

托兒所保育員的社會支持及其相關研究

高嘉慧



摘要

本文旨在了解托兒所保育員社會支持的現況，以及比較不同個人及家庭變項保育員在社會支持的差異性。

本研究樣本取自文化大學推廣教育部建國本部、台中分部、高雄分部正在接受教保人員在職訓練之保育員，以修訂之「社會支持量表」為研究工具，共得有效樣本 608 人。

本研究共得到下列幾個結論：1.保育員的平均得分以情緒性支持為最高，其次是訊息性支持，而以工具性支持為最低。2.不同年齡的保育員，在情緒性、工具性和總社會支持達到顯著性差異。3.不同服務年資的保育員，在情緒性、訊息性、工具性和總社會支持達到顯著性差異。4.不同婚姻狀況的保育員，在情緒性、工具性支持達到顯著性差異。5.不同子女數的保育員，在情緒性、工具性支持達到顯著性差異。

本文最後並根據研究結果對保育員家人、朋友、同事提出建議。

Abstract

The purpose of the study was to examine the current status of the social support for day care workers. And to know what are the differences between day care workers of different background variables in social support.

This study use questionnaire method. The sample population was 608 day care workers from the Taipei Main Office, Taichung Branch and Kaohsiung Branch of the Extension Education Department of Chinese Culture University.

The following conclusions have been reached in the study: 1. In respect to the average scores of the day care workers, emotional support is the highest, informational support is the

next, and instrumental support is the lowest. 2. For the day care workers of different ages, there are statistically significant differences among emotional, instrumental and total social support. 3. For the day care workers of different length of service, there are statistically significant differences among emotional, informational, instrumental and total social support. 4. For the day care workers of different marital status, there are statistically significant differences between emotional and instrumental support. 5. For the day care workers of different number of children, there are statistically significant differences between emotional and instrumental support.

Finally, recommendations regarding day care workers, family members, friends and colleagues are made in accordance with the conclusions drawn from this research.



壹、緒論

一、研究背景

近年來由於教育的普及，兩性平等觀念深植婦女之心，許多結婚育有子女之婦女紛紛投入職場，造成托兒問題，托兒所之需求因應而生。根據內政部（2004）的統計，台灣自民國 87 年至民國 92 年托兒所的所數，由 2,449 所增加到 4,082 所，收托幼兒人數由 248,517 人增加到 302,571 人，此一結果造成托兒所保育員人數也持續增加。根據內政部（2004）的統計，台灣托兒所保育（含助理）員人數自民國 87 年的 16,582 人增加至民國 92 年的 22,449 人，基於上面的敘述，面對愈來愈多的托兒所保育員，相信對托兒所保育員議題的研究，是有必要投入的。

研究者自民國 90 年起有幸接受多所大專院校推廣教育部之聘，擔任「兒童福利專業人員」之訓練工作，教授主管人員（戊類）、保育人員（乙、丙類）和助理

保育人員（甲類）之課程。面對學員白天在托兒所上班，晚上及假日還要到學校來接受專業課程訓練，其心理壓力可想而知，身為一位老師，除了教授學生專業知識及能力外，還有作生活及心理輔導之責任，這也是托兒所保育員社會支持的一股力量。因此，瞭解托兒所保育員的社會支持現況，更能具體的提出輔導措施。

二、研究目的

根據上面的描述，本研究想了解托兒所保育員的社會支持現況，具體目的有下列三者：

- (一)瞭解托兒所保育員社會支持的現況。
- (二)瞭解不同個人及家庭變項的托兒所保育員其社會支持是否有差異。
- (三)將研究結果提供給學術界、保育員培訓單位及實務界參考。

三、研究問題

根據前面研究目的的描述，本研究的

研究問題說明如下：

(一)了解托兒所保育員社會支持的現況為何？

(二)了解不同個人及家庭變項的托兒所保育員在社會支持上是否有差異？

四、研究限制

在本研究的進行過程中，有下列的研究限制，說明如下：

(一)本研究樣本只選取正在中國文化大學推廣教育部建國本部、台中分部、高雄分部接受「兒童福利專業人員」訓練之托兒所保育員，所以本研究的結果，只能代表該樣本，無法推論到全國的托兒所保育員。

(二)由於研究者在人力、財力和物力的限制，所以無法做大規模的調查，以至於研究結果無法推論到全國的托兒所保育員。

(三)在研究過程中，全部採用「量化研究」，以大樣本推論一些現象，如能加些「質化研究」，詢問少數托兒所保育員的心理歷程，如此的研究結論會更具體。

五、名詞釋義

爲了更清楚了解本研究所使用的名詞，特做下列的界定：

(一)托兒所保育員

本研究所指托兒所保育員係指在立案的公私立托兒所擔任教保工作，同時自民國 93 年 7 月至 12 月在中國文化大學推廣教育部建國本部、台中分部和高雄分部，正在接受「兒童福利專業人員」訓練者。

(二)社會支持

依據 Nairne (1997) 認爲社會支持是指個人來自他人或團體的資源，時常給予安慰、照顧和幫助。本名詞的操作性定義係參考 Thoits (1982)，Zimbardo & Gerig (1996) 和陳秋玫 (1992) 的分類，將之分爲 3 個部分：情緒性支持 (emotional supports)、訊息性支持 (informational supports) 和工具性支持 (instrumental supports)。

