

## 居家照顧服務員職家衝突與督導功能影響職業疲潰之探討

李昭憲\*、楊燦\*\*、賴家欣\*\*\*、施驊真\*\*\*\*、高淑華\*\*\*\*\*

### 摘要

本文研究目的在探討居家照顧服務員職家衝突與督導功能對其職業疲潰影響之情況，針對屏東縣地區居家照顧服務員為研究對象，並於 2014 年 4 月至 6 月期間共發出 266 份問卷，回收有效樣本 246 人，平均年齡為 45.61 歲（標準差 8.38），男性有 17 位(6.91%)及女性有 229 位（93.09%）。研究結果顯示：居家照顧服務員職業疲潰感受屬於重度。在迴歸分析中分別建構「情緒耗竭」模式、「去人性化」模式與「個人成就」模式，分析發現職家衝突與督導功能各因素構面均為各模式中重要解釋因素，可預測的總變異量分別為 35.27%、28.73%與 42.52%，表示這些因素為影響居家照顧服務員職業疲潰之重要預測因子，若能針對擁有這些相關因素之族群增進居家督導功能以及減緩職家雙向衝突，應能減緩其職業疲潰，進而促進其居家照護品質與工作效率。期望透過研究結果協助居家照顧服務相關人力資源研究參考，提供居家照顧服務提供單位管理者及政府相關單位擬定相關政策及措施之佐證，做為降低居家照顧服務員職業疲潰感受之人力管理參考資料，進而促進居家照護服務功能與品質。

**關鍵字：**居家照顧服務員、職家衝突、督導功能、職業疲潰

---

\*美和科技大學健康事業管理系助理教授

\*\*美和科技大學健康事業管理系副教授

\*\*\*慈惠醫護管理專科學校物理治療科助理教授

\*\*\*\*阮綜合醫療社團法人阮綜合醫院病歷室主任

\*\*\*\*\*美和科技大學護理系實習指導教師(通訊作者)

## 壹、前言

依據聯合國衛生組織（WHO）的定義，當一個國家 65 歲以上人口佔全國總人口的 7% 以上者，稱之為「高齡化社會」。台灣地區於 1993 年 9 月底 65 歲以上的老年人口為總人口達 7.09%，已符合聯合國世界衛生組織「高齡化社會」的定義並開始進入「高齡化社會」。根據內政部統計處人口統計資料說明 2015 年底止，我國 65 歲以上老人增加到約 293 萬餘人（占總人口比例之 12.51%），老化指數達 92.18% 與扶養指數達 35.28%，皆為逐年增加與成長，說明了台灣地區近 20 餘年人口老化與依賴扶養情勢呈急速惡化的現象（內政部統計處，2016）。由於急速惡化的老年人口社會結構問題，突顯了長期照護需求與人力缺乏的窘境，依據行政院衛生署「2010 年國民長期照護需要調查」結果報告，我國 2011 年全國失能人口佔全國人口比率約 2.98%（約 66 萬人），其中 65 歲以上失能人口佔老年人口比率約 16%（約 41 萬人），估計 120 年將增加至 121 萬人（行政院衛生署，2011）；

由於本文研究地區以屏東地區為主，以屏東縣為例 2013 年 5 月底人數累計 65 歲以上失能人口數為 116,755 人、獨居老人 2,391 人，使用居家服務 61,445 人。但隨著人口結構改變，慢性及失能人口增加，家中可提供的照顧人力減少，機構式照護之長照機構及入住民眾也逐漸增多（鄧素文，2010）；然而「去機構化」與「在地老化」的觀念，仍影響臺灣多數老人希望在自己比較熟悉的家庭或社區中居住，而不願意住進機構並接受照顧，於是政府近年便積極推廣社區式或居家式服務為主的照顧服務。國內相關研究結果均顯示，老人照顧服務體系中最需要且使用率最高之服務即為居家服務（李涂怡娟，2010；江亮演，2005；宋惠娟，2005；邱泯科、徐伊玲，2005）。

面臨如此龐大的照護需求，政府為要減輕主要照顧者照顧負荷，內政部、行政院衛生署及各縣市政府自 2008 年度起，積極推動我國長期照顧十年計畫，提供居家服務、日間照顧、家庭托顧、輔具購買（租借）及居家無障礙環境改善服務、老人營養餐飲服務、交通接送服務、居家護理、社區及居家復健服務以及喘息服務等跨部會整合服務方案（行政院衛生署，2007）。我國政府為了因應人口高齡化帶來的照顧服務需求，在 1997 年修訂的老人福利法第 18 條中，即規定：「為協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人得到所需之持續性照顧，地方政府應提供或結合民間資源提供居家服務」，學者亦提出為了避免一個人的照顧看護所形成之『照顧不足』或『過渡照顧』的情形，而造成個人社會心裡健康負面的影響，因此提出任務分工模式。認為正式體系與非正式體系間是互補的角色，『分擔的功能』（立法院，1997；呂寶靜，2011）。政府也積極辦理照顧服務員訓練補足居服員之缺口，由此顯示政府在長照服務的努力。居家服務單位最重要的人力為居家督導及居家照顧服務員，其中居家照顧服務員更是居家照顧服務中最直接的提供者，亦是長期照護服務供給中主要的人力資源之一，

