

第一章 研究動機與目的

第一節 研究背景

台灣地區近年來隨著高齡化社會的到來，新的需求與新的問題也隨之浮現，其中以長期照護的需求更是逐年成長。至 1993 年 9 月底，台灣老年人口的比例已達全國總人數的 7.1%(約 149 萬人)，超過聯合國所界定的高齡化社會標準；至 2008 年底止，我國老年人口總計 240 萬人，佔總人口比例為 10.4%(內政佈，2009)。依據行政院經建會 2008 年的推估，至 2018 年，老年人口佔總人口的比例將達 14.7%，至 2056 年，老年人口佔總人口的比例預計會達 37.5%(經建會，2008)，65 歲以上的老年人口迅速增加由此可見。

依據長期照顧需求人口的推估，有長期照顧服務需求的人數在 2007 年有 24 萬 5551 人，2010 年為 27 萬 324 人，2015 年為 32 萬 7185 人，到了 2020 年將增加到 39 萬 8130 人(行政院，2007)。Foster & Brizius(1993)認為除了人口老化、加上勞動市場和家庭結構變遷等三個趨勢的發展促使照顧成為全國的危機。呂寶靜(2002)亦指出傳統上照顧老人的主要支持來源為家庭，家庭結構改變致使許多老人在老年期無家人可提供照顧；加上婦女勞參率上升，女性家庭照顧者的可獲性因而降低，照顧的危機於焉產生。在工業社會中，老人照顧的需求急遽增加，但家庭照顧老人的功能不增反減，照顧危機於是產生，此時正式的長期照顧重要性則日增，藉以補充家庭照顧的不足。

近年來，為了滿足民眾的長期照顧需求，我國政府積極推動長期照顧相關政策與措施，諸如「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」、「加強老人安養服務方案」、「老人長期照顧三年計畫」、「照顧服務福利及產業發展方案」、「建構長期照顧體系十年計畫」等各項政策方案。目前長期照顧主要供給模式可概分為社區式、居家式及住宿式三種形式的服務。居家式的照顧服務包括：居家照顧、居家護理、喘息服務及餐食服務；社區式的照顧服務則包括：社區復健、社區醫護、輔具服務、心理諮商服務及交通服務；而住宿式照顧則可區分為：養護機構、

長期照護機構及護理之家。上述三類住宿式機構最大的差別在於收容住民的生活自理能力和其對技術性護理服務的需求程度。屬於社政管轄之「長期照護機構」與衛政管轄之「護理之家」主要提供需要技術性醫護服務的住民所需的服務；而「養護機構」則為生活自理能力缺損，但較無技術性護理照顧需求之住民提供養護服務。

由表 1-1 可見，目前國內的機構式照顧中，養護機構的數量最多，服務人數也較多。其次，依 97 年底統計，在 949 家的養護機構中，有 865 家為「小型養護機構」，佔養護機構總數的 91.14%(見表 1-2)，由此可知，小型養護機構扮演著滿足失能老人長期照顧需求的重要角色。

表 1-1 台灣各類型機構式照顧資源供應量與使用量

使用情形 機構類型	機構數	可供進住人數	實際進住人數	使用率
安養機構	42	9465	6510	68.78%
養護機構	949	40601	29942	73.75%
長期照護機構	51	2675	1654	61.83%
護理之家	311	17392	--	--

1.資料來源：內政部(2009)<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>
衛生署(2009) <http://www.doh.gov.tw>

2.護理之家資料為衛生署 2006 年 8 月底更新之資料

表 1-2 台灣公私立老人長期照顧及安養機構數

性質 機構類型	公立機構	公設民營	財團法人	小型機構	合計
安養機構	33	1	24	2	60
養護機構	1	8	75	865	949
長期照護機構	0	0	8	43	51

1.資料來源：內政部(2009)<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>

依「老人福利機構」設立標準，小型養護機構的定義是：「收容老人人數為五人以上，未滿五十人之機構，其不需登記立案為財團法人，但亦不可對外募捐、接受補助及享有租稅減免」，此雖放寬對小型養護機構的設置標準，但不可對外募捐、不接受補助及享有租稅減免此「三不政策」則使機構經營的財源受限，此意味著「養護費用」成為機構主要的收入，進而增強了機構間彼此的競爭。而在小型養護機構服務內容方面，依據「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」對機構式服務的規定，則應提供：住宿服務、機構式醫護服務、機構式復健服務、生活照顧服務、膳食服務、緊急送醫服務、社交活動服務及家屬教育服務。有關人力配置上，根據 96 年 7 月修訂的「老人福利機構設立標準」第十八條所規定：小型養護機構除院長（主任）外，應配置工作人員包括護理人員及照顧服務員。同法第十一條及第十六條則指出長期照護型機構及財團法人養護型機構，若住宿人數為四十九人以下者，以專任或特約方式聘僱社工人員，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。小型養護機構即援用上述條文，以專任或特約方式聘僱專業社工人員，每週到機構提供兩日以上之社工服務。

關於小型養護機構所雇用的社工人力，目前並無確切的統計數據，然參考陳惠姿（2002）「台灣地區未來長期照護人力供需分析與推估」¹中調查社工員在老人福利機構中比例，社工員低推估以平均每床 0.009 為社工人員估算；中推估以台灣長期照護專業協會（2004）「臺閩地區失能老人機構照護供需資源分佈狀況調查研究」中，調查得平均每床 0.03 位社會工作人員估算，在社工人力需求部份，推估 2010 年為 316 人至 1054 人、2015 年為 442 人至 1472 人，至 2020 年則將成長至 717 人至 2389 人(行政院，2007)。另依 98 年內政部統計資料顯示，實際在老人長期照顧及安養機構工作的社工人員在 95 年底有 390 人，96 年底有 513 人，97 年底則有 550 人。然上述資料為陳惠姿對老人福利機構社工員的人數

¹陳惠姿(2002)「台灣地區未來長期照護人力供需分析與推估」中的老人福利機構包括：長期照護機構、養護機構、安養機構及護理之家。

推估，另一則是內政部對老人長期照顧機構社工員實際的人數統計，這些人數都是廣義的老人福利機構的社工員，並非特定的小型養護機構社工員人數。因此，若參照老人福利機構設立標準，以每 2.5 所機構聘僱一位社工員進行推估，則 97 年底全國小型養護機構至多會聘任有 346 位(865/2.5)社工員。

第二節 研究動機

社工服務，理論上對於提昇機構服務品質應有諸多貢獻，就服務項目而言，護理人員與照顧服務員提供生理照顧，而社工員則可以提供心理與社會的照顧服務，以滿足機構住民生理、心理與社會的整體需求。1998 年舊版的「老人長期照顧機構設立標準及許可辦法」中，對於「社會工作人員」的負責業務曾有下列規定，包含「負責老人收容與轉介業務、老人諮詢服務、社會資源之結合與運用、老人福利服務方案之設計與執行、個案輔導工作及紀錄管理」，然新版的「老人福利機構設立標準」則無提及。而有關小型養護機構社工員的工作職責，可由「社會工作師法」或其他相關研究檢視之，依據 97 年修訂的「社會工作師」法第十二條，說明社工師執行下列之業務：(1)行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置；(2)各相關社會福利法規所定之保護性服務；(3)對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務；(4)社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介；(5)社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等；(6)人民社會福利權之倡導。

另在 96 年「小型老人福利機構評鑑指標」的生活照顧與專業服務項目中，納入社工部分，其共含七個項目：(1)機構對新進住民有提供環境、人員、權利、義務之說明及適應輔導措施；(2)有社會工作人員辦理或參與特殊院民個案研討；(3) 舉辦文康活動、團體工作，增加院民人際互動；(4) 機構能善用社會資源及志工服務；(5) 院民住醫院或請假外出期間與其親友聯繫服務；(6)機構提供相關

福利諮詢服務；(7) 機構提供院民參與社區活動。此外「老人照護工作-護理與社工的專業合作」一書中提到機構社工員的工作職責：(1)社工員要幫助機構內的醫生、護士、及其他工作人員、住民等，讓機構成爲真正的社區，變成有感情大家都想住的大家庭；(2)社工員必須連絡病人與醫生、家庭及社區的關係(萬育維譯，2004)。參考上述法規與文獻可得知，小型養護機構社工員的工作內容可大致可整理爲：(1)對住民與家屬的個案工作；(2)團體工作：包含住民團體、志工團體及家屬團體；(3)社區工作：使機構與社區建立良好之互動關係。

檢閱上述文獻，小型養護機構社工員的工作內容看起來是相當明確的，然而在實務工作上真的是如此嗎？小型養護機構中的社工員，因機構成本考量、機構負責人或其他相關專業人員對社工的瞭解不足等因素，在小型養護機構的社工實務工作並沒有受到應有的重視，雖然機構在因應評鑑項目需求的情況下聘僱社工員，但社工員往往並非從事上述以專業爲目的的服務，而主要是在處理行政庶務，對於欠缺工作範疇及社工角色不明確的小型養護機構，常常使初來乍到的社工員無所適從，甚至面臨許多價值與角色的衝突，進而萌生離職退意。楊培珊(2005)指出小型養護機構社工員在職務及工作環境上常面臨的困境包括：薪資報酬低、無升遷管道、缺乏同儕學習、對養護業務及失能老人卻步、缺乏專業督導體制、專業性工作不被重視及工作內容繁雜流於行政人員等。種種因素影響之下，造成社工員進入小型養護機構後流動頻繁而離職率高。

許多研究指出，組織爲使員工能夠持續留任，並獲得較佳的工作績效，均致力於提昇員工的工作滿足爲首要目標(Price, 1977; Mobley, 1977; Bluedorn, 1982)，而提昇工作滿足的誘因可區分爲內在報酬與外在報酬。內在報酬係指滿足得自於工作本身，如以工作爲榮、有成就感、有歸屬感；外在報酬則係指滿足得自於升遷、金錢與福利等外在因子。再者，黃源協、何彩燕(2005)的研究發現：個人對報酬的期待是影響社工員離職或轉任的重要因素。因此，我們可以知道社工員在工作中能否獲得工作滿足，對於其服務表現、工作投入及離職與否是關鍵性的因

素。

然而，社會工作是一門助人的專業，有其獨特的專業價值體系，致力於協助群體中的弱勢，並追求公平正義的社會。就小型養護機構中的社工員而言，該場域的工作環境，其工作滿足很難如同營利企業般，藉由外在的報酬獲得滿足，那麼，是什麼因素願意讓小型養護機構的社工員願意留任？並獲得工作滿足感？內在報酬的獲得，可能就是主要因素。若是內在報酬的獲得讓社工員獲得工作上的滿足感，那麼，研究者可推測：小型養護機構社工員的工作滿足感來自於工作本身，如從工作中獲得成就感、認為自己的工作具有意義，並以自己的工作為榮等。諸多研究指出，個人的工作性質若與其工作價值觀相類似，則其工作滿足程度較高，並有較佳的工作表現(如不曠職、持續留職、工作績效佳等) (Super, 1970; Locke and Henne, 1986)。因此，對小型養護機構社工員來說，其抱持著何種工作價值以及工作價值如何實踐是很重要的。

我國對於小型養護機構的相關研究並不多，亦無探討小型養護機構社工員工作價值實踐的研究。國內現有的相關研究中雖有探討長期照顧機構全職社工員所面臨的困擾因素(涂筱菁，2005)，然而小型養護機構社工員多為兼職，因兩者工作環境、工作性質不一致，無法完全指出小型養護機構社工員所面臨的困境。另有長期照顧體系及小型養護機構社工員角色發展的探討(林易沁，2007；陳好玫，2008)，但上述這些研究並未提及小型養護機構社工員的工作價值實踐，亦無法瞭解其對專業工作的投入程度。據此，本研究歸結以下幾點研究問題意識：

(一)營利？慈善？--小型養護機構組織環境特殊

小型養護機構組織環境特殊，按老人福利機構設置標準，其不可對外募捐、接受補助或享有租稅減免等三項限制，使得服務對象所繳納的「養護費用」成為機構主要的收入來源。因此，小型養護機構實為一個提供社會服務之營利組織，一方面同非營利性質的財團法人養護中心一般，提供老人養護之社會服務；另一

方面則向服務對象收取費用以維持組織存續之目的。檢視國內相關研究，關於財團法人老人養護機構之研究多半集中在服務品質、住民感受、專業團隊合作及經營策略的議題上(王玉女，1998；陳敏雄，2005；蔡詠鈞，2005；蔡淑鳳，2009；黃松林，1993，1994，2008；葉禹彤，2005；吳孟嬪，2008；)，然而，小型養護機構除上述議題必須關注外，亦須同時重視如營利企業的人力資源與管理、經營績效、行銷策略等議題，以維持組織最佳狀態，增加自身的競爭力，在老人養護的準市場裡得以永續經營。

小型養護機構本質上既不是非營利性質的財團法人養護機構，亦非單純僅以營利為目的企業組織，那麼其組織定位為何？員工人力資源如何運用？營利機構視員工為組織追求利潤的基石，而非營利組織則是以案主獲得最佳服務為目標。那麼，當社工員進入小型養護機構後，其究竟會跟隨組織以追求最大利潤為主要目的？亦或是遵循社會工作使命，以服務案主為己任，這當中的競合實值得我們探究。

(二)小型養護機構社工服務之價值能有效提升機構照顧服務品質

檢視我國既有文獻，發現過去關於小型養護機構社工員之研究多以社工員在職務上及工作環境上面臨的困境(楊培珊等，2005)，或是社工員扮演的角色進行探討(林易沁，2007；陳好玫，2008)，針對小型養護機構社工服務或工作價值之研究，相較之下則較為缺乏。

究竟小型養護機構社工服務的價值為何？2006年，台北市率先修訂老人長期照護機構評鑑制度，將專任或特約社工師納入評比項目，藉以提升機構照顧服務之品質。林易沁(2007)亦指出小型養護機構原僅有護理人員與照顧服務員提供生理照顧，社工員進入小型養護機構後，將能提供住民心理與社會的照顧服務，以達到全人的照顧，對機構服務品質的提升有顯著的效用。由此看來，社工服務在小型養護機構中應有其存在之價值，有其可發揮之功能，那麼，社工

員帶著社工專業價值與使命感進入此體系，其工作價值觀為何？實值得我們探討。

(三)小型養護機構社工員持續留任的動力為何？--- 內在工作滿足的獲得

在工作滿足的定義上，迄今已發展了諸多理論，參考工作滿足相關理論文獻，大致可將工作滿足的影響因素分為三類：(1)現實工作環境：包括工作地點、工作時間、薪資、福利、工作穩定度、組織氣候、領導方式等；(2)人際互動因素：包括與同儕、上司以及與案主案家的互動；(3)工作者個人特質：包括性別、年齡、教育程度、婚姻關係及服務年資等。上述影響因素大多運用於企業組織員工工作滿足的探討。然而，研究者以為，就小型養護機構此工作環境，社工員要獲得外在的工作滿足是困難的，那麼，究竟是何種滿足或誘因，使社工員們願意持續留任於小型養護機構呢？內在工作滿足的獲得即可能是原因之一，如對工作的成就感、認同感與責任感等。研究者進一步思考，小型養護機構社工員如何獲得內在的工作滿足感？有研究指出，個人的工作價值觀是獲得內在工作滿足的主要原因(白景文, 1997)。因此，社工員如何獲得工作上的滿足？其遭遇到的阻力與助力為何？即成為研究者感興趣且欲研究之議題。

第三節 研究目的

綜上所述，本研究以小型養護機構的社會工作員為研究對象，目的在於瞭解社工員受聘於小型養護機構後，其對自我工作價值的內在信仰，及其如何實踐社工價值，研究目的可分為下列數項說明之：

1. 瞭解小型養護機構社工員所抱持的工作價值觀為何？
2. 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？
3. 探討什麼因素影響小型養護機構社工員工作價值的實踐？

4. 探究小型養護機構社工員如何描述其工作滿足？
5. 期待本研究結果能使政策制定者、機構負責人更重視小型養護機構內的社工服務，並能提出有助社工員實踐其工作價值之具體建議。

第四節 名詞界定

一、小型養護機構

依據 96 年「老人福利機構設立標準」之定義，小型養護機構為老人福利養護型之機構，以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象。小型養護機構住民須為 50 人以下，其毋須登記為財團法人，但不可對外募捐、接受補助或享有租稅減免。

二、小型養護機構社工員

依據 96 年「老人福利機構設立標準」，小型養護機構視業務需要，以專任或特約方式聘任社工員，每週至少提供二天以上之社工服務。而所謂社工服務則包括提供予住民及其家屬之個案、團體及社區工作等三大類社工服務。

三、工作價值

工作價值乃個人從事工作時，所持有之信念，用以評斷工作相關事物或工作行為的準則，並反映個人的需求與偏好，以引導個人的工作態度傾向、行為的方向和追求的目標。

四、工作滿足

工作滿足乃個人與工作情境中各類活動互動後所產生的綜合性情感反應，包括外在生理的滿足及內在心理的滿足。且此種情感反應受到個人的價值觀和其對工作及工作環境的評價之間互動所影響。

第二章 文獻探討

本章分爲三節，首先瞭解小型養護機構概況與機構中的社工服務，其次，探討社工員的工作價值觀，最後則探究社工員如何從工作中獲得滿足感。

第一節 小型養護機構與社工服務

在本節中，首先瞭解小型養護機構的發展脈絡；其次檢視目前小型養護機構的相關法規規範；再其次，探討其營運之挑戰，以釐清小型養護機構的現存困境；最後提出社工員在小型養護機構內的社工服務及其功能。

一、 小型養護機構發展脈絡

「養護」(nursing or caring)一詞係「養育保護」或「安養照護」之謂(辭海，1981：4869)。我國小型養護機構最早是由1970年頒布的「老人福利法」所範定，然當時的養護機構被稱爲「療養機構」，在強制規定下，所有的私立老人安養護機構皆須在三個月內辦理財團法人登記。關於「療養」與「養護」依現今看法明顯有所區別(註)²。當時「療養機構」主要的對象乃是罹患長期慢性殘障、疾病或癱瘓老人的長期照護，而「養護」本質爲個案之日常生活(ADL)及輔助日常生活(IADL)問題之服務，與被療養者接受專業醫療、護理之服務不同。

老人養護機構之設置，依1981年內政部所頒佈「老人福利機構設立標準」之規定，另參酌1991年訂定之「台北市私立老人養護所設置管理辦法」，發現兩個辦法所訂定之內容，無論在機構設備或人員配置上皆有明顯的差異(見表2-1)，顯示我國當時的小型養護機構缺乏一致性的設立標準。

²民國96年新修訂之「老人福利機構設立標準」之定義「養護型機構」係指以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人爲照顧對象。

表 2-1 老人福利機構設立標準與台北市私立老人養護所設置管理辦法之比較

法規 內容項目		內政部老人福利機構 設立標準		台北市私立老人養護所 設置管理辦法
養護人數		30-150 人	150 人以上	5-30 人
每坪人數		5.0 坪(16.5 平方公尺)		3.5 坪(11.5 平方公尺)
設 置 設 備	寢室	√		√(床設護欄)
	餐廳、廚房	√		√(無須有餐廳)
	衛生設備	√		√(浴廁有扶手地板須防滑)
	醫務室	√		√(基本保健設施)
	復健室	√		X
	康樂活動室	√		X
	緊急照明	未明訂		√
	呼叫設備	未明訂		√
	消防設備	未明訂		√
	污物處理	未明訂		√
設 置 人 員	院長(主任)	√	√	√
	醫師	√	√	視需要
	護士	√	√	每 10 位老人置一人
	社工人員	視需要	√	視需要
	營養人員	√	√	X
	事務人員	√	√	X
	服務看護	√	√	每 5 位老人置一人
	藥師	√	√	X
	復健人員	√	√	視需要

(資料來源：整理自黃松林、劉阿琴 1996)

1980 年代，養護機構正處於規劃發展階段，關於養護機構的設置，政府是抱持著鼓勵且主動提供協助的態度，諸如：民國 72 年的「台灣省加強辦理老人福利實施業務要點」公報提出要廣設老人療養機構；又民國 73 年在陳翠蓮議員對於政府施行老人福利的質詢中，提出要注意罹患慢性疾病老人的需求。此外，亦於民國 76 年 6 月於彰化設置我國第一所公立的老人養護中心，以作為養護機構設立之示範機構。由上述可看出，療養機構的設立在此時具開創性且受政府的重視及鼓勵。

1997 年老人福利法修法，將過去慣稱為「療養機構」者更名為「養護機構」，另新法增加一種不需登記成為財團法人的養護機構—小型養護機構，此小型養護機構不可對外募捐、接受政府補助及享有租稅減免，並有 50 人收容以下的規模限制。此時期為小型養護機構蓬勃發展的時期，小型養護機構多位於社區中，因其具有可近性、地域性、方便探視等經營特點，較能滿足老人或家屬的急迫需求致使成長迅速(李美玉，1998)。然 1998 年，台北縣中和市一家未立案的小型安養中心發生火災導致重大傷亡後，未立案小型養護機構的問題浮上檯面，住民的權益與安全堪虞，此促使政府對未立案老人養護機構合法化的重視，期間政府的對策包括如：1998 年辦理「社區型老人福利機構經營管理研習會」，輔導全省未立案機構負責人瞭解許可登記的相關法規及如何改善機構內公共安全措施；同年亦委託老人福利推動聯盟執行「未立案老人安養護機構輔導立案」專案計畫，並編製「老人安養護機構立案指南」手冊；另依據 1998 年修訂之「老人福利機構設立標準」規定，將老人安養、養護機構申請設立的主關機關訂為社政單位；另需技術性護理照護的長期照護機構，其申請設立的主關機關則訂為衛生單位，以確立權責劃分。

此外，此時期小型養護機構從機構名稱到設備需求、人力配置、規模限制與住民平均享有的房屋面積皆有所異動，依據 1998 年「老人福利機構設立標準」在小型養護機構所規定部分，其收容人數為五人以上，五十人以下，每位住民平均有 10 平方公尺以上的地板面積，並將寢室、衛浴設備、護理站與日常活動場所列為必備設施，主任、護理人員與照顧服務員列為常備員工，但社工員與其他工作人員則是視業務需要而聘用。

西元 1990 年與 2002 年，老人福利法分別又進行修訂，但關於老人福利機構或與小型養護機構的相關條文並未有明顯更動，直至 2007 年，「老人福利法」大幅修改，老人福利機構相關的法律規定亦呈現相當大的變動。新修訂的老人福

利法於第三章的服務措施中，除原有的居家式照顧及機構式照顧外，另新增一項「社區式照顧」。而有關機構式照顧服務的規定則應包含住宿服務、醫護服務、復健服務、生活照顧服務、膳食服務、緊急送醫服務、社會活動服務、家屬教育服務、日間照顧服務與其他相關之機構式服務，且強調機構式服務應以結合家庭及社區生活為原則，並要支援居家式或社區式服務。在機構種類部分，舊法(91年老人福利法)將機構種類區分為五種，分別是：長期照護機構、養護機構、安養機構、文康教育機構與其他服務機構；但新法(07年老人福利法)則僅將機構種類概分為三種：長期照護機構、安養機構及其他老人福利機構，這些機構的規模、面積、設施、人員配置與業務範圍等事項，則規定於07年7月修訂完成的「老人福利機構設立標準」內。至於上述「老人福利機構設立標準」，則另將長期照顧機構再細分為：長期照護型、養護型及失智照顧型，由此可知，小型養護機構的屬性應屬長期照顧機構中的養護型機構，提供照顧的服務對象是以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人。今年(2009年)老人福利法再經修改，但小型養護機構相關法律條文並未有所更動。

檢視我國小型養護機構的發展脈絡，其之所以大量興起肇因於1980年老人福利法的制定，然該法明文規定所有老人福利機構皆須依非營利性質之財團法人的方式設立(註)³，即要求老人養護機構業者將所經營之私人產業捐為公益法人之用途，但這對因應社會需求而存在且以營利為取向的小型養護機構而言，根本缺乏申請立案的動機(呂寶靜，1994；郭登聰，1998)，再加上當時的老人福利法(1980年版)對未立案機構並未訂定罰則，主管機關亦未強制取締，導致多數小型養護機構遲遲未完成立案。

直至1997年，老人福利法歷經修法，不再強制規定所有老人福利機構均須辦理財團法人登記，「三不政策」即在處理未立案小型養護機構的問題，使其不

³ 民國69年供不知老人福利法第11條規定：「經許可創辦私立老人福利機構者，應於3個月內辦理財團法人登記」。

必辦理非營利性質之財團法人登記，而以賺取利潤為前提下提供老人照護服務，老人福利法修法後，非營利性質之財團法人養護機構與營利取向的小型養護機構得以同時並存，並促使小型養護機構的合法化，迄今大部分的小型養護機構均已完成立案登記，而尚未完成登記的養護機構各縣市亦加強輔導，並納入每年社會福利績效考核項目(註)⁴。

二、 小型養護機構相關法規規範

檢視我國小型養護機構發展脈絡，可發現小型養護機構的法規主要規定於「老人福利法」及「老人福利機構設立標準」中，針對 2007 年修訂的「老人福利法」及「老人福利機構設立標準」對小型養護機構的服務對象、服務內容、人力參與及設施設備有以下規範：

(一) 服務對象

依07年修訂的「老人福利機構設立標準」，長期照顧機構可區分為三類，其各自的服務對象為：(1)長期照護型：以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象；(2)養護型：生活自理能力缺損需他人照顧之老人或有護理需求之老人為照顧對象；(3)失智照顧型：經診斷為失智症中度以上、具行動能力，且須受照顧之老人為服務對象。小型養護機構在類屬上屬於第二類「養護型」，且因緊鄰社區，主要的收容對象來自機構附近的社區與醫院(林榮春，黃百麟，2005)。

(二) 服務內容

為滿足居住機構之老人多元需求，2007年修訂的「老人福利法」規定老人福利機構依老人需求應提供下列「機構式服務」，包括：住宿服務、醫護服務、復健服務、生活照顧服務、膳食服務、緊急送醫服務、社會活動服務、

⁴ 依老人福利法第 45 條規定，如發現有新增未立案機構，除依老人福利法相關規定處理外，並應將相關資料函送財政部國稅局及各地方稅捐稽徵機關查緝違規營業、逃漏稅之依據，以維社會公平正義，並納入縣市每年社會福利績效考核項目。

家屬教育服務、日間照顧服務與其他相關之機構式服務。

此外，林榮春、黃百麟(2005)則提出目前的安養護機構服務可分為：醫師診療、治療復健性服務、技術性護理、身體檢查與評估、緊急送醫與臨終照護等六大類。在評鑑項目中(註)⁵，將機構的生活照顧與專業服務區分為社工服務、護理服務及其他專業服務，除了上述三類服務外，機構內亦提供營養、醫療、輔具等設備與服務，並將物理(職能)治療服務、藥事服務、營養服務及家庭化設計納入加分題中。

宋冀寧、宋麗玉(2001)亦以機構住民的觀點，整理住民重視的機構服務項目，包括：(1)有形性部份：長者重視環境與人員的整齊清潔；(2)保證性部份：著重服務人員禮貌親切的態度，並希望其能重視老人權益；(3)反應部份：重視服務人員在提供服務過程中安撫長者心情與回應解決問題的回應速度；(4)可靠性方面：強調機構所提供的服務安全及問題解決；(5)同理心部份：重視機構服務內容與需求的配適，並期待服務人員能主動接觸、了解長者的需求。

(三) 人力參與

2007年修訂的「老人福利機構設立標準」中，關於機構工作人員的規定，公立及財團法人養護型機構除設置院長(主任)一人外，應配置：(1)護理人員：隨時保持至少有一人值班，每養護20位老人應置1人；(2)社工人員：養護未滿100人者，至少設置一人；養護100位老人以上者，每100人應增置一人；(3)照顧服務員：日間每養護8位老人應置一人，夜間每養護25位老人應置一人。而關於對小型養護型機構人員之規定，除設置院長(主任)一人外，應配置：(1)護理人員：隨時保持至少有一人值班，每養護20位老人應置1人；(2)社工人員：以專任或特約方式辦理，每週至少應提供二天以上之服務；(3)照顧服務員：日間每養護8位老人應置一人，夜間每養護25位老人應置一人，

⁵ 2009年老人安養護暨長期照顧機構指標，關於小型老人養護機構的評鑑指標如下：(1)行政組織及經營管理；(2)環境設施與安全維護；(3)權益保障；(4)加分題。機構的生活照顧與專業服務涵蓋於行政組織及經營管理中。

法規內容整理如表 2-2。

表 2-2 養護機構、小型養護機構工作人員規定對照表

類別	財團法人養護機構	小型養護機構
法規依據	老人福利機構設立標準 (96.7.30)	老人福利機構設立標準 (96.7.30)
院長 (主任)	1.應置 1 人 2.職責：綜理機構業務	1.應置 1 人 2.職責：綜理機構業務
護理人員	1.隨時保持至少有一位護理人員 值班。 2.每養護 20 位老人應置 1 人。 3.職責：負責辦理護理業務與紀 錄。	1.機構內隨時保持至少有一位護理 人員值班。 2.每養護 20 位老人應置 1 人。
社工人員	1.至少置 1 人 2.每養護 100 位老人應增置 1 人。 3.職責：負責老人收容與轉介業 務、老人諮詢服務、社會資源結 合與運用、方案設計與執行、個 案工作及紀錄管理。	視業務需要，以專任或特約方式辦 理，每週至少應提供二天以上之服 務。
照顧 服務員	1.日間每養護 8 位老人應置一人。 2.夜間每養護 25 位老人應置一 人。 3.職責：負責老人日常照顧服務。	1.日間每養護 8 位老人應置一人。 2.夜間每養護 25 位老人應置一人。 3.職責：負責老人日常照顧服務。
其他專業 人員	視業務需要，得置行政人員、專 任或特約醫師、治療師、營養師 或其他工作人員。	視業務需要，得置其他工作人員。

(整理自 96 年老人福利機構設立標準)

(四) 設施設備

依「老人福利機構設立標準」規定，財團法人養護機構收容人數應具備 50 人以上、300 人以下之規模，樓地板面積，以收容老人人數計算，平均每人應有 16.5 平方公尺以上。對於寢室之規定，樓地板面積，平均每人應有 7 平方公尺以上，每一寢室至多設置 6 床。護理站應具有準備室、工作臺、治療車、護理紀錄櫃、藥品與醫療器材存放櫃及急救配備。日常活動場所應設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間及設備，平均每人應有 4 平方公尺以上。其他設施則應設置污物

處理室、洗衣間等空間及設備，並視業務需要，得設物理治療室、職能治療室、社會服務室、宗教聚會所、安寧照護室或緊急觀察室、配膳、廢棄物焚化等所需空間及設備。而關於對小型養護型機構之規定，收容人數為 5 人以上、未滿 50 人之規模，其樓地板面積以收容老人人數計算，平均每人應有 10 平方公尺以上。對於寢室之規定，樓地板面積，平均每人應有 5 平方公尺以上，每一寢室至多設置 6 床。護理站應具有護理紀錄櫃、急救配備，日常活動場所應設置應設多功能活動所需之空間及設備。法規內容整理如表 2-3。

表 2-3 養護機構、小型養護機構設施設備規定對照表

類別	財團法人養護機構	小型養護機構
法規依據	老人福利機構設立標準 (96.7.30)	老人福利機構設立標準 (96.7.30)
收容數	應具備 50 人以上、300 人以下之規模。	應具備 5 人以上、未滿 50 人之規模。
總樓地板面積	平均每人應有 16.5 平方公尺以上。	平均每人應有 10 平方公尺以上。
寢室設施	寢室總樓地板面積，每人平均應有 7 平方公尺以上。	寢室總樓地板面積，每人平均應有 5 平方公尺以上。
護理站設備	應具有準備室、工作臺、治療車、護理紀錄櫃、藥品與醫療器材存放櫃及急救配備。	應具備基本的護理紀錄櫃、急救配備。
日常生活場所	應設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間及設備，平均每人應有 4 平方公尺以上。	應設置應設多功能活動所需之空間及設備。
其他設施	應設置污物處理室、洗衣間等空間及設備，並視業務需要，得設物理治療室、職能治療室、社會服務室、宗教聚會所、安寧照護室或緊急觀察室、配膳、廢棄物焚化等所需空間及設備。	無相關規定。

(整理自 2007 年老人福利機構設立標準)

三、 小型養護機構營運之挑戰

依 2009 年內政部第 11 週統計通報，有關我國老人養護機構數計有：公立機構(含公設民營)9 所；財團法人養護中心 75 所；小型養護機構 865 所，共合計 949 所，可供進住人數為 40601 人，實際進住人數 29942 人，使用率為 73.75%(內政部，2009)。由上述資料可得知：(1)老人養護產業現階段供給大於需求，可供進住人數較實際進住人數為多，使用率為 73.75%；(2)在養護機構中，以小型養護機構 865 家為大宗，是老人正式照顧服務的主要提供者之一。

然小型養護機構亦面臨著照顧服務準市場所帶來的嚴峻挑戰，依老人福利法 36 條規定，可免辦理財團法人登記的私立小型養護機構，不可對外募捐、接受補助及享有租稅減免，主要收入來源為向服務對象收取之照顧費用。支出部分，林榮春、黃百麟（2005）認為機構每月主要支出比例以人事成本為最高，其次為租金及伙食費用；劉台山等人（2006）的實證研究中則指出由於評鑑項目之更動，2006 年另新增專職庶務人員、專任或特約社工師及特約藥師等人力評鑑指標，小型養護機構為取得較佳的評鑑成績，若聘僱上述人力，則每個月需另外負擔約七萬元的人事費用支出，造成小型養護機構在經營上更形艱困。因此，小型養護機構在營運上所面臨的挑戰包括：

(一) 資源取得管道少

就機構主要的經費來源，小型養護機構與財團法人養護機構都是透過向老人或其家屬收費，以維持機構的收支平衡(萬育維，1999)，然依老人福利法第 36 條規定，免辦財團法人登記的私立小型養護機構，受限於「三不政策」，意即小型養護機構的收入來源全仰賴私人資金投資經營及向服務對象收取照顧費用以維持自給自足的型態。反觀財團法人養護機構能夠接受政府補助、對外募捐及享有租稅減免外，財團法人養護中心亦可向董事會申請經費，資源取得較小型養護機構多元且豐沛。

此外，「老人福利機構營運之研究」(內政部，1999) 報告中指出，小型養護

機構與財團法人養護機構，其經營資源獲取上有下列差異：(1)立足點不同，原本的財力不同：小型養護機構經營風險高；(2)經費來源之差異：小型養護機構經費來源受三不政策限制；(3)民眾信任度之差異：民眾對具財團法人的養護機構印象較佳；(4)正式轉介管道的資源：財團法人養護機構可經由正式轉介獲取個案。95年機構評鑑項目大幅修改，小型養護機構面對高標準之評鑑，人事、設施設備成本勢必增加不少，對於資源取得多有限制的小型養護機構而言，在經營上更形艱困，2007年當年度即有53家小型養護機構因此結束營運(劉台山等人，2006)。

(二) 營運策略的整合

紀金山、林義盛(2007)的「老人養護機構組織形式與組織績效表現之分析」研究中，指出老人養護機構的組織結構有「水平整合」及「垂直整合」兩種組織整合形式，以因應環境的變遷。張荳雲(1990)認為組織「垂直整合」(Vertical integration)形式中，屬向上整合(backward integration)者，是將零件、原料及材料等，由供應商家以企業聯繫；而有向下整合(forward integration)者，即將下游加工廠商或銷售公司加以企業聯繫，以獲取某種程度的獨占性營業利潤。從企業經營觀點來說明，垂直整合涉及價值鏈的整合策略，是希望在一種商業供給流程的架構下，分享組織經營資源及資訊，從而讓組織的供應鏈產生整體最佳化的表現為目標。林榮春等人(2005)即注意到有些財團法人等較大型的老人安養護機構，在組織內部結構形式上會因具備較充足的設備、專業人力等資源，在經營策略上容易出現垂直整合的發展，呈現多角經營模式。例如，台北市恆安老人養護機構，除萬華區本院外，亦接受市政府委託，以「公設民營」模式，經營陽明老人公寓及兆如老人安養護機構，多層級的經營模式，以滿足不同階段的住民需求。

而小型養護機構礙於規模小且資源有限，其經營策略容易出現「水平整合」的發展趨勢，張荳雲(1990)認為產業組織結合同業，利用「水平整合」(horizontal

combination)的發展，是爲了藉投資設備的共同利用，以獲得成本節省。林榮春等人（2005）認爲老人安養護機構同業間的策略結盟，可以降低經營成本，以提升組織經濟規模的效應，這種組織成本效率策略的觀點，意味著老人養護機構有水平擴張形式發展者，較容易達成經濟規模。楊培珊（2000）發現 89 年度台北市老人長期照護機構評鑑報告中，許多採取連鎖經營形式的養護機構，在面對政府機構評鑑制度時，組織若有共同使用專業人力、平均分擔費用，評鑑績效的表現較其他非連鎖形式的機構呈現出令人滿意的成果。

小型養護機構因收容人數少且資源有限，故必須爭取連鎖經營的方式，與其他機構形成策略性的聯盟，以提升組織間經濟規模的效應，達到節省營運成本，利潤最大化的效果。

四、 小型養護機構內的社工服務

瞭解小型養護機構相關法規規定及營運之挑戰後，接下來將探討小型養護機構內社工員能夠提供予機構、住民何種服務。有關小型養護機構社工員的工作職責，可參考 2008 年修訂之「社會工作師法」第十二條，說明社工師應執行下列業務：(1)行爲、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置；(2)各相關社會福利法規所定之保護性服務；(3)對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務；(4)社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介；(5)社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等；(6)人民社會福利權之倡導。

此外，在 2009 年「小型老人福利機構評鑑指標」中生活照顧與專業服務項目中，納入社工部分，其共含七個項目：(1)機構對新進住民有提供環境、人員、權利、義務之說明及適應輔導措施；(2)有社會工作人員辦理或參與特殊院民個案研討；(3) 舉辦文康活動、團體工作，增加院民人際互動；(4) 機構能善用社會

資源及志工服務；(5) 院民住醫院或請假外出期間與其親友聯繫服務；(6)機構提供相關福利諮詢服務；(7) 機構提供院民參與社區活動。

檢視中華民國長期照護專業協會(2002)編印的「老人安養護、長期照護機構營運指南」第八章，其針對社會工作項目與流程，提出機構式社會工作人員的工作內容包括：個案入住評估、個案照顧、家屬照顧、活動規劃、資源連結、協助機構危機處理、財務處理、特殊問題處理、公關資源與研究等十項。另外，中華民國老人福利推動聯盟(2004)的「老人安、養護、長期照護機構社工人員操作手冊」列出社工人員的工作內容包含：住民入住及退住事宜、個案工作、團體工作、緊急危機處理、與其他團隊成員合作、與家屬共同工作、老人保護工作、公關行銷、經費募款、志工管理、實習業務與在職訓練教育等業務。

近年來有些實證研究試圖描繪小型養護機構社工員的工作內容，如王潔媛(2006)探討社區型養護機構社工人員實踐經驗時，亦曾提及機構社工員的工作內容多元，可概分為：個案工作、家屬服務、團體工作、社區工作、活動帶領與行政管理等數項；但因機構限於規模及人力，因此社工員的重點主要在於活動設計、個案工作、團體帶領、社區工作、行政文書與整理評鑑資料上。而林易沁(2007)在「小型養護機構社工員專業角色發展歷程」的研究中，亦將小型養護社工員的工作內容概分為：(1)個案與家屬工作；(2)團體工作；(3)社區工作；(4)行政管理工作；(5)溝通與協調。

參考上述法規與文獻可得知，小型養護機構社工員的工作內容可大致可歸納為下列四類：

1. 個案工作：社工員主要的工作在於與案主、家屬建立專業關係，提供其心理輔導、福利諮詢、支持與住民機構內生活的瑣務之處理。並要定期關懷案主，撰寫個案紀錄，處遇計畫，執行處遇。此外，家屬工作除了福利資源的諮詢

與協助申請外，亦針對入住之後續服務進行聯繫溝通、舉辦家屬座談會、機構活動邀請、家屬滿意調查及家屬申訴處理、住民轉介與臨終等事宜。

2. 團體工作：社工員在小型養護機構所進行的團體工作可依對象區分為住民、志工與家屬三大類型：(1)住民團體：以帶領住民文康休閒活動居多；(2)志工團體：進行志工訓練或活動後督導會議，以協助志工解決與長者接觸上的問題。(3)家屬團體：舉辦支持團體，除減輕家屬照顧壓力，亦分享交流照顧者的共同經驗。
3. 社區工作：連結相關的社區人、物力資源，亦從事機構服務的宣傳行銷，並帶領機構住民走進社區、參與社區活動。
4. 行政管理工作：此部份的工作涵蓋方案的申請撰寫、傳單與刊物編製、公文處理建檔、評鑑資料建檔、機構美化佈置、關於住民的行政文書作業，亦有社工員擔任機構的管理工作，包括：人事資料建檔管理、財務記錄、機構會議召開與員工訓練舉辦等。

綜論之，上述文獻整理出許多小型養護機構社工員的工作內容，可讓我們大致瞭解在此工作場域中，社工員所能提供予機構及住民的服務內容。然在實務上，社工員工作項目還是得依照各機構規模、性質不同而有不同的工作任務，小型養護機構的社工員多採特約形式聘用，工作時間短，亦非上述工作都有接觸，因此，社工員實際工作內容還是得依照機構實際狀況而定。

小結：

檢視小型養護機構相關文獻，我們可大致瞭解小型養護機構的發展脈絡；其次，小型養護機構的法規主要規定於「老人福利法」及「老人福利機構設立標準」，並對小型養護機構的服務對象、服務內容、人力參與、設備設施有相關規定；再其次，小型養護機構的營運可能面對組織資源取得管道少、營運策略整合的挑

戰；最後，小型養護機構內的社工服務則可歸納為：個案工作、團體工作及社區工作三大類社工服務及行政管理工作。

然而，受限於機構的規模及人力，小型養護機構社工員實際上的工作情形，並非上述三類的社工服務均有執行，可能僅接觸其中的一、二類。甚至可能因機構負責人對社工業務的不瞭解，讓社工員的工作流於處理行政業務，因此，小型養護機構社工員實際工作內容為何？實值得我們探究；而社工員可分為專任與兼任兩種方式在小型養護機構中提供社工服務，那麼，這兩者除了工作時間有差異外，工作內容是否相同？此也待本研究釐清之。

我們期待社工員所提供的服務項目，能帶給失能老人心理與社會上的支持與照顧，並可成為機構與家屬之間的溝通橋樑，反映家屬的需求，而社工員個人的工作價值觀將影響其工作行為表現，因此下章節作者即透過工作價值文獻的探討，試圖理解社工員工作價值為何？其又與工作行為的關連性為何？



第二節 小型養護機構社工員的工作價值

本章節將探討小型養護機構社工員的工作價值，將分為下列三項進行介紹：
(1)工作價值觀；(2)社會工作的專業價值；(3)社會工作的使命與功能。

一、工作價值觀(Job values)

國內早期對於工作價值觀議題的研究，是跟隨著西方的腳步而進行，而西方開始關切工作價值觀議題的脈絡與背景，其實是來自其本身社會結構、生產方式、及工作本質的改變，並帶動社會價值觀的變遷開始(洪瑞斌、劉兆明，2003)。因工作價值觀是整體價值觀系統的一部分(Wollack, Goodale, Witjing, & Smith, 1971)，故工作價值觀具有價值觀的一切屬性。

(一)工作價值觀的概念

依白景文(1997)為工作價值觀所下的定義為：工作價值觀乃個人從事工作時，所持有之信念，用以評斷工作相關事物或工作行為的準則，並反映個人的需求與偏好，以引導個人的工作態度傾向、行為的方向和追求的目標。然而，什麼是工作價值觀？卻是一個概念各自表述，Dose(1997)經廣泛回顧後指出：工作價值的概念仍停留在片段零碎的狀態，各學者在概念定義上有很大的差異性存在。根據 Dose 的分類，工作價值觀的概念可大致區分為：

