

壹、基本資料

本研究針對全省北中南願意接受填寫「社工職業風險與因應策略意見調查」問卷之家庭暴力防治中心社會工作者進行問卷填寫，了解其實務工作的狀況，同時也填寫由 Stamm & Figley 所編制的「助人工作者慈悲耗竭風險自我檢測量表」，提供給社會工作者評估自己對個案的慈悲同理是否有耗竭的風險。

本研究問卷調查始於 2007 年，經研究者與各縣市家暴中心、家暴防治相關領域的民間單位電話詢問統計之後，最後共寄出 513 份問卷，回收 347 份有效問卷，回收率為 67.64%。

此次訪談 347 位的實務工作者，其中 37 位為男性佔 11%，308 位為女性高達 89%。教育程度方面，大學畢業佔大多數，人數高達 87%，其餘為碩士是 13%。另外在社工師執照的部分，則有 4 位受訪者漏答，其中有 62 位（18%）社會工作者是領有社工師執照，有 343 位則是沒有的社工師執照，無社工師執照者高達 82%。

在這 347 位的實務工作者其中 79% 來自政府單位，民間單位則為 16%。在這有效回收的問卷中，包含了 307 位社工員，24 位社工督導，6 位機構主管及擔任其他職稱的有 8 位。若將社工督導與機構主管合併為『督導主管』，重新分組為『社工員』、『督導主管』、『其他』三組，所佔有效問卷百分比分別為 88.5%、8.6%、2.9%。

在「婚姻狀況」的部分，有效問卷為 344 份，有 3 位受訪者漏答。在有效問卷中，有 109 位為已婚(31.4%)，235 位為未婚(67.7%)，其中已婚者之「子女數」的部分，則以 0 位子女數者為最多(77.2%)，其次為 2 位子女數(9.8%)與 1 位子女數(9.5%)。

在「年齡」的部分，有效問卷為 331 份，有 16 位受訪者漏答。在有效問卷中，年齡最大者為 55 歲，最小者為 23 歲，平均年齡為 30.84 歲 ($SD=6.91479$)。若將年齡分成「老、中、青」三部分來看，發現「青」這一組佔的比例最高(74.1%)；其次是「中」這一組(17.0%)；最低的是「老」這一組，其比例只佔了 4.3%。

在「每月平均所得」的部分，有效問卷為 347 份，將其分成五組，分別為 20000 以下為一組，20001~30000 為一組，30001~40000 為一組，40001~50000 為一組，50001 以上為一組，其中又以 30001~40000 這一組的比例最高(62%)，其次依序為 40001~50000 這一組(20.5%)、20001~30000 這一組(15.9%)、20000 以下這一組(0.9%)和 50001 以上這一組(0.9%)。

在「工作年資」的部分，有效問卷為 345 份，有 2 位受訪者漏答。將其分成四組，分別為 5 年以下，6~15 年，16~25 年，26 年以上，其中又以 5 年以下之比例最高(62.2%)，其次依序為 6~15 年(27.7%)，26 年以上(5.8%)。

在「工作領域」的部分，有效問卷為 338 份，有 9 位受訪者漏答。其中屬於家暴防治與保護領域的佔有最高的比例(83.3%)，其次依序為兒童社工(6.1%)，其他(5.8%)，婦女服務社工(2.3%)。

在「平均每日工時」的部分，有效問卷為 325 份，有 22 位受訪者漏答。若將平均每日工時分成三組，8 小時以下為一組，9~10 小時為一組，11 小時以上為一組，從有效問卷中可以發現，9~10 小時比例最高(44.8%)，其次依序為 8 小時以下(45.7%)，11 小時以上(5.8%)。

在「經常加班」的部分，有效問卷為 328 份，有 19 位受訪者漏答。在有效問卷中，「有」加班者有 57.1%，「沒有」加班者有 37.5%。而在加班的處理上，有效問卷為 335 份，有 12 位受訪者漏答。在有效問卷中以補休為最多(48.1%)，其次為核發加班費與補休(22.8%)，皆無(13.3%)，核發加班費(6.1%)。

在「投保意外險」的部分，有效問卷為 315 份，有 32 位受訪者漏答。在有效問卷中，「沒有」投保者有 60.8%，「有」投保者則有 30.0%。另外在「退休制度」上，有效問卷為 326 份，有 21 位受訪者漏答。在有效問卷中可以發現，「有」退休制度的有 74.4%，遠高於「沒有」退休制度的 19.6%。

貳、社工職業風險與因應策略意見調查

將社工員所屬的工作機構分為公部門與私部門兩組，再與在工作過程中實際發生的事件進行獨立樣本 t 檢定。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，公、私部門的社工員在『工作影響生活品質』、『因工作有情緒控制』、『被案主言語攻擊』、『被案主情緒威脅』、『被案主人身攻擊』、『覺得無力感』、『失去自信』、『冷漠、麻木、提不起勁』、『焦慮』、『覺得工作沒成就感』、『覺得工作沒意義感』、『被案主相對人言語攻擊』、『被案主相對人情緒威脅』、『被案主相對人人身攻擊』等的實際經驗中發生次數有差異。

