

南華大學社會科學院應用社會學系社會學碩士班

碩士論文

Department of Applied Sociology

College of Social Sciences

Nanhua University

Master Thesis

兒童少年安置教養機構保育生輔人員  
工作壓力之研究

Research on The Work Stress of Caregiver  
In Children and Youths Placement Institutions

呂淑君

Su-Chun Lu

指導教授：劉素珍 博士

Advisor: Su-Jen Liu, Ph.D.

中華民國 108 年 7 月

July 2019

南華大學  
社會科學院應用社會學系  
社會學碩士班

兒童少年安置教養機構保育生輔人員

工作壓力之研究

Research on The Work Strees of Caregiver

In Children and Youths Placement Institutions

研究生：呂淑君

呂淑君

經考試合格特此證明

口試委員：

陳昭平  
陳安博  
劉素珍

指導教授：

劉素珍

系主任(所長)：

劉素珍

口試日期：中華民國 108 年 6 月 24 日

## 謝誌

真的完成了嗎？

很慚愧的說，不務正業（論文）多時的我，在指導教授劉素珍老師，一路上的指導、對我不放棄及鼓勵的態度，使本論文得以順利完成。記得每當我卡在某一個點時，素珍老師都會對我說：先不要預設、假設或想像如果測驗出來沒有顯著時怎麼辦？就如實的依著數據告訴你什麼就寫下來，研究就是如此，一步一步的往下走，老老實實的寫下去。

謝謝在論文初期在自制問卷表時，因為沒有現成的問卷可用，在收集、彙整資料時，本所系張楓明老師及生死系所王枝燦老師給予問卷的指正及建議，使問卷得以完成並於施測後有良好的信度及效度。也謝謝全國協助填寫問卷的安置教養機構保育生輔老師們，因為有你們的填寫及回饋，得完成此一研究。

最後要謝謝口考委員陳怡仔老師及陳姿憶老師，在口考過程中給予的指正、建議及鼓勵，使我對自己的研究有著信心及期望。並期許測驗的結果，有機會讓更多的人知道保育生輔人員工作壓力及辛苦。

呂淑君 謹誌

中華民國 108 年 7 月

# 兒童少年安置教養機構保育生輔人員工作壓力之研究

## 摘要

本研究透過問卷調查的研究分別來探討不同背景變項的保育生輔人員之工作壓力。量表設計的步驟以工作壓力理論著手，以現有評量工具等相關文獻探討，改編相關量表並邀請專家學者及實務工作者衡量題目的意見，落實量表設計原則，綜合歸納整理而建立起評量構面與量表的題目，使本量表有好的內容效度，依序完成量表效度與信度的建構，完成正式量表。

為了達成本研究的目的，以 2015 年兒童少年安置教養機構聯合評鑑為本研究之母群體為研究對象。共有 101 所安置機構為本研究之樣本進行施測，研究者共 60 家寄出 576 份問卷，共有 44 家安置機構回收 312 份問卷。用以分析之問卷為 309 份，以描述性統計、因素分析、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因數變異數分析（ANOVA）、薛費法（Scheffe Method）等統計方法以 SPSS 進行資料分析，以驗證研究假設。

本研究發現：This study found that:

- (一) 本研究發現不同性別、不同撫養子女數、不同教育背景、不同家庭型態、不同宗教信仰、不同薪資、不同職稱與工作壓力未達顯著水準。
- (二) 本研究發現不同年齡與工作壓力，以 21-30 歲及 31-40 歲工作壓力小於 61-65 歲，在「角色壓力」的部份，31-40 歲工作壓力大於 41-50 歲、51-60 歲及 61-65 歲，皆達顯著差異。
- (三) 本研究發現未婚者的工作壓力及角色壓力小於已婚。
- (四) 本研究發現不同專業訓練（證照）與工作壓力在〔保母人員〕的〔個人因素〕有顯著影響。
- (五) 本研究發現不同年資與工作壓力在〔人際關係〕、〔組織因素〕、〔個人因素〕部份，0-12 個月大於 37-96 個月。
- (六) 本研究發現不同服務地區與工作壓力，北區工作壓力大於中部。
- (七) 本研究發現以照顧國中男生，生輔員在「工作壓力」達顯著性。

依據研究的結論，提出下列建議

- 一、確實執行督導制度
- 二、加強在職進修
- 三、重視區域平衡
- 四、對家庭提供支持，生活與工作的調適
- 五、工作依能力／年齡調整

關鍵字：工作壓力、安置機構、保育人員、生輔人員

## Abstract

This study explores the work stress of childcare workers with different background variables through questionnaire surveys.

The steps of the scale design are based on the theory of work stress. The existing assessment tools and other related literatures are used to explore relevant scales and invite experts, scholars and practitioners to measure the opinions of the topics, implement the scale design principles, and comprehensively summarize and establish them. The topic of the facet and the scale is evaluated, so that the scale has good content validity, and the validity and reliability of the scale are completed in order, and the formal scale is completed.

In order to achieve the purpose of this study, in the 2015 children and youths placement institution was jointly evaluated as the population of the study. A total of 101 placement institution conducted tests for the sample of the study. A total of 60 placement institution sent out 576 questionnaires, and a total of 44 placement institution collected 312 questionnaires.

The questionnaires used for analysis were 309, and the data were analyzed by SPSS using statistical methods such as descriptive statistics, factor analysis, reliability analysis, independent sample t-test, single factor variance analysis (ANOVA), and Scheffe Method. To verify the research hypothesis.

This study found that:

- (1) This study found that different genders, different number of dependent children, different educational backgrounds, and different family types State, different religious beliefs, different salaries, different professional titles and work pressures have not reached a significant level.
- (2) This study found that different ages and work stress are less than 21-30 years old and 31-40 years old. 61-65 years old, in the "character pressure" part, the working stress of 31-40 years old is greater than 41-50 years old, 51-Both 60 years old and 61-65 years old are significantly different.
- (3) This study found that the work stress and role stress of unmarried persons is less than that of married people.
- (4) This study found that [professional training (certification) and work pressure in [baby guardian] [personal Factors] have a significant impact.
- (5) This study finds that different seniority and work stress are in [interpersonal relationship], [organizational factors], [individual factors] Partially, 0-12 months is greater than 37-96 months.

- (6) This study found that different service areas and work stress, the work stress in the North District is greater than the central.
- (7) This study found that in the care of the boys in the country, the birth allowances were marked by "work stress".

Based on the conclusions of the study, the following recommendations are made :

1. The implementation of the supervision system
2. Strengthen on-the-job training
3. Pay attention to regional balance
4. Support for the family, adjustment of life and work
5. Work abilities/age adjustment

Keywords : Work pressure, Placement Institutions, Caregiver, Life counselor



# 目錄

謝誌	I
中文摘要	II
Abstract	III
目 錄	V
表 次	VII
圖 次	VIII
<b>第一章 緒論</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	9
第三節 研究範圍	9
<b>第二章 文獻探討</b>	<b>12</b>
第一節 安置機構之發展與現況	12
第二節 壓力、工作壓力意義、理論及相關研究	26
第三節 壓力因應策略理論之研究	33
第四節 小結	37
<b>第三章 研究方法</b>	<b>38</b>
第一節 研究架構圖	38
第二節 研究假設	39
第三節 研究對象	40
第四節 研究工具	44
第五節 資料分析	52
<b>第四章 研究結果與分析</b>	<b>54</b>
第一節 樣本描述	55
第二節 描述性統計探討受訪者各因素的分數高低	60
第三節 自變項與依變項間相關情形	64
第四節 小結	74

第五章	結論與建議	-----76
第一節	研究發現與討論	-----76
第二節	研究建議	-----78
第三節	研究限制與後續研究建議	-----80
參考文獻		-----82
附    錄		
附錄一：	正試問卷	-----89



## 表次

表 1-1 育幼院發展時期的劃分	2
表 1-2 兒童少年保護-受虐類型	4
表 1-3 兒童及少年福利機構概況	5
表 1-4 兒童及少年事件列表	6
表 1-5 與保育生輔人員相關論文	8
表 2-1-1 育幼院發展時期的劃分	12
表 2-1-2 兒童及少年福利機構概況	15
表 2-1-3 接受家外安置的原因	15
表 2-1-4 保育人員與生活輔導人員依法規其定義及資格	17
表 2-1-5 兒少福利機構專業人員訓練課程	19
表 2-1-6 居家生活輔導人員角色職務一覽表	20
表 2-1-7 安置及教養機構專業人員設置比例	21
表 2-1-8 不幸少年服務需求	23
表 2-1-9 兒童少年保護-受虐類型	25
表 2-3-3 Pine & Aronson 因應分類表	36
表 3-1-1 專家學者及實務工作者	40
表 3-3-2 工作壓力量表之信度分析 Cronbach $\alpha$ 值	41
表 3-4-1 研究過程時間表	44
表 3-4-2 編製問卷初稿參考之問卷及量表資料	45
表 3-4-3 工作壓力量表之信度分析 Cronbach $\alpha$ 值	46
表 3-4-4 B 工作壓力 可靠性統計量	47
表 3-4-5 C 角色壓力 可靠性統計量	48
表 3-4-6 D 人際關係 可靠性統計量	49
表 3-4-7 E 組織因素 可靠性統計量	49
表 3-4-8 F 個人因素 可靠性統計量	50
表 3-4-9 工作壓力量表之信度分析 Cronbach $\alpha$ 值	51
表 4-1-1 保育生輔人員之性別次數分配與有效百分比	55
表 4-1-2 保育生輔人員之年齡次數分配與有效百分比	55
表 4-1-3 保育生輔人員之教育程度次數分配與有效百分比	56
表 4-1-4 保育生輔人員之婚姻狀況次數分配與有效百分比	56
表 4-1-5 保育生輔人員之子女撫養數次數分配與有效百分比	57
表 4-1-6 保育生輔人員之家庭型態次數分配與有效百分比	57
表 4-1-7 保育生輔人員之宗教次數分配與有效百分比	57
表 4-1-8 保育生輔人員之薪資次數分配與有效百分比	58
表 4-1-9 保育生輔人員之兒少年齡次數分配與有效百分比	58
表 4-1-10 保育生輔人員之地區次數分配與有效百分比	59

表 4-1-11 保育生輔人員之證照次數分配與有效百分比	-----60
表 4-1-12 保育生輔人員之年資次數分配與有效百分比	-----60
表 4-2-1 工作壓力	-----61
表 4-2-2 角色壓力	-----62
表 4-2-3 人際關係	-----62
表 4-2-4 組織因素	-----63
表 4-2-5 個人因素	-----64
表 4-3-1 不同性別之保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定	-----65
表 4-3-2 不同年齡的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----65
表 4-3-3 不同教育程度的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----66
表 4-3-4 不同婚姻狀況的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----67
表 4-3-5 不同子女數的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定	-----67
表 4-3-6 不同家庭型態的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----68
表 4-3-7 不同宗教信仰的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----68
表 4-3-8 不同機構收容年齡的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定	-----69
表 4-3-9 不同服務地區的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----70
表 4-3-10 完成核心課程的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定	-----71
表 4-3-11 不同工作年資的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----72
表 4-3-12 照顧不同年齡孩子的保育生輔人員工作壓力獨立樣本檢定	-----72
表 4-3-13 不同職稱的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----73
表 4-3-14 不同薪資的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析	-----73

## 圖次

圖 1-3-1 兒童少年安置及教養機構之核心、次核心與支援人力	-----11
圖 2-2-1 Jerrold S. Greenberg 職業壓力模式	-----30
圖 2-2-2 職業壓力模式 (Cooper,1988)	-----31
圖 2-2-3 Jeree Yates 工作有關之壓力來源及對當事人之影響	-----32
圖 2-3-1 Lazarus 與 Folkman (1984) 的壓力過程模式註：引自韓玉芬，2003， 頁 39。	-----35
圖 3-1-1 研究架構	-----38

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、研究背景

在 21 世紀多元時代的快速變化，社會變遷帶來對家庭的衝擊，台灣家庭結構背景趨於複雜、多元價值突斥、就業市場的改變、傳統大家庭式微等等因素，使現代家庭結構與功能起了多樣的變化。

在家庭失去照顧功能的狀況下，兒童的家外安置照顧也就可能成為不得已的選項（翁毓秀，2011）。就國際相關法規而言，兒童少年安置方式的優先順序除了原生家庭外，依序為收養家庭、國際收養安置、寄養家庭，最後才是接受機構式的照顧（彭南元，1999）。而我國兒童及少年福利與權益保障法施行細則修正條文第十條，直轄市、縣（市）主管機關依本法第二十三條第一項第八款、第五十六條第一項或第六十二條第一項規定安置兒童及少年，應循下列順序為原則：一、安置於合適之親屬家庭。二、安置於已登記合格之寄養家庭。三、收容於經核准立案之兒童及少年安置及教養機構。四、收容於其他安置機構。

台灣的兒童少年安置機構始於二次大戰之後，當時以慈善救濟的動機設立、以貧孤兒童為主要服務對象，然歷經五十多年的發展與變遷，台灣的社會型態與兒童問題都有巨大的改變；兒少安置機構，不論在安置對象、服務需求、服務方法和功能理念都和過去有極大的差異（彭淑華，2004）。自光復後到目前為止，臺灣地區育幼機構的發展依其收容對象、背景及性質的不同，約可概略分為三個時期（顧樹型，1973，許榮宗，1989，鄭淑燕，1991，黃文瑞，1992，施教裕，1996，吳蕙玲，2000），如表 1.1 所示：

#### 1. 民國 40 年以前

於二次大戰期間，因戰亂紛擾，許多家庭在戰亂期間家破人亡，人民

生活顛沛流離，此時期主要因應戰時家庭破碎而失依或流離失所的孤兒或流浪兒之需要，此一時期的育幼院多為民間團體基於愛心及熱心枕而成立，提供兒童一個安置成長之住所。

## 2. 民國 40 年至 70 年

育幼院成立及立案時間皆以此一時期為最多，在此期間內成立 31 家，立案 30 家（臺灣省政府社會處，1992），目前現有的育幼院亦多在此期間成立，民國 40 年至 70 年臺灣地區尚未普及實施家庭計劃，加上戰後經濟亦尚未復甦，人民生活困苦，貧苦失依兒童遂為育幼院於此一時期主要的收容對象（許榮宗，1989），育幼院乃因應需求而快速成長，其中包括有宗教性質的育幼院亦於此期間產生。

## 3. 民國 70 年至現在

民國 70 年後臺灣地區實行家庭計劃、經濟起飛，生活日益富裕，貧苦失依兒童隨生活的富裕而逐漸減少，取而代之的兒童類型是因家庭解組，如單親家庭兒童，或因為家庭功能失調，如兒童保護個案，甚至是因為未婚懷孕或是社會問題所產生的棄嬰等等。直到民國 80 年代，鑑於兒童受虐個案以委託服務的方式建立育幼院和政府之間的服務合作關係，育幼院除了提供兒童最根本的長期或短期安置的服務，另外亦成為不幸兒童的緊急庇護所，協助其重建身心及心理治療的工作。

表 1.1 育幼院發展時期的劃分

時期（民國）	背景	院童性質
40 年代以前	戰亂紛亂、顛沛流離	戰亂家破人亡孤兒
40 至 70 年代	經濟貧困、民生凋敝	貧苦失依
70 年代至今	經濟起飛、家庭問題叢生	兒童／少年保護個案

資料來源：吳蕙玲（2000）《高雄地區育幼機構執行兒童福利服務工作問題之探討》

設立育幼院的目的是希望給孩子一個家的感受及氛圍。其工作內容依據兒童及少年福利機構設置標準（2013年）第18條安置及教養機構，應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則，並提供下列服務：生活照顧、心理及行為輔導、就學及課業輔導、衛生保健、衛教指導及性別教育、休閒活動輔導、就業輔導、親職教育及返家準備、自立生活能力養成及分離準備、追蹤輔導、其他必要之服務。

馮燕（2002）指出諸多研究顯示兒童早期所接受的照顧服務品質對兒童未來身心發展有深刻的影響。因應社會變遷，至今除原有困苦失依為收容安置之主要對象外，個案安置類型漸漸增加收容行為偏差（逃家、逃學、竊盜、說謊）、家暴（身體虐待、精神虐待、疏忽、遺棄）、性侵害（性虐待、性騷擾、亂倫）之兒童少年、性交易（違反兒童及少年性交易防制條例）、其他（恐嚇、暴力、吸毒、遊民）或是父母重症、服刑，且收容人數比例漸漸增加，異於傳統單純的收容安置狀況。然而安置場所之設置並未隨安置之質變而有新增，而育幼院中增加收容受虐類型的兒少為權宜措施，就專業輔導與服務的提供而言也需轉型的。

由表 1-2 中，可以發現在民國 93-105 年在受虐類型，以遺棄、身心虐待又分為身體虐待、精神虐待、性虐待及疏忽；不當管教及目睹家暴於 105 年獨立出來的虐待類型及尚無法分類的虐待，全歸於其他這個欄位。受虐人數在 101 年達到最高峰，隔年人數呈緩減下來樣態，其數字呈現國人對於兒童少年受虐的關心與注意，而引起政府與全民的重視。

受虐類型尚未有明顯定義的部份，在 105 年被歸類於其他，在 106 年衛生福利部的受虐類型表格裡，可以發現沒有其他這一欄，就不當管教及目睹家暴的人數增加，尤其是不當管教的受虐人數統計為其他受虐類型為最高。

依據 2006 年的評鑑資料，兒童安置機構是 44 家，少年安置機構為 36 家；2009 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑資料顯示，臺灣地區目前有 40 家

兒童安置及教養機構與 41 家少年安置及教養機構（翁毓秀，2011）。表 1-3 所示，以 2011 年安置及教養機構 120 所服務容量為 4577 床位至 2017 年 6 月底 124 所服務容量為 5254 床位，使用率從 78.%至 2018 年 12 月底使用率降低至 58.81%，數字上的顯示，應該是值得高興，因為使用率的下降，代表孩子的家庭照顧是被重視的。

表 1-2 兒童少年保護－受虐類型

兒童少年保護-受虐類型 Type of Abused Child and Youth																			
兒童少年受虐類型 (複選) (人次)By Types(Multiple Options)(Person-Times)																			
年別 Year	總計			遺棄		身心虐待Physical Emotional Abuse								不當管教		目睹家暴		其他	
						身體虐待		精神虐待		性虐待		疏忽							
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
93年, 2004	7,975	3,914	4,061	280	220	1,375	1,209	329	400	25	447	1,089	988	...	...	...	...	816	797
94年, 2005	9,990	5,071	4,919	267	193	1,917	1,736	372	452	34	355	1,228	1,067	...	...	...	...	1,253	1,116
95年, 2006	10,406	5,313	5,093	266	208	2,053	1,689	363	399	48	500	1,414	1,205	...	...	...	...	1,169	1,092
96年, 2007	14,133	6,704	7,429	236	227	2,548	2,491	607	707	182	1,154	1,372	1,197	...	...	...	...	1,759	1,653
97年, 2008	14,136	6,954	7,182	229	191	2,865	2,355	656	726	110	1,145	1,372	1,221	...	...	...	...	1,722	1,544
98年, 2009	14,075	6,995	7,080	217	162	2,713	2,223	655	718	134	1,082	1,339	1,164	...	...	...	...	1,937	1,731
99年, 2010	19,179	9,196	9,983	133	197	3,750	3,118	1,174	1,118	263	1,907	1,631	1,370	...	...	...	...	2,245	2,273
100年, 2011	20,253	9,585	10,668	126	143	4,329	3,853	1,058	1,179	346	2,002	1,437	1,291	...	...	...	...	2,289	2,200
101年, 2012	21,488	10,168	11,320	112	87	4,342	3,723	1,156	1,254	367	2,348	1,401	1,200	...	...	...	...	2,790	2,708
102年, 2013	17,649	8,229	9,420	87	90	3,308	2,924	849	970	400	2,096	979	831	...	...	...	...	2,606	2,509
103年, 2014	12,519	5,763	6,756	56	43	2,167	1,779	665	685	303	1,661	651	598	...	...	...	...	1,921	1,990
104年, 2015	10,165	4,948	5,217	43	39	1,845	1,571	546	562	254	1,168	683	569	...	...	...	...	1,577	1,308
105年, 2016	10,520	4,775	5,745	38	36	1,232	1,045	352	413	290	1,545	610	544	1,299	972	292	242	662	948

資料來源：衛生福利部統計處。更新日期：2019/4/1

家內兒童及少年保護案件-受虐類型 Intra-family Child and Youth Protection Cases - Type of Abused																			
單位：人次 Unit: Person-times																			
兒童少年受虐類型 (人次)By Types(Multiple Options)(Person-Times)																			
年別 Year	總計 Total			遺棄 Abandon				身心虐待Physical Emotional Abuse								不當管教		目睹家暴	
				棄嬰		棄兒		身體虐待		精神虐待		性虐待		疏忽					
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
106年, 2017	4,135	2,025	2,110	10	13	14	23	339	271	114	139	67	477	419	407	985	706	77	74
107年, 2018	4,175	2,081	2,094	9	5	13	8	357	290	83	117	73	508	416	365	1,072	752	58	49
第1季, Q1	838	419	419	2	2	2	2	72	62	21	18	20	114	93	74	191	135	18	12
第2季, Q2	1,226	629	597	1	—	6	2	111	80	21	30	22	139	114	105	337	227	17	14
第3季, Q3	982	458	524	3	2	2	1	93	83	19	42	14	132	95	80	221	174	11	10
第4季, Q4	1,129	575	554	3	1	3	3	81	65	22	27	17	123	114	106	323	216	12	13

資料來源：衛生福利部統計處。更新日期：2019/4/1

家外安置達到暫時性協助家庭失功能的目標，但是以〔現有人數〕的數字來看，2011 年到 2015 年〔現有人數〕差，大約每年在 7-163 人左右，人數並

沒有下降太多，其原因為何？家庭解組、功能失調、家庭倫理不彰、如政策改變：兒童及少年福利與權益保障法第 21 條安置及教養機構室內樓地板面積不得少於一百二十平方公尺，並應符合下列規定：例如安置二歲以上之兒童及少年者：每人不得少於十五平方公尺；其中寢室及盥洗衛生設備，合計每人不得少於八平方公尺的規定，調整每一個收容孩子的使用空間的調整？都值得我們再深入的探討。

表 1-3 兒童及少年福利機構概況

兒童及少年福利機構 Child and Youth Welfare Institutions and Services				
安置及教養機構 Residential Institutions				
年底別 End of Year	所數	服務容量 (床位)	現有人數	使用率%
100 年, 2011	120	4577	3609	78.85
101 年, 2012	123	4816	3549	73.69
102 年, 2013	126	4985	3542	71.05
103 年, 2014	124	4991	3501	70.15
104 年, 2015	122	5004	3475	69.44
105 年, 2016	121	5094	3319	65.16
106 年, 2017	124	5211	3148	60.41
107 年, 2018	122	5076	2985	58.81

資料來源：衛生福利部統計處 (2019/05/27)

綜上所述，政府自遷台以來已將近 50 年，台灣地區育幼院機構雖在不同的年代環境中，隨著社會的變遷及相關立法的規範下演變、發展，育幼院在功能上已不再只是一安置、照顧的機構，面對不同的因素所產生的問題，使得其必須轉型朝向數容多樣化的方向發展 (郭靜晃, 2004)。當社會上有越來越多聲音，希望能提供孩子更好的服務，除了關注到安置機構的硬體設備，如此，跟院童最密切的保育生輔人員，處於第一線的照顧者的服務態度和專業知識及所承受的工作壓力，會直接影響孩子的權益，更需要我們花更多的心力及關注。

## 貳、研究動機

提起育幼院，總給人的感覺是一個神秘、不可知、住在裡面的小孩都是沒

有人要的、很可憐。小時候常聽隔壁大嬸管教小孩時常說：如果不乖就把你送去孤兒院，你就會知道我對你們有多好！

依著社會的結構改變、家庭解組、失序的情況下，兒童青少年被虐待、遺棄、疏忽、性侵等事件頻傳，例：2005 年新北育幼院童墜樓、2016 年苗栗生輔員院生事件、2017 年 3 月南投安置少年遭集體性侵事件（表 1-4），各家媒體的相繼報導，才使得兒童及少年的保護議題更多被重視，才有較多的研究投入，更凸顯其照顧服務的重要性。

