

# Worker Stress and Coping Strategies at Battered Woman Shelters in Taiwan

( Research Report: Brief Version )

## Abstract

The author interviewed thirty-one staff members working at shelters for battered woman in Taiwan in order to evaluate their on-the-job stress and coping strategies. These included social workers, caregivers, and directors/supervisors. The interviewees also given a Likert scale questionnaire based on 60 stressful situations identified by a pilot study.

The questionnaire results show that the most stressful situations are “fear that the location of the shelter will be revealed,” “emergencies that arise and need to be dealt with,” “concern about behavioral abnormalities of the battered women,” “self-destructive behavior of the battered women,” and “evaluations of the shelter by government agencies.” The results also show that in general social workers felt more stressed than caretakers and more unable to help the clients. The reliability of the questionnaire Cronbach’s Alpha=0.96.

To cope with the stress, the participants thought it necessary to divorce personal feelings from the work situation by writing down their feelings, sharing with colleagues, excising, shopping, taking vacations, developing outside interests, etc. They expected the institution to hold support group periodically, provide psychotherapy sessions, improve the space arrangement, connect with other shelters, and offer them a reasonable salary. Although working in the domestic violence shelters was highly stressful, there were strengths and attractiveness to make the workers committed to their job. For example, they felt such work enriched their life, enhanced their observational ability, and that it was inspiring to see their clients recover and gain independence. This made them feel they were being useful as a human being.

**Keywords:** battered woman, shelter worker working stresses, vicarious trauma, stress coping strategies

# 台灣家暴婦女庇護中心工作人員職場情緒張力與因應研究

## (研究成果報告精簡版)

### 中文摘要

本研究以深度個別訪談以及 Likert 問卷調查方法，訪問台灣地區包括台北市、台北縣、新竹縣市、苗栗縣市、南投縣市、台中縣市與彰化地區、雲嘉地區、台南、高雄等地區等共 10 個家暴庇護中心計 31 位工作者，工作者職稱包括主任、督導、組長、社工員、以及生活輔導員，深入探討台灣家暴婦女庇護中心工作者面對第一線受暴婦女照顧復元工作所可能面臨的情緒張力與因應策略。

量化調查結果部份發現，在 60 個壓力情境項目中，壓力指數最高的前五項依序為擔心機構地點被曝光、經常處理突發狀況、擔心婦女行為異常、擔心婦女想不開自我傷害、以及機構評鑑。此外從量化資料變異分析中也發現，工作者的角色（主任/督導、社工員、生輔員）在的壓力情境有所差異，例如社工員因工作本身內容帶來的情緒張力比生輔員顯著高，包括工作模糊性、太多行政工作、處理突發狀況、多重工作角色、角色之間的衝突、與其他單位，包括縣市社工、學校、以及法院協調等，比起生輔員，社工員覺得自己能力不足的壓力比生輔員高，即使很努力也仍覺得案主的問題不能解決。測量信度指數 Cronbach's Alpha=0.96。

在情緒張力因應部份工作者建議不斷學習讓自己的心情與工作切割，將感覺情緒盡快寫下來、找同儕討論發洩，下班後不直接回家，透過運動、逛街、度假、發展個人興趣等平衡工作壓力。對於機構，工作者期待定期的支持團體、個別心理諮商、改善空間、機構之間的互動交流、以及合理的薪資制度。儘管家暴庇護工作情緒張力高，但仍有其特殊吸引力讓許多工作者繼續投入，例如豐富生命經驗、學習敏銳觀察能力、受暴婦女復元獨立的鼓舞等，她們覺得自己是有用的。

關鍵字：家暴受害婦女、庇護中心社工員、替代性受創、情緒張力、情緒調適

## 報告內容：

### 研究緣起

我國「家庭暴力防治法」於 1998 年通過，1999 年六月二十四日全面實施，各縣市政府依法成立家庭暴力防治中心，業務包括二十四小時電話專線、被害人緊急救援，協助診療、驗傷、證據取得、緊急安置、心理輔導、住宅與就業協助、法律諮詢、被害人身心治療轉介、追蹤輔導等。因為政府公權力的支持，因應縣市政府的需要，家暴婦女庇護中心紛紛成立，有些財團法人福利機構在家暴法實施之前已經成立婦女庇護中心，但是經費困頓，直到政府正式介入，組織與功能才逐漸健全專業化。庇護中心的服務內容主要是短期安置受到家庭暴力的婦女，協助她們因應當前危機，進一步連結資源，改善她們的生活處境。然而一般庇護中心所安置的對象不僅是婦女，還有小孩。因為家庭暴力而逃離家庭的婦女，多數會帶著孩子一起離家，只要男孩未滿 12 歲，都可以與其母親一起暫時住在庇護中心，目前服務對象來源大都是經由縣政府社會局或警政單位轉介而來。

約兩年多前，研究者應某家庭暴力婦女庇護中心邀請，開始為中心工作人員帶領支持性團體，團體目的乃提供工作人員在職進修的機會，協助工作壓力抒解以及增強工作員情緒察覺與調適能力，也期待藉著團體，讓機構的溝通管道更暢通，提昇工作效能。支持團體每月聚會一次，進行半年之後，中心又進一步邀請研究者帶領每月一次的個案研討會，針對機構特殊個案討論處遇方針與問題處理技巧，個案研討與支持團體都是全體同仁一起參與，時間同樣是兩個半小時。

基於團體工作經驗與實際工作場域觀察，研究者發現家暴庇護中心工作人員因為其工作場域、工作內容以及服務對象而引發的情緒張力與實務挑戰，有別於一般的社會工作處境，尤其台灣的婦女庇護中心皆成立不久（葛書倫，2003），相關研究非常欠缺，實務工作也都在摸索中，學術界應予以重視關心。雖然研究者運用文獻輔助，歸納分析一年來的團體記錄與觀察，已將心得發表於 2005 年社會照顧與社會工作人力發展國際學術研討會<sup>1</sup>，之後又進一步整理分析，於 2006 年社會政策與社會工作期刊發表相關研究論文（汪淑媛，2006），但是研究者所接觸的家暴庇護中心僅有一所，不足以代表全國家暴庇護中心社工員的處境，根據內政

---

<sup>1</sup>本文的文獻探討與研討會的論文有部份重疊之處。

部 2003 委託學者葛書倫對全國庇護所安置措施現況研究，庇護所社工員離職率相當高，有些中心每年都換新的社工員，影響服務品質。為了全面性瞭解社工員在庇護中心工作的處境與經驗，本研究將以既有的團體實務與研究心得為基礎，融入量化調查方法，以質量並重取向，進一步研究台灣地區家暴庇護中心工作人員之職場情緒張力因應策略。

## 文獻探討

由於家暴法實施至今不到 10 年，針對家庭暴力社工員的工作處境的研究不多。事實上當前學界的研究焦點大多集中在服務對象，也就是家暴被害人的探究，以及社工員的專業服務效能評估，較少以社工員本身的工作壓力與困境為主題，或許是因為社工的價值倫理一直強調以案主為中心，滿足案主需求，社工員的職場困境與需求相對地長期被忽略，而台灣家暴工作仍然在起步階段，相關文獻更是稀少。然而社工員是社會工作的主要介入工具，尤其直接面對案主的服務，社工員的情緒、態度、同理能力、價值觀等都直接影響服務品質以及案主的復原重建，對社工員本身的忽略其實等於對服務對象的忽略。有關家庭暴力社工員的專業服務困境，學者鄭瑞隆（2004）深度訪談 13 位縣府家暴社工員的，發現實務工作者的工作困境包括信心不足、多重角色扮演、專業知識不足、工作負荷量大、社工制度保障少、待遇偏低、形成「弱勢的專業人員服務弱勢人口」（頁 147）的窘境。根據研究者的團體實務經驗，縣府家暴社工員的處境與庇護中心社工員的處境有許多雷同之處，譬如在多重工作角色、專業知識不足、人事制度尚未健全等，但是在庇護中心的工作仍有其特有的職場張力，特別是社工員與案主接觸密切，相處時間遠比縣府社工員還長，工作隱密性高，而且安置到庇護的案主幾乎都是重度危機個案，對社工員是很大的挑戰，在情緒上可能造成重大衝擊。

根據內政部對台灣婚姻暴力被害人庇護安置措施現況研究報告（葛書倫，2003），中心工作人員流動率相當高，一位庇護中心主任說：「這個中心，一年差不多舊的都離職…這個中心幾乎是全換人。」（頁 4-134）。另一位社工員則說：「我們這兒每年的社工員都在換啦，所以也不太知道以前到底發生什麼事。」（頁 4-134）。葛書倫指出，庇護所人力不足且專業不精，因此使用服務者會有一些負面反應，而社工員專業不精的原因，歸納可能來自客觀環境差，例如個案量多，工

作時間長，晚上輪班，待遇差等導致高離職率。此外，主觀工作人員背景資歷，例如工作人員剛大學畢業、年輕、未婚、缺乏人生經驗、挫折忍受力低，雖有熱忱，但個案往往對其專業能力較不能信任。客觀工作環境支持不夠，這是社工界普遍共識，但是若以社工員本身的個人資歷特質解釋離職率或專業能力不足，研究者認為說服力仍不足，因為許多社會工作機構都同樣有資淺剛畢業的社工員，為何流動率會比庇護中心社工員低？因此，研究者認為有必要進一步探索瞭解社工員面對工作的主觀內在感受與情緒張力，積極尋求因應策略。

由於研究者本身已經實際參與某家暴庇護中心工作人員支持團體與個案研討一段時間，也整理部份心得在研討會與學術與實務界同僚一起探究，因此文獻探討部份將摘要研究者的實務心得與中外文獻研究成果闡述當前學術界對家暴社工員處境的瞭解，內容分為服務對象身心狀況、工作人員情緒張力、以及因應策略三大項目分別敘述，之後本研究計畫的方向將以當前知識為基礎，進一步探究家暴庇護中心工作者的職場處境與個人情緒張力。