1.與職業行為(vocational behavior)相關的工作價值觀

此概念視工作價值觀為「選擇工作」之參考架構或對工作評價之標準，認為工作價值是介於個人內在需求與外在工作屬性或目標的變項(Super，1970；Zytowski，1970)，且個體所選擇之工作或職業能否接近其所追求的工作價值觀，將影響其工作滿足感(Super，1970)。

2.關注於工作行為的價值觀(Values concerning work behavior)

此概念關注與工作行為或活動有關的價值觀，此類的研究包括 England(1967)的「個人價值觀問卷」(Personal Values Questionnaire)，以及 Ravilian & Meglino(1987)的「偏好行為」、「工作成果重要性」等等。因此，此概念的研究便

關注於工作價值與工作相關行為、態度、知覺的關聯。

3.工作的意義與重要性(The significance of work)

此概念的工作價值觀關注點在於「工作本身」，或者說關心人們對一般性抽象的「工作」概念所持有的觀點。爲了理解各種不同對「工作」之想法與觀點，工作價值也就和不同的意識形態和社會價值系統的根源相互連結。

4.企業倫理即價值系統(Business ethics as a value system)

Dose(1997)認爲倫理(ethics)也是價值系統，因爲倫理涉及關於判斷何謂好／壞或道德責任的標準，指的是何種價值與行動「應該」被選取，所以倫理與價值觀關聯甚密。

(二)工作價值觀的研究取向

有鑒於工作價值概念之分歧，洪瑞斌(2003)提出兩種工作價值核心的研究取向，希望能掌握釐清工作價值觀概念的本質。

1.工作價值觀與工作行為之研究

此研究取向關注的是不同的工作價值觀如何影響個體的工作行為與其他相關變項？許多實證研究顯示個人的工作價值觀與工作特性相接近，則工作滿足程度高(Super，1970；Locke and Henne，1986；白景文，1997)。其次，例如 Oliver(1990)、Shove et al.(1990)、Kidron(1978)等許多研究也指出工作價值觀會影響個人的工作投入以及工作(轉引自洪瑞斌，2003)，而有關工作價值觀與工作行為的研究多是組織行為或組織心理學學者所進行。

2.工作價值觀做爲工作或職業選擇之研究

根據 Dawis(1991)的回顧研究，認爲工業與組織心理學家在個別差異對績效表現的影響上，從能力轉移到對動機層面的興趣，所以開始關注於興趣、價值、偏好方面的研究，而至 60 年代後，工業與組織心理學家開始從不同的觀點探討工作動機的主題，也就漸漸對興趣、價值、偏好之研究失去興趣。此時反而是生涯諮商與職業輔導領域對於工作價值觀相關概念的測量有相當的興趣，因爲相關

研究可以提供求職者作為生涯與職業選擇之參考。在此研究取向中，工作價值觀被定義為選擇工作之標準或參考架構，Super(1970)則認為工作價值觀係由個體需求、偏好所驅動，並使個體判斷與尋求外在目標(職業)，故選擇符合工作價值觀的工作，將使其工作滿足。

(三)做為工作行為預測之工作價值觀內涵

本研究旨在探討小型養護機構社工員其工作價值與工作行為之關連性，因此接下來的文獻回顧將聚焦於工作價值觀與工作行為之關係。有關工作價值觀內涵的研究首推 Super 在 1970 年編制的工作價值觀量表(Work Values Inventory, 簡稱 WVI)，他將工作價值觀分為十五個種類，概分為三類，包括：(1)內部報酬價值(intrinsic rewards)：包括利他主義、創造性、智性的激發、獨立自主、美的追求、成就滿足與管理權力等；(2)外在報酬價值(extrinsic rewards)：包括經濟報酬、安全、聲望地位、及生活方式等；(3)外部附帶價值(extrinsic concomitants)：包括環境、同事、與上司關係等。

而價值觀與行為的關係，Rokeach(1973)所創設的價值觀調查表(Rokeach Value Survey, 簡稱 RVS)，將價值觀分類為兩類：(1)目的性價值觀：指最終要達到的目標或終極狀態，即個人一生中想達成的目標；(2)工具性價值觀：指為了達到某些最終目的，所接受的各種行為模式，即個人因價值觀而偏愛的行為表現方式。依 Rokeach 對價值觀之定義，工具性價值是一種行為表現模式，用以完成最終的目的性價值觀，如社工員為達成社會的公平正義(目的性價值觀)，會透過助人(工具性價值觀)來完成。值得一提的是，在 Rokeach 的研究中，社區工作者的工具性價值觀(偏好的行為表現方式)前五名分別為：誠實、助人為樂、勇敢、負責、能力，相較於其他價值的重疊性高，經營者與組織員工將「助人為樂」此價值排在第 14 和第 13 位，而社區工作者則將此價值置於第二重要地位。關於工作價值與工作行為 Ravilian & Meglino(1987)有類似的研究，其對工作的「偏好行為」(Behaviour Preferences)之定義，接近於 Rokeach 的工具性價值概念，指出個

人因工作價值觀的不同會產生不同的行為偏好，而個人的行為則包括：努力工作、關懷他人、誠實及公平等四種行為表現。

小結：

回顧工作價值觀相關文獻，研究者可瞭解工作價值觀的研究取向及關心的核心議題。檢視本研究目的，作者欲探討的是小型養護機構社工員的工作價值及其與工作行為的關連性，故採用「工作價值觀與工作行為」之研究取向，即個人的工作價值觀將影響他的工作行為表現，又社工員投入此工作領域，似乎較難獲取外在報酬的價值，故研究將聚焦於內部報酬價值的探究，即利他主義、成就感等內在報酬價值的獲取。

小型養護機構社工員亦為一種職業，那麼其工作價值為何？又有何種工作行為表現？如能否努力工作以獲致成就感？公平的對待每個住民？除了工作需要與住民的互動狀況等；兩者之間的關連性又是為何？這是研究者欲探究之問題。有鑒於探究社工員工作價值觀文獻之缺乏，且誠如 Dose(1997)對西方工作價值觀研究提出之評論：相關概念未能整合，各學者定義差異性大，以及忽視不同文化的工作價值觀。

那麼，社工員的工作價值觀如何被理解？或許社會工作的專業價值是可探討的部份，就社工員的專業工作價值而言，維護社會正義與為弱勢服務是社工員的職責，就此看來，利他主義與成就感等內在報酬價值是社工員所重視的工作價值觀。以下即試圖從社工專業價值，來理解小型養護機構社工員之工作價值觀，並從社工員所扮演的角色來觀察社工員的工作行為。

二、社會工作的專業價值

社會工作一直都被視為是一種「利他主義」的助人專業工作，就其本質而言，社會工作的討論就不可忽視所謂的「專業價值」(professional value)的探討，而所

謂利他主義強調的是不以個人利益為觀點，是建立在對他人福祉的關懷，且不求回報的過程(Jayaratne, Croxton & Mattison, 1997)；專業價值則是指一套有關解釋人類的本質的信念，這些信念會反應在日常專業實施的活動中，進而影響專業實施的方向和準則(黃維憲等，1985)。

什麼是社會工作專業人員所共同接受的價值信念呢？Bartlett(1958)認為普遍被社會工作界所接受的價值有以下六者：(1)個人應受到社會的關懷；(2)個人與社會是互賴的；(3)個人對他人負有社會責任；(4)每個人有共同的人類需求，但也有個人獨特需求；(5)理想的社會是可以提供機會，讓每個人發揮潛能，解決問題，達到充分的自我實現；(6)社會有責任提供去除妨礙個人自我實現的方法，使個人自我實現得以完成(轉引自林萬億，2007)。

Heffernan等人(1991)指出：社會工作專業的價值首先需尊重個人之尊嚴，視每個個體為有價值之獨特個體，並以追求人類最大福祉(the best interests of human beings)為目標。社會工作在提供案主專業服務的過程，必須站在不斷評估的態度(nonjudgemental attitudes)，且案主有自主權(autonomy)決定是否接受與其有關的任何專業服務活動。另外，美國社會工作人員協會倫理守則校訂委員會，訂定出六項的核心價值，分別為：服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉正與能力(包承恩等譯，2000)。

根據上列對社會工作專業價值的定義，發展出一套包括對人、對社會與對社會工作專業三大向度的社會工作價值體系(轉引自潘淑滿，2000)：

(一)對人的價值偏好：相信每一個人都有其獨特之價值與尊嚴，每個人都有能力與動機去追求更美滿的生活，每個人都有其歸屬，有其共同需求，也有獨特需求，每個人都需對他人負責任。

(二)對社會的價值偏好：主張社會必須提供公平機會與資源給每個個體，使其能充分發揮潛能，達到自我實現的目標，追求公平正義的社會。

(三)社會工作的工具價值：堅持社會互動關係中，每個個體都是獨特的，應尊重

個人的尊嚴，每個人都應該有機會決定自己的生活方向。

根據上述社會工作專業價值，社工員在為老人提供服務時應抱持著下列三個信念(呂寶靜，2002)：(1)重視老人微視層次和大社會環境層次間的互動關係：社會環境提供不同的誘因、限制和可選擇的方法(alternatives)給老人，也因此塑造個別老人的偏好、能力和期待等特質；相反地，老人的特質也會影響其所採行的行動和選擇，進而改變社會制度以創造更有利於老人之社會環境。(2)老人的失能不該導致自主性的喪失：老人的失能並不意味著老人不能自己做決定、不需要隱私權、不能自我規範，老人亦有決定的權利和參與的權利。(3)老人具有抱負、才幹和創造力，且有能力繼續成長和發展，因此社會應提供機會給老人去實踐他們的能力、發揮潛能、貢獻智慧、經驗和見識。

綜上所述，我們可以知道社會工作的專業價值建構在人道主義上，強調對人的關懷以及重視個人的價值，視每一位個體為獨立且有尊嚴的個人，享有公平的機會去使用社會物質與服務，以自由和充分地發展自我的能力和天賦。就小型養護機構而言，社工員的工作價值為何？就個人層次，社工員如何看待老人？又如何看待失能的老人？就社會層次，社會應如何對待老人？誰該負起照顧失能者的責任？又家庭、政府和機構該如何分工？就社會工作，透過使命的實踐與社工員角色的發揮的工具性價值又是為何？

三、社會工作的使命與功能

社工員帶著社工專業價值進入工作場域後，必然會對自己的工作抱持著期望，期望自己的社工角色功能得以發揮，在工作中展現出對專業助人之使命感。Morales & Sheafor(1998)即指出社會工作之所以存在的核心使命為 3C' s，即：對人提供照顧(caring)、治療(curing)與改變社會(changing the society)(轉引自林萬億，2007)茲分述如下：

(一)照顧

陷入困境的人們，不論是孤獨的老人、慢性病人、失依兒童、失業的工人、身心障礙者，或是低收入家庭，都期待有人能幫助他們克服困難。他們所需要的可能是金錢補助、衣被供應、送餐服務、交通接送、輔具資助、心理支持、電話問安、安養照顧、安全保護等，這些都是非常有意義的關懷和照顧。依小型養護機構的住民為例，他們可能需要護理照顧、餐食服務，就某方面而言，更可能需要關懷照顧，心理支持以提升其做為人的尊嚴與品質。

(二)治療

此處の治療應用社會處置(social treatment)來表示，避免與醫療行為的治療(therapy)相混淆。社會工作的治療著重於行為、人際關係、家庭關係的處遇，實施的領域包括個人、家庭、團體及社區，因此社會工作者常被稱為是「變遷的媒介」(change agents)，即是指協助人們改變自己，以及所處的環境，使其問題得以解決，社會功能得以恢復，潛能得以發揮。

(三)改變社會

對遭遇社會事故的人群的關懷與照顧，經常無法徹底解決問題的病灶或根源。例如，不透過政策立法，規範養護機構照顧標準或老人保護罰則，很難保證老人接受機構照護後，服務品質得以確保或不會遭受虐待。又例如，不去改善造成貧富差距的結構，很難讓貧窮人口減少。因此，社會工作者必須參與立法遊說、政策制定等手段，使社會往有利於弱勢者生存的方向變遷(林萬億，2007)。所以，社會工作者的使命之一就是為弱勢者辯護，並建構一個有利於弱勢者生存的社會。

上述對社會工作使命的描述，說明了社會工作之所以存在於社會的價值，即照顧需要受照顧的人，協助問題解決，並為其發聲辯護，建構一個有利於弱勢者生存的社會。而社工員進入小型養護機構後，會期待自己能夠發揮什麼功能呢？接下來，我們將探討小型養護機構社工員所期待發揮的角色功能為何？

Kropf & Hutchison(1992)指出老人社會工作的實施層次分為三級：(1)初級：此層級的實務旨在盡可能地維持老人身體、社會，以及情緒上的健康；(2)次級：干預對象為面臨問題剛發生的老人的診斷與立即的治療；(3)三級：干預的對象為功能損傷的老人，機構中的社工實務即屬此範疇。此外，Kropf & Hutchison 亦歸納出老人社會工作者可發揮的角色功能如下(轉引自呂寶靜，2002)：

(一)使能者(enabler)

使能者幫助案主精確地了解需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，選定適用的策略，並發展處理問題的有效策略之能量。

(二)經紀人(broker)

串連案主與社區資源的角色。也就是將案主的需求與最適當提供服務的機構、設施或個人搭上線。

(三)倡導者(advocate)

如前述所提到的，社會工作者為爭取案主的最佳利益而進行辯護，透過參與立法遊說、政策制定等手段，使社會往有利於弱勢者生存的方向變遷。

(四)調解者(mediator)

指社會工作者介入對立的雙方，進行調解。如在小型養護機構中，機構與家屬發生爭執事件，社會工作者有必要溝通雙方的意見以利益，使爭議得以公平合理的解決。

(五)教育者(educator)

社會工作者經常要扮演教導案主解決問題的技巧，以及教導部署、新進員工、或社會大眾的工作。教育者的角色要扮演好，社會工作者必須有知識、能溝通、善說寫。常見的教育者如新進社工員的督導、安排家屬照顧教育講座等都是社會工作者要扮演的角色。

(六)充權者(empowerer)

社會工作者幫助案主增加個人的、人際的、社會經濟的、政治的力量(strength)

與影響力來改善環境。其手段是經由組織與倡導來增進案主了解環境、進行決策、負起責任、影響其生活情境的能力。其目的是讓案主擁有更公平的資源與權力分配。此即為充權為焦點(empowerment-focused)的社會工作實務。

(七)協調者(coordinator)

協調者是將不同部門提供的服務整合起來為案主服務。例如，在小型養護中心中，面對一個多重問題的個案，社會工作者為其連結不同專業人員的服務，如連結衛生醫療、照顧服務、心理衛生服務，為案主提供連續而完整的服務。

除了上述列出小型養護機構社工員可扮演的角色外，社會工作的功能一般被認為是具恢復、預防及發展的功能，謝美娥(1993)依據上述的社會工作功能發展出老人社會工作的特殊功能：(1)恢復老人受損傷的社會功能與社會關係；(2)維持老人的功能；(3)提供老人所需的資源；(4)預防老人社會功能之衰微。

綜合上述，在老人社會工作中，社工員能夠發揮的角色頗多，那麼，在小型養護機構中，社工員可扮演哪些角色？又社會工作的功能若得以發揮，則能恢復、發展老人的社會功能與社會關係，那麼，小型養護機構社工員可發揮的功能有
哪些？對機構的服務品質又有哪些面向的提升作用？。

小結：

本文的研究主題乃是探討小型養護機構社工員所抱持的工作價值為何？整理上述文獻可得知，社會工作專業價值的信念包括有：對人的價值、對社會的價值以及社會工作的工具性價值，

就小型養護機構社工員而言，我們想要知道的是社工員抱持著何種的工作價值觀進入小型養護機構工作場域？工作價值如何影響其工作行為？希望自己社

工專業服務能發揮何種功能？又在工作過程中遭遇之阻力與助力為何？上述一連串的提問，著實是研究者所欲探究之現象，瞭解小型養護機構社工員如何克服現實困境，展現社工專業之工作價值。

而研究者亦好奇小型養護機構社工員在工作的過程中，留任的動力為何？就小型養護機構的工作環境，社工員要獲得外在的工作滿足是困難的，那麼，究竟是何種滿足或誘因，使社工員願意持續留任於小型養護機構呢？從工作價值觀的文獻中發現，內在報酬價值的獲得，如利他主義、從工作中獲致成就感即可能就是小型養護機構社工員工作滿足的原因之一，以下將探討工作滿足相關文獻，以釐清小型養護機構社工員如何獲致工作滿足。



第三節 工作滿足之相關理論

在此章節中，作者欲探究的是工作滿足的內涵，首先瞭解工作滿足的重要性與定義，其次，探究工作滿足相關理論，最後則由工作滿足的影響因素中，試圖提出影響社工員工作價值實踐之因素。

一、工作滿足的重要性

自 1927 至 1932 年間，Mayo、Roethlisberger & Whitehead 在芝加哥的西方電氣公司(Western Electric Company)所共同完成的霍桑研究(Hawthorne Studies)後，員工的工作滿足開始即受到重視，該研究報告指出：工作者的情感影響其工作行為，而工作者之社會與心理因素才是決定工作者的工作滿足與工作團體生產力的主要因素(劉江抱，1982)。霍桑研究提出後，遂有人群關係學說的產生，企業組織紛紛重視員工的工作滿足感，並投入相關研究，以達到提升員工生產力之目的。

Osgood (1957)亦指出，研究工作滿足議題，具有以下三方面價值(轉引自許士軍，1977)：

- (1)工作滿足本身即代表社會中一種有價值的產物。如果有所謂「心理上國民總生產」(Psychology GNP)的話，一社會成員所獲得的工作滿足，應構成其中之一重要部分。
- (2)工作滿足可視為是組織內一種早期警戒的指標，如能對於成員之工作滿足保持繼續不斷之監視，則可及早發現本組織在工作調配上的不當或計畫上之缺失，以採取補救措施。
- (3)提供組織及管理理論一種重要變項，並透過工作滿足所產生的重要影響作用，供政策與計畫的擬定。

由上述可知，研究員工的工作滿足有其重要性，從個人心理層面而言，瞭解其工作滿足狀況，能夠避免員工產生工作績效低落、退卻、攻擊行爲、疾病及崩熬（burnout）的狀況；對組織而言，則是能夠藉由提高員工的工作滿足，藉以提升組織的服務品質與生產力，並降低員工的離職、曠職及怠工的發生（Seashore & Taber，1975）。

二、工作滿足之定義

自 1935 年 R.Hopock 於賽夕凡尼亞州的紐何普(New Hope)地區，研究「工作滿足」的情形開始，有關這個題目的研究論文相繼大量出現，至 1976 年止，所發發表的論文已超過 3300 篇(Locke，1976)。R.Hoppock(1935)所出版的「工作滿足」(Job Satisfaction)一書，實為工作滿足概念最有系統研究之嚆矢，其認為工作滿足是一種整體心理狀態的單一概念，指員工在心理與生理兩方面對於工作環境因素的滿足感受。Kanter(1977)則指出工作滿足是一種為個人所意識到的主觀心理狀態，這種主觀的心理狀態是源自於對工作內容和工作環境特徵的反應(轉引自張苙雲，1987)，這種情感反應(工作滿足)是受到個人的價值觀和其對工作及工作環境的評價之間互動的影響(Locke，1976)。此外，Agho，Muller、Price(1993)則指出工作滿足是指工作者對其工作及有關的工作環境所抱持的一種態度，即工作者對其工作角色情感性的知覺(轉引自鄧案縈，2004)。

檢視各學者對工作滿足的定義有不同解釋，本研究參考以往工作滿足相關研究，彙整列舉如下表 3.1 所示：

表 2-4 工作滿足定義彙整表

學者	年代	工作滿足定義
Hoppock	1935	認為工作滿足是一種心理狀態整體性的單一概念，指員工在生理和心理兩方面對工作環境的滿足感受，即員工對工作環境的主觀反應。
Vroom	1962	工作滿足是一個人對目前所扮演工作角色持有的情

		感態度，如果對工作抱持正向的態度，則代表工作滿足；反之，若對工作抱持負向態度，則為工作不滿足。
Blum & Naylor	1968	工作滿足是指個人對其工作及相關因素等所抱持的不同態度之結果。它與士氣不同，工作滿足是個人感受，士氣則是團體產物。
Porter & Lawler	1968	認為工作滿足的程度是個人在工作中「實際報酬」與自己主觀認為「應得報酬」的差距而定。在工作情境中，個人實際報酬與應得報酬間的差距愈小，則工作滿足程度愈高。
Smith, Kendal & Hulin	1969	工作滿足是指工作者對工作的感覺，特別是工作本身、上級督導、新資、升遷、與同輩關係等五種不同層面的感覺，當預期報酬與實際報酬差距愈小時，則工作滿足程度高，差距愈大則工作滿足程度低。
Compbell	1970	工作滿足是指個人對其工作或某些特定之工作層面所產生的態度與感受，此種態度與感受可能為正向，亦可能為負向。
Locke	1976	認為工作滿足是一個人評估其工作或工作經驗而產生的一種愉快且正向的情感反應。
A.L. Kalleberg	1977	工作滿足意指「個人對於他們現在所從事的工作角色所感受到的整體情感導向」，影響工作滿足感的因素是多層面的，人們可能在某個層面上感到滿足，卻在其他層面上感到不滿足。
Kanter	1977	工作滿足是個人所意識到的主觀心理狀態，此主觀的心理狀態乃源自對工作內容和工作環境特徵的反應，這種情感反應則是受到個人的價值觀和其對工作及工作環境的評價之間互動的影響。

資料來源：研究者整理

上述工作滿足的定義，各家學者因個人研究目的、性質不同而有所差異，但可以歸納為下列三類(楊百世，1989；許士軍，1995)：

(一)綜合性定義(overall satisfaction)

將工作滿足的概念做一般性的解釋，認為工作滿足是指一個單一的概念，而不涉及工作滿足的層面、形成的原因與過程，例如早期的 Hoppock(1935)、Vroom(1964)及 Price(1972)均如此定義之。此定義認為個人能夠將其在不同工

作層面上的滿足與不滿足予以平衡，而對工作形成集體的滿足。

(二)差距性定義(expectation discrepancy)

個人對於滿足的與否，取決於他對特定工作環境中所實際獲得的報酬價值，滿足的程度視個人在工作環境中，實際所獲得的報酬與預期報酬的差距而定，差距愈小則滿足程度高，差距愈大則工作滿足低。像 Porter & Lawler 對工作滿足的定義即屬此類型。

(三)參考架構定義(frame of reference)

參考架構說認為組織或工作情境中的「客觀」特徵並不是影響個人態度及行為的最重要因素，而是人們對這些客觀特徵的主觀知覺與解釋，這種知覺與解釋，則是受到個人的參考架構(價值觀)所影響(Smith, Kendall & Hulin, 1969)。

此定義又可稱為構面性定義，然工作的構面應如何分類，至今並無一定的標準。各學者如 Kalleberg(1977)認為工作滿足的構面應包括：工作內在報酬、工作便利性、財務報酬、共事者關係、升遷與發展及資源等六個構面；Vroom(1964)則認為有組織管理、升遷、工作內容、主管、待遇、工作環境與工作夥伴等七個構面；Smith, Kendall & Hulin(1969)則提出工作滿足應具有工作本身、升遷、薪資、主管及工作夥伴等五個構面。

綜上所述，我們可知工作滿足的定義眾說紛紜，沒有一致的結論可言，檢視各學者對於工作滿足的定義後，研究者以為工作滿足乃是個人與工作情境中各類活動互動後所產生的綜合性情感反應，包括外在生理的滿足及內在心理的滿足(註)⁶。且此種情感反應受到個人的價值觀和其對工作及工作環境的評價之間互動所影響，就此而言，工作滿足應是個人整體性的主觀感受，是個人從工作中所獲得之成就感、認同感與責任感，並是員工持續留任該職位的主要因素。

⁶ 依吳靜吉等人(1980)觀點，外在滿足包括：組織政策、薪資待遇、職位升遷、督導領導及人際關係等；內在滿足則包括：成就感、責任感、認同感、安全感、工作對社會的服務性、在社會上的地位及所做工作的道德價值。

三、工作滿足相關理論

檢視工作滿足相關文獻，其理論依內涵可歸納為「內容理論」及「過程理論」。內容理論主要在探討影響工作滿足的因素或人類需求，相關的理論有需求層次理論、激勵保健雙因子理論及系統理論等。過程理論則以達到工作滿足的過程為研究重心，包含公平理論、差距理論及期望理論等。有關工作滿足理論，各學者所持的研究角度及研究對象的不同，因而依其所建構的理論其研究發現也會不同，茲就上述工作滿足相關理論分述如下：

(一)內容理論

1. Maslow 需求層次理論

需求層次理論由心理學家Maslow(1943)所提出。其理論有三個基本假設：(1)是人類因有所需求及產生各項行為，來設法滿足這些需求；(2)是人類的需求具有普遍性，且呈現層級排列；(3)是必須等到較低層次的需求得到最低限度的滿足後，個人才會意識到較高層次的需求，從而加以追求。Maslow 即根據這三個假設發展出其理論，並認為人類的需求共分五個層級，依次為生理需求(Physiological needs)、安全需求(Safety needs)、社會性需求(Social needs)、尊重需求(Esteem needs)、自我實現需求(Self-Actualization needs)。

此理論雖未說明工作滿足的內涵，然根據需求層次理論，若工作特性能讓個人需求層次獲得滿足，那麼這個人則可能對工作產生較高的滿足感，對本研究而言，我們亦可瞭解，較低層次的需求(生理、安全)由外在條件獲取滿足；較高層次的需求(社會、尊嚴和自我實現)由內在而感到滿足。

然而，需求層次理論「類化」之程度仍嫌不足，事實上，各需求層次間常相重疊，而且並無明顯界限；加上人類行為極為複雜，同一時間的需求可能不止一個，而有可能同時具有不同層次的需求。再者，每個人的需求滿足層次可能並不一樣，有的人始終停留在較低層次，有的人則需求異動頻繁，始終在追求當中。最後，需求層次順序，也可能在個體之間存在若干差異的現象。

2. Herzberg 雙因子理論

雙因子理論又稱激勵保健理論，為Herzberg(1966)針對個人的工作滿足狀況所提出，他認為一般來說人有兩種基本需求，一是動物性的需求，目的在避免肉體的痛苦；另一是人性的需求，目的在追求心理的成長。前者與工作的外在環境有關，包括：公司的政策與行政措施、視導技巧、工作環境、人際關係(含與上級、部屬、同事間的關係)、工作地位、個人生活、工作穩定性、及薪資等外在保健因素(hygienic factors)，這些因素若不理想，則個人將感到不滿足；但這些因素達到理想，個人也不會感到滿足，而是沒有不滿足。人性的需求主要與工作本身有關，人為追求心理的成長，希望在工作中得到諸如成就感、認同感、工作的挑戰性、晉升機會、專業成長的機會，而這些都屬於內在激勵因素(motivating factors)，這些因素若趨理想，則個人將感到滿足；但若未達理想，則個人也不會因此感到不滿足，而只是沒有滿足而已。

雙因子理論對於工作滿足的貢獻在於除了個人內在激勵因素外，亦開始重視工作的外部環境因素(如組織政策、管理作用)(見表3.2)。對本研究而言，亦瞭解到組織若擁有完善的制度環境，特別是以前人服務(human service)為宗旨的機構，給予員工所需的激勵因素(如成就感、責任感)，增進其自我工作滿足感，則能使員工積極投入參與，於該職位中持續服務。

雙因子理論提出後，不論方法上、理論上與經驗上，受學者討論與批評的地方相當多(徐正光，1975；黃蒂，1980)，如通常人常將好的事件歸諸於自己的成就，而壞的事件說是別人的過失，因之激勵因素多屬本身，此種偏見將影響結果的真實性。

表2-5 Herzberg 雙因子模式

激勵因素 存在：感到滿足 不存在：不會感到不滿足	保健因素 存在：不會感到滿足 不存在：會感到不滿足
➤ 成就感	➤ 政策
➤ 被器重	➤ 管理作風
➤ 工作本身	➤ 工作環境

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 責任感 ➤ 升遷與發展 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 人際關係 ➤ 薪資 ➤ 工作保障
激勵因子若滿足，則工作更滿意	保健因子若滿足，則不滿意程度減少

3. Wernimont 系統理論

Wernimont(1972)提出系統理論，他認為影響個人工作滿足感的變項有三大類

- (1) 外在變項：包括組織政策、工作環境、薪資待遇、職位升遷、領導能力、人際關係及其他因素等七變項。
- (2) 內在變項：包括成就感、責任感、認同感、進步感、公平感、贊同感及其他因素等七變項。
- (3) 結果變項：包括工作滿足及不滿足等二項因素。

系統理論認為影響個人工作滿足的因素，是由外在變項、個人內在變項和結果變項三者所共同構成的，而外在環境變項的變化會影響個人內在變項的滿足情形，進而影響個人整個工作滿足的結果，而此種結果又可回饋進而影響原先的兩種變項，如此循環不已。

作者認為系統理論同雙因子理論，同時重視外在環境與個人內在因素，對個人的工作滿足產生影響作用。不同的是，相較於雙因子理論，系統理論更重視外部環境與個人內在心裡感受的互動效果，形成一動態的循環系統，進而產生工作滿足與不滿足的結果，工作滿足者工作努力、效率高，不滿足者工作敷衍、效率低。

有關係統理論中各變項之間的關係，如圖3.1所示：

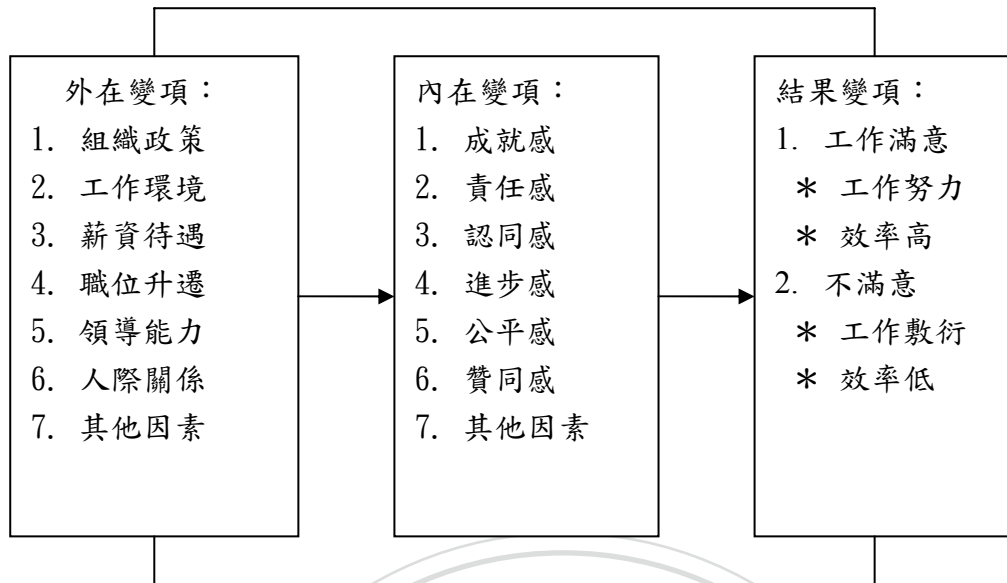


圖3-1 Wernimont(1972)的系統理論關係圖

(二)過程理論

1.Adams 公平理論

公平理論是由Adams(1963)依據社會比較的觀點所發展出來，他認為滿足的程度取決於個人對「投入與報酬平衡」(input-output balance)的知覺。換言之，滿足與否要看個人覺得投入與報酬是否公平而定。如果個人覺得所得與投入間是公平的，則感到滿足；反之，則感到不滿足。由此可見，該理論有三個主要變項：(1)投入(input)係指個人知覺為從事工作，他所投注的一切事物，包括勞力、時間、技能、教育程度、經驗等；(2)報酬(Out put)是指個人認為因他人的投入所得到的所有酬賞，包括薪資、陞遷、友誼、成就感等；(3)個人對投入與報酬所作的比較。

比較包括以個人為對象，將投入與報酬間作一比較；也可能以他人為對象，將自己的收入與報酬間的比率與他人收入與報酬間的比率作一比較，如果覺得公平時，則感到滿足，否則就覺得不滿足。當報酬太多或太少都有可能導致不滿足。報酬太多，則易產生罪惡感與內疚感；報酬太少，則會抱怨或不服。

通常員工感到不公平時，會有下列五種可能產生的行為(Robbins, 1993)：

(1)扭曲自己或別人的投入或成果；(2)採取某些行動使他人的投入或成果改變；(3)採取行動使自己的投入或成果改變；(4)選擇某些不同的參考者比較；(5)離開組織。

該理論亦有許多缺失，它主要的困難在於操作的層次上，研究者很難將工作的投入和產出釐清，更難測量與分析；另一方面亦不容易找到適當的參考團體做為比較基礎，更何況對各種有關因素的評價，往往因個人主觀感受而有所不同，這使得人際關係之間的比較更困難(張荳雲，1986；黃蒂，1990)。

2.Locke 差距理論(Discrepancy Theory)

差距理論強調，滿足的獲得是個人的期望與知覺比較的結果，差距理論以Locke (1976) 為代表。他認為工作者對於工作滿足的大小，乃取決於他對特定工作環境中實際獲得的價值，而將滿足的程度視為：「一個人自工作環境中所獲得的價值與其預期應得的差距而定」。換言之，員工的滿足與否，取決於個人知覺其「實際獲得的」與「希望獲得的」兩者之間的差距，如果實際得到的高於期望得到的，而且此超出部分是對他有利的，則差距愈大，個人會愈滿足；如果此超出部分對他是不利的(例如額外的工作量或工作時間)，則差距愈大，個人愈不滿足。

然而此理論並未說明「獲得」的意涵為何？究竟是外在物質獲得的滿足抑或是內在心理層次的滿足？依本研究而言，小型養護機構社工員的工作場域薪資低且缺乏升遷制度，外在物質獲得的滿足是困難的，那麼，為什麼依然有社工員願意投入此工作領域？是否因社工員內在心理層次獲得滿足，而對工作感到滿足？此有待本研究探討之。

3.Vroom 期望理論(Expectancy Theory)

期望理論為Vroom(1964)所提出，是根據Porter & Lawler以及其他學者的論

述擴展而來。他認為個人對行為結果的期望(expectancy)以及該結果的價值(valence)，是影響工作滿足的主要因素。所謂「期望」乃是指特定行動可導致特定結果的可能性，而「價值」則是指個人對特定結果的評價，亦即個人對特定結果的需求程度。所以工作動機(Motivation)為「期望」與「價值」的乘積和，若以公式表示則為：

$$\text{Motivation} = \Sigma(\text{expectancy} \times \text{valence})。$$

依照Vroom的期望理論，個人的行為動機，可根據行為可能產生的結果或目的來察覺其效用性(林榮模，1980)，人的行為在這個理論模型裡，被視為是理性的。在任何情況之下，人都會構思出一些可能的結果，經權衡後，再決定採取適當的行動，經努力執行，以達成所欲完成的結果，而個人也會對所產生的各種結果給予個人之價值判斷，此即為工作滿足感，其考量過程如圖3.2所示：

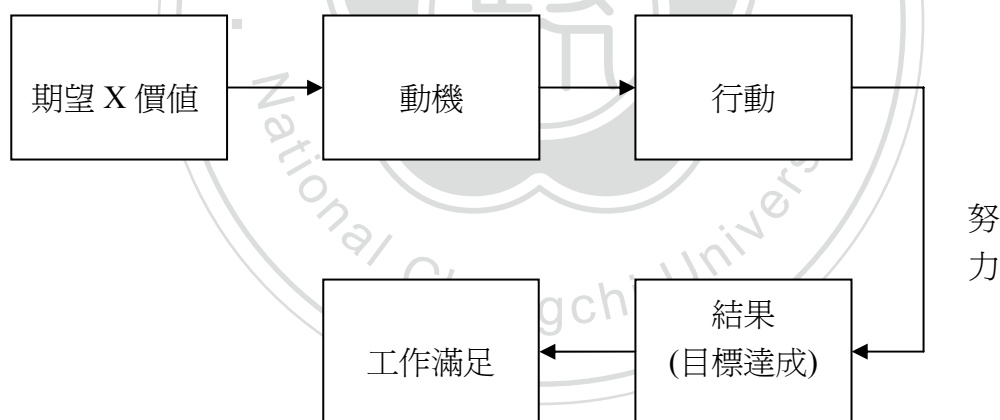


圖3-2 工作滿足的形成過程

Vroom 的期望理論強調，當個人為了達到目標而產生動機與決定行動的行為前，必需V x E的力量都很高，才有可能激勵個人的行為動機，行動的產生，進而達成目標，以獲致滿意的結果。所以管理者應設法改善工作環境，以提高個人對工作上的評價，或增加個人達成結果的可能性，以導致激勵的效果。也就是

說，若當個人對工作的期望，如工作環境、組織管理及督導領導方式帶給自己的需求是一致的話，則個人將會感到滿足。

就本研究而言，此理論可用來探究工作滿足形成之過程。欲探究小型養護機構社工員的工作滿足感，我們可詢問社工員對其工作價值的看法為何？期待在小型養護機構中發揮什麼樣的角色功能？投入此工作領域的動機為何？在努力過程中遭遇的阻力與助力為何？

4. Hackman & Oldham 工作特性理論(Job Characteristic Theory)

Hackman & Oldham (1976) 的工作特性模式理論，是所有工作特性相關理論中最廣泛被接受與支持的。Hackman & Oldham於1975年至1980 年間，針對工作性質從事一連串相關研究，並於研究期間提出「工作特性模式」(Theory of Job Characteristic Model, JCM)。其認為工作特性應包括五項重要的工作核心構面：(1) 技能變化性：執行工作時，所採取不同行動的程度，及運用個人的各種技術與才能等；(2)工作完整性：完成整件工作的程度，也就是工作自始至終皆能預見一個明顯的結果；(3)工作重要性：工作對於他人生活的實際影響程度，無論是自己所在的機構或是外在環境裡的人；(4)工作自主性：在決定工作進度和執行程序上，工作所給予個人的自由、獨立和判斷之程度及(5)工作回饋性：執行工作時，個人能獲得有關工作效率直接及清楚的訊息之程度。

由上述五項工作的核心構面進而激發出三種重要的心理上的狀態(Critical Psychological States)，最後再產生四種個人工作的成果(Outcomes)。在重要的心理狀態，包含：(1)對工作意義的體認：即員工能感覺到工作是有意義、有價值的程度，而影響對工作意義的體認之工作特性包括：技能變化性、工作完整性、及工作重要性三種；(2)對工作責任的體認：是指員工對工作結果的好壞，自覺需負責的程度，主要受工作自主性的影響，若自主性較高，員工較易體認自己須為工作負責；(3)對工作結果的瞭解：是指員工對於工作結果的瞭解程度，主要受工作回

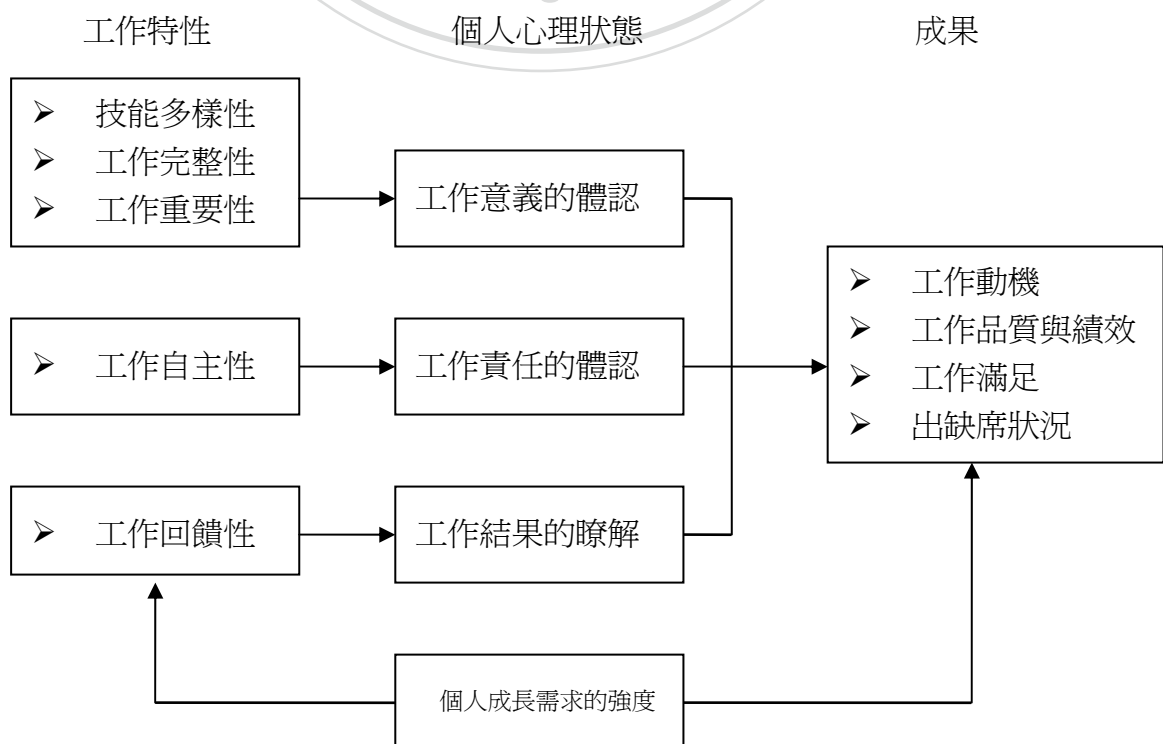
饋性影響，若員工在本身工作中獲得有關工作結果的訊息，則可根據這些訊息，自動調整工作步伐或更改工作方案，以達成工作目標。

而在成果部分，則包含：(1)內在的工作動機：員工激勵自我在工作中求表現；(2)工作品質與績效：工作者工作的產出結果；(3)工作滿足：工作者對工作之滿足感受；及(4)缺勤率與離職率：工作者的出席與流動狀況。

最後，個人成長的需求強度(GNS)是一種較高層次的需求，類似Maslow需求理論中的自尊與自我實現需求(吳百祿，1990)。在工作特性模式中，個人成長需求強度扮演五項核心工作構面的調節者(moderator)的角色，其假設：具有高度成長需求者，比低度成長需求者在具有激發性與自主性的工作職位上，更能獲得工作滿足感。有關 Hackman和Oldham的工作特性模式如圖3.2所示(轉引自Spector，1997，頁32)：

依據工作特性理論，對於工作滿足的探討不僅重視環境因素，亦重視個人動態的心理因素。對本研究而言，小型養護機構社工員於外在環境相對不佳的情形下，若依然維持對工作的滿足感，那麼是否因藉由心理狀態上感覺工作是有意義的、有價值的、重要的？又對工作具責任感且覺得的自主性高？此外，瞭解工作的成果，進而產生對工作的滿足感？此有待本研究探討。

圖3-3 Hackman & Oldham(1976)的工作特性模式



有關上述工作滿足相關理論，整理如下表3.3所示：

表2-6 工作滿意之相關理論列表

(一) 內容理論

年代	學者	工作滿足理論
1954	Maslow	需求層次理論 ：概分為：(1)生理需求；(2)安全需求；(3)愛與隸屬的需求；(4)自尊的需求；(5)自我實現的需求。
1959	Herzberg	雙因子理論 ：包括：(1)激勵因素；(2)保健因素。
1972	Wernimont	系統理論 ：由外在的環境因素與個人的內在因素交互作用，影響個人的滿足程度。

(二)過程理論

年代	學者	工作滿足理論
1963	Adams	公平理論 ：工作者工作投入與產出間多為主觀認定，並無客觀的依據，往往因人而異。
1976	Locke	差距理論 ：員工的工作滿足，取決於個人知覺「實際報酬」與「預期報酬」兩者之間的差距，差距愈小則滿足程度高，反之，則滿足程度低。
1964	Vroom	期望理論 ：包括工作情境因素，個人經驗、期望、選擇和實現的壓力。
1976	Hackman & Oldham	工作特性理論 ：工作特性包括 (1)技能變化性；(2)工作完整性；(3)工作重要性；(4)工作自主性及；(5)工作回饋性，工作特性將影響個人工作滿足之感受。