對照護品質具有關鍵性的影響（Atchison，1998）。

居家照顧服務需要相關督導制度之配套措施，方能確保並提升居家照顧服務品質。相關研究文獻指出居家照顧服務員面對居家服務個案時會面臨各種不同的問題，若無人提供諮詢、調節、指導或監督下運作，可能對案主或所屬機構做出傷害性行為或情事，亦或面臨困境卻無人提供協助或諮商，進而導致服務品質低落、離職或流失等問題與困境，若能適時發揮居家服務督導之功能（行政功能、教育功能、支持功能及調解功能），就能減少人員流失及服務績效下降（林靜瑜，2006；蘇群芳，2013）。

督導包含著管理與指導的功能，主要以支持工作人員為目的所引伸出來的，而督導也是協助工作人員處理問題之重要人物（Hopkins,1997）；在現今社會工作中最普遍的管理方式就是「督導制度」，督導的功能在於增加專業與管理團隊，透過督導制度來改善工作人員之執行效率（Payne, 1995）。在行政功能方面：在行政制度上，居家照顧督導者會指導、引導居家服務員，以提供各種協助。在教育功能方面：是居家照顧督導者協助居家照顧服務員學習從事服務工作時所需的知能，以能有效完成工作。在支持功能方面：居家服務督導者透過同理的專注、鼓勵，以及分享，表達對受督導者的心理及人際關係的支持，藉以提昇居家照顧服務員的士氣，並增進居家照顧服務員的自尊、成就感以及潛能的發揮。在調解功能方面：此涉及到個人與體系間的互動，處於行政體系和直接服務間的居家服務督導者應能適當扮演兩者間的溝通橋樑，並協助居家照顧服務員與各部門之間保持良好的溝通模式，以共同達成組織目標（Shulman, 1991；林貞慧，2004；林薇莉，2005；黃源協，2005）。

台灣地區居家照顧服務員的人力組成以已婚女性居多（林春只、曾明月，2005）。已婚婦女需在家庭角色的扮演上有一定程度的負擔，再加上工作角色的衝擊，面對家庭-工作與工作-家庭雙方面衝突負擔，是否能降低衝突並緩和面對，不僅是影響工作壓力的主因，亦是影響照顧服務品質的一環。國外學者進一步整理「職家衝突」的三大構面，分別是(一)以時間為基礎的衝突（time-based conflict）：通常發生在當個體投入太多時間至某一角色而導致難有多餘時間投入另一角色時；(二)以緊張為基礎的衝突（strain-based conflict）：在某一角色身上所產生的緊張會影響與衝擊到另一角色，即在一個角色中所體驗到的緊張狀態會干擾到另一個角色；(三)以行為為基礎的衝突（behavior-based conflict）：通常發生於角色被要求特定行為，而該特定行為卻又不相容或無法滿足於另一角色期待時（Greenhaus&Buetell, 1985）。後來陸續有學者指出三個不同構面的「職家衝突」應該都有二種不同的方向性，即工作影響家庭的衝突簡稱「工作-家庭衝突」和家庭影響工作的衝突簡稱「家庭-工作衝突」（Duxbury, Lee, Higgins & Mills, 1992；Frone, Russell & Cooper, 1992）。Gutek、Searle 及Klepa（1991）則將「職家衝突」的二種方向和三種內涵與類型整理成六種構面，並由Carlson、Kacmar及Williams（2000）發展量表並加以驗證，最後確立「職家衝突」的三種內涵與雙向特性，共六個構面。因此職家衝突包括職場對家庭與家庭對職

場相互影響的概念，其特色除了上述的雙向性外，另一個特色就是職家衝突可能會發生於許多不同的面向。國內學者指出職家衝突對個人身心上、家庭上以及工作產生許多負面的影響，在家庭方面會因個人健康受到威脅、情緒低落或無法稱職扮演家庭角色而造成生活滿意度下降（江浩弘，1996）；在工作方面會造成遲到、降低工作滿足感及組織承諾，甚至是離職等情況（詹舜能，2004）；因此，針對職家衝突的探討與研究，不管是居家照顧服務員或其所屬機構都有其必要性及價值性。

居家照顧服務員在擔任居家照顧角色後，面對工作長期所累積的負面情緒與心理負擔，容易產生工作或職業疲潰感。國外學者認為職業疲潰是生理、心智以及情緒的耗竭狀態，是情緒耗竭、去人性化、個人成就低落之症候群，易發生在以「人」為對象的服務工作者身上，其發展的歷程包括三階段與定義分別為，情緒耗竭（emotional exhaustion）：與他人互動過程中，因身體與心理不能達到環境的要求而感到精疲力竭等情緒耗竭的現象、去人性化（depersonalization）：以消極、冷漠或嘲諷等負面態度來對待他人、及個人成就感低落（reduced personal accomplishment）：對自己表現不滿，感到沮喪、失敗或能力不足而對自己有負面評價（Maslach&Jackson, 1986；郭彥君，2013）。

