

Research Articles

Gendered Collective Memory: Life Position Analysis of the Elderly Female's Life Course in Kinmen
/ Hsiang-Lan Liu

A Study of the Leadership Styles in Mental Nursing Home
/ Zheng Shan Ming Wu, Pei-Chieh Cheh

Impact of Charity Film on the Prosocial Behavior Tendency of Religion-based Schools
/ De-Yin Shih, Sr. Bernadette Racadio, Yu-mei Tsai

Discussing the Challenges of Taiwan Saving Credit Union from the Profit and Loss changes of Taiwan Saving Credit Union
/ Kuan-Chieh Tseng

The Effect of Curriculum Infusing Scientific Imagination Process in Engineering Education
/ Hsiao-Chi Ho, Ying-Yao Cheng, Ying-Tze Chen

Implementation and Reflection of the Foster Child Growth Program
/ Hsiao-Wei Huang, Chang-Xin Ou, Chia-Hui Sun

A Study on Caregiver 's Experience in Caring of Elderly with Dementia: From the Perspectives of Self-Empowerment
/ Hsiao-Chin Pan, Jr-Chen Suen

《靜宜人文社會學報》
編輯委員會

發行人 唐傳義（靜宜大學校長）
總編輯 郭俊巖（靜宜大學人文暨社會科學院院長）
執行編輯 楊安仁（靜宜大學原住民族文化碩士學位學程助理教授）
編輯委員 王香蘋（弘光科技大學護理系教授）
王德睦（國立中正大學社會福利學系教授）
李明穎（靜宜大學大眾傳播學系教授兼系主任）
林海清（中臺科技大學文教事業經營研究所兼任教授）
蔡盈修（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授兼系主任）
賴松輝（靜宜大學台灣文學系教授）
柯志明（靜宜大學生態人文學系教授兼系主任）

出版者 靜宜大學
地址 (43301) 臺中市沙鹿區臺灣大道7段200號
電話 04-26328001#17001~17002
E-mail pu20600@pu.edu.tw
網址 http://www.huso.pu.edu.tw/puchess/index.htm

本期售價：新台幣600元 / 美金20元整
ISSN 2223-7461

靜宜人文社會學報

西元二零二零年五月

第十四卷第一期

靜宜

人文社會

西元2020年5月
第十四卷第一期

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

學報

研究論文

■性別的集體記憶：前線金門阿嬤
生命歷程之生命位置分析
／劉香蘭

■精神護理之家主管領導風格之研究
／吳鄭善明、陳佩潔

■慈善濟助影片對宗教背景學校學生利社會行為傾向
之影響
／釋德慥、Sr. Bernadette Racadio、蔡裕美

■從臺灣儲蓄互助社的損益變化探討臺灣儲蓄互助社
的挑戰
／曾冠傑

■科學想像力歷程模式融入工程教育課程之教學效果
／何曉琪、鄭英耀、陳映孜

■「廢路小螺絲－寄養童成長方案」之實作與反思
／黃曉薇、歐昌鑫、孫佳慧

■照顧服務員照顧失智症長者經驗之探討－以自我充
權觀點分析
／潘孝勤、孫智辰

靜宜人文社會學報

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

第十四卷第一期 2020 年 05 月

◎ 研究論文

性別的集體記憶：前線金門阿嬤生命歷程之生命位置分析
／劉香蘭

精神護理之家主管領導風格之研究
／吳鄭善明、陳佩潔

慈善濟助影片對宗教背景學校學生利社會行為傾向之影響
／釋德懋、Sr. Bernadette Racadio、蔡裕美

從臺灣儲蓄互助社的損益變化探討臺灣儲蓄互助社的挑戰
／曾冠傑

科學想像力歷程模式融入工程教育課程之教學效果
／何曉琪、鄭英耀、陳映孜

「麋路小螺絲-寄養童成長方案」之實作與反思
／黃曉薇、歐昌鑫、孫佳慧

照顧服務員照顧失智症長者經驗之探討—以自我充權觀點分析
／潘孝勤、孫智辰

《靜宜人文社會學報》編輯委員會

發行人 唐傳義（靜宜大學校長）
總編輯 郭俊巖（靜宜大學人文暨社會科學院院長）
執行編輯 楊安仁（靜宜大學原住民族文化碩士學位學程助理教授）
編輯委員 王香蘋（弘光科技大學護理系教授）
王德睦（國立中正大學社會福利學系教授）
李明穎（靜宜大學大眾傳播學系教授兼系主任）
林海清（中臺科技大學文教事業經營研究所兼任教授）
蔡盈修（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授兼系主任）
賴松輝（靜宜大學台灣文學系教授兼系主任）
柯志明（靜宜大學生態人文學系教授兼系主任）

出版者 靜宜大學
地址 (43301)臺中市沙鹿區臺灣大道 7 段 200 號
電話 04-26328001 # 17001~17002
E-mail pu20600@pu.edu.tw
網址 <http://www.huso.pu.edu.tw/puchess/index.htm>

本期售價：新台幣 600 元；美金 20 元整。

ISSN 2223-7461

目 錄

性別的集體記憶：前線金門阿嬤生命歷程之生命位置分析 ／劉香蘭.....	1
精神護理之家主管領導風格之研究 ／吳鄭善明、陳佩潔.....	33
慈善濟助影片對宗教背景學校學生利社會行為傾向之影響 ／釋德懋、Sr. Bernadette Racadio、蔡裕美.....	61
從臺灣儲蓄互助社的損益變化探討臺灣儲蓄互助社的挑戰 ／曾冠傑.....	85
科學想像力歷程模式融入工程教育課程之教學效果 ／何曉琪、鄭英耀、陳映孜.....	109
「麋路小螺絲—寄養童成長方案」之實作與反思 ／黃曉薇、歐昌鑫、孫佳慧.....	135
照顧服務員照顧失智症長者經驗之探討—以自我充權觀點分析 ／潘孝勤、孫智辰.....	169

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

Vol.14, No.1, January 2020

◎ Research Articles

Gendered Collective Memory: Life Position Analysis of the Elderly Female's Life Course in Kinmen / Hsiang-Lan Liu

A Study of the Leadership Styles in Mental Nursing Home / Zheng Shan
Ming Wu, Pei-Chieh Cheh

Impact of Charity Film on the Prosocial Behavior Tendency of Religion-based Schools / De-Yin Shih, Sr. Bernadette Racadio, Yu-mei Tsai

Discussing the Challenges of Taiwan Saving Credit Union from the Profit and Loss changes of Taiwan Saving Credit Union / Kuan-Chieh Tseng

The Effect of Curriculum Infusing Scientific Imagination Process in Engineering Education / Hsiao-Chi Ho, Ying-Yao Cheng, Ying-Tze Chen

Implementation and Reflection of the Foster Child Growth Program / Hsiao-Wei Huang, Chang-Xin Ou, Chia-Hui Sun

A Study on Caregiver 's Experience in Caring of Elderly with Dementia: From the Perspectives of Self-Empowerment / Hsiao-Chin Pan, Jr-Chen Suen

研究論文

性別的集體記憶： 前線金門阿嬤生命歷程之生命位置分析*

劉香蘭

國立金門大學社會工作學系助理教授

收稿日期：2019 年 11 月 26 日，接受刊登日期：2020 年 02 月 13 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為劉香蘭，Email：liu2013220@nqu.edu.tw

本研究受到科技部專題研究補助(計畫編號：MOST 106-2410-H-507 -003 -MY2)。

本文摘要

金門男性在八二三等戰爭的英雄形象已不容置疑，但對女性從戰時至今的生命歷程和金門歷史的關係，尚未有探索。本文以質性研究，以1940-1950出生的女性為訪談對象，深入訪談歷經熱戰十位女性，透過集體記憶和生命位置分析的連結，建構女性集體記憶的框架以及生命位置。主要發現其在軍管時期初期的生命位置從倖存者，到戰況稍穩定後成為女性遷臺者，婚育後從事複合式勞動者，促進金門與家庭發展，解嚴後她們掌握金門在兩岸來往的優勢，成為跨界者，近年，因社區服務與社區發展協會的發展，這些女性積極參與非營利組織和社區活動。「前線之前線者」是本文界定金門戰爭世代女性一生角色的多變，於國家與兩岸政治、經濟發展的脈絡鑲嵌。

關鍵詞：集體記憶、生命歷程理論、生命位置分析、質性研究、金門學

Gendered Collective Memory : Life Position Analysis of the Elderly Female's Life Course in Kinmen

Hsiang-Lan Liu

Assistant Professor, Department of Social Work, National Quemoy University

Abstract

The heroic image of the male in Kinmen has been recognized in several wars (e.g. the Second Taiwan Strait Crisis). However, the life courses of Kinmen's women are still remaining undiscovered in critical historical events. Thus, this paper, based on qualitative research, interviews ten elderly female to explore their life course in connecting their collective memory and life position analysis, as well as constructing the relationship between women and Kinmen's history. The findings are they as the war survivors and obedience to military authority in the early military-controlled period, then they were moved to Taiwan for work and education as the pioneer of family migration. Furthermore, they had to several works for their families and society as the real labor forces of Kinmen's development. After abolishing Martial Law in 1992, they caught the opportunities to purchase properties in Kinmen, Taiwan and Xiamen and therefore transformed into border-crossers at that time. Due to the implement of the Mini-three-links that increased the unequal development in Kinmen, they began to express their opinions as social critics. Recently, with the growth of community development associations and civil society, they involve into many social organizations for community mutual support as the social actors in old age. In brief, 'the frontier on the front line' is the appropriate synonym to express their life position along with the political-economic change between Kinmen, Taiwan and Mainland China.

Keywords : Collective Memory, Life Course Theory, Life Position Analysis, Qualitative Research, Quemoy (Kinmen) Study

壹、前言

金門（Quemoy/Kinmen），舊稱浯州、浯江等名，由金門島、烈嶼（小金門）等島組成，距中國廈門市只有五海里，被大陸三面環繞，離台灣有100多海里，此特殊地理條件下金門在14世紀後半葉即為重要海上戰略要地（江柏煒，2007），位於「內懾彰廈、外制台澎」的重要地位（張和強與劉雲剛，2017）。也因島上資源有限，自16世紀中葉，青壯男性往海外遷移，透過連鎖性移民，相繼在海外建立親族網路，是謂「僑鄉金門時期」；1915年金門設縣後，歷經國民黨政府統治、日本占領，1949年到1992年因國共內戰金門受到全面軍管，進入「戰地政務時期」，1992年解嚴開始逐漸恢復民主自由，2002年小三通政策後，金門成為兩岸交流的前哨，如今，金門是兩岸共同生活圈的實驗區，金門地位隨著從軍事前線到經濟前線。

金門從戰火重生的蛻變，存在三個關鍵期，一是國共內戰初期，無論是九三炮戰、古寧頭大戰與八二三炮戰，徹底改變金門人的命運；二是戰地政務時期，型塑軍事化生活，影響金門男女老幼的生存路徑與可能；三是解嚴與小三通政策，讓金門成為兩岸直通的要塞。三個歷史上的關鍵與轉折，形塑不同的政治與經濟、勞動體制，個人如何被捲進金門歷經的動盪與重生？宋怡明（2016）道出金門是一不尋常的彈丸之地，透過人們集體記憶不僅能反映歷史軌跡，更透過集體記憶繼續建構新的視野與觀點，成為社會資本，促進金門發展與重生。

金門男性參與軍管時期的集體記憶已被建構，如李福井訪談兩岸三地相關人士（約2、300人）著《軍民搏命護家邦》和《太武山驚天一擊》、李金振與周陽山以《戰地金門》和《兩岸金門》的口述歷史、羅志平（2016）《爺們的天空：金門學術研究略論》詮釋男性與金門史的關係。但對金門女性經歷戰爭的集體經驗只有呂靜怡（2014），她透過訪談曾參與金門婦女隊的女性，建構女性出操之集體記憶，可惜該文未探索曾經歷戰爭的金門女性在1992年後的生活樣態，無法勾勒女性生命歷程與金門歷史的關係。為此，本文旨在蒐集在生長於熱戰時期的金門女性之集體記憶，運用生命位置分析的策略，建構女性群體生命歷程中的位置與角色，並將此金門歷史、社會變遷的關連，以貢獻金門學和婦女研究。

貳、理論視角與文獻檢閱

對於曾有戰亂經驗者的研究，集體記憶一直是相當重要的軸線，以分析個人或群體之特定經驗如何被重新建構，本研究更加入生命歷程觀點，以探索有戰亂經驗者經過戰後社會重建，其老年生活的樣態。

一、集體記憶 (Collective memories)

記憶，是自希臘時代以來社會思想家的一個主要關注點。但是直到十九世紀末、二十世紀初，才較有顯著的觀點。1902 年 Hofmannsthal 使用「集體記憶」一詞，指「我們祖先對我們的神秘控制力量」(引自 Olick and Robbins, 1998)，再者，社會學家和心理學家的關注，將個人記憶放到社會環境來探討，發展出「集體記憶」(引自徐榮崇，2008)。「集體記憶」與記憶¹不同，法國社會學家 Maurice Halbwachs 認為每一種記憶有其社會關聯性與社會脈絡，強調集體記憶有三個特徵：記憶的「時空關聯」、記憶的「群體關聯」與記憶的「重構性」，也就是集體記憶必然在某個時空內發生且此時空有特定的社會價值與意義(引自 Hirst and Manier, 2008)。此外，集體記憶一定依附特定對象與群體，成為「記憶共同體」，是群體共同體驗的綿延記憶，存在著重構的框架(畢然、郭金華翻譯，2002：95)。因此，集體記憶是功利性，與歷史有別(胡正光，2007)，關鍵是社會框架的存在和機制讓特定群體能產生認同與動能。

研究集體記憶有兩大陣營，一個是來自心理學傳統，一個是來自社會科學與文化學傳統(Olick, 1999)。在人類學傳統的集體記憶研究焦點在個人或群體如何記憶過去，或是社會群體的歷史如何透過社會記憶的機制存續，因此，集體記憶本身是特定機制下的產物，是選擇下的結果(呂靜怡，2014：66-67)。政治學強調集體記憶存在的政治性，可以透過論述被政治動員，宋怡明(2016：288-306)建構金門集體記憶中存在苦難論述、行動英雄論述與懷舊論述，形塑出英雄記憶、苦難記憶和鄉愁記憶，成為一種政治性記憶，為國家或統治者尋找金門的新定位所用(宋怡明與李仁淵，2011)。而社會學關注文化與社會如何形塑群體對過去的表達，集體記憶是一種再建構歷程，

¹ 記憶是自動發生的過程，捕捉我們感官獲得的諸多「形象」，並且不會遺失，必然與我們的內在心靈(mind)活動相關，記憶就是綿延的前提下，主體的記憶會呈現相當強的個別性、主觀性，而且只對主體而言是連續；但集體記憶並非只是形象，而是存在一個社會框架形塑群體的記憶，讓彼此可以交流記憶，集體記憶會包容所有相關的回憶，將它們都整合在一起，被建構為連續性。

集體記憶具適應性本質 (Bartlett, 1995)，因此，社會學的集體記憶研究強調社會文化的機制，並著重在對話層次，分析過去經驗如何在不同行動者被描述與討論 (de Saint-Laurent, 2014)。簡言之，文化人類學、政治學與社會學的角度，多強調集體記憶是一個社會框架，具功利本質，以助群體發展適應性的行為，促進社會資本的動員與發展。

相較於文化人類學和社會學對集體記憶的探究強調社會與文化過程，心理學界強調集體記憶屬於一種共享的個人記憶 (shared individual memories)，共享的個人記憶屬於社會鑲嵌的認知 (socially embedded cognition) (Hirst and Manier, 2008)，個體在所處位置如何透過認知機制整合其生命經驗，並在此歷程中動員資源，與他人互動形成共享的個人記憶。因此，特別分析「記憶的軌徑」(trajectories of remembering) 描述個人透過互動如何形成共同經驗和記憶軌道。

本文認為集體記憶存在社會脈絡，本質是功利性、功能性與適應性，是重構的歷程，如同社會學的集體記憶研究群體透過表達過去經驗呈現其立場與角色，也透過互動建構角色與經驗，主體所表達經驗存在角色與位置的關係，連結所處的脈絡，便能與特定時空歷史的關聯。

二、集體記憶與生命歷程

集體記憶與生命歷程研究的連結，有兩個軸線，一是透過世代研究做跨代與同代的比較，二是連結生命歷程與生命位置的分析。世代分析的部分，包括 (1) 跨代分析 (inter-cohort)、(2) 同代代內分析 (intra-cohort)。跨代分析焦點於跨代與同代不同的集體記憶與經驗，如 Schuman and Scott (1989) 發現各世代存在不同的生命歷程，有不同的集體記憶。而不同的集體記憶對世代的影響有別。Lang et al. (1993) 針對德國記者的調查研究發現對政治事件的記憶因世代有所不同，各世代有其特定敏感之政治議題，有不同的影響力；Griffin (2004) 研究美國公民權的集體記憶也發現存在世代、種族與地區的差異；Corsten (1999) 運用文化圈的概念 (cultural circle) 凸顯世代經歷共同之歷史和社會事件，較可能發展出相似社會框架，形塑共享的記憶。此外，集體記憶本身也會改變，Karstedt (2009) 以德國為例，強調集體記憶形成與改變與重大規範性變遷有關，如在 1950 年和 1970 年集體記憶的轉變因為政治論述的多元化，尤其是 1970 年後平民的政治論述顛覆傳統以政治菁英為唯一的版本，導致集體記憶的變

化。這些研究掌握重大事件之集體記憶（國家統一與分裂、公民權與種族關係）與世代的關係。最後，代內差異分析（intra-cohort）主要掌握累積優劣勢的機制（Cumulative of Advantage and Disadvantage，簡稱 CAD），討論社會變遷對同一世代群體的差異，如一代，在老年時，誰依舊貧窮？誰能脫貧？（Dannefer, 2003）。因此，世代內差異被理解為不同群體暴露於社會變遷程度的有別而有不同的生命歷程（Elder and George, 2016: 75），透過鉅視、組織與微視層次的分析掌握讓同一世代如何與為何有不同的生命歷程（Dannefer, 1987）。

在連結生命歷程與生命位置分析的部分，主要是將集體記憶研究扣連個體或群體生命歷程的特定事件，如遷移（Jonker, 2002; 徐榮崇, 2008）、歷史事件與創傷經驗（陳佳利, 2007）、戰爭下的回憶與影響（Elder et al, 1994; 江柏煒, 2007; 呂靜怡, 2014; 宋怡明, 2016）。此將生命歷程作為事件、階段變遷和軌道（life course as events, transitions and trajectories），造成個人生命軌徑的中斷、轉向（Alwin, 2012），透過生命歷程的特定事件與重大轉變，助於連結個人或特定群體的集體經驗與記憶。此多將個人生命歷程、集體記憶與社會歷史進行連結，如 de Saint-Laurent (2017) 以個案研究，運用生命位置分析（life positioning analysis, LPA）建構個體生命事件和歷史的關係。生命位置分析是一種敘事分析，理論源於位置交換論（position exchange theory），強調個人在生命歷程與他人互動形塑各種社會位置，社會位置反映背後交織的社會網絡和制度環境，個人社會位置之改變與關係，交織期待、義務與責任的改變，與其所屬社會制度與歷史發展有關（Martin 2011），因此，透過生命位置分析能理解個人如何與網絡關係互動，透過其位置改變，窺見社會變遷。生命位置分析的技巧於後所述。

三、集體記憶與性別

集體記憶既然有群體性，女性作為一個群體，便存在性別的集體記憶（gendered memory）。謝若蘭（2008）強調「集體記憶變成歷史中心」，認為特定邊緣群體也有其集體記憶，應享有保存與自由傳達的權利，挑戰傳統以男性、菁英的集體記憶。女性的集體記憶因其角色被建構於家庭範疇，將家族經驗納入，便能連結女性群體、家族經驗與歷史。除家庭領域外，女性集體記憶的研究常環繞於遷移、戰爭和受暴等主題。Jonker（2002: 197-200）研究遷移脈絡下的女性集體記憶，發現女性較扮演文化保護者和文化傳遞者，而 Jack（2007）研究發現二次世界大戰的記憶因性別存在不同框架，

尤其是在時間與空間記憶的表達。如同台灣慰安婦的集體記憶連結女性、國家、戰爭、暴力等主題，與特定歷史時間與發生地有關，成為跨國女性創傷的集體記憶（吳慧玲與賴采兒，2005）。對於金門，在戰地政務時期女性被強制納入婦女隊每日出操，過集體生活，女性因此打破傳統活動於公領域，與金門命運相扣，產生國家認同，但也產生出操與家務間的衝突，發展出特定的集體記憶（呂靜怡，2014）。

簡言之，集體記憶本身並非歷史和原本的記憶，而是透過互動、對話和再建構過程，集體記憶與生命歷程的連結不僅可透過世代分析理解不同世代的集體記憶有別，也可將生命歷程建構其生命位置，連結歷史，而集體記憶具族群性，因為性別體制，遂有性別的集體記憶。

「集體記憶」概念在 1990 年代在台灣學術界才開始發展，研究多集中在社會學、歷史學學門（引自夏春祥，2003），將集體記憶與生命歷程連結者，有從世代分析討論集體記憶的框架與改變（蔡蕙如，2016；鄭得興與張家銘，2013），探索金門集體記憶多偏向男性經驗（宋怡民，2016；江柏煒，2013），探索金門女性集體記憶僅有呂靜怡（2014），但集中於出操的經驗。金門學至今較無連結集體記憶、生命歷程和性別觀點的研究，而台灣集體記憶研究需重視離島經驗，故本文運用世代分析中同代比較策略，運用生命位置分析策略，發現不同歷史階段下女性的生命位置與金門史的關係。

參、研究設計與過程

一、深入訪談法

為能掌握生長於熱戰金門女性從戰地政務時期至今之生命歷程，本文以生命歷程理論研究重視脈絡、長期之特性（Bengtson and Katherine, 1993; White and Klein, 2008），透過深入訪談法，藉由研究者個人脈絡和滾雪球方式，訪談具國語表達能力、歷經至少一次戰爭經驗的 65 歲以上金門女性，按資料飽和度原則蒐集資料，共有十位阿嬤參與研究。

二、樣本描述

這十位女性出生 1940-1956 年的金門，本文界定為戰爭世代²，表示其共同經歷相同的歷史事件。訪談時住在金門，平均年齡 72 歲。基於隱私，每位參與者以英文字母

² 世代可指經歷相同事件的一群人或是在同一個時間有相似經歷的一群人（Elder and George, 2016: 59）

代稱，基本資料如表 1。十位女性中有五位經歷古寧頭大戰、九三炮戰和八二三炮戰，五位經歷九三炮戰、八二三炮戰；在教育程度方面，四位未受教育、四位小學初中肄畢、兩位在戰爭較穩時恢復教育並繼續進修到師專（N01）和大學（L01）。婚姻方面，八位阿嬤是父母媒妁之言，兩位自由戀愛（N01、S02），結婚年齡多是 17-22 歲，兩位嫁給外省軍人和八位嫁給金門人，生育子女數平均是 4 位。十位阿嬤中有 2 位是公務員（老師與政府機關），2 位在戰地政務時期開店，其他是臨工與家管；子女多在初、高中（職）畢業後到臺灣當兵、讀書、工作，爾後便在臺灣結婚定居，也有金門或到海外發展，只有一個阿嬤子女至今未婚（L01）。老年階段她們獨居有 3 位（L03、L04、N01），1 位住機構（N01），7 位與家人同住。

表 1、參與者基本資料表

代號	出生年代	原生家庭	戰爭經驗	教育	婚姻與婚後家庭	現居住型態
L03	1930s	金城 父親：生意與農業	古寧頭大戰、九三炮戰、八二三戰爭	國中畢	嫁金門人。曾做阿兵哥改衣、雜貨店多年	獨居
L04	1930s	金湖； 童養媳 養父：漁	古寧頭大戰、九三炮戰、八二三戰爭	未受教育	童養媳，打石頭、公子意外致殘	獨居
N01	1930s	小金門 媽媽：雜貨； 爸務農	古寧頭大戰、九三炮戰、八二三戰爭	師專	嫁外省軍人，台灣任教	機構
S03	1940s	金城 爸：商	古寧頭大戰、九三炮戰、八二三戰爭 全家未遷移	國中肄	嫁金門人，婚後無工作	三代同堂
A01	1940s	小金門；母親改嫁，繼父新加坡來往生意，繼母歿後留金務農	古寧頭大戰、九三炮戰、八二三戰爭 全家遷臺	未受教育	嫁金門人；自己養豬、採蚵養家	夫妻同住， 子女同鄰
B02	1940s	小金門 父：農漁	九三與八二三戰爭 全家留小金	未受教育	嫁金門人，魚農為主，生 4 女	夫妻同住
B01	1940s	小金門 父：農漁	九三與八二三戰爭 全家留小金	小學畢	嫁金門人；漁農；生 3 個(2 男 1 女)	夫妻住小金 子女住大金 與台灣
L01	1940s	古寧頭 父：農	九三與八二三戰爭 九三全家遷大金	國中畢，到台半工半讀；婚後攻讀大學與碩士	夫是金門人，自己是公務員，生 1 子 1 女，與夫分居	與子同居
S02	1940s	榜林； 父：生意	九三與八二三戰爭 全家在金	初中肄業	嫁金門人，婚後離職 後洗衣服等	三代同堂
L02	1940s	金城出生，父無正業	九三與八二三 全家在金	小學畢	嫁給外省軍人，曾開店、照顧嬰兒等	三代同堂

筆者自製，按出生順序排列。

三、資料蒐集與分析

2017 年 6 月完成研究倫理的審查³，經過研究目的和研究倫理事項之說明與討論，與研究參與者口頭或簽訂協議書後⁴，同年 8 月至 11 月約訪兩次，訪談地區遍及大金門與小金門，2018 年 1 月補搜資料。訪談地點以家庭為主，只有一位在從事志工服務地點，經同意全程錄音，訪談內容以生命史為主軸。資料分析的過程是照 Bernard and Ryaw (2010:75) 的編碼策略，先建構金門發展階段，搭配阿嬤重要生命事件，發展論述。參照不同學者對金門發展之分類（表 2）。

表 2、學者對金門發展階段之劃分

學者	羅志平(2010)	江柏煒 ⁵ (2013)	王篤強(2014)	呂靜宜(2015)	宋怡明 ⁶ (2016)
角度	產業	人口與社會	地方自治	民防隊	國際政治
階段	(1)農漁業(1949 年以前)； (2)二級製造業與三級服務業(1949 年~1992 年)； (3)觀光與服務(1992 年以後)	(1)僑鄉時期(1984-1949 年)； (2)戰地金門社會(1949-1992 年)	(1)軍管與戰地政務時期； (2)民選地方自治時期(1992 年至今)	(1)僑鄉時期(1949 年以前)； (2)軍政時期(1949-1992 年)	(1)兩岸關係對抗時期(1949 到 1980 年代)； (2)兩岸關係緩和時期(1980 年代到 20 世紀末)； (3)持續至今的兩岸交流深入發展時期

說明：各學者對金門發展階段之劃分，作者自製。

1949 年、1992 年、2002 年為金門發展之轉捩點，1949 年因國共戰爭導致臺海對峙，畫下僑鄉金門的句點，開始軍管（1949-1953）時期，1949 年到 1992 年金門進入

³ 本研究倫理審查是經過臺灣大學「行為與社會科學倫理研究委員會」倫理審查，感謝該單位匿名審查者提供寶貴建議。訪談時將「研究參與者知情同意規範」和「研究參與者知情同意書」給可能的參與者討論倫理事項。

⁴ 數位阿嬤沒有受過教育或小學教育被迫中斷，以口頭表示同意參與研究或由親友代理簽研究協議書。

⁵ 江柏煒（2013）從研析華僑遷移史和探討金僑之社會文化，窺見 1840 年前金門人早以往來東北亞與東南亞等港口城市，到 1860 年起金門海外移民規模更大，其以 1984 年以後界定僑鄉金門的起點，並以 1949 年兩岸對峙為終點，比較前後兩階段人口、社會的差異。

⁶ 宋怡明（2016）將 1949 年後的金門發展分為三階段：（1）兩岸關係對抗時期（1949 到 1980 年代）：金門為兩岸對抗的前線，金門與台灣在對抗中共下是分工系統，金門軍事戒嚴，台灣走向現代化發展；（2）兩岸關係緩和時期（1980 年代到 20 世紀末）：是台灣民主化牽動金門政治的轉型，金門脫離兩岸對峙的框架，小三通政策影響金門發展相當大；（3）持續至今的兩岸交流深入發展時期：因中國崛起和 2008 年大三通政策，直接衝擊金門在兩岸的地位，此讓金門對自身發展更有自覺，金廈交流遂有更多形式和性質（經濟、教育、民俗、休閒與體育等等）。在其「冷戰下金門」一書將 1969 年到 1989 年細分為「再軍事化時期」（包括單打雙不打時期）表達金門軍事化的高峰期，將 1992 年後界定為去軍事化時期（宋怡明，2016:285）。

近 50 年軍政合一時期，1992 年金門解嚴，逐漸邁向自由與民主，2002 年小三通政策後金門產以觀光與服務業發展（羅志平，2010）。1992 年到 2002 年的 10 年，江柏煒（2005）稱為後軍管時期，表達金門處於渾沌狀態，宋怡明（2016）將 2002 年後至今界定為兩岸關係深度交流時期，表達金門更有自覺往兩岸多邊深度的互動。本文將 1949 年以前界定為「僑鄉金門時期」、1949 年至 1992 年界定為「軍管與戰地金門時期」，1992 年至今為「恢復民主、兩岸深交的時期」。

針對訪談資料的分析包括資料化約、資料呈現與結論三階段，資料化約是訪談後將口語型資料轉為逐字稿，進行開放性編碼；再將阿嬤生命大事紀連結金門發展階段，形成特定歷史時間阿嬤生命事件的主題與位置。如戰爭下逃難與遷台、戒嚴時期的婚育與照顧、解嚴後跨界活動等。並運用經生命位置分析之技巧（life positioning analysis）連結生命史與社會變遷，LPA 的分析方法主要有五個階段：（1）界定個人的重要他人和相關他人；（2）掌握個人在不同人生階段的位置分析及對重要他人、相關他人之交換關係；（3）在不同階段中位置存在之主題分析；（4）個人終其一生扮演角色之整合性分析；（5）摘要生命位置的建構與轉變。如在「僑鄉金門時期」幾位阿嬤呈現順命者；在「軍管與戰地金門時期」阿嬤們是倖存者、逃難者的位置並轉換到先驅者等角色；在「恢復民主、兩岸深交的時期」因兩岸來往的便利成為跨界者，總結是「前線之前線者」，歸納一生位置轉變和一生的定位。

肆、研究發現

一、僑鄉金門時期：婦孺島與幼年女童的順命者

1949 年前金門是以農漁業為主的社會（羅志平，2010：30），限於自然環境，耕地有限、土地貧瘠，貧苦者居多（蘇黎明、林華東，2015），金門男性多在 16、17 歲時以「連鎖式移民」⁷ 在外發展僑居社群，島上留著老弱婦孺，形塑出「男主外、女主內」分工，唯有擇姻娶親、繁衍後代、延續香火等身分轉換點時，男性回到金門。傳統上各家在島上留一男丁，協助農務與家務（江柏煒，2013）。這使得留在金門島上女性角色相當吃重，經濟在無法完全依賴僑匯下，要處理家族內外一切大小事務，型塑金門女性獨立、堅強的特性（呂靜怡，2014：62-63）。由此可知，傳統金門社會男、女生命歷程軌跡如同平行線。在此脈絡下，女性幼年被當大人用：

⁷ 移民地點視是否有親友網絡而定，並以代代組織與合作到同一個地點、發展相似行業，有助於適應、互助，終在異地形成與在金門相似的宗祠與宗親網絡（江柏煒，2013）。

我們大概 4、5 歲時，要幫家裡做家事，到湖裡撿青草，後來給豬吃、給雞吃，小時候都打赤腳，女生我是老么，下面有兩個弟弟，那時代 4 歲就是大人了，男生到田裡撿馬糞、曬乾、做粗活，那時候非常重男輕女，女生十幾歲就嫁人

由於生活清苦，女嬰被送人養也是常事，緩解金僑家庭膝下無子的孤寂，撐不下去的女性上吊結束生命也是常有。十位阿嬤中，有四個家庭家境較好（S01、N01、S03、B01），是農作收成好，可將剩餘農作外賣（S01、B01），或因家庭務農兼作物流，貫穿在廈門、大金門、小金門（N01 和 S03），這四位阿嬤雖不用如此操勞，但還是要照顧年幼弟妹。阿嬤對幼年的集體記憶幾乎是「艱苦的原型」，認命框架似乎成是女性相傳的文化。

二、軍管與戰地金門時期的金門：守衛者 vs. 先驅者

因 1949 年古寧頭戰役，改變金門在軍事政治的位置，後九三炮戰和八二三炮戰，金馬地區實施戰地政務戒嚴，終止對外來往，人人被納入軍事化結構。因八二三炮戰造成死傷慘重⁸，1958 年戰地政務委員執行疏散，引發金門人口外移。1960 年蔣介石委員指示金門、馬祖成為「三民主義模範省」⁹，著手現代化工程，企圖以金門的「先進」作為對抗中國的「落後」。此時因胡璉將軍高粱酒計畫奏效，設立酒廠，賺得相當利潤，助於發展以軍需為中心的各種產業（宋怡明，2016：170）。金門產業結構以駐軍為主的特種行業和二級、三級產業為主¹⁰，隨著推動五個階段建設方案建設金門¹¹，1975 年後金門經濟逐漸復甦，縣民年所得從 1976 年的 453 美元增至 1986 年的 2,662 美元，金門成為海上花園（金門技術學院編撰，2004：45）。

無情烽火不僅改變金門的地位，中斷十位阿嬤的生命歷程。原本上學的四個阿嬤（B01、L01、S02、L02）和已經嫁作金門媳婦的六位阿嬤（L03、L04、N01、S03、

⁸ 162 人、重傷 228 人、輕傷 410 人、房屋全毀達 4,594 間、半毀 4,459 間（引自江柏煒，2007）

⁹ 1966 年金門戰地政務委員會訂頒〈金門地區三民主義實驗縣六年建設計畫大綱〉爾後推動不同公共建設和農業政策，並設置地方建設開發基金（金門文化局，2009:39）。

¹⁰ 以駐軍發展出的行業，俗稱阿兵哥生意，是種特種營業，屬於規模小的居家生活業，資本額小開店容易，歇業程序也簡單（羅志平，2010：42）。

¹¹ 第一階段是 49 年制定建設三民主義模範縣、第二階段是 52 年制定金門三民主義模範縣建設綱要並推行三個四年經濟建設計劃、第三階段是 65 年制定金門縣三民主義實驗六年建設計畫大綱、第四階段是 1981 年定金門三民主義實驗縣實施大綱執行計畫，分近中遠三個階段實施、第五階段是 1986 年定加速推展金門三民主義模範縣建設六年計劃（金門技術學院編撰，2004：45）。

A01、B02)，因戰爭經歷喪親和家園破碎，生活被全面控制，成為國家動員的一員，戰爭、軍隊與出操成為集體記憶的中心。她們是歷史見證人與倖存者，歷經災難，家庭分離、中斷教育和遷移，開始擺盪與漂流的生命樣態。

1958 年戰地政務委員執行疏散，遷台讓這十位阿嬤開始有不同的際遇。

（一）遷臺：先驅者 vs. 守衛者

四位阿嬤家是非重災區（其中 B02、B01、N01 三位阿嬤家在小金，離大陸近，飛彈多從頭掠過到大金，S03 家在金城，地勢低窪被當軍營使用，相對較安全）留在原處。家在重災區的人（小金門是羅厝、九宮碼頭附近村莊、大金門重災區是古寧頭、安岐、鄉下、馬山等地）開始逃亡，一路是往金城，如 L01 阿嬤全家從古寧頭逃到金城，寄居親友家；一路是島外疏散，遷往臺灣。

遷台措施一開始限於教職員生，¹² 幾天後讓島上居民自願疏散（宋怡明，2016：98），自願疏散者，由政府安排並分每人 3000 元安置費。人口大量外移造成村落成為廢墟（羅志平，2010：27），打破傳統金門以男性為主，女性多半是追隨著的遷出模式（洪艾慧，2004；江柏煒，2007；劉香蘭，2019）。Findlay et al.（2015）指出移動（mobility）不僅是一個事件，更是一種關係，是人與地理相關社會關係的變化，在特定時機下，透過空間改變，產生與其他群體關係的變化，並對個人與家庭產生影響。金門人口的大量遷出，是戰爭、軍事與經濟連動下的結果，個人與家庭被納入「軍事金門、工業台灣」的分工系統，進入到台灣勞動結構。

十位阿嬤中，只有 A01 阿嬤是舉家遷移，N01 與 L01 兩位阿嬤是個人到台灣，A01 阿嬤敘說家庭漂流的歷程：

¹² 八二三砲戰，南安、同安、廈門等地的匪砲對大小金門濫轟，導致金門守軍和民眾屋毀人亡死傷慘重，政府考慮到師生的安危，緊急通知所有金門中學初一到高三等六個年級總共 921 名學生，加上教職員工和眷屬近千人連夜奔往碼頭，由軍艦接送到高雄港。金中全體師生拖著疲憊的身心列隊緩慢步出登陸艇，踏上高雄 13 號碼頭，一長排的軍用卡車陸續地將他們載運到高雄中學休息，等候分發到全台 30 多所省立中學寄讀。首批寄讀生由高雄火車站開出北上的普通車，依序下放給岡山、善化、新營、北門、嘉義、嘉女、北港、斗六、虎尾、虎女、南投、員林、員林實驗、彰化、彰女等中學。同日由高雄南下普通車則下放給鳳山、屏東、屏東、潮州、台東等中學，每校各收容 30 多名寄讀生，其中以嘉義中學收容 72 人最多。第二批寄讀生由高雄車站北上的普通車運送，途下放給大甲、苗栗、中壢、桃園、板橋、復興、蘭陽女中、宜蘭及花蓮中學，是每校收容 30 多名寄讀生。兩天的疏散行動都由 30 多所省中的教官從各個火車站接回各校分配到的寄讀生返校安頓就學（李增河，2017）。

那時兩邊講好停火，我們就被疏散，一開始在高雄，三餐都是政府做好的，住在學校，都是我們疏散的人住，都是小金門、大金門的人。住在那裏一個月，後來政府又分去嘉義，靠海邊，開始賺錢，在鄉下小漁港，有個頭頭帶我們，弄東西給我們吃，我們幫弄，他們管我們吃飯與睡覺，也是住在政府的地方，很大間，很多人一起住，這些金門人在金門以前都不認識 A01

我們是跟大伯一起跑，大伯以前都在臺灣做生意，他知道我們去臺灣，他就到高雄看我們，後來嘉義才把我們帶出來，我們最後去台中，大伯就繼續做生意，我們跑很多地方，很不容易，最後到台中，我大概就 14-15 歲 A01

人類遷移是以家庭與個人網絡為基礎 (Boyd, 1989)，依親疏散是金門家庭遷移的主要型態，如 A01 阿嬤全家跟大伯從南（高雄）到北（基隆等）待過六、七個縣市，最後在臺中落角，與在那金門親友集居。生命歷程的觀點重視不同事件之關係和其與空間產生的互動與結果 (Clark and Withers, 2007)，金門人集體記憶中主要就是戰爭、逃難、流動和討生活的經驗，此更具年齡與性別、階級與區域的交會，原本在家幫忙養豬的 A01 阿嬤，到臺灣進入到工廠成為女童工，弟弟在戲班賣糖果、爸爸做臨時勞工，一家月入一兩百元，全家成為廉價勞工次群體，被納入臺灣資本主義體系。對於 A01 阿嬤來說，在臺灣工作雖苦，比在金門沒有事做好，讓她知道賺錢的價值。

另外兩位阿嬤在烽火下到臺灣升學，有不同的軌徑與路徑：

我民國 42 年進入金門中學 45 年畢業，45 年畢業，那時候是戰地政務時期，就保送我去讀台北女師。讀了一個學期不到，身體不好，就休學，休學的時候，回來休息一年，民國 46 年考金門高中，讀到升 2 年級碰上 823 炮戰，大概是 58 年，就跟著學校去寄讀彰化女中，因為北部有親戚又轉學到中壢中學，畢業之後正好碰到金門中學復校，後來復校就去考金門第一屆特師科，50 年畢業分發，因為全小金門砲彈太嚴重，所以分發在現在的開瑄國小..」 N01

很多人都到台灣工廠去工作，我去台北找我表姊，我表姊跟我們很親，她比我大 20 幾歲，我有申請有辦出入境，我堅持到台灣工廠做，我媽才會讓我去啊，我跟大姊姊們去，是先到高雄搭火車到台北，人家把我送到家。823 時很多金門人到他們家打地舖，我就幫他們擦沙發、拖地板、買菜，...當時我是讀台灣職業夜間部，到台灣通運公司，..因為我念書要錢，所以要工作，錢要給家裡和念書，

我只吃晚餐，所以第三天就暈到了，我表姊知道我暈到，就叫我不要去工作。她還叫表嫂介紹我去當代課老師，我教幼稚園，我彈鋼琴，我根本不會，我看到鋼琴全身發抖，小朋友說老師不會彈鋼琴，我說我會講故事，我講小老鼠上登台很生動..晚上我就練鋼琴，右手練琴，沒幾天就會 L01

N01 阿嬤的遷移受到政府政策的支持。她是金門縣三民主義模範縣下戰地師資的種子，初到臺灣讀書倍感壓力，回到金門療養，在家鄉完成高中，又遇戰爭到臺灣寄讀，經過轉學，又回金門續念，教育軌徑是曲折、斷續，終成為小金門第一位女性小學老師，因金門醫療資源有限，顧及健康，再回到臺灣結婚從事教育，戰爭提供她累積人力資本及進入公部門服務的機會。

而 L01 阿嬤到台灣，是個人爭取的結果，說服媽媽後，再透過申請，以及臺灣親友支持，順利到臺灣寄居，工作兼讀夜校，適應過程也是非常艱辛，後因父親身體不佳而中斷學業返金照顧，幾年後在金門完成高中教育，L01 阿嬤面臨城鄉、階級互動形成的挑戰，到臺灣過中產階級的生活，成爲她回到金門不放棄求學的動力，後來她考取公務員，在國家機關服務。

金門人遷移受到政府管制，挑戰跨區域遷移較與經濟有關的假定（彭建文、吳文傑、龔書玉，2009）。待戰局較穩定後，軍委會於 1970 年頒訂「流動民眾管理辦法」¹³、1972 年實施「戡亂時期臺灣與金馬地區往返申請辦法」、1978 年「金門地區出入境人口管制規定」¹⁴，規範從金門去臺灣以求學、就業和依親為範圍（金門技術學院編撰，2004：153），此成為女性、青年、勞動群體遷移的制度結構，讓金門人口外流，也創造首波金門遷台的女性。金門女性的遷移需放在台灣資本主義發展的架構及離島教育人力資源建構的體制下討論。

其他 7 位阿嬤留守金門，主因家庭依循男性離家的金門模式，加上家庭沒有遷移的條件使然：

¹³ 1970〈政委會頒發流動民眾管理辦法〉。金門日報，12月31日，第3版。強調登記制，流動民眾包括兩類：1.外宿（一個月為限）、2.旅行人口（六個月為限）。

¹⁴ 其管制：1.年滿15歲以上至65歲役齡男子以及年滿16歲以上未婚女性；2.出入境需申請；3.從台到金門達4個月者應編入自衛隊以及遷入金門戶籍者滿3個月才能辦理遷移登記；4.對金門到台灣者，遷台者須附在台生活保證無顧慮書且不得將老人單獨留金無人照顧、赴台探往者每年兩次為限、到台求學者要在往返許可證有效期限反金否則除戶、赴台就醫者須有醫生診斷且醫囑要詳列原因（金門技術學院編撰，2004：152-153）。

戰爭時我們家沒有遷去臺灣，但哥哥有段時間去，爸爸老了，我爸捨不得我，所以留我下來 B01

47 年的時候，政府說可以疏散到臺灣，你去登記兩三天之後就可以走了，不用像之前要去申請之類的，那時候我媽媽說要我帶我弟弟、我堂哥、我們三個人去，說弟弟是爸爸的根，堂哥是我伯父的根，我去可以照顧他們兩個，後來沒有去，捨不得家庭分開 S02

B01 阿嬤的爸爸是村長，與村民連結深，加上父親老邁，阿嬤被選擇留在金門照顧家長，只讓哥哥到臺灣；S02 阿嬤如果能去臺灣也與照顧責任有關。女性能否出洋，與照顧議題相關甚深。至於其他阿嬤家沒有遷臺（B02、L02、L04），主要因家有老邁的成員、經濟因素，讓家庭難出走。因此，因戰爭引發的遷移關鍵有三：在臺是否有親族網絡（如 B02、L04 阿嬤）、家庭經濟、性別與照顧。金門熱戰引發的疏散與人口流動政策既打開女性遷移的機會，也存在階級因素（宋怡明，2016：99），讓受到戰爭影響的群體開始分化，留在金門的群體繼續承受軍事管制的生活、更大的風險及百廢待舉的社會創傷，遠赴臺灣的成為次級勞動群體，改變金門人口組成及社會關係。

（二）婚育：常規者 vs. 歧異者

十位阿嬤幼年時期擔任家庭勞動者，三位阿嬤曾在婚前到臺灣工作與教育，後都返鄉，只有 N01 阿嬤在金門服務幾年後再到臺灣當老師，寒暑假回金門。1960 年代起軍委會在金門實施家庭計畫，控制人口生育以降低家庭對軍方的負擔（劉香蘭，2019）；另一方面因金酒工廠盈餘，金門軍事建設朝現代化發展，金門經濟開始復甦。

十位阿嬤在 1960-1970 年間進入婚育期，進入到金門經濟發展的特定時機。也因十萬大軍進駐，性別比例失衡（江柏煒，2013），改變金門婚姻市場，金門女性嫁給軍官、軍人的機會增加。十位阿嬤多數依循傳統金門婚姻體制，由父母做主，經媒妁傳言而定，議婚時先物色門當戶對、家世清白的人家，前往探口風，進而提親。若蒙女方俯允，該門親事即算敲定，並按金門婚俗程序進行（金門縣文化局，2009：122），八位嫁給金門人，兩位嫁給外省軍人。

傳統金門婚姻強調門當戶，反映階級與社會地位。幾位阿嬤循著門當戶對的文化腳本，進入到女性主責「做家庭」的性別化經驗。

21 歲（1958 年）嫁到這我先生他們也是大家庭，四兄弟在馬來西亞，家裡就是榨油，開油坊榨油，還有以前這個湖，就是我們標的，養魚，以前都沒有船可以方便抓魚，過年的時候，風很大就沒有下海，就到古崗抓魚去賣，魚坊來我們這邊抓魚拿去賣，要自己買魚苗去養，家還有大伯，大伯他也是當過農會的理事長，他們老三是以前的鄉長，他們都是教書的，我先生以教書為主，...L03

我 20 歲就嫁了，後來生兩男一女，是很辛苦啦！我那個公公婆婆，那時候人口太多了，有小姑、小叔。我先生是老大，我是大媳婦，要做很多，沒有辦法。我先生他們是大家庭，公婆去做事情，我們做家庭，當金門的媳婦不好當阿，做的事情多阿 S01

金門女性進入男性為首的宗親網絡，提供大家庭的家庭勞動，「做家庭」是阿嬤常掛在嘴邊講的，反映金門媳婦在複雜綿密宗族關係中料理家務和維繫關係。在那一切手工手動的時代，包括生火、煮飯、燒菜、養豬、打掃、拾海菜、洗衣等樣樣佔據每日時間，實為「做家庭」的寫照，尤其同時被編入婦女隊，常常要在照顧與出操間找時間做活，呈現照顧與軍隊的衝突，實在是金門女性特有的集體經驗，在呂靜怡書中深刻描繪，不再贅述。本文凸顯金門女性集體記憶是父權婚姻與軍權統治下的宰制。

兩位阿嬤婚姻是跨階級的安排，A01 阿嬤和 L04 阿嬤描述這段生命故事，仍有相當的無奈：

我好氣，我不想回來，我沒有看過就嫁過來，我先生大我 4 歲，身體瘦小身體不好，別人說他在大金找不到老婆，那時候我婆婆已經 65 歲了，她先生死得早，她一個人照顧 4-5 個孩子 A01

我家這裡沒有地種，從小就送到先生家，他們家去捕魚，留下來的就是我未來的先生，所以我跟我先生是從小一起長大的...我 20 歲就嫁他 L04

A01 阿嬤原本在臺灣當女工賺錢，因親友輾轉聯繫，父親決定她的婚事，回金門結婚後才知先生身體孱弱，難娶妻，跨海找小金門的女性結婚。L04 阿嬤的婚姻如金門志描述「小婚」的習俗：「小戶人家多養苗媳於室中，俟長婚配，費少則事易集；自幼在家受翁姑教訓，則易於相安，從俗之便可也」（金門縣文化局，2009：129），從小被送養的女性與先生一起成長，經過夫家「社會化」到成年後完成婚事，「自然」扮起媳婦角色。女性被挑選與被安排進入到婚姻，是次群體的集體記憶，循著任命的文化框架，改變身分。

此外，兩位嫁給非金門人的阿嬤因未守常規，不僅受到排斥，也削弱宗親網絡與資源：

我畢業以後在金門服務兩年，我和先生都是寒暑假才見面，結婚時他有來過金門一次，原因是我母親說要請女婿，不能說因為嫁給軍人就沒有禮俗。以前嫁給阿兵哥的人在金門很不名譽，感覺這個女孩子不乖才會嫁給外地人，我們以前除非有殘障甚麼的才會嫁給軍人 N01

我結婚的時候，親友好久好久都不來往，都是我先生一直跑到我娘家這邊，跟我大祖母問候，才開始比較好，之前我們結婚，因為嫁給老芋頭，又看不起我們家又窮，我的想法啦，我爸媽應該有拿人家的錢，所以我才嫁給我先生 L02

N01 阿嬤婚前在臺受教育，認識先生，後在金門結婚，選擇住在臺灣，因先生是外省軍人，駐軍在其他縣市，婚後如同擬單親家庭，她獨自扶養子女，母親搬到臺灣協助十年。而 L02 阿嬤的婚姻是父母安排，嫁給老芋頭，兩人相差 30 多歲，受到親友排斥，成為邊緣人。

戰爭改變金門婚育行為，主要是結婚對象的選擇、生育數，讓金門女性走入族群和階級交錯的婚姻市場，讓女性經驗更加多元與異質，一方面她們成為生育控制的對象，透過生育計畫建構家庭與國家的關係，改變金門家庭的規模與組成，另一方面，在劃分同族婚姻潛規則下，社會關係也更加分化與區隔。

（三）生育後：軍事經濟勞動者

這個時期包括近二十年單打雙不打的狀態，國家放棄對金門經濟與社會的發展，更投入軍事與戰備的政策，以維護臺灣島上國民黨的政權，讓金門軍事化達到高峰（宋怡明，2016）。本文將阿嬤婚後家庭按是否享有國家正式福利分為兩大類，一是軍公教家庭（五家），包括（1）雙薪家庭（N01 阿嬤是老師、先生是軍人，L01 阿嬤是公務員、先生是老師）與（2）單薪家庭（S03 阿嬤的先生是公務員、L02 阿嬤的先生是軍人、L03 阿嬤的先生是老師）；一是非軍公教家庭（五家），B01、B02、A01、L04 四家是農漁業與臨工，S02 阿嬤的先生在陶瓷廠工作，非正式編制。

軍公教在金門是特定的階級，自 1960 年代以來，金門建構投筆從戎的主流價值

(金門日報，1966)¹⁵，母親被期待成為現代岳母。老師在政委會推動下多保送到臺灣念師專、師院與師大深造，建構戰地老師師資與社會地位(羅志平，2010：33)；公務員自金門設縣後一直佔有相當比例，1976 年受雇於政府比例的人約為 25.99% (金門縣政府主計處，2016)。三者有固定薪資、享有較優渥的福利和機會，形塑出工作、安全的生活方式。

但大部分的金門人過的是非典型生活。1970 年新興各種行業，如建築、水電煤氣等，從原以農漁業和特種行業為主的產業轉為服務導向的結構(羅志平，2010：44)，如西點麵包店、麵包批發、沐浴業(澡堂)、計程車行、髮廊、裁縫店等如雨後春筍紛紛開店，滿足阿兵哥生活所需。1970 年代中期，金門登記商號近 4000 家，約有四成人家經營生意，若加上未登記的小店，數量更為可觀，此以家族為主透過複合式型態，形成特定之戰地經濟(宋怡明，2016)，多數阿嬤婚後進入這類產業，一則開店做阿兵哥生意；一成為阿兵哥生意的協力者，服務阿兵哥生意的店家，進入到金門非正式經濟體系的結構。

以農漁業為主的四個家庭，一談到阿兵哥生意，心中多是感慨：

以前孩子小阿，沒有空阿，以前有想拿蚵仔煮麵線賣，就是沒有辦法啊，以前沒有洗衣機，都是用手洗，還要餵豬阿，好多工作啊，小生意還要兩三個人才能做得起來 A01

以前阿兵哥很多，東林都在賺錢、做生意，我們這都沒有，因為我們不是做生意的人啊，還要本錢阿，本錢不是一千兩千、一萬兩萬就夠的阿，我們都不會做生意 B01

我 20 歲結婚，21 歲就生了，連續生四個，兩個男的，兩個女的，那我先生就一直捕魚，我們也沒有做阿兵哥的生意阿，因為沒有錢要怎麼做，沒有錢阿，我們好辛苦 L04