貳、文獻探討

本單元將蒐集相關文獻作爲本研究的理論依據，並爲設計問卷的參考。

一、社會支持的定義及相關研究

Schaefer, Coyne, & Lazarus (1981) 認爲社會支持有兩個不同的涵義：一是社會網絡 (social network)，也就是提供個人社會支持數量的多寡。二是知覺支持 (perceived support)，也就是個人感受到社會支持的強度。Thoits (1982) 進一步提及，社會支持有幾個不同的向度 (dimensions)，包括：1. 支持的量 (amount of support)；2. 支持的類型 (type of support)，如情緒性支持和工具性支持；3. 支持的來源 (source of support)，如配偶、朋友或親戚；4. 支持網的結構 (structure of support networks)，網絡的大小、可近性 (accessibility)、穩定性。根據 Cohen & Hoberman (1983) 的研究發現：在高壓力狀況下，個人如果有高的社會支持，其生理症狀如頭痛，會比低社會支持者爲輕；相反地，對低壓力的人而言，社會支持則不會影響生理症狀。此外，

Eysenck (2000) 也認為社會支持能夠協助我們去對抗壓力。Zimbardo (1980) 則從另一個角度研究當人們的生活有了重大改變(如孤獨、失去威望)而產生高壓力時,結果證明沒有社會支持的人其死亡率高於有社會支持的人。此外,有關學前教師的社會支持研究方面,劉妙真(2004)研究發現:幼稚園教師在「家長支持」的變項能有效預測教師職業倦怠。吳毓琦(1992)、林美華(1998)和陳慕能(2001)的研究也發現:家人、親友、同儕、家長、長官的支持與鼓勵;在辦公室成立「教學支援團體」,藉由團體的力量,彼此整合及共享資源,交換課程、教學經驗,必將減輕某些負面的感情,甚至抑制某些慢性壓力症狀出現的機會,可見社會支持對學前教師的重要性。

二、個人及家庭變項之相關研究

Pierce et al. (1996) 認為年齡是影響社會支持的重要變項。Schonert-Reichl & Muller (1996) 證實中青少期的少年比早青少期的少年尋求較多的朋友和專業人員的社會支持。李侃璞(1990)認為年紀較大的母親,愈知道去運用各種社會資源,所以社會支持較多。李英蘭(2006)以高高屏地區的托兒所保育員為研究對象,研究發現年齡在 36~40 歲的保育員其社會支持優於年齡在 26~30 歲及 31~35 歲的保育員。然而吳姍鎔(2003)研究幼兒的主要照顧者發現年齡與社會支持並無顯著差異。

林麗玲(1994)發現智障者母親之教

育程度與社會支持人數,未達顯著性差異。有人提出教育程度與社會支持無關(楊佩琪,1990;湯麗玉,1992)。吳姍鎔(2003)研究幼兒的主要照顧者發現教育程度與社會支持並無顯著差異。李英蘭(2006)以托兒所保育員為研究對象,研究發現托兒所保育員的教育程度與社會支持並無顯著差異。

李英蘭(2006)以高高屏地區的托兒所保育員為研究對象,研究發現服務年資在 9~12 年的托兒所保育員其社會支持優於服務年資在 4 年以下及 5~8 年的托兒所保育員。服務年資在 13~16 年的托兒所保育員其社會支持優於服務年資在 5~8 年的托兒所保育員。服務年資在 17 年以上的托兒所保育員其社會支持優於服務年資在 4 年以下及 5~8 年的托兒所保育員。

Loscocco & Spitze (1990) 和 Thoits (1992) 兩個研究都認為婚姻會影響社會支持。社會支持系統包括家庭和朋友(Cavillo & Flaskerud, 1993),家庭是社會支持的資源(Heitzmann & Kaplan, 1988),Shannon (2002) 也認為家庭資源是預防或管理壓力有利的工具。闕美華(2000)認為配偶是社會支持的來源之一。林佳蓉(2002)研究認為已婚的幼兒教師獲得配偶的社會支持與協助,是降低壓力的主要來源之一。李英蘭(2006)以高高屏地區的托兒所保育員為研究對象,研究發現已婚的托兒所保育員其社會支持優於未婚的托兒所保育員,由此可知已婚的托兒所保育員會有較好的社會支持。

由以上各變項與社會支持的研究結果，教育程度和婚姻狀況比較有定論，年齡則較無定論，至於托兒所保育員的結果如何？則有待進一步的研究。

參、研究方法

本單元旨在說明研究過程中所使用之研究方法與步驟。根據第一單元研究背景、問題的描述、研究目的、研究問題及第二單元文獻探討的描述，而發展出本單元所使用的研究方法，以獲得預期之研究結果。本單元內容包括：研究架構、研究假設、研究工具、研究樣本、調查方法、效度與信度和統計方法，說明如下。

