

## 家庭照顧者社工員的工作經驗與困境之初探

\*洪宏

國立高雄師範大學成人教育研究所

### 摘要

伴隨家庭照顧者的照顧壓力及需求提高，家庭照顧者支持據點的數量也隨之上升，提供家庭照顧者支持服務的家庭照顧者社工員亦隨其增加。綜觀國內對於家庭照顧者的研究，諸多關注於家庭照顧者壓力與照顧接受者照護等議題，甚少以提供家庭照顧者支持服務的專業人員為研究對象。無論國內外，相關的研究如鳳毛麟角。有鑒於此，本研究透過半結構式訪談一位有五年資歷的家庭照顧者社工員的工作經驗，以及在在工作中面臨的困境及其因應策略。研究結果呈現家庭照顧者社工員的工作經驗包括以下：對社工工作保持一份熱忱、家庭照顧者社工員的工作內容繁複、遇到拒絕服務介入的特殊案例、從家庭照顧者社工員工作中認識長照的資源以及如何運用該資源、家庭照顧者社工員有資源媒合的功能以及傾聽支持與倡導者的角色、體悟到社工員不是都能幫得上忙、對個案的困境感到無助。而其工作遇到的困境有：面臨負面情緒極度強烈的個案，感到身心俱疲、自覺專業知識不足、個案覺得年紀輕而信任感不足、語言不同而溝通受阻、主管異動而無法妥善處理溝通、同事的離職影響心情與熱忱。根據研究結果，本研究提出相關建議，希望提供業界對家庭照顧者社工員有更多的理解，也希望提供有效的職場策略給所有執業中的家庭照顧者社工員作為參考。

關鍵詞：家庭照顧者、家庭照顧者社工員、工作經驗、工作困境、因應策略

### 1. 前言

近年來不堪照顧壓力，個別家庭照顧者自戕或帶著照顧接受者共赴黃泉的「照顧悲劇」激增。面對家庭照顧者的照顧壓力及需求數量的增加，我國也制訂政策因應，於 2015 年 5 月 15 日在立法院三讀通過「長期照顧服務法」，服務對象同時涵蓋照顧接受者與家庭照顧者，除了居家式、社區式、機構住宿式三項法定長照服務項目，「家庭照顧者支持服務」被列入第四項法定服務項目(衛生福利部，2021)。中華民國家庭照顧者關懷總會陳景寧秘書長(2019)敘述衛生福利部自 2012 年，委託中華民國家庭照顧者關懷總會建置「0800-507272 家庭照顧者關懷專線」及各縣市支持服務據點近 60 處，並自 2018 年起推動「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」鼓勵縣市政

府盤點在地需求、整合在地資源，根據轄內家庭照顧者樣態與需求，佈建能滿足服務可近性及合理服務人力比的家庭照顧者支持據點、整合跨領域資源、培訓專業人力、優化既有服務項目，建構以家庭照顧者需求為中心之整體服務體系。另外值得重視的是，隨著家庭照顧者支持據點的數量增長，提供家庭照顧者支持服務的家庭照顧者社工員也隨之增加。

社工員常依照案主群的特徵區分工作領域，常見有兒童、青少年、老人、婦女、身心障礙者、勞工、原住民等等領域。本研究對象為家庭照顧者領域的社工員，亦即「家庭照顧者社工員」，案主群是家庭照顧者。家庭照顧者社工員是運用社工員專業知識和方法，為有需求的家庭照顧者提供專業社會服務，以及謀求其福利的社會工作者。

本研究之所以討論家庭照顧者社工員，係與研究者的工作經驗有關。研究者曾擔任南部某家庭照顧者支持服務據點的家庭照顧者社工員，與諸多家庭照顧者社工員共事，並參與多場家庭照顧者相關的團督、會議、研討會與宣導等活動；研究者在工作中曾面臨不少支持服務的困境，例如缺乏文化能力，無法提供高齡原住民個案妥適之協助機制，同時也發現不同的家庭照顧者支持服務據點的社工員各有各的問題，例如在資源網絡會議中，有社工員提出服務範圍太大、偏鄉服務差異、資源有限等問題。尤其，照顧範圍有許多差異，照顧接受者的不同便有不同差異，例如失智、癌症、小腦萎縮的家庭照顧者的經驗、照顧歷程與方式便有所不同，家庭照顧者本身也有差異，包含性別、年齡、文化、經濟、地區等。

畢恆達(2020)在「教授為什麼沒告訴我」的序中寫道：「研究即生活，生活即研究，就是期許自己在面對日常生活的社會事務能夠帶著研究的態度與精神，而學術研究能夠與生活連結，藉由研究改善我們的生活處境」。綜上所述，因為研究者個人的工作經驗引發研究者以家庭照顧者社工員為研究對象，將學術研究與研究者的生活連結，希冀可以瞭解、呈現家庭照顧者社工員的工作經驗並提供改善之建議。

餘外，社工員領域中缺乏的研究領域非常之繁多，例如消費者保護的領域、對疫情下居隔者服務領域等等，案主群不同的社工員也很多。本研究僅探討家庭照顧者社工員的工作經驗，而綜觀國內對於家庭照顧者的研究，多數聚焦在家庭照顧者壓力與照顧接受者照護技術等探討，甚少以服務家庭照顧者的專業工作者的經驗探討，無論是家庭照顧者社工員或是個案管理員等。國內關於社工員的工作經驗研究，涵蓋不同領域的社工員，包括：家暴社工員(徐瑋婷，2016；劉珠利，2012)、醫務社工員(馮明珠等人，2011)、新移民社工員(吳蕙君，2010；莊曉霞、劉弘毅，2012)、兒少保社工員(吳家宜，2020；蔡雅芳，2008)、遊民外展社工員(楊蕙禎，2006)等，鮮少以家庭照顧者社工員為論述主體。而 Creswell (2020)表示缺乏特定主題的學科知識意味著「需要更多文獻」，因為「該主題尚未得到充分研究」，或者「對該主題的研究很少」，爰此，本研究聚焦於家庭照顧者社工員，探討他們面對日益棘手與高度複雜的家庭與社會問題下，其工作經驗為何？在工作中碰過那些問題？用什麼方式解決？

有鑒於此，本研究透過以半結構式深度訪談一位具有五年資歷的家庭照顧者社工員的工作經驗以及在工作上所面臨的困境。故本研究之目的有二：(1)瞭解家庭照顧者社工員的工作經驗；(2)探討家庭照顧者社工員在工作中面臨的困境及其因應策略。

## 2. 文獻探討

至今尚未有研究針對臺灣家庭照顧者社工員的工作經驗與困境進行調查，因此文獻回顧部分將以歐美實證研究結果為主，臺灣社工員相關研究結果為輔，一窺現今對此議題的瞭解。

### 2.1 歐美家庭照顧者社工員工作經驗相關研究結果

因長期照顧心力交瘁下，家庭照顧者的壓力不斷提升，而家庭照顧者社工員在降低家庭照顧者壓力、協助學習家庭內溝通對話、給予充足的支持性服務等發揮著關鍵作用。家庭照顧者社工員與家庭照顧者保持聯繫是很重要的，家庭照顧者社工員可以藉以評估家庭照顧者的壓力。家庭照顧者社工員有一個重要的技能是成為一個良好的傾聽者，能夠真正關心並願意傾聽家庭照顧者的問題。同時，家庭照顧者社工員也經常舉辦家庭照顧者支持團體，協助家庭照顧者紓壓 (McCallion et. al., 1994; Work Interest Group of the Hartford Geriatric Interdisciplinary Team Training Program, 1999)。