以農漁業為主的家庭，無法享受阿兵哥生意帶來的好處，主要有三個因素：一、地理因素，位於小金、料羅地處偏鄉，沒有人潮；二、與家庭生命歷程有關，即便在

¹⁵ 第二版整版討論現代青年的出路，標題包括有「最好到軍中去」、「金門青年出路應該奮起從戎」、「投筆從戎報國青年責無旁貸」、「種田沒出息 鼓勵孩子從軍」等等，顯示當兵是男青主要的出路(金門日報，1966，星期一，第二版)。

金城或山外的幾個阿嬤，因為子女小和家務多，無法開店；三、不具與經商所需的能力與商業理性。在這些限制下讓阿嬤只能另謀出路：

我外婆在古寧頭賣蚵，我跟她說我們婆家也有蚵，我 21 歲跟我婆婆說，我婆說我可以做，她開始帶我，那時候又沒有鞋子、又沒有手套，用自己的手去弄，好辛苦，我還有種菜、芭樂、玉米、高粱、蒜、蔥、..，我先生生病，孩子沒飯吃怎麼辦 A01

那我先生就一直捕魚，我們也沒有做阿兵哥的生意阿，因為沒有錢要怎麼做，我們好辛苦，還去打石頭欸（打石頭喔？）因為金門好多岩石，就把大石頭打成小石頭，要用籃子擔，挑來一個地方，然後我們要煮飯、吃飯，再去打，用槌子打，拿大槌子打，就是每天挑來，每天打碎，這樣才有人要買，還要挑到海邊好遠。我們料羅好多人去打，我們打，有人來買，那時候一斤 3 元、5 元，那種一車子 00 元，慢慢打，一天、兩天就一車了，還要幫忙弄上車子，村裡面的婦女一起打，給人家蓋房子，我們這裡都是打石頭 L04

A01 阿嬤因先生身體殘弱，開始學採蚵，利用時間兼做農務、捕魚，20 年下來累積相當的經驗，每天固定地點整理鮮蚵，成為當地活招牌。金門蚵田自明朝便是世代養殖，幾乎每個村落都有自己的養殖區，成為金門具經濟特色的產業，金門縣水產試驗所於 1976 年由農復會輔助，自台引進插筴式養殖方式，改善生產，這個本事讓阿嬤養家外，透過養蚵、採蚵與賣蚵，發展網絡人脈。L04 阿嬤因先生捕魚後常與友人喝酒，家庭經濟主要靠她打石頭，打石頭背後因為金門有豐厚的花崗岩，原石銷售到臺灣做國家公園等基石，碎石成為金門當地建築材料，1973 年起開發了夏興、成功與料羅等礦區，成為村裡女性賺錢的途徑。從阿嬤口述經驗，婚後挑起家庭經濟的重責，促使金門女性不僅扮演養家角色，更服務軍事經濟，成為廉價勞動力。

L02 阿嬤和 L03 阿嬤嫁給軍人和老師，先生雖有固定薪水，顧及子女教育經費，她們展開創業之路：

我們還有開一個小店鋪，就是買酒買菸，就是雜貨店，還有賣糖果小朋友抽的，... 貨都是我先生去批的，所以我不用出門，像那個酒阿、醬油阿都是他批的，還有香菸，我是批小朋友糖果啦，..之前四月生意最好，所有小朋友都出來買糖果什麼的，生意蠻好，就是小朋友 1 年級 2 年級 3 年級這個時候，差不多做到 6 年級就沒再做，因為生意越來越不好，就沒再做了 L02

L02 阿嬤嫁給長她 30 多歲的軍人，軍人當時每月有千元收入，算是優渥，但婚後不久先生將要退休，家庭經濟成為問題，先生卻將資本投資養豬後血本無歸，為了生存，她開小店舖，白日守著店兼做金紙，還顧 2 個小孩，後因先生會喝店賣的酒、6 個孩子拿店裡的糖吃，所賺不多，7 年後關店，轉向當鄰里保母。

而 L03 阿嬤嫁入大家庭，原本與大伯同住，先生當老師的死薪水難以支付五個子女長期教育與生活費用，她與大伯討論決定搬家，到山外租店做裁縫：

我老大小學畢業我們就搬到山外，那時候我就幫忙做衣服、改衣服，做一點小生意，以前阿兵哥很多，生意做的不錯，不然我五個兒子，我四胎生五個，一個雙胞胎，只有最小的高職畢業，其他都要念大學 L03

生意好時，L03 阿嬤曾僱 2-3 位女工，先生與孩子下班下課後會幫忙家務，後來又搬到阿兵哥出入的戲院附近開店，改衣服兼做雜貨，接著繼續搬到山外的市場，全家透過她跟著阿兵哥生意的商機不斷遷移，她成為家庭經濟主要支柱。

而 S02 阿嬤與先生兩人在陶瓷所工作認識後，婚後她辭去工作，剩下先生微薄的收入，隨著數個孩子長大上學，經濟壓力愈來愈大，也開始混合式工作：

小孩子還很小的時候沒有工作，我到山上有那個草皮，去種一點菜，那時瓦斯比較貴，剩的有一些藻，就去把它收集起來升火，燒飯燒菜。小孩子大了，好像四歲，一個是九歲，他們在讀書，剛好我房東開汽水廠，他跟我說，他說我汽水廠剛好缺工人，你可不可以來幫我，那時候一個月是一千多元 S02

阿兵哥他要吃菜、喝飲料，農夫可以種菜去賣給店家，店家你就可以賺，那時候山外那邊店家阿兵哥每天都滿滿的，阿兵哥不能出營時，我們送到門口，他們在裡面打電話說要什麼，我就送過去阿。這些店家因為他們沒有時間洗衣服，我可以洗衣服，我才有機會幫他們洗衣服阿，好像食物鏈一樣 S02

以阿兵哥經濟為中心的產業鏈，環繞吃喝娛樂，形成多層網絡，中心是直接賺阿兵哥的店家，顧客是軍人，外圍是支援網，服務金門店家，包括生產產品的工人與服務性的勞動力，讓金門家庭發了不小的軍人財。如還沒有洗衣機時，S02 阿嬤透過美髮店媒合許多需要幫忙洗衣的店家，她挨家挨戶收衣服，靠自己手洗後晾在自家附近，衣服曬乾後整理好一一送還，曾經，她一天洗過 70 幾個人的衣服，洗衣服只用早上

時間，其餘時間她還可以做洗公車、餐廳、工廠等工作，這段時光對她來說，相當自由自在，多重勞動的組合兼顧家庭，成為家庭經濟主要來源。

阿兵哥生意的形成，提供給婚後阿嬤特定機會，因家庭責任走出女性依賴的框架，促進家庭與金門經濟發展，無論開店、兼差、洗衣、打石頭、採蚵、摺金紙、養豬、做衣服等，阿嬤們成為金門軍事化和產業轉型下的廉價勞動力，其生命位置與金門產業發展鑲嵌。此打破女性在戰爭時間因非攻擊主力，就被視為脆弱、弱勢者，低估女性在戰爭的貢獻（Bakhru, 2015）。阿嬤們的集體記憶證明女性成為金門經濟的要角，改寫女性的面貌。

唯一在臺灣定居的 N01 阿嬤，乃因金門醫療限制，早年兄弟姊妹一一夭折，她聽媽媽建議婚後在臺灣任教，誘因先生常年在軍隊，自己帶五位子女如擬單親家庭，在當時軍人每月薪水只有 300 元的情況下，她利用課餘時間養豬、拉保險，也是複合式勞動。

（四）子女離家：現代岳母

雖著臺灣工業化以及金門軍事化，生活差距加大，台灣已成為發展與成功的象徵，成為金門年輕人往外走的熱線。遷移資格受到政府規定，以工作、教育與從軍為主要範圍，建構離家的範圍，遷移目標存在階級效果，家境較好的，在金門唸完高中（職）後去臺灣念大學，甚至出國（B01、L03、L01），家庭不好的則在國中畢業到台灣當兵與工作。

有別於僑鄉時期，去南洋成為一個價值，金門成為老弱婦孺島；戒嚴時期，去臺灣成為主流價值，青年男女成為移動者，留在金門以老弱為主，產生金門家庭的「人財兩空」，金門青年留不住，錢也跟著金門青年外流，以支持下一代在台灣教育與生活。阿嬤被期待為現代岳母，忍受親子分離，讓子女報效國家與市場。

十位阿嬤在軍管時期度過上半生，戰亂、遷移、出操、結婚、勞動、離散是普遍的集體記憶，婚姻產生群體內部的差異，有因戰爭創造金門特定的機會，女性開始遷移以及阿兵哥生意創造女性特定的勞動型態，更讓阿嬤有不同的家庭與勞動經驗，增加金門女性婚後生命歷程的多元性。

三、恢復民主與兩岸深度往來的金門（1990-2010）：跨界者

1987 年臺灣解嚴，到 1992 年 11 月 7 日政府才解除金門島上戒嚴令，中止數十年的軍管體制，撤軍後阿兵哥生意前景不在，產生經濟危機，縣政府透過優渥的給付式福利穩定局勢（宋怡明，2016：267；王篤強，2014），以觀光立縣，透過國家公園和戰地懷舊的主題，試圖創造金門發展，福利體系及產業轉型是解嚴後主要的制度脈絡。

2000 年國家頒定「離島建設條例」建置離島基金，並在行政院設置離島建設指導委員會，統籌離島相關業務，2001 年通過「促進離島永續發展方針」成為離島政策最高指導原則，背後是金馬澎三離島重新尋找自身定位有關（江佳娟，2007）。2002 年小三通政策，金門成為直接通往廈門的樞紐，讓金門既是國界、也是邊界，劃界與跨界成為金門人的優勢，但 2008 年開放大三通政策後，金門前進大陸的樞紐地位頓失，促使金門人自求發展，近年浮現「金廈共同生活圈」或「金、廈、泉、漳一日生活圈」的藍圖，皆是金門不斷再生「前線」位置的策略。

金門搭船到廈門只花 30 分鐘，這種便利性上金門成為兩岸的接口，直接面臨台灣、金門與廈門兩岸三地的政治、社會與經濟的轉變，阿嬤參與金門戰後重建與發展的歷程，隨著與廈門與台灣自由往來，她們成為遊走與兩岸三地成為跨界者（border-crossers）。

（一）戒嚴後臺、金、廈三地置產：跨界者

金門人戒嚴時期因阿兵哥生意累積財富，在小三通政策後恢復與廈門的往來，廈門從 1980 年廈門雖已是經濟特區，但其後十年經濟並無發展（鳳凰國際智庫，2016），提供金門人「錢」進廈門置產的機會：

在廈門有買一家啦，那個是我的名字，是用我的名字，因為叫他們那時候去不方便去，因為一個是公務員，所以用我的名字，現在他在處裡，租人家 S03

金門與廈門兩地的落差創造金門人去廈門的買房潮，阿嬤說是一村一村一起去的，說明這是一種群體行動，S03 和 L03 兩位阿嬤不過是一般例子，1997 年的房價到現在幾乎漲了十倍，如今，阿嬤阿公們定期到廈門收租金，很清楚的是廈門房子是作為交易與投資所用。除了在金、廈置產外，臺灣房價在 1990 年代還在起步階段，由於子女紛紛在臺灣定居就業教學，阿嬤們也在臺灣置產，供子女使用：

在小孩子都畢業了以後，我就來買這個地方，再過一年老大他到臺灣去結婚，再買那邊的房子給他們住 L03

以前是二女兒跟我們住在那一棟，現在那一棟我來這裡了等於那一棟給她住了，我買一個在對面住，給兒子媳婦在那邊住，我現在等於說我也很心安理得很放心，幾乎他們都已經也可以說過得很好了 N01

有啊，在臺中我們有房子啊，給老三住，那個時候臺灣房價也不高(A01)

我哥哥他早就買了，他那個孩子也是去那邊讀書，在永和那邊讀書，在輔仁大學那邊，一定要房子阿，所以我哥哥在那邊買一家，弟弟就是因為爸爸之前買得比較小，弟弟住了一半，嫌太小，再去買一個比較大的，等於說是三角形，一個在中正路，弟弟在民生路，阿我們家是在秀朗國小的另外一邊，其實就是因為有人可以靠，有消息在流通 S03

十個阿嬤中，A01、L03、S03、N01 四個阿嬤在臺灣置產，給子女用，S03 阿嬤因父親原本在臺北做小生意，60 年代就在新北市買房，供 S03 阿嬤的兄姊到臺灣念書時住，等她的子女到臺灣念書，也是棲息地，後來 S03 兄弟各自以此為中心紛紛置產，由她買下父親的老房，延續金門家庭成鄰的習慣，這個情況在 A01、N01 與 L03 阿嬤家亦然。

小三通政策的實施給金門家庭製造特定的機會，阿嬤搭上金門建物潮、廈門購屋潮、臺灣金門鄉圈，建立金門家庭兩岸三地的網路。傳統台灣人在大陸的研究，偏重於台商研究（Lin, 2013）、就業與教育的遷移軌徑（Tsai and Chang, 2010; 吳伊凡、藍佩嘉，2012），忽略買房置產的經濟行為背後的社會意義。本研究發現，金門家庭紛紛建屋置產，是一種家庭策略，而將金門設定是基地（家庭心理與歸屬之地）、臺灣房子是棲息地（家庭過渡與暫居之地）與廈門房子是投資地（家庭經濟擴張的領地）的分配，分散兩岸三地政經多變的風險，阿嬤們成為跨界者，除了定期到投資地收租金、小玩憩或短暫的對岸探親外，到臺灣更是探視或依親與醫療。她們遊走在兩岸三地，形塑金門新女性的樣態。

（二）社區發展與福利縣：生力軍

傳統金門只有自然村落的概念，隨著台灣社區發展的浪潮及人口老化催生社區照顧，從 1994 年起，金門設立第一個社區發展協會，逐漸推動金門的社區發展活動，截至 2016 年 4 月止已有 107 個社區發展協會，密度相當高（陳錦玉，2016）。隨著社區發展協會的動線，阿嬤不僅是參與活動，隨著社區發展老人共餐、社區照顧，阿嬤成為幹部或廚師，準備營養午餐，成為政府長期照顧的生力軍：

我參加社區共餐，差不多一年了啦！大家幫忙阿。他們是兩個啦，有幾個志工去幫忙，有兩個廚師。平常就大家一起開會阿，就幾個去煮，幾個幫忙阿。有一個帶頭，叫誰來煮飯，還有一個主管在管錢，就想今天要煮什麼、明天要煮什麼，都要換菜。他們叫我們去煮什麼我們就煮什麼 B02

我參加鎮公所那個，一個月三天嘛，我都有去，我有時間都有去，現在在家沒有事啊，不如去上課，可以認識很多人，到了時間就回家了，去那邊多一點見識嘛，她就教我們做這個，還有做那個小錢包。不需要錢，這是鎮公所有補助 S02

..我一定要自己出來。..要有智慧，重要的要轉念，不斷求知，才能生存，像我年紀的人不會電腦，現在每天做 ppt，現在科技我只要手機講一下，資料從網路就出來，所以靠自己，自己要堅強，我參加課程，去社區演講，給老人演講...L01

B02 阿嬤四個女兒在臺灣定居，她手藝受到鄰里好評，被邀請成為老人共餐的主廚，從家走到社區。L02 阿嬤是信仰團體的中堅分子，常出國參與宗教活動，也與信友一起服務弱勢；而 L01 阿嬤成為社區組織的領導者，運用時間演講、合唱，更參與各種證照課程（失智友善天使師資培訓課程、銀髮族功能性體適能檢測員證照），十個阿嬤現在的生活被社區發展協會舉辦的各種社區活動填滿，進入到更大社會的網絡。

研究時十位阿嬤進入高齡，擔任老師與公務員的兩位阿嬤有退休金，足夠的經濟自主，其他阿嬤僅有農保與漁保，多與下一代共住或同鄰。近年縣政府提供頒定「金門縣民國四十九年以前參戰自衛隊員三節慰助金發放自治條例」，符合資格者三節各得 2 萬¹⁶，107 年通過「金門縣歷經戰地軍管時期老人慰助金自治條例」，符合資格者

¹⁶ 曾於民國四十九年以前參加國防部核認重大戰役之自衛隊員，現設籍本縣，並於中華民國八十一年十一月六日戰地政務終止前曾設籍本縣，且設籍本縣累積滿十年以上者，領有國軍退役役官兵輔導委員會核發之榮譽國民證，得申領慰助金。

可得 4,000-7,000 元不等「老人慰助金」,¹⁷ 加上既有金門各種福利,金門老年人是臺灣最富有的群體,緩衝阿嬤老年經濟的劣勢。

本文認為金門歷經重大的轉折期,形塑女性在特定時期的角色與位置(圖 1)。在僑鄉時期,金門女性只能留守島上,型塑順命的生命位置;軍管與戰地政務時期,她們是戰爭下的倖存者、女性民兵,因為遷台制度成為金門首波女性先驅者,婚後因阿兵哥經濟,成為軍事經濟的勞動者,子女被期待離家工作或從軍,其位置轉為現代岳母,解嚴後兩岸三地置產,因地利之便與福利發展成為跨界者和社區照顧與發展的生力軍,每個位置反映女性群體被期待的責任與角色,呼應金門歷史與社會變遷,其一生的生命位置隨歷史變化,超越僑鄉時期金門女性順命的格局,本文界定為「前線的前線者」。

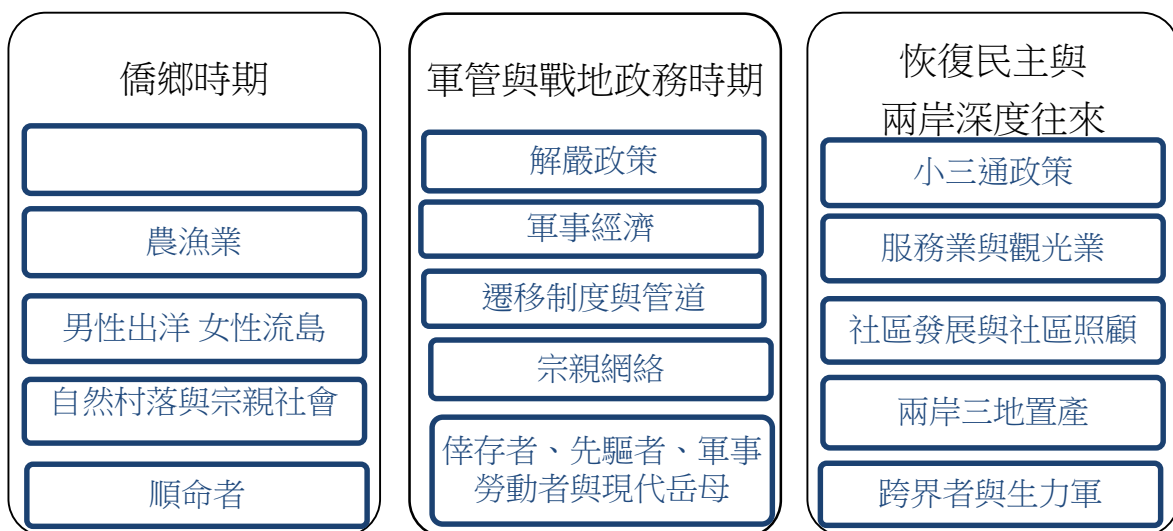


圖 1、金門阿嬤生命位置的變遷

¹⁷ 第 2 條年滿六十五歲,現設籍本縣,且於中華民國八十一年十一月六日止滿十六歲並曾設籍本縣,且設籍本縣累積滿十年者,得申領歷經戰地軍管時期老人慰助金;第 3 條符合申請規定,未滿九十歲者,每人每月發給本慰助金新臺幣四千元;九十歲以上未滿一百歲者每人每月發給本慰助金新臺幣五千元;年滿一百歲者,每人每月發給本慰助金新臺幣七千元。

伍、結論與建議

本文以集體記憶與生命位置分析，探索金門阿嬤生命歷程與歷史的關係。有別於金門僑鄉時期，女性只能順命留守在金門島，支撐家庭，等待男性回島短暫相聚。在軍管與戰地政務時期的金門，阿嬤是戰爭下的倖存者、赴臺的先驅者、軍事經濟勞動者、現代岳母，到解嚴後兩岸深度往來後，因地利之便成為跨界者和社區發展生力軍，走出金門女性留在島上的宿命。她們生命歷程的樣態鑲嵌於金門特定時期的制度環境，戰地政務時期軍委會建構「去台灣」遷移制度創造女性離開的機會、阿兵哥生意提供女性非正式賺錢的環境；解嚴後福利制度發展、土地歸還與補償讓女性能夠幫助家庭置產，小三通政策讓她們自由出入國界、社區發展給她們參與社會的舞台，形塑跨界者與社區發展生力軍的位置，生命位置的變化反應其被期待的責任與角色之轉變，連動社會結構的轉型。同代女性的生命歷程存在異質性，主要是戰地師資培育讓家境較好的女性得以持續累積人力資本，憑著意志恢復、完成學業，考取公務員，不因戰後經濟崩潰受到波動，再者，婚姻制度加大群體內部的差異，而婚育後的生產型態與方式，攸關財富累積。到老年時，有正式工作者能享受國家正式福利與經濟保障，為數甚少。大部分女性在中斷人力資本，雖因阿兵哥生意發財，也因撤軍頓時面臨經濟危機，福利體系成為「維穩」的工具，緩衝老年經濟匱乏之虞。本文以「前線的前線者」整體描繪金門阿嬤一生的位置如何與國家、兩岸三地的發展鑲嵌，走出傳統金門女性的格局。

參考文獻

一、中文文獻

- 王篤強 (2014)。〈烽火餘生下的金門：虛幻或真實的福利天堂〉。《社會政策與社會工作學刊》，18 (2)，163-203。
- 江佳娟 (2007)。《島外之島：2000-2006 年臺灣離島政策之分析》。臺灣大學建築與城鄉研究所學位論文。未出版。台北市。
- 江柏煒 (2005)。〈僑刊史料中的金門 (1920s-40s)：珠山《顯影》(Shining)之考察〉。《人文及社會科學集刊》，17 (1)，159-216。
- 江柏煒 (2007)。〈誰的戰爭歷史？：金門戰史館的國族歷史 vs. 民間社會的集體記憶〉。《民俗曲藝》，156，85-135。
- 江柏煒 (2013)。〈人口遷徙、性別結構及其社會文化變遷：從僑鄉到戰地的金門〉。《人口學刊》，46，47-86。
- 宋怡明、李仁淵 (2011)。〈戰火下的記憶政治：金門，1949-2008〉。《考古人類學刊》，71，47-69。
- 宋怡明 (2016)。《前線島嶼：冷戰下的金門》。台北：臺大出版中心。
- 呂靜怡 (2014)。《記憶與認同：金門婦女隊員出操的回顧》。台北市：秀威資訊。
- 吳慧玲、賴采兒 (2005)。〈《鐵盒裡的青春》、《沈默的傷痕》和《阿嬤的臉》三書出版後記〉。《婦研縱橫》，76，130-138。
- 吳伊凡、藍佩嘉 (2012)。〈去中國留學：旅中台生的制度框架與遷移軌跡〉。《臺灣社會學刊》，50，1-56。
- 吳如明 (2013)。〈除了高粱酒，金門還有甚麼〉。<http://www.kmdn.gov.tw/1117/1271/1276/218763?cprint=pt>，取用日期：2017 年 11 月 30 日。
- 李福井 (2018)。《八二三史記貳：軍民搏命護家邦》。金門縣：金門縣文化局。
- 李福井 (2018)。《八二三史記壹：太武山驚天一擊》。金門縣：金門縣文化局。
- 李金振、周陽山 (2018)。《兩岸金門》。金門縣：金門縣文化局。
- 李金振、周陽山 (2018)。《戰地金門》。金門縣：金門縣文化局。

- 李增河（2017）。〈《浯事吾聞》823 砲戰 60 週年盼辦金中流亡學生會師團圓活動（一）〉。金門日報全球資訊網。<https://www.kmdn.gov.tw/1117/1271/4189/288858/?cprint=pt>，取用日期 2018 年 3 月 30 日。
- 金門日報（1966）。〈現代青年的出路〉。6 月 20 日第二版。
- 金門縣文化局（2009）。**金門縣志：人民志、經濟志**。金門縣：金門縣政府。
- 金門縣政府主計處（2016）。**人力資源調查報告**。金門縣：主計處。https://www.kinmen.gov.tw/News_Content.aspx?n=C8401E51E857CAAE&sms=4FEFD09995C4BB81&s=C32B9A2CD3A6A981，取用日期：2018 年 07 月 8 日。
- 金門技術學院編撰（2004）。**金門戰地政務的法制與實踐**。金門：金門縣政府。
- 胡正光（2007）。〈從柏格森到阿布瓦希：論集體記憶的本質〉。**政治與社會哲學評論**，21，147-201。
- 洪艾慧（2004）。**父權隨行—從小金門到汶萊第一代女性移民的經驗（1919-1929）**。暨南大學東南亞研究所學位論文。未出版。南投縣。
- 徐榮崇（2008）。〈集體記憶與社會資本—談加拿大臺灣移民的居住地選擇與思維〉，**人口學刊**，37，115-150。
- 夏春祥（2003）。〈「集體記憶」的記憶——臺灣社會中觀念接受史的考察〉。《文化研究學會 2003 年年會暨「靠文化•By Culture」研討會》。
- 陳佳利（2007）。〈創傷、博物館與集體記憶之建構〉。**臺灣社會研究季刊**，66，105-143。
- 陳錦玉（2016）。〈金門之社區發展探討〉。**區域與社會發展研究**，7，3-26。
- 鳳凰國際智庫（2016）。〈為什麼廈門一直發展不起來？〉。Retrieved April 8, 2018。
<https://read01.com/nadGjd.html#.Wn-6mqiWbIU>。
- Halbwachs, Maurice（莫里斯·哈布瓦赫）原著。畢然、郭金華翻譯（2002）。**論集體記憶**。上海：上海人民出版社。
- 張和強、劉雲剛（2017）。金門的邊界身分認同初探。**地理科學進展**，36（12），1521-1530。
- 蔡蕙如（2016）。〈從世代論集體記憶的變遷——以臺南神社和林百貨屋頂神社的傳講為討論場域〉。**臺陽文史研究**，創刊號，111-129。

彭建文、吳文傑、龔書玉（2009）。〈縣市內部人口遷徙影響因素分析〉。《人口學刊》，39，**85-118**。

羅志平（2010）。《金門行業文化史》。台北市：秀威資訊。

羅志平（2016）。《爺們的天空：金門學術研究略論》。臺北市：獨立作家出版社。

蘇黎明與林華東（2015）。〈金門與閩南家族文化外播〉。《泉州師範學院學報》，33（1），**4-7**。

鄭得興與張家銘（2013）。〈國家認同差異性下之集體記憶框架——捷克及斯洛伐克分裂後的年輕世代〉。《臺灣國際研究季刊》，9（4），**115-141**。

劉香蘭（2019）。〈從前線到邊緣的轉折：金門的家庭變遷與家庭政策〉。《臺灣社會福利學刊》，15（1），**1-86**。

謝若蘭（2008）。〈二二八口述歷史看臺灣族群關係——兼談臺灣研究方法〉。《臺灣學研究》，5，**16-31**。

二、外文文獻

Alwin, D. F. (2012). Integrating varieties of life course concepts. *The Journals of Gerontology, Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 67(2), 206–220.

Boyd, M. (1989). Family and personal networks in international migration: Recent developments and new agendas. *The International Migration Review*, 23(3), 238-670.

Bernard, H. R. and Ryaw, W. R. (2010). *Analyzing Qualitative Data: Systematic Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.

Bengtson, V. L. and Katherine, R. A. (1993). The Life Course Perspective Applied to Families over Time. In Pauline Boss, Willoam J. Doherty Ralph LaRossa et al (Eds), *Sourcebook of Family Theories and Methods: A Contextual Approach* (Pp.469-498). New York: Plenum Press.

Bartlett, F. C. (1995). *Remembering: A Study in Experimental and Social Psychology*. Cambridge, England: Cambridge University Press.

Bakhru, T. S. (2015). *Gendered Aspects of War and International Violence*. *The Wiley Blackwell Encyclopedia of Race, Ethnicity, and Nationalism*. John Wiley & Sons, Ltd.

<https://doi.org/10.1002/9781118663202.wberen074>.

Corsten, M.(1999). The Time of Generations. *Time and Society*, 8(2), 249-272.

Clark, W. A. V. and Withers, S. D. (2007). Family migration and mobility sequences in the United States: Spatial mobility in the context of the life course. *Demographic Research*, 17(20), 591-622.

Dannefer, D.(1987). Aging as intracohort differentiation: Accentuation, the matthew effect, and the life course. *Sociological Forum*, 2(2), 211-236.

Dannefer, D. (2003).Cumulative advantage/disadvantage and the life course: Cross-fertilizing age and social science theory. *The Journals of Gerontology*, 58B(6),S327-S337.

De Saint-Laurent, C. (2014). I would rather be hanged than agree with you: Collective memory and the definition of the nation in parliamentary debates on immigration. *Critical Practice Studies*, 15(3), 22-53.

De Saint-Laurent, C. (2017). Personal trajectories, collective memories: Remembering and the life course. *Culture and Psychology*, 23(2), 263-279.

Elder, G. H et al. (1994). When war comes to men's lives: Life-course patterns in family, work, and health. *Psychology and Aging*, 9(1), 5-16.

Elder, G.E. and George, L.(2016). Age, cohorts, and the life course. In Shanahan, M.I., Mortimer, J.T. and Johnson, M.K. (eds), *Handbook of the life course* (pp.59-85).Switzerland: Springer international publishing.

Karstedt, S. (2009). The life course of collective memories: Persistency and change in west Germany between 1950 and 1970. *Polish Sociological Review*, 165, 27-38.

Griffin, L. J. (2004). Generations and collective memory revisited: Race, region, and memory of civil rights. *American Sociological Review*, 69(4), 544-557.

Findlay, M. et al. (2015). New motilities across the life course: A framework for analyzing

- demographically linked drivers of migration. *Population, Space and Place*, 21, 390-402.
- Hirst, W. and Manier, D. (2008). Towards a psychology of collective *Memory*. *Memory*, 16(3), 183-200.
- Jonker, G. (2002). Death, gender and memory: Remembering loss and burial as a migrant. In Field, D., Hockey, J. and Small, N. et al.(Eds), *Death, Gender and Ethnicity* (Pp.187-201). London: Rutledge.
- Jack, J. (2007). Space, time, memory: Gendered recollections of wartime Los Alamos. *Rhetoric Society Quarterly*, 37(3), 229-250.
- Lang, K., Lang, G.E., Kepplinger, H-M. et al.(1993).Collective memory and political generations:A survey of German journalists. *Journal of Political Communication*, 10(3), 211-229. DOI:10.1080/10584609.1993.9962980.
- Lin, P.(2013). Taiwanese women in China: Integration and mobility in gendered enclaves. *China Information*, 27(1), 107-123.
- Olick, J K and Robbins, J. (1998). Social memory studies: From “collective memory” to the historical sociology of mnemonic practice. *Annual Review of Sociology*, 24, 105-140.
- Olick, J. K. (1999) Collective memory: The two cultures. *Sociological Theory*, 17(3), 333-348.
- Schuman, H. and Scott, J. (1989). Generations and collective memories. *American Sociological Review*, 54 (3), 359-381.
- Tsai, M-C and Chang, C-F. (2010).China-Bound for Jobs? The Influences of Social Connections and Ethnic Politics in Taiwan. *The China Quarterly*, 203, 639-655.
- White, J. M. and Klein M. D. (2008). *Family Theories* (3nd). London: Sage Publication.

研究論文

精神護理之家主管領導風格之研究^{*}

吳鄭善明

美和科技大學社會工作系副教授暨系主任

陳佩潔

屏安醫療社團法人屏安醫院社會工作師

收稿日期：2019 年 10 月 16 日，接受刊登日期：2020 年 03 月 19 日。

非常感謝匿名審查委員寶貴意見。本文通訊作者為吳鄭善明，Email：x00002197@meiho.edu.tw

本文摘要

本研究目的欲探討精神護理之家主管工作歷程及領導內涵，期能發現不同領導風格。研究方法運用質性研究之「深度訪談法」進行研究，以立意取樣選取 5 位精神護理之家主管為研究對象。訪談內容有 2 個構面，一是精神護理之家主管工作歷程，二是精神護理之家主管領導內涵。本研究結果中構面一為受訪者工作歷程（蹲馬步訓練等 7 項屬性），構面二為精神護理之家領導風格與模式（與家屬建立暢通訊息溝通管道等 20 項屬性）。研究的建議為專業服務面向（權變知能提升等 4 項）與研究面向（多元專業背景主管 1 項）。

關鍵詞：精神護理之家、主管領導風格

A Study of the Leadership Styles in Mental Nursing Home

Zheng Shan Ming Wu

Associate Professor and Director, Department of Social Work, Meiho University

Pei-Chieh Cheh

Social Worker Certification, Ping An Psychiatric Hospital

Abstract

The study purpose exploring the working experience of the leaders and the leadership contents on the mental nursing homes. And expecting to find the different leadership styles. The study method using the qualitative method and depth-interview to collective data. And using the purposive sampling and having five leaders on the mental nursing home. The interview contents have two dimensions: The first, the working experience of the leaders. The second, the leadership contents on the mental nursing homes. The results including the working experience of the leaders(basic training etc,7 items) and the leadership contents on the mental nursing homes(building the smoothly communication on the message etc, 20 items). The conclusions including the practical working(promoting the tactic knowledge and skill etc, 4 items) and researching(multi-professional background directors, 1items).

Keywords : Mental nursing home, Leadership styles

壹、前言

1980 年代以降，全世界經濟體系變遷、生活結構與生活型態丕變，家庭型態與家庭結構也從傳統的大家庭轉變成為小家庭，整個社會風氣與發展和傳統農業社會相庭迥異，經濟模式也走向競爭力高的工商業型態，致使個人經濟所得收入提高，而亦產生生理上疾病、心理上失調，甚至產生精神疾病。環境造成個人遭遇到困難與壓力前所未見，未有適切抒壓管道，易產生生理上疾病、心理上失調，甚至產生精神疾病。世界衛生組織（WHO）（2013）指出，2020 年全世界將有三大疾病中，憂鬱症成為人類生命健康第二危險殺手。張家銘（2009）亦表示，人類心理狀況疾病中，憂鬱症高居第 2，憂鬱症可能會造成個人無法工作，對身體健康也有不良的影響，嚴重者甚至走向自我傷害高危險群。

精神障礙（mental disorder）或稱精神疾病是指個人在行為表現與心理活動上的紊亂之精神狀況。Jeon & Chesterson（2005）表示，精神疾病患者有社交退縮、自我照顧能力退化及干擾行為等問題。劉淑娟等（2013）表示，慢性精神病在社交功能與日常生活適應上產生障礙。楊孟融（2019）亦指出，精神障礙者具有情緒控制能力不足、適應社會環境能力薄弱等。這些特質將會帶給家屬生活上許多困擾與負擔，當家屬無法承受長期性的照顧角色，在缺乏足夠的喘息服務時，將造成精神障礙者家人承擔另種壓力負擔，也會產生身心俱疲結果。替代性機構照顧服務可提供慢性精神疾病患者生理性、心理性、社會性、靈性的專業服務，這不僅為精神疾病者提供全人化照顧服務，亦是尊重其人性價值表徵，更重要的是為家屬提供適切性喘息服務（Reimanis et al,2001）。衛生福利部統計處（2018）第 1 季資料顯示，我國身心障礙人數為 1,163,740 人，慢性精神病患者人數為 125,983 人，佔總身心障礙人數的 10.8%，而多重障礙者有 116,735 人，也涵蓋慢性精神病患者。

衛生福利部(前行政院衛生署) 1998 年公布「精神病患照顧體系權責劃分表」的第五類（精神病症狀穩定且呈現慢性化，不需住院治療但需生活照顧者）和第六類（精神病症狀穩定且呈現慢性化，不需住院治療之年邁者、失智者、智障者、無家可歸者）需要長期安置照顧的慢性精神疾病患者。為精神護理之家服務對象，可提供精神疾病患者服務內容如下，以表 1 示之。

表 1、精神疾病患者服務內容表

特質	服務內容	服務項目	主責單位
程度嚴重者，需急性治療者	醫療服務	急性住院治療	精神醫療機構
程度舒緩者但未穩定，仍須積極治療者	醫療服務	慢性住院治療 日間住院治療 居家治療	精神醫療機構
程度舒緩者干擾社會生活，治療效果不彰，需長期住院治療者	醫療服務	長期住院治療	精神醫療機構
程度趨於穩定，局部功能退化，有復健潛能，不需全日住院但需積極復健治療者	精神醫療	日間住院治療	精神醫療機構
	社區復健	社區復健治療	精神復健機構
		社區追蹤管理	衛生所
	就業安置	就業輔導	職業訓練及就業服務機構
程度趨於穩定且呈現慢性化，不需住院治療但需長期生活照顧者	長期安置	安養服務	社會服務機構
	居家服務	養護服務 護理照顧服務	護理機構
程度趨於穩定且呈現慢性化，不需住院治療之年邁者、癡呆患者、智障者、無家可歸者	長期安置	安養服務	社會服務機構
	居家服務	養護服務 護理照顧服務	護理機構

資料來源：衛生福利部(前行政院衛生署，1998)

再依據衛生福利部（2018）統計資料指出 2017 年 12 月 31 日止，全國精神護理之家現況，以表 2 示之。

表 2、精神護理之家彙整表

區域	家數		床數	
	許可家數	開放家數	許可床數	開放床數
北部(台北市、新北市、宜蘭縣、基隆市、桃園市、新竹縣市)	16	16	1,183	1,175
中部(苗栗縣、台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣)	13	10	1,103	681
南部(嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣)	14	12	1,351	1,139
東部(花蓮縣、台東縣)	4	4	1,010	810

離島(澎湖縣、金門縣、連江縣)	0	0	0	0
合計	47	42	4,647	3,805

資料來源：引自 2018 年 5 月 30 日衛生福利部心理及口腔健康司

<https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-403-1168-107.html>

衛生福利部（2018）統計資料指出，我國精神護理之家的許可家數從 2007 年的 17 家逐年增加至 2017 年的 47 家，精神護理之家家數增加也增加了同業間的競爭。精神護理之家軟硬體設備會影響照護的品質，如何讓住民感受到人性照顧關懷、溫暖的家感覺是精神護理之家宗旨。精神護理之家在經營者的經營理念下使精神護理之家穩健的永續經營，在考驗精神護理之家主管的領導，本研究動機簡述如下。

（一）精神護理之家照顧品質與人性化照顧的重要性

服務品質提升是讓長期照顧機構永續發展不而法門，林壽惠（1997）、蕭淑貞等（2006）、吳鄭善明等（2012）、吳鄭善明與陳憲益（2012）、余昕庭（2013）、林海珠等（2013）皆表示，長期照顧機構的品質管理與人性化照顧服務是社會責信最佳表徵。精神護理之家主管照顧理念是提供精神疾病患者像家一樣溫暖、自在的互動與陪伴，住民生活品質提升在精神護理之家提供「人性化」及「家庭化」氛圍照顧備受重視。

（二）精神護理之家主管領導特質重要性

精神護理之家主管領導特質對精神護理之家發展方向有其影響性，故如何在顧客滿意和永續經營之間取得平衡點，是重要課題。精神護理之家主管如何成為高效能的主管，運用其領導風格領導護理師、社工師、照顧服務員等工作同仁的願景及目標前進，激勵及結合團隊的力量，使精神護理之家基業永續經營發展為其職志。

（三）精神護理之家經營管理品質維護重要性

隨著人口結構的高齡化，慢性疾病及功能障礙的老年人數成長快速，健康醫療服務與長期照護服務的需求亦日益提高（衛生福利部，2012）。目前精神護理之家相當重視住民的自主、尊嚴與權益，休閒活動安排，與家屬之間的互動，並注重與社區的連結，精神護理之家經營管理品質維護更顯重要。

本研究以精神護理之家主管為訪談對象，以質性研究深度訪談法精神護理之家主管領導風格，研究目的，簡述如下。

- (一) 探討精神護理之家主管工作歷程。
- (二) 探討精神護理之家主管領導內涵，期能發現精神護理之家長期照顧機構主管領導風格與模式。

貳、文獻回顧

一、精神護理之家內涵探討

精神護理之家服務對象為具穩定及慢性精神患者症狀，各項生活照顧及護理照護服務所需之安置服務，衛生福利部(前行政院衛生署)1998 年公布「精神病患照顧體系權責劃分表」的第五類（精神病症狀穩定且呈現慢性化，不需住院治療但需生活照顧者）和第六類（精神病症狀穩定且呈現慢性化，不需住院治療之年邁者、失智者、智障者、無家可歸者）需要長期安置照顧的慢性精神疾病患者為服務對象。長期照顧機構類型，分為護理之家、長期照護機構、養護機構與安養機構。護理之家是依據「護理機構分類設置標準」第 5 條與第 8 條，依住民醫療照護需求及特殊性，可區分為「一般性護理之家」、「精神護理之家」、「產後護理機構」與「居家護理機構」。Lois（2003）指出「護理之家」基於精神疾病者的需求，由有核發證照長期照顧機構聘用專業工作人員，為老年人、身心障礙者、慢性病患等提供健康照護及社會照顧服務。鄭惠心、侯建州（2017）表示，護理之家屬於醫療體系的一環，整合專業團隊醫師、護理師、藥師、營養師、物理治療師、職能治療師、社會工作師或心理師等各專業人士，提供病患生理、心理、社會各層面的整合性服務以讓病患能尊嚴老化。林絨（2006）指出精神護理之家照護品質包含居住環境、權益保障維護、照顧提供者專業能力提升、服務品質管理、職能復健、住民需求滿足等。精神護理之家服務對象包含領有第一類身心障礙證明者、症狀穩定慢性化精神疾病患者、沒有法定傳染病及重大生理疾病，且需長期生活照顧者。而其功能有 1.基本醫療服務：由護理人員評估、監測身心健康狀況、給予精神疾病患者個別化護理照護，或透過個別化護理指導，以增進自我照顧能力。2.生活照顧：生活起居照顧，如協助沐浴、上下床、用餐、理髮等。3.復健服務，除日常生活訓練外，每日安排適當之職能治療或復健活動，以增進或維持精神疾病患者的功能。罹患慢性精神障礙者皆屬於精神護理之家服務對象。精神護理之家是由醫

療專業團隊成員（精神科醫師、護理師、社會工作師、照顧服務員等）提供慢性精神病患跨專業領域的整合性、人性化的照護服務。

二、精神護理之家主管領導內涵探討

好的主管不論身處何等職位，仍會把本分做好，並能以身作責和工作同仁完成組織單位目標，提升其服務品質與績效，在領導定義中，Robbins（1998）指出，領導是影響工作團隊達至工作目標所行各項措施的能力。Robbins & DeCenzo（2004）提及，領導是指領導者透過指引方向、鼓勵及支持同仁，以展現出影響工作同仁努力的方向與能力。方慈霞（2011）認為，領導者與工作同仁互動的過程中，不斷激發工作同仁動機，達成職場目標之過程。McShane et al.（2013）觀點，領導是組織單位運用其影響力、激發工作同仁潛能，使工作同仁同心合一完成組織單位目標之效能。黃源協（2014）表示，領導者運用溝通技巧與員工同仁建立良好工作氛圍，以達至職場組織目標，提供效率、效能及高品質專業服務。曾華源與白倩如（2017）認為，組織單位主管影響員工同仁的行為，提升有效率及有效能專業服務。總而言之，「領導」是指職場領導者在其文化脈絡及情境下，充分運用各種影響力及策略能力，以激發工作同仁動機及開發潛能，達成職場或組織目標展現。

領導理論強調領導者的個人特質特質理論、領導者可經由學習與訓練而來行為理論、強調領導者要能隨著情境因素調整其行為或決策風格權變論、部屬就能對自己負責以達成組織目標自我領導、強調領導者及部屬關係是以社會交換觀點論之交易型—轉換型領導（Weinbach, 2003；彭懷真，2012；Breshears & Volker, 2013；Griffin, 2013；黃源協 2014；曾華源與白倩如，2017）。不同理論都有其獨特見解與觀點，領導者須能找到適合自己、組織文化與社會環境的領導方式，以發揮領導的最大效能。李海明（2017）提及，護理之家成功關鍵因素為創新明確的經營理念、員工團隊互助合作且分工清楚、資源的利用分享連結、專業化的服務品質。李靜宜譯（2018）認為，職場的氣氛能激發團隊成員的傑出表現。精神護理之家提供精神病患 24 小時全天候的照顧，而主管的領導風格會影響精神護理之家的服務品質及氛圍等，也攸關精神病患在精神護理之家的生活品質及疾病穩定度等，其照顧品質也影響著家屬是否能真正的安心讓精神病患在精神護理之家安養，連帶影響家屬的情緒、工作及生活，乃至家庭互動關係等情況。主管領導風格影響工作團隊成員服務績效、工作滿意度及留任率等重

要因素，精神護理之家主管的領導風格重要性不容忽視。

國內精神護理之家主管領導風格的相關研究篇數偏低，謝艷薇（2013）的研究「護理之家照護人員工作滿意度，知覺管理者領導風格與留任意願之研究」指出，1.主管領導風格與護理人員目前機構服務年資長短及照服員薪資高低具差異情況。2.主管領導風格與護理人員工作滿意度及留任意願皆成正相關。3.護理人員及照服員工作滿意度與留任意願呈現正相關。陳亭妙（2016）的研究「護理之家護理人員留任意願與工作壓力、主管領導風格及其相關因素之探討」指出，1.護理人員之「教育程度」、「在機構服務年資」、「長期照護工作總年資」、「護理主管管理方式滿意度」、以及「護理主管領導行為」等皆與留任意願達統計顯著相關。2.以「長期照護服務總年資」、「主管管理方式滿意度」、「工作壓力程度」，以及「護理主管領導行為」等做為預測護理人員留任意願之影響力最顯著。

主管領導風格可以預測工作人員工作滿意度、留任率及離職傾向。主管本身具備良好本質學能（含工作經驗等），且能充分運用組織單位優勢，充分運用工作同仁、拓展社會資源等，將必能讓組織單位永續發展其維護專業服務品質。經文獻探討後，臚列以下訪談大綱。（一）受訪者工作歷程。（二）主管帶領團隊提升住民與家屬服務品質。（三）運用社區資源歷程。（四）如何使團隊達到服務績效與提升服務品質。（五）發現領導風格。

參、研究方法

本研究旨在探討精神護理之家主管領導內涵，為達此目的，本研究採取「深度訪談法」對精神護理之家主管進行質性研究的資料蒐集與資料分析。

一、研究場域與研究對象

本研究場域為高雄、屏東地區的精神護理之家主管為主要研究對象。研究取樣方式為立意取樣，以高雄、屏東地區擔任精神護理之家主管一年年資以上者。受訪者基本特質，以表 3 示之。

表 3、受訪者基本資料

代號	性別	年齡範圍	婚姻狀態	教育程度	精神科工作 年資範圍	精神護理之 家主管年資	目前職位
A	女	30-40	已婚	碩士	15-20	5	主任
B	女	30-40	已婚	大學	10-15	9	主任
C	女	30-40	已婚	大學	20-21	6	主任
D	女	50-60	已婚	大學	30-35	2	主任
E	女	30-40	已婚	大學	15-20	3	基層主管

說明：研究者自行編製

二、研究工具

（一）完成訪談大綱

研究者參考了相關文獻與討論，並依據研究目的設計出訪談大綱，其內容包含了受訪者工作歷程、帶領工作團隊經驗值、運用社區資源經歷、團隊達到服務績效與提升服務品質、如何領導工作團隊的方式等。研究者透過電訪與受訪者確定訪談時間，聯繫過程，研究者首先表明身分及來意，告知受訪者研究目的及訪談大綱內容，確認訪談意願後，以電子郵件將訪談大綱資料傳遞給受訪者，再與受訪者確認訪談時間，訪談期程約 3 至 4 個月。

（二）正式訪談

研究者進行訪談前先自我介紹並詳細說明研究目的及進行方式，經受訪者同意後全程錄音，訪談時間約 2 小時，若有不清楚或需受訪者再提供補充資料時，將再進行第二次訪談遇有不想回答的問題，可以不回答。若無意願參與研究，可以隨時退出所有訪談資訊予以保密，研究成果完成後將會銷毀錄音檔。

（三）信度與效度

1. 信度：可轉換性。研究者訪談過程中，了解受訪者所任職的精神護理之家的文化脈絡，並將受訪者的心境及情緒做紀錄，再將資料逐字、逐句轉換為文字資料。
2. 效度：真實性。即為內在效度。5 位受訪者的訪談地點在其熟悉的工作場域進行深度訪談。研究者為避免遺漏重要訊息，使用錄音筆作為訪談輔具工具。研究者在每一個段落做摘要，如有漏答時，研究者會予以提醒或補充遺漏資料。研究者不斷與研究團隊成員討論，以期減少訪談內容不足之處並隨時進行修正，以增加訪談資料的深度與豐富性。

三、資料整理與分析方法

（一）資料整理部分

研究者將錄音檔謄寫為逐字稿時，以代號代表受訪者，保護受訪者個人隱私，之後進行編碼的同時，並在逐字稿中顯示資料收集的方式與時間等，依此方式進行研究資料的整理，資料分析過程則不斷閱讀逐字稿以抽絲剝繭及詮釋受訪者表達的意義，並經過對照、比較、歸納等方式，將一般性的概念發展出具體的概念或主題。鈕文英（2013）指出，質性資料整理和分析的過程，包含設定資料編號的原則、謄寫和整理研究資料，進行分析研究資料和驗證資料的信賴度等步驟。基於隱私原則，會使用假名或代號來表示每一位受訪者，並設定和說明編號的原則，而編號應要顯示資料的來源、蒐集資料的方法、收集或建立資料的時間等，設定完成之後，研究者就可以依此進行研究資料的整理，在撰寫研究結論時，方能引註資料之來源。

（二）資料分析部分

研究者將已蒐集到的資料為基礎，不斷閱讀以了解受訪者表達的意義，並由研究者的觀點與思考來探索或發現受訪者所言之領導風格。資料分析是一種概念化的過程，主要是要將蒐集到的資料經過對照、整理、比較、歸納等方式，將一般性的概念發展出具體的概念或主題，這些資料通常以「文本」的方式呈現，包含逐字稿、觀察記錄、研究者與受訪者之間的對話、研究者的省思等（張可婷，2013）。胡幼慧（1996）表示，質性研究所蒐集到的資料是具有豐富性與深度的語言資料，資料分析以「敘說分析」及「言詞分析」為主。本研究的資料分析從三大部分進行，1.將錄音檔案及受訪者之非語言狀態謄寫成逐字稿。2.將逐字稿內容閱讀至少二次以上，研究者不斷自我沈浸及反餽，提高對資料分析敏感度。3.進行質性分析的工作，即將逐字稿內容，運用統整歸納與分析等方法，不斷扎根化，以發現意義，並撰寫成研究結果。1.謄寫錄音檔案內容：研究者運用錄音筆訪談內容謄寫成逐字稿，甚至不斷重複閱讀，以免遺漏訊息。2.閱讀原始資料與編碼：研究者把訪談紀錄謄寫成文逐字稿後，認真閱讀逐字稿以熟悉其內容，用紅筆標記重點，並從中分析每一句話、一段話或幾個段落，經過持續對照和比較以了解其中的意義與關係。3.發展類屬：將屬於相同意義的資料透過歸類的過程，組成一個相同概念的類別即發展出「核心類屬」，核心類屬是由幾次類屬所建構而成的，而次類屬則是由屬性相近的資料歸成一類所組成的。所以，研

究者把文本內容尋找具體特質，並與以歸納，確實把文本資料予以邏輯歸納，執行質性研究資料分析方法正確性與可靠性。4.建構結論與詮釋：研究者從蒐集到的資料呈現中去分析其中的意義、規則、模式、概念等而完成研究結論。當所有的資料都經過上述過程後，並應加以詮釋所有資料，以建構出精神護理之家主管的領導風格。

四、研究倫理

本研究場域為高雄、屏東地區精神護理之家，此類型服務場域與一般社會福利機構或者長期照顧機構不同，因此，確保受訪者的隱私、保密等原則為研究倫理最高宗旨。研究開始蒐集資料前，研究者務必向受訪者說明研究目的、研究時間、及萬一有需要受訪者補充資料時第 2 次訪談，討論是否同意錄音、錄影等事宜。且在深度訪談過程中，受訪者對於不想回答的問題，可以不要回答或者因某些因素退處本研究等權益，將予以尊重。研究者對受訪者所提供的資料，在進行逐字稿以代號方式代表受訪者，錄音（影）檔在研究完成後進行銷毀，以做好保密工作。最後，研究者進行研究分析時，務必呈現真實的研究過程與結果，以確保本研究實體純淨。

肆、資料分析與討論

一、受訪者基本特質

- A： 40-45 歲、女性、已婚、碩士畢業，曾擔任精神專科醫院護理師及副護理長，年資共 13 年，目前擔任精神護理之家主任年資為 5 年。
- B： 35-40 歲、女性、已婚、大學畢業，曾擔任精神專科醫院護理師及居家護理師，年資共 7 年，目前擔任精神護理之家主任年資為 9 年。
- C： 40-45 歲、女性、已婚、大學畢業，曾擔任康復之家專任管理員、護士及護理師，年資共 16 年，目前擔任精神護理之家主任年資為 6 年。
- D： 50-55 歲、女性、已婚、大學畢業，曾擔任綜合醫院護理師及療養院護理長，年資共 30 年，目前擔任精神護理之家主任年資為 2 年。
- E： 40-45 歲、女性、已婚、大學畢業，曾擔任精神專科醫院護理師及居家護理師，年資共 19 年，目前擔任精神護理之家基層主管年資為 3 年。