居家照顧服務員是提供「人」長期照顧服務的工作者，是容易產生職業疲潰的族群，需要適時協助與輔導，若無法提供有效抒解方式與管道，可能因日積月累的疲潰，導致居服員的工作表現、離職率、健康、照護滿意度與照護品質等問題（Montoro-Rodriguez & Small, 2006；Pine & Kanner, 1982；杜麗珍、林藍萍、林金定，2007）。對於居家照顧提供單位管理者來說，若能了解居服員的職家衝突情形以及督導功能的輔導感受，將有助於緩衝其工作壓力並提供適時協助，讓居服員獲得相關支持並促進職場健康，透過職業疲潰的預防，來適時地降低離職意圖，更進而提升工作品質與效能，是重要且急迫的任務。希望藉由此研究結果作為居家服務機構經營管理者及政府相關單位制定相關政策及措施之參考依據，或提供未來研究居家照顧服務員工作壓力、工作滿意度、組織承諾及留任意願等等相關研究之參考佐證。本文研究目的如下：

- 一、探討居家照顧服務員職家衝突與督導功能影響情緒耗竭之情況。
- 二、探討居家照顧服務員職家衝突與督導功能影響去人性化之情況。
- 三、探討居家照顧服務員職家衝突與督導功能影響個人成就之情況。

## 貳、研究方法

### 一、研究設計與研究對象

本研究旨在探討居家照顧服務員職家衝突與督導功能影響其職業疲潰之情形，研究範圍以屏東地區為限，研究設計與內容經東港安泰醫院單位人體試驗審查委員會審核通過後，以立意取樣方式進行問卷調查，並以資料分析方式驗證本研究的目的與假設。研究對象針對屏東地區居家服務提供機構之居家照顧服務員

於自2014年4月至6月進行共發出問卷266份，收取有效樣本246人，平均年齡為45.61歲（標準差8.38），男性17位（6.91%）及女性229位（93.09%），所有收案樣本都經解釋本研究目的，且願意參加本研究，並簽署同意書者，排除條件為擔任居家照顧服務員未逾6個月者及不願意參與研究者。居家服務提供機構之選取則以屏東地區於政府立案之榮民之家、3家護理之家、及7家安養護中心為主做為研究場所，再由研究機構中所提供符合收案條件之居家照顧服務員作為本研究對象。

## 二、研究工具

本研究依據文獻及專家學者所編訂問卷作為研究工具收集資料。問卷內容包含三部份為「督導功能量表」、「職家衝突量表」及「職業疲潰量表」。「督導功能量表」由林燕姿學者於2010年所制定，量表由「行政功能」（6題）、「教育功能」（6題）、「支持功能」（6題）、「調解功能」（6題）四個面向構成共24項題目，採李克特三分法計分（每題得分範圍為1至3分），得分數越高表示督導功能表現狀況越好。「職家衝突量表」採用 Carlson、Kacmar 與 Williams（2000）所編製並由陸洛、黃茂丁與高旭繁（2005）研究團隊翻譯之中文量表，以「工作-家庭衝突」（9題）與「家庭-工作衝突」（9題）的雙向概念為主，共有18題，採李克特五分法計分（每題得分範圍為1至5分），得分數越低表示職家衝突越輕微。「職業疲潰量表」採用陸洛、李惠美與謝天渝（2005）翻譯 Maslach 與 Jackson（1986）編訂之中文版量表，整體量表22題共涵蓋情緒耗竭（9題）、去人性化（5題）與個人成就（8題）等三個層面，採李克特七分法計分（每題得分範圍為0至6分），情緒耗竭與去人性化分數越低分別表示情緒耗竭與去人性化感受程度愈佳且職業疲潰程度愈輕微，而個人成就分數越低表示個人成就感愈差且職業疲潰程度愈嚴重；情緒耗竭總分16分（含）以下屬低度耗竭、17至26分屬中度耗竭、27分（含）以上屬高度耗竭，去人性化總分6分（含）以下屬低度耗竭、7至12分屬中度耗竭、13分（含）以上屬高度耗竭，個人成就總分39分（含）以上屬低度耗竭、32至38分屬中度耗竭、31分（含）以下屬高度耗竭（許曉玲，1996）。

## 三、研究假設與統計方法

依據上述研究目的，本研究提出的研究假設如下：

- (一)居家照顧服務員職家衝突與督導功能為其情緒耗竭之重要因素。
- (二)居家照顧服務員職家衝突與督導功能為其去人性化之重要因素。
- (三)居家照顧服務員職家衝突與督導功能為其個人成就之重要因素。