表 1-4 兒少事件列表

時間	事件	備註
2005-09-20	育幼院童墜樓恐癱瘓	院童轉至身障機構安置
2016-10-11	家暴兒安置育幼院 遭保育員摔死	機構停辦六個月自 11 月起
2017-03-18	南投安置少年遭集體性侵	機構停辦，最長一年

資料來源：研究者自行整理

#### **管教太嚴？育幼院童墜樓恐癱瘓 2005/09/20**

〔記者李若慈、鄭勝為/台北報導〕台北縣中和大同育幼院，發生 14 歲男童「小傑」失足墜樓，家屬一度質疑是院方管教失當，後來發現是男童自己破壞窗戶爬牆摔傷，雖然說犯錯在先，不過男童幼年喪父，院方還是相當心疼。

#### **家暴童安置育幼院 遭保育員摔死 2016-10-11**

〔記者許展溢、張勳騰／苗栗報導〕十一歲何姓男童因遭媽媽家暴，被安置在苗栗縣後龍鎮天主教聖方濟育幼院，前晚疑因不肯寫作業、干擾院童，被卅三歲男保育員張為瑜制止，兩人發生拉扯，張男一氣之下將何童從背後擒抱側摔，何童頭部著地，三小時後被發現口吐白沫，送醫不治；張男因涉傷害致死罪嫌重大，有逃亡之虞，苗栗檢方復訊後昨晚將他聲押獲准。

## 南投安置少年 遭集體性侵 2017/03/18

〔記者陳鳳麗、佟振國／南投報導〕南投縣某少年安置機構爆發集體遭性侵害案！南投檢方查出，該安置機構的陳姓男子及三名少年，涉嫌性侵另四名少年，當事人均坦承此事，陳男被諭令五萬元交保，三名惡少則移送南投地院少年法庭。

研究者曾任職於大同育幼院擔任保育生輔人員三年，並在南華大學社會所就讀並下修社工學分，於 103 暑期進入苗栗育幼院進行社工實習 320 小時及中途安置機構進行方案實習 80 小時。在機構實習期間，距離之前的保育生輔員時間相隔七年的時間，觀察到的問題卻是那麼的相似，如：同儕之間、主管及社工互動及面對孩子的壓力、孩子的複雜性、遇到問題自己想辦法解決等等，因而引發我探討此一工作壓力的想法。

保育生輔人員是一份必須要兼具專業勞心勞力工作。其工作時數長，工作內容與角色功能往往必須隨著孩子特性的不同而有所調整。一般來說，一個保育生輔員往往必須身兼多個孩子的照顧與機構行政者等多重角色。孩子的問題複雜，保育生輔員在長時間的照顧壓力，難免會產生倦怠、進而產生身心症狀，甚至嚴重者會發生違反工作倫理的行為（如體罰、語言暴力、忽視、孤立孩子等等不恰當行為）；其工作的壓力與一般的工作所遇到的壓力是更多面向，然在面對多元面向的衝擊，職場上也都相對要求工作品質優質化、工作效能加速化，保育生輔人員的自我價值、適應力、自我調適、同儕工作上的磨合及競爭、社工的介入與溝通、主管、院長的要求、制度上的規定等工作壓力，讓處於三明治中的保育生輔人員，如何面對這無時無刻的多方挑戰。種種因素都讓保育生輔人員對工作產生挫折感與無力感。長期處於這樣的情境中，是否會產生更多工作壓力？因此，了解保育生輔人員工作壓力為本研究動機。

綜合以上的背景及動機及所研讀的相關論文、期刊等資料，目前對於以保育生輔人員為主體的研究資料並不多（表 1-5），依研究者推論可能是因為保育

生輔人員的重要性並未大於安置的孩子，故容易被忽略，然而一些研究也證明保育生輔人員對兒童及少年其信任感、情感依附、情緒問題、生活適應及學業成就低落等的重要關鍵。故以此次碩士論文撰寫的過程中，以全國安置機構擔任保育生輔人員工作壓力為題、了解現職保育生輔人員在工作職場上，位處於第一線的工作人員，面對的工作壓力進行探究，當保育生輔員面對所照顧的兒童及少年、同儕、行政人員及主管，多面向的工作壓力時，其工作壓力是否會有差異，及是否因在不同的自我價值觀及態度，會影響在工作職場上的表現。

從全國碩博士論文資訊網中，以保育員為關鍵字查詢，共有 3 篇相關論文；以生活輔導員為關鍵字查詢，共有 5 篇相關論文；以安置機構、育幼院為關鍵字查詢，各有 10 篇相關論文，不過此 10 篇相關論文研究的對象不是我所要討論的保育生輔員工作壓力，故未列出於表中（表 1-5）。以孤兒院為關鍵字查詢，結果為零篇。

表 1-5 與保育生輔人員相關論文

作者 (年代)	題目	研究方法
何筱玉 (94)	圍牆內的「家庭生活」：一位育幼院 <b>保育員</b> 的角色實踐	質性研究法參與觀察與訪談，一位保育員，七位院童。
李錦珠 (95)	公立教養機構 <b>保育員</b> 留任因素之研究-以臺北市立陽明教養院為例	採質性研究法。 訪談六位受訪者，
莊耘棻 (105)	非親似親的愛-安置機構 <b>保育員</b> 替代性親職經驗探究	質性研究法，以半結構式訪談進行研究。三位保育員。
胡碧雲 (94)	少年安置機構 <b>生活輔導員</b> 之工作適應~以宜蘭縣為例	質性研究法，請縣內三所安置教養機構生活輔導員 8 位。
劉倩蘋 (102)	兒童及少年安置機構社會工作員與 <b>生活輔導員</b> 合作經驗之研究	質性研究方法，共訪談兩位社工督導，兩位社會工作員與六位生活輔導員。
黃姿璇 (105)	兒少安置機構 <b>生活輔導員</b> 採行復原力策略之經驗探討	質性研究方法，共訪談四位生輔員。
胡歆圓 (106)	誤闖兔群的狼崽：兒少安置機構 <b>生活輔導員</b> 的自我敘說	研究者的自我敘說。

賴凱玲 (107)	兒童與少年安置機構生輔員與社工 「合作取向」之初探	質性研究方法中，研究對象為 埔里兒童及少年安置機構生輔 員與社工。
--------------	------------------------------	---

研究者彙整 2019 年 6 月 20 日

## 第二節 研究目的

做人的工作，沒有什麼好不好，擔任保育生輔人員的工作則是一份用生命對待生命的工作。於安置機構內照顧兒童及少年的工作，除了應備齊十八般武藝及兒少專業知識的獲得與運用外，還要比其他行業更多點耐心、熱情及愛心。如何在多元快速變遷的高科技網路世界中，克服工作上的壓力進而獲得工作上的成就感，是本研究者所要探討的目的。

依據上述的研究背景與動機，本研究主要如下：

- 一、探討任職於安置機構的保育生輔人員工作壓力之現況。
- 二、探討任職於安置機構的保育生輔人員，在不同背景變項與工作壓力間的關係。
- 三、瞭解影響任職於安置機構的保育生輔人員工作壓力的可能因素。
- 四、探討不同因素與工作壓力的關係。
- 五、探討機構變項與工作壓力相關係。
- 六、根據上述研究結果提供建議，以穩定保育生輔人員及提升服務品質。

## 第三節 研究範圍

為使所探討之主題內容與敘述說明，有清晰明瞭的概念，茲將相關之重要釋釋名詞如下：

### 壹、研究解說

當前機構評鑑逐漸重視量化值（value）的呈現，以利機構做相比較或做評

比。從今日責信的觀點來看，績效可分為輸出績效、品質績效與成果績效。而兒少機構評鑑所重視的績效除了兒童及少年入住院童的適應是一個重點

(Barber & Delfabbro, 2005) 外，大致也是採取此三個面向的評鑑內容，包括行政組織及經營管理、建築物環境及設施設備、專業服務、權益保障與收出養服務。其 1981 年，台灣省政府進行第一次全省育幼院評鑑，1992 年進行第二次全省育幼院評鑑 (彭淑華，2011)。本研究以 104 年度兒少安置教養機構聯合評鑑結果，共有 101 所參與評鑑。

## 貳、安置機構

由於安置輔導所提供之服務目的在於替代失功能之家庭。而替代性服務乃建立於「親職代行」的理念，當親生家庭因發生危機而無法滿足兒童社會的、情感的和身體照顧的需求，甚至可能危及兒童的生命時，父母教養子女的功能必須由他人替代 (社會辭工作詞典，2000)。而此時藉由國家社會政策提供失能家庭無法提供應有之照顧，以免去兒童及少年身心發展受到阻礙，由國家提供替代性家庭服務，協助兒童與少年順利成長。

## 參、研究對象

聯合國「兒童權利公約」以未滿 18 歲定義為「兒童」。台灣「兒童」及「少年」定義係以年齡為分界，依《兒童及少年福利與權益保障法》第 2 條所稱兒童及少年，指未滿十八歲之人；所稱兒童，指未滿十二歲之人；所稱少年，指十二歲以上未滿十八歲之人。

本研究的「保育／生輔人員」指的是在安置教養機構中，與安置兒童及少年接觸交往非常親密的工作人員。

本研究所稱保育生輔人員，其定義如下：

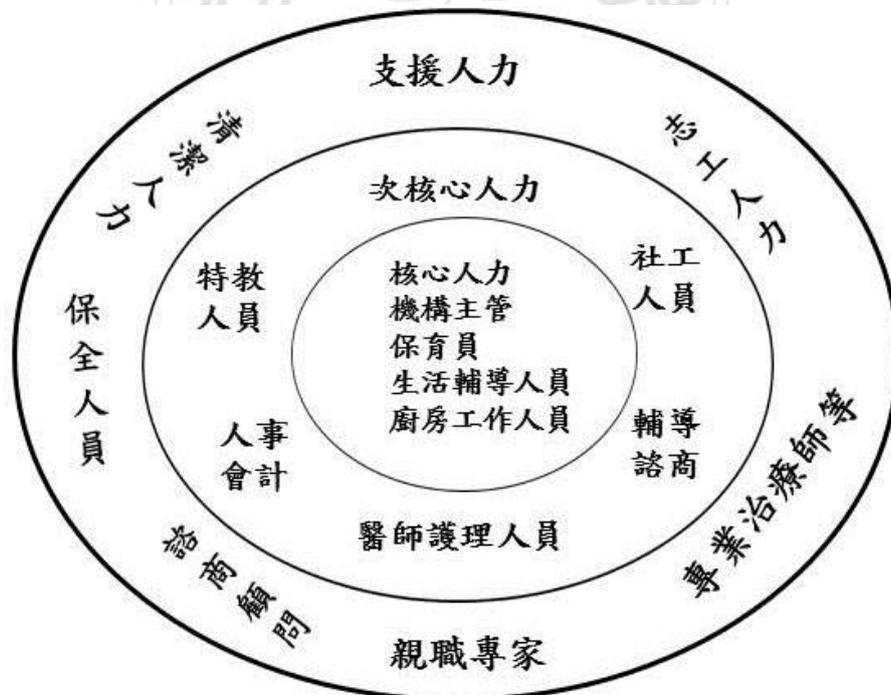
- 一、保育人員、助理保育人員：指於安置及教養機構提供負責 6-12 歲之照顧服務兒童生活照顧之人員。

二、生輔人員、助理生活輔導人員：指於安置及教養機構提供 12 歲以上未滿 18 歲少年生活照顧及輔導之人員。

依第 22 條安置及教養機構應置專任主管人員一人，綜理機構業務，並置下列工作人員：一、保育人員、助理保育人員、托育人員、生活輔導人員或助理生活輔導人員。二、社會工作人員。三、心理輔導人員。四、醫師或護理人員。五、行政人員或其他工作人員。

由圖 1-3-1 由三個圓形圖案呈現出機構之核心、次核心與支援人力的人員配置。在核心人力—由機構主管、保育員、生活輔導人員及廚房工作人員為主的第一線工作人員；其次為次核心人力—以社工人員、人事會計、特教人員、輔導諮商及醫師護理人員；支援人力—為志工人力、親職專家、清潔人力、保全人員、諮商顧問及專業治療師等所組成。

其人力的配置會以機構設置標準、面積大小、收容兒童青少年的人數等，依其規定來招募相關工作人員。



(參考自內政部兒童局安置及教養機構經營手冊，吳秀照，人力資源有效應用一文) 依第五十一條規定訂定之。圖 1-3-1 兒童少年安置及教養機構之核心、次核心與支援人力

## 第二章 文獻探討

### 第一節 安置機構之發展與現況

#### 壹、安置機構之發展

機構教養 (institutional care)，是政府或民間團體對於失依兒童所實施的一種機構安置。早期，對收容失依兒童，並提供生活照料及學習機會的大型長期兒童收容機構，稱為孤兒院 (orphanage)，屬於慈善機構。後來，因社會變遷的需求，改稱為育幼院 (children's home)，其收容對象擴及破碎家庭、變故家庭、低收入家庭的兒童 (馮燕，2000)。自光復後迄今臺灣地區育幼機構的發展依其收容對象、背景及性質的不同，約可概略分為三個時期 (顧樹型，1973，許榮宗，1989，鄭淑燕，1991，黃文瑞，1992，施教裕，1996，吳蕙玲，2000)，如表 2-1-1 所示：

表 2-1-1 育幼院發展時期的劃分

時期 (民國)	背景	院童性質
40 年代以前	戰亂紛亂、顛沛流離	戰亂家破人亡孤兒
40 至 70 年代	經濟貧困、民生凋敝	貧苦失依
70 年代至今	經濟起飛、家庭問題叢生	兒童／少年保護個案

資料來源：吳蕙玲 (2000) 高雄地區育幼機構執行兒童福利服務工作問題之探討

依〔兒童及少年福利與權益保障法〕相關規定，如有家遭重大變故、失依、貧困或需受保護之兒童少年個案，政府部門應協助提供安置教養服務；另依兒童及少年福利機構設置標準規定，兒少安置教養機構應提供各項專業服務、設置相關設施設備、具有適當之室內樓地板面積、以及配置各類專業工作人員等項，以為無法於原生家庭生活的兒少提供適當的專業服務，並維護及保障其基本福利及權益。

家庭是最適合兒童成長的地方，對兒童來說，家庭補助就是第一道防線，當家庭補助無法解決問題時，就以寄養或托育的方式予以處理，這就是所謂的

第二道防線。再不能滿足其需求，就只好運用第三道防線（替代性服務）—機構收容，給予照顧。通常，替代性的服務包括：寄養服務、出養服務以及機構安置教養服務（何筱玉，2005）。

卡都興（A. Kadushin）將替代性服務（Substitutive services）視為兒童福利的第三道防線。替代性的兒童福利服務是兒童福利的第三道，也是最後一道防線引自郭靜晃（2004）。替代性服務是指家庭發生嚴重問題或親職不彰，威脅到兒童受教養的權益時，其親子關係必須暫時或永久分離的兒童福利服務，它包括：家庭寄養服務（Foster-family Care）、收養（Adoption）、機構教養（The Child-Caring Institution）等措施（社會工作辭典，1990）。

美國學者卡都興（A. Kadushin）和馬汀（Kadushin & Martin，1988）把兒童福利服務依其與家庭系統互動的目的，亦即對家庭功能產生的效果，分成支持性服務、補充性服務以及替代性服務三類。這樣的服務系統，被認為是協助家庭保護兒童發展機會的三道防線：

第一道防線是「支持性服務」（supportive service），其有支持、增進及強化家庭滿足兒童需求之能力，簡言之乃是有預防家庭系統損壞的功能，諸如未婚父母服務、婚姻諮商、社區心理衛生家庭服務、社區保健衛教宣導服務以及相關津貼等。

第二道防線是「補充性服務」（supplementary service），主要在於彌補家庭照顧之不足或不適當，諸如收入補充方案、居家服務、家庭托育和托育機構的服務等。

第三道防線是「替代性服務」（substitutional service），乃原生家庭系統解組後的安全網，視兒童個人需求，部份或全部替代家庭照顧功能，諸如：收養服務、寄養服務、機構安置服務等（馮燕，2009）。

安置的服務有以下幾個特性（A. Kadushin,1980），包含：（1）有別於家庭，可提供能控制性的環境，讓兒童少年學習團體生活；（2）機構人員聘用符合相

關專業資格、訓練，以提供給予特殊的需求滿足；(3) 機構能淡化兒童少年對原生家庭的親情關係，可以使兒童少年在機構中維持一個安全心理距離；(4) 機構提供多種親職角色,像是機構院長、行政人員、社工、志工及廚工等，可以與兒童少年產生特殊的情感連結，擁有一個認同、仿效的對象；(5) 機構能提供整體性的計畫來協助孩子成長。

安置機構除了大家所知曉的育幼院、孤兒院以外，亦有兒童之家、少年之家、中途之家及中途學校，又分為短期的緊急庇護及中長期的安置，又依照服務對象的年齡、狀況、需安置的時間來做為區分。

社會變遷帶來對家庭的衝擊，受到影響最大的是弱勢的兒童及少年。在家庭失去照顧功能的狀況下，兒童及少年的家外安置照顧也就可能成為不得已的選項。臺灣地區安置照顧的發展，受時代背景、社會變遷、兒童福利思維發展、相關法令等的影響。依衛生福利部統計處資料顯示，如下(表 2-1-2)所示，以 2011 年安置及教養機構 120 所服務容量為 4577 床位至 2017 年 6 月底 124 所服務容量為 5254 床位，使用率從 78.%至 2017 年 6 月底使用率降低至 59.17%，數字上的顯示，應該是值得高興，因為使用率的下降，代表孩子的家庭照顧是被重視的，家外安置達到暫時性協助家庭失功能的目標，但是以〔現有人數〕的數字來看，2011 年到 2015 年〔現有人數〕差大約每年在 7-159 人左右，人數並沒有下降太多，其原因為何？是政策改變？是因規定調整收容的使用空間？都值得我們再深入的探討。

比起一般兒童及少年之需求，安置於機構的兒童及少年之身心困擾與行為導正之需求度更多且複雜。從表 2-1-3 數據，可以明顯看出接受兒童「家庭外安置」(out-of-home placement) 的原因隨時代背景有所差異。近代安置原因傾向多元與複雜化，其時代背景包括：藥物濫用因素、貧窮和種族因素、家庭特質因素和專業人員安置決定的標準 (Downs, 2000)。

表 2-1-2 兒童及少年福利機構概況

兒童及少年福利機構 Child and Youth Welfare Institutions and Services				
安置及教養機構 Residential Institutions				
年底別 End of Year	所數	服務容量 (床位)	現有人數	使用率%
100 年, 2011	120	4577	3609	78.85
101 年, 2012	123	4816	3549	73.69
102 年, 2013	126	4985	3542	71.05
103 年, 2014	124	4991	3501	70.15
104 年, 2015	122	5004	3475	69.44
105 年, 2016	121	5094	3319	65.16
106 年, 2017	124	5211	3148	60.41
107 年, 2018	122	5076	2985	58.81

資料來源：衛生福利部統計處 (2019/05/27)

表 2-1-3 接受家外安置的原因

Jenkins & Sauber (1966)		Tatara (1993)	
1. 父母身體疾病	29%	1. 兒童虐待或疏忽	50.2%
2. 兒童本身特質或情緒	17%	2. 父母狀況或缺乏親職能力 (生病、死亡、身心障礙、經濟困難)	20.9%
3. 父母心理疾病	11%	3. 親職關係、收養計畫、去機構、未婚媽媽	12.5%
4. 兒童虐待或疏忽	10%	4. 兒童本身的犯罪行為 (逃家、翹課、不良行為)	11.3%
		5. 兒童身心障礙所致 (身體、心理、情緒問題)	1.9%
		6. 父母放棄兒童的監護權	0.8%

資料來源：資料來源：彭淑華、鄭善明等 (2007)。

由於會被帶離原生家庭，安置於機構中兒童及青少年多是受到其父母不當對待或是家庭失功能下而產生行為上的問題，因此機構中的工作人員不但會被期待扮演「替代性父母」(surrogate parent) 角色，同時還需要具備「治療性父母」(therapeutic parent) 的特性。因為青少年被安置均非自願性，加上機構中

很難有充分資源為案主提供不同的治療專業人員，所以工作人員除了提供日常生活照顧之外，還需兼具專業知識與技巧以協助案主的問題。然而這種雙重的要求，卻常是我國安置機構中工作者最大的困擾來源（萬育維等，1994；鄭麗珍等，1997）。

這種未能因應青少年個別化問題的多樣性，而均提供「標準化」的安置福利服務，在實務層面上，絕對是受到我現有少年福利體系對於人力經費的制度剝奪所致。從各種對少年福利體系制度或機構服務方案的研究中，人力不足、財源不足、機構不足及專業技巧不足，永是安置機構所面臨的困境（王順民，1988；陳宇嘉，1993；郭靜晃、胡中宜，1997；郭靜晃等，1998；萬育維等，1994；張紉，2000）。這些困境誠然造成安置服務無法確實實踐其福利屬性，然而究其因，應有很大部分是源自於安置服務的設計理念上，基於懲罰探制甚於提供福利的屬性所致。

綜合上述，即使長年來安置機構面臨多方面的質疑，但做為兒少福利替代服務最後一道防線、最後的選擇和最後的支持手段（彭淑華，2007），呈現著接受安置的兒童少年無其它更適合的地方能夠照顧，顯示其服務仍有存在的必要性跟價值。兒童少年於安置期間，最終目標是希望原生家庭能重建或是恢復其功能後，能返回原生家庭生活，實際上卻不是一件容易的事。

安置機構除了接受政府單位委託辦理事項外，更應設法向外拓展多元的資源，例如：所居住之社區、學校、企業及專業人士等，以多方來協助兒童及少年使其能早日返回原生家庭。

## **貳、保育生輔人員定義、資格、專業訓練課程、角色職務及設置標準及比例**

### **一、保育生輔人員定義、資格**

指於安置及教養機構提供兒童少年生活照顧及輔導之人員，兩者工作內涵相似（表 2-1-4），二者最大差別在於服務對象的年齡，依兒童及少年福利機構

專業人員定義，保育人員負責照顧 6-12 歲之兒童、生輔員負責 12 歲以上未滿 18 歲之少年；就法定資格與生輔人員不同的是，保育人員需有幼兒教育、幼兒保育、家政及保育人員專業訓練 360 小時；而生輔人員如不是本科畢業，則需要修畢生活輔導人員專業訓練 360 小時（表 2-1-5）。研究者當年只需加修 5 個學分，便能同時拿到保育生輔人員二張證書。現實的機構運作上，規模上由大型轉為小型、去機構化、家庭服務化模式及各家獨立的理念，以保持個別自主的生活場域。然而在轉型及發展的過程中仍有長年不易解決的困難。

表 2-1-4 保育人員與生活輔導人員依法規其定義及資格

定義	保育人員、 助理保育人員	生活輔導人員、 助理生活輔導人員
	指於安置及教養機構提供兒童生活照顧及輔導之人員。	指於安置及教養機構提供少年生活輔導之人員。(第二條第四款)
	<p><b>保育人員應具備下列資格之一：(第六條)</b></p> <p>一、專科以上學校幼兒教育、幼兒保育、家政、護理、兒童及少年福利、社會工作、心理、輔導、教育、犯罪防治、社會福利、性別相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。</p> <p>二、專科以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：</p> <p>(一) 各類教師教育學程。</p> <p>(二) 前款相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學分學程。</p> <p>(三) 保育人員專業訓練。</p> <p>三、高級中等以上學校畢業，擔任助理保育人員三年以上者。</p> <p>三、普通考試、相當普通考試以上之各類公務人員考試社會行政、社會工作職系及格，或具社會行政、社會工作職系合格實授委任第三職等以上任用資格者。</p>	<p><b>生活輔導人員應具備下列資格之一 (第八條)：</b></p> <p>一、專科以上學校家政、護理、兒童及少年福利、社會工作、心理、輔導、教育、犯罪防治、社會福利、性別相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。</p> <p>二、專科以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：</p> <p>(一) 各類教師教育學程。</p> <p>(二) 前款相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學分學程。</p> <p>(三) 生活輔導人員專業訓練。</p> <p>三、高級中等以上學校畢業，擔任助理生活輔導人員三年以上者。</p> <p>四、普通考試、相當普通考試以上之各類公務人員考試社會行政、社會工作職系及格，或具社會行政、社會工作職系合格實授委任第三職等以上任用資格者。</p>