表 1：公私部門社工員與工作過程中實際發生事件之 t 檢定摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | df | t |
|----------|-----|-----|------|-------|-----|-------|
| 工作影響生活品質 | 公部門 | 290 | 3.06 | 1.220 | 343 | 2.142 |
| | 私部門 | 56 | 2.68 | 1.193 | | |
| 因工作有情緒失控 | 公部門 | 289 | 2.12 | 1.192 | 343 | 2.507 |
| | 私部門 | 56 | 1.70 | 1.043 | | |
| 被案主言語攻擊 | 公部門 | 289 | 2.25 | 1.204 | 343 | 4.545 |
| | 私部門 | 56 | 1.46 | 1.026 | | |
| 被案主情緒威脅 | 公部門 | 288 | 2.25 | 1.277 | 342 | 2.939 |
| | 私部門 | 56 | 1.79 | 1.039 | | |

| | | | | | | |
|----------------|-----|-----|------|-------|-----|-------|
| 被案主人身攻擊 | 公部門 | 290 | 1.17 | 1.140 | 344 | 4.647 |
| | 私部門 | 56 | .57 | .828 | | |
| 覺得無力感 | 公部門 | 290 | 2.07 | 1.323 | 344 | 3.618 |
| | 私部門 | 56 | 1.52 | .972 | | |
| 失去自信 | 公部門 | 289 | 1.70 | 1.238 | 343 | 2.723 |
| | 私部門 | 56 | 1.29 | .986 | | |
| 冷漠、麻木、 提不起勁 | 公部門 | 290 | 2.14 | 1.227 | 343 | 2.463 |
| | 私部門 | 55 | 1.71 | .994 | | |
| 焦慮 | 公部門 | 290 | 2.55 | 1.258 | 344 | 3.178 |
| | 私部門 | 56 | 2.05 | 1.034 | | |
| 覺得工作沒成就感 | 公部門 | 290 | 2.26 | 1.245 | 343 | 5.824 |
| | 私部門 | 55 | 1.40 | .955 | | |
| 覺得工作沒意義感 | 公部門 | 286 | 1.75 | 1.185 | 339 | 4.740 |
| | 私部門 | 55 | 1.09 | .888 | | |
| 被案主相對人 言語攻擊 | 公部門 | 272 | 2.23 | 1.245 | 321 | 2.853 |
| | 私部門 | 51 | 1.69 | 1.241 | | |
| 被案主相對人 情緒威脅 | 公部門 | 273 | 2.15 | 1.293 | 322 | 3.762 |
| | 私部門 | 51 | 1.41 | 1.252 | | |
| 被案主相對人 人身攻擊 | 公部門 | 274 | 1.15 | 1.206 | 323 | 4.510 |
| | 私部門 | 51 | .53 | .833 | | |

將社工員所屬的工作機構分為公部門與私部門兩組，再與擔心未來會發生的潛在問題進行獨立樣本 t 檢定。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，公、私部門的社工員在『工作環境不安全』、『工作會影響身體健康』、『工作會影響心理健康』、『工作會阻礙靈性發展』、『薪資不能維持生活基本開銷』、『工作會影響您的生活品質』、『新聞媒體報導您的個案』、『慢慢失去感覺的能力』、『工作會影響您的親密關係』、『工作影響您的家庭關係』等的潛在擔憂發生的頻率有差異。

表 2：公私部門社工員與擔心未來會發生的潛在問題之 t 檢定摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | df | t |
|---------------|-----|-----|------|-------|-----|-------|
| 工作環境不安 全 | 公部門 | 290 | 2.44 | 1.307 | 344 | 2.505 |
| | 私部門 | 56 | 2.00 | 1.176 | | |
| 工作會影響身 體健康 | 公部門 | 290 | 2.53 | 1.316 | 344 | 3.624 |
| | 私部門 | 56 | 1.93 | 1.110 | | |

| | | | | | | |
|--------------|-----|-----|------|-------|-----|--------|
| 工作會影響心理健康 | 公部門 | 290 | 2.74 | 1.304 | 344 | 3.600 |
| | 私部門 | 56 | 2.07 | 1.110 | | |
| 工作會阻礙靈性發展 | 公部門 | 290 | 2.27 | 1.285 | 343 | 4.602 |
| | 私部門 | 55 | 1.56 | .996 | | |
| 薪資不能維持生活基本開銷 | 公部門 | 290 | 1.77 | 1.452 | 344 | -2.390 |
| | 私部門 | 56 | 2.29 | 1.626 | | |
| 工作會影響您的生活品質 | 公部門 | 290 | 2.87 | 1.330 | 344 | 2.597 |
| | 私部門 | 56 | 2.38 | 1.153 | | |
| 新聞媒體報導您的個案 | 公部門 | 290 | 2.40 | 1.504 | 344 | 4.544 |
| | 私部門 | 56 | 1.41 | 1.424 | | |
| 慢慢失去感覺的能力 | 公部門 | 289 | 1.89 | 1.228 | 343 | 2.077 |
| | 私部門 | 56 | 1.52 | 1.206 | | |
| 工作會影響您的親密關係 | 公部門 | 290 | 1.83 | 1.315 | 343 | 2.048 |
| | 私部門 | 55 | 1.44 | 1.214 | | |
| 工作影響您的家庭關係 | 公部門 | 285 | 1.92 | 1.356 | 338 | 4.104 |
| | 私部門 | 55 | 1.24 | 1.088 | | |