資料分析過程以統計分析軟體 SPSS（20 版）為主，依據資料結構與研究目的進行對應統計分析與說明，本文採用的統計方法以迴歸分析（Regression Analysis）為主。

## 參、研究結果

本研究共發出 266 份問卷，回收有效樣本為 246 份，男性有 17 位（6.91%）及女性有 229 位（93.09%）。性別以女性為主（93.09%）、平均年齡為 45.61 歲（標準差 8.38），建構依變項分別為居家照顧服務員情緒耗竭、去人性化、個人成就的三個迴歸模式，解釋變項為「行政功能」、「教育功能」、「支持功能」、「調解功能」、「工作-家庭衝突」、「家庭-工作衝突」。

#### 一、居家照顧服務員情緒耗竭之迴歸分析

以居服員情緒耗竭為依變項並選擇最佳迴歸模式，共選取之解釋變項分別為「行政功能」、「教育功能」、「支持功能」、「調解功能」、「工作-家庭衝突」、「家庭-工作衝突」。在迴歸模式「共線性」問題方面，由於研究自變項之 VIF 範圍為 1.08 至 1.37（均小於 10）及允差範圍為 0.73 至 0.93（均大於 0.10），故無共線性問題，詳如表 1。統計分析結果發現整體變項可解釋情緒耗竭得分的總變異量為 35.27%（ $F=13.87$ ， $p<.001$ ），說明本模式對於居家照服員情緒耗竭有顯著的解釋能力。在「督導功能」方面：行政功能總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就降低 1.31 分（ $t=-4.85$ ， $p<.001$ ）且達統計顯著意義，顯示促進行政功能確實能減緩情緒耗竭之感受；教育功能總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就降低 1.07 分（ $t=-5.10$ ， $p<.001$ ）且達統計顯著意義，顯示促進教育功能確實能減緩情緒耗竭之感受；支持功能總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就降低 1.63 分（ $t=-4.66$ ， $p<.001$ ）且達統計顯著意義，顯示促進支持功能確實能減緩情緒耗竭之感受；調解功能總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就降低 1.19 分（ $t=-4.96$ ， $p<.001$ ）且達統計顯著意義，顯示促進調解功能確實能減緩情緒耗竭之感受。在「職家衝突」方面：工作-家庭衝突總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就增加 0.63 分（ $t=4.20$ ， $p<.001$ ）且達統計顯著意義，顯示工作角色影響家庭角色所產生的衝突確實會造成情緒耗竭之負面感受；家庭-工作衝突總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就增加 0.49 分（ $t=4.08$ ， $p<.001$ ）且達統計顯著意義，顯示家庭角色影響工作角色所產生的衝突亦會造成情緒耗竭之負面感受。

表1

居家照顧服務員情緒耗竭迴歸分析結果（ $R^2=35.27\%$ 、 $F$ 值= $13.87^{***}$ ）

變項	未標準化係數		T 值	顯著性	共線性統計量	
	參數估計值	標準誤			允差	VIF
常數	36.77	4.39	8.38 <sup>***</sup>	<.001		
<b>督導功能</b>						
行政功能	-1.31	0.27	-4.85 <sup>***</sup>	<.001	0.73	1.37
教育功能	-1.07	0.21	-5.10 <sup>***</sup>	<.001	0.93	1.08
支持功能	-1.63	0.35	-4.66 <sup>***</sup>	<.001	0.89	1.12
調解功能	-1.19	0.24	-4.96 <sup>***</sup>	<.001	0.84	1.19

續後頁

接前頁

變項	未標準化係數		T 值	顯著性	共線性統計量	
	參數估計值	標準誤			允差	VIF
<b>職家衝突</b>						
工作-家庭衝突	0.63	0.15	4.20***	<.001	0.78	1.28
家庭-工作衝突	0.49	0.12	4.08***	<.001	0.87	1.15

註：\*\*\*表示p值&lt;.001

## 二、居家照顧服務員去人性化之迴歸分析

以居服員去人性化為依變項並選擇最佳迴歸模式，共選取之解釋變項分別為「行政功能」、「教育功能」、「支持功能」、「調解功能」、「工作-家庭衝突」、「家庭-工作衝突」。在迴歸模式「共線性」問題方面，由於研究自變項之 VIF 範圍為 1.10 至 1.39(均小於 10)及允差範圍為 0.72 至 0.91(均大於 0.10)，故無共線性問題，詳如表 2。統計分析結果發現整體變項可解釋去人性化得分的總變異量為 28.73% ( $F=10.32$ ,  $p<.001$ )，說明本模式對於居服員去人性化有顯著的解釋能力。在「督導功能」方面：行政功能總分每增加 1 分則去人性化感受就降低 0.73 分 ( $t=-3.48$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進行政功能確實能減緩去人性化之感受；教育功能總分每增加 1 分則去人性化感受就降低 0.59 分 ( $t=-3.27$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進教育功能確實能減緩去人性化之感受；支持功能總分每增加 1 分則去人性化感受就降低 0.91 分 ( $t=-3.64$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進支持功能確實能減緩去人性化之感受；調解功能總分每增加 1 分則去人性化感受就降低 0.66 分 ( $t=-3.47$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進調解功能確實能減緩去人性化之感受。在「職家衝突」方面：工作-家庭衝突總分每增加 1 分則去人性化感受就增加 0.78 分 ( $t=4.11$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示工作角色影響家庭角色所產生的衝突確實會造成去人性化之負面感受；家庭-工作衝突總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就增加 0.64 分 ( $t=4.27$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示家庭角色影響工作角色所產生的衝突亦會造成去人性化之負面感受。

