

桃竹苗地區縣市政府社會 工作人員角色壓力、工作倦怠及 社會支持之探究

陳欣怡·鄭淵全

摘要

本研究以服務於桃園縣、新竹縣、新竹市以及苗栗縣政府社會處之社會工作人員為研究對象，探討縣市政府社會工作人員，在工作上的角色壓力、工作倦怠以及社會支持的情形。研究之調查問卷共發出187份，回收173份，有效回收率為91.44%。研究發現五點結果：一、社會工作人員知覺角色壓力的情形為中上程度；二、社會工作人員知覺工作倦怠的情形為中下程度；三、社會工作人員感受獲得社會支持情形為中上程度；四、社會工作人員的角色壓力與工作倦怠呈正向影響關係，社會支持與工作倦怠、角色壓力呈負向影響關係；五、社會工作人員的社會支持對角色壓力與工作倦怠之間沒有緩衝效果。

關鍵字：社會工作人員、角色壓力、工作倦怠、社會支持

Abstract

This study was to understand the role stress, burnout and social support of the social workers in Taoyuan county government, Hsinchu county

government, Hsinchu city government and county government in Miaoli. After 187 questionnaires were delivered, 173 questionnaires were returned from the recipients. The response rate was 91.44%. The main results were as follows:

- 1.The level of the social worker's role stress was above the average.
- 2.The level of the social worker's burnout was under the average.
- 3.The level of the social worker's social support was above the average.
- 4.Role stress of the social worker's could have a positive impact on their burnout, and the social worker's social support could have a negative impact on their burnout and role stress.
- 5.The social worker's social support didn't buffer the influence of role stress on burnout.

Key word: social worker, role stress, burnout, social support.

壹、前言

隨著全球化及經濟發展的趨勢下，不僅社會結構改變，所衍生的社會問題也日益增多並趨於複雜化，而社會工作人員被期待具有解決社會問題的角色功能，因此，為預防及解決趨於複雜與多樣性的各種社會問題，並提供民眾更好的福利服務，政府部門更有賴於社會工作人員的專業助人服務。不過，實務上發現，政府其它單位以及民眾，往往可能因不瞭解社會工作人員所扮演的角色以及功能，致使有時會出現錯誤的角色認知與期待，並且公部門科層體制下的組織面與制度面問題，也使得社會工作人員面臨法律、案主利益、公務流程的兩難困境，以及專業自主

性失去(周月清,2002;蘇麗瓊,2000)。以上這些問題，顯現出縣市政府社會工作人員在專業角色上的衝突與壓力。

依據內政部92年委託調查世界各國與國內社工人力相關研究報告(張紉、林萬億、王永慈,2003)，台灣公部門(含軍警、醫療等體系)每一位社會工作者的服務比例是6,000人，香港是3,500人，日本是4,000人，數字顯示台灣公、私部門的社會工作者平均服務比例，遠大於臨近的香港及日本。另，根據內政部2007年委託調查研究社會工作專業人力推估(鄭麗珍,2008)，發現政府社會工作專業人力，以最低推估之缺口為1,248人，中推估缺口為2,213人，高推估缺口達4,636人。由這兩項社工人力的調查報告推測，當前縣市

政府社會工作專業人力可能是嚴重不足與工作負荷過重。

現今縣市政府面臨社會工作專業人力不足，又必需面對來自人口老化、家庭功能萎縮、貧富差距擴大以及社會價值變遷的挑戰，社會工作人員在助人專業服務上，難免壓力增大，並且容易產生人力流失、工作倦怠現象(周月清, 2002)。由於國外社工界學者早已提出，社會工作人員是工作倦怠感的高危險群(Söderfeldt, Söderfeldt, & Warg, 1995; Um & Harrison, 1998)，並且國內翁志成、簡俊成(2002)的研究發現，公務人員的工作壓力和工作倦怠情形，不見得少於一般企業員工。是故，研究者認為有必要調查縣市政府社會工作人員的角色壓力與工作倦怠情形，以提供政府部門瞭解實際情形。

由於一些社會工作相關的文獻指出，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，使社會工作者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; 楊蓓, 1988a、1988b; 劉蕙雯, 1998; Collins, 2008; Himle & Jayaratne, 1991; Zastrow, 1984)。因此，本研究除欲瞭解縣市政府社會工作人員的角色壓力與工作倦怠情形之外，最終之目的是要調查是否獲得適當與充分的社會支持，以及探究社會支持對於角色壓力和工作倦怠的直接效果與緩衝效果，並期能透過結果的探討，提供相關單位及後續研究參考，以協助縣市政府社會工作人員提

昇助人專業服務，以及增進政府福利服務輸送的品質。

貳、社會工作人員角色壓力、工作倦怠及社會支持的探討

一、角色壓力

(一) 角色壓力的定義與內涵

學者們對於角色壓力的解釋，大致由二個觀點出發，其一為社會結構的觀點，其二為心理歷程的觀點。研究者認為無論從社會結構或心理歷程的觀點解釋角色壓力，都是殊途同歸，角色壓力即是個體在社會結構中，因個人在互動過程時，外在環境和內在知覺以及能力無法相符或平衡，而導致生理與心理的負擔，進而形成一種壓力。

有關角色壓力的研究中，一般認為Kahn等人是首先運用角色理論，奠定角色壓力研究的基礎，並建立角色插曲模式(王麗淳, 1999; 陳立興、任金剛, 2001)。角色插曲模式主要說明，在角色傳遞過程中，角色傳遞者對接受者角色扮演上是有所期望，並且透過評價與一些訊息的傳達，希望或影響接受者依照其期望行事，然而，角色傳遞者在賦予接受者角色期望時，有時會發生相互衝突或訊息不清的情況，而產生客觀條件的角色衝突和角色模糊。

