

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影
響分析

The Study of the Interaction Effect Among Job Stress, Job
Mission and Job Morale For Social Workers

盧妤璇

Yu-Hsuan Lu

指導教授：袁淑芳 博士

Advisor: Shu-Fang Yuan, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士專班

碩 士 學 位 論 文

社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影響分析
The Study of the Interaction Effect Among Job Stress, Job Mission and Job
Morale For Social Workers

研究生： 盧 婷 璇

經考試合格特此證明

口試委員： 孫 育 伯

涂 瑞 德

袁 瑞 芳

指導教授： 袁 瑞 芳

系主任(所長)： 郭 東 昇

口試日期：中華民國 107 年 6 月 4 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生盧妤璇君在本系修業兩年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

- 1、 在修業課程方面：盧妤璇君已修滿36學分，其中必修科目：非營利組織募款專題、研究方法等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。
- 2、 在論文研究方面：盧妤璇君在學期間已完成下列碩士論文：社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影響分析

本人認為盧妤璇君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影響分析，以參加碩士論文口試。

指導教授：李芳榮 簽章
中華民國107年 5月14日

謝誌

終於到了謝誌時刻，也代表著論文即將進入最後完成階段；回想起這兩年來，為了學業絞盡腦汁，伴隨工作及各式難題的煎熬日子，實為不易，雖辛苦卻也非常充實。求學與撰寫論文過程中，深深體會到處事與態度往往是成就每項課題的首要，同時也很感謝身邊督促及鼓勵的師長朋友們，他們總是在最需要的時刻，讓挫折與困難轉換為更加堅定的意志。

首先，謝謝我的指導教授 袁淑芳老師，從一開始選訂題目、主題修正及研究方向改變，總是很耐心給予指導與建議；並且親切的聆聽研究困境、分析解決之道與研究方向，得以在研究過程中不斷成長，同時增廣專業領域，衷心謝謝您。

謝謝同學及朋友們，求學期間最大動力來自於你們，不管是課業上的協助或是情緒上的支持，難以道盡言不由衷的感謝，雖然此論文為我的階段創作，但也是藉由你們才能結集而成，獻上無比的感謝與祝福。

盧妤璇 謹誌 2018/06/30

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

106 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影響分析

研究生：盧妤璇

指導教授：袁淑芳 博士

論文摘要內容：

隨著社會趨勢轉變，使得社工人員在面對服務類型愈見多元及案量與日俱增的雙重壓力，在高壓的環境下，造成無法有效輔導個案。社會工作者具有相對較高的工作使命，故本研究認為在工作壓力、工作使命及工作情緒間具有交互影響，並探討支持社會工作者維持工作持續力之原因，以供提升工作效率及留任意願之重要參考。

本研究採質性研究，以半結構式進行訪談，研究結果得到：(1)工作壓力來自於時間的急迫性、工作內容的不確定性及行政程序的要求；(2)工作使命對工作壓力具有調合及加乘作用；(3)工作使命將因工作壓力的調和與加乘分別造成工作情緒正向與負向影響。

關鍵詞：社會工作者、工作壓力、工作使命、工作情緒

Title of Thesis: The Study of the Interaction Effect Among Job Stress, Job Mission and Job Morale For Social Workers

Department: Master Program in Nonprofit Organization Management
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2018

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Yu-Hsuan Lu

Advisor: Shu-Fang Yuan, Ph.D.

Abstract

With the change of social trends, social workers could not effectively counsel individuals under the great pressure of diversification of service types and the increasing cases. This study thinks that because of relatively high job mission of social workers, there has an interactive effect between job stress, job mission and job emotion. The purpose of this study is to find out the reasons supporting social workers to maintain persistence of work. It's expected that the study can be used as an important reference for improving efficiency at work and intention to stay.

This study adopted qualitative research methods and used semi-structured interview to collect data, and there are three conclusions as follows: (1) Job stress comes from the urgency of time, the uncertainty of work content and the requirements of administrative procedure; (2) Job mission has an effect of reconciliation and multiplication to job stress; (3) Job mission will cause positive and negative effects of job emotion due to an effect of reconciliation and multiplication of job stress.

Keywords: Social Worker, Job Stress, Job Mission, Job Morale

目錄

準碩士推薦函.....	I
謝誌.....	II
中文摘要.....	III
英文摘要.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VIII
表目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.1.1 社工之工作內容及工作壓力.....	1
1.1.2 工作情緒.....	3
1.1.3 工作使命.....	4
1.1.4 研究動機.....	5
1.2 研究目的.....	6
1.3 研究流程.....	7
第二章 文獻探討.....	9
2.1 工作壓力與工作情緒之交互影響.....	9
2.2 工作使命與工作壓力之交互影響.....	13
2.3 工作使命與工作情緒之交互影響.....	14
第三章 研究方法.....	17
3.1 資料蒐集方法.....	18
3.1.1 訪談對象的擇選.....	18
3.2 研究命題.....	20

3.2.1 工作壓力來源	20
3.2.2 工作壓力與工作使命之關係	20
3.2.3 工作壓力、工作使命及工作情緒之關係	20
3.3 訪談內容	21
3.3.1 深度訪談	21
3.3.2 研究可信賴度與倫理	24
3.4 研究資料處理與分析	24
第四章 實證結果分析	26
4.1 工作壓力來源	26
4.1.1 工作壓力來自於時間的急迫性	26
4.1.2 工作壓力來自於工作內容的不確定性	28
4.1.3 工作壓力來自於行政程序的要求	30
4.2 工作壓力與工作使命之關係	31
4.2.1 工作使命對工作壓力具有調合作用	32
4.2.2 工作使命對工作壓力具有加乘作用	35
4.3 工作壓力、工作使命及工作情緒之關係	37
4.3.1 工作使命對工作情緒具有正向影響	37
4.3.2 工作使命對工作情緒具有負向影響	41
第五章 結論與建議	44
5.1 結論	44
5.2 建議	45
參考文獻	47
一、中文文獻	47
二、英文文獻	49

附錄一 受訪同意書..... 51
附錄二 訪談大綱..... 52



圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	8
圖 2.1 工作人員的壓力與支持系統	11
圖 3.1 研究概念圖	18



表目錄

表 3.1 受訪者基本資料彙整表.....	19
表 3.2 編碼彙整彙整表.....	22



第一章 緒論

本研究主要以社會工作者(以下簡稱社工)作為研究對象,探討社工之工作使命、工作壓力及工作情緒之交互影響。其研究結果在提供探討影響社工工作壓力及工作情緒之主要原因,以提供相關研究重要之參考依據。章節分為三部分,第一節敘述本研究的背景與動機;第二節確立本研究之目的;最後第三節說明本研究之流程。

1.1 研究背景與動機

1.1.1 社工之工作內容及工作壓力

隨著物質文明的快速發展,人們享受前所未有的豐厚生活,然而人們內在的涵養卻愈顯貧乏。在外在的物質生活與內在的心靈滿足產生嚴重的落差,衍生出層出不窮的社會問題,如家暴、性侵及兒少虐待等,同時亦引發社會保護的意識開始萌芽且愈為社會所重視。在現行社會保護的機制下,社工為接觸問題個案的第一線人員,不管是個案諮商、心理暨社會評估及處置辦理等等,都有社工伴隨,提供輔導、諮詢並給予安全感,直到個案順利的完結。

根據衛生福利部社會救助及社工司統計資料顯示社工人數為:104年22,695人,105年27,170人,工作內容包含兒童及少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙福利、社區發展、社會救助、社會保險、社會工作、志願服務、保護服務及其他單位之行政人員/社會工作人員/社會工作師(具公職)/專業人員/其他人員。社工從105年至106年共增加4,475人,在與時俱進的社會保護意識下,社會需求不斷升高,以解決不斷增加的社會問題,不論是貧困救濟、高風險家庭、暴力、自殺等等,大家總是期待

給予這些人適當的處置與照顧，然而在這個工作壓力與負面情緒高度充斥的工作環境中，社工背負的壓力與累積的負面能量造成生理及心理狀態失衡通常是被忽略的，進而使得近年來社工之留任意願大幅下降，同時社會新鮮人參與社工職業之意願下降之主要原因。

歸納造成社工高度工作壓力的主要原因有二，其一為工作內容繁重。根據衛生福利部統計處資料顯示，依 105 年個案接受管理及輔導人次為例，兒童及少年福利 396,895 人次、婦女福利 181,275 人次；社工人數分別為兒童及少年福利 4,755 人、婦女福利 863 人，平均每一位社工需輔導的個案高達 103 人次，顯見目前普遍組織的人力編制嚴重不足，同時社工需處理的業務內容廣泛且雜亂，再度加深社工工作壓力及負向的工作情緒。

其二為社工對工作情緒的自我調適能力。由於社工通常是被賦予期待的角色，長期處於超負荷狀態，同時為了能達到輔導個案的目的，社工人員普遍需深入接觸的個案，在同理心的趨使下，將有高度的機率會引發社工情感的投射，故在工作上較易產生憐憫、無奈等負面情緒，若無法將自我認知與能量調適比一般人強大，很容易無法持續堅持在專業與領域上。

壓力是環境和情緒無法調適所造成的不平衡狀態，故面對這些情緒反應造成的潛伏傷害會因個人的差異產生不同的工作壓力之影響，更重要的是，工作壓力會導致社工人員情緒波動，無法冷靜思考並找回最佳的處理方式與判斷能力，造成工作情緒低落而無法有效輔導個案，在這些身心俱疲的狀況下，工作壓力可能直接影響工作情緒，進而導致對社工職業之倦怠；然而另一方面，社工之工作具有服務人群的工作意義，工作使命亦可能調合工作壓力，進而產生正向之工作情緒，使得社工從工作中產生

較高的工作成就，使得工作壓力化為助力，成為支撐社工持續下去的關鍵。因此影響工作壓力之因素及其可能對其產生影響之因素為何將為本研究探索之主要內容。

1.1.2 工作情緒

情緒往往為個人對週遭人、事、物之主觀感受，在正面情緒下，人們將感到愉悅、積極及樂觀；相反的，負面情緒將使人們感到沮喪、被動及悲觀。不論學術及實務上，皆同意若負面情緒不斷地重複，將嚴重地消耗身心的健康，進而直接影響生活、情感及工作等，日積月累終會成為壓垮自己的利器；相反的，正向的情緒亦將產生較佳的生活動力，正向能量將導致個人在各方面的良性循環。由於職場上有工作績效的要求，正向的工作情緒往往為必要的，因此在保有工作權或獲取較佳的工作提升機會之期待下，工作者需要表現地樂觀、積極、進取等等，然而控制自己的情緒對大部分人來說是一件相當困難的事，而且懷疑、焦慮及懶惰，都是一般人很常有的情緒，但為了在職場上有好表現，如何控制自己的情緒，而不是放任情緒影響自己，是每位工作者都需意識到的。尤其對社工而言，處理他人情緒往往為其工作內容之一，故除自己工作情緒，社工需同時兼顧個案之情緒，因此雙重交互影響下，社工之工作情緒之處理，相對其它工作難度將更高，若一直處於被壓力綁架的高壓力工作下，往往會使社工感到不安、生氣、沮喪，甚至出現罪惡感；如果因此被負面情緒擊敗，很可能會逃避或感到絕望，不只影響工作表現，甚至讓自己陷入困境。

