

國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

指導教授：呂寶靜 博士

日間照顧服務社會工作人員工作適應之初探
The Exploration of Work Adjustment of the Social Workers
in the Adult Day Care Centers

研究生：李琪 撰

中華民國 100 年 02 月 24 日

謝辭

沒想到當初為了奇怪的理由去考研究所的我，要畢業了。時光飛逝，一眨眼三年半的日子已終結，但重新回味碩士生活之後卻發現這三年半的歲月不算短，有掙扎、有感動，也有快樂。我不否認曾幾度因為學業和生活問題交錯，致使我身心疲憊、想索性辦理休學手續離開政大，但我不行也不能；理由很簡單，這三年半以來，給我支持和鼓勵的人太多，我不允許別人放棄我之前，就這樣放棄自己。

首先，我要感謝我的指導教授，呂寶靜老師。呂寶靜教授是嚴師，從學生論文的標點符號、措辭，到研究的架構和內容，無不一一檢視，並且為學生的論文留下滿滿的評筆和建議。她常笑稱我們的論文是由她撰寫完成，確實，在她嚴格的指導之下，我以當她的學生為榮。同時，呂寶靜老師也是慈母，不知何時開始，她的關心和支持時常觸動我內心最深處的脆弱，讓我常常在離開她辦公室的那一刻不由自主地熱淚盈眶和哽咽。

另外，我要感謝我的口試委員，謝美娥老師和沈慶盈老師。謝美娥老師是我的社工理論授課教師，也是校內的實習督導；我到現在都還無法忘記她時常在課堂上不吝惜地肯定，更無法忘記她在督導的過程中所給予的支持和溫暖，我就這樣每一次地坐在她辦公室裡潸然淚下，我向來是不愛哭的人。沈慶盈老師，是我的大學老師，他卻更像是朋友，有好幾次我就這樣擅闖到他的辦公室和私宅，肆無忌憚地與沈老師聊了起來，當話匣子一開完全影響到老師的工作和生活，但他絲毫不介意，這樣親切的老師怎能不讓學生銘記在心。

其次，我要感謝我的家人和摯友(包括承浚、宛甄、善喻和山寨幫的成員等)。除了感謝前者在我研究所階段供給我一切生活所需和交通接送，讓我當個專職的學生(也就是米蟲)，只須專注在自己的課業上，衣食無虞；也要感謝他們任由我喋喋不休、喜怒無常以實況轉播我的研究所生活，我的家人和摯友就像球場裡的觀眾，對我的喜怒哀樂感同身受，跟著我的情緒起起伏伏。

再來，我要感謝社工所的郁芬助教和 96 級的寶貝等，每一次的絮聒，帶給我的不只是實質上學業的幫助，還帶給我對生活經驗之新的解讀和力量，如果沒有你們，研究所的生活會相形失色。此外，我要感謝國中同學暨台大外文所的高材生，珮瑄，協助我撰寫論文的英文摘要。我還要感謝所有的受訪者及願意讓我訪談、擔任志工的機構，感謝你們願意給我訪談和學習的機會，從你們的身上，我見識到對生命的熱情和社工的韌性，這種熱情和韌性是社工專業持續下去的動力。

最後，我終於畢業了，願這份成就和喜悅與諸位一起分享，並祝平安。

摘要

我國日間照顧服務已在二十多年前由政府與學者引進，成為社區照顧的一環。然，國內日間照顧服務相關研究仍聚焦於日間照顧/護營運的成本評估、日照的服務使用情形及效益，缺乏人力資源管理對於日照單位服務品質相關議題的探討，更遑論社會工作人力的討論。而回顧我的實習經驗，發現日照社工員身處的工作環境將考驗其專業與韌性，故研究者以工作適應理論出發，研究目的陳列如後：(1)瞭解日間照顧社會工作者的工作職責與角色功能；(2)描繪日照社工員的工作困境，並進一步探索「工作適應」對日照社工的意涵；(3)分析影響日間照顧服務社工員工作適應的機制和因素；(4)找出日間照顧服務社工員工作適應的策略。

本研究發現，日照社工員的工作職責和角色繁瑣，實際上日照社工員已扮演一名日間照顧服務方案管理者的角色。由於適應是個體解決困境的歷程，日照社工員面臨的工作困境包括角色困境、工作成效有限及團隊合作不順暢等問題，使社工員產生挫折和離職的念頭；而日照社工員心目中的工作適應是個動態的過程、也是平衡的狀態，即社工員的努力能否與機構的期待達成平衡。良好的工作適應展現在三個面向：(1)日照社工員的工作表現；(2)工作滿意度高；及(3)願意工作下去並發現工作的意義；其中適應良好的日照社工員應有的工作表現，包含：(1)不會將負面情緒帶給個案；(2)在時限內完成份內工作，並追求創新；(3)幫助團隊運作順利，並與團隊成員相處融洽。

本研究亦發現「日照社工員和工作場域之間的一致性」是影響其工作適應的核心機制，即日照社工員和工作場域能否滿足彼此的要求和期待；而日照社工員和工作場域之間的一致性可為兩種類型：(1)個體的工作表現、專業知能與特質能否滿足工作環境的要求；(2)工作環境能否滿足個體的工作需求，例如工作理念、學習機會、成就感和親和等需求。而日照社工員因應工作困境所發展出來的適應策略包括：(1)做中學，包括調整工作計畫、參與教育訓練、觀摩其他日照單位、搜尋相關文獻和媒體資訊；(2)尋求社會支持，例如督導的工具性支持，及同儕/同僚的工具性和情感性支持；(3)溝通，例如向他人說明自己的工作期待和能力限制；(4)妥協，譬如接受社福界工作量龐大的事實及不同專業的文化，以及放下對社工專業角色的堅持。最後，研究者綜合上述研究發現進行深入討論，並提出數項針對未來社會工作教育和實務之建議。

Abstract

The adult day care service has been introduced by the government and scholars for twenty years and has become part of the community care. However, related research on the adult day care service in Taiwan mainly focuses on the operating cost analysis, the application, and the benefits. It lacks the exploration of the quality of the adult day care center from the perspective of human resources management, not to mention the discussion about the workforce of social worker.

Reflecting on my internship, I find out that the working environment challenges the proficiency and tenacity of the social workers of the adult day care center. Hence, I start from the work adjustment theory. The research purposes are as follows,

- (1) to understand the responsibility and the role function of the social workers of the adult day care center
- (2) to delineate the work predicament of the social workers of the adult day care center, and to further explore the meaning of “the work adjustment” to them
- (3) to analyze the mechanism and the factors that influences the work adjustment of the social workers of the adult day care center
- (4) to find out the work adjustment strategy that the social workers of the adult day care center adopt

This paper finds out that the work and the role of the social workers of the adult day care center is miscellaneous and complicated. In fact, they play the role of the organizers of the adult day care service. This paper finds out that the work and the role of the social workers of the adult day care center is miscellaneous and complicated. In fact, they play the role of the organizers of the adult day care service. Because adjustment is a process of problem solving, the predicament the social workers of the adult day care center face includes role difficulties, the unsatisfied work accomplishment, and the problem with teamwork. All these problems may result in their frustration and resignation. Besides, the work adjustment for them is a dynamic process. That is, whether the social worker’s effort can meet with the expectation of the day care center.

A positive work adjustment is showed in three dimensions:

- (1) The performance of the social workers of the adult day care center

- (2) Job satisfaction
- (3) The willingness to continuing working and finding out its meaning

The performance a good social worker of the adult day care center should have includes,

- (1) Do not bring negative emotions to the case
- (2) Finish the job within limited time and pursue innovation
- (3) Help the team to process smoothly and get along with team members well

This paper also finds out that “the correspondence between the social workers of the adult day care center and the work field” is the crucial mechanism that influences the work adaptation. That is, whether the social workers of the adult day care center and the work field can meet with each other’s requirements and expectations. There are two categories of the correspondence between them

- (1) whether the individual’s work performance, professional knowledge, and characters can satisfy the requirements of working environment
- (2) whether the working environment can satisfy the need of the individual, such as the work ethic, learning opportunity, the sense of achievement, and friendship

The adjustment strategies the social workers of the adult day care center develop to meet the work predicament includes

- (1) Learning by doing, which includes the adjustment of working plan, attending education training, observing and emulating other daycare centers, and searching for related literature and media information
- (2) Appealing for social support, such as the instrumental support of supervision, and the instrumental and emotional support from their peers
- (3) Communication, such as explaining to other people their own work expectation and the limitation of their ability
- (4) Compromise, such as accepting the big workload of social work and the different professional cultures, and abandon the insistence upon the professional role of a social worker

Finally, I will analyze these findings and provide several suggestions to the social work education and application in the future.

目錄

第一章 前言	1
第一節 緣起與研究背景	1
第二節 研究動機與目的	4
第二章 文獻探討	9
第一節 何謂成人日間照顧	9
第二節 工作適應	22
第三節 工作適應策略	33
第三章 研究設計	40
第一節 質性研究法與研究典範	40
第二節 研究參與者	43
第三節 資料收集與分析方法	50
第四節 研究倫理	52
第四章 研究發現	
第一節 日間照顧社工員的工作內容為何？	54
第二節 適應？不適應？	72
第三節 影響日照社工工作適應機制	80
第四節 日照社工的工作適應策略	104
第五章 結論與建議	114
第一節 結論	114
第二節 討論	122
第三節 建議	134
參考文獻	139

表次

表 2-1-1	台北市老人日間照顧中心名單	13
表 2-1-2	日間照顧服務內容介紹	14
表 2-1-3	日間照顧空間設置規範	15
表 2-1-4	社區式、機構式日間照務服務之人力配置	16
表 2-1-5	內政部結合民間推展社會福利服務有關社工人力之補助情形	16
表 2-1-6	台北縣頤安日間照顧中心社工人員職務內容	19
表 2-1-7	台北市龍山老人服務中心附設日間照顧社工人員職務內容	21
表 2-2-1	工作適應理相關變項統整表	32
表 3-2-1	受訪者的個人資料	48
表 3-2-2	受訪者的機構資料	49
表 3-2-3	日照社工的母機構類型和主管背景之交叉分析表	49
表 4-1-1	日照社工工作內容與角色	70
表 5-2-1	日照社工與其他老人福利領域社工工作職責比較	131
表 5-2-2	台灣與美國日照社工工作職責比較表	132
表 5-2-3	日照社工的基本資料與專業知能之矩陣	133

圖次

圖 2-2-1	明尼蘇達工作適應理論	25
---------	------------	----

第一章 前言

日間照顧機構扮演著失能者、失智症患者和家屬照顧歷程中一個中繼站的角色，社會工作者從接案到結案不僅意味著專業關係的開始與結束，亦蘊含了一系列照顧計畫的連結與安排，更是在閱讀一個個豐富的家庭生命故事。在日間照顧中心的實習經驗，讓我了解到照顧從來不是一件簡單的事，也見到了社會工作者在日間照顧服務歷程中的困境，像是以行政人員自居、工作職責認定不清、人力不足導致工作內容繁雜等問題；然而，這群社工員卻在困境中持續前進，企圖在日間照顧單位的工作場域中生存下來。此一奮鬥的適應歷程除了訴說著他們對日間照顧社工角色的觀點與執行，也說明了日間照顧服務社工員須具備何種能力、需求或價值觀，始能滿足日間照顧服務單位的工作要求或期待，更描述日間照顧服務單位或社工員身處的環境須提供何種資源（例如薪資、升遷機會、員工福利等），才能激發社工員們持續奮鬥與生存的力量。

第一節 緣起與研究背景

自二次世界大戰結束及國民政府播遷來台後，我國的醫療服務和公共衛生的輸送體系有長足的進步，卻也加速了高齡化社會的到來。隨著戰後嬰兒潮步入老年，老年人口大幅成長；再加上，超高齡老人成長快速，使得老年人口更形老化。根據經建會人口推計報告指出，民國97年65歲以上人口已達239.7萬人，預計於民國103年左右，戰後嬰兒潮世代步入老年期之後，老年人口將急遽攀升，高齡人口將達283.1萬；預計於民國145年，高齡人口再增加為761.6萬人，約為目前的三倍之多（行政院經濟建設委員會，2009：14）。

老年人口群的增加，意味著ADLs和IADLs失能人口的增加，據鄭文輝等(2005)「我國長期照顧財務制度規劃研究」報告，推估2006年全人口當中具有ADL及IADL失能者人數合計達55萬餘人，預估2016年將達72萬餘人，總人數較2006年成長近30%（引自我國長期照顧十年計畫，2007：5）。除了失能者需要照顧外，尚包含失智症患者也需要正式體系的協助。國際性的研究（Alzheimer's Disease International, ADI, 1999）顯示失智症於65歲以上至70歲發生率為1.4%，隨著年齡每增長五歲其發生率倍增，至85歲以上之老人發生率可達23.1（引自劉錦螢，2006）；據劉錦螢（2006）推估，於2006年1月底止，國內約有4萬5千人至10萬多人罹患失智症。換言之，長期照顧需求的老人人口正大幅成長，整個社會所面臨的照顧壓力更形迫切。

整體社會面臨的照顧壓力引起了由正式照顧服務系統補充的期盼，也促成我國長期照顧體系服務的發展。根據2007年修訂通過的老人福利法第16條規定，老人照顧服務應在全人、在地老化和多元連續照顧的原則下，妥善辦理社區式、居

家式或機構式的照顧服務。而老人福利法第18條則明確指出社區式服務項目包含：「一、保健服務；二、醫護服務；三、復健服務；四、輔具服務；五、心理諮商服務；六、日間照顧服務；七、餐飲服務；八、家庭托顧服務；九、教育服務；十、法律服務；十一、交通服務；十二、退休準備服務；十三、休閒服務；十四、資訊提供及轉介服務；十五、其他相關之社區式服務。」。

簡言之，日間照顧實為老人長照體系下社區式照顧服務的重要一環。

在國外，日間照顧的重要性可由日間照顧中心的更名、成長的速度、服務的個案量和服務定義窺之。美國的全國成人日間照顧組織(National Institute on Adult Daycare, NIAD)於1995年更名為全國成人日間服務協會(National Adult Day Services Association, NADSA)，以涵納更多元的服務面向。又一份美國的全國成人日間服務研究報告指出，日間照顧中心從1975年約15家，到了2002年已超過3400家，每日為15萬名受照顧者提供服務，已成為美國老人長期照顧系統中關鍵要素(National Study of Adult Day Services, NSADS, 2002; Abramson, 2009: 66)。美國全國成人日間服務協會(NADSA)將成人日間服務定義為：「成人日間服務中心係在一個以社區為基礎的團體場域中，針對成人提供一個專業且富有同情心的協同合作式方案。在一天當中家庭以外的安全區域裡，針對那些有看視照顧需求的成人提供社會和部分醫療服務。成人日間服務中心也提供照顧者喘息服務，使其能從照顧的責任中獲得解放。成人日間中心大致依照常態的營運時間，每周開放五天，部分方案則是在夜間或週末提供服務。

(NADSA, 2009)」。簡言之，美國的成人日間服務係指在社區的場域中，於白天、夜間或週末的時段，提供社會和醫療服務給有看視需求的成人，也使照顧者能獲得喘息。

反觀我國，社政體系自20年前向國外取經，引進日間照顧作為社區照顧服務體系之一環，最早由台南市育樂中心於1985年開辦，內政部亦於1987年開始獎助各縣市政府及公私立老人扶養機構辦理老人日間照顧(曾中明，1995)。後於1997年老人福利法第一次修法時，第九條提及地方政府應視需要設立並獎助私人設立日間照顧單位，日間照顧的定位始明朗化。隔年遂修正公布老人福利機構設置標準，增列日間照顧相關規定(程少筱，2005: 25)。目前日間照顧服務係由各縣(市)政府結合民間資源提供個案照顧管理、生活照顧服務、復健運動及健康促進活動、諮詢服務及家屬服務等(內政部社會司網站，2009)，此與美國日間照顧服務內涵相對照，非常雷同。此外，日間照顧更於97年度起納入我國長期照顧十年計畫的補助項目裡，以加強在地老化的照顧服務之普及，亦提升服務使用者的可負擔性。

然而，在日間照顧單位數和使用人數來看，2004年的日間照顧機構有24家

(陳惠姿, 2005), 2006 年時老人日間照顧單位數增至 75 家 (內政部社會司, 2007), 而至 2008 年時各縣市日間照顧單位僅剩 26 家 (內政部社會司, 2009), 服務人數合計 339 人 (內政部社會司網站, 2009)。不僅日間照顧/護單位數成長變化甚劇、服務使用人口過少, 不足與美國成人日間服務的規模媲美, 也未能因應國內龐大的失能和失智人口之照顧需求。再者, 國內的日間照顧的營運時間通常為週一至週五的早上到傍晚, 僅配合一般工作時間, 未能提供夜間和週末的照顧服務以滿足老人和家屬的照顧需求。換言之, 我國日間照顧單位數和服務量不僅有成長的空間, 服務時間更應彈性化。

而在日間照顧社會工作人力規範方面, 自 2007 年時老人福利法二度修法之後, 「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」也隨之修改, 第 57 條第 1 款提到社區式日間照顧服務單位應設置護理人員或社會工作人員至少一人 (老人福利服務提供者資格要件及服務準則, 2008) ; 又第 59 條則規定社區式日間照顧服務人數, 每日同一服務時間以三十人以下為原則 (老人福利服務提供者資格要件及服務準則, 2008), 社會工作者與服務對象的人力配比約為 1:30。依照 97 年度各縣市推動長期照顧服務—日間照顧服務成果一覽表, 全台合計有日間照顧單位數 26 家, 台北市日間照顧單位則有 7 家, 而在社區式日間照顧單位應設置護理人員或社會工作人員至少一人的規範下, 理想情況下, 目前全台日間照顧單位的社工員約有 26 人, 台北市日間照顧社工約有 7 人。有鑑於日間照顧服務對老人和家庭照顧者的重要性和急迫性, 內政部獎勵且結合民間辦理照顧服務, 在「內政部九十八年度推展社會福利補助經費申請補助項目」中提到要補助日間照顧和失智症日間單位專業服務費, 領取專業服務費資格者須具有社會工作專業背景或領域社工師執照者。換句話說, 政府對於日間照顧社工人力配置的重視, 也意味著須投入更多的資源於日間照顧中的社會工作專業發展。

此外, 就日間照顧社會工作專業而言, 目前仍缺乏清楚範定社工員工作項目的法規或政府文件, 僅能參考 98 年公設民營及委託辦理老人服務中心暨日間照顧中心評鑑量表-乙表 (台北市政府社會局網站, 2009), 說明日間照顧中心有六大項評鑑項目: 1. 個案照顧服務; 2. 課程活動的規劃; 3. 提供家屬支持性服務; 4. 專業成長與督導制度; 5. 服務管理; 6. 研究及創新發展。另外, 雖然缺乏官方對日照服務社工員工作職掌的說明, 仍可從民間日間照顧服務單位 (例如台北市龍山老人服務中心附設日間照顧, 及台北縣頤安日間照顧中心) 的工作說明 (job description) 認識到社工員的角色功能, 發現我國日間照顧社工員的工作職責可歸類為下列幾項: 1. 個案工作, 包括個案工作及照顧計畫的擬定; 2. 活動規劃; 3. 家屬支持性服務, 例如舉辦家屬座談會; 4. 行政管理, 譬如交通路線安排、補助作業等。

儘管我國日間照顧方案的行之有年，國內學者也不遺餘力地引介國外學者對日間照顧社工員職責的說明，亦有日間照顧中心製作出社工人員的工作說明(job description)，然為何在我個人的實習經驗裡，社工員以無奈的語氣將自己定位為行政人員，是行政業務佔據社工員太多的工作時間，還是對社會工作專業認知不清導致專業認同動搖？更令人好奇的是，在此角色模糊不清的困境下，社工員仍能繼續投入工作，投入所謂的日間照顧社工角色。在看似矛盾糾結的情況下，社工員面對如此問題，又是如何適應與調整，其心態與行為又歷經何種轉變，不免興起我個人探究日照社工員工作適應的研究動機。

第二節 研究動機與目的

壹、研究問題意識

一、國內有關日間照顧的研究，缺乏社工人力資源管理之探討

當「在地老化」成為進入老年生活的理想生活方式，日間照顧服務是社區照顧的一環，雖在二十多年前已由政府和學者引進，近幾年更受到對長期照顧體系建構的急切下，再度受到重視，相關研究紛紛出爐，研究主題大致可歸納為下列三項：

(一) 日間照顧/護營運成本評估研究

早期的日間照護係由醫療單位所引進，常附設於醫院和護理之家之下，以作為紓解慢性病患佔用急性醫療資源的手段，因此研究的焦點在於日間照護的服務能否改善失能病患的狀況，以為衛政單位推行日間照護制度作參考。

(二) 日間照顧服務的使用情形

方案的推行就有目標人口群的設定；由於日間照顧/護日間托老的特性，案主群不僅限於失能或失智的老人，也包含家庭照顧者。呂寶靜（2001）發現家庭照顧者期待能減輕照顧負擔、增加老人社會互動，並扮演影響老人使用日照的重要角色；就老人的需求而言，則發現老人使用日照的原因在於能減少家人照顧負擔、怕無聊、增加社會互動等。此外，近幾年碩博士論文多從使用者的觀點探討對日間照顧方案中各項服務的需求，而林明禎（2007）則從服務品質的視角談論老人對日間照顧的需求。

(三) 日間照顧服務的效益

早期日照服務效益的評估與成本估算做結合，近期除了持續關注於對使用者的生心理和社會三方的影響，國外則逐漸重視日照對機構照顧轉銜的功能。又就老人照顧需求方面，黃敏鳳、徐亞瑛、楊培珊、蔡炳強（2004）認為日間照護可滿足失智症患者日常生活照顧及情感和情緒的需求，此與 Mossello 等（2008）認為日照能減少失智症患者的行為和心理症狀之發現雷同。此外，就家庭照顧者而言，黃敏鳳等提到日照雖增加家庭照顧者經濟負擔，卻能減輕照顧負荷及滿足情感的需求。然而，陳麗娜（2008）則認為日間照顧的使用雖不會影響照顧負荷，但能提升照顧者照顧的意願，延長在家安養的時間；此一發現與 Cho, Zarit, & Chiriboga（2009）的研究結果雷同。

總括說來，日間照顧的使用者包含失能或失智的老人，及其家庭照顧者。日間照顧能降低急性醫療的成本，有助於滿足老人的生理、心理和社會的需求，也能提供照顧者喘息的機會，增加照顧的意願並延緩機構化。惟服務品質的提升、服務內涵的創新和多元皆有賴良好人力資源管理；然目前國內日間照顧的研究缺乏人力資源管理的議題，更遑論社會工作人力的討論。

二、國內社會工作各領域內社工角色的研究缺乏日間照顧社會工作者的分析

社會工作教科書上已清楚指出社會工作者專業角色的多元性，卻常因工作環境的變動性，以及所接觸到的人事物之多樣性，不僅使得社工角色模糊不清，連專業認同也跟著動搖；因此在過去一、二十年裡，已有一些相關文獻係在探索社會工作各領域內社工角色的真實面貌。

(一) 醫務社工角色相關研究

在醫務社工和精神社工領域中，多專業團隊合作為主要的工作模式，團隊也成為研究社工角色發展的場域。許多研究指出，社工員與團隊成員和主管的關係、參與醫療團隊的年資，皆會影響社會工作者相關的角色概念，甚至影響服務輸送的過程，及與案主互動的方式。例如，馮怡菁（2001）在「社會工作者在精神醫療團隊之角色研究」指出社工角色關係受團隊成員互動影響，團隊決策模式決定了社工的角色負荷和衝突。

(二) 長期照顧體系社工角色相關研究

近幾年有關長期照顧體系的研究包括對人力資源管理的理解，譬如護理之家、小型養護機構社工及居家服務督導的角色功能等。這些研究者多藉由參與觀察與深度訪談方式，描述長照領域的主管多對社工專業的認識不深，有較多的角色期待，社工員的角色和職責繁雜，因此許多社工員面臨多元的角色期待和角色衝突。像是林易沁（2008）則從組織社會化的視角說明「學習」貫穿小型養護機構社工專業發展的歷程。

（三）其他領域社工角色相關研究

社會工作的領域多元，不僅工作場域內外環境迥異，社工員的角色功能也截然不同，因此也成為許多研究者關心的議題。組織的文化和價值，甚至外在環境的法制規範，不僅會影響社工的角色負荷和角色認同，也會影響其他專業人士對社會工作專業的認識。杜瑛秋（2004）指出婚暴社工的角色是協商的結果，也是機構規範的結果，當社工員缺乏法定地位時，社工角色的認同可能受到動搖。呂靜淑（2006）則認為機構文化型塑服務內容和專業價值，角色過度負荷和專業自主的限制等因素皆是社工角色壓力的來源

上述相關社工角色的文獻發現，社工員多處於跨專業的團隊中一同為個案服務，而社會工作者的角色不僅受到社會工作專業教育、法律政策、機構規範等制度面的制約，也受到人與人之間互動層面的影響，當社工角色過度繁雜、模糊不清時，角色困境、專業認同等問題也將隨之而來。

三、日間照顧社會工作的發揮是一齣社工員與日照單位互動的對手戲

在日間照顧單位，社工員處於跨專業的照顧團隊中，此團隊係由護理人員或社工員、照顧服務員，及其他兼職人員（例如職能治療師或物理治療師等）所組成，再加上主管機關未清楚指陳日間照顧社工員應有的職責；故日照社工員的專業角色除了受到相關角色組成員的影響，亦須從工作場域中摸索與學習。看似吃力（demanding）的工作（Collins, 2008）裡，除了能想像日照社工員的角色困境更加沉重，也能預見日照社工員為了適應此工作領域所做的努力。社工員，例如公辦民營或委託之後，社工員不僅須應付時常變動的政策和實務，也須在有限的資源中生存。另外，在此變動的工作環境中，常有任用和留任工作人員的問題，譬如：工作士氣低落、對實務工作感到焦慮、較低的工作滿足感，甚至在工作中只挑選較簡單的工作來做（McLean, 1999; McLean & Dolan, 1999; Lymbery, 2001; Morris, 2005; 引自 Collins, 2008）。

然而，也有研究指出，高度的壓力環境不等同於員工會選擇離職；舉例來說，在 Coffey 等人（2004）的研究中，提到僅有 4.1% 的受薪員工基於壓力而離職，顯然還有其它因素使個體能因應工作情境中的壓力或福祉的感受（引自 Collin, 2008）。此外，根據 Westbrook, Ellis & Ellett（2006）對美國公共兒童福利工作者的研究指出，儘管在困難的情境中，部分工作者仍對長期投入此艱困社會工作實務；換言之，一定有某些組織或個體因素使這些工作場域中的「留任者（survivor）」使個體能持續投入，而這些留任者又如何持續地付出和留任呢？Westbrook, Ellis & Ellett（2006）發現，社會環境（如低薪資、缺乏資源等），組織（如薪資和津貼、機構的期待或政策核心等因素），及個體（像是開放、自我效能等人格特質），皆有可能成為影響個體持續投入實務工作的因素。

另一方面，工作適應（work adjustment）為職業心理學（vocational psychology）的理論與概念，Wright（1980）認為工作適應可被描述為「為滿足工作環境的要求，個體發展整體技巧和能力的歷程」。Dawis（1981）認為當個體能力和技巧與環境所要求的必備技能相符合，個體的價值與環境所提供的增強物（例如報酬和薪資等）相一致時，將能達到良好的工作適應；工作適應的指標包括令人滿意的工作表現與個體較高的工作滿意度，及延長工作者留任的時間。此外，Hershenson（1996）則認為，當個體發展出的工作人格、工作勝任能力（work competencies）和工作目標，能與環境所要求的行為期待、必備技能及可提供的工作報酬和機會相一致時，將有助於個體的工作適應，包括妥適的工作角色行為和任務表現，及較高的工作滿意度。而 Strauser & Lustig（2003）認為個體的一致感（sense of coherence），能影響個體的工作適應：當個體有較高的一致感時有較佳的適應，也較有能力在生活中發展出用以維持穩定和創造力個體之適應；因為個體會將壓力源視為挑戰而非負擔，主動尋找用來處理新壓力源的資源之機會，並發展出個體的工作勝任能力。

回顧起我的實習經驗，日間照顧服務社工員在面對專業職責認定不清等問題時，仍能持續貢獻心力於日間照顧服務的發展；此種矛盾的情形是社工員在工作環境的迫使下出於忍耐？還是已從困境中重新定義日照社工員的角色？無論是委曲求全或是浴火重生的心態，亦或是適應後的結果還是過程，身處的工作環境將考驗著社工員的韌性與專業。而當社工員進入日間照顧單位的職場之後，為了擁有較佳的工作滿意度或持續生存於該工作場域，社工員須發展出符合工作場域所要求的技能及角色，那麼這些必備的技能和應有的角色功能指的是哪些？社工員又是如何看待自己的「日間照顧服務社工員」的角色，及固有的技能能否符合工作要求？另外，在工作場域中，是否有增加社工員留任和提高工作滿足感的要素？這些要素指的是什麼？或者工作場域中是否存在著任何會阻礙工作適應的

因素，這些因素又是什麼？此外，在工作適應的過程中，通常讓日間照顧服務社工員感受到不一致或壓力的情境為何？在此不一致的情境中，社工員又會展現出何種人格類型或因應行為以減少衝擊？或者運用環境中的哪些資源來移除工作適應的阻礙，並增加工作適應的彈性呢？

總而言之，在這一場攸關「社工員」生存的角度力賽中，日間照顧服務社工員的能力、需求和價值將面臨轉變，也發展出「適者生存（goodness of fit）」的方法。為刻劃出我國日間照顧社會工作的基本圖像，為幫助預定投入日間照顧服務的社會工作者做好準備，這些問題值得更深入的探究。

貳、研究目的

具體而言，本研究目的為：

1. 瞭解日間照顧社會工作者的工作職責與角色功能。
2. 描繪日照社工員的工作困境，並進一步探索「工作適應」對日照社工的意涵。
3. 分析影響日間照顧服務社工員工作適應的機制和因素。
4. 找出日間照顧服務社工員工作適應的策略。
5. 綜合研究發現，並提出未來社會工作教育和實務之建議。

第二章 文獻探討

為探究我國日間照顧服務單位社工員工作適應之歷程，在此章首先介紹國內外日間照顧的定義與功能，其次引介職業心理學工作適應的相關理論，第三則討論因應策略與因應行為。

第一節 何謂成人日間照顧

綜合言之，成人日間照顧方案係源自於減少精神病患住院的替代性方案，在美國為降低護理之家入住率、促進在地老化的社區照顧方案之一，而後更因美國成人日間照顧產業的成熟，朝向日間照顧、日間健康、喘息服務等多元化服務發展。

壹、成人日間服務的定義與功能

一、成人日間服務的定義

美國成人日間照顧協會 (NIAD) 於 1984 年為成人日間照顧作了以下的定義：「成人日間照顧以社區為基礎，照顧計畫依受照顧者身體功能而設計，於安全環境下所提供醫療性、社會性以及各種支持性活動，日間照顧提供部分時間的照顧，照顧可能在一天任何時間內進行，惟其時間需少於 24 小時，以便被照顧者可在其家庭接受家屬的照顧。」(Schmall & Webb, 1994; 引自張鳳琴等, 1995)。Smith (2008) 則將成人日間照顧 (adult day care, ADC) 概念化為「在一個集體的場域中提供居家環境以外的喘息服務，其服務目的包含提供參與者刺激，並定期地讓照顧者獲得喘息 (an out-of-home respite service provided in a congregate setting, with purposes of providing stimulation to participants and scheduled relief to caregivers)」。最近，根據美國的全國成人日間服務協會 (NADSA) 的網站，重新將成人日間服務中心定義為：「成人日間服務中心係在一個以社區為基礎的團體場域中，針對成人提供一個專業且富有同情心的協同合作式方案。在一天當中家庭以外的安全區域裡，針對那些有看視照顧需求的成人提供社會和部分醫療服務。成人日間服務中心也提供照顧者喘息服務，使其能從照顧的責任中獲得解放。成人日間中心大致依照常態的營運時間，每周開放五天，部分方案則是在夜間或週末提供服務。(NADSA, 2009)」

總括說來，成人日間服務係指在社區團體的場域中，於白天、夜間或週末的時段，針對有看視需求的成人提供社會和醫療型服務，並提供照顧者喘息服務，惟成人日間照顧方案所提供的照顧時間每日應少於 24 小時。

二、成人日間服務的類型

在早期量化研究模式主導社會研究的時期，基於統計檢驗因果關係的推理模式，國外就成人日間照顧中心的多將不同型態的日間照顧中心加以分類，以驗證

服務特性、案主人口特質與案主滿意度之間的關係（王增勇，1998：172）將日間照顧進行分類。另外，由於早期日間照顧多屬醫療院所附設，因此 Weissert（1977）曾按復健取向的程度將日間照顧中心分為醫療型及非醫療型兩種模式（王增勇，1998：172），而非醫療型又被稱為社會型，故醫療型日間照顧與社會型日間照顧也成為實務工作中最常見的分類模式。然而，目前美國的成人日間服務重新區分為三種模型：社會型、醫療型（通常兼具社會型的功能）、專業化模式（a specialized model）（HHS, 2006）。社會型係針對生理和認知損傷的成人提供活動，活動包括遊戲、藝術與工藝，及討論團體（Montgomery & Rowe, 2007），也提供部分日常生活功能（ADL）的協助。醫療型不只提供社會型的服務和活動，也提供技術護理和復健服務（HHS, 2006）。專業化模式則是針對特殊團體所設計的服務，這些特殊團體包括患有精神疾病、阿茲海默氏症或相關失智症、或者多重硬化症（multiple sclerosis）的成人。（引自 Silverstein et al., 2008：2）。

在美國，未有針對成人日間服務的聯邦性監管（oversight），而是每一州都建立其規制（HHS, 2006；引自 Silverstein et al., 2008：2），但最常見的成人日間照顧模式為多目的社會型（multi-purpose social model）或綜合型（combination model），兩者皆提供部分的醫療服務（引自 Abramson, 2009：66；NSADS, 2002）。

綜合言之，早期日間照顧是依照復健程度，分為醫療型日間照顧與社會型日間照顧兩類。後來，美國則依照服務的內涵（活動內容的安排、技術性護理與復健服務與否）及個案的特性（譬如失智症患者等），將日間照顧進一步分為三類：社會型、醫療型、專業化模式，而目前美國成人日間照顧以社會型或綜合型居多。

三、成人日間服務的功能與服務項目

在功能方面，由於日間照顧係指在社區場域中，於一天中的任何時段，在少於 24 小時的前提下，針對有看視需求的成人提供社會和醫療服務，並提供照顧者喘息服務；因此，呂寶靜（2001）認為成人日間照顧是具有老人福利方案和家庭支持性之性質，而且發揮了下列八種功能：（1）維持或改善案主的功能能力（或極大化案主的功能能力）；（2）增進案主的社會化；（3）增加案主的滿足感；（4）預防或延緩案主進駐機構；（5）提供照顧者獲得喘息的機會；（6）促使照顧者繼續就業；（7）增加照顧者的持續照顧能力；（8）降低長期照護體系的成本。

而美國衛生與人群服務部門（the Department of Health and Human Service）則認為社會型成人日間照顧的基本目標應為（引自 Abramson, 2009：66；O' Keefe & Siebenaler, 2006：2）：

社會型成人日間服務提供一個安全的環境、部分日常生活能力（ADLs）協助，及一些治療性活動，以協助方案參與者能達到最妥善（optimal）的生理和心理功能。

至於在服務項目方面，Harder 等（1996）認為，老人日間照顧服務至少有以下三項要件。第一，服務是在非居家環境下提供；第二，提供多元化的整體服務，包括社會、休閒、復健、醫療、護理等服務；第三，參與者必須有身體或心理的失能，以致無法完全獨立生活（引自王增勇，1998：177）。而 Rathbone-McCuan（1990）曾將美國日間照護中心所提供的服務項目歸納為下列十八項：諮商、教育、運動、團體和個人活動、健康照顧、健康狀況檢查、訊息和轉介、餐食服務、醫療、職能治療、物理治療、現實時序治療、娛樂、增強動機治療、語言治療、再社會化治療、交通服務。（引自呂寶靜，2001：113）。

此外，以美國麻薩諸塞州為例，麻州政府則要求成人日間健康服務的提供者應提供下列服務：日常生活功能（ADL）協助、衛生教育和諮詢、健康監視（health monitoring）、用藥管理（medication administration）、護理服務、物理治療、職能治療、語言治療、技術性護理服務、社會服務和交通接送服務（Silverstein et al., 2008：2；HHS, 2006）。另外，每個中心可能因特色而有所差異，然而美國大部分的成人日間服務中心仍會提供下列一般性服務（NADSA, 2009）：

- 社會活動—在符合參與者狀況的計畫性活動中，與其他參與者互動。
- 交通接送服務
- 餐食與點心—針對參與者提供餐食和點心，而那些有特殊飲食需求者則提供特別的餐食。
- 個人照顧—協助如廁、理髮（grooming）、進食和其他個人日常生活活動。
- 治療性活動—指提供所有參與者的運動（exercise）和心理互動（mental interaction）。

上述說明顯示，成人日間照顧服務應是一種具結構性、以社區為基礎的方案，提供每日低於 24 小時照顧的多種健康、社會、和相關的支持性服務為主（謝美娥，2005：41），例如活動、社會互動、運動和飲食，以改善老人的生活品質（引自 Abramson, 2009: 66; O' Keefe & Siebenaler, 2006; Weissert et al., 1989; Whirrett, 2002）。

貳、日間照顧服務在台灣

Crossman（1987）認為 1980 年代美國日間照顧的蓬勃發展源自於民間自發的草根運動（王增勇，1998：171）；在 1978 年時，美國的成人日間中心所有人/管理者認知到須建立一個全國標準化的判準，使照顧者能充分地了解成人日間中心將提供其親人何種服務內涵，遂於 1979 年成立全國成人日間服務協會（National Adult Day Services Association, NADSA）。自此，全國成人日間服務協會在提升成人日間服務的概念上有很大的進步，將成人日間服務視為在長期照顧服務體系下，一種以社區為基礎的失能者照顧選擇（NADSA, 2009）。王增

勇(1998)認為相較於美國日間照顧草根性的發展，我國日間照顧的發展則是由上至下進行的，反映出政府當局對鼓勵家庭奉養老人的意識型態，也由於社政與衛政的行政分工，我國日間照顧分為隸屬於衛政體系的日間照護與社政體系的日間照顧，而本研究旨在探討社政體系日間照顧的社工員工作適應之歷程，故僅探究社政單位日間照顧服務的發展脈絡、設施與人力的規範。

一、老人日間照顧服務之發展脈絡

在社政的日間照顧方面，最早由台南市育樂中心於1985年開辦，內政部亦於1987年開始獎助各縣市政府及公私立老人扶養機構辦理老人日間照顧(曾中明,1995)。另外，行政院經建會(1991)提出的「國家建設六年計畫：1991-1997」中列有全面推廣老人在宅服務、居家護理及老人日間照顧，並以每年增加10%服務對象為目標，以盡量使老人留居家庭。內政部社會司(1993)編印的「社會福利輯要」也以日間照顧為重點，以促進三代同堂的發展。行政院1994年頒布的社會福利政策綱領實施方案中也列有托老服務。(引自王增勇,1998:171)

後於1997年老人福利法第一次修法時，第九條提及地方政府應視需要設立並獎助私人設立日間照顧單位，日間照顧的定位始明朗化。在老人福利法第一次修法之後，1998年遂修正老人福利機構設置標準，增列日間照顧相關規定(程少筱,2005:25)；同年，行政院核定的「加強老人安養服務方案」，由內政部執行，加強推動日間照顧資源的發展(程少筱,2005:25)。

劉錦鐘認為(2005)認為，以台北市為例，自70年代末期社會福利機構朝向「公設民營」的經營模式，於1996年時委託立心基金會辦理龍山老人服務中心、1997年則委託中華民國紅心字會承辦信義老人服務中心、1999年則委託士林靈糧堂承接士林老人服務中心，一同將日間照顧納入服務範疇中，使得台北市日間照顧服務更具社區化和可近性。至2008年時全台各縣市日間照顧單位有26家(內政部社會司,2009)，台北市老人日間照顧中心計有7家，皆委託民間機構承辦日間照顧服務(見表2-1-1)。

2007年老人福利法二度修法時，分別於第18、19條中指陳主管機關應結合民間資源提供日間照顧服務等社區式服務，並輔導老人福利機構提供日間照顧服務。而在社區式日間照顧服務方面，係由各縣(市)政府結合民間資源提供個案照顧管理、生活照顧服務、復健運動及健康促進活動、諮詢服務及家屬服務等(內政部社會司網站,2009)。另外，為因應人口快速老化，長期需求人口數劇增(我國長期照顧十年計畫,2007:1)，2007年行政院核定的「我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」將日間照顧納入補助項目之一(我國長期照顧十年計畫,2007:1)。

表 2-1-1 台北市老人日間照顧中心名單

機構名稱	受委託機構
台北市士林老人服務中心附設日間照顧	財團法人台北市中國基督教靈糧世界佈道會士林靈糧堂
台北市大同老人日間照顧中心	財團法人台灣基督長老教會馬偕紀念社會事業基金會馬偕紀念醫院
台北市文山老人養護中心附設日間照顧	財團法人台北市獎卿護理展望基金會護理之家
台北市松山老人日間照顧中心	中華民國弘道志工協會
台北市信義老人服務中心附設日間照顧	中華民國紅心字會
台北市南港老人服務中心附設日間照顧	財團法人台灣省私立健順養護中心
台北市龍山老人服務中心附設日間照顧	財團法人台北市私立立心慈善基金會

資料來源：台北市社會局網站，2009

綜合上述，25 年前我國日間照顧服務於政府的強力主導下逐漸開展出來。在 2007 年老人福利法第二次修法之後，日間照顧服務被定位為重要的社區式照顧服務方案，成為連結家庭、社區和機構三者的照顧模式，並針對日間照顧服務使用對象、服務內涵，及設施設置與人力配置等有進一步的規範。

二、日間照顧服務目標與使用對象

內政部社會司(2009)雖已對日間照顧的服務使用對象、服務內涵與服務目標做概要性的描述：「日間照顧服務主要提供輕、中度失能、失智老人，定期或不定期往返日間照顧中心，維持並促進其生活自立、消除社會孤立感、延緩功能退化，促進身心健康，……結合民間資源提供個案照顧管理、生活照顧服務、復健運動及健康促進活動、諮詢服務及家屬服務等」，然日間照顧可能因機構特性、地理位置等因素，其服務目標或服務使用對象有所差異。(見表 2-1-2)

以台北市龍山老人服務中心附設日間照顧為例，服務對象雖以 65 歲以上失能老人或 55 歲以上失智老人為主，因地區特性，獨居老人較多，因此也承接居家服務單位轉介的獨居個案。而在台北市文山老人養護中心附設日間照顧，因受委託單位為護理之家，擁有較多的醫療資源，故即使文山日照係隸屬於社政體系，服務內涵仍傾向護理、復健等服務為主。

表 2-1-2 日間照顧服務內容介紹

機構名稱 服務介紹	台北市龍山老人服務中心附設日間照顧	台北市文山老人養護中心附設日間照顧
服務目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過生活照顧服務，提升長者自我照顧功能。 2. 藉由團體互動及活動參與，延緩長輩退化。 3. 提供家屬支持，減輕照顧壓力。 	<p>協助老年人安排生活，提供其適當之休閒、體能、教育及社交服務活動，以激發長者生活能力的潛能，增加其社會參與及適應能力，同時可分擔家庭照顧老年人的責任，以達「老者安之」之目標。</p>
服務對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 65 歲以上日常生活需照顧之失能長輩。 2. 55 歲以上經鑑定為失智者。 3. 無法定傳染病。 4. 獨居老人。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設籍台北市年滿 55 歲以上，無精神疾病或法定傳染疾病之輕、中度失能者。 2. 以年滿 65 歲以上為優先，未滿 65 歲者需經過社會局評估確有需求者。
服務項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案照顧管理。 2. 生活照顧服務。 3. 健康照顧服務。 4. 文康休閒活動。 5. 家屬支持性服務。 6. 福利諮詢及資源連結。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專業護理服務。 2. 特約醫師診察。 3. 機能回復運動。 4. 營養餐點服務。 5. 教學、講座、諮詢等服務。 6. 文康休閒、慶生及親職聯誼活動。 7. 提供午憩、沐浴服務。

資料來源：台北市龍山老人服務中心，2009；台北市文山老人養護中心網站，2009。

三、日間照顧的設置基準與人力配置

隸屬於社政體系的老人日間照顧單位，分為由老人服務中心或民間單位承辦的社區式日間照顧單位，及由長期照顧機構附設的機構式日間照顧單位兩類。社區式日間照顧的設施設備與人力配置主要依循「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」，而機構式日間照顧的設施則依照「老人福利機構設立標準」辦理（詳見表 2-1-3、2-1-4）。

在社區式日間照顧社工人力規範方面，「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」第 57 條第 1 項提到社區式日間照顧服務單位應設置護理人員或社會工作人員至少一人（老人福利服務提供者資格要件及服務準則，2008）；第 59 條則規定社區式日間照顧服務人數，每日同一服務時間以三十人以下為原則（老人福利服務提供者資格要件及服務準則，2008），簡言之，在社區式日間照顧中社會工作者與服務對象的人力配比約為 1：30。而機構式日間照顧社工人力規範方面，「老人福利機構設立標準」第 11、16、18、24 條分別指出，每 100 人應增設一名社工員，若少於 49 人得以專任或特約方式聘任社工員，社工員每週需提供二天以上之服務。換句話說，國內現存法制並無特別針對機構式日間照顧訂定

有關社工人力配置之規範，而是沿用機構內部既有的設施設置與人力。

為鼓勵我國社會福利服務多元化、專業化發展，「內政部九十八年度推展社會福利補助經費申請補助項目」中提到補助機構式照顧人力的服務費用，以每 100 名住民補助 1 名社工員計。又為肯定社區照顧於在地老化的重要性，內政部也補助日間照顧和失智症日間單位專業服務費，領取專業服務費資格者須具有社會工作專業背景或領域社工師執照者。(見表 2-1-5)