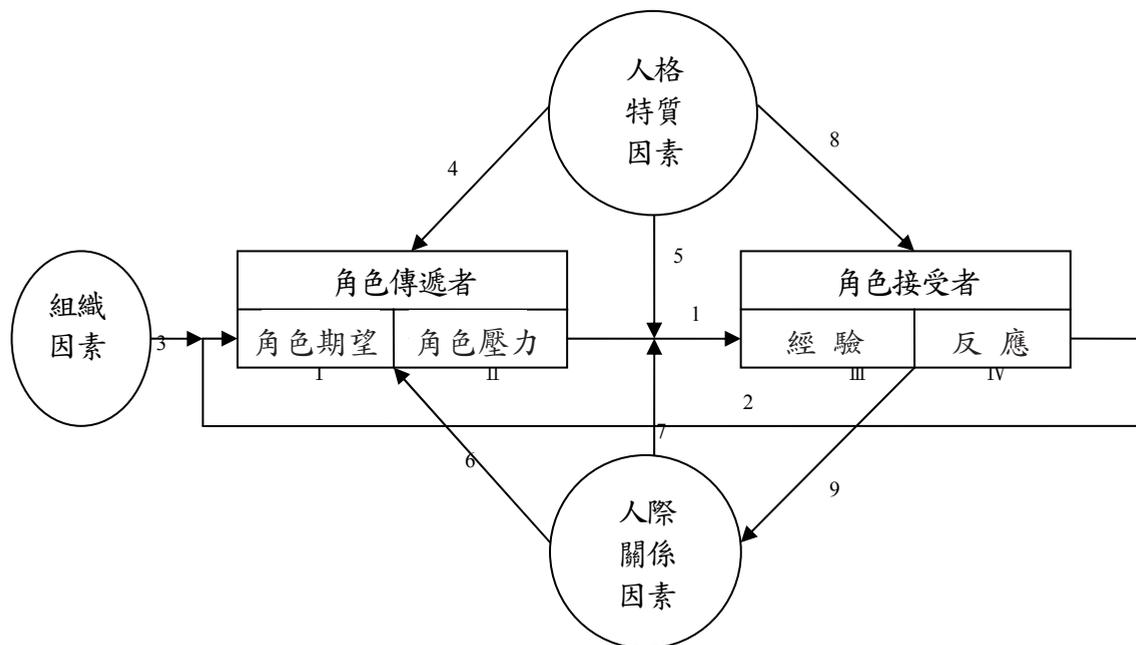
由角色插曲模式可以瞭解，角色壓力

基本上有角色衝突及角色模糊兩種類型，但王秋絨(1982)、王麗淳(1999)、藍采風與廖榮利(1998)、Kahn(1964)及Payne等人(周玟琪、葉琇姍、林萬億譯,1995)，分為角色衝突、角色模糊及角色過度負荷三類；而謝茉莉(1989)更細分為四種內涵，主要之不同是在於將角色過度負荷區分為質與量二類。

「角色衝突」是指因角色規範或期望不一致，而引發不相容與衝突；「角色模糊」為工作者因訊息不明確、不完整，或是因無法清楚地瞭解角色期望、工作內容等因素，所造成之無所適從現象；「量的角色過度負荷」是因角色要求過多，以致無法在一定時間內完成任務；「質的角色過度負荷」則是因要求的水準太高，而個體的能力或技術不足。

綜整學者們對於角色壓力內涵的定義，

圖1 角色插曲模式



資料來源：Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoke, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Study in role conflict and role ambiguity*. New York: John Wiley, p30.

(二) 社會工作人員的角色壓力

依照角色理論，人在社會情境中會隨著不同的地位而有不一樣的角色，但角色越多，社會對其期待的行為也越複雜，王行(2000)認為這難免造成個人的兩難困境；而呂淑靜(2006)之研究指出，多重的角色是社會工作人員角色壓力的來源。由此可知，社會工作人員為因應社會問題、組織要求與案主期待而扮演綜融性角色，然而，當個人、組織體系或案主角色期待不一致，或是工作負荷過重，或是不能調和科層體制與專業規範，且又無法自我調適與排解壓力時，角色壓力便焉然形成。

雖然，社會工作人員在繁重的工作負荷、多重角色扮演或者是多樣的角色期待之下，壓力的產生及挫敗也是難以避免。但，社會工作人員感受工作上的角色壓力，可能與工作壓力、工作倦怠和工作滿意等問題有關(Harrison, 1980)，並且發生角色期望不一致、不明確或是角色過多而致無法負荷時，可能影響組織的健全以及對案主服務的品質。

二、工作倦怠

(一) 工作倦怠的定義與內涵

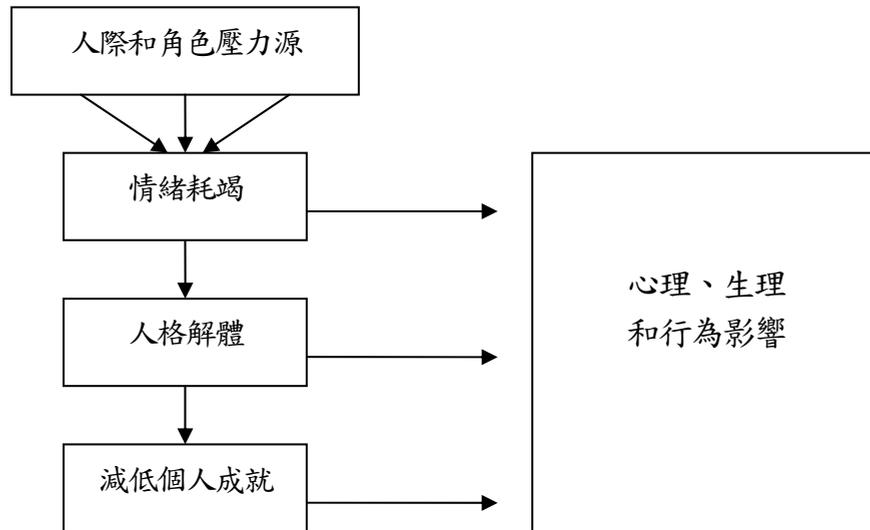
關於工作倦怠的定義詮釋觀點，有的是從產生的結果觀點來定義，而強調工作倦怠的症狀，有的則視工作倦怠是一種過程。綜