二、精神護理之家主管領導風格結果

(一) 構面一：受訪者工作歷程

經訪談後發現五位受訪者，雖然工作歷程及被拔擢的過程不盡相同，但都由基層臨床工作經驗開始，然後接行政管理，之後擔任精神護理之家主管。

1. 英雄不怕出生低

1.1 蹲馬步訓練

我是從基層人員做起的啦，剛開始是從副護理長之後到護理長，然後到現在護理之家主任...。(A)

從事居家護理師的開始，然後對社區的業務感興趣的，然後剛好有這個機緣，要找精神護理之家，覺得說自己可以嘗試看看...。(B)

我已經工作二十年，一開始我是做康復之家的專任管理員而已，專管後來做了十幾年，就是專管、護士、護理師這樣子，做了十幾年...。(C)

1.2 細河匯成大海

之前是在醫院當個管...，轉換到護理之家之後，就發現其實我真正去 touch 去照顧運用我的護理知識去照顧他們的層面就變得廣大了，就覺得自己變得有意義...。(E)

...後來到這邊一兩年之後才慢慢變成○○(基層主管)，在這裡...就是從基層(人員)然後便成○○(基層主管)...。(E)

2. 不經一番寒徹骨，焉得梅花撲鼻香

2.1 吃苦當吃補

...啊...，其實從臨床開始，之後在學行政管理，然後來在慢慢學一些領導的部分...必須大概 7-8 年的一種磨練...。(A)

2.2 腳步穩健往上爬

...後來到這邊一兩年之後才慢慢變成○○(基層主管)，在這裡...就是從基層(人員)然後便成○○(基層主管)...。(F)

3. 千里馬遇到伯樂

3.1 努力和機緣結合

那當然我們的主管對於我們在跑居家或者是在接觸的一些狀況，讓我會覺得說其實人員也不會只有我一個，...，這些都是蠻多的條件篩選之後覺得我會比較適合...。(B)

3.2 機會不是天上掉下來而是自己掙來的

那時候就是剛好這邊的負責人離職，老闆叫我過來接，那當時其實我沒有什麼想法，當然有這個機會我就接了...。(C)

3.3 經驗值加分論

...我在精神科工作年資約 30 年，到精神護理之家擔任主管大約一年多...。(D)

就受訪者的工作歷程發現，受訪者皆具有基礎專業本質學能且具有豐富相關工作經驗，更重要的是從事基層工作時不畏艱難、盡己本分用心的為服務使用者服務，這亦造就出受訪者本職學能與領導知能相符結果。王慧珍（2016）指出，職場領導者具備身後本職學能將會提升任務績效、脈絡績效非常顯著。可見優秀領導者也是優秀的被領導者，他們知道如何傾聽並同理工作同仁心聲。上述分析表，以表 4 示之。

表 4、受訪者工作歷程分析表

核心類屬	次類屬	屬性
受訪者工作歷程	1.英雄不怕出生低	1.1 蹲馬步訓練
		1.2 細河匯成大海
	2.不經一番寒徹骨，焉得梅花撲鼻香	2.1 吃苦當吃補
		2.2 腳步穩健往上爬
	3.千里馬遇到伯樂	3.1 努力和機緣結合
		3.2 機會不是天上掉下來，而是自己掙來的
		3.3 經驗值加分論

說明：研究者自行編製

(二) 構面二：精神護理之家主管領導風格與模式

1. 提升住民與家屬服務品質

1.1 妳（你）好、我好、他好

1.1.1 與家屬建立暢通訊息溝通管道

...我很在意的是說，家屬有沒有深入的去了解我們機構...有了解...。(A)

...這個住民在我們這邊的一些狀況...不要粉飾太平，平常住民有一些狀況就要誠實告知家屬...。(D)

1.1.2 與同仁建立緊密向心力

...另一個是員工向心力，員工向心力夠當然品質就會提昇...。(A)

1.2 以家為核心理念照顧服務

1.2.1 家庭式機構照顧服務

...照護品質的部分，我當然是希望說能夠越來越好...，讓病人覺得待在這他不是被遺棄的，也讓家屬放心家人在這能受到良好的照顧...。(B)

...讓家屬安心把家人放在這裡，有家的感覺照顧服務...。(C)

1.2.2 我們都是一家人

大家都是把住民當成是他家裡的人，一樣在照顧這樣子...。(A)

我覺得和家屬、住民的互動真的很重要，因為把住民當自己的家人照顧...。(B)

我們就是把住民當成家人，病人在這邊就是最後一段路了.. 其實對家屬的話，我們就是會給家屬安心啦，...。(C)

...其實我們就是把住民當成家人，病人在這邊就是最後一段路了啦，...不管他是年輕的還是老的，他有可能一住就是十幾年以上...。(C)

建構出以家庭為核心概念照顧照護，是提供人性化服務最佳表現，且可提升精神護理之家的競爭力與永續經營之機會。楊嘉玲（1999）認為在品質管理的方面，護理之家有品質管理的部份是很重要的，護理之家有一定的工作流程。林絨（2006）精神護理之家照護品質可歸納為環境、權益維護、照顧者專業能力、品質管理、社

會融合、完整醫療服務、分級照護、職能復健、需求滿足。受訪者在帶領團隊提升住民與家屬服務品質上，最在意與家屬的溝通，希望藉由溝通與家屬建立信任感，透過溝通讓家屬安心；而在照護上尊重人性的價值採取人性化的服務，讓住民獲得良好的照顧，受訪者多以「家庭化」理念，營造「家」的氛圍，讓住民安心安養。

2. 運用社區資源的方式

2.1 小河匯聚成大河

2.1.1 主動出擊、在地運用

...社工在社區連結這一塊的能力蠻強的。...，然後住民我們去，他們其實也很開心，就慢慢地跟社區建立這些互動...。(A)

2.1.2 滾雪球方式豐渥社區資源

...其實很多都不排除精障者，還有透過一些活動像義賣的話，他們出去也會有認識人家也會對我們機構也會有所認識，...，問有認識其他人在其他機構的...。(A)

2.2. 社會工作者重要職責之一

2.2.1 社會工作者是社區資源開啟之鎖

...沒有專任的社工，也有差，...，戶外的活動就比較少...。...我們聘用專任社會工作者，在這一塊，一直在做努力，幫住民找尋一些補助啊、申請一些有的沒有的，也引進很多活動。...像我們的地區算偏遠，所以如果像有一些活動什麼的，就比較難推動...資源比較難找，一開始比較難找，可是後來我們社工就是比較努力，有出去拓展，現在其實我覺得我們的住民比以前真的開心滿多的...。(C)

...我們現在是有社工申請讓我們的住民去做志工，去○○做志工...然後他們還有申請那個工程、還是什麼，就是會來唱卡啦 ok 的...。(D)

跨專業照顧服務團隊透過分工合作，為經營目標努力使服務品質發揮極致。李海明（2017）指出，護理之家關鍵成功因素為創新明確的經營理念、員工團隊互助合作且分工清楚、資源的利用分享連結、專業化的服務品質。社會工作者在機構中，充分開發、整合與運用社區資源對住民服務提供有極大助益。

3. 如何使團隊達到服務績效與提升服務品質

達到服務績效與提升服務品質上，受訪者會明定目標，明確宣達員工知曉外，也會跟員工共同討論年度目標，並帶領員工朝目標前進，鼓勵員工主動學習與成長，給予員工升遷機會，也認為服務品質及員工素質也很重要。

3.1 專業團隊工作氛圍正向

3.1.1 群策群力、團結力量大

...通常會選大家年度或者是年尾的召開團隊會議時，跟同仁說明，...，基本上我會讓每一個人都要發言自己的想法。讓他們去做思考，我們要達成的目標是什麼，必須要了解，引導同仁思考問題，...。(B)

3.1.2 升遷管道順暢

...你也要做到我們的...你的績效，你的那個一些工作表現也要讓主管看得到你有什麼改變，那你才有機會晉升嘛，這應該是職場上滿常遇到的，你要表現好、績效好，才有辦法晉升...。(E)

3.1.3 主動積極態度

...其實要讓同仁知道說，他做這項工作的背後的意義是什麼，他才有辦法繼續做下去，那你如果本身覺得說我每天就是來做 routine 的，他會覺得他完全學不到東西...。(E)

3.2 專業績效優先

3.2.1 目標導向

...讓員工熟悉我們今年度的目標是什麼，然後年底就評核說我們目標有沒有達到...。(A)

...今年的目標，也會先問大家有什麼意見、或問題。我們怎麼樣去達成目標...(B)

...鼓勵大家完成組織的目標...，去觀察他們到底有沒有這樣做，然後沒有我就會再提醒一次...。(F)

3.2.2 評鑑制度功能

...然後我自己的目標就是，像今年希望能評鑑過，評鑑過以後希望制度，就是所有的東西都 setting 好了，都會上軌道...。(D)

3.2.3 專業技能精進

...另外，員工素質能力很重要，一定要栽培人力，...，不斷自我提升使機構能夠永續經營...。(A)

...應該就是...我會比較加強在他們工作的品質...，針對他們在住民生活的照顧上...。(C)

...不管是電腦，就是也要訓練他們電腦，因為他們電腦，護理人員不是很熟練啦，就是能力沒有到那麼高，就是這個要再訓練...。(D)

團隊成員的專業知能直接影響服務品質。楊嘉玲（1999）認為護理之家有品質管理上有一定的工作流程、工作人員應有進修管道，以提升人員的素質是很重要的。許瓊茹（2017）認為領導風格對工作績效具有顯著正向影響。上述受訪者在達到服務績效與提升服務品質上，除了明定目標外並明確宣達員工知曉，受訪者更親自帶領員工朝目標前進，過程中要求部屬專業技能的精進以提昇服務品質及員工素質。

4. 領導團隊的方式

在訪談過程中發現，受訪者極為樂意與研究者分享觀點，並自我揭露，且受訪者願意與部屬分享，也會接受同仁給的回饋，除了認識自己外，也願意幫助同仁更加了解自己，從團隊氣氛中其人員異動及留任狀況可知，其雙方對同樣認知的事情愈多，溝通就相對容易，團隊氣氛是融洽。帶領團隊的部分多位受訪者以身作則帶領員工投入長期照護工作，靈活運用各種領導方式以達成組織目標，如採績效獎金獎勵員工或鼓勵員工在職進修等。

4.1 獨力作戰又加聯合攻擊

4.1.1 親力親為型

...我是親力親為的工作，我的個性如此...。(A)

...我比較喜歡就是我自己就是什麼事情都比較親力親為，親力親為你覺得好像很累、做個領導人，你像這一家護理之家也是從前年開始的，...。(D)

4.1.2 雙塔型

...其實要面臨的面向很多，有時候不見得每一次處理的經驗都是很好的，只能夠當作是累積自己的經驗，下一次面臨到這種狀況的時候再去做修正，在由其他專

業主管協助處理...。(B)

...其實我們(我與主任)兩個人在工作場所慢慢地越來越有默契啊，有時候他扮白臉我就要扮黑臉，那有時候我扮黑臉，他扮白臉，我發現我們兩個這種搭得很好...。(E)

4.2 制度導向型

4.2.1 規則、教條導向

...但是比較不好的部分我們就要去防，怎麼防，當然就是靠規範制度去預防，你要研擬一些規範一些制度，然後去做稽查，去做追蹤，然後管這些人...。(A)

4.2.2 恩威並重

...可能他(主任)有他的威嚴..他們就會有一些事情比較不敢跟他講，然後我就會幫他們，去做他們一些橋樑，我們就幫他們跟主任說...。(F)

4.3 意義型導向

4.3.1 激勵型

...當員工表現好，家屬跟我提，或者是我有看到，那位工作人員態度真的很好，我們會註明，註明在獎勵的事蹟上，就是幾月幾號某某家屬反應誰的服務態度很好，我們會給予績效獎金，...，這是對員工辛苦的鼓勵，也是一種對他們工作的肯定...。(B)

...人事啊，有啊，就三節那一些也都有就對了...年終啊，那些也都有啊。...，激勵的話我們就是大概都兩三個月會辦一次聚餐，對啊，就是生日的話...我會另外給他們生日禮券，我自己給他們的，呵呵...。(C)

...鼓勵員工...會依表現，依同仁的表現來發績效獎金，每個月都有...。(F)

4.3.2 價值導向型

...一開始要讓底下的人認同組織的價值，讓他們知道機構存在的價值，接下去，我會引導他們說個人存在的價值是什麼...。(A)

...照顧服務員也好、護理師也好，你來照顧這些住民，你的價值性在哪裡?讓他們先去認同組織的價值、存在價值跟個人的價值之後，他們自然而然看到住民

的...沒有退步，然後住民反而有在進步，他們就會有成就感產生...。(A)

4.3.3 充電型

...以獎金來獎勵工作認真的員工...，也鼓勵員工去進修，在職教育的課程...自己的假我們就是另外會貼補油錢。如果用公假的部分原則上就是讓你公假去參與...。(B)

...員工在職進修的部分，...我都會跟他們說我們機構可以每年 20 個小時去外面上課，就是用公假去上課。...，鼓勵比較年輕的護士講再進修，因為我自己也是來這邊 20 年也是又念二專、又念二技，邊上班、邊進修、邊生小孩...。(C)

主管領導風格會影響團隊成員的工作滿意度及留任率，因此主管也要能學習檢視自身敏感度及提升權變能力。方慈霞（2011）指出主管領導風格與護理人員工作滿意度及留任意願皆成正相關；護理人員及照服員工作滿意度與留任意願亦呈現正相關，可見主管的領導風格對部屬的影響，另施弼皓（2015）也指出醫護人員能清楚感受主管領導風格特色時，工作滿意度較高；醫護人員無法清楚感受到主管領導風格特色時，工作滿意度較低。而在不同類型領導風格對經營績效上，蔡富川，陳金淵（2011）的研究建議提供實質的獎勵報酬並隨時注意部屬的工作行為，比起透過激發動機以及精神鼓勵之方式，具有較好的績效表現。上述受訪者在領導的過程中會以身作則帶領員工投入長期照護工作，並提供實質的獎勵報酬，如採績效獎金獎勵員工，另鼓勵員工在職進修。上述分析表，以表 5 示之。

表 5、精神護理之家主管領導風格與模式

核心類屬	次類屬	屬性
1.提升住民與家屬服務品質	1.1 妳(你)好、我好、他好	1.1.1 與家屬建立暢通訊息溝通管道
		1.1.2 與同仁建立緊密向心力
	1.2 以家為核心理念照顧服務	1.2.1 家庭式機構照顧服務
		1.2.2 我們都是一家人
2.運用社區資源的方式	2.1 小河匯聚成大河	2.1.1 主動出擊、在地運用
		2.1.2 滾雪球方式豐渥社區資源
	2.2.社會工作者重要職責之一	2.2.1 社會工作者是社區資源開啟之鎖
3.如何使團隊達到服務績效與提升服務品質	3.1 專業團隊工作氛圍正向	3.1.1 群策群力、團結力量大
		3.1.2 升遷管道順暢
		3.1.3 主動積極態度

	3.2 專業績效優先	3.2.1 目標導向 3.2.2 評鑑制度功能 3.2.3 專業技能精進
4.領導團隊的方式	4.1 獨力作戰又加 聯合攻擊	4.1.1 親力親為型 4.1.2 雙塔型
	4.2 制度導向型	4.2.1 規則、教條導向 4.2.2 恩威並重
	4.3 意義型導向	4.3.1 激勵型 4.3.2 價值導向型 4.3.3 充電型

說明：研究者自行編製

伍、討論與建議

一、討論

本研究五位受訪者，雖然工作歷程及升職經驗不盡相同，但都有一個共同點即是由基層臨床工作開始，經歷不同工作性質，因工作表現優異及經驗豐富才擔任行政管理一職，最後擔任精神護理之家主管。好的領導者除了具有豐富專業知能外，更重要的是具有良好人際互動，可接受工作同仁意見與心聲。王慧珍（2016）指出，領導者與部屬保持良好互動關係將對組織認同、任務績效提升助益，而且會達成服務績效效果。另外，受訪者期待透過溝通讓家屬安心及建立信任感，並期待能獲得尊重人性理念下獲得高品質專業照顧服務。楊嘉玲（1999）認為，在品質管理的方面，讓服務使用者與騎家屬感到滿意，即是達到專業服務品質目的。吳鄭善明等（2012）、吳鄭善明與陳憲益（2012）、余昕庭（2013）皆表示，長期照顧機構的品質管理與人性化照顧服務是社會責信最佳表徵。受訪者在帶領團隊提升住民與家屬服務品質上，最在意與家屬的溝通，希望藉由溝通與家屬建立信任感，透過溝通讓家屬安心；以「家庭為核心」，營造「家」氛圍照顧服務理念，讓精神護理之家住民能安心安養。

再者，受訪者在與社區建立關係及社區資源的運用上，互助合作分工清楚，運用團隊中社會工作師專業技能建立完整社區資源網絡，充分開發、整合與運用社區資源連為服務使用者提供更豐裕專業服務。李海明（2017）指出，護理之家充分開發、整合與運用社會資源，將使得護理之家能獲得豐渥無形及有形資源，以滿足住民各項需求。

最後，在達到服務績效與提升服務品質議題上，受訪者認為護理之家主管應與全體工作同仁深入討論後，訂定明確目標並適時向全體同仁宣達知曉，主管以身作則與工作同仁努力達成目標。楊嘉玲（1999）認為，護理之家在管理上有一套標準工作流程（SOP）、工作人員有暢通進修管道，藉此提升工作同仁專業素質是重要的。許瓊茹（2017）認為領導風格對工作績效具有顯著正向影響。在內部管理上，鼓勵工作同仁主動學習與成長並給予工作同仁公平性升遷機會，使精神護理之家全體工作同仁休戚與共完成目標，達成人性化照顧服務使命。

在精神護理之家領導風格與模式議題上，提升住民與家屬服務品質為首要，然在達成此目標則是有賴於充分運用社區資源及跨專業團隊合作無間以達至服務績效。所以，主管領導團隊風格以正向、積極及權變方式才可達至目標。蔡培村（1980）認為，領導者在團體互動過程中運用其影響力，激發工作同仁各種能力，完成團隊目標的行為。方慈霞（2011）指出，主管領導風格與護理人員工作滿意度及留任意願成正相關，主管的領導風格對工作同仁穩定工作及充分發揮知能的影響力極為重要。施弼皓（2015）也指出，醫護人員能清楚感受主管領導風格時，而能休戚與共達成共識，全體以目標為指引努力完成，並能達成高度工作滿意。

二、研究建議

（一）在專業服務上：權變知能提升

1. 權變管理知能提升：精神護理之家住民、家屬、工作同仁生活情境大相逕庭，外加相關社會福利政策及長期照顧政策日新月異的進步，外加上社會環境是長機制競爭激烈，護理之家主管要具備善於處理好各種情境變化之能力，透過自我學習、參加各項研習會、研討會、至各地參訪相關機構吸取他人經驗等方式，以增進自我專業知能提升、自我檢視敏感度及因應各項環境變遷之權變管理能力。
2. 主管管理層面部分：護理之家主管以身作則，對工作同仁真誠相待、持續回饋工作同仁，以自己本身的正向特質發揮影響力影響工作同仁，為人處事樂觀、積極、正面的態度面對，使團隊都能以正面和健康的心態，與住民及家屬進行互動，建立正向、積極團隊氛圍，並能實踐明確、具體短、中、長期發展目標，以提升精神護理之家服務績效，達至永續經營結果。

3. 主管充分運用資源部分：精神護理之主管在社區資源的運用上，除運用團隊中社工師(員)的專業及志工人脈以建立社區資源外，亦要有開疆闢土的精神，大膽嘗試、主動出擊地進行產業活動推展，充分瞭解與掌握社區特質，並與社區重要人事建立互助合作關係，才能充分開發、整合與運用社區資源。
4. 主管創造以「家」感覺服務導向，創造人性化照顧服務績效品質：主管可辦理工作同仁與其家屬小團體活動，運用團體動力技巧，讓工作同仁獲得家屬心理上支持。定期舉辦旅遊等休閒活動增進情感交流與向心力。主管懂得運用適才適用原理，讓工作同仁在對的位置充分發展自我專業，再者，建構出適切性及有願景發展方向，以激勵工作同仁向上並得知自己的發展是無窮無限。

(二) 在研究部分

本研究的受訪對象皆具有護理背景的主管為主，無社會工作專業背景者，這是本研究的限制之一。當然，原因之一是精神護理之家主管專業資格要求是以護理背景為主，故社會工作專業背景受訪者付之闕如。為蒐集更多不同專業背景主管，可把基層主管、中階主管及高階主管皆納入訪談對象，以獲得多元專業背景主管的領導風格資訊。

參考文獻

中文部分

- 王慧珍 (2016)。醫護人員職場友誼、領導者與部屬的交換關係對組織認同、員工績效之影響。環球科技大學中小企業經營策略管理研究所碩士論文。未出版。雲林縣。
- 方慈霞 (2011)。領導風格、工作動機對工作投入之影響-以組織公平為調節變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。未出版。高雄市。
- 李海明 (2016)。護理之家關鍵成功因素之研究-以大里某護理之家為例。國立暨南國際大學管理學院經營管理碩士學位學程碩士在職專班論文。未出版。南投縣。
- 林壽惠 (1997)。護理之家成立一年半回顧座談會。護理雜誌，44 (6)：5-12。
- 林絨 (2006)。精神護理之家照護品質之研究。佛光大學管理研究所碩士論。未出版。宜蘭縣。
- 林海珠、紹文娟、王雅慧 (2013)。精神護理之家住民長期安置之生活經驗。護理暨健康照護研究，6 (1)：1-10。
- 余昕庭 (2013)。長期照顧機構平衡計分卡績效評估指標之研究。美和科技大學社會工作系碩士論文。未出版。屏東縣。
- 吳鄭善明、田業勇、潘雪芳、王素芬 (2012)。安養護機構住民社會支持與生活品質之研究—以南區某公立老人之家為例，社會發展研究學刊，11：1-32。
- 吳鄭善明、陳憲益 (2012)。平衡計分卡建構屏東榮民之家績效指標之研究，社會服務與休閒產業研究，(1)：46-71。
- 李靜宜譯 (2018)。氣氛力 (橫山信弘著)。中國生產力中心。臺北市。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究。台北：巨流出版社。
- 黃源協 (2014)。社會工作管理 (第三版)。臺北：雙葉書廊有限公司。
- 彭懷真 (2012)。社工管理學。臺北：雙葉書廊有限公司。
- 陳亭妙 (2016)。護理之家護理人員留任意願與工作壓力、主管領導風格及其相關因素之探討。高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位論文。未出版。高雄市。
- 鈕文英 (2013)。質性研究與論文寫作。臺北：雙葉書廊有限公司。

- 曾華源、白倩如（2017）。**社會工作管理**。臺北：洪葉文化事業有限公司。
- 施弼皓（2015）。**領導風格與工作滿意度關係之研究-以中部某醫學中心醫護人員為例**。東海大學工業工程與經營資訊學系碩士論文。未出版。臺中市。
- 張慶勳（1995）。**國小校長轉化、互易領導影響學校組織文化特性與組織效能之研究**。國立高雄師範大學教育研究所博士論文。未出版。高雄市。
- 張家銘（2009）。**EQ 殺手—認識憂鬱**。臺灣憂鬱症防治協會。臺北市。
- 張可婷（2013）。**質性研究分析方法**。國家教育研究院。臺北市。
- 張瑞齡（2016）。**領導風格、病房氣氛與留任意願之研究-以中南部精神科病房護理人員為例**。國立中正大學企業管理學系學位論文。未出版。嘉義縣。
- 楊孟融（2019）。**身心障礙者投入園藝職場之研究：以蘭花工作為例**。美和科技大學社會工作系碩士論文。未出版。屏東縣。
- 蔡培村（1980）。**國民中小學校長的領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足之比較研究**。政治大學教育研究所博士論文。未出版。臺北市。
- 蔡進雄（2000）。**國民中學校長轉型領導、互易領導、學校文化與學校效能關係之研究**。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。未出版。臺北市。
- 蔡富川、陳金淵（2011）。透析中心護理主管領導風格與經營績效之相關性探討之研究。**醫務管理期刊**，12（3）：**166-176**。
- 楊嘉玲（2001）。護理之家機構照護品質指標：以老年住民、家屬、護理人員的觀點探討。**臺灣公共衛生雜誌**，20（3）：**238—247**。
- 劉淑娟等（2013）。**長期照護**。臺北：華杏出版股份有限公司。
- 衛生福利部統計處（2018）。身心障礙人數按季（第一季）。檢索日期 2018 年 5 月 30 日。<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2976-13815-113.html>
- 衛生福利部心理及口腔健康司（2018）。全國精神護理之家資源統計表。檢索日期 2018 年 5 月 30 日。<https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-403-1168-107.html>
- 盧曉玲（2018）。**人格特質、直屬主官（管）領導行為與留營意願之關係**。中華科技大學經營管理研究所論文。未出版。臺北市。

謝昀哲 (2006)。大專甲組運動員團隊文化、團隊氣份與團隊承諾之研究。輔仁大學體育學系碩士班論文。未出版。新北市。

謝艷薇 (2013)。護理之家照護人員工作滿意度，知覺管理者領導風格與留任意願之相關研究。中國文化大學社會福利學系研究所碩士論文。未出版。臺北市。

羅志全 (2009)。兒少安置機構主管領導風格、組織文化與機構工作人員離職傾向之相關研究-以桃園縣為例。中國文化大學青少年兒童服務研究所碩士論文。未出版。臺北市。

英文部分

Breshears, E. M. and Volker, R. D. (2013). *Facilitative Leadership in Social Work Practice*. New York: Springer Publishing Company.

Griffin, R. W. (2013). *Management Fundamentals*. Andover: CENGAGE Learning.

Jeon, Y. H., Brodaty, H., and Chesterson, J. (2005). Respite care for caregivers and people with severe mental illness. *Journal of Advanced Nursing*, 49(3), 297-306.

Lois A. Fort Cowles, PhD. (2003). *Social work in the health field a care perspective (second edition)*. New York : The Haworth Social Work Practice Press An Imprint of The Haworth Press, Inc.

McShane, S., Olekalns, M. and Travaglione, T. (2013). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge (4E)*. Global Insights. Taipei: The McGraw Hill Companies.

Pierce, J. L., and Newstrom, J. W. (1995). *Leaders & the Leadership process: Readings, self-assessment, & applications*. Homewood, IL: Austen Press.

Reimanis, C., Cohen, E. L., and Redman, R. (2001). Nurse Case Manager Role Attributes: Fifteen Years of Evidence-based Literature. *Lippincott's Case Management*, 6(6), 230-239.

Robbin, S. P. (1998). *Organizational behavior, concept controversies and application (8th ed)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall Inc.

Robbin, S. P., and DeCenzo, D. A. (2004). *Fundamentals of management (4th ed)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.

Weinbach, R. B. (2003). *The Social Worker as Manager(4th): Practice Guide to Success*. Boston: Allyn & Bacon.

Yukl, Gary A (2006)。組織領導學(宋秋儀譯)。臺北：華泰出版社。(原著出版於 2002)。

研究論文

慈善濟助影片對宗教背景學校學生 利社會行為傾向之影響*

釋德愷

慈濟科技大學全人教育中心講師

Sr. Bernadette Racadio

Our Lady of Chartres Convent, Antipolo, Philippines

蔡裕美

慈濟科技大學全人教育中心副教授

收稿日期：2019 年 08 月 20 日，接受刊登日期：2020 年 04 月 17 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為蔡裕美，Email：tzuyueh@ems.tcust.edu.tw

中文摘要

本研究探討三所宗教背景學校使用國際賑災影片引導學生在利社會行為傾向的影響。研究期間為 2015 年至 2016 年間，對象為台灣某一佛教背景科技大學大學部一年級學生和五專部二年級學生，以及菲律賓兩所天主教學院的高中學生。佛教學校使用的影片為全球慈濟志工在不同宗教，不同文化，和不同國家的場域所進行的慈善濟助報導；天主教學校使用慈濟年度大藏經影片，讓學生觀賞全球慈濟志工在一年中所參與的慈善濟助行動。研究工具以問卷調查為主，評量面向歸類成「助人內在動機」、「助人外在動機」、「匿名助人」、「利社會行為一」、和「利社會行為二」等項目，進行學生前後測資料統計，以配對樣本 t 檢定分析。結果發現佛教學校學生連續三學期在「匿名助人」和「利社會行為一」面向達顯著差異。天主教學校學生第三學期（2016 年秋）在「匿名助人」和「利社會行為一」面向亦達顯著差異。故研究結論以非營利組織志工慈善濟助影片為教材，對學生利社會行為傾向具有引導的效果。

關鍵字：天主教、佛教、利社會行為、慈濟、跨宗教

Impact of Charity Film on the Prosocial Behavior Tendency of Religion-based Schools

De-Yin Shih

Lecturer, Holistic Education Center, Tzu Chi University of Science and Technology

Sr. Bernadette Racadio

Our Lady of Chartres Convent, Antipolo, Philippines

Yu-mei Tsai

Associate Professor, Holistic Education Center, Tzu Chi University of Science and Technology

Abstract

This study involved three religion-based schools to investigate the impact of using charity film clips about international humanitarian relief on the measure of prosocial behavior tendency. The research, spanning from 2015 to 2016, included the bachelor degree cohort of freshmen and the associate degree cohort of nursing majors at a Buddhist university of science and technology (BU), as well as the second-year students at two Catholic colleges (CV and CP)). The charity film clips used at the BU document the national and international charity relief by Tzu Chi volunteers across religions, cultures, and nationalities. The films used at CV and CP document the global yearly charity relief efforts by Tzu Chi volunteers. A quantitative survey was administered to measure the pre-test and post-test differences in the dimensions of intrinsic motivation of benefitting others, extrinsic motivation of benefitting others, anonymous helping, altruistic act I, and altruistic act II, and paired t-testing was used for data analysis. The results found that BU students' responses consistently revealed significant differences in the categories of anonymous helping and altruistic act I in the three semesters. The responses of both CV and CP students' in the third semester (the fall of 2016) revealed significant differences in the two categories of anonymous helping and altruistic act I. This study concluded the guiding impact of using charity films reporting NGO volunteer's footage of charitable relief on students' prosocial behavior tendency.

Keywords: Buddhism, Catholicism, Inter-Religious, Prosocial Behavior, Tzu Chi

壹、研究背景

一、研究動機

2013 年 11 月 8 日，強烈颱風海燕，以每小時 300 公里風速，夾帶豪大雨襲擊菲律賓 (Mullen, 2013)。根據菲律賓政府表災害緊急委員會 (Disasters Emergency Committee, n.d.) 表示，海燕颱風造成超過 6201 人死亡，災難的強度和嚴重程度影響了 46 個省的 1400 萬人。獨魯萬市超過 220,000 人的家園毀損，是菲律賓全國損失最慘重的地區。台灣慈濟基金會志工在災後第五天抵達獨魯萬市救災，發放香積飯和毛毯等救援物品，為了讓當地居民能恢復重建家園的信心，慈濟志工發起了“以工代賑”運動，每天提供 500 比索的補貼，鼓勵人人清理家中的垃圾和街道上的災後垃圾 (Tzu Chi Foundation, 2013b)。此外，慈濟人醫會和台灣慈濟醫院的醫護人員輪班前往災區為 4000 多名獨魯萬市的居民提供醫療服務 (Tzu Chi Foundation, 2013a)。慈濟賑災項部還包括 2000 個簡易教室和重建獨魯萬的聖嬰教堂。為了讓災民有長期的安生，選定帕洛鎮建立 255 戶的慈濟帕洛大愛村，奧莫克市也完成另一個 2000 戶的慈濟奧莫克大愛村 (李委煌, 2015)。緣此菲律賓聖保祿修女會的 Sr. Bernadette Racadio 十分感動慈濟基金會創辦人證嚴法師慈悲寬闊的胸懷關懷菲律賓人民，於是將慈濟志工跨國跨宗教跨文化的慈善濟助足跡，推介給修女會學校的師生，促成台菲兩國三所宗教背景學校，探討佛教慈善團體行善事蹟對學生利社會行為傾向的影響，是為研究動機一。

聯合國教科文組織 (UNESCO) 於 2000 年開始推動國際和平文化，鼓勵成員國推動和平教育的同時，全球非政府組織亦努力推動國際理解 (Page, 2008)。故本研究調查宗教背景學校學生在利社會行為傾向的態度，將有助國際理解教育的傳播，是為研究動機二。

新近利社會行為發展探討一歲半幼童不願意助人的研究 (Waugh, & Brownell, 2017) 指出，實驗中不願意助人的幼童家長，較少引導幼童與人群有助人互動的行為，在人際和自我的理解上也較不成熟。故本研究以兩位具有宗教修行者身分的教師，應用慈善濟助影片，引導學生超越宗教藩籬，關懷苦難，是為研究動機三。

二、研究目的

2015 年歐洲高等教育國際化 (Internationalization of Higher Education) 調查報告 10 個歐洲國家及 7 個歐洲以外國家高等教育國際化的趨勢，重新定義「國際化」的意義

不應侷限於少數菁英學生與教師的國際移動（mobility），應投注更多心力在教學課程與學習成果的國際化。國際化不是目的，而是提高品質的手段，因此應重視在地國際化，對所有學生提供國際化和跨文化的學習課程（歐洲議會官網，2015）。

聯合國科教文組織透過多項宣言推動國際理解教育（陳亞意，2010）和跨宗教對話（王堅定，2013），當代神學家（彼得·克拉克，2012; Knitter, 1995; Küng, 2001）也肯定跨宗教合作濟助世界苦難眾生的義意。因此藉由兩所宗教背景學校的宗教修行者教師開啟友善的和平教育模式，揭櫫宗教背景學校重視道德教育的課程教學，也見證宗教背景學校寬容的國際理解與和平文化。

關於影響有效慈善捐獻對象（Berman 等人, 2018; Caviola 等人, 2020）的研究發現，個人的主觀認知和情感是最主要的因素。除了因為對慈善機構認識不足外，另一個顯著的條件是缺乏動機去了解。意即人們常受限個人的偏好或定見。而沒有意願認真思考有效的慈善捐款。因此本研究應用慈善組織行善的新聞影片，提供有效捐助的證據，並透過宗教背景學校具有慈善氛圍的境教與典範人物，強化學生對慈善捐助的理解。

故本研究目的為：（一）探討應用佛教 NGO 組織慈善濟助新聞影片，對天主教背景學校學生在利社會行為傾向的學習效益。（二）探討應用佛教 NGO 組織慈善濟助新聞影片，對佛教背景學校學生在利社會行為傾向的學習效益。

三、研究問題

依本研究目的，本研究探討問題如下：（一）觀賞佛教 NGO 組織慈善濟助新聞影片，是否有助於天主教學校學生的利社會行為傾向？（二）觀賞佛教 NGO 組織慈善濟助新聞影片，是否有助於慈濟佛教學校學生的利社會行為傾向？

基於上述研究問題，本研究假設有二：（一）天主教學校學生觀賞佛教 NGOP 組之慈善濟助新聞影片後，在利社會行為傾向並無顯著差異。（二）佛教背景學校學生觀賞佛教 NGOP 組之慈善濟助新聞影片後，在利社會行為傾向並無顯著差異。

貳、文獻探討

一、宗教背景學校

宗教背景學校有別於一般學校的特色，在於安頓人心、淨化心靈與安定社會的影響力（顏孝仔，2008；張孟華、吳麗君，2013），但詹德隆（1999）提醒須注意宗教背景

學校在教育觀和價值觀的意識形態（載於楊青，2004）。張孟華等(2013)指出台灣天主教學校 51 所，基督教學校 18 所，佛教學校有 19 所，並以中央情報局之網路資訊顯示，臺灣人民信仰分布為佛道教 93%，基督教 4.5%，其他宗教 2.5%(Central Intelligence Agency, 2013)，因此臺灣的天主教學校及基督教學校，其就讀的學生極有可能不是信仰天主教、基督教的信徒。姚玉霜(2010)研究佛光大學學生宗教態度的 91 份有效問卷中，回答家庭沒有宗教信仰者計 20 份；但表示自己沒有宗教信仰者計 48 份，而民間信仰佔 4.4%、佛教 18.7%、道教 7.7%、基督教 2.2%、其他 14.3%。可見佛教背景學校學生信仰多元，故姚玉霜結論佛教大學學生擁有相當高程度的自我認知，對宗教的信仰沒有太高的需求，可是基督教家庭的大學生對延續與承認自己的宗教信仰有非常高度的忠誠或與自信，這是其他宗教信仰家庭所缺乏的。李信毅、張光正(2015)陳述中原理工學院時代的基督教氛圍的校園生活：

當時學生一律住校，各專任老師亦限定每週住校 3 日或 4 日，輪流值日值宿，督導學生早晚自習。基督徒每天早晨有半小時之晨更，由師長輪流主持。此外，與當時中壢鎮內之基督教會結合，鼓勵師生參與禱告會、詩班、團契小組、姊妹會及教職員家庭禮拜等。主日崇拜則於每週日早上 8 時，於院內大教室舉行。

楊青(2004)研究天主教輔仁大學服務學習課程實施的特色時引用《天主教大學憲章》（若望保祿二世，1998）強調天主教大學對於服務使命的四個面向：為教會與社會服務，牧靈職務，文化的交流和福傳工作。因此天主教學校的特有任務就是營造富有福音精神的自由與仁愛氣氛，協助青年洗禮，蒙受信仰的光照。《天主教大學憲章》明確指示，校園中所有的活動都應配合教會的傳播使命而進行，所有的研究與新發現，最終目的是要將所學應用在對個人以及社會的服務。校園中不論是神職人員、行政人員，教師及學生，不論其信仰是否相同，是否同為教友，都應對《天主教大學憲章》表示尊重。

龔鵬程認為台灣幾所佛教興辦的大學，不同於從教會寺院教育發展而成的歐洲大學，佛教辦學彰顯大學教育不應僅重視知識技能的傳授，而是要重視生活教育，品德教養，來平衡大學世俗化工具化的傾向(Kung, 1998)。曉雲法師創辦的華梵大學是台灣第一所佛教大學，傳授「覺之教育」，覺悟人生之意義是相生共存，大學不能止於知識方面的教授傳達，更要引導年輕人理解生命的智慧。證嚴法師創辦的慈濟護專（於

2016 年升格慈濟科技大學）和慈濟醫學院（於 2000 年改制為慈濟大學），以佛教四無量心「慈悲喜捨」為校訓，強調專業與人文並重的教育目標，證嚴上人期許教育傳承「教之以禮，育之以德」的人品，因此慈濟學校都有校定必修的「慈濟人文」或「慈濟人文暨服務教育」課程，引導學生建立「感恩、尊重、愛」的正向情意（謝雅婷、許智香、林清達、潘靖瑛，2014），醫學系學生和護理科學生尊稱往生後奉獻大體作為解剖學實驗教材的大德為「無語良師」就是教導學生體會感恩心的實踐(Lai, Chang, Tseng, & Tseng, 2002; Chen, Chang, & Yu, 2011；Shih & Tsai, 2016)。

二、宗教與利他動機

Saroglou(2013)指出，利社會行為特徵可以是助人的行為(Batson 等人研究, 1993)，也可以是寬恕人的行為(McCullough & Worthington, 1999)，這兩個主要的特點也是宗教基本的教化。Penner 等人(Penner, Dovidio, Piliavin, & Schroeder, 2005)則認為利社會行為的概念一定是存於人際互動和團體之間的關係。

宗教的教化功能不離關懷苦難，郭美樟等人(2010)研究大學生察覺「他人受苦」的心理，發現宗教性中的「生命意義」與苦難覺察中的「反省關懷」與「性格歸因」能有效預測利他行為。賴品超(2012)研究宗教學術指出，研究世界宗教的學者，例如葛林(William Scott Green)，對於利他主義(altruism)的概念，提出「利他主義」適合成為宗教研究共通的範疇，並定義「利他行為應是感恩式的，行動者並不應指望因所做的犧牲而得到補償」。但賴從《世界宗教中的利他主義》序言中卻發現，現今的宗教或哲學很難不對行善者做出某種形式的回報，意即，利他與利己未必是對立的。郭冠廷(2018)探討佛教的利他精神與社會企業實踐的關係中指出，佛教所說的福慧雙修就是六度---布施、持戒、忍辱、精進、禪定、般若（即智慧）---而布施就是一種積極的利他行為。楊惠南(1991)引用印順導師解釋佛教所說的利，除了究竟的大利——徹底的解脫而外，也還有世間一般的利樂，而菩薩的自利，從利他中得來，一切與利他行相應。大乘道的自利，不礙利他，反而從利他中去完成。

Eisenberg(2000)提出，利社會行為是個人得自文化，家庭和社群的生物差異性，和社會化過程所影響的情感狀態及對現象的詮釋。Okun 和 Kim(2016)指出，志願服務的頻率和利社會動機對生命目標有共同的影響。依據 Gebauer, Riketta, Broemer 和 Maio(2008)等人解釋利社會動機可分類成為歡樂使然(Pleasure-based prosocial

motivation, PLBPM)和壓力使然(Pressure-based prosocial motivation, PRBPM)。歡樂使然的利社會動機是期望從幫助他人的行動中獲得快樂，而壓力使然的利社會動機會考量的是履行義務和社會規範。PLBPM 是內在驅動的，而 PRBPM 是外在驅動的。一個月可以當一次或多次志工的學生，如果測量出有低 PLBPM 高 PRBPM，則表示學生對生命有較高的目標。

Saroglou(2013)探討宗教研究和利社會研究的文獻中，發現 Pichon, Boccato, 和 Saroglou(2007，實驗 2)所進行「宗教文字促發利社會想法」的實驗有明顯的效用。即便是微弱的宗教文字促發，也能增加受試者參與慈善志願服務的意願（Pichon et al., 2007，實驗 1）。Van Cappellen 和 Saroglou（2010）實驗播放稱讚慈善運動的影片和播放引發歡樂心情的影片或其他主題影片，發現慈善影片能增加受試者的靈性感受。因此 Crocker 和 Canevello(2008)認為懷抱自私策略想法的人是因為想要獲得別人的支持才去幫助別人，但是真正懷有慈悲心的人是因為真的想關心別人是否幸福。Sedikides and Gebauer(2010)指出具有宗教虔誠感的人會把宗教當作生活的方式，而不是把宗教當作社交的工具，讓自己在社交場合中顯得尊貴。所以一個人如果在意的是自我的形象(Batson et al., 1993)，或是好名聲(Norenzayan & Shariff, 2008)，或是象徵性的酬償，像是來世的善報(Tao & Yeh, 2007)，這樣的心態跟宗教的活動結合時，反而不容易表現利社會行為(Saroglou, 2013)。相反的，一個宗教感內化高的人，一旦投入宗教背景機構，所表現的利社會行為就結合了宗教組織利社會目標與個人的利社會心性(Batson, Schoenrade, & Ventis, 1993)，於是助人就變成一個能見度極高的組織行為。

三、同理心，互惠，和匿名

Piliavin 和 Charng(1990)探討社會心理學和人類發展文獻中，提出利他行為確實存在但可能與親屬選擇機制（見於 Vine, 1983 和 Wilson, 1976 的研究），旁觀者喚醒效應（Piliavin 等人，1981）有關。正如 Hardin(1982)所說，有鑑於純粹的利他者輸給注重自我者的競爭，群體之間往往以互惠的方式生存，並歧視利他者（引自 Piliavin 和 Charng, 1990）。不過也有實驗檢視受試者自願代替他人接受電擊的意願(Batson, Duncan, Ackerman, Buckley, & Birch, 1981)，支持了同理心且利他的假設。同理心會產生高度的同理反應和助人的決定，而缺乏同理心的人會產生低同理的反應和逃避的決定。雖然 Batson 等人(1981)支持同理心與義務幫助的先前經驗有關的假設；

Batson(1987), Thompson 等人(1980)及 Meindl 和 Lerner(1983)則認為同理心與以前有過特殊獎勵經驗有關; Baumann 等人(1981)與 Cialdini 等人(1987)則認為同理心和個人悲傷經驗有關。於是 Piliavin 和 Charng(1990)初步結論, 同理心和利他動機有關。因此, 當情況被認為超出受害者的控制範圍時, 人們就越能有同理心和利他的想法; 如果情況被認為是受害者可掌控的, 這時反而會讓其他人產生憤怒而不肯幫助(Weiner, 1980ab, 引自 Piliavin 和 Charng, 1990)。Vollhardt 和 Staub(2011)進行了兩項研究, 調查那些經歷過不良生活事件的人是否對弱勢族群較能同理, 結果支持多種情境中的痛苦會促發利他行為。

Gouldner(1960)提出, 互惠是多數文化道德準則的重要內涵, 但是值得注意的是最初需要幫助的情境是甚麼, 例如: 提供了甚麼樣的援助, 援助甚麼, 大家對施助者有甚麼觀感, 施助者是甚麼動機, 以及施助者是志願幫忙還是被脅迫去助人(Batson & Powell, 2003 年引用)。Dunfield 和 Kuhlmeier(2003)對 21 個月大的嬰兒的助人行為進行三次實驗, 結果顯示嬰兒比較喜歡以幫助的行為當作給對方的獎勵, 嬰兒願意幫助的對象容易給之前曾經有過互動經驗的人, 或是對嬰兒露出肯定的表情, 或是曾經給過嬰兒獎賞的人。所以 Dunfield 和 Kuhlmeier(2003)結論說互惠的利他是因為施助者想要助人而不是考量幫忙的結果。Burnham(2003)設計獨裁者賽局實驗, 讓獨裁者看到了參與者的照片, 參與者也看到獨裁者的照片, 相較對照組沒有看到彼此的照片, 看過照片的獨裁者比較可能均分資金。實驗中的匿名變項對自私或利社會行為都有影響。Locey 和 Rachlin(2015)認為利他行為有受到社會化的增強效果, 從中位數匿名參與者願意放棄 15 美元給排名第 75 位的隨機同學, 顯示利他的典型心裡。Flew(2015)研究維多利亞時代匿名捐獻的慈善風氣, 歸納匿名的理由有謙卑的心情, 宗教情懷, 自身經濟保留, 想要表達捐獻的動機以及想要用匿名來帶動捐獻, 並且結論十九世紀倫敦當的匿名捐獻者似乎在意的是一種溫暖的光環而不是優越感, 這種實現慈善責任的溫暖光環讓他們可以反省自己與神的關係和他們與人世間的連結。

丁人傑(1999)認為華人社會的儒家倫理強調行善觀念, 勸善書籍的影響力不亞於宗教信仰教化的助人行為, 並且能與宗教的慈善觀念相應(載於鄧永琦, 2004)。宗教和文化多有為善不欲人知的教義和價值觀, 例如基督教強調行善不能張揚:

《馬太福音》6 章 1 節至 4 節耶穌勸勉門徒說: “你們要小心, 不可將善事行在人的面前, 故意叫他們看見; 若是這樣, 就不能得你們天父的賞賜了……要叫你

施捨的事行在暗中，你父在暗中察看，必然報答你。”(沈學彬，2016)

但是教會的慈善事業是值得宣傳的，為的是讓更多人了解基督信仰（吳志福，2017）。張琦芳(2018)以《了凡四訓》闡釋儒家慈善觀，行善不留名就是陰德，做了善事讓別人知道便是陽德，二者都會積福，但過分注重陽德反映出的是內心對功名利祿的追求。佛教《六祖壇經》裡記載六祖慧能解釋梁武帝一生造寺度僧，布施設齋卻無功德的原因是行善者內心盤算功德利益之心，真正的功德是在三輪體空的法身中，也就是行善者對受者和所施之物，沒有掛念(何小平，2007)。若從教育「揚善」的責任看，運用新聞言論宣傳道德實踐活動的經驗和感人事蹟，則是一種“習善揚善”的教育形式(張沛海，2015)。

利社會行為隨著不同的求助情境，不同的施助者和不同的受助者有了許多複雜性。無論從進化論或社會論的觀點來看利他主義的原則，都是為了減輕受助者的痛苦，這都是宗教和教育不斷強調的生命倫理。

參、研究方法

本研究共有三所宗教背景學校。一是台灣東部某佛教背景科技大學 104 學年至 105 學年修習校訂必修人文課程的四技大一學生和五專二年級學生，代稱 BU。另外兩所是菲律賓天主教學院大一學生和高二學生，代稱為 CV 和 CP。表 1 列出每所學校的參與學生人數。表 2 列出參與學生的家庭信仰。

表 1、學生人數(2015-2016)

2015		2016	
春天(先導計畫)	秋天	春天	秋天
BU(168)	BU(260)	BU(106)	BU(262)
CV(44)	CV(30)	CV(33)	CV(90)CP(99)

表 2、學生家庭信仰

家庭信仰	VCC	PCC	BU
天主教	35 (100%)	29 (100%)	25 (11%)
基督教	0	0	38 (16%)
佛教	0	0	42 (17%)
其它	0	0	104 (44%)
無信仰	0	0	27 (11%)
總計	35	29	236 (100%)

一、研究工具

2015 年春進行先導計畫，自訂利社會態度問卷（PAQ）30 題，改編自 Carlo 和 Randall(2002)所用之利社會行為傾向（PTM）5 分量表問卷，並加入 Lai 等人(2010)所修正之優勢與困難（SDQ）3 分量表問卷。2015 年秋天修正 PAQ 問卷，保留 PTM 的 15 題，與 SDQ5 題，再加上自製 5 題日常生活助人題目。因此 PAQ 題目總數為 25。

表 3、BU 學校使用新聞影片中接受慈濟濟助的國家和宗教信仰

2015 年秋		2016 年春		2016 年秋	
國家	宗教	國家	宗教	國家	宗教
波希尼亞	天主教	波希尼亞	天主教	中國大陸	天主教
中國大陸	基督教	中國大陸	基督教	海地	基督教
海地	回教	海地	回教	印尼	回教
印尼		印尼		印尼	
墨西哥		墨西哥		墨西哥	
尼泊爾		尼泊爾		尼泊爾	
菲律賓		菲律賓		菲律賓	
敘利亞難民		敘利亞難民		敘利亞難民	
薩爾維亞		薩爾維亞		薩爾維亞	
土耳其		土耳其		土耳其	

表 4、CV 學校新聞影片中接受慈濟濟助的國家和宗教信仰

2015 年秋		2016 年春		2016 年秋	
國家	宗教	國家	宗教	國家	宗教
波希尼亞	天主教	波希尼亞	天主教	波希尼亞	天主教
中國大陸	基督教	波札那	基督教	波札那	基督教
印尼	回教	加拿大	印度教	加拿大	印度教
約旦		中國大陸	回教	中國大陸	回教
賴索托		德國		德國	
馬來西亞		海地		海地	
莫三比克		印尼		印尼	
南非		義大利		義大利	
史瓦濟蘭		約旦		約旦	
台灣		賴索托		賴索托	
泰國		馬來西亞		馬來西亞	
美國		莫三比克		莫三比克	
辛巴威		緬甸		緬甸	
		尼泊爾		尼泊爾	
		菲律賓		菲律賓	
		南非		南非	
		台灣		台灣	
		土耳其		土耳其	
		美國		美國	

二、教材

本研究所用之影片教材記錄慈濟志工在台灣和海外進行慈善濟助的新聞片段。例如：聯合國經濟及社會理事會(ECOSOC)於 2010 年授予慈濟基金會特別諮詢身份(Taiwan Today, 2010)。2010 年 1 月海地發生 7 級地震後，慈濟基金會派出了 11 梯次的賑災志工和 8 梯次的人醫會志工，共有 298 名志工投入賑災，義診和居家關懷。2011 年，美國慈濟人為海地 Pont Neuf 帳篷區建造了簡易屋，重建了聖安修女會秘書學校(Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation, 2013)。三所宗教背景學校教育場域不同，所使用的新聞影片亦不相同，但都是報導慈濟志工海內外慈善濟助的足跡。表 3、表 4、表 5 列出新聞影片中慈濟基金會幫助的國家和受助者的宗教信仰。CP 和 CV 學生觀看了「2014 年慈濟大藏經」和「2015 年慈濟大藏經」，每部影片約 28 分鐘，記錄慈濟基金會 2014 年和 2015 年的國內外人道救援行動和淨化人心社會運動。BU 學生觀看依主題（宗教篇，文化篇，國家篇）分類的新聞短片，講師在各個主題間會穿插講解，約是 30 分鐘左右的單元。BU 新聞短片中關於海地和菲律賓的國際人道救援，強調這兩個國家有較多數的天主教徒，而慈濟基金會是一個佛教非政府組織，彰顯了跨宗教的尊重與關懷。

三、資料收集和分析

BU 學生在 2015 年 9 月下旬和 2016 年 2 月下旬進行了 PAQ 前測，2015 年 12 月下旬和 2016 年 5 月下旬進行後測。CV 學生在 2015 年 11 月和 2016 年 2 月下旬進行 PAQ 前測，2016 年 1 月和 2016 年 4 月下旬進行後測。2016 年秋，CP 學生加入研究。表 6 列出 PAQ 的 25 個題目，歸類成五個面：內在動機，外在動機，匿名助人，利社會行為(一)和利社會行為(二)。