一、研究架構

本研究之研究架構係依據研究背景、研究目的、研究問題與文獻探討發展出來，以個人及家庭變項為自變項，以社會支持為依變項，分別探討各變項間的現況與關係，茲分析如下：

(一)自變項：

個人及家庭變項，包括：年齡、學歷、服務年資、婚姻狀況、子女數。

(二)依變項：

社會支持，包括：情緒性支持、訊息性支持、工具性支持。

二、研究假設

根據研究目的和研究問題，提出下列之研究假設：

假設：不同個人及家庭變項之托兒所保育員在社會支持上有顯著差異。

(一)不同年齡之托兒所保育員在社會支

持上有顯著差異。

(二)不同學歷之托兒所保育員在社會支持上有顯著差異。

(三)不同服務年資之托兒所保育員在社會支持上有顯著差異。

(四)不同婚姻狀況之托兒所保育員在社會支持上有顯著差異。

(五)不同子女數之托兒所保育員在社會支持上有顯著差異。

三、研究工具

(一)量表的發展過程

1.初擬量表題項：

依據研究變項內容，參考相關文獻之理論架構，初擬出各量表之題項，並且草擬開放性問題以為先趨研究（pilot study）之用。

2.先趨研究：

徵詢 5 位有意願的托兒所保育員進行開放性問題之填答，據此可收集更多相關資料作為增修量表內容之參考。

3.擬訂預試量表：

經由以上程序擬訂量表的初稿後，先邀請接受先趨研究的 5 位托兒所保育員，針對量表初稿進行表面效度（face validity）檢定，綜合 5 位托兒所保育員意見，增加、刪減、修改成為本研究的預試量表。

4.量表的預試：

本研究預試樣本採立意取樣，抽取中國文化大學推廣教育部建國本部乙類保育班 2 班為樣本，剔除填答不完整之廢卷，共得有效問卷 68 份。

5.正式量表之編製：

利用項目分析 (item analysis)、因素分析 (factor analysis) 針對預試量表進行刪題，以編製成正式之施測量表。

(二)效度與信度

經過前述研究工具的說明，爲了讓本研究之問卷更加完善，再找 68 位托兒所保育員作爲效度分析的樣本，經施測後，刪除題意不清之題目，經項目分析 (item analysis) 後，刪除 discriminating power 小於 0.5 的題目。依據前述規則，確定好題目後，再進行因素分析 (factor analysis)，以驗證「社會支持量表」的效度，以及問項與因素負荷 (factor loading) 之情形，藉以刪除因素負荷量較低之題目。

依據前述規則，確定好題目後，成爲正式量表，再進行信度考驗 (reliability test) 求出 3 個分量表及總量表的內部一致性係數 (Cronbach's α)，以驗證題目的一致性。經計算後得知「情緒性支持」內部一致性係數爲.9169，「訊息性支持」內部一致性係數爲.9226，「工具性支持」內部一致性係數爲.8880，「總量表」內部一致性係數爲.9564。

(三)量表的內容

本研究之研究工具分爲下列二者：

1.個人基本資料調查表：

分年齡、學歷、服務年資、婚姻狀況、子女數。

2.社會支持量表：

本量表主要在瞭解托兒所保育員生活中有關家庭、同事、朋友、師長、專業團

體所提供的支持。依照 Thoits (1982) 及 Zimbardo & Gerrig (1996) 的觀點，並修訂自林佳蓉 (2002)、洪玲茹 (2002)、翁碧慧 (2002)、謝菊英 (2002) 及徐靜芳 (2003) 所編的量表編製而成，歸納出下列三方面，分述如下：

(1)訊息性支持：包括溝通意見、給予忠告、建議、指示、問題解決、知識訊息分享、計畫安排等，共 21 題。

(2)情緒性支持：包括給予愛、安慰、關懷、同情、理解、被接受、歸屬感、安全感、信賴、尊重、鼓勵、關心、傾聽等，共 18 題。

(3)工具性支持：包括提供金錢、食物、衣服、協助付房租、就業機會提供、提供運輸、法律協助、生病照顧、日常生活照顧等，共 11 題。

以上每一題的答案均分爲：從不、偶爾、經常、總是，答「從不」者給 1 分、答「偶爾」者給 2 分、答「經常」者給 3 分、答「總是」者給 4 分，分數越高，表示托兒所保育員的社會支持越大；分數越低，表示社會支持越小。

四、研究樣本

本研究的樣本乃取樣自中國文化大學推廣教育部建國本部、台中分部、高雄分部，自民國 93 年 7 月至 12 月，正在該 3 個機構接受「兒童福利專業人員」訓練之學員做全體調查，得有效樣本 608 人。

五、調查方法

本研究採用問卷調查法，基於樣本代表性的考量，採全體調查，亦即在前述調

查時間內正在接受訓練的學員作全體調查。

六、統計方法

本研究所獲得的資料，均以社會科學統計手冊第 11 版（Statistical Package for the Social Science, SPSS 11.02 for Windows）進行資料之統計分析。根據研究問題和研究假設，所採用的統計方法說明如下：

（一）托兒所保育員的社會支持現況：平均數、標準差。

（二）不同個人及家庭變項之托兒所保育員在社會支持差異性之研究：單因子變異數分析（One way ANOVA）、薛費事後比較（Scheffé post-hoc test）。

肆、研究結果與分析

本研究旨在探討托兒所保育員的社會支持之研究。研究結果將依據研究目的與研究問題加以分析與討論，本單元共分 3 部分。第 1 部分是基本資料分析，第 2 部分是托兒所保育員社會支持之現況，第 3 部分是不同背景變項的托兒所保育員社會支持之差異性研究。

一、樣本基本資料分析

本研究所取樣的托兒所保育員，共得

有效問卷 608 份。以下將分別說明托兒所保育員之年齡、學歷、服務年資、婚姻狀況與子女數等基本資料，見表 1 所示。

（一）年齡方面，在 608 位托兒所保育員當中，25 歲以下有 82 位，占 13.5%；26～30 歲有 196 位，占 32.2%；31～35 歲有 143 位，占 23.5%；36～40 歲有 102 位，占 16.8%；41 歲以上有 85 位，占 14.0%。