雖然情緒可能來自感情或家庭的來源，然而社工因長時間的專注於工作，尤其其工作內容往往需面對社會存在較黑暗的一面，因此容易引發負面的工作情緒，特別是情緒非能獨立分屬，在相互之間造成影響也彼此拉扯，換言之，工作情緒將可能全面的影響到社工的生活，不僅在工作效

能受到直接的影響，身心健康面亦同時受到衝擊。另一方面，外在環境生存的壓力不斷增加下，負面情緒的工作人愈見增加，愈來愈多的人們對事情看法相對較悲觀，緊張、焦慮與不安，嚴重者甚至擔憂自己是不是耗盡了沒有意義的人生在工作上，沒能帶來滿足的價值，造成對生命的焦慮，進而產生更多的社會問題。在同時面對自己工作情緒及他人工作情緒所產生的問題，將使社工面對更複雜的工作情緒，也更需要調適負面工作情緒對工作造成的影響。然而如何控制情緒非有標準答案，唯獨讓自己在極限臨界點試圖告訴自己冷靜，找到屬於自己控制情緒的方式，自然會使其脈絡清晰並解決問題。管理自己的情緒，如何讓自己在工作場域適時緩解情緒，使提高自我功能及工作效能，成為社工在面對工作內容外，另外極需解決的問題之一。

此外，普遍具有悲天憫人性格的社工人員而言，尤其容易因個案的情緒移轉成社工本身的工作情緒，故在外在環境因工作壓力造成的工作情緒的影響，內在的個案情緒移轉效果，亦可能在社工的工作情緒上造成衝擊。

1.1.3 工作使命

步入職場的社工新鮮人對於工作抱持的是滿滿的「熱情」，那份熱忱源自拼了命也想要證明自己能力的衝勁。然而，在現實與理想無法配合下，工作壓力及工作情緒的加乘作用長久下來將逐日消退工作熱情，同時亦將抹殺起初的正向能量。然而在工作中，或可從工作環境、主管或是同儕促使之激勵下而成的「使命感」，回想起那些促使自己面對恐懼與解決問題的正能量，找到工作價值或是追求更完美成果，這份使命感通常伴隨著遭遇工作挫折或是度過難關的基本關鍵。

造就使命感的基礎是責任感，「把事情做好」與「把事情做完」除了

了解自己的工作使命，組織的領導也是一大關鍵，思考自己在職場中的角色，雖然使命感好像遙不可及，但它驅動每個人改變的慾望，同時也促使正向的驅力，或許在熱情消失前，先將使命感轉換成信念，面對各種挑戰必定也能盡力而為，在這個過程中，透過個人的感動獲得肯定，直到自我認同其價值，這時候的熱情或許會是更不一樣的態度。

找出使命感與意義，與其逃避問題，不如面對問題，解決那些難題後，能力增加，很多困難自會迎刃而解，壓力相較也會減少許多。使命感是個人對人生的責任和任務的一種自覺，並不同於服從，雖然會覺得身心受到多方面的限制，卻又能感到無窮的願景；盡了全力無法成功，得到想要卻不是你需要的，儘管生活總是如此，但如果不嘗試就無法知道自己的價值。

對於社工而言，工作使命不僅單純在「把事情做好」與「把事情做完」的表象目標，由於社工的工作內容包含對弱勢人們的關懷，尤其容易勾引出人性的「悲天憫人」的情操，不僅社工本身對弱勢者普遍具有較高關懷度，同時社會因對社工人員的期待而被賦予較高的工作使命，因此社工之工作使命容易內化成「慈悲」的普善價值，更加深社工人員對工作使命不可推卻的天職意念。

1.1.4 研究動機

隨著社會趨勢轉變，人口老化、家庭結構及經濟環境等衝擊帶來的影響，使得社工人員在面對服務類型愈見多元及案量與日俱增的雙重壓力下，身心皆已不堪負荷，即使政策已逐年增加相關部門的支援，然而在供需嚴重失衡下，不足以緩和和工作所帶來的壓力，可預期在高壓的環境下，社工無法冷靜思考並找回最佳的處理方式與判斷能力，造成無法有效輔導個案的目的。

歸納以上，社工之過度工作壓力往往造成工作情緒負面影響，間接影響到社工的工作使命認同，另一方面又因工作使命的催化下，個案的回饋可能同時對工作使命產生正、負向的影響，正向的影響將使社工因著高度的工作使命，忍受高度的工作壓力及工作情緒，而負向的影響則是社工的工作情緒強化工作壓力的效果，而產生社工極度想擺脫工作使命的意念。故此推論社工之工作情緒是同時受工作壓力及工作使命影響，同時工作情緒亦會回饋至工作壓力及工作使命，由於三者之交互關係攸關社工人在工作表現，故本研究所探討內外環境造成「工作壓力」加入「工作情緒」，需要一個支撐自己走下去的「使命感」作為期待，其三者間交互影響而產生的變化。目前相關研究僅專注於兩者之間直接關係，較少深究三者交互影響後的效果。故本文目的即在分析三者之交互影響，以提供相關研究重要的參考依據。

1.2 研究目的

本研究以質性研究取向進行，以瞭解社工人員的工作壓力、工作情緒及工作使命感相關之研究。社工人員之工作壓力來自於特有的工作屬性，在其工作屬性具有即時性的要求，同時隨著社會的發展，社工的工作內容愈見多元且複雜等，都將導致該工作具有相當高度的壓力，故本文將以社工做為主要訪談的對象，其在面對工作內容，承受較高的工作壓力，故依社工本身輔導個案開始，過程至結果，欲了解造成工作壓力之因素，並試圖建構出工作使命與工作壓力及工作情緒之關聯性。

綜合上述，本研究目的有三，其一在確切了解社工之工作壓力的來源；另一方面，因社工工作本身即具有較高的社會期待，故本文之目的二即在分析工作使命對工作壓力之影響；其三，因工作績效往往與工作情緒具有

高度相關，故本文再討論工作使命、工作壓力對社工之工作情緒的影響。據此，本文建立以下三個命題：

命題一：社工之工作壓力的來源分析

命題二：工作使命對工作壓力之影響分析

命題三：工作使命對工作情緒之影響分析

本研究之結果將可以提供實務界經營管理上提升工作效率及留任意願之重要參考。

1.3 研究流程

研究流程分為研究前準備、訪談、訪談資料彙整、相關資料分析及研究結果四個階段，要點分述如下，詳細研究步驟如圖 1.1：

1. 研究前準備：蒐集閱讀並進行文獻探討，擬定研究計畫、訪談大綱及參與研究同意書等。
2. 進行訪談：訪談次數為一次，訪談時間約 2-2.5 小時，視實際情況調整。
3. 訪談資料彙整：訪談當下的摘記與研究者依第三者觀察，探討受訪者，作為次回訪談的修正及訪談內容的彙整，依提出問題以逐字稿方式呈現，並以文字加註情緒狀態。
4. 研究結果供受訪者作檢核及確認。

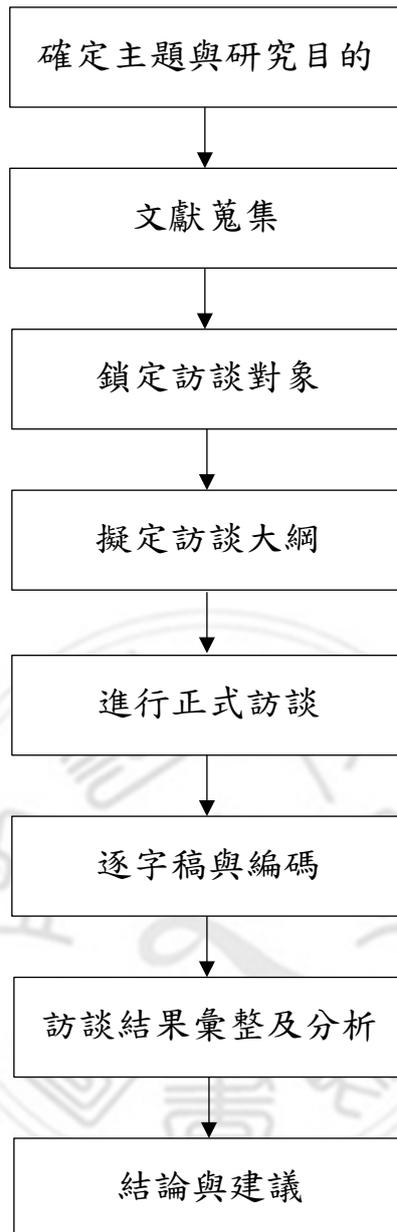


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二章 文獻探討

本文的目的在分析社會工作者之工作壓力、工作情緒及工作使命之交互影響，故本章目的在彙整此議題之相關文獻，做為本研究推論之理論依據。本章分為三節探討相關文獻：第一節為工作壓力與工作情緒的交互影響；第二節為工作使命與工作壓力的交互影響；第三節為工作使命與工作情緒的交互影響。

2.1 工作壓力與工作情緒之交互影響

「壓力」最早源於物理學與工程學上使用的名詞，是指物體受到外力作用所產生的一種抗力，現今社會，「壓力」已為學者運用在身體或情緒對外在環境受到某種程度威脅所產生的反應，進而將壓力的界定歸納為三種理論，分別為反應論、刺激論及人與環境互動所造成的結果(藍采風，民 85；張德聰，民 81)。

在工作上，當人們察覺到工作環境的期望和要求已超出自身所能因應的範圍，將可能產生消極負面的情緒，必須藉由某種方式來消化身體或心理因受威脅所產生的反應，方能重新尋求到身心平衡，即為工作壓力，也就是說當工作本身超出所能應付範圍就會產生工作壓力。Robbins(1996)認為工作壓力的來源在於對工作目標模糊時、同事或上級提出的要求產生矛盾、工作量過大不堪負荷、無法參與決策及必須負擔其他同事的工作時。Sutherland and Davidson(1993)針對管理者的研究顯示其工作壓力來源包括：工作模糊、工作負荷超載、人力短缺、組織文化、管理者角色及人際關係。歸納以上，過度工作負荷往往是導致工作壓力的主要原因之一。然而造成工作壓力的主要因素，除了歸因於工作環境外，承受壓力者的人

格特質與個人對壓力所產生適應性反應亦有所不同，認為個人特質或心理歷程在「壓力」與受壓者之「情緒反應」之間具有中介的效果(侯望倫，民 73；陳鈞卿，民 94)。Williams(1990)提出生物心理社會模式理論認為當問題的發生，腦部會以整體組織方式發送訊息至身體各器官，在傳送的過程中，腦部對於事件的理解與傳送訊息的方式，可能會因人格特質與遺傳性格造成不同的影響，所以同樣壓力產生，每個人的反應及感受不盡相同。換言之，人格特性將在受測者心理感受「壓力」產生差異性影響。

