

國立臺灣大學社會科學院社會工作學系



碩士論文

Department of Social Work

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis

老人日間照顧中心社會工作者專業認同、

專業認同衝突與因應之道

The Relationships among Professional Identity,

Professional Identity Conflict and Coping among Social

Workers in Elderly Day Care Centers

江俊良

Jiun-Liang Jiang

指導教授：趙曉芳 博士

Advisor : Shiau-Fang Chao, Ph. D.

中華民國 106 年 1 月

January 2017

國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

老人日間照顧中心社會工作者專業認同、
專業認同衝突與因應之道

本論文係 江俊良 君（學號 R02330007）在國立臺灣大學
社會工作學系完成之碩士學位論文，於民國 105 年 12 月 28 日

承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

口試委員：

趙曉芳

（簽名）

（指導教授）

楊培珊

陳正芬

系主任、所長

陳毓文

（簽名）

謝辭



研究所生涯一路走來三年有餘，最要感謝我的家人們，從不擔心我的學業，給予我最大的自主空間，自由探索自在學習，讓我能無慮地專心完成學業，同時也是我最棒的避風港，在我無力面對論文的崩潰時刻，總是最棒的靠山。

感謝指導老師精細雕琢


能將這份研究價值展現出來，首先要感謝曉芳老師，如果沒有老師的雕琢，我沒辦法將研究價值彰顯出來。老師不僅在指導過程嚴謹認真，同時會教導學生做人的道理，讓處事不周的我能夠開始察覺缺失，讓處事更加謹慎圓潤。透過老師的引導，讓我逐漸學習獨立思考，真正做好具有品質的研究，真的非常感謝老師。

感謝研究背後的幕後功臣

感謝書芳督導、意婷督導，在督導過程給予我許多養分，成為發想論文的關鍵鑰匙。感謝口試委員楊培珊老師、陳正芬老師，為論文品質把關，使得研究更加完善。感謝李梅英主任，詳述「老人社工專業訓練制度」之起源，讓我在整理文獻回顧時，能更加有方向感。感謝褚子萱社工、廖惠珍社工、陳玉萍社工，當初與社工們訪談，讓我更加了解專業認同、專業認同衝突之概念，是讓我在研究成長中非常重要的養分。感謝李曉貞社工、蔡儀芳社工、莊玉婷社工、許雅清社工，協助預試問卷的填寫與修改，奠基問卷之信度。感謝黃冠評社工，熱心地分享研究建議與不足之處，讓研究建議更加具體。感謝所有填寫問卷的日照社工們，有社工們提供的寶貴資料，才能使這份研究得以完成。

感謝研究所的好夥伴

在研究所三年多來，不只是課堂上學習，更在 R02 的夥伴們身上學習良多，社會工作的熱情、捍衛正義的堅持、福利制度的批判、帶領學生討論等等，都讓



我成長很多。感謝妙帆，不時聆聽我的小心得，也給予我超棒的回饋與鼓勵，感受到你的鼓舞，讓我這部小火車能持續向前進。感謝卡卡、小蘋果、心嘉、亞軒、沐恩曾經給予我論文的回饋與建議，讓我能修正不足並給予我更多的信心。感謝研究室夥伴，珮綺、家嘉、寶齡學姊、奇樺，在論文最後衝刺時，仍能交流生活小事，舒緩壓力的來源。也要謝謝旻真、延蓉、采宜、馨雅、孟恩、舜豪、連雅、任傑、余蓉，雖現在見面無法像以往這麼頻繁，但曾經一起度過的時光，讓我感到美好。

感謝支持我完成論文的樂樂

在這段研究旅程中有樂樂的陪伴與幫助，陪伴我面對研究所過程的開心與難過、高峰與低谷，給我最棒的鼓舞，帶給我許多生活中快樂的泉源。面對「專業認同衝突」如此抽象的研究議題，我總是覺得無力面對，但優秀的樂樂總是會盡力給我靈感，沒接觸過過這樣議題的她，卻能將職場中面臨的內心衝突描述得具體貼切，無形中讓我能對此議題的了解成長許多，非常感謝樂樂。

對我來說，研究探討的議題相當抽象，既要清楚描述專業認同，也要呈現專業認同衝突的面貌。對不善描述抽象心理狀態的我來說相當挑戰，曾經幾度卡關，對議題消失興趣而感到痛苦。然而，時間是個奇妙的東西，總是在讓我逃避一段時間後，回頭再看看這個議題時，給了我不同的思維，從中累積描述抽象概念的能力，用一句匈牙利諺語描述相當貼切，「逃避雖可恥但有用」。雖然多花了一點時間撰寫論文，但這段時間能力的累積與成長讓我感到非常滿意，感到非常值得的。最後，感謝自己這一路走來所做出的各種努力。

俊良，寫於月湖超級阿嬤之家

2017/01/23

老人日間照顧中心社會工作者專業認同、 專業認同衝突與因應之道



中文摘要

「我是一個社工嗎？我的專業在哪裡？」

這是一個來自日間照顧中心社工的自我懷疑，若讀者曾觀察日照社工之角色與職責，便不難理解這句話背後傳達的意思。由於日照社工職責相當繁雜，容易造成部分日照社工自覺工作角色限縮於「行政人員」的形象（李琪，2011：81），使專業信心產生動搖。我國日照社工大多為一人部門，督導資源與同儕社工資源較為匱乏，並不容易培養一個專業日照社工。面對工作困境無法獨自解決又無求助資源時，難免會產生內心掙扎之感受，使得自己專業認同產生動搖，產生認同衝突之感受，此時日照社工又會如何因應？上述問題促使研究者致力於探討日照社工的專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之關係。

本研究採取量化研究典範中的問卷調查法，以全國老人日間照顧中心社工為研究對象進行普查，依據本研究於2016年調查，全國日照社工共209位，回收120份有效問卷。相關結果摘要如下：

在描述性統計中，本研究發現：(1) 日間照顧中心社會工作者專業認同相當高，然而留任意願相較之下略低；(2) 日照社工的專業認同衝突主要來自職務衝突，高達七成以上之受訪日照社工表示會因其他事務繁多（例如：行政、庶務），無暇好好準備專業服務，造成專業服務品質降低；(3) 在衝突因應策略中，日照社工採用合作妥協策略可能性最高。

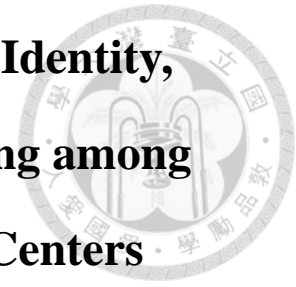
在推論性統計中，本研究主要發現 (1) 日照社工專業認同程度高，會降低專業認同衝突；(2) 日照社工專業認同程度越高，使用積極因應策略之可能性越高，使用消極因應策略之可能性越低；(3) 日照社工專業認同衝突越高，使用逃避策略的可能性越低；(4) 對主管管理方式滿意度越高，日照社工專業認同度越

高。綜上所述，研究者提出相關政策、實務和未來研究建議，期許提升日照社工專業認同，減少專業認同衝突，進而增強積極因應策略，降低消極因應策略。



關鍵字：日間照顧中心、日照社工、專業認同、專業認同衝突、因應策略

The Relationships among Professional Identity, Professional Identity Conflict and Coping among Social Workers in Elderly Day Care Centers



Abstract

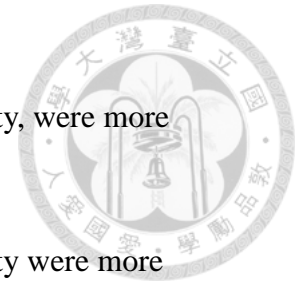
“Am I a social worker or am I professional?”

It is an inner conflict of a social worker in an elderly day care center. If readers have ever observed the role and duties of social workers in elderly day care centers, they can understand the meaning of the questions. In Taiwan, most duties of social workers are trivial in elderly day care centers. Time spent on the administrative affairs is usually longer than time on the services of profession. Moreover, there is usually just one social worker per elderly day care center. Hence, it is not easy to cultivate a professional social worker due to the lack of resources, such as supervisors or co-workers. It easily makes a social worker feel like an administration staff but not professional. It might affect his professional identity and cause conflicts in the work, especially, when social workers deal with an inter-professional group. The professional identity conflict might arise among different professions because of philosophies, values, and opinions regarding a treatment.

The aim of this study is to explore the level of professional identity among social workers, what causes the professional conflict and how they cope with it. This study is conducted by using a survey method. The research object is social workers in elderly day care centers in Taiwan. It is estimated 209 social workers working in elderly day care centers in Taiwan in 2016, 122 of them filled the questionnaire, and 120 of them are effective questionnaires.

Regression analysis also revealed that:

- (1) Social workers who showed higher levels of professional identity, were more likely to report lower levels of professional identity conflict.
- (2) Social workers who showed higher levels of professional identity were more likely to use positive strategies of coping, and less likely to use negative strategies of coping.
- (3) Social workers who showed higher levels of professional identity conflict, were more likely to use negative strategies of coping.
- (4) Social workers who showed higher levels of satisfaction of the supervisor's management, were more likely to report higher levels of professional identity.



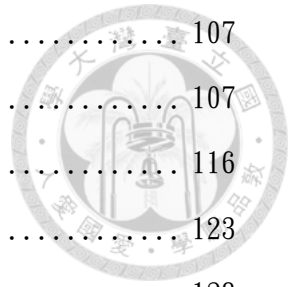
Keywords : Elderly day care center, Social workers, Professional identity, Professional identity conflict, Coping strategies

目錄



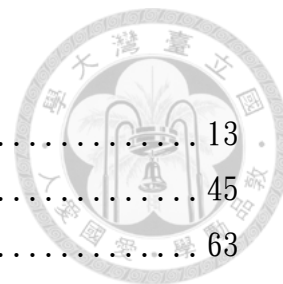
學位論文口試委員會審定書	I
謝辭	II
中文摘要	IV
英文摘要	VI
目錄	VIII
圖目錄	X
表目錄	XI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	3
第二章 文獻回顧.....	5
第一節 日間照顧中心	5
第二節 社工專業認同	33
第三節 專業認同衝突與衝突因應策略	49
第三章 研究方法.....	64
第一節 研究架構與研究假設	64
第二節 研究設計	65
第三節 資料分析	74
第四節 研究倫理	77
第四章 研究結果與分析.....	78
第一節 信效度分析	78
第二節 描述性統計	84
第三節 雙變項分析	90
第四節 多元迴歸分析	100

第五章 研究結論與建議.....	107
第一節、研究結論.....	107
第二節 研究建議.....	116
第三節 研究限制與展望.....	123
參考文獻.....	128
附件一：問卷.....	140



圖目錄

圖 2-1 我國老人日間照顧（護）中心成長趨勢	13
圖 2-2 專業認同三面向	45
圖 2-3 日照社工專業認同、專業認同衝突與因應之道關係圖	63
圖 3-1 研究架構圖	64



表目錄

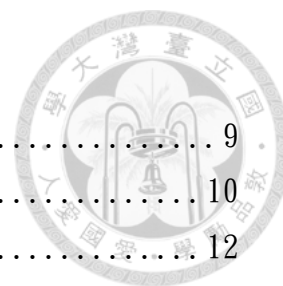


表 2-1 社政日間照顧中心之發展.....	9
表 2-2 衛政日間照護中心之發展.....	10
表 2-3 長期照顧十年計畫期間，日間照顧中心相關政策與法規.....	12
表 2-4 衛政、社政日間照顧中心比較表.....	17
表 2-5 日間照顧中心分類.....	18
表 2-6 國內外日間照顧中心之服務與功能比較.....	21
表 2-7 日照人力配置.....	23
表 2-8 我國日照社工背景資料.....	24
表 2-9 日照中心社工人力配置.....	25
表 2-10 頤安日間照顧中心社工人員擔任之角色與職責.....	28
表 2-11 日照社工角色與職責.....	28
表 2-12 國內外日間照顧中心社工之角色與職責比較.....	30
表 2-13 各學者之專業認同面向.....	44
表 3-1 日間照顧中心與日間照顧中心社工數量.....	67
表 3-2 預試問卷建議.....	68
表 3-3 問卷回收比率表.....	70
表 3-4 衝突因應策略預試信度表.....	72
表 4-1 專業認同量表對照.....	78
表 4-2 重新組成專業認同量表.....	79
表 4-3 專業認同量表信效度分析.....	80
表 4-4 專業認同衝突量表修改表.....	81
表 4-5 專業認同衝突量表信效度分析.....	82
表 4-6 衝突因應策略量表.....	83
表 4-7 衝突因應策略量表信效度分析.....	84
表 4-8 研究對象背景資料統計表.....	85
表 4-9 組織特性統計表.....	86
表 4-10 專業認同量表各題項百分比分布狀況.....	87
表 4-11 專業認同衝突量表各題項百分比分布狀況.....	89
表 4-12 衝突因應策略量表各題項百分比分布狀況.....	90
表 4-13 主管背景與主管管理方式滿意度之獨立樣本 t 檢定.....	91
表 4-14 機構負責人背景與主管管理方式滿意度之獨立樣本 t 檢定.....	91
表 4-15 性別、社工師執照與各變項之獨立樣本 t 檢定.....	92

表 4-16	日照年資與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之 F 檢定.....	93
表 4-17	日照年資與專業認同衝突事後檢定.....	93
表 4-18	日照中心服務型態與各變項間之 F 檢定.....	94
表 4-19	日照中心服務型態與專業認同之 Brown-Forsythe、Welch 檢定.....	94
表 4-20	日照立案年數與各變項之 F 檢定.....	95
表 4-21	主管管理方式滿意度與各變項之皮爾森 r 相關性分析.....	95
表 4-22	主管背景與各變項之獨立樣本 t 檢定.....	95
表 4-23	機構負責人背景與各變項之獨立樣本 t 檢定.....	96
表 4-24	組織結構與各變項之獨立樣本 t 檢定.....	97
表 4-25	日照連鎖規模與各變項之皮爾森 r 相關性分析.....	98
表 4-26	專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之皮爾森 r 相關性分析...	98
表 4-27	以專業認同為依變項之多元迴歸分析.....	101
表 4-28	以專業認同衝突為依變項之多元迴歸分析.....	102
表 4-29	以堅持理念策略為依變項之多元迴歸分析.....	103
表 4-30	以合作妥協策略為依變項之多元迴歸分析.....	104
表 4-31	以逃避策略為依變項之多元迴歸分析.....	105
表 5-1	假設驗證表.....	111

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機



老人日間照顧中心是社區照顧中的一環，提供社區中老人照顧服務，讓失能或失智老人能持續生活在社區當中。隨著臺灣老年人口增加，照顧需求也日益重要，依據衛生福利部（2016a）統計，截至 2016 年 6 月底為止，老人日間照顧中心（含失智日間照顧中心）總計 185 家。為了因應老人照顧需求之多元性，日間照顧中心採跨專業團隊合作，共同提供多元適切的服務。常見的專業團隊成員為護理師、照顧服務員，亦包含社會工作者。我國日照社工之統計資料尚付之闕如，故研究者先行依據長照社政項目服務提供單位一覽表（衛生福利部，2014）、全國日間照顧中心服務單位一覽表、以及全國失智症日間照顧中心服務單位一覽表（衛生福利部，2016a），逐一致電給國內各日照中心，統計出現有的日照社工共有 209 人，其中專職者為 203 人，兼職則為 6 人。

在這些日照社工當中，並非所有人都能夠適應日間照顧中心的工作環境，難免會遇到工作困境，甚至產生內心掙扎之感受，使得自己專業信心動搖，研究者曾經聽過一個日照社工談到：

「我是一個社工嗎？我的專業在哪裡？」

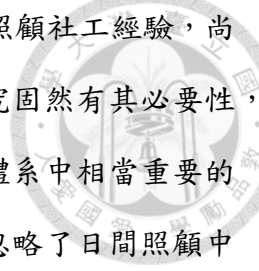
這是一個來自日間照顧中心社工的自我懷疑，若讀者曾經觀察過日間照顧中心社工之角色與職責，就不難理解這句話背後傳達的意思。日照社工的工作內容相當瑣碎，舉凡活動舉辦、內部業務統整、接待參觀、諮詢、處理行政業務和核銷、評鑑資料整理等工作皆是日照社工之職責。不僅切割了社工的工作時間、打亂原先工作計畫，進而造成日照社工自覺工作角色限縮於「行政人員」的形象，影響社工專業角色之發揮。相對地，使得日間照顧服務中心的社工分配較少時間進行處遇服務（例如：個案工作或家庭工作），此困境使日照社工產生自我懷疑（李琪，2011：53、72）。日照社工的自我懷疑是認知到自己對專業工作的理想與現實上的落差，加上組織的職務安排使得社工擔任許多行政工作，而行政工作

又壓縮專業服務的時間，進而使社工感受自己較像行政人員（李琪，2011：81）。面對這樣的情形，社工內心不免出現掙扎，到底應該堅持專業服務，跟組織進行溝通，使得行政工作不會影響專業服務的提供，抑或是委曲求全，以組織安排的職務為重？

上述社工內心的拔河，可延伸至社工在專業認同的衝突，所謂專業認同是指接受專業中的價值模型，將一套價值模型內化到個人心中的過程（萬育維、賴資雯，1996）。當個人對專業的價值觀、專業的目標感到認同，專業使命感深厚時，會形成專業認同。上述情境正是因為社工認同自己的專業，對專業工作所應執行之職務有既定的想像。同時，身為組織的成員，會希望配合組織的運作，維持組織的生存。然而，當認知發生不一致的狀態，甚至是相左的狀態，此時便會產生認同衝突。研究者對於這樣的現象感到興趣，認同衝突的來源多元，不只發生在職務安排面向，亦可能發生於專業價值的認同衝突、專業倫理的認同衝突、專業目標的認同衝突等多元面向，使得專業認同衝突可以從多元角度切入。同時，本研究亦對社工面對專業認同衝突時，將如何因應感到興趣。研究者好奇日間照顧中心社工專業認同、專業認同衝突、與衝突因應策略三個變項之間的關係。

本研究選擇日間照顧中心作為研究場域，有二個原因：第一，研究者曾在日間照顧中心實習完整的六個禮拜，對於日間照顧中心的組織架構、人力配置、活動規劃有一定程度的了解，奠基了以此場域作為研究的基礎。第二，日間照顧中心的工作環境是屬於專業團隊的工作場域，專業異質性高。日照社工將長時間與其他專業合作提供服務。在高度異質的跨專業工作環境下，社工專業與其他專業是否會產生認同衝突？社工將如何因應？因此跨專業的工作環境可以使本議題的研究更加豐富。

綜觀國內的期刊論文，當前針對老人日間照顧中心的研究中，若以人口群進行區分，研究對象為老人的研究佔大多數，其次為針對照顧者的研究，卻鮮少以社工為研究對象進行探討，僅有一篇主題為「日間照顧服務社會工作人員工作適應



之初探」之研究，惟該研究採質性取向，以訪談方式蒐集日間照顧社工經驗，尚未有以日照社工為研究對象之量化研究。對服務使用者進行研究固然有其必要性，然而社工與服務者用者間的關係是相輔相成的，社工也是照顧體系中相當重要的一環，現今的日間照顧中心研究重心大多放在服務使用者，但忽略了日間照顧中心的社工也具備獨特的研究價值，此想法啟發了研究者以「社工」作為研究重心的想法。此外社工領域中探討專業認同的文獻約十三篇，以討論專業認同之形塑居多（王心聖，2001；黃侃如，2003；劉采靖，2010；謝佩芳、2013；管珮君，2013）。然而，尚未有針對日照社工專業認同之研究，啟發研究者的研究動機，本研究採取量化普查方式蒐集資料，突破以往的研究範疇，透過研究結果了解日照社工專業認同議題之全貌，並提供日間照顧實務工作者研究建議，或是政策規劃之參考，希冀提升日照社工之專業認同，以彰顯本研究之價值。

第二節 研究目的與問題

本研究關注焦點為日間照顧中心社工的專業認同、專業認同衝突與衝突因應策略，因此以日間照顧中心之社工為研究主體，希望了解現今日照社工專業認同之程度，他們在日照中心工作的過程中，所面對之專業認同衝突程度高低？面對這些認同衝突，日間照顧中心社工又是如何因應？每一個問題，研究者皆感到興趣。

一、 研究目的

- (一) 探討日間照顧中心社工的專業認同程度、專業認同衝突和衝突因應策略之間的關係。
- (二) 探討日間照顧中心社工個人背景、組織特性變項於專業認同程度、專業認同衝突與衝突因應策略之差異情形。

二、 研究問題

本研究之研究問題說明如下：

- (一) 專業認同程度不同的日間照顧中心社工，專業認同衝突是否有顯著不同？
- (二) 專業認同程度不同的日間照顧中心社工，衝突因應策略是否有顯著不同？
- (三) 專業認同衝突程度不同的日間照顧中心社工，衝突因應策略是否有顯著不同？
- (四) 個人背景變項不同、組織特性不同，日照社工的專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略是否有顯著不同？



第二章 文獻回顧



為了探討日間照顧中心社工之專業認同、專業認同衝突與衝突因應策略，本章節根據研究問題，將文獻回顧分為三個部分，包含日間照顧中心、社工專業認同、專業認同衝突與衝突因應策略。

第一節 日間照顧中心

本小節分為六個部份，針對日間照顧中心定義、日間照顧中心之發展、日間照顧中心之分類、日間照顧中心服務與功能、日間照顧中心人力配置、日間照顧中心社工的角色與職責進行描述。

一、 日間照顧中心定義

關於我國對於日間照顧中心最常引用的定義是來自於西元 1984 年，美國成人日間照顧協會（National Institute of Adult Day Care, NIAD）對日間照顧中心定義：「成人日間照顧是以社區為基礎的服務(Community-based group program)，照顧計畫依個人身體功能受損所需服務而設計，並且在安全的環境之下提供各種醫護性、社會性及各項的支持服務，照顧時間可以在一天的任何時間，但是必須少於二十四個小時，使受照顧者仍能在家中接受親友的照顧。」(姚毅，2013)。

近來，Metropolitan Life Insurance Company & Mature Market Institute (2010) 在The MetLife National Study of Adult Day Services提出新的日間照顧中心定義：日間照顧中心是一個以社區為基礎的團體環境，提供跨專業、及具同理心的服務給社區中的成人，這些成人一天當中，有部分時間需要在一個家以外的安全場所受到監護。而日間照顧中心的服務包含社會性服務和健康性服務，也提供給照顧者喘息服務，使其能短暫脫離照顧責任。日間照顧中心一般營運於正常的上班時間，一週五天，有一些中心則提供夜間及假日服務。雖然每個機構之服務會有所差異，但大部分都會提供社會服務、交通服務、餐食和點心、個人照顧、治療性

活動。

此外，國內學者亦針對日間照顧中心提出定義，呂寶靜（2013）認為日間照顧中心是一個社區型的團體方案，在非居家環境下提供健康、社會服務和相關之支持服務給功能損傷者，且其服務時間並非全日型。另王增勇（1997）認為日間照顧中心是針對身體、認知或社會心理功能失能之老人，提供少於 12 小時的集體式照顧服務。服務內容包含提供老人安全舒適的活動環境，並有個人照顧、餐飲、醫療保健、護理照顧、文康休閒、復健運動教育、用藥安全、交通服務、社交活動、個案管理等。中心所服務的老人以身體狀況可以搭乘交通工具，並可以受益於團體生活及專業人員之監督為主。

蘇慧芬（2008）認為日間照顧是指針對身體功能有部份失能的人，提供少於 24 小時集體式且多元化的各種醫護性、社會性及各項的支持照顧服務，使接受服務的高齡者者能繼續留在社區怡養安老。

從長期照顧服務供給面而言，長期照顧體系可區分為居家式、社區式、機構式服務。日間照顧中心屬於社區式照顧之範疇，所謂社區式照顧是指老人留在自己熟悉的社區環境中，接受不同的專業服務。以社區為基礎的照顧有數項優點，能夠滿足老人家庭支持的需求，可讓老人在熟悉的環境下繼續生活；從成本分析效益來看，也可以減少機構式照顧費用的支出。

二、 日間照顧中心之發展

日間照顧中心之概念起源於歐洲蘇俄的精神病患照顧，但日間照顧方案的起始年代說法不一，Bilitski(1985)認為最早是由蘇俄於 1920 年時成立(Hermanson, 1992)。Padula (1983)則認為蘇俄是於 1942 年首創的精神病患的日間照顧方案(王增勇, 1998)，不論年代起始為何，自此以後開始發展日間照顧中心。第一間日間照顧中心之成立，源自蘇俄一間精神病院為了降低病患住院的時間，而發展了日間照顧中心，讓停留少於 24 小時的病患，可以儘早出院。成效出乎意料，部分病患接受社區型日間方案中，復原情況良好，相較於長期住院接受治療之病


患，復原速度來得更快，表示社區型服務環境，對病患有「治療」的效果（王增勇，1998）。

在那之後歐洲和英國則快速地引進日間照顧方案，不只運用於精神病患，同時也運用在身障成人、老人等。根據 Adrews (1970) 之記載，英國於 1950 年在牛津成立 Cowley Road 日間醫院，第一間提供身障老人非住院性的日間長期照顧醫院 (Hermanson, 1992)，其中護理與職能治療等專業是主要的專業人員。老人日間醫院設立的目的是為了減少病人的住院時間，成為英國日間照顧中心的濫觴。日後的發展使老人日間醫院成為英國醫療系統的一環（王增勇，1998）。

美國的日間照顧中心方案，相對於歐洲較晚發展。其年代也有兩種說法，第一種說法，由發展精神病患日間照顧的 Menninger Clinic 於 1947 年指導，成立老人日間照顧中心 (Kirwin, 1991；引自王增勇，1998)；第二種說法，來自 Padula (1983)、Kelly & Webb (1989) 等研究，他們提到英美人士稱為「日間照顧之父」的寇辛博士 (Dr. Lionel Cosin)，於 1960 末期，首次將英國老人日間醫院模式移植到北卡 Cherry State Hospital (引自王增勇，1998)。

Von Behren (1986) 提及日間照顧中心最初是以服務為導向的方案，提供迫切需要的方案 (much-needed program)，這些老人通常無法獨立生活，但未達長期照顧機構之程度 (引自 Hermanson, 1992)。美國也將日間照顧中心視為健康照顧連續性服務的一環，而非僅將老人二分為可以獨立生活或需要長期照顧兩類。連續性服務鼓勵多元方案的發展，而日間照顧中心的成立，正好將獨立生活與 24 小時長期照顧中間的服務斷層連接起來，並延緩老人過早入住機構的時間 (Hermanson, 1992)。

反觀台灣日間照顧中心早期分別由社政、衛政管轄，從主管機關和服務內容之差異，可區分為醫療型和社會型日間照顧中心。社政下第一間日間照顧中心由台南市育樂中心於 1985 年開辦，當時主要對象為社區中的健康老人。至 1987 年內政部開始辦理老人日間照顧服務，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。行政院經建會於1991年提出「國家建設六年計畫：1991-1997」，全面推廣老人在宅服務、居家護理、及老人日間照顧服務，盡量使老人留居家庭的政策；然而因財政問題，使計畫草草結束，推動日間照顧中心之成效也相對有限。另，行政院於1994年頒布「社會福利政策綱領實施方案」福利服務第16項中，納入托老服務，鼓勵老人機構提供托老服務；然而，宣示意味較大，不曾真正落實於基層福利措施（王增勇，1998）。之後，1997年老人福利法進行第一次修法，在第9條增列「老人日間照顧服務」，指示地方政府應視需要設立並獎助私人設立日間照顧服務，正式將日間照顧服務納入法條中，自此之後老人日間照顧服務具有法律依據。此次老人福利法修法也促使「老人福利機構設立標準」於1998年修正，在第5條增列日間照顧中心硬體設備、空間規劃、及人力配置之規定，提升日間照顧中心照顧品質。同年，政府考量獨居老人、和長期照顧需求之老人比例增加，並且居家照顧、機構安養及醫護體系資源嚴重不足，因此行政院內政部推動「加強老人安養服務方案」，希望透過公私協力，提供完善的老人安養、養護及長期照護服務措施；其中，在實施要項第五項「社區照顧及社會參與」包含加強日間照顧資源的發展；然而，儘管透過方案的推行成效仍然有限，日間照顧服務人數僅1761人，表示社區資源網絡仍尚未完整，輸送服務體系亦未整合（林維言，2000：12）。

2000年，行政院整合社政與衛政，於新北市三鶯地區與嘉義市推動「建構長期照護體系先導計畫」（2000~2003），以「在地老化」為總目標，試辦照顧管理中心、進行社區式長期照護系統之實驗，並發展長期照顧資源。在長期照顧資源之發展，希望推動社區建置九類服務，其中包含日間照顧中心。2002年，經建會推動「照顧服務福利及產業發展方案」（2002~2007）以加強「福利」和「產業」平衡為發展精神，推動照顧服務產業，在第一期發展願景第二項及第二期發展願景第四項，皆致力於推動多元照顧服務，其中包含日間照顧中心。然而，該計畫僅推動日間照顧中心接送服務，補助失能老人交通費，並未實際增加日照

數量。2007 年老人福利法二度修法時，於第 18、19 條中指出主管機關應結合民間資源、輔導老人福利機構提供日間照顧等社區服務，期待透過公私協力方式加強日間照顧服務的提供。同年，頒定「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」規範老人福利服務專業人員資格以及訓練方式，確保人力品質。綜上所論，研究者將社政日間照顧中心之發展依年代整理如表 2-1。

表 2-1 社政日間照顧中心之發展

年度	社政日間照顧中心之發展
1985	第一間日間照顧中心成立，由台南市育樂中心開辦
1987	內政部獎助各縣市政府、及公私立老人扶養機構辦理老人日間照顧中心
1991	「國家建設六年計畫：1991-1997」全面推廣老人在宅服務、居家護理、及老人日間照顧服務
1994	「社會福利政策綱領實施方案」鼓勵老人機構提供托老服務
1997	「老人福利法」第一次修法，第 9 條增列「老人日間照顧服務」
1998	1. 修正「老人福利機構設立標準」，第 5 條增列日間照顧中心硬體設備、空間規劃、及人力配置之規定 2. 行政院內政部推動「加強老人安養服務方案」，實施要項第五項「社區照顧及社會參與」中，包含加強日間照顧資源的發展
2000	「建構長期照護體系先導計畫」在資源發展中，包含建置日間照顧中心
2002	「照顧服務福利及產業發展方案」補助失能老人日間照顧中心交通費
2007	「老人福利法」二度修法，於第 18、19 條中指出主管機關應結合民間資源、輔導老人福利機構提供日間照顧等社區服務
2007	頒定「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」規範老人福利服務專業人員資格以及訓練方式，確保人力品質

資料來源：研究者自行整理。


衛政體系方面，第一間醫療型日間照護中心於 1990 年省立豐原醫院所開辦（呂寶靜、李佳儒、趙曉芳，2014）。1993 年護理人員法下之「護理機構設置標準」第 11 條之護理機構設置標準表（於 1998 年修法時，更改至第 8 條），首度將護理之家、日間照護、居家照護機構等長期照護相關的護理機構納入，自此以後日間照

護中心獲得法定地位。1996年起衛生署透過「護理之家建築規劃設計指引推廣應用計畫」，輔導公立醫院籌設護理之家暨日間照護服務，促使公立醫院能提供多元化長期照護服務；1998年衛生署推動「老人長期照護三年計畫」，希望增加護理之家資源、社區及居家式資源，鼓勵試辦長期照護資源管理中心，推動單一窗口和個案管理制度。其中，在社區及居家式資源項目中，希望提升居家護理、機構喘息、日照中心等資源。2000年推動「建構長期照護體系先導計畫」（2000~2003）。2001年衛生署推動「醫療網計畫第四期（新世紀健康照護計畫）」（2001~2004），希望提升民眾可近性、延續性及周全性的醫療照護，在計畫要項第一項「整合醫療資源，充實民間及公共醫療設施」，包含日間照護中心之推動，其具體績效為成立日間照護機構20家。2005年，衛生署推動「全人健康照護計畫」（2005~2008），希望提升醫療照護品質，建構全人健康照護體系為願景，在計畫要項第二項公立醫療體系資源整合與功能再造，提供日間照護中心照顧社區慢性精神病患。綜上所論，研究者將衛政日間照顧中心之發展依年代整理如表2-2。

表 2-2 衛政日間照護中心之發展

年度	衛政日間照護中心之發展
1990	第一間日間照護中心成立，由省立豐原醫院所開辦
1993	「護理機構設置標準」首度將護理之家、日間照護、居家照護機構等長期照護相關的護理機構納入法條當中
1996	「護理之家建築規劃設計指引推廣應用計畫」，輔導公立醫院籌設護理之家暨日間照護服務
1998	「老人長期照護三年計畫」在社區及居家式資源項目中，希望提升居家護理、機構喘息、日照中心等資源。
2000	「建構長期照護體系先導計畫」在資源發展中，包含建置日間照顧中心
2001	「醫療網計畫第四期（新世紀健康照護計畫）」包含日間照護中心之推動
2005	「全人健康照護計畫」希望提供日間照護中心照顧社區慢性精神病患

資料來源：研究者自行整理。



近年來，台灣人口老化快速，為因應長期照顧需求人口數急速增加，2008 年行政院推動「我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」以全人照顧、在地老化、建構長期照顧服務體系為原則，將日間照顧納入補助項目之一。同年，內政部頒定「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」針對居家式服務、社區式服務與機構式服務，詳細規範提供者資格要件及服務準則，其中包含日間照顧中心之服務內容、人力配置、空間設施規範。接著，2011 年內政部推動「日間照顧呷百二計畫」三年計畫，大力補助或委託民間機構成立日間照顧中心，使得日間照顧中心的數量快速成長。2013 年衛生福利部成立後，日間照顧中心之中央主管機關略作調整，依據「衛生福利部推展日間照顧中心設置相關原則」（衛生福利部，2015）第 1 點說明，可得知社政日照為社會及家庭署管轄，以長照十年計畫經費補助醫療機構、老人福利機構等單位。衛政日照為護理及照護司管轄，以醫療發展基金補助護理之家、衛生所；補助兩年後，第三年起回歸長照計畫經費支應（衛生福利部，2015），然評鑑制度目前仍為雙軌制，為節省行政成本，護理機構設置之日照中心依據護理機構評鑑（督考）辦理，其他類型日照中心之評鑑作業由縣市日照業務主管機關辦理。2014 年推動「臺灣 368 照顧服務計畫」，期能在 2016 年底完成 368 鄉鎮佈建日照服務，截至 2016 年 3 月底共設立 241 所多元日照服務單位（含 181 所日照中心、55 處日間托老、5 處原民會健康站），鄉鎮涵蓋率為 55.43%（衛生福利部，2016b）。2015 年修改「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」部分條文。有鑑於老人福利機構提供日間照顧服務有增加之趨勢，然未訂立服務人數上限、且服務設施、人力配置之規範不敷實務運作。因此增訂機構式日間照顧服務人數上限，服務設施及人力配置之規範