概括上述，我國日間照顧服務方案因承接單位的不同，約略分為「社區式日間照顧服務」與「機構式日間照顧服務」。在社區式日間照顧社工人力配比为 1：30，而機構式日間照顧則沿用長照機構的社工人力配比，即 1：100，若少於 49 人得以特約的方式聘任社工員。也就是說，機構式日間照顧服務單位裡，可能未有專任的日間照顧服務社工員一職，而是運用機構內部既有的設施設置與人力。然，內政部肯定日間照顧服務社工人力的重要性，欲補助社工的專業服務費，期待日間照顧服務中的社會工作專業能蓬勃發展。

表 2-1-3 日間照顧空間設置規範

日照類型	機構式日間照顧服務	社區式日間照顧服務
適用法規	老人福利機構設置標準第 5 條	老人福利服務提供者資格要件及服務準則第 58 條
樓地板面積	平均每人 10m ² 以上，若設有寢室者，則平均每人的寢室面積應有 5m ² 。	平均每人 6.6m ²
總面積（以 30 人計算）	不得低於 300m ² ，若有寢室者則不得低於 450m ² 。	不得低於 198m ²
空間內容	多功能活動室、餐廳、廚房、盥洗衛生設備、午休設施（寢室）。	多功能活動室、餐廳、簡易廚房、無障礙衛浴設備、午休設施或寢室。
特殊要求	寢室不得設於地下樓層。	午休設施或寢室不得設於地下樓層。必要時得為失智症老人設適當且獨立空間。

資料來源：陳政雄&陳柏宗（2009）。第二章建築空間規劃。《日間照顧營運手冊》。台北市：中華民國老人福利推動聯盟，頁 29、33。

表 2-1-4 社區式、機構式日間照顧服務之人力配置

服務類型專業人員	社區式日間照顧服務	機構式日間照顧服務		
		長期照護型	養護型	失智照顧型
主任	未規範（兼任或專任）	兼任（由原機構主任）	兼任（由原機構主任）	兼任（由原機構主任）
護理人員	至少一人（註 1）	1:20（註 2）	1:25（註 3）	1:25（註 3）
社工人員	至少一人（註 1）	專任或特約（註 4）	專任或特約	專任或特約
照顧服務員	失能 1:10 失智症 1:6 混合型 1:8	1:5	1:8	1:3
物理治療師	專任或特約	專任或特約	專任或特約	專任或特約
職能治療師	專任或特約	專任或特約	專任或特約	專任或特約
營養師	未規範	專任或特約	專任或特約	專任或特約
醫師	未規範	專任或特約	專任或特約	專任或特約

資料來源：游如玉（2009）。營運實務。《日間照顧營運手冊》。台北市：中華民國老人福利推動聯盟，頁 44。

註 1：老人服務提供者資格要件及服務準則第 57 條：「社區式日間照顧服務提供單位應配置工作人員：一、護理人員或社會工作人員至少一人。」

註 2：老人福利機構設立標準第 11 條：「長期照護型機構之護理人員：設有日間照顧者，每提供二十人之服務量，應增設一人。」

註 3：參考長期照護型機構護理人員之設置標準，建議養護型及失智照顧型之護理人力採 1:25 之人力配置。

註 4：社工人員採專任或特約方式辦理，其中採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。

表 2-1-5 內政部結合民間推展社會福利服務有關社工人力之補助情形

服務項目	補助項目/原則
長期照顧機構	1. 長期照護（型）床位：每位社會工作人員服務一百位老人。 <u>人力比1:100</u> 2. 養護（型）床位：每位社會工作人員服務一百位老人。 <u>人力比1:100</u> 3. 失智照顧型床位：每位社會工作人員服務一百位老人。 <u>人力比1:100</u> 4. 安養床位：每位社會工作人員服務八十位老人。 <u>人力比1:80</u>
日間照顧或失智症老人日間照顧服務提供單位	社工人員每單位限補助一人。

參、日間照顧中的社會工作專業

全美社會工作者協會(NASW, 2003)認為，人口的改變持續地影響長期照顧服務的需求，以及社會工作者對社會中最弱勢的族群所提供之服務的可用性，而長期照顧場域的社會工作服務聚焦於幾個重要的面向，包含生理或心理疾病或失能對社會和情緒之影響、生理和社會功能的維持和促進、長期健康照顧服務條件的提升，以確保個案能從中獲得最大利益，預防生理和心理疾病及持續性失能，以及促進與維持生理暨心理的健康和妥善的生活品質。

在我國，社政體系的日間照顧分為兩類，一為社區式日間照顧，另一則為機構式日間照顧，主管單位卻未針對兩類型日間照顧的社工員之工作職責作明確地規範，故除了採借國內日間照顧單位的工作說明及評鑑的社工指標，也引介國外學者和全美社會工作者協會對日間照顧社工員工作職掌的論述，以作為討論我國日間照顧社工員工作職責的參考。

參考 98 年公設民營及委託辦理老人服務中心暨日間照顧中心評鑑量表-乙表（台北市政府社會局網站，2009），日間照顧中心有六大項評鑑項目，陳列如後：(1) 個案照顧服務，由社會暨心理、健康照顧兩層面組成；(2) 課程活動的規劃，例如提供長者適當的休閒和復健設施、辦理長者團體、衛教團體、戶外活動，並協助個案參與社區活動等；(3) 提供家屬支持性服務，像是舉辦個案座談會或支持性活動、福利服務諮詢等；(4) 專業成長與督導制度，包括個案研討會的舉辦及工作人員在職訓練等；(5) 服務管理；(6) 研究及創新發展。

以台北縣頤安日間照顧中心為例，社工人員的職務內容分為五大類別：(1) 行政業務，像是公文往返、個案交通路線安排等；(2) 直接服務，以個案工作、家屬聯繫、活動安排等項目為主；(3) 間接服務，包括召開家屬座談會、連結社服資源等；(4) 組織外展服務；(5) 其他，例如網站管理等（詳見表 2-1-6）。台北市龍山老人服務中心附設日間照顧的社工職掌則有四大類型：(1) 個案管理；(2) 服務管理；(3) 家屬支持；(4) 行政管理（詳見表 2-1-7）。

又國外學者 Kopstein & Urman 認為日間照顧社工員有五項主要的工作任務（引自呂寶靜，2003：3 之 7-9），陳列如後：(1) 接案，包括查詢案件的紀錄、負責初步的評量、初步的引介機構或者參訪機構的安排；(2) 申請進入之核准與訂定契約（Admission and Contracting）；(3) 活動的計畫與管理（Activity Planning and Management）；(4) 實施團體工作和督導團體活動；(5) 個案工作與個案管理。

另外，在全美社會工作者協會(NASW)於 2003 年出版的「長期照顧單位社會工作服務之標準(National Standards for Social Work Services in Long-term Care Facilities)」中提到，凡提供日間照顧、居家照顧等方案的長期照顧單位，譬如技術性護理單位(skilled nursing facilities)、中介或健康相關的照顧單位(intermediate or health-related care facilities)，及居住照顧單位等(residential care facilities)，長期照顧服務的社會工作標準皆適用；而長照單位的社會工作方案得包含八大項及十六細項職責(functions)。

社會工作方案的八大職責包括：(1)對居住服務中的居民、家屬或相關個體提供直接服務；(2)倡導；(3)照顧計畫的擬定；(4)出院計畫的擬定(discharge planning)和文件的準備(documentation)；(5)參與政策和方案的規劃；(5)品質的改善；(6)社會服務工作人員的教育訓練；(7)與社區維持聯繫；(8)提供其他工作人員的諮詢。(引自 NASW, 2003)。至於，社會工作方案的十六細項職責，陳列如下(NASW, 2003)：

- ◆ 入院前的服務，包括生理心理暨社會評估、參與跨領域團隊的評估。
- ◆ 需求的確認與服務的協同合作。
- ◆ 個別化的社會服務和跨領域照顧計畫的發展與再評估。
- ◆ 協助居民和家屬安頓，及使用財務性(financial)、法律性、心理衛生和其他社區資源。
- ◆ 提供個體、家庭和團體服務，並了解安置情形(placement)和健康狀況；而此服務需包含下列內容：與居民的疾病和失能有關的處遇、財務和醫療的決策；照顧服務的安排和管理(placement and expectations of care)；公共設施的調動(inter- or intrafacility transfers)；人際關係；重建社區生活；處理分離、失去、瀕死和死亡的情緒感受。
- ◆ 經由政策的發展和實行，來倡導居民適當的照顧和處遇；與人權倡導者一同提供諮詢、教育居民、工作人員和家屬有關居民應有的權益。
- ◆ 當服務的對象有精神或心理社會問題時，應確保醫療、心理衛生和社會工作服務的可用性。
- ◆ 成為員工參與行為處遇的表率(acting as a resource to staff participating in behavioral interventions)
- ◆ 提供跨領域的出院計畫和追蹤服務，促進居民能安全地融入社區。
- ◆ 參與長照單位的計畫和政策發展，包括與其他工作人員協同合作，並參與新進人員的職前訓練(orientation)及內部人員的訓練。
- ◆ 如果有需要，參與居民和家屬會議的發展
- ◆ 對於有行為能力(competent)的居民和家屬，應參與醫療人員、長照單位人員、居民和家屬的討論關於法定代理人聲明(advance directives)和財務權力；對於無行為能力(imcompetent)的居民，應參與監護人和代理人的決策制定。
- ◆ 志工的職前訓練和督導。
- ◆ 參與社區團體的方案之起草、規劃和實行，以發展社區資源。
- ◆ 督導社會工作方案或學校的學生。
- ◆ 參與研究和示範計畫。

概括說來，日間照顧社工員的工作職責可歸類為下列幾項：(1)個案服務，包括個案工作、照顧計畫和出院計畫的擬定；(2)活動規劃；(3)家屬支持性服務，例如舉辦家屬座談會；(4)參與社區且開發社區資源；(5)行政管理，譬如政策和

方案的規劃、品質改善、交通接送的安排、補助作業等；(6)教育訓練和諮詢；(7)倡導。相較於國內日間照顧社會工作者強調家屬支持性服務的提供及課程活動的安排，國外社會工作者更為重視日間照顧政策和方案的規劃、工作人員的教育訓練、社區的參與及個案人權的倡導等面向。

小結

成人日間照顧服務應是一種具結構性、以社區為基礎的方案，提供每日低於 24 小時照顧的多種健康、社會、和相關的支持性服務為主（謝美娥，2005：41），例如活動、社會互動、運動和飲食，以改善老人的生活品質（引自 Abramson, 2009: 66; O' Keefe & Siebenaler, 2006; Weissert et al., 1989; Whirrett, 2002）。台灣日間照顧服務單位在政府的強力主導下於 25 年前於這塊土地上落地生根，由於承辦單位的不同（例如老人服務中心或長期照護機構），導致我國日間照顧服務方案又分成「社區式日間照顧服務」和「機構式日間照顧服務」兩類型。社區式日間照顧服務的服務內容傾向社區資源的連結和老人生活活動的規畫和安排，社工人力配置依據「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」為 1:30。而機構式日間照顧服務附屬於長期照顧機構，因此服務內容以復健和護理服務為主，而社工人力可能沒有設置專職的日間照顧服務社工人力，則沿用母機構的人力配置，即 1：100，若少於 49 人得以特約的方式聘任社員工。

在日間照顧服務社會工作者的職責方面，國內未針對日間照顧服務社員工的工作職責進行明確地規範，僅能從日間照顧中心評鑑表約略窺知政府認定得社員工工作項目，或者從國內學者引介國外學者文獻中得知日間照顧服務社員工的工作內涵。儘管如此，民間承辦日間照顧服務方案的機構仍制定出日間照顧服務社員工的工作手冊或職掌，說明日間照顧服務社員工應有的角色功能。本研究歸類發現，日間照顧服務社員工的工作項目有下列七項：(1)個案服務，包括個案工作、照顧計畫和出院計畫的擬定；(2)活動規劃；(3)家屬支持性服務，例如舉辦家屬座談會；(4)參與社區且開發社區資源；(5)行政管理，譬如政策和方案的規劃、品質改善、交通接送的安排、補助作業等；(6)教育訓練和諮詢；(7)倡導。而上述無論是日間照顧服務方案的功能和服務內涵、日間照顧服務方案的涉工人力配置，以及日間照顧服務社員工的工作職責，皆成為本研究探究日間照顧服務社員工工作適應的基本圖像。

表 2-1-6 台北縣頤安日間照顧中心社工人員職務內容

工作項目	工作細節
行政業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各級政府、機關單位公文往返、補助款申請與核銷作業。 2. 外界參訪之接待工作，含參觀團體及家屬等。 3. 組織對外文宣內容規劃，含製作組織簡介。 4. 司機工作內容協調及管理。 5. 辦理個案受託繳費及結案結算作業。 6. 個案交通接送路線安排及規劃。

直接服務	<p>一、個案受託服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個案受託諮詢及轉介：接受各界諮詢服務。 2. 個案受託會談：含個案背景了解及合約說明、簽約等，並提供環境、作息等說明。 3. 個案適應輔導，至少二週之密集關懷及輔導。 <p>二、個案在服務單位中</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 例行關懷：每日例行與長者互動。 2. 長期輔導個案：長期適應不良之個案列入長期輔導。 3. 活動的安排： <ol style="list-style-type: none"> (1) 輔療性活動：每日各項輔療性活動安排。 (2) 文康休閒活動：安排每日下午文康休閒活動，並結合志工配合。 (3) 節慶活動：如三節、母親節、父親節等安排慶祝活動。 (4) 外出活動：每月安排外出活動，分A及B組每月各一次外出活動。 4. 家屬聯繫：透過活動舉辦、電話、信件及電子郵件和家屬保持聯繫。 5. 申訴處理：為家屬或院民申訴之管道。 <p>三、離開服務單位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請假外出關懷：個案請假外出時之電話追蹤關懷。 2. 住院關懷：個案送醫住院之探視與關懷。 3. 轉介：個案情況不符本中心服務條件時。 4. 辦理個案停託事宜。 5. 個案往生：告別式慰問及致意。
間接服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關於個案：提供家屬辦理申帳手冊資訊、身障手冊到期通知。 2. 社會資源（含人力、物力及財力）的尋求、協調及運用，並建立資源手冊。 3. 家屬滿意度調查：按每半年實施。 4. 召開家屬座談會：每三個月一次。 5. 個案研討會：每三個月召開一次。 6. 個案相關資料的統計分析：如性別、年齡等基本資料及福利身分等。
組織外展服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理社區關懷據點服務，結合志工關懷訪視服務。 2. 結合相關團體辦理失智症宣導服務。 3. 配合政府政策發展日間照顧服務模式、創新失智照顧服務模式。
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站之維護管理與資訊更新。 2. 內部之佈置。 3. 照片存檔。

吳玉琴&高慧萍 (2009)。營運實務。《日間照顧營運手冊》。台北市：中華民國老人福利推動聯盟，頁 70。

表 2-1-7 台北市龍山老人服務中心附設日間照顧社工人員職務內容

工作項目	工作細節
個案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案收案評估。 2. 你定新進個案適應輔導計畫。 3. 個案紀錄、照顧計畫執行摘要撰寫。 4. 個案輔導與處遇，每月至少一次個案會談。 5. 協助個案相關社會福利資源申請。 6. 個案資料建檔管理。
服務管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務員照顧小組分工。 2. 日常活動規畫、分工協調、執行狀況追蹤。 3. 交通接送服務安排。 4. 餐食服務管理，與供餐單位溝通長備需求及意見反應。 5. 支援服務員事務性工作。 6. 長輩服務滿意度調查。
家屬支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長輩異狀通知處理。 2. 與家屬定期聯繫、協調、溝通，照顧經驗分享，提供相關照顧資訊。 3. 舉辦家屬座談會。
行政管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月服務效益彙整。 2. 每季辦理個案收托及交通費補助核銷作業。 3. 專業服務訓練規劃與執行。 4. 擬定年度計畫。 5. 執行成果報告彙整。

資料來源：台北市龍山老人服務中心日間照顧，2008。

第二節 工作適應

在人的一生中，工作佔據個體大部分的光景，個體如何與工作共存共榮是職業心理學長期專注的議題—即工作適應（work adjustment）。

壹、適應的定義

「適應(adaptation)」一詞源於1895年Darwin在「物種原始(The origin of species)」此書裡，所提出的生物學進化論(Theory of Evolution)其中的「物競天擇說」。指生物為了求生存，必須適度地改變自己，以期與客觀的環境配合(引自王鍾和、陽琪、李勤川，1979；吳珮璇，2008)。

在「張氏心理學辭典」中提到，適應(adaptation)一詞，係指個體為求生存，在生理機能或在心理結構上產生改變的歷程；而適應(adjustment)一詞，則指個體為排除障礙、滿足自己的需求、為了與其生活的環境保持和諧狀態，所表現的各種適應性反應之歷程，此反應可能包括改變自己以適應環境要求，也包括改變環境以滿足自己的要求(張春興，2006)。張春興(2006)認為適應(adaptation)與適應(adjustment)意義接近，但適應(adaptation)強調個體的彈性，而適應(adjustment)則強調個體的主動性，主動運用技巧以增加自己與環境的和諧關係。

社會工作辭典第四版指出，適應(adjustment)是指內心的自己與外在環境交互作用的和諧狀態。適應的歷程是人為了滿足成長中各種需求，朝向目標而產生行動的一個過程，當朝向目標進行的一連串活動時，會遇到阻礙和衝突，但人會尋求各種可行途徑來化解這些阻礙和衝突。因此，適應是人們趨向改變的、認知的、知覺的行為歷程，使人能維持個人和環境的協調，也可說是人在困境時的行為和成就表現。(引自蔡漢賢主編，2000)。

王以仁、林淑玲、駱芳美(2006)認為「適應」係指(1)個人與環境間的互動、(2)一個雙向的過程，(3)本質是動態而非靜態的；(4)個體對生活具有控制力；並且，認為適應良好的人具有下列特質：(1)個人的心理情況與實際情境相吻合；(2)可針對實際情境調節反應；(3)個人與環境之間必能相互協調以求適應。而Kaplan & Stein(1984)進一步認為要達到健康適應(healthy adjustment)，個體須具備三個條件：(1)必須先了解個人自己本身的各種需求；(2)能重視個人自己的生活，亦能顧及到他人的權利；(3)健康的適應過程中，必定能具有彈性與容忍力。(引自王以仁、林淑玲、駱芳美，2006：6-8)

概括上述，本研究認為「適應」可歸納為三項概念：(1)適應是個體與環境互動的過程；(2)適應是個體需求與環境要求達到和諧均衡的狀態；(3)適應是個體克服困境，表現出適應行為(adaptive behavior)或因應行為(coping behavior)的歷程。

貳、工作適應的理論

工作適應理論(Theory of Work Adjustment, TWA)最早係由明尼蘇達大學的 Dawis, England 和 Lofquist (1964) 所發展, 透過一系列復健研究以檢視因生理創傷而失去工作能力者的職業適應情形 (Lofquist, Siess, Dawis, England, & Weiss, 1964 ; Mechiori & Church, 1997: 402)。工作適應理論是一種廣泛的人與環境一致性理論 (Mechiori & Church, 1997: 402), 起初用來協助人們生涯選擇與適應 (Griffin & Hesketh, 2003: 65), 後來則是經由工作者的人格和工作環境之互動以預測工作適應情形 (Mechiori & Church, 1997: 402)。而 Salomone (1993) 提到, 若想了解或幫助個體適應新的工作或學校環境時, 至少有兩大重要理論模式可做為知識基礎, 此兩大理論分別為: Dawis & Lofquist 的明尼蘇達工作適應理論、Hershenson 的工作適應發展系統模式。

Lofquist & Dawis(1969)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」; 一致性係指個體與環境互動以符合彼此需求的程度; 一致性也代表個體與環境和諧的關係, 即個體和環境的合適性 (suitability)、調和(consonance)和一致(agreement)。Dawis & Lofquist 認為個體與環境之間動態的互動發生於追求與維持一致性的過程中, 他們將個體與環境之間動態的互動稱為呼應性(corresponsiveness)的關係, 意指個體與環境持續性的回饋和互補, 是一種共同回應性的關係。(引自 Dawis & Lofquist, 1991)。

一致性又可分為兩種類型: (1) I 型一致性: 個體的技巧、知識、能力和人格特質能滿足工作和工作環境的要求; (2) II 型一致性: 工作和組織環境能滿足員工的工作需求。I 型一致性能帶來對員工的令人滿意度(satisfactoriness), 即員工符合工作與組織的要求和期待之程度; 而 II 型一致性能為員工帶來工作滿意度(work satisfaction), 即個體經驗到工作需求被滿足的程度。(引自 Tziner, 1990: 2)。

根據明尼蘇達工作適應理論的觀點, 當員工對工作的價值 (例如對補償的需求) 與工作環境所提供的增強物相一致時, 員工會對自己的工作感到滿意; 也就是說, 越能符合需求, 員工有較高的工作滿意度 (Lyons, Brenner & Fassinger, 2005: 538); 而工作滿意度又與工作流動率、曠職率和遲到有關 (Brayfield & Crockett, 1955; Porter & Steer, 1973; Dawis & Lofquist, 1981: 8)。故工作適應的兩項重要指標則為個體對工作的滿意度 (satisfaction) 及工作環境對個體的滿意度 (即令人滿意度, satisfactoriness) (Dawis & Lofquist, 1981: 9), 而留任 (tenure) 則是工作適應的另一項指標。

雖然, Hershenson(2001)的工作適應發展系統模式 (Hershenson' systems model of work adjustment Development) 認同工作適應來自於個體與工作環境的一致性, 但進一步認為個體的工作適應是個體與環境互動的函數, 工作適應展現在個體的工作角色行為、任務表現和工作者滿意度之總合; 個體與環境的互動

可由下列兩大方程式來呈現：

1. $WA = RB + TP + WS$ ，意指工作適應為工作角色行為、任務表現和工作者滿意度的總合。
2. $B = f(P \cdot WE)$ ，即工作適應為個體與工作環境互動的函數，而此方程式又可導出下列三項方程式：
 - (1) $RB = f(WP \cdot BE)$ ，意指工作角色行為係工作人格和工作環境的行為期待之互動函數。
 - (2) $TP = f(WC \cdot SR)$ ，意指任務表現係工作勝任能力和必備技能的互動函數。
 - (3) $WS = f(WG \cdot RO)$ ，意指工作者的滿意度係個體的工作目標與工作機會和報酬的互動函數。

另外，Griffin & Hesketh (2003:65) 認為工作適應理論看似只適用於工作環境相對穩定的情境，但其實也適用於變動的脈絡，因為改變將創造出工作環境與個體的不一致——舉例來說，原本舊有的工作要求技巧、知識和能力，再也無法符合新改變的環境要求了。而 Dawis(2004)進一步，指出四種適應類型：(1)彈性(flexibility)：指個體雖感到不滿意但未採取行動之前的忍耐；(2)主動性(activeness)：指個體為減低不一致或不滿意的情形，採取改變環境的行為；(3)回應性(reactiveness)：指個體為減低不一致或不滿意的情形，改變自己的需求或技能；(4)毅力(perseverance)：指個體在離職之前努力適應的時間長短。換句話說，適應的歷程是由適應的時間(即過程)和適應策略所組成。

故個體與環境一致性的概念除了描述良好工作適應的和諧狀態，也提供個體或環境如何調整不適應的過程性解釋，而此為了達成與維持一致性的動態過程，則稱為「工作適應」(Mechiori & Church, 1997:402)。

由此可知，「工作適應」歸納為四項概念：(1)工作適應是個體與環境互動的過程；(2)工作適應是個體需求與環境要求達到一致性的狀態；(3)適應是個體與環境相互滿足的狀態，包括工作滿足感與令人滿意的工作表現；(4)工作適應是個體克服工作困境，表現出適應行為(adaptive behavior)或因應行為(coping behavior)的歷程。

而工作適應的指標有三：留任、工作滿意度與令人滿意度。令人滿意度係指工作環境滿意個體工作表現的程度，取決於個體的人格特質、技巧和勝任能力能否符合工作場域的要求，可由個體的角色行為和任務表現來呈現；而工作滿意度為個體對工作環境的滿足感，取決於工作條件符合個體需求和價值的程度；當工作滿意度和令人滿意度皆高時，留任時間較長。

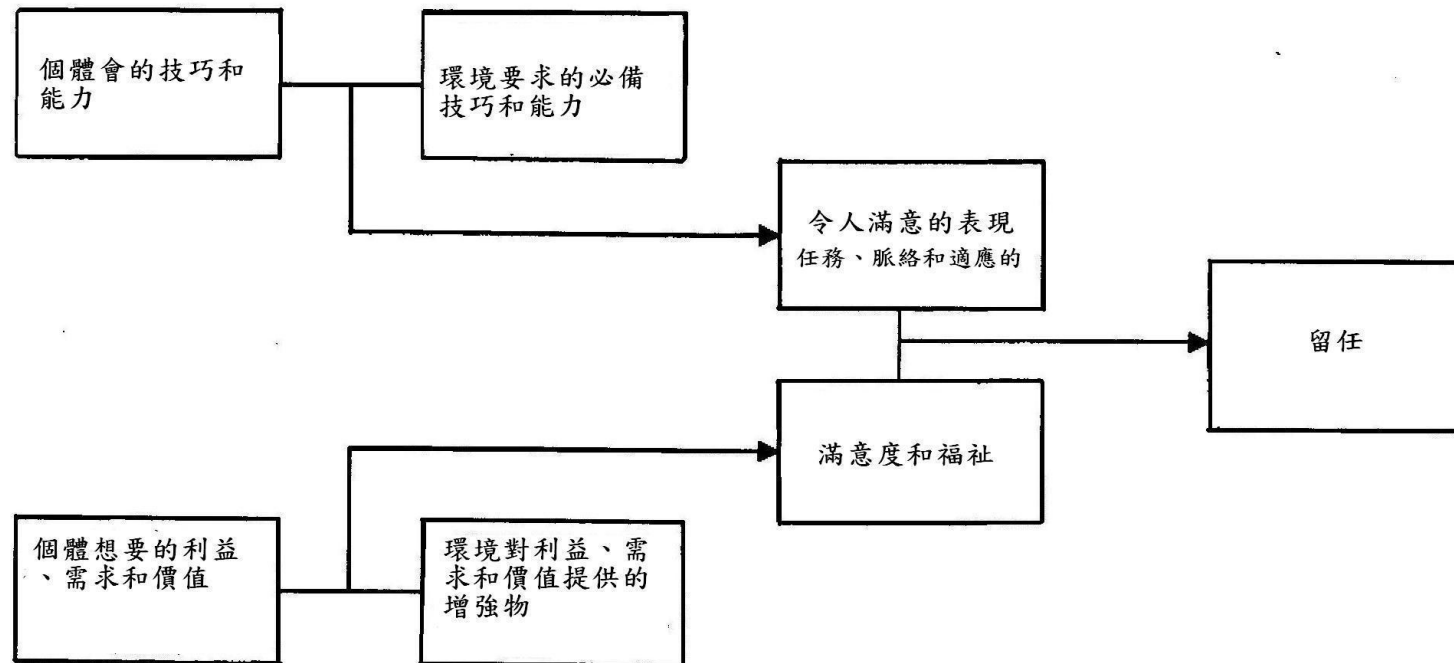


圖 2-2-1 明尼蘇達工作適應理論 (The Minnesota Theory of Work Adjustment, TWA)

資料來源：Jawis & Lofquist (1981) . Job Satisfaction and Work Adjustment: Implications for Vocational Education. Ohio State Univ., Columbus, The National Center for Research in Vocational Education.

參、影響社工工作適應的因素

工作適應是個體與環境互動的歷程，也是個體克服工作困境，表現出適應行為(adaptive behavior)或因應行為(coping behavior)的歷程。而回顧社工界相關文獻，鮮少討論有關社工員工作適應的議題，但探討社工員面臨工作困境的研究者大有人在，適應與困境是一體兩面的情形，因此本段落旨在回顧其他領域及社工界相關文獻，歸納出可能影響日照社工工作適應的因素(見表 2-2-1)。

一、個體系統

(一) 年資與工作經驗

在新環境中，個體容易因為對於組織文化、價值觀、角色期待「陌生」所產生的不確定感而形成壓力，所以若是個體在過去曾經有過類似的實際經驗或訓練，將能夠更從容有效地去處理日常工作或突發事件(賴瑞涵，2001：34)。在社會工作實務中，也發現年資或工作經驗會影響社工員的工作適應。

在年資方面，馮怡菁(2001)和尤幸玲(1993)皆發現，社工員的年資會影響其工作角色明確度和工作職責負荷能力，以及了解醫療團隊對彼此角色的期待，陳欣潔(2007)也發現，年資越資深的教保人員其工作適應情形較佳。另外，在其他領域研究裡，徐朝愷(2006)指出年資較大的初任國中教師其工作滿意度較高。

在工作經歷方面，楊培珊(2000)和尤幸玲(1993)皆發現專業經驗的積累是社工員的工作助力，有助於了解自己的專業角色；另外，柯明君(2009)指出從事老人相關服務時間越久的安養護機構社工，比較能適應院民死亡。

(二) 專業知能

在工作適應理論中，Dawis (1994) 將能力 (ability) 定義為才能的一項指標，也是個體未來行為和表現的預測值(引自 Degges-White & Shoffner, 2002: 91)；而在實務工作中，也有許多研究指出專業知能對社會工作者的重要性。

在社工專業知能部分，楊培珊(2000)指出，失智症機構的社工員若能了解社會工作專業功能，才能使社工員發揮最大效能，包括強化復健、協調及資源提供的角色，發展各種針對照顧者的服務方案等。張秀玉(2001)也指出早療社工認為一些課程是對工作是非常有幫助的，例如個案管理、早療服務基本概念、兒童發展等，而這些課程又對於社工的角色期待有重要的影響。

在非社工專業知能部分，許玉如(2000)提到，由於社會工作專業教育缺乏醫療專業知識、醫療儀器設備知識及醫療相關規定，導致醫務社工無法深入了解病患所承受的生理和心理痛苦，個案會談流於表淺的問候，而面對個案或家屬詢問相關行政流程時，醫務社工常出現自亂陣腳的情形。

簡而言之，社工所擁有的專業知能會影響其工作表現，但是這些專業知能

除了來自社會工作專業本身以外，還包括其他專業的部份，尤其是在跨專業團隊中，社工員同時具備社工專業知能和其他專業知能是非常重要的。

(三) 人格特質

Lofquist & Dawis(1969)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」(Tziner, 1990:2)，包括個體的人格特質與工作環境要求的一致性。Westbrook, Ellis & Ellett (2006)發現，美國公共兒童福利工作者人格特質，譬如開放、自我效能等，皆有可能成為影響個體持續投入實務工作的因素。許玉如(2000)就認為醫務社工的適應歷程是一個專業自我趨向成熟的歷程，成熟的人格展現在性格穩定、溝通委婉、能調適挫折、尊重他人專業等面向。而在其他領域中，許多研究指出自我效能(self-efficacy)對於個體工作適應的重要性。

自我效能(self-efficacy)，是指個人對自己處事能力、工作表現、挫折的忍耐等人格特質的綜合評價；亦即個人自認在某些特定情境中能夠有效地表現出適當行為的一種信念。自我效能是個人對自己的看法，是個人對自己適應環境能力的評估。(引自張春興，2003。)賴瑞涵(2001)提到，高度自我效能的新進成員會不懼嘗試新的工作角色，並勇於去學習更多適當的行為，以利於工作適應；方祥州(2006)也發現，高度自我效能的國小初任教師，工作適應情形越良好、工作自信也越高。

總之，討論日照社工員的工作適應情形，不能忽略個體人格特質對工作適應的影響性，本研究目的之一旨在探討有利於日照社工員工作適應的特質。

(四) 工作價值

工作價值是價值系統中的一個部分，凡涉及對工作的評價、好惡、理念皆屬工作價值的表現(李華璋，1994)，也是個體欲從工作有關活動中獲得的事物(Kalleberg, 1977)，用以描述職業需求(Rounds, 1990)。(引自吳鐵熊等，1996)。Ivanoff, Blythe & Tripodi(1994)強調實務工作者應試圖去覺察、檢視他們看問題的態度，以及對人性的看法，因為這些觀點提供了其詮釋案主反應及預估問題的架構。在處遇過程中，無可避免的會受到個人價值觀的影響。(廖秋芬，1998；引自林怡君，2006)。

在實務工作中，社工員的工作價值會影響其工作表現。楊培珊(2000)指出，對失智症機構社工而言，與案主的情感連結和互動是工作的助力。呂靜淑(2006)也提到，檢視「陪伴少年」的工作信念有助於少年服務中心的社工員重新獲得工作能量，而此信念會在同僚之間相互傳遞，並進而影響服務的規劃會朝向少年的價值和自主性。

根據明尼蘇達工作適應理論的觀點，當員工的工作價值(例如對補償的需求)與工作環境所提供的增強物相一致時(Lyons, Brenner & Fassinger, 2005: 538)，工作者易有較高的工作滿足感。高偉琴(2008)認為，「關懷弱勢」一直

是社會工作專業奉為主臬的核心價值，但是當醫務社工身處財團法人醫院時，醫院又是追求利潤為經營目標時，此種「關懷弱勢」的信念容易被邊緣化，致使社工員漸漸感覺到自己不像一名助人工作者。

二、組織系統

Dawis & Lofquist(1981:10)認為組織對個體需求所提供的增強物 (need reinforcers) 與個體的工作滿意度有關：增強物係指工作環境所提供的工作條件，包括能力運用、補償、公司政策、獨立 (independence)、認同 (recognition)、安全、社會服務和道德價值等 (Lofquist & Dawis, 1975; Degges-White & Shoffner, 2002: 90)。故，本研究將影響社工員工作適應或造成工作困境的組織因素，約略區分如下：

(一) 跨專業團隊性質

林怡君(2006)提到，跨專業合作是人群服務組織的特徵，不僅可以提升服務的效率、促使社區資源有效運用，也能在問題解決時能擴大選擇方案，亦能藉由合作的方式將工作困難和壓力共同分擔，是一種同儕支持的作用；然而，專業訓練的差異可能造成觀點的不同而導致成員之間的衝突，或缺乏對彼此角色的了解，或彼此競爭，導致專業間的緊張關係，因而損害了團隊合作的成效及專業自主性。

在實務工作中，有不少的研究指出跨專業團隊與社工專業發揮之間的關聯繫。尤幸玲(1993)發現，雖然專業競合是醫務社工工作角色衝突的來源之一，但是科別團隊特性和成員間支持程度會影響工作角色衝突，而醫務社工與團隊領導者的關係會影響其工作角色明確度和工作職責負荷能力。杜瑛秋(2004)也發現跨專業團隊，例如司法人員等，對婚暴社工的支持和認可會影響其對自身角色的確定感。然而，劉芳蘭(2007)認為，護理之家的社工若能與護理人員建立合作關係，有助於照護知識的習得，也有助於社工專業的發展。簡單來說，跨專業團隊的工作性質能為社工帶來益處，也能帶來壞處；而日間照顧單位亦屬於跨專業團隊合作的組織，本研究認為組織的跨專業團隊特性可能會是影響日照社工員工作適應的因素之一。

(二) 人力配置

人力不足一直是影響社工員工作角色負荷的主要因素。在婦女福利領域，林怡君(2006)認為一般民間機構因自募財源須開源節流，造成家暴社工員工作過量—過量的個案數、兼辦方案活動、處理行政事務等，祝健芳(2000)也提到人力不足和資源不足是影響社工員處理婚暴個案執行落差的原因。在醫務與長期照顧領域，尤幸玲(1993)發現醫院資源不足是醫務社工工作職責負荷的來源之一，林易沁(2008)指出小型養護機構裡行政事務繁忙，又未聘僱行政專責人員，常使社工員處理較多的行政庶務性工作。

(三) 學習資源的提供

許多研究指出機構提供社會工作專業教育訓練及督導制度的重要性。在教育訓練方面，柯明君(2009)和馮怡菁(2001)皆認為機構若能提供一套標準工作流程或者社工實務操作手冊，有助於社工工作職責的釐清，並有助於社工員的適應；林易沁(2008)有指出小型養護機構內的學習資源不足，社工員參與機構內部訓練機會甚少，致使在小型養護機構中社工專業發展受阻。

在督導制度方面，尤幸玲(1993)和黃冠能(2003)皆提到，缺乏工作指導和回饋易導致醫務社工(含安寧緩和社工)職業倦怠感；而林易沁(2008)認為小型養護機構若有督導制度，能幫助社工員學習工作職責，並捍衛社工專業的界線。

(四) 人際關係與支持

賴瑞涵(2001)認為人際關係是個體與組織中的他人相處的情形，是工作中的壓力來源，但也能協助個體因應工作中的壓力。

張秀玉(2001)指出，行政主管與早療社工的關係決定社工的角色期待；而馮怡菁(2001)認為精神社工在參與醫療團隊的過程中，若能與團隊人員私下討論和溝通，不僅相互了解的機會增多，也有助於精神社工實際角色受到其他專業人員的肯定。另外，左祖順(2004)則指出社工在參與抗煞過程中，支持系統的力量是非常重要的因素，包括家人支持、同儕朋友支持、醫療主管專業權威、民間團體支持及醫療專業支持等五種力量。

在其他領域的研究方面，黃崇政(2009)指出，若主管與員工之間的關係不合，即使有再好的制度設計也無法抑制員工想離去的念頭。吳佩璇(2008)亦認為企業員工的社會支持中，工具性訊息支持重要於情感性支持，經由同事和主管的支持，除了獲得鼓勵、尊重和信心的感受，也得到工作上的實質協助與建設性的意見，而工作者的人際網絡和社會支持透過其工作適應的情形間接地影響了工作表現。

綜合上述，影響個體工作角色發揮、工作表現及工作滿足感的因素可分為個人面向與組織面向。在個人面向，影響個體工作適應的因素可能有：(1)工作年資和經驗、(2)專業知能、(3)人格特質、及(4)工作價值；在組織方面，相關因素則有：(1)跨專業團隊性質、(2)人力配置、(3)學習資源的提供、以及(4)人際關係及支持。

小結

工作適應是個體與環境互動、追求一致性的過程，也是個體克服工作困境，表現出適應行為(adaptive behavior)或因應行為(coping behavior)的歷程。工作適應的指標有三：留任、工作滿意度與令人滿意度。令人滿意度係指工作環境滿意個體工作表現的程度，取決於個體的人格特質、技巧和勝任能力能否符合工作場域的要求，可由個體的角色行為和任務表現來呈現；而工作滿意度為個體對工作環境的滿足感，取決於工作條件符合個體需求和價值的程度；當工作滿意度和令人滿意度皆高時，留任時間較長。

反觀日間照顧服務，工作適應是個體與環境追求一致性的過程，那麼社工員是如何去定義「一致性」的概念，一名工作適應良好的日照社工員會有什麼樣的表現？而工作適應也是個體為克服困難而表現出適應行為的歷程，社工員心目中的困難是指哪些面向？是如上述實務工作者面臨到的工作角色困難、社會工作專業無法發揮？還是職業倦怠感？又影響日照社工員工作適應的因素為何？是個人的工作年資和經驗及專業知能無法滿足工作的要求，例如跨專業團隊的服務模式？還是組織所提供的資源，例如人力配置、專業知能的協助、人際關係及支持，無法滿足日照社工員的工作價值和需求？甚至有其他因素尚未納入討論？當日日照社工員面臨工作困境時，又運用哪些因應行為和資源來幫助自己適應呢？

而日間照顧服務單位為了維持服務的運作與追求良好的服務品質，對社工員的遴選和任用可能已設有基本門檻，像是必須修習過社會工作專業的相關課程（例如人類行為與社會環境、老人福利服務等）；又或者為了提升日照社工員的專業知能，日間照顧服務單位可能會要求社工員必須定期地進修、安排職前訓練或在職訓練等課程。無論這些技巧和能力是社工員在進入日間照顧服務單位之前就已具備的，還是係在工作場域要求下所發展出來的，此技巧和才能將決定日間照顧服務社工員日後的工作表現，也影響他人對社工員的滿足感（令人滿意度）。據此，適應良好的日照社工員要有哪些專業知能將成為本研究的重點之一。

工作適應也來自個體的人格特質與工作環境要求的一致性，那麼日照社工員應有的特質為何？此外，Degges-White & Shoffner (2002:91) 提到自我效能會影響個體才能的發展，而 Westbrook, Ellis & Ellett (2006) 也提到自信和自我效能信念有助社工員在艱困的兒童福利工作環境中生存；換句話說，日間照顧服務社工員除了應具備完成工作任務所需的技能，更必須擁有強烈的自我效能——個體相信其有能力完成任務的信念，否則很難將知能轉化為完成任務的技巧和行動，那麼日間照顧服務社工員是如何看待自己完成任務的能力呢？

另一方面，Ivanoff, Blythe & Tripodi(1994)強調實務工作者應試圖去覺察、檢視他們看問題的態度，以及對人性的看法，因為這些觀點提供了其詮釋案主反應及預估問題的架構；在處遇過程中，無可避免的會受到個人價值觀的影響（廖秋芬，1998；引自林怡君，2006），那麼日照社工員的工作價值和需求是哪些？日間照顧服務單位提供了何種工作條件來滿足這些需求呢？是如 Westbrook, Ellis & Ellett (2006:32-62) 提到較佳的薪資福利、較支持關懷的督導方式、

較自主的政策和服務流程有助於社工員留任嗎？日間照顧服務社工員係如何解讀這些工作條件所帶來的影響？

最後，就工作適應理論的觀點而言，留任是工作適應的指標之一，那麼相較於已離職的日間照顧服務社工員，這群「留任者 (survivor)」應有較佳的工作適應，有較高的滿意度及令人滿意的角色行為和工作表現。然而，Cotton & Tuttle(1986)雖然發現工作滿意度與流動率呈負相關，卻也發現不滿足的工作者面臨經濟壓力時，仍會固守原本的工作而不會去尋找新的工作機會，相對地，非常喜歡他的工作及依戀組織的工作者，也有可能受到其他職場中較佳的生涯發展和工作機會所吸引。(Blau & Boal, 1987；引自 Tziner, 1990: 147)。明尼蘇達工作適應理論也提到，工作者為了減低不一致所帶來的壓力感受，個體和工作環境都可能表現出「毅力 (preserverance)」的類型或行為，那麼是否意味著工作適應並非是在個體與工作環境高度滿足感下的產物，而可能是在某些情況中退而求其次地維持現狀，以追求較為滿足的感受呢？

總而言之，回顧明尼蘇達工作適應理論，研究者欲探討下列問題：

1. 何謂工作適應和不適應？引導日照社工員去詮釋工作適應的意涵。
2. 影響日照社工員工作適應的因素為何？
3. 一名日間照顧服務社工員應具備哪些工作的知能和需求
4. 面臨不適應時，日照社工員通常表現哪些行為或使用哪些資源來幫助自己呢？

表 2-2-1 工作適應相關變項統整表

		工作表現	角色明確度	工作滿足感	留任	資料來源
年資與工作經驗		V	V	V		尤幸玲(1993)、馮怡菁(2001)、楊培珊(2000)、柯明君(2009)、陳欣潔(2001)、徐朝愷(2006)
專業知能	了解社工專業功能	V				楊培珊(2000)
	了解早療相關知識		V			張秀玉(2001)
	了解相關醫療知識	V				許玉如(2000)、劉芳蘭(2007)
人格特質	成熟的人格	V				許玉如(2000)
	自我效能	V		V		賴瑞涵(2001)、方祥州(2006)、Westbrook, Ellis & Ellet (2006)
工作價值	與案主的情感連結和互動	V				楊培珊(2000)
	陪伴少年的信念	V				呂靜淑(2006)
	關懷弱勢的信念		V			高偉琴(2008)
組織設計	跨專業團隊	V	V			林怡君(2006)、尤幸玲(1993)、杜瑛秋(2004)、劉芳蘭(2007)、
	人力配置	V	V			林怡君(2006)、祝健芳(2000)、尤幸玲(1993)、林易沁(2008)
學習資源	工作手冊		V			柯明君(2009)、馮宜菁(2001)
	內部教育訓練		V			林易沁(2008)
	督導制度	V	V	V		尤幸玲(1993)、黃冠能(2003)、林易沁(2008)
社會支持	同僚/同儕支持	V	V	V	V	張秀玉(2001)、馮怡菁(2001)、左祖順(2004)、賴瑞涵(2001)、黃崇政(2009)、吳佩璇(2008)、徐朝愷(2006)
	家庭支持		V	V		陳欣潔(2001)、徐朝愷(2006)
工作壓力		V	V	V	V	陳欣潔(2001)、徐朝愷(2006)

第三節 工作適應策略

本節旨在探討日照社工員工作適應的定義和類型，並進一步探討組織中的社會支持及同僚/同儕支持對日照社工員工作適應的影響性。

壹、因應策略(coping strategy)定義與類型

一、因應策略的定義

適應策略(adaptive strategy)，又稱為因應策略(coping strategy)，係指當環境改變使個人遭遇困難或限制實，個人為因應環境壓情，並維護個人利益的一切方法。因應策略包括行動與思想，是有目的的意識行為，而非潛意識的防衛機制。因應策略的目的在於減低焦慮並解決困難。在困難情境下，因應策略可能各不相同。(引自張春興，2006)

Lazarus & Folkman(1984)則認為，因應的概念係指個體認知和行為的努力，以管理特定的內外要求，這些要求被評價是負擔或超過其資源 (Selmer, 2001:152)；而因應的資源來自各種不同的策略和工具，以處理壓力的感受和情境，而策略和工具的使用因人而異 (Israel et al., 1989; Parkes, 1994; Mak & Mueller, 2000: 313)。

換句話說，因應(coping)策略係指個體面對困難時，所採取的認知和行為的努力，以降低壓力的感受並解決困難，而個體所使用的策略方式會因人而異。

二、因應策略的類型

因應策略的分類方式不勝枚舉。Lazarus & Folkman (1985) 認為因應可分為三種策略：(1) 以問題為中心的因應策略 (Problem-focused coping)；(2) 以情感為中心的因應策略 (Emotion-focused coping)；(3) 及混合式的尋求社會支持 (Skinner et al., 2003:221)。Skinner et al., (2003) 則認為個體因應問題或壓力的策略可分為下列四大類型 (families)：(1) 問題解決

(Problem-solving)：包含行動導向及認知決策類型的因應策略，例如主動因應和計畫；(2) 正向認知重組 (Positive cognitive restructure)：指調整個體對壓力事件的看法，有時候也會與問題解決類屬合併使用 (Ayer, Sandler, West & Roose, 1996)；(3) 逃避 (Avoidance)：指情感或行為上逃離或不參與壓力情境；(4) 尋求支持 (Support-seeking)：指以問題或情感為中心的尋求支持 (引自 Welbourne et al., 2007:314)。