Alison (2021)指出家庭照顧者會因為照顧而感到筋疲力盡並處於需要資源的處境。家庭照顧者社工員可以提供協助。即使家庭照顧者難以用語言表達，家庭照顧者社工員會傾聽家庭照顧者的意見並幫助家庭照顧者確定需要什麼服務。Alison 認為家庭照顧者社工員可以提供家庭照顧者的服務有 15 項，包含：(1)提供家庭照顧者及其家屬可能有資格獲得的財務資源，例如醫療補助、養老金、保險、退伍軍人事務或政府援助計劃；(2)提供照顧資源，例如托顧家庭、交通服務以及負擔得起的醫療設備，例如助聽器或助行器；(3)協助討論臨終、葬禮計劃和預先護理計劃等難題，並就有關遺囑、代理協議、授權書等信息提出建議；(4)協助家庭協議，家庭照顧者社工員可以提供關懷，協助停止家庭內部發生爭吵，而當家庭照顧者社工員觀察到問題時，會加以採取行動來處理問題；(5)與監護人和受託人合作，保護家庭照顧者權益失衡；(6)在照顧接受者去世時提供家庭照顧者關懷支持諮詢，協助家庭照顧者的家庭並討論他們遇到的情感和實際問題；(7)制訂和更新治療計劃(醫生、護理人員、心理諮商師、職能治療師和其他醫護人員)時與醫療團隊聯絡和合作。家庭照顧者社工員可以將家庭照顧者的想法轉達給護理人員；(8)促進家庭會議，並在家人在不同的省或州時提供幫助；(9)成為社區、居民及其家人之間的聯系管道；(10)協助媒合符合家庭照顧者情況的支持團體，家庭照顧者社工員通常是支持團體的促進者；(11)提供有關疾病過程和預期結果的信息和教育；(12)提供舒適並協助家庭照顧者減少孤獨感；(13)找到合適的渠道，在必要時協助家庭照顧者表達投訴；(14)管理危機並協助家庭照顧者加強現有的應對技能；(15)為未來的規劃提供清晰的信息。



Ntshwarang 與 Malinga (2012)認為家庭照顧者社工員是將家庭照顧者與資源聯繫起來的經紀人。Hampton 等人(2017)則提出家庭照顧者社工員有倡導的角色，可以改善家庭照顧者和照顧接受者的社會功能。家庭照顧者社工員應該解決家庭的心理社會需求，並參與整個照顧過程(Ama & Seloilwe, 2010; Berkman, 1996)，家庭照顧者最需要的需求是家庭照顧者社工員的心理支持以及諮詢等等。Hampton 等人(2017)同時提出實務和學術界的社工員需要協助家庭照顧者，運用各種理論和知識來提升家庭照顧者的福祉。

Maditobane 與 Nicky (2019)根據家庭照顧者的建議，提出對家庭照顧者社工員的建議：(1)家庭照顧者認為他們無法獨自解決所有與照顧相關的問題，他們相信家庭照顧者社工員可以通過在管理層擔任他們的代表並促進對其貢獻的讚賞，從而為他們的利益發揮倡導作用。因為他們相信照顧是一項集體行動，他們覺得社區應該以某種方式參與其中，如果家庭照顧者社工員能夠教育和鼓勵社區成員參與照顧，就可以實現這一點；(2)提供社工員教育和培訓機構應包括在教學大綱學習成果中，使社工員學生掌握如何支持家庭照顧者的知識和技能；(3)應規定的持續專業發展(CPD)計劃和活動，使家庭照顧者社工員熟悉照顧困境，並使家庭照顧者社工員了解家庭照顧者的支持需求；(4)此外，該計劃應為家庭照顧者社工員提供技能。家庭照顧者社工員被認為是維護家庭照顧者利益的工作者，社工員是他們的「代言人」，而支持不應只限於促進和維護家庭照顧者的利益，他們認為家庭照顧者社工員應該提高敏感度來進行調解；(5)建議家庭照顧者社工員與管理層更緊密合作，以代表家庭照顧者的利益，如果家庭照顧者社工員與他們更接近，他們就會開始做正確的事情；(6)家庭照顧者社工員可以鼓勵家庭照顧者，因為家庭照顧者缺乏一個可以給他們勇氣的人。家庭照顧者需要家庭照顧者社工員說「你們做得很好」這樣的話，這會讓家庭照顧者覺得自己做的是很有價值的事；(7)建議家庭照顧者社工員遊說利益相關者及其他專業人士協助家庭照顧者。

雖然研究發現家庭照顧者社工員可以對家庭照顧者提升與改善生活，但是 Wu 與 Pooler (2014)發現家庭照顧者社工員容易因為自己同時身為家庭照顧者的身份而感到痛苦，而自信心(內部資源)和社會支持(外部資源)可以協助家庭照顧者社工員面對困境，並降低其家庭照顧者身份帶來的痛苦。另外，有學者在社工員領域蒐集整理社工員支持家庭照顧者為主題的文獻，其得出的結論是，社工員對家庭照顧者議題沒有太多的著墨，家庭照顧者議題一直是公共衛生(Akintola, 2008)、心理學(Van Dyk, 2007)、人類學(Rödlach, 2009)和護理(Ama & Seloilwe, 2011)等學科的研究重點，只有少數研究(Primo, 2007; Qalinge, 2011; Tsheboeng, 2015)從社工員的角度涉及家庭照顧者議題主題，這導致家庭照顧者領域普遍缺乏家庭照顧者社工員與該主題下特定學科知識體系的缺乏。

## 2.2 臺灣社工員工作經驗相關研究

國內關於社工員的工作經驗研究，涵蓋不同的社工員領域，以下簡要不同領域之社工員的工作經驗。

馮明珠等人(2011)討論6位醫務社工員的經驗，發現醫務社工處遇兒虐個案的經驗包括三個主題：(1)通報抉擇的困境；(2)心繫受虐兒的後續照顧；(3)與其他專業的合作經驗。此經驗涵蓋了社工對受虐個案及家庭的評估到考量通報後續照護之過程，而在個案處遇之外，醫務社工與其他專業人員合作的過程也會影響其處遇的經驗。莊曉霞、劉弘毅(2012)探討新移民社工員，發現語言是社工員與新移民工作時最大障礙之一，並指出服務提供者對語言問題必須具備敏感度，否則語言極有可能成為壓迫與邊緣化新移民服務使用者，以及延續並強化社會不平等現象的工具。陳翠臻(2011)探討服務原住民的社工員，雖有許多社福機構前仆後繼地投入原鄉服務，卻時常因文化差異而鎩羽而歸，最常見的狀態是社工員流動量大，但當中不乏有些機構或社工員因缺乏文化能力而造成與部落內的居民有所摩擦，有的甚至於與部落領袖形成兩大對抗勢力、或是在部落族人的抗議聲中退出其所進行的服務方案，這是服務原住民的社工員最大的經驗與困境。

