

國立政治大學公共行政學系

碩士學位論文

我國公部門社工人員的工作壓力與工作生活平衡

之研究

—以臺灣北部某家庭暴力暨性侵害防治中心為例

A Study of Job stress and Work-Life Balance of Social Workers
in the Public Sector: The Center for Prevention of Domestic
Violence and Sexual Assault in Northern Taiwan.

指導教授：傅凱若 博士

研究生：黃怡瑄 撰

中華民國 110 年 6 月



National Chengchi University

Department of Public Administration

Master Thesis

**A Study of Job stress and Work-Life Balance of Social
Workers in the Public Sector: The Center for
Prevention of Domestic Violence and Sexual Assault in
Northern Taiwan.**

Advisor: Kai-Jo Fu, Ph.D.

Graduate Student: Yi-Xuan Huang

June,2021



謝誌

撰寫這篇論文的過程，充滿茫然與掙扎，使我在深夜一人時，總認為自己宛如螞蟻，不停在白紙的一黑線上爬行，明明黑線外是一片白值得探索的世界，我卻執著於線上的一片黑而寸步難行，我不知道這條漆黑難行的路，我還得爬行多久，又或是看似終點實則是另一個起點的路途，如此煎熬，使我身心疲倦而舉步維艱，一事無成的自己，是否顯得一無是處？

在反覆自我掙扎與逃避之下，這篇論文能順利完成，首先，感謝我的指導教授傅凱若老師，總是以溫暖的笑容與言語鼓勵我，讓我感受到一線希望的可能性，有勇氣持續努力，謝謝老師的細心指導，才得以完成這篇論文。其次，感謝陸宛蘋及廖興中老師，在計畫審查與口試時，提出許多研究建議，促使我在思索與撰寫研究論文上進一步改進與成長，也讓這篇論文得以更為完整。其三，感謝本研究的受訪者願意百忙之中撥冗受訪，感謝他們分享自身的經驗，充實論文的資料分析。

另外，我想特別感謝家人與朋友，沒有他們的鼓勵與陪伴，我無法堅持走到這一步，感謝父母與弟弟對我的關心與支持，尤其，父母既擔憂我的論文進度，但又害怕給我壓力，卻仍默默支持我的任何決定，感謝父母的提拔，我才能成長至此。感謝述玟，在我最倉惶無措之時，勉勵我不要放棄，感謝 Zayi 與毛絨的鼓勵與分享生活點滴，豐富我苦悶的研究生生活。

最後，感謝最終沒有放棄的自己，這一路走來不容易也不後悔，相信自己，終有所成！

黃怡瑄 謹誌於

高雄

2021 年 6 月



摘要

本研究關注我國公部門社工人員的工作壓力與工作生活平衡之關聯性，進行初探性研究，再輔以深入訪談方式，了解個案的工作壓力情境與其因應策略，以及現行工作生活平衡支持性措施之影響。本研究運用半結構式訪談法，受訪對象抽樣方式為立意抽樣與滾雪球抽樣，本研究總共訪談 12 位受訪者。

本研究與先前研究不同之處為，首先，目前關於社工人員的工作生活平衡之討論較少，且較多以工作與家庭之衝突為主軸，本研究所討論的工作生活平衡之範圍更為廣泛；其次，關注公部門社工人員的個案工作壓力與工作生活平衡之關聯性，以及其服務單位之工作生活平衡支持性措施之助益；第三，瞭解社工人員的工作壓力與工作生活平衡之間，其個人壓力調適與社會支持之影響。

本研究結果顯示，第一，工作壓力較可能會導致社工人員工作生活衝突，且時間衝突的感受較為強烈，主因係工作時間影響到生活時間。第二，社工人員的個人壓力調適及家人與同事、督導、長官等社會支持，亦可能影響其個人工作生活之平衡。第三，員工協助方案之心理諮詢具有紓壓效果，以及現行工作生活平衡措施支持效果有限。最後，本研究根據上述研究發現，提出現行工作生活平衡支持性措施之政策建議。

關鍵字：工作生活平衡、公部門、社工、個人調適、社會支持、員工協助方案



Abstract

This study focuses on the work stress and work-life balance of social workers in the public sector and attempts to provide answers to the following research questions: understand the governmental social workers' work stress and conflict between work and life; how do the social workers balance work and life and what effect does current work-life balance policies on the social workers?

In this study, the researcher adopted semi-structured interview and used purposive sampling and snowball sampling to select interviewees. 12 social workers of the public sector were interviewed in this study.

Different from other studies: The first, previous research focuses on work-family conflict and this study pay more attention to work-life balance. Second, the study focuses on the effect of current work-life balance policies. Third, governmental social workers' self-adjustment and social support on how to balance work and life.

The results indicate that, first of all, the social workers are facing both work-to-life and life-to-work conflicts, but they have stronger feelings toward work-to-life conflict. It is mainly because of long work hours and special tasks of the work such as on-call shifts. Second, those who can manage work- life conflict effectively receive the social support from family members and supervisors and colleagues of the work team. Third, the psychological counseling of EAPs has a positive effect on mitigating work-life conflict. Based on these findings, this study proposed some suggestions for work-life balance policies.

Keywords: work-life balance, public sector, social worker, self-adjustment, social supports, EAPs



目次

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 名詞界定.....	8
第二章 文獻回顧.....	14
第一節 工作壓力.....	14
第二節 工作生活平衡.....	31
第三節 我國工作生活平衡政策及措施.....	37
第四節 我國公部門之工作生活平衡措施.....	46
第五節 社會支持.....	50
第三章 研究設計.....	60
第一節 研究架構.....	60
第二節 研究方法.....	61
第三節 研究對象.....	63
第四節 訪談大綱設計.....	67
第五節 研究流程.....	70
第四章 研究資料分析.....	71
第一節 我國社工人員的工作壓力之分析.....	71
第二節 我國社工人員工作生活衝突之分析.....	97
第三節 個人調適與社會支持.....	107
第四節 現行工作生活平衡支持性措施之影響.....	117
第五章 結論與建議.....	127
第一節 研究發現.....	127
第二節 政策建議.....	134
第三節 研究限制與未來發展建議.....	138
參考文獻.....	140
附錄：訪談大綱.....	146



表目次

表 1-1 我國社福領域社會工作專職人員數統計.....	9
表 2-1 社工人員的工作壓力源.....	20
表 2-2 各地方政府社會局處(含家防中心)社工人員之人身安全事件.....	23
表 2-3 社工人員工作壓力與因應之相關研究.....	28
表 2-4 我國工作生活平衡的法制面.....	39
表 2-5 社會網絡的特徵與功能.....	54
表 3-1 受訪者基本資料.....	66
表 3-2 訪談提綱.....	68





圖目次

圖 2-1 社會網絡與社會支持對身心健康影響之理論模型.....	56
圖 3-1 研究架構圖.....	61
圖 3-2 研究流程圖.....	70





第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

隨著時代變遷與社會發展，我國近年來受到全球化、產業轉型、人口高齡化、少子化、多元家庭型態、貧富差距擴大、人民福利服務需求擴增等因素影響下，我國政府持續檢視與修正現行的社會福利政策與法案，並努力衡平社會福利財政、整合政府社會福利資訊、充實社工人力、增進社工專業人力的教育訓練、富含新意的社會服務內容與提供方式，以及建立社會福利之服務提供評估指標等，可見我國的社會福利政策備受政府與國人重視，係值得探討相關政策發展。

回顧我國社會福利政策發展歷程，1945 年「四大社會政策綱領」影響我國憲法中基本國策，有關社會安全第 152 到 157 條條文的內容，強調政府對老幼、婦女、勞工等群體的照顧。1965 年「民生主義現階段社會政策綱領」係為首要中央政策意涵的社會福利政策綱領，並奠基社會工作者專業化制度及社會救助措施現代化，使社區發展成為提供社會福利的途徑之一；最後則是針對兒童、老人與身心障礙者的福利進行社會立法。1980 年至迄今通過許多重要的福利法案，如「全民健康保險法」、「身心障礙者保護法」、「社會工作師法」等。其中，防暴三法—「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」及「性騷擾防治法」分別在 1997 年、1998 年及 2005 年接續三讀通過，全國各縣市政府也依法成立專責處理家庭暴力及性侵害案件之機關，即家庭暴力暨性侵害防治中心，家防中心法制化後，其擔負處理家庭暴力及性侵害等保護案件之責任。

為強化社會網絡連結成跨體系合作機制，我國政府推動自 2018 年推動「社會安全網計畫」，彌補社會安全網絡之間的缺漏之外，社會問題的複雜與多元，以及持續增加的社會服務，也呈現出許多關於社工人員的議題，如社工人力配置、社工人力專業訓練發展與社工人員支持性措施等，亦曾有報導¹討論我國社工在社會服

¹ <社工是人，不是神>，鍾岳明(2020.04.27)，取自：<https://www.mirrormedia.mg/story/20200424pol001/>。

務的工作情境，如何面對多元複雜的個案，以及在面對個案過程中的個人心境，加以省思政府與社會大眾賦予社工「助人者」的角色，卻未能察覺社工在服務個案時，也可能出現莫可奈何與無能為力的挫折感。

當政府不斷提出相關社會安全網計畫方案，需要服務或關心的個案持續增加，卻未給足社工所需的支持，是否真能搭建撐住整個社會的網絡關係，值得探討。對於我國社工實務的問題，黃源協(2002)指出，個案問題複雜化與民眾需求多元化，卻出現社工人力不足與社工流動率高的困境，同時也因應著高效率、高績效與高責信的訴求，但卻受限於管理能力不足與資源有限，為社工實務帶來許多挑戰。

蘇俊丞(2018)提及我國 1990 年代起，政府開始大量採用民營化、契約委外、強制性競標及市場化等方式，提供社會福利服務，改變傳統社會工作的型態，也影響與衝擊社會工作者。可見，政府的社會服務提供者角色發生轉變，以及透過自由競爭方式進行社會服務，此舉除了改變社會服務的提供方式，也對社工人員有所影響、如社會工作服務委外給民間團體、約聘僱制社工人員增加、設立社會服務績效指標等，以及，伴隨人民的福利服務需求增加，以及尋求效率、效能又經濟的方式提供社會服務時，往往也犧牲了社會工作者的勞動權益與個人生活，臺灣的社工人員經常被視為「過勞的助人者」，行政院衛生福利部²統計報告顯示我國社會工作人員工作負荷偏重；2018 年，全台社工工會曾進行「台灣社工工作服務產業勞動權益調查」³，調查結果顯示，社會工作服務者每日實際平均工時接近十個小時，甚至，有四成的社會工作服務者曾將工作業務帶回家完成；2020 年 4 月，台北市社會工作師公會的「社會工作執業安全課前規劃調查」⁴，該問卷調查結果顯示「62% 的人曾因擔心個案而難以放鬆休息，73% 的人曾因服務計畫而挫敗失望，77% 的人曾有憂鬱、悲傷、沮喪等情緒」。

²社會安全網計畫，取自：行政院衛生福利部 <https://www.mohw.gov.tw/cp-4421-43311-1.html>。

³「功德無「亮」 社工工時 9 小時薪水要回捐 8 千」劉芮菁(2018.04.22)公視議題中心，勞動權益。取自：<https://pnn.pts.org.tw/project/inpage/292/44/39>。

⁴台北市社會工作師公會「社會工作執業安全課前規劃調查」(2020.04.16)，取自：<https://www.tpcsw.org.tw/news/index/2/2335>。

在面對社會環境變遷、人民服務需求多元化與社會福利服務政策項目日漸增長等情況下，我國的社工處於工時過長、高壓職場、執業安全危機、個案數量負荷沈重、勞動條件不佳的工作環境，臺灣社會工作專業人員協會⁵指出過勞的社工人員在身心健康方面容易出現以下幾個現象：（1）工作情緒耗竭與職業倦怠；（2）缺乏工作熱誠，面對個案缺乏同理心；（3）自我效能感降低，工作成就感下降。

許多社工人員在職場的身心健康，令人擔憂曾有許多相關研究討論社工人員的工作負荷與工作壓力之關聯，以及工作負荷對於社工人員個人留職或離職願、社會服務提供品質等之影響，如：黃婉菁（2003）的研究指出，「因應多元複雜化的社會問題，社工人員必須面對過多或陌生的個案問題」，此使得社工的壓力增加，並可能影響工作生活滿意度與專業承諾。高淑雲（2004）對於家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討，最令社工人員覺得壓力的是組織工作，以及壓力對社會工作者生活與工作會產生負面影響。涂筱菁（2006）指出組織內困擾主因為人力不足，次因則為行政工作過多。汪芬如（2011）研究婚暴社工的工作壓力源與壓力反應的情形，提出婚暴社工主要壓力來自工作環境。陳麗雲（2012）探討身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力與組織承諾，其研究指出社工人員感到壓力的是「工作負荷」。楊子萱（2018）認為社工人員的工作壓力不僅是工作負荷沈重、工作時數長或職場勞動條件不差等因素，更是與工作環境互動而產生。許婉喻（2019）討論基隆市社工人員的工作壓力與幸福感兩者之關係，該研究提出在基隆市的社工人員對於需要處理突發狀況或緊急交辦事項最感到工作壓力，也顯示對於基隆市的社工人員而言，間接工作如社福政策研究與規劃、行政業務等亦有壓力感。由於，社工人員的職場壓力沈重，導致社工人力低配置的普遍性與社工人力的高流動率（彭懷真，2002；陳仲良，2003；曾中明、蔡適如，2007）。

⁵社會工作人員職場身心健康指南 p.3，取自：<https://www.tasw.org.tw/tw/product/24>。

社工人力進用不足、社工高流動率等係長期以來既存的問題，為了改善社工人力不足，2010 年行政院內政部開始提出相關配套方案，核定「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」，2016 年推動社會安全網政策，建構完善社工體系將有助於降低社會安全事件發生，權責機關應通盤瞭解目前社工人力供需情形，進行社工人力增補，行政院衛生福利部提出「強化社會安全網計畫－社工人力增補計畫」，以緩解各地方政府社工人力不足之問題。至於，保障社工勞動權益方面，行政院衛生福利部「社會工作人員薪資制度計畫」調整在政府與民間單位服務的社工人員之薪資結構，盼能有助於社會工作專業人才留任，減少社工人力流動率，以落實社會安全網政策，並維護國人生活的安全與保障。除了，社工薪資制度化外，也強化「社會工作人員執業安全」，以「安全就業」、「安心服務」、「安定管理」為三大策略，使社工在進行個案服務時，免於人身安全的疑慮。然而，此舉是否能確實改善人力不足的窘境與減少工作負荷，以及現行支持性措施能否有效協助社工舒壓與工作生活取得平衡，值得討論。

就上述研究背景，可以感受到，我國社工人員經常因於社工人力不足、服務業務多元、業務急迫性、輪班執勤等因素，處於工作時間較長與業務負荷較沈重的狀態，容易使社工人員罹患身心健康問題，甚至，提高社工人員的離職意願，以及本研究認為，社工人員的生活不是僅有工作生活，還包含了個人與家庭生活，當個人必須花費較多心思與時間忙於工作時，則可能面臨工作及個人與家庭生活的衝突與兩難⁶，再加上，近年來，工作生活平衡（Work-Life Balance）愈來愈受人重視，關注工作與個人及家庭生活的均衡發展，以及我國提出許多工作生活平衡政策（Work-Life Balance Policy）及其相應的支持性措施，因此，討論我國社工人員的工作生活平衡有其重要性，且過去多以工作家庭平衡（Work-Family Balance）與衝

⁶ 「春節仍要值班 家防社工：社會需要我們」陳昱婷（2021.02.09）中央社報導。取自：<https://www.cna.com.tw/news/alog/202102090070.aspx>。該報導顯示家防中心為了處理通報案情，24 小時通報專線服務，全年無休，社工因應年節通報案件，需要於年假期間輪值，受訪社工表示：「雖然無法與家人過節感到難過，但於過年期間，幫助受家暴的個案，是一件重要的事情，社會就是需要社工、警消、醫護人員等努力，保護大家的平安」。從此可以得知，輪值待命的社工會因為工作業務需求，影響個人及家庭生活的時間。

突進行討論，如簡瑞娟（2012）關注社工人員的工作家庭衝突及工作家庭助益，瞭解社工人員的工作特性與需求等對於其工作家庭衝突的影響，陳怡如（2018）探討我國社工人員的工作角色與家庭角色的衝突因素及其因應機制，可以發現，過去關於社工人員工作生活平衡相關研究較少，且研究範圍主要為工作與家庭，本研究認為工作以外的時間不僅止於家庭生活，包含個人生活的休閒娛樂與社交活動等，因此，將原有的工作家庭平衡，延伸至工作生活平衡的概念，並討論社工人員的工作壓力與工作生活平衡之衝突因素及關聯性，以及社工人員的因應機制，現行支持性措施的影響等為研究焦點，故本研究動機之一為哪些因素導致我國社工人員感受到工作生活衝突？工作壓力是否為主要因素？工作壓力與工作生活衝突之下，對於社工人員產生什麼影響？

本研究動機之二為瞭解社工人員的工作壓力與工作生活平衡之後，進一步探究個人處於工作壓力，以及工作及個人與家庭生活的衝突時，個人的因應策略，如何調整工作與個人及家庭生活之間的平衡，社會支持的效果又是如何。

本研究動機之三係個人為了取得工作與個人及家庭生活之間的平衡，可以透過現行的工作生活平衡政策及措施，得到工作及個人與家庭生活平衡的支持資源，如：家庭照顧方面，育嬰假、家庭照顧假、育嬰津貼、托育服務等；身心紓壓方面，個人可以透過員工協助方案，心理諮商服務等，因此，本研究欲討論現行工作生活平衡的支持性政策及措施，對於社工人員的影響與助益。

本研究希冀透過探討社工人員的工作壓力、工作生活平衡之現況與因應措施，促使更多關注社工人員群體，予以正向支持與協助。

第二節 研究目的與問題

目前，許多研究曾討論社工人員的工作壓力、服務品質、專業承諾、留任與離職因素等，上述研究偏向工作層面對於社工人員的討論，但是，本研究認為生活不僅有工作，還包含家庭生活支持著一個人生活的價值與目標，也幫助個人減緩壓力帶來的身心負荷，如 Caplan (1974) 認為來自家人的非正式性社會支持，可以減少壓力對個人的負面影響，社會支持是個人心理健康的保護因子；Cassel (1974) 亦認為當個人處於壓力情境時，家人、親朋好友與同事的社會支持具有舒緩 (buffering) 或保護 (cushioning) 作用，黃婉菁 (2003) 研究指出，若是有經驗者、督導、上級長官的支持，給予工作上的建言與鼓勵，將可以降低因工作而產生的焦慮感與壓力。

我國近年推動許多「工作生活平衡」(work-life balance)⁷政策與立法，盼能增進國人的工作生活之平衡，但目前論文與文獻較少討論我國社工人員的工作生活平衡，因此，本研究希望透過深度訪談研究方法，探討社工人員的「工作壓力」與「工作生活平衡」關聯性，為瞭解上述關係與影響，首先討論公部門社工人員在何種情況會發生工作生活平衡的衝突，其衝突受到工作壓力的影響程度，包含社工人員的工作壓力源因素。第二，探討社工人員對於「工作壓力」與「工作生活平衡」之調適行為，如個人的實際感受與因應策略。第三，討論現行「工作生活平衡」(work-life balance) 政策與立法等支持性措施，對於社工人員的影響。

最後，冀望藉由本研究，使更多人重視社工人員對於社會服務工作之重要性，提供有效地支持性措施，正向支持與協助社工人員。

⁷根據行政院勞動部的定義，所謂的「工作與生活平衡」(work-life balance)，指改善工作與生活上的衝突，避免將工作壓力帶回家庭生活，或者是生活壓力影響工作表現。許多國家陸續推行促進工作與生活平衡政策，如：彈性安排業務、彈性工時、幼兒照顧等層面，以支持與鼓勵企業提供員工友善家庭的措施。

基於上述研究背景與動機，提出以下研究目的：

- 一、瞭解公部門社工人員的「工作壓力」，在何種情況面臨工作生活平衡的衝突，其衝突受到「工作壓力」的影響程度。
- 二、瞭解公部門社工人員個人「工作壓力」與其「工作生活平衡」的關聯性為何，個人調適其工作生活平衡的策略。
- 三、瞭解現行「工作生活平衡」(work-life balance) 政策與立法等支持性措施，對於社工人員的影響。

基於上述研究目的，提出以下研究問題：

- 一、公部門社工人員的工作壓力？
- 二、公部門社工人員的工作壓力之影響為何？
- 三、公部門社工人員的工作壓力與工作生活平衡之關聯性？
- 四、公部門社工人員的工作生活衝突之因素？
- 五、公部門社工人員如何自我調適其工作壓力與工作生活平衡的衝突？
- 六、公部門社工人員的工作生活平衡之社會支持效果？
- 七、現行「工作生活平衡」(work-life balance) 政策與立法等支持性措施的內容？對於公部門社工人員的「工作生活平衡」之影響？

第三節 名詞界定

本節將說明本研究相關之名詞定義與內涵，分述如下：

一、社會工作者

我國社會工作者係藉由社會工作專業知能，協助個案與家庭及團體與社區等，培力與修復其社會功能，增進社會福利的專業的助人者。依據社會工作師法第12條，社會工作者的執行業務多元，如家庭關係、婚姻生活、社會融入等問題的心理評估與因應，以及處理各種社會福利法規所規定的保護性服務，並且，提供個案與家庭及團體與社區等預防性及支持性服務，除此之外，還包含社會福利服務資源的整合運用與社會福利單位或方案的設計、評估、管理、發展與教育訓練及民眾的社會福利權益協助等，亦需要執行其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。若以其服務人口群來分類，例如兒童及少年、老人、身心障礙者、婦女等，社會工作者會依服務對象的需求提供相關服務；若以服務場域區分之，則有家庭、社區、各級學校、公私立醫院、法務部矯正署所轄監獄、各地方縣市家庭暴力及性侵防治中心等；另以服務性質，除了主要負責兒少保護、家庭暴力及性侵害防治等第一線服務工作之執行的「保護性社工」，近年，因應社會安全網計畫，增設「心衛社工」專責暴力傾向的思覺失調症患者，目的是協助患者的家庭能有相關資源加以援助，並追蹤患者服藥與就醫情況，盡可能避免再次出現暴力事件，藉以補強社會安全網的漏洞。

依據行政院衛生福利部調查⁸，截止2019年統計，社會福利領域社會工作專

⁸ 行政院衛生福利部統計（2020.04.30），取自：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2980-14049-113.html>。

職人員數約 14,979 人（公部門 6,238 人、私部門 8,741 人），其中，男性為 2,807 人，女性則為 12,172 人，可見我國從事社會工作者逐年增加，以及從業者女性居多。

表 1-1 我國社福領域社會工作專職人員數統計

年度	總計	男性	女性
2003 年	2,713 人	475 人	2,238 人
2004 年	3,208 人	553 人	2,655 人
2005 年	3,686 人	634 人	3,052 人
2006 年	4,356 人	661 人	3,695 人
2007 年	4,709 人	745 人	3,964 人
2008 年	5,655 人	902 人	4,753 人
2009 年	6,232 人	966 人	5,266 人
2010 年	7,103 人	1,102 人	6,001 人
2011 年	8,409 人	1,332 人	7,077 人
2012 年	9,457 人	1,601 人	7,856 人
2013 年	10,301 人	1,758 人	8,543 人
2014 年	11,537 人	2,021 人	9,516 人
2015 年	12,487 人	2,274 人	10,213 人
2016 年	13,589 人	2,695 人	10,894 人
2017 年	15,000 人	2,723 人	12,277 人
2018 年	15,643 人	2,895 人	12,748 人
2019 年	14,979 人	2,807 人	12,172 人

資料來源：行政院衛生福利部。

基於本研究目的與問題，本研究對象為從事社會福利領域之社會工作者。至於本研究所稱之社會工作者（下文簡稱社工人員），係指從事社會工作服務之人員，工作職稱：（一）職稱為社工員（師、督導）：執行社會工作師法第 12 條⁹

⁹ 社會工作師法第 12 條，社會工作師執行下列業務：

- 一、行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。
- 二、各相關社會福利法規所定之保護性服務。
- 三、對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。
- 四、社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。

所列業務之社會工作師、社會工作督導員、社會工作員及家庭暴力及性侵害防治中心之組長及組員，具備社會工作本科系或社工相關科系畢業或社會工作師證照。

(二) 職稱非社工員（師、督導）：執行社會工作師法第 12 條所列業務，職稱為社福員、約聘組長、約聘專員、科（課）員等，具備社會工作本科系或社工相關科系畢業或社會工作師證照。

二、社工督導

社會工作督導（social work supervision），其概念依據美國社會工作人員協會（National Association of Social Workers，NASW）與美國社會工作委員會聯合會（Association of Social Work Boards，ASWB）在 Best Practice Standards in Social Work Supervision¹⁰（2013）一書中，其定義社工督導（下文簡稱督導）係指督導者與受督者之間的關係，督導者對於受督導者在實際服務個案過程提供指導，如社工專業知能與相關倫理責任，使個案能夠得到良好的服務，在督導關係中，督導者與受督導者之間存在信任、支持和同理心的經驗之上，督導者必須適時給予受督導者建設性回饋與尊重，才能促成良好的督導協力關係。因此，督導的主要功能為行政、教育及支持等三個層次。

(一) 督導的行政功能：

即督導對於受督導者進行績效管理，使受督者能夠為個案提供有效的服務，

五、社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。

六、人民社會福利權之倡導。

七、其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。

¹⁰ Best Practice Standards in Social Work Supervision（2013）係由美國社會工作人員協會（National Association of Social Workers，NASW）和美國社會工作委員會聯合會（Association of Social Work Boards，ASWB）制定一套社會工作督導最佳實踐標準，以支持與強化對社工人員的專業督導制度。

通常督導會因應社福單位或機構的目標、服務個案、工作場域與人力資源等有效調配人員，並著重於監督者在業務分配是否合理，因此，督導處於組織管理者與第一線社工人員之間，具有緩衝的效果。

(二) 督導的教育功能：

重視專業發展與實際個案實務，提供受監督者在社會服務相關的專業知識與技能，對於受督者進行教育訓練。

(三) 督導的支持功能：

係督導者減少影響受監督者的工作壓力，並鼓勵受監督者，予以其自我肯定；施麗紅（2017）指出督導可以提供情緒與實質支持，以協助受督導者因應高風險¹¹的工作情境，如兒少保護事件或家庭暴力處遇等所產生的情緒壓力或身心疲憊，因此，督導者也可能是受督導者的心理輔導者。

我國的社工督導制度隨著社工專業日漸受到重視，亦朝向督導訓練、考核與資格認證的制度化發展，如臺灣社會工作專業人員協會於 2014 年開始推動社會工作督導培訓工作坊並建構社會工作督導培訓及認證制度，透過整體性實務培訓，增進督導者的教育與支持性功能，也於 2016 年建置社工督導人才資料庫，持續深化我國的督導制度發展。

就上述可以得知，督導與受督導者之間的行政、教育及支持關係，可能影響受督導者提供社會服務的品質良窳，施麗紅（2017）認為督導功能若是能夠妥適發揮，雙向互動的合作信任關係，有助提升受督導者的專業知能，此對於服務個

¹¹ 根據「社工人員執行高度風險及一般風險業務量表」，所謂社工人員的風險業務係執行社會工作師法第 12 條所定直接服務及面訪處遇個案之業務(諮詢專線除外)，並有受騷擾、恐嚇、威脅等，致生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害。社工人員的高風險的業務內容，如：兒少保護個案、兒少性剝削個案、家庭暴力案件、性侵害案件被害人身心評估、老人及身心障礙者保護案件之訪視調查、高風險家庭服務、精神疾病防治及特殊族群處遇、社區自殺及(疑似)精神病人危機事件等。

案而言也有正面影響。除此之外，當社工人員在工作生活失衡過程中，督導又是如何提供協助，值得持續探究。

三、保護性社工人員

依據行政院衛生福利部所頒布的保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準，保護性社工人員係指辦理下列須 24 小時緊急保護之事項者：

(一) 依據兒童及少年福利與權益保障法第 53 條、第 56 條、第 57 條及第 64 條規定，辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護及後續輔導處遇之個案直接服務工作。

(二) 依據兒童及少年性交易防制條例相關規定，辦理救援及安置保護等個案直接服務工作。

(三) 依據家庭暴力防治法第 8 條規定，提供家庭暴力事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商。

(四) 依據性侵害犯罪防治法第 6 條規定，提供性侵害事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援；協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。

(五) 依據老人福利法第 41 條及第 43 條規定，提供老人短期保護、安置、訪視調查及個案輔導處遇之直接服務工作。

(六) 依據身心障礙者權益保障法第 76 條、第 77 條、第 78 條及第 80 條規

定，辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護、庇護安置及後續輔導處遇之直接服務工作。

四、社會個案工作處遇 (Social Case Work Treatment)

社會個案工作處遇(下文簡稱個案處遇)指社工人員藉由社工專業，採取直接或間接服務方式，協助個人及家庭處理其所面臨的問題，如協調社會資源、物質援助等，適當地解決其問題，簡言之，即是社工人員對於服務對象，提供社會服務工作的一系列過程。



第二章 文獻回顧

透過文獻回顧，瞭解社工人員的「工作壓力」與「工作生活平衡」之關聯，本章共分為五個小節依序探討之：第一節工作壓力，說明工作壓力的意涵與理論，以及探討社工人員的工作壓力因素與因應策略；第二節工作生活平衡，檢閱工作生活平衡之概念與理論，以及工作生活失衡之因素，加以瞭解生活與工作可能發生衝突的因素及其影響；第三節從我國現行工作生活平衡政策與措施，從中瞭解工作生活平衡支持性措施的發展歷程；第四節我國公部門之工作生活平衡措施，說明我國公部門內部運用工作生活平衡的法制與措施；第五節論述社會支持，當社工人員處於工作壓力與工作生活失衡時，家庭與組織支持對於社工人員之影響。

第一節 工作壓力

社工人員係藉由社會工作專業知能，協助個案與家庭及團體與社區等，培力與修復其社會功能，增進社會福利的專業的助人者，社工人員的服務個案多元且執行業務負荷繁重，需要對於社會服務有所熱忱，才能持續。

本節將討論我國社工人員工作壓力因素，以及相關改善計畫或措施，藉此了解我國目前對於社工人員工作生活平衡不易之因素，並加以檢視目前的政策與計畫方案是否有助於社工人員舒緩工作壓力與達到工作生活平衡。

壹、工作壓力的意涵

工作壓力乃是壓力的衍生物，先就壓力的意涵，加以說明之，進而論述工作壓力之意涵與理論，再進一步討論社工人員的壓力源與其相關研究。

一、壓力（stress）之定義

汪芩如（2011）指出早期的壓力研究多從精神醫學或心理衛生層面進行討論，

1962 年學者 French 與 Kahn 將壓力管理應用於企業管理，從而引起各界對於工作壓力之討論；陳麗雲（2012）表示 Hans Selye 於 1956 年將「壓力」（stress）的概念引入至社會科學領域，並定義壓力為個人身體對於需求所引起的非特定反應，這些非特定反應可能因於各種壓力源而引發；張春興（1992）則認為，壓力是個人身心感到威脅而產生的緊張狀態，此種緊張狀態會使個人有不愉快的情緒或痛苦的感受。

壓力應用於不同領域，而產生差異性見解，若依據壓力反應模式，可以將壓力的定義分為壓力為刺激型、反應型或互動型等三大類型：

（一）壓力是一種刺激

鄭涵栩（2016）指出壓力的刺激型定義，壓力乃是內外環境的變動對個人產生影響，若刺激過度，個人將會出現內心焦慮或逃避反應；楊采容（2020）認為此觀點較強調外界環境的刺激，忽視每個人的壓力容忍度有所落差，以及較欠缺個人認知因素對壓力刺激過程的影響。

（二）壓力是一種反應

此源自壓力症候群（stress syndrome）的提出者 Selye，其認為個人在面對壓力時，為了保護自身，避免環境威脅而受到干擾，都會產生非特定（non-specific）的生理反應，簡言之，將壓力視為個人在有害身心的環境，造成生理或心理變化與行為反應。鄭涵栩（2016）以 Selye 觀點，表示反應型壓力觀點係指得個人一經外在威脅時，會使用各種不同因應壓力的方式。此觀點雖指出個人面對壓力的反應，但是忽略個人對壓力的認知，因此，較不適合討論心理壓力層面。

（三）壓力是一種互動

汪芬如（2011）認為互動型壓力觀點是結合刺激觀點與反應觀點，將壓力界定為環境刺激與個人反應的中介變項，簡言之，壓力是透過環境刺激與個人反應相互作用而形成的結果。楊采容（2020）指出該觀點強調個人的壓力認知經驗有存在差異性，因此每個人對壓力的反應行為或表現也有所不同。張春興（1992）指出，心理學研究較多探討互動觀點的壓力，即壓力所造就的刺激與反應的相互作用關係，

係個人若沒有意識或認知到壓力的威脅性，自然而然對其不構成壓力，又或是個人有意識或認知到壓力的刺激性、迫害性等，但自身有能力與處理經驗可以因應壓力情境時，因此，也不會對其產生壓力。

二、工作壓力之定義

所謂的「工作壓力」(Job stress)係在工作中，使個人產生反感情緒或負面行為等，皆可以被視為工作壓力，適切的工作壓力可以促進工作士氣，提升工作效率，但若壓力超過個人能夠負荷程度，會引發個人生理及心理與行為的改變。工作壓力的定義，可以就壓力的刺激型、反應型或互動型等三大觀點，加以論述之：

(一) 工作壓力是個人受到內外環境變化的刺激

若以刺激觀點定義工作壓力，工作壓力係工作環境存在威脅性的工作情境，如工作環境不佳、工作環境有人身安全的疑慮、工作要求等，對個人引發壓力，產生內心焦慮或緊張情緒等負面影響。

(二) 工作壓力是個人調適內外環境的反應結果

若以反應觀點定義工作壓力，工作壓力係個人面對工作壓力源時，卻無法消泯或去除壓力情境，則引起個人生理或心理的反應表現。

(三) 工作壓力是個人與內外環境互動相互作用

若以互動觀點定義工作壓力，工作壓力係個人面對工作壓力源時，自身認知或意識到壓力的威脅性，導致身心倦怠的負面感受。

本研究採用互動觀點定義工作壓力，認為工作壓力會使個人產生負面情緒，是個人陷入一種緊張狀態，進而影響生理及心理與行為，該工作壓力可能源自於工作情境、業務性質、工作時數、工作負荷、角色期許等，當個人認知工作壓力的脅迫性時，工作情境是引發工作壓力的觸媒，個人會對於壓力產生負面反應。

貳、工作壓力理論

一開始的壓力研究由精神醫學或心理衛生層面加以探討，後續的壓力研究發展應用在不同領域，而產生各種關於工作壓力理論之討論，本研究就部分工作壓力理論，論述如下：

一、生物學之壓力觀與理論模式

此係個人原有生活方式發生變化，即出現壓力與其反應行為，Selye (1956) 認為個人在面對壓力時，會產生非特定 (non-specific) 的生理反應，如焦慮情緒或身體不適等負面身心理狀態，負面的身心俱疲狀態又會使壓力惡化，簡言之，將壓力視為個人在有害身心的環境，導致生、心理變化與反應行為。

二、心理學之壓力觀與理論模式

心理學之壓力觀與理論模式之壓力循環模型 (stress cycle model) 提出壓力源 (stressor)、認知 (sense)、反應行為 (coping response) 與結果 (consequence) 等四個層面受到壓力而形成循環過程，壓力源如對個人的刺激或要求，包含薪資福利、人際關係、工作負荷等，若個人認真的壓力源存在又無法合適調適時，個人會認定該刺激為壓力，也認為個人長期處於高度壓力或過度負荷的環境，容易患有生、心理的疾病。