然而，Dawis(2004)指出四種適應類型：(1)彈性(flexibility)：指個體雖感到不滿意但未採取行動之前的忍耐；(2)主動性(activeness)：指個體為減低不一致或不滿意的情形，採取改變環境的行為；(3)回應性(reactiveness)：指個體為減低不一致或不滿意的情形，改變自己的需求或技能；(4)毅力(perseverance)：指個體在離職之前努力適應的時間長短。換句話說，適應的歷程是由適應的時間(即過程)和適應策略所組成。

概括上述，工作適應的歷程是由適應的時間和因應策略所組成，經由個體認知和行為的努力，運用各種不同的策略和資源，以處理壓力的感受和情境；而因應的策略可約略分為（1）問題解決和尋求社會支持；（2）以情感為中心的因應策略；（3）消極的否認或不投入等三種策略方式。

由於Collins(2008)認為以情感為中心的因應策略應用於社會工作實務上，意味著督導的模式。滋養的督導模式藉由支持社工員因應工作上的情緒要求

(emotional demands)，協助社會工作者感受到自己對服務使用者和組織的重要性(Gibbs, 2001, Collins, 2008)。此外，社工員面對壓力除了運用以情感為中心的因應策略，也常尋求社會支持，而社會工作專業將社會支持分成正式支持與非正式支持兩大類型。應用於社工員的工作環境中，正式支持指的是線上管理、督導和監督體系 (appraisal systems) 等；非正式支持則包括社會工作場域內外在的支持，例如家庭和朋友。(引自Collins, 2008:1180)。

簡而言之，社工員面對工作適應的問題時，社會支持是重要的因應策略，用來解決負面的感受，並增強工作適應的能力，而社會支持可能是來自組織、同僚/同儕，及家庭等系統。

貳、社會支持

Payne(1980:284)將社會支持定義為「環境提供可用資源的程度……此與系統的要求有關」，Thompson et al., (1994:36)則認為社會支持係指「藉由他人的支持性關係，以協助個體因應工作壓力的一種資源」。而社會工作領域將支持系統分成兩大類屬：正式或非正式。正式支持包括線上管理、督導和監督體系 (appraisal systems)；非正式支持則包括社會工作場域內外在的支持，例如家庭和朋友。(引自Collins, 2008:1180)

Carver et al., (1989)認為個體尋求社會支持主要有兩種原因：(1)個體尋求工具性支持，顧名思義係指尋找實務建議、協助或資訊—可被視為是以問題為中心的解決方式；(2)個體尋求情感性支持，例如找尋精神上的支持、同情或瞭解—可被視為以情感為中心的因應策略，而討論與壓力有關的感受和想法可以幫助個體激發認知結構，以促進壓力經驗的整合和找出解決之道 (Lepore et al., 2000)。(引自Collins, 2008:1180)

簡而言之，社會支持是一種由社會網絡所提供的資源，用以協助個體因應環境的壓力或要求；而日間照顧服務社工員面對工作困境所產生的壓力問題，藉由環境（例如工作場域、參考團體和家庭）中的資源和支持發展適應的策略，以獲

得實務建議和資訊，及尋求情感上的支持和同理。此外，社會支持的類型可分為正式支持和非正式支持，或者情感性支持和工具性支持；然而，本研究依照日照社工員身處的工作環境，將工作適應的策略聚焦於組織支持（正式支持）及同儕/同僚支持（非正式支持）。

一、組織支持

員工感受到的組織支持（perceived organizational support），是一種工作者的信念，即工作場域如何去肯定其貢獻和對員工福祉的關注，（Rhoades & Eisenberger, 2002:698），反映出雇主對工作者的關心和支持（Eisenberger et al., 1986;）；也被視為一種指標，組織用來換取「員工追求報酬和認可而努力工作」的表達方式（Lynch et al., 1999:469-470）。Rhoades & Eisenberger(2002)認為員工所感受到的組織支持與工作表現有中度的相關，因為高度的組織支持能提供工作者協助（Kraimer et al., 2001），不只是滿足社會情感的需求，也提供設施設備、資金、技術、觀點，及物理空間的協助（physical assistance）（Eisenberger et al., 1986）（引自 Hochwarter et al., 2006:482-483）。

由於組織有責任確保工作者獲得適當的考評和員工發展機會，例如提供機會以建議或擴展特別的興趣，或者在長時間擔任同一職位之後必要時可以提供改變工作角色的機會，或者依據社工員持續改變的需求而定期檢視其職涯發展的規畫。除此之外，組織提供社工員協商技巧的訓練也是非常重要的，有助於發展解決問題的策略和技能。（引自 Collins, 2008:1182）由此可知，為了協助個體工作適應，組織除了提供硬體空間和資金的支持，也包含社工員可運用的督導制度和教育訓練課程。

（一）督導（supervision）

莫藜藜（2002）認為督導是社會工作專業訓練的一種方法，它是由機構內資深的社會工作者，對機構內資淺的社會工作者、新進社會工作者，以及學生，透過一種定期和持續的指導程序，傳授專業服務知識與技術，以增進專業技巧，以確保案主的權益和服務品質。督導方式約略可分為下列五種類型：個別督導、團體督導、同儕督導、科際間的督導（interdisciplinary supervision）、團隊督導（黃源協，1999:396）。

在督導功能方面，Kadushin（1992）認為督導功能有三種類型：教育性、支持性和行政性（引自黃源協，1999:391）；Weinbach（1998）則認為督導應發揮七項功能：（1）諮商；（2）責信；（3）諮詢；（4）避免歧視；（5）建立績效評估模式、時機及過程；（6）提供申訴管道；（7）建立績效評估和報酬的關係（引自孫健忠等譯，Kettner 原著，2005:420-421）。然而，蘇怡如（2008:128）針對台灣家暴社工督導功能進行探討，發現社工員和督導的整體回應首重教育

功能，其次是支持功能，最後才是行政功能；其中教育功能可給予社工員指導和立即的諮詢，支持性功能則能提供社工員安全感，使社工員願意面對工作的挑戰。Social Workers Registration Board (2006) 對全香港受督導者進行問卷調查，將督導行為的重要性予以排序：技巧傳承、實務教導、表現認許、理論與反思學習、情緒支持、支援功能、行政功能、督導架構（引自蘇怡如，2008:22）。簡而言之，在社工員的心目中，督導的教育性功能重要於情感性支持的功能。

儘管如此，Gibbs(2001)認為滋養的督導制度能協助社工員因應其工作上的情感需求，能讓社工員感到對服務使用者和組織的重要性(引自Collins, 2008)。當督導能兼顧支持與引導的功能時，社工員的心理充權與工作滿足感受較高，有助於減緩的員工流動率(呂學榮，2007:133)，而缺乏工作上的回饋與指導，通長容易使工作者在執行工作時，產生困或、錯誤、倦怠，以及無所適從的現象(尤幸玲，1993)。另外，Collins(2008)認為，督導能扮演團隊和組織之間連結的平台，爭取工作者職責的明確度、適當的工作負荷及資源；如同林易沁(2008)認為小型養護機構若有督導制度，能幫助社工員學習工作職責，並捍衛社工專業的界線。甚至，Collins(2008)認為督導制度能鼓勵、促進或協同合作(coordinate)社工員參與或組織不同的支持團體。

由此可知，督導的功能大致可歸類為四項：(1) 教育性的功能、(2) 行政性的功能、(3) 支持性的功能、(4) 調解性的功能(黃源協，1999:391-396)。就受督導者的角度而言，教育性和支持性的督導功能最為重要，除了能滿足個體對知識和技術的需求，也能給予關懷和充權的感受，有助於工作能量的激發與工作滿足感的提升。

(二) 教育訓練與發展

Kettner (2002) 認為若想將員工的生產力提高，一個綜合性的員工訓練和發展計畫須包括至少下列三項要素：1. 訓練；2. 外部訓練和發展 (out-service training and development)；3. 大專院校教育 (Gilley & Egglund, 1989；引自孫健忠等譯，Kettner 原著，2005:386)。Weinbach(1981)認為訓練是一種社會化和標準化的過程，訓練內容以基本知識為主；教育的內容以理論性知識為主，目的在於提升個體的職業能力；員工發展則強調領悟力，以取得應用於專業的新知(引自孫健忠等譯，Kettner 原著，2005:395)。

在企業界，員工參與教育訓練可以提供員工生產力(Becker, 1962；Bishop & Kang, 1966)、員工能力及知識(Mann & Robertson, 1996；Huang, 2001)、提供自我效能(Mann & Robertson, 1996)(引自黃丹亭，2007)。胡雯雯(2002)發現，員工的訓練方案完整性對於經營績效具有顯著的正向影響效果。而當組織具有鼓勵員工參與訓練、受訓者能獲得來自公司與同儕之支持以及有機會運用所學之良好氣候與文化時，訓練遷移之成效就越高(王玲玲，2006)。

反觀國內社福界，林易沁(2008:243)發現國內小型養護機構社工員的教育訓練主要來自特約機構的職前訓練和督導服務，及政府單位舉辦的講座課程，有助於建構出小型養護機構社工員的角色和職責、任務執行方法；而由機構內部提供的在職訓練課程因舉辦次數甚少，故社工員無法從中獲益。陳淑芬(2007:15)提到由於「兒童及少年福利機構專業人員訓練辦法」中的專業人員訓練，參與者以在托育機構服務的在職人士及對托育服務有興趣的社會大眾為主，因此兒童及少年福利機構專業人員之教保核心課程訓練是職前訓練，也是外部訓練。另外，謝秀貞(1994)發現，大部分醫務社工認為在職訓練即為聘請講師到機構上課，並認為在職訓練是影響職務勝任感的因素之一，但是在職訓練的內容偏重專業知識、新知的提供。黃冠能(200)則認為國內安寧社工的在職訓練主要來自相關基金會、醫務社工協會或社會局所辦理的倫理課程，較缺乏國人生死關及臨終照顧模式的本土化課程。

簡言之，國內社福界針對社會工作相關的專業人士所提供的教育訓練發展可分為三種：(1) 職前訓練；(2) 聘請講師至機構或組織開設課程的內部訓練；及(3) 外部訓練，例如政府單位或民間部門辦理的講座課程。而教育訓練的功能有三種：(1) 提升員工生產力；(2) 增進員工能力及知識，例如社工員的角色和職責、任務執行方法、專業新知、倫理議題等；(3) 提升員工的自我效能，例如增進職務的生任感等。

二、同僚/同儕 (Peer) 支持

個體的成就感和報酬也來自同儕團體的參與，工作者的支持團體能鼓勵討論，建立共識、聯盟和網絡，協助成員理解組織的要求，譬如以社工員的日常事務、工作議題和實務成果為基礎的學習和專題討論 (Coulshed & Mullender, 2006)，以及社工場域定期舉辦的同儕/同仁支持會議 (Cherniss, 1995)，能使同儕支持團體的參與者明瞭各項清楚或隱而未見的規則和角色衝突等議題。(引自 Collins, 2008:1183)

Gibson et al., (1989) 針對北愛爾蘭的社會工作者進行研究發現，有 80% 的受訪者提到同儕是主要的支持來源；Jones et al., (1991) 針對英國赫特福郡 (Hertfordshire) 的綜融性社工與醫務社工進行研究，也發現有 3/4 的受訪者表示同儕提供重要的支持。Koeske & Koeske (1989:246-247) 認為同儕的社會支持能減緩因工作量過大所引起的職業倦怠之負面衝擊。在美國，Um & Harrison (1998) 也發現同儕和支持性團體所提供的社會支持和角色功能有助於減緩臨床社工員的職業倦怠之情形，也有助於改善臨床社工員的工作滿足感。(引自 Collins, 2008:1182)。

在國內，尤幸玲(2003)認為醫療團隊成員間的支持程度會影響工作角色衝

突，劉芳蘭(2007)則認為護理之家的社工若能與護理人員建立合作關係，有助於照護知識的習得，也有助於社工專業的發展。張秀玉(2001)指出，行政主管與早療社工的關係決定社工的角色期待；而馮怡菁(2001)認為精神社工在參與醫療團隊的過程中，若能與團隊人員私下討論和溝通，不僅相互了解的機會增多，也有助於精神社工實際角色受到其他專業人員的肯定。

綜合上述研究發現，同僚支持除了提供情感上的支持，透過關心和支持等行為表現，成為個體面對壓力的緩衝器，避免職業倦怠及改善工作滿足感。另外，同儕支持也發揮工具性功能；藉由同儕之間的討論和分享，有助於社工員和團隊成員對社工角色和任務的澄清，促使社工員釐清明確或隱而未見的規範和角色衝突的議題 (Collins, 2008: 1183)、找出工作問題的解決方式，以及學習相關之能，以提升社工員良好的工作表現，進而獲得個人成就感和酬賞。

小結

本節主要是探討日間照顧服務社工員面對不一致時所帶來的壓力感受之因應行為與實際上的策略。社工員的因應不適應的行為除了可參考 Dawis & Lofquist (1981) 的人格類型和行為類型，也參考其他心理學者面對壓力時的因應行為，可歸類為問題解決和尋求社會支持、以情感為中心的因應策略，及消極的否認或不投入等三種行為表現；而上述這些行為表現隱含著具體的行動策略和資源，例如督導和尋求社會支持。本研究為了作為未來社會工作教育訓練之建議，將日間照顧服務社工員身處的環境分為二大系統（組織、同儕/同僚），一一找出協助社工員工作適應的方法。

組織支持除了包含硬體的空間設施設備，應用在社會工作實務上則指的是教育訓練和發展及督導制度。督導是社會工作專業訓練的一種方法（莫藜藜，2002），由資深的社工對資淺的社工、學生或志工，定期且持續地提供指導與傳授專業知識和技能，以增進專業技巧。教育性和支持性的督導功能對受督導者最為重要。此外，教育訓練發展是一種系統化的安排（吳復新，1996:192），目的在於增進個體組織社會化的過程，提升個體的職業能力和領悟力。而在國內社福界，針對社會工作相關的專業人士所提供的教育訓練發展可分為：(1) 職前訓練；(2) 內部訓練；及 (3) 外部訓練與發展。

然而，反觀日間照顧服務單位，日間照顧服務中心評鑑表規範每月須進行一次督導會議，督導會議可採個案督導、團體督導或個案研討會的方式進行，也

須定期針對工作人員擬定專業訓練計畫及目標。那麼日間照顧服務單位在每月至少一次的督導會議內容，以及定期的專業訓練課程當中，社工員面對繁雜的工作職責（1. 個案服務，包括個案工作及照顧計畫的擬定；2. 活動規劃；3. 家屬支持性服務，例如舉辦家屬座談會；4. 行政管理，譬如交通接送之安排、補助作業等），認為督導應該發揮哪些功能（教育性、支持性、行政性和調解性）來協助日照社工員工作適應呢？另外，日照社工員通常參與哪些教育訓練發展課程來幫助其增進社會工作專業知能，以及了解機構對日照社工員的角色期待呢？上述問題值得深入探究。

在同僚支持方面，透過關心等情感性支持，能成為個體面對壓力的緩衝器，避免職業倦怠；同時，也發揮工具性功能，有助於個體成功的社會化經驗，促使社工員釐清明確或隱而未見的規範和角色衝突的議題（Collins, 2008: 1183），亦能提升良好的工作表現，進而獲得個人成就感和酬賞。回顧工作適應發展系統模式，Hershenson（2001）認為同儕或同事有助於個體工作目標的發展和社會化的歷程；那麼反觀日間照顧服務社工員工作適應的過程中，其同事或同儕提供了哪些支持（工具性或情感性支持）協助社工員因應不一致時的壓力感受及提升工作滿足感，或者傳達出何種行為期待和建議以影響社工員的角色功能發揮與任務表現？此外，日間照顧服務社工員多是孤星社工，所謂的「同事」是指誰？不同的專業背景的同事其提供的支持是否會有不同？上述問題皆是本研究的議題之一。

綜合上述，回顧社工員的因應策略和社會支持，研究者欲探討下列問題：

1. 為了解決不適應或壓力情境，日照社工會使用環境中的哪些資源來幫助自己適應？
2. 日照社工認為督導發揮哪些功能？
3. 日照社工員參與哪些教育訓練發展課程？
4. 日照社工員的同僚/同儕提供哪些支持？

第三章 研究設計

本章節分為四個部分：第一節探討質性研究的定義和適用於本研究的研究典範；第二節則討論研究樣本的選取和來源；第三節則討論研究方法和資料分析方式；第四節則在說明研究倫理及對研究者角色的反思。

第一節 質性研究法與研究典範

壹、 質性研究的定義與特質

質性研究法把現實世界看成一個非常複雜的(不是用單一的因素或變項所能解釋的)「現象」,此現象是不斷在變動的動態事實,由多層意義與想像所組成(簡春安、鄒平儀,2004:140)。因此,潘淑滿(2003:18-19)認為質性研究可被定義為「有別於實證主意的科學研究取向,主張社會世界(social world)是由不斷變動的社會現象所組成,這些現象往往會因為不同時空、文化與社會背景,而有不同的意義;因此,質性研究者在整個研究過程,必須充分地理解社會現象是一種不確定的事實。通常,質性研究者必須在自然的情境中,通過與被研究者密切的互動過程,透過一種或多種的資料收集方法,對所研究者的社會現象或行為,進行全面式的、深入的理解。研究者對於研究過程所收集資料之詮釋,不可以用數字或統計分析的化約方式,將資料簡化為數字與數字之關聯,或對研究所獲得的結果做進一步的推論;相反的,研究者在整個研究過程中,必須融入被研究者的經驗世界中,深入體會被研究者的感受與知覺,並從被研究者的立場與觀點,詮釋這些經驗與現象的意義。」簡單來說,質性研究具有下列特質:(1)自然主義的探究傳統;(2)對意義的「解釋性理解」(interpretive understanding);(3)研究是一個演化發展的過程;(4)使用歸納法;(5)重視研究關係(陳向明,2002:8-12);以及(6)反對數字和統計的化約方式。

而本研究採質性研究法可歸類為下列三項主要因素：

一、樣本的稀少性：

雖然日間照顧服務已被視為連結家庭、社區和機構的重要服務模式,成為政府和民間單位積極推動的服務項目,然而,日間照顧單位數仍變化甚劇。從2004年的日間照顧機構有24家(陳惠姿,2005),2006年時老人日間照顧單位數增至75家(內政部社會司,2007),至2008年時各縣市日間照顧單位僅剩26家(內政部社會司,2009);以台北市為例,社區式日間照顧服務單位僅有7家。在社

區式日間照顧單位應設置護理人員或社會工作人員至少一人的規範下，理想情況下，目前全台日間照顧單位的社工員約有 26 人，台北市日間照顧社工約有 7 人。換句話說，若想以量化研究法探究日間照顧服務社工員工作適應，樣本數過少的問題將嚴重影響本研究的代表性和推論的可行性；故，質性研究重質不重量(潘淑滿，2003:127)的特質，是成為本研究採質性研究法的因素之一。

二、對「工作適應」的解釋性理解：

質性研究者對於資料的詮釋是站在被研究者的立場，了解被研究者如何看待社會世界，如何界定現象與情境，或是情境或事件對被研究者的意義為何(潘淑滿，2003:23)。本研究目的在於探究日間照顧服務社工員工作適應的情形，試圖由日照社工員對工作過程的回顧，從而詮釋「工作適應」的意涵；由於這些工作經驗本身具有獨特性且富有意義，因此很難透過標準化的問卷將「工作適應」的概念化約成簡單的方程式，而質性研究重視現象或行為的意義之特質，係較適合本研究的。

三、工作適應是動態的過程

陳向明(2002:10)認為質性研究是一個對多重現實的探究過程，變化流動的研究過程對研究者的決策以及研究結果的獲得會產生十分重要的影響，因此需要細緻的反省和報導。而工作適應來自於個體與工作環境的一致性，除了係指個體與工作環境之間的和諧狀態(適配性)，也強調個體或環境互動的動態過程。此動態過程是無法透過量化研究法化約成幾項方程式，而必須經由質性研究法對日照社工工作適應的情形進行整體性、關聯式的考察，才得以拼湊出日間照顧服務社工員工作適應的基本圖像。

貳、質性研究典範—建構論

典範是一組價值信念的模式，可做為研究者用來理解所探究的社會世界的依據；不過，典範本身並不具備有直接回答研究問題的功能，只是提供研究者用來思考研究問題與選擇研究行動的指導方針而已(潘淑滿，2003:33)。

而本研究擬採質性研究的「循環式建構主義(Circle of Constructive Inquiry)」典範(胡幼慧，2008:4)，因建構理論典範，具有以下特質(Schwandt, 1998:243-244; 潘淑滿，2003:49)：(1)建構是常是對生活經驗加以詮釋或理解；(2)建構的本質取決於建構者本身所獲得的訊息；(3)建構是一種廣泛分享、並達到共識的經驗；(4)建構必須有其意義，但這些意義可能是簡單、且不完整的；

(5)建構內涵的適當性，只有對此一個特定典範才有意義，無法由其他典範加以衡量；(6)建構經常會面臨挑戰與修正，當建構者覺察到新訊息與舊有建構有明顯衝突時，建構者就會修正原來之建構架構。(引自潘淑滿，2003:45)

本研究認為「工作適應」是一抽象的概念，為日間照顧服務社工員所帶來的意義皆不同，唯有透過訪談的分享方式，研究者和社工員才能對研究議題達到共識的經驗。此外，本研究者經由訪談資料的詮釋過程，不斷地與工作適應理論進行對話和修正研究架構，始刻畫出符合國內日間照顧服務社工員工作適應的基本圖像。



第二節 研究參與者

壹、研究對象的界定與選取

質性研究者 Patton(1990)曾論及質性研究的抽樣重點是：「樣本一般都很少，甚至只有一個個案(n=1)，但需要有深度的(in depth)『立意抽樣』」(姚美華、胡幼慧，2008:122-123)。此外，質性可以根據研究的人、事、時、地或物等特質來進行分類，最後再根據研究目的，進行研究樣本的抽選。通常，質性研究者都會根據問題的特性、相關理論的需要及研究資料的豐富性等原則，來選擇研究對象與決定樣本數，這就是所謂的「理論抽樣」(theoretical sampling)或「有目的的抽樣」(purposed sampling)(Patton, 1990: 徐宗國，1997；張英陣，2000；潘淑滿，2003:126)。故本研究擬採立意抽樣或理論抽樣，從依據研究場域的特性、職為特性，及社工員的年資與經歷進行樣本的選取。

一、機構特性：

在社區式日間照顧社工人力規範方面，「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」提到社區式日間照顧服務單位應設置護理人員或社會工作人員至少一人；至於國內現存法制並無特別針對機構式日間照顧訂定有關社工人力配置之規範，而是沿用機構內部既有的設施設置與人力，每 100 人應增設一名社工員，若少於 49 人得以專任或特約方式聘任社工員。然而，林易沁(2008)認為社工員兼職聘僱身分，使社工員的角色執行與機構性間產生落差，會使社工員無法稱職地扮演專業角色。另外，社區式日間照顧服務單位服務內容傾向社區資源的連結和運用，而機構式日間照顧服務單位可能因母機構的特性，擁有較多的醫療資源，以文山日照為例，雖隸屬於社政體系，服務內涵仍傾向護理、復健等服務為主。由於工作環境所提供的工作條件，包括能力運用、補償、公司政策、獨立(independence)、認同(recognition)、安全、社會服務和道德價值等(Lofquist & Dawis, 1975； Degges-White & Shoffner, 2002: 90)，會影響個體的工作適應情形；故本研究依照機構差異，將日照單位分為社福機構附設型、醫療或養護機構附設型兩類，並針對日間照顧服務社工員來源進行抽樣(見表 3-2-1)。

二、職位特性

在研究者實際接觸日間照顧服務社工員的經驗，發現主責日間照顧服務業務的社工員之職位特性有下列三種：(1)完全專職日間照顧服務的社工員；(2)主責日間照顧服務、但肩負其他業務的社工員；(3)擔任日照社工一職，但也是日照

督導或主任的社工員。故，為了追求研究資料的豐富性和飽和度，上述三種職責類型的日間照顧服務社工員皆是本研究的研究對象。此外，為了探討工作適應的意涵，研究對象必須對日間照顧服務業務較為熟稔，因此凡任職日間照顧服務社工員一職超過三個月以上者，即通過試用期，始能成為本研究對象。

三、社工員的年資與經歷：

雖然本研究以目前擔任日間照顧服務社工員一職的社工員為研究對象，然而 Dawis & Lofquist(1981)認為留任時間的長短是工作適應的指標之一；換句話說，年資越久的日間照顧服務社工員工作適應情形越良好。另外，無論是 Dawis & Lofquist，或 Hershenson，皆強調個體的工作技巧和能力，而實務工作經驗的累積(例如其他社工領域的工作經驗)會影響社會工作專業能力的發揮。爰此，在本研究的樣本選取擬採「最大變異數策略」，將社工員任職日間照顧機構的年資長短和過去社會工作相關經驗做為研究資料飽和原則的參考。

貳、樣本來源

本研究鎖定全台的日間照顧服務單位作為研究場域；由於研究者在進行研究之前曾擔任日照單位的實習生和志工，透過滾雪球的抽樣策略，由已認識的單位和工作者推薦潛在的研究對象，共九位潛在受訪者。在訪談進行前，研究者會先主動與潛在研究對象或機構主管取得電話聯繫，並使用電子郵件說明研究者的身分、研究計畫、訪談大綱及研究參與同意書。在取得研究對象或機構主管同意之後，與受訪者約定時間，再前往該日照單位拜訪、進行訪談。另外，考量到日間照顧服務單位社工員的稀少及任職三個月以上之限制，在研究過程中，研究者訪談九位日照社工員，每次訪談時間約為兩小時。

一、受訪者簡介

本研究共訪問九名日照社工，皆為女性，年齡從 24 歲至 39 歲之間。在婚姻狀況方面，兩名受訪者已婚，其他皆未婚；在教育程度方面，兩位受訪者擁有碩士學歷，其他皆為大學畢業；至於是否持有社工師證照，有兩名受訪者持有社工師證照，其他則無。總年資部分，有四名受訪者的年資在五年以下，其他五名受訪者則在五年以上；就日照單位的年資而言，受訪者的年資從半年到六年不等，有四名受訪者的年資在兩年以下，而有五名則在二年以上。就目前的工作職稱而言，有四名受訪者專職日照單位的社工員，其他兩名兼職其他業務，其中更有三

名擁有專職督導或主管的職稱。(詳見表 3-2-1、3-2-2)

然而，研究者實際發現，有些受訪者雖然職稱為日照社工員，但是工作內容身兼日照督導的身分(例如受訪者 A)，或者處於社工員轉換日照督導的過渡期(例如受訪者 B)；而有些受訪者的職稱雖為督導，但其實擁有擔任日照社工員的經歷(例如受訪者 F、G)。而上述總年資、年資和實際上的職務內容進行交叉分析，發現無論是總年資或日照的年資皆與實際上的職務內容有關，年資越長者，傾向擔任日照督導的角色。

就母機構特性來區別，有五名受訪者的母機構為社福單位，其他四名受訪者的母機構為醫療或養護型機構；而從日間照顧單位的主管(指職務位階高於日照督導者或社工者)之背景發現，六間日照單位的主管來自社工背景，其餘三間日照單位則來自護理背景。其次，進一步將日間照顧的母機構特性與主管的背景進行交叉分析發現，受訪者所服務的日間照顧服務單位分為三種類型：(1)社工主導的社會福利機構附設型；(2)社工主導的醫療或養護機構附設型；(3)護理主導的醫療或養護機構附設型。(見表 3-2-3)

二、研究者對受訪者的描述

(一)受訪 A

受訪者 A，30 歲以上，大學社工相關科系畢業，有五年以上的社工相關經歷。從訪談的過程中發現，日照社工員雖然名義上與照服員的組織編制是平行的，但是實際上社工員卻扮演日間照顧主管的角色，負責管理日間照顧單位的運作，而如何管理照服員，並且與照服員一同合作是受訪者 A 目前最大的挑戰。

(二)受訪者 B

受訪者 B，30 歲以上，大學社工相關科系畢業，領有社工師執照，有五年以上社工相關經歷。由於母機構人力調動的問題，受訪者 B 對日照單位的環境略有認識，所以開始承接日照社工的業務。研究者發現，受訪者 B 花相當多的時間與力氣去適應不同於社工專業的工作環境；再加上該機構人事的紛擾、日照單位空間環境的改變等狀況，導致即將成為日照單位主管的受訪者 B，面臨驅使日照單位運作盡快步上軌道的極大壓力。

(三)受訪者 C

受訪者 C，30 歲以上，社工相關領域研究所畢業，領有社工師執照，有

五年以上社工相關經歷。由於受訪者 C 除了承接日照的工作，還肩負督導的職務，因此研究者在訪談的過程中發現，協助日照單位的工作流程運作順利是受訪者 C 主要的工作內容，也因為工作經驗的積累，受訪者 C 將日照直接服務的重心從個案的層面擴大至家庭的層面。

(四)受訪者 D

受訪者 D，30 歲以下，大學社工相關科系畢業，五年以下的社工相關經歷，為兼職的日照社工，除了負責機構其他工作業務，還持續帶領日照單位的團體工作。在訪談的過程中發現，受訪者 D 的人格特質較為積極樂觀，組織提供的學習的機會也較多，因此受訪者 D 較能透過參與各項課程來因應工作上的困境。

(五)受訪者 E

受訪者 E，30 歲以下，大學社工相關科系畢業，五年以下的社工相關經歷。在訪談的過程中發現，受訪者 E 從其他工作人員身上建構出日照社工員的工作職責和角色。另一方面，由於主管和照服員的期待太多導致工作量太大、工時過長，專業工作上又面臨家庭不易介入等問題，受訪者 E 已出現身心不平衡的適應問題。

(六)受訪者 F

受訪者 F，30 歲以上，社工相關領域研究所畢業，有五年以上的社工相關經歷，歷經不同工作的輪調，現在又重新擔任日照單位督導的工作。由於受訪者 F 擔任督導的職務，再加上有非營利組織管理的專業背景，訪談中發現受訪者 F 重視機構政策的走向和前瞻性。另外，受訪者 F 過去也擔任過基層的社工，深諳督導對於社工的重要性，非常強調督導帶領社工員工作和提供情緒支持的功能。

(七)受訪者 G

受訪者 G，30 歲以下，大學社工相關科系畢業，有五年以上的社工相關經歷。與受訪者 G 訪談的過程中發現，雖然受訪者 G 已從事日照工作有兩年以上之久，但可能是因為過去缺乏被督導的經驗，感覺到受訪者 G 無論是對過去擔任日照社工員或者是現在擔任日照主管的工作皆充滿不確定的感受。

(八)受訪者 H

受訪者 H，30 歲以下，大學社工相關科系畢業，有五年以上社工相關經歷，直到半年前才開始承接日照社工員的業務。由於受訪者 H 承接日照社工員業務之前，該日照單位的運作較不順暢，交接過程倉促，再加上母機構的方案和活動頻繁，致使受訪者 H 半年來花費相當多的心力於日照工作流程的建置及從事活動的帶領。另外，受訪者 H 過去擁有居服督導的工作經驗，不同於其他日照社工員，受訪者 H 看到家庭訪視的重要性。

(九) 受訪者 I

受訪者 I，30 歲以下，大學社工相關科系畢業，五年以下社工相關經歷。在訪談的過程中，研究者已發現受訪者 I 有職業倦怠的問題，而此倦怠感來自欠缺社工師執照和碩士學歷，當面對其他專業人員強勢主導的工作環境之下，受訪者 I 無法肯定自身的專業能力。另一方面，受訪者 I 對其主管帶著既害怕又愧疚的情緒，害怕的感受來自於擔心主管會以不友善的態度來面對即將離職的受訪者 I，愧疚的感受則來自過去主管對受訪者 I 的厚愛，不忍心辜負主管所託付的工作；於是受訪者 I 陷入糾結的情緒裡。

表 3-2-1 受訪者的個人資料

屬性 \ 編碼	A	B	C	D	E	F	G	H	I
年齡	30 歲以上	30 歲以上	30 歲以上	30 歲以下	30 歲以下	30 歲以上	30 歲以下	30 歲以下	30 歲以下
性別	女	女	女	女	女	女	女	女	女
教育程度	大學	大學	碩士	大學	大學	碩士	大學	大學	大學
總年資	5 年以上	5 年以上	5 年以上	5 年以下	5 年以下	5 年以上	5 年以上	5 年以下	5 年以下
日照工作年資	2 年以上	2 年以下	2 年以上	2 年以下	2 年以下	2 年以上	2 年以上	2 年以下	2 年以上
工作性質	專職日照社工	專職日照社工	專職社工督導	兼職日照社工	專職日照社工	專職社工督導	專職社工督導	專職日照社工	兼職日照社工

表 3-2-2 受訪者的機構資料

受訪者 機構屬性		A	B	C	D	E	F	G	H	I
母機構性質		社福基金會	醫療養護機構	醫療養護機構	社福基金會	醫療養護機構	社福基金會	社福基金會	社福基金會	醫療養護機構
日照個案數		月托 30 名以下	月托 30 名以下	月托 30 名以下	月托 30 名以下	月托 30 名以下	月托 30 名以上	月托 30 名以上	月托 30 名以下	月托 30 名以下
人力 配置	社工	1	1	1	1	1	2	1	1	1
	護理師	1	1.5	1	1	1	1	1	1	-
	照服員	2	3-4	3	3	6	6	5	3	-
	職能/物 理治療 師	1	0	2	2	1	0	0	1	-
	營養師	0	0	-	0	0	0	0	1	-
	志工	-	30	-	6	0	1	20	22	15
主管專業背景		社工	護理	社工	社工	社工	社工	社工	社工	護理

表 3-2-3 日照社工的母機構類型和主管背景之交叉分析表

	醫療養護機構附設	社會福利機構附設
社工背景	CE	ADFGH
護理背景	BI	-

第三節 資料蒐集與分析方法

壹、資料蒐集方式—深度訪談法

Crabtree Muller (1999) 認為深度訪談法一種「對話之旅」，研究者（或訪問者）與受訪者是一種伙伴關係，透過語言與非語言的溝通與情感的交流，達到對話的目的。在訪談過程中，研究者（或訪問者）與受訪者是基於平等的立場，積極參與談話溝通，在整個對話過程中藉由雙向的互動，達到共同建構現象或行動的意義（潘淑滿，2003）。陳向明(2002:227-228)認為深度訪談的功能有下列六項：(1)瞭解受訪者的所思所想；(2)瞭解受訪者過去的生活經驗以及他們耳聞目睹的有關事件，並且瞭解他們對這些事件的意義解釋；(3)對研究的對象獲得一個比較廣闊、整體性的視野；(4)為研究提供指導；(5)為研究者與被研究者建立人際關係；(6)使受訪者感到更有力量。研究者藉由擔任日照社工實習生及志工的經驗，以及訪談前後的日照單位參觀，來探究日照社工員工作的脈絡，並透過與日間照顧服務社工員建立關係和對話的過程當中，來理解日照社工員所詮釋的工作適應之意涵、影響日照社工員工作適應的因素，以及社工員們幫助自己工作適應的策略及其行為表現。

在訪談問題的類型上，社會科學研究習慣依照問題設計的嚴謹度，將訪談法分成三類：結構式的訪談(structured interview)、無結構式的訪談(unstructured interview)，及半結構式的訪談(semistructured interviews)；而本研究擬採半結構式的訪談方式。陳向明(2002:230)提到在半結構式的訪談中，研究者事先備有一個粗略的訪談提綱作為提醒，依照自己的研究設計對受訪者提出問題，同時，訪談者也須鼓勵受訪者提出自己的問題，並根據訪談的具體情況對訪談的程序和內容進行靈活的調整。故本研究在進行深入訪談過程之前，已擬好一份訪談大綱，以提醒研究者與本研究有關的議題；另外，依照受訪者當時的狀況，彈性更動訪談的順序，或者增添額外的訪談問題。

貳、資料的分析方式

研究者在取得受訪者同意之後始得錄音，以輔助深度訪談資料的收集。對質性研究而言，研究過程所收集到的任何資料都必須轉化成文本才能分析和詮釋。換句話說，從訪談過程所收集的錄音檔，必須先轉譯成逐字稿的文本資料，得以進行下一步的分析和詮釋。質性研究之資料分析過程，其實就是一種概念化的過程。研究者從資料分析中，將一般性觀念逐步發展出具體的概念(concepts)或主題(themes)，進而運用對照、歸納、比較方式，將這些概念逐步發展成主軸概念，作為理論建構之基礎，這就是所謂「概念化過程」(conceptualized process)。(引自潘淑滿，2003:325)

而本研究採質性資料分析方式中的「樣版式分析法」，採用一分析大綱(如理論的、行為的、語言的結構)，以開放的方式(而非固定的登錄手冊)來進行分類

分析，此法須一再回到文本去檢視、修訂，之後，在進入詮釋的階段，將文本安放在詮釋的架構內加以表達(姚美華、胡幼慧，2008:131)。由此可知，本研究的分析步驟陳列如下：(1)轉譯—將錄音檔轉換成逐字稿文本；(2)開放譯碼—找出文本的關鍵字；(3)主軸譯碼—將譯碼歸類為幾項概念或主軸；(4)選擇譯碼—配合訪談大綱，將概念和主軸作為研究詮釋的根據。

參、研究的信效度

潘淑滿(2003:83)認為評估質性研究的信效度，有四個指標：

一、可信性：

即內在效度，指研究者收集之資料的真實程度。本研究可透過日間照顧服務社工員樣本的多元性和相異性，幫助研究者了解到我國日間照顧服務社工員工作適應的概況。

二、遷移性：

即外在效度，研究所收集之資料，對於被研究對象的感受與經驗可以有效的轉換成文字的陳述。本研究擬透過深度訪談的方式，傾聽、引導和詢問等方式，使日間照顧服務社工員談論工作適應的相關資料能盡可能地豐富。除此之外，研究者透過不斷地反思和回顧逐字稿文本，使訪談資料能真實地呈現日間照顧服務社工員工作適應的面貌。

三、可靠性：

指內在信度，研究者如何運用有效的資料收集策略收集到可靠的資料。為了幫助資料的收集，研究者在訪談進行前會將本研究的研究背景、研究目的和研究大綱彙整，透過電子郵件的方式讓受訪者明瞭本研究欲探討的主題，也引導受訪者多談論有關工作適應的議題。

四、可確認性：

即客觀，指研究的重心在於對研究倫理的重建，從研究倫理的重建，從研究過程獲得值得信賴的資料。為了遵守研究社群對研究行為的規範和要求(Neuman, 1997;潘淑滿，369)，及避免研究對象的權益受到傷害，研究者在研究過程中須對倫理議題保持高度的敏感度。

第四節 研究倫理

壹、倫理考量

一、告知後同意(informed consent)：

指被研究者是否充分地被告知參與研究的意義及相關訊息，當被研究者已經充分被告知與研究有關之訊息、並決定參與研究時，就必須簽署一份書面同意書(informed consent form)(潘淑滿，2003:374-376)。故本研究在聯絡研究對象時，將準備一份研究同意書，內容包括研究者的身分、研究內容和目的、資料的保密措施，及可拒絕接受訪談的權利。而此份同意書將透過書面或電子郵件的方式，在訪談前徵得研究對象和研究機構的同意。

二、誠實與公開：

研究者不可在獲得同意前，侵犯他人隱私；不論研究結果可能為被研究者帶來多少福祉，研究者都應該尊重被研究者的權利，不應該運用研究者的優勢或為了研究方便，而隱瞞研究目的或研究身分(潘淑滿，2003:377)。

三、隱私與保密(privacy and confidentiality)：

隱私是指個人的資訊(陳向明，2002)，而保密則是對對研究所收集之資訊謹守嚴格守密的原則(潘淑滿，2003:379)，因此本研究在研究的過程中除了主動告知研究對象處理可辨識身分訊息的方式，例如匿名或刪除可辨認的身分資料。

四、互惠關係(reciprocity)：

指口頭或物質回報(陳向明，2002)，或者也可以透過提供相關的資訊、幫忙處理事務或扮演好的傾聽者等間接方式回報被研究者的參與(潘淑滿，2003:381)。本研究的過程除了積極傾聽日照社工員的工作經驗，研究結果也將以電子檔案或書面的方式，寄送給研究對象和研究機構，做為學術和實務的交流平台。

貳、研究者的角色

研究者是局內人，是日照單位的實習生、志工，也是日照服務使用者的家屬。

就社會工作專業的角度來看，過去曾經在日間照顧服務單位實習的經驗，讓我了解到日間照顧服務社工員定位不清和角色模糊的狀況。定位不清的原因，來自於日間照顧服務社會工作不同於傳統的社會工作，更強調案主活動的安排和帶領，若在人力不足的情況下，社工員很多時候必須親自帶領活動的進行，如同一名生輔員需要很多的團康技巧，那麼什麼才是社工、志工和照顧服務員應該帶領的活動呢？除了活動的安排，日間照顧服務社工員還多了許多文書和行政的工

作，而這些工作卻佔據了社工員大部分的時間，相對地，日間照顧服務社工員擁有較少的時間進行個案或家庭工作；印象中曾有一名社工員斬釘截鐵地告訴我日間照顧服務社工員的角色：「就是行政人員」。就一個社會工作實習生的立場而言，幾乎解構我對社會工作專業的認知。另外，日間照顧服務單位的個案多是失智或失能的老人，社工員應抱持多大的信心相信眼前的這名老人能行使自主和自決，再加上個案來源的壓力時，社工員怎麼去平衡家屬照顧壓力和老人自主的兩難，怎麼去調整自己的行為和態度，都是我急切想關心的議題。

另一方面，我是日間照顧服務使用者的家屬。做為一名血管型失智老人的家屬，又做為一名日間照顧服務單位的實習生和志工，我了解到社會互動能減緩生理退化和增加心理福祉的，也了解到喘息服務對照顧者帶來的放心；因此我前些陣子開始找尋離我家很近的日間照顧服務單位，期待能讓家庭找回過去生活的感覺。身為日間照顧服務使用者的家屬，對於服務的要求也變得簡單許多，只是希望「家中的老人今天去日照可以有活動、有人照顧他、不要無聊，然後，家裡的人也有時間做自己的事，也可以休息」，不再有日間照顧服務社工員應該要做些什麼的急切心理。換句話說，對家屬而言，日間照顧服務社工員若能讓失智或失能老人和家屬和睦相處，就是一名好社工，其他並不重要。

我就在這兩種迥然不同的心理擺盪—渴望學習日間照顧服務社會工作專業的心，以及期盼家庭成員能安穩生活的心，然而，做為一名研究者則擔憂這擺盪的心和過去困惑的經驗會影響面對這群日間照顧服務社工員客觀的態度。因此，唯有時時刻刻地反思，讓自己的心態保持在柔軟且開放的狀態，放下急著成長的渴望，才能從這群日間照顧服務社工員「過來人」身分的經驗，梳拔出得以工作適應的方法。

第四章 研究發現

本章的內容有：(1)日照社工員的職責與角色；(2)日照社工員心中對工作適應的定義及不適應的情形；(3)影響日照社工員工作適應的機制；(4)日照社工員應有的知能和特質；及(5)日照社工員的工作適應策略。

第一節 日間照顧社工員的工作內容為何？

壹、社工員在日間照顧的工作有哪些？

從文獻中歸類，我國日間照顧服務社工員的工作項目有下列四項：(1)個案服務，包括個案工作及照顧計畫的擬定；(2)活動規劃；(3)家屬支持性服務，例如舉辦家屬座談會；(4)行政管理，譬如交通接送之安排、補助作業等。然而，本研究除了發現上述日照社工專業的工作內容之外，亦發現日照社工員針對不同的對象，有著不同的職責，更發現了日照社工也須執行非社工專業的工作項目。

一、社工專業部分

(一)以個案為服務對象

1. 評估

針對失能的個案，日照社工員透過會談評估失能個案的情緒問題、與外勞之間的問題及家庭問題，「失能的長輩進來我們這邊，就比較有可能做我們傳統的個案工作去處理，包含他的情緒，我們也有外勞的，包含他和外勞之間的問題，然後他跟家庭之間的問題」(受訪者C)，並且定期地對個案進行評估以了解個案的疾病、家庭及日照單位環境等因素對其收托適應的影響，進而調整個案的服務內涵，也因此逐漸發展出評估個案的指標。

「我們必須做定期的需求評估，……我們會因應我們看到的服務需求去做調整，包含我們說的受託適應，受託適應這個部分，我要去評估長輩適不適應，那不適應狀況太多了，有可能是藥物的關係，有可能是疾病的關係，或者家屬的關係，那有可能是環境對他不友善的關係，都有可能，所以我們去做評估和那個過程，還有評估的指標，都是我們自己發展的。」(受訪者C)

2. 照顧計畫的擬定

日照社工員會同其他工作人員，例如照服員等，共同擬定照顧計畫；而擬定照顧計畫時，社工員會考量到個案的生理狀況、疾病史、家屬期待、中心可提供的資源等面向來思考個案實際的照顧安排(受訪者C)。

「我就是帶著我們社工和服務員一起來訂，因為照顧計畫不是我訂了就算，……為什麼服務員一定也要加入，因為服務員是跟我們老人家第一線直接接觸的人，他們也是最會了解老人家大概是什麼樣的狀況。」(受訪者F)

3. 團體工作

從訪談發現，日照社工帶領的團體分別為輔療性團體或團體討論。就輔療性團體的帶領者而言，通常都由機構內部的社工輪流帶領，內容包括認知和感官等刺激活動，而活動帶領的頻率則是依機構不同有所差異，有的每週一次，有的每週三次，「三天乘以四周，再乘以十二個月，是你要帶的輔療性活動的課程」（受訪者E）。至於針對失能或者失智程度較輕且可以對話的長輩，則會帶領團體的討論會，「那因為還是有失能長者是可以對話的，那就保持這樣大團體的活動」（受訪者B）。

「我帶領團體性質的話，之前是帶領感官，感官刺激活動，然後現在帶領的是認知……我們現在日間照顧社工上去帶領的團體大概只有一次，一堂課，一個禮拜只有一堂課，所以我們下面的社工輪流上去帶。」（受訪者D）

4. 各項活動的安排和帶領

老人待在日照的時間長，日照社工會在平日安排不同的活動讓老人參與，設計課程就是日照社工的工作項目之一，「就是我們每天會有一些既定的流程啊！大概就是什麼時間做什麼事情吧！基本上就是要辦哪些活動等等的」（受訪者A）。日照社工亦須依照時節辦理節慶活動，例如父親節、端午節等，也會舉辦社區的園遊會或帶領老人參與各項活動，例如母機構的老人活力秀、台北燈節或敬老等活動（受訪者D），而也因為老人參與社區舉辦的活動，增加社區居民對日間照顧服務的認識，「讓他們可以跟這邊的居民更加親近這樣子，也讓他們（指社區居民）了解日間照顧在這個地方，可以為他們服務。」（受訪者D）