## 家暴庇護中心服務對象之身心狀況

在瞭解庇護中心工作人員的主觀感受之前，有必要對其服務對象初步認知。依據社工員對個案的描述以及研究者觀察接觸，剛來到中心的個案通常身體有不同程度的內外傷，有些必須立刻就醫治療。除了身體的傷害，婦女在精神上更是普遍性受到創傷，但其症狀各有差異，因為轉介到中心的婦女，有的第一次經驗伴侶肢體暴力，有的實際上已經面對暴力有一段時間才終於決定逃離家庭，而整體的精神狀況，基本上與 Stewart 和 Robinson (1998) 的文獻回顧研究結果雷同。剛開始受到家庭暴力的婦女，她們的反應是驚嚇、害怕、否認、麻木、以及退縮，擔心自身安全以及未來再度被攻擊的焦慮，重複的惡夢，有些婦女可能會尋求報復。但是已經承受暴力一段時間的婦女，會呈現長期性的憂鬱症，不信任親密關係，普遍性會有憤怒、無助、以及無力感。有時因為覺得羞愧與自責而孤立自己，不與人往來，以各種方式傷害自己。 Kemp 等人 (1991) 在某所庇護中心的調查發現，84% 婦女符合創傷後緊張症(post-trauma disorder)的評量標準，症狀包括焦慮、緊張、惡夢、與憂鬱等。

除了直接受到家庭暴力攻擊的婦女之外，中心也安置這些婦女的小孩，其年

齡層從幾個月的嬰兒到青春期不等。暫時住在庇護中心的小孩，其實也與母親一起經歷家庭衝突暴力的驚嚇，沒有安全感。目睹家暴的小孩本身也很可能是兒虐受害者，在心理健康上與母親一樣是高危險群（鄭瑞隆，2001），當小孩子的內在焦慮與情緒壓力轉化到實際生活上時，可能就成為一般人所謂的問題小孩，包括以無理哭鬧、攻擊、暴力、說謊、或退縮自我封閉等防衛機制面對外在環境。安置在中心的小孩，在適應環境的過程，經常會出現以上的行為與態度。然而隨著年齡性別以及家庭經驗的不同，每個小孩其實也有不同的反應方式。例如根據加拿大政府的統計調查(Statistics Canada, 1993；引自 Stewart, & Robinson, 1998)，目睹父親家庭暴力的男孩，容易學習暴力的方式解決爭議與衝突，目睹父親暴力的女孩則會比較順服消極被動。因此，中心小孩因性別、年齡、家庭處境不同，行為差異也很大，工作人員經常疲於照顧。

社工員發現，婦女在安置期間，對小孩有時會疏忽或管教不當，例如會忽略兒童的存在與需要或者對孩子失去耐心，而以肢體處罰方式要求小孩聽話等，沒有適當扮演母親的角色。不過根據 Eisikovits 與 Buchbinder (1996)在以色列針對 40 位家暴婦女的訪談研究，受暴婦女不能承擔母親角色有其脈絡性因素，因為配偶的暴力對婦女不僅造成身體心理雙重受創，更是基本的生存受到威脅，在危機調適期間，婦女不能負起母親的責任，甚至有時也會用打罵方式管教小孩，這些現象是可以理解的，也可能是暫時性，一旦危機解除，親職功能可能會慢慢恢復。但是這段過度期間，對社工員處遇態度卻是個挑戰。

的確，當婦女帶著孩子到庇護中心時，身心皆處於不穩定的狀態，小孩也因目睹家庭的暴力與分裂，很沒有安全感，會衍生特有的防衛機制去適應環境，因此小孩的思考模式與行為表現也比一般小孩還要複雜難以理解。受傷的母親沒有多餘的體力與能力照顧也受到驚嚇的小孩，有時對小孩疏於照顧，有時嚴厲甚至也以暴力管教，婦女的處境雖然是可以理解，但是工作人員在考量母親與小孩雙重案主的權益之間，又將如何介入？面對一群高危機、高創傷的服務對象，令人憂心的親子互動，以及加害人的潛藏性威脅，家暴婦女庇護中心的社會工作人員在工作上又將面臨什麼樣的挑戰？

## 庇護中心社工員的職場壓力

在討論社工員的挑戰之前，研究者想先分享與中心工作人員的第一次團體經驗，讀者可以較容易理解家暴婦女庇護中心的工作情境。第一次到中心，主任約研究者在附近一個很著名的大建築物門前見面，建議先將車停在附近，再一起走路到中心。研究者不喜歡麻煩人，客氣地要求主任給住址，可以自行前往。沒想到主任不但不給住址，還回答說：「我們的中心在小巷裡，沒有招牌，也沒有門號，你找不到的，而且也沒有停車的地方。」好吧，既然是婦女庇護中心，為了防止施暴者的再度攻擊，隱密性是很重要的，研究者尊重主任的決定，不堅持自行前往，但也開始不自覺地謹慎小心，隱隱約約覺得施暴者就在附近盯梢。

原來約好 9 點半，主任遲到了十幾分鐘才出現，我們邊走她邊解釋：「很抱歉，中心出了點狀況，有一個剛遷出中心不到一星期的個案，我們已結案了。個案正訴請判決離婚中，昨天開庭，而昨天案主的丈夫報復，將案主的姊姊用刀刺死，姊夫當場目睹，但來不及救援。」主任的聲音很平穩，但是研究者的心跳卻開始加速，與平時看報紙社會新聞的反應迥異。

「那這件事中心如何處理？」研究者隱藏震驚的感覺，理性地詢問事情脈絡。

「因為是已經結案遷出的 case,所以中心在行政上是不需要特別處理或提報告，可是案主的妹妹昨天打電話給我們的社工員，請她到醫院安撫案主情緒。社工員就去了醫院，我們今天一早就是在討論這件事情。」

在談話的同時，兩人已經繞了好幾個彎，轉進一條巷道裡，不知不覺到了中心，圍牆高立，大門深鎖，看起來就像有點小庭院的一般透天厝，只是加了圍牆。研究者思緒籠罩加害人殺人事件，沒注意路標，心想下次來沒人帶領可能會迷路。走進一樓辦公室，聽到現場工作人員仍在討論案主姊姊被殺死事件。辦公室空間很小，四張辦公桌併在一起，工作人員面對面而坐，另有兩張靠牆，中間只有窄小的通道。有人問團體可否在辦公室進行，研究者依據過去帶領團體經驗，不贊成團體在辦公室內進行，因為環境干擾太大，團體很容易被中斷，面對滿桌的文件報告，以及桌上電腦，團體成員也沒辦法專心。

不久，全部工作人員就聚集到中心地下一樓的團諮室，沒打開燈光之前，漆黑一片，完全沒有天然光線進來，靠牆一邊，放滿社會大眾捐來的舊衣服。就在這裡，開始第一次的團體。在簡單自我介紹之後，研究者邀請昨天到醫院安撫案主的社工員，是否願意繼續與大家分享當時狀況。施暴者殺人得逞，是家庭暴力防治工研究者一大惡夢，這事件剛發生，可能衝擊每個人，尤其是主要負責這個案的社工員，研究者只聽到三手的報導，都很震驚，何況是社工員親自到醫院目睹現場。

負責此個案的社工員很樂意與大家分享。她提到在醫院的時候，看到案主父親對案主大聲說：「閃啦！」(台灣話)，她判斷父親可能遷怒案主嫁錯人，讓他失去女兒。死者的先生也很冷靜，不發一語。社工員覺得現場每個人情緒都很壓抑，包括死者的小孩，都沒有哭泣，讓她很擔心，尤其她有點自責，如果當時沒有積極協助案主爭取離婚(案主與家人都決定要離婚)，今天是否不會發生這樣的悲劇？自己是不是越幫越忙？社工員講話速度很快，對事件的觀察敏銳，描述詳盡專業，語調平穩，團體持續一小時的傾聽討論，她沒有進一步提到她個人的感覺，之後同僚給她很多的支持。由於這位社工員兩個多月後就請調到機構其他單位，不在庇護中心工作，研究者沒機會進一步瞭解她的內在情緒變化。之後一年，團體逐步坦誠相互信任，彼此才能漸漸分享工作過程的深層內在情緒掙扎與困境，以下整理歸納五項重點，包括工作環境危險隱憂與保密壓力、外籍案主與工作人員文化價值差異、多重工作角色之間的衝突與無力感、情感的轉移與反轉移、與替代性受創等分別探討。

### 一、潛在危險性與保密的壓力

庇護中心主要是緊急安置剛受到家庭暴力的婦女與其小孩，並協助未來生活規劃，為了盡可能保持隱密性，防止加害人的騷擾與再度傷害，中心規定安置婦女絕對不可對外透露居住地點，社工員本身對外也不能留工作地點與電話。但是，有時婦女仍然會與朋友聯絡，或者又與施虐者聯繫，暴露中心位置。因此，工作人員隨時仍然有潛在性危險焦慮，擔心施虐者找上門。工作人員多數是騎摩托車上班，必須小心翼翼，唯恐有人跟蹤。根據國內對家庭暴力男性施暴者的研究(張芳榮, 2005)，許多施虐者對自己的行為並沒有悔意，反而不滿公權力介入他的家

庭，甚至覺得自己才是受害者，對幫助其妻子的專業人員，有時會有敵意。如同之前案例，案主申訴離婚判決之後，前夫遷怒案主的姊姊，導致案姐被刺身亡，社工員在經驗這事件的過程，不自覺也有隱憂，擔心案主遷怒的對象是否也有可能是自己。雖然中心工作人員與施暴者並沒有任何直接接觸，但是很多婦女安置到中心之後，仍會與施暴的先生聯繫，有的仍會回到原來家庭，社工員沒有把握婦女完全不會洩漏中心位置或暴露自己的身份給施暴者。