合二種看法，研究者認為工作倦怠是一種因工作上長期累積壓力所造成的心理防衛或身心負向症狀，同時也是一種生理與心理狀態的改變過程，主要是由於個體無法因應工作壓力，又不能善加利用資源調適，故以負向的工作態度或是心理防衛加以抗衡，進而形成身心疲累、工作挫折感以及情感的疏離。

為有效測量助人專業者之工作倦怠，Maslach與Jackson(Maslach & Jackson, 1981)發展出一份MBI(The Maslach Burnout Inventory)測量工具，分為三個構面。「情緒耗竭」(emotional exhaustion)，描述情緒被工作過分擴張和被用盡的感覺；「乏人性化」(depersonalization)，描述對案主、同事或組織表現出情緒上的冷漠、麻木不仁、譏諷以及疏離之態度與行為；「個人成就感」(personal accomplishment)，描述在與人工作中的勝任和成功的成就感覺。

Maslach與Jackson(Maslach & Jackson, 1981)認為工作倦怠是一種情緒耗竭的併發症，而併發症的一個關鍵是情緒耗竭感覺的增加，當助人工作者情緒資源被耗損而心理上又不能調適，另一方面就可能會以否定且憤世嫉俗地對待案主，還有可能會否定地評估自己，因而工作不快樂與不滿成就感。換言之，工作倦怠的症狀是情緒耗竭、乏人性化以及個人成就感的減少(Maslach & Jackson, 1981; 1984)，並且三個症狀的發生是階段式(如圖2)。

圖2 工作倦怠流程



資料來源：趙美齡、陳瑞麟（譯）(2003)。L.Mcshane, Mary Ann Von Glinow著。組織行為。台北市：學富文化。p162.

（二）社會工作人員的工作倦怠

關於社會工作人員工作倦怠的形成原因，Zastrow(1984)把工作倦怠當作是對高度壓力的反應之一，張曉春(1983a)則是認為工作壓力是形成工作倦怠的根源，主要是因工作情境中，需求與資源不能均衡與對稱所致，而翁叔卿(1995)認為不當的期待與信念、使用資源的困境、缺乏回饋以及無法達到助人目標是四個主要因素；劉蕙雯(1989)明確提出能力與資源過度負荷、理想太高不切實際以及工作動機改變三個原因。

至於助人專業者工作倦怠的影響，

Maslach與Jackson(1981)認為工作倦怠是流動率、缺勤率以及士氣低落的一個因素，而且將導致照顧品質及服務提供的惡化。因此，社會工作人員之工作倦怠影響，對案主而言，可能造成案主權益的忽視，以及照顧服務品質惡劣之傷害；對組織而言，可能致使專業服務績效不佳、人員的缺勤與離職流動率提高，進而影響整體組織的服務品質與形象；對社會工作人員而言，造成生理、心理及行為上的負面影響。

三、社會支持

(一) 社會支持的定義與內涵

在社會學的領域，社會支持被認為是有助於緩和壓力的效用，而且大多數的研究者同意社會支持是一個多面向的結構(Himle & Jayaratne, 1991)。研究者認為社會支持是透過互動(社會的或是人際的或是團體的)得到情感上或是實質上的協助與支持，讓個體可以有能量去對抗壓力，或是讓個體在心理上、生理上的壓力得到紓緩。

Sarson與Sarson(1983)認為不管如何概念化社會支持，它似乎是包含二個基本要素，一是感覺獲得他人及時需求的數量，二是可獲得支持的滿意程度；楊蓓(1988b)分析有關社會支持的實證研究方法上有兩大類，一是以觀察可測量的支持體系，二是測量主觀感受到的社會支持。綜合二位學者之看法，社會支持的研究是以測量所獲得的社會支持內涵與來源為主。

經由文獻資料彙整，不論是從功能取向，或是從方式或是以尋求社會支持的理由來分類與探討，研究者認為社會支持的內涵主要是情感性及工具性這二類，情感性支持包含接納、信任、關心與歸屬感；工具性支持包含實質的協助、忠告、指導、回饋與評價。而關於社會支持的來源，一般說來主管(上司)、同事、家人與朋友這四種來源，為研究中常加以驗證的社會支持來源。

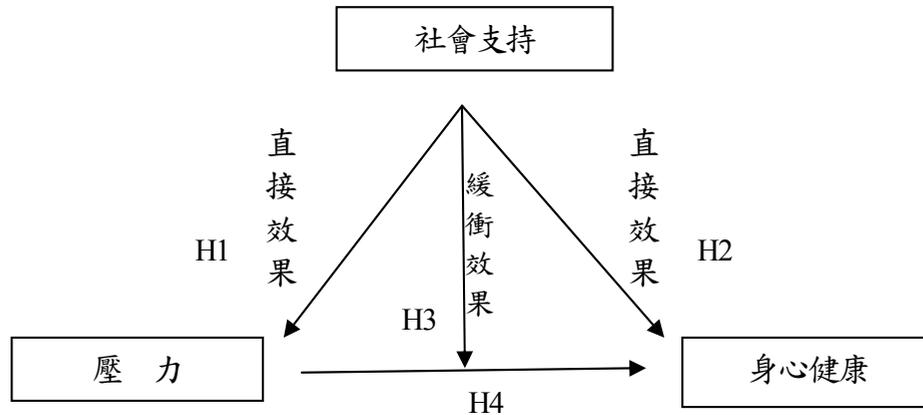
(二) 社會支持所扮演的效果

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；施惠文(2005)認為社會支持主要研究觀點有三，其一為壓力與適應觀點(the stress and coping perspective)，這類觀點主要認為社會支持有助抵抗壓力的負面影響；其二為社會解釋觀點(the social constructionist perspective)，亦即社會支持可提升自尊及自我調適的能力；第三為關係觀點(the relationship perspective)，即透過他人支持性活動或有效支持信念，能減低壓力事件所造成之影響。House(1981)更以社會支持對壓力與身心健康之間的關係探討，明確的將社會支持的效果分為直接效果與緩衝效果(如圖3)：

1. 直接效果(direct effect)：指社會支持直接增加個體身心健康與幸福感。換言之，社會支持對身心健康有正向的影響(箭頭H2)，並可以用不同方式來降低工作壓力的程度(箭頭H1)，而間接的改善個體的身心健康(箭頭H4)。

2. 緩衝效果(buffering effect)：指個體在壓力情境中，經由獲得社會支持，減緩壓力所造成的衝擊，間接的對身心健康及生活產生正面的效果(箭頭H3)。

圖3 社會支持的效果



資料來源：House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley, P31.