將社工員所屬的工作機構分為公部門與私部門兩組，再與可能的社工風險因子進行獨立樣本 t 檢定。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，公、私部門的社工員在『案主相對人』、『同事』、『政治人物』這三個可能會影響社工員身心靈安全的可能因素在同意的程度有差異。

表 3：公私部門社工員與可能的社工風險因子之 t 檢定摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | df | t |
|-------|-----|-----|------|-------|-----|--------|
| 案主相對人 | 公部門 | 289 | 2.58 | 1.182 | 343 | 2.365 |
| | 私部門 | 56 | 2.18 | 1.011 | | |
| 同事 | 公部門 | 289 | 1.77 | 1.119 | 343 | -3.351 |
| | 私部門 | 56 | 2.32 | 1.146 | | |
| 政治人物 | 公部門 | 289 | 2.75 | 1.296 | 343 | 4.430 |
| | 私部門 | 56 | 1.91 | 1.311 | | |

將社工員所屬的工作機構分為公部門與私部門兩組，再與風險預防與因應管道進行獨立樣本 t 檢定。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，公、私部門的社工員在『減少工作量』、『機構設有保全人員』、『養成運動習慣』、『培養

興趣嗜好』、『定期參加有專家帶領的支持團體』等五個風險預防與因應管道同意的程度有差異。

表 4：公私部門社工員與風險預防與因應管道之 t 檢定摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | df | t |
|----------------|-----|-----|------|-------|-----|--------|
| 減少工作量 | 公部門 | 289 | 4.11 | .992 | 342 | 4.402 |
| | 私部門 | 55 | 3.45 | 1.152 | | |
| 機構設有保全人員 | 公部門 | 289 | 3.70 | 1.153 | 343 | 4.233 |
| | 私部門 | 56 | 2.96 | 1.361 | | |
| 養成運動習慣 | 公部門 | 289 | 3.70 | 1.039 | 343 | -2.684 |
| | 私部門 | 56 | 4.11 | 1.056 | | |
| 培養興趣嗜好 | 公部門 | 288 | 3.72 | 1.019 | 342 | -2.216 |
| | 私部門 | 56 | 4.05 | 1.052 | | |
| 定期參加有專家帶領的支持團體 | 公部門 | 289 | 3.32 | 1.203 | 343 | -3.081 |
| | 私部門 | 56 | 3.86 | 1.119 | | |

將社工員所屬的工作職稱重新分組為社工員、督導主管與其他三組，再與工作過程中實際發生的事件進行單因子變異數分析。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，社工員、督導主管、其他三組的不同工作職稱在『薪資不能維持生計』、『因工作身體不適』、『因工作造成心理問題』、『因工作有情緒失控』、『被同事情緒威脅』、『覺得無力感』、『失去自信』、『冷漠、麻木、提不起勁』、『焦慮』、『覺得工作沒成就感』等的實際經驗中發生次數有差異。

表 5：三組工作職稱與工作過程中實際發生的事件之單因子變異數摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | F | Post Hoc |
|-----------|------|-----|------|-------|-------|-------------------|
| 薪資不能維持生計 | 社工員 | 322 | 1.80 | 1.413 | 3.113 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 1.67 | 1.373 | | |
| | 其他 | 10 | .70 | .675 | | |
| 因工作身體不適 | 社工員 | 324 | 2.47 | 1.235 | 4.323 | 社工員>其他 督導主管>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 2.47 | 1.224 | | |
| | 其他 | 10 | 1.30 | 1.337 | | |
| 因工作造成心理問題 | 社工員 | 324 | 2.56 | 1.251 | 4.400 | |
| | 督導主管 | 30 | 2.03 | 1.426 | | |
| | 其他 | 9 | 1.67 | 1.323 | | |