（二）學歷方面，在 608 位托兒所保育員當中，高中（職）有 20 位，占 3.3%；專科有 223 位，占 36.7%；大學（含研究所）有 365 位，占 60.0%。

（三）服務年資方面，在 608 位托兒所保育員當中，3 年以下有 245 位，占 40.3%；4～6 年有 151 位，占 24.8%；7～9 年有 96 位，占 15.8%；10 年以上有 116 位，占 19.1%。

（四）婚姻狀況方面，在 608 位托兒所保育員當中，未婚有 304 位，占 50.0%；已婚有 292 位，占 48.0%；其他（含離婚、分居、配偶死亡）有 12 位，占 2.0%。

（五）子女數方面，在 608 位托兒所保育員當中，無子女有 343 人，占 56.4%；1 個子女有 74 位，占 12.2%；2 個子女有 153 位，占 25.2%；3 個子女（含以上）有 38 位，占 6.3%。

表 1 樣本的基本資料 n=608

項目	類別	人數	百分比
年齡	25 歲以下	82	13.5
	26~30 歲	196	32.2
	31~35 歲	143	23.5
	36~40 歲	102	16.8
	41 歲以上	85	14.0
學歷	高中(職)	20	3.3
	專科	223	36.7
	大學(含研究所)	365	60.0
服務年資	3 年以下	245	40.3
	4~6 年	151	24.8
	7~9 年	96	15.8
	10 年以上	116	19.1
婚姻狀況	未婚	304	50.0
	已婚	292	48.0
	其他	12	2.0
子女數	無	343	56.4
	1 人	74	12.2
	2 人	153	25.2
	3 人(含以上)	38	6.3

二、托兒所保育員社會支持之現況

托兒所保育員社會支持各量表的平均

數、標準差、平均每題得分及排序如表 2 所示。

表 2 托兒所保育員社會支持各分量表及總量表的平均數、標準差、平均每題得分及排序

層面	有效樣本數	平均數	標準差	題數	平均得分	排序
情緒性	591	53.07	9.36	18	2.95	1
訊息性	596	46.31	9.54	18	2.57	2
工具性	580	36.68	9.21	16	2.29	3
總社會支持	555	135.88	23.83	52	2.61	

本量表為四點量表，從表 2 得知，托兒所保育員在社會支持總量表的平均數為 135.88，標準差為 23.83，平均每題得分為 2.61，大於每題得分的中間值 2.50，因此托兒所保育員的整體社會支持尚佳。

由 4 個分量表來看，平均每題得分在 2.29~2.95 之間，由高而低依序為情緒性 (2.95)、訊息性 (2.57)、工具性 (2.29)。情緒性及訊息性大於每題得分的中間值 2.50，表示托兒所保育員在此兩分層面的社會支持尚佳，但在工具性上小

於每題得分的中間值 2.50，表示托兒所保育員在此分層面的社會支持較低。

三、不同背景變項的托兒所保育員，其社會支持之差異

(一)不同年齡的托兒所保育員，其社會支持之差異：

不同年齡的托兒所保育員在社會支持各量表的平均數與標準差如表 3 所示。

表 3 不同年齡托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的平均數與標準差

層 面	年 齡	人 數	平均數	標準差
情緒性	25 歲以下	78	50.15	10.13
	26~30 歲	197	51.67	9.21
	31~35 歲	137	52.32	9.50
	36~40 歲	96	57.40	7.42
	41 歲以上	84	55.29	9.01
訊息性	25 歲以下	80	47.25	9.20
	26~30 歲	197	46.47	9.91
	31~35 歲	140	44.46	9.09
	36~40 歲	99	48.02	9.14
	41 歲以上	82	46.12	10.05
工具性	25 歲以下	78	35.10	10.23
	26~30 歲	191	36.03	7.96
	31~35 歲	139	36.28	8.99
	36~40 歲	94	39.91	9.48
	41 歲以上	80	36.65	10.53
總社會支持	25 歲以下	73	132.25	24.47
	26~30 歲	190	134.17	23.56
	31~35 歲	133	133.08	22.99
	36~40 歲	86	144.58	21.78
	41 歲以上	74	138.68	26.11

以單因子變異數分析來探討，不同年齡的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的差異情形，結果如表 4 所示。

表 4 不同年齡的托兒所保育員在社會支持上的變異數分析表

層面	變異來源	SS	DF	MS	F	P	Scheffé'事後比較
情緒性	組間	3330.17	4	832.54	10.105	.000 **	* 36~40 歲 > 25 歲以下
	組內	48199.12	585	82.39			36~40 歲 > 26~30 歲 36~40 歲 > 31~35 歲
	全體	51529.29	589				41 歲以上 > 25 歲以下
訊息性	組間	845.90	4	211.47	2.350	.053	
	組內	53173.30	591	89.97			
	全體	54019.20	595				
工具性	組間	1280.31	4	320.08	3.853	.004 *	* 36~40 歲 > 25 歲以下
	組內	47766.05	575	83.07			36~40 歲 > 26~30 歲
	全體	49046.35	579				
總社會支持	組間	9633.15	4	2408.29	4.351	.002 *	* 36~40 歲 > 25 歲以下
	組內	303890.50	549	553.54			36~40 歲 > 26~30 歲

p<.01 *p<.001

由表 4 可知，不同年齡的托兒所保育員在情緒性支持（ $F=10.105$ ， $p<.001$ ）達到顯著性差異，這表示托兒所保育員在情緒性支持上會因年齡的不同而有差異；進一步以 Scheffé 事後比較得知，年齡在 36~40 歲和 41 歲以上的托兒所保育員在情緒性支持多於年齡在 25 歲以下的托兒所保育員。年齡在 36~40 歲的托兒所保育員在情緒性支持多於年齡在 26~30 歲和 31~35 歲的托兒所保育員。不同年齡