另一方面，因為社工員長期間不能暴露其工作所在，與外界漸漸隔離，成為一個較封閉的工作場域，甚至對街坊鄰居都不能透露機構的工作性質。因而與其他社會工作領域比較，社工員必須承受更大的保密規範，除了不能洩露任何案主資料之外，還得長期維護庇護中心的隱密性。有社工員說：「有時候我覺得自己好像是在一個神秘不可告人的機構工作，很多事情都不能說。」保密是一種長期性的職業壓力（汪淑媛，2004），對在家暴庇護中心工作的工作員而言事實上是更大的壓力。

所有的助人專業倫理都倡導保密的重要性，成為共同的職業道德，但是卻很少有人正視保密本身帶給工作者的壓力，以及如何抒解這樣的壓力。尤其被安置在家暴庇護中心的受害婦女，其個人創傷經驗以及生命故事經常突顯人性的殘酷醜惡與社會的不公不正，當婦女開始信任工作人員之後，有人會逐漸向工作人員詳細地傾訴個人遭遇。從心理治療觀點，這是一種需要，也是一種療癒，中心雖然有外聘心理師為個案作心理治療，但是婦女就住在社工員辦公室的樓上，客廳就在辦公室旁，社工員與婦女的相處時間長，接觸機會多，關係建立可能比每週一小時的諮商師還要深，社工員經常在沒有充分準備下，傾聽個案的私密經驗與面對個案痛苦情緒。基於保密倫理，工作人員只有很少的管道可以談論個案的情境，例如對機構督導或同僚講述。但是因為每個人工作都很忙碌，社工員有不少的文書、紀錄、與報告之例行工作，彼此能有交流的時間並不多。因此家暴庇護中心的工研究者，不但為了保護案主的安全要持續隱匿工作場所，也要為案主自願分享的隱私保密，這是雙重壓力。

## 二、外籍案主與工作人員文化價值之差異

由於中心安置的婦女不少是來自越南、東南亞的外籍配偶，社工員發現自己

的價值觀與生活習慣與案主有很大的差異，例如案主對婚姻的看法，對金錢的使用，以及人際關係等。社工員向來的訓練是尊重案主，也清楚自己不應該對案主有偏見，但是當社工員判斷，案主的婚姻問題可能與其本身對婚姻的期待與看法有關，例如有些婦女的婚姻主要是基於經濟上的考量，社工員認為如此決定婚姻很冒險，受暴的歷史可能會重演，而在尊重案主與自己的價值判斷之間，社工員經常掙扎游移不定，應該壓抑自己的想法，尊重案主想法，還是告訴案主自己真實的想法，給予適當的輔導建議？社工員經常擔心，自己的判斷是否過於主觀，以自己固有文化價值去評斷案主。此外，過去的學校訓練從來沒有越南東南亞文化方面的課程，或者面對多元文化的實務觀點訓練，社工員在協助外籍配偶的過程，常因語言文化而增加問題的困難度。

### 三、多重工作角色之間的衝突與無力感

在婦女小孩的安置工作過程，社工員經常要扮演多重工作角色，除了社工員原有的專業助人角色，連結各項資源，包括與法院、律師、醫院、警政單位、社會局、就業輔導站，兒童就讀的學校等機構合作，一起協助案主。此外，當母親身心狀況不佳，社工員得擔負父母與老師的角色，監督小孩的功課。當婦女或小孩的情緒不穩定，社工員也要扮演心理輔導的角色，舒緩案主情緒。另外，中心有一些規則要求個案遵守，有時個案會違反規定，例如晚歸、或小孩喧鬧，造成中心困擾，這時社工員又得扮演規範執行者，維持機構秩序。最後，因經費與社會資源有限，中心不可能讓婦女無限期地居住，社工員也必須擔負個案評估的角色，讓個案在一定的時間內遷出，此時社工員又成為資源分配的控制者角色。

多重角色有時候能相輔相成，不一定造成衝突，例如資源連結與協調角色與直接協助個案並沒有衝突，但是當工作者是資源分配者又是規範控制者時，與個案之間可能會有緊張關係。例如，助人專業的訓練過程，總要求專業者要能傾聽、接納、同理、與關懷案主，與案主建立信任關係，但是在家暴庇護中心，社工員有時必須扮演機構規範執行者時，個案有時會對社工員產生敵意，造成關係緊張。此外，社工員有時必須擔負小孩的教養工作與功課督導，除了與小孩產生緊張關係之外，也面臨兩難處境與價值衝突。例如一方面同理母親的處境，覺得應尊重母親，但又不贊同母親的管教方式，特別是縱容或體罰。而如果選擇介入，擔心

影響母親權威，孩子未來不聽母親管教或者與母親的關係緊張。又有時候，小孩子的家庭作業沒寫完，學校的老師會打電話給中心，責怪工作人員督導不週，面對學校老師的要求，工作人員覺得無力與無奈。在某次團體中，有位生輔員說：「如果是我的孩子，我知道要怎樣管教，可是案主不是我的小孩，我覺得我沒有權利作主。」工作人員面對小孩的行為教養經常處於兩難困境，必須考量許多不同的角度，包括婦女的立場、中心的規範、自己的價值、專業價值、以及小孩個別的需要等，當這些價值之間相互衝突，工作者常常充滿挫折，失去行動力量。

此外，多重角色在專業上是很大的挑戰。例如，社工的養成教育過程與心理諮商有很大的區隔，在直接面對案主的極端情緒與複雜的行為時，常常覺得專業訓練不足，很無力感，不知如何協助或會談。在中心，有時案主情緒低落的時候會對某個生輔員說：「我要自殺、我要跳樓。」讓生輔員與其他社工員非常的擔憂。而當主要負責的社工員與案主會談時，案主又轉換態度說：「我只是開玩笑的啦！」社工員如何能判斷案主是認真還是開玩笑？根據 Campbell, Sullivan 與 Davidson (1995) 的調查發現，83%住在家暴庇護中心的婦女在遷出當時測量結果有中度憂鬱症，遷出之後半年仍有 58%婦女患有中度憂鬱症。家暴庇護中心的婦女生活正處於危機狀態，情緒不穩定是可以預期的，事實上有些婦女會不能控制地對中心工作人員轉移自己的情緒。社工員在面對這群服務對象時，恐怕需要更多的專業訓練與情緒支持。

總之，多重的工作角色扮演不僅角色之間會有衝突，社工員的養成專業訓練也不足以扮演各種不同突發的工作角色，再加上有時面對案主的情緒反覆，說謊，或違反機構規定，社工員有時產生對案主反感的情緒，嚴重影響自己的工作熱情與服務態度。而當社工員察覺自己對案主存有負向情緒時，又覺得很羞愧與罪惡感，覺得自己不夠專業，不能勝任這樣的工作，而萌生退意。

#### 四、情感的轉移與反轉移

在庇護中心，案主與工作人員的距離非常靠近，一起用餐，社工員要輪流值班到晚上 9 點，每天晚上有一位生活輔導員住在中心，隨時可以處理案主的緊急需要與夜間接案。雖然是短期幾個月的安置，但是相處時間長，見面的機會很多。案主與工作人員的距離無形中拉近，讓情感轉移與反轉移的機會增加。有時情感轉

移是負向的，例如外籍案主有時不滿中心作息規定，社工員在她眼裡成為控制者的角色，對工作員投射她對台灣人的情緒：「你們看不起我，限制我出去，因為我是XX籍的人。」工作員也因此會有負向的情緒，但是因為工作倫理，通常工作員會盡量壓抑，可是又充滿矛盾。「我對她有點反感，其實我知道我不應該有這樣的情緒，但是我還有其他人要服務，不只是服務她一個人。」一位輔導員說。

有時候工作員發現自己真心付出，盡最大努力在幫助案主，而案主卻仍對她說謊，不信任，社工員因此覺得受到傷害。某些案主年紀很小，工作員會投射母親的角色，照顧案主，當案主離開，尤其年輕外籍婦女回到自己的國家，可能永遠不會再見面，工作員也會有不捨之情。案主離開前後一段時間，有些工作員心情很沈重，而社工倫理總強調社工員不能與案主發展非專業關係，也不宜轉移個人情緒，這些工作倫理，讓工作員必須更努力壓抑控制自己的情感，在情緒上是負荷也是個壓力。在庇護中心的工作員與案主接觸密度高，距離近，不像多數社會工作，每個禮拜或每個月只與案主見面幾分鐘或一兩個小時，保持一定距離，因此專業關係比與一般助人專業還要密切複雜，案主情感轉移或工研究者的情感反轉移問題較容易發生。有些心理分析的治療技巧會運用案主情感轉移的機會，讓案主藉此察覺自己真正的情緒，心理師的訓練通常也能較快速察覺自己的反轉移情緒，而調整自己，但一般社工員較缺少這樣的訓練，也因此成為另一種工作壓力甚至可能有危險性。

## 五、替代性受創

最近十年來，學者與實务工研究者的研究證實，與重大創傷受害者一起工作的專業助人工研究者，會感染到類似受害者的創傷 (Bell, 1999; Bell, Kulkarni, Dalton, 2003; Cunningham, 2003 & 2004; Hesse, 2002; Rothschild, 2002; Sexton, 1999; 邱秀琳, 2005)，統稱替代性受創 (vicarious traumatization) 或二手創傷 (secondary traumatic stress)。替代性受創的心理症狀包括強迫性視覺重現、惡夢、不能停止地想著同一件事情，有可能導致麻木、疏離感等，原因可能來自工研究者對個案創傷事件的移情作用。在家暴庇護中心，研究者也發現替代性創傷是工作員很嚴重的情緒負擔。

有一次個案研討會，討論某個案，社工員描述，案主的先生在暴力地毆打案

主之後，家裡東西亂七八糟，卻仍強行要與案主性交，案主很痛苦，無法明白先生行為。過了不久，有社工員說：

「剛剛對這個個案的描述，已經讓我不舒服，腦袋不自覺浮現這事件。每次自己聽到這樣的殘酷的事實，腦袋會強迫性地浮現畫面，真實暴力事件聽那麼多，發覺自己情緒受到影響，干擾生活，我覺得這好像是一種職業傷害。」

庇護中心社工員在接案過程，要記錄個案的受暴狀況，有時案主會主動形容先生對她的性虐待的細節，社工員指出，個案似乎很需要講、很想講，但是在情緒上，她很難承受這些事件，聽到這些事實，影響她對婚姻的看法，也影響自己與異性的互動。研究者發現國外文獻上有一段研究訪談內容，相當呼應我們台灣社工員的經驗。一位在美國從事家庭暴力受害者心理諮商工作的諮商師說：

「有時候，在一段會談之後，我覺得受創...一種被淹沒、不知所措的感覺。我能清楚的回憶一個人被性虐待的情境，而在當時我真的不想再聽到任何發生在她身上的事情，但是她似乎想繼續一遍又一遍的告訴我，我只覺得自己被毒害，像是，像是我被虐待一樣，你明白嗎？」(Bell, Kulkarni & Dalton, 2003：p.464).