| | | | | | | |
|--------------------|------|-----|------|-------|-------|---------|
| 因工作有 情緒失控 | 社工員 | 322 | 2.09 | 1.179 | 5.096 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 1.77 | 1.073 | | |
| | 其他 | 10 | 1.00 | .943 | | |
| 被同事情 緒威脅 | 社工員 | 321 | .82 | .864 | 4.758 | 督導主管>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 1.30 | 1.208 | | |
| | 其他 | 10 | .50 | .527 | | |
| 覺得無力 感 | 社工員 | 324 | 2.06 | 1.288 | 4.906 | |
| | 督導主管 | 30 | 1.53 | 1.042 | | |
| | 其他 | 10 | 1.10 | 1.524 | | |
| 失去自信 | 社工員 | 323 | 1.68 | 1.208 | 3.483 | |
| | 督導主管 | 30 | 1.37 | 1.129 | | |
| | 其他 | 10 | .80 | .789 | | |
| 冷漠、麻 木、提不 起勁 | 社工員 | 324 | 2.15 | 1.213 | 4.309 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 29 | 1.76 | .872 | | |
| | 其他 | 10 | 1.20 | 1.398 | | |
| 焦慮 | 社工員 | 324 | 2.52 | 1.233 | 5.118 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 2.07 | .980 | | |
| | 其他 | 10 | 1.50 | .972 | | |
| 覺得工作 沒成就感 | 社工員 | 324 | 2.21 | 1.226 | 3.414 | |
| | 督導主管 | 29 | 1.79 | 1.146 | | |
| | 其他 | 10 | 1.40 | 1.647 | | |

將社工員所屬的工作職稱重新分組為社工員、督導主管與其他三組，再與可能的社工風險因子進行單因子變異數分析。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，社工員、督導主管、其他三組的不同工作職稱在『人生歷練不足』、『同事』、『主管』、『機構組織氣氛』、『工作量』、『機構提供的工作福利與保障不足』等的風險因子認同的程度有差異。

表 6：三組工作職稱與可能的社工風險因子之單因子變異數摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | F | Post Hoc |
|------------|------|-----|------|-------|-------|----------|
| 人生歷練 不足 | 社工員 | 322 | 2.49 | .996 | 3.126 | |
| | 督導主管 | 30 | 2.57 | 1.165 | | |
| | 其他 | 10 | 1.70 | .823 | | |
| 同事 | 社工員 | 322 | 1.88 | 1.284 | 5.514 | 督導主管>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 2.40 | 1.192 | | |
| | 其他 | 10 | .90 | .738 | | |

| | | | | | | |
|----------------|------|-----|------|-------|-------|---------|
| 主管 | 社工員 | 322 | 2.44 | 1.209 | 5.031 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 2.80 | 1.243 | | 督導主管>其他 |
| | 其他 | 10 | 1.40 | 1.075 | | |
| 機構組織氣氛 | 社工員 | 322 | 2.94 | 1.227 | 7.137 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 3.10 | 1.185 | | 督導主管>其他 |
| | 其他 | 10 | 1.50 | 1.179 | | |
| 工作量 | 社工員 | 321 | 3.93 | 1.048 | 7.811 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 29 | 3.90 | .976 | | 督導主管>其他 |
| | 其他 | 10 | 2.60 | 1.350 | | |
| 機構提供的工作福利與保障不足 | 社工員 | 322 | 3.30 | 1.250 | 7.135 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 3.33 | 1.213 | | 督導主管>其他 |
| | 其他 | 10 | 1.80 | 1.033 | | |

將社工員所屬的工作職稱重新分組為社工員、督導主管與其他三組，再與風險預防與因應之道進行單因子變異數分析。分析結果發現，以下變項皆達顯著水準。所以，社工員、督導主管、其他三組的不同工作職稱在『增加薪資』、『減少工作量』、『工作內容與範圍明確』、『服務案主的範圍與目標明確』、『機構設有保全人員』、『提高社工師錄取率』等的風險預防與因應管道認同的程度有差異。

表 7：三組工作職稱與風險預防與因應之道之單因子變異數摘要表

| 變項 | | N | Mean | SD | F | Post Hoc |
|--------------|------|-----|------|-------|-------|----------|
| 增加薪資 | 社工員 | 322 | 3.72 | 1.190 | 3.126 | 社工員>其他 |
| | 督導主管 | 30 | 3.37 | 1.189 | | |
| | 其他 | 10 | 2.60 | 1.350 | | |
| 減少工作量 | 社工員 | 322 | 4.10 | 1.002 | 5.514 | 社工員>督導主管 |
| | 督導主管 | 29 | 3.41 | 1.181 | | |
| | 其他 | 10 | 3.40 | 1.350 | | |
| 工作內容與範圍明確 | 社工員 | 322 | 4.00 | .965 | 5.031 | |
| | 督導主管 | 30 | 3.77 | 1.165 | | |
| | 其他 | 10 | 3.30 | 1.494 | | |
| 服務案主的範圍與目標明確 | 社工員 | 322 | 3.94 | 1.011 | 7.137 | |
| | 督導主管 | 30 | 3.63 | 1.066 | | |
| | 其他 | 10 | 3.20 | 1.549 | | |

| | | | | | | |
|------|------|-----|------|-------|-------|---------|
| 機構設有 | 社工員 | 322 | 3.66 | 1.161 | 7.811 | 社工員>督導主 |
| 保全人員 | 督導主管 | 30 | 2.93 | 1.285 | | 管 |
| | 其他 | 10 | 2.80 | 1.751 | | |
| 提高社工 | 社工員 | 322 | 3.57 | 1.417 | 7.135 | 社工員>督導主 |
| 師錄取率 | 督導主管 | 30 | 2.67 | 1.516 | | 管 |
| | 其他 | 10 | 3.50 | 1.269 | | |