社會工作人員與一般工作者最大的差異在於除了工作的專業外，另一尤其重要的為助人的專業(Helping Profession)，後者傾向於重視心理層面的服務，另一方面，社工尚需面對社會問題的複雜性與挑戰。因此社工不僅在客觀上的工作承受具有高度的急迫性及複雜性，在主觀的人格特質上，社工普遍具有較感性的人格特質，換言之，社工之工作壓力往往高於一般工作者故社工本身須具備更大的彈性與空間來面對工作帶來的壓力和困境。Fineman(1985)指出，社工的個性、自我概念和因應技巧，需去調和來自工作因素、非工作因素和支持系統的影響，而形成工作的壓力反應(Hawkins and Shohet, 1992:18)。而根據 Brown and Bourne (1996)定義，社工的壓力來源以四大系統作為區分，分別為工作者本身、實務工作、團隊工作及機構，換言之上述社工人員工作壓力的來源系統可能會因為本身背景生活造成；或是接觸個案與案主在協調過程中棘手的感受；團隊間與同事或主管促使而成的因素；而機構系統的壓力源大多來自和雇主的接觸。

根據李錦鳳(民 99)針對精神醫療社會工作者之工作壓力與因應策略研究顯示情緒因應策略與工作壓力具有顯著相關；趙雨龍與何詠蘭(民 98)針對香港社工員的工作壓力及情緒健康研究發現當社工人員承受的

壓力過大時，約有 33% 出現抑鬱徵狀，67% 會有焦慮情緒，所呈現的症狀會感到身體疲倦、不願意上班、睡眠不佳及對未來感到不安，將近六成受訪者甚至感到身體出現不適症狀；如圖 2.1，為社工人員的壓力與支持系統，壓力的造成來自各種面向，不單只是輔導個案才發生，各種壓力源再與社工者的個人特質，則可能影響工作之外的生活中之壓力。

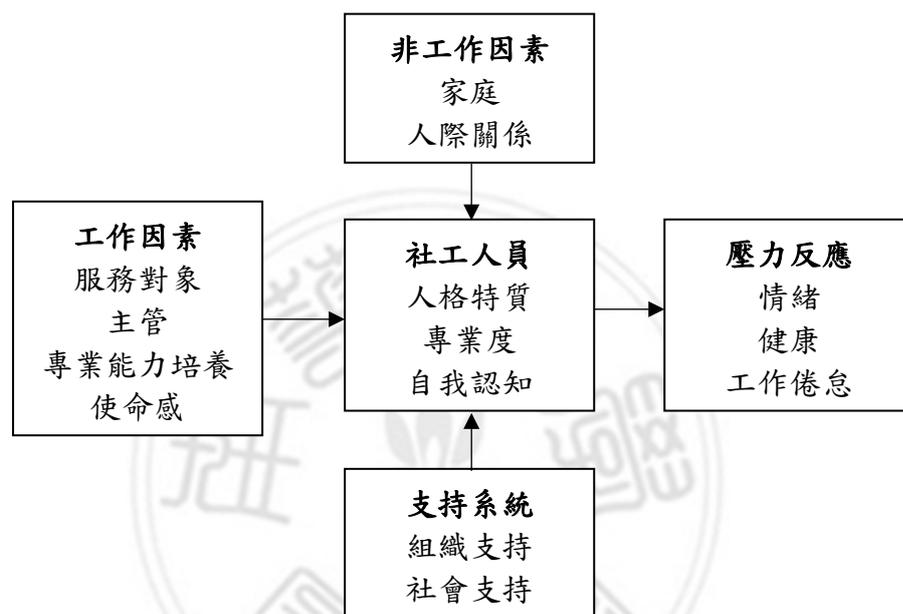


圖 2.1 工作人員的壓力與支持系統

資料來源：Hawkins and Shohet (1992:18)

根據衛生福利部國民健康署職場紓壓達人手冊（民 107）所示，壓力來源有：工作情境、個人工作要求與可控制性、性格、個人人際關係及企業組織與管理，在這些壓力下，適應不良對個人所造成的表現區分為三大部分：

1. 行為外觀：

大哭、大笑、健忘、做事延期、懶洋洋、發抖、咬指甲、亂開車、暴飲暴食、坐立不安、雙眼無神、彎腰駝背、多話或少話、喝酒或服禁

藥、墊腳尖或踱步、反抗行為……等。

2. 身體外觀：

身體疲倦、偏頭痛、肩頸僵硬、睡眠障礙、臉色蒼白、眼睛疲勞、耳鳴、牙痛、心悸、盜汗、高血壓、神經性抽攏、口乾舌燥、腸胃不適、便秘或腹瀉、四肢無力、手腳冰冷……等。

3. 心靈深處：

緊張、焦慮、憂鬱、倦怠、過度責任感、無目標、乏味、缺乏耐性、易怒、敵視、挫折感、失去自信、低自尊……等。

上述的表徵在說明社工人員對工作壓力在生理、心理及行為的反應，然而除此之外，當未能及時化解這些壓力源，工作壓力亦會對社工人員的工作產生直接的影響，進而造成留職意願降低外，如黃婉菁（民 92）即提出當工作壓力愈大，專業認同度就愈低，引起這些因素的主因有：工作超量、環境壓力挫折大、常面對與自己觀念不相符的衝突、無力感、無成就感及人際關係的緊張……等（彭懷真，民 84）。

由於外在社會環境的快速變遷，相關規章法令不段增修，相對帶來社工人員所扮演的角色不定與工作負荷量增加，如個人內在能力無法妥當因應，很容易導致壓力產生，壓力的定義並非有一定的答案，在接受外界與內心的刺激後，適當的壓力可以使人成長，激發更良好的表現；但如果長久累積而成的壓力，往往無法自我察覺可以面對的臨界點，而錯過自我修復與防禦健康的能力。

2.2 工作使命與工作壓力之交互影響

使命感源於宗教上的定義，當人們認為自己是被神召喚因而願意奉獻從事神職工作時，稱之為使命感，也解釋為將工作視為個人生命的目的(Hall and Chandler, 2005)。隨著演進，在現代社會中的使命感，已轉化成較個人主觀認知，其足以成為工作過程中使個體達到目的的心理感受稱之工作使命感。

由於使命感是尋找與發現工作意義的一種表徵(Weiss, Skelley, Hall and Haughey, 2003)。當受到壓力對於外界事件或情境加諸於個人身上，造成生理或心理正常需求的偏差，而對生理或心理所做出的回應(Beehr and Newman, 1978)，亦為個人在探尋與界定工作對自己所賦予的意義過程中，決定了使命感高低程度。

雖然每個人對於工作的意義與工作的環境進而接受的工作壓力不盡相同，但同樣的是都會將自己的信念和態度投入工作，而定義為工作意義，工作結果則也受其影響(Pratt and Ashforth, 2003; Wzesniewski and Dutton, 2001)。

換言說，使命感與工作的不同，單純認為因為生活和金錢需要而賺錢，這不包含任何的成就或工作意義在其中；而使命感則是會讓個人意識到自己從事的是一份特殊賦予意義的工作(Baumeister, 1991)。不論使命感是否存在，兩者所感受到的工作壓力，前者與後者最大差亦為使命感在這些壓力下，成為支持關鍵。對於社工人員，他們最大的使命為幫助他人，認為工作上所付出都是需要有特別的意義，同時對於權位與成功與否的標準取決於自我的認定(Heslin, 2005)。

回顧學者所談及工作使命感大多與工作意義作為相關研究，亦證實兩者具有高度關聯，但工作意義與個人的內外環境和工作態度息息相

關，在工作情緒與個體產生交互作用，促使個體產生調適反應，其伴隨的是工作壓力（李明書，民 84），通常在採取一系列紓解情緒、減輕壓迫感及焦慮的方式後，再根據 Dobrow(2009)對使命感研究歸納：1.使命感針對特定領域；2.使命感由低至高連續性分布，不是絕對沒有；3.使命感存在與否不侷限於特定工作上。因此，回到本文研究上，工作壓力與使命感連結定義為一種連續性的心理構念(Dobrow, 2009)。

2.3 工作使命與工作情緒之交互影響

情緒是指一種驅力與能量，具有多重指標，且包括感官、知覺、個人經驗、信念、生理反應及目的（陳如山，民 86），而信念具備越高程度的熱情時，就越能持續恆久地對自己的職務保持正面的態度(Cardon, Wincent, Singh and Drnovsek, 2009)，熱情是一種持續性體會正向情緒的經驗，且來自於個體對於所屬職位角色的重視與自我肯定。針對高風險社工研究亦指出工作年資越久，個案量越高，情緒勞務負荷則具有越高的趨勢（曾旭稜，民 103），而情緒在使命感驅使下，龍育民（民 89）認為情緒是一種感覺、激勵的心情、興奮的心理狀態，是一種思想或行為的傾向。隨著個人情緒處理方式，管理學在情緒本質上認為是一項可以合理控制的行為，因此情緒管理的目的就是對個體生理、心理及行為採取適當處置，讓個體持續維持和諧，達到生理和心理平衡的理想狀態。

許多學者對於使命感有著不大相同的定義，但使命感和工作相關的關聯性仍受大多數研究討論，當個人在工作過程中意識到使命感時，對於從事的工作或自己的職業生涯，較會有正面的看法和態度。

基於上述對於使命感的理論，試圖將使命感與工作壓力及工作情緒作為交互影響之連結，工作本身與個人生活緊密連結，在工作上帶來的感受都會直接影響到工作態度及生活滿意程度(Staw and Ross, 1985)。而使

使命感確實能夠提高工作投入、承諾及成就感，亦也降低離職傾向(Duffy and Sedlacek, 2007)，這樣的人員，對組織或是社會也都存有正向觀感，較願意付出奉獻，追求個人所認定的目標。

過去研究指出，抱持使命感的工作者，較能體會心理層面上成功與滿足(Hall and Chandler, 2005)，亦在情緒上轉化與處理也較容易掌握。使命感使人產生較高的工作滿足感，但也因為使命感使得個人的責任心與個人主觀顯現強烈同時，將伴隨某些負面情緒與行為，這是在過去文獻較少討論的部分，但學者也提出，使命感有可能同時存在光明面與黑暗面(Dobrow, 2004)。為了追求工作與任務成功，個人心理對於失敗感受和喪失認同感都是相互影響的現象(Hall and Chandler, 2005)，表示當對於工作有著高度的使命感驅使著不段投入與付出，遠超過時間或金錢可以衡量的情況下，也是感到相當愉悅，但是在這樣的驅使下，同時也更容易陷入高度工作情緒負荷。

社會環境演變下，權力和優勢不對等的結構，很容易使人陷入「缺權」的不利位置（鄭麗珍，民 98），那是缺乏能力、缺乏權力、缺乏資源與缺乏機會，致使無法充分展現跟參與這份權能。舉例來說，兒少保護的社工人員通常需在第一時間投入調查工作，後續的保護與維繫，都是受到時間緊迫也風險性較高的性質，但政府對於社工人員的人身安全保障一直未有完善的制度（郭俊明、葉玉如，民 99），這類因素問題，通常會產生無力感。社會工作的專業本以服務弱勢族群為主體，很難就一般營利手法操作，面對這些內外層層壓力下，角色衝突與工作倦怠很難獲得解決，最終將以採取離職手段作為迴避。