陳源(2013)探討公務部門與民間社福單位的社工員對於工作困境的主觀經驗，其發現社工員進入社工職場，在助人的理想與現實之間擺盪，為了堅持社工員倫理的原則，甚至是以辭職因應。也有社工員因為擔任督導工作的困難而離職，督導任務容易引發出督導者個人的內在議題與人際互動模式的矛盾與拉扯，工作困境促使社工員反思檢視自我的人性、世界觀，加深自己對事情的理解與自我覺察，幫助他們更有能力面對現在與未來的工作挑戰。而新進社工員與資深社工員對於工作困境的想法與因應，兩者間因為經驗能力的不同，會有相當不同的議題，例如新進社工員經常需要面臨職場文化的適應，而有些資深人員會擔負督導的職責，有更多的團隊經營與督導社工專業成長的任務困境；新進人員經常面臨角色認同的議題，有些資深人員已經從角色認同提升到工作中更深的自我實現與滿足的議題。

### 3. 研究方法

#### 3.1 研究設計及資料蒐集

從文獻資料發現，目前臺灣地區尚缺乏家庭照顧者社工員的工作經驗之相關研究，故本研究係以探索的角度出發，瞭解家庭照顧者社工員的工作經驗的詮釋，藉由其主觀意義的建構，提供家庭照顧者領域、社工員專業之參考。為了達成上述目的，本研究強調探索人類行為的整體性、細緻探討人與人之間的互動關係、瞭解人的主觀意義、內在觀點(簡春安、鄒平儀，2016)。再者，人與人、人與環境的互動是複雜的，是人依情境與環境交織而成的動態過程，因此若欲細膩地了解家庭照顧者社工員之職場經驗與困境，質性研究能提供研究參與者詳細描述主觀感受之機會，並能有效協助本研究理解研究參與者的經歷與感受，是故質性研究即為最適合本研究的方法。本研究在目的上偏向探索性，基本上探索性研究之目的經常採用質性資料，以開放的方式使用廣泛的證據發現新議題。

本研究以深度訪談法做為主要研究方法，並以開放式問題形式的半結構式訪談大綱蒐集資料，其設計為研究者依文獻與研究目的所擬定。訪談過程中，本研究採開放態度，在自然情境下



做資料蒐集工作，訪談時是不受限訪談大綱的順序，依實際狀況做彈性的調整，並以錄音方式清楚記錄訪談內容，並同時做觀察紀錄，觀察研究參與者非口語的行為表現做為輔助資訊，最後整理錄音結果，並加以轉譯分析。因此，本研究以轉譯後的訪談內容為主要研究資料來源，另以訪談札記作為本研究之輔佐資料。

### 3.2 研究參與者

研究者擔任家庭照顧者社工員時，曾面臨不少支持服務的困境，例如缺乏文化能力，無法提供高齡原住民個案妥適之協助機制。而研究者因應困境的策略是從網際網路搜尋，閱讀過往的社工紀錄及相關文獻來尋求解方，其中最直接的因應策略是向年資較高的家庭照顧者社工員請益。當時多數家庭照顧者社工員係從其他社工員領域轉任家庭照顧者專業工作，在家庭照顧者領域中都屬於新進社工，年資不滿 1 年且離職的也甚多，僅有一位有 3 年以上的資歷，其固然成為眾社工的請益對象。

質性研究選取研究參與者的重點，在於研究參與者是否能提供豐富而有深度的資料內涵。本研究依據研究目的與精神，採取立意抽樣中的標準抽樣法，選取出符合本研究標準的個案。本研究探討家庭照顧者社工員之工作經驗以及在工作場域中面臨到的困境，因此，對家庭照顧者專業工作必須有一定的了解且具長足的工作經驗，其資料能夠提供研究者可以在建構理論時達到豐富、多種特徵訊息的目的，是以，本研究以具備社工員師應考資格、在家庭照顧者支持據點提供社工員服務，並具備與家庭照顧者工作經驗滿 3 年以上的社工員人員為選取條件。

阿東（化名）乃本研究參與者，男性，29 歲，未婚，大學畢業，訪談時已累積 5 年的家庭照顧者工作經驗。研究者在研究前便與之認識，以 Line 連繫徵求受訪意願後，便展開研究工作。研究過程中謹守 Beauchamp 和 Childress (2009) 所提出的倫理原則，尊重研究參與者有「知情同意」的權益，資料收集前先說明研究目的與研究進行方式，並說明在過程中，其可隨時終止訪談。取得研究參與者的同意與簽署同意書後，約定時間與地點，依據訪談大綱為指引，以開放性問句訪談參與者。本研究共訪談參與者 3 次，每次訪談時間為 1 小時，是依據參與者狀況與情緒，隨時做出調整及另約定下次訪談時間。

### 3.3 資料分析

本研究採取 Colaizzi (1978) 之資料分析法，進行有系統的分析、歸納及譯碼。資料分析的步驟如下：(1) 將訪談內容逐字謄寫，以獲得參與者經驗的原始資料；(2) 從謄寫的內容，萃取出相關有意義的句子；(3) 由有意義的句子萃取出所代表的意義；(4) 將意義中所共存的特性歸類形成主題；(5) 整合研究現象之主題，整理出更詳盡的整體性描述；(6) 藉由詳盡的闡述，呈現此現象的基本結構；(7) 將分析後的資料拿給參與者閱讀，檢視分析結果是否反映出其經驗。

本研究在訪談之初透過真誠的態度與參與者建立良好關係，使其暢所欲言。研究者進行記錄、逐字謄寫訪談內容，並藉由一位具有質性研究經驗的博士研究生實行同儕討論達到可信賴

性，另外為提升可靠性，資料的取得皆由研究者親自進行，並請該博士研究生進行檢證。可確認性方面，透過有系統的收集資料、反覆聽錄音檔及讀逐字稿，過程中盡量摒除個人主觀看法，使研究者與參與者所共同建構的內容能在最自然的情境下呈現出來。

此外，研究者積極與參與者建立信任關係，在訪談過程中並持尊重、誠實、中立與開放的態度，使訪談內容更真實。若在訪談過程中覺察參與者對某些主題特別關切時，亦會主動深入進行探究。研究者在一週內將訪談錄音整理成逐字稿，重新檢視訪談內容，若有不足或不清楚的地方，於下次訪談中提出。同時研究者也於訪談結束後，立即整理自己的思緒與心得感受，並紀錄自己在訪談過程中之重要訊息、自我覺察與省思於訪談札記中，作為資料分析之參考。

## 4. 結果

本研究根據研究目的，將研究結果彙整成兩大主軸，包含家庭照顧者社工員的工作經驗、家庭照顧者社工員在服務中面臨的困境及如何因應困境。

### 4.1 家庭照顧者社工員的工作經驗

#### 對社工工作保持一份熱忱

阿東回顧了自己的社工路，表示家庭照顧者社工員是自己社工系畢業後第一份工作，除了累積經驗也對社工工作有一份熱忱。

「我是社工相關的系所畢業……畢業之後的第一份工作就是現在家庭照顧這個工作。一畢業就直接做了，到現在 5 年了。選擇這份工作的原因是因為我剛剛出社會，也是第一次投履歷，然後想說就是有一個就是經驗，想成為社工也是因為我心中有一份熱忱而且我想幫助別人，沒有想到一工作就 5 年了，大概服務超過一百多個個案吧。」

