

## 謝 誌

將近四年的研究生生涯即將結束，能夠拿到畢業證書順利畢業，對我而言不啻是學歷的提升，更是對自我的肯定，只要努力且堅持，我想我會是笑著離開的那一個！在孤獨且漫長的論文撰寫過程裡，身旁總是有許多貴人協助，讓我今日能夠擁有此一小小成就，在此，我懷著謙卑與感恩的心，謝謝曾經幫助過我的人。

首先，我要謝謝我的指導教授呂寶靜老師，在您嚴格但對學生充滿關愛的教導中，讓我獲得很多的學習與成長，除強化對研究的邏輯思維外，更使我懂得關心周遭的人且為他們付出。老師總是認真且無私地為學生奉獻己力，每當我撰寫論文遭遇挫折，總會這樣提醒自己：老師並未有義務如此辛苦地閱改我的文章，能夠受到如此認真且無私的老師的教導，著實是自己的福氣。也讓我在挫折中，能夠師法老師，學習關心周遭需要被關心的人，並為此付出己力，在此，我要再次謝謝老師給予我的教導。

其次，我要感謝楊培珊老師與沈慶盈老師兩位口試委員。楊老師對老人領域深入的研究與瞭解，提供我對研究更多元的視野，同時也感謝楊老師私底下對我的鼓勵與支持；感謝沈老師每每在討論過程中，運用自己豐富的研究經驗，提出具體且明確的觀點，協助我建構質性研究應有的脈絡與體系架構，猶如一盞明燈，指引著在浩瀚學海中迷失的我。

再來，我要感謝所有接受過我訪問的受訪者們，謝謝你們熱心的協助，因為有你們無私且溫暖地分享自己的經驗，讓我能夠完成論文寫作並取得文憑，在此再次表達個人最衷心的感謝之意。

我還要感謝身邊的好友們，謝謝政大社工所 96 級的同窗：虹炆、雅云、婷

婷、佳琦、宜婷、譚葦、李琪、晏宇、旻真、佳玲及明莉，將近四年的同窗情誼，留下許多珍貴的回憶、我將之視為是個人所珍藏的寶藏，留待他日再行細細品嚐；也謝謝郁芬助教細心的叮嚀與協助，亦師亦友地陪伴我完成學業；也謝謝所上的學弟妹：文滿、美馨、志南、承揚、千逢、玲巧、若耘及姿瑩，謝謝你們在我論文寫作的最後階段，給予我的鼓勵與支持。衷心感謝我最親愛的朋友們，願大家往後事業、學業能夠平安順遂。

最後，最重要的是我要感謝我的家人，謝謝爸爸媽媽的付出與支持，我才能順利完成學業，取得這小小成就；也謝謝哥哥妹妹的祝福與陪伴，讓我更有信心以完成論文寫作這艱鉅的任務。作為我往前衝刺最有力的後盾與避風港，我只能說，有你們真好。

行文至此，意味著我的研究生生涯已告一段落，在這過程中獲得很多，也成長很多，即將進入職場的我，有信心面對接下來的挑戰，期許自己，不辜負老師與父母對我的殷殷期望。

佳男謹誌 2011年5月

## 摘要

小型養護機構是長期照護的提供者之一，近年來因評鑑制度與市場競爭，機構為提升服務品質，紛紛聘用社工員，社工服務漸受重視。由於小型養護機構社工員的任用誠屬新興的社會福利議題，因此，本研究欲以小型養護機構社工員的觀點，瞭解其工作價值與工作滿足為何。據此，本論文研究之目的為：一、瞭解小型養護機構社工員所抱持的工作價值觀為何。二、探究小型養護機構社工員如何實踐其工作價值，又社工員工作價值的實踐與機構服務品質關係為何。三、探討什麼因素影響社工員工作價值的實踐。四、探究小型養護機構社工員如何描述其工作滿足。五、依據本研究結果，作為服務單位改進措施及政策規劃之參考。

本研究使用質性取向的研究方法，由台北市與新北市地區篩選適合本研究之研究對象，採用半結構式的深度訪談法進行資料蒐集，共計訪談八位社工員。主要研究結果如下：

- 一、小型養護機構社工員普遍均能正向地看待老人與失能老人；認為家庭、政府及機構均應負起照顧失能老人的社會責任；社工員對於社會工作工具價值重視：服務、社會正義、維護個人的尊嚴與價值、保密及案主最佳利益考量。而社工員所重視的工作價值則是利他考量以及個人的自我提升。
- 二、社工員透過工作內容的執行、扮演適當的工作角色以及發揮角色功能以實踐自己的工作價值；而當社工員工作價值得以實踐，有助機構照顧服務品質的提升；又機構聘任社工員確能為住民提供心理與社會上的照顧，有助機構服務品質的提升；兼職社工因工作時間因素，對機構提供之服務不若專職社工員。

三、影響小型養護機構社工員工作價值實踐的因素包括人格特質因素以及環境因素。社工員若具備主動積極、樂觀活潑、有耐心、努力且堅持等特質，其工作價值較易實踐；在環境因素中，當社工員接受民主式領導，其工作自主性高，較有可能實踐自己的工作價值；其餘如組織價值信念、組織規範制度以及同儕關係均影響社工員在小型養護機構中工作價值的實踐；而社工員因應環境因素的方式則包括掌握老闆個性、機構不做，我來做、詢問督導或資深社工員、翻閱資料或詢問他人以及考慮離職。

四、小型養護機構社工員透過工作獲得工作滿足。社工員因工作產生：對工作意義的體認、對工作責任的體認以及對工作結果的瞭解等三種內在心理層次之體認，進而獲取對工作之滿足感；而社工員對工作滿足的描述則有：工作滿足來自成就感、來自心靈上的滿足以及自我價值的實踐。

**關鍵字：**小型養護機構社工員、工作價值、工作滿足