表 2

居家照顧服務員去人性化迴歸分析結果 ( $R^2=28.73\%$ 、 $F$  值=10.32\*\*\*)

變項	未標準化係數		T 值	顯著性	共線性統計量	
	參數估計值	標準誤			允差	VIF
常數	20.42	3.52	5.80***	<.001		
<b>督導功能</b>						
行政功能	-0.73	0.21	-3.48***	<.001	0.76	1.32
教育功能	-0.59	0.18	-3.27***	<.001	0.91	1.10

續後頁

接前頁

變項	未標準化係數			顯著性	共線性統計量	
	參數估計值	標準誤	T 值		允差	VIF
支持功能	-0.91	0.25	-3.64***	<.001	0.87	1.15
調解功能	-0.66	0.19	-3.47***	<.001	0.81	1.23
<b>職家衝突</b>						
工作-家庭衝突	0.78	0.19	4.11***	<.001	0.72	1.39
家庭-工作衝突	0.64	0.15	4.27***	<.001	0.81	1.23

註：\*\*\*表示p值&lt;.001

## 三、居家照顧服務員個人成就之迴歸分析

以居服員個人成就為依變項並選擇最佳迴歸模式，共選取之解釋變項分別為「行政功能」、「教育功能」、「支持功能」、「調解功能」、「工作-家庭衝突」、「家庭-工作衝突」。在迴歸模式「共線性」問題方面，由於研究自變項之 VIF 範圍為 1.23 至 1.52(均小於 10)及允差範圍為 0.66 至 0.81(均大於 0.10)，故無共線性問題，詳如表 3。統計分析結果發現整體變項可解釋個人成就得分的總變異量為 42.52% ( $F=27.61$ ,  $p<.001$ )，說明本模式對於居服員個人成就有顯著的解釋能力。在「督導功能」方面：行政功能總分每增加 1 分則個人成就感受就增加 1.40 分 ( $t=4.52$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進行政功能確實能增進個人成就之感受；教育功能總分每增加 1 分則個人成就感受就增加 1.12 分 ( $t=4.87$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進教育功能確實能增進個人成就之感受；支持功能總分每增加 1 分則個人成就感受就增加 1.81 分 ( $t=4.89$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進支持功能確實能增進個人成就之感受；調解功能總分每增加 1 分則個人成就感受就增加 1.26 分 ( $t=4.34$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示促進調解功能確實能增進個人成就之感受。在「職家衝突」方面：工作-家庭衝突總分每增加 1 分則個人成就感受就降低 0.46 分 ( $t=-3.83$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示工作角色影響家庭角色所產生的衝突確實會造成個人成就之負面感受；家庭-工作衝突總分每增加 1 分則情緒耗竭感受就降低 0.39 分 ( $t=-3.90$ ,  $p<.001$ ) 且達統計顯著意義，顯示家庭角色影響工作角色所產生的衝突亦會造成個人成就之負面感受。

表3

居家照顧服務員個人成就迴歸分析結果 ( $R^2=42.52\%$ 、 $F$ 值= $27.61^{***}$ )

變項	未標準化係數			顯著性	共線性統計量	
	參數估計值	標準誤	T 值		允差	VIF
常數	32.47	3.97	8.18***	<.001		
<b>督導功能</b>						

續後頁



接前頁

變項	未標準化係數			顯著性	共線性統計量	
	參數估計值	標準誤	T 值		允差	VIF
行政功能	1.40	0.31	4.52***	<.001	0.66	1.52
教育功能	1.12	0.23	4.87***	<.001	0.81	1.23
支持功能	1.81	0.37	4.89***	<.001	0.74	1.35
調解功能	1.26	0.29	4.34***	<.001	0.69	1.45
<b>職家衝突</b>						
工作-家庭衝突	-0.46	0.12	-3.83***	<.001	0.67	1.49
家庭-工作衝突	-0.39	0.10	-3.90***	<.001	0.72	1.38