隨著長期照顧十年計畫進入尾聲，為改善長照十年計畫之不足，衛生福利部（2016b）擬推動長期照顧十年計畫 2.0，不僅將服務對象擴大，也增加 9 個服務項目，向前延伸至預防階段、向後延伸至安寧服務。此外，將長照資源分為 A、B、C 三級，希望加強社區照顧資源網絡之連結性。在長照資源中，將日間照顧

中心、與居家照顧服務列為 A 級長照旗艦店之核心服務，由此可見日間照顧中心在長照十年計劃之重要性。

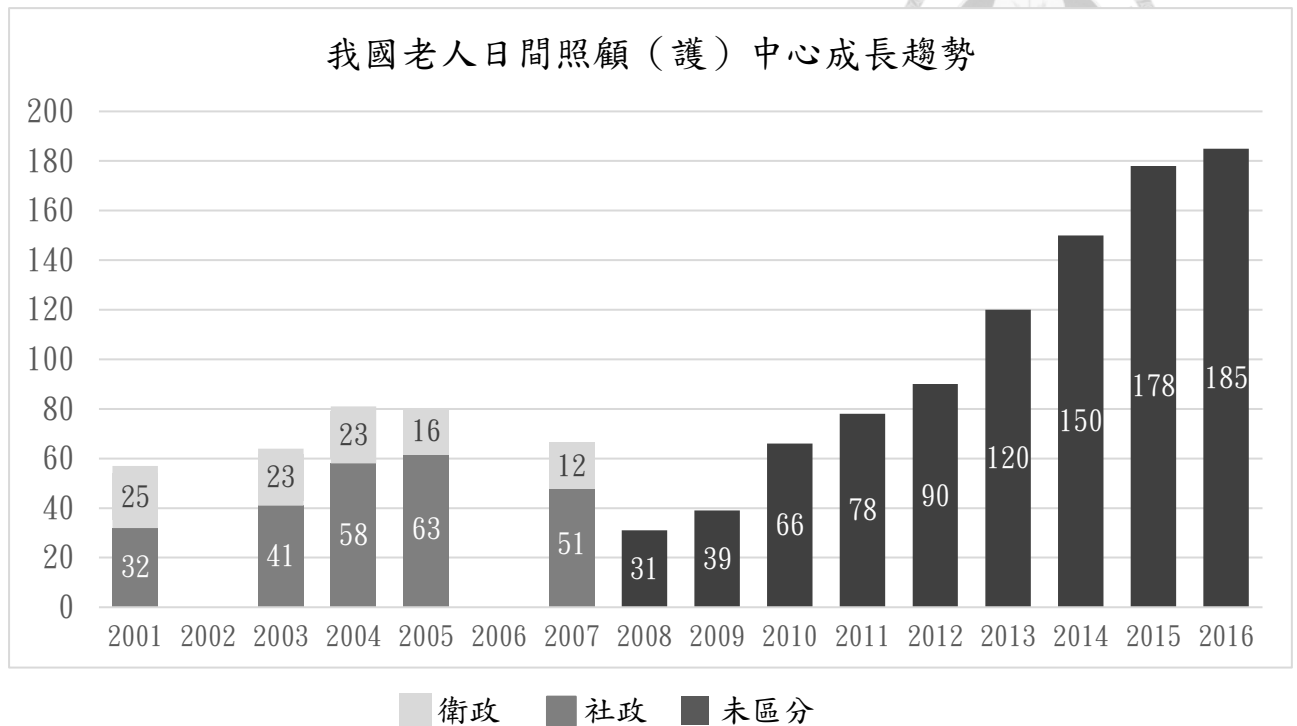
表 2-3 長期照顧十年計畫期間，日間照顧中心相關政策與法規

年度	長期照顧十年計畫期間，日間照顧中心相關政策與法規
2008	「長期照顧十年計畫」以全人照顧、在地老化、建構長期照顧服務體系
2008	頒定「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」規範日間照顧中心之服務內容、人力配置、空間設施
2011	「日間照顧呷百二計畫」三年計畫，推動建立 120 間日照中心
2013	衛生福利部成立後，日間照顧中心之中央主管機關略作調整
2014	「臺灣 368 照顧服務計畫」，期能在 368 鄉鎮佈建日照服務
2015	「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」修法，增訂機構式日間照顧服務人數上限、服務設施及人力配置之規範
2016	試辦長期照顧十年計畫 2.0，希望發展多元社區在地照顧體系，將服務內容延伸至預防階段、安寧服務，並加強社區照顧資源網絡之連結性

資料來源：研究者自行整理。

此外，本研究依據社團法人台灣長期照護專業協會（2016）、衛生福利部（2016c）之資料，將近 15 年來我國老人日間照顧（護）中心之成長趨勢繪製如圖 2-1。

圖 2-1 我國老人日間照顧（護）中心成長趨勢



備註：

1. 參考資料：

- (1) 2001、2003、2004、2005、2007 年係參考社團法人台灣長期照護專業協會（2016）台灣地區長期照護相關統計圖表。
- (2) 2008~2015 年之資料係參考衛生福利部（2016c）長照十年計劃 2.0。
- (3) 2016 年係參考衛生福利部（2016a）日間照顧資源一覽表。

2. 由於當前我國日間照顧中心數量之統計資料有限，故本圖缺少 2002、2006 之資料。

3. 各年資料大部分係截至該年年底之統計資料，除了 2004 年資料係截至 2005 年 2 月底、2005 年資料係截至 2006 年 2 月底、2007 年資料係截至 2008 年 1 月底、2016 年資料係截至 2016 年 6 月底。

從上圖可以得知 2001~2007 之日間照顧服務單位介於 57~81 間，成長幅度不大。然，在長期照顧十年計畫推行之後的第一年，日間照顧服務單位瞬間缺少了 32 間，可能係因兩者對於日間照顧服務之定位不同，長期照護專業協會係以「日間托老中心」做資料蒐集，而長期照顧十年計畫係以「日間照顧中心」做資料蒐集，兩者在服務對象、服務內容、空間規範有所差異，故統計數字有所落差。

自長期照顧十年計畫推辦以來，日間照顧中心數量持續成長，尤其 2011 年內政部推動「日間照顧呷百二計畫」三年計畫、以及「臺灣 368 照顧服務計畫」之推動下，成長幅度有所提升。長期照顧十年計劃至今也接近尾聲，日照中心數

量從 2008 年的 31 家，成長到 2016 年 6 月的 185 家，共增加了 154 家，為 2008 年日照中心數量的 4.96 倍之多。然而，儘管日間照顧中心的數量有所增加，仍未達長期照顧十年計畫所設立「一鄉鎮，一日照」之目標。



三、 日間照顧中心之分類

日間照顧中心之類型與功能多元，許多學者嘗試對日間照顧中心分類提出分類理論，分別介紹如下：

(一) Weissert (1977) 依據復健取向的程度，將日間照顧中心分為醫療型、非醫療型兩種 (引自王增勇，1998)：

1. 醫療型模式：強調醫療復健照顧服務
2. 非醫療型模式：較少專業人員介入，但有多元化的服務。


(二) O' Brien (1982) 之理論類似於 Weissert，將日間照顧分為兩種模式：社會模式 (social model)、醫療模式 (medical model)。依據模式的的不同，日間照顧中心提供的服務成效也不同。

1. 社會模式：相較於醫療模式而言，社會模式之服務對象為獨立性較高的老人，提供簡單的健康照顧服務，包含餐食準備、交通接送、以及社會性活動。
2. 醫療模式：提供較多的復健及醫療服務，如：物理治療、語言治療、護理、醫療服務等等，以支持無法獨立生活的人在社區中生活。

這兩種模式都是屬於日間照顧中心，但在實務中，較少有完全是社會模式或醫療模式的日間照顧中心，通常是結合兩種模式進行服務 (Hermanson, 1992)。

(三) Robins (1976) 則將日間照顧分為四種模式：密集的復健服務、短期的復健服務、簡易健康照護服務、及預防性健康服務 (引自王增勇，1998:172)：

1. 密集的復健服務：密集式復健、醫療及護理服務，對象為剛出院正在復原中的病人，這樣的服務常見於附屬在急性病醫院的日間照顧中心。

- 
2. 短期的復健服務：短期密集式復健服務、醫療及護理服務，主要服務出院後的慢性病人，常見於附屬在護理之家的日間照顧中心。
 3. 簡易健康照護服務：提供簡易健康照顧服務，對象通常為容易過早被機構安置的老人，常見於附屬在護理之家、社區中心的日間照顧中心。
 4. 預防性健康服務：強調社交活動之促進，提供心理活動。對象通常為需要社會心理活動的失能老人，常見於附屬在社區中心、多功能老人中心、護理之家的日間照顧中心。

(四) Harder (1986) 認為可用九個指標，來區分不同的日間照顧中心，此理論並非 Harder 原創，而是源自於 Kalish 的七個指標，Harder 將之擴充成九項指標，將健康照顧取向細分為健康服務、社會服務，並再加入一項指標：預期案主的服務時間長短，使此理論更為精緻，指標如下所示（引自王增勇，1998：172-173）：

1. 健康服務取向：健康照顧服務取向高，或是其他服務取向高。
2. 社會服務取向：社會服務取向高，或是其他服務取向高。
3. 預期案主的服務時間長短：屬於過渡性日間照顧服務，或是長期性日間照顧服務。
4. 服務能力：所有服務皆包辦，或是部分服務需要進行轉介。
5. 附屬機構：日間照顧中心是獨立運作的，或是附屬於其他機構下，並整合於其他服務當中。
6. 成本：日間照顧中心營運便宜或是昂貴。
7. 財源：來自政府補助、案主自費或是保險給付。
8. 服務對象：服務對象是孤立的、被社區排除的，或是服務對象是整合在社區當中。
9. 社區資源可近性：資源可近性高，或是資源可近性低。

(五) Griffin (1993) 依據機構的性質，將老人日間照顧中心分為下列四種型態 (程少筱，2005)：

1. 日間醫院 (day hospital)：針對急性病患在恢復期，提供每日的醫療照顧及監護；
2. 社會醫療中心 (social/health center)：針對罹患慢性生理疾病或無法獨立自我照顧的個人，提供健康照顧服務。
3. 社交中心 (social center)：社交中心常附設於老人活動中心，提供一些經過設計的社交刺激，提升老人的社會功能。
4. 心理社會中心 (psychosocial center)：協助有精神障礙的老人，處理日常之問題，提供一個保護性或轉型期的治療環境。

(六) 美國成人日間服務協會 (NADSA, 2014) 將日間照顧中心分為三個類別：

1. 社會模式：提供餐食、休閒 (recreation)、和一些健康照顧服務 (如：生命徵象測量與控制)。
2. 醫療/健康模式：提供社會活動，同時有更多密集的健康和治療性服務。
3. 專門模式 (specialized)：提供服務給特殊對象，例如失智者、發展性障礙者。

回到臺灣老人日間照顧中心的分類，隨著政策發展和時代的演進，發展出屬於台灣本土的日間照顧中心，因此亦有屬於台灣日照的分類系統，以下整理數位學者、及相關法規對日間照顧中心之分類方式：

(一) 國內探討日間照顧中心之分類，常以主管單位、服務屬性做為區分，依據 O'Brien 之理論可分為社會型、或醫療型日間照顧中心 (黃郁婷，2007)：

1. 社會型日間照顧中心並不強調復健，服務對象較以輕中度失能為主，社會工作人員、和護理人員為專業人員之主力。而社會型日間照顧之目的主要是希望讓多數老人仍能居住在自己熟悉的社區環境 (王增勇，1998)。
2. 醫療型日間照顧中心以醫院附設為主，服務內容以醫療復健治療、護理服

務及社會化娛樂活動為主，服務對象大多是失能老人。衛政推動日間照顧政策的源起是在取代住院病床服務及紓解慢性病人佔用急性病床（王增勇，1998）。現將兩者差異整理如表 2-4：



表 2-4 衛政、社政日間照顧中心比較表

體系	衛政體系	社政體系
模式	醫療型日間照護中心	社會型日間照顧中心
法源	2. 護理機構分類設置標準-護理機構設置標準表	1. 老人福利服務提供者資格要件及服務準則 2. 老人福利機構設立標準
名稱	老人日間照護中心	老人日間照顧中心
承辦單位	醫院附設老人日間照顧中心、護理之家	老人福利機構、身心障礙福利機構、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社、社會工作師事務所。
服務內容	醫療復健、護理服務及社會化娛樂活動	生活照顧、生活自立訓練、健康促進、文康休閒活動、提供或連結交通服務、家屬教育及諮詢服務、護理服務、復健服務、備餐服務
服務對象	出院後需繼續護理之病人、罹患慢性病需長期照護之病人	失能、失智老人
特點	強調醫療復健、護理服務	強調增加老人的社會化、預防或延緩老化、健康促進等功能

資料來源：整理自老人福利服務提供者資格要件及服務準則，2008；老人福利機構設立標準，2012；黃育婷，2007；護理機構分類設置標準-護理機構設置標準表，2013。

(二) 依據「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」第 57 條之規定，從服務對象做區分，可分為失能、失智、失能與失智混合型老人日間照顧服務等三種模式，不同模式之人力配置有所差異。

(三) 依據「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」之第三章第六節、第四章第九節規定，從承辦單位之性質，可區分為兩類（李琪，2011）：

1. 機構式日間照顧中心：通常由長期照顧機構附設。
2. 社區式日間照顧中心：通常由老人服務中心或民間單位承辦。

(四) 依據使用者的身心功能區分日間照顧中心的類型，依據使用者的失能程度可區分為健康型、養護型、復健型、醫療型、以及醫院附設重度失智型（劉慧俐、朱麗蓉、游如玉，2010；引自戴正明，2010），如表2-5所示：

表 2-5 日間照顧中心分類

項目	目的	導入概念	日常生活能力 ADL
健康型日間照顧服務或日間關懷站	防止健康老人因社會性互動不足而退化	健康促進、預防退化	正常或 ADL80-100 分
養護型日間照顧服務	防止老人失能狀況惡化，藉由適切的照顧服務提昇生活能力	生理、心理、社會等生活復健與促進生活自理能力	輕度失能、ADL60-80 分、或 60 分以下
復健型日間照顧服務	針對復健需求者做 ADL 或失智功能上的復健，使失能者能朝恢復方向進步	復健或職能治療	中或中重度失能、ADL60-80 分、或 60 分以下
醫療型日間照顧服務	提供適切服務，解決 ADL 重度者或重度失智者之照顧問題	醫療相關的照顧方法與資源	控制問題行為
醫院附設重度失智型日間照顧服務	解決重度以上失智老人的照顧問題，特別是針對因幻聽或幻覺產生攻擊別人或自殘問題行為	控制問題行為	

資料來源：劉慧俐、朱麗蓉、游如玉（2010），引自戴正明（2010）

近年來，日間照顧中心數量與日俱增，其組織型態也愈加紛雜，部分組織同時承接日照、居服、小規模多機能等服務，使得組織結構不再扁平；部分組織同時承接多間日間照顧中心，亦有連鎖化之趨勢。因此，對於現在日照中心之分類，可嘗試不同的分類系統，例如：以組織結構、組織經營型態做為區分。針對組織結構，可依照管理層級多寡，區分為扁平型組織或垂直型組織（黃源協，2014）。

針對組織經營型態，可分為連鎖直營店、連鎖加盟店、以及非連鎖店等三種型態（彭建文，2003）。此外，過往亦有研究者以組織連鎖規模做為自變項，測量組織經營績效（余俊杰，2001）。

雖當前關於日照中心之研究尚未應用組織結構以及日照連鎖規模做為自變項，然而確實是個可嘗試之研究變項，因此本研究擬加入此兩變項做為組織特性變項之控制。

四、 日間照顧中心服務與功能

日間照顧中心提供多元服務，依據美國成人日間服務協會（NADSA，2014）之研究，美國日間照顧中心一般會提供的服務，共可分為五個：

- （一）社會活動：活動設計以適合他們的身心狀況，並與其他成員互動。
- （二）交通接送：到府接送老人至日間照顧中心與返家。
- （三）餐食和點心：成員都可享用餐食及點心，針對特殊飲食者，給予特殊餐食。
- （四）個人照顧：協助如廁、梳理打扮、協助進食、其他個人活動。
- （五）治療性活動：提供所有成員運動和心理層面之互動。

根據我國法規「老人福利服務提供者資格要件及服務準則（2008）」，日間照顧中心之服務內容如下所述：

- （一）生活照顧：平時生活所需之照顧。
- （二）生活自立訓練：促進長輩獨立生活之能力。
- （三）健康促進：促進長輩健康之服務，以及衛生教育。
- （四）文康休閒活動：促進長輩社交生活。
- （五）提供或連結交通服務：提供接送服務。
- （六）家屬教育及諮詢服務：提供家屬需要的資源。
- （七）護理服務：每日生命徵象記錄、提供傷口包紮等服務。
- （八）復健服務：提供復健器材給長者使用，定期連結物理治療師進行復健。
- （九）備餐服務：提供餐食、點心。



另 Metropolitan Life Insurance Company & Mature Market Institute (2010) 指出日間照顧中心提供多項功能：

- (一) 提供全面性地技術性健康照顧：在日間照顧中心的跨專業團隊可以滿足老人、及家庭照顧者之生理、情緒、社會需求。
- (二) 管理慢性疾病較佳的環境：因日間照顧中心注重疾病的預防和健康維持，有多元專業人員的照顧，可藉由生理活動來處理心血管疾病、糖尿病。
- (三) 日間照顧服務是社區為基礎的照顧服務，且相當適合失智症老人，日間照顧中心是個互動式且具安全性的環境。大部份的日間照顧中心提供認知刺激的方案、記憶訓練方案、教育訓練方案，可有效延緩老人入住機構。
- (四) 支持家庭照顧者：日間照顧中心可使家庭照顧者生活品質得以提升，所提供的服務包含喘息服務、教育方案、照顧者支持團體、個人諮商等。

呂寶靜 (1996：9) 認為老人日間照顧中心有許多服務目的，這些服務目的有助於：(一) 維持或改善主功能；(二) 增進案主社會化；(三) 增加案主滿足感；(四) 預防或延緩案主進住機構；(五) 提供照顧者喘息的機會；(六) 促使照顧者繼續就業；(七) 增加照顧者的持續照顧能力；(八) 降低長期照護成本。

蘇慧芬 (2008：24-25) 則認為日間照顧中心的功能可分為 3 個層面：生理層面、心理層面及社會層面。

- (一) 生理層面：藉由對老人的健康監控與訓練，改善老人的生理功能，進而延緩老人提早入住機構的時間。
- (二) 心理層面：促進老人的生活滿意度，亦能減輕主要照顧者壓力。
- (三) 社會層面：提供老人社會互動的場域。

綜上所述，研究者將國內外日間照顧中心服務內容與功能進行比較 (見表 2-6)，在日間照顧中心服務內容，可發現國內外共同提及治療性活動 (如運動、復健、護理服務)、交通接送、餐食和點心、支持照顧者之服務，可見這些服務已成為日間照顧中心共通性服務。然而，國內外服務內容最大差異在於國內服務

並未提及心理層面的服務，相較之下較忽視心理層面之支持或治療性活動。其次，為國內服務強調生活自立訓練，然而國外服務內容並未提及。



另國內外日照中心發揮之功能之異同分述如下：

- (一) 相同點：提供健康照顧服務以維持或改善案主功能，增加長輩社會互動的機會，以延緩長輩提早入住機構的時間，並提供照顧者支持性服務以減輕壓力來源。
- (二) 相異點：
1. 老人心理層面服務：國外在技術性健康照顧上，除了注重生理照顧外，尚包含情緒和社會需求之滿足。相較之下，國內的健康促進較著重生理的健康促進，未關注老人心理層面之服務。
 2. 家庭照顧者服務：國內強調日間照顧能發揮使照顧者繼續就業之功能，是國外並未提及之處。

表 2-6 國內外日間照顧中心之服務與功能比較

		日間照顧中心之服務內容		日間照顧中心功能	
		國外 (NADSA, 2014)	國內 (我國法規)註 1	國外 (NADSA, 2010)	國內 (呂寶靜, 1996; 蘇慧芬, 2008)
老人	生理	交通接送; 餐食和點心; 治療性活動 (註 2)	生活照顧; 生活自立訓練; 健康促進; 提供或連結交通服務; 護理服務; 復健服務; 備餐服務	提供生理需求之滿足; 管理慢性疾病; 有效延緩老人入住機構	維持或改善案主功能; 預防或延緩案主進住機構
	心理	治療性活動	-	提供心理需求之滿足; 認知刺激的方案、記憶訓練方案、教育訓練方案	增加案主滿足感和生活滿意度
	社會	社會活動	文康休閒活動	在互動式安全環境下, 提供社會需求之滿足, 增進社會功能	增進案主社會化

照顧者		家屬教育及諮詢服務	提供照顧者生理、心理、社會需求之滿足；支持家庭照顧者，所提供的服務包含喘息服務、教育方案、照顧者支持團體、個人諮商。	提供照顧者喘息的機會，減輕照顧壓力；促使照顧者繼續就業；增加照顧者的持續照顧能力
其他				降低長期照護成本

資料來源：整理自 NADSA, 2010, 2014；老人福利服務提供者資格要件及服務準則，2008；呂寶靜，1996；蘇慧芬，2008。

註 1：我國法規為「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」

註 2：治療性活動提供所有成員運動（生理）和心理層面之互動

五、日間照顧中心人力配置

為了因應老人多元的照顧需求，日間照顧中心的工作人員需要跨專業組成團隊，由不同的專業共同提供多元服務。跨專業團隊的好處是可以提升服務的效率、有效運用社區資源，也能在處理問題時能有多元的選擇方案。藉由合作的方式，團隊共同分擔工作困難和壓力，具有同儕支持的作用；然而，林怡君（2006：74）指出跨專業團隊亦有其需克服的困難，各專業背景的差異，可能造成專業地位差異，對於處遇看法不一，而導致成員發生衝突。專業間缺乏對彼此的了解，也可能發生彼此競爭，導致不同專業間的緊張關係，因而影響了團隊合作成效和專業自主性。

依據「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」以及「老人福利機構設立標準」，可得知日照專業人員包含護理人員、社工人員、照顧服務員、物理治療師、職能治療師、營養師、醫師等，日照人力配置規定如表 2-7 所示（中華民國老人福利推動聯盟，2009）：

表 2-7 日照人力配置

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)	1:20(註 3)	1:20(註 4)
社工人員	至少一人(註 1)	專任或特約 (註 5)	專任或特約	專任或特約
照顧服務員	失能型 1:10 失智型 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：中華民國老人福利推動聯盟，2009。

註 1：老人福利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：老人福利機構設立標準第 16 條：「公立及財團法人養護型機構之護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。」

註 4：老人福利機構設立標準第 24 條：「失智照顧型機構之護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。」

註 5：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。

由上表可以得知，社區式日間照顧和機構式日間照顧之社工人力配置有不同的要求。社區式日間照顧中心人力配置是根據「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」規範，護理人員或社工人員至少配置一人。而機構式日間照顧中心則是根據「老人福利機構設立標準」規範，社工人力配比則沿用長照機構的社工人力配比，即 1:100，若少於 49 人的長照機構得以特約的方式聘任社工員，但每週至少需服務兩天以上。

綜言之，從專業人員人力配置可得知日照中心護理人員、照顧服務員之人力配置較為明確，具固定的人力配比。社工人員雖然非法定強制配置之人力，但是社政下的老人日間照顧中心自發展以來，就相當重視社工人員的聘用。現今文獻和統計缺乏我國日照社工之人數資料，故本研究先行根據衛福部長照社政項目服務提供一覽表（衛生福利部，2014），逐一致電給各老人日照中心（時間為2015年10月）。研究發現國內日照社工共有173名社工，其中專職者為170人，兼職者3人；女性為154人，男性為19人。然，由於資料蒐集與分析的過程較長，日間照顧中心數量資料有所更新，依據全國日間照顧中心服務單位一覽表和全國失智症日間照顧中心服務單位一覽表（衛生福利部，2016a），新增日照中心共38間，為使研究成果更貼近研究對象之現狀，故研究者進行第二波調查，針對新增之日照中心蒐集社工人數和性別等資訊（時間為2016年11月），總計當前我國日照社工人數共有209人，其中專職者占絕對多數，共有203人，占總日照社工人數97.1%，兼職者則僅有6人。在性別方面，女性占大多數，共185人，占總日照社工人數88.5%，男性則為24人。

表 2-8 我國日照社工背景資料（截至 2016 年）

	專職	兼職	男性	女性
第一波調查 (2015年10月)	170	3	19	154
第二波調查 (2016年11月)	33	3	5	31
小計	203 (97.1%)	6 (2.9%)	24 (11.5%)	185 (88.5%)
總計	209			

此外，根據本研究調查，在185間日照中心，有八成三（83.24%）的日照中心配置1位社工，一成（10.81%）日照中心配置2位社工，5間日照中心（佔總日照中心2.7%）配置3位社工，顯示絕大部分的日照社工為一人單位，在日照中心獨立工作。從資料亦可得知幾乎國內所有的日間照顧中心皆有聘用社會工作人員，即便是衛政下的日間照護中心亦有聘用社工，僅有6家目前未有社工（5

家待聘社工、1家籌備中），幾乎所有日照中心皆配置有社工，主因應為政府在日照中心補助項目中，包含一位日照社工專業服務費之緣故，亦表示日照中心相當需要社工之服務。



表 2-9 日照中心社工人力配置（截至 2016 年）

日照社工人力配置	1 人	2 人	3 人	尚未有社工	總計
日照數量	154	20	5	6	185 間
百分比	83.24%	10.81%	2.70%	3.25%	100.00%
總計	209 人				

六、日間照顧中心社工的角色與職責

目前我國相關法規亦尚未針對日間照顧中心之社工職責進行規範，因此研究者分別參考國內外文獻與研究，嘗試整理日間照顧中心社工的角色與職責。


全美社會工作者協會（NASW, 2003: 14-15）在「長期照顧機構之社會工作服務標準」中提及社會工作職責之規範，在其定義下，長期照顧機構包含技術性護理之家（skilled nursing facilities）、中介（intermediate）或健康相關

（health-related）的照顧機構、機構式照顧之機構（例如 assisted living、congregate、domiciliary, or propriety adult homes），此規範也適合運用於日間照顧等方案。該標準對於社會工作之角色與職責包含八個項目，並運用十六個小項詳細說明：

1. 提供直接服務給個案、家屬和其他參與個案照顧的相關人士；
2. 倡議；
3. 照顧計畫、出院計畫和建檔（documentation）；
4. 參與政策和方案之規劃；
5. 品質改善；
6. 針對社會服務進行工作人員之教育；
7. 聯繫社區；
8. 與其他工作人員協商。

而 16 個項目羅列如下：

1. 入院前之服務，包含心理生理社會評估、參與跨專業團隊對個人的照顧計畫進行評估，並準備迎接即將到來的個案。
2. 辨別個案的需求，並參與個人化社會服務之規劃與再評估。

- 
3. 參與跨專業照顧計畫的規劃，滿足個案的生理心理社會需求。
 4. 使用財務、法律、心理健康、和其他社區資源協助個案和家屬安頓。
 5. 提供個案、家庭、團體服務，來維持或促進個案的生理心理社會功能，並了解個案安置狀況、健康狀況；而服務可包含下列內容：關心個案的疾病和失能狀況之處遇、財務狀況和醫療決策 (medical decision making)；安置期待和照顧期待 (placement and expectations of care)；機構內和機構外的轉介 (inter- or intrafacility transfers)；人際關係；重建社區生活；處理分離、失落、臨終 (dying) 和死亡之感受。
 6. 社工可透過機構內部政策發展和落實、個案權利之教育 (對象包含個案、工作人員、家屬)，同時亦可諮詢長期照顧監察員 (ombudsperson) 來進行倡議，以達到更好的個案照顧計畫和處遇。
 7. 當個案有心理或社會層面問題時，應確保個案可以獲得健康、心理健康之社會工作服務，以維持或促進個案心理和社會幸福感。
 8. 擔任資源提供者，支持其他工作人員參與行為介入。
 9. 透過跨專業出院計畫和追蹤服務，幫助個案安全地融入社區。
 10. 參與機構的規劃和政策發展，例如：與其他工作人員合作，輸送具品質之照顧給個案、家屬，以及參與新進人員的職前訓練 (orientation) 及內部人員的訓練。
 11. 視需要參與個案和家屬會議。
 12. 針對具行為能力 (competent) 之個案和家屬，應參與醫療人員、機構人員之討論會議，討論個案預設醫療指示 (advance directives)、和代理人的財務能力。針對無法行為能力之個案，應參與監護 (guardianship)、和代理人決策制定。
 13. 提供志工的職前訓練 (orientation) 和督導。

14. 藉由參與社區團體有關個案的健康、心理健康、和其他福利需求的方案之發起、規劃與實施，來對社區資源發展做出貢獻。
15. 督導社會工作學系之學生。
16. 參與研究和示範計畫。



除此之外，Feit & Holosko (2004) 認為日間照顧社工員的主要工作任務為：

1. 接案；2. 活動規劃與管理；3. 團體活動；4. 督導；5. 個案工作與個案管理。

而 MacKenzie (2004：387-388) 認為日間照顧社工的角色與職責如下：

1. 幫助衰弱老人擴大其勝任感，增加他們解決問題和因應的能力
2. 幫助老人獲得資源
3. 確保健康照顧、其他社會服務組織有盡責提供服務給老人
4. 協助老人跟其他老人、或該環境下的其他人互動
5. 促進社區之老人服務相關機構的互動。
6. 透過影響社會政策來回應老人的健康和社會需求。

國內呂寶靜 (2013) 整理多位學者的研究，將日間照顧服務中心的社工職責大致可歸納為兩部分：

1. 服務管理：包括個案管理（含諮詢服務、收案評估、個案輔導）、團體工作、服務管理（如照服員照顧分工及人力安排、交通接送服務安排、跨專業溝通與協調）、家屬支持（如舉辦家屬座談會）以及社區工作（如日照宣導、失智症篩檢）；
2. 行政管理：如方案計畫之訂定與執行及成果報告之撰寫；經費、交通費、收托費之收取、申領和核銷；以及社會局相關報表之填覆。

中華民國老人福利推動聯盟 (2009) 出版之「日間照顧營運手冊」，根據新北市頤安日間照顧中心社工人員擔任的角色與職責，將其業務整理如表 2-10 所示：

表 2-10 頤安日間照顧中心社工人員擔任之角色與職責

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、機構對外文宣內容規劃，含製作機構簡介。 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案受託服務： 個案受託諮詢及轉介、個案受託會談、個案適應輔導 2. 個案在服務單位中： 例行關懷、長期輔導個案、活動的安排（輔療性活動、康休閒活動、節慶活動、外出活動）、家屬聯繫、申訴處理 3. 離開服務單位： 個案請假外出之關懷、住院關懷、轉介、辦理個案停託事宜、個案往生
間接服務	<ol style="list-style-type: none"> 1、關於個案：提供家屬辦理身障手冊申請資訊、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份等
機構外展服	<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照服務模式、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

資料來源：新北市頤安日間照顧中心（引自中華民國老人福利推動聯盟，2009）

另李琪（2011：70）訪問了九位日間照顧中心社工，將社工的角色與職責整理如表 2-11 所示：

表 2-11 日照社工角色與職責

社工職責		
個案和團體工作	老人	個案評估、照顧計畫的擬定、團體工作、活動帶領和安排、記錄撰寫
	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

社區工作	日照服務宣傳、失智症篩檢	
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	
非社工專業部分	協助個人照顧、庶務工作（如器具修繕、植栽維護和影印）	
社工角色		
直接服務提供者	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。
	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。
協商者	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。
	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。
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，也需與護理人員持續地溝通和配合，	
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。	
資源連結者	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。	
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	

資料來源：整理自李琪，2011。

綜上所論，日間照顧中心社工角色與職責十分多元。以社工角色而言，可概分為七個角色，包含：直接服務提供者、協商者、協調者、使能者、資源提供者、督導者、政策活動與方案規畫者、個案管理者等。另研究者將國內外社工職責之差異分述如下（見表 2-12）：

- （一）直接服務：國外在社工職責中除了要求社工需協助個案滿足生理需求外，更強調「當個案有心理或社會層面問題時，應確保個案可以獲得健康、心理健康之社會工作服務，以維持或促進個案心理和社會幸福感。」，意指社工應該協助處遇個案心理議題，和協助人際關係建立與社會融合，並協助

個案處理分離、失落、臨終 (dying) 和死亡之感受。然而，國內對於社會工作職責鮮少提及心理議題之處理，僅提到「社工需回應老人的情緒需求」。此外，國外強調社工職責包含品質改善，但未見於國內社工職責。

(二)間接服務：國外強調個案權益之倡議，並舉行會議與家屬討論個案的財務自主權或是財務代理人、以及醫療決策（如：緊急醫療措施）等議題，表示國外相當重視個案權益之議題。國內則在社工間接服務中加入家屬滿意度調查、以及統計分析，此服務內容未列於國外社工職責。

(三)機構外展服務：國外提及社工需協助連結社區並參與社區團體有關個案福利需求之方案，並協助結案的個案重新融入社區。在國內日間照顧中心以配合政府政策，或是失智症宣導服務為主。

(四)行政業務與其他事務：有別於國外之社工職責，國內設定社工之行政業務相當繁雜，包含：公文往返、補助款申請與核銷作業、外界參訪之接待工作、文宣內容規劃（含機構簡介）、司機工作內容協調及管理、辦理個案受託繳費及結案結算作業、個案交通接送路線安排及規劃、內部佈置、照片存檔、庶務工作（如器具修繕、植栽維護和影印）、協助個人照顧等。

由此可知，國外日照社工職責以主動角色較多，並著重於社工專業服務與機構外部之連結，例如：個案直接服務（如：處遇心理議題）、個案權益倡議、與社區團體之橫向連結。相形之下，國內日照社工職責以配合角色居多，配合機構分派的職務與政策之宣導，因此職務上著重於維持機構內部運作，需要處理行政業務，耗費相當時間。

