉獻、任勞任怨，並且具備呵護、照顧、滋養、孕育、關懷等特質，這與社會對中對女性、妻子或母親的期待相同（卯靜儒，2004；李曉蓉，2003；張淑卿，2015；陳怡錚，1999；Jaggar, 1983:325）；社會工作有助人(helping)、養育(nurturant)、照顧(caretaking)的特質，也與傳統女

---

<sup>8</sup> 社會工作史普遍認為社會工作專業起源於 Jane Addams 以及 Mary Richmond。

性角色有著緊密的關聯(Etzioni, 1969; McPhail, 2004)，且因為工作內容需要有處理人際關係或情緒的能力，此能力被社會普遍認定為女性的能力（高藝洳、陳芬苓，2015）。

女性化職業除了與母職在職務內容及要求上有所重疊外，也是許多女性認為從事女性化職業是身兼母職的好選擇。一方面是該職業較有彈性，較能由他人替代協助，可以因應家庭需要而調整，例如 Leach (1997)發現女性社會工作者多半來自中產階級家庭，認為從事社會工作較能隨時為了子女做調整，因而選擇投入社會工作領域（轉引自高藝洳、陳芬苓，2015）。Lewis(2004)訪談也發現部分女性從事社會工作原因是因為認為社會工作在生育後返回勞動市場的阻力較小，因為他能以兼職的方式兼顧母職，且工作職缺較多。一方面是因為職業與母職內容及性質的重疊性，部分女性將從事女性化職業（以女教師居多）作為擔任母親的練習與準備(M. W. Apple, 2013:63)。

綜上所述，女性化職業是一份以女性人員為多數的職業，相較於其他職業，有更高比例的員工可能成為母親，並面臨母職與工作的衝突。此外，女性化職業的內容與對從業者的預設也與社會對母職的期待有強烈連結。另外，此類職業一般也被認為具備較高的彈性或較容許暫時退出勞動市場，其工作與家庭衝突的樣態可能與其他職業不同。因此本文認為社會工作作為一種女性化職業，身兼母職的女性社會工作者的母職經驗與就業經驗有其特殊性與探討的必要性。

## 第四節 社會工作者職業特性與勞動處境

### 壹、社會工作者的職業概述

社會工作方法一般被分為分為直接服務與間接服務，前者是透過個案、團體及社區工作的方法技巧直接提供個案服務；後者是以非直接的方式提供個案服務，包括提供直接服務工作者所需要的各項支持，包含行政、管理、計畫、諮詢、督導、訓練、評估及研究等（林萬億，2015）。

而社會工作依照所服務的案主群實施的領域包括家庭（失依、貧窮、兒虐、離婚）、學校（人格發展、校園暴力問題、物質濫用）、社區（社區發展、健康促進）、醫務（疾病適應、心理疾病、物質濫用）、工業（失業、培力）、司法（法律協助、犯罪矯治）等實施領域（林萬億，2015）。

### 貳、社會工作者的性別差異

#### 一、人口分佈

社會工作職場一向以女性為勞動主體，如表 2-4 所示，依據衛生福利部社會救助及社工司（2019a）統計我國 2012 年至 2017 年從事社會福利工作者平均有 82% 為女性，且不論是公部門或私部門性別分布一直相當穩定。

不過，如表 2-5 所示，教育部統計處（2018）統計，我國 2012 年 2017 年的社會工作科系畢業人數雖然也呈現男女懸殊的性別分布，但與從業人數的性別差異仍存在部分差距。從而也可以看見，男性選擇就讀社會工作科性或選擇投入社會工作行業較少的原因，仍是因為社會普遍認定社會工作這項「照顧」的工作，還是由女性的特質較適合擔任（高藝洳，2014）。



表 2-4 2012 至 2017 年社會工作專職人員數

年度	總計				公部門				私部門						
	計	男	女		計	男	女		計	男	女				
2012	9,457	1,601	17%	7,856	83%	3,046	526	17%	2,520	83%	6,411	1,075	17%	5,336	83%
2013	10,301	1,758	17%	8,543	83%	3,587	666	19%	2,921	81%	6,714	1,092	16%	5,622	84%
2014	11,537	2,021	18%	9,516	82%	3,978	742	19%	3,236	81%	7,559	1,279	17%	6,280	83%
2015	12,487	2,274	18%	10,213	82%	4,394	815	19%	3,579	81%	8,093	1,459	18%	6,634	82%
2016	13,589	2,695	20%	10,894	80%	4,576	877	19%	3,699	81%	9,013	1,818	20%	7,195	80%
2017	15,000	2,723	18%	12,277	82%	5,317	1,004	19%	4,313	81%	9,683	1,719	18%	7,964	82%

資料來源：衛生福利部社會救助及社工司（2019a）

表 2-5 2012 至 2017 社會工作科系畢業人數

年度	總計				公立學校				私立學校						
	計	男	女		計	男	女		計	男	女				
2012	2539	527	21%	2012	79%	427	78	18%	349	82%	2112	449	21%	1663	79%
2013	2609	584	22%	2025	78%	405	86	21%	319	79%	2204	498	23%	1706	77%
2014	2657	595	22%	2062	78%	411	89	22%	322	78%	2246	506	23%	1740	77%
2015	2847	634	22%	2213	78%	463	99	21%	364	79%	2384	535	22%	1849	78%
2016	2835	595	21%	2240	79%	468	101	22%	367	78%	2367	494	21%	1873	79%
2017	2744	644	23%	2100	77%	466	125	27%	341	73%	2278	519	23%	1759	77%

資料來源：教育部統計處（2018）

## 二、薪資及升遷

雖然在人口分佈上，社會工作者以女性居多，但是研究顯示在薪資及升遷上，男性較女性更有優勢。在職場上男性社會工作者多半升遷較快且從事管理工作、女性社會工作者多半從事臨床直接服務（高藝洳、陳芬苓，2015；Gibelman & Schervish, 1993; I. Lewis, 2004）

## 參、母職與女性社會工作者的關係

由於以母親身份為焦點，探討對女性社會工作者之影響的文獻付之闕如，因此本段落之文獻整理僅就社會工作人員在家庭與工作上面臨的衝突以及性別的

不平等待遇進行討論。

在工作與家庭的衝突方面，陳怡如（2018）質性訪談 12 位公部門社工，發現公部門社工均存在工作對家庭以及家庭對工作的衝突，且在工作對家庭衝突上有較為強烈的感受，主因在於工作時間長、工作壓力大，以及特殊的值班、值機要求；家庭成員的支持，以及工作團隊中督導和工作同事之間的非正式支持能有效調節公部門社工的工作家庭衝突。實證研究也發現，社會工作者容易因為工作干擾家庭而產生角色衝突，並影響其工作滿意度(Lambert et al., 2006)。已婚社會工作員也普遍面臨工作與家庭的衝突，且在工作干擾家庭的情況較嚴重，影響其家庭生活滿意度（陳虹彰，2010）。

身兼母職也對社會工作者的職業生涯帶來不利影響，Lewis (2004)質性訪談 18 位從事直接服務的社會工作者，其中包含 11 位女性及 7 位男性，研究發現男女性的職業生涯在生育子女的時間點產生分歧，生育子女後女性開始喪失許多加薪及升遷機會，一部分是因為職場中的對於職業承諾的性別預設，一部分是因為女性常為了平衡工作和家庭的承諾而選擇從事兼職工作。身兼母職的社會工作者在生產後若需申請育嬰假，可能會面臨組織的阻撓，即便休假後返回職場，仍然面臨工作與育兒照顧的衝突，必須發展因應措施，甚至有身兼母職的社工因難以負荷選擇離職（吳佩衍，2018）。

總結而言，社會工作者所長期身處劣勢的勞動環境，面臨高工時、高案量、高危險、高流動率、高壓力、低薪等問題，尤其保護性社會工作因為長期人力不足，勞動處境更是惡劣。回應本章第二節所討論的工作與家庭衝突(WFC)，可以看見社會工作者可能更容易面臨以時間為基礎的衝突以及以壓力為基礎的衝突。更甚之，身兼母職的保護性社會工作者同時負擔養育子女的責任，以及龐大的工作責任與壓力，其疲於奔命的身心壓力可想而知。

## 肆、社會工作者勞動條件

社會工作的勞動條件近幾年來一直備受討論，由民間多個社會工作者職業工會發起的「2018 年臺灣社會工作服務產業勞動權益調查」指出，社會工作者至今仍存在著嚴重的低薪、過勞、高風險、回捐等問題，每名社會工作者的平均月薪為 25,000 至 34,999 元<sup>9</sup>；每名社會工作者的平均每日出勤記錄工時為 8 小時又 30 分鐘，但實際平均工時卻為 9 小時又 40 分鐘，且有 21% 的社會工作從業人員被迫打八小時的下班卡，或有 36% 將工作帶回家中，實際上超時工作的狀況遠比想像更加嚴重。更甚之，未給付加班費、未給予加班補修、薪資回捐、長時間連續工作等狀況屢見不鮮（臺北市社會工作人員職業工會，2018）。

衛生福利部統計，至 2016 年底，我國從事社會工作專職人數為 13,589 人，服務比為 1:1,693，相對於日本的 1:626、美國的 1:511，有工作負荷過重的狀況，人力亟待充實（衛生福利部社會及家庭署，2018）。為解決社工人力嚴重不足的問題，衛生福利部社會及家庭署（2018）於強化社會安全網計畫中明訂 2018 至 2020 年間，每年將分別再補充 1,895、2,575、3,021 位社工人員，以減輕第一線社工人員的工作負擔，提升服務品質。

---

<sup>9</sup> 「2018 年臺灣社會工作服務產業勞動權益調查」調查平均社工每月薪資為 34,725 元；衛生福利部 2015 年辦理「社會工作者勞動薪資調查」，發現 52% 社會工作者目前薪資介於 25,000 至 34,999 元。參考：衛生福利部社會及家庭署（2018）。強化社會安全網計畫核定本，2019/05/30，取自：<https://www.mohw.gov.tw/cp-18-40093-1.html>。

<sup>10</sup> 測量工作是否為低薪工作，可採以(一)絕對工資係以高於貧窮家庭所得的水準做為測量標準、(二)相對工資係以高於所處的經濟體平均工資或其中位數的某個比例為測量標準、(三)固定比例是以所得分布情形的某個比例為測量標準。若採絕對工資，則社會工作不屬於低薪工作；若採相對工資，則社會工作屬於低薪工作；若採估定比例，則社會工作屬於低薪工作。參考：賴宏昇（2014）。社會工作專業人員 薪資保障問題之探討。《社區發展季刊》，147，220-232。

雖然將陸續增聘社工人力，但服務的需求日增、人員缺口仍亟待補足，中央及地方社政主管機關長期以公私協力方式委託民間辦理社會福利業務，不過委託方案也衍生諸多勞動問題。監察院於 2019 年就對衛生福利部提出糾正，指出其漠視地方政府對於委託社福團體辦理法定社會服務的經費，長期在委外方案中未編列加班費、交通費、產假、休假、訓練、督導等人事及行政經營成本，甚至以部分補助（部分自籌）辦理法定服務，致使社福團體經營困難，衍生社工人員延長工時、薪資回損、降低勞動條件、人員流動、專業服務品質難以維持及傳承等惡性循環。因此衛生福利部社會救助及社工司（2019b）宣布建立更完善的薪資結構制度，針對公部門，將原計畫性補助之風險工作費調整為人事費，計為經常性編列及支領，以穩定發放調整薪資 1,569 元至 3,000 元；針對私部門，透過年資、學歷、執照、執行風險業務等級等增加薪點，並且提高雇主勞健保、勞退提撥的補助費。儘管中華民國社會工作師全國聯合會（2019）對於這樣的改革樂見其成，不過社會工作職業工會則認為社會工作人員於近 20 年來長期處於低薪狀態，新制度的建立只是遲來的公平，且相應的配套措施尚未提出，是否能真正落實制度規範有待商榷（臺北市社會工作人員職業工會，2019）。

在社會工作者勞動條件普遍劣勢的情況下，從事家庭暴力防治的保護性社會工作者，其勞動條件更是雪上加霜。在案件負荷方面，監察委員沈美真 and 周陽山（2011）指出 2006 年至 2010 年兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害案件通報案量成長將近 1 倍，但總聘雇人力僅達合理員額數之 5 成<sup>11</sup>，當個案問題隨著

---

<sup>11</sup> 具體而言，兒童及少年保護性社會工作者之合理案量為 25 案，但實際負擔達 117 案；家庭暴力社會工作者之合理案量為 40 案、性侵害防治社會工作者合理案量為 25 案，但實際負擔共達 126 案，不足逾 700 多名人力。詳細請參考：沈美真、周陽山（2011）。監察院調查報告（報告

社會變遷更加多元複雜，社會工作者人力又未合理調整，致使社會工作者案量負荷日漸沈重，容易有超時工作、工作壓力過大、工作耗竭(burn out)等狀況。在人身安全方面，徐雅嵐（2009）進行社工人身安全調查，發現 81.8% 以的社會工作者<sup>12</sup>在工作生涯曾遭受心理、身體或財產傷害等形式的暴力威脅，可見保護性社會工作的工作危險性相當嚴重。在薪資及升遷方面，受僱於公部門的保護性社會工作者為公職社工師或約聘僱社工師，雖然有編列危險加給預算，但存在升遷管道不足、調薪機會少的問題（王幼玲、田秋堇，2019；衛生福利部社會及家庭署，2018；嚴祥鸞，2010）。

由此可見，整體社會福利輸送制度出現嚴重缺失，致使公部門或民間社工的勞動處境惡劣，尤其保護性社會工作者工作超時、案量超負荷、工作危險高、工作壓力大等問題最為嚴重，且多年無法改善，造成高流動率及人才流失的問題。

## 第五節 相關碩博士論文整理

查我國博碩士論文知識加值系統，近 10 年探討母職的碩博士論文眾多，有不少研究是針對同一類別的母親進行研究，例如高學歷職業婦女母職經驗（邱敏芝，2009；曾晴，2017）、身心障礙兒童的母親母職經驗（施子惠，2017；張欣穎，2016）、新移民女性母職經驗（韋玉敏，2016；黃英輝，2017）等。當然，也有數篇碩士論文係針對女性化職業所進行的母職研究，其中包括了教師、護理

---

編號：100 內調 0114）。台北：監察院。

<sup>12</sup> 包含臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心、各區社會福利服務中心、區域級以上醫療及精神醫療院所的社會工作者。



人員、諮商人員及社會工作者，可見母職經驗受到以女性為多數之職業的相關研究所重視。惟其中並無針對社會工作者母職經驗之博碩士論文，以「社工」、「社會工作者」、「社會工作人員」等詞彙進行搜尋，發現社會工作領域相關研究只有探討社會工作者工作與家庭的衝突、社會工作者育嬰留職停薪申請經驗，以及男性社會工作者的父職經驗，期待能透過本研究加以補充社會工作者的母職經驗。

如表 2-6，將整理相關博碩士論文。

表 2-6 「女性化職業的母職」及「社會工作者工作與家庭」的相關研究

作者及年份	題目	研究對象及方法	研究發現
幼教老師/教保員			
柯 雯 綾 (2013)	母職幼兒園教師在職進修角色壓力、家庭支持與親子關係之相關探究	以量化研究探討臺中市公立幼兒園 289 位身兼母職的幼兒教師在角色壓力與家庭支持、角色壓力與親子關係、家庭支持與親子關係之關聯性	一、受訪在角色壓力因素構面包括「工作負荷」、「時間壓力」、「子女教養」、「進修研習」、「家事分擔」、「人際關係」、「夫妻溝通」，其中工作負荷為壓力程度最高，因經常需挪用下班時間工作。二、「家事分擔」、「夫妻溝通」、「工作負荷」對家庭支持
陳 薇 薇 (2008)	是母職還是專業？～寄人籬下的國小附幼女性教師職場性別經驗之探究	半結構式訪談 3 位女性幼教老師的職場經驗。	一、女性選擇成為幼教老師，隱含著社會對於照顧角色及女性生涯規劃的期待。二、幼教專業難以發展包含了兩個原因，其一因工作內容包含照顧負擔，被視為母職的延伸、女性化的工作；其二因核心價值為「關懷」，不同於強調知識傳授的教學現場。三、在照顧工作被貶抑，專業發展與母職延伸的交叉的脈絡下，使得幼教老師的職場經驗面臨困境。
國小教師			
李 芳 蘭 (2014)	國小女性教師母職概念與母職實踐	半結構式訪談 10 位國小女性教師，其中包含已婚無子女、已婚有子	一、受訪者普遍有母職天賦的想法，且對教育子女的自我要求更高；其雖認同母職，但感到束縛與壓力。二、受訪者的職業選擇多少受其性別角色期待影響；職場身份及經驗，也強化其母職期待。三、已婚有子女的受訪者能對性別框架有



		女及未婚。	較多反思，進而調整其母職及教職實踐。
龐友萍 (2009)	高雄縣市國民小學已婚女性教師母職角色知覺與工作壓力關係之研究	以研究者修訂後發展的量表進行量化研究，了解505位已婚女性教師在母職角色知覺與工作壓力的關係。	一、受訪者普遍在「自主性母職角色知覺」感受程度最高，在工作壓力層面以「角色期許壓力」最高。二、不同年齡、服務年資和學校班級數的受訪者有不同母職角色知覺。三、受訪者對母職角色知覺愈高者，工作壓力亦大，可能會有工作與家庭照料的雙重考驗。
劉淑澄 (2008)	擺盪在教職與母職之間—從角色期望看國小女性教師之母職實踐	半結構訪談2位正育有學齡期兒童之國小女性教師。	一、受訪者對母職經驗的論述著重子女教育部分，會花時間陪伴讀書、寫作業，但面臨與配偶教養步調不一致、親子關係緊張及教養壓力沉重等困境。二、受訪者對母職觀感為：具溫暖有耐心的特質、面帶微笑的外在形象、無私奉獻的內在精神以及不斷付出、承擔責任的行為表現；對教職觀感為：教師職業薪資待遇佳、社會普遍對老師有較高的育兒期待以及生活中要能以身作則（例如表現端莊、把自己的孩子教好）。三、在身兼母職及教職下，認為有利於掌握教育資源，但也會過渡要求成績、複製教職角色在母職中，或者因無法扮演好母職而質疑自身教職專業。四、在身兼母職及教職下，會同時調整母職及教職的期待及策略，以適應雙重角色。
吳怡慧 (2007)	中年女性教師子女教養行為研究-母職與教職之經驗滲透與反思	質性訪談2位於北部學校工作並育有子女的中年女教師。	一、社會對教師的期待滲透其母職角色。二、母職與教職均具移情、回應等關懷特性。三、回歸家庭母職角色突顯，教職退位。四、中年女性在關係中擴展有限的自主性。
護理人員			
黃于寧 (2018)	職業婦女新手媽媽母職困境與因應之研究-以護理人員為例	以半結構訪談，研究6位家中只有一名三歲以下新生兒的護理人員新手媽媽。	受訪者在母職實踐上，面臨母職與自身、與各種關係以及與工作的困境，會因所擁有的內在與外在資源的不同，而有不同的母職適應情況，但普遍有適應上的困擾。 (論文將於2024年公開，僅能閱讀論文摘要)

王 佩 雅 (2017)	育有子女之 女性護理人 員工作負荷 與母職焦慮 之相關性探 討	以研究者修訂的 量表進行量化研 究，了解 240 位高 雄某區域醫院之 護理人員在工作 負荷與母職焦慮 的關係。	護理人員長年工作負荷大，但為了照顧家庭成員而離開職場亦有所聞，本研究發現：一、年資越久、已婚、子女年幼，及家庭成員無法協助家事或育兒者，對工作負荷有影響。二、年齡偏低、工作輪班、家庭月收入低，及家庭成員較無法協助家事或育兒者，對母職焦慮有影響。三、工作負荷與母職焦慮之間有顯著相關。  (論文將於 2021 年公開，僅能閱讀論文摘要)
諮商人員			
鄭 宇 淵 (2016)	諮商學習對 於母職角色 教養信念之 影響	半結構訪談 4 位正 在修習諮商相關 課程並具備母職 角色的學生。	一、具備母職角色的諮商學習員，在諮商學習前，其教養信念源於原生家庭經驗、先生態度、身邊親友意見、主動學習、中華文化傳統及社會主流觀念。二、具備母職角色的諮商學習員，在諮商學習後，其教養信念調整為：(1) 讓孩子成為自己想要的樣子；(2) 重視孩子自身的需求；(3) 劃分母親與孩子的界限；(4) 用正向的態度與孩子互動。
社會工作者			
范 力 仁 (2009)	男性社工員 的性別意 識、職業經 驗與父職實 踐之研究	半結構訪談 5 位中 部地區在職並育 有子女之男性社 會工作者。	一、社工職場中存在性別差異，男性會協助搬運、女性會協助行政作業；危險性較高的家訪也會由男性社工負責。二、男性社工投入社工職場時，必須調和社會工作較適合女性的刻板印象。三、男性社工的性別意識在傳統和現代之間擺盪，透過自我覺察與職場學習，較願意增進其父職參與、共同分擔家務。四、男性社工隨著子女年齡與性別調整其父職實踐。
陳 虹 苙 (2010)	已婚社會工 作員的工作 與家庭衝突 對家庭生活 滿意度之影 響	以研究者修訂的 量表進行量化研 究，了解 145 名已 婚社會工作者。	一、已婚社會工作員面臨了工作與家庭的衝突，且工作干擾家庭的情況較嚴重。二、已婚社會工作員對家務處理滿意程度最低。三、工作年資愈少、從事直接服務、工作時數愈長者，工作與家庭衝突的情況愈嚴重。四、工作家庭的衝突與家庭生活滿意度呈現負相關。五、工作作息不穩定，工作與家庭衝突的程度愈高。
高 藝 洳 (2014)	男女有別？ 社會工作者 的工作倦怠	以研究者修訂的 量表進行量化研 究，並以定額抽樣 分別抽出男女社 工各 100 名，並再 補抽 30 位已婚女	一、社會工作者平均有中等以上的工作倦怠感受程度，但男女無顯著差異。二、社會工作者的性別意識越傳統，工作倦怠感越高。三、未婚的社會工作者其的工作倦怠感高於已婚的社會工作者。四、家有不同子女年齡的社會工作者其工作倦怠感有顯著差異。五、擔任主管職的女性社會工作者其工作倦怠感較高。

		社工，以了解工作倦怠的性別差異。	
吳佩行 (2018)	母職社工育嬰留職停薪經驗與返回職場議題之探討	半結構訪談 8 位曾申請育嬰留職停薪並已返回職場的母職社工。	<p>一、母職角色自我期待是母職社工在申請育嬰留職停薪的主要原因。二、申請育嬰留職停薪的期間是受到經濟、職涯發展等因素影響。三、有六位參與者申請經驗相當順利，其中一位參與者第一次遭婉拒，第二次才順利通過；另一位參與者在申請過程中主管採消極態度處理。四、在育嬰留職停薪期間，母職社工面對「作為母親與孩子的關係」、「作為母職的體驗」、「與長輩相處的問題」及「沉重的經濟壓力」等經驗，但多認為育嬰留職能陪伴孩子相當值得。五、母職社工返回職場後，面臨工作與育兒照顧的衝突，為了兼顧家庭與工作間的平衡，也必須發展出一套符合自己的因應措施，最後也有參與者無法兼顧而選擇離職。</p> <p>(論文將於 2023 年公開，僅能閱讀論文摘要)</p>
陳怡如 (2018)	我國公部門社工之工作家庭衝突研究：角色理論與資源保存理論之視角	質性訪談 12 位公部門社工。	<p>一、公部門社工存在工作與家庭的衝突，在工作對家庭衝突上有較為強烈的感受。二、造成公部門社工感受到工作家庭衝突的主因在於工作時間長、工作壓力大，以及特殊的 on call 制度。三、工作年資會對個人的工作家庭衝突感受帶來影響。四、家庭成員的支持，以及工作團隊中督導和工作同事之間的非正式支持有助於調節公部門社工的工作與家庭衝突。五、公部門的友善政策對於調節公部門社工工作與家庭衝突的效果有限。</p> <p>(論文未公開，僅能閱讀論文摘要)</p>

資料來源：本文作者者閱讀文獻後整理

綜上可知，過往碩博士論文針對女性化職業的母職研究眾多，唯缺少以社會工作者為主體的研究。女性化職業具備女性為多數的特色，在女性乘載較多家庭照顧責任的社會現實下，女性化職業相較其他職業有更高比例的勞工面臨工作與家庭的衝突以及母職的文化矛盾。因此本文希望針對社會工作領域進行研究，並以勞動條件最嚴峻的保護性社會工作者為例，探討身兼母職的保護性社會工作者的母職經驗與其在母職脈絡下的就業經驗。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究設計