#### 家庭照顧者社工員的工作內容繁複

「其實很多雜事，而且新的業務也變多了，像是溫馨小站啊或是關懷陪伴員跟一日遊。大概的工作內容就是根據家庭照顧者的需求，然後提供適當的服務，然後還有就是可能他們對於照顧技巧比較不熟悉的話，我們會提供就是一些課程，然後還會有一個專業人員到宅去做教導，然後主要的服務是先服務照顧者長期的一些情緒壓力啊，我們會提供一些就是紓壓活動或者是支持團體的活動……現在推的八大服務，包含個案管理、喘息服務、居家照顧技巧指導、照顧技巧訓練、紓壓活動、支持團體、心理協談服務、電話關懷就很多了，不過現在有一些新的服務，多數是主管提出的服務計畫。大家一開始都跟家總(中華民國家庭照顧者關懷總會)學習，在過程當中，他們幫忙做一些指導。」

### 遇到拒絕服務介入的特殊案例

「比較特別是很久之前的案子，照顧者本身有精神障礙，我覺得她沒有就醫，應該有點思覺失調，她會說她自己是正常人……開始接案一去的時候很特別，就是她讓她先生是直接躺在地板上，然後都不給他穿東西，什麼都沒穿，然後就讓他在地板上，然後我就問她說，怎麼不把他放在床上？妳先生這樣很不舒服啊。她說尿失禁……然後就幫忙換床單。她有點被動，那時候我們就要請復健師跟醫師介入，我們想要讓照顧者變好，或者說照顧者提升他的照顧品質，但是這個過程當中，復健師有看到她的問題點，但是照顧者覺得那不是問題，她不想去改變，所以我們那個時候其實介入過程當中，其實還蠻困難的，只有持續在追蹤嘛，因為她到最後就是後面她就有點拒絕服務了……在過程，她有在 C 醫院就醫，過程當中就是有不好的經驗，她拒絕我們服務介入。」

### 從家庭照顧者社工員工作中認識長照的資源以及如何運用該資源

「這個工作我就覺得就是可能讓我更加了解長照的資源吧，因為家庭照顧服務其實是長照的一部分。我剛開始出來工作後，我其實也不是很清楚家庭照顧者，然後也是因為這樣長期介入才知道說現在長照的一些服務，以及說家庭照顧者遇到的問題，然後也會對自己有助，因為我媽媽也會跟我談我的工作是什麼？然後跟他們說好好照顧自己，不要成為家庭照顧者，要注意就好好照顧好自己，有點灌輸這種觀念給自己的家人，因為自己看到很多，如果你看到很多，你不想成為下一個，因為自己未來你可能會遇到。就儘量把這個觀念灌輸給他們，因為我遇到很多家庭，他們子女可能一開始完全不知道這個資訊，他們都是被動成為家庭照顧者之後，他們才知道說有長照或是有我們這種單位來服務他們。很多年輕人都不知道啊，他們都是變相知道，可能就透過醫院或者是可能親戚，像有一個是他們看到他們鄰居，他說：『欸，怎麼這個人幫那個阿嬤推輪椅到處走來走去什麼的？』，然後他們去問，那個人是居家服務員，他們才知道有這個服務，不然他們很多都是申請外籍看護，或者說他有些都是自己來照顧。有些老人家啊，他們也都不知道，沒有像我們年輕人可能會上網查一些資訊，他們不知道……所以我就是透過這個工作，讓我更加了解長照的區塊。」

### 家庭照顧者社工員有資源媒合的功能以及傾聽支持與倡導者的角色

「功能的話，我覺得資源媒合吧，雖然我覺得以現階段的話，因為照顧者的問題真的太多樣了，我不可能就是像我之前所講的八大服務，不可能完全都能夠符合他們的需求，可能有些要物資，就提供媒合物資，還有一些可能已經有一些家暴，或者是已經有自殺傾向，我們就媒合到家防或心衛中心等等，其中就是符合的服務、一些單位或者是一些資源給她。所以我們的功能也算是說就是提供資源。除了提供資源功能之後，我覺得最主要可能就是對於家庭照顧者的同理心的情緒支持，就是一些電話關心跟家訪，如果沒有同理到他們照顧的心情，對方會感受到你沒有辦法回復到他，或是甚至沒辦法同理到他，所以，但是我覺得就是讓他們知道說我們懂他的辛苦，我覺得這點蠻重要的，讓他們能夠讓有個情緒抒發的窗口。但是我之前遇到蠻多尷尬，就是我跟他聊那麼久，他也不懂我在講什麼。跟家庭照顧者不要一直



說你想那麼多啊，你就想開一點啦，你就不要一直陷在裡面啦，講這種話人家都知道，要能積極的傾聽和同理心，能夠領略他照顧的辛苦是什麼，每個人的辛苦不一樣，你要給他支持啊，但他不懂的話，可以慢慢引導他認識到自己的困境是什麼？你的問題是什麼啊？那你可能現在最主要的問題是什麼？我們可能就知道說你問題點在哪邊，我們可以怎麼幫你，我們要怎麼給你支持跟肯定。」

「角色跟功能是相同的，像是資源提供嘛，就是資源媒介者啊，傾聽的話就是溝通者跟支持者，大概是這樣的角色……有時候他們會問你問題，所以也算是諮詢者跟教育者，我們有透過社會行動的方式，倡導的我們的服務有那些，提供專門知識，所以也是倡導者。協調者或調停者應該也算，因為有的家人會為了照顧時間跟費用吵架，我們會幫忙雙方溝通。」

### 體悟到社工員不是都能幫得上忙

「之前有照顧者是阿嬤，阿公長期臥床嘛，其實阿嬤身體就因為長期照顧，而有腰酸背痛的部分，沒有替手。那時候還蠻難過的，就是覺得她很辛苦，我發現我沒有辦法給她什麼，就是自覺地說，以她的那種狀況，我沒有辦法去幫助到她什麼，然後因為她的狀況已經在邊緣，但發現我這邊的資源，沒有什麼辦法給他，因為她是一個人照顧了，沒有照顧人力，也沒有其他的子女，就她一個人，然後以現階段她想要的就是全天班，有一個人能夠幫她 24 小時照顧，但她家沒有經濟來源，沒有辦法申請外籍看護，現在就申請頂多兩三個小時居家照顧，沒有辦法讓她整天都休息，我當下就很為難，沒有辦法滿足她的需求。可是現在如果說這個個案現在我面前，還是會有那種無助的感覺，你就知道說就是沒辦法啊。得確我沒有辦法把什麼都做，以現階段我們能做的有哪一些，然後適時的提供給他們一些服務，有個情緒支持的地方，所以能協助的頂多就是電話關心他們有狀況，讓她先把他那個情緒給全部抒發出來之後，我們再好好跟她講這樣子。就是覺得好像沒有辦法幫助到什麼，所以當下就是有點是失落吧，然後我們到最後也只是跟他說我們這邊會再幫你找資源可以協助你，然後再幫忙。」