助人專業者的社會支持相關研究或文獻中，張曉春(1983b)認為督導和同僚的支持很重要，督導可以提供專業知識與技巧的協助與指導，並提供情緒上的支持，促進工作員的專業成長與專業化，以及減低工作倦怠的形成；同僚間可以透過討論問題，提供實務經驗與工作技巧，相互間的回饋、刺激與互動支持，而助於降低工作壓力與工作倦怠；楊蓓(1988a、1988b)研究發現社會支持分別對工作壓力與工作倦怠有主要效應，但無法證實有緩衝效果；Himle與Jayaratne(1991)發現同事和管理者所提供的訊息支持和工具性支持，在工作倦怠和角色衝突、工作負荷上有緩衝效果，同事訊息的支持，緩衝工作量對乏人性化的影響；

Poulin與Walter(1993)之研究結果為上司支持、組織資源以及社會工作者自尊的增加，有助於工作倦怠的減少。

就以上社會工作人員社會支持效應之實證研究結果來看，社會支持對於工作壓力與工作倦怠可能具有直接效果，但不同的支持來源所造成的效果，也會有所不同，至於社會支持的緩衝效果驗證，則尚無一致的肯定結果。

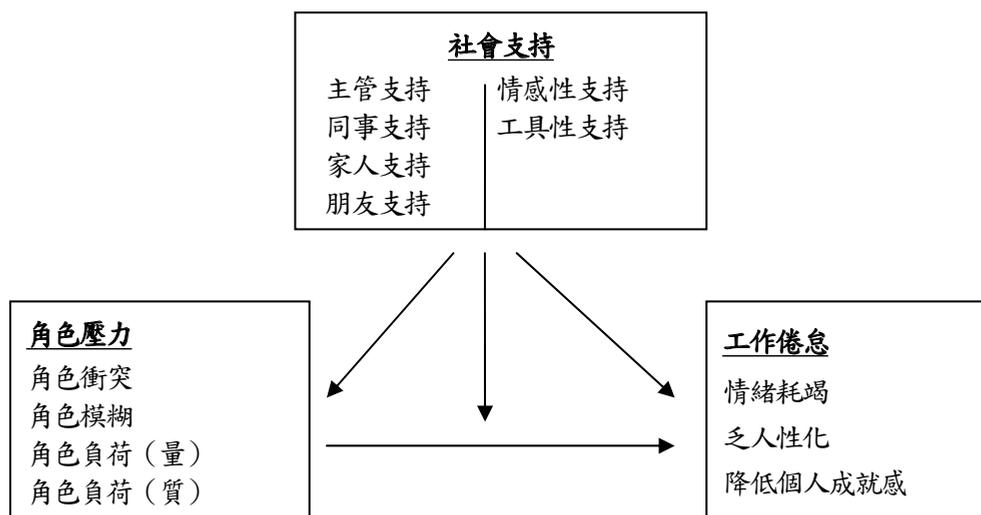
參、研究設計

一、研究架構

文獻探討發現工作倦怠可能受到角色壓

力與社會支持的影響，社會支持對角色壓力也可能有負向的影響，並且社會支持對於角色壓力與工作倦怠之間可能具有緩衝效果，因此，設計研究架構如圖4。

圖4 研究架構



二、研究工具

本研究使用「縣市政府社會工作人員角色壓力、工作倦怠與社會支持之相關性研究問卷」為調查工具，內容包含「基本資料」、「社會工作人員角色壓力量表」、「社會工作人員工作倦怠量表」及「社會工作人員社會支持量表」四個部份，量表均採Likert五點尺度計分方式。預試問卷採主要成份因素分析，以KMO(取樣適切量)數值大於.8為判斷是否適合進行因素分析之準則，萃取特徵值大於1的因素，刪選題項則以共同性與因素負荷量皆大於.5以上為準則。各量表內容及因素

分析說明如下：

(一) 社會工作人員角色壓力量表

量表內容主要參考莊嬭夙(1999)、王麗淳(1999)與謝茉莉(1989)三人研究使用之角色壓力量表，而加以修改(如表1)。角色壓力係指社會工作人員在助人專業工作上，發生角色期望不一致、不明確或是角色過多與被要求的角色水準太高而無法負荷，導致無法調適或完成角色任務而產生壓力；內容包含角色衝突、角色模糊、量的角色負荷及質的角色負荷四種類型的測量。

表1: 「社會工作人員角色壓力量表」因素結構分析表

因素命名	題項	內容	因素一	因素二	因素三	因素四	解釋變異量 (%)	Cronbach's α
角色衝突	1	我必須以不同的方式來處理同樣的事情。	.932	.140	.070	.069	29.301	.955
	24	在不同的情況下,我必須以不同的方式來處理同一件工作。	.909	.068	.068	.080		
	19	我沒有充分的資源去完成我接到的任務。	.901	.134	.006	.102		
	11	我接到一項任務,卻缺乏足夠的人力去完成。	.896	.145	.065	.058		
	22	我花了太多時間在不重要的會議上,而損失工作時間。	.895	.127	.020	.036		
	23	我做的事易於被極少數人接受,卻不易被多數人接受。	.833	.096	-.079	.007		
	18	我從兩個或多人那裡,接到互相衝突的工作要求。	.795	.030	.079	.026		
角色負荷(質)	4	指派於我的工作或任務太難或太複雜。	.168	.918	.188	.120	17.749	.938
	21	我的訓練及經驗不足以處理指派給我的工作。	.199	.908	.128	.112		
	12	服務單位對我的工作品質要求不合理。	.087	.823	.120	.089		
角色負荷(量)	7	每天我的工作總是多得做不完。	-.013	.126	.931	.048	17.274	.917
	16	我覺得我無法挪出時間來休假。	.121	.124	.867	.033		
	15	我同時負責多項計畫或任務。	-.036	.120	.865	.069		
	9	我必須把工作帶回家做,才能趕上進度。	.083	.187	.855	.005		
角色模糊	5	我知道我的責任是什麼。(R)	.094	.116	.041	.780	12.193	.747
	8	我很清楚在工作上我擁有多少職權。(R)	.012	.006	-.165	.765		
	17	我的工作目標很清楚,並且有明確的計畫。(R)	.068	.074	.115	.747		
	20	我明確知道服務單位對我的工作期望是什麼。(R)	.054	.180	.146	.692		
整體						76.517	.873	