<p><b>助理保育人員應具備下列資格之一：(第七條)</b></p> <p>一、高級中等以上學校幼兒保育、家政、護理相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。</p> <p>二、高級中等以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：</p> <p>(一)前條第一款相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學分學程。</p> <p>(二)保育人員專業訓練。</p> <p>三、具有三年以上社會福利機構照顧工作經驗者。</p> <p>四、初等考試、相當初等考試以上之各類公務人員考試社會行政或社會工作職系及格者。</p>	<p><b>助理生活輔導人員應具備下列資格之一：(第九條)</b></p> <p>一、高級中等以上學校家政、護理相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。</p> <p>二、高級中等以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：</p> <p>(一)前條第一款相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學分學程。</p> <p>(二)生活輔導人員專業訓練。</p> <p>三、具有三年以上社會福利機構照顧工作經驗者。</p>
---	---

資料來源：全國法規資料庫(106)

## 二、保育生輔人員專業訓練課程

保育生輔人員在資格及其專業的考量，最主要是為了因應因社會環境變遷及家庭結構的改變，政府為了提供兒童少年更全面保障，確保兒童少年在置服務的過程中不會遭遇到二度傷害。依據衛生福利部 103 年 1 月 17 日修正發佈之「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」第 19 條規定「兒童及少年福利機構專業人員訓練實施計畫」辦理。目的為建立兒童及少年福利專業體制，朝向專業化發展領域，俾利提升輔導品質與專業，故推動辦理兒少福利機構專業人員訓練課程，修滿 20 學分時數 360 小時，即可獲得資格；保育生輔人員的訓練課程如下表 2-1-5 可了解，前 11 項課程安排都相同，差別在於保育人員需修特殊教育及兒童創造性學習各一學分；生活輔導人員則是修習少年自立生活技巧之規劃及輔導及少年次文化二學分。

表 2-1-5 兒少福利機構專業人員訓練課程

保育人員專業訓練課程	生活輔導人員專業訓練課程
1. 兒童及少年福利服務 1 學分	1. 兒童及少年福利服務 1 學分
2. 兒童及少年相關法規 1 學分	2. 兒童及少年相關法規 1 學分
3. 兒童及少年身心發展 2 學分	3. 兒童及少年身心發展 2 學分
4. 多元文化與親職教育 2 學分	4. 多元文化與親職教育 2 學分
5. 社會工作概論 2 學分	5. 社會工作概論 2 學分
6. 助人技巧與專業倫理 2 學分	6. 助人技巧與專業倫理 2 學分
7. 創傷復原與輔導 1 學分	7. 創傷復原與輔導 1 學分
8. 生命教育 1 學分	8. 生命教育 1 學分
9. 性別與性教育 2 學分	9. 性別與性教育 2 學分
10. 環境規劃與安全及事故處理 2 學分	10. 環境規劃與安全及事故處理 2 學分
11. 兒童少年行為輔導及問題處置 2 學分	11. 兒童少年行為輔導及問題處置 2 學分
12. 特殊教育 1 學分	12. 少年自立生活技巧之規劃及輔導 1 學分
13. 兒童創造性學習 1 學分	13. 少年次文化 1 學分
學分數 20	學分數 20
訓練時數 360	訓練時數 360

資料來源：依據「兒童及少年福利機構專業人員訓練實施計畫」第 19 條規定

### 三、保育生輔人員角色職務

登記有案的安置機構，不論何種類型，皆期望保育生輔人員達到專業的程度，為第一線提供日常生活照顧及管理輔導的工作。曾華源、郭靜晃 (1999) 少年福利一書中，對於居家生活輔導人員角色一職的工作內容，(表 2-1-6) 了解，其工作扮演著輔導者、教養者、衝突與危機處理者及治療者或諮商者的多重角色。

依兒童及少年福利機構設置標準第三節安置及教養機構第 18 條，安置及教養機構，應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則，並提供下列服務：一、生活照顧。二、心理及行為輔導。三、就學及課業輔導。四、衛生保健。五、衛教指導及性別教育。六、休閒活動輔導。七、就業輔導。八、親職

教育及返家準備。九、自立生活能力養成及分離準備。十、追蹤輔導。十一、其他必要之服務。

表 2-1-6 居家生活輔導人員角色職務一覽表

工作內容	工作角色	工作說明
※生活輔導	※輔導者	※了解學員適應團體生活的情況、 ※協助學員解決不適應團體生活的問題
※危機問題處理	※教育者	※教育學員學習適當的言行舉止 ※導正學員的價值觀念 ※強化學員的人際溝通能力
※心理諮商	※衝突與危機處理者	※適時處理學員在團體生活中產生的衝突，或是危機（如有學員自殺），並讓學員由該次的衝突或危機中獲得正向的成長
	※治療者或諮商者	※伺機強化不良生活習慣與行為的改變 ※強化自我概念，自我肯定 ※協助學員穩定情者（情緒控制技巧） ※減輕學員過去的生活經驗（Social History）對學員心理上所造成的不良影響，將之由負向的認知轉變為較積極健康的認知、觀念或想法 ※了解家庭環境對學員的影響，特別是家庭中的事件，協助學員學長面對家庭現況，學習自我保護的方法或技巧 ※設計與安排學員休閒活動，以鍛鍊心智

資料來源：曾華源、郭靜晃 (1999) 少年福利。

#### 四、兒童及少年安置機構設置標準及比例

依兒童及少年福利法兒童及少年福利機構設置標準 第二十二條規定。兒童少年安置機構保育生輔人員人數與安置人數比，稱為保育比。未滿二歲保育比為 3:1；二至六歲保育比為 4:1；六歲以上保育比為 6:1；一般少年安置保育比為 6:1；特殊情形少年安置保育比為 4:1；少年安置機構所需要的生輔保育人員較兒童安置機構少。（表 2-1-7）

表 2-1-7 安置及教養機構專業人員設置比例

專業人員	法規設置比例原文	安置對象	個案：專業人員
保育人員	安置未滿二歲之兒童，每三人至少應置保育人員、助理保育人員或托育人員一人，未滿三人者，以三人計。	未滿兩歲	3:1
	安置二歲以上未滿六歲之兒童，每四人至少應置保育人員或助理保育人員一人，未滿四人者，以四人計。	2~6 歲	4:1
	安置六歲以上之兒童，每六人至少應置保育人員或助理保育人員一人，未滿六人者，以六人計。	6 歲以上	6:1
生活輔導人員	安置少年，每六人至少應置生活輔導人員或助理生活輔導人員一人，未滿六人者，以六人計。	一般安置少年	6:1
	安置第二條第三款第一目(不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年)、第三目(未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰)及第四目(有偏差行為，情形嚴重，經盡力矯正而無效果)所定之兒童，每四人至少應置保育人員或助理保育人員一人，未滿四人者，以四人計。第一項第一款規定之助理保育人員數不得超過保育人員數；助理生活輔導人員數不得超過生活輔導人員數。	特殊情形安置少年	4:1

資料來源：依兒童及少年福利法兒童及少年福利機構設置標準 第二十二條規定。

### 叁、受虐者特殊狀況及受虐類型

早期安置照顧的工作在高壓的環境下，照顧者虐待的狀況並不罕見（彭淑華，2007），機構教養也可能出現濃厚的制式化意味，為了便於管理而採取齊一標準，甚至較嚴苛的管理方式；工作人員在面對工作壓力或耗竭時，也易對院童產生失去人性的互動模式（彭淑華，2006；）。因其時間與精力分散在多個兒童少年身上，面對生活中的大小瑣事必須立即因應，在生活管理、情緒管理、危機因應能力與挫折的耐受力都有較強的需求（陳玫伶、李自強，2009）。

保育生輔人員在資格的規範下，卻少有足夠的訓練來面對各式各樣來自不同原生背景及成因的兒童少年，無論是在生活照顧、教育或是輔導，以致照顧者在面對兒童少年的處遇及教育上是困難的，處理過程中過於淚烈或失控的情況仍頻頻發生。

106 年 12 月 6 日公告 107 度兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑實施計畫中，其中檔案名稱「兒童及少年安置及教養機構基本資料調查表」共六頁，其中第二頁為「安置原因」，請機構依所安置兒童及少年人數與原因，填寫於表格中，依序為逃家、父母雙亡、未婚懷孕、偏差行為、未獲適當養育、遺棄、身心虐待、家遭變故無力照顧、單親家庭無力照顧、性交易及其他等原因。由此細項得知，安置原因的多樣性，更是加重保育生輔人員的工作壓力。

衛福部統計處統計 2004-2016 年間，針對「受虐兒童少年人數按受虐者特殊狀況」分不被期望下出生、持續哭鬧不易安撫、發展遲緩、身心障礙、過動、偏差行為、非案主因素及其他等因素的統計，由內容可看出兒童少年本身的特殊狀況，也會造受虐的發生。進一步言之，機構安置兒童及少年的心理情緒問題，多半是從他們進入機構開始。除原來心理的創傷之外，面對新環境時的生活適應所產生的害怕及不確定感，更容易引發心理情緒的問題。

曾華源、郭靜晃（1999）。不幸少年之定義採取廣義的界定：「凡 12 至 18 歲之少年，有逃學離家或從事色情交易等偏差行為，並有受虐（含惡意遺棄、疏忽）失依、被強暴、被亂倫等問題者，而需要提供機構安置教養與輔導。

陳宇嘉、周震歐（1994）調查台灣地區實際提供少年處遇之機構，其中服務的不幸少年，可以歸納有下列幾種：

1. 遭虐待、遺棄、疏忽及販賣之少年。
2. 心理不平衡具叛逆傾向，行為偏差之問題少年。
3. 失依（父母雙亡、父母一方死亡、離婚、拒負撫養之責任或因不可抗拒之疾病、犯罪服監、無工作能力等）少年。
4. 逃學離家者。
5. 被少年法庭判為保護管束者。
6. 未婚媽媽。
7. 從事色情交易者。

#### 8. 被強暴、亂倫者。

比起一般兒童少年的需求，安置在機構的兒童少年之身心困擾與行為導正之需求度，更多且更為複雜。曾華源（1999）依不幸少年之需求，探討各種不幸少年在機構受庇護時之需求時，歸納出有醫療照護、法律服務、危機調適、心理復健、婚姻諮商、生涯諮商、住宿服務、親職教育、職業訓練、領養服務、就業服務、心理諮商服務（治療）、安全保護、寄養服務、家庭治療（諮商）、就學服務、公共救助、公共救助、生活教育、學業輔導。下列針對事件而給予的服務（表 2-1-8）。

表 2-1-8 不幸少年服務需求

服 務 內 容	
被強暴	醫療照護、法律服務、危機調適、心理復健、婚姻諮商、住宿服務。
未婚懷孕	醫療照護、法律服務、危機調適、心理復健、親職教育、職業訓練、領養服務、就業服務。
雛妓	醫療照護、法律服務、教育服務、心理諮商服務(治療)、安全保護。
逃家 (流浪)	生涯諮商、職業訓練、教育服務、心理諮商服務(治療)、家庭治療、家庭治療(諮商)、就學服務。
家庭變故	心理諮商服務(治療)、寄養服務、家庭治療(諮商)、就學服務、公共救助。
臨時照護	危機調適、親職教育、家庭治療(諮商)、生活教育、學業輔導。

資料來源：依曾華源、郭靜晃（1999）。研究者自行修改圖表。

依兒童及少年福利法兒童及少年福利機構設置標準第二十四條規定。心理輔導或家庭諮詢機構應針對兒童、少年及其家庭或實際照顧兒童及少年之人提供下列服務：

- 一、兒童及少年之認知、情緒（感）、心理及行為輔導。
- 二、兒童及少年就學、就業等之心理輔導及諮詢。
- 三、兒童、少年及其家庭親職教育、親子關係諮詢輔導及相關處遇。
- 四、兒童及少年福利諮詢、轉介。
- 五、其他必要之服務。

及第二十七條規定。福利服務機構應針對兒童、少年及其家庭成員，提供下列服務：一、個案服務。二、團體服務。三、社區服務。四、外展服務。五、轉介服務。六、親職教育。七、親子活動。福利服務機構除提供前項服務外，並得視需要提供諮商服務、閱覽服務、遊戲服務、資訊服務、休閒或體能活動或其他福利服務。

隨著出生率持續下降，兒童人權受到重視，兒童少年虐待與保護，在台灣成為備受關注的議題。當家庭功能失調或不健全、社經地位較低、居住環境品質低落、失業壓力、社會孤立、家庭成員衝突、缺乏社會支持與社會資源及傳統的固有文化價值觀，都會讓父母在照顧上產生困難或造成疏忽，嚴重者會對兒童及少年施以暴力，造成虐待事件。

兒童及少年受虐案件從民國 93 年的 7,975 件到民國 101 年的 28,955 件為最高峰（內政部統計處 2019 年），之後則人數緩慢下降，到 2017 年時則是 4,175 下降一半左右。實際上的兒虐黑數應不止於此。兒童及少年受虐案件十年間增加 3.6 倍，其中以身體虐待佔最多數，而其處置以送至機構緊急安置佔大多數（張玲如、邱琬瑜，2012）。（表 2-1-9）

兒童少年安置的對象也從單純的家庭變故因素、經濟困難，到受保護個案、從事性交易之虞的兒童少年及感化教育等。服務對象的多元，造成兒童安置照顧的難度也越來越高，所需要的專業服務內容、知識、技術、人力與能力都需要越來越專精（翁毓秀，2011）。兒童少年安置在機構，安置機構需負起結合機構內部與機構外部專業人員，形成專業團隊，共同提昇安置兒童在機構內部與機構外部的適應。在安置兒童少年問題越來越複雜的狀況下，安置機構社工員需負起前項責任。這個專業團隊的專業人員可能包括：學校輔導老師、導師、保育人員、心理師、諮商師、兒少精神科醫師、社工員、行政人員等等（翁毓秀、曾麗吟譯，2009），視安置兒童狀況可能有不同的組合。

表 2-1-9 兒童少年保護-受虐類型 Type of Abused Child and Youth

兒童少年保護-受虐類型 Type of Abused Child and Youth																			
兒童少年受虐類型 (複選) (人次)By Types(Multiple Options)(Person-Times)																			
年別 Year	總計			遺棄		身心虐待Physical Emotional Abuse								不當管教		目睹家暴		其他	
						身體虐待		精神虐待		性虐待		疏忽							
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
93年, 2004	7,975	3,914	4,061	280	220	1,375	1,209	329	400	25	447	1,089	988	...	...	...	...	816	797
94年, 2005	9,990	5,071	4,919	267	193	1,917	1,736	372	452	34	355	1,228	1,067	...	...	...	...	1,253	1,116
95年, 2006	10,406	5,313	5,093	266	208	2,053	1,689	363	399	48	500	1,414	1,205	...	...	...	...	1,169	1,092
96年, 2007	14,133	6,704	7,429	236	227	2,548	2,491	607	707	182	1,154	1,372	1,197	...	...	...	...	1,759	1,653
97年, 2008	14,136	6,954	7,182	229	191	2,865	2,355	656	726	110	1,145	1,372	1,221	...	...	...	...	1,722	1,544
98年, 2009	14,075	6,995	7,080	217	162	2,713	2,223	655	718	134	1,082	1,339	1,164	...	...	...	...	1,937	1,731
99年, 2010	19,179	9,196	9,983	133	197	3,750	3,118	1,174	1,118	263	1,907	1,631	1,370	...	...	...	...	2,245	2,273
100年, 2011	20,253	9,585	10,668	126	143	4,329	3,853	1,058	1,179	346	2,002	1,437	1,291	...	...	...	...	2,289	2,200
101年, 2012	21,488	10,168	11,320	112	87	4,342	3,723	1,156	1,254	367	2,348	1,401	1,200	...	...	...	...	2,790	2,708
102年, 2013	17,649	8,229	9,420	87	90	3,308	2,924	849	970	400	2,096	979	831	...	...	...	...	2,606	2,509
103年, 2014	12,519	5,763	6,756	56	43	2,167	1,779	665	685	303	1,661	651	598	...	...	...	...	1,921	1,990
104年, 2015	10,165	4,948	5,217	43	39	1,845	1,571	546	562	254	1,168	683	569	...	...	...	...	1,577	1,308
105年, 2016	10,520	4,775	5,745	38	36	1,232	1,045	352	413	290	1,545	610	544	1,299	972	292	242	662	948

資料來源：衛生福利部統計處。更新日期：2019/4/1

家內兒童及少年保護案件-受虐類型 Intra-family Child and Youth Protection Cases - Type of Abused																			
單位：人次 Unit：Person-times																			
兒童少年受虐類型 (人次)By Types(Multiple Options)(Person-Times)																			
年別 Year	總計 Total			遺棄 Abandon				身心虐待Physical Emotional Abuse								不當管教		目睹家暴	
				棄嬰		棄兒		身體虐待		精神虐待		性虐待		疏忽					
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
106年, 2017	4,135	2,025	2,110	10	13	14	23	339	271	114	139	67	477	419	407	985	706	77	74
107年, 2018	4,175	2,081	2,094	9	5	13	8	357	290	83	117	73	508	416	365	1,072	752	58	49
第1季, Q1	838	419	419	2	2	2	2	72	62	21	18	20	114	93	74	191	135	18	12
第2季, Q2	1,226	629	597	1	—	6	2	111	80	21	30	22	139	114	105	337	227	17	14
第3季, Q3	982	458	524	3	2	2	1	93	83	19	42	14	132	95	80	221	174	11	10
第4季, Q4	1,129	575	554	3	1	3	3	81	65	22	27	17	123	114	106	323	216	12	13

資料來源：衛生福利部統計處。更新日期：2019/4/1

原生家庭是一個人最重要的成長環境，雖然我國快速的社會變遷造成許多家庭結構改變，無法發揮原有教養功能。但是這並不意味著一個人對原生家庭的情感依附能被取代掉。「家」的功能不具有替代性，安置只是一種短期措施。因此安置服務應以原生家庭維繫及重建方案為規劃重點。

總而言之，兒童少年是國家未來的主人翁，不論虐待發生事件多大多小，都會對兒童少年產生永久性的傷害，影響其日後人格特質、行為舉止、自我概念及人際關係的發展等，如未能即時協助支持引導，將會造成社會未來沈重的負擔。

## 第二節 壓力、工作壓力意義、理論及相關研究

在這競爭劇烈與科技噴飛發展的時代，壓力來源無所不在。工作所獲得的薪水是為了養活自己最基本的一種生活方式，面對工作壓力是不可避免的現象，如何針對工作上所產生之壓力，尋求最佳的因應策略，使我們在知覺到壓力時，能立即的以最佳的方式去調適，以保持愉快的心情，積極的面對。

### 壹、壓力的意義

壓力(stress)一字，源自拉丁文，最早源自於物理學與工程學上所使用名詞，其用意是指物體受到外力作用所產生的一種抗力（張德聰，1992）；張春興（1995）指出壓力是個人在面對具有威脅性之刺激情境中，一時無法消除脫離困境時的一種被壓迫的感受；Folkman & Lazarus（1984）認為壓力是個體對其本身與環境之間的知覺與評估；張郁芬（2001）認為壓力是當個體面對外在環境刺激時，依據其人格特質、認知歷程或過去經驗，加以評估其與環境的關係，是否會造成過度負荷或個人資源無法應付情況。後來成為心理學家、教育學家、社會學家及生物學家使用在人類行為上的名詞，但因被廣泛運用，所以因研究領域不同而定義也有所差異。

早期對壓力之研究，多站精神醫學或心理衛生等生理觀點，研究外在壓力對個人生理方面的影響，認為壓力乃是個人沒有能力應付問題，而產生生理功能失常或疾病的現象；心理學的觀點，強調壓力的產生是受個人能力、認知及人格等因素的影響；社會學觀點則特別強調外在環境的急劇變遷，以及個人社會化的不足，才是壓力的主要來源（王秋絨，1981）。行為學家認為壓力是因應刺激而產生，經由學習所獲得的反應；社會心理學者認為壓力是受到社會風氣及文化因素等影響；認知心理學者認為個人對壓力事件的評估，而形成了壓力。

但在現今的社會中，壓力已是心理學、生理學、醫學、教育等不同學科研究者所關注的焦點。所謂壓力是指在身體或情緒上對環境所存在威脅的反應 (Steer, 1994)。當個人在面對壓力時，不論其壓力對個人來說是好還是不好，壓力的產生不僅來自於內在，其外在環境的互動交集之下，也是一個很大的因素。

## 貳、工作壓力的意義

壓力很難定義，因壓力是主觀的、互動的、可變動的歷程。不管如何，均可看出壓力定義的複雜性，及其對個體形成壓力的影響的多樣性（陳美吟，2005）。本研究所稱之壓力意指凡與工作有關的因素所起的壓力。工作壓力之出現是由壓力一詞所衍生而來，係指個體在工作時，受到環境或是所從事的工作產生不適應感，進而影響生理或是心理上所能承受的負擔因而產生不愉快的狀態。而在身體功能上則會為了滿足需要所產生的一種非特定性的生理反應，凡因工作而引起的壓力，都可稱為工作壓力。而工作壓力不一定為負向，應辯識個體自身的狀況來評定其影響是多大，或許其壓力也是一種激勵，使個體產生正向的影響。另外，李世同（2007）指出，個體因為工作環境的變化及需求而引起壓迫，促使外在環境的要求與個人內在能力產生交互作用，造成心理與生理的不平衡狀態稱之為工作壓力。

**劉玉惠(1991)綜合壓力定義發現有幾個特性：**

### 一、壓力是因人而異、人各不同

壓力固然無所不在的，亦是生活中所不可避免的，但是對於壓力的感受，卻因人而異，人各不同。當我們認為某事有壓力時，應該是指該事產生的變化較大，以致大多數的人都覺得難以應付，換個角度來看，有些微小的變化，我們根本不覺得有任何適應的困難，但是對某些來來說，此變化卻不可謂不大，他們無法馬上適應（Dr. Peter Tyver 原著，劉兆明、黎亮吟編譯，1989，頁 1-7），因此，同一壓力因素加諸在不同的個人，其產生的反應強弱就不一致，根

據許多研究顯示，此乃因個人對情境認知的不同所致。而情境認知的決定因素是多元性的，它與個人人格特質、遺傳因素、基本需要與期望、社會文化背景、過去經驗等均息息相關，其中人格特質（Type A / B）是研究最多。

## 二、壓力具有累積性效應

壓力有短期與長期的區分，會對人造成嚴重損害甚至致人於死者，乃是指長期的壓力而言。所謂長期的壓力，是一種持續性的、未能間斷的受壓狀態，在受壓狀態之下，人的身體系統一直處於緊張情勢，缺乏恢復至基線水準的機會（許是祥譯，1981，頁 28）。

每一個人都有一定的壓力承受力，過大的壓力或是累積太多的壓力達到我們所能承受的極限時，只要一件小事適時飄來，都會令人有瀕臨崩潰之感，莫怪有「一根羽毛可以壓死一隻駱駝」的說法（嚴霽虹，1990，頁 54），此與壓力的累積性效應是相互呼應的。

## 三、壓力有壞的一面，亦有好的一面

研究壓力最有權威的賽利（Hans Selye）醫師曾將壓力分為優壓（eustress）與劣壓（distress），健康的或愉快的壓力為優壓，不健康不愉快的壓力為劣壓。他之所以用「優壓」一詞，是表示其為一種我們樂於承受的壓力，壓力只要適度，在我們能夠順利適應的範圍之內，反而能夠幫助我們成長與跨越障礙。但一般人往往會忽略「壓力存在」的積極面，因此，如何將劣壓轉化為優壓，是在繁忙都會生活中的現代人所最應關心的課題之一。

**張春興（1989）綜合不同觀點定義適應有三種意涵：**

- 一、個體為與生活環境保持和諧狀態所表現的反應行為；
- 二、個體在所處環境中排除障礙、克服困難及滿足需求的過程中所表現的反應行為；
- 三、除了所處環境中的人事物之外，個體為滿足自己的需求，所表現一切內在行為（如態度、觀念）的改變歷程。