「因為我們的活動很多，像最近有什麼活力秀，……那這半年還有一個，滿多時間花了一個社區的園遊會，因為你要辦一個社區大型的園遊會，不能講大型，十個攤位而已，那這個也花我一些時間成本。然後，一個節慶活動啦！……端午節啊！然後父親節啊！」（受訪者H）

5. 個案記錄的撰寫

服務紀錄是社工專業的責任，因此日照社工須記錄日照單位提供的服務情形，例如特殊個案的問體解決方式等，「我好像唯一能發揮的就是在特殊個案報告裡面，因為我要講她多特別，我要講怎麼樣解決它」（受訪者I），有的社工員覺得彷彿在為個案寫日記和流水帳一般，「有的是流水帳啊！就像在寫日記呀！」（受訪者I），因此也佔據社工員不少的工作時間。

「其實是要花滿多時間在寫紀錄的……半年更新一次，每個月都要去摘要是不是有達成……等於我在做的工作就是在紀錄我們所提供的服務。」（受訪者A）

（二）以家屬為服務對象

1. 透過會談以收集資料

日照社工通常先接觸個案的家屬，透過與家屬的會談，收集老人的生活史(受訪者E)、疾病史等基本資料，評估家屬的期待與長輩的狀況，進而連結服務，「就是他的疾病史、這些疾病對他造成的影響、那來這邊家屬的期待是什麼、那中心可以提供什麼樣的服務，那我們就會去做一些連結這樣子」(受訪者A)。除了機構內的評估，受訪者H表示也應進行家訪，透過對家中環境和家人的認識來全盤了解個案。

「居服需要做家訪，所以我也一直以為日照也是一樣，我覺得如果沒有好的、仔細的評估……就是我會覺得說沒有到他們家裡實際去了解，沒有跟他的家屬坐下來實際了解，真正全面了解一個長輩，他很有可能來這邊是打扮地漂漂亮亮，那回到家說不定沒床睡，這也有可能。」(受訪者H)

2. 提供諮詢

日照社工也需提供諮詢，藉由家屬的參觀和來電，向家屬介紹日間照顧的功能、使用者資格、相關的福利服務(受訪者B)等事項，「像我們有滿多家屬會打電話來詢問日間照顧是怎樣的服務，然後他們家的長輩是怎樣的狀況，那適不適合使用這樣的服務，我們就會做服務的介紹」(受訪者A)。

3. 家屬聯繫

針對新案，日照社工需頻繁地使用電話與家屬聯繫，從受托第一天須打一至二通電話，收托後一個禮拜則是每週一到兩次的電話聯繫來討論老人的收托狀況。至於大部分的舊案，日照社工平均每雙週使用聯絡聯絡單/簿一到兩次，讓家屬了解老人的狀況，內容包括活動、旅遊、收費和資源等訊息(受訪者C)；而僅有在特殊的狀況時，日照社工才會透過電話或面對面的方式與家屬溝通，

「剛開始第一天的時候一定都會一到兩通啊！之後一個禮拜之後也大概都會是一個禮拜一到兩次這樣子，這是針對新案的部分。那針對舊案的部分，我們每兩個禮拜會用那個家屬聯繫單，跟他們說明一下長輩在這裡的狀況，那如果需要另外再澄清的部分，就會另外打電話。」(受訪者A)

4. 家屬座談會的舉辦

日照社會舉辦正式的座談會邀請家屬參加，舉辦座談會的頻率不等，有每季舉辦一次、半年舉行一次，或者一年舉行一次的；而家屬座談會的內容包括向家屬報告工作人員的職責、服務內容的調整、最近家屬對日照單位的滿意度調查之結果，以及提及相關的申訴管道。

「我這半年只辦過一次這樣，那我們這次基本上前一個半小時，我們大概有一個半小時的時間是……就說清楚我們的職責這樣子，特別有提的幾點，譬如說申訴，就如果真的有需要申訴的話，那再來就是這半年我們中心有做了哪些改變，那剛

好我們家屬會議是在七月，那剛好我們六月有做一個這半年的滿意度調查，那我們針對滿意度調查不滿意的部分，他們期待未來可以一起參加的是什麼。」(受訪者H)

5. 心理諮商講座之舉辦

日照社工會舉辦心理諮商的講座，以受訪者E為例，聘請心理諮商師擔任講師，引導家屬去談論照顧的經驗，以抒發家屬的心理壓力，避免憂鬱症的產生。

「相關的講座……主要的老師是心理諮商師，因為其實照顧者照顧久了，他們心裡都有很多不同的壓力，那很多壓力期時會導致他們走向憂鬱症這一塊，那我們就是希望用心理諮商的角度去減緩他們的壓力，希望聊聊聊，然後就可以抒發他們的心情和壓力。」(受訪者E)

6. 家屬支持團體之舉辦

日照社工會舉行家屬支持團體。然而，不同於受訪者E希望藉由心理諮商的講座來抒發照顧者的壓力，受訪者C則認為在照顧的過程中是很難將家屬的照顧壓力卸除，只有照顧者最了解自己的需求和紓壓方式，因此受訪者C將家屬支持團體定位成家屬成長團體。

「我的支持團體，我比較把它定位成成長團體，所以如果是一個成長的話，我其實沒有很大的野心要去舒解家屬的壓力，因為在照顧的線上，你不可能怎麼樣去舒解照顧的壓力，或者教他們怎麼舒解，因為一個人的壓力怎麼舒解，只有他自己最清楚。」(受訪者C)

7. 家屬聯誼會之舉辦

日照社工員除了提供家屬支持，也會每月舉行一次家屬聯誼會，提供一個照顧者彼此連結和支持的平台，「他們決定要改成家屬聯誼會的性質，一個月一次，那我們目前就用家屬聯誼會的性質在我們這裡運作。」(受訪者C)

(三)社區工作

日照社工除了在會刊上刊登服務訊息、舉行成果展增進社區居民對日間照顧服務的認識，也配合失智症協會主動走進社區提供失智症篩檢、失智症認知團體等服務，「失智症的認知團體，或者是配合失智症協會做失智症的篩選」(受訪者C)。

「那所以我們有運用了一些……像是在會刊上刊登日間照顧的訊息，然後我們也在今年的時候，也有在週年慶活動的時候，將日間照顧的長輩，然後帶到大禮堂做一些表演，就是讓長輩平常喜歡的手語課程活動，就在那時候做一些成果展現這樣子，讓大家社區的民眾有機會認識日間照顧的長輩。」(受訪者D)

(四)行政工作

1. 補助與核銷

日照社工扮演著資源連結的角色，因此服務費用補助的申請及個案服務費用的核銷(受訪者H)，就成為日照社工的工作內容之一；每到月底，社工員憑藉著失能的程度或者身心障礙手冊的持領，以及個案使用服務的天數，向主管機關社會局申請日照的費用。

「社會局有針對失智的個案做一些補助，就是假設他不符合長照的規定，不符合長照的評估標準，他可以憑著診斷證明或身心障礙手冊，失智的身心障礙手冊去申請補助。那我們可能就會去協助申請補助的這一部分。」(受訪者A)

2. 文書工作

日照社工除了須撰寫服務記錄，還有許多文書工作，像是寫計畫、算成果效益(受訪者A)、製作滿意度問卷(受訪者H)等，大概佔據日照社工員八九成的工作時間，「八、九成都在做行政工作」(受訪者H)。

3. 舉辦志工教育訓練與會議

志工是日照單位的人力資源之一，日照社工須進行志工的招募、督導、教育訓練，也舉辦志工會議來維繫志工的服務品質，「志工會議我們本來預計每季一次，所以這半年來我們辦了兩次」(受訪者H)。

「還有就是日照這個單位的志工的臨床督導……我本來做志工督導只是帶志工嘛！我只是幫他們招募，然後訓練，就是安排教育訓練。」(受訪者B)

4. 帶領社工實習

日照社工的工作內容還包含帶領社工實習，幫助實習生了解日照社工員的業務，例如與長照中心和社會局聯繫、帶領活動等，「我覺得社工實習我會教得很心虛，因為我們自己中心社工的服務不夠多……我自己社工的東西我只能帶長照、跑社會局、活動」(受訪者E)。

5. 交通安排

在有交通車的日照單位裡，日照社工員須配合個案的需求安排接送的時間，「我們已經很努力解決交通車的問題了，……我們六點多交通車司機就跑去接他了」(受訪者E)；而沒有交通車接送的日照社工須思考不同的交通接送模式，例如外包(受訪者H)、或者與計程車車隊合作，訓練司機協助接送個案往返日間照顧(受訪者C)。

二、非社工專業部分

日照單位人力有限，因此日照社工有時須身兼多職，從陪伴老人如廁、打掃、煮飯等協助性的照顧工作，甚至器具的修繕、影印和植栽的維護等庶務工作，

都由日照社工一手包辦。

1. 協助提供個人照顧

「『啊？我不是社工嗎？』，『對啊！你社工要煮飯啊！』，『啊？我要煮飯喔？』（笑），『你社工要打掃啊！』，『我要打掃喔？』，『要幫忙整理啊！』，『社工要幫忙帶老人去上廁所！』，『啊？我還要帶老人上廁所喔？』」（受訪者 E）

2. 庶務工作

「我覺得這邊有一點雜，譬如說馬桶壞了，你可能要去修馬桶，譬如說今天卡拉 ok 不響了，那你就可能要看一下為什麼卡拉 ok 不響了，如果今天燈管壞了，你就要上去換燈管這樣子，那在其他辦公室，可能會有行政、會計的會處理，那我現在變成是管理整個樓層，譬如警報器響了，我就要去查為什麼警報器會響，總之不只是人啦！還有空間上的管理。」（受訪者 H）

「我變得有點像庶務，隨便什麼東西都給我……影印就是我……反正大概我要印一千多張，所以我每個月就是雜事，花花草草，這些都是要給爺爺奶奶做，我們要做園藝治療，那變成有些失智的爺爺奶奶沒有辦法照顧，那就我要弄。」（受訪者 I）

貳、社工員在日間照顧扮演的角色為何？

Kropf & Hutchison(1992)認為在長期照顧團隊中，社工員發揮的角色有下列五項：(1)經紀人；(2)使能者；(3)倡導者；(4)教育者；(5)調解者（引自呂寶靜，2003）。然而，在本研究發現日照社工的角色有直接服務提供者、協商者、協調者、使能者、資源連結者、志工和照服員的督導者，角色更為多元和細緻。

一、直接服務提供者

本研究發現，日照社工員直接服務提供者的角色有形塑老人的行為、給予老人和家屬情緒支持、成為照顧知識和資源的傳遞者、帶領老人團體工作和家屬支持團體，以及增進老人接觸社會等功能。

(一)以個案為對象

1. 日照社工是老人行為的模塑者

日間照顧服務的使用者大多具有日常生活功能和工具性日常生活功能退化的情形，例如無法自己洗澡、行走，以及認知功能上的障礙，因此日照社工員除了觀察到老人的行為問題之外，更必須透過陪伴和鼓勵來促進老人功能的發揮，「他哪些動作是需要我們給他鼓勵或引導他什麼樣的，他才會有自己的動力」（受訪者 F），例如改變團體座位、貼上標示等技巧以促進社會互動及降

低問題行為的產生，「貼一個這是要上廁所的地方，把馬桶蓋蓋起來，換個方式減少他的問題就好了」(受訪者 E)。

2. 日照社工是老人情緒需求的回應者

老人雖然無法指出日照社工員的職稱，也不了解工作人員的職責，但經由平日的相處，老人已了解到如果有問題可以向日照社工員尋求協助，「問題就可以找這位小姐，那她有時候可以跟我講講話」(受訪者 A)。另外，透過觀察及其他工作人員的提醒，日照社工員能察覺老人的情緒變化，透過會談或閒聊等方式來回應個案的情緒需求。

「那如果看到這長輩最近臉都憂憂的，然後跟周遭的照顧服務員說他最近可能要去哪裡，那你就會知道最近有什麼事情可以去詢問。那社會工作專業服務會談這一塊其實還是有達到它的功能在，只是跟一般的會談方式會不一樣，我們可能要用一些閒聊的方式去會談。」(受訪者 E)

3. 日照社工增加老人與社會的接觸

失能和失智的老人受限於身體功能、認知功能或者交通等因素，在進入日托之前，可能無法單獨外出，因此日照社工員帶領長輩外出購物、表演，以及參與社區的活動，增進老人與社會接觸的機會，也增加社區居民對日間照顧的認識，「讓大家社區的民眾有機會認識日間照顧的長輩」(受訪者 D)。

「我們禮拜六就是帶老人去戶外跟社區有這樣子的互動，那我所謂的一個互動可能是生活化的一個東西，比方說我們也會去買東西，我們也會去逛百貨公司，……因為很多老人家他其實到老了之後，……可能因為他的身體狀況、體力，甚至交通的因素，他沒有辦法再出去，所以會變成說我們禮拜六的特色就是用這樣子的活動帶他們出去。」(受訪者 F)

4. 日照社工覺察老人虐待或疏忽的徵兆，進行通報

在日照社工員提供服務的過程中，也要敏感覺察老人虐待或疏忽的問題，例如有些家屬不願意讓老人就醫，或者老人「身上有異味」(受訪者 H)，社工員需要就不妥適的照顧方式向家屬提出疑問與溝通，必要時展現強硬的態度進行通報。

「我們社工的角色在哪裡？『不好意思喔！你不處理，老人保護了！不處理，緊急狀況我們馬上送醫了，你不讓他送醫，我們送醫去，老人保護專線打去，市政府出來……』，他不送醫，我們送醫去，『你不去，那你健保卡就是要拿來給我，濕濕的也要交(台語)』(笑)，用這樣子的方式把他們拐出來。」(受訪者 F)

(二)以家庭為對象

1. 日照社工是家屬支持網絡的媒介

照顧的路是漫長的，日照社工員打造家屬情緒抒發的管道之外，例如出書(受訪者C)，也企圖營造家屬之間的支持網絡，分享彼此「同是天涯淪落人」的心境和照顧經驗。

「我是會盡量讓家屬把他的困難表達，然後我告訴他或者分享別人的一些經驗，他就會得到比較好的舒解……讓他們形成自然的支持關係……我期待家屬之間的自然互動是給他們比較多的支持，因為我們給他的支持絕對比不上家屬分享他的相關經驗，那我們必須營造這樣子的狀況。」(受訪者B)

2. 日照社工角色有助於家庭關係的改善

大部分的長輩都不會只有一名照顧者，也不會只有一名家屬，而照顧的負擔卻是沉重且難以卸去的，因此日照社工員在家庭關係中扮演著穿針引線的角色，譬如敏感覺察家屬話語背後的意義，避免家庭功能的解組，甚至家庭情誼的修復，以及給予家屬時間去接納家人失功能的事實(無論是失能或失智)，促進家庭分工，「讓家屬有一段時間去接納這件事情，然後願意了解，開始家庭分工，促進家庭分工」(受訪者B)。而當家屬看到工作人員平日對長輩的關懷和付出時，也將產生改善家庭關係的動力，「他會覺得一個外人都這麼努力了，他有可能跟長輩、跟家屬的關係會變好」(受訪者H)。

「因為一個長輩有很多不同家屬，不同家屬反應什麼，就我們社工的專業理念，我們很容易體察到它背後隱藏的意義是什麼，所以其實我們的專業在這邊可以發揮得很好，會去處理這一塊，所以有心的話，他(指日照社工)可以處理得很好，處理得很深層，……那我們怎麼在這個過程中去維持這個家庭不解組，然後甚至讓他們的情誼有可能去修復，在這個部分其實是需要長時間。」(受訪者C)

3. 日照社工是照顧知識和技巧的傳遞者

不是所有的家屬都了解失智症的全貌，因此日照社工員成為照顧知識和技巧的傳遞者，直接與家屬溝通一些照顧的技巧，例如衛教(受訪者A)，或者透過照顧課程的舉辦，「談失智症的疾病和照顧的技巧分成兩三次主題」(受訪者C)，引導家屬以正確的方式照顧長輩，另外也舉辦心理諮商課程來紓解家屬的照顧壓力，「辦那麼多心理諮商，是能夠解決家屬一些疑感的，讓他放下一些東西」(受訪者E)，使得老人的照顧品質獲得改善，也延緩退化的進程。

4. 日照社工是資源的介紹者

日照社工員有一項重要的功能係讓家屬認識於日照受托時可使用的資源，甚至引導家屬思考未來轉介時的潛在資源，並分析這些資源的優缺點，「剛受托或新受托，就是有必要了解這長輩可以使用什麼樣的資源，然後要讓家屬可以了解」(受訪者G)。而受訪者介紹資源的方式皆不同，有些是在參訪的過程中即告知政府的相

關補助(受訪者B)，有些則是透過聯絡單公佈活動旅遊訊息等(受訪者C)，有些則透過課程的舉辦讓家屬充分地了解相關的資源有哪些、日照單位的功能為何；而在介紹資源的同時，社工員的再保證願意持續提供案家協助，有助於降低未來轉介的困難。

「在資源介紹那堂課，我會不斷去給他們承諾說這個疾病它不可逆，所以日照的角色是什麼，所以當日照沒有辦法去 care 你們家長輩的時候，我們絕對會轉介，那轉介可行的方式是什麼，因為現在在介紹資源，那你可行的方式有這些，那它的好處和壞處是什麼，然後我們就討論，那討論完以後，我就會跟他們講說不管未來，轉介以後你是請外勞、或是去機構，或是用其他照顧方式，只要你有問題，你隨時都可以來找我們，我們會陪你走這條路，所以這也去除掉我們在轉介個案的困難度和問題。」(受訪者C)

5. 日照社工幫助家屬重新看到自我

照顧的路是漫長且沉重的，當各種情緒、壓力接踵而至時，照顧者常常失去自我，更易因為他人的質疑而產生自我懷疑，因此社工的角色在於引導家屬看到自我，釐清不同的角色與期待，重新取得平衡。

「讓他們去探討自我的那個部分，自己眼中的我，到底什麼角色完成了，什麼角色還沒有完成，然後再下一堂我讓他們去分享別人眼中的他是什麼……，跟你自己認為的你，它的落差在哪裡？……那到底我們是不是該活在別人的眼中，還是活出自己。」(受訪者C)

二、協商者(negotiator)

協商者有可能是具衝突的多方，或有意見不一致的雙方或者多方，透過討價還價與妥協，使涉入者取得共識或同意(林萬億，2002)，因此當日照社工員面對眾多的個案行為問題、家屬需求，甚至是團隊成員之間的紛爭時，須在其中扮演一個穿針引線的角色，幫助家屬與專業團隊之間、團隊成員與團隊成員之間找出共同的工作方向。

(一)以家屬為溝通協商的對象

與家屬溝通協商的內容大致可分為三種類型。第一種類型是個案行為問題為導向的家庭會議或家庭座談，讓專業團隊與家屬面對面針對個案的行為問題共同商討出解決之道，「找家屬來用機構以前的團隊方式舉行家庭座談，……如果換個醫生、換藥治療，調整藥對媽媽的穩定度是增加的」(受訪者B)。第二種類型是發生於家屬過度關注以致於影響長輩團體生活時，日照社工員就必須針對此情形與家屬進行溝通，深度了解他的行為與動機。第三種類型為日照社工向家屬說明日照單位營運的模式等事項，以受訪者C為例，家屬期待星期六能收托個案，但考量到人力負荷等問題，「我們同仁不希望禮拜六加班」(受訪者C)，仍選擇向

家屬澄清不開放的理由，「我就會想去說明我為何無法達到，其實我不太隱瞞任何事情，我一向都是 open 的，讓你們知道所有的狀況」(受訪者 C)。

「之前就會有那個家屬都會每天來，他媽媽吃飯的時間就會來，就陪他媽媽吃飯……他後來跟我表示說，因為他爸爸以前常陪他(指個案)吃飯，所以他來代替爸爸的位置陪他吃飯，可是我跟他說媽媽現在在我們這邊，你既然讓媽媽參加團體的生活，你也不要讓他變得特別化……那他也可以理解，後來他就工作就沒有來了，那我覺得面對這件事情，直接去處理或溝通是可以有改善的機會」(受訪者 B)

(二)以工作人員為溝通協商的對象

從訪談中發現，與工作人員的協商有三種類型。第一種是由於家屬對日照單位有許多期待，經由社工員或聯絡簿這個窗口，將家屬的需求和想法傳達給其他的工作人員或其他單位人員知悉，共同找出能讓家屬滿意、日照單位能配合的照顧模式，「就是家屬可能會有一些期待嘛！那我可能就會跟司機和照服員一起討論，就是怎樣去提供更符合長輩需求的服務」(受訪者 A)。第二種類型為日照社工員扮演中介者的角色替代照顧服務員與主管進行協商，將照服員的想法和心聲轉達給主管高層，「就是上的課程根本聽不懂，可是他就會覺得『那我們可不可以不要去？』，那我是他們的尋求管道，……我們主任來，再跟主任反應」(受訪者 H)。第三種類型則為衝突的調解，正所謂有人的地方就有紛爭和摩擦，為了維持團隊能順利運作，以及改善工作環境的氛圍，日照社工員則扮演了搓湯圓的角色。

「我們之前最大的一個問題是照服員對護理師本身不是那麼的認同……那等我知道的時候，他已經遞辭職書了。那我有去跟他談……其實那是一個社工員的會談技巧，跟他會談，同時也跟護理師會談，那談到後來，ok，願意給彼此一個機會繼續做。」(受訪者 C)

三、協調者(coordinator)

日間照顧是一個需要團隊合作始能發揮服務品質的照顧模式，日照社工員扮演協調者的角色，以澄清團隊成員的角色功能及促進護理和社工的專業分工。在澄清團隊成員角色功能的部分，社工員盡力地讓團隊成員了解工作的目標、彼此的角色和功能為何，以提升服務品質。而在日照單位裡，雖然護理和社工分屬不同的專業，擁有不同的思維，但都必須扮演著關懷家屬和長輩的角色，因此避免人力的重疊、促進專業能力的發揮，事實上，護理人員和社工人員在日照單位裡是需要彼此溝通與配合的，「有些時候護理和社工會有重疊的部分，所以這時候會進行電話，或者直接面對面做討論，看是說由誰來處理這樣子的事情」(受訪者 D)。

「我給他的溝通期許是，我希望長輩除了日常生活自理的部分、他的職能部分還有辦法可以訓練的，我希望他(指長輩)在這邊被觀察到的，在這邊被照服員訓練以後，他可以持續到家庭。」(受訪者 C)

四、使能者

日照社工員將日照生活視為一個團體，在其中扮演了團體動力的使能者，藉由鼓勵團隊人員參與老人的活動及建立關係，引導日照的老人積極參與團體生活，也間接提升服務的效果。

「像我們以前做操可能都是助理員做，那我就建議大家一起來做，因為你就會看到那差別。本來就是一個人做做做，那很多人站在前面做，他們就會跟從，follow就對了，這樣才會有效果。」(受訪者B)

五、資源連結者/經紀人(broker)

日照社工會連結機構現有的資源，例如專業人士、志工等，也會動員社區的潛在資源，例如鄰里組織、社區關懷據點等，使老人和家屬獲得適當的照顧服務，並促進社區資源的共享。

(一)日照社工是跨專業或跨領域的連結者

老人的照顧需求不可能只由社工專業就能滿足，而老人的照顧問題並不會隨著返家就消失，尤其是獨居老人，因此日照社工要連結的不只是跨專業的團隊來共同協助老人在日照的生活，「像營養也是要注意的，你的復健、護理某個程度是要有的，所以這幾年我們才會把跨專業的部份去整合進來」(受訪者F)，還要思考的是老人返家之後或衰弱時的何去何從。

「像我這裡有一些獨居長輩，就是還要再處理生活上一些的問題，比方說某個案，她有使用居家的部分，就是還要再跟居家的社工談論她一些需求，之前還幫一名獨居的長輩安排機構。」(受訪者A)

(二)日照社工是民間資源的連結者

1. 志工是日照單位的好幫手

民間的社福團體通常資源有限，不管是人力，還是物力，因此志工就成為日照社工連結的資源之一。在日照單位裡，志工的角色有陪伴(受訪者H)、捐贈、協助外出(受訪者E)等功能，而這些志工都需要日照社工去宣傳和開發。

「對我來說志工是一個很棒的資源，志工可以宣傳……因為我們之前一直沒有交通車，那我出去做宣導，就把我們的需求講出來，那也因為以前我帶領志工的經歷，所以志工都認識我嘛！所以我的宣導它們都會很相信，也會幫我們介紹個案，還捐了一台車，就是我可以募集到很多資源。」(受訪者B)

2. 日照社工是社區資源動員的推手

社區的資源無所不在，但都隱藏在社區裡，例如社區發展協會(受訪者E)、

鄰里組織、關懷據點等等，「一直有跟包括據點啊！關懷據點啊！像一些商店、公廨是互動的，包括我們社區的活動」(受訪者F)，而這些資源急待著日照社工員去開發來協助推展家屬講座、老人外出等活動，同時社區也等待著日照單位資源的共享，「平常我們會有一些物資，就是會分享給社區的鄰里長，因為我們不想要做到是說，我們跟里長合作是因為有需要才找你」(受訪者H)。

六、志工與照顧服務員的督導者

社工員也是志工和照顧服務員的督導者，「志工的臨床督導」(受訪者B)。在訪談的過程中，發現照顧服務員的組織編制不全然隸屬於日照社工的管轄，但日照社工憑藉著社工專業的知能及工作經驗的積累，不僅能教導照顧服務員或志工帶領團體等技巧，「這些年我花了一點時間去培訓照顧服務員去帶領活動」(受訪者A)，也能指出照顧服務員應有的行為與期待，「我可以很明確、很肯定地跟別人說『對！你現在做的事是對的！』，『錯！你做這件事沒有幫助，你只會拖垮長輩的問題！』」(受訪者E)。

參、身兼主管職務的日照社工之工作內容與角色功能

在本研究的樣本中，有少數幾位受訪者身兼機構主管的身分，或者過去曾擔任日照社工員而目前已晉升至管理階層，因此他們目前的工作內容也納入本研究發現裡，他們的工作內容有社工員的督導及舉行個案研討會，而工作角色則包括督導者、管理者及研究者，其中又以督導和管理的角色最為鮮明。

一、身兼主管的日照社工之工作內容

(一)個別督導與團體督導

大部分兼任主管的日照社工並沒有固定時間的個別督導，有問題就會隨時提出來與工作人員討論，但是團體督導的頻率平均是每月進行一次。

「我直接給他們個督的沒有固定的頻率，但目前固定頻率的是我們督導在給他們個督，就 leader 給他們個督，目前是只有固定一個月一次。那通常累積到我一定要講的時候才會去講，我不定期。團督我們是每個月一次。」(受訪者C)

(二)主持個案研討會

個案的照顧計畫不會僅限於社工員的初評，而可能是擔任主管的日照社工員結合專業團隊(受訪者B)或舉行個案研討會的方式，讓團隊針對個案的狀況進行討論，並擬定照顧計畫。此外，不同的日照單位舉行個案討論會的頻率並不固定，有的是每天一次、有的是兩週一次(受訪者C)，有的則是三個月一次(受訪者B)不等。

「我們每一天會來開會，每天會來開會就是說了解一下老人家的整個狀況，特別的狀況，那每一個老人家都會有一個照顧計畫，計畫出來，他的照顧問題出來了，

那它可能的原因是怎樣？我們就是跟服務員一起討論出來，然後就訂出我們的照顧目標是在哪裡，之後怎麼樣執行。」(受訪者 F)

二、身兼主管的日照社工之角色

(一)督導者

身為主管的日照社工為了確保下屬的專業能力和服務品質，分別扮演了教育、支持和促進行政工作的三種不同角色。

1. 日照社工扮演教育下屬的角色

與家屬和個案建立良好的關係及順暢的溝通模式，是影響社工服務品質的要素之一，因此兼職主管的日照社工除了即時指正下屬與個案或家屬不良的互動模式，也須示範教為妥切的溝通方式，「跟家屬溝通的時候，他講的話語是不對的，用詞是不對的，他講完電話，我馬上就跟他說了，這句話要怎麼樣講，不然家屬會以為怎麼樣」(受訪者 F)。

大部分的社工員累積幾年的工作經驗之後，可能晉升為主管或督導等職位，甚至是資淺的社工員因任務不同，需要不同的能力，因此兼職主管的日照社工企圖引導下屬思考專業成長過程中可能遭遇到的困難與收穫，「每個人都有他的階段任務，……那我就會跟你分析，我要培訓你這個階段我會怎麼做，你會有什麼樣壓力，那你會增加多少的事情，自己要演練很多的東西」(受訪者 C)。

此外，在訪談中發現，某些日照單位常成為業界的「典範」，工作於此「典範」的社工員就常成為其他日照社工學習與模仿的對象，然而透過彼此工作經驗的分享，無論是參訪者或受訪者都能從中獲益。

「我可以分享不同日照中心的社工，因為那時候有別的日照中心社工來我們中心做學習……當日照中心的社工都會遇到相似的問題，只是你跟我處理的方式跟我不同，我現在是給你我的處理方式和建議，你可以回去試試看，同時他也會給我相同問題的處理方式，我也可以去學習，雖然我同時是老師，我也是學生，我也在學習別人的經驗。」(受訪者 E)

2. 日照社工扮演支持工作人員的角色

在多元的個案樣貌、工作堆積如山等情境下，誠如受訪者 C 所言，工作是一個動態的過程，下屬的心理也不會一直處在高度滿足感的狀態，因此身為主管的日照社工必須能掌控下屬的工作狀態，主動地關懷與了解下屬的需求，分享過去的工作經驗，以及給予回饋，來降低工作所帶來的負面情緒，「我就跟他講說不是只有你每天事情做不完……那我就開始跟他分享說我怎麼樣走過這樣的工作經驗的……就去找什麼樣的方式讓你可以壓力不要那麼大」(受訪者 F)。

「工作本身它是一個動態的，它(指工作滿足感)不會一直都高，這是我們督導要做的，你要很清楚他現在的工作狀態，……你要主動去了解和關懷他的問題所在，……那在團督或個督的時候，我們也會嘗試去理解是工作上的問題，還是家

庭的問題，還是交友狀況，這些都有可能，感情的問題都有可能。」(受訪者C)

3. 日照社工扮演協助工作人員完成行政工作的角色

日照社工有許多行政的工作，包括打報表、計算費用等，這些都是需要一段時間才能上手，甚至社工需要累積團隊工作的經驗才能擬定出詳實的照顧計畫，因此，身為主管的日照社工在期待下屬工作上手的同時，「帶著做」會是一個幫助下屬進入狀況的首要步驟。

「還是一直很強調說督導的一個角色一定有，你怎樣帶著他做……最近在教我們社工怎麼樣去寫收費袋……我們寫照顧計畫，剛開始是我寫唷！真的是我寫！……開會的時候你也有在……下次你就照我們平常運作狀況的時候來寫。」(受訪者F)

(二) 管理者

擔任主管的日照社工為了促使日照單位順利運作，須凝聚團隊意識、投資機構內部的人力資源、控管日照單位的財務、思考日照單位的營運方向，以及整合相關資訊。

1. 日照社工是團隊運作的領導者

擔任主管的日照社工，須鼓勵團隊成員彼此的熟悉與了解，形成團隊合作的氛圍，「讓團隊了解彼此的個性、彼此的習性、彼此的配合方式，那這個團隊運作下去就沒有問題」(受訪者C)，例如每週五召開一次個案討論會，激發團隊成員的討論，以提出理想的方案(受訪者C)，或者每天開會來了解老人的狀況，詳細列出團隊成員的工作計畫，並督促團隊的工作成效(受訪者F)。

2. 日照社工是日照單位人力資源的投資者

擔任主管的日照社工為了讓團隊成員的專業能力能充分發揮，提高組織的工作效率和生產力，會花時間去觀察團隊成員的工作流程、能力、特質和工作負荷，將工作內容做合理的分配，「我的部分是從人力資源角度的概念來看，怎麼樣把對的人放在對的事上面，就是說他的特質在哪裡，他的專長在哪裡」(受訪者F)。

「剛開始我其實把很多注意的點放在他們的工作流程上，順不順這樣子，後來其實大概 run 了一兩個月後來，我發現他們(指照服員)要把很多的記錄和報告帶回家寫，因為他們在現場真的沒有辦法寫，所以才會讓社工進去卡活動，從那時候才會有一些模式上的修正，才會思考說志工進去還會發揮什麼樣子的角色，而不是只有做陪伴而已。」(受訪者C)

肯定工作人員的付出不僅限於薪資的提供，身為主管的日照社工透過福利金的成立、員工旅遊(受訪者C)、餐食準備等給予回饋。而招募與解聘的過程都

是在為機構找尋適合的人力，因此擔任主管的日照社工須在人力的徵選上進行考核，而對於不適任的員工，則有次序性和規劃性地予以解職，「在這解聘的過程裡面，其實對我來講會有階段性的壓力，就是我要怎麼去思考不造成勞資糾紛，那我要怎麼去思考不要去傷到他的心」（受訪者 C）。

「我就會覺得說『蛤？怎麼志工連福利都沒有』，那我覺得我們母機構的志工福利還不錯，那我們日照志工怎麼都沒有這樣，那至少最少的福利也要有咖啡、有茶、有午餐吧！因為我覺得志工本來是來提供服務的，那我們也要有相對的回饋。」（受訪者 H）

3. 日照社工是日照單位的財務大臣

機構的財務關乎到服務輸送的過程和品質，因此擔任主管的日照社工在思考人力配置、空間規劃時，需考量到營運的成本、資源，以及預算執行後的成果，「像成本的管控，或者預算的執行也是我督導這邊的工作」（受訪者 G）。

「我們在規畫整體日照人力的時候，會考量到它的規模性和成本，……雖然它是一個公設民營，它有部分的費用是有補助的，但是我們要去打平或做成本的考量，它不可能同時配兩個專業人力，……那日照的收入就是我一個很穩定營運的主要收入來源……機構的運作不是只有 care 而已，還有其它的設備要補齊啊！」（受訪者 C）

4. 日照社工是日照單位營運方向的前瞻者

擔任主管的社工員在帶領團隊工作時，需要觀察整體大環境的發展，將擬定的長遠目標轉化成實際的行動，「一個日間照顧的走向，會是我在抓的，就是說除了現在的服務模式和型態以外，還有什麼服務模式和型態可以進來？」（受訪者 C）。以受訪者 F 為例，認為「家的感覺」、「社區共同生活圈」、「跨領域合作」是日照單位未來的走向，因此必須在平日的團隊工作中去營造這樣的氛圍。

5. 日照社工是資訊管理的尖兵

有的社工員體認到資訊管理的重要性，在進入日照單位之後，著手建立工作流程、包括表單的設計、志工資訊的電腦化等，不僅簡化工作內容，也方便團隊人員與服務使用者相關資訊的取得。

「我覺得運作沒有一個明確的流程啦！所以一來就開始討論接案的流程……然後就把新的流程先架構起來，什麼表格、表單設計好，用需求去把表單設計好啦！然後新案用這個流程去跑。至少知道說，個案進來我要什麼樣的流程，……一個人參觀他應該要拿到哪些資料，那有人來參觀的時候，我就抱那本資料夾，那我在，是我接待，那我不在，大家都知道要抱那本資料夾。」（受訪者 H）

(三)研究者

受訪者 F 是眾多受訪者當中唯一有從事日照相關研究的社工，「有在做日間照顧服務成效的一個研究案，聯勤的研究案」，顯示日間照顧不僅受到學界的重視，民間也著手為這項專業默默耕耘。

小結

本節重點在於探討日間照顧社工員的工作項目與角色功能，更依據日照社工員的職務—身為主管與否，進一步切割成單獨探討日照社工員的工作項目和角色功能，以及做為一名主管的日照社工其擁有的工作職責與角色。

日照社工的工作項目分為社工專業與非社工專業兩大類型。針對受託的老人，日照社工員的工作內容包含評估、老人團體工作、各項活動的安排和帶領，及個案記錄的撰寫。面對受託家屬，日照社工員的工作內容則有收集資料或提供諮詢、家屬聯繫、家屬座談、心理諮商講座、家屬支持團體、家屬聯誼會的舉辦。另外，除了個案與團體工作，日照社工員也提供社區宣導、失智症篩檢等社區工作。至於行政工作的部份，日照社工的工作項目有補助與核銷、文書工作、舉辦志工教育訓練與會議、帶領社工實習、安排老人交通接送服務。另外，由於日照單位人力吃緊，日照社工有時也須從事許多非社工專業的工作內容，像是協助提供個人照顧、庶務工作等。而日照社工的角色相當多元，可分為六大類型：(1)直接服務提供者；(2)協商者；(3)協調者；(4)使能者；(5)資源連結者/經紀人；(6)志工和照服員的督導者。又，身兼主管職務的日照社工，其工作項目包含進行社工員的個別督導和團體督導，以及主持個案研討會，而他們的角色功能包含督導者、管理者及研究者，其中以督導者和管理者的角色最為鮮明。(詳見表 4-1-1)

表 4-1-1 日照社工工作內容與角色

職責與角色 職稱	工作內容	角色
日照社工	<p>一、社工專業部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 老人：評估、照顧計畫的擬定、團體工作、活動帶領和安排、記錄撰寫 2. 家屬：收集資料或提供諮詢、家屬聯繫、舉辦家屬座談、心理諮商講座、家屬支持團體、家屬聯誼會 3. 社區工作：日照服務宣傳、失智症篩檢 4. 行政工作：補助核銷、文書工作、志工教育訓練、社工實習、交通安排 <p>二、非社工專業部分：協助個人照顧、庶務工作</p>	<p>一、直接服務提供者</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以老人為對象：形塑老人的行為、回應老人的情緒需求、增加老人與社會的接觸、覺察老人虐待或疏忽的徵兆並進行通報。 2. 以家屬為對象：成為家屬支持網絡的媒介、傳遞照顧知識和技巧、連結及介紹家庭所需的資源、改善家庭關係、讓家屬重新看到自我。 <p>二、協商者</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以家屬為對象：照顧團隊與家屬之間的溝通、針對日照單位營運等事項和家屬的照顧方式與家屬進行協商。 2. 以工作人員為對象：與團隊成員討論家屬的照顧期待、與主管協商照服員的工作期待、團隊衝突的調解。 <p>三、協調者：向團隊成員澄清工作目標和彼此的角色功能，且為了避免護理和社工人力的重疊，也須與護理人員持續地溝通和配合，</p> <p>四、使能者：社工將日照生活視為一個團體，藉由鼓勵團隊人員參與老人的活動及建立關係，以提升服務的效果。</p> <p>五、資源連結者/經紀人：日照社工員連結現有資源及動員社區的潛在資源，使老人和家屬獲得適當的照顧服務。</p> <p>六、志工或照服員的督導者：日照社工憑藉著專業的知能及工作經驗，教導照服員或志工帶領團體等技巧，也建議應有的行為與期待。</p>

日照督導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個督或團督 2. 主持個案研討會 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導： <ol style="list-style-type: none"> (1)教育：教導社工與照服員與家屬的應對方式、促使社工思考未來生涯發展。 (2)情感支持：主動關懷社工和照服員的工作狀態及給予回饋。 (3)行政支持：帶領工作者實作以幫助社工員進入工作狀況。 2. 管理者 <ol style="list-style-type: none"> (1)領導者：鼓勵團隊成員彼此熟悉與了解以形成團隊合作的氛圍。 (2)人力資源投資者：合理的工作分配和設計、透過福利制度來獎勵工作人員、進行人力的考核和甄選、解職不適任的工作者。 (3)財務管理者：依照機構的人力配置及空間規劃等需求，思考機構營運成本和資源，以及監督預算執行後的成果。 (4)政策規劃者：觀察社會發展，擬定的長遠目標並轉化成實際的行動。 (5)資訊管理者：建置日照單位的工作流程，並予以資訊化和建檔，方便工作人員資訊取得和使用 3. 研究者：從事日照相關研究，例如參與聯勸的研究計畫。
------	--	--

資料來源：本研究自行彙整

第二節 適應？不適應？

張春興(2006)提到適應是個體排除障礙、克服困難以滿足其需求所表現的各種反應；而社會工作辭典第四版也提到適應是個體尋求各種途徑來化解阻礙和衝突的歷程。那麼適應是什麼？適應歷程中的困境又是哪些？由於適應是個抽象的概念，研究者透過日照社工員們對工作困境的探討，進一步指出社工員心目中對工作適應的定義。

壹、日照社工面臨的工作困境

日照社工員認為工作並非總是順遂的，那麼不順遂的事情又是哪些？本研究發現，日照社工員的工作困境有三種，包括(1)陷入角色困境、(2)工作成效有限，以及(3)團隊合作不順暢；而這些不適應的情形會影響社工員的工作表現和工作士氣。

一、陷入角色困境

角色困境是日照社工員工作困境之一，會影響社工員的專業角色發揮和工作士氣；本研究發現，社工員的角色困境來自下列兩種情境；(1)社工員的工作內容過於繁瑣，面臨角色過度負荷的困境；(2)其他團隊成員不了解社工專業，日照社工的專業角色模糊。

(一)工作內容繁瑣，日照社工面臨角色過度負荷

日照社工的工作內容相當繁雜和瑣碎，例如活動舉辦和內部業務統整、接待參觀、諮詢、處理行政業務和核銷、撰寫個案紀錄等，不僅切割了社工員的工作時間、打亂原本的工作計畫，「其實這些原本都在計畫裡面啦！就是因為時間不夠用」（受訪者A），造成日照社工員的工作角色限縮於「行政人員」的形象，也有礙於社會工作專業角色的發揮，因此撰寫評鑑報告中的社工專業部分時將顯得相當困難。而此種角色過度負荷的困境，亦為日照社工帶來「事情做不完、時間不夠用」的焦慮感受，「覺得自己做不好，好像很多事情都沒有做完」（受訪者F）。

「這半年是比較著重在活動上，而且我覺得我們一直在統整當中，整個都在重新得更新，但是社工的角色是比較沒有辦法發揮，我就是行政這樣子……現實面一點啦！評鑑要到了，這些資料我們就很難呈現這樣，那當然之前也不是做得那麼理想，有些資料很多都要從無變有這樣，所以我在寫評鑑資料，我就覺得我的是最難的。」（受訪者H）

(二)其他團隊不了解社工專業，日照社工專業角色模糊

其他團隊成員(例如照服員、護理人員等)對社會工作專業的不了解，使得社工員常被視為人力，被期待去處理更多日照單位的行政業務，或者去協助直接照顧工作等；然而，社工員若想向他人展現社會工作專業功能，例如教育他人團體

技巧及對老人應有的態度，反而非常困難。甚至，有的社工員認為自己是主管的傀儡，只負責執行主管的指令，缺乏自己的意志，致使很多工作內容無法展現社會工作者應有的專業表現，「我覺得就是一個傀儡，你叫我做什麼就做，但是都不像社工該有的東西」（受訪者 I）。

「那他們(指照服員)期待就把你當一個人力呀！就我們的事情他們也不瞭解，他們也不見得懂得有什麼不同，那有時候我會覺得自己被看成一個人力，然後 share，行政工作難免要 share 到，但是自己的社會工作專業工作真的要教他們怎麼帶領小團體的技巧、或者尊重長輩的空間、發言或者是講話，怎麼樣是尊重的態度，是蠻難的，我覺得是滿難的。」（受訪者 B）

工作內容過於繁雜，又被其他團隊成員視為人力，造成社工專業無法發揮，使得社工員無法清楚描繪日照社工員應有的工作職責，將自己視為雜工，也開始質疑平日的工作內容，譬如文書工作，能否與社會工作專業劃上等號，「我就一直質問自己的專業在哪裡啦！我只是會寫東西而已呀！寫東西也不見得是專業啊！」（受訪者 I）。

「第一份工作直接進到日照中心，其實是一個好大的挑戰，因為日間照顧中心社工到底在做什麼你很難一一說明白，可是你知道社工的事情，簡單來講，社工等於雜工，什麼事情都要做，甚至換燈管也是我自己上去換。」（受訪者 E）

二、工作成效有限

無論是直接服務或者是間接服務，工作成效有限會扼殺日照社工員的工作士氣及造成社工員的工作壓力，而日照社工員工作成效有限的問題來自下列三種情境：(1)個案的退化及案家的抗拒，使社工員處遇困難；(2)團體設計疲乏又無法達成團體目標，社工員易受挫；(3)日照的管理者易陷入他人期待不一致的兩難困境。

（一）老人持續的退化、案家抗拒介入，社工處遇困難

隨著老化，老人的身心狀況是逐漸凋零的，突發狀況也很多，例如住院、死亡等，使得社工員的工作計畫隨時面臨中斷的命運；而個案的家庭問題是長年累積且錯縱複雜的，通常個案或案家並不希望社工員的介入，「家庭問題是很複雜的，我們想介入，不是真的那麼好介入……長輩有時候也會拒絕，家屬也會拒絕」（受訪者 E），因此日照社工常面臨工作計畫陷於紙上談兵的窘境，更遑論後續的追蹤服務。

「老人就是每天都在退化，他們不可能突然好了回家跟你 bye bye，你希望他每天運動，他有運動身體越來越好，可是突然一個病、一個感冒，他就忽然進醫院，就走了，那你在他身上寫的那些計畫就因為他一個感冒就結案，那個其實跟你原來的目標有很大的落差，之前我的目標都寫得很好聽，但其實執行上沒有那麼容

易，而且他的成效不高……家屬他們之間的關係已經不好二十幾年了，怎麼可能因為我這一些計畫就好，那我要怎麼追蹤。」(受訪者 I)

(二)活動設計了無新意，又無法達成團體目標，日照社工員易受挫

除了家庭社會工作的範疇，日照社工員在長期活動帶領之下，也是會感到疲乏的，而社工員基於自我要求—想要新的活動，導致活動設計成為工作的困境和壓力源，「不知道該怎麼設計了！在活動設計上面會是一個很大的壓力啦！」(受訪者 D)。日照社工員帶領團體和活動的工作目標能否達成，也成為日照社工員受挫的困境之一。由於個案的失智程度落差，再加上社工員若不清楚失智個案的能力之情況下，活動過程中失智個案表現出木然、興趣缺缺的神情，或者失智個案無法達成預定的工作目標時，也易使日照社工員感到挫折。