表 2-12 國內外日間照顧中心社工之角色與職責比較

國外	國內
相同之處	
直接服務 1、接案與跨專業照顧計畫之擬訂 2、提供個案、家屬直接服務與個案管理	



<p>3、連結社區資源，協助安頓老人和家屬</p> <p>4、個案離開服務單位之服務</p> <p>5、舉辦活動與團體工作</p> <p>間接服務</p> <p>1、參與機構內政策和方案之規劃</p> <p>2、與其他工作人員協商照顧計畫</p> <p>3、參與研究、研討會和示範計畫（如：參與創新失智照顧服務模式）</p> <p>行政業務</p> <p>1、督導與工作訓練（含職前訓練、在職訓練），如：工作人員、實習生、志工</p>	
<p>相異之處</p>	
<p>直接服務</p> <p>1、提供心理層面、社會層面之社會工作服務，以及處理分離、失落、臨終（dying）和死亡之感受。</p> <p>2、個案離開服務單位後之追蹤服務，和幫助個案安全地融入社區。</p> <p>3、品質改善。</p> <p>間接服務</p> <p>1、組織內個案權益之倡議。</p> <p>2、個案權益教育與會議（含討論財務自主權和醫療決策）。</p> <p>機構外展服務</p> <p>1、連結社區並參與社區團體有關個案福利需求之方案，並協助結案的個案重新融入社區。</p>	<p>間接服務</p> <p>1、家屬滿意度調查：按每半年實施。</p> <p>2、個案相關資料的統計分析</p> <p>行政業務</p> <p>1、各級政府、機關單位公文往返、補助款申請與核銷作業。</p> <p>2、外界參訪之接待工作，含參觀團體及家屬等。</p> <p>3、機構對外文宣內容規劃，含製作機構簡介。</p> <p>4、司機工作內容協調及管理。</p> <p>5、辦理個案受託繳費及結案結算作業。</p> <p>6、個案交通接送路線安排及規劃。</p> <p>機構外展服務</p> <p>1、社區工作：日照服務宣導、失智症篩檢。</p> <p>其他</p> <p>1、網站之維護管理與資訊更新。</p> <p>2、內部之佈置。</p> <p>3、照片存檔。</p> <p>4、庶務工作（如器具修繕、植栽維護和影印）</p> <p>5、協助個人照顧</p>

資料來源：整理自 Kleinder et al., 2004；Mackenzie, 2004；NASW, 2003；中華民國老人福利推動聯盟，2009；李琪，2011；呂寶靜，2013。

小結

日間照顧中心是社區式照顧之一環，老人在日常生活中，部分時間到中心接受集體式照顧服務，但仍有部分時間在家照顧。在集體式照顧服務中參與文康休閒、復健等有益身心健康之活動，同時能有與他人互動之社會參與，又能生活在熟悉的社區環境中。

台灣第一間日間照顧中心於西元1985年開辦，至今已發展了三十個年頭。根據衛生福利部（2016a）統計，截至2016年6月底為止，我國老人日間照顧中心共有185間。

從國內外對日間照顧中心服務與功能進行比較，本研究歸納發現日間照顧中心共通性服務包含：治療性活動（如運動、復健、護理服務）、交通接送、餐食和點心、支持照顧者之服務。並且日照中心可發揮之功能包含：提供健康照顧服務以維持或改善案主功能，增進長輩社會互動，以延緩長輩入住機構之時間，並提供照顧者支持性服務，以減輕其壓力來源。然而，國內外的日照服務最大差異在於國內日照僅並未注重老人的心理層面的服務，相形之下較忽視心理層面之支持或治療性活動。

在日間照顧中心為跨專業工作環境，其人力配置多元。在日間照顧中心社工的角色與職責方面，我國並未有針對社工角色與職責的具體規範。但研究者參考NASW（2003）、頤安日間照顧中心、以及多位學者對社工角色與職責之探討，本研究歸納發現，日間照顧中心社工角色，可分為七個角色，包含：直接服務提供者、協商者、協調者、使能者、資源提供者、督導者、政策活動與方案規畫者、個案管理者等。國內外對於日照社工角色的期待不同，國外日照社工以主動角色居多，並著重於社工專業服務與機構外部之連結，例如：個案直接服務（如：處遇心理議題）、個案權益倡議、與社區團體之橫向連結。相形之下，國內日照社工以配合角色居多，配合機構分派的職務與政策之宣導，因此職務上著重於維持機構內部運作，需要處理行政業務，耗費相當時間。

本研究聚焦於日間照顧中心社工之專業認同之議題，由於社工職責與角色之專業界線相較於其他專業較為模糊，使得社工在職務上，增加許多行政業務，突顯其專業特殊性。日照社工面對這樣的情境，是如何看待其專業，面對專業認同衝突又是如何因應呢？



第二節 社工專業認同

每一位工作者在學習專業、培養技能的過程，逐漸地了解該專業的價值、內涵、工作方法等。此時專業認同將會有意識、無意識地在個體的內心慢慢形成。探討社工的專業認同，不可忽視社會環境對於個體專業認同之影響。因此研究者首先整理臺灣社工專業發展與老人社工專業養成制度，再來針對專業認同定義、專業認同形成之理論、社工專業認同面向進行探討、影響專業認同因素。

一、臺灣社工專業發展與老人社工專業養成制度

臺灣最早的社工員設置於 1949 年臺灣省立台北醫院的社會服務部，提供福利之協助(林萬億, 2009)。社會工作專業發展至 1990 年代漸趨穩固。尤其，1997 年「社會工作師法」通過後，更是象徵社會工作專業的建置完成，藉由社會工作之專業證照，來確保社會服務專業品質，為邁向專業化的里程碑，亦表示社會工作專業受到國家的認可。然而，擁有社會工作師執照的工作者並不代表永遠持有專業執照，依據社會工作師法第 18 條的規定，「社會工作師及專科社會工作師執業，應接受繼續教育，並每六年提出完成繼續教育證明文件，辦理執業執照更新」。換言之，社會工作師須定期接受繼續教育訓練，提升其專業能力，方可更新執照效力。隨著時代的演進，社會工作逐漸受到社會大眾之重視，許多領域皆可看到社會工作的身影，如：家庭暴力防治單位、醫務單位、兒童福利、社會福利中心等。近年來，為進一步提升專業服務的品質，我國於 2014 年首次舉辦專科社工師分科甄審，共分成 5 大領域，「醫務領域」、「心理衛生領域」、「兒童、少年、

婦女及家庭領域」、「老人領域」、「身心障礙領域」。透過分科制度，強化社工師專職專業的形象，激勵專科社工師持續強化專業知能，提供更深度的服務，更有效率地幫助個案早日重返社會。

除了社會工作師法規定的教育訓練外，我國政策法規要求老人領域工作之社工尚須接受在職教育訓練。2007年通過之「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」明確規定社會工作人員每年應接受20小時的在職教育訓練。為了使法規能順利執行，許多縣市亦將在職訓練列為老人機構評鑑項目之一，以提升服務品質。值得一提的是，此在職教育訓練之規範在社工領域當中是首創之制度，領先於其他社工次領域，使得老人領域的社工在專業培訓上，有別於其他領域之社工。

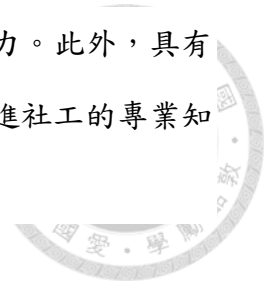
近年來，有鑑於長期照護之議題重要性，我國長期照顧十年計畫101至104年中程計畫(2012)，推動「長期照顧專業人力培訓計畫」，以強化長照專業人力，提升服務品質，課程分為3個階段：

- (1)Level I共同課程：內容為廣泛之長照理念，不區分專業，為長照領域人員之共同課程。
- (2)Level II專業課程：為了因應各專業在課程需求和服務場域有所不同，因此Level II之後的課程為各專業分流，自訂訓練時數，發展個別專業領域之長照課程。
- (3)Level III整合性課程：由於長期照顧講求跨專業合作，Level III著重發展專業人員間之溝通、以及強化跨專業及整合能力。

「長期照顧專業人力培訓計畫」亦將列為長期照護服務提供之要件，以利長期照護服務政策之推動及確保服務品質。此培訓計畫明確規定3階段的課程內容，使長期照顧領域下的社工所須具備知能有所依據。

綜上所述，在現有的社會工作相關的培訓制度下，日間照顧中心社工每年須接受20小時的教育時數，並須接受「長期照顧專業人力培訓計畫」，加強跨專

業之了解與溝通，增強團隊合作之功效，強化長期照顧之專業能力。此外，具有社會工作師資格之工作者，亦有定期接受教育時數之要求，以增進社工的專業知能。



二、專業認同定義

為徹底了解「專業認同」之概念，本文先將「專業」、「認同」兩者分別討論，再來探討「專業認同」之定義。

社會工作是一門專業，意即社會工作有所屬的專業核心能力。所謂「核心能力」係指「中心」或「基本」的能力，同時亦可解釋為「主要」的能力，不會因為工作場域不同而有所差異。美國社會工作教育評議會（CSWE，2012）指出社會工作核心能力是由知識、價值觀、和技能三元素共構而成，包含十大核心能力：

- (一) 認同社會工作專業，言行能與社工專業的使命、核心價值一致；
- (二) 從事符合倫理之實務工作（ethical practice）；
- (三) 應用批判性之思維能力；
- (四) 理解並尊重實務工作中之各種差異性；
- (五) 維護基本人權與落實公平正義（human rights and justice）；
- (六) 結合研究與實務工作，在實務場域進行研究發展理論，並運用已知的研究來促進實務工作；
- (七) 能應用人類行為與社會環境之相關知識；
- (八) 從事政策相關之實務工作，以促進社會經濟福祉和社工服務輸送之效率；
- (九) 瞭解並掌握實務工作之背景情境（practice contexts）；

(十) 能夠執行服務過程中之基本程序：接案、評量、處遇、及評估。

由此可知，社工十項專業核心能力在知識、價值、技能三者不可偏廢，三者為相輔相成之關係，具備相關知識，適切使用專業技能，並運用價值系統作為判斷準則，即是一位專業的社會工作者。

至於「認同」的定義，張氏心理學辭典提到「認同」的概念，源自於佛洛伊德精神分析理論中的術語，其原意是指個體潛意識地去模仿別人的歷程，後續的心理學家延伸其意為個體行為社會化的歷程(廖靜薇, 2003)。換句話說，「認同」是接受一套來自他人、團體的價值模型，將一套價值模型內化到個人心中的過程，也是一種學習的過程(萬育維、賴資雯, 1996)。認同的產生是個人無意識或有意識地透過學習、模仿、內化他人或團體的行為方式、態度觀念、價值標準、知識與方法目標等的過程，並促使個體與他人或團體漸趨一致的心理歷程(廖靜薇, 2003)。「認同」並非僅只一種，可以是來自不同身份或角色的多元認同，存在我們個人生活、社會之中。認同的形成和維持，是透過自我定義、以及與他人互動的過程中而獲得，例如個體透過性別、種族、宗教、族群等等身份來理解自己，進而產生認同(Fleit, 2008)。

分別理解「專業」、「認同」的概念之後，接續來探討專業認同的概念。專業認同的概念在相當早期就被學者關注，Bucher 和 Stelling (1977) 認為當個體將自己視為一個專業人員，且從事一個特殊型態的專業，便是專業認同(引自 Martens, 2010)。換言之，「當一個人獲得某種特殊形態的信念，並獻身於某一固定的職業生涯，即產生專業認同」(National Association of Social Workers, 1987)。

此外，部分學者如陳金英、湯誌龍(2006)、管珮君(2013)將專業承諾、專業歸屬的元素加入專業認同的概念，並視為重要的成分。專業承諾是指個體從信念所產生的主觀態度與行為，堅持與相信專業價值(王靜琳、蔡來蔭、呂桂雲, 2005)。專業歸屬則是指個體產生隸屬或歸屬於此專業的感受，對於此專業產生

向心力（管珮君，2013）。換句話說，個體堅持相信專業目標與價值，並願意為專業付出更多的心力，希望繼續成為專業的一份子，便是專業承諾與專業歸屬。

部分研究重視研究者或研究對象之主觀經驗，從主觀經驗為出發點探討專業認同，例如：羅曉瑩（2005）認為每個個體形成社工認同有所差異，強調個體主體性之參與，透過自我反思形成屬於自己的社工認同。該研究透過對話辯證之方法，發現研究者本身對社工認同的定義為：對社會工作具有一套價值信念（例如：對社會工作有一份「刻苦耐勞」的信念），願意解決「人」的問題並且付出的意願，擁有從事社會工作的一份使命感（羅曉瑩，2005：90）。

此外，國內有部分學者曾針對社工專業認同發展歷程進行研究，大致上係以專業認同之形塑為研究主題，例如：謝佩芬（2013）以家庭暴力事件服務處社工作為研究對象，其發現社工的專業認同會從選擇就讀社會工作相關科系之動機開始形成，接受社會工作相關教育以奠基社工專業的知識，畢業後認為社會工作符合自己的興趣而投入實務領域，逐漸熟悉家暴實務後，社工會透過反思，具體化自己理想的社會工作樣貌，進而去實踐，即為家庭暴力事件服務處社工專業認同形塑之過程。管珮君（2013）則以跨社工與諮商專業工作者為研究對象，研究發現受訪者當初選擇社工系是對於助人服務感到興趣，然而考量社工學習較為廣泛而不夠專精，因此個體跨領域學習諮商。在社工與諮商兩個學科的學習過程中，個體會經歷專業認同和自我認同之困惑與自我掙扎，究竟自己是認同社工或是諮商，擺盪於兩個專業之間，並會對於過去成長經驗和專業的勝任感感到自我混淆，知覺自己的學習不夠專精；之後藉由社工和諮商之間的專業文化差異之比較，進行自我統整，發現社會工作專業的價值與重要性以及對社會工作的情感，重新擺放社工與諮商的定位，並在實習與工作中進行社工與諮商角色之整合，同時發揮社工與諮商專業知能，體認自己是一個助人工作者，此過程即為跨專業工作者的專業認同發展歷程。

國內社工領域對於專業認同的定義，大多以專業特質作為專業認同定義的基礎（謝佩芳，2013）。其中，以萬育維、賴資雯（1996：311）之專業認同定義最具代表性，其認為「專業認同是個體在社會關係的結構中，透過參與互動的過程，內化了專業的參考架構、知識體系、專業價值觀、專業意識型態、倫理規範和專業目標，而形成專業的自我形象(self-image)及職業人格(occupational personality)，進而對專業產生承諾（commitment）的過程」。

三、專業認同形成之理論

綜覽文獻，研究者綜合整理了三個理論來探討專業認同之形成，包含：社會認同理論（social identity theory）、社會網絡理論（social network theory）、自我決定理論（self-determination theory）。

（一）社會認同理論

社會認同理論起源於 1970s，由 Henri Tajfel 提出。社會認同理論是一種社會心理學的分析，研究個體在團體中的自我概念。換言之，個體以團體成員作為自我概念之定義，而團體中多數人具有共通的特質，成員擁有共同的念仰、價值和行動取向的集體觀念，使得個體擁有歸屬感可以區分團體成員與非團體成員，意即內團體與外團體之概念（Burke, 2006：111-112；王朝網路，2010a）。社會認同理論包含三個主要的概念，社會認同（social identities）、團體表現（group performance）、和自我分類（self-categorization），分述如下（Willetts & Clarke, 2013）：

1. 社會認同：可分為社會認同顯著性（social identity salience）、巢狀認同（nested identities）、以及網絡認同（cross-cutting identities）。

（1）社會認同顯著性：著重於團體脈絡，意指在特定社會環境下，個體會表現出他們知覺該角色應該發揮之功能，被視為影響成員認同與成員表現的重

要概念，例如：個體在家庭中知覺自己身為母親的角色，因而發揮該角色之功能。



(2)巢狀認同 (nested identities)：可分為較高層次 (higher-order) 的認同，較低層次 (lower-order) 的認同。較高次序的認同是指個體對於較高層次之團體表示認同，例如日照社工對臺灣社會工作專業人員協會之認同。較低次序的認同是指個體生活中較常接觸的個人或團體，對於個體較具影響力，如日照社工對於所屬之日照中心的認同。

(3)網絡認同 (cross-cutting identities)：可分為正式或非正式網絡認同，正式網絡是指具有清楚的組織架構之團體，如個體對於委員會之成員身份之認同；非正式網絡是指自然形成之網絡，如個體對於朋友、家庭等非正式網絡之認同。

2. 團體表現：意指個體若對團體產生認同，則個體能產生動力為團體付出，將團體目標與規範內化，進而展現有助於團體發展之行為。可分為動力 (motivation)、團體目標與規範、及效力 (efficacy) 等三個概念：

(1)動力：意指個體為了團體而付出努力與行動。

(2)團體目標與團體規範：社會認同理論認為團體規範對於個體而言，並非身外之物，而是為個體透過認同過程將規範內化，影響團體成員之態度和行為，進而使個體追求團體共同目標。

(3)效力：意指由個體認同所產生動力，可促使個體表現更好。

3. 自我分類：個體在認知上知覺自己屬於團體成員，具有歸屬感，建構了內團體與外團體之區分。

將之應用於專業認同，即是個體能知覺專業所應發揮之角色，內化專業目標與專業規範，能為專業付出努力，並知覺自己屬於該專業團體之成員，擁有歸屬感，以專業團體來定義自我，進而區分專業團體與非專業團體。



(二) 社會網絡理論

社會網絡理論源於社會學之理論，社會網絡是指人與人之間的互動，在社會網絡中多利用節點來表示個體，而節點間連結形成關係，社會網絡即是由社會關係交織而成(余育斌, 2004)。社會網絡理論可分成三個重要概念，分述如下(蔡勇美、郭文雄, 1984)：

- 1、結構性質：意指社會網絡的結構 (network structure)，網絡大小、密度及組成成分。
- 2、聯繫 (linkage) 性質：意指個體與其他節點之間連繫之強度、持久性與互惠性等關係。
- 3、社會網絡功能：可分為社會支持、參考功能 (referral function)，如個體可從社會網絡得到社會支持，或是從社會網絡取得訊息、資源等。

Sweitzer (2009) 指出社會網絡理論有助於觀察個體與其他人的連結 (如同儕、朋友、家人)，而這些連結如何給予個體支持，影響個體的專業認同。換言之，社會網絡理論關注個體的社會關係，如何透過溝通互動來影響個體的態度和行為 (謝吉隆, 2012)。Sweitzer (2009) 曾運用社會網絡理論探討教授和同儕的互動關係如何影響博士班學生發展出專業認同，進而使他們確立以教授為職業，其研究發現：個體從關係中所獲得的支持、建議、引導、和成長，使得學生奠定專業認同之基礎，並提出發展性網絡 (developmental networks)，強調社會網絡的動態性，將社會網絡中的人們可以給予個體發展性的協助，幫助個體發展專業認同，並且確立以教授為職業。換句話說，個體透過社會網絡 (同儕、教授、朋

友、家人、商業夥伴)提供多元的協助,這些協助有助於其職業(career)發展,稱之為發展性協助(developmental assistance)。此發展性協助可二分為:(一)職業支持(career support),例如:透過教授提拔而增加能見度、得到他人贊助研究;(二)心理支持,如友情、諮商、接納、認可,使個體產生專業認同,進而選擇以教授為其職業。

(三) 自我決定理論

自我決定理論源於動機理論,由Deci & Ryan於1985年提出,理論主要的概念是動機對於人類行為表現產生的影響。當個體滿足自主性、能力、關係(ralatedness,亦有學者將其翻譯為歸屬感)三種基本心理需求時,個體會產生幸福感,基本心理需求之概念分述如下:

- 1、能力:個體天生有掌握能力的需求,這個過程並非外力驅使,個體會傾向發展能力,勇於挑戰事物,這個過程會隨著人們成長而持續發展。
- 2、自主性:個體天生有掌握自我行為的需求,選擇是否從事活動的自主性,此過程亦非外力驅使。
- 3、關係:個體天生有人際依附關係的需求,正向且強化社會接觸,以得到幸福感,缺乏正向社會接觸的個體會導致許多負向效果產生。

當三種基本心理需求滿足後,會觸發個體內在動機、外在動機內化,進而使個體產生行為,如追求目標或是持續參與活動。所謂內在動機是指個體為了個人興趣或是獲得滿足感,而去追求新奇和挑戰,發展和鍛煉自身能力,勇於探索和學習。外在動機則與活動本身沒有關係,而是為了獲得某種可分離的結果,例如獲得獎賞或避免懲罰(王朝網路,2010b)。綜覽國內專業認同相關研究,僅一篇運用自我決定理論來探討專業認同之形成。楊心茹(2014)運用自我決定理論中的三種需求(包含自主性的需求、能力的需求、關係的需求)探討會計工作相

關人員之專業認同，研究發現若個體在工作中能展現專業自主性，專業能力能充份發揮、個體與專業社群之關係發展不錯，則專業認同將會有所提升。

簡言之，現有文獻對於專業認同之定義，大致上是建立於社會認同理論之上，該理論可以說明個體藉由內化專業知識與理論、專業目標與規範，形成專業團體歸屬感，進而區分內外團體，以建立專業認同。此外，社會網絡理論則可補充說明成員關係會影響專業認同之形成。最後，自我決定理論則提供理解個體專業認同形成之另一個視角，當組織能滿足個體專業能力、自主性、關係的需求後，會正向影響專業認同。

四、 社工專業認同的面向

國外學者 Burton, Boschmans, Hoelson (2013) 認為專業認同的面向有二，包含：結構性因素 (structural determinants) 面向、以及情感性面向：

(一)結構性因素面向：包含期待角色 (expected role)、知識基礎和實踐。期待角色意指大眾或組織認為專業人員應發揮之角色，知識基礎是指學習專業的過程中所奠定之知識，而實踐是指從事之專業工作。當我們扮演好期待角色、具備知識基礎，實踐專業工作便能形塑專業認同。

(二)情感性面向：包含專業身份 (professional status)、熱情 (passions)、滿足因素 (satisfiers)。專業身份是指將專業視為生活方式，思考的方式，以專業來定義自己，並具有熱情從事專業，一旦實現專業之熱情，滿足感便隨之而來，即可正向強化專業認同。

該研究指出兩面向下，六個因素之間會互相影響，例如：當個體帶著熱情扮演好被期待的角色、具備知識基礎、與實踐專業工作，那麼它將會深深感受到滿足感，並傾向將自己視為專業人員。

國內期刊與論文相關研究中，王麗容（1980）在「我國社會工作人員專業認同與專業滿足之研究」將專業認同分為三個面向：專業理念架構認同（identification of professional conceptual framework）、專業意識形態的認同（identification of professional ideology）、以及專業的獻身（professional commitment）。

（一）專業理念架構認同：係指社會工作專業知識體系、功能、目的、任務、方法等認同。

（二）專業意識形態的認同：係指社會工作價值觀、倫理觀的認同。

（三）專業的獻身：係指對於社會工作職業生涯的投入與付出，對於社會工作的執著感和職責感，對於社會工作有榮耀感。

萬育維、賴資雯（1996）在「專業認同與工作滿意之間的關係探討-以從事兒童保護社會工作人員為例」的研究中，參考國內外相關文獻，並提出專業認同的5個測量向度，分別為：

（一）專業理念架構的認同：對專業知識體系、功能、目的、方法之認同。

（二）專業意識型態的認同：對工作哲學理念、價值觀、倫理觀的認同。

（三）專業行為的認同：將工作倫理付諸行動的表現。

（四）專業投入的認同：對工作的投入、付出與執著、責任感。

（五）專業角色的認同：對擔任個案管理者、倡議者等等角色的認同。

黃侃如（2003：7-8）在「精神社工專業認同之形塑與掙扎」研究中，則將專業認同分為三個面向：

（一）專業認同之工作認知：從事工作時，所使用的知識體系、堅信的專業價值、目標、以及價值判斷，能在面臨不同價值衝突時，給予判斷與選擇的基準。

(二)專業認同之工作情感：在工作過程中產生關於專業認同的所有情緒，即是工作情感。例如：個體面對組織管理或者工作過程中，情感上所產生的掙扎、個體對於專業的熱情、個體對於專業的使命感等感受皆屬於此面向。

(三)專業認同之具體行動：認為專業認同是個動態的概念，在不斷變動的過程中，進行專業認同的自我統整。在面臨專業困境時，願意展開具體的行動處理困境。

表 2-13 各學者之專業認同面向

Burton 等人 (2013)	結構性因素面向： 1. 期待角色 2. 知識基礎 3. 實踐	情感性面向： 1. 專業身份 2. 熱情 3. 滿足因素			
王麗容 (1980)	專業理念架構認同	專業意識形態的認同	專業的獻身		
萬育維、賴資雯 (1996)	專業理念架構的認同	專業意識型態的認同	專業投入的認同	專業行為的認同	專業角色的認同
黃侃如 (2003)	專業認同之工作認知	專業認同之工作情感	專業認同之具體行動		

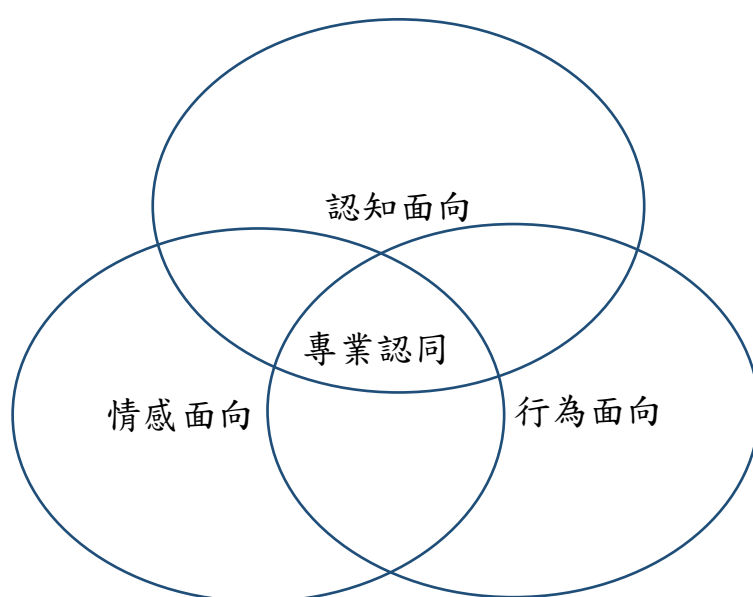
資料來源：Burton, Boschmans, Hoelson(2013); 王麗容(1980); 黃侃如(2003); 萬育維、賴資雯(1996)。

綜上所述，四位學者所提出的專業認同組成面向相當多元但相似度高，可發現各面向部分相互重疊，每個面向之間互相影響且息息相關，過去學者大致共同提及的元素包含：專業理念架構與意識形態、專業情感、專業投入與獻身。因此本研究將專業認同面向分為三個部分：認知面向、情感面向、行為面向：

- (一) 認知面向：能內化專業的知識體系、認同專業目標、專業理念、專業價值等。
- (二) 情感面向：對專業抱有熱情和專業使命感，則會增加專業認同。
- (三) 行為面向：願意投入職場付諸行動，對專業具有責任感。在面臨專業困境時，願意展開具體的行動處理困境。



圖 2-2 專業認同三面向



五、 影響專業認同因素

專業認同的形塑並非僅來自於工作者個人，而是與環境息息相關（黃侃如，2003；管珮君，2013）。萬育維、賴資雯（1996）以社工人員為例之研究發現，專業人員之專業認同會受其工作場域的影響，包含數個因素。

- (一) 機構特質：受機構中各種結構所影響，包含目標、行政和決策、權威、政策及過程、溝通等結構，皆是建構屬於該組織之特質，組織特質會影響個體專業認同。舉例而言，若組織的目標與專業目標不一致，機構較為權威，機構與個體之間的缺乏充份溝通，則會降低個體專業認同。

(二) 專業督導：督導具行政、教育、支持三大功能，透過督導的過程，可以創造一種「我們的感覺」的情境，此情境可讓社工感受到自己與督導屬於同一團體，可以增強認同感，亦可增強工作者的專業勝任能力，提高工作士氣。

(三) 同儕關係：同儕關係和專業認同程度有關。同儕關係越好，則認知上的共識程度高，也會互相鼓勵，在工作情境中關係也越親密。因此，同儕關係可以提供激勵的效果，對專業行為也有控制功能，此外同儕關係也能展現在權威、成就、自我實現需求等方面的滿足。

(四) 機構行動和政策：機構在政策和服務方式若能具有專業的取向，則社工員從事專業工作時，會產生職業社會化的功能，亦會影響其專業認同。例如：機構能在工作分配時，重視社工員的專業能力，或者機構重視社工專業技巧之提升，有助於提升社工的專業認同。

(五) 機構的專業氣候：專業氣候一詞，來自於組織氣候。專業氣候是指社工員從事專業工作時，若督導能提供工作人員領導之功能、機構中有專業進修的氣氛、工作人員有其專業背景則能型塑專業氣候。換句話說，越適合工作人員發揮和發展專業的工作環境（包含硬體及軟體環境），其專業氣候越盛。

除此之外，Apker, Ford, Fox (2003) 針對美國中西部 450 個護士進行專業認同、與組織認同影響因素之分析，結果發現有三個因素會影響專業認同；研究者提及，雖然此研究對象為護士，但此結果的應用可推及健康照顧組織中的各專業角色。而日間照顧中心亦屬於健康照顧體系下的組織，因此亦可將此結果應用於日間照顧中心之社工。這三個影響因素分別為：

(一) 專業自主性：在工作當中，工作者感受到他們有充足的自主性能力控制他們的工作；組織和主管，能夠大致了解和支持工作者專業角色。藉由清楚和一致性地提供工作者專業自主性，能夠加強其專業認同。除此之外，主管若能清楚地了解該專業的照顧工作標準、核心價值、哲學理念，能促進工作者

的專業認同，亦能促進其組織認同。


(二) 同事支持程度：具有支持性的工作環境，能夠幫助專業工作者在跨專業的照顧工作中，和諧地與其他專業溝通與合作，促進個人的專業認同。

(三) 在工作中能發揮專業角色：從事工作時，能夠發揮專業所學，扮演好專業角色。

截至 2016 年為止，國內探討專業認同的期刊和論文約有 130 篇，屬於教師專業領域之研究佔絕大多數，計約四成。其次為臨床心理與諮商專業領域，約 15 篇，而社工專業領域探討專業認同的文獻則約 13 篇。在這些專業認同的研究當中，以探討不同職業的專業認同居多、其次為探討專業認同的發展歷程、專業認同與工作滿意度或離職意願之關係、制度改變對專業認同之影響、自我效能對專業認同之影響、社會地位知覺對專業認同之影響等等。

另針對社工領域在專業認同之研究，以討論專業認同之形塑(王心聖, 2001; 黃侃如, 2003; 劉采靖, 2010; 謝佩芳, 2013; 管珮君, 2013) 居多; 其次為專業認同對工作滿意度影響(萬育維、賴資雯, 1996; 王綉蘭, 1998)。由於社工的實務場域多元, 若以領域作為區分, 則有針對社福中心社工(張紉, 1984)、兒童保護社工(萬育維、賴資雯, 1996)、安寧社工(王心聖, 2001)、精神社工(黃侃如, 2003)、家庭暴力事件服務處社工(謝佩芳, 2013)之專業認同研究, 探討不同實務場域的社工如何形塑專業認同。然而, 針對日間照顧中心社工專業認同之研究尚付之闕如。此外, 在現有的社工領域研究當中, 僅有一篇研究針對專業認同之掙扎進行描述, 黃侃如(2003)研究發現: 精神社工面對的本質上的矛盾有二: (1) 究竟社會工作是追求社會公平正義而進行福利輸送的專業, 抑或是社會控制的「國家機器」; (2) 究竟社工是非營利的工作取向, 抑或是受到資本主義之影響而以工作績效檢視服務成效, 這些掙扎影響了精神社工對專業的認同。

小結



個體鑲嵌於社會制度之下，個體的專業認同亦會受社會環境之影響。因此，在探討日照社工專業認同的議題時，也須關注與日照社工相關的政策法規。綜覽文獻，依據「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」，日照社工每年須 20 小時教育時數，以提升服務品質；為了增加跨專業團隊合作、以及老人照顧之專業能力，日照社工亦須接受「長期照顧專業人力培訓計畫」；此外，若日照社工擁有社會工作師的資格，則需定期接受教育訓練，方可辦理執照更新。雖然目前未有相關文獻探討社會環境對日照專業認同之影響，但仍然不容小覷社會制度和政策法規對日照社工專業認同之影響。

個體的專業認同的型塑並非進入職場後才開始，從個體在選擇大學科系之際即開始孕育，藉由學校教育奠基專業知能與基礎，透過學習過程、實習與工作經驗，個體進行自我統整，知覺自己對於專業是否具有認同感。當個體能內化專業知識、價值觀、意識形態、倫理規範和專業目標，形成專業的自我形象與專業的人格，並對專業產生執著感，即產生專業認同（萬育維、賴資雯，1996）。

綜觀國內外文獻，許多理論能解釋專業認同之形成，其中以社會認同理論最具代表性。現有文獻對於專業認同之定義大致上是以社會認同理論為基礎，當個體能內化團體的目標與規範，能為團體付出奉獻，並知覺自己屬於團體成員，具有歸屬感，便能區別出內外團體之差異，即產生社會認同。社會網絡理論則關注個體的社會關係，強調溝通互動會影響個體的態度和行為，專業認同即是個體從學校教授薰陶、同儕的互相討論與刺激、與重要他人的引導之下，逐漸發展的過程。最後，自我決定理論則是關注動機對於個體行為表現之影響，當社會環境滿足個體自主性、能力、關係三種基本心理需求後，會增加個體的內在動機（例如：勇於挑戰自我）或外在動機，進而驅使個體產生行為。楊心茹（2014）指出當個

體在工作環境中能展現專業自主性、專業能力有所提升、對於專業具有歸屬感，則能提升個體的專業認同。

過往學者對於專業認同的面向大致可區分為三個面向，彼此間相互影響：(一) 認知面向：個體將專業知識體系內化，且對於專業目標、專業理念、專業價值產生認同、(二) 情感面向：對專業具有熱情與使命感、(三) 行為面向：付出行動投入職場，對專業具有責任感，並願意展開具體的行動處理專業困境。

專業認同的影響因素可分為個人、人際、組織三個層次，在個人層面的專業認同會受專業自主性、在工作中能發揮專業角色等因素影響。人際層面則會受同儕關係、專業督導、同事支持程度影響。組織層面則會受機構特質、機構行動和政策、機構的專業氣候等因素影響。雖然研究者將影響因素以層次做為區分，但每個影響因素可能受到其他層次的影響因素影響，例如：工作滿意度可能受到組織制度、人際互動、個人自我實現的理想追求等因素影響。因此，在探討這些因素時不可忽略其他層次間的交互作用。

第三節 專業認同衝突與衝突因應策略

身為日間照顧中心的社工，既是專業工作者、亦是組織成員，可能因為專業與組織角色之差異，導致個體在專業認同產生衝突。本節將分為衝突定義，專業認同衝突來源、衝突因應策略、以及從老人社工處境看日間照顧社工的專業認同衝突與衝突因應策略進行討論。