針對社會工作者研究發現，在職場面臨無力感越來越強烈時，很容易使個體陷入失控狀況，之後會產生回應也沒有用的心理態度（陳秋山譯，

民 99)，壓力愈大，工作生活品質的滿意度就愈低，而專業生涯承諾也愈低（黃婉菁，民 91），這是主觀的心理狀態，通常在自我期待與最後結果不一致時會出現，這個狀態通常需透過一些改變與行動力，雖然這些情緒感受並非全然都是負面的，在這些經驗與感受中，有時候也提醒社工人員學習用「另外一隻眼睛」看待自己，重新找回對工作的認同與勝任感（鄭家雯，民 93）。綜合上述，使命感與工作之間關係，並非完全正向或負向，本研究亦探討，在這些影響下所產生的改變。



第三章 研究方法

本研究以質性研究取向進行，以瞭解社工人員的工作壓力、工作情緒及工作使命感相關之研究。本研究推論社工人員之工作壓力來自於特有的工作屬性，在其工作屬性具有即時性的要求，同時隨著社會的發展，社工的工作內容愈見多元且複雜等，都將導致該工作具有相當高度的壓力，故此推論高壓的工作將對工作情緒產生影響。另一方面，社工的工作內容具有高度的社會期待，故其工作使命亦在社工的工作壓力及工作情緒上產生交互影響。

故本文將以社工做為主要訪談的對象，其在面對社工的工作內容，應承受較高的工作壓力，故依社工本身輔導個案開始，過程至結果，探討其在工作壓力、工作情緒及工作使命產生之關聯性。本章共分為四節，第一節資料蒐集方法，第二節研究命題，第三節訪談內容，第四節為研究資料處理與分析。

在閱讀相關文獻與反思問題的重要性，與指導教授討論後確定研究主題，分析與訂定研究目的。研究過程中閱讀相關文獻並對蒐集到的資料做整理、分析，完成研究報告。相關研究概念及之間關聯性如圖 3.1。

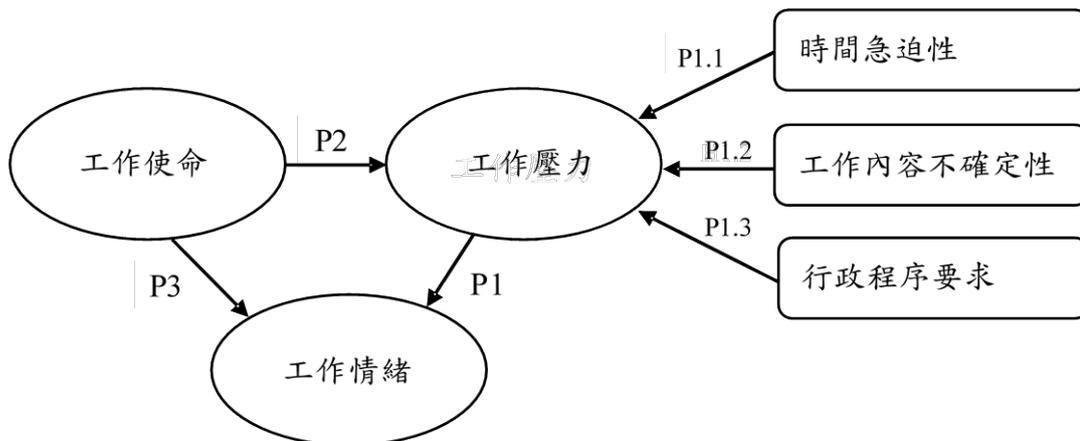


圖 3.1 研究概念圖

資料來源：本研究整理

3.1 資料蒐集方法

本研究以半結構性深度訪談法，針對嘉義地區社會工作人員依立意抽樣進行訪談，分別針對不同的服務年資及服務領域選出三位具代表性並願意參與研究的受訪者。

以半結構化開放式訪談，引導受訪者深入訪談大綱，訪談過程中，專注傾聽、觀察、探索與綜合訊息，且給予適當的回應與連結，並從其中找尋有價值之資料。透過深度訪談期能提高受訪者對於訪談內容的共鳴，具較深代表性，在彈性的對話過程中，蒐集資料更加豐富。

3.1.1 訪談對象的擇選

本文訪談的對象共三位，為顧及隱私，受訪者姓名皆以代號呈現：受訪者「A」從事社工年資 8 年，主要輔導類別為目睹家庭暴力兒童及少年輔導；受訪者「B」從事社工年資 9 年，輔導類別為家庭暴力；受訪者「C」從事社工年資 11 年，主要服務對象為老人之日托、居家及樂齡相關。

以下說明設定訪談對象及類型之原由，並以第三者角度判斷受訪者各具不同性格，整理如表 3-1：

1. 訪談對象之年齡及社工年資

主要介於 30-35 歲之間，屬 80 後期，相對於剛畢業的就業難題還有工作上的挫折感，此階段的工作與生活平衡多數追求穩健收入及安定，抗壓性和韌性也有一定歷練，流動性低，留任意願高。

2. 訪談對象之工作屬性

近年來社會變遷劇烈，全球高齡化的現象日益彰顯，老人安養及幼童教養成為學術界關注的問題，也因為極度的差異變化，家庭和諧也成為問題的一大主因，前線的社工人員如何更有效的解決問題將是一大課題，因此訪談對象的工作屬性選擇以老人、兒童及家庭暴力作為探討。

表 3.1 受訪者基本資料彙整表

代號	性別	個性	年齡 (歲)	社工 年資	工作屬性	訪談日期 訪談時數
A	女	隱忍	30-35	8 年	目睹家庭暴力兒童 及少年輔導	107/03/23 3.5 小時
B	女	豁達	30-35	9 年	家庭暴力	107/03/29 3.5 小時
C	女	開朗	30-35	11 年	老人日托/居家/樂 齡	107/03/31 4 小時

資料來源：本研究整理

3.2 研究命題

3.2.1 工作壓力來源

造成社工感受工作壓力的主要原因在於該工作因具有即時性的需求，故在時間的自由度相對較低。另一方面，由於社會亂象相對過去愈見複雜，故社工在處理案件時相對其它工作具有相當高度的工作內容不確定性，同時因評鑑制度的施作，社工人員除了需承受複雜的個案輔導工作外，因應評鑑而產生之行政作業，將加劇社工之工作壓力。故將工作壓力來源就命題陳述為依歸，歸納以下：

命題 1.1：工作壓力來自於時間的急迫性

命題 1.2：工作壓力來自於工作內容之不確定性

命題 1.3：工作壓力來自於行政程序之要求

3.2.2 工作壓力與工作使命之關係

由於社工工作具有高度的社會期待，故工作使命在社工之工作壓力可能具有調和的作用，即具有負向的變動關係，然而亦可能因背負高度的工作使命，造成社工工作壓力的增加，即正向的變動關係。命題歸納如下：

命題 2.1：工作使命對工作壓力具有調合作用

命題 2.2：工作使命對工作壓力具有加乘作用

3.2.3 工作壓力、工作使命及工作情緒之關係

由於工作壓力將對工作情緒產生負向的影響，故若工作使命調和工作壓力，即命題 2.1 成立的情況下，工作使命將會對工作情緒產生正向影響；反之，若工作使命加乘工作壓力，即命題 2.2 成立的情況下，工作使命將對工作情緒產生負向影響。命題歸納如下：

命題 3.1：工作使命對工作情緒具有正向影響

命題 3.2：工作使命對工作情緒具有負向影響

3.3 訪談內容

本研究採深度訪談作為資料蒐集方式，透過輔助性工具增進訪談順利進行，其工具包含研究者本身、訪談大綱、錄音筆、訪談筆記等，相關說明如下：

3.3.1 深度訪談

訪談法主要以談話、面談或交談方式進行，質性訪談在社會科學研究中最為廣泛使用的資料蒐集方式，主要著重於受訪者個人感受及經驗分享，研究者透過訪談內容解釋受訪者對於研究主題的認知。

訪談開始將先簡要說明研究大綱及重點，接著帶入背景故事，就受訪者分享的故事中架構其關鍵問題，透過談話內容重新解釋其癥結點；反思彙整談話過程中受訪者的反應，發展新的故事脈絡，重新整合發展新想法或新改變，並是受訪者自我接受與認同的改變。分述如下：

1. 訪談大綱

訪談大綱為訪談的參考架構，將從一般性的問題開始，再聚焦至特定的問題，了解受訪者的思考與表達方式，避免限制受訪者的想法，再逐步推進到研究所探索的主要問題。視實際訪談將調整其脈絡，訪談大綱如下，問題中的「它」表示所帶給社工的困境：

- (1) 請問妳的社工領域年資時間多久？輔導的對象及工作內容分別為何？
- (2) 這些不同的工作內容（單位），讓你的印象最深刻？一路走來讓妳覺得成長最多或是最大的體會是什麼？
- (3) 曾經發生過哪些事件或是狀況，經常讓妳覺得最棘手，也覺得特別

辛苦的？

- (4) 承上，主要難以面對的關鍵為何？
- (5) 什麼樣的人或事會讓你感覺到它的出現？
- (6) 如果要用一個具體的形象來代表它，你會用？
- (7) 它的出現，讓你最不舒服或是最不喜歡的影響是？
- (8) 有哪一次，妳並沒有（或比較不會）受到它的影響，是因為什麼外在環境的改變？或是你自己有什麼樣的不同呢？
- (9) 這個過程中，有做了什麼樣的事情而支撐妳持續面對這個困境？
- (10) 現在想起這些困境或是經歷過這些後，對妳的意義是什麼？
- (11) 在這些過程中，在妳身上，妳所堅持的是什麼？希望得到的是什麼？
- (12) 在面對困境的過程中，有什麼行動或行為是妳聽到自己內心聲音後而行的？
- (13) 你希望自己和自己困境的距離或關係，可以有怎樣的改變？
- (14) 打算如何開始改變？

2. 訪談內容之編號定義

承研究命題及三位訪談者代號與訪談日期進行訪談編碼，整理如下表：

表 3.2 編碼彙整彙整表

訪談者	訪談年	訪談月	訪談日	研究構面命題
第 1 碼	第 2、3、4 碼	第 5、6 碼	第 7、8 碼	第 9、10 碼
A	107	03	23	1-1、1-2、1-3
B	107	03	29	2-1、2-2
C	107	03	31	3-1、3-2

資料來源：本研究整理

第 1 碼：代表訪談對象（共三人分別為 A、B、C）

第 2、3、4 碼：代表年度

第 5、6 碼：代表受訪月份

第 7、8 碼：代表受訪日期

第 9、10 碼：代表研究構面之命題，分別如下：

1-1 工作壓力來自於時間的急迫性

1-2 工作壓力來自於工作內容之不確定性

1-3 工作壓力來自於行政程序之需求

2-1 工作使命對工作壓力具有調合作用

2-2 工作使命對工作壓力具有加乘作用

3-1 工作使命對工作情緒具有正向影響

3-2 工作使命對工作情緒具有負向影響

如編號為：A1070323-1-1，表示 A 訪談者於 107 年 3 月 23 日接受訪談，對於工作壓力來自於時間的急迫性之訪談結果敘述。

3. 訪談札記

於訪談結束後，立即將訪談過程中觀察到受訪者的反應、發生的重要事件、非預期的狀況及對自己在訪談過程中的觀察心得加以紀錄，以利訪談的細節彙整，於下次訪談修正與參考。

4. 訪談同意書

訂定「訪談同意書」基於尊重研究參與者，以保護隱私及個人權益，於進行正式訪談及錄音前，先向受訪者清楚說明研究目的、研究過程、以及錄音內容之使用和保密性，降低受訪者的防備心，同意書內容視受訪者意見予以修改，同意簽名後，進行正式訪談。