「一開始沒有那麼了解失智症的長輩，然後有不太清楚他們的能力在哪裡，所以說在帶活動的時候，可能我講什麼他們就愣在那邊，他們不會主動去回應你的話……或者是我設計這活動，我明明覺得很有趣很好玩，可是他們怎麼一點也沒有興趣……這時候就會很容易受挫。」(受訪者 D)

(三)日照單位的管理者，常陷入他人期待不一致的兩難困境

日照社工員除了面臨直接服務的困境，也會面臨方案管理上的問題，在他人不一致的期待下工作，顯得綁手綁腳。在機構有限的資源及既有的空間限制之下，日照社工員又要滿足評鑑委員對日照單位空間規劃的要求，「評鑑需要什麼樣的環境，或者是說怎麼樣的要求，可是機構可以協助的部分，或者是它們的經費，或者是說它們其他的考量是有限的。」(受訪者 C)，使日照社工員在空間規劃上喪失自由發揮的空間。此外，擔任主管的日照社工員有時也在家屬和工作人員不同的期待下工作，以受訪者 C 為例，他提到許多家屬期待日照單位於星期六時照常開放，但同理工作人員勞累、不想加班的心理，只能暫時犧牲掉案家的權益，而無法滿足家屬的需求就成為他的壓力源。

「有很多的家屬跟我講，大概調查下來七八個跟我講希望禮拜六可以開放，因為他們想要禮拜六休息，可是我們同仁不希望禮拜六加班，那我是認同他們不加班的，因為其實他們白天也很累了，否則除了禮拜六有志願性的同仁，才會開放禮拜六的服務，目前這個困境一直沒有辦法解決，它會是一個壓力。」(受訪者 C)

三、團隊合作關係不順暢

(一)日照社工的建議無法落實

日照服務是由跨專業團隊所組合而成的，因此日照單位的團隊成員須彼此配合，反之，當團隊成員無法相互配合，例如日照社工員給予照服員的工作建議無法落實，則團隊的服務目標就難以完成。

「困境比較像……我會有一個對服務的期待嘛！我會希望服務員應該做得比較

好，就目前服務員能做的和我期待的，其實還有一些落差……照顧服務員其實也是一個困境啦！因為他們畢竟一直待在裡面嘛！那他們壓力很大，難免會有一些情緒反應啊！或者一些不理性的狀況出現，這種東西不是跟他講就會有用的。」（受訪者 A）

（二）日照社工身處紛擾的工作環境而心生倦怠

本研究亦發現，工作氛圍與社工員的工作滿足感和留任情形有關；當日照社工若身處紛擾的工作職場，社工員容易心生倦怠或逃離的念頭，「有時候人彼此有衝突啊！或者彼此有壓力的時候，讓我有想要逃離的感覺」（受訪者 G），若衝突與社工員有直接的關連，譬如照服員與社工員之間的爭執，更會加深離職的念頭。

「之前的護士離開了，之後主任就一直灌輸我這句『你要管照顧服務員』……我只是將主任的話轉述給現在的護士知道，結果就引發與照服員一個很大的戰爭，然後我就覺得莫名其妙，後來我滿難過的，我有哭，他（指照服員）瞪著我，我本來不想做了。」（受訪者 E）

貳、日照社工心目中的工作適應

工作適應是過程，它是一個動態的概念，「應該是一個過程吧！適應應該是每一種東西都會經歷的一個過程，狀態的話，適應狀態……怎麼可能一直都在適應吧？」（受訪者 D）。工作適應也是一個平衡的狀態，指工作者與他人之間的平衡，即社工員的工作表現與主管的工作期待相符合，「我覺得適不適應就是，第一個你跟主管的期待是不是一樣的，我大概都知道主任的期待是怎麼樣，那也大概知道整個工作的模式了，所以我覺得適不適應就是針對你的工作內容來談」（受訪者 H）。

而本研究發現，日照社工員心目中的工作適應係由適應的要件和適應的結果所組成，前者係指日照社工員應有的工作表現，後者則係指日照社工員的工作滿意度和留任情形。

一、適應良好的社工應有之工作表現

日照社工員心目中的工作適應係由適應的要件和適應的結果所組成，而本研究發現有三項適應的要件構成社工員應有的工作表現，包括：(1)日照社工員能否在時限內完成，並追求創新；(2)日照社工員能否幫助團隊運作順利，並與團隊成員相處融洽；(3)日照社工員是否會將負面情緒帶給個案。

（一）能在時限內完成份內工作，並追求創新

評估一名日照社工員工作適應與否可以從他的工作進度來觀察。工作適應良好的社工員能在一定的時間內完成工作，並照著工作計畫進行，「如果你的工作都需要我去盯，這樣的社工員我覺得不適任，就基本的工作我們談好的，比如說個案、團體、社區你該做的，其實都很清楚，……但是如果進度都要我盯的話，我覺得不適任了」（受訪者 C）

另外，工作適應良好的社工除了能依照進度完成基本的份內工作，還能追求更好的工作表現，像是做新的規劃和開發、有新的想法、做一些新的嘗試和改變，甚至能找到自己的工作風格，「適應良好的社工……我覺得適應良好的社工應該是他在接這個業務的時候，他可以穩定目前的狀況，然後進而去做一些新的嘗試和改變，就是有新的發展，找到自己風格的那個工作方式」(受訪者D)。

(二) 能幫助團隊運作順利，並與團隊成員相處融洽

日照單位是一個需要團隊合作的工作場域，因此日照社工員的工作適應情形可由社工員所發揮的功能以及與團隊的關係來看端倪。適應良好的社工能幫助工作夥伴發揮功能「幫助跟我一起工作的夥伴，他們可以更發揮他們的角色」(受訪者A)，與團隊成員相處良好、彼此溝通，並且建立起信任和默契的關係，「我覺得至少跟同事之間的溝通啦！要可以很通暢，然後彼此是可以信任這樣……我覺得默契，彼此的默契很重要」(受訪者G)。

「要在團隊裡面生存得很好，所謂在團隊裡面要生存很好，就是他跟照服員處得很好，他要跟護理師處得很好，他要跟OT、PT處得很好，這處得很好要包含所有的溝通要很好，這個就是我認為的適應良好。」(受訪者C)

此外，社工員是否適應良好也取決於其他團隊成員對社工員的觀感，當團隊成員認為社工對團隊沒有幫助、不期待社工員出現，甚至不歡迎社工員的出現時，就算社工員覺得自己適應良好，仍舊表示社工員工作適應不良；這個發現與Dawis & Lofquist(1981)認為工作適應來自於令人滿意度—工作環境滿意個體工作表現的程度—相符合。

「就是你今天來上班，團隊是歡迎你的，還是他覺得『你來了(語氣平淡)』，就是因為有你來，我們氣氛就不對，那這個部分……有可能你覺得自己適應，但團隊覺得你不是那麼適應。」(受訪者H)

(三) 不將負面情緒帶給個案

工作不總是順遂的，要評估一個日照社工員是否工作適應，可以先觀察他是否會將工作上負面的情緒帶給個案，「工作，第一個我是不是適應，至少我不會把評鑑的東西都帶給長輩，『煩死了！你不要來吵我了』」(受訪者H)。受訪者I就認為自己雖未將負面情緒帶給個案，但是私底下卻一直抱怨個案的狀況，是一名不適任的社工。

「一直抱怨東、抱怨西這樣子，當然是不會在他們(指個案)面前，可是走回來以後，就開始唸唸唸，……下班後我就覺得，忽然良心又發現，就覺得很對不起他們啦！這些是我私人的情緒，但是我在上班的時候，我覺得我是一個社工，我覺得不應該這樣，就在那邊大哭，就很對不起那些老人家。」(受訪者I)

二、適應良好的社工工作滿意度高且願意工作下去

日照社工員心目中的工作適應係由適應的要件和適應的結果所組成，而社工員工作適應的結果展現在下列兩項指標：(1)社工員是否工作滿意度高，以及(2)社工員是否願意留任，並且發現工作的意義。

(一) 工作滿意度高

工作滿意度是工作適應的重要指標。工作滿意度可視為個體對工作各面向的態度之集合，而這些工作面向包括認同(recognition)、工作條件、組織政策、督導制度和薪資報酬等(Porter, 1963; Betz, 1969; 引自 Tziner, 1990: 143)。日照社工員認為，當工作適應良好時，工作者會感到工作愉快或者工作滿意度高，「適應良好的社工就是他可以工作愉快啊!」(受訪者B)，也會認同機構的工作流程、服務宗旨，並且不會對工作事務產生排斥的心態。

「能跟隨整個中心流程、整個宗旨去做，你做到也不會太排斥，我覺得這就叫適應，你不會排斥每件事，說為什麼『明明就不對的，為什麼我要做?』，不要到排斥，你可以認同，就是認同啦! 你能認同這中心所有一切事物，其實我覺得這就達到適應的目標了。」(受訪者E)

(二) 願意工作下去，並發現工作的意義

在社工員的心目中，工作並非總是順遂、令人開心的，「上班不能講說什麼很開心啦! 但是我今天早上醒來，我要來上班的路途當中，到底是不是願意來的」(受訪者H)，但是社工員若願意繼續工作下去，並發現工作的意義，就是工作適應。

「應該算適應，沒有覺得不想做，還有可以努力的空間……我覺得自己對勝任這份工作是沒有問題的，在跟長輩互動上有很多滿有趣的地方，可以發現這份工作是有意義的，覺得自己是可以繼續工作下去的。」(受訪者A)

小結

一、日照社工員的工作困境

張春興(2006)提到適應是個體排除障礙、克服困難以滿足其需求所表現的各種反應；而日照社工員面臨的工作困境有：(1)身陷角色模糊和過度負荷的困境，致使社工專業難以發揮；(2)工作成效有限，令人產生挫折的情緒，包括無法達成個案、團體等工作目標，及在他人不一致期待下陷入兩難困境；(3)團隊合作不順暢，包括社工員的建議不被採納，以及身陷人際紛爭，萌生離職的念頭。

個體會選擇成為一名社工，通常是基於助人的熱忱而投入這門行業，然而過度的自我期許和要求，反使社工員陷入燃燒自己、照亮別人的處境中難以脫身(林怡君，2006)；本研究也發現類似的結果，日照社工員面臨工作成效有限的狀況時，常感到焦慮和挫折。在直接服務方面，家庭抗拒社工員介入、家庭問題過於複雜難以介入、無法達成團體目標等，皆造成社工員的處遇計畫陷入紙上談兵的窘境因而感到挫折。在方案管理方面，日照社工員常陷入兩難的情境，滿足評鑑的空間規劃就會造成機構的經費和資源出現捉襟見肘的窘境，滿足家屬的照顧需求就會讓工作人員疲於加班，這些兩難情境都成為日照社工員工作的困境之一。

另外，日照社工員的工作內容過於瑣碎，如接待參觀、諮詢、處理行政業務和核銷，撰寫個案紀錄等，工作時間變得零碎，產生「事情做不完、時間不夠用」的焦慮感受；此發現如同楊培珊(2000)認為當社工員對本身工作的掌握度很低時，會影響社工員的工作士氣。日照社工員常被視為雜工或人力，不僅社工員無法清楚描繪日間照顧社會工作者的職責，社工員若想進一步發揮專業知能去影響其他工作人員或表現出社會工作的專業職責，是非常困難的。

日照服務是由跨專業團隊所組合而成的，合作關係的出現是為了完成共同的目標(Ber-Weger & Schneider, 1998；林怡君，2006)，日照單位的團隊成員須彼此配合，反之，當團隊成員無法相互配合，團隊的服務目標就難以完成；而日照社工員確實常面臨到工作建議無法被團隊成員落實或採納的困境，使社工員對服務的期待及團隊實際的成效出現落差。本研究也發現，工作氛圍會影響社工員的工作情緒和留任的意願，當日照社工員身處紛擾的工作職場，社工員容易心生倦怠或逃離的念頭，若衝突與社工員有直接的關連，譬如照服員與社工員之間的爭執，更會加深離職的念頭。此發現與賴瑞涵(2001)於文獻回顧中的結論相一致，即工作中的人際關係是一項可正可負的壓力源，是個體工作適應的因素之一。

二、日照社工員心目中工作適應的定義

在文獻回顧中，研究者認為工作適應是「個體與環境互動的過程，在此過程中，個體需求與環境要求達到和諧均衡、相互滿足的狀態」；而在日照社工員心目中，工作適應是狀態，也是過程，是一個動態的概念。日照社工認為工作者不會一直處於適應良好的狀態，適應的過程就像坐雲霄飛車一般，有高有低。工作適應也是一個平衡的狀態，是工作者與他人的平衡，展現在社工員的努力是否符合機構的期待，當工作者付出和機構的期待趨近於平衡時，才算是工作適應。而此

平衡的概念與 Tziner(1990)在工作適應理論中提到的「I型一致性」相符合，即員工符合工作與組織的要求和期待之程度。另外，社工員的工作適應係由適應的要件和適應的結果所組成，前者係指社工員應有的工作表現，而後者係指社工員的工作滿意度和留任情形。

Hershenson(1996)認為工作適應可由個體的角色行為和任務表現來呈現，而本研究發現社工員工作適應的要件構成社工員應有的工作表現。受訪者認為工作適應係在既有的工作內容中穩定發展，進而追求突破和創新。又日照單位是一個需要團隊合作的工作場域，日照社工員的工作適應情形可從個體在團隊中發揮的功能，以及與團隊的關係看出端倪。當社工員越能與團隊成員建立良好的溝通互動關係、越受到團隊成員的歡迎、越能幫助團隊成員發揮功能，越是工作適應良好的日照社工員；其中社工員受到團隊成員的歡迎與 Dawis & Lofquist(1981)認為工作適應的指標之一為「令人滿意度」相符合。而且，本研究也發現，日照社工員認為工作時不全然都是順遂的，工作者能否避免將工作上的負面情緒帶給個案才算是工作適應。

另外，日照社工員工作適應的結果反映在他們的工作滿足感和留任情形，包括日照社工員是否感受到工作愉快、能否認同機構的目標而不會產生排斥的心態，以及是否願意每天來日照工作；當日照社工員的工作滿足感愈高，工作適應的情況愈良好，也較能繼續工作下去，並發現日照工作的意義。此研究發現與 Dawis & Lofquist(1981)的結論一致，即工作適應的指標為「工作滿意度」和「留任的情形」。

簡而言之，日照社工員心目中的工作適應是個動態的過程，個體的工作適應有高有低，社工員不會一直處於適應良好的情況；而工作適應也是平衡的狀態，即社工員的努力能否與機構的期待達成平衡。良好的工作適應展現在三個面向：(1)日照社工員的工作表現；(2)工作滿意度高；及(3)願意工作下去並發現工作的意義；其中適應良好的日照社工員應有的工作表現，包含：(1)不會將負面情緒帶給個案；(2)在時限內完成份內工作，並追求創新；(3)幫助團隊運作順利，並與團隊成員相處融洽。

第三節 影響日照社工工作適應機制

Lofquist & Dawis(1981)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」，一致性又可分為兩種類型：(1) I型一致性：個體的技巧、知識、能力和人格特質能滿足工作和工作環境的要求；(2) II型一致性：工作和組織環境能滿足員工的工作需求。(引自 Tziner, 1990:2)。

本研究亦發現「日照社工員和工作場域之間的一致性」是影響其工作適應的核心機制¹，即日照社工員和工作場域能否滿足彼此的要求和期待；而日照社工員和工作場域之間的一致性可為兩大類型：(1)個體的工作表現、專業知能及特質能否滿足工作環境的要求；(2)工作環境能否滿足個體的工作需求，例如工作理念、學習機會、成就感和親和等需求。

壹、個體的工作表現能否滿足工作場域的要求

日照單位的工作場域中充斥著許多要求和期待，包括人力不足的問題和主管的期待等，社工員的人力資本能否滿足工作場域中的要求，是影響社工員工作適應的機制之一。

一、社工員的能力能否補足機構人力不足的空缺

日照單位人力有限，促使社工員要協助老人照顧和行政等庶務性工作、空間設備設施的管理，切割了社工員的工作時間，但也促使社工員發展出一些知能。

(一) 日照單位人力有限，社工員要協助老人照顧和行政等庶務性工作

日照單位人力有限，社工員不可能置身事外，尤其在人力不足的時候，也要一同協助老人如廁、備餐、煮飯等照顧工作；而不同專業對彼此的角色缺乏理解(林怡君, 2006)，例如照服員常將社工和志工混為一談，「他們(指照服員)一直覺得社工……很像志工的模式，只是社工比較厲害，會打電腦、寫一些東西而已」(受訪者E)，也不了解社工員的工作職責和角色功能為何，因此工作人員傾向期待工作特質急迫性較低且專業功能看似較不彰顯的社工員處理較多的行政庶務性工作(林易沁, 2008)，例如文書工作、影印等。當社工員被視為人力或志工時，此種刻板印象會阻礙社工員向他人展現社會工作者應有的角色和功能，例如教導帶領團體的技巧，或者示範與個案互動應有的態度和尊重。

「因為照顧的事情人力真的很重要，所以如果照顧人力不足的時候，大家都要幫忙，可能我也要幫忙帶領長者上廁所啊！備餐啊！這也不是社工相關的工作內容，但是在大家都在一起的時候，你不可能看著這些不幫忙，所以你勢必、必須要做這些工作。那他們(指照服員)期待就把你當一個人力呀！就我們的事情他們也不瞭解，他們也不見得懂得有什麼不同，那有時候我會覺得自己被看成一個人

¹ 機制：教育部重編國語辭典修訂本(1994)將機制定義為「本指機器的構造與運作原理。後泛指社會或自然現象的內在組織和運行的變化規律。」

力，然後 share，行政工作難免要 share 到，但是自己的社會工作專業工作真的要教他們怎麼帶領小團體的技巧、或者尊重長輩的空間、發言或者是講話，怎麼樣是尊重的態度，是蠻難的，我覺得是滿難的。」（受訪者 B）

（二）日照單位人力有限，社工員要負責空間設施設備的管理

有的日照社工員除了提供直接服務之外，還要扮演日照方案管理者的角色，負責日間照顧單位空間設施設備的管理。而在日照單位人力有限的情況下，小到燈管(泡)的更換、卡啦 ok 和馬桶的維修等，大至日照單位硬體設備的維護及空間的規劃，都由社工員一手包辦，「簡單來講，社工等於雜工，什麼事情都要做」（受訪者 E），因此社工員本身也很難清楚描繪自己的工作有哪些內容，僅能用「雜」一個字來形容，陷入角色模糊的困境。

「我覺得這邊(指日照)有一點雜，譬如說馬桶壞了，你可能要去修馬桶，譬如說今天卡拉 ok 不響了，那你就可能要看一下為什麼卡拉 ok 不響了，如果今天燈管壞了，你就要上去換燈管這樣子，那在其他辦公室，可能會有行政、會計的會處理，那我現在變成是管理整個樓層，譬如警報器響了，我就要去查為什麼警報器會響，總之不只是人啦！還有空間上的管理。」（受訪者 H）

（三）日照單位人力有限，切割社工員的工作時間

由於日照社工的工作內容「就是一些很瑣碎的事，比方說像有人來參觀，也是要花滿多時間的，像參觀諮詢的電話啊！行政的東西啊！核銷計畫啊！寫個案紀錄啊！」（受訪者 A），不僅切割了社工員的工作時間、打亂原本的工作計畫，造成日照社工員自覺工作角色限縮於「行政人員」的形象，也讓其他工作佔據社會工作專業角色發揮的時間，而此種角色過度負荷的困境，亦為日照社工帶來「覺得自己做不好，好像很多事情都沒有做完」（受訪者 F）的焦慮感受。

「這半年是比較著重在活動上，而且我覺得我們一直在統整當中，整個都在重新得更新，但是社工的角色是比較沒有辦法發揮，我就是行政這樣子……現實面一點啦！評鑑要到了，這些資料我們就很難呈現這樣，那當然之前也不是做得那麼理想，有些資料很多都要從無變有這樣，所以我在寫評鑑資料，我就覺得我的是最難的。」（受訪者 H）

（四）日照社工人力有限，反而促使社工員裝備一些知能

社工員受制於日照單位人力有限、最基本的事情都要做的情況下，需裝備一些知能，這些知能可能來自社會工作專業或非社會工作專業領域，譬如資訊管理能力、直接照顧的技巧、相關生理知識等，來因應機構人力有限時的工作需求。換句話說，社工員與日照單位形成一種互補的關係，機構人力不足，社工不能置身外，因此需要裝備一些能力來補足人力上的空缺。

「不管你是掛什麼樣啊！掛什麼樣的名稱，其實最基本的東西你一定要做，因為

沒人嘛！(台語)(笑)最基礎的就開始做，包括你個案紀錄啊！怎麼樣的那些……家屬聯繫，甚至說我們一開始剛做的時候，七八個老人家，就從健康老人轉成失能老人的時候，失能老人你怎麼樣照顧，像失智老人你怎麼樣照顧，所以那時候我們大家都有照顧服務員的證書，我們都有訓練過，所以有訓練過，老實講，我們要去照顧老人也能夠。」(受訪者F)

綜合上述，日照單位人力有限，社工員不只是負責自身專業的部分，很多時候是要去協助老人的直接照顧服務，或者進行日間照顧單位設施設備的管理和維修，因此社工員很容易被定位成「人力」或「雜工」，造成社工員面臨角色模糊和過度負荷的困境；但也因為繁雜的工作要求，社工員體認到一些知識和能力的重要性，與日照單位形成一種互補的關係。

二、社工員工作表現能否符合主管的期待

符合主管期待是社工員工作適應的指標，社工員會學習相關角色和技能幫助自己生存，但是主管的期待有可能超出社工員能力所及而造成壓力，本研究發現，日照社工員的工作適應旨在追求主管期待與社工員能力之間的平衡。

(一) 符合主管期待是社工員工作適應的指標，社工員努力學習求生存

主管的期待是社工員了解自己工作角色和內容的來源之一，譬如「期待我可以 handle 裡面的狀況」(受訪者A)、「期待社工設計所有的活動」(受訪者B)、「煮飯」(受訪者E)、將日照單位推展至社區等；而能否符合主管的期待是日照社工和主管用來評估社工員是否工作適應的評估標準，「我覺得適不適應就是，第一個你跟主管的期待是不是一樣的」(受訪者H)、「如果你的工作都需要我去盯，這樣的社工員我覺得不適任」(受訪者C)。因此，大部分的社工員在工作場域中，會盡可能地符合機構或主管的期待，因應主管的期待去學習或展現相關的技能，例如學習帶領輔療性團體、煮飯及管理能力等，幫助自己在工作場域中生存下去，「要煮飯就煮吧！我覺得我的學習能力……不能說是學習能力，是我的觀察力滿強的，我差不多在煮了三次飯以後，就知道什麼東西要怎麼用」(受訪者E)。

「主任剛開始……主任算我們的主管嘛！剛開始進來的期待的話，他每一個工作人員進來，他都會期待員工會煮飯(笑)，我就很白的講明，進來就要會煮飯，『你會不會煮飯？對煮飯有沒有興趣？』，第二個是『你會不會帶活動？你對待活動有沒有興趣？』，所以這兩個算是母機構最大的點，你進來一要煮飯(笑)，二要帶活動，會帶活動。我對帶活動是是很有趣，去跟長輩帶一些活動來做互動的時候，你才有辦法在這個場域裡面生存，在這個場域裡面適應，要不然你沒有辦法。」(受訪者E)

(二) 主管的期待有可能超出社工員的能力所及，造成生心理的壓力

事實上，主管的期待有可能超出社工員能力可以負荷的，例如社福界長久以來受限於人力不足，以及強調社工專業責信，逐漸發展出「工作責任制」的

文化，而此種無形的文化透過主管的期待持續加壓於基層社工的身上，「我覺得因為責任制，塞了很多東西給社工」(受訪者H)，造成社工員的工作量太大、角色過度負荷，出現身心失調的狀況。以受訪者E為例，他的主管似乎不太認同他的疲憊，期待他將假期延後，直到評鑑結束為止，於是受訪者E萌生離開職場的想法，「他(指主任)只是覺得說事情做完才能休假，他常常講一句話就是『評鑑以後再讓你休吧!』，我不知道別人怎樣，可是我覺得評鑑完我就不做了」(受訪者E)。

「有時候主管丟一句『我們今年要做一個計畫，送餐，那要寫出來』，可是重點是我有太多的雜事了，所以變成有些東西我要私底下找事做。再來就是，會亂掉，他們不知道社工的專業在哪，那我的專業只能在下班後發揮自己專業的東西。」(受訪者I)

(三) 工作適應旨在追求主管期待與社工員能力之間的平衡

然而，社工員為了滿足主管的期待而造成壓力過大的情境是可以預防的。有的受訪者認為主管在分派任務時，應該向社工員說清楚自己的期待為何，可能遭遇的困境或壓力是什麼，讓彼此的期待達成共識，「那我就會跟你分析，我要培訓你這個階段我會怎麼做，你會有什麼樣壓力，那你會增加多少的事情，自己要演練很多的東西，那你願意接受，那你也覺得自己未來會朝這條路走，那就ok啊！我們就這樣子做。」(受訪者C)；又或者社工員在承接任務時，就應該評估自己的能力是否可以完成工作，評估後發現力有未逮，那就應該向主管反應和討論。也就是說，社工員若要達成工作適應，應盡可能地追求主管的期待與社工員的能力達成平衡，事前的討論，能幫助社工員與主管了解彼此的期待和限制。

「社福界都是責任制嘛！不可能說……但也是因為責任制，不能講壓榨啦！現在不是有社工工會嗎？我覺得因為責任制，塞了很多東西給社工。可是像我，如果我的工作是我覺得做不到的，你在交代給我的時候，我就會跟你說我做不到了，那我做得到，我就會在期限之內做得到，我不會跟你說我接了，然後我做不到。……如果今天一個新進的社工，我可能會跟他很實際地講說我遇到的困難是什麼，那我們現在要做的是什麼，很辛苦的會是什麼，就要跟他談清楚。像之前我們主任找我來，他也直接跟我講過來會很辛苦，就是要談清楚啦！」(受訪者H)

綜合上述，符合主管的期待是社工員工作時依循的方向，也是社工員工作適應的標準，而社工員為了達成主管的期待，試圖去展現應有的角色及學習相關的知能。然而，為了滿足主管的期待卻有可能造成社工員出現角色過度負荷及身心壓力過大的情況，但是這種問題是可以預防的，主管和社工在工作分派前的討論能幫助主管的期待和社工員的能力達成平衡的狀態。

三、社工員的人力資本能否因應實務上的需求

日照社工員的年資和工作經驗不足，容易遭遇直接服務的挫折，也難以對資

深員工發揮影響力，但隨著工作經驗的積累，社工員更容易工作適應，專業自我更臻於成熟。

(一) 社工員的年資和工作經驗不足，易遭遇直接服務的挫折

在日照單位人力有限又要滿足主管的期待下，日照社工員必須有所作為。在文獻回顧時，歸納出個體的年資和工作經驗，會影響其工作角色明確度、工作表現和工作滿意度。本研究也發現，剛畢業的社工正處於摸索和學習的階段，由於工作者的社會經驗不夠(受訪者F)、視野不夠寬廣，無法深入理解個案或案家的問題根源，所以在工作過程中常會感到自己無法協助個案解決問題，或者找不到工作方向，所以產生很多焦慮和挫折的情緒。

「他們的問題可能來自於生活上的困擾，他們的問題有可能來自於家庭問題的關係，所以你要去介入這些家庭關係，到介入他生活的時候，你自己本身如果對這生活不是那麼了解，自己的視野本身不是那麼寬的時候，其實是沒有辦法介入的，那會造成社工本身很大的 worry，你會覺得你沒有辦法，你好像沒有在協助個案，然後你就會覺得做得很沒有成就感。剛開始一兩年都在學，社工員第一年直接服務哭都很正常的事情，因為你都很焦慮，你都找不到自己的方向。」(受訪者C)

(二) 社工員的年資和工作經驗不足，難以對資深員工發揮影響力

相較於其他工作人員，若社工員的年資較淺或年紀較輕，可能受限於潛在的「先來後到」、「長幼有序」之倫理議題，「你憑什麼這樣說，我看你年紀輕輕，我看你滿乖的！」(受訪者E)，造成社工員無法與團隊成員建立較佳的溝通管道與溝通關係(尤幸玲，1993) 或者發揮影響他人的權力，因而萌生離職的念頭。

「不同領域的人在理念溝通上是不同的，他們的照顧方式和我們想像的是還有一點差距，所以這大概是我覺得去那裡，如果我是剛畢業去那裡大概撐不了多久，因為他們可能都很資深。」(受訪者B)

(三) 工作經驗的累積有助於社工員的工作適應

儘管年資和工作經驗較淺似乎不利於社工員的工作適應，本研究也發現，日照社工員本身若累積了許多工作經驗和觀察能力，無形中能轉化過去的工作經驗，進而運用在當前的工作當中，並依照個案差異來調整服務內涵；除此之外，工作經驗也會拓展社工員對個案問題的態度與視角，例如以家庭工作取代個案工作，全面性地幫助整個家庭解決照顧的問題，「我當初可能就很表面嘍！是在想我怎麼樣把長輩照顧好。可是當一個日照的角色，家屬接觸那麼多了，然後也一些家屬服務的時候，你就會看的只是案家，不是案主，那案家因為你的介入有了改變」(受訪者C)。

「我之前大概有三四年的安親班的經驗，所以當我轉成老人中心，因為我們都會

輪調，調來調去，那我做了老人之後，其實會發現說，很多的東西都一樣的，你的流程什麼都一樣的，唯一不一樣的是你的個案是老人，老人的需求不一樣……可能因為我或許有這樣子的背景，那日照就是這樣嘛！所以那就很快就會容易適應。」（受訪者 F）

（四）工作經驗的累積使社工員的專業自我更臻於成熟

長期的實務經驗也潛移默化了社工員的性格，讓社工員變得更為成熟，除了應對的改變，對個案有更多的包容和耐心之外，「已經變成一個大人，變成一個已經可以應對的大人」（受訪者 E），也能敏感察覺自己的情緒與負面情緒的源頭，「變得比較知道要生氣，會生氣是因為面對壓力可能到了一個沒有辦法的處理，才會表現出不耐煩的態度，但其實會有覺察說不能這樣」（受訪者 A）。然而，日照社工員性格的轉變不僅限於對個案的關懷和包容，也能擴及社工員與家人的關係，使得社工員的家庭關係更為融洽。

「那你在日間照顧待久了之後，就會覺得其實你要學的包容更多，然後學習耐心更多，你就會知道其實社區的長輩如果用這樣的方式去跟他們談的話，他們可能會比較接受，那不可以很理性，多一點包容、多一點關心給他們。其實除了在工作上面的話，我覺得自己在日常生活上面，也多了很多的幫助啦！因為自己面對自己的家人或長輩的時候，也會就是多一點這樣的心態去看他們，所以關係上面是會有變好的。」（受訪者 D）

簡單來說，年資較淺的社工員尚未儲備充分的工作能量而面臨工作成效有限的困境，此困境易造成社工員自覺能力不彰或「不夠格」而產生挫折的感受；然而，在工作經驗的積累過程中，日照社工員無形地增進了自己的工作能力、改變了自己對個案問題的視角和態度，也讓自己的性格上更臻成熟，有助於往後工作上的適應及家庭關係。

貳、個體的專業知能能否滿足工作環境的要求

Dawis & Lofquist(1981)及 Hershenson(1996)皆認為工作者欲達到工作適應，必須具備符合工作環境需求的知識和技能。本研究歸納出日照社工員應具備知能，包括基本的社會工作能力、社會工作管理能力、生理相關知識及生死學的知識；然而，擁有這些知能尚不能滿足工作的要求，要進一步將實務經驗與專業知能予以結合和內化，始能轉化社工員的工作能力，創造出符合個案和案家需求的照顧服務。

「你要有能力將把你看到的學理跟你看到的東西去結合，那會內化成一套你對這個疾病的了解，跟疾病的照顧技巧逐漸累積以後，經過自己的內化整理，你才有辦法把它回饋給家屬、回饋給長輩。」（受訪者 C）

一、社會工作基本能力

日照社工員認為有助於工作適應的基本知能包括對人和社會的了解、帶領活動和團體、連結及組織資源、與團隊成員溝通及相處良好。

(一) 社工員對人和社會的了解，立基於工作經驗的積累

對日照社工而言，對人和社會有基本的了解和認識是非常重要的，它幫助社工員判斷評估時所收集而來的資料，而經驗的累積有助於社工提升的判斷能力，「就是說你經驗的累積，對社會和人的部分你要有一些基本的了解……你在跟他們溝通對話的時候，其實也是需要一些足夠的能力去判斷你收集到的資料」(受訪者F)。

(二) 機構的期待和培訓下，社工員要有帶領團體活動的能力

日照社工也要擁有帶領團體、與老人互動的能力；在部分的日照單位裡，輔療性團體是母機構的特色，因此社工員被期待要擁有帶領團體的能力，「去跟長輩帶一些活動來做互動的時候，你才有辦法在這個場域裡面生存」(受訪者E)，而機構也會藉由輔療性團體的帶領來培訓社工員團體工作的能力。

「那以母機構的體系來講，我們很強調輔療性活動，那是我們的強項，所以我會去跟其他社工談你們願不願意進去卡一個小時的活動……但是你的收穫是，你可以 training 整個輔療性活動，你會帶團體，因為你有輔療性活動的經驗。」(受訪者C)

(三) 日照單位常駐於社區，社工員要有連結及組織資源的能力

日間照顧單位常駐於社區，日照社工需懂得連結社區的資源進入日照服務的場域裡，「社工有一個很重要的角色是資源連結的能力到底有沒有，他有沒有能力找出資源來，那他是有哪些資源是可以用的，所以社工的角色是他必須有能力，收集各種資源的能力，跟連結，怎麼樣把它連過來」(受訪者F)，並且將獲取的資源加以統整和組織以因應服務的需求，「我要有什麼樣的資源進來，這樣分散，都要組織啊!」(受訪者E)。

(四) 日照社工員要與團隊成員溝通和相處得良好

日間照顧服務團隊是由不同職責與專業的人所組成，日照社工員若要適應良好，就要學會在團隊中與其他工作人員或單位溝通合作，「在團隊裡面要生存很好，就是他跟照服員處得很好，他要跟護理師處得很好，他要跟 OT、PT 處得很好，這處得很好要包含所有的溝通要很好，這個就是我認為的適應良好」(受訪者C)。

二、應具備社會工作管理能力

日間照顧服務是社會工作方案之一，方案綜合了目標、政策、程序、規劃、任務分派、工作步驟、使用資源，以及各種為推動某項行動所應有的其他要素(楊

銘賢，1995)，而黃源協(1999)認為社會工作管理的職能，能有效地整合組織的人力和物力資源，促進機構人員發揮專業知能，達到服務的目標，故日照社工員須具備社會工作管理的知能，尤其是一名資深的工作者，「社工到某一個程度，他背後是要有一點管理、經營管理的概念」(受訪者F)。本研究歸納日照社工員著重規劃和執行活動的能力、領導、資訊管理、公關宣傳和募款等管理能力。

(一) 規劃與執行活動的能力，立基於對日照角色和存在價值的理解

日照社工員須具備規劃的能力，「必須對日照的角色、存在的價值、存在的意義去做深入的了解」(受訪者C)，因為當日照社工員能理解日照單位的角色功能之後，才能進一步了解到日照社工員在日間照顧服務體系下應有的角色和功能，「你要去了解日照整體的角色功能以後，你會知道你進來這樣的體系的角色功能在哪裡」(受訪者C)。而且，實務上社工員常須辦理各項活動，因此規劃和執行的能力是非常重要的，「必須具備你要有一個規畫活動的能力，規劃和執行啦!」(受訪者H)

(二) 領導能力：經由溝通，讓團隊成員各司其職，朝共同目標前進

日照社工員須具備領導能力，有助於工作人員各司其職、幫助日照單位能順利地運作，也能讓個案獲得應有的服務品質，「溝通協調那部份，就是怎麼樣去讓每個人都可以發揮他的功能，他是可以勝任這樣的工作」(受訪者A)。因此，有的社工員開始學習合作取向的溝通模式，期待有效的溝通，促使團隊成員朝向共同的工作目標邁進，「我現在自己在學合作取向……就是我們要跟非社工專業的人一起工作，怎麼跟他們一起共事而調整，或者是跟大家一起朝著覺得合適的目標前進，怎麼讓大家一起，共識容易形成，目標也容易完成，他們也工作愉快」(受訪者B)。

(三) 機構人力有限，日照社工要有資訊管理的能力

完善的資料和資訊可使干預技術更加精緻並有效率(Kettner, 2002；孫健忠等譯，2005)，而資訊管理能使管理者適時獲得提供決策參考的相關資訊，以促進組織效率的提升及目標的達成(黃源協，1999)。在日照單位人力有限的情況下，「我們這邊也沒有什麼電腦工程師啊!」(受訪者H)，日照社工員須擁有資訊管理的能力，從「google 網路文件的使用、影片簡介、文書處理的能力」(受訪者H)，到著手建立工作流程、包括表單的設計、志工資訊的電腦化等，不僅簡化工作內容，也方便團隊人員與服務使用者相關資訊的取得。

「我覺得運作沒有一個明確的流程啦!所以一來就開始討論接案的流程……然後就把新的流程先架構起來，什麼表格、表單設計好，用需求去把表單設計好啦！然後新案用這個流程去跑。至少知道說，個案進來我要什麼樣的流程，……一個人參觀他應該要拿到哪些資料，那有人來參觀的時候，我就抱那本資料夾，那我在，是我接待，那我不在，大家都知道要抱那本資料夾。」(受訪者H)

(四) 機構資源有限，日照社工要有公關宣傳和募款的能力

「社福機構又通常沒有經費去請一個公關或一個宣傳」，日照社工須擁有公關宣傳的能力，例如設置部落格、發新聞稿(受訪者H)、「像是在會刊上刊登日間照顧的訊息」(受訪者D)、進入社區做失智症的篩選(受訪者C)等，以增進社區居民對日間照顧服務的認識和使用。由於日照單位屬於非營利組織，經費並不充裕，社工員面臨財務有限的情況下須開闢各種財源，而募款就是獲取財務資源的途徑之一，因此日照社工員也要具備募款的能力，才能維持日照單位的營運，「當然最好是要募款……我覺得開口要跟人家募款很困難這樣，但是一個單位募款是尤其重要的，尤其我們不是以賺錢為目的的嘛！」(受訪者H)

三、應具備基本生理、失智和老人照顧等知識和技巧，以及面對生死的能力

(一) 人力吃緊，社工員應具備基本生理知識和直接照顧的技巧

在人力吃緊的情況下，日照社工也是要協助老人的直接照顧工作，日照社工員若不具備生理相關知識和技巧，很容易忽略老人的生理狀況，「知道傷口到什麼樣的程度是怪怪的」(受訪者F)，或者在照顧的過程中導致自己和老人受傷，「就是簡單的護理知識我們都要知道，因為他們(指護理人員)都會有請假的時候」(受訪者H)。基於如此的考量，有的社工員曾經參與過護理相關的課程、及照顧服務員的培訓課程並取得證照，有的社工員甚至認為「如果從事老人工作，其實寧要做照顧服務員培訓的」(受訪者E)，而當社工員擁有這些直接照顧的技巧之後，是有助於對照顧服務員的管理和督導，「不然很難去督導管理這些服務員」(受訪者F)。

(二) 日照服務對象的轉型，社工員應具備失智症相關的知能

目前大部分的日間照顧都有收托失智的個案，社工員提供的服務要能滿足個案的需求並能隨時解答家屬疑問，因此社工員會參與失智症相關知識的課程，來全面地充實自己對失智症個案的認識，「站在全人的觀點，不只是身體照顧，可能他的生活安排、活動、心理方面、家人照顧等等，是比較全面的」(受訪者A)。

「我們這邊是失智症的專區，失智症專區，所以最大的知識就是失智症的相關知識……你雖然說我只是社工可以不知道，但家屬才不管你是社工或護士他都會問你一樣的問題。」(受訪者E)

(三) 個案將終老和死亡，社工員應有坦然面對生死的能力

從事老人工作的社工員必須了解老病死的議題，能面對人將終老和死亡的事實，若日照社工員無法認知到死亡是每個人的必經過程，將會為社工員本身帶來一些負面的影響，「人也一定會死啊！如果你沒有辦法了解到這一個，你永遠以為說老人家永遠都會在，這個時候會有問題了」(受訪者F)。

參、日照社工的特質(characteristics)能否符合工作環境的要求

Lofquist & Dawis(1969)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」，包括個體的人格特質與工作環境要求的一致性，Westbrook, Ellis & Ellett (2006)也發現美國公共兒童福利工作者人格特質，譬如開放、自我效能等，皆有可能成為影響個體持續投入實務工作的因素；而本研究將日照社工心目中有助於工作適應的特質歸納為兩種類型：專業關係的特質及助人者的特質。

一、專業關係的特質

專業關係是指個案工作者與案主間所建立的有目的的、接納的、支持的與滋養的關係(林萬億，2002)，此關係是工作者為了要幫助案主本身對環境有較好的適應，在情緒上及態度上與案主所產生的富有動力的互動(張思忠、鄭基慧，1988；引自潘淑滿，2000)，那麼日照社工員應有何種的情緒及態度呢？本研究發現，日照社工員心目中應有的專業關係特質可分為六項要素：親和力、接納、自我揭露、應變能力、敏感度，以及對老人族群的熱忱和責任感。

(一) 對人方面

1. 社工員有親和力，有助於老人服務的使用及日後處遇計畫的擬定

日照社工員很重要的專業特質為親和力，工作人員的親和力能吸引潛在案主使用日間照顧服務，「他覺得你很有親和力，他可能就會選擇來這裡」(受訪者H)，也有助於與老人互動和照顧計畫的擬定，「沒有辦法跟老人家親近的社工，老實講他很難針對這個老人家做照顧計畫，甚至處遇怎麼去幫助這個老人」(受訪者F)。

2. 社工員能接納個案，立基於對個案接納程度之理解

接納，是一種尊重的態度，以非評斷、不批評的態度去面對案主的問題，讓案主產生信任關係(引自潘淑滿，2000)。一名日照社工員必須了解自己對案主群的接納程度為何，「社工員必須知道自己對這個族群的接納程度到什麼樣」(受訪者B)，尤其面對失智症個案不穩定的精神狀態，社工員是否能應對和處理，並且學習欣賞和接納個案的優缺點，「能接納長輩都是不一樣的人，能欣賞他好的部分，也要能接納他讓妳不喜歡的部分。」(受訪者A)。

3. 社工員的自我揭露，能縮短專業距離

日照社工員透過自我揭露的方式，向家屬分享照顧罹患失智症父親的經驗，不僅能拉近社工員與家屬之間的距離，更能發揮支持家屬的力量。

「因為我自己有失智症的父親，自我揭露的那一塊我就覺得有很大的差別，那我父親也這樣，跟他們一起分享的時候，他們就會覺得『啊！你懂我們！』……那照顧者就會覺得你不是那麼專業的距離了，你不只是給我建議而已，那支持的力量比較容易出來」(受訪者B)

(二) 對事方面

1. 社工員要有應變能力來因應老人多元的照顧需求

目前大部分的日間照顧都有收托失智的個案，面對失智症個案多元的照顧需求，日照社工員要有應變的能力，「應變能力要強！處理事情的應變能力，腦筋要轉換得比較快的」（受訪者E），並能依照個案的狀況隨時調整服務內容，「你必須就長者的狀況去規畫，而不是學來套用就有用的，你可能要視長者的狀況和程度，適度地去調整和變化，不然你只帶別人用過的方案來用，不見得適合，變化和彈性要很大」（受訪者B）。

2. 社工員要能敏感覺察個案的問題和需求，並透過經驗來培養敏感度

適應良好的日照社工對個案的問題要有敏感度、舉一反三，思考到案主群問題的共通性，「要能舉一反三能從A家屬身上知道這個問題，我也會想倒說B家屬可能也有這樣的問題」（受訪者C），並且持續藉由實務經驗來培養敏感度，用第三隻耳朵、第三隻眼睛來洞察對方的言外之意，才能真正幫助當事人（黃惠惠，1996；潘淑滿，2000），「什麼是適應良好的社工喔？反應要快啊！我覺得就是靈敏度，一直覺得敏感度，不過這跟經驗有關啊！」（受訪者G）。

3. 日照社工對老人族群要有熱忱和責任感，才能從工作挫折中站起來

日照社工必須對老人族群有熱忱，有熱忱才會驅使自己與他人合作，讓日間照顧的服務更完整，「你沒有熱情就會很痛苦，你也不想跟人家合作」（受訪者B），並且勇於克服工作中的挫折，「對人的那個熱忱，如果沒有的話，因為做社工你會碰到很多的問題，你會看到很多讓人跌倒的事情」（受訪者F）責任感的社工員面對工作壓力時能正視工作，思考如何用有效率的方式去解決工作問題，而非刻意忽略該有的責任，「我負責要把它做完，我在時間內怎麼樣用有效率的方式把它做完」（受訪者F）。

二、 助人者的特質

(一) 社工員應有高度自我效能—樂觀、不輕易妥協、不怕面對問題且勇於嘗試

在工作的過程中，日照社工員時常會遭遇到令人挫折的情境與問題，必須用開朗和樂觀的態度去看待事情（受訪者E）、對生命抱持希望（受訪者H），並且不怕面對問題（受訪者A），即使面對不合理的要求時，仍設有底線，不輕易妥協（受訪者H）。

張春興(2003)認為，自我效能是個體對自己處事能力、工作表現和挫折忍耐力的綜合評。Clark & Dodge(1999)則認為自我效能會影響個體是否願意發展出健康的嗜好、是否願意因應壓力而付出努力，以及影響個體忍耐困境和壓力的程度；而自我效能會誘發個體去解決問題，無論成功與否(Kavanaugh & Wilson, 1989)，有許多研究指出自我效能與個體的工作表現有關。（引自 Santrock, 2004）

由此可知，日照社工員的自我效能具體展現在能用開朗和樂觀的態度去看待事情和生命，不害怕面對問題且勇於學習和改變，「你太堅持己見，反而就是擋住你自己能夠前進的路，因為很多事情不是你想像中的那樣子」（受訪者 E），即使面對不合理的要求時，仍設有底線，不輕易妥協。

「我的特質基本上是就事論事，不是社會局你打來說什麼，就說好，不合理的就是不合理，……我覺得我不會很唯唯諾諾的，就是你們說什麼就好這樣子，我覺得我們都有底線啦！該這個底線，我覺得不能妥協就是不能妥協，即便你今天是在社會局的，即便你是其他單位。」（受訪者 H）