一、 衝突定義

「衝突」(conflict) 一詞在 Oxford English Dictionary (2015a) 的解釋，衝突是一種情境，個體身陷在多個相反的意見、想法、感受或期望的情境當中，難以進行選擇。衝突是一個互相作用的過程，發生於單一社會單位(個人、群體、團

隊及組織)內或兩個(含)以上社會單位間所展現出需求、資源、目標、權力、利益、及活動等不相容、不一致或不協調(連俊智,2004)。帥韻儀(2003)指出衝突發生在個體在觀念和知覺上的不一致,或者在追求利益的目標過程中,實際與期望的反應不協調,而引起的思想矛盾、語言攻訐、權力奪取及行為鬥爭的過程。

依據不同的條件,學者將衝突分為不同的類型。早期學者 Guetzknow & Gyr (1954)將衝突分為情感衝突(affective conflict)與實質衝突(substantive conflict)兩類。

(一)情感衝突:指人際互動時,因對立關係所產生的衝突。

(二)實質衝突:指組織成員對於工作有不同的觀點、價值觀進而產生衝突。

而 Steers 則將衝突分為四種類型,目標衝突、認知衝突、情感衝突、及行為衝突(Steers,1994):

(一)目標衝突:個體或是群體預期達成之目標與其他人不同時所引發之衝突。

(二)認知衝突:個體或是群體所抱持的想法或信念與其他人不同時所引發之衝突。

(三)情感衝突:個體或群體在人際關係、情感、或態度上與其他人不同時導致的衝突。

(四)行為衝突:個體或群體顯現於外在的行為表現不能被其他人接受而產生的衝突。

學者 Jehn(1992)依據衝突發生的性質將衝突區分為任務衝突(task conflict)、關係衝突(relationship conflict)、程序衝突(process conflict)三類(鄧宜欣,2010):



- (一)任務衝突：與工作內容和目標有關，這樣的衝突發生在組織成員彼此對執行任務的觀點與看法不一致
- (二)關係衝突：指不協調的人際關係，如挫折感、懊惱、憤怒等情緒感受。
- (三)程序衝突：與如何完成工作有關，發生於組織成員對於工作的責任分擔與資源分配有爭議而引發衝突。

衝突易見於日常生活中，造成衝突的原因也很多。Johnson, Johnson, Dudley, & Burnett (1992) 將衝突原因分為歧異衝突與利益衝突：

- (一)歧異衝突 (controversy conflict)：是指衝突的主要來源為性格、人格、態度、背景、社會地位、認知推理、認知見解、訊息、工作能力等歧異。
- (二)利益衝突 (conflict of interest)：發生於價值、目標、資源爭取及競爭行為等利益上的差異，容易引發衝突。

周春美、沈建華(1995)將衝突發生的原因歸類為四點，包含個人內在衝突、結構性衝突、人際衝突與策略性衝突：

- (一)個人內在衝突：發生於個人動機和目標實現之間有障礙而產生。
- (二)組織結構衝突：又稱為職能衝突，是指由組織結構因素所產生的衝突，有數項產生衝突的因素，包含職能目標不同、部門之間相互依存所引發的衝突、部門間依存程度輕重的衝突、部門及工作環境的衝突、對於角色不滿及角色模糊、依賴共同資源與溝通不良。
- (三)人際衝突：發生於雙方未能交換彼此的觀點和資訊、不滿意本身的角色，尤其是在和他人相較下、相異之人格、以及個人之偏見等情況下，容易發生人際衝突。

(四)策略性衝突：策略衝突的目的是為了取得某項凌駕對手之優勢，衝突發生後，以方便謀取本身利益而產生，例如政黨鬥爭。

綜上所述，衝突可以發生在個體內在衝突、個體與他人之衝突、個體與組織之間的衝突。因此本研究根據上述學者之研究，將衝突分為三個層次：

(一)個人層次：發生於個體內在之衝突，主要是個體處於矛盾的狀態，身陷於不一致的意見、想法、感受或期望的情境當中。

(二)人際層次：是指個體與他人在未能交換彼此的觀點和資訊、不滿意對方、或個性本身的差異而產生的衝突，如人際衝突。

(三)組織層次：因組織特質、結構所產生之衝突，如組織結構衝突（又稱職能衝突）。

二、 專業認同衝突來源

將衝突的概念應用於專業認同，即形成專業認同衝突。專業認同衝突發生於個體處在外來的意見、想法、感受或期望與專業認同不一致的情境當中，難以進行平衡。個體在平衡認同的過程中，可能因價值互相牴觸而產生衝突。此時個體可運用多元的認知動力（cognitive mechanisms）來解決衝突。也就是說，當個體企圖去維持認同的穩定性時，可能會造成衝突，此衝突會讓個體重新評估自己與團體之間的連結（Hinsley, 2010）。從上一節之結論可以得知專業認同衝突來源可能發生於個人內在，亦可發生於人際互動、甚至與組織產生衝突，現依據衝突發生的三層次，將社工專業認同衝突分述如下：

(一)個人層次：衝突發生於個人內在世界，個人陷在多個相反的意見、想法、感受或期望的情境當中，難以進行選擇。例如：個體在內心對社工專業有個理想的藍圖，然而在實務場域社工所呈現的樣貌與理想中有所差距，使得社工產生專業認同之衝突。

(二)人際層次：個體與他人之間發生衝突，主要是雙方在彼此的觀點和資訊不一致、或是個性差異、個人偏見及誤解等情況下，容易發生人際衝突。謝佩芬(2013)曾針對家庭暴力事件服務處社工進行專業認同掙扎之研究，發現社工處於跨專業服務團隊中，與其他網絡成員互動中充斥著權力關係之拉扯，例如：社工擔心與法官之間的關係變差，會受到其他成員的排斥，因此在專業服務的推展上可能受到限制。另外，社工也曾與法院其他人員有不良的互動經驗，例如：與法院工友之互動，工友未將家庭暴力事件服務處社工視為法院一員，而質疑社工或刻意忽略社工，間接使個體對於專業認同產生動搖。

(三)組織層次：個體與組織之間發生衝突，主要是組織結構性因素所產生之衝突，可包含個人與組織之間的目標不同、或者個人與組織雙方對於角色期待不同、角色模糊所產生之衝突。換句話說，個體專業認同與組織層次發生衝突，可能源於組織認知、與專業認知不相容時，因組織關注於控制、職權、規則、制度、組織利益等，而專業人員因有特定的專業認知與標準，導致兩者容易於專業自主性、與維持高標準等認知上發生衝突。專業人員希望保持專業自主性，也可能希望在專業服務提供上希望能以高標準、高品質的方式提供；然而，組織可能因組織利益、或效率而干涉專業自主性。此時，這樣的專業認同衝突會引起專業人員在滿足組織要求與滿足專業價值觀上進行拔河，若妥協越大，則衝突越大。除此之外，專業人員亦可能面對既要對專業負責又要對組織目標負責的困境問題(韓雪松，2006)。

若個體發生專業認同衝突，成員可能會感受到組織並未達到個體的需求時，他們可能會在心理上產生對組織的退縮(withdraw)(Hinsley, 2010)。認同衝突若未妥善處理，將會有負面效果產生，包含：專業人員產生疏遠心理和行為，疏離組織、疏離專業，最後導致敬業度降低、工作倦怠和離職行為等問題產生


(Bamber & Iyer, 2002；韓雪松，2006)。然而，衝突不僅只有負向效果，若衝

突管理得當，將帶來正面效益。以衝突的互動作用觀點而言，其認為組織容易因為融洽、和平、安寧、合作而停止變革和革新。因此互動作用觀點反而鼓勵管理者進行有益的衝突，可使組織生命力旺盛，促使組織革新（黃源協，2014）。因此，若個體能藉由專業認同衝突，積極地處理與因應，將能提升專業認同。

檢視國內專業認同相關期刊論文，雖未有針對長期照顧領域社工專業認同掙扎或衝突之研究；然而，部份研究提及長期照顧領域社工之工作困境（林易沁，2008；李琪，2011），可做為專業認同衝突之參考。

李琪（2011：72-75）指出日間照顧中心社工面臨數個工作困境：

- （一）陷入角色困境：日照社工身兼多職，常被視為雜工或人力，工作內容過於繁瑣，面臨角色過度負荷的困境；其他成員不了解社工專業，日照社工專業角色模糊，由於日照社工員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，使得部分日照社工員出現質疑自己專業能力。
- （二）工作成效有限：老人持續的退化、案家抗拒介入，社工處遇困難；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。
- （三）陷入他人期待不一致的兩難困境：家屬、機構主管期待不一致，使得直接服務產生困境。例如：許多家屬有假日托顧的需求，但社工背景的主管知道工作人員假日需要休息，因此出現兩難困境，只能暫時犧牲掉案家的權益。
- （四）團體合作關係的不順暢：社工給予的工作建議無法被團隊成員落實或採納，例如日照社工給予照服員的工作建議無法落實；日照社工身處紛擾的工作環境，會使工作氛圍不佳，工作滿意度下降，進而使社工易心生倦怠之感。



不僅只有日照社工經常被視為雜工，在養護中心的社工亦有相似的狀況，林易沁（2008）發現小型養護機構社工員的工作困境，在於角色認知與機構管理者的期待不一致。例如：部份機構主管不了解社工員角色，容易產生對社工員專業不重視，且對社工員有過多行政角色期待，此行政工作包含公文整理、會計、陪診、環境佈置與合約、機構表單、消防等機構文書資料等工作事項，使養護中心社工員對於工作內容感到疑惑、抗拒與排斥，感受到不被重視、甚至產生掙扎與離職等負面情緒。

綜言之，專業認同是個動態歷程，隨著時間與環境的改變，可能發生專業認同衝突。經整理過去文獻，日間照顧中心之社工可能面對的專業認同衝突，包含以下三層次（林易沁，2008；李琪，2011）：（一）個人層次：因處遇效果不顯著，工作成效有限，產生專業能力信心的動搖，以致自我效能降低。（二）人際層面：在跨專業合作、與溝通的過程中產生衝突，進而影響專業認同。（三）組織層面：於職務安排期待有落差，行政工作過多而使個體而產生自己是否為專業工作者的信心動搖，以致產生專業認同衝突。綜觀國內目前對於日間照顧社會工作者專業認同衝突的產生、類型並沒有深入的研究，更突顯本研究之重要性。

三、 衝突因應策略

衝突不僅只有負面的效果，若衝突處理得當，則能帶來互惠性的正面效果，因此，適當的因應策略相當重要（鄧宜欣，2010）。當個體面對認同衝突時，會有相對應的因應策略出現。因應策略是個體在認知或行為上所作的經常性努力，以處理內在或外在超出個體負荷或資源的要求（謝美蘭，2000）。當我們面對壓力、緊張、焦躁、內心衝突等感覺時，可以藉由因應來做為緩衝或調節，藉此進行調適，滿足外在要求或維持內在身心平衡（Santiago & Wadsworth, 2009；李旺政，2003）。換句話說，當個人與外在環境彼此衝突時，導致個人產生壓力及緊張等情緒，個體藉由調整其內在認知及外在行為、策略，來降低衝突及傷害，

此一過程即為因應策略（連嘉仁，2012）。

早期的研究常將「因應」(coping) 與「適應」(adaptation) 兩種概念混用，然而，因應並不同於適應。Oxford English Dictionary (2015b) 指出「適應」是一種改變的過程，例如改變行為去適應新的環境。在「張氏心理學辭典」中提到，適應 (adaptation) 是指個體為求生存，在生理機能或在心理結構上產生改變的歷程（張春興，2007）。所以適應是屬於個體運用內在改變、行為改變進行自我調整，以符合新環境之需求。相對地，因應除了指個體進行內在改變、行為自我調整外，還有主動改變外在環境(如制度、職責調整)等多元的概念在當中。因此本研究運用「因應」的概念，有助於呈現社工因應衝突的多元面貌。

當個體面臨角色發生衝突時，Hall (1972) 提出三種因應策略：

(一)結構性角色重新定義策略 (structural role redefinition)：

與外在結構進行溝通、協商，改變外在結構上對個人角色的期待，以減少角色衝突。

(二)個人角色重新定義策略 (personal role redefinition)：

改變個人對所扮演的角色的理解與期待。相對地，不與外在結構進行任何溝通與協商，僅以自己新的觀點來重新衡量自己的角色，以減少角色衝突。

(三)反應角色行為策略 (reactive role behavior)：

個人並不改變結構性或個人角色，而是企圖改變自己的角色行為品質，使角色期望者滿意。個人會企圖去找到方法，滿足角色期待者所有對個人角色的期待。

翁育民、林世昌、林書漢、陳鴻銘、劉堂盛 (2006) 依據 Hall 之理論及多位研究者之研究，歸納出個體面臨角色衝突的三種因應策略，包含協商策略、再定義策略、順應策略：



一、協商策略：

為排除角色衝突，會與角色期望者進行溝通協商，磨合雙方對角色的期望，以達雙方皆能接受的角色期望。

二、再定義策略：

為解決角色衝突，企圖改變自己內在的認知與態度，不同於協商策略，再定義策略並未與主管或角色期望者進行溝通或協商，而是個人以新的角度及觀點來重新定義自己的和外在外在角色期望，進而減少角色衝突。

三、順應策略：

認為角色期望者是不可能改變其角色期望，因此採順應性反應，為了滿足角色期望者所有的要求，而改變自己的角色行為來滿足角色期望者，個人並未處理本身認知與態度。

林易沁（2008）以小型養護機構社工員為對象之研究中發現，當社工面臨專業角色與工作職務的認知，與組織的期待不同時，會使養護中心社工對於工作內容感到疑惑、抗拒與排斥，面對這樣的衝突時，有因應策略有兩個：溝通協調、接受妥協。

一、溝通協調：傾向積極面對，堅持專業認同，希望能藉由溝通協商來與組織重新定義角色，來緩解認同上的衝突。

二、接受妥協：傾向消極面對，以組織認同為主，雖內心可能有些掙扎，但仍以組織的安排為重。

綜上所述，因應策略可二分為主動因應、被動因應，主動因應是指「問題焦點因應」，針對問題進行處理或改變；被動因應則是指「情緒焦點因應」，針對問題所引起的情緒反應進行調節，尤其是當個體評估問題無法改變時，較容易採取情緒焦點因應（Lazarus & Folkman, 1984）。因應策略並非互斥，個體可以同時運用不同的因應策略來解決專業認同衝突。換言之，當個體面對角色期待不一致、角色模糊的困境，可採取多種因應方式融合處理，屬綜融式策略運用的因應（蔡

心媛，2014)。當個體採取的因應策略為「解決問題」取向，其工作滿意度相較越高（洪瑞峰，2008）。不僅如此，個體採取因應策略之後，因應策略會產生效果，進而對個體的專業認同產生影響，個體將重新形塑專業認同（童淑寬，2011）。

四、從老人社工處境看日間照顧社工專業認同衝突與衝突因應策略

老人社會工作不同於其他領域，是一個綜融性的工作領域，由於服務對象的差異性相當大，需要不同專業的知識以及實務技巧以提供服務。尤其在長期照顧機構下，老人身體功能差異大，可能有多重慢性病纏身、缺乏照顧人力、經濟困難、老年憂鬱症等議題，使得從事老人領域的社工需要具備多元專業的知能方能提供妥善的服務，使他們在專業認同發展過程，有別於其他領域。此外，老人社工面臨許多困境，可能使他們專業認同可能產生動搖。楊培珊（2009）在「建構小型老人養護機構社工員之團身份認同」一文中，明確指出長期照顧領域社工的困境。首先，從事該領域之社工，相較於其他領域（醫療、兒童、家庭等），所獲得之專業認可和尊敬較少，為社工主要挫折來源之一。其次，長期照顧領域社工在法規「定位」不明確，無明確的角色與職責，專業界線模糊，易使社工無法發揮應有的角色。第三，若機構經營者、上位者不清楚社工之角色，則無法發揮社工專業功能。

以小型老人養護機構而言，由於「老人福利機構設立標準」第18條並未強制要求小型機構聘用社工，加上機構經營者不清楚社工之角色，易對社工的專業能力感到存疑，故賦予之工作內容多為行政工作、或溝通協調之職務。因此剛進入小型養護機構的社工，立即面對專業角色模糊、工作缺乏明確的流程，使得社工深感壓力，若無法發揮專業功能，更會使社工產生內心衝突。

楊培珊（2009）一文指出，機構社工面臨專業角色不明確之困境，起初，他們僅能概略強調「社工處理心理及社會問題」作為專業之間的區隔。然而，工作內容仍然模糊，角色仍未定位。小型養護機構社工並未因此而消極因應，反而透過定期的督導團體，逐漸摸索出社工有別於其他專業的特殊之處，例如：強調社

工專業價值觀、注重社會公平的議題(例如：公費與自費住民服務一致性的議題)、重視住民個別化需求、強調個案的選擇權、注意個案的靈性需求等，都是社工特色所在。社工逐步建立專業角色的區別性，其中最具區隔性的角色為「系統中介者」，透過協調不同系統的認知、需求和目標，來促進機構的發展。如：協助同仁了解老人特性，去標籤化並緩和同仁與老人的緊張關係；協助同仁和家屬溝通需求與期待。系統中介者有助於降低系統間的衝突，促進系統間關係之發展，不僅是小型養護機構社工的特色，亦是長期照顧領域社工特色。

雖然這些困境曾經使隻身一人的機構社工感到徬徨，產生專業認同動搖。然而，他們透過社工督導團體共同努力而突破困境，並發展出更堅定的專業認同。同樣地，孤軍奮戰的狀況也發生在日間照顧中心之社工，通常一個日照一個社工，缺乏相同專業工作者的支持；同時，日照社工處於跨專業合作的工作環境，此工作情境相似於機構社工。然而，日間照顧中心的工作環境仍不同於小型養護機構，使得日照社工專業認同發展有別於機構社工。首先，因每日老人接送之緣故，日照社工與家屬接觸的頻率和強度較高，跟家屬關係的緊密度較高。其次，日間照顧中心與鄰近社區關係較緊密，由於日照強調社會互動，老人身體活動能力亦較佳，因此與社區互動頻率會比機構來得高，例如：社區融合活動。第三，日照社工職務包含安排交通接送之服務，與機構社工有所差異。個體鑲嵌於環境之下，工作環境的特性也會影響社工專業認同的形成，使得日照社工專業認同發展具有特殊之處，也突顯了日照社工專業認同議題的可探討性。本研究將日照社工面臨的困境延伸至專業認同衝突，希冀發現專業認同程度、專業認同衝突、衝突因應策略之間的關係，了解日照社工專業認同議題之全貌，作為提升日照社工專業認同之參考。

小結

現代社會講求團隊合作、精細分工，以有效率地完成組織目標。然而，在工作過程中難免會發生摩擦與衝突。當個體內在或是個體間由於理念、價值、感受

及期望等與專業認同不一致或不協調之緣故，可能會發生專業認同衝突(帥韻儀，2003；連俊智，2004)。經整理後，日間照顧中心社工的專業衝突來源可分為三個層次：

- (一)個人層次：個體內在因身陷多種不一致的意見、想法、感受、期望，以致產生專業認同衝突。例如：工作成效不彰，處遇效果有限，與個體的期待有所落差，使個體自我效能下降。
- (二)人際層次：指人際間發生之衝突，因觀念與資訊不一致，亦或是個性差異、偏見、誤解所產生之衝突，以致影響專業認同。例如：與同事合作與溝通的過程中發生摩擦，進而使專業認同產生衝突。
- (三)組織層次：個體因組織結構性因素，使個體產生專業認同衝突。例如：組織的職務安排、組織價值、目標、與個體的認知或期待不一致產生落差，導致專業認同衝突。

個體面對專業認同衝突時，會產生因應方式以平衡內心失調，藉此來緩衝緊張、衝突等情緒所帶來的傷害，並且重新形塑專業認同。因此，可將衝突因應策略想像成一個光譜，光譜的兩端分別為積極面、消極面。積極面則是主動處理專業認同衝突，以平衡失衡的內心、改變環境或調整自我認知與態度。消極面則是被動處理認同的衝突，並不作特別的處理，接受現狀。不同的因應策略所展現的積極程度或消極程度也不同，期待藉由研究來探討社工面對專業認同衝突時，所展現的因應策略。

總結


日間照顧中心是社區照顧之一環，針對社區中身體、認知或社會心理功能失能之老人，提供少於 12 小時之集體式的照顧服務，包含個人照顧、餐飲、醫療保健、護理照顧、文康休閒、復健運動教育、用藥安全、交通服務、社交活動等服務(王增勇，1997)，增加其社會互動之機會，以維持或改善案主功能，並提供照顧者支持性服務以減輕照顧者的壓力。老人日間照顧中心發展至今已達 185

間（衛生福利部，2016a），日照社工所扮演的角色可概分為七類，包含：直接服務提供者、協商者、使能者、資源提供者、督導者、政策活動與方案規畫者、個案管理者；其發揮之職責包含直接服務、間接服務、機構外展、行政業務與其他事務。然而，相較於其他專業，社工的專業角色與職責較為模糊，使得社工職務較為彈性，卻也添增了許多行政事務，使得個體對於專業認同產生動搖。

專業認同是指個體能內化專業知識、價值觀、意識形態、倫理規範和專業目標，形成專業的自我形象與專業的人格，並對專業產生執著感，即產生專業認同（萬育維、賴資雯，1996）。綜觀文獻對於專業認同之定義，大致上奠基於社會認同理論，當個體能內化團體的目標與規範，能為團體付出奉獻，並知覺自己屬於團體成員，具有歸屬感，便能區別出內外團體之差異，即產生社會認同。社會網絡理論則關注個體的社會關係的互動影響，個體透過學校教授之薰陶、同儕互相討論、與重要他人引導，逐漸形塑專業認同。最後，自我決定理論則提供不同的視角，以解釋專業認同型塑。當個體在工作場域中能具有專業自主性、專業能力有所提升、並具有歸屬感，便能提升個體的專業認同（楊心茹，2014）。

專業認同可區分為三個面向：（一）認知面向：內化專業知識體系且對於專業目標、專業理念、專業價值產生認同；（二）情感面向：具有熱情與使命感；（三）行為面向：付出行動投入專業，具有責任感，並著手處理所遭遇之專業困境。專業認同並非一陳不變，會受到個體內在與外在環境之影響，影響因素可分為個人、人際、組織三個層次，個人層面的專業認同會受專業自主性、可發揮之專業角色等因素影響。人際層面則受同儕關係、專業督導、同事支持程度影響。組織層面會受機構特質、機構行動和政策、機構的專業氣候等因素影響。

若個體內在或是個體間由於理念、價值、感受及期望等不一致或不協調之緣故，可能會發生摩擦，以致產生衝突（帥韻儀，2003；連俊智，2004）進而產生專業認同衝突，可將專業衝突來源可分為三個層次：

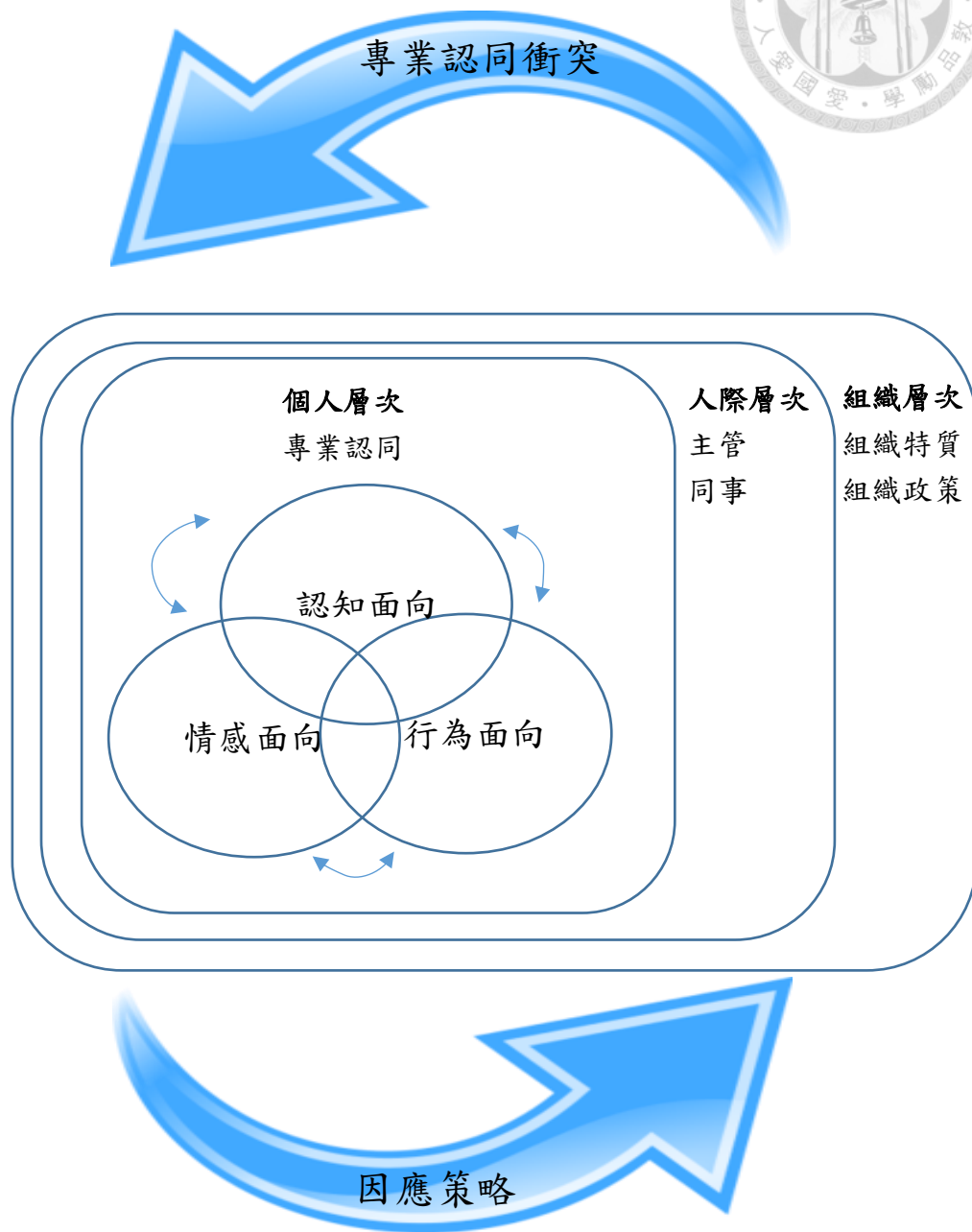
- 
- (一)個人層次：因多種意見、想法、感受、期望不一致，而產生專業認同衝突。
- (二)人際層次：發生於人際之間觀念與資訊不一致，或是個體偏見、誤解所發生之衝突，以致影響專業認同。
- (三)組織層次：由於組織結構性因素所產生之專業認同衝突。

面對認同衝突時，個體會產生因應方式以平衡內心失調之情緒，包含主動因應與被動因應，個體亦可同時結合多種因應策略，來因應專業認同衝突。當因應策略產生後，會隨之影響專業認同，使個體重新形塑專業認同。

老人社會工作為綜融性的工作領域，由於老人議題多元性以及身心狀況差異大，使得老人社工需要具備多元知能方能提供妥善服務，突顯老人社工與其他領域社工之差異。長期照顧領域的社工面臨許多困境，包含專業認可和尊敬較少、專業界線模糊導致角色與職責不明確、機構經營者不熟悉社工角色而無法發揮社工專業功能（楊培珊，2009），使得剛進入長期照顧領域的社工在尚未建立穩固的專業認同，便需面臨這些困境，甚至產生專業認同之衝突。尤其，在日間照顧中心之工作場域，社工通常隻身一人，同時又在跨專業團隊中工作，缺乏相同專業工作者的支持，更使日照社工專業認同的形成過程產生了許多不確定性，也突顯了日照社工專業認同議題的可探討性，希冀透過本研究能發現降低專業認同衝突的有效因應策略，可提升日照社工之專業認同，進而增加其工作滿意度，並能有助於降低流動率。

本研究根據以上文獻將專業認同、認同衝突、與衝突因應策略之關係圖繪製如圖 2-3 所示，個體專業認同為動態的歷程，可分為認知面向、情感面向、行為面向，每個面向之間會有部分重疊且相互影響；專業認同衝突來源多元，可能來自於個人內在、人際層次、組織層次等三個層次，當來自前述來源的壓力，與個體的專業認同的專業價值、理念、感受、期望不一致時，將產生認同衝突。個體面對專業認同衝突，相對應地會產生因應策略，進而消除認同衝突所產生的不一致感受。此因應策略也會連帶影響個體的專業認同，使個體重新形塑專業認同。

圖 2-3 日照社工專業認同、專業認同衝突與因應之道關係圖



第三章 研究方法



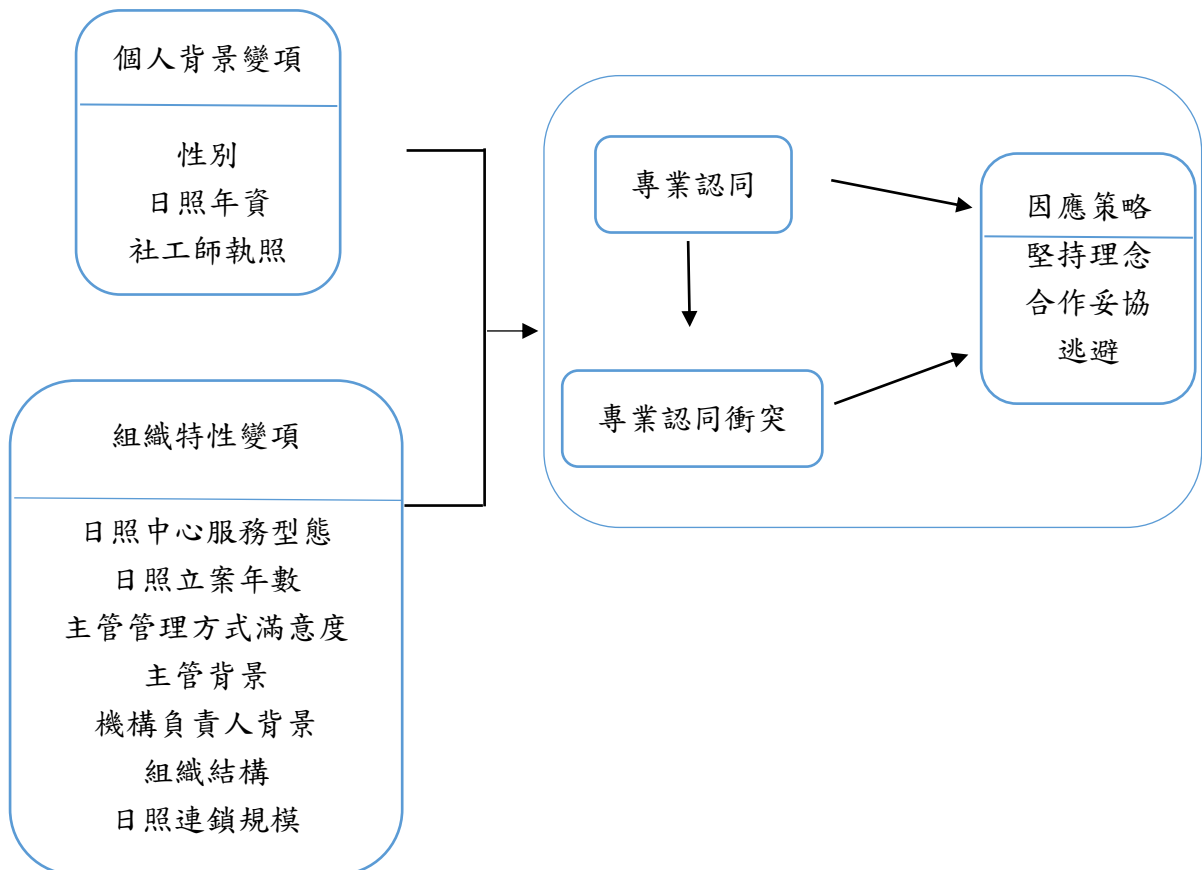
本研究根據研究動機、研究目的與文獻回顧為基礎，以設計研究計畫。首先，介紹研究架構與研究假設，接著依序說明研究設計、資料分析，最後為研究倫理。

第一節 研究架構與研究假設

一、 研究架構

本研究以量化方式進行研究，以了解個人背景變項、組織特性變項對專業認同、專業認同衝突與衝突因應策略之影響，以及專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略變項之間的關係。根據研究目的與文獻探討，將研究架構圖繪製如圖 3-1。

圖 3-1 研究架構圖





二、 研究假設

研究假設係根據第一章研究目的與研究問題為出發點，經過文獻探討之爬梳與彙整，並加入部分探索性之研究假設，形成以下內容：

假設一：專業認同程度不同者，會有不同的專業認同衝突程度。

假設二：專業認同程度不同者，會有不同的衝突因應策略。

假設三：專業認同衝突程度不同者，會有不同的衝突因應策略。

假設四：個人背景變項、組織特性變項不同，在專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略會有顯著差異。

假設 4-1：日照年資較高者，專業認同程度越高。

假設 4-2：擁有社會工作師執照者，專業認同程度越高。

假設 4-3：主管管理方式滿意度越高，日照社工專業認同度越高。

假設 4-4：主管非社工背景時，日照社工之專業認同衝突較高。

第二節 研究設計

一、 研究方法之選擇

本研究採用調查研究法中的問卷調查法進行研究。調查研究法是常用的研究方法，透過抽樣調查或普查的方式並記錄受訪者之反應，以探討變項之間的關係。運用問卷調查法有數個優點，首先，問卷調查法節省時間，可以在短時間中蒐集大量樣本的資料。其次，受試者採匿名方式作答，可充分表達自己的觀點。最後，可同時探討變項間的關係，以了解標的研究群體之特性（王雲東，2012）。

檢視過往研究，專業認同量表在國內社工領域的應用相當多元，主要是研究組織因素與專業認同之關係，例如：組織氣候、組織效能、組織成員對社工專業認同程度、機構社工人力配置等變項，亦有針對社工工作狀況與專業認同關係進行調查，主題包含工作滿意度、工作壓力、留職意願等；社工領域以研究對象以兒少保社工居多，其次為醫務社工與社工系學生，而以老人社工為研究對象則僅

有一篇。衝突因應策略量表在國內之應用，主要是研究角色衝突、工作壓力與衝突因應策略之關係，目前社工領域尚未有人應用。專業認同衝突之概念鮮少被研究，其概念目前主要運用在質性研究，尚未有量化研究，較接近的概念為「組織-專業認同衝突」，目前僅有三篇針對知識型工作者、以及編輯者進行研究，針對組織認同與專業認同發生衝突進行研究，在社會工作領域則尚未有人使用。綜上所述，「專業認同」、「衝突因應策略」等概念於國內已有許多成熟之量表，然而，「專業認同衝突」概念尚未臻熟，與其他兩個變項之間的關係仍有待探討。為了瞭解「專業認同」、「專業認同衝突」、以及「衝突因應策略」變項關係，探討個人背景變項、組織特性變項對上述三個變項之影響，所以本研究採用問卷調查法。