5. 錄音設備

受訪者同意後進行錄音的工作，在訪談中全程錄音，錄音檔將做為資料分析之材料，未有其他用途。

3.3.2 研究可信賴度與倫理

1. 尊重個人意願：訪談過程中尊重受訪者的個人意願。
2. 受訪詢問：依訪問法，先行確認受訪意願後，寄予訪談大綱，並安排訪談時間。
3. 確保個人隱私：研究過程受訪者相關資訊以化名處理，以確保隱私。
4. 不危害受訪者身心：避免觸及受訪者身心，訪談題目盡量避免敏感性問題，並選擇舒適空間以及充裕時間進行訪談，避免受訪者於訪談過程中感到壓力。
5. 遵守誠信原則：本研究充分信任受訪者，受訪者也確切了解本研究目的與內容，並讓受訪者了解對於研究協助將予相關領域上有所貢獻。
6. 客觀分析相關資料，不刻意排除負面及非預期的研究資料，完整掌握研究結果；針對研究設計缺失及限制亦提出說明，增加研究可信程度。

3.4 研究資料處理與分析

將訪談錄音檔撰打為逐字稿，再做重點摘要，先針對逐字稿內容進行編碼等資料處理；再進行資料的編碼與分析，整理由受訪個案的訪談內容摘要與本研究問題及目的做整體比較與分析：

1. 訪談錄音檔

訪談後將錄音檔存檔並把檔案輸入受訪者名字、訪談日期、時間和地點。

2. 訪談逐字稿的轉謄

訪談之後隨即將錄音資料轉謄為逐字稿，受訪者以代號處理，將訪談錄音檔的內容，逐字謄錄為訪談逐字稿，在口語與文字轉換的同時並且注意非口語的訊息，參考訪談紀錄，補足相關的訊息及意義。

3. 訪談內容的分析

反覆的閱讀訪談紀錄的逐字稿內容，歸納出和本研究問題及目的有關的概念。根據研究分為工作壓力、工作情緒及工作使命感三類別進行意義單元初步編碼。



第四章 實證結果分析

本章主要目的在呈現研究所獲得的結果。研究者透過深度訪談蒐集及資料分析，進一步檢視本文推論，是否獲得支持。本章將分為三節，就三位受訪者之訪談結果分別探討其知覺工作壓力、工作情緒及面對工作壓力和工作情緒化解後的使命感進行分析，第一節為工作壓力來源，第二節工作壓力與工作使命之關係，第三節為工作壓力、工作使命及工作情緒之關係。

訪談過程中，研究者並未完全按既定問題進行，盡量以輕鬆訪談，讓受訪者暢所欲言，自由描述工作歷程及引起情緒的情境與處理方式等等，閒適中探索方向及深度。

4.1 工作壓力來源

工作壓力主要來自於自身的工作，由於內心與外在環境的改變及需求，難以用既有的經驗與資源來加以處理，導致身心的狀況異常並產生不安、焦慮、壓抑的心理感受。其中本文推測造成社工感受工作壓力的主要原因在於該工作之時間具有即時性（命題 1.1）。另一方面，因應社會的變化，社工工作內容存在較高度的複雜性（命題 1.2），同時因評鑑制度的施作，行政作業將可能加劇社工之工作壓力（命題 1.3）。

4.1.1 工作壓力來自於時間的急迫性

根據家庭暴力防治法第 50 條規定，「醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時知有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關，至遲

不得逾二十四小時」。故本文推測，社工人員的工作壓力來源之一，可能與處理個案之急切性有關。

命題 1.1：工作壓力來自於時間的急迫性

工作年資 8 年的 A，目前服務的個案類別為目睹家庭暴力兒童及少年輔導，A 是研究者本身認識多年的朋友，平常在某些特定場合才會見上一面，由於 A 本身帶給人的感覺，除了沉穩也沉重，研究前也明白工作壓力帶給 A 的一些狀況，透過訪談也深入了解到，A 的工作壓力的來源，除了個案本身時間壓迫成工作壓力的主要因素，與本文之命題 1.1 推測相符。

我每天進辦公室就會有三件五件的案子要處理，夜間還需 24 小時備勤，一個月最高有兩周的頻率，因為就三個人需要輪流一個月，一個人輪一周，所以經常覺得應接不暇，今天案子可能還在很危急的狀況，還來不及把電話連絡完，隔天又來了，隔天又來了，每天都會讓你疲於奔命。(A1070323-1-1)

工作年資 11 年的 C，目前服務的個案類別為老人日托、居家及樂齡等等；是訪談者中工作年資最久，初入職場至今未曾換過服務單位，就工作壓力而言，面對並解決就是他一直以來的處理方式；在這 11 年來能使他侃侃而談的壓力，反觀或許也是影響他最深。

我的工作很多時候是有時間性的，如果時間點沒有繳交永遠就別想繳交，所以時間的壓力，心情會是處於在緊湊著急下。(C1070331-1-1)

社工的工作繁瑣又多，當在面對這些難題的時候，勢必需要有些犧牲的，在這些犧牲裡面，我們認為社工角色是利他、犧牲奉獻，利他主義的精神，這些犧牲或困境，在研究中將其歸納為工作壓力的一部分，也因為這些失去，而對自我的使命感有所猶豫。

其實我覺得我印象很深刻，我每天說是很專心也是很專心，因為當下需要很快速把事情處理完，說是分心也是很分心，因為你在專心的時候同時有好多事情在干擾你在叫你趕快要把這個東西趕出來，再加上我們所服務的是社工所謂保護性個案，是 24 小時內就要看到孩子，就是每一件事情都在緊急狀況下，主管也會要求你行政可能兩小時後就要交出來，每一件事情都好急好急喔！(A1070323-1-1)

如果時間點沒有繳交永遠就別想交，所以時間的壓力，心情會是處於在緊湊著急下，很多都會因為工作去影響到身體健康。(C1070331-1-1)

歸納以上，社工的工作壓力源自時間壓力，即命題 1.1 成立，造成工時過長及過度緊迫的主要原因應與社工的從業人數與社會需求產生嚴重供給不足的失衡現象，因此若此工作壓力源無法解決的情況下，合理地推論將導致在任的社工留任意願下降，同時新進者進入意願缺缺，現有的社工將面對負責更多的個案的窘境，可預測未來社工的時間壓力將更大，形成惡性循環。

4.1.2 工作壓力來自於工作內容的不確定性

社工，顧名思義，在服務社會衍生問題之工作，除了家庭服務、安老服務、社會保障服務等。工作內容隨時社會問題愈見複雜多元，尤其工作內容往往與社會病態與複雜的人際互動現象有關，因此社工在面對的工

作將隨著接觸的個案而必須處理不同的問題，該工作與一般工作往往具有固定內容存在極大差異。故本文推測此為造成社工工作壓力來源之一。經整理訪談內容，該命題 1.2 得到支持。

命題 1.2：工作壓力來自於工作內容之不確定性

嗯～以前一份職場的工作來說，我覺得它服務對象的複雜性很高，再加上之前其實我剛開始進入這個工作場域的時候工作者的人數是很少的，我們是三個社工人員要輔導全嘉義市這樣狀況的兒童，所以印象很深刻。(A1070323-1-2)

績效要擔心、基層的同仁做錯事或疏忽也要承擔、申訴處理。(C1070331-1-2)

因為我覺得嘉義市是這樣，社工不能只服務個案，身上都還會有行政，所以當時身上也是背了很多的行政工作，在處理個案過程中已經應接不暇，突然長官又交代了什麼，隔壁科又要你交一個什麼數字，一下子電話又來了。(A1070323-1-2)

適應案件走向跟 Tempo 的時候，又有其他很多案件。(B1070329-1-2)
壓力感受是有點緊繃，個案來了就是做好的處理，它不會是最完美，會是當下最適當的選擇性跟階段性處理。(B1070329-1-2)

從事十幾年來我覺得目前處理上最棘手是家暴的部分，爺爺可能會告訴你他受到子女的虐待或是疏忽關心，可是當你去通報或者是協助時，當長者知道有一些狀況會造成子女是有案底或造成子女在往後會留下紀錄的時候，長者就會打退堂鼓，他們就會選擇接受忍耐。(C1070331-1-2)

歸納以上，社工的工作壓力來自於工作內容的不確定性，即命題 1.2

成立。社工工作角色經常是非常矛盾的，穿梭在政府、媒體、非營利組織團體及案主之間，社工除了在第一線面對，也最直接參與案主的生活，在面對不同個案必須要夠做出最好的判斷與專業處理的同時，必須遵從組織程序上的要求與願景，層出不窮的狀態下，這些過程皆是造成壓力來源。

4.1.3 工作壓力來自於行政程序的要求

根據黃昆輝與張德銳（民 89）於教育大辭書中對於行政壓力一詞解釋，意指行政人員受到的壓力，通常發生在執行工作面臨的限制、要求或機會，對於面臨這些過程或感受其結果是充滿不確定性與重要性的一種狀態。一般產業固定的工作職位會有既定的工作內容，但相較於社工人員需要面對服務對象的複雜性，處理方式無法一致性，在制定的流程下勢必也無法一體適用，因而造成壓力的來源之一。

命題 1.3：工作壓力來自於行政程序之要求

工作年資 9 年的 B，目前服務的個案類別為家庭暴力；B 面對壓力有著異於常人的冷靜與豁達，這樣少見特質對於壓力的處理較容易短時間化解，且對於壓力的回顧與想法，B 沒有太多遲疑的思考和回顧：

如果案子還是受到關注的更需要壓在時間點產出紀錄，有時間壓力、品質管理還有外人給予的壓力。(B1070329-1-3)

然而在這些壓力中，每當感受它的來臨，一次又一次消耗能量的是「紀錄」，對於 A 和 B 來講，這是無止盡也無解的工作壓力，同時它也成為主管評判能力的標準，成為工作路程上的阻礙。

因為我們的紀錄內容被要求是多的，以我們當時接的案量是大的，可是我的時間是有限的，所以當時我每天都在抉擇，然後我的主管……其實我曾經有一些被調薪的機會，但是我的主管不調整，因為我的紀錄沒有交出來，我有五年沒有調薪過！(A1070323-1-3)

繳交的都跟不上他所期待。就會覺得好像很努力在為個案服務，可是……也可以理解主管有他的壓力必須要看到你的提供資料才有辦法跟上面主管交代，可是呢，就真的如果在有限的時間內那真的是出不來，越積就會越多，個案也是越來越多，累積的紀錄就會越來越多，所以呢～它又常常被拿來成為主管罵你的，最容易講出口就是你紀錄沒交，彷彿紀錄沒交就好像個案沒做。(A1070323-1-3)