表 6、利社會態度問卷(PAQ)題目

(五分量表)	三分量表
內在動機	利社會行為二
1.當我可以安慰一個情緒低落的人時，我感到十分滿足。	21 我試著對人友好
2.我幫助他人的目的不是因為別人覺得我是個好人。	22 我常與他人分享。
4.當有人請我幫助他們時，我不會有所猶豫。	23 如果有人受傷，難過或不適，我都樂意幫忙。
6.我捐贈物品或金錢不是為了從中得到一些利益(例如抵稅)。	24 我會友善得對待比我年少的孩子。
15.即使我不會得到任何好處，我還是會幫助他人。	25 我經常志願幫忙
20.我不是為了有所求而佈施。	
外在動機	
3.在其他人的面前幫助別人，我才能藉此獲得最多的好處。	
8.當我成為注意焦點時，我最能盡心盡力的幫助別人。	
11.從事慈善工作最大的好處，就是能夠讓我的履歷比較好看。	
12.當我受到週遭情緒的影響時，我會想要幫助需要幫助的人。	
14.我覺得如果今天我幫助了誰，將來他們一定也要當助我	
匿名助人	
5.我喜歡匿名捐錢不讓人知道。	
7.在不被別人知道是誰幫忙的情形下，我才會去幫助需要幫助的人。	
10.我認為幫助別人而對方不知情，這是最好的情況。	
13.我時常做匿名捐獻，因為這樣做會讓我感覺很好。	
利社會行為一	
16.我會省下我一部份的零用錢做慈善	
17.我會持續幫助需要我幫助的老人家	

肆、結果與討論

一、結果

PAQ 前後測結果顯示學生經過影片教材的促發，在利社會態度上有了變化。

(一) 佛教背景學校(BU)

根據相依樣本 t 檢定，BU 學生 2015 年秋五個 PAQ 面向前後測均有顯著差異(結果如表 7)，2016 年春三個面向前後測---外在動機，匿名助人和利社會行為(一)---有顯著差異(結果如表 8)，而 2016 年秋有兩個面向---匿名助人和利社會行為(一)---前後測有顯著差異(結果如表 9)。

表 7、2015 年秋 BU 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	254	3.60	0.73	3.70	0.81	-2.26	253	0.02
助人外在動機	251	2.63	0.76	2.73	0.80	-1.73	250	0.08
匿名助人	255	2.77	0.85	3.06	0.81	-4.99	254	0.00
利社會行為(一)	260	2.90	0.92	3.36	0.87	-7.57	259	0.00
利社會行為(二)	201	2.54	0.43	2.62	0.42	-2.52	200	0.01

表 8、2016 年春 BU 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	106	3.37	0.86	3.47	0.82	-1.27	104	0.21
助人外在動機	106	2.32	0.78	2.49	0.83	-2.14	103	0.04
匿名助人	105	2.74	0.90	2.97	0.77	-2.78	104	0.01
利社會行為(一)	105	2.71	0.98	2.90	0.97	-2.55	103	0.01
利社會行為(二)	105	2.50	0.45	2.49	0.46	0.27	104	0.79

表 9、2016 年秋 BU 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	252	3.70	0.75	3.73	0.76	-0.71	251	0.48
助人外在動機	255	2.40	0.83	2.34	0.76	1.25	254	0.21
匿名助人	260	2.86	0.89	2.99	0.78	-2.72	259	0.01
利社會行為(一)	258	3.01	0.92	3.18	0.92	-3.11	257	0.00
利社會行為(二)	262	2.56	0.40	2.59	0.41	-1.19	261	0.24

(二) 天主教背景學校(CV 和 CP)

根據相依樣本 t 檢定，CV 學生 2015 年秋在五個 PAQ 面向前後測都沒有顯著差異(結果如表 10)，2016 年春只有利社會行為(一)面向前測有顯著差異(結果如表 11)：2016 年秋顯示三個面向前後測的顯著差異(結果如表 12)---匿名助人，利社會行為(一)和利社會行為(二)。CP 學生 2016 年秋顯示三個面向前後測有顯著差異(結果如表 13)---助人內在動機，匿名助人和利社會行為(一)。

考量慈濟基金會在颱風海燕之後對菲律賓所提供的慈善濟助，本研究兩地三校的學生在觀感上似乎隱涵恩人和受益人的身分：BU 學生有著慈濟基金會濟助者的恩人立場，CV 和 CP 學生有著獨魯萬居民接受濟助的受益人立場。利社會行為(一)是三所學校共同顯著的面向，而匿名助人是佛教背景學校連續三學期表現顯著差異的面向。2016 年秋的兩所天主教學校在利社會行為一和匿名助人面向都有顯著差異。表 14 列出三所學校在 PAQ 問卷前後測顯著差異的共同面向。

表 10、2015 年秋 CV 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	30	3.33	0.51	3.18	0.60	1.19	29	0.24
助人外在動機	30	2.71	0.51	2.81	0.66	-0.63	29	0.54
匿名助人	30	3.18	0.61	2.98	0.61	1.37	29	0.18
利社會行為(一)	30	3.33	0.67	3.03	0.61	1.69	29	0.10
利社會行為(二)	24	1.40	0.31	1.41	0.33	-0.10	23	0.92

表 11、2016 年春 CV 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	33	3.32	0.54	3.16	0.60	1.13	32	0.27
助人外在動機	33	2.64	0.65	2.62	0.72	0.13	32	0.90
匿名助人	33	3.17	0.59	3.02	0.63	1.02	32	0.32
利社會行為(一)	33	3.38	0.73	3.00	0.65	2.18	32	0.04
利社會行為(二)	33	1.39	0.34	1.35	0.37	0.44	32	0.66

表 12、2016 年秋 CV 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	90	3.52	0.54	3.58	0.71	-0.70	89	0.49
助人外在動機	90	2.55	0.69	2.73	0.79	-1.67	89	0.10
匿名助人	90	3.19	0.80	3.64	0.85	-3.35	89	0.00
利社會行為(一)	90	3.13	0.77	3.56	0.82	-3.65	89	0.00
利社會行為(二)	90	1.50	0.32	1.66	0.36	-3.05	89	0.00

表 13、2016 年秋 CP 學生相依樣本 t 檢定結果

	人數	前測		後測		t	df	p
		M	SD	M	SD			
助人內在動機	97	3.73	.575	3.932	.580	-2.41	194	0.02
助人外在動機	97	2.31	.580	2.276	.567	0.38	195	0.70
匿名助人	97	3.32	.687	3.55	.778	-2.13	194	0.03
利社會行為(一)	97	3.15	.831	3.51	.951	-2.79	197	0.01
利社會行為(二)	97	1.57	.344	1.63	.359	-1.17	197	0.24

表 14、三校前後測共同顯著差異的面向

	BU	BU	BU	CV	CV	CV	CP
	2015 秋	2016 春	2016 秋	2015 秋	2016 春	2016 春	2016 秋
助人內在動機	*						*
助人外在動機		*					
匿名助人	*	*	*			*	*
利社會行為(一)	*	*	*		*	*	*
利社會行為(二)	*					*	

二、討論

(一) 宗教背景學校學生對利社會行為(一)的認知

本研究所使用之新聞影片內容，呈現苦難的多樣性，包含氣候變遷，環境災難，種族衝突，戰爭，傳染病，經濟困頓，生活意外事件等，相較一般研究設計的假想生

活困境，新聞影片呈現真實的人生苦難和慈悲利他的真實行為，對學生有效啟發利他認知，並反應在問卷第 16 題（我會省下我一部份的零用錢做慈善）的前後測差異，因為認同行善，可能因此產生存錢行善的動機；雖然學生無法像既有文獻研究立刻決定給錢（例如，Burnham, 2003; Locey & Rachlin, 2015），只能以延遲的存錢行善行動來表現利社會的認知。此外第 17 題（我會持續幫助需要我幫助的老人家）調查學生對於老年人的仁慈態度，學生們普遍對長者產生關愛情懷，顯示亞洲國情與宗教教育重視對長者的慈愛。宗教背景學校傳播慈善教育，強調倫理道德和行善價值，對學生仍有相當程度的引導與啟發。再者，影片中受難的貧病孤老婦孺等弱勢百姓，更顯得慈善的重要，也呼應宗教背景學校注重學生實踐關懷的服務與學習。

（二）宗教背景學校學生對匿名助人的認知

本研究統計發現三所學校學生在匿名捐獻項目前後測的態度有一致顯著的差異，顯示學生仍然希望以匿名捐獻實現慈善，似乎與宗教信仰強調出世無求與入世行善的心念有關，意即入世的行善不求世俗的榮耀才是真正善盡神的博愛，或如佛教所說的三輪體空，沒有施者、受者與布施的相念。此點相近 Flew(2015)研究分析十九世紀匿名人士捐贈善款給慈善機構的方式，認為匿名者選擇以匿名實現慈善的暖心，因為隱密名利的行為貼近宗教情懷，讓匿名者與信仰的神保有一種出世的關係，但同時也保有入世人間的連結。對比 Burnham(2003)發現匿名並沒有增加獨裁者遊戲中給錢的可能性，本研究顯示學生傾向「為善不欲人知」的慈善行為。但 Batson 等人(Batson, Schoenrade, & Ventis, 1993)也發現，當利社會行為結合宗教組織利社會目標與個人的利社會心性時，助人會成為一個能見度極高的組織行為。如吳志福(2017)所說，宣傳教會的慈善事業為的是讓人了解基督信仰，或如楊青(2004)所說，天主教校園中不論其信仰是否相同，都應對《天主教大學憲章》表示尊重。可見宗教背景學校希望培養學生對宗教與慈善產生尊重與理解。參與研究的天主教學校學生都是信仰天主教，但參與研究的佛教學校學生卻有多元信仰，信仰佛教者僅有 17%，顯示佛教背景學校使用佛教 NGO 組織的慈善紀錄影片，並不衝突學生多元信仰與匿名行善的信念具有揚善的教育目的。影片中的慈濟志工跨越宗教、種族、文化的藩籬去濟助苦難的眾生，有助學生理解佛教 NGO 組織行善的影響力。

伍、結論與意義

Berman 等人(2018)研究影響有效慈善捐助的建議指出，個人一旦認定想捐助的慈善團體，並不會受到慈善效益資訊的獲得而改變。所以只仰賴慈善效益分析的報告並不會改變個人想捐助的慈善團體，而是要從個人如何看待自己是一個捐助者的意義來影響，如 Caviola 等人所說的，個人偏好捐助的慈善團體未必符合受惠眾多的慈善效益，可見濟助的本意和濟助的對象存有複雜的因素。

本研究探討觀賞非政府組織（即慈濟基金會）國際人道救援的新聞片段，對宗教學校學生利社會行為傾向的影響。非政府組織志工背景多元，跨越種族，文化和宗教的藩籬，展現利他主義的群體行動。研究結果支持宗教學校持續影響學生抱持利社會行為的匿名助人動機，顯示宗教學校學生普遍傾向心靈關懷，待人和善，行善助人的利他情感，所以佛教學校學生和兩所天主教學校 CV 和 CP 學生一致地在匿名助人面向上有顯著的差異，雖然三所宗教學校學生觀看的影片都不一樣。

本研究調查學生觀賞影片後，促發哪些慈善行為傾向，探討宗教信仰與利社會行為傾向之間的關係。對於天主教學校來說，願意公開放映佛教非政府組織慈善工作的紀錄影片，支持利他濟助的本質並無宗教信仰的差異。而佛教學校學生信仰背景多元，學生利他濟助的本質也無宗教信仰的差異。從宗教背景學校教化的目標來看，當多數學生了解與自己信仰不同的佛教慈善團體濟助苦難的事實後，仍然表現利社會行為傾向的態度，可做為跨宗教國際理解實施方式的參考。

參考文獻

一、中文文獻

- 丁仁傑（1997）。社會脈絡中的助人行為：臺灣慈濟功德會個案研究，臺北：聯經。
- 王堅定（2013）。東京國際理解教育的實踐及其對我國教育的啟示。《創新教育》，21，71-72。
- 何小平（2007）。宗寶本《六祖壇經》"止惡行善"論析。《五臺山研究》，04，14-16。
- 李委煌（2015）。【安身】以工代賑建屋振奮人心。慈濟月刊，580。取自 <http://web.tzuichiculture.org.tw/?book=580&mp=4488#.XM6IGDAzaUk>
- 李信毅、張光正（2015）。中原大學宗教教育之理念與宗教課程定位之探究。《課程與教學》，18，3，75-93。
- 沈學彬（2016）。基督教的慈善觀及慈善活動。《天風》，6，12-13。
- 彼得·克拉克（2012）。拯救地球---為何科技界要與各宗教結盟？《環境與宗教的對話》（許木柱、何日生編），59-80。台北市：經典雜誌。
- 張沛海（2015）。高校開展“揚善”道德主題活動的形式和意義。《邯鄲職業技術學院學報》，3，55-57。
- 張孟華、吳麗君（2013）。對臺灣宗教學校的期許。《臺灣教育評論月刊》，2（8），31-34。
- 姚玉霜（2010）。大學生之宗教信仰行為之研究—以佛光大學之學生為例。《華人前瞻研究》，6，2，1-96。doi:10.6428/JCTF.201011.0001
- 若望保祿二世（1998）。天主教大學憲章---精簡版。臺北縣：輔大出版社。
- 陳亞意（2010）。對臺新友誼學校學童國際理解能力之初探，取自 <http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/86/29.htm>
- 陳秀慧（2006）。曉雲法師教育情懷的開展與映現。《華梵人文學報》，6，123-148。doi:10.29930/HJH.200601.0004
- 楊青（2004）。天主教輔仁大學宗教使命之實證研究-以「服務學習」課程為例。輔仁大學宗教學研究所碩士論文，未出版。

- 鄧永琦，(2004)。宗教信仰對助人行為之研究：以高職生服務學習為例。佛光人文社會學院宗教學研究所碩士論文，未出版。
- 郭冠廷（2018）。佛教的利他精神與社會企業實踐。發展與前瞻學報，22，75-88。
doi:10.6737/JDP.201812_(22).04
- 郭美璋、黃松元、江漢聲、張利中（2010）。大學生苦難覺察、個人宗教性、同理心與利他行為之相關研究。學校衛生，56，1-20。doi:10.30026/CJSH.201006.0001
- 楊惠南（1991）。佛在人間--印順導師之「人間佛教」的分析。載於釋聖嚴（主編），佛教的思想與文化—印順導師八秩晉六壽慶論文集（頁 89-122）。臺北市，法光出版 2019 年 5 月載自 http://buddhism.lib.ntu.edu.tw/FULLTEXT/JR-AN/an007_06.htm
- 詹德隆（1999）。宗教大學的特色。發表於輔仁大學應用心理學系主辦，「『教育、學術與社會』學術研討會—二十一世紀私立大學的挑戰與展望」論文。
- 賴品超（2012）。利他主義與比較宗教學:宗教研究的方法論反思。安徽大學學報（哲學社會科學版），04，47-54。
- 歐洲議會官網（2015 年 8 月 27 日）。歐盟報告：教育國際化應嘉惠全體學生。教育部電子報。取自 http://epaper.edu.tw/mobile/windows.aspx?windows_sn=17312
- 謝雅婷、許智香、林清達、潘靖瑛（2014）。慈濟人文課程探析—以慈濟大學為例。慈濟大學教育研究學刊，10，239-271。
- 顏孝仔（2008）。淺談宗教教育與道德之關係。網路社會學通訊期刊，72。2019 年 5 月載自 <http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/72/72-18.htm>
- 釋曉雲（1998）。覺之教育。臺北：原泉出版社
- 釋證嚴（2007）四緣合一潤澤眾生。慈濟月刊，487。2019 年 5 月，載自 <http://web.tzuchiculture.org.tw/?book=487&mp=112#.XPG42ogzZRY>

二、外文文獻

- Batson, C. D., Duncan, B. D., Ackerman, P., Buckley, T., & Birch, K. (1981). Is empathic emotion a source of altruistic motivation? *Journal of personality and Social Psychology*, 40, 2, 290.
- Batson, C. D. (1987). Prosocial motivation: Is it ever truly altruistic? In *Advances in*

- experimental social psychology* (Vol. 20, pp. 65-122). Academic Press.
- Batson, C.D. & Powell, A.A. (2003). Altruism and prosocial behavior. In T. Millon & M. J. Lerner (Eds.), *Handbook of psychology: Personality and social psychology*, (Vol. 5, pp. 463-484). Hoboken, NJ, US: John Wiley & Sons Inc.
- Batson, C. D., Schoenrade, P., & Ventis, W. L. (1993). *Religion and the individual: A social-psychological perspective*. New York, NY: Oxford University Press.
- Baumann, D. J., Cialdini, R. B., & Kendrick, D. T. (1981). Altruism as hedonism: Helping and self-gratification as equivalent responses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 6, 1039.
- Berman, J. Z., Barasch, A., Levine, E. E., & Small, D. A. (2018). Impediments to effective altruism: The role of subjective preferences in charitable giving. *Psychological Science*, 29, 5, 834-844.
- Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation. (2013). Inspiring great love around the world [Brochure]. Taiwan, ROC: Author.
- Burnham, T. C. (2003). Engineering altruism: A theoretical and experimental investigation of anonymity and gift giving. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 50, 1, 133-144.
- Caviola, L., Schuett, S., & Nemirow, J. (2020). The many obstacles to effective. *Judgment and Design Making*, 15, 2, 159-172.
- Cialdini, R. B., Schaller, M., Houlihan, D., Arps, K., Fultz, J., & Beaman, A. L. (1987). Empathy-based helping: Is it selflessly or selfishly motivated? *Journal of personality and social psychology*, 52, 4, 749.
- Carlo, G., & Randall, B. A. (2002). The development of a measure of prosocial behaviors for late adolescents. *Journal of youth and adolescence*, 31, 1, 31-44.
- Chen, G., Chang, C., & Yu, T. (2011). Letters to silent teachers in Tzu Chi Medical School: A spiritual interaction. *Death Studies*, 35, 441-454.
- Colin, G. (2001). *Altruism and Christian Ethics*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Central Intelligence Agency (2013) World factbook-Taiwan 。 2013年6月23日取自：
<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/tw.html>
- Crocker, J., & Canevello, A.(2008).Creating and undermining social support in communal relationships: The role of compassionate and self-image goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 555–575.doi:10.1037/0022-3514.95.3.555
- Disaster Emergency Committee (n.d.) . Philippines Typhoons. Retrieved from
<https://www.dec.org.uk/appeal/philippines-typhoon>
- Dunfield, K. A., & Kuhlmeier, V. A. (2010). Intention-mediated selective helping in infancy. *Psychological science*, 21, 4, 523-527.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., & Spinrad, T. L.(2006). Prosocial development. In W. Damon, R. M. Lerner (Series Eds.) & N. Eisenberg (Vol. Ed.), *Handbook of child psychology: Vol. 3. Social, emotional, and personality development* (6th ed.,pp.646–718).Hoboken, NJ: Wiley.
- Flew, S. (2015). Unveiling the anonymous philanthropist: charity in the nineteenth century. *Journal of Victorian Culture*, 20(1), 20-33.
- Gebauer, J. E., Riketta, M., Broemer, P., & Maio, G. R. (2008). Pleasure and pressure based prosocial motivation: Divergent relations to subjective well-being. *Journal of Research in Personality*, 42, 399–420. doi:10.1016/j.jrp.2007.07.002
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161–179.
- Hardin, G. (1982). Discriminating altruisms.*Zygon*®, 17, 2, 163-186.
- Knitter,P.(1995).*One Earth,many religions*.Multifaith dialogue and Global responsibility. Maryknoll, NY: Orbis.
- Küng, H. (2001). Basic trust as the foundation of a global ethic. *International Review of Psychiatry*, 13(2), 94-100. doi:10.1080/09540260120037326
- Kung, P. C. (1998). Buddhist universities, the hope of the higher education. *Asian Journal of International Studies*, 1, 57-77. doi:10.7072/AJIS.199807.0057

- Lai, C. W., Chang, J. P., Tseng, G. F., & Tseng, Y. L. (2002). An experience in the integration of humanities and medical science in a gross anatomy curriculum. *Journal of Medical Education*, 6, 166–172.
- Lai,K.Y.C., Luk,E.S.L., Leung,P.W.L.,Wong,A.S.Y.,Law,L., &Ho,K. (2010).Validation of the Chinese version of the strengths and difficulties questionnaire in Hong Kong. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*,45,12,1179-1186.
- Locey, M.L., & Rachlin, H. (2015). Altruism and anonymity:A behavioral analysis. *BehaviouralProcesses*, 11871-75. doi:10.1016/j.beproc.2015.06.002
- McCullough,M.E.,&Worthington,E.L.,Jr.(1999).Religion and the forgiving personality. *Journal of Personality*,67,1141–1164.doi:10.1111/1467-6494.00085
- Meindl, J. R., & Lerner, M. J. (1983). The heroic motive: Some experimental demonstrations. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 1, 1-20.
- Mullen, J.(2013, November 8). Super Typhoon Haiyan, one of strongest storms ever, hits central Philippines.CNN.Retrieved from <http://edition.cnn.com/2013/11/07/world/asia/philippines-typhoon-haiyan/index.html>
- Norenzayan, A., & Shariff, A. F. (2008). The origin and evolution of religious prosociality. *Science*, 322, 58-62.
- Okun, M. A., & Kim, G. Y. (2016). The interplay of frequency of volunteering and prosocial motivation on purpose in life in emerging adults. *The Journal of Social Psychology*, 156,3, 328-333.
- Page,J.(2008). Philosophy of peace education.2008 *Encyclopedia of Peace Education*, 55-78.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annu. Rev. Psychol.*, 56, 365-392.
- Piliavin, J. A., Dovidio, J. F., Gaertner, S. L., & Clark, R. D. (1981). *Emergency intervention*. New York: Academic Press.
- Piliavin, J. A., & Charng, H. W. (1990). Altruism: A review of recent theory and research. *Annual review of sociology*, 16, 1, 27-65.

- Pichon, I., Boccato, G., & Saroglou, V. (2007). Nonconscious influences of religion on prosociality. A priming study. *European Journal of Social Psychology*, 37, 1032–1045. doi:10.1002/ejsp.416
- Saroglou, V. (2013). Religion, spirituality, and altruism. In K. I. Pargament, J. J. Exline & J. W. Jones (Eds.), *APA handbook of psychology, religion, and spirituality* (Vol. 1, pp. 439-457). Washington, DC: American Psychological Association.
- Sedikides, C., & Gebauer, J. E. (2010). Religiosity as self-enhancement: A meta-analysis of the relation between socially desirable responding and religiosity. *Personality and Social Psychology Review*, 14, 17–36. doi:10.1177/1088868309351002
- Shariff, A. F., & Norenzayan, A. (2007). God is watching you: Priming God concepts increases prosocial behavior in an anonymous economic game. *Psychological Science*, 18, 9, 803-809.
- Shih, D. Y., & Tsai, Y. M. (2016). A Buddhist model of gratitude education in gross anatomy teaching. *Tzu-Chi University Journal of the Humanities and Social Science*, 20, 2-28.
- Taiwan Today (2010, July 21). Tzu Chi granted special UN status. Retrieved from <https://taiwantoday.tw/news.php?unit=10&post=16875>
- Tao, H. L., & Yeh, P. (2007). Religion as an investment: Comparing the contributions and volunteer frequency among Christians, Buddhists, and folk religionists. *Southern Economic Journal*, 73, 770–790.
- Thompson, W. C., Cowan, C. L., & Rosenhan, D. L. (1980). Focus of attention mediates the impact of negative affect on altruism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 2, 291.
- Tzu Chi Foundation. (2013a, December 14). Preparing for Large-scale Distribution from December 14 to 16. Retrieved from http://tw.tzuchi.org/en/index.php?option=com_content&view=article&id=1183%3Apreparing-for-large-scale-distribution-from-december-14-to-16&catid=3%3AAsia&Itemid=204&lang=en
- Tzu Chi Foundation. (2013b, November 13). Tzu Chi Begins Relief Operation For Philippines. Retrieved from http://tw.tzuchi.org/en/index.php?option=com_content

[&view=article&id=1171%3Atzu-chi-begins-relief-operation-for-philippines&catid=3%3Aasia&Itemid=204&lang=en](#)

- Van Cappellen, P., & Saroglou, V. (2010, June). *Induction of positive emotions leads to spirituality through changes in basic beliefs: An experimental study*. Paper presented at the 5th European Conference on Positive Psychology, Copenhagen, Denmark.
- Vine, I. (1983). Sociobiology and social psychology—Rivalry or symbiosis? The explanation of altruism. *British Journal of Social Psychology*, 22(1), 1-11.
- Vollhardt, J. R., & Staub, E. (2011). Inclusive altruism born of suffering: The relationship between adversity and prosocial attitudes and behavior toward disadvantaged outgroups. *American Journal of Orthopsychiatry*, 81, 3, 307-315.
- Waugh, W. E., & Brownell, C. A. (2017). “Help yourself!” what can toddlers’ helping failures tell us about the development of prosocial behavior? *Infancy*, 22, 5, 665-680.
- Wilson, E. O. (1976). The war between words: biological versus social evolution and some related issues: Section 2. Genetic basis of behavior---especially of altruism. *American Psychology*. 31, 370-371.
- Weiner, B. (1980a). A cognitive (attribution)-emotion-action model of motivated behavior: An analysis of judgments of help-giving. *Journal of Personality and Social psychology*, 39, 2, 186.
- Weiner, B. (1980b). May I borrow your class notes? An attributional analysis of judgments of help giving in an achievement-related context. *Journal of Educational Psychology*, 72, 5, 676.

研究論文

從臺灣儲蓄互助社的損益變化探討 臺灣儲蓄互助社的挑戰*

曾冠傑

靜宜大學原住民族文化碩士學位學程助理教授

收稿日期：2020 年 03 月 08 日，接受刊登日期：2020 年 04 月 20 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為曾冠傑，Email：crchang@pu.edu.tw

中文摘要

儲蓄互助運動在全世界已有 171 年歷史，在台灣也有 50 餘年的推展，其推行實質有安定社會之效，各國之運行也依各國相關法令制定而有不同的樣態，截至 2019 年底國內已有 335 社、223,486 位社員、及近 260 億的資產規模，近十年國內學者對於儲蓄互助社的研究咸少從全國的財務資料著手，也極少有探討相關儲蓄互助社損益的文章。

在許多經營及運作儲蓄互助社的重要存續的因子中，首先要有正確及良善的財務觀念及制度，本研究蒐集 5 年的全國各社的財務資料，探討儲蓄互助社的業務活動對於損益的影響，以年度損益的角度探討儲蓄互助運動在台灣의 現況。

儲蓄互助運動對於經濟弱勢族群，發揮了良善的儲蓄引導及友善貸款的效果，本研究的結論為藉由探討現行法令制度及財務經營現狀，論述儲蓄互助運動在台灣의 價值，並由實證結果提供政府、相關部門、及各儲蓄互助社未來經營之參考方向；建議儲蓄互助運動應積極立法保障發展及資金運用，並積極強化投資專業以有效運用資金。

關鍵詞：儲蓄互助社、年度損益、收入、費用

Discussing the Challenges of Taiwan Saving Credit Union from the Profit and Loss changes of Taiwan Saving Credit Union

Kuan-Chieh Tseng

Assistant Professor, Master Program in Indigenous Cultural Heritage, Providence University

Abstract

The mutual savings movement has a history of 171 years in the world, and has been promoted in Taiwan for more than 50 years. Its implementation has the effect of stabilizing the society. The operation of each country is different in accordance with the relevant laws and regulations of each country. There are 335 companies, 223,486 members, and nearly 26.5 billion assets. In the past decade, domestic scholars have studied the Saving Credit Union from the national financial information, and there are very few articles that discuss the profits and losses of the Saving Credit Union.

Among the important survival factors for operating and operating Saving Credit Union, first of all, there must be a correct and good financial concept and system. This study collected five years of financial information of various societies across the country and explored the business activities of Saving Credit Union for profit and loss. Impact, to explore the current status of the mutual savings movement in Taiwan from the perspective of annual profit and loss.

The Mutual Savings Movement has played a good role in saving guidance and friendly loans for economically disadvantaged groups. The conclusion of this study is to discuss the value of the Mutual Savings Movement in Taiwan by discussing the current legal system and financial management status, and by empirical results Provide reference directions for the future operation of the government, relevant departments, and various Saving Credit Union; it is recommended that the mutual savings movement should actively legislate to ensure development and use of funds, and actively strengthen the investment profession to effectively use funds.

Keywords: Saving Credit Union, annual profit and loss, income, expenses

第一章、研究動機及目的

儲蓄互助社運動於 1963 年引入國內，1968 年財政部准予試辦，1997 年訂定儲蓄互助社法，發展至今已有 58 年歷史。從經濟功能角度來看，儲蓄互助社除了扮演一般金融機構的中介角色，還更深化具有強化儲蓄與照顧中小階層福利的功能，在資產累積、社區產業及社會參與方面，是脫貧的實踐單位之一。

在臺灣儲蓄互助社發展的初期，強調儲蓄互助社是「窮人的銀行」，因為許多窮人缺乏正式的融資管道，而高利貸常常逼得窮人家破人亡，傳統的標會制度又因社會信任式微而逐漸崩解。在許多窮人貸款無門之際，儲蓄互助社成為經濟弱勢者唯一的非營利性基層金融組織，有了一個應付經濟危機的緩衝器，也成為經濟弱勢者改善生活的正式機制。

從中華民國儲蓄互助社協會資料及網站資料整理得知，臺灣儲蓄互助社的設立區域與社員居住分布來看，約有 63% 是在鄉村地區(37% 在非鄉村地區)，另有 33% 的儲蓄互助社是設立在偏遠的原住民族部落(66% 設立於非原住民部落)，從儲蓄互助社所設立的地點主要在於鄉村與原住民族部落就可知，儲蓄互助社經營趨勢就是要服務經濟弱勢者，或是較適合於鄉村或偏遠的地區來經營。

在國外，2006 年諾貝爾和平獎得主孟加拉經濟學者尤努斯發現小額貸款可以顯著的提高貧窮的人的生存能力。尤努斯(2003)認為靠微型貸款不能終結貧窮，而需以新的概念創新的來執行銀行業務。尤努斯所創立的格拉明銀行(Grameen Bank)是運用微型貸款概念來幫助較不容易從銀行貸得款項的經濟弱勢者，從儲蓄習慣的養成，並從儲蓄行為來累積個人信用，並從累積的信用取得貸款，以改善生活、培養就業能力並建立人際關係。高克彝(2000)的研究顯示尤努斯從 1976 年的試驗性推行小額信貸，1983 年正式註冊銀行，至今已累計多年之經驗，並已成功複製到全球 100 多個的國家，總結了尤努斯創立的窮人銀行主要有六大成效：（一）保障窮人貸款權利、（二）創造實質助益、（三）提昇婦女地位、（四）集體力量彼此扶持、（五）銀行與貸款者關係融洽、（六）貸款者成為銀行股東。

依儲蓄互助社法規定，儲蓄互助社為非營利社團法人，Hansmann(1980)認為非營利組織不得分配利潤與盈餘，非營利組織若產生盈餘，其盈餘不得分配給成員、董事

或是受託人，而應將此盈餘運用於組織的運作及服務方案之中。法令未規定組織不能生產利潤，但必須將組織的利潤運用在機構宗旨的目的事業上，且明確規定非營利組織必須遵守利潤不得分配的原則，不能像營利單位可以將盈餘分配給股東及員工，並將盈餘使用在合乎公益目的的業務與方案上。Wolf(1990)認為非營利組織因需具備有服務公眾的使命，且須在政府的法令規範下立案、管理與監督，對組織的營運面而言，必須排除私人利益或財務的獲得及分配，也因為其使命並非為營利，組織本身可享有稅法上免稅的優待及法律上的地位，其捐助及贊助者的捐款也同樣享有所得稅的減免。

Anara Alymkulova and Didara Seipulnik(2005)提及非營利組織最大的挑戰就是財務面支持組織持久經營及業務執行，最多數的財務策略為分散非營利組織的收入來源，Lester M. Salamon(1999)在對 22 國的調查中，發現非營利部門的收入最主要的來自代辦費和其他商業性收入(49%)以及政府支援(40%)，少數來自於私人的慈善捐款(11%)，我國儲蓄互助社的收入結構與上述調查結果情形差別甚大，國內儲蓄互助社因受限於法令限制股金的用途，主要的收入來源為貸放社員的利息收入及其他收入(捐款收入)，並無其他商業性收入，所以利息收入的多寡幾乎宰制了儲蓄互助社能持久經營及業務執行的關鍵因子，由儲蓄互助社全國 324 社 101-105 年的財報數字來看，儲蓄互助社主要的收入來源為貸放社員的利息收入(約為期末損益之 1.8 至 3 倍)，主要的費用為互助費(約為期末損益之 0.64 至 1.1 倍)，101-105 年的財報數字顯示總和股金逐年遞增，總和損益卻是遞減的趨勢(圖 1-1)。陳金貴(2002)研究指出，非營利組織的經營面臨著資源匱乏的衝擊，非營利組織需自行開發營利的管道，以延續組織的經營，且這樣的衝擊是所有非營利組織未來無法避免的。

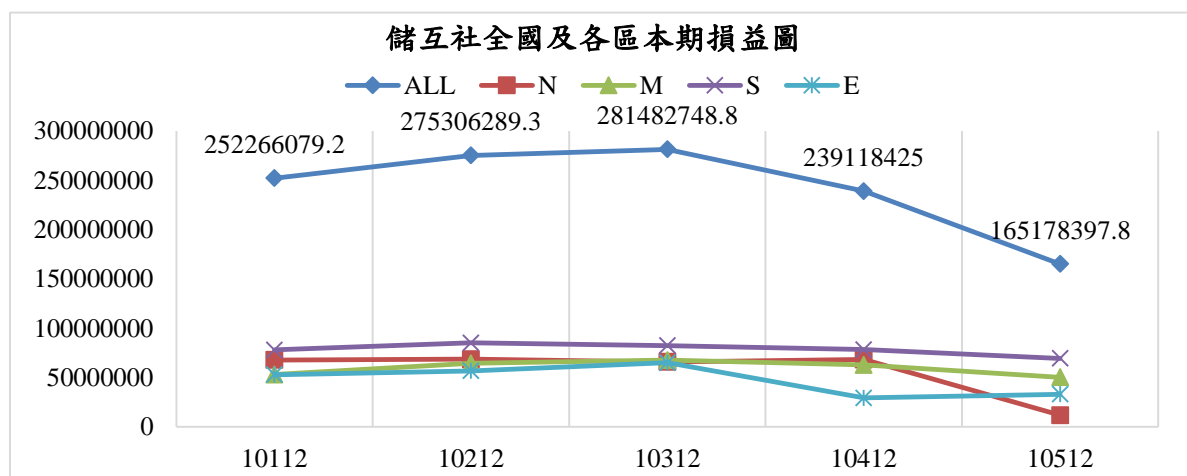


圖 1-1、儲蓄互助社全國及各區本期損益圖

資料來源：中華民國儲蓄互助協會及本研究整理。

從收入及費用分析來看，影響收入最大的貸放社員的利息收入，其金額逐年遞減是造成收入遞減及變動最主要因素，對於收入來源有限的儲蓄互助社無異是一大警訊，不論是全國或是分區來看，顯示可能有許多的儲蓄互助社營運上面臨存續及營運的問題，與其分別從收入及費用來看經營的財務績效，不如直接就從年度損益直接尋求與業務經營的關聯性，本研究蒐集 5 年(2012 至 2016 年)所有儲蓄互助社的財務資料，及 2017 年資金貸款用途資料及各社人數及分布之基礎資料，來做為本研究的資料分析。

2012 年底本人擔任發起人籌備並成立屬於台中市都會原住民的儲蓄互助社¹，營運至今已 7 年，協助了數百位原住民解決了小額信貸的需求，但在經營上的確因儲蓄互助社收入來源有限，業務辦理上常感到捉襟見肘，辦理規模及辦理的精緻度也不如一般的金融單位，雖然協會及區會積極輔導各社的經營，但也常因儲蓄互助社的幹部為無給職，股金未達五千萬的儲蓄互助社也無法聘任專職人員，政策的推行及活動的執行需依賴使命感及口頭勸進等因素，引發研究儲蓄互助社經營上面臨挑戰的動機，本研究從 5 年全國財務的資料探討，藉由研究協助儲蓄互助運動在臺灣能發展得更健全。

截至 2019 年我國儲蓄互助社發展了 57 年，國際上也有 119 年的歷史，目前全國共 335 社，社員有 20 餘萬人。因此本研究蒐集 5 年的所有社經營的財務資料，探討我國的儲蓄互助社營運獲利情形，再針對營運狀況，探討儲蓄互助社經營的挑戰。

第二章、儲蓄互助運動背景分析

一、儲蓄互助社的源起

十九世紀末，德國俾斯麥(Otto Eduard Leopold von Bismarck, 1815-1898)首相採取扶工抑農的政策後，造成農民收入減少、農村土地價格昂貴，農民承受著高利貸的剝削，生活倍感艱辛。

儲蓄互助運動最早起源於 1849 年的德國，弗蘭茨·赫爾曼·舒爾茨-德利茲(Franz Hermann Schulze-Delitzsch)在德國建立了第一個合作社，幫助那些無法獲得金融服務

¹ 傳愛儲蓄互助社，2012 年 12 月 1 日成立於台中市，屬台中區會，至 2017 年 12 月 1 日已經營 5 年，為都會型原住民儲蓄互助社。

的人，有機會從他們自己和同胞的積蓄中借得款項。當時的德國正值工業發展初期，社會貧富差距大，經濟不平等的現象明顯，原本從事農業者與低收入者的生活因工業發展越興盛，其生活就越艱苦，有資金需求時往往求助無門，須向高利貸貸款，任職 Weyerbusch 地區村長雷發巽(Friedrich Wilhelm Raiffeisen, 1818-1888)隨即推動幫助窮困農民計畫，計畫的目標是向富人募捐來救濟貧農，但計劃不成功。後來為揭舉排除農村地區放高利貸的家畜商人，救濟窮困農民為目的，於 1849 年說服該村農民組織「佛拉莫斯費爾德貧困農民互助社」(Flammersfeld Union Aid of Impoverished Farmers)，辦理畜牛資金貸放業務(後來改為「儲蓄互助社」)。雷發巽更積極致力於健全儲蓄互助組織基礎，及設立雷發巽系統儲蓄互助社的全國斡旋機關「中央銀行」，以解決貸款儲蓄互助社資金不足的問題。

雷發巽儲蓄互助運動的特徵包括(1)具有強烈的村落共同體性格，以一個村落或一個教區為區域範圍的封閉地緣連帶精神、純粹的合作意識及基督教「愛鄰人如己」的精神等相互扶持的基本原理為根基。(2)農民需預先存入款項，然後才能借出所需用的最低數額資金的一種「儲蓄貸款互助」營運方式。(3)採用無限責任制，無股金制度，盈餘全部提存公積金，禁止分配，並禁止會員權利的讓渡。(4)重視社員教育。直到 1860 年代末葉，雷發巽儲蓄互助運動除了以信用事業為中心外，逐步兼營生產資材供應與農產品運銷等事業，最後終於朝向籌組業務兼營的綜合性農業儲蓄互助的方向發展。

二、主要地區儲蓄互助社的發展

加拿大一國會採訪記者阿爾峰斯·戴嘉丁(Alphonse Desjardins, 1854-1920)注意到加拿大在 19 世紀往美國的移民潮，參酌了歐洲合作事業及當時的經濟社會問題，於 1900 年在魁北克省組織第一個儲蓄互助社，時至今日，加拿大每三人中有一名為儲蓄互助社社員。

美國商人愛德華·菲林(Edward A. Filene, 1860-1937)因關心在美國為高利貸所剝削的工人，知道加拿大儲蓄互助運動成功的推廣後，請阿爾峰斯·戴嘉丁到美國協助，於 1909 年美國第一個儲蓄互助社成立。後來菲林捐款成立儲蓄互助社推廣局大力推展。

1920 年，儲蓄互助運動經營模式傳到拉丁美洲，於 1971 年籌設了拉丁美洲儲蓄互助社聯盟會(Confederation of Latin America Credit unions, COLAC)。1938 年，菲律賓

引進儲蓄互助社模式，協助窮困的城、鄉解決生活與生產上的問題。1968 年，非洲成立了非洲儲蓄互助社聯盟會(African Confederation of Co-operative Savings and Credit Associations, ACOSCA)。1969 年澳洲積極推動儲蓄互助社運動，成立了澳洲儲蓄互助社聯盟會(Credit Union Services Corporation (Australia) Ltd. ,CUSCAL)。1971 年亞洲各國基於業務發展的需要，成立了亞洲儲蓄互助社聯盟會(Association of Asian Confederation of Credit Unions, ACCU)。

儲蓄互助社運動於 1938 年傳抵亞洲，首在菲律賓推動。二次大戰後，漸推廣到其他亞洲國家。台灣之互助運動協會成立於 1964 年 9 月 3 日，並於 21 日在內政部登記為全國級人民團體，公推天主教會于斌樞機主教為理事長，介紹並引進發源於德國的雷發巽氏儲蓄互助社，復於 1968 年 4 月 2 日經財政部同意試辦。1971 年，台灣之互助運動協會為擴大社會服務工作進行改組，所有儲蓄互助社有關之推廣、輔導、監督等業務均由新設立之儲蓄互助社推行委員會專責辦理。

中國互助運動協會成立於 1964 年 9 月在內政部登記為全國級人民團體，復於 1968 年 4 月經財政部同意試辦推動儲蓄互助社。1971 年中國互助運動協會為擴大社會服務工作進行改組，所有儲蓄互助社有關之推廣、輔導、監督等業務均由新設立之儲蓄互助社推行委員會專責辦理。1982 年 8 月 22 日儲蓄互助社推行委員會成立「中華民國儲蓄互助協會」(Credit Union League of the Republic of China, CULROC)，並在台北地方法院完成公益社團法人之登記。

中華民國儲蓄互助協會一方面是儲蓄互助社的全國性總會，負責儲蓄互助社的推展事宜，另方面取代原來的在台灣之中國互助運動協會儲蓄互助社推行委員會，代表我國參加國際性儲蓄互助社組織，為亞洲儲蓄互助社聯盟會(Association of Asian Confederation of Credit Unions, ACCU)的創始會員。

表 2-1、全球儲蓄互助社數

年份	國家數	全球儲蓄互助社數	全球社員
2016	109	68,882	235,762,076
2015	109	60,657	222,799,196
2014	105	57,480	217,373,324
2013	103	56,904	207,935,920

2012	101	55,952	200,243,841
2011	100	51,013	196,498,738
2010	100	52,945	187,986,967
2009	97	49,330	183,916,050
2008	97	53,689	185,800,237
2007	96	49,134	177,383,728

資料來源：2017 年 WOCCU 統計報告

三、世界儲蓄互助社議事會(World Council of Credit Unions, Inc.,WOCCU)

世界儲蓄互助社議事會於 1970 年 11 月 10 日在美國威斯康辛州成立，會址設於美國威斯康辛州麥迪遜市，由各州的聯盟會及全球 96 個國家地區的相關協會共同組成，該組織的任務主要在提供經營技術及財務輔導，並與各國政府合作，改善立法和監管、專案支援、教育訓練及風險管理等的協助，以確保儲蓄互助社的健全發展。

四、儲蓄互助社國內概況

1964 年 8 月台灣的第一家儲蓄互助社在新竹市的聖心天主堂成立，以 2017 年的資料來分析，台灣儲蓄互助社有 33.13%的儲蓄互助社為原住民社(如圖 2-2)，61%的儲蓄互助社分佈在鄉村地區，83%的儲蓄互助社分佈各鄉鎮的社區裡，在地互助金融的運作下，目前社員有 22 萬餘人，累積儲蓄股金存款結餘約 221 億元，平均每人不到 10 萬元的微型儲蓄帳戶，執行貸款平均每筆金額不到 15 萬元的微型貸款。

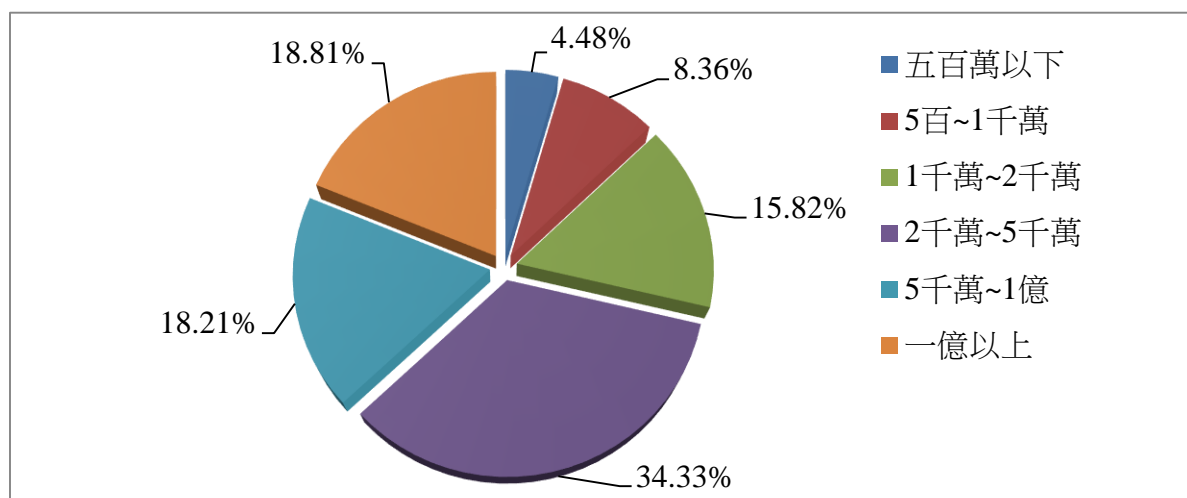


圖 2-1、2017 年全國儲蓄互助社股金統計分布圖

資料來源：中華民國儲蓄互助協會會員代表大會手冊

股金規模依圖 2-1 來檢視，最大比例有 34.33% 位於 2,000 萬至 5,000 萬的級距，最少的是 500 萬以下佔 4.48%，1000 萬股金規模佔 87.16%，7 成以上股金有 2000 萬以上。

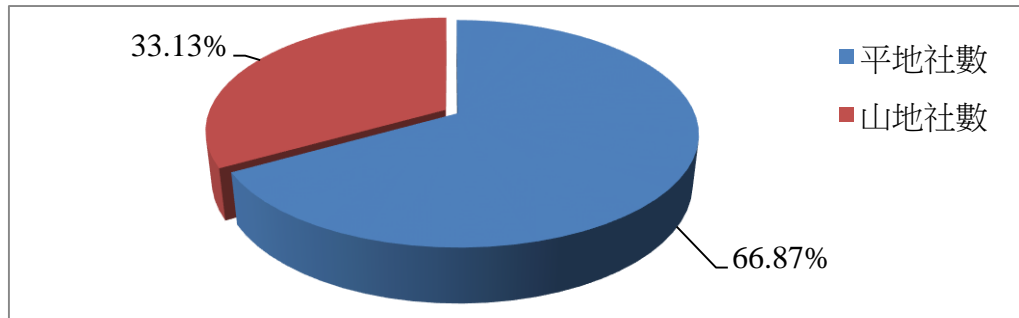


圖 2-2、2017 年全國儲蓄互助社平地與山地社數比例圖

資料來源：中華民國儲蓄互助協會會員代表大會手冊

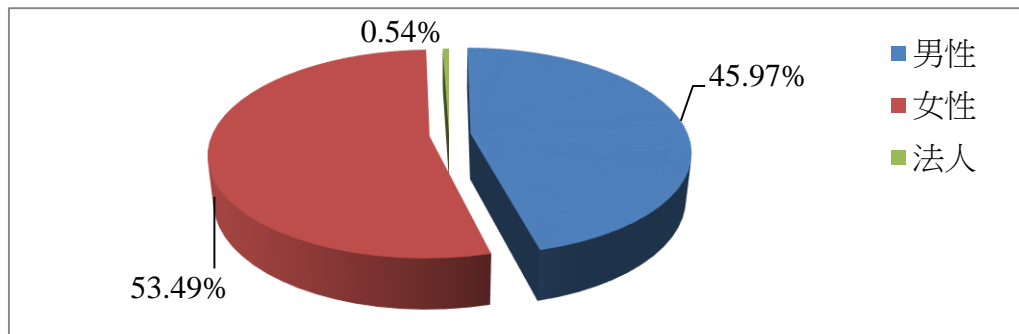


圖 2-3、2017 年全國儲蓄互助社社員性別結構圖

資料來源：中華民國儲蓄互助協會會員代表大會手冊

圖 2-3 顯示女性社員比例（53.49%）略大於男性社員比例（45.97%），年齡的分布如圖 2-4 顯示，50 歲以上佔 47.43%，40 歲以上佔 63.25%，30 歲以上佔 77.26%。

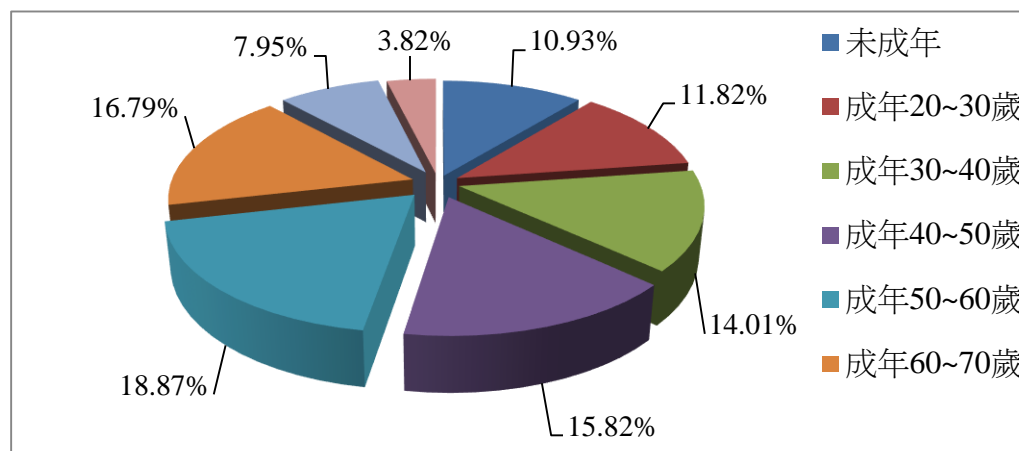


圖 2-4、2017 年全國儲蓄互助社社員年齡結構圖

資料來源：中華民國儲蓄互助協會會員代表大會手冊

第三章、文獻探討

一、非營利組織的挑戰

一般國家的組織結構通常可解構為三個部門，分別是政府部門、企業部門及非營利部門。陳金貴(2002)研究指出，非營利組織的經營面臨著資源匱乏的衝擊，非營利組織需自行開發營利的管道，以延續組織的經營，且這樣的衝擊是所有非營利組織未來無法避免的；更說明普遍存在的現象，以往非營利單位往往藉由政府的經費補助及民眾的捐款，籌措足夠的經費去舉辦各種服務活動，但在金融危機後，經濟環境較不景氣，致使許多國家的政府及民眾的收入減少，政府補助及民眾捐款因此也減少，非營利組織的收入來源減少的情況下，必須思考擴展收入來源，不得不考慮獲利性的問題。結論提到若能維持非營利組織本身成立的宗旨，採用社會企業經營的方式，或一般營利企業經營的手法，應該是一般人能接受的非營利組織企業形象。

胡哲生及陳志遠(2009)提出為因應政府部門的不足，衍生出的非營利部門，可以提供有異於政府僵化的運作樣式，協助彌補政府資源的不足，有效的運作於有別於政府部門的區塊，然而非營利部門雖承擔社會責任卻因資源不足而陷入困境。依儲蓄互助社法規定，儲蓄互助社為非營利社團法人，同樣也有因資源不足而營運上卻受限的困境，儲蓄互助社自立自強，開發多元獲利的途徑，以利延續儲蓄互助社經營的生命，也是儲蓄互助社無法避免的趨勢。

二、儲蓄互助社的功能

近十幾年來(2007-2020)在國內相關探討儲蓄互助社功能的文章不多，究其原因，可能是社員數量不多，宣傳多靠社員口耳相傳，社員幹部多為無給職，年度預算編列以教育及會議為主，幾乎無廣告費用，且儲蓄貸款業務方向為小金額款項，在主流商業金融的比較下，經營空間受限於小額生活及週轉金使用，一般被認為對於社會底層的較有幫助。

蕭鴻豪(2010)儲互社除了具備經濟功能、社會功能之外，扮演基層微型借貸的角色，弱勢族群可藉由儲互社來幫助自己資金融通在生活收支上做調節，透過儲蓄的教育，發揮協助經濟弱勢學習脫離弱勢，彌補銀行功能的不足，其帶給弱勢族群的社會福利協助效果。

吳宗昇(2011)指出，儲蓄互助社(Credit Union)解決無數原住民以及偏鄉地區小額貸款的需求，也被稱為原住民的撲滿。

三、儲蓄互助社的績效及損益

早期一些研究儲互社績效，主要探討的內容多著墨在相關儲蓄互助社規模經濟的層面，如王永昌(2002)對台灣 324 家儲蓄互助社，探討族群別及都市化程度對儲蓄互助社經營之影響，並運用成本函數來分析，研究結果顯示，儲蓄互助社具有規模經濟，即平均成本曲線會因規模擴大而下降。郭迪賢(1997)認為，儲蓄互助社中，其社員及投資產出具有規模經濟，其他的項目則為全面之規模不經濟。

李立璿及池祥麟(2005)發現國內生產毛額較高、通貨膨脹率較低或貧富差距較大的時候，儲互社的發展較好，而低度的失業率反而會伴隨著較差的儲互社發展，教育普及程度越高、預期壽命越長的國家，儲互社發展也越好、儲互社相對銀行的規模越小，該國的儲互社發展程度會越好、法律規範越好、執法效率越高的國家，儲互社的發展程度會越高。

在國外，Surendra and Raymond(1996)曾比較美國商業銀行、存款銀行以及儲蓄互助社在 1989 年至 1992 年，探討獲利能力的差別，結論發現儲蓄互助社的淨邊際利息較其他兩種組織為高，顯示儲蓄互助社在經營方面似乎是優於商業銀行及存款銀行。

Keith and Robert(2002)選取美國儲蓄互助社 1992 至 2001 年之財務資料，研究結果發現，美國的儲蓄互助社之獲利幾乎年年呈現上升之趨勢，顯示美國之儲蓄互助社之財務績效是不錯的。