在本研究中，將壓力或工作壓力視為一種適應性反應，是因環境中組織內外的壓力源所造成的一種結果。Arkoff（1968）亦認為適應乃個人與環境間交互作用的歷程，是動態的、雙向的，個人在生活環境中不斷地尋求自身需求的滿足，同時也承受環境中的壓力，是一種互動的結果。

### 叁、壓力理論及相關研究

由圖 2-2-1 可知，Jerrold S. Greenberg 認為工作壓力是由職場上的壓力所承受而來，其壓力包含有：

一、個人特質：與工作本身無關，包括有焦慮程度、神經質程度、忍耐力、A 型性格。

二、組織外的壓力：此壓力源超乎工作者本身，包括家庭、生活危機、財務。

三、工作者本身：包括角色壓力、生涯發展、人際關係、組織氣氛。

上述三因子交互作用而形成這些的壓力源，如沒有適當的管理與因應，將導致職業性的不健康或疾病產生。

由圖 2-2-2 可知，OSI「職業壓力指標」的工作模式，首先由 Cooper et al.（1988）提出，被普遍被拿來研究工作壓力源與工作壓力結果的衡量工具。OSI「職業壓力指標」，就是基於個體與環境互動的觀點發展出來的，同時考慮到工作環境中潛在的壓力源與個人特質與習慣性行為方式，主要測量：

#### （1）工作壓力主要壓力源

包括工作本身因素、經理角色、與其他人的關係、生涯與成就、組織結構與氣氛、家庭與工作的互動；

#### （2）工作壓力主要後果；

包括工作滿意、心理健康、身體健康、缺工、工業傷害事故；

#### （3）可能影響工作壓力後果的個體因應方式及個人特質等變項。

## 工作上的壓力來源

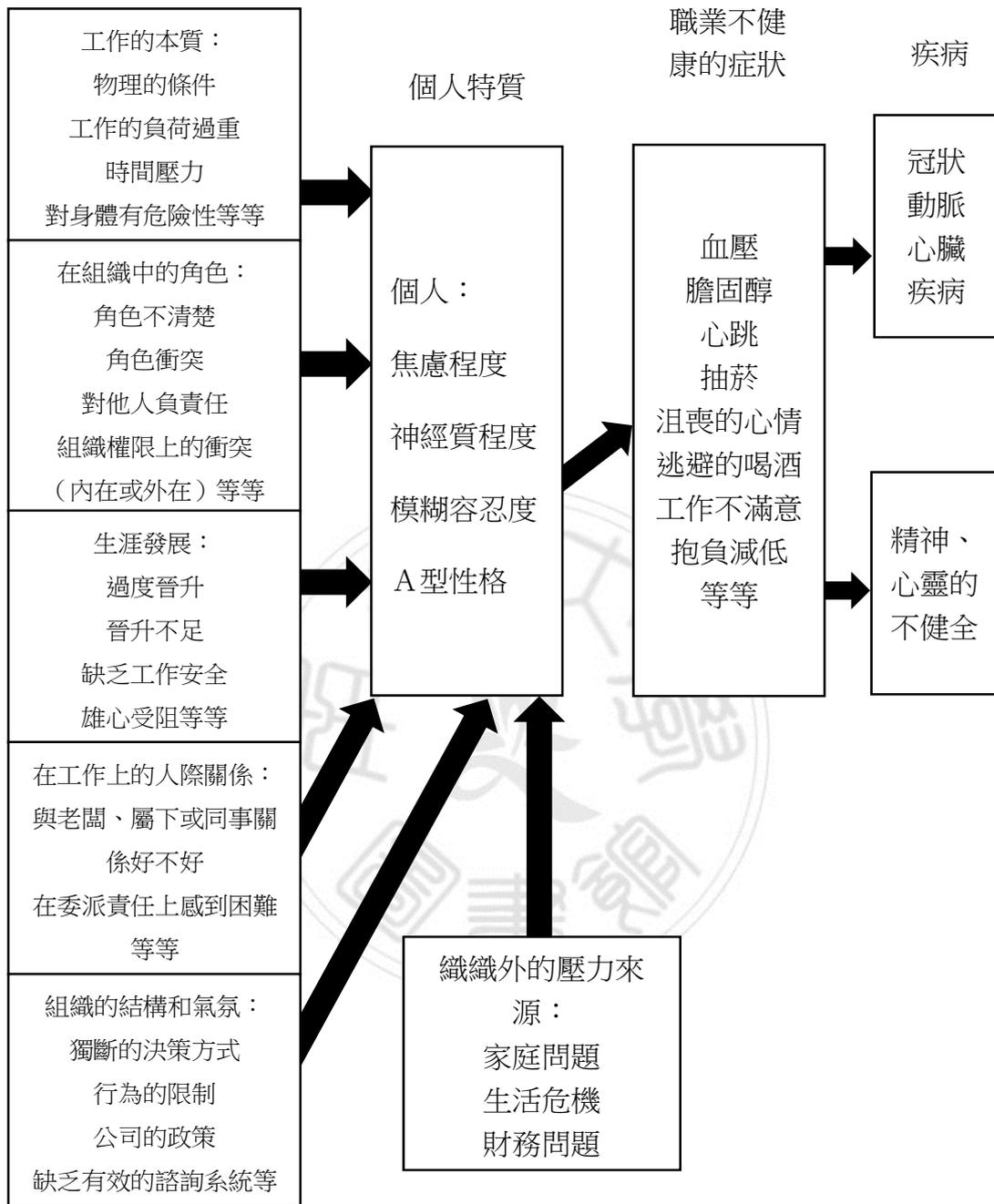


圖 2-2-1 Jerrold S. Greenberg 職業壓力模式

資料來源：潘正德譯，Jerrold S. Greenberg 著，壓力管理（台北：心理出版社，1995 年，

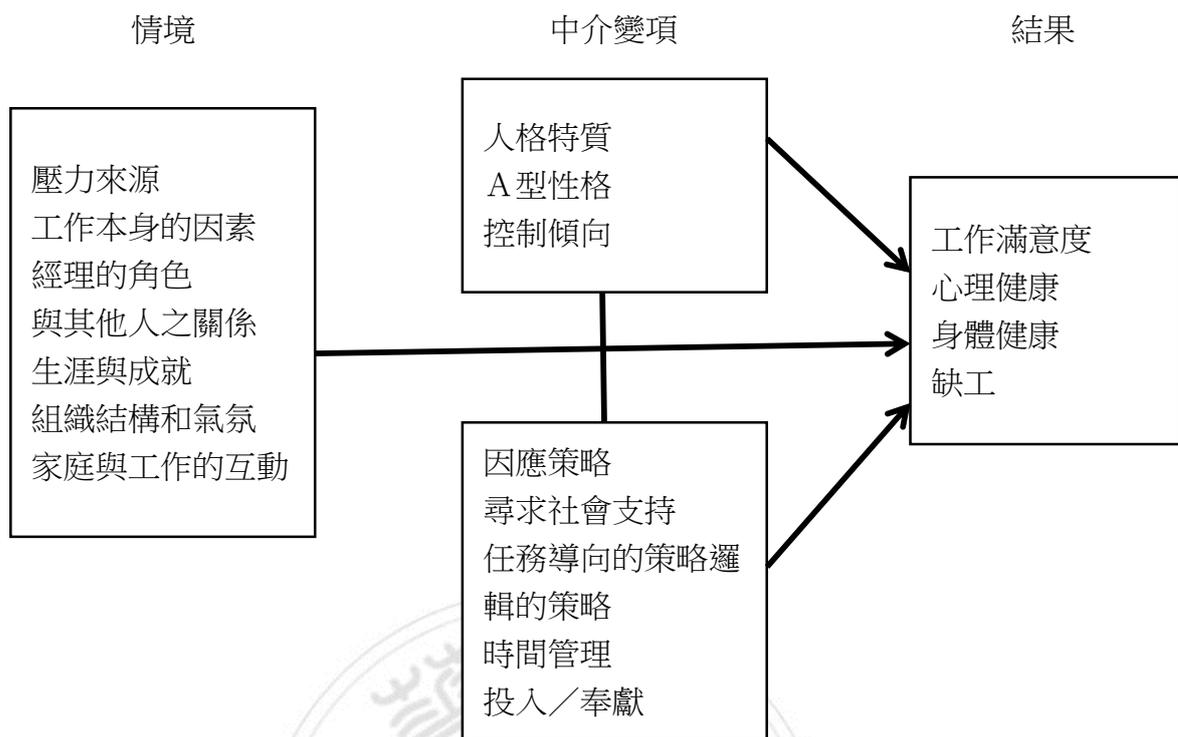


圖 2-2-2 職業壓力模式 (Cooper,1988)

由圖 2-2-3 可知，Jeree Yates 在研究壓力來源時，架構了一個概念性的模式，藉以說明個人在工作中承受壓力來源的類別及個人本身特質與特定的組織壓力，各項壓力因素的交互作用情況下，才是造成壓力過高及最後導致疾病的真正原因。因此，對於解決壓力原因的探討，已成為研究工壓力的一個重要模式。

綜合以上的論點，工作壓力在不同的行業中，有相當大的差異性，工作壓力本身不是真正的疾病，但是其衍生出來的個體身心功能的破壞，工作效能的損失，卻是一個可怕的病癥。但壓力可以透過症狀、反應程度加以觀察、測量的特性來看，可從瞭解中加以預防、治療與管理。

工作壓力定義為個體與環境相互影響後，知覺之困擾程度及引發連串之行為，其影響不限制於生理層面，它不但產生個體本身情緒變化、行為改變、認知失調，更甚會擴及機構或社會問題。保育生輔人員若能了解壓力源、工作壓

力原因，其涵蓋內在個人特質、外在情境及面對壓力時的因應行為，不但可以將壓力化為助力，更可以紓解自身的壓力，將助人者的特質超越個人負向的特質，更能明確的掌握問題並學習在經驗中成長，陪伴安置教養機構的孩子們一同前進。本研究將保育生輔人員的壓力分為「工作壓力」、「人際關係」、「組織因素」、「角色壓力」、以及「個人因素」等五個層面來探討。

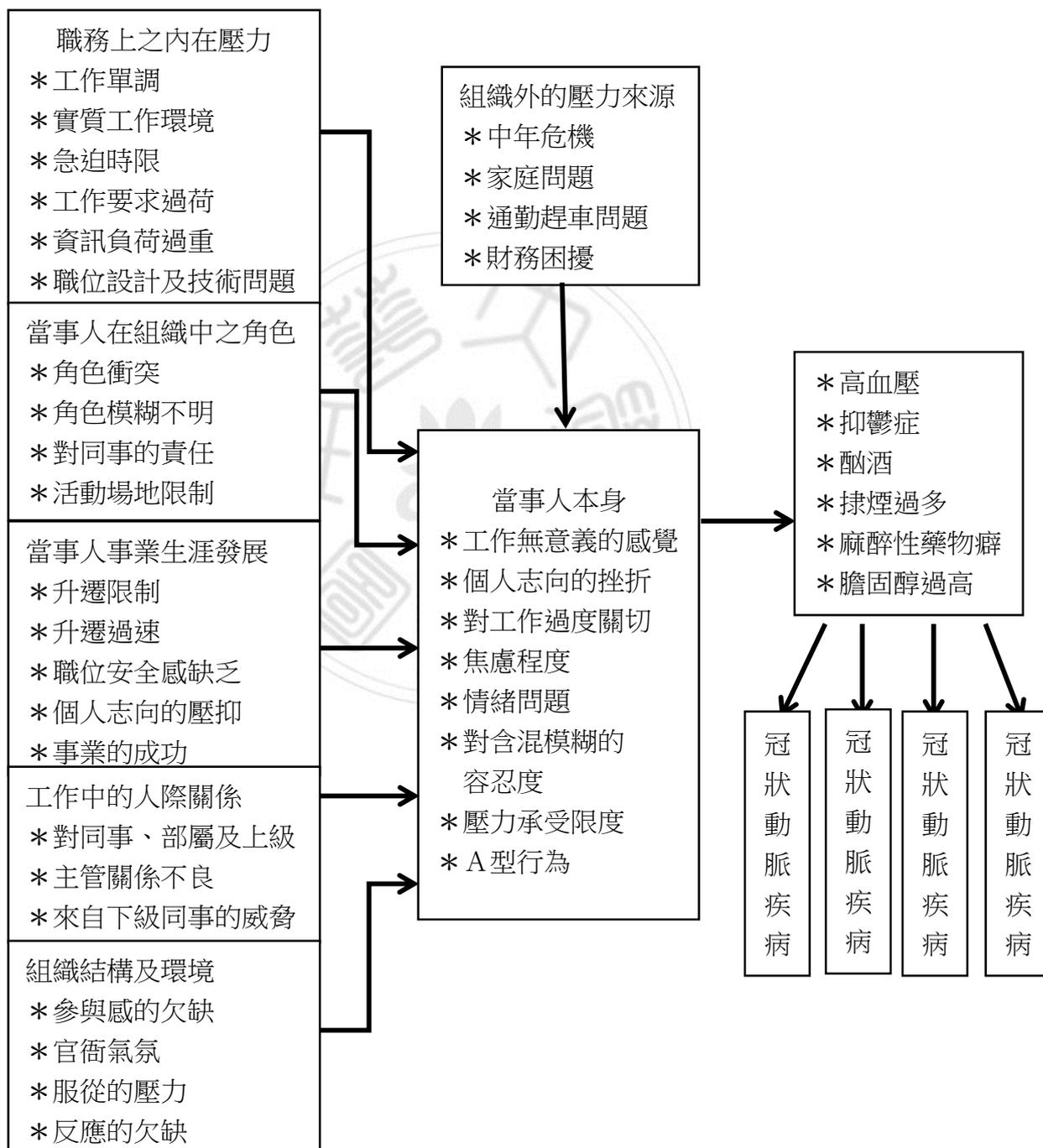


圖 2-2-3 Jeree Yates 工作有關之壓力來源及對當事人之影響

### 第三節 壓力因應策略理論之研究

#### 壹、因應的意義

進入超速的時代，無論是工作、人際關係、家庭議題還是經濟壓力，我們每天睜開眼睛，就得面對多元化的挑戰，再加上資訊化的社會，讓人近乎 24 小時都得接收著來自通訊軟體、社群網站等各方面的資訊挑戰，是個很難喘息的壓力社會。以往傳統觀念認為只要夠會忍耐，不抱怨就叫有抗壓性，然而身體卻仍會如實的呈現反應。

壓力已成為人們健康的頭號殺手。單單了解壓力是不夠的，事實上，壓力所引起的焦慮、緊張、敵意、憤怒等，易引發並破壞免疫系統之防衛能力，使疾病有機可乘。除非找出可能影響保育生輔人員身心健康，減工作負荷並協助發展因應之道以應付工作壓力，如此才能對於工作壓力之因應，有實質的幫助。

因應 (Coping) 一詞常被與類似的概念，如克服 (mastery) 防衛 (defence) 和適應 (adaptation) 等相混用。因壓力所引起的生理、心理反應讓人感覺不舒試圖服，因此，各體會做出一些可減緩不適的行為，這種由個人試圖處理壓力的過程稱之為因應 (曾瑞譙，2004；張雅惠 2005)。Lazarus & Launier(1978)更將因應定義為：「個人在行動上和內心(intrapsychic)上的努力，以處理 (如掌握、忍受、簡化、減少) 環境和內在的要求或衝突；而這些要求或衝突是足以對個人資源構成重荷的」(歐滄和，民 84)。

綜合上述學者對壓力因應的定義，壓力因應是個體遭遇壓力事件時，為解決內外衝突，在評估資源後採取認知、情緒及行動上的努力。也可以說壓力因應是解決問題的方法、動態歷程及行動。

## 貳、壓力因應之相關理論

一、Lazarus & Folkman(1984)認為因應的使用,有主要兩種功能：

(一) 問題焦點因應(problem-focused coping)：當評估情況為個體可以處理並加以改變時會採用問題焦點因應，將努力投注於定義問題、尋找其他解決方法、權衡其他方法的利弊得失、在眾多方法中選擇最好的以及行動。使用的策略分為對環境及對自我本身兩種，前者包括改變環境產生的壓力(environmental pressures)、障礙(barriers)、資源(resources)、行動(procedures)，後者則是動機或認知的改變，包括轉換理想(shifting the level of aspiration)、降低自我的涉入(reducing ego involvement)、尋找其他酬賞(finding alternative channels of gratification)、發展新的行為指標(developing new standards of behavior)、學習新的技能與行動(learning new skills and procedures)。

(二) 情緒焦點因應(emotion-focused coping)：當評估環境為無法降低的傷害、威脅或挑戰時會採取情緒焦點因應，是為了減低情緒壓力的一種認知歷程，使用的策略包括迴避(avoidance)、最小化(minimization)、隔離(distancing)、轉移注意力(selective attention)、正向比較(positive comparisons)、對負向事件作正向評價(wresting positive value from negative events)。這一類的認知形式並非用來改變客觀環境，而是認知的再評估，改變自我內在的解釋方式來降低壓力。

### 二、認知評估學派的因應理論

Folkman 與 Lazarus (1984) 認為壓力和因應都是認知評估的動態過程，如圖 2-3-1 所示，認知評估歷程可分為五步驟：

- 1.可能壓力事件之發生 (occurrence of a potentially stressful event)；
- 2.對事件之初級評估 (primary appraisal)；
- 3.對事件之次級評估 (secondary appraisal)；
- 4.因應方式之使用 (coping efforts)；
- 5.適應

之結果 ( adaptational outcomes ) ( 引自 Slavin,Rainer, McCreary & Gowda, 1991 ) 。

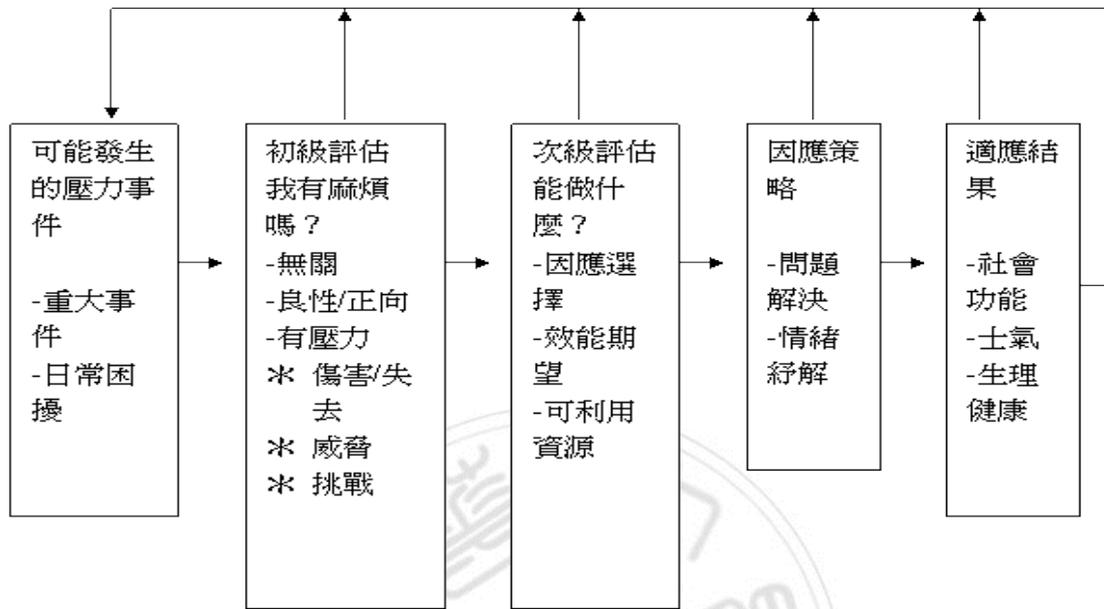


圖 2-3-1 Lazarus 與 Folkman (1984) 的壓力過程模式註：引自韓玉芬，2003，頁 39。

由圖 2-3-1 可以看出，Lazarus與 Folkman (1984) 的壓力因應模式強調認知評估的歷程，個人主觀知覺及對事件的解釋很重要，且個人會依評估來採取因應方式，評估與因應因而影響適應之結果。另外，這個模式是循環的 (cyclical)，若個人所作之因應努力無效，將產生不良之適應結果，如此一來，會減損個人的因應資源，相對地增加對壓力的易受傷害性 (vulnerability)，進而引起個人生活上更多的壓力事件 (引自韓玉芬，2004)。

### 三、因應行為的分類

Pine & Aronson (1988) 以 Lazarus (1976) 對壓力因應方式的分類為基礎，將直接行動和緩和機制定名為直接 (direct) 和間接 (indirect) 向度，再加上積極 (active) 和消極 (inactive) 這個向度，積極因應策略表示面對或試圖改變壓力來源及個體本身，而消極因應策略則是在認知和生理上逃避或否認壓力。

這兩個向度，直接／間接、積極／消極形成四種因應策略，每個策略可由三個行動表示，

如下表 2-3-3 所示：

表 2-3-3 Pine & Aronson 因應分類表

	積極	消極
直接	1.改變壓力來源 2.面對壓力來源 3.採取正向態度	1.忽視壓力來源 2.逃避壓力來源 3.離開
間接	1.談論壓力來源 2.改變自己 3.投身於其他活動中	1.使用酒精或藥物 2.讓自己生病 3.消沈、頹喪

資料來源：出自 Pine & Aronson(1988:145)

綜合上述可知：「每個人都不僅僅是有別於他人的單一個體」(A person is not merely a single subject distinguisha from all the other.) (Durkheim1965：306)。涂爾幹說得好，每個人於面對外在環境的壓力後，個體隨之產生變化，此變化有其共通性，亦存在殊異性。溫明麗（2016）當個體感受到外在的壓力，引發個體對該壓力採取行動，因應策略採用因人而異且多元，會因個人特質，教育背景、年齡、年資、生活經驗而採取不同因應策略來減輕壓力所帶來的影響。所謂壓力因應指消除壓力的方法及過程，Cooper 等人（1988）認為工作壓力會造成不同壓力表徵，如冠狀動脈心臟病（血壓升高、胸痛）、心理不健康（情緒焦慮、不安易怒）、過度飲食與用藥等情形；吳英璋、張笠雲（1985）研究指出，職業壓力不僅容易造成工作場所之意外災害，同時也顯著影響個人的心理健康，而較易發生身體他症狀、強迫思想、憂鬱、焦慮等症狀。生活中有壓力是無可避免的。倘若逃避不面對，累積到某種程度，即可能出現一些身心相關疾病，甚至危及生命。

#### 第四節 小結

以社會學習理論 Bandura (1997) 相信個人的人格養成多來自當事者的學習經驗，甚於遺傳的影響或內在心靈的進化過程。他把環境、個人因素以及實際行為這三者視為「三方面互惠的互動體系」。在這體系中，每個因素都會影響到另外兩個因素。他很重視學習行為的觀察，將這三個因素納入其中的，是一個具認知架構和認知能力的自我體系。這個體系可決定個人的行為。