這位美國諮商師的反應，與我們團體成員的反應酷似，助人者會被案主經驗影響，這種現象似乎是跨越文化、國家、與種族。事實上，替代性受創的程度因社工員的服務對象不同而有差異。Cunningham (2003) 研究比較兩組服務不同性質之創傷案主的臨床社工員，一組的服務對象是性傷害的個案，另一組是面對自然發病的癌症個案，發現服務性傷害個案的社工員其原來認知基模比較容易瓦解，例如對自己、對他人以及對整個世界的觀點與信念將因工作而受到強烈質疑與挑戰。Cunningham 的研究結論一點也不令人意外，她使用的測量工具「創傷後信念量表」(Traumatic Stress Institute Belief Scale, 簡稱 T S I B S) 內容包括五項對自己與對他人的認知信念：安全、信任、自尊、控制感、以及親密關係，這幾項信念都與他人有密切關係，非因外在因素例如公共衛生而導致的癌症創傷，理所當然比較不會挑戰工研究者原有的人際信念，但是當創傷是來自外在因素，尤其是自己信任的家人或伴侶，不但挑戰工研究者原有的世界認知，更可能引起直接工研究者的震驚與恐慌。台灣的研究者邱秀琳 (2005) 比較經濟扶助與家庭暴力兩組不同工作內容的社工員，也發現家暴社工員有較嚴重的替代性創傷。在研究者的團體中，也發現同樣問題，例如某一次團體剛開始，研究者問成員有沒有夢要與團體

分享，因為有時候研究者會運用歐曼讀夢團體的方法 (Stimson & Wang, 2004 ; Ullman, 1996)，開鑿成員情緒察覺的深度，一位社工員沈重地說：

「我沒有夢，可是從昨天晚上會談之後，晚上睡覺醒來幾次，只要眼睛一睜開，腦袋就出現一個畫面，到現在它仍然不斷地出現。」

研究者邀請她願不願意與團體分享這個畫面，她沒有回答願意或不願意，接下去說：

「我看到一個女孩，用跳繩被勒著脖子吊起來，腳離開地面，被爸爸用皮帶打，這就是我看到的畫面。」

研究者快速寫下社工員說的每一句話，發現手寫字體越來越大，字跡很潦草，筆畫用力，像要刻在木板上。

「這不是夢？是醒來時看到的景象？」研究者再度確認，社工員點頭。

「那麼是想像、閱讀、電影鏡頭、還是...還是真實的事件？」研究者好像還在抱最後一線希望，希望這不是真的。

「是真實的事件，是我的個案。她問我有沒有被打到頭昏昏沈沈的經驗。」社工員聲音低沈，她的位置在研究者正對面，除了說話，身體很端正地坐在和室椅上靜止不動。

研究者放下紙筆，調整坐姿，深深吸一口氣，停了幾秒鐘，繼續邀請這位社工員是否願意分享她的感覺：

「我覺得很恐怖，喘不過氣來，不舒服、緊張、窒息、可怕、不可思議，然後接下來我就一直想著該怎麼做？怎麼幫助這個個案？我有時間壓力，她們的安置時間就要到期，我只想著接下去我該怎麼做，就沒有繼續注意我自己的感覺。只是腦袋不斷浮現那個畫面。」

受到家暴的婦女，帶著 10 歲左右的女兒在中心暫住，社工員後來發現女兒也是家庭暴力直接受害者。當社工員在團體中重述個案部分會談情節時，整個團體非常沈靜，只聽到分離式冷氣機聲音轟轟響。每個人身體像雕像一樣定著在原來的姿勢，有的雙手交叉，眼神低垂，有的埋頭紀錄，有人凝視團體中心的木地板，彼此目光互不接觸。團體成員之前都與這對母女個別接觸過，只知道母親受到家暴，不知道女兒也受到重大傷害。在負責此個案的社工員說完之後，研究者邀請成員是否願意分享自己感覺，或是否有類似經驗。一位成員立刻說：「我聽 X X (社工

員名字)講,我就已經喘不過氣來了。」這時其他團體成員才開始嘆氣,鬆動僵直的身體。

替代性受創程度除了受到案主處境差異性影響,也與其過去個人生活經驗相關,有類似創傷經驗的工研究者,情緒干擾較大,不過若是過去有類似創傷,但已經解決或復原的工研究者,其抗壓性會較大。此外,替代性創傷對年輕沒有經驗的社工員的干擾也比資深有經驗的工研究者還要嚴重 (Cunningham,2003; Pearlman & Mac Ian, 1995; Pearlman & Sakvitne, 1995)。

家暴中心工作員除了上述幾項情緒張力之外,機構的組織氣氛、福利制度、行政編制、工作分工本身其實可能就是工作者的壓力源。研究者曾在一個社工員專業訓練場合,針對在場 60 位社工員探索性調查社工員的壓力,發現社工員的個案量、繁瑣的工作內容、多重工作角色、約聘沒有退休保險等機構福利制度、以及多干擾的工作環境等機構因素可能是重要的壓力源 (汪淑媛, 2005)。學者鄭瑞隆 (2004) 針對縣府家暴工作防治社工員的研究,也有相同的發現。因此,家暴庇護中心工作員也可能因為機構制度而引發情緒張力。然而到底多少個案量與什麼樣的專業工作內容或福利才是合理適當,這類制度性問題需要量化的調查與比較分析,目前尚未發現有文獻提出經算分析。

### 情緒張力與因應策略

因各種職場壓力帶來的情緒張力如果沒有適當地在安全的環境下抒解,工作員可能慢慢會與既有的工作疏離,缺乏工作能量,影響服務品質與個案權益。同時工作者也會不斷質疑自己的專業態度與能力,甚至影響工作員的心理健康,最後可能考慮離開現有的工作,對機構組織與專業服務品質產生負面影響,這方面研究已有許多文獻支持 (Bell, Kulkarni, & Dalton, 2003; Sexton, 1999; 邱秀琳, 2005)。一年的團體互動過程,作者經常感受到工作員的疲倦感與低能量,有工作員反應:

「我以前的工作單位個案量很大,約有 100 個,但不覺得很累,現在的個案量比前工作單位少,但是不知道為什麼,反而每天都覺得很累很累,很愛睡覺,但怎麼睡都睡不飽。」

有幾個月，中心的個案量連續滿床，住了二十幾位婦女小孩，約半數是外籍配偶，所有工作人員包括主任只有五位，其中有兩位是新進人員，每次一進辦公室，總看到工作人員眼眶有黑眼圈，走路緩慢無聲，臉上幾乎沒有笑容，面對充滿倦容的團體成員，每次走入中心，作者身為團體帶領者，步伐也隨之沈重，因此之後幾次團體內容自然地聚焦在能量的復原議題上，團體一起努力突破無止境的疲倦感，面對工作的各種壓力，共同思索有哪些可行的因應策略。

既有的文獻在探討家暴防治工作者的壓力抒解部分，通常從兩個方向努力，其一是個人的自我照顧 (Yassen,1995; Conrad & Perry,2000)，另一個則強調從機構組織的因應策略著手(Hess, 2002; Sexton, 1999; Bell, Kulkarni, & Dalton,2003)。然而根據作者過去一年與中心工作人員的接觸經驗，個人的自我照顧有必要得到機構的認可甚至提供管道，成為組織氣氛，更能提昇工作能量與士氣。此外，壓力或者情緒張力對工作者不一定是負向的，只要有安全的環境呈現與討論，這些情緒張力可能轉化為個人成長的動力。

#### 既有文獻侷限與本研究目標

雖然研究者透過實務經驗與文獻回顧對庇護中心工作人員有所認知，然而既有文獻並沒有完全回答研究者的問題。首先，既有文獻資料並沒有完全以家暴庇護中心社工員的情緒張力與職場氛圍作為研究主題，針對社工員的研究發現雖然與庇護中心社工員處境相關，但仍無法完全切入問題核心。而研究者本身雖然與庇護中心社工員有長期的團體經驗，但接觸範圍只限於一個庇護中心，也不能確定是否能概化其他中心社工員的經驗。此外，研究者帶團體的時候，重點著重在團體目標的達成，完全處於工作狀態，而不是在於研究，對於問題的瞭解仍有疏漏。儘管每次團體過後，研究者在書寫記錄的時候，反思團體進行時發生的各種問題以及思索互動內容，這樣的反思基本上符合質性研究的精神，例如紮根理論 (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1996)，研究者對中心工作人員的處境沒有一定的預設，團體互動內容與焦點也一直配合著機構與成員的狀況，處理當前的問題，團體議題總自發性地源自成員，而非帶領者本身的先前假設。然而，研究者仍認為若要全面瞭解家暴庇護中心的工作處境與因應，有必要根據原有的質性經驗基