的托兒所保育員在訊息性支持（ $F=2.350$ ， $p>.05$ ），未達到顯著性差異，這表示托兒所保育員在訊息性支持上不會因年齡的不同而有差異。不同年齡的托兒所保育員在工具性支持（ $F=3.853$ ， $p<.01$ ）達到顯著性差異，這表示托兒所保育員在工具性支持上會因年齡的不同而有差異；進一步以 Scheffé 事後比較得知，年齡在 36~40 歲的托兒所保育員在工具性支持多於年齡在 25 歲以下和 26~

30 歲的托兒所保育員。不同年齡的托兒所保育員在總社會支持 ($F = 4.351, p < .01$)，達到顯著性差異，這表示托兒所保育員在總社會支持上會因年齡的不同而有差異；進一步以 Scheffé 事後比較得知，年齡在 36~40 歲的托兒所保育員在總社會支持多於年齡在 25 歲以下和 26~30 歲的托兒所保育員。此一結果，支持了

研究假設 1。而與李侃璞 (1990)、李英蘭 (2006)、Pierce et al., (1996)、Schonert-Reichl & Muller (1996) 的研究結果一致。然而吳姍鎔 (2003) 的研究結果不同。

(二)不同學歷的托兒所保育員，其社會支持之差異：

不同學歷的托兒所保育員在社會支持各量表的平均數與標準差，如表 5 所示。

表 5 不同學歷的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的平均數與標準差

層面	學歷	人數	平均數	標準差
情緒性	高中 (職)	20	50.30	8.08
	專科	218	53.71	9.91
	大學 (含研究所)	353	52.83	9.09
訊息性	高中 (職)	18	45.78	6.67
	專科	217	46.87	10.67
	大學 (含研究所)	362	46.00	8.95
工具性	高中 (職)	20	39.30	5.14
	專科	204	36.79	10.32
	大學 (含研究所)	357	36.47	8.72
總社會支持	高中 (職)	18	135.11	16.19
	專科	196	137.12	26.07
	大學 (含研究所)	341	135.20	22.88

以單因子變異數分析來探討，不同學歷的托兒所保育員在社會支持各分量表及

總量表的差異情形，結果如表 6 所示。

表 6 不同學歷的托兒所保育員在社會支持上的變異數分析表

層面	變異來源	SS	DF	MS	F	P
情緒性	組間	262.10	2	131.05	1.501	.224
	組內	51267.18	587	87.34		
	全體	51529.29	589			
訊息性	組間	107.71	2	53.86	0.592	.553

層面	變異來源	SS	DF	MS	F	P
	組內	53911.48	593	90.91		
	全體	54019.20	595			
工具性	組間	156.20	2	78.10	0.922	.398
	組內	48890.15	577	84.73		
	全體	49046.35	579			
總社會支持	組間	470.41	2	235.21	0.414	.661
	組內	313053.24	551	568.16		
	全體	313523.65	553			

由表 6 可知，不同學歷的托兒所保育員在情緒性 ($F=1.501, p>.05$)、訊息性 ($F=0.592, p>.05$)、工具性 ($F=0.922, p>.05$) 及總量表 ($F=0.414, p>.05$)，均未達顯著水準，顯示托兒所保育員之社會支持不因學歷的不同而有差異存在。此一結果，研究假設 2 未獲得支持。此一結果與楊佩琪 (1990)、湯麗玉

(1992)、林麗玲 (1994)、吳姍鎔 (2003) 和李英蘭 (2006) 的研究結果相符。

(三)不同服務年資的托兒所保育員，其社會支持之差異：

不同服務年資的托兒所保育員在社會支持各量表的平均數與標準差如表 7 所示。

表 7 不同服務年資的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的平均數與標準差

層面	服務年資	人數	平均數	標準差
情緒性	3 年以下	239	51.77	9.52
	4~6 年	152	53.30	9.23
	7~9 年	92	52.28	8.73
	10 年以上	108	56.26	9.18
訊息性	3 年以下	240	46.97	9.50
	4~6 年	151	46.25	9.61
	7~9 年	94	43.83	8.75
	10 年以上	112	47.05	10.05
工具性	3 年以下	235	35.94	9.34
	4~6 年	145	36.04	8.39
	7~9 年	94	35.72	7.88
	10 年以上	108	39.96	10.48

層 面	服務年資	人 數	平均數	標準差
總社會支持	3 年以下	226	134.69	24.47
	4~6 年	143	134.93	22.73
	7~9 年	89	132.32	19.77
	10 年以上	98	143.18	26.35

以單因子變異數分析來探討，不同服務年資的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的差異情形，結果如表 8 所示。