#### 壹、研究取向

社會科學研究主要包括兩大研究方法，質性研究與量化研究。量化研究是為了檢驗、預測有關社會事實的因果假設，或進行研究結果的推論；質性研究則是為了探索深奧、抽象的世界，尋求意義或者開發新的觀念。質性研究方法把現實世界看成複雜的現象，此現象是不斷變動的動態事實，由多層面的意義與想法所組成，受到環境與情境中的當事人的互動與主觀解釋所影響（簡春安、鄒平儀，2016）。本研究旨探討探討女性社會工作者母職經驗，在文獻探討中可以知道母職具有多樣性的特色，涵蓋了社會建構的意識形態以及個人日常生活經驗。此外，也發現學術上缺少以性別觀點論述女性社會工作者工作與家庭日常經驗的文章。

考量該主題的理論建構尚不完全，且所有探索的問題是為了描述複雜的社會現象，需要當事人的主觀理念。故本研究將採用質性研究方法，探究女性社會工作者的母職概念的發展、母職與工作搭配下的實踐策略以及社會工作專業背景與母職的交互影響，以獲得更真實、豐富及有深度的資料。

#### 貳、樣本選取

依據本研究動機及目的，本研究對象為「身兼母職的女性保護性社會工作者」，並透過文獻了解到，就業母親在平衡工作與家庭衝突中分身乏術，保護性社會工作者的勞動處境最為嚴峻，所面臨的角色衝突可能更為嚴重。故本研究為使據此樣本選取標準有以下幾點：

一、 目前任職於北部地區（台北市、新北市、桃園市、基隆市）家庭暴力暨性侵害防治中心，擔任社會工作師（員）、督導或其他直接服務工作。

二、 目前育有至少 1 名子女，子女尚未滿 18 歲。

### 參、樣本來源

考量研究議題涉及隱私性及個人經驗，若依照便利性尋找身邊熟識的身兼母職社會工作者，受訪者恐因與研究者原本的關係，而在受訪時有所顧慮及不自在（例如同事不便陳述職場經驗對母職的影響）；研究者也可能因為與受訪者原本的關係，難以懸置個人的想法與感受，去真實理解受訪者生命經驗（例如曾在同一組織工作，因為了解該組織的工作模式，而忽略對於受訪者主觀經驗的探究）。研究者認為受訪者與研究者若事先不認識較能在陳述經驗時有較少的擔憂，因此本研究採用立意取樣，藉由師長及友人協助引薦符合研究選樣條件之研究對象進行訪談邀約。再輔以滾雪球抽樣，透過受訪者引薦符合研究選樣條件之研究對象進行訪談邀約。

### 肆、樣本數量及資料

質性研究對於樣本數量蒐集的立場並與量化研究不同，量化研究強調樣本的母體代表性以及樣本數量必須足夠大以致得以進行統計推論，因此樣本選擇與數量是在蒐集資料前即已確定；而質性研究則強調概念或理論的飽和，強調資料的蒐集是直到受訪者沒有新的觀點或訊息才停止，因此樣本數量是直到進入田野蒐集訪談資料後才能確知(Grinnell Jr & Unrau, 2005)。

本研究透過立意抽樣及滾學球抽樣，透過實務工作者輾轉引薦於北部地區家庭暴力暨性侵害防治中心任職的身兼母職的保護性社會工作者。實際訪談 10 位保護性社會工作者，共有 3 名任職於新北市、3 名任職於台北市、2 名任職於桃園市及 2 名任職於基隆市。以下考量受訪者的隱私，故有部分資料將不逐一列



舉，基本資料如表 3-1：

表 3-1 受訪者資料列表

代碼	受訪者 出生世代	年資 (年)	子女年齡	同住成員	母職因應	
					育嬰假或 中斷就業	照顧資源
A	1990s	1	0-3、3-6	無	1年/1年	娘家
B	1980s	5.5	0-3、3-6	夫、二子女	6個月/無	托嬰中心
C	1980s	1.5	0-3	夫、一子女	6個月	保姆
D	1980s	9	0-3、3-6	公婆、夫、二子女	6個月/無	婆家
E	1980s	5.5	0-3、3-6	夫、二子女	6個月/無	娘家、婆家
F	1970s	3	12-18、12-18	夫、二子女	未就業	婆家
G	1970s	11	6-12、6-12、6-12	夫、三子女	轉任兼職	娘家、婆家
H	1980s	2	3-6、3-6	夫、二子女	8個月	保姆、婆家
I	1970s	13	6-12、12-18	公婆、夫、二子女	未就業/無	婆家
J	1980s	10	0-3、6-12	夫、一子女	無	配偶、娘家

資料來源：研究者自行製作

## 第二節 研究工具

### 壹、研究者

在質性研究中，研究者本身就是一項重要的研究工具，在研究過程中研究者既是訪談者、資料分析者及研究撰寫者，研究者的經驗與詮釋無可避免的影響研究結果，所以於此先說明研究者的背景。

研究者目前未婚、未育有子女，大學畢業於社會工作學系，畢業後直接就讀社會工作研究所。大學期間，主要感興趣的實務領域為兒童、少年、婦女及家庭，並在相關單位實習，累積兒童與家庭的相關知能；研究所期間，在實務場域兼職



工作及實習的觀察下，看見女性社會工作者成為母親的照顧辛勞與分身乏術，並有感於社會工作者勞動處境的弱勢，因而開始從性別的觀點關注勞動權益。在興趣啟發下，研究所期間分別選修性別與社會福利專題以及婦女福利專題討論，藉以拓寬自身性別的視角。此外，研究者因為兼任兒少監護權訪視社工，針對兒少監護權有爭議的法律案件進行家庭訪視，也累積了不少兒童照顧、親職壓力或家庭分工的知能，並在上百件訪視中累積豐富的訪談經驗。

研究者本身雖有社會工作的工作經驗，但只有兼職經驗，並不同於所有社會工作者的工作經驗；再者研究者本身未婚、無子女，僅能透過文獻及實務經驗，理解就業母親的經驗。因此在進入田野訪談前，研究者也提醒自己，要懸置自己的經驗，避免過度的引導或推測；在進行分析時，要以文本資料為基礎，在來回辯證的過程中，確保資料被正確解讀。

## 貳、訪談大綱

本研究採半結構式訪談，針對研究問題進行相關文獻探討後擬定本訪談大綱，訪談大綱請參考附錄二。

## 參、錄音及逐字稿

研究者在進行訪談時，將在受訪者同意下透過錄音設備進行記錄，以協助後續製作逐字稿，維護文本的完整性、真實性及準確性。後續則會透過逐字稿進行資料分析。

# 第三節 分析方法

## 壹、資料整理分析

質性訪談將獲得豐富龐大的文字資料，但繁雜的資料難以聚焦回應研究問題，因此需要透過分析以揭示研究結果（Creswell, J. W., & Poth, C. N., 2017；轉

引自李政賢（譯），2018）。本研究希望能系統性的回答研究問題，看見社會工作者兼顧工作與母職的實踐模式，因此將透過編碼(coding)將資料加以分類、概念化及整合。編碼包含開放式編碼(open coding)、軸心式編碼(axial coding)及選擇性編碼(selective coding)，在資料整理時三個程序是更迭循環的（何英奇，2015；李政賢（譯），2018），如下：

### 一、開放式編碼

開放式編碼是將資料分解、檢視、比較、概念化及類別化的過程，研究這將針對訪談文本適當斷句並編號，再將每個句子加以概念化及概念標籤，之後再將相同概念歸納為同一類別(category)，並從每一類別的特徵中找出若干屬性(property)或次類別，進一步尋求屬性或次類別維度化的可能性。

### 二、軸心式編碼

軸心編碼是將類別與屬性相關連結的過程，目的是為了使開放編碼中被分割的資料能重行加以組合，以對現象形成更精確且更複雜的解釋。一般在初步完成開放式編碼後，會發現資料落在特定類別上，再依照這些特定類別的屬性及屬性的維度連結不同類別，尋找類別間的關聯性及因果性。

### 三、選擇性編碼

選擇編碼是統整和精煉的過程，透過連結各主要類別，以形成一個較大的視覺圖像，用以呈現理論架構。首先要先選擇可涵括解釋所有類別的核心類別(central category)，此核心類別通常具備在資料中頻繁出現、容易與其他類別產生關聯、容易發展成一般化理論等特徵。找出核心類別後，再將核心類別與其他類別有系統的連結起來，並驗證其關係。

## 貳、資料嚴謹度

不論是量化或質性研究，為維護研究品質，會針對信效度僅行檢驗。質性研究常見的檢驗方式包括可信度、可轉換性、可靠性及可確認性，如下（Lincoln & Guba, 1985；轉引自李政賢（譯），2018；胡幼慧，2008）：

### 一、可信度(credibility)

可信度即內在效度，指研究者所蒐集到的資料要能符合研究目的的需要，並反映樣本的真實性。本研究會在約訪時及訪談開始前，會清楚告知受訪者本研究主題、研究目的、保密原則、自願參與、錄音紀錄、錄音資料轉騰逐字稿等資訊，並在受訪者同意下進行訪談，以營造安全的訪談環境，讓受訪者願意分享感受與想法；另外研究者也會固定與指導老師討論，借他人之力，提升研究者對資料的理解能力。

### 二、可轉換性(transferability)

可轉換性即外在效度，指受訪者所陳述的感受與經驗是否能有效地被轉換成文字資料。要增加資料可轉換性的技巧為深厚描述 (thick description)，研究者將親自轉騰逐字稿，謹慎地將資料的脈絡、意圖、意義、行動轉換成文字資料，資料轉騰過程若有不清楚或遺漏之處，也會主動與受訪者聯繫確認。

### 三、可靠性(dependability)

可靠性即內在信度，強調研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供判斷資料的可靠性。研究者會儘可能清楚呈現研究過程，包括受訪者來源與選樣、訪談過程、資料整理及分析方式、研究結果說明及研究者反思等。

#### 四、可證實性(confirmability)

在確立資料的價值方面，資料要具有可證實性，而非研究者的偏見。研究者在實際進行訪談及分析時，要擱置自己的價值，並時常反思自己對受訪者的提問或回應是否存有偏見，以增加資料的客觀度。

### 第四節 研究倫理

社會科學領域難免碰到爭議性的倫理議題，研究者在進行研究時應先思考可能涉及的倫理議題及處理方式，避免對受訪者造成負面的影響。

#### 壹、自願參與

本研究涉及個人隱私的揭露，因此在進行訪談邀約時，會相當尊重受訪者意願，不讓受訪者因師長或友人引薦而勉強參與研究；在研究過程中，也會告知受訪者有隨時退出研究的權利，退出研究並對受訪者有任何影響。

#### 貳、知情後同意

研究者在訪談前會先提供訪談同意書及訪談大綱（見附錄一及附錄二）給受訪者，讓受訪者了解本研究內容與目的、研究者訪談可能揭露的個人經驗、可能會發生的風險與收穫、資料處理過程的保密措施、中途撤銷同意權等，也讓受訪者有充裕的時間可以思考對受訪內容的顧慮。此外，在進行訪談前，研究者會在受訪者知情同意的情況下進行錄音。

#### 參、保密與匿名

質性研究進入受訪者的生活世界，了解其個人的想法、信念與經驗，由於研究成果將會供大家檢閱，因此隱私與保密在研究中何其重要。為了保護受訪者的隱私安全，本研究將任何可以辨識受訪者身份資訊以代碼呈現，且研究者在進行

資料分析及結果呈現時，也會避免任何造成威脅受訪者隱私的資訊，不會將全部資料都公開；待研究分析完畢後，會將錄音資料全數刪除。此外在受訪者閱讀完逐字稿時，研究者即會將研究者認為有匿名必要的內容標註，讓受訪者能預期資訊公開的程度，也讓受訪者能與研究者討論是否直接保留部分訪談內容不進一步分析。



## 第四章 研究發現

### 第一節 保護性社會工作者的職業特性

在討論身兼母職保護性社會工作者的母職與就業經驗前，得先描述保護性社會工作的職業特性。在訪談中發現有「工作內容非你不可」、「事情優先順序不斷改變」、「值機影響生活作息及家庭安排」、「下班時間難以控制」、「得在非一般上班時間工作」等幾個特性，以致保護性社會工作者在調節工作與家庭衝突時面臨更多挑戰。

#### 壹、工作內容非你不可

個案服務相當仰賴著個案與社工所建立的關係，這樣的關係是在長期的服務中緩慢建立起來，並非由他人可輕易取代。也因為這樣的關係，使得社工能更加理解個案的狀態，提供適應的服務及協助。而在保護性個案服務中更是如此，社工與案主在漫長的服務歷程中所建立起來的信任關係與默契很難由他人代替，且倘若過度像同事揭露個案隱私，也可能造成個案防衛，影響服務品質。因此當個案發生緊急狀況的時候，若不是由主責社工親自處理，服務的成效恐難以發揮。例如安置兒少與原生家庭的會面，因為會面時需要觀察兒少與原生家庭家人的互動狀況，也須在過程中適時引導、示範親子互動方法，高度仰賴主責社工長期與家庭互動所培養的默契，因此也很難委託同事代為執行；或者要陪同個案就診身心科，職務代理人也很難如主責社工一般，依照個案生活狀況及就醫診斷，進一步詢問醫師相關醫療問題。

「工作跟家庭你根本沒辦法調節，因為你工作上的東西叫你要處理就是要處理。而且你是那個個案的主責，你不可能叫其他人代替你去處理一些你應該做的事情。所以你就只能請別人幫你顧小孩……因為不能說我現在不要做這工作、不要陪個案去開庭，我要顧我的小孩，我覺得會比較沒有辦法被接受。



我自己也過不去，因為我覺得那個是我應該要做的東西。」(B, p.5, 33-41)

「帶出來的是你，你很像就是他唯一的，因為你帶他出來他只認識你.....；有一些事情可難真的很難別人幫忙，有一點困難，因為只有你跟這個小孩的關係到底夠不夠，這個小孩真的只能你帶他去，很難說突然叫別人幫你。就像已經排好的會面，如果你的小孩在家裡也有發生事情，我覺得你很難排掉，說叫你同事去幫你會面，因為會面不單單純純只是就是小孩跟媽媽見面，那裡面有很多的關係跟動力的問題，所以你很難說叫一個同事，也不熟你的案子，你要去突然跟他說，你可以今天幫我去會面。.....他可能要去身心的醫師，那他今天又有狀況要跟醫生談，就很難叫你的職代去談，你的職代再怎麼樣，我告訴他發生什麼事情，要告訴醫生，可是真的他談了什麼，或要幫忙談些什麼，你的職代不會知道的。」(E, p.4, 14-15; p.8. 27-35)

## 貳、事情優先順序不斷改變

保護性工作的工作安排經常需要機動性調整，有時會臨時有高危機個案需要優先處理，且不同的案件處理的時效均不同，因此事情優先順序可能會突然改變，社工必須延期已排定好的會議或訪談，優先處理緊急案件。

「你永遠是在一個事情做不完的狀態，一直去循環。就可能我今天下午已經安排跟哪個媽媽要去會談或什麼的，可是一個最緊急案件，二十四小時內要訪到孩子，他就下來了，然後就是要趕快去訪到孩子啊。只能先取消原本的，今天可能預計要出的報告，你又因為這件事情又 delay 了。」(A, p.3, 32-35)

「可能明天被派一個個案，可是你明天可能又突然有事，已經家庭有排事情了，可是你又必須現在又要4日看到小孩，那你就會很難調整你的時間」(E, p.1, 49-50)

## 參、值機影響生活作息及家庭安排

家庭暴力暨性侵害防治中心的保護性社會工作者必須輪班值機（又稱 on call），亦即在下班後將公務手機帶回家，下班後若臨時有須立即處理的案件會轉接至公務手機，由值機人員負責處理下班後的緊急突發案件。有時值機只需要接聽電話，線上處理案件、回覆疑問；有時值機會需要出勤，至現場了解案情，評

估個案人身安全及安置與否。各縣市的值機輪班的持續天數及輪緒方式不同，有時因應中央政策或案量需求，甚至須同時安排 4 個人值機，以免人力不足，不及處理下班時間的龐大電話。每位保護性社會工作者大略 1 至 2 個月會被安排值機一次，人力較充沛的縣市每次值機時間為 2 天、人力較緊縮的縣市每次值機時間為 1 週。

在值機期間，一整夜無法睡覺乃是司空見慣，值機期間若遇到出勤，幾乎沒有時間可以休息，且出勤案件的報告必須儘速完成，因此值機時也可能會有一整個晚上都沒睡，隔天仍要上班的狀況；且倘若沒有出勤，也常常一整夜在接聽及回覆來電，睡眠時間斷斷續續。

此外，因為隨時要接聽電話或臨時要出勤處理案情，值機人員常處於戰備狀態，為避免私人事情影響值機工作，職機人員會事先排開私事，協調其他人力照顧小孩。甚至為了避免臨時出勤中斷手中私事，在生活安排上也會多加留意，例如在值機時段不開伙、不參加家庭活動、事前協調照顧人力等。

「晚上就突然 on call，隔天早上還是要上班，而且就是你 on call 完的案件，你隔天就要立刻出報告，就等於是幾乎沒有時間休息。」 (A, p.5, 1-2)

「大家都非常的習慣就是非上班時間，就是全部都打我們的 on call 電話，那就算上班時間也會打。其實很多部分是諮詢，...比較緊急要出勤的，就是一定的量，...也要看個人運氣了，有些就是真的，在半夜會到天亮」 (F, p.3, 19-24)

「我真的很奇怪每次在家庭聚餐的時候，就特別容易 call 機響。然後我就會說，我先去準備一下，我等一下要出勤；.....剛開始 on call，我還會想說，不知道什麼時候電話會響，都還不敢煮飯，我就會說我們今天中午隨便吃好了。」 (F, p.4, 17-18; p.7, 35)

「電話很多，或是根本沒辦法睡，就是一一直在處理。那一陣子，他們就是要把所有事情都排開，知道我要 on call，就是那個事情就要排開，我們就不能外出、不能幹嘛。我先生那個時候一定要沒有事情，因為他要負責照顧小孩。」

那我可以 on call。可能跟他們吃飯時間會不一樣，突然接到電話，要講很久，他們就要先吃飯。」(G, p.2, 18-22)

## 肆、下班時間難以控制

對比行政業務較能夠自己安排加班時間，從事一線工作的保護性社會工作者經常會因為臨時交派的案件而延宕工作安排，下班時間經常難以預期，較難控制。例如有在外地工作與孩子分居的受訪者，就曾在已排定要返鄉的當天，下班前臨時被交派緊急案件，必須在 24 小時內完成訪視，雖然主管事前有詢問加班的可行性，但礙於不希望主管認為自己工作態度不佳，仍決定臨時加班完成該案件後再趕車回鄉。

再者，每一個案件的複雜度並不相同，有時社工可能得等到掌握較完整的案件資訊後，才能稍微預估預計可下班時間。在案件掌握過程的個案會談中，也並非說暫停就能暫停，很難因為已到下班時間而提前中止會談，或請其他同事代為繼續會談。

或者有些案件到現場訪視後，訪視社工當下評估必須緊急安置，但依據法律規範保護性社會工作者只有 72 小時的緊急安置職權<sup>13</sup>，在這 72 小時社工得儘速完成各式評估報告及申請文件，在法定時間內向法院聲請繼續安置。行政程序冗長，再加上報告在主管審核過程中，可能必須來回修改多次，也會面臨被迫臨時加班的狀況。

---

<sup>13</sup> 《兒童及少年福利與權益保障法》第 57 條第 2 項規定，緊急安置不得超過七十二小時，非七十二小時以上之安置不足以保護兒童及少年者，得聲請法院裁定繼續安置。因此保護性社會工作者在案件初評後，倘若評估有安置必要，實際上僅有 72 小時的緊急安置職權，要繼續安置則必須向法院遞交訪視報告，聲請裁定繼續安置。

「最緊急案件，二十四小時內要訪到孩子，他就下來了，然後就是要趕快去訪到孩子啊。」(A, p.3, 34)

「加班是你沒辦法預期的，案件來了，就要去了。」(G, p.1, 46)

「也不能說現在你還在會談，你說你繼續幫我談，我要回去接小孩。」(I, p.19, 10)

「曾經有到晚上十一、十二點，印象很深刻，孩子安置之後要趕七十二小時之內要把報告送到法院，因為即將要到期，我那時候挺著大肚子，我先生騎著摩托車帶我去台北地院，請法警幫我們送件。訪完決定安置，就要在七十二小時內向法院提出申請。兒少法給我們 72 小時的權限，之後我們就沒有權限，讓法院去裁定讓我們可以繼續安置，假如家長又給你耍賴、又給你拖。... 一直被長官退，退回來再修，修了又被退回來。」(J, p.3, 7-16)

## 伍、得在非一般上班時間工作

保護性社會工作者的上班時間與一般朝九晚五的上班族無別，撇除偶爾下班時間難以控制外，他們還面臨額外的必須在非一般上班時間工作的狀況，例如輪班值機、假日訪視、假日會面、假日團體及社區活動等。這些狀況雖然可以事先排定，以排開私人行程，但也或多或少壓縮了工作者的休息時間及私人空間。

### 一、聯繫及訪視（談）、陪同偵訊

為了配合個案的工作及生活作息，保護性社會工作者會利用午休休息時間或下班時間電話聯繫或訪談，以爭取較完整的對話空間。此外有時也必須配合個案的工作及生活作息約定訪視，個案有時候只能在週末製作筆錄，或者警察局安排週末製作筆錄，社工也只能額外加班陪同偵訊。

「加班是必然的，尤其是在開學的時間。案主他們其實也都是要工作的，他沒有時間，就是有空的時間都是晚上，所以在兒保社工這一塊，晚上工作的機會是很大。晚上去會談、家訪的機率也是很大。」(A, p.11, 34-35)

「個案跟你說就是幾點才能打電話給我，我就是幾點才能聯絡。」(H, p.2, 25)

「加班是你沒辦法預期的，案件來了，就要去了。或是約在假日，就得要去做筆錄。」(G, p.1, 46)

「很常要加班，有時候要配合家長的時間，有時候家長就會說沒有辦法我白天要上班，我沒有辦法請假，你要配合晚上或是周末假日的時間去訪視。」(J, p.1, 31-32)

## 二、會面或交付返家、機構探視

安置個案的定期會面或交付，有時也得配合案主及會面方的作息。尤其是兒少安置案件，就得利用假日進行會面，以減緩對個案就學及就業的影響，且在放假時間至機構探視個案，才能真正了解個案生活適應狀況。

「續處案件比較會遇到的就是安置個案，我們假日要會面，或者假日要返家呀」(E, p.1, 40)

「我都必須要用自己的休假時間，去機構看孩子。我覺得有時候我們去看個案，這樣一趟去，也許別人看起來沒什麼，可是其實在個案心裡會覺得你是在乎他，你是重視他的。」(F, p.3, 16-18)

## 三、其他工作內容：團體活動、社區活動

除了個案工作之外，有些保護性社會工作者也需要辦理親職講座、親子團體、社區宣傳活動等，為了達到這些活動的效果，促進個案或民眾的參與，活動辦理的時間都在假日，保護性社會工作者也不得不額外加班，辦理活動。

「有時候假日要出來帶團體的時候，因為你就是 co-leader，你也不能說叫別人去，你自己出來 co 的時候。」(B, p.5, 39-40)

「那時候我接的工作內容，有一個是社區宣導，社區這些人要下班之後、要假日才會有時間。所以那時候是最辛苦的時候……，雖然（社區宣導）它時間很短，可是就卡在那邊，有時候一個半天早上或下午，就不能回來。」(H, p.7, 4-9)



## 陸、小結

綜上，本研究發現，保護性社會工作者工作內容較為特別，家庭暴力暨性侵害防治中心作為公部門，必須立即性處理第一手危機案件。而其社工不可避免的必須面對輪班值機、夜間出勤、臨時被交派緊急案件，這些工作內容倘若委託他人除了造成同事負擔，也可能因為社工與個案關係深淺與工作默契不同、個案隱私轉達造成個案防衛等狀況而影響服務品質。因此他們鮮少將主責案件委託他人代理，多半自己親力親為。所以經常發生在計畫之外加班的狀況，尤其夜間或假日的加班也嚴重干擾著社工的生活作息及家庭安排。

## 第二節 身兼母職保護性社會工作者的母職經驗與轉變

### 壹、身兼母職保護性社會工作者的母職期待與經驗

在本研究的訪談中，發現身兼母職保護性社會工作者的母職期待與經驗有同有異。他們夾雜傳統母職的期待，認為母親在孩子生活日常中具備更不可取代的地位，母職的工作主要由母親主導，且在分工上仍然存在著性別的差異；但也會因為覺察男性的能力或者透過性別的觀點，而改觀認為男性也可以參與母職。本研究將身兼母職保護性社會工作者的母職圖像分為四種特徵，這四種特徵是以兩性在母職投入的性別差異的程度來區分，從最強調女性不可或缺的母職；到由女性主導的母職；到男性雖然參與，但仍採性別化分工的母職；到性別差異最輕微但仍存在的差異，男性也可以參與的母職。以下分別說明：