紀錄！離職後繳出的七百多份紀錄，到現在對我來講是夢魘！(B1070329-1-3)

歸納以上，社工身上除了高個案量之外，繁雜的行政程序，從個案開始至結案過程中所需要填寫的紀錄表、訪視、個案資源連結、方案、活動辦理及績效等等，另則評鑑制度的各式指標要求，皆須於時間的限制上完成。合理推論常見工作程序將導致於無法專注於某一執掌上，因而造成工作壓力負荷過度。根據上述成立命題 1.3 工作壓力來自於行政程序之要求。

4.2 工作壓力與工作使命之關係

管理大師 Ferdinand, P. (1985)認為組織的目標來自於明確的使命；而該使命反歸於個人身上，則是對自己的定位、扮演的角色、所展現的企圖心及欲達成的目標，合理推論當有了這些使命感的前提下，將也成為工作壓力來源。

工作壓力可以修練自我，同時這個壓力也是來自於自我的使命感與期許，使命感會驅使將工作做到完美，讓自己的價值與成就感不斷提升。

根據上述，提出命題 2.1 及 2.2 工作使命對於工作壓力具有調和作用及加乘效果，並經本研究結果整理，該命題得到支持。

4.2.1 工作使命對工作壓力具有調合作用

工作壓力透過時間、經驗與專業累積的分化，通常會在這些過程使得工作使命感更加明確，漸漸成為支撐挫折與消耗掉能量的恢復根源，也會經由同儕間的提醒和服務對象給予的反思中得到支持。故工作壓力的處理結果通常會影響工作使命感的持續。

命題 2.1：工作使命對工作壓力具有調合作用

我覺得我的工作很幸運，雖然很辛苦但很幸運，很幸運的地方是當有些人有些這種很深刻很影響他生命重要經歷的時候，我可以在我的位置上為他做一些事情。(A1070323-2-1)

同時可以幫助到別人，自己也學到很多東西，很感謝這些老師，這些老師就是我所謂的個案或是我的同儕，生命歷程裡面對我來講.....我覺得困難是會給我們禮物的，就算這個禮物不好拿，但只要我願意去面對它，還是拿的到，那個禮物帶給我的就是專業的成長。(B1070329-2-1)

我們個案，一生中遇到我們就這麼一次，我們或許可以讓他變得更好，也有可能讓他就這樣.....。服務好我們的個案，做好我們的工作。(B1070329-2-1)

十年前跟十年後的工作內容都是在服務長者，但開始會去思考怎麼樣讓長者可以在地安老或者是健康老化，所以會隨著時代改變，工作內容方向

也會改變，會多了很多思考的方面，怎麼樣讓長者在社會裡面成為是有用的人，不要造成社會問題。(C1070331-2-1)

因為經驗的累積，剛進去時候可能會覺得長輩每天跟你抱怨一樣東西自己好像也有點.....每天生活在負面情緒裡，可是當你一段時間過後，有新的問題出來，反而覺得舊的問題已經不是問題了。長者會給你稱讚或者是其他回饋，我覺得這是支持我再繼續走在這個行業的最大動力。(C1070331-2-1)

同仁和主管一起去討論甚至主管一起和你去做！就又會找回工作能量。(C1070331-2-1)

沒有熱忱的話，真的很難再持續這份工作，這之外，長者可能也會讓人感到不好相處，但當你實際做的時候，會覺得平常的一份工作，對於長者是充滿感激與感謝。(C1070331-2-1)

11 年來工作上的成就也是貢獻，希望這些小小的貢獻，可以讓民眾去瞭解到這些長者怎麼樣可以在社區健康老化，希望藉由這些一點點的影響力可以去讓社區和家屬瞭解。(C1070331-2-1)

由於工作具有高度的工作壓力，進而對社工之身心健康造成相當程度之傷害。然而受訪者對於工作壓力的知覺，會因內外環境的不同，而有不同的情緒感受。其中包括個案、同儕、長官及家人的支持將在工作壓力及工作情緒上產生作用調合作用，進而堅持住使命感的信念。

因為人很少（指服務單位），組別只有我們三個人之後雖然有增加到五個人，在這個情況下彼此要互相 Cover，有的時候你幫我我幫你，有的時候是我已經在出勤又有另外案子的時候同事來幫忙，那我覺得在這種情況下，同事之間很容易培養累積到一些情感，這個情感的東西是支持我留下很重要的，再怎麼辛苦也不會覺得我是孤單的。(A1070323-2-1)

同儕很重要，我覺得那時候同儕人都很好，因為彼此沒有競爭心態，大家都很忙，大家也都知道每個人都很累，也會相互給支持，我覺得同儕真的是一個最大的重點，長官不好沒關係，同儕不能不好。(B1070329-2-1)

大家都可以很認真的很傾囊相授去聊這一份專業。(B1070329-2-1)

有時候一個眼神就會知道想傳達的是什麼，彼此討論不同領域，服務類型也不同，彼此交流就會從不同角度切入看自己的個案，就會比較宏觀。(B1070329-2-1)

因為在工作上，當然服務對象等於你的支持是最大力量，但不外乎你的同事、主管和家屬，只要他們一句辛苦了，或者是你做的東西對主管來講是他要的，甚至他會告訴你一次比一次進步的時候，我覺得那也是能量之一，因為不是每次送出去的東西或是做出來的東西都是主管不要的，所以在職場上主管是一個很重要的角色。(C1070331-2-1)

情緒連結與表達情緒過程中，周遭人事物都是不可或缺的關鍵，走下去和過不去每一步都是情緒轉化的選擇。慶幸的是，受訪者分享歷程中，雖然在抒發與轉化同時，情緒還是不斷累積堆疊，除了自我運作良好及同儕的支持外，外督老師的提醒也為此開啟新一道門，適時調整自己，也看見雖然人的心緒受限制，但將壓力轉念，也能使支撐自我的使命感隨著經驗與時間累積更強大。

很少會受到這種價值觀上面的提醒（指外督老師），可是我覺得這個東西對於社工來說是很重要的，如果你沒有核心的價值或是一個自己覺得很重要的東西，很難從這種高壓的環境下生存。(A1070323-2-1)

他有時候會去提醒我們對這些孩子是有使命。(A1070323-2-1)

案件雖然不起訴，但不代表這件事情沒有發生。只要我們相信孩子所說的，這件事情它確實是有發生的，可是我們努力過了就好了，不能因為這樣子停滯不前，讓它影響這個孩子一輩子。(B1070329-2-1)

外督老師給我的話，導致我之後在所有的社工處遇上，可以很適時替自己減責，就會想到說我們的目標不是要讓個案一直需要我們，而是要讓他不需我們也可以活得很好。(B1070329-2-1)

歸納以上，成立命題 2.1 工作使命對工作壓力具有調合作用。社工的工作需要相當多的付出與陪伴，即使伴隨無形的壓力與挫折，其最大的動力就是實現這份使命感，亦成為繼續堅持下去的關鍵。

4.2.2 工作使命對工作壓力具有加乘作用

現代社會影響，要達成自己與組織的期許下，很容易讓自己陷入過度抗壓的心態，認為只要肯努力，再大的壓力都可以承受，忽略的是身心狀態已在一次又一次壓制的壓力及使命感驅使下不堪負荷。

命題 2.2：工作使命對工作壓力具有加乘作用

第一個會想到犧牲了我私人時間，因為剛剛談到這麼高的負荷量，其實首當其衝，我好像沒有在 20:00 前下過班吧！如果要 24 小時備勤的話就是整天都在工作裡面，所以犧牲了我的時間，而在犧牲我時間的背後也犧牲掉我的生活，幾乎應該都跟同事泡在一起，晚餐一起吃了呀～或是又一起去做了什麼，看看會不會有 On Call 的電話這樣。所以我覺得那是一個對生活品質的犧牲，那其實當時我跟我自己說的是我現在還年輕，我也沒有自己的家庭我還可以這個樣子，是可以多做一點的時候，可是當我意識到那是一種犧牲的時候，那是我工作了幾年身體開始有一些狀況，可能感受

到一些朋友開始漸行漸遠，突然意識到真的花很少的時間去和他們維繫關係，反過來會去思考，在我的工作上我對我不認識的人付出很多，可是我卻忽略了我身邊的人，從那時候開始意識到我有一些犧牲，犧牲掉我跟一些人的關係.....。(A1070323-2-2)

第二個是健康，我後來真的花了很多的時間跟經歷去維繫我的健康，而且其實我後來會離開這份工作(指第一份工作)是因為我開始有一些身心症，我還做過一段時間的心理諮商治療，因為我後來開始有一些慮病的狀況，那個慮病的狀況其實很干擾我，可是我一開始採取專注在另外一件事情上去免去轉移我的焦點，可是我所專注的焦點是我的工作，但是我的工作那時候已經走到一種.....不像當時能夠這麼滿足我的狀況，所以我等於是把我的焦點轉移到另外一個火坑，我從 A 火坑把它轉到 B 火坑，結果很努力的投注在工作上，可是它回饋給我的不如我的預期，所以我很失落，而這個慮病的狀況至少有一年期間，在對我自己很焦慮的這段期間，我就覺得說，我真的一直.....雖然我有做很多我很想要做的事情，我去旅行，我和朋友吃飯，我去聽演唱會等等，但其實不見得我有關照到自己的需要.....。(A1070323-2-2)

身體上是最大的影響。有一次上班摔樓梯，住院住了一周，醫生同時也診斷出腎水腫，當時就決定先離職吧，身體只有一個。(B1070329-2-2)

新接業務時候就會想離職，因為雖然你在管理者的角色，可是漸漸不再處理第一現場工作的關係，但當你新接業務就會面臨新的挑戰，而且是未曾經歷過的，就會覺得挫折感很大，相對的主管要求和主管磨合也需要時間，和服務對象的磨合期也需要時間，如果一直是處於沒有看見進步，我就會覺得是不是要放棄了。(C1070331-2-2)

歸納以上，社工的無力感，大多來自於組織的不認同，當抱持著高度專業思維與服務精神對抗那些被忽略的社工堅持與初衷，再間接受到政

治、經濟等其他因素影響，一一消滅了社工的理想，導致專業耗竭，在自我認可越來越低的情況下，因而產生留任與否的想法與困境。

綜述以上，社工人員具有高度的社會期待，工作使命在其工作壓力具有調和的作用，亦具有負向的變動關係，反之，也因為背負高度的工作使命，造成工作壓力增加，工作使命及工作壓力成正向的變動關係，透過訪談結果命題 2.1 及命題 2.2 得到支持。

4.3 工作壓力、工作使命及工作情緒之關係

由於工作壓力對工作情緒產生影響，如工作使命在工作壓力下產生調和作用，將賦予工作情緒正向影響；反之，工作使命在工作壓力下產生加乘效果，帶予工作情緒則為負向影響。

許多學者將情緒視為一項學問與藝術，研究指出社工人員對專業生涯承諾之工作壓力與工作生活品質及專業生涯承諾為負相關，表示壓力越大，生活品質降低，專業及生涯承諾亦隨之降低（黃婉菁，民 91）。因應工作中隨時發生的衝突與壓力將是不斷的學習。對於個人而言，工作情緒影響了生活品質、生活步調、健康及人際關係等等，進而直接影響工作產能與服務品質。面對這些，情緒管理儼然已成為生活中必要的技能。