但各項研究之結果似乎對於改進儲蓄互助社之營運並無明顯之助益，儲蓄互助社依然面臨生存之困境。因此，尋求更佳之儲蓄互助社績效評估方式並給予適當之資訊實有其必要。

綜上得知，過去之研究面臨儲蓄互助社資料取得不易所造成之研究偏誤及限制，而績效評估之內容未作一全面性之評估，且評估之項目可有更深入之拆解分類。故本研究希冀能對儲蓄互助社進行橫斷面及縱斷面之分析，以獲得較全面之績效評估。

四、儲蓄互助社的挑戰

2016 年亞盟會邀請世議會(WOCCU, World Council of Credit Union)主席 Daniel Burns 先生進行專題演講，演講中提到目前全球儲蓄互助社面臨的五大挑戰：

1. 不良的立法環境帶來的負擔：許多國家政府均將儲蓄互助社視同一般金融機構，是用相同課稅標準及原則；
2. 創新的支付系統：行動支付、網路銀行等便利付款方式促使儲蓄互助社需跟上時代潮流；
3. 青年社員成長：推廣吸引青年社員加入儲蓄互助社；
4. 小社的存續：整併趨勢；
5. 其他市場競爭對手激增：非金融產業公司因科技變化而進入金融市場，使得競爭越發激烈。

台灣的儲蓄互助社也有自己的挑戰，在瞬息萬變的社會環境中，儲蓄互助社及儲蓄互助運動也是需要隨著環境變動而變動，以往儲蓄互助社似乎比較注重社會功能，如果不加強經濟功能，可能抵不過其他金融體系的競爭力，康建民(2001)直言，儲蓄互助運動未來的發展，似乎在於儲蓄互助社是否有能力確保本身的財政穩定及其永續發展，因此組織的損益與財政的穩定度及組織的存續就息息相關了。

儲蓄互助協會的組織也可以因應數位環境的普及，來做適度的調整，誠如 Daniel Burns 的建言，社員貸款之支付系統，需要創新的應用導入，不過此創新的應用，絕非市面上套裝軟體足以支持，需要由組織內發動，透過不斷的教育訓練與實際演練，才有可能達成的。

第四章、研究資料來源

來源為中華民國儲蓄互助協會，全國 324 間儲蓄互助社之 2012 年至 2016 年，年度損益表及資產負債表資料，2016 與 2017 年會員大會手冊及中華民國儲蓄互助協會及內政部網站。

第五章、損益分析及問題討論

一、收入面

以 2012 至 2016 年的損益表科目中的收入科目來看，收入比重依序為貸放社員利息(佔當年度總收入 61-67%)，銀行利息(佔當年度總收入 12-18%)，存放協會利息(佔當年度總收入 1-9%)，投資利息收入(佔當年度總收入 2-7%)，墊款利息收入(佔當年度總收入 1-3%)，違滯息(佔當年度總收入 2-3%)，手續費收入(佔當年度總收入 1-3%)，穩定基金股息(佔當年度總收入 1-2%)，其他收入(佔當年度總收入 1-2%)，其餘收入多不及總收入 1%。

從臺灣儲蓄互助社的損益變化探討臺灣儲蓄互助社的挑戰

表 4-1、「2012-2016 年」儲蓄互助社收入

科目	10112	%	10212	%	10312	%	10412	%	10512	%
手續費收入	16,850,057	2.18%	13,072,621	1.65%	14,121,403	1.72%	14,535,533	1.78%	16,643,808	2.11%
未實現增值利益	449,996	0.06%	191,533	0.02%	238,936	0.03%	317,311	0.04%	534,169	0.07%
存放協會利息	39,658,243	5.12%	66,059,257	8.35%	58,003,602	7.06%	25,522,352	3.13%	4,776,223	0.61%
收回呆帳	3,047,584	0.39%	7,206,511	0.91%	5,850,424	0.71%	7,325,323	0.90%	5,046,795	0.64%
兌換收益	1,905,109	0.25%	1,744,667	0.22%	1,610,174	0.20%	2,821,799	0.35%	977,339	0.12%
投資利息收入	19,727,625	2.55%	26,173,561	3.31%	50,882,934	6.20%	53,537,840	6.56%	52,433,472	6.66%
其他收入	12,411,942	1.60%	7,914,508	1.00%	8,435,379	1.03%	10,149,226	1.24%	10,418,428	1.32%
捐贈與補助收入	4,577,337	0.59%	5,627,954	0.71%	5,161,134	0.63%	5,672,685	0.70%	9,595,007	1.22%
租金收入	742,032	0.10%	855,932	0.11%	834,135	0.10%	977,129	0.12%	1,019,529	0.13%
處分投資利益	491,305	0.06%	786,946	0.10%	1,191,967	0.15%	591,068	0.07%	43,102	0.01%
貸放社員利息	513,655,768.2	66.36%	500,527,821.3	63.24%	512,013,005.8	62.35%	500,260,411	61.31%	494,816,835.8	62.80%
會費收入	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1476,691	0.18%	2,498,936	0.32%
資產出售利得	299,222	0.04%	14,225	0.00%	11,460	0.00%	100	0.00%	9,050	0.00%
過期帳收入	224,927	0.03%	274,523	0.03%	2,259,612	0.28%	3,334,409	0.41%	3,905,779	0.50%
違滯息收入	19,911,516	2.57%	21,418,709	2.71%	23,719,927	2.89%	22,347,623	2.74%	20,672,948	2.62%
墊款利息收入	8,710,009	1.13%	23,957,187	3.03%	21,372,574	2.60%	15,964,427	1.96%	10,853,041	1.38%
銀行利息	118,888,104	15.36%	101,881,835	12.87%	101,843,452	12.40%	136,872,088	16.78%	139,305,753	17.68%
穩定基金股息	12,489,583	1.61%	13,800,596	1.74%	13,606,337	1.66%	14,220,795	1.74%	14,325,019	1.82%
總和	774,040,359.2	100.00%	791,508,386.3	100.00%	821,156,455.8	100.00%	815,926,810	100.00%	787,875,233.8	100.00%

資料來源：本研究整理

表 4-2、「2012-2016 年」儲蓄互助社費用

科目	10112	%	10212	%	10312	%	10412	%	10512	%
LP/LS 平準帳戶支出	100000	0.02%	100000	0.02%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
互助費	184175617	35.30%	179884041	34.85%	182024707	33.73%	186077915	32.26%	189810925	30.40%
互助費攤還	5113	0.00%	3010	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	43420	0.01%
公共關係費	2873406	0.55%	2976261	0.58%	2716192	0.50%	2632667	0.46%	2468094	0.40%
手續費支出	584231	0.11%	697224	0.14%	549981	0.10%	666905	0.12%	503311	0.08%
水電燃料費	3788633	0.73%	3862951	0.75%	4024792	0.75%	3669944	0.64%	3385423	0.54%
平儲紅利支出	0	0.00%	14760	0.00%	19440	0.00%	1800	0.00%	16648	0.00%
未實現跌價損失	11365913	2.18%	11836854	2.29%	24903459	4.61%	21159280	3.67%	22302141	3.57%
印刷及廣告費	441568	0.08%	606680	0.12%	424058	0.08%	407212	0.07%	397541	0.06%
兌換損失	617748	0.12%	845661	0.16%	3744326	0.69%	386313	0.07%	304169	0.05%
助理津貼	5707759	1.09%	6332311	1.23%	6769159	1.25%	6517988	1.13%	7107759	1.14%
呆帳費用	35988561	6.90%	30289981	5.87%	29823642	5.53%	60900619	10.56%	36933860	5.91%
折舊費用	19993504	3.83%	19472930	3.77%	20175895	3.74%	20568284	3.57%	24905239	3.99%
其他什項	3529957	0.68%	4062562	0.79%	4446737	0.82%	4689766	0.81%	5624212	0.90%
其他費用	3477530	0.67%	3581935	0.69%	4147965	0.77%	3706395	0.64%	3858691	0.62%
其他會費	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
協會費	21775345	4.17%	20817578	4.03%	14168181	2.63%	19392980	3.36%	21010597	3.36%
社員大會費	25405679	4.87%	25532881	4.95%	25808948	4.78%	26394501	4.58%	27273439	4.37%
保險費	13416237	2.57%	13484687	2.61%	14021266	2.60%	13804909	2.39%	14235050	2.28%
修繕維護費	2577256	0.49%	2212343	0.43%	2906150	0.54%	2709829	0.47%	3042866	0.49%
借入款項利息	131443	0.03%	199904	0.04%	107365	0.02%	7396	0.00%	71816	0.01%

科目	10112	%	10212	%	10312	%	10412	%	10512	%
員工薪金	110559604	21.19%	108664798	21.05%	108730867	20.15%	108610520	18.83%	110440517	17.69%
差旅費	3931083	0.75%	3933001	0.76%	3869570	0.72%	4380458	0.76%	4555089	0.73%
捐贈與補助支出	2539447	0.49%	2137403	0.41%	2302852	0.43%	1784299	0.31%	1823826	0.29%
書報費	231577	0.04%	211837	0.04%	220595	0.04%	182771	0.03%	184004	0.03%
租金支出	1486877	0.28%	1245338	0.24%	1285088	0.24%	884027	0.15%	1041021	0.17%
退撫金	11699906	2.24%	11287922	2.19%	12618388	2.34%	12850772	2.23%	11592363	1.86%
專業服務費	1250617	0.24%	5363225	1.04%	10979733	2.03%	13473244	2.34%	9481857	1.52%
教育開支	6400647	1.23%	7008115	1.36%	7853850	1.46%	8741562	1.52%	8126206	1.30%
處分投資損失	0	0.00%	216926	0.04%	17232	0.00%	92591	0.02%	32791956	5.25%
規費	32222	0.01%	74710	0.01%	23746	0.00%	19875	0.00%	64873	0.01%
備轉金孳息攤還	1845692	0.35%	2018867	0.39%	1593679	0.30%	1338612	0.23%	1208574	0.19%
提存匯兌平準	0	0.00%	87000	0.02%	0	0.00%	371743	0.06%	100000	0.02%
稅金	2259651	0.43%	2064329	0.40%	2100249	0.39%	2170809	0.38%	2279899	0.37%
訴訟費用	1575751	0.30%	1993912	0.39%	2466683	0.46%	1844335	0.32%	1704327	0.27%
郵電費	6484346	1.24%	6352243	1.23%	6349911	1.18%	6289045	1.09%	6111669	0.98%
會議費	4517043	0.87%	4404549	0.85%	4622905	0.86%	4819283	0.84%	4967097	0.80%
節慶活動費	1257699	0.24%	1786422	0.35%	2662644	0.49%	3117821	0.54%	1941809	0.31%
資產出售損失	253200	0.05%	225715	0.04%	6066	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
資產報廢損失	25650	0.00%	0	0.00%	9500	0.00%	3748	0.00%	20750	0.00%
過期帳支出	1644994	0.32%	2403832	0.47%	1523429	0.28%	2924966	0.51%	2044418	0.33%
獎金	16353445	3.13%	16929113	3.28%	16694574	3.09%	17146984	2.97%	17318713	2.77%
獎勵費	6413674	1.23%	6703506	1.30%	7287648	1.35%	7280895	1.26%	6956630	1.11%

科目	10112	%	10212	%	10312	%	10412	%	10512	%
辦公用品費	3765211	0.72%	3800800	0.74%	3722235	0.69%	4135322	0.72%	3696771	0.59%
應收帳壞帳費用	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	32487336	5.20%
攤銷	1300670	0.25%	480000	0.09%	1950000	0.36%	650000	0.11%	200000	0.03%

資料來源：本研究整理

二、費用面

以 101 至 105 年的損益表科目中的費用科目來看，費用比重依序為互助費(佔當年度總費用 30-36%)，員工薪金(佔當年度總費用 17-22%)，呆帳費用(佔當年度總費用 5-11%)，社員大會費(佔當年度總費用 4-5%)，協會費(佔當年度總費用 2-5%)，獎金(佔當年度總收入 2-4%)，郵電費、助理津貼、教育開支、獎勵費(佔當年度總費用 1-2%)，其餘費用多不及總收入 1%。

三、分析儲蓄互助社損益表，得知：

1. 個別會計科目影響損益、收入、費用的權重每一年的變動不大。
2. 105 年損益多提列了 3 千多萬的應收帳壞帳費用，扣除此因素，損益仍呈現逐年遞減趨勢。
3. 儲蓄互助社絕大部分收入為利息，佔 70-94%，其餘收入均影響損益不大。
4. 儲蓄互助社的費用呈現逐年遞增趨勢。

四、我國儲蓄互助社餘裕資金問題之探討

儲蓄互助社餘裕資金提供於存放金融機構之辦法，由中央主管機關會商中央銀行及金融監督管理委員會等機關定之。

比較儲蓄互助社與全國銀行這 5 年來的存放比率²，皆屢創新低，儲蓄互助社更是面臨嚴重資金過剩的問題，一般而言，金融機構的存放比在 75%~85%之間為合理接受範圍，合作社則有法令規定不得超過 78%。存放比的意義在於衡量放款之能力，越高則隱含放款能力高，閒置資金比率則越低。據本研究整理儲蓄互助社的存放比率從 2012 至 2016 年皆不超過 47%，甚至在 2016 年創下新低 42.77%，很明顯儲蓄互助社的存放比過低且已成為常態，也就是說儲蓄互助社對於資金無法有效運用產生了困境，資金如果管理不良，調度不易，即容易衍生經營危機等等的問題，連帶影響年終損益金額，直接影響儲蓄互助社可支配的資金，減少儲蓄互助社營運資金的擴充。

² 總放款金額占總存款金額的比率，為衡量流動性風險的重要參考指標，一般情況，「存放比」通常低於 1 倍(即 100%)，也就是放款金額(分子)小於存款金額(分母)，並且常以「百分比」來顯示。

表 4-3、儲蓄互助社與銀行存放比率分析比較

年份	全國儲蓄互助社存放比率(12 月 31 日)	全國銀行存放比率(12 月 31 日)
2012	46.68%	75.85%
2013	44.56%	76.63%
2014	43.26%	76.36%
2015	43.18%	73.68%
2016	42.77%	72.96%

註：1、資料來源：國家發展委員會政府公開資料平台 <https://data.gov.tw/dataset/13663> 及本研究整理。

2、存放比率=貸款餘額/股(儲)金餘額

全國銀行與儲蓄互助社存放比持續探底，與金融環境相關，原因有可能是民眾資金運用積極度、儲蓄率、金融機構放款能力、全球景氣起伏、企業自身的營運或投資需求等等，皆會影響存放比。

張德仁(2008)就指出當時儲蓄互助社餘裕資金過剩已是目前大部份儲互社共同之現象，建議儲蓄互助社應了解問題並積極研擬對應的方法。研究指出部分儲蓄互助社將盈餘資金購買較高風險的金融商品，如外幣及衍生性商品，作者認為即使依「儲蓄互助社投資金融商品管理辦法」來辦理買賣，仍風險過大，研究建議儲蓄互助社應詳實了解後，再行實質買賣之實。

即使是金融控股公司及銀行擁有這樣多的金融人才，面對五花八門創新的金融商品，在投資獲利及風險的控管面，都還是相當大的挑戰，相對儲蓄互助社而言並沒有相對多的金融資源，風險的管控只依靠協會單一功能的運作，各儲蓄互助社相對於投資風險的專業度及承受力是非常不足的，即使拉回協會統一運用及管控，仍然有金融知識及專業管理的問題，這是儲蓄互助社經營層面必須要面對且深思的問題。

在 2007 至 2009 年發生的全球金融危機，給世界經濟帶來嚴重影響，也讓學界及金融界重新審視金融秩序的問題，甚至有學者認為資本全球化所造成的不穩定，弱勢者是最大的受害者。也有越來越多的學者認為金融機構不應只酌眼於公司獲利，而須調整經營目標在對社會其他貢獻上。儲蓄互助社也因此受到衝擊，據估計約有 10% 儲蓄互助社因此而造成虧損。長遠來看，協會為有效管理餘裕資金，可以強化投資管理業務，專人、專門部門、專業的處理全國儲蓄互助社餘裕資金之投資業務，在不違背儲蓄互助社非營利宗旨的原則下，有效管理資金，並訂訂餘裕資金問題，才是能釜底抽薪的解決方向。

五、我國儲蓄互助社資金運用

依儲蓄互助社法第九條規定，儲蓄互助社有七大項的任務：1、收受社員股金。2、辦理社員放款。3、參加協會代辦之各項互助基金。4、代理收受社員水電費、瓦斯費、學費、電話費、稅金及罰鍰。5、參加協會資金融通。6、購買國家公債。7、其他經中央主管機關核可之相關事項。而儲蓄互助社的餘裕資金也可依規定存放在有存款保險的金融機構中。儲蓄互助社是合作金融組織的一種，透過本身所經營的業務，具有金融仲介的功能，能聚集社員儲蓄融通資金需求，基本上大體為對社員信用貸款，其用途以改善生活為主，約佔 68%，促進生產為輔，約佔 32%。得知改善生活的用途中，依序以修建房屋、還債及置產所佔比例最高其次為交通器具、教育、傢俱電化用品、婚喪喜慶、醫藥、繳稅及旅遊等。在促進生產用途，以商業性生產資金所佔比例最高，其次為改善生活的還債與修建房屋。

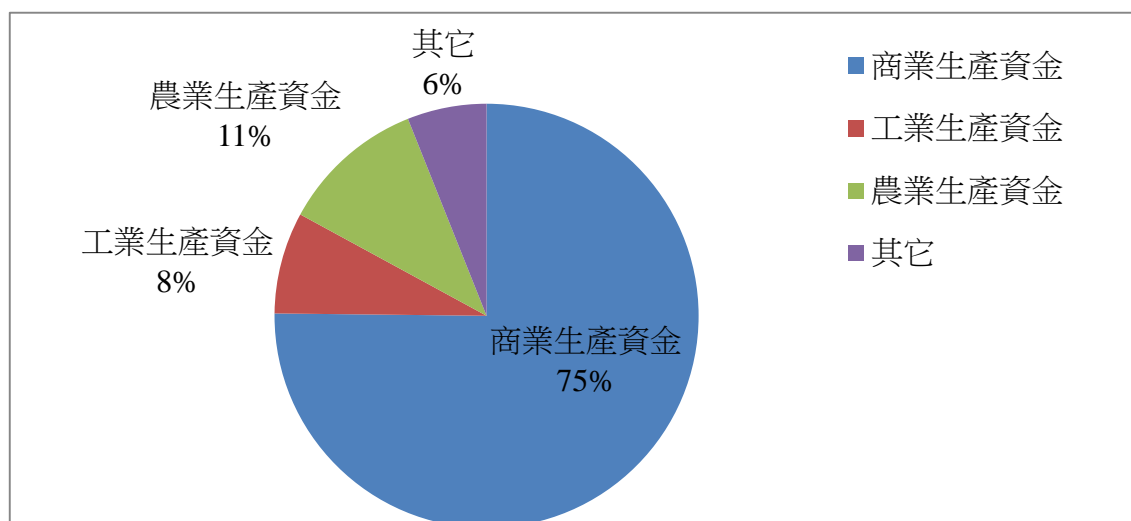


圖 2-9 全國儲蓄互助社 2017 年度促進生產資金用途分析

資料來源：2018 中華民國儲蓄互助協會年終決算報告書及本研究整理

中華民國儲蓄互助協會為提昇儲蓄互助社資金運用效率，訂定儲蓄互助社投資金融商品管理辦法，可投資的金融商品包括 1、金融債券，2、短期票券，3、證券投資信託基金之受益憑證，4、依法核准公開發行之普通公司債，5、特定金錢信託投資國外有價證券所出給之信託憑證，6、受益證券或資產基礎證券，7、政府公債，8、其他經主管機關核准之固定性收益商品。又於辦法中規定可以投資之儲蓄互助社規模，對於可投資之普通公司債、基金及票券的新用評等加以規定。

在 2007 年-2008 年全球金融危機，儲蓄互助社也受到衝擊，約一成儲蓄互助社因

投資金融商品虧損。依協會統計，台灣儲蓄互助社之前投資的金融商品主要是基金和公司債，估算金額約五、六億元，金融海嘯讓 30 多家儲蓄互助社虧損，協會應變的方法為發函各社，要求外幣存款速換回新台幣，並協助產生虧損社分年攤提損失。金管會當時表示，涉及金融相關事項方面將協助內政部處理。協會為提高資金運用效率，於 2017 年頒訂了「中華民國儲蓄互助協會辦理儲蓄互助社資金融通及運用管理辦法」及「中華民國儲蓄互助協會辦理儲蓄互助社餘裕資金交付信託作業要點」，期能發揮提昇儲蓄互助社資金運用效率的目的，約十年的時間的空窗，實質拖延了儲互社盈餘資金的運用時機，也未見專業金融功能在協會彰顯。

觀察 2012 至 2016 年的資料，投資利益佔儲蓄互助社收入的比例不超過 0.15%，意謂著 1,000 元的收益，投資的效益僅佔 1.5 元，這是可以理解的，畢竟主管機關內政部及中華民國儲蓄互助協會對於金融商品投資並非專業人員，在監理上即面對金融危機時的處置當然是希望越簡單越好。「中華民國儲蓄互助協會辦理儲蓄互助社資金融通及運用管理辦法」³及「中華民國儲蓄互助協會辦理儲蓄互助社餘裕資金交付信託作業要點」的頒訂實施，雖擴充了協會代為統一管理投資的依據，但實質的資金運用問題，仍未解決。

第六章、結論

從全球儲蓄互助社面臨的挑戰及這些挑戰對照研究分析的資料，著實引發許多對台灣儲蓄互助運動的省思，在許多經營及運作儲蓄互助社的重要存續的因子中，首先要有正確及良善的財務觀念及制度，包括優良的營運機制與是當的內部控制，才能確保儲蓄互助社得以繼續為社員提供服務，換句話說為健康永續經營儲蓄互助社，需先確保有健康的財務作後盾。

(一) 從儲蓄互助社資金運用方面來分析，約 43% 股金用於貸款(改善生活約佔 68%，促進生產約佔 32%)，57% 股金用於其他用途；觀察 2012 至 2016 年的資料，投資利益佔儲蓄互助社收入的比例不超過 0.15%，顯見投資績效遠低於銀行定存，儲蓄互助社長期有嚴重資金過剩的問題，資金如果管理不良，調度不易，即容易

³ 2017.09.30 第十四屆第十一次理事會通過。2017.11.06 內政部台內團字第 1060068112 號函准予核備。

衍生經營危機等等的問題，連帶影響年終損益金額，直接影響儲蓄互助社可支配的資金，減少儲蓄互助社營運資金的擴充，影響業務的執行績效。

- (二) 從收入結構面來看，貸放社員利息(佔當年度總收入 61-67%)及銀行利息(佔當年度總收入 12-18%)佔總收入的八至九成，儲蓄互助社有收入過於集中於利息收入的現象，以目前現行的法規規定，儲互社之餘裕資金多儲存於銀行，少部分用於其他固定收益之投資標的，更少部分用於不動產投資(多為社自用之建物土地等)，一旦面臨客觀環境之因素，導致資金放貸困難，甚或零利率及負利率金融環境時，即面臨損益縮水，導致業務資金緊縮，嚴重者會影響社務之經營，長遠來看應多增加資金運用於增加收入面的範圍，建議協會就政策的方向及資金的運用，須修法增加儲蓄互助社收入來源，適度的開放儲蓄互助社資金運用範圍。
- (三) 從費用結構面來分析，互助費(佔當年度總費用 30-36%)，員工薪金(佔當年度總費用 17-22%)，以上兩費用占比高達 5 成總費用，協會的收入也是以互助金業務收入為最大金額(約超過總收入的 50%)，可見互助費對於整個儲蓄互助運動在台灣的重要性的必要性，由於有新社的成立，互助費最低為 214 元，平均社年度費用為 72 萬多元，對於中小規模的儲蓄互助社來說，負擔不小，特別是新成立的儲蓄互助社，在創建初期，股金及貸款能力相當有限，加上沒有專職人員，均靠兼職且無配給的幹部來行使日常的作業，實有困難之處。
- (四) 各社之專職人員扮演日常業務的經營者及理監事的決策訊息提供者的角色，也是社與協會區會重要的橋梁，經營及訊息提供的正確性對於社經營方向皆非常重要，協會應針對各社的專職人員，做有系統的培訓計畫，並列為制度內容，特別是金融從業人員倫理道德及專業金融訓練，如全國農業金庫轉存以股金規模來看，各社差異甚大，依儲蓄互助社人事管理辦法規定，股金 2,000 萬-5,000 萬應聘僱專職人員 1 員，股金 5,000 萬-1 億應聘僱專職人員 2 人以上，股金 1 億-3 億可以增設主任 1 人，股金 3 億以上可以設經理 1 人，股金 5 億以上可以設經理 1 人，但仍有已達標準卻未能因此創造出足夠資金來聘僱專職人員，受限於資金運用的限制，絕大部分的收入來源仍為貸放社員的利息收入，加上可投資的工具及經營的業務有限，除了現行的辦法外，建議亦可以從資金管理及運用的角度來

訂定人事管理辦法，更可以直接從社的年度損益的角度來制訂專職人員的聘任辦法，以求員工薪金費用能合理影響社的損益。

- (五) 互助費(佔當年度總費用 30-36%)，員工薪金(佔當年度總費用 17-22%)，以上兩費用占比高達 5 成總費用，協會的收入也是以互助金業務收入為最大金額(約超過總收入的 50%)，可見互助費的重要性，由於有新社在 2016 年成立，互助費最低為 214 元，平均社年度費用為 72 萬多元，對於中小規模的儲蓄互助社來說，負擔不小，建議協會可以改變「各社供養」的觀念，自己有能力自給自足，不再成為各社的負擔，新社的儲蓄互助社才有迅速獲利的可能。

參考文獻

一、中文部份(依編著者姓氏字母筆劃數排列)

- 李立璿、池祥麟，2005，儲蓄互助社在各國發展程度差異之比較分析研究-上，合作經濟，87期，頁26-37。
- 李立璿、池祥麟，2006，儲蓄互助社在各國發展程度差異之比較分析研究-下，合作經濟，88期，頁47-56。
- 吳宗昇，2011，教會與社會：台灣儲互社的宗教、群族與貨幣網絡分析，輔仁社會研究，1期，頁73-104。
- 吳天登，2015，儲蓄互助社手冊，中華民國儲蓄互助協會，台中。
- 吳天登，2015，儲蓄互助社法規彙編，中華民國儲蓄互助協會，台中。
- 何文榮，1998，儲蓄互助社營運危機預警模式之研究，合作經濟，57期，頁38-58。
- 胡哲生、陳志遠、吳秉恩，2009，社會企業本質、任務與發展，創業管理研究，4卷4期，頁1-28。
- 康建民，2001，儲蓄互助社在環境變動中縱向與橫向關係，儲蓄互助社雜誌，62期，頁15-17。
- 陳金貴，2002，非營利組織社會企業化經營探討，新世紀智庫論壇，19期，頁39-51。
- 蕭鴻豪，2010，台灣儲蓄互助社存在之必要性-從微型金融角度剖析，逢甲大學，碩士論文。
- 穆罕默德·尤努斯、艾倫·喬利思，2007，窮人的銀行家，曾育慧譯，聯經出版公司，台北。

二、英文部分(依編著者姓氏字母順序排列)

- Kaylee A. Garden and Deborah E. Ralston, 1999, "The x-efficiency and allocative efficiency effects of credit union mergers," Journal of International Financial Markets, Institutions and Money, pp. 285-301.
- Keith J Leggett and Robert W Strand, 2002, "Membership growth, multiple membership groups and agency control at credit unions", Review of Financial Economics, pp. 37-46.
- Lemmon N., 1995, Credit Unions—The Next Generation, Credit Union Executive, pp 14-17.
- Surendra K. Kaushik, Raymond H. Lopez, 1996, Profitability of Credit Unions, Commercial Banks and Savings Banks: A Comparative Analysis, The American Economist, pp.66-78.

研究論文

科學想像力歷程模式融入工程教育課程 之教學效果*

何曉琪

靜宜大學教育研究所助理教授

鄭英耀

國立中山大學教育研究所教授

陳映孜

國立中山大學教育研究所博士後研究員

收稿日期：2019 年 10 月 16 日，接受刊登日期：2020 年 03 月 30 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為何曉琪，Email：hohc0709@pu.edu.tw

中文摘要

工程教育是面對問題進行創造性活動的領域，唯有透過跨領域專業人才在創造力與想像力的集思，才能發展出一個結合工程技術與相關領域專業，提升生活品質與改變人類文明的產品。本研究旨在以科學想像力理論模式為基礎，針對工學院課程進行融入式教學活動設計，發展相關課程模組，並探討學生創意想像能力的學習成效。研究期程為期三年，研究對象來自台灣南部某大學工學院，共有六門課程與 381 位學生參與本研究。研究方法部分，透過科學想像力教案設計、訪談、課室觀察、實驗教學回饋單與新編創意思考測驗等進行資料蒐集。質性資料繕打逐字稿之後進行編碼與分析，量化資料以描述統計與相依樣本 t 檢定進行分析。研究結果顯示，在語文創造思考測驗上，第一年與第三年流暢力、變通力、獨創力等面向均達到顯著，第二年有獨創力達顯著；在圖形創造思考測驗上，僅有第二年與第三年的精進力達顯著。在對於科學想像力融入教學之接受情形上，授課教師與學生普遍接受並認同科學想像力融入式課程的理念與設計，學生對於師生互動、實作的課程安排以及願意修習相關課程的意願亦高。依據研究結果，本研究提出若干建議供未來相關教學與研究之參考。

關鍵詞：工程教育、科學想像力歷程模式、實驗教學、融入式課程設計

The Effect of Curriculum Infusing Scientific Imagination Process in Engineering Education

Hsiao-Chi Ho

Assistant Professor, Graduate Institute of Education, Providence University

Ying-Yao Cheng

Professor, Graduate Institute of Education, National Sun Yat-sen University

Ying-Tze Chen

Postdoctoral Research Fellow, Graduate Institute of Education, National Sun Yat-sen University

Abstract

Engineering education is an area where creative activities are carried out to solve complex problems. Only through the combination of creativity and imagination from interdisciplinary professionals can a product that combines engineering and related fields be developed to enhance the quality of life and change human civilization. The study aimed to develop curriculum models infusing the Scientific Imagination Process for engineering education, and to assess the effect of the models on students' creativity and imagination. The participants were six instructors from six courses and 381 undergraduates in the college of engineering in Southern Taiwan. Data were collected through the curriculum design, interview, classroom observation, student evaluation of teaching, and the New Creativity Test. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, paired-sample t-test, and qualitative methods. The results indicated that the verbal-creativity test achieved significant differences on fluency, flexibility, and originality in the first and the third year of experimental teaching, and only the originality in the second year of experimental teaching showed significant differences. With respect to the figural-creativity test, there were significant differences in the second and the third year of experimental teaching. Regarding the attitude on the curriculum models infusing Scientific Imagination Process for engineering education, both instructors and students valued and agreed with the core idea of curriculum. Limitations of the study and suggestions for further research were also discussed.

Keywords: Engineering Education, Scientific Imagination Process, Experimental Teaching, Infusion Curriculum

壹、前言

雪梨歌劇院 (Sydney Opera House) 落成於 1973 年，2007 年由聯合國教科文組織 (UNESCO) 認定為世界文化遺產 (World Heritage)，每年辦理超過 2500 場表演且為雪梨吸引數百萬人次的觀光效應。從 1950 年代開始進行設計至 1973 年落成，雪梨歌劇院歷經多位建築設計師的構思，而英商奧雅納 (Arup) 公司擔任工程顧問、管理與維護的角色未曾變動。奧雅納公司是全球最大的工程顧問公司之一，除了雪梨歌劇院外，巴黎的龐畢度藝術中心、北京的鳥巢、水立方、台中大都會歌劇院等都是代表作。面對如此龐大且結合環保綠能、建築設計、藝術等多元面向的工程，足以顯示奧雅納公司由工程、建築、資訊、管理等跨領域專業人才匯集而成的技術與信譽。Pokemon go 此款目前全世界最熱門的行動平台擴增實境遊戲，由 The Pokemon Company、Niantic 與 Nintendo 三家公司進行故事設計、資訊技術、擴增實境 (AR) 技術、全球定位系統 (GPS)、遊戲開發與發行等跨領域合作，造就了單月下載 APP 全球超過 1 億次的紀錄以及數億美元的產值。更締造了五項金氏世界紀錄，包含全球首月收入最高手機遊戲、全球首月下載次數最高遊戲、首月最多國家下載排行榜首手機遊戲、首月最多國家營收榜首手機遊戲、最快賺取 1 億美元收入手機遊戲。如同創辦人 Ove Arup 特別強調的，工程產業是面對問題進行創造性活動的領域，此種創造性的活動包含想像力、直覺與精練的選擇 (This is a creative activity, involving imagination, intuition and deliberate choice)，唯有透過跨領域專業人才在創造力與想像力的集思，才能發展出一個結合工程技術與相關領域專業進而提升生活品質與改變人類文明的產品。

事實上，世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 在未來工作報告書 (Future of Jobs Report) 中指出 2020 年 10 種必須的工作技能，創造力由 2015 年的第 10 名躍升至第 3 名，而問題解決能力 (complex problem solving) 仍然是第 1 名，批判思考 (critical thinking) 由第 4 名升為第 2 名。澳洲墨爾本大學進行的二十一世紀技能評量及教學方案 (Assessment and Teaching of twenty-first Century Skills project, ATC21S)，則透過以思考方式、工作方式、工作工具及生存能力等四個向度，規劃十種二十一世紀公民需具備的關鍵能力，創造力 (creativity)、創新 (innovation)、批判思考 (critical thinking)、問題解決 (problem-solving) 即在其中 (Binkley et al., 2012)。在美國則將創造力與想像力落實於大學工程教育中，如：Princeton University 工程與應用科學院

成立 Keller Center，以創造、學習、探索、投入（create, learn, explore, engage）四個重點培養學生創造能力以及與企業界的連結（包含至企業夥伴實習）；Stanford University 在國家經費支持設立 Epicenter，適用對象擴及全美國的工程領域學生與研究人員，在組織成員組成上則涵蓋工程教育、科技業、研究、線上教育、創造力與設計領域，中心經費支持的對象包含大學、機構與研究單位，只要能提出有助於提升學生工程教育知識與創業能力的內容都可以提出申請。事實上，近年來想像力教育與相關研究在國外亦逐漸成為一個新興的議題，許多知名大學陸續成立想像力研究機構，如：University of Pennsylvania 成立了 Imagination Institute，除由目前著名心理學家 R. Sternberg、D. K. Simonton 與 B. S. Kaufman 擔任中心研究員之外，更向全世界徵求想像力相關研究計畫（Grants Competition），透過跨領域並落實於教育現場合作的方式探討想像力（<http://imagination-institute.org/>）。

領域專業知識與技術的傳授非工程教育唯一的焦點，創新思維的培養也同樣成為教與學的關鍵，創造力在工程教育領域中除了新奇的（novel）特性之外，點子或產品的功能與實用性（utility）更是被著重的面向，實用性必須呼應特定的需求（desired utility）（Shah, Smith, & Vargas-Hernandez, 2003），包含有助於提升學生創造力的課程發展（Cropley & Cropley, 2000; Shoop & Ressler, 2011; Spuzic et al., 2016）、教師教學信念與教學風格（Daly, Mosyjowski, & Seifert, 2014; Dumas, Schmidt, & Alexander, 2016; Nordstrom & Korpelainen, 2011; Pitso, 2013）、有效提升學生創造思考的教學策略（Martínez, González Fernández, Campoy Cervera, García-Sánchez, & Ortega Mier, 2014; Zhou, 2012a,b）、工程學生創造思考的評量工具（Charyton, 2011; Denson, Buelin, Lammi, & D'Amico, 2015; Passig & Cohen, 2014）、探討工程領域學生特質變項與想像力的關係（Yueh, Chang, & Liang, 2013; Lin, Liang, Chang, & Liang, 2015）等。

台灣科技部自 102 年度起公開徵求一系列「想像力與創新思維融入工程教育」人才培育與研究計畫，以期探討想像力或創造力在工程教育之關鍵角色、成效評估、創新教學/學習策略等，如何將創意想像模式運用至工程教育中，實為台灣未來工程人才養成翻轉的契機。科學想像力歷程模式（Ho, Wang, & Cheng, 2013）即是一個植基台灣教育現場的創意想像教學模式，此歷程模式在問題導向學習的基礎，透過教師的引導，讓學生能運用想像力針對待解決問題進行有目的的想像，從發想階段開始在腦海

中發想出數個可能解決問題的點子，進而從中篩選出較符合目的的若干點子，並在動態修正階段尋找、釐清、聯結、重組點子間的關係，進而匯集點子，再經由虛擬實作階段考量實踐性的判斷，精鍊出一個足以解決問題的點子，最終形成一個問題解決之歷程。目前已運用至國小一般地區（Wang, Ho, Wu, & Cheng, 2014; Wang, Ho, & Cheng, 2015；王佳琪、鄭英耀、何曉琪，2016；王佳琪、何曉琪、邱文彬、鄭英耀，2017；曾秀玉，2014；楊榮棠，2017）、偏鄉原住民地區（Chen, Ho, Wang, Cheng, & Liu, 2017）等的自然領域課程、國小語文課程、大學工程教育創新課程設計（鄭英耀、何曉琪、林淵淙、陳薇汝，2016；Ho, Wang, Cheng, Chen, & Liu, 2017），在課程模組的發展與學生學習表現的評量上，均有豐碩的成果。

基於此，本研究之研究目的為探討科學想像力歷程模式融入工程教育課程模組之教學效果，透過科學想像力歷程模式的融入，分析此課程模組對於學生創新思維與教師教學的改變，以期作為未來跨領域的工程人才培育的參考。

貳、科學想像力歷程模式

A. Osborn（1953）指出具有創造可能的想像力是進行問題解決時的關鍵能力，問題解決的過程須透過擴散思考與聚斂思考的交互運作，以有效的解決問題（Isaksen, Dorval, & Treffinger, 2000），在產出點子的階段特別需要運用擴散性思考和想像力。科學想像力運作歷程是立基於對多位世界青少年發明展的績優指導教師與優勝學生之研究而來，透過嚴謹的質性資料蒐集與分析，建構出一個適用於教育現場的教學模式。科學想像力歷程模式為三個階段，依序為發想階段（Initiation Stage）、動態修正階段（Dynamic Adjustment Stage）與虛擬實作階段（Virtual Implementation Stage）（Ho, Wang, Cheng, 2013；詳見圖 1），具有階段性、動態滾動與循環的特色。教師可藉由這三個階段的依序引導，激發並引導學生運用天生的想像力針對生活周遭待解決的問題進行發想，從初期的願意發想、鼓勵學生想出越多點子越好、從點子間針對問題組合或解析成最佳的點子、最後形成有助於問題解決的點子。歷程中的各階段均有引導教學的核心概念，而最終的點子產出不設限必須為一個具體有用的成品，而是點子原型（prototype），此特色實有助於突破產品的框架，能夠讓學生的想像力有更多揮灑的空間。科學想像力歷程模式各階段內容說明如下：

一、發想階段：

針對生活中待解決的問題，思索可行的解決方式、嘗試或組合運用工具等，即是想像力開始運作的契機。在教學上，教師常以「你覺得你自己或是家人的生活中有什麼不方便的地方？」、「你有沒有曾經想過怎麼解決？」，引導學生進入想像力模式的發想階段（Initiation Stage；Ho et al, 2013）。在圖 1 的第一層雲朵中，空心的圖形表示學生透過天生具有的想像力產生的點子，這些點子大部分與待解決問題無關；實心的圖形表示學生針對待解決問題進行發想後產生的點子。發想階段的想像力運作的重點在於產生有助問題解決的點子量。此種運用想像力針對自身或他人於生活中所遇到的待解決問題進行發想的能力即為「漫想力（Brainstorming）」，是一種天馬行空、漫無邊際的思考轉化為問題解決導向的思考（Ho et al, 2013）。透過漫想力，學生能夠突破限制、漫無邊際的想出許多可能解決問題的點子。此時，Ho 等人（2013）教學的重點在於讓學生想出越多的點子越好，因此學生所想出的點子性質重複性很高，透過研究的分析結果顯示造成此種現象的原因在於相同學習階段的學生有著共同的生活經驗，如：文具用品、打掃用具等，都是學生常見的發想點子類型。

二、動態修正階段：

圖 1 的第二層雲朵代表動態修正階段。動態修正階段中，教師引導學生在點子間找建立關係，圖中連接點子的線段代表點子間的關連，線條越明顯代表點子間的關連越強，而未連接點子的線段則表示點子間的矛盾或互斥關係。動態修正階段主要的功能為引導學生思考與分辨點子間的關係，透過聚鍊點子與修正，針對帶解決問題發展出新奇的點子。教師常以「你覺得這些想法有什麼共通點？」、「這個點子好像不夠解決問題，要不要加入其他點子呢？」。透過提問，讓學生具有兩種能力，第一種是聯結點子，方式包含聯結相近的點子、延伸概念與排出矛盾關係等，進而組成一個最佳、有助於問題解決的新奇點子，此種能力為「聯想力（Association）」。第二種是「奇想力（Transformation, and Elaboration）」，是命名點子的能力，意指詮釋最佳點子用途、特色與優缺點等，教師以要求學生針對點子進行命名來引導學生（Ho et al, 2013）。

三、虛擬實作階段：

在經歷發想階段（點子發想）、動態修正（找出最可能解決問題的點子）後，如何實現最可能解決問題的點子，即為虛擬實作階段的重點，亦即將點子具體形成的模型、

作品原型 (prototype)、計畫等 (Ho et al, 2013)，經由檢驗與評量的機制後，將產出具體可解決問題的作品。在此階段中，教師以提問的方式進行引導，如：「想要用什麼材料？」、「要怎麼組裝？」、「作品最後會長成什麼樣子？」，透過提問引導學生觀察日常生活周遭可能運用的線索，並幫助學生聯結既有經驗以具體說明點子的功能，並協助學生繪製設計圖與製作模型，成為日後創作的基礎，此種想像能力稱為「妙想力 (Conceptualization、Organization、Formation)」。

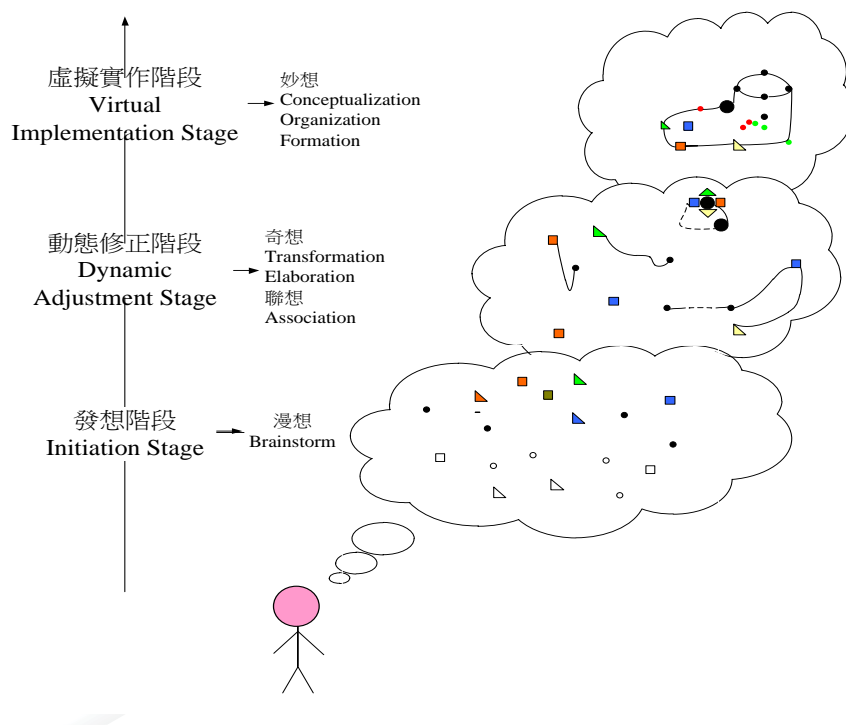


圖 1、科學想像力運作歷程(The Process of Scientific Imagination; Ho et al, 2013)

參、研究方法

本研究旨在將科學想像力歷程模式應用至工學院課程中，發展以科學想像力歷程模式為基礎的課程模組，並透過準實驗設計進行學生創意想像能力成效評估。因此，本研究將兼採質性與量化研究方法，以探究科學想像力歷程模式於工學院課程之適用情形以及對學生學習之影響。

一、研究對象

共分為授課教師、修課學生等兩類。授課教師由台灣南部某大學工學院各系所中，徵求自願參與研究之教師為對象，共有電機工程學系、機械與機電工程學系、通訊工

程研究所、環境工程研究所與光電工程學系等五個系所、六位教師、六門課作為本研究對象（表 1）。修課學生為修習上述課程之學生。以授課教師為對象，在於探討工學院教育對於科學想像力歷程模式融入課程之看法與適應情形；以學生為對象，在於瞭解實施課程前後，學生創意思考能力之差異。

表 1、研究對象摘要表

編號	系所別/教師	課程名稱	103-2 有效樣本	104-2 有效樣本	105-2 有效樣本
1	電機系/ Q	以微控器為基礎之電路設計實務	17	19	17
2	機電系/ QC	機電實作專題研討(二)	36	56	52
3	通訊所/ W	機器學習	13	16	18
4	環工所/ L	再生能源技術	*	9	3
5	環工所/ JL	水資源管理與自來水系統	22	10	21
6	光電系/ Y	創新資訊科技應用	9	35	28
合計			97	145	139

註：1.教師名稱以代號顯示。

2.有效樣本意指完成本研究資料蒐集程序的修課學生，且同意資料進行研究之用。

3.表示修習該課程學生未完成本研究之資料蒐集。

二、研究工具

本研究採用五種研究工具進行資料蒐集，分別為想像力融入教案設計、訪談、課室觀察、實驗教學回饋單與新編創意思考測驗等。其中，想像力融入教案與新編創意思考測驗為主要研究資料，訪談、課室觀察、回饋單等為教學效果之輔助資料。

（一）科學想像力課程設計：

參與本研究之六位教師自選融入科學想像力歷程模式之單元，依照各階段「漫想力、聯想力、奇想力、妙想力」的想像力歷程進行課程活動。教案內容經由領域專家組成之課程團隊進行審查（包含二位具博士學位之創意思考與教學力領域專家、一位教育心理學主修專長博士生、二位碩士級資深研究助理，共 5 位課程諮詢成員），審查重點為教學活動安排是否依照想像力歷程進行設計、融入式的教學設計時間是否適當、是否提供學生足夠的時間進行點子產出等建議，提供授課教師作為教案修改建議。

（二）師生訪談：

分為六位授課教師與九位自願受訪的修課學生，於課程單元結束後分別進行半結構式訪談（表 2）。

表 2、訪談大綱

教師訪談大綱	學生訪談大綱
1. 請教師簡述自己的專長、背景。	在本課程中，最大的收穫是？
2. 請教師簡述這堂課這學期的教學方式？與過去的教學方式有何不同？	未來若開辦相關課程，請問您的建議與回饋？
3. 請描述學生分別在點子發想階段、動態修正階段、虛擬實作階段時的表現為何？教師在課堂及課後是如何引導學生？	
4. 教師於教學前、教學中、教學後，遭遇過哪些困難？	
5. 教師原先的教學設計與實際教學的差異為何？未來如何能更精緻此教學模組？	
6. 教師歷經這學期的實驗教學後，感想為何？	

（三）實驗教學回饋單：

回饋單為自陳式五點量表，由非常同意（5 分）至非常不同意（1 分），於課程結束後由學生填寫的意見回饋，面向包含課程難度、自我學習情形評估、修習意願等。

（四）新編創造思考測驗：

該測驗為吳靜吉等人（1998）所編制，為目前台灣廣泛用以測量個體創意思維的工具，包括語文「竹筷子」、圖形「人」兩個分測驗，測驗編制樣本為臺灣國小、國中、高中、大學與研究所的學生，共計 2311 位。信度部分，語文及圖形測驗的流暢力、變通力、獨創力之信度皆達 .93 以上。效度部分，語文測驗以「拓弄思圖形創造思考測驗乙式」中的「空罐子」為效標，流暢力的相關為 .70、變通力為 .62；圖形測驗以「拓弄思圖形創造思考測驗甲式」中的「平行線」為效標，流暢力的相關為 .75、變通力為 .63、獨創力為 .57。因此，本研究採用語文「竹筷子」、圖形「人」兩個測驗，所測得之流暢力、變通力、獨創力與精進力四項分數，做為本研究受測學生之創意想像指標。

三、資料整理與分析

本研究兼採質性與量化資料蒐集，在科學想像力歷程模式融入教案設計、訪談、課室觀察部分以質性方法進行分析。教案設計部分，由研究團隊進行教學活動設計檢核，檢視「漫聯奇妙」在教學活動中融入情形，提供回饋意見供授課教師修改，以符

合科學想像力歷程模式。師生訪談錄音檔、教師教學檢核表以及課室觀察紀錄部分，皆由研究團隊繕打逐字稿。並由 2 位教育相關領域碩士級以上之研究人員進行編碼訓練，訓練時間為 60 分鐘，以 ATLAS.ti 此一編碼軟體，針對訪談資料予以編碼與同儕檢核（peer review），其評分者一致性需達 .7 以上（Miles & Huberman, 1994; 64）。實驗教學回饋單與新編創造思考測驗則以 SPSS 統計軟體分析，分別進行描述統計、相依樣本 t 考驗分析教學前後學生創意想像能力的差異情形。

四、研究流程與步驟

本研究執行期間為 103 至 105 學年度的第二學期（六門課程均在下學期開設），期盼藉由三個學期的教學，透過科學想像力歷程模式的融入，為工學院課程帶入新的面貌與翻轉的可能。每學年度第二學期之初，研究團隊邀請授課教師召開課程發展會議，於會議中講述科學想像力歷程模式的核心概念，以及融入課程的作法，並提醒授課教師由現行課程中自選單元進行融入，單元課程進行前需繳交教學活動設計以利檢核。六門課程依照教學進度進行，教學進行期間教師需填寫教學檢核表，研究團隊入班進行課室觀察，並於單元教學活動後訪談教師與學生。此外，學生在單元教學前、後均需完成新編創造思考測驗。

肆、研究結果

一、工程教育實務創新課程模組

本研究共發展出六個課程模組，分別為電機系「以微控器為基礎之電路設計實務」課程中的「無線充電實務」、機電系「機電實作專題研討」課程中的「能量轉換裝置設計與製作」、通訊所「機械學習」課程中的「迴歸分析與分類系統」、環工所「水資源管理與自來水系統」課程中的「汙水廠水再生利用」與「再生能源技術」課程中的「油品的來源」、光電系「創新資訊科技應用」課程中的「使用者需求探索」等。前一學期的教學經驗為下一個學期教學活動設計修改的基礎，在歷經三個學期的教學與修正後，此六個課程模組具體可行。以 W 老師「機械學習」課程為例（圖 2），教師需將漫聯奇妙的科學想像力歷程模式關鍵因素融入教學中，漫想力意指教師藉由生活實例引導學生思考待解決問題，聯想力意指教師引導學生整理各個問題解決方式中的關係，奇想力在於透過師生互動、同儕討論聚焦可行點子，最後連結學科專門知識將點子具像化，產生成熟的點子以解決問題。在兼顧領域專門知識的傳遞與創意想像思維的引導，讓學生在教師營造的情境下，融合專門知識與創新思維進行問題解決。

單元課程設計							
教學主題	迴歸分析與分類系統		設計者				
教學對象	碩士生及大學部高年級學生		教學時數	4-5 週			
教材來源	1. Learning from Data: A Short Course, Abu-Mostafa, Magdon-Ismael, I.in, 2013. 2. An Introduction to Statistical Learning, James, Witten, Hastie Tibshirani, 2010						
教學重點	活動 1: 迴歸分析與分類系統(基礎) 1. 線性回歸(老師授課) 2. 非線性回歸(老師授課) 3. 分類系統(老師授課) 4. 參數及模型選擇(老師授課) 5. 漫想-應用機器學習(上述方法)於生活上可能的應用						
學習目標	目前許多大數據分析或機器學習應用(例如:垃圾郵件篩選、信用卡核發、電能預測等)皆可利用迴歸分析與分類系統完成,本單元主要教授這些「基礎知識」及其相關應用,目標將令學生先了解這些應用背後的基础(具體而微)。						
科學想像力教學目標	核心能力	具體目標					
	漫想	●能從課本生活例子中發現生活周遭的不便或待解決的問題					
	聯想	●能思考、討論,想出更多解決問題的點子。					
	奇想	●在眾多點子間引起共鳴,利用重組形成新奇的點子。					
	妙想	●能將創意點子精製化,繪出設計圖,內容涵蓋功能、材料等,並付諸實行。					
節次	教學流程及內容設計			時間	教學資源	教學評量	
1-1 何謂機器學習	教學流程	教學情境 vs 學生活動					
	由日常生活中之經驗談起	1.藉由舉例日常生活中許多資料需要進行預測,首先需要找出資料之相關性 (1)溫度與最高用電量可能有相關 (2)瀏覽網頁關於新聞出現的頻率與種類 (3)臉書上的人臉辨識 (4)信箱中信件的分類 2.在找出欲預測之資料與其他資料的相關性之後,針對上述資料的相關性以 MATLAB 描點先進行觀察,觀察跟一開始猜測的相關性是否符合				教學投影片	

