

家庭暴力暨性侵害防治中心工作人員工作壓力、輪值制度感受 之因應策略對身心狀況影響之研究

陳淑貞¹

摘要

本研究旨在探究家庭暴力暨性侵害防治中心工作人員工作壓力、對 24 小時 on call 輪值制度感受之因應策略對身心狀況之影響，透過相關統計驗證家防中心設置層級不同與各變項之差異；工作壓力、對 24 小時 on call 輪值制度感受與健康指數、服務對象疲勞及離職傾向的關係；驗證因應策略（趨近因應及逃避因應）是否會在工作壓力及對 24 小時 on call 輪值制度感受與健康指數、服務對象疲勞及離職傾向間扮演調解效果。

本研究為量化研究，研究對象為全國 22 縣市家庭暴力暨性侵害防治中心工作人員，共發出問卷 884 份，回收 677 份，有效問卷 665 份，回收率為百分之 77。其中 6 個獨立設置之家防中心人力為 573 人，佔所有家防中心人力的百分之 57。最後根據研究結論，提出「中央主管機關應扮演支持與倡導角色、家防中心應提供多元支持、對 24 小時 on call 輪值制度之因應策略、健康促進策略等四部份提供建議。

關鍵字：家防中心工作人員、保護性業務社工、社會工作人員、家庭暴力、性侵害

¹ 國立暨南國際大學教育學院終身學習與人力資源發展碩士學位學程碩士在職專班。指導教授：蕭婉鎔博士

壹、前言

近幾年來家庭暴力及性侵害事件因法制化及通報系統的落實，通報案量居高不下，暴力議題存在社會各個角落，因著國情、時代背景及傳統宗法倫常，性與家庭內的暴力等侵害議題挑戰傳統社會思維，甚或是不可說不容碰觸的文化議題。因此，家庭暴力及性侵害等保護案件被揭發後要介入處理是多元複雜、高專業及需跨專業團隊合作的工作。因案件涉及人身安全議題，工作者在處理案件時，往往在訊息及資源不足的情況下需即時緊急做評估及處遇，要勝任這份工作不只需熱忱及專業知能，也考驗著工作者的抗壓、應變及調適力。

台灣分別在1997年、1998年及2005年陸續制定「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」及「性騷擾防治法」，完備防暴三法之法制基礎，並積極推動各項制度與措施以保護被害人安全，維護民眾權益。全國各地方政府於88年6月至7月間依法第成立專責處理家庭暴力及性侵害案件之機關，隨著法制化，家防中心被賦予重任。案件發生後需求是多元、個別、耗時及動態的，須仰賴政府、民間及第三部門等網絡協力合作，才能建構溫馨、關懷與安全的保護服務網絡。

衛生福利部保護服務司 2008 至 2014 年 6 月家庭暴力各類型案件統計為 62 萬 1,462 件；2013 年家庭暴力通報相較 2008 年增加 80%；2013 性侵害通報案件相較 2008 年增加 60%。其中婚姻、離婚、同居及關係暴力案件佔家庭暴力案件的 52%；兒少保護案件佔所有家庭暴力案件的 26%；老人虐待佔所有家庭暴力案件的 3%；其它案件佔 19%，從通報案量可看到家庭暴力、性侵害案件量呈上升趨勢。

保護性業務社工人員必須面對高壓力、高創傷的工作本質（邱琇琳，2005），也易造成較高之離職率。王文宗(2012) 研究指出，各縣市兒童少年保護社工人員年資淺，平均年資在三年以下，有高達37%的公部門保護性業務社工在未來一年內有想離開組織的想法。Reisch(2006)指出，美國社會工作人力面臨短缺，因素包括：「工作高壓、低薪、人身安全保障不足、缺乏督導與繼續教育」等方面的挑戰。

保護性業務是助人專業，相關文獻發現家防中心保護性社工人力組成近八成為女性、年輕、年資淺、訓練不足，近七成為約僱、聘僱人員，卻要處理以婚姻、離婚、同居關係及兒童少年保護為主之複雜案件，這當中不只包含風俗、文化、權控等多元議題，還包含對案主處境之理解、與加害人溝通及家庭重建等議題，涉多元複雜的議題，工作者之專業素養、能力及工作價值更形重要。家防中心工作人力組成與高專業、具經驗等專業要求產生落差與矛盾。

文獻指出，有夜間輪值者之工作壓力較大、睡眠品質較差，易出現物質濫用、逃避因應行為，其家庭生活的滿意度較無夜間輪值之工作人員低。廖碧蓮（2007）研究指出社工人員於夜間是否輪值與睡眠品質好壞相關。家防中心的輪值on call制度與一般輪班工作性質不同，家防中心工作人員對24小時on call輪值制度的感受壓力程度，是否影響其健康、與服務對象互動及離職傾向值得進一步探究。

家防中心工作人員之身心狀況、人力穩定與提供服務成效間息息相關，若組織人力動盪，在人力高流動情況下，現有之工作者要承擔其它未補足人力的工作量，其工作負擔重、壓力大，恐會影響對其身心健康及留職意願。相關文獻發現保護性業務具人力困境（人力不足、高流動、非正式聘僱人力高、年輕及年資短等）；工作困境（高創傷、高壓力、高案量、高風險及高工時）及組織困境（經費、員額、法令規定及組織層級等）。

這些困境與家防中心之設置層級、24 小時 on call 輪值制度、工作壓力對工作者之身心狀況影響？工作者之因應策略？困境是全部家防中心的議題，亦或只是部分家防中心之議題？目前研究文獻以質性或部分縣市之調查研究為主，然而經長期戮力倡議，100 年人事行政局已調整保護性業務工作人員之職等、薪資，充實地方政府社工人力配置及進用計畫也逐年增加社工人力，目前家防中心工作者之處境值得探究。

貳、文獻探討

本研究主要是探討家庭暴力防治中心工作人員工作壓力、對 24 小時 on call 輪值制度感受之因應策略對身心狀況影響之研究，針對家庭暴力暨性侵害防治中心、保護性業務工作、保護性業務工作人員對 24 小時 on call 輪值制度…及壓力因應策略等相關文獻資料作回顧，並嘗試從相關理論與文獻，提出本研究架構。