### 對個案的困境感到無助

阿東思索良久，提到讓他感到難以釋懷的地方有三：(1)前述社工員不是都能幫得上忙；(2)自己會對個案的困境感到無助、甚至出現未完成待辦事項而感到壓力；(3)面對同事的離職且無法給於幫助感到遺憾。

「我覺得讓我到現在難以釋懷的還是服務沒有辦法協助到個案，我初期的時候，有個案主跟我說她 24 小時照顧，因為她也很老，然後都沒有人幫忙，然後就哭著就跟我說，到我到底能怎麼辦？然後在當時沒辦法申請外籍看護，理由是因為沒有錢，他就邊緣戶，我們就很兩難，他們有申請低收，但社會局的人員都回答說，啊你有房子，你的房產不過，然後他每次跟我他們很多都會抱怨說：『難道我有房產，我們也不能申請，難道要把我把我的房子賣掉，然後我要住哪裡？』，老老照顧其實就是模糊地帶嘛，每天有一兩個小時幫忙可能洗澡

啊陪伴，但是接下來的時間晚上時間都是他來照顧，所以他其實也沒有辦法好好休息，也是希望說我們能夠怎麼幫他。最主要是希望說她能夠好好的休息，那段期間就是沒辦法找不到24小時的看護跟外勞，其實對他們家經濟上基本上是不可能的啊，當下她就是有哭了講，就是大家想辦法去解決，把先生送養護機構照顧她也不願意。」

## 4.2 家庭照顧者社工員在服務中面臨的困境及因應策略

### 面臨的困境

#### (1) 面臨負面情緒極度強烈的個案，感到身心俱疲

阿東敘述家庭照顧者社工員是一項高壓力與高情緒勞務的職業，時常需要接受個案的負面情緒，進而影響自我的情緒。雖然心境會隨著時間與經驗有所變化，但身心已深感俱疲。

「第一次剛開始接觸的時候，跟現在比，我覺得感受有變化啊，就是現在比較上手之類的，還有我覺得就是可能是那個心境嗎！？就是情緒比較不很容易就會被撥動，因為我可能看到他們(新進社工)服務個案會說很累很辛苦。做一段時間之後，可能因為可能看了蠻多種狀況，然後之前遇到可能比他們更辛苦的，然後這個對比下，就知道說要怎麼去把自己的情緒把它放下來，然後要怎麼做，怎麼去轉換心情，怎麼依照之前一些經歷，然後可以跟這個照顧者去講說我之前遇到什麼樣的個案啊。其實以前自己的心情也是比較不會這麼放得開，會一直在情緒中。就是在那個情緒裡面，會很辛苦，如果又遇到那種很棘手了，就會覺得更累，然後她可能會給你很多負面情緒，我之前有兩三個個案，她就直接大哭，然後哭一直哭，我因為那時候我也才剛做而已，那個負面跟悲傷情緒已經放在我身上了，我看她哭，然後到最後跟著哭。與這樣的人長期相處，很難不感到身心疲累。我到現在有時候還是會覺得很累。」

#### (2) 自覺專業知識不足

「我自己覺得說我的照顧知識經驗還不足，我要自己去學習，這是我遇到困境之一，所以我那時很常去打電話給阿卉(化名，同事)，我很常去問她，她年紀比我大，看的事情比我多，之前她也待過其他領域，可是她也不知道，說我要自己自學了。是機構裡面也沒有給我資源，因為我們也沒有讀到啊，只能再自學。」

#### (3) 個案覺得年紀輕而信任感不足

「困境點我覺得有一部分就是年齡吧，我去家訪的時候，他們就覺得說，你那麼年輕，你怎麼可能知道我們照顧者，你有在乎過人嘛。就是有點覺得你年輕，沒有經驗，你要怎麼知道我的困境是怎樣。」

#### (4) 語言不同而溝通受阻

「另外我覺得是臺語，我的臺語真的很爛，有些人會因為語言有點排斥或是只會跟會講臺語的人講話。我有練習啦，但是口音還是有差。如果阿公阿媽只會講臺語，我家訪時會很辛苦，他們還會說我很太冷淡，其實是我聽不太懂他講的話。臺語讓我覺得有點隔閡，然後他可能講得很快，我聽不懂他在講什麼，有時候只能用猜的，過程當中他可能會糾正你，我覺得這也是我的困境。之前離職的社工也跟我這樣講過，因為她是外省人，所以她也不太會說臺語，她之前就說你要怎麼練，然後說你就多講，然後被笑就會了，然後有時候會去看那種臺語的新聞吧。」

#### (5) 主管異動而無法妥善處理溝通

阿東提到機構的主管會有異動，在處理案件時，常因為不同見解、期待不同而產生不悅，溝通受阻。

「工作面啊，機構造成的困境應該是我剛進來一兩年吧，可能就是大家都在摸索，對於一些服務上的業務啊，然後中間換不同的主管，他們每個主管的方式不一樣，績效目標看法也不同，然後溝通上就有些不合。有一些問題，變成說你可能要去熟悉他，現在可能又換了一個新的，你可能要再去熟悉，然後他們可能都會有一些先入為主的想法，要增加解釋的時間，可能在過程當中說我應該幫助他(個案)什麼，但可能從主管來說你應該怎麼做會比較好，你可能要去溝通跟解釋你為什麼要這樣做的原因是什麼，然後主管才會比較了解。主任上面還有理監事，決定權在他們，他也有說他的為難，所以就是過程當中就是有點不歡而散。」

#### (6) 同事的離職影響心情與熱忱

阿東提及從事家庭照顧者社工員常離職，引起他的心情低落，但因為工作不易，需掙錢養活自己，讓他繼續待下去。

「其實有好幾個同事離職，我們會一起談離開的問題，就是講到說他為什麼要離職，其實那段期間，工作上的分配其實也低，工作也其實算沒有很落實啊，然後離職就是他因為壓力跟主管不和，所以導致他要離開，其實當下就沒有把不愉快的事情講出來啊，累積很多情緒，然後她無法走出來。我沒有幫助他，因為我有我的立場，這也是我到現在沒有辦法釋懷的地方。當初主管對於這件事情處理的態度，我也沒有辦法釋懷，然後心理有一點難過，有影響我對社工的熱忱。因為那時候才剛剛進來，然後當初沒有辦法去協助解決這個，然後覺得說社工工作都一樣還是留下來了。其實那段期間我一直在考慮要離開，所以這件事情就是就是……嗯，就是可能主管用這樣的方式去解決這件事情，然後多多少是覺得說，唉，那我為什麼還會想要待在這裡啊？但是情緒來的快去的也快了。離開的那些同事，到現在沒有辦法承受這些東西，所以才離開這樣子。」



## 如何因應困境

### (1) 認清工作是工作，回家好好休息

「我覺得有一部分是個性，我可能本身個性比較不會把事情想太久，當下可能會有情緒，回家騎車過程中可能還是會想，但是到家之後洗個澡，然後可能做其他事情，然後就會忘掉，回家好好休息，用來好好放鬆，然後隔天睡覺起來就忘了，不會特別去想太多辛苦的事情。這是個人特質吧。我有同事就真的回去睡覺時也在想要怎麼幫個案。他們回家也都是把工作壓力跟負面帶回家，因為沒有地方可以舒壓啊。其實就跟照顧者他們長期照顧下來的壓力導致說他們沒有地方舒壓的狀況，其實就跟我們社工也是一樣。」