資料來源：研究者整理

小結：

檢視上述「工作滿足」的理論，可得知各理論對於工作滿足的觀察並無一致性的看法，然我們可瞭解「工作滿足感」是個人對其工作所持有的一種總括性的主觀感受，並可歸納出以下三種內涵：

(一)工作滿足取決於個人需求的滿足

從 Maslow(1943)的需求理論與 Herzberg(1966)的雙因子理論觀點來看，滿足

是需求的獲得，有高低層級之分，也有內外之分，當工作環境具備良好的外在條件(如薪資、升遷)，便能促使 Maslow 低層次需求的滿足，同時也具備了 Herzberg 的保健因素，而不會不滿足；而當工作環境具備良好的內在條件（如成就感、認同感），便能促使 Maslow 高層次需求獲得滿足，同時也具備了 Herzberg 的激勵因素，而感到滿足。

(二)工作滿足為個人實際所得與預期所得之間的差距

如 Locke(1976)差距理論的觀點，工作滿足取決於個人對於工作結果預期所得與實際所得之間差距的大小，差距愈小，愈感滿意；反之，若差距愈大，則愈不滿意。就本研究來說，這邊所指的差距為心裡層次實際與預期上獲得滿足的差距，就此而言，小型養護機構社工員若能從工作結果中獲得成就感、責任感及認同感，則工作滿足感高。

(三)工作滿足為個人對於工作特定層面的感受

如 Hackman & Oldham 認為工作滿足是指個人對於工作本身或工作某些特定層面，正向或負向的情感與態度，例如對工作認同感、工作自主性、成就感、督導、同儕關係、個人在工作上成長與發展機會等層面的感受。

然而檢視相關實證研究，討論工作滿足之研究者，大部分僅以工作滿足的行為表現，如工作績效、工作士氣或出缺席狀況來呈現個人的工作滿足，或僅探討特定工作層面的滿足程度，但對於個人內在心理層次的滿足狀態，如從工作中獲得的成就感、責任感與認同感則少有瞭解。本研究的研究對象為小型養護機構社工員，研究者以為社工員持續留任該職位，必然是對該工作有某種程度的工作滿足感，且該是內在心理層次的滿足。那麼，小型養護機構社工員如何在工作中獲得內在滿足？則有待本研究探討之。

據此，參考 Hackman & Oldham (1976) 的工作特性理論，研究者可知工作本身將激發出個人工作滿足感中重要的心理狀態，包括自覺工作是否具有意義、對工

作是否具責任感及瞭解工作的成果。由此理論，作者可詢問小型養護機構社工員，其自覺工作的意義為何？價值何在？具有何種重要性？又對工作具責任感且覺得的自主性高？瞭解工作的成果，進而產生對工作的滿足感？

另參考Vroom(1964)的期望理論，我們知道個人的期望與該職位的價值將形成個人動機，促使個人投入該職位，並會以具體的行動經過努力以達成結果，進而獲得工作滿足。由此理論，作者則可詢問小型養護機構社工員對其工作價值的看法為何？期待在小型養護機構中發揮什麼樣的角色功能？投入此工作領域的動機為何？在努力過程中遭遇的阻力與助力又是為何？

四、影響小型養護機構社工員工作價值實踐之因素

由本章第一節所列出社工員可在小型養護機構中提供的社工服務，以及第二節所整理社工員在小型養護機構中能發揮的角色功能，我們可清楚知道，社工員的工作價值若得以實踐，將能提升小型養護機構的服務品質。進一步說明，就服務項目而言，機構原僅有護理人員與照顧服務員提供生理照顧，但在機構評鑑納入社工服務項目後，多數機構始聘用專業社工員提供心理與社會的照顧服務，至此機構的照顧服務始能滿足住民生理、心理與社會的整體需求。就專業特質而言，相較於其他專業人員，社工員更注意案主整體性的身心狀況、案主與家庭及機構環境的關係狀況、與案主及其家庭關係的建立，或為案主權益進行社會性的倡導等社會層面之議題，此與一般機構醫護人員或照顧服務員著重於身體照顧很不一樣，但卻是機構欲提供住民高品質之全人照顧所不可少的。

社工員工作價值的實踐有助於機構服務品質的提升，然而，許多研究均指出社工員在照護機構中面臨許多工作困境。涂筱菁(2005)即提出社工員的工作困擾因素包括三個層面：(1)專業服務過程所面對的困擾：如工作內容繁雜或未建立標準化的服務過程、工作角色衝突或角色定位模糊、提供服務所帶來的挫折感與長期的工作疲乏；(2)組織內部所遭遇的困擾：包括科層行政的權威壓迫、人力缺乏

與督導系統缺乏、在職訓練不足；(3)組織外部所遭遇的困擾：如法令規範不明確、跨專業的合作受阻以及社會大眾或行政部門的同事對社會工作專業的不瞭解。

上述許多工作困擾，社工員在小型養護機構中同樣也可能遭遇，甚至影響其工作價值的實踐。檢視相關文獻，發現並無社工員工作價值實踐影響因素的研究探討，然而許多文獻指出，當個人的工作價值得以實踐，則能夠帶來較高的工作滿足感(張忠祺，1998；白景文，1997；黃蒂，1988)。因此研究者試圖從影響工作滿足的因素中，整理出可能影響小型養護機構社工員工作價值實踐之因素。

檢閱相關文獻，影響工作滿足之因素大部分研究均傾向將其概分為兩類：(1)個人屬性；及(2)環境因素。影響工作滿足的「個人屬性」因素包括：性別、婚姻狀況、年齡、年資、教育程度及職位(Form & Geschwender 1962；Hulin & Smith，1965；Lawler，1971；Cortis，1976；許士軍，1977；徐正光，1977；林坤豐，1982；商富華，1980)。上述個人屬性變項對工作滿足感的影響，各研究結果差異甚大，難有較一致性之理解，且本研究並無驗證個人屬性與工作價值實踐相關性之企圖，故此部分並非本研究欲探討之範疇。值得一提的是，是什麼原因讓小型養護機構的社工員持續留任，且重視自己的工作價值能否實踐？「人格特質」可能為重要之影響因素。此外，檢閱社工員工作滿足的相關因素，發現「專業認同」為影響社工員工作滿足的重要影響因素(王麗容，1980；賴資雯，1996)，因此一併納入討論。以下將就人格特質、環境因素與專業認同等層面，探討可能影響小型養護機構社工員社會工作專業價值實踐之因素。

(一)人格特質

究竟個人具備何種人格特質，才能在相同的工作環境中擁有較高的工作滿足感？內外控取向(internal／external control)是最常被提及的因素(吳靜吉等人，1980)。

內控者(internal control)較相信自己能夠影響環境，認為事件的成敗是自己所能控制；而外控者(external control)則認為事件的成敗受外在因素影響，如運氣、權

勢，自己是無法或很難控制的。內控者比較主動、自主、積極，遭遇事情較能採取建設性的適應方式，而外控者比較依賴、消極，遭遇事情則採取破壞性的方式。

許多實證研究均發現內控者的工作狀況較好，且工作滿足感較高(Anderisani & Nestell, 1976; Hartley, 1976; 樊景立, 1978; 吳靜吉等人, 1980; 陳勝義, 1981)。Reitz & Jewell(1979)更進一步探討六個國家（美國、墨西哥、日本、南斯拉夫、土耳其和泰國）工廠中的員工內外控取向和工作投入（Job involvement）的關係，結果發現內控者的工作投入狀況明顯高於外控者，願意投入較多的心思於工作中。

就此看來，在人格特質上，具有主動、自主、積極且認為自己有能力去成就事情成敗的個人，能夠對自己的工作有著較高的投入，工作滿足感也較高。就小型養護機構社工員而言，人格具有何種特質的人較容易實踐自己的工作價值？對工作有較高的投入且工作滿足感高？值得我們探討。

(二)環境因素

個人的工作滿足深受工作環境所影響，而多數學者同意影響工作滿足的環境因素應包括：領導方式、同儕關係、薪資、升遷機會、組織文化等(Fleishman & Harris, 1962; Petty & Lee, 1975; Osborn & Hunt, 許士軍, 1977; 鄭伯壘和楊國樞, 1977; 黃國彥和翁一峰, 1980; 黃國隆, 1982)。研究者茲就「領導方式」與「組織文化」兩層面，探討影響小型養護機構社工員工作價值實踐的環境因素。

- 1.領導方式：領導乃是一種人際互動程序，再一特定的情境下，影響一人或一群體令其趨向於達成某種全體目標之行為，領導者可運用身教、建議、說服與強制等方式影響其下屬。一般而言領導可分為三種類型：(1)獨裁：決策權的制定集中在領導者的手中，下屬扮演接受命令的角色，且不能對命令有所批評或者選擇不執行；(2)放任：無為而治的態度，大部分的權力下放，由部屬決定，管理者少有干預；(3)民主：與部屬分享決策的權利，決策通常是由管理者與部

屬協商出來的(Stanford, 1979; 戴國良, 2004)。就小型養護機構而言, 若機構負責人或主管對社工員採取強制性的領導方式, 對其工作內容多有干預, 則社工員的自主性較弱, 加上若傾向讓社工員處理一般行政庶務, 那麼社工員應有的角色功能將難以發揮, 工作價值難以實踐; 相對地, 若採放任或是民主的領導方式, 社工員的自主性較強, 較有可能憑自己意志扮演適當的角色, 實踐社工工作價值。

2.組織文化：組織文化是一個組織為因應外在環境變化及維持內在系統穩定所長期累積下來的產物(如典章制度、組織章程、價值信念及行為習慣等), 並經由其成員從日常生活經驗中學習後, 以一種自然而然的行為方式表現出來, 而形成每個組織的獨特現象(吳焯修, 1987)。簡言之, 組織文化乃是為達組織目標, 組織成員所共同擁有的一種價值信念及行為模式。組織文化的形成有其正面與負面的功能, 其正面功能包括：(1)促進組織系統的穩定；(2)增進成員的認同感；(3)界定組織的界線；(4)提升組織的效率；(5)做為控制的機制。而其負面作用則有：(1)阻礙組織的變革；(2)不合時宜的組織文化會阻礙組織的發展；(3)成員對組織文化的不適應。

多數學者研究發現組織文化與工作滿足具有顯著關係。Robbins(1984)的研究即指出當個人的需求與組織文化一致時, 其工作滿足感較高, 例如高自主性及高成就動機的個人, 在監督鬆散及強調酬賞制度的組織文化中, 會有較高的工作滿足感。在小型養護機構中, 組織性質雖屬老人福利團體, 但是卻具營利性質, 將住民視為是消費者, 重視收支的平衡與追求利潤的分配, 此組織文化與社會工作為追求公平正義的社會與協助有需求的弱勢個人團體有著很不一樣的價值信念。那麼, 在此組織文化下, 機構負責人與社工員對社工的角色功能分別有何種期待? 社工員的工作價值如何實踐? 對其工作行為表現又有何種影響? 此有待本研究探討之。

(三)專業認同

Hall(1968)在他的實證研究中將「專業模型」(professional model)分為兩種基本型態：一為「結構特質」(structural attributes)，另一為「態度特質」(attitudinal attributes)。就「態度特質」而言，其實已經具有專業認同的意涵，其假設態度與行為之間有一致性存在，專業人員對其所從事專業的工作看法與態度包括：(1) 視專業組織為其主要之參照來源（不論是正式的專業組織抑或是非正式的專業同僚團體，都是專業人員之想法與判斷的主要依據）；(2) 服務大眾的信念；(3) 自律(self-regulation)的信念；(4) 使命感以及(5) 自主性。此外，社會工作百科全書(1971)將專業認同定義為：「當一個人獲得某種特殊型態的信念(convictions)，並獻身某一固定職業生涯(career)，即產生專業認同，而認同將決定個人的職業生涯。」簡而言之，專業認同與職業有著密切之關係，當個人對專業產生認同感，則其對工作的態度即產生自律性、使命感、自主性、及對大眾服務之信念。

有關影響「專業認同」之因素，在實證研究中，可由「個人因素」及「機構結構」兩方面來說明。「個人因素」包括：性別、教育背景及年資；「機構結構」則包括專業督導、同儕關係及機構的政策與行動。

- (1) 個人因素：在性別上，Hoffman(1974)認為男性多具工作成就取向，女性多具情感性取向，也因此女性的親和動機(affiliative motive)大於成就動機。而 Stein & Bailey(1973)則指出在社會化的過程中，男女兩性因內化了社會文化、價值觀以及不同的角色期待，而造成性別在工作選擇及生涯認同上有所差異；就教育背景而言，賴資雯(1996)認為社工專業教育的過程，著重於工作哲理、倫理守則內化至社工員的心中，形成「專業自我」，進而認同社工員的角色及其職業生涯。在年資上，因組織氣候及職業文化(Occupational Culture)的社會化過程，會影響到個人的專業信念與態度；加上經驗的多寡和專業技術的成熟度亦有相關，因此，社工員工作

經驗的年數與專業認同有相關性(賴資雯，1996)。

- (2) 機構結構：Towle(1996)認為督導是一種再教育的過程(Reeducative process)，透過此過程可創造出一種「我們的感覺」(We-feeling)的情境，增強其認同感。Williamson(1961)亦提出督導可增加社工員對工作及機構的認同感與滿足感；在同儕關係上，Kaslow(1972)指出同儕關係是一種結構性的人際關係(Structured Interpersonal relation)，可作為測量自我概念(Self-concept)的重要方法，亦和專業角色的認同程度有關；賴資雯(1996)則指出機構或職位若在政策及服務方式上具有專業的取向，對社工員在提供社工服務時會產生職業社會化的功能，將影響社工員的專業認同。

瞭解影響專業認同的因素後，其次，國內許多實證研究中，社工員的專業認同與工作滿足具有顯著的相關性，即專業認同程度愈高，工作者的工作滿足感愈佳（王麗容，1980；滕青芬，1989）。賴資雯(1996)「影響社工員從事兒童保護工作的滿意度」之研究更進一步指出：在專業認同上：整體的專業認同、專業意識型態的認同、專業投入的認同、專業角色的認同程度高，則社工員的工作滿足感高。就此而言，我們想要知道的是小型養護機構社工員若對社工專業具認同感，則其工作角色將有何種的發揮？面對機構負責人所給予之非社工專業的角色期待或工作時，社工員會如何處理之？

小結：

至於在小型養護機構社工員實踐其工作價值的過程中，社工員的個人特質、對專業的認同以及環境因素(包括督導領導方式、組織文化)皆可能是影響其工作價值能否實踐之重要因素。

根據上述文獻，作者想要瞭解的是影響小型養護機構社工員工作價值實踐的因素，就個人特質，社工員具備何種特質較容易實踐自己的工作價值？對工作有

較高的投入且工作滿足感高？就環境因素，領導方式如何影響社工員工作價值的實踐？又在小型養護機構重視收支平衡與追求利潤的組織文化下，社工員的工作價值如何實踐？對其角色功能的發揮有何影響？就專業認同，我們想要知道的是小型養護機構社工員若對社工專業具認同感，則其工作角色將有何種的發揮？面對機構負責人所給予之非社工專業的角色期待或工作時，社工員會如何處理之？上述一連串的提問是作者欲瞭解的部份，亦期待本研究能夠理解之。



第三章 研究設計

檢閱相關文獻，研究者發現多數討論「工作價值」之研究，多半集中於個人「價值觀」態度之測量，過往的研究經驗多集中於「量」的研究，即採演繹法的邏輯，由理論形成假設，經抽樣並蒐集具有一定數量的資料，進行統計上的分析藉以獲得工作價值觀態度的結果。然而，對於工作價值如何實踐，則少有研究提及之。衡量此工作場域的相關文獻甚少，且社工員工作動機與工作滿足相關研究亦缺乏，本研究即嘗試以該場域社工員的主觀感受出發，瞭解當事人對其「工作價值」與「工作滿足」的自我評價。

因此，研究者認為應採取開放、彈性的態度，接受各種可能的資訊，始能更廣泛完整地瞭解有關小型養護機構社工員工作價值實踐之議題。本章的章節安排如下：第一節為研究方法之確認；第二節為研究對象的界定與選取；第三節說明資料蒐集與分析的方式；第四節探討研究的嚴謹度；最後則是闡述可能產生的研究倫理議題與研究限制。

第一節 研究方法

一、質性研究的取向

過去數十年來，社會科學中的量化研究主要承襲著實證主義的理論典範，著重的是對假設的驗證、檢驗研究結果的「真實性」，較不考慮研究者本身的主觀意識對研究的影響。至於質的研究，把現實世界看成是一個非常複雜的「現象」，此現象是不斷在變動的動態事實，由多層面的意義與想法所組成，這種現象與事實受環境與情境中主角的主觀解釋及彼此間的互動所影響，質的研究即試圖發現在現象內社會行為有意義的關係及其影響(簡春安、鄒平儀，1998)。

基於上述對質性研究的描述，其主要特點有：(1)強調情境脈絡的重要性；(2)少量個案的研究價值；(3)研究者的誠實無欺，且關注研究倫理的議題；(4)傾向歸納式的邏輯思考，從資料蒐集的過程發展出理論；(5)重視研究過程與時序；(6)

重視研究者對研究發現的意義詮釋(Neuman, 1997; 朱柔若譯, 2002)。由此可見，質性研究方法與量化研究存在著一些明顯的差異，而這兩種研究典範並無孰優孰劣之爭，僅是特質與適用的研究有所不同而已。

二、 採用質性研究方法的理由

根據 Patton(1995)指出，質性研究的適用條件有以下幾點：(1)進入一個不熟悉的社會系統時；(2)在一個不具控制和正式權威的情境中；(3)研究的概念或理論處於初步建構的階段；(4)描述複雜的社會現象，需要案主的主觀理念，以及實際參與者客觀印象的表現時；(5)爲了界定新的概念或形成新的假設(簡春安譯, 1999)。簡而言之，質性研究的本質是強調研究者在動態且互動的研究過程中，對所探究的現象與行動，落實在社會脈絡情境中，透過全面式、深度的探究，瞭解其豐富的意涵(潘淑滿, 2003)。據此，本研究採用質性研究之理由如下：

(一)研究領域

本文的研究領域爲小型養護機構，過去關於此領域的研究多側重於機構經營管理的層面上，對內部成員的討論則較少。且近年來因評鑑制度與市場競爭，機構爲提升服務品質，紛紛僱用社工員，社工服務漸受機構重視，因此，小型養護機構社工員的任用算是一種新興的社會福利領域，在無大量的資料可供假設形成、概念化與操作化的前提下，質性研究自然是較適用之研究方法。

(二)研究主題

本研究主題爲探討小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足，經回顧研究之目的，諸如：探究小型養護機構社工員實際的工作內容、瞭解社工員抱持的工作價值以及工作價值與工作行爲之關連性，又社工員對工作滿足有什麼樣的體認？上述研究目的指出研究者欲瞭解的是小型養護機構社工員個人之主觀感受與經驗，適合以開方式問題提問，且由於尙缺乏有關社工員工作價值實踐的相關

研究，其仍處於低度的概念化與學說建構時期，故研究者認為質性研究方法較量化研究更能獲取有用且豐富的資訊。

第二節 研究對象的界定與選取

一、 研究對象的界定

本研究所欲探究的是小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足，小型養護機構根據老人福利機構設立標準之規定為「收容 50 人以下的機構，其毋需登記為財團法人之條款，但不可募捐、接受補助與享有租稅減免」，小型養護機構社工員則是工作於上述定義的老人福利機構中專任或兼任的現職社工員。而再次檢視本研究之目的：探究小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足，影響社工員工作價值實踐的相關因素也是本研究的焦點之一，將文獻所擬具的影響因素作為選取樣本的參考依據，則可成就出最豐富關於社工員工作價值與工作滿足之探索。本文獻所擬具影響小型養護機構社工員工作價值實踐的因素可區分為：個人因素、環境因素及等二項。若以此二種因素作為選取樣本的參考依據固然是一個很好的選樣架構，但多數變項並非可直接觀察篩選而出，研究者考量實際操作的可行性，選取出「社工員機構服務年資」及「聘僱方式」二項因素作為選樣之參考：

- (一) 社工員機構服務年資：許多研究顯示個人的服務年資或經歷對職業(專業)的認同有顯著的影響(王麗容，1980；賴資雯，1996 廖靜薇 2002，梁畢玲，2005)，而在涂筱菁(2005)的研究中，社工員是否具備實務工作經驗對於工作困擾的解決有顯著的影響。因此，可視服務年資或有否實務經驗為影響工作價值實踐的重要影響因素，研究者由此發展出來的選樣策略是以服務年資滿一年為分野包括：1. 社工員於小型養護機構服務年資未滿一年；2. 社工員於小型養護機構服務年資滿一年以上。

(二) 聘僱方式：研究者於訪談前至兩處機構與潛在受訪對象建立關係時，受訪者均提出專任與兼任社工員的差異性，此外，在過去的經驗研究成果中，林易沁(2007)亦將此指標納入選樣的考量依據之一，顯見此指標的重要性。由此發展出來的選樣策略是選取：1.目前為小型養護機構專任社工員；2. 目前為小型養護機構兼任社工員。

由上述選樣策略，研究者所欲選取的樣本可分為以下四類：

1. 社工員服務年資未滿一年，目前是機構專任社工員。
2. 社工員服務年資未滿一年，目前是機構兼任社工員。
3. 社工員服務年資一年以上，目前是機構專任社工員。
4. 社工員服務年資一年以上，目前是機構兼任社工員。

二、 研究對象的選取

小型養護機構遍佈全台，然受限於研究者之經費與時間，無法逐一取樣探討，基於研究者可掌握之資源、可投入之時間成本，以及資料收集的可近性等考量下，本研究以台北市、新北市小型養護機構社工員為研究探討之對象。

本研究抽樣方法採滾雪球及立意抽樣並用方式進行選樣。首先研究者透過曾於小型養護機構工作過的學妹引介受訪對象(受訪者 01)，並透過受訪者 01 引介受訪者 02；另外與「台北市家庭照顧者關懷協會」取得聯繫，獲得從事機構社工專案服務的社工員為訪談對象(受訪者 03、受訪者 05 及受訪者 06)；其次，研究者採立意抽樣策略，以「內政部社會司」台北市老人安養暨長期照顧機構之名單進行選樣，由研究者透過電話連絡方式與潛在研究對象取得連繫，並依據上述對研究對象的界定，篩選符合研究條件之受訪者(受訪者 04、受訪者 07 及受訪者 08)。本研究共計訪問八位受訪者。

三、 受訪者簡介與描述

(一)受訪者基本資料概述

本研究共計訪問八位受訪者(基本資料參見表 3-1)，男性社工員 2 人、女性社工員 6 人；年齡介於 25 至 39 歲之間；學歷為碩士學歷者 3 人、大學學歷者 5 人；機構服務滿一年以上者 4 人、未滿一年者 4 人(選樣主要變項)；工作為專職者 4 人、工作為兼職者 4 人(選樣主要變項)；過去有工作經驗者 4 人、過去無工作經驗者 4 人；整體而言，多數受訪者均表示能夠自工作中獲取滿足感，但有 2 位受訪者對工作感到不滿意且有離職念頭。

表 3-1 受訪者基本資料表

編號	年齡	婚姻狀況	性別	教育程度	機構服務年資	工作性質	過去社工工作經驗
01	37 歲	未婚	女	碩士在職專班	2 年	專職	有 (護理之家)
02	39 歲	已婚	女	大學	1 年 2 月	專職	無
03	26 歲	未婚	女	大學	3 年	兼職	有 (中國家庭教育協進會)
04	32 歲	未婚	男	碩士	3 個月	專職	有 (聖道基金會)
05	26 歲	未婚	女	大學	6 個月	兼職	有 (老五老基金會)
06	27 歲	未婚	女	碩士	8 個月	兼職	無

07	25 歲	未婚	女	碩士在學生	8 個月	兼職	無
08	29 歲	未婚	男	碩士	2 年	專職	無

(二)研究者對受訪者的描述

- 1.受訪者 01：女性專職社工員，37 歲未婚，大學社工相關科系畢業，於該機構服務 2 年，機構住民約二十餘人。受訪者 01 工作內容以個案處遇及記錄為主，由於機構時常有社區或學校志工進入服務，受訪者 01 需時常與之接洽連繫，其次，受訪者 01 為專職社工，平日亦需處理許多行政庶務工作，受訪者 01 認為在自己時間允許且不妨礙住民照顧的前提下，並不排斥處理行政工作。受訪者 01 篤信佛教，認為施比受更有福，自覺現在的付出是在為往後的自己積福報，於養護機構工作感到踏實與心靈平靜，表示對工作感到滿足。
- 2.受訪者 02：女性專職社工員，39 歲已婚，非社工相關科系畢業，於該機構服務 1 年 2 個月，機構住民約三十餘人。受訪者 02 工作內容為個案與團體工作並重，因屬專職社工，需協助處理許多行政工作，尤以電腦文書為主。由於負責人甚少關心養護機構業務，未善盡管理職責，造成機構工作人員各自為政自掃門前雪，受訪者 02 工作自主性雖高，但所獲支持卻有限。受訪者 02 的家庭為一小康以上的家庭，其先生的收入便足以支付全家開銷，受訪者 02 之所以選擇此工作場域，所重視的並非是獲得金錢報酬，而是希望能夠走出家庭，自工作中獲取成就感與對自我的肯定，且也確實能在此份工作中獲取之而對工作感到滿足。

- 3.受訪者 03：女性兼職社工員，26 歲未婚，大學社工相關科系畢業，機構服務年資 3 年，現固定於兩處機構服務。受訪者 03 因屬兼職社工，較少處理機構內的行政工作，以個案與團體工作為主。受訪者 03 人格特質主動積極且富正義感，若機構內有不合理之情事，時常提出糾舉而與機構產生緊張對立之關係，造成初入此領域時充滿挫折感，然受訪者 03 對老人服務仍舊有極大之熱情，藉由工作經驗的累積，受訪者 03 已熟稔與機構共同工作，對目前工作感到滿足。受訪者 03 屬資深社工，自覺有責任將自身工作經驗分享給其他資淺社工員，對於資淺社工員受訪者 03 樂於分享工作經驗與提供協助。
- 4.受訪者 04：男性專職社工員，32 歲未婚，研究所社工相關科系畢業，於該機構服務 3 個月，機構住民約二十餘人。受訪者 04 任職未久，其表示自己尚處學習摸索階段。受訪者 04 人格特質被動，於訪談過程中與研究者的對答亦顯得缺乏自信。該機構主管為具護理專業背景之主任，其領導風格專斷強勢，造成受訪者 04 在機構中無自主性可言，且受訪者 04 對工作職責不夠熟稔，凡事均聽命於主任行事，不敢多有作為且時常遭受責罵，導致受訪者 04 在工作中因挫折感而有離職念頭。
- 5.受訪者 05：女性兼職社工員，26 歲未婚，大學社工相關科系畢業，機構服務年資為 6 個月，於單一機構提供每週兩天之社工服務，機構住民約十餘人。受訪者 05 工作以個案及團體工作為主，喜歡陪伴住民並與之聊天。受訪者 05 人格特質消極被動，但感情細膩且極富同情心，由於看不慣機構內許多對待住民的方式，但自覺無能力改變，導致受訪者 05 心理產生極大的痛苦，因而有離職之念頭。

- 6.受訪者 06：女性兼職社工員，27 歲未婚，研究所社工相關科系休學，機構服務年資為 8 個月，現固定於兩處機構服務。受訪者 06 因工作資歷較淺，表示對個案記錄撰寫以及活動規劃帶領均不太熟悉，也因此常遭遇挫折，但在團督時受到督導與資深社工員很大的協助，有助工作難題之解決，對工作尚感滿意。
- 7.受訪者 07：女性兼職社工員，25 歲未婚，研究所社工相關科系在學中，機構服務年資為 8 個月，利用課餘時間於機構進行每週兩天之社工服務，機構住民約三十餘人。受訪者 07 於機構中著重個案工作的執行，規劃團體活動但較少親自帶領，參與機構的決策與管理。受訪者 07 人格特質樂觀積極且工作認真負責，喜愛與老人相處因而投入此工作領域，期望自己的付出能夠讓住民生活更充實快樂。該機構負責人相當認同社工理念，樂於與受訪者 07 討論社工職務，並給予相當大的自主性，受訪者 07 表示在此工作很有成就感及滿足感。
- 8.受訪者 08：男性專職社工員，29 歲未婚，非社工相關科系畢業，於該機構服務 2 年，機構住民四十餘人。受訪者 08 於機構中著重個案工作的執行，同時需處理相當龐雜的行政庶務工作，如帶診、帳務管理等。受訪者 08 於大學時期參與社團社會服務，並因此培養出濃厚興趣，欲以社會服務為終生職志，其秉持著「有能力即多付出」的價值理念，認為自己有能力理當多為弱勢者付出。亦因進入此工作場域後，與老人有較多的相處，對老人有著更正向的評價，自己則因工作上的付出及獲得住民給予之回饋而對工作感到滿足。

第三節 資料蒐集與分析

一、 資料蒐集的方法

質性研究的資料收集方法可分為：觀察法、訪談法以及實物資料分析等三種方式。其中，訪談法可以瞭解受訪者的所思所想及情緒反應、生活中曾經發生的事情，及他們的行為所隱含的意義(陳向明，2002)。本研究希望能夠較深入瞭解受訪者內心深處的想法與感受，因此選擇使用深度訪談法做為主要的資料收集方式。Taylor & Bogdan(1984)將深度訪談定義為「研究者與受訪者面對面重複的交互作用，目的在於了解受訪者以其本身語言陳述他們的生活、經驗或情況的觀點」，由此論點深度訪談所隱含之主要假設為：(1)重複的交互作用意味著研究者與受訪者接觸的時間很長；(2)交互作用意味著兩者之間的地位較平衡；(3)從受訪者的角度出發；(4)藉由受訪者的語言來瞭解其內心世界(引自林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)。

總結上述，深度訪談法具有下列特色(潘淑滿，2003)：有目的的談話、雙向交流的過程、平等的互動關係、談性的原則、積極的傾聽。並且適用於下列五種時機：(1)研究者無法直接去接觸或瞭解的社會事件與活動，必須經由受訪者的角度去瞭解；(2)藉由受訪者與研究者合作來探索生活經驗中的特殊事件之個案研究；(3)提供研究者更寬廣的情境與視野；(4)臨床上的應用；(5)同時多位受訪者接受訪問，以瞭解群體的互動情形(Minichiello et al., 1995；引自林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005)。

至於訪談法的方式，根據訪談前的標準化程度可分為三種形式：一為結構性訪談(structured interview)，又稱為標準化訪談(standardized interview)，訪談的內容與順序已在訪問前便已標準化，其特點在於使用一樣的方式呈現同樣的問題，而問題呈現的用詞與順序也都一樣，容易忽略受訪者回答資料間的變異性；一為非結構性訪談(unstructured interview)，又稱非標準化訪談(unstandardized interview)，其內容與程序上並無標準化，訪談的情境較開放，有較高的彈性與自由，但內

容顯得鬆散，且容易偏離研究問題的主軸；一為半結構性訪談(semi-structured interview)，乃以半結構式的訪談大綱以做為研究者訪談前的導引，其方法較為折衷，不至於有焦點模糊的訪問題目，也能降低過於標準化測量形成的偏誤。因此，研究者選擇半結構性訪談的方式，並制定訪談大綱，一方面既可兼顧所欲探討的研究主題，又可保持訪談中的彈性。

研究者在訪談前即以綱要方式摘述研究問題，並事先徵得受訪者的同意使用錄音設備，但盡量避免使用手寫筆記紀錄語言資料，以免影響與受訪者間的互動。另每次訪談後，研究者均撰寫研究者訪談日誌，紀錄每次訪談後的感想、心情、互動與心得，並於下次訪談前參閱，做為每次訪談與資料分析的重要參考依據。

二、 資料的分析

Beck(1994)曾提出質性資料的原則，即仔細重複閱讀訪談內容，並從閱讀中獲取受訪者的經驗與想法，以求對個體經驗有一整體性的瞭解；而後由原始資料中萃取出與現象相關之內容，並形成有意義的句子(significant statement)，並從中萃取出意義來(meaning)，在分析的過程中，研究者須保持中立的態度，將具有相同特性的明確意義，聚合在一起成唯一一個主題(theme)，而後整合全部研究過程中所呈現的現象，作一整體性的描述(exhaustive description)，以形成所欲研究現象之本質結構。因此，胡幼慧(1996)即指出：每次訪談後，要將所有受訪者的錄音資料轉謄為逐字稿，不能忽略任何語助詞或發語詞，手寫的紀錄以註解方式標示於其後，務求詳盡確實；訪談日誌運用手寫紀錄方式，撰寫於筆記中，之後反覆閱讀訪談日誌、逐字稿與聽取錄音帶以便熟悉掌握本文與錄音資料。並同時篩選文本或錄音資料中有意義的談話，將之標示出來，進行資料的化約與組織整理。接著檢視所標示出的談話，類別化具相似意義的談話，將屬於同一現象的資料歸類，用相同的概念叢聚之。據此，研究者依研究目的，將所收集到的資料進行分類，大致將資料內容區分為：「個人與工作場所相關資料」、「小型養護機構社工

員的工作內容」、「社工員抱持的工作價值」、「社工員工作價值與工作行為的關連性」以及「社工員的工作滿足」等五個範疇，再以開放性編碼(open coding)的方式進行逐句的分析，反覆思考檢視此範疇架構之周延、互斥之處與無法納入之編碼，並尋求是否有其他替代的解釋，並藉由不斷的比較與歸納，最後導引出研究的結論。

第四節 研究的嚴謹度

不論是自然科學或是社會科學，皆要求對其研究對象的事實狀況保持客觀的立場；同樣的「質性研究」也強調客觀性的重要，而研究的嚴謹度是藉由研究的信度、效度來達到。Lincoln & Guba(1984)與Kirk & Miller即主張以確實性、可轉換性及可靠性三種方法來控制質性研究的信度與效度（引自潘淑滿，2003），所提出的具體方法如下：

(一) 確實性

即內在效度，指研究資料真實的程度，也就是研究者觀察到所希望觀察的，有五個技巧可增加資料的真實性：(1)研究情境的控制、資料來源盡量多元化；(2)研究同儕團體的相互討論；(3)收集相異個案的資料；(4)採用適當的輔助設備，例如錄音機；(5)資料的再驗證。

(二) 可轉換性

即外在效度，指經由受訪者所陳述的感受性與經驗，能有效地做出資料性的描述，並轉換成文字的敘述，增加資料可轉換性的技巧為深厚描述，研究者要能謹慎的將受訪者原始陳述的意圖、脈絡轉換為文字資料。

(三) 可靠性

指內在信度，乃指個人經驗的重要性與唯一性，因此如何取得可靠性的資料，乃研究過程中資料收集策略的重點，研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供資料的可靠性。

(四) 可確認性

指研究的重心在於對研究倫理的重建，從研究倫理的重建、研究過程中獲得值得信賴的資料。

綜合上述，本研究努力做到下列的控制：

(一) 增加確實性

在訪談之前說明研究目的及過程，並告知受訪者會遵守保密原則，以提高受訪者的信任並創造一個讓人們覺得可自在談話的氣氛，進而增加訪問內容的真實度。此外，在徵求受訪者的同意下進行錄音，並且於訪談結束後盡快整理資料，以減少因為研究者本身遺忘或選擇性紀錄而產生的誤差。另外定期與指導教授討論研究資料的詮釋，避免因研究者個人偏誤而失去研究的客觀性，並作適時修正。

(二) 提升可轉換性

本研究在後續的資料整理階段，盡可能再現訪談情境與過程，包括受訪者在訪談期間的心情、語氣、肢體動作等。而在資料分析上，研究者檢視編碼與分析的方式，進行編碼之討論，逐步澄清其定義與內涵，並進一步討論分析結果，以增加分析的客觀性與一致性。研究分析之後再反覆回顧訪談資料，以確認實證資料的完整，及研究者對於資料的解讀無誤。

(三) 增加可靠性

本研究盡可能完整且清楚地陳述質化研究過程，包括資料蒐集方式、分析過程以及最後形成結果的說明，以達成質化資料之可靠性。

(四) 增加可確認性

為確保本研究之可確認性，研究者在每次訪談後，均以個人筆記記錄訪談過程中之自我覺察與省思；其次，研究者亦會與指導教授針對研究分析所援引之受訪者言詞的適切性進行討論，以確保研究發現係立基於所收集到的資料，而非研究者憑空杜撰。

第五節 研究中的倫理議題

一、 倫理原則的考量

當我們在進行社會科學研究時，常常只顧及研究的目的、工具、信/效度或研究結果等，而忘了考量被研究對象的自我利益。余漢儀(1998)指出：如何具體地確保被研究者在過程中免於身心傷害，有自主性及自我抉擇的空間，構成了研究倫理的核心議題。據此，本研究考量質性研究相關倫理議題而在研究過程中有以下處理：

(一) 告知後同意(informed consent)

係指研究對象是否充分被告知參與研究的意義及相關資訊，以讓研究對象可作出適當的選擇，應告知的訊息包含下列：研究內容與目的、可能會有的風險與收穫、資料處理的保密措施、瞭解研究者的身分等(潘淑滿，2003)。

因此，本研究除了先取得受訪同意外，研究者在訪談前，會向受訪者說明研究者個人身分、研究主題及目的、訪談進行方式與最後的用途，以及受訪者提供之資訊對於本研究和整體學術領域的貢獻等。亦於訪談前即事先提供訪談大綱予研究對象，在研究對象充分瞭解研究內容之前提下，再進行訪談之研究。

(二) 匿名性與保密性(anonymity and confidentiality)

質性研究常會深入地接觸與獲取研究對象的相關資訊和看法，研究者必須在研究呈現上有所保護，以避免研究對象受到傷害。陳向明(2002)將私人領域分為個人的資訊和隱私的資訊，兩者有某種程度的重疊，而隱私的資訊係指不願透露或公開談論的個人資訊。畢恆達(1998)認為隱私權係指個人可控制他人獲得有關他的資訊之權利，而保障隱私權的方式有兩項：匿名與保密。

研究者在訪談進行之前，研究者會主動向研究對象承諾遵守保密原則，不會透露任何有關研究對象的資訊。而在研究中對於研究對象均使用英文字母編號的方式識別，不使用真實姓名，以保護受訪者的隱私權。

(三) 保障研究對象有隨時退出的權利

研究者在研究邀請書中說明，受訪者有權利隨時終止資料之提供，或退出研究。即使簽署了受訪同意書後，受訪者隨時都可以中止研究。

二、 研究者的角色

在質性研究中，研究者的角色為一研究工具，而在深度訪談中，研究者所扮演的乃是一溝通者的角色，且是有效的溝通行為，即溝通之雙方都能明確地表達出對討論議題的看法，且能理性的溝通，訪談過程中研究者應以良好的溝通技巧與能力，幫助受訪者釐清思緒，刺激受訪者思考以前未曾思考過的問題，並與之討論澄清受訪者的感受；研究者同時也是一觀察者的角色，在訪談之前保持一開放的心態，且盡可能做到不帶預設立場進行訪談，並觀察受訪者在訪談過程中的非口語表達的部份，如受訪者的情緒變化與肢體動作，而進行訪談的氣氛與當時的情境也是需觀察的部份，因受訪者的論述可能受到場域與情境所影響。

除上述兩種，研究者亦自認為自己是局外者的角色。然而，身為一名社工系的學生，接受數年社工專業教育的薰陶，自己當然會有著對社工專業價值體系的想像，但大學至養護機構的實習與志工經驗，卻讓我混淆了，我所看到的是養護機構社工員僅把此份工作當作是一個中途站，做為進入婚姻或是學術殿堂的中途站，對於社工服務的實踐或是機構照顧服務品質的提昇似乎也就沒那麼看重，反正只是中途站…在撰寫研究論文期間，研究者曾至北市雙連捷運站附近的一所小型養護機構，與該機構已有數年服務資歷的社工員閒聊，順便瞭解機構社工員的工作狀況。過程中，與社工員兩人推著輪椅，帶著阿公阿嬤至附近的公園聊天，之間即有路人誤認為我們為醫院志工或是看護，即使已解釋我們是社工員，多數人仍不甚瞭解，只說我們很有愛心…此後，研究者不斷思考，究竟小型養護機構社工員的工作價值在哪裡？領著月薪不到三萬元的薪水，面對許多對我們的工作內容不熟悉的求助民眾，或許唯有我們社工員更堅定自己的價值信念，致力實踐

社工工作價值，爾後才會得到愈來愈多人的瞭解與肯定。而這努力過程不能說與我無關，或許將來我亦是此工作領域的一員。



第四章 分析結果與討論

第一節 小型養護機構社工員的工作價值觀為何？

在本章節中，研究者欲探究的是小型養護機構社工員的工作價值觀。小型養護機構社工員究竟抱持著何種社會工作價值觀進入此工作場域？又社工員所重視的工作價值為何？根據上述兩個提問，本研究首先探討小型養護機構社工員的社會工作價值觀，其次歸納出社工員所重視的工作價值為何。

壹、社工員的社會工作價值觀

小型養護機構社工員的社會工作價值觀為何？本研究參考社會工作專業三大向度的社會工作價值體系：(1)對人的價值偏好；(2)對社會的價值偏好以及；(3)對社會工作的工具價值偏好試圖瞭解之，以下茲就上述的社會工作價值體系分別探討小型養護機構社工員的工作價值觀。

一、對人的價值偏好

在此段落中，研究者將小型養護機構社工員「對人的價值偏好」分為兩部份進行探討，分別為：(1)社工員如何看待老人？(2)社工員如何看待失能老人？

(一) 社工員如何看待老人？

就言詞資料顯示，多數社工員均能正向地看待老人，並認為老人是：(1)需要獲得支持與肯定；(2)應重視老人的優點及；(3)屬於正常老化的一群。

1. 需要獲得支持與肯定

倘若社工員認為老人應該需要他人的關懷與支持，並獲得肯定，則老人會認為自己被重視、被需要（受訪者 01、受訪者 04）。

* 應該需要更多的社會支持

「一般社會上的老人啊，可能就是需要人家多關懷他吧。嗯，然後多慰問他或者說…他應該需要更多的社會支持吧？」（受訪者 01）

*需要獲得肯定

「他們可能需要被人家覺得肯定吧，然後要有事做。我覺得他們可以做一些經驗的傳承耶，例如教導啊，像我們機構有一些銀髮老人會來帶活動，那一天我就跟著他們帶活動，那社會局會給他們鐘點費啊，然後來教機構住民唱老歌，那他們就會覺得自己被需要、被重視。」(受訪者 04)

2. 應重視老人的優點

其次，看待老人應多關注他們的優點，而非只留意到缺點，如此會覺得老人是可愛的一群(受訪者 02)。

*看到他們的優點

「因為你把他當成正常人，那你就沒有辦法跟他一起相處，你就把他當成小孩子看待，看到他們的優點看到他們的長處，你就會覺得其實他們很可愛。我看他們都不是看他們的缺點，而是看到他們的優點。譬如說他本來不參加活動，本來很排斥，那可能對我們的語言都不是很善意，可是有慢慢地改善了，我就會覺得說他很不錯。」(受訪者 02)

3. 屬於正常老化的一群

最後，社工員認為一般的老人因屬正常地老化，可以做自己想做的事情，或者居住在自家中，相較於機構中的失能老人，其實是很幸福的(受訪者 03)。

*正常的在退化

「我會覺得像現在正常在外面一般的老人家，我就會覺得他們其實很幸福。因為就是他們是正常的在退化，那他們還是可以做自己想做的事情，然後可以跟家人住在一起。」(受訪者 03)

此外，社工員在與長者的互動經驗中，認為與老人有更多的互動與相處後，從一開始對老人有著體弱多病且難以接近等刻板印象，取而代之的是發現老人生理上的老化是不可避免，但想法上卻是成熟的，並對他們漸漸熟悉，而有親切感(受訪者 07)。

* 多接觸，會覺得越來越熟悉

「我從我過去的經驗來講好了，因為我過去覺得老人家他可能就體弱多病，然後又步態緩慢，那就很難去親近。可是自從我接觸了老人家之後，我就慢慢覺得其實他們的狀況不是他們願意變成這樣，其實他們可能軀殼上面是老化的，可是他在一些想法或者是在一些思考上面都是滿成熟的。那其實你多去接觸，其實會慢慢覺得越來越熟悉，反而就不會去怕他們了，就是會覺得他們還滿親切的。」(受訪者 07)