礎，擴大樣本數，對全國各地的庇護中心工作人員進行結構性研究，與之前的研究經驗比較分析。

## 研究方法

### 研究參與對象

本研究訪問全國家庭暴力庇護中心的工作員，包括主任、督導、社工員與生活輔導員為對象，由於目前全國庇護中心僅約十餘所，人員編制亦都不大，本研究共邀請到 10 個庇護中心，共有 31 位工作者接受訪問。

### 壓力與情緒張力之名詞界定

壓力與情緒張力如何區隔？本研究之所以不使用「壓力」是因為一般人都有壓力的存在，但不一定會引起情緒張力。或者情緒張力的升起，也不見得是來自具體的外在工作壓力，例如在家暴中心工作人員知道某案童被父親性侵害，在安置期間，又每天與沮喪無神的案主相處，有些工作人員一看到案主，心情很沈重、不捨、憤怒、甚至無力感，情緒處於緊繃狀態，甚至對人性、對社會產生很多負向的情緒，而影響工作動力，但是案主或整個機構並沒有對工作人員施加任何壓力，這樣的情緒張力是來自個體內在心理對外在現象的反應。英文的 *pressure* 與 *stress* 兩字都可以直接譯為壓力，但意義不太一樣，個體雖承受外在強加的壓力（*pressure*），但不見得會對壓力產生反應。而 *stress* 則是身體心理已經處於一種拉緊狀態（Chaplin, 1985 : Dictionary of Psychology）。本研究指稱的情緒張力比較接近後者的意義，探討工作人員面對職場環境、工作內容、角色扮演、服務對象本質、組織氣氛、自我專業能力等而引發的情緒現象。

### 資料蒐集

本研究主要資料收集方法有兩種。首先運用一對一，面對面開放式問題訪談以及預先設計 10 等級 Likert 評量表收集第一線資料，開放式訪談大綱列於附件二，Likert 量表則列於附件三。本研究的設計與訪談過程將融入優勢觀點（Bell, 2003），在倫理的考量上除了不傷害參與者外，進一步希望參與者可以從參與研究中獲得力量與增強個人工作價值（Butler, 2002: 245-247）。

開放式訪談。開放式訪談讓參與者自發性地感受自己現在的工作處境，研究者不引導，不暗示，例如不預設工作者的感覺是正向或負向，滿意或不滿意，有壓力或者沒有壓力。開放式訪談必須在回答 Likert 量表之前進行，才不會引導或侷限參與者的自發性感受。如同 Patton (1990)指出，使用開放式訪談的目的是「能使研究者瞭解與捕捉預設問卷議題之外的參與者想法與觀點」(p.24) 因此，開放式訪談可以彌補 Likert 量表的預設侷限。但反過來說，我們很多的知識、想法、或感覺不一定是可以用語言說出來，或者是我們能意識到的。例如 Wang 和 Tamis-LeMonda (2003) 在比較台灣與美國媽媽的教養價值，台灣媽媽在回答一系列預設的教養價值 Likert 量表中，覺得 assertiveness (表達自己意見/維護自己權利) 很重要，但是這個教養價值並沒有反映在一開始的開放式訪談中，在 40 位台灣媽媽受訪者當中，只有四位媽媽提及，但在美國同樣 40 位媽媽樣本，有 12 位媽媽主動提及。而令人意外的是，在 10 等級重要性評量中，台灣樣本群對 assertiveness 重要性評量，其平均數比美國樣本群高：TW = 8.59；US = 7.93 (Wang & Tamis-LeMonda, 2003：636-637)。就像我們每天呼吸空氣但不覺得空氣的存在一樣，我們不一定有文字去形容或意識我們的價值感受，但他們仍然存在影響我們的生活，因此，Likert 評量表也是可以補充開放式訪談不足之處。

10 等級 Likert 評量表。本量表乃根據研究者一年來帶領庇護中心工作人員支持團體與個案研討經驗，以及參考相關中外文獻，將庇護中心工作人員的可能處境分為 9 大要點，共 60 個項目，詳列如下：

1. 危險性 (1-5)
2. 保密壓力 (6-9)
3. 工作人員與案主價值衝突與文化差異 (10-15)
4. 工作內容 (16-20)
5. 工作角色 (21-28)
6. 機構組織 (29-37)
7. 專業能力不與工作無力感 (38-47)
8. 情感轉移與反轉移 (48-53)
9. 替代性創傷壓力 (54-60)

本量表採用 10 等級的理由乃根據 Hui 和 Triandis (1989) 的研究指出，有些文

化，例如亞洲人回答問卷的態度比較謹慎小心，因此不太會圈選極端數值，將量表等級從 5 等級擴大為 10 等級，可以減低這種文化效應，更精確評量參與者的態度。

### 訪談進行過程與研究倫理

1. 知後同意書：研究者先說明訪談內容與目的之後，邀請參與者簽署同意書。同意書內容列於附件一。
2. 開放式訪談：希望能聽到每個參與者個別的感受與看法，因此開放式訪談順序在 Likert 量表之前。研究將對參與者簡要說明：「每個對自己本身的工作都有不同的主觀感受與想法，沒有一定的答案，因此下列幾個問題，請你就你個人的感覺、經驗，直覺地回答，請不必要考量其他人的看法，你真誠地反應，對我們的研究將是最大的幫助。」開放式訪談運用社會工作優勢觀點理論（Bell, 2003），參與者與研究者是合作關係伙伴，相信參與者是界定他自己問題與經驗的專家。
3. 回答 Likert 量表：先對參與者適當說明：「下列幾項職場壓力是綜合多位社工員的意見，請你在 1 至 10 個數字中圈選一個。數字越大代表這項壓力對你越大，例如，1＝一點點壓力，10＝壓力非常大，如果不適用，則請圈選 0。」
4. 請參與者填寫背景資料：將參與者背景資料置於最後的原因主要是考量在背景資料中有 4 個問題（12-16）是屬於較私密的個人問題，參與者背景資料訪談問題列於附件四。文獻研究顯示，個人過去創傷史可能影響工作適應（Cunningham, 2003；Pealman & Mac Ian, 1995），不過問個人創傷史固然對研究問題有幫助，但也可能引發參與者複雜或負向情緒，研究特別對參與者說明，這些問題可以不回答，但如果選擇回答，研究者會邀請參與者志願性分享，目的是給於參與者支持傾聽，給參與者多一點時間整理自己的情緒與自我療癒。針對受暴婦女的研究倫理，研究者皆強調如何不使參與者因研究受到傷害以及進一步能從研究中獲得新的力量（Ellsberg & Heise, 2002; Fontes, 1998）。本研究的問題設計與訪問流程皆不斷地考量這兩項基本原則，雖然本研究並非針對受暴婦女研究，但是萬一參與者中有人有相關經驗，仍必須非常謹慎。根據 Ellsberg & Heise (2002) 研究，訪談本身也是一種處遇，當訪問者對創傷受

害者的陳述同理傾聽，給於充分時間，但不給予價值評斷，對參與者而言是正向的情緒抒解。

## 研究結果分析

### 一、研究受訪者

本研究受訪者包括台北市、台北縣、新竹縣市、苗栗縣市、南投縣市、台中縣市與彰化地區、雲嘉地區、台南、高雄等地區共 10 個家暴庇護中心計 31 位工作者，工作者職稱包括主任、督導、組長、社工員、以及生活輔導員，全部受訪者皆為女性，因為家暴庇護中心工作人員皆為女性，目前尚無男性工作人員。受訪者教育多數為大學社會工作系畢業，一位完成碩士學位，有四位生輔員是高中職學歷，工作年資從 4 個月到 9 年。此次訪談共訪了三十一位的實務工作者，三十一位皆為女性，包括了生輔員七人，社工員十五人，和擔任督導或主任的管理角色有九人。

在『年齡』的部分，有效問卷為 30 份，有 1 位受訪者漏答。在 30 位的工作人員之中，年齡最大為 54 歲，年齡最小為 23 歲。將工作人員的年齡分成『老、中、青』三個部分來看，發現以『青』23~30 歲的工作人員比例佔最高(55.2%)，其次是『老』41 歲以上的工作人員(27.6%)，最低是『中』31~40 歲的工作人員(17.2%)。在工作人員的在機構的『服務時間』部分，有效問卷為三十一份，分成『未滿一年』、『一年至三年』、『三年至五年』、『五年以上』，其分布以『一年至三年』的年資佔最高(38.7%)，接著是『三年至五年』(25.8%)、『五年以上』(22.6%)分別次之，最低為『未滿一年』(12.9%)。詳細請參考表 1。

表 1：研究受訪者背景資料

編號	年齡	教育程度	就讀科系	工作職稱	工作時間(月)	性別
1	52	高職	.商	生輔員	67	女
2	28	大學	社工系	社工員	30	女
3	33	大學	社工系	社工員	24	女
4	.46	.大學	.社會系	主任/督導	66	女
5	51	高職	.商	生輔員	27	女
6	43	大學	社工系	主任/督導	84	女
7	32	大學	社工	主任/督導	108	女
8	28	大學	社工	社工員	24	女

9	54	大學	企管	生輔員	60	女
10	29	大學	社工	社工員	29	女
11	28	大學	社工	社工員	22	女
12	44	大學	幼保	生輔員	39	女
13	23	大學	社工	社工員	4	女
14	51	大學	社會系	生輔員	54	女
15	28	大學專科	社工	主任/督導	78	女
16	32	研究所	社工	主任/督導	36	女
17	25	大學	社工	社工員	12	女
18	35	大學	社工	社工員	9	女
19	25	大學	社工	社工員	14	女
20	24	大學	社工系	社工員	22	女
21	26	大學	社工系	主任/督導	37	女
22	29	大學	社工	主任/督導	24	女
23	25	大學	社工	社工員	12	女
24	27	大學	社工	主任/督導	55	女
25	27	大學	社工	社工員	40	女
26	.	大學	社福	社工員	19	女
27	52	大學	社工	主任/督導	45	女
28	34	高職	幼保科	生輔員	26	女
29	30	大學	兒福	社工員	75	女
30	50	大學	社會系	生輔員	82	女
31	30	大學	社工系	社工員	42	女