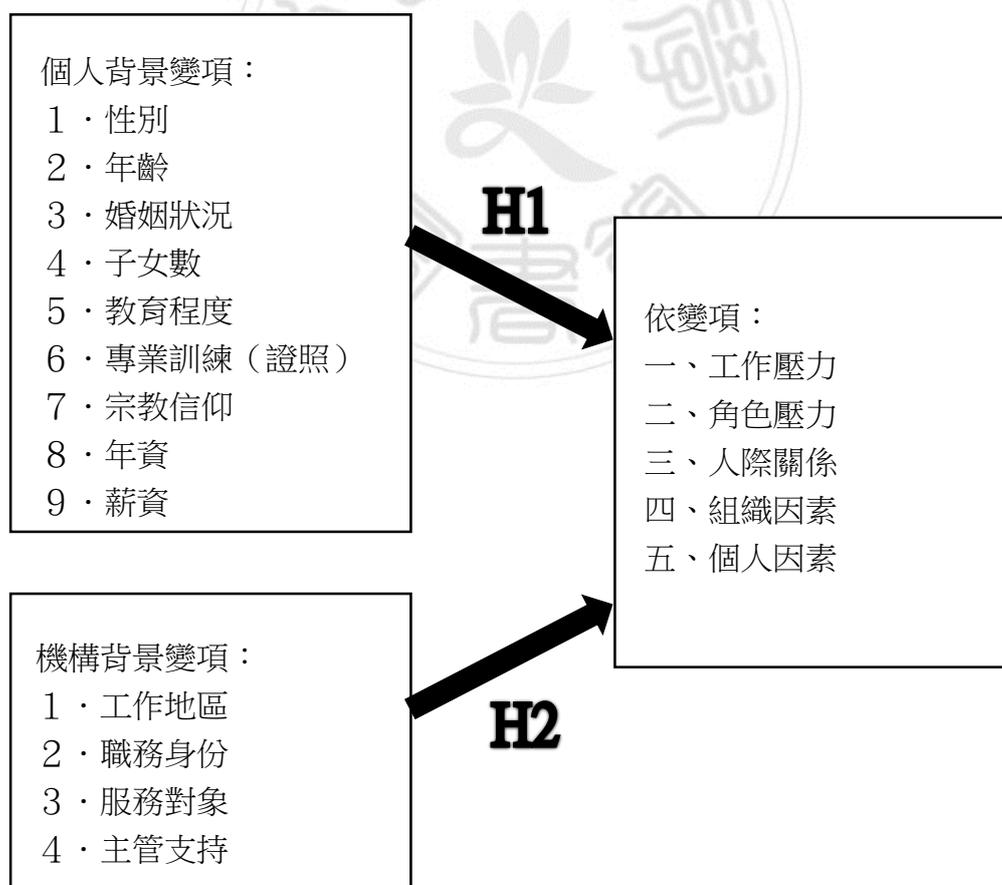
總而言之，由上述相關之理論探討，不難發現因應具有動態、連續性的歷程；因應是個體與環境間的雙向或多向的互動過程。保育生輔人員的個人因素、專業背景、服務對象的多元化、機構因素與工作壓力有確然之關聯。而不同的年齡、婚姻狀況、服務地區、工作年資也都有顯著之關聯。此外，由於國內缺乏對保育生輔人員之相關研究，因此，本研究擬切入此一課題，俾能補相關研究之闕漏。

### 第三章 研究與方法

本研究旨在探討安置機構保育生輔人員工作壓力之探討，依據研究目的及文獻探討本研究採用問卷調查法。本章分為「研究架構」、「研究變項之操作性定義」、「研究問卷及資料來源」、「資料分析方式」、共四部份，分述如下。

#### 第一節 研究架構圖

本研究的架構是以「人際關係」、「組織因素」、「角色壓力」、以及「個人因素」，去推估是否造成工作壓力的影響。而之間的影響關係又為何？由圖 1 看到，本研究所指的工作壓力有三種：一為來自受照顧者？二為同事？三為個人因素？



(圖 3-1-1：研究架構)

## 第二節 研究假設

### 一、個人背景變項與工作壓力的關係

H1：探討不同性別與工作壓力是否有差異。

H1-1：探討不同年齡與工作壓力是否有差異。

H1-2：探討不同婚姻狀況與工作壓力是否有差異。

H1-3：探討不同撫養子女數與工作壓力是否有差異。

H1-4：探討不同教育背景與工作壓力是否有差異。

H1-5：探討不同專業訓練（證照）與工作壓力是否有差異。

H1-6：探討不同宗教信仰與工作壓力是否有差異。

H1-7：探討不同年資與工作壓力是否有差異。

H1-8：探討不同薪資與工作壓力是否有差異。

### 二、機構背景變項與工作壓力的關係

H2：探討不同地區的機構保育生輔員工作壓力之是否有差異。

H2-1：探討不同職務身份背景對工作壓力是否有差異。

H2-2：探討不同服務對象，對工作壓力是否有差異。

H2-3：探討不同主管支持，對工作壓力是否有差異。

### 第三節 研究對象

本研究旨在探討安置機構保育生輔人員工作壓力之探討，本研究因全省安置機構保育生輔人員數量無法確認的考量下，參加台灣省 104 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑之單位為母群體，共有 101 所安置機構進行問卷調查。以下分別說明預測及正式樣本之選擇。

#### 壹、預試樣本

預試問卷設計完成後，邀請本校對本研究主題之專家學者及實務工作者（表 3-1-1）對本問卷提出建議。對於問卷編寫、字詞用語、適切性給予建議，針對內容及架構，建立本研究問卷之專家效度。再依其建議與指導教授討論後，進行項目分析（item analysis）與內部一致性分析（internal consistency analysis）。內部一致性則以 Cronbach  $\alpha$  信度為依據，完成預試問卷（附錄一），為確認問卷的可行性，乃著手進行預試。

表 3-1-1 專家學者及實務工作者

學者		實務工作者	
姓名	服務單位	姓名	服務單位
張楓明	南華大學應用社會學系所	林易蓉	中和某安置機構保育生輔員
王枝燦	南華大學生死系所	蕭湘盈	嘉義某安置機構生輔員

研究者自行整理

研究者先以電話說明問卷立意，經由同意後再依現有的保育生輔人員人數，以郵寄方式，將預試的問卷郵寄給安置機構，並附上小禮物及回郵信封。依地域性隨機抽樣七家安置機構及曾任職保育生輔員為主，共寄出 37 份問卷，回收期為二週，實際回收有效問卷共 30 份，可用率達 81%，進行 SPSS 18.0 預試統計分析結果如表 3-3-2。

由分析結果可以看出，本研究各分量表 Cronbach  $\alpha$  值 .742 至 .956 之間，顯示問卷量表內部一致性良好。

表 3-3-2 工作壓力量表之信度分析 Cronbach  $\alpha$  值 (N=30)

量表名稱	題數	Cronbach $\alpha$ 值
1.工作壓力量	24	.956
2.角色壓力	5	.848
3.人際關係	10	.742
4.組織因素	15	.955
5.個人因素	15	.936

## 貳、正式樣本

台灣省 2015 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑共 101 所，研究者於 2017 年 3 月 13 日起電話邀約，並向主責社工員、行政人員或主管介紹本研究目的，徵求其同意，另有較大型的安置機構告知，請研究者先將研究計劃寄至總部後等候通知，有的機構同意填寫，也說了寄送份數，但並未回寄給研究者。截至研究者預設邀約時間為止，共有 58 所安置機構同意研究者以郵寄方式，進行問卷填寫並回寄給研究者，研究者於 2017 年 3 月 15 日起陸續寄出 576 份問卷，截至 4 月 18 日止，共有 44 家安置機構回覆：北部（基隆、雙北市、桃園、新竹）11 家、中區（苗栗、台中、彰化、南投、雲林）6 家、南區（嘉義、台南、高雄、屏東）20 家及花東離島 7 家，共回收 312 份問卷，其中 3 份因遺漏值過多而無法使用，有效問卷為 309 份，回收率為 53.65%。研究者將蒐集之資料以 SPSS 18.0 windows 統計軟體進行資料分析處理。

## 參、自變項

### 一、個人背景變項

（一）性別：研究對象分為男性與女性。問卷題項 A1「性別」，經重新編

碼後，0 代表女性、1 代表男性。

- (二) 年齡：問卷題項 A2「民國 \_\_\_\_\_ 年」，研究對象自行填答出生之年分。計算方式為調查年(106)減去出生年，即為受訪者之年齡，視為連續變項處理，數值越大代表年紀越大。
- (三) 教育程度：問卷題項 A3「教育程度」，研究對象之教育程度，經重新編碼後，分為 1、國中；2、高中；3、專科；4、大學；5、研究所（含）以上。
- (四) 婚姻狀況：問卷題項 A4「婚姻狀況」，研究對象之婚姻狀況，經重新編碼後，研究對象之婚姻狀況，分為 1、未婚；2、已婚；3、離婚或分居；4、其他。
- (五) 子女數：問卷題項 A5「子女數」，研究對象之子女數，經重新編碼後，分為 1、無；2、有。自行填答子女人數。
- (六) 家庭型態：問卷題項 A6「家庭型態」，研究對象之家庭型態，經重新編碼後，分為 1、獨居；2、單親；3、小家庭；4、三代同堂；5、隔代；6、其他。
- (七) 宗教信仰：問卷題項 A7「宗教信仰」，研究對象之宗教信仰，經重新編碼後，分為 1、無；2、佛教；3、道教；4、天主教；5、基督教；6、民間信仰；7、其他。
- (八) 薪水：問卷題項 A14「薪水」，研究對象之薪水，經重新編碼後，分為 1、21,009-25,000 元；2、25,001-30,000 元；3、30,001-35,000 元；4、35,001 以上。

## 二、機構背景變項

- (一) 機構安置收容年齡：問卷題項 A8「收容年齡」，經重新編碼後，分為 1、0-6 歲；2、7-12 歲；3、13-18 歲；4、0-18 歲；5、其他。

- (二) 服務地區：問卷題項 A9「服務地區」，研究對象自行填答。
- (三) 證照：問卷題項 A10「證照」，經重新編碼後，分為 1、保母人員；  
2、保育人員；3、生輔人員；4、社工員；5、其他。
- (四) 年資：問卷題項 A11「年資」，研究對象工作年資，計\_\_\_\_\_年。
- (五) 照顧孩子的年齡層：問卷題項 A12「照顧孩子的年齡層」，研究對象  
照顧的孩子年齡層，經重新編碼後，分為 1、0-6 歲； 2、國小生；3、國中女生；4、國中男生；5、混齡；6、自立方案  
7、其他。
- (六) 在機構的職稱：問卷題項 A13「職稱」，經重新編碼後，分為 1、保  
母人員；2、助理保育員；3、保育人員；4、助理 5、生輔人  
員；6、社工員；7、其他。

#### 肆、依變項

- 一、工作壓力：對於工作中所感受到的壓力程度；包含工作負荷量、時間  
壓力、及其工作的特性所產生的壓力。
- 二、角色壓力：對於工作設定的工作內容感受到的壓力程度；包含是否能  
提供並符合工作所需的知識技巧及專業知能。
- 三、人際關係：對於工作中所感受到的壓力程度；包含與機構內主管、行  
政工作人員及同事之間的相處情形和感受。
- 四、組織因素：感受到機構管理結構上的壓力程度；包含機構的限制及機  
構制度上所產生的工作壓力。
- 五、個人因素：包含與家人關係以及工作造成生活上的影響等所產生的工  
作壓力。

## 第四節 研究工具

### 壹、研究過程

本研究自 2014 年 9 月開始發想，構思研究計畫，2015 年著手編擬問卷，2016 年 3 月初進行預測問卷調查，邀請 30 位保育生輔員填寫問卷，於 2017 年 3 月 15 日正式問卷郵寄到機構並陸續回收問卷，同時間進行資料的統整與分析，研究過程如表 3-4-1。

表 3-4-1 研究過程時間表

階段	工作重點	時間	內容
研究準備	蒐集資料	2014 年 9 月	(1) 確定論文題目。 (2) 蒐集相關文獻。
	編制問卷	2015 年 10 月起	(1) 問卷編制。 (2) 邀約 5 位專家學者及實務工作進行[專家效度]評估 (3) 與指導教授進行問卷內容之修正。
	預測問卷寄出	2016 年 3 月	(1) 邀請從事相關保育生輔人員進行問卷填寫，共寄出 37 份，回收 30 份。 (2) 使用 Spss18.0 進行分析。
問卷調查	電話邀約	2017 年	(1) 郵寄對象為 104 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑之保育生輔人員，該年度共有 101 所機構接受評鑑。 (2) 此問卷採電話逐一致電詢問全省 101 家安置機構是否能協助問卷填寫，詢問現職保育生輔員之人數並說明問卷內容及方式後，獲得肯定答覆後，詢問郵寄的地址及收信人，將問卷、研究說明、摘要及小禮物郵寄至機構，填寫完統一以回郵信封寄還給研究者以進行資料統計。
	正式問卷寄出及回收截止日	3 月 15 日起至 4 月 18 日收件截止	
	資料整理	2017 年 5 月	(1) 全省 101 家安置機構接受並於 2017 年 3 月 15 日陸續寄出 576 份問卷，截止 2017 年 4 月 18 日計 44 家安置機構(如表 3-3-2)，共獲得回覆 309 份問卷，回收率 53%。 (2) 未回收的理由，主要是以機構不方便、保育生輔人員工作很忙、時間不一定會碰到面、近期有評鑑、會協助發放但不保證會填寫等。 (3) 問卷資料統整、資料輸入並分析。

## 貳、自編工作壓力量表

本研究主要根據理論及相關研究來蒐集相關的研究資料，參考國內學者所使用的量表或問卷，整合其他學者所發展完成之問卷及文獻資料之觀點等自行編製而成（表 3-4-2），「安置機構保育生輔人員工作壓力之探討」問卷為研究工具。本量表第一部分為填寫者基本資料，並於表首說明填答方式；第二部分為預試問卷量表。

表 3-4-2 編製問卷初稿參考之問卷及量表資料

行政院勞委會勞工安全衛生研究所(1996)	國人工作壓力量表
楊蓓（1998）	工作壓力量表
林佳慧（2002）	國民小學教師工作壓力評量之研究
楊益民（2002）	國民小學教師工作滿意評量之研究
張媽紅（2003）	安寧病房護理人員工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關研究
研究者自行整理	

本研究者試圖將以上量表加以修訂，以測量出保育生輔人員在工作中因工作情境及特殊的工作性質所產生的工作壓力現況。將工作壓力歸納為五個構面，分別為工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素、個人因素。答題方式採用李克特 Likert scale 五點問卷，根據受試者的實際觀察及感受之程度填答。選項包含「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」五個等級，請受試者在 1-2-3-4-5 之適當選項中打勾，計分方式分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，各向度分別計分，最後總問卷之得分，得分愈高者，代表受試者對工作壓力的認同感愈高。

## 三、研究工具之信效度

為使本研究之工作壓力量表更完善並具有一定的信效度，符合研究目的與貼近保育生輔員的工作經驗，因此於研究問卷完成初期，詢問服務於機構內資深 16 年及 4 年保育生輔人員之意見，並邀請教授及實務工作者，就本研究問卷的適切性及詞彙是否恰當，逐題給予建議及修正，以提昇本研究之專家效度。

研究者蒐集專家意見，並與指導教授討論後，將問卷題項予以修正。本研究原始量表共計 157 題，共五個構面。分別為工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素、個人因素。討論後單純針對保育生輔人員工作壓力作探討，所以將原先因應及工作滿意度的題項予以刪除。總原始量表中，其中有 2 題，因測量概念或是題意不清予以刪除；其中有 7 題則是為了更貼近實務而作修正；另外有 3 題，因為題意不清而作修正；再者有 10 題，則是因為題意經討論後轉至相關的主題。再次經由專家效度所給予的建議及與指導教授討論後，修正題項後總共 86 題項進行預測。並續以 Cronbach  $\alpha$  值是檢測同一構面的一致性進行考驗。

Devellis(1991)對 Cronbach  $\alpha$  值提出以下觀點：當  $\alpha$  係數介於 0.65 至 0.70 之間尚可； $\alpha$  係數介於 0.70 至 0.80 之間則具有高信度； $\alpha$  係數大於 0.80 時，則信度最佳。從表 3-4-3 中可得知，本研究預測問卷的信度為.981；工作壓力整體量表信度為.956，其各構面的信度分別為：角色壓力.848、人際關係.919、組織因素.955、個人因素.940，整體而言，本量表除角色壓力構面信度較低（.848），符合 Cronbach  $\alpha$  值若超過.7 則表示該量表信度良好，顯示預測問卷之量表整體信度應屬於良好。

表 3-4-3 工作壓力量表之信度分析 Cronbach  $\alpha$  值 (N=30)

量表名稱	題數	Cronbach $\alpha$ 值
1.工作壓力量	24	.956
2.角色壓力	5	.848
3.人際關係	10	.742
4.組織因素	15	.955
5.個人因素	15	.936

本研究在工作壓力量表部分，依預測問卷所得之數據進行項目分析、因素分析及信度分析來選取題項。B1-B23 題項之信度統計量 Cronbach's  $\alpha$  值為.948，分析後將第 B 13 題項轉換／重新編碼成不同變數 rb13。經分析討論後，B14 及 rb13 題項與其他題項間的內部一致性很低，予以刪除，刪除後之 Cronbach's  $\alpha$  值為.956 > .949。其他題項皆具鑑別度予以保留。刪除後計 21 題，Cronbach's  $\alpha$  值為.956。如表 3-4-4 所示：

表 3-4-4 B 工作壓力 可靠性統計量

原始題目	轉換 B13->rb13	刪除 B14 及 rb13
Cronbach's 項目的 Alpha 值 個數	Cronbach's 項目的 Alpha 值 個數	Cronbach's 項目的 Alpha 值 個數
.948 23	.949 23	.956 21

項目整體統計量

	項目刪除時的			
	項目刪除時的	項目刪除時的	修正的項目總	Cronbach's
	尺度平均數	尺度變異數	相關	Alpha 值
B1我沒有足夠的時間給予孩子適當的情緒支持。	58.04	283.888	.693	.954
B2照顧孩子的人數大於我能承擔的服務量	58.07	282.810	.735	.954
B3我在工作中常受到干擾，無法有足夠時間陪伴孩子	58.14	287.312	.644	.955
B4我能力不足無法適當處理孩子的多重問題	57.64	282.312	.833	.952
B5我不知道如何處理孩子心理問題	57.71	284.138	.700	.954
B6執行照顧工作，使我感覺身心負擔沉重	58.07	281.106	.780	.953
B7我必須花很多時間處理孩子與我之間的歧見與衝突	57.82	290.967	.623	.955
B8我會因為孩子的不良行為產生挫折及無力感	58.32	284.597	.746	.953
B9我因工作繁雜而感到鬱悶	57.89	276.914	.846	.952
B10我常因交班時間過長而逾時下班	57.86	277.386	.824	.952
B11我常因機構人力不足而無暇休假	57.68	284.374	.708	.954
B12我需要處理與同事工作上的歧見	57.82	285.115	.658	.955
B16我的工作常需要應付突發狀況	58.89	289.581	.616	.955
B17我的同事常無法具體／明理地執行交接工作	57.50	282.481	.808	.953
B18我覺得主管交付的額外工作越來越多	57.89	286.618	.602	.955
B19我常需花費額外的時間去做與照顧孩子無關的事情	57.96	282.776	.648	.955
B20工作分配不均，使我必須比別人多付出時間和精力	57.75	285.898	.681	.954
B21我專業不足無法與人競爭。	57.36	293.571	.555	.956

B22我常作了一些不想做又不得不做的工作。	58.07	283.106	.749	.953
B23我的工作需要我長時間集中注意力。	58.68	293.856	.549	.956
B24我的工作內容是很多元的、多樣的。	58.68	287.263	.651	.955

本研究在角色壓力量表部分，依預測問卷所得之數據進行項目分析、因素分析及信度分析來選取題項。經由此步驟分析，共 5 題分析 Cronbach's  $\alpha$  值為.848。所有題項皆具鑑別度應保留，無須刪除之題項。如表 3-4-5 所示：

表 3-4-5 C 角色壓力 可靠性統計量

原始題目	刪除D10
Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.848	5

項目整體統計量

	項目刪除時的			
	項目刪除時的	項目刪除時的	修正的項目總	Cronbach's
	尺度平均數	尺度變異數	相關	Alpha 值
C1我的表現未達機構的要求標準。	11.9063	14.991	.497	.855
C2對於自己工作過程遇到突發狀況感到苦惱。	12.4063	13.475	.637	.823
C3我無法感受到自己的工作價值。	11.9375	10.770	.767	.787
C4我會因為自身的專業能力不足感到挫折。	12.1563	11.491	.834	.767
C5我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。	13.0938	12.862	.585	.837

本研究在工作壓力量表部分，依預測問卷所得之數據進行項目分析、因素分析及信度分析來選取題項。D1-D10 題項之信度統計量 Cronbach's  $\alpha$  值為.666，分析後，D10 題項與其他題項間的內部一致性很低，則予以刪除，之 Cronbach's  $\alpha$  值為.742 > .666，共 9 題分析 Cronbach's  $\alpha$  值為.742。如表 3-4-6 所示：與老師針對 D5[我覺得主管支持員工的表現不足]應予以保留其統計量為 Cronbach's  $\alpha$  值為.742。其他題項皆具鑑別度應保留，無須刪除之題項。故人際關係共有九題。如表 3-4-6 所示：

表3-4-6 D 人際關係 可靠性統計量

原始題目		刪除D10	
Cronbach's Alpha 值	項目的個數	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.666	10	.742	9

項目整體統計量

	項目刪除時的			
	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項目總 相關	Cronbach's Alpha 值
D1我沒有足夠時間對同事發生工作上的問題多做解釋。	25.87	29.249	.749	.907
D2我對於同事不信任感到自己的能力被挑戰。	25.65	30.637	.642	.915
D3我與同事之間常有勾心鬥角的事發生。	25.03	30.232	.690	.911
D4工作中我感受到孤立或排擠。	25.06	29.596	.775	.905
D6主管對工作的要求和態度，讓我覺得不舒服。	25.65	27.437	.748	.909
D7當我提出問題或建議時，主管處理的結果常令我不滿意。	25.84	29.006	.769	.905
D8當我有好的工作表現，卻沒有受到主管讚賞。	25.74	29.665	.718	.909
D9我無法在工作中獲得同事或其他人的支持。	25.29	30.080	.784	.905

本研究在工作壓力量表部分，依預測問卷所得之數據進行項目分析、因素分析及信度分析來選取題項。E1-E15 題項之信度統計量 Cronbach's  $\alpha$  值為.947，分析後，將第 E12、E1 及 E13 題項與其他題項間的內部一致性很低，則予以刪除，之 Cronbach's  $\alpha$  值為.955 > .950，其他題項皆具鑑別度應保留，無刪除之題項。共得 12 題分析 Cronbach's  $\alpha$  值為.955。如表 3-4-7 所示：

表3-4-7 E 組織因素 可靠性統計量

原始題目		刪除 E12		刪除 E1 及 E13	
Cronbach's Alpha 值	項目的個數	Cronbach's Alpha 值	項目的個數	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.947	15	.950	14	.955	12

### 項目整體統計量

	項目刪除時的			
	項目刪除時的	項目刪除時的	修正的項目總	Cronbach's
	尺度平均數	尺度變異數	相關	Alpha 值
E2我覺得機構在工作要求上缺少自主性與彈性。	33.57	82.806	.772	.951
E3我覺得工作單位組織結構不健全。	33.47	83.430	.826	.950
E4我覺得機構對個人績效考核評定的過程不公正。	33.23	83.426	.714	.953
E5機構評鑑前，我常被要求做更多的行政事務。	33.47	82.809	.827	.950
E6機構為了生存而必須進行改變與創新。	33.87	80.120	.816	.950
E7我覺得機構福利制度不足。	33.47	84.189	.738	.952
E8輪班使我日夜顛倒，體力無法負擔	33.40	78.869	.849	.949
E9我在工作上有許多非自己所能控制的因素。	33.77	84.047	.795	.951
E10我的機構規定僵硬缺乏彈性。	33.23	79.633	.797	.951
E11我的機構缺乏協助人員解決問題的管道或資源。	33.37	81.826	.782	.951
E14機構內外不定時的作業稽核使我感到壓力沈重。	33.43	82.599	.729	.953
E15我目前工作的升遷機會不明確。	33.60	81.283	.762	.952

本研究在工作壓力量表部分，依預測問卷所得之數據進行項目分析、因素分析及信度分析來選取題項。F1-F15 題項之信度統計量 Cronbach's  $\alpha$  值為 .892，分析後，將第 F11 題項轉換／重新編碼成不同變數 rf11、第 F14 題項轉換／重新編碼成不同變數 rf14 題項，分析討論後 rf14 題項與其他題項間的內部一致性很低，則予以刪除之 Cronbach's  $\alpha$  值為 .936 > .926，其他題項皆具鑑別度應保留，無須刪除之題項。共 13 題分析 Cronbach's  $\alpha$  值為 .936。如表 3-4-8 所示：

表3-4-8 F 個人因素 可靠性統計量

原始題目	F11->rf11	F14->rf14	刪除rf14
Cronbach's 項目的 Alpha 值 個數			
.892 15	.921 15	.926 15	.936 14