一、家庭暴力暨性侵害防治中心（以下稱家防中心）

目前家庭暴力暨性侵害防治業務中央主管機關為衛生福利部保護服務司，地方政府之推動單位為全國 22 個縣市家庭暴力暨性侵害防治中心，各縣市家防中心依其層級、服務內容、案量、人力預算經費及首長的重視等因素而有不同的組織編組及分工。

依法各地方政府家防中心組織型態應為跨局處網絡整合服務，但實務情況是不論是獨立設置或任務編組，此業務仍屬社會局（處）督導管轄範圍，此反映社政系統扮演很重要的網絡資源整合與協調溝通角色（丁雁琪、林方皓，2000）。家防中心和社會局（處）間是平行還是從屬關係，模糊不明的組織隸屬關係，在其組織編制之人力、

財力等各層面無法依法獨立設置而只是任務編組下，家防中心仍需受社政部門之任務要求，工作人員需承接倡導、案問題診斷處遇、防治網絡連結、相關資源媒介整合等各類計畫研擬及方案發展等間接服務角色(祝健芳，2002)，角色承載重。

蔡漢賢(2000)指出保護性服務是指透過個人或社區的努力，去保護兒童、少年、婦女、老人及身心障礙等對象，使其免於受到各種形式的傷害，以維護其權益。因此，任何人、機構或社會行為的結果，會剝奪上述對象之身心正常發展者，均屬保護性服務的範圍，家防中心工作人員角色、服務內容及服務對象多元複雜。

多數縣市政府家庭暴力與性侵防治中心合併成立，依法(家庭暴力與性侵害犯罪防治等法令)家防中心應配置社工、警察、醫療、衛生及其他相關專業人員；其組織，由直轄市、縣(市)主管機關定之。目前家防中心人力配置，除了台北市及高雄市有警察局、衛生局及教育局派員並兼任組長外，其餘縣市家防中心工作人員絕大多數為具社工相關專業背景，未依法編列跨局處及跨專業之專職人員，幾乎皆聘用具社工專業的工作人員，有限的人力需要負責家暴業務及性侵害防治中心的業務，各任務編組形同虛設(周月清，2000)。

台灣防暴聯盟周清玉、曾冠鈞(2011)進行保護性社工人力調查顯示各縣市保護性社工多為約僱人員佔 69.3%，正式人員則為 30.7%。保護性業務社工因法令相關規定，需要 24 小時備勤，過去因地方政府囿於財政困難，社政部門未能因應社會福利業務成長需求，適時合理調整增加社會行政及社工人力。

二、保護性業務工作

從相關文獻可發現，保護性業務具高專業性、案件處理具時效性、高風險、跨專業網絡合作、高壓力、高創傷及多重服務困難等工作特性，是份工作複雜性高，需多元智能之高專業工作。從事這份工作除了需具備相關專業知能外，因為案件具個別性，還需要經驗累積及團隊分工合作，工作經驗與技巧能協助於執行業務時做出正確之處遇判斷，因此保護性社會工作人力之穩定攸關服務品質。

服務對象的問題往往同時受到社會、心理與生理因素及法律的交互影響，因此業務推動需結合警政、教育、衛生、社政、戶政及司法等跨部會、跨層級之網絡單位，社工扮演著中介與媒合角色，連結多元單位與專業資源來共同協助個案處理問題(鄭瑞隆，2004)。本研究之保護性業務工作定義係參考衛生福利部法定保護性業務職務範疇說明，依相關法規規定從事受理兒少保護、家庭(婚姻)暴力、性侵害案件、老人保護、身心障礙保護等各類通報案件，並需提供調查處理、24 小時緊急救援、緊急

保護、安置訪視、庇護安置及後續輔導處遇等個案直接、間接服務之工作人員。

三、保護性業務24小時on call輪值制度

保護性業務因法令規定需提供24小時緊急救援等服務，各家防中心之主管支持、財政、社工人力、案量、人口及地理環境等差異，各有其運作方式及分組，可能遇到相同或相異困境。

保護性業務社工的24小時on call與輪班或值班不盡相同，工作人員是持續2天、7天或更長(離島甚至有365天) 天天24小時on call輪值，其24小時輪值內涵包含輪班及下班後繼續待命Duty on call之輪流值班概念。輪值期間接獲緊急個案需即時出勤，通常可能通宵處理，因紀錄有於24小時內完成送達法院之時間限制，隔日仍需將紀錄送達法院，大多數出勤之社工基於案件處理之時效等考量，通常仍需繼續進辦公室工作。各縣市家防中心因案量、輪值制度設計及社工人力等明顯差異，在案量較少或是社工人力較充足的縣市，保護性業務社工人員值機之頻率相對較低，而人力不足案量高之縣市保護性業務社工on call輪值頻率較高，相對工作負荷及壓力也較大。

研究者自行整理各縣市家防中心保護性業務社工 24 小時輪值 on call 天數及頻率，統計如表 2-4-1，其中台北市及高雄市家防中心之工作人員大部份一次輪值 1 或 7 天，輪值間隔頻率以 1-2 個月；連江縣之工作人員雖需天天 on call 輪值，其 2013 年全年家暴通報案件 26 件、性侵受理案件 4 件，其案量低於本島各縣市家防中心之案量。大多數縣市保護性業務社工輪值及備勤時間以 1-3 個月輪值一次，一次輪一週；輪值或備勤期間保護社工人員需拿 call 機 24 小時待命。

| | 基隆 | 臺北 | 桃縣 | 竹市 | 竹縣 | 苗栗 | 臺中 | 南投 | 彰化 | 雲林 | 嘉義 | 臺南 | 高雄 | 屏東 | 宜蘭 | 花蓮 | 台東 | 金門 | 連江 | 澎湖 |
|--------|-----|-----|----|----|------|----|-----|----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|----|----|
| 每次輪值天數 | 7天 | 1或7 | 7 | 7 | 7或14 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 1 | 1或7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 天天 | 5 |
| 輪值頻率 | 45 | 30 | 61 | 91 | 30 | 30 | 30 | 30 | 61 | 30 | 30 | 30 | 30 | 61 | 61 | 30 | 30 | 42 | 天天 | 30 |
| 備註 | 或61 | | 92 | | | 45 | 及60 | | | | | 45 | 30 | | | 及45 | | | | |