表 8 不同服務年資的托兒所保育員在社會支持上的變異數分析表

層 面	變異來源	SS	DF	MS	F	P	Scheffe'事後比較
情緒性	組間	1564.07	3	521.36	6.115	.000**	10 年以上 > 3 年以下
	組內	49965.22	586	85.27		*	10 年以上 > 7~9 年
	全體	51529.29	589				
訊息性	組間	744.13	3	248.04	2.756	.042*	無差異
	組內	53275.06	592	89.99			
	全體	54019.20	595				
工具性	組間	1436.78	3	478.93	5.794	.001**	10 年以上 > 3 年以下
	組內	47609.57	576	82.66			10 年以上 > 4~6 年
	全體	49046.35	579				10 年以上 > 7~9 年
總社會支持	組間	6792.25	3	2264.09	4.060	.007**	10 年以上 > 3 年以下
	組內	306731.40	550	557.69			10 年以上 > 7~9 年
	全體	313523.65	553				

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

由表 8 可知，不同服務年資的托兒所保育員在情緒性 (F=6.115, p<.001) 支持上達顯著水準，進一步以 Scheffé 事後比較得知，10 年以上年資的托兒所保育員優於 3 年以下及 7~9 年年資的托兒所保育員；訊息性 (F=2.756, p<.05) 支持上達顯著水準，進一步以 Scheffé 事後

比較得知，組間並沒有差異；工具性 (F=5.794, p<.01) 支持上達顯著水準，進一步以 Scheffé 事後比較得知，10 年以上年資的托兒所保育員優於 3 年以下、4~6 年及 7~9 年年資的托兒所保育員；總量表 (F=4.060, p<.01) 上，達顯著水準，進一步以 Scheffé 事後比較得知，10

年以上年資的托兒所保育員優於 3 年以下及 7~9 年年資的托兒所保育員；由以上結果顯示，托兒所保育員之社會支持會因服務年資的不同而有差異存在。此一結果，研究假設 3 獲得支持。而與李英蘭（2006）的研究結果相符。

(四)不同婚姻狀況的托兒所保育員，其社會支持之差異：

不同婚姻狀況的托兒所保育員在社會支持各量表的平均數與標準差如表 9 所示。

表 9 不同婚姻狀況的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的平均數與標準差

層面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差
情緒性	未婚	299	51.56	9.58
	已婚	280	54.61	8.62
	其他	12	54.33	15.19
訊息性	未婚	299	46.64	9.22
	已婚	284	45.96	9.75
	其他	12	46.17	13.59
工具性	未婚	292	35.56	8.64
	已婚	277	37.90	9.43
	其他	12	35.83	15.07
總社會支持	未婚	283	134.06	23.00
	已婚	260	137.82	23.81
	其他	12	136.33	41.52

以單因子變異數分析來探討，不同婚姻狀況的托兒所保育員在社會支持各分量

表及總量表的差異情形，結果如表 10 所示。

表 10 不同婚姻狀況的托兒所保育員在社會支持上的變異數分析表

層面	變異來源	SS	DF	MS	F	P	Scheffe'事後比較
情緒性	組間	1362.99	2	681.50	7.974	.000**	已婚 > 未婚
	組內	50166.30	587	85.46		*	
	全體	51529.29	589				
訊息性	組間	66.76	2	33.38	0.367	.693	

層面	變異來源	SS	DF	MS	F	P	Scheffe'事後比較
	組內	53952.44	593	90.98			
	全體	54019.20	595				
工具性	組間	783.64	2	391.82	4.684	.010*	已婚 > 未婚
	組內	48262.72	577	83.64			
	全體	49046.35	579				
總社會支持	組間	1914.27	2	957.14	1.692	.185	
	組內	311609.38	551	565.53			
	全體	313523.65	553				

*p<.05 ***p<.001

由表 10 可知，不同婚姻狀況的托兒所保育員在訊息性支持（ $F = 0.367, p > .05$ ）及總量表（ $F = 1.692, p > .05$ ），均未達顯著差異。但在情緒性支持（ $F = 7.974, p < .001$ ）和工具性支持（ $F = 4.684, p < .05$ ）達到顯著水準，顯示托兒所保育員之情緒性支持和工具性支持會因婚姻狀況的不同而有差異存在。進一步以 Scheffé 事後比較得知，托兒所保育員在情緒性支持和工具性支持，均為已婚的托兒所保育員優於未婚的托兒所保育員。此

一結果，研究假設 4 部分獲得支持，但部分未獲得支持。而在先前所提到的研究中，李英蘭（2006）、Loscocco & Spitze（1990），Thoits（1992），Cavillo & Flaskerud（1993）和 Shannon（2002）均認為婚姻狀況與社會支持有關。

（五）不同子女數的托兒所保育員，其社會支持之差異：

不同子女數的托兒所保育員在社會支持各量表的平均數與標準差如表 11 所示。

表 11 不同子女數的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的平均數與標準差

層面	子女數	人數	平均數	標準差
情緒性	無	334	51.73	9.56
	1 人	75	54.19	9.68
	2 人	145	55.49	8.68
	3 人（含以上）	38	53.47	7.76
訊息性	無	337	46.57	9.31
	1 人	74	46.22	9.29
	2 人	150	45.96	10.45
	3 人（含以上）	36	45.50	8.85
工具性	無	328	35.68	8.58