三、角色壓力理論 (role stress study)

角色壓力理論屬於社會學之壓力觀與模式理論之一，係個人在工作或生活中扮演多種角色，當個人無法有效表現角色應有之期待或功能時，將對個人產生角色壓力。角色通常與角色期待有關，張春興 (1992) 指出角色期待係預期角色的義務及行為，若是個人的角色期待不一致或過度期待，個人無法履行時，會產生角色緊張、角色衝突與角色壓力，關於工作壓力之研究，角色通常是造成壓力的主要來源，並將角色衝突 (role conflict)、角色不明確 (role ambiguity)、及角色過度負荷 (role overload) 等視為角色壓力 (role stress)，如 Caplan (1975) 工作壓力量表 (Job Stress Questionnaire, JSQ)，包含「角色模糊」與「角色衝突」等。

綜觀上述關於工作壓力文獻討論，各家學說見解由於採取不同觀察角度，因此各有道理，其共通點為工作壓力會對個人產生負面的身心反應，故瞭解我國社工人員的工作壓力源，以及如何改善之，有其必要性。

參、我國社工人員的工作壓力源

我國衛生福利部在「2025 衛生福利政策白皮書暨原住民族專章」¹²指出，我國社工人員處於人身安全保障不足、勞動條件不佳、人力不足等困境，就社工人員人身安全保障不足部分，乃因於社工人員在服務過程中，可能會面臨言語污辱或暴力行為，為保障工人員的人身安全，政府針對社工人員執業安全制度化，包含定期安全訓練、提供安全設備、隨行人員陪同等；勞動條件不佳，如薪資待遇、業務繁重、工時較長等，有待檢討改進，至於，人力不足的部分，我國社工相關科系畢業生投入社福領域工作的比率偏低，現職人員流動率卻偏高，導致實務經驗未能傳承，顯現社工專業人員教、考、訓、用制度需要好好檢討，才能建構社工人員專職久任的工作場域。

全台社會工作人員職業工會「2018 台灣社工工作服務產業勞動權益調查」¹³所示，我國社工人員處於低薪勞動環境、工時長、被迫薪資回捐、超時工作沒有加班費等情境，社工人員的工作壓力是否會導致工作生活失衡，又如何改善或舒緩社工人員的工作壓力有其討論的必要性。

關於社工人員的工作壓力，黃婉菁(2003)指出，因應多元複雜化的社會發展，社工人員必須面對個案量過多的情形，此將會增加社工的工作壓力，也可能影響個人的生活滿意度與專業承諾，高淑雲(2004)探討家庭暴力防治社會工作者的壓力

¹² 衛生福利部 2025 衛生福利政策白皮書暨原住民族專章 (2018.09.03) 係我國國民衛生福利之規劃藍圖。取自：<https://www.mohw.gov.tw/cp-26-42978-1.html>。

¹³ 社工人員勞動權益問題，監察院曾進行調查報告(2019.05.28)，由王幼玲委員、田秋堇委員調查，全台社會工作人員(下稱社工人員)職業工會於 107 年 4 月 2 日社工日前夕，公布「2018 台灣社工工作服務產業勞動權益調查」，發現社工人員普遍有低薪、強迫回捐、超時工作沒有加班費等問題。衛生福利部對於中央及地方社福機關補助或委外經營或公辦民營的社會福利服務業務，有無清楚規範使用科目等調查報告。取自：<https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=6457>。

因應，發現龐雜的工作負荷量是主要的壓力源。社會工作強調助人，顯現其業務性質的特殊性，馬楓淞（2014）認為社會工作的業務性質，需要社工員保持工作認同與投入，但是社工人力過度負荷，容易導致身心受挫與工作壓力過大，進而產生工作無力感，社會支持若能有效發揮，則有助於保護性社工個人身心調適與舒緩工作壓力；以及，現今的社工人員的業務內容，不是只有提供個案服務，連帶的行政業務也是一大壓力，如洪意涵（2018）表示高屏地區社工人員之工作壓力普遍偏高，行政工作繁雜與機構缺乏支持是高屏地區社工人員的首要工作壓力源。

至於，社工人員的工作壓力源，有許多研究提出不同見解，說明如下：

Brown 與 Bourne（1996）以系統觀點討論社工人員的工作壓力來源，可以分為以下四種主要工作壓力來源：1. 社工自身系統：工作壓力源自於社工人員的個人生活。2. 直接服務工作系統：工作壓力源自於社工人員的直接服務工作，如：社工面對遭受家暴或性侵的受害者的悲憫與難過，又或者無力於協助受害者等負面情緒，而累積的壓力。3. 工作團隊系統：工作壓力源自於社工人員的工作團隊成員。4. 服務機構系統：工作壓力源自於社工人員與服務機構或督導等組織系統。

黃俐婷（2002）指出社工人員的工作壓力，主要源自於：1. 個人因素：如性別、年齡、服務年資、個人特質等。2. 工作因素：如社會服務工作的性質、社工角色壓力等。3. 工作團隊：如業務分配、溝通協調等。4. 組織因素：如組織環境、專業制度等。

黃婉菁（2003）認為社工人員的工作壓力源大致可以分為，組織因素與個人因素，組織因素包含工作性質、工作要求及工作環境等，個人因素則是工作壓力對個人生活的影響、個人對工作壓力的認知與感受以及因應方式等。

藍艷柔（2004）針對醫務社會工作者之工作壓力，提出五種工作壓力源：1. 工作本質：指社會服務工作的業務性質，如急迫性、突發性業務多。2. 組織角色：指社工人員對自我的認同感、組織對社工人員的角色期待與角色衝突等。3. 生涯規劃與發展：指個人的職涯規劃，如專業培訓、升遷發展等。4. 人際關係：指社工人員

與同事及主管的互動關係。5.組織結構制度與氣氛：指服務機構的管理方式、組織文化與溝通管道等。

林怡君(2010)指出在身心障礙福利機構服務的社會工作人員，其工作壓力源有五大類：1.工作者個人：即個人因素，如個人面對壓力的因應態度與方式、自我期許、生涯發展等。2.主管與同儕：偏向社會支持因素，即主管與督導的支持程度、專業同儕的情感與實質支持等。3.服務機構：強調服務單位的組織文化、溝通互動與薪資福利制度等。4.工作業務：如社會服務工作的負荷量與複雜程度。5.社會期待：社會大眾多數觀點人為社工人員是助人者，予以社工人員高度期待，使期待對於社工人員產生心理負擔。

汪芬如(2011)以工作因素、個人因素、組織因素與結構因素等四個層面探討社工人員的工作壓力源。

鄭涵栩(2016)歸納學校社工師的工作壓力源：1.工作本質：如工作空間規劃大小、工時長短與工作權責不清楚等。2.組織結構制度與氣氛：指組織主管的領導方式、組織的溝通管道是否順暢，以及組織提供的專業資源等。3.角色衝突：包含組織對職務角色的期待、角色模糊或角色功能不足、角色負荷過重以及角色衝突等。4.生涯規劃與發展：如組織是否提供或規劃升遷培訓或在職訓練等。5.人際關係特性：指社工人員個人與組織成員人際互動關係。

楊子萱(2018)認為社工人員的工作壓力來自於三個層次：產生壓力的環境(壓力源)、個人的認知感受及個人的行為反應，上述三者又因為個人面對不同壓力源、個別化因素或組織系統等差異性，而有不同反應。

表 2-1 社工人員的工作壓力源

研究者(年代)	社工人員的工作壓力源
Brown & Bourne (1996)	1.社工自身系統。 2.直接服務工作系統。 3.工作團隊系統。 4.服務機構系統。

黃俐婷 (2002)	1.個人因素。 2.工作因素。 3.工作團隊。 4.組織因素。
黃婉菁 (2003)	1.組織因素。 2.個人因素。
藍艷柔 (2004)	1.工作本質。 2.組織角色。 3.生涯規劃與發展。 4.人際關係。 5.組織結構制度與氣氛。
林怡君 (2010)	1.工作者個人。 2.主管與同儕。 3.服務機構。 4.工作業務。 5.社會期待。
汪琴如 (2011)	1.工作因素。 2.個人因素。 3.組織因素。 4.結構因素。
鄭涵栩 (2016)	1.工作本質。 2.組織結構制度與氣氛。 3.角色衝突。 4.生涯規劃與發展。 5.人際關係特性。

資料來源：本研究者自行整理。

綜上所述，可以發現，各個研究切入的觀點不同，產生許多社工人員工作壓力的討論，包含工作壓力源、因應工作壓力的策略、工作壓力的負面影響與改善社工人員工作壓力的措施等，本研究認為大致可以區為以下討論：

一、個人層面

本研究認為社工人員的個人因素也會影響工作壓力的個人因應行為，如性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度等影響（Brown & Bourne, 1996；黃俐婷, 2002；黃婉菁, 2003；林怡君；石守正, 2010；楊子萱, 2018），如年齡因素，鄭

涵栩(2016)表示不同年齡層之學校社工師的工作壓力有所差異，若以婚姻狀況為例，汪芩如(2011)指出婚姻狀況會影響社工人員的工作壓力之心理及行為反應，王文宗(2013)發現保護性社工人員的未婚者比起已婚者的工作壓力較高及離職意願較明顯，鄭涵栩(2016)提出在學校社工師的工作壓力部分，未婚者的工作壓力高於已婚者，其認為已婚的學校社工師可能因於家人的支持，較能夠紓解工作壓力的負面心理狀態。

二、工作層面

(一) 工作性質

社工人員因於業務性質的特殊性，容易產生職業倦怠或工作壓力，許多相關討論社工人員的研究日益增加，如邱琇琳(2005)指出為了因應急迫性與不可預料性的家庭暴力事件，24小時輪班待命的制度(如113婦幼保護專線)增加保護性社工的工作時間，也提升了其工作壓力；陳麗雲(2012)國內家暴中心社工有超過三分之一以上社工人員曾患有「心理性創傷」，如情緒逃避或麻木不仁等；楊子萱(2018)指出社工人員的人力不足是普遍存在的現象，經常會出現工作負荷過度、人力流動性偏高、自我或職涯期待感低等情況。

(二) 社工人員的風險業務與執業人身安全

社工人員在提供社會服務的過程中，有可能面臨暴力、傷害、威脅等不確定的風險，根據「社工人員執行高度風險及一般風險業務量表」，所謂社工人員的風險業務係執行社會工作師法第12條所定直接服務及面訪處遇個案之業務(諮詢專線除外)，並有受騷擾、恐嚇、威脅等，致生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害。社工人員的高風險的業務內容，如：兒少保護個案、兒少性剝削個案、家庭暴力案件、性侵害案件被害人身心評估、老人及身心障礙者保護案件之訪視調查、高風險家庭服務、精神疾病防治及特殊族群處遇、社區自殺及(疑似)精神病人危機事件等。

表 2-2 各地方政府社會局處(含家防中心)社工人員之人身安全事件

年度	社工遭受危害型態				合計
	口頭辱罵	受到威脅	肢體暴力	其他	
民國 103 年	4012 件	1973 件	56 件	114 件	6155 件
民國 104 年	3588 件	1584 件	88 件	196 件	5456 件
民國 105 年	3723 件	993 件	95 件	271 件	5082 件
民國 106 年	3500 件	1287 件	71 件	158 件	5016 件

資料來源：行政院衛生福利部。

台北市社工師公會 2017 年問卷調查¹⁴顯示，「社工師於執業期間近八成曾遭受潛在的或已發生的威脅，其中 50% 以上皆曾遭受語言威脅，肢體威脅占 9%，14% 曾遭受語言及肢體威脅，而一年曾遭受威脅的次數為一次占 21%，最大值為 30-50 次，甚至有社工師算不清曾遭受幾次威脅。有 63% 社工師認為面對風險機構/政府未提供足夠的訓練與支持。」衛生福利部也曾進行各地方政府社會局處(含家防中心)社工人員遭受人身安全事件調查，該調查顯示社工人員遭受危害的型態大致為口頭辱罵、受到威脅、肢體暴力等，可能因於社會工作者的服務對象，則多為社會弱勢群體或加害人與被害人、精神疾病患者、暴力犯罪者等，社工人員在執行業務或提供協助的過程，往往會有人身安全的擔憂，甚至，社工人員執行職務遭受人身安全事件屢見不鮮，因此，社工人員的執業人身安全議題需要受到重視。

關於社會工作者的服務威脅與危害之防範，許多國家立法加以規範，如英國的職業安全健康法規體系分為：法案 (Act)、法規 (Regulation)、經過有關部門批准並具有相當法律效果的准則或規範 (Approved Codes of Practice (ACOPs))、指南 (Guidance) 等四個層次。1974 年頒布「工作健康與安全法案」(Health Safety at Work Act)，該法案強調雇主有必要重視工作人員的健康、安全、福利等，以及

¹⁴ 2017 社工日 — 社工安全 社福安心。(台北市社工師公會、台灣職業安全健康連線, 2017.03.27)
取自：<https://www.civilmedia.tw/archives/62081>。

保護工作人員避免工作時受到危險。其中，也有提及精神醫療相關工作人員（包含社工人員）得主動向雇主請求人身安全保障所需的各項安全訓練計畫及安全工作環境的配備，若是雇主未能履行，社工人員可以因為工作情境的危險性與急迫性，拒絕工作，直至雇主改善工作場所的安全性或者提供合適的工作配備。

除了英國外，美國密西根州 2001 年實施「麗莎法案」（Lisa's Law），該法案源自於一名社工 Lisa Renee Putman，因為不願意提供保密被強制安置的兒童的通報者資料，而遭到殺害，促使美國政府重視社工人員的職業安全，該法案規定，威脅或侵犯社工安全者，該法將其列為犯罪行為，處以刑事責任；社工家訪時必須要有訓練有素的工作人員或員警陪同，不得單獨前往；政府單位或社福機構必須對從事家庭訪視或個案訪視的社工人員提供人身安全的相關訓練，包括如何辨識危險情境、如何回應人身安全威脅、如何進行安全訪視等。2007 年通過「社工安全法案」（Teri Zenner Social Worker Safety Act），對於工人員與其他專業人員提供安全計畫補助，計畫補助如：採購和安裝安全設備，包括協助機構尋找工作人員的通訊系統，以及安全通訊的技術援助和培訓；社工人員自我防衛與危機處理培訓等。

而我國有關社會工作人員之人身安全規定，如「社工師法」第 19 條法律協助，社會工作師依法執行公權力職務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助；涉及訴訟，所屬機關(構)並得提供必要之法律協助，以及「家庭暴力防治法」第 49 條請求警察機關提供必要之協助，規定醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員及保育人員為防治家庭暴力行為或保護家庭暴力被害人之權益，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助，「職業安全衛生法」也有規範雇主應針對勞工工作時的安全措施準備相關設施、設備等。

為了更加完善建立制度保障社工人員執業安全，2015 年起推動「社會工作人員執業安全計畫」，建構「安全就業」、「安心服務」及「安定管理」的友善職場，該計畫作為如：制定社工人員執業風險量表、建置執業安全防護措施、執行業務遭受侵害之通報機制、執業遭受侵害重大事件之輔導改善、將傷害社工人員加重罰則

之規定研議入法、進用單位未提供適足執業安全防護措施之救濟或申訴機制、落實執業安全督導機制、支給社工人員執行風險工作補助費及補助投保執業安全保險等。

我國地方政府也因應社工人員人身安全風險管理與危機處理，訂定相關執業人身安全計畫，如臺北市針對家庭暴力及性侵害防治社工人員，訂定「臺北市政府家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全風險管理與危機處理要點」¹⁵，提供相關社工人員安全措施，如預防危險訓練、危險預警制度、安全協助、危機處理等，避免社工人員於工作有關的環境中遭受之騷擾、威脅、恐嚇或攻擊等影響其人身安全；或者社工人員於工作環境中發生上述情事，對其身心造成直接或間接的傷害。

（三）社工人員的工作負荷過重

我國社工人員的業務內容，除了個案服務，還包含行政業務與計畫研究等，如洪意涵（2018）的研究指出，行政工作繁雜是高屏地區社工人員工作主要壓力來源之一，以及不同類型的社工，工作負荷也有所差異，如保護性社工人員，陳淑貞（2015）認為保護性社工人員係從事受理兒少保護、家庭暴力、性侵害事件、老人保護、身心障礙保護等各類刑通報案件，並需要提供調查處理 24 小時緊急救援、緊急保護、安置訪視、庇護安置及後續輔導處遇等直接或間接服務的人員，並指出保護性業務具有高度專業、時效性案件、高風險業務、跨專業網絡合作、高工作壓力、高心理創傷及多重服務困難等工作特性，保護性業務還包含「on call 緊急救援」制度。

所謂「on call 緊急救援」係由社工人員為因應突發性的緊急案件，進行 24 小時輪值，如人員輪班待命或下班待命，若接獲緊急個案立即處理的制度，陳淑貞（2016）表示 on call 緊急救援制度可以追溯自 1979 年「臺灣省推行社會工作人員

¹⁵臺北市政府家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全風險管理與危機處理要點，取自：
https://www.laws.taipei.gov.tw/lawsystem/wfLaw_ArticleContent.aspx?LawID=P08K2004-20130625&RealID=08-11-2004&PN=ALL。

制度計畫」，社工人員有時會支援夜間出勤，1993年兒童福利法規定「24小時迅即處理」，社工人員開始零星夜間或假日值勤，性侵害防治法及家庭暴力防治法規定「24小時緊急救援服務」，社工人員 on call 待命制度開始推動。而後，家庭暴力暨性侵害防治中心的成立，on call 正式制度化，社工人員以分組或分區等輪值備勤，而非編制 24 小時人力因應，「on call 緊急救援」因為個案處理的急迫性與時效性，使保護性社工的工作負荷與壓力較沈重。可見，我國社工人員除了個案服務外，也負擔行政業務、計畫研究等，若是服務單位或機構人力不足或分配不均，則個人的工作負荷沈重，對個人產生工作壓力或工作與生活不平衡的現象。

(四) 社工人員的工作時數較長

工作時數(下文簡稱工時)，我國勞動基準法並未明文規定工時之定義，基本上，所謂工時係指受僱者處於雇主指揮命令的時間，或者依雇主明示、默示之指示而提供勞務之時間。

社會工作者專業人員協會 2005 年的社工人員的勞動調查¹⁶顯示，社工人員每天平均工時約為 9.5 個小時；只有 4.3% 的社工人員可以正常週休二日。鐘文鏞(2011)討論台灣民間部門社會工作人員勞動現況的研究顯示，社工的平均工時為九小時，約有 86% 的人曾有每個禮拜加班一至二次的情形。2018 年，全台社工工會的「台灣社工工作服務產業勞動權益調查」¹⁷，調查結果顯示，「64.8% 於最近一週有超過 8 小時正常工作時間的加班，45.7% 表示把工作帶回家繼續做，19.3% 於最近 3 個月有連續工作超過 6 天以上的情況」，甚至，有社工人員加班無法申請加班費僅能補休，更有加班費與補修皆無法申請的情況。社工人員的工時長已是長久性普遍現象，對於社工個人的工作壓力、留職意願與生活平衡有所影響。

社工的工時除了因應個案服務、行政業務、計畫研究外，有時需要處理突發個

¹⁶ 從非正式網絡朝向正式組織，集結前階段的社工工會籌備小組，蔡志杰(2009.06.03)社工人員的勞動條件，取自：<https://www.cooloud.org.tw/node/41163>。

¹⁷ 「功德無「亮」 社工工時 9 小時薪水要回捐 8 千」劉芮菁(2018.04.02)公視議題中心，勞動權益。取自：<https://pnn.pts.org.tw/project/inpage/292/44/39>。

案或緊急事件加班完成，可見，社工人員的工時較長，工作佔據較多時間，對於個人的工作與生活不易取得平衡。

綜上所述，可以見得我國社工人員的工作壓力沈重、業務負荷過量、工時過長等現況，個人生活與工作難以平衡，導致社工人員產生職業倦怠、離職等，為了改善上述問題，我國政府提出相關改善政策與計畫，如增聘社工人力以改善社工人力配置不足的問題，並執行社會工作人員執業安全方案，以維護社工人員服務個案的過程中，免於受到言語或行為暴力的脅迫，以及透過專業社工督導增進社工專業發展。

三、組織層面

本研究認為組織的升遷發展、薪資福利制度、主管領導方式、溝通管道、專業培訓、人際關係等，會影響組織成員的工作壓力，如組織缺乏有效得溝通機制，使成員在工作上感到不滿，又或者組織提供支持性措施，激勵成員的工作績效，舒緩成員的工作壓力。如汪芩如（2011）建議社福機構單位應該提供員工舒壓方案、支持性團體、個人心理諮商與社工員自我覺察課程等，給予社工人員舒壓的管道；楊子萱（2018）指出社工服務機構的內部管理方式，會影響社工人員的工作壓力程度。

肆、社工人員工作壓力與因應之相關研究

由於，社工人員的工作壓力已是長期關注的議題，因此，對於社工人員的工作壓力已多有討論，亦有許多因應工作壓力的建議，就個人層面，汪芩如（2011）鼓勵社工人員加強情緒管理能力，在提供社會服務時，能自我調適並舒緩個人情緒。至於，組織層面，劉芷吟（2009）指出組織若能夠提供合宜的支持，如情緒性支持的關心與鼓勵，或者予以建議與經驗分享等，可以協助社工人員處理個案；黃婉菁（2003）與汪芩如（2011）等則建議組織需要推行員工協助計畫，建構系統性支持，幫助社工人員度過工作或生活上的困難。

表 2-3 社工人員工作壓力與因應之相關研究

研究者	研究題目	研究對象	工作壓力因素	因應工作壓力策略之建議
黃婉菁 (2003)	從工作生活品質、工作壓力觀點探討社工員專業生涯承諾相關研究	嘉南地區公、私部門之社工人員	工作負荷	1.工作生活滿意度是激勵因素，可以減少社工人員工作壓力。 2.組織的人力資源管理需要合適規劃。 3.組織推動員工協助計畫，建構支持系統。
李佩玲 (2009)	兒少保護社工員的角色壓力與專業承諾相關性研究	公部門兒少保護社工人員	個案負荷量	1.組織應系統性培訓機制。 2.增進社工人員自我調適能力。
劉芷吟 (2009)	兒童保護社工員人際關係與工作壓力之研究	兒童保護社工人員	輪班、額外行政工作、工時長、經常外出訪視、風險及危險、工作負荷。	1.情感支持或提供建議。 2.辦理相關減壓研習及文康活動或輔導知能研習課程或研討會。
李宜珊 (2010)	兒童福利社會工作人員職業生涯發展狀況之探究	兒童福利社工人員	1.社工人員的無力感是壓力也是離職因素。 2.社工離職因素如主管或督導管理、工作負荷重及福利制度等。	1.改善社工的工作待遇。 2.重視社工的安全威脅。
陳虹彰 (2010)	已婚社工員的工作壓力與家庭衝突對家庭滿	社工專協會暨家扶基金會社工人員	工時長，工作與家庭衝突。	1.彈性上時間。 2.建立友善職場。 3.減輕社工人員工作量。 4.社工人員自我調適。 5.社工人員正向思考。

	意度的影響			
汪芩如 (2011)	婚姻暴力防治社會工作者工作壓力之研究—以各縣市家暴中心為例	各縣市家暴中心婚姻暴力防治社會工作者	夜間出勤、角色負荷、工作安全、業務繁重。	1.組織提供社工協助方案。 2.社工人員自我調適。
楊子萱 (2018)	保護性社工工作壓力情境與因應機制之探討	曾經或現任於北北基地區或桃園市，5年以上保護性業務年資之保護性社工及督導	人身安全、個案壓力、行政工作、專業訓練不足、on call 壓力、人力不足、薪資待遇、考核機制、個案數量負荷、安全配套不足、網絡合作不足。	1.提升保護性社工對自我安全。 1.提升保護性社工的自我安全之敏感度。 2.增進社安體系網路合作與支持。 3.組織應完善工作機制。 4.政府應建構社工人員安全制度。 5.組織應重視職涯規劃與升遷制度。

資料來源：本研究者自行整理。

就上述可知，社工人員的工作壓力是長久性的議題，也可以發現其壓力因素多元，如工作負荷、工時長、工作無力、組織管理、未來升遷等，各方團體與政府也持續努力紓解社工人員的工作壓力，如增補社工人力，改善人力不足現象，提高社工人員薪資福利，重視社工人員的人身安全等，即使如此，現仍有社工人員工作壓力沈重的問題，故社工人員如何調適壓力？當個人及家庭生活與工作相互衝突時，如何尋求管道疏解？以及組織如何協助社工人員紓緩壓力？組織如何察覺社工人員在社會服務工作的挫折與無力感？現行工作生活平衡措施之影響？等議題值得探究，以瞭解社福單位與機構，如何有效建構社工人力資源管理，促進社工人員自

我價值及增進組織效益，避免工作壓力導致社工人員的工作無力倦怠感及社工專業人力流失。

伍、小結

綜上所述，我國社工人員之工作壓力源自個人層面、工作層面與組織層面等，其工作壓力將對於個人產生負面的身心狀態，進而導致身心健康問題，以及促其離職意願或轉換工作等，由於，社工人員的高壓力、高案量、高工時、高危險等議題已存續多年，我國政府亦持續提出相關改善計畫，如提高社工人力編制、執業安全計畫等，並配合相關工作生活平衡政策既方案，然實務層面上，就社工壓力與工作生活平衡之討論之間較少，故本研究將就以此為主題，討論我國社工人員壓力、工作生活平衡與離職意願之關聯性及其支持性措施之成效與改進。



第二節 工作生活平衡

工作生活平衡始於 1980 年代，女性職場就業漸增與雙薪家庭居多，為了平衡工作與家庭生活，各國開始重視「家庭照顧」的議題，將家庭照顧從私領域提升至公共政策議題，陸續將「育嬰假、育嬰津貼、親職假、彈性工時」等制度化，如 1979 年「消除對婦女一切形式歧視公約」，要求履約國須實踐排除婦女歧視的系列性措施，而工作與家庭平衡也被列為排除婦女在工作職場受到歧視的訴求之一，國際勞工組織（International Labor Organization，ILO）於 1981 年通過第 156 號「有家庭責任之勞工公約」(Workers with Family Responsibilities Convention, 1981 (No. 156))，提倡不論男性與女性在工作與家庭生活中，皆有同等責任，並重視家庭照顧支持措施與設施之發展，之後，國際勞工組織（ILO）陸續通過「夜間工作公約」、「在家工作公約」、「母性保護公約」與「部分時間工作公約」等，皆與性別平等、工作家庭平衡與女性勞動權益等有關，以及 2012 年國際家庭日的主軸即是「確保工作與家庭生活平衡」，探討如何兼顧工作與家庭生活平衡，如鼓勵男性請家庭照顧相關假別，或促進企業願意投入資源提升員工家庭生活品質，例如彈性工作安排、建立育兒措施等，後續的工作生活平衡發展，不僅重視工作家庭平衡，更擴及個人生活層面之關懷。

除了政府政策、法案與措施支持，亦鼓勵企業在督促員工的工作績效時，也需要兼顧個人生活品質，增進個人在工作、家庭與社會參與等需求。可見，工作與生活平衡對於個人、企業與社會皆重要。

本節檢閱相關文獻，對於工作生活平衡的意涵、理論與失衡因素等，討論工作生活平衡與社工人員之關聯，分述如下：

壹、工作生活平衡之內涵

早期研究對於「工作生活平衡」(Work-Life Balance)，多以「工作家庭平衡」(Work-family Balance)作為研究核心，主要以有家庭照顧責任者(如夫妻、撫育小孩、照護父母等)為研究對象，討論面向為工作與家庭是否會相互影響，以及是否會發生角色衝突，對於工作與家庭的滿意度之影響等。

近年來，隨著社會環境變化，工作生活價值與目標轉變，企業不僅關注員工的工作績效，也重視員工的個人生活，如生活品質、生活滿意度與幸福感等，以及在工作壓力情境下，員工容易產生負面影響，因此，如何平衡員工的工作與生活的議題逐漸受重視，有許多實證研究討論工作生活平衡對於個人與組織之影響，如張育銘(2011)指出 Brett (1997)認為，當員工覺得工作生活難以平衡時，將會減少工作付出的心力與時間；Byrne (2005)工作生活平衡有助紓緩員工的工作壓力。劉穎蓉(2014)在探討知覺組織支持、關係型心理契約、工作壓力與工作滿足之關聯性時，發現工作生活平衡對工作滿足具正向影響。

可見工作生活平衡的後續研究，也將原有的工作與家庭平衡範圍擴大化，加以討論工作時間以外的非工作時間，如 Haworth (2004)提出，家庭生活只是工作生活以外的一部分，個人生活應包含所有非工作的活動，如人際互動與休閒活動等。由於，多數學者對於工作生活平衡對個人與組織皆表示正向影響，因此，許多工作生活平衡實務政策與措施陸續推行，如黃煥榮(2008)認為組織若能有效運用友善家庭政策，能夠促進個人平衡工作與家庭之生活，李盈潔(2014)則指出友善家庭(family-friendly)、彈性工時(flexible work arrangements)等即是工作生活平衡的實務作為。

一、工作生活平衡之定義

關於工作生活平衡之定義，Fisher-McAuley、Stanton、Jolton 與 Gavin (2003)將工作生活平衡分為工作生活與個人生活兩大面向，較為廣泛定義工作生活平衡之概念。Clark (2000)指出「工作與家庭生活之間維持最少的角色衝突，使工作

與生活處於平衡的狀態」。Lyness 與 Judiesch (2013) 認為工作生活平衡係評估工作與非工作生活之間的干擾程度。Hill、Hawkins、Ferris 與 Weitzman (2001) 指出工作生活平衡具有差異性，其研究發現女性員工在平衡工作與生活方面比男性員工面臨更多困難，女性員工工作與生活平衡較為不容易的原因主要為：工作時間長、工作僵化、工作負荷沈重、與育兒相關的責任、工作場所的歧視和偏見、主管領導的差異以及缺乏家庭支持等，因此，Hill、Hawkins、Ferris 與 Weitzman (2001) 認為「工作生活平衡係個人能夠兼顧工作與家庭在時間性、情感性以及行為性等需求」，即工作生活平衡係個人能夠平衡工作與家庭的時間規劃、情感需求及家庭照顧需求等。

二、工作生活平衡之理論

不同理論之間對於工作家庭平衡的觀點也有所差異，Guest (2002) 歸納各家學者論點，提出工作生活平衡理論架構，包含五種理論基礎：區隔理論、溢出理論、補償理論、工具手段理論及衝突理論等。

首先為區隔理論 (Segmentation theory) 認為工作與家庭分屬兩個獨立領域，互不干涉，李盈潔 (2014) 指出個人可以清楚區分工作與非工作之間、情緒及行為兩者不會相互衝突及影響。再來是溢出理論 (Spillover view) 則抱持相反看法，主張工作與家庭會相互影響，景家威 (2014) 認為個人在某一領域的情緒與行為會外溢到另一領域，如工作的負面情緒影響到家庭生活。而補償理論 (Compensation theory) 也認為工作與家庭互有關係，黃菟榆 (2013) 指出個人若無法在工作或家庭生活中得到滿足感，會試圖在另一生活領域中尋求滿足。至於工具手段理論 (Instrumental theory) 係個人在某一場域的努力，以換取另一場域的滿足，張雅玲 (2017) 認為員工若自願在高工時或高危險的工作情境，依據工具手段理論，係為了得到更多薪資報酬，以提升生活的品質。最後則是衝突理論 (Conflict theory)，Guest (2002) 認為若工作與非工作生活之間存在衝突關係，若個人處於難以選擇的情境，將對個人身心產生負面影響。

就上述理論架構而言，可以發現主要討論工作與非工作之間的關係，並認為

工作與非工作生活可以區分開來，但是，隨著社會環境變遷、科技日益發展、新型工作型態、個人生活價值及性別平權觀念與女性就業增加等影響下，工作與非工作生活的區分愈來愈不明顯，對於工作生活平衡的討論面向也更為廣泛。

貳、工作生活失衡之因素

Stephens 與 Sommer (1996) 認為使工作與生活失去平衡的衝突，有三種類型，包含「時間衝突」(time-based conflict)、「壓力衝突」(strain-based conflict) 以及「行為衝突」(behavior-based conflict) 等。

一、時間衝突 (time-based conflict)：

由於每個人的時間是有限制的，因此，當個人具有多個角色時，如一人身兼母親與上班族，必須衡量工作時間與家庭時間的分配比例，當時間無法平均分配給每一角色時，將使得角色之間相互爭取個人有限時間，而產生衝突。此種衝突的可能原因為，個人的某一角色需要耗費較多時間，其他角色則難以平衡，如朝九晚五的上班族可能因為加班，而減少親子相處時間。

二、壓力衝突 (strain-based conflict)：

係個人的某一角色所承受的壓力負荷過度，使個人的生理心理等產生負面影響，如內心焦躁不安或憂鬱悲傷，甚至身體過勞或疲倦等，此將導致個人因於壓力而無法平衡其他角色，如工作壓力沈重，使個人情緒低落，影響個人生活。

三、行為衝突 (behavior conflict)：

指個人具有多重角色，角色之間的行為期待有所衝突，即如果個人在多重角色中，無法調適自己的行為，扮演好不同角色，則可能發生行為衝突。如職業婦女因忙於工作，而可能無法兼顧家庭生活，此較不符合社會多數對於女性具有家庭主要照顧者的行為期待。

參、工作生活平衡之相關研究

工作生活平衡之相關研究多以身心健康、工作滿意度、生活滿意度及幸福感等層面，討論不同研究對象工作生活平衡情況。

一、個人身心健康層面

李盈潔（2014）歸納學者見解，指出個人工作生活失衡，可能會影響身心健康，如緊張、抑鬱症、高血壓或其他身心症狀，以及個人若缺乏工作休息時間，可能為慢性危險疾病高危險群。

二、個人工作滿意度、生活滿意度及幸福感層面

黃婉菁（2003）以工作生活品質、工作壓力觀點討論社工人員的專業承諾，提出工作壓力愈大，工作生活品質的滿意度就愈低。

黃菟榆（2013）探討國小教師工作生活平衡與工作倦怠，研究顯示工作生活平衡與工作倦怠有所關聯性，教師若需要花費較多心力與時間在工作上，則工作與生活之間較不易平衡。

曹瑟宜（2013）居家式系統保母的工作對家庭衝突、社會支持與家庭生活滿意度之研究，提出時間衝突、壓力與緊張衝突，以及行為衝突等越低，則家庭生活滿意度就越高。景家威（2014）指出工作生活平衡會對個人幸福感有所影響，以及若個人多數時間花費工作業務上，而減少個人休息或家庭生活時間，將使個人幸福感降低並對於個人身心健康造成負面影響。黃玫霖（2014）研究顯示工作生活平衡與工作滿意度有所影響，並認為組織若能協助員工達到工作生活平衡，可以提高員工的工作滿意度，也能促使員工對組織的認同感並願意對組織付出更多的承諾。許椀喻（2019）認為社工長期處於高壓的工作情境，個人容易產生負面情緒，使得幸福感降低，影響心理健康，甚至，工作壓力可能促使社工離職。

三、組織管理層面

張育銘（2011）認為組織氣候正向影響員工的工作生活平衡，若組織的主管

多鼓勵員工表現，並重視員工的工作情緒，以及組織內部成員相互支持與人際關係融洽等，該組織會促進員工具有較良好的工作生活平衡。

周君翰(2016)探討工作家庭平衡方案對員工情感性承諾與工作投入之影響，該研究指出組織若給予員工較良好的工作條件，成員將願意付出更多心力，如企業落實工作家庭平衡措施（托育服務、健康醫療照顧等），與員工建立良好的互動承諾關係，員工也較不需要擔心工作與家庭的衝突，員工會願意為企業投入心力與時間。