註：\*\*\*表示 $p$ 值<.001

## 肆、討論與建議

本文居家照顧服務員特性方面，性別以女性為主(93.09%)、平均年齡為45.61歲(標準差8.38)，顯示在居家照顧服務員的組成主要以中年女性為主，此結果與照顧服務員相關研究類似(林春只、曾明月，2005；許曉芸，2008；杜麗珍、林藍萍、林金定，2007；龔玉齡、張瀝分、陳麗珠，2009；林梅香、黃慈心、徐秀琴、王寶鈺、李金英，2009；陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴，2006)。在居家照顧服務員職業疲潰之估評情況方面，情緒耗竭平均總得分29.53分(標準差6.22)、去人性化平均總得13.47分(標準差4.72)與個人成就平均總得23.72分(標準差5.63)，依據職業疲潰程度常模分類(許曉玲，1996)，本文研究對象職業疲潰程度分別為情緒耗竭重度(>27為重度)、去人性化重度(>13為重度)及個人成就重度(<31為重度)，發現居家照顧服務員職業疲潰屬於重度，且均較其他研究相關結果為嚴重，如：相關文獻針對長期照護機構照顧服務員、養老護理員、醫師或醫療服務人員的職業疲潰之研究結果大多為中度(石鎂虹、章樺、蔚坤妍、黎蘭、代鳳玲、鞠梅，2015；李昭憲、賴家欣、楊燦、黃貞綺，2015；林秀玫，2014；郭彥君，2013)，說明了居家照顧服務員的職業疲潰情況嚴重，是迫切需要關懷與輔導的族群，可藉由研究結果來喚醒相關單位之注視與重視。

設計以「行政功能」、「教育功能」、「支持功能」、「調解功能」、「工作-家庭衝突」與「家庭-工作衝突」為解釋變項，來分別建構「情緒耗竭」模式、「去人性化」模式與「個人成就」模式。在「情緒耗竭」模式方面，可預測的總變異量為 35.27%，督導功能中四項因素構面(「行政功能」、「教育功能」、「支持功能」及「調解功能」)與職家衝突中的雙向概念(「工作-家庭衝突」與「家庭-工作衝突」)均獲選入模式中，該模式說明了居家照顧服務員的情緒耗竭確實能藉由督導功能的發揮與輔助而趨緩與降低、職家衝突中的雙面角色衝突亦造成居家照顧服務員的情緒耗竭的主因之一。在「去人性化」模式方面：可預測的總變異量為 28.73%，督導功能中四項因素構面與職家衝突中的雙向概念

也都獲選入模式中，該模式說明了藉由督導功能的發揮與輔助及其職家雙面角色衝突的舒緩，能有效去除居家照顧服務員的去人性化感受並促進人性化和樂氛圍。在「個人成就」模式方面：可預測總變異量達 42.52%，督導功能中四項因素構面與職家衝突中的雙向概念均獲選入模式中，該模式說明了居家照顧服務員的個人成就感受，可由督導功能的輔助進而發揮有效地提升，且緩和職家衝突中的雙面角色衝突亦能促進及滿足居家照顧服務員的個人成就感。本研究亦發現各預測變項對職業疲潰「個人成就」的解釋變異量最高，可能原因為「督導功能」易彰顯或輔導出居家照顧服務員「個人成就」之實質感受而造成，其次為「情緒耗竭」、「去人性化」，與其它研究結果略有差異，如：Maslach（1982）表示情緒耗竭為職業疲潰的核心部分，故情緒耗竭的模式易顯現較高的解釋能力，且其它國內外研究亦有相似結果（任致寬，2006；Dyrbye, Shabafelt, Balch, Satele, Sloan,&Freischlag, 2011；Shanafelt, Boone, Tan, Dyrbye, Sotile, Satele&Oreskovich, 2012；Syed, 2010；Cheng, Huang, Li, & Hsu, 2011）。

本研究為提升居家照護品質，以屏東地區居家照顧服務員為研究對象，綜合資料蒐集與分析結果，針對居家照顧服務提供機構管理者、政府相關單位制定長照政策及居家照顧服務員方面提出以下建議：(一)在居家照顧服務提供機構管理者方面，居家服務督導功能之表現，因接受單位管理者之督導檢核使其發揮功能，並降低居家服務員職家衝突，減緩其職業疲潰感受，進而提升居服員之照護品質；(二)在政府相關單位制定長照政策方面，需建立規範及輔導機制將居服督導人力配置列為主要人力，鼓勵機構之居服督導定期至案主家關懷，定期訪視居服員與案家之互動情況，與適時關心居服員身心狀況，減少派案異動率，增加工作成就與促進組織忠誠度（林薇莉，2005）；(三)居家照顧服務員方面，問卷收案過程中藉由一對一或一對多的訪談方式，與研究對象得交流居家照顧服務的工作情況，大部份研究對象認為居服員工作的辛勞與耗時，由於面對服務對象身體機能方面是年復一年地持續衰退，需與案家合宜的溝通方式與適時地照護經驗交流，才能有效聯合案家主要照顧者提升照護品質，故居家照顧服務員除定期或不定期強化護理照護能力外，亦應強化自身溝通與照護諮詢能力，讓學理及實務都能活用於工作之中。