## 項目整體統計量

	項目刪除時的			
	項目刪除時的	項目刪除時的	修正的項目總	Cronbach's
	尺度平均數	尺度變異數	相關	Alpha 值
F1 當我被批評時，我會生氣。	38.35	94.103	.615	.938
F2 我無法兼顧工作與家庭。	38.35	93.903	.513	.941
F3 我無法從工作中得到樂趣。	38.10	87.757	.751	.934
F4 我在時間安排上，工作與家庭常有衝突。	38.19	88.095	.688	.936
F5 我想進修，但上班的時間不能配合。	38.13	88.716	.663	.937
F6 我懷疑我所做的工作是否有意義。	38.06	83.462	.896	.928
F7 我對於我目前這個工作越來越沒有熱忱。	38.03	86.432	.762	.933
F8 我覺得其他同事對我的工作能力並不太認同。	37.97	92.032	.647	.937
F9 我的主管不能適才適用及授權，使我工作有無力感。	38.03	88.099	.721	.935
F10 我在機構無法自由的表達自己的看法。	38.03	86.632	.885	.930
F12 我覺得同事對我的工作能力不太認同。	38.00	90.467	.748	.934
F13 我想做的與我所完成的事情之間有些差距。	38.42	94.185	.580	.939
F15 對於工作使我產生麻木的感覺而感到憂心。	38.19	86.428	.822	.931

由於本研究問卷主要以現成之量表修改而成，且本預測量表內容亦經過專家學者與實務工作者建議修正，因此也具有一定的內容效度，修正後正式工作壓力量表共計 77 題，並續以 Cronbach  $\alpha$  值檢測同一構面的一致性進行考驗。

從表 3-4-9 中可得知，本研究正式問卷的信度為.968；工作壓力整體量表信度為.817，其各構面的信度分別為：角色壓力.809、人際關係.898、組織因素.837、個人因素.729，顯示本研究所使用之量表整體信度應屬於最佳。

表 3-4-9 工作壓力量表之信度分析 Cronbach  $\alpha$  值 (N=309)

量表名稱	題數	Cronbach's $\alpha$ 值	以標準化項目為準的 Cronbach's $\alpha$ 值
工作壓力量	20	.817	.833
角色壓力	5	.809	.815
人際關係	9	.898	.898
組織因素	15	.837	.909
個人因素	14	.729	.877

## 第五節 資料分析

本研究之調查問卷經施測後回收，剔除作答不完全之問卷，將剩餘之有效問卷編碼及登錄後，採用 SPSS 18.0 統計軟體進行分析。資料處理主要採用分配表、描述性統計、信度分析、t 檢定、單因子變異數分析(one-way ANOVA)、薛費法多重比較、最小顯著差異法多重比較、皮爾森積差相關(Person Product-moment Correlation)、相關分析以及迴歸分析(Regression Analysis)等作為資料處理的方法，顯著水準定為 .05，以下根據各種統計方式逐一分述討論。

### 一、描述性統計(descriptive statistics)：

採用次數分配(Frequency Distribution)、百分比(Percentage)、平均數及標準差等描述性統計方法進行分析，以了解受研究對象個人背景與機構背景的特質及分布情形進行概略描述。

### 二、因素分析：

因素分析是針對測量工具中各個量表進行分析，主要目的在分析各量表的潛在概念的結構與各變數之間的因素負荷量，以檢測測量工具的效度。本研究將分別針對工作壓力角色壓力、人際關係、組織因素及個人因素進行因素分析。

### 三、信度分析：

信度係指根據測驗工具所得到結果的一致性或穩定性。本研究採用「內在一致性」評估法，測量 Cronbach' s  $\alpha$  值（係數），若  $\alpha$  值在 0.7 及以上則表示信度高；若介於 0.7 與 0.35 之間，則表示信度尚可；若小於 0.35，則表示信度偏底。

#### 四、比較平均數分析：

採用獨立樣本 t 檢定(t-test)，用以檢定一個二組的「類別變項」在一個「連續變項」上各組平均值的顯著性考驗。本研究採用此方法來進行個人背景變項中「性別」、「是否領有核心課程證照」在專業認同變項的平均數的顯著性考驗。檢視工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素及個人因素變項為二分組之類別變項者，以 t 檢定來檢驗變項間是否存在差異。不同年齡與服務地區狀態對工作壓力之影響。

#### 五、單因子變異數分析(one-way Analysis of Variance ANOVA)

檢視工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素及個人因素變項為三組或三組以上之類別變項者，以單因子變異數分析加以檢定變項間是否存在差異。

#### 六、薛費法(Scheffe Method)：

使用 t 檢定或單因素變異數分析後，針對達顯著性差異的變項之組別進行事後比較，以發現各組之間平均數差異。

## 第四章 研究結果與分析

本研究以參與 104 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑結果之 101 家機構內保育生輔人員為對象，共發出 576 份問卷，總共回收 309 份問卷。本章依據所蒐集之問卷資料，進行統計分析，並分節討論描述之。目的在了解目前安置機構保育生輔人員之工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素、個人因素，是否影響工作壓力。

本章將分為三節進行資料結果的說明，第一節為樣本描述以受試者背景變項分析，並以次數分配表了解受試者的背景變項，探討其角色壓力、人際關係、組織因素、個人因素及工作壓力概況，第二節以探討保育生輔人員之工作壓力的關聯因素，並以描述性統計探討受訪者各因素的分數高低，第三節則以自變項與依變項間相關情形，探討個人及機構背景變項對工作壓力的影響。

專業的形成過程中，人員是首要的因素，亦即其專業領域應涵蓋那些人，是必須先被確定的。早期由於專業定位不清，而曾出現過保育員或保育人員的稱謂。

依據民國 82 年修正的兒童及少年福利法第 50 條規定，兒童及少年福利機構分為：一、托育機構；二、早療機構；三、安置及教養機構；四、心理輔導及家庭諮詢機構；五、其他兒童及少年福利機構等類型。而保育人員即是在安置及教養機構服務的工作人員之一。但正式將保育人員定位為「指於安置及教養機構提供兒童生活照顧及輔導之人員」是在 2004 年發布的「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」第 2 條的明確規定。

## 第一節 樣本描述

### 壹、保育生輔人員之次數分配與百分比

本研究總共分析 309 份有效樣本，見表 4-1-1。

- (一) 性別：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之女性保育生輔人員計有其中女性保育生輔人員計有 236 名 (76.4%)，而男性保育生輔人員則有 71 名 (23%)。此數據顯示保育生輔人員仍多由女性擔任，女性也較願意投入照顧服務的工作。而男性保育生輔員的比例有上升的趨勢，已有近二成的男性願意進入安置機構工作，顯示出職業性別化的固有觀念，已漸漸的改變。(表 4-1-1)

表 4-1-1 保育生輔人員之性別次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
性別	男	71	23.1
	女	236	76.9

- (二) 年齡：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之年齡介於 21-64 歲之間，21-30 歲多為 119 名 (39.85%)，平均年齡為 36.87 歲，此數據顯示受試者年輕化的樣態。(表 4-1-2)

表 4-1-2 保育生輔人員之年齡次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
年齡	21-30 歲	119	39.8
	31-40 歲	76	25.4
	41-50 歲	25	8.4
	51-60 歲	53	17.7
	61-65 歲	26	8.7

(三) 教育程度：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之教育程度以大專／學以上畢業者最多多有 272 名 (87.5%)，此外依政府規定高中畢業、修畢保育生輔相關時數或是相關科系有 34 名 (11%)、國中畢業 2 名 (0.6%) (表 4-1-3)。此數據顯示九成九以上完成高中學業。

表 4-1-3 保育生輔人員之教育程度次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
教育程度	國中	2	0.6
	高中	34	11.0
	專科	41	13.3
	大學	218	70.8
	研究所含以上	13	4.2

(四) 婚姻狀況：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之未婚者 180 名 (58.8%)；已婚者 103 名 (33.7%)；失婚者 23 名 (7.5%)；其他 1 名 (0.3%)。(表 4-1-4) 此數據顯示目前未婚的保育生輔人員居多。

表 4-1-4 保育生輔人員之婚姻狀況次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
婚姻狀況	未婚	180	58.8
	已婚	103	33.7
	離婚或分居	23	7.5
	其他	1	

(五) 子女數：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之無撫養子女數 195 名 (63.7%)；有撫養子女數 111 名 (36.3%)。(表 4-1-5) 此數據顯示目前無子女數居多。

表 4-1-5 保育生輔人員之子女撫養數次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
子女撫養數	無	195	63.7
	有	111	36.3

(六) 家庭型態：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之以小家庭 190 名 (61.7%) 及三代同堂 45 名 (14.6%) 共佔 235 名 (76.3%) 為最大數。(表 4-1-6)

表 4-1-6 保育生輔人員之家庭型態次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
家庭型態	獨居	20	6.5
	單親	35	11.4
	小家庭	190	61.7
	三代同堂	45	14.6
	隔代	3	1.0
	其他	15	4.9

(七) 宗教信仰：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之無宗教信仰 89 名 (29.1%)；以基督教及天主教共 84 名 (27.5%)；佛教、道教及民間信仰加總起來為 128 名 (41.8%)。(表 4-1-7) 此數據目前顯示佛教道教及民間信仰顯居多。

表 4-1-7 保育生輔人員之宗教次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
宗教	1-無	89	29.1
	2-佛教道教 民間	128	41.8
	3-天主教基 督教	84	27.5
	4-其他	5	1.6

(八) 薪資：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之資料分析中發現，薪資待遇會與學歷、證照相關連，本研究顯示受試者落於 25,001-30,000 元有 121 名 (39.9)；其次是 30,001 -35.000 元有 117 (38.6%) (表 4-1-8)。此數據目前顯示 25,001-30,000 元薪資領取人居多。

表 4-1-8 保育生輔人員之薪資次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
薪資	21009--25000	27	8.9
	25001--30000	121	39.9
	30001--35000	117	38.6
	35001 含以上	38	12.5

(九) 機構安置收容年齡：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之以 0 到 18 歲 115 名 (38.1%)；其次是 13 到 18 歲有 80 名 (26.5%) 為機構收容的對象，目前數據顯示機構人力及設施收容不同年齡的孩子。受試者中有一安置機構為安置身心障礙者，其收容人的年齡有超過 18 歲的住民。(表 4-1-9)

表 4-1-9 保育生輔人員之兒少年齡次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
0-6 歲	有	10	3.3
	沒有	292	96.7
7-12 歲	有	16	5.3
	沒有	286	94.7
13-18 歲	有	80	26.5
	沒有	222	73.5
0-18 歲	有	115	38.1
	沒有	187	61.9
2-18 歲	有	32	10.8
	沒有	264	89.2
7-18 歲	有	33	11.1

	沒有	264	88.9
0-12 歲	有	7	2.4
	沒有	286	97.6

(十) 服務地區：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之回收狀況分析，因機構的屬性不同及接到研究者電話邀請的對象不同例如：行政人員、社工員、或保育生輔人員，所以回收問卷的狀況無法評估，以全省縣市來分，除了金門之外，至少每一縣市不論機構大小，願意協助研究者進行研究。(表 4-1-10) 其中南區 118 名 (38.2%)、東部離島 52 名 (16.8%)，目前數據顯示以南區的人數居多。

表 4-1-10 保育生輔人員之地區次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
地區	0-4 北區	82	26.5
	5-8 中區	57	18.4
	10-14 南區	118	38.2
	15-18 東部離島	52	16.8

(十一) 核心課程 (證照)：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之研究顯示具有保育人員證照 123 名 (39.8%)；生輔人員證照 125 名 (40.5%) 二者加起來近 80.3% 具備專業核心證照，目前數據顯示政府對於人員專業推廣成效，也發現有 51 名 (16.5%) 具備社工資格的專業人員也投入到保育生輔人員的工作行列。(表 4-1-11)

表 4-1-11 保育生輔人員之證照次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
保母人員	有	34	11.5
	沒有	262	88.5
保育人員	有	123	41.6
	沒有	173	58.4
生輔人員	有	125	42.2
	沒有	171	57.8
社工員	有	51	17.2
	沒有	245	82.8

(十二) 年資：就本研究的研究結果顯示從事保育生輔人員之研究顯示年資 0-12 個月，有 76 名 (24.6%)；37-72 個月，有 59 名(19.1%)；13-42 年有 52 名 (16.8%)，目前數據顯示年資以 0-12 個月居多，受試者有斷層現象及高流動率的存在。(表 4-1-12)

表 4-1-12 保育生輔人員之年資次數分配與有效百分比 (N=309)

變項名稱	項別	人數	有效百分比(%)
年資(月)	0-12 個月	76	24.6
	13-24 個月	52	16.8
	25-36 個月	46	14.9
	37-72 個月	59	19.1
	73-144 個月	54	17.5
	145-432 個月	22	7.1

## 第二節 描述性統計探討受訪者各因素的分數高低

本研究之工作壓力，包含：工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素及個人因素等五部份，共63題。使用李克特五點尺度衡量，每題5分（非常同意）到1分（非常不同意），無反向題。以3分為中間值，檢視保育生輔人員的工作壓力情形，分數越高表示保育生輔人員對工作壓力的感受越高。

從表4-2-1中可以發現，本研究中保育生輔員「工作壓力」之平均數為3.12分，略高於3分，其中以「B14我的同事常無法具體 / 明理地執行交接工作。」（3.60分）所感受到的壓力最大，表示與同事的互動過程中的壓力感受到的壓力最大；其次「B18我專業不足無法與人競爭。」（3.59分），表示面對不同背景的被照顧者其處置的方式的多元也會造成壓力。

表 4-2-1 工作壓力 (N=309) 平均數為 3.12 標準差 SD=1.005

題 項	平均數	標準差
B1 我沒有足夠的時間給予孩子適當的情緒支持	3.00	1.035
B2 照顧孩子的人數大於我能承擔的服務量	2.95	1.040
B3 我在工作中常受到干擾，無法有足夠時間陪伴孩子	2.91	1.033
B4 我能力不足無法適當處理孩子的多重問題	3.31	.942
B5 我不知道如何處理孩子心理問題	3.30	.914
B6 執行照顧工作，使我感覺身心負擔沉重	3.12	.991
B7 我必須花很多時間處理孩子與我之間的歧見與衝突	3.27	1.076
B8 我會因為孩子的不良行為產生挫折及無力感	2.75	1.029
B9 我因工作繁雜而感到鬱悶	3.01	1.040
B10 我常因交班時間過長而逾時下班	3.11	1.172
B11 我常因機構人力不足而無暇休假	3.41	1.097
B12 我需要處理與同事工作上的歧見	3.21	1.071
B13 我的工作常需要應付突發狀況	2.39	.957
B14 我的同事常無法具體 / 明理地執行交接工作	3.60	.961
B15 我覺得主管交付的額外工作越來越多	3.31	.978
B16 我常需花費額外的時間去做與照顧孩子無關的事情	3.24	.977
B17 工作分配不均，使我必須比別人多付出時間和精力	3.42	.915
B18 我專業不足無法與人競爭	3.59	.871
B19 我常作了一些不想做又不得不做的工作	3.33	1.053
B20 我的工作內容是很多元的、多樣的	2.17	.958

從表 4-2-2 中「角色壓力」之平均數為 3.15 分，略高於 3 分，其中以「C1 我的表現未達機構的要求標準。」（3.51 分），其次「C3 我無法感受到自己的工作價值。」（3.50 分），照顧方式依被照顧者的不同而有不同的照顧方式，相對之下所謂的機構標準是什麼？有時無法條列式的寫下來而容易造成壓力。

表 4-2-2 角色壓力 (N=309) 平均數為 3.15 標準差 SD= .981

題 項	平均數	標準差
C1 我的表現未達機構的要求標準	3.51	.895
C2 對於自己工作過程遇到突發狀況感到苦惱	3.10	.936
C3 我無法感受到自己的工作價值	3.50	.978
C4 我會因為自身的專業能力不足感到挫折	3.19	1.004
C5 我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少	2.46	1.093

表 4-2-3 中「人際關係」之平均數為 3.62 分，略高於 3 分，其中以「D4 工作中我感受到孤立或排擠。」(4.05 分)，每個人的處事方面不同，當保育生輔員在值班時所面對的問題處理方式的好壞評量不易，如無法說服同事、主管的信任，有可能倒置人際關係的不良因素產生；其次「D3 我與同事之間常有勾心鬥角的事發生。」(3.91 分)。

表 4-2-3 人際關係 (N=309) 平均數為 3.62 標準差 SD= .959

題 項	平均數	標準差
D1 我沒有足夠時間對同事發生工作上的問題多做解釋	3.38	.926
D2 我對於同事不信任感到自己的能力被挑戰	3.55	.961
D3 我與同事之間常有勾心鬥角的事發生	3.91	.917
D4 工作中我感受到孤立或排擠	4.05	.848
D5 我覺得主管支持員工的表現不足	3.38	1.149
D6 主管對工作的要求和態度，讓我覺得不舒服	3.54	1.058
D7 當我提出問題或建議時，主管處理的結果常令我不滿意	3.44	.984
D8 當我有好的工作表現，卻沒有受到主管讚賞	3.54	.948
D9 我無法在工作中獲得同事或其他人的支持	3.82	.837

表 4-2-4 中「組織因素」之平均數為 3.12 分，略高於 3 分，其中以「E4 我覺得機構對個人績效考核評定的過程不公正。」(3.48 分)，其次「E10 我的機構規定僵硬缺乏彈性。」(3.45 分)，主管對於照顧的看法不一致時，常常會造成保育生輔人員的無所適從、困擾及壓力；

表 4-2-4 組織因素 (N=309) 平均數為 3.12 標準差 SD=1.018

題 項	平均數	標準差
E1 我的機構常因人力安排不足的情形發生	2.78	1.122
E2 我覺得機構在工作要求上缺少自主性與彈性	3.35	.937
E3 我覺得工作單位組織結構不健全	3.33	1.006
E4 我覺得機構對個人績效考核評定的過程不公正	3.48	.918
E5 機構評鑑前，我常被要求做更多的行政事務	3.16	1.070
E6 機構為了生存而必須進行改變與創新	2.48	.984
E7 我覺得機構福利制度不足	3.11	1.067
E8 輪班使我日夜顛倒，體力無法負擔	3.08	1.090
E9 我在工作上有許多非自己所能控制的因素	2.83	.993
E10 我的機構規定僵硬缺乏彈性	3.45	.865
E11 我的機構缺乏協助人員解決問題的管道或資源	3.26	1.039
E12 機構太多的文書工作，讓我覺得時間不夠用	3.12	1.080
E13 我常需要加班才能完成我的工作	3.19	1.113
E14 機構內外不定時的作業稽核使我感到壓力沈重	3.22	.952
E15 我目前工作的升遷機會不明確	2.92	1.029

表 4-2-5 中「個人因素」之平均數為 3.28 分，略高於 3 分，其中以「F12 我覺得同事對我的工作能力不太認同。」(3.66 分)，其次「F6 我懷疑我所做的工作是否有意義。」(3.64 分)，保育生輔人員也是人，人都是有情緒、有感受、被需要及被接受的需求。一但在工作上無法獲得滿足時，將會產生壓力。

以上研究中，工作壓力強度最大者依序為人際關係、個人因素、角色壓力、工作壓力及組織因素。其中人際關係的工作壓力感受較高，且須顧及的面向很廣，因此會造成在工作上較大的壓力。

表 4-2-5 個人因素 (N=309) 平均數為 3.28 標準差 s= .977

題 項	平均數	標準差
F1 當我被批評時，我會生氣	2.93	.890
F2 我無法兼顧工作與家庭	3.09	1.028
F3 我無法從工作中得到樂趣	3.61	.906
F4 我在時間安排上，工作與家庭常有衝突	3.19	1.046
F5 我想進修，但上班的時間不能配合	3.00	1.159
F6 我懷疑我所做的工作是否有意義	3.64	1.020
F7 我對於我目前這個工作越來越沒有熱忱	3.36	1.107
F8 我覺得其他同事對我的工作能力並不太認同	3.60	.820
F9 我的主管不能適才適用及授權，使我工作有無力感	3.55	.936
F10 我在機構無法自由的表達自己的看法	3.57	.952
F11 我的家人支持我從事這份的工作	2.36	1.105
F12 我覺得同事對我的工作能力不太認同	3.66	.798
F13 我想做的與我所完成的事情之間有些差距	3.06	.878
F14 對於工作使我產生麻木的感覺而感到憂心	3.35	1.037

### 第三節 自變項與依變項間相關情形

#### 一、不同性別的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

由表 4-3-1 得知，以獨立樣本 t 檢定來瞭解，不同性別在「工作壓力」量表中未達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，顯示不同性別之保育生輔人員在工作壓力五構面並無顯著差異。其數據顯示相當接近，有別於一般傳統思考認為男性保育生輔人員的工作壓力大於女性。Ivancevich & Matteson(1980)指出：不同性別在社會化過程中會存在著角色認知的差異，這些差異造成兩性對工作壓力的認知也有所不同過去研究大多顯示女性有較高的工作壓力 (林明珠、張玉明，2008)；也有研究顯示，男性之工作壓力顯著高於女性 (蔡芳梅、曾瑞譙，2007)。

表 4-3-1 不同性別之保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
男	64.0149	16.1857	32.2535	46.9286	45.7059
女	62.1712	15.6164	32.7414	46.9167	45.9694
t	1.104	1.125	-.560	.008	-.227

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

## 二、不同年齡的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

經單因子變異數分析比較，不同年齡在「工作壓力」量表中整體的變異狀況由表 4-3-2 得知其數據顯示，不同年齡之保育生輔人員在〔工作壓力〕達顯著水準 (t=.000, p<.05)，在〔角色壓力〕達顯著水準，發現 31-40 歲工作壓力較 41-50 歲、51-60 歲及 61-65 歲小。亦即不同年齡之保育生輔人員在〔工作壓力〕及〔角色壓力〕達顯著差異。進一步以雪費法進行事後分析，發現 21-30 歲及 31-40 歲工作壓力較 61-65 歲小；儘管不同的研究對樣本年齡有不同的分層，普遍而言，年輕者的工作壓力感受較年長者強烈，但本研究發現 61-65 歲在五個構面上的工作壓力最大。

表 4-3-2 不同年齡的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
21-30歲	61.2844	15.2821	32.8707	46.4741	45.1391
31-40歲	59.6027	14.5600	32.1053	44.8133	44.1081
41-50歲	66.8750	17.4167	33.0800	49.7600	47.6522
51-60歲	63.4694	16.7925	31.7170	47.3000	47.6471
61-65歲	69.2692	17.5600	34.2800	51.0800	49.0000
F檢定	4.618	6.545	.880	2.123	2.800
Scheffe	.001*	.000*	.476	.078	.026
G H	G1,G2<G5	G2<G3,G4,G5	--	--	

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

### 三、不同教育程度的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

經單因子變異數分析比較，不同教育程度在「工作壓力」量表中整體的變異狀況由表 4-3-3 得知其數據顯示，不同教育程度之保育生輔人員在五構面上並未達顯著水準 ( $t=.000$ ， $p<.05$ )，進一步以雪費法進行事後分析，無顯著差異。然而 Robbins (1996) 卻認為教育程度較低者，其工作壓力較低。本研究發現，教育程度為國中，其五個構面的工作壓力是最低。

表 4-3-3 不同教育程度的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
國中	56.0000	14.5000	25.5000	40.5000	40.5000
高中	62.2727	14.6176	31.7353	49.0625	45.3030
專科	63.6316	16.0256	32.7500	48.4872	47.4737
大學	62.5784	15.7907	32.8605	46.4789	45.7547
研究所含以上	60.3077	17.6154	31.5385	43.6154	45.6923
F檢定	.339	1.749	.940	1.049	.596
Scheffe	.852	.139	.441	.382	.666

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

### 四、不同婚姻狀況的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

經單因子變異數分析比較，不同婚姻狀況在「工作壓力」量表中整體的變異狀況由表 4-3-4 得知其數據顯示，不同婚姻狀況之保育生輔人員在〔工作壓力〕及〔角色壓力〕達顯著水準 ( $t=.000$ ， $p<.05$ )，亦即不同婚姻狀況之保育生輔人員在〔工作壓力〕及〔角色壓力〕達顯著差異。進一步以雪費法進行事後分析，發現〔未婚〕工作壓力及角色壓力較〔已婚〕小。相對於未婚者，已婚者面臨較多來自工作與家庭的多重要求。故已婚於本次研究發現其五個構面都比未婚者有較高的工作壓力感受。