(二) 社工員如何看待失能老人？

在訪談過程中，研究者發現大部分的小型養護機構其住民大致可分為兩類：失能老人及失智老人。小型養護機構不若中、大型養護組織針對其養護類別分類精細，主要因為它屬於社區內的小型組織，接受社區中任何需要照護的老人。因此，在這邊的失能老人，指的是居住在機構中，接受養護照顧的失能與失智老人而言，以下即分為失能及失智老人兩類，分別探討社工員如何看待失能／失智老人。

1. 社工員對失能老人的看法

即社工員對日常生活(ADL)及輔助日常生活(IADL)上不能自理而接受小型養護機構照顧的老人之看法。在小型養護機構中，社工員認為接受養護照顧的失能老人是缺乏社會支持的，老人因失能被送至養護機構，欠缺家庭與社會的關心與

支持情況下，其心理可能會自覺被兒女所遺棄，若社會適應能力欠佳，則機構中的失能老人很容易因此產生心理疾病(受訪者 01)；其次，社工員亦認為失能老人是缺乏生活自理能力的一群，需要接受他人的照顧(受訪者 06)；最後，多數社工員均表示機構老人其實大部分都想返家，與親人共同生活，但不幸地，他們必須在機構終老，無法實現返家的夢想(受訪者 03)。

1.老人缺乏社會支持

「在老人機構的失能老人，他會覺得被家屬送來這裡是被遺棄的，所以他會封閉自己，然後在三個月內他可能還不能適應，因為他離開他的原生的家庭，對啊。然後他還不能適應這邊的環境，而且這一邊的人事物對他來講都是很陌生的，所以說他如果社會的適應能力不好的話，他很容易心理會有疾病。因此就是社工要保持對住民的敏感度，老人他欠缺的是家庭的支持、心理的支持，還有欠缺社會的互動。」(受訪者 01)

2.缺乏生活自理能力，需要他人的照顧

「如果他們缺乏家人照顧，讓他們自己在家裡的話，可能會有一些安全上的疑慮。可能跌倒啊什麼還是行動不便啊，我會覺得在家裡滿危險的。所以我覺得失能的老人他們需求就是照顧這樣子，因為他們無法自理自己的生活啊，而且有的如果是臥床的話，誰要幫他翻身？如果沒有辦法翻身就有褥瘡這一些，那反而感染會更危險。」(受訪者 06)

3.這邊的老人其實想回家

「我覺得機構這邊的老人其實是很可憐的，說真的。不管他們的家屬是不是真的沒有辦法照顧，或是只是不想照顧，可是他們(住民)其實都會非常地想回家，但大部份的老人可能就是在這邊到終老這樣子。」(受訪者 03)

另外，訪談資料顯示社工員依自身經驗，提出在與老人相處的過程中注意到失能老人不僅需要生理上的照顧，亦需要心靈上的平靜，當失能老人在疾病與病痛的侵襲下，其更可能需要的是心理上的安寧與平靜(受訪者 05)；藉由心靈層面的提升，許多失能老人能夠展現出樂天的特質，坦然接受自己失能的事實，快樂且有自信地生活下去(受訪者 08)。

4.需要心靈的平靜

「我覺得他們需要的是心靈的平靜吧。就譬如說像我們機構有一些老人家，就是已經中風了，可是他頭腦是完全是清楚的，但他就動不了，那他可能需要的就是一個釋懷或一個解脫，就是不要太悲觀這樣。」(受訪者 05)

5.老人表現樂天的特質，坦然接受失能的事實

「我接觸過的老人家有滿多都是這樣，就是我覺得其實失能的老人家都滿堅強的，然後也覺得他們滿有信心繼續活下去的那種感覺，因為通常如果我們年輕人若失能的話，但認知上還很清楚，那可能會有沮喪等等這一些情緒，但我覺得失能的老人家，他們有時候會顯現出一種樂天的特質，能夠坦然接受自己失能的事實。」(受訪者 08)

2. 社工員對失智老人的看法

社工員對失智老人的看法包括：(1)老失智的老人更可愛；(2)需要生理上的養護；(3)需尊重他們。在訪談過程中，有許多社工員提出自己對失智老人的看法，如受訪者 02 表示相較於失能老人，失智老人顯得可愛許多；而他們最需要的則是生理上的養護，一個能夠給予他們安全且舒適的照顧環境(受訪者 05)；此外，則是認為雖然他們是失智症患者，但還是得給予必要的尊重，讓他們能夠更開心的生活著(受訪者 05)。

1.失智的老人更可愛

「失智的老人感覺就比較可愛，就是他們還會想到過去啊，就很可愛，然後一直…就是說現實跟幻想之間他是都不一樣的，他其實是人住在這一邊，可是他會覺得說是他的孫子他小孩都還在這一邊，或者說是把我們員工認為是他的晚輩。」
(受訪者 02)

2.需要生理上的養護

「那已經失智的老人家，就是意識整個都不清楚了，可能就是需要生理上的一個養護吧。就是不要讓他太髒，然後讓他過的安全與舒適些。」(受訪者 05)

3.需尊重他們

「你就是要尊重他們，讓他們知道說其實他們雖然失智者，但就是還是要尊重他們。讓他們活著也是很開心，一樣都是要叫阿公阿嬤，一樣都是要哄他們。」(受訪者 07)

呂寶靜(2002)指出社會一般大眾對老人多存有刻板化之印象，認為老人是貧窮、有病且不快樂的，社會對老人的歧視行為可能會導致老人發展出負面的自我形象，而透過與老人有更多的相處經驗，則對老人的態度較為正向。在本研究中，發現社工員因工作而與老人有更多的互動與相處，對老人的態度也愈趨正向，認為老人有許多屬於他們自己的優點，應多重視之；在相處上則認為老人亦需要獲得他人的肯定與支持並給予必要之尊重。對失能老人而言，社工員認為除給予生理上的照顧外，他們更需要心靈上的平靜，亦表示許多老人能夠展現樂觀的特質，坦然接受自己失能的事實，快樂且有自信地生活下去。由此看來小型養護機構社工員透過與老人的相處經驗中，與一般社會大眾對老人之看法確有許多之不同，能更正向地看待老人／失能老人。

二、 對社會的價值偏好

社會工作者主張社會必須提供公平的機會與資源給予每個個體，使其維持生存的最基本權益，並充分發揮潛能，達到自我實現的目標，以追求公平且正義的社會。那麼，小型養護機構社工員如何看待誰該負起照顧失能老人的社會責任呢？又如何分工？以下分別進行探討之。

(一) 誰該負起照顧失能老人的社會責任？

在言詞資料中，照顧失能老人的社會責任大致可歸納為家庭責任、政府責任與機構責任等三大類屬。以下茲就此三大類屬，分別進行探討照顧失能老人的社會責任歸屬。

1. 照顧失能老人的家庭責任

失能老人的家庭照顧屬非正式照顧體系的一環，而小型養護機構社工員認為照顧失能老人的家庭責任為何呢？其大致可歸納為：(1)提供情緒性的支持；(2)提供工具性的支持，以下列點說明之。

(1)提供情緒性支持

社工員認為家屬必須給予失能老人足夠的關懷與支持，只因家屬所提供的關懷與支持，是心繫於家的失能老人不可或缺的心理情緒的之慰藉(受訪者 03)；另外，則是認為家屬有責任必須定期探視在機構中接受養護照顧的父母(受訪者 06)。

*家屬必須給失能老人足夠的關懷與支持

「這個問題我覺得其實最重要的我覺得還是家裡家屬，我覺得家屬一定要給失能老人就是足夠的關懷跟支持。對，因為我覺得老人家的心理最終最終還是心繫於家庭，或許家人沒有辦法給予那麼專業的照顧，可是在心理情緒上的支持絕對是不可或缺的。」(受訪者 03)

*家屬應負起探視自己父母的責任

「然後家人的話，我覺得應該要定期探視自己的父母啊，所以我覺得家屬也要負起責任。」(受訪者 06)

(2)提供工具性支持

照顧失能老人的另一個家屬責任是提供「工具性的支持」，如有社工員指出，若失能老人在家中接受照顧，則家屬必須提供的工具性支持包括：經濟上的支持、家庭照顧及滿足失能老人一切的生活物質所需(受訪者 01)；若失能老人在機構中接受照顧，則社工員特別強調家屬最主要的責任在於提供經濟上的支持(受訪者 02)。

*社區老人家屬提供經濟上的支持、家庭照顧，及物質上的滿足

「那當然如果老人在社區的話，最直接就是由家屬來照顧啊，像是一般的生活起居，還是得由家人來照顧吧，那可以提供的大概就是經濟上的支持、還有家庭照顧，物質上的滿足等等。」(受訪者 01)

*機構老人家屬主要提供金錢上的支持

「家庭的話，若長輩是在機構中接受照顧，我覺得他們主要還是提供金錢上的支持就好了。」(受訪者 02)

2. 照顧失能老人的政府責任

政府部門為正式服務體系之一環，其所提供的社會福利服務政策，目的在於維持政權的合法性外，亦有保護人民免受危險侵害之責任，小型養護機構社工員認為照顧失能老人的政府責任包括：(1)提供經濟上的補助；(2)完善政策上的制度，分述如下：

(1)提供經濟上的補助

社工員認為政府有責任對沒有能力支付養護開銷的低收家庭或是失能老人經濟上的補助，使其有能力支付養護失能老人的一切開銷(受訪者 03)；再者，亦認為政府照顧失能老人最主要的責任的就是給予經濟補助，無論是發給家屬或是機構 (受訪者 04)。

*政府能夠給的就是經濟上的補助

「那我覺得政府能夠給的就是經濟上的補助，那其實我覺得這個也是不可或缺的，因為有一些家屬可能對於這麼龐大的一些開銷，就是照顧失能老人需要的一些開銷，他們也沒有辦法支付。」(受訪者 03)

*給予經濟上的補助吧，不管是給家屬還是給機構

「那政府可能就是給予經濟上的補助吧，不管是給家屬還是給機構。」(受訪者 04)

(2)完善政策和制度

照顧失能老人的政府責任除了提供經濟上的補助外，亦有完善政策和制度的責任，如同受訪者 01 所述，政府有責任製作完善訪視名單，並定期訪視獨居或是失能老人；其次，社工員亦認為政府在提出養護補助專案時應多為低收家庭著想，以符合低收入戶的補助水準，提供多一些的補助，並將補助資格放寬些(受訪者 02、受訪者 05)。

*政府應製作完善的獨居／失能老人訪視名單，並定期訪視

「我覺得政府是公部門，他們應該要定期派員去做關懷、訪視看看那個六十五歲以上如果是獨居的話或是失能老人，那他們應該要製作完善的訪視名單，並定期地去訪視他們。」(受訪者 01)

*我覺得他們(政府)應該要多設置專案

「那政府這一邊這個區塊，我覺得應該是因為我們現在也有做一些社會局安置的專案。我覺得他們(政府)應該是要設專案這種東西要多一點，視情況來做為補助。因為他們有這種，就是說你不見得符合低收入戶的資格，可是他社會局可以申請一種專案，符合低收入戶的補助嘛，讓他可以在這一邊安置。」(受訪者 02)

*政府補助可以多一點，資格限制寬一些

「而且有的家庭就是他們可能收入沒那麼多，可是因為有一些不動產然後可能就會影響那一些補助的情形。對，所以他們就等於要支付全額養護費用，收入支出就變得很吃緊，所以我覺得政府補助可以多一點，資格限制寬一些。」(受訪者 06)

3. 照顧失能老人機構之責任

根據言詞資料，小型養護機構社工員認為照顧失能老人的機構責任，主要是依據受照顧者的需求，提供不同型式的照顧方式，大致可分為：(1)提供替代性的照顧服務；以及(2)提供補充性的照顧服務，分述如下：

(1)提供替代性的照顧服務

多數社工員認為照顧失能老人原則是家屬的責任，但當家屬在無餘力照顧的前提下，機構照顧是最後逼不得已的替代照顧方式(如受訪者 03)；亦有社工員指出家屬將長者送至養護機構，主要考量是照顧不來或是家屬另有工作，才協請機構照顧(受訪者 04)。

*機構照顧是後逼不得已的替代照顧方式

「所以我覺得機構的話，我其實個人我是在養護機構工作，我是覺得機構照顧這是最後逼不得已的替代照顧方式。因為我知道老人家他們其實都會希望待在家裡，其實我會覺得說如果家屬有能力的話，我希望老人家是在家中獲得照顧。」

(受訪者 03)

*真的是照顧不來，才會送來機構

「當然家庭就是像那一位家屬說的，他可能是真的照顧不來，他才會送來機構，就是家中長者中風，然後行動不便，那他去工作，長者跌倒或是發生危險怎麼辦？所以機構可能就要幫忙他照顧。」(受訪者 04)

(2)提供補充性的照顧服務

養護機構亦可分擔家庭照顧者的照顧責任，提供補充性的照顧服務，如受訪者 01 即指出自己所服務機構同時提供短期性的喘息服務，讓家庭照顧者有休息的時間，以彌補家庭照顧暫時的不足。

*像我們機構有提供喘息服務

「像我們機構有提供喘息服務，喘息服務就是暫時性的照顧，暫時替代照顧的人，讓他們可以有時間休息，然後當這個照顧的人休息充足了就是調整好了，鬆懈壓力之後他就是可以再回來照顧老人。」(受訪者 01)

文獻資料指出，Levy(1976)認為就社會工作的價值中，社會有責任去提供個人成長與發展的機會，提供資源與服務以協助個人滿足其基本需求，並提供個人參與社會的平等機會(轉引自社會工作價值與倫理，2000)，而在言詞資料中，我們即發現小型養護機構社工員的工作價值觀亦同，認為社會有照顧失能老人之責任，以維護個人生存權利與尊嚴。另就社會照顧失能老人的分工而言，從文字分析我們可大致歸納出：(1)社工員認為家庭必須負起失能老人主要的照顧責任，提供情緒性與經濟性的支持，其中情緒性支持是最不可取代之部份；(2)政府照顧失能老人的責任為提供經濟補助，並致力完善政策與制度，以提升家庭使用養護服

務之能力；(3)養護機構照顧失能老人的責任則是提供照顧服務，以彌補家庭照顧能力之不足。

三、對社會工作的工具價值

即社工員對社會工作專業表現的期待與看法，在社會工作工具價值的偏好中，認為人應被尊重與尊嚴地對待、有權利自我決定、被鼓勵去參與社會改革以及被視為是獨特的個體(林萬億，2002)。那麼，小型養護機構社工員所重視的社會工作工具價值是什麼呢？由言詞資料我們可歸納出其所重視的社會工作價值包括：(1)服務；(2)社會正義；(3)維護個人的尊嚴與價值；(4)保密；及(5)提高住民生活品質，分述如下：

(一) 服務

社工員應超越個人利益來提供他人服務，依其專業知識、技能來協助有需要的人們，並關注社會問題及採取行動。在小型養護機構中，社工員即視服務住民為其基本價值，照顧失能老人必須擁有更多的耐心、毅力與愛心去服務，致力維護住民之生活品質(受訪者 08)。

*多一份耐心與愛心去服務

「或者是說他們(住民)也不會在意說自己的生活品質，那相對的我們就是要去協助 care，因為他可能就是自己失能，那如廁他如果自己隨便大小便什麼之類的，他也不能了解自己狀況，那相對的我們外在的人來看到他的時候，我們更要有那個耐心跟毅力，所以其實我們來看待失能老人部分的，其實我們要多一份的耐心跟愛心去服務他們。」(受訪者 08)

(二) 社會正義

社工員在服務案主的同時，應保持對壓迫、文化和種族多元性的敏感度，協

同弱勢、受壓迫的個人與團體，糾正社會的不公正，視維護社會正義為其基本價值。在以營利為目標的小型養護機構中，社工員若看見住民遭到機構不公的對待，則會以批判的角度看待，並試圖改變現況(受訪者 02)；對於攸關住民隱私及身體照顧等較切身的部份，社工員會選擇持續堅持下去，挑戰機構疏忽與對待住民不公之情事。(受訪者 03)

* 批判角度看待，試圖改變現況

「有時候機構講求的都是以營利為目標，以營利為目標就不會去考慮到人的問題了，那所以說有時候剛開始的衝突就會覺得說，這怎麼可以這樣，我就會用批判角度去看他，然後看有沒有辦法去改變這樣。」(受訪者 02)

* 選擇繼續堅持

「其實他們(機構)畢竟可能能力或資源都有限，那可是有一些必須堅持的部分，我還是會選擇繼續堅持，譬如說像老人家他們的隱私啊，或者是個人身體照顧等一些老人家比較切身的部份，若有不足或缺失的地方我還是會反映。」(受訪者 03)

(三) 維護個人的尊嚴與價值

社工員應尊重個人與生俱來的尊嚴與價值，並強調案主有自我決定的能力與權利，在小型養護機構中，社工員認為尊重是其基本價值，讓受照顧者自覺自己是一個被尊重的人(受訪者 02)；其次，維護案主權益亦是社工員的工作價值(受訪者 01)；另外，社工員在服務案主的同時，應不斷提醒自己，自己所服務的對象是一個值得被尊重的個人，而非物品(受訪者 05)。

*維護案主(行動自主)權益是社工的工作價值

「比如說照顧老人的方式，可能老闆會認為說他這麼做(約束)是為了老人好，可是如果站在社工的工作價值來講的話，當然要維護案主(行動自主)的權益。」(受訪者 01)

*社工的價值是尊重人

「因為我們的價值就是以人這個部分去尊重他、去照顧他，嗯，這是我認為社工的價值，也是我的價值。就是說給他們尊重，覺得他們自己是一個被尊重的人，而不要覺得說讓他們感受到自己到老是沒有用的。」(受訪者 02)

*老人(生理)功能再差，依然是一個人

「就是可能每一天就是灌食，然後洗澡、換尿布、清潔、護理，然後就日子一久每一天都重複同樣的事情，就可能比較麻木了，就不把老人家當成是個人了，所以我在工作的時候，我會提醒自己說叫自己不要麻木掉，就是老人家他還是…再怎樣功能不好，他還是一個人」(受訪者 05)

(四) 保密與隱私

社工員基於保護案主的立場，有為案主保密的職責與義務，如受訪者 03 表示保密就是保護住民隱私的部份，除製成個案紀錄外，案主較私密的資訊不可隨便對外說明。

*保密的話就是隱私部分

「保密的話就是隱私的部分，那這個部份其實像…如果就是像老人家可能有跟我們講一些家裡的事情啊或什麼的，那這個東西就是我可能會做記錄，可是就是不會再說出去。」(受訪者 03)

(五) 提高住民生活品質

社工員服務機構住民，應優先考量提高其生活品質，以協助案主達到最佳福利狀態為目標，如社工員認為服務案主最核心的價值是希望住民過得快樂，出發點應從案主最佳利益為考量(受訪者 01)；其次，社工員亦認為住民應有更好的生活方式，雖不能改變他們住在養護機構的事實，但社工員可改善其生活品質，讓住民生活更愉悅，使其多一些對自我生命價值的肯定與期待(受訪者 03)。

* 過的快樂

「最核心的價值是希望不管在機構或者在社區啦，當然就是希望老人能夠過得很快樂，然後笑得出來、吃得下去、睡得著。就向善管理吧，從出發點當然是為案主最佳利益為考量。」(受訪者 01)

* 改善生活品質

「我不知道這是因為社工訓練還是我自己的問題，我的價值觀就是我覺得老人家應該可以有更好的生活方式，而不是就是這樣子死氣沉沉坐到死。我覺得即使我們不能改變他住在養護機構的這個事實，可是我們可以改變他生活的品質，讓他至少每天的生活比較愉悅，不會覺得說進養護所就是在等死，而是有多一點的生命價值觀肯定與期待。」(受訪者 03)

依本研究分析發現，小型養護機構社工員所重視的社會工作工具價值包括：重視服務與奉獻之精神、維護機構內的社會正義與個人的價值與尊嚴、強調保密的重要性以及致力提高住民的生活品質。由此看來，社工員進入小型養護機構服務，除讓接受機構照護的老人獲得較全面的照顧外，亦使老人的個人權益更有保障。

本段落旨在探討小型養護機構社工員的社會工作價值觀，包括：(1)對人的價值偏好；(2)對社會的價值偏好及；(3)對社會工作的工具價值偏好。所探討的層面雖由社會工作價值的觀點切入，然而，社會工作作為一助人專業，就某層面而言，社工員所抱持的社會工作價值亦可視為是其職業的工作價值觀，探討小型養護機構社工員的社會工作價值，則可讓我們一窺其工作價值觀。在瞭解小型養護機構社工員的社會工作價值觀後，社工員所重視的工作價值又是什麼呢？以下進一步探討之。

貳、社工員所重視的工作價值

社工員在小型養護機構中服務，究竟所重視的工作價值是什麼呢？依據言詞資料，發現社工員所重視的工作價值大致可歸納為：(1)工作價值為利他考量；及(2)工作價值為自我提升，所述如下：

1. 工作價值為利他考量

社會工作一直被視為是「利他主義」的助人專業工作。在訪談過程中，多數社工員的工作行為亦展現出利他主義之精神，包括：(1)希望住民能夠快樂；及(2)喜歡付出。

(1)希望住民能夠快樂：社工員表示在為案主服務的當下，所考量的出發點是期望自己能夠帶給住民歡樂，並希望看到他們的笑臉，由衷地期盼他們能夠快樂(受訪者 02、受訪者 06)。

* 希望他們能夠快樂

「我一直覺得我好像就是一個康樂股長，學校裡面的康樂股長，就是帶活動，然後帶快樂給他們，因為在帶活動的當下，就是可以跟他們互動啊，跟阿公阿嬤互動，就是希望他們能夠快樂。」(受訪者 02)

*希望看到他們(住民)的笑臉

「可能我就是很希望看到他們(住民)的笑臉啊，就是我很希望他們能夠開心，就是在裡面過的開心。所以我希望自己能夠帶給他們快樂，還有就是希望你帶活動或是什麼的，就是延緩他們的老化，讓他們活得更久一點啊。」(受訪者 06)

(2)喜歡付出：亦有社工員指出從事這份工作讓自己感覺有在付出，關懷他人、關懷社會是自己所選擇之志業(受訪者 03)

*給予別人一些東西，這是我比較喜歡的

「我做這個工作考量的是關懷別人吧，可能跟人相處也是我比較喜歡的，這份工作讓我感覺自己有在付出，就是可以給予別人一些東西，這是我比較喜歡的。」(受訪者 03)

2. 工作價值為自我提升

在訪談過程中，研究者發現小型養護機構社工員工作行為的價值考量並非僅為利他考量，同時也包括自我提升之考量，包括：(1)工作負責及；(2)個人能力的提升。

(1)工作負責：許多社工員視「負責」是一項重要的工作價值觀，將自己份內的工作做到盡善盡美是自己所追求的目標(受訪者 05、受訪者 06)。

*成為負責的人

「我是希望自己不管做什麼工作，都要能夠成為負責的人，就是把自己該做的事情，你要把它做好。」(受訪者 05)

*承諾別人的事情我都會做到

「我覺得我是承諾別人的事情，我都會做到，就算硬撐著頭皮也把它做到完，就是我今天既然是做一個養老院的社工，我就必須完成我自己在養老院所有我自己的工作，就是我們社工可以負責的工作，然後我覺得啦，就是在那個位置上，我是社工我就會把我社工的角色去完成。」(受訪者 06)

(2)個人能力的提升：亦有社工員指出提升自己的個人能力，廣泛地學習其他領域之專業是自己所追求的目標(受訪者 08)。

*學習其它領域的專業

「我覺得現階段就是我在這邊工作快兩年，我覺得其實我也不是為了錢耶，我的薪水也不高啊，就大概兩萬多吧。那其實在這個過程當中就是會慢慢去學到不同領域的東西，例如護理專業啊，或者是說主任部分的一些管理一些想法，這是我比較想去了解的，而並非只侷限在社工這塊。」(受訪者 08)

由上述分析，發現社工員帶著社會工作價值進入小型養護機構服務，並重視利他以及自我提升等工作價值觀，那麼，究竟社工員在小型養護機構中如何實踐其工作價值呢？將於下一章節探討之。

參、結語

一、社工員的社會工作價值觀

小型養護機構社工員與一般社會大眾對老人的態度是否一致？呂寶靜(2002)表示一般社會大眾對老人多存有刻板化之印象，認為老人是貧窮、有病且不快樂的。而在本研究中，發現社工員透過工作與老人有更多的互動與相處，對老人的態度也愈趨正向，認為老人有許多屬於他們自己的優點，應多重視之；在相處上

則認為老人亦需要獲得他人的肯定與支持並給予必要之尊重。對失能老人而言，社工員認為除給予生理上的照顧外，他們更需要心靈上的平靜，亦表示許多老人能夠展現樂觀的特質，坦然接受自己失能的事實，快樂且有自信地生活下去。由此看來小型養護機構社工員透過與老人有更多的相處經驗，與一般社會大眾對老人之看法確有許多之不同，能更正向地看待老人／失能老人。

其次，呂寶靜(2002)亦指出社工員在為老人提供服務時應抱持著老人有個別的偏好、能力和期待等特質，並有自我決定的權利以及社會應提供機會給老人去實踐他們的能力，以發揮潛能、貢獻智慧、經驗和見識。而 Barlett(1958)則認為普遍被社會工作者所接受的工作價值有以下六者：(1)個人應受到社會的關懷；(2)個人與社會是互賴的；(3)個人對他人負有社會責任；(4)個人是獨特且異於他人的個體；(5)理想的社會可以提供機會，讓個人發揮其潛能；(6)社會有責任使個人自我實現得以完成(轉引自林萬億，2007)。根據本研究發現，小型養護機構社工員「對人」的工作價值觀中，能正向地看待老人，肯定他們的能力與過去的貢獻，並認為老人有其獨特的價值與尊嚴，應受到尊敬，更需要他人的肯定與支持；其次，面對失能老人則期盼社會應更重視失能老人的照顧議題，為使失能老人獲得較佳的照顧環境，包括政府、原生家庭及機構均負有照顧失能老人的社會責任；最後，研究亦發現，小型養護機構社工員為維護受機構照護住民的權益，強調服務精神、維護機構內的公平與正義、個人尊嚴與價值、保密及案主最佳利益考量等，均是社工員所重視的社會工作價值觀。

另外，本研究亦發現，小型養護機構社工員所重視的社會工作工具價值包括：重視服務與奉獻之精神、維護機構內的社會正義與個人的價值與尊嚴、強調保密的重要性以及致力提高住民的生活品質。由此看來，社工員進入小型養護機構服務，除讓接受機構照護的老人獲得較全面的照顧外，亦使老人的個人權益更有保障。

二、社工員所重視的工作價值

在文獻探討中，研究者曾引用 Rokeach(1973)關注於工作行為之價值觀文獻，其將價值觀分為兩類：(1)目的性價值觀；及 (2)工具性價值觀。依 Rokeach 對價值觀的定義：目的性價值是個人欲達成之最終目標；工具性價值則是一種行為表現模式。本研究指出小型養護機構社工員的社會工作價值觀為：強調個人的尊嚴與價值、維護機構內的社會正義及住民應擁有更好的生活品質等，這些價值誠屬社工員的目的性價值觀，而欲達成目的性價值，則需以行動完成之。

小型養護機構社工員所呈現出來的行為價值大致呈現：願意付出、服務他人、以及衷心期望自己所服務的案主能夠健康與快樂；再者，社工員在工作崗位上重視負責的精神，將工作視為己任，努力完成自己的工作職責與角色；最後，他們則是在工作上展現服務熱忱，學習其他領域的專業，目的在於追求更多元的專業知識與技能，提升自己的個人能力。

第二節 小型養護機構社工員如何實踐其工作價值？

在上一章節，研究者探討了小型養護機構社工員所重視的工作價值，而在本章節裡，研究者則進一步釐清小型養護機構社工員如何實踐其工作價值。社工員在小型養護機構中服務，究竟其工作價值如何實踐？又社工員是否能透過工作價值的實踐而提升機構的服務品質？依據上述提問，將本章節分為：(1)由價值到行動：社工員透過工作行為實踐其工作價值；及(2)社工服務是否提升機構服務品質。

壹、由價值到行動：社工員透過工作行為實踐其工作價值

上一章節研究者探討了小型養護機構社工員的工作價值觀，在此，研究者則進一步推測，當社工員進入小型養護機構服務後，他們透過工作行為實踐自己的工作價值觀。那麼，究竟社工員有什麼樣的工作行為呢？本研究透過以下三個類別，試圖瞭解社工員在小型養護機構中的工作行為，包括：(1)社工員的工作內容；(2)社工員的工作角色；及(3)社工員發揮之功能進行探討之。

一、 社工員的工作內容

在文獻探討中，研究者參考老人機構營運手冊及諸多學者之經驗研究，整理出小型養護機構社工員的工作內容可概分為：(1)個案工作；(2)團體工作；(3)社區工作；(4)行政管理工作及；(5)溝通與協調。然而，研究者在訪談過程中發現，許多工作彼此相關聯結，難以清楚分割，例如，社工員在進行個案處遇計畫時亦須時常涉及組織內的行政業務。因此研究者分析有關社工員價值實踐的工作內容之策略，使用其所提供服務之對象進行分析之，約可概分為以下兩類：(1)對住民提供之服務；及(2)對組織提供之服務，以下茲就此兩類服務對象進行探討。

(一)對住民提供之服務

即社工員在機構中對住民所提供的社會工作服務，多數受訪者均提及使用個案工作及團體工作為住民服務，解決個案問題及滿足其需求，以下茲就「個案工作」及「團體工作」來探討社工員在小型養護機構中如何對住民提供服務。

1.個案工作

個案工作運用於小型養護機構的意義為：社工員採個別方式，對有問題需求的住民或其家庭，運用人群關係和人際關係的技巧，來增進個人／家庭的能力和資源，使個人／家庭獲得適切的資源與心理支持，與社會環境有更好的適應，以協助個案恢復或增強其社會功能，解決其社會問題。研究者所蒐集到之訪談資料，依個案工作流程，約可歸納為下列五個部分：(1)申請與接案；(2)資料蒐集；(3)評估與處遇計畫的擬定；(4)處遇；(5)結案與轉介。

(1)申請與接案

在社會工作領域中，當案主帶著問題前來機構申請協助時，社工者和案主間便開始建立起專業關係。在接案的過程中，社工員瞭解案主問題、需求，釐清案主期待及與其達成初步協議。在研究者的資料中顯示：(1)僅少數受訪者有參與機構的開案過程，在開案過程中，社工員就個案的家庭狀況，身心理功能進行評估，以提供機構是否接案之依據，若有護理上之疑義，則請教專業護理人員(受訪者 08)；(2)部分受訪者則礙於其它工作職務或僅屬機構中的兼職人員，則未參與第一線接案過程，改由其它專職人員進行接案工作，如受訪者 07。

a.個案入住前的評估

* 住民入住前，其實會參與評估

「其實我們個案…在他們(住民)入住之前，其實我都會參與一些的評估嘛，那就是評估完之後，了解整個他的家庭的狀況，那如果有一些護理不懂的地方，還是要請護理人員來協助幫忙家屬解決他的問題，然後還有看長者他入住的意願嘛。」(受訪者 08)

b.第一線評估還是由專職人員執行

* 我在的時間並沒有很長，所以由專職人員進行評估

「可是因為我在的時間並沒有很長，所以譬如說可能這個禮拜有新的住民進來，

可能就第一線評估還是由他們那一邊的專職人員，就可能是護理背景的他們，然後他們評估。」(受訪者 07)

(2)資料蒐集的策略

在本研究的訪談中，受訪者多半以：(1)日常的個案關懷；(2)會談；及(3)與家屬話家常等策略來蒐集資料。

a.日常的個案關懷

*跟他們(老人家)聊聊天接觸

「那我就會一間一間房間去關懷老人家，看他們有沒有什麼新情形啊，跟他們聊聊天接觸接觸。」(受訪者 05)

*個案工作就是固定關懷長者

「個案工作就是固定關懷長者啊，然後可能每一天問候他們啊，還是他們有什麼事情就去了解一下啊。」(受訪者 06)

b.會談

*做一些簡單的會談

「在新的住民入住後，我會跟他們進行簡單的會談，那就是可能我到了之後，他們(護理人員)就會跟我報告說這裡還有新的(住民)，那我可能會進去看一下個案，如果他可以會談，就做一些簡單的會談。」(受訪者 07)

c.與家屬話家常，獲取個案及其家庭的資訊

除了上述以個案為主體的資料蒐集方式外，亦有少數受訪者會與家屬建立良好關係，藉由與家屬話家常的方式，獲取個案及其家庭的資訊，如受訪者 08。

*與家屬話家常，在談話過程中，也慢慢了解家庭的背後的狀況

「或者是說有一些家屬住的還滿近的，那所以有時候也就會來話家常一下，順便就是看親人這樣，對。然後就是話家常，那在談話過程當中，也慢慢了解他這個家庭的一個背後的狀況。」(受訪者 08)

(3)評估與處遇計畫的擬定

蒐集個案相關資料後，社工員必須進一步針對案主的問題與需求進行評估，並訂定處遇計畫。在小型養護機構，社工員擬訂處遇計畫的過程中會參考誰的意見進而做處遇計畫的決策呢？就言詞資料顯示，受訪者提出於評估與訂定處遇計畫的過程中，會參考：(1)護理人員的評估；(2)照服員的意見及；(3)家屬的意見。如社工員在訂定處遇計畫時，遇到住民的生理狀況或是比較模糊的部分，會去向護理人員詢問或是調閱資料(如受訪者 02 與受訪者 05)；亦有社工員提出擬訂處遇計畫時可納入照服員評估個案的觀點(受訪者 07)；另外，家屬通常是最關注與最瞭解自己長輩問題與需求的人，因此可向家屬請教，獲取對長者更詳細之資訊，以訂定較周全之處遇計畫(受訪者 08)。

a.納入護理人員的評估

*生理的狀況詢問護理人員

「像我們做個案，會有處遇計畫嘛，就是針對個案每一個人入住的時候，那我們就要變成說去訪談他的家庭狀況，那再來就是生理的狀況的話，可以去詢問護理人員，或者直接向他們要資料。」(受訪者 02)

*不懂或較模糊的地方，就問護理人員

「因為一定會有一些新進的老人家，或是一些突發狀況，你也需要擬訂一個評估處遇計畫啊，然後家系圖啊，那不懂的地方可能比較模糊的地方，就問護理人員」(受訪者 05)

b. 參考照服員的意見

* 詢問有關他們對老人的看法與意見

「所以我可能會跟我們那個照服人員，就是可能有外籍看護、本籍看護，就是說會問一些有關他們對老人的看法與意見。然後可能譬如說就是可能行動不方便的老人，他們目前有什麼樣的問題這樣。」(受訪者 07)

c. 納入家屬的觀點

* 獲取我們想要的資訊

「或者是說家屬他們來了，有的就是滿 care 個案的問題，那這部分的話我們就可以去知道，然後獲得我們想要的資訊。」(受訪者 08)

(4) 處遇

處遇的目的在於協助個案解決問題及滿足需求，社工員擬定處遇計畫後，接著即著手執行處遇計畫。在小型養護機構中，社工員目前對個案的處遇方式可大致歸納為下列兩種方式：(1) 個別處遇服務；(2) 資源連結。

a. 個別處遇服務

即社工員利用社工技巧與方法，針對個別住民狀況進行處遇服務，在機構內，個別處遇服務的內容包括：(i) 情緒上的安撫；(ii) 增進與住民間的互動；(iii) 給予刺激。當社工員面對長者情緒不穩時，最常使用的處遇方式為安撫，如社工員在面對長者情緒不穩時，就跟他們聊聊天，轉移他們的注意力(受訪者 03)；面對孤僻少與他人互動的住民，社工員則帶領他們與他人互動，以維持其機構內的社會支持功能(受訪者 05)；另外，對於少有機會外出或臥床的住民們會給予適當的刺激，避免與外界(或其他住民)脫節(受訪者 04 與受訪者 08)。

(i) 情緒上的安撫

*我做最多的其實就是安撫

「其實做這一塊滿難的啦。我做最多的其實就是安撫啊，跟阿公阿嬤聊聊天，轉移他們的注意力，然後可以聊的我會跟他們多聊一些，然後就盡量不要聊到會讓他們生氣或難過的事情。」(受訪者 03)

(ii) 增進與住民間的互動

*帶領他們(住民)與其他住民互動

「然後還有一些就是跟其他人互動比較少的阿公阿嬤，你要嘗試去陪他們聊天，或者帶領他們去與其他阿公阿嬤互動這樣，那如果有什麼話題，可以試著去請他發言這樣。譬如說他本來不參加活動，本來很排斥，那可能對我們的語言都不是很善意，可是他突然間改變了，我就會覺得說他很不錯。」(受訪者 05)

(iii) 給予刺激

*較不會與外面脫節

「受訪者：有一點現實導向，阿公阿嬤們可能住在機構裡面比較少出去，比較不會跟外面脫節這樣子。」(受訪者 04)

*盡量讓他們有一些刺激

「那如果臥床的話，就是可能沒那麼多的互動，但是我們社工的話就是個別問他們的一些他們的狀況啊，然後盡量讓他們有一些刺激啦。」(受訪者 08)

b. 資源連結

社工員評估案主問題與需求後，為其連結所需的資源。在小型養護機構中，社工員能為住民連結哪些資源呢？依據言詞資料，社工員可連結的資源類型可概分為下列兩類：(i)政府單位資源以及；(ii)民間單位資源，針對此兩類資源的連

結探討如下：

(i) 政府單位資源

在小型養護機構中，社工員為案主申請的政府單位資源項目包括：低收入戶補助、身障手冊、輔具與住院照護補助等。在訪談的資料中，大部分機構社工員僅提供福利與資源的諮詢服務，然後由案主或其家屬辦理申請之(受訪者 02、受訪者 08)。

*社會資源不足的部分，可提供資訊

「那如果說他社會資源的部分不足，那我們會去給他一些資訊可以去申請，那只要滿六十五歲然後在加上你又是低收入，就是說台北市戶籍一年，你就可以達到長期照護的那個政府單位，然後請他過來評估，那最重要評估的話我們會入住評估要半年後才可以。」(受訪者 02)

*可提供相關的福利服務資訊

「然後就是說如果他需要申辦政府的一些中低收啊，或者是收容安置補助的申請的話，就是可以幫他詢問。或是他需要一些輔具，那我們可以提供相關的福利服務資訊給他或他的家屬。」(受訪者 08)

(ii)民間單位資源

社工員為案主所引進的民間單位資源以志工服務團體為主，受訪者 02 表示他們機構會定期將住民推至附近的公園散心，認為志工協助能分擔機構人力的不足，並讓住民感受到他人的關心；受訪者 05 則表示志工團體的加入，可讓機構內的住民活動更多采多姿，豐富住民的平日生活。

*他們(志工)來接觸老人能分擔勞務工作，讓住民感受到有人關心

「那因為目前還在正在尋找社會志工團體，看有沒有能夠推他們(住民)外出，

，上一期我們有跟北科大合作，我覺得是想說他們來接觸老人能夠分擔一些(勞務工作)，然後讓他們也能感受到說也有人來關心有人來幫忙他們。」(受訪者 02)

*找一些志工、關懷團體、宗教團體進來關懷老人家，或者是做表演

「就可能找一些志工啊、關懷團體、宗教團體進來關懷老人家，或者是做表演。然後，有志工團體來做表演的那個下午，感覺阿公阿嬤們就比平常開心。」(受訪者 05)

(5)結案與轉介

在訪談過程中，多數受訪者均提及在養護機構中，「案主死亡」是結案的主要原因，受訪者 08 即指出：當住民往生，要盡快聯絡家屬，且須尊重家屬意見與欲辦理之儀式形式，協助家屬處理往生長輩後事。

*如果他(住民)往生了，要趕快連絡家屬

「就是說如果他(住民)往生了，那我們就要趕快連絡家屬，但是我們不可能去決定說他後續的怎麼處理，我們要尊重家屬的一些意見，那我曾經碰過的大概就是說家屬就是我們處理完之後跟家屬講，然後家屬也是有那個心理準備了。」(受訪者 08)

另外，當住民入住後發生無法適應的情況，有離開或欲轉往其他機構接受養護者，社工員則必須協助其轉介至其他機構，如受訪者 07。

*住民沒有辦法適應者，轉介至其他機構

「然後因為很多就是最近新的住民還滿多的，就是新的住民然後就是可能還會再

重新評估，就是有沒有入住，因為我們可能評估大概是一個禮拜到兩個禮拜之間，然後就看他是不是適合，他是不是適應的怎麼樣，那如果他沒有辦法適應的話，那我們就幫他轉介至其他的機構這樣。」(受訪者 07)

一般個案工作實施的程序包括：(1)接案；(2)資料蒐集；(3)評估與處遇計畫的擬定；(4)執行處遇計畫；及(5)結案。根據本研究發現，小型養護機構中亦實施個案工作之機制，然小型養護機構中的個案工作有其獨特之處，首先，在申請與接案的過程中，小型養護機構社工員並非如同其他領域之社工員，在第一時間直接與案主接觸並進行接案與訪談之程序，研究指出，小型養護機構社工員礙於兼職工作身分，在機構時間相對較少，僅少數社工員進行接案，多數由專職護理人員進行之；其次，在處遇過程中，小型養護機構社工員所進行之處遇著重於提供個別服務(如情緒安撫、加強與住民的互動及給予刺激)與資源連結；最後，住民死亡通常是結案最主要之原因，究其原因為老人入住機構後即少有返家之機會，亦顯示在小型養護機構中，社工員與住民維持著長久且穩定的社會工作專業關係。

2. 團體工作

在小型養護機構中，團體工作亦為社工員服務案主的工作方法之一，在訪談資料中，受訪者團體工作之執行內容大致可分為：(1)團體活動類型及；(2)團體活動階段進行分析之。

(1) 團體活動類型

訪談資料顯示，社工員在小型養護機構中會進行的團體活動大致可依體能參與程度分為：(1)體能性活動及；(2)非體能性活動，其分述如下：

a. 體能性活動

體能性的團體活動包括做健康操及團康性的活動，如社工員可能於早上或下

午住民起床後，帶領住民做健康操(如受訪者 02 與受訪者 05)；在健康操之後，則可能再帶一些團康活動，讓住民四肢能夠進一步地有所運動 (受訪者 05)。

*上午就是帶早操，下午則外出散心

「上午就是帶早操，那下午就會輪流帶幾位狀況較好的阿公阿嬤到附近的公園散散心，因為機構人力不足啦，所以都要輪流帶。」(受訪者 02)

*下午帶健康操活動，後面再帶團康活動

「那我們下午兩點帶健康操活動，然後這健康操活動大概半小時，從兩點到兩點半，那兩點半後，我們就會把場地清出來，之後可能再帶一些團康活動，讓他們動動手、動動腳。」(受訪者 05)

b.非體能性活動

非體能性的團體活動則包括認知性、懷舊性、現實導向等活動，社工員依機構內住民需要，視狀況可進行不同類型的團體活動(受訪者 04)；而這些活動則能增進住民之間有更多的互動(受訪者 05)。

*一些認知的、團康性的、現實導向或懷舊性質的活動

「帶完早操後，可能然後就之後就是整理…之後就看所內住民有什麼需要，可能就是一些認知的、團康性的、現實導向或懷舊性質的活動輪流帶這樣子。」(受訪者 04)

*透過讀報與住民聊天，讓他們彼此間有更多的互動

「那我們下午兩點帶健康操活動，然後這健康操活動大概半小時，從兩點到兩點半，那兩點半後，我們就會把場地清出來，我就在後面帶一些團康啊、讀報啊。」

我都會看說今天有什麼比較有趣的新聞啊，可以跟老人家聊天的，那我就會以那個新聞做一個主題，然後透過那個新聞的主題跟老人家聊天，讓他們彼此間有比較多的互動。」(受訪者 05)