二、 研究對象與背景資料

由於我國日照社工之統計資料尚付之闕如，故研究者先行依據長照社政項目服務提供單位一覽表（衛生福利部，2014），逐一致電給各日照中心（調查時間為2015年10月），統計出我國日照社工人數為173人。然，本研究資料分析的過程較長，日間照顧中心數量資料有所更新，為使研究成果更貼近日照社工之現況，針對近兩年新增之日照中心進行調查，以了解最新的日照社工人數。依據全國日間照顧中心服務單位一覽表、全國失智症日間照顧中心服務單位一覽表（衛生福利部，2016a），逐一致電給新成立之日照中心（調查時間為2016年11月），統計出我國當前的日照社工人數共209人，其中專職者占絕對多數，共有203人，占總日照社工人數97.1%，兼職者則僅有6人。在性別方面，女性占大多數，共185人，占總日照社工人數88.5%，男性則為24人。考量研究對象人數不多，本研究採取普查方式進行，以完整反映我國日照社工之全貌。

表 3-1 日間照顧中心與日間照顧中心社工數量

	採用機構名冊	中心 數量	社工 數量	兼職/專職	男性/女性
第一次調查 2015 年 10 月	長照社政項目服務提供 單位一覽表 (衛生福利部, 2014)	150	173	3/170	19/154
第二次調查 2016 年 11 月	全國 (失智症) 日間照顧中心 服務單位一覽表 (衛生福利部, 2016a)	185	209	6/203	24/185

此外，考量本研究個人背景變項、組織特性變項等自變項較多，若自變項過多，樣本數過少的情況下，可能有高估解釋力之現象 (邱皓政, 2010)。為確保統計之考驗力 (power)，因此本研究使用 G-Power 檢定軟體，進行考驗力分析 (power analysis)，計算所需之問卷數，以提高研究結果的正確性。在計算所需問卷數前，需先設定 4 個參數 (晨晰統計, 2010)：(1) 自變項數量，包含個人背景變項、組織特性變項、專業認同、專業認同衝突 (其中數個變項已轉為虛擬變項)，共有 18 項之多；然而，自變項過多恐有高估解釋力的可能。因此，僅將雙變項分析達顯著的自變項放入多元迴歸模型，包含性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模、專業認同、專業認同衝突，最多共 6 個；(2) Type 1 α 誤差設定為 0.05；(3) 檢定力 power，通常設定為 0.8；(4) 效果量 effect size，本研究希望解釋力 R^2 為中度效果量，因此設定為 0.15。經過軟體計算，若要進行多元迴歸分析，則問卷數至少需要 98 個以上，檢定力才能達到 0.8，故本研究預計問卷回收數為總人數之 50~60%，意即 105~125 份。

三、資料蒐集過程與步驟

本研究分為預試問卷、和正式問卷兩個部分，分別進行說明。

(一) 預試問卷

本研究將問卷預試分為二個步驟，以達到內容效度、表面效度、信度之檢測。

1. 邀請口試委員審閱問卷：為檢視問卷的適切性，本研究邀請口試委員進行內容效度之檢測。內容效度 (content validity) 是指有系統的檢查

問卷內容的適切性，衡量問卷是否涵蓋足夠的項目，以及是否有適當的比例分配等，內容效度通常由專家執行。由於口試委員相當熟悉長期照顧領域，因此相當適合進行內容效度之檢測。依據口委建議修改問卷，以完成預試問卷。

2. 邀請日照社工預試：為了解受試者對問卷語意的了解程度，本研究邀請日照社工填寫預試問卷，以檢測表面效度 (face validity)。表面效度是指研究者或受試者主觀上覺得問卷或測驗有效的程度 (王雲東, 2012)。考量研究對象僅有 209 人，人數不多的情況下，無法進行大規模預試，故預試人數設定為 5 人，並進行問卷信度分析 (詳見操作型定義與研究工具)，做為參考。預試問卷蒐集時間為 2015 年 11 月 20 日至 11 月 26 日。經預試後，預試者提供問卷修正建議如下表所示，研究者根據其建議進行修正。

表 3-2 預試問卷建議

預試問卷之建議		
題項	原先題項	建議修正之語句
衝突因應策略第十題	運用各種管道和方法，來說服對方	運用各種管道和方法，使對方信服

接受預試的 5 位日照社工，皆為女性；日照年資部分分布平均，年資 1 年以下、1.1 至 2 年、2.1 至 3 年、3.1 至 4 年、4 年以上者皆有；社工師執照部分，1 人具有社工師執照，3 人未有社工師執照，1 人未填答。

(二) 正式問卷

本研究針對國內日間照顧中心社會工作人員進行專業認同、專業認同衝突與衝突因應策略之研究，以問卷調查法蒐集資料。其中問卷調查法大致可分為三種調查方式，包含：面訪、電訪、郵寄問卷。考量研究對象分布於全臺各地，採取面訪成本高效率低，採取電訪容易因社工工作忙碌而拒訪，因此以郵寄問卷作為資料蒐集方式。雖然郵寄問卷的缺點是回收率低，但本研究會提供 25 份統一超

商百元禮券作為抽獎獎品，以增加誘因，並每隔一週進行問卷催收，共進行二次催收作業，確實提高回收率，回收率達 59.8%，資料蒐集步驟如下所示。

- (一) 準備名冊：本研究以衛福部 (2014、2016a) 公布之名冊，第一次調查是以「長照社政項目服務提供單位一覽表」作為全國老人日間照顧中心之名單，名單共 150 間，其中 3 間日照中心歇業或停業，因此針對其餘 147 間日照中心致電詢問，調查共有 173 位社工 (其中 5 位為預試，因此正式問卷為 168 份)。第二次調查以「全國日間照顧服務單位一覽表」、「全國失智症日間照顧服務單位一覽表」作為名冊，針對新成立的 38 間日間照顧中心致電詢問，共有 36 位日照社工。綜上所述，本研究針對 185 間日照中心做調查，發現當前共有 209 位日照社工。
- (二) 發文並寄送問卷：製作公文，並附上研究問卷和回郵信封，依據日照名冊，寄送至各日照中心。
- (三) 確認信件送達：逐一致電各日照確認收到公文與否，並誠摯邀請日照社工填答問卷。若未收到公文，研究者則會補寄公文或詢問受試者信箱，以電子郵件填寫問卷。
- (四) 預計問卷回收率：本研究預計回收數量為總人數之 50~60%，意即 105~125 份。

本研究正式問卷第一次調查的時間 2015 年 12 月 4 日至 2016 年 1 月 14 日止，共寄送 168 份研究問卷 (已扣除預試問卷 5 人)，回收 108 份問卷。第二次調查時間為 2016 年 11 月 7 日至 11 月 18 日止，共計送 36 份，回收 14 份。兩次問卷共回收 122 份，回收率為 59.8%，達到預期之回收率。若超過 5 個題項未填答、重複填答者，則視為無效問卷，共有 2 份，佔回收問卷數之 1.6%；有效問卷為 120 份，佔 98.4%。

表 3-3 問卷回收比率表

問卷	寄送問卷數	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
第一次調查	168	108	106	2
第二次調查	36	14	14	0
問卷數 (比率)	204 (100%)	122 (59.8%)	120 (98.4%)	2 (1.6%)

四、操作型定義與研究工具

本研究問卷內容分為：專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略、個人背景變項以及組織特性等五個部份。

(一) 專業認同

專業認同的定義係參考萬育維、賴資雯 (1996) 之定義，將專業認同定義為個體在社會關係的結構中，透過參與互動的過程，內化了專業的參考架構、知識體系、專業價值觀、專業意識型態、倫理規範和專業目標，而形成專業的自我形象及職業人格，進而對專業產生承諾的過程。

在「專業認同量表」部分，參考陳金英、湯誌龍 (2006) 自製的「社會工作專業認同量表」共七題，其 Cronbach's α 為 0.86，具有不錯的信度。因此，本研究採用其量表測量專業認同。惟該量表在認知層面、情感層面之題項，未能完全涵蓋專業認同之定義。故本研究根據文獻探討，加入 3 題專業認同相關之題項，共組成 10 題 (詳見第四章信效度分析)。本量表每一題項皆為正向題，以 Lickert 五點尺度作為衡量基準，分為「非常同意」、「同意」、「不確定」、「不同意」、「非常不同意」等選項，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，得分越高表示專業認同程度越高。

檢驗預試問卷在專業認同量表之信度，本研究採 Cronbach's α 係數進行檢定，量表之 Cronbach's α 為 0.82，表示具有不錯的內部一致性。

(二) 專業認同衝突

本研究專業認同衝突的定義係參考 Hinsley (2010) 之文獻，將專業認同衝突定義為專業認同衝突發生於個體處在外來的意見、想法、感受或期望與專業認同不一致的情境當中，難以進行平衡。個體在平衡認同的過程中，可能因價值互相抵觸而產生衝突，衝突來源可能發生於個人內在，亦可發生於人際互動、甚至與組織產生衝突。

國內外對於專業認同衝突的概念尚未臻熟，目前尚未有專為專業認同衝突設計之量表，因此本研究以較為相近的概念「角色衝突」進行文獻搜尋，以設計量表。參考王詠玄 (2010) 所設計之「國民小學班級導師角色衝突量表」，其量表共 12 題，Cronbach's α 為 0.901，具有良好之信度。本研究選取其中 7 題較為適合的題項，修改部分文字，以適用於日照社工專業認同衝突之概念。此外，為使題項敘述更加精確，研究者將原量表第 8 題分為主管、其他同事兩道題項詢問，因此本量表總計 8 題(詳見第四章信效度分析)。本量表皆為正向計分，以 Lickert 五點尺度作為衡量基準，分為「非常同意」、「同意」、「不確定」、「不同意」、「非常不同意」等選項，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，得分越高表示專業認同衝突越高。

檢驗預試問卷在專業認同衝突量表之信度，其總量表之 Cronbach's α 為 0.89，表示具有良好的內部一致性。

(三) 衝突因應策略

衝突因應策略的定義係引用連嘉仁 (2012) 之文獻，本研究將衝突因應策略定義為當個人與外在環境彼此衝突時，導致個人產生壓力及緊張等情緒，個體藉由調整其內在認知及外在行為、策略，來降低衝突及傷害，此一過程即為衝突因應策略。

此量表是採用鄧宜欣 (2010) 之衝突因應量表，原量表分為 5 個面向，共有 28 題，其 Cronbach's α 為 0.76，信度在尚可接受之範圍。本研究選擇適用於

日間照顧中心情境之題項，簡化其量表成為 14 題，並修改其文字，以適用於日間照顧場域。本量表皆為正向計分，以 Lickert 五點尺度作為衡量，分為「非常同意」、「同意」、「不確定」、「不同意」、「非常不同意」等選項，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，得分越高表示日照社工使用該策略之可能性越高。

檢驗預試問卷在衝突因應策略量表的內部一致性，其總量表之 Cronbach's α 為 0.77，而各因素之分量表 Cronbach's α 則差異甚大，競爭、合作、順應量表之 Cronbach's α 皆大於 0.7，但是妥協、順應分量表 Cronbach's α 偏低分別為 0.21、0.42，推測信度較低之原因，是因為量表經過簡化題項，但因總量表之內部一致性在可接受的範圍，故仍以此量表作為衝突因應策略之研究工具。唯在正式問卷回收後，會進行探索性因素分析，重新定義因素。

表 3-4 衝突因應策略預試信度表

因應策略分量表		Cronbach's α
競爭	1. 堅持自己的理念，來解決與對方的爭議 5. 據理力爭，堅持自己的立場 10. 運用各種管道和方法，來說服對方	0.72
合作	6. 與對方冷靜探討，找出滿足雙方期望的途徑 11. 整合雙方的意見，達成一致的共識	0.89
妥協	2. 設法緩和雙方的歧見，達成彼此的協議 7. 盡量以對方可以接受的方式，來解決問題 12. 與對方協調各自讓步，避免升高衝突	0.21
逃避	3. 避免在與對方商討時，發生爭論 8. 與對方交換意見，會盡量避免不愉快的氣氛 13. 當衝突升高時，我會設法避開	0.78
順應	4. 為求衝突能圓滿解決，我通常會採取讓步 9. 為了滿足對方期待而退讓 14. 隱藏自己的看法，以避免發生爭執	0.42
總量表之 Cronbach's α		0.77



(四) 個人背景變項

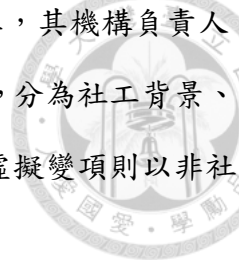
個人背景變項共有 3 個題項，分別為性別、日照服務之年資、社會工作執照。

1. 性別：為類別變項，分為 2 個選項，編碼為「女性=1」、「男性=2」，未答者視為遺漏值 (9)。虛擬變項編碼則為「女性=1」、「男性=0」。
2. 日照服務之年資：視為類別變項，為避免漏答之狀況，採用封閉式問答，共 5 個選項。編碼為「0~1 年=1」、「1.1~2 年=2」、「2.1~3 年=3」、「3.1~4 年=4」、「4.1 年以上=5」，未答者視為遺漏值 (9)。
3. 社會工作師執照：為類別變項，分為 2 個選項，編碼為「無=1」、「有=2」，未答者視為遺漏值 (9)。虛擬變項編碼則為「無=0」、「有=1」。

(五) 組織特性

組織特性共有 7 個變項，分為日照中心服務型態、日照立案年數、主管管理方式滿意度、主管背景、機構負責人背景、組織結構、日照連鎖規模。

1. 日照中心服務型態：為類別變項，分為 3 個選項，編碼為「失能型=1」、「失智型=2」、「混合型（失能和失智）=3」，虛擬變項則以混和型為對照組。
2. 日照立案年數：視為類別變項，為避免漏答之狀況，採用封閉式問答，共 4 個選項。編碼為「0~2 年=1」、「2.1 年~4 年=2」、「4.1 年~6 年=3」、「6 年以上=4」，虛擬變項則以 0~2 年為對照組。
3. 主管管理方式滿意度：主管意指日照社工上一層的管理人員，依據不同日照社工，其主管可能為日照社工督導、主任、抑或是其他管理職位。此變項為次序變項，編碼為「非常滿意=5」、「滿意=4」、「尚可=3」、「不滿意=2」、「非常不滿意=1」。
4. 主管背景：主管意指日照社工上一層的管理人員，依據不同日照社工，其主管可能為日照社工督導、主任、抑或是其他管理職位。本變項為類別變項，分為社工背景、非社工背景。編碼為「社工背景=1」、「非社工背景=2」，虛擬變項則以非社工背景為對照組，「社工背景=1」、「非社工背景=0」。

- 
5. 機構負責人背景：為最高的管理職位，依據不同日照社工，其機構負責人可能為日照主任、抑或為機構出資者。本變項為類別變項，分為社工背景、非社工背景。編碼為「社工背景=1」、「非社工背景=2」，虛擬變項則以非社工背景為對照組，「社工背景=1」、「非社工背景=0」。
 6. 組織結構：可分為扁平型組織、垂直型組織。根據「機構負責人即為主管，或是並非主管」之題項作為區分。若主管即為機構負責人，表示只有一層的管理階級，組織結構呈現扁平；若主管與機構負責人非同一人，代表有至少兩層的管理階級，組織結構呈現垂直，編碼為「扁平=1」、「垂直=2」。虛擬變項編碼則以扁平型組織為對照組，「扁平=0」、「垂直=1」。
 7. 日照連鎖規模：本變項主要是檢視組織連鎖規模的程度對其他變項之影響，根據「全國（失智症）日間照顧中心服務單位一覽表」及各日照中心經營之網站交叉比對，可得知其組織是否同時經營多間日照中心。此變項為連續變項，編碼為1代表僅有一間日照中心，並非連鎖型組織；若編碼為2以上，代表組織同時經營多間日照中心；數字越大，表示連鎖規模越大。

第三節 資料分析

本研究在蒐集到所有的資料後，採用統計軟體 SPSS 19.0 (Statistical Package for the Social Science) 統計套裝軟體處理資料。首先，進行信效度分析，包含內部一致性分析和探索性因素分析。其次，在描述性統計部分，針對所有變項做描述性統計，如次數百分比、平均數等資料，呈現資料分布狀況。最後，在推論性統計部份，包含雙變數分析，以獨立樣本 t 檢定、變異數分析 (ANOVA)、卡方檢定、皮爾森 r 相關性檢測；多變項分析以多元迴歸分析來驗證本研究所提出之假設，以下分述所運用到的統計分析方法：

一、信效度分析

本研究在正式問卷回收後，進行信效度之檢測，如下所述。

(一)信度分析：本研究採用信度係數 (Cronbach' s α) 來檢視量表的內部一致性。

(二)效度分析：本研究量表是參考其他研究者所設計之量表，為使量表能適用於日間照顧中心場域、以及符合本研究之研究旨趣，因此三個量表皆經過文字修改、刪減題項和增加題項等修改，與原量表有所差異，故效度分析係採用探索性因素分析，以衡量本研究設計之量表，其構面是否符合本研究設計，並檢視量表的建構效度。

二、 描述性統計

次數分配、百分比、平均數、標準差等乃是最基本的描述統計量，用來描述單一變項的分佈狀況以及變項離散的情況。次數分配與百分比用於描述類別與連續變項，平均數和標準差則用於描述等距或比率變項。

三、 雙變項統計

獨立樣本 t 檢定、變異數分析 (ANOVA)、卡方檢定、皮爾森 r 相關係數 (Pearson r correlation coefficient) 是本研究進行雙變項分析時，使用到的統計技術。

(一) 獨立樣本 t 檢定：用於依變項為等距或比率的連續變項，而自變項為二分的類別變項時，檢視其平均數之差異是否達到統計上的顯著。本研究用獨立樣本 t 檢定分析日照社工不同「性別」、「社會工作師證照」、「主管背景」、「機構負責人背景」、「組織結構」分別於「主管管理方式滿意度」、「日照連鎖規模」、「專業認同」、「專業認同衝突」、「衝突因應策略」之差異情形。

(二) 變異數分析 (ANOVA)：用於依變項為等距或比率的連續變項，而自變項為三分以上的類別變項時，檢視其平均數之差異是否達到統計上的顯著。本研究使用變異數分析檢驗日照社工「日照服務之年資」、「日照中心服務型態」、「日照立案年數」分別於「主管管理方式滿意度」、「日照

連鎖規模」、「專業認同」、「專業認同衝突」、「衝突因應策略」之差異情形。

- (三) 卡方檢定：乃用於檢測兩個變項皆為類別尺度，檢視觀察值次數與期望值之差異是否達到統計上的顯著。本研究使用卡方檢定，檢測「性別」、「日照服務年資」、「社工師執照」、「日照中心服務型態」、「日照立案年數」、「主管背景」、「機構負責人背景」、「組織結構」，兩兩變項之間的關係。
- (四) 皮爾森 r 相關係數：乃用來檢測兩等距或比率變項間關係的方向與強度，關係的方向指的是變項間的關係是正向關係或是負向關係，強度則可以從關係不存在到完全相關，當變項間的關係不存在時，變項間的相關強度最小，而當變項間呈完全相關時，此時相關強度最高。皮爾森 r 相關係數分析用於兩個部分。首先，檢驗「主管管理方式滿意」、「日照連鎖規模」於「專業認同」、「專業認同衝突」、「衝突因應策略」之差異情形；另外，分析「專業認同」、「專業認同衝突」、「衝突因應策略」兩兩變項之間的關係。

四、多元迴歸統計分析

在多元迴歸統計分析，為避免過多的自變項，導致模型解釋力過度膨脹，因此僅放入雙變項分析達顯著的變項。多元迴歸分析分為三大模型，分別以專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略做為依變項，以逐步迴歸方式作為檢驗方式，並根據理論，以自變項對模型的貢獻度作為放入的順序。

(一)專業認同為依變項

分成兩個區塊進行逐步迴歸分析，首先放入個人背景變項、接著放入組織特性變項，檢驗其對專業認同之影響。



(二)專業認同衝突為依變項

分成三個區塊進行逐步迴歸分析，首先放入個人背景變項、接著放入組織特性變項、最後是專業認同變項，檢驗對專業認同衝突之影響。

(三)衝突因應策略為依變項

分成四個區塊進行逐步迴歸分析，首先放入個人背景變項、接著放入組織特性變項、第三個區塊是專業認同變項，最後是專業認同衝突變項，分別檢驗對三種因應策略之影響。

第四節 研究倫理

Neuman (1997) 指出「研究倫理」是指研究過程中，必須遵守研究社群對研究行為的規範和要求。為保護研究對象及研究者本身，本研究會遵守幾項研究倫理：

- 一、告知後同意 (informed consent)：充分告知受訪者相關的權利與訊息，包含研究內容與目的、受訪者需配合的行為、資料處理過程的保密、研究者的身分與聯絡方式。
- 二、資料保密：本研究論文完成後，依據保密原則，銷毀所有問卷資料，避免他人可以取得相關資料。
- 三、欺騙與隱瞞：研究者應表明身份，並清楚說明研究目的與內容，受訪者充分了解研究。研究者並不會欺騙或隱瞞資訊，使受訪者權益受損。

第四章 研究結果與分析



本章目的是為了解控制個人背景變項、組織變項後，檢視專業認同、認同衝突、衝突因應策略主要變項之間的關係。首先，進行信效度分析，以了解專業認同、專業認同衝突、以及衝突因應策略量表的準確性、以及是否能測驗出研究者想要了解的變項特質。接著，分別進行描述性統計、雙變項分析、多元迴歸分析，以了解樣本分布狀況，以及檢驗研究假設。

第一節 信效度分析

一、專業認同量表

在「專業認同量表」部分，係參考陳金英、湯誌龍（2006）自製的「社會工作專業認同量表」共七題，其Cronbach's α 為0.86，具有不錯的信度。本研究採用其量表測量專業認同。惟該量表在認知層面、情感層面之題項，未完全涵蓋專業認同之定義。故本研究根據文獻探討，加入3題專業認同相關之題項，共組成10題，本量表每一題項皆為正向題。

表 4-1 專業認同量表對照

陳金英、湯誌龍（2006）原量表
1. 我樂意向親戚朋友介紹說明自己選擇的社會工作
2. 我認為社會工作是被人尊敬的專業
3. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性
4. 我認為社會工作是一個值得投入的行業
5. 我有屬於社會工作專業一份子的感受
6. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難
7. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作
新增題項
● 我認同社會工作的價值
● 我對社會工作抱有熱情和使命感
● 我體認到社會工作方法來協助服務對象是重要的



依據第二章關於專業認同的面向，可分為認知面向、情感面向、行為面向，本研究依據三個面向，將上述題項依題意分類如下表 4-2 所示，然實際面向分類仍依據因素分析結果決定。

表 4-2 重新組成專業認同量表

認知	1. 我認為社會工作是被人尊敬的專業 2. 我認同社會工作的價值 3. 我體認到運用社會工作方法來協助服務對象是重要的
情感	4. 我認為社會工作是一個值得投入的行業 5. 我有屬於社會工作專業一份子的感受 6. 我對社會工作抱有熱情和使命感 7. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性
行為	8. 我樂意向親戚朋友介紹說明自己選擇的社會工作 9. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難 10. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作

在效度分析部分，採用探索性因素分析。為事先判斷資料是否適合進行因素分析，需經過可行性檢定，使用 KMO 和 Bartlett 球型檢定作為判斷（邱皓政，2010）。首先，KMO 檢定是一種相關分析的形式，從共變項分析來檢視觀察值是否足夠，一般來說，建議 KMO 值大於 0.6 較適合進行因素分析。本研究專業認同量表之 KMO 值為.832，大於 0.6，意即觀察值足夠進行因素分析。其次，Bartlett 球型檢定用於檢視因素間是否獨立，若各題項落點平均分配，則不顯著，意即因素之間並不具獨立性、互斥性。本研究專業認同量表之 Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$ ，表示因素間具有獨立性。此外，張紹勳（2001）指出同一構面中若因素負荷量（factor loading）絕對值大於 0.5 以上，表示收斂效度越高，因此本研究以因素負荷量 0.5 做為刪題標準，因素負荷量小於 0.5 之題項予以刪除。由於專業認同量表各題項之因素負荷量皆大於 0.5，故保留所有題項。

接著進行探索性因素分析，本研究使用主成分法，配合最大變異法進行轉軸萃取出主要的共同因素，並取特徵值大於 1 之因素。經因素分析得知，專業認同量表十個題項中，含有三個因素。然而，其中一個因素僅有一個題項（第一題），考量一個題項並不具有代表性、以及無法計算信度之緣故，予以刪除。

刪題後再次進行因素分析，專業認同量表之 KMO 值為 0.832，大於 0.6，意即問卷數足夠進行因素分析。另 Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$ ，故表示因素間具有獨立性，因此通過可行性檢驗。檢視本量表各題項之因素負荷量，皆高於 0.5；然而，第五題、第六題、第七題、第八題、第九題出現交叉負荷(crossloading)之狀況。交叉負荷是指一個題項在兩個因素以上，具有超過 0.30 的因素負荷量（李茂能，2006）。考量這些題項本身在最高和次高的因素負荷量相差至少有 0.219，且次高的因素負荷量皆不高於 0.416，不至於影響因素分類的判別，故決定不刪除題目。

經分析得知，專業認同量表九個題項，解釋變異量達 60.45%，並可分為兩個因素。本研究將因素一命名為「情感與行動面向」，因素二為「認知面向」。情感與行動面向是指對社會工作具有熱情與使命感、付出行動投入職場，對專業具有責任感，並願意展開具體的行動處理專業困境。認知面向則是指個體能將社會工作的專業知識體系內化，且對於專業目標、專業理念、專業價值產生認同。

在信度分析部分，檢驗量表的內部一致性，採用 Cronbach's α 係數進行檢定，各因素之分量表 Cronbach's α 皆大於 .768；總量表之 Cronbach's α 為 .863，故顯示量表具有內部一致性。

表 4-3 專業認同量表信效度分析

正式問卷題項	情感及 行為面向	認知 面向	Cronbach's α
10. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作	<u>.795</u>	.139	.812
6. 我對社會工作抱有熱情和使命感	<u>.762</u>	.367	
4. 我認為社會工作是一個值得投入的行業	<u>.738</u>	.159	
9. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難	<u>.662</u>	.312	
5. 我有屬於社會工作專業一份子的感受	<u>.622</u>	.389	
3. 我體認到運用社會工作方法來協助服務對象是重要的	.195	<u>.844</u>	.768
2. 我認同社會工作的價值	.156	<u>.810</u>	
8. 我樂意向親戚朋友介紹說明自己選擇的社會工作	.416	<u>.635</u>	
7. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性	.319	<u>.569</u>	
1. 我認為社會工作是被人尊敬的專業	刪除		
總量表 累積解釋變異量	60.45%	總量表 Cronbach's $\alpha = .863$	

Note : KMO=. 832 ; Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$



二、專業認同衝突

國內外對於「專業認同衝突」之概念尚未臻熟，目前尚未有專為專業認同衝突設計之量表，因此本研究以較為相近的概念「角色衝突」進行文獻搜尋，以設計量表。參考王詠玄（2010）所設計之「國民小學班級導師角色衝突量表」，其量表共 12 題，Cronbach' s α 為 0.901，具有良好之信度。本研究選取其中 7 題較為適合的題項，修改部分文字，以適用於專業認同衝突之概念。其中，為使題項更加精確，研究者將第 8 題分為主管、其他同事兩道題項分別詢問，因此發展出 8 道題項，以建構出專業認同衝突量表，本量表皆為正向計分。

表 4-4 專業認同衝突量表修改表

王詠玄（2010）原量表	修改後
1. 我常會因班級事務繁多，而耽誤教學工作	
2. 我常因處理班級事務而無暇備課	1. 我會因其他事務繁多（Ex：行政、庶務），無暇好好準備專業服務
3. 我常因處理班級事務而降低教學品質	2. 我會因為需處理其他事務而降低專業服務品質
4. 我常因處理班級事務而忽略學生的學習表現	
5. 我常因班級事務繁而無法批改學生的作業	
6. 我對班級導師角色所抱持的專業理想與實際上看到的有所差距	3. 我對社工專業理想與現在所做的事有所差距
7. 教育機關所制定的教育政策，有時與我在工作上的教育理念不同	4. 日間照顧中心所制定的政策，有時與我在工作上的專業理念不同
8. 教育機關所制定的教育政策，有時與我在導師工作上的教育理念不同	5. 主管的服務理念，有時與我的專業理念不同
	6. 其他同事的服務理念，有時與我的專業理念不同
9. 我無法同時符合家長與學生對我的要求	7. 機構對我的期待與社工專業訓練不一致
10. 我覺得我在處理班級上的學生事務感到困擾	8. 專業能力無法充分發揮，讓我感到困擾
11. 我在學生面前會有不符合教師角	

色期待的行為

12. 我不喜歡接聽班級學生家長的電話



首先進行因素分析，在專業認同衝突量表之 KMO 值為 .843，大於 0.6，意即問卷數足夠進行因素分析。另 Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$ ，故表示因素間具有獨立性，因此通過可行性檢驗。檢視本量表之因素負荷量，各題項之因素負荷量皆高於 0.5；然而，在第三題項交叉負荷的情況嚴重（因素負荷量分別為 0.627、0.574），因此將第三題刪除。

刪題後之專業認同衝突量表之 KMO 值為 .794，Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$ ，因此通過可行性檢驗。刪題後之量表，各題項之因素負荷量皆高於 0.5，且未有交叉負荷之現象，故不再刪除題項。經分析得知，專業認同衝突量表七個題項，累積解釋變異量達 69.655%，並含有兩個因素。本研究將因素一命名為「理想與現實衝突」，因素二為「職務衝突」。

接著進行專業認同衝突量表之信度分析，各因素下之分量表 Cronbach's α 皆大於 .799，總量表之 Cronbach's α 為 .851，故本量表具有內部一致性。

表 4-5 專業認同衝突量表信效度分析

正式問卷題項	理想與 現實衝突	職務 衝突	Cronbach's α
7. 機構對我的期待與社工專業訓練不一致	.837	.152	
5. 主管的服務理念，有時與我的專業理念不同	.807	.234	
4. 日間照顧中心所制定的政策，有時與我在工作上專業理念不同	.777	.209	.857
6. 其他同事的服務理念，有時與我的專業理念不同	.744		
8. 專業能力無法充分發揮，讓我感到困擾	.702	.287	
1. 我會因其他事務繁多（Ex：行政、庶務），無暇好好準備專業服務	.144	.916	
2. 我會因為需處理其他事務而降低專業服務品質	.259	.860	.799
3. 我對社工專業理想與現在所做的事有所差距	刪除		
總量表 累積解釋變異量	69.655%	總量表 Cronbach's α	=.851

Note：KMO=.794；Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$



三、 衝突因應策略

「衝突因應策略量表」是採用鄧宜欣(2010)之衝突因應量表，原量表共有28題，其Cronbach's α 為0.76，信度在尚可接受之範圍。本研究選擇適用於日間照顧中心情境之題項，簡化其量表成為14題，並依據原量表分為5個面向，本量表皆為正向計分。

表 4-6 衝突因應策略量表

	從原量表中選取 14 道題項
競爭	1. 堅持自己的理念，來解決與對方的爭議 5. 據理力爭，堅持自己的立場 10. 運用各種管道和方法，來說服對方
合作	6. 與對方冷靜探討，找出滿足雙方期望的途徑 11. 整合雙方的意見，達成一致的共識
妥協	2. 設法緩和雙方的歧見，達成彼此的協議 7. 盡量以對方可以接受的方式，來解決問題 12. 與對方協調各自讓步，避免升高衝突
逃避	3. 避免在與對方商討時，發生爭論 8. 與對方交換意見，會盡量避免不愉快的氣氛 13. 當衝突升高時，我會設法避開
順應	4. 為求衝突能圓滿解決，我通常會採取讓步 9. 為了滿足對方期待而退讓 14. 隱藏自己的看法，以避免發生爭執

在因素分析部分，衝突因應策略量表之KMO值為.748，Bartlett球型檢定結果 $p < 0.001$ ，因此通過可行性檢驗。接著，檢視本量表各題項之因素負荷量，皆高於0.5；然而，第三題、第六題、第十題有交叉負荷的現象，考量這些題項本身在最高、和次高的因素負荷量相差至少有0.242，且次高的因素負荷量皆不高於0.416，不至於影響因素分類的判別，故決定不刪除題目。

經分析得知，衝突因應策略量表十四個題項中，其累積的解釋變異量達59.775%，並僅有三個因素。本研究採用因素分析的結果，將衝突因應策略的面向分為三個因素，因素一命名為「合作妥協」(主要為原量表中合作、妥協、順

應等構面)，因素二為「逃避」(主要為原量表中逃避之構面)，因素三為「堅持理念」(為原量表中競爭之構面)

在信度分析部分，各因素下之分量表 Cronbach's α 皆大於.720；總量表之 Cronbach's α 為.706，在接受範圍中，故本量表具有內部一致性。

表 4-7 衝突因應策略量表信效度分析

正式問卷題項	合作 妥協	逃避	堅持 理念	Cronbach's α
8. 與對方交換意見，會盡量避免不愉快的氣氛	<u>.783</u>	.162		.810
11. 整合雙方的意見，達成一致的共識	<u>.780</u>	-.250		
12. 與對方協調各自讓步，避免升高衝突	<u>.664</u>			
2. 設法緩和雙方的歧見，達成彼此的協議	<u>.664</u>	-.257	.268	
6. 與對方冷靜探討，找出滿足雙方期望的途徑	<u>.658</u>	-.416	.133	
7. 盡量以對方可以接受的方式，來解決問題	<u>.605</u>		.166	
3. 避免在與對方商討時，發生爭論	<u>.598</u>	.334		
14. 隱藏自己的看法，以避免發生爭執	-.198	<u>.824</u>		
4. 為求衝突能圓滿解決，我通常會採取讓步		<u>.811</u>	-.163	
9. 為了滿足對方期待而退讓		<u>.785</u>	.120	
13. 當衝突升高時，我會設法避開	.109	<u>.685</u>	-.116	.803
5. 據理力爭，堅持自己的立場			<u>.857</u>	
1. 堅持自己的理念，來解決與對方的爭議	.105		<u>.855</u>	
10. 運用各種管道和方法，來說服對方	.366		<u>.613</u>	.720
總量表 累積解釋變異量	59.775%	總量表 Cronbach's α =	.706	