#### 一、非我不行/不可取代的母職期待

##### (一) 所有孩子的事情都要一手包辦

有些受訪者表示，在初任母親時，會希望所有孩子的事情都能一手包



辦，期許自己的生活能以孩子為重心，對於孩子的事情能夠親力親為、鉅細靡遺。尤其在孩子年紀還小的階段，他們更希望能親自照顧，以了解子女的照顧特性，才能放心交付他人照顧。

「我是一個很愛孩子的媽媽，會希望所有孩子的事情都是由我親力親為，親自去完成。先生想要幫忙當然也很好，但是我覺得對於管教、教育孩子這件事情，我覺得我的想法比較就是我會希望由我自己來做。」  
(A, p.5, 33-35)

「以前的時候，會當然只有一個的時候，就會希望孩子的事情，我都可以參與得到。」(D, p.4, 28)

「我還是想要先照顧一段時間，再給別人...我對於給別人顧這件事情，還是覺得有一些風險在，那麼那麼小的時候。我是八個月，小孩子將近會站的時候，給他（保姆）顧的，我覺得比較放心，因為我覺得小小孩真的非常脆弱」(H, p.8, 4-7)

「第一胎就是自己帶，想要自己全然處理他所有的事情，就是要很鉅細靡遺的小孩的事。」(I, p.19, 37-38)

「我一直很期待就是當媽媽是在家裡顧小孩那種，孩子在小的時候也許就是全職照顧，大一點也許就做個兼職，小孩下課完之後可以顧小孩，或者到學校去當志工媽媽之類的.....總是期待有一天可以回復到做全職媽媽的工作，因為做這份工作（社工）錯失掉很多孩子的過程。」(J, p.2, 23-25；J, p.4, 5-6)

## （二）再辛苦也要給孩子母乳

多位受訪者指出，他們認為母乳對孩子較好，也希望母親能為親自為孩子付出。因此即便哺乳的過程面臨諸多困難，也會努力克服、堅持哺乳。倘若面臨乳量不足的狀況，有些受訪者甚至會陷入焦慮的情緒中。

在本研究的受訪者中，哺乳的母親表示他們在哺乳期間面臨產後憂鬱症、乳腺炎、乳房出血等身體不適症，或者復職後得面臨哺乳影響工作安

排的挑戰，但是這些困難並沒有讓他們停止哺乳，反而他們會嘗試累積更多母乳知識，請教前輩的經驗，讓自己在哺乳上更順利。

「堅持母乳這件事情，我覺得這是我可以為孩子付出的，即使再累也沒有關係。對孩子的健康比較好，我覺得我能夠自己給他的，我就會想要自己給他。其實餵母乳對我來講是一個很辛苦的事情，因為我的奶量其實不多啦。我那時候為了他，真的是幾乎整天都在睡，然後我的產後憂鬱也滿嚴重的。」(A, p.6, 9-13)

「比較麻煩的是，因為我又要外勤，.....我中間可能都要想一下我什麼時候要擠奶，然後要想我奶要放在那裡，保存的問題，再加上可能東西沒有洗或幹嘛的。.....我會自己覺得好像應該給小孩喝母奶...現在很多就會覺得要餵母奶的媽媽也才比較好，當然這是自己的想法...。所以我第一胎，其實我覺得餵得很辛苦，因為我第一胎就是一個是新手媽媽，再加上整個沒有調整好，...中間還有乳腺炎幹嘛的，...我第一胎也沒有蒐太多奶，所以有時候像我現在下午出來，我可能回家才餵他，這樣我就會少了一餐奶，以前就會很急啊，我就會很緊張，這樣子我怕之後不夠喝怎麼辦。」(E, p.7, 9-29)

「大家都說自然母乳比較好，所以那時候就想要給他，認為給他他最好的.....雖然大家都說很難，可是我心想只要我願意的應該都堅持下去，所以就沒有覺得有困難。.....我那時候就爆哭，就開了奶粉，因為整個都破了，一喝一擠就都是血...一邊哭一邊餵，因為很痛。...我就上了母乳網站，...就有足夠的知識，...更確定在認知上覺得要繼續，而且就不會跟自己說我要什麼時候設限不餵他，想說自然地離乳。」(I, p.13, 37-41 ; p.14, 1-11)

除了考量母乳對孩子較健康，因此母親認為再辛苦也要給孩子母乳之外。其實在為孩子付出的過程，母親也可以感覺到自己不可取代的地位，而這樣被需要的感覺，也是母親持續哺乳的動力，甚至有受訪者總共累積了十年的哺乳經驗。

「喝母奶有一個好處，就是他可以那時候全然擁有我，...所以我也就索

性有一個地位，那個別人不能給予他，或者是說我那個時間就要屬於他。」  
(I, p.14, 17-19)

「餵母乳就剛好，一方面因為工作忙，我覺得是一種被需求的感覺。其實我老大斷奶我有點失落，我還一直哭，覺得怎麼就沒有了。...老大是逼不得已就停了。」(J, p.6, 29-33)

### (三) 質量兼顧的陪伴

多位受訪者指出對於自己的母職期待是希望能夠在陪伴子女時兼顧質量，亦即花更多時間陪伴孩子，且陪伴過程是能夠與孩子有良好互動。因此他們會盡力控制自己的下班時間，或是在下班返家後把所有休息時間留給孩子，在有限陪伴時光裡，重視且珍惜與子女互動的質量，全然地陪孩子一起玩、唸故事書、分享一天發生等。

有些人甚至認為平日的陪伴時間還是不足，因此會透過正式請假的方式，出席孩子學校的活動，讓孩子擁有更多與母親相處的時光。

「我禮拜五就會想要趕快回去陪孩子，我覺得陪他們多一點時間，是一個我好母親要做的事情。」(A, p.11, 9)

「我覺得孩子需要陪伴，陪伴的質跟量我都蠻在意的...在這段時間我希望能夠有很多的去陪伴他，去和他一起參與生活，然後去教他一些事情，陪著一起去畫畫、玩具等等，就是陪伴他。現階段我對我自己的要求，就是多一點時間陪伴他。」(C, p.2, 48; p.4, 37-39)

「我現在比較是，他假日的時候在家裡，我早上起來的時候，我就是不要去開電視，我就陪他一起，就是做做其他事情，或是一起玩。」(E, p.2, 41-42)

「我覺得不自覺，我也曾經落入這個認為媽媽應該就要怎麼樣、怎麼樣，要做到多少分。我每天回家一定要，多累我都要陪孩子，就是看書多久，然後唸書給他們聽。或者是說，我一定要跟他講多久的話之類的，因為學者或者什麼都跟你說，你應該要怎麼樣以免影響到小孩未來如何如何啊。」(H, p.5, 16-20)

「我有刻意的讓自己加班整個減少，然後陪伴他的時間增加，然後還有就是單純陪他的時間增加，單獨跟他相處的時間增加。其他人不能替代我跟我需要照顧他的時間，他在那個階段其實很多人很照顧他...可是就是不能替代媽媽」(I, p.12, 22-26)

「會要求我自己孩子有一些校外教學活動，我可以陪的，我就會請假...我覺得陪伴也很重要，可能就物質買玩具給他們玩，我當然還是期待陪伴，我現在就會要求說小孩學校要幹嘛，我也會陪。」(J, p.4, 4; p.4, 40-41)

## 二、由女性主導的母職

在訪談中發現，多數受訪者的配偶雖會參與母職，但主要主導母職的仍為女性，尤其在子女的生活照顧、教育規劃及就醫的「安排」、「選擇」主要都是由母親負責，父親則主要作為配合、協助的角色。

### (一) 家務及生活照顧

在家務及生活照顧方面，有部分的受訪者是家中在家務及生活照顧的決策、安排、打理者，家庭的家務分工主要由他們負責，倘若工作忙碌無法親自完成家事，他們也會清點家庭或子女目前該做的事情，再請託配偶協助，或者付費外包給他人。

「家務...就是我做，我先生很少做，你請他做一個什麼事，他會做，就是我要派給他他才會做。我為了不要太煩，所以在外面住的時候，我就一個月請一次打掃的人；.....我會請我先生你可不可以晾個衣服，他沒有拒絕，最近是沒有拒絕」(I, p.16, 24-26; p.17, 11-12)

「我比較是發號司令，我出門前叮嚀他，他在抽空看他自己的狀態。曬衣服有時候會他，有時候會是我，因為白天他平常在家；.....我想說，我們家那個小的明天要開學了，什麼東西都還沒準備好了。下午就先傳給我先生，牙刷記得要洗、鞋子趕快先洗一洗，晚上要貼姓名貼。」(J, p.5, 32-33; p.8, 20-21)

## (二) 接送及照顧資源調度

在子女接送安排、照顧人力協調或緊急狀況的聯繫上也主要由母親負責，例如子女生病或在校有狀況時，學校老師或保姆會主要與母親聯繫，由母親提供立即性的回覆及安排人力協助。或者原本已排定好的照顧人力臨時無法協助，也多半由母親負責緊急協調及安排照顧資源的人，聯繫其他替代人力協助暫時照顧子女。

「如果他發燒，保姆就傾向把小孩帶回來，因為還有其他人...我就看能不能請假，把他帶回來。大部分都是我請假.....保姆也是先跟我聯繫，因為我們有line。」(C, p.5, 13-22)

「我就要開始到處去協調，誰幫忙接小孩、小孩要先放在哪裡，我覺得這個我壓力就很大。」(G, p.5, 7-8)

「我先生負責接送，但是協調這件事情大部分都是我在做，如果有突發狀況跟保姆聯繫、跟學校聯繫之類的，當然就我就還要協調我先生。」(H, p.2, 46-47)

「我盡量都是用家裡的人去調度解決那個問題，調度是我在調度，我會想說誰現在可以幹嘛」(J, p.18, 35-36)

## (三) 教育決策

在教育決策方面，多數受訪者是家中選擇子女就讀幼兒園或才藝課程的主要決策者，他們會掌握各所學校的資訊，至校參觀，評比適合子女的學校，參與抽籤排隊入學。多數的受訪者會先選擇參加公立幼兒園或非營利幼兒園的抽籤，但在抽籤結果公佈之前，他們也會先報名私立幼兒園，避免屆時各校就讀人數額滿，而這一系列就學相關的事情，主要都由母親負責煩惱、安排、規劃的。



「選幼兒園我們會一起討論啦，但是先生的確比較尊重我這邊的想法，如果我這邊比較堅定的話，基本上他不太會反駁。就是覺得有考慮好，包含一些配套有想好，那就這樣。」(B, p.2, 27-28)

「基本上好像很多事情都會由我這邊來決定.....就我自己去看(學校)，就可能是我去找或幹嘛，基本上我看對了，我先生也不太會反對。生活上瑣事，更不用說，就是小孩要買東西，這些基本上我也有出錢，基本上就不會有這個問題。」(E, p.3, 23-28)

「我跟我先生是我做決定，我做多數的決定，他就是配合我。譬如早期我的小孩，我決定要做一二三四的才藝，那我先生最大的在意就是會不會太累，所以我只要確定我的小孩不會唉說很累、不想去，那我先生就不會扯我後腿。然後他就會譬如說幾點應該叫他起來，要帶他去上課，就會都做到這樣，如果我不能帶的話，有時候，我們會一起帶。」(I, p.5, 16-21)

#### (四) 就醫陪同及規劃

受訪者們指出在過去的就醫經驗中，明顯的感覺到母親對於子女症狀的觀察及描述較細微，更能協助醫生有效診斷，因此傾向親自帶子女就診。即便無法親自陪同，改由配偶陪同子女就醫，受訪者也會透過訊息轉達的方式，間接提供醫生診斷上的協助。

「大部分都是我請假，因為有些細節，我會比較緊張，然後我就會想要趕快去給醫生看，知道他的症狀是什麼。因為保姆會講，鼻涕顏色、咳的狀況、有沒有痰還是乾咳、大便的狀況。媽媽可以記這麼多細節，爸爸可能就覺得說，啊就跟醫生說咳嗽、鼻塞，或者說一定要給醫生嗎，要不要再等等」(C, p.5, 15-18)

「因為我先生不太會跟醫生講近期的狀況.....我後來發現他帶去等於沒有帶，就只是帶去給醫生看這一次，如果這一個階段發生什麼事，要比較有效的看診的話，我會寫 line 請他告訴他(醫生)。我後來比較偷懶，早期我女兒的階段，我一定是親力親為，怎麼樣都想辦法請假。我兒子的階段，我會有一、兩次真的完全來不及，然後也發現我先生比較在狀



況，然後我就是寫給他，他就可以去這樣唸給他（醫生）聽，那就可以達到效果。」（I, p.17, 11-18）

### 三、性別化的母職分工

除了母職由女性主導之外，在親職分工實際上存在者性別上質的差異。也就是雖然受訪者的配偶都會參與親職，也在親職中扮演舉足輕重的角色，舒緩了母親在母職上的諸多壓力。但是在他們照顧及家務分工上，母職等於女性的預設仍然存在，有些事情還是多數由女性來做，男性多是補充性、輔助性的角色。

#### （一）家務媽媽來、陪伴爸爸來

有受訪者的母職分工是，當遇到有家務清潔工作時，還是多由母親來承擔，父親則負責陪伴子女，讓母親能更有效率的完成家務。有時父親陪伴子女後，母親可能也得負責後續的清潔及整理工作。

「爸爸帶孩子跟媽媽帶不一樣，我每次回去啊我家客廳，就是一座山。我每次回去放包包，我還要幫他們收拾；……如果我要打掃家裡，有時候我會請我老公帶我女兒出去，然後我趕快火速的把東西擦一擦、把地拖一拖、把墊子清一清，把他的玩具消毒，這就是假日……爸爸就負責外面的互動、遊戲，我就負責裡面。」（C, p.3, 16-17; p.4, 46-50）

#### （二）接送爸爸來、協調媽媽來

有些受訪者的配偶會負責多數的接送工作，但是多數與子女學校聯繫，或調度照顧資源仍然由母親來進行。因為學校或保姆多認為母親較了解孩子的狀況，因此若孩子臨時有狀況，需要聯繫，老師多半會先聯繫母親，再由母親去協調照顧人力來協助處理孩子的事情。

「我先生好險他的時間都還蠻穩定的，…他就可以幫忙我，就可以去接小孩下課；…有很多時候調查案家長會說我要晚上七點我才回家，然後

晚上七點才去訪案。所以那時候，像現在我可能就拜託我媽幫忙。」(E, p.2, 2-17)

「我自己騎摩托車的話，並不是非常方便……所以我就說讓我先生負責接送，但是協調這件事情大部分都是我在做，如果有突發狀況跟保姆聯繫、跟學校聯繫之類的，當然就我就還要協調我先生。」(H, p.2, 44-47)

「好像老師們都是這樣子，我曾經問過老師這個問題，他們會覺得媽媽相對來講比較了解小孩，然後在溝通事理上面，媽媽彈性比較大。」(J, p.5, 7-8)

### (三) 課業協助：媽媽是嚴母、爸爸是慈父

在教育上，母親或父親都能夠教導孩子功課，也都會督促子女完成作業。但是在訪談中仍然發現，多數的受訪者認為自己在子女課業監督上較為稱職、仔細，配偶在子女課業監督上較為放任、粗心，或者配偶多半認為自己不需要負責這件事。因此漸漸的，在親職分工上，母親會主要負責檢查及督促子女的課業，父親則在母親過於忙碌時適時協助。

「他都覺得我對孩子的成績要求很高，他覺得念不好沒有什麼，可是...我知道孩子的能力，我知道他每一科能力到哪裡，我不會要求他每一科到達一致的標準。...我有一次問我女兒說，你為什麼知道這件事情（補習）我可以幫你處理，他說我就是知道這件事情你可以幫我，如果找爸爸，爸爸不會給我意見。」(F, p.6, 11-28)

「課輔班只負責說你功課寫完，然後他會幫你看。至於寫的品質如何，老師是不管的。可能寫得很亂啊，旁邊亂畫，...我會請他擦掉。我真的比較嚴格。我會要求要整齊、要看的懂。爸爸可能就還好，但還是有個程度。……我以前也以為他們可能不喜歡給我檢查，但是後來發現他們還是會給我檢查，說因為我檢查完，他得的分數比較高。」(G, p.3, 37-49)

「我先生好像他的原則就是他孩子不要被欺負，所以我女兒功課，他全部都不看，至今都不看，然後那些都是我在看。」(I, p.5, 12)

「我忙也沒有辦法，我先生也比較不太在乎這些事情，有幾次他（先生）

就跟我講說小孩都說他功課寫完，我回到家七八點回來，看聯絡簿一對，這也還沒寫、那也還沒寫，真的抓狂，想說怎麼回事，把他抓來，我就臭罵我先生一頓，我就說小孩當然都說他寫完了，他想要玩啊，你要確認。……處理功課的壓力還是會有，就是要負責要處理他的考卷什麼都是我在盯。」(J, p.5, 16-22)

#### (四) 職業婦女與全職爸爸的性別化母職預設

在研究訪談中，有一位受訪者的家庭在經濟收入的權衡之下，選擇由母親擔任維持生計者、父親擔任全職照顧者。然而在這樣的角色分工中，也存在著性別化母職的預設，該位受訪者對母職的想像是期許自己能成為全職母親，因此在他們的照顧分工中，該位受訪者下班之後孩子會承擔所有親自陪伴及照顧孩子的工作，一天結束之後的吃飯、洗澡、陪伴就寢都還是主要由母親負責。全職父親則負責白天的其他工作，然父親所執行的母職工作多半還是由母親分派。這樣的家庭分工並不是翻轉「男主外、女主內」的分工模式，而是繼續停留在女性等於母職的思維中。

「回到家之後，原則上小朋友吃飯都是主要就是負責餵食，…帶他洗澡，洗完澡帶他睡覺也都是我。…下班的時候（孩子）就歸我，我覺得男人也希望有些事情要做，他就是有做些手工藝，他希望可以利用那時間可以做，一方面他也需要喘息……；他自己覺得他沒有去工作，我去工作是達到所謂的平衡，這是他的說法，我也曾經埋怨，到現在真的沒辦法，確實我的薪水真的比較高；……我比較是發號司令，我出門前叮嚀他，他在抽空看他自己的狀態（做家事）。」(J, p.2, 1-15; p.4, 16-18)

#### 四、認為男性也可以參與的母職

有些受訪者清楚指出在母職過程中，也會意識到男性也可以參與照顧，因此漸漸把一部分的照顧及陪伴工作託付給配偶，讓男性也可以參與及承擔母職，或者邀請男性一同參與母職相關的活動。

### (一) 從男性的主動參與中看見男性也可以參與母職

有部分受訪者的配偶會主動承擔親職，在長期照顧經驗的累積下，受訪者漸漸發現父親的照顧能力，不在認為母職一定要由孩子來做，男性也可以承擔母職，甚至做得比女性還好。

「我覺得我老公也可以分擔一些照顧的，他也不會害怕跟孩子相處。……老公自己照顧小孩一開始比較焦慮的是怎麼幫他洗屁屁，他就手忙腳亂，但他現在比我還會洗屁屁，這個焦慮點他移除了，他就超開心」(C, p.3, 3-9)

「去說服老人家說我今天工作不是就不愛家庭，那你兒子其實也負擔起部分家務事，甚至照顧孩子的責任，其實他也做得很好，某部分充權了你的先生，他就會好好的來充權你。」(B, p.7, 28-30)

### (二) 從家庭或性別的觀點，發出男性參與母職的邀請/要求

受訪者也不一定承擔全部的母職工作，他們從家庭的觀點思考，對於照顧的認知有時也包括了「父親的不可缺席」，因此也會對父親發出母職邀請，希望父親也能參與子女成長的重要時刻。

「到我老大上五、六年級開始，我會邀請我老公一起參加，親師座談和學校的運動會，我跟我先生是基本上都會一起參加，我覺得孩子的成長我們不可以有人缺席，兩個人都會一起去，不管再怎麼忙，我們也都會空出時間陪孩子。」(F, p.2, 6-8)

也有受訪者在實際的母職經驗中，感受到親職上的男女差異，對於其母職有所反思，希望能促進男性親職的參與，讓母職不只是女性的事，而是父親及母親共同的責任。因此會與另一半反應分工不均的狀況，把一部分的職務放給配偶來做。

「兩個人一起陪睡，可能我 care 小的，他 care 大的。我覺得很不錯，不然心裡很不平衡，你那時候就會想著，這個人在外面看電視，然後我卻

在裡面陪小孩，你會有那種不公平的感覺。」(E, p.7, 26-29)

「我跟我先生都一樣，我們都下班回家，那為什麼她（婆婆）不叫他兒子去做，可是卻是請我去做這件事情。所以這個我就會很明顯可以感覺到角色被期待上的差異，但是我就會暗示我先生，我跟他幾次討論過這些事情。」(H, p.5, 37-39)

## 貳、母職經驗及觀念的轉折與調適

在訪談中發現，母職經驗與樣態並非持續不變，受訪者在母職實踐中會因為看見性別分工的差異、看見自我需求也應被關照，以及看見工作也能讓孩子理解人生的意義，而在母職的期待及心態上有所轉整。

### 一、以性別觀點鬆動母職刻板印象

誠如前述，有許多受訪者在初為人母時，對母職存在著非我不行的期待，例如希望與孩子有關的大小事能親力親為、希望能給孩子母乳、希望能給孩子更多更好的陪伴時間等。然而經過長時間的母職實踐後，許多受訪者會感受到現況母職的性別分工實際上是不公平的。例如：男女都是全時工作者，但下班後女性卻承擔較多的兒童照顧工作；或者明明配偶的工作性質較方便接聽電話，但母親仍然作為聯繫孩子事宜的主要窗口。

因此有些受訪者會透過性別觀點反思傳統的母職觀念，鬆動原本對自己的母職要求，也會去表達週遭對母親理所當然期待的不合理，並且肯定男性在親職上的能力，希望能讓周遭的親友對於母親等於母職的想像可以趨於彈性。

「去說服老人家說我今天工作不是就不愛家庭，那你兒子其實也負擔起部分家務事，甚至照顧孩子的責任，其實他也做得很好，某部分充權了你的先生，他就會好好的來充權你。」(B, p.7, 28-30)

「學校都會先打給媽媽，這件事情我非常感冒。然後我有時候就會說，



其實也是可以打給爸爸。」(G, p.2, 30-31)

「我跟我先生都一樣，我們都下班回家，那為什麼她（婆婆）不叫他兒子去做，可是卻是請我去做這件事情。所以這個我就會很明顯可以感覺到角色被期待上的差異，但是我就會暗示我先生，我跟他幾次討論過這些事情。」(H, p.5, 37-39)

## 二、關照自我需求

在成為母親初期許多受訪者對母職都有一定的期待，但在第一胎的照顧中母親們也累積了許多心得，讓他們更加認識自己，更清楚自己希望過著怎麼樣的人生，因此逐漸調整自己的母職期待與要求，漸漸轉為關照自己，回應自己的需求，將部分照顧工作轉移給其他人來負責。

### (一) 需要有自己的空間

第二胎的出生讓許多母親更加忙碌，也因此意識到親力親為的母職想像對於就業婦女在實踐上存在困難，因此有些受訪者在第二胎出生或懷有第二胎時，會開始意識到關照自己的重要性，不再期待孩子的事情一定要由母親親力親為，或者認為自己休息的時間全部都要留給孩子，反而會留一點時間給自己放鬆休息。

「以前的時候，會當然只有一個的時候，就會希望孩子的事情，我都可以參與得到。可是有老二之後，我覺得自己心態有不一樣，我反而也希望有我自己的時間。如果家人有替代照顧，可以陪孩子玩的，我就會放手，不用一定要黏在我身上。我就自己滑手機，自己發呆，自己看新聞。」(D, p.4, 28-31)

「懷孕之後，常常我兒子就是被丟到我公婆家，因為那時候更能、更需要，因為有第二胎的時候，要更珍惜還沒有生出來的日子，所以我們那時候超珍惜的……剛開始會覺得有點不習慣，後面...就會覺得覺得接下來會更大的壓力是要處理兩隻，覺得趕快放自己自由好了。」(E, p.5, 9-16)



