

助人工作者慈悲耗竭風險自我檢測量表 (Stamm & Figley 編制授權, 1999)

助人工作高度地與人直接接觸，對個案的慈悲同理有時讓人覺得心靈滿足，但有時卻令人窒息透不過氣，下面自我檢測量表可評估你對個案的慈悲同理是否有耗竭的風險，請依照你上週的真實狀況作答，計分方式在問卷最後說明，請你將自行計算總分，與社工風險問卷一併寄回，你可以自行影印一份留存，謝謝。

從 很 偶 有 經 總
不 少 爾 時 常 是
候

主題：你上週的狀態

1. 我很快樂	0	1	2	3	4	5
2. 我滿意我的生活	0	1	2	3	4	5
3. 我有信仰支持	0	1	2	3	4	5
4. 我感覺與人疏離	0	1	2	3	4	5
5. 我能從案主身上學習新的事物	0	1	2	3	4	5
6. 我強迫自己避免某些想法或感覺，因為他們會讓我想起某個驚恐的經驗	0	1	2	3	4	5
7. 我會避免某些活動或情境，因為他們使我想起來某個驚恐的經驗	0	1	2	3	4	5
8. 面對驚恐的事件，我有記憶斷裂現象	0	1	2	3	4	5
9. 我與他人有相互連結的感覺	0	1	2	3	4	5
10. 我覺得平靜	0	1	2	3	4	5
11. 我相信我的工作與下班生活是平衡的	0	1	2	3	4	5
12. 我難以入睡或難以一覺到天亮	0	1	2	3	4	5
13. 我會因一點點挑釁而爆怒	0	1	2	3	4	5
14. 我一直能做我自己	0	1	2	3	4	5
15. 我很容易受驚嚇	0	1	2	3	4	5
16. 當我協助受害案主時，我想以暴力對付加害者	0	1	2	3	4	5
17. 我是個敏感的人。	0	1	2	3	4	5
18. 我腦海會重現與案主相關的影像	0	1	2	3	4	5
19. 當我面臨高度壓力的情境時，我有好的同儕支持	0	1	2	3	4	5
20. 我成年時期有直接的創傷經驗	0	1	2	3	4	5
21. 我童年時期有直接的創傷經驗	0	1	2	3	4	5
22. 我想我需要「走出」我生活中的某個的創傷經驗	0	1	2	3	4	5
23. 我想我需要擁有更多知心好友	0	1	2	3	4	5
24. 我想沒有人可以一起談高度壓力的經驗	0	1	2	3	4	5

25.我已經過度工作到影響私生活	0	1	2	3	4	5
26.與案主工作帶給我很大的滿足	0	1	2	3	4	5
27.與案主工作之後，我會生氣勃勃	0	1	2	3	4	5
28.我曾被案主對我說的話或行為驚嚇	0	1	2	3	4	5
29.我有令人困擾的夢，夢境類似案主的情境	0	1	2	3	4	5
30.對於個案以及如何幫助他們，我感到高興	0	1	2	3	4	5
31.對特別困難的案主，腦海會不能控制地 浮現與他們相關的念頭	0	1	2	3	4	5
32.我曾在協助案主時，突然憶起驚恐不安的經驗	0	1	2	3	4	5
33.我得同時全神貫注地處理一個以上的案主	0	1	2	3	4	5
34.我正因為某個案主的創傷經驗而失眠	0	1	2	3	4	5
35.我因能幫助受害者而感到喜悅	0	1	2	3	4	5
36.我可能已經被案主的創傷壓力所「感染」	0	1	2	3	4	5
37.透過協助案主的創傷壓力，我覺得我可能有 面對創傷的免疫力	0	1	2	3	4	5
38.我會提醒自己，少去擔心案主的福祉	0	1	2	3	4	5
39.身為助人工作者，我有陷入困境的感覺	0	1	2	3	4	5
40.我有一種因案主而起的絕望感	0	1	2	3	4	5
41.因為與某些案主工作，讓我覺得處於社會邊緣位置	0	1	2	3	4	5
42.我希望可以避免與某些案主一起工作	0	1	2	3	4	5
43.某些案主讓我很愉快	0	1	2	3	4	5
44.我曾因協助案主而身陷危險	0	1	2	3	4	5
45.我覺得有些案主並不喜歡我	0	1	2	3	4	5