Note: KMO=.748; Bartlett 球型檢定結果 $p < 0.001$

第二節 描述性統計

本節目的在於了解受試者在各變項答題的分布情形。本節先呈現個人背景變項、組織特性變項之分布狀況，再分別敘述專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之描述性統計。

一、個人背景變項

本研究之個人背景分為三個變項，分別為性別、日照服務之年資、社會工作師執照。

在受試者中，女性佔大多數，共有 107 位(89.2%)，男性則為 12 人(10.8%)。在日照服務之年資中，截至 2016 年底，日照年資未滿 2 年者佔半數以上，其中 1 年以下的日照社工居多，共 42 人 (35.3%)，其次為 1.1~2 年 29 人 (24.4%)，工作超過 4 年以上，則有 21 人 (17.6%)，可得知受訪的日照社工的年資偏淺。社工師執照方面，擁有社工師執照者共有 24 人 (21.2%)，顯示大多數受訪日照社工並未有社工師執照。

表 4-8 研究對象背景資料統計表

個人背景變項	類別	觀察值	百分比	累積百分比
性別 (N=120)	女生	107	89.2%	89.2%
	男生	13	10.8%	100%
日照服務之年資 (N=119)	1 年以下	42	35.3%	35.3%
	1.1~2 年	29	24.4%	59.7%
	2.1~3 年	18	15.1%	74.8%
	3.1~4 年	9	7.6%	82.4%
	4 年以上	21	17.6%	100%
社會工作師執照 (N=113)	無照	89	78.8%	78.8%
	有照	24	21.2%	100%

二、 組織特性變項

本研究之組織特性分為五個變項，分別為日照中心服務型態、日照立案年數、主管管理方式滿意度、主管背景、機構負責人背景、組織結構、日照連鎖規模。

在日間照顧中心服務型態中，大部分的日間照顧中心為混合型日間照顧中心，合計 100 間 (83.3%)，其次為失智型日間照顧中心共 15 間 (12.5%)，純失能型日間照顧中心最少，僅 5 間 (4.2%)。

在日照立案年數，截至 2016 年底，立案年數 2 年以下者占多數，共有 47 間(39.5%)，其次為 6 年以上者，共有 26 間(21.8%)，立案年數為 2.1 年~4 年，共有 24 間 (20.2%)，立案年數為 4.1~6 年則共有 22 間 (18.5%)。由此可知，立案年數 4 年以下者超過半數，共 71 間 (佔 59.7%)，顯示許多日照照顧中心仍屬於新成立的階段。

對主管管理方式滿意度，表示滿意或非常滿意者，佔 67.5%；對於主管管理方式表達不滿意或非常不滿意者，則佔 8.5%；普通者則佔 24%。由此可知，接近七成受訪的日照社工對於主管管理方式感到滿意。

在主管背景中，超過半數主管為社工背景，共計 55%，而非社工背景則佔 45%。除了主管外，有些機構尚設有機構負責人（與主管並非同一人），在 79 位受訪社工所服務的日照中，另設有機構負責人。在機構負責人專業背景方面，非社工背景者佔 77.2%，社工背景僅佔 22.8%，顯示日間照顧中心機構負責人大部份並非社工背景。

在組織結構中，大部份日照為垂直型的結構，佔 67.5%，表示大部分日照社工受兩層以上管理階層管理。扁平型結構的日照則佔 32.5%。

從日照連鎖規模變項之描述性統計可得知，大部份受訪者所屬的日照為連鎖型的經營型態（組織至少經營兩間以上的日照），約佔五成八（57.2%）；僱於非連鎖型日照之受訪者約佔四成（42.1%）。

表 4-9 組織特性統計表

變項	類別	觀察值	有效百分比	累積百分比
日照中心 服務型態 (N=120)	失能型	5	4.2%	4.2%
	失智型	15	12.5%	16.7%
	混和型	100	83.3%	100%
日照立案年數 (N=119)	2 年以下	47	39.5%	39.5%
	2.1 年~4 年	24	20.2%	59.7%
	4.1 年~6 年	22	18.5%	78.2%
	6 年以上	26	21.8%	100%
主管管理方式 滿意度 (N=117)	非常滿意	22	18.8%	18.8%
	滿意	57	48.7%	67.5%
	普通	28	24%	91.5%
	不滿意	4	3.4%	94.9%
	非常不滿意	6	5.1%	100%
主管背景 (N=120)	社工背景	66	55%	55%
	非社工背景	54	45%	100%
機構負責人背景 (N=79)	社工背景	18	22.8%	22.8%
	非社工背景	61	77.2%	100%

組織結構 (N=120)	扁平	39	32.5%	32.5%
	垂直	81	67.5%	100%
日照連鎖規模 (N=114)	1間	48	42.1%	42.1%
	2間	21	18.4%	60.5%
	3間	23	20.2%	80.7%
	4間	10	8.8%	89.5%
	5間	5	4.4%	93.9%
	6間	7	6.1%	100%

三、專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略

(一) 專業認同

受試者在總分為 45 分的專業認同量表（刪除第一題後），得分最大值為 45 分，最小值為 26 分，平均得分為 37.45（標準差=4.21，中位數=37），分布狀況為趨近常態分配的正偏曲線（positively skewed）。專業認同量表中，同意與完全同意者之比率相加後，幾乎所有受訪日照社工認為社會工作具有挑戰性及刺激性（97.5%）、認同社會工作價值（96.7%）、認為運用社會工作方法協助服務對象是重要的（94.2%）、願意克服種種困難（90%）。其次，有八成至九成的受訪日照社工認為社會工作是值得投入的行業（86.7%），願意跟親友介紹社會工作（84.9%），對於社工專業有歸屬感（84.2%），對社工抱有熱情和使命感（83.3%），顯示大部份受試日照社工的專業認同感相當高。然而，在第 10 題的意見分布卻明顯與其他題項有所不同，僅有近五成受訪日照社工（47.5%）表示即使未來有其他行業的工作機會，仍會執著社會工作，並有一成五受訪日照社工（15.8%）認為不會執著於社會工作，顯示受訪的日照社工對社會工作的執著感程度不同。

表 4-10 專業認同量表各題項百分比分布狀況（第八題 N=119，其餘 N=120）

題項	完全 不同 意	不同 意	普通	同意	完全 同意
2. 我認同社會工作的價值	0	0	3.3	58.4	38.3
3. 我體認到運用社會工作方法來協助服務對象是重要的	0	0	5.8	55.0	39.2
4. 我認為社會工作是一個值得投入的行業	0.8	0	12.5	51.7	35.0
5. 我有屬於社會工作專業一份子的感受	0	0.8	15.0	57.5	26.7

6. 我對社會工作抱有熱情和使命感	0	0	16.7	58.3	25.0
7. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性	0	0	2.5	47.5	50.0
8. 我樂意向親戚朋友介紹說明自己選擇的社會工作	0	0.8	14.3	44.6	40.3
9. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難	0	0	10.0	58.3	31.7
10. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作	1.7	14.1	36.7	33.3	14.2

(二) 專業認同衝突

受試者在總分為 35 分的專業認同量表中（刪除第三題後），得分最大值為 35 分，最小值為 9 分，平均得分為 23.5（標準差=5.12，中位數=24），分布狀況趨近常態分配的負偏曲線（negatively skewed）。首先，在專業認同衝突中，同意與完全同意者之比率相加後，八成受訪的日照社工（80%）表達會因其他事務繁多，無法好好準備專業服務；有七成受訪日照社工（72.3%）表示會因處理其他事務而降低專業品質。

其次，四成受訪日照社工（44.2%）認為主管的服務理念有時與社工的專業理念不同，然近三成五受訪日照社工（35.8%）不同意或非常不同意此敘述；四成受訪日照社工（43.3%）認為其他同事的服務理念有時與社工的專業理念不同，二成五受訪日照社工（25%）不同意或非常不同意此敘述；三成五受訪日照社工（37.5%）表示日照所制定的政策有時與社工的專業理念不同，然近三成受訪日照社工（27.5%）不同意或非常不同意此敘述。

另外，超過三成受訪日照社工（33.3%）表示在專業能力無法充分發揮而感到困擾，另有近三成受訪日照社工（27.5%）並不認為如此，其正反意見的比例相當接近。

最後，專業認同衝突量表中，得分最低的題項為「機構對我的期待與社工專業訓練不一致」，僅二成八受訪日照社工（28.3%）認為機構對社工的期待與社工專業訓練不一致，無意見的比例則占 31.7%，而有四成受訪日照社工（40%）覺得機構對社工的期待與社工專業訓練較少有不一致的情況發生。

表 4-11 專業認同衝突量表各題項百分比分布狀況 (第 2 題 N=119, 其餘 N=120)

題項	完全 不同 意	不同 意	普通 同意 完全 同意		
			普通	同意	完全 同意
1. 我會因其他事務繁多 (Ex: 行政、庶務), 無暇好好準備專業服務	0.8	5.9	13.3	41.7	38.3
2. 我會因為需處理其他事務而降低專業服務品質	1.7	13.4	12.6	48.8	23.5
4. 日間照顧中心所制定的政策, 有時與我在工作上專業理念不同	1.7	25.8	35.0	24.2	13.3
5. 主管的服務理念, 有時與我的專業理念不同	4.2	31.6	20.0	31.7	12.5
6. 其他同事的服務理念, 有時與我的專業理念不同	1.7	23.3	31.7	36.6	6.7
7. 機構對我的期待與社工專業訓練不一致	3.3	36.7	31.7	19.1	9.2
8. 專業能力無法充分發揮, 讓我感到困擾	5.8	21.7	39.2	28.3	5.0

(三) 衝突因應策略

衝突因應策略分為三個部分, 首先, 在堅持理念策略分量表, 總分為 15 分, 得分最大值為 15 分, 最小值為 3 分, 平均得分 9.17 為 (標準差=1.96, 中位數=9.0), 平均每題得分為 3.06, 分布狀況為趨近常態分配的正偏曲線 (positively skewed)。

其次, 在合作妥協策略分量表中, 總分為 35 分, 得分最大值為 35 分, 最小值為 7 分, 平均得分為 27.47 (標準差=3.39, 中位數=27), 平均每題得分為 3.92, 分布狀況為趨近常態分配的正偏曲線 (positively skewed)。

最後, 在逃避策略量表中, 總分為 20 分, 得分最大值為 20 分, 最小值為 6 分, 平均得分為 12.82 (標準差=3.88, 中位數=13), 平均每題得分為 3.21, 分布狀況為趨近常態分配的負偏曲線 (negatively skewed)。由此可知, 衝突因應策略三個策略平均得分當中, 受訪日照社工採用合作妥協策略可能性最高(3.92), 其次為逃避策略 (3.21), 使用堅持理念策略可能性較低 (3.05)。

表 4-12 衝突因應策略量表各題項百分比分布狀況 (逃避策略 N=119, 其餘 N=120)

正式問卷題項	完全 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意	平均 得分
堅持 理 念	1. 堅持自己的理念, 來解決與對方的爭 議	3.3	25.0	41.7	27.5	2.5
	5. 據理力爭, 堅持自己的立場	7.5	26.7	55.0	9.1	1.7
	10. 運用各種管道和方法, 來說服對方	0.8	9.2	39.2	45.8	5.0
合 作 妥 協	2. 設法緩和雙方的歧見, 達成彼此的協 議	0.8	1.7	14.2	68.3	15.0
	3. 避免在與對方商討時, 發生爭論	0.8	5.9	13.3	62.5	17.5
	6. 與對方冷靜探討, 找出滿足雙方期望 的途徑	1.7	1.7	16.7	65.8	14.2
	7. 盡量以對方可以接受的方式, 來解決 問題	0.8	3.3	17.5	64.2	14.2
	8. 與對方交換意見, 會盡量避免不愉快 的氣氛	0.8	2.5	12.5	66.7	17.5
	11. 整合雙方的意見, 達成一致的共識	0.8	0	13.3	64.2	21.7
	12. 與對方協調各自讓步, 避免升高衝突	0.8	2.5	24.2	59.2	13.3
逃 避	4. 為求衝突能圓滿解決, 我通常會採取 讓步	0.8	20.2	30.3	42.0	6.7
	9. 為了滿足對方期待而退讓	4.2	31.9	33.6	28.6	1.7
	13. 當衝突升高時, 我會設法避開	0.8	9.3	14.3	63.0	12.6
	14. 隱藏自己的看法, 以避免發生爭執	5.9	37.8	31.1	21.0	4.2

第三節 雙變項分析

一、個人背景與組織特性變項之雙變項分析

此部分僅將雙變項分析達顯著且具意義之分析結果呈現出來。使用獨立樣本 t 檢定, 檢視「主管背景」與「主管管理方式滿意度」之關係。首先, 進行同質性檢定, 發現變項之同質性檢定皆顯著, 表示變異數不具同質性。因此在解讀報表時, 以不假設變異數相等該列為準。研究發現主管背景與主管管理方式滿意度達顯著, 相對於主管為非社工背景, 受訪日照社工之主管為社工背景的話, 受訪日照社工對主管管理方式滿意度較高。

表 4-13 主管背景與主管管理方式滿意度之獨立樣本 t 檢定

		總觀察值	觀察值	平均數 (標準誤)	t 值	顯著度
主管背景	社工 背景	117	64	3.96 (.10)	2.762**	.007
	非社工 背景		53	3.45 (1.08)		

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

使用獨立樣本 t 檢定，檢視「機構負責人背景」與「主管管理方式滿意度」之關係。首先，進行同質性檢定，發現變項之同質性檢定並不顯著，表示變異數具同質性。研究發現機構負責人背景與主管管理方式滿意度達顯著，相對於機構負責人為非社工背景，受訪日照社工之機構負責人為社工背景的話，受訪日照社工對主管管理方式滿意度較高。

表 4-14 機構負責人背景與主管管理方式滿意度之獨立樣本 t 檢定

		總觀察值	觀察值	平均數 (標準誤)	t 值	顯著度
機構負責人 背景	社工 背景	78	18	4.22 (.15)	2.052*	.044
	非社工 背景		60	3.77 (.11)		

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

二、 個人背景變項與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略

使用獨立樣本 t 檢定，檢視性別分別與專業認同、專業認同衝突、三種衝突因應策略之間的關係。首先，進行同質性檢定，所有變項之同質性檢定皆不達顯著，表示變異數具同質性。接續進行下一步分析，發現性別與專業認同衝突達顯著關係，顯示相對於女性，男性受訪日照社工，在專業認同衝突程度較高。而性別與專業認同、三種衝突因應策略等變項不達顯著。

同樣使用獨立樣本 t 檢定，檢視社工師執照分別與專業認同、專業認同衝突、三種因應策略之間的關係。分析前先進行同質性檢定，所有變項之同質性檢定皆不達顯著，表示變異數具同質性。接續分析，發現社工師執照與專業認同、專業

認同衝突、三種因應策略等變項不達顯著，顯示擁有社工師執照與否與上述之變項之間並無顯著差異。

表 4-15 性別、社工師執照與各變項之獨立樣本 t 檢定

		總觀察值	觀察值	平均數(標準誤)	t 值	顯著度
專業認同	男	119	13	37.38 (1.07)	-.055	.956
	女		106	37.45 (.41)		
	無照	113	89	37.24 (.46)	-.486	.628
	有照		24	37.71 (.76)		
專業認同衝突	男	120	12	26.67 (1.03)	2.298*	.023
	女		107	23.15 (.50)		
	無照	112	88	23.26 (.57)	-.310	.757
	有照		24	23.63 (.86)		
衝突因應策略	男	120	13	3.08 (.15)	.124	.901
	女		107	3.05 (.06)		
	無照	113	89	3.05 (.07)	.510	.611
	有照		24	2.97 (.14)		
合作妥協	男	120	13	4.00 (.11)	.600	.550
	女		107	3.91 (.05)		
	無照	113	89	3.93 (.05)	.510	.611
	有照		24	3.88 (.08)		
逃避	男	119	13	3.33 (.20)	.642	.552
	女		106	3.19 (.07)		
	無照	112	88	3.23 (.08)	.905	.368
	有照		24	3.08 (.12)		

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

接著檢視日照年資分別與專業認同、專業認同衝突、三種因應策略之關係。進行變異數分析前，先進行同質性分析，了解變異數是否具有同質性。經同質性檢定，發現所有變項之同質性檢定皆不達顯著，表示變異數具同質性，故使用變異數檢定進行分析。分析後得知，僅日照年資與逃避因應策略的 F 值達顯著 (F=2.58, p=.04<.05)，因此使用 Scheffe 法進行事後檢定專業認同，各組兩兩進行比較，其差異性皆未達顯著水準，表示組間未具差異性。雖變異數分析中 F 值達顯著，但可能是因各組差異性累積下來，造成 F 值達顯著，因此本研究將日

照年資與專業認同衝突之關係視為未達顯著。綜上所述，日照年資不同在專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之選擇並無顯著差異。

表 4-16 日照年資與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之 F 檢定

	1 年以下	1.1~2 年	2.1~3 年	3.1~4 年	4 年以上	F 值	p-value
專業認同	36.62	37.31	38.00	38.75	38.00	.77	.55
專業認同 衝突	24.49	22.76	24.28	23.44	21.81	1.21	.31
衝突 堅持 理念	2.92	3.08	2.98	3.07	3.30	1.28	.28
因應 合作 妥協	3.82	4.05	3.86	3.97	3.99	1.13	.35
策略 逃避	3.45	3.03	3.11	3.36	2.95	2.58*	.04

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

表 4-17 日照年資與專業認同衝突事後檢定

變項	年資組別	平均數差	標準誤
	1 年以下 VS. 1.1~2 年	0.42	0.17
	1 年以下 VS. 2.1~3 年	0.34	0.20
	1 年以下 VS. 3.1~4 年	0.09	0.26
	1 年以下 VS. 4.1 年以上	0.50	0.19
逃避	1.1~2 年 VS. 2.1~3 年	-0.08	0.21
因應策略	1.1~2 年 VS. 3.1~4 年	-0.33	0.27
	1.1~2 年 VS. 4.1 年以上	0.08	0.20
	2.1~3 年 VS. 3.1~4 年	-0.25	0.29
	2.1~3 年 VS. 4.1 年以上	0.16	0.23
	3.1~4 年 VS. 4.1 年以上	0.41	0.28

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

三、組織特性變項與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略

日照中心服務型態分別與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略進行變異數檢定。先進行同質性檢定，發現專業認同、三種衝突因應策略之同質性檢定皆不達顯著，表示變異數具同質性；然，專業認同衝突之變異同質性檢定達顯著 ($p=.032$)，顯示兩個變項下各組內變異數並不相等，因此使用 Brown-Forsythe、和 Welch 檢定進行分析。接續進行下一步分析，發現日照中心服務型態與上述變項並無顯著差異，表示於不同型態日照中心服務中心之社工員，在專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略並無顯著差異。

表 4-18 日照中心服務型態與各變項間之 F 檢定

	失能型	失智型	混合型	F 值	p-value	
專業認同	34.80	37.20	37.62	1.097	.337	
衝突 因應 策略	堅持 理念	2.80	2.78	3.11	2.127	.124
	合作 妥協	3.77	3.89	3.94	.329	.720
	逃避	3.60	3.07	3.21	1.034	.359

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

表 4-19 日照中心服務型態與專業認同之 Brown-Forsythe、Welch 檢定

	統計量	分子自由度	分母自由度	Sig.	
專業認同衝突	Welch	2.80	2	13.43	.096
	Brown-Forsythe	1.92	2	30.47	.165

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

日照立案年數分別與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略進行變異數檢定。先經變異同質性檢定，發現所有變項之同質性檢定皆不達顯著，表示變異數具同質性。接續進行下一步分析，發現日照立案年數不同對專業認同、專業認同衝突、三種因應策略並無顯著差異。

表 4-20 日照立案年數與各變項之 F 檢定

	2 年以下	2.1~4 年	4.1~6 年	6 年以上	F 值	p-value
專業認同	37.19	38.48	36.95	37.50	.610	.610
專業認同衝突	24.57	22.75	22.23	23.46	1.289	.282
衝突 堅持 理念	3.06	3.22	2.88	3.05	1.052	.373
因應 策略 合作 妥協	3.85	3.92	4.01	3.99	.782	.506
逃避	3.28	3.13	3.00	3.29	.959	.415

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

主管管理方式滿意度分別與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略進行皮爾森 r 相關係數 (Pearson's r coefficient) 分析，發現主管管理方式滿意度分別與專業認同 ($r=0.25$, $p<0.008$)、專業認同衝突 ($r=-0.57$, $p<0.000$)、合作妥協策略 ($r=0.23$, $p<0.012$)、逃避策略 ($r=-0.19$, $p<0.04$) 達顯著，顯示主管管理方式滿意度越高，專業認同越高、專業認同衝突越低、使用合作妥協之可能性越高、使用逃避策略之可能性越低。

表 4-21 主管管理方式滿意度與各變項之皮爾森 r 相關性分析 (N=100)

	專業認同	專業 認同衝突	堅持理念 策略	合作妥協 策略	逃避策略
主管管理方式 滿意度	.25**	-.57***	.029	.23*	-.19*

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

將主管背景分別與專業認同、專業認同衝突、三種因應策略進行獨立樣本 t 檢定。首先，進行同質性檢定，所有變項之同質性檢定皆不達顯著，表示變異數具同質性。接續分析，得知不同主管背景在專業認同、堅持理念策略、合作妥協策略並無顯著差異。然而，在專業認同衝突、逃避策略達顯著差異，表示相對於主管為非社工背景者，若主管為社工背景者，日照社工在專業認同衝突程度較低 ($t=-2.055$, $p=.042$)，使用逃避策略的可能性較低 ($t=-2.662$, $p=.009$)。

表 4-22 主管背景與各變項之獨立樣本 t 檢定

		總觀察值	觀察值	平均數 (標準誤)	t 值	顯著度
專業認同	社工 背景	119	65	37.86 (0.48)	1.186	.238
	非社工 背景		54	36.94 (0.62)		
專業認同 衝突	社工 背景	119	66	22.65 (0.55)	-2.055*	.042
	非社工 背景		53	24.57 (0.78)		
衝突 因應 策略	堅持 理念 合作 妥協	120	66	3.03 (0.08)	-.467	.642
			非社工 背景	54		
略	逃避	119	66	3.94 (0.05)	.497	.620
			非社工 背景	54		
			65	3.05 (0.09)	-2.662**	.009
			54	3.39 (0.09)		

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

在機構負責人背景，由於該題項為跳答題，若主管同為機構負責人則跳答，因此觀察值較少。以機構負責人背景分別對專業認同、專業認同衝突、三種因應策略進行獨立樣本 t 檢定，發現機構負責人背景與專業認同衝突，三個因應策略不達顯著。然，其與專業認同達顯著，意即相對於機構負責人為非社工背景，若機構負責人為社工背景，受訪日照社工之專業認同程度較高。

表 4-23 機構負責人背景與各變項之獨立樣本 t 檢定

		總觀察 值	觀察值	平均數 (標準誤)	t 值	顯著 度
專業認同	社工 背景	78	18	39.50 (0.90)	2.483*	.015
	非社工 背景		60	36.80 (0.53)		

專業認同衝突	社工背景	78	17	23.59 (1.02)	.456	.650
	非社工背景		61	22.95 (0.68)		
堅持理念	社工背景	79	18	3.11 (0.11)	.389	.698
	非社工背景		61	3.05 (0.08)		
合作妥協	社工背景	79	18	4.08 (0.08)	1.694	.094
	非社工背景		61	3.90 (0.05)		
逃避	社工背景	78	18	3.06 (0.15)	-.693	.490
	非社工背景		60	3.20 (0.10)		

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

以組織結構分別對專業認同、專業認同衝突、三種因應策略進行獨立樣本t檢定，發現組織結構與主要變項皆不達顯著，顯示組織結構為扁平型或垂直型態與上述變項並無顯著差異。

表 4-24 組織結構與各變項之獨立樣本 t 檢定

		總觀察值	觀察值	平均數 (標準誤)	t 值	顯著度
專業認同	扁平	119	39	37.54 (.69)	.168	.867
	垂直		80	37.40 (.47)		
專業認同衝突	扁平	119	39	23.92 (.86)	.622	.535
	垂直		80	23.30 (.56)		
堅持理念	扁平	120	39	3.00 (.12)	-.645	.520
	垂直		81	3.08 (.07)		
合作妥協	扁平	120	39	3.88 (.10)	-.759	.450
	垂直		81	3.95 (.04)		
逃避	扁平	119	39	3.31 (.11)	1.08	.283
	垂直		80	3.16 (.08)		

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

日照連鎖規模為連續變項，因此與專業認同、專業認同衝突、三種因應策略

進行皮爾森 r 相關性分析，研究發現其與專業認同衝突達顯著關係，並呈現負相關；表示受訪日照社工所屬的日照連鎖規模越大，其專業認同衝突越低。

表 4-25 日照連鎖規模與各變項之皮爾森 r 相關性分析

	專業認同	專業 認同衝突	堅持理念 策略	合作妥協 策略	逃避策略
日照連鎖規模	-.063	-.246**	-.165	-.092	-.037

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

四、專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略相關性分析

由表4-26得知，專業認同分別與專業認同衝突、堅持理念策略、合作妥協策略、逃避策略，達統計顯著水準。其中，專業認同與堅持理念策略、合作妥協策略呈現正相關，皮爾森 r 相關係數分別達0.30 (p=0.001) 和0.31 (p=0.001)，表示專業認同程度越高，因應策略採堅持理念、或是合作妥協之可能性越高。另外，專業認同與專業認同衝突、以及逃避因應策略呈現負相關，皮爾森 r 相關係數分別為-0.28 (p=0.002) 和-0.23 (p=0.013)；換言之，專業認同越低，專業認同衝突越高，所採取的因應策略也偏向逃避。

其次，專業認同衝突與逃避策略達顯著水準，其皮爾森 r 相關係數達0.36 (p<0.001)，表示專業認同衝突越高，採取逃避策略之可能性較高。

最後，衝突因應策略中，堅持理念策略與合作妥協策略達顯著，皮爾森相關係數達0.29 (p=0.002)，表示若採取堅持理念策略，採取合作妥協可能性也高。

表 4-26 專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略之皮爾森 r 相關性分析 (N=103)

	專業認同	專業 認同衝突	堅持理念 策略	合作妥協 策略	逃避策略
專業認同	-				
專業認同衝突	-.28**	-			
堅持理念策略	.30**	-.02	-		
合作妥協策略	.31**	-.16	.29**	-	
逃避策略	-.23*	.36***	-.06	-.06	-

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



小結

在個人背景變項與組織特性變項之雙變項分析中，本研究發現主管背景與主管管理方式滿意度達顯著，相較於主管為非社工背景，若受訪日照社工之主管為社工背景，受訪日照社工對於主管管理方式滿意度較高。其次，機構負責人背景與主管管理方式滿意度達顯著，相較於機構負責人為非社工背景，若機構負責人為社工背景，受訪日照社工對於主管管理方式滿意度較高。

在個人背景變項與主要變項之雙變項分析中，本研究發現性別與專業認同衝突達顯著，相較於女性日照社工，男性日照社工的專業認同衝突較高；性別與專業認同、三個因應策略之差異則不達顯著。而日照年資、社工師執照分別在專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略無顯著差異。

在組織特性變項與主要變項間的雙變項分析中，首先，主管管理方式滿意度分別在專業認同、專業認同衝突、合作妥協策略、逃避策略達顯著，顯示主管管理方式滿意度越高的情況下，日照社工專業認同程度會越高，專業認同衝突會越低，採取合作妥協之可能性越高、採取逃避策略之可能性越低。其次，主管背景與日照社工專業認同衝突、逃避因應策略有顯著差異，表示相對於主管為非社工背景，若主管為社工背景，受訪日照社工之專業認同衝突較低、選擇逃避策略的可能性較低。第三，機構負責人背景與專業認同達顯著差異，意即相對於機構負責人為非社工背景，機構負責人為社工背景的日照社工，其專業認同程度較高。第四，組織結構與專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略無顯著差異。最後，日照連鎖規模與專業認同衝突達顯著關係，表示受訪日照社工所屬之組織，其經營的日照連鎖規模越大，受訪日照社工專業認同衝突越低。

在專業認同、專業認同衝突、與衝突因應策略的相關性分析中，分析發現專業認同分別與專業認同衝突、堅持理念策略、合作妥協策略、逃避策略達顯著，表示專業認同越高的情況下，專業認同衝突越低、使用堅持理念策略之可能性越高、使用合作妥協策略之可能性越高、使用逃避策略之可能性越低。其次，專業

認同衝突與逃避策略達顯著，表示專業認同衝突越高，使用逃避策略之可能性越高。最後，堅持理念策略與合作妥協策略達顯著，表示採取堅持理念策略的情況下，採取合作妥協之可能性越高。



第四節 多元迴歸分析

本節希望藉由多元迴歸分析，控制個人背景變項、組織特性變項後，來檢視專業認同、專業認同衝突、三種因應策略之間的關係是否有顯著差異。

為避免模型解釋力因自變項數過多而過度膨脹，因此在多元迴歸分析，僅放入在雙變項分析中達顯著之變項，遺漏值則採完全排除法做處理。個人背景變項中，僅放入性別變項。組織特性變項中有四個變項達顯著，分別為主管管理方式滿意度、主管背景、機構負責人背景、日照連鎖規模；然，因為組織規模差異，部分組織規模較小的機構，並未區分機構負責人、日照主管兩個職位。本研究資料中有 34.1% 的日照主管同時為機構負責人，若將機構負責人背景變項放入多元迴歸分析，恐有共線性問題。因此，研究者選擇僅將性別、主管管理方式滿意度、主管背景、以及日照連鎖規模以放入模型。以下所有多元迴歸分析皆針對連續變項、虛擬變項之自變項進行共線性診斷，發現所有自變項間的 VIF 值均小於 1.475，容忍度 (Tolerance) 大於 0.588，可得知自變項間未有共線性之問題，檢測結果亦呈現於「以堅持理念策略做為依變項」之多元迴歸模型。

一、以專業認同為依變項之多元迴歸分析

進行多元迴歸分析之前，需先檢視資料是否符合多元迴歸分析基本假設，此模型之迴歸標準殘差值的常態機率分布圖 (normal probability plot)，點分布貼近於 45 度線，表示觀察值符合常態分配之假設。接著，從迴歸標準化殘差值、與預測殘差值之散布圖 (Scatter plot) 中，可以發現數值點呈現水平且平均分佈。綜上所述，本多元迴歸模型之資料符合線性迴歸、常態性與變異等分散性之假設。

由表 4-27 可得知：以專業認同做為依變項的多元迴歸分析，在模式二當中，

主管管理方式滿意度 ($\beta=.25, p<.01$) 達顯著，表示控制性別、主管背景與日照連鎖規模後，主管管理方式滿意度越高，受訪日照社工的專業認同程度越高。

表 4-27 以專業認同為依變項之多元迴歸分析 (N=110)

自變項	模式一		模式二	
	β	SE	β	SE
性別 (註一)	.00	1.25	-.01	1.22
主管管理方式 滿意度			.25**	.42
主管背景 (註二)			.08	.81
日照連鎖規模			-.10	.26
	F=.000		F=2.469*	
模式顯著性	R ² =.000		R ² =.086	
	$\Delta R^2=-.009$		$\Delta R^2=.051$	

註一：性別是女性為 1，男性為 0

註二：主管是社工背景為 1，非社工背景則為 0

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

二、以專業認同衝突為依變項之多元迴歸分析

進行多元迴歸分析之前，先檢視資料是否符合多元迴歸分析基本假設，其迴歸標準殘差值的常態機率分布圖 (normal probability ploy)，點分布貼近於 45 度線，表示觀察值符合常態分配之假設。接著，從迴歸標準化殘差值、與預測殘差值之散布圖 (Scatter plot) 中，可以發現數值點呈現水平且平均分佈。綜上所述，本多元迴歸模型之資料符合線性迴歸、常態性與變異等分散性之假設。

由表 4-28 可得知：以專業認同衝突作為依變項之多元迴歸模型，模式一 ($F=5.535, p<0.05$)、模式二 ($F=15.520, p<0.001$)、和模式三 ($F=14.422, p<0.001$) 達顯著，模型解釋力各達 .049、.374 和 .412。從模式三可得知，性別 ($\beta=-.20, p<.05$)、主管管理方式滿意度 ($\beta=-.45, p<.001$)、日照連鎖規模 ($\beta=-.24, p<.01$)、專業認同 ($\beta=-.20, p<.05$) 變項在模型中達顯著，表示控制主管背景後，相較於男性，若受訪日照社工性別為女性、主管管理方式滿意

度越高、日照連鎖規模越大，專業認同程度越高，受訪日照社工專業認同衝突越低。

表 4-28 以專業認同衝突為依變項之多元迴歸分析 (N=109)

自變項	模式一		模式二		模式三	
	β	SE	β	SE	β	SE
性別 (註一)	-.22*	1.53	-.19*	1.26	-.20*	1.23
主管管理方式 滿意度			-.50***	.42	-.45***	.43
主管背景 (註二)			-.02	.81	.00	.79
日照連鎖規模			-.22**	.26	-.24**	.26
專業認同					-.20*	.10
	F=5.535*		F=15.520***		F=14.422***	
模式顯著性	R ² =.049		R ² =.374		R ² =.412	
	ΔR^2 =.040		ΔR^2 =.350		ΔR^2 =.383	

註一：性別是女性為 1，男性為 0

註二：主管是社工背景為 1，非社工背景則為 0

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

三、以衝突因應策略為依變項之多元迴歸分析

首先，以堅持理念策略做為依變項的多元迴歸模型，檢驗多元迴歸分析基本假設，其迴歸標準殘差值的常態機率分布圖 (normal probability plot)，點分布貼近於 45 度線，表示觀察值符合常態分配之假設。接著，從迴歸標準化殘差值、與預測殘差值之散布圖 (Scatter plot) 中，可以發現數值點呈現水平且平均分佈。綜上所述，本多元迴歸模型之資料符合線性迴歸、常態性與變異等分散性之假設。最後，針對自變項進行共線性診斷，結果發現所有自變項間的 VIF 值最高值為 1.475，容忍度 (Tolerance) 最低值為 .588，可見各自變項間無共線性問題。

由表 4-29 可得知：以堅持理念策略做為依變項的多元迴歸模型，專業認同在模式三、四當中皆達顯著，表示控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、

日照連鎖規模、專業認同衝突後，受訪日照社工之專業認同程度越高，則其使用堅持理念策略的可能性越高。

表 4-29 以堅持理念策略為依變項之多元迴歸分析 (N=109)

自變項	模式一		模式二		模式三		模式四	
	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE
性別 (註一)	-.02	.19	-.01	.19	.00	.18	.00	.19
主管管理方式 滿意度			-.04	.06	-.11	.06	-.10	.07
主管背景 (註二)			-.03	.12	-.06	.12	-.06	.12
日照連鎖規模			-.16	.04	-.13	.04	-.13	.04
專業認同					.29**	.01	.30**	.01
專業認同衝突							.03	.01
模式顯著性	F=.034 R ² =.000 ΔR^2 =-.009		F=.840 R ² =.031 ΔR^2 =-.006		F=2.549* R ² =.110 ΔR^2 =.067		F=2.113 R ² =.111 ΔR^2 =.058	