表 4-3-4 不同婚姻狀況的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
未婚	60.8580	15.0739	32.4689	45.8920	44.9711
已婚	65.3333	16.8627	33.3495	48.7800	47.5000
離婚或分居	62.8000	16.3478	30.4348	45.4762	46.4762
F檢定	4.398	8.202	2.036	2.383	3.010
Scheffe	.013**	.000***	.132	.094	.051
GH	G1<G2	G1<G2			

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

### 五、不同子女數的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

由表4-3-5得知其數據顯示，不同子女數在「工作壓力」量表中未達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，顯示不同子女數之保育生輔人員在工作壓力五構面並無顯著差異。

表 4-3-5 不同 子女數 的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
無	61.2186	15.2632	32.3385	46.2105	45.1862
有	64.9905	16.6847	33.0455	47.9252	47.2222
F檢定	-2.592	-3.288	-.925	-1.209	-2.016
顯著性	.323	.704	.721	.793	.831

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

### 六、不同家庭型態的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

由表4-3-6得知其數據顯示，不同家庭型態在「工作壓力」量表中未達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，顯示不同家庭型態在工作壓力間的差異有限。

表 4-3-6 不同家庭型態的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
獨居	58.6842	16.0000	30.0500	43.7647	45.3333
單親	63.7879	16.3143	32.3429	47.3714	45.5455
小家庭	62.3202	15.6364	32.7540	47.0541	45.6522
三代同堂	65.0233	15.7778	34.1333	48.7727	48.0667
隔代	65.6667	17.0000	35.3333	36.3333	42.3333
其他	60.5714	15.2143	30.1429	44.6000	44.6667
F檢定	.963	.388	1.719	1.261	.832

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

### 七、不同宗教信仰的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

由表 4-3-7 得知，其數據顯示不同宗教信仰在「工作壓力」量表中未達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，顯示不同信仰者在工作壓力間的差異有限。

表 4-3-7 不同宗教信仰的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
無	61.4941	15.9195	32.3333	46.2558	45.3523
佛教	64.2083	16.1132	33.1509	48.5472	48.3400
道教	61.4681	15.7692	33.1538	45.6415	45.4615
天主教	59.2308	12.7857	32.2857	44.2143	43.8571
基督教	64.1159	15.8841	31.6857	48.0909	45.4328
民間信仰	62.0476	15.5714	32.7143	44.3810	44.9000
其他	66.2000	17.0000	36.2000	55.0000	53.6000
F檢定	.762	1.745	.645	1.173	1.735

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

### 八、不同機構收容年齡的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

由表 4-3-8 得知其數據顯示，不同機構收容年齡在「工作壓力」量表中未達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，顯示不同機構收容年齡之保育生輔人員在工作壓力五構面並無顯著差異。

表 4-3-8 不同機構收容年齡的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定 (N=309)

機構收容 年齡		工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
0-6歲	有	73.4444	20.3333	35.8000	55.5000	50.8000
	無	62.1527	15.5833	32.4583	46.4523	45.6135
顯著性		.500	.626	.433	.398	.480
F檢定		2.776	3.851	1.607	2.564	1.917
7-12歲	有	60.4000	16.0625	33.7333	49.5000	46.7500
	無	62.6283	15.7082	32.5088	46.6237	45.7355
顯著性		.928	.571	.623	.891	.882
F檢定		-.691	.369	.712	.948	.466
13-18歲	有	64.0533	16.1026	33.0000	48.0633	46.9487
	無	61.9569	15.5936	32.4155	46.2804	45.3692
顯著性		.436	.998	.121	.264	.785
F檢定		1.283	1.036	.686	1.224	1.416
0-18歲	有	60.4128	14.6667	32.3158	44.9196	44.1770
	無	63.8171	16.3880	32.7283	47.9006	46.8101
顯著性		.144	.981	.541	.426	.225
F檢定		-2.314	-3.965	-.533	-2.255	-2.621
2-18歲	有	62.4000	16.3438	32.1935	45.5161	45.3333
	無	62.5040	15.6062	32.4521	46.6680	45.727
顯著性		.018	.986	.019	.025	.087
F檢定		-.044	1.056	-.211	-.551	-.243
7-18歲	有	62.6667	15.6970	32.3636	48.3030	46.2188
	無	62.5569	15.7297	32.5346	46.4627	45.8086
顯著性		.557	.205	.228	.456	.428
F檢定		.049	-.048	-.142	.896	.259
0-12歲	有	63.7143	15.6667	34.4286	48.6667	50.3333
	無	62.4478	15.6809	32.3582	46.5036	45.6115
顯著性		.179	.279	.280	.310	.044
F檢定		.271	-.009	.838	.475	1.369

其他	有	65.0000	17.7778	32.8889	48.8824	48.6250
	無	62.3717	15.5950	32.5500	46.6304	45.6268
顯著性		.455	.169	.423	.796	.405
F檢定		.815	2.428	.215	.813	1.383

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

## 九、不同服務地區的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

由表4-3-9得知其數據顯示，經單因子變異數分析比較，不同服務地區在「工作壓力」量表中整體的變異狀況由表4-3-9得知，不同服務地區之保育生輔人員在〔角色壓力〕達顯著水準（ $t=.000$ ， $p<.05$ ），亦即不同服務地區之保育生輔人員在〔角色壓力〕達顯著差異，進一步以雪費法進行事後分析，發現〔北區〕角色壓力較〔中區〕大。

表 4-3-9 不同服務地區的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析（N=309）

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
0-4北區	64.2152	16.8395	33.0122	48.4026	47.1975
5-8中區	61.5472	14.6786	31.6000	45.3036	45.1786
10-14南區	61.7431	15.7043	32.8362	46.0609	45.3363
15-18東部	62.6000	15.3462	32.4615	47.9423	45.7143
離島					
F檢定	.791	4.245	.611	1.256	.961
Scheffe	.500	.006*	.608	.290	.412
		G1>G2			

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

## 十、完成核心課程的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定

由表 4-3-10 得知其數據顯示，完成核心課程之保育生輔人員在「工作壓力」量表中達顯著水準（ $t=.000$ ， $p<.05$ ），〔保母人員〕在〔個人因素〕達顯著差異，；〔保育人員〕在〔組織因素〕達顯著差異；〔生輔人員〕在〔人際關係〕達顯著差異。

表 4-3-10 完成核心課程的保育生輔人員工作壓力獨立樣本 t 檢定 (N=309)

		工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
保母人員	有	63.2333	16.7273	32.9091	49.4242	48.4242
	無	62.1968	15.6550	32.4093	46.3346	45.4229
顯著性		.563	.233	.180	.399	.041*
t		.448	1.596	.420	1.531	1.951

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

		工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
保育人員	有	62.3304	15.6260	32.7273	46.7143	45.4274
	無	62.2927	15.8869	32.2807	46.6726	46.0059
顯著性		.917	.805	.118	.956	.719
t		.026*	-.603	.584	.032*	-.575

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

		工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
生輔人員	有	62.7083	15.9837	32.4677	48.0248	46.5333
	無	62.0063	15.6250	32.4643	45.7169	45.2169
顯著性		.112	.054	.348	.110	.094
t		.485	.829	.005***	1.773	1.317

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

#### 十一、不同工作年資的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

由表 4-3-11 得知其數據顯示，經單因子變異數分析比較，不同工作年資之保育生輔人員在〔人際關係〕、〔組織因素〕及〔個人因素〕達顯著水準

( $t=.000$ ， $p<.05$ )，進一步以雪費法進行事後分析，發現〔0-12 個月〕>〔37-96 個月〕，亦即不同工作年資之保育生輔人員在〔人際關係〕、〔組織因素〕及〔個人因素〕達顯著差異。

表 4-3-11 不同工作年資的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
0-12個月	66.1176	15.8421	34.2933	49.8750	47.9459
13-36個月	61.4787	16.0000	33.2083	46.9072	46.6237
37-96個月	61.5465	15.6782	30.9778	44.7011	43.9318
97個月以上	61.0930	15.2273	31.6818	46.0000	44.6818
F檢定	2.704	.464	4.353	3.084	3.721
Scheffe	.046	.708	.005	.028	.012
GH事後比較			G1>G3	G1>G3	G1>G3

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

## 十二、照顧不同年齡孩子的保育生輔人員工作壓力獨立樣本檢定

由表 4-3-1-12 得知其數據顯示，照顧不同年齡孩子在「工作壓力」量表中〔工作壓力〕在〔國中男生〕達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，顯示照顧不同年齡孩子之保育生輔人員在〔工作壓力〕達顯著差異。

表 4-3-12 照顧不同年齡孩子的保育生輔人員工作壓力獨立樣本檢定 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
國中男生 有	62.4130	15.9787	31.6042	46.8750	44.6957
無	62.3595	15.6732	32.7362	46.7760	46.0120
顯著性	.619	.726	.766	.253	.585
t	.028*	.521	-1.115	.057	-.978

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

## 十三、不同職稱的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

由表 4-3-13 得知其數據顯示，不同職稱在「工作壓力」量表中未達顯著水準 ( $t=.000$ ,  $p<.05$ )，進一步以雪費法進行事後分析，顯示不同職稱之保育生輔人員在工作壓力五構面並無顯著差異。

表 4-3-13 不同職稱的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
保母人員	68.8889	18.9000	34.9091	53.4545	51.2000
助理保育員	68.8000	14.0000	40.2000	60.0000	48.2500
保育員	62.0833	15.4314	32.7426	46.6633	45.3131
助理生輔員	62.7500	15.3750	33.4375	50.1250	44.0625
生輔員	61.9750	15.8699	31.6371	45.7377	45.7025
社工員	59.8125	14.0000	33.0000	41.6111	44.6111
其他	64.1154	16.8889	33.1429	48.6667	47.8571
F檢定	.925	2.758	1.983	2.341	1.277
Scheffe	.477	.013	.068	.004	.268

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

#### 十四、不同薪資的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析

由表4-3-14得知，不同薪資在「工作壓力」量表中未達顯著水準（ $t=.000$ ， $p<.05$ ），進一步以雪費法進行事後分析，顯示不同薪資之保育生輔人員在工作壓力五構面並無顯著差異。

表 4-3-14 不同薪資的保育生輔人員工作壓力單因子變異數分析 (N=309)

	工作壓力	角色壓力	人際關係	組織因素	個人因素
21009-25000	60.9615	14.7037	31.4444	46.0800	42.8000
25001-30000	64.6306	16.0992	33.7815	48.7203	47.2051
30001-35000	61.4286	15.8407	31.8174	45.8860	45.7105
35000含以上	59.4444	15.1081	32.1842	43.7297	44.0000
F檢定	2.407	1.453	2.258	2.478	2.765
顯著性	.067	.228	.082	.061	.042
ANOVA					
Scheffe	.215	.328	.350	.180	.087

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

## 第四節 小結

本研究採問卷調查法，以參與104年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑結果之101家機構內保育生輔人員為對象，採郵寄方式填答問卷，將所回收的問卷資料以統計分析SPSS 18軟體進行統計，經分析後有以下的發現。

一、依描述性統計分析，工作壓力強度最大者依序為人際關係、個人因素、角色壓力、工作壓力及組織因素。其中人際關係的工作壓力感受較高，且須顧及的面向很廣，因此會造成在工作上較大的壓力。

二、性別：男性保育生輔員人數近 30%比例，了解現代對於職業的性別固有化，也開始漸漸改觀。

三、年齡的部份，以 21-30 歲近 40%的比例，之後年齡增長，但人數慢慢下降，研究者評估是否因為已到結婚生子的年齡，步入家庭而形成離職的原因，使年輕的保育生輔員人數下減少。

在年齡 61-65 歲工作壓力五構面皆大於其他年齡，文獻所呈現的是年齡較輕的壓力較大，年齡長者保育生輔員的角色認同、工作上處理以及對孩子學習和行為處理方面，已面對多次這類的問題，理應是很自然的處理，本研究所發現卻是不同的結果，需要再次探究其原因。

四、教育程度：已故聖嚴師父有說過：大鴨遊大路、小鴨遊小路，不遊就沒路。以自身的能力完成所負責的工作，就是對自己及社會的貢獻，工作中發現人在工作是需要有點動機，有點回應，教育程度低的人，對於工作的期待沒有那麼高或者是說工作的期待是得到被獎賞？有完成工作就好，至於他有沒有完成自我成長這一塊及自我驅駛（力）跟教育成就很有關係。

五、薪資方面：研究發現薪資在 25001-30000 的保育生輔人員，其工作壓力是五構面裡最大的。以 1111 人力銀行查詢保育生輔人員一職薪資來看，起薪在 24,000 以上到 30,000 落點與本研究所呈現的數據相符。發現其薪資起薪低來推估年資應該也是 1-2 年，故可了解其工作壓力較大。

六、照顧不同年齡孩子：江福貞（2004）青少年的身心發展，在生理發展其正處於狂飆期，第二性徵的出現使男女在生理上漸有差異；在情緒發展的青少年並非如我們想像無憂無慮，相反的他們體會到多樣性的情緒，如：焦慮、窘迫、內疚、壓抑、與憤怒。喜怒無常及難以控制的情緒其實與生理成熟和心理不同調有關。在舊想法不敷使用，新信念尚未建立時，不愉快的情緒較多，因此造成情緒困擾，甚至引起犯罪行為。顯示照顧國中男生的壓力，相對於照顧其他年齡工作壓力比較大。

七、年資一年內的工作壓力在四個構面裡是最大的，因保育生輔人員的工作不是一般家中帶自己或親朋好友那麼簡單，因為他沒有固定的方法來告訴你如何與孩子相處，通常只有固定的生活作息表，只要跟著走就可以帶 6-8 位兒童與青少年，但事實上是嗎？當然不是如此簡單，每個孩子來自不同的原生家庭，其背景狀況不同，故對於剛入門不到一年的保育生輔人員來說，其工作壓力是最大的。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討安置機構保育生輔人員工作壓力之探究。經文獻探討、問卷調查與資料統計分析後，將其研究結果逐一歸納如下，並提出本研究建議。

### 第一節 研究發現與討論

#### 壹、工作壓力方面

工作壓力整體層面平均，數在 3.12 至 3.62 之間，表示保育生輔人員工作壓力高，其中以「人際關係」層面分數最高（ $M=3.62$ ），其中「D4 工作中我感受到孤立或排擠」其平均數 4.05，為「人際關係」中工作壓力最高。

#### 自變項與依變項間相之陳述：

- 一、性別：長期以來以女性為主的工作，傳統社會文化價值觀，並不認同男性從事此工作，在五個層面顯示，並未達顯著水準，則表示年輕一代的想法，與固有的傳統價值對於男性從事保育生輔人員工作，觀念上有所改變。
- 二、年齡：保育生輔人員工作壓力會因為年齡的不同而有所不同。在「工作壓力」的部份，21-30 歲及 31-40 歲工作壓力小於 61-65 歲，在「角色壓力」的部份，31-40 歲工作壓力大於 41-50 歲、51-60 歲及 61-65 歲，皆達顯著差異。
- 三、婚姻：不同的婚姻狀況顯示未婚的工作壓力及角色壓力小於已婚。在傳統文化及觀念中，結婚對女性來說是人生的過程，然而受到家庭經濟壓力及女性學歷提升的影響，多數已婚女性也投入工作職場，然而身負多重角色的已婚婦女必須兼顧家庭和工作，對於工作壓力的覺知程度較未婚承受的壓力來源不同。

四、不同服務地區：台灣過去一直都是重南北輕中部的傳統觀念、好的資源都在北部及南部，有志青年想出人頭地，需到北部工作打拚賺錢圓夢，應而人都往北部走，因都會型城市人口密度增加、居住環境變小、求職競爭變大等等因素，顯示工作壓力相較大於其他地區。李長晏（2013）隨著我國地方制度法增訂個別或合併改制相關規定，縣市合併後我國形成五大都會區，以及 3 大生活圈與 7 大發展區域之國土型態，各界皆期待五都會區的鄰近城市能因都會區帶動整體城市區域進而受益。然而，縣市合併升格的五個直轄市政府將面對諸多更複雜且多元化都市治理的結構性問題，尚需時間來進行統整。

五、完成核心課程：〔保母人員〕在〔個人因素〕達顯著差異；〔保育人員〕在〔組織因素〕達顯著差異；〔生輔人員〕在〔人際關係〕達顯著差異。本研究結果發現，專業能力有提升趨勢產生，也因政府法令的要求下，與以往研究相較，整體的專業教育程度提高，只有 2 位國中畢業，其餘全是高中以上的學歷，也鼓勵領取專業證照人數亦呈增加的樣貌，對於工作上代表有更多及充足的專業知識及技能為服務對象服務。

六、不同工作年資：本研究發現在〔人際關係〕、〔組織因素〕、〔個人因素〕部份，0-12 個月大於 37-96 個月。不滿一年年資保育生輔人員，對於工作上的適應、馬上要與 6-8 位來自不同原生背景的兒童或青少年互動，沒有一套制式的公式讓你套用，故年資少於一年的壓力大於其他。

七、照顧不同年齡孩子：以有照顧國中男生，生輔員在「工作壓力」達顯著性。青少年期是人的成長歷程中，最快速生長的階段，更是一個心理的浮動期，一般學理上常之為「狂飆期」。這時期的青

少年不僅生理上有了巨大的變化。心理上、情緒上更經常表現出強烈不穩定及暴起暴落的兩極特性，故稱為狂飆期。狂飆期指青少年個體情緒特別不定，行為表現過份的淚烈的一段時期（教育大辭典，2000）。

八、其他如教育程度、子女數、不同家庭型態、不同宗教信仰、不同機構收容年齡、不同職稱、不同薪資，對工作壓力並無顯著差異。

## 第二節 研究建議

### 一、確實執行督導制度

研究者在機構服務三年中，後期有每個月一次的讀書心得報告；三年來單一次的個案研討，之後就都沒有任何督導來協助。人都需要支持、關懷與鼓勵；因此機構應定期定時進行即規劃督導時間，以適時給予保育生輔人員工作上的建議、經驗分享及相關資訊等，使在服務時更能應對恰當，進一步的消除保育生輔人員身上所累積的各種壓力。

從研究數字來看，有一些跡象顯示，做這工作是需要督導，為什麼需要督導？理由很簡單，也就是說其實入門需要有一些方法跟能力，如果沒有有系統的教育訓練跟督導制度系統，那就學不起來，要花費許多的精力、時間，自己一直克服，且必需要有充份的韌性，韌力。

安置機構收容的孩子從 0-18 歲，每個成長階段都有其任務要達成，需要更用心的對待，然而保育生輔人員不是超人，也不是什麼都會，所以督導必要的。因為很多人會需要在這工作上成長拙壯，也許透過督導是一個方式，讓人可以往前，在知識與能力或者認同這方面可以有所成長。

### 二、加強在職進修

不同服務的對象對於工作壓力有顯著的影響，故在課程規劃時，應以實務性相關的課程：例如人際互動、情緒管理、引導的課程、照顧的方式及知識等，讓第一線的保育生輔人員更加能運用在，面對不同年齡的服務對象時，更

能掌握的服務細節，以緩和提供予不同的對象上其工作壓力，減少工作因年齡所帶來的壓力。

### 三、重視區域平衡

所有的資源在北部，台灣過去以來都是重南北輕中部的，一直以來都是如此。重視區域的平衡，以北部來說，房價也好、收入就這樣，上班時間超 60 分，機構是否能提供一些津貼（交通、育兒）、一些福利或是時數上的調整，比如就通勤這部份，在鄉下不太通勤，大家騎摩托車 20 分鐘就受不了。區域性就是這樣子。在台北通勤 60 分鐘，但是如果你要通勤 60 分鐘，表示需要有關的支持，社區也好，付錢可以買的到的也行。

### 四、對家庭提供支持，生活與工作的調適

有一個很紅的題目叫做 life work fit 就是生活與工作的配置度，就是說不一定所有的人都應該去或調整其家庭生活，去配合工作的要求？反而是將這二個東西有一些互想的搭配概念，一些工作上的福利或是工作時數上的調整，比如就通勤這部份，以區域性來說，在台北上班通勤需 60 分鐘，對於有家中有小孩的保育生輔人員，需要在育兒上的支持，社區資源運用也好，亦或是付錢可以買的到的也行或者是公司要提供，家裡要有的條件下，相互的調整配置找出雙贏方向前進。

### 五、工作依能力／年齡調整

機構可以因應保育生輔人員的工作能力、發掘其特長來安排照顧兒童及青少年，讓有專長的人做適合做的事，才能把對的人放在對的位置上，如此才能創造出更好的工作氛圍，讓彼此相互成長及發揮自身的能力。

## 第三節 研究限制與後續研究建議

### 壹、研究限制

#### 一、研究樣本

本研究僅針對 104 年度兒少安置教養機構聯合評鑑結果，共有 101 所參與評鑑為研究樣本，在時間、人力之條件限制下，樣本的選定未能涵蓋所有的縣市。

#### 二、施測方式

本研究以電話說明邀約並郵寄問卷方式為主。寄出及回收問卷皆以機構為窗口，透過電話邀約同意後再寄出問卷給保育生輔人員填寫，若機構由主管負責回收問卷，保育生輔人員在填寫問卷上，可能對一些較敏感的問題在回答時會有所顧慮，故於填答時，對實際情況有所保留。因研究者擔心樣本數未達設定，故邀請填寫保育生輔員，只要工作滿半年或是社工員兼保育生輔人員，可協助填寫問卷。

#### 三、研究對象

本研究以服務安置機構的保育生輔人員，滿半年以上即可填寫本問卷，因研究者於電話及 mail 連繫上作業時間不充足，故幾間大型機構要求研究者，提出研究計畫書等作業往返，故此機構的保育生輔人員，不包含參與此次施測。則本研究結果，亦無法推論到所有的保育生輔人員。

### 貳、未來研究建議

#### 一、建立合適的量表

目前無針對保育生輔人員的工作壓力的量表，因此研究者雖然盡力參考國內外相關工作壓力量表，並以護理人員、居家服務員及教師的工作壓力量表為主及專家學者及實務工作者的意見整理而成，但仍需要不斷地被驗證、修正及檢討，期許未來能有相關的研究者，一起來發展更適合保育生輔人員的量表，

如此才能更貼近保育生輔人員的工作壓力狀況。

建議未來研究者可以擴大本島每個縣市的安置機構及離島進行長期工作壓力追蹤研究。也可以以安置機構不同角色、觀點及角度來蒐集更完整的資料，使研究結果的推論更加確實及提供給機構作為改善其工作壓力與因應的方式。

## 二、研究變項之探討

對於保育生輔人員工作壓力的研究及文獻不足，本研究僅僅針對保育生輔人員工作壓力、角色壓力、人際關係、組織因素、個人因素做探討，然而事實上，與工作壓力相關因素是多元和複雜的，例如人格特質、職業認同、心理契約等等，都值得深入研究。期許未來的研究者，也可加入質性研究，尋找不同的變項做進一步的研究及討論，使期更能貼近及說明其工作壓力的重要性。



## 參考文獻

### 壹、中文部份

- 王秋絨（1981）。國民中學組織環境對於教師角色壓力的影響。國立台灣師範大學碩士論文。民 71，15 頁
- 王順民（1998）。迎接跨世紀青少年福利展望的若干課題。社區發展季刊，84，184-196。
- 王順民（2005）。育幼院機構照顧服務的一般性考察--從過去、現在到未來=Some Observations about Residential Care--Past、Present and the Future。兒童及少年福利期刊，8 民 94.04 頁 81-100。
- 王慧娟（2009）。幼稚園教師合班關係之研究。政治大學幼兒教育研究所碩士論文。
- 古瑞美（2016）。實施得勝者課程對國中生壓力因應之影響。南華大學應用社會學系教育社會學研究所碩士論文。
- 史戴分。格羅茲著、劉嘉路譯（2014）：說不出故事，最想被聽見。台北：圓神出版社。
- 安東尼、卡斯楚 Anthony J. Castro 著、林以舜譯（2010/6）：創造幸福的距離—給你、孩子與家人的幸福心理學。台北：世潮出版社。
- 朱美錡（2014）。嘉義縣幼兒教保服務人員幸福感、工作價值觀與工作滿意度之研究。南華大學幼兒教育學系碩士論文。
- 江春鳳（2015）。社會支持、自我效能、結果預期、興趣及職業意向之關係。南華大學教育社會所研究所碩士論文。
- 江福貞（2004）。其實你不懂我的心--由青少年身心發展特質談青少年次文化，網路社會學通訊期刊。2004 年 06 月。
- 行政院勞工安全衛生研究所（民 83）。職業壓力指標之探討。
- 行政院勞工安全衛生研究所（民 84）。國人工作壓力量表之建立。
- 何筱玉（2005）。圍牆內的「家庭生活」：一位育幼院保育員的角色實踐。南華大學教育社會所研究所碩士論文。
- 吳英璋、張笠雲（1985）。生活壓力的概念與測量。中華心理衛生學刊，(1)，137-151。
- 吳榮福（2002）。台南縣國民小學總務主任工作壓力及其因應策略之研究。國立台南師範學院碩士學位論文。
- 吳蕙玲（2000）。高雄地區育幼機構執行兒童福利服務工作問題之探。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