主題：身為助人者以及你目前的工作環境

46.我喜歡身為助人者	0	1	2	3	4	5
47.我有從事助人工作所必需的資源與工具	0	1	2	3	4	5
48.助人工作讓我感到虛弱、疲累、精疲力盡	0	1	2	3	4	5
49.助人工作讓我感到沮喪、憂鬱	0	1	2	3	4	5
50.我覺得我是一個成功的助人者	0	1	2	3	4	5
51.我無法將個人生活與助人工作分開	0	1	2	3	4	5
52.我喜歡我的工作夥伴	0	1	2	3	4	5
53.當我需要時，我會依靠來自同事的幫忙	0	1	2	3	4	5
54.當我的同事有需要時，能得到我的協助	0	1	2	3	4	5
55.我信任我的同事	0	1	2	3	4	5
56.對同事，我少有慈悲同理心	0	1	2	3	4	5
57.我很滿意我能跟上科技	0	1	2	3	4	5

58.我覺得我工作是為了金錢與名望，勝過實現自我	0	1	2	3	4	5
59.儘管我必須做不喜歡的文書作業，但我仍然 有時間與案主工作	0	1	2	3	4	5
60.我很難將助人工作與私人生活分開	0	1	2	3	4	5
61.我很滿意我能跟上當代助人技能和守則	0	1	2	3	4	5
62.身為助人者，我對這個角色感到不值得 理想破滅、並且充滿怨念	0	1	2	3	4	5
63.我是一個失敗的助人者	0	1	2	3	4	5
64.我沒有持續在實現我的生活目標	0	1	2	3	4	5
65.身為助人角色，我必須處理官僚瑣事	0	1	2	3	4	5
66.我很久以前就計畫要成為一位助人工作者	0	1	2	3	4	5

***請參考下一頁計分方式，並請你自己計算結果**

計分方式（你可以將此頁撕下，以方便對照計分，但請記得與問卷一起寄回）

* 提醒各位填答者：這份量表仍然在研究、修改中，所以以下分數僅提供自我評估參考，而非確定的指數。

1. 請確認你是否完成每個題目
2. 為題目標上分類記號（共有三個類別），以利接下來的計分
 - a. 在以下 26 個題目前打 **X**：1-3，5，9-11，14，19，26-27，30，35，37，43，46-47，50，52-55，57，59，61，66。
 - b. 在以下 16 個題目前打 **✓**：17，23-25，41，42，45，48，49，51，56，58，60，62-65。
 - c. 在以下 23 個題目前打 **O**：4，6-8，12，13，15，16，18，20-22，28，29，31-34，36，38-40，44。

3. 分別計算這三個類別底下所有題目的總分

a. **測量主題：對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數（題目前打 X 者）：**

- 118 分以上 = 非常高潛力
- 100 分 – 117 分 = 高潛力
- 82 分 – 99 分 = 良好的潛力
- 64 分 – 81 分 = 適度的潛力
- 63 分以下 = 低潛力

請問你 a 部分的總分：_____ 分

b. **測量主題：你可能面臨崩熱（burnout）的風險指數（題目前打 ✓ 者）：**

- 36 分以下 = 非常低風險
- 37 分 – 50 分 = 適度的風險
- 51 分 – 75 分 = 高風險
- 76 分 – 85 分 = 非常高風險。

請問你 b 部分的總分：_____ 分

c. **測量主題：你慈悲耗竭的風險指數（題目前打 O 者）**

- 26 分以下 = 非常低風險
- 27 分 – 30 分 = 低風險
- 31 分 – 35 分 = 適度風險
- 36 分 – 40 分 = 高風險
- 高於 41 分 = 非常高風險

請問你 c 部分的總分：_____ 分

社工職業風險與因應策略意見調查

實務界社工您好：

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，長期以來一直深度關切社會工作者的處境，本年度國科會提供經費協助本人調查研究從事社會工作是否有其潛在風險，瞭解社工專業生涯可能面臨的問題與原因脈絡，進一步發展因應策略，提供學校社會工作教育改善之方針，以及增進實務工作與案主的福祉。

本研究關心社工實務工作者的福祉與專業生涯發展，極度需要你們的協助，提供確實資訊，反應當今社會工作者處境，以為論述之依據。我們研究團隊根據當今研究文獻以及與實務工作者的工作經驗，列出實務工作者可能面臨的可能風險，只要您現在從事社會工作或過去三年內有 6 個月以上的社工實務經驗，懇請您協助填答本問卷。