## （二）還是比較喜歡工作

有些受訪者在使用育嬰假之後，深切感受到全職母親與職業婦女的差異，體驗了全時照顧孩子的生活，也更清楚自己對工作者角色的熱愛，也認為工作對於經濟自主與自我實現有益處。此外也因為經歷休假復職的適應經驗，感受到長時間的中斷工作將造成他們返回勞動市場後的適應問題，重新適應工作步調以及工作與家庭的生活節奏勞心費力。因此漸漸調整自己的母職，不再要求在孩子年紀小時一定要由母親親自照顧，會透過其他照顧資源來替代母職。

「會停止育嬰假，就是因為我還是想要工作，那時候覺得，我沒辦法一直做個全職的媽媽，這不是我對自己人生的期待，所以我才會又去找工作。」(H, p.2, 11-12)

「我第一胎有請育嬰假，我第二胎沒有請。...半年時間在家裡，...24小時每天帶小孩真的太累。...也有一個原因...是工作上的銜接這件事情，...育嬰假回來之後，我覺得要調整腳步，真的是太難。」(E, p.2, 45-49)

## 三、肯定自己所做的：自己好，孩子也會好

有些受訪者雖然曾經因為工作，無法實踐他們理想中母親應該要做的事，而落入懊惱、內疚的情緒，尤其是看到其他由母親親自照顧的孩子表現得很好時，他們更容易在比較的情緒中，對自己的母職產生懷疑。但是當他們，他們仍不忘以自我肯定的方式看待母職，重新去看見他們在母職中已經做得很好的部分。例如：發現雖然陪伴孩子的時間短，但較不容易因為長時間陪伴情緒耗竭，因此與孩子互動時的品質能維持的比較好；發現當母親不再戰戰兢兢，孩子也會放鬆不少。

隨著他們正向地看見自己在母職上所做的努力，以及重新思考自己期待的母職樣貌，無法達到理想母親的自責感受也逐漸緩解，轉為讓母親不

單只是做好照顧者，也透過扮演好工作者的角色、把自己照顧好、讓自己放鬆等方式，讓孩子看見母親的其他價值，賦予母職新的意義。

「就會覺得說，對你少了很多時間陪，看到別人的小孩如果可以比較穩定的看書，你就會覺得很羨慕.....在時間上，我會很虧欠我兒子，...我是不是應該要多做一點事情。後來我發現，跟他時間越少，品質會更好。」  
(E, p.2, 37-38; p.5, 32-34)

「當然也是工作教我，一個是我覺得在當媽媽這件事情，所以後面我覺得我越能夠去學會怎麼樣讓自己鬆一點，因為你越鬆，你的小孩也會跟著比較鬆。...，有時候不要那麼壓迫，我覺得會好一點，就是不要一直壓迫自己。因為你知道那個結果，對自己的小孩不好，對個案也不好。也開始慢慢學會讓自己輕鬆一點」(E, p.5, 17-19)

「我也曾經落入這個認為媽媽應該就要怎麼樣、怎麼樣，要做到多少分。我每天回家一定要，多累我都要陪孩子，就是看書多久，然後唸書給他們聽。或者是說，我一定要跟他講多久的話之類的。...我覺得就是要自己去轉換心情，去思考自己要做什麼樣子的媽媽。我很支持的是媽媽自己要知道自己在做什麼，自己要快樂，那孩子從你身上就會看到什麼叫快樂，什麼叫認真、什麼叫工作；.....去衡量說，這樣子對自己是好的嘛？對孩子真的是好的嗎？我覺得這個東西是真的是無時無刻、一直在持續的做調整...還是會有一些比較的心理，還是會有一些擔心，但是我還是會試著提醒自己，這是不是真的必要的，那我們可不可以做到什麼程度就好了。」(H, p.5, 22-24; p.5, 46-50)

## 參、小結

綜上，本研究將保護性社會工作者的母職圖像分成四類：「非我不行/不可取代的母職」、「由女性主導的母職」、「性別化的母職分工」及「認為男性也可以參與的母職」，可以發現在保護性社會工作者的母職經驗中，男性也開始投入在母職中，性別分工相較傳統以女性為主的母職已略為鬆動。但也可以發現，女性在母職的參與中仍然是主導者，他們深信母親在孩子的成长過程中扮演著不可或缺的角色，期許自己能提供子女長時間、高品質的陪伴。即便是各司其職的母職，

也存在著性別化的分工。

雖然受訪者在成為母親初期可能會存在著某部分傳統母職的自我期待，期待母職應該由母親親力親為，自許要提供質量兼顧的陪伴。但是母職的圖像也會隨著受訪者生活經驗、自我省思有所調整，透過性別觀點、自我關照、自我肯定等方式，受訪者逐漸修正原本的母職期待與實踐，給予自己的母職不同的定義。受訪者整理自我期待、回應自我需求、挑戰既有性別框架的做法，與社會工作專業養成中所強調的自我照顧、自我覺察、自我反思不謀而合。

### 第三節 工作與母職的衝突與矛盾

#### 壹、工作與母職的衝突經驗

許多身兼母職的保護性社會工作者都曾在工作與家庭之間感受到強烈的衝突，尤其在公領域與私領域同時對受訪者有高度需求時，分身乏術的感受更是難以言喻。分身乏術的狀況在許多受訪者的訪談中均有著深刻的寫照。以下舉兩個例子，是許多受訪者都曾經經歷的工作與母職的衝突經驗。

##### 一、工作臨時有狀況、孩子也臨時有狀況

工作與母職難免有衝突，但有時衝突的狀況會嚴重到令就業母親們感到心力交瘁、分身乏術。在身兼母職的保護性工作者的經驗中，工作臨時有狀況、孩子也臨時有狀況就是一個典型的例子，例如孩子生病住院需要陪伴，但個案也臨時有狀況需要處理；工作不得加班，但孩子又表達對母親的強烈需要時，身兼母職的保護性社會工作者就面臨公私領域同時的強烈需求，每件事都非你不可，再怎麼努力好像也做不到兩全其美的無力感瞬間湧上。

「我自己的小孩也有住院過...然後呢，你的個案也是要你處理，這時候就會覺得這時候是要怎樣，要你分裂嗎？沒辦法分裂。或者是小孩就要排檢查，然後可是你今天又遇到個案，真的有一件事情非要你一定要去，那你就很難分身。」(E, p.8, 20-23)

「又被列管，孩子又需要我（哭著喊媽媽），就覺得自己很差。然後在工作上，如果又讓人不滿，又有誰嫌棄你，我覺得就很容易想崩潰。因為你覺得你做死了，你已經窮盡了，然後也付出極大的代價，然後還不行。」(I, p.13, 2-4)

## 二、工作臨時有狀況，必須安排臨時托育

誠如本章第一節所述，托育安排多半是由母親負責，在面臨工作有狀況時，母親得緊急調度、安排臨時托育資源。又由於保護性社會工作者的工作特性，受訪者們經常會臨時被分派緊急案件，在接近下班前才臨時得知必須加班，此時一方面得趕緊聯繫案件、出勤訪視；一方面得趕緊協調、調度托育資源。此時，若常用的托育資源又有狀況，例如娘家或婆家的父母臨時有事無法協助，或者配偶也需要加班等，受訪者在托育資源的調度上就會充滿壓力，工作與母職的衝突在忙得不可開交時，被更加凸顯出來。

「我的工作就是太多緊急狀況需要去面對，變成我臨時孩子要托育，我不知道可以托育給誰。.....那時候剛好遇到緊急案件，然後臨時要出報告，然後你又要擔心他還沒吃飯，因為如果你自己工作的話，你不用去擔心這些，你自己餓沒關係，可是不能讓孩子餓吧。然後又怕他無聊，要去想怎麼辦他現在在做什麼。」(A, p.7, 26-28; p.13, 2-4)

「突然加班或突然出勤的時間變多，或是下午才知道晚上什麼時候才能回家。那如果我先生剛好又不在的時候就，對我造成很大壓力，因為我就要開始到處去協調，誰幫忙接小孩、小孩要先放在哪裡，我覺得這個我壓力就很大。」(G, p.5, 6-8)

「有時候我先生要出差，出差去最長有到兩個禮拜，那兩個禮拜的時間，如果又遇到我執勤，我真的覺得我沒有辦法一個人應付所有的事情，然

後甚至半夜 on call 回來，沒有辦法趕上早上還要接送小孩。」(F, p.2, 32-35)

## 貳、工作與家庭的衝突造成的內疚心理

由於職業特性，使得保護性社會工作者經常面臨臨時加班、工作內容無法由他人替代、必須輪班執機等狀況。以下將先說明保護性社會工作者自身及組織對於其作為一名工作者的文化預設，再進一步指出這樣的職場文化與母職文化存在著衝突與矛盾。因此即便受訪者們多數擁有豐厚的非正式資源能提供協助，但調度資源實際上也費時費力，且每位就業母親對於自己的母職都有一定的期許，在訪談中就發現受訪者常在在保護性社會工作者與母親照顧者的角色間分身乏術，並且陷入自我矛盾，衍生懷疑、內疚、虧欠、彌補等心情。

### 一、理想工作者的預設

在保護性社工場域裡，存在著與多數職場一樣的文化預設，期望工作者能夠以工作為重，能隨時配合組織需求加班，完成責任份內的事情，不能讓家庭影響工作。以下將分析本文在保護性社會工作者的訪談中看見工作者本身及組織對於一名理想的保護性社會工作者在工作態度上的文化預設：

#### (一) 不能讓家庭干擾工作

組織本身對於一名理想工作者的期待是希望工作者大部分的重心都是在工作上，不樂見工作者因為家庭而影響工作安排。在本研究的訪談中可以發現，組織多半希望工作者能自行調度其他照顧人力，來因應保護性工作加班日常。倘若因為家庭的事情影響到工作，例如無法配合加班、無法配合輪班值機、必須帶孩子到辦公室加班等，會被認為是自己沒有妥善处理好私人事情。因為公私領域切割清楚的職場氛圍，工作者若能展現以工



作為重心的態度，不讓家庭干擾工作，在組織中是被欣賞、在同事間是被羨慕的，也是工作者對自己的自我要求。

「我很重視我的工作，我希望我在職場上可以當一個被人家看重的人，也希望我之後是可以升遷的，所以不希望在工作上讓人家覺得你的態度不好，也不希望讓人家覺得，你今天因為有了孩子，去影響到應該要有的工作態度。雖然主管會一直跟你說沒關係，但我自己會希望還是要做好這件事情。」(A, p.11, 24-25)

「我在我同事裡面我算很乾淨，我說很乾淨的意思是什麼，就是沒有讓小孩干擾到工作，在這一點像是在職場裡面被欣賞，也是被別人羨慕的」(I, p.18, 20-23)

「偶爾也會有一兩次這種，就是不能常使用，不然會被拿來覺得是你沒有處理好自己的事。...我同事帶小孩來，太吵鬧或被別組的人看到，就耳語，被管制。被耳語，就被提醒，可是沒有不行。」(I, p.15, 37-38)

「在主管會議講說某一組的誰誰誰，帶小孩來，好像都沒有在，就有一些聲音出來，覺得我們不應該帶小孩來工作，會影響到工作的效率。當下，聽到會覺得不太舒服，就覺得你又沒小孩，就沒有人顧啊，不然違法，六歲以下妳怎麼辦，總是要拎在身邊。」(J, p.9, 38-41)

## (二) 隨時配合加班：主責案件加班也得完成、緊急案件要主動承擔

對於許多保護性社會工作者而言，保護性工作加班是不可避免的，為了要完成案件，順利與個案進行訪談，他們有時不得不配合個案的時間；或者臨時有緊急案件交派、有瑣碎的行政報告要完成，即便將影響到下班時間，多數人還是會先選擇承擔。甚至即便工作者已經因身體狀況而必須休假了，還是會為了要完成份內的工作，犧牲重要的休息時間，自主性加班。

「我們督導跑來問我說，OO，你今天有沒有要回家（陪小孩）？我跟他說有，但是你（緊急案件）可以給我沒關係。我很愛逞強，我覺得明明



就是可能這樣對我來講會很辛苦；...加班是必然的，尤其是在開學的時間。案主他們其實也都是要工作的，他沒有時間，就是有空的時間都是晚上，所以在兒保社工這一塊，晚上工作的機會是很大。晚上去會談、家訪的機率也是很大。」(A, p.11, 22-23; p.11, 34-35)

「醫生說你這個肚子太下面了，你這樣子容易早產，你要安排臥床...醫生馬上說，我幫你開你明天就是請。.....雖然百般不願意，因為他們也沒辦法。.....我還是來上班，因為他並沒有主動的說，我要跟誰交接，或是確認一下狀況...因為我真的覺得不放心，因為東西沒有正確的交接給下一個人，我都有貼標標籤，就工作筆記。」(C, p.1, 48-49; p.2, 15-29)

「我有一段是為了減案，可能加班到很變態，加班到我在之後的半年後，我就吃了高血壓藥，就身體出了很大問題。因為那時候我被列管，...要一天結一案，那個壓力，我就是晚上做的；.....確實職場要存活，要好好可以留著，也花了一些力氣。不管是為了討好職場，還是為了工作要做完，所以就有加班到有一點 over。」(I, p.6, 26-31; p.11, 25-27)

「該要完成送的報告，你還沒有辦法下班，因為我們有一些時間，什麼時間要送什麼表單。」(J, p.9, 33-34)

對於組織而言，不論加班與否，重要的是工作者要能夠在時效內完成交派的任務。不過為了避免員工過勞工作，或者工作效率不彰，組織有設定加班時數上限，但是統計加班時數與實際加班時數其實存在著落差。因為倘若嚴重超時工作，或把工作帶回家做、帶孩子到公司加班等，可能遭質疑是否工作效率不佳、遭指責沒有在工作時間全然地工作，因此員工有時為了避免遭到關切，會選擇不申報加班費。

「那時候的加班時數可高，那我們有規定 45 小時，不然就要關懷你，又會列管，說你為什麼超過，所以那時候就是不能讓自己超過，所以就是家黑班。」(I, p.6, 37-38)

「如果因為你在旁邊帶他，你要加班，我也會少一個小時送加班單，甚至有時候就不送。因為我擔心長官會，因為你一方面不是專心做工作的事情，有時候小孩會旁邊說，媽媽我要喝水、我要上廁所什麼的，還是

要處理他的事情。」(J, p.9, 29-32)

### (三) 主責案件要親力親為、不該把工作託給同事

在個案服務中，每一個個案都會有一名主要負責的社工，主責社工負責聯繫個案，進行訪視、評估及處遇。而對於保護性社工而言，他們的工作性質涉及了個案隱私，有時甚至涉及生命安全而有立即性的需求，不宜也不能輕易的把案件委託給其他同事代為處理。因此也就會發生社工請假時，仍然出勤額外加班；已經超過下班時間，卻因為緊急案件還沒處理完畢、訪談還沒結束，而無法暫停手邊工作等狀況。

再者，組織預設工作者應該要負責任地完成所有交派的任務，因此倘若工作者協調同事資源來完成任務，也可能會被認為工作者偷懶，將自己份內的事情推給他人。例如：在輪到值機時，若委請同事代為值機，就可能遭到質疑。

「你工作上的東西叫你要處理就是要處理，而且你是那個個案的主責，你不可能叫其他人代替你去處理一些你應該做的事情……就是只能做工作，因為不能說我現在不要做這工作、不要陪個案去開庭，我要顧我的小孩，我覺得會比較沒有辦法被接受。我自己也過不去，因為我覺得那個是我應該要做的東西。」(B, p.5, 33-38)

「懷孕的初期，我有感覺到出血，然後覺得應該要休息，可是就一直找不到時間休息，後來又一兩次出血自己會緊張，所以就請了假，請假之後又因為剛接了一個個案吧，然後又硬著頭皮出去」(I, p.1, 19-21)

「可能他們就會要說，我現在就要走了(去接小孩)，我沒辦法再繼續看文，或是說你可以先幫我做什麼。這種東西我覺得在我們辦公室的氛圍並不是很受歡迎，他可以被諒解，就是大家要小心使用的次數，...也不能說現在你你還在會談，你說你繼續幫我談，我要回去接小孩。大家都會盡量想辦法自己解決。」(I, p.19, 5-11)

「曾經就發生有人幫忙(值機)，其實是幫忙，其實值班費一點價值都沒

有，不足以說那天的壓力，……那有一兩個同事或許第一願意幫忙，第二是他覺得他也可以賺一點外快，所以他就願意，…長官就去覺得為什麼都是誰來報告，…他就責怪說是不是有人偷懶，他認為該你做，你不做還丟給別人做。其實那個是我們額外的工作，超時工作，可是他會認為那就是你應該做。」(I, p.9, 8-17)

#### (四) 以案主為中心的思維

個案工作的工作思維經常強調要以案主為中心，這樣的思維旨在提醒工作者要在評估處遇時要考量案主所處的情境。在實務場域中，保護性社會工作者也會落入這樣的思維中，當案主的時間已經擠壓到工作者的下班時間時，工作者即便得加班，仍然會希望能以案主需要為優先考量，在訪談時間及地點盡力配合案主的生活步調。

「有時候還是要以案主的狀況就是去考慮，去考慮到案主他的家庭狀況，不能只有用你自己的私人因素去推掉和案主的會談時間。」(A, p.11, 29-30)

「在個案上面，真的要把它擺在，在做他們的事情時，要盡心盡力在思考他們的任何事物，因為畢竟帶出來的是你，你很像就是他唯一的，因為你帶他出來他只認識你，所以我覺得在個案上的事情，很多都要以個案的角度去思考……以自己的思考出發，怎麼樣工作比較方便、比較輕鬆，就會讓我覺得很排斥、很不舒服」(E, p.4, 13-20)

「之前我會因為這件事情（先配合個案時間）有一些煎熬，我之前有跑去做我們員工協談的諮商，所以早期的時候可能真的花個案的時間花比較長，…可能就比較配合家長」(J, p.8, 4-6)

## 二、母職與社工角色衝突的矛盾與自責

不論組織或工作者本身都對於理想工作者都有著相似的想像，他們都期待工作者要表現的以工作為優先，工作責任內的事情，即便加班也應完成。然而過度投入工作，必然犧牲家庭時間，有許多受訪者在投入工作的

過程中，感受到對母職身份的歉疚；反之為了兼顧母職，許多受訪者對於自己工作者的角色也會有所質疑。

#### （一）對於無法勝任理想工作者的矛盾與自責

由於對於理想工作者的想像，使得工作者在工作態度及表現上有很高的自我要求，期許自己能彈性地配合組織隨時加班出勤、能全然配合案主的時間及地點約定訪談、能義務性地花更多的時間更細微的進行評估處遇。然而倘若工作者又必須兼顧母職，所能投入在工作領域的時間就無法像單身時一樣無限上綱，此時他們心中會產生內疚自責的感受，認為自己因為私人因素而影響原本自我期待應該達到的工作表現，而認為自己在工作者的角色上做得不好。

「我覺得我自己就有一點點做不好，或是就是心理上覺得有點衝突，就會跟個案說，我可能平日的白天才有時間，我就會自己這樣跟個案講。可是有時候還是要以案主的狀況就是去考慮，去考慮到案主他的家庭狀況，不能只有用你自己的私人因素去推掉和案主的會談時間。」（A, p.11, 27-30）

「之前懷孕的時候，我真的有過一個案子放過他，就是我没有其他心力再去 care.....回來之後發現，這案後來我同事又進案又接到.....就會覺得，如果那案那時候我還有一些力氣再多問一些的話，或許這樣，那時候就可以早一點做一些改變。所以我覺得這種的，我就會心裡又會更有一些虧欠。」（E, p.4. 26-29）

#### （二）對於無法勝任理想照顧者的矛盾與自責

誠如本章第一節所整理的研究發現，許多受訪者在母職角色上仍存在著「非我不行」的自我要求，有些希望孩子的事能親力親為，有些希望能給予孩子質量兼顧的陪伴。尤其在陪伴上面，他們普遍都希望能給予孩子更多、更高品質的陪伴時間。然而，由於保護性社工職業型態的特殊性，

以及工作組織及工作者本身對於理想工作者的預設，也使得就業母親在實踐母職的現實上與想像存在落差，許多受訪者在訪談中都提到因為工作而減少陪伴孩子的時間，讓他們感到懷疑或愧疚。

因為工作而減少陪伴孩子的時間讓許多受訪者在自己的母職角色上感到矛盾與自責，而這些感受存在著層次上的差異，較輕的矛盾會讓受訪者忍不住自我懷疑，較重的矛盾會讓受訪者自我責怪，甚至希望能做其他事來彌補孩子。

### 1. 自我懷疑

母職的矛盾上最常有的情緒就是自我懷疑，懷疑可能還不會落入太苛刻地責怪或是太內咎的自責中，但是自我懷疑實際上也否定了母親在母職上的其他努力，落入的疑問之中，思考自己是否因工作犧牲了太多應該陪伴孩子的時間，或者思考是否應該為孩子多做一些。

「就會想到底這樣子是好還不好，對自己你就會覺得說，對你少了很多時間陪，看到別人的小孩如果可以比較穩定的看書，你就會覺得很羨慕，因為你在 FB 看到我同學們，有的就會分享他的小孩今天去參加什麼活動，就是他們可能就會排了一些活動，或是他們可以很好的坐下來閱讀，或是早上起來是開課本，不是開電視這樣。」(E, p.2, 37-40)

「我就沒有這麼多的時間去一直盯著他(復健)，或是固定的時間、多久就帶他去檢查。我可能就會拉比較常、拖比較久。有時候會覺得好像不是那麼 OK，好像應該要多放一點心在這上面……爸爸沒有特別在意，我也覺得有點奇怪，但他就覺得沒有很有大礙，沒有影響很大。」(H, p.6, 19-22)

### 2. 對孩子感到愧疚、對自己感到自責

受訪者即便知道就業母親與全職母親存在差異，就業母親無法像全職母親一般將全部的時間及經歷都投入在孩子身上，但是受訪者因為對於理



想母親的期待，仍然保有不該讓工作影響母職的想法。他們會希望在孩子遇到狀況時，能立刻排除困難給予立即協助；希望下班時間固定，讓孩子下課回家後就能見到媽媽；希望母親是可以直接提供照顧和陪伴的人。

然而現實中，保護性社會工作者經常得配合個案的狀況臨時加班，處理緊急安置、驗傷就醫、陪同偵訊等事情，這些事情是無法延後的，且社會工作者與個案間的關係有時難以委託其他同事替代，因此保護性社會工作者不得不運用手邊非正式支持系統的資源來替代母職。而這樣的母職實踐方式與他們理想中的母職圖像有所落差，也因此落入自我咎責的情緒中，認為工作是自己的選擇，不該讓工作影響到母職。

因為母職的實踐與理想母職的落差，受訪者們紛紛感覺到對孩子有虧欠，認為自己其實可以選擇轉換工作，卻選擇把孩子拋下。這些難過、自責、愧疚的感受持續影響著他們作為母親的自我評價。在工作與母職產生衝突與拉扯時，這些感受被更加放大，對於自我的責怪更加強烈。

「覺得說，孩子小的時候就最需要媽媽陪伴，我又要面臨到來這裡工作。覺得真的好不能適應，是真的有那種想要離職的衝動。可是又礙於現實真的沒有辦法」(A, p.5, 27-28)

「好像把別人家的小孩顧得很好，但我自己家小孩，一邊騎車一邊哭，真的是哭，我把自己的小孩拋棄在家，當然有爸爸，但是就會覺得，然後現在要去處理別人小孩的事情。」(B, p.7, 36-38)

「老人在學校跟同學起了衝突，需要到家長出面處理，...我覺得很難過的是，當下我根本沒有辦法回的去，老師希望我看能不能三十分鐘內趕到，...我只能打電話跟我婆婆求救，請我婆婆去學校幫我處理孩子的事情，我就覺得滿難過的，我其實在電話裡面聽到我女兒被同學欺負，甚至想要幫他做一些處理，可是沒有辦法。」(F, p.5, 8-13)

「還是會愧疚，去救別人家小孩，自己小孩卻還要別人照顧。...我沒有



辦法，那麼坦然的都覺得沒有關係，因為我覺得我的工作是我的選擇，我的小孩沒有辦法選擇他媽媽，我會覺得對孩子好像沒有善盡照顧。我覺得，對我來講，有時候還是會有衝突。...他們（其他照顧資源）是很好的資源，但我還是會覺得那為什麼我自己不能呢？我覺得比較多是愧疚，對孩子的愧疚。」(G, p.6, 39-44)

### 3. 對孩子產生彌補心態

當受訪者因為無法勝任理想中的母親而對孩子虧欠感受時，他們也會產生有時受訪者也會透過多做一些事來彌補對孩子的虧欠。例如：在值機結束後，大採購，煮孩子愛吃的菜，並且把冰箱塞滿，彌補值機時間無法陪伴孩子的時間；又或是將大部分賺得錢都用在來給孩子買玩具，帶孩子出去玩、用餐，自己則是穿二手衣服；也有人認為自己在漫長的超時工作的職涯中，缺席了子女成長過程，會時時留心子女成長的變化，反省是不是因為自己的缺席帶給子女不好的影響，希望能適時彌補。