### (2) 運用購物緩解壓力

「我們就像海綿一樣一直吸收照顧者的負面情緒，時間久了，你會有一些情緒要釋放，之前同事有買壓力球釋放壓力，我也跟著買。我也會買一些小東西，不是很貴的啦，放在辦公桌上看到的時候心情比較好，就是讓自己開心一點，分散注意力，釋放壓力。我問過其他同事，有的是聽音樂或去 SPA 按摩，慰勞自己。」

### (3) 建議戶外活動紓壓

「之前是有社工紓壓團體，但是我覺得是還好，之前有辦過一次啊，就是大家談一談啊，然後有什麼樣的問題啊，你覺得有沒有什麼方法會比較好之類的。我是覺得讓大家動一動，或者是說可能在一起去踏青之類，到戶外放鬆比在室內聽課好，像之前我就有說可以帶大家去打漆彈啊，我覺得我比較喜歡動態的就是大家一起走出去戶外，短暫抽離現實的紛擾。可是怎麼都沒有辦呢？因為主管都覺得說你們應該是要談心，他們都覺得說我們就是要互相談心，但是那個壓力要怎麼要解決？大家一起討論？我覺得很夠了，家庭照顧者的舒壓我們就參加很多次了，聽也聽多了。大家就是一個團體又一個團體，不是每天都在辦團體，我想說我都辦了幾年。我覺得就是要讓自己真的釋放壓力，運動真的讓你動很累，但你就真的只專注在你的呼吸上，你覺得很喘很累，但你不會去多想其他的東西，而且這就是個釋放啊，我覺得總比他們講一講好很多，一直告訴你怎麼做，但那些技巧你可能已經會了，其實反而比較累，心情釋放是要去轉換，不是一直待在原來的地方。」

### (4) 與其他專業順利合作

家庭照顧者社工員就像是橋樑般的角色，連結各方的專業人員及民間與公部門的社工和資源。這些合作經驗的好壞牽動著社工員的情緒，也影響了他們的熱誠。

「因為我們都會接受到轉介，我們也會轉介一些無法處理的個案，所跟對方(其他單位)的聯繫跟也很重要，像是長照中心、A 個管跟心衛中心的社工協助很重要，彼此間相互協助、共

同合作。如果合作順利會開心，兩邊提出適合的服務計畫，會覺得很多事情會一一解決掉。」

## 5. 結論與建議

### 5.1 結論

臺灣現階段的社工員養成之路有四條，分別是四年制的普通大學社會工作學系、科技大學的社會工作學系、二技的社會工作系以及學分班。不論是念 2 年、4 年或是修完學分，完成學業後都可以應徵社工員一職。而社工員常依照案主群的特徵區分工作領域，本研究對象的家庭照顧者社工員與其他領域的社工員的差異，除了案主群之外，工作內容也有所差異，依照長期照顧服務法，「家庭照顧者支持服務」被列入第四項法定服務項目，第十三條規定，家庭照顧者支持服務有 5 大項目工作內容，包括：(1)有關資訊之提供及轉介；(2)長照知識、技能訓練；(3)喘息服務；(4)情緒支持及團體服務之轉介；(5)其他有助於提升家庭照顧者能力及其生活品質之服務(衛生福利部，2021)。但無論是老人長照領域社工員、婦女領域社工員或醫療領域社工員等，社工員都是一門助人的專業，是一個貼近人生活的工作，也是個非常耗能、高壓的工作，社工員是一群運用社會工作專業知識與技能，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。值得一提的是，社工員的養成教育和訓練體系不同，對社工員的工作感受及看法也有不同，也影響了社工員的工作核心價值。

在日趨複雜的社會體系下，家庭照顧者在照顧工作中扮演著極為重要的角色，本研究認為家庭照顧者社工員是家庭照顧者的守護者，一方面連結著福利資源，另一方面提供家庭照顧者情緒支持，也是機構與家屬之間的溝通橋樑，是提供家庭照顧者高品質服務不可缺少之專業工作者。

在阿東的工作經驗中，可以得知家庭照顧者社工員有倡導的角色，為家庭照顧者權益進行社會性的倡導。這樣的研究結果和類似的研究相似。Hampton 等人(2017)提出家庭照顧者社工員有倡導的角色，可以改善家庭照顧者和照顧接受者的社會功能。Maditobane 與 Nicky (2019)也認為家庭照顧者社工員為家庭照顧者的利益發揮倡導作用，家庭照顧者社工員是維護家庭照顧者利益的工作者，社工員是家庭照顧者的「代言人」，促進和維護家庭照顧者的利益。社工員「倡導者」的角色，除了倡導更多的服務方案與機構，也為案主的權益辯護，使體系運作人性化。

此外，阿東認為家庭照顧者社工員有資源媒合的功能以及傾聽支持的角色，此結果也常見於國內外討論社工員的角色，如 Alison (2021)指出家庭照顧者會因為照顧而感到筋疲力盡，家庭照顧者社工員會傾聽家庭照顧者的意見並幫助家庭照顧者確定需要什麼服務。其他學者也認為家庭照顧者社工員是一個良好的傾聽者，能夠真正關心並願意傾聽家庭照顧者的問題，同時，家庭照顧者社工員也經常舉辦家庭照顧者支持團體，協助家庭照顧者紓壓(Mccallion et al., 1994; Work Interest Group of the Hartford Geriatric Interdisciplinary Team Training Program, 1999)。

而在阿東面臨的困境中，其不會臺語而與家庭照顧者產生語言無法溝通的問題，這在其他文獻中也有相關的論述，如莊曉霞、劉弘毅(2012)探討新移民社工員，發現語言是社工員與新移民工作時最大障礙之一。家庭照顧者社工員若服務的對象是不同的族群或不會說中文，可能會因為語言問題而影響服務成效。家庭照顧者社工員服務家庭照顧者時，除了不能忽略個別需求之外，也需要注意溝通的問題，對語言問題必須具備敏感度，否則語言極有可能成為壓迫與邊緣化家庭照顧者。另外，阿東提及遇到拒絕服務介入的案例，可見溝通的問題不只是語言上的問題，尚有家庭照顧者拒絕求助或接受協助的應對，家庭照顧者社工員面對家庭照顧者拒絕求助或接受協助的各種口語及非口語的反應中，需要收集其資訊，提升溝通與對話，交換意見、態度與感覺，建立關係和取得問題的陳述，使其解及信任外部資源，並獲得對家庭照顧者支持服務的資源或是承擔過度責任的瞭解。

中華民國家庭照顧者關懷總會提出「提高家庭內長照議題的溝通與對話，推動家庭照顧協議。」是家庭照顧者社工員需要學習的溝通技巧。Alison (2021)亦指出家庭照顧者社工員可以提供家庭照顧者的服務有協助家庭協議，家庭照顧者社工員可以提供關懷，並在家人在不同的地區時提供幫助，協助停止家庭內部發生爭吵，而當家庭照顧者社工員觀察到問題時，要加以採取行動來處理問題。