(2) 團體活動階段

團體工作大致可分為團體活動的準備、團體活動的進行與團體活動的紀錄與評估三個階段。團體活動的準備乃是在活動帶領之前社工員必須做的準備工作，例如活動規劃設計、成員篩選等；團體活動的進行即團體進行時，社工員在團體中可扮演領導者、觀察者、協助者等角色；於團體結束後，社工員則要以書面的形式，紀錄團體過程中重要事件與團體成員間的互動模式，並評估團體為成員所帶來的效益，此為團體活動的紀錄與評估階段。以下就此三階段探討小型養護機構社工員團體工作的工作內容。

(i) 團體活動準備階段

社工員於團體活動的準備階段中應準備的事項有哪些？在活動形式的設計方面，社工員會參考以前社工員所留下來的團體活動紀錄，覺得合適的活動就會嘗試帶帶看(受訪者 04)；其次，亦有社工員認為活動設計有很多資料可參考並不難，但對於活動道具的製作與準備要花費許多時間而感到困擾(受訪者 05)；此外，亦有較資淺的社工員認為自己在活動的設計與準備上尚處於摸索階段，需要一邊執行，一邊進行修正(受訪者 07)。

* 參考之前社工員的團體活動紀錄

「就是翻翻以前的團體活動紀錄，參考以前的社工員是否有帶過什麼樣的團體活動這樣子，那覺得合適的我就嘗試去帶。」(受訪者 04)

*道具需自己製做，較困擾也需要多花時間

「其實有一些東西可以參考啊，因為畢竟我同事也是做這個的啊，就會大家都會互相交流，然後也有一些書可以看啊，上網可以找到一些資料，所以也沒那麼難，只是道具需要自己做，這事讓我比較困擾的部份，有時需要多花一些時間。」(受訪者 05)

*老人家有時不怎麼感興趣，我要一直去做修正

「就是可能有一點還在摸索的階段，因為我覺得好像老人團體比較不好帶，然後有時候老人家好像又不怎麼感興趣，那我就要一直去做修正。」(受訪者 07)

(ii) 團體活動進行階段

在團體活動進行的階段，社工員在團體工作擔任帶領者的情況有異，有些社工員需自己帶領團體，扮演領導者的角色，所有的團體活動均是社工員自己設計自己帶領(受訪者 03)；但有些機構則有志工團體會進入機構帶領住民進行團體活動，社工員僅須從旁協助(受訪者 06)；另外，亦有社工員因工作時間因素，團康活動由照服員或護理人員帶領，社工員僅需帶領某些固定特定團體(受訪者 07)。

*所有活動都是我自己設計自己帶

「所有活動都是我自己設計自己帶阿，護理人員或是照服員會認為帶活動是你社工員的工作，很多時候也不是他們不幫忙啦，他們也是有自己的工作要完成。」(受訪者 03)

*如果志工團體來，可能會來設計活動

「然後團體的話，就是我們都會帶活動，就是固定都會有什麼文康活動啊，就是

一些小遊戲或者是如果有志工團體來，有時候可能會來設計一個活動，然後讓大家一起參與這樣子。」(受訪者 06)

* 其它團康活動就是請照服員或是護理人員帶領

「然後因為工作時間的關係，我沒有辦法持續的帶領活動，所以我一個月就固定帶我一個小計畫，例如像我之前在帶他們以前食物的回味的那個團體，那其它團康活動就是請那邊的照服員或是護理人員帶領這樣子。」(受訪者 07)

(iii) 團體活動的紀錄

對於團體活動的紀錄，在撰寫時間上，有些社工員表示每次活動後的紀錄是自己最傷腦筋的，認為應該沒有必要花那麼多時間去撰寫，如受訪者 02；而亦有社工員表示因團體活動紀錄並非須立即呈現之資料，因此會利用下班後的時間撰寫(受訪者 05)。

* 活動後的紀錄，我覺得沒有必要花那麼多時間寫

「其實我覺得帶活動的當下，有時候看到阿公阿嬤很開心，我就覺得很快樂，很有意義，但是活動前的設計或是活動後的紀錄我比較傷腦筋，尤其是活動後的紀錄，我真是覺得沒有必要花那麼多時間寫耶。」(受訪者 02)

* 那團體記錄都是我帶回家用電腦打

我六點下班，四點到六點我就是寫我的個案動態記錄，那團體記錄都是我帶回家用電腦打，就是寫我今天帶了什麼活動，活動中看到哪一個老人家怎麼樣，然後他跟其他阿公阿嬤互動的情形，就把它記錄起來。(受訪者 05)

其次，在撰寫的內容上，社工員則指出團體活動紀錄主要是呈現阿公阿嬤在團體中的行為表現和彼此間的互動狀況(受訪者 04)。

*我要記錄一些阿公阿嬤的行為表現、互動狀況

「我帶完活動我都要寫報告，照相寫報告這樣子。就是活動完，我要記錄一些阿公阿嬤的行為表現、互動狀況這樣。」(受訪者 04)

一般社會團體工作實施模式包括社會目標模式、治療模式及交互模式。依本研究分析顯示，小型養護機構社工員所進行的團體工作以辦理團體活動為大宗(包括體能性與非體能性的活動)，因此，小型養護機構中所實施的團體工作，其目的在於提供老人心理支持、教育與娛樂等服務，協助解決老人生活適應問題與提供育樂活動之機會。就此看來，小型養護機構中的團體工作並非屬社會目標模式，以創造議題促進社會變遷為目的；亦無提供治療，改變案主行為之企圖，而小型養護機構中所實施的團體工作則是以辦理社交團康活動為基礎，促進住民彼此間的和諧互動與積極參與身心健康活動。

(二)對組織提供之服務

社工員受雇於機構，其工作職責一方面以個案處遇或團體工作方法為住民服務，一方面則以組織為工作服務對象，運用組織力量以協助住民，那麼社工員在機構中如何為組織提供服務，又提供哪些服務呢？在學校的社會工作教育中，社會工作系學生修習與組織相關的間接服務課程包括社會工作管理、社會工作行政與非營利組織管理等課程，然而上述這些課程所學習到的工作方法並不一定適用於小型養護機構中，概因：(1)小型養護機構雖為人群服務組織之一環，但卻以營利為主要目的，因此或許較不適用以非營利組織為觀點出發的社會工作管理、社會工作行政或非營利組織管理等課程探討之；此外(2)社工員受雇於小型養護機構，很多時候並非掌理組織的經營管理工作，或是觸及機構經營的核心，因此，若以這些課程強調組織為整體的觀點，討論規劃、管理與執行福利服務輸送等任務，恐不能提供小型養護機構社工員工作職責適當的參考架構。

那麼社工員在小型養護機構中究竟如何執行其工作職責，進而對組織提供服務？根據研究者言詞訪談資料，發現小型養護機構社工員在此工作場域中執行的工作任務約可歸納為：(1)行政庶務工作；及(2)協助評鑑工作等二項，以下將就此二項工作任務分別進行分析探討，試圖瞭解小型養護機構社工員如何為組織提供服務。

1.行政庶務工作

社工員在小型養護機構中常扮演機構政策執行者的角色，不可避免地，必須負責處理許多政策執行下的行政庶務工作。那麼，社工員平常執行的行政庶務工作範圍為何？怎麼看待社工員做為「行政工作處理者」這個角色？又他們如何因應之？據此，針對社工員處理行政庶務工作分為以下三部份探討之：(1)行政工作的範圍；(2)社工員對處理行政工作之看法；及(3)社工員處理行政工作的因應方式

(1)行政庶務工作的工作範圍

研究者在訪談過程中發現，社工員在機構中所處理的行政工作範圍不盡相同，大致可分為兩類：(1)工作範圍無限制及；(2)未曾接觸行政工作。如有些社工員所執行的行政庶務性工作並無範圍限制，只要是自己能力所及且時間允許就會協助幫忙(受訪者 02 及受訪者 03)；亦有社工員因機構有專人負責處理或是並未有此要求，過去並未接觸過行政庶務工作(受訪者 05 及受訪者 07)。

a.工作範圍無限制

*能夠幫忙就幫忙

「能幫就幫啊能做就做，如果分這麼清楚你會累死。我覺得我能力所及可以就先做啊。就能夠幫忙就幫忙啊，那如果說你把他分的那麼細的話，我覺得很難這樣子啦。你本來就是老闆請的，老闆叫你做什麼本來就是你自己的權利，只看你願不願意做。」(受訪者 02)

*時間上如果可以幫忙

「行政工作的話不一定，要看時間上如果可以幫忙的地方，然後剛好他又需要就會幫忙做，譬如說可能一些公文處理啊或者是有一點算是打一些文字文件的東西啦，因為有的可能他們護士或者是主任不是很會用電腦的，就會請我幫忙用。」

(受訪者 03)

b. 未曾接觸行政工作

*我在這邊沒有做社工不該做的事情

「好像書面的東西也只有社工部分，講到這好像又應該說沒有，好像我們老闆自己會用，就沒什麼雜事。然後我該做的是我自己要去做，比方說餵飯，這應該照服員做，可是我自己愛做，那其實我在這邊是沒有做社工不該做的事情。」(受訪者 05)

*老闆不會要求社工做行政方面的事情

「我沒有這種情形耶，我就是專門做社工的部分，老闆也不會要求你做一些行政方面的事情。」(受訪者 07)

(2) 社工員對處理行政工作之看法

在訪談的過程中，大部分社工員均表示或多或少都會接觸到行政業務工作，然而，其對社工員是否應處理行政工作卻有不同之見解，包括：(1)傾向不願意接受行政工作；(2)願意接受行政工作。

a. 傾向不願意接受行政工作

傾向不接受的社工員認為若兼職處理行政工作，如此機構內同仁對社工的看法會很模糊，社工角色無法定位，被認為總是處理一些庶務雜事的工作角色，而非專業人員角色(受訪者 01)；其次，亦有社工員提出若社工員要兼任行政工作的

話，如此社工服務品質會變差，而傾向不接受。(受訪者 03)。

* 角色模糊沒有辦法定位

「而且最主要的是這樣子會讓其他的同仁對社工的看法是很模糊的，角色沒有辦法定位，都是在做一些庶務雜事這樣子，他就會認為說這社工可能不是很專業的。」(受訪者 01)

* 服務品質會變差

「如果認為說社工也要兼任行政工作的話，那可能也會對老人的活動有所影響，活動可能會減少，服務品質也會變差阿。」(受訪者 03)

b. 願意接受行政工作

願意接受行政工作的社工員則認為只要能力所及就會幫忙(受訪者 02)；亦有社工員表示反正都是工作，老闆要我做什麼我就做什麼(受訪者 04)。

* 能夠幫就幫

「能夠幫就幫啊，那如果說你把他分的那麼細的話，我覺得這樣子很難啦，我覺得我能力所及我就會幫忙。」(受訪者 02)

* 反正就是工作，你要我做什麼我就做什麼

「我抱持的觀念心態就是說，反正我來這一邊就是工作，你要我做什麼我就做什麼這樣子。」(受訪者 04)

(3) 社工員處理行政工作的因應方式

由言詞資料發現，小型養護機構社工員處理行政工作的因應方式包括：(1) 利用空閒時間去做；(2) 拒絕處理；及(3) 請督導協調。許多社工員如受訪者 08 所述，利用空閒時間處理行政庶務工作(受訪者 08)；另有社工員指出，當所處理行

政工作影響到社工服務的執行時，即會堅決拒絕之(受訪者 01、受訪者 03)；若社工員與機構在工作見解上發生歧異，有督導機制的社工員則會協請督導處理之(受訪者 03)。

a.利用空閒時間做

「那我的解決方法就是利用空閒時間做，目前就是利用午休過後，然後當然如果是做時間較短，那我就分成多次做嘛，因為處理行政工作沒有所謂連續性的問題。」(受訪者 08)

b.拒絕處理

「一開始會幫忙，可是到後來變成長久就不行了，我的工作變多了，且沒辦法執行我的工作。後來我就開始拒絕處理，我說不好意思我沒有辦法。」(受訪者 01)

「那如果真的不行，就是沒有辦法做到這麼多，那我就只能就是說我沒有辦法做，就還是只能拒絕就是做那一些東西，就是我還是必須要以社工的東西為主。」(受訪者 03)

c.請督導(北市家協)進行協調

「因為其實我們北市家協那邊還有一個組長，就是有一個很像督導的一個機制在，那通常如果真的沒有辦法解決，就是向上面報告，請他們來協調這樣。」(受訪者 03)

2.協助完成評鑑

依 2007 年內政部訂定「小型老人福利機構評鑑指標」，於生活照顧與專業服務項目中，將社工部分納入評鑑，至此，小型養護機構為在評鑑中取得較好的成績紛紛聘用社工員。在訪談資料中，多數受訪者認為協助機構進行評鑑是小型養護機構社工員最主要的工作職責之一，如受訪者 05 表示機構期望借重自己的

專業知能，在機構面對評鑑時，能夠扮演起評鑑策劃者跟管理者的角色。

*可是更重要機構會希望我們做的就是評鑑的部分

感覺社工在小型養護所裡面就比較像是評鑑的一個策劃跟管理者。就是幫他們做一些資料，因為他們可能裡面的工作人員都是比較不懂這一塊的，那像我們家協就是有比較好的一個督導體系，可能我們有一些同事也對評鑑滿熟的，那我們有一些支持系統啊，對啊，所以我們可能就要負責幫機構做一些評鑑的資料，幫他們收集一些資料。然後該寫的東西寫一寫這樣，所以我的感覺是說跟老人家互動當然也是滿重要的，可是更重要機構會希望我們做的就是評鑑的部分。有一些東西你只有社工才做的出來的，因為像以我們機構為例，那一些評鑑的項目沒有社工裡面是完全不行的。(受訪者 05)

但亦有部分受訪者表示社工員在小型養護機構中似乎是為因應評鑑制度才產生的工作角色，如受訪者 06 表示除了評鑑外，自己似乎是個可有可無的角色，機構對自己的工作職責似乎並為抱持太大的期待；受訪者 07 則指出小型養護機構就是為了評鑑，才会有社工員的存在。

*評鑑上要求要有一個社工

就是評鑑上有一個社工吧。我覺得我就除了評鑑外，好像是一個不痛不癢的角色，我覺得好像沒社工也沒差耶。他們都對我沒有什麼期待，他們可能覺得只是因為評鑑需求吧，我覺得啦，就他們不會期待說社工員要做什麼。對啊，就好像都只是因為評鑑需求而開始增設社工這個角色。(受訪者 06)

*按照評鑑項目的內容在走，為了評鑑才有社工的存在

就是有一些項目真的是按照那個評鑑項目的內容在走，就是為了評鑑才有社工的

存在。可是我會覺得就是我現在做的這一份工作，就是為了評鑑，所以就是會有社工的存在，可是至於後面會不會他繼續再聘請我下去，這我都不知道。(受訪者 07)

二、 社工員的角色

由言詞資料發現，在小型養護機構中，社工員扮演的角色有：(1)資源連結者；(2)教育者；(3)情緒支持者；(4)調解者／協調者；及(5)規畫者，各角色分述如下：

1. 資源連結者

社工員在小型養護機構中扮演資源連結者的角色，若住民需要申辦政府補助，社工員則可協助連結，將社會資源帶進來給老人(受訪者 01)；社工員亦協助機構連結志工資源，為機構引入所需之志工人力(受訪者 03)。

*協助連結收容安置補助的申請

「可能就是資源連結者吧，讓這個機構或者老人可以有一些網絡延伸出去，延伸出去或者把資源帶進來給老人，譬如他(住民)如果需要申辦政府的一些中低收啊，或者是收容安置補助的申請的話，就是可以幫他連結。」(受訪者 01)

*協助連結志工資源

「然後也可以說是一個資源連結者，那人力上的資源可能就會像是一些宗教、社區團體，因為我會幫他們(機構)協助連結一些像佛光山啊，或者是一些社區的志工，然後可能就是鄰里長啊。」(受訪者 03)

2. 教育者

社工員亦扮演著教育者的角色，當社工員認為照顧服務員在住民身體照顧上有不恰當的對待，社工員會去糾正他們(受訪者 02)；其次，社工員亦利用自身知

能向家屬進行教育宣導，如衛生教育或是協助宣導機構新的照顧理念或政策(受訪者 08)。

* 指正照服員不恰當處

「那教育的話可能就是說若照服員在住民的身體照顧上，若我覺得有較不恰當的部份，我會去指正他們。」(受訪者 02)

* 家屬教育宣導

「教育者也有一些些吧，可能就是說家屬的一些衛教啊，或者就是向家屬宣導機構新的照顧理念或政策，就是幫他們宣導一些事情。」(受訪者 08)

3. 情緒支持者

社工員可擔任情緒支持者的角色，老人家需要有人陪他們聊天，社工員藉由陪伴住民，傾聽他們述說，可抒發住民們苦悶不滿的情緒，擔任其情緒支持者的角色(受訪者 02、受訪者 03)

* 擔任傾聽者的角色

「還有傾聽者的角色，你不用多說話，就是傾聽，尤其老人家最需要有人陪他聊天，對，你讓他講出來也是一種宣洩的管道。」(受訪者 02)

* 擔任抒發情緒者的角色

「對，那對於老人家來說的話，我可能就是一個抒發情緒的角色，那我覺得他們就是很想要跟人家講話，所以即使只是多跟他講兩句話，他也會很高興。」(受訪者 03)

4. 調解者／協調者

在機構中，當管理者與員工因某些因素而發生誤會，社工員可扮演調解者的角色，協助化解機構內的意見歧異與誤會(受訪者 03)；另外，若機構與家屬發生衝突，社工員亦可扮演較柔性的角色，當一個局外的協調者(受訪者 04)。

*化解主管與員工之間的誤會

「應該有一點算是協調者的角色吧。就是有的時候像我們機構裡面，有可能主管就是跟下面員工，有的時候其實也會有一些誤會，那有的時候去如果我們看到了，就可能稍微幫他們化解一下。」(受訪者 03)

*機構與家屬之間的協調者

「可能是因為你是這樣子的一個角色，然後當機構跟家屬發生一些衝突的時候，很僵化很對立的時候，你是一個比較柔性角色，可以當一個局外的協調者。」(受訪者 04)

5. 規劃者

因機構人力有限且大部份人力均放在照顧護理部份，當機構面臨評鑑或是有活動的規劃需求，機構管理者通常委任社工員擔任評鑑、方案規劃者為第一優先考量(受訪者 07)。

*擔任評鑑、方案規劃者

「我覺得我還滿像是一個規畫者，就是把一些無形的東西變成有形的，例如老闆拋出一個議題，說我們那個辦法好像要修了，是不是要討論一下？然後其實因為我們人少，主要的人力都是放在護理、照服人員那一塊，所以像是評鑑啊，或是活動等之類的規劃案，就是自然而然落在我們(社工員)的身上。」(受訪者 07)

三、 社工員的功能

社工員進入小型養護機構服務，透過扮演上述角色發揮社工功能，參考本章第一節的「社工員工作內容」，可歸納出小型養護機構社工員所發揮之功能，包括：(1) 服務住民所發揮之功能；(2) 服務家屬所發揮之功能；及(3) 服務機構所發揮之功能，分述如下：

1. 服務住民所發揮之功能：社工員藉由：(1)陪伴；及(2)帶領活動發揮對住民服務之功能。社工員透過對住民日常生活中的陪伴，與其建立起良好的互動關係，進而給予他們心理上的支持；其次，社工員亦透過帶領活動發揮社工功能，包括豐富住民的生活、提升其生活品質，並為住民注入活力使其彼此間的互動與對談變得更加熱絡。

2.服務家屬所發揮之功能：社工員透過溝通與協調，發揮對家屬服務之功能。當家屬前來訪視長輩，社工員將主動告知家屬長輩狀況，並聽取家屬意見，發揮與家屬溝通之功能；另外，社工員亦展現做為家屬與機構間協調之功能，化解一些較僵化之情勢。

3.服務組織所發揮之功能：社工員藉由：(1)協助評鑑；及(2)作為機構與社區間連結之媒介發揮對組織服務的功能。許多社工員指出為組織服務所發揮的主要功能是協助機構進行評鑑；再者，社工員作為機構與社區間的連結者，強化機構與社區之間的關係，並引進機構所需的社區資源，充分發揮資源連結之功能。

Monk(1981)認為老人社會工作者所發揮之功能主要包括：(1)協助個人擴大能力感並增加解決問題之能力；(2)協助個人獲得資源；(3)機構要能反應個人之需求；(4)促進個人與他人在環境中的互動；(5)影響機構與制度間的互動及；(6)影響社會、環境之政策(引自呂寶靜，2002)。而從本研究分析結果看來，小型養

護機構社工員發揮上述之功能，藉由提供服務以提升住民適應環境之能力，為其連結所需之資源並促使其與他人有著更良性的互動；透過服務家屬，社工員與家屬溝通並反應家屬意見給機構，讓機構更瞭解家屬與住民之需求；最後，在機構服務部分，社工員協助機構進行評鑑，參與制定機構內部因應政策之辦法，藉此以影響機構與制度間的互動。

社工員接受社會工作教育，社會工作價值透過教育潛移默化地為社工員所接受，進而形塑出社工員從事社工服務之工作價值觀。由上一章節分析發現，小型養護機構社工員所推崇的社會工作價值包括：強調服務精神、致力維護案主權益及社會正義、遵守保密隱私與案主最佳利益考量；所重視的工作價值則是利他考量以及自我提升。當社工員為實踐其工作價值，表現出的工作行為則是運用個案／團體工作為住民服務，並對組織行政工作有其因應之道；其次，在工作上扮演：資源連結者、教育者、情緒支持者、調節者及規畫者等角色，透過所扮演的角色，發揮其社工功能，致力為住民、機構及家屬服務以實踐其工作價值。以下接著探討，社工員工作價值的實踐能否提升機構的服務品質。

貳、社工服務能否提升機構的服務品質？

前段落我們整理出社工員在小型養護機構中的工作行為，分別是：(1)：社工員的工作內容；(2)社工員的角色；以及(3)社工員的功能。但是在「為組織提供服務」一環的資料分析顯示，部分社工員認為機構僅因評鑑制度才聘任社工員。針對此現象，研究者以為造成許多小型養護機構在評鑑前才聘用社工員的可能因素概如先前文獻所述：(1)機構為節省營運成本；(2)長久以來養護工作重護理、輕社工等因素，將社工員視為機構非必要之工作角色。

然而，我們知道社工員除了協助機構完成評鑑外，在小型養護機構中亦有許多的工作職責與角色，因此，研究者欲了解的是社工員在此工作場域中能為機構

帶來什麼樣的服務品質提升？又專職與兼職社工員在工作上有什麼樣的差異？
以下茲就此兩部份分別進行探討。

一、 機構有無社工與機構服務品質之關係

過去有關小型養護機構社工員之研究，對機構服務品質能造成哪些部份的提升並無太多的探討，以下就言詞訪談資料，區分為「住民照顧」與「機構服務」兩層面分別進行探討。

(一)住民照顧

社工員進入小型養護機構，對住民的照顧服務品質能在哪些層面有著明顯的提升呢？由言詞資料發現，社工員進入小型養護機構後，對住民的心理感受與應有權益相當重視，並藉此對機構照顧服務品質的提升有顯著的效用，以下住民照顧即就「心理」及「社會」層面兩部份探討之。

1.心理層面

訪談資料顯示，社工員在心理層面上，會注意住民的精神狀況，藉由活動的刺激，延緩或預防住民失智的程度(受訪者 01)；再者，相較於護理人員重視住民生理上的照顧，社工員則較重視住民的心理感受，能給予心理層面的支持與照顧，並為機構住民注入活力(受訪者 02、受訪者 03)。

*機構無社工的老人衰退的更快

「然後機構沒有社工的老人，真的會覺得說衰退的更快，因為沒有活動就沒有刺激，那當然就失智衰退的更快。可是我們(社工)做這個，我們會注意到說這個失智的退化程度是怎樣，所以我們會給予活動刺激，比如說教他玩拼圖或者教他去做一些什麼小技巧，讓他這個失智的程度是像樓梯一樣，延緩程度是慢慢地降低，不會那麼快的衰退。」(受訪者 01)

*可能提供老人一些心理的支持

「有社工的機構會比較有生命力，沒有社工的機構會沒有生命力，就是說心理的部分，我覺得啦。就是可能提供老人一些心理的支持。」(受訪者 02)

*我們社工都比較重視到老人心理這一塊

「護士、照服員他們的工作都是很滿很滿，他們根本就沒有時間去管老人的權益什麼的，他們只是想把老人身體健康就乾乾淨淨照顧好就好，其實對老人心理關心我是覺得他們是很少關心的。那像我剛剛說的就是我們社工都比較重視到老人心理這一塊。」(受訪者 03)

2.社會層面

在住民照顧的服務品質上，社會層面所指的是維護住民於機構內的權益與福利，如社工員能監控、管理個案紀錄，避免機構個案紀錄的憑空杜撰，以維護住民在機構中應有的尊嚴與價值(受訪者 01)；而沒有社工員的機構，團體活動的推行相對不受重視，機構內死氣沉沉，住民間彼此缺乏互動(受訪者 02)；社工員亦能維護個案的權益，如受訪者 03 所述，當住民的基本權益受損時，會反映予機構負責人，尋求改進以維護個案權益。

*完全都是用編的啊

「我覺得沒有社工，會感覺那邊的住民會沒有尊嚴沒有價值，因為像我阿嬤他們沒有社工，平常評鑑的內容裡面有規定每一天一定要兩種活動以上讓老人選擇，那這個活動是其次嘛，個案記錄當然可以編寫嘛，真假不知道。然後也沒有辦法直接看到這個案主到底是什麼時候生病啊，什麼時候發燒啊，他什麼時候家屬有來啊，完全都是用編的啊。」(受訪者 01)

*沒有社工的機構，活動會推的比較少

「所以你會感受到就是沒有社工的機構，可能活動會推的比較少，就比較不重視活動阿，或活動可能是由護士去執行啊，或者就乾脆不做也有可能，那這樣的話你就會感覺機構內死氣沉沉，住民間沒什麼互動。」(受訪者 02)

*應維護老人權益

「首先在老人權益的部分，就是我覺得老人權益應該要更多或者去維護，就是至少我會去維護到最基本的那一塊。我看到的部份我就一定會講，那其實我講久了，就是機構負責人多多少少就是會軟化一些，可能就是會給予適當的一些福利，可是如果完全沒有社工的話，他們就是這一塊就會空白。」(受訪者 03)

(二)機構服務

在機構服務上，社工員藉由自身工作職責，透過與家屬溝通、連結社會資源及個案紀錄撰寫等機制，可提升機構的服務品質。如社工員是機構與家屬間溝通的橋梁，若機構內無社工，機構與家屬的溝通可能會減少(受訪者 01、受訪者 04)；其次，社工員亦能引進社區資源，彌補機構資源或服務的不足，以維持機構的服務品質(受訪者 04)；最後，機構內若無社工員，則個案紀錄與活動紀錄將無人撰寫，個案的狀況與轉變則無從得知(受訪者 06)。

1.跟家屬溝通

*若無社工，與家屬溝通會減少

「如果沒有社工的話，就是可能對家屬會…對家屬的溝通會比較少一點。」(受訪者 01)

*社工員是一個橋樑

「我覺得是跟家屬溝通吧。社工員是一個橋樑，是機構和家屬的一個溝通的橋梁。」

像有一些家屬若有什麼問題會習慣向我反映，那我也會轉達給負責人知道。」(受訪者 04)

2.連結社會資源

*社工可連結社會資源

「沒社工的話，就社工可以連結一些社會資源啊，例如志工的資源，像有時候辦活動人力不足，你要設法招募一些志工，所以我覺得社工就是也不是說多餘的時間，就是我們份內的工作是要連結一些社區資源進來。」(受訪者 06)

3.個案紀錄撰寫

*社工員的個案紀錄可呈現個案改變的狀況

「我覺得社工的個案紀錄可以記錄個案的改變，就是你可以從裡面去觀察到個案的一些情形還有轉變，那我覺得如果沒有社工的話，護理人員他們不可能有時間寫這一些記錄，然後可能就也無從得知個案因為這個活動因為哪一些事情有一些改變的狀況。」(受訪者 06)

楊培珊(2000)指出社會工作專業著重個人與環境之間的良好適應，社工人員擅長運用各種工作方法，促進案主的社會功能。因此當社工人力引入小型養護機構，將能有效提升養護機構整體照護服務品質，並間接達成提升占床率以及評鑑優等化之目標。檢視 98 年「小型老人福利機構評鑑指標」社工部分，其包括七個項目：(1)機構對新進住民有提供環境、人員、權利、義務之說明及適應輔導措施；(2)有社會工作人員辦理或參與特殊院民個案研討；(3) 舉辦文康活動、團體工作，增加院民人際互動；(4) 機構能善用社會資源及志工服務；(5) 院民住醫院或請假外出期間與其親友聯繫服務；(6)機構提供相關福利諮詢服務；(7) 機構提供院民參與社區活動。而資料分析顯示，社工員於住民照顧部分能發揮心理

與社會層面上的支持；於機構服務則能作為與家屬間溝通的橋梁及連結機構所需的資源等為機構提供實質上的協助，由此看來小型養護機構社工員確能提升機構中的照顧服務品質。

二、專職與兼職社工之差異

林紫菱(2009)指出機構任用「專職社工」或「兼職社工」主要是服務品質的提升與兼顧節省人事成本支出為考量。在本段落中，欲探討的是機構因考量人事成本支出而聘任專／兼職社工員，其工作內容差異性以及對機構的服務品質究竟有哪些影響？以下就此兩部份分別進行探討之。

(一) 專／兼職社工工作內容之差異性

從言詞訪談資料中發現，專職和兼職社工員的差異在於：(1)上班的時間有異：受訪者認為自己的工作內容與專職社工員並無差別，但時間卻影響其與住民、家屬間彼此的熟悉程度，與他們的互動狀況不若專職社工佳(受訪者 03)；(2)專職社工的工作範疇較繁雜：受訪者則表示專職社工員時間比較多，做的事情相對較多且雜，除了個案、團體等社工職務外，專職社工亦有較多的行政庶務工作(受訪者 07)。

1. 上班的時間有異

*工作內容沒有差別，就是時間而已

「若是以面對的那個機構來說，我是覺得工作內容沒有差別，就是時間而已，時間就影響到你工作的多寡跟對長輩的了解度，然後跟家屬的相處的互動程度。(受訪者 03)

2. 專職社工的工作範疇較繁雜

*全職社工的時間比較多，做的事情就比較多且雜

「像我朋友也是做全職的社工，然後我覺得他做的事情就比較多，譬如說送長輩

去醫院，或者是跟著一起去評估案主啊，就是評估要不要收那個個案，然後幫他們就是申請補助啊什麼的，我就覺得他做的事情很多，可是這一些事情其實我都做不到，可能是全職社工的時間比較多，他做的事情就比較多比較雜，又譬如說可能就是說帶團體之外，行政啊然後什麼協助老人就是生活餵飯啊什麼都要做，那兼職社工可能時間沒那麼多的話，就做少一點這樣。」（受訪者 07）

（二）對機構服務品質之影響

專職與兼職社工員在為機構工作時，「時間」為最主要之影響因素，相較於專任社工全職地在同一地方工作，兼職社工待在相同機構的時間則明顯少了許多，那麼，以時間為主要影響因素的專／兼職社工員，其工作對機構的服務品質有什麼樣的影響，以下茲就「專職社工觀點」與「兼職社工觀點」分別討論之。

1. 從專職社工觀點看兼職社工

下面的言詞資料中，受訪者 01、受訪者 02、及受訪者 04 為機構聘任之專職社工員，專職社工員認為兼職社工礙於時間因素，與住民的持續接觸性不足而無法取得其信任，不容易與住民溝通瞭解其需求，進而影響社工服務的品質(受訪者 01)；其次，兼任社工在對住民不熟悉的狀況下，所撰寫的個案紀錄可能與老人家實際的狀況產生落差(受訪者 02)；另外，兼任社工在機構工作的時間有限，通常工作對事不對人，較無法給予住民關懷與支持(受訪者 04)。

(1) 兼職社工與老人溝通不易連貫，導致服務品質降低

「專任的社工，他(住民)很熟悉你，老人就是他很熟悉的環境、人、事、物，他就會覺得有一份安全感，那溝通方面會比較容易，那兼任社工，溝通會很容易沒辦法連貫啊，持續性不夠啦，可能服務的品質也會降低吧，成效會比較不好。」

（受訪者 01）

(2) 兼職社工對老人狀態不熟悉

「兼任的話就是一些評鑑的東西出來就好了，這樣我覺得兼任可能有時候他會有盲點。很會寫，可是真的寫出來的東西是這一邊的狀況嗎，因為他對老人可能也不熟。專任的話可能會比較像家人一樣，就是在工作上對老人比較了解，可以自由的談話這樣。」(受訪者 02)

(3) 兼職社工時間不多，對老人關懷有限

「我覺得比較多一些關懷吧，對於長者們，兼任的社工去時間只有這麼多，那他們只要對事，那對人的話就可能就沒有那麼多時間這樣。」(受訪者 04)

2.從兼職社工觀點看專職社工

在訪談過程中，許多兼職社工員均紛紛表示每週在同一機構工作時間有限，對住民熟悉程度不若專職社工員，此為兼職社工員工作上之限制，然亦有社工員認為正因兼職工作身分，在工作上亦有專職社工員所欠缺之優勢，兼職社工員的工作限制與優勢分述如下：

(1)限制

兼職社工員無法全心投入一個地方，許多計畫就算有心想做，但礙於時間因素，僅能交由機構人員去執行，服務成效並不佳(受訪者 03)；此外，相較於專職社工，機構對每週僅工作兩天的兼職社工期待有落差，僅期待兼職社工員做好機構的文書工作(受訪者 05)。

*有計畫想要執行，但因時間因素其實成效並不好

「但其實我覺得兼任社工這就是一個比較大的缺點，就是他沒有辦法完全的投入一個地方，對，那你可能有一個計畫想要去做，可是因為你時間根本也沒辦法run，一直在那一邊做，那等於譬如說你一個禮拜才來一次，有一些你的處遇計

畫什麼都必須要那個機構的人員去做，那你一個禮拜只能來一次，來看看那個成果，那其實有的時候效果並不好。」(受訪者 03)

*機構對社工的期待會有差

「機構對社工的期待會有差，他們就只期待我做好機構的文書工作，當然說我一個月給你三萬塊我就希望你很多的事情，什麼都會做，那像我知道他們機構每一個月是給家協一萬八千五，然後就來兩天，對，所以他對我期待可能就跟全職的社工就不一樣。」(受訪者 05)

2.優勢

相較於專職社工員，兼職社工員因屬機構體制外的一員，在此情形下，則被認為能夠站在客觀的立場，較專職社工員有辦法做好機構員工間協調的工作(受訪者 06)。

*兼職社工是體制外的人力，較有辦法做員工間的協調

「因為其實對機構來說我們算是外聘的，就是不屬於那個體制內的，那這樣就是比較有辦法去做員工間協調。這個東西可能全職社工就沒有辦法，因為你在體制裡面你也不好去說什麼，可是因為像我們是外面兼職的，他們就會覺得你比較客觀。」(受訪者 06)

參、結語

一、由價值到行動：社工員透過工作行為實踐其工作價值

研究者認為當社工員進入小型養護機構服務後，他們透過工作行為實踐自己的工作價值。在社工員的工作內容上，社工員為住民服務的工作職責包括個案與團體工作，為機構服務的工作內容則包括：行政庶務及協助評鑑工作。相較於一

般性的社會工作實施方法，小型養護機構社工員所實施的個案、團體工作有其獨特之處。首先，在個案工作中，並非所有社工員均參與申請與接案之流程，許多社工員礙於兼職工作身分，僅少數社工員進行接案，多數由專職護理人員進行之，而在處遇過程中，小型養護機構社工員著重於提供個別服務(如情緒安撫、加強與住民的互動及給予刺激)與資源連結，再者，住民死亡則通常是社工員結案最主要之因素；而在團體工作中，小型養護機構社工員所實施的團體，其目的在於提供老人心理支持、教育與娛樂等服務，協助解決老人生活適應問題與提供育樂活動之機會，而無提供治療，改變案主行為之企圖。

其次，本研究顯示許多小型養護機構社工員雖表示不太認同社工員兼職處理行政工作，然多數社工員考量自己受聘於機構，依舊會選擇性地協助機構處理一般行政庶務工作，而社工員對行政庶務工作的因應方式則包括：利用空閒時間處理、拒絕處理及協請督導協調。

另外，值得探討的是，98年「小型老人福利機構評鑑指標」將社工服務納入評鑑項目，許多小型養護機構紛紛聘用社工員，期望藉由執行社工服務以獲取較佳的評鑑成績，然而須注意的是，本研究發現部份受聘於小型養護機構的社工員，認為機構僅視社工為協助評鑑之人力，借重社工員文書能力以完成評鑑，撰寫書面資料佔去社工員太多時間，如此其已無充裕時間執行社工服務，此情形以原本工時就不長的兼職社工為甚。機構聘任社工員之目的似乎已被模糊，彷彿小型養護機構就是為了評鑑才有社工員的存在，那麼，為了使機構回歸重視住民服務品質的提升，小型養護機構此本末倒置的行為不可不重視。

最後，有關社工員工作角色與功能之探討，Kropf & Hutchison 認為老人社會工作者可扮演許多角色並發揮若干功能。而在本研究中，發現小型養護機構社工員主要扮演著資源連結者、教育者、情緒支持者、調節者及規畫者等角色。所發揮的功能於「服務住民」上能夠為其連結所需的資源，以彌補機構之不足，而當住民失落、悲傷時，則給予心理與情緒上的支持；社工員亦擔任家屬與機構間溝

通的橋梁，協調解決兩者間發生的衝突與糾紛，並運用所學知能向家屬進行教育宣導；在服務機構上，社工員則能成為機構的規畫者，為機構準備評鑑工作並協同負責人解決機構問題。

小型養護機構社工員所重視的工作價值是利他考量以及個人人格與能力的自我提升。在小型養護機構中，社工員透過社會工作方法的實施、扮演社工角色並發揮其功能等工作行為，得以實踐其工作價值。由上述分析，我們可得知社工員所表現出來的工作行為是以住民利益為考量，透過個案與團體工作，致力維護住民在機構中的權益與個人價值與尊嚴，並提供教育與娛樂等團體活動，以促進住民的身心愉悅並給予心理上的支持。面對組織交辦之行政庶務工作，當社工員認為已妨礙自己社會工作職責的執行或工作價值的實踐，進而損及住民的權益時，社工員有其因應之道，如拒絕處理或協請督導協調等，以確保自己的工作價值在機構中得以實踐，並維護住民之照顧服務品質。

二、社工服務能否提升機構的服務品質？

楊培珊（2000）指出社工人力進入小型養護機構，將能有效提升養護機構整體照護服務品質，並間接達成提升占床率以及評鑑優等化之目標。檢視 98 年「小型老人福利機構評鑑指標」社工部分，其包括七個項目：(1)機構對新進住民有提供環境、人員、權利、義務之說明及適應輔導措施；(2)有社會工作人員辦理或參與特殊院民個案研討；(3) 舉辦文康活動、團體工作，增加院民人際互動；(4) 機構能善用社會資源及志工服務；(5) 院民住醫院或請假外出期間與其親友聯繫服務；(6)機構提供相關福利諮詢服務；(7) 機構提供院民參與社區活動。而資料分析顯示，社工員於住民照顧部分能發揮心理與社會層面上的支持；於機構服務則能作為與家屬間溝通的橋梁、連結機構所需的資源等為機構提供實質上的協助，由此看來小型養護機構社工員確能提升機構中的照顧服務品質。

其次，依據 96 年「老人福利機構設立標準」，四十九人以下的小型養護機構，以專職或兼職方式聘用社工員，每週至少提供兩天以上之社工服務。然而小型養護機構礙於組織規模較小，為節省人力成本支出，機構僅依照法規規定，僅採最低成本支出聘用兼職社工員，或根本不聘任之。依據本研究之發現，社工服務能有效提升機構的照顧服務品質，欲提升機構的服務品質，研究者認為政府相關單位或可宣導鼓勵小型養護機構聘任社工員，落實社工服務於小型養護機構執行之目標。

從上述社工員的工作行為看來，我們可知社工員工作價值的實踐，可提升機構的照顧服務品質。小型養護機構社工員透過個案與團體工作的實施，發揮社會工作應有之角色與功能，能夠促使住民與他人有著更良好的互動，而當住民情緒低落時，社工員能夠照顧住民的心理，藉以提升住民適應環境之能力。因此，若單就住民的照顧服務品質而言，我們可以說當社工員進入小型養護機構服務，能讓長久以來只重視住民生理照顧的養護機構，更加重視住民社會與心裡上的照顧，除讓接受機構養護的住民獲得更全面的照顧外，亦使住民個人權益獲得保障，於機構內受到有尊嚴的對待，進而有效提升機構照顧服務的品質。

本章節旨在瞭解小型養護機構社工員如何實踐其工作價值，並進一步探討社工員工作價值的實踐能否提升機構的服務品質。依本研究發現，小型養護機構社工員透過工作行為實踐其工作價值，並對機構照顧服務品質的提升確有顯著的效果，那麼，究竟有哪些因素影響著小型養護機構社工員工作價值的實踐呢？又其對工作的滿足現況為何？上述兩個提問將於本章第三、四節分別探討之。

第三節 什麼因素影響小型養護機構社工員工作價值的實踐？

在本章節中，研究者欲探討的是究竟是何種因素影響著小型養護機構社工員工作價值的實踐？檢視文獻，發現過去並無太多相關研究之探討，而第二章文獻探討曾指出，當個人的工作價值得以實踐，則能夠帶來較高的工作滿足感(張忠祺，1998；白景文，1997；黃蒂，1988)。以下研究者即試圖從影響工作滿足的因素中，找出可能影響小型養護機構社工員工作價值實踐之因素，根據言詞資料分析，約可概分為兩部份：(1)人格特質因素；及(2)環境因素，以下分別進行探討之。

一、人格特質因素

「個人因素」往往是許多研究將之列為重要變項，然在本研究中，並無企圖驗證個人屬性與工作價值之間的關聯性，僅試圖探討小型養護機構社工員具有何種的人格特質較容易實踐自己的工作價值，言詞資料顯示，可歸納為：(1)人格特質有助工作價值實踐；及(2)人格特質阻礙工作價值實踐。

(一) 人格特質有助工作價值實踐

社工員具有以下人格特質者，其工作價值較容易實踐，包括：(1)主動積極；(2)樂觀活潑；(3)具有耐心；及(4)努力且堅持等。

1.主動積極

社工員具有主動積極的人格特質，其對服務對象或工作職責較具熱忱，若遭遇問題與困境，較能主動嘗試去解決改善，讓事物變得更好，工作價值因此更容易實踐(受訪者 01、受訪者 03)。

*具有熱誠

「然後就是說，如果國語來說的話，應該就是比較具有熱誠吧，對，那台語的話就是可能比較雞婆一點。」(受訪者 01)

*個性主動積極

「我應該算是一個蠻主動積極的人，就是看到一個我覺得應該可以更好的，我就會試著去改變這樣子。」(受訪者 03)

2.樂觀活潑

凡事能夠正向思考，性格樂觀活潑的社工員，遭遇問題與困境較不容易退縮，有能再多試幾次的勇氣，且容易與人相處，在面對所服務的對象時更能將歡樂的氣氛傳遞給老人。(受訪者 03、受訪者 07)

*不管做任何事情都正向思考

「個人特質嘛，我覺得我還蠻正向的。其實我不管做什麼事情都還蠻正向的。你知道我被我老闆退論文啊，你知道我被他退了幾次了嗎？N次了，就數不清，然後可是我永遠都是很開心的跟他討論，然後就笑笑的離開，後來老師也說我真的覺得你是個很正向思考的人。」(受訪者 07)

*個性活潑

「然後再來應該就是活潑吧，因為我的個性就是很活潑，就是我是跟誰都可以...我跟誰都可以相處的，我是一個很會對談的人。對，那然後就是因為我自己是一個很喜歡笑的人，我就希望身邊的人也要開心，我沒有辦法忍受就是人家就是死氣沉沉的，就是在面對老人也是一樣，所以我就會希望他們也能快樂。」(受訪者 03)