參、助人工作者慈悲耗竭風險自我檢測量表

一、以下由研究者綜合受訪者的基本資料與慈悲同理耗竭兩份問卷整理而成，分別以社工證照有無、年資、工作職稱與公私部門為自變項；另以平均所得、平均工時、經常加班與否、有無投保意外險、有無退休制度、慈悲同理耗竭之對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數、崩熱風險指數與慈悲耗竭風險指數做為依變項，以卡方檢定呈現其兩兩變項之間有無關係及其強度。

(一) 以「社工師證照有無」為自變項，並分別與其他依變項進行卡方檢定，可以發現社工師證照的有無與年資、對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數呈現統計上的顯著，表示社工師證照與年資和對案主慈悲同理兩者之間有關，且皆為低度的關聯強度。此外，社工師證照有無與其他依變項未達統計上之顯著，兩兩之間並無相關，因此並未詳細列出。

表 8:社工師證照與年資之卡方檢定摘要表

| | | | 年資 | | | |
|--------------------------------|----|---------|-------------------|--------|---------|--------|
| | | | 5 年以下 | 6~15 年 | 16~25 年 | 26 年以上 |
| 社工師 證照 | 有 | 個數 | 15 | 26 | 4 | 2 |
| | | 社工師證照內% | 31.9% | 55.3% | 8.5% | 4.3% |
| | 沒有 | 個數 | 158 | 51 | 8 | 6 |
| | | 社工師證照內% | 70.9% | 22.9% | 3.6% | 2.7% |
| | 總和 | 個數 | 173 | 77 | 12 | 8 |
| | | 社工師證照內% | 64.1% | 28.5% | 4.4% | 3.0% |
| $\chi^2=25.955$, df=3, p=.000 | | | 列聯係數=.296, p=.000 | | | |

表 9：社工師證照與對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數之卡方檢定摘要表

| | | | 對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數 | | | | |
|------------------------------|----|---------|--------------------|-------|-------|------|-------|
| | | | 低潛力 | 適度的潛力 | 良好的潛力 | 高潛力 | 非常高潛力 |
| 社工 師證 照 | 有 | 個數 | 0 | 19 | 20 | 4 | 0 |
| | | 社工師證照內% | .0% | 44.2% | 46.5% | 9.3% | .0% |
| | 沒有 | 個數 | 49 | 93 | 66 | 8 | 4 |
| | | 社工師證照內% | 22.3% | 42.3% | 30.0% | 3.6% | 1.8% |
| | 總和 | 個數 | 49 | 112 | 86 | 12 | 4 |
| | | 社工師證照內% | 18.6% | 42.6% | 32.7% | 4.6% | 1.5% |
| $\chi^2=15.920$ ，df=4，p=.003 | | | 列聯係數=.239，p=.003 | | | | |

(二) 以「年資」為自變項，並分別與其他依變項進行卡方檢定，可以發現年資與平均所得、平均工時、社工師證照的有無(同上因而省略)呈現統計上的顯著，表示年資與平均所得和平均工時之間有關，且分別為中度與低度的關聯強度。此外，年資與其他依變項未達統計上之顯著，兩兩之間並無相關，因此並未詳細列出。

表 10：年資與平均所得之卡方檢定摘要表

| | | 收入分組 | | | | | |
|--|---------|----------|-------------|-------------|-------------|----------|------|
| | | 20000 以下 | 20001~30000 | 30001~40000 | 40001~50000 | 50001 以上 | |
| 年資分組 | 5 年以下 | 個數 | 2 | 50 | 154 | 10 | 0 |
| | | 年資分組內的% | .9% | 23.1% | 71.3% | 4.6% | .0% |
| | 6~15 年 | 個數 | 0 | 2 | 46 | 45 | 3 |
| | | 年資分組內的% | .0% | 2.1% | 47.9% | 46.9% | 3.1% |
| | 16~25 年 | 個數 | 0 | 0 | 2 | 11 | 0 |
| | | 年資分組內的% | .0% | .0% | 15.4% | 84.6% | .0% |
| | 26 年以上 | 個數 | 1 | 3 | 11 | 5 | 0 |
| | | 年資分組內的% | 5.0% | 15.0% | 55.0% | 25.0% | .0% |
| | 總和 | 個數 | 1 | 53 | 215 | 71 | 3 |
| | | 年資分組內的% | .9% | 15.9% | 61.7% | 20.6% | .9% |
| $\chi^2=129.233$ ，df=12，p=.000 列聯係數=.522，p=.000 | | | | | | | |