「等到我 on call 結束後，我就會大採買，小朋友你們想要吃什麼，媽媽來用，我就會把整個冰箱給塞滿食物.....剛開始接這個業務，想要彌補他們的那種感覺真的是非常的強烈。」(F, p.7-37; p.8-2)

「所以反正日子就這樣熬，熬過去那個階段，其實還是一直覺得自己很不好，然後也會一直注意孩子的變化有沒有留下什麼陰影，就是因為自己比較缺席的狀況。我還是持續注意，我覺得還是有，就是因為那個階段陪伴的不足夠，所以孩子比較容易擔心，然後就我那個小的，然後他可能就會比較黏，能黏你時候又特別黏，可能不像一般黏一下就可以，他可能又特別黏、特別纏。」(I, p.13, 7-12)

「因為可能我自己會覺得自己會有一些愧疚感，所以其實我賺的錢我花在我身上很少很少，我很少買衣服，我衣服都是二手的，我阿姨有時候會替代，我媽會拿來給我換，我就是拿其他人的。那我會買玩具，逛街、帶他們去吃好吃的。寒暑假我固定會請一個禮拜，有時候會在休長一點的時間，我會帶他們出去玩。」(J, p.4, 32-36)

## 參、小結

綜上，本研究發現，保護性社會工作職場及保護性社會工作者本身均存在的理想工作者的文化預設，而身兼母職的保護性社會工作者也存在著理想母親的標準。然而這兩套標準有時是相斥的，例如：理想社工要以案主為中心、理想母親要以孩子為中心；理想社工要能隨時為工作盡心盡力、理想母親對孩子的事也要親力親為。

對於身兼母職的保護性社會工作者而言，在生兒育女前社工能以工作為生活重心，不會有理想母親的標準來壓縮理想社工的表現。但在成為母親後，要同時滿足兩個角色的要求相當困難，許多保護性社會工作者在這樣的困境下，不免會因為無法完美勝任兩個角色而落入自我懷疑與咎責中。尤其在理想母親方面，多數保護性社會工作者因為工作擠壓照顧時間而沒辦法達到理想母親的標準，而衍伸了懷疑、內疚及彌補的情緒，認為自己不是一個好母親、認為自己對不起孩子。

### 第四節 工作與母職衝突的因應策略

誠如上一節所述，許多受訪者的內在仍存在兩套自我評價的標準——理想工作者與理想照顧者，然而現實中要同時完美地勝任這兩種角色幾乎不可能，因為理想的工作者期待工作者能以工作為中心，能隨時配合工作需求加班；理想的照顧者期待母親能以孩子為中心，提供孩子更多時間、更高品質的陪伴。也因此許多受訪者都指出他們在無法同時勝任兩種角色時，多少會感覺愧疚，尤其在母職角色上最為明顯，他們會忍不住自我懷意與自我咎責。為了減緩工作對母職產生的時間及心理衝擊，受訪者們在內在與外在發展了以下因應的策略。

#### 壹、內在（心理）調整：從理想母親/社工到現實母親/社工

受訪者在初任母親初期，對母職都有一定的期待，但是隨著產假或育嬰假結

束返回職場，或者二胎的誕生後，他們漸漸理解自己在多個角色平衡中的限制，進而調整自己對於母職角色或社工角色的自我要求。

### 一、調整對理想社工的認知

少數受訪者覺察到在成為母親後，常常會覺得在社工和母親兩個角色上都做得不夠好，這樣的自責感似乎源於學校教育所灌輸「捨己為人」的觀念，使得身兼母職的保護性社會工作者不自覺地被道德綁架，期待自己能扮演好多個角色，一方面希望以個案需求為優先，盡力替個案想辦法；一方面也希望能返家陪伴孩子，不要錯過孩子成長的過程。

但時間與精力總是有限的，因此有些受訪者開始思考理想社工的道德門檻是否過於苛刻，他們學習循序漸進調整自己作為一名工作者的心態，降低自己在個案服務上較高完美的要求，學習關照自己的需求、嘗試與個案討論雙方都能配合的訪視時間、向組織表達必須返家照顧小孩的加班為難，學習依照自己的意願將生活大部分的重心轉移至家庭。

「以前可以要求我案案都要做到 90 分，可是你後來會發現你其實沒有辦法，因為中間必須要有些取捨，如果要做到 90 分，那你的家庭可能只有 50 分。可是如果你想要兩個兼顧，那你就需要能接受我的個案做到某種程度...不至於倒退太多，但是可能標準不能像以前那樣。而且你的重心...可能變成要 2/3 要在家庭上面。」(B, p.4, 33-36)

「我之前有跑去做我們員工協談的諮商，所以早期的時候可能真的花個案的時間花比較長，可能也不熟悉，可能就比較配合家長。現在，我自己也做比較久，我就會跟家長說：『可是我就只有這個時間，還是我們可以怎麼樣協調』。.....協談會讓你多一點力量，其實老師每次都告訴我說要對自己好一點，因為我覺得我的個性是我都會先幫別人想，就是先幫別人想他怎麼辦，我可以怎麼幫他，可是我覺得協談完之後，白話一點就是比較自私，懂得開始照顧自己，懂得拒絕別人。」(J, p.8, 4-27)

## 二、調整對理想母親的認知

誠如本章第一節第二部分所整理，許多受訪者的母職期待及經驗會隨著其結束產假或育嬰假返回職場後而有所調整。他們回到職場後意識到自己與另一半一樣同為全職工作者，並透過性別觀點反思母職，修正原本性別不平等的分工以及過於苛刻的自我要求。

此外，第二胎的誕生壓縮更多受訪者的時間，讓受訪者更加意識到親力親為的母職想像對於職業婦女而言實有困難，且過於苛刻。因此他們開始關照自己的需求，學習在自己的母職實踐與母職期待間增加彈性，更自在在地放手讓其他照顧資源協助。

也有受訪者在心態調適的過程，重新界定母職的意義，學習去肯定自己在有限時間內所能做得，不再戰戰兢兢地去要求自己要做到主流密集母職期待，檢視自己是否有做到足夠時間的陪伴，而是學習去讓孩子體會母親除了照顧之外，其他生活與工作價值與意義。

然而，並非所有受訪者都能做到內在調整，仍然有許多受訪者即便深知理想母親的標準太過嚴苛，或者清楚現實中要實踐理想母親的可能性微乎其微，仍表達無法坦然捨棄理想的標準，不免落入自我咎責的狀態中，也發展出其他外在的因應策略。

## 三、小結

綜上，可以發現部分的受訪者在面臨理想社工與理想母親兩個角色相衝突時，他們可能會嘗試調整自己對於一名社工或者一名母親應該表現的標準，重新思考原本理想社工或理想母親的想像是否不切實際，並重新賦予角色不同的樣貌與意義。不過也有部分的受訪者尚處於心態轉換或者無法轉換的階段，對於兩種角色的標準仍然相當嚴苛。

## 貳、外在調整：個人、非正式、組織及制度系統

內在心理認知的調適，可能還是無法改善許多受訪者因為兩個角色角色標準所感受的矛盾感受，因此許多受訪者在母職脈絡下調整就業策略，來減緩工作對母職帶來的負面衝擊。並且透過非正式支持系統、組織系統及制度系統來提供不同程度的支持。

### 一、個人系統的策略：調整就業類型，因應母職期待

#### (一) 轉任其他職務

有幾位受訪者考量保護性工作得配合輪班值機、臨時處理緊急案件，上下班時間經常難以掌握，且加班的頻率並非工作者本身可以控制，有礙於實踐母職。因此即便他們都喜愛保護性工作的業務內容，認為在個案服務過程中的反饋能看見社會工作的價值，但未來他們仍有轉職的計畫，有的考慮轉任行政職、有的爭取晉升督導、有的則協調調任至較不需出勤的組別。

「如果去訪案的時候，我孩子沒人照顧，那雖然說他要唸幼稚園，變成我下班時間想要把他接來辦公室，可是因為我的工作就是太多緊急狀況需要去面對，變成我臨時孩子要托育，我不知道可以托育給誰，所以我希望可以轉一個行政單位就算我要加班，我可以把孩子帶來辦公室陪著我加班，這是一個比較好的規劃。」(A, p.7, 25-29)

「一些掙扎，然後跟督導談完後，發現應該要緩緩，然後要好好思考一下，到底把自己定位在哪，要做出一些抉擇，到底是要比較選擇工作，還是要比較選擇家庭……所以才請了育嬰……，想一想也慢慢調整，就提出想要做組別的轉換。」(B, p.7, 40-49)

「我未來也有這樣的規劃(轉調行政)，之前就想說，因為我覺得孩子需要陪伴，陪伴的質跟量我都蠻在意的。」(C, p.2, 48)

「當初轉調是我自己提的，家庭考量、照顧孩子的考量。○○組很常要



加班，要 on call 、要值班，連續假日需要上班.....也是想說等孩子大一點之後，再回來做直接服務，因為還是很喜歡直接...也是因為先生工作，也會變成影響到我的職場規劃...他投入工作的時間一定是多的，那變成我擔任母職的角色需要更多...當初我可以往上升，可是我選擇的是家庭。」 (D, p.1, 9-16)

## (二) 調整值機排班

部分受訪者考量到值機對家庭生活的影響較大，為了避免值機半夜出勤影響家庭作息及照顧分工，因此會請同事代班，並另外給付酬勞或提供禮物給同事。不過隨著社會快速變遷，值機時段出勤的機會越來越大，造成許多單身的同事也開始難以負荷，而必須給付更高額的委託費才有人願意代班。

「就是會請同事幫忙，我們有些同事為了賺那個出勤費，他們還蠻樂意幫忙。」 (A, p.4, 31-32)

「通常就是會賣掉，就賣給別人，.....因為我覺得那個睡眠的狀況。我有考量到，我如果出勤，然後因為早上要送孩子去保姆家，我老公就得要請，因為我老公是八點，然後因為我是九點，可以比他晚一個小時，所以如果出勤，那我老公就得要請假。覺得就盡量以不變動我們生活步調為主。」 (C, p.1, 29-33)

「以前大家也不會說要賣，以前值班遇到臨時狀況、個案狀況，沒有現在這麼複雜。社會變遷，現在對於社政即時的處理越來越要求，所以社工夜間出勤的頻率是高的。那個時候育嬰假回來做直接服務的時候，就是把它賣掉，但不好賣，就是價錢要高一點。要捨得花這個價錢這樣，其實算一算不划算。」 (D, p.1, 47-50)

「像我到了第二胎，如果可以，當然我就會自己值。可是我覺得，當然你在這比較久，會有一些人脈，我就麻煩同事幫我值 on call。我覺得同事們都還滿體諒我的狀況，就會幫我們值；.....，有時會買個蘋果汁、小點心請他。」 (J, p.10, 1-12)

不過也有組織一方面為了避免員工超時值機，影響白天工作表現；一

方面認為值機是每位社工份內的事情，不應該將自己的責任轉嫁到他人身上；一方面也為了避免員工額外賺錢。因此明文規定每位社工每年僅能替他人代班 3 次，且換班次數亦有限制，又由於近廿來組織對於值機期間的案件考核標準較一般案件嚴苛，因此鮮少有人能找到其他同事協助值機。

「我們有規定不能幫人家超過多少的代班，也不可以跟人家交換幾次的次數。我記得是有這樣的規定...如果年節抽到，兒少組裡面會處理，有些人就真的就住澎湖啊，...那就要出來幫忙，...那個換班也在規定範圍內，囉唆死了。」(E, p.6, 27-30)

「那有一兩個同事或許第一願意幫忙，第二是他覺得他也可以賺一點外快...長官就去覺得為什麼都是誰來報告...不高興是不是在賺錢？其實沒有...他不能說怪他賺，他就責怪說是不是有人偷懶，他認為該你做，你不做還丟給別人做。其實那個是我們額外的工作，超時工作，可是他會認為那就是你應該做.....才會設定說你一年只能替別人做 3 次，但交換不算...但是也要寫一個申請.....號稱怕別人偷懶，其實是怕別人賺錢，然後又這樣子又會想要挑惕那個人是不是為了想要賺錢，沒有做好自己的事。所以我們現在也不是找到有人願意代班，因為大家都怕被放大檢視。」(I, p.9, 12-24)

「不過這件事情（找人代班）今年年初有被長官關注了一下，...就說就是顧小孩，所以後來好像有因為我就是找人家太多幫忙，後來好像有些限制，就是不能找太多次」(J, p.10, 15-16)

### (三) 休假安排

多數受訪者在懷第一胎時均有與休假相關的因應措施，有些使用帶薪育嬰假、有些則離職或轉任兼職，以因應生育初期子女高需求的狀況。此外也有至外地工作的受訪者，因為長期與子女分居，在懷第二胎時，選擇將產假留到最後幾週才請，以提早回家鄉陪伴孩子；或者在產假結束復職後，發現孩子成長快速，工作使得陪伴孩子時間縮減，故選擇暫時退出勞動市場，透過帶薪育嬰假維持收入，調整工作與家庭的平衡。

「在最後的幾週把它請掉.....我自己是很希望可以一起提早回家鄉（陪孩子），我不喜歡用零碎的方式休假。」（A, p.2, 9）

「回來工作半年以後發現，不想錯過小孩的成長，因為發現小孩長很快。而且可能因為你白天上班，然後回去接他，其實就是喝奶跟睡覺。其實跟小孩真正相處時間很少，後來自己覺得不能這樣.....就決定做一個休息（請育嬰假）」（B, p.1, 31-38）

不過，也有受訪者在使用育嬰假的時候，深刻地感受到自己不喜歡擔任全職照顧者，且生活中不能沒有工作者的角色，而提前結束育嬰假返回工作場域或在第二胎時決定不使用育嬰假。

「會停止育嬰假，就是因為我還是想要工作，那時候覺得，我沒辦法一直做個全職的媽媽，這不是我對自己人生的期待，所以我才會又去找工作。」（H, p.2, 11-12）

「我第一胎有請育嬰假，我第二胎沒有請。...半年時間在家裡，...24小時每天帶小孩真的太累。...也有一個原因...是工作上的銜接這件事情，...育嬰假回來之後，我覺得要調整腳步，真的是太難。」（E, p.2, 45-49）

#### （四）減少加班或限制加班

許多身兼母職的保護性社會工作者均表示，在育有子女之前，在加班的規劃上相當自由，當面臨組織臨時交辦的事情，因為多數重心放在工作上，所以較少會感到分身乏術。但成為母親之後，加班時數太長或太臨時就會壓縮到母職，尤其當配偶出差或加班，又無其他照顧資源能協助時，加班的時數不得不受到限制。

「我覺得沒有小孩的時候，我想要加班到幾點，或是上班到幾點就幾點。」（B, p.1, 25）

「我覺得很像在，當初，我覺得在單身的時候，在做案子的時候就會比較方便，.....假日要會面，或者假日要返家呀。我覺得那時候比較不會有什麼問題，畢竟就是一個人而已。然後或者反正還沒有結婚、沒有小

孩的時候，我覺得都很好安排，假日要加班，都可以加班。」(E, p.1, 39-42)

有些受訪者也得透過與配偶的溝通，約定好每月加班次數、最晚加班時間，以及平常輕微加班的最晚下班時間，以兼顧雙薪家庭夫妻都有加班需求，解決子女無人照顧的窘況，也回應母親希望能親自陪伴子女的母職期待。

「像我有兩個以後，那個比重會更明顯，就是可能一個禮拜或是一個月，可能就加班兩天，加班可能就會加班到十點。平常時間可能就是開會稍微晚一點，會趕在小朋友放學前去接他們。」(B, p.1-39)

「然後一、二、五是我老公接，然後三、四我接。然後他去接孩子的話，我就可以加班，加班到七點或七點半，就是可以處理一下個案的事情。然後三、四原則上我就是會準時下班去接孩子，跟孩子有比較多的相處。」(C, p.3, 1-2)

## 二、非正式支持系統的策略

多數受訪者指出，他們的配偶或者娘家及婆家的女性提供他們許多照顧協助及情緒支持，一方面是認同受訪者從事保護性工作的價值，也理解保護性工作性質的特殊性及機動性；一方面是能彈性的協助照顧，未對於母親角色加以苛責。例如：有位受訪者假日要加班帶團體時，其配偶就會帶著孩子一起陪伴加班；或者有些受訪者深夜或假日出勤，其配偶有時也會協助接送，減少交通時間。

「然後有時候假日要出來帶團體的時候，...因為那時候老大還小，那就變成全家出動。有可能我在裡面帶團體，爸爸跟姊姊可能就會在外面，辦公室外面，爸爸可能就會用電腦、玩電腦。姊姊那時候也是 baby，也沒有什麼跑跳，就是把他掛在身上，就是吃跟睡。」(B, p.5, 39-42)

「他會跟我確認我的時間、我的行程，然後等我，我就覺得還不錯。其實還算理解我的工作。那像我的我之前 on call 的時候，晚上要出去...，

然後他就說這時候你要出去，孩子們都睡了，不然我帶你去好了，而且那時候外面下很大很大的雨，然後他就開車帶我去，等都處理完，在外面陪我。」(F, p.7, 18-24)

除了家庭系統的親友支持外，也有許多受訪者的同事能提供他們在母職照顧方面的協助。例如有受訪者曾經要加班訪視，其同事會自願性的留在辦公室協助照顧孩子；或者同事會相互協助，一起接送同一所學校下課的孩子。

「像以前我可能在OO組的時候，晚上可能出勤，我就會請我同事晚上去接小孩，然後幫我弄飯給小孩吃，然後等我回來後，他們就在回家，單身的同事。他們也都很樂意幫忙，他們覺得小孩很可愛。」(B, p.3, 6-9)

「有時候是我同事，他們先下班會去幫我接，因為我剛好有另外三個人的小孩都念OO幼兒園，有時候會幫忙接來。他們都騎車或開車，幫我把小孩丟在一樓。警衛就會打電話上來，我就會下去接。」(G, p.4, 27-28)

但除了正向的支持外，其實也有部分受訪者曾因為工時過長，或者經常要臨時出勤，而與配偶或家人有過爭執。例如：有受訪者曾經在家庭聚會時臨時出勤，就遭到家人質疑工作的重要性，並建議轉換工作。

「可能在我人到哪裡，那隻 call 機就跟我到哪裡，那我家裡面的人就會覺得那隻電話有那麼重要嗎？...甚至於說，那時候跟我公婆同住，我公婆就會說：『蛤，什麼你現在這時候大家在聚餐』。...然後我就會說，我先去準備一下，我等一下要出門.....他們當下其實當然臉色不是很好看，那稍微會有一些微言說：『那份工作有這麼重要嗎？那你要不要換工作？』。」( F, p.4, 13-21)

此外，雖然家人的支持對於身兼母職的保護性工作者而言相當重要，也很大程度的緩解了他們的照顧壓力。但值得注意的是，使用非正式支持系統資源並無法完全緩解受訪者對於缺席母職的愧疚。誠如本章第三節所述，母職與社工角色的衝突仍然會使得落入自責、歉疚等負面情緒，認為



雖然可以透過資源調度讓孩子有人照顧，但是媽媽仍然不在身旁，自己仍然無法親自提供孩子陪伴。

「好像把別人家的小孩顧得很好，但我自己家小孩，一邊騎車一邊哭，真的是哭，我把自己的小孩拋棄在家，當然有爸爸，但是就會覺得，然後現在要去處理別人小孩的事情。」(B, p.7, 36-38)

「還是會愧疚，去救別人家小孩，自己小孩卻還要別人照顧。...我沒有辦法，那麼坦然的都覺得沒有關係，因為我覺得我的工作是我的選擇，我的小孩沒有辦法選擇他媽媽，我會覺得對孩子好像沒有善盡照顧。我覺得，對我來講，有時候還是會有衝突。...他們（其他照顧資源）是很好的資源，但我還是會覺得那為什麼我自己不能呢？我覺得比較多是愧疚，對孩子的愧疚。」(G, p.6, 39-44)

### 三、組織系統的策略

在組織方面，多數受訪者均指出組織基本上無法提供緩解工作與家庭衝突的協助，因為在職場中對於工作者的預設仍然較為生硬，會期待工作要能自己安排好家庭的事情，不能讓家庭影響到工作表現。

不過在訪談中，還是可以看到組織系統對於保護性社工身兼母職上所提供的協助，以下分成組織正式的制度性規範以及主管非正式的軟性協助兩部分討論：

#### （一）組織正式的制度性規範

##### 1. 孕期及哺乳期不需值機、產前不再接案

有些受訪者服務的單位有「孕期及哺乳期不需值機、產前不再接案」的規範，有部分受訪者在第一胎及第二胎時恰逢制度轉換，經歷過產假結束後立即輪班值機的時期，也體驗了哺乳期/孕期不用值機的新政策，深切感受到兩者的差異。因生育而受惠的受訪者均表示這樣的規定，能大幅度減少他們在懷孕期間、臨盆前及哺乳期的焦慮及身體疲勞。

「我們的單位也都針對懷孕的員工也都會有，就是有不用 on call 的福利。.....那時候，我是懷孕三十二週開始不用接案，可以不用出去訪視。」  
(A, p.2, 29-33)

「我們只要懷孕了就不用 on call，只要懷孕就不用，你就上簽，說妳懷孕了就不用。你哺乳期間，一年，不用輪 on call。我之前很久沒有輪 on call 了，我覺得這是一個很不錯的。」(E, p.6, 15-16)

「我們都會輪『看家』，...是從來沒有進來的新案，或是現在沒有人負責的案子，突然有什麼緊急的事情，...可能有時候十二點進來，然後被通報他現在傷勢很嚴重，可是你什麼都不知道，...你就要馬上去評估這個案子到底危不危險，需不需要安置回來？跟我們一般接的調查不一樣，調查案很多都有很多的資訊，...所以看家就會變的很緊張，而且那一天都在等待著五點半下班。...那他們(生產)前兩個月就沒有排這件事情，就會比較輕鬆，比較不會這麼緊張。」(E, p.5, 42-49; p.6, 1-9)

「後來有規定餵母乳不能夜間工作，那時候老大還沒有這樣的規定，產假回來我其實馬上就要輪 on call 了。那時候我都還在餵母乳，平均晚上每兩個小時都要喝一次奶，結果那時候電話響了，他就起來了，我同事說對不起我把你小孩吵起來了，我說沒關係，因為他醒來，我算一算其實差不多，我就先趕快把他餵飽、餵睡著了，我再趕快出門。那次還有被我們專業同仁說，你怎麼這麼晚才出門，也不方便跟他說，那次也還算順利，對方家長沒有怎麼樣，就把孩子帶去機構，再趕快趕回來，小孩差不多兩三個小時又要起來要喝奶，再趕快餵他。」(J, p.3, 22-29)

## 2. 哺乳協助

在公部門中普遍也都有設置哺乳室，讓哺乳期的社工人能夠擠奶。有多位受訪者就曾運用組織的此項設施，且也有受訪者認為組織並無限制工作者每次只能擠乳多久，或一天只能哺乳幾次，帶給 E 哺乳上許多的便利。

不過，由於工作性質必須外出訪視，因此有時社工也必須自行搭配哺乳時間與訪視時間，倘若連續訪視，則必須運用公共場所的哺乳室擠乳，並自行克服母乳保存、用具清洗的問題。

「我們家全部都喝母乳，在辦公室可以，...擠奶這件事情是不用擔心的，就是你都可以擠，他也不會說一定限制說就只能進去半小時，或是你一天只能擠兩次。...比較麻煩的是，因為我又要外勤，...你就要算那個時間，...我要接下一個案子，我中間可能都要想一下我什麼要擠奶，然後要想我奶要放在那裡，保存的問題，再加上可能東西沒有洗或幹嘛的。」  
(E, p.7, 6-12)

「上班的時候，用公司的哺乳室。有時候外勤的時候，我還記得那時我包包我還要再揹著我的冰袋，跟我的哺乳器。有時候外勤很難算時間，就會跑到 OOO (公共場所) ...做完便當，因為有時候要再回辦公室，那個時間拉長就會很不舒服。」(J, p.6, 35-40)

### 3. 員工協談或督導機制

有組織每年提供員工六次協談諮商資源，提供員工心理支持，舉凡替代性創傷、工作與家庭衝突或其他心理需求，員工都能尋求專業諮商，給予協助。

「好像一年會有六次，就是市府會有這樣算是福利吧。我們就去找諮商師，談創傷，或任何議題都可以聊。」(J, p.8, 33-34)