3.耐心

社工員具有耐心是可以持續工作而不選擇離職的主因，不管是對老人或負責人，具有耐心的社工員更能夠去接納他人(受訪者 03)。

*具有耐心

「耐心吧，我自己覺得我做這份工作下來，我可以做這麼久是因為我的耐心夠，不管是對老人或者是對負責人，對上對下，因為可能有一些員工會覺得就是老闆囉哩八唆的，就受不了，那可是像我就是一個會不厭其煩去接受的人。」(受訪者 03)

4.努力且堅持

社工員待人處事若能認真以對，當自己理念無法落實時選擇堅持下去，持續與老闆或其他人員溝通，共同解決爭議點，如此自己的工作價值較容易實踐(受訪者 02)；其次，人格特質好強的社工員，遭遇問題與困境不輕易妥協，一旦是自己決定要做的，一定會想辦法做到底(受訪者 03)。

*做事認真，堅持自己理念

「做事太認真了，所以常常忽略到家庭，很不好意思。那還有就是說我自己如果沒有辦法落實我的理念的時候，我覺得我還是會堅持下去，就是說盡量跟老闆或是其他人員溝通，看這件事情有沒有辦法一起來解決。」(受訪者 02)

*個性好強，想辦法克服困境

「就是遇到一些問題，遇到了我就會去想辦法把它克服掉，因為我是一個很好強的人。對，我個性非常好強，就是我覺得我一旦就是我決定我要做的，我就是要做到底。」(受訪者 03)

(二) 人格特質阻礙工作價值實踐

當社工人員的人格特質具有：(1)畏縮或退縮；及(2)缺乏自信，則自己的工作價值實踐容易遭受阻礙。

1.畏縮或退縮

社工員待人處事上若顯得畏縮或退縮，則工作價值不容易實踐。如受訪者 04 表示在他上頭有一個做事風格較為專制的主任，導致他無法獨立或不敢去獨立處理一件事情；其次，若怕事、過於在意別人看法的社工員，執行工作職責傾向息事寧人，則工作價值亦不容易實踐(受訪者 05)。

*好像做一些事我都會怕怕的

「對，他(主任)會幫我，不過有時候也會變成說我沒有辦法去也不好意思去獨立處理一件事情，有時候就會怕怕的。好像我上頭有一個主任，我有時候好像做一些事我都會怕怕的。」(受訪者 04)

*我是一個滿怕事的人

「我是一個滿怕事的人，我很怕別人不開心，也很在意別人對我的看法。譬如說像我需要寫記錄，有一些老人家的情況機構會不希望我寫，他希望我寫一些比較正面的，比較負面的或是比較敏感的，他們不希望我寫啊。那我不想惹麻煩，我就會聽話，因為到時候寫一些上面的人不喜歡，可能你要重寫或者是造成你自己的麻煩這樣子。」(受訪者 05)

2.缺乏自信

社工員可能因語言溝通不良、缺乏工作經驗而顯得自信心不足，若社工員自信心不足，在獨立處理協調事情或執行工作職責時，會有不敢有所作為的情況發生(受訪者 06)。

*整個自信心就很不足

「我覺得我的台語講的不夠好，然後做這份工作的經驗又不足，就是跟老人的互

動就很弱啊，整個自信心就很不足」(受訪者 06)

*不敢有所作為

「有時候處理一件事情，我就想說應該自己去處理去協調，但有時候就會覺得自己經驗不足，知道的也不是很多，就會覺得自己沒有辦法把這件事處理好，我就不敢有所作為。」(受訪者 06)

二、環境因素

小型養護機構社工員工作價值的實踐亦受環境因素所影響，根據言詞資料顯示列出：(1)影響工作價值實踐之環境因素；及(2)社工員對於環境的因應方式，以下分別進行探討之。

(一)影響工作價值實踐之環境因素

由言詞資料可歸納出影響小型養護機構社工員工作價值實踐的環境因素包括：(1)主管的領導方式；及(2)組織文化。

1.主管的領導方式

領導是一種人際互動程序，在一特定情境下，影響一人或一群體令其趨向達成某種全體目標之行爲，在小型養護機構中，社工員接受領導的方式有下列三種：(1)獨裁式領導；(2)放任式領導；及(3)民主式領導。

(1) 獨裁式領導

決策權的制定集中在領導者手中，下屬扮演接受命令的角色。在訪談過程中，有受訪者表示帶領他的是一位具有社工背景的主任，該主任做事風格專制，讓社工員自覺是實踐其工作價值的阻力，並因此慢慢失去工作熱忱和會有挫折感(受訪者 04)。

*主任變成我的阻力

「就是說我上面有一個主任，他學的跟我很像，然後他管的事情很細，有時候他是會幫我啦，但大部份他變成我的阻力，像我有一些事也不曉得要做還不要做，那有時候我沒做他就會來罵我，其實這樣會讓我造成對工作失去熱忱和會有挫折感。」(受訪者 04)

(2) 放任式領導

領導者無為而治的態度，大部分的權力下放，由部屬決定，領導者少有干預。受訪者 02 即表示他們機構負責人並無一套管理領導的方法，所有事物均下放，由主事者自行處理，讓底下者少有感受到獲得支持，全部員工均因此討厭之(受訪者 02)。

*沒有一個管理的架構

他(負責人)沒有管理這個，所以你去問他們全部的人都討厭他，因為他們覺得說他給的支持很少，最重要是他沒有一個管理的架構在。(受訪者 02)

(3) 民主式領導

與部屬分享決策的權利，決策通常是由領導者與部屬共同協商出來。在小型養護機構中，有社工員指出，自己在工作上很受護理長的鼓勵並去學習，若有不足處，護理長則很願意給予指導(受訪者 06)；其次，亦有社工員表示永遠記得自己第一天去上班時，機構負責人與他共同討論社工的工作內容，讓他自覺受到尊重。

*我覺得他(護理長)很鼓勵我

「像在機構中是護理長在帶我，我覺得他很鼓勵我，去學習啊怎樣的，然後就是我哪一邊做的不好，他都會跟我講你應該怎麼做，就是給我一些指點。」(受訪

者 06)

*自行列出工作清單，將工作內容討論清楚

「我永遠記得我第一次去上班的時候，老闆娘叫我列一張表格，叫我自己列出一張我覺得社工應該要做的內容的表格。然後老闆娘就跟我討論說，目前機構裡面有哪一些東西，就是原本社工留下的，還有一些妳是可以做的，就是先將工作內容討論清楚。」(受訪者 07)

在許多組織行為的研究中，領導者若採取強制性的領導方式，對其工作內容多有干預，則員工的自主性較弱(戴國良，2004)。在小型養護機構中，社工員接受領導的方式亦大致呈現為：獨裁式、放任式及民主式等三種領導方式。由上述分析資料發現，當社工員接受獨裁式或放任式領導，其可能因受到過多的限制與批評而感到挫折而失去工作熱忱，或因領導者無良好的管理制度，而自覺沒有獲得支持；反之當社工員接受民主式的領導，其工作自主性較高，較有可能憑自己意志扮演適當的角色，由此看來，主管民主式的領導方式促使社工員的工作價值更因此有可能實踐。

2.組織文化

組織文化是一個組織為因應外在環境變化及維持內在系統穩定成長所長期累積下來的產物，並經由成員從日常生活經驗中學習後，形成每個組織的獨特現象。社工員在擁有獨特組織文化的小型養護機構中服務，究竟什麼樣的組織文化因素會影響小型養護機構社工員工作價值的實踐？參考言詞資料，可大致歸類為：(1)組織價值信念；(2)組織規範制度；及(3)組織同儕關係，以下分別探討之。

(1) 組織價值信念

在訪談過程中，許多社工員(如受訪者 03)表示，負責人的價值信念即為組織

的價值信念。研究者認為可能原因為小型養護機構規模小，在工作人員較少的情況下，組織結構呈現扁平化，沒有科層制度所帶來的複雜結構與組織文化，而組織的價值信念則來自組織負責人。

*組織的話，其實說穿了就是負責人

「我覺得其實你說組織的話，其實說穿了就是負責人，對，小型養護機構就是負責人，那負責人支不支持社工，對社工我覺得很重要。」(受訪者 03)

組織的價值信念來自負責人，那麼，負責人支持社工業務與否，則是小型養護機構社工員工作價值是否能實踐的關鍵因素，以下分別探討之：

i.負責人支持社會工作的執行：當負責人認同機構中的社會工作，並支持社工業務的執行，對小型養護機構社工員而言是非常大的助力。如受訪者 03 表示自己對工作的想法受到老闆的支持，對其是很大的鼓舞；若社工員無負責人的支持，那麼在小型養護機構中實踐社工價值將是一件很難的事(受訪者 08)。

*老闆支持很重要

「我覺得老闆有沒有重視社工這一塊很重要，就是像我現在另外一個機構老闆就很支持我，就是做一些事情，有什麼想法只要跟他提出來他都會覺得 OK 就去做，那對我來說這是一個很大很大的鼓舞。」(受訪者 03)

*他(負責人)是滿支持我做這一個部分的

「所以他(負責人)是滿支持我做這一個部分的，那我有一些想法的話也會跟他討論這樣，那其實最重要的還是要…那其實很多的東西都是要有人來支持，然後就去做，那尤其是面對家屬的一些問題的時候，更要有人來支持，不然其實都是單槍匹馬去做，對一個社工而言是非常艱困的事情。」(受訪者 08)

ii. 負責人不支持社會工作的執行：當負責人不支持社工活動的推行，將影響社工員許多理念無法落實(受訪者 02)；而不支持社工服務的機構負責人，究其最主要原因概為其價值信念重視營利，當機構為節省成本而不願多支付其他費用，社工員要實踐自己的工作價值則顯得很難。

***機構未給予足夠支持**

「像辦活動或推行一些事情，如果他(負責人)不配合，不給予我足夠的支持的話，就會影響到我有些理念沒辦法落實。」(受訪者 02)

***組織負責人重視營利**

「說實際一點就是錢，因為通常小型機構其實都是小本經營，他們也不願意多支付一些費用，有的時候像是一些活動，可能只要有一些小獎品他們就願意參加，可是老闆就是不願意。像有一些機構文化就是他們這個機構就是習慣性就是會這樣子做，那你要去改變就是不容易，但不好去改變的話就是要實踐一些東西就很難。」(受訪者 03)

(2) 組織規範制度

當機構對社會工作的規範制度尚未建立，僅期待社工應付評鑑工作，缺乏明確的工作制度，讓社工員在小型養護機構中顯得無力而無所適從(受訪者 06)；反之，當機構對社會工作有明確的工作規範制度，則社工員的工作單純且明確，有助社工員工作價值的實踐。

***他們(機構)對社工沒有什麼期待**

「他們(機構)對社工沒有什麼期待，可能只是覺得為因應評鑑需求。我覺得啦，就他們不會期待說社工員要幹什麼，就是他也不會特別說你一定要帶活動啊，一定要幹嘛啊，就是說你其實只要有書面資料就好了。那這樣的話我其實是覺得比

較會有無力感。」(受訪者 06)

*工作職掌明確

「他(老闆)就說他覺得這工作…因為我們裡面是都有分工的,就是這個照服員他負責什麼,然後就是工作人員負責什麼大家都是就是很明確這樣,然後我老闆就跟我說你可以請照服員來幫你,因為這個工作不是你要去負責的,這樣子反而就是你可能會模糊到你的焦點,他是這樣子跟我講的。所以這樣的話我就比較能專心做自己(社工)該做的工作,而沒有其他雜事讓我煩心」(受訪者 07)

(3) 組織同儕關係

組織內的氛圍與同儕關係亦影響著社工員工作價值的實踐,如有社工員指出組織內員工相處的關係像是自掃門前雪,彼此間少有溝通往來,較難獲取欲了解之資訊(受訪者 04);其次,另有社工員表示機構內同事相處不和諧,自己因年齡資歷容易遭受其它工作人員打壓,而影響自己工作之執行。

*員工關係為自掃門前雪

「還有一些可能就是機構部分,像我們辦公室氣氛,大家可能關係就是比較像是自掃門前雪,這樣機構有時候資訊就不是那麼的流通,那有一些可能你想要獲得的資訊,要去問其他人的話就比較難獲得。」(受訪者 04)

*同事相處不和諧

「然後還有一些事跟同事相處的原因啦,就是可能有一些同事他可能是護理背景的,覺得他可能會有一些護理背景的傲氣。而我一個禮拜只去兩天,可是我發現就是可能現在養護所有一些氣氛,就是會欺負我吧,我講白了就是這樣子,就是可能護士年紀大一點,然後就是會欺負小朋友。」(受訪者 05)

(二) 社工員對於環境的因應方式

針對上述許多影響社工員工作價值實踐的組織因素，社工員亦提出許多因應之方式，包括：(1)掌握老闆個性；(2)機構不做，我來做；(3)詢問督導或資深社工員；(4)翻閱資料或詢問他人；及(5)考慮離職。當社工員為辦理活動而有經費上的請求，其會摸索老闆底線，瞭解老闆能夠接受的尺度而提出請求(受訪者 02)，若機構無意願辦理，社工員則向外尋求資源或自行負擔(受訪者 03)；其次，若自己對工作職掌不清楚，則利用團督機會詢問督導或資深社工員(受訪者 06)；若因同事關係不佳，許多資訊來源為翻閱資料或向外尋求他人協助以求解決之道(受訪者 04)；最後，若對小型養護機構社工服務再無熱忱，則考慮離職(受訪者 05)。

1. 掌握老闆個性

「因為我有時候會抓老闆的個性，你也知道他能夠出的錢到底在哪裡啊，那不能出的你就…平常有一些東西就不要去煩他，有需要的時候你再去找他。」(受訪者 02)

2. 機構不做我來做，找資源來幫忙

「機構不做我來做啊，就是自己找資源來幫忙啊，自己去外面找人力，或是可以自己挑腰包買一些這邊的東西。」(受訪者 03)

3. 詢問督導或資深社工員

「我們家協(北市家協)每週有定期的督導會議，像我是屬於比較資淺的社工員，對於機構內什麼該做什麼不該做，很多時候都不是很瞭解，那我就會在團督時詢問督導或是其它較資深的社工員。」(受訪者 06)

4. 翻閱資料或詢問他人

「那有護理資料我就會翻護理資料，那有一些真的問不到的我就會空下來或是家

扶來的時候我問家扶老師。」(受訪者 04)

5. 做得有些無力感，考慮離職

「現在我有在考慮要離職了，因為畢竟這份工作只是兼職的而已啊，然後其實我做得也有些無力感。」(受訪者 05)

肆、結語

現有文獻中，有關社工員工作價值的實踐之探討並不多，而本研究發現，社工員的人格特質與機構環境影響著小型養護機構社工員工作價值的實踐。在人格特質方面，內外控取向(internal / external control)是最常被提及的因素，本研究顯示，社工員具外控取向者，如主動積極、樂觀活潑、有耐心及努力且堅持等個人人格特質，工作價值較容易實踐，反之，社工員若具有退縮或缺自信等內控取向特質者，工作價值則不易實踐。

其次，在環境因素中，主管的領導方式與組織文化亦深深地影響著小型養護機構社工員的工作價值能否實踐。本研究發現，小型養護機構社工員接受領導的方式大致有：獨裁式、放任式及民主式等三種領導方式，當社工員接受獨裁式或放任式領導，其工作價值因受過多限制或缺管理制度而難以實踐，反之，當社工員接受民主式領導其工作自主性高，較有可能憑自己意志扮演適當工作角色，則工作價值因此得以實踐；對於組織文化，研究發現組織價值信念、規範制度及同儕關係影響著社工員工作價值的實踐。值得一提的是，在小型養護機構中，負責人的價值理念往往即代表著機構的價值理念，當機構負責人認同並重視小型養護機構社會工作的實施，則社工員的工作價值較容易實踐。

社工員亦針對許多影響其工作價值實踐的組織因素提出許多因應方法，在工作過程中，社工員會掌握負責人個性，投其所好並選擇於適當時間告知欲實施之社會工作業務，以提升社工業務能夠被執行之成功率；若機構不支持社工員推行

之活動，亦有社工員為貫徹自己的工作價值理念，選擇自己獨立進行之；而當工作遭受阻礙，社工員則會諮詢督導與資深社工員的意見或翻閱資料以尋求解決之方法；但假若社工員所遭受的阻礙無法解決，則社工員可能產生無力感，甚至考慮離職。

另外，由資料分析中可得知，督導制度似乎對小型養護機構社工員工作價值的實踐有著相當大的影響，當機構欠缺明確的工作制度，社工督導藉由自身經驗的傳承或利用團督時間讓社工員彼此間交流，進而使較資淺的社工員能夠更快熟悉工作的內容與職責，有助其掌握小型養護機構中社會工作的實施，促使社工員的工作價值較容易實踐。



第四節 小型養護機構社工員工作滿足之內涵

本章節旨在探討小型養護機構社工員工作滿足之內涵，包括：(1)小型養護機構社工員的工作特性~探討工作的滿足；及(2)小型養護機構社工員如何描述工作滿足感，以下即就此兩部份分別探討之。

壹、小型養護機構社工員的工作特性~探討工作的滿足

工作滿足乃個人在工作情境中與各類活動互動後所產生的綜合性情感反應，包括外在生理上的滿足(如薪資待遇、職位升遷等)及內在心理層次的滿足(如成就感、自我實現等)。小型養護機構社工員進入此工作場域服務，其薪資並不高亦缺乏明確的昇遷管道，社工員要獲得外在層次的滿足其實是不容易的。那麼，為什麼依然有許多社工員願意投入此工作場域？研究發現概因小型養護機構社工員在工作中獲得心理層次上的滿足而選擇持續留任。在本章節中，研究者從小型養護機構社工員的工作特性，探討其工作上的滿足，在諸多對「工作特性」的研究中，最常被拿出來探討的工作特性包括：技能多樣性、工作重要性、工作完整性、工作自主性及工作回饋性(Hackman & Oldham, 1976)。

就小型養護機構社工員的工作特型而言，社工員透過工作技能體認工作意義；具工作自主性而對工作責任有所體認，亦因獲得工作回饋對工作結果產生瞭解。針對上述所提之工作特性，可將小型養護機構社工員對工作的體認歸納為：(1)對工作意義的體認；(2)對工作責任的體認；及(3)對工作結果的瞭解等三種心理層次的體認。

一、社工員對工作意義的體認

依據 Aldag & Brief (1975)對工作意義的解釋為：個人對工作目的之理解或個人認為工作上的成就，工作意義通常建構於個人的工作過程中，如社工員將工作建構為運用專業知識技巧與策略，為案主解決社會適應之問題。小型養護機構社

工員如何體認工作意義？又對工作意義有什麼樣的體認呢？依據言詞資料，分爲以下兩部份探討：(1)社工員透過工作技巧與策略來體認工作意義；及(2)工作重要性即社工員對工作意義的體認。

(一)社工員透過工作技巧之應用來體認工作意義

於訪談過程中，社工員首先提到其對工作意義的體認是運用諸多社會工作專業技巧與策略執行工作。究竟小型養護機構社工員在個案／團體工作中運用哪些工作技巧與策略呢？依言詞資料顯示，社工員提出許多服務案主時所必須使用到的工作技巧與策略，可歸納爲：(1)建立良好專業關係之能力；及(2)收集資料之策略，其分述如下：

1. 建立良好專業關係之技巧

社會工作專業關係是助人過程中社工員與案主建立起良好的互動關係，其目的在於完成助人之目標。小型養護機構社工員爲與案主建立良好的專業關係，必須使用到的社工技巧與策略有：(1)同理心與傾聽；及(2)充權並強調案主優點。

(1)同理心與傾聽

小型養護機構社工員爲案主服務須具備同理心與寬容的心，在爲案主服務的同時，要有同理心並能夠站在案主的角度思考，運用寬容的心與耐心爲案主服務，期望未來的照顧服務品質能因此而漸漸提升，而非僅是身體上的照顧(受訪者 02)；其次，社工員亦認爲社工的本質是溫暖的，並願意去傾聽案主的聲音。相較於其他專業人員疏於與老人互動，社工員因接受專業社工教育，會認爲傾聽案主聲音是重要的(受訪者 02)。

*我覺得這個工作必須要有更多的同理心與寬容的心

「我覺得這個工作必須運用到工作技巧可能就是說有要更多的同理心與寬容的心，就是必須能夠站在案主的立場思考，想說若我是他，我會希望別人用什麼方式對待我。那我也希望說未來的老年的照顧品質會越來越提升，而不是就是只

有一些身體上的照顧這樣子。」(受訪者 02)

*社工具溫暖特質，並願意傾聽

「最重要是社工會有溫暖啦，還會去傾聽他們講話，那像他們(其他工作人員)很忙的話，他們根本沒辦法跟老人有什麼太大的互動，那有時候我就會去注意到，可能是因為我們社工有去上過一些課程，會覺得說傾聽是很重要的。」(受訪者 02)

(2)充權並強調案主優點

有社工員指出自己在工作中時常運用充權此技巧，在個案面前強調其優點且避免提及缺陷，藉此轉移個案的注意力，而聚焦在優點而非缺陷，以提升個案的自信心(受訪者 07)。

*運用充權提升個案自信

「其實我一直跟我的老闆娘討論服務模式這一類的東西，然後我就覺得說我們還滿常運用到的就是充權。就是鼓勵長者，因為其實你知道因為老人家都會抱怨說我老了，腳退化站不久，或是說我體力不好什麼之類的。但我就會去強調他的優點，譬如說我就會去稱讚他說你耳朵很利啊，我覺得我們應該去轉移他們的注意力，讓他們提升自己的自信心。」(受訪者 07)

2.收集資料之策略

小型養護機構社工員在為案主進行處遇時亦應用社會工作技巧與策略。在評估階段利用「生態系統評估」之觀點收集案主資料，用以釐清案主與所處社會環境之互動；而在方法上，則是培養良好的會談與溝通技巧，藉以瞭解其問題成因與需求。

(1)運用生態系統觀點

社工員為個案進行評估時，會運用生態系統之觀點進行評估，即採多面向思考之方式評來估個案與環境互動之狀況，除分析個案本身問題外，亦將家庭與社會層面之影響納入考量，也就是說多方思考個案問題之成因(受訪者 06)。

*多方面思考個案所有問題行為的成因

「然後還有看待他們事情的角度吧，就是除了看他們本身的問題外，也會考量他們其他的部分，像是家庭方面的，或是社會層面的，為何會讓他們變成這樣，就是會多方面去思考他們所有問題行為的成因，有點像是生態系統評估吧。」(受訪者 06)

(2)培養良好的會談與溝通技巧，且需要更多的耐性

社工員使用會談技巧收集案主資料，首先必須與個案建立起良好的互動關係，並運用專業會談技巧瞭解其問題與需求，許多時候與長者溝通並不是那麼容易，因此除了良好的會談與溝通技巧外，尚須多一份耐心(受訪者 08)。

*良好的會談與溝通技巧

「社工這一塊我是覺得可能得用上一些社工的專業方法，譬如說會談技巧，其實這並不容易耶，首先你要跟老人家先建立起良好的互動關係，然後培養會談以及與老人溝通的技巧，但有時候老人家並不是那麼好溝通，你可能就需要更多的耐性。」(受訪者 08)

(二)工作重要性即社工員對工作意義的體認

於訪談過程中，許多社工員提出自己在小型養護機構中有其重要性，工作重要性則是指社工員在工作中所發揮的功能是否符合其對社工專業的期待。依言詞

資料，小型養護機構社工員對其工作重要性的體認可歸納為下列層面：(1)對住民的重要性；(2)對家屬的重要性；(3)對機構的重要性；及(4)對社會的重要性。

(1)對住民的重要性

社工員認為藉由工作技巧與策略的發揮，透過與住民的接觸不斷地給予刺激，可減緩住民的退化程度，更甚者亦可提升其自我效能，並維持他們身心健康(受訪者 01、受訪者 02)；亦有社工員認為其工作的重要性就是能夠滿足住民所需之心靈上的支持(受訪者 03)。

*提升老人的自我效能

「我覺得可以提升老人的自我成效耶，可能原本他(老人)都是不講話的，可是你就是固定時間去找他說話，不斷地給他刺激，那老人會慢慢開口說話，那漸漸的他也會比較開朗，所以我是覺得這個工作的重要性是提升老人的自我成效。」(受訪者 01)

*減緩老人退化程度，並維持身心健康

「如果對老人而言，當然就是會給他們很多的感官刺激嘛，緩慢他們退化的程度，然後維持身心健康。」(受訪者 02)

*提供心靈上的支持

「那對老人來說，社工員的重要性就是你可以提供他們一些心靈上的支持。」(受訪者 03)

(2)對家屬的重要性

社工員認為此份工作的意義是讓家屬感到安心，當家屬看到長輩在機構中接受妥適的照顧，並安排如此多的活動讓長輩參與，他們也會感到很安心(受訪者

01)；其次，社工員認為最重要的就是其能為家屬把關，維護機構住民的照顧服務品質與生活權益，並認為若無聘任社工員的機構，住民的生活權益無法受到保障(受訪者 03)；最後，社工員表示家屬將長輩送至機構接受照顧並非是不孝的表現，取而代之的是，長輩在此可獲得專業化的照顧，除讓家屬放心外亦可分擔他們沉重的照顧責任(受訪者 06)。

*家屬也會很安心

「我覺得這個工作的意義就是對家屬而言也是有益處的，可能就是家屬會覺得說我的老人在這一邊接受照顧，每一天都有這麼多的活動給予老人刺激的話，家屬也會很安心啊。」(受訪者 01)

*幫家屬把關

「我覺得最重要的還是幫家屬把關吧，因為我覺得有社工在機構的話，至少他可以協助就是看一些維持一些最基本長輩的生活權益，譬如說像隱私權啊或者什麼，可是如果你沒有社工存在的話，我覺得這一塊就是真的完全沒有。」(受訪者 03)

*讓家屬放心，分擔家屬照顧責任

「就是可以讓家屬放心吧。對家屬而言，不是說把長者送到養護所就是不孝，就是其實在養護所長者可以獲得一些更專業的照顧，就是等於我們可以分擔家屬的一些照顧責任，讓家屬可以更放心的去工作，或是去做其他別的事情啊。」(受訪者 06)

(3)對機構的重要性

在小型養護機構中，社工員對機構而言有其重要性。如有社工員即指出對機

構而言，協助機構處理評鑑事項是自己很重要的工作職責(受訪者 03)；而有許多社工員如受訪者 07 表示，自己對機構而言就是一個有效的人力，可以幫忙機構分擔許多工作，若社工員在工作中能表現出應有負責任的工作態度，則負責人也會很放心地將重要事務交予社工員辦理。

*對機構而言，社工的價值在評鑑

「那其實我覺得他其實最重要就是，機構聘請你最重要的價值，就是要讓你去處理評鑑的事。」(受訪者 03)

*對機構而言，我是一個有效的人力

「我覺得我對機構來講的話，就是有一個有效的人力，就是說我進去後算是幫機構分擔了許多工作，然後他(負責人)也會覺得說把事情交待給我他很放心，因為他也知道我做事還蠻有責任感的，交代給我的事，我通常都會盡可能把它做到最好。」(受訪者 07)

(4)對社會的重要性

社工員認為將自己所累積的實務工作經驗傳承給其他較為資淺的社工員，是很有意思的事，也是對社會有所貢獻的表現。在傳承經驗的同時，若能使小型養護機構社工服務品質得以提升，對自己而言亦是一種成就感(受訪者 03)；其次，社工員表示在此工作場域服務很開心，即便此工作僅是協助機構進行評鑑，若家屬放心將家中長輩送至機構照顧，家屬因此獲得喘息，那麼對自己而言亦算是對社會有所貢獻與付出(受訪者 03)。另外，社工員在小型養護機構服務，能讓社區民眾更加認識機構社工，而若其家中長輩有機構照顧之需求，最優先尋求協助的對象即是社工員(受訪者 07)。

*工作經驗傳承

「對我來說，這一些工作經驗就是當你傳承給其他社工員的時候，我覺得這蠻有意義的，那對我來說也是一個成就感。」(受訪者 03)

*有貢獻於社會

「我只知道我做這個工作我很開心，就算是如果即使這個工作只是機構評鑑取向，但如果我能夠讓這個機構在評鑑中拿到高分拿到高的等度，那家屬放心把老人家送來這一邊，家屬也可以得到喘息，那對我來說算是一種對社會的貢獻。」(受訪者 03)

*讓社會更瞭解機構社工

「我覺得是讓大家更認識機構社工，我覺得至少讓他們(社區民眾)知道機構社工是在做什麼的，若他們有長輩需要接受機構照顧，第一個就是說會想到我們，讓他們瞭解說原來機構有個社工小姐，他可以幫我們處理這部分的事情。」(受訪者 07)

依據 Hackman & Oldham(1976)工作特性理論，個人對工作意義的體認將激發出其對工作滿足的感受。於上述訪談資料分析，發現社工員透過工作技巧與策略的運用來體認工作意義，並認為工作有其重要性。社會工作系學生在學校教育中接受大學四年的社工教育薰陶，在專業學科上習得許多社工工作技巧與才能，而這些技巧與才能若能運用於實務工作中，社工員能與個案建立起良好的專業關係且有系統地瞭解其問題與需求，藉以達成助人之目的，那麼，社工員即能對工作意義有所體認，亦認為此份工作是有意義的。而本研究顯示小型養護機構社工員為與案主建立起良好的專業關係，透過同理心與傾聽、充權及良好的溝通等技巧與策略達成之，而收集個案資料之策略則是運用生態系統評估並培養良好的會

談與溝通技巧，以期有系統地釐清案主複雜的問題與需求。

其次，小型養護機構社工員在工作重要性的體認上，認為自己在工作中能夠扮演適當的角色並發揮社工功能，對個案、家屬、機構乃至社會，社工員均有發揮其社工功能之空間。對住民而言，社工員認為藉由自己工作技巧與才能的發揮，能有效提升住民的自我效能，並給予心靈上的支持，讓他們獲得更全面之照顧；對家屬而言，社工員於機構中工作，能為住民照顧的服務品質把關，讓家屬能夠更放心地將長輩交由機構照顧，也因此分擔了家屬沉重的照顧責任；在機構中，社工員則認為自己是一個有效的人力，除協助機構處理評鑑事項外，亦因社工員有其獨特性，強調住民心理的照顧，能夠提升機構照顧服務品質而有其重要性；而社工員亦認為自己對社會有其重要性與貢獻，舉凡對新進人員工作經驗的傳承、對住民、家屬及機構的付出等，對社會而言均是一種貢獻。由上列社工員的描述分析，我們可得知社工員對工作意義的體認大致是認為自己符合社會工作專業的期待而自覺工作有其重要性與意義。

此外，值得討論的是，社工員在小型養護機構中服務，面對住民的死亡是不可避免的一件事，社工員在工作意義的體認上則體認到，坦然面對住民的死亡並以正向的態度看待之是必須的。而在工作的技巧上應避免情感的轉移，不把專業工作與私人情感混為一談，此為小型養護機構社工員在工作中需具備且是必須學習的，如此才能為住民提供最佳之服務。

二、社工員對工作責任的體認

指社工員對其所執行的工作職務自覺需負責任的程度。Organ(1988)以社會交換理論觀點指出：若員工知覺組織對自己有所承諾，則員工能對組織展現回饋之行爲。可見在社會交換的原則下，當社工員在工作中獲得充分之自主性，將可使社工員產生負責任的行爲與態度，意即當社工員工作自主性高，則其自覺需負責較多的工作責任。小型養護機構社工員的工作自主性如何展現呢？又其對工作產

生何種負責的行為？以下茲就此兩部份提出：(1)社工員工作自主性的展現；以及(2)社工員對工作責任的實踐行為。

(一) 社工員工作自主性如何展現？

工作自主性即社工員在決定工作進度和執行情序上，職務允許個人自由、獨立和判斷之空間。依言詞資料，社工員如何展現其工作自主性，受訪者主要於工作職責中的個案與團體工作提出評論，以下依序探討之。

1. 個案工作中的自主性

部分受雇於北市家協的社工員指出，家協督導每個月會實際至機構進行社工員個別督導，並與機構負責人或其他工作人員互動，因此機構對家協表達出充分的信任，會認為將個案工作交由社工員處理是可以放心的，亦不會干擾社工員個案紀錄之撰寫，社工員個案工作自主性高(受訪者 05)；其次，亦有社工員表示，自己在主管眼中是一位認真負責的人且具備專業能力，工作職務可由自己全權負責，在處理個案工作上自主性相當高，也因此而感到欣喜(受訪者 07)。

* 機構信任家協，個案工作自主性高

「因我是屬於家協這邊的社工員，像我們家協每個月會有一次個督，我們家協組長會來機構個督，他們(機構)滿信任家協的，也滿信任我們的組長，所以會覺得說這些個案工作就是交給你做，他們也不會去盯你的記錄(個案紀錄)什麼的。」

(受訪者 05)

* 老闆認為我很負責且具專業能力，因此自主性高

「我自主性其實還蠻高的，我覺得我在老闆娘眼中算是一個負責任且是有能力的人，然後他把先前那位社工的個案工作既定表格全部都給我看，他就說給你這個電子檔，你看要怎麼改，就是按照我的步調走，所以我覺得我的自主性很高，還滿開心的。」(受訪者 07)

2. 團體工作中的自主性

在團體工作部份，有社工員表示若想法理念與負責人相左(如經費問題)，則進行團體活動上的自主性將因此遭受限制(受訪者 01)；亦有社工員認為團體工作自主性高，不論是活動設計、帶領或時間安排分配均由自己決定，然機構給社工員的空間大，但獲得的支持並不多，完全交由社工員獨自辦理(受訪者 03、受訪者 05)。

* 團體活動自主性會受限

「我是覺得有時候進行團體活動自主性會受限，例如進行活動時，若機構老闆覺得說不應該花費這麼多經費，但實際上就是必須花到這麼多錢，那這當中就會有一些意見歧異，或是理念想法不一樣，那進行團體活動上可能自主性也就因此受到限制這樣子。」(受訪者 01)

* 自主性高，但所獲支持有限

「自主性算高，就是不管是設計活動、帶領活動或是時間的安排分配，其實我的自主程度是很高的，我自己可以訂定自己想要做的時間，活動帶領什麼的都是我自己決定，所以我覺得自主性其實是很高的。只是他們(機構)給社工的空間很大，但給的支持並不多，都是你自己來，你要做什麼的話你可以自己設計啊，但你就是自己來的那種感覺。」(受訪者 03)

* 團體工作自主性高，但大家都各管各的

「就團體工作部分，我覺得自主性很高，因為大家都各管各的，其他的人也不會管你團體要帶什麼，所以你想帶什麼，你都可以去做，像我今天要安排什麼活動，我都是自己設計。」(受訪者 05)

(二) 社工員對工作責任的實踐行爲

依據社會交換理論，當小型養護機構社工員的工作自主性較高時，會願意對工作負起更多的責任，據言詞資料顯示，社工員對工作負起責任的實踐行爲包括：(1)主動為機構解決問題；及(2)對自己工作負責，其分述如下：

1.主動為機構解決問題

社工員指出當機構碰到社會工作領域相關問題，因機構負責人對社工領域不甚瞭解，社工員被充分授與工作自主權，即便負責人未與自己討論到此一問題，自己也會主動查閱資料為機構解決問題，展現對社工職務之負責態度(受訪者 07)。

「有時候因為他們(機構)可能有一些問題還是什麼之類的，譬如說他們之前一直在問我問題，好像要我為他們訂定一些什麼辦法什麼之類的，然後就是因為他們不太熟社工這塊，所以這一塊就沒有跟我討論到，之後我就自己去看一下書，然後回去跟他們討論，我就把草稿列出來，然後跟他們討論，就這樣發展了一套適合我們自己機構的辦法。」(受訪者 07)

2.對自己工作負責

亦有許多社工員如受訪者 08 表示，認為社工員在這邊工作，不能辜負機構對自己的期望，若是自己必須完成的工作即盡力做到最好，這也是工作負責的表現。

「我覺得我不能辜負機構吧，畢竟是在這邊工作，那有什麼是我必須做的，我就盡量做到這樣子的工作，這也是對自己的工作負責。」(受訪者 08)

小型養護機構社工員對其所執行的工作自覺需負責任的程度主要來自其對工作自主性的體認。於言詞資料中，社工員認為從事個案／團體工作均有一定程度之自主性，當社工員自機構獲得充分之自主性，其能夠決定自己的工作範疇，在個案工作中，社工員能夠自主地撰寫個案記錄，所撰寫的個案記錄更能呈現出案主的實際身心狀態，為案主的照顧服務品質提供更多的保障；其次，社工員的工作自主性亦展現在工作表格的制定上，當社工員在工作上能夠展現出負責態度並具備高度的專業知識與才能，則能被機構授予充分之自主性，以修訂更適合機構所用之社工工作表格。而在團體工作中，社工員的工作自主性則是展現於活動的規劃與帶領上，就小型養護機構住民團康活動的實際執行層面而言，可說是由社工員全權負責之。但必須注意的是，社工員於團體工作中，進行團體活動雖有高度的自主權，然而獲得機構的資源與協助並不多，許多時候活動的進行均由社工員獨力完成之。

另外，由言詞資料發現，社工員獲得工作自主性就某層面而言有其條件，誠如上述所言，當社工員能夠負責任並展現出應有的專業社工知識與才能，則能獲得機構負責人的信任，其更傾向願意給予社工員更高之自主性；其次，許多社工員(受訪者 03、受訪者 05 及受訪者 06)為受聘於「台北市家庭照顧者關懷協會」之兼職機構社工員，北市家協對於機構社工員原本即有督導機制之存在，透過機構個別督導，督導員親身訪視機構負責人，讓社工員與機構間建立起良好的互信關係，此讓社工員在個案工作上有著較高的自主權。我們也可以說當機構負責人更瞭解社工員在小型養護機構中的職責與功能時，藉由彼此間的互信與互賴，社工員更能獲得工作自主權，因此，社會工作專業要讓機構或社會大眾所熟識，類似「台北市家庭照顧者關懷協會」之組織以及社工員的督導機制是有必要存在的。

社工員在工作中獲得來自機構給予之工作自主性，而其對工作責任的實踐行為則是表現在能夠主動為機構解決問題並對自己份內的工作負起責任，另外社工員於工作過程中不僅因責任的完成而對工作表達滿足之意，更因在工作上被充分

授與工作自主性，個案工作能由自己決定工作範疇並可自行規劃團體活動的帶領而對工作感到滿意。

三、社工員對工作結果的瞭解

即社工員對於工作結果的瞭解程度，若社工員在工作過程中所獲得的回饋愈多，則對工作的結果愈瞭解。究竟小型養護機構社工員在工作過程中得到什麼樣的回饋？又如何回應他人所給予之回饋呢？以下茲就上述兩個提問分別列出：(1) 社工員獲得之工作回饋；及(2) 社工員對他人回饋之反應而敘述之。

(一) 社工員獲得之工作回饋

言詞資料顯示，社工員透過他人所給予之回饋來瞭解工作結果，社工員獲得之工作回饋約可歸納為：(1) 來自住民的回饋；(2) 來自家屬的回饋；及(3) 來自機構的回饋，分述如下：

1. 來自住民的回饋

機構住民為社工員主要服務之對象，而社工員獲得來自住民的回饋包括：(1) 對社工員的接納；(2) 住民狀況漸進改善；以及(3) 住民願意參與活動。

(1) 對社工員的接納

社工員在服務住民的過程中，須耐心地與其互動，就算被拒絕亦不放棄，以試圖去瞭解他們，若住民的態度相對的漸漸改變，願意對社工員釋出善意並接納之，則此對社工員而言即是一種良性的回饋(受訪者 08)。

* 長輩願意跟我聊天

「譬如之前我們機構新收養了一為古怪的長輩，脾氣怪裡怪氣的，也很少跟人家溝通，但我就常是去了解他，就算他不理你，你慢慢的去了解，那相對的他也慢慢的有一些改變，願意跟我聊天，其實有時候這也是一種良性的回饋。」(受訪者 08)

(2) 住民狀況有改善

當住民接受社工員的協助，其身心狀況因此獲得漸進式的改善與進步，那麼社工員就會自覺付出有所回饋，亦能從助人的過程中獲得成就感(受訪者 08)。

* 個案的成長與進步

「我覺得社工這一份工作是從助人當中你自己也可以獲得一些成就感，因為當個案接受你的協助的時候，其實看到他們有一些小小的改變，就是有一些成長有一些進步啦，那你就會覺得很開心，就會覺得說付出有一些收穫。」(受訪者 08)

(3) 住民願意參與活動

社工員來自住民的另一回饋是住民願意參與活動，如社工員透過不斷地給予刺激，且住民接受來自團體的鼓勵而願意參與其中，慢慢開口唱歌並有所表現，社工員認為住民願意參與團體是一件有意義的事，此對社工員亦是一種正向回饋與支持(受訪者 01)；其次，有社工員指出住民參與團體活動，並漸漸地對活動有所期待，期待社工員每次所帶領的團體活動(受訪者 07)；亦有社工員表示每當看到住民積極的參與活動，或是詢問機構人員社工何時會來帶領活動，對社工員而言此即為珍貴的回饋，且是一種肯定與鼓勵(受訪者 08)。

* 老人願意開口唱歌並接受團體的鼓勵，在團體中表現

「有一些正面的回饋跟支持啦，譬如說看到老人就是可能本來很衰退了，然後他參加…比如說他參加這個卡拉 OK 活動，他原本都是不講話的，可是不停的每周固定時間去刺激之後，那老人已經慢慢回憶起以前的老歌啊，會開口唱會願意接受團體的鼓勵，那也願意在團體當中做表現，那應該是算是滿有意義的。」(受訪者 01)

*老人會有期待

「他們(老人)也會期待，就是有一些人會期待我來帶活動，然後如果像我這個禮拜可能臨時有事要請假，你可能得事先跟他們宣佈一下，要不然他們就會覺得說社工小姐怎麼沒來帶它們做活動。」(受訪者 07)

*個案積極參與活動

「其實看到他們每次有活動就會積極的參與，或是是跟機構詢問我何時會來，我就會覺得說這對我而言就是一種很珍貴的回饋，也是一種肯定與鼓勵啦。」(受訪者 08)

2.來自家屬的回饋

而來自家屬的回饋，有社工員指出，由於自己是兼職社工的因素，並非每個家屬都與社工員熟識，而當社工員邀請家屬參與機構活動時，有些家屬給予的回應顯得冷淡，讓社工員獲得來自家屬的回饋並非如此正向而覺得有些氣餒(受訪者 03)。

*家屬可能不知道你是誰

「可能我不是機構中常常出現的人員，就是有一些家屬對我也不是很熟識，然後就是邀請他參加活動的時候，他可能也就是滿冷冷淡淡的，也可能不知道你是誰，這有時候讓我有些氣餒。」(受訪者 03)

3.來自機構的回饋

社工員指出來自機構的回饋是獲得機構給予的肯定，社工員與負責人討論工作職責時，負責人同時給予肯定與鼓勵，要社工員盡自己最大能力去處理機構中的社工事務(受訪者 07)。

*老闆娘覺得我做得很不錯

「我覺得還不錯耶，而且其實我有跟我老闆娘討論過，他就說他覺得我的工作做得很不錯，他覺得沒有問題，然後他就跟我說就是以我最大的能耐去做這一些事情」(受訪者 07)

(二)社工員對他人回饋的反應

社工員因工作上獲得他人的回饋而對工作結果有更多的瞭解，那麼，社工員如何回應他人所給予之回饋呢？據言詞資料顯示，社工員對他人回饋的反應包括下列兩個類別：(1)獲得成就感；(2)與住民建立良好關係。

1.獲得成就感

小型養護機構社工員因工作而獲得成就感，其成就感來自：(1)獲得正向回饋；以及(2)責任的完成，其如下所述：

(1)成就感來自正向回饋

社工員認為因自己的付出，個案有了明顯的改變，原本不接納社工員現在願意接納；原本不願意參與活動而現在願意參與；原本不開心的住民現在則笑容漸漸增多，社工員因獲得正向回饋而有成就感(受訪者 02)。

「我會覺得說他們有改變，本來不願意接納我的願意接納我了，然後本來不願意參加活動的，現在願意參加活動了，本來不高興的，現在慢慢開始笑容增多了，這就是我內在的想法啦，就是說我的成就感。」(受訪者 02)