表 11：年資與平均工時之卡方檢定摘要表

| | | 平均工時 | | | |
|--------------------------------|---------|---------|-------------------|---------|---------|
| | | | 8 小時以下 | 9~10 小時 | 11 小時以上 |
| 年資分組 | 5 年以下 | 個數 | 76 | 78 | 9 |
| | | 年資分組內的% | 46.6% | 47.9% | 5.5% |
| | 6~15 年 | 個數 | 21 | 43 | 10 |
| | | 年資分組內的% | 28.4% | 58.1% | 13.5% |
| | 16~25 年 | 個數 | 3 | 5 | 4 |
| | | 年資分組內的% | 25.0% | 41.7% | 33.3% |
| | 26 年以上 | 個數 | 5 | 2 | 0 |
| | | 年資分組內的% | 71.4% | 28.6% | .0% |
| | 總和 | 個數 | 105 | 128 | 23 |
| | | 年資分組內的% | 41.0% | 50.0% | 9.0% |
| $\chi^2=20.807$, df=6, p=.002 | | | 列聯係數=.274, p=.002 | | |

(三) 以「工作職稱」為自變項，並分別與其他依變項進行卡方檢定，可以發現工作職稱與平均所得、年資、社工師證照的有無與崩熱風險指數呈現統計上的顯著，表示工作職稱與平均所得、年資、社工師證照的有無與崩熱風險指數之間有關，且分別為中度與低度的關聯強度。此外，工作職稱與其他依變項未達統計上之顯著，兩兩之間並無相關，因此並未詳細列出。

表 12：工作職稱與平均所得之卡方檢定摘要表

| | | | 平均所得 | | | | |
|-------------------------------|------|---------|------------------|-------------|-------------|-------------|----------|
| | | | 20000 以下 | 20001~30000 | 30001~40000 | 40001~50000 | 50001 以上 |
| 工作職稱 | 社工員 | 個數 | 0 | 25 | 185 | 45 | 0 |
| | | 工作職稱內的% | .0% | 9.8% | 72.5% | 17.6% | .0% |
| | 督導主管 | 個數 | 0 | 0 | 3 | 7 | 2 |
| | | 工作職稱內的% | .0% | .0% | 25.0% | 58.3% | 16.7% |
| | 其他 | 個數 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 |
| | | 工作職稱內的% | 14.3% | 14.3% | 14.3% | 57.1% | .0% |
| | 總和 | 個數 | 1 | 26 | 189 | 56 | 2 |
| | | 工作職稱內的% | .4% | 9.5% | 69.0% | 20.4% | .7% |
| $\chi^2=104.034$ ，df=8，p=.000 | | | 列聯係數=.525，p=.000 | | | | |

表 13：工作職稱與年資之卡方檢定摘要表

| | | | 年資 | | | |
|------------------------------|------|---------|------------------|--------|---------|--------|
| | | | 5 年以下 | 6~15 年 | 16~25 年 | 26 年以上 |
| 工作 職稱 | 社工員 | 個數 | 170 | 67 | 8 | 8 |
| | | 工作職稱內的% | 67.2% | 26.5% | 3.2% | 3.2% |
| | 督導主管 | 個數 | 1 | 8 | 3 | 0 |
| | | 工作職稱內的% | 8.3% | 66.7% | 25.0% | .0% |
| | 其他 | 個數 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| | | 工作職稱內的% | 42.9% | 42.9% | 14.3% | .0% |
| | 總和 | 個數 | 174 | 78 | 12 | 8 |
| | | 工作職稱內的% | 64.0% | 28.7% | 4.4% | 2.9% |
| $\chi^2=28.233$ ，df=6，p=.000 | | | 列聯係數=.307，p=.000 | | | |

表 14：工作職稱與社工師證照有無之卡方檢定摘要表

| | | | 社工師證照 | |
|------------------------------|------|---------|------------------|-------|
| | | | 有 | 沒有 |
| 工 作 職 稱 | 社工員 | 個數 | 39 | 216 |
| | | 工作職稱內的％ | 15.3％ | 84.7％ |
| | 督導主管 | 個數 | 6 | 6 |
| | | 工作職稱內的％ | 50.0％ | 50.0％ |
| | 其他 | 個數 | 2 | 3 |
| | | 工作職稱內的％ | 40.0％ | 60.0％ |
| | 總和 | 個數 | 47 | 225 |
| | | 工作職稱內的％ | 17.3％ | 82.7％ |
| $\chi^2=11.497$ ，df=2，p=.003 | | | 列聯係數=.201，p=.003 | |

表 15：工作職稱與崩熬風險指數之卡方檢定摘要表

| | | | 崩熬風險指數 | |
|-----------------------------|------|---------|------------------|-------|
| | | | 非常低風險 | 適度的風險 |
| 工 作 職 稱 | 社工員 | 個數 | 122 | 124 |
| | | 工作職稱內的% | 49.6% | 50.4% |
| | 督導主管 | 個數 | 9 | 3 |
| | | 工作職稱內的% | 75.0% | 25.0% |
| | 其他 | 個數 | 6 | 0 |
| | | 工作職稱內的% | 100.0% | .0% |
| | 總和 | 個數 | 137 | 127 |
| | | 工作職稱內的% | 51.9% | 48.1% |
| $\chi^2=8.650$ ，df=2，p=.013 | | | 列聯係數=.178，p=.013 | |