此外，組織及督導均會定期提供個別督導及團體督導，在督導時間也能針對員工需求個別化討論工作困境。例如：有受訪者曾經感受到強烈的工作與母職矛盾，在個別督導的時間，督導引導其釐清不同角色的期待，協助其在不同角色期待中尋求平衡。

「一些掙扎，然後跟督導談完後，發現應該要緩緩，然後要好好思考一下，到底把自己定位在哪，要做出一些抉擇，到底是要比較選擇工作，還是要比較選擇家庭。那時候，其實花了一點時間...都在跟督導討論這件事情。我那時候督導其實不會幫我下決定，...提出很多不同的想法，他會幫我分析這些想法的利弊，然後最後他就說沒關係，你不用急著下決定，那建議你休息一下。所以才請了育嬰，他說你在育嬰的時候，你好好思考，然後有什麼都可以來跟我說，如果你有需要員工支持 (個別督

導)的話,我也可以幫你跟主管談,雖然你現在是在留停請假期間,照理來說是不能用,但是我們可以協調是不是專案來做處理。」(B, p.7, 39-47)

## (二) 主管非正式的軟性協助

### 1. 主管及組織在轉職上的協助

誠如本節針對受訪者調節工作與母職衝突的個人策略,許多受訪者會透過轉任其他職務的方式,來實踐自己理想的母職,或者回應母職的需求。而幾位曾經轉調組別的受訪者也表示,他們在轉職上因為獲得主管及組織的協助,因此在申請轉調上較為順利,否則要留在同一個組織內,又要轉調不需值機、不需外勤的工作機會較少。

「就提出想要做組別的轉換,然後督導也覺得 ok 啊,沒有必要到離職。」  
(B, p.7, 49)

「當初轉職很順利,OO 缺沒有這麼開放公開,有一些比較會是長官內定了,剛好我有意願,想上來,他們有徵詢我的意思,我剛好也配合到我那時候的狀態就剛好。」(D, p.1, 9-13)

「就像我從 OO 組調到 OO 組也是,主管願意協助。……我先生也覺得工作那麼累,家裡又顧不到,是不是可以做一些轉換, ...至少工作型態不同。我要讓我家裡面有所期待,至少讓他們知道我做一些轉換了,那可能不會那麼忙。」(F, p.10, 1-6)

### 2. 帶孩子到辦公室

由於工作性質的特殊性,對於受訪者而言要準時下班並不容易,組織多半能接受員工在下班時間後的加班時段帶孩子來辦公室陪同加班。若臨時孩子學校因特殊狀況停課,又無其他照顧資源可協助時,組織也多能體恤員工讓孩子在白天上班時間短期待在辦公室的會談空間。

「我這禮拜帶他上來，其實我是也是跟主管先講。我不知道他們私底下是怎麼樣，因為我是把的需求跟主管講，主管是說 ok 啊，反正你去訪案的時候，辦公室也有人可以幫你顧孩子這樣。但我覺得可能，他們也是知道是暫時的狀況，所以他們也不會有太大的反應。」(A, p.8, 1-4)

「譬如說小朋友腸病毒要停課，然後得要過來的時候，公司（家庭暴力暨性侵害防治中心）是會同意我們帶小孩來，他可能就會在別的空間沒有完全玩具，然後待在那沒有人的空間可以使用。或是假日加班的時候帶來，其實主管也不會講什麼。」(B, p.3, 12-14)

「如果把孩子帶來辦公室，是可以的，我有帶來，可是我小孩比較不願意待。」(D, p.3, 46-47)

不過亦有組織的氛圍是不允許員工帶孩子進辦公室，組織雖未明文禁止員工獎孩子帶進辦公室，但據幾位受訪者觀察，在組織中若有人帶孩子至辦公室，會遭到其他同事的耳語，且亦會遭到提醒，請其自行安排其他臨時托育資源。

「就是有一些耳語，就算你不報加班，也不太行。假如我六點下班，我六點到八點，真的沒辦法，我想要加班，帶小孩來，有時候好像也不太行，不太行讓小孩出現太多次，不要太密集的出現...沒有一個成文的規定說不可以，我覺得那個氣氛不太行。」(E, p.6, 45-49)

「或者我之前知道我同事帶小孩來，太吵鬧或被別組的人看到，就耳語，被管制。被耳語，就被提醒，可是沒有不行。有可能別人要很安靜加班，如果你孩子很吵鬧，其實也會干擾別人。」(I, p.19, 13-15)

「在主管會議講說某一組的誰誰誰，帶小孩來，好像都沒有在，就有一些聲音出來，覺得我們不應該帶小孩來工作，會影響到工作的效率。」(J, p.9, 38-39)

### 3. 避免分派死亡案件

有主管對於有母職身份的社工在分派案件時會多加留意，就有受訪者就指出他的督導因為有過育嬰經驗，在分派案件時，會避免派給懷孕期間



的社工死亡案件。

「我們督導有一些有過育嬰經驗，我覺得在派案子時候，也會看說，如果說他已經是到院死亡，他需要驗屍，就是那種新生兒，基本上他也不太會派懷孕的人。他也會知道那個，也會怕觸動你的感覺。」(E, p.6, 17-20)

#### 4. 支持休假

許多保護性社會工作者都指出，當臨時照顧子女需要請假時，只要手上沒有緊急案件，主管均能理解他們的狀態，會支持員工休假，讓員工先處理家裡的事情。

「如果臨時有狀況，然後家裡有事情，跟督導講，可能是臨時請假的狀況，他也會說好，你先去處理家裡弄事情，我就先幫你跳案，或是請同仁幫忙之類的。」(C, p.7, 2-3)

「我就比較好(可以請假)，我覺得就是我突然有事，像老大突然有事情，或有要打預防針，像我們家小的，打預防針兩隻，基本上都是我處理，因為我時間就比較彈性，只要我沒有排到外勤的，我就可以帶他們去打預防針。」(E, p.2, 19-21)

「如果只是單次臨時性的，請假都沒問題，不太會講什麼。」(G, p.5, 20)

不過，有受訪者指出，其曾經向組織表達使用育嬰假的意願，但遭組織提醒，倘若要使用育嬰假，將可能面臨職務調動，致使其打退堂鼓；也有受訪者在使用育嬰假期間，主管仍然會委婉詢問其經濟需求，軟性要求該受訪者能提早賦歸；也有受訪者因為胎盤下墜，出示醫生證明表達必須緊急請產假臥床休息，但主管對於休假申請遲不回應，致使該受訪者無法進行業務交接，在擔心資料無法順利交接給職務代理人的情況下，被迫自願延後原訂的請假時間。

「我很早就有預告...跟所有人講說我會請一年的育嬰假，才會回來工作，但是在請假期間，長官會無意的把訊息告知，還會問你哪時候回來、要不要早點回來工作、有沒有缺錢之類的。」(A, p.2, 22-25)

「醫生說你這個肚子太下面了，你這樣子容易早產，你要安排臥床...醫生馬上說，我幫你開(證明)你明天就是請。.....雖然(主管)百般不願意...，我還是來上班，因為他並沒有主動地說我要跟誰交接，或是確認一下狀況。...因為我真的覺得不放心，因為東西沒有正確的交接給下一個人。」(C, p.1, 48-49; p.2, 15-29)

「主管用一種比較變相的方式，其實這是不應該的，但是他用了這個方式，.....舉凡請育嬰假的同事，最後回來都會去做 OO 組。他的說法 OO 組需要人，然後要磨練，我們覺得真正的原因是他要懲罰你請育嬰假。」(I, p.1, 25-30)

#### 四、制度系統的策略

##### (一) 帶薪育嬰假

育嬰假期間所給付的育嬰留職津貼能緩解某部分的家庭經濟壓力，因此也有許多受訪者有使用育嬰假約六個月至一年。

「先生也支持請育嬰假，就想說反正之前還有一些存款，就六成薪這樣，覺得生活費可以支應那就這樣。」(B, p.8, 3-4)

不過育嬰留職停薪津貼的給付額度在不同社會保險間存在差距，勞工保險係以投保薪資的六成計算給付額度<sup>14</sup>，但公務人員保險則以本俸的六成計算給付額度<sup>15</sup>，造成公職社會工作師在使用育嬰假時的所得保障不足。

---

<sup>14</sup> 約聘社會工作師投保勞工保險，根據《就業保險法》第 19-2 條：育嬰留職停薪津貼，以被保險人育嬰留職停薪之當月起前六個月平均月投保薪資百分之六十計算，於被保險人育嬰留職停薪期間，按月發給津貼，每一子女合計最長發給六個月。

<sup>15</sup> 公務人員實際薪俸包含了本俸及專業加給，根據《公務人員保險法》第 12 條：育嬰留職停薪

「其實公家公務人員的育嬰津貼會比勞保還少，因為勞保投保是三萬多，然後每個月其實領了快兩萬塊，然後可是公務員是用你的基本俸下去算，基本上只有兩萬初，所以打六折，等於每個月大概一萬五。」(A, p6, 33-35)

「聘用的話，就是六成薪、全薪的六成。...公職則只有底薪的六成，只有一萬多兩萬，沒有辦法養家。所以我才說要馬你有一筆積蓄，要馬就是你後援要很強，可以少你那半年的薪水。」(B, p.1, 16-18)

## (二) 正式托育資源

正式托育資源能有效減少家庭照顧壓力，尤其在子女尚未就讀幼兒園之前，若無正式托育資源，則僅能委託非正式支持系統中的親友資源協助照顧。有部分受訪者係透過正式托育資源來回應子女的照顧需求，包括公立托嬰中心以及透過保姆系統引薦的專業保姆，並傾向使用鄰近住所的托育資源，以利於接送。

「托嬰中心就在我們家樓下，真的是選近的」(B, p.2, 29)

「想說我們家附近，因為我們有找保姆支持系統，我們有特別問那個館員，我們找的這個保姆評價如何，他之前帶孩子一些狀況，因為保姆家沒有監視器，你很難去發現孩子有一些意外或是有一些傷，所以後來保姆支持系統就說這個保姆還 ok，沒有出過什麼大問題，普遍的反應度都還蠻 ok，就很放心。」(C, p.4, 16-19)

「那個保姆他很喜歡我們家的小朋友，他也會教他們一些...上幼稚園之後，本來就有安排每個禮拜去他（保姆）那裡一兩天。.....保姆是用保姆系統找的，很幸運，我覺得。因為要同時托兩個，不好找」(H, p.7, 39-45)

---

津貼按被保險人育嬰留職停薪當月起，往前推算六個月保險俸(薪)額之平均數百分之六十計算。故公職社會工作師若要使用帶薪育嬰假，其休假期間給付之所得替代率遠低於投保勞工保險的約聘人員。

## 參、小結

綜上，可以發現在工作與母職的矛盾下，雖然受訪者能使用非正式支持系統資源來減輕工作與家庭的衝突，但多數受訪者或多或少還是會在母職的脈絡下調整勞動市場參與程度，來回應母職的需要。

不過，當他們透過個人行為來調整自己的工作安排時，也可能會受到組織的譴責，甚至進一步設立制度性的規範來限制受訪者在工作方面可以調整的程度。例如：為了如期完成工作，又無人可以照顧孩子，而將孩子帶至辦公室一同加班，就可能遭到非議；或者為了多陪伴孩子，事先請同事協助代班值機，也可能被認為此舉是不負責任的行為。

反過來，部分組織的措施或社會制度也部分回應了母職的需要，像孕期及哺乳期不需輪班值機、提供帶薪育嬰假、推辦等政策，都能有效減少母親被迫選擇要將有限時間及精力投入在工作或家庭的窘況。

## 第五章 研究結果與討論

### 第一節 身兼母職保護性社會工作者的母職圖像

本研究依照性別差異的程度，將保護性社會工作者的母職圖像大致分為四種特徵：「非我不行的母職期待」、「由女性主導的母職」、「各司其職的性別化母職」以及「認為男性也可以參與的母職」，其內容簡單整理如表 5-1。這四種特徵的母職期待普遍存在於我所訪談的受訪者中，只是每位受訪者在這四種特徵的經驗上存在不同程度上的差異。

表 5-1 身兼母職保護性社會工作者的母職圖像

母職圖像	內容
非我不行/不可取代	鉅細靡遺、親力親為、一手包辦 兼顧時間及品質的陪伴 餵食母乳
由女性主導	女性負責分配照顧分工及調度照顧人力；男性負責輔助執行。
性別化母職分工	女性：家務清潔、聯繫學校、功課指導、照養決策及安排 男性：接送、陪玩、機動人力
男性也可以參與	女性在實踐母職中意識到性別不平等，向男性反映；在母職經驗中，覺察到男性也擁有良好的照顧能力。

資料來源：研究者自行整理（參考本文 p.57-68）

而從本研究所歸納的母職圖像中可以發現女性的母職與過往的研究相對照有以下討論：

#### 壹、密集母職意識型態的展現

從本研究所歸納的母職圖像中，可以看見身兼母職的保護性社會工作者普遍認為母親在子女日常生活過程具有中不可或缺的重要性，與過往研究有著相似的結果（潘淑滿，2005）。保護性社會工作者所強調的母親不可取代，以及對於質量兼顧陪伴的堅持，也回應了 Hays (1996)所提出當代主流「密集母職意識形



態」，他們均強調母親要以孩子為中心，提供高密度、高情感的陪伴。

文獻中指出「密集母職」是工業革命以及兒童發展心理學發達後在歐美所盛行的育兒觀念，然而隨著家庭結構轉變、女性勞動參與率提升，過去密集母職性別分工制度並沒有修正，留存至現在的是女性即便作為家庭的重要生計者，卻仍然保留過往的觀念（張正霖（譯），2017；Hays, 1996; Williams, 2000）。同樣的，本研究受訪者們幾乎其另一半一樣為全職工作者，甚至有一名受訪者還是家庭的唯一生計者，但他們對於母親的想像仍然緊扣著密集母職的意識型態，並且以此密集母職的標準自我定義，不斷提醒自己應該多陪伴孩子，但較少要求另一半也應同等這麼做。

與過往研究不同的是，身兼母職的保護性社工雖然接受密集母職觀念，但也意識到就業母親要完美做到密集母職的要求有許多限制，也在母職經驗中發覺性別差異，透過性別觀點鬆動自己及親友對於母親等於母職的想法。研究者認為，雖然密集母職的觀念對於母親的影響仍然強烈，但在保護性社會工作者中，也許是社工專業養成的過程對於自我覺察及反思能力的重視，許多身兼母職的保護性社工較能在母職的實踐中釐清自己對於母職期待，也能在母職經驗中細察自我需求，調整母職期待或者重新賦予母職新的意義。

## 貳、兩性在親職上存在性別差異

本研究發現在保護性社會工作者的家庭中，兩性在親職的投入存在差距，女性的母職具備著非我不可的特質，且在母職上位居主導者，男性則位居輔助者、協助者、配合者的角色，在親職分工係屬於性別化分工，這與過去的研究有著相似的結果（王舒芸、余漢儀，1997；張晉芬、李奕慧，2007）。

Hays (1996)曾經細究造成兩性投入親職差異的五點原因，與本研究從保護性社會工作者的母職圖像相對照，有部分原因相同與相異之處。相同之處有三：一、

Hays 指出母親多半認為男性在親職上較不稱職，而本研究的受訪者也有類似的經驗，尤其在檢查子女作業、陪同子女就醫方面，母親多認為父親不夠細心，在多次失敗經驗中，最後決定把這些工作留給母親自己來做比較不會出差錯。二、Hays 指出男性並未接受「密集母職」的育兒邏輯，而本研究雖然無法訪談父親，了解其育兒邏輯，但在受訪者的母職經驗中所看見的親職的性別差異，女性在親職中位居主導的地位，可以看見母親多半將「密集母職」的育兒邏輯內化，形成其母親角色的自我要求，不知不覺承擔起較多的親職責任。三、Hays 指出兩性之間存在內疚差距，男性較不會因為沒有全心照顧而感到內疚，而本研究雖無法瞭解男性在親職上的內疚程度，但是可以觀察到受訪母親的確在工作壓縮家庭時，普遍有懷疑、內疚感受，甚至想要彌補孩子的心態。

不同之處有二：Hays 指出母親會力保他在育兒的特殊性，以確保其在家庭的榮譽地位；以及倘若母親拒絕承擔家務工作，恐威脅其婚姻穩定性。本研究較無看到這樣的狀況，研究者推測，這是由於在 21 世紀的當代，已經揮別「男性養家模式」，雙薪家庭的「普遍養家者模式」成為主流(Fraser, 1994; Yi, 1994)，男性及女性對於家庭經濟貢獻無別，女性不再需要透過照顧者的角色來彰顯他對家庭的付出，且倘若男性完全不承擔家務及照顧，也可能在性別觀念逐漸進步的當代備受非議。

## 第二節 擺盪在理想社工與理想母親間的矛盾與因應策略

研究發現點出，對身兼母職的保護性社會工作者而言，工作與家庭存在衝突，而這些衝突不只是表面上的衝突，在文化上還存在更深層的矛盾。研究對象與其所處的系統，面對這些衝突與矛盾，做出了一些因應，以下分別討論：

第一部分討論現行各系統解決衝突的作法；第二部分討論造成衝突背後深層的文化矛盾；最後討論研究對象如何在此矛盾中自處與調適。

### 壹、不同層次系統對於保護性工作者就業與母職衝突的因應

本研究發現身兼母職的保護性社會工作者在就業與家庭中面臨了諸多衝突，並透過個人系統、非正式支持系統、組織系統及政策系統來減緩工作與母職衝突。表 5-2 簡單整理身兼母職的保護性社會工作者在不同層次系統中因應工作與母職衝突的方式：

表 5-2 不同層次系統對於保護性工作者就業與母職衝突的因應

個人系統	內在心理調整			外在調整		
	調整對理想社工的認知標準	調整對理想母親的認知標準		轉任他職	調整值機	減少加班 育嬰假
親友系統	親友協助、同儕協助					
組織系統	正式支持			非正式支持		
	孕期哺乳期 不值班	哺乳協助	協談/督導	轉職協助	帶孩子到辦公室	避免分派死亡案件 支持 休假
政策系統	帶薪育嬰假、正式托育人員					

資料來源：研究者自行整理（參考本文 p.83-100）

從身兼母職的保護性社會工作者因應工作與母職衝突的策略中，可以看出其多半仍採用個人調整或親友系統的資源來因應職場的需要，但組織或其他正式資源的政策系統對於工作者的支持程度則較為有限。甚至可以發現，當工作者不得不加班時，會優先調度自己親友系統的資源，尤其是委託娘家或婆家的女性來協助照顧子女，較少人使用其他正式資源來緩解工作與母職的衝突。這也呼應了潘淑滿（2005）的研究，台灣的女性多半還是先運用非正式系統的資源，將母職的責任轉嫁至上一代的娘家或婆家媽媽身上，對於國家政策或公共福利的托育資源的使用相當有限。

## 貳、理想社工與理想母親間的文化矛盾

身兼母職的保護性社會工作者並非透過現行不同層次系統的因應就能全然化解工作與母職的衝突。因為工作與家庭的文化假設本身存在著衝突與矛盾，就業母親以兩套標準自我評價，然而每個人的時間及精力總有上限，就業母親被迫衡量、取捨有限的時間和精力究竟要較集中在家庭照顧或有酬勞動，卻又同時用兩套相互衝突的標準來自我檢視，因而面臨一種深入內在與涉及自我概念的母職文化矛盾（洪惠芬，2015；Hays, 1996）。

而本研究在保護性社會工作者身上也有發現類似母職文化矛盾的現象，惟與過往研究不同之處在於，本研究係針對女性化職業——保護性社會工作單一職業進行討論，更細膩地看見在社會工作領域中，對於社會工作者的文化預設。本研究發現，身兼母職的保護性社工在作為一位社工方面，乘載著自我及組織對理想工作者期許；作為一名母親也自我期待著可以成為一名理想的照顧者。

表 5-3 整合上一章研究發現中資訊，對保護性社會工作者對理想母親及理想社工的標準進行比較及對照：

表 5-3 理想母親及理想社工標準對照表

理想母親	理想社工
不能讓工作影響母職	不能讓家庭干擾工作
質量兼顧的陪伴：提早下班陪孩子、陪孩子的時間沒有工作	隨時配合加班：事情做不完加班也要做完、替案主著想、配合案主時間及狀況
孩子是媽媽的責任	個案是主責社工的責任
孩子的日常要親自參與	主責案件要親力親為

資料來源：研究者之研究發現（參考本文 p.57-68；p.74-83）

從上表可以清楚看見理想母親及理想社工的文化預設有許多相斥之處，例如許多受訪者提及對於自己必須把孩子託付給配偶及家人感到難過，顯示他們認為孩子是媽媽的責任，媽媽應該要能親自參與孩子的日常；但他們也認為不宜將主責案件轉交同事代為處理，因為個案是主責社工的責任，主責的案件應該要親力親為，否則將影響服務成效，破壞原有和案主建立的關係和信任。

兩種角色文化預設的衝突，除了在一般職業中可以體現，對於身兼母職的保護性社會工作者而言恐怕更加嚴重。因為保護性案件涉及生命安全及隱私保密，也使保護性社會工作相較其他職業的不可替代性以及機動性更加凸顯，組織及工作者本身對一名理想工作者的要求可能更加嚴苛且乏彈性。也延伸出保護性社會工作者的職業特性：工作內容非你不可、事情優先順序不斷改變、值機影響生活作息及家庭、下班時間難以控制，以及得在非一般上班時間工作的狀況。

然而自我及組織對理想社工期待，預設工作者應當以工作為優先，以個人資源安排好私人事情，不得讓家庭影響到工作。這也回應了多位學者對於「理想工作者」的論述（洪惠芬，2015；Acker, 1990; McGinley, 2010; Williams, 2000），職場中看似性別中立的預設，其實是一種陽剛氣質的展現，預設每一位勞工背後都有一群強大的後盾能夠讓他毫無包袱、全心全力地投入在工作中。研究者在理想



社工的預設觀念中也忍不住想問，社會工作一直強調以案主福祉為優先的服務思維，是否淪為組織在人力編制不足時，對工作者合理「道德綁架」的依據呢？也許在社會工作教育養成中，所一直強調助人工作以服務對象為出發的理念中，在實務上被過度的放大，並忽略了助人工作者也是個有血有肉、得負擔家庭義務的生命體。

在這兩種角色的文化預設相斥的社會環境下，保護性社會工作者一方面要做好工作交辦的事情，一方面又要將理想母親的文化預設確實落實在生活當中，同時滿足雙重需求幾乎不可能，甚至常有兩種角色都做不好的狀況。許多保護性社會工作者幾度面臨崩潰，不免對於自己勝任工作者或照顧者都產生許多的否定。由於工作的要求難以推辭，保護性社會工作者只能暫時調整母職的安排，將孩子交由其他人力照顧。但這樣的做法，與他們觀念中的理想母親有太大的落差，也讓他們衍生自我懷疑、內疚自責、愧疚彌補等情緒，陷入 Hays 所指稱的「母職文化矛盾」中。

### 參、保護性社會工作者在文化矛盾下的自處與調適

本研究發現身兼母職的保護性社會工作者普遍對於社工或母親都有一定的理想標準，尤其對於母職的想像及期許部分展現密集母職的觀念，相信母親在孩子成長過程中扮演著不可取代的角色，也盡力提供子女質量兼顧的陪伴。而在時間及精力有限，以及職業特性的限制下，理想母親的角色實際上難以實現，因此許多保護性社會工作者紛紛落入母職文化矛盾，陷入自我譴責的迴圈中。

不過研究發現與過往研究不太相同的是，洪惠芬（2015）指出就業母親在工作者與照顧者兩個角色衝突下，雖然可以選擇調整母職實踐的標準，但大多仍以調整勞動市場參與程度為原則。但本研究受訪者已限定現職於家庭暴力暨性侵害防治中心的保護性社會工作者，已排除曾因母職轉換職業或退出勞動市場者，因

此研究結果可以發現，受訪者們對於勞動市場參與程度的調整有限，雖有一部分受訪者選擇透過轉任行政職務的方式，以更穩定的實踐母職角色。不過也有另一部分的受訪者在陷入角色衝突後，開始以性別觀點反思母職期待的合理性，鬆動原本傳統母職觀念，不再以是否親自照顧、是否給予足夠的陪伴來定義母親，而是轉而關照自我需求、學習自我肯定，認為把自己照顧好、享受工作也是母親給孩子的榜樣，重新定義了母職的意涵。

身兼母職的保護性社會工作者透過內在心理調整自我對於理想母親或理想社工的完美期待，也透過外在個人勞動市場參與程度、委託親友照顧子女等方式，來減少他們在母職與工作間的矛盾與衝突。可見母職矛盾有許多因應的策略，Hattery (2001)將就業母親的母職實踐方式分作四類，包括順從者、非順從者、實用主義者及創新者，其中以實用主義者為多數。他們均為就業母親，同時扮演工作者及照顧者的角色，但為了因應母職的實踐，他們會調整自己在勞動市場參與的程度，例如透過兼職或轉職的方式，減緩工作對母職實踐的衝擊。本文研究對象為身兼母職的保護性社會工作者，本身已排除全職母親、兼職工作者、自由工作者，因此研究者認為所有受訪者均歸類在 Hattery 分類中的實用主義者。