Sharma、Parmar 與 Chauhan（2016）研究指出，家庭角色的負荷與家庭對工作衝突的干擾之間具有有關聯性，認為組織可以協助減少家庭需求對於員工工作的影響，如家庭支持計畫、企業增設親子空間、企業附設托兒所等，以促進員工達到工作生活平衡。

肆、小結

綜上所述，隨著社會環境改變與價值觀念轉變，工作生活與家庭照顧受到重視，各國政府陸續從法律層面予以保障勞動權與予以家庭照顧之支持，也鼓勵企業落實家庭支持性措施與設施，促使個人達到工作生活與家庭平衡，而近年，對於工作家庭的平衡更擴及於個人生活層面的關懷，包含個人壓力舒緩、健康促進、法律諮詢等，因此，更為整體性關注個人的工作生活平衡，並強調個人若能取得工作生活平衡，將有助於個人身心健康，提高工作滿意度，增進生活滿意度及幸福感等層面，因此，組織能否落實工作生活平衡措施，減少員工工作壓力與職業倦怠，降低工作與生活上的角色、時間、壓力衝突等，係工作生活平衡實務能否成功的關鍵。

第三節 我國工作生活平衡政策及措施

2013 年行政院勞動部為促進女性就業，以及整合友善家庭政策，重視勞動者的身心健康，制定「工作與生活平衡政策」，並於 2014 年起推行「工作與生活平衡補助計畫」，補助企業推動工作生活平衡設施及措施，如「員工關懷與協助課程」、「員工紓壓課程」、「友善家庭措施」、「兒童或長者臨時照顧空間」、「工作生活平衡資源手冊或宣導品」及「支持中高齡、身心障礙、遭受家庭暴力、工作適應困難或是妊娠員工之協助措施」等。2014 年、2016 年及 2018 年則辦理「工作生活平衡獎」表揚與推廣優良企業在工作悠活、家庭樂活、健康快活等創意工作生活平衡策略，可見我國的工作生活平衡政策的重要性與持續發展性。

本節主要論述我國在工作生活平衡上的法制面、政策面、實施面與社會支持面等面向，以及我國公部門運用工作生活平衡措施，其所欲達到之效益與現行施行的困境。

壹、我國工作生活平衡的法制面

我國透過制定性別工作平等法，促進性別工作平權，實施育嬰留職停薪與家庭照顧假、補助企業辦理托兒服務，修正就業保險法，提供育嬰津貼等，使工作者兼顧工作與家庭責任，修正勞工請假規則，增列安胎休養納入病假，以供工作者在家休養，修正勞動基準法，縮短法定工時，促進工作者有多餘時間進行家庭生活或休閒活動，使工作者能夠維持身心健康。

一、性別工作平等法

(一) 育嬰留職停薪

性別工作平等法第 16 條規定，受僱者任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪。育嬰留職停薪期間期間，至該子女滿三歲止，但不得逾兩年。受僱者於育嬰留職停薪期間，得繼續參加原有之社會保險，原由雇主負

擔之保險費，免予繳納；原由受僱者負擔之保險費，得遞延三年繳納。性別工作平等法第 17 條規定，受僱者於育嬰留職停薪期滿後，申請復職時，除有法律所訂之情形，並經主管機關同意者外，雇主不得拒絕。

（二）生理假、產檢假、陪產假等假別規定

生理假部分，根據性別工作平等法第 14 條規定，女性受僱者因生理日致工作有困難時，每月得請生理假一日，全年請假日數未逾三日，不併入病假計算，其餘日數併入病假計算。生理假薪資，減半發給。陪產假與產檢假部分，依據性別工作平等法第 15 條規定，陪產假與產檢假皆為五日，且薪資照給。至於，家庭照顧假係受僱者於其家庭成員預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假；其請假日數併入事假計算，全年以七日為限，可見於性別工作平等法第 20 條與勞工請假規則第 7 條等規定。若受僱者經醫師診斷需安胎休養者，其治療、照護或休養期間之請假及薪資計算，依相關法令之規定，如適用勞動基準法之受僱者併入普通傷病假計算。

（三）哺集乳時間

性別工作平等法第 18 條規定，子女未滿兩歲須受僱者親自哺（集）乳者，除規定之休息時間外，雇主應每日另給哺（集）乳時間六十分鐘。受僱者於每日正常工作時間以外之延長工作時間達一小時以上者，雇主應給予哺（集）乳時間三十分鐘。哺（集）乳時間，視為工作時間。

（四）減少或調整工作時間

性別工作平等法第 19 條規定，受僱於僱用三十人以上雇主之受僱者，為撫育未滿三歲子女，得向雇主請求，每天減少工作時間一小時，或調整工作時間。

（五）企業設置托兒設施或措施及哺集乳室

性別工作平等法第 23 條規定，僱用受僱者一百人以上之雇主，應提供哺（集）乳室、托兒設施或適當之托兒措施。主管機關對於雇主設置哺（集）乳室、托兒設施或提供托兒措施，應給予經費補助。所謂設置托兒設施，即雇主可以自行或

聯合設立托嬰中心、幼兒園及兒童課後照顧服務中心等托兒設施機構，適當之托兒措施則係雇主委託其他單位辦理托兒服務或者提供托兒補助。

二、就業保險法

2009 年修訂就業保險法第 10 條，增加育嬰留停薪津貼，被保險人之保險年資合計滿一年以上，子女滿三歲前，依性別工作平等法規定辦理育嬰留職停薪者，可請領育嬰留職停薪津貼，給付標準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 60% 計算，按月發給，每一子女最長發給六個月。

三、勞工請假規則

2010 年修訂勞工請假規則第 4 條規定，增列安胎休養納入病假，增訂經醫師診斷，懷孕期間需安胎休養者，其治療或休養期間可併入住院傷病假計算，最長可達一年。

四、勞工保險條例

2014 年修訂生育給付由一個月延長為兩個月，勞保生育給付由一個月提高為兩個月，且雙生以上者依比例增給，如生雙胞胎給與生育給付四個月，生三胞胎給與生育給付六個月，依此類推。

五、勞動基準法

2015 年縮短法定工時，法定正常工時由每兩週不得超過八十四小時，修正為每週不得超過四十小時。勞工每七日中至少應有兩日之休息，一日為例假，一日為休息日。休息日工作時間，計入當月延長工時總時數，避免勞工過勞。工作滿半年即有特休；提高特別休假日數。

表 2-4 我國工作生活平衡的法制面

現行法律規定	假別與支持性措施
性別工作平等法第 14 條	生理假
性別工作平等法第 15 條	產假
性別工作平等法第 15 條	陪產假、產檢假
性別工作平等法第 16 條	育嬰留職停薪
性別工作平等法第 18 條	哺(集)乳時間
性別工作平等法第 19 條	減少或調整工作時間

性別工作平等法第 20 條 勞工請假規則第 7 條	家庭照顧假
性別工作平等法第 23 條	企業設置哺（集）乳室、托兒設施 或適當之托兒措施
就業保險法第 10 條	育嬰留職停薪津貼
勞動基準法第 50 條	產假期間薪資計算
勞動基準法	法定工時與勞動權益
勞工保險條例	勞保生育給付
勞工請假規則第 4 條	安胎休養列入病假

資料來源：行政院勞動部。

六、小結

綜上所述，可以得知我國就進行立法或修法，以促進國人工作生活平衡之保障，但就法制面看來，較關注勞動者的工作家庭平衡層面，如育兒之產假、陪產假、留職停薪等，僅以勞動基準法，規定法定工時，避免工作者過勞外，也盼能促進工作者有工作以外的時間進行個人或家庭生活。

貳、我國工作生活平衡的政策面

我國在工作與生活平衡政策提供工作與生活平衡三大面向與建議措施，提供給企業或機構規劃相關工作生活平衡措施之依據，該三大面向分別為工作面、家庭面與健康面。

一、工作面向

（一）彈性工作安排

指員工的工時長短與彈性對於員工工作與生活平衡有所影響，工作面向的平衡措施可以透過工作時間、地點與方式的優化與彈性化，如縮短工時、彈性上下班、工作分享、電傳工作、在家工作等，以因應工作與個人生活的需求。

（二）優化給假方案

指企業提供給員工優於法令的特別休假、產假、病假、產檢假、安胎休養假等，除法定給假之外，另外根據事業單位與員工需求，提供個別化給假方案，如子女新生入學假、愛家假、志工假等。

（三）正向紓壓工作氣氛

指企業營造紓壓的工作環境，並定期舉辦促進良好職場氣氛的活動，如規劃員工交誼廳，方便員工聯絡感情，或者辦公室創意設計或創意思考室，促進員工創意思考，以及辦理感恩傳情活動，活絡員工之間的往來互動。

（四）多元溝通管道

指企業的內部上下溝通、員工表達意見等暢通無阻，形成良好的企業內部雙向溝通，如為了完善企業內部回應機制，辦理員工信箱、組織氣氛滿意度調查等，以及在辦理與主管有約茶會、溝通式座談會、員工關懷訪談等。

二、家庭面向

（一）母性保護友善措施

家庭面向中，支持母性保護友善的措施，包含（1）妊娠照顧措施，規劃孕婦專屬停車位、專用識別證、班別調整、設置哺乳室等，提供友善的工作環境。

（2）育嬰留職停薪復職協助，育嬰留停期滿回復原職，禁止不利處分，提供復工訓練，以協助留停同仁重返工作。（3）女性員工安全返家機制。

（二）家庭照顧

家庭面向中，支持家庭照顧的措施，包含（1）新手爸媽關懷、諮詢，辦理新手爸媽講座、衛教諮詢專線。（2）托兒設施或措施，辦理企業托兒或簽立特約幼兒園。（3）臨時照顧空間，提供兒童或長者臨時照顧空間。（4）家庭發生變故之員工關懷及協助，提供彈性工作時間、優化給假、資源轉介及同仁關懷課程。

（三）促進家庭親子交流

家庭面向中，支持家庭親子交流的措施，包含（1）舉辦家庭日、親子共讀，

辦理親子同樂之家庭日或親子共讀等活動，促進情感交流。(2)家屬參訪職場，透過職場體驗，讓家屬認識企業工作環境與文化，增進眷屬支持。

就家庭面向的支持性措施，政府鼓勵民間企業推動優於法令友善措施，主要為友善職場與托育措施，首先，鼓勵友善職場的部分，2007至2010年辦理「友善職場」表揚，選拔企業推動友善職場措施；2011年成立「台灣職場雙贏平台」，建立企業相互學習交流平台。第二則是獎勵企業幼兒托育，辦理企業托兒宣導座談會，輔導協助雇主推動托兒設施或措施；2012年辦理「企業托兒績優單位」選拔，表揚優良企業；行政院勞動部於2013年起推動「工作生活平衡補助計畫」，補助企業辦理員工紓壓課程、員工關懷協助課程、友善家庭措施、兒童或長者臨時照顧空間等。2014年推動雇主营造友善職場育兒環境，修正發布「哺集乳室與托兒設施設置標準及經費補助辦法」，將雇主提供員工哺(集)乳室納入補助範圍。2017年則針對雇主設置員工托兒設施或提供受僱者子女托兒津貼者，提供經費補助，並協助事業單位與托兒服務機構簽約，提供員工托兒服務。

三、健康面向

(一) 員工協助方案

指企業建立員工協助機制，如提供員工婚姻、家庭、理財、法律、壓力管理、情緒紓發、工作調適等諮詢或諮商服務等員工協助措施，以及針對特族群提供專屬關懷方案，如新人工作適應、屆齡退休關懷方案等。

就員工協助方案的部分，行政院勞動部辦理「員工協助方案」宣導講座與企業觀摩，增進企業推動專業知能；並成立「專家入場輔導小組」，依企業組織文化與員工需求提供推動諮詢建議；2011年則辦理員工協助方案優良企業表揚，廣徵最佳範例行政院勞動部持續擴大支持企業推動工作與生活平衡範圍，2014年起新增企業辦理「縮短工時、彈性工作安排之友善家庭創意措施」及「協助中高齡、身心障礙、遭受家庭暴力或工作適應困難之員工協助措施」為補助項目，並分區辦理補助計畫說明會，加強宣導企業推動辦理。

(二) 健康促進

指企業重視員工健康飲食，如員工餐廳提供健康營養的餐點，重視員工壓力管理，如定期對員工進行工作與生活壓力檢測，以及定期舉辦健康促進活動，並給予員工完善的醫療服務及團體保險等。

四、效益面向

評估工作生活平衡的狀態與結果，Guest (2002) 認為在個人生活滿意度、身心健康、壓力或疾病、個人行為表現等層面，可以衡量是否達到工作生活平衡。我國行政院勞動部則認為工作生活平衡措施，可以在員工、企業與國家等面向彰顯出工作生活平衡的成效。因此，我國自 2014 年起「推動工作與生活平衡補助計畫」，補助企業辦理員工協助關懷課程、員工紓壓課程、友善家庭措施、兒童或長者臨時照顧空間，協助企業建立工作生活平衡措施制度；辦理工作生活平衡研習作坊，培訓企業規劃人才等，期許達到員工、企業、國家與社會等多層面效益。

(一) 員工效益

透過工作自主、家庭照顧支持與健康促進等，促使員工能兼顧工作職責及個人需求，工作與家庭生活、休閒生活得到滿足，提高個人對工作與生活之抗壓性，維持健康身心狀態與達到自我實現。

(二) 企業效益

落實工作生活平衡措施，降低人員流動率、缺勤率、工安意外及人事成本，增進員工效率創意，創造有向心力工作團隊，形塑公司社會企業形象，吸引及留住優秀人才，提高生產收益與股東報酬，強化企業競爭力。

(三) 國家與社會效益

實踐工作生活平衡政策，將有助於提高勞動力素質，維持國家生產力，增進我國競爭力，亦能提高生育子女意願。

五、推動工作與生活平衡措施之困境

(一) 工作與生活平衡措施不易落實

2018年立委指出「工作生活平衡獎」獲得表揚的四家企業違規勞動法令¹⁸，包括假日工資未給、於休假日工作未依規定加給工資，以及未依規定給予特別休假，因此，要求勞動部說明與檢討改進方案。勞動部後續回應，表示「工作生活平衡獎」獲獎企業只有在過去兩年有重大違規時，才會撤銷獲獎資格；而重大違規情節，則包含重大職災傷亡、長期積欠員工薪資等，上述四家企業並沒有重大違規情節，未來會把「重大違規」定義清楚。

我國勞動部為推廣工作與生活平衡，持續補助與表揚民間企業，然而，民間企業是否確實工作與生活平衡措施不易衡量，以及勞動部也必須更詳加界定工作與生活平衡措施之衡量標準。劉梅君（2011）也建議政府必須建置監督與評估機制，才能確保工作與生活平衡措施能夠達到政策理念。

(二) 工作與生活平衡措施形式化

劉梅君（2011）指出我國民間企業的工作與生活平衡措施有三大需要反思之處，其一為工作與生活平衡措施較為保守，多以「性別工作平等法」為主要範疇別有巧思的措施較少見；其二係受表揚企業的員工真實個人感受不容易得知，該企業中工作與生活平衡可能徒具形式，組織文化也未必促進員工的工作生活平衡；其三則為如何促進國內多數企業重視工作與生活平衡。

可見，當政府推動工作與生活平衡政策時，必須考量民間企業的組織願景與文化是否與政策目標一致，組織的資源能夠支持工作與生活平衡方案，以及讓員工參與工作與生活平衡措施方案的討論，因此，多元彈性的措施方案才能被企業實際運用，使得員工、企業、社會共同受益。

¹⁸工作平衡獎獲獎企業卻違勞動法令 立委提案凍結勞部預算（2018/11/21）。取自：<https://ec.ltn.com.tw/article/breakingnews/2619695>。

六、小結

就上述文獻討論，自 1980 年代婦女就業率增加，各國支持與鼓勵家庭照顧，將相關家庭支持與照顧措施法制化，如我國的性別工作平等法，隨著時代發展，社會經濟環境與個人價值觀念轉變，將原有的「友善家庭」擴及為「工作生活平衡」，無論個人、企業與政府重視工作以外的時間，包含個人生活與身心舒壓等，因此，工作生活平衡政策暨措施，從個人層面、工作層面與健康層面等，提供各類型協助，以助於個人得到工作與生活平衡。



第四節 我國公部門之工作生活平衡措施

1980 年代起為了平衡工作與家庭生活，各國政府陸續提出「家庭照顧」相關政策與法案，黃煥榮（2008）指出友善家庭政策（family-friendly policy）係組織藉由友善家庭措施的推行，使組織成員在因應工作與家庭雙重壓力時，能排除困難或障礙，此有助於個人職涯與組織承諾，也提升組織競爭力。

後續的工作生活政策與措施，除了協助工作與家庭的平衡，也更關注個人生活層面提升，我國公部門運用工作生活平衡政策及措施可見於「員工協助方案」（Employee Assistance Programs，下文簡稱 EAPs），該方案係組織為協助員工解決可能影響工作效能的個人問題，如身心健康、婚姻與家庭、法律與財務諮詢、工作情緒等，以及幫助組織處理可能影響生產力的相關議題，屬於一種組織人力管理策略方案。

行政院自 2003 年及 2007 年起開始推動員工心理健康及員工協助方案相關措施，並於 2013 年建構「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，將員工協助方案內容自個人層次提升至組織及管理層次，也將辦理單位擴及地方各機關院校，2015 年，為引導各主管機關全面推動員工協助方案，導入員工協助方案評鑑機制並逐漸擴及受評機關，2017 年修正「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」，盼能持續精進 EAPs 之效益，可見我國政府相當重視 EAPs 政策及措施，行政院人事行政總處為協助各機關落實推動 EAPs，2017 年編制「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」，各機關 EAPs 之制定與推行主要依據該參考手冊，如臺北市府的員工協助方案計畫，包含定期辦理心理健康促進課程活動、個別與團協專業協談及身心科駐診服務等，故本研究關於我國公部門運用工作生活平衡政策及措施主要參考該手冊之內容。

一、現行員工協助方案（EAPs）內容

（一）個人層次：包含工作面、生活面與健康面等三面向。

1. 工作面：如組織成員的工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯規劃等。
2. 生活面：如提供組織成員法律與財務諮詢。
3. 健康面：如關注組織成員的身心健康與醫療保健等。

（二）組織及管理層次：包含組織面與管理面等兩面向。

1. 組織面：如組織變革管理、重大壓力事件管理與組織績效改善等，以及主管在面對組織改造或緊急危機處理時能最有效地協助同仁。
2. 管理面：如領導方式、面談技巧、危機處理與團隊建立等，以及使主管能夠在員工發生影響工作效能之問題或困難時有效地協助或轉介。

就上述方案內容，EAPs 具有針對個人及組織需求之預防與問題解決功能，透過全面性、持續性及深入性的定期推廣、教育訓練與支持措施，使成員能夠得知 EAPs 的助益，當個人與組織實際遭遇困難時，也能夠透過 EAPs 措施得到改善，藉此達到 EAPs 的預期效益，如協助成員適應工作與環境、減少人力流動率、促進組織人際關係與溝通效能、提升員工與組織生產力及績效表現等。

二、我國員工協助方案相關研究

行政院人事行政總處於 2017 年針對 EAPs 服務滿意度進行問卷調查，調查結果顯示，各項目皆有六成的滿意度，可見 EAPs 在公部門的各機關有其多元需求，若能夠有效地持續推廣，將有助公部門人力管理正向發展。

關於地方政府實施員工協助方案計畫之成效，呂季蓉、戴存溢、陳敦源等人（2020）以臺北市政府為例為例，藉由問卷調查與深度訪談等，探究北市府員工對於員工協助方案的滿意度及其實際成效，其發現北市府員工大致認同員工協助方案的服務成效，但對於方案的認知、重要性與滿意度等存在個別差異，如性別、婚姻狀況、年資、職別等，以及提出相關建議，如促進員工認知協助方案的重要

性、因應員工需求設計方案內容、實踐多元管理的組織文化與多層次評估員工協助方案內容等。

為瞭解各機關實際推動員工協助方案情況與成效，行政院人事行政總處曾於 2014 年辦理公務機關員工協助方案分區訪視及座談會實施計畫，該計畫包含 33 個中央主管機關及 20 個地方主管機關，並為探知機關同仁對員工協助方案的意見與期許，隨機抽訪機關同仁，發現存在幾項問題：1.機關未能掌握成員需求，或者不清楚實際有需求的同仁，導致真實有需求的同仁受限名額限，可能無法接受協助方案服務；2.員工對協助方案內涵認知不足；3.主管人員需要加強教育訓練等，可見現行員工協助方案仍有待改善，蕭博仁（2014）指出應改善下列共通性問題：1.作業規定未完善；2.承辦人員專業性不足；3.混淆員工協助方案本質；4.機關宣導活缺乏整合性等。

綜上所述，EAPs 係組織透過一系列全面性、持續性及深入性的方案流程，制度化與系統性地改善成員因於工作、生活與身心健康等面向，而影響生產力的問題，以促進個人生活滿意度與組織競爭力，公部門亦透過工作生活平衡政策與 EAPs 有助於其成員的工作生活平衡。

三、現行公部門運用工作生活平衡政策及措施之法制面

黃煥榮（2008）指出，現形我國的工作家庭政策之法制面，主要為性別工作平等法，該法提供個人在工作與家庭兼顧之協助，由於，已在工作生活平衡政策及措施法制面討論過性別平等法及相關法制的措施，因此，本段主要說明我國公部門的公務人員法制關於工作生活平衡之措施，下文分述之：

（一）公務人員假別

依據公務人員請假規則第 3 條規定，公務人員有家庭照顧假、生理假、婚假、娩假、陪產假、流產假、喪假、產前假等假別，使公務人員有工作以外的時間，平衡工作與家庭。

（二）留職停薪規定

根據公務人員留職停薪辦法第 2 條規定，公務人員因育嬰、侍親等情事，經服務機關核准離開原職務而准予保留職缺及停止支薪，並於規定期間屆滿或留職停薪原因消失後，回復原職務或與原職務職等相當之其他職務及復薪。且依據公務人員留職停薪辦法第 5 條規定，公務人員為養育三足歲以下子女申請留職停薪，機關不得拒絕，係為強制性規範。

就上述可知，我國公部門的公務人員法制也提供工作生活平衡措施的法律保障，藉以促進公務人員的工作生活平衡。



第五節 社會支持

綜上所述，為了促進工作生活平衡，同事與主管的鼓勵與支持以及工作單位的支持性措施皆有其重要性，如何促進個人達到工作生活平衡之社會支持面，有其討論必要，檢閱相關文獻，對於社會支持的意涵、來源與類型及其理論，關於社會支持對於社工人員之影響，分述如下：

一、社會支持之意涵

Caplan (1974) 認為社會支持 (social support)，係人與人之間的互動過程中，所得到的情感回饋，藉以滿足個人需求或身份及價值認同，有助於個人舒緩情緒與減少壓力。Cassel (1974) 亦認為社會支持對於個人面臨壓力時，具有重要的舒緩 (buffering) 或保護 (cushioning) 的功用，並提出該支持多半來自於家人、親朋好友、同事等。Cobb (1976) 指出社會支持係透過訊息的傳遞往來，使個人感受被關愛與認同，並在同一社會網絡 (social network)¹⁹ 中，進行情感交流與人際互動。House (1981) 則認為社會支持是社會網絡關係中的人際互動，如情感支持或訊息傳遞。Thoits (1982) 表示社會支持有三項功能，分別為：(1) 改變個人認知，舒緩壓力對個人的負面影響；(2) 提供個人支持，如情緒上的關心、認同、激勵、歸屬感等；(3) 提供實質支持，如實際上的金錢協助或滿足個人需求等。林志哲 (2010) 歸納各家學者論點，認為社會支持的效果有兩大類型，分別為：(1) 直接效果，係社會支持對於個人具有正向影響，能夠舒緩個人壓力與增進身心健康；(2) 緩衝效果，係社會網絡關係能舒緩個人面對壓力的衝擊，因此，社會支持可以減輕壓力的負面影響，間接促進身心健康。

綜合論述之，社會支持即是個人在同一社會網絡與他人互動過程中，滿足需求與得到認同，使個人得以緩和情緒與紓解壓力，有助於個人身心健康發展。

¹⁹Walker、Macbride 與 Vachon (1977)，認為社會網絡 (social network) 係「人與人的互動過程中，藉以維繫個人的社會認同，以及得到情感與物質、服務、資訊以及社會互動。」引自 Walker, K. N., Macbride, A., & Vachon, M. L. S. (1977). Social Support Networks and the Crisis of Bereavement. *Social Science and Medicine*, 11 (1), 35-41.

二、社會支持之來源與類型

關於社會支持的來源，有許多學者加以論述，如 Caplan (1974) 認為社會支持的來源分為正式性與非正式性兩類，正式性社會支持係法律規範或服務單位等，主要提供者為政府部門或機構單位；非正式性社會支持則來自家庭或親朋好友等支持，如 Reber (1995) 認為家庭支持 (family support) 係來自家庭的社會支持，對於個人生活與工作有所影響，若家人支持個人的工作表現，個人較不會因為工作犧牲家庭生活，而感到歉意，以及有助個人專注工作。Kim、Price、Mueller 與 Watson (1996) 在探討留職意願時，認為社會支持的來源分為三個類型，分別為家人支持、同儕支持、主管支持等。Collins (2008) 則認為社會工作者的支持系統可以分為正式和非正式等兩類；正式支持指生產線管理 (line management)、監督 (supervision) 和評估 (appraisal) 系統，以我國社會工作實務為例，因應社會工作的複雜性，透過督導 (supervisor) 制度提供正向督導 (行政、教育、服務等支持)，協助社工人員有效提供服務給個案，並深化社工實務探討與專業發展，非正式支持係社會工作者的家人、朋友或同事給予的支持。

從上述，我們可以得知，個人可以從不同的來源得到社會支持，如家人或親朋好友，甚至是服務單位的同事或主管等，其差異來自於研究者的對象與角度，而呈現出不同的社會支持來源，除了討論社會支持的意涵與來源，也需要瞭解個人從各種社會支持來源中，得到了哪些支持，亦有學者討論之，並將社會支持進行分類，如 Cobb (1976) 提出社會支持的三個面向，分別為：(1) 情緒支持 (emotional support) 係指個人能感受到他人的關愛；(2) 尊重支持 (esteem support) 是個人能得到他人尊重；(3) 網絡支持 (network support) 則為個人感受到身處同一社會網絡，與他人進行互動或情感交流，對彼此具有責任感。

House (1981) 整合 Cobb 的論點，提出四種類型的社會支持方式，分別為：(1) 情緒性支持 (emotional support)，通常涉及情感層面，如關心與陪伴；(2) 評價性支持 (appraisal support)，指提供有助於自我評價的反饋，如肯定與認同；

(3) 訊息性支持 (informational support)，指提供有助於個人解決問題的建言，如提供所需建議；(4) 工具性支持 (instrumental support)，如金錢援助與實際照護等。

Cutrona 與 Russell (1990) 則將社會支持歸納為五種類型，分別為：(1) 訊息性支持 (informational support)，指個人能夠得到他人的建議；(2) 實質支持 (tangible support) 指個人能得到他人直接幫助，如金錢或物質；(3) 尊重支持 (esteem support)，指個人能得到他人尊重；(4) 網絡支持 (network support)，指個人對該網絡具有認同與歸屬感，並能參與人際互動；(5) 情緒支持 (emotional support)，指個人能得到他人的關愛與鼓勵。

綜合以上論述，社會支持可以歸納為以下幾種常見類型：

(一) 情緒性支持 (emotional support)

林志哲 (2010) 認為，係從個人的心理層面予以滿足，如個人感受到安慰與關懷，或者被認同與尊重，藉以取得歸屬感或安全感等，此有助於個人舒緩壓力與生活適應。曹瑟宜 (2013) 則指出情緒性支持，對於個人有正向情感的表達與肯定。

(二) 訊息性支持 (informational support)

係個人在壓力或困境時，得到他人的勸告、建議或者分享訊息等，有助個人調適心境或改善行為。

(三) 工具性支持 (instrumental support)

指個人直接或間接得到協助，藉以解決問題、紓解壓力或調適情緒，如提供金錢或物資，或者接送與照顧服務等。

綜上所述，當個人在面對壓力或負面情緒時，個人的因應方式會隨依據個人特質或性格有所不同，然而，不同類型的社會支持，也能夠協助個人舒緩壓力或調適情緒，因此，如何透過社會網絡取得社會支持，對於個人身心健康相當重要。

本研究所討論的社會支持，即是當公部門的社工人員，在「高壓力、高危險、

高工時、高案量」的工作情境中，如何從個人的社會網絡與所屬單位得到情緒性、訊息性、工具性社會支持，如關心與鼓勵及尊重與肯定的情緒性支持，或者是建議與諮詢等訊息性支持，以及分擔工作與分享經驗等工具性社會支持。

三、社會支持之理論

關於社會支持，學者提出相關理論各抒己見，下文將分別討論與本研究相關的社會支持理論，如依附理論（Attachment Theory）、緩衝理論（Buffer Theory）、社會網絡理論（Social network theory）等。由於，本研究後續採納社會網絡理論（Social network theory）之社會支持觀點，探討社會網絡關係及其社會支持對於社工個人生活平衡、身心健康的關聯與影響及其策略，因此，將詳述社會網絡理論（Social network theory）對於社會支持的主張，以及對於社會網絡所提供支持策略與影響。

（一）依附理論（Attachment Theory）

Bowlby 所提出的依附理論（Attachment Theory），係指嬰兒與照顧者經由互動，而形成親密且持續的情感連結，進而形塑一種依附關係，嬰兒從中建立自我價值與他人互動的行為期待，Bowlby 後續研究則認為依附關係將影響人際關係；林雅惠（2011）依據依附理論的觀點，認為壓力情境會刺激個人的依附心理，不同依附類型的個人對於壓力與社會支持的感受有所差異，即個人若是安全依附型，即較能夠正向看待與他人關係者，較容易得到或給予情緒支持，反之，逃避依附型與焦慮依附型，前者屬於自身情感若未受到他人重視，會處於心情焦慮狀態，後者係指個人情感經常受到他人忽視，兩者皆為不容易信任對方，較不容易得到社會支持。

（二）緩衝理論（Buffer Theory）

Antonovsky 於 1985 年所提出的緩衝理論（Buffer Theory），陳紋瑤（2013）認為社會支持是個人在壓力情境中，提供保護與緩衝作用，有助於舒壓與促進身心健康；Caplan（1974）也指出社會支持可以減少壓力的負面影響；高迪理（1991）則表示，社會支持在壓力發生前、中、後期，會產生相對應的作用，如壓力發生前，

社會支持提供預防作用，壓力發生時，社會支持具有緩衝效果，壓力發生後，社會支持產生治療作用。

(三) 社會網絡理論 (Social network theory)

Barnes 於 1954 年在挪威的村莊研究中，首次提出社會網絡 (Social network) 的概念，該詞用以描述社會關係的模式，即人與人之間透過網絡關係，得到情感與實質支持，並要求網絡成員須符合網絡關係的規範，該研究指出同質性、互動較多、近鄰的網絡，能提供較多的資源與支持。當時的研究僅是系統性的網絡關係分析，1970 年代後，相關社會網絡的討論較為豐富，如 Caplan (1974) 提出社會支持是個人心理層面的保護因子，可以減少壓力對個人健康的負面影響。在此，後續的研究偏向討論社會網絡的結構與功能，其因在於，社會支持不能獨立於社會網絡關係之外，如黃俐婷 (2002) 認為社會支持必須仰賴社會網絡的結構關係，才能夠發揮功效，因此，對於社會支持的討論，必須探討社會網絡的結構與功能，以及社會支持如何與社會網絡加以整合發揮功效。Heaney 與 Israel (2008) 認為社會網絡具有八大結構特徵與五大功能，以及四種社會支持加以建構而成，藉以形成社會網絡與社會支持及身心健康的影響之關聯性。

表 2-5 社會網絡的特徵與功能

概念	定義
社會網絡結構特徵	
互惠原則	社會關係給予資源與支持程度
強度	社會網絡關係提供情感的親密程度
複雜性	社會網絡關係發揮多少功能
形式化	網絡關係存在正式組織或制度團體的角色
密度	網絡成員相互了解與人際互動的程度
同質性	網絡成員在人口統計上相似的程度
地域範圍	網絡成員彼此生活範圍的緊鄰程度
定向性	網絡成員彼此分享對等權力與影響力
社會網絡結構功能	
社會資本	互惠與信任
社會影響力	個人思想與行為被他人影響的程度

社會損害	阻礙他人建立及維持正面人際關係
夥伴關係	與網絡成員互動關係
社會支持	透過社會網絡與人際互動得到支持與協助

資料來源：引自” Characteristics and Functions of Social Networks” by Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2008). Social networks and social support. In K. Glanz, B. K. Rimer, & K. Viswanath (Eds.), Health behavior and health education: Theory, research, and practice (p. 191). Jossey-Bass.

House (1981) 在討論社會網絡與身心健康的因果關係與關鍵因素時，他認為若要增強社會網絡的身心健康保護功能，必須要探討「社會網絡關係中，誰應該向誰提供什麼？以及何時提供？」，關於這些問題，不同學者有所回應，如社會網絡關係中，何人提供社會支持，就前文社會支持的概念論述可以得知，許多人皆可以提供社會支持，如 Caplan (1974) 認為社會支持的來源分為正式性（如專業人員、服務人員）及非正式性（如家人、朋友、同事、主管）等，簡言之，個人可以在不同網絡成員得到各種類型的社會支持。

至於，誰能夠提供有效的社會支持，Thoits (1995) 認為有效的社會支持取決於支持提供者經歷過與接受者類似的壓力或處境，使得支持者提供的社會支持與接受者的需求及價值相符，即社會支持的提供者「感同身受」理解接受者的壓力來源與生活情境，能夠提出相呼應的情緒性與工具性支持，使接受者感到安慰；鄭涵栩 (2016) 在討論學校社工師與同儕社會支持時，發現專業同儕因為有相似的工作壓力與挫折經驗，若能在社工師處於工作壓力情境時，提供關心與建議，將有助於社工師舒緩壓力。

Heaney (1991) 針對社會網絡提供什麼支持，他以員工與同事及主管進行小組晤談的互動方式，從中得到有效的訊息性支持，藉以修正員工個人行為的案例，來說明社會網絡與社會支持能提供什麼，需要針對個人所欲解決的問題，而採取不同的行為與策略。Thoits (1995) 則對於社會網絡與社會支持什麼時間提供支持，

提出見解，他認為，個人在面對重大生活變故或壓力時，社會支持與社會網絡的類型會依據個人不同時期（如年齡或發展階段）有所差異。

Heaney 與 Israel (2008) 整合社會網絡與社會支持可能對身心健康與社會健康的影響機制，並提出社會網絡與社會支持對身心健康之理論模型，該理論模型顯示許多關係都會相互影響，如身心健康狀況將影響個人維持及動員社會網絡的程度。

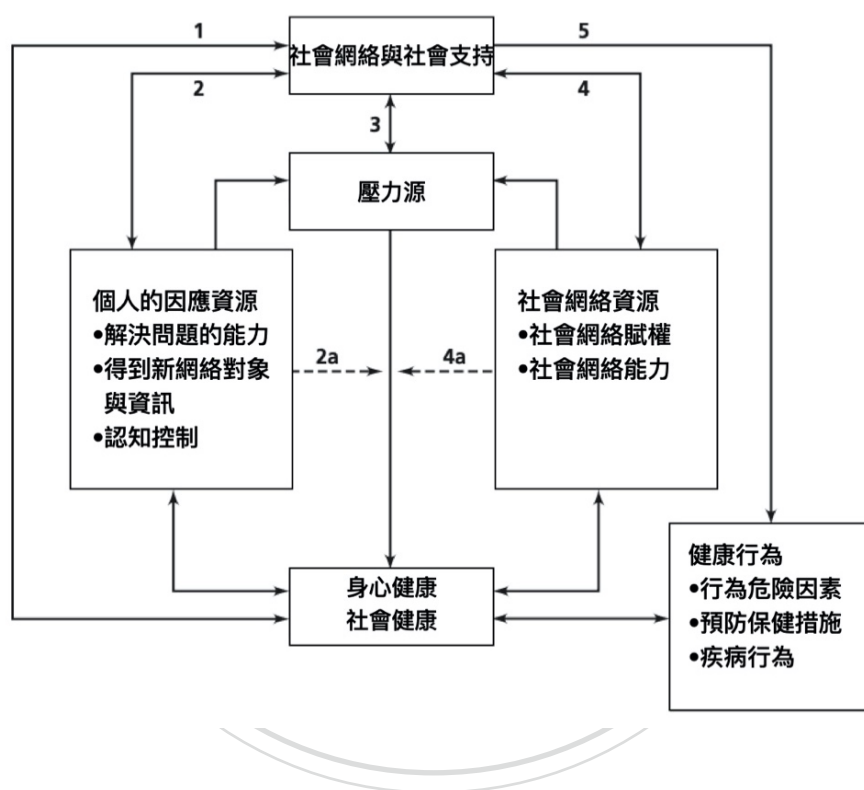


圖 2-1 社會網絡與社會支持對身心健康影響之理論模型

資料來源：引自” Characteristics and Functions of Social Networks” by Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2008). Social networks and social support. In K. Glanz, B. K. Rimer, & K. Viswanath (Eds.), Health behavior and health education: Theory, research, and practice (p. 194). Jossey-Bass.