層面	子女數	人數	平均數	標準差
	1人	74	37.68	9.43
	2人	141	38.59	10.54
	3人(含以上)	38	36.32	8.17
總社會支持	無	315	133.76	22.89
	1人	75	138.08	24.24
	2人	130	139.94	26.22
	3人(含以上)	36	135.17	21.62

以單因子變異數分析來探討，不同子女數的托兒所保育員在社會支持各分量表及總量表的差異情形，結果如表 12 所示。

表 12 不同子女數的托兒所保育員在社會支持上的變異數分析表

層面	變異來源	SS	DF	MS	F	P	Scheffe'事後比較
情緒性	組間	1538.74	3	512.91	6.012	.000***	2人>無
	組內	49990.55	586	85.31			
	全體	51529.29	589				
訊息性	組間	65.61	3	21.87	0.240	.868	
	組內	53953.59	592	91.14			
	全體	54019.20	595				
工具性	組間	912.93	3	304.31	3.642	.013*	2人>無
	組內	48133.42	576	83.57			
	全體	49046.35	579				
總社會支持	組間	3932.03	3	1310.68	2.328	.074	
	組內	309591.63	550	562.89			
	全體	313523.65	553				

* $p < .05$ *** $p < .001$

由表 12 可知，不同子女數的托兒所保育員在訊息性支持 ($F = 0.240$, $p > .05$) 及總量表 ($F = 2.328$, $p > .05$)，均未達顯著差異。但在情緒性支持 ($F = 6.012$, $p < .001$) 和工具性支持 ($F = 3.642$, $p < .05$) 達到顯著差異，顯示托兒

所保育員之情緒性支持和工具性支持會因子女數的不同而有差異在。進一步以 Scheffé 事後比較得知，托兒所保育員在情緒性支持和工具性支持上，有 2 名子女的托兒所保育員優於無子女的托兒所保育員。

伍、結論與建議

根據前面研究結果與分析的描述，本研究提出下面的結論與建議：

一、結論

(一)托兒所保育員在社會支持的平均得分為 2.61，大於每題得分的中間值 2.50，因此托兒所保育員的整體社會支持尚佳。

(二)在社會支持的 3 個分量表中，托兒所保育員的平均得分以情緒性支持為最高，其次是訊息性支持，而以工具性支持為最低。

(三)不同年齡的托兒所保育員，在情緒性支持、工具性支持和總社會支持達到顯著性差異。年齡較低的保育員普遍社會支持較少。

(四)不同服務年資的托兒所保育員，在情緒性支持、訊息性支持、工具性支持和總社會支持達到顯著性差異。服務年資較淺的保育員普遍社會支持較少。

(五)不同婚姻狀況的托兒所保育員，在情緒性支持、工具性支持達到顯著性差異。而上述兩項支持中，未婚者低於已婚者。

(六)不同子女數的托兒所保育員，在情緒性支持、工具性支持達到顯著性差異。而上述兩項支持中，無子女者低於子女有 2 人者。

二、建議

(一)本研究發現：在社會支持的 3 個分量表中，托兒所保育員的平均得分以工具性支持為最低。故建議托兒所保育員的家

人多提供金錢、食物、衣服、協助付房租、生病照顧、日常生活照顧等；政府及相關單位多提供就業機會、改善交通、法律協助等。

(二)本研究發現：托兒所保育員的情緒性支持、工具性支持和總社會支持會因年齡的不同而有不同，故建議托兒所保育員的家人、朋友、同事在為保育員提供社會支持時，能考慮到年齡的問題。尤其對年齡較低的保育員給予更多的社會支持。

(三)本研究發現：托兒所保育員的情緒性支持、訊息性支持、工具性支持和總社會支持會因服務年資的不同而有不同，故建議托兒所保育員的家人、朋友、同事在為保育員提供社會支持時，能考慮到服務年資的問題。尤其服務年資較少的保育員給予更多的社會支持。

(四)本研究發現：托兒所保育員的情緒性支持、工具性支持會因婚姻狀況的不同而有不同，故建議托兒所保育員的家人、朋友、同事在為保育員提供社會支持時，能考慮到婚姻狀況的問題。尤其對未婚的保育員給予更多情緒性支持和工具性的支持。

(五)本研究發現：托兒所保育員的情緒性支持、工具性支持會因子女數的不同而有不同，故建議托兒所保育員的家人、朋友、同事在為保育員提供社會支持時，能考慮到子女數的問題。尤其對無子女的保育員給予更多情緒性支持和工具性的支持。

(本文作者現為中國文化大學生活應用科學系助理教授)