整份問卷共分為四個部份：A：工作過程中實際發生的事件； B：擔心可能發生的問題； C：事件/問題的因素； D：預防與因應風險的管道。最後的 E 部份，我們擔心問題不夠周延，無法真正瞭解問題核心，因此列出七項開放性問題，如果你有很多想法，但空間不夠寫，歡迎你另外備紙，或以 EMAIL 方式給我們。如果你真的很忙，也可以略過，但最後請別忘了填寫您的背景資料。

除了風險問卷之外，我們也附上 Stamm & Figley 編制授權的「助人工作者慈悲耗竭風險自我檢測量表」，請你自我評估是否有耗竭之風險，內容有詳細計分說明，若有任何疑問請隨時與我們聯繫。謝謝您的參與，一起為社工人身心靈健康與專業發展努力。

2008.3.20

汪淑媛暨研究團隊 敬上

暨南國際大學社會政策與社會工作學系
545 南投縣埔里鎮大學路一號
TEL: (049) 2910960 # 2732
E-Mail: sywang@ncnu.edu.tw

A 部份：工作過程中實際發生的事件

說明：以下 25 情境，請您就自己的實際經驗勾選。若您為保護性業務社工員，請您續答 26、27、28 題。

	問：在您從事社會工作過程中，您曾經	從不	很少	偶爾	有時候	經常	總是
01	非自願失去工作						
02	因工作而影響生活品質						
03	薪資不能維持生計						
04	因工作而身體不適						
05	因工作造成心理問題						
06	因工作而情緒失控						
07	覺得沒有靈性（失去信心、喜悅、希望、愛、感恩、創造、好奇、與他人失去連結等）						
08	被案主言語攻擊指責						
09	被案主情緒威脅（例如暴怒；自殺傾向）						
10	被案主人身攻擊						
11	被同事言語攻擊指責						
12	被同事情緒威脅（例如敵意、生氣、等）						
13	被主管/督導言語攻擊指責						
14	被主管/督導情緒威脅（例如敵意、生氣等）						
15	覺得無力感/未來沒希望						
16	沒有尊嚴/失去自信						
17	覺得罪惡感						
18	冷漠，麻木、工作提不起勁						
19	發脾氣						
20	悲傷						
21	身體生病						
22	焦慮						
23	做惡夢						
24	覺得工作沒有成就感						
25	覺得工作沒有意義感						
26	被案主相對人言語攻擊指責						
27	被案主相對人情緒威脅（例如暴怒；自殺傾向）						
28	被案主相對人人身攻擊						

B 部份：擔心未來會發生的潛在問題

說明：有些問題可能未曾發生在您身上，但您有潛在的擔憂。以下 17 題的問項請您就自己的感受，勾選出您的看法。若您為保護性業務社工員，請您續答 18、19、20 題。

	問：在您從事社會工作過程中您曾擔心	從不	很少	偶爾	有時候	經常	總是
01	工作環境不安全						
02	工作會影響身體健康						
03	工作會影響心理健康						
04	工作會阻礙靈性發展（靈性指的是信心、喜悅、希望、愛、感恩、創造、好奇、與他人失去連結等）						
05	非自願失去工作						
06	薪資不能維持生活基本開銷						
07	工作會影響您的生活品質						
08	同儕批評/敵意						
09	主管/督導的考核評量						
10	機構被評鑑						
11	自己變得感覺麻木、冷漠						
12	自己變得悲觀						
13	對人不信任/對案主有負向的看法						
14	看不到自己的專業能力發展						
15	新聞媒體報導您與個案						
16	慢慢失去感覺的能力						
17	工作會影響您的親密關係						
18	工作會影響您的家庭關係						
19	案主相對人會騷擾您						
20	案主相對人對您採取報復行動						
21	案主相對人再度傷害案主						

C 部份：可能的社工風險因子

說明：我們列出以下 19 項可能影響您身心靈安全的可能因素，請您依自己的經驗與看法作答。

	問：您覺得社會工作若會影響您的身心靈健康，是來自	非常不同意	不同意	一點點同意	同意	相當同意	非常同意
01	自己專業能力不足						
02	自己過去生命中未處理的個人議題						
03	人生歷練不足						
04	案主						
05	案主相對人						
06	同事						
07	主管/督導						
08	機構組織氣氛						
09	媒體						
10	政治人物、民意代表						
11	工作本身內容多元繁雜						
12	工作量						
13	機構提供的工作福利與保障不足						
14	缺乏符合自己的在職訓練						
15	學校教育與實務工作的落差						
16	學術界對實務社工的介入(審查、評鑑、督導、教育、考試、政策立法)						
17	學術界對實務社工的不瞭解與專業權力						
18	薪資						
19	他人不肯定社工的專業						
20	社會工作不夠專業、容易被替代						
21	社會工作相關政策與制度						