在阿東其他面臨的困境中，有面臨負面情緒而身心俱疲、覺專業知識不足、同事的離職影響心情與熱忱等，這些困境是許多工作者都會面臨的問題，而陳源(2013)探討公務部門與民間社福單位的社工員對於工作困境的主觀經驗中，其發現社工員進入社工職場，在助人的理想與現實之間擺盪，為了堅持社工員倫理的原則，便以辭職因應。然而離職會影響現職員工的工作情緒與人際關係的矛盾與拉扯，雖說職場上有人員來來去去是很正常的情況，但當同事一個一個相繼離職或計劃離職時，可能會有所動搖，思考自己為什麼還要留下，同事離職無疑會增加自己工作負擔和責任。因此機構遇到這種情況，需要重視離職情況，不能忽視，無論是口頭開導或是透過相關課程的情緒調適、呈現離職的風險，機構都需要關注與調適員工因為同事離職而造成的心理情緒問題，主管也需要妥善跟員工溝通，討論解套的方法，幫助員工更有能力面對現在與未來的工作挑戰，且要反求諸己機構管理營運是否亮起紅燈。

另外，在阿東因應困境的方式中，其提及與其他專業順利合作，家庭照顧者社工員就像是橋樑般的角色，連結各方的專業人員及民間與公部門的社工和資源，這樣的研究結果和類似的研究相似。馮明珠等人(2011)討論6位醫務社工員的經驗中，發現與其他專業的合作經驗可以達到預防功效，與其他專業人員合作的過程也會影響其處遇的經驗。家庭照顧者社工員面對多元且複雜的個案，確實需要與各個專業人力合作，如照顧服務員、個案管理師(A 個管)、居家照顧督導、照管專員、心理諮商師等等，透過分享、合作夥伴關係、權力、相互依賴來進行不同專業的合作，能夠提供更具全面性、切合家庭照顧者需求的服務。

本研究透過一位家庭照顧者社工員進行資料蒐集，試圖對家庭照顧者社工員的工作經驗與困境及其因應策略進行初步的探索。研究結果呈現家庭照顧者社工員在服務過程中的經驗包括以下



主題：對社工工作保持一份熱忱、家庭照顧者社工員工作內容繁複、遇到拒絕服務介入的特殊案例、家庭照顧者社工員的功能與角色、體悟到社工不是都能幫得上忙、對服務使用者的困境覺得無助。

而從相關文獻發現社工員普遍性之工作經驗與困境是高工時、高壓力、高負荷，高工作量帶來的身心壓力，其他包含與其他專業的合作經驗、與案主發生摩擦、在助人的理想與現實之間擺盪、要具備敏感度等，種種困境讓社工員產生痛苦，也有社工員因為自己同時身為家庭照顧者的身份而感到痛苦，甚至是以辭職因應。本研究的研究對象也呈現相同的感受，阿東的困境有面臨負面情緒極度強烈的個案，感到身心俱疲、自覺專業知識不足、個案覺得年紀輕而信任感不足、語言不同無法妥善處理溝通、主管異動而溝通受阻、同事的離職影響心情與熱忱。而他在困境的因應有以下：認清工作是工作，回家好好休息、運用購物緩解壓力、建議戶外活動紓壓、與其他專業順利合作。其中家庭照顧者社工員的角色，阿東提到包含資源媒介者、溝通者、支持者、諮詢者、教育者、倡導者、協調者與調停者，此與文獻中提出的倡導者與經紀人如出一轍。

從文獻、訪談以及結合研究者的經驗中分析，本研究認為家庭照顧者社工員的概念，簡單來說是社工員將服務帶到案主所在環境，通常為專業關係，家庭照顧者社工員基於對案主環境瞭解、建立信任關係等因素而採用的服務方法，如家庭訪視。家庭照顧者社工員強調主動、向外的服務精神，除了接受其他單位的轉案，家庭照顧者社工員會自行開發，而非被動地等待他們到機構接受服務。機構外的服務區域，大多有固定地址，以服務對象當時住處為主，或其經常活動區域。此外，為因應服務對象的情緒問題，家庭照顧者社工員會邀請案主至機構接收服務，如紓壓團體與照顧技巧訓練，而遇到無法處遇的服務對象則轉介給適宜的團體。

在特性方面，家庭照顧者社工員工作方法的主要特性為機構內外提供服務，通常家庭照顧者社工員由長照中心、A 個管、社福相關機構轉介或案主主動求助取得服務對象的姓名、通訊方式等基本資料。家庭照顧者社工員與服務對象接觸並建立關係，結合個案、團體、社區工作等方法，就其所遭遇之家庭適應、就業需求、人際關係、醫療需求、生活基本需求等問題提供立即性、緊急性、甚或長期性的服務，旨在協助服務對象處理生活中的困擾或問題，合理地滿足個人需要並發揮個人潛能。

## 5.2 建議

本研究根據研究過程中的發現與反思，提出以下建議。

### 檢視工作對身心的影響

家庭照顧者工作是具有挑戰性的工作，面對家庭照顧者的照顧壓力、需求數量的增加及複雜度提升，勢必對家庭照顧者社工員心情造成負擔，情緒精力耗竭，面對工作感到疲憊、熱誠喪失，將對服務使用者有許多負面看法，並於面對服務使用者的困境覺得無感，甚至也有未完成待辦事項而感到壓力、無助、焦慮等感受，故建議相關單位需要檢視家庭照顧者社工員的身心狀

況，避免家庭照顧者社工員自我效能降低、對自己工作能力失去信心，工作成就降低，進而造成員工離職率高。

### 降低家庭照顧者社工員流動

員工流動是一種員工不安之現象，亦是其工作態度或情緒趨於惡化之結果和表徵，員工離職率高，有時候並不是因為表面上的理由，而是因三種無法克服的累：生理的、心理的、情緒上的。值得注意的是，從阿東與研究者的經驗，在深入追問之下，可以發現八成離職員工多數都是因為與部門主管相處不好，才會決定離開；主管階層若高高在上、不接地氣，往往無法體會員工的情緒、看到問題的根源，當然也就拿不出具體的解決辦法來扭轉員工流動。特別是把員工視為工具，折舊過後就可拋棄不用，如果「工具不見了，再找就是了」的想法，勢必造成員工流動的不斷循環。若流動率過高，不僅僅造成教育資源浪費，也對機構的組織運作和人力資源管理造成困擾，由於離職而招募新人所發生之新人不熟習工作之低效率將間接影響了服務品質的提升和績效的達成。

### 家庭照顧者社工員需要放鬆自己，可至戶外紓壓

家庭照顧者社工員像海綿一樣不斷吸收照顧者的負面情緒，進而影響心情，而機構雖然有辦理員工紓壓課程，嘗試讓員工紓壓，但如阿東所言課程內容多在室內，需要調整內容設計，例如建議家庭照顧者社工員可以一起到戶外呼吸新鮮空氣，心隨境轉，有助放鬆、減輕壓力。其實不只是家庭照顧者要正視自身負面情緒，適當喘息放鬆、抒發，家庭照顧者社工員也需要放鬆自己，提升心理健康，享受戶外休閒，可以放空自己並重新充電，畢竟「關懷自己，才能照顧別人」。