N=171; (R) 為反向題; 量表設計原有 24 個題項, 經 3 次因素分析, 保留 19 題。

(二) 社會工作人員工作倦怠量表

量表內容源自 Maslach 與 Jackson(Maslach & Jackson, 1981)所發展的MBI, 並參考金善興(1988)及蘇守謙(2000)二人之翻譯文字後加以修改(如表 2)。工作倦怠係指社會工作人員在其助人專

業工作中感受到的身心耗竭與無力感等。量表內容分為「情緒耗竭」、「乏人性化」、「降低個人成就感」三個構面。

表2：「社會工作人員工作倦怠量表」因素結構分析表

因素命名	題項	內容	因素一	因素二	因素三	解釋變異量(%)	Cronbach's α
降低個人成就感	17	我不能非常有效率地處理案主的問題。	.808	.239	.020	28.079	.895
	18	我覺得藉由我的工作，不能對別人的生活產生好的影響。	.762	.069	.248		
	20	我非常不會製造輕鬆的氣氛與案主相處。	.724	.015	.265		
	15	當我在工作時與服務對象(案主)密切接觸後，我覺得很不愉快。	.697	.190	.253		
	16	我感到非常沒有活力。	.692	.448	.096		
	11	我不能很冷靜地處理工作上的情緒問題。	.677	.343	.181		
	21	我不能輕易瞭解服務對象(案主)的感受。	.669	-.126	.367		
	22	我覺得沒有從工作中，完成許多有價值的事。	.660	.161	.268		
情緒耗竭	1	我的工作把我的精神榨乾了。	.134	.901	.037	22.762	.868
	2	我覺得我工作太過認真了。	.069	.827	.017		
	3	工作一整天後，我覺得精疲力竭。	.022	.794	.077		
	6	我感到我的情感已經被工作精疲力盡。	.208	.731	.128		
	5	整日的與人工作，使我感到緊張。	.279	.691	.125		
乏人性化	4	我擔心這個工作會使我的感情冷酷無情。	.291	.102	.920	18.661	.975
	8	我感到我對待服務對象(案主)像對待一些沒人性的物件一樣。	.330	.130	.916		
	12	從事社會工作以來，我感到對人更加無情而冷淡。	.306	.139	.903		
整 體						69.502	.909

N=171；量表設計原有 22 個題項，經 3 次因素分析，保留 16 題。

(三) 社會工作人員社會支持量表

量表內容參採及修改自Haddad(1998)與YILDRIM(2008)研究公立學校諮商員社會支持之SSSQ(Sources of Social Support Questionnaires)測量工具(如表3與表4)。社會支持係指社會工作人員透過和

他人之間的人際互動，得到情感上及實質上的協助與支持，以減緩生理及心理壓力或改善個人的適應力，本研究探討來自主管、同事、家人及朋友四種社會支持來源的支持多寡，此四種支持來源皆包含情感性與工具性二種支持內涵。

表3：「社會工作人員社會支持量表」因素結構分析表

因素命名	題項	主管支持		同事支持		家人支持		朋友支持		
		因素一	因素二	因素一	因素二	因素一	因素二	因素一	因素二	
情感性支持	2.	.203	.846	.261	.774	.304	.811	.244	.847	
	3.	.103	.884	.220	.783	.173	.819	.211	.851	
	4.	.478	.740	.377	.778	.379	.771	.293	.793	
	5.	.499	.652	.351	.752	.398	.742	.336	.814	
	6.	.527	.730	.400	.745	.381	.785	.337	.780	
	7.	.525	.687	.471	.640	.271	.776	.225	.749	
	工具性支持	8.	.667	.487	.604	.470	.667	.424	.613	.396
10.		.793	.312	.781	.268	.805	.202	.659	.282	
11.		.790	.359	.661	.382	.703	.371	.616	.434	
12.		.796	.257	.767	.248	.885	.124	.846	.156	
13.		.848	.209	.765	.251	.579	.460	.781	.209	
14.		.639	.394	.618	.362	.695	.395	.775	.217	
15.		.800	.349	.818	.292	.744	.319	.862	.193	
16.		.732	.411	.728	.441	.688	.534	.739	.396	
18.		.795	.151	.668	.442	.679	.354	.676	.402	
解釋變異量(%)		42.311	30.118	35.835	30.116	35.453	32.954	35.534	31.989	
累積解釋變異量(%)		72.429		65.951		68.407		67.523		
整體 Cronbach's α		.957		.948		.949		.941		

N=171；量表設計原有 18 個題項，經 2 次因素分析，保留 15 題。

表4：「社會工作人員社會支持量表」構面與題項內容

構面	題項	內容
情感性支持	2.	我喜歡和○分享我的興趣和關心。
	3.	我和○一起時，可以做我自己。
	4.	當我煩惱時，我覺得○可以安慰我。
	5.	當我需要和某人談話時○真的在傾聽。
	6.	我感覺我能從○那裡得到重要的情緒支持。
	7.	我覺得被誰當作是一個人能被接受也能被愛。
	工具性支持	8.
10.		我從○那裡得以進入獲得我所需要的資訊。
11.		當我和○談論我的問題後我覺得安心。
12.		我覺得○對我完成工作最有幫助。
13.		發生危機時，我能真的依賴○。
14.		○讚美我特別的工作能力。
15.		當我在工作中遇到瓶頸，我可以依賴○。
16.		當我需要幫助時，我仰賴○。
18.		當需要時，我希望能得到○的忠告和指導。