(備註:雖同一縣市，並非所有需on call輪值之工作人員輪值頻率及天數皆一樣。)

由於家防中心保護性業務具有高度的機動性、危急性、不確定性，其所屬人員必須24小時輪班待命且出勤時間為夜間機動性高；暴力事件的發生通常具有危急性，工作人員必須要能在第一時間能趕赴現場；而暴力事件什麼時候會發生，沒有人會知道，

值班或備勤時因其角色及責任等因素，工作人員之時間及生活不確定性也相對的較高。因此，不同工作人員對輪值制度因應及認同亦有所不同的，因著不同之因應，對工作人員之健康等影響層面也不同。

蘇淑芬(2001)研究顯示，社工員對24小時on call保護服務之工作滿意度愈高，則服務品質越高；工作滿意度愈高，則工作負荷愈低；保護性社工24小時輪值on call制度與相關文獻中談到之輪班定義不盡相同，研究者以為較像變形的待命值班 (Duty on call)。相關研究顯示on call輪值為壓力源，影響工作人員之生活、健康、睡眠、飲食及因應策略。目前缺乏針對家防中心保護性工作人員對輪值制度的壓力感受，其如何因應輪值制度與對身心狀況影響之研究。

四、保護性業務工作人員工作壓力探討

綜合相關論述，本研究採納Ivancevich & Matteson (1980) 對工作壓力的定義，認為家防中心工作人員長期面對工作壓力（如：工作自主、工作負荷、社會支持等各項因素）所引起之主觀個體感受、複雜多元的歷程、流動可變的狀態，在此歷程中，工作人員與情境互動是動態的，環境予工作人員要求，工作人員則自主動地維持或重建與環境的平衡，若無法調適及因應得宜，工作壓力則會對工作人員之生理、心理、情緒及行為等帶來負面影響，進而影響其健康、服務品質，甚至導致離職等。

(一) 工作壓力源相關研究

Robbins (1993)將壓力源分成外在環境因素、組織因素以及個人因素三類；陸洛等(1995)則使用角色衝突與缺乏社會支持、工作缺乏穩定性及工作、家庭衝突、工作本身及生涯發展之困擾、管理者角色之困擾等四個因素來探討工作壓力來源；湯柏齡等人(2002)則認為組織架構、個人工作發展、角色扮演、工作任務、工作環境及輪班工作為六項主要工作壓力來源。

(二) 「工作負荷-控制模式-社會支持模式」理論

Karasek(1979)認為壓力症狀的產生來自工作負荷與工作控制的交互作用，他將工作壓力分為高壓力工作(高需求、低控制)、低壓力工作(低需求、高控制)、主動性工作(高需求、高控制)以及被動性工作(低需求、低控制) 四種型態。Johnson and Hall(1988)認為工作控制只是工作壓力的資源之一，不應該忽略社會支持而加入此面向，社會支持包括了主管支持與同儕支持。因此Karasek將與工作相關的社會支持納入其理論架構，成為「負荷—控制—支持」模型(曾慧萍、鄭雅文，2002)。此模式提出當處於高工作需求及低工作自主性，以及低社會支持時，對工作人員來說是個不利

的工作情境，容易造成工作人員負面的身心反應。

（三） 工作壓力帶來之影響

Farrell與Stamm指出工作壓力會對勞工造成身體健康、增加心理負擔、行為改變等影響。壓力負荷過重會影響工作效率及社會支持退步。Seiger, L. H., & Hesson, J. (1994)研究指出，有高達70%的疾病可能與壓力有關，郭盈卿（1999）研究指出，工作壓力會造成工作人員的效率降低與缺乏自我肯定，容易造成身心俱疲的倦怠現象。

個人承受壓力時會有各種的反應出現，Cooper(1988)將其分為生理、心理、行為、組織及認知五類。工作壓力會引起負面的身體健康狀況。近年來有越來越多的研究討論到工作壓力與心血管疾病相關的議題。工作壓力會帶來正、反面的影響，若無適當的因應策略，持續存在可能會使我們生理、心理、行為和情緒方面都受到干擾，而產生一些症狀。相關研究中提及工作壓力源為個人因素、工作本身因素、個案服務因素、機構組織單位因素及外在環境因素等。相關研究將社會工作人員之工作壓力症狀歸納為生理、心理、工作及行為（陳寶芳，1983；彭懷真，1995；鄭逸驊，2000；黃婉菁，2003），目前針對家防中心工作人員健康狀況之量化研究較缺乏。

五、服務對象疲勞

保護性業務為助人的專業，必須深入處理「人」的問題，這樣的工作特性極易引發壓力反應、負向情緒、去人性化、低成就感的症候表徵，尤其是在服務對象有麻煩問題時更易產生倦怠，而此壓力來自於助人者與求助者之間的互動（沈湘縈，1995）從相關文獻指出，此領域之工作人員易有無力、困惑、自責等心理壓力。

服務對象多為非自願性案主，案主對提供服務之社工會有抗拒、甚至出現威脅、暴力攻擊等情事，工作人員與案主的互動及處理案主問題不當時，會增加專業耗竭。每個案件發生之時間、需要多少的處理時間？訪視個案會花多少時間？訪視後會遇到哪些狀況？案件何時可以結案？皆具個別獨特性，沒有絕對標準。