- 李城忠編(2011)。應用統計學－量化研究 SPSS 範例分析。新台市：新文京開發出版。
- 亞洲大學 (2014)。103 年新竹市兒童及少年生活狀況與福利需求調查－調查報告書。
- 周佳知 (2005)。工作壓力的認識與改善。台灣師範大學工業科技教育研究所碩士班研究生。T&D 飛訊第 37 期，共 5 頁。
- 岸見一郎、吉賀史健、葉小燕 譯 (2014)：被討厭的勇氣－自我啟發之父－自我啟發之父「阿德勒」的教導。台北：究竟出版社。
- 岸見一郎、楊詠婷譯(2015)：拋開過去，做你喜歡的自己：阿德勒的「勇氣」心理學。台北：方舟文化出版社。
- 林文雄 (1992)。論臺灣省立育幼院保育人力之運用與變革。社會福利 99 期，民 81.04，53-54。
- 林佳慧 (2002)。國民小學教師工作壓力評量之研究。國立台南師範學院碩士學位論文。
- 林明珠、張玉明 (2008)。國民中學體育組長工作壓力與職業倦怠關係之研究，嘉南學報 (人文類)，4,767-779。
- 林俊瑩 (2010)。工作滿意度、組織承諾與離職意圖：中小學教師與其他職業之比較。教育實踐與研究。第 23 卷第 1 期，1-30。
- 林香君 (2008)。消防人員工作壓力之研究－以台南縣消防局為例。南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 林家滄 (2012)。居家照顧服務員的工作壓力及其影響因素之研究。國立台北大學社會工作學系碩士論文。
- 林勝義 (2002)。兒童福利。台北：五南圖書出版。
- 林惠雯 (2011)。高雄市居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之研究。南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 林瑜珍 (2003)。案主的抉擇，社工員的兩難－不幸少女安置輔導工作之探討。國立暨南大學，南投縣。
- 林曉芳 (2011)。統計學-SPSS 之應用。台北：鼎茂圖書。
- 柯蕙蘭 (2011)。旅行夢不熄～女性背包客生命經驗之敘說研究。南華大學生死所研究所碩士論文。
- 胡碧雲 (2005)。少年安置機構生活輔導員之工作適應－以宜蘭縣為例。佛光人文社會學院社會學研究所碩士論文。
- 翁毓秀 (2011)。臺灣地區兒童少年安置照顧的發展與未來。社區發展季刊，133 期，頁 294-308。
- 常欣怡、宋麗玉 (2010)。機構安置少年之生活壓力對憂鬱情緒之影響：以自尊為調節變項。台灣社會發展研究學刊，第八期，頁 51-74。
- 張紉 (2000)。青少年安置服務福利服務屬性之探討。台大社工學刊，2，194-215。

- 張春興（1994）。普通心理學。台北：東華書局。
- 張玲如、邱琬瑜（2012）。何處是兒家？由兒童最佳利益探討我國兒童保護安置系統。現代桃花源學刊，民 101 年 7 月，創刊號 頁 13-32。
- 張郁芬（2001）。國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究。國立嘉義大學國民教育研究所。
- 張紉（2000）。青少年安置服務屬性之探討。台大社工學刊，2，193-212。
- 張國雄（2011）。管理學。台北：雙葉書廊。
- 張雅惠（2005）。兒童壓力及其壓力因應方式之初探。網路社會學通訊期刊，第四十八期，2005/06/15 發刊。
- 張德聰（1992）。教師工作生涯壓力的調適。教師天地，57，40-48。
- 許孟琪（2007）。南投縣國小教師教育信念及其生命態度之探討。南華大學生死所研究所碩士論文。
- 許榮宗，1989，拓展育幼院機構功能新措施，社會福利，第 68 期，頁 10-13。
- 郭怡秀（2016）。雲林縣及嘉義縣、市公共衛生護理人員工作壓力與壓力因應策略之相關研究。南華大學生死所碩士論文。
- 郭峰偉（2000）。國中教師工作壓力與教師效能關係之研究。國立成功大學教育研究所碩士論文。
- 郭靜晃（2004）。兒童少年福利與服務。台北：揚智文化。
- 郭靜晃、胡中宜（1997）。更生保護與青少年庇護制度。社區發展季刊，79，235-249。
- 郭靜晃、黃志成、劉秀娟、胡中宜（1998）。少年福利機構因應少年事件處理法轉向制度之策略初探。社區發展季刊，82，153-174。
- 陳宇嘉（1993）。台灣地區少年福利需求與福利服務提供之研究。南投：台灣省政府社會處委託研究。
- 陳怡伶（2011）。教保人員靈性健康與生命態度之探討－以台中、彰化、雲嘉及台南縣市為例。南華大學生死所研究所碩士論文。
- 陳玫伶、李自強，2009。安置輔導工作者訓練與督導現況初探，青少年犯罪防治研究期刊，1（1），109-128。
- 陳記隆（2013）。兼行政職國中教師工作壓力與因應策略之探討。南華大學國際暨大陸事務學系公共政策研究碩士班碩士論文。
- 陳意文(2013)：遇見孩子生命的曙光：兒童青少年的焦點解決諮商。台北：張老師。
- 陳寶益（2007）。警察人員工作壓力之研究－以保一總隊為例。中國文化大學政治學研究所碩士論文。
- 彭淑華（2002）。弱劫兒童保護的最後一道防線－台灣地區育幼機構之發展與省思。東吳社會工作學報，60，48-59。
- 彭淑華（2004）。弱勢兒童保護的最後一道防線－台灣地區育幼機構之發展與省思。兒童福利，60 期，頁 48-59。台中：內政部兒童局。

- 彭淑華 (2006)。保護為名，權控為實？—少年安置機構工作人員的觀點分析。東吳社會工作學報，15，1-36。
- 彭淑華等 (2007)。兒童福利理論與實務。台北：偉華書局。
- 彭淑華 (2007)。機構安置：保護他（她）？傷害他（她）？—兒童少年保護工作人員眼中之機構虐待圖像。東吳社會工作學報，16，1-36。
- 彭淑華 (2011)。台灣兒童少年福利政策與法令制度之發展。「社會福利模式-從傳承到創新研討會」，北京香山。
- 彭淑華 (2013)。由「慈善為本」到「專業為重」-台灣兒童及少年安置機構政策與實務發展。香港扶幼會六十周年會慶；院護照顧及特殊教育服務國際研討會。
- 彭淑華等 (2008)。兒童家外安置。載於彭淑華、鄭善明、蔡嘉洳、賴宏昇、林廷華、林惠娟、范書菁、賴月密、歐姿秀著，兒童福利：理論與實務。台北：華都文化。
- 曾華源、郭靜晃 (1999)。少年福利。台北：亞太圖書。
- 馮燕 (2009)。從生態觀點看幼兒托育發展。幼兒教保研究期刊，3，1-15。
- 馮燕、李淑娟、謝友文、劉秀娟、彭淑華編 (2000)。兒童福利。台北：國立空中大學。
- 黃文瑞，1992，臺灣省立桃園育幼院建制沿革與業務簡介，臺灣文獻，第 43 卷第 2 期，頁 157-164。
- 黃姿璇 (2017)。兒少安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 黃源協 (2014)。社會工作管理三版。台北：雙葉書廊。
- 黃興吉 (2012)。高雄市交通局路邊服務員工作滿意度及工作壓力之研究。南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 黃興吉 (2012)。高雄市交通局路邊服務員工作滿意度及工作壓力之研究。南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 溫明麗 (2016)。涂爾幹的智慧。教育脈動，國家教育研究院教育脈動電子期刊 2016 年 06 月,第 6 期
- 萬育維、顧美俐、姚美華、李慶真、王文娟 (1994)。高雄不幸少年教養機構之設置規劃研究。高雄：高雄市政府社會局委託研究。
- 葉肅科、蔡漢賢主編 (2002)。五六年來的兒童福利。中華社會行政學會。
- 詹慧芳 (2014)。臺灣地區工作不安全感之探討：人力資本、僱用類型、職場關係與工會參與。國立台北大學社會工作學系碩士在職專班碩士論文。
- 劉玉惠 (1991)。工作壓力的實證研究—以台北市報社文字記者為例。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 劉倩蘋 (2014)。兒童及少年安置機構社會工作人員與生活輔導員合作經驗之研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。

- 劉兆明、黎亮吟等編譯（1989）。如何面對壓力。台北：張老師出版社。
- 歐滄和（民 84）。對壓力的因應行為與因應資源之探討。測驗與輔導，130，2667-2671。
- 潘美玲（2003）。中途之家受虐少女處遇策略的探討。國立暨南大學，南投縣。
- 潘美慧（2015）。多子多孫多福氣？國內有、無子女者之生活滿意度比較。國立台北大學社會工作學系碩士在職專班碩士論文。
- 蔡芳梅、曾瑞譙（2007）。國民中學校長工作壓力與其因應策略之研究，學校行政，50，167-188。
- 蔡漢賢（1990）。社會工作辭典。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 蔡墩銘（1988）。矯治心理學。台北：正中。
- 衛生福利部（2015）。兒童及少年保護工作指南。
- 鄭淑燕，1991，兒童福利新課題久探究，中華民國社區發展研究訓練中心。
- 鄭靜妹（2013）。幼兒教保服務人員工作壓力、人格特質與幸福感之研究。南華大學幼兒教育學系碩士論文。
- 鄭麗珍、陳毓文、張淑嘉（1997）。「以兒童及少年性交易防制工作服務模式之研究」－以台北市經驗為例。台北：台北市政府社會局委託研究。
- 盧巧蘋（2014）。兒少安置機（構）照顧者的困境因應－在行動中找答案。國立臺北教育大學教育學院心理與諮商學系碩士論文，台北。
- 蕭景方（2016）。個人的成功歸因與社會衝突知覺之關聯。國立台北大學社會工作學系碩士在職專班碩士論文。
- 戴漢彬（2015）。臺灣五都地區國小特殊教育巡迴輔導教師工作滿意度之研。南華大學教育社會所研究所碩士論文。
- 鍾伊玲（2015）。社工人員之勞動條件、人際關係及離職傾向之研究。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 韓玉芬（2003）。初任教師工作壓力因應歷程之質的研究。台北：國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文（未出版）。
- 藍采風（1990）。壓力與適應。台北：幼獅文化事業股份有限公司。
- 嚴霽虹（1990）。一根羽毛可以壓死一隻駱駝。管理雜誌 195 期 P.54，民 79 年 9 月。
- 蘇秀枝（2006）。托兒所主管行政領導、保育人員工作滿意度與托育品質之關係。朝陽學報第十一期，頁 231-264。
- 顧樹型（1973）。臺灣之兒童福利機構=The firm of child welfare in Taiwan，臺北市，臺灣育幼季刊社。

## 貳、英文部份。

- Barber, J. & Delfabbro, P. (2005). Children's adjustment to long-term foster care, *Children, Youth and Youth Services Review*, 27, 329-340.
- Cooper, C. L. & Baglioni, A. J. (1988). A structural model approach toward the development of a theory of the link between stress and mental health. *British Journal of Medical Psychology*, 61, 87-102.
- Devellis R. F., *Scale Development: Theory and Applications*, Applied Social Research Methods Series, 26, Newbury Park, California: Sage Publications, 1991
- Downs, S. W. Moore, E., Mcfadden, E. J., & Costin, L. B. (2000). *Child welfare and family services: Policies and practice*. Needham Heights: Allyn & Bacon.
- Fineman, S. (1979). A psychosocial model of stress and its application to managerial unemployment. *Human Relations*, 32(4) : 323-345.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York : Springer Publishing Company.
- Gauthier, P. (1990). Development of a new approach to emotionally deprived children and youth. *Child and Youth Services*, 13, 71-81.
- Hans Selye (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Kadushin, A., & Martin, J. A. (1998). *Child welfare services*. 4<sup>th</sup> ed. New York: Macmillan.
- Kadushin, A., (1980). *Child Welfare Services*. NY: Macmillan Publishing Co.
- Lazarus, R. S. (1993). Why we should think of stress as a subset of emotion. In L. Goldberger & S. Breznits (Eds). *Handbook of stress : Theoretical and clinical aspects* (2<sup>nd</sup> ed.). New York : Free Press.
- Lazarus, R. S. (1974). The Psychology of Coping: Issues of Research and Assessment. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds), *coping and adaptation* (P249-315). New York: Basis Books.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior*. New Jersey, NJ: Prentice-Hall.
- Steer, R. M. (1994). *Work and stress*. Introduction to organizational. New York: Addison-Wesley.
- Thompson, A. H. & Fuhr, D. (1992). Emotional disturbance in fifty children in the care of a child welfare system. *Journal of Social Service Research*, 15, 95-112.

### 叁、網站部份

臺灣期刊論文索引系統

<http://readopac3.ncl.edu.tw/nclJournal/index.jsp>

華藝線上圖書館 Airti Library

<http://www.airtilibrary.com/>

臺灣博碩士論文知識加值系統

<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/login?o=dwebmge>

內政部統計處

<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>

政府社會局

<http://www.society.taichung.gov.tw/section/index.asp?Parser=99,16,257,,,,4318,312,,,,1,,1>

花蓮縣政府社會局

<http://sa.hl.gov.tw/files/15-1037-55312,c6503-1.php>

政府社會局

[http://social.chcg.gov.tw/07other/other01\\_con.asp?topsn=1755&data\\_id=15137](http://social.chcg.gov.tw/07other/other01_con.asp?topsn=1755&data_id=15137)

衛生福利部統計處/2.福利服務/2.1 兒童及少年福利

<http://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2974-113.html>

衛生部社會及家庭署

<https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/default.aspx>

內政統計查詢網

<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>

兒童少年權益資訊網

<https://www.cylaw.org.tw/>

南投安置少年遭集體性侵- 焦點- 自由時報電子報 2017-03-18 記者陳鳳麗、佟振國／南投報導

<https://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/1086829>

南投少年安置機構集體性侵案學長要關3年半- 社會- 中時 - 中時電子報 2019/03/25 中時 陳志賢

<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20190325000025-260402?chdtv>

家暴童安置育幼院遭保育員摔死- 焦點- 自由時報電子報 2016-10-11 記者許展溢、張勳騰／苗栗報導

<https://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/1040721>

管教太嚴？育幼院童墜樓恐癱瘓 TVBS 新聞網 記者 李若慈 鄭勝為 台北報導 2005/09/20 13:15

<https://news.tvbs.com.tw/local/426585>

國家教育研究院

<http://terms.naer.edu.tw/>

敬愛的保育生輔員，您好：

這是一份研究問卷，內容主要是討論「安置機構保育生輔人員工作壓力」現況。希望籍由此問卷調查結果，做為保育生輔人員工作環境的參考；僅供學術研究之用，對外絕對保密，資料亦不會外洩。您的意見對我來說是相當寶貴，請根據您的個人經驗，敬請放心填答。

您的意見將是本研究最重要的依據。再次感謝您撥空填寫此問卷。謝謝您的協助！

順頌

工作順心

南華大學應用社會學系社會所碩士班

指導教授：劉素珍 博士

研究生：呂淑君

中華民國 一零六 年三月

## 第一部份 個人基本資料

- 1、性 別： (1) 男性  (2) 女性。
- 2、年 齡：民國 \_\_\_\_\_ 年。
- 3、教育程度： (1) 國中  (2) 高中  (3) 專科  (4) 大學  (5) 研究所（含）以上。
- 4、婚姻狀況： (1) 未婚  (2) 已婚  (3) 離婚或分居  (4) 其他。
- 5、子 女 數： (1) 無  (3) 共 \_\_\_\_\_ 人。
- 6、家庭型態： (1) 獨居  (2) 單親  (3) 小家庭  (4) 三代同堂  (5) 隔代  
 (6) 其他。
- 7、宗教信仰： (1) 無  (2) 佛教  (3) 道教  (4) 天主教  (5) 基督教  (6) 民間信仰  
 (7) 其他。
- 8、請問貴機構安置收容年齡為： (1) 0-6 歲  (2) 7-12 歲  (3) 13-18 歲  
 (4) 0-18 歲  (5) 其他 \_\_\_\_\_（請說明）。
- 9、請問您服務的地區：\_\_\_\_\_ 縣 / 市。
- 10、請問您完成兒童及少年福利機構專業人員訓練核心課程為：  
 (1) 保母人員  (2) 保育人員  (3) 生輔人員  (4) 社工員  
 (5) 其他 \_\_\_\_\_。
- 11、請問您安置機構工作年資：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 個月。

- 12、請問您目前所照顧的孩子： (1)0-6 歲  (2)國小生  (3)國中女生  
 (4)國中男生  (5)混齡  (6)自立方案  (7)其他\_\_\_\_\_。
- 13、請問您在機構的職稱是： (1)保母人員  (2)助理保育員  (3)保育員  
 (4)助理生輔員  (5)生輔員  (6)社工員  
 (7)其他\_\_\_\_\_（請說明）。
- 14、請問您的薪資： (1) 21,009-25,000 元  (2) 25,001-30,000 元  
 (3) 30,001-35,000 元  (4) 35,001 元以上。

## 第二部份

### 壹、工作壓力

請將您的答案，在 <input type="checkbox"/> 處打勾。	非常同意	輕微同意	普通	不同意	非常不同意
01.我沒有足夠的時間給予孩子適當的情緒支持。	<input type="checkbox"/>				
02.照顧孩子的人數大於我能承擔的服務量。	<input type="checkbox"/>				
03.我在工作中常受到干擾，無法有足夠時間陪伴孩子。	<input type="checkbox"/>				
04.我能力不足無法適當處理孩子的多重問題。	<input type="checkbox"/>				
05.我不知道如何處理孩子心理問題。	<input type="checkbox"/>				
06.執行照顧工作，使我感覺身心負擔沉重。	<input type="checkbox"/>				
07.我必須花很多時間處理孩子與我之間的歧見與衝突。	<input type="checkbox"/>				
08.我會因孩子的不良行為產生挫折及無力感。	<input type="checkbox"/>				
09.我因工作繁雜而感到鬱悶。	<input type="checkbox"/>				
10.我常因交班時間過長而逾時下班。	<input type="checkbox"/>				
11.我常因機構人力不足而無暇休假。	<input type="checkbox"/>				
12.我需要處理與同事工作上的歧見。	<input type="checkbox"/>				
13.我的工作常需要應付突發狀況。	<input type="checkbox"/>				
14.我的同事常無法具體 / 明理地執行交接班工作。	<input type="checkbox"/>				
15.我覺得主管交付的額外工作越來越多。	<input type="checkbox"/>				
16.我常需花費額外的時間去做與照顧孩子無關的事情。	<input type="checkbox"/>				
17.工作分配不均，使我必須比別人多付出時間和精力。	<input type="checkbox"/>				
18.我專業不足無法與人競爭。	<input type="checkbox"/>				
19.我常作了一些不想做又不得不做的工作。	<input type="checkbox"/>				

20.我的工作內容是很多元的、多樣的。	<input type="checkbox"/>				
---------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## 貳、角色壓力：

請將您的答案，在 <input type="checkbox"/> 處打勾。	非常同意	輕微同意	普通	不同意	非常不同意
01.我的表現未達機構的要求標準。	<input type="checkbox"/>				
02.我對於自己工作過程遇到突發狀況感到苦惱。	<input type="checkbox"/>				
03.我無法感受到自己的工作價值。	<input type="checkbox"/>				
04.我會因為自身的專業能力不足感到挫折。	<input type="checkbox"/>				
05.我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。	<input type="checkbox"/>				

## 參、人際關係

請將您的答案，在 <input type="checkbox"/> 處打勾。	非常同意	輕微同意	普通	不同意	非常不同意
01.我沒有足夠時間對同事發生工作上的問題多做解釋。	<input type="checkbox"/>				
02.我對於同事不信任感到自己的能力被挑戰。	<input type="checkbox"/>				
03.我與同事之間常有勾心鬥角的事發生。	<input type="checkbox"/>				
04.工作中我感受到孤立或排擠。	<input type="checkbox"/>				
05.我覺得主管支持員工的表現不足	<input type="checkbox"/>				
06.主管對工作的要求和態度，讓我覺得不舒服。。	<input type="checkbox"/>				
07.當我提出問題或建議時，主管處理的結果常令我不滿意。	<input type="checkbox"/>				
08.當我有好的工作表現，卻沒有受到主管讚賞。	<input type="checkbox"/>				
09.我無法在工作中獲得同事或其他人的支持。	<input type="checkbox"/>				

## 肆、組織因素

請將您的答案，在 <input type="checkbox"/> 處打勾。	非常同意	輕微同意	普通	不同意	非常不同意
01.我的機構常因人力安排不足的情形發生。	<input type="checkbox"/>				

02.我覺得機構在工作要求上缺少自主性與彈性。	<input type="checkbox"/>				
03.我覺得工作單位組織結構不健全。	<input type="checkbox"/>				
04.我覺得機構對個人績效考核評定的過程不公正。	<input type="checkbox"/>				
05.機構評鑑前，我常被要求做更多的行政事務。	<input type="checkbox"/>				
06.機構為了生存而必須進行改變與創新。	<input type="checkbox"/>				
07.我覺得機構福利制度不足。	<input type="checkbox"/>				
08.輪班使我日夜顛倒、體力無法負擔。	<input type="checkbox"/>				
09.我在工作上有許多非自己所能控制的因素。	<input type="checkbox"/>				
10.我的機構規定僵硬缺乏彈性。	<input type="checkbox"/>				
11.我的機構缺乏協助人員解決問題的管道或資源。	<input type="checkbox"/>				
12.機構太多的文書工作，讓我覺得時間不夠用。	<input type="checkbox"/>				
13.我常需要加班才能完成我的工作。	<input type="checkbox"/>				
14.機構內外不定時的作業稽核使我感到壓力沈重。	<input type="checkbox"/>				
15.我目前工作的升遷機會不明確。	<input type="checkbox"/>				

#### 伍、個人因素：

請將您的答案，在 <input type="checkbox"/> 處打勾。	非常同意	輕微同意	普通	不同意	非常不同意
01.當我被批評時，我會生氣。	<input type="checkbox"/>				
02.我無法兼顧工作與家庭。	<input type="checkbox"/>				
03.我無法從工作中得到樂趣。	<input type="checkbox"/>				
04.我在時間安排上，工作與家庭常有衝突。	<input type="checkbox"/>				
05.我想進修，但上班的時間不能配合。	<input type="checkbox"/>				
06.我懷疑我所做的工作是否有意義。	<input type="checkbox"/>				
07.我對於我目前這個工作越來越沒有熱忱。	<input type="checkbox"/>				
08.我覺得其他同事對我的工作能力並不太認同。	<input type="checkbox"/>				
09.我的主管不能適才適用及授權，使我工作有無力感。	<input type="checkbox"/>				
10.我在機構無法自由的表達自己的看法。	<input type="checkbox"/>				
11.我的家人支持我從事這份的工作。	<input type="checkbox"/>				
12.我覺得同事對我的工作能力不太認同。	<input type="checkbox"/>				
13.我想做的與我所完成的事情之間有些差距。	<input type="checkbox"/>				
14.對於工作使我產生麻木的感覺而感到憂心。	<input type="checkbox"/>				

問卷至此全部結束，請您再檢查一次，是否有「遺漏」的題項。再次謝謝您的耐心填答和協助。