(2) 成就感來自責任的完成

亦有社工員指出雖然團體活動的事前準備繁瑣而累人，但在活動進行的當下，見到住民能夠在活動中得到快樂，就會覺得很有成就感，並認為應更盡心盡力辦理之(受訪者 03)。

「有的時候就是你(團體)事前準備工作的時候，你會覺得很煩，可是當你在辦這個活動裡，看到老人家很高興你就覺得…就覺得這很有成就感，就會覺得應該更盡心盡力地去辦理。」(受訪者 03)

2.與住民建立良好關係

社工員表示雖曾有離職之念頭，然在工作過程中，因與住民有更多的接觸且建立起良好的專業關係，社工員認為看到住民開心地在機構中生活著，自己也會因此而感到開心，認為其實在小型養護機構工作也可以很快樂，而消彌了想離職的念頭 (受訪者 03)。

「雖然我曾經的確是有一度想離職，可是後來就是因為卡到評鑑，我一定要等評鑑完才能離開，可是後來評鑑做完之後，與老人的接觸多了，就是跟老人家有感情了，另外也是因為阿公阿嬤看到我就很高興，那我看到他們也很高興，就會覺得其實在養護機構工作，其實也是可以很快樂的。」(受訪者 03)

由上述資料分析顯示，小型養護機構社工員在服務過程中獲得來自住民、家屬及機構的回饋而對工作結果有所瞭解，而社工員對於他人給予回饋的反應是：獲得成就感以及與住民建立起良好的專業關係。小型養護機構社工員在工作上獲得許多正向回饋，其中來自住民的回饋包括社工員自己的付出使住民身心狀況獲得改善、與住民有更多的互動使其漸漸接納社工員並更樂意參與活動；而來自機構的回饋則是獲得負責人給予社工員在工作表現上高度的肯定。由上述社工員所獲得的工作回饋中，我們可得知社工員因心理層次上獲得成就感而對工作感到滿足，而消彌離職念頭且與住民建立起良好專業關係則是其對工作表達滿意之具體行為表現。

在本段落中，研究者藉由探討小型養護機構社工員的工作特性，嘗試瞭解其內

在的心理狀態，包括對工作意義的體認、對工作責任的體認及對工作結果的瞭解等，即是否因工作而產生工作滿足感。資料分析顯示，小型養護機構社工員似乎能自工作過程中獲得工作滿足感，但社工員會如何具體地描述其工作滿足感呢？以下即進一步探討之。

貳、小型養護機構社工員如何描述其工作滿足感？

上一段落研究者探討了小型養護機構社工員因工作而產生的三種心理層次上的感受，分別為：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。小型養護機構社工員對工作有所體認，那麼，其對工作滿足又是如何描述呢？依言詞資料，小型養護機構社工員所描述的工作滿足感包括：(1)工作滿足來自成就感；(2)工作滿足源自心靈上的滿足；以及(3)自我價值的實踐，以下分別敘述之。

(一)工作滿足來自成就感

社工員認為此份工作若以薪資待遇為考量並不能達到滿足程度，然而自工作中獲得成就感則是工作滿足的主因，亦是促使社工員持續在養護機構工作最重要之動力(受訪者 02)；亦有社工員表示，當工作面臨問題，但將之處理好即覺得很有成就感，也因為在工作中獲得成就感，社工員對此份工作感到滿意(受訪者 03)。

*獲得成就感而對工作滿足

「社工的那種薪資待遇可能還沒有辦法達到(滿足)…，所以 push 我就是持續在這個機構這個領域服務的，應該就是獲得成就感，能夠自己的，對我而言，這是一個很重要工作的動力。」(受訪者 02)

*將複雜問題處理妥善很有成就感

「就是你去處理一個較麻煩的問題的時候，你把想辦法把它處理好，你就會覺得

很有成就感。所以對我來說我還滿滿意自己的工作狀況這樣子。」(受訪者 03)

(二)工作滿足源自心靈上的滿足

許多社工員追求內在心靈的滿足，如受訪者 02 表示自己處於這樣的年紀，相較於追求物質上的享受，更重視的是心靈上的滿足，認為追求心靈上的快樂遠比追求外在物質的享受來的重要(受訪者 02)；而對社工員而言，從事此份工作內在滿足的獲得遠大於外在滿足，而當達到一個平衡的狀態時，社工員即願意為此份工作持續付出(受訪者 03)。

*心裡的快樂比外在物質上的追求來的重要

「我老實講我現在沒有缺錢，因為我現在已經結婚，我老公工作目前還算穩定。所以我還可以兼顧到我感興趣的工作，所以當初老闆聘用我的時候，問我說要多少薪水，我說我不會很在意，我要強調的是因為像我們這種年紀，不單單僅是往外追求物質的東西，更追求心靈上的滿足，我覺得我做這份工作，心裡的快樂會比外在物質上的追求來的重要。」(受訪者 02)

*內在的滿足大於外在的滿足

「其實這份工作對我來說，我覺得內在的滿足是大於外在滿足的，我現在剛好就是處在一個平衡穩定的狀態，所以就是可以支持我繼續做下去，願意持續地去付出或是工作這樣子。」(受訪者 03)

(三)自我價值的實踐

許多社工員認為從事此份工作，對於自己的價值理念能夠獲得實踐而感到滿足，更因此而獲得工作上的動力，想要再去做得更多(受訪者 01)；其次，亦有社工員表示自己的付出與努力受到負責人及長輩家屬的肯定，自己的工作價值受到

他人的肯定與認同而感到滿足(受訪者 05)。

*有自我實現的感覺

「還有就是自己會覺得做起來很有(價值)自我實現的感覺，就是做這一份工作，會有自我實現的感覺，然後對自己可能就是在工作上面，會獲得一股動力，想要再去做得更多。」(受訪者 01)

*價值受到別人肯定與認同

「就是感覺到自己的表現還是多少有受到老闆的肯定，然後有受到家屬跟長輩的喜歡與尊重，就是我在這邊工作的價值有受到別人肯定與認同吧。」(受訪者 05)

其次，除上述社工員對工作滿足的描述外，在訪談過程中，研究者亦透過反向問法，詢問社工員對此份工作感到不滿足之部份，企圖更全面地理解小型養護機構社工員工作滿足之內涵，其包括：(1)薪資與發展性不佳；以及(2)挫折感，詳述如下：

(一)薪資與發展性不佳

社工員擔憂任職於小型養護機構不具發展性，因此考慮另外找尋其他較具發展性，且同樣還是可以幫助他人的職業(受訪者 04)；亦有社工員表達出薪資是讓人較不滿意的部分，如何改善小型養護機構社工員的工作條件與薪資待遇則有賴社工人與政府的共同努力(受訪者 08)。

*這份工作發展性不是那麼好

「喔，短期我是還可以啦，可是長期來講的話，就是想換一個比較有發展性的工作，就是能夠幫助人，然後對我而言比較有發展性的工作，畢竟這份工作發展性不是那麼好。」(受訪者 04)

*我覺得不滿意的就是薪資

「那我覺得不滿意的就是薪資這個部分，我覺得社工家協要去做衡量這一部分，像其他的專業人員，他們可能有一個公會，會制訂說你要聘請社工。一個公會他聘請一個專業人員，那就要訂定一個標準薪資，那不能低於什麼之類的，像 OT 好了，他們有一個公訂的一個法定的法源來制衡這樣，相對的社工這一塊，是否有這樣的一個標準呢？那社工又如何拿出他的專業來說服別人呢，那我是覺得其實就是要靠大家的努力，這樣才有好的人才願意投入其中。」(受訪者 08)

(二)挫折感

較為資淺的社工員可能因對工作內容不熟悉而遭遇挫折，進而對工作感到不滿足，所幸社工員若對工作上有不熟悉或不瞭解的地方，其能於團督時請教督導或詢問較資深的社工員以尋求協助與支持(受訪者 06)。

「對工作不滿意的地方其實就是常會有挫折感，因為自己對這些工作內容還不熟悉，像個案記錄撰寫啦，或是活動規劃都不太熟悉，還在學習摸索中，所以是還滿有壓力的。但還好如果我有不熟悉或不瞭解的地方，我可以在團督的時候詢問督導或較資深的社工員，那她們也很樂於給我幫助。」(受訪者 06)

在本段落中，小型養護機構社工員描述了他們對工作滿足的看法，而研究發現社工員對工作的滿足主要來自內在層次的滿足。社工員對工作的滿足來自於成就感的獲得，在工作上因責任完成、獲得正向的回饋等成就感而對工作感到滿足；社工員工作的滿足也來自內在心靈的滿足，社工員在工作上的付出使其心靈富足，並認為追求心靈上的快樂遠比追求外在物質的享受來的重要；社工員工作的滿足亦來自自我價值的實踐，其認為自己的工作價值理念能夠在工作中被實踐是一種滿足也是對自我的肯定。其次，小型養護機構社工員亦表達出對工作不滿

足之層面，由言詞資料看來，社工員似乎對薪資與工作發展性不佳等外在環境部分感到較不滿足，然而社工員卻能因工作獲得內在心理層次的滿足而選擇繼續留任，為機構住民服務與付出。

進一步分析受訪者資料，研究者發現受訪者 01 與受訪者 02 兩人個人屬性背景較為類似，均為機構專職社工員，女性且年齡 35 歲以上，在小型養護機構工作超過一年，兩者並對工作感到滿足，而對工作滿足的具體面向提出：追求心靈上的滿足(受訪者 02)及能夠完成自我價值的實踐(受訪者 01)等看法，研究者以為或許是年齡較長，對所追求的工作目標並非全然側重於金錢的滿足，然而更有可能的是兩者都為機構專職社工員，工作經驗的累積讓他們對老人社會工作有著深刻體認，在工作價值觀上，為老人付出與奉獻深深地烙印在他們心中，盡心盡力付出己力，期望老人在機構中有著更好的生活品質，在最後旅途中過著有尊嚴與價值的人生，另一方面則是藉著為老人付出而追求心靈上的滿足以及自我價值的實踐，可謂說工作經驗的累積與體認讓兩人對工作價值傾向於奉獻與付出並藉此獲得心靈上的滿足。相對的，較為資淺且年輕的小型養護機構社工員(受訪者 05、受訪者 06)則剛自學校畢業，尚未累積足夠的實務工作經驗，對老人社會工作體認有限，此則需藉由北市家協的督導與協助，使其熟悉養護機構的工作內容，而受訪者 03 則是接受北市家協督導且工作資歷較為資深的一員，對工作具成就感並對工作感到滿足。

另外值得一提的是，小型養護機構社工員對工作薪資與發展性感到不滿足，所提出的社工員為受訪者 04 與受訪者 08，兩者均為男性，可能原因概為社會期許與家庭壓力認為男性應從事發展性較佳且薪資較高之工作，因而兩名男性社工員對此提出不滿足之看法。然就目前實際狀況而言，小型養護機構社工此職務著實薪資不高且發展性欠佳，當社會輿論呼籲提升老人照顧服務品質的同時，社工員面對此困境實質得社會所關注。

參、結語

一、小型養護機構社工員的工作特性~探討內在層次的滿足

本章節藉由瞭解小型養護機構社工員的工作特性以探討其對工作內在層次的滿足感。依吳靜吉等人(1980)觀點，工作滿足感分為外在工作滿足與內在工作滿足，外在工作滿足包括：組織政策、薪資待遇、職位升遷及人際關係等；內在工作滿足則包括：成就感、責任感、認同感、工作對社會的服務性、在社會上的地位以及工作的道德價值。於第二章文獻探討中，我們可知道小型養護機構此工作環境，社工員要獲得外在報酬的工作滿足是困難的，那麼，社工員獲得內在層次的滿足應是其願意留任且持續付出的主要原因。

依據研究結果發現，小型養護機構社工員對工作意義的體認包括：社工員認為透過將專業工作技巧與策略運用於實務工作中並達到助人之目的，因此自覺此份工作是有意義的。另外社工員亦認為自己在工作上能夠扮演適當的角色並發揮社工功能，對個案、家屬、機構乃至社會，均能夠有所貢獻而自覺此份工作有其重要性與意義；其次，社工員對工作責任的體認來自工作自主性的展現，社工員在工作中能獲得充分之自主性，其對工作則是表現出負責任的工作行為，包括主動為機構解決問題並對自己份內的工作負責，而社工員亦因責任的完成以及在工作上能夠自己做決定表示對工作感到滿足；最後，小型養護機構社工員在服務過程中獲得來自住民、家屬及機構的回饋而對工作結果有所瞭解，其對他人所給予之回饋的反應則是有自工作中獲得成就感以及選擇繼續留任。就上述研究結果而言，小型養護機構社工員自覺此份工作具有意義與重要性、對工作具責任感與認同感並自工作中獲取成就感，因此我們可以說小型養護機構社工員選擇持續留任且對工作感到滿足的主要原因是獲得心裡內在層次的滿足。

就上述討論，我們亦知道小型養護機構社工員透過工作技巧與策略的展現瞭解工作意義，並體認到自己的工作職責有其重要性。然在訪談過程中，許多社工員即表示自己是進入此領域後才漸進學習如何與住民相處，並需要時間摸索以增

進與住民建立關係之能力或個案／團體工作之方法。研究者以為此或許可由最根本的學校教育著手進行改善，藉由開設老人相關課程與實習機制，而使有志於投入小型養護機構服務的社工系學生更瞭解與機構住民相處之道，且精進自己的工作技巧與才能。其次，就社工員的工作自主性而言，當社工員能夠展現出應有的專業知能，或負責人更瞭解其工作職責，則社工員較能獲得機構的信賴與較高之自主性，就此而言，除社工員努力精進專業知能外，或可由政府範訂明確的小型養護機構社工員工作職責或強調類似「台北市家庭照顧者關懷協會」督導之必要性，使機構瞭解社工員之工作為何，以提高其工作自主性。最後，社工員對工作結果的瞭解來自他人給予之回饋，那麼，建立住民、家屬甚或機構對社工員工作回饋之機制，如工作滿意回饋表，可使社工員獲得回饋，進而更瞭解其工作結果。

另外，值得一提的是社工員在小型養護機構中服務，面對住民的死亡是不可避免之議題，於此，或可於學校教育中設立生死學教育課程，當社工員在機構中遭遇住民死亡時，可以坦然且正向的態度面對之。

二、小型養護機構社工員如何描述其工作滿足感？

Kanter(1977)指出工作滿足是一種為個人所意識到的主觀心理狀態，這種主觀的心理狀態是源自於對工作內容和工作環境特徵的反應(轉引自張荳雲，1987)，這種情感反應(工作滿足)是受到個人的工作價值觀和其對工作及工作環境的評價之間互動的影響(Locke，1976)。

研究者檢視工作滿足相關研究，發現多數研究採量化分析方式並著重於外在物質與組織環境的討論，少有研究針對個人工作價值觀與工作職務特性可能對工作滿足產生不同層面之體認進行深入探討。由上述對工作滿足的定義，我們可得知個人的工作滿足受其工作價值觀所影響，本章第二節的研究分析即指出小型養護機構社工員工作行為所重視的工作價值為利他考量以及個人的自我提升，藉由在小型養護機構中服務，社工員的工作價值觀得以實踐而對工作感到滿足。進一

步分析，個人的工作滿足亦受工作特性所影響，小型養護機構雖屬營利組織，然本質上仍舊是為社會弱勢族群提供服務，其工作特性符合社工員對維護機構失能老人照顧服務品質與社會正義的之期待，社工員並從中對工作意義、工作責任有所體認且瞭解工作結果後而對工作感到滿足。簡言之，小型養護機構社工員所認為之工作滿足即當自己的工作價值能夠在符合自己期待下的工作中得以實踐，即能獲得工作滿足感。

其次，研究發現小型養護機構社工員對工作滿足的描述(包括工作滿足來自成就感的獲得、內在心靈的滿足以及自我價值的實踐)，可得知其工作滿足主要來自內在滿足之獲得。然而，社工員亦表達出不滿足之部份，就資淺社工員容易對工作感到挫折來說，楊培珊（2000）指出養護機構由於缺乏督導與支持、工作內容既多且雜，以及長期照顧工作易生挫折感等阻礙因素，易造成社工專業人員工作壓力過大，甚至離職。就此而言，研究則發現社會工作督導除可讓社工員與機構建立起良好的互信關係，使社工員獲得更多自主權外，亦給予社工員情感上的支持，協助其解決問題度過困境，有助社工員自工作中獲取成就感，如此看來，小型養護機構中的社工督導確有其必要性。

最後，值得一提的是研究亦發現許多在小型養護機構服務年資較久的社工員，顯示出他們透過工作經驗的累積讓他們對老人社會工作有著較深刻的體認，在工作價值觀上，他們為老人付出與奉獻，盡心盡力地為老人照顧付出己力，期望老人在機構中有著更好的生活品質，在其人生最後旅途中擁有應得的尊嚴與價值，而社工員自己所追求的則是心靈上的滿足以及自我價值觀的實踐；相較於資深社工員，資淺且年輕的小型養護機構社工員則剛自學校畢業，尚未累積足夠的實務工作經驗，對老人社會工作體認有限，此則需藉由督導的支持與協助，使其熟悉養護機構的工作內容，以期望他們在工作過程中獲取成就感並對工作感到滿足。

第五章 結論與建議

本章節首先說明本研究「小型養護機構社工員工作價值與工作滿足」的研究發現，其次針對一些值得深入探討的議題提出來討論，最後依據研究發現研提政策和實務上的建議。

第一節 結論

本節結論包括：小型養護機構社工員的工作價值觀、社工員在機構中工作價值的實踐及其影響因素、並由工作特性探討社工員的工作滿足感。

壹、 小型養護機構社工員的工作價值觀為何？

一、 社工員的社會工作價值觀

本段落旨在探討小型養護機構社工員的社會工作價值觀，依據社會工作價值體系，其包括：(1)對人的價值偏好；(2)對社會的價值偏好；以及(3)對社會工作的工具價值偏好。

(一)對人的價值偏好：小型養護機構社工員對普通正常老化的老人及對機構失能老人之評價。

1. 社工員如何看待老人：多數社工員均能正向地看待普通正常老化的老人，認為老人普遍需要他人的肯定與支持，並應重視老人的優點以及認為他們是屬於正常老化的一群，此外，社工員在與長者的互動經驗中，認為與老人有更多的相處後，從一開始的不瞭解與害怕，取而代之的是熟悉與親切感。

2. 社工員如何看待失能老人：訪談過程中，研究者發現小型養護機構住民大致可分為兩類：(1)失能老人；及(2)失智老人。社工員認為接受養護照顧的失能老人缺乏社會支持，其心理自覺遭兒女遺棄，社會適應力欠佳易產生心理疾病；其次，他們缺乏生活自理能力，需接受他人照顧；再者，社工員認為機構老人大部分均想返家，然他們須在機構終老，無法實現返家夢想；最後，社工員依自身經驗，提出失能老人不僅需要生理上的照顧，亦需心靈上的平靜，藉由心靈

層次的提升，失能老人能夠展現樂天特質，坦然接受自己失能事實，快樂且有自信地活下去。另外，社工員對失智老人的看法則有：失智的老人更可愛、需要生理上的養護及需尊重他們。

- (二)對社會的價值偏好：探討小型養護機構社工員如何看待誰該負起照顧失能老人的社會責任。小型養護機構社工員認為在社會中的家庭、政府及機構，均該負起照顧失能老人的社會責任。社工員認為照顧失能老人的家庭責任為：提供情緒性支持及工具性支持；照顧失能老人的政府責任則為：提供經濟上的補助及制定完善的政策與制度；而社工員認為照顧失能老人的機構責任是機構依照顧者的需求，提供不同型式的照顧方式，包括：提供替代性的照顧服務以及補助性的照顧服務。
- (三)對社會工作的工具價值：即社工員對社會工作專業表現的期待與看法，根據研究發現，小型養護機構社工員所重視的社會工作工具價值包括：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。

二、社工員所重視的工作價值

社工員在小型養護機構中服務，所重視的工作價值大致可歸納為：(1)工作價值為利他考量；及(2)工作價值為自我提升。研究發現，多數小型養護機構社工員的工作行為展現出利他主義之精神，包括：希望住民能夠快樂及喜歡付出；而於工作考量則為自我提升，許多社工員期望透過工作，個人人格與能力能夠獲得提升，進而使住民因此受到更好之照顧服務。

貳、小型養護機構社工員如何實踐其工作價值？

一、由價值到行動：社工員透過工作行為實踐其工作價值

當社工員進入小型養護機構服務後，他們帶著工作價值去執行機構內的工作職責與任務，本段落透過以下三個類別，試圖瞭解社工員在小型養護機構中的工

作行爲，包括：(1)社工員的工作內容；(2)社工員的工作角色；以及(3)社工員發揮之功能。

(一)社工員的工作內容

1.對住民提供之服務：對住民提供之服務即是運用個案工作與團體工作方法爲住民解決問題、滿足其需求。

(1)個案工作：個案工作的流程可分爲：a.申請與接案；b.資料蒐集；c.評估與處遇計畫的擬定；d.處遇；及 e.結案與轉介。在申請與接案過程中，僅少數社工員參與其中，針對個案的家庭狀況，身心理功能進行評估，以提供機構是否接案之依據，若社工員未參與接案工作，則可能改由機構其它專職人員進行之；當個案進住後，社工員爲擬定處遇計畫，有必要先行蒐集與個案問題有關的資料，社工員蒐集資料所運用的策略包括：日常的個案關懷、會談與個案紀錄、以及與家屬建立良好互動關係等三種；充分蒐集個案相關資料後，社工員必須進行個案評估與處遇計畫的擬定，在此階段，社工員會參考護理人員、照顧服務員及家屬的評估與意見；當社工員對個案進行評估與擬訂處遇計畫後即著手執行處遇，在小型養護機構中，社工員對個案的處遇方式有兩種：提供個別處遇服務以及爲個案連結所需資源，運用安撫、維持機構內的社會支持功能及刺激爲個別處遇之策略，並連結政府單位及民間志工資源滿足個案需求；最後，若住民因無法適應機構生活或死亡，則協助家屬進行結案與轉介。

(2)團體工作：社會團體工作乃社會工作者運用目標導向的活動，滿足團體中個人的需求，增強其社會功能，以及促進個人的成長。在小型養護機構中，社工員較常推行的活動類型大致可區分爲體能性與非體能性活動兩種，體能性活動包括：健康操、團康性活動；而非體能性活動則包括：認知性、懷舊性、現實導向等團體活動。一般而言，機構內的團體活動由社工員替換著帶領，目的爲增進住民間彼此的互動。在辦理團體活動時，社工員於準備階段，活動的設計會參考過去的活動紀錄、與同事交流互換心得或是藉由查詢書籍與網路獲取活動資料；而在團體

活動進行時，社工員可擔任活動的帶領者，或是從旁協助擔任團體的協助者與觀察者；又團體結束後，社工員須撰寫活動紀錄，主要目的為忠實呈現住民在團體中的行為表現和彼此間的互動狀況，然部份社工員則認為活動紀錄不必耗費太多時間撰寫。

2. 對組織提供之服務：即社工員以組織為服務對象，運用組織力量以協助住民，小型養護機構社工員為組織提供服務的工作內容包括：(1)行政庶務工作；及(2)協助評鑑工作等二項。

(1)行政庶務工作：社工員在機構中所處理的行政庶務工作範圍不盡相同。有些社工員所執行的行政庶務性工作並無範圍限制，只要是自己能力所及且時間允許就會協助幫忙；亦有社工員因機構有專人負責處理行政工作或是機構並未有此要求，過去並未接觸之。而社工員對處理行政庶務工作的看法包括：(1)傾向不願意接受行政工作；及(2)願意接受行政工作。傾向不接受的社工員認為若兼職處理行政工作，機構同仁對社工的看法會很模糊，其次，若社工員兼任行政工作，社工服務品質將會變差；願意接受行政工作的社工員則認為只要是能力所及就會幫忙，另有社工員表示老闆要我做什麼我就做什麼。另外，社工員處理行政工作的因應方式則包括：(1)利用空閒時間去做；(2)拒絕處理；及(3)請督導協調。

(2)協助評鑑工作：多數社工員認為協助機構完成評鑑是小型養護機構社工員最主要的工作職責之一，社工員在評鑑過程中可擔任評鑑的策劃者和管理者；但研究過程中亦發現，有少數社工員認為因機構評鑑制度，才会有機構社工員的產生，相較於協助機構進行評鑑，其他工作職責似乎是次等重要的。

(二)社工員的角色；在本研究中，研究者試圖分析社工員在小型養護機構中所扮演的角色，進而希望理解社工員在小型養護機構中的工作行為。研究指出，社工員在小型養護機構可扮演的角色包括：資源連結者、教育者、情緒支持者、調節者／協調者以及規劃者。

(三)社工員的功能：社工員進入小型養護機構服務，透過扮演上述的社工角色而發揮社工之功能，包括：(1) 服務住民所發揮之功能；(2) 服務家屬所發揮之功能；以及(3)服務機構所發揮之功能。

1. 服務住民所發揮之功能：社工員藉由：(1)陪伴；及(2)帶領活動發揮對住民服務之功能。社工員透過對住民日常生活中的陪伴，與其建立起良好的互動關係，進而給予他們心理上的支持；其次，社工員亦透過帶領活動發揮社工功能，包括豐富住民的生活、提升其生活品質，並為住民注入活力使其彼此間的互動與對談變得更加熱絡。

2.服務家屬所發揮之功能：社工員透過溝通與協調，發揮對家屬服務之功能。當家屬前來訪視長輩，社工員將主動告知家屬長輩狀況，並聽取家屬意見，發揮與家屬溝通之功能；另外，社工員亦展現做為家屬與機構間協調之功能，化解一些較僵化之情勢。

3.服務組織所發揮之功能：社工員藉由：(1)協助評鑑；及(2)作為機構與社區間連結之媒介發揮對組織服務的功能。許多社工員指出為組織服務所發揮的主要功能是協助機構進行評鑑；再者，社工員作為機構與社區間的連結者，強化機構與社區之間的關係，並引進機構所需的社區資源，充分發揮資源連結之功能。

二、社工服務能否提升機構的服務品質？

本段落主要在探討小型養護機構社工員是否能提升機構的照顧服務品質，究竟社工員在此工作場域中是否能為機構帶來服務品質的提升？又專職與兼職社工員在工作上有什麼樣的差異？據此，分別就：(1)機構有無社工與機構服務品質之關係及；(2)專職與兼職社工之差異進行探討之。

(一)機構有無社工與機構服務品質之關係：過去有關小型養護機構社工員服務品質之研究並無太多的探討，本研究則區分為「住民照顧」與「機構服務」兩層面探討之。

1. 住民照顧：社工員對機構住民的照顧涉及「心理」及「社會」兩個層面。在照顧住民的心理層面上，社工員會注意住民的精神狀況，藉由活動的刺激，延緩或預防住民失智的程度，並重視住民的心理感受，給予心理層面的支持與照顧，為機構住民注入活力；照顧住民的社會層面上，社工員則盡全力維護住民的權益與福利，如對個案紀錄的監控與管理，避免機構個案紀錄憑空杜撰，並維護住民在機構內應有的基本權益與個人尊嚴。

2. 機構服務：社工員藉由自身工作職責，透過與家屬溝通、連結社會資源及個案紀錄撰寫等機制，可提升機構的服務品質。在與家屬的溝通中，社工員可擔任機構與家屬間溝通的橋梁；社工員亦引進社區資源，彌補機構資源或服務的不足，以維持機構的服務品質；最後，若機構內無社工員，則個案紀錄與活動紀錄將無人撰寫，個案的狀況與轉變則無從得知。

(二) 專職與兼職社工之差異：機構因人事成本考量，而有聘任專／兼職社工員之區別，而其工作內容差異性以及對機構的服務品質之影響是本研究欲探討之目的。

1. 專／兼職社工工作內容之差異性：小型養護機構社工員工作內容差異在於：(1) 上班的時間有異；(2) 專職社工員的工作範疇較繁雜。無論專／兼職社工員，其工作內容並無太大差別，但時間卻影響兼職社工員與住民、家屬間彼此的熟悉程度；其次，專職社工的工作範疇較繁雜，除了個案、團體等社工職務外，專職社工亦有較多的行政庶務工作。

2. 對機構服務品質之影響：本研究分別以專／兼職社工員之觀點，探討其對機構的服務品質之影響。依據專職社工員的觀點，兼職社工與老人溝通不易連貫，導致服務品質的降低，此外，對老人的狀態較不熟悉，亦因兼職身份，工作時間不長，對老人關懷有限；而就兼職社工員的觀點，許多社工員承認因工作時間受限，對住民熟悉程度不若專職社工，但其優勢則被認為是較能夠站在客觀的立場，更有辦法做好機構員工間協調的工作。

參、 什麼因素影響小型養護機構社工員工作價值的實踐？

社工員帶著社會工作價值及自己的工作價值進入小型養護機構，究竟什麼因素影響著小型養護機構社工員工作價值的實踐呢？類似研究在過去的文獻中少有探討，根據本研究發現，可概分為：(1)人格特質因素；及(2)環境因素。

(一)人格特質因素：依本研究發現，在小型養護機構中，有助社工員工作價值實踐

的人格特質包括：主動積極、樂觀活潑、具有耐心及努力且堅持等個人人格特質；而社工員具有：畏縮或退縮及缺乏自信等人格特質者，工作價值較不容易實踐。

(二)環境因素：小型養護機構社工員工作價值的實踐受環境因素影響顯著，根據言詞資料顯示列出：(1)影響工作價值實踐之環境因素；以及(2)社工員對於環境的因應方式。

1.影響工作價值實踐之環境因素：影響小型養護機構社工員的環境因素包括：(1)領導方式；及(2)組織文化。在小型養護機構中，社工員接受領導的方式有下列三種：獨裁式領導、放任式領導及民主式領導，當社工員接受民主式的領導，其工作自主性較高，較有可能憑自己意志扮演適當的角色；其次，社工員在擁有獨特組織文化的小型養護機構中服務，影響小型養護機構社工員工作價值實踐的組織文化因素有：(1)組織價值信念；(2)組織規範制度；及(3)組織同儕關係。在組織價值信念中，研究發現：負責人的價值信念即為組織的價值信念，負責人支持機構內社會工作的執行與否，影響小型養護機構社工員工作價值之實踐甚鉅；當機構對社會工作的規範制度尚未建立，僅期待社工員應付評鑑工作，缺乏明確的工作制度，讓社工員工作價值難以實踐，反之，當機構對社會工作有明確的工作規範制度，則社工員的工作單純且明確，有助社工員工作價值的實踐；另外，組織內的氛圍與同儕關係亦影響著社工員工作價值的實踐。

2.社工員對於環境的因應方式：針對阻礙社工員工作價值實踐的環境因素，社工員亦提出因應方式，包括：(1)掌握老闆個性；(2)機構不做，我來做；(3)詢問督

導或資深社工員；(4)翻閱資料或詢問他人；及(5)考慮離職。

肆、 小型養護機構社工員工作滿足之內涵

一、 小型養護機構社工員的工作特性~探討工作的滿足

本小節藉由小型養護機構社工員的工作特性探討其工作滿足感。在諸多「工作特性」研究中，最常被拿出來討論的是：技能多樣性、工作重要性、工作完整性、工作自主性及工作回饋性，針對上述五種工作特性，可將小型養護機構社工員對工作的體認歸納為：(1)對工作意義的體認；(2)對工作責任的體認；及(3)對工作結果的瞭解等三種內在心理層次之體認。

(一)對工作意義的體認：在小型養護機構，社工員在工作過程中對工作意義的體認：

(1)社工員透過工作技巧與策略來體認工作意義；及(2)工作重要性即社工員對工作意義的體認。

1. 社工員透過工作技巧與策略來體認工作意義：社工員運用專業工作技巧與策略為案主服務，並藉此體認工作意義。為與案主建立起良好的專業關係，社工員必須使用傾聽與同理心、充權並強調案主優點等工作技巧；而社工員收集資料之策略為利用「生態系統評估」之觀點收集案主資料，用以釐清案主與社會環境間的互動，在方法上，則是培養良好的會談與溝通技巧，藉以瞭解個案問題的成因與需求。

2. 工作重要性即社工員對工作意義的體認：工作重要性係指小型養護機構社工員在工作中所發揮的功能是否符合其對社工專業的期待。對個案而言，社工員認為其提供的服務可提升老人自我成效、減緩老人退化程度及給予心靈上的支持；對家屬則可為老人的照顧服務品質把關使其安心，並分擔家屬的照顧責任；在機構中，社工員認為自己是一個有效的人力，並協助機構進行評鑑；在社會上，社工員認為除了自己的付出對社會有所貢獻外，則是能夠完成工作經驗的傳承以及讓社區民眾更瞭解機構社工。

(二)對工作責任的體認：指社工員對其所執行的工作職務自覺需負責任的程度，若社工員工作自主性高，則其自覺需負較多的工作責任。社工員的工作自主性展現於個案／團體工作中，在個案工作上，受督導之社工員，其認為個案工作自主性高，而於工作職務上能夠善盡職責且具備專業知能的社工員，其工作自主性亦較高。就團體工作而言，若社工員與負責人意見相左，則工作自主性受阻，大體上社工員認為團體工作自主性高，但機構給予的支持與協助則相對有限；小型養護機構社工員對工作責任的實踐行為則是表示會主動為機構解決問題並對自己的工作負責。

(三)對工作結果的瞭解：即社工員對於工作結果的瞭解程度，若社工員在工作過程中獲得他人所給予的回饋愈多，則其對工作的結果愈瞭解。社工員在工作過程中獲得來自住民的回饋包括：住民逐漸接納社工員、住民狀況獲得改善以及更樂意參與活動；而社工員獲得來自家屬的回饋則是許多時候因其兼職身分，當邀請不熟識的家屬參與機構活動時，家屬給予的回應顯得冷淡，讓社工員獲得來自家屬的回饋並非如此正向而覺得氣餒；社工員亦能夠獲得機構的肯定與鼓勵，而能盡自己最大的能力與努力去處理機構中的社工事務；其次，社工員因上述他人所給予之回饋而對工作結果有所瞭解，而社工員對他人回饋的反應則包括：獲得正向回饋並有成就感及與住民建立良好的專業關係。

二、小型養護機構社工員如何描述其工作滿足感？

小型養護機構社工員因工作而產生心理層面上的感受即為工作滿足感，本研究藉由探討小型養護機構社工員如何描述其工作滿足感，以瞭解社工員對工作滿足之體認。社工員描述此份工作若以薪資待遇為考量並不能達到滿足程度，然而從工作中獲得成就感則是工作滿足的主因；許多社工員則追求內在心靈的滿足，認為與其追求物質上的享受，更重視的是心靈上的富足；社工員的工作滿足感亦來自自我價值的實踐，其認為自己的價值理念能夠在工作中被實踐而感到滿足。

然而，小型養護機構社工員亦表達出對工作感到不滿足之面向，其描述對於外在的薪資與升遷機會感到不甚滿意，而較為資淺的社工員則可能因對工作內容不熟悉，遭遇挫折後進而對工作感到不滿意。



第二節 相關議題討論

議題一：小型養護機構社工員的工作內容—學術觀點與實務工作的比較

究竟小型養護機構社工員的實務工作內容與社工學術觀點相比較有什麼樣的差異呢？在學術觀點中，社會工作教科書明確指出：個案、團體及社區工作為社會工作三大實施方法，NASW 則另納入「社會工作行政」與「社會研究法」，將之合併稱為五大工作方法。就社會工作實施方法而言，林萬億(2002)列出其工作職責如下：(1)個案工作包括接案、資料蒐集、建立專業關係、評估與擬訂處遇計畫、執行處遇與結案；(2)團體工作則有團體前的準備(團體設計、篩選成員、訂定契約、地點人事安排等)、團體進行(領導或協同領導)及團體結束(評估與記錄)；(3)社區工作即運用社區組織的方式，分析評估社區的概況與需求，並為其連結資源以滿足社區需求；(4)社會工作行政：運用組織、規劃、管理等方式，把福利服務輸送給需求者；及(5)社會工作研究：將社會科學研究方法運用至社會工作領域中。

以上是社會工作學術領域之觀點，而政府機關則對於老人養護訂有「老人福利機構評鑑指標」，依 98 年該指標規定，社會工作專業服務的職責包括：新近住民的輔導、個案評估與記錄、處遇計畫與執行、個案討論、舉辦文康團體活動及其記錄、社會資源的開發與志工連結、住民外出及家屬聯繫服務、福利服務的諮詢與住民社區活動之參與等。除了上述政府機關之規定，與老人實務工作相關組織亦列出社工員的工作範圍，如中華民國長期照護專業協會(2002)編印「老人安養護、長期照護機構營運指南」第八章，即針對社會工作項目與流程，提出機構式社工員的工作內容，其包括：個案入住評估、個案照顧、家屬照顧、活動規劃、資源連結、協助機構危機處理、財務處理、特殊問題處理、公關資源與研究等十項。而中華民國老人福利推動聯盟(2004)的「老人安、養護、長期照護機構社工人員操作手冊」則列出社工人員的工作內容包含：住民入住及退住事宜、個案工作、團體工作、緊急危機處理、與其他團隊成員合作、與家屬共同工作、老人保

護工作、公關行銷、經費募款、志工管理、實習業務與在職訓練教育等業務。

政府機關、學術界與實務工作領域對於社工員的工作範圍與內容皆有其範定與觀點，但與本研究所整理之小型養護機構社工員的工作內容相較，似乎有其不同之處，以下探討之。

(一)對住民提供之服務

本研究提出小型養護機構社工員對住民提供之服務包括運用個案與團體工作方法為住民解決問題、滿足其需求。學術與實務界均明確指出個案工作是社工員的工作實施方法，其流程為接案、建立關係、資料蒐集、評估與擬訂處遇計畫、執行處遇與結案。然而研究發現小型養護機構個案工作的實施有其獨特之處，首先，於申請與接案階段，小型養護機構社工員並非如同其他領域之社工員，在第一時間直接與個案接觸並進行接案與訪談之程序，研究指出，小型養護機構社工員礙於兼職工作身分，在機構時間相對較少，僅少數社工員進行接案，多數由專職護理人員進行之；其次，在處遇過程中，小型養護機構社工員所進行之處遇著重於提供個別服務(如情緒安撫、加強與住民的互動及給予刺激)以及為個案連結資源；最後，在小型養護機構中，住民死亡通常是結案最主要之因素，究其原因概為老人入住後即少有返家機會，亦顯示社工員與住民維持著長久且穩定的社會工作專業關係。

團體工作是社工員為住民提供服務之另一工作實施方法。學術上，團體工作實施模式包括社會目標、治療及交互模式。本研究發現，小型養護機構社工員所進行的團體工作以辦理團體活動為大宗(包括體能性與非體能性的活動)，其目的在於提供住民育樂活動之機會，藉由住民在團體內彼此互動，有效改善其生活適應問題以及增強肢體活動與認知能力。就此看來，小型養護機構中的團體工作並非屬社會目標模式，以創造議題促進社會變遷為目的；亦無提供治療，改變案主行為之企圖，而機構內所實施的團體工作則是以辦理社交團康活動為基礎，促進

住民彼此間的和諧互動與積極參與身心健康活動。

(二)對機構提供之服務

在學術上，社區工作與社會工作行政皆為社會工作方法之一種，小型養護機構社工員亦運用此兩種工作方法為機構服務，然學術與實務上卻有其差異性存在。學校教育中的社會工作行政係指社工員運用規劃、組織及管理等方式，將福利服務輸送給需求者，但在小型養護機構中，負責人為主要管理經營者，上述工作多由負責人進行決策，社工員在此部份多為行政工作的執行者，舉凡文書處理、評鑑文件製作或接電話、陪診拿藥等，社工員均可能有所接觸，行政工作多且雜，工作範圍並無限制。研究另發現社工員因應行政庶務工作的方式視情況而有所不同，若社工員願意接受處理行政工作，會利用閒賦時間處理之；若社工員認為處理行政工作將耗費太多時間，而損及住民接受照顧服務的權益，則會拒絕之或協請督導進行協調。

社區工作就學術觀點而言，是運用社區組織方式，分析評估社區的概況與需求，並為其連結資源以滿足社區之需求。但研究發現小型養護機構中的社區工作主要目的是強化機構與社區間的互助關係，藉由維持機構與社區間良好的互動關係以引進機構所需之社區資源。

議題二：小型養護機構社工服務能否提升機構照顧服務品質？

2006年，台北市率先修訂老人長期照護機構評鑑制度，將專任或特約社工納入評比項目，並明確指出藉此以提升機構照顧服務之品質。檢視98年「小型老人福利機構評鑑指標」有關社工部分包括：(1)機構對新進住民有提供環境、人員、權利、義務之說明及適應輔導措施；(2)有社會工作人員辦理或參與特殊院民個案研討；(3)舉辦文康活動、團體工作，增加院民人際互動；(4)機構能善用社會資源及志工服務；(5)院民住醫院或請假外出期間與其親友聯繫服務；(6)機

構提供相關福利諮詢服務；(7) 機構提供院民參與社區活動。由上述幾個工作項目看來，社工服務對機構的照顧服務品質應有其提升之作用，然而社工員所提供的社工服務，在哪些層面對機構的照顧服務品質有所幫助呢？

本研究發現，機構中若有社工員，在住民照顧上能發揮心理與社會層面的支持功能；針對機構所提供的服務，則能作為與家屬間溝通的橋梁、連結機構所需的資源等為機構提供實質上的協助。其中研究者認為最值得注意的是社工服務能給予住民心理與社會層面之照顧，在現今強調照顧服務品質提升與全人照顧的養護服務裡，此部份的照顧正是養護機構較為欠缺之環節且是社工服務所能提供之部份，小型養護機構設置社工人力有其必要性。

其次，研究亦發現機構聘任社工員因社工員為專／兼職身分之不同，而對機構的照顧服務品質有所影響。研究指出，在專職社工員眼中，兼職社工礙於工作時間因素，往往與住民的持續接觸性不足而無法取得其信任，不容易與住民溝通並瞭解其需求，再者，兼任社工在對住民不熟悉的狀況下，所撰寫的個案紀錄可能與老人家實際的狀況產生落差，而影響照顧服務的品質；最後，因兼任社工在機構中的工作較屬目標導向，工作通常對事不對人，無法給予住民較多的關懷與支持。而在兼職社工員的觀點中，他們同意上述為其工作之限制，然他們亦有專職社工所沒有之優勢，例如其認為專職社工往往需負擔較多機構內的行政工作，工作既多且雜，而自己工作內容較為明確，僅需將機構中的社工職務完成即可。另外則是兼職社工認為自己屬機構體制外之一員，在此情形下，被機構認為是能夠站在客觀之立場，做好機構與員工間的協調工作。

依研究發現，社工服務確能提升小型養護機構的照顧服務品質。現行法令政策雖指出社工員「視業務需求，得以專任或特約方式辦理之」，但就目前小型養護機構聘任社工員的狀況而言依然不普遍，仍舊有多家養護機構並未聘用社工員。基於住民的照顧服務品質考量，研究者以為政府或可宣導鼓勵小型養護機構聘任社工員，至少以特約方式聘任兼職社工員，以執行機構中的社工服務。

議題三：社工員相對於社會大眾，傾向對老人抱持正向看法

呂寶靜(2002)指出社會一般大眾對老人大部分多存有刻板印象，認為老人是貧窮、較多疾病且是不快樂的，社會對老人亦有歧視行為之存在，認為老人是較無價值的，而這可能導致老人發展出負面的自我形象。亦有研究指出社會對老人的看法多為是負向的描述，包括老人是頑固、年老、無助、無用以及不事生產的，而傾向抗拒與老人有所接觸(陳玫月，2002)。

然本研究發現，小型養護機構社工員對老人的看法相對於一般人則顯得較為正向。社工員認為老人有許多屬於他們自己的優點，如生活智慧、經驗與態度等，與其看他們的缺點，不如多重視其優點；而在與老人相處上，社工員則認為他們同樣希望獲得他人所給予的尊重與肯定。對失能老人而言，社工員認為他們除了有生理照顧需求外，其更需要心靈上的平靜，且社工員認為許多失能老人能夠展現樂觀的特質，勇於接受自己失能的事實，快樂且自信地生活，其態度值得年輕人學習。由此看來小型養護機構社工員與一般社會大眾對老人之看法確有許多不同之處，能更正向地看待老人／失能老人。