六、壓力之因應策略

每個人都有自己的壓力因應風格及策略，即使可供選擇的因應策略相當多，但大多數人還是習慣性地依賴幾種因應方法，從而形成個人獨特的因應風格。因若個人處理壓力得宜，則壓力得以獲得舒解，但若無法適當的因應，將會有情緒行為失控，對生心、理造成負面影響等情況產生。胡雅淳(2011)研究指出，面對壓力時每個人的因應方式各有不同，但當個體面對壓力時，若是採取負向的消極因應策略，其壓力將得不到改善，並且可能會產生次級壓力，使個體身體與心理都出現不良的症狀；而當

個體面對壓力時，若能適切的使用正向的積極因應策略，其壓力將會有良好的調適，並且產生積極正向的心態與想法。Hwang (1976) 發現「無為」哲學是國人面臨壓力會採取的因應方式，追求宗教意義與疾病適應、健康狀態亦有相關(Oman & Thoresen, 2005)。

Cassel(1976)指出，社會支持在壓力的社會心理歷程中扮演一個關鍵性的角色，對個體而言，具有緩衝或保護的作用。為避免社會工作專業人力的流失，減輕工作上的壓力與工作倦怠，使社會工作人員有充分的能量持續於助人服務，社會支持是一個重要的因應策略(呂寶靜，2000；劉蕙雯，1998)。Borders and Usher (1992) 認為督導可以提供包括法律和倫理議題的諮詢、專業支持以避免耗竭、臨床技巧的發展機會等功能，幫助受督導者提升其能力。Pease(2002)提到面對壓力時，兩性的壓力因應策略有所不同，男性大多傾向思考解決問題的方式並嘗試找出解決的方法；女性大多傾向將傾訴當成壓力抒發的管道。

綜合上述，發現家防中心保護性業務工作人員所選用的因應方式會受到個人、環境、社會支持、組織制度等轉變，過去文獻雖有2篇與保護性業務工作壓力因應相關的研究，但是以質性研究探討為主，缺乏有針對家防中心保護性業務社工人員處境，探究其對工作壓力因應方式與離職傾向相關性之研究。

七、工作壓力對離職傾向之影響

Price and Mueller (1981) 認為離職傾向是判斷員工離職行為的最佳指標；員工離職傾向愈高時，其離職行為發生的可能性就愈高。相關研究上，均認為離職傾向對預測離職行為有很大的預測能力 (Mobley et al., 1978; Miller al., 1979; Carsten & Spector, 1987)。本研究探討家防中心保護性業務工作人員在組織內之離職傾向，屬自願離職的範圍，將離職傾向定義為：「因組織制度、個人因素、工作特性(個案服務等)、支持體系及環境等因素影響，導致心中產生離職之念頭或計畫而企圖離開其組織的心理狀態」。離職傾向量表則以學者黃開義(1984)譯自Mobley (1978)之離職傾向量表進行測量，主要是測量員工欲離開現職意願的高低，包括：離職念頭、尋找其他工作動機、外在工作機會之影響程度與離開現在職務的意願等。

參、研究方法

以下針對研究架構、研究對象、資料蒐集、研究工具編製及資料處理說明之：

一、研究架構

本研究旨在探討家防中心工作人員工作壓力、對 24 小時 on call 輪值制度感受之因應策略對身心狀況之影響。研究自變項為工作壓力、對 24 小時 on call 輪值制度感受；依變項為健康指數、服務對象疲勞及離職傾向；調節變項為因應策略。研究架構如下圖 3-1-1：

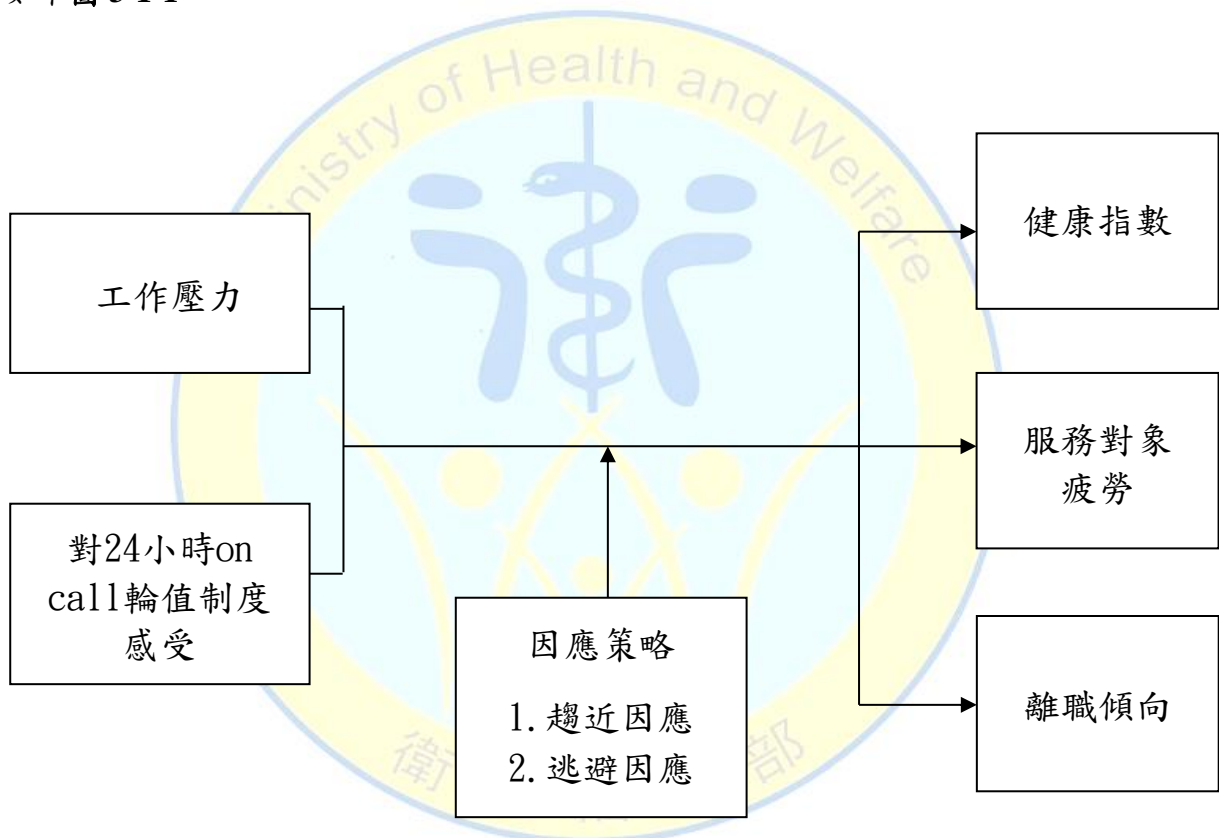


圖 3-1-1 研究架構

二、研究對象

保護性業務相關研究對象大多以兒少保或是家庭暴力等對象群之直接服務社工為主，然而保護服務業務多元複雜，工作人員常一人分飾多角，服務對象不易以單一對象群劃分。因此，本研究對象為全國 22 縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心內從事直接、間接服務之相關工作人員，包含：科員、督導、公職社會工作師及社工員等工作人員。