途徑一係指社會網絡與社會支持對健康直接影響的假設，Heaney 與 Israel (2008) 採取 Berkman 與 Glass (2000) 的說法，認為個人透過陪伴、親密感、歸屬感和對個人價值的認同等，而得到滿足，即支持性關係可以提高幸福感和健康狀況。

途徑二與途徑四分別代表社會網絡與社會支持對個人因應資源以及社會網絡資源的影響假設。Thoits (1995) 認為個人的社會網絡關係有助於他們以更積極和更具建設性的方式重新認知事件或問題。Heaney 與 Israel (2008) 則指出加強社會網絡與社會支持的互動，可能會提高社會網絡取得資源和解決問題的能力，因此，個人與社會網絡的資源都可能直接提供健康促進作用，也可能減少壓力源對健康造成的負面影響，當個人遇到壓力時，增加個人或組織與網絡資源，此會減少不利健康後果的處理方式或增進應對壓力的可能性。至於，途徑 2a 和 4a 代表「緩衝效果」，係指個人經歷重大人生變故或身處壓力困境時，社會網絡與社會支持如何緩解壓力對健康的影響。

途徑三則是社會網絡和社會支持可能會影響壓力的頻率和持續時間。Heaney 與 Israel (2008) 認為支持性主管可以合理分配工作，避免員工無法在工作時間內完成業務，而感到工作壓力，又或者社會網絡對於失業者，可以提供新的工作資訊，減少個人長期失業的可能。簡言之，社會網絡與社會支持減少個人對壓力源的接觸，又可以增強個人身心健康。

途徑五反映了社會網絡和社會支持對健康行為的潛在影響。Heaney 與 Israel (2008) 認為通過社會網絡中的互動，個人會受到健康行為的影響和支持，如個人透過社會網絡尋求幫助。即社會網絡與社會支持可能會影響疾病的發生和康復。

綜上所述，當個人面臨壓力或變故時，社會網絡的資源與支持，將影響個人處理壓力的方式及壓力認知，進而影響個人身心健康與尋求幫助的行為。

四、社會支持相關研究

陳欣怡（2008）在討論縣市政府社會工作人員角色壓力、工作倦怠及社會支持之相關性時，認為社工人員的工作繁重，需要主管的支持與關心，並且重視親朋好友的情緒性支持，藉以減緩工作負荷過量的壓力。

張巧瑩（2010）探討女性社工員之學習需求，並瞭解學習需求與其社會支持之間的關聯，其研究認為，重要他人的支持與鼓勵是影響女性社工員學習需求滿足的關鍵。

許雅娟（2013）研究有毒領導對離職意向之影響，及社會支持於其間之調節作用，其發現對於臺北市兒少社工而言，朋友情感性支持最高，主管情感支持最低，並指出應營造同事情感與主管工具性支持工作氣氛，以及推行措施以避免有毒領導產生。

馬楓淞（2014）探討保護性社工如何在社會支持中因應他們的壓力，該研究指出保護性社工的因應壓力與社會支持為正相關，若正式社會支持無法發揮時，非正式支持也能使保護性社工調適壓力。

陳淑貞（2015）關注庭暴力暨性侵害防治中心工作人員工作壓力與同事及主管支持方面，發現家防中心工作人員若能得到主管的工具性支持，可以減低其角色過度負荷程度，因此，他認為加強主管支持是改善社工人員壓力的策略之一。

鄭涵栩（2016）在討論學校社工師工作壓力與同儕社會支持時，顯示學校社工師若能在學校職場上得到專業同儕支持，如當社工師面臨困境時，適時予以情緒上支持，除了有助於相互討論工作壓力與職場挫折外，也將使社工師更為認同自己所服務的學校，對於學生提供更優質的服務。

五、小結

綜上所述，可以發現我國部分研究顯示，社工人員需要處理多元複雜的個案，其中所衍伸的工作過度負荷，而產生的工作壓力、負向情緒，對服務個案麻木無感等負面影響，若社工人員能得到正式或非正式的社會支持，如親朋好友、同事或主管的關心與建議及實質協助等，將有助於改善社工人員的工作壓力與負向情緒，更能促使社工人員提供更佳的服務品質，亦能對於社會工作更為熱忱，因此，瞭解社工人員需要哪些支持，現行服務單位是否予以支持，將有助於改善我國社工人員的工作壓力，並穩定社工人力，減緩人力流失的情況，朝向專業穩定長久發展。



第三章 研究設計

基於上述的研究問題與相關文獻之探討，本章主要在說明本研究的研究設計。

第一節首先說明本研究的研究架構；第二節論述本研究之研究方法；第三節說明研究對象，第四節訪談大綱；第五節呈現研究流程。

第一節 研究架構

Fisher-McAuley et al. (2003) 指出工作壓力與工作生活平衡會相互影響，並認為工作壓力會對於個人生活產生影響，即當個人工作壓力愈大時，愈可能發生工作生活衝突的現象。Hayman (2005) 驗證 Fisher-McAuley et al. (2003) 的觀點，提出衡量工作生活平衡的三個面向，分別為「個人生活介入工作」(personal life interference with work, PLIW)、「工作介入個人生活」(work interference with personal life, WIPL)、「工作個人生活提升」(work/personal life enhancement, WPLE)。

Stephens 與 Sommer (1996) 指出使工作生活失去平衡的衝突，主要有三種衝突因素，包含「時間衝突」(time-based conflict)、「壓力衝突」(strain-based conflict) 以及「行為衝突」(behavior-based conflict) 等。

關於社工人員的工作壓力，國內多有相關論文加以探討，顯現我國社工人員若工作壓力大，將影響其工作投入與生活滿意度(黃婉菁，2003；高淑雲，2004；陳麗雲，2012；徐夢舫，2013；馬楓淞，2014；陳淑貞，2015；洪意涵，2018)。

綜論文獻回顧，可以得知我國社工人員的工作壓力，容易影響社工人員的工作生活品質與工作倦怠感，此可能促使社工人力流動率高的現象，然而，若是社工人員能夠達到工作生活平衡，可以舒緩社工人員的身心壓力，對於自身工作有正向助力，因此，本研究認為工作壓力影響社工人員生活平衡，以及具有時間、壓力與行為等工作生活衝突，個人壓力調適、家庭與組織支持及工作生活平衡政策等支持性措施能夠有助於社工人員調適工作壓力與工作生活衝突，以達到工作生活平衡。

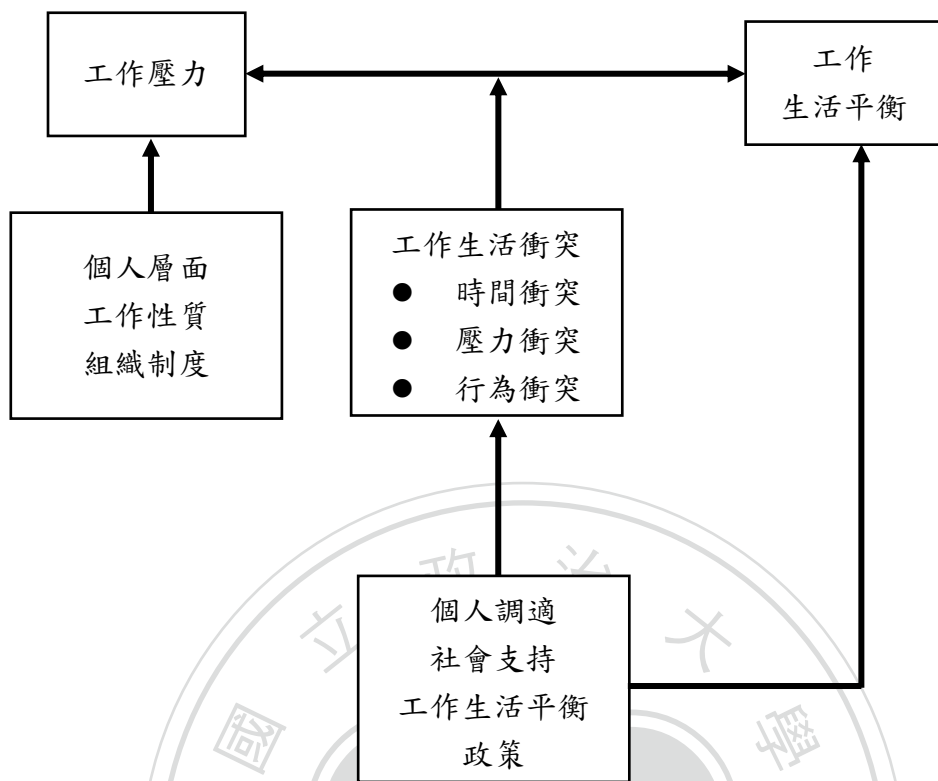


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：本研究自行繪製。

第二節 研究方法

本節主要在論述本研究所使用的研究方法。

壹、文獻分析法

進行研究前，本研究者先就社工人員之工作壓力與工作生活平衡相關文獻進行文獻分析，所謂文獻分析法係透過先前相關研究的文獻及其引用之資料、報章雜誌、會議紀錄、政府資訊、歷史文物（例如照片、圖畫、建築、書籍、官方檔案等）、影音資料或是機關內部文書檔案等，進行研究以找出能了解研究現象或回答研究問題的資訊；文獻分析法主要用於對研究問題的初探、建立理論架構及研究假設的

參考資料、分析初級資料的輔助資訊、無法或難以取得研究主題的初級資料等；然而，進行資料分析時，須與現實連結，並清楚該文獻資料的侷限性(陳向明，2002)。

簡言之，文獻分析法指透過文獻的蒐集、分析、整理、歸納、研究來取得所需資料，並對文獻進行系統性描述的一種研究方法。本研究除了蒐集國內外與本研究議題、目的相關的文獻，也整理歸納我國推動友善家庭措施、工作生活平衡方案等政策與法律規範，加以檢視理論與制度對於社工人員實務之影響，並討論當社工人員無法工作生活平衡時，其發生情境、兩難因素及所採取的因應方式，藉以探討社工人員的工作壓力與工作生活平衡之關聯性，以及工作生活平衡協助措施如何促進社工人員工作生活平衡，並紓緩其工作壓力與工作生活失衡。

貳、深度訪談法

至於，深度訪談法 (in-depth interviewing) 係透過質化訪談的方式，以取得深入、更豐富的資訊，所得到的結果能用來探析訪談議題的真正成因、背景脈絡、問題癥結及可能的解決之道。陳向明(2002)指出訪談類型依據研究者對訪談結構的控制程度，可以分為封閉型、開放型、半開放型等；封閉型係研究者主導訪談過程，根據事先設計的問卷進行訪談，研究者對於所有訪談者採取一致性的訪談程序，開放型訪談的訪談方式較為彈性，研究者在訪談過程，扮演輔助的角色，鼓勵受訪者以自由發表意見，而半開放型則是訪談者事前根據研究問題設計訪談大綱，訪談大綱在訪談過程僅是提示，並根據訪談內容彈性調整訪談程序與內容，也鼓勵受訪者回應或提出自身的問題。

本研究經由文獻檢閱歸納有關議題，以及欲深入探討之研究問題，事先列出訪談大綱，採取半開放型的訪談方式，是希望受訪過程能彈性因應訪談情形加以調整，並鼓勵受訪者表達自身想法，訪談大綱作為訪談指引與社工人員進行訪談，透過訪談資料的質性分析，並從中回應研究問題。

第三節 研究對象

壹、研究對象

本研究主要是探究我國社工人員的工作壓力與工作生活平衡之關聯性，如工作壓力與工作生活失衡的因素、影響性及個人的調適方式，以及社工人員對於現行工作生活平衡措施的感受。

本研究對象主要為在公部門社福單位服務之社工人員，考量社工人員服務範圍遼闊，業務內容多元，且社工人員工作壓力、工作生活平衡等個別差異較為明顯，因此，本研究以家庭暴力暨性侵害防治中心（下文簡稱家防中心）的社工人員為研究對象，以及家庭暴力暨性侵害防治中心為公部門單位，故下文簡稱研究對象為公部門社工人員。

關於家防中心的發展，我國早期對於家庭暴力僅視為個案現象，並認為「法不入家門」，沒有對受暴與對象為予以特別注意，政府開始關注家庭暴力防治議題，乃因於反婚姻暴力的社會運動，以及張秀鴛（2010）指出當時少部分社政機關有提供相關婦女協助外，大部分並沒有足夠專業人力處置相關家庭暴力的問題。

1993年「鄧如雯殺夫案」與1996年「彭婉如事件」，引起社會各界對於家庭暴力與婦女人身安全保護議題之注意，1998年「家庭暴力防治法」三讀通過，1999年內政部依法成立「家庭暴力及性侵害防治委員會」，與社政、司法、法務、警政、衛生等相關單位，共同防治家庭暴力、建構性侵害及性騷擾防治法令制度、建設被害人保護扶助網絡、推動防治教育宣導及訓練、落實加害人處遇制度、加強暴力防治，及保障婦幼人身安全等家庭暴力防治工作。

至於，各直轄市、縣（市）政府合併原有之性侵害防治中心，成立家防中心，推展家庭暴力與性侵害防治相關業務，如受理家庭暴力及性侵害案件通報、協助家庭暴力與性侵害報案及緊急救援、家暴與性侵的個案輔導與心理諮商及親職教育服務、個案家庭訪視、陪同個案偵訊與出庭等。

從上述家防中心的發展脈絡可見，家防中心權責業務多為急迫性與保護性，

個案類型多元複雜，使在家防中心服務之社工人員的工作負荷較為繁複，其工作壓力與工作生活平衡等議題需要關注。

因於研究者的人際網絡關係，再加上考慮行政資源與工作生活平衡支持性措施的完備性，本研究的受訪者為臺灣北部的某兩間家庭暴力暨性侵害防治中心之社工人員，其選取條件設定為在該家防中心的服務年資（含）兩年以上者，包含社工督導、社工師及社工員等。

貳、抽樣設計

本研究採取滾雪球抽樣法（snowball sampling）。滾雪球抽樣法係一種非隨機式抽樣的方法（non-probability sampling technique），本研究對象由第一位受訪者引薦其他受訪者，後續受訪者透過人際網絡接續引薦，若符合本研究對象的選取條件，再由本研究者一一詢問受訪意願，並告知受訪者相關研究事宜，如研究目的、訪談方式與時間、錄音知情與同意，使受訪者充分認知其權益，再進行訪談。

參、訪談資料蒐集與分析

本研究者透過文獻檢閱統整有關議題，以及欲深入探討之研究問題，訪談前先列出訪談大綱，並採取半結構型的訪談方式，訪談大綱作為訪談指引與社工人員進行訪談，透過訪談資料的蒐集與分析，並從中得到研究發現與結果。

一、受訪者邀請與知情

本研究採用面對面訪談或電話訪談的方式進行，進行訪談前，先聯繫方式本研究之受訪者，使其了解本研究目的、問題與進行方式，如：訪談日期、訪談時間、次數、訪談意願以及錄音許可與否等，告知受訪者相關受訪權益，本研究得到受訪者允許後，才進行訪談。

二、訪談資料分析

本質性研究過程所蒐集的任何訪談資料，皆轉化為文本資料，並進一步進行質

性資料分析與詮釋，質性分析之目的在於從資料中探求意義的過程，該意義主要是質性資料需能夠回應研究問題，本研究透過資料編碼，加以歸納與論述研究發現與結果。

肆、本研究受訪者資料

本研究訪談準備到完成期間為 2020 年 12 月至 2021 年 4 月，本研究訪談人數為十二人，受訪者的基本資料如表 3-1 所示，由於，工作壓力與工作生活平衡狀態可能有個別化差異，因此，本研究希望透過不同的個人背景，如性別、年齡、服務年資、婚姻與育兒狀況等，以瞭解受訪者的工作壓力與工作生活平衡之間的關聯與影響性，以及對於現行工作生活平衡措施的看法與感受，於是，盡可能尋找不同背景的受訪者，就受訪者性別，行政院衛福部的 2019 我國社福領域社會工作專職人員人數統計²⁰，社福領域社會工作專職從業者女性居多，本研究的受訪者也多為女性，女性受訪者共 8 人，男性受訪者共 4 人；就服務單位，現任或曾任 X 市家防中心者共 8 人，現任 Y 市家防中心共 4 人；就服務職稱，約聘社工員共 6 人，公職社工師共 5 人，社工督導共 1 人；就婚姻與育兒狀況，未婚者共 8 人，已婚與育兒者共 4 人。

本研究為保護當事人隱私與權益，相關受訪者個人資訊一律以代碼表示，以社工員、社工師、督導為分類依據，A 為約聘社工員、B 為社工師、C 為督導，數字為訪談順序，如 A1 代表受訪者為約聘社工員、1 為該類第一位受訪者，以此類推之。

²⁰ 2019 年我國社福領域社會工作專職人員人數統計，男性為 2,807 人，女性為 14,979 人。取自：行政院衛生福利部統計資料。

表 3-1 受訪者基本資料

代號	性別	年齡	服務年資	職稱	婚姻與育兒
A1	女	34 歲	4 年 (曾任 X 市家防中心)	約聘社工員	未婚
A2	女	40 歲	6 年 (曾任 X 市家防中心)	約聘社工員	已婚；育有兩子
A3	女	39 歲	7 年 (曾任 X 市家防中心)	約聘社工員	未婚
A4	男	28 歲	3 年 (現任 Y 市家防中心)	約聘社工員	未婚
A5	男	27 歲	4 年 (現任 Y 市家防中心)	約聘社工員	未婚
A6	女	28 歲	3 年 (現任 Y 市家防中心)	約聘社工員	未婚
B1	女	44 歲	6 年 (曾任 X 市家防中心)	公職社工師	已婚；育有一子
B2	男	34 歲	7 年 (現任 X 市家防中心)	公職社工師	未婚
B3	女	27 歲	2 年 (曾任 X 市家防中心)	公職社工師	未婚
B4	女	39 歲	3 年 (曾任 X 市家防中心)	公職社工師	已婚；育有兩子
B5	女	36 歲	3 年 (現任 Y 市家防中心)	公職社工師	未婚
C1	男	40 歲	3 年 (曾任 X 市家防中心)	社工督導	已婚；育有兩子

資料來源：本研究者自行整理。

第四節 訪談大綱設計

本節說明本研究的訪談大綱與題目如何設計，本研究為更完整了解社工人員的「工作壓力」與「工作生活平衡」之關聯，以及個人面對工作壓力與工作生活平衡的因應行為，社會支持與服務單位的支持性措施等影響與助益，進行深入訪談，並以此提出訪談問題。

本研究的訪談大綱之設計，以研究架構為主軸，並需要回應研究問題，第一個研究問題是公部門社工人員的工作壓力？工作壓力對於個人產生何種影響？個人的因應策略？因此，先針對勞動社工人員的「工作壓力」現況進行瞭解，本研究者詢問受訪者工作中，會遇到那些工作壓力、困境或威脅？最有印象的個案處遇經驗？對您產生什麼影響？如何調適工作壓力？

第二個研究問題係公部門社工人員的工作生活衝突因素？工作壓力與工作生活平衡之間的關聯性？如何調適其工作生活平衡的衝突？此引用學者 Stephens 與 Sommer (1996) 的觀點，將工作生活衝突因素區分為「時間衝突」(time-based conflict)、「壓力衝突」(strain-based conflict)以及「行為衝突」(behavior-based conflict)等，故本研究者分別三個衝突因素加以訪談，如：時間衝突部分，詢問受訪者一天的工作與生活時間安排與優先順序？覺得哪些時間安排不足？個人的感受？壓力與行為衝突部分，工作壓力對於個人及家庭生活的影響？因於工作，無法兼顧個人及家庭生活時，家人的反應？給予什麼樣的支持？因於工作，無法兼顧個人生活或家庭照顧的情況時，您的主管、督導與同事的態度與反應？您的主管、督導與同事會給予什麼樣的支持呢？

第三個研究問題則為現行「工作生活平衡」(work-life balance)政策與立法等支持性措施對於社工人員的「工作生活平衡」之影響？社工人員如何運用支持性措施？

了解社工人員的「工作壓力」與「工作生活平衡」情況後，進一步訪談受訪者面對工作壓力及工作與生活衝突情境時，從三個層面討論其影響，第一是個人層面，討論個人感受、因應行為與如何運用公部門現行的支持性措施，第二是家庭面，研究對象處於工作壓力及工作生活衝突時，家人的態度、反應及家人會給予什麼類型的支持，第三則是組織層面，服務單位會提供哪些工作生活平衡支持性措施。

最後，本研究則是想討論社工人員對於現行的工作生活平衡之支持性措施的看法與建議。

訪談提綱與之對應的研究問題請詳見表 3-2，至於，詳細的訪談問題，請見附錄一。

表 3-2 訪談提綱

研究構面	訪談提綱		對應研究問題
工作壓力	您工作中，最感到壓力的工作因素或情境？最有印象的個案處遇經驗？對您產生什麼影響？您如何調適工作壓力？		研究問題一
工作生活衝突	時間衝突	請問您一天的工作與生活時間安排？工作與生活的優先順序？	研究問題一、二
		當您因於工作，無法兼顧個人生活(休閒娛樂、社交活動等)或家庭照顧時，您的感受？您的家人的態度與反應？	
	壓力衝突	您曾因為工作壓力，影響家庭或個人生活(休閒娛樂、社交活動等)嗎？	
		您曾因為家庭或個人生活(休閒娛樂、社交活動等)壓力，影響工作嗎？	
行為衝突	您曾有因於工作，無法兼顧個人生活(休閒娛樂、社交活動等)或家庭照顧的經驗嗎？您的因應方法？		
	您曾有因為擔憂家庭或個人因素，影響工作的經驗嗎？您的因應方法？		
工作生活	當您因於工作，無法兼顧個人生活(休閒娛樂、社交活動等)或家庭照顧的情況時，您的家人會給予什麼樣的支持呢？		研究問題二

平衡 調適	當您因於工作，無法兼顧個人生活（休閒娛樂、社交活動等）或家庭照顧的情況時，您的主管、督導與同事的態度與反應？您的主管、督導與同事會給予什麼樣的支持呢？	研究 問題三
	您知道或曾使用哪些工作生活平衡相關之法規呢？	
	您知道或曾使用服務單位所提供支持性措施來協助您面對工作生活衝突呢？	
	您覺得這些法規與政策等支持性措施對於您面對工作生活衝突時，有什麼影響呢？對於這些法規與政策等支持性措施有什麼建議呢？	

資料來源：本研究者自行整理。



第五節 研究流程

本研究流程確立研究動機及目的後，再據以界定研究範圍，進而蒐集研讀相關文獻資料，加以探討與比較分析，並進行問卷調查與深度訪談，最後提出研究發現與建議。研究流程圖如下圖：

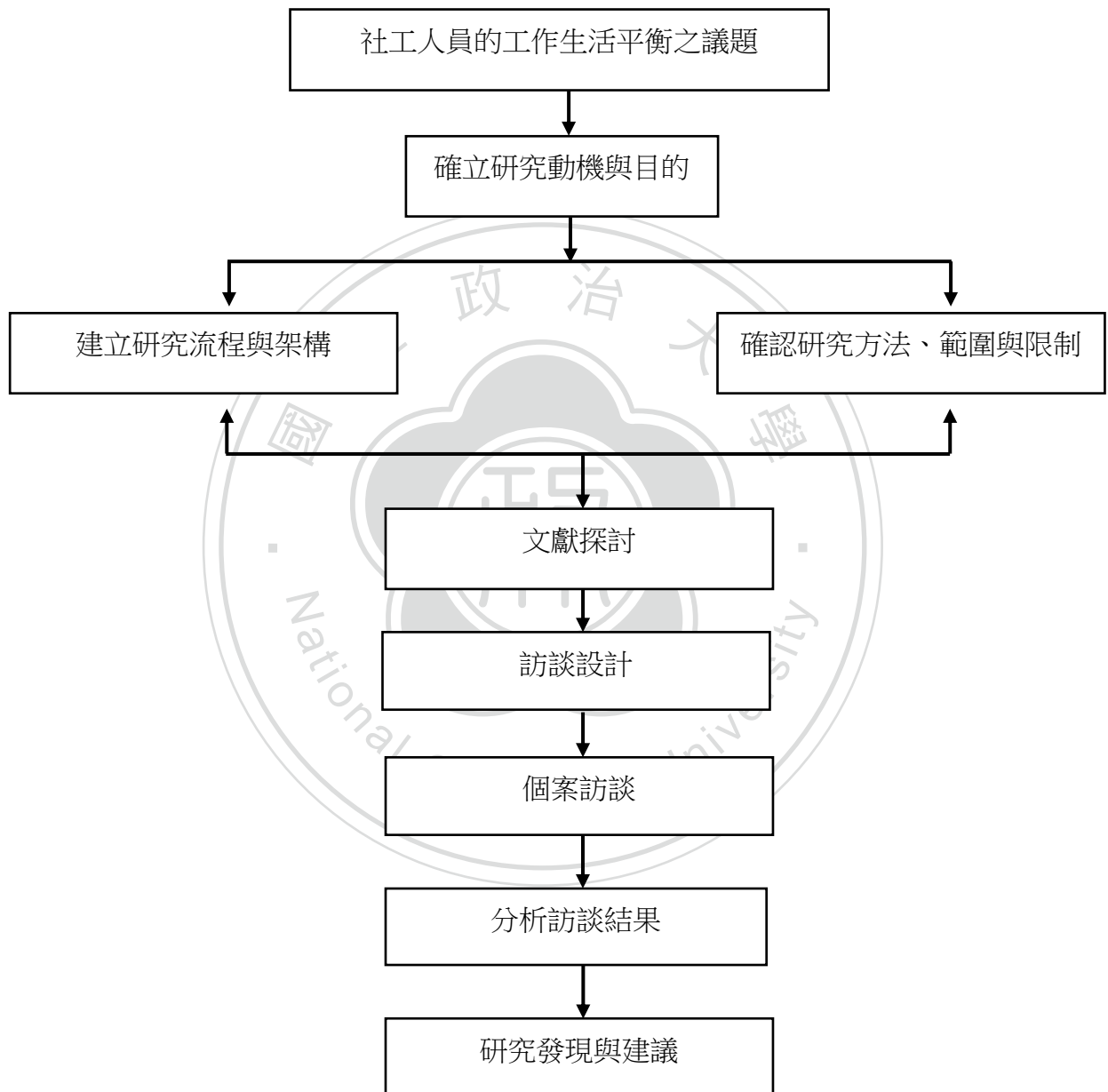


圖 3-2 研究流程圖

資料來源：本研究自繪。

第四章 研究資料分析

本章透過與十二位受訪者的訪談內容，進行研究資料分析，研究者藉由分析訪談內容，以回應研究問題，我國公部門社工人員的工作壓力之因素，工作生活失衡的因素，以及個人如何調適工作壓力與工作生活平衡之策略，現行工作生活平衡政策與措施對其影響。

本章各節安排，第一節，我國社工人員的工作壓力之因素，分析受訪者的工作壓力因素；第二節，我國社工人員工作生活失衡的因素，以工作生活衝突的三個層面進行分析，分別為時間、壓力、行為等衝突；第三節，個人的調適方式與社會支持之影響；第四節，現行工作生活平衡支持性措施對於社工人員之影響。

第一節 我國社工人員的工作壓力之分析

Fisher-McAuley et al. (2003) 指出工作壓力與工作生活平衡之間具有關聯性，因此，本研究關注公部門社工人員工作壓力的因素，以及在該情境之下個人如何調適。從訪談內容發現，可以從社工專業、職責業務、個案處遇、主管長官、社會期待等層面，加以分析社工人員的工作壓力因素與影響，並從中瞭解社工人員如何調適工作壓力。本節主要論述社工人員的工作壓力因素與影響。

壹、我國社工人員的工作壓力之因素

一、個人層面：初任社工之工作壓力—專業處遇經驗不足

許多受訪者提及不同社工年資階段，工作壓力有所變化，擔任社工的初期，多數受訪者認為，剛初任社工人員，因此，專業處遇經驗較為不足，如不熟悉個案訪視、不容易與個案建立關係、對個案情況不易判斷等。

受訪者 A2 表示自己擔任保護性社工的初期工作壓力即是專業經驗不足，如個案處遇過程中，依法律規定之處遇流程與個案權益保障等，需要經驗累積彌補不足之處。受訪者 A5 也認為，初任 Y 市家防中心社工人員時，沒有相關經驗，新手必須一件件開始學習。

「（從事社工）初期（工作壓力）對我來講比較會是在工作上專業度的不足，可能一開始投入社工就是從事保護性業務，所以有關於法令上這部份，可能會覺得所知不多，然後在處遇上面，你不知道該怎麼去協助個案或是維護他的權益。」（A2）

「我覺得因為這是我第一份工作，對我來說，因為我沒有其它工作經驗，所以，每一件事情都蠻需要從頭開始學。」（A5）

隨著經驗的累積，受訪者 A1 認為專業經驗會隨著處遇個案累積，自己也可以較能調適心態。因此，社工專業訓練對於社工的養成相當重要，無論是 X 市家防中心與 Y 市家防中心皆有提供初次擔任家防中心社工之基礎訓練，以提升社工人員的社工專業，並較能上手其服務內容。受訪者 A3 指出社工專業訓練，對於一個兒少保社工專業培育的重要性。A6 分享在初任 Y 市家防中心兒少保護社工時，Y 市家防中心也有提供保護性社工基礎專業訓練課程。

「但隨著歷練的初期、中期、後期，是可以去調適心態。兒童致死案件的處理經驗，自己 run 過一次的處遇經驗，你就有一個概念，下次類似遇到同樣被 call 出去的案件，你知道可以怎麼處理。」（A1）

「像我們剛進去（X 市家防中心）的第一個月，多是觀摩學習。譬如說有人去訪視你就盡量跟著去，去聽他怎麼會談與訪視孩子，怎麼問案件調查經過，然後，怎麼做成評估。包括安置的狀況，驗傷、安全評估的、撰寫安全計畫等，當然還有盡量跟同仁與督導討論案件。我覺得專業訓練，對於一個兒少保社工的能力養成是很重要的。」（A3）

「進到（Y 市家防中心）的時候，它有一些基礎訓的課程，雖然我是有工作經驗的人，但我還是必須要去上這些對於中心的介紹，中心業務的分配，或者是整個保護性業務的介紹。」（A6）

此顯示出，對於社工人員而言，個人的專業養成除了個人學習外，還包含與督導協談、同事分享經驗，或者服務單位提供專業培訓課程等方式來專業成長。

其他受訪者談到社工專業時，也認同社工專業訓練對於社工培育的重要性，若是能夠持續精進自我的專業能力，則能在所負責的個案與業務處理上較為熟練，也較能專業地協助個案。

二、工作層面壓力：個案處遇

本研究者詢問受訪者在工作中，感到壓力的因素，有十位受訪者（A1、A2、A3、A4、A5、A6、B1、B3、B4、B5）表示，個案處遇是一個能明顯感受的工作壓力因素，且幾乎是一線服務社工共同會面臨到的工作壓力來源，多數受訪者認為「個案處遇」相關職責與業務使其感到有壓力，例如需要與個案家庭成員建立互動關係、調查與訪視個案情況、評估與安置個案等，在與個案建立關係過程中，個案初期時，社工會擔憂「個案的不確定性與未知性」，即社工人員在一開始與個案接觸時，因為不熟悉個案情況，而擔心如何後續處遇的問題。

曾經擔任兒童及少年保護組社工的受訪者 A1 認為：「訪新案的這種未知數，壓力很大。」以及在與個案家庭訪視與關懷的過程中，當遇到不配合或不明理的個案及其家庭成員時，容易產生挫折感或不知所措，受訪者 A1 分享他的經驗：「對（個案）家長，你跟他講理、講法，他死都不行的，我們也會有壓力，（個案）家長死不配合，掛你電話的壓力。」

後續的個案處遇，在調查與訪視個案情況時，社工人員因為個案的多元複雜性，因此，可能遭遇各種類型的個案，受訪者（A3、C1）曾提到訪視個案的突發狀況，經常考驗社工人員的臨場反應能力，以及在訪視過程中，社工人員可能遭遇言語威脅或人身安全的疑慮。

受訪者 B3 提及曾遭受個案家長言語威脅的經驗，並分享他印象深刻的個案處遇經驗，受訪者 B3 也談到個案處遇的心境：「我覺得個案做得有點累，就是心力耗竭。」從此可見，社工人員在處遇個案時，可能會遭遇威脅，擔憂自身安全，又或者是個案處理不順等情況，使其感到情緒疲憊或心力耗竭的身心負面反應。

「因為我們要去指認家長有施暴，那他的回應一定是他覺得沒有，然後他可能會覺得說：『你社工憑什麼來指責我？』所以，我覺得（壓力）來自個案對你的指責，還有他可能對社會會有一些威脅性，譬如說言語上威脅」（B3）

「個案家長是在○○夜市工作，因為我們工作會給名片，他就會說，現在大家都會用社群軟體，所以，他會說：『你就不要被我找到』，或是他說：『你以後來○○夜市就知道，在○○區都是我的眼線，你別想在這邊走跳之類。』」（B3）

個案處遇過程中，依據社工師法²¹規定，社工人員必須將相關處遇、調查與評估等作為進行「個案工作記錄」²²，此建檔紀錄具有時效性與格式內容要求，延伸出個案工作記錄的行政文書壓力，本研究詢問個案工作記錄壓力時，有三位受訪者（A1、A3、B1）指出，為了在規定時效內完成個案工作記錄，需要夜間或假日加班，也曾有將工作帶回家完成的經驗，如在家完成個案工作記錄，而且，社工人員在與個案訪視過程中，通常不會進行錄音、錄影，必須由社工人員自行記憶會談內容，會談完再行紀錄。

「我們去訪視的時候，基本上不會錄影、錄音。除非，徵求個案同意，跟他說我要全程錄影、錄音。不然我們基本上不會做這件事情，你就是想辦法記得你剛剛會談得內容，然後再把它寫下來。」（A3）