### 參考文獻

- 內政部統計處(2016)。105年第3週內政統計通報(民國104年12月底人口結構分析)。2016年7月18日取自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。
- 立法院(1997)。老人福利法—完成三讀。立法院公報。86(31)上, 97-229。
- 石鎂虹、章樺、蔚坤妍、黎蘭、代鳳玲、鞠梅(2015)。98名養老護理員的工作壓力源工作疲潰感及其相關性分析。護理學報, 20(10), 61-64。
- 衛生署(2007)。我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫。2015年8月1日取自 [http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/SEARCH\\_RESULT.aspx](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/SEARCH_RESULT.aspx)。
- 行政院衛生署(2011)。「2010年國民長期照護需要調查」報告。2016年8月1日取自 [http://www.mohw.gov.tw/MOHW\\_Upload/doc/DOSI/07-2010%20%E5%9C%8B%E6%B0%91%E9%95%B7%E6%9C%9F%E7%85%A7%E8%AD%B7%E9%9C%80%E8%A6%81%E8%AA%BF%E6%9F%A5\(%E7%AC%AC%E4%BA%8C%E9%9A%8E%E6%AE%B5\).pdf](http://www.mohw.gov.tw/MOHW_Upload/doc/DOSI/07-2010%20%E5%9C%8B%E6%B0%91%E9%95%B7%E6%9C%9F%E7%85%A7%E8%AD%B7%E9%9C%80%E8%A6%81%E8%AA%BF%E6%9F%A5(%E7%AC%AC%E4%BA%8C%E9%9A%8E%E6%AE%B5).pdf)
- 任致寬(2006)。病房照顧服務員工作壓力、身心健康職業倦怠之研究-以某醫院為例。未出版碩士論文, 雲林科技大學工業工程與管理研究所, 雲林縣。
- 江浩弘(1996)。企業提供家庭支持之工作環境對工作-家庭衝突與工作生活品質影響之研究。未出版碩士論文, 中原大學企業管理研究所, 中壢。
- 江亮演(2005)。對我國高齡化社會福利政策之期待。內政部社區發展季刊, 110, 127-135。
- 呂寶靜(2011)。老人福利服務。社會工作與台灣社會。台北市: 巨流。
- 李涂怡娟(2010)。照顧服務員工作環境與社會印象之研究。未出版碩士論文, 美和科技大學健康照護研究所, 屏東縣。
- 李昭憲、賴家欣、楊燦、黃貞綺(2015)。長期照護機構照顧服務員職業疲潰及其相關因素之探討。美和學報, 34(2), 97-113。
- 杜麗珍、林藍萍、林金定(2007)。老人養護機構照護提供者工作壓力與健康初探。台灣老人保健學刊, 3(2), 73-82。
- 宋惠娟(2005)。長期照護的專業團隊。長期照護。台北: 華格那。
- 邱泯科、徐伊玲(2005)。老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討。內政部社區發展季刊, 110, 284-300。
- 林貞慧(2004)。老人居家服務督導功能有效性品質之探討。內政部社區發展季刊, 106, 159-175。
- 林春只、曾明月(2005)。照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討。長期照護雜誌, 9(4), 349-360。
- 林薇莉(2005)。護理之家照顧服務員工作滿足、組織承諾與離職意圖之相關研究。未出版碩士論文, 台北醫學大學護理學研究所, 台北市。
- 林梅香、黃慈心、徐秀榮、王寶鈺、李金英(2009)。原住民籍照顧服務員工作壓力源、工作生活品質、工作滿足感及其相關因素之研究。長庚護理, 20(2),

- 180-191。
- 林秀玫(2014)。醫療機構服務人員工作壓力源、職業疲勞與健康相關生活品質之相關性探討。未出版碩士論文，暨南國際大學經營管理碩士學位學程，南投縣。
- 林燕姿(2010)。照顧服務員感受之督導功能，工作滿意度與留職意願之關係研究-以臺灣南部七縣市為例。未出版碩士論文，長榮大學社會工作學系研究所，台南市。
- 林靜瑜(2006)。老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究。未出版碩士論文，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，南投縣。
- 郭彥君(2013)。醫師工作負荷與職業倦怠、憂鬱傾向、職業滿意度及醫療糾紛之關係。未出版碩士論文，台灣大學公共衛生學院健康政策與管理研究所，台北市。
- 陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴(2006)。照顧服務員留任意願因素之探討-以台北縣市長期照護機構為例。新臺北護理期刊，8(1)，69-77。
- 陸洛、李惠美、謝天渝(2005)。牙醫師職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係:以高雄市牙醫師為例。應用心理研究，27，59-80。
- 陸洛、黃茂丁、高旭繁(2005)。工作與家庭雙向衝突:前因、後果即調節變項之探討。應用心理研究，27，133-166。
- 許曉玲(1996)。精神科急性病房護理人員個人特徵、工作壓力及其職業疲潰關係之探討。未出版碩士論文，台灣大學護理學研究所，台北市。
- 許曉芸(2008)。照顧服務員人格特質與工作滿意度關係之研究。未出版碩士論文，亞洲大學健康暨醫務管理研究所，台中縣。
- 黃源協(2005)。民主觀點社會服務品質的內涵與管理措施之探討。台大社會工作學刊，11，45-88。
- 詹舜能(2004)。職場工作倦怠之研究。未出版碩士論文。亞洲大學健康暨管理學院經營管理研究所，台中縣。
- 鄧素文(2010)。淺談我國長期照護機構之評鑑制度。長期照護雜誌，14(2)，117-124。
- 蘇群芳(2013)。由居家服務督導與照顧服務員角度探討居家服務督導的督導功能及滿意度-以大台南市為例。未出版碩士論文，國立成功大學醫學院老年學研究所，台南市。
- 龔玉齡、張瀝分、陳麗珠(2009)。台南市護理之家照顧服務員專業能力需求之研究。嘉南學報，35，596-610。
- Atchison JH. (1998). Perceived job satisfaction factors of nursing assistants employed in Midwest nursing homes. *Geriatric Nursing*, 19(3), 135-137.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M., & Williams, L.J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational*