三、資料蒐集

研究者依據研究需要，自編人力調查表，蒐集各縣市家防中心工作人力。本研究對象母數為各縣市政府填復統計之 1,002 人，共發放 22 個家防中心問卷 884 份，回收 21 個縣市 677 份問卷，其中 12 份無效問卷，665 份有效問卷，回收率 76.58%，獨立設置家防中心 6 個直轄市人力為 573 人，填復問卷數為 337 份，佔所有家防中心人力的五成七。若依區域不同分成北、中、南、及東區離島四區，北區六縣市（因為新北市沒有參與本研究）受測人數統計為 168(26%)，中區有 215 人(32%)，南區有 207 人(31%)，東區與離島有 75 人(11%)。

有效樣本資料表中發現家防中心工作人員組成以 35 歲以下未婚、5 年以下保護性業務年資者居多；有 85% 的工作人員需 24 小時 on call 輪值，65% 的 on call 輪值工作人員表示單位具初篩窗口，填答問卷時剛好為備勤或輪值 on call 狀況之受測者為 171 人(30%)。

四、調查研究工具編製

本研究問卷包含四個部份，第一部份工作壓力 38 題，工作壓力測量採用勞動部勞動及職業安全衛生研究所發展之簡易工作壓力量表；其主要用以協助了解個人及組織整體的工作壓力來源及壓力反應面合計 38 題，加上職場疲勞量表－服務對象疲勞 6 題及訪談家防中心保護性社工人員後加入 5 題與輪值有關的題目，總計有 49 題；第二部份因應策略採用「COPE 量表」，總計 28 題；第三部份離職傾向量表計有 5 題；第四份分基本資料 7 題；總計本研究問卷總計有 89 個題目。

五、資料處理

將題目進行適切項目分析評估，刪除不良題目後，將堪用之 57 題進行研究結果資料分析，針對「工作壓力」、「對 24 小時 on call 輪值制度感受」、「因應策略」、「健康指數」、「服務對象疲勞」及「離職傾向」量表採取「極端組比較法」、「因素共同性分析」及「內部一致性信度分析」三種方法做項目分析。本研究採用常見的 Cronbach's Alpha 係數檢定量表。信度的測量為量表堪用程度的必要條件（邱皓政，2012）。根據刪減後之量表計算 Cronbach's Alpha 係數值如表 3-6-1，

表 3-6-1 各量表項目分析信度 Cronbach's Alpha 值統整表

| 變項名稱 | 題數 | Cronbach's Alpha 值 | Cronbach's Alpha 值 | 變項名稱 | 題數 | Cronbach's Alpha 值 | Cronbach's Alpha 值 |
|--------|----|--------------------|--------------------|--------|----|--------------------|--------------------|
| 工作控制 | 4 | .727 | .799 | 服務對象疲勞 | 5 | .852 | |
| 工作負荷 | 2 | .745 | | 趨近因應 | 10 | .860 | .755 |
| 社會支持 | 7 | .824 | | 逃避因應 | 8 | .722 | |
| 健康指數 | 13 | .912 | | 離職傾向 | 5 | .836 | |
| 輪值制度感受 | 3 | .801 | | | | | |

肆、研究結果與分析

將所收集的觀察資料進行次數分配、百分比、平均數、標準差、獨立樣本T檢定及多元迴歸等分析，來描述樣本的個人背景變項、工作壓力、對24小時輪值制度的感受、健康指數、服務對象疲勞及離職傾向等變項，根據驗證結果歸納出以下結論：

- 一、「獨立設置」之家防中心於服務對象疲勞高於任務編組之家防中心；於工作壓力及離職傾向低於任務編組之家防中心。
- 二、家防中心工作人員工作壓力越高則健康指數越低。
- 三、家防中心工作人員工作壓力越高則服務對象疲勞越高。
- 四、家防中心工作人員工作壓力越高則離職傾向越高。
- 五、家防中心工作人員對24小時on call輪值制度感受越高則健康指數越低。
- 六、家防中心工作人員對24小時on call輪值制度感受越高則服務對象疲勞越高。
- 七、家防中心工作人員對24小時on call輪值制度感受越高則離職傾向越高。
- 八、「趨近因應」在工作壓力與服務對象疲勞間存在調節效果。

伍、結論與建議

一、結論：

家防中心工作人員基本背景資料分析驗證研究假設，結果分析如下：

(一) 工作人員基本背景資料與各變項間的關係

1. 年齡、婚姻及子女數與「工作壓力、24 小時輪值制度及服務對象疲勞」具負相關

「工作壓力」、「輪值制度」、「服務對象疲勞」與年齡、婚姻及子女數具負相關；「服務對象疲勞」與是否具on call窗口及填時輪值狀況具正相關；「健康指數」與子女數具正相關，與是否具on call窗口具負相關；「離職傾向」與是否具on call窗口具負相關；「趨近因應」與保護性業務年資具負相關；「逃避因應」與子女數具負相關，與填時輪值狀況具正相關。