再加上舊案未了結，新案持續增加，使得個案工作記錄負荷日漸增加，長久下來，對於社工人員是一個不小的工作壓力。

²¹ 社會工作師法第 16 條規定，社會工作師執行業務時，應撰製社會工作紀錄，其紀錄應由執業之機關（構）、團體、事務所保存。前項紀錄保存年限不得少於七年。

²² 社工人員依法必須撰寫社會工作記錄，如個案工作紀錄，此包含接案紀錄、訪視或會談紀錄、轉介紀錄、結案紀錄，用以記載社工人員與個案接觸過程及對其問題與需求發掘與以及個案資料處理。

「案件一直來，你根本沒有那麼多時間，在當下立即寫完就立即完成。甚至，我還蠻羨慕法官，就是他有配書記官，他一邊問案，然後書記官就一邊幫他打。我們都是要回去記得，然後把它打起來，所以想想，就是用腦過度會讓你覺得好累。」（A3）

相關文獻也有提及社工人員忙於撰寫個案記錄的情況，如汪淑媛（2011）的研究，透過 121 位社工員填寫的匿名問卷，發現 88% 社工員有社會工作記錄無法在時效內完成的壓力，61% 的社工員認為花費在撰寫社會工作記錄的時間多過直接服務個案的時間，該研究調查社工員的工作內容之平均工作時數，發現將近有 46% 的工時是在撰寫社會工作記錄。

從上述來看，社工人員的「個案處遇」工作壓力，會影響到社工人員情緒與身心反應，也是導致其工作生活衝突的因素之一，下文將以受訪者的經驗，瞭解社工人員的「個案處遇」壓力因素，並分為個案處遇、個案工作記錄等層面進行分析。

（一）個案處遇不易

由於，社工接觸的個案情況不一，因此，較可能遇到不容易因應的情況，如家訪時，個案情緒激動不願意配合，或者個案特殊，需要花費較多時間與精力等。

受訪者（A3、A5、B1）在個案處遇經驗中，就曾處遇過特殊個案，其認為特殊個案處遇不容易，而且耗時耗力，處遇成效也有可能有限，自身亦容易受到個案情況，而有身心壓力。

「我覺得有一些個案如邊緣性人格，也有反社會人格或者精神疾患的這種，就是如果我手上同時有好幾個，它會耗掉很多的能量跟時間。」（B1）

「有的家長他可能本身是一些身心狀況的話，我也很緊張。」（A5）

可見，個案的情況會影響社工人員的個案處理時間長短，情況複雜的個案，需要較多的處遇時間，可能會影響到其他個案服務與社工人員生活的時間。當社工人員在家訪時，也可能會遭遇突發情況，必須隨時隨機應變。

「我是有遇過，家訪時，叫個案家長去上親職教育（課程），然後他拿著刀，就說：『你再叫我去上課，就要從三樓跳下去』，我心裡想，若他真的跳下去，我就死定了。當時，只能趕快想辦法安撫個案家長的情緒。」（A3）

（二）個案處遇時遭遇言語或人身安全威脅

本研究詢問受訪者，是否曾在個案處遇過程中，遭遇言語或人身安全等威脅，導致其感到壓力，部分受訪者（A5、B3、B5、C1）的回應，曾有過被個案家長言語威脅或擔憂人身安全的情況。

言語方面的威脅經驗，如受訪者 A5 分享：「有被個案威脅過，就是要對我提告。」受訪者 B3 表示：「個案家長說：『你就不要被我找到』，或是他說：『你以後來○○夜市就知道，在○○區都是我的眼線，你別想在這邊走跳之類。』」受訪者 B5 指出：「言語威脅有啊，個案家長說：『如果你安置孩子，那我就要去自殺了』，或者是『我現在失去孩子，我今天就活不下去了。』」

由於，個人承受度不一，受訪者 A5 是認為長期從事社會服務工作後，對於個案或其家長的威脅，一來是因為威脅情況是少數，二來經驗多了會產生無感，較不會產生心理負荷。

「其實，這份工作做久了，我自己都有受到這些威脅，但畢竟是少數，我覺得如果確實習慣了之後，自己也覺得還好，也不會特別很緊張或怎麼樣。」（A5）

但是，也有受訪者難忘個案處遇時，所遭遇的負面經驗，如受訪者 B3 在離開社會服務工作後，仍會想起與個案處遇過程的不適經驗，而感到畏懼害怕的心理反應，導致其短期內不會從事直接個案服務的因素之一。受訪者 B5 表示面對個案家長的高張力的情緒時，會容易產生很大的心理壓力。

「我沒有辦法再接觸個案了，就是想到就會怕，你要我說我每個禮拜要打電話給那些家長，還要出現在他們面前，接受他們的言語的威脅，或是接受他們情緒的洪水法攻擊，我覺得我可能，至少五年內沒有辦法。」

(B3)

「心理上一定會有很大程度的壓力，因為，沒有人會希望在處遇案件中，有任何一個家人因而死亡。」(B5)

至於，社工人員擔憂人身安全的部分，若服務單位預先得知個案特殊性或風險評估個案可能對社工人員具有威脅、危險性時，依據社會工作師法²³、家庭暴力防治法²⁴、兒童及少年福利權益保障法²⁵、公務人員安全及衛生防護法²⁶與社會工作人員人身安全維護相關規定(如行政院衛生福利部社會工作人員人身安全維護手冊、臺北市政府家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全風險管理與危機處理要點²⁷、新北市政府社會工作人員人身安全維護處理要點²⁸)，服務單位通常也會派人協同訪視，如督導或警察。除了陪同社工人員訪視，服務單位也會提供相關人身安全訓練課程，受訪者 B5 表示服務單位會告知個案訪視的注意事項，避免受到個案的人身攻擊。

²³ 社會工作師法第 19 條，社會工作師依法執行公權力職務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助；涉及訴訟，所屬機關(構)並得提供必要之法律協助。

²⁴ 家庭暴力防治法第 49 條，醫事人員、社會工作人員、教育人員及保育人員為防治家庭暴力行為或保護家庭暴力被害人之權益，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助。

²⁵ 兒童及少年福利權益保障法第 55、56、70 條，皆有提及若有必要，該直轄市、縣(市)主管機關得請求警政、戶政、財政、教育或其他相關機關(構)協助，受請求之機關(構)應予配合。

²⁶ 由於，公職社工師係屬公務人員之身份，受到相關公務人員法制保障，公務人員安全及衛生防護法第 16 條，各機關對於公務人員執行職務時，可能危害生命、身體或健康之資訊，應事前告知。公務人員安全及衛生防護法第 25 條，公務人員執行職務遭受騷擾、恐嚇、威脅等情事，應即報請防護小組或機關長官處理。必要時，各機關得通報警察或相關機關協助處理。公務人員安全及衛生防護法第 29 條，機關依本辦法規定，請求警察或相關機關派員協助處理時，受理請求機關應即依法為必要之處置。

²⁷ 臺北市政府社會局社會福利工作人員人身安全維護要點，第四點提到社工人員對個案或關係人進行訪視、會談或實地調查之前，應進行風險評估，若評估具有一定程度的風險，社工人員因執行職務遭受威脅、攻擊或其他危害時，應通報服務機關，服務機關接獲通報後，應立即指派人員陪同協助維護人身安全。第五點，社工人員每年接受 6 小時以上安全訓練，社工人員於執行職務時，遭遇危險應立刻離開現場或請求警察機關與相關單位協助，並回報服務單位。

²⁸ 新北市政府社會工作人員人身安全維護處理要點，第五點提及社工人員所屬服務單位應提供社會工作人員符合其執行職務需求之安全配備，必要時得指派人員陪同，或請求有關機關(構)派員協助。

「我們曾經有訪過一個家庭，爸爸是有思覺失調症，就是以前說得精神分裂。那天，我陪同社工員去訪案，家門一打開，你發現，爸爸只穿一條內褲，我就會去想，如果今天我沒有陪社工，只讓社工一個人來，會不會遭受到一些危險？這也是我們會常遇到的一些社工人身安全的壓力。我們在訪案的過程中，也有遇到過槍炮管制的通緝犯，他的身上可能會有一些非法的武器，這時我們會協同警察一同去訪案。」（C1）

「人身安全的部份，案家會有很大的肢體動作，但實際上真的打到或者是靠近，我覺得是沒有，因為我們中心本身就有教我們就是要在合理的一些範圍裡面才不會真的受到真的攻擊。……（您的單位平會提供相關的專業訓練？）會。」（B5）

從此可見，在個案訪視時，可能會發生許多難以預料的突發狀況，社工人員必須因應不同情況進行處理，甚至，延伸出社工人員的人身安全，此也可能增添社工人員身心壓力。

（三）個案工作記錄建檔耗時耗力

受訪者 A5 表示從事保護性服務的社工，必須在法律規範時效內完成通報及調查，且社工人員在進行個案處遇過程中，依據社會工作師法第 16 條規定需要將個案相關的社會工作紀錄進行建檔資料，如「個案工作之接案紀錄」，當社工人員接案時，此紀錄為社會個案工作的第一個過程，必須撰寫個案基本資料、問題需求及內容與個案處理建議及情形；後續，還有「個案工作紀錄」係社工人員對個案服務時，有計劃性處遇作為的文書紀錄，必須撰寫的內容包含個案基本資料、案主問題及其對問題之看法、社工對案主的狀況分析、個案處理經過（家庭訪問、電話訪問、會談、安置與否決定等）、社工對個案的狀況評估與結案報告。簡言之，社工人員對於個案的各種處遇作為，必須建立個案記錄，此紀錄具有時效性，即規定社工人員必須在一定時效建檔輸入至保護性資訊系統。

上述的個案處遇工作記錄報表資料也被視為社工服務成效指標，服務單位與監督部會也會持續關心。

「其實，衛福部這一、兩年對我們資料的輸入登打，還有一些報表繳交，有越抓越嚴格的狀況，所以，會有壓力在於訪視成效的提供。」（A5）

受訪者 A5 以 Y 市家防中心為例，分享一名家防中心保護性社工，需要騰打的個案工作記錄，包含：個案處遇計畫表²⁹、個案家庭功能評估表³⁰、個案處遇計畫的摘要表等，且需要定期審視處遇作為的妥適性，並在個案結案前，持續記錄處遇作為。

「一開始就會有兩份，一個是「處遇計畫表」（針對個案要提供什麼樣的處遇計畫），（另）一個是「家庭功能評估表」（評估這個案家的家庭功能程度）。之後，每三個月，我們都還要再去重新檢視，這個處遇計畫三個月執行的成效，此時，就會有第三張表單，就是「處遇計畫的摘要表」，之後，每三個月都是會需要重新填這個表單。」（A5）

個案工作紀錄資料的文書紀錄與建檔，對於社工人員是一種時效性的壓力，有受訪者（A1、B1）曾為了在時效性內完成個案記錄，將工作帶回家完成或者在服務單位假日加班及夜間加班的經驗，受訪者 A1 提到在下班時間，仍在撰寫個案工作記錄，再加上，受訪者 A1 相當要求自己的個案工作記錄的品質，使得自己給予自身壓力負荷較多。受訪者 B1 表示個案記錄工作時間很有限，也曾有在家整理個案記錄的經驗。

²⁹ 處遇計畫表，係記錄社工人員對個案問題所提供之協助和處遇之方向、方法、行動與時間表，以及記錄如何協助案主解決問題之過程，應包括實施之經過、個案之反應及社工人員本身之感受、過程中突發事件之因應、協助方向之變動等，此處遇計畫有短期與長期計畫，內容包含：個案基本資料、個案家庭狀況與環境因素、個案問題與需求、處遇前後評估等。

³⁰ 家庭功能評估表，係協助社工人員檢視個案家庭現況，訂定個案處遇目標及內涵，並做為檢視服務成效的工具，其目的希望能消除受虐原因，並協助個案家庭恢復與增能。當一線個管社工確定列為保護性個案後，於三個月內填寫，原則上，固定每六個月檢視處遇計畫執行進度，若未達六個月，發生處遇個案或其家庭重大變化、轉換個管社工等情況時，需要重新評估。該表以四個面向的二十一個指標評估個案家庭功能之程度。

「我一個壓力就是，我們所有的案件都要 Key 入一個保護資訊系統，訪視、電訪、家訪，都要在時效性之內 Key 入保護性資訊系統。一個個個案電話，一個個你的個案處遇作為，都要騰打為個案記錄。個案記錄的逾期很有壓力，個案記錄的時效性，每天追著你跑，你永遠有寫不完的個案記錄的壓力，你永遠有不能夠逾期個案記錄的這種壓力。……你真的有時間寫記錄，就是要用下班時間，好好地寫記錄，才不會被任何雜事給中斷寫記錄的思緒。……有些人可能簡單兩、三行就寫完了，但我不是寫逐字稿、流水帳的那一種。所以，我很要求做個案的品質，……，我覺得，我會陣亡 burn out 也是因為，自己在一個工作的框架要求的規範裡面，把自己逼的太緊了。」（A1）

「我當時有 5 個安置案，我一天在外面跑的時候，是在搭車過程打紀錄，我能夠坐下寫記錄的時間很有限，時間都卡得很緊，光工作的 Loading 就還蠻重的。……（請問你有曾經回家打記錄過的經驗嗎？）有，這很平常，就坐在家裡寫記錄，或是說要加班時間寫記錄，或者是搭車時，我就會簡單在手機上，就做個記錄的摘要。」（B1）

（四）資源網絡有限壓力

受訪者 A6 原是在 X 市民間社福團體擔任社工，之後轉到 Y 市家防中心服務，他特別提到在個案處遇時，在 Y 市社福單位服務，會面臨相對於 X 市多元的社福資源網絡，而感到資源有限的壓力，影響其後續個案處遇服務。

「分兩個部份，一個是個案資源，我們連緊安（緊急安置）機構都很難找到一個單位去承接，……，就是相較 X 市，我覺得 Y 市的就是資源網路真的很少。……第二個是後送資源，我覺得 Y 市沒有太多後送的單位可以去，或者是說沒有太多在地的單位去經營。（請問在資源上，相較 X 市最大的差別？）我覺得最大的是後送的部份，最讓我們明顯感受到差異的。因為我是從 X 市過來的嘛，所以，我知道 X 市有多少資源，當我來到 Y 市沒有這些資源可以使用的時候，我覺得是很荒謬的一件事情。」（A6）

三、工作層面壓力：On Call 輪班

（一）On Call 輪班制度差異

本研究詢問受訪者關於社工人員必須 On Call 輪班，對於此制度的看法、

感受與是否對社工人產生工作壓力等，而有幾個發現，一開始發現每一縣市的家防中心 On Call 輪班制度有所差異，再從不同受訪者的經驗分享與輪班制度比對，可以發現，X 市家防中心與 Y 市家防中心在 On Call 輪班制度具有差異性，如受訪者 A4 指出：「每個縣市 On call 的制度或 On call 的模式，會有一些落差」，此差異源自於服務單位的人力配置，若單位人力較為充足，社工人員不需要頻繁輪班，則社工人員的輪班壓力較能夠舒緩。

考量到 On Call 輪班制度差異，因此，本研究者會一一詢問受訪者的 On Call 輪班制度，受訪者 A4 說明 Y 市家防中心的 On Call 輪班制度：

「我們通常是下午五點半到隔天的八點半，這是一個工作（夜間執勤）的時間。通常，你輪到的話就是輪兩班，也就是說假設今天是禮拜一，那我就是從禮拜一的五點半上到八點半，下線之後，去上我原本的班（白天班），那時候就上到禮拜二的五點半，然後，再換成是 On call 的班，然後，一直到禮拜三八點半，我 On call 班就會下線。如果，假日的話，假如說禮拜五我還是一樣是五點半上線，那我可能禮拜六下午兩點半下線。」（A4）

簡言之，Y 市家防中心社工人員的輪班制度分為平常日輪班與假日輪班，一個輪班時間從下午晚間五點半開始至隔天八點半結束，夜間執勤期間必須攜帶 On call 機（公務機），待公務機通知出勤，一名社工人員需要連續進行兩個輪班，即禮拜一輪班者下午五點半開始夜間執勤至禮拜二早上八點半結束，禮拜二下午五點半又開始夜間執勤至禮拜三早上八點半結束；假日輪班從禮拜五開始，共禮拜五、禮拜六、禮拜天三個輪班時段，從禮拜五下午五點半開始夜間執勤至禮拜六下午兩點半結束。

若是，連假或春假期間，受訪者 A4 表示：「（請問您，連假、春假你們中心會怎麼安排人力呢？）一樣也是 On call 的班（表）下去輪。」

至於，Y 市家防中心 On Call 輪班的頻率各組有所不同，若以兒少保組為

例，大致三到四個月一次，受訪者 A6 表示，受到社會安全網政策人力增聘的因素下，比起過往的輪班，現在有較充足的人力可以輪流執勤：「前幾年的人力沒有這麼足夠，所以大概一兩個月就要輪一次。……（請問是因為社安網的計畫，增聘社工人力嗎？）沒錯，畢竟它的薪水這麼高。」

本研究者也詢問在 X 市家防中心社工人員服務的受訪者，其服務單位 On Call 輪班制度，受訪者 B3 說明 X 市家防中心的 On Call 輪班制度：

「X 市的話，我們有一個專線組，它是 24 小時的，基本上，所有的案子都會先進專線組。然後當天 On call 的話，會有一個 On call 的社工跟 On call 的督導。今天下班之後的時間都算 On call 期，只要在 On call 期間有案子進來，專線組它會進行第一階段分案，是否屬於需要急迫性處理，如果確定有急迫性需要處理，他們就會打給當天的 On call 督導，由 On call 督導複判，這個案子需不需要派社工出去，或者專線的人，其實他可以在電話上建議如何處理就好了。如果今天確定這個案子要派社工出去，專線組就會打電話給當天 On call 的社工，On call 的社工接到，我們就是會馬上知道這個案情基本概況，之後，就會立即出門到現場處理個案。」（B3）

X 市家防中心除了社工 On call 輪班外，督導也必須 On call 輪班，社工輪班以一天為單位，督導輪班則是一個禮拜為單位，若是晚間 On call 的社工已出勤，又有必須要出勤的情況時，就由 On call 督導出勤。

「我們要跟執機督導做評估確認，這些執機督導，是全（X 市家防中心）中心的一線督導們也下去輪，督導輪班是一個禮拜為單位，我們一線社工是一天一天為單位。……第一個人跟第二個人都被 call 出去了，那第三個案子就是督導自己親自出馬。」（A1）

受訪者 B3 另外提及，X 市家防中心有部分社工不需要進行 On call 輪班，

原先人力安排，不論直接服務或間接服務社工人員，又或是行政人員都必須 On call 輪班，但因為內部人力配置討論與調整，考量間接服務社工人員與行政人員並沒有個案直接服務，因此，On call 輪班人力配置改為直接服務的社工輪班。

至於，Y 市家防中心，A6 表示該中心的間接服務社工人員與行政人員也不需要 On call 輪班。

「(X 市)家防中心裡面有做行政的社工，他的職稱也是社工，以前他們也是要下來輪(班)的，可是，問題是他們是不做直接服務的，其實要他們下來輪也蠻牽強的，……，後來調整，綜規組不用輪班，然後兒少組、性保組的行政人員，也是不用輪班的，因為，他們其實也沒有在做個案服務、直接服務，就不用輪班。」(B3)

「……(請問貴單位的間接服務社工人員與行政人員需要 On call 輪班嗎?)不用。」(A6)

在 On Call 輪班制度差異上，首先，有無專責接線組的差異，X 市家防中心另設置專線組採取二十四小時三班輪班制度，專門處理兒少保護、家庭暴力與性侵害案件電話諮詢、通報受案、派案轉介及危機處遇，如接到兒少保護、家暴或性侵案通報電話，會先行進行分案處理與提供諮詢服務，若有需要即刻處理的案件，將立即派案給 On Call 輪班的執勤社工；而 Y 市家防中心則是由 On Call 輪班的執勤社工負責接線通報電話(通常是市民服務專線 1999 或警局通報等)，並因應情況出勤處理，對於 Y 市家防中心社工而言，On Call 輪班的執勤的負荷相較 X 市家防中心社工來得多。

「他們(X 市家防中心)專線組是獨立出來的組別，專線組是 24 小時去輪班，負責後勤工作，接線過濾並進行個案分類，還有一些緊急的程度應該要怎麼處理，但如果說那種需要出勤，譬如說評估安置，或是說婦女庇護類似狀況時，他們就會 call 他們(X 市家防中心)的 on call 社工出勤。而我們(Y 市家防中心)的話，比較像是合一，就是專線組跟 on call 社工，出勤社工全部合在同一個人身上這樣去操作，所以才會出現落差。」(A4)

其次，On Call 輪班的平日輪班時間則較無差異，一樣是當天下午五點半開始夜間執勤至隔天早上八點半結束執勤。

第三，在 On Call 輪班的人力配置與假日輪班有所差異，X 市家防中心基本 On Call 輪班的人力配置，平日一名社工人員 On call，假日則是兩名社工人員 On call，而 Y 市家防中心基本 On Call 輪班的人力配置，平日與假日皆為兩名社工人員 On call，受訪者 B3 說明 X 市家防中心的 On Call 輪班人力安排：「平日的時候基本上都是一個社工 On call，假日的話，會有兩個社工 On call，假日是從早上八點到隔天早上八點。」

第四，On Call 輪班的頻率差異，Y 市家防中心 on call 輪班的頻率各組情況不一，受訪者 A4 的經驗：「（兒少保組）大約三到四個月一次輪班。」而 X 市家防中心，受訪者 B3 的經驗：「大概兩、三個月才會輪到一次。」。

第五，若是連假或春假期間，Y 市家防中心社工仍依照 On Call 輪班表排序，若連假或春假期間，有個人需求，可以自行尋求同事換班。「連假也是大家照輪這樣，排到就是你這樣。（如果你想換，你要自己去找同事去換班？）對，如果你真的有事，或者是那一天要開庭，還是說你那一天就是已經要訪視個案等。」而 X 市家防中心，依照受訪者 B3 的說法：「連假跟春假它也是類似假日的排班方式，大家還是會有輪的。只是說，X 市家防中心比較特別的是像春假，就是過年期間，大家可能會返鄉，基本上會用抽籤的。那你抽到了之後，如果有同仁願意幫你 On call 的話，就是抽換同仁輪班。」可見，X 市家防中心在春假過年期間，考慮社工返鄉需求，會以抽籤方式，決定輪班排序。

（二）On Call 輪班制度感受與壓力程度差異

從訪談中，可以發現受訪者對於 On Call 輪班制度有不同的見解，由於個人感受的差異，使得 On Call 輪班壓力承受度與感受有所不同。

「（對於社工需要 On Call 輪班的感受？會有壓力嗎？）沒什麼想法，因為，我覺得社工的形態就是這樣，警察、消防、醫生、護士也是要輪，我會這樣講，你既然願意當社工，哪怕你是因為五斗米折腰，而來當社工好了，你還是會有一股社工的幹勁或熱忱，一個基於職業的熱忱。你（身為社工）應該就知道，人身安全的東西，可以斷嗎？不行，知道不能斷了，那你還會想這些嗎？」（B2）

從受訪者 B2 的看法，他認為 On Call 輪班制度是社工人員的基本工作型態，社會上也有其他職業需要輪班，且因於涉及個案的生命安全，一天當中，隨時都有可能發生遭遇家暴或性侵的個案，所以，二十四小時的 On Call 輪班制度有其必要性。受訪者 C1 認為有些工作是有輪班的需求，但也可能因為單位人力限制，而有了不合理的輪班機制，此可能會造成一些工作壓力。

「（對於社工需要 On Call 輪班的看法？）我認為有些工作上，會有輪班的需求，但有的單位礙於人力的狀態，可能有比較不合理的輪班制度，那我相信他就會造成一些壓力。」（C1）

從受訪者（B2、C1）的看法，顯見，部分社工人員考慮到社工的業務與個案需求，On Call 輪班制度有其必要性，然而，因於服務單位的人力配置，可能會對於社工人員產生工作或輪班壓力。部分受訪者（A1、A5、B5）表示，明顯感受到 On Call 輪班的壓力，如精神緊繃，睡眠品質不佳，或者是感到精神疲憊，且若沒有即時接聽 On Call 電話，立即處理個案的話，會受到懲處。

「初期我被排到晚上那一天，電話響了要出去，其實一整晚都睡覺都睡不好。因為，不敢睡太熟，就怕漏接了公務機的電話。」（A1）

「我覺得它（On Call 輪班）其實蠻累的一件事情，除了，自己白天工作要做，有的（工作）要忙到晚上，還要輪 On Call，可能電話打來，你甚至可能會需要出勤做一些處理。」（A5）

「On Call 完了幾天內，生活作息會非常地混亂，睡眠品質也會一直中斷，一直處於驚恐的狀況，睡覺時一點聲響就會起來，因為，On Call 時候會很緊繃，會一直注意電話，然後，還是想有沒有什麼沒有處置的，因為，如果電話響了，沒有接到的話，我們也受相關的一些懲處的規定。」
(B5)

(三) On Call 輪班所接觸的個案情況不一

受訪者 A1 表示，夜間執勤可能會處理各種類型的個案，身為兒少保社工的他，會擔心夜間執勤時，需要處理其他類型的個案，因於，對於兒少保以外的法律規定、處遇流程等不熟悉。

「晚上的案子（通常）是你自己一個人去到現場，跟你配合的督導可能是別組的，例如是成保組的，晚上（On Call 輪班）會有一個壓力，因為我在兒保組，可是，晚上可能會有老人保護或性侵害的案件，這（可能）就超出我在兒少組學的專業領域。……今天如果我接到 On Call 電話說，現在是一個家內亂倫的性侵案件，在某某某醫院，你先陪去驗傷再說，評估有沒有家人可以保護。性侵害案件的法規流程，或者是今天要安置一個被虐待的老年人的，安置後送系統是什麼。你不可能完全熟悉成人保護組的資源跟法定流程。你也不可能完全重新去了解，性侵案司法案件的啟動流程。雖然，你有個督導，但那個是在遠端上，你晚上的壓力可能會來自於，如果專線組的同仁跟你講，是老人保護的案子，然後是性侵害的案子，你可能會稍微，會覺得不是自己所學的那一個領域的服務對象。」(A1)

四、工作層面壓力：時效性、臨時性、緊急性業務

社工人員的業務內容處理時效，多受到相關法律規範之，如家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法等，社工人員的業務處遇必須在時效內完成，因此，對於時效性、臨時性、緊急性業務壓力較有比較明顯的感受。

(一) 臨時性、緊急性業務不容易因應

保護性社工基本上依據通報案件的分級分類制度，進行後續處遇行為，依兒少通報案件分級分類制度為例，該分級方式依據為原始通報資訊內容、聯繫及查詢結果區分為第一級或第二級。第一級通報案為個案生命、身體或自由有立即危

險或危險之虞，應緊急保護、安置或為其他必要之處置；第二級通報案為未有立即危險或危險之虞，得依後續結果決定是否指派社工人員調查評估。

至於，通報案件分類則依行為人與被通報者關係及其他相關資訊區分為第一、二或三類，第一類，為家內事件，屬疑似施虐者或行為人為兒少之父母、監護人、實際照顧者或其他家庭成員之各種不當對待案件；第二類為非家內事件，屬兒少本身行為，或疑似施虐者或行為人非為照顧者之案件，包含施用毒品、充當不當場所侍應、校園霸凌、校園性騷擾或性霸凌、家外性侵害及其他家外不當對待事件。第三類，為其他事件，依所蒐集之資訊無法或不需要指派社工人員訪視調查，包含通報資訊不清楚、重複通報案件及其他管轄權案等。

若接到緊急案件通報，如兒童與少年有「非立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者³¹」時，應即予以緊急保護、安置或其他必要之處置，且依規定，緊急案件須立即指派社工人員處理，至遲不得超過二十四小時³²。

「距離下班五分鐘前，督導就說 1-1 案件³³來了，那你可能一處理，就會處理到晚上八點、九點，這個這種壓力是，你要輪緊急重大案件，要訓練自己適應這樣的工作節奏模式。」（A1）

（二）時效性公文業務

受訪者 B2 負責保護業務統計、宣導與研考等事項，該負責業務多具有時效性，如公文回函要求在短時間內回覆，若未完成就必須接受質疑或責備，因此，時效壓力較為明顯。

³¹ 兒童及少年福利與權益保障法第 56 條規定，兒童及少年有下列各款情形之一者，直轄市、縣（市）主管機關應予保護、安置或為其他處置；必要時得進行緊急安置：

- 一、兒童及少年未受適當之養育或照顧。
- 二、兒童及少年有立即接受醫療之必要，而未就醫。
- 三、兒童及少年遭受遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作。
- 四、兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。

³² 兒童及少年福利與權益保障法第 53 條規定，社會工作人員知悉或接獲通報案件時，應立即進行分級處理，至遲不得超過 24 小時。

³³ 此為兒少通報案件分級分類制度：表示該案屬於兒少生命、身體 或自由有立即危險或危險之虞，應緊急保護、安置或為其他必要之處置且為家內事件，屬疑似施虐者或行為人為兒少之父母、監護人、實際照顧者或其他家庭成員之各種不當對待案件。

「跟社工（直接服務）不一樣的是，做行政業務的是很重視公文時效性，尤其X市，非常重視公文的時效。所以像這些東西，都是沒有辦法去怠慢，一怠慢就是要準備寫檢討簽。所以我真正壓力是索取資料的時效性，通常只給你半天、一天，頂多就是兩天，扣除掉呈核的時間，你實際上，真的是半天、一天這種處理時間，要趕出東西來，你要是沒有趕出東西，就是等著寫檢討簽。」（B2）

五、組織層面壓力：主管長官與上層

受訪者若為一線服務社工人員，較少談到工作壓力來自於主管長官，而受訪者 B2 兼具行政職務，須負責保護業務統計、宣導與研考等事項，需要處理與考核業務績效表現，因此，主管與上層政府單位會向其索取相關業務報表，以及公文回函等，該負責業務多具有時效性，一旦主管交辦，必須在時效內完成，故其感到工作負荷之壓力。

「我現在做的是行政職，應該說我也算是負責研考的業務，然後跟一些宣導。我的壓力就來自於上面的壓力，其實蠻直接的。那上的話，不一定是直屬上司，可能是上層，譬如說是局、或是府、或是中央。總之就是上面不管是哪一層交代，交辦下來的東西，基本上你就是得要完成。」（B2）

六、社會期待壓力

我國社會對於社工人員的角色認知與期待，視社工人員為專業助人者的角色，予以其高度的期待，如要求保護性社工即時處理每一個案，又強調服務品質必須良好，個案服務品質與數量須兼備的情況，但實務上，社工人員經常分身乏術或力不從心，高度的社會期待往往賦予社工人員高度的工作壓力。

林怡君（2010）也提到我國社會大眾予以社工人員高度期待，將加劇社工人員的心理負擔。

「兒少保護工作會被社會大眾賦予更高的期待，因為，我覺得兒少保護工作常常被放大檢視，中央跟法規，也常要求兒少保的社工，必須要做得比較多。」（A3）

「大部份的人會覺得社工是萬能的，好像是你應該要幫我，可是事實上社工有他的限制。」（B4）

「就我過往，還沒有進到保護性社工的時候，我覺得大家頂多對於社工的期待，好像可以幫忙別人，或者是一份很善良的工作。進到保護性社工來說，之後，就會有一種社工是神的狀況，你出給他什麼工作，他就是一定要做到。……（您的感覺社會上對社工的期待，有時候超越了這個角色負荷嗎？）對。（比方說？）大家太高的要求，打一通電話來，我們就全部東西都要能夠拿得到，例如說安置，如果家屬很不理智，不願意把孩子的健保卡拿出來，那我們就只能夠申請補辦，可是，醫院就會一直催促，或者是就說不行，你要趕快拿來，我們一週內就是一定要刷健保卡，但健保卡就不在我們這，而且補辦也要兩週。」（B5）

貳、我國社工人員的工作壓力之影響

一、工作壓力影響社工人員的身體與心理健康

本研究者詢問受訪者是否曾有因為工作壓力，而導致身心不舒服的情況或經驗，部分受訪者回應，曾有因為忙於工作，而發生體力不足、精神不濟、情緒疲乏、睡眠不佳等情況，長期下來，可能產生專業枯竭（burnout）的現象，所謂專業枯竭，學者 Pines 與 Aronson（1988）指出，當個人長時間處於高情緒張力的工作情境時，會引起身心負面反應，如情緒耗竭、缺乏人性、工作成就感不足等，此情況常見於助人工作者。

（一）睡眠情況不佳

有受訪者（A4、B1）反應白天忙於工作，晚上睡眠時，也出現擔憂工作或個人正在工作的場景，導致其睡眠品質不佳，也有受訪者表示，工作負荷沉重時，夢境會投射個案的情境，令人感到驚恐，而睡不好。

「我自己個人的話，可能是睡眠吧？就是我會容易做夢這樣子，曾經會夢到，我正在工作。」（A4）

「有時候晚上睡不好，整個晚上就醒很多次，在夢見了來這邊(辦公室)辦公文，一整晚上五、六次都在夢見工作，都在做未完成的工作。」(B1)

「我們做得夢有點可怕，因為我們很常在聽性侵害的情節，有一陣子，案量比較大的時候，我們自己會一直夢到，我們自己是性侵被害人的主角，然後，有一些性侵害的場景是交錯出現，那個是很令人驚恐，然後很不舒服的。」(B5)

(二) 體力不足或身體不適

受訪者 A3 本身的身體情況不適合過度勞動或疲憊，但因於忙於工作關係，身體情況與體力日漸下滑，考量身體情況，選擇離職。

「(有因為工作壓力，導致身心不舒服?)有啊，我自己有心律不整的問題，一開始是吃藥，但壓力之下沒什麼效果，後來開刀，進行心導管的手術，回來(X市家防中心)工作，發現精神情況與體力下滑，考慮健康因素，離開(X市)家防的工作。」(A3)

(三) 過勞的身心反應

受訪者 B1 在一開始從事社會服務工作時，他全心投入，也感受到這份工作的不容易之處，受訪者 B1 從事社會服務工作一陣子後，發現自己開始有過勞的負面身心反應，認為需要自我休息與轉換心情，受訪者 B1 休息一陣子後，重返社會服務工作，工作忙碌之餘，還有家庭育兒的照顧需求與責任，在工作方面不順或負荷過重時，仍會產生負面的情緒反應，使得內心疲憊與自我責備的感覺。

「我自己是真的很用真心(去服務個案)，.....但就很耗人，然後會覺得說社工怎麼(一直)在工作，跟自己的生活取得平衡真的很難，那個非常難。.....就覺得不行，你這時候會覺得已經不休息不行了，就是 burn out。因為，已經疲乏到一個程度，你如果不休息、不轉換，會覺得沒有動力在服務個案。.....有時候，就會累到回家的時候，覺得天啊！超想哭，就是做什麼都很累，然後，沒有心力，有時候很無力，就是工作上，覺得自己好像沒有一件事情做得好，工作也做不完。」(B1)

另一受訪者 A1 分享他 burn out 的情況，在提及 burn out 的情緒反應時，受訪者 A1 進行自我的內心剖析，認為自身在當時已經是長期忽視壓力的臨界點，身心情況已不適合再繼續從事社會服務工作，個人也察覺自己的身心情況不對勁，進而尋求醫療協助，受訪者 A1 在一段休息之後，選擇提出離職。