機器學習課程設計



課程模組範例

二、科學想像力融入教學之成效

(一) 教學前後學生創意思像能力之情形

本研究以相依樣本 t 檢定,逐年進行學生在教學前後之創意思像能力分析。第一學年的結果顯示,經由科學想像力歷程模式融入式教學後,學生在「語文創造思考測驗」的三個面向(流暢力、變通力與獨創力)上皆達到顯著差異,亦即學生在語言創造力上,不論是數量、類型、獨創性都有所進步;然而在「圖形創造思考測驗」的四個面向(流暢力、變通力、獨創力與精進力)上皆未達顯著水準,表示學生在圖形方面的創造力沒有明顯的改變(如表 3)。第二學年的結果顯示,經由科學想像力歷程模式融入式教學後,學生於「語文創造思考測驗」的三個面向(流暢力、變通力與獨創力)中,僅獨創力達到顯著差異,亦即經實驗教學後,學生能想到更多新穎的用途。而在「圖形創造思考測驗」的四個面向(流暢力、變通力、獨創力與精進力)上,僅有精進力達顯著水準(如表 4)。第三學年的結果顯示,經由科學想像力歷程模式融入式教學後,學生於「語文創造思考測驗」的三個面向(流暢力、變通力與獨創力)中,獨創力、變通力與獨創力皆達到顯著差異,亦即經實驗教學後,學生能想到更多數量、

更多種類及更新穎的點子。而在「圖形創造思考測驗」的四個面向（流暢力、變通力、獨創力與精進力）上，則僅有精進力達顯著水準（如表 5）。

表 3、第一學年科學想像力融入式教學前、後學生創意想像表現情形

新編創造思考測驗	向度	M 後測-前測	SD	t	d
語文創造思考測驗 (竹筷子)	流暢力	2.59	6.45	3.95**	0.28
	變通力	0.83	3.17	2.56*	0.21
	獨創力	3.39	7.36	4.54**	0.35
圖形創造思考測驗 (人)	流暢力	0.47	5.17	0.90	0.08
	變通力	-0.24	3.14	-0.74	-0.07
	獨創力	0.74	6.36	1.15	0.11
	精進力	-0.40	4.08	-0.97	-0.11

註：** $p<.001$ ；* $p<.05$ 。n=97。

表 4、第二學年科學想像力融入式教學前、後學生創意想像表現情形

新編創造思考測驗	向度	M 後測-前測	SD	t	d
語文創造思考測驗 (竹筷子)	流暢力	0.85	7.28	1.42	0.24
	變通力	0.29	3.65	0.97	0.16
	獨創力	1.96	9.51	2.50**	0.41
圖形創造思考測驗 (人)	流暢力	-0.33	6.22	-0.64	-0.11
	變通力	-0.30	3.87	-0.94	0.16
	獨創力	0.23	7.56	0.37	0.06
	精進力	-1.55	3.91	-4.81***	-0.80

註：** $p<.01$ ；*** $p<.001$ 。n=145。

表 5、第三學年科學想像力融入式教學前、後學生創意想像表現情形

新編創造思考測驗	向度	M 後測-前測	SD	t	d
語文創造思考測驗 (竹筷子)	流暢力	2.51	7.99	3.72***	0.25
	變通力	0.51	3.12	1.95*	0.14
	獨創力	2.86	10.95	3.09**	0.23
圖形創造思考測驗 (人)	流暢力	0.67	5.27	1.51	0.10
	變通力	-0.01	3.21	-0.03	0.00
	獨創力	0.56	6.55	1.01	0.08
	精進力	1.05	4.48	2.77**	0.22

註：* $p<.05$ ；** $p<.01$ ；*** $p<.001$ 。n=139。

(二) 教師對科學想像力融入教學之接受情形

1. 教師感受學生表現較為主動

由教師訪談結果中可發現，科學想像力歷程模式融入式課程讓授課教師感受與以往不同的課堂氛圍，學生的學習表現較主動，如：主動參與課堂、願意參加討論、增加同儕互動與回饋等。

就是跟我以前的觀察比較不一樣，...然後我會發現，有些學生我以為他應該是比較木訥、害羞的人，結果他在台上會表現得非常的風趣，完全跟我的想像都不一樣這樣，變了一個人的那種感覺。甚至會發現說，原本好像看起來不是那麼的領導中心的人，可是他在分組的時候，因為他提出了一些想法之後，變成是整個分組在推出 APP 過程中是一個比較偏向概念的領導人出來。【YT105】

「令我比較訝異的一點就是說，當我開放大家討論的時候，大家會比較主動，大家會願意去討論。第二點是當我開放大家給回饋、提問題的時候，他們居然也會做這件事情，這是我自己覺得不太一樣的地方。.....大家反而很願意提很多問題。包含是別的組他們也會提問題去問，可能課堂討論會去做這件事情。【YT104】

「以前我大概都也是很失望學生怎麼會那麼安靜，除了這個課，上了以後就發現其實不然，學生他有很多的想像空間可以開發。」【QT103】

2. 師生互動增加

由於科學想像力歷程模式強調發想、連結與實作的概念，讓教師與學生間產生互動，進而相互激盪出點子。

以前上課比較偏向說我教他們，對學生來講，他們只是聽我講而已，現在變成小組討論，所以他們不同領域的人湊在一起就會講出不同的東西，像他們上次那個什麼就會有不同奇奇怪怪的想法出來，這想法不見得是錯誤或甚麼的。我的感覺至少學生他敢講出來，在討論的過程當中，他只要敢講出來這就是一個正面態度。【LT103】

「其實從當中會聽到很多人的一些有創意的想法，就是連我都沒有想過的。對，那我會很驚訝，也就是這個原因，就是我會...後來我還是會去做一些，就是說他提的這一些問題，因為提了這個答案嘛，後續有時候我還會自己去想想說看看有沒有甚麼樣的可行。」【WT103】

3. 教師教學態度更顯開放

整體而言，科學想像力融入式教學獲得參與教師的肯定。在教學過程中，可以發現學生的學習動機有顯著提升，較以往更主動、更投入於學習中。且對學生的創意思象能力及想法的多樣性感到相當驚訝，從而以更開放的態度進行教學互動。

「我覺得非常好，就是說他們做出來的成果就是已經超乎我的想像，...我也看到比較多同學是這樣，有想法，也動手去做，所以他的結果...很多的結果都超乎我的預期。」【WT105】

「這一批學生或許就真的學的到東西的設計和想像和應用，其他如果沒有這樣子進來學我覺得很難。」【QT104】

（三）學生對科學想像力融入教學之接受情形

由學生的訪談中顯示，學生認為自課程中收穫頗豐，且發現參與課程不但能習得工程領域的專業知識，其高層次思考能力亦有所提升，甚至更喜歡、更投入於學習中。相關資料可細分為三個層面，包含「知識層面」、「創造、想像、問題解決等高層次思考層面」及「動機層面」。

1. 知識層面

科學想像力融入式教學除了能夠更貼近學科知識外，亦能了解領域相關知識與實務應用，非僅止於課本教科書的知識傳授，諸如：

對於 machine learning 有更深層的了解，也從同學們的報告和老師的建議中看見 machine learning 的廣大用途和無可限量的應用【B104315】

老師的講解深入淺出，理論會與實踐結合，所以之前對我來說比較抽象模糊的概念現在更生動明確【B105523】

2. 思考能力層面

在創造、想像、問題解決等高層次思考層面，「除了專業知識的學習之外，我也透過本課程提升我上台發表想法與和同學、老師溝通的能力【B104101】」、「學習到許多未來能利用到的能力，且對想像力的重要更加清楚也更懂得去發揮創意了【B103121】」、「學會處理在實驗上遇到的困難及與組員溝通協調的方法【B105242】」、「認識到創意力原來可以這麼做來精進【B104606】」等結果顯示，透過教師的引導讓學生有更多高層次思考能力的體驗，並習得創意發想的技巧。

3. 動機層面

相較以往傳統的講述教學，科學想像力融入式教學如預期地提高了學生的學習動機。

輕鬆有趣，提升學習興趣【B104616】

有趣，不一樣的學習方式【B104626】

微控器太讚啦！【D103116】

生動、有趣【D103412】

4. 學生對於科學想像力歷程融入式課程呈現正面評價

學生對課程的回饋意見顯示，各項指標平均數在 3.68-4.08 之間，顯示參與學生多給予正面評價。第二年的意見調查顯示（表 6），就教學方式而言，學生認為課程中的實作部分能加深其對課程的理解與印象（ $M=4.08$ ）。以課程內容來說，學生覺得課程內容能吸引注意，使他/她享受其中（ $M=3.96$ ），並能提高其參與意願，於上課期間給予老師或同儕回饋（ $M=3.96$ ），亦能加強他們用心學習的動力（ $M=4.02$ ）。在教學態度方面，學生認為實驗教師與其互動良好，亦有耐心回答問題（ $M=4.11$ ），並表示若未來開設類似課程，其仍會選擇修習以提升自我能力（ $M=4.06$ ）。

表 6、第二年實驗教學回饋單之平均數、標準差

實驗教學回饋單題目	平均數	標準差	人數
1. 本課程的內容難易適中。	3.75	0.80	159
2. 本課程在想像力與創造力的啟發上，對於我日後的學習有幫助。	3.91	0.81	159
3. 老師講解清楚，深入淺出且生動有趣。	3.89	0.82	159
4. 老師與學生有良好的互動且能耐心回答問題。	4.11	0.77	159
5. 課程內容能吸引我的注意，使我享受其中。	3.96	0.83	159
6. 課程實作部份加深我對課程的理解及印象。	4.08	0.75	158
7. 我很用心修習本課程，且深入瞭解課程內容。	4.02	0.73	158
8. 上課期間，我能隨時掌握老師進度並適時提問。	3.94	0.78	158
9. 上課期間，我會提供老師或同儕們課程內容的回饋。	3.96	0.77	158
10. 未來，我還會修習類似課程，提升自我能力。	4.06	0.80	158

第三年的意見調查顯示（表 7），在教學回饋的部分，參與學生多給予正面評價。就教學態度而論，學生表示授課教師與其互動良好且會耐心的回答問題

($M=4.14$)；而以教學方法而言，授課教師講解清楚，且深入淺出、生動有趣($M=3.87$)，課程的實作部份也能加深學生對課程的理解及印象($M=3.96$)，亦有不少學生認為自己相當投入於課程，對學習內容有深入的了解($M=3.91$)。除此之外，學生也指出本課程能啟發想像力、創造力，對其未來的學習有所助益($M=3.84$)。綜觀上述，學生對此教學方式感到滿意，並同意未來若開設類似課程，仍會選擇修習以提升自我能力($M=3.95$)（如表 5）。

表 7、第三年實驗教學回饋單之平均數、標準差

實驗課程教學回饋題目	平均數	標準差	人數
1. 本課程的內容難易適中	3.68	1.03	167
2. 本課程在想像力與創造力的啟發上，對於我日後的學習有幫助	3.84	0.97	167
3. 老師講解清楚，深入淺出且生動有趣。	3.87	0.91	166
4. 老師與學生有良好的互動且能耐心回答問題。	4.05	0.88	167
5. 課程內容能吸引我的注意，使我享受其中。	3.83	0.93	167
6. 課程實作部份加深我對課程的理解及印象。	3.96	0.92	166
7. 我很用心修習本課程，且深入了解課程內容。	3.91	0.91	167
8. 上課期間，我能隨時掌握老師進度並適時提問。	3.77	0.89	167
9. 上課期間，我會提供老師或同儕們課程內容的回饋。	3.79	0.92	167
10. 未來，我還會修習類似課程，提升自我能力。	3.95	0.97	166

伍、討論與建議

Cropley (2005) 強調創造力對工程教育的重要性，認為唯有創造力能培養工程領域學生突破習以為常的慣例 (routine)，以新的思維與問題解決方式面對不斷變化的社會。然有研究指出創造力無法預測學生在工程領域主修的堅持程度 (persistence) 與未來學業表現，但仍無法忽視創造力對工程教育的影響 (Atwood & Pretz, 2016)，而 Hsu、Chiang 與 Liang (2014) 則透過問卷調查的方式，經由統計分析結果指出，創造力不僅對於學生的學習成就有預測力，對於科學主修學生的預測程度高於工程主修的學生。由此可知，創意想像能力對於工程教育而言，在整體課程規劃上似未有一致的視角，但均強調創意想像能力的關鍵地位。事實上，工程教育長久以來係以大量的時間、反覆的實作練習，達到工程師訓練之目標，隨著科技更新、商業模式快速更迭，強調價值創造的「創新教學」逐漸成為主流或是下一代之教育方向。科技部更投入資源呼籲教育、工程等相關領域專家投入，以培育具有創思維新的未來工程人才。本研究即是

在呼應國家教育政策以及結合長期對創造力、想像力的研究與實務經驗下構思而成的，希冀能透過教育與工程跨領域的合作，擘畫出工程教育課程規劃與教學創新的一種可行方案。

經由三個循環的課程實驗顯示，在語文創造思考測驗上，第一年與第三年流暢力、變通力、獨創力等面向均達到顯著，第二年僅獨創力達顯著。流暢力、變通力、獨創力意旨能夠想出多且新奇的點子，著重在想的越多越好；精進力意旨在既有點子加上新穎的概念或想法，使點子更周詳完整，具有實踐的可能性，著重在點子產生越多價值越好。因此，本研究採用的科學想像力融入式課程在激發學生創新思維、點子數量產生上有一定程度的效果，然而在發展成熟點子以作為產品生產依據上，仍須調整教學內容。事實上，此研究結果呼應台灣在國際評比上的表現以及國際專利申請的情形，世界經濟論壇（WEF）2018 年的全球競爭力報告書（The Global Competitiveness Report），全球 140 個國家中台灣在「創新能力（innovation）」項目為全球第四名，被稱為「超級創新國」（super innovators）之一且專利申請數為全球第二（<https://www.weforum.org/reports>），然而在全球百大企業評比上，卻鮮見台灣企業。

然而，在圖形創造思考測驗上，第二年與第三年的精進力達顯著，呼應了台灣科技產業產品改良、追求品質的特色，特別是在工業 4.0 強調資訊多媒體時代，圖像、影音等多媒材的融入教育已是教育發展的趨勢，學生長期接受多媒材的刺激，以更為細緻的圖像豐富點子的呈現方式，然而如何透過教學引導實踐創新的整體指標是現今科技人才培育的關鍵。台灣科技產業在產品改良、功能擴充、材料研發上蓬勃發展，此現象一方面展現台灣科技人才培育的優勢，但一方面也反應原創性不足以及產業人才培育上需再檢視與強化之處。

事實上，本研究透過科學想像力歷程模式融入課程的方式，提供另一種教學的選擇，展現工學院課程逐步翻轉的可能。傳統工程教育課程與教學強調講授、分析（analyze）與理解（understanding）（Daly, Mosyjowski, & Seifert, 2014），學生長時間單向地接受聚斂性思考的訓練，而科學想像力歷程模式課程中強調發想、點子連結與實作的概念，對於工程學生而言是學習經驗的同化與調適，其效果大致符合研究團隊的預期。另一個需思考的層面為創意想像能力的領域特定性（Baer, 2010），當領域越趨專精時，所需要的創意想像成分越具特定性，工程教育在領域普遍的創意想像能力

之外的特定因素，亦是造成此研究結果的可能原因之一。

在教師對科學想像力歷程模式教學之接受情形方面，推動「創新教學」過程中，不但是學生需要重新適應，就連教師也必須重新審視教學方式與內容。由教師訪談的結果顯示，授課教師普遍接受並認同科學想像力融入式課程的理念與設計，科學想像力模式以點子產生作為教學歷程之標的，強調點子產生過程中教師引導與回饋，此呼應 Kazerounian 與 Foley (2007) 指出工程教師認為培養創新思維工程人才的課程應具備的三個指標：開放心胸 (keep an open mind)、容忍模糊 (ambiguity is good)、尋找多元答案 (search for multiple answers)。再者，在為期三年、六門課程施行下，創新教學的氣氛逐漸在學院內傳播，加以校方的支持與宣傳，組織氣氛對於創意教學行為的支持具有正向影響 (陳玉樹、胡夢鯨，2008)。而教師的開放心胸對學生點子發想與學習行為的產生教師期望 (Carpenter, 2016; Tolbert & Daly, 2013) 與創意的知覺 (perception) (Carpenter, 2016; Katz-Buonincontro, Davis, Aghayere, & Rosen, 2016)，進一步提升學生問題解決能力與學業表現 (蕭佳純，2017)。

再者，學生訪談結果顯示學生對於科學想像力歷程模式課程的肯定。透過課程教學意見回饋顯示學生的接受高，特別是對於師生互動、實作的課程安排以及願意修習相關課程的意願等面向。在專業知識學習上，融入式課程有助於工程理論知識的理解以及與實務的結合 (Tolbert & Daly, 2013)，而科學想像力教學歷程強調與生活經驗結合的理念，成為教師轉化學科知識至學生認知結構的平台。在高層次思考能力培養上，科學想像力中師生與同儕討論、虛擬實作等提供學生除了講述法以外的學習體驗，激發學生的多元思考能力。特別是小組合作進行發表與專題實作，提升了學生的創意信念與自我效能 (Cropley, 2005; Katz-Buonincontro et al., 2016)。在學習動機上，學生普遍以生動、有趣來回應學習的感受，較輕鬆與幽默的環境有助於學習，學生較易於吸收資訊，提出問題澄清疑問，並且在學習歷程中能產生較多的參與感 (Treffinger, Schoonover, & Selby, 2013)，特別是在「未來，我還會修習類似課程，提升自我能力」上的回應，顯示出本研究之課程模組有助於提升學生學習動機。

本研究試圖建立一個工程教育與創意想像思維連結的橋樑，透過三個循環的科學想像力歷程模式課程呈現一個可行的創新性工程專業技術人才養成模組。本研究以南部某大學工學院為對象，以準實驗設計進行教學實驗，在研究進行過程中蒐集量化與

質性資料進行實證性研究，然在考量實行可能性與資源運用下，仍有許多限制待克服。第一，為能增加工程教育現場對創新課程設計的接受度，本研究未能採用等組準實驗設計，僅以單組前後測設計進行教學實驗。且為避免增加授課教師教學負擔，除了教師教學檢核表、新編創造思考前後測、教學意見調查、師生訪談外，未針對課程教師與學生的其他變項進行資料蒐集與實驗操弄，如：教學/學生風格、人格特質、學習動機等。第二，研究對象選取配合學生選課，未能依照特定架構進行編組，如：年級、課程性質（必修/選修、基礎課程/應用課程等），研究結果無法呈現相關變項分析。第三，實驗課程採融入式教學設計，由教師自選學期課程中適合融入科學想像力模式的單元進行教學，一方面為減輕教師負擔、增加創新教學動機（Tolbert & Daly, 2013），一方面為推廣創新教學的理念，然而未能以專業領域中共同主題或待解決問題進行實驗教學設計，雖在質性資料上獲得教師與學生對教學效果的支持，但亦造成實驗教學效果未能在統計分析上各向度達顯著的可能。

有鑑於此，為能更深入探討科學想像力模式融入式課程之成效，在研究設計部分，建議未來研究可採非隨機實驗控制組前後測設計，除了學生在創意思考工具前後測差異外，亦能比較實驗組與對照組之間的教學效果。在研究對象部分，建議以同一學門領域的課程作為研究場域，以排除學科專門知識對科學想像力歷程融入式課程之干擾。在研究工具部分，除現有量化與質性資料外，建議增加作品評比，以蒐集學生在融入式課程學習後，具體的學習表現，增加實驗教學的效度證據。作品評比除授課教師外，可邀請業界教師一同回饋，業界的參與回饋有助於讓教師與學生體驗因應社會變遷急需的創新問題解決能力（Katz-Buonincontro et al., 2016; Lim, Lee, & Lee, 2014），此為工程教育跨域整合培育創新工程人才的趨勢。在課程模組發展部分，建議於課程實施前、後增加課程諮詢會議，以檢核科學想像力模式於課程內容落實情形，以及提供授課教師教學上的回饋。

致謝：

研究團隊感謝科技部研究計畫補助對本研究之支持（MOST 105-2511-S-110-007-MY3），並特別感謝參與課程發展與實驗教學的教師，以及協助本研究於工學院實行的主管與行政人員之協助。

參考文獻

一、中文文獻

- 王佳琪、何曉琪、邱文彬、鄭英耀（2017）。科學想像力習進程之驗證：測量觀點。**教育心理學報**，**49**（1），69-94。
- 王佳琪、鄭英耀、何曉琪（2016）。科學想像力圖形測驗之發展。**教育科學研究期刊**，**61**（4），177-204。
- 吳靜吉、陳甫彥、郭俊賢、林偉文、劉士豪、陳玉樺（1998）。**新編創造思考測驗研究**。台北:教育部。
- 陳玉樹、胡夢鯨（2008）。任務動機與組織創新氣候對成人教師創意教學表現之影響：階層線性模式分析。**教育心理學報**，**40**（2），179-198。doi:10.6251/bep.20080225
- 曾秀玉（2014）。「漫聯奇妙」科學發明想像力歷程之教學成效（未出版碩士論文）。國立中山大學教育研究所，高雄市。
- 楊榮棠（2017）。科學想像力歷程模式融入自然科課程單元之成效（未出版碩士論文）。南臺科技大學教育領導與評鑑研究所，台南市。
- 鄭英耀、何曉琪、林淵淙、陳薇汝（2016，12月）。工程教育課程融入科學想像力歷程模式之教學成效：以「能源管理與污染防制」課程為例。論文發表於第32屆科學教育國際研討會，台中市。
- 蕭佳純（2017）。學生學習動機與學業成就關聯之研究：教師創意教學的多層次調節式中介效果。**特殊教育研究學刊**，**42**（1），79-111。doi:10.6172/bse.2017.03.4201004

二、英文文獻

- Atwood, S. A., & Pretz, J. E. (2016). Creativity as a Factor in Persistence and Academic Achievement of Engineering Undergraduates. *Journal of Engineering Education*, 105(4), 540-559. doi:10.1002/jee.20130
- Baer, J. (2010). Is creativity domain specific? In J. C. Kaufman & R. J. Sternberg (Eds.), *The Cambridge handbook of creativity* (pp. 321-341). New York, NY: Cambridge University Press.
- Binkley, M., Erstad, O., Herman, J., Raizen, S., Ripley, M., Miller-Ricci, M., & Rumble, M.

- (2012). Defining Twenty-First Century Skills. In P. Griffin, B. McGaw, & E. Care (Eds.), *Assessment and Teaching of 21st Century Skills* (pp. 17-66). Dordrecht: Springer.
- Carpenter, W. (2016). Engineering Creativity: Toward an Understanding of the Relationship between Perceptions of Creativity in Engineering Design and Creative Performance. *International Journal of Engineering Education*, 32(5), 2016-2024.
- Charyton, C., Jagacinski, R. J., Merrill, J. A., Clifton, W., & DeDios, S. (2011). Assessing creativity specific to engineering with the revised creative engineering design assessment. *Journal of Engineering Education*, 100(4), 778.
- Cropley, D. H. (2005). Promoting Creativity and Innovation in Engineering Education. *Psychology of Aesthetics Creativity and the Arts*, 9(2), 161-171. doi:10.1037/a00000008
- Cropley, D. H., & Cropley, A. J. (2000). Fostering creativity in engineering undergraduates. *High ability studies*, 11(2), 207-219.
- Daly, S. R., Mosyjowski, E. A., & Seifert, C. M. (2014). Teaching Creativity in Engineering Courses. *Journal of Engineering Education*, 103(3), 417-449. doi:10.1002/jee.20048
- Denson, C. D., Buelin, J. K., Lammi, M. D., & D'Amico, S. (2015). Developing Instrumentation for Assessing Creativity in Engineering Design. *Journal of Technology Education*, 27(1), 23-40.
- Dumas, D., Schmidt, L. C., & Alexander, P. A. (2016). Predicting creative problem solving in engineering design. *Thinking Skills and Creativity*, 21, 50-66.
- Ho, H.-C., Wang, C.-C., & Cheng, Y.-Y. (2013). Analysis of the scientific imagination process. *Thinking Skills and Creativity*, 10, 68-78. doi:10.1016/j.tsc.2013.04.003
- Ho, H.-C., Wang, C.-C., Cheng, Y.-Y., Chen, Y.-T., & Liu, M.-J. (2017, June). *Exploring scientific imagination in Taiwan: The aligning of model and teaching*. Paper presented at the European Conference on Education, Brighton.
- Hsu, M.-C., Chiang, C.-W., & Liang, C.-Y. (2014). The mediator effects of imagination between learning environment and academic performance: a comparison between

- science and engineering majors. *International Journal of Technology and Design Education*, 24(4), 419-436. doi:10.1007/s10798-014-9262-3
- Isaksen, S. G., Dorval, K. B., & Treffinger, D. J. (2000). *Creative approaches to problem solving*. (2nd Ed.). Dubuque, IA: Kendall/Hunt.
- Katz-Buonincontro, J., Davis, O., Aghayere, A., & Rosen, D. (2016). An exploratory pilot study of student learning experiences in engineering technology courses designed to promote creativity. *Journal of Cognitive Education & Psychology*, 15(1), 55-79. doi:10.1891/1945-8959.15.1.55
- Kazerounian, K., & Foley, S. (2007). Barriers to creativity in engineering education: A study of instructors and students perceptions. *Journal of Mechanical Design*, 129(7), 761-768. doi:10.1115/1.2739569
- Lim, C., Lee, J., & Lee, S. (2014). A theoretical framework for integrating creativity development into curriculum: the case of a Korean engineering school. *Asia Pacific Education Review*, 15(3), 427-442. doi:10.1007/s12564-014-9334-9
- Lin, J.-S., Liang, C.-T., Chang, W.-S., & Liang, C. (2015). Relation between personality traits and imaginative capability of engineering students. *International Journal of Engineering Education*, 31, 23-36.
- Martínez, R., González Fernández, C., Campoy Cervera, P., García-Sánchez, Á., & Ortega Mier, M. A. (2014). Do classes in cooperative classrooms have a positive influence on creativity and teamwork skills for engineering students? *International Journal of Engineering Education*, 30(6 B), 1729-1740.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nordstrom, K., & Korpelainen, P. (2011). Creativity and inspiration for problem solving in engineering education. *Teaching in Higher Education*, 16(4), 439-450.
- Osborn, Alex (1953). *Applied Imagination: Principles and Procedures of Creative Problem Solving*. New York, NY: Charles Scribner's Sons.
- Passig, D., & Cohen, L. (2014). Measuring the style of innovative thinking among

- engineering students. *Research in Science & Technological Education*, 32(1), 56-77.
- Pitso, T. (2013). The creativity model for fostering greater synergy between engineering classroom and industrial activities for advancement of students' creativity and innovation. *The International Journal of Engineering Education*, 29(5), 1136-1143.
- Shah, J. J., Smith, S. M., & Vargas-Hernandez, N. (2003). Metrics for measuring ideation effectiveness. *Design studies*, 24(2), 111-134.
- Shoop, B. L., & Ressler, E. K. (2011). Developing the critical thinking, creativity and innovation of undergraduate engineering students. *International Journal of Engineering Education*, 27(5), 1072.
- Spuzic, S., Narayanan, R., Abhary, K., Adriansen, H. K., Pignata, S., Uzunovic, F., & Guang, X. (2016). The synergy of creativity and critical thinking in engineering design: The role of interdisciplinary augmentation and the fine arts. *Technology in Society*, 45, 1-7.
- Stenbacka, C. (2001). Qualitative research requires quality concepts of its own. *Management Decision*, 39, 551-555. doi:10.1108/EUM0000000005801
- Tolbert, D. A., & Daly, S. R. (2013). First-Year Engineering Student Perceptions of Creative Opportunities in Design. *International Journal of Engineering Education*, 29(4), 879-890.
- Treffinger, D. J., Schoonover, P. F., & Selby, E. C. (2013). *Educating for creativity & innovation : a comprehensive guide for research-based practice*. TX: Prufrock Press.
- Wang, C.-C., Cheng, Y.-Y., Chiu, J.-C., Wen, C.-K., Lin, Y.-C., Lou, J.-C., Wang, C.-C. (2015). *An experimental study of innovations in engineering curriculum and modularized technology special topics*. Paper presented at the 31st Annual International Conference of Association of Science Education, Pintung, Taiwan.
- Wang, C.-C., Ho, H.-C., & Cheng, Y.-Y. (2015). Building a learning progression for scientific imagination: A measurement approach. *Thinking Skills and Creativity*, 17, 1-14. doi: 10.1016/j.tsc.2015.02.001
- Wang, C.-C., Ho, H.-C., Wu, J.-J., & Cheng, Y.-Y. (2014). Development of the scientific

- imagination model: A concept-mapping perspective. *Thinking Skills and Creativity*, 13, 106-119. doi:10.1016/j.tsc.2014.04.001
- Yueh, H.-P., Chang, C.-C., & Liang, C. (2013). Are there differences between science and engineering majors regarding the imagination-mediated model? *Thinking Skills and Creativity*, 10, 79-90. doi:10.1016/j.tsc.2013.07.004
- Zhou, C. (2012a). Integrating creativity training into problem and project-based learning curriculum in engineering education. *European Journal of Engineering Education*, 37(5), 488-499.
- Zhou, C. (2012b). Teaching engineering students' creativity: A review of applied strategies. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 5(2), 99-114.

研究論文

『麋路小螺絲-寄養童成長方案』之實作與反思*

黃曉薇

大仁科技大學社會工作系助理教授

歐昌鑫

家扶中心社工員

孫佳慧

家扶中心社工員

收稿日期：2019 年 07 月 10 日，接受刊登日期：2020 年 03 月 19 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為黃曉薇，Email：hsw Huang@tajen.edu.tw

中文摘要

培養兒童良好人際關係，重點在於孩子與主要照顧者的互動關係，如果主要照顧者與孩子互動關係不良，進而會影響孩子在家庭外的互動模式，例如父母忽略孩子感受、暴力、虐待、不正常管教等，對孩子生、心理與未來人際互動基礎有很大的負面衝擊。

因此，本方案計畫服務對象為 P 寄養服務機構的九名寄養兒童，經由實地家訪以人際關係前測問卷為基礎，「先出發再說」活動之觀察為輔，綜合評估寄養童的需求，再以自我認識與發展、培養主動互助精神以及加強溝通技巧為本方案之目標，針對三個目標進行子方案的設計。方案成果評估在量化部分的評估工具為滿意度調查表及人際關係前後測問卷，質化部分則以觀察紀錄表為評估工具，結果顯示：整體平均出席率為 95.8%，方案整體滿意度平均為 92.5%，在培養主動互助精神方面的量化成果是達顯著的，可以看到孩子明顯的進步；而在自我認識與加強溝通技巧等面向，可能因需要較長時間才能看到內化成效，所以這兩個面向雖有進步，但是並沒有達到顯著差異，不過，透過此次方案也表示值得規劃系列進階課程，期望可看到寄養童較明顯的改變。

關鍵詞：人際關係、親職關係、自信心、主動互助

Implementation and Reflection of the Foster Child Growth Program

Hsiao-Wei Huang

Assistant Professor, Department of Social Welfare Tajen University

Chang-Xin Ou

Social worker, Taiwan Fund for Children and Families

Chia-Hui Sun

Social worker, Taiwan Fund for Children and Families

Abstract

To cultivate good interpersonal relationships among children, the focus is on the interaction between the child and the primary caregiver. If the primary caregiver has a poor interaction with the child, it will affect the child's interaction pattern outside the family, such as parents ignoring the child's feelings, violence, abuse, and abnormality. Discipline, etc., has a great negative impact on the child's life, psychology and future interpersonal interaction.

Therefore, the program is targeted at nine foster children in a foster care service, and all of them are in need of interpersonal relationships; and based on the interpersonal relationship pre-test questionnaires in the field home visits, the "start first" campaign supplemented by the observations, comprehensive assessment of the needs of foster children, self-awareness and development, fostering the spirit of active mutual assistance and strengthening communication skills as the goal of the program, the sub-program design for the three goals. The evaluation tools in the quantitative part are the satisfaction questionnaire and the interpersonal relationship before and after the questionnaire, and the qualitative part is the observation record. The results showed that the overall average attendance rate was 95.8%, and the overall satisfaction of the program was 92.5%. The quantitative results in fostering the spirit of active mutual assistance were significant, and the children's obvious progress could be seen. In terms of self-awareness and strengthening communication skills, it may take a long time to see the internalization effect. Therefore, although these two aspects have

improved, they have not reached significant differences. However, this also means that it is worthwhile to continue implementing this program.

Keywords: Interpersonal Relationship, Parental Relationship, Self-Confidence, Active Mutual Assistance

壹、前言

根據台灣兒童暨家庭扶助基金會(簡稱家扶基金會, TFCF)在 2017 年的統計數據顯示,平均每季都有 1297 名兒童受到家扶基金會的寄養幫助;在 2018 年時,共有 1,843 位兒童少年接受寄養安置服務,這些未成年子女受到寄養的原因除了父或母死亡,還有父母離異、重病、入獄、失蹤等因素,其中虐待、疏忽、不當管教等保護個案佔了近 6 成 9,更有特殊行為問題需給予特殊關懷之兒童,當孩子的原生家庭發生重大變故,如父母重病、入獄,或是疏忽照顧、虐待孩子,為了提供孩子健全成長的環境,在不得已的情況下將孩子暫時帶離他們的原生家庭(台灣兒童暨家庭扶助基金會, 2018)。「家庭」乃是個體學習與人互動的初始場所,國小學童從家庭生活擴展到學校生活,互動對象從家中的親人轉變為團體族群,變得相當重視同儕關係,孩子需要透過和朋友們相處、鬥嘴、爭執、妥協以及和解的過程加強社交能力,再藉由情感的交流,學習傾聽他人的意見,產生同感和共鳴,培養體諒對方的能力(Zastrow& Kirst-Ashman, 2012)。

部分寄養童會表現出攻擊、行為問題,以及較差的社交技巧,往往易出現智商偏低、認知功能異常、語言溝通障礙、學業中輟,以及學業上的表現不佳等現象(林佩儀, 2004),在同儕互動相處時當有困難出現,除不易與人建立關係外,亦可能對關係感到敏感、不信任、甚至過於討好他人而造成關係的不對等,也讓自我過於期望關係的穩定導致過從甚密失了界限,如此過與不及皆有可能導致人際關係的破裂,甚至亦可能伴隨暴力、情感勒索行為以做為其人際衝突的解決方式(Forward& Frazier, 2002)。

此階段兒童如果能在認知、心理和社交方面發展出成功經驗,他們對自我與人際關係面向則比較具有勝任感,否則會產生自卑感,正如任何一種的虐待形式所導致兒童產生心理層面及行為上的問題,必然對兒童的心智和人格發展造成相當程度的影響。因此,這些兒童可能因為負向經驗而改變他們對社會的認知,進而產生人際互動困境,成年後會影響工作與家庭。自 2015 年起,筆者與 P 寄養服務機構督導每年皆透過實地訪視寄養家庭,聽著寄養父母訴說寄養童的身心發展議題與偏差行為的照顧困境,因此,接下來的每一年,我們都會思考如何規劃適切的寄養童方案以協助這群孩子建立正向的身心發展與人際關係,透過每年的方案實施與回饋修正,期待寄養童能在心中種下人與人之間的正向關係種子。本方案依據 Bradshaw 的需求評估(規範性需求與

表達性需求)結果歸納出「自我認識與發展」、「培養主動互助精神」、「加強溝通技巧」三大需求，期望以提升寄養童人際關係互動為目的，從自我探索為基礎，培養正向與他人互動的溝通技巧，以期未來有助於他們更能察覺自我狀態，以及建立正向的人際關係。本方案執行期間自 2017 年 11 月至 2018 年 5 月，除了 P 寄養服務機構的主要經費之外，我們同時連結了金鳳凰緊急救助協會、善護大同護理之家等資源協助子方案的執行。本方案的預期效益為：1.學員活動出席率達 90%以上；2.執行前後測試問卷，提升人際互動關係達 80%；3.執行滿意度問卷，藉此評估學員受益情形與服務滿意度達 80%；4.藉由每次的團體觀察紀錄，觀察並撰寫學員於課堂中之學習及互動狀況，呈現團體學員進步成長過程。

貳、文獻探討

一、寄養童安置三大時期

離開最熟悉的原生家庭，到了一個新的環境，適應新家庭與家內成員往往是寄養童最大的挑戰。陶蕃瀛（2003）表示歷經與原生家庭的分離與寄養安置，可能會導致失落、痛苦、無力感、被拋棄、被拒絕、無價值感、羞恥感及難以接受的情感反應，因此使孩子易有被遺棄、失落、拒絕的負面感受，因不信任成人而有抗拒依附關係的問題，以及其他反映於自身內在的生氣、無力感、低自尊的情緒，這些都是受虐兒童面臨要離開原本熟悉的家人，轉換到一個不確定的環境時，會出現的反應與情緒。另外，與情感要好的手足分開，可能會引發分離情緒，也是寄養童會遇到的困境之一。而有些寄養童會因為在寄養家庭適應不良，可能面臨二度安置，這對寄養童來說是二度傷害。

根據寄養童安置後的反應及行為，吳東彥(2015)整理出寄養童安置後三大時期：

（一）抗拒期：

過往的受虐經驗導致孩子們對人產生較低的信任感與不安全感，也容易將過往的創傷經驗投射到寄養父母身上，認為寄養父母可能會如同過往對自己施虐的父母親一樣對自己施虐。因此，在進入寄養家庭初期，他們可能會顯得「過度退縮」、「過度焦慮」、「戰戰兢兢」，凡事小心翼翼且和寄養父母們保持距離；但也可能導致另外一個極端的行為，即孩子們「過度依附」在寄養父母身上，因為過去並沒有獲得足夠的愛，

所以一旦孩子們看到如同救命浮木般出現的寄養父母時，便會極度地黏附在寄養父母身旁，擔心再度失去這份關愛。

而另外有些孩子會在此時刻意表現出乖巧、討好的一面，試圖讓自己凡事迎合寄養父母們的期待，如此一來就可以避免觸怒寄養父母而免於受罰，或是想要以此方式向寄養父母們討愛。雖然這些行為可以視為孩子的自我保護方式，但這卻也犧牲孩子們發展自我的機會，因為這個孩子的自我概念是建立在別人的期望之下。在乖巧的外表現，這個孩子的內在卻是空洞、空虛的。因為過度在意他人的眼光，缺少了自己的想法與獨特性。

（二）測試期：

當寄養童感受到寄養父母的愛之後，可能會引發孩子們的焦慮與不安，因為這種溫暖的關係並不是他們所熟悉與習慣的，有些自我價值感低落的孩子更是會想著：「我值得像這樣被愛嗎？」

因此他們可能會產生以下的行為：1.「表現得更為退縮」2.「逃離這種不習慣的感受與互動方式」3.「甚至會刻意搗蛋、作亂，故意違反規定來讓寄養父母們不喜歡自己」，藉此來測試寄養父母會不會如同過去的施虐者一樣對自己施暴，一旦寄養父母因此做出了排斥、抗拒、甚至是嚴重的打罵等行為，便可能使孩子再度強化告訴自己：「這個世界上果然是沒有人愛我的」、「果然，每個人最終都會想要遺棄我」、「我是不值得被愛的」。寄養童若在此時期獲得負向的回應，他們可能會再度否定自我，此後，他們的就學狀況和人際關係可能會產生問題，學校老師也可能視他們為麻煩製造者。

（三）修復期：

如果寄養父母有能力帶領寄養童經歷前述時期的紛亂，那麼他們便有機會與寄養父母重建健康的依附關係，並且修復自己過往的創傷。在此時孩子可能會出現一些退化行為，並且產生想要依賴寄養父母的欲望。此時的退化與依賴行為是必須的，因為這「帶來了一個機會，讓案主得以矯正過去生命中，其需求未適當被滿足之處，讓案主得以補足當其還是嬰幼兒時所面對的重要他人在照顧上的缺失。」

不過因為孩子在過往並沒有健康地依賴他人的經驗，因此他們會產生對這段關係

既想依賴又會因不習慣而想逃離的矛盾情緒，在面對此行為時，寄養父母只需要一致性地提供自己的關愛即可，孩子就可以慢慢的在這份健康的依附關係中學習拿捏自己與寄養父母親們的距離，這對他們來說同時也是一個學習的機會，學習如何調整自己與他人的相處上，找到一個令雙方都舒服的距離與位置。由此可知，協助寄養童先認識自己，包括內在特質與情緒變化，其次給予他們正向與人建立關係的技巧，將會有助於寄養童與寄養父母的正向依附關係。

二、艾瑞克森八大階段理論

艾瑞克森（Eric H. Erickson）的心理社會發展論亦稱為「人格發展論」；共分為八大階段，分別為嬰兒期、幼兒期、學齡前兒童期、學齡兒童期、青少年期（青春期）、成年早期、成年中期以及成年晚期。

（一）心理社會學理論以六個結構性概念為基礎：

1. 發展階段（stage of development）：艾瑞克森依照人生危機性質的不同，把人的一生劃分為八個階段，每個階段均有其衝突存在，而所謂的成長，便是克服這些衝突的過程。在人格發展歷程中，個體在不同時期學習適應不同的困難，化解不同的危機，而後逐漸上升，最後完成其整體性的自我。
2. 發展任務（developmental task）：人生的發展任務包含友誼、自我評價、具體運算、技能學習、團隊遊戲，發展任務界定了在一個特定社會中每一個年齡階段上健康的、正常的發展。這些任務形成一個序列：成功地完成一個階段的任務，導致發展及成功地完成下一個階段任務的更大可能性。發展任務的完成受到前一階段心理社會危機解決程度影響，一個階段任務的失敗，導致下個階段任務的重大困難，或使下個階段任務不可能完成。
3. 心理社會危機（psychosocial crisis）：個體出生後，便開始與環境接觸互動，在互動中，一方面由於自我成長的需求，希望從環境中獲得滿足，另一方面又受到社會的要求與限制，使個體在社會適應中產生心理上的困難，稱之為心理社會危機。

艾瑞克森以一條線的兩極對立的觀念來表示不同時期的危機，危機的意義在於若某一階段任務得以順利完成的話，將有助於以後階段的發展，反之，對日後發展有負

向影響。因此，發展危機也就是發展轉機；沒有發展危機，個體的自我就無從獲得充分的發展。

4. 解決心理社會危機的核心過程：教育是解決國小兒童勤奮與自卑危機的過程，學校是對兒童在各種學習任務上的成功或失敗給予不斷地注意的環境，學校經驗對兒童個人勤奮感的形成具有關鍵作用，因此，要培養國小學齡階段兒童有健全人格的發展，最重要的措施是發展兒童的興趣及充實能力，盡量讓兒童能有學習成功的經驗，以減少自卑感，達到自我實現的人生目標。
5. 重要關係的範圍（radius of significant relationship）：艾瑞克森指出了每一個發展階段中重要關係的範圍，每一個人在每一個生活階段都有一個重要關係的網絡，這種關係的網絡因人而異，但每一個人都會有一個不斷增加的重要關係網路，以進入更廣闊的社會領域。
6. 因應行為(coping behavior)：此概念主要在檢視如何適應自我特質和面對核心病症，包含解決壓力的積極努力，以及建立對每一個發展階段考驗的新解決方法。

（二）艾瑞克森發展八大階段說明

表 1、艾瑞克森心理社會發展理論八大階段

階段	年齡	發展任務與危機	發展順利的特徵	發展障礙者特徵
1	0-1 (嬰兒期)	信任與不信任	對人信任，有安全感	面對新環境時會焦慮
2	2-3 (幼兒期)	自主行動(自律)與羞怯懷疑(害羞)	能按社會行為要求表現目的性行為	缺乏信心，行動畏首畏尾
3	4-6(學齡前兒童期)	自動自發(主動)與退縮愧疚(罪惡感)	主動好奇，行動有方向，開始有責任感	畏懼退縮，缺少自我價值感
4	6-11 (學齡兒童期)	勤奮進取與自貶自卑	具有求學、做事、待人的基本能力	缺乏生活基本能力，充滿失敗感
5	12-18(青少年期-青春前期)	自我統整(認同)與角色混淆	有了明確的自我觀念與自我追尋的方向	生活無目的的無方向，時而感到徬徨迷失
6	19-30 (成年早期)	友愛親密與孤癖疏離(親密與孤立)	與人相處有親密感	與社會疏離，時感寂寞孤獨

階段	年齡	發展任務與危機	發展順利的特徵	發展障礙者特徵
7	31-50 (成年中期)	精力充沛(生產)與 停滯頹廢	熱愛家庭關懷社會， 有責任心有正義感	不關心別人生活 與社會，缺少生活 意義
8	50-生命終點 (成年晚期-老 年期)	自我榮耀(統整)與 悲觀絕望	隨心所欲，安享餘年	悔恨舊事，徒呼負 負

說明：Lawrence J., Friedman(2001).

三、需求評估

Bradshaw (1972) 提出需求種類有四種：

1. 規範性需求：這種規範性需求往往是由專家學者從鉅視觀點來衡量，而其衡量的標準常是為了維持社會結構體系的整合，而必須讓個人滿足需求。
2. 感受性需求：由個人主、客觀因素的影響，而使個人與個人間之感覺需求有很大的差異性，它可說是一種「想要」(want) 的欲求。它是個人知覺到的需求，也是個人過去對於問題的生活經驗。
3. 表達性需求：表達的需求是最普遍的一種瞭解需求的方式，機構通常會盡力去滿足此類的需求。因此，在等候名單 (waiting list) 上的人們就是未被滿足的需求者。然而，這種需求也經常反映出案主對服務提供的有限瞭解，他們認為服務範圍內的才比較敢表達出來，當其表達之後仍然有許多未被滿足，何況還有些真正的需求是因為案主覺得說了也沒用的而加以掩蓋了。然而，這種需求的界定卻是來瞭解需求的最重要指標 (詹火生，1993)。
4. 比較性需求：「比較性需求」乃是規範性需求的延伸，但比較顧及個人需求之間的差異性，當我們在界定「比較需求」時，必須至少有一個參考的標準。

參、方案設計與執行

一、需求評估

本方案採用 Bradshaw 的需求評估方法，以規範性需求與表達性需求的評估結果，作為本方案對於寄養童的需求評估，根據以下的評估結果來規劃方案的目的與目標。

（一）規範性需求

Sullivan 是人際關係理論相當強調個體是在與他人交互來往與溝通之中發展與形成了人格，從她與人際關係與心理病理學的關聯性所做的詮釋，可以發現良好的人際關係對於個體人格發展與形成以及心理健康的重要性（Sullivan，1953）。

而由艾瑞克森所提出的心理社會發展論的八大階段理論，其中 6-12 歲學齡兒童階段以自我發展為中心，希望從環境、人際關係中獲得「勤奮感」，相反的若兒童受到阻礙、人事物負面影響，兒童則會產生「自卑感」，進而影響人際關係，因此從文獻資料歸納結果顯示，此階段的兒童是需要加強自我認識、提升自信心，並且能與他人之間取得正向互動交流的經驗。

（二）表達性需求

為了更了解案主需求，我們除了事前與機構督導了解寄養童所面臨問題，並到寄養家庭進行調查，結果發現孩子有以下需求：一是對自己缺乏信心，害怕自我肯定，因而表現出較退縮的行為，因此他們有自我認識與自我肯定的需求；二是害怕與他人建立關係，造成與他人互動之困難，由此可知我們需要培養孩子主動互助精神；三則是缺乏有效的溝通態度與行為，由此可知需加強其溝通技巧。

所以經過以上專家學者的研究文獻與實地訪問歸納的結果，我們將「自我認識與發展」、「培養主動互助精神」、「加強溝通技巧」定為此活動三大需求，期望孩子與同儕互助學習，從他人與自我中探索看見自己的優勢，發揮長處與他人建立正向互動模式，了解與他人溝通的技巧。

二、方案人口群的設定

本方案由筆者帶領大四學生 7 人為一個團隊，與 P 寄養服務機構合作，方案團隊的工作安排一位團體領導人(Leader)，一位團體副領導人 (Co-leader)，負責主導每週團體課程的執行，其餘擔任團體過程觀察記錄、活動攝影、文書美宣、教具製作等工作。本方案分為兩個子方案，子方案一「小螺絲人際成長團體之先出發再說」，此活動延續 P 寄養服務機構前一年「走不停」的活動概念與精神，為寄養童辦理暑假挑戰營隊，由屏東徒步健行至潮州，透過來回 40 公里的健行活動，由方案團隊與機構督導在活動過程中觀察及施行人際關係前測，從 20 人中選定較需加強的一年級寄養童；

此外，機構督導認為可再納入兩名領有身心障礙手冊的孩童，因這兩名孩童在校人際關係較弱，而經由人際關係前測及「先出發再說」觀察中得知孩子有討好、在校受人排擠、自信心低落、與人溝通上的問題，符合本方案的施行對象，故增加此兩名孩童，最後小螺絲人際成長團體學員共計 9 名寄養童，年齡層由國小一年級至三年級，男生 2 位、女生 7 位。

三、方案目的與目標

(一) 目的

藉由方案課程以建立寄養童自我認識與發展，並加強溝通技巧，培養他們主動互助的精神，讓孩子能夠增進人際關係及社交能力的發展。

(二) 目標

表 2、方案目標一覽表

方案服務目的	過程目標	成果目標
自我認識與發展	1.學員能說出自我優缺點各五個，由活動特質葡萄樹得知。 2.學員能上台大聲自我介紹，並介紹喜歡的水果，由觀察紀錄表得知。 3.學員能夠規劃自己一天時間，並清楚知道自己要做的事情。 4.學員挑戰徒步行走，堅持、努力完成，由觀察紀錄表得知。	增加自我認識與發展並且成效能達顯著，改變狀況可由前後測問卷及觀察紀錄表得知。
培養主動互助精神	1.學員體驗街友系列活動，建立同理心，由觀察紀錄表得知。 2.活動中讓學員願意主動去幫助他人，並了解助人為快樂之本知道理。	能主動幫助他人，並且成效能達顯著，改變狀況可由前後測問卷及觀察紀錄表得知
加強溝通技巧	1.學員參與活動中能互相幫忙、鼓勵，由觀察紀錄得知。 2.學員能清楚表達自我之想法，由觀察紀錄表得知。 3.學員透過活動，能專心聽從他人指令，以及聆聽他人的聲音，由觀察紀錄表得知。	增進溝通能力，並且成效能達顯著，改變狀況可由前後測問卷及觀察紀錄表得知