(四) 以「公私部門」為自變項，並分別與其他依變項進行卡方檢定，可以發現公私部門與平均所得、投保意外險的有無、退休制度的有無、對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數、崩熬風險指數與慈悲耗竭風險指數呈現統計上的顯著，表示公私部門與平均所得、投保意外險的有無、退休制度的有無、對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數、崩熬風險指數與慈悲耗竭風險指數之間有關，且關聯強度均屬中度或低度。此外，公私部門與其他依變項未達統計上之顯著，兩兩之間並無相關，因此並未詳細列出。

表 16：公私部門與平均所得之卡方檢定摘要表

| | | | 平均所得 | | | | |
|--------------------------------|----|---------|-------------------|-------------|-------------|-------------|----------|
| | | | 20000 以下 | 20001~30000 | 30001~40000 | 40001~50000 | 50001 以上 |
| 公 私 部 門 | 公部 | 個數 | 1 | 26 | 189 | 56 | 2 |
| | 門 | 工作職稱內的% | .4% | 9.5% | 69.0% | 20.4% | .7% |
| | 私部 | 個數 | 1 | 24 | 21 | 9 | 1 |
| | 門 | 工作職稱內的% | 1.8% | 42.9% | 37.5% | 16.1% | 1.8% |
| | 總和 | 個數 | 2 | 50 | 210 | 65 | 3 |
| | | 工作職稱內的% | .6% | 15.2% | 63.6% | 19.7% | .9% |
| $\chi^2=43.978$, df=4, p=.000 | | | 列聯係數=.343, p=.000 | | | | |

表 17：公私部門與投保意外險的有無之卡方檢定摘要表

| | | | 投保意外險 | |
|------------------------------|-----|---------|------------------------|-------|
| | | | 沒有 | 有 |
| 公 私 部 門 | 公部門 | 個數 | 202 | 52 |
| | | 公私部門內的% | 79.5% | 20.5% |
| | 私部門 | 個數 | 6 | 50 |
| | | 公私部門內的% | 10.7% | 89.3% |
| | 總和 | 個數 | 208 | 102 |
| | | 公私部門內的% | 67.1% | 32.9% |
| $\chi^2=98.416$ ，df=1，p=.000 | | | $\varphi=.491$ ，p=.000 | |

表 18：公私部門與退休制度的有無之卡方檢定摘要表

| | | | 退休制度 | |
|--|-----|---------|-------|-------|
| | | | 沒有 | 有 |
| 公 私 部 門 | 公部門 | 個數 | 65 | 201 |
| | | 公私部門內的% | 24.4% | 75.6% |
| | 私部門 | 個數 | 3 | 52 |
| | | 公私部門內的% | 5.5% | 94.5% |
| | 總和 | 個數 | 68 | 253 |
| | | 公私部門內的% | 21.2% | 78.8% |
| $\chi^2=9.835$ ，df=1，p=.002 $\varphi=.172$ ，p=.002 | | | | |

表 19：公私部門與對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數之卡方檢定摘要表

| | | | 對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數 | | | | |
|-----------------------------|-----|---------|--------------------|-------|-------|------|-------|
| | | | 低潛力 | 適度的潛力 | 良好的潛力 | 高潛力 | 非常高潛力 |
| 公 私 部 門 | 公部門 | 個數 | 49 | 113 | 86 | 12 | 4 |
| | | 公私部門內的% | 18.6% | 42.8% | 32.6% | 4.5% | 1.5% |
| | 私部門 | 個數 | 5 | 12 | 23 | 4 | 0 |
| | | 公私部門內的% | 11.4% | 27.3% | 52.3% | 9.1% | .0% |
| | 總和 | 個數 | 54 | 125 | 109 | 16 | 4 |
| | | 公私部門內的% | 17.5% | 40.6% | 35.4% | 5.2% | 1.3% |
| $\chi^2=9.657$ ，df=4，p=.047 | | | 列聯係數=.174，p=.047 | | | | |

表 20：公私部門與崩熬風險指數之卡方檢定摘要表

| | | | 崩熱風險指數 | |
|------------------------------|-----|---------|---------------------|-------|
| | | | 非常低風險 | 適度的風險 |
| 公 私 部 門 | 公部門 | 個數 | 137 | 127 |
| | | 公私部門內的% | 51.9% | 48.1% |
| | 私部門 | 個數 | 35 | 9 |
| | | 公私部門內的% | 79.5% | 20.5% |
| | 總和 | 個數 | 172 | 136 |
| | | 公私部門內的% | 55.8% | 44.2% |
| $\chi^2=11.694$ ，df=1，p=.001 | | | $\phi=.191$ ，p=.001 | |