「我在我 burn out 的那一晚的白天，都還在如火如荼，非常有能力，非常有條理地處理一個 trouble 的案件。那時候，年資六年了，所以，他們（組長、督導）的眼裡會覺得說：『OK 的，OO 一個人可以的。』我也覺得我可以！所以，他們（組長、督導）不覺得需要支援我什麼，因為，我也覺得我處理的來。可是長期（下來），可能我的身心狀況，已經出現紅色警訊了，但我可能一直忽視於它的存在。所以，當我有那個離職的念頭的時候，真的就是身心負荷達到一個斷了線的臨界點。……我隔天就消失無蹤了，我隔天就開始死（攤）在床上，然後沒去上班。因為，我一心只想好累……好累……，活著的意義到底在哪裡？……我一直不覺得自己精神萎靡，我可能也用忙碌來掩蓋。但一條橡皮筋，你一直去拉它，拉它，拉它，它會到一個緊繃的狀況，一定會斷掉，我有點像那條橡皮筋的概念，就是斷掉了就接不回去了。……我後來有病識感，大概在家裡行屍走肉快兩個禮拜，我自己就跑去看 OO 醫生了，就是 OO 症，然後吃了半年的 OO 藥物。……我覺得，該是時候讓自己休息。如果真的還保有這個（社工）熱忱，休息完隨時有位置，等著我回去。我是這樣告訴我自己的。提離職（的時候），確實大家（服務單位同仁）都很錯愕，可是比起需要一個人才，他們覺得健康快樂最重要。所以，就決定讓我離職。」

二、工作壓力影響離職意願³⁴及行為

本研究為瞭解工作壓力對於受訪者的影響，除了詢問身心健康方面，也詢問受訪者「有無因為工作壓力而產生想要離職或轉職的想法或經驗？」以及「選擇離開或持續社工服務的理由？」發現到所有受訪者或多或少有曾想要離職或轉換服務單位的想法，尤其，在工作的低潮期，如個案處遇不順、工作無力感、工

³⁴ 離職意願（Turnover Intention）又被稱為離職意圖、離職傾向等，係評估組織成員離職行為的指標，組織管理若能有效預估成員的離職意願，及時採取適宜地因應措施，能夠減緩成員離職意願，降低組織人力流動率。Mobley（1977）認為員工對現職工作感到不滿足，產生離開現職工作的意願，離職意願是影響離職行為的重要因素，也是員工不滿意現職，離職意願與尋找其他工作機會的整體表現。Parasuraman 與 Alutto（1984）在討論工作壓力的來源與影響時，提出工作壓力與離職因素影響模型，並認為工作壓力會影響員工的工作績效、工作滿意度及其離職意願。

作負荷超載等，又或者是因為個人的生涯與職涯發展，如希望嘗試不同工作內容、人生選擇等因素之下，而有了離職的想法，若離職意願較為強烈者，則會實際離職或者是選擇轉換服務單位。

在受訪者中，選擇離職或轉換服務單位的情況，部分受訪者（A1）有離職意願之後，實際進行離職作為，也有部分受訪者（A2、A3、C1）仍從事社會服務工作，但選擇轉換服務單位，也有受訪者（B1、B3、B4）因於公職身份，並未離職，但選擇轉換服務單位。另一部分受訪者是仍在家防中心服務的現任家防中心社工人員（A4、A5、A6、B2），皆表示曾有因為工作壓力或工作生活衝突因素，而產生離職的想法，但留任的意願較為堅定，所以，能持續在服務單位服務。受訪者（B5）仍在職服務，但有轉換服務單位的想法，若有合適的單位，會選擇轉為從事專職行政人員。

從受訪者的分享中，可以發現工作壓力會引發不同程度的離職意願，如受訪者 C1 從事社會服務工作已有 16 年，在公部門與民間社福單位皆有工作經歷，即便是已有多年的社工經驗，也經常會有離職的想法，受訪者 C1 還談到社工人員會在幾個情況之下，較容易處於工作低潮期與產生離職意願。受訪者 C1 提到社工人員當工作忙碌時，會容易產生離職的想法，受訪者 B5 也呼應此說法，表示當工作量負荷增加時，就會產生離職意願。

「（請問，你有曾經因為工作的壓力，或者是你覺得生活上受到工作影響，然後你想要離職或者轉行嗎？）有，常常都有。……（請問，產生離職或者轉行想法的原因？）第一個是工作成就感，比較低落的時候，那就會比較有（離職想法）。……第二個可能在異常忙碌的時候，因為社工人員會是某一些案量（累積）起來或工時長，你也會想要離開。」（C1）

「……（請問您有曾經因為工作壓力或者是工作生活衝突，想離職或換工作的情況嗎？）有，經常。……（什麼樣的情況？）我覺得只要案件一多就會想離職。」（B5）

從受訪者（A1、A3、A4、A5、B3、C1）的經驗中，顯示個人受到工作壓力而引發是否持續社會服務工作的思考，如個人身心狀態、工作無力感、生涯與職涯發展、主管壓力、找新工作的難易度與磨合等。

（一）個人的身心健康

受訪者 A1 因為長期工作壓力，導致過勞 burn out 的狀態，在產生離職想法時，身心不適的狀態，考量自身情況，選擇離職。也有受訪者（A3）是因為體力無法負荷工作，選擇轉換服務單位。

「當我有離職的念頭的時候，真的就是身心負荷達到一個斷線的臨界點。……我覺得，該是時候讓自己休息。」（A1）

「（請問轉換服務單位的因素？）就是我覺得那個年紀跟體力的下滑，真的不太適合再繼續在那邊（X市家防中心）工作了。」（A3）

（二）生涯與職涯發展

受訪者 A3 第一次離開社會服務工作的因素，除了身心健康因素外，還有考慮自身的生涯發展，後續嘗試不同的工作，但在其他的工作不順，也仍對於社會服務工作抱持熱忱，進而，回到社工身份，但是，並未回到 X 市家防中心，而到其他社福單位擔任社工人員。

「第一次做（社工）四年多，身心太累，沒辦法準時下班等，也因為生涯規劃，想做別的，就離開社工界，後來，也嘗試不同的工作。」（A3）

（三）工作無力感

有受訪者則是因為工作的不順遂，產生工作無力感，進而有了想要離職的想法。受訪者 A4 提到在有工作無力感時，會尋求督導的專業協助與親友的情感支持，以舒緩離職的意願，並指出工作成就感也是他持續社會服務工作的動力。

「之前有過一次，就是工作上面可能案件沒有太大的進展，就是卡住了這樣子，然後就覺得說有一些負擔，想要逃避。……我覺得一來這個工作，我還蠻認同它的價值觀，還有就是它在工作的過程中，你會有一些成就感。」（A4）

（四）主管壓力

有受訪者是因為工作壓力之主管壓力，而選擇轉換服務單位，如受訪者 B3：「（請問想轉換服務單位的因素？）因為我們組長，就是沒有辦法跟他共事所以，我就選擇離開，他又不可能走，那就只好我走。」

（五）找新工作難易度

有受訪者（A5）雖然對工作壓力，感到疲憊，而產生離職或轉換工作的想法，但考慮找尋其他工作的難易度，以及必須熟悉新工作等因素之下，在漸漸上手社會服務工作內容之後，則較沒有離職的傾向。

「一開始工作半年到一年會有這個想法，但我覺得後來時間久了就慢慢熟悉，我覺得，可能再找新的工作，或是再熟悉新的工作業務，對我來說也是一個負擔。那目前是沒有特別在想這些東西。」（A5）

三、工作壓力影響單位人力流動

本研究者詢問受訪者關於人力流動的情況，受訪者 B3 指出家防中心的人力流動頻繁，並詢問到人力流動頻繁的情況下，對於個人與單位產生什麼影響時，受訪者 B3 表示會有業務承接的壓力，人力流動必須有人代為處理業務，因此，組織內部可能會有不穩定的浮動時期。受訪者 C1 對於單位人力流動頻繁，也有類似的經驗，並指出社工人員受到工作無力感與工作壓力時，會容易有離職意願與行為。

「（請問服務單位的人力流動？）非常快，超級快，同事一直在換。……我後來出來之後，現在那邊全部都是新面孔，就是又換了一批新的人。……比較麻煩的是，因為有同事走你要先代理那個工作，然後等新

的人來你又要將東西交出去，所以就一直在這個循環裡面出不去，就是我代理我交，然後我再代理我再交，可能大家都有這個時期。」（B3）

「（社工）人員流動率其實很高，因為，（當）他們覺得這個工作價值很低，然後可能工時又長，那壓力又大，就會想走。」（C1）

從上述受訪者的經驗，可以發現從事社會服務工作者，可能會因於工作壓力選擇離職或轉換服務部門，使得單位的人力流動較為頻繁的情況，當人力流動勢必為影響的業務的承接，一來一往容易使單位人力負荷加劇。

四、工作壓力影響工作生活平衡

從部分受訪者（A1、A2、A3、B2）的回應，可以發現從事社會服務工作，因為工作壓力，如工時較長、On call 輪班或者緊急性業務等因素，使得工作壓力影響到其個人工作生活的品質，甚至，工作與生活之間發生衝突的情況，而難以維持工作生活平衡。

當受訪者（A1、A3、B2）為單身無家庭照顧需求者時，可以發現較為重視個人生活的需求與品質。受訪者 A1 則認為，從事保護性業務的社工，容易缺乏個人生活品質；受訪者 A3 指出，從事保護性業務的社工，容易缺乏個人生活時間；受訪者 B2 認為工作與生活難以切割，生活只有工作與工作以外的區分。

當受訪者 A2 係有家庭照顧需求者，則除了考量個人生活，也會重視家庭照顧的需求，進而衡量工作與個人及家庭生活的平衡與否，考量到家防社工的緊急性業務與 On call 輪班因素等，較無法兼顧個人與家庭生活。

「（當家防社工）你容易會沒有生活品質。」（A1）

「我之前在家防中心的話，……，比較沒有辦法兼顧到工作跟生活，還有家庭的品質。」（A2）

「做家防的工作，很難有你想要的個人時間。」（A3）

「日復一日下來，你的生活平衡與工作的切割，其實都很難。」(B2)

參、小結

Fisher-McAuley et al. (2003) 指出工作壓力與工作生活平衡之間具有關聯性，當工作壓力大時，將容易導致工作生活失衡。本研究關注社工人員的工作壓力對於其個人工作生活平衡之影響，從訪談內容發現，我國社工人員的工作壓力因素多為個案處遇壓力、緊急性業務處理壓力、主管長官壓力、社會期待壓力等層面，上述壓力的影響，包含個人身心健康、過勞、離職意願、工作生活衝突、單位人力流動等，可見如何紓解社工人員的工作壓力是平衡工作生活的關鍵。



第二節 我國社工人員工作生活衝突之分析

本節關注公部門社工人員工作與生活失衡的因素，以及在該情境之下個人感受。本研究將從時間、壓力、行為等三個工作生活衝突層面分析受訪者的生活經驗，以瞭解影響公部門社工在工作和生活之間產生衝突的因素。

壹、時間衝突

時間衝突 (time-based conflict) 係指一個人的時間有限，可能因於某一角色需要耗費較多時間，佔據其他角色的時間，本研究詢問受訪者平時上班時數與下班時間，多數受訪者回應從事保護性工作，平均下班時間約為晚上八點左右，假日或夜間加班已是常態，且受訪者皆有工作因素影響到個人或家庭生活的時間與活動安排的經驗，如年節或假日需要 on call 值班，或是已規劃好的親友聚會或休閒活動，因為處理臨時性業務，而必須改時間、暫緩或缺席等。

受訪者提到工作影響生活的經驗中，對於 On call 輪班經驗與緊急性業務處置等較為明顯感受工作與生活時間之衝突，受訪者表示經常因為工作職責或對親友感到歉意，以及單身的社工會覺得個人生活品質受到影響，缺乏休閒時間，而若是育兒需求的社工，為調適工作與家庭的衝突，必須尋求協助的管道，如拜託家人照顧或接送孩童、托育服務等，可見社工人員會存在或多或少的工作與生活衝突關係。

一、工作時間與生活時間衝突之因素

本研究詢問受訪者工作與生活的衝突經驗，受訪者多表示，一天生活時間有限，工作時間佔據較多的情況下，時間衝突的感受較為強烈，幾乎都曾有過工作影響到個人與家庭生活的經驗，如單身的受訪者 (A1、A3、A4、B2) 表示，經常性加班、平均下班時間晚、需要 On call 輪班、緊急性業務等，為了工作，減少個人休閒生活與親友相聚社交活動，連帶影響個人生活品質。

至於，已婚有育兒需求的受訪者 (A2、B1、B4、C1)，皆表示因為工作，

家庭照顧時間受到擠壓，經常面臨工作與家庭衝突的情況，因此，為了平衡工作與家庭生活時間，而轉換服務單位。簡言之，不論是X市或Y市家防中心服務之社工人員皆或多或少存在工作生活之衝突，個人必須自我調適或找尋支持。透過訪談受訪者的生命經驗，可以歸納以下幾點時間衝突之因素：

(一) 經常性加班

本研究詢問受訪者平均下班時間，多數受訪者表示平均下班時間約為晚上八點左右，假日或夜間加班已是常態，個人與家庭生活時間受到擠壓，個人必須自行壓力調適，僅受訪者 A6 認為工作與生活時間較為平衡，且其重視工作效率，故大多能準時下班，如下午五、六點之間離開辦公室。

「下班時間大概五、六點，當然，也會有遇到那種八、九點，但那不是常態，大部份的時間我還是可以五、六點就準時下班。」 (A6)

受訪者表示會經常性加班，係因於社工人員的工作業務內容，如部分工作業務依法須在時效內完成，必須在規定時效內完成個案訪視與個案工作記錄等，故受訪者也多有在辦公室加班整理個案工作記錄的經驗，或者盡心盡力訪案需要較多的工作時間，因此，受訪者的生活經驗大致顯示出社工人員工作時間較長的現象，個人必須去適應此工作生活模式，長期下來，工作生活衝突的情況日趨嚴重，可能容易出現生活品質低落、情緒疲勞、工作倦怠的情況。

「我白天訪一個案，下午訪一個案，晚上又要再去訪一個案。訪完案，明天有一個記錄要到期，還要再回辦公室加班。」 (A1)

「我通常是我會先回到家，把家庭或是小孩子的事情打理好了之後，然後晚上孩子睡著了，我又再回到辦公室再繼續加班。」 (A2)

「下班平均(晚上)八點多，就還滿常晚上加班。」 (A5)

「之前在家防工作，如果當天真的比較急的先處理完，然後，我可能就禮拜六或禮拜天去加班。」 (B1)

（二）臨時性、緊急性業務

由於，本研究的受訪者皆現為或曾為從事保護性社工人員，受訪者多表示保護性業務有許多臨時性或緊急性業務，必須立即處理，因此，當遇到臨時性或緊急性業務時，需要放下個人或家庭事務，可見當工作與生活衝突之時，多數受訪者會選擇「工作優先」，放棄個人休閒活動，以及自己的家庭照顧責任需要另尋求家庭照顧的支持。

受訪者也表示保護性工作有許多不確定性，如個案處遇的時間或緊急案件的頻率，因此，很難確保自己的工作與生活時間的分割，經常是工作生活衝突的情況，如當天已與朋友約好聚會，但臨時有個案必須處理，而放棄親友聚會活動。

「已經快要下班，臨時接到一個緊急重大案件，我必須要先去處理，可是那天我孩子生病了，我需要陪同就醫，但有緊急案件處理的時候，我必須要先放下家裡的家人、小孩子的部份，然後我去處理我的工作。」

（A2）

「以我工作的性質，一種就是說工作是不可預期的，譬如說當我今天就是，接到了一個需要緊急出行評估的一個案件，可是那個時候已經五點了，那如果說我晚上六、七點就是跟朋友又有約要去慶生，我也只能放棄我朋友那邊的安排。」（A4）

「我印象深刻是，我住基隆，那我就是坐客運回到基隆之後，就馬上接到電話，又要出勤，個案算是嚴重的青少年的親子衝突，只好被緊急安置，個案不願意去緊急安置的機構，所以，就必須跟他溝通，一直弄到天亮。」（B4）

（三）On Call 輪班制度

除了，工作時間較長、經常性加班、緊急性業務外，另一個許多受訪者提出時間衝突因素，即是 On Call 輪班制度，係由社工人員因應緊急案件，進行 24 小時輪值，若接獲緊急個案立即處理的制度。

簡言之，受訪者除了白天日常上班外，需要由服務單位排輪值班表，值班待

命時間從下午五點半至隔天八點半，輪值頻率由服務單位組別人力多寡決定，如兒少保為例，Y市家防中心大致三到四個月一次，而X市家防中則是大約二到三個月一次，值班待命時，若接收到專線組或督導派案時，就必須出勤，出勤處理個案結束後，還需要回辦公室進行記錄與交接，因此，有受訪者認為 On Call 輪班除了壓力負荷大，睡眠品質不佳以外，也影響到個人與家庭生活時間，如有受訪者一邊參與家庭活動，一邊內心焦慮，擔心 On Call 公務機一響，如何趕到個案所在地，而無法專心於活動。

「假日要 On Call，我是帶著 On Call 機，去參加小孩的母親節活動。因為，當時我很怕漏接 On Call 的電話，很難專注在那個活動的參與，因為漏接電話壓力很大，我們 40 分鐘內要趕到。」(B1)

「其實 On Call 輪班滿艱辛的，然後也滿痛苦的，有時候，我下午開始筆錄，然後我隔天又 On Call 24 小時，整個人已經是人跟腦分離，那狀態是沒有辦法好好睡覺。」(B5)

二、工作時間與個人及家庭時間衝突之影響

從受訪者的經驗中，可以發現受訪者或多或少有工作生活之時間衝突的情況，長期下來，會對個人產生負面影響，如工時長，不滿個人生活品質或難以兼顧家庭照顧責任等。

(一) 個人生活時間有限與生活品質不佳

單身社工的受訪者，比較關注個人的休閒生活，重視個人生活品質，如休閒活動與親友相聚的個人生活時間。受訪者 A1 表示曾經一天工作到晚上十一、十二點的經驗，因而認為，從事家防中心保護性社工，工作時間佔據太多個人生活時間，較容易缺乏個人生活品質。受訪者 A3 指出，從事保護性業務的社工，缺乏個人生活時間。受訪者 B2 分享他的平均工作時間約十小時，也曾有夜間或假日加班情況，所以，個人生活時間受到工作時間的影響之下，變得有限。

「你會沒有生活品質，（晚上）11、12 點了，還在辦公室。」（A1）

「做家防的工作，很難有你想要的個人時間，除非你的 On Call 的時間，都是你完全沒事做的時間，或者是它都剛好排在，你沒有跟別人約好的時間。但是，就我（在家防）工作的那幾年，比較難啦。」（A3）

「日復一日下來，你的生活平衡與工作的切割，其實都很難。整個就是沒有辦法想要像之前事情比較少的那一種生活模式，去戶外走走，或是說去逛個街，都很難。」（B2）

（二）家庭生活時間不足與育兒照顧分身乏術

若是已婚或者有育兒需求的受訪者，則會有家庭照顧時間不足與陪伴家庭時間有限的情況，簡言之，即是工作時間影響到家庭生活時間。受訪者 B1 有接送小孩的家庭照顧責任，有時候會發生小孩接送時間與工作上下班時間相衝突的情況，這對於他而言，是一種壓力。受訪者 C1 表示新手爸爸階段，因忙於工作，花費在育兒照顧責任的時間相當有限。

單身的受訪者也會有家庭生活時間不足的情況，如受訪者 B5 會擔憂自身工作情況，而不敢請太多假回家處理家人後事，也曾有家庭活動時間未必能配合工作，而難以決定的情形。

「我覺得衝突的就是時間上衝突了，衝突就是，我會覺得我時間都不夠，就想做事很多，工作重要，但我有家庭要顧，要接送小孩，其實都是一個壓力。」（B1）

「前些時候，家人突然去世，自己工作也有狀況，而不敢請太多假回南部。家庭的活動上，家人說要一起出遠門，如果沒有很早以前講，就是會不確定，即便很早以前開始規劃，也會遇到一個狀況，就是 On Call 的班表還不確定，根本也不敢跟家人約」（B5）

「比較印象深刻的經驗，那就是我育兒經驗。孩子剛出生，可是，沒有辦法太多時間照顧，因為，大部份時間會花在工作上。」（C1）

綜合工作生活時間衝突之因素與影響，可以發現受訪者為了因應工時較長、加班頻率高、臨時性業務多、On Call 輪班的工作模式，必須調適個人與家庭的生活模式，如自我調適、家人配合或尋找家庭照顧的支持資源。

至於，家庭時間影響到工作與個人社交時間，依受訪者的經驗，多屬於發生在有育兒需求的情況，如小孩生病，必須請假照顧，或是有家庭活動時，比較沒辦法參與單位聚餐活動，其他受訪者表示，大多以不影響工作為主，若有必要，則選擇補休或請假等方式，平衡工作生活。

「（個人或家庭因素影響到工作？）也會有，就像如果孩子生病了，我就必須要有時候要請假，然後或者是說有家庭活動的時候，我可能就變成我沒有辦法跟同仁一起加班，然後或者是說有一些特殊時候，可能假日的時間我可能會需要陪伴孩子，那可能就會比較喪失一些跟同仁一起出去聚餐，或是有時候外出的機會。」（A2）

「因為接送他（小孩）的部份，會需要早上可能要請一兩個小時，或是說提早要接他，我需要可能 5：30 就趕快走，我覺得這都會壓縮到我工作時間。」（B1）

綜合上述，從訪談過程中，可以發現受訪者的工作失衡之時間衝突感受較為強烈，此源自於每天時間有限性，一天生活最多二十四小時，若是工作時間佔據較多，則會壓縮到其他生活時間，包含個人休閒娛樂、社交活動、家庭照顧等，因此，受訪者必須要個人抉擇或調配時間，就受訪者經驗，大多認同「工作優先」的選擇，進而使得個人與家庭生活時間相較不足的情況，此容易形成工作失衡之時間衝突。

貳、壓力衝突

壓力衝突 (strain-based conflict) 係指個人的某一角色所承受的壓力負荷大，對於個人身心產生影響，如負面情緒，包含緊張、無力、心理創傷等，此將導致個人因於壓力而無法平衡工作與生活。

本研究先從工作壓力層面，詢問受訪者是否曾因於工作壓力，而衍生負面情緒或影響到生活狀態，其次，關心受訪者的個人生活壓力是否會影響工作與社工專業角色。

一、工作壓力影響生活之情緒與衝突

受訪過程中，多數受訪者表示工作負荷大時，難免會影響到個人生活狀態，包含個人情緒、人際互動與家庭事務處理等，並認為社工在社會服務工作過程中，可能會有一些心理創傷或疲勞，而因為工作上有情緒反應，如受訪者表示，一天上班下來，腦力透支或情緒疲乏，需要一段個人的放空時間，讓自己的心情與情緒得以沈澱。

「我覺得工作壓力難免會影響到情緒，就是平常生活的情緒。那有的時候會，譬如說，一開始工作壓力很大的時候，對家裡一些事情的處理上會有一些煩躁。」(A5)

「下班回到家，我可能剩下的就真的是整個放空。因為，你回來，你真的是不想再用腦力了，你就是很想要放空。然後，放空到差不多要睡了，就直接躺床上睡著了。」(B2)

「社工確實是很多時候就是在幫助別人過程中看到自己的責任，但有的時候，也會很不小心就有一些創傷，所以那不是一件容易的工作。」(B4)

當然，未必是所有受訪者都存在工作壓力，影響到生活情緒與衝突，也是有

受訪者表示會與家人分享在個案服務工作的經驗，使家人認同與支持社工專業，另有受訪者指出，他會盡可能平衡工作與生活的衝突，如工作與生活的情緒分離，避免工作與生活的情緒及壓力相互干擾的情況。

「我比較常常是跟我媽去講到，小朋友行為背後的一些成因，或是說我在工作過程中就是跟家長應對的一些比較有趣的經驗。我媽她就是，會比較覺得有趣，她可能會覺得說，原來可以這樣去理解一個孩子這樣子，因為她本身是服務業，那她可能就是在工作過程中看到孩子有一些行為，她可能之前就會比較說，這是沒有家教或是在皮什麼的，但她現在可能就是，她開始會去看爸爸媽媽，或是陪著孩子一起去的大人，他們的一些反應是怎麼樣。」（A4）

「我自己的工作跟生活的衝突，我覺得沒有這麼多。……我覺得偶爾會有一陣，當你的工作狀態很糟，可是我會盡量不影響到我自己生活，我會盡量讓我們自己的情緒就是留在家門外。」（A6）

二、生活影響工作之壓力與衝突

本研究受訪者，是否會曾經因為個人生活或家庭壓力，影響到工作，單身的受訪者大部分表示較為少見，可能因於本身尚未有家庭照顧責任或伴侶的因素，

「我自己是比較衝突沒有這麼大，我覺得相對於有另外一半或自有小孩的同仁來說，衝突其實就會小一點。」（A5）

至於，有家庭照顧責任的受訪者，則表示基於前述的時間衝突，如有接送或照顧小孩需求，而影響到工作時，就必須另外找時間加班或彌補工作，此時會產生生活影響到工作的情況，此對於受訪者而言，是一種平衡工作與家庭衝突之壓力。

「當我進入到家庭，我覺得會比較有壓力的部份會是工作跟家庭這部份要怎麼去取得平衡。」（A2）

簡言之，就受訪者的經驗，可以發現受訪者的工作生活失衡之壓力衝突，

此源自於工作生活失衡之時間衝突，當工作時間較長的狀態，會影響到個人生活時間的平衡，進而使個人工作壓力影響到生活的可能性增加，但是，個人若能調適工作壓力與情緒，以及得到有效支持，則能改善壓力衝突的情狀。至於，生活壓力影響到工作上，較能從有育兒與家庭照顧需求的受訪者之經驗感受，可能因於需要平衡工作與家庭衝突，又或是育兒與家庭照顧的壓力，使生活壓力影響到工作。

參、行為衝突

行為衝突 (behavior conflict) 指個人在角色之間的行為期待有所衝突，即如果個人在多重角色中，無法調適自己的行為，扮演好不同角色，則可能發生行為衝突，如職業婦女因忙於工作，而可能無法兼顧家庭生活，比較不符合社會多數對於女性具有家庭主要照顧者的行為期待。

因此，本研究將行為界定為工作角色與生活角色，在社會上應有的行為表現與態度，並詢問受訪者，個人在社工專業與生活角色之間，是否存在衝突的情況與經驗。

行為衝突在已婚與有育兒需求的社工較能發現到，如有育兒需要的受訪者，皆有忙於工作，而出現工作與家庭失衡的經驗，並且，擔憂家庭照顧責任。

受訪者 C1 社會服務工作經驗豐富，已有 16 年資歷，從事保護性工作的資歷有十二年，也曾在 X 市家防中心服務三年多，他提到保護性社工與新手父親，這兩者角色之間發生明顯的衝突，如保護性社工的專業，需要投入許多時間與精力，然而，父親的家庭照顧責任，會因為工作因素，而無法盡責扮演好父親的角色，所以，在考量工作與家庭平衡之下，選擇轉換服務單位。

「我當初會轉換的第一份工作（保護性社工）的狀態，就是因為那時候它非常嚴重地影響了我的家庭生活跟狀態，因為那時候我的孩子其實剛出生沒有多久，所以我那時候會有另外一個角色沉浸，就是新手爸爸，這個角色其實對擔任社工的我來講，就沒有辦法施太多的力氣。」

受訪者 A2、B1 在擔任保護性社工的同時，也兼具有兒與家庭照顧的母親，他們共同的經驗是，自己花費許多時間與精力在照顧他人的孩子，但是，自己的孩子，往往託付給家人或保母的情況，長期下來，對於工作與育兒及家庭照顧之間衝突有種無奈感，甚至，自責自己沒有盡到當母親的職責。

「我只能先處理別人的孩子，可是我自己孩子我卻使不上力，我的孩子必須還是要委託別人來幫我處理這樣子。（請問您的感受？）應該是無奈，但是確實這就是兒少保護性業務的一個限制，你真的就是得以工作為主。」（A2）

「就覺得自己小孩也沒有帶得很好，然後也沒辦法好好把小孩顧好，家庭可能就有許多需要做得家務，好像也沒有辦法全部都弄好，然後就會覺得超想哭了，天啊每件事情都做不好，然後有時候也會有這種時間，就跟小孩說我今天非常累，然後就在那邊哭，說今天我沒有辦法當媽媽了。」（B1）

另有受訪者表示，社會服務工作的專業知能係協助個案工作，但不能改善自身工作生活缺乏平衡的情況。

「社工專業對處理個案有幫助，但對於處理就是社工本身自己的工作生活衝突，我覺得是沒有辦法。」（B5）

肆、小結

綜觀上述，可以發現在公部門服務之社工人員或多或少存在工作生活失衡的情況，工作生活失衡之衝突主因為「時間衝突」，基於時間有限性，當工作時間佔據太多時間，個人與家庭生活的時間勢必會受到影響，對於個人產生壓力或情緒，使得工作生活不容易平衡的情況。

至於，工作生活失衡之壓力與行為衝突，主要在工作壓力影響到生活，以及擔憂自身的育兒與家庭照顧責任，此時，個人通常會自我調適負面情緒與壓力或尋找協助管道，加以改善工作生活失衡對於個人生活與身心健康的影響，以及尋找家庭照顧的資源，如家人支持或托育服務，盡可能達到工作與生活平衡。

第三節 個人調適與社會支持

當個人處於工作壓力與工作生活衝突狀態時，個人的壓力調適策略與社會支持的影響，是本研究的關注主軸之一，也是許多研究的焦點(Caplan, 1974; Cassel, 1974; Cobb, 1976; House, 1981; Thoits, 1982; Reber, 1995; Collins, 2008)，本節主要討論社工人員面臨工作壓力與工作生活失衡時，會如何進行自我調適，以及社會支持的影響效果。

壹、我國社工人員之個人調適方式

本研究者詢問受訪者，處於工作壓力狀態時，個人會如何進行身心調適，從受訪者的經驗中，可以得知，社工人員會透過各種個人調適方式，進行紓壓與調整心態，使自己能持續投入社會服務工作。以下歸納出，受訪者的個人調適方式，可供社工人員或服務單位參考，如何促成社工人員有效紓壓的方式。

一、個人從事興趣或休閒活動

部分受訪者(A4、C1)表示透過從事個人興趣或者培養第二專長，讓自己可以豐富生活樣態、紓解工作壓力與平衡內心壓力。

「(請問對於工作壓力，您是有什麼樣自己的調適方式嗎?)可能是做我自己喜歡的事情，休閒時候，做有興趣的事情。」(A4)

「(請問個人舒壓方式?)我可能會透過我比較喜歡的活動來疏解，或是先去減緩壓力，例如說我喜歡運動，喜歡旅遊，我就會透過這樣的方式去做，去做這部份的減緩。」(C1)

二、個人與同事或督導、主管請益

受訪者(A4、C1)指出，面臨工作壓力與工作生活衝突時，除了透過個人興趣，轉換心情與紓解工作壓力外，會從組織內部資源求助，如同事、督導或主管曾有類似工作與生活經驗，進而會向其尋求協助，透過專業建議，找到改善工作壓力與平衡工作生活的方式。

「我們定期會跟我們主管個別督導討論。……案件遇到一些比較困難的時候，我們也跟督導與同事做討論，參考其它同事的經驗，然後看看能怎麼處理會比較好。」（A4）

「先從內部的資源開始做，去做一些相對的協助。……那時候的主管其實有做了一些協助。」（C1）

三、個人尋找心理諮商的管道

部分受訪者（B1、B3、C1）會自行尋找或透過服務單位的資源，與心理師或諮商師進行心理諮詢與抒發內心負面能量，藉以紓緩身心壓力。

「（請問個人調適內心壓力的方式？）（工作）剛開始是自給付費做一年半的諮商。（自費心理諮商嗎？）對，心裡諮商，一年半每個禮拜談，然後每次談都在哭，整理自己的生命經驗，後來是因為機構也有在安排。」（B1）

「（請問個人如何紓解壓力？）我自己有我自己的心理師，所以，我自己到外面去做諮商。」（B3）

「有段時間我到外部找相對的支持系統，譬如說比較正式的像，諮商師或是借外部社工的老師，來當我暫時間的督導做協調」（C1）

四、個人尋找情緒抒發的管道

部分受訪者（B1）表示會尋找抒發情緒的方式，讓自己可以轉換心情或轉移注意力，藉以紓解工作與生活壓力或調劑生活。

「我覺得自己可以抒發的方式很多，看書、看電影，然後是聽音樂幫助自己轉換的方式。」（B1）

五、個人對社工的自我期許與價值

詢問受訪者選擇持續從事社工的因素，可以發現，對於社工專業的自我肯定與期待，有助於其持續從事社工的動力。

受訪者 A3 表示對社會服務工作有一個目標，希望能成為榮譽的表率。

「還是會對自己在這份工作上會有一些的期許，或是說有一個理想的目標，每年都會有優良社工的表揚，我也希望自己在社工生涯當中，我可以有得到這樣的一個榮譽，我覺得這是我自己對自己的一個肯定，在這份工作的一個耕耘的價值。」（A3）

受訪者 A4 指出社會服務工作的價值與從事社工的成就感，是他持續社會服務工作的動力。

「我還蠻認同它（社會服務工作）的價值，還有在工作的過程中，其實認識這些案家，你會覺得說有一些發現，或是當他們去跟你討論到孩子如何去，調整他們管教毛孩子如何有一些進步的時候，你會有一些成就感。」（A4）

受訪者 A6 表示自身已付出許多精力與時間在社工專業，也自我認同是一名有能力社會服務的專業者，希望自己能持續這一份志業。

「就理想層面，或說自我期待、自我實現這個部份，我花了很多的時間在學習這份專業，我希望它可以不要被浪費掉，我覺得我自己是一個還不錯的社工，我應該有能力繼續服務這個社會，尤其，我有看見這麼多的限制，如果我放棄，我覺得很可惜，因為，它不是一個應該被放棄的專業。」（A6）

受訪者 B1 認為社工是他的人生的志業，對於社會服務工作有熱忱，會持續從事這份工作，但也指出從事社為服務工作，也對自身的身心情況有所警惕，若是出現負面的身心反應時，必須給自己一些休息，才能以更好的狀態，提供社會服務。

「我自己到現在都覺得是，自己很愛做社工這個行業，我覺得，他是我的志業，就是一輩子要做得事情。但是，我覺得一段時間就需要休息跟轉換，這樣才能夠有一直熱忱在做這個工作，所以，我自己也會去警覺

說，如果，剛開始感到疲乏或疲憊，已經沒有能量給出最高的服務熱忱的時候，那就是一個警訊，就是需要去做轉換工作或者說需要休息。」
(B1)

貳、我國社工人員之社會支持效果

Caplan (1974) 認為來自家人的社會支持，可以減少工作壓力對個人的負面影響，社會支持是個人心理健康的保護因素。Cassel (1974) 指出當個人處於工作壓力時，家人、朋友與同事的社會支持具有舒緩(buffering)與保護(cushioning)效果。黃婉菁 (2003) 研究提到，若是有相似經驗者、督導、主管長官的支持，給予工作上的專業建議與情緒支持，將可以減緩個人因於工作而產生的焦慮感與壓力。

因此，本研究視社會支持能夠有助於我國社工人員之工作生活平衡，並進一步詢問，當社工人員處於工作壓力與工作生活失衡時，其家人與親友之態度與支持，以及服務單位同事與主管之態度與支持影響與調適效果，藉以瞭解社工人員如何透過社會支持調和工作生活衝突。

一、家人與親友之態度與支持影響社工人員工作生活衝突之感受

本研究者詢問受訪者，當面臨工作壓力與工作生活失衡時，何者會影響個人的工作生活衝突之感受，何者提供協助與支持，對於被支持與協助有什麼助益，受訪者多表示家人、親友、同事與督導等，提供其工作與生活的動力，尤其，家人對於從事社會工作者的態度與支持，係關鍵的影響，若是，家人以正向溫暖的態度，支持社工人員從事社會服務工作，社工人員將較能夠調和工作生活衝突，其工作壓力與衝突感受也會因此趨緩，倘若，社工人員的家人較無法理解或認同，則可能使社工人員的工作生活衝突感受較為強烈，以及促進其離職或轉換服務單位的想法。