- Behavior, 56, 249–276.
- Duxbury, L., Lee, C., Higgins, C. A., & Mills, S. (1992). Time spent in paid employment. *Optimum*, 23, 38–45.
- Dyrbye, L.N., Shabafelt, T.D., Balch, C.M., Satele, D., Sloan, J., & Freischlag, J. (2011). Relationship between work-home conflicts and burnout among American surgeons: a comparison by sex. *Arch Surg*, 146(2), 211-217.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-75.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560–568.
- Hopkins, K. M. (1997). Supervisor Intervention with Troubled Workers: A Social Identity Perspective. *Human Relation*, 50(10), 1215-1238. doi:10.1023/A:1016926305422.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (2<sup>nd</sup> Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Montoro-Rodriguez, J., & Small, J.A. (2006). Role of conflict resolution styles on nursing staff morale, burnout, and job satisfaction in long-term care. *Journal of Aging and Health*, 18(3), 385-406.
- Payne, M. (1995). *Social Work and Community Care*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Pine, A. M. & Kanner, A.D. (1982). Nurses' burnout: Lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 17(2), 43-49.
- Shulman, J. H. (1991). Revealing the mysteries of teacher-written cases: Opening the Black Box. *Journal of Teacher Education*, 42(4), 250-62.
- Shanafelt, T.D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L.N., Sotile, W. Satele, D., & Oreskovich, M.R. (2012). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Arch Intern Med*, 172(18), 1377-1385.
- Syed M. A. (2010). Personality hardiness, job involvement and job burnout among teachers. *International Journal of Vocational and Technical Education*, 2(3), 36-40.
- Y. Cheng, H.Y., Huang, P.R., Li & J.H. Hsu. (2011). Employment insecurity, workplace justice and employee's burnout in Taiwanese employees: a validation study. *International Journal of Behavioral Medicine*, 18(4), 391-401.

# The effect of Relationships on Work-Family Conflict, Supervisory Functions, and Career Burnout of Home Care Workers

Chao - Hsien Lee<sup>\*</sup>, Tsan Yang<sup>\*\*</sup>, Chia-Hsin Lai<sup>\*\*\*</sup>, Hua-Chen Shih<sup>\*\*\*\*</sup>,

Shu-Hua Kao<sup>\*\*\*\*\*</sup>

## Abstract

The aim of this study is to explore the effect of the relative factors on career burnout of home care workers. The valid samples of this research were 246 home care workers (17 males and 229 females) in Pingtung area. They were recruited to answer the questionnaires from April to June, 2014, and their average age was 45.61(sd=8.38) years old. The results showed that the range of the total scores from home care workers in Maslach Burnout Inventory was in high degree level. Moreover, according to the regression analysis, those factors (from work-family conflict, family-work conflict and supervisory functions) were separately considered into the three models (Emotional-exhaustion model, Depersonalization model and Reduced-personal-accomplishment model) and their total variance explained reached 35.27%, 28.73%, and 42.52%. Therefore, those factors could be the potential important factors for career burnout of home care workers. Besides, if we could provide the relative assistance or counseling in career for home care workers, then their quality or efficiency of home caring service may be promoted. Finally, we hope our study can be the relative references or frame appropriate precautions for the career of home care workers. Besides, it can help to build up the relative health social welfare to decrease home care workers' career burnout, and to promote their quality of caring service in the future.

**Keywords:** Home Care Workers, Work-Family Conflict, Supervisory Functions, Career Burnout.

---

<sup>\*</sup>Assistant Professor, Department of Health Business Administration, Meiho University.

<sup>\*\*</sup>Associate Professor, Department of Health Business Administration, Meiho University.

<sup>\*\*\*</sup>Assistant Professor, Department of Physical Therapy, Tzu Hui Institute of Technology.

<sup>\*\*\*\*</sup>Director, Department of Yuan's General Hospital, Medical Records Room.

<sup>\*\*\*\*\*</sup>Preceptor of Nursing, Department of Nursing, Meiho University. (Corresponding Author)