「○」代表支持來源。

三、研究對象與施測

本研究以任職於桃竹苗地區之四縣市政府(桃園縣、新竹縣、新竹市及苗栗縣)社會工作人員為對象,對象之界定以「內政部九十六年九月底止公部門社會工作人力統計資料」(鄭麗珍,2008)為準則。問卷施測期間自本(九十八)年二月二日至二月廿七日止,問卷總計發放187份問卷,回收173份,回收率為92.51%,其中有效問卷計171份。

肆、研究結果

一、社會工作人員的角色壓力、工作倦怠與社會支持感受情形

(一) 角色壓力感受為中上程度

角色壓力整體平均知覺得分為中上程度(M=3.13)(如表5)。構面平均得分以量的角色負荷最高,其次依序為角色衝突、質的角色負荷、角色模糊。

就填答資料分析,結果顯示多數認為目前服務之機關或主管所賦予的工作責任與職權是清楚的,同時瞭解自己的責任與職權為何,但可能因工作負荷量過重而感到角色過度負荷,以及面臨到處理事情方法不一、缺乏資源與人力完成工作,以及花過多時間開會等衝突問題,以致知覺角色衝突程度較高,此外,也可能擔心經驗及訓練不足,致使自身能力不足以達成服務單位的品質要求與期

望。

(二) 工作倦怠感受為中下程度

工作倦怠整體平均知覺得分為中下程度(M=2.71)(如表5)。構面平均得分之高低排序分別為情緒耗竭、降低個人成就感、乏人性化。

分析填答資料,發現社會工作人員目前還不致因從事助人工作而變得對人很冷漠或無感情,但感覺到精神與身體上的疲累情形程度偏高。依照Maslach與Jackson的工作倦怠三階段論述,工作倦怠一個關鍵是情緒耗竭感覺的增加,因此,縣市政府應注意社會工作人員可能隨情緒耗竭的增加,而升高其它工作倦怠症狀以及整體工作倦怠的感知程度。

(三) 社會支持感受為中上程度

社會支持整體平均知覺得分為中上程度(M=3.36)(如表5)。以社會支持來源的平均知覺得分情形分析,結果以獲得同事支持的平均知覺得分最高,其次是家人支持和朋友支持,主管支持的平均知覺得分最低。以不同類型的社會支持平均知覺得分進行分析,則發現情感性支持高於工具性支持,而情感性支持中,又以朋友支持得分最高,其次是家人支持、同事支持,最末為主管支持;工具性支持中,以同事支持平均知覺得分最高,其次是家人支持、朋友支持,得分最低為主管支持。

續以不同來源在支持類型間的差異比較分析，發現無論在主管、同事、家人或是朋友支持來源上，感受所獲得的情感性與工具性支持間均有顯著差異，其中主管與同事支持的部份為工具性顯著高於情感性，而家人與朋友支持的部份則是情感性顯著高於工具性。如此的結果，可能與工作實質上協助需要，以及情感的親密程度有關。

整體而言，相較於同事、家人及朋友的

情感性與工具性支持，主管的支持平均知覺得分均較低。研究者認為或許一方面是因為主管比較忙碌，或是讓部屬覺得高高在上，以致與部屬較無情感性的溝通及聯結，另一方面可能是部屬希望在主管面前有良好的形象，或者擔心在主管面前自我表露程度較高，恐怕主管會因過於瞭解自己，反而被認為能力不足或不適任。

表5: 社會工作人員角色壓力、工作倦怠及社會支持感受情形之平均得分表

量表名稱	角色壓力 (M)	工作倦怠 (M)	社會支持 (M)
角色衝突	3.36	情緒耗竭 3.47	主管支持 2.79
角色模糊	2.24	乏人性化 2.05	同事支持 3.58
量的角色負荷	3.83	降低個人成就感 2.48	家人支持 3.54
質的角色負荷	2.92		朋友支持 3.54
			情感性支持 3.47
			工具性支持 3.29
			主管情感性支持 2.37
			主管工具性支持 3.07
			同事情感性支持 3.41
			同事工具性支持 3.69
			家人情感性支持 4.05
			家人工具性支持 3.21
			朋友情感性支持 4.06
			朋友工具性支持 3.20
總量表	3.13	2.71	3.36

N=171

四、社會工作人員的角色壓力、工作倦怠與社會支持間之相互關聯

(一) 角色壓力與工作倦怠之間有顯著正向關聯與影響

社會工作人員知覺角色壓力與工作倦怠之間有顯著正向關聯與影響($r = .555$,

$p < .001$; $\beta = .518$, $p < .001$), 亦即角色壓力愈高, 工作倦怠也愈高, 尤以對情緒耗竭的影響最大($\beta = .504$, $p < .001$), 並且量的角色負荷對情緒耗竭的影響($\beta = .345$, $p < .001$), 是最具影響力的一個內涵, 換言之, 社會工作人員因角色與工作量過多所導致的角色過度負荷問題, 是造成其知覺情緒

耗竭程度高的一個重要因素。此外，角色衝突與角色負荷（量與質）對情緒耗竭也有顯著正向影響，而質的角色負荷對乏人性化有顯著正向影響，角色模糊與質的角色負荷則是對降低個人成就感有顯著正向影響。

（二）社會支持與工作倦怠之間有顯著負向關聯與影響

社會工作人員感受獲得社會支持的多寡，與工作倦怠之間有顯著負向關聯與影響（ $r = -.176, p < .05; \beta = -.234, p < .01$ ），尤以對乏人性化及降低個人成就感有顯著影響（ $\beta = -.201, p < .05; \beta = -.283, p < .001$ ），顯示獲得社會支持愈多，工作倦怠的程度就愈低，亦即社會支持對工作倦怠有直接效果，惟效應並不高。另外，就支持來源及類型的重要性而言，主管支持對工作倦怠之影響最大（ $\beta = -.287, p < .01$ ），主管支持對情緒耗竭及降低個人成就感有顯著的負向影響，主管情感性支持對乏人性化及降低個人成就感亦有顯著的負向影響；而情感性支持對乏人性化有顯著的負向影響，並且反映在主管、家人及朋友的情感性支持尤為重要，但工具性支持對乏人性化卻是有顯著的正向影響。