## 二、Likert 量表結果分析

受訪者在完成訪談之後，填寫 60 研究者設計的情境壓力量表，共有 31 份有效問卷，信度指數 Cronbach's Alpha 高達 0.96。結果發現，平均壓力指數（0-10）高達 5 以上的共有 12 項，依序分別為擔心機構地點被曝光、經常要處理突發狀況、擔心婦女行為異常、擔心婦女想不開自我傷害、機構評鑑、擔心紀錄寫不完、多重工作角色、擔心案童問題行為、擔心加害人再度傷害案主、擔心婦女情緒不穩定、擔心自己價值觀影響案主、擔心自己專業知識不足。研究者發現在這 12 個情境中，擔心案主問題就佔了 5 項（婦女行為異常、自殘、情緒、加害人的傷害、案童問題行為），此外工作性質（多重角色、處理突發狀況、機構地點被曝光）也佔了 3 項，來機構組織要求（機構評鑑、紀錄）則有兩項，而工作者對自我知識

的不確信也有兩項（價值觀、專業知識）。研究者對照量化資料統計結果與深度訪談逐字稿，發現兩者乃相互輝映。

### （一）、工作職位與主觀壓力感受程度比較研究

研究者將 60 項壓力情境依照研究計畫歸類為 9 大面向，包括工作的危險性、保密壓力、工作人員與案主衝突與文化差異、工作內容、工作角色、機構組織、專業能力不足與工作無力感、情感轉移與反轉移、以及替代性創傷。並先將生輔員（7 位）與社工員（24 位）分開統計，發現社工員在所有情境面向的主觀壓力感受皆大於生輔員。對於社工員而言，壓力最大的是工作內容（事情很雜模糊、行政工作多、處理突發狀況、以及記錄寫不完）與專業能力不足與工作無力感（擔心案主狀況沒改善，情緒不穩、自殘、繼續受到傷害等）。詳細資料請看表 2

表 2：比較社工員與生輔員 9 大情境壓力平均數

組別統計量					
	生輔和社工兩類	個數	平均數	標準差	平均數的標準誤
危險性平均	1.00	7	3.3714	2.53095	.95661
	2.00	24	4.6833	1.90370	.38859
保密壓力平均	1.00	7	3.0714	1.72430	.65172
	2.00	24	4.0000	2.27940	.46528
價值衝突平均	1.00	7	4.3810	1.97136	.74510
	2.00	24	4.8611	1.58546	.32363
工作內容平均	1.00	7	2.6571	1.86445	.70470
	2.00	24	5.5917	1.83538	.37465
工作角色平均	1.00	7	1.4464	1.77197	.66974
	2.00	24	4.5052	1.34198	.27393
機構組織平均	1.00	7	1.8254	1.77645	.67144
	2.00	24	3.9676	1.68651	.34426
工作無力感平均	1.00	7	4.2286	2.50447	.94660
	2.00	24	5.2333	1.42910	.29171
情感轉移平均	1.00	7	3.2143	2.39543	.90539
	2.00	24	4.1389	1.40278	.28634
替代性創傷平均	1.00	7	2.7551	2.13126	.80554
	2.00	24	3.8393	1.60374	.32736

將社工員與生輔員進行獨立樣本 t 檢定，發現社工員在工作內容、多重工作角色以及來自機構組織的壓力部份皆顯著高於生輔員。請看表 3。

表 3：社工員與生輔員主觀壓力感受比較

		N	平均數	標準差	df	T
工作內容	生輔員	7	2.6571	1.86445	29	t=-3.710 p=0.001
	社工員	24	5.5917	1.83538		
工作角色	生輔員	7	1.4464	1.77197	29	t=-4.940 p=0.000
	社工員	24	4.5052	1.34198		
機構組織	生輔員	7	1.8254	1.77645	29	t=-2.924 p=0.007
	社工員	24	3.9676	1.68651		

研究者繼續以工作者職稱（督導/主任、社工員、生輔員）為自變項，以九大情境面向為依變項進行單因子變異分析(One-way ANOVA)以及 Tukey HSD 檢定，也就是社工員部份細分為主任/督導與社工員兩個層級。結果發現工作者對於危險性、保密壓力、價值衝突與文化差異、專業能力不足與工作無力感、情感轉移與反轉移、以及替代性創傷力等 6 大面向並無顯著性差異。但對於工作內容、多重工作角色（扮演多重角色與角色之間的衝突、與縣市學校警政法律單位的協調）、以及機構組織壓力部份則有顯著差異，社工員與主任/督導顯著地高於生輔員，但是社工員與主任/督導兩組則無顯著不同，資料顯示庇護中心工作者基本上面臨許多共同的壓力情境，特別是與案主密切接觸的部份，但是也因為工作職位而有其特殊壓力源，而主任/督導與社工員的工作壓力同質性高於生輔員，主觀的壓力感受也比生輔員高，有趣的是，除了工作內容與工作角色壓力不同與生輔員之外，社工員在必需壓抑自己的對案主的負向情緒這個子項顯著高於生輔員，也高於主任/督導，雖然沒有達顯著水準。在對案主行為很反感有罪惡感部份，社工員也遠高於主任/督導與生輔員（ $P=.087$ ;  $P=.084$ ），雖然沒有達到.05 顯著水準。

## （二）、工作年資與主觀壓力感受關係研究

工作年資是否影響主觀壓力感受程度？研究者先以受訪者在庇護中心工作的時間（以月為單位）與 99 大壓力情境進行相關分析，結果發現在庇護中心工作時間與某些部份工作情境的主觀壓力相關，其中面對工作的危險性、專業能力不足無力感、以及情感轉移與反轉移這三大面向呈現顯著地負相關，也就是工作年資越長，這三方面對工作者的壓力越輕，此結果顯示工作員年資與專業勝任感非常相關。年資與危險性相關係數 =  $-.38$ ,  $P=.035$ ; 年資與專業能力不足與無力感危險性

相關係數 = -.43, P=.016; 年資與情感轉移與反轉移 = -.38, P=.03)。

若將工作者繼續細分為『未滿一年』、『一年至三年』、『三年至五年』、『五年以上』四等級，其分布以『一年至三年』的年資佔最高(38.7%)，接著是『三年至五年』(25.8%)、『五年以上』(22.6%)分別次之，最低為『未滿一年』(12.9%)。與九大壓力面向進行變異分析，結果發現工作年資深淺與危險性、情感轉移反轉移、以及替代性創傷有顯著相關。表 4 顯示工作未滿三年的工作者，感受工作危險性的壓力比滿三年高，進一步表較各組差異發現，只有工作『1 年到 3 年』這一組與『三年至五年』這一組有顯著相關(表 5)。

表 4：服務時間與危險性壓力比較結果

危險性 服務時間	N	Mean	SD	F
未滿一年	4	5.1500	1.05040	F=5.590 P=0.004
一到三年	12	5.6833	1.45091	
三到五年	8	2.6250	1.68502	
五年以上	7	3.7429	2.39921	

表 5：『一到三年』和『三到五年』在危險性壓力上達到顯著差異

	未滿一年	一到三年	三到五年	五年以上
未滿一年	—	(P=0.962)	(P=0.155)	(P=0.645)
一到三年	(P=0.962)	—	** (P=0.007)	(P=0.162)
三到五年	(P=0.155)	** (P=0.007)	—	(P=0.673)
五年以上	(P=0.645)	(P=0.162)	(P=0.673)	—

依據 Scheffe 事後檢定發現，『一到三年』和『三到五年』在危險性壓力上達到顯著差異(P=0.007<0.01)。

在情感轉移與反轉移部份，如表 6 顯示，未滿三年的工作者在面對案主產生的情感轉移或反轉移壓力也比三年以上工作者還高，但當進一步組間比較時，只有只有工作『1 年到 3 年』這一組與『三年至五年』這一組有顯著相關(表 7)。

表 6：服務時間與情感轉移壓力表較

情感轉移 服務時間	N	Mean	SD	F
未滿一年	4	4.7917	2.14033	F=4.148

一到三年	12	4.8056	1.25897	P=0.015
三到五年	8	2.7083	1.70841	
五年以上	7	3.3333	1.00922	

表 7：『一到三年』和『三到五年』在情感轉移壓力上達到顯著差異

	未滿一年	一到三年	三到五年	五年以上
未滿一年	—	(P=1.000)	(P=0.170)	(P=0.482)
一到三年	(P=1.000)	—	*(P=0.036)	(P=0.239)
三到五年	(P=0.170)	*(P=0.036)	—	(P=0.877)
五年以上	(P=0.482)	(P=0.239)	(P=0.877)	—

依據 Scheffe 事後檢定發現，『一到三年』和『三到五年』在情感轉移壓力上達到顯著差異 (P=0.036<0.05)。

最後在替代性創傷部份，表 8 顯示剛開始進入庇護中心的工作員(未滿一年)，其替代性創傷壓力最高，與『三年至五年』的工作者有顯著相關(表 9)。因此，在替代性創傷部份，對第一年工作者的衝擊似乎最高。

表 8：服務時間與替代性創傷壓力表較

替代性創傷 服務時間	N	Mean	SD	F
未滿一年	4	5.2500	2.66847	F=4.335 P=0.013
一到三年	12	4.2262	1.27987	
三到五年	8	2.4107	1.17911	
五年以上	7	2.9184	1.50024	

表 9：『一到三年』和『三到五年』在替代性創傷壓力上達到顯著差異

	未滿一年	一到三年	三到五年	五年以上
未滿一年	—	(P=0.718)	*(P=0.044)	(P=0.139)
一到三年	(P=0.718)	—	(P=0.103)	(P=0.371)
三到五年	*(P=0.044)	(P=0.103)	—	(P=0.936)
五年以上	(P=0.139)	(P=0.371)	(P=0.936)	—