相對地，自我效能較低的社工員，若面臨其他專業人員強勢主導的工作環境下，再加上自己只是一名「社工員」的身分，很容易心生自卑，不僅開始質疑自己的能力，還放下對社工專業的堅持，甚至認為自己不配留任於該日照單位裡。

「其實很大的原因是因為我自信心不夠，因為在這個機構裡面他們很強，我只是一個員，我需要一些東西來提升我自己的自信，所以說我希望我自己可以趕快唸書，然後不管是有沒有考上社工師，我可以唸研究所，就是再進修，我就是一直覺得自己只是一個社工員，然後不配這裡啦！」（受訪者 I）

（二）日照社工員要身心成熟，具體展現在調適心態的能力

由於日照社工員的工作是處理個案的問題，日照社工員在工作的過程中會遇到許多困難，社工員要有調適自己心態的能力，「你想幫，可是幫不了，你自己也要調適。」（受訪者 E）。以受訪者 F 為例，他將由個案問題所釋放出來的負面能量稱之為垃圾，受訪者 F 認為日照社工員要有能力將工作時由個案所產生的負面能量釋放出來，更不能將個案的問題視為是自己的問題，否則這些負面能量會持續影響日照社工員的心理狀態。由此可知，日照社工員調適心態的能力，是一種身心成熟的表現，係指情緒穩定、心理調適平衡，並且對事物有成熟的看法，如此對助人工作者較能有正向的影響與意義（黃惠惠，1996；潘淑滿，2000）。

「我覺得社工有一個特質是必須把那些垃圾也要放出來的，你個案的垃圾，你當下處理完你那些垃圾，即使沒處理完的那些個案的問題，你不能把它當成你自己個人的垃圾在你心上，不然那些垃圾永遠會存在。」（受訪者 F）

（三）日照社工要有充沛的體力以應付各項活動的舉行

日照社工常帶領個案外出活動，可能要開車、拿東西和推輪椅，所以要有充沛的體力才能應付。

「我覺得要帶阿公阿嬤外出的話，不曉得，我覺得要有體力啦！譬如去一趟彰化，你如果不會開車，就不知道輪椅怎麼去這樣，你可能要幫忙拿東西、幫忙拿輪椅，當然可以找志工啦！只是我覺得，如果有是最好的啦！」(受訪者H)

肆、工作環境能滿足個體的工作價值和需求

工作價值是對工作的評價、好惡、理念(李華璋, 1994), 也是個體欲從工作有關活動中獲得的事物(Kalleberg, 1977), 用以描述職業需求(Rounds, 1990)。(引自吳鐵熊等, 1996); 而工作價值觀會左右一個人的工作滿意與職業流動情形(劉芳妤, 2007)。Tziner(1990: 2)認為個體為了達到工作適應的狀態, 須維持個體工作價值或需求與工作環境所提供的增強物之間的一致性; 本研究發現, 日照社工員的工作理念和工作需求(獲得學習成長、經濟安全和成就感、與他人親和等), 能否被機構的服務模式、提供的支持、工作本身及工作氛圍獲得滿足, 將是影響日照社工員工作適應的因素。

一、機構的服務模式能否與社工員的工作理念契合

日照社工員重視機構的政策能否符合其工作的理念, 此工作理念反映在社工員對服務對象的看法、溝通的模式, 以及對社會公平正義的堅持等面向; 然而, 機構的政策與專業差異、組織特性及領導者的理念有關。

(一) 不同專業對服務對象的看法不同

專業訓練的差異可能造成觀點的不同而導致成員之間的摩擦, 例如對個案問題的理解、及專業關係的倫理規範等, 不僅造成彼此合作上的困難, 也會讓社工員感到不習慣或不能適應, 例如「他(指護理師)會一直認為說長輩會有這樣的行為, 是他一個病症的關係……我當然知道他是失智症啊! 就是這個部分就是比較沒有辦法適應的啦!」(受訪者D)。

「因為照服員比較像一般媽媽嘛! 他們本來就沒有這樣太多的訓練, 他們可能技能上可以, 可是他們可能對長者是同情, 或是過度的情感轉移, 都看得到, 可是他們不見得能自覺的到」(受訪者B)

(二) 不同專業人員溝通(表達)方式不同

而日照社工員若面臨不同於社會工作領域的組織, 例如護理人員主導的工作環境中, 專業間的關係和衝突也會被放大, 尤其展現在彼此的溝通模式之不同。本研究發現, 社會工作和護理工作的組織文化之差異, 是部分日照社工員工作適應困難的因素之一。護理主導的工作環境傾向理性型的組織文化, 旨在追求效率和效能, 故組織的權力集中, 員工展現出對組織的高度順從, 譬如「by order」(受訪者I), 或者工作人員不習慣將自己的想法在會議上表達, 造成會

議的決策和施行總是不一致的情況。而護理的組織文化與社工的組織文化迥然不同，讓日照社工員感到不習慣和挫折之外，社工員若想在護理主導的場域中生存下去，就必須表現出高度配合，「人家就問說『你怎麼可以在這邊做這麼久？』，我只是覺得因為我配合度很高啦！」（受訪者 I）。

「在護理主導的組織裡面，他們不太習慣在會議上表達自己的看法，然後好奇怪的就是，開會的決議跟實施的永遠不一樣，所以我很挫折，就是因為我們以前部門不會是這樣啊！但是他們那裡都這樣，而且他們覺得這樣正常，他們就是一一直以來有一些狀況都沒有得到什麼改善，所以開會就開嘛！開會開四個小時，就是因為一個會要開四個小時（笑）！後來就習慣了，跟他們開，他們講的它們的啊！那我能參與的，我就參與啊！但我就覺得這樣很沒有意義啊！」（受訪者 B）

（三）領導者基於成本的考量，使社工員追求公平正義的使命受到壓抑

在護理人員主導的工作環境中，主事者考量到長期照顧弱勢族群所帶來的成本壓力，而社工員想要釋出資源幫助弱勢族群的工作理念會受到主流文化的壓抑，與小時候建立的人生價值相牴觸—想要當個公正的人，就會開始萌生離職的念頭，甚至放棄對社會工作專業的承諾。

「這裡護理人員太多了，他們的角度跟社工完全不一樣……他們覺得『你幹嘛又把一個麻煩帶進來？他又沒有錢，你要白養他嗎？』……我就覺得我們還是公辦民營的，就是起碼要釋出一些資源跟那些真正需要服務的人，所以這個應該說是理念，可是我又不能當著面前說『我跟你理念不合！』……我想要幫助那些低收入的人，可是我到現在沒有幫到過任何一個人，就會打擊很大。……我就一直覺得我不該這樣、我不該這樣，所以我現在就想說我以後有可能不會再碰社會工作了，可是因為我從小的正義感，我以前為什麼會想唸社工，就是以後我想要走老人，我以後想要回鄉下當里長幹嘛，就是想要當個公正的人的角色。」（受訪者 I）

（四）社工員若認同母機構或領導者的理念，有助於留任

相對地，若母機構的政策或領導者的理念與社工員的理念相符合，譬如不訴諸老人的悲情形象、重視老人的預防性復健方案等，就成為社工員願意繼續工作下去的因素之一。

「我們的執行長他很有衝勁，至少我們單位站在老人領域還滿前面的，就是不能講說我們的排名啦！我覺得用這個真的太俗氣了，至少我們看到的眼光是比較前面的，而不一直在補救式的服務，社工不是常唸嗎？不是補救的，我覺得當然一個經費不足，然後接政府的案子，接政府的案子一定都是做後段的照顧，那做前段的話，我們單位、我們執行長也看到前段的重要。像我們就推社區平衡班，如果他今天平衡很好，平衡好的話，在家裡就不會跌倒，他如果不跌倒，就不會來到了住院，使用居家服務，或者是到了日照中心這樣，所以我們前段就是做復健。

而且我覺得母機構跟我的想法還滿合的，長輩不是要訴諸悲情的啦！沒用的、或者是悲情的，這個是我留下來的一個因素。」(受訪者H)

綜合上述，日照社工工作適應的因素之一為機構的服務模式能否與社工員的工作理念契合，而影響機構服務模式的要素包括專業差異、組織特性與領導者的理念等。當社工員的工作理念與機構的服務模式相符時，會成為社工員選擇留任的原因之一，相反地，當機構的政策與社工員的工作理念相抵觸時，會出現壓抑社工員專業角色發揮的情形，社工員不僅會產生挫折的感受，也會浮現離職的念頭，甚至放棄對社會工作專業的承諾。

二、組織的支持能否滿足社工員工作上的需求

感受到的組織支持 (perceived organizational support)，反映出雇主對工作者的關心和支持 (Eisenberger et al., 1986)，可被視為一種指標，組織用來換取「員工追求報酬和認可而努力工作」的表達方式 (Lynch et al., 1999:469-470) (引自 Hochwarter et al., 2006:482-483)。本研究發現，機構或主管對社工的支持展現在學習機會的支持、督導制度的提供，以及經濟安全的保障，來換取社工員較佳的工作表現、工作士氣及組織認同感。

(一) 機構對學習機會的支持

機構對社工員的支持，展現在提供學習機會的機制，例如准假、代繳報名費、提供場地等，而日照社工員也因為這些學習機會，看到工作能力的改變及備受支持。

1. 機構提供學習機會的機制

大部分的日照單位缺乏內部的教育訓練計畫，儘管如此，大部分的日照主管或督導仍認為日照社工員可透過參與外部教育訓練課程來增加社工的成長和專業發展，並願意支持社工員去參與各項教育訓練的課程，支持的機制包括准假、代繳報名費、提供場地讓社工員舉行支持團體。

「我倒是認為台北市有很多這樣子的學習資源，可以讓我們有很多的教育訓練機會，所以可能彼此有很大的成長和學習機會……只要你們覺得這個教育訓練對你們有幫助，你簽上來。」(受訪者C)

「員工就個人優先上，那報名費我們會負擔啦！就是支持這樣子的。因為以前的單位曾經給我這麼多上課的機會什麼的，受訓啦！其實是有幫忙的，或者是支持的。」(受訪者G)

2. 社工員從學習機會中看到工作能力的改變及備受支持

日照社工員認為能從機構提供的學習資源中看到工作能力的改變，例如獲取日照工作所需的相關知識，並且得到支持的感受，以及能維持社工員對機構

的歸屬感。

「我覺得(工作能力)會做很大的改變耶！有去上課的話，有接觸到這個部分，我覺得是很大的改變。因為我覺得這些東西是在學校沒有學到的東西，在日間照顧這一塊，或針對失智症，或是一些醫療、護理方面的資訊，也是可以在外訓課程中得到，可是這些在學校平常是沒有上過的。」(受訪者D)

「那空間上，像我說我覺得支持還算大，像我自己的團體就在這邊舉行的，就母機構也讓你使用這樣的空間，母機構的資源是可以用到……我可以因為來這個地方，我覺得歸屬感還存在。」(受訪者B)

(二) 督導制度

機構的支持還來自督導制度，對於資淺的社工員而言，督導制度有其重要性，包括教育和情感支持等功能，當缺乏督導制度時，社工專業不進反退。

1. 督導制度的功能

本研究發現，對於一名資淺的日照社工員而言，督導機制是非常重要的，由於年資淺的社工員工作經驗不足，有許多工作問題是其無法處理應付的，故督導的目的在於藉由個督和團督的機制，來了解和關懷社工員於職場中遭遇到的問題，又或者在實際的工作情境中帶領資淺的社工員邊做邊學，以預防工作適應不良的情況發生。

「背後的一個督導機制是很重要的……因為處理很多的社會問題，不是只有你一年單純社工的經驗就可以處理掉的，所以這一個部份的話，我想那時候比較重要的是大家一起做，大家都做啦！主任也跟著在那裡洗啊！跟著洗澡啊！給服務員看啊！我覺得那時候會比較容易調適，是因為有人跟著你一起做，帶著你一起做，那相對的，這樣的適應就會比較快。」(受訪者F)

「它(指工作滿足感)不會一直都高，這是我們督導要做的，你要很清楚他現在的工作狀態，如果它高，ok 沒有問題，但如果它在低的話，你要主動去了解 and 關懷他的問題所在，甚至他沒有走到最低坡的時候，往下走的時候你就已經觀察到」。(受訪者C)

2. 缺乏督導的限制—社工專業不進反退

反之，若缺乏良善的督導機制，例如日照社工員的督導非來自社工專業背景，社工員不僅無法從工作過程中學習到應有的成長和實務表現，還會在混亂與摸索的過程中質疑自己的專業能力。

「我沒有督導，所以寫東西就是自己怎麼寫，我根本就不知道好或壞，名義上主任是掛我的督導啦！可是他自己也說『我又不是唸社工的！』，所以有的東西他也不知道是對還是錯……他看到我在寫東西，反正就是蓋章，我有寫就好了，他

不知道內容是什麼，也不知道是不是有很明確地在為個案做處遇計畫，因為他不懂，所以我沒有成長啊！我自己覺得我根本沒有成長，甚至在退步。」（受訪者 F）

（三）經濟安全的保障

吳鐵雄等(1996)提到個體會考量工作時能否獲得合理的經濟報酬，以及組織是否有完善的制度以滿足的安全感，包括組織中的角色、地位、工作、資源及福利等(賴瑞涵，2001)。然而，本研究發現組織提供經濟誘因雖能賦予社工員安全感，例如將專案人力入正式人力編制，卻不必然有助於日照社工員的工作適應或留任，歸因於大部分的社工不會將賺錢的目的與社工的職業進行聯想，即體認到擔任社工的目的不是為了獲取金錢報酬，「你如果把社工當成是要賺錢，不好意思，你在這裡是不會賺太多錢的！」（受訪者 F），但仍有少許社工考量經濟因素而選擇工作下去，「還有一些家庭經濟的問題，目前只有我在工作，我要養我的爸爸媽媽還有兩個妹妹」（受訪者 E）。

「母機構算現在還不錯的是，我們社工單位在討論這個人力的時候，是有把他納編為正式編制，不是專責專案而已，那如果那邊結束這樣的方案，我會回歸社工單位，我不會因此沒工作，這對員工來說，是一個比較好的保障。」（受訪者 B）

綜合上述，機構透過學習資源的支持和督導制度的供給，來滿足社工員專業成長的需求，以提升社工的工作表現及維持對組織的認同感。而社工雖然期待組織能滿足其經濟上的安全感，例如將社工員納入正式編制，但是本研究發現經濟報酬不必然會影響社工員工作適應和留任的意願。

三、工作能否為社工員帶來尊嚴的感受

個體有獲取尊嚴的工作需求。尊嚴取向的需求係指個體工作時能否滿足個人成就感，或得自我肯定與自主性，贏得他人尊重以及擁有管理的能力和支配力(吳鐵雄等，1998)，日照社工員的尊嚴取向之工作需求因主管的肯定及任務本身的成就感而滿足。

（一）主管的肯定帶來社工員尊嚴的感受及實質上的報酬

日照社工員在意主管的肯定，若能「負責去主導一件事，是主管賦予我『好！這個多少資源？錢也好！東西也好！你就去用，你就去 follow』，我就會覺得對我來講還滿有成就感的」（受訪者 G），而此成就感能為社工員帶來自我肯定、自主性的感受，以及實質上的報酬。以受訪者 B 為例，他認為對一名資深社工員的角度而言，能去學習營運一個機構，是個挑戰，也是肯定，原本該社工部門預計明年才開始接手日照單位，但是他的社工主管不僅已在今年為他爭取到日照主管的職務，並給予薪資上的調整，讓他感受到實質上的鼓勵。

「就是我們主管去爭取明年社工單位才接手，可是他希望今年就爭取一個現場主管，這就是他給我薪資上面的調整，是給我的回饋，先爭取到，那我以為這是明年的事，我覺得這是誠意，主管的誠意，他已經先幫你思考到你今年可能要多一點負擔，那在實質上有給我鼓勵這樣子……對我這樣工作年資的人來說，也是一個歷練，我必須自己要 handle 一個機構，物質或情感資源是可以的，但是你必須掌握好一整個機構的運作，是挑戰也算是一種肯定。」(受訪者 B)

(二) 工作本身能為社工員帶來尊嚴，也能帶來挫折的感受

1. 正向的工作經驗為社工員帶來成就感和留任的動力

日照社工員也重視任務本身的成就感，期盼處遇之後的結果能達成既定的工作目標，例如「他們(指個案)互動頻率增加了，這也是一種成效，也會讓人家覺得很開心。」(受訪者 D)，以及從與個案或家屬的互動經驗中得到正向的回饋，而這些正向的互動經驗會成為社工員選擇留任的動力來源。

「我覺得跟家屬或者跟長輩的互動，得到的那個回饋是我覺得我可以繼續做下去的動力耶！因為有時候帶長輩做一些活動，他們給我一些言語的回饋，我覺得對我來講很重要耶！」(受訪者 G)

2. 工作成效有限為社工員帶來挫折的感受

然而，日照社工員的工作不總是順遂的，當社工員無法從工作中獲得正面的回應和正向的經驗，都會牽動著社工員的工作士氣。事實上，隨著老化，老人的身心狀況逐漸凋零，突發狀況也很多，例如住院、死亡等，使得社工員的工作計畫隨時面臨中斷的命運；而「家庭問題是很複雜的，我們想介入，不是真的那麼好介入……長輩有時候也會拒絕，家屬也會拒絕」(受訪者 E)，因此日照社工員常面臨工作計畫陷於紙上談兵的窘境。除了家庭社會工作的範疇之外，日照社工員在長期活動帶領之下，會感到疲乏，「不知道該怎麼設計了！」(受訪者 D)，而如果又在帶領團體的過程中，失智個案缺乏回應或無法達成社工員設定的工作目標，「長輩因為失智程度落差的關係，帶這堂課的目標他達不到」(受訪者 E)，也易使日照社工員感到挫折。

「一開始沒有那麼了解失智症的長輩，然後有不太清楚他們的能力在哪裡，所以說在帶活動的時候，可能我講什麼他們就愣在那邊，他們不會主動去回應你的話……或者是我設計這活動，我明明覺得很有趣很好玩，可是他們怎麼一點也沒有興趣……這時候就會很容易受挫。」(受訪者 D)

綜合上述，日照社工員渴望獲得工作成就感，工作成就感來源包括主管的肯定而賦予一項任務或管理一個單位，或者從與個案和家屬的直接服務的過程中獲得成效與正向的回饋，這些正向的工作經驗會轉化成社工員工作滿足感的來源以及留任的動力，反之，將可能成為社工員挫折的來源之一

四、工作氛圍能否滿足與他人親和的需求

個體期待獲得良好的社會互動，與上司和同事分享喜、怒、哀、樂，以及與他人建立良好的人際關係(吳鐵雄，1996)，因此工作中的人際關係是一項可正可負的壓力源(賴瑞涵，2001)，會影響日照社工的工作適應。研究發現，紛擾的工作氛圍和人際衝突，譬如主管每天罵人、「有一位同事非常難相處」(受訪者G)等情境，會讓日照社工員感到煩躁、倦怠、萌生離職念頭，而相互協助、「可以開放給大家討論」(受訪者H)的工作氛圍，有利於日照社工的生存。

「什麼事情讓我倦怠喔？還有一些事情，工作場合啦！因為我們這邊流動率很高，那這個環境會讓我很煩躁，主任他的個性很急，所以幾乎每天這邊都在吵吵鬧鬧，就是在罵人。」(受訪者I)



小結

Lofquist & Dawis(1981)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」，而本研究亦發現「日照社工員和工作場域之間的一致性」是影響其工作適應的核心機制，即日照社工員和工作場域能否滿足彼此的要求和期待；而日照社工員和工作場域之間的一致性可為兩種類型：(1)個體的工作表現、專業知能與特質能否滿足工作環境的要求；(2)工作環境能否滿足個體的工作需求，例如工作理念、學習機會、成就感和親和等需求。

一、個體的工作表現能否滿足工作環境的要求

日照單位人力有限，社工員不只是負責自身專業的部分，很多時候要協助老人的直接照顧服務，社工員不可能置身事外，而且，在很多日照單位裡社工員還要進行設施設備的管理和維修，因此很容易被他人和自己定位成「人力」或「雜工」，造成社工員面臨角色模糊。另外，由於日照社工的工作過於繁雜，不僅佔據社工員發揮專業的機會，也切割了他們的工作時間，角色過度負荷的困境為社工員帶來「事情做不完的」的壓力感受。但也因為繁雜的工作要求，社工員也體認到一些知識和能力的重要性，隨時裝備自己的能力，與日照單位人力不足的現象形成一種互補關係。

主管的期待是社工員工作時依循的方向，能滿足主管的期待是社工員工作適應的標準，社工員為了達成主管的期待，會試圖展現應有的角色和工作表現，而為了符合這些工作表現和角色，例如帶領團體、煮飯等，社工員會去學習相關的知能。然而，為了滿足主管的期待卻有可能造成社工員出現角色過度負荷及身心壓力過大的情況；研究發現，社福界的「工作責任制」文化會透過主管的期待施壓於社工員的身上，交付社工員許多工作，造成社工員身心失衡。然而，有的社工員認為為了滿足主管期待而導致壓力過大的情形是可以預防的，尤其是在工作分派前主管和社工充分的討論，能讓主管的期待和社工的能力達成平衡的狀態。

而社工員的工作能力又與年資和工作經驗有很大的關連。年資較淺的社工員正處於摸索和學習的階段，尚未儲備充分的工作能量，例如未完全將專業知能和實務經驗予以內化和結合，又或者因年資尚淺或年紀較輕，難以對資深的團隊成員發生影響力，因而常感到自己無法協助個案，或者無法與其他團隊成員建立起良好的溝通關係。這些工作成效有限的困境易造成社工員自覺能力不彰或「不夠格」而產生挫折的感受。此研究發現與馮怡菁(2001)、尤幸玲(1993)及陳欣潔(2007)的研究發現一致，即資深的工作人員其工作適應較佳，而社工員的年資會影響其工作角色明確度和工作職責負荷能力。

然而，社工員在工作經驗的積累過程中，其實無形地增進了自己的工作能力及拓展面對個案問題的視角，此發現與賴瑞涵(2001)的結論雷同——即個體若具備類似的經驗，將能以更從容的態度去應對工作中的事務，不致於感受到工作壓力。另外，工作經驗的積累也讓社工員的性格更趨於穩定和成熟，並且能讓社工員敏感察覺自己工作上的情緒，有助於往後工作上的適應及家庭關係。而社工員

經歷個性上的轉變，如同許玉如(2001)認為醫務社工的適應歷程是一個專業自我趨向成熟的歷程。

二、個體的專業知能能否滿足工作環境的要求

Dawis & Lofquist(1981)及 Hershenson(1996)皆認為工作者欲達到工作適應，必須具備符合工作環境需求的知識和技能，本研究從受訪者身上得知他們心目中做為一名日照社工員應有的知識和能力。首先，日照社工員應擁有社會工作者基本的素養，NASW(1982)提到社會工作者須具備10項基本才能，包括能認定與評估情境、連結人與其資源、積極參與他人共同促進服務等(引自林萬億，2002)。研究發現，日照社工員為了對個案和家屬的需求提供正確的心理暨社會評估，須長期累積對人類行為和社會環境的理解。而日照社工員面對機構的期待和培訓，及滿足個案和家屬的需求，社工員必須具備帶領團體、連結及組織資源的能力；其中，受訪者提到，社工員要有能力找出資源、辨別哪些資源具有可用性，如同潘淑滿(2000)認為若要扮演稱職的資源連結者/經紀人的角色，須對社區現有的資源與使用資源的資格限制(eligibility criteria)非常熟悉，才能適當的連結案主與社區資源。另外，日照社工員身處跨專業團隊的工作場域中，無論是對內與其他專業人員共同合作，還是對外與其他單位協調配合，日照社工員需學會與人溝通合作的能力。而馮怡菁(2001)認為精神社工員角色關係受團隊成員影響，當團隊發展成熟，也能越了解彼此期待；換句話說，日照社工員若與團隊成員溝通且相處良好，越有助於社工專業角色的發揮。

其次，日間照顧服務是社會工作方案之一，黃源協(1999)認為社會工作管理的職能，能有效地整合組織的人力和物力資源，促進機構人員發揮專業知能，達到服務的目標。研究者認為日照社工員要有規劃和領導的能力：規劃是一種分析與選擇的過程，它係針對未來所要完成的工作，配合其對未來環境的評估分析，設定工作目標、並擬定與則定用來達成其目標的可能方案(黃源協，1999)；而領導(leadership)是藉由溝通，以影響且形成員工行為的一種能力與過程(黃源協，1999)。規劃和領導的能力，有助於社工員深入了解日照單位的角色和功能，也有助於團隊成員各司其職發揮專業知能，朝向共同的服務目標邁進。另外，在日照單位人力和資源有限的情況下，日照社工員應裝備公關宣傳、募款及資訊管理的能力，不僅能向社會大眾推廣日間照顧服務的使用、獲取組織營運的財源，也能提升組織運作的效能。而社會行銷(social marketing)是將行銷的原理和技巧運用於社會服務單位(黃榮護，1998；黃源協，1999)，以吸引充分資源，將這些資源轉為理念、產品和服務，並將這些產品、理念和服務分配給各種不同人群(Stoner, 1986；黃源協，1999)，行銷活動則包括提供好的服務(產品)與適當推銷管道、合理的價格、積極的宣傳廣告、舉辦有效的促銷活動、做好公共關係、講究推銷人員的素質以及市場調查與研究等(江亮演，2006)。反觀日照社工員從事公關宣傳和募款的工作，實則已進行日照單位的社會行銷工作，當日照社工員認為應有公關宣傳和募款的能力，研究者認為，其實社工員更應具備社會行銷能

力來將日照單位的服務理念行銷出去。

劉芳蘭(2007)在「社會工作者在護理之家角色之研究」一文中認為，社會工作學校教育應納入生理相關課程；本研究也發現日照社工員對生理相關知識的需求。當日照社工員面臨護理人員休假或照顧人力不足的情況下，若具備一些基本的護理知識和照顧技巧，有助於社工敏感覺察個案的生理表徵、提供後續的處置，並且能協助老人的直接照顧，避免在照顧的過程中造成自己和老人的傷害，還能發揮管理照服員的職責。此外，根據國際性研究(ADI, 1999)失智症於 65-70 歲的發生率為 1.4%，至 85 歲以上之老人發生率可達 23.1%(引自劉錦瑩, 2006)，國內面對失智症盛行率逐漸攀升的情況下，日間照顧服務的使用對象有所轉型，開始收托失智症的個案，故日照社工員還應預備失智症的相關知識，來因應個案的需求，及家屬隨時出現的疑惑。又，從事老人工作的日照社工員必須了解生老病死的議題，要有坦然面對人將終老和死亡的能力，而生死學是日照社工應有的知識之一。

綜合上述，日照社工員若想要發揮專業功能，應具備下列專業知能：(1)基本的社會工作能力，包括人類行為與社會環境的理解、帶領團體活動、連結及組織資源，以及與團隊成員溝通及相處得很好等能力；(2)社會工作管理的能力，包括規劃和執行、領導、社會行銷與資訊管理的能力；(3)相關生理知識，包括基本的護理知識、失智症相關知識和直接照顧的技巧；(4)生死學的知識。

三、個體的特質能否滿足工作環境的要求

Lofquist & Dawis(1969)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」，包括個體的人格特質與工作環境要求的一致性。社工員往往基於無條件肯定案主的生活的信念，與案主建立一種溫暖、喜歡、友善、支持的關係，並對案主的問題表示充分興趣，期待透過這種了解案主的問題與需求的過程，關心案主個人幸福(潘淑滿, 2000)。本研究發現，專業關係特質中的親和力、接納和自我揭露是社工員與個案和家屬建立關係的態度和方式。親和力，能吸引潛在案主使用日間照顧服務，有助於與老人互動和照顧計畫的擬定。接納是一種尊重的態度，以非評斷、不批評的態度去面對案主的問題(潘淑滿, 2000)；由於日照社工員常面對失智症個案不穩定的精神狀態，社工員不僅要懂得欣賞優點，也要能接納個案的缺點，更重要的是，日照社工員還要懂得接納自己對失智症個案的接受程度，思考自己能否應對和處理。另外，日照社工員的自我揭露有助於專業關係的建立，能拉進社工員與個案或案家之間的距離，發揮支持的功能，如同林萬億(2002)將自我揭露視為「真誠」特質的核心，藉由自然、誠懇、從容、開放與一致地分享自我，將個人的經驗表白讓案主知道。

應變能力、敏感度、熱忱和責任感是日照社工員面對工作很重要的專業特質。由於老人的需求不同，個案差異也極大，日照社工要有應變的能力以隨時依照個案的狀況對服務內容進行調整。敏感度，是日照社工員用第三隻耳朵、第三

隻眼睛來洞察對方的言外之意(黃惠惠,1996;潘淑滿,2000),而適應良好的日照社工對個案的問題要有敏感度,能察覺案主問題的共通性,並且持續藉由實務經驗來培養此特質。另外,受訪者提及對老人族群的熱忱和責任感的重要性,此專業特質會驅使自己與他人合作,讓日間照顧的服務更完整,即使面對工作問題和壓力,仍能用有效率的方式去解決工作問題,而非刻意忽略該有的責任。

在社工員的助人特質方面,研究者發現日照社工員應具備高度自我效能、身心成熟及充沛的體力。社工員的自我效能,具體展現在能用開朗和樂觀的態度去看事情和生命,不害怕面對問題且勇於嘗試和改變,即使面對不合理的要求時,仍設有底線,不輕易妥協。此特質與田宛靈(2006)和賴瑞涵(2001)的研究發現雷同,即高度自我效能的工作者,能在面對令人挫折的情境與問題時,依舊保持樂觀的態度去看事情,在生活及生涯行為的行動上更有彈性及堅持度,不易因為挫折而放棄,並勇於學習到更多的角色和行為。Westbrook et al.,(2006)進一步認為,自信和自我效能有助於社工員在艱困的工作環境中生存,換句話說,具有高度自我效能的日照社工員有較佳的工作適應,而本研究確實也發現,自我效能低的社工員面臨其他專業人員強勢主導的工作環境下,很容易心生自卑,甚至懷疑自己不適任於該日照單位裡。另外,日照社工員要身心成熟,而身心成熟的具體表現為社工員面對困難時能調適自己的情緒,將工作所產生的負面情緒釋放出來,避免影響到其心理狀態。又,日照社工常需外出和帶領活動,要有充沛的體力才能應付繁雜的工作量。

簡單來說,本研究將日照社工員心目中應有的特質歸納為兩大類型:(1)專業關係的特質,例如親和力、接納、自我揭露、熱忱與責任、應變能力,及敏感度等;(2)助人者特質,包括自我效能、身心成熟及充沛的體力。

四、工作環境能否滿足社工員的工作需求

日照社工工作適應的因素之一為機構的政策能否與社工員的工作理念契合,而影響機構政策的要素包括專業差異、組織特性與領導者的理念等。本研究發現,專業訓練的差異會造成團隊成員之間的摩擦,反映在對個案問題的理解、專業關係的倫理規範、溝通模式的差異等面向,而跨專業文化的差異出現在不同的工作場域中,例如護理人員主導的工作環境中,專業間的關係和衝突也會被放大,是部分日照社工員工作適應困難的因素之一。

另外,機構領導者的理念和政策會左右社工員的工作適應情形。以護理人員主導的工作環境為例,領導者基於成本考量會抵觸社工員提供服務給弱勢族群的工作理念,於是社工員產生離職的念頭,此研究發現與 Foner(1994)的護理之家民族誌及高偉琴(2008)針對醫務社工的研究結論一致;即許多直接服務員工的期望為提供有品質的照顧,但卻因為時間及經費限制成為次要的利益(Foner, 1994; Green, 1999; Kettner, 2002; 引自孫健忠等譯,2006),而「追求社會正義」的信念會被邊緣化,致使社工員漸漸感覺自己不像一名助人工作者。相對

地，若機構的政策或領導者的理念與社工員的理念相符合，就成為社工員願意繼續工作下去的動力。

員工所感受到的組織支持 (perceived organizational support)，可被視為一種指標，組織用來換取「員工追求報酬和認可而努力工作」的表達方式(Lynch et al., 1999:469-470) (引自 Hochwarter et al., 2006:482-483)。本研究發現，機構或主管對社工的支持展現在學習機會的支持、督導制度的提供，以及經濟安全的保障。黃源協(1999)認為教育訓練對員工的意義，在於增進個體的工作知能，提高個體的工作滿足感、預防其職業倦怠，促進員工對機構的歸屬感，以增加機構的人事穩定度；Weinbach(1998)則認為督導的功能不只是針對直接服務工作者提供諮商服務，也運用管理功能支援下屬達成、支持和提升個人的工作績效(孫健忠等譯，2006)。然而，本研究卻發現，大部份的日照單位雖然缺乏內部的教育訓練機會，但是機構透過督導制度和學習資源的支持，例如准假、讓社工員請假、提供機構空間設施等機制，仍能增長社工員的工作能力、提供社工員支持的感受及維持社工員對機構的歸屬感。換言之，機構對日照社工員學習機會的支持，會影響社工員的工作能力、工作士氣及留任情形。另外，本研究卻發現主管提供的經濟誘因雖能鼓勵或賦予社工員安全感，例如將專案人力納編為正式人力，卻不必然有助於日照社工員的工作適應或留任，因為大部分的社工員體認到擔任社工的目的並非為了獲取較佳的金錢報酬。

日照社工員尊嚴的工作需求因主管的肯定及工作本身所帶來的成就感而滿足。主管若能賦予社工員主導一項方案或管理一間單位，能為社工員帶來成就感，自我肯定、自主性的感受，甚至是實質上的報酬。另外，若社工員從直接服務的過程中獲得成效和正向的回饋，這些正向的工作經驗會轉化成社工員工作滿足感的來源以及留任的動力，反之則為社工員帶來挫折；此發現與楊培珊(2000)的結論雷同，即案主的情感連結和互動是社工員的工作助力。最後，社工員也期待與工作職場中的工作人員有良好的互動關係，紛擾的工作氛圍和人際衝突有礙於日照社工員的生存，而友善開放的團隊氛圍有利於日照社工的生存。

第四節 日照社工的工作適應策略

工作適應是「個體與環境互動的過程，在此過程中，個體需求與環境要求達到和諧均衡、相互滿足的狀態適應；工作適應，也是個體克服困境，表現出適應行為的歷程」。本節旨在探討日照社工面對工作困境時，所使用的工作適應策略，大致可歸類為做中學、尋求社會支持、溝通與妥協四大類。

壹、萬事起頭難，「做中學」是個開始

日間照顧服務是近十年來我國老人社會福利新興的服務模式，然而從服務對象的類型及服務運作的方式，到社會工作者的工作職責等，都是緩慢發展的成果。尤其剛進入日間照顧的場域，無論是新手或資深社工，都需要經歷摸索和觀察的歷程，有受訪者甚至認為，遭遇問題時就是要想辦法解決問題，因為解決問題的過程會帶來學習的收穫；換句話說，解決問題的過程就是學習。

「我自己面對問題，我的想法就去解決它，那因為你要解決它，所以會想出很多的辦法……那你去解決的過程，就是一個很好的學習。」(受訪者C)

一、學什麼？如何學？

解決問題的過程就是學習，那麼日照社工員要學些什麼？如何學？研究者發現，日照社工員學習的面向可歸類為直接和間接服務兩大範疇：在直接服務方面，社工員要(1)先與服務對象互動而後才知道如何會談，以及(2)先扮演觀察者而後才能融入團隊運作；在間接服務方面，社工員則用學習的角度摸索出日照單位的規劃和運作及相關技能。

1. 社工員先與服務對象互動，才知如何會談

甫進入職場的社工，如果缺乏接觸失智症個案的經驗，會影響其後續的工作進展，「如果在實務工作中沒有碰過失智長輩的話，你實在不知道怎樣互動，那還有你怎麼會談？」(受訪者B)。

2. 社工員先扮演觀察者的角色，才能融入團隊運作

考量到日照團隊工作的特殊性，日照社工員為了幫助自己能與團隊順利的運作，他必須先扮演一個觀察者的角色，了解每個專業的工作內容、個案和家屬的互動模式，才能順利地融入團隊的運作當中。

「如果我跟他們不同，那我就沒辦法跟他們團隊運作，我勢必須先融入他們，就是默默做一個觀察者的角色，就是觀察每個專業在做些什麼，觀察長者生活互動的狀況是什麼，然後了解，然後培養跟家屬適當的關係，也了解每個家屬的口氣是怎樣。」(受訪者B)

3. 社工員用學習的角度，摸索出日照單位的規劃和運作及相關技能

在日間照顧管理規畫方面，社工員也是須要經過一段時間的摸索去認識日照單位的環境及運作模式，「我是學習的角度，我必須先把這些事情弄到熟，或者至少我要知道到底有多少事情要清楚這樣子」（受訪者B），而在摸索的過程中，他們的心態是茫然的。再加上，社工員平日實際參與日照單位的活動時，有些技能，例如音樂的剪接、部落格的架設、發新聞稿，都是逼著自己去學會的。

「像我們這次活力秀，有三首音樂要把它剪在一起怎麼辦，那我們宣傳要設置部落格，我從來也沒設置過部落格，這些東西都是自然而然會。那發新聞稿，一定是我要發這樣，就是逼著自己一定要去學這塊啦！」（受訪者H）

二、具體的學習策略

日照社工員具體的學習策略眾多，約可歸類為下列四種：(1)重新調整工作計畫，並進行時間管理；(2)參與教育訓練課程、聯繫會報及研討會，以拓展工作視野；(3)觀摩其他日照單位，因地制宜；(4)搜尋相關文獻及大眾媒體資訊，以獲取創意的方案設計靈感。

(一) 重新調整工作計畫，並進行時間管理

在工作困境當中提到，社工員常面臨工作成效有限的窘境，例如案家抗拒社工員的介入，或者社工員無法達成預期的團體工作目標，導致挫折，因此社工員必須調整自己的工作計畫，包括調整工作目標，及時間管理。

1. 調整工作目標

無法達成工作目標是導致社工員工作士氣受挫的主要情境之一，因此社工員必須隨時調整自己的工作目標以符合個案的狀況和需求，也避免自己落入期待太高而失望的情緒。

「帶團體是要看那組團體成員的狀況，然後去調整目標，我覺得也不是降低啊！只是說要評估以他們的狀況這樣的目標是否能達成，對啊！你不要把目標設限這麼高，就不會有失望啦！那我覺得那也不叫做降低，只是說契合他們的一個狀態。」（受訪者D）

2. 時間管理

日照單位的工作是繁雜的，社工員「要學習做時間管理，就是要排優先順序，哪些事情必須在時效內完成，做事情應該比較有效率，要趕快把事情做完，要不然永遠都做不完。」（受訪者A）。以受訪者D為例，由於兼職的日照社工的身分，尚承接其他業務，因此分配業務的時間是非常重要的，他必須思考在日照單位中哪些時段可能會有新的發現，或者哪些課程是社工員想要學習觀

摩的，才會前往日照單位進行觀察，要不然若將大部分的工作時間分配於日照單位，是會產生很大的心理壓力。

「就是說再去調整自己的時間吧！……就我自己去評估在哪個特定時間會讓我有新的特定發現，或者說我去想想看哪一個課程我想去看什麼，我自己單獨挑那課程去看，就不要一整天都在那邊(指日照單位)，用這樣子的方式做調整，不然的話，一整天在上面(指日照單位)真的會十分的焦慮！」(受訪者 D)

(二) 參與教育訓練課程、聯繫會報及研討會，以拓展工作視野

日照社工員藉由參與內部和外部的教育訓練課程，及日照單位之間的聯繫會報(受訪者 C)、研討會的論文發表等，以獲取他人的工作經驗，並拓展視野，促使社工員去思考日照單位運作上的問題。而學習的內容包括：(1)失智症相關知識、(2)護理及直接照顧技巧，及(3)日照單位的公關宣傳等。

「甚至說你參加研討會，我們之後也有一些論文的發表，那你會看到的點就會更不一樣，又更廣……那你就會開始來想說我們的流程、我們的人是不是有問題。」(受訪者 F)

1. 參與失智症相關的教育訓練，以獲取與老人溝通和活動帶領的技能

在實際課程方面，日照社工員為了因應直接服務工作的需要，及失智症盛行率的增加，會參與衛生署和其他社福機構，例如失智症協會、健順養護機構定期舉辦老人互動、溝通課程，及失智症相關知識課程。受訪者 D 就提到，機構為了要開設失智症老人的瑞智學堂，特地去參加失智症協會培訓的失智症老人活動帶領課程，內容包括活動帶領技巧和運用方式。

「活動帶領部分的課，之前比較常上的是健順開設的課程，一方面是上與老人互動溝通這部分的課程。每年衛生局好像都會辦一些失智症的課程。」(受訪者 A)

「我們瑞智學堂主要的主题是認知，認知的主题，那我們有去參加失智症協會的培訓，然後學一些帶領的技巧、運用的方式。」(受訪者 D)

2. 參與護理知識和照服員培訓的課程，以補足直接照顧人力不足的缺口

在日照單位的轉型過程當中，服務對象從健康老人轉型成失能和失智老人，而又在日照單位人力匱乏的情況下，日照社工不免要協助老人的直接照顧，受訪者 F 就提到曾參加照顧服務員的訓練課程，並獲得照顧服務員的丙級執照，也參與過護理相關知識的訓練課程，以幫助自己認識傷口的變化程度是否需要尋求專業醫療人員治療或處理的。

「我們一開始剛做的時候，七八個老人家，就從健康老人轉成失能老人的時候，失能老人你怎麼樣照顧，像失智老人你怎麼樣照顧，所以那時候我們大家都有照顧服務員的證書，我們都有訓練過。」(受訪者 F)

「那我之前是還有參加一些護理人員的訓練啦！……我只是想去了解他們護理是怎樣思維的就好了，我不需要知道說傷口是怎樣去處理，那我只需要知道傷口到什麼樣的程度是怪怪的。」(受訪者F)

3. 母機構提供公關宣傳的課程，教導社工員如何發佈新聞稿

日照社工的工作職責常涵納社會行銷的範疇，受訪者H就表示母機構非常重視社工員公關宣傳的能力，因此總會會請一名廣告宣傳人員教導社工員如何發佈新聞稿，並制訂出發佈新聞稿的流程。

「我們全會都還滿著重社工宣傳這一塊的，所以就是那時候我們在台中總會有一個廣宣人員做公關宣傳這個部分，那幫我們上課，然後告訴我們怎麼發新聞稿，就是怎麼撰寫新聞稿，就是整個流程，我們有訂出怎麼發佈新聞稿的流程。」(受訪者H)

(三) 觀摩其他日照單位，因地制宜

日照社工員學習工作職責的方式之一為觀摩，觀摩的方式包括參觀其他日照單位或者移植母機構的經驗，社工員再因地制宜進行修正。藉由觀摩，有助於日照社工構思(1)直接服務的方法，例如如何撰寫個案記錄；(2)日間照顧服務的流程和規劃；及(3)日照單位的空間規劃。

1. 觀摩其他日照社工直接服務的經驗，譬如記錄的撰寫方式

「我倒是很想找機會到台北市其他的日照，我們每次去參觀很想跟他們請教，去實習一兩天也沒關係，就是請教他們記錄怎麼寫？」(受訪者G)

2. 觀摩其他日照的空間規劃方式

「我們也有去上課，然後有去了解一下空間要怎麼樣，也去參觀很多老人中心的空間規劃。」(受訪者D)

3. 移植母機構的服務模式和流程，並進行修正

「參考母機構的經驗模式來設定日照的社工要做什麼……那它的文化背景的特殊性是不同的，或者說我們現在面臨的家屬狀況也是不同的，所以那個模式和流程我可能要做我這邊的修正。」(受訪者C)

(四) 搜尋相關文獻及大眾媒體資訊，以獲取創意的方案設計靈感

對日照社工員而言，文獻、大眾媒體的資訊也是學習的媒介之一，社工員採借文獻的概念、網頁或綜藝節目的創意，除了能激發帶領活動的靈感，也能實際運用於日照單位的方案規劃上。

「在文獻上面，會知道代間律動也許可以嘗試看看在日照裡面。」(受訪者C)

「有些時候會去看一些網頁啊！……或者說平常看綜藝節目啊！有玩的一些遊

戲如何做一些改變，變成說適合他們的。」(受訪者D)

貳、尋求社會支持

日照社工員的社會支持有兩大類型，包括：(1)尋求督導和評鑑委員的工具性支持；以及(2)尋求同儕團體的情感性和工具性支持。

一、透過尋求督導和評鑑委員，日照社工獲得實質和專業的建議

本研究發現，日照社工員傾向尋求督導的工具性支持，來獲取工作上實質和專業的建議，無論是內聘督導、外聘督導，或評鑑委員。

(一) 尋求機構督導，以獲取正向和實質的工作意見

日照社工員在撰寫評鑑報告時，通常會尋求督導或主管來一同討論關於某評鑑指標下的報告呈現方式，「那我就會問主任說『這個評鑑指標要怎麼弄？』」(受訪者H)，而機構督導會用教導的方式去提供一些正向且實際的意見，以紓解社工員的工作壓力。

「他(指督導)會了解是說，在接一個新的工作的時候的一個壓力，然後他也會給予一些意見，就比較實際、比較正向的意見給我，然後會用教導的方式告訴我可以怎麼做，可以怎麼去做，可以去問誰什麼的。」(受訪者D)

(二) 尋求外聘督導，以獲取非社工專業的建議

日照社工員多尋求外聘督導以獲取非社工專業的建議，譬如「找過一個外聘的護理長，跟他討論過照服員的問題」(受訪者A)，或者聘請一名老師指導祖孫代間律動方案的進行，提供一些過去的經驗和國外的做法作為參考，又或者聘請專業的網路行銷人士提供日照單位社會行銷的建議，「請老師！譬如說我們講網路行銷……真正專業人士就會告訴你 facebook 跟部落格不一樣的，那你就會繼續做部落格」(受訪者H)。

「之前我也「那大概試了兩三個月祖孫代間的律動方案，我才請老師來指導，就目前我們現在試的模式，那就老師以前的看法和經驗，還有國外的看法、國外的做法，我們有沒有什麼要再修正的地方。」(受訪者C)