表 21：公私部門與慈悲耗竭風險指數之卡方檢定摘要表

| | | | 慈悲耗竭風險指數 | | | | |
|------------------------------|-----|---------|------------------|------|-------|-------|--------|
| | | | 非常低風險 | 低風險 | 適度風險 | 高風險 | 非常高風險 |
| 公 私 部 門 | 公部門 | 個數 | 36 | 20 | 33 | 40 | 135 |
| | | 公私部門內的% | 13.6% | 7.6% | 12.5% | 15.2% | □51.1% |
| | 私部門 | 個數 | 14 | 4 | 6 | 3 | 17 |
| | | 公私部門內的% | 31.8% | 9.1% | 13.6% | 6.8% | 38.6% |
| | 總和 | 個數 | 50 | 24 | 39 | 43 | 152 |
| | | 公私部門內的% | 16.2% | 7.8% | 12.7% | 14.0% | 49.4% |
| $\chi^2=10.900$ ，df=4，p=.028 | | | 列聯係數=.185，p=.028 | | | | |

二、以下針對助人工作者慈悲耗竭風險自我檢測量表所獲得之三個類別的分數做一分類成名義尺度後，進行描述性統計與卡方檢定，以呈現其兩兩變項之間有無關係及其強度。

(一) 描述性統計

在「對案主慈悲同理讓你感到滿足與否的潛力指數」、「崩散風險指數」與「慈悲耗竭風險指數」中，均各有 324 份有效問卷，23 個受訪者漏答。

在「對案主慈悲同理讓你感到滿足與否的潛力指數」中，依問卷需求共分成五組，其中適度的潛力這一組所佔的比例最多(38.0%)，其次為良好的潛力(32.6%)，接著則為低潛力這一組(16.7%)。

在「崩散風險指數」中，共可分成四組，但在 324 份有效問卷中集中在其中兩組上，依照比例分別為：非常低風險(51.9%)，其次為適度的風險(41.5%)。另外在「慈悲耗竭風險指數」中，依照問卷需求共可分成五組，其中非常高風險佔有的比例為最高(45.5%)，之後依序為非常低風險(16.1%)與高風險(13%)。

(二) 卡方檢定

(1) 以「對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數」為自變項，並分別與其他依變項「崩散風險指數」、「慈悲耗竭風險指數」進行卡方檢定，可以發現對案

主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數與崩熬風險指數呈現統計上的顯著，表示對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數與崩熬風險指數兩者之間有關，且為低度的關聯強度。此外，對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數與其他依變項未達統計上之顯著，兩兩之間並無相關，因此並未詳細列出。

表 22：對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數與崩熬風險指數之卡方檢定摘要表

| | | | 崩熬風險指數 | |
|--|-------|------------|--------|-------|
| | | | 非常低風險 | 適度的風險 |
| 對案主慈悲同理 | 低潛力 | 個數 | 16 | 33 |
| | | 對案主慈悲同理內的% | 32.7% | 67.3% |
| | 適度的潛力 | 個數 | 49 | 64 |
| | | 對案主慈悲同理內的% | 43.4% | 56.6% |
| | 良好的潛力 | 個數 | 59 | 27 |
| | | 對案主慈悲同理內的% | 68.6% | 31.4% |
| | 高潛力 | 個數 | 11 | 1 |
| | | 對案主慈悲同理內的% | 91.7% | 8.3% |
| | 非常高潛力 | 個數 | 2 | 2 |
| | | 對案主慈悲同理內的% | 50.0% | 50.0% |
| | 總和 | 個數 | 137 | 127 |
| | | 對案主慈悲同理內的% | 51.9% | 48.1% |
| $\chi^2=27.791$ ，df=4，p=.000 列聯係數=.309，p=.000 | | | | |

(2) 以「崩熬風險指數」為自變項，並分別與其他依變項「對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數」、「慈悲耗竭風險指數」進行卡方檢定，可以發現崩熬風險指數與兩個變項均呈現統計上的顯著，表示崩熬風險指數與對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數(同上因而省略)和慈悲耗竭風險指數兩者之間有關，且為分別為低度和中度的關聯強度。

表 23：崩熬風險指數與慈悲耗竭風險指數之卡方檢定摘要表

慈悲耗竭風險指數

| | | | 非常低風 險 | 低風險 | 適度風險 | 高風險 | 非常高風 險 |
|------------------------------|-------|-----------|------------------|------|------|------|-----------|
| 崩 熬 風 險 指 數 | 非常低風險 | 個數 | 31 | 19 | 26 | 24 | 37 |
| | | 崩熬風險指數內的％ | 22.6 | 13.9 | 19.0 | 17.5 | 27.0 |
| | 適度的風險 | 個數 | 5 | 1 | 7 | 16 | 98 |
| | | 崩熬風險指數內的％ | 3.9 | .8 | 5.5 | 12.6 | 77.2 |
| | 總和 | 個數 | 36 | 20 | 33 | 40 | 135 |
| | | 崩熬風險指數內的％ | 13.6 | 7.6 | 12.5 | 15.2 | 51.1 |
| $\chi^2=74.809$ ，df=4，p=.000 | | | 列聯係數=.470，p=.000 | | | | |

綜合上述，在助人工作者慈悲耗竭風險自我檢測量表的部分，「對案主慈悲同理讓你滿足與否的潛力指數」與「崩熬風險指數」兩變項間有相關，且有低度的關聯強度；「崩熬風險指數」與「慈悲耗竭風險指數」兩變項間有相關，且有中度的關聯強度。