說明：作者自製

三、方案規劃目的、目標與子計畫呈現

(一) 方案目標樹

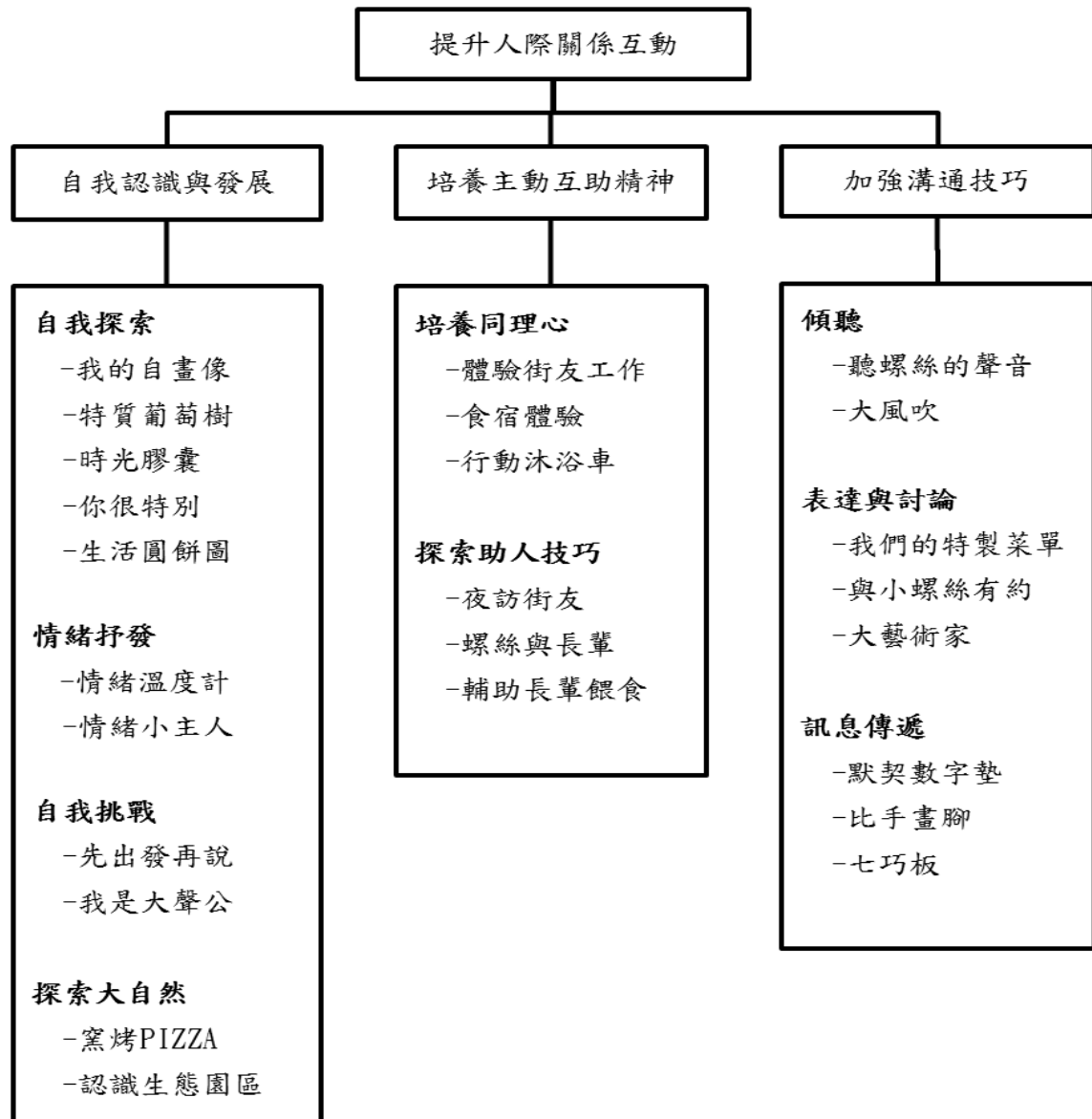


圖 1、方案目標樹

說明：作者自製

(二) 方案流程圖

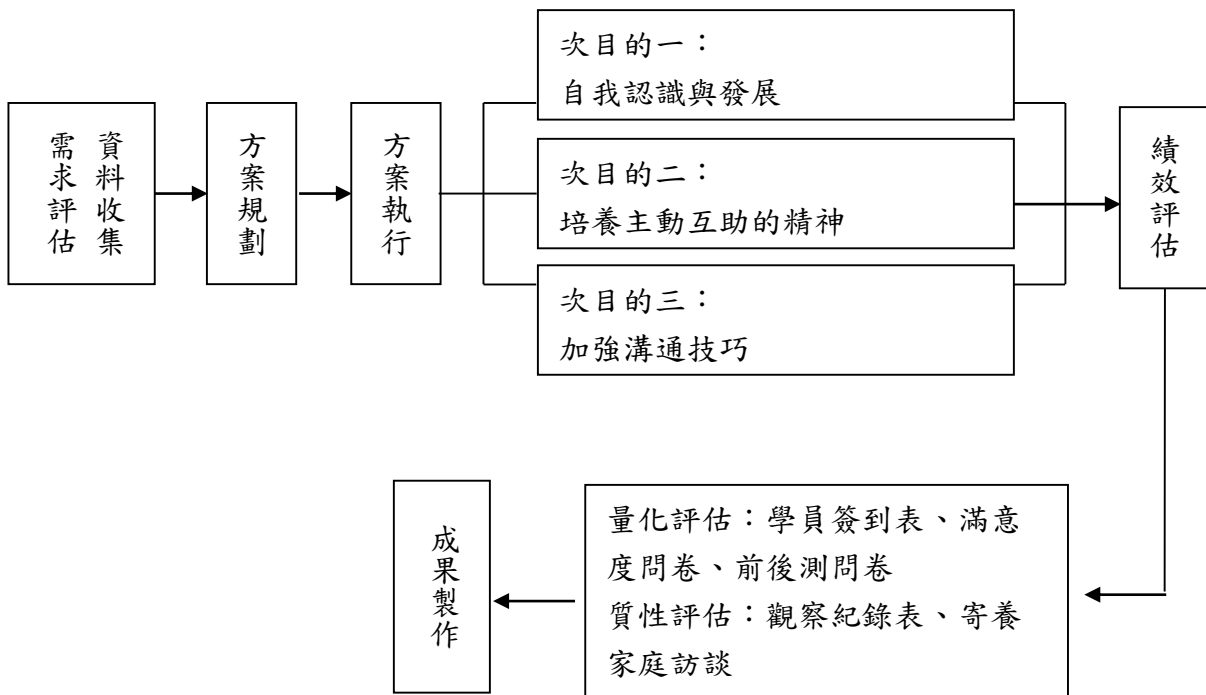


圖 2、方案流程圖

說明：作者自製

透過需求評估的結果顯示服務對象的實際需求，本方案規劃包括自我認識與發展、培養主動互助精神、加強溝通技巧等三大面向，針對每個面向我們皆設計相應的核心課程，例如其一自我認識與發展，此面向可經由自我探索、情緒抒發、自我挑戰與探索大自然等系列課程，從中重新檢視自我的優弱勢與探索自己的喜好與特質；其二培養主動互助精神，此面向透過連結金鳳凰緊急救助協會與善護大同護理之家等資源，讓寄養童體驗街友的生活，以及與機構長輩面對面互動，從中培養同理心與助人技巧；其三加強溝通技巧，此面向讓寄養童在團體活動中，培養與訓練傾聽、表達與討論和訊息正確傳遞等技巧(如圖 1)。

圖 2 顯示本方案的規劃概念，方案的課程內容皆扣緊主要的方案目的與目標，透過量化與質性的工具，包括學員簽到表、滿意度問卷、前後測問卷、觀察紀錄表等工具，多方檢視方案的成效。此外，表 3 的課程內容一覽表同時呼應方案各面向的目標，呈現課程、目標與目的是環環相扣的邏輯脈絡。

四、課程內容

(一) 日程表

表 3、課程內容一覽表

活動日期	活動名稱	課程介紹	策略目標
107/02/05	先出發再說	1.兩天一夜的活動。 2.挑戰徒步行走來回 40 公里	自我挑戰
107/02/05	我們的特製單	學員以小組方式逛夜市，規劃自己的晚餐，並且能有基本金錢規劃之認知。	表達與討論
107/02/06	認識生態園區	不一樣鱷魚生態園區，在大自然中探索自然生態，並能與動物互動。	探索大自然
	窯烤 PIZZA	體驗製作披薩。	探索大自然
107/03/03	我的自畫像	水彩繪畫面具，並能介紹自己。	自我探索
	與小螺絲有約	透過團體討論，建立學員之間的團體公約。	表達與討論
	時光膠囊	繪圖方式呈現六次團體或未來的自己。	自我探索
	特質葡萄樹	讓學員認識自己優缺點，並能清楚敘述出來。	自我探索
107/03/10	情緒溫度計	1.認識情緒。 2.能了解自我情緒。	情緒抒發
	情緒小主人	1.讓孩子能找尋適當情緒抒發方式。	情緒抒發
	你很特別	1.透過戲劇了解自我特質。 2.特質與優缺點的不同之處。	自我探索
107/03/17	體驗街友工作	體驗拔菜、洗菜，以及實際到路口販賣。	培養同理心
	食宿體驗	1.與街友共同排隊領餐。 2.體驗街友拿紙箱睡地板的生活。	培養同理心
	行動沐浴車	體驗街友在行動沐浴車洗澡的不便。	培養同理心
	夜訪街友	關懷街友，並發送物資。	培養同理心
107/03/18	聽螺絲的聲音	1.盲眼遊戲讓孩子能專心聽從指令，完成任務。 2.閉眼睛專心聽，藉此讓學員學習傾聽。	傾聽
	大風吹	專心聽他人指令並執行任務。	傾聽
	輔助長輩餵食	1.連結善護大同護理之家的資源。 2.協助長輩進食。	探索助人技巧
	螺絲與長輩	至善護大同護理之家表演，與長輩互動。	探索助人技巧

107/03/25	生活圓餅圖	1.了解自己一天 24 小時分配。 2.規劃自己未來的一天。	自我探索
	七巧板	透過圖形進行溝通傳遞訊息，最後學員能拼出正確圖形。	訊息傳遞
	大藝術家	表演練習，透過你很特別戲劇、沙鈴、跳舞，增加孩子自信心。	表達與討論
107/04/01	比手畫腳	以手腳方式與學員間進行溝通。	訊息傳遞
	默契數字墊	學員需討論，以最快方式翻出 1-10 數字。	訊息傳遞
	我是大聲公	1.能與他人介紹自己。 2.能勇敢站於舞台介紹自己。	自我挑戰

說明：作者自製

五、風險評估與防範措施

除了方案課程內容的規劃外，每個活動的風險評估與防範措施是不可少的，主要在避免突發狀況影響課程的進行，因此在課程活動執行前，所有工作夥伴都必須模擬過程中可能會發生的情況，並安排備案處理模式，以利活動順利完成(如表 4)。

表 4、風險評估與防範措施

小螺絲人際成長團體之先出發再說			
活動名稱	項目	風險評估	防範措施
先出發再說	脫隊	擔心孩子情緒，影響隊伍前進。	於活動前方案團隊應演練防範措施，比如一人留下陪同等。
我們的特製菜單	天候不佳	擔心下雨，夜市較不擺攤。	添加雨備「我是名偵探」遊戲。
認識生態園區	場控	擔心孩子太過於興奮，場面難以控制。	出發前與孩子討論規範，並於活動過程中，將方案團隊安插於孩子之間。
窯烤 PIZZA	安全	部分孩子吃東西無法節制，容易吃過多而造成身體不適。	老師隨時注意孩子狀況。

小螺絲人際成長團體			
活動名稱	項目	風險評估	防範措施
我的自畫像	活動內容	使用水彩，擔心弄髒衣服與地墊上。	借用墊板隔離水彩。
與小螺絲有約	時間控制	訂定規範之外，要讓孩子畫上自己的手掌，擔心花太多時間。	將繪畫手掌延至下課時間完成。
時光膠囊	活動內容	孩子因無法進入狀況導致不知道寫什麼。	需要老師陪同孩子書寫。
特質葡萄樹	活動內容	孩子因不了解自己特質與詞彙意思而無法畫出自己的特質	1.領導者需事先說明活動。 2.老師們在旁協助。
情緒溫度計	場控	因一早直接開始活動，擔心孩子精神不佳。	領導者先帶有趣的小活動，帶孩子們提起精神。
情緒小主人	場控	因在公園繪畫，擔心孩子太過於興奮，場面難以控制。	到戶外畫畫時因注意孩子狀況避免發生危險。
你很特別	秩序	孩子剛起床注意力無法集中	以正向的方式教導孩子要專心聽老師所說的話，也能藉此訓練孩子的專注力。
體驗街友工作	天候不佳	擔心下雨，無法到外摘蔬菜販賣蔬菜。	添加雨備「我是名偵探」遊戲。
食宿體驗	活動內容	擔心孩子初次接觸依然害怕。	在早上活動時盡量讓每位孩子已事先接觸過街友。
行動沐浴車	活動內容	由於環境簡陋，孩子不願洗澡。	若反應強烈，轉移至室內浴室洗澡。
夜訪街友	活動內容	擔心街友看見孩子興奮觸碰孩子。	由社工在旁勸解，阻擋，若孩子不介意便不阻止。
聽螺絲的聲音	安全	活動中需閉眼完成關卡，擔心孩子因踩到障礙物受傷。	老師在旁陪同孩子行走。
大風吹	安全	由於需要爭搶，擔心孩子跌倒受傷。	將遊戲步調放慢，且禁止奔跑。
輔助長輩餵食	活動內容	老人並非無法自行食用，擔心老人不耐煩。	若老人顯得不耐煩，餵食一兩口即可。
螺絲與長輩	活動內容	擔心孩子因人事物不熟悉，而害怕與長輩互動。	先前準備功課，讓孩子了解接下來活動，並嘗試去做。

生活圓餅圖	活動內容	孩子因不了解自己一天的時間分配島至不知道寫什麼。	老師協助孩子書寫。
七巧板	活動內容	擔心孩子無人領頭進行活動。	開頭先由老師在其中引導。
大藝術家	場控	部分孩子因戲份不多，容易躁動影響秩序。	老師需事前與孩子建立規範。
比手畫腳	活動內容	部分孩子內向，活動無法順利進行。	由較活躍的孩子先進行活動，
默契數字墊	場控	若孩子並無全體注目在活動中，便無成效。	在此之前先帶吸引大家注意的小遊戲。
我是大聲公	天候不佳	擔心下雨導致下午戶外運動會無法進行。	添加雨備，將場地移至室內場地。

說明：作者自製

六、各服務策略說明

針對方案目標樹三大面向的課程操作方法與使用的工具和媒材整理如表 5 所示，透過各項國小低年級學生可理解與可操作的素材，融入課程的核心價值與元素，期待學員經過這些課程的安排，以及每次課程的團體討論，可以好好思考自己的特質與興趣，以及自己與他人的互動模式。

表 5、服務策略說明一覽表

單元	課程名稱	目標	內容	日期
一	我的自畫像	1.建立自我信心 2.認識自我	1.運用水彩繪畫面具，畫出所認識自己。 2.拿著面具介紹自己的名字。	03/03
二	特質葡萄樹	認識自我優缺點	1.將優點、缺點放入葡萄內，讓學員將擁有的，塗顏色。 2.能介紹自己優缺點各 5 個。	03/03
三	時光膠囊	培養學員能自我鼓勵	1.讓學員認識此次團體。 2.透過繪畫方式，給予六次團體後的自己一個須達成目標。	03/03
四	你很特別	肯定自我價值	運用繪本故事	03/10
五	生活圓餅圖	培養學員規劃自我生活能力	1.運用時鐘，以一小時為限，規劃一天 24 小時該做哪些事情	03/25

			2.培養孩子規劃自己課餘時間安排，並且能說出口。(ex:畫兩小時讀書，是因為未來想做什麼而努力?)	
六	情緒溫度計	認識自我情緒	1.透過顏色代表各種情緒，繪畫出自己上週情緒。 2.能說出自己的情緒。	03/10
七	情緒小主人	1.認識情緒 2.建立抒發情緒管道	1.透過戶外寫生繪畫，引導學員畫出讓自己開心的圖畫。 2.能說出讓自己抒發情緒的方式。	03/10
八	先出發再說	1.學員挑戰自我，並勇於表達自我之意見。 2.學員探索不一樣經歷與事物。	1.挑戰徒步行走屏東-潮州來回40公里；不斷鼓勵學員，增加自我自信。 2.走路過程讓學員排成一直線向前，過程中讓學員專心走路，互相不能交談。	02/05 至 02/07
九	我是大聲公	建立學員自信心。	1.讓學員站於定點，能大聲於他人自我介紹。 2.除介紹名字外，可增加介紹自我興趣、喜愛水果等。	04/01
十	窯烤 PIZZA	1.藉由體驗，學員學習等待，以及與他人分享。 2.培養自我管理之能力。	1.讓孩子採小組輪流方式，從擀麵糰到整個披薩成形，學習等待，並不隨意亂跑。 2.窯烤披薩爐子較少，剛好披薩如何分發，能讓學員主動與他人分享。	02/06
十一	認識生態園區	1.以及與自己相關人事.物的感受。 2.探索自己對同伴動物的想法，自我對動物朋友的需求與照顧責任。	1.不一樣鱷魚園區解說員帶領孩子觀看鱷魚、小雞、兔子。 2.解說員讓孩子體驗餵食小雞樂趣。	02/06

單元	課程名稱	目標	內容	日期
一	體驗街友工作	培養同理心。	體驗街友工作，孩子親自拔菜、洗菜、並且包裝，於到街上販賣。	03/17
二	食宿體驗		1.讓孩子與街友一起排隊領取便當。 2.讓孩子用紙箱鋪地面，體驗街友留宿街頭。	03/17
三	行動沐浴車		讓學員洗澡時於沐浴車內盥洗。	03/17
四	夜訪街友	1.培養孩子助人為快樂之本之精神。 2.探索自我與他人的助人能力。	由遊民收容所（流星家園）外展社工帶領孩子夜間關懷街友，並發放其物資。	03/17
五	螺絲與長輩		運用戲劇、律動，陪伴長輩。	03/18
六	輔助長輩餵食		讓孩子能主動與長輩相處，並且協助長輩用餐。	03/18
單元	課程名稱	目標	內容	時間
一	聽螺絲的聲音	1.培養學員學習溝通與傾聽。 2.服從指令。 3.建立團隊信任。	1.讓學員閉上眼睛，專心聽周遭各種聲音，而在哪裡會聽到這些聲音？聽到聲音是怎樣的心情，能說出。 2.將孩子眼睛矇起來，將肩搭起列車，孩子能聽從指令向前進。	03/18
二	大風吹	1.專心聽，並能聽從指令。 2.建立團體力。	透過簡單的遊戲，增加孩子樂趣。	03/18
三	我們的特製菜單	1.建立金錢規劃。 2.加強團隊學員溝通技巧。	1.每個人有一百元，讓學員分為三組方式進行逛夜市，並自行討論晚餐吃什麼，如何讓團體學員都吃飽。 2.學員能自行結帳，並且拿回剩餘的經費，更能規劃自己與團體學員的晚餐。	02/05
四	與小螺絲有約	建立團體規範	讓學員每個人提出一項在團體需要遵守的事情，並經由大家認同後，以畫手表示團體規範皆會遵守。	03/03

五	大藝術家	1.建立自信心。 2.培養學員自我表現的機會。	1.戲劇演出-你很特別，讓學員自行擔任旁白等角色，並且能走位，完成戲劇所需之道具等。 2.讓學員拿米與養樂多罐製作沙鈴後彩繪瓶子，並且用沙鈴來跳韻律。 3.雙人互動舞-就是你，讓學員透過旋律，兩人互動跳舞。	03/25
六	默契數字墊	1.建立團體動力 2.加強學員彼此溝通能力。	1.學員須從 A 點至 B 點完成任務後，跑於 C 點翻開數字墊，數字墊須由 1-10，依順序排列完後，需自己集合學員後，在呼喊口喊，表示完成。 2.過程中方案團隊不進入團體，並以計時方式，讓學員自訂完成時間。（ex:未依時間完成，為什麼？請他們自己重新討論作戰策略）	04/01
七	比手畫腳	探索不同溝通模式。	1.學員自行指派一名學員上台，上台學員不能說話，需運用肢體呈現方案團隊所給予題目，由底下學員猜出。 2.最後希望孩子思考，當無法溝通時，可以說出解決方式，並且鼓勵學員之間爭吵時能自行解決。	04/01
八	七巧板	了解人際溝通上訊息傳遞與接收過程。	1.將學員分為三組，每組學員分別擔任看、說、聽、拼的角色，由方案團隊給予拼圖圖案，讓「看」的人看完後，傳達給「說」的人，再由說的人講給「聽」的人，聽的人最後告訴「拼」的人，最後一人需自行完成拼圖。 2.過程中其餘學員不能干擾，需要照順序傳遞訊息，傳完訊息，即不能說話。	03/25

說明：作者自製

肆、方案執行成效分析

一、評估計畫

本方案在自我認識及發展、培養主動互助精神、加強溝通技巧等三大面向的規劃上，期待透過質量化的工具達到預設的評估指標，包括輸出評估、品質評估與成果評估，分別說明如下。

（一）服務策略一：自我認識及發展

項目	評估指標	評估方法	評估工具
輸出評估	出席率達 90%	量化	學員簽到表
品質評估	滿意度達 80%	量化	滿意度問卷
成果評估	成效達顯著	量化	前後測問卷
	增加自我認識與發展	質化	觀察紀錄表

（二）服務策略二：培養主動互助精神

項目	評估指標	評估方法	評估工具
輸出評估	出席率達 90%	量化	學員簽到表
品質評估	滿意度達 80%	量化	滿意度問卷
成果評估	成效達顯著	量化	前後測問卷
	能主動幫助他人	質化	觀察紀錄表

（三）服務策略三：加強溝通技巧

項目	評估指標	評估方法	評估工具
輸出評估	出席率達 90%	量化	學員簽到表
品質評估	滿意度達 80%	量化	滿意度問卷
成果評估	成效達顯著	量化	前後測問卷
	增進溝通能力	質化	觀察紀錄表

二、輸出評估

在方案學員參與的出席率方面，由於方案團隊親自接送緣故，透過親自接送的過程可以有更多時間與學員溝通互動與培養感情，因此團體學員出席率穩定，整體平均出席率為 95.8%，達到方案設定之出席率 90%的預期效益(如圖 2)。

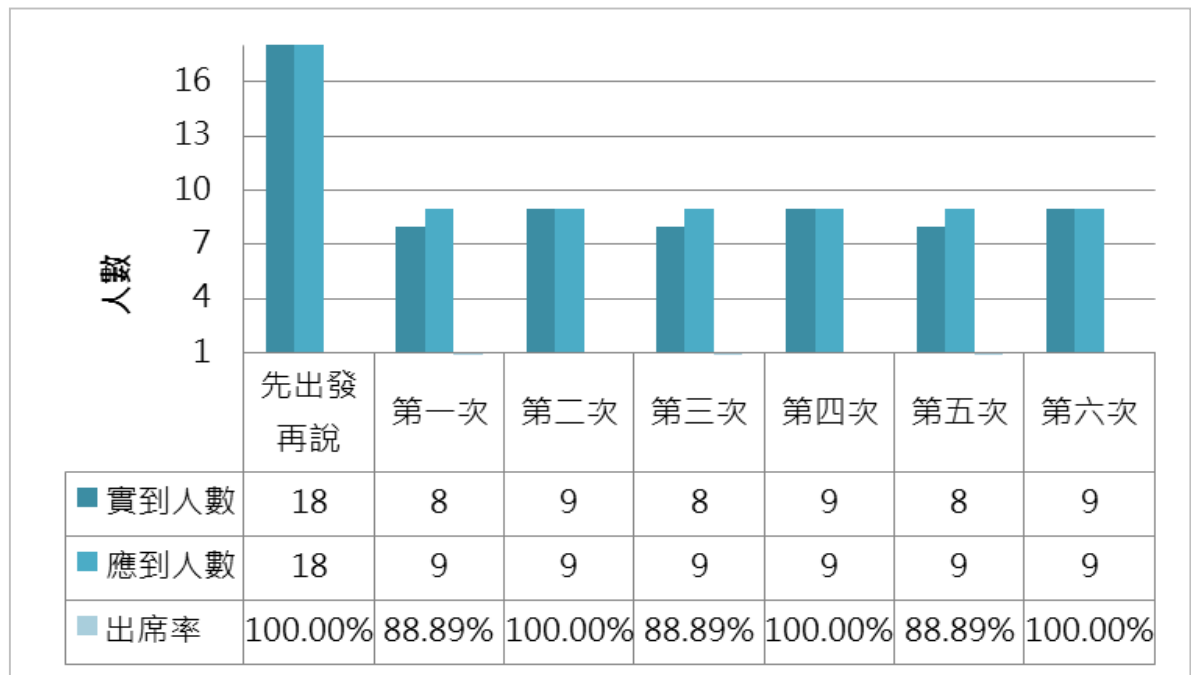


圖 2、方案整體出席率

說明：作者自製

三、品質評估

（一）小螺絲人際成長團體之先出發再說

此活動滿意度為 88%，由此可知多數學員表示滿意活動內容，學員對於不滿意的建議大多是認為徒步完成 40 公里過於辛苦和艱難(如圖 3)。

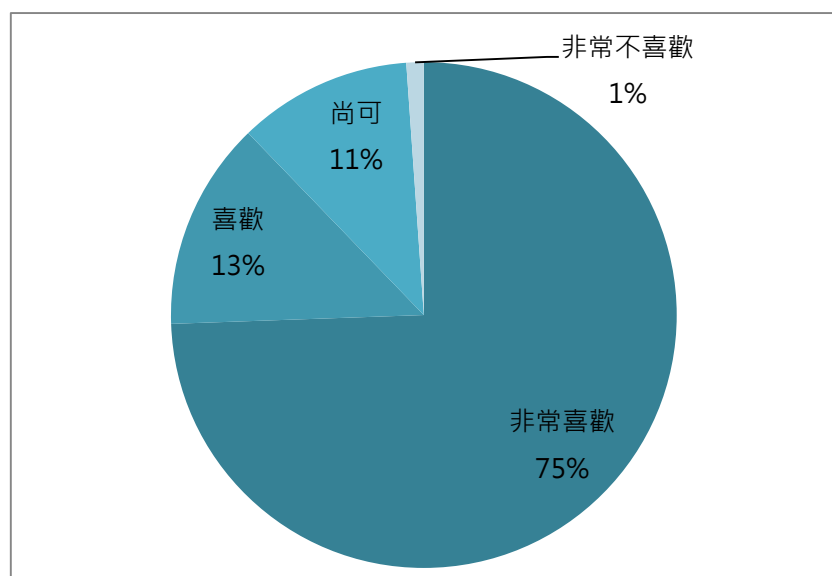


圖 3、先出發再說整體滿意度

說明：作者自製

（二）小螺絲人際成長團體

此活動滿意度為 97%，由此可知學員相當滿意此活動，方案負責團隊則認為課程設計可再更動態、有趣，以符合需求(如圖 4)。方案整體滿意度平均為 92.5%，達到方案設定之滿意度 80%的預期效益。

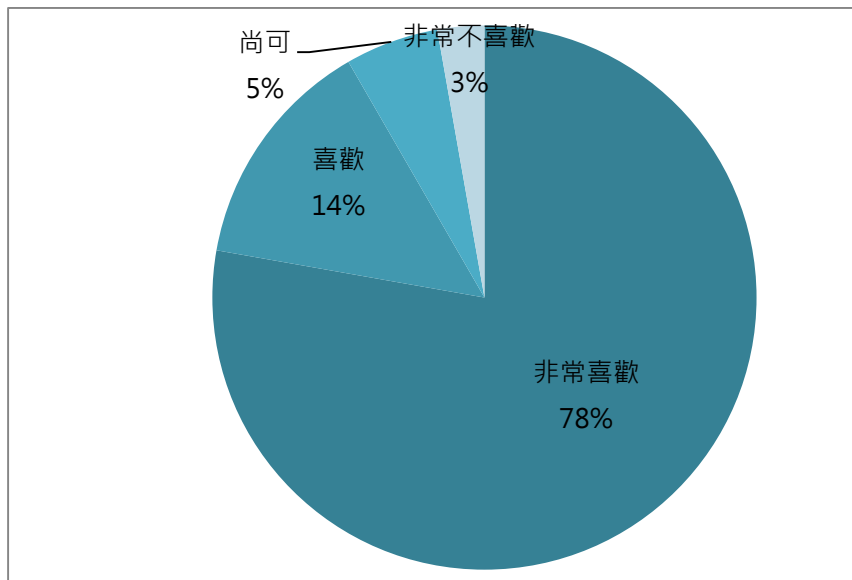


圖 4、小螺絲人際成長團體整體滿意度

說明：作者自製

四、成效評估

（一）量化資料分析

本方案團體前後測問卷根據社交量表加以編定而成，評估學員在參與團體前後是否有差異。

1. 服務策略一：自我認識及發展介入成效

以 Wilcoxon 符號等級檢定團體前後測的得分差異(表 6)，結果並不顯著($Z=-1.719$ ； $\text{Sig.}=0.086$)，雖未達顯著，但其後測分數是較前測提高。

未達顯著的原因可能是團體執行次數不多，而學員的自我認識及發展，是需要一段時間內化，因此成效較不顯著。

表 6、自我認識及發展前後測得分差異檢定表（Wilcoxon 符號等級檢定）

後側-前側	個數	平均等級	等級總和	Z檢定	漸近顯著性(雙尾)
負等級	2 (a)	4.00	8.00	-1.719	0.086
正等級	7 (b)	5.29	37.00	根據負等級	
等值結	0 (c)				
總計	9				

(a) 後測 < 前測；(b) 後測 > 前測；(c) 後測 = 前測。

2. 服務策略二：培養主動互助精神介入成效

以 Wilcoxon 符號等級檢定團體前後測的得分差異（表 7），顯示本團體學員在團體前後測間有顯著差異存在（ $Z=-2.429$ ； $\text{Sig.}=0.015$ ），表示在人際關係團體介入後，學員更樂於主動幫助他人。

表 7、培養主動互助精神前後測得分差異檢定表（Wilcoxon 符號等級檢定）

後側-前側	個數	平均等級	等級總和	Z檢定	漸近顯著性(雙尾)
負等級	1 (a)	2.00	2.00	-2.429	0.015*
正等級	8 (b)	5.38	43.00	根據負等級	
等值結	0 (c)				
總計	9				

(a) 後測 < 前測；(b) 後測 > 前測；(c) 後測 = 前測。* $p<.05$

3. 服務策略三：加強溝通技巧介入成效

以 Wilcoxon 符號等級檢定團體前後測的得分差異（表 8），結果並不顯著（ $Z=-1.400$ ； $\text{Sig.}=0.161$ ），雖未達顯著，但其後測分數是較前測提高。

未達顯著的原因，溝通技巧是需要時間去累積經驗的，並且與不同的人事物又有不同的溝通方式，是需要一段時間內化，因此成效較不顯著。

表 8、加強溝通技巧前後測得分差異檢定表（Wilcoxon 符號等級檢定）

後側-前側	個數	平均等級	等級總和	Z檢定	漸近顯著性(雙尾)
負等級	2 (a)	4.00	8.00	-1.400	0.161
正等級	6 (b)	4.67	28.00	根據負等級	
等值結	1 (c)				
總計	9				

(a) 後測 < 前測；(b) 後測 > 前測；(c) 後測 = 前測。

(二) 質性資料分析

透過團體的觀察紀錄表可以看到每個學員參與活動前後的變化，若以方案規劃的三大面向來看，分析如下：

1. 自我認識與發展

學員一	
方案前期觀察	方案中後期的改變
一開始對於自我喜好不太清楚，總是依照老師的喜好而選擇。	後面在課程中，能選擇自己所喜愛的物品，以及從選項中確定自己的選擇。
學員二	
方案前期觀察	方案中後期的改變
活動前，對自我認識的部分較少，也從沒想過自己喜歡什麼，不喜歡什麼。	活動中，經由與老師共同討論，他漸漸知道自己喜歡與不喜歡的事情，並且知道自己的優缺點。
學員三	
方案前期觀察	方案中後期的改變
不清楚自己的特質定位在哪。	對於自己的定位在哪，並不太清楚，但會知道自己想做什麼，以及是否有意願去做。
學員四	
方案前期觀察	方案中後期的改變
無法思考今日發生的事情，不了解優點缺點定義與自身優點缺點。	會去回憶今天所發生的事，了解缺點特點差別。
學員五	
方案前期觀察	方案中後期的改變
不了解自己本身值得讚許的優點，不太了解自己擁有的特質。	會去知道原來自己願意幫忙以及自己很獨立的可以完成自己該做的事情，是一件很棒的地方。
學員六	
方案前期觀察	方案中後期的改變
不了解自己是個怎樣的人。	方案後期並無太大改變，但是有嘗試改變。
學員七	
方案前期觀察	方案中後期的改變
剛認識他時，他是位活潑的孩子，雖然能滔滔不絕的說出自己喜愛事物，但較沒有自信，	我們過程總是不斷給他表現機會，並且與他說話時，請他將頭抬起來，甚至在騎車過程，

例如當發生事情時，他總是會先怪罪他人，若回到檢討自我身上，情緒也會相當負面，會不斷低著頭道歉。	會請他分享這週最棒的事情，以及需要小小改進的地方，他都能說出來，並期望自己能做些改變。
學員八	
方案前期觀察	方案中後期的改變
她是一位比較沒有自信的小朋友，接送的時候常聽見她分享家中事物，卻不常聽見有關於自己的事情，在前期活動畫圖時，她將全家人都畫進去了，而卻沒有畫上自己。	聯絡簿上就能看出她的進步，每次活動結束後我們都會請學員們寫聯絡簿，而她總是不知道要在「我做的很棒」寫上什麼，即使已經告訴她今天做的很棒的是什麼。到了團體後期，她開始更能肯定自己，可以主動寫上自己的優點。
學員九	
方案前期觀察	方案中後期的改變
他是位很難捉摸的孩子，當老師說 A，他一定說 B，但我們發現他是清楚自我優缺點，至少能說三個，對於未來也很有想法的孩子，但愛唱反調的他，是需要花些心思陪伴他，我們也發現他看似活潑大方，有時還是會害羞，較沒有自信，需要他人鼓勵。	在中期較為調皮，有時真的蠻令人頭痛的，在後期他是會看人臉色的，也在不斷觀察著我們，隨著環境、人事物去展現出不同的自己。 而後期他也擔任小小主持人，以及戲劇男主角，從剛開始什麼都不要，到最後反而我們說要考慮選最棒的人時，他會難過，而顯得更積極去練習、挑戰。

2. 培養主動互助精神

學員一	
方案前期觀察	方案中後期的改變
能力佳，時常獨自一人完成事項，較少協助他人的行為出現。	後面會協助同儕一同完成課程任務，並希望同儕也能靠自己的能力好好完成任務，給予鼓勵與支持。
學員二	
方案前期觀察	方案中後期的改變
一開始是屬於別人開口才會幫忙的孩子。	活動後，她看見需要幫助的人時，會主動過去協助。
學員三	
方案前期觀察	方案中後期的改變
同儕之間互動略低，前期不見有樂於幫助他人。	有看見願意主動幫助老師，以及願意幫助其他同儕製作需要使用的道具。

學員四	
方案前期觀察	方案中後期的改變
願意幫助他人，但不主動。	稍微願意主動幫助他人。
學員五	
方案前期觀察	方案中後期的改變
願意主動的幫人，但遇到陌生人就會不願意。	同樣的會主動的幫助別人，從原本害怕的心情到有些許意願跨越幫助陌生人群。
學員六	
方案前期觀察	方案中後期的改變
與同儕間互動較少，不太主動與之對話。	課堂中學習到助人，並且有達成預期目標。
學員七	
方案前期觀察	方案中後期的改變
他總是會去關心老師與團體學員，而且路上有需要幫助的人，他都能竭盡所能的去幫助他，這是他最棒的優點，但也因為總是主動的他，有時會顯得較討好他人情形，甚至喪失他人表現機會。	他在活動過程一樣會不斷想要去幫忙，或者是替你按摩服務，而我們除了和他說，他很棒以外，其實我們有時會去拒絕，並請他專心於現在課程上，後期他能用鼓勵方式，去陪同其他孩子完成任務。
學員八	
方案前期觀察	方案中後期的改變
雖然個性較內向，但是老師或同學有需要幫忙時，她都願意協助幫忙。	戲劇演出時，她是最專心的一位學員，在排練或正式演出時，會主動提醒其他學員要準備上台了。
學員九	
方案前期觀察	方案中後期的改變
他是位活潑的孩子，雖然不大會主動與他人相處，或幫助他人，但是其實當需要他時，只要開口對他說，他會努力去幫助你。	中期在夜訪街友時，他對於要去主動關懷街友，十分排斥，甚至說出他們很髒、乞丐等字語，但後期當我會陪他聊時，才發現他其實是害怕、擔心，而他也在我們的陪同下去主動關懷街友，甚至後期時，能看到他主動去幫學員搬東西。

3. 加強溝通技巧

學員一	
方案前期觀察	方案中後期的改變
一開始獨來獨往，時常一個人，較少與同儕互動，上課時，寧願寫錯字也不願向同儕借文具更改作業。	後面與同儕互動增進，談話也越多，漸漸的會思考著向同儕借文具更改作業以及共用文具的分享。
學員二	
方案前期觀察	方案中後期的改變
一開始遇到不開心的事情時，會自己生悶氣，不發一語。	活動中，經由與老師溝通後，她不開心時會試著表達出來，告訴他人。
學員三	
方案前期觀察	方案中後期的改變
在團體內與他人互動極少，且沉默少話。	一對一的狀況下會較多話語出現，進入團體時的狀況，依舊非常的少話，並且堅持自己所想做的事情，較難聽取他人意見。
學員四	
方案前期觀察	方案中後期的改變
無法與團隊溝通，若對方無法接納他便不與對方接觸。	沒有進步。
學員五	
方案前期觀察	方案中後期的改變
無法與他人訴說自己內心的情緒，不願意開口。	需要多點耐心詢問，但從不願意開口到會願意告訴他人不開心的地方是什麼事情、表達不願意做的事情。
學員六	
方案前期觀察	方案中後期的改變
在團體內與他人互動較少，無太多言語上的表達。	會與老師說自己的想法，與同儕間互動變得較為熱絡。
學員七	
方案前期觀察	方案中後期的改變
他很喜歡說話，在家訪時，寄養媽媽告訴我在學校與朋友間相處較差，而在團隊中雖然看似十分受歡迎，但當遇到事情或吵架時，他總是會指責他人。	後期時，當他與夥伴爭吵時，我們會請他學習與他人溝通，而他也能表達自我看法，學習與他人溝通，但依然需要提醒。

學員八	
方案前期觀察	方案中後期的改變
是一位很有想法的小朋友，但卻不太會表達，有可能是因為自信不足，而導致和別人對談的時候會退縮，無法完整表達。	方案中後期，她上台分享時有進步了，藉由老師們的引導，能順利和其他學員分享自己的想法，而且她還擔任了畢業典禮的小小主持人，但仍然有很大的進步空間。
學員九	
方案前期觀察	方案中後期的改變
是一位很有自我想法的人，但卻不大會去與他人作交流表達，總是喜歡說著反話，時常會讓他人對他產生誤解。而且他也對於他人觸碰較為敏感，但較不會去與他人表達。	當有人碰觸他時，我們都會請他去和學員說出自我感受，並且學員分享時，鼓勵他說說話，就在兩天一夜聽螺絲聲音課程時，他有舉手發表自我想法。

伍、結論

一、方案成果重點整理

寄養童多是非自願性的被送至寄養家庭，主要由於原生家庭無法提供正常且安全的就養就學環境，必須由替代性的家庭照顧方式，代替原生父母照顧孩子，而被帶離原生家庭的孩子，從原生家庭可能受到的創傷，以及送至寄養家庭重新適應陌生環境的焦慮與恐懼，孩子的身心壓力與情緒起伏可想而知。本方案從艾瑞克森的心理社會發展理論架構，了解學齡期孩童的特質與發展重點，加上主要照顧的寄養父母與社工所觀察的需求，歸納成為本方案的目的與目標，包括自我認識及發展、培養主動互助精神、加強溝通技巧等三大面向的需求，透過各面向子方案課程的安排，孩子在這幾個月的成長是看得見的。由於方案團隊親自一對一接送，因此學員的出席率穩定，整體平均出席率為 95.8%，方案整體滿意度平均為 92.5%，在培養主動互助精神方面的量化成果是達顯著的，可以看到孩子明顯的進步；而在自我認識與加強溝通技巧等面向，可能因需要較長時間才能看到內化成效，所以這兩個面向雖有進步，但是並沒有達到顯著差異，不過，這也表示值得持續執行此方案，期望可看到寄養童較明顯的改變。

此外，每個孩子都有個別差異，我們可以從執行的觀察紀錄表看到每個學員的變化，例如在培養主動互助精神方面，成員一從獨行俠至樂意協助他人完成任務，表示她已經逐漸了解有能力幫助他人是一件自己快樂也能與他人共好的意義；在自我認識

的方面，成員二從來沒想過自己喜歡或不喜歡甚麼，經過方案課程後，她終於開始知道自己的特質與喜好，這對孩子在探索自我的過程是很有幫助的；在加強溝通技巧方面，成員一在過去是獨來獨往的，在方案後期與同儕互動增進，漸漸的會思考著向同儕借文具來修改作業，以及與其他人共用文具。學員的進步雖然有限，但是方案就如同播下一粒種子，期待他們可以逐漸萌芽成長，此方案的階段性任務也算是達成了。

二、方案檢討

（一）方案籌備應注意事項

1. 了解方案規劃及執行應有內涵：藉由這次的方案設計與執行，讓我們了解到一個方案的擬定、規劃到執行，其目的、目標、策略是有著密切關係，而真正重要的是必須先了解服務對象的特質和想法，並規劃符合他們的年齡和需求，同時，方案執行的過程也需要依照孩子們反應和個別差異去做調整。
2. 文獻閱讀及與督導討論的重要性：方案團隊在活動規劃前期，先至寄養家庭對家長與孩子進行說明溝通，此次見面代表初次關係的建立，對方案後續的順利進行是很重要的，有助於我們團隊瞭解其需求。但其實一次的見面無法真正得知孩子性格、想法，透過後續專家研究的文獻探討，以及與機構主責社工和督導的討論，讓我們更了解服務對象的需求，以利方案目標更加明確，方案內容才能更具體規劃。

（二）方案執行的優缺點

1. 方案的優點

- (1) 方案團隊娃娃車接送：活動出席率較高，且能在接送途中與學員進行談話，更能貼近孩子想法。
- (2) 資源連結的運用：方案團隊透過與其他機構連結，運用各方資源，使方案更具多元性。
- (3) 正向溝通、思考：在方案課程進行中，經常發生寄養童不配合，或者情緒高漲的情況，增加方案進行的困難度，團隊領導者使用正向、鼓勵言語陪伴寄養童，取代責備、懲罰等負向或剝奪的方式，引導方案成員重新思考自己的價值。

2. 方案未來應改善的地方

- (1) 清楚的界線：方案團隊與學員間應該保持清楚的界線，對學員來說，團隊規範必須清楚且一致，若鬆緊程度不一，學員會顯得無所適從。
- (2) 課程設計：此次課程設計靜態比例過高，活動課程可以添加更多趣味性，而內容部分可以先了解寄養童的喜好、接受程度，不然太過於枯燥、複雜，學員會較為失控。
- (3) 方案團隊相關理論與實務的提升：方案團隊應多充實自我知能，於開會過程彼此討論能較多想法。

本研究立基於與寄養服務機構長期合作的經驗，由筆者帶領社工系大四學生進行寄養童方案實作，透過事前需求評估、方案內容討論規劃、執行過程的滾動式修正、質量成效的檢視等，具體呈現此方案的階段性成果。對參與的學生而言，他們不僅從頭到尾規劃與執行完整的方案計畫，更深刻體會寄養童的需求，以及學習對自己與他人建立正向關係的重要性。引用其中一位學生的心得：「與其說我們在教育孩子，不如說我們在與孩子互相學習、互相調整改變，這是一段學生與寄養童相互學習的美好旅程」。

參考資料

- 方金鳳(2004)。自由遊戲時間同儕互動策略之研究—以一個幼稚園大班為例。國立屏東師範學院教育研究所碩士論文。未出版。屏東市。
- 王櫻芬(1997)。社交技巧訓練對國小攻擊傾向兒童之攻擊行為、社交技巧與自我效能之影響效果研究。高雄師範大學輔導學系研究所碩士論文。未出版。高雄市。
- 台灣兒童暨家庭扶助基金會(2018)。兒童少年家庭寄養服務成果。國內服務，見 https://www.ccf.org.tw/?action=ourservices_domestic&class_id=5&did=15。
- 吳東彥(2015)。受虐寄養童的寄養家庭適應歷程。家庭教育雙月刊，56，6-11。
- 林佩琪(2000)。社交技巧訓練對國小「退縮-被拒絕」兒童之社會技巧」兒童之社會技巧、同儕接納與社會自尊影響之實驗研究。中國文化大學心理輔導學系碩士班碩士論文。未出版。台北市。
- 陳振盛、謝振裕(2013)。同儕友誼發展與青少年偏差行為問題。社區發展季刊。142：276-283。
- 陶蕃瀛(2003)。家外安置過程與寄養服務指標之研究。台中：台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 楊子謹(2011)。兒童社交技巧發展之研究-以台灣世界展望會台中縣市課後生活教育方案為例。私立東海大學社會工作系碩士班碩士論文。未出版。台中市。
- 楊惠婷(2005)。國小兒童同儕關係與自我概念、利社會行為之相關研究。屏東師範學院教育研究所碩士論文。未出版。屏東市。
- 蔡麗芳(1992)。社交技巧訓練策略對國小兒童社交技巧、問題行為及同儕接納、問題行為及同儕接納之影響效果實驗研究。國立台灣師範大學教育與心理輔導研究所碩士論文。未出版。台北市。
- 簡茂發(1983)。國小學童友伴關係的相關因素之分析。國立臺灣師範大學教育心理學系教育心理學報。16，71-88。
- 詹火生(1993)。老人居住的需求。老人養護論叢。1993: 736-742。

譚于文、張楓明(2013)。依附關係、低自我控制及接觸偏差同儕與青少年偏差行為關係之研究。《當代教育研究季刊》。21(4)：45-56。

Charles H., Zastrow/ Karen K., Kirst-Ashman(2012)。譯者溫如慧等人。《人類發展與社會行為》。台北：麗文文化事業股份有限公司。

Susan, Forward/ Donna, Frazier(2002)。 *Emotional Blackmail: When the People in Your Life Use Fear, Obligation, and Guilt to Manipulate You*. UK: HARPERCOLLINS PUBLISHERS.

Lawrence J., Friedman(2001)。譯者廣梅芳。 *Identity's architect : a biography of Erik H. Erikson*。艾瑞克森。台北：張老師文化。

研究論文

照顧服務員照顧失智症長者經驗之探討 —以自我充權觀點分析*

潘孝勤

南華大學生死學系研究所碩士

孫智辰

南華大學生死學系社會工作組副教授

收稿日期：2020 年 01 月 10 日，接受刊登日期：2020 年 03 月 26 日。

感謝審查委員提供修改意見。本文通訊作者為孫智辰，Email：suenjrchen@nhu.edu.tw

本文摘要

本研究旨在運用自我充權觀點來檢視日間照顧中心照顧服務員在照顧失智症長者的照顧現況。本研究為質性研究，透過訪談法針對臺南市某日間照顧中心之照顧服務員進行資料蒐集與分析。本研究發現：首先，在工作意義方面，照顧服務員在日間照顧中心的動機起於上班時間容易配合家庭生活、排班時數與休假符合期待以及友人的介紹而轉換工作跑道等因素；照顧服務工作經驗帶來照顧家人的專業能力外，對於個人的耐心、同理心、抗壓力以及情緒管理上更具成熟；照顧服務員的訓練在照顧失智症長者的課程與臨床上產生落差。第二，在工作能力方面，照顧失智症長者必須具備耐心傾聽與包容的態度，並隨時要注意長者們的身心狀況；必須要具備歌唱與舞蹈的活動帶領技巧；與家屬的聯繫需必備理性溝通能力。第三，在職場管理方面，主管必須留意工作分工的公平性以及行政管理的能力。第四，在自我決策方面，照顧服務員在工作上具有自我決策的能力且會透過同儕的討論來解決照顧上的困境。循此，本研究提出幾項政策省思：(1)提升對照顧服務工作的價值觀；(2)規劃照顧實務與以人為本的課程以加強照顧的技能；(3)設計組織行政與管理實務訓練以強化對職場影響力。

關鍵詞：失智症、照顧服務員、日間照顧中心、自我充權

A Study on Caregiver's Experience in Caring of Elderly with Dementia: From the Perspectives of Self-Empowerment

Hsiao-Chin Pan

Department and Graduate Institute of Life and Death/ Master

Jr-Chen Suen

Department and Graduate Institute of Life and Death, Social Work Division, Nanhua University/

Associate Professor

Abstract

The purpose of study was to explore caregiving phenomena for caregivers' taking care of people with dementia in day-care center using self-empowerment perspective. This was a qualitative study and researcher interviewed caregivers to collect data and analyzed in a day-care center, Tainan. Results of this study were: (1) for meaning of working domain, initial motivations of working in the day-care center for caregivers were time flexible, reasonable working hours and vacations and friends recommended a new job to caregivers; caregiving tasks helped caregivers being professional about taking care of their families and helped them being patients and empathy; caregiving tasks also could promote their coping skills and emotional management; there is a gap between caregiver's training course and clinical practice, especially taking care of people with dementia; (2) for working competence, being patients to listen to, attitude of toleration, and paying attention on elderly's physical and mental health; requiring recreation skills such as singing and dancing and rational communication skills are important especially for customers' families; (3)for workplace management competence, supervisors have to be fair on job assignments and ability of administration; (4) for decision making domain, caregivers had abilities of decision making and dealing with difficulties via peer discussion to obtain solutions. Study suggest (1) to promote the values of the caregivers to enhance the services; (2) to plan a practical curriculum based on people-centered caring; (3) to arrange administrative and management trainings to strengthen its impact to the working place.