研究者以為小型養護機構社工員能對老人抱持較為正向之看法，其可能原因如下：

1. 社工員於學校接受社會工作專業教育，社會工作所重視之價值透過教育潛移默化地為社工員所接受，進而形塑出社工員從事社工服務之工作價值觀。如研究發現小型養護機構社工員所重視的社會工作價值包括：重視個人的價值與尊嚴、推崇服務精神、致力維護案主權益與機構內的社會正義、遵守保密隱私及以案主最佳利益為考量等，這些價值觀深植於社工員的心中，所展現出來的態度與看法即能視老人為有價值的個體，應受到社會的尊重與肯定。
2. 林美珍(1987)指出大學生與祖父母同住者，對老人的態度較為正向，意即與老人有較多的互動者，對老人之態度也趨於正向(轉引自呂寶靜，2002)。社工員在養護機構中透過工作與老人有更多的相處互動，進而對老人的態度與看法

則愈趨於正向，如在訪談過程中，即有社工員指出自己尚未進入此工作領域前，對老人的看法傾向負向，認為老人體弱多病且難以親近，但自從與老人有較多的接觸後，即慢慢對老人有熟悉感，認為他們有許多優點且親切，也就不害怕與他們接觸。

基於上述原因，研究者認為在學校社會工作教育中，為使老人社會工作服務領域有更多的社工員投入，除強化社會工作價值與倫理教育外，或可鼓勵更多的學生至老人福利服務機構實習，透過與老人的相處與互動，激發出學生對老人的正向態度與熟悉感，進而以老人社會工作為終生職志。

議題四：由價值到行動---社工員的工作行為能提升機構照顧服務品質

Rokeach(1973)將價值觀分為兩類包括：(1)目的性價值觀；及 (2)工具性價值觀。依 Rokeach 對價值觀的定義：目的性價值是個人欲達成之最終目標；工具性價值則是一種行為表現模式。本研究指陳出小型養護機構社工員所重視的價值觀為：強調個人的尊嚴與價值、維護機構內的社會正義及住民應擁有更好的生活品質等，這些價值誠屬社工員的目的性價值觀，而欲達成目的性價值，則需以行動完成之，因此所呈現出來的行為價值則如：無私奉獻、工作為利他考量、重視個人保密隱私以及工作負責等。研究者進一步探討小型養護機構社工員在機構中的工作行為，發現社工員於機構中扮演著資源連結者、教育者、情緒支持者、調節者及規劃者等角色，而所發揮的功能則包括：

1. 服務住民所發揮之功能：社工員藉由陪伴與帶領活動發揮對住民服務之功能。社工員透過對住民日常生活中的陪伴，與住民建立起良好的互動關係，進而給予他們心理上的支持；再者，社工員透過活動帶領發揮社工功能，如豐富住民的生活、提升其生活品質，並為住民注入活力使其彼此間的互動更為熱絡。

- 2.服務家屬所發揮之功能：社工員透過溝通與協調，發揮對家屬服務之功能。當家屬前來訪視長輩，社工員將主動告知長輩狀況，並聽取家屬意見，發揮與家屬溝通之功能；另外，社工員亦展現做為家屬與機構間協調之功能，能夠化解一些較僵化之情勢。
- 3.服務機構所發揮之功能：社工員藉由協助評鑑以及作為機構與社區間的連結者，發揮對機構服務的功能。協助機構評鑑原本即屬社工員為機構服務主要之功能，而社工員亦作為機構與社區間的連結者，強化機構與社區間的關係，引進機構所需的社區資源，以彌補機構之不足。

從上述的分析結果看來，小型養護機構社工員透過角色執行，發揮角色功能，能夠促使住民與他人有著更良好的互動，而當住民情緒低落時，社工員能夠照顧住民的心理，藉以提升住民適應環境之能力；透過家屬服務，社工員與家屬溝通並反應家屬意見給機構，讓機構更瞭解家屬與住民之需求，並協調消弭兩者間的衝突；而在機構服務部分，社工員協助機構進行評鑑，並協同負責人共同解決機構難題。

因此，若單就住民的照顧服務品質而言，我們可以說當社工員進入小型養護機構服務，能讓長久以來只重視住民生理照顧的養護機構，更加重視住民社會與心裡上的照顧，除讓接受機構養護的住民獲得更全面的照顧外，亦使住民個人權益獲得保障，於機構內受到有尊嚴的對待，進而有效提升機構照顧服務的品質。

議題五：從人格特質與環境因素探討社工員工作價值的實踐與組織管理策略

社工員工作價值透過工作行為的實踐，能夠提升小型養護機構的照顧服務品質，那麼，什麼因素影響著小型養護機構社工員工作價值的實踐呢？本研究發現，社工員的人格特質以及機構的環境影響著社工員的工作價值是否得以實踐。

本研究指出，社工員若具備主動積極、樂觀活潑、較有耐心以及能夠努力堅持

等人格特質，其工作價值較容易在小型養護機構中實踐，反之，倘若社工員人格特質為容易退縮或缺乏自信者，其工作價值則不容易實踐。

而在機構的環境因素中，研究發現小型養護機構社工員接受領導的方式大致有：獨裁式、放任式及民主式等三種領導方式，當社工員接受獨裁或放任式領導，其工作價值因受過多限制或缺乏管理制度而難以實踐，反之，當社工員接受民主式領導其工作自主性高，較有可能憑自己意志扮演適當工作角色，則工作價值因此得以實踐；有關機構內的組織文化，則組織價值信念、規範制度及同儕關係影響著社工員工作價值的實踐。研究發現，在小型養護機構中，負責人的價值信念往往即代表著組織的價值信念，負責人是否認同且重視小型養護機構社會工作的實施，攸關著社工員的工作價值是否能夠實踐。其次，若機構內社會工作的實施欠缺明確的工作規範制度，則社工員工作價值難以實踐。另外，機構內的氛圍與同儕間的關係亦影響著社工員工作價值能否得以實踐，許多社工員即指出自己在機構內與其他員工的關係像是自掃門前雪，彼此間欠缺溝通與合作，導致許多工作窒礙難行。

針對上述影響小型養護機構社工員工作價值實踐的人格特質與環境因素，研究者提出一些社工員價值實踐與組織管理策略之建議。就社工員而言，研究者認為其應培養主動積極且認真負責的人格特質，唯有以主動積極且認真負責的工作態度完成工作，進而獲得負責人的認同，自己的工作價值則容易實踐；就環境因素而言，機構領導者應學習以民主的領導方式帶領工作人員，採平等互惠的溝通模式與社工員討論其工作職責，使其價值理念得以於工作中執行。其次，為促使負責人更瞭解機構內社會工作的實施，當政府或學校單位舉辦老人社會工作相關研討會，可廣邀機構負責人或工作人員參與，藉以使其更瞭解老人社工服務於機構內的實施方式與價值理念。最後，關於機構內的團隊合作與員工間的同儕關係，研究者認為機構領導者可透過正式與非正式的活動來培養團隊的信任關係，運用「我群」的認同概念來型塑相互合作的組織文化，建立團隊成員間彼此

的信任關係，如此小型養護機構社工員的工作價值則可在工作中實踐之。

議題六：小型養護機構社工員持續留任的動力為何？

小型養護機構社工員普遍薪資不高且缺乏明確的升遷管道，再者，由於機構內缺乏督導機制與同儕支持、工作內容既多且雜，以及工作過程中可能產生挫折感等因素，使得社工員進入此工作場域後流動頻繁而離職率高。那麼為何依然有許多社工員願意投入此工作場域並選擇持續留任？研究者以為概因社工員獲得某種報酬而願意為之。研究者亦認為社工員要獲得外在報酬的工作滿足是困難的，那麼，社工員獲得內在層次的滿足應是其願意留任機構且持續付出的主要原因。

本研究嘗試以小型養護機構社工員的工作特性來理解其內在層次的工作滿足。研究發現社工員透過將專業工作技巧與策略運用於實務工作中以達到助人的目的，並藉此瞭解工作的意義。社工員認為自己在工作上能夠扮演適當的角色並發揮社工功能，對個案、家屬、機構乃至社會，均能有所貢獻而自覺此份工作有其重要性與意義。其次，社工員對工作責任的體認來自工作自主性的展現，社工員在個案／團體工作中能夠獲得自主性；另其對工作則是表現出負責任的工作行為，包括主動為機構解決問題並對自己份內的工作負責，社工員亦因責任的完成以及在工作上能夠自己做決定而表示對工作感到滿足。最後，小型養護機構社工員在服務過程中獲得來自住民、家屬及機構的回饋而對工作結果有所瞭解，社工員對他人所給予回饋的反應則是自工作中獲得成就感以及選擇繼續留任。

社工員藉由對工作的體認，其對工作滿足的描述包括：(1)社工員對工作的滿足來自於成就感的獲得，在工作上因責任完成、獲得正向的回饋等成就感而對工作感到滿足；(2)社工員工作的滿足來自內在心靈的滿足，社工員在工作上的付出使其心靈富足，並認為追求心靈上的快樂遠比追求外在物質的享受來的重要；(3)社工員工作的滿足亦來自自我價值的實踐，其認為自己的工作價值理念能夠在工

作中被實踐是一種滿足也是對自我的肯定。

簡言之，小型養護機構社工員自覺此份工作具有意義與重要性、對工作具責任感與認同感並自工作中獲取許多正向回饋，亦由工作中得到成就感、獲得心靈層次的滿足以及自我價值的實踐，因此我們可以說小型養護機構社工員概因獲得心裡內在層次的滿足而選擇持續留任。

議題七：社工員因工作價值的實踐獲得工作滿足

當個人的工作價值得以實踐，則能夠帶來較高的工作滿足感(張忠祺，1998；白景文，1997；黃蒂，1988)。另外，Kanter(1977)指出工作滿足是一種為個人所意識到的主觀心理狀態，這種主觀的心理狀態是源自於對工作內容和工作環境特徵的反應(轉引自張荳雲，1987)，這種情感反應(工作滿足)是受到個人的工作價值觀和其對工作及工作環境的評價之間互動的影響(Locke，1976)。

研究者檢視工作滿足相關研究，發現多數研究採量化分析方式並著重於外在物質與組織環境的討論，少有研究針對「個人工作價值觀與工作職務特性可能對工作滿足產生不同層面之影響」進行深入探討，由上述對工作滿足的定義，我們可得知個人的工作滿足受其工作價值觀所影響。

本研究曾指出社工員對工作滿足的描述，有一類的滿足是來自自我價值的實踐，社工員認為自己的工作價值理念能夠在工作中被實踐是一種滿足也是對自我的肯定。上一章第二節的研究分析中指出小型養護機構社工員工作行為所重視的價值觀為：(1)利他考量以及；(2)工作價值為自我提升。在利他的價值考量上，社工員期望透過自己的努力付出，使住民獲得快樂並受到有品質的照顧；在自我提升的價值觀方面，社工員在工作過程中不斷學習與成長，個人能力與經驗獲得提升而對工作感到滿足，因此我們可以說社工員在小型養護機構中服務，其工作價值觀藉由工作得以實踐而對工作感到滿足。

進一步分析，個人的工作滿足亦受工作特性所影響，小型養護機構雖屬營利

組織，然本質上仍舊是為社會弱勢族群提供服務，養護機構的工作特性符合社工員實現其對失能老人照顧服務品質提升以及維護機構社會正義的之期待。誠如先前所提及，社工員所重視的社會工作價值包括：重視服務與奉獻之精神、維護機構內的社會正義與個人的價值與尊嚴、強調保密的重要性與致力提高住民的生活品質，小型養護機構提供一個合適的工作平台，讓社工員得以實踐自己的工作價值理念，社工員並透過對工作意義、工作責任的體認且瞭解工作結果後而對工作感到滿足。簡言之，小型養護機構社工員所認為之工作滿足即當自己的工作價值能夠在符合自己期待下的工作中得以實踐，即能獲得工作滿足感。

議題八：小型養護機構社工員工作價值實踐之歷程

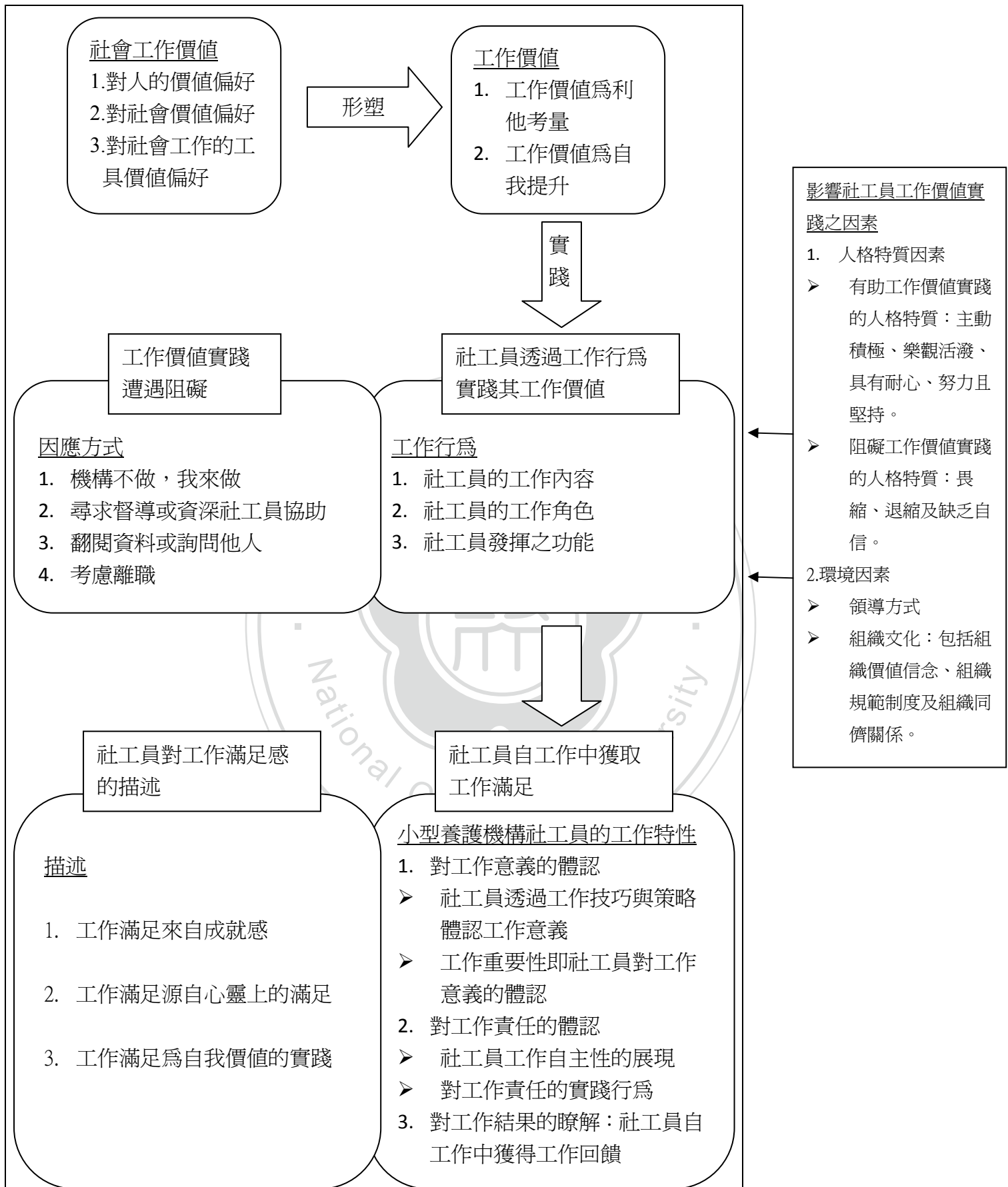
本研究指在探討小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足。社工員接受社會工作教育，其社會工作價值，包括對人、對社會以及對社會工作工具價值有其偏好與價值觀，進而形塑出社工員的工作價值觀，包括工作價值為利他考量以及自我提升。

社工員透過工作行為實踐自己的工作價值，工作行為包括：工作內容的執行、扮演工作角色以及角色功能的發揮；而當社工員工作價值之實踐遭受阻礙，其因應方式則有：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等。

再者，社工員自工作中獲取工作滿足，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包括：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。

針對小型養護機構社工員工作價值實踐之歷程，可用下列圖示之：

圖 5-1 小型養護機構社工員工作價值實踐之歷程



第三節 建議

本研究主題旨在探討小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足，社工員進入小型養護機構後，能提供住民心理與社會的照顧服務，對機構服務品質的提升有顯著的效用，由此看來社工員於小型養護機構中有其存在之價值。然小型養護機構對社工員而言屬新興工作場域，於 2006 年台北市修訂「老人長期照護機構評鑑制度」，將專職或特約社工員納入評比項目，此後始有社工員投入小型養護機構服務。就小型養護機構而言，社工員在職務以及工作環境上常面臨許多困境，然仍舊有許多社工員選擇持續留任於此，為機構住民努力付出、奉獻己力。本研究指出社工員因工作價值得以實踐並獲得內在工作的滿足而願意留任，以下茲就有助社工員實踐其工作價值並獲得工作滿足而提出具體建議，包括；(1)對學校教育的建議；(2)對社工員的建議；(3)對政府政策的建議以及(4)對機構的建議。

一、對學校教育的建議

(一) 對社會工作教育的建議

社工系學生在學校教育中接受大學四年的社會工作教育薰陶，在專業學科上習得許多社工工作技巧與策略。本研究發現，社工員將這些技巧與策略運用於實務工作中，達到助人之目的，並藉此瞭解工作的意義與重要性。研究指出社工員透過同理心與傾聽、充權及良好的溝通等技巧與知能與住民建立起良好的專業關係；而社工員收集個案資料之策略則是運用生態系統評估並培養良好的會談技巧，有系統地釐清個案複雜的問題與需求。爰此，社工員若於學校中習得扎實的個案／團體工作技巧與策略，則不僅能滿足機構與住民的需求，亦提升機構的照顧服務品質。

另外，研究發現小型養護機構社工員所重視的社會工作價值包括：推崇服務精神、致力維護案主權益及社會正義、遵守保密隱私與案主最佳利益考量。而社工員所抱持的社會工作價值觀表現在工作行為上，則是能夠扮演許多角色並發揮

其功能為住民、家屬及機構服務。因此，社會工作價值與倫理教育對社工系學生而言是最基本且重要的課程，學校加強對社工系學生價值與倫理的教育，有助其工作價值觀的形成。

又，在社會工作教育中，生死學是較少觸碰到的議題，然社工員在小型養護機構中服務，面對住民的死亡是時常發生且是不可避免的，有社工員因此提到在工作上必須體認到生老病死的議題，故研究者認為或可於學校教育中增設生死學等相關課程，使社工員遭遇住民死亡議題時，具有能力以坦然且正向的態度面對之。

簡言之，社工員於小型養護機構中服務，個案／團體工作的技巧與策略、對社會工作價值的認同以及生死學等相關知識是非常重要的專業知能，研究者認為學校教育強化對上述課程的傳授，充實社工學生的專業能力，有助老人社工服務工作品質的提升。

(二) 強化與實務工作的連結

在訪談過程中，許多社工員表示自己是進入此領域後才漸進學習如何與住民相處，從一開始對住民的陌生感與刻板印象，透過長時間的互動與相處，對住民印象改觀，能夠正向看待住民的價值與優點。事實上老人服務領域一直以來都不是社工系學生優先投入的首選，主因概為學生對老人較少接觸而陌生，導致學生缺乏投入老人服務領域的意願。對於有興趣瞭解老人服務領域的學生，研究者有以下建議：(1)學校應多安排社工系學生參觀不同性質的老人機構，並聽取實務工作者的實務經驗分享，讓社工系學生更瞭解各老人機構工作場域之概況；(2)開放並鼓勵學生進入老人服務機構實習，透過學校實習機制，使有興趣投入老人服務領域工作的社工系學生有更多與老人互動的機會，進而瞭解與老人相處之道與消弭刻板印象，以增加其投入此領域工作之意願。

二、 對社工員的建議

(一) 強化養護機構服務所需的專業知能與特質

本研究指出社工員若想要發揮專業功能，實踐其工作價值，應具備專業知能與特質。當社工員在工作中能夠展現出高度的專業知能，則社工員較能獲得機構的信賴與較高之自主性，自己的工作價值因此得以實踐。社工員應具備的專業知能如下：(1)個案工作：包括建立關係、資料收集以及處遇等技巧；(2)團體工作：如團體活動規劃與執行能力；(3)資源連結與溝通協調的能力以及；(4)生死學知識。

另外，小型養護機構社工員人格特質具備以下者，其工作價值較容易實踐：(1)主動積極；(2)樂觀活潑；(3)具有耐心以及；(4)努力且負責。研究者認為社工員應培養主動積極、樂觀且認真負責的個人特質，唯有以主動積極且認真負責的工作態度完成工作，進而獲得負責人的認同，自己的工作價值則容易實踐。

簡而言之，社工員唯有不斷精進社會工作專業技巧與才能並培養有助工作價值實踐的人格特質，社工員才能在小型養護機構中獲得負責人的信賴與充分之自主權，以發揮自己的專業功能並實踐工作價值。

三、 對機構的建議

(一) 創造有利社工員工作滿足的環境

小型養護機構社工員藉由對工作的體認獲得工作滿足。研究發現社工員透過將專業工作技巧與策略運用於實務工作中以達到助人之目的，並藉此瞭解工作的意義。社工員認為自己在工作上能夠扮演適當的角色並發揮社工功能，對個案、家屬、機構乃至社會，均能有所貢獻而自覺此份工作有其重要性與意義；其次，社工員對工作責任的體認來自工作自主性的展現，社工員在個案／團體工作中獲得自主性，而其對工作則是表現出負責任的工作行為，包括主動為機構解決問題並對自己份內的工作負責，而社工員亦因責任的完成以及在工作上能夠自己做決

定表示對工作感到滿足；最後，小型養護機構社工員在服務過程中獲得來自住民、家屬及機構的回饋而對工作結果有所瞭解，其對他人所給予之回饋的反應則是有自工作中獲得成就感以及選擇繼續留任。

其次，小型養護機構社工員對工作滿足的描述包括：工作滿足來自成就感的獲得、內在心靈的滿足以及自我價值的實踐，而對工作不滿足的部份則是：薪資條件與發展性不佳。研究者認為，若想要社工員於工作中獲得滿足感，機構主管可參考下列具體策略：(1)透過在職訓練，提升社工員的工作技巧與知能，使社工員能夠貢獻所學進而體認工作重要性並獲取成就感；(2)機構主管應學習以民主的領導方式帶領工作人員，讓社工員擁有工作自主權，並採平等互惠的溝通模式與社工員討論其工作職責並參與決策過程，使組織的政策理念與社工員的工作價值理念達成共識；(3)社工員對工作結果的瞭解來自他人給予之回饋，那麼，建立住民、家屬甚或機構對社工員工作回饋之機制，如工作滿意回饋表，可使社工員獲得回饋，進而達至工作滿足；(4)提供社工員在機構內的升遷、福利與發展機會。

(二) 建構聯合／外聘督導機制

楊培珊（2000）指出養護機構由於缺乏督導與支持、工作內容既多且雜，以及長期照顧工作易生挫折感等阻礙因素，易造成社工專業人員工作壓力過大，甚至離職。本研究亦發現資淺社工員易因在工作上遭遇挫折而對工作感到不滿足。就此而言，研究發現社會工作督導機制除可讓社工員與機構建立起良好的互信關係，使社工員獲得更多自主權外，亦能給予社工員情感上的支持，協助其解決問題與度過困境，有助社工員自工作中獲取成就感，就此看來，類似「台北市家庭照顧者關懷協會」之組織以及所提供社工員的督導機制有其存在之必要性。然小型養護機構因成本的壓力與限制，有聘用社工員之機構已少，更不可能專為社工員聘用督導，研究者認為小型養護機構或可透過同業合作的方式，建構社工員聯合或外聘督導機制，藉由設立督導服務組織以提供機構社工員的督導服務，或拓

展台北市家庭照顧者關懷協會的小型養護機構社工員方案，由協會提供機構社工招募、派遣、管理、教育訓練與督導等服務，確保社工員於機構內的服務品質，並給予社工員應有之支持。

四、 對政府政策的建議

(一) 增進機構負責人對社會工作的認識

機構負責人往往因對社工員工作角色以及工作職責不瞭解，讓社工員從專業人員，變成得兼職處理行政庶務的行政人員，因而阻礙了社工員在小型養護機構中功能的發揮以及價值理念的實踐。本研究發現，當負責人更瞭解社工員的工作職責，負責人較樂於與社工討論工作職責，如此社工員能獲得較高之自主權。為促使負責人更瞭解機構內社會工作的實施，研究者有以下建議：(1)政府單位應舉辦老人社會工作相關課程或研討會，並廣邀機構負責人或工作人員參與，使其更瞭解老人社工服務於機構內的實施方式與價值理念；(2)鼓勵機構辦理社會工作相關在職訓練，並將之列入社工部份評鑑指標之一，藉以展現社工員的專業角色與功能。

(二) 修法規定小型養護機構社工員為必要人力

社工員可滿足機構住民社會與心理層次的需求以及提升機構照顧服務品質，對於小型養護機構而言，社工員有其設置之必要性。儘管 96 年「老人福利機構設立標準」進行修法，然社工員的聘用並未強制規定，僅列出「視業務需求，得以專任或特約方式辦理之」。這樣的法規條文可能造成許多機構為求人事成本的節省，不願聘用或短期聘用社工員，後者僅於評鑑前聘用社工員，評鑑結束後即未再聘任之。機構主管對於社工人力的不重視阻礙了社工專業在此工作場域的發展空間，爰此，研究者認為法規或可強制規定機構應聘僱社工員，但在人事成本壓力下，可視機構業務需要聘任專職或兼職社工員，避免機構只為應付評鑑而

聘用社工員之情事發生。

第四節 研究限制與未來研究建議

一、 選樣上的限制

本研究採滾雪球與立意抽樣並用策略，受限於研究者的經費、時間，所有受訪者皆來自現任職於小型養護機構之社工員。留任的社工員概可能對工作有較高的滿足感，然對於已離職或不願接受訪問之社工員，卻無法獲得其資訊而瞭解其對工作價值與工作滿足之看法，建議未來研究可納入已離職之社工員一同探討。

二、 未能呈現「工作年資」之變異性

本研究雖將小型養護機構社工員「工作年資」納入選樣考量之依據，然研究結果卻僅呈現社工員對工作價值與工作滿足之整體看法，未能呈現工作年資所帶來之變異性。建議未來研究者可比較年資對社工員工作價值與工作滿足之差異性，或者更進一步探討個體因年資，其工作價值與工作滿足之改變歷程。

三、 對未來研究的建議

(一)本研究受訪者大部份來自台北市之養護機構，少部份來自新北市。由於台北市的評鑑項目較為嚴苛且競爭激烈，造成此區小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足可能與其他區域之社工員有所不同，建議未來研究可就不同區域之社工員進行探討。

(二)本研究僅探討小型養護機構社工員的工作價值與工作滿足，然研究發現工作滿足與工作價值的實踐可能因工作環境的不同而改變，建議未來研究可就不同類型之老人福利機構一併納入探討。

參考文獻：

中文部分

- 內政部(2007)。人口年齡分配統計資 (<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>)
- 內政部(2007)。老人長期照護、養護及安養機構 (<http://www.moi.gov.tw/stat/>)
- 行政院(2004)。2015 年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫(2007-2009)，社會福利套案5—旗艦計畫--建構長期照顧體系十年計劃。
- 中華民國老人福利推動聯盟(2004)。《老人安、養護、長期照護機構社工人員操作手冊》。
- 中華民國長期照護專業協會(2002)。《老人安、養護、長期照護機構營運指南》。
- 萬育維(1999)。老人福利機構營運之研究—以養護與長期照護機構為例，內政部。
- 簡春安(1995)。《台灣省已未立案養護機構評估報告》，南投：台灣省社會處。
- 謝美娥(1993)。台北市老人居家福利需求與照顧網絡之研究，台北：台北市政府社會局。
- 林萬億(2007)。《當代社會工作—理論與方法》，台北：五南。
- 梅陳玉嬋、楊培珊(2005)《台灣老人社會工作—理論與實務》，台北：雙葉。
- 萬育維譯(2004)。《老人照護工作—護理與社工的專業合作》，台北：洪葉。
- 黃源協(1999)。《社會工作管理》，台北市：揚智文化。
- 潘淑滿(2003)。《質性研究—理論與應用》，台北：心理。
- 呂寶靜主編(2002)。《社會工作與台灣社會》，台北：巨流。
- 呂寶靜(2001)。《老人照顧-老人、家庭、正式服務》，台北：五南。
- 包承恩、王永慈等譯(2000)。《社會工作價值與倫理》，台北：洪葉。
- 潘淑滿(2000)。《社會個案工作》，台北：心理。
- 廖榮利(1996)。《社會工作概要》，台北：三民。
- 黃維憲、曾華源、王慧君(1985)。《社會個案工作》，台北：五南。
- 紀金山(2008)。〈台北市機構式老人養護產業的結構分析〉，《社區發展季刊》，123，

頁 295-315。

紀金山、林義盛(2007)。〈台北市老人養護機構組織形式與組織績效表現之分析〉，《社區發展季刊》，119，頁 328-346。

劉台山、許麗雪、陳蕙婷、陳麗敏、吳佳芳、徐士淇(2006)。〈台北市安養護暨長期照護機構評鑑制度修訂對中、小型機構經營者的影響—以人事、設備成本、空間設備成本為例〉，《台灣老人保健學刊》，Vol.2，No.1。

王潔媛(2006)。〈社工專業與小型養護機構文化之連結與磨合〉，老人長期照顧機構內社工專業之角色與效能全國研討會。

楊培珊、王潔媛、江明璇(2005)。〈推動「小型老人養護機構社工服務方案」經驗分析〉，《社區發展季刊》，110，頁 321-339。

郭登聰(2005)。〈再論營利性組織參與老人安養護機構經營的可行性探討〉，《社區發展季刊》，110，頁 95-110。

林榮春、黃百麟(2005)。〈臺北市老人安養護機構經營管理與策略之研究〉，《社區發展季刊》，110，頁 340—350。

何彩燕(2005)。〈社會工作師職涯轉換之研究〉，《臺灣社會工作學刊》，4：79-105。

鄧宥縈(2004)。學校體育教師工作滿足相關文獻之探討。輔仁大學體育學刊，第三期，頁 177-191。

洪瑞斌、劉兆明(2003)。《工作價值研究之回顧與前瞻》，《應用心理研究》，第十九期，頁 211-250。

宋冀寧、宋麗玉(2001)。〈社會福利機構服務品質相關因素探討之研究—以老人自費安養護機構為例〉，《社會政策與社會工作學刊》。

楊培珊(2000)。〈機構式失智症照顧中社會工作的執行〉，《社會政策與社會工作學刊》，4-1，頁 199-236。

郭登聰(1998)。〈我國老人安療養服務市場化可能性探討〉，《社區發展季刊》，第 83 期，頁 62-73。

李美玉(1998)。〈臺灣省輔導未立案老人照顧養護機構之問題、對策與未來〉，《社區發展季刊》，83，頁 255-262。

萬育維、賴資雯(1996)。〈專業認同與工作滿意之間的關係探討—以從事兒童保護社會工作人員為例〉，《東吳社會工作學報》，第二期，頁 305-332。

劉邦富、黃松林、劉阿琴(1996) 〈臺灣省已未立案老人養護機構探討〉，《社會發展研究學刊》，2，頁 16-68。

陳銘宗、劉兆明(1995)。〈工作價值及其形成歷程之探討〉，《應用心理學報》，第 4 輯，頁 73-103。

黃松林、劉阿琴(1993)。〈社區中未立案養護機構探討--中部五縣市三十個未立案社區老人安養中心與全省十個已立案養護中心之比較〉，《社區發展季刊》，64，頁 50-65。

楊百世(1988)。〈屏東縣國民小學-教師工作滿足感比較研究〉，《國立高雄師範學院教育文粹》，第十八期，頁 73-83。

張荳雲(1987)。工作滿足：〈其概念與理論架構的檢討〉，《中央研究院民族學研究集刊》，第 63 期，頁 63-86。

吳靜吉、潘養源、丁興群(1980)。〈內外控取向與工作滿足及工作績效之關係〉。《國立政治大學學報》，41，75-98。

許士軍(1977)。〈工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻檢討及實證研究〉，《國立政治大學學報》，35，13-56。

鄭伯壘、楊國樞(1977)。〈影響工人工作滿足感的因素：領導方式、情境因素及人格特質〉，《中央研究院民族學研究所集刊》，44，13-45。

陳好玫(2008)。《長期照護體系中機構內社會工作人員角色初探—以台中市為例》，台中：亞洲大學長期照護研究所碩士論文。

林易沁(2007)。《小型養護機構社工員專業角色發展歷程之初探》，台北：國立政治大學社會行政與社會工作研究所碩士論文。

涂筱菁(2005)。《老人安養護、長期照護機構社會工作者工作困擾影響因素之探討》，私立慈濟大學社會工作研究所碩士論文。

黃蒂(1988)。《生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究》，東海大學社會工作研究所碩士論文。

張忠祺(1998)。《國小教師工作價值觀與工作滿意度及其相關因素之研究》，屏東：屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

滕青芬(1986)。《台灣省縣市社工員離職行為和離職傾向之研究》，台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。

陳寶芳(1982)。《社會工作人員的工作疲乏、工作滿意與工作意願之研究》，台北：東吳大學社會學研究所碩士論文。

王麗容(1980)。《我國社會工作專業認同與專業滿足之研究》，台北：國立台灣大學社會學研究所碩士論文。

白景文(1997)。《工作價值觀、領導型態與工作滿意度之相關性研究以研華集團為例》，台北：台灣師範大學工業科技教育學系碩士論文。

英文部分

Arne L. Kalleberg, 1977. Work Values and job Rewards ; A Theory of Job Satisfaction, American Sociological Review, 42,pp.124-143.

Aldag & Brief, (1975). Some correlates of work values. Journal of Applied Psychology, 60(6), 757-760.

Bluedorn (1982) . “A Unified Of Turnover From Organization” ,p.135-153 。

Dawis,R.V.(1991).Vocational interests, values, and preference. In M. D. Dunnette and L. M. Hough(eds), Handbook of industrial and organizational psychology.(2nd ed., Vol.2).

Dose, J. J.(1997). Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. Journal of Occupational and Organizational

Psychology,70,219-240.

Dennis W. Organ (1988), A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis, Journal of Management, 14(4),546~557.

England, G.W.(1967). Personal values systems of American managers. Academy of Management Journal. 10,107-117.

F.Friedlander and N. Margulies, “Multiple Impact of Organizational Climate and Industrial value Systems Upon Job Satisfaction,” Personal Psychology.22(1969). PP.171-183.

Foster, Susan E. & Jack A. Brizius (1993) “Caring too Much? American Women and the Nations Caregiving Crisis.” pp.44-73,in Women on the Front Lines : Meeting the Challenge of an Aging America edited by Jessie Allen and Alan Pifer. Washington : The Urban Institute Press.

Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. NY: Harper & Brothers.

Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Cleveland: World Publishing.

Herzberg, F., Mansner, B. & Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley & Son, Inc. 2nd. ed, 136-142.

Hackman, J. R., & Oldham, G.R.(1974).The Job Diagnostic Survey : An instrument for the diagnosis of jobs and evaluation of job redesign projects(Tech. Rep. No.4). New Haven, CT:Yale University.

Hackman, J. R., & Oldham, G.R.(1975).Development of Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology, 60, 159-170.

Kaslow ,F.W. (1972) “Issues in Human Service.” Great Britain : Jossey ,Bass,Inc.

Locke & Henne(1986),” Work Motivation Theory ” .International Review of Industrial and Organization Psychology, 1-35.

Locke E.A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction, in M.D. Dunnette (Ed.) ,

- Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago : Rand McNally, 1319-1328.
- Locke, E. A. (1969). What is job Satisfating? Organization Behavior and Human Performance, 309-336.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction, and employee turnover. Journal of Applied Psychology, 62(2), 237-240.
- Mobley, W. H. and Griffeth, R. W. and Hand, H. H. & Meglino, B. M. (1979). ' Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process' ,Psychological Bulletin, 86 (3): 493-522.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes & Performance. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Price (1977) " The Study Of Turnover, Ames : Iowa State University Press"
- Ravlin, E. & Meglino, B. M. (1987). Effect of values on perception and decision making: A study of alternative work value measures. Journal of Applied Psychology. 72, 666-673.
- Rokeach (1973) .The Nature of Human Values. New York : Free Press
- Ravlian, E. C., & Meglino, B. M. (1989). The transitivity of work values: hierarchical performance ordering of socially desirable stimuli. Organizational Behavior and Human Decision Process, 44, 494-508.
- Seashore, S. E., & Taber, J. D. (1975) "Job satisfaction indicators and their correlations." American Behavior Scientists, 18:333-368.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand-McNally.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction : application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, California : Sage.
- Super (1970). Manual for the Work Value Inventory. Chicago: Riverside Publishing

Company.

Vroom, V.H.(1962).Ego-involvement job satisfaction and job performance. *Personnel Psychology*, 15(15), 159-177.

Vroom, V, H (1964), *Work and motivation*, New York: John Wiley & Sons.

Wernimont (1972), A system view of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 56, 174.

Wollack, S., Goodate, J. G., Witjing, J. P., & Smith, P. C. (1971). Development of the survey of work values. *Journal of Applied Psychology*, 55(4), 331-338.



附錄一、訪談大綱

Warm up

Q1：你目前在機構內的任用方式為何？

Probe1：專任社工 v.s 兼任社工

Probe2：如果是兼任社工，則負責幾家的業務，每家工作幾天？每家機構的收案情形？

Q2：你在機構內的主要工作內容是什麼？

Probe1：工作內容：個案、團體、社區、行政工作

Probe2：服務對象：住民、家屬、雇主、工作團隊

一、探究小型養護機構社工員的工作價值觀

(一) 工作價值觀

1. 個人層次

Q1：你如何看待老人？

Probe1：老人的價值、需求、能力

Q2：又如何看待失能老人？

Probe1：失能老人的價值、需求、能力

2. 社會層次

Q1：你認為誰該負起照顧失能者的責任？

Probe1：責任歸屬：家庭、政府、機構

Q2：又認為家庭、政府及機構該如何分工？

3. 社會工作

Q1：在你擔任小型養護機構社工員的經驗中，你覺得社會工作的專業價值（包括對個人、對社會之價值中），曾對你在工作上產生的影響為何？又請舉例說明之。

Probe1：受尊重、自主權、獨特個體

Q2：在依社工專業價值或使命執行任務時，你覺得最核心的價值是什麼？

Probe1：治療、照顧、改變社會

Q3：在上述社工價值的實踐上，你曾遇到哪些困難？又如何將之克服？

(二) 角色功能

Q1：你會如何描述自己在小型養護機構中，所扮演的角色為何？

Probe1：角色：赋能者、經紀人、倡導者、調解者、教育者、充權者、協調者。

Q2：在小型養護機構中，你自認為發揮什麼樣的功能？或者是為完成上述角色，你所展現的具體行為是什麼？

Probe1：老人社工功能：

- (1)恢復老人受損傷的社會功能與社會關係。
- (2)維持老人的功能。
- (3)提供老人所需的資源。
- (4)預防老人社會功能之衰微。

Q3：在扮演上述角色時，你的工作價值主要考量為何？

Probe1：利己、利他、社會和諧。

Probe2：工具性價值：努力工作、關懷他人、誠實、公平、寬容、能力、負責。

Q4：有些小型養護機構任用社工員，有些則沒有社工員，你覺得相互比較之下，有社工員的機構，在機構文化、院民照顧、團體工作等方面是否有異同？或者在其他方面會呈現相異？

(三) 瞭解小型養護機構社工員工作價值的實踐

1. 個人因素

Q1：你認為自己俱備何種特質？又對你在工作上實踐工作價值有何影響？

Probe1：個人因素包括：個人屬性與個人特質(內控者：主動、自主、積極，遭遇事情較能採取建設性的適應方式；外控者：依賴、消極，遭遇事情則採取破壞性的方式)。

2. 環境因素

Q1：在你所處的組織環境中，有什麼因素會影響你工作價值的實踐？

Probe1：環境因素包括：領導方式(領導風格與領導特質等)、組織文化(典章制度、組織章程、價值信念及行為習慣)。

3. 專業認同

Q1：當你為實踐自己的工作價值，與機構/其他專業人員發生衝突時，你如何因應之？

Probe1：衝突：價值觀衝突、時間衝突、角色衝突。

Probe2：專業認同包括：自律性、使命感、自主性、及對大眾服務的信念。

Q2：你覺得這樣處理所帶來的效果與影響是什麼？

Probe1：處理所帶來的影響：對象、內容

Q3：你對社工員處理非社工專業角色所應處理的行政庶務工作有何看法？

Probe1：行政庶務工作包括：傳單與刊物編製、公文處理建檔、評鑑資料建檔、機構美化佈置、人事資料管理、財務管理、機構會議召開與員工訓練舉辦等。

Q4：面對非社工員所應處理的行政業務工作，你會如何因應之？

二、探究小型養護機構社工員的工作滿足感

Q1：你對自己的工作內容是否感到滿足？

Probel：滿意 滿意的部份？理由為何？

不滿意 不滿意的部份？理由為何？

(一)工作特性：內在心理的滿足

1. 工作意義的體驗

Q1：在執行工作時，你自認為自己運用到哪些社會工作的技術與才能？

Probel：個案工作、團體工作、社區工作。

Q2：你對自己工作職責的劃分是否清楚明確？不明確處為何？

Q3：又此份工作你認為具有何種的重要性？

Probel：對機構的影響、對個案的影響、對社會的影響。

Q4：對你而言，小型養護機構社工員具有什麼樣的工作價值？

Probel：目的性價值包括：平等、世界和平、家庭安全、自尊、自由、獲取成就感、救世情懷等。

2. 工作責任的體驗

Q1：你認為自己的工作自主程度如何？舉例？

Probel：工作面向：個案、團體、社區、行政工作。

Q2：你自認為自己對工作的負責程度為何？舉例？

Probel：對案主、對家屬、對雇主、對工作團隊。

3. 工作結果的瞭解

Q1：你自己對工作成果的瞭解程度為何？舉例？

Probel：工作成果：對個案、對團體、對社區、對行政工作。

4. 小型養護機構與其他形式養護機構社工員工作特性之比較

Q1：你覺得專任／兼任小型養護機構社工員在工作特性上有何差異？

Probel：工作特性：工作意義的體驗(工作意義、工作價值、重要性)、工作責任的體驗(自主性、負責程度)、工作結果的瞭解。

Q2：與日間照顧、居家服務、大型養護機構社工員之比較，又有何差異？

三、受訪者資料

編號_____

最後，想請教您一些個人資料：

姓名：_____

聯絡方式：_____

出生年月：民國____年____月

工作年資：____年____月

教育程度：_____

工作性質： 專任社工 兼任社工

過去社工工作經驗： 有，服務單位_____ 無

附錄二、訪談同意書

您好：

我是政治大學社會工作研究所的學生謝佳男，我的論文題目是「小型養護機構社工員工作價值與工作滿足之初探」，本研究的目的主要在瞭解小型養護機構社工員的工作內容、工作價值與工作滿足感。

本次訪談大約進行一至二個小時的時間，採一對一的方式訪問，全部的訪談內容將以錄音設備錄製，以便於研究者事後的資料整理，但錄音內容將予以保密，亦保證您的個人資料不會外洩或挪為他用，請放心接受訪問。

這份研究非常需要您的協助，您所提供的資料除了有助研究者論文的完成外，同時也能初步架構出小型養護機構社工員的工作概況，進而喚起社會大眾對小型養護機構社工員的瞭解與重視。

訪談過程將耽誤您許多寶貴的時間，在此深表歉意。煩請於下面同意書上簽名，以決定您是否願意接受本研究的訪問，謝謝。

政治大學 社會工作研究所

謝佳男 敬邀

.....

同意書

- 1.經由研究者的說明與介紹，我願意接受本研究的訪問。
- 2.我願意配合研究者的訪談程序，但若於訪談過程中遇到傷害或干擾，我可以主動要求退出此研究關係。

受訪者 簽名_____