註一：性別是女性為 1，男性為 0

註二：主管是社工背景為 1，非社工背景則為 0

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

其次，以合作妥協策略為依變項之多元迴歸分析，檢驗資料之多元迴歸分析基本假設，其迴歸標準殘差值的常態機率分布圖 (normal probability ploy)，點分布貼近於 45 度線，表示觀察值符合常態分配之假設。接著，從迴歸標準化殘差值、與預測殘差值之散布圖 (Scatter plot) 中，可以發現數值點呈現水平且平均分佈。綜上所述，本多元迴歸模型之資料符合線性迴歸、常態性與變異等分散性之假設。

由表 4-30 可得知：以合作妥協策略做為依變項的多元迴歸模型，專業認同在模式三、模式四達顯著，表示控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模、專業認同衝突後，受訪日照社工專業認同越高，採用合作妥協的可

能性越高。

表 4-30 以合作妥協策略為依變項之多元迴歸分析 (N=109)

自變項	模式一		模式二		模式三		模式四	
	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE
性別 (註一)	-.07	.12	-.07	.12	-.06	.11	-.06	.12
主管管理方式 滿意度			.13	.04	.06	.04	.05	.05
主管背景 (註二)			.01	.08	-.01	.07	-.01	.07
日照連鎖規模			-.15	.02	-.13	.02	-.13	.03
專業認同					.26**	.01	.26*	.01
專業認同衝突							-.02	.01
模式顯著性	F=.486 R ² =.005 ΔR^2 =-.005		F=1.108 R ² =.041 ΔR^2 =.004		F=2.373* R ² =.103 ΔR^2 =.060		F=1.965 R ² =.104 ΔR^2 =.051	

註一：性別是女性為 1，男性為 0

註二：主管是社工背景為 1，非社工背景則為 0

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

最後，以逃避策略為依變項之多元迴歸分析，檢視資料是否符合多元迴歸分析基本假設，其迴歸標準殘差值的常態機率分布圖 (normal probability plot)，點分布貼近於 45 度線，表示觀察值符合常態分配之假設。接著，從迴歸標準化殘差值、與預測殘差值之散布圖 (Scatter plot) 中，可以發現數值點呈現水平且平均分佈。綜上所述，本多元迴歸模型之資料符合線性迴歸、常態性與變異等分散性之假設。

由表 4-31 可得知：以逃避策略做為依變項的多元迴歸模型，模式三(F=3.107，p<.05)、模式四 (F=3.719，p<.01) 皆達顯著，模型解釋力分別達 0.132、0.181。在模式四當中，專業認同 (β =-.21，p<.05)、專業認同衝突 (β =.29，p<.05) 達顯著，表示控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模後，受訪日照社工的專業認同越高，專業認同衝突越低，採用逃避策略的可能性越低。

表 4-31 以逃避策略為依變項之多元迴歸分析 (N=108)

自變項	模式一		模式二		模式三		模式四	
	β	SE	β	SE	β	SE	β	SE
性別 (註一)	-.09	.22	-.09	.22	-.09	.21	-.03	.21
主管管理方式 滿意度			-.11	.07	-.05	.07	.09	.08
主管背景 (註二)			-.17	.14	-.14	.14	-.15	.13
日照連鎖規模			-.07	.05	-.10	.04	-.03	.04
專業認同					-.27**	.02	-.21*	.02
專業認同衝突							.29*	.02
模式顯著性	F=.862 R ² =.008 ΔR^2 =-.001		F=1.783 R ² =.065 ΔR^2 =.028		F=3.107* R ² =.132 ΔR^2 =.090		F=3.719** R ² =.181 ΔR^2 =.132	

註一：性別是女性為 1，男性為 0

註二：主管是社工背景為 1，非社工背景則為 0


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

小結

經過多元迴歸分析後可得知，首先，以專業認同做為依變項的多元迴歸模型，主管管理方式滿意度達顯著，表示控制性別、主管背景、日照連鎖規模後，主管管理方式滿意度越高，受訪日照社工的專業認同程度越高。

其次，以專業認同衝突做為依變項的多元迴歸模型，性別、主管管理方式滿意度、日照連鎖規模變項達顯著。研究顯示控制主管背景後，相較於男性，受訪日照社工性別為女性、對主管管理方式滿意度越高、日照連鎖規模越大，受訪日照社工之專業認同衝突越低。

最後，衝突因應策略分為三個部分，以堅持理念策略作為依變項，專業認同變項達顯著，表示控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模、專業認同衝突後，受訪日照社工的專業認同程度越高，則其使用堅持理念策略的



可能性越高。以合作妥協策略作為依變項，專業認同變項達顯著，表示控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模、專業認同衝突後，受訪的日照社工專業認同越高，採用合作妥協的可能性越高。以逃避策略作為依變項，專業認同與專業認同衝突達顯著，表示控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模後，若受訪日照社工專業認同程度越高，專業認同衝突越低，則採用逃避策略的可能性越低。

第五章 研究結論與建議



本文旨在探討日照社工的專業認同、專業認同衝突、與衝突因應策略三個變項之關係，以及個人背景變項與組織特性變項對上述變項之影響，透過量化研究典範之問卷調查法，瞭解變項之間的關聯性。本章根據前述研究分析，針對研究結果進行討論，共分為三個章節，研究結論、研究建議、研究限制與展望。

第一節、研究結論

一、研究假設與分析結果

假設一 專業認同程度不同者，會有不同的專業認同衝突程度

本研究假設專業認同程度不同者，會有不同的專業認同衝突程度，研究結果顯示假設成立。在雙變項分析時，顯示「專業認同」與「專業認同衝突」兩者關係顯著，呈現負相關，在隨後的多元迴歸分析，排除性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模之影響後，「專業認同」與「專業認同衝突」之關係亦呈顯著。

過往關於專業認同與專業認同衝突之量化研究付之闕如，然而，過往有類似之研究，係關於專業認同與組織-專業認同衝突之探討。Bamber & Iyer (2002) 針對編輯者為研究對象，其發現「專業認同」與「組織-專業認同衝突」並無顯著關係；唐小強 (2013) 針對知識型工作者進行研究，其研究發現兩者關係亦不顯著。此與本研究結果並不相同，可能是因為變項定義仍有些許差異之關係，組織-專業認同衝突著重在組織認同與專業認同之失衡；而本研究所使用的專業認同衝突並未特指組織與專業認同之間的衝突，而是著重在個體專業認同之失衡，可包含個體、人際、組織層次所產生之專業認同衝突。

探討「專業認同」與「專業認同衝突」達顯著之原因，可能是因為受訪日照社工在專業認知越扎實、肯定社工專業價值、對社工專業具有歸屬感、清楚日照

社工的角色、對專業能力感到自信，有助於個體內在的專業認同衝突程度下降。換言之，日照社工的專業認同程度高，確實能發揮降低專業認同衝突之功能。

假設二 專業認同程度不同者，會有不同的衝突因應策略

本研究假設專業認同程度不同者，會有不同的衝突因應策略，研究結果顯示假設成立。在雙變項分析時，「專業認同」與「堅持理念策略」、「合作妥協策略」達顯著，呈現正相關；與「逃避策略」呈現負相關。在多變項分析時發現，控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、日照連鎖規模、專業認同衝突後，「專業認同」與「堅持理念策略」、「合作妥協策略」亦達顯著，呈正相關；與「逃避策略」關係亦達顯著，呈負相關。

過往文獻支持本研究結果，Geoffrion (2015) 之相關性分析中發現，專業認同越高，採用較積極之因應方式可能性越高（如：尋求社會支持、正向評價/問題解決）、逃避策略可能性越低。廖美鳳 (2013) 針對主計人員進行研究，亦有相似的結果，其發現專業認同程度越高，採取較積極的因應策略可能性較高（競爭型、合作型及妥協型因應略），採取消極性的因應策略可能性較低（逃避型及遷就型衝突處理模式）。

探討專業認同與積極因應策略，過往研究指出專業認同會正向影響工作投入與工作表現（黃彥超、翁福元，2009）。當個體專業認同度高，會有較積極之工作方式（黎燕麗，2015）。因此，受訪日照社工專業認同越高，表示內在有一套理想的社會工作專業理念、專業價值，會採取較積極的衝突因應方式，使用堅持理念、合作妥協策略的可能性較高。探討專業認同與消極因應策略之關係，過往研究指出當個體專業認同程度高，對於自己的角色認知越高，在面對衝突時，能夠明確表達專業理念，自然不傾向以逃避方式處理衝突（廖美鳳，2013）。

假設三 專業認同衝突程度不同者，會有不同的衝突因應策略

本研究假設專業認同衝突程度不同者，會有不同的衝突因應策略，研究結果顯示假設部份成立。在雙變項分析中，「專業認同衝突」與「逃避策略」呈現正

相關。隨後的多元迴歸分析中，「專業認同衝突」與「逃避策略關係」關係仍呈顯著。研究結果表示，受訪日照社工專業認同衝突越高，則使用逃避策略之可能性越高。雖專業認同衝突與衝突因應策略達顯著，然僅有逃避因應策略可以選擇，因此研究者將研究假設認定為部分成立。

過往研究鮮少有專業認同衝突與衝突因應策略之間的討論。然，實證研究發現社會認同威脅會造成一些負面的情緒反應，團隊成員會迴避或逃離使他們害怕的威脅來源，進而造成團隊成員的退縮行為（Cottrell & Neuberg, 2005；Mcneil, Mitchell & Parker, 2013），這樣的衝突易使成員不能有效接受組織決策，降低組織決策的品質（Amason, 1996）。因此日照社工在專業認同衝突程度高的環境下，容易壟罩在不佳的組織氛圍中，造成成員出現消極的因應策略，以逃避方式因應專業認同衝突。

假設四 個人背景變項、組織特性變項，在專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略會有顯著差異

假設 4-1：日照年資較高者，專業認同程度越高

本研究假設日照年資較高者，專業認同程度越高，然而研究發現假設並不成立，日照年資與專業認同並未有顯著關係。

過往研究關於年資與專業認同之關係有兩極化的看法，部分研究顯示工作年數增加對專業認同確實有所提升（Nadelson, Finnegan, 2014）；然亦有文獻指出，年資與專業認同並未有顯著關係（王昱婷，2012；呂采慧，2011；林亭廷，2015；廖靜薇，2003）。

上述研究結果有兩極化差異，可能是工作環境不同所造成。Nadelson, Finnegan（2014）之研究支持年資累積有助於專業認同提升，其研究對象為助教（learning assistants），學校環境較為單純，工作經驗的累積能夠增加他們在助教角色之信心，也能逐漸發展出重要的技能，例如領導學生的能力，因此對於專業認同提升有所幫助。然，其他認為年資與專業認同並未有顯著關係之研究，研究

對象別針對居家照顧服務員、會計人員、兒保社工、精神醫療社工，其工作環境較為複雜，影響專業認同之因素甚多，儘管隨著工作者年資增加，專業知能可能有所提升，然而職業倦怠感、及其他負向因素也可能提高，使得研究對象無法因為年資累積，增加專業認同。

假設 4-2 擁有社會工作師執照者，專業認同程度越高

本研究假設擁有社會工作師執照者，專業認同程度越高，然而假設並不成立。研究發現「社會工作師執照」與「專業認同」之關係未達顯著。

過去許多質性研究指出，通過專業證照者，可讓社會大眾對專業度給予肯定，有助於工作者建立專業認同（張玲如，2013；管珮君，2013）。然而，實證研究顯示兩者關係並不顯著，林亭廷（2015）針對社工專業認同進行研究，發現「社工師證照」，其「專業認同」並未達顯著，與本研究結果相同。此結果值得省思，目前社工師的證照制度似乎與專業認同呈現斷裂的情形，有社工師證照者，並不代表個體相當認同社會工作，此外具有證照者不見得具有實務經驗，恐造成大眾對專業內涵的理解有所誤差（蘇清，2015；高秀春，2015）。當前社會工作師證照的考試範圍僅關於專業知識、價值、以及倫理，但是無法反映出受試者的實務技巧、經驗，更無法反映個體對社會工作的熱情與執著感。另一角度而言，未通過社工師執照考試者，亦可能對於社會工作的認同程度相當高，因此擁有社會工作師執照並不能真正預測日照社工者專業認同程度。

假設 4-3 主管管理方式滿意度越高，日照社工專業認同度越高

本研究假設主管管理方式滿意度越高，日照社工專業認同度越高，研究發現假設成立。雙變項分析中，主管管理方式滿意度越高，專業認同程度越高。多元迴歸分析中，兩者關係亦是如此。

過往研究有相似的結果，王韋翔（2012）針對全職實習諮商心理師之實習環境品質與專業認同進行研究，希望了解實習環境品質如何影響專業認同，該研究關於「主管領導品質滿意度」之測量，包含工作要求的合理度、激勵員工完成目

標之能力、聽取建議之彈性、與成員溝通管道暢通的程度等。其研究發現「主管領導品質滿意度」與「專業認同」達顯著，表示主管領導品質的滿意度越高，全職實習諮商心理師專業認同越高，此研究結果與本研究相似。

延伸過往研究，主管管理方式滿意度之來源可能是主管的管理方式妥當，能理性與日照社工溝通，給予社工專業肯定，以及給予日照社工的專業自主性高，讓日照社工感到成就感，使得社工在專業認同有所提升。

假設 4-4 主管非社工背景時，日照社工之專業認同衝突較高

本研究假設主管非社工背景時，日照社工之專業認同衝突較高，研究發現假設部分成立。雙變項分析發現「主管背景」與日照社工之「專業認同衝突」達顯著。在多元迴歸分析時，控制性別、主管管理方式滿意度、日照連鎖規模和專業認同後，兩者關係則不顯著。

過往關於主管背景與專業認同衝突之研究付之闕如，然依據雙變項分析結果可得知主管背景會影響日照社工的專業認同衝突，主管為非社工背景，可能會因專業理念差異，使得日照社工專業認同衝突增加。由多元迴歸分析可得知，控制性別、主管管理方式滿意度、日照連鎖規模、專業認同後，主管背景與專業認同衝突之關係消失，可知主管管理方式滿意度方為影響專業認同衝突之主因。不論主管背景為何，當主管管理方式與社工的專業理念有所違背時，使得社工對其管理方式感到不滿時，確實會增加日照社工的專業認同衝突感。

表 5-1 假設驗證表

假設	內容	驗證結果
假設一	專業認同程度不同者，會有不同專業認同衝突程度。	成立
假設二	專業認同程度不同者，會有不同的衝突因應策略。	成立
假設三	專業認同衝突程度不同者，會有不同的衝突因應策略。	部分成立

假設四	個人背景變項、組織變項不同，在專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略會有顯著差異。	部分成立
假設 4-1	日照年資較高者，專業認同程度越高。	不成立
假設 4-2	擁有社會工作師執照者，專業認同程度越高。	不成立
假設 4-3	主管管理滿意度越高，日照社工專業認同度越高。	成立
假設 4-4	主管非社工背景時，日照社工之專業認同衝突較高。	部分成立

二、 其他研究發現

(一) 日間照顧中心社會工作者專業認同相當高，然而留任意願略低

經因素分析得知，專業認同面向可分為「認知面向」、「情感與行動面向」。受訪日照社工在兩個面向之專業認同程度，大致呈現高度認同，幾乎所有問項同意與完全同意的比率相加高於 83.3%，顯示受試日照社工的專業認同相當高，對於社會工作具有熱情，並願意接受挑戰與困難，認為日照是相當值得投入的領域。

惟「將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作」此題呈現較低的得分，超過五成社工（52.5%）表達不確定或不會繼續從事社會工作，表示半數受訪日照社工留任意願感到遲疑。顯示日間照顧中心之社會工作具有推力，面臨的工作困難包含角色繁雜困境、處遇成效不彰、跨專業團隊合作的討論不順利（李琪，2011），使得受訪者未堅定持續從事日照社工，可能是流動率、人力流失之警訊。

(二) 日間照顧中心社會工作者專業認同衝突主要來自職務衝突

經因素分析得知，專業認同衝突面向可分為「職務衝突」、「理想與現實衝突」。受訪日照社工在「職務衝突」呈現高度專業認同衝突，同意加上完全同意之比例高於七成以上，受訪日照社工表示會因其他事務繁多（例如：行政、庶務），無暇好好準備專業服務，或是因為需處理其他事務而降低專業服務品質。李琪(2011)

指出日間照顧中心社工陷入多重角色困境，日照社工通常職務繁雜，身兼多職，甚至部分受訪社工表達被視為雜工，面臨角色過度負荷之困境，也造成日照社工限縮在「行政人員」之形象，阻礙專業角色之發揮。透過本研究量化研究調查，發現日照社工角色繁雜且過度負荷的情形並非個別感受，高達七成受訪日照社工有相似的感受，表示處理其他事務（例如：行政、庶務）的時間，影響專業服務的提供，值得相關單位檢視。

「理想與現實衝突」面向之專業認同衝突程度則呈現參差的情形，在此面向較無一致意見。部分的專業認同衝突來自於與主管、同事、組織政策之專業理念的不同，認為主管的服務理念有時與社工的專業理念不同（44.2%），其他同事的服務理念有時與社工的專業理念不同（43.3%），日照中心所制定的政策有時與社工的專業理念不同（37.5%）。表示受訪日照社工專業理念，有時仍與同事、主管、組織政策之理念有所不同，亦是跨專業團隊合作常見之狀況。

李琪（2011）認為由於日間照顧中心的特性，日照社工在跨專業團隊與不同專業背景的團隊成員、或主管溝通時，容易在專業理念、專業關係的倫理規範、溝通模式之差異產生摩擦。例如：以機構營運的角度，會傾向成本考量、照顧難易度等作為篩選服務使用者的考量；但社工關注社會公平正義之議題，認為資源應該給真正需要的人，希望部分的日照資源應該保留給弱勢家庭，而產生專業理念的摩擦。此外，日照機構負責人、或主管的理念和政策亦會影響日照社工工作適應。尤其在護理主導的日間照顧單位，專業間差異和衝突也會被放大，專業之間的工作模式和團隊運作之差異，是日照社工工作適應困難的原因之一。

（三）衝突因應策略中，日照社工採用合作妥協策略可能性最高

經因素分析得知，衝突因應策略可分為「堅持理念」、「合作妥協」、「逃避」。三個策略平均得分當中，受訪日照社工採用合作妥協策略可能性最高，平均得分為 3.92。其次為逃避策略，平均得分為 3.21。使用堅持理念策略可能性則較低，平均得分為 3.05。大多數的日照社工會選擇以合作妥協的因應方式回應專業認

同衝突，較少社工採取堅持己見。

以社會交換理論（施文玲，20006）來分析，由於大部分的人類社會行為是以社會交換為考量，在日間照顧中心的環境亦是如此。個體在行為前會經過得失的計算，若付出的成本高酬賞低，則個體傾向不做為。不論個體的專業認同衝突是因為制度、主管、或同事所引起，皆需透過溝通解決。個體通常傾向以合作妥協做為因應方式，能保有內在性報酬，即與主管、同事保持良好的社會交往關係；個體面對衝突採取積極作為，能改善決策品質，對組織氛圍和組織革新都有所幫助（周春美、沈建華，1995）。此外，以合作妥協作為因應策略亦能避免外在性報酬之損失，例如：減薪或被開除等危機。相對地，若個體面對衝突採取消極作為（例如：逃避因應策略），可能造成主管與同事之間溝通不良、組織效能降低、成員流動率提高之後果（周春美、沈建華，1995），須承擔內在性和外在性報酬損失之風險。綜上所述，受訪日照社工面對專業認同衝突多以合作妥協做為因應方式，以降低內外性報酬損失。

（四）日照社工對主管管理方式滿意度越高，其專業認同衝突越低

本研究發現在雙變項分析中，主管管理方式滿意度與專業認同衝突達顯著，表示受訪日照社工對主管管理方式滿意度越高，其專業認同衝突越低。多元迴歸分析中，兩者關係亦是如此。

過往文獻在主管管理方式與專業認同衝突之討論較少。然，從 Tsai (2011) 針對醫院護士之研究可得知，具支持性並會照顧成員的領導行為，可創造正向的組織氛圍，開放式的對話空間，能提升成員的工作滿意度，以降低內在衝突的可能性。另，Fläckman, Hanseboa & Kihlgren (2009) 以照顧服務員作為質性訪談之對象，發現主管為了達到節省成本，財務精簡的目的，對照顧服務員職務進行調整，並減少對照顧服務員之重視。此管理方式改變，使照服員工作頓失規律無所適從，失去專業的控制感，照顧服務員感到不滿，會增加工作上的衝突之感受。

延伸過往研究，日照社工對主管管理方式滿意度低而產生專業認同衝突，可

能發生於下列情況：主管管理方式不佳，未能安排適當的日照社工工作職責，使得日照社工感受到自己彷彿是個行政人員；在雙方理念發生差異時，無法提供開放式對話空間，無法與日照社工理性溝通，使得個體未能適當處理內心衝突；抑或是主管使用權威式管理方式，利用主管與社工間權力不平等，壓迫日照社工，皆可能使日照社工內心感到專業認同衝突。

(五) 機構負責人為社工背景，日照社工的專業認同程度較高

本研究發現組織負責人背景，與受訪日照社工的專業認同達顯著關係，表示相較於組織負責人為非社工背景，組織負責人背景為社工背景的日照社工，其專業認同程度較高。

以社會認同理論 (Willetts & Clarke, 2013) 分析之，當個體有相同特質時，傾向在將彼此分類在同一個團體，產生歸屬感，建構內團體與外團體之區分。若個體對團體產生認同，也會形成個體的動力，願意為團體付出，展現有助於團體發展之行為。在日照中心亦是如此，當日照社工知覺組織負責人是社工背景時，會產生一種「內團體」的歸屬感。由於相同專業背景出身，因此組織負責人在組織目標、組織制度、組織營運上多少會與社工思維較相近，較少會出現組織理念與專業理念有所違背的狀況。當日照社工也認同組織的理念，自然會產生動力，願意為組織付出，亦有助於專業認同的提升。

(六) 主管與機構負責人背景，會影響日照社工對主管管理方式滿意程度

本研究在雙變項分析中發現，主管背景與主管管理方式滿意度達顯著，顯示受訪社工的主管背景會影響其對主管管理方式滿意度，相較於主管為非社工背景，受訪日照社工之主管為社工背景的話，其對主管管理方式滿意度較高。機構負責人背景與主管管理方式滿意度變項之關係亦同，相較於機構負責人為非社工背景，受訪日照社工之機構負責人為社工背景的話，其對主管管理方式滿意度較高。

過往研究指出主管背景不同，對於工作壓力和職業倦怠感有顯著影響。藍豔柔 (2004) 研究發現，若醫務社工之主管非社工背景，其工作壓力、和升職業倦怠感，大於主管為社工專業背景之醫務社工。

表示主管的專業背景不同，可能無法全面了解社會工作之專業內容、工作特性，無法在社工遇到專業困難時提供協助；抑或是在專業理念有所差異，易導致主管與社工間溝通成效不彰，甚至溝通無效，使得日照社工對主管管理方式滿意度感到不滿。

(七) 日照連鎖規模越大，受訪日照社工之專業認同衝突越低

本研究在雙變項分析中發現，日照連鎖規模與受訪日照社工的專業認同衝突達顯著且呈負相關。多變項分析結果亦然，在控制性別、主管管理方式滿意度、主管背景、專業認同後，日照連鎖規模與受訪日照社工的專業認同衝突達顯著，表示日照連鎖規模越大，受訪日照社工的專業認同衝突越低。

過往關於連鎖規模與專業認同衝突之研究付之闕如，然彭建文(2003)研究發現，組織經營型態確實會影響經營績效，連鎖型組織的經營績效會明顯高於非連鎖組織。因此，規模較大的組織同時經營多個日照中心，可能因為規模較大之組織，其人力資源的運用、福利、升遷較為制度化，不同部門、工作者間的分工也較為具體，社工部門亦同，使得其間之社工較能清楚釐清其職責範圍、工作期待，也對職涯發展的想像更明確，故專業衝突較低。

第二節 研究建議

一、提升日照社工專業認同

本研究發現專業認同可分為兩個面向，日照社工之專業認同提升可從此兩個面向著手，「認知面向」和「情感與行動面向」。首先，在認知面向，日照社工可透過多元訓練增進社會工作方法之學習、對社會工作的價值之認同，並且增進對社會工作之信心，使自己不會畏懼社會工作內容之複雜性，並願意接受社會工作的挑戰，逐步提升社會工作之職業地位，使大眾能尊重社會工作專業。其次，在情感與行動面向，可參與社會工作專業團體，與相同背景的社工互相分享經驗，並試圖藉由討論解決實務困境，亦可從中尋找專業成長的目標，刺激自己有所成長，提升對社會工作的熱情和使命感，以奠定從事社會工作之決心。

實踐層面則可分為：培訓、任用、在職訓練等三方面著手，分述如下：

(一) 培訓

專業認同之提升，不是進入職場才開始落實，應從學生期間即開始培養，現在學校資源相當多元，社工系選修也有老人相關課程，且跨校選修資源共享愈加普及，可積極增進老人領域相關知識。此外，各大專院校開始推動老人長期照顧學程，有助於增加跨專業領域之了解，應在學生時期即在認知層面上奠定對社會工作之專業認同感，並增進對社會工作價值之認識。

當個體進入職場後，亦有多元資源可以運用，可透過跨專業培訓制度增進對老人社會工作之專業知能。現行的「長期照顧專業人力培訓計畫」即是針長期照顧領域工作者進行的跨專業培訓制度，透過共同課程、專業課程、整合性課程，三個階段培訓來達到跨專業團隊之專業成長與合作之目的。研究者認為若在 Level II 專業課程，提供切合日照社工的專業課程，應有助於專業認同之提升。除了制度層次的學習，也可透過組織層次，運用組織資源，例如：組織內部培訓、日照督導等，提升日照社工的專業知能。在個體層次上，亦可透過自我投資，閱讀相關書籍，參與專業課程，以增進專業知能，進而提升專業認同。

(二) 任用層面：主管應給予日照社工適宜的專業自主性

過往研究顯示，給予高度的專業自主性，有助於專業認同之提升（萬育維、賴資雯，1996；Apker, Ford & Fox, 2003）。主管提供日照社工專業自主性的空間，意即在日照社工的權限中，可以自主發揮專業，並讓社工在重要議題表達意見的空間。如此一來，能培養日照社工臨場反應的能力，因應職務上所面對的各種突發狀況，亦能增進其自主學習的動力。若能給予日照社工足夠的專業自主性，代表中心對於日照社工專業能力的肯定與信賴，亦使社工能感受到受到日照中心的信任，是提高專業認同的好方法。



(三) 在職訓練

1. 建立督導制度

研究指出專業督導能夠有效提升專業認同（萬育維、賴資雯，1996）。督導具行政、教育、支持三大功能，透過督導的過程，能創造一種專業人員之間的同理，與解決職務上的問題，進而達到專業成長、獲得專業支持的功能。尤其在跨專業團隊中，不易得到專業督導之資源，導致日照社工遇到專業認同衝突時，容易造成心力枯竭。若日照中心能夠定期提供適宜的專業督導，相信對於日照社工的專業認同有所提升。

若中心本身資源不足時，可考慮聯合鄰近的日照中心，共聘專業督導進行日照社工的團體督導。由於多數日照中心可能無人力、資源可以提供社工督導之資源，研究者建議主管機關可協助建立分區督導制度，提供日照社工專業成長之空間；並且多加研發督導訓練課程，讓日照社工督導能有進修及互相支持之功能。

2. 在職訓練

在職訓練也是讓日照社工專業成長的來源之一，近年來政府委託或民間自主規劃之在職訓練課程逐漸增加，許多民間團體開始發展出針對日間照顧中心專業人員之在職訓練課程。例如：中華民國老人福利推動聯盟（2015）為提升日間照顧中心之社工人員、護理人員及照顧服務員之知識與工作能量，以及日間照顧中心服務品質，規劃一系列「日間照顧專業人員在職訓練」，其中針對社工、護理師提供關於日間照顧服務的概念與技能，可分為初階（員級）、中階（督導級）課程。初階課程著重在專業倫理界線、團隊溝通、社區工作之連結、老人照顧實務技巧等。中階課程則著重在照顧政策發展、管理相關課程、督導技巧、方案設計與評估等。此外，失智症老人社會福利基金會（2014）亦規劃「失智症老人照顧專業訓練課程」，提供老人福利機構失智症照顧專區之專業人員及照顧服務員之訓練。上述在職訓練課程，皆是日照社工可以善用的資源，鼓勵日照社工積極進修，提升專業知能。

二、降低專業認同衝突

依據本研究發現專業認同衝突可分為兩個面向，專業認同衝突大致可分為兩個面向，「職務衝突」和「理想與現實衝突」。職務衝突面向，可檢討社工職務安排，避免日照社工其他事務繁多（例如：行政、庶務），無暇準備專業服務，影響專業服務品質。在「理想與現實衝突」，可致力於組織、主管、同事、日照社工等服務理念之磨合，減少因為理念不一致產生的專業認同衝突，並充分發揮日照社工的能力。

本研究發現日照社工主要專業認同衝突來自於「職務衝突」，日照社工會因其他事務繁多（例如：行政、庶務），無暇好好準備專業服務，進而降低專業服務品質，甚至被視為「行政人員」之形象；而「理想與現實衝突」情形則較不嚴重。因此本研究針對減少職務衝突之方法，提出三點建議：明訂權責分工、提升服務品質、提升社工形象。

（一）明訂權責分工，日照社工角色鮮明化

社工專業在長期照顧領域扮演的專業角色，長期處於角色模糊的狀態，雖然角色模糊是專業發展的必經過程，同時提供社會工作探索與專業發展的空間，創造未知的可能性。但日間照顧中心發展至今已超過 30 個年頭，日照社工專業角色仍然處於角色模糊的狀態，當前日照社工甚至陷入多重角色困境，職務過度繁雜，部分社工被視為雜工，面臨角色負荷過重之困境（李琪，2011）。現行的日照社工職務多偏向行政業務，研究者並非否定行政業務的價值，而是當行政業務，如核銷、評鑑、收費等工作佔據日照社工大部分的工作時間，則可能壓縮日照社工執行傳統專業社會工作任務（如：個案、團體、社區工作）的能量。若日照社工職務能明確化，有助於角色鮮明化，並使專業界線能更加清楚。如此一來，便能減少因專業界線模糊，使得社工總是被賦予過量的其他事務（例如：行政、庶務），影響專業服務之提供。

研究者比較國內外日照社工職責後發現，國內日照社工職責偏向配合角色，配合機構分派的職務與政策之宣導，職務著重在維持機構內部運作，行政業務繁多，且較不強調處理個案和家屬心理層面問題。因此提供以下建議：

1. 短期：鼓勵各機構明訂日照社工權責與角色，以日照社工專業能充分發揮為目標，在日照社工職務設計上，聚焦於社工專業服務、在地社區連結、聯繫機構外部資源，例如：個案直接服務（如：處遇心理議題）、輔療性團體活動設計、個案權益倡議、與社區團體之橫向連結，以摸索出較適當的日照社工職責與角色。
2. 長期：由老人領域非營利組織來統整資訊，公開各機構在日照社工權責與角色的規劃，並嘗試討論出較為妥善的日照社工權責與角色。最後，則能透過立法或法規命令將日照社工權責與角色明確化，以期能有效發揮日照社工的專業角色。

（二）提升專業服務品質

當前日照社工所遭遇的工作困難，包含處遇成效不彰（李琪，2011）。一旦專業服務品質不佳，自然影響處遇成效，使得日照社工無法建立專業信心與專業認同。由於日間照顧場域，社工者通常為一人部門，在專業技巧、臨場應變的經驗累積上，自然會比其他擁有許多社工同伴的單位緩慢許多。尤其遇到工作困境時，僅靠個人摸索既耗費時間，亦可能仍找不出原因，此時應給予必要的協助。因此本研究建議日照中心提供專業督導資源和在職訓練，行有餘力能規畫製作日照社工工作手冊，能增進其專業工作知能與處遇技巧，有助於減少工作過程的摸索與挫折感，並提升日照社工專業服務品質。

專業服務品質的評估，可藉由現行老人日間照顧中心評鑑項目做為服務績效以及品質之標準。依據臺北市社會局（2016）老人服務中心及日間照顧中心績效考核指標規定，有關日間照顧中心社會工作的業務包含：

1. 社會暨心理處遇初評紀錄完整詳實：個案基本資料、相關診斷證明（如各類慢

性或急症、外傷、失能（智）狀況、就醫需求等）、家庭關係（含家系圖）、心理、社會支持評估紀錄等。

2. 個案評估與處遇計畫：(1) 訂有明確可行且有期程之處遇計畫，處遇（照顧）計畫與個案評估需求連結性高；(2) 依實際服務適時修正處遇（照顧）目標及策略；(3) 個案紀錄具時效性，定期複評。
3. 個案服務提供情形及追蹤：(1) 個案處遇（照顧）目標的達成；(2) 個案服務提供情形及追蹤；(3) 轉介服務具有書面資料，並主動追蹤轉介情形。

（三） 提升社工形象

社工形象牽涉到大眾、以及社工群體自我如何看待社工角色的印象。當前大眾多數對社會工作並不認識，即使曾接觸過仍不清楚其專業內容與價值。社工形象通常是藉由大眾媒體所形塑，因此改變他人看待社會工作專業，是提升社工形象的重要因素。Legood, McGrath, Searle, & Lee (2016) 指出提升專業形象之機制可透過專業自我宣傳、政府支持、媒體正面報導。因此建議日照社工可就本身能力所及，致力於加強專業自我宣傳，透過體現社工專業與價值，適時與他人交流社會工作之概念，以增進跨專業認識，甚至將社會工作之概念介紹給家屬或個案，以提升社會工作之形象。

三、增強正向衝突因應策略，降低負向衝突因應策略

為能增強日照社工的積極因應策略、降低消極因應策略，可就訓練、督導、支持等三方面著手。首先，在日照社工訓練部分，日照中心確實要求日照社工參與「長期照顧專業人力培訓計畫」，並鼓勵日照社工主動積極學習，參與相關日間照顧專業人員在職訓練課程。第二，在督導方面，由於日照社工專業成長資源較為缺乏，可能使其在面臨專業困境時，缺乏有力的資源，而採取消極面對。因此，日照中心若能確實建立有效的督導制度，促進日照社工專業技能，協助其解決專業上面臨的困境，也有助於日照社工採取積極因應策略。第三，在支持方面可分為組織層面支持與區域層面支持，組織層面之支持是指日照中心能營造一個