2. 家防中心工作人員以 35 歲以下、未婚、保護性業務年資五年以下及需 24 小時輪值 on call 者為主

填答時剛好為24小時on call輪值狀況或備勤者佔三成。本研究檢驗結果發現工作

壓力越高則健康越低，背景資料中之年齡、婚姻及子女數確實與工作壓力間具負相關，與其它研究結果相符。

(二) 家防中心設置層級不同於工作壓力、服務對象疲勞及離職傾向間具差異

「設置層級不同」與婚姻及子女數具正相關，與是否有初篩窗口間具有負相關，表示任務編組於婚姻及子女數高於獨立設置；而獨立設置設有初篩窗口高於任務編組。「設置層級不同」與工作壓力、服務對象疲勞及離職傾向間有差異，獨立設置家防中心工作人員之工作壓力與離職傾向低於任務編組家防中心；獨立設置家防中心工作人員之服務對象疲勞高於任務編組。

(三) 家防中心工作人員工作壓力越高則健康指數則越低

本研究結果發現工作壓力對健康指數之影響達負向顯著，表示家防中心工作人員工作壓力越高則健康指數越低。工作壓力層面包含「工作控制、工作負荷及社會支持」三個次因素層面；其中「工作負荷」層面在五分量表中平均數為4.012分，工作者有高度工作負荷。保護性業務工作具高壓力、高負荷及高創傷等工作特性，為JDCS模式中的高壓力工作，當工作者面臨高工作負荷、低工作控制時，會產生較高的壓力狀態，容易影響健康。相對的，工作者如果能提高工作控制及增加社會支持，則壓力降低，健康狀況也提高。

(四) 家防中心工作人員工作壓力越高則服務對象疲勞越高

研究發現家防中心工作人員之工作壓力與趨近因應具負相關，與對24小時on call輪值制度感受、服務對象疲勞及離職傾向具正相關；與健康指數具負相關。驗證結果說明壓力及服務對象疲勞与其它因素層面彼此相關，環環相扣，單位在挹注資源支持時，各個層面皆需注意。工作者之工作壓力與服務對象疲勞間具正向效果，若能降低工作壓力則對服務對象疲勞也會降低。

(五) 家防中心工作人員工作壓力越高則離職傾向越高

驗證結果發現家防中心工作人員之離職傾向與工作壓力、對24小時on call輪值感受、服務對象疲勞及逃避因應具正相關；與健康指數具負相關。受測者之工作壓力與離職傾向間具正向效果，即受測之家防中心工作人員工作壓力越高則離職傾向越

高。離職傾向對離職行為有很高的解釋力，為良好的離職預測指標。家防中心受測者具中度離職傾向，如果能降低工作者之工作負荷、增加社會支持及工作控制等，有助降低工作人員之工作壓力，則離職傾向也會降低。

(六) 家防中心工作人員對24小時on call輪值制度感受越高則健康指數越低

驗證結果發現家防中心工作人員對 24 小時 on call 輪值制度感受與年齡、婚姻、子女數有顯著負相關；與工作壓力、逃避因應有正相關；與健康指數之影響達負向顯著，即受測之家防中心工作人員對 24 小時 on call 輪值制度感受越高則健康指數越低（差）。輪值 on call 感受統計結果 24 小時輪值壓力大；家防中心工作者於出勤時擔心受到暴力威脅攻擊，輪班會影響其繼續從事保護性業務的意願。

24 小時 duty on call 與健康指數呈負相關，與其它相關研究結果一致，輪值時及對輪值制度之感受會影響工作人員之身心健康。因此，家防中心若能提供輪值 on call 之工作者多元支持，降低工作者之輪值感受壓力，則有助提高其健康指數。

(七) 家防中心工作人員對24小時on call輪值制度感受越高則服務對象疲勞越高

本研究發現 on call 期間之逃避因應及服務對象疲勞高於非 on call 期間。家防中心工作人員對 24 小時 on call 輪值制度感受高，則服務對象疲勞也較高；對 24 小時 on call 輪值制度感受與服務對象疲勞具中度正相關。

(八) 家防中心工作人員對24小時on call輪值制度感受越高則離職傾向越高

本研究發現受測之家防中心工作人員對 24 小時 on call 輪值制度感受越高則離職傾向也越高。各縣市家防中心因案量、輪值制度設計及社工人力等明顯差異，在案量較少或是社工人力較充足的縣市，保護性業務社工人員值機之頻率相對較低，而人力較不足案量高之縣市保護性業務社工，on call 輪值頻率較高，相對工作負荷及輪值壓力也較大，離職傾向也高。輪值制度感受會影響工作者之留職意願，家防中心及工作者有必要覺察可能擔憂及需求為何，有效積極尋求資源預防與因應。

(九) 趨近因應策略會在工作壓力與服務對象疲勞間扮演調解效果

本研究發現受測之家防中心工作人員工作壓力與服務對象疲勞間有正向效果，即受測之家防中心工作人員工作壓力越高則服務對象疲勞越高，而「趨近因應」

與工作壓力具負相關，趨近因應高則工作壓力低；「趨近因應」在工作壓力對服務對象疲勞間存在負向調節作用，表示趨近因應能降低工作壓力與服務對象疲勞。也就是說，家防中心工作人員若能善用「計畫、接受、使用機構或工具支持與情緒支持」等趨近因應策略，則能調節工作壓力與服務對象疲勞的關係。

二、研究建議

依據研究結果，提出「中央主管機關應扮演支持及倡導角色；家防中心應扮演多元支持角色、對24小時on call輪值制度之因應策略、健康促進策略等四部份建議。

(一) 中央主管機關應扮演統整、支持與倡導

1. 辦理全國性家防中心交流研討會或觀摩會

研究結果發現獨立設置之6個家防中心服務對象疲勞高於任務編組，任務編組之16個家防中心工作壓力及離職傾向高於獨立設置，設置層級不同之家防中心因人力、組織編制、運作方式等差異而各有其資源、優勢及困境，家防中心88年依法設立，部份縣市已因地制宜慢慢發展出屬於自己的運作模式，建議中央主管機關能規劃辦理定期或不定期有關輪值制度設計、團隊服務案例研討、案件管理及人身安全防護等跨縣市、跨領域交流研討會或觀摩會，透過相互取經學習，讓每個家防中心優良的策略及經驗能透過分享傳承發揚。