(一) 家人正向關懷，舒緩社工人員工作生活衝突之感受

詢問受訪者當工作生活發生衝突時，如工作時間較長、經常性加班、個人與

家庭生活時間較少、較容易缺席家庭活動等時，家人會有什麼態度與反應，受訪者大多表示，家人基本上都是採取理解與包容的態度，能夠理解從事社會服務工作的危險性與緊急性，因此，多能體諒社工人員的工作艱辛，盡可能減緩受訪者的擔憂與工作生活衝突感受。

從訪談過程中，受訪者 A1 表示，自己的家人不是很瞭解社工的工作職責，僅知道他在市府單位工作，薪水優渥，工作上經常加班，但是，不會反對其從事社會服務工作，也對其表現感到自豪。受訪者 A6 的家人認為從事社會工作是在服務社會，並不會因為工作疲累、人身危險而反對。

受訪者 A2、C1 係已婚有育兒需求者，因此，較容易處理工作與家庭生活的衝突，如因於臨時性工作，無法接送小孩，又或者家庭活動受到工作因素影響，受訪者 A2、C1 表示其家人多是體諒的態度，相互討論會提供哪些協助，並予以關心，使其工作家庭衝突的情況較能平衡。

「（請問您的家人瞭解您的工作內容嗎？）他們永遠在狀況外，他們只知道，我女兒在家防中心，是在 X 市政府裡面工作，當社工薪水很高，但常常加班，半夜還要被 call 出去，大概就是這樣。……（請問會反對您從事社工嗎？）我的家人不會有唱反調的聲音，反而是自豪，這就像我女兒這麼厲害，然後薪水還那麼高，很不錯。而是自豪，是一種自豪。這就像我女兒這麼厲害，然後薪水還那麼高，很不錯。……雖然，常常加班，可是他們也不懂我到底在面對什麼東西，甚至，我半夜兩點出去，凌晨五點回來，他們都不知道，我有被 call 出去。」（A1）

「我覺得他們也可以體諒到我這個工作的一些限制跟為難。然後，也都知道說從事保護性業務，我們的那種狀態就是都是一個比較危機的事件，所以他們其實對於我的工作屬性其實也能夠去體諒跟理解。」（A2）

「我覺得他們（家人）覺得辛苦真的是必然的，但是，他們有一個想法是，我是在服務社會，就是在做好事，所以他們其實也不會反對。」（A6）

「還好，我有好的家人，跟可以體諒的家人，所以這部份會先跟家人討論，所以，我會看視需要來做選擇。」（C1）

（二）家人不理解、鼓勵轉職，增進社工人員工作生活衝突之感受

從訪談過程中，也有受訪者的家人不支持其繼續從事社會服務工作，理由是社工人員的身心負荷較大、工作時間較長、上下班時間不固定等，如受訪者 B5 是單身未有家庭照顧需求者，但他表示，家人經常會希望他轉調服務單位，如上下班時間較為固定、情緒壓力負荷較少的工作單位，進而，影響到他轉換服務單位的想法較為強烈。

「（請問您家人對您工作生活衝突，有什麼樣的態度或者是反應嗎？）希望趕快換工作，換個比較可以準時上下班，或者是能夠好一點點的，不用情緒負荷壓力那麼大的一個狀況，因為，家裡人其實多少也可以明顯感受到，就是比較急切或等等的狀況。……（急切希望您可以換工作？）對。……（他可能沒有說很希望你繼續這份工作？）對。」（B5）

（三）家人與親友的情緒性支持有助於社工人員調和工作生活衝突

受訪者 B1、C1 的經驗分享，可以發現，當受訪者因為工作壓力或工作生活衝突，而情緒不佳時，家人與親友會予以關心慰問，以減緩受訪者的負面情緒壓力，藉以調整心情。

「早上（工作）很鬱悶或是可能（工作）很不順，……有時候就可能是抽點時間和朋友聊聊天。」（B1）

「情感上的支持，因為他們（家人）知道社工其實工時跟心理狀態的壓力，本來就會比一般的企業來的重，所以，這個部份他們就會幫我打點好家裡的環境或是狀態，讓我沒有後顧之憂。」（C1）

（四）家人與親友家庭照顧協助有助於社工人員紓緩工作生活衝突

受訪者 B1、B4 係已婚有育兒需求者，在生活上，較容易面對工作與家庭的衝突，如工作上下班時間不固定或緊急業務，無法準時接送小孩，受訪者 B1、B4 表示，他們會尋找家人的協助，幫忙接送與照顧小孩，使其較能夠紓緩工作與家庭之衝突。

「我就打電話請我哥幫忙，我哥是住○○，然後他就開車下來，到○○幫我接小孩，可能到我家或者說帶小孩出去走走，等到我回來這樣。」
(B1)

「(家人在您尋求這些協助的時候，有什麼樣的反應？或者是有什麼支持？)因為，我必須要接送小孩，如果在快要下班的時候接到那種緊急案件，那時候跟公婆一起住，會請公公先幫忙顧一下。因為，他們知道這工作，它本來就是很多的突發狀況，需要去面對的，所以他們大部份都還算是支持。」(B4)

二、服務單位同事與主管之態度與支持影響社工人員工作生活衝突之感受

本研究者詢問受訪者，當面臨工作壓力與工作生活衝突時，受訪者表示同事與督導的協助及支持，有助於改善其工作層面的壓力，也是一種情緒抒發的管道，再加上，服務單位有共同工作生活衝突經驗時，同事與督導會相互鼓勵，並分享個人經驗予以參考，因此，服務單位同事與主管之態度與支持影響社工人員工作生活衝突之感受。

(一) 督導與同事的情緒性支持有助於社工人員抒發情緒

從訪談過程中，詢問受訪者處於工作壓力與工作生活失衡時，服務單位之督導與同事的態度與支持，受訪者表示，同事與督導的情緒性支持，如鼓勵、關心、安慰等，給予其情緒抒發，藉以紓緩工作生活衝突之壓力。

受訪者 A1 提到因於長期工作生活失衡狀態下，個人身心情況不佳時，服務單位之同事、督導與主管，發現他身心狀態疲乏，予以安慰與支持，在受訪者 A1 休假期間，服務單位的組長、督導與同仁盡可能平復其的情緒，以舒緩其身心壓力。受訪者 A4 分享個人經驗，定期的個別督導，對他而言是一種情緒抒發管道，可以相互討論在服務個案工作時，遇到困難或無力時，該如何自我改善。

「他們就發現我狀態不好，我同事、組長發現，哇，我一夕之間潰堤。然後，整個(人)就是垮掉這樣，(服務單位)就下令我休假三週。因為我的狀態，我消失這三個禮拜，我完全是沒有去工作交接的，我消失這三個禮拜，督導只是說，你要放心你的同事，是可以職務代理你的狀況的，我們有問題才會打給你，不然我們不會打擾你休息。」(A1)

「我們定期會跟我們主管個別督導討論，會有一些情緒上的抒發。」(A4)

(二) 督導與同事的專業建議有助於改善工作壓力

從受訪者 A4、B2 的經驗分享，可以發現同事、督導與主管因於有類似的工作壓力或工作生活衝突經驗，能夠在受訪者工作不順或工作生活失衡情況時，提供建議，藉以舒緩工作壓力與工作生活衝突。

此呼應 Thoits (1995) 的觀點，其指出有效的社會支持取決於社會支持提供者「感同身受」理解接受者的壓力來源與生活情境，能夠提出相呼應的情緒性與建設性支持，使接受者感到慰藉。鄭涵栩 (2016) 也發現專業同儕因為有相似的工作壓力經驗，若能提供關心與建議，將有助於個人舒緩身心壓力。

「可能案件遇到一些比較困難的時候，我們也跟督導與同事做討論，參考其它同事的經驗，然後看看能怎麼處理會比較好。」(A4)

「我現在的組長，他之前也是做過研考，做過更操的，所以他也知道，因為他那個位置，其實也蠻慘的。我也是透過他的經驗分享跟支持，他有盡量叫我做事的方式。」(B2)

三、正向支持的組織氛圍有助於個人紓壓與工作生活平衡

就訪談內容，可以發現主管領導方式、組織溝通、專業培訓、人際關係等，會影響組織成員的工作壓力，如組織缺乏有效得溝通機制，使成員在工作上感到不滿，又或者組織氛圍較為正向溫暖，較能鼓舞組織成員的工作士氣，舒緩成員的工作壓力，因此，組織氣氛正向與否是影響受訪者的工作壓力與工作生活平衡之因素。

受訪者 A1、B4 認為服務單位氣氛較為正向，大部分同事、督導與主管皆能同理與支持，形成較為融洽的組織氛圍，工作繁忙時，會相互體諒與支持。

「我從進入家訪中心，到我離開家訪中心的那一天，受到督導、組長很大的支持。同事之間是很好，同事、督導、組長之間，組內氛圍互相 cover 的支持度一直都是很夠的。」（A1）

「大部份都還算蠻支持的，但是，因為這個工作性質，本來就是有他的特殊性，案子還是要照輪、照接，遇到緊急事件你就是要出勤，所以，其實即便是他們同理或支持你，你還是得做這份工作。」（B4）

上述提到正向的組織氛圍有助於社工人員，感到支持與關懷，使其較能平衡工作生活衝突，然而，也有受訪者處於較為負向的組織氛圍，如受訪者 A2 表示，同事多為單身未婚者，或者已婚但未育兒者，他認為未育兒者，未必能夠感同身受母職照顧子女的心情，在受訪者 A2 的經驗中，曾因照顧孩童需求而請假，受到同事質疑的情況，進而認為較為缺乏被同事同理與支持的感受。

「其實，有的主管他們可以理解，但是，有的同仁他們沒有辦法去體會，他們沒有辦法想說，為什麼我一定要準時下班，我就要一定先離開，然後或是孩子為什麼就是生病了，然後你一定就得是你先去處理，而不是你的先生或是你的家人。……我覺得他們沒有辦法去同理一個身為母親母職的一種，本身對孩子的一種母性的擔心，或者是身為一個母親角色的一個顧慮。……在之前家防中心的時候，表面上我覺得他們能夠接納，但是，我覺得不是能夠完全真的去同理你的處境，因為我覺得之前在家防中心的同仁，他們大部份都是單身，然後也即使有婚姻關係的，可是他們或許還沒有小孩，那我的孩子畢竟年紀都還小，當他們還在剛進入就學階段，可能處在很常生病的狀態。……他們會覺得說怎麼你的孩子又生病了，然後，為什麼孩子又怎麼了。」（A2）

受訪者也分享在服務單位請兩次育嬰假時，此過程中，可以感受到不同主管的支持程度有所差異，有家庭的主管，可以認同他對家庭照顧的需求，而另一位主管考慮到育嬰婦女重返職場，需要再適應職場的因素，其態度較不鼓勵，可見組織的領導方式，會影響到組織對於工作生活平衡支持的氛圍。

「我第一胎請育嬰假的時候，我的主管他是很認同的，因為他真的是有家庭的人，所以他也是非常鼓勵我要請育嬰假，而且他是非常正向，覺

得說孩子成長就是這麼一次，如果可以，把握這樣的機會就請假。第二任主管，他會覺得說，你家裡有支援，你為什麼一定要請（育嬰假）。然後，他也會覺得說，你回來的話，很多東西你需要再去適應，你要再重新上軌道，會花很多的時間，再重新融入這個職場，不見得是好事。所以，其實第二任主管不是這麼的認同我請育嬰假，但是，我還是請了。當我又再回到職場的時候，我可以明顯感受，我相對一個團體或群組是被邊緣化了。」（A2）

參、小結

從受訪者的經驗中，可以發現，社工人員因於工作壓力，產生工作生活衝突情況時，首先，我先進行個人調適，調和內心情緒與工作生活衝突的壓力，個人調適方式相當多元，如工作之餘，從事個人興趣，調整心情，又或是與同事或督導、主管請益，尋找心理諮商與情緒抒發的管道等，亦因於個人對於社會服務的熱忱，才能持續從事社會服務工作。

其次，社會支持也有助於社工人員調和工作壓力與平衡工作生活，如家人正向關懷與理解體諒的態度，提供情緒支持與家庭照顧協助，有助於社工人員受到關懷與認同。

至於，服務單位的同事、督導與主管的態度與支持，也會影響社工人員之工作生活衝突的感受，若是服務單位的同事、督導與主管等，提供情緒性支持與專業建議，將有助於社工人員情緒抒發，以及改善工作生活衝突，因此，正向溫暖的組織氛圍相當重要，當社工人員處於互動融洽，相互支持的組織時，較能舒緩其工作生活衝突之負面情緒。

第四節 現行工作生活平衡支持性措施之影響

本節係說明我國社工人員，對於現行工作生活平衡支持性措施之認知、感受與使用經驗，以瞭解現行工作生活平衡支持性措施之影響。

壹、社工人員對於現行工作生活平衡支持性措施之感受

本研究者詢問受訪者，對於對於現行工作生活平衡支持性措施之認知與感受，現行支持性措施，包含請假規則（育嬰假、家庭照顧假等）、留職停薪、育嬰托育、員工協助方案、心理諮詢、紓壓活動與課程等，以了解現行支持性措施，是否有助於社工人處理工作生活衝突，以及影響與建議，並後續進行制度性建議。

一、服務單位經常宣導工作生活平衡支持性措施

詢問受訪者，是否得知或使用過服務單位提供之工作生活平衡支持性措施，受訪者 B1 因為家庭與個人因素，需要心理諮商，他指出服務單位會有支持性措施的信件通知，若有需要者可以尋求協助，單位的同事與長官也會互相鼓勵使用紓壓或工作生活支持性措施。受訪者 A1 表示得知服務單位有員工協助方案，若有需要，可以申請使用，也因為工作與生活無法平衡，而尋求員工協談。

「我們單位的內網，會有信件通知，或者是同事、長官也會講。……同事、長官鼓勵我們去申請。」(B1)

「X 市政府有一個員工協談方案，任何員工有需求，都可以去 X 市政府的人事處，有一個承辦窗口，去跟他登記申請。……我那時候的需求是，人生來到一個階段，會發現自己無法去平衡工作跟生活。所以，我一直在想說，我是自己哪一些點放不下、過不去，然後希望找一個老師，來探討自己的一些內在議題。」(A1)

二、服務單位提供多元紓壓措施

詢問受訪者，其服務單位是否有提供其他紓壓方式，或者是平衡工作生活的措施，受訪者 A1 指出服務單位會提供紓壓活動或治療課程，進一步詢問 X 市家防中心團體督導的規劃，受訪者 A1 以兒童與少年保護組為例，說明其團體督導

依據組內社工所需，進行安排。受訪者 A3 也提到，X 市家防中心對社工人員，會提供工作生活平衡的支持性措施，如團體督導或團體課程，協助社工人員多元發展與工作生活平衡。

「我們（X 市家防中心）有一個月一次的團督，我們的團督有身心舒壓的，也有放鬆的團體治療。我們兒少組按照服務年資分四大組，一到兩年的是初階，二到三年的是中階，三到四年的是高階，然後五年以上是高高階。因為你每待一年，你所需要被滋養的東西不一樣，像一到兩年的新進同仁，需要保護性服務的知識脈絡，資源應用、法規，這些東西要透過團督，更充實、紮實他們的基本功。年資五年以上的（社工），他們已經有很多的知識脈絡，可以獨當一面，但他們需要放鬆。所以，他們就會去找音樂治療、武道治療，然後，每個月請老師來帶來他們肢體放鬆，還是芳療等。」（A1）

「我們單位，會外聘的講師或督導來分享，如依照兒少保的年資分組，每一組想要的東西不同，我記得那時候我們還有請外面的老師來教我們上瑜珈。」（A3）

詢問在 Y 市家防中心服務的受訪者，其表示 Y 市家防中心也有提供紓壓課程與支持性措施，受訪者 A4 提到當個人有心理諮商的需求時，可以透過主管向單位申請諮商補助。同在 Y 市家防中心服務的受訪者 A6，提到其任職的組別會提供團體性紓壓課程，但該課程的費用由組內社工自費。

「當你自己個人有一些狀況，透過四次的短期諮商還是沒有解決的話，我們（Y 市家防）中心是有提供諮商費用補助方面的協助，當社工有狀況，有需要的話，透過跟長官的溝通，長官是可以幫你去爭取這個福利。」（A4）

「（請問服務單位有提供什麼紓壓課程或活動嗎？）我們組內有，我們每個月會討論說這個月想要做什麼，像我們這個月的外督是瑜珈課，上個月是禪繞畫³⁵。……（請問課程費用是單位補助？還是自費？）我們自費的課程，我們自己請老師來上課。」（A6）

³⁵ 禪繞畫（Zentangle），源自於美國，主要為透過繪畫進行心理療癒。

三、服務單位婦女哺育支持與照顧

受訪者 A3 提到，X 市家防中心對於婦女的哺育支持與照顧措施，社工人員懷孕至孩子兩歲期間，不需要 on call 夜間輪班。受訪者 B4 表示 X 市家防中心兒童與少年保護組在辦公室內，設置「遊戲角」社工人員之孩童可以來辦公室，也能在遊戲角內進行活動。

「（服務單位對於需要哺育的婦女有提供什麼支持與照顧？）有，從懷孕到哺乳期間，就是孩子兩歲前，都不用排夜間 on call。半夜緊急出行的話也可以不用去，如果排到白天是你處理，你還是得去處理。」（A3）

「X 市府的家防中心，我們是在兒少組，他們在那個育嬰托，因為我們有那個哺乳室。那你知道其實哺乳時間有一小時，那個是算在工作時間裡面，然後再就是我們辦公室的有一個，好像有一個遊戲角，然後小朋友就是可以在那面玩玩具，看故事書這樣。」（B4）

Y 市家防中心也有提供哺育婦女支持與照顧，社工人員懷孕期間，不需要 on call 夜間輪班。

「輪班的部份，如果你正在懷孕當中是可以不用輪 on call 的。」（A6）

四、服務單位會關注加班過多的社工人員

受訪者 A1 指出服務單位會注意員工的加班時數，若是超過加班時數上限，將被列為單位需要關心對象。受訪者 B4 表示 X 市家防中心會關心超時加班的社工同仁，並透過個別督導與停案機制，改善社工人員加班過度的情況。

「（X）市政府就有定一個加班時數，每個月不可以超過 45 個小時，如果超過 45 個小時，這個人就要列度為關懷對象。（如何關懷？）就是你的督導要關心說，你這個月怎麼一直在加班。若被列為高關懷對象，我的督導會很累，他要來關心我，還要寫檢討報告。」（A1）

「如果加班時數如果太長，可能第一個就是會做個督，了解一下他工作狀況或案子的狀況，是不是有必要再加班。第二，就是說會有那種停案的機制，他就先不接案，先把手邊的案先處理完，然後，再接新案。」
(B4)

五、正向看待工作生活平衡支持性措施

曾有研究對於員工協助方案之於社工人員紓解壓力的幫助成效，提出研究發現，如陳怡如(2018)指出實際使用率低，實質影響有限等。因此，本研究想再探究服務單位提供之員工協助方案之成效，是否已有所正面支持的效果。

詢問受訪者，對於服務單位提供之員工協談或其他紓壓方式，平衡工作與生活等措施之感受，使用過員工協談者(A1、A2、A3、A4、B1、B4)，多表示正向幫助其面對工作壓力與工作生活衝突的情況。

受訪者 A2 曾使用過 X 市府的員工協談方案，表示透過員工協談的心理諮詢，可以幫助自己找到一些人生方向。受訪者 A3 在 X 市家防中心的社工人員多半知道員工協談的支持措施，單位主管也會鼓勵大家使用。受訪者 A4 曾使用過 Y 市府的員工協談方案，其認為員工協談的心理諮詢過程中，可以得到正向支持與紓壓效果。

「我有使用過員工協談，當個人壓力很大，或者說在工作關係上面遇到一些瓶頸的時候，我是有使用我們 X 市政府的，就是每年 6 小時的協談。我覺得幫助還蠻大的，就是有一個出口，然後也可以透過跟諮商師的一個協談得過程當中，找到一些出口，或是說有一些方向的指引，然後就比較不會歸因說是自己的問題。」(A2)

「我覺得在家防中心，這個員工協談，應該我想 85%到 90%人都知道。主管就會跟你說，有這個員工協談。以 X 市來講，外縣市我不知道，一年就是可以有六次員工協談。然後，它等於就是，政府幫你付錢，你是不用付錢的，所以，我幾乎每年都有給它用。」(A3)

「我覺得蠻正面支持，因為通常你可能都是傾聽(者)的角色，或者是幫別人釐清他們想法的人，當自己成為，我們平常工作中，個案角色的時候，感覺還蠻特別的，有人可以給你一些回饋，讓你自己有不一樣的

思考，或就是有一個人可以聽你說話，那個人有一個很真誠的態度，你可以很放心地去跟他說這件事情，對我來講就還蠻有舒壓效果。」(A4)

「(X)市府有一個員工協助方案，每週有六個小時去做心理的諮商，這對我們其實很大幫助。」(B4)

至於，不曾使用員工協助方案與服務單位之工作生活平衡支持性措施的受訪者，其不曾使用的原因主要有幾點：其一，沒有申請相關假別的資格，如單身未婚未孕無家庭照顧需求的受訪者，無法依法申請育嬰假、家庭照顧假等家庭支持假別；其二，不認為現行的工作生活平衡支持性措施，能有助於個人達到工作生活平衡，因此，有受訪者認為與其花費時間使用支持性措施，倒不如將時間運用在工作上，儘早完成工作，更為實際減緩工作對於生活的影響。

「(請問貴單位是否有提供員工協助方案與工作生活平衡支持性措施？您曾否使用過？)有提供，我沒有使用過。(請問不使用的原因？)用了實際問題沒解決，案量還是一樣大，這些事情還是都要處理，人力編制就這樣，好像制度面上也沒辦法改變。」(B5)

貳、社工人員對於現行工作生活平衡支持性措施之建議

本研究之受訪者藉由個人使用工作生活平衡支持性措施之感受與生活、職場經驗，提出對於現行工作生活平衡支持性措施之建議，提供給社福單位參考，盼能持續支持社工人員工作生活平衡。

一、建議增加員工協談使用次數

詢問受訪者(A1、A3、B1)使用員工協談方案的經驗與感受，多數建議可以增加員工協談的次數或者時間，乃因於目前員工協談有使用限制，X市政府所轄單位之員工協助方案一年六次的使用次數限制，每次使用時間為一小時，而Y市政府所轄單位之員工協助方案一年四次的使用次數限制，每次使用時間為一小時，曾使用過員工協談方案的受訪者們認為，時間較為短暫或次數不足。

曾在X市家防中心服務，並且使用過X市府員工協助方案的受訪者（A1、A3、B1、B4）皆認為，目前的X市府員工協助方案使用次數限制不能滿足使用者的需求，並建議增加使用次數。

受訪者 A1 與 A3 指出，現行的X市府員工協助方案使用次數無法滿足一線社工的需求，建議增加使用次數。受訪者 B1 也認為現行的X市府員工協助方案使用次數可以增加。受訪者 B4 使用過X市府員工協助方案，他認為現行六次限制太嚴格，並認為在X市府單位服務之業務性質較繁重或較容易因工作壓力造成身心創傷者，應該需要增加使用次數。

「我覺得（X市）一年六次很少，我們幫個案的一個創傷議題，都是15次一回合。我們個案，我們社工那種內在負荷的創傷，我覺得應該也要比照辦理15次。」（A1）

「（X市）一年6次還是太短啦，因為，譬如說你一個禮拜用一次，六週就用完了，一年12個月，可能才一個多月就用完了，我覺得是蠻少的。」（A3）

「我主要覺得次數應該可以再多一點，至少12次，就兩個月一次哪夠，一個月一次勉強（夠）」（B1）

「我覺得他的次數應該要多一點，尤其是這種保護心中高張力壓力工作需要多一點的諮商。」（B4）

二、建議調整休假規定與考績制度

受訪者 B1 認為支持性措施，不能影響到考績，若會影響考績，大家會擔憂而怯於使用，雖然，公務人員考績法施行細則³⁶關於考績評等事宜，有提到機關辦理考績時，不得以法規支持性假別，作為考績等次之考量因素，但實務上仍有疑慮。

³⁶ 公務人員考績法施行細則規定，各機關辦理考績時，不得以下列情形，作為考績等次之考量因素：

- 一、依法令規定日數所核給之家庭照顧假、生理假、婚假、產前假、娩假、流產假或陪產假。
- 二、依法令規定給予之哺乳時間或因育嬰減少之工作時間。

「我覺得那些支持不能影響考績，如果會影響考績，誰敢用，那些跟這種談一下不會講，但是，他確實是有影響，大家不敢用，我就不敢去用家庭照顧假。」（B1）

受訪者 B4 選擇不使用留職停薪、育嬰假的因素，因為公職社工師有綁約年限，希望能及早達到綁約年限，而能申請轉調回某個特定的縣市。至於，不使用家庭照顧假的原因，乃因於經常性加班，所以，有許多補休時間可以申請使用。

「不使用育嬰假，是因為我想要趕快（轉調），我們（公職）如果考上高考它會綁約，請孕嬰假會扣掉那個孕嬰假的假期，等於是你就會被綁著的時間就更長了，因為，我希望可以不要一直待著，所以，就會不要請孕嬰假，那如果說家庭照顧假的話，因為自己本身加班就很多了，所以也用不到家庭照顧假。」（B4）

三、建議社福單位增加相關紓解壓力、自我探索與專業成長課程

部分受訪者（A3、A6、B1、B4）分享自身經驗，並認為社福單位除了員工協助方案之心理諮商外，也可以提供相關紓解工作與生活壓力、自我生涯探索與專業成長等課程，有助於社工人員紓壓與平衡工作生活。

（一）「時間管理」課程

受訪者 B1 認為社工人員工作壓力源自於，社工人員本身希望工作能面面俱到，但時間有限，能做得事有限，使得工作總是做不完的感覺，進而工作與生活發生衝突，而感到工作壓力或身心俱疲，所以，時間管理與時間分派顯得相當重要，建議學校機構或社福單位可以開設相關時間管理課程，培養社工人員的時間分配與取捨的能力。

「我覺得應該多開課程，教社工怎麼去做時間管理。判斷自己工作的輕重緩急跟優先順序，因為我們對每件事情都想做好，然後，都覺得（時

間)都不夠用,做到什麼程度就可以放掉,然後去經營自己的生活。每件事情都做好,事實上是做不到的,你做到什麼程度你就要放過自己,通常讓我們的壓力來自於我們每個都想抓,可是事實上時間是有限的。」

(B1)

關於時間管理,受訪者 A6 的個人調適策略即是善用時間,妥善分配工作與生活時間,才能夠自我調適,減少工作壓力的累積,因此,開設時間管理的課程可能能夠協助社工人員進行時間分配與管理。

「你一定要學會判斷一件事情什麼是急的,什麼是現在立刻一定要做得,那假設他沒有這個急迫性的話,你可以調整你的時間分配,我覺得時間管理的能力,會讓我比較不會在工作上有這麼大的壓力。」

(A6)

(二) 育嬰婦女重返職場適應課程

受訪者 A3 曾為了照顧家庭與育兒需求,請兩次育嬰假,育嬰假結束後,重返職場,有一段磨合與適應期,此經驗,讓他建議,社福單位若能提供協助育嬰婦女重返職場的適應課程,有助於育嬰婦女較能調和工作與生活之間的衝突,也有助於縮短重返職場工作的不適應期。

「讓重新回到職場的婦女,她們在再回到,就是說可以有新的一些課程的一些複習,或者是說職業在訓練的部份。她們才可以說知道說這段時間,還有哪些東西是需要再去提升的地方。」(A3)

(三) 自我探索課程

受訪者 B4 認為社工人員從事個案服務工作,為了設身處地為個案服務,容易在個案服務過程中,產生共情(Empathy)效果,即是將自身投入在他人角色情境,對於個案的痛苦經驗進而有共同感受之「替代性創傷」(Vicarious traumatization)因此,受訪者 B4 建議社福單位提供自我生命經驗的探索課程,有助於社工人員自我成長。

「我覺得還可以有一些比較自我探索的一些課程。（探索的部份，您是說以什麼為例子呢？）因為，個案工作的時候，也會 call 到自己早起的成長經驗，或者是你目前的生活事件也都會互相影響，畢竟我們做這種作助人工作，有時候其實我們也要幫助自己。我們都會有一些替代性的創傷，在很多的處理案件的過程。」（B4）

四、建議社福單位增加「個人與團體諮商」經費補助

受訪者 A6 認為可能受限於各縣市經費因素，所以，有些縣市的家防中心之個人與諮商團體費用需要自行付費或者經費有限，雖然，現行經費多半有部分補助，但是，受訪者 A6 盼能增加紓壓與諮商課程的經費補助，此有助於社工人員紓解內心壓力與平衡工作生活。

「我覺得的確應該是需要有一筆經費，讓我們使用在這個舒壓團體的這個部份，因為我不知道以前中心的情況，但是，就現在看起來，一直都沒有把這個納進去，但是，我自己以前在委外單位的時候，因為，它是政府的方案，所以，它的預算、年度計畫都是就是機構自己去規劃的。那我在委外單位的時候，他們都會有就是舒壓團體的這個部份，那就會是使用政府方案的經費去做一個支付，社工其實是不用另外再付費的。」（A6）

五、預防勝於補救

受訪者 B2 表示，社工人員的工作生活衝突，源自於工作壓力，如果無法從壓力源頭，改善社工人員的工作壓力，目前的工作生活平衡支持性措施僅是事後補救措施，治標不治本，成效當然有限，並且，往往發生令人難過的事情，如社工人員長期過勞或心理創傷現象，才想到建設挽救措施，也已惘然。

因此，他建議工作生活平衡必須先充分瞭解社工人員工作生活失衡的因素，以及從源頭紓壓，減少工作負荷，制度性整合資源等做起。

受訪者 C1 也指出，若是沒有從結構性問題改善，即使有工作生活平衡支持性措施，也僅有減緩的作用，沒有確實改善壓力來源，社工人員仍是持續累積壓力的狀態之下，還是可能會有過勞 burn out。

「我覺得談這個資源（工作生活平衡支持性措施），其實都太晚了，治標不治本的感覺。……我簡單講，其實是整個政策跟制度面，給社工太多的負荷量了，所以，讓社工根本沒有辦法好好去有自己的生活。那只會讓社工更累，之後，你才用這些（工作生活平衡支持性措施）來治標，讓社工能夠繼續工作。……我們之前一直期待說，可以從後端去慢慢修復，但是，你想一下，有沒有應該是更為預防的做法？我當社工到現在這麼久，我覺得政策它其實要從預防的觀點出發，但是，我們現在的都還是在補強而已。……不論是督導制度、諮商輔導、員工協談、社工人身安全的規範與補助，甚至，我們的社工會，都有團體保險，都有了，但這些東西呢，都是已經修復的程度，才會運用到的，它不是預防。……其實，應該從最根本，就是說可能從社工的一個人力的一個不足，或者是說社工的負荷，工作的流程，或者是後續的一些，他的工作相對應的制度的影響，從更根本去討論這個問題會更好，譬如說應該是去規範哪一種社工針對哪一種的個案去做服務，或是說各局處，應該可以怎麼樣去更協調的去分工而不是好像遇到什麼事情丟給社工。」（B2）

「我覺得這是一個治標不治本的情況，整體來講，應該要解決的是結構面的問題。例如，為什麼工時跟加班的時間怎麼會這麼長，或是為什麼我們需要頻繁地加班，我認為這是一個結構性的問題。如果，沒有去做一些實質性調整，可能反而會導致，比較多人會去使用這樣的協助方案。可是，你單位有了協助方案，在這個使用上面並沒有回應到工時長的問題，它變成只是一個減緩，但是減緩久了，還是會累積沒有辦法減緩的壓力，這個壓力一旦到一些 burn out 的狀態的時候，其實就會 burn out 了。」（C1）

參、小結

綜合上述，從受訪者的工作生活平衡支持性措施之認知、感受與經驗，可以發現X市與Y市的社福單位皆會定期宣導相關工作生活平衡支持性措施，如請假規則（育嬰假、家庭照顧假等）、留職停薪、育嬰托育、員工協助方案等，為促進社工人員之工作生活平衡，也會關心其工作與生活壓力，提供多元心理諮詢、紓壓活動與課程。

然而，可能受制於縣市經費使用，在員工協談使用次數限制、諮商團體經費補助等，仍有待改善，以及現行休假規定與考績制度未必能合乎實務需求，一線社工人員也呼籲預防機制相較事後補救更為重要。

第五章 結論與建議

本章係透過分析訪談資料的發現成果，分為三個小節對於本研究進行結論及後續研究建議。第一節，根據訪談資料分析，提出研究發現，並回應研究問題；第二節，依據研究發現，提出政策建議；第三節，說明本研究的研究限制，以及對於未來後續研究之建議。

第一節 研究發現

本研究透過分析訪談資料，發現公部門社工人員之工作壓力會導致工作生活發生衝突的情況，進而無法達到工作生活平衡的狀態，且不同背景條件的公部門社工人員之工作生活衝突程度有所差異，此有賴於個人調適與社會支持調和其工作生活衝突，以及發現公部門現行的員工協助方案之心理諮詢，對於部分受訪者具有正向支持的影響，然其他工作生活平衡支持性措施效果則有限，仍有待改善。本節歸納整理文獻討論與訪談分析等成果，以回應研究問題。

壹、公部門社工人員之工作壓力

一、個案處遇壓力之感受較為強烈

本研究發現，社工人員所感受到最主要的工作壓力為「個案處遇」，由於，我國社會多元發展之下，個案的問題與需求複雜性持續增加，社工人員的處遇過程中，容易發生個案處遇無力感與挫折感、個案處遇耗時耗力、個案威脅等，使得社工人員身心健康與工作生活平衡等受到影響。

二、工作壓力較容易導致工作生活衝突

我國社工人員的工作壓力因素為，個案處遇壓力、時效性業務與緊急性業務處理壓力、主管長官壓力、社會期待壓力等層面，不同的背景因素之社工人員，皆曾因為工作壓力，影響到其個人生活的品質，如工作時間佔據太多生活時間，或者為了配合工作，調整生活作息與活動安排等，長期下來，工作與生活之間發生衝突與身心負面反應的情況，如工作生活的兩難選擇、睡眠品質不佳、身心不

適等，而難以維持工作生活平衡，此符應高淑雲（2004）的觀點，工作壓力對於社工人員之工作與生活會產生負面影響。

在工作壓力與工作生活衝突狀態之下，社工人員的離職意願會隨之增加，即工作壓力負荷愈大或工作生活愈失衡，社工人員的轉換職務或服務單位的意圖亦趨強烈，若是個人與組織無法平衡工作生活衝突的狀態，可能會出現社工人員身心疲憊、過勞與組織人力流動的現象，先前社工人力資源管理之研究，也提出社工人員的工作壓力負荷，導致社工人力的高流動率的現象（彭懷真，2002；陳仲良，2003；曾中明、蔡適如，2007）。

綜上所述，此可以回應了本研究問題之一「公部門社工人員的工作壓力？工作壓力對於個人產生何種影響？」，社工人員主要的工作壓力為「個案處遇」，長期的工作壓力，會產生負面的身心反應與工作生活衝突，因此，個人與組織如何平衡其工作壓力與工作生活衝突，係重要的議題，必須長期關注相關工作生活平衡支持性措施之成效，瞭解其工作生活衝突之因素，予以正向支持，加以紓解社工人員的工作壓力與工作生活的失衡程度。