（三）社會支持與角色壓力無顯著相關，但有顯著負向影響

社會工作人員感受獲得社會支持多寡，與角色壓力知覺之間無顯著相關性（ r

$= -.105$ ），但有顯著負向影響（ $\beta = -.162, p < .05$ ），並且支持來源中僅主管支持對角色壓力有顯著負向影響（ $\beta = -.203, p < .01$ ），換言之，社會支持愈多，知覺角色壓力的程度就愈低，尤其是感受獲得主管支持的支持愈多，對角色壓力的降低有顯著影響，然社會支持雖對角色壓力有直接效果，可是效應不高。除此之外，社會支持對角色衝突有顯著負向影響，但對量的角色負荷有顯著正向影響；就支持來源及類型的影響性探討，其中情感性支持（朋友情感性支持），對質的角色負荷有顯著負向影響，主管的工具性支持對量的角色負荷有顯著負向影響，但同事支持及情感性支持（家人情感性支持），對量的角色負荷有顯著的正向影響。

（四）社會支持不具緩衝效果

社會工作人員的角色壓力與社會支持的交互作用，對整體工作倦怠（ $\beta = -.590$ ）及其各構面皆無顯著影響，本研究無法證實社會工作人員的社會支持對角色壓力與工作倦怠之間具有緩衝效果。

雖然，有一些文獻提及或證實社會支持是工作倦怠或工作壓力的重要因應策略，然而，本研究發現社會支持的效應不高且不具緩衝效果，推究可能的原因：其一，在研究樣本的因素上，或許與本次受測樣本數不多，以及可能樣本的角色壓力與工作倦怠程度不夠高所影響；其二，以支持效用層面來探討，除了可能是因社會支持的成效涉及支持的

情境、人際互動與個人特質等因素(單小琳, 1990), 另外, 也可能是因為對於受測者而言, 社會支持是一個因應壓力的基本保健或維持因子, 而非可以真正地根除壓力與倦怠等問題的主要因子。因此, 或許探尋造成社會工作人員角色壓力與工作倦怠的主因, 可能是另一種積極與正面的因應策略。

伍、建議

一、對縣市政府的建議

(一) 增加社工專業人力

研究結果顯示出社會工作人員的情緒耗竭程度偏高, 而情緒耗竭又是工作倦怠過程中的一個開端, 並且依據內政部之委託調查發現各縣市政府普遍存在社工人力嚴重不足之問題。因此, 為免社會工作人員工作倦怠症狀的擴大, 解決工作負荷過重問題, 當務之急, 仍應儘速增聘人力, 同時, 縣市政府可加強運用民間資源, 採方案委託或勞務委託之方式, 與民間社福團體、機構或是社工師、諮商師等訂定服務契約, 以部份改善政府社工人力不足之問題。

(二) 規劃專業教育訓練

社會工作人員知覺服務單位所賦予工作的複雜度、工作期望與要求程度上, 已幾近中等程度之過度負荷, 並且在工作上可能擔心

經驗及訓練不足, 以致能力不足以達成服務單位的工作品質要求與期望。是故, 建議縣市政府透過調查, 以瞭解社會工作人員所欠缺與需要的職能, 進而規劃階段式與長期性的專業教育計畫, 提供職務所需及必要的職能訓練, 以增進服務技巧, 提昇助人專業服務品質, 尤其是對於新進之社會工作人員(1年以下), 更需要給予必要及所需之協助與訓練。

(三) 瞭解角色壓力來源

社會工作人員之角色壓力與工作倦怠感受之間, 有顯著的正向相關與影響, 顯見知覺角色壓力程度愈高, 其工作倦怠感也愈高, 但社會支持對於降低角色壓力與工作倦怠的效應並不高, 甚至部份是有反效果。故政府部門除應提供必要的支持之外, 也需瞭解造成角色壓力的原因, 進而透過調整、改善工作環境、工作條件, 及身、心紓壓等員工協助計畫, 以提供工作上的實質幫助與支持, 消除工作上的壓力源, 讓社會工作人員能夠因應壓力, 避免負面的循環, 有效地降低其身心疲累、能量耗盡等工作倦怠情形。

(四) 加強主管的領導與支持

在社會支持的效用探究上, 研究發現社會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, 還有獲得主管工具性支持, 可以減低量的角色過度負荷程度, 顯見主管支持的重要性。不過,

研究結果卻是感受獲得主管情感性與工具性支持平均得分都是最低，並且於情感性支持的感受上更是偏低。爰此，建議主管應檢視領導方式，以及對社會工作人員的溝通與關懷情形，以適當的調整領導行為與模式，加強提供社會工作人員工作上所需的各種協助和關心。

此外，針對年資較淺之社會工作人員，由於經驗與資源較為不足，建議主管多給予實質的協助與情感上的支持，而對於年資較久者，雖然其工作經驗與資源較為豐富，實質協助之工具性支持或許較不需要，但由於長期的工作過度負荷，難免產生身心之疲累情形，故仍需主管經常給予關心及安慰等情感性支持。

二、對縣市政府社會工作人員之建議

(一) 重視與家人的情感聯結

由於家人情感性支持對乏人性化有顯著負向影響，所以，社會工作人員應與家人有緊密的情感聯結，增進彼此間的相互關心與支持，如遇工作負荷或壓力過大，而感到對周遭的人、事、物開始冷漠的時候，可尋求家人的情緒支持，以獲得壓力的釋放，減輕壓力對身心健康及專業工作之影響。

(二) 重視與朋友的人際互動

朋友情感性支持對質的角色過度負荷及

乏人性化均有顯著負向影響，亦即當社會工作人員感受朋友的情感支持程度較高時，知覺角色過度負荷與缺乏人性程度會降低。因而，社會工作人員平時應該建立與維持良好的友誼，當遇到工作上的壓力與挫折時，即可透過朋友情感上的安慰與關懷，降低感到工作被要求過高所導致之角色過度負荷，和對案主感到冷淡或無人性的情形。