(三) 尋求評鑑委員，以指引日照單位經營的方式及社工員的工作方向

評鑑雖然是社工員工作壓力和工作困境來源之一，評鑑委員的專業建議有助於日照社工員去思考日照單位服務型態的轉變、空間上改善的建議，「整個服務型態是一直在思考、一直在摸索，也一直在轉變，那這裡面有評鑑老師給我們建議」(受訪者C)，也能指引社工員工作的方向，以及評鑑報告呈現的方式，譬如期待日照社工員辦理家屬支持團體，工作內容則以書面搭配照片的方式來呈現。

「評鑑會期待我社工員做的部分，除了空間上的改善之外，好像還有家屬支持性團體的那個部分……那其實家屬支持性團體，我們也一直陸續在辦理，我們有用書面的方式做呈現啦！但是可能是說，沒有一些照片或什麼來做佐證，這樣子可能沒有到很完善，所以會再做一些調整。」(受訪者 D)

二、尋求同儕團體：獲得情感支持與工作經驗的分享和學習

同儕團體的支持包括情感支持及工具性支持兩種類型，同儕的支持功能有(1)抒發社工員的工作壓力；(2)發現新思維與工作方向；(3)相互學習和經驗的交流。

(一) 尋求情緒支持

日照社工員會尋求同事、朋友(受訪者 I)或小團體的情緒支持，譬如抱怨、聊天等，來抒發工作上的壓力和挫折，或者撫慰不被主管同理或支持的情緒。

「就很氣啊！就生氣啊！因為覺得說家屬為什麼不能聽你的建議……原則上當下就是唸啊！抱怨！對我的同仁說一些抱怨的 something。」(受訪者 E)

「我碰到我過不去的事情，那有時候覺得他(指課長)可能不能理解，就會有很不被支持的地方，所以我必須有一個團體，能夠好好的講。」(受訪者 B)

(二) 尋求工具性支持

1. 與同仁分享和討論，發現不同的思維和新的工作方向

日照社工員傾向尋求職場中的同事，例如資深護士(受訪者 E)或其他社工員或其他組別的督導(受訪者 G)，進行分享和討論，經由他人不同的經驗和觀點去分析問題，較能清楚掌握工作方向和方法，也能跳脫當局者的迷思，「提供一些想法，那思考的層面不同這樣子，因為他畢竟不在我們其中，可能比較清楚一點這樣」(受訪者 G)。

「可能多跟同事做一些討論……就是會針對評鑑和機構這樣子的期待，來進行做一些討論，那我覺得幫助很大啦！因為每個人的想法不一樣，那我們要站在機構的觀點，或者是站在什麼的觀點去看，就都分析清楚之後，會比較能了解自己掌握的方向在哪裡。」(受訪者 D)

2. 建立或參與同儕組成的支持團體，互相學習與工作經驗的交流

經由支持團體的組成，日照社工員與同儕們會相互學習和分享工作方法，譬如工作表格和報表的交流、練習對話等，「就自己的朋友和同儕組成的一個小團體，我們會練習、會固定聚會，會互相學習、看書，然後練習對話」(受訪者 B)，而有受訪者指出，同儕之間交流有助於社工員持續留任於日照單位裡。

「像以前都會為社工開什麼互相支持的，或者是大家出去那團體，其實就是彼此可以讓大家都繼續待在機構這樣，也有一點點影響啦……因為去會認識都是社工的

人，會要了一些名片，那有些的還真的會做後續的連絡，然後也是一個支持，或者要什麼表格啊！報表啊！那剛好可以分享的。」(受訪者G)

參、溝通

日照社工的角色之一為溝通，而社工員的溝通由溝通的管道和功能所組成。本研究發現，日照社工員溝通的管道有下列四種：建議的提供(受訪者B)、行政會議的召開、交班表的書寫，或者必要時，向主管報告(受訪者G)。

「我們也有在行政會議上一起討論……比方說我期待的服務是什麼樣子……有些時候是用寫的，就是像我們寫交班表一樣，就最近可能要注意什麼樣的狀況啊！因為你會發現他們(指照服員)講一講很容易就忘記了，那寫下來就很清楚。」(受訪者A)

而溝通可幫助社工員達成下列兩種功能：(1)向工作人員說明自己期待為何及應注意的事項，例如平等的對待長輩等，並將問題的部分提出來討論，使團隊成員的工作目標達成共識；(2)社工員向他人(包括照服員、家屬等)說明自己的能力範圍及考量的因素，以紓解社工員因人力有限、他人期待不一致(譬如家屬期待星期六開放日照的營運)所產生的工作壓力。

「我還是會很明確地跟他說我能做的就是那些，我也會請他們(指照服員)設身處地，如果中心我一個人要帶四場活動，我要怎麼帶？」(受訪者E)

「我就會說明清楚我現在為什麼不提供給你們(指開放星期六日托)，那我說明完了，我就不覺得那是壓力。」(受訪者C)

肆、無奈中的無奈—妥協

社工員在經歷學習、尋求社會支持、溝通等策略之後，仍無法改變工作適應上的困境及抒發工作上的壓力時，會選擇去接受現實，甚至放下對社工專業的堅持，讓自己盡可能地生存下去。

一、接受現實

有些現實是日照社工難以改變的，例如龐大的工作量、不同專業之間的溝通運作模式等，社工員只好在主管的期待和自己的能力之間尋求平衡，或者去接受「他們的文化」。

(一) 在主管的期待和自己的能力之間尋求平衡

日照的工作繁雜，為社工員帶來龐大的工作量，因此社工員常感到焦慮；而資深的社工卻能體認到一件事實，就是「事情永遠也做不完」，這種狀況不是只

出現在經歷不足的日照社工員身上，而是社工界普遍存在的狀況，「我就跟他講說不是只有你每天事情做不完」（受訪者F）。因此，本研究發現，社工員除了接受現實以外，有的社工員還重新檢視自己的本質，發現自己非常適合擔任一名社會工作者，找出工作下去的動力，而有的社工則是盡可能在主管的期待和自己的能力範圍之間找到平衡，「事情還是永遠那麼多，永遠做不完啊！……所以我就是要去抓平衡，平衡到主管覺得『好啦！好啦！勉強可以接受』，我這邊也可以接受我現在的狀況」（受訪者E）。

「我是覺得社工界大同小異啦！每個單位差不多啦！就是工作量都差不多，除非我不做社工，不然其實你不管到哪個單位都是會這樣，除非你不做社工，那第一個我覺得我不做社工，我也不知道我能做些什麼？第二個，我覺得我還滿適合做社工的，所以就繼續工作。那他們『你還不繼續工作？』，就繼續工作。」（受訪者H）

（二）只好接受「他們的文化」

以受訪者B為例，該日照單位的工作人員在會議上是不會主動表達意見的，造成檯面下意見分歧，這種情況讓受訪者B感到很不一致；起初受訪者B會認為如果個案有任何問題，應該立刻召集工作人員討論，但他最終選擇放棄了，因為工作人員不習慣這樣的工作模式，而他也接受這就是該日照單位的文化。

「後來就習慣了，跟他們（泛指工作人員）開，他們講的他們的啊！那我能參與的，我就參與啊！但我就覺得這樣很沒有意義啊！會議大家都沒意見沒意見，然後回來又話一堆。對我來說，很不一致！……明明這個個案最近的狀況，就應該趕快召集大家趕快講一講……但是後來我就放棄這個堅持，因為他們沒有習慣這樣，開會就進進出出、進進出出……我只好接受他們的文化，這就是他們的文化。」（受訪者B）

二、放下對社工專業的堅持

不是所有事情都盡如人意，日照社工也一樣，儘管對眼前的工作內容產生很大的質疑，譬如煮飯、帶活動、雜事等，但社工員為了繼續在日照單位中生存下去，必須去接受主管的期待、其他專業的文化，展現出高度的配合，「老實說主任和秘書長都很喜歡我，可能是因為我個性什麼都好，你叫我做什麼都好，可是真的都不是我的事，就是都是一些雜事，那他們就覺得我配合度很高，但是配合度不代表我的專業能力」（受訪者I）。而且，受訪者I提到身處護理人員主導的環境，護理人員又習慣以效率的方式思考問題，認為日照社工員想要慢慢介入家屬問題是相當浪費時間的，因此受訪者I不僅開始質疑自己能力，不再提出任何解決方式，還放下對社工專業的堅持。上述發現與林易沁(2008)提到小型養護機構社工因應角色困境的策略之一為「不認同機構主管的角色期待，亦十分抗拒排斥，但勉強妥協執行之」非常雷同。

「主任算我們的主管嘛！……他都會期待員工進來一要煮飯，二要帶活動，會帶活動……你才有辦法在這個場域裡面生存，在這個場域裡面適應，要不然你沒有辦法。」(受訪者 E)

「他們(指護理人員)好像以效率的角度，就是很快可以把事情解決，就是很快，像我覺得要慢慢來，要介入到家屬的情緒什麼什麼的，他們覺得那個太浪費時間之類的，就很快，因為可能護士就是這樣子在做他們的事情，那久了以後，我就開始質疑自己我想的方法都不是方法，那變得我也不會再提任何方法了。」(受訪者 I)

小結

無論是新手或資深的日照社工，都需要經歷摸索和觀察的學習歷程，日照社工員要學習的面向很多，包括如何與個案互動與會談、如何與團隊順利地運作、如何管理日間照顧單位等，這些任務都是邊做邊學才能知道，如同林易沁(2008)b認為學習是社工員工作職責認知架構建立的主要機制，日照社工員經由實務工作和經驗而帶來的行為改變(Arkoff, 1968)。本研究發現，日照社工員做中學的策略有四種類型：(1)調整工作計畫；(2)參與教育訓練、聯繫會報及研討會；(3)觀摩；(4)搜尋相關文獻資料。

日照社工員常有彌賽亞情節——過度的自我期許與要求(林怡君, 2006)，致使自己陷入工作成效有限的窘境而產生挫折，而社工員為了降低工作挫折所帶來的焦慮，須重新調整工作計畫，設定切合實際的工作目標。如同林萬億(2002)認為社工員若工作目標訂得太難，徒增挫折，所以社工員須評估個案的需求、調整工作目標，使工作目標能契合個案的狀態。另外，日照社工雖然不能過度期待自己每天能將所有的事情處理完畢，但仍必須學習時間管理，排定使用時間的優先順序，以最有效能與效率的方式促使目標的實現(黃源協, 1999)，避免因為工作無法完成為自己帶來很大的心理壓力。

林易沁(2008:243)認為國內小型養護機構社工員的角色、職責和任務執行方法來自職前訓練及政府單位舉辦的講座課程；然而，本研究發現，社工員學習相關角色和知能的方式不僅限於參與教育訓練課程，還包括聯繫會報和研討會的參與、觀摩、相關文獻和大眾媒體搜尋等方式。日照社工員藉由參與相關的教育訓練、日照單位之間的聯繫會報及研討會的論文發表，獲取他人的工作經驗，並拓展視野，促使社工員去思考日照單位運作上的問題。在實際的教育訓練課程方面，有的日照社工員曾參與過衛生署、母機構及其他社福機構開設的失智症、護理相關知識課程、公關宣傳等課程以及照顧服務員的訓練。此外，日照社工員學習的方式也來自觀摩其他日照單位的運作模式，以及相關文獻和大眾媒體的搜尋，以獲取服務流程設計和空間規劃的靈感與直接服務的才能，例如個案記錄的撰寫方式。

本研究也發現，日照社工工作適應的策略之一為求尋督導和同儕/同僚的支

持。蘇怡如(2008)提到，督導的教育功能能給予社工員指導和立即的諮詢，支持性功能則為社工員帶來安全感，使社工員願意面對工作的挑戰；然而，本研究卻發現日照社工員傾向尋求督導的工具性支持，來獲取工作上實質和專業的建議，無論是內聘督導、外聘督導，或評鑑委員。而 Um & Harrison (1998) 發現同儕和支持性團體所提供的社會支持和角色功能有助於減緩臨床社工員的職業倦怠之情形，也有助於改善臨床社工員的工作滿足感（引自 Collins, 2008:1182）。本研究發現日照社工員會尋求同事、朋友或小團體的情緒性和工具性支持，譬如聊天來抒發工作上的負面情緒，或者相互討論和學習來掌握工作上的方向和方方法，進而提供日照社工員留任於機構的力量。

日照社工的角色之一為溝通，社工會藉由口頭的建議、行政會議的討論、交班表的書寫以及向主管報告，來與他人溝通。溝通的目的是向工作人員說明自己的工作期待，讓團隊成員的工作目標達成共識，或者說明自己的限制，以紓解角色過度負荷和他人期待不一致的工作壓力。然而，馮怡菁(2001)提到在精神醫療團隊中，社會工作者面對團隊衝突時多會直接溝通，但是當溝通之後無法形成共識時，社會工作者會傾向自我調適，本研究也發現類似的結果，即社工員在尋求改變的策略之後，發現於事無補，會傾向接受事實與放下對社工專業的堅持。

以日照社工員的工作量大為例，有些社工體認到社工界普遍存在事情永遠做不完的情況，有的社工則是盡可能在主管過多的期待和自己有限的能力之間尋求平衡，甚至展現高度配合來協助處理許多庶務工作，放下社會工作者應有的角色功能；此一發現與林易沁(2008)提到小型養護機構社工因應角色困境的策略之一為「不認同機構主管的角色期待，亦十分抗拒排斥，但勉強妥協執行之」非常雷同。而有的社工面對不同專業文化的工作方式，剛開始會採取改變的策略，例如企圖改變團隊運作的模式，若發現無濟於事，日照社工員會選擇放下堅持、接受他人的文化，又為了生存，表現出高度的配合。

綜合上述，日照社工員因應工作困境所發展出來的適應策略有：(1)做中學，包括調整工作計畫、參與教育訓練、觀摩其他日照單位、搜尋相關文獻和媒體資訊；(2)尋求社會支持，例如督導的工具性支持，及同儕/同僚的工具性和情感性支持；(3)溝通，例如向他人說明自己的工作期待和能力限制；(4)妥協，譬如接受社福界工作量龐大的事實及不同專業的文化，以及放下對社工專業角色的堅持。

第五章 結論與建議

本章旨在回顧日照社工員工作適應發展歷程的研究發現，將一些值得再深入探討的議題提出來討論，並且針對研究發現提出政策和實務上的建議。

第一節 結論

本節的內容包含日照社工員的職責和角色、他們遭遇的困境及心目中的工作適應之意涵、影響工作適應的機制、社工員應有的知能和特質，以及社工員發展出來的適應策略。

壹、日照社工的職責與角色

一、日間照顧社工員

(一) 社工專業部分之工作職責

1. 以老人為對象：(1)評估，以失能長輩為主；(2)照顧計畫的擬定；(3)老人團體工作，例如輔療性團體或團體討論；(4)各項活動的安排和帶領；(5)個案記錄的撰寫。
2. 以家屬為對象：(1)收集資料/家訪；(2)提供諮詢；(3)家屬聯繫；(4)家屬座談會的舉辦；(5)心理諮商講座的舉辦；(6)家屬支持團體的舉辦；(7)家屬聯誼會的舉辦。
3. 社區工作：日照服務宣傳、失智症篩檢等
4. 行政工作：(1)補助與核銷；(2)文書工作；(3)舉辦志工教育訓練與會議；(4)帶領社工實習；(5)交通安排。

(二) 非社工專業部分之工作職責：(1)協助提供個人照顧；(2)庶務工作，例如器具修繕、植栽維護和影印等。

(三) 角色：

1. 直接服務提供者

- (1)以老人為對象：日照社工形塑老人的行為且回應老人的情緒需求，並增加老人與社會的接觸，以及覺察老人虐待或疏忽的徵兆，進行通報。
- (2)以家屬為對象：日照社工成為家屬支持網絡的媒介、傳遞照顧知識和技巧，連結及介紹家庭所需的資源，另外社工員也幫助家庭改善關係，讓家屬重新看到自我。

2. 協商者

- (1)以家屬為對象：日照社工會促進專業照顧團隊與家屬之間的溝通和商

討，以找出最理想的照顧方式。另外，日照社工也會針對日照單位營運等事項及家屬的照顧方式與家屬進行協商。

- (2) 以工作人員為對象：日照社工會將家屬的期待傳達至團隊，與團隊人員進行協商和討論；而日照社工也是傳達照服員期待的管道，幫助照服員與主管進行協商；另外，當團隊有衝突時，社工員會進行衝突的調解。
3. 協調者：社工員為了提升服務品質，會盡力地向團隊成員澄清工作的目標、彼此的角色和功能。另外，在日照單位裡，雖然護理和社工分屬不同的專業，但都必須關懷家屬和長輩，為了避免人力重疊，需要彼此溝通與配合。
4. 使能者：日照社工將日照生活視為一個團體，藉由鼓勵團隊人員參與老人的活動及建立關係，以提升服務的效果。
5. 資源連結者/經紀人：日照社工員須連結現有資源，例如專業人士、志工等，也須動員社區的潛在資源，使老人和家屬獲得適當的照顧服務。
6. 志工和照服員的督導者：日照社工憑藉著專業的知能及工作經驗，不僅能教導照服員或志工帶領團體等技巧，也能建議應有的行為與期待。

二、身兼督導的日照社工

(一) 工作內容：社工督導、主持個案研討會

(二) 角色：

1. 督導者

- (1)教育功能：日照社工會教導社工和照服員與家屬妥適的應對方式並促使社工思考未來的生涯發展。
- (2)支持功能：日照社工必須能掌控社工員的工作狀態，主動地關懷與了解其需求，分享過去的工作經驗及給予回饋，以降低工作者的負面情緒。
- (3)行政功能：日照社工帶領工作者實作，例如核銷、寫計畫等，以幫助社工員進入狀況。

2. 管理者

- (1)領導者：日照社工會鼓勵團隊成員彼此熟悉與了解，形成團隊合作的氛圍。
- (2)人力資源的投資者：日照社工會花時間去觀察團隊成員的工作流程、能力、特質和工作負荷等因素，以將工作內容做合理的分配，並且透過福利制度來肯定工作人員的付出不僅限於薪資的提供。另外，日照社工也會進行人力的甄選和考核，而對於不適任的員工則予以解職。

- (3)財務管理者：日照工會依照機構的人力配置及空間規劃等需求，來考量到營運的成本、資源，以及預算執行後的成果。
 - (4)政策規劃者：日照社工須觀察整體大環境的發展，將擬定的長遠目標轉化成實際的行動。
 - (5)資訊管理者：日照社工建置日照單位的工作流程，例如表單設計，並予以資訊化和建檔，方便工作人員資訊取得和使用。
3. 研究者：日照社工從事日照相關研究，例如參與聯勸的研究計畫。

貳、適應？還是不適應

由於工作適應是一項抽象的概念，而社會工作辭典第四版提到適應是個體尋求各種途徑來化解阻礙和衝突的歷程；故研究者在訪談的過程中，先導引日照社工員描繪其工作中的困境，並進一步討論其心目中對工作適應的定義。

本研究發現，日照社工員常面臨工作成效有限的窘境，包括無法達成處遇目標、事情做不完、陷入兩難困境等，造成焦慮和挫折的情緒，此種情況與林怡君(2006)提到「彌賽亞情節」有點雷同，即社工員基於助人熱忱而產生過度的自我期許與要求。另外，日照社工身兼多職，常被視為雜工或人力，此種狀況與林易沁(2008)發現「小型養護機構社工員因機構人力不足被主管期待去承擔行政事務」之結果類似，因而有日照社工員察覺到自己無法清楚描繪日間照顧社會工作者的職責，也難以表現出應有的社會工作專業，甚至部分日照社工員出現質疑自己專業能力的問題。另外，日照服務是由跨專業團隊朝著共同目標努力而成，日照社工員卻常面臨到工作建議無法被團隊成員落實或採納的困境，若社工員又身處於紛擾的工作職場，更容易心生倦怠或離職的念頭。

而在日照社工心目中，工作適應是動態的過程，日照社工員不會一直處於工作適應良好的狀態；工作適應也是一個平衡的概念，係指社工員的努力與他人期待之間的平衡，此平衡的概念與 Tziner(1990)在工作適應理論中提到的「I型一致性」相符合，即員工符合工作與組織的要求和期待之程度。本研究也發現，工作適應係由工作適應的條件和結果所組成：前者係指日照社工員應該有的工作表現，如同 Dawis & Lofquist(1981)的工作適應指標之一「令人滿意度」；而後者係指社工員的工作滿意度與留任情形，此發現與 Dawis & Lofquist(1981)的結論一致。本研究發現，「令人滿意度」展現在社工員任務表現的三個要件上，適應良好的日照社工：(1)不會將負面情緒帶給個案；(2)能在時限內完成份內工作、追求創新；(3)能幫助團隊運作順利，並與團隊成

員相處融洽。而「工作滿意度」反映在日照社工員是否感受到工作愉快、能否認同機構的目標，以及是否願意每天來日照工作；而當日照社工員的工作滿足感愈高，工作適應的情況愈良好，也較能繼續工作下去，並發現日照工作的意義。換句話說，日照社工員的工作適應是「個體與環境互動的過程，在此過程中，個體需求與環境要求達到平衡，追求令人滿意的工作表現、工作滿足感及留任的狀態」

參、關於生存—影響工作適應的機制

Lofquist & Dawis(1981)認為工作適應理論的核心概念為個體與工作環境之間的「一致性(correspondence)」，而本研究亦發現「日照社工員和工作場域之間的一致性」是影響其工作適應的核心機制，即日照社工員和工作場域能否滿足彼此的要求和期待；而日照社工員和工作場域之間的一致性可為兩種類型：(1)個體的工作表現、專業知能和特質能否滿足工作環境的要求；(2)工作環境能否滿足個體的工作需求，例如工作理念、學習機會、成就感和親和等需求。

一、個體的工作表現能否滿足工作環境的要求

日照單位人力有限，社工員不可能置身事外，因此社工員的工作內容有許多是非社工專業的部分，例如協助老人直接照顧服務、行政庶務工作、設施設備的管理和維修等，因此很容易被其他團隊人員和自己視為「人力」或「雜工」。過於繁雜和瑣碎的工作佔據社工員發揮專業的機會，例如有社工員反映大部分的時間都在辦理活動和統整日照單位的營運，也切割了他們的工作時間，因此社工員常有「事情做不完的」的壓力感受。但也因為工作內容過於繁雜，社工員須隨時裝備自己的能力，例如直接照顧服務的技巧、資訊管理等，以補足日間單位人力不足時的空缺，因此日照單位和社工員形成一種互惠的關係。

主管的期待是社工員依循的方向，而能滿足主管的期待是社工員工作適應的指標之一，在此期待下，社工員會試圖展現應有的角色和工作表現，或者去學習相關知能來儲備自己的工作能量，例如學習煮飯、帶領輔療性團體等。然而，本研究發現，社福界的「工作責任制」文化會透過主管的期待施壓於社工員的身上，交付社工員許多工作，造成主管的期待與工作者的能力失衡，進而產生社工員角色過度負荷及身心失衡的狀況。不過有的社工員認為此種不利於社工員生存的情形是可以預防的，工作分派前主管和社工員充分的討論，能讓社工員和主管了解彼此的期待和限制，有助於主管的期待和社工的能力重新找

到平衡的機制。

而社工員的工作能力又與年資和工作經驗有很大的關係。年資較淺的社工員正處於摸索和學習的階段，尚未儲備充分的工作能量，未能將專業知能和實務經驗予以內化與結合，也難以對資深的團隊成員發生影響力，因而常感到自己無法協助個案解決問題，或者無法與其他團隊成員建立起良好的合作關係，導致社工員失去了工作方向及出現焦慮和挫折的情緒。然而，社工員在工作經驗的積累過程中，無形地增進了自己的工作能力(例如提升帶領團體的能力、將過去的經驗應用在現有的工作場域中)，拓展工作上的態度和視角(譬如以家庭工作取代個案工作去檢視個案的照顧問題)，也讓社工員的性格更臻成熟與穩定(包括應對上的改變，例如同理心和包容心的增加，及敏感覺察自己的情緒等)，因此有助於社工員往後的工作適應及家庭關係；而日照社工員因工作的歷練變得更為成熟，如同許玉如(2000)的研究發現，即社工員的適應歷程是一個專業自我趨向成熟的歷程。

二、個體的专业知能和特質能否滿足工作環境的要求

Dawis & Lofquist(1981)及 Hershenson(1996)皆認為工作者欲達到工作適應，必須具備符合工作環境需求的知能和特質，本研究從受訪者身上歸類他們心目中認為做為一名日照社工員應有的知能和特質。

在知能方面，日照社工員應擁有社會工作者基本的素養，包括具備評估、帶領團體、連結資源等能力，而這些能力立基於社工員長期對人類行為和社會環境的理解。而日照社工員身處跨專業團隊的工作場域中，需與團隊人員與其他單位協調合作，也要具備與人溝通合作的能力。其次，日間照顧服務是社會工作方案之一，日照社工員要有社會工作管理的能力，包括規劃、領導、社會行銷和資訊管理的能力，有助於社工員營運日間照顧單位、幫助團隊成員各司其職之外，在人力和經費有限的情況下，亦能向社會大眾推廣日間照顧服務的使用、獲取組織營運的財源，以及提升組織運作的效能。

劉芳蘭(2007)在「社會工作者在護理之家角色之研究」一文中認為，社會工作學校教育應納入生理相關課程；本研究也發現日照社工員對生理相關知識的需求。在人力不足的情況下，社工員若具備一些基本的護理知識和照顧技巧，能適時地協助老人的直接照顧，亦能發揮管理照服員的職責。又，目前日照單位已開始收托失智症的個案，日照社工員還應預備失智症的相關知識和技巧，來因應個案和家屬的需求。此外，從事老人工作的日照社工員要有生死學的知識背景，以幫助自己坦然面對人的終老和死亡。

在特質方面，專業關係特質中的親和力、接納和自我揭露是社工員與個案和家屬建立關係的態度和方式，能拉近與個案和家屬的距離，有助於後續的服務工作。而對老人族群的熱忱和責任感、應變能力和敏感度是日照社工員面對工作很重要的專業特質，使社工員願意投入心力於工作並克服困難，敏感察覺案主群的問題，並因應個案差異適時地調整服務內涵。另外，助人特質中的自我效能和身心成熟，能使社工員遭遇困難和挫折時，能調整自己的情緒、保持樂觀的態度來面對工作上的問題、在行動上更能有所堅持，並且勇於學習到更多的行為和角色(賴瑞涵，2001)。又，日照社工常需外出和帶領活動，更要有充沛的體力才能應付繁雜的工作量。

三、工作環境能否滿足社工員的工作需求

機構的政策能否與社工員的工作理念契合，會影響社工員工作適應的情形，而影響機構政策和服務模式的要素包括專業差異、組織特性與領導者的理念等。林怡君(2006)認為跨專業團隊是人群服務組織的特性，專業訓練的差異會造成團隊成員之間的摩擦；日照單位亦不例外，本研究發現社工員與其他團隊人員的矛盾與衝突反映在對個案問題的理解、專業關係的倫理規範等面向。然而，社工員若遇到不同於社會工作領域的組織文化，例如護理主導的日間照顧單位，專業間的差異和衝突也會被放大，尤其是專業之間溝通模式和團隊運作之不同是部分日照社工員工作適應困難的因素之一，譬如在護理人員理性型的組織文化下，工作人員必須對領導者與組織表現出高度的順從，社工員若想要在該場域中生存也必須表現出高度的配合。另外，機構領導者的理念和政策會左右社工員的工作適應情形：在護理人員主導的工作環境為例，領導者基於照顧成本的考量，會傾向壓抑社工員想要服務弱勢的專業價值，於是社工員會感到挫折而萌生離職的想法；相對地，若機構的政策或領導者的理念與社工員相符合，例如機構強調老人健康活力的形象並提供發展和預防的服務方案，就成為社工員願意繼續工作下去的動力。如同 Brager & Holloway 文中引 Schwartz 所言，「社工人員並非單純地認同案主或機構，而是認同案主與機構接觸的過程」(楊培珊，2000)。

員工所感受到的組織支持 (perceived organizational support)，可被視為一種指標，組織用來換取「員工追求報酬和認可而努力工作」的表達方式 (Lynch et al., 1999:469-470) (引自 Hochwarter et al., 2006:482-483)。本研究發現，機構或主管對社工的支持展現在學習機會的支持、督導制度的提供，以及經濟安全的保障。雖然，大部份的日照單位缺乏內部的教育訓練機會，

但是機構仍鼓勵社工員參與各項的學習機會，例如提供社工報名費和機構的空間設施設備，以及讓社工員請假等措施，讓社工員從學習的過程中感覺到能力的增長、備受支持，進而維持對組織的認同。而尤幸玲(1993)、黃冠能(2003)和林易沁(2008)等人發現督導制度能預防社工員職業倦怠及幫助社工員學習工作職責，本研究亦發現雷同的結論。大部分的日照單位都有督導機制，日照社工員認同督導提供社工員工作上實質的建議與關懷，帶領社工員實作，有助於社工員快速地進入工作狀況，也能及時預防工作為社工員帶來潛在的壓力和心理傷害；相對地，在缺乏督導機制的日照單位裡，社工員面臨到專業成長的危機，例如社工員不知道怎麼做，也不知道是做對還是做錯。然而，本研究發現主管提供的經濟誘因雖能賦予社工員保障，例如將專案人力納編為正式人力，卻不必然有助於日照社工員的工作適應或留任，因為大部分的社工員體認到擔任社工的目的並非為了獲取較佳的金錢報酬，而僅有少部分的社工因為經濟壓力，即使在不適應的情況下仍舊選擇留任。

日照社工員還希望從工作中獲得尊嚴，而尊嚴的工作需求可被主管的肯定及工作帶來的成就感所滿足。本研究發現，主管若賦予社工員主導一項任務，例如方案的規劃和日照單位的管理等，能為社工員帶來自我肯定、自主性的感受，甚至是實質上的報酬。而社工員也重視服務過程中獲得的正向經驗與回饋，例如看到工作成效、得到個案和家屬的回饋等，這些正向的工作經驗會為社工員帶來工作滿足感，並且轉化成留任的動力，有許多社工員反映與老人互動的經驗是他們願意工作下去的原因之一。反之，社工員發現工作中缺乏成效，就會產生挫折的感受。最後，社工員也期待與工作職場中的工作人員有良好的互動關係，紛擾的工作氛圍和人際衝突有礙於日照社工員的生存，而友善開放的團隊氛圍有利於生存。

肆、生存之道—工作適應策略

萬事起頭難，日照社工要去了解和熟悉的面向太多，包括要如何與個案互動、要如何融入團隊運作、要如何經營管理日照單位等，這些都是邊做邊學才知道的。在做中學的過程中，社工員常面對工作成效有限和角色過度負荷的困境，因此須不斷重新擬定工作計畫，例如切合實際的工作目標及進行時間管理，才能降低工作挫折中所帶來的負面情緒。另外，日照社工員為了充實自己的人力資本因應工作上的需求，也常參加各項的教育訓練聯繫會報及研討會，來獲取失智症、護理知識，並培植直接照顧技巧及公關宣傳的能力。日照社工員也會參觀其他日照單位或者移植母機構的工作經驗、蒐尋相關文獻和大眾媒

體，來獲取日照服務模式和空間規劃的經驗、個案記錄撰寫方式，及活動設計的靈感。

日照社工員也會尋求社會支持，支持來源包括督導和評鑑委員的工具性支持，以及同儕團體的工具性和情感性支持。研究發現，日照社工員傾向尋求機構督導和評鑑委員的社工專業建議，例如工作上的實質建議、日照單位經營的方向、社工員的角色職責，以及評鑑報告呈現方式等；而社工員傾向尋求外聘督導的非社工專業建議，例如尋求護理長對照服員管理的建議、尋求相關專業人士對代間律動方案及網路行銷的建議等。而日照社工員會尋求同事、朋友或小團體的情緒性和工具性支持，譬如聊天來抒發工作上的負面情緒，或者相互討論和學習來掌握工作上的方向和方法，進而提供日照社工員留任於機構的力量。

日照社工的角色之一為溝通，而社工員的溝通由溝通的管道和功能所組成。日照社工員透過建議的提供、行政會議的召開、交班表的書寫，或者必要時向主管報告等方式，向工作人員說明自己期待及能力限制，使團隊成員的工作目標達成共識，也避免因機構人力有限、他人期待不一致(譬如家屬期待星期六開放日照的營運)所產生的工作壓力。

然而，本研究也發現當日照社工員在尋求改變的策略、溝通之後無法形成共識時，社會工作者會傾向自我調適(馮怡菁，2001)，去接受事實與放下堅持。日照社工員面對龐大的工作量及專業文化的差異，會開始體認到「事情永遠做不完的事實」，因此會在主管的期待和自己的能力之間尋求平衡，並且接受「他們的文化」。即使，日照社工員對眼前的工作內容產生很大的質疑，譬如煮飯、帶活動、雜事等，但社工員為了繼續在日照單位中生存下去，必須去接受主管的期待、不同的專業文化，展現出高度的配合；此一發現與林易沁(2008)認為「小型養護機構社工雖不認同機構主管的角色期待，亦十分抗拒，但勉強妥協執行之」，以及楊培珊(2005)認為「當社工的工作理念與機構提供的服務模式有衝突時，社工容易偏向機構服務觀點」之研究結果，非常雷同。

綜合上述，日照社工員因應工作困境所發展出來的適應策略有：(1)做中學，包括調整工作計畫、參與教育訓練、觀摩其他日照單位、搜尋相關文獻和媒體資訊；(2)尋求社會支持，例如督導的工具性支持，及同儕/同僚的工具性和情感性支持；(3)溝通，例如向他人說明自己的工作期待和能力限制；(4)妥協，譬如接受社福界工作量龐大的事實及不同專業的文化，以及放下對社工專業角色的堅持。

第二節 討論

議題一：日照社工員的獨特性—扮演方案管理者的角色

在研究者實際接觸日間照顧服務社工員的經驗，發現主責日間照顧服務業務的社工員之職位特性有下列三種：(1)完全專職日間照顧服務的社工員；(2)主責日間照顧服務、但肩負其他業務的社工員；(3)擔任日照社工一職，但也是日照督導或主任的社工員。

大部份的日照社工員除了要提供社工專業服務，還要從事許多非專業的工作，例如日照單位空間規劃、馬桶維修、燈管更換等空間設施設備的修繕和管理。而身兼督導或主管的日照社工除了擁有督導的職責—對資淺社工員傳授專業服務的知識與技術以增進督導者的專業技巧(黃源協, 1999)，還須對日間照顧服務進行管理，管理的工作內容包括：(1)團隊領導，例如個案研討會的主持；(2)人力資源管理，例如工作分配和設計、獎勵制度、人力招募、考核和解聘等；(3)財務管理，例如預算的規劃和監督等；(4)機構的政策規劃；(5)資訊管理，包括工作流程的建置和資訊化。

研究者認為，此情形反映出日間照顧服務是一種具結構性、以社區為基礎的方案(謝美娥, 2005)，而方案綜合了目標、政策、程序、規劃、任務分派、工作步驟、使用資源，以及各種為推動某項行動所應有的其他要素(楊銘賢, 1995)。以日照社工的工作內容為例，從個案的需求評估、日照方案的使命和服務目標之界定、日照單位內外資源和限制的考量(例如預算的編列和控制等)、服務方案的發展與執行(例如活動的規劃和執行)，到日照方案的評估與修正，以及工作流程的建置和資訊化。在在提示，日照社工員已經歷一套方案設計和管理的過程。

又，Spencer(1959)認為管理除了是一種問題解決的過程，也是一項能夠使得個人或團體更加有效的發揮功能之使能過程，關注到方案、服務和員工的建構，以促進適當效率和貨物或服務提供(Skidmore, 1995；黃源協, 1999：58-59)；而身兼督導或主管的日照社工員領導團隊運作、進行工作分配和設計、設定獎勵制度，並且進行人力的招募、考核和解聘等工作，已扮演了團隊領導者和人力資源管理者的角色。

概括說來，日照社工員的角色功能不僅限於直接服務的提供者，而身兼督導或主管的日照社工員之角色不再僅限於督導的教育、情感支持和行政支持等功能之發揮，本研究認為，日照社工員實為一名日間照顧服務方案的管理者。

議題二：日照社工員的獨特性—比較社區照顧與機構照顧的社工員之不同

研究者回顧台灣老人福利領域社工相關文獻(林易沁, 2008; 劉芳蘭, 2007; 楊培珊, 2000), 日照社工員與其他老人福利領域社工工作職責的相同處和相異處。(見表 5-2-1)

相同的部分, 老人福利領域社工員的工作職責分為直接服務和間接服務兩大類型。在直接服務方面, 社工員的工作職責約有四類: (1)入院評估與照顧計畫的擬定; (2)提供個案與家屬服務, 例如活動設計、團體帶領、諮詢等; (3)連結社區資源及開發社區資源; (4)促進組織、團隊成員與個案之間的協商和協調。在間接服務方面, 社工員的職責約有三類: (1)志工與社工學生的督導; (2)行政文書工作, 例如補助核銷、計畫撰寫等; (3)公關宣傳, 例如募款、會刊編製等。

研究者認為, 在相同的工作職責中, 直接服務等(例如個案評估、照顧計畫的擬定和處遇、資源的連結、協商和協調)及志工和社工學生的督導, 反映出老人福利領域社工的專業角色; 而間接服務裡的行政工作和公關宣傳工作則反映出老人福利機構人力不足、社工員須代為處理行政和公關宣傳的普遍現象, 即林易沁(2008)認為「小型養護機構社工員因機構人力不足被主管期待去承擔行政事務」。在相異處, 不同於其他長照單位的社工須進行個案的出院安排和追蹤、家屬的悲傷輔導及個案喪殯事宜的安排, 日照社工則是要協助老人的個人照顧、處理日照單位的庶務工作, 以及安排老人交通接送服務。

研究者認為, 社工員的工作職責之相異處反映出因著機構照顧與社區照顧之不同, 社工員的工作職責也有所不同。機構式照顧, 係指包括醫療與社會設施於機構中所提供的正式照顧, 如庇護所或老人院、護理之家及其他形式的聚合式照顧(Cantor & Little, 1985:764-766; 引自呂寶靜, 2001:18), 其提供 24 小時全時間、居住式之照顧(楊培珊, 2000), 安置之個案以重度以上之失能或家庭照顧能力不足者為主(楊培珊, 2005), 因此, 社工員較可能因老人的死亡對家屬進行悲傷輔導, 以及安排後續的喪葬事宜。但是, 在去機構化的理念下, 期待老人能回歸社區和家庭生活, 故機構社工也會執行個案出院的安排和追蹤服務等任務。

社區式照顧, 係指由正式部門在社區中所提供的照顧, 包括所有支持老人獨立生活在自己家中、及預防過早或不必要的機構安置之正式性社會服務(Cantor & Little, 1985:764-766; 引自呂寶靜, 2001:18)。以日間照顧為例, 服務對象以輕、中度失能或失智老人為主, 經由日照服務的提供以促進老人生活自立, 所以日照社工為增進老人的社會參與, 及避免缺乏完善的交通服

務和無障礙的生活環境，致使老人不易繼續參與社會活動並維持社會關係(呂寶靜，2002)。因此，日照服務單位需要安排老人的交通接送，例如交通路線規劃、交通服務的委外經營，或者訓練計程車司機以提供老人的載送服務。

另外，「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」僅規範日照單位應設置護理人員或社工，及照服員，而「老人福利機構設立標準」明確規範長照機構應配置護理人員、社工員、照服員及其他相關服務人員，故機構較可能有明確的專業分工，而日照社工則需協助較多的個人照顧和庶務工作。

綜合上述，日照社工員和機構社工員的工作職責有其相同處和相異處。相同處反映出老人福利領域社會工作專業角色的綜融性，以及組織人力不足帶來的行政庶務工作等問題。而相異處實則反映出機構式照顧與社區式照顧的本質差異，社工員的工作職責也有所不同。

議題三：台灣日照社工與美國長照社工的比較

根據全美社會工作者協會(NASW)於2003年出版的「長期照顧單位社會工作服務之標準(National Standards for Social Work Services in Long-term Care Facilities)」中提到，凡提供日間照顧、居家照顧等方案的長期照顧單位，譬如技術性護理單位(skilled nursing facilities)、中介或健康相關的照顧單位(intermediate or health-related care facilities)，及居住照顧單位等(residential care facilities)，長期照顧服務的社會工作標準皆適用。故研究者除了歸納出我國日照社工的職責與角色之外，也進一步比較我國日照社工與美國長照單位社工工作的異同。(見表 5-2-2)

在相同處的部分，兩國日照社工都重視個案與家屬的直接服務及照顧計畫的擬定和管理，為個案和家庭連結所需的資源，社區參與，以及提供志工和社工學生的督導等。在相異之處，美國長照社工重視個案人權的倡導、長照政策的制定，研究計畫的參與，以及家屬的悲傷輔導，尤其在人權的維護上更為重視；社工員會聘請人權倡導者提供諮詢，對於有行為能力(competent)的個案，社工員會與團隊人員、家屬及個案本人一同討論法定代理人聲明(advance directives)和財務權力，而面對無行為能力(imcompetent)的個案，則會參與監護人和代理人的決策制定。然而，台灣的日照社工除了有較多的團體和活動安排之外，也有較多的行政工作及非社工專業的部分，例如設施設備管理、影印等庶務工作。

研究者認為兩國日照社工的差異反映在國情與社工教育養成的不同。在美國，人權議題是非常受到重視的，老人信託行之有年，從事資金運作及財產管

理已有一個半世紀之久(劉旭娟, 2001), 包括生前信託及個人代理, 即使老人日後因失能或失智而喪失行為能力時, 仍可透過委託人和代理人來保障其經濟安全。然而, 在台灣, 目前這一代老人仍舊受制於家庭主義, 認為自己的錢要給子女管理(劉旭娟, 2001), 財產信託的推行可能會遭遇老人和子女的抗拒。另外, 洪文潔(1997)發現, 國內的社會工作概論教科書較缺乏鉅視觀點及社工專業主動影響社會變遷的使命, 造成實務工作者較無法發展出多元的專業角色(例如倡導等)以回應快速的社會變遷。

議題四：不一樣的日照社工要不同的能力

日照社工員心目中有助於工作適應的專業知能包括：(1)基本的社會工作能力, 包括人類行為與社會環境的理解、帶領團體活動、連結及組織資源, 以及與團隊成員溝通及相處得很好等能力；(2)社會工作管理的能力, 包括規劃和執行、領導、社會行銷與資訊管理的能力；(3)相關生理知識, 包括基本的護理知識、失智症相關知識和直接照顧的技巧；(4)生死學的知識。研究者進一步將日照社工員應具備的專業知能與其基本資料和機構特性進行交叉比對(見表 5-2-3), 本研究發現, 受訪者的實際職務之特性、工作總年資、機構特性對專業知能有不同的需求。

在實際職務特性的部分, 僅從事社工員工作的日照社工與擔任日照和督導職務的社工對專業知能有所不同。前者比較注重帶領團體、連結資源與失智症照護相關知識的擁有, 研究者認為此與社工員實際提供直接服務有關；而後者則重視溝通合作與領導的能力, 推論此能力與管理工作的需求有關。從事直接服務的社工員提供第一線的服務, 故要能帶領老人團體活動、為個案連結資源, 處理個案的情緒或行為問題、以及能解答家屬的疑問。此外, 由於日間照顧服務是由不同專業的人所形成的團隊來共同提供服務, 為了讓團隊能發揮最佳的服務品質, 實際執行日照督導或管理業務的日照社工會期待要具備與團隊成員或其他單位溝通和合作的能力, 也期待自己能發揮領導者的能力帶領服務團隊朝向共同的服務目標邁進。

在年資方面, 除了上述的發現, 研究者更發現年資五年以上(含五年)的日照社工強調基本的護理知識, 研究者認為此與個案的工作經驗有關, 日照社工員因而在護理人員缺席的情況下, 可能要承擔了解個案生理狀況的責任, 因而發現基本護理知識對日照社工員的重要性。

在機構類型的部分, 研究者發現母機構為社福機構的日照單位之社工員較為重視對人類行為與社會環境的了解、連結資源、基本護理和失智症相關的知

識，而醫療或護理附設的日照單位則重視日照社工員帶領團體的能力。研究者推論受訪社工對人類行為與社會環境知能和連結資源的能力，與母機構對社會工作專業的重視有關，也就是社會福利界會更為強調一名適任的日照社工員要擁有這些社會工作者的基本知能。而社福機構附設的日照單位之受訪社工對基本護理和失智症相關知識的重視，也反映出社福界對這些知能的重視有限，養成的社工員也缺乏護理和失智症相關知識的了解。至於醫療或養護機構附設的日照單位之受訪者重視帶領團體的能力，除反映母機構的特色外，也反映在醫療或養護機構的環境下，社工員被定位為帶領活動的角色。

議題五：現有老人福利領域社工人員教育訓練規劃之探討

「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法第十二條」規定社工員每年應參與的教育訓練內容，包括老人福利概述、老人照顧服務相關法令、老人照顧服務工作倫理、老人照顧服務內容和工作方法、及其他與老人照顧服務相關課程；而日照社工員實際參與的教育訓練課程內容則包括失智症相關知識、護理及直接照顧技巧，及日照單位的公關宣傳等議題。研究者認為，目前老人福利領域社工員的教育訓練政策仍過於浮泛且有侷限性，且與日照社工實務上所需的教育訓練議題仍有落差。

老人福利教育訓練政策過於浮泛，「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」雖指陳教育訓練的五大主題，但該訓練辦法卻未針對各主題應包含的科目內容或上課時數，以及講師資格訂定原則性標準，亦未依據專業人員年資設計初階及進階課程(社工專協，2009)，更遑論因應日照社工員年資、職務特性和機構特性等差異而規劃教育訓練內容。老人福利教育訓練有其侷限性，老人福利主管機關雖已開始強化社工員直接照顧服務的能力和方式，主管機關自行辦理或委託民間機構開設失智症照護、護理及直接照顧技巧等課程，但忽略了老人福利領域社會工作管理能力培養，例如領導、跨專業團隊合作、資訊管理和社會行銷等，及生死學等相關議題，彷彿期待社工員進入職場時就應裝備完全，卻忽略日照社工員的實務能力是需要經驗累積和內化的。

由於教育訓練之限制，本研究所訪談的社工，無論是新手或資深工作者，都需要經歷摸索和觀察的歷程，譬如與服務對象互動而後才知道如何會談，先扮演觀察者而後才能融入團隊運作，以及社工員用學習的角度摸索出日照單位的規劃和運作及相關技能。研究者認為，老人福利領域的教育訓練政策應及時正視基本的社會工作能力、社會工作管理的能力、相關生理知識及生死學知識對日照社工員的重要性，明確範定和規劃教育訓練應包含的課程內容，以幫助