貳、公部門社工人員之工作生活衝突

以往的工作與家庭及工作生活平衡之研究，表示工作與生活衝突具有雙向性，工作對生活會有衝突，反之，生活也會對工作有衝突，即工作與生活之間會相互影響，本研究的研究結果大致符合此觀點，也回應了本研究問題之一「公部門社工人員之工作壓力與工作生活平衡之間的關聯性？」，但就本研究的受訪者而言，工作對生活的衝突感受較為強烈，主因是，當個人的工作與生活衝突之時，多數人會優先選擇工作，而非個人或家庭生活，以及大部分的時間與精力投入在工作。除此之外，本研究也發現公部門社工人員之工作生活衝突幾項特點：

一、已婚者與年資較為資淺者之工作生活衝突感受較為明顯

本研究發現不同背景社工人員之工作生活衝突程度有所差異，若就婚姻與育

兒狀態，單身的社工人員，主要關注工作是否會影響到個人的生活品質，例如是否有時間進行休閒娛樂或社交活動，以及會盡可能在工作之餘的時間，進行個人興趣或休閒活動。至於，有育兒與家庭照顧需求之社工人員，則比較重視工作與家庭是否能平衡的情況，如工作時間是否影響到子女接送、陪伴與照顧、家庭活動等。

服務年資深淺的影響程度，則是發現不論是服務年寡，仍或多或少存在工作生活衝突的情況，只是，自我調適能力會隨著年資逐漸成長，通常，服務年資較為資深者，較能自我調適工作壓力與工作生活衝突的情況，除了，服務經驗豐富，較為適應工作職責與壓力之外，可能也是較能得到家人的支持與鼓勵，以及較瞭解如何運用組織的支持資源等，加以平衡自身的工作生活。而年資較為淺者，較容易出現不適應工作壓力或工作生活失衡的狀態，使其離職意願較為強烈，可見服務年資多寡的影響程度，也是值得支持關注之研究議題。

二、工作生活衝突之時間衝突感受較為強烈

本研究發現公部門社工人員之工作生活衝突，不同背景社工人員之工作生活衝突程度有所差異，以單身與已婚育之背景因素差異最為明顯，至於，社工人員之工作生活衝突因素，本研究以時間、壓力、行為等衝突因素加以分析與歸納。

首先，時間衝突因素較為明顯，本研究之受訪者幾乎都曾有過工作影響到個人與家庭生活的經驗，如下班時間較晚、工作時間較長、需要 On call 輪班、緊急性業務等，導致工作生活衝突。對於單身的社工人員而言，因為必須要處理工作，而減少個人休閒生活與親友相聚社交活動，連帶對於個人生活品質感到不滿意；至於，已婚及育兒的社工人員，則因為家庭照顧時間受到擠壓，經常面臨工作與家庭兩難的情況，必須感謝家人的包容與理解，以及拜託親友的協助，才能在工作與育兒之間取得一定程度的平衡。

至於，個人與家庭生活時間影響到工作時間方面，本研究的受訪者表示這種

經驗很少，通常都是選擇「工作優先」，因於，社會服務工作有時會關聯到個案的生命安全，因此，當有緊急個案需要處理時，幾乎都是放下個人與家庭事務，優先處理工作，忙完工作之餘，才處理個人與家庭事務，故受訪者認為感謝家人親友的支持，也是他們的持續從事社會服務工作的動力。

第二，壓力衝突則主要是工作壓力對於個人與家庭生活之影響，本研究的受訪者表示或多或少會因為工作壓力影響到個人與家庭生活，但是，通常會盡可能避免將工作情緒與壓力帶入到個人與家庭生活，因此，自我調適壓力的方式顯得相當重要，本研究的受訪者會依據個人興趣或喜好，如運動、音樂、閱讀等方式抒發情緒與轉換心情，又或者藉由心理諮詢，透過諮商師、心理師的專業諮詢建議，以紓解個人內心壓力。

從此可見，工作壓力會影響到個人與家庭生活，社工人員會尋求紓壓管道，以減緩工作壓力造成工作生活衝突之程度。

至於，個人與家庭生活壓力影響到工作方面，本研究的受訪者表示這種經驗不多，通常是個人情緒不佳或家庭發生事故時，才有可能因為個人與家庭壓力連帶影響工作，受訪者表示當個人與家庭生活壓力影響到工作時，會盡可能先專注在工作中，避免工作受到個人與家庭生活因素干擾。

最後，行為衝突方面，本研究受訪者表示較少因於行為衝突而產生工作生活衝突，此主要可能發生在已婚與育兒的社工人員，因於家庭照顧與育兒需求，不論是身兼父職或母職的社工人員，皆曾因為難以妥善照顧家庭與孩童，而感到自責，認為自己沒有盡到父親與母親的角色行為責任，比如說應該參與小孩的活動，但是因為工作沒辦法好好陪伴，或者是在家照顧自己的小孩遠遠少於照顧其他人的小孩。但若是專業社工的角色行為，多數受訪者皆認為自己從事社會服務工作，投入許多時間與精力，對於自身服務的專業表現有信心，也持續精進自己的社工專業，並偶爾會與親友討論家庭責任、社會服務工作的重要性。

綜觀上述，本研究發現可以呼應本研究問題之一「公部門社工人員的工作生

活衝突因素？」，從訪談受訪者過程中，可以發現，在公部門服務之社工人員是會具有工作生活衝突的情況，工作生活衝突主要因素為「時間衝突」，因於工作佔據太多個人與家庭生活的時間，使得工作生活不容易平衡的情況。至於，壓力與行為衝突則具有個別性差異與背景因素差異，可能因於社工人員會盡可能自我調適或尋找協助管道，加以改善工作壓力對於個人生活與身心健康的影響，以及尋找家庭照顧的支持，如家人協助或托育服務，盡可能平衡工作與生活。

參、個人調適與社會支持較能紓緩工作生活衝突

本研究透過受訪者的生命經驗，以瞭解「公部門社工人員如何調適其工作壓力與工作生活平衡的衝突？」，可以發現，當公部門社工人員處於工作壓力與工作生活衝突的狀態時，基本上，從個人調適與社會支持兩個層面，平衡個人工作與生活，首先，社工人員會透過各種個人調適方式，紓緩工作壓力與調整情緒，使自己較能取得工作生活平衡，如透過個人興趣或第二專長、與同事及督導或主管請益、心理諮商、情緒抒發、自我期許與價值等。

其次，社會支持的效果具有正向影響效果，過去的研究也指出，當社工人員處於壓力或失衡狀態時，社會支持能夠予以鼓勵與紓緩（黃婉菁，2003；林怡君，2010；馬楓淞，2014；陳淑貞，2015；陳怡如，2018）。

在社會支持的給予者中，多為家人、朋友、同事、督導或主管等，家人與朋友之社會支持，主要為情緒支持，如給予公部門社工人員言語肯定與心理安慰，使其感到被關愛的感受，以及對於有育兒與家庭照顧需求之社工人員，若家人能提供適宜的家庭照顧支持，也能使其較放心於家庭生活。至於，同事、督導或主管的社會支持，多因於有共同的工作壓力與工作生活衝突經驗，可以共同分享與實質建議，社工人員藉以得到情緒支持與建議支持，因此，公部門社工人員之服務單位若是正向支持與溫馨關懷，較能夠鼓舞其士氣，留任意願也會較為強烈。

肆、公部門現行工作生活平衡支持性措施

最後，本研究發現回應到「現行「工作生活平衡」(work-life balance)政策與立法等支持性措施對於社工人員的「工作生活平衡」之影響？」可以瞭解，現行的工作生活平衡支持性措施，分為由行政院勞動部主責的民間企業員工之工作生活平衡政策，以及由行政院人事行政總處推展的公部門員工之員工協助方案(EAPs)等兩個層面，由於，本研究關注公部門社工人員，然而，就公部門現行社工人力，分為公職社工師與約聘人力，因此，在同一公部門單位中，會因為不同人力聘用制度，而適用不同的人事法規體系，如公職社工師享有公務人員請假規則、公務人員留職停薪辦法等保障，以及另也受到相關法律保障，如性別工作平等法、勞動基準法等，可見工作生活平衡政策，有賴於法律規範明確保障其權益，再輔以其他支持性措施，如公部門之員工協助方案，從個人層次，包含：工作、生活、健康等層面，所需要之法律、心理諮詢與生涯規劃等，以及組織及管理層次，包括：組織之主管能夠有效處理成員的壓力、正向支持領導方式等。

本研究的受訪者皆為服務於公部門之社工人員，從其服務單位之現行工作生活平衡支持性措施，可以發現以下特點：

一、員工協助方案之心理諮詢措施較有正向影響效果

本研究的受訪者皆為現任或曾任保護性社工，由於，其工作經常處遇緊急性、立即性業務，且個案處遇過程中，較容易使社工人員情緒低落與負面，如性侵害防治組的社工人員，經常處遇受性侵害之個案，較易因於個案經驗，而產生共感情緒，又或者社工人員處遇個案不順，家訪過程受到人身威脅等，此工作特性，使得社工人員較需要內心情緒的紓解，因此，受訪者皆知道服務單位有提供專業心理諮詢的服務，除了主管鼓勵外，同事也會分享相關心理諮詢的資訊，故當社工人員因於工作壓力或家庭、生活衝突之時，部分會選擇透過專業的心理諮詢，以舒緩內心的情緒負荷。

此研究發現不同於陳怡如（2018）的論點，其表示員工協助方案主要是個人紓壓，並指出公部門社工人員會因為使用不便或個人隱私，而不使用員工協助方案。本研究則提出另一種觀點，員工協助方案之心理諮詢或員工協談，對於公部門社工人員確實有正向紓壓的效果，至於，不使用員工協助方案的原因，更可能是公部門社工人員認為，此方案可能較無法實際改善工作壓力與工作生活衝突之源頭，如工作長或經常加班的現象，轉而尋求其他調適方式與支持資源，因此，現行的員工協助方案偏向紓緩作用，政府部門必須考量更為長久之計的改善方案。

二、現行工作生活平衡支持性措施影響效果有限

本研究發現到現行工作生活平衡支持性措施，未必能整體性考量社工人員的需求，因此，其成效仍有限，其一，部分受訪者不使用育嬰假、家庭照顧假等家庭支持假別的理由，係認為一時的請假，未必能改善工作生活衝突，且工作若未完成，只是為加劇工作壓力，更難以平衡工作生活；其二，現行的工作生活平衡支持性措施，仍主要關注家庭層面的支持，個人層面的支持仍就不足，如當個人長時間個案服務，而產生專業枯竭或情緒耗竭時，難以據此申請休假或留職停薪，最後，許多受訪者認為工作生活平衡支持性措施僅是事後補救措施，無助於改善社工人員的工作紓壓與減緩身心負面反應，頂多具有短時間的舒緩作用，因此，應就社工人員的工作壓力與工作生活衝突之源頭加以實際改善，否則再多的工作生活平衡支持性措施也未必能紓解社工人員的工作壓力與工作生活衝突。

第二節 政策建議

根據第一節的研究發現，可以發現公部門現行工作生活平衡支持性措施效果有限，因此，本節盼能透過以下建議，使未來的工作生活平衡支持性措施能更能貼近實務者的需求，亦能更順利推行之。

壹、舒緩社工人員工作壓力之建議

因於，工作壓力導致社工人員之工作生活衝突，因此，必須從工作壓力的源頭加以改善，才能夠紓解社工人員的工作壓力，從研究中，可以發現社工人員的壓力為「個案處遇」，如個案處遇耗時耗力、處遇經驗不足、處遇人力不夠、處遇資源不足等，因此，必須就人力資源、支持資源、工作流程等進行改進，本研究提出以下建議：

一、工作層面之舒壓—建議確立分案機制與專責接線組

本研究發現，公部門社工人員對於 On call 輪班制度，感到壓力負荷沈重，除了需要 24 小時維持工作狀態，休息與睡眠時間受到影響外，也因為 On call 輪班時，有可能會接案到緊急性案件，而容易產生緊張與焦慮的情緒，再加上服務單位的人力編制不同，有受訪者表示其服務單位的 On call 輪班，社工人員身兼數職，必須回應各種通報來源，甚至，有些通報電話僅是行政業務詢問或一般處理流程確認，未必符應到設置 On call 輪班制度，主要處理緊急性案件之目的，因此，建議單位的 On call 輪班必須考量通報案的緊急程度加以區分，使社工人力運用更為效率，提升緊急個案的服務成效，陳淑貞（2015）與陳怡如（2018）的研究，也提到現行的 On call 輪班制度，受制於單位經費與人力編制，而缺乏有效的分篩派案制度，故建議單位應設立專門 24 小時通報接線組別，由專責人員第一時間瞭解個案的嚴重與緊急程度，若僅是行政業務或一般流程諮詢，則在電話線上即時回應處理，若需要社工人員出勤，則轉告個案狀況給當日執勤督導，再分案給當日執勤的社工人員；若是已建置專責接線組，則仍需要加強分篩派案制度，實際依據個案嚴重與緊急程度需求，加以確實分案。

二、組織人力資源—建議因應個案量漸增，增聘社工人力

本研究發現隨著我國社會多元發展與民眾通報意識增加等情況下，家防中心通報案、調查案、安置案等數量亦持續增長，使得每一位社工人員所需負荷的個案數量層層累積，而感到工作壓力或工作負荷過量等，進而衍生社工人身心健康與人力流動率高的議題，因此，仍需要因應個案數量增加，持續增加社工人力，舒緩社工壓力。

三、組織支持資源—建議增能督導的社會支持功能

由於，社工督導可以提供專業建議與情緒支持的效果，當社工人員遇到工作不順或工作生活衝突時，多數社工人員會尋求督導的建議與心理諮詢，但就目前的督導與社工人員之比例，X市家防中心一名督導負責督導約八名社工人員，而Y市家防中心則是一名督導負責督導約十名社工人員，可見一名督導未必能較個別注意到社工人員的工作負荷、身心壓力與工作生活衝突之情況，因此，建議增聘社工督導或者增能督導的社會支持功能，使社工人員能感受到工作團隊的關心與支持。

四、個人支持資源—增強社工人員之學校專業與在職培訓

首先，關於社工人員的學校專業訓練，考慮到社工人員未來服務對象多元，且職場特性不同，但社工人員長時間處於高情緒張力的工作情境，會引起身心負面反應，因此具有專業耗竭的擔憂，故在學校教育端，對於社工人員的培育，必須重視社工人員的「心理性創傷」或「替代性創傷」，在專業訓練課程，規劃心理調適課程，增進社工人員的自我調適能力。

至於，在職培訓方面，社工人員因為個案處遇的專業與否，而影響其服務成效，尤其，新進社工人員由於專業經驗不足，容易擔憂自身工作出錯或者是不熟悉處理流程，且本研究發現，社工人員服務年資較為資淺者，容易有不適應工作壓力與工作生活難以調適的情況，需要有共同工作與衝突經驗者，予以專業建議或情緒鼓勵，加以舒緩其工作壓力與工作生活衝突所帶來的負面效果，因此，

建議社福單位對於初任與服務年資較為資淺的社工人員，建立一套輔導機制，首先，鼓勵社工人員當個人處於壓力與衝突狀態時，願意主動尋求同事、督導與主管的協助，相互關心彼此的身心狀態；其次，透過專業課程，如情緒紓壓、身心調劑或時間管理等課程，以加強個人調適能力；最後，組織正向支持氛圍與融洽的組織溝通管道，能使社工人員更為順暢投入社會服務工作之職場生活。

貳、現行工作生活平衡支持性措施之建議

本研究發現，公部門社工人員會因於工作壓力負荷，而影響其工作生活平衡，主要乃是工作時間佔據太多生活時間，若個人難以調適或缺乏社會支持，將加劇工作生活衝突的程度。本研究透過受訪者的經驗與意見，發現到現行工作生活平衡支持性措施，未必能整體性考量社工人員的需求，因此，針對員工協助方案之協談使用、紓壓課程內容、家庭照顧支持、關心社工人員專業枯竭的狀態等，提出建議：

一、調整員工協助方案的協談使用限制

從員工協助方案使用者的感受與建議，現行的員工協助方案之諮詢協談的使用次數限制無法滿足於使用者的需求，雖然，此可能受到經費多寡的影響，或為了諮詢資源能有更多受惠者，而設下一年使用次數的限制，但因於多數使用者皆反應目前的使用次數太少，因此，建議縣市府單位增加協談使用次數。

二、鼓勵社工人員參與紓壓活動與增加補助經費

本研究發現，社工人員對於調劑身心的紓壓課程基本上保持正向的態度，也認為紓壓課程有助於其紓解工作壓力，因此，建議可以持續鼓勵社工人員參與相關紓壓課程與活動，以及受到服務年多寡或個人興趣差異，開設紓壓課程前，建議先以匿名問卷方式，詢問單位之社工人員所需要的課程內容，以滿足社工人員

之課程需求，研究發現到瑜伽課、繪畫課等紓壓課程反應較為正向，建議社福單位支持相關紓壓課程。

三、建立更完善的家庭照顧支持

本研究發現，有育兒需求的受訪者，為了取得工作與生活平衡，基本上會尋求家庭照顧的支持，如請求家人協助、聘請保姆，或者將孩童送至托育機構，若能得到合宜的家庭照顧支持，對於有育兒需求的受訪者而言，是一大幫助，也能減緩其工作生活的衝突程度，然而，又因為保護性社工的特質，很可能會有立即性或緊急性業務需要處理，一時之間，偶爾會發生家庭照顧支持不足的情況，如臨時找不到家人協助或托育單位難以配合工作時間等，因此，建議社福單位可以事先調查單位內部有育兒需求的社工人員人數，並尋求配合的托育單位，就近提供育兒服務，除了一般托育外，也能協助臨時托育服務，藉以支持其家庭照顧的需求，也減緩社工人員對於子女托育的擔憂。

四、關注社工人員的專業枯竭的狀態

Pines 與 Aronson (1988) 指出，當個人長時間處於高情緒張力的工作情境時，會引起身心負面反應，如情緒耗竭、缺乏人性、工作成就感不足等，而社工人員的工作特性即符應此觀點，本研究也發現，社工人員在長時間處遇個案過程中，容易有情緒耗竭、心理性創傷等，以及有受訪者表示，當個人因為工作而身心耗竭之時，往往是離職意願最為強烈的時候，因此，一發現自己有身心俱疲的狀態時，會需要有一段休息與放鬆心情的時間，但是，目前的休假別尚未包含個人身心假，故難以依據專業枯竭為理由，申請較長時間的休假或留職停薪，於是，建議社福單位應多加重視社工人員之專業枯竭或情緒耗竭的現象，以及盼若察覺社工人員身心狀態不適合再持續助人工作，應予以一段休假期或者准以申請留職停薪，當社工人員有一段情緒與身心調適期後，可能對於工作生活平衡有所助益。

第三節 研究限制與未來發展建議

本節主要論述本研究過程的研究限制，並對於未來後續研究予以建議。

壹、研究限制

一、研究方法限制

首先，本研究的研究方法採取深度訪談法，訪談內容來自受訪者的個人經驗與感受，受訪者可能考慮個人隱私與保密性，未必會真實呈現全貌，因而影響到訪談資料的真實性，故為減少受訪者的顧慮，在受訪前會強調本研究會遵守研究倫理，以及研究者重視受訪者的保密議題，藉以得到受訪者信賴。其次，研究者非社工本科系，也未有社工從事經驗，在與受訪者的訪談過程中，可能存在認知差異，故為減少雙方的認知差異，訪談過程中，若有不清楚受訪者語意時，會再次詢問受訪者，以避免產生語意誤會的情況。

二、樣本代表性限制

本研究的受訪者抽樣採取滾雪球抽樣方法，研究者先認識一、兩位現於或曾於臺灣北部的X市與Y市家防中心的社工，透過人際網絡關係，進一步引薦其他符合研究對象條件的社工，再由研究者逐一詢問與確認其受訪意願，因此，受訪者之間具有一定程度的網絡關係，背景因素較為相似的情況，如服務年資相近、服務組別相同、婚姻與育兒情況類似等，故較無法全盤性討論從事保護性社工的樣態，僅能以研究者所訪談的社工為限。

貳、未來發展建議

一、研究不同專業領域社工的工作生活平衡議題

社工若以服務場域區分之，有家庭、社區、各級學校、公私立醫院、法務部

矯正署所轄監獄、各地方縣市家庭暴力及性侵防治中心等；另以服務性質，除了主要負責兒少保護、家庭暴力及性侵害防治等第一線服務工作之執行的「保護性社工」，近年，增設「心衛社工」專責暴力傾向的思覺失調症患者，主要是協助患者的家庭能有相關援助資源，並追蹤患者後續發展情況。

從此可見，社工的服務對象多元，在不同專業領域的社工之工作壓力與工作生活平衡可能存在差異性，本研究主要討論個案為家庭暴力及性侵害防治的社工人員，後續研究，可以探究其他服務領域的社工之工作壓力與工作生活平衡議題。

二、關注民間單位社工的工作生活平衡議題

本研究主要討論臺灣北部的X市與Y市家防中心的社工，家防中心屬於公部門單位，其個案服務資源與工作生活平衡支持性措施較為完善，對比公部門單位，民間社福單位受制於經費因素與人力資源，其所能提供的支持性措施可能有限，因此，後續研究，可以探究民間單位如何支持社工人員紓解工作壓力與工作生活失衡的策略，以及在民間單位服務的社工又是如何舒緩自身的工作壓力，如何平衡工作與生活。

三、追蹤公部門社工使用員工協助方案的成效

本研究對象為X市與Y市家防中心的社工，許多受訪者表示該單位有愈來愈多社工人員使用過員工協助方案，因此，可以討論公部門社工使用員工協助方案的因素與感受，就此探究員工協助方案成效以及調整方案內容，持續予以在公部門服務的社工人員正向妥善的協助。

四、追蹤學校專業與在職培訓的成效

本研究建議增進社工人員之專業訓練與在職培訓，主要目的為促進社工人員的自我調適能力，因此，未來可以討論針對心理性創傷或替代性創傷的課程，對於社工人員自我調適能力的成效。

參考文獻

一、中文部分

- 王文宗 (2013)。公部門保護性社工人員組織承諾與離職意向之研究。朝陽科技大學社會工作系碩士論文。
- 王秀燕 (2010)。現實與使命的掙扎—台灣社工人力配置，社區發展季刊，第 129 期，頁 114—127。
- 石守正 (2010)。公部門社會工作人員工作壓力、專業承諾與離職意願之研究—以台北縣市政府社會局為例。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士論文。
- 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。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 呂季蓉、戴存溢、陳敦源 (2020)。臺北市政府推動員工協助方案之評估。文官制度季刊，第十二卷第一期，頁 93—133。
- 李盈潔 (2014)。工作狂傾向、工作生活平衡與幸福感之相關研究。國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系碩士論文。
- 汪芩如 (2011)。婚姻暴力防治社會工作者工作壓力之研究—以各縣市家暴中心為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 汪淑媛 (2011)。社會工作紀錄問題檢視與反思。社會政策與社會工作學刊，15 卷 2 期，頁 141—185。
- 周君翰 (2016)。工作家庭平衡方案對員工情感性承諾與工作投入之影響—以工作滿意度為中介變項。東吳大學企業管理學系碩士論文。
- 林伯彥 (2013)。護理人員壓力源、工作壓力與工作生活平衡之相關性研究。國立彰化師範大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 林志哲 (2010)。大學生感恩特質及其與社會支持因應型態及幸福感之關係。國立政治大學教育學系教育心理與輔導組博士論文。
- 林怡君 (2010)。住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力之探究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林雅惠 (2011)。乳癌婦女配偶的依附、社會支持與焦慮及生活品質關係之探討。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 林萬億 (2005)。1990 年代以來臺灣社會福利發展的回顧與展望，社區發展季刊，第 109 期，頁 12—35。
- 施麗紅 (2017)。社會工作督導關係探討。社區發展季刊，第 159 期，頁 369—384。
- 洪意涵 (2018)。高屏地區社工人員工作壓力與留任意願之研究。國立屏東大學社會發展學系碩士論文。
- 徐夢舷 (2013)。精神醫療社工工作與家庭平衡之探究。國立屏東科技大學社會工作系碩士論文。

- 涂筱菁(2006)。老人安養護、長期照護機構社會工作者工作困擾影響因素之探討。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 馬楓淞(2014)。社會支持對保護性社工因應壓力之初探：以花蓮、台東為例。國立東華大學社會學系碩士論文。
- 高迪理(1991)。社會支持體系概念之架構之探討。社區發展季刊，第54期，頁24-32。
- 高淑雲(2004)。家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 張巧瑩(2010)。女性社工員學習需求與社會支持之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。
- 張秀鴛(2010)。台灣家庭暴力社會工作人力規劃與展望。社區發展季刊，第129期，頁128-139。
- 張育銘(2011)。承諾型人力資源管理實務與工作生活平衡之關係組織氣候的中介效果。東吳大學企業管理學系碩士論文。
- 張春興(1992)。《現代心理學》。臺北：東華書局。
- 張雅玲(2017)。探討情緒勞務、情緒調節、工作負荷與工作生活平衡關係之研究。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。
- 曹瑟宜(2013)。居家式系統保母的工作對家庭衝突、社會支持與家庭生活滿意度研究。輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
- 許椀喻(2019)。基隆市社會工作者工作壓力與幸福感關係之研究。國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文。
- 許雅娟(2013)。主管有毒領導、社工離職意向之相關性—以社會支持為調節變項。輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 郭玲妃、江盈誼、鄭惠娟、李宏文、陳彥竹、林鐘淑敏、林秀芬、張瓊勻、黃毓芬譯(2000)，Brown, A. & Bourne, I. (原著)。《社工督導》。臺北：學富文化。
- 陳仲良(2003)。地方政府社工人力配置之研究，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陳向明(2002)。《社會科學質的研究》。臺北：五南出版社。
- 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。國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 陳淑貞(2015)。家庭暴力暨性侵害防治中心工作人員工作壓力、輪值制度感受之因應策略對身心狀況影響之研究。國立暨南國際大學終身學習與人力資源發展碩士學位學程碩士論文。
- 陳淑貞(2016)。兒童保護 on call 英雄的圖像。社區發展季刊，第156期，頁81-102。
- 陳惠美(2016)。護理人員工作生活平衡對生活滿意之影響：社會支持與內外控人格特質之干擾效果。弘光科技大學健康事業管理研究所碩士論文。

- 陳麗雲 (2012)。身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力與組織承諾之研究-以新北市為例。國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 彭懷真 (2002)。低估教育與訓練等人力因素的社工運作。社區發展季刊，第 99 期，頁 84-89。
- 景家威 (2014)。工作生活平衡與幸福感之研究：以青年民航空勤組員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 曾中明、蔡適如 (2007)。健全社會工作專業制度——談現階段充實公部門社會工作人力措施。社區發展季刊，第 120 期，頁 8-20。
- 黃攻霖 (2014)。工作生活平衡、工作滿意度與組織承諾之關係探討。中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班學位論文。
- 黃俐婷 (2002)。探討督導功能的實施內涵——從降低社會工作者的工作壓力談起。社區發展季刊，第 99 期，頁 382-393。
- 黃婉菁 (2003)。從工作生活品質、工作壓力觀點探討社工人員對專業承諾之研究。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
- 黃菟榆 (2013)。桃園縣國民小學教師工作生活平衡對工作倦怠之影響——以社會支持為調節變項。元智大學管理碩士在職專班碩士論文。
- 黃源協 (2002)。從社會政策到社會工作—社會福利體系的挑戰與回應。社區發展季刊，第 98 期，頁 22-39。
- 黃源協 (2015) 主編。《社會工作概論》。臺北：雙葉。
- 黃煥榮 (2008)。運用友善家庭政策平衡工作與家庭-理論與經驗的初探。2008 年台灣公共行政與公共事務系所聯合會夥伴關係與永續發展國際學術研討會。
- 楊子萱 (2018)。保護性社工工作壓力情境與因應機制之探討。銘傳大學犯罪防治學系碩士論文。
- 楊采容 (2020)。工作壓力與心理資本對於工作生活平衡及離職意圖關係之研究。國立中央大學企業管理學系碩士論文。
- 詹火生 (2011)。一 X 子以來臺灣社會福利政策的演變：從理念政策到制度實踐，財團法人中華文化社會福利事業基金會。
- 劉梅君 (2011)。「工作生活平衡」政策：宏觀趨勢的意義及具體作為。臺灣勞工季刊，第 25 期，頁 86-95。
- 蔡昀君 (2012)。我國公務人員家庭與事業平衡之研究。東吳大學政治學系碩士論文。
- 鄭涵栩 (2016)。學校社工師工作壓力、同儕社會支持、與臉書社群使用行為之相關研究。高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士論文。
- 蕭博仁 (2014)。落實員工協助方案，體現人事人員價值「103 年公務機關員工協助方案分區訪視及座談會」有感。人事月刊，348，74-83。
- 賴乃榕 (2010)。社會工作督導者角色轉換之研究～以家暴防治處遇服務為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

- 簡瑞娟 (2012)。社工人員的工作家庭衝突與助益。輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
- 藍豔柔 (2004)。醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 顏振揚 (2005)。國軍心輔官工作壓力、社會支持與專業承諾關聯性之研究。政治作戰學校軍事社會行為科學研究所碩士論文。
- 蘇俊丞 (2018)。公部門社工人力運用限制與改進之道。社區發展季刊，第 163 期，頁 232-245。
- 鐘文鎡 (2011)。台灣民間部門社會工作人員勞動現況之探究：以接受中華社會福利聯合勸募協會補助的組織為例。東海大學社會工作學系碩士論文。

二、英文部分

- Caplan, G. (1974). *Support system and community mental health*. New York: Behavioral.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. P. R., Van, H. R. and Pinneau, S. R. (1975), *Job Demands and Worker Health: Main Effects and Occupational Differences*, Washington: US Department of Health, Education and Welfare.
- Caproni, Paula. (1997). *Work/Life Balance*. *The Journal of Applied Behavioral Science* 33(1), 46-56.
- Cassel, J. (1974). *Psychological Processes and Stress: Theoretical Formulations*. *International Journal of Health Service*, 4, 471-482.
- Chatman, J. (1991). *Matching people and organization: Selection and socialization in public accounting firms*. *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
- Clark, S. C. (2000). *Work/family border theory: A new theory of work/family balance*. *Human Relation*, 53, 747-770.
- Clark, S. C. (2001). *Work cultures and work/family balance*. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 348-365.
- Cobb, S. (1976). *Social support as a moderator of life stress*. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300-314.
- Collins, C. (2008). *Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences*. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.
- Cutrona, C. E., & Russell, D. W. (1990). *Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching*. In B. R. Sarason, I. G. Sarason, & G. R. Pierce (Eds.), *Wiley series on personality processes. Social support: An interactional view*, 319-366. John Wiley & Sons.
- Fisher-McAuley, G., Stanton, J., Jolton, J., & Gavin, J. (2003). *Modelling the relationship between work life balance and organizational outcomes*. Paper

- presented at the Annual Conference of the Society for Industrial-Organizational Psychology. Orlando, April 12, 2003, 1-26.
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (Eds.). (2008). Health behavior and health education: Theory, research, and practice (4th ed.). Jossey-Bass.
- Greenhaus, J., Collins, K., & Shaw, J. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3),510-531.
- Guest, D. (2002) . Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*,41(2),255-279.
- Haworth, J. T. (2004). Work, leisure and well-being. In J. T. Haworth & A. J. Veal (Eds.), *Work and leisure*.168-183.
- Hayman, J. (2005). Psychometric Assessment of an Instrument Designed to Measure Work Life Balance. *Research and Practice in Human Resource Management*,13 (1),85-91.
- Heaney, C. A. (1991). Enhancing Social Support at the Workplace: Assessing the Effects of the Caregiver Support Program. *Health Education Quarterly*,18, 477-494.
- Heaney, C. A., & Israel, B. A. (2008). Social networks and social support. In K. Glanz, B. K. Rimer, & K. Viswanath (Eds.), *Health behavior and health education: Theory, research, and practice* (p. 189-210). Jossey-Bass.
- Hill, E., Hawkins, A., Ferris, M. and Weitzman, M. (2001). Finding an Extra Day a Week: The Positive Influence of Perceived Job Flexibility on Work and Family Life Balance. *Family Relations*, 50, 49-58.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kim, S.-W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976.
- Mobley, W.H. (1977) Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984). Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model. *Academy of Management Journal*, 27, 330–350.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Cause and cures*. New York: Free Press.
- Reber, Arther S. (1995). *The Penguin Dictionary of Psychology*, N.Y.: Penguin Press.
- Sharma, S., Parmar, J. S., & Chauhan, S. S. (2016). Work-related Variables and Work-Life Balance A Study of Nurses in Government Hospitals of Himachal Pradesh. *Productivity*, 57(3), 286-292.

- Stephens, G. K., & Sommer, S. M. (1996). The Measurement of Work to Family Conflict. *Educational and Psychological Measurement*, 56(3),475-486.
- Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological, and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 23(2), 145-159.
- Thoits, P. A. (1995). “Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next?” *Journal of Health and Social Behavior*, Spec. No., 53-79.
- Walker, K. N., Macbride, A., & Vachon, M. L. S. (1977). Social Support Networks and the Crisis of Bereavement. *Social Science and Medicine*, 11(1),35-41.

三、網站

行政院衛生福利部 <https://www.mohw.gov.tw/>

行政院勞動部 <https://www.mol.gov.tw>



附錄：訪談大綱

親愛的受訪者您好：

我是國立政治大學公共行政學系碩士生黃怡瑄，目前正進行我國公部門社工人員的工作壓力與工作生活平衡之研究，本論文研究主題聚焦於公部門社工的工作生活衝突，希望可以經由現為或曾為第一線服務的公部門社工之工作與個人生活經驗及感受，瞭解社工對於工作生活平衡支持性措施的想法。

訪談前，會先詢問您的相關基本資料，所得資料僅供研究分析，個人資料將完全保密，請您安心；訪談內容有兩個部分，首先是受訪者對於工作生活衝突的感受及調適，第二部分則是受訪者對於公部門提供平衡工作生活政策的看法。謝謝您的協助與支持，以下是本研究的訪談大綱：

一、受訪者基本資料

(一) 性別、年齡與教育程度

(二) 婚姻狀況（已婚、未婚）、是否育有子女

(三) 工作經歷（服務組別、服務年資、現任職務、工作時數）

二、訪談提綱

以下內容請以您個人工作與生活經驗回答：

1. 請問您工作中，最感到壓力的工作因素或情境？最有印象的經驗？您的感受？您如何調適工作壓力？
2. 請問您曾因為工作壓力，影響家庭或個人生活（休閒娛樂、社交活動等）嗎？
3. 請問您一天的工作與個人及家庭生活時間安排？工作、家庭與個人時間有衝突時，優先排序？覺得哪些工作與個人及家庭生活時間安排不足？您的感受？
4. 請問您曾有因於工作，無法兼顧個人生活（休閒娛樂、社交活動等）或家庭照顧的經驗嗎？您的因應方法？
5. 請問您曾有因為擔憂家庭或個人因素，影響工作的經驗嗎？您的因應方法？
6. 請問當您因於工作，無法兼顧個人生活或家庭照顧的情況時，您的家人的態度與反應？您的家人會給予什麼樣的支持呢？
7. 請問當您因於工作，無法兼顧個人生活（休閒娛樂、社交活動等）或家庭照顧的情況時，您的主管、督導與同事的態度與反應？您的主管、督導與同事會給予什麼樣的支持呢？
8. 請問您知道或曾使用哪些工作生活平衡相關之法規呢？
9. 請問您知道或曾使用服務單位所提供支持性措施，如：請假規則（育嬰假、家庭照顧假等）、留職停薪、育嬰托育、員工協助方案、心理諮詢等，來協助您面對工作生活衝突呢？
10. 請問您覺得這些法規與政策等支持性措施對於您面對工作生活衝突時，有什麼影響呢？對於這些法規與政策等支持性措施有什麼建議呢？
11. 請問曾因為工作壓力或工作生活衝突想離職嗎？您選擇持續或離開社工的原因？