2. 督促並支持各縣市政府成立專責防治中心

六個獨立設置之家防中心皆為直轄市，113專線等通報案量相對較高，但處理的案件複雜、案量負荷等相對較高。因其為獨立設置，相關人力與資源雖相對多元及豐富。本研究結果發現獨立設置之家防中心受測者之工作壓力、離職傾向低於任務編組；社會支持高於任務編組。當家防中心為縣市政府社會局（處）任務編組時，模糊的組織隸屬關係使其無獨立的經費、人力、對外行文，業務運作掌控權需受制於社政單位。若家防中心為獨立設置，則經費、工作環境、人力聘僱等有較高自主權，能依立法精神規劃人力及業務需求，促進組織內跨域學習及團隊分工合作。

3. 催促人身安全保障法立法

研究結果顯示24小時on call輪值制度感受與健康指數、服務對象及離職傾向相關且具預測力，從統計數據發現家防中心工作人員對於要24小時on call壓力大，會影響其從事保護性業務工作；有三成八的工作人員表示出勤時經常、常常或一直擔心受到暴力威脅攻擊。

台灣目前對於社會工作人員人身安全之立法散落在各個法條當中，專法未制定

前，行政院 104 年 4 月 2 日核定推動「社會工作人員執業安全方案」，針對工作具風險之社工人員提供人身安全保障，期落實維護社工人員之職場安全。然而，保護性業務工作人員依法執行公權力，工作特性具高風險及高創傷，為保障這群工作者之人身安全，相關單位實有必要儘速推動社會工作人員執業安全立法，並於法令中明定人力、預算編列、人身安全培訓、機構環境設計、提供之安全維護設備、人身安全維護演練及暴力發生之因應與處理等，以制度保障工作人員執業安全。

(二) 家防中心應提供多元資源及支持

1. 將工作人力視為重要資產

隨著全球化腳步加速，家防中心工作人力管理也一樣面臨新挑戰，人才管理必需納入組織管理的首要議題。透過研究結果發現「工作壓力、24 小時 on call 輪值制度感受及服務對象疲勞」與年齡、婚姻、子女數等控制變項間有顯著負相關，表示家防中心工作人員之背景基本資料與身心狀況間息息相關，人力運用時甄選具保護性業務年資及年齡較高之工作人力、依不同年齡、年資等背景變項提供訓練與生涯發展、積極營造友善環境，提供多元支持等相關因素納入思考，以提昇工作人力之穩定性。

2. 增加專業人力，以減輕工作負荷

本研究發現家防中心工作人員具高度工作負荷，在通報量居高不下，保護性業務工作人力不足，則工作者需負擔較高工作量，有工作量過多、工作做不完情況，保護性業務人力增加乃趨勢所在。周清玉、曾冠鈞(2010)研究指出，地方政府納編之社工人數占現有地方政府納編社工人數之二成，比率偏低，由於地方社工人力員額之配置乃各地方自治事項之範疇，屬各地方首長權限，須獲得地方首長重視始能順利推動，建議家防中心應主動倡導及爭取人力，以減輕工作者之工作負荷。

3. 加強主管對工作人員處境的同理及支持

本研究發現家防中心工作人員之同事及主管支持（社會支持層面）感受高，相關研究指出工作人員感受獲得主管支持愈多，知覺情緒耗竭與個人成就感降低的程度愈低；獲得主管工具性支持，可以減低角色過度負荷程度，顯見主管支持的重要性。社會支持具有緩衝或保護個體壓力的作用。為避免社會工作專業人力的流失，減輕工作上的壓力，使工作人員有充分的能量持續提供助人服務，加強主管支持是一個重要的因應策略。

(三) 對24小時on call輪值制度感受壓力之因應策略

本研究結果顯示「對 24 小時 on call 輪值制度感受」與工作壓力、服務對象疲勞、離職傾向及逃避因應具顯著正相關；與健康指數具顯著負相關。工作者對於輪值制度的感受會影響其與工作壓力、身心狀況、與服務對象互動及離職傾向的關係，各變項間環環相扣，息息相關。

1. 加強工作人員對於 24 小時 on call 認知與因應

- (1) 督導支持或同儕分享：針對 24 小時 on call 舉辦定期或不定期之講座、個別或團體督導，同儕討論或由資深者分享其趨近因應策略。
- (2) 辦理疏壓、情緒或生涯規劃等支持成長團體：黃瑞珍、黃珊、林麗滿（2001）研究指出輪班工作者較容易感受到來自工作的壓力，透過團體工作者可以增能、技巧教導、學習或同儕支持等方式，有助降低工作壓力及輪值感受。
- (3) 保護性業務工作手冊：由家防中心針對輪值的制度設計、備勤及出勤之注意事項、處理案件程序與重點、緊急連繫網絡資源、工作者之權利義務及人身安全防護等編制因應工作手冊，以利工作者運用。

2. 透過家族師徒制，營造友善支持環境

工作控制高、社會支持高、工作負荷低則工作壓力低；工作壓力低則健康差、服務對象疲勞低、離職傾向低。各縣市家防中心保護性業務若能提昇社會支持、增加團隊服務之工作控制，降低其工作負荷，提昇其趨近因應能力，則離職傾向與服務對象疲勞降低。

3. 由督導或資深社工擔任 24 小時 on call 初篩窗口

研究發現有五成九受測者表示有督導擔任輪值之初篩 on call 窗口，其中獨立設置之六個家防中心有八成五之受測者表示 on call 時具初篩窗口；初篩窗口與健康指數及離職傾向達顯著負相關；有 on call 初篩窗口之離職傾向及工作壓力低於沒有初篩窗口，初篩窗口可以協助篩選案件，提供諮詢，予工作人員支持，降低其工作壓力與離職傾向。