依據 Scheffe 事後檢定發現，『未滿一年』和『三到五年』在替代性創傷壓力上達到顯著差異 (P=0.044<0.05)。

## 研究後語

研究者不打算在這份研究報告放進「討論」部份，因為想要討論的問題太多，研究者打算依序以論文的方式分別發表，這個研究過程，讓研究者對庇護中心的工作者感到敬佩與憂心，也深深感受到受暴婦女的生命滄桑與無奈，更體會到助人社會工作的複雜與艱難，當研究者聽到工作者說到經歷第一次案主自殺之後，「後來就開始做惡夢啊，就會常常夢見好像是我繩子拉不住，因為我覺得我很累，但是我一鬆手那個人就會掉下去這樣子的感覺，好像就害死一個人的生命的樣子…，就是說好像那個人他是在懸崖下面，他拉著一條繩子，本來是要救他上來，但是因為我拉他拉不上來，然後就一直自己很累很累的樣子，啊！我想說怎麼辦我真的拉不上來，手很酸很痛，然後只要我手一鬆開，啪一聲，他就掉下懸崖那樣子。」（編號 1-頁 10）研究者不斷想著，身為教育工作者，身為學者，我們能做些什麼？

研究者最後想以一個比喻與有機會讀到這篇報告的讀者分享，這是來自一位在庇護中心工作不到一年就生病的社工員，辭職養病了將近半年又回到原庇護中心工作的社工員，研究者問她：

研究者：你在工作辭了之後有沒有類似的（身體問題）？

社工員：沒有沒有，就很好。

研究者：就只有第一年的那個

社工員：對對，而且我覺得要找興趣啦。

研究者：你興趣是？

社工員：就是，我覺得我的興趣喔，（呵），我的興趣除了運動之外，就是攝影嘛！

研究者：攝影能夠帶給你什麼樣的抒解？

社工員：我覺得攝影很有意思耶，就是你透過一個框框，你看到的是什麼東西，通常像攝影的，比如說這樣的一個空間，這麼雜亂，然後那個地方最美，你一定是拍這個地方

研究者：所以？

社工員：所以你會覺得你看到的東西是美的，對，然後你會去搜尋每一個東西，然後當你在搜尋每一個東西的時候，美麗的東西的時候，你一定會去拍到一整個

狀況，但以會慢慢縮小，然後看到美麗的東西的時候，心情就會很好。但是當然你也不要說完全只要看到好的東西，只是說透過鏡頭你看到的是什麼，我也會照一些很亂的東西，可是那個東西是一個意境而已，對，我覺得透過鏡頭去看，跟用自己的眼睛去看，看事物，看人，我覺得那個能帶給我很大的力量。」(編號 8 頁 28)

當時在聽社工員敘說她攝影的心得時，心裡就很感動，後來重讀這一段訪談，讓我突然領悟，從鏡頭裡攝影捕捉真實、捕捉美，這是我做這份研究的方向，也是我的研究倫理，我要捕捉工作者的美，捕捉社會工作的美，即使是生命的滄桑，人性的陰影黑暗、在鏡頭下，也是一種觸動，一種學習。

## 參考資料

- 中華民國社會工作倫理守則 (民國 87 年 7 月 27 日)。台 (87) 內社字第 879316 號函班佈。
- 汪淑媛 (2004)。〈夢的賞讀團體之個人隱私與保密〉，《中華團體心理治療學刊》，第 10 期 1 卷，印製中。
- 汪淑媛 (2005)。〈社工員的情緒抒解與壓力調適〉，《94 年度社會福利專題：家庭政策與工作方法研討會》，頁 25-39。內政部社會福利工作人員研習中心主辦。
- 汪淑媛 (2006)。〈家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略〉，《社會政策與社會工作學刊》，10 (1)，189-226。
- 汪淑媛譯，Mollon, P. 原著 (2002)。《佛洛伊德與偽記憶症候群》。台北：貓頭鷹。
- 邱秀琳 (2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略。2004-2005 年社會政策與社會工作相關學門碩博士傑出論文發表會，頁 479-507。
- 葛書倫 (2003)。《婚姻暴力被害人庇護安置措施之研究》。內政部委託研究報告。
- 張芳榮 (2005)。'The phenomenon and process of male batterer's group therapy.' 7<sup>th</sup> Pacific Rim Regional Congress of Group Psychotherapy & 4<sup>th</sup> Asia Pacific Conference on Psychotherapy. 台北。
- 鄭瑞隆 (2001)。〈家庭暴力被害經驗與少年偏差行為關係之研究〉，《犯罪學期刊》，第八期，頁 215-246。
- 鄭瑞隆 (2004)。〈家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究〉，《犯罪學期刊》，第七卷第二期，頁 129-164。
- Bell, H. (1999). 'The Impact of Counseling Battered Woman on the Mental Health of Counselors', Unpublished Doctoral Dissertation, University of Texas at Austin.
- Bell, H. (2003a). 'Strengths and Secondary Trauma in Family Violence Work', *Social*

- Work*, 48 (4) : 513-522.
- Bell, H. Kulkarni, S. Dalton, L. (2003b). 'Organization Prevention of Vicarious Trauma', *Families in Society*. 84 (4):463-470.
- Butler, I. (2002). 'A Code of Ethics for Social Work and Social Care Research', *British Journal of Social Work*, 32: 239-248.
- Campbell, R., Sullivan, C.M., & Davison II, W. S. (1995). 'Women Who Use Domestic Violence Shelters: Changes in Depression over Time', *Psychology of Women Quarterly*, 19: 237-255.
- Catherall, D. (1995). 'Coping with Secondary Traumatic Stress: The Importance of the Professional Peer Group', In B. H. Satamm (ed), *Secondary Traumatic Stress: Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, and Educators*, pp. 80-92. Lautherville, MD: Sidran.
- Chaplin, J.P. (1985). *Dictionary of Psychology*.(2<sup>nd</sup> ed.), New York: Dell Publishing.
- Code of Ethics of the National Association of Social Workers (1999).  
<http://www.naswdc.org/pubs/code.asp>
- Cunningham, M. (2003). 'Impact of Trauma Work on Social Work Clinicians: Empirical Finding", *Social Work*, 48 (4): 451-459.
- Cunningham, M. (2004). 'Teaching Social Workers about Trauma: Reducing the Risks of Vicarious Traumatization in the Classroom', *Journal of Social Work Education*, 40 (2): 305-317.
- Dalton, L.E. (2001). 'Secondary Traumatic Stress and Texas Social Workers', Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Texas at Arlington.
- Eisikovits, Z. & Buchbinder, E. (1996). 'Pathways to Disenchantment-Battered Women's View of Their Social Workers', *Journal of Interpersonal Violence*, 11 (3): 1599-1604.
- Ellsberg, M. & Heise, L. (2002). 'Bearing Witness: Ethics in Domestic Violence Research', *The Lancet*, 359: 1599-1604.
- Fontes, L.A. (1998). 'Ethics in Family Violence Research: Cross-Cultural Issues'. *Family Relations*, 47(1):53-61.
- Glaser, B., & Struss, A. (1967). *Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine.
- Hesse, A.R. (2002). 'Secondary Trauma: How Working with Trauma Survivors Affects Therapists', *Clinical Social Work Journal*, 30 (3): 293-309.
- Horwitz, M. (1998). 'Social Worker Trauma: Building Resilience in Child Protection Social Workers', *Smith College Studies in Social Work*, 68: 368-377.
- Hui, C. H., & Triandis, H. C., (1989). 'Effect of Culture and Response Format on Extreme Response Style', *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 20: 296-309.
- Kemp, A., Rawlings, EI, Green, BL. (1991). 'Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD) in Battered Women: A Shelter Sample', *Traumatic Stress*, 4:137-147.
- Krishnan, S.P., Hilber, J.C., McNeil, K, & Newman, I. (2004). 'From Respite to

- Transition: Women's Use of Domestic Violence Shelters in Rural New Mexico', *Journal of Family Violence*, 19 (3):165-173.
- Munroe, J., Shay, J., Fisher, L., Makary, C., Rapperport, K., & Zimerring, R. (1995). 'Preventing Compassion Fatigue: A Team Treatment Model', In C. Figley (Ed), *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*, pp.209-231. New York: Bruner/Mazel.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. (2<sup>nd</sup> ed). Newbury Park, CA: Sage.
- Pealman, L.A., & MacIan, P.S. (1995). 'Vicarious Traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists', *Professional Psychology: Research and Practice*, 26, 565-588
- Pearlman, L.A., & Saakvitne, K. (1995). *Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. New York: W.W. Norton.
- Regehr, C. & Cadell, S. (1999). 'Secondary Trauma in Sexual Assault Crisis Work: Implications for Therapists and Therapy', *Canadian Social Work*, 1: 56-70.
- Rosenbloom, D., Pratt, A., & Perlman, I. A. (1995). 'Helpers' Responses to Trauma Work: Understanding and Intervening in an Organization', In B. Stramm (Ed). *Secondary Traumatic Stress: Self Care Issues for Clinicians, Researchers, and Educators* , pp. 65-79. Lutherville, MD: Sidran.
- Rothschild, B. (2002). 'The Dangers of Empathy: Understanding the Keys to Vicarious Traumatization', *Psychotherapy Networker*, 26 (4), pg. N/A
- Sexton, L. (1999). 'Vicarious Traumatization of Counselors and Effects on Their Workplaces', *British Journal of Guidance & Counselling*, 27(3):393-403.
- Stewart, D.E. & Robinson, G. E. (1998). 'A Review of Domestic Violence and Women's Mental Health', *Archives of Women's Mental Health*, 1:83-89.
- Stimson, R.W. & Wang, S.(2004). 'Working with a Dream Fragment-- The Usefulness of Dreams and Dream Groups in Taiwan', *中華團體心理治療學刊*，第 10 卷,第 1 期，印製中。
- Strauss A. & Corbin, J.(1996). *Basic of Qualitative Research-Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publications.
- Tamis-LeMonda, C., Wang S., & Koutsouvanou E. and Martina A. (2001) "Childrearing Values in Greece, Taiwan and the U.S.", *Parenting: Science and Practice*, Vol. 3, No. 3, 185-208.
- The Ethics of Social Work Principles and Standards (2004). International Federation of Social Workers. <http://www.ifsw.org/GM-2004-Ethics.html>
- Wang, S. & Tamis-LeMonda C. (2003). 'Do Child-Rearing Values in Taiwan and the United States Reflect Cultural Values of Collectivism and Individualism?' *Journal*

*of Cross-Cultural Psychology*, 34(6):629-642.