訪談結果亦證，情緒包含多重指標，包括感官、知覺、個人經驗、信念、生理反應以及目的。除了透過壓力消化的同時能將工作使命感拾回，因此合理推論工作壓力轉嫁於工作情緒將有正向與負向之推論，透過以下訪談結果亦成立命題 3.1 及 3.2。

4.3.1 工作使命對工作情緒具有正向影響

透過命題 2.1 發現工作使命對工作壓力具有調合效果，合理推論工作使命在工作壓力的緩解下，設定命題 3.1 工作情緒將有正向影響。

命題 3.1：工作使命對工作情緒具有正向影響

人都有自我保護的功能跟機制，面對焦慮會產生身心反應，譬如說心悸或自律神經失調這些，有的時候我們把它擺在一邊，人體很神奇，會適應它，當你發現適應不了，就是得去調整，而調整的方式可能是離職，這也是處理。譬如看見火很燙，當然不會觸摸它，這就是一個關鍵。

第一份社會工作，前兩年的時候是還很有衝勁跟能量來面對這些事情，可能隨著遇到複雜度很高的個案，可能遇到一些職場上的挫折，這些能量會漸漸的被消耗，後來變成是一些別的事情在支撐我待在這個職場，比如說：我會覺得..... 因為我們都有外督（外聘督導）的老師來督導我們，不是只是在行政上督導我們，他有時候會去提醒我們對這些孩子是有使命。
(A1070323-3-1)

所以他（外聘督導）會去提醒我們有一些使命感，對我來說使命感是重要的，因為以我們的案量，還有處理的複雜度來說，這個薪水是沒有辦法衡量的，如果我要賺錢就不要做社工，我寧可賺少一點錢去做服務業，不會像那個時候這麼累，那既然金錢無法滿足我，就是別的事情可以說服我留下來，這個東西我覺得第一個就是使命感，再者就是同儕的支持。
(A1070323-3-1)

我發現其實好像如果不做社工這個工作，跟這個人談一談去幫助他找到一些方向，讓他情緒有一些出口，或是最基礎得到一些陪伴，我都覺得那還是很想要做的事情，所以才會再決定我的第二份工作還是社工。
(A1070323-3-1)

不同領域不同階段的人生要有新嘗試，之後在服務個案思考脈絡，還是對於每個人的歷練和嚮往也會有很大的不同，而且角度會更廣。(B1070329-

3-1)

當你突破那個盲點後，就會覺得好像也沒什麼就會繼續做下去。
(C1070331-3-1)

我就做了一些不一樣的嘗試，去打工換宿，到一個不認識的場域，做一個跟社工無關的服務業，結束後去單車環島，做這些事情讓我的視野可以更寬廣，而且我會覺得這些事情是我可以控制的，打工換宿時候我做的是餐飲，發現自己好像可以很快在這個場域裡面做的還不錯，好像不做社工也有其他事情可以做，至少我可以不用那麼焦慮好像沒有別的選擇，也認識了很多人，同樣也在這個打工換宿遇到一些人，我還是成為一個他們很想跟我談心的對象，甚至用了繪畫治療的方式讓他們做一個談話，我發現其實好像如果不做社工這個工作，跟這個人談一談去幫助他找到一些方向，讓他情緒有一些出口，或是最基礎得到一些陪伴，我都覺得那還是很想要做的事情，所以才會再決定我的第二份工作還是社工。(A1070323-3-1)

目前最大的無力需要處理一個人力，這位在這個方案上已經數年，他的感受上一定會有某些不好是因為那麼久了有這個督導缺為什麼沒有升他，而是找了曾經同儕的同事擔任督導，這也是我再次回來要接方案所猶豫的一個情境。應該是這麼說，有的人可以在角色上切換的很清楚，對我來說這位同事就沒辦法切換清楚，在同儕和長官不一樣關係中，上班時間內的溝通與基本公務禮貌上，那是必須要有些切換的。這也是他的課題，而我的課題也是不能一直糾結在這裡，因為到了這個角色腦袋瓜也要換位置，意識到這樣的問題我還是要去面對他，做我該做的事情，因為督導就是要給底下情緒支持，而不是帶情緒給他們。(B1070329-3-1)

以前是透過鋼琴(勾起也分享受訪者於小學六年級譜曲的「紫夢谷」一曲)把一些曲子亂改編或是大拍琴鍵；現在看電影吧，幾乎每個星期都會看電影，推理劇，讓自己放空在劇情裡。(B1070329-3-1)

我的調適.....遇到事情我還是會很煩，但煩的當下我還是得要去處理這些問題，沒有想過用替代方式來處理自己，而是想說怎麼樣趕快把現在遇到事情做好，去解決它，因為放著還是得處理，不如在當下及時完成才是解除我壓力的方式。當壓力解除或是事情告一段落，我會安排自己放一天假，去髮廊整理頭髮或做喜歡的事情，讓自己紓壓。(C1070331-3-1)

社工人員總是盡最大的力量去照亮他人的生命，這是在訪談過程中所看到的一個影像，對於所感受到的努力而言，克服工作的負荷和這些壓力總是有獨特執著的地方。在訪談過程中也分別請受訪者就外化式舉例可以代表或象徵壓力的物體或形象，試圖將壓力作為一種隱喻。其中扛著石頭的映象讓人想到希臘神話裡的巨人「西西弗斯」，或許最足以形容社工人員所揹負的石頭，這個石頭大小因人而異，或許是揹在身上，上不去也下不來，或許是提在手上可選擇舉起或放下。訪談內容如下：

背上有一個很大的石頭需要扛住它。(覺得那個壓力好像是一直壓著你，然後你要一直扛著他，要亦步亦趨的一直往前慢慢的走這樣，那個步伐好像也沒辦法太快。)(A1070323-3-1)

電玩超級瑪莉！(要一直跑跑跑，過程中不能停，要跳過去，否則就會掉到洞裡；反之奮力吃到蘑菇就會有禮物。)(B1070329-3-1)

歸納以上，工作壓力來源是多元的，自我面向及社會期待等，透過上述也同證了工作壓力不僅直接影響工作情緒，同時也造成諸多層面的影響，因此成立命題 3.1 工作使命對工作情緒有正向影響。

4.3.2 工作使命對工作情緒具有負向影響

透過命題 2.2 得知工作使命對工作壓力具有加乘作用，合理推論命題 3.2 工作壓力對工作情緒將產生負向影響。

命題 3.2：工作使命對工作情緒具有負向影響

由於社工人員所服務對象促使強烈使命感與同理心，導致在生活品質與時間上，經常是下班還繫著工作，層面上是暫時不在工作崗位，實際卻只是換了地方繼續工作。追求平衡的背後總是追求想要得到一切，希望自己在工作上有不錯的表現，又想要擁有完整的個人生活。然而，要做好一件真正重要的工作，就必須投入大量的時間與精力，生活舉棋不定，更需要在有限的時間與能力下不斷作調整。

我後來會離開這份工作(指第一份工作)是因為我開始有一些身心症，我還做過一段時間的心理諮商治療，因為我後來開始有一些慮病的狀況，那個慮病的狀況其實很干擾我，可是我一開始採取專注在另外一件事情上去轉移我的焦點，可是我所專注的焦點是我的工作，但是我的工作那時候已經走到一種.....不像當時能夠這麼滿足我的狀況，所以我等於是把我的焦點轉移到另外一個火坑，我從 A 火坑把它轉到 B 火坑，結果很努力的投注在工作上，可是它回饋給我的不如我的預期，所以我很失落，而這個慮病的狀況至少有一年期間，到我覺得.....就是我們自己會做一些診斷，雖然是不專業診斷，但已經超過三個月了，而且頻率一直沒有降下來，我覺得我要去做一些處理了.....所以我就去做了心理諮商，那個時候，在慮病對我自己很焦慮的這段期間，我就覺得說，我真的一直.....雖然我有做很多我很想要做的事情，我去旅行，我和朋友吃飯，我去聽演唱會等等，但其實不見得我有關照到自己的需要.....。(A1070323-3-2)

於OO成人保護時，主要服務成人家暴的被害人，當時剛到職不久，同事也陸續離職，其中有留了一個舊案，那時候一路也面對了媒體還有其他的基金會，一路陪了這個孩子和孩子家人官司打到最高審，去了好幾趟高院，最後此案依然家內外都不起訴。那時候一方面焦慮也焦灼，覺得下一個階段可以怎麼辦？怎麼陪他在走下去……。(B1070329-3-2)

研究所探討的社工人員的調節壓力確實會比一般人來的強大，是因為有認知，但同時也需要背負他人的創傷，這個創傷其實也會造成影響，是一個神奇的理論，當你去了解去吸收安撫別人創傷，這些在心理也都會劃下一道一道不明顯的傷痕，當這些情緒達到臨界的時候，通常已經超過所能調節與負荷：

確實到最後那幾年的時候，當這些使命感和成就感已經被這些打混的同事，他還是可以跟我同工不同酬，或是不被調薪，新人進來的位階跟薪資都比我高，可是我要教他，也因為他是新人所以我要接程度比較高的個案，所以我身上都是重案，我都會想說為什麼？後來這個不平衡已經超過我的使命跟抱負可以 Cover 的程度，所以我就覺得他已經不能回應……。(A1070323-3-2)

歸納以上，訪談結果得知，隨著工作壓力加劇，將賦予工作情緒負向的影響，成立命題 3.2。接受訪談的三位社工人員在工作歷程中都經歷了莫大衝擊與壓力，也走過無數次身心俱疲的失衡狀態，透過訪談得知工作情緒確實造成工作壓力及工作使命感的影響；情緒也將隨著自我冷靜、化解與反思後再次驅使著使命感重新再出發。

藉由工作使命的支持，在完成任務後工作壓力隨之減輕，進而工作情緒也會在完成的當下得到鬆解。雖然受訪者 A 與 B 都透過不一樣的時間和方式重新拾回工作崗位以及對於使命感的堅持，但不探討其他因素下，

得證工作使命會因為工作壓力的紓緩或加劇進而影響工作情緒，故成立
命題 3.1 與命題 3.2。



第五章 結論與建議

5.1 結論

透過研究發現，社工人員使命感皆有一定程度；在專業上的養成，除了在職訓練課程的操作外，實務經驗亦為最直接的累積來源。社工人員因為服務的類型眾多，包含醫務、心理衛生、兒童、少年、婦女及家庭、老人及身心障礙，工作壓力相對較高是可以被預期的。然而即使在相同的工作壓力，由於不同個體之不同特質，將有不同的壓力反應，由於社工本身角色為個案的治療者，被賦予的印象導致對壓力紓解難以啟齒或尋求協助，長期累積下當發現壓力存在時，通常需要透過更大的改變脫離當下環境後，透過某些人事物的反思，再次找回使命感及動力。

工作壓力與工作情緒間所產生的影響，透過三位受訪者可得知，在長期處於壓力下，很容易忘了放鬆的本能，除了適時察覺及控制情緒外，找到適合自己紓解情緒及對抗壓力的方式亦為重要，壓力是一種身心耗弱的狀態，如同訪談結果受訪者的健康耗損，在職場表現上也造成一定影響，培養抗壓及情緒檢視，更重要的是能看見當下自己。