Keywords : Dementia, Caregiver, Day Care Center, Self-Empowerment

壹、研究背景與目的

失智症其實並不是單一項疾病，而是伴隨某些疾病或是生理異常狀況，持續性影響大腦認知功能所產生失智症後群的統稱。失智症與一般慢性疾病的照顧不同，整個疾病歷程帶來不同的病程變化，出現不同的症狀及行為問題，如：記憶力退化以及語言能力、空間感、計算力、判斷力、抽象思考能力、注意力等認知功能退化（李世代，2000；黃惠玲、徐亞瑛、黃秀梨、陳獻宗，2008）。因此，失智症者的照顧不只是隨著病情加重而困擾，甚至連會發生什麼事都很難預測，使得照顧者在照顧工作上疲於奔命及備受挫折，間接地影響家庭照顧者的身心健康。

面對持續增加的失智症人口，長期照顧的需求勢必跟著增加，在「長期照顧十年計畫 2.0」中，將 50 歲以上失智症患者納入服務對象。以各縣市日間照顧中心為例，主要提供以下幾類的服務：日間照顧服務、居家服務、餐飲服務、交通接送服務、沐浴服務、臨時住宿服務、其他長期照顧相關服務。然而，臺灣目前多為綜合型日間照顧中心，同時收容失能與失智的服務對象，截至 2017 年已設置 237 處；而失智專門日間照顧中心數量極為有限，134 處失智社區服務據點 8 處、失智症互助家庭 7 家、失智症團體家屋（衛生福利部，2018a）。在日間照顧中心的服務，失智症長者的照顧工作主要落在照顧服務員身上，雖然照顧服務員具有照顧服務員課程訓練之結業資格，但從「照顧服務員訓練課程」內容來看，有關失智症課程只有「認識失智症與溝通技巧」一門（衛生福利部，2018b），且臨床實習並未針對失智症進行照顧技巧訓練。

今日，衛生福利部推動獎助辦理「老人福利機構失智症老人照顧專業訓練課程」以提升失智症專業人員對失智症的專業能力，但該訓練課程尚未普及。在日間照顧中心的運作，照顧服務員是照顧失智症長者的角色，提供長者生活之基本照顧；然，照顧服務員對於失智症是否有足夠照顧知識與技能將直接影響照顧品質。綜觀上述相關照顧專業訓練課程的規劃，本研究認為照顧服務員是無法被孤立於課程規劃之外，而應該是長期照顧改革的一員。照顧服務員是第一線的實務工作者，唯有具備對實務經驗的觀察與檢討、對課程規劃的反省與回饋等能力，才能有效落實照顧服務品質。然而，照顧服務員在長期照顧體系中的專業形象與社會地位受到歧視，且照顧工作的貢獻往往被認為沒有價值（吳玉琴，2008，洪佳琦、孫智辰，2018）。換言之，照顧服務員在照顧失智症長者是否擁有足夠的權力與能力來進行照顧的改革，是一個值得探討的議題。

個人要能「充權」(Empowerment)則必須具備權力。Solomon(1976)指出，造成個人缺乏權力的來源：(1)負面的自我評估態度；(2)與外在系統互動的負面經驗；(3)外在環境的阻礙與否認。Cattaneo & Chapman (2010)也提出，充權是一個反覆的過程，缺乏權力的個人若能設定有意義的目標並採取行動，透過觀察和反映行動的影響，而不斷發展自我效能、知識以及與能力，此為「自我充權過程模式」(The Empowerment Process Model)，該模型將充權分為有意義、能力、影響、自我決策等概念。基於此，本研究以日間照顧中心之照顧服務員作為研究對象，瞭解照顧服務員在失智症照顧的自我充權過程之情況，以作為提升照顧服務員照顧失智症長者能力之參考。

貳、文獻探討

一、失智症及病程之探討

(一) 何謂失智症

失智症(Dementia)是屬於腦部疾病，並不是單純的記憶力衰退或正常老化，它是一種因腦部後天器質性疾病而逐漸形成腦組織萎縮現象，會隨著年齡增長而發病率增加的老年常見精神疾病(Alzheimer's Disease International, 2015)。進言之，失智症因為腦部後天器質性疾病或進行性退化，其症狀主要是記憶減退、喪失時間觀念、判斷力變差、計算力、抽象思考出現困難、注意力降低、語言出現問題、東西擺放錯亂.....等，同時可能出現干擾行為、個性改變、妄想和幻覺等症狀(楊惠娟，2009；鄭維欣譯，2014；小川陽子，2015)。因此，失智症是腦部病變的疾病，主要導致記憶力缺損而帶來語言、認知、空間感、思考及生活能力的障礙，影響其人際關係與工作能力，失去生活自我照顧的能力。

(二) 失智症的類型及臨床症狀

失智症因為病因不同，病變部位也不相同，可分為下列四種症狀：(1)阿茲海默症(Alzheimer's Disease)：最常見的失智症病因，當負責記憶的海馬迴被破壞，便開始出現健忘症狀，臨床病程約8-10年。最明顯的病徵為記憶力衰退，對時間、地點和人物的辨認出現問題；其症狀包含：健忘、無法辨別時間、季節感及場所、失語及失認知、語言能力喪失、失禁及步行困難等(邱銘章、湯麗玉，2009；黃宗正，2018；Volicer, Harper, Manning, Goldstein, & Satlin, 2001)；(2)血管型失智症(Multi-infarct Dementia)：因腦梗塞、腦出血、蜘蛛膜下腔出血等病變造成腦部血液循環不良，導致腦細胞死亡

造成智力減退；其症狀包含：日夜時序混亂、出現精神症狀、情緒憂鬱、小步行走、記憶衰退、漫遊或被害妄想等（邱銘章、湯麗玉，2009；楊舜斌，2017；黃宗正，2018）；(3)路易氏體失智症（Dementia with Lewy Bodies）：路易氏體沉積於大腦皮質就會造成失智症，沉積在腦幹為巴金森氏症。路易氏體失智症，特性除認知功能障礙外，在早期就可能伴隨著身體僵硬、手抖走路不穩、重複地無法解釋的跌倒現象；此外則會有比較明顯的精神症狀，例如：鮮明的視或聽幻覺、情緒不穩或疑心妄想等症狀發生（邱銘章、湯麗玉，2009；楊舜斌，2017；黃宗正，2018）；(4)額顳葉型失智症（Frontotemporal lobe degeneration）：以侵犯額葉及顳葉為主，其症狀包含：語言障礙、飲食行為異常、重複現象、模仿行為、偷竊癖、與現實不符的情緒表現、對他人不關心、不注意服裝儀容等（周雅荃，2016；黃宗正，2018）。

綜合以上所述，失智症患者經常會伴隨著言行與行動上精神異常的情況，本研究主要探討照顧失智症長者所面臨的照顧困境，藉由失智症的病程及臨床症狀的分析，以更能了解照顧失智症者所需要的專業訓練。

二、照顧服務員專業養成之相關研究

（一）照顧服務員的專業養成

從 2003 年起，為提供高齡者全面性、專業性的照顧服務，整合「居家服務員」與「病患服務人員」訓練課程，只要從事照顧工作，不論在醫院、養護中心或是病患家中，均需按照「照顧服務員訓練課程計畫」，從此照顧服務員就有了較清楚須具備的知識與技能的輪廓。該計畫並於 2011 年進行修訂，主要修訂的項目是取消了國小學歷限制、實習場所增加居家服務單位及日間照顧；而訓練課程內容朝強化照顧服務員對失智症、精神疾病患者之認識與了解，增進用藥安全與感染控制、褥瘡、生活輔助器具、性騷擾、職業傷害等專業知能（簡慧娟，2012）。

2017 年 12 月再重新公告「照顧服務員訓練實施計畫」，核心課程將原本外加的居家照顧服務特殊訓練課程加入，並將原訂的技術回覆示教的操作課程融入核心課程中，從原本的 10 小時減為 8 小時，增列訓練單位實習訓練場所，並納入身心障礙者照顧、失智症者照顧、原住民文化安全導論、心理健康及壓力因應等課程。2018 年 5 月再度重新公告最新版本，將技術回覆示教的操作課程再抽出，維持 8 小時，增加 2 小時的綜合討論與課程評量。因此，照顧服務員訓練總時數計 90 小時的訓練課程，包括核

心課程 50 小時、實作課程 8 小時、綜合討論與課程評量 2 小時及臨床實習課程 30 小時，待通過檢定才能取得結業證書（衛生福利部，2018b）。衛生福利部 2015 年底開始補助地方政府，提供「失智症照顧暨照顧服務員 20 小時訓練課程」。此外，衛生福利部亦補助辦理「機構失智症老人照顧專業訓練課程」區分為「專業人員 40 小時（學科 32 小時，實習 8 小時）」及「照顧服務員 38 小時（學科 22 小時，實習 16 小時）」。

照顧服務員的養成主要是以「照顧服務員訓練課程計畫」的訓練課程為主，並非每位照顧服務員會再進修有關失智症的課程。從主要的培訓課程發現，多偏重在照顧技巧方面的訓練，雖然也有部分著重在人際關係與溝通技巧課程，對於失智症的照顧已放其中，但在多種課程及技術時間的壓縮下，失智症照顧的訓練課程仍顯不足。而照顧服務員在未能接受完整且有系統的訓練下，即投入長期照顧的工作，將會使照顧工作面臨許多突發狀況及挑戰。

（二）照顧服務員工作能力

照顧者本身若缺乏照顧的專業知識或照顧訓練較少，則會影響照顧的敏感度與批判思考能力，也容易對工作產生壓力與工作滿意度下降（Holtzen, 1993；Wang, 2005）。由於照顧服務員扮演著持續性照顧的重要角色，在面對此長時間的勞動照顧工作，個人休息時間直接被壓縮，心理負荷通常無法獲得立即紓解，致使生活與工作交互作用，形成高度的壓力源，均會造成照顧服務員工作上的適應難度和高離職流動率現象（葉亭佑，2017）。許多研究發現，在服務工作過程中，若工作能力被肯定、專業能力被認同、組織制度與認同、同事間良好互動關係、與家屬及服務對象有良好互動、服務對象逐漸恢復功能、學習與成長的機會、高體恤及高制度型的領導、工作自主性高及肯定自我價值等等歷程，就能激勵照顧服務員的服務熱忱，維持工作的動力（李綉梅，2014；吳瑾涵，2014；項心妤，2016；劉霈穎，2015）。

陳麗津、林昱宏（2011）歸納出照顧服務員應包含的七個工作能力：工作倫理、人際溝通、自我及專業成長、問題解決、管理能力、活動設計、健康促進與安全維護等。黃淑媛（2009）在其研究發現照顧服務員在照顧住民時應具備愛心、細心、耐心和敏銳的觀察力及警覺心，才能勝任這份照顧工作。在有關照顧失智症之照顧服務員的研究中提出，照顧服務員必須具備助人的熱心、照顧興趣和自我成長意念外，也必須擁有失智症專業認知、照顧者的自信心與自我定位（陳蔡美惠，2013；王佩琮，2014）。

杜佳鳳（2016）指出，在失智症合併行為精神症狀老人之照顧經驗中，照顧服務員雖然承受相當之工作壓力，但多數仍感受到正向照顧經驗；另，藉由同儕間的相互激勵及發展自我因應策略，得以使照顧工作延續。而陳咨均（2017）發現，提供失智症者認知職能應包括自我調適能力及團體溝通能力、強化疾病認識與急救訓練及透過教育訓練及多元實務課程促進職能發展。

有些文獻則指出，照顧服務員的態度和照顧的過程流露的強迫性、控制性、說話語氣，是引發攻擊事件的常見因素（謝美芬、顏兆熊，2008）。尤其在失智症照顧中若患者感受到未滿足身心需求狀況，容易造成精神行為問題，照顧者若能發揮同理心並主動傾訴、提供情緒支持、安撫或留意互動時的溝通態度，能化解緊張情勢，避免引發攻擊行為的發生（陳繼勝、鍾麗勳，2004；李綉惠、李佩蓉、明勇，2007）。除此之外，吳雅琴（2012）指出，照顧服務員在照顧失智症長者的工作中面臨以下問題與狀況：混合式照顧造成服務者雙重負荷、機構中照顧者的壓力並未受到重視、失智行為造成照顧壓力及痛苦、照顧關係中的互動形成依附與牽絆。

三、自我充權概念之探討

（一）充權（Empowerment）的概念

對於充權解釋，Pernell（1986）提出「充權」是目標，亦是過程。Freire（1971）強調充權的過程，認為充權包括「傾聽-對話-反思-行動」的連續過程，透過傾聽與對話引發當事者的意識，察覺環境的壓迫因素，最後再採取行動。Torre（1985）指出在這過程中人們變得更有能力，足夠去參與、分享權力、影響事件、掌控他們的生活；而 Whitmore（1988）將其視為一種互動過程，使人們經驗到個人與社會的改變。充權是參與的過程，其目的是使個人發展其力量感，影響他人的能力，與他人共同努力合作改變社會結構的能力。

（二）自我充權的意涵

Cattaneo & Chapman 提出自我充權過程模式，充權的核心面向包含有意義（Meaningfulness）、能力（Competence）、影響（Impact）及自我決定（Self-Determination），其核心面向皆以自身為出發點，個人是有能力、動機，且受尊敬的，此外也有自我效能與自願去改善環境與自身（Cattaneo & Chapman, 2010; Fitzsimons & Fuller, 2002;

Gibson, 1991)。因此，在充權導向的實務工作裡，需發展足夠的能力，以採取有效的作為與行動，能達到期待的目標，也同時兼顧人際間的權力關係。

1. 意義

工作意義的基本原則包含，工作角色的要求與所需技能、個人信仰、價值觀和產生的行為之間的契合度（Brief & Nord, 1990; Hackman, 1980）；亦指個人對工作目標的價值感受，對於價值的標準判斷，實際上與工作中所帶來的意義及滿足感是具有其相關聯性，而結果價值的預期，則主要是依據個人對價值的認知與標準而定（Thomas & Velthouse, 1990）。一些研究發現，居家服務員本身的工作價值觀將對持續服務有正向的影響，如具備勤勉審慎性與外向人格特質（蘇憶涵，2016）或自身特質與能力具有使命感、樂意為他人服務的信仰（沈于新，2013；Mickus, Luz, & Hogan, 2004；Tourangeau et al., 2014）。

2. 能力

能力代表的是自我效能的意涵，可強化內在的參與感，其主要是針對工作上所期望的績效能力，同時也相信自身擁有熟練執行任務的能力並足以勝任工作（Bandura, 1986；Thomas & Velthouse, 1990；Mushin & Joon, 2001）。梅宜琇（2018）研究指出，有 91.3% 表示對自己的工作能力感到滿意，而自覺能力有不足有壓力者則占 36%。在照顧工作能力部分，勝任表現得分百分比在 60% 以上，表示自覺都能「勝任」照顧服務工作內容。陳咨均（2017）發現，提供失智症者之重要職能應包括自我調適能力及團體溝通能力。而陳睿霖（2017）在照顧服務員職前教育訓練研究中提出，「增加失智症認識」則為最需要增加之課程單元。

3. 影響

影響力係指個人對於組織的工作策略、行政管理、流程、經營成效的影響程度，也就是說讓個人認為其行動能影響他人的工作與決定，亦能改變結果（Ashforth & Mael, 1989；Spreitzer, 1995）。李文君（2016）認為，影響工作滿意度最高的因素是人際關係，最低則是福利與薪資；影響留任意願的因素以單位福利因素最高，不留任之主要因素是個人家庭因素。在黃香香（2018）研究中，照顧工作單位的行政管理、支持功能及教育訓練能更加強化。

4. 自我決策

自主權的內在需求，源自於個體對行為掌握的選擇權，反映出員工能夠對工作上所應用的方式、空間與付出程度，可以啟動與調整自己行動與工作流程決策的認知，其行為和過程皆會影響學習的結果、活動的利益與在逆境中的應變能力（張文隆，2010；Bell & Staw, 1989；Thomas & Velthouse, 1990）。黃花月（2018）在居家照顧服務員工作壓力的研究中，具備「良好應變能力」更能在工作上更有決策的機會來面對工作事件。郭虹麟（2018），居家服務員的行政管理能力帶來工作上許多壓力。

綜上所述，本研究運用自我充權觀點以瞭解照顧服務員在照顧失智症長者的主體經驗中，當面對照顧情境所產生實際或潛在性問題難處時，照顧服務員是否擁有權力來改個人與環境間的互動，以達到改變困境的權力。

參、研究方法

一、研究方法的選取

本研究是要透過日間照顧中心之照顧服務員的訪談，來瞭解對失智症長者的照顧歷程以及雙方互動之間呈現的各種狀態。為了達成此研究的目的，本研究採用質性研究，質性訪談是為了特殊目的而進行談話，研究主要聚焦在研究參與者個人主觀感受、生命體悟與經驗的陳述。藉由彼此的研究對話讓研究者得以蒐集、了解及解釋研究對象個人對社會真實的認知(Minichiello, Aroni, Timewell, & Alexander., 1995)。因此，本研究期望透過照顧服務員的訪談過程，進行資料蒐集與分析，探究照顧服務員在服務失智症長者的現況與限制。

二、研究對象的選擇

本研究採取「立意抽樣」(purposive sampling)選取具有能夠提供的照顧歷程之研究的參與者。本研究對象選取位於臺南市某一家綜合型社區式日間照顧中心，目前共收容 30 位（男性 13 位、女性 17 位）老人，其中包含 15 位失智患者以及輕度失能，老人年紀平均 80 歲。

本研究日間照顧中心編制一名主任，四名照顧服務員，本研究在前導研究以中心主任作為訪談對象，受訪者的基本資料做說明（表 3-1）。

表 3-1、前導訪談受訪者基本資料

代號	性別	職位	學歷	服務年資	訪談時間/地點
A	女	照顧服務員	大學／ 社會工作學系	3 年	108/3/14/ 中心會談室

資料來源：本研究整理。

進而，依研究主題與研究目的選取以該中心四名照顧服務員作為正式訪談對象（表 3-2），且須具備以下之條件：

1. 研究對象需於日常生活中實際照顧失智症長者，具備談論照顧經驗之溝通能力等之主要照顧者。
2. 個人同意接受訪談者且受訪者經由該日間照顧中心同意，經過研究者初步面談說明後，認為適合成為本研究的訪談對象，才進一步邀請進行正式訪談。

表 3-2、訪談對象之基本資料

別稱	性別	年齡	婚姻	學歷	年資	經歷	訪談時間/地點
A	女	48	已婚	高中	3 年多	居家、日間照顧中心	108/04/11/ 中心會談室
B	女	42	已婚	專科	7 個月	日間照顧中心	108/04/18/ 中心會談室
C	男	45	未婚	高中	3 年多	機構式、日間照顧中心	108/04/25/ 中心會談室
D	女	25	未婚	大學 (就學中)	2 年多	居家、日間照顧中心	108/05/02/ 中心會談室

資料來源：本研究整理。

三、研究資料蒐集與工具

（一）前導研究之反思

本研究於 108 年 3 月 14 日進入研究場域—臺南市 C 日間照顧中心進行前導研究。訪談結後，修改訪談大綱題項，如在自我充權之「意義」方面，增加工作角色的要求與所需技能、個人信仰、價值觀和行為的題目；其次，在「能力」的題目方面，更深入的收集受訪者在工作上的執行情況與例子；而在「影響」的題目方面，加強職場上對於失智症照顧的工作專業養成、行政管理及照顧成效的問題。

（二）深度訪談

本研究依據研究目的與相關文獻制訂「訪談大綱」（詳如附件），本研究採用「半結構式」（semi-structured）訪談方式。另研究者在進行訪談之前，先期至研究場域參與觀察，同時將訪談大綱提供給受訪者先行準備。訪談中，研究者會隨時作田野摘記，除了將受訪者的語言和非語言行為觀察紀錄下來，同時也會詳實記錄研究者本身於訪談中的省思。

四、研究資料整理與分析

本研究在針對資料分析時，是以「充權」觀點作為分析的依據。因此，運用「理論驅動的編碼方式」（theory-driven approach）來進行資料的整理與分析（Richard Boyatzis, 1998 著；王國川，翁千惠譯，2005）。本研究在進行資料分析時，研究者採取下列的具體步驟進行分析：

（一）觀察與訪談資料內容的轉錄

本研究將訪談與觀察資料的內容詳實紀錄，透過現場錄音的訪談內容，進行逐字的謄寫，以建立原始資料的逐字稿（verbatim transcription），忠實呈現受訪對象的口語內容。此外將訪談過程中的喜、怒、哀、樂與聲音語調的非口語的訊息，以括號詳細註記，以幫助研究者進行資料的分析。

（二）發展文本資料的編碼方式

本研究所使用的各種編碼方式及其意義說明如下：A-T1-001，其中第一碼「A」代表受訪者；第二碼「T1」代表 T 為研究主題，1 代表第一個主題；而「001」代表第一句對話。

（三）參閱讀文本資料並尋找意義

從資料中尋找出與研究問題相關的訊息加以畫線標記，並寫下研究者個人的反思，以利於事後的分析。

（四）資料歸納分析並發現共同主題：

依據同一主題的文本資料概念做歸納分類，並以貼切的詞句為歸類的段落予以命名，並歸納相關的命名賦予一個次主題。最後，歸納文本的次主題以產生共同的主題。

五、研究倫理與嚴謹性

（一）研究倫理

1. 研究對象有充分決定權，隨時可提出拒絕訪談，退出本研究。
2. 研究對象有充分認知權利，研究前向其說明研究相關事項並取得研究同意書後。
3. 研究對象以不具名方式提供資料，遵守隱私、匿名和保密原則。

（二）研究嚴謹性

本研究為了達到質性研究的嚴謹性，參考了胡幼慧（2008）提出四個質性研究的標準取代量化研究中的信度與效度，包括：

1. 確實性（credibility）

確實性即為內在效度，意指研究者蒐集資料的真實程度。訪談過程，視訪談的情形增加或減少訪談的次數，參與時間並不受限且經由互動觀察，使研究對象能充分的表達其最接近真實的經驗。

2. 可轉換性（transferability）

可轉換性為外在效度。研究者在研究對象所陳述的經驗與情感謹慎的轉換為文字資料，使研究資料能與真實世界對話。

3. 可靠性（dependability）

即內在信度，本研究正式訪談前先進行前測，針對訪談內容、訪談技巧及訪談情境作審視，以做正式研究不足處做補強。

4. 可確認性（confirmability）

即外在信度，本研究在研究過程中不斷地透過自我省思，避免將自己主觀的看法投入在研究對象上，以此來增加研究的客觀性。

肆、研究發現與分析

本研究以參與研究的四位照顧服務員的文本資料進行分析，歸納出三個部分：

一、因緣際會，開啟照顧之路

在本節當中，研究者將進行研究對象投入照顧服務員行列的初衷與心路歷程，來進行分析呈現。

（一）日間照顧中心照顧工作歷程

1. 開啟進入日間照顧中心服務的因緣

在研究對象中，A 及 C 曾經從事過居家服務式以及機構式照顧之照顧服務員的相關工作經驗：

A 表示，曾經短暫從事居家照顧工作，在權衡實際工作性質與家庭等因素，認為機構照顧服務較適合自己，進而來到日間照顧中心擔任照顧服務員一職。

我有做居家，因為有朋友他在做居家，他叫我去做居家我做了兩個禮拜，我覺得在機構對我來講比較適合居家（A-T1-011）……，就是很多東西會造成很多困擾（A-T1-016）。

C 因考量養護機構照顧人數與排班工作時數、休假天數等因素，而轉換跑道至日間照顧中心工作。

在○○之家，是排休的，還要叫我輪三班（C-T1-011）……

而 B 及 D 均未從事相關照顧工作的經驗。B 擔任貿易業務工作 10 年，產生職業倦怠感，因緣從事社區志工服務經驗，藉由志工隊長推薦參加照顧服務員訓練課程。

我前一個工作是做貿易業務……我就是在關懷中心做志工（B-T1-004）。因為據點要成立 C 級，志工隊長就叫我去上照顧服務員的課程，剛好這裡有說要徵人，我來試試看這樣子（B-T1-011）。

D 高中畢業後，從事的均屬於重複性高的工作內容，鑑於工作變得枯燥無味，而轉換工作，進入日間照顧中心服務。

之前做行政類的，資處科的；然後還有就是輪班那個作業員（D-T1-012）；我們在做作業員的話，就是固定形式工作（D-T1-014）。

由上可知，A 及 C 雖有過居家服式以及機構式照顧服務經驗，但因家庭因素而

轉到社區是日間照顧中心，比較有正常的上下班時間能投入家庭生活。

2. 照顧過程找到人生價值

A 期待透過日間照顧中心來學習照顧服務並累積臨床照顧經驗，未來能有機會妥善照料自己的家人、父母，讓他們享有較高品質的照顧生活。

我們都會老，還有我們的家人，我們會更認識，知道怎麼樣去照顧我們的家人（A-T1-022）。

B 認為照顧服務員，除了需要具備專業照顧知識、技術外，具有愛心、耐心的照顧助人特質尤為重要；在照顧服務的過程中，能用心同理、主動關懷付出，更是被照顧者和家屬最需要及期待的。

這個是比較屬於...照顧人的；那種耐心、愛心的特質...我自己的個性也是滿適合這個領域的（B-T1-022）。

C 認為參加照顧服務員專業訓練課程，不僅能學習到許多專業照顧技巧，對於提升照顧服務品質助益頗大。同時還增加了自我情緒管控和抗壓能力。

改變很多啦(C-T1-033).....要有耐心，要學習很多照顧老人的技巧(C-T1-039)。

最後，D 表示，日間照顧中心服務對象的生活狀況很多，必須要隨時保持警覺性，用心觀察每一位長者的身體變化及情緒反應是富有挑戰性的照顧經驗。

老人狀況很多，你隨時都要有警覺性，然後你要隨機應變，不是說一個死板的工作在那邊一直做、一直做，比較有挑戰性（D-T1-017）。

由上可知，愛心、耐心是從事照顧服務員工作的首要條件，如黃淑媛（2009）研究發現，照顧服務員應具備愛心、細心、耐心和敏銳的觀察力及警覺心，才能勝任這份照顧工作。因為在照顧的失智症長者時，會有很多意料之外的事發生，照顧服務員遇到照顧狀況或瓶頸時，能隨機應變處理，提供受照顧對象較為完善的服務。

（二）照顧服務員對專業訓練的反思

參與研究者普遍無法明確說明相關的授課內容，大多以模糊的語意概括敘述。但言談中均表示參加照顧服務員訓練課程，對其在服務失智症長者的照顧工作上有極大的幫助。A 及 B 分別表示：

課程的內容就是道德倫理呀，還有怎麼去照顧...失智長輩、失能的（A-T2-003）.....有幫助，因為你有上過課程就不一樣（A-T2-007）。

就是上了三個禮拜的課，然後我去醫院實習（B-T2-006）.....當然就是會有一些專業的知識、技術啊，是有幫助的（B-T2-019）。

C 表示，參加照顧服務員訓練課程，所學習到的失智症長者相關照顧知識，令其受益良多。

有幫助.....失智課，都有（C-T4-037）。

D 表示，曾參加過失智症在職訓練課程，機構也會統一安排照顧相關課程訓練。

失智症，我在之前的機構，有上課過，然後之前在另外一家日間照顧中心，他們也會就是公司有安排課程（D-T2-002）。

四位研究對象皆指出，照顧服務員訓練課程對於工作相當重要，如研究中發現，照顧服務員必須擁有失智症專業認知、照顧者的自信心與自我定位（陳蔡美惠，2013；王佩琮，2014）。

（三）照顧經驗重於學理訓練，從照顧過程中學習成長

參與研究者提到自己在剛接觸失智症長者的照顧責任時，內心呈現出緊張、害怕、焦慮、生氣、煩躁、悲傷、害怕等負面情緒，這些不好的感受使他們在執行照顧工作時，顯得手忙腳亂，感覺壓力沉重。

A 談到照顧服務員的訓練課程，認為教授上偏於公式化，唯有不斷的在照顧職場上透過身體力行的學習；對於不同的受照顧者，要懂得視狀況，變通出相對應的照顧方法，才能真正精進照顧能力。

受訓的過程都是講一些公式啦，那真的要照顧長輩，真的就是要經驗，就是要自己去學習摸索（A-T2-026）.....你在照顧的時候要會變通，在照顧也是人際關係相處很重要的環節（A-T2-030）。

B 認為照顧服務員學理訓練實務照顧經驗是兩碼子事，照顧能力的精進是一個循序漸進的歷程。

上課的事情，兩碼子事，我覺得上課的東西就是在你還沒有實務經驗之前的話，那只是先給你一個概念（B-T2-027）.....然後有那個概念的話，再去補強，還是

從實務經驗中跟同事交流 (B-T2-030)。

由上可知，但訪談對象表示，在初期從事照顧服務的過程發現，培訓過程的專業訓練偏公式化。另，訪談對象均認為，擔任照顧人員終身學習是非常重要的。

二、酸甜苦辣，照顧員甘苦談

(一) 針對不同病程的失智症長者的照顧情況

參與研究者對於受照顧的失智長者發現，會表現出失落、挫折、憤怒、焦慮等情緒反應。

A 示，失智症長者初期症狀因記憶減退的情形，對於近期發生的事情，最容易完全不記得，會表現出極度焦慮，重覆的問問題。

初期會很焦慮，因為初期他的記憶是模糊，然後記得又不記得 (A-T3-009)；.....我為什麼來這裡？要做什麼？幾點要回家？誰要載我？ (A-T3-014)。

中期出現的症狀，A 認為因病程退化到了一定程度，焦慮的情緒反倒變得不是那麼明顯。

中期的時候...可能已經退化又有一個程度了，可能他就...比較不會那麼焦慮了 (A-T3-018)。

至於到了晚期症狀，因退化現象造成長者們很多功能喪失了活動能力，加上記憶喪失嚴重，伴隨病程發展其他身體症狀也明顯出現失能現象，生活上需要完全依賴照顧服務員協助，A 認為這時候是照顧服務員最辛苦的時候。

更嚴重的就是..很嚴重，可能他很多功能都喪失了，甚至不會擦屁股，因為他都忘記了 (A-T3-024).....就是隨時注意，真的啊 (指照服工作很辛苦) (A-T3-031)。

B 說罹患輕度失智症長者所表現出來的是健忘的頻率較高，會重複敘述過往的記憶，這時候照顧服務員要有耐心扮演好傾聽者的角色，同時多注意長者們的身心狀態，盡量去配合他們的需求。

以輕度的來講，就是說他會重複講一些他以前的事情 (B-T3-005)；那我覺得這個時候的話就是說你就是要要有那個耐心去聆聽 (B-T3-008)；然後就是看一下他的身心狀況嘛，盡量迎合他，反正就是每天跟他演同樣的東西 (B-T3-012)。

當到了中度失智症狀，B 表示，長者們因記憶減退，常會出現坐立不安、不停走

動等躁動、焦慮現象。這時候的處理方式，需要更多的耐心來安撫長者們，以善盡照顧服務員的責任。

比較中度的話，會有一點躁鬱的感覺，他就每天就說，幾點要回去啊...我昨天有回去嗎，我昨天沒回去吧（B-T3-015）.....那我們也是會安撫他，就是說你有掌握狀況，我們都有把你照顧得好好的（B-T3-017）。

到了重度失智症狀時，B 說長者的語言、邏輯表達出現困難，經常不知所云，做事無厘頭，這些不自覺的言行已經無法正常與人互動。這時的照顧服務員要多予關懷、注意，適時給予必要的行為引導與糾正，以免長者們因缺乏判斷力和理解力，出現不適當的舉動。

每天講的是很沒有邏輯的話，竹竿配菜刀（B-T3-020）.....做事情很無厘頭（B-T3-024）；他已經不知道做的事情其實是失控的，可能都會發生在他日常的生活當中，我們就是要去注意這些事情（B-T3-032）。

C 對於輕、中度的失智症長者表示，因為他們並未失能，還能生活自理，會自己吃飯、喝茶、聊天，在照顧上較簡單。

輕中的比較簡單啦，因為他們會走路，會自己吃啊，會自己喝茶，會旁邊聊天（C-T2-037）。

對於重度失智症長者，C 常會主動找他們聊天，但因長者們記憶力減退嚴重，情緒控制力變得較薄弱。所以在照顧上要多加注意，以免長者們因為妄想或照顧者不適當的回應，被激怒而產生言語或行為暴力。當遇有類似狀況，長者們生氣、亂發脾氣時，選擇暫時離開現場。

我都會找他聊天，他會反應，可能下一秒，五秒就忘記了（C-T2-042）.....比較容易發脾氣，有時候會打人，很危險（C-T3-005）.....如果發脾氣，那你盡量走開（C-T3-007）。

D 照顧的對象是罹患輕度阿茲海默症的長者，因記憶功能受損所以常會針對同一件問題，反覆不停詢問照顧服務員。除了會以耐心與包容的態度來回答、安撫長者們的擾人重複詢問，更會想方設法的找出對應的處理方法。

他們聽得懂，只是還蠻好笑的，就是用開玩笑的方式跟他們相處啦，然後他們一下子就會忘記（D-T2-037）……然後我還是耐心的去回答他啊（D-T2-038）。

由上可知，失智症長者因大腦損傷而直接引發的記憶、定向力障礙、判斷力、理解力、執行力退化等病症問題，不僅個人行為、性格產生改變，情緒上變得暴躁易怒，自理能力退化。此皆與陳惠姿、李孟芬（2000）；楊惠娟（2009）；鄭維欣譯（2014）的研究結果相同。

（二）照顧能力勝任與否

A 述說自己非常有耐心的盡心盡力去協助大便失禁的失智長者，處理危機現場，以證明自己有能力，能勝任所扮演的照顧責任角色。

有一個長輩坐我們的交通車來到中心，他就來到樓下，已經來不及了，就整個都拉到褲子裡面去了，整個褲子、鞋子全部（A-T4-012）。把手套戴著，我下去幫他處理，我幫他全部都洗乾淨以後，我覺得不辛苦，就是覺得盡心去做（A-T4-031）。

B 謙虛的表示，尚無法完全勝任照顧責任、角色。她認為照顧服務員的養成訓練，偏重於理論教導，而實際上會遇到的照顧狀況千奇百怪，不會有完全版的 SOP 處理流程。

我覺得好像應該是不太夠啦，因為任何的東西，包括念書的話，它都是先講個理論而已嘛，你實際上操作五花八門的問題，你不見得在書本上是……會講得清楚（B-T4-018）。

D 表示鑑於投入長期照顧的照顧工作才二年，未能有較為豐富的照顧經驗，所以自我評估，還沒辦法勝任照顧責任。她認為唯有不斷充能，擁有豐富的處理狀況能力，才能讓自己不斷的精進，以勝任照顧工作。

勝任哦，目前可能還沒辦法，因為，老實說經驗兩年不長，遇到的狀況其實也沒有很多，其實你如果要增長的話，其實應該就是要遇到狀況，多一點，你才會一直進步（D-T4-048）。

（三）與家屬產生意見衝突，重在溝通協調

A 在照顧服務的工作過程中，有許多機會面對失智症長者家屬，不論家屬們是利

用接送長者們到日間照顧中心的機會或以電話找她協調照顧親人的方式，她都會保持耐心的與家屬們溝通。

因為我從以前到現在遇到過很多家屬，他們有的打電話也是直接找我，就是跟我溝通；我平時的照顧什麼的，其實他們沒有看到，他們會覺得說我照顧得很好，不會太多的刁難(A-T4-074)...反正我就是很有耐心，跟他好好溝通(A-T4-076)。

而研究者在訪談過程也發現到，很多照顧服務員被長者們所喜愛，並不是因為他的照顧技術有多高超，而是他們抱持視病猶親的態度，對長者們體貼入微，獲得長者們的信賴，進而願意配合他們照顧服務。

我就覺得做這個工作，個性什麼的都要情緒控管，我們做一個溝通協調這樣子，就有什麼事好好講(A-T4-081).....我覺得心很重要，你有用心在照顧這個，其實難搞的家屬也少(A-T4-083)。

B 認為當面對少部分較有意見的家屬，她會盡量配合；若遇有滯礙難行的地方，她也會耐性的與對方溝通，理性陳述能提供的照顧服務到哪裡，盡量協調出均能接受的照顧方式。

少部分的家屬他是很有自己的想法的，會認為說要跟隨他的節奏，去看你要怎麼做(B-T4-076).....那我們就是會盡量去...去跟他溝通說，我們可以做的部分是到哪邊(B-T4-081)。

C 認為在與家屬的意見溝通上未曾遇到挫折與困難，因為當他遇到家屬在照顧工作上有一大堆意見時，合理的部分他會配合；至於不合理的部分，他會向日間照顧中心老闆反應，請求協助處理。

沒有(未曾遇到工作挫折與困難)，有意見...要求很多(指中心患者某些家屬)(C-T4-017)；.....照他的要求去做，不合理的我就跟老闆說(C-T4-027)。

C 認為在照顧失智症長者時，遇有受照顧長者出狀況或家屬無法到日間照顧中心接送長者時，他會透過家庭聯絡簿來與家屬溝通。

像有的時候老人家有狀況...家屬有些的是自己接送的嘛，如果怕不會來我們是用聯絡簿填寫，我們在聯絡簿上溝通上沒有衝突過(D-T4-040)。

由上可知，受訪者均認為耐心地與家屬溝通協調是重要的，如利用家庭聯絡簿與

家屬保持正向的聯繫、自我情緒控管，才能在與家屬溝通。如一些文獻指出、照顧服務員必須具備人際溝通能力、愛心、細心、耐心和敏銳的觀察力及警覺心，才能勝任這份照顧工作（陳麗津、林昱宏，2011；黃淑媛，2009）。

三、持之以恆，自我學習充能

本小節是將訪談結果，就「問題如何解決」、「在職訓練方向」及「機構團隊支持」等方面來分析照顧服務員自我學習的面向，以呈現其重要內涵：

（一）執行機構照顧工作，遇有問題時的解決方式

受訪者表示，遇到不同病程的失智症長者或是遇到執行照顧工作上的困難時，同事間的支援，才得以走過許多照顧上的困境。

A 表示，在執行照顧工作遇有困難時，同事間彼此會互相支援；主任、同事在開會時，也會將問題提出來討論，以尋求較好的處理方式。對於機構在提供照顧服務員實務照顧工作上協助方面，也感覺可以接受。

我們都會去討論……主任、同事間互相幫助（A-T5-004）……其實基本上這個還好（指期待機構能提供照顧服務員工作上協助）（A-T5-006）。

B 說機構較資深的照顧服務員或組長，會協助新進照顧服務員處理照顧工作上的問題，遇有家屬對照顧工作執行有意見時，會由社工去跟家屬溝通協調。

我們有些比較經驗的同事，比如說組長啊，他們就會協助我們去跟溝通，還是說透過社工去跟家屬做協調（B-T5-004）。

B 及 C 表示，在遇有較麻煩的照顧問題時，同事會提出討論，以謀求解決之道，或是向上與社工、老闆討論，請求協助處理。

我們就會討論一些比較失控的情況，那以後我們怎麼……會互相，因為不是只有一個人而已，都會互相討論一下（B-T5-055）。

D 認為，遇有照顧上工作困難時，會直接尋求資深照顧服務員的協助；若遇有彼此處理意見相左時，同事會互相討論可行性的解決方式。

大部分會找同事不會找主任，照顧服務員之間比較了解老人的狀況，因為主任他們幾乎也是都在辦公室（D-T5-003）。

（二）機構的在職訓練

B 認為擔任照顧服務員具有愛心與耐心的人格特質，其重要性遠勝於學理上的訓練或照顧技術學習。

我覺得反而是人格特質，你要有愛心、耐心，才是最主要的，技術的部份我覺得是還好（B-T5-039）。

D 認為，政府辦理照顧服務員訓練課程，以及機構舉辦在職訓練，都是偏向學理的課程，這與日間照顧中心實際照顧失智症長者們，每天瞬息萬變的突發狀況，在照顧技能運用上，會有很大的不確定性。

像專業課程，其實老實說，他雖然講歸講，但是你沒有實際遇到你也不知道那什麼狀況（D-T6-029）。

（三）機構團隊支持，精進照顧專業能力

1. 具備條件

A 表示，擔任照顧服務員對受照顧的每一位失智症長者的個性以及生活習慣要非常瞭解。尤其在照顧互動上，若是失去耐性，輕者會造成長者們發脾氣；重者很可能引起長者們的口語、暴力行為。

要了解長輩的習性、個性。因為每一個人的生長環境不一樣，個性不一樣，而且他們失智以後，就是他們最原始的個性（A-T7-002）。比如說，失智的長輩他們也有脾氣，如果你沒有耐心對他們，他們有時候也會發脾氣，甚至有的也會暴力（A-T7-004）。

B 認為照顧服務員除了有愛心、耐心來善盡照顧角色責任外，更需要具備唱歌、跳舞等多方面才華，來帶動長者們參與活動，和緩他們的情緒。

那你要有多方面的才藝，你唱歌、跳舞，帶動唱（B-T7-012）；然後有心、愛心、耐心（B-T7-013）。

C 認為失智長者依不同病程發展，每天狀況不斷，所以照顧服務員要提升自己的抗壓性及問題處理解決能力；同時藉由每天的生活照顧互動去觀察長者們出現的行為狀況與真正需求，以愛心、耐心來提供失智症長者良好的照顧服務品質。

要有耐心，要有愛心，還有克服能力，還要觀察每一個長輩（C-T7-007）。

D 認為失智症長者的個性很偏執、很吵，所以在照顧上一定要具備相當程度的耐心，同時彼此互動一定要開的起玩笑。

耐心吧，因為失智症來說真的很盧...，一定要有耐心 (D-T7-008)；跟老人之間一定要經得起玩笑 (D-T7-011)。

由上可知，擔任照顧服務員最基本的人格特質一定要有愛心與耐心。在生活照顧互動中，要耐著性子、順著長者的情緒，千萬不要勉強長者去做他不喜歡或不願意執行的動作，以避免爭辯衝突發生。

2. 讓中心針對不足地方做些改變

A 認為自己不會因為照顧工作辛苦、薪資待遇低等問題而多所抱怨。對於照顧服務職涯帶來的學習、成長回饋，抱持正面感恩的態度。

我是不會啊，因為我覺得，有時候...很多事情沒有那麼多公平的啦 (A-T7-031)因為我覺得我來這邊學了很多東西 (A-T7-040)。

B 陳述日間照顧中心管理者在工作分配上存在著不公平現象。通常會有選擇性的將較難照顧的中重度失能長者或較辛苦的掃廁所、開車接送等工作，分配給新進人員。

真正會有問題的是管理者分配.....比如說坐輪椅的、會挫屎的.....他就是排給別人，那其實排的人是有問題的 (B-T7-081)。

C 認為當照顧工作分配不公平時，會利用開會時間提出來，請管理者協助重新分配；但因為真心喜歡日間照顧中心的職場環境與照顧服務員工作，所以就算工作分配不合己意，也會坦然接受。

工作不平均，有提出來，開會再重新安排 (C-T7-079)；不滿意，沒關係，就做啊，我覺得喜歡這個工作就好了 (C-T7-085)。

D 就認為工作上存在著不公平分配現象，若是你悶聲不吭，所有工作就會落在你頭上。所以當其覺得工作分配不公平時，就會向主任反應，利用開會的時間提出來討論，以重新分配工作。

當我覺得不公平，我就會馬上去找主任 (D-T7-064)；剛開始來的時候，新人是會悶，然後就是全部就是自己全部包著 (D-T7-067)。

上述受訪者均認為日間照顧中心的照顧工作，存在著不公平分配現象。而面對工作分配不均時，有人會選擇以正向感恩的態度來面對，而有些人會選擇直接向管理者反映重新分配工作。

伍、研究結論與建議

一、研究發現

(一) 照顧服務員在失智症長者照顧之工作意義

1. 從「自我」走向「他人」的工作價值觀

本研究發現，投入日間照顧中心的工作動機皆不盡相同，有因為前工作性質無法符合自己的生活期待，如工作時間能配合家庭照顧、排班時數與休假；此外，因從事商業與貿易工作感到枯燥無味，因緣際會下投入照顧服務員的工作。然而，投入日間照工作的動機雖是以考量自己的生活為開端，但隨著投入照顧工作的過程，逐漸體會到失智症長者被照顧的需求。此外，因著個人本身在耐心、同理心、抗壓力以及情緒管理等技巧上更具成熟下，使得更具專業來服務失智症的長者。

2. 做中學以增強自我的工作技能

研究對象均認為照顧服務員的課程培訓重於學理的傳授，在照顧失智症長者的課程與臨床上是有所落差，只有透過個人本身在臨床上邊做邊學來習得照顧上的技巧。

(二) 照顧服務員在失智症照顧之工作能力

1. 面對多變的失智症狀需更多專業的訓練

本研究對象對於失智症的照顧經驗依其症狀的初期、中期及晚期而有不統的體驗。在初期的失智症長者方面，因記憶減退的情形，表現出重複敘述過往的記憶及極度焦慮。而在中期的失智症長者上，發現長者會有坐立不安、不停走動等躁動現象；此外，情緒控制力變得較薄弱，容易發脾氣。最後，晚期的失智症長者，本身失去了許多行動能力在照顧上最為辛苦；並且隨著長者本身語言與邏輯能力下滑，導致不知所云且常做出無厘頭的行為。進言之，本研究對象對其失智症的症狀與行為具有一定的專業知識，但大多表示當前的工作能力還無法勝任照顧失智症對象，必須持續的經驗累積與培訓才能提升自我效能，提供照顧失智症對象的能力。

2. 持續學習以充實照顧能力

研究對象對於照顧能力大多持需要再學習的謙虛態度回應，如每年會參加在職訓練課程、音樂輔療課程等學習機會。此外，照顧服務員認為需要具備唱歌及跳舞的技能，來帶動長者活動並緩和他們的情緒，以勝任照顧工作。

3. 理性態度與家屬溝通照顧方式

在與家屬的意見溝通上，照顧服務員都會秉持耐心與理性來說明，盡力協調出彼此之間能接受的照顧方式。

（三）照顧服務員在失智症照顧之職場影響

大多照顧服務員認為在工作分配上存在不公平的現象，當照顧工作分配不公平時，會利用開會時間提出來，請管理者協助重新分配；換言之，照顧服務員能透過正式會議提出工作議題，對於職場上之行政管理有其影響力。然而，本研究也有照顧服務員表示，社會本來就存在不公平，不會因為照顧工作辛苦、薪資待遇低等問題而有所抱怨。

（四）照顧服務員在失智症照顧之自我決策

照顧服務員本身在照顧上具備自我決策的機會。首先，在照顧工作遇有困難時，透過同事之間討論機制後，本身能有照顧上的選擇權，自我能決定如何提供照顧；若是棘手的問題就會請主任出面處理。其次，在職訓練課程上，因為對於課程主題與內容規劃缺乏了提出內在需求的機會，而導致課程與臨床產生實務上的差距。

二、研究建議

（一）提升對照顧服務工作的價值觀

本研究建議在有關老人照顧相關科系，能加強生命關懷的教育課程來引發青年學子對於照顧服務工作的興趣；此外，在照顧服務員的培訓課程上，建議安排職業性向測驗與輔導，使有意願從事照顧服務員職務工作者，能於工作之初有機會去自我瞭解是否具有從事照顧服務員的人格特質。

（二）規劃照顧實務與以人為本的課程以加強照顧的技能

從事失智症個案的照顧是隨時充滿突發狀況的情況，導致失智症的照顧專業知識相當重要。因此，建議有關失智症培訓課程除了同理心的訓練、規劃臨床上的個案討論以及失智症個案的活動設計等課程外，期待課程的規劃階段能與實務工作者討論其實務現況與期待，以增強教與做之間的連結。

（三）設計組織行政與管理實務訓練以強化對職場影響力

本研究建議針對照顧服務員安排有關行政管理的課程，如照顧工作的規劃、人力資源的運用、激勵制度的建立等，藉此提升管理專業以有權力及能力影響日間照顧中心的職場運作來確保自我的權利。

參考文獻

- 小川陽子（2015）。失智症的 94 個重點：失智症照顧全書。臺北市：天下雜誌。
- 王國川、翁千惠（譯）（2005），Richard E. Boyatzis 著。質性研究資料分析：如何透視質性資料。臺北市：五南。
- 王佩琮（2014）。臨床護理人員對於失智患者照顧之知能研究－知識、態度與異常行為處理之自我效能。國立臺北護理健康大學護理碩士班碩士論文。未出版。臺北市。
- 沈于新（2013）。居家照顧服務員留任因素之研究。長庚大學管理學院在職專班經營管理組碩士班碩士論文。未出版。桃園縣。
- 杜佳鳳（2016）。失智症合併行為精神症狀老人之照顧經驗-以照顧服務員為例。弘光科技大學護理系碩士班碩士論文。未出版。臺中市。
- 吳玉琴（2008）。臺灣居家照顧服務員勞動困境與對策。社區發展季刊，122，200-214。
- 吳雅琴（2012）。失智過招千百回-機構照顧服務員與失智老人照顧的糾葛與牽絆。國立東華大學族群關係與文化學碩士班碩士論文。未出版。花蓮縣。
- 吳瑾涵（2014）。居家照顧服務員工作中遭受職業傷病之探討。南華大學非營利事業管理學系碩士班碩士論文。未出版。嘉義縣。
- 李文君（2016）。居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究－以雲林縣居家照顧服務員為例。南華大學非營利事業管理學碩士班碩士論文。未出版。嘉義縣。
- 李世代（2000）。失智症治療與照顧的後續研究議題。應用心理研究，8，11-19。
- 李綉梅（2014）。居家服務員工作經歷的風險議題：一個實務上的觀察。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班碩士論文。未出版。臺中市。
- 李選、白香菊、顏文娟（2010）。臺灣護理人員職場暴力經驗及其相關因素研究。護理雜誌，57（2），61-69。
- 洪佳琦、孫智辰（2018）。男性青年居家服務員投入居家照顧服務產業之研究－以臺中市為例。靜宜人文社會學報，12(3)，1-40。
- 張文隆（2010）。賦權：當責式管理的延伸實踐。臺北市：商周出版。
- 梅宜琇（2018）。照顧服務員工作能力之研究。美和科技大學護理系健康照顧碩士班碩

士論文。未出版。屏東縣。

郭虹麟(2018)。**居家照顧服務員的社會支持、工作壓力與角色壓力之研究**。臺中市：東海大學社會工作系碩士班碩士論文。未出版。臺中市。

陳惠姿、李孟芬(2000)。**臺灣失智者的照顧現況與展望**。**應用心理研究**，7，191-199。

陳繼勝、鍾麗勳(2004)。**精神科住院病人於畫人活動中的暴力指標**。**醫護科際學刊**，6(2)，153-162。

陳蔡美惠(2013)。**長期照顧機構失智症照顧服務員專業職能建構之初探**。南華大學非營利事業管理學碩士班碩士論文。未出版。嘉義縣。

陳麗津、林昱宏(2011)。**照顧服務員之工作能力初探**。**崇仁學報**，5，1-22。

陳咨均(2017)。**照顧服務員提供失智症者認知促進所需職能分析**。弘光科技大學老人福利與事業碩士班碩士論文。未出版。臺中市。

陳睿霖(2017)。**強化我國照顧服務員職前教育訓練之心智決策模式-以日本為例**。南開科技大學福祉科技與服務管理碩士班碩士論文。未出版。南投縣。

項心妤(2016)。**領導風格對照顧服務員工作承諾的影響-以本國籍及越南籍照顧服務員為例**。弘光科技大學老人福利與事業碩士班碩士論文。未出版。臺中市。

周雅荃(2016)。**額顱葉型失智症照顧者**。檢索日期：2018.1.23。網址：http://www.ncku-adrc.org.tw/ap/news_view.aspx?bid=60&sn=07f96a42-10b5-474c-b24c-b5428888c381

邱銘章、湯麗玉(2009)。**認識失智症**。檢索日期：2018.2.24。網址：<http://www.tada2002.org.tw/About/IsntDementia>

胡幼慧(2008)。**質性研究：理論、方法及本土女性研究實例**。臺北：巨流。

程韻靜、陳映蓉、許素菁、方麗雯(2016)。**某醫學中心護理人員職場暴力發生率及其相關因素探討**。**秀傳醫學雜誌**，15(3/4)，79-91。

黃惠玲、徐亞瑛、黃秀梨、陳獻宗(2008)。**失智症照顧服務之可行模式**。**研考雙月刊**，32(6)，22-33。

黃淑媛(2009)。**護理之家照顧服務員對自身工作的看法**。亞洲大學健康產業管理學系長期照顧組碩士班碩士論文。未出版。臺中市。

- 黃千盈、徐文俊、李佳琳、邱逸榛（2011）。身體活動介入措施於失智症患者之應用文獻回顧。**長期照護雜誌**，15（2），157-167。
- 黃秀梨、翁麗雀、張媚（2011）。失智症者之緩和照顧。**護理雜誌**，58（1）91-96。
- 黃花月（2018）。居家照顧服務員工作壓力影響因素之探究—以南部某縣市為例。國立屏東科技大學社會工作系碩士班碩士論文。未出版。屏東市。
- 黃香香（2018）。照顧服務員專業知能養成經驗-資深照顧服務員的觀點。玄奘大學社會工作學系碩士班碩士論文。未出版。新竹市。
- 黃宗正（2018）。失智症分類。檢索日期：2018.11.24。網址：<https://www.ntuh.gov.tw/health/DocLib7/失智症/失智症的分類.aspx>
- 楊惠娟（2009）。失智症的介紹及治療。**秀傳季刊**，24（3），6-7。
- 楊舜斌（2017）。記憶保養班。檢索日期：2018.09.25。網址：<http://web.tzuchiculture.org.tw/?book=601&ma=4588>
- 葉亭佑（2017）。北京社區居家養老模式分享與臺港澳經驗。**臺灣老年學論壇**，36，12-17。檢索日期：2018.2.16。網址：<http://www.iog.ncku.edu.tw/riki/riki.php?CID=1&id=TGF37>
- 鄭維欣（譯）（2014）。失智症照顧基礎篇（原作者：JSDC 日本失智症照顧學會）。臺北市：日商健思國際股份有限公司臺灣分公司。
- 劉霈穎（2015）。苗栗縣高齡居家服務員服務經驗之探討國立中正大學成人及繼續教育碩士班碩士論文。未出版。嘉義縣。
- 衛生福利部（2018a）。長期照顧統計。檢索日期：2017.11.21。網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2966-113.html>。
- 衛生福利部（2018b）。照顧服務員訓練實施計畫。檢索日期：2017.11.20。網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-18-41215-1.html>
- 謝美芬、顏兆熊（2008）。失智症患者之行為精神症狀的處置。**基層醫學**，23（7），203-208。
- 韓國菁、蔡芸芳、陳明岐、陳映燁（2012）。具暴力行為的精神分裂症病人照顧負荷及其影響因素。**護理雜誌**，59（2），29-39。

- 簡慧娟 (2012)。照顧服務員人力擴充—留任與培訓。於行政院衛生署主辦，長期照顧人力「學、考、訊、用」研討會。臺北市：國立臺灣大學公共衛生學院 101 講堂。
- 蘇憶涵 (2016)。從人格特質、薪資福利、與社會支持觀點探討影響居家照顧服務員持續服務之研究。中國科技大學企業管理系碩士班碩士論文。未出版。臺北市。
- Alzheimer's Disease International (2015). *World Alzheimer Report 2015 The Global Impact of Dementia*. Reterieved from <https://www.alz.co.uk/research/world-report-2015>
- Ashforth, B. E., & Mael. F. A (1989). Social Identity Theory and organization. *The Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bell, N. E., & Staw, B. M. (1989). People as sculptors versus sculpture. In M. B. Arthur, D. T. Hall & B. S. Lawrence(Eds.), *Handbook of career theory* (pp. 232-251). New York: Cambridge University Press.
- Richard E. Boyatzis (1998). *Transforming qualitative information: thematic analysis and code Development*. Thousand Daks, CA: Sage.
- Brief, A. P., & Nord, W. R. (1990). Work and meaning: Definitions and interpretations. In A. P. Brief & W. R. Nord (Eds.), *Issues in organization and management series. Meanings of occupational work: A collection of essays* (pp. 1-19). Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Cattaneo, L. B., & Chapman, A. R. (2010). The process of empowerment: A model for use in research and practice. *American Psychologist*, 65,646–659.
- Dawes, B.S.G. (2001). Violence The next out of control disease. *AORN Journal* , 74(3) , 310-312.
- Drake, L., Drake, V., & Curwen, J. (1997). A new account of sundown syndrome. *Nursing Standard*, 12(7), 37-40.
- Evans, L. (1987). Sundown syndrome in the institutionalized elerly. *Journal of the American Geriatrics Society*, 35(2), 101-108.

- Freire, P. (1971). *Pedagogy of the oppressed*. NY: The continuum Publishing Company.
- Fitzsimons, S., & Fuller, R. (2002). Empowerment and its implications for clinical practice in mental health: A review. *Journal of Mental Health, 11*, 481-499.
- Gibson C. H. (1991). A concept analysis of empowerment. *Journal of Advanced Nursing, 16*, 354-361.
- Hackman, J. R. (1980). Work redesign and motivation. *Professional Psychology, 11*(3), 445-455.
- Holtzen, V. (1993). Baccalaureate curriculum gerontological nurses objectives. *Journal of Gerontological nursing, 19*, 35-14.
- Little, J. T., Satlin, A., Sunderland, T., & Volicer, L. (1995). Sundown syndrome in severely demented patients with probable Alzheimer's disease. *Journal of Geriatric psychiatry and Neurology, 8*(2), 103-106.
- Mickus M., C. C. Luz & A. Hogan (2004). *Voices from the Front Recruitment and Retention of Direct Care Workers in Long Term Care across Michigan*. East Lansing: Michigan State University.
- Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E. & Alexander, L. (1995). *In-depth Interviewing (2nd ed)*. South Melbourne: Longman.
- Mushin, L., & Joon, K. (2001). Is empowerment really a new concept? *The International Journal of Human Resource Management, 12*(4), 684-695.
- Pernell, R. (1986). Empowerment & social group. In M. Parnes (Ed), *Innovation s in social group work: Feedback from practice to theory, selected proceedings of the 5th Symposium of Social Work with Groups* (pp. 107-118). New York: The Haworth Press.
- Thomas, K.W., & Velthouse, BA. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation. *The Academy of Management Review, 15*(4), 666-681.
- Torre, D. (1985). *Empowerment: structured conceptualization and instrument development*. Doctoral Dissertation. Cornell University, Ithaca, New York.

- Tourangeau, A., E. Patterson, A. Rowe, M. Saari, H. Thomson, G. MacDonald, L. Cranley & M. Squires (2014). Factors influencing home care nurse intention to remain employed. *Journal of nursing management*, 22(8), 1015-1026.
- Vitiello, M.V., Bliwise, D. L., & Prinz, P. N. (1992). Sleep in Alzheimer's disease and the sundown syndrome. *Neurology*, 42(6), 83-94.
- Volicer L, Harper DG, Manning BC, Goldstein R, & Satlin A. (2001). Sundowning and circadian rhythms in Alzheimer's disease. *The American Journal of Psychiatry*, 158(5), 704-711.
- Wang, J. J. (2005). Psychological abuse behavior exhibited by caregivers in the care of the elderly & correlated factors in long-term care facilities in Taiwan. *Journal of Nursing Research*, 13(4), 271-280.
- Whitmore, E., & Kerans, P. (1988). Participation, empowerment and welfare. *Canadian Review of Social Policy*, 22, 51-60.

附件：訪談大綱

- 一、您為何會選擇在日間照顧中心擔任照顧失智症長者的工作？
- 二、請您談談曾受過那些失智症照顧的訓練？您認為該增加哪些訓練課程，會對現職的照顧工作更有幫助？
- 三、您對於罹患不同程度的失智症長者，能否分別提供不同的照顧服務？當您在應對失智症長者的服務需求時，所具備的專業知識與技能是否足夠？貴中心有否提供所需的在職訓練？
- 四、您在照顧失智症長者過程中，曾遭逢哪些工作挫折與困難？通常是如何解決這些照顧上的問題？
- 五、當您面對失智症照顧工作的基本知識與技能不足時，通常會如何處理？
- 六、當您在照顧失智症長者過程中，遇有情緒低落時，通常會有哪些自我調適或改變？若無法解決時，原因何在？
- 七、您認為一位好的失智症照顧服務員需具備哪些特質？而您是如何看待這份照顧服務員工作？
- 八、在照顧過程中，當對事情有充分概念能發現錯誤時，照顧服務員是否需有決定的能力？