Ullman, M (1996) . *Appreciating Dreams - A Group Approach*. SAGE Publications,  
New Delhi.

## 附錄一、說明與同意書

汪淑媛 博士 (Shuyuan Wang, Ph.D.)  
國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系助理教授  
南投縣埔里鎮大學路1號  
Email: [sywang@ncnu.edu.tw](mailto:sywang@ncnu.edu.tw)  
Tel: (049)-2910960 轉 2622

各位社工實務界先進們：

我是國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系助理教授汪淑媛，長期以來對從事社會工作者的處境有著深度的關切，想針對這方面進一步瞭解與研究，期待自己的學習與研究得以探尋適當的方法與有效資源，對學校社會工作教育與實務界同仁有所助益。

要研究這個議題，最基本的功課之一就是要聆聽實務工作者的真實處境，因此我誠摯地邀請您的協助，請您回答幾項問題，過程將會錄音，但是你有權利刪除你認為不合適的訪談內容。每一位實務工作者的真誠回應對我的理解都非常地重要，如果您有意願，未來我將邀請您一起與其他工作者進行焦點團體對話，我保證您的資料完全是機密，您的個人真實身份也絕對不會出現在論文報告中，如您同意回答，請在左下方簽名，如您希望我寄給您未來研究的結果，請填寫聯絡住址與電話。

最後我很誠摯地謝謝您的參與，沒有您的回應，社會工作專業教育難以與實務界連結。

簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

EMAIL：\_\_\_\_\_

聯絡住址：\_\_\_\_\_

需要研究結果： 是  否

願意參加未來焦點團體訪談： 是  否

## 附錄二、開放式訪談綱要

說明：每個對自己本身的工作都有不同的主觀感受與想法，沒有一定的答案，因此下列幾個問題，請你就你個人的感覺、經驗，直覺地回答，請不必要考量其他人的看法，你真誠地反應，對我們的研究將是最大的幫助。

1. 你對目前工作的感覺如何？
2. 可否邀請您談談在這裡工作的任何正向的經驗、感覺、或情緒？
3. 可否邀請您分享你在這裡工作的任何負向經驗、感覺、或情緒？
4. 依你個人的經驗或看法，你覺得在庇護中心工作與其它你所認識的社會工作有何差異？
5. 面對目前的工作，您是否感覺情緒緊繃狀態？如果是，請問是在什麼情境下你會有情緒緊繃狀態？通常會運用什麼方法抒解這樣的情緒？
6. 針對工作引發的情緒張力，你覺得機構有什麼方法可以協助工作員抒解？
7. 你覺得庇護中心對受暴婦女可以有哪些影響？你覺得自己是否有影響力？你可以給案主哪些力量？
8. 依你的經驗，婦女有必要為她受暴的事實負責嗎？
9. 除了薪資報酬之外，我還從工作中得到些什麼？
10. 可否在你的工作經驗中分享一個讓你感動的事件或故事。
11. 在家暴庇護中心工作，需要特別的心理準備嗎？如果是，請問是哪些？
12. 如果有機會與在校社工系學生分享你的工作心得，你會跟他們說些什麼？

### 附錄三、 10 等級 Likert 量表

下列幾項職場壓力是綜合多位社工員的意見，請你在 1 至 10 中圈選一個數字。數字越大代表這項壓力對你的情緒影響越大，例如，1=一點點影響，10=影響非常大，如果不適用，則請圈選 0。

情緒受到一點影響(1)-----> 情緒影響非常大(10)

1. 擔心加害人騷擾我  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. 擔心加害人有敵意並對我採取報復行動  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. 擔心加害人再度傷害案主  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. 覺得工作地點與工作性質有危險  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. 擔心案主有攻擊性  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. 擔心機構地點被曝光  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. 要為個案保密  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. 個案的問題我基於保密不能與家人討論  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. 個案的問題我基於保密不能與朋友討論  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. 擔心自己的價值觀影響對案主的態度  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. 擔心以自己的價值觀介入處遇，影響案主自決原則  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. 不瞭解案主在想什麼  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. 對外籍配偶的處遇  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14. 不熟悉外籍配偶的語言  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15. 不熟悉外籍配偶的價值觀與文化  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

情緒受到一點影響(1)-----> 情緒影響非常大(10)

- 16. 事情很雜，工作沒有重心  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 17. 工作內容模糊  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 18. 太多的行政工作  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 19. 經常要處理突發狀況  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 20. 擔心紀錄寫不完  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 21. 必須扮演多重工作角色  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 22. 有些工作角色會相互衝突  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 23. 要以多重的工作角色面對案主  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 24. 與縣市府社工員的溝通協調  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 25. 與警政單位的溝通協調  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 26. 與律師的溝通協調  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 27. 與法院的溝通協調  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 28. 與學校的溝通協調  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 29. 機構評鑑  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 30. 研習活動太多  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 31. 組織氣氛保守不能開放討論  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 32. 機構目標不明確  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 33. 人事制度不健全  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

情緒受到一點影響(1)-----> 情緒影響非常大(10)

34. 沒有升遷管道

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

35. 工作的投入與付出時間與薪水不成正比

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

36. 督導不能瞭解我的工作處境

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

37. 同事不能瞭解我的工作處境

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

38. 擔心自己的能力不足，不能幫助案主什麼

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

39. 即使我很努力，仍覺得案主的問題不可能解決

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

40. 擔心安置婦女遷出之後又被打

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

41. 擔心安置小孩遷出之後又被虐待

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

42. 擔心受暴婦女在中心想不開，自我傷害

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

43. 擔心受暴婦女情緒不穩定

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

44. 擔心受暴婦女行為異常

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

45. 擔心案童情緒不穩定

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

46. 擔心案童問題行為

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

47. 專業知識不足

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

48. 受暴婦女離開中心，有分離焦慮

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

49. 案童遷出中心時依依不捨

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

50. 有時對案主的行為很反感有罪惡感

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

51. 服務對象不尊重

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

情緒受到一點影響(1)-----> 情緒影響非常大(10)

52. 必須壓抑自己對案主的負向情緒

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

53. 擔心與案主衝突

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

54. 傾聽受暴婦女的受害經驗

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

55. 傾聽家暴兒童的受害細節

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

56. 家人朋友不能同理我的工作情緒

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

57. 被迫接觸太多殘酷現實社會

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

58. 目睹受暴婦女身體傷痕

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

59. 目睹案童身體傷痕

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

60. 目睹案主心情沮喪

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

附錄四、研究參與資訊提供者簡單背景資料

受訪/填表日期：\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日 編號：\_\_\_\_

1. 性別： \_\_\_\_ 2. 年齡： \_\_\_\_ 歲 3. 婚姻狀況： \_\_\_\_ 已婚 \_\_\_\_ 未婚

4. 子女數： \_\_\_\_ 個 5. 教育程度與就讀科系： \_\_\_\_\_

6. 目前工作職稱： \_\_\_\_\_

7. 機構組織： \_\_\_\_ 公營 \_\_\_\_ 非政府組織

8. 您在此機構服務時間： \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 個月

9. 您的工作內容： \_\_\_\_\_

10. 您過去有沒有其它社會工作經驗？有 \_\_\_\_ 沒有 \_\_\_\_ 期間： \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月

11. 您過去工作的服務對象與工作內容： \_\_\_\_\_

注意：下列是較私密的問題，雖然這些問題對工作壓力適應的瞭解很重要，但是還是要提醒你，若問題令你不舒服，你可以選擇不回答。

12. 過去生活是否有重大的危機事件？ 有 \_\_\_\_ 沒有 \_\_\_\_

13. 過去是否有失去重要親人的創傷經驗？ 有 \_\_\_\_ 沒有 \_\_\_\_

14. 過去是否有被姊姊兄長傷害的創傷經驗？ 有 \_\_\_\_ 沒有 \_\_\_\_

15. 過去有否被父母傷害的創傷經驗？ 有 \_\_\_\_ 沒有 \_\_\_\_

16. 過去是否有被伴侶傷害的創傷經驗？ 有 \_\_\_\_ 沒有 \_\_\_\_

17. 是否願意與我分享任何你過去的創傷經驗？

## 研究成果自評

本研究成果非常豐富，從問卷與訪談資料中，研究者發現下列議題值得深思並進一步研究，研究者將繼續探尋研究，最後書寫成為論文。

1. 受暴婦女重要休息站—庇護中心面面觀
2. 社工員與案主之間的衝突省思—以家暴庇護中心工作為例
3. 受暴婦女是否該為受暴事件負責任？—家暴防治工作者的觀點分析
4. 不可說、不想說—被封閉的性侵少女創傷
5. 社工員對受協助案主情緒與行為的感知能力
6. 主動選擇工作類型 VS 隨緣找工作的比較分析
7. 比較台灣、大陸、與外配受暴婦女的受暴歸因與重建之路
8. 案主傷了我的心？—社工員如何免於被案主傷害
9. 社工達人：社工的價值—全民一起來做社工
10. 工作年資、學歷、性別與壓力指數相關研究
11. 深思社工員對案主矛盾情緒—國科會研究主題
12. 庇護中心社會工作的專業發展—如何不同於其它社工專業，專業發展潛能在哪裡？