工作壓力與使命感間產生交互影響，且使命感越強烈的人，越容易因為工作上急迫性產生壓力。由於使命感為主觀意識，對自我的知覺定義後，將會竭盡所能在工作上直到達成所認定的。也因為使命感的驅使，經常讓自己在一次又一次的極限下完成工作，過程中也使得工作壓力隨之增加。

此外，在工作情緒與使命感間，透過研究結果得知兩者較為單向影響。因為社工人員的工作性質所負荷程度及工作量和時間上壓力，會造成比較嚴重的知覺感受，但通常這些感受因為工作的進行結果而有所改變，反

之使命感則是較為長期穩定且是既有存在的個人知覺表現。

經由受訪者分享困境發現，不管是主管的協助、同儕支持或是自我檢視調整，建立反思實踐的取向，除了理性的科學方式，更多環境脈絡與情緒應同時向內與向外觀察，作為各面向的理解之間的連結，也藉此反思過去那些被視為理所當然面向，在過程中成為學習者，而不是指導者。然而，處理個案所期盼的結果或是過程中支撐自己的信念，這些除了影響個案，也帶給社工人員自身影響，而這些影響回到本研究上，是一個比較廣泛的解釋，可能是理論架構下可闡述，但更多是直接因應在自身環境下的理解，並且會將這些困境及挫折賦予全新的價值與意義。

5.2 建議

透過本研究結果得知工作壓力、工作使命及工作情緒之相關性，整理以下提供機構及社工自身作為實務上參考，亦供後續研究者作為研究參考：

1. 由訪談結果得知社工獲得支持來源來自於外督老師的鼓勵與提醒，間接也強化了使命感，藉此建議於社工繁忙的業務中，每周固定時間安排課程或活動，透過方法讓社工紓解工作壓力，並且達到情緒暫時轉移。雖然課程與授課教師並非能深入每一位社工，但情緒與壓力的產生或許在某個課程下所接觸恰能紓解其中。
2. 在社工工作場域中除了業務本身外，較少能關注於社工本身生心理狀態，為能使社工對於這份賦予高度期待的工作場域堅持下去，應多強化社工自身所需，以利留任專業社工同時有效培養新進人員，以緩解社工工作負荷。
3. 工作使命對工作壓力同時具有調和與加乘作用，其中是否有其他因素

- 干擾該強度，抑或在何種情況下調和作用可緩解加乘效果。
4. 工作使命對工作壓力兩者同時存在調和與加乘效果，而工作壓力也帶給工作情緒正向與負向的影響。可經由何種做法可強化調和的正向效果，弱化加乘的負向影響，以達到社工人員對於工作的持久性進而增加留任意願。



參考文獻

一、中文文獻

1. 甘炳光 (民 106), 社工不只是一份工：服務使用者眼中的社工質素，香港城市大學。
2. 李明書 (民 83), 工作壓力及其管理策略之探討, 勞工行政, 第 74 期, 22-28 頁。
3. 李錦鳳 (民 99), 精神醫療社會工作者工作壓力與因應策略之研究，長榮大學社會工作研究所碩士論文，台南市。
4. 侯望倫 (民 73), 工作壓力的實證研究—組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係，國立政治大學企管研究所碩士論文，台北市。
5. 郭俊明、葉玉如 (民 99), 論兒少保護社工人力之困境與因應-以高雄市為例, 社區發展季刊, 第 129 期, 186-199 頁。
6. 陳如山 (民 86), 情緒管理, 社會科學學報, 第 5 期, 1-20 頁。
7. 陳怡璇 (民 106), 遊覽車駕駛員人格特質、工作壓力與職業倦怠之研究，國立高雄應用科技大學觀光管理系觀光與餐旅管理碩士班碩士論文，高雄市。
8. Tsui, Ming-Sum (2004), 社會工作督導：脈絡與概念，(陳秋山譯)，台北：心理。(民 99)
9. 陳啟文 (民 99), 使命感與工作負荷及工作滿意之相關研究：以警察為例，國立中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程碩士在職專班碩士論文，高雄市。
10. 陳鈞卿 (民 94), 牙醫助理的工作壓力、工作滿意度與職業倦怠相關因素之探討-以高高屏澎為例，高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文，高雄市。

11. 曾旭稜 (民 103), 高風險社工情緒勞務、自我覺察與關係涉入之相關性研究, 東海大學社會工作學系碩士論文, 台中市。
12. 彭懷真 (民 84), 社會工作人員的自我管理, 社會福利, 第 117 期, 30-35 頁。
13. 黃婉菁 (民 92), 從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關研究, 高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文, 高雄市。
14. 楊智傑 (民 91), 成人之工作壓力與情緒管理, T&D 飛訊, 第 4 期, 1-7 頁。
15. 廖碧蓮 (民 97), 社區發展季刊, 第 121 期, 第 238 頁。
16. 趙雨龍、何詠蘭 (民 98), NGO 專業社工壓力與情緒健康調查, 香港浸會大學社會工作系, 香港。
17. 劉宗芳 (民 96), 社工人員的人格特質、工作價值觀與工作滿意度關係之研究-以高雄市服務身心障礙者之公益團體為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所組織發展與領導碩士班碩士論文, 高雄市。
18. 鄭家雯 (民 93), 走出心靈迷霧：諮商師調適與因應接案無力感經驗之研究, 國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文, 屏東縣。
19. 龍育民 (民 89), 論工作壓力與情緒管理之重要性, 國防雜誌, 第 15 卷, 第 10 期, 86-95 頁。
20. 謝盛瑛 (民 102), 台灣社會工作實務者發展增強權能策略之探討, 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文, 南投縣。
21. 蘇淑芬 (民 89), 社會工作人員提供 24 小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究, 高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文, 高雄市。

二、英文文獻

1. Baumeister, R.F. (1991), Meanings of life, New York: Guilford Press.
2. Beehr, T. A. & J.E. Newman (1978), Job Stress, Employee Health & Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model & Literature Review. Personal Psychology, Vol. 31, No.4, pp. 665-699.
3. Brown, Allan & Ian Bourne (1996), The Social Work Supervisor. Buckingham and Philadelphia: Open University Press, pp. 194.
4. Cardon, M. S., Wincent, J., Singh, J., & Drnovsek, M. (2009), The Nature and 20 Experience of Entrepreneurial Passion, Academy of Management Review, Vol. 34, No. 3, pp. 511-532.
5. Dobrow, Shoshana R. (2004), Extreme subjective career success: a new integrated view of having a calling, In: Published in Best Paper Proceedings, New Orleans LA, USA.
6. Dobrow, Shoshana R. (2009), It's nothing personal: A longitudinal study of the sense of calling, Unpublished Working Paper.
7. Duffy, R.D., & Sedlacek, W.E. (2007), The work values of first year college students: Exploring group differences, Career Development Quarterly, Vol. 55, pp. 359-364.
8. Faugier, J. (1992), The supervisory relationship. in: Butterworth T., Faugier J. (Eds.) Clinical supervision and mentorship in nursing. Chapman & Hall, New York, pp. 18-36.
9. Fineman, S. (1985), Social Work Stress and Intervention, Aldershot: Gower.
10. Hall, D., & Chandler D. (2005). Psychological success When the career is a calling. Journal of Organizational Behavior, Vol. 26, pp. 155-176.
11. Hawkins, P. (1989), Shohet, R. Supervision in the helping professions. Open University Press, London.
12. Heslin, P. (2005), Conceptualizing and evaluating career success, Journal of Organizational Behavior, Vol. 26, pp. 113-136.

13. Joseph W Weiss, , Michael F Skelley, John C Haughey, Douglas (Tim) Hall (2003), CALLING, NEW CAREERS AND SPIRITUALITY A REFLECTIVE PERSPECTIVE FOR ORGANIZATIONAL LEADERS AND PROFESSIONALS, *Spiritual Intelligence at Work: Meaning, Metaphor, & Morals*, Research in Ethical Issues in Organizations, Vol. 5, pp. 175-201.
14. Pratt, M. G. & Ashforth, B. E. (2003), Fostering meaningfulness in working and at work. In:K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn, eds. *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler, pp. 309-327.
15. Robbins, S. P. (1996), Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, University of Minnesota, Prentice Hall.
16. Staw, Barry M., Ross (1985), Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes., JerryJournal of Applied Psychology, Vol. 70, No. 3, pp. 469-480.
17. Sutherland, V. & Davidson, M.J. (1993), Using a stress audit: The construction site manager experience in the UK. Work and Stress, Vol. 7, No. 3, pp. 273-286.
18. Williams, Raymond (1990), Television: Technology and Cultural Form, Routedge Winn, Mar (1985), *Television, Children, and the Family* , US: Penguin.
19. Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001), Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work., Academy of Management Review, Vol. 26, pp. 179-201.

附錄一 受訪同意書

敬愛的受訪者，您好：

首先非常感謝您撥冗接受訪問，與我分享您多年實務工作的寶貴經驗，真的十分感謝。目前撰寫碩士論文，研究題目為：社會工作者之工作壓力、工作使命及工作情緒之交互影響分析，此同意書目的在徵求您的同意，訪談過程將全程錄音，本人將謹遵守研究論理，對於您個人或貴單位任何辨識線索做隱匿、更改或刪除，請您放心。

訪談過程中，您可以決定回答到甚麼程度或拒絕回答，並有權利隨時要求終止錄音。若您事後覺得有任何不妥之處，歡迎您與我聯繫，我將依您的想法予以修正。

敬祝

工作順心 身體安康

南華大學 企業管理學系非營利事業管理碩士專班

指導教授 袁淑芳

研究生 盧好璇

參與者：_____（簽名）

研究生：_____（簽名）

年 月 日

附錄二 訪談大綱

訪談問題中的「它」表示帶給您的困境：

1. 請問妳的社工領域年資時間多久？輔導的對象及工作內容分別為何？
2. 這些不同的工作內容（單位），讓你的印象最深刻？一路走來讓妳覺得成長最多或是最大的體會是什麼？
3. 曾經發生過哪些事件或是狀況，經常讓妳覺得最棘手，也覺得特別辛苦的？
4. 承上，主要難以面對的關鍵為何？
5. 什麼樣的人或事會讓你感覺到它的出現？
6. 如果要用一個具體的形象來代表它，你會用？
7. 它的出現，讓你最不舒服或是最不喜歡的影響是？
8. 有哪一次，妳並沒有（或比較不會）受到它的影響，是因為什麼外在環境的改變？或是你自己有什麼樣的不同呢？
9. 這個過程中，有做了什麼樣的事情而支撐妳持續面對這個困境？
10. 現在想起這些困境或是經歷過這些後，對妳的意義是什麼？
11. 在這些過程中，在妳身上，妳所堅持的是什麼？希望得到的是什麼？
12. 這段經歷中，妳失去了哪些不想失去的？
13. 在面對困境的過程中，有什麼行動或行為是妳聽到自己內心聲音後而行的？
14. 你希望自己和自己的困境的距離或關係，可以有怎樣的改變？
15. 你打算如何開始改變？