雖然受訪者在母職實踐方式均屬實用主義者，但受訪者之間仍存在多樣差異。本研究借用 Hays (1996)及洪惠芬 (2015)所指稱「理想工作者」與「理想照顧者」相斥的文化預設的見解，進一步將實用主義者再細分成四個面向，如圖 5-1 所示：

在圖 5-1 中橫軸為對理想母親觀念的認同程度，越往右代表越認同理想照顧者的觀念，母職實踐與密集母職有較多連結，強調母親在子女生活的不可替代性；縱軸為對理想社工觀念的認同程度，越往上代表越認同理想工作者的觀念，強調主責社工處理個案的過程應當親力親為，不宜委託同事代理、不宜讓家庭影

響工作。研究者根據本研究受訪者對於其母職及社工角色的自我要求（亦即對於理想母親及理想社工的認同程度），以及他們因應母職與工作衝突的策略，將受訪者在圖 5-1 的不同象限中列出。以下就四個面向分別說明：

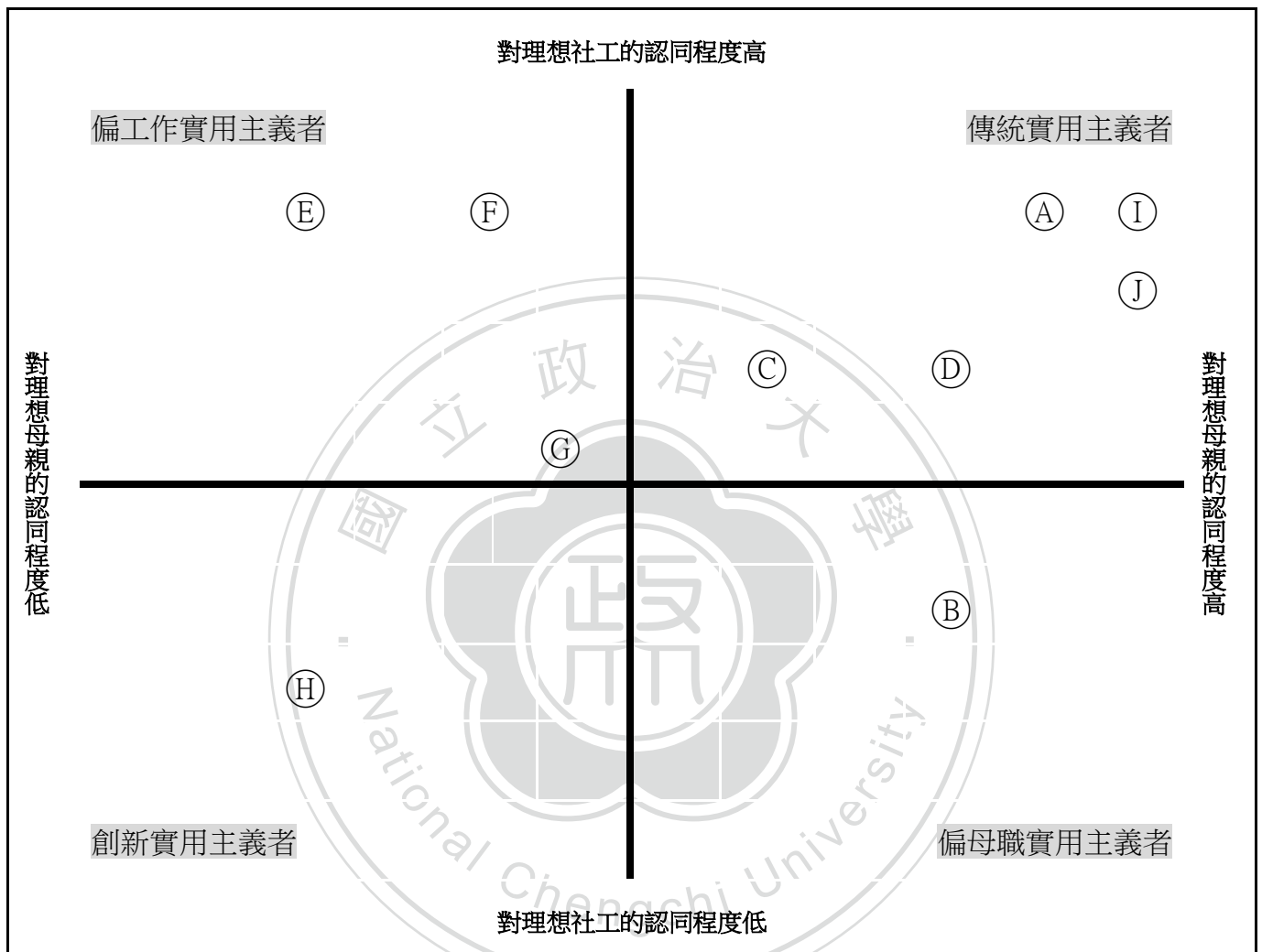


圖 5-1 保護性社會工作者在文化矛盾下的因應光譜

資料來源：研究者之研究發現

### 一、 傳統實用主義者

此面向位於圖 5-1 的第一象限，在第一象限的受訪者對於理想母親與理想社工的觀念認同度高，同時順從這兩個角色相互衝突的文化預設，因此研究者在此將其稱為傳統實用主義者。傳統實用主義者的母職觀念與密集母職的連結較強，強調母親的不可替代性；但同時他們也不太挑戰理想

社工預設的標準是否適切合理，盡力配合組織對於工作者的要求，例如為了案主需求犧牲原先的家庭安排。然而，無論他們做出何種選擇，內心都仍然割捨不下另一種角色，面臨強烈的內疚與矛盾。因此最極端的狀態是他們為了因應母職，選擇轉職，承認自己不適任保護性工作的職位，轉而從事工作時間較穩定的職位。值得一提的，選擇轉職並不代表他們不喜歡保護性社會工作，而是他們選擇將自己對於工作的熱愛置於母職期待之後、也選擇承受原本工作對於工作者無限上綱的理想期待，可以看見這樣的因應措施與做法其實隱含著自我犧牲（謝美娥，2009）。

不過受限於現實，受訪者不一定真的能順利轉職，有些公職人員在轉職上有一些規範，例如必須在同一組織服務滿一定年限才能轉職；有些約聘雇人員則因為保護性工作較優渥的薪資待遇，考量家庭經濟而繼續留任。也因為現實狀況無法符合傳統實用主義者對兩種角色的理想標準，使他們陷入更嚴峻的角色衝突與矛盾中。

在第一象限中共有五位受訪者，可以發現理想社工及理想母親兩個文化規範對於受訪者們都有著很深的影響。不過，雖然五位受訪者都被歸類在第一象限中，但他們對於理想社工及理想母親的認同程度仍有差異，矛盾與衝突的感受也有差別。

當他們越加認同理想社工及理想母親的文化規範時，但現實中又無法達到時，其所身陷的母職矛盾也越加嚴重，對於無法勝任兩種角色的內疚感也越加強烈。舉例來說：受訪者 I 所身處的職場對於工作者的要求相當嚴苛，要求工作者要能隨時配合組織及案主的需求加班，使得 I 不得不將大部分的心力與時間投入在工作、將孩子委託給親友照顧；但 I 在母親角色方面，也一直期許自己能花更多時間陪伴孩子，因此他一直認為自己不

是一個好母親，甚至認為母親在孩子成長中缺席，已造成子女陰影。受訪者 C 雖然重視母親在子女成長過程的重要性，但 C 也相信另一半亦能良好的照顧子女；C 也常會為了滿足案主及組織期待而加班，但為了多陪伴孩子，C 也樂意透過委任同事代理值機的方式，來增加自己私人的家庭時間，不過長遠之計 C 仍希望透過轉職減少不穩定加班的狀況。

## 二、 偏母職實用主義者

此面向位於圖 5-1 的第四象限，位在第四象限的受訪者較認同理想母親的觀念，但對於理想社工的觀念，會在成為母親之後而務實地修正，因此研究者在此將其稱為偏母職的折衷實用主義者。

偏母職的折衷實用主義者的母職觀念與密集母職也有較強的連結，他們也重視母親是否能提供孩子質量兼顧的陪伴。另一方面他們也了解工作者在成為母親之後，有限的時間被迫在兩個角色中分配取捨，因此開始嘗試修正理想社工的觀念。

位在第四象限的受訪者（偏母職的折衷實用主義者）相較位在第一象限者（傳統實用主義者）而言，他們能更豁達的調整工作安排，以因應母職。他們不會離開原有的職位，而是嘗試鬆動組織以及自己對於理想工作者的期待，並技巧性地調整自己的上下班時間、值機時間、協調職務代理人力，來減緩工作對母職的影響。

在所有受訪者中，只有受訪者 B 被歸類於第四象限。原本 B 應該被歸類在第一象限中，屬於傳統實用主義者，因為 B 也曾經有過「把別人家的小孩顧得很好，但...把自己的小孩拋棄在家 (B, p.7, 36-38)」的感受。但在主管的個別督導下，B 逐漸調整自己在工作上的自我要求，勇於向主管及同儕表達無法嚴重超時加班的為難，並獲得理解。



從此面向只有一位受訪者可勉強歸類在此的結果，也可以發現，理想工作者的文化預設相較於理想照顧者的文化預設，被調整及挑戰的空間有限。這樣的結果，也呼應了過往研究，看似性別中立的職位預設，其實存在性別化的假設，但卻鮮少被提出挑戰(Acker, 1990; McGinley, 2010)。

### 三、 偏工作實用主義者

此面向位於圖 5-1 第二象限，位在第二象限的受訪者較認同理想社工的觀念，認為社工要以案主的事為優先，不能因為家庭私事影響工作安排。他們也認為傳統理想母親觀念在現實中難以適用就業母親，就業母親不可能全時親自參與子女的日常，密集母職的母職實踐方式必須調整，才能滿足理想社工的要求，因此研究者在此將其稱為偏工作的折衷實用主義者。

偏工作的折衷實用主義者較認同理想工作者文化預設者，在他們生活中，工作佔有不可或缺的重要性，他們認同職場上以工作為重的價值，在社工身份上也自許要以案主為重，對個案服務的使命感是光譜圖中最強烈。他們認知到現實中，理想母親的觀念並不適用就業母親，因此會調整自己對於理想母親的期待，較能豁達地讓親友照顧孩子。

例如受訪者 F 是最典型的偏工作實用主義者，他相當熱愛保護性社會工作，也認為社會工作者要盡力為案主做更多事情，因此他經常利用假日時間探視案主；同時，當他必須加班處理案件時，他能豁達地協調其他親友資源來照顧子女，不太會因為沒有親自陪伴子女而有內疚感。而受訪者 G 在面臨工作壓縮母職時，會選擇先以工作優先，緊急安排替代人力照顧子女，可以看見他以工作為重的態度；在母職觀念上 G 也一直認為理想母親的角色期待與現實存在著巨大的落差，因此會避免將理想母親的觀念強加在自己身上，會提醒自己陪伴孩子不一定要是母親，不過有時仍難免落

入母親要親自陪伴孩子的矛盾中<sup>16</sup>。

可以再次看見，被歸類在同一面向的受訪者的生活經驗與角色認知也有差異，而當他們對於角色的期待與現實的狀況落差越大，他們在母職文化矛盾的感知也越強烈。

#### 四、 創新實用主義者

此面向位於圖 5-1 第三象限，位在第三象限的受訪者不會全盤接受理想社工或理想母親的觀念，認為在現實中就業母親必然得同時調整傳統理想照顧者及理想工作者的預設，因此研究者在此將其稱為創新實用主義者。

創新實用主義者在初任母親時，也可能會受到理想工作者及理想照顧者觀念的影響，而深陷在母職矛盾中。不過因為他們具備較強的性別平權觀點，也懂得關照自我需求，會嘗試挑戰性別不平等的母職分工，以及反思不利於母親的職場文化，學習肯定自己在工作或母職上的表現，重新賦予母職新的意義。

在所有受訪者中，只有受訪者 H 被歸類於此面向，H 在初任母親時，自許要能夠給予孩子更密集的陪伴，不過他也意識到自己不能沒有工作的心理需求，以及觀察到職場不合理加班的狀況，因而同時修正自己對於理想母親與理想社工的標準。H 能覺察到家庭內母職分工的性別不平等的狀

---

<sup>16</sup>實際上 G 在光譜圖上是最接近原點的，研究者不將 G 歸類為傳統實用主義者或偏母職的實用主義者，因為雖然 G 在照顧資源臨時出狀況時會感到自責，但 G 的母職圖像並不會總是強調密集母職，在訪談中 G 表示自己的事業心並沒有非常強烈(但面對衝突時仍選擇以工作優先)，同時也提及自己不會讓理想母親的文化規範強壓在自己身上。

況，或是職場毫無界限的佔用工作者私領域生活時間的問題，並會試圖與家庭及職場溝通。再者，H 也將工作者與照顧者兩個角色結合，肯定自己在平衡母職與工作的努力，並重新定義母親的概念，希望母親之於孩子不單只是照顧、陪伴，也是如何活得更自在的示範與展現。

以上借用 Hays (1996)及洪惠芬(2015)對於理想工作者及理想照顧者相互矛盾的文化預設的見解，對 Hattery 所指稱的實用主義者所做的進一步分類，可以看見全職職業婦女的母職及就業經驗是相當多元及複雜的。此外，在本研究中也發現同一位身兼母職的保護性社會工作者身上，也會有不同因應策略，他們不會總是屬於其中一種實用主義者，而是隨著子女的生命階段、新生兒的誕生、長期的自我覺察與反思、非正式支持資源的支持程度、個人當下的狀況等不同因素來調整他們對於兩種角色的認知觀念，與減緩衝突矛盾的因應策略。

## 第六章 研究建議與限制

### 第一節 研究建議

本文發現在許多身兼母職的保護性社會工作者身上都存在著不同程度的母職矛盾，以下針對母職矛盾提供緩解建議或省思：

#### 壹、給社工教育的省思：重新思考社會個案工作的倫理要求與預設

現行社會工作教育偏重探討如何增進案主福祉，尤其在社會個案工作方面，強調社會工作者在服務過程中要以案主為中心，才能更適切地提供案主貼近其需求的服務。然而從本文所指的理想社工的觀念，可以發現「以案主為中心」的思維已被過度擴大為「案主優先」的氛圍。這實際上否定了助人工作者作為一個生命體的其他需求，忽略了每個人都可能與我們所服務的案主一樣面對生活的困境與失衡。

因此建議社會工作在個案工作教育上宜重新檢視兩個面向，其一在個案工作中，強調社工與案主不可取代的關係，是否是類似密集母職意識形態的迷失。當社工與案主之間一對一的關係不存在時，是否真的會影響的服務的成效？

其二過度強調以案主為重的倫理規範，是否會使得社會工作者在服務過程中無形將「不能丟下案主、盡力為案主負責」的思維視為理所當然。而此思維可能淪為一種道德綁架，壓縮了工作者對於倫理規範思辨的空間、約束了工作者表達自我需求的機會、也弱化了工作者理解同儕處境的可能性，並可能在漠視工作者生活脈絡的情況下耗損工作者的工作熱忱。

#### 貳、給組織：修正「理想工作者」文化預設

##### 一、給一般性組織

「以工作為重心的理想工作者」文化規範，其實是一個相當陽剛的角

色規範，預設了一名男性背後有一名女性協助打理工作以外的雜事，好讓他能全然地為組織效勞。而這樣的角色預設其實忽視了單親父親、雙薪家庭等工作者樣態。

再者，隨著雙薪家庭的普及，「男性養家、女性持家」的觀念已漸漸不適用在當代，即便現在家庭照顧的性別分工尚未達到真正平等，但性別革命仍然會持續進行。因此不論是男性或女性、不論是否結婚生子，都免不了面對工作與家庭的衝突。親職的角色是工作者難以迴避的責任，學習對工作與家庭的衝突作出友善的回應才是組織經營的長遠之計，回頭思考一直以來備受賞識的「以工作為重心的理想工作者」文化預設是否妥適，也才能真正化解工作與家庭間既存的矛盾。

## 二、給女性化職業

本研究發現，社會工作作為女性化職業，具備以女性為眾的特質，但其對於工作者的預設仍與多數以男性為眾的職業無別，仍然強調理想工作者文化規範。女性化職業不得不承認至今女性仍承擔了大部分母職的現實，要化解這樣的困境，女性化職業除了要鬆動「理想照顧者」的密集母職思維，呼籲親職及家務工作應該更加性別平等外；女性化職業的組織也得從「理想工作者」的思維進行檢討，修正職場中看似性別中立，卻存在性別預設的職位角色，以免在短期造成組織人員的流失，在長遠持續地深化女性弱勢的處境，使得身兼母職的工作者遭受職場的歧視與排除。

## 三、給家庭暴力暨性侵害防治中心

雖然近年在保護性社會工作者的薪資結構及人力補充上已大幅改善，但在訪談中仍發現有許多受訪者面臨嚴重超時工作卻無法申報加班費、值機影響生活作息等狀況，因而計畫轉職。可以看見薪資調漲、緩慢的補充



人力，並無法有效緩解保護性社會工作人員流失的問題。

而這可能源於保護性社會工作難以鬆動的「理想社工」道德規範，因為這個理想社工的文化預設已在社會工作教育、組織氛圍、倫理價值發展中被內化到每一位社工的工作圖騰中。要化解「理想社工」對於工作者道德綁架，組織必須對於這樣「理想社工」的文化預設作出積極的回應，不能再以「案主優先」的思維來約制工作者要「以工作優先」，而是要學習協助並尊重工作者區分家庭與工作的界線，在面臨工作業務量過大時，先以擴充人力為考量，而非共體時艱；學習在看見工作者在工作與家庭平衡困難時，先以理解及支持為出發，而非透過更加制度化的規範來恪守工作者應以工作為重的立場。

建議家庭暴力暨性侵害防治中心，可以了解組織內員工「實際」工作時間的長短、重新思考輪班值機制度的合理性，並設計一套完整、彈性的職務代理對策。這套對策不是去限制替人代班的次數、限制請假的頻率，而是讓工作者在為了家庭考量而調整工作安排時，能被更友善的被對待，不會因為請假早退而感到愧疚或格外感激。進一步，也建議家庭暴力暨性侵害防治中心要徹底檢視輪班值機制度的合理性，正視值機可能使工作者嚴重超時工作，而衍生合法性、身心健康負面影響等問題，思考若透過兼職人力或專職人員來協助夜間值機及出勤是否能兼顧服務品質，又同時增加組織人力運用上的彈性。

倘若職場未修正這種毫無彈性的制度，長遠之下，所有背負家庭照顧需求的社會工作者，紛紛會因為無法滿足組織無限上綱的工作要求，而選擇轉換其他更具備彈性的工作。這樣的結果，將會是一種制度性的耗損，不單只是組織的人員流失，專業也難以在傳承中延續。

### 參、給社會：針對正式托育資源的建議

在本研究中發現，多數的保護性社會工作者仍使用非正式支持系統資源來化解工作與家庭的衝突。然而現行實際上也有許多正式托育資源可以使用，為什麼多數人仍然選擇非正式的親友資源呢？這可能源於非正式支持系統相較現行正式托育資源的彈性更高，且使用起來的確增加許多時間上的便利性。但在使用非正式支持系統資源時，也得面臨人情壓力、教養觀念落差等狀況。長期而論，工作者若使用品質好、價格合理、具可近性的正式托育資源，其穩定性可能更高，且情緒負荷更低。

正式托育資源的完善建立，也許更能減輕每一位工作者在照顧上的負擔，讓工作者在照顧安排上有更多便利選擇，也能避免使用非正式資源可能面臨的各種風險，例如隔代教養的意見衝突、臨時狀況的應變問題等。因此建議在現有的公共托育之外，再思考建立夜間臨時托兒、臨時兒童接送等制度。

### 肆、給身兼母職的工作者：重新賦予母職新意義

除了更完善的友善家庭制度，母職矛盾的最大原因還是擺脫不了母親及社會對於母親最適合照顧孩子的密集母職育兒邏輯。要化解這樣的邏輯，必須鬆動母親對於「照顧孩子非我不可」的思維。

當我們已經開始從性別觀點去反思親職分工的同時，也要跳脫傳統對於理想母親的定義，才能透過更彈性、更充權的方式讓雙親共享親職，真正脫離親職的性別化，達到質量與數量上的平等。

那麼新世代的就業母親該如何定義自己呢？受訪者 H 身上我們看見了新的母職意義：

「我很支持的是媽媽自己要知道自己在做什麼，自己要快樂，那孩子從你身上就會看到什麼叫快樂，什麼叫認真、什麼叫工作」(H, p.5, 22-24)。

當工作及家庭的平衡已成為當代不論父親或母親都得面臨的課題時，學著怎麼平衡、怎麼生活、怎麼快樂過日子是一件相當重要的事情。先知道自己已經做了什麼，肯定我們已經付出的努力，也能在自己的努力中看見新的價值與意義。

## 第二節 研究限制與未來研究建議

### 壹、對不同年齡、地區、組別保護性社會工作者的比較

為保護受訪者個人資料，本研究恕無法以年齡、地區、組別作為分組，比較保護性社會工作者在母職及就業經驗上的差異與特色。但依照群體屬性的比較在研究上實際上有其重要性，以下分別論之：

#### 一、關於各年齡層的比較

在研究中可以發現密集母職意識型態已有一些鬆動，有許多受訪者已不再全盤接受密集母職的觀念，開始修正對母親角色不切實際的理想期待。本研究受訪者出生於於 1970 年至 1990 年代之間，受限於部分出生年代受訪者樣本不足，而難以更深入區分不同世代對於密集母職觀念的認同程度。建議未來研究可以選取多組不同世代的母親，檢視當代教育及社會氛圍是更深化密集母職觀念，或是漸漸走向更性別平等的親職理念。

#### 二、關於各地區的比較

在研究中發現不同地區的家庭暴力防治中心的分工模式與組織氛圍有很大的差異，例如有些縣市在組織制度規範上較為嚴苛，不允許工作者協調調整值班時間、不允許工作者將孩子帶至辦公室；有些在組織文化上則較為彈性，例如鼓勵工作者的兒女一起參加親子或動、會協助工作者尋找職務代理人等。不同地區而有不同的組織文化相當值得討論，因為能夠在

彼此的差異中相互學習，建議未來研究可以在此方面多加著墨。

### 三、關於各組別的比較

各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心在組織編制上設有不同組別，各組別的工作步調可能略有差異，例如專線/接案組不太需要外出訪視，主要透過電話聯繫案主了解案情，在工作性質上可以被歸類為半間接或間接工作；兒童保護組在開學初期會有安置兒少就學議題，可能較為忙碌；成人保護組內部也有區分服務親密關係暴力、老人保護、身心障礙者保護等。

然而近年來，各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心在組織編制及工作分派上均有許多異動，例如隨著社會問題的日新月異，以及社會氛圍對於公部門即時處理案件的期待，直轄市在值機輪班上持續擴增；又或者由於法律修訂及監察院彈劾案件的影響，保護性社會工作者的工作內容、工作方法、工作時效也都被加以規範。

因此，本研究的受訪者雖然包括專線/接案組、性侵組、成人保護組、兒童保護組及綜合規劃組，且有許多受訪者都曾經有在兩個以上組別服務的經驗，但每位受訪者所待在各組別的時間點不同，要比較不同組別保護性社會工作者的工作經驗時有困難。不過在本研究有發現，曾經從事兒少保護工作（不一定是兒保組）的受訪者面臨緊急案件不得不加班的狀況似乎更嚴重，建議待未來研究進一步討論比較。

## 貳、對於母職形成與轉變契機點的論述

個體母職認知的形成與轉變可能受到社會風氣、家庭教育、學校教育、生命重要事件等不同的契機影響，然本研究並未深究影響身兼母職保護性社會工作者母職圖像的各項因素。惟若能了解影響母職圖像的重要因素，也能更具體地從不同層次的政策面提出緩解母職文化矛盾的解方。因此建議未來研究可以進一步了

解影響母職圖像的多樣性及變化性的原因，更細緻的討論能有效影響母職圖像的各項因素。

### 參、對工作與母職交織性的進一步討論

在研究訪談中，有許多保護性社會工作者表示在成為母親之後，雖然母職與工作產生許多衝突，但是母親身份也帶給工作專業上的助力。例如從事成人保護的社工，會建議受暴婦女在確認人身安全的狀況下，可以讓子女與父親電話聯繫報平安，以緩解為人父母擔心孩子的焦慮；從事兒少保護工作的社工，在訪視時，能更鉅細靡遺的評估個案的親職經驗及能力。或者，也有許多受訪者表示，在成為母親之後，感受到母職的辛苦，更加理解個案為人父母的壓力，在服務的過程中較能站在個案的立場思考。而這些都是在成為母親之後，對於工作專業的正向影響。