4. on call 接案分組分級

研究發現基本資料背景以年齡 26-35 歲、未婚、保護社工年資 1-5 年、需 on call 輪值的工作者為主，實務上 on call 出勤為工作者獨自一人前往處理。保護性業務年資與趨近因應間具負相關，On call 輪值狀況與服務對象疲勞及逃避因應達正相關。實務上發現，部分年輕未婚之女性工作者 on call 出勤時基於安全等考量會私下找伴協同出勤，對於陪同的另一位非輪值之工作者來講，其要擔負的意外風險相對高。

因此，針對 on call 出勤支持有應明訂更符合實務工作狀況輪值資格及條件、接案分級、降低每次輪值天數及主管或督導於工作者 on call 期間應依工作者特質與需求經常給予關心及安慰等情感性支持以降低工作者輪值壓力等建議。

(四) 健康促進策略

研究發現工作壓力、對 24 小時輪值 on call 制度與健康指數具顯著負相關，相關研究指出 24 小時輪值 on call 對工作人員之睡眠、身心健康、活力指數及情緒等有影響，建議家防中心應積極推動並鼓勵工作人員參與休閒活動、補助定期健檢、明訂輪值工作規則、營造友善支持的環境與空間及合理之工作量等，以促進工作人員身心健康。

陸、參考文獻

中文部份

- 丁雁琪 (2000)。家庭暴力存活者付出的代價。婦女安全 2000 會議，台北，台灣。
- 丁雁琪 (2006)。反婚暴暴力在地行動與全球聯結。婚姻暴力防治:跨專業行動與反思，頁 81-99。五南，臺北市。
- 王文宗 (2012)。公部門保護性社工人員組織承諾與離職意向之研究。朝陽科技大社會工作系碩士班碩士論文。
- 石守正 (2010)。公部門社會工作人員工作壓力、專業承諾與離職意願之研究-以台北縣市政府社會局為例。台灣師範大學碩士論文，台北市。
- 呂寶靜 (2010)。眺望 2020 年台灣社會專業發展之趨勢。收錄於 2010 年台灣社會工作專業人員協會年會「因應風險社會—社會工作的終身專業成長」研討會，頁 30-31。
- 沈湘縈 (1995)。警察個人特質組型、犬儒心態與職業倦怠歷程分析研究。國立彰化師範大學輔導研究所博士論文。
- 周月清 (2000)。家庭暴力防治法與於執行落差之探討-告縣市家暴中心防治工作問題與改善。社區發展季刊，91 期，頁 286-300。
- 周月清 (2002)。台灣社會工作專業發展的危機與轉機--社工教育與實務的省思。社區發展季刊，99，95-125。

- 周清玉 (2009)。保護性業務社工人員養成教育之研究。台灣防暴聯盟究報告理事長，臺灣社會工作專門協會，頁 7-10。
- 周清玉，曾冠鈞(2011)。保護性社工人力與工作條件之研究保護性社工人力與工作條件。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，7(1)，2011，頁 47-78。
- 邱琇琳 (2005)。專業助人者的替代性創傷與因應策略：以公部門家防社工為例。國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文，台北市。
- 邱皓政 (2012)。量化研究與統計分析：SPSS(PASW)資料分析範例。五南，台北市。
- 祝健芳 (2002)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 郭盈卿 (1999)。空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳寶芳 (1982)。社會工作人員的工作疲乏、工作滿意與工作意願之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 陸洛 (1998)。工作壓力之歷程：理論與研究的對話。中華心理衛生學刊，10(4)，頁 19-51。
- 彭懷真 (1995)。社會工作人員的自我管理。社會福利，117，頁 30-35。
- 曾慧萍、鄭雅文 (2002)。「負荷-控制-支持」與「付出-回饋失衡」工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗：以電子產業員工為研究對象。台灣衛誌；21：420-32。
- 羅鼎程 (2013)。當華人的關說文化遇到社會工作—以保護性社工緊急處遇為例。社區發展季刊，144 期。

英文部份

- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1988). *Occupational Source of Stress: A Review of Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health*, *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49, pp. 11-28.
- Cassel, J. (1976). *The contribution of the social environment to host resistance*. *American Journal of Epidemiology*, 104, 107-123.
- Hwang Kwang-Kuo (1976). *Social stress, coping styles, and psychopathological symptom patterns in a Formosan urban community*. Unpublished Doctoral dissertation submitted to University of Hawaii.
- Ivancevich J.M. & Matteson M.T.(1982).*Occupational stress, type A behavior, and physical well-being*.*Academy of Management Journal*. Vol. 25,373-391.
- Johnson, J.V. & Hall, E.M.(1988). *Job strain, work place and social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. *American Journal of Public Health*, 78,1336-1342.
- Johnson, J.V., Hall, E.M. & Theorell, T.(1989). *The combined effects of job strain and social isolation on the prevalence and mortality incidence of cardiovascular disease in a random sample of the Swedish male working population*. *Scandinavian Journal of Work & Environmental Health*, 15 · 271-279.
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24: 285-308.
- Mobley, W. H. (1978). *An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 410.
- Oman, D., & Thoresen, C. (2005). *Does Religion Cause Health?: Differing Interpretations and Diverse Meanings*. *Journal of Health Psychology*, 7(4) 365–380.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Reisch, M. (2006). *Workforce Study Falls Short*, *Social Work*, 51(4), 291-293.
- Robbins S. P.,(1989). *Organizational Behavior-Concepts, Controversies, and Applications* (4th ed), Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Seiger, L. H., & Hesson, J. (1994). *Walking For Fitness*. Dubuque, Iowa, USA: Wm. C. Brown Publishers.

網路文獻

內政部（2010）。**社工人力配置推估數、進用期程及員額表**。網址：

http://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?sn=4661&type_code=&search_date=201009&pages=0。瀏覽日期：2014年7月4日。

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會(2012)。**2010-2011年性侵害事件統計**。網址：

<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2315&ctNode=776&mp=1>。瀏覽日期：2015年2月6日。

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會(2012)。**2010-2011年家庭暴力事件通報類型統計**。

網址：<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2315&ctNode=776&mp=1>。瀏覽日期：2015年2月6日。