社工員學習與發展出符合工作場域需求的知能，並且提升服務品質。

另外，實務上，台灣社會工作專業人員協會已於 2007 年時訂定老人福利機構社工人員應具備二十項知能，並且依照社工員和督導職別的差異開設『老人福利社會工作人員分科分級訓練』。然而，研究者認為日照社工員對實務知識的需求不只於平均三小時的課程，課程的內容應該更為細緻；而且依照其實際從事職務的特性、年資及機構特性的因素，社工員著重的專業知識和技能各有所不同，因此，本研究認為老人領域社工員的養成訓練應該更為深入、具有系統性，從綜融性的社會工作，到次領域的老人福利社會工作，到不同場域的老人社會工作，例如護理之家、長期照顧機構、日間照顧機構等，再到社工的分級教育訓練，一步步地養成老人福利領域社會工作專業人才。

議題六：從組織承諾、激勵保健因子探討工作適應的因素與管理策略

日照社工員心目中的工作適應係由適應的要件和適應的結果所組成，而社工員工作適應的結果展現在下列兩項指標：(1)社工員是否工作滿意度高，以及(2)社工員是否願意留任，並且發現工作的意義。當機構的政策或領導者的理念與社工員的理念相符合時，社工員能認同機構的工作流程、服務宗旨，並且不會對工作事務產生排斥的心態，此認同感就成為社工員願意繼續工作下去的動力。

而組織承諾是個體對特定組織產生認同和投入的相對程度，包括：(1)對組織的目標和價值有強烈的信念和接受度；(2)有意願對組織做相當大的努力；(3)有強烈的欲望能在組織中持續當成員(Mowday et al., 1979; Porter, et al., 1974; 陳怡君, 2007: 27)。組織承諾的穩定性比工作滿意度更強(Mowday, Porter & Steers, 1979; 陳怡君: 2007: 26)，比工作滿意度更能預測流動率(Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974; Steers, 1977; 陳怡君, 2007: 26)。換句話說，當機構的政策或領導者的理念與社工員的理念相一致時，日照社工員會產生組織承諾，比工作滿意度更能預測其留任的意願；而當社工員的組織承諾越高時，推論社工員留任的機率越大，也就是社工員工作適應的情形越良好。那麼，什樣的因素和管理策略有助於維持社工員對組織的承諾呢？

本研究發現，日照單位的人力配置會影響社工專業角色的發揮及工作壓力感受，而日照社工員的工作價值能否在工作的過程中受到滿足，會影響其工作滿足感及留任與否的選擇。機構的政策、組織提供的經濟安全(例如專責人力編制)、工作氛圍及與個案互動的正向經驗，都會影響社工員的去留；而社工

員從工作中獲得的成效和主管的肯定會為其帶來工作成就感。至於，機構對學習資源的支持及督導制度的提供，能提升社工員的工作能力、使社工員感到備受支持，且能維持社工員對組織的認同感。而郭華龍(1995:134-137)也提到，要增進員工組織承諾的方法，除了採取民主的領導方式之外，可從下列兩種取向著手：(1)情感取向，著重員工對組織的情感依附，因此管理者除了要營造溫馨祥和的工作氣氛之外，也可定期舉辦各項活動來促進員工對組織向心力；(2)持續取向，著重員工害怕承擔離職後的損失，因此機構要有完善的員工福利制度來保障其工作安全。

又根據激勵—保健理論，Herzberg 將能防止不滿，但不必然會增加個體工作績效的因素稱為「保健因素(hygiene factor)」，如薪資、工作時數、工作條件、公司政策和管理監督方式，又被稱之為環境因素(Kettner, 2002；引自孫健忠等,2006)；而對那些能帶來滿足的因素，稱為「激勵因素(motivator)」，包括在競爭中的個人成長、成就感、責任和認同感(Kettner, 2002；引自孫健忠等,2006)。

換句話說，工作場域中滿足個體自我實現、組織安全與經濟，及社會互動取向的工作價值之增強物，是日照社工員的保健因素，能預防社工不滿足而離職的狀況發生，保健因子有(1)機構的政策；(2)人力配置(充足的人力或專業人力編制)；(3)與個案親和的經驗；及(4)友善的工作氛圍。至於，工作場域中滿足個體尊嚴及學習成長的工作價值之增強物，是日照社工員的激勵因素，除了提升社工員工作表現之外，還能夠為其帶來工作滿足感；而激勵因子則包括(1)工作成效和主管的肯定；(2)學習資源的支持；及(3)督導制度。

簡單來說，要維持日照社工員的組織承諾和留任，有下列三種方式：(1)管理者採取民主的領導方式，促進工作者參與決策過程，使組織的政策與社工員的工作理念達成共識；(2)透過友善組織氛圍的建立和各項活動的舉辦，來強化社工員對組織的依附情感；以及(3)建立完善的工作福利制度和人力配置來保障社工員的組織和經濟安全。

議題七：日照單位督導制度現況之探討

日間照顧服務是一種具結構性、以社區為基礎的方案(謝美娥,2005)，在許多日照單位裡社工員的角色實為一名方案管理者，又「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」第57條僅規範日照單位應設置護理人員或社工，及照服員，而第59條則提到日照單位要訂定工作內容和督導流程，及製作個案記錄；那麼誰來督導這些社工員？誰又是督導？本研究發現，日照社工員督導制

度不盡相同，包括(1)日照社工兼督導或主任進行日照工作的督導；(2)獨立設置一名督導職務來進行日照工作的督導；(3)由母機構或機構的社工主管來提供日照社工員的督導，例如社工部門的主管、機構的主任提供督導；(4)由機構的非社工專業主管來進行社工員的督導。

督導是一種透過互動過程的專業訓練方法，它是由機構指定的資深工作者(督導者)對機構內的新進工作者或學生(被督導者)，借由個別或團體之定期或持續的互動方式(黃源協，1999)，以發揮教育、情感支持性和行政支持等功能。本研究卻發現，大部份的日照社工員雖然認同督導機制的重要性，督導制度可以補足資淺社工作經驗的不足，關懷與協助解決工作上的困境，藉由督導陪伴實作，能幫助社工員學習到應有的成長和實務表現，以預防工作適應不良的情況發生，而督導或主管的肯定能為社工員帶來成就感；但是，當日照社工員面臨工作適應的問題時，社工員只傾向尋求督導的工具性支持，來獲取工作上實質和專業的建議。簡單來說，研究者推論，日照社工員認為督導的行政性和教育性功能遠大於情感支持的功能，而督導提供的情感支持與社工員的情感需求可能出現落差，甚至被日照社工員視為工作努力後的酬賞。

研究者以為，若要使督導發揮功能以符合社工員的需求，可參考「專科社會工作師分科審核及接受繼續教育辦法第五條」規定的督導重點：(1)提供受督導者反思其工作內容及過程之機會；(2)提供受督導者有關其工作內容及過程之回饋反應；(3)協助發展受督導者工作所需知能及技巧；(4)協助受督導者獲得其工作所需資訊及另一個觀點；(5)協助受督導者專業發展及個人成長所需支持；(6)避免不必要問題及投射，以免影響對受督導者之工作；(7)協助受督導者適時探索因工作所衍生個人壓力、轉移反應及反轉移反應；(8)協助受督導者善用受督導者個人及專業資源；(9)確保受督導者之社會工作實務。

研究者進一步認為，可從兩方向來滿足日照社工員專業成長和情感支持的需求：(1)縱向—由單位或母機構的社工主管來提供督導；(2)橫向—日照單位的聯繫會報發揮日照社工員的團體督導或同儕督導之功能。在縱向方面，有些日照社工員雖然扮演日照單位的管理者之角色，但仍有直屬的社工主管可提供專業的督導來協助社工員的適應，例如機構的主任等。而在橫向的日照單位聯繫會報方面，研究者認為，對於日照社工員而言，同儕之間的實務分享和情感支持遠大於機構督導的功用，日照單位之間的聯繫會報能形成社工員彼此互相分享和情感支持的平台，透過外聘督導或者推派較為資深的日照社工員擔任團體督導，應有助於日照工作問題的解決及滿足社工員情感支持的需求。

議題八：跨專業團隊合作的挑戰與對策

林怡君(2006)提到，跨專業合作是人群服務組織的特徵，可以提升服務的效率、促使社區資源有效運用；然而，專業訓練的差異造成觀點的不同而導致成員之間的衝突，或彼此競爭，會導致專業間的緊張關係，因而損害了團隊合作的成效及專業自主性。本研究也發現，日照社工員重視跨專業團隊合作，社工員心目中的工作適應要件之一即為「幫助團體順利運作，並且與團隊成員相處良好」；可是，跨專業團隊為日照社工員工作適應所帶來挑戰，除了來自專業訓練差異的磨合之外，還來自團隊領導者的理念，以及團隊合作的氛圍是否被建立。

在專業差異方面，日照社工員與其他團隊人員之間的摩擦反映在對個案問題的理解、專業關係的倫理規範、溝通模式的差異等面向，是日照社工員適應較為困難的部分，例如社工員無法適應護理人員傾向服從、不習慣在會議上表達想法的理性型組織文化。當團隊領導者的理念和政策與社工員的理念相牴觸時，社工員的工作理念易受到壓抑，例如在機構營運成本考量下容易犧牲掉社工員追求社會公平正義的理念。而在工作氛圍方面，社工員期待與工作職場中的工作人員有良好的互動關係，然而，紛擾的工作氛圍和人際衝突卻容易使社工員心生倦怠或逃離的念頭。簡單說來，社工員認同跨專業團隊對日間照顧服務的重要性，但也感受到跨專業團隊為自己的工作適應帶來挑戰。那麼，什麼樣的跨專業團隊有助於日照社工員的工作適應呢？以及什麼方法有助於跨專業團隊順利地運作呢？

日照社工員認為開放討論、相互協助的團隊有助於社工員的工作適應。所謂團隊，是一個具有較高互賴、信任與主動積極的團體，成員之間相互支援與合作，以每個人本身的才能，共同為團隊的使命、任務或目標而努力，並重視成員間的溝通與意見參與(黃源協，1999)。劉麗雯(2004：73-79)則認為協調合作的關係之管理和維持，有賴於：(1)培養個體協調合作的領導能力和協商談判技巧；(2)透過各種正式或非正式的共同活動，及強調「我群」的認同概念，來建立團隊的信任關係和協調合作的組織文化；(3)建立組織的責信制度，以展現團隊成員相對的責任義務。換句話說，欲使日照的跨專業團隊順利運作，在個體方面，要擁有協調合作的領導能力和協商的技巧；在組織方面，則可透過正式或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，並且建立團隊的責信制度，讓團隊成員朝著共同的目標前進。

表 5-2-1 日照社工與其他老人福利領域社工工作職責比較表

	日間照顧服務	其他老人福利領域
	相同	
	<p>一、直接服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入院評估與照顧計畫的擬定 2. 提供個案與家屬服務，例如活動設計、團體帶領、諮詢等 3. 連結社區資源及開發社區資源 4. 促進組織、團隊成員與個案之間的協商和協調 <p>二、間接服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工與社工學生的督導 2. 行政文書工作，例如補助核銷、計畫撰寫等 3. 公關募款，例如募款、會刊編製等 	
	相異	
工作項目	<p>一、日照社工員</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助個人照顧 2. 庶務工作，例如空間設施設備的維護和修繕等。 3. 交通接送安排 <p>二、日照社工督導：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 督導，包括教育、情感支持和行政支持的功能。 2. 管理者 <ol style="list-style-type: none"> (1) 團隊領導，例如個案研討會的主持。 (2) 人力資源管理，例如工作分配和設計、獎勵制度、人力招募、考核和解聘等。 (3) 財務管理，例如預算的規劃和監督等。 (4) 機構的政策規劃。 (5) 資訊管理，包括工作流程的建置與資訊化。 3. 研究者 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出院安排與追蹤 2. 悲傷輔導 3. 喪殯事宜的安排

資料來源：本研究自行彙整。

表 5-2-2 台灣與美國日照社工工作職責比較表

	台灣	美國
工作項目	相同	
	1. 入院評估與照顧計畫的擬定 2. 提供個案與家屬服務 3. 連結社區資源及開發社區資源 4. 機構的計畫與發展 5. 成為員工參與行為處遇的表率(acting as a resource to staff participating in behavioral interventions) 6. 內部人員的教育訓練 7. 志工與社工學生的督導 8. 參與研究 9. 公共設施的調動(inter- or intrafacility transfers)	
	相異	
	1. 協助個人照顧，例如如廁、備餐等 2. 庶務工作，例如空間設施設備的維護和修繕等。 3. 交通安排。	1. 長照政策制定 2. 個案人權的倡導及維護，如果有需要，參與居民和家屬會議的發展：對於有行為能力(competent)的居民和家屬，應參與醫療人員、長照單位人員、居民和家屬的討論關於法定代理人聲明(advance directives)和財務權力；對於無行為能力(imcompentent)的居民，應參與監護人和代理人的決策制定。 3. 出院安排與追蹤 4. 悲傷輔導

資料來源：本研究自行彙整

表 5-2-3 日照社工的基本資料與專業知能之矩陣

專業知能	實質的職務內容		工作總年資		機構類型	
	日照社工	日照督導/主任	五年以下	五年以上(含五年)	醫療養護附設型	社福單位附設型
對人和社會環境的理解						V
帶領團體的能力	V		V		V	
連結資源	V		V			V
溝通能力		V		V		
合作		V		V		
規劃能力						
領導能力		V		V		
社會行銷能力						
資訊管理能力						
基本護理知識				V		V
失智症知識	V					V
直接照顧的技巧						
生死學						

第三節 建議

一、教育政策的建議

(一) 對社會工作學校教育之建議

在社會工作專業教育的培訓中，生理方面相關之領域較為缺乏(劉芳蘭，2007)。本研究發現，失能或失智老人的照顧是項人力密集的產業，日照社工員身處照顧的場域中很難置身事外，社工若具備一些基本的生理知識和照顧技巧，不僅能及時滿足個案和家屬的需求，也有助於提升日照的服務品質。另外，在社會工作界，生死學是較少碰觸到的議題，僅受到從事安寧緩和社會工作者的重視，然而老人社會工作者接觸生老病死的機會並不亞於安寧社工，有社工員因此提到日照社工員必須了解生老病死的議題，要有坦然面對人將終老和死亡的能力。

又，日間照顧服務是一項社區照顧方案，日照社工員實為一名方案管理者的角色。以日照社工的工作內容為例，從日照方案的設計，到團隊的領導及人力資源管理，在在顯示，方案設計和社會工作管理等知能對日照社工員的重要性。楊培珊(2005:163-166)也認為，老人長照機構社工大多缺乏深入的個案照顧計畫、情緒輔導、家屬團體經營、社區經營、方案設計與執行等工作，社會工作專業應正視老人長期照顧服務領域社工人才專業發展問題，致力於整理有效的實務模式和服務方案。

簡而言之，生理和生死學的相關知識，及方案設計和社會工作管理的能力，是從事老人福利服務領域社會工作者普遍缺乏、但非常重要的專業知能。援此，研究者認為，針對未來即將投入老人福利服務領域的社工學生，社會工作學校教育應開設生理知識及生死學相關課程，並強化學生方案設計和社會工作管理等知能，以充實社工學生的專業能力，以及儲備優秀的老人福利服務領域社工專業人才。

(二) 社會工作繼續教育，老人福利服務領域社工員分次領域、分級方式辦理

研究者認為要期待日照社工人員發揮所長，在老人福利服務專業人員教育訓練的政策制定上，因明確指陳老人福利領域社工員應有的專業知能，例如社會工作基本能力、社會工作管理能力、護理和失智症相關知識與直接照顧服務的技巧，及生死學的相關知識，也需範定科目內容或上課時數，以及講師資格訂定原則性標準(社工專協，2007)，並且依照其實際從事職務的特性、年資及機構特性的因素，有系統性和更為深入地逐步培養日照社工員人才。從綜融性的社會工作，到次領域的老人福利社會工作，到不同場域的老人社會工作，例如護理之家、

長期照顧機構、日間照顧機構等，再到社工的分級教育訓練；一步步地養成老人福利領域社會工作專業人才。

二、對日照社工員的實務建議

(一) 重視個案的人權議題

相較於台灣，美國長照單位的社工較重視個案的人權議題，會在工作的過程中會將信託、代理等議題與個案、家屬和團隊成員做充分的討論。雖然，在2007年我國老人福利法修法時，已將信託議題納入法律的規範中，而劉旭娟(2001)也提到，國內的社工員非常支持老人財產信託的議題，避免老人因生心理的退化而成為財產迫害的對象；但是在實務上運作時，研究者完全沒有聽過日照社工員提及此議題，顯然理念和實務運作上仍有一段落差。

故，本研究認為，日照社工員面對失能和失智的個案，除了提供品質良好的直接服務之外，也應開始重視老人因失能和失智之後可能衍生出來的人權議題(例如信託)，並且進行實務上的倡導和規劃，透過教育與宣導方式來改變民眾的觀念。

(二) 正視悲傷輔導的重要性

美國長照單位的社工亦重視悲傷輔導的功能，以處理分離、失去、瀕死和死亡的情緒感受(NASW, 2003)；而楊培珊(2000)也提到悲傷輔導工作應不限於機構死亡個案的家屬，對於一般住民的家屬，悲傷輔導有助於家屬情緒抒發。故研究者以為，日照社工雖然有提供家屬支持的照顧服務，但是內容多著重在家庭照顧者的壓力抒發和自我成長等議題，卻忽略了個案生心理的持續性退化、角色的轉變、分離及年老死亡等失落會為個案和家屬帶來悲傷的感受，讓他們感到無助、失控(Ashton & Ashton, 1996; Burnell & Burnell, 1989; Humphrey & Zimpfer, 1996; 林娟芬, 1999; 余瑞宏, 2005)。而預期性的悲傷輔導，可以讓個案和家屬擁有時間與空間可以正視生命的價值，為生活做重新的安排，也可以幫助家屬意識到親人死亡後所可能引起的生活變化，對喪親之後的適應是有幫助的(Bright, 1996; Humphrey & Zimpfer, 1996; 林娟芬, 1999; 余瑞宏, 2005)。簡而言之，日照社工員在充實生命教育以及敏感覺察對生死議題的態度之前提下，除繼續提供家屬支持性服務以抒發照顧者的照顧壓力之外，亦能發揮悲傷輔導的功能。

(三) 應強化日照單位所需的專業知能和特質

日照社工員若想要發揮專業功能，應具備下列專業知能：(1)基本的社會工作能力，包括人類行為與社會環境的理解、評估、帶領團體、連結資源與溝通合作等能力；(2)社會工作管理的能力，包括規劃、領導、社會行銷與資訊管理的能力；(3)相關生理知識，包括基本的護理知識、失智症相關知識和照顧的技巧；(4)生死學的知識。而具體學習策略則包括：(1)各項的教育訓練聯繫會報及研討會的參與、(2)觀摩其他日照單位或者移植母機構的工作經驗、(3)蒐尋相關文獻和大眾媒體；(4)尋求社會支持，支持來源包括督導和評鑑委員的工具性支持，以及同儕團體的工具性和情感性支持。

另外，日照社工員應發揮下列兩大類型的特質：(1)專業關係的特質，例如親和力、接納、自我揭露、熱忱與責任、應變能力，及敏感度等；(2)助人關係特質，包括自我效能、身心成熟及充沛的體力。而具體培養上述特質的方式則有三種，包括(1)日照社工員不斷地自我覺察和反思；(2)透過督導和專業人士的諮詢，接受心理諮商或參與支持團體；(3)經由專業教育和在職訓練的參與來培養專業關係的特質和助人的特質。(引自潘淑滿，2000)

三、對日照單位管理者的建議

(一) 充實日間照顧單位人力編制

「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」規範日間照顧單位社會工作者與服務對象的人力配比約為1:30，看似充足，然而林怡君(2006)認為一般民間機構礙於開源節流的財務考量，往往讓社工員工作過量。事實上，日照社工也須從事許多非社工專業的工作內容，而工作量過大、過於繁雜的結果，常使日照社工員面臨「事情做不完、被視為雜工或人力」的窘境。援此，研究者認為，日照社工員應進行日照單位人力配置的倡導，重新調整社工員與服務對象的人力配比，在降低工作壓力的同時，也能提升服務品質。

另外，在研究的過程中，筆者參觀了九間日照單位，有些日照單位針對人力不足的問題發展出不同的因應策略，有的日照單位會向母機構爭取增聘行政人力，有的則向勞委會申請聘用多元就業人力或者社工助理，來分擔行政上的業務，促進專業分工。研究者認為，上述各單位因應人力不足所發展出來的策略可供日照單位管理者作為充實人力編制的參考。

(二) 強化日照的督導機制和功能

研究者以為，可從兩方向來充實日照社工員的督導機制，並滿足社工員專業成長和情感支持的需求：(1)縱向—由單位或母機構的社工主管來提供督導；(2)

橫向—在日照單位的聯繫會報中外聘督導或舉派資深社工員來提供團體督導，以同時發揮教育性、行政性和情感支持的功能。

另外，本研究發現，對日照社工員而言，督導的行政支持和教育的功能遠大於情感支持的功能；研究者認為，督導除了定期督導提供社工員反思的機會、協助發展日照社工員的專業知能、確保社工員的服務品質之外，督導制度還要強化情緒支持功能。研究者參考 Hawskin & Shoet(1989)提出的督導焦點(引自黃源協，1999：385)及專科社會工作師分科審核及接受繼續教育辦法(2009)，彙整四項督導發揮情緒支持的重點：(1)提供日照社工員有關其工作內容及過程之回饋反應；(2)對做為一個「人」和「工作者」的確認和支持，保證不會讓社工員獨自承擔工作困境和壓力 (3)協助日照社工員適時探索因工作所衍生個人壓力、轉移反應及反轉移反應；並(4)引導日照社工員規劃其生涯發展。

(三) 創造友善及有利於社工員工作適應的環境

工作適應係由工作適應的條件和結果所組成：前者係指日照社工員應該有的工作表現，包括不會將負面情緒帶給個案、能在時限內完成份內工作且追求創新，以及能幫助團隊運作順利，與團隊成員相處融洽；而後者係指社工員的工作滿意度與留任情形。而日照社工員的工作適應機制來自於社工員的工作表現能否滿足工作環境的要求，以及工作環境能否滿足社工員的工作需求，包括個體自我實現、組織安全與經濟、社會互動、個體尊嚴及學習成長等需求。

研究者認為，若想要協助日照社工員達到工作適應，機構主管或日照方案的管理者可參考下列具體策略：(1)採取民主的領導方式，(包括協調合作的領導能力和協商技巧)，促進工作者參與決策過程，使組織的政策與社工員的工作理念達成共識；(2)主管與社工員於工作分派前的討論，有助於了解彼此的工作期待和限制，使主管的期待和社工的能力重新找到平衡的機制；(3)透過友善組織氛圍的建立和各項活動的舉辦，來培養團隊的信任關係；(4)運用「我群」的認同概念來型塑相互合作的組織文化，來強化社工員對組織的依附情感；(5)建立完善的工作福利制度和人力配置來保障社工員的組織和經濟安全；(6) 建立團隊的責信制度，讓團隊成員朝著共同的目標前進。

三、研究限制及後續研究建議

(一) 研究樣本的多樣性問題

由於研究者採取滾雪球的抽樣策略，受訪者來自於已認識的日照單位和工作者所推薦之人選，而受訪者多來自於台北縣市，皆為女性，且大部分的受訪者為

大學學歷背景及未持有社工師執照。因此，研究者可能忽略了地區和性別差異、學歷背景與證照持有，對日照社工員工作適應的影響性，造成推論上的不足。本研究建議，未來有意探究日照社工員工作適應議題的研究者，可豐富樣本的多樣性，有助於此議題的充分探討和推論。

(二) 從機構或主管的觀點探討日照社工員的工作適應因素

由於本研究的樣本來源為從事日間照顧服務的社會工作者，藉由與日照社工員的深度訪談去探討其工作適應的歷程，以社工員個體的角度去詮釋影響其工作適應的因素，然而卻忽略了工作適應理論中組織主體的重要性，可能有失偏頗。另外，一致性是個體與工作環境的相互滿足，那麼在彼此互相滿足的過程中是否有期待上的落差？故，筆者認為未來若有研究者想探討日照社工員的工作適應等議題，可納入機構或主管的觀點，並進而比較兩者期待與滿足上的落差，以補足本研究上的限制和不足。

(三) 以個案研究方式深入探討機構文化對社工員工作適應的影響

在研究的過程中，發現護理主導與社工主導的日照單位無論是在團隊運作方式、工作氛圍、社工專業發揮與否等面向，展現出迥然不同的樣貌。有研究指出，重視個人發展、尊重與彈性、不壓抑員工情緒的組織文化，有助於員工的生產力及降低離職率(Robbin, 2006；錢天成，2007)。本研究認為，未來有研究者想探討社工員的工作適應等議題，可進行個案研究，深入觀察不同機構、不同文化對社工員工作適應的影響，以補足本研究的限制。

參考書目

中文書目：

- (2007)。老人福利法。
- (2007)。老人福利機構設立標準。
- (2008)。老人福利服務提供者資格要件及服務準則。
- (2009)。專科社會工作師分科審級及接受繼續教育辦法。
- (2007)。老人福利服務專業人員資格及訓練辦法。
- 內政部社會司 (2007)。老人日間照顧服務供需資源分布情形 (95 年第四季)。
- 內政部社會司 (2009)。97 年度各縣市推動長期照顧—居家服務及日間照顧服務提供單位一覽表。
- 內政部社會司 (2009)。內政部九十八年度推展社會福利補助經費申請補助項目。
- 內政部社會司網站 (2009)。老人福利與政策
<http://sowf.moi.gov.tw/04/01.htm>. Retrieved 08/05, 2009.
- 尤幸玲 (1993)。醫務社會工作主參與醫療團隊及其角色關係之研究。東海大學社會工作研究所，碩士論文。
- 方祥州 (2006)。國小初任教師工作期望、工作適應與自我效能之研究。國立花蓮教育大學國民教育研究所，碩士論文。
- 王以仁、林淑玲、駱芳美 (1997)。心理衛生與適應。台北市，心理出版社。
- 王玲玲 (2006)。受訓者特質、訓練設計、工作環境與訓練遷移關係之研究—以中國人壽保險公司為例。國立台北大學企業管理學系，碩士論文。
- 王增勇 (1998)。〈西方日間照顧的歷史與重要議題〉。《社區發展季刊》 83。
- 台北市文山老人服務中心 (2009)。台北市文山老人養護中心附設日間照顧服務項目。Retrieved 11/1/ 2009。
- 台北市社會局網站 (2009)。98 年公設民營及委託辦理老人服務中心暨日間照顧中心評鑑量表-乙表
http://www.bosa.tcg.gov.tw/i/i0300.asp?l1_code=04&l2_code=16&fix_code=0416015&group_type=1.
- 台北市龍山老人服務中心 (2009)。日間照顧工作職掌。
- 台北市龍山老人服務中心 (2009)。台北市龍山老人服務中心附設日間照顧服務項目。
- 台灣社會工作專業人員協會 (2009)。九十八年度老人福利社會工作人員在職訓練課程規劃結案報告(簡版)。
- 左祖順 (2004)。醫務社會工作者面對嚴重急性呼吸道症候群(SARS)疫情壓力因應之研究—以台大醫院為例。東海大學社會工作學系，碩士論文。
- 田宛靈 (2006)。個人因素、情境因素與生涯成熟度關連性之研究。中原大學企

業管理學系，碩士論文。

- 江亮演 (2006)。〈社會福利行銷策略之探究〉。《社區發展季刊》(115)。
- 行政院 (2007)。我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫(核定本)。
- 行政院經濟建設委員會 (2009)。中華民國台灣 97 年至 145 年人口推計報告。
- 余瑞宏 (2005)。一位國小一年級喪親兒童在遊戲治療中復原力與悲傷調適歷程之研究。國立屏東師範學院教育心理與輔導學系，碩士論文。
- 吳玉琴、高慧萍 (2009)。〈第四章組織架構及人力資源管理〉。《日間照顧營運手冊》。台北市，中華民國老人福利推動聯盟。
- 吳復新 (1996)。《人力資源管理》。台北：空中大學。
- 吳珮璇 (2008)。人際網絡、社會支持、工作適應與工作績效關係之研究。樹德科技大學經營管理研究所，碩士論文。
- 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏。(1995)。〈工作價值觀量表之編制初步報告。《測驗年刊》，42: 227-244。
- 呂靜淑 (2006)。破繭而出?! 少年服務中心社工人員的角色期待、角色壓力與調適歷程之研究。私立東海大學社會工作學系，碩士論文。
- 呂學榮 (2007)。台灣公部門社工知覺之督導風格、充權感受與工作滿足感相關研究。國立台灣大學社會工作學系，碩士論文。
- 呂寶靜 (2001)。《老人照顧—老人、家庭、正式服務》。台北市：五南。
- 呂寶靜 (2002)。〈第五章老人福利服務〉。《社會工作與台灣社會》。台北市：巨流。
- 呂寶靜 (2003)。社會工作在長期照護體系中的角色與功能: 3 之 7-9。
- 杜瑛秋 (2004)。婚暴社工員陪同出庭過程的專業角色與功能之探討。私立輔仁大學社會工作學系，碩士論文。
- 林怡君 (2006)。突圍—從全力觀點看社工員的工作困境與因應。國立台灣大學社會工作學系研究所，碩士論文。
- 林易沁 (2008)。小型養護機構社工員專業角色發展歷程之初探。國立政治大學社會學系，碩士論文。
- 林明禎 (2007)。老人日間照顧服務輸送品質之研究。私立東海大學社會工作學，博士論文。
- 林萬億 (2002)。《當代社會工作：理論與方法》。台北市：五南。
- 柯明君 (2009)。老年安養及長期照顧之社會工作者面對院民死亡之適應狀況探討。東海大學社會工作學系，碩士論文。
- 洪文潔 (1997)。台灣社會工作教育倡導取向之分析—以社工相關科系社會工作概論主要教科書為例(1996)。國立暨南大學社會政策與社會工作研究所，碩士論文。
- 胡幼慧 (2008)。《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。台北市：巨流。
- 胡雯雯 (2002)。臺、日、英、德企業教育訓練制度與組織績效關係之比較研究。

- 國立中央大學人力資源管理研究所，碩士論文。
- 高偉琴 (2008)。醫務社會工作者在醫療轉型中的角色反思與因應。私立輔仁大學社會工作學系，碩士論文。
- 孫健忠、賴兩揚、陳俊全譯，Kettner 著(2005)。《追求卓越—人群服務組織管理》。台北市，雙葉。
- 徐朝愷 (2006)。國民中學初任教師工作適應及其影響因素之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所，碩士論文。
- 祝健芳 (2000)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系，碩士論文。
- 教育部國語推行委員會編纂 (1994)。《重編國語辭典修訂本》。
<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%BE%F7%A8%EE&pieceLen=50&fld=1&cat=&ukey=-1240563079&serial=1&recNo=2&op=f&imgFont=1> Retrieved 24/01/ 2011
- 張秀玉 (2001)。社會工作者與行政主管對早期療育服務社會工作者角色期待之研究。東海大學社會工作學系，碩士論文。
- 張思忠、鄭基慧 (1988)。《社會個案工作》。台中：向上兒童福利基金會。
- 張春興 (2006)。《張氏心理學辭典》。台北市：台灣東華書局。
- 張鳳琴、洪美玫、吳聖良 (1995)。〈日間照護服務的成本及效果初探〉。《公共衛生》，22(3): 163-175。
- 許玉如 (2000)。新進醫務社工員適應醫療團隊工作之研究。私立東海大學社會工作學系，碩士論文。
- 莫藜藜 (2002)。《醫務社會工作》。台北市：桂冠。
- 陳向明 (2002)。《社會科學質的研究》。台北市：五南。
- 陳怡君 (2007)。法鼓山社會福利慈善事業基金會志工組織承諾之研究。國立台灣大學社會工作學系，碩士論文。
- 陳欣潔 (2007)。啟智教養機構教保工作人員工作壓力、家庭支持及工作適應關係之研究—以雲嘉南地區為例。國立嘉義大學家庭教育研究所，碩士論文。
- 陳政雄、陳柏宗 (2009)。〈第二章建築空間規劃〉。《日間照顧營運手冊》。台北市：中華民國老人福利推動聯盟：23-40。
- 陳淑芬 (2006)。兒童及少年福利專業人員之教保核心課程績效評估之研究—以中國文化大學推廣教育部為例。私立中國文化大學青少年兒童福利研究所，碩士論文。
- 陳惠姿 (2005)。〈長期照護資源的供給面分析〉。「社會暨健康政策的變動與創新趨勢：邁向多元、整合的福利體制」國際學術研討會論文。
- 陳麗娜 (2008)。老人日間照顧服務對主要照顧者照顧負荷之影響。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系，碩士論文。
- 曾中明 (1995)。八十四年全國日間托老服務研習會實錄。內政部推動日間托老服務業務報告。

- 游如玉 (2009)。〈第三章營運實務〉。《日間照顧營運手冊》。台北市：中華民國老人福利推動聯盟。
- 程少筱 (2005)。二間失智老人日間照顧中心服務方式之觀察與分析。國立中正大學社會福利研究所，碩士論文。
- 馮怡菁 (2001)。社會工作者在醫療團隊之角色研究。私立東海大學社會工作學系，碩士論文。
- 黃丹亭 (2007)。員工參與教育訓練對專業能力、工作態度及薪資收入之關聯性探討。國立中央大學人力資源管理研究所，碩士論文。
- 黃冠能 (2003)。安寧緩和社會工作倫理態度初探。國立台灣大學社會工作學系，碩士論文。
- 黃崇政 (2009)。工作壓力、工作滿意度與離職傾向之相關研究：探討主效果及仲介效果之影響。樹德科技大學經營管理研究所，碩士論文。
- 黃敏鳳、徐亞瑛、楊培珊、蔡炳強 (2004)。〈失智症患者及家庭照顧者接受日間照護之服務需求情形探討〉。《長期照護雜誌》，7(4): 355-370。
- 黃源協 (1999)。《社會工作管理》。台北市：揚智文化。
- 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)。
- 楊培珊 (2005)。〈老人長期照護機構及社工專業的現況與展望〉。《台灣社會工作學刊》，(4)。
- 楊銘賢 (1995)。《管理概論》。台北市：中興管理顧問公司。
- 劉旭娟 (2001)。我國老人財產信託規劃評估之研究—以台北市政府公務人員為例。國立台北大學公共行政暨政策學系，碩士論文。
- 劉芳妤 (2007)。應用外語系畢業生職業選擇決策因素階層之研究。國立雲林科技大學技術及職業教育研究所，碩士論文。
- 劉芳蘭 (2007)。社會工作者在護理之家角色之研究。天主教輔仁大學社會工作研究所，碩士論文。
- 劉錦螢 (2006)。失智症家庭照顧者相依關係與照顧活動之角色緊張的相關性探討。長庚大學護理學研究所，碩士論文。
- 劉錦鐘 (2005)。以「單元照顧 (unit care)」理念建構高齡者日間照顧環境—以台北市某老人服務中心附設日間照顧為例。私立中原大學建築學系，碩士論文。
- 劉麗雯 (2004)。《非營利組織：協調合作的社會福利服務》。台北市：雙葉書廊。
- 潘淑滿 (2000)。《社會個案工作》。台北市：心理出版社。
- 潘淑滿 (2003)。《質性研究—理論與應用》。台北市：心理出版社。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。《社會工作研究法》。台北市：巨流。
- 蔡漢賢主編。(2000)。社會工作辭典第四版。台北市，內政部社區發展雜誌社。
- 賴瑞涵 (2001)。行政機關新進成員工作適應問題之研究。國立政治大學公共行

政學系，碩士論文。

錢天成 (2008)。工作方案對員工生涯發展之影響—以組織文化為干擾變項。大葉大學事業經營研究所，碩士論文。

謝秀貞 (1994)。醫務社會工作者在職訓練與職務勝任感之研究。東海大學社會工作研究所，碩士論文。

謝美娥 (2005)。〈失智症日間照顧服務使用狀況與其評估—以嘉義聖馬爾定與三鶯地區健順失智症日間照顧中心為例〉。《中華心理衛生學刊》，18(3): 39-69。

蘇怡如 (2008)。探討台灣家暴社工督導角色功能之應然面與實然面。暨南國際大學社會政策與社會工作學系，碩士論文。

西文書目：

Abramson, C. M. (2009). "Who are the clients?: goal displacement in an adult day care center for elders with dementia." *Aging and human development* 68(1): 65-92.

Arkoff, A. (1968). *Adjustment and Mental Health*. New York, McGraw-Hill.

Cho, S., S. H. Zarit, et al. (2009). "Wives and daughters: the differential roles of day care use in nursing home placement of cognitively impaired family members" *The Gerontologist* 49(1): 57-67.

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

Dawis, R. V. (2004). *The Minnesota Theory of Work Adjustment. Career Development and Counseling—Putting Theory and Research to Work*. S. D. Brown and R. W. Lent. New Jersey, John Wiley & Sons, Inc.

Dawis, R. V. and L. H. Lofquist (1981). *Job satisfaction and work adjustment: implications for vocational education* Ohio State University, National Center for Research in Vocational Education.

Dawis, R. V. and L. H. Lofquist (1991). *Essentials of Person Environment Correspondence Counseling*, University of Minnesota

Degges-White, S. and M. F. Shoffner (2002). "Career counseling with lesbian clients: using the theory of work adjustment as a framework" *The Career Development Quarterly* 51

Griffin, B. and B. Hesketh (2003). "Adaptable Behaviors for Successful Work and Career Adjustment." *Australian Journal of Psychology* 55(2): 65-73.

- Hershenson, D. B. (1996). "Work adjustment: a neglected area on career counseling." *Journal of Counseling and Development* 74.
- Hershenson, D. B. (2001). "Promoting work adjustment in workforce investment act consumers: a role for employment
- Hochwarter, W. A., L. A. Witt, et al. (2006). "The Interaction of Social Skill and Organization Support on Job Performance." *Applied Psychology* 91(2): 482-489.
- Lyons, H. Z., R. E. Fassinger, et al. (2005). "A multicultural test of the theory of work adjustment: investigating the role of heterosexism and fit perceptions in job Satisfaction of lesbian, gay, and bisexual employees." *Journal of Counseling Psychology* 52(4): 537-548.
- Mak, A. S. and J. Mueller (2000). "Job insecurity, coping resources and personality dispositions in occupational strain " *Work and Stress* 14(4): 31328.
- Melchiori, L. G. and A. T. Church (1997). "Vocatioal needs and satisfication of supported employees: the applicability of the theory of work adjustment." *Journal of Vocational Behavior* 50: 401-417.
- Mossello, E., V. Caleri, et al. (2008). "Day care for older dementia patients: favorable effects on behavioral and psychological symptoms and caregivers stress." *International Journal of Geriatric Psychiatry* 23: 1066-1072.
- National Adult Day Services Association, N. (2009). "About NADSA <http://www.nadsa.org/about/default.asp>." Retrieved 07/04, 2009.
- National Adult Day Services Association, N. (2009). "Adult Day Services: Overview and Facts <http://www.nadsa.org/adsfacts/default.asp>." Retrieved 07/04, 2009.
- National Association of Social Workers, N. (2003). *NASW Standards for Social Works Services in Long-Term Care Facilities*.
- National Study of Adult Day Services, N. (2002). *Key findings 2001-2002*, Wake Forest University School of Medicine.
- Salomore, P. R. (1993). "Annual review: practice and research in career counseling and development, 1993." *The Career Development Quarterly* 42: 99-128.
- Santrock, J. W. (2006). *Human Adjustment*. New York, McGraw-Hill.
- Sargent, L. D. and D. J. Terry (1998). "The effect of work control and job demands on employee adjustment and work performance " *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 71: 219-236.
- Selmer, J. (2001). "Psychological barriers to adjument and how they affect

- coping strategies: Western business.
- Silverstein, N. M., C. M. Wong, et al. (2008). *Living with Alzheimer's Disease: A Study of Adult Day Health Services in Massachusetts*, Gerontology Institute, University of Massachusetts Boston.
- Smith, C. A. (2008). "Impact of adult day care on caregivers: an exploratory mixed methods study." *The Gerontologist* 48: 119.
- Strauser, D. R. and D. C. Lustig (2003). "The moderating effect of sense of coherence on work adjustment." *Journal of Employment Counseling* 40.
- Tziner, A. (1990). *Organization Staffing and Work Adjustment*. New York, Praeger.
- Welbourne, J. L., D. Eggerth, et al. (2006). "Coping Strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction." *Journal of Vocational Behavior* 70.
- Westbrook, T. M., J. Ellis, et al. (2006). "Improving retention among public child welfare workers: what can we learn from the insights and experiences of committed survivors? ." *Administration in Social Work* 30(4).
- Wright, G. W. (1980). *Total rehabilitation*. Boston, Little Brown.

附錄一 研究參與同意書

貴 機構和日間照顧服務社工員 您好：

在高齡化社會下，失能或失智人口增加是不爭的事實，而我國日間照顧服務卻面臨供給量變化甚劇、服務使用人口過少的問題。儘管政府已重視日照的社工人力配置，仍缺乏日照社工角色和功能的說明。再加上，社會工作專業養成來自於經驗的積累，日照社工員如何適應與調整其工作期待和困境，將影響其工作滿足感與工作意願，故興起我個人探究日照社工員工作適應歷程的好奇心，擬以「日間照顧服務社會工作人員工作適應發展歷程之初探」做為我的碩士論文題目。

期盼您的賜教與寶貴意見，竭誠地邀請您(日照社工員)擔任我的訪談對象，為了尊重您的意願，在此附上同意書(甲乙兩式)與訪談大綱。

敬祝

康泰順心

國立政治大學社會工作研究所

研究生 李琪

指導教授 呂寶靜博士

研究參與同意書

本人 (以下稱受訪者) 茲同意下列與研究相關的權益與義務：

1. 受訪者瞭解此研究為國立政治大學社會工作研究所碩士生李琪的碩士論文，亦瞭解研究目的在於探究日間照顧服務社會工作人員工作適應之歷程。
2. 受訪者同意接受研究者的深度訪談，每次約 1.5-2 小時，並同意在訪談過程中全程錄音。
3. 研究者將錄音檔轉錄為文字資料後，會交給受訪者校對資料的正確性，而研究者必須為受訪者的資料負起保密的責任，任何能辨認出受訪者身分的資料將以匿名方式處理。
4. 受訪者有權針對與研究有關的任何疑問與研究者聯繫和提問，並得在研究結束後，要求研究者分享研究的成果。
5. 受訪者儘管在簽署研究參與同意書之後，仍可在任何時候決定退出研究過程，受訪者不會被處罰或責難。

受訪者：_____ (簽名)

研究者：_____ (簽名)

日期

(本研究同意書分為甲乙兩式，甲式交由研究者留存，乙式交由受訪者留存)

以下空白

深度訪談提綱：

日間照顧服務社會工作人員工作適應發展歷程之初探

Warm up：

1. 您擔任日照社工員多久了？
2. 您目前的職位特性為何？（例如完全專職、兼負其他業務、兼負督導或主任的業務）

Topic I：請受訪者談論日間照顧服務社會工作人員的角色功能。

- 一、您做為一名日照社工員負責哪些工作項目？
- 二、您「現在」認為日照社工員的角色有哪些？社工專業服務可以發揮什麼樣的功能？
- 三、在進入日照單位前或進入日照單位的「初期」，您對日照社工員的角色和功能之想像為何？
- 四、您認為機構其他成員對日照社工員的角色期待為何？
- 五、你覺得現在和過去的角色功能有何異同？為何有這樣的轉變？

Topic II：請受訪者描述作為一名日照社工員的工作目標。

- 一、您當初因何種機緣或動機進入日間照顧服務單位？
- 二、您認為日照社工員為您帶來的意義為何？
 - 2-1、您「現在」認為日照社工員的工作為您帶來何種意義？
 - 2-2、在進入日照單位前或進入日照單位的「初期」，您認為日照社工員的

工作為您帶來何種意義？

2-3、你覺得現在和過去工作所帶來的意義有何異同？為何有這樣的轉變？

三、您對日照的哪些工作內容感到有興趣？

3-1、您「現在」認為日照單位的哪些工作內容是較有興趣的？

3-2、您在進入日照單位前或進入日照單位的「初期」，認為日照單位的哪些工作內容是較有興趣的？

3-3、您覺得現在和過去對工作內容感到有興趣的部分有何異同？為何有這樣的轉變？

四、日間照顧服務的工作如何滿足上述工作期待？

4-1、機構提供何種報酬？(薪資、員工福利、工作機會、學習成長等)

4-2、實際的日間照顧服務工作提供何種價值和意義？(例如自主、利他主義、追求良好的人際關係等)

Topic III：請受訪者描述作為一名日照社工員的工作勝任能力。

一、您認為一名日照社工員應具備何種知識和能力？

1-1、在您進入日照之前或進入日照的「初期」，您認為日照社工應具備何種知識和能力？

1-2、「現在」的您認為一名好的日照社工應具備何種知識能力？

1-3、您認為造成現在和過去對工作勝任能力期許的差異之因素有哪些？

二、您認為一名日照社工員應具備何種人格特質？

2-1、在您進入日照之前或進入日照的「初期」，您認為日照社工應具備何種人格特質？

2-2、「現在」的您認為一名好的日照社工應具備何種人格特質？

- 2-3、您認為造成現在和過去對人格特質期許的差異之因素有哪些
- 三、您透過何種管道或方式增加自己的工作勝任能力及磨練人格特質呢？
- 四、你的知識、能力和特質增加後對日照工作帶來的改變為何？

Topic IV：請受訪者談論工作困境。

- 一、您擔任日照社工員以來，遇到的「最大」工作壓力或工作困境為何？
 - 1-1. 您遇到何種壓力情境？
 - 1-2. 您當時面對壓力的反應為何？
 - 1-3. 您認為導致上述壓力的原因為何？
- 二、您如何調整工作壓力或工作困境？
 - 2-1、因應策略為何？
 - 2-2、為何選用此種因應策略？
 - 2-3、面對壓力或困境的反應產生何種改變？
- 三、您認為什麼叫適應良好的日照社工員？什麼叫適應不良的日照社工員
 - 3-1、您認為適應良好的日照社工員的工作表現為何？
 - 3-2、您認為適應良好的日照社工員的角色功能應為何？
 - 3-3、您認為適應良好的日照社工員的工作滿足感受為何？

您對於日照社工員如何適應工作，有什麼樣的建議？

您還有沒有想要談的？