 參考文獻

- 內政部（2004）中華民國 92 年內政統計。
- 吳姍鐔（2003）語言障礙幼兒主要照顧者對社會支持、家庭需求與生活品質滿意度之相關研究。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文。
- 吳毓琦（1992）教師工作壓力之探討。國教園地，42，21～25。
- 李侃璞（1990）成年智障者年老父母之需求探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 李英蘭（2006）托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究——以高屏地區為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 林佳蓉（2002）幼兒教師任教職志、工作壓力及社會支持之質性研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林美華（1998）深耕幼教 20 年。載於「來！說我們的故事——專業成長的對話研討會論文集」。中華民國幼兒教育改革研討會。
- 林麗玲（1994）燒燙傷兒童社會支持系統與福利需求之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 洪玲茹（2002）社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究——以高雄市公立社教機構為例。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 徐靜芳（2003）研究生生活壓力、社會支持與身心健康關係之研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 翁碧慧（2002）學習動機與社會支持對國立台東師範學院在職進修研究生學習困擾影響之研究。國立台東師範學院教育研究所碩士論文。
- 陳秋玫（1992）早產兒母親社會支持系統與母親角色適應之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
- 陳慕能（2001）教育逃兵——談教師職業倦怠問題。師友月刊，10 月號，41～44。
- 湯麗玉（1992）痴呆老人照顧者的負荷及其相關因素探討。台大醫學院護理研究所碩士論文。
- 楊佩琪（1990）老年癡呆症病患家屬之壓力與需求探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 劉妙真（2004）幼稚園教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 謝菊英（2002）高屏區國小女性校長工作壓力與社會支持之研究。國立屏東師範學院教育研究所碩士論文。
- 闕美華（2000）國中小教師情緒智商、社會支持與工作滿意度之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。

- Cavillo, E. R. & Flaskerud, J. H. (1993). The adequacy and scope of Roy's Adaptation model to guide cross-cultural pain research. *Nursing Science Quarterly*, 6(3), 118-123.
- Cohen, S., & Hoberman, H. M. (1983). Positive events and social support as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Eysenck, M. W. (2000). *Psychology*. UK: Psychology Press Ltd, Publishers.
- Heitzmann, C. A. & Kaplan, R. M. (1988). Assessment of methods for measuring social support. *Health Psychology*, 7(1). 75-109.
- Loscocco, K. A. & Spitze, G. (1990). Working Conditions, social support, and the well-being of female and male factory workers. *Journal of Health and Social Behavior*, 31, 313-327.
- Nairne, J. S. (1997). *Psychology: The adaptive mind*. New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Pierce, G. R., Sarason, I. G., & Sarason, B. R. (1996). Coping and social support. In M. Zeidner & N. S. Endler (Eds.), *Handbook of coping: Theory, research, and applications* (pp.434-451). New York: John Wiley & Sons.
- Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. (1981). The health related functions of social support. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 381-406.
- Schonert-Reichl, K. A., & Muller, J. R. (1996). Correlates of help-seeking in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 25, 705-731.
- Shannon, J. B. (2002). *Stress-related disorders sourcebook*. Detroit, MI: Omnigraphics.
- Thoits, P. A. (1982). Direct, indirect, and moderating effects of social support on psychological distress and associated conditions. In H. B. Kaplan(Ed.), *Psychological stress: Trends in theory and research*. New York: Academic Press.
- Thoits, P. A. (1992). Identity structures and psychological well-being: Gender and marital status comparisons. *Social Psychology Quarterly*, 55, 236-256.
- Zimbardo, P. G. (1980). *Essentials of psychology and life* (10th ed.). N. J.: Scott, Foresman and Company.
- Zimbardo, P. G. & Gerrig, R. J. (1996). *Psychology and life*. New York: Harper Collins.

後續關懷的理念與實施現況

曾煥棠·李世華·黃信得·吳翊雯·王瓊英·劉惠珠·吳英傑

後續關懷理念的由來

依據 1948 年聯合國憲章第 68 條之規定，理事會下設立一個人權委員會，該委員會任務之一就是負責草擬世界人權法案之工作。基本人權除了自由權、社會權，陸續也出現發展權、環境權等。人們要求的人道照顧與和平共處就是一種相互關懷、尊重生命價值的表現，也可以稱為關懷權。世界人權宣言第 25 條也規定「在遭到失業、疾病、殘廢、守寡、衰老或在其他不能控制的情況下，喪失謀生能力時，有權享受保障。」，這是世界人權宣言中對弱勢團體提供照護與關懷的實際表現，也就是本文所稱『後續關懷』的理念依據。預防與促進是 20 世紀有關醫護與健康的主流議題，然而自從英國的 Dame Cicely Saunders 爵士和美國的 Dr.Elizabeth Kubler-Ross 醫師開啓有別於一般疾病的癌症末期病人的照護模式「臨終關懷」運動，關懷權就逐漸被重視。有關失落悲傷的調適、生死關注、出院準備計畫、喪親者的調適、自殺遺族、愛滋感染、失業或職場轉變、宗教勸牧、老人

關懷、罕見疾病患者與其家人的關懷、熱愛生命的倡導等議題無非都是在進行探討一個重要的理念『後續關懷』。

生老病死是人類必經過的歷程，許多人在現行的教育與社會福利的體制下，面對這些生命歷程中的重大失落悲傷之後，感到徬徨無助。醫療保健機構的後續關懷的理念就是延續或者也可說是承接安寧照顧的理念而來。安寧照顧讓癌症患者及其家屬重燃生命的曙光，它的重要理念包括：正視人的生命不是死亡的身軀，爭取當下最好的生活品質，關心患者的全家照護，進行身、心、靈及社會 4 個層面的全人關懷等。高齡者的慢性疾病在醫療機構處理之後，除了配合醫院的「出院準備計畫」之外還可以選擇長期照護的服務。面對自己或家人因重大失落（包括重大事件傷害、自殺、喪親、遭遇愛滋、癌症、罕病、輟學、失業等）可以透過社區的「心理衛生中心」進行諮詢，或是尋求以社會關懷為訴求的非營利機構的協助。處在迷惘景況下的人若要探詢生命意義及終極價值，各個宗教信仰團體或