在社會工作的場域裡，母職並不一定會拖累工作，也許未來研究可以更細膩的剖析社會工作與母職的交織性，用另一種觀點省思母職與工作之間相互衝擊與相輔相成的關係。



## 參考資料

### 壹、中文部分

- 中華民國社會工作師全國聯合會（2019）。社會工作師全國聯合會參與社工與總統會面之會後發言，2019/09/17，取自：[https://www.facebook.com/nusw1019/posts/2404376443134579?\\_\\_xts\\_\\_\[0\]=68.ARdt3bdtDugLXjgJruNb0QEgbGfFdYLzVWMXSD6m41AO\\_SVJeeBe8MbcFckgJOLY3jdOYxyettv kp4gDf43L\\_r7nSqhwjzZ34Oncwwd3b0\\_im\\_8omEVdtOC4DPbJ74lHeY3hzw5FUO2S2ePCzOVhJ\\_XXVSddqxt8MCIzwGgyF89MZQvN8KX-hkVMCL2AYU0FIQvxqEAigWhIxAZK8hnFX2ndVpXEraApEqRyytsv9Z0t2MRxwfrBxa59DzvrWZk0YCDkvX1kEGZw8g0N8GXXK5OYkRbAlKmjxyyuC3ZNH-cHClaC7IG0O3FSsgzskS5ObKk2-4J\\_RAYr-UsoaFgXoz8A42fC&\\_\\_tn\\_\\_=-R](https://www.facebook.com/nusw1019/posts/2404376443134579?__xts__[0]=68.ARdt3bdtDugLXjgJruNb0QEgbGfFdYLzVWMXSD6m41AO_SVJeeBe8MbcFckgJOLY3jdOYxyettv kp4gDf43L_r7nSqhwjzZ34Oncwwd3b0_im_8omEVdtOC4DPbJ74lHeY3hzw5FUO2S2ePCzOVhJ_XXVSddqxt8MCIzwGgyF89MZQvN8KX-hkVMCL2AYU0FIQvxqEAigWhIxAZK8hnFX2ndVpXEraApEqRyytsv9Z0t2MRxwfrBxa59DzvrWZk0YCDkvX1kEGZw8g0N8GXXK5OYkRbAlKmjxyyuC3ZNH-cHClaC7IG0O3FSsgzskS5ObKk2-4J_RAYr-UsoaFgXoz8A42fC&__tn__=-R)。
- 王幼玲、田秋堇（2019）。監察院調查報告（報告編號：108 內正 0004）。台北：監察院。
- 王嫻雅（2017）。育有子女之女性護理人員工作負荷與母職焦慮之相關性探討。未出版之碩士論文，長庚科技大學護理系碩士在職專班，桃園。
- 王舒芸（2003）。**新手爸爸難為？**。台北：遠流。
- 王舒芸、余漢儀（1997）。奶爸難為—雙薪家庭之父職角色初探。**婦女與兩性學刊**，8，115-149。
- 王叢桂（2000）。華人父母職責信念—以台灣大學生為對象的探索性研究。**香港社會科學學報**，18，57-83。
- 卯靜儒（2004）。理論化女性教師的性別意識與認同建構過程。**通識教育季刊**，

11 (1/2), 147-170。

甘玉霜 (2005)。屏東地區外籍母親親職角色知覺與親職教育需求之相關研究。

未出版之碩士論文，國立屏東師範學院教育行政研究所，屏東。

伊慶春、簡文吟 (2001)。已婚婦女的持續就業：家庭制度與勞動市場的妥協。

台灣社會學，1，149-182。

行政院主計總處 (2017)。105 年婦女婚育與就業調查報告，2019/02/14，取自：

<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=41524&ctNode=6426&mp=4>。

行政院性別平等會 (2019)。重要性別統計資料庫，2019/02/22，取自：

[https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat\\_Statistics\\_Field.aspx](https://www.gender ey.gov.tw/gecdb/Stat_Statistics_Field.aspx)。

何英奇 (2015)。質性探究：多元觀點。新北：心理出版社。

吳佩衍 (2018)。母職社工育嬰留職停薪經驗與返回職場議題之探討。未出版之

碩士論文，國立臺北大學社會工作學系，台北。

吳宜芳 (2012)。高雄市國中女教師母職角色知覺與工作投入關係之研究。未出

版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄。

吳怡慧 (2007)。中年女性教師子女教養行為研究-母職與教職之經驗滲透與反

思。未出版之碩士論文，臺灣師範大學社會教育學系，台北。

李芳瑾 (2007)。誰的媽媽不「模範」？台灣「理想母親」形象的論述建構。未

出版之碩士論文，東海大學社會學系，台中。

李芳蘭 (2014)。國小女性教師母職概念與母職實踐。未出版之碩士論文，國立

臺北教育大學社會與區域發展學系，台北。

李政賢 (譯) (2018)。質性研究的五種取徑 (原著：J. W. Creswell & C. N. Poth)。

台北：五南 (原著出版年：2017)。

李曉蓉 (2003)。女性教師文化之探討：女性主義的觀點。幼兒保育學刊，1，39-64。

- 沈美真、周陽山（2011）。監察院調查報告（報告編號：100 內調 0114）。台北：監察院。
- 周春燕（2010）。胸哺與瓶哺—近代中國哺乳觀念的變遷（1900-1949）。*近代中國婦女史研究*，**18**，1-52。
- 林萬億（2015）。*當代社會工作：理論與方法（3版）*。台北：五南。
- 林慧菁（2011）。*雙薪家庭父親與母親使用社區保母系統服務及其對親職角色影響之初探研究*。未出版之碩士論文，國立政治大學社會工作研究所，台北。
- 邱育芳（1996）。*婦女社區參與和現代母職的實踐：以主婦聯盟的社區運動為例分析*。未出版之碩士論文，國立清華大學社會人類學研究所，新竹。
- 邱敏芝（2009）。*母職 家／枷／佳鎖？高學歷職業婦女的母職圖像*。未出版之碩士論文，國立東華大學多元文化教育研究所，花蓮。
- 俞彥娟（2005）。女性主義對母親角色研究的影響：以美國婦女史為例。*女學學誌：婦女與性別研究*，**20**，1-40。
- 施子惠（2017）。*一位自閉兒母親母職經驗之敘說研究戰勝自閉症擁抱星世界*。未出版之碩士論文，國立嘉義大學特殊教育學系研究所，嘉義。
- 柯雯綾（2013）。*母職幼兒園教師在職進修角色壓力、家庭支持與親子關係之相關探究*。未出版之碩士論文，國立嘉義大學幼兒教育學系研究所，嘉義。
- 洪惠芬（2015）。新世代臺灣母親的處境與挑戰：就業母親在照顧與工作之間的文化矛盾。*臺灣社會福利學刊*，**13**，87-149。
- 胡幼慧（2008）。*質性研究—理論、方法及本土女性研究實例*。台北：巨流。
- 范力仁（2009）。*男性社工員的性別意識、職業經驗與父職實踐之研究*。未出版之碩士論文，亞洲大學社會工作學系，台中。

- 韋玉敏 (2016)。在台印尼母親的跨國母職與學校任務的拔河。未出版之碩士論文，國立臺南大學教育學系教育經營與管理碩博士班，台南。
- 徐美惠 (1983)。子女心目中母親職分之比較研究。輔導學報，6，29-51。
- 徐雅嵐 (2009)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。未出版之碩士論文，國立政治大學社會行政與社會工作研究所，台北。
- 高藝洳 (2014)。男女有別？社會工作者的工作倦怠。未出版之碩士論文，國立臺北大學社會工作學系，新北。
- 高藝洳、陳芬苓 (2015)。社會工作人員工作倦怠的性別分析。社區發展季刊，149，250-259。
- 張正霖 (譯) (2017)。第二輪班：那些性別革命尚未完成的事 (原著：A. Hochschild)。台北 (原著出版年：1989)。
- 張君玫 (譯) (2003)。母職的再生產：心理分析與性別社會學 (原著：N. Chodorow)。台北：群學出版社 (原著出版年：1999)。
- 張欣穎 (2016)。多重障礙者母親之母職經驗敘說探究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學特殊教育學系，台北。
- 張晉芬、李奕慧 (2007)。“女人的家事”、“男人的家事”：家事分工性別化的持續與解釋。人文及社會科學集刊，19，203-229。
- 張晉芬、黃玟娟 (1997)。兩性分工觀念下婚育對女性就業的影響：清官要管家務事。載於劉毓秀 (主編)，女性、國家、照顧工作。(頁 227-251)。台北：女書文化。
- 張淑卿 (2015)。臺灣護士形象的源起與建構：以《護士季刊》為案例的分析。長庚人文社會學報，8 (2)，257-299。

- 張瀨文 (1997)。女性的母職：社會學觀點的批判分析。《社教雙月刊》，77，20-25。
- 教育部統計處 (2018)。大專校院社會工作科系(所)畢業學生人數－按性別與縣市別分，2019/03/29，取自：<https://depart.moe.edu.tw/ed4500/cp.aspx?n=DCD2BE18CF30D0>。
- 教育部統計處 (2019)。性別統計指標彙總性資料，2019/02/22，取自：<https://depart.moe.edu.tw/ED4500/cp.aspx?n=C1EE66D2D9BD36A5>。
- 莊雪芳 (2004)。台中市母親母職角色信念與教養方式之相關研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，嘉義。
- 許雅卿 (2007)。高雄縣市護理人員母職角色信念與教養方式之關係研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學教育學系，高雄。
- 陳怡如 (2018)。我國公部門社工之工作家庭衝突研究：角色理論與資源保存理論之視角。未出版之碩士論文，國立臺北大學公共行政暨政策學系，新北。
- 陳怡錚 (1999)。國中女教師生涯之研究。未出版之碩士論文，臺灣師範大學公民訓育學系，台北。
- 陳虹彤 (2010)。已婚社會工作人員的工作與家庭衝突對家庭生活滿意度之影響。國立政治大學社會行政與社會工作研究所，台北。
- 陳惠娟、郭丁熒 (1998)。「母職」概念的內涵之探討－女性主義觀點。《教育研究集刊》，41，73-101。
- 陳薇薇 (2008)。是母職還是專業？～寄人籬下的國小附幼女性教師職場性別經驗之探究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學性別教育研究所，高雄。
- 陳韻如、廖鳳瑞 (2015)。幼教保工作之女性化與低酬庸現象。《臺灣教育評論月



刊，4（4），136-139。

陸洛、張婷婷、張妤玟（2012）。工作與家庭的意義對因應職家衝突的影響—華人雙文化自我觀之展現。《本土心理學研究》，37，141-189。

陸洛、黃茂丁、高旭繁（2005）。工作與家庭的雙向衝突：前因、後果及調節變項之探討。《應用心理研究》，27，133-166。

傅仰止、章英華、廖培珊、謝淑惠（2017）。台灣社會變遷基本調查計畫第七期第二次調查計畫執行報告（報告編號：MOST 104-2420-H-001-005-SS3）。台北：中央研究院社會學研究所。

勞動部統計處（2018）。近年我國女性勞動參與狀況，勞動統計通報。2018/10/17，取自：<https://www.mol.gov.tw/media/5759086/%E8%BF%91%E5%B9%B4%E5%A5%B3%E6%80%A7%E5%8B%9E%E5%8B%95%E5%8F%83%E8%88%87%E7%8B%80%E6%B3%81.pdf>。

曾晴（2017）。高學歷女性投身母職的召喚經驗探究。未出版之碩士論文，國立臺北教育大學心理與諮商學系碩士班，台北。

黃于寧（2018）。職業婦女新手媽媽母職困境與因應之研究-以護理人員為例。未出版之碩士論文，銘傳大學諮商與工商心理學系，桃園。

黃英輝（2017）。越南外籍配偶的母職挑戰與協商策略。未出版之碩士論文，南華大學應用社會學系社會學碩士班，嘉義。

熊秉真（1995）。《幼幼—傳統中國的襁褓之道》。新北：聯經出版事業公司。

臺北市社會工作人員職業工會（2018）。【新聞稿】黯淡社工日 全台社工工會揪出高風險縣市，2019/02/17，取自：<https://www.cooloud.org.tw/node/90502>。

臺北市社會工作人員職業工會（2019）。108年9月9日「總統接見社工專業人

員，期盼建置合理薪資結構留任社會工作人才」回應聲明稿， 2019/09/17，取自：<https://www.facebook.com/tpswunion/photos/a.1538083583173725/2320470158268393/?type=3&theater>。

劉盈君（2014）。護理科學文本如何型塑護理專業中的性別隔離。人文社會與醫療學刊，1，57-75。

劉淑滢（2008）。擺盪在教職與母職之間：從角色期望看國小女性教師之母職實踐。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學教育心理與諮商學系，新竹市。

歐紫彤、洪惠芬（2017）。「最理想」照顧安排？—文化解釋觀點。臺灣社會福利學刊，13（2），1-77。

潘淑滿（2005）。台灣母職圖像。女學學誌：婦女與性別研究，20，41-91。

衛生福利部社會及家庭署（2018）。強化社會安全網計畫核定本，2019/05/30，取自：<https://www.mohw.gov.tw/cp-18-40093-1.html>。

衛生福利部社會救助及社工司（2019a）。社會工作專職人員數，2019/02/15，取自：<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-541-4703-103.html>。

衛生福利部社會救助及社工司（2019b）。建立社工專業人員薪資制度 期盼留任社會工作人才，衛生福利部新聞稿。2019/09/17，取自：<https://www.google.com/url?client=internal-uds-cse&cx=017432093606973510952:u6v95vqv6o&q=https://www.ey.gov.tw/File/D3C90DF89496D17D%3FA%3DC&sa=U&ved=2ahUKEwjEvZTatdfkAhXV7WEKHY0MAi8QFjABegQIBBAB&usg=AOvVaw3g0dkCbmZFzrsW4qr3bA54>。

鄭宇淵（2016）。諮商學習對於母職角色教養信念之影響。未出版之碩士論文，國立臺南大學諮商與輔導學系碩士在職專班，台南。

- 蕭蘋、李佳燕(2002)。母職的社會建構與解構。《婦女與性別研究通訊》，63，10-12。
- 賴宏昇(2014)。社會工作專業人員 薪資保障問題之探討。《社區發展季刊》，147，220-232。
- 謝美娥(2009)。就業母親之母職經驗與就業策略初探。《中華心理衛生學刊》，22(3)，299-333。
- 簡文吟(2004)。臺灣已婚婦女勞動再參與行為的變遷。《人口學刊》，28，1-47。
- 簡春安、鄒平儀(2016)。《社會工作研究法(2016修訂版)》。台北：巨流。
- 藍佩嘉(2009)。照護工作：文化觀點的考察。《社會科學論叢》，3(2)，1-27。
- 龐友萍(2009)。高雄縣市國民小學已婚女性教師母職角色知覺與工作壓力關係之研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學教育研究所，高雄。
- 嚴巧珊(2009)。壓力與支持：國軍女性軍人在不同母職階段任務之研究。未出版之碩士論文，國防大學政治作戰學院社會工作碩士班，桃園。
- 嚴祥鸞(2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。《社區發展季刊》，129，153-165。
- 蘇芊玲(1998)。《我的母職實踐》。台北：女書文化。

## 貳、英文部分

- Aker, J. (1990). Hierarchies, jobs, bodies: A theory of gendered organizations. *Gender & Society*, 4(2), 139-158.
- Apple, M. W. (2013). *Teachers and texts: A political economy of class and gender relations in education*. New York, NY: Routledge.
- Apple, R. D. (1995). Constructing mothers: Scientific motherhood in the nineteenth and twentieth centuries. *Social History of Medicine*, 8(2), 161-178.
- Arendell, T. (2000). Conceiving and investigating motherhood: The decade's

- scholarship. *Journal of Marriage and Family*, 62(4), 1192-1207.
- Arnup, K., Lévesque, A. E. & Pierson, R. R. (1990). *Motherhood issues in the late nineteenth and twentieth centuries*. London, England: Routledge.
- Baxter, J., Hewitt, B. & Haynes, M. (2008). Life course transitions and housework: Marriage, parenthood, and time on housework. *Journal of Marriage and Family*, 70(2), 259-272.
- Christopher, K. (2012). Extensive mothering: Employed mothers' constructions of the good mother. *Gender & Society*, 26(1), 73-96.
- Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2002). Gender differences in the importance of work and family roles: Implications for work–family conflict. *Sex Roles*, 47(11-12), 531-541.
- Dolado, J. J., Felgueroso, F. & Jimeno, J. F. (2003). Where do women work?: Analysing patterns in occupational segregation by gender. *Annales d'Economie et de Statistique*, 71-72, 293-315.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60-74.
- Etzioni, A. (1969). *The semi-professions and their organization: Teachers, nurses, social workers*. New York, NY: Free Press.
- Fraser, N. (1994). After the Family Wage: Gender Equity and the Welfare State. *Political Theory*, 22(4), 591-618.
- Gibelman, M., & Schervish, P. H. (1993). The glass ceiling in social work: Is it shatterproof? *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 8(4), 442-455.
- Glenn, E. N., Chang, G. & Forcey, L. R. (2016). *Mothering: Ideology, experience, and*

*agency*. London, England: Routledge.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

Grinnell Jr, R. M., & Unrau, Y. (2005). *Social work research and evaluation: Quantitative and qualitative approaches*. New York, NY: Cengage Learning.

Hakim, C. (1996). *Key issues in women's work: Female heterogeneity and the polarisation of women's employment*. London, England: Routledge.

Hattery, A. (2001). *Women, work, and families: Balancing and weaving*. Thousand Oaks, California: Sage.

Hays, S. (1996). *The cultural contradictions of motherhood*. New Haven, CT: Yale University Press.

Hochschild, A. (1995). The culture of politics: Traditional, postmodern, cold-modern, and warm-modern ideals of care. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society*, 2(3), 331-346.

Hochschild, A. (1997). The time bind. *WorkingUSA*, 1(2), 21-29.

Jaggar, A. M. (1983). *Feminist politics and human nature*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

Jeremiah, E. (2006). Motherhood to mothering and beyond: Maternity in recent feminist thought. *Journal of the Motherhood Initiative for Research and Community Involvement*, 8(1), 21-33.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford,



England: John Wiley.

Lambert, E. G., Pasupuleti, S., Cluse-Tolar, T., Jennings, M. & Baker, D. (2006). The impact of work-family conflict on social work and human service worker job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Administration in Social Work, 30*(3), 55-74.

Lewis, L. (2004). Gender and professional identity: A qualitative study of social workers practising as counsellors and psychotherapists. *Australian Social Work, 57*(4), 394-407.

McGinley, A. C. (2010). Work, Caregiving, and Masculinities. *Seattle University Law Review, 34*, 703-723.

McPhail, B. A. (2004). Setting the record straight: Social work is not a female-dominated profession. *Social Work, 49*(2), 323-326.

Myrdal, A., & Klein, V. (1998). *Women's two roles: Home and work*. Hove, England: Psychology Press.

O'Reilly, A. (2010). *Twenty-first century motherhood: Experience, identity, policy, agency*. New York, NY: Columbia University Press.

Pepin, J. R., & Cotter, D. A. (2018). Separating Spheres? Diverging Trends in Youth's Gender Attitudes About Work and Family. *Journal of Marriage and Family, 80*(1), 7-24.

Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 77*(2), 168-185.

Rich, A. (1995). *Of woman born: Motherhood as experience and institution*. New York, NY: Norton.

- Roberts, D. E. (1997). Spiritual and menial housework. *Yale Journal of Law and Feminism*, 9, 51-80.
- Simon, R. W. (1995). Gender, multiple roles, role meaning, and mental health. *Journal of Health and Social behavior*, 36, 182-194.
- Smart, C. (2013). Deconstructing motherhood. In E. B. Silva (Ed.), *Good Enough Mothering?: Feminist Perspectives on Lone Motherhood* (pp. 45-65). London, England: Routledge.
- Snir, R., & Harpaz, I. (2002). Work-leisure relations: Leisure orientation and the meaning of work. *Journal of Leisure Research*, 34(2), 178-203.
- Tronto, J. C. (1993). *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. Hove, England: Psychology Press.
- Williams, J. (2000). From difference to dominance to domesticity: care as work, gender as tradition. *Chicago-Kent Law Review*, 76(3), 1441-2001.
- Yi, C. C. (1994). Childcare arrangements of employed mothers in Taiwan. In E. N.-l. Chow & C. W. Berheide (Eds.), *Women, the Family, and Policy: A Global Perspective* (pp. 235-254). New York, NW: SUNY Press.

## 附錄一 個別訪談知情同意書

○○您好，

我是國立政治大學社會工作研究所碩士班的學生蔡易宸。目前在進行碩士論文的研究，研究題目為「**我照顧你家，誰照顧我家——論保護性社會工作者工作與母職的矛盾**」，希望能探討身兼母職的社會工作者的母職經驗以及在母職脈絡下的就業經驗，藉此對當代就業母親的處境、社會工作的職場特性提出更多的省思，對女性化職業場域的困境或母職預設的挑戰提出建議。

- 進行方式：

本研究希望邀請育有 18 歲以下子女，並現職於北部地區家庭暴力防治中心任職的女性社會工作者分享有關母職與就業的經驗(請參考附件訪談大綱)。將以一對一進行訪談，地點可選在您方便的地點，如咖啡廳、會談室、教室，時間約為 1-2 小時。為了資料紀錄的正確性，訪談時將錄音。如果您不願意錄音、不願某段發言錄音，或中途想停止，均可隨時提出。

- 參與風險與資料保存運用：

錄音資料彙整為逐字稿後會再請您確認，我們會負起保密責任，未來研究成果不會呈現您的真實姓名，亦會盡力避免他人從研究發表辨識出您的身份。但在非預期情況下您的身份或仍有可能受到揭露，請您慎重考慮是否接受訪談。

錄音與逐字稿將妥善保存，將於研究完成後刪除銷毀，並只使用在本研究。若您有興趣瞭解研究結果，可提供您報告摘要。若未來有出版可能，會另詢您的同意。

- 退出權益：

過程中，若您感到不舒服，想要暫停或退出研究，我們會完全尊重您的意願。先前已蒐集的資料會依照您的意願銷毀、歸還或選擇性分析。即便研究結束，有任何問題，都歡迎聯絡我們。

研究生：國立政治大學社會工作研究所蔡易宸碩士生

指導教師：國立政治大學社會工作研究所謝美娥教授

聯絡人：蔡易宸，電話：0916-242969

E-mail: [yechentsai@gmail.com](mailto:yechentsai@gmail.com)



## 附錄二 訪談大綱

### 一、基本資料

1. 個人資料：年齡、教育程度（大學及大學以上就讀科系）、證照
2. 家庭狀況：婚姻狀態、同住親屬、配偶就業狀況
3. 子女狀況：子女數、子女性別、子女年齡、子女托育狀況
4. 工作狀況：工作經歷、現今工作服務領域、工作年資、工作職位

### 二、母職概念的發展及特色。

1. 您對於一位「好母親」的想法為何？要做哪些事？（社會期待、家庭期待、自我期待）
2. 您在家庭中主要負責的親職責任或內容是什麼？您認為您與另一半在親職責任或內容上有什麼差別？
3. 請您談談您及家人平常照顧子女的日程及分工。（家庭方面包括幾點起床、三餐準備、子女接送、家務分工、洗澡、陪伴子女、幾點就寢、陪看醫生等）

### 三、母職脈絡下的就業經驗。

1. 您對於一位「理想社工」的想像為何？要做哪些事？（社會期待、組織期待、自我期待）
2. 您從事現在這份工作多久？選擇現在這份工作的原因是什麼？
3. 請您談談您平常的工作狀況（上下班時間、平日或假日加班、下班後是否需繼續工作、on call）
4. 在家庭與工作難免有許多衝突，能否說說您在身兼母職後所感受到的衝突有哪些？您怎麼調整或因應？（例如沒時間接小孩、等小孩睡了再開始工



作、受情緒影響、堅持不能加班、請同事幫忙、計畫調職、拒絕升遷、請家人幫忙等)

5. 前面您提到對於「好母親」以及「好社工」的想法，您認為兩者之間會有衝突或相互影響嗎？
6. 當您工作與母職的調節困難時，組織制度、主管、同事、親友會給您任何協助或壓力嗎？有其他資源和協助嗎？（友善家庭制度、同儕關係、主管支持或施壓、非正式支持系統等）