支持成員的氛圍，當日照社工遭遇到專業認同衝突時，能有空間去表達意見，並做一個完整的討論，以磨合組織理念與專業理念之落差。區域層面支持可結合前述分區督導制度、或連繫會報制度，發展日照社工區域性支持網絡。由於一個日照通常僅有一位社工，日照社工長期孤軍奮戰，若在專業遇到困境，可透過區域性支持平台，進行案例探討。此外亦可作為互助學習、專業支持，共同營造正向的團體動力，一來能使日照社工專業有所成長，二來也能產生日照社工的專業歸屬感。

四、 提升主管管理方式滿意度與跨專業能力

本研究發現日照主管扮演相當重要的角色，日照社工對主管管理方式越滿意，有助提升日照社工專業認同以及降低日照社工專業認同衝突。主管背景亦有所影響，相較於主管為社工背景，主管為非社工背景，日照社工採取消極性因應策略（逃避因應策略）可能性較高，因此本研究建議提升主管管理方式滿意度與跨專業能力，分述如下：

（一）提升主管管理方式滿意度：使用轉換型領導、關懷式領導，減少威權式領導

過往研究指出主管若能採用轉換型領導（包含激勵鼓舞、智性啟迪），則員工對主管滿意度則提高，亦能提升工作滿意度（陳文萱，2010）；另有研究表示資深人員若採用關懷式領導有助於降低員工之角色衝突（祝道松、盧正宗、游怡婷，2008）。

所謂轉換型領導意指結合成員共同需求與願望的領導過程，可透過激勵鼓舞、智性啟迪，建構成員對組織目標的共識與承諾。激勵鼓舞是重視成員的啟發與精神鼓勵，智性啟迪則強調成員的專業成長，提高對問題的認知，與解決問題之能立。領導者能將成員的個別利益，轉化成組織整體的共同利益，共創組織願景，使成員願意為組織一起努力（戴坤輝，2002）。此領導方式重視與成員之共識、情感交流、以及個體能力成長。若主管能善用此領導方式，磨合日照跨專業團隊

之專業理念落差，逐漸凝聚團隊之共識，就能減少日照社工專業認同衝突之程度。另一方面透過智性啟迪讓日照社工有專業成長，也能提升其專業認同度，因此可做為理想之管理方式。

此外，過往文獻亦有指出容易讓主管滿意度降低之管理方式，若採用華人社會常見的威權領導則對主管滿意度有負向相關（李政勳，2010），權威領導容易造成以權力壓迫成員，產生溝通障礙，使得組織效能降低。因此建議主管能使用轉換型領導、關懷式領導，減少威權式領導，來提升主管管理方式滿意度。

（二）主管增進跨專業領域之了解

本研究發現相對於主管為社工背景，主管為非社工背景，日照社工選擇逃避作為衝突因應方式可能性較高。非社工背景之主管，可能在與日照社工溝通時，專業理念有所差異，易導致主管與社工間溝通成效不彰，甚至溝通無效，使得日照社工選擇以逃避作為因應方式。

由於日照場域的特殊性，主管需要帶領跨專業團隊進行服務，因此不論主管背景為何，皆需要對於多元專業理念、價值有一定程度之理解。因此建議主管能夠透過多元管道，增進跨專業領域之認識。以現有資源而言，主管可考慮參與長期照顧相關培訓計畫或在職訓練。若主管更有心力的話，可考慮進修老人長期照顧學程或研究所，以增進跨專業領域之了解。

第三節 研究限制與展望

本研究屬於探索性研究，在問卷設計、模型解釋力等方面，仍有進步空間。因此，本節除了說明研究限制，亦呈現未來研究建議，以期未來研究能更加完善，詳細資料亦可參考附件二「給未來想應用研究問卷的研究者」。

一、 研究限制

（一）部分模型解釋力不佳

本研究在「專業認同」、「衝突因應策略」為依變項之多變項分析，模型解釋力不佳，部分原因來自於個人背景變項、組織特性變項的影響力有限，使得在專

業認同模型、衝突因應策略模型的解釋力偏低。此外，在變項設計上亦有所缺失，本研究之「日照年資」、「日照立案年數」係以封閉式問答做為題項設計，可能流失許多寶貴資料。



(二) 專業認同衝突量表

本研究所使用之專業認同衝突量表之設計可能涵蓋性不足，由於過往研究在日照社工的專業認同衝突之討論較少，因此在量表的設計僅能參考其他領域之量表。但在日照場域的專業認同衝突可能有特殊性，是在其他工作場域不會發生的衝突情形，所以專業認同衝突之概念完整性仍有待加強。

(三) 主管管理方式滿意度概念精確度不足

主管管理方式滿意度變項概念不夠精確，本研究在主管管理方式滿意度之測量，係以一個五等分題項進行測量；然主管管理方式之概念相當多元，可能包含管理風格、溝通模式、主管支持程度等概念，若能以更精確的概念或量表進行測量，可深入了解何種管理方式會顯著影響日照社工之專業認同。

二、 未來研究展望

(一) 增加模型解釋力

針對本研究問卷中「日照年資」、「日照立案年數」變項設計做些微調整，也許能增加解釋力。年資的資料蒐集可擴大分為工作總年資、老人社工年資、日照社工年資，並以開放式題項做資料蒐集；「日照立案年數」亦改為開放式題項，重新檢視其對主要變項之影響。此外，可考慮加入之其他可能更具影響力之個人背景變項或組織特性變項，例如：薪資變項，以增加模型解釋力。

(二) 專業認同衝突量表之改善

建議未來研究者想應用專業認同衝突量表的研究者，先針對研究對象可能面臨的專業認同衝突進行深入了解，若無專業認同衝突之相關研究，可以角色衝突為線索，了解研究對項可能面向的衝突情境，設計適宜的題項，再進行正式研究。



(三) 研究主管領導風格之影響

建議未來研究可以主管領導風格作為變項，研究不同的領導風格（例如：民主式領導、權威式領導、放任式領導），對於日照社工專業認同、專業認同衝突、衝突因應策略是否有顯著差異。

(四) 專業培訓政策之影響

專業培訓政策是日照社工專業成長的來源之一，專業培訓可能會對專業認同造成影響，建議未來可將社工專業培育政策（例如：長期照顧專業人力培訓計畫）納入探討，了解專業培訓政策對專業認同的形塑是否有顯著影響？

(五) 加入質性研究方法

本研究發現日照社工從事社會工作的意志並非相當堅定，僅有 47.6% 受訪日照社工表示即使未來有其他行業的工作機會，仍會執著社會工作，其他受訪日照社工則表示不確定、或可能轉換其他行業，對於日照社工流動率是個警訊，原因仍需進一步了解；另，在日照場域中社工可能面臨的專業認同衝突是否有其特殊性？此兩個議題是量化研究無法深入了解之議題，建議可使用深度訪談法，了解日照社工對社會工作的執著感不高的原因，並整理專業認同衝突之實際案例，使日照社工專業認同衝突、以及日照社工執著感之相關概念能更加豐富。

三、給未來想應用研究問卷的研究者

本研究為探索性研究，在量表設計、個人背景、組織特性變項等皆仍有改善空間。因此建議未來想應用本研究問卷之研究者，請先看過本說明，以增加問卷完善程度。以下說明分為五個部分，專業認同量表、專業認同衝突量表、衝突因應策略量表、個人背景變項和組織特性變項、其他建議。

(一) 專業認同量表

雖依據理論專業認同可以分成三個面向，包含認知、情感、行為面向。然，本研究進行因素分析，發現僅只兩個面向；且第一題經因素分析後發現不適合本量表，建議刪除。因此，此量表仍有改善空間，建議研究者多涉獵其他量表，以

期增加此量表的完整度。

(二) 專業認同衝突量表

由於國內外對於「專業認同衝突」之概念尚未臻熟，尚未有專為專業認同衝突設計之量表，因此本研究參考王詠玄（2010）所設計之「國民小學班級導師角色衝突量表」，以較為相近的概念「角色衝突」進行量表設計，並非專為日照社工所設計，在專業認同衝突的面恐不夠完整；此外，第三題經因素分析後發現有交叉負荷之情形，建議刪除。因此，此量表仍有改善空間，建議未來研究者想應用專業認同衝突量表的研究者，先針對研究對象可能面臨的專業認同衝突進行深入了解，設計適宜的題項，再進行正式研究。

(三) 衝突因應策略量表

本研究衝突因應策略係參考鄧宜欣（2010）之衝突因應量表簡化而成，量表題項著重於衝突溝通。然，專業認同衝突不只人際層次的衝突，尚包含個體內在衝突、與組織制度之衝突。因此，此量表仍有改善之空間。

(四) 個人背景變項和組織特性變項

本研究在多變項分析模型解釋力有限，部分原因來自於個人背景變項、組織特性變項的影響力有限，由於題項偏少且多數並非影響力高的變項，使得本研究在專業認同模型、衝突因應策略模型的解釋力偏低的現象。因此建議未來研究者，瀏覽相關文獻，嘗試將影響力可能較高之個人背景、組織特性變項加入，以期增加模型解釋力，以下僅就本問卷的變項設計做檢討。

1. 日照工作年資、日照立案年數變項設計不佳：

由於本研究在年資部分僅蒐集日照年資，且為封閉式作答，使得年資資料的完整性不足，日照立案年數亦然。

- (1) 建議擴大年資蒐集：受訪社工可能不僅只在日照做過，可能也做過居服督導、機構社工。因此，可嘗試探討老人社工領域之年資與主要變項之關係。

(2) 改為開放式作答：以 ___X___ 年， ___Y___ 月，做為開放式題項，編碼時以 $X+Y/12$ 計算年資，如此一來可做為連續變項。以年資為例，資訊蒐集可如下列題項所示：

總年資： _____ 年 _____ 月

老人社工領域總年資： _____ 年 _____ 月

日照社工年資： _____ 年 _____ 月

2. 日照中心的類型

本研究當初僅以「日照中心服務模式（失能、失智、混合型）」做為測量，然模型解釋力不佳。因此，後來依據現有資訊，推敲出「組織結構」、「日照連鎖規模」等變項，確實有助於增加模型解釋力。因此建議未來研究者可多嘗試不同的日照中心分類方式，以增加模型解釋力。

3. 其他建議：可加入薪資變項，可增加研究的豐富度。例如：探討證照加薪幅度，對於減少社工流失的影響。

(五) 其他建議：增加職務時間分配表、主管管理風格

本研究發現專業認同衝突來自於職務衝突，若要檢討日照社工職務安排，勢必需要了解其職務時間安排。然而，本研究並未設計此表。因此建議未來研究者，可加入職務時間分配表，了解哪些職務比例不適當，影響日照社工專業服務之提供，並可做為改良職務安排之依據。此外，亦可研究不同的主管管理風格，是否對於專業認同有所影響。

參考文獻



中文書目

Steers, R. M. (1994)。《組織行為學導論》(韓經綸，譯)。台北：五南圖書出版有限公司。(原著出版於1991年)。

中華民國老人福利推動聯盟(2009)。《日間照顧營運手冊》。台北：中華民國老人福利推動聯盟。

中華民國老人福利推動聯盟(2015)。〈104年日間照顧專業人員在職訓練簡章〉。
瀏覽日期：2016年11月7日。取自

https://www.oldpeople.org.tw/ugC_Down_Detail.asp?hidDownCatID=3&hidDownID=191

王心聖(2001)。《資深安寧社會工作者專業認同發展歷程之敘說性研究》。新北：輔仁大學社會工作學系碩士論文。

王昱婷(2012)。《台中市居家照顧服務員專業認同之探討》。臺北：國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

王韋翔(2012)。《全職實習諮商心理師實習環境品質與專業認同之相關研究》。臺北：國立臺北教育大學心理與諮商學系碩士論文。

王朝網路(2010a)。〈社會認同〉。瀏覽日期：2015年5月2日。取自

http://tc.wangchao.net.cn/baike/detail_879319.html

王朝網路(2010b)。〈自我決定理論〉。瀏覽日期：2015年5月2日。取自

http://tc.wangchao.net.cn/baike/detail_1431356.html

王詠玄(2010)。《高雄縣國民小學班級導師角色衝突與工作滿意度之關係》。屏東：國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。

王雲東(2012)。《社會研究方法(第二版)》。臺北：威仕曼文化。

王綉蘭(1998)。〈臺灣地區社工(督導)員專業認同、工作滿足與留職意願之

研究》。《社會福利》，139，頁 55-66。

王增勇 (1997)。《臺北市老人日間照顧方案規劃研究報告》。臺北市政府社會局委託研究。

王增勇 (1998)。〈西方日間照顧的歷史與重要議題〉。《社區發展季刊》，第 83 期，頁 168-190。

王靜琳、蔡來蔭、呂桂雲 (2005)。〈專業承諾之概念分析〉。《護理雜誌》，52(5)，頁 71-77。

王麗容 (1980)。《我國社會工作人員專業認同與專業滿足之研究》。臺北：國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文。

失智症老人社會福利基金會 (2014)。〈失智症老人照顧專業訓練課程〉。瀏覽日期：2016 年 11 月 5 日。取自

<http://www.cfad.org.tw/news.php?view=223>

余育斌 (2004)。《藥物濫用少年與其社會網絡之互動要素分析：以高雄明陽中學收容少年為例》。嘉義：國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。


余俊杰 (2001)。《連鎖體系教育訓練制度與企業經營績效之相關性研究》。彰化：大葉大學工業工程研究所碩士論文。

呂采慧 (2011)。《組織認同、專業認同與會計人員行政倫理之探討》。高雄：國立高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文。

呂寶靜 (1996)。《失能老人非正式和正式照顧體系關係之探究——以日間照顧服務方案之使用為例》。行政院國家科學委員會補助專題研究報告國科會補助專題研究報告。

呂寶靜 (2013)。〈長期照顧社會工作人力資源發展之展望〉。《社區發展季刊》第 141 期，頁 86-100。

呂寶靜、李佳儒、趙曉芳 (2014)。〈臺灣老人日間照顧服務之初探：兩種服務模式之比較分析〉。《東吳社會工作學報》，27，頁 87-109。

- 
- 李旺政 (2003)。《政風人員角色衝突及其因應策略之研究》。高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文。
- 李政勳 (2010)。《主管領導風格與員工工作後果之關聯性：以自我價值觀為調節變項》。臺北：國立臺灣大學商學研究所碩士論文。
- 李茂能 (2006)。《結構方程模式軟體 Amos 之簡介及其在測驗編製上之應用》。臺北：心理。
- 李琪 (2011)。《日間照顧服務社會工作人員工作適應之初探》。臺北：國立政治大學社會工作研究所碩士論文。
- 周春美、沈建華(1995)。〈如何建立學校組織衝突管理模式〉。《技術及職業教育》，25，頁 49-53。
- 林怡君 (2006)。《突圍-從權力觀點看社工員的工作困境與因應》。臺北：國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 林易沁 (2008)。《小型養護機構社工員專業角色發展歷程之初探》。臺北：國立政治大學社會學研究所碩士論文。
- 林亭廷 (2015)。《社會工作人員專業認同、規範意識、知覺控制感與責任通報行為之相關性研究》。臺中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林萬億 (2009)。《當代社會工作：理論與方法 (第二版)》。臺北：五南圖書出版股份有限公司。
- 林維言 (2000)。〈從「加強老人安養服務方案」的執行談長期照護制度之建構〉。《社區發展季刊》。第 92 期，頁 6-18。
- 社團法人台灣長期照護專業協會(未註明)。〈台閩地區長期照護相關統計圖表〉。瀏覽日期：2017 年 1 月 10 日。取自
<http://www.ltcpa.org.tw/main/index.php?func=introduce&nID=10>
- 邱皓政 (2010)。《量化研究與統計分析》。臺北：五南。
- 姚毅 (2013)。《使用日間照顧服務之主要照顧者需求滿足初探》。臺北：國立臺

灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。

帥韻儀 (2003)。《以問題解決為導向之衝突問題解決模式建立之研究》。桃園：
中原大學企業管理研究所碩士論文。

施文玲 (2006)。〈社會交換理論之評析〉。《網路通訊社會學期刊》。瀏覽日期：
2015 年 5 月 2 日。取自

<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/52/52-15.htm>

洪瑞峰 (2008)。《臺北市國民小學教師兼行政主管工作壓力、因應策略與工作滿意度之研究》。臺北：銘傳大學教育研究所碩士在職專班碩士論文。

唐小強 (2013)。《知識工作者組織認同與專業認同的衝突及對策》。江西：江西財金大學企業管理學系碩士論文。

祝道松、盧正宗、游怡婷 (2008)。〈領導型態、審計結構與審計人員角色壓力對工作滿意度關係之研究〉。《會計與公司治理》，5 (1)，頁 1-32。

翁育民、林世昌、林書漢、陳鴻銘、劉堂盛 (2006)。〈教師角色衝突之研究〉，載於《第 104 期候用主任專題研究集》，頁 247-276。臺北：國立教育研究院籌備處。

高秀春 (2015)。《照顧服務員工作專業認同之影響因素探討—以屏東縣居家服務方案為例》。屏東：國立屏東科技大學社會工作研究所碩士論文。

張春興 (2007)。《張氏心理學辭典》。臺北：東華。

張玲如 (2013)。《精神醫療社會工作者之角色困境與定位》。臺中：東海大學社會工作學研究所博士論文。

張紉 (1984)。《台北市社會福利服務中心社工員專業認同、組織氣候與組織效能之關聯性研究》。臺北：東吳大學社會學研究所碩士論文。

張紹勳 (2001)。《研究方法》。臺中：滄海。

晨晰統計顧問有限公司 (2010)。〈透過 G-power 軟體計算迴歸分析所需之樣本數〉。瀏覽日期：2016 年 3 月 16 日。取自

<http://dasanlin888.pixnet.net/blog/post/34469720>



- 連俊智 (2004)。《學校知識管理與衝突管理模式之相關研究》。嘉義：國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 連嘉仁 (2012)。《警察機關督察人員角色衝突、組織承諾與其因應策略》。臺東：國立臺東大學教育學研究所碩士論文。
- 陳文萱 (2010)。《主管領導風格及工作滿意度間之研究—以工作價值觀為調節變項》。臺北：國立臺灣大學商學研究所碩士論文。
- 陳金英、湯誌龍 (2006)。〈專業生涯認同：影響社會工作系學生生涯選擇之相關因素〉。《社會政策與社會工作學刊》，10 (1)，頁 151-187。
- 彭建文 (2003)。〈不動產仲介業經營型態差異對經營績效之影響〉。《台灣土地研究》，6 (2)，頁 61-78。
- 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》。嘉義：國立中正大學社會福利所碩士論文。
- 童淑寬 (2011)。《社區諮商師工作挑戰與因應策略之研究》。南投：國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 黃侃如 (2003)。《精神社工專業認同之形塑與掙扎》。臺北：東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 黃彥超、翁福元 (2009)。〈臺灣中部地區國民小學教師社會地位知覺與專業認同之研究〉。《臺灣教育社會學研究》，9 (2)，頁 37-78。
- 黃郁婷 (2007)。《日間照顧服務對老人自覺健康狀況及健康相關生活品質之研究—以財團法人愚人之友基金會為例》。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 黃源協 (2014)。《社會工作管理 (第三版)》。臺北：雙葉書廊。
- 楊心茹 (2014)。《探討會計專業認同的前置因素》。新北：淡江大學會計學系碩士論文。

- 楊培珊 (2009)。〈建構小型老人養護機構社工員之團體身份認同：一個社會認同理論的觀點〉。《東吳社會工作學報》(21)，頁 1-26。
- 萬育維、賴資雯 (1996)。〈專業認同與工作滿意之間的關係探討——以從事兒童保護社會工作人員為例〉。《東吳社會工作學報》(2)，頁 305-331。
- 廖美鳳 (2013)。《臺東縣地方主計人員角色認知與專業認同對衝突處理模式影響之研究》。臺東：國立臺東大學公共與文化事務學系區域政策與發展研究碩士論文。
- 廖靜薇 (2003)。《臺灣地區精神醫療社會工作者專業認同之研究》。臺中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 管珮君 (2013)。《專業認同的內涵及其形塑——以跨社工與諮商專業工作者為例》。嘉義：國立嘉義大學輔導與諮商學系研究所碩士論文。
- 臺北市社會局 (2016)。〈老人服務中心及日間照顧中心績效考核指標〉。瀏覽日期：2016年11月5日。取自
<http://www.dosw.gov.taipei/ct.asp?xItem=86892077&ctNode=72373&mp=107001>
- 劉采靖 (2010)。《一位實務工作者自我認同與專業認同的經驗敘說與書寫》。花蓮：慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 蔡心媛 (2014)。《學校社會工作師角色衝突因應之研究》。臺中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 蔡勇美、郭文雄 (1984)。《都市社會學》。臺北：巨流。
- 衛生福利部 (2014)。〈長照社政項目服務提供單位一覽表〉。瀏覽日期：2015年9月7日 臺北：取自
<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=149&pid=693>。
- 衛生福利部 (2015)。〈衛生福利部推展日間照顧中心設置相關原則〉。瀏覽日期：



2015 年 12 月 7 日。取自

<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=604&pid=3953>

衛生福利部 (2016a)。〈日間照顧資源一覽表 (統計至 105 年 6 月)〉。瀏覽日期：

2016 年 10 月 25 日。取自

<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=604&pid=4933>

衛生福利部 (2016b)。〈長照政策專區〉。瀏覽日期：2016 年 10 月 25 日。取自

http://www.mohw.gov.tw/cht/LTC/DM1_P.aspx?f_list_no=976&fod_list_no=0&doc_no=55616

衛生福利部 (2016c)。〈長照十年計畫 2.0〉。瀏覽日期：2017 年 1 月 10 日。取自

http://www.mohw.gov.tw/MOHW_Upload/doc/105%E5%B9%B48%E6%9C%83%E6%97%A5%E6%BA%9D%E9%80%9A%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9C%83%E7%B0%A1%E5%A0%B1_0055618003.pdf

鄧宜欣 (2010)。《大學院校行政人員角色認同、組織認同、衝突類型對其衝突因應行為影響之研究》。新北：淡江大學企業管理學系碩士論文。

黎燕麗 (2015)。〈社工職業認同度與社工專業能力發展探索〉。《社會工作與管理》，15 (3)，頁 23-29。

戴正明 (2010)。《老人使用社會型日間照顧的抉擇過程之研究-以門諾基金會日間照顧站為例》。臺東：國立東華大學社會發展學系碩士論文。

戴坤輝 (2002)。《轉換型領導、交易型領導、信任、工作滿足及組織承諾之關聯性研究—組織自尊的干擾效果》。臺北：國防管理學院資源管理研究所碩士論文。

謝吉隆 (2012)。〈社會網絡理論〉。國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書

資訊網。瀏覽日期：2016年11月2日。取自

<http://terms.naer.edu.tw/detail/1678857/>



謝佩芳 (2013)。《家庭暴力事件服務處社工專業認同型塑的探究》。臺北：國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。

謝美蘭(2001)。《碩士在職進修專班學生學習與工作衝突及其因應策略之研究》。嘉義：國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。

韓雪松(2006)。〈從衝突到協調：知識型員工的組織認同培育模型〉。《財經科學》，2006 (12)，頁 71-76。

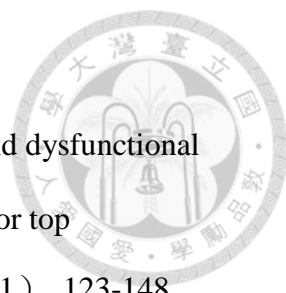
藍豔柔 (2004)。《醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究》。臺中：東海大學社會工作學系碩士論文。

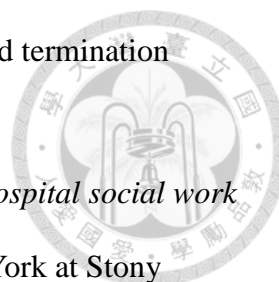
羅曉瑩 (2005)。《研究者社工認同的形塑、探索與掙扎--一種過程取向的差異對話研究》。臺北：東吳大學社會工作學系碩士論文。

蘇清 (2015)。《諮商心理師證照之意義探究》。臺北：國立臺北教育大學心理與諮商學系碩士論文。

蘇慧芬 (2008)。《老人日間照顧中心與高齡者在地老化之探討-以水上鄉塗溝村老人日間照顧中心為例》。嘉義：國立中正大學高齡者教育所碩士論文。

英文書目

- 
- Amason, A. C. (1996) . Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: Resolving a paradox for top management teams. *Academy of Management Journal*, 39 (1) , 123-148.
- Apker, J., Ford, W. S., & Fox, D. H. (2003) . Predicting nurses' organizational and professional identification: the effect of nursing roles, professional autonomy and supportive communication. *Nursing Economics*, 21 (5) , 226-232.
- Bamber, E. M., & Iyer, V. (2002) . Big 5 Auditors' Professional and Organizational Identification : Consistency or Conflict? *A Journal of Practice & Theory*, 21 (2) , 21-38.
- Burke, P. J. (2006) . *Contemporary Social Psychological Theories*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Burton, S., Boschmans, S., & Hoelson, C. (2013) . Self-Perceived Professional Identity of Pharmacy Educators in South Africa. *The American Journal of Pharmaceutical Education*, 77 (10) , 210.
- Cottrell, C. A., & Neuberg, S. L. (2005) . Different emotional reactions to different groups: A Sociofunctional threat-based approach to “prejudice”. *Journal of Personality & Social Psychology*, 88 (5) , 770-789.
- CSWE. (2012) . *Educational policy and accreditation standards*. Retrieved June, 7, 2015, from <http://www.cswe.org/File.aspx?id=41861>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985) . *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Springer US.
- Feit, M. D., & Holosko, M. J. (2004) . *Social work practice with the elderly*. Toronto: Canadian Scholars' Press.
- Fläckman, B., Hanseboa, G., & Kihlgren, A. (2009) . Struggling to adapt: caring for



older persons while under threat of organizational change and termination notice. *Nursing Inquiry*, 16 (1) , 82–91.

Fleit, S. A. (2008) . *The influence of organizational structure on hospital social work practice and professional identity*. State University of New York at Stony Brook, New York.

Geoffrion, S. (2015) . *Aggression and accountability: how caregivers and law enforcers cope*. Universite De Montreal, Canada.

Greenwood, E. (1957) . Attributes of a profession. *Social Work*, 2 (3) , 45-55.

Guetzkow, H., & Gyr, J. (1954) . An analysis of conflict in decision-making groups. *Human Relations*, 7 (3) , 367-381.

Hall, D. T. (1972) . A model of coping with role conflict: The role behavior of college educated women. *Administrative Science Quarterly*, 17 (4) , 471-486.

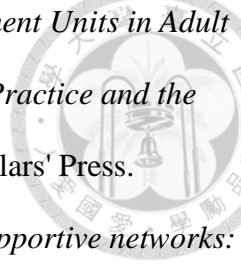
Hermanson, S. K. (1992) . *Educational gerontology within adult day care program : Examination of administrator's education and knowledge of aging and the elderly*. Pennsylvania State University, Pennsylvania.

Hinsley, A. W. (2010) . *At the crossroads of crisis: newspaper journalists' struggle to redefine themselves and their work as their organization and the profession change*. University of Texas at Austin, Texas.

Johnson, D. W., Johnson, R. T., Dudley, B., & Burnett, R. (1992) . Teaching students to be peer mediators. *Education Leadership*, 50 (1) , 10-13.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984) . *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Legood, A., McGrath, M., Searle, R., & Lee, A. (2016) . Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession. *The British Journal of Social Work*, 46 (7) , 1872-1889.

- 
- MacKenzie, P. (2004) . *Social Work Practice in Geriatric Assessment Units in Adult Daycare*, In Holosko, M. & Feit, M. (Ed.) , *Social Work Practice and the Elderly (3rd ed.)* (pp. 381-406) . Toronto: Canadian Scholars' Press.
- Martens, C. D.(2010) . *Developing professional identity through supportive networks: A proposed conceptual framework for School Psychology*. University of Alberta, Canada.
- Mcneil, A. M., Mitchell, R. J., & Parker V. (2013) . Interprofessional practice and professional identity threat. *Health Sociology Review*, 22 (3) , 291-307.
- Metropolitan Life Insurance Company & Mature Market Institute (2010) . *The MetLife National Study of Adult Day Services*. Retrieved June, 7, 2015, from <http://www.metlife.com/assets/cao/mmi/publications/studies/2010/mmi-adult-day-services-study.pdf>
- Nadelson, L. S., & Finegan, J.(2014) . A Path Less Traveled: Fostering STEM Majors' Professional Identity Development through Engagement as STEM Learning Assistants. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 14 (5) , 29-41.
- NADSA. (2014) . *About Adult Day Services*. Retrieved December, 29, 2014, from <http://nadsa.org/learn-more/about-adult-day-services/>
- National Association of Social Workers (1987) . *Encyclopedia of Social Work*. Michigan: National Association of Social Workers.
- NASW. (2003) . *Standards for Social Work Services in Long-Term Care Facilities* Retrieved from <https://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWLongTermStandards.pdf>
- O' Brien, C. L. (1982) . *Adult Day care: a practical guide*. Monterey, CA: Wadsworth Health Sciences Division.

- Oxford English Dictionary (2015a) . *Conflict*. Retrieved MAY, 5, 2015, from <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/conflict>
- Oxford English Dictionary (2015b) . *Adaptation*. Retrieved MAY, 5, 2015, from <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/adaptation>
- Santiago, C. D., & Wadsworth, M. E. (2009) . Coping with Family Conflict: What's Helpful and What's Not for Low-income Adolescents. *Journal of Child and Family Studies*, 18 (2) , 192-202.
- Sweitzer, V. B. (2009) . Towards a theory of doctoral student professional identity development: A developmental networks approach. *Journal of Higher Education*, 80 (1) , 1-33.
- Tsai, Y. (2011) . Relationship between Organizational Culture, Leadership Behavior and Job Satisfaction. *BMC Health Services Research*, 11, 98.
- Willetts, G., & Clarke, D. (2013) . Constructing nurses' professional identity through social identity theory. *international Journal of Nursing Practice*, 20 (2) , 164-169.





附件一：問卷

※小提醒：建議想應用本研究問卷之研究者，請先看過第五章研究建議之說明。

老人日間照顧中心社會工作者

專業認同、專業認同衝突與因應之道

日照社工您好：

感謝您撥冗為本研究提供寶貴的意見，本研究目的是探討日照社工專業認同、專業認同衝突、與因應策略之間的關係，以作為研究上之參考。

您的每一項作答資料對於本研究具有非常重要的學術價值，請您根據個人最真實的感受逐題作答，答案沒有對錯之分，而問卷所有資料，純供學術研究，絕對保密，所以請您安心填答。

為感謝社工人員熱心協助，本研究將於收到問卷後，準備 20 份統一超商百元禮券（可用於統一超商、星巴克等）作為抽獎，依據回函寄出禮券。

若有任何疑問，請來電 0933-465525 或 e-mail：r02330007@ntu.edu.tw，再次感謝您的協助。

敬祝

泰安順心

國立台灣大學社會工作研究所

指導教授：趙曉芳 博士

研究生：江俊良 敬上

下列有關「專業認同、認同衝突、與因應策略」的描述，請就各項敘述，在最符合您所處實際的情境的打勾。

一、專業認同

完全	同	普	不	完
全			同	全
			同	不
同	意	通	意	同
意				意

	5	4	3	2	1
1. 我認為社會工作是被人尊敬的專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我認同社會工作的價值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我體認到運用社會工作方法來協助服務對象是重要的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我認為社會工作是一個值得投入的行業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我有屬於社會工作專業一份子的感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我對社會工作抱有熱情和使命感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	完全 同意	同 意	普 通	不 同 意	完全 不同 意
	5	4	3	2	1
7. 我認為社會工作本身具有挑戰性及刺激性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我樂意向親戚朋友介紹說明自己選擇的社會工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我願意努力去克服將來從事社會工作所遇到的種種困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 將來即使有別種行業工作機會的吸引，我也會執著社會工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、 專業認同衝突

	完全 同意	同 意	普 通	不 同 意	完全 不同 意
	5	4	3	2	1
1. 我會因其他事務繁多 (Ex: 行政、庶務), 無暇好好準備專業服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我會因為需處理其他事務而降低專業服務品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我對社工專業理想與現在所做的事有所差距	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 日間照顧中心所制定的政策, 有時與我在工作上的專業理念不同	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 主管的服務理念, 有時與我的專業理念不同	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 其他同事的服務理念, 有時與我的專業理念不同	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 機構對我的期待與社工專業訓練不一致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 專業能力無法充分發揮, 讓我感到困擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、 因應策略

當感到專業理念與組織制度、主管或同事的認知不一致時，我會：

完全
同意

同
意

普
通

不
同
意

完全
不同意

	5	4	3	2	1
1. 堅持自己的理念，來解決與對方的爭議	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 設法緩和雙方的歧見，達成彼此的協議	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 避免在與對方商討時，發生爭論	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 為求衝突能圓滿解決，我通常會採取讓步	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 據理力爭，堅持自己的立場	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 與對方冷靜探討，找出滿足雙方期望的途徑	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 盡量以對方可以接受的方式，來解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 與對方交換意見，會盡量避免不愉快的氣氛	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 為了滿足對方期待而退讓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 運用各種管道和方法，使對方信服	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 整合雙方的意見，達成一致的共識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 與對方協調各自讓步，避免升高衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 當衝突升高時，我會設法避開	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 隱藏自己的看法，以避免發生爭執	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

四、 個人基本資料

1. 性別 (1) 女 (2) 男

2. 日照服務之年資

(1) 0~1 年 (2) 1.1~2 年 (3) 2.1~3 年 (4) 3.1~4 年 (5) 4.1 年以上

3. 社會工作師執照 (1) 無 (2) 有

五、 組織特性

1. 日照中心服務模式： (1) 失能型 (2) 失智型 (3) 混合型（失能和失智）

2. 立案年數 (1) 0~2 年 (2) 2.1 年~4 年 (3) 4.1 年~6 年 (4) 6 年以上

3. 主管管理方式滿意度

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意

4. 主管背景 (1) 社工背景 (2) 非社工背景

5. 機構負責人背景 (1) 即為主管（問卷到此結束）

(2) 並非主管（續答下題）

A. 社工背景 B. 非社工背景

六、 聯絡資訊（寄送禮券、研究成果電子檔使用）

1. 姓氏：____ 社工（僅填姓氏即可）
2. e-mail: _____（通知中獎資訊和研究成果）

（1）希望得知研究成果 （2）不需得知研究成果

3. 日間照顧中心名稱：_____

4. 寄送地址： （1）同機構地址

（2）不同於機構地址



本問卷到此結束，為避免遺漏請再檢查一次，謝謝您！