(三) 主動溝通與請益，增進能力與資源

主管支持有助於降低情緒耗竭、個人成就感低落與量的角色過度負荷知覺程度，但通常縣市政府社政部門的主管業務非常繁忙，所以，當社會工作人員遇有工作上的問題，或是業務執行困難而無法解決時，應主動尋求主管的協助。除此之外，溝通本應是雙向，而非單向所為即可，社會工作人員絕不可單方等待主管的主動瞭解與援助，而應主動積極地與主管溝通與請益，如此一來，不僅能讓主管瞭解問題所在，提供必要協助，並可增進自己的專業知能及所需資源。

(四) 發揮專業同理心，加強支持品質

社會工作人員獲得同事及情感性支持得分最多，卻不能降低因工作量過多所致之角色負荷，並且獲得工具性支持也不能降低乏人性化的知覺程度，究其原因，有可能與發生情境、人際互動關係，或者是支持的品質與

時間等有相關。換言之，人、事、時、地、物皆可能是影響支持效應的因素，因此，社會工作人員應該發揮專業的同理心，當同事、家人或是朋友需要支持與協助時，先瞭解事件的狀況及所需要的協助內容，真誠地提供適當與適時的支持，才能有效的發揮支持作用，

並且應主動與真心提供支持予他人，如此方能建立良好的社會支持網絡。

(本文作者：陳欣怡現為新竹市政府勞工處副處長；鄭淵全現為國立新竹教育大學人力資源發展研究所教授)

參考文獻

- 王行(2000)。角色衝突。載於蔡漢賢主編)，社會工作辭典(第四版)(頁220)。台北市：內政部社區發展雜誌社。
- 王秋絨(1982)。角色壓力的意義及其研究模式。社區發展，18，頁69-76。
- 王麗淳(1999)。角色壓力影響情緒耗竭之過程探討。中正大學企管研究碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 呂靜淑(2006)。破繭而出？少年服務中心社工人員的角色期待、角色壓力與調適歷程之研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 呂寶靜(2000)。專業倦怠。見載於蔡漢賢(主編)，社會工作辭典(第四版)(頁511)。台北市：內政部社區發展雜誌社。
- 周月清(2002)。臺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，99，頁90-125。
- 周玟琪、葉琇嫻、林萬億(譯)(1995)。Malcolm Stuart Payne著。當代社會工作理論：批判的導論。台北市：五南。
- 金善興(1998)。影響社會工作人員工作倦怠之相關因素研究—以台北市社會福利機構與醫院為例。國立台灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 施惠文(2005)。工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究—以高雄市政府員工為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 翁志成、簡俊成(2002)。角色壓力、情緒耗竭、憂鬱傾向與工作態度關係之研究—以主計人員為例。中華心理衛生學刊，2，頁25-64。
- 翁淑卿(1995)。督導行為取向與社會工作者職業倦怠感關係之研究—以台灣省縣市政府社會工作人員為例。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中市。

- 陳立興、任金剛(2001)。電腦電話整合系統 (CTI) 的導入對客服代表角色壓力與工作滿意之影響—以泛亞電信客服部Call Center為例。2001年科技與管理學術研討會論文集，p213-223。
- 莊嬭夙(1999)。角色壓力、社會支持與工作投入之關聯性研究—以資訊從業人員為例。長庚大學管理學研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 單小琳(1990)。教師的社會支持及其相關素之探討。台北市立師範學院學報，21，頁123-154。
- 張紉、林萬億、王永慈(2003)。世界各國社會工作專制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究。台北市：台灣社會工作專業人員協會（內政部委託報告，計畫編號：092-00AU6301001-003）。
- 張曉春(1983a)。專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例（上）。思與言，21(1)，頁60-80。
- 張曉春(1983b)。專業人員工作疲乏研究模式—以社會工作人員為例（下）。思與言，21(2)，頁179-201。
- 楊蓓(1988a)。各領域社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。中華心理衛生學刊，4(2)，頁85-101。
- 楊蓓(1988b)。台灣地區縣市政府社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。中國社會學刊，12，頁69-107。
- 趙美齡、陳瑞麟（譯）(2003)。L.Mcshane, Mary Ann Von Glinow著。組織行為。台北市：學富文化。
- 劉淑慧(1987)。助人工作者職業倦怠量表之編制與調查研究。國立台灣師範學院輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 劉蕙雯(1998)。高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏之探討。高雄醫學院行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 鄭麗珍(2008)。台灣社會工作專業人力推估之研究。台北市：台灣社會工作專業人員協會（內政部補助研究）。
- 謝茉莉(1989)。工作角色壓力、性格特質與工作倦怠之相關研究—以助人專業者為例。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 藍采風、廖榮利(1998)。組織行為學。台北市：三民。
- 蘇守謙(2000)。資訊人員職業焦崩與離職決策研究。國立中央大學資訊管理學系博士論文，未

出版，桃園縣。

蘇麗瓊(2000)。科層體制中社會工作專業的發展。發表於「八十年度臺閩地區社會工作(督導)員聯誼暨研習活動」。內政部主辦，高雄市政府承辦。

Cassel, J. (1976). The contribution of the social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104, 107-123.

Collins, C. (2008). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.

Haddad, A. (1998). Sources of social support among school counselors in Jordan and its relationship to burnout. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 20, 113-121.

Harrison, W.D. (1980). Role strain and burnout in child-protective service worker. *Social Service Review*, 54(1), 31-44.

Himle, D. P., & Jayaratne, S. (1991). Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research & Abstracts*, 27, 22-27.

House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoke, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Study in role conflict and role ambiguity*. New York: John Wiley.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp(ED). *Applied Social Psychology Annual*, 5, Beverly Hill, CA: Sage.

Poulin, J., & Walter, C. (1993). Social worker burnout: A longitudinal study. *Social Work Research & Abstracts*, 29, 5-11.

Sarason, I., & Sarason, B. (1983). Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127-139.

Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L-E. (1995). Burnout in Social Work. *Social Work*, 40, 638-646.

- Um, M.-Y., & Harrison, D. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22, 100-115.
- YILDIRIM, İ . (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality*, 36(5), 603-616.
- Zastrow, C. (1984). Understanding and Preventing Burn-Out. *British Journal of Social Work*, 14, 141-155.