D 部份：風險預防與因應管道

說明：我們列出以下 26 項管道協助社會工作者預防與因應潛在風險，請您表達您的看法。

	問：您同意下列管道能協助您預防與因應工作的潛在風險嗎？	非常不同意	不同意	一點點同意	同意	相當同意	非常同意
01	增加薪資						
02	機構提供適當的工作福利與保障						
03	減少個案量/工作量						
04	工作內容與範圍明確						
05	服務案主的範圍與目標明確						
06	家訪能兩人同行						
07	機構設有保全人員						
08	加強防身術訓練						
09	同事相互支持						
10	功能完善的督導制度						
11	機構人事制度健全						
12	提升主管專業素養						
13	提升媒體素質						
14	提升政治人物素質						
15	提高社工師考試錄取率						
16	提供服務案主方面專業知識技巧的在職訓練						
17	提供瞭解自己/創傷療癒工作坊在職訓練						
18	提供開發自我潛能工作坊在職訓練						
19	提供社工從業風險認知與因應工作坊						
20	成立社會工作者工會爭取該有權益						
21	社工全面適用勞動基準法						
22	養成運動習慣						
23	培養興趣嗜好						
24	接受心理諮商						
25	定期參加有專家帶領的支持團體						
26	宗教信仰						

E 部份：開放性問題

說明：為了瞭解更靠近社工員真實情形的職業風險，研究者初擬下列開放式問題，以補充上述量表之不足。

壹、除上述列舉之外，對您而言，從事社會工作有無其他潛在性的風險？如果有，可否試著具體列舉之？

貳、在您因應風險的經驗中，您覺得下列哪些因子很重要？（若有請勾選，並於橫線上具體詳述之）？

- 個人特質：_____
- 家庭支持：_____
- 機構組織：_____
- 政策立法：_____
- 社會環境：_____
- 其它：_____

參、針對上述潛在性的風險，您是否曾有因應之經驗？或是有因應方法之建議？

肆、身為一個社會工作者，您是否滿意自己目前的勞動條件（如：薪資、工作量、升遷、工作穩定性、退休制度、休假、在職訓練、督導制度）？若不滿意目前的勞動條件，可否具體舉例？

伍、您覺得學校有必要在大學畢業前讓學生選修『社會工作職業風險與因應策略』相關課程嗎？您覺得最重要的課程議題是甚麼？

陸、您覺得學校有必要在學生畢業之前讓學生選修關於勞動意識(包括薪資、休假、職場環境、工作福利等權益)的課程嗎？內容上您的建議是什麼？

柒、您覺得是否有成立社會工作者工會之必要性？如果工會成立，您希望工會為您做些甚麼？

研究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： 男 女
2. 出生年：民國 _____ 年
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 子女數：_____ 個
5. 教育程度： 大學 碩士 博士
6. 畢業科系：_____
7. 目前工作職稱： 社工員 研究員 社工督導 機構主管 其他_____
8. 社工師證照： 有 沒有
9. 您的每月平均所得：
 20000 以下 20001~25000 25001~30000 30001~35000
 35001~40000 40001~45000 45001~50000 50001 以上

10. 您所屬的工作機構： 公部門（ A. 正式 B. 約聘/僱 ）

私部門（ A. 正式 B. 約聘/僱 ）

11. 從事社會工作年資：_____ 年

12. 您的工作領域：

家暴防治與保護 醫務 身心障礙 婦女服務社工

老人社工 兒童社工 青少年社工 社區組織與發展

其它（試說明之） _____

13. 您每日的平均工時是多少？ _____ 小時

14. 請問您是否經常加班？ 沒有 有

15. 您的機構對加班的處理是： 核發加班費 補休 其他_____ 皆無

16. 請問您的機構有無幫您投保意外險嗎？ 沒有 有

17. 請問您的機構有無退休制度（機構提供老年經濟保障，例如：勞退提撥）？

沒有 有

18. 若您希望我們告知您這份問卷調查的結果，請填寫下列資料：

姓名：_____ EMAIL：_____

電話：_____

通訊住址：_____

感謝您的填寫， 祝福您 平安順心！！