### 肯定與激勵員工並達成共識

由於工作的特殊，家庭照顧者社工員經常同時身負複雜或龐大的個案，責任的牽掛讓身心感到疲憊，因此主管指派任務前，要先確保員工具備足夠的能力、知道該如何進行；同時主管應該讓員工充分表達意見，才能及早解決歧異，在開始工作前達成共識，完成工作目標。最主要的是，員工會渴望心理上獲得支持與鼓勵，主管需要給於員工肯定與認同，認可員工的努力，讓員工知道，他們對機構和其他同事有多大的幫助，鼓勵員工繼續努力，讓員工感覺自己在職場是有價值且工作被肯定。員工與主管間處在互相信任與互相尊重的工作環境中，會提升其工作成就感、職場滿意度與工作能量、降低職場壓力及職場疲匱之風險，創建正向循環的福利服務環境。

### 對於未來研究的建議

家庭照顧者的多元與複雜的樣貌在文獻上有許許多多陳述，有些談論關於的家庭照顧者生活、問題、技巧等，有些談到服務體系，但是對於第一線服務的家庭照顧者社工員與家庭照顧者間的關係互動的研究卻付之闕如，到底家庭照顧者社工員是與家庭照顧者如何互動，他們如何看

待家庭照顧者，而家庭照顧者又怎麼看待他們，尤其較缺乏針對家庭照顧者社工員本身如何看待與解釋自身處遇的經驗和感受，故也難以瞭解家庭照顧者社工員在提供服務過程中的挑戰與需求為何；家庭照顧者社工員的工作倦怠、工作投入、工作滿意度等等，皆是未來可探討的議題。

### 參考文獻

1. Akintola, O. (2008). Defying all odds: coping with the challenges of volunteer caregiving for patients with AIDS in South Africa. *Journal of Advanced Nursing*, 63(4), 357-365.
2. Ama, N. O. and E. S. Seloilwe (2011). Analysis of the burdens of caregivers providing care to people living with HIV/AIDS in Botswana. *South African Family Practice*, 53(1), 56-62. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20786204.2011.10874061>
3. Alison Van Schie (2021). How Social Workers Help Caregivers. 2021 年 12 月 20 日取自 <https://www.caregiving.com/posts/social-work-support-for-caregivers>
4. Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2009). *Principles of biomedical ethics* (6th ed.). New York Oxford University Press.
5. Berkman, B. (1996). The emerging health care world: implications for Social Work practice and education. *Social Work*, 41(5), 541-551.
6. Colaizzi P. F. (1978) Psychological research as the phenomenologist views it. In: Valle R. S. & King M.(Eds), *Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology* (pp.48-71). New York: Oxford University Press.
7. Creswell, J. W. (2020). *30 Essential skills for the qualitative researcher*. London: Sage Publications.
8. Hampton, G., Buggy, M., Graves, J., McCann, L. & Irwin, J. (2017). Grappling with realities: policy and practice in HIV social work. *Australian Social Work*, 70(1), 92-103.
9. Hall, N. (2008). We care don't we? Social worker, the profession and HIV/AIDS. *Social Work in Health*, 44(1-2), 55-72.
10. Maditobane & Nicky. (2019). Suggestions by Home-Based Caregivers Caring for People Living with HIV and Aids on how Social Workers Could Support them in Managing their Work-Related Challenges. *Social work*, 55(2), 140-157.
11. McCallio, P.; Toseland, R., and Diehl, M. (1994). Social Work Practice with Caregivers of Frail Older Adults. *Research on Social Work Practice*, 4(1), 64-88.
12. Primo, M.W. (2007). *Caring for the caregiver in HIV and AIDS programmes*. Mafikeng: University of North West.
13. Qalinge, L. (2011). Community Home-Based care programme: a marginalised key community resource. *Social work/Maatskaplike Werk*, 47(1), 51-57.
14. Rödlach, A. (2009). Home-based care for people living with AIDS in Zimbabwe: voluntary caregivers' motivations and concerns. *African Journal of AIDS Research*, 8(4), 423-431.
15. Tsheboeng, F. S. (2015). *The effects of home-based care of HIV/AIDS patients on caregivers: a case study of Mafikeng*. Mafikeng: University of North West.
16. Ntshwarang, P. N., & Malinga -Musamba, T. (2012). Social workers working with HIV and AIDS in health care settings: A case study of Botswana. *Practice Social Work in Action*, 24(5), 287-298.



17. Van Dyk, A. C. (2007). Occupational stress experienced by caregivers working in the HIV/AIDS field in South Africa. *African Journal of AIDS Research*, 6(1), 49-66.
18. Wu, C., & Pooler, D. (2014). Social workers' caregiver identity and distress: Examining the moderating role of self-esteem and social support. *Social Work Research*, 38(4), 237-249.
19. Work Interest Group of the Hartford Geriatric Interdisciplinary Team Training Program (1999). The Role of the Social Worker in Interdisciplinary Geriatric Teams. *Continuum*, 19(1), 4-6.
20. 吳蕙君(2010)。社工員對跨文化服務之因應-以高雄地區從事東南亞籍新移民服務之社工員為例。長榮大學社會工作學系碩士論文，台南市。
21. 吳家宜(2020)。生命與專業的交織-兒少保社工的生命經驗於服務不當管教家庭之碰撞。國立臺灣師範大學社會工作學系碩士論文，台北市。
22. 徐瑋婷(2016)。家庭暴力防治社工員之負向情緒經驗研究：以駐點法院社工為例。國立新竹教育大學教育心理與諮商學系教育心理與諮商碩士論文，新竹市。
23. 陳翠臻(2011)。從部落經驗建構原鄉社工員應有的文化能力與認知。 *社區發展季刊*，134，483-497。
24. 陳源(2013)。三位資深社工回顧工作困境之敘事研究。美和科技大學健康照護研究所碩士論文，屏東縣。
25. 陳景寧(2019)。我國家庭照顧者支持網絡系統。 *長期照護雜誌*，23(1)，11-21。
26. 畢恆達(2020)。 *教授為什麼沒告訴我* (2020 進化版)。新北:小畢空間出版社。
27. 莊曉霞、劉弘毅(2012)。「知道，其實是不懂的意思」：談新移民社工員與語言。 *東吳社會工作學報*，23，121-144。
28. 馮明珠、張心怡、馮瑞鶯(2011)。醫務社工員處遇兒童虐待個案的經驗。 *亞洲家庭暴力與性侵害期刊*，7(2)，1-18。
29. 楊蕙禎(2006)。台北市遊民外展社工服務研究-萬華區、中正區外展社工員與遊民間之互動經驗。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。
30. 蔡雅芳(2008)。兒少保社工遭遇職場暴行之經驗與影響探究-以縣府社工員為例。國立中正大學犯罪防治所碩士論文，嘉義縣。
31. 劉珠利(2012)。臺灣社工員協助婚姻暴力受害女性案主經驗之研究：一個人際取向的觀點。 *聯合勸募論壇*，1，131-158。
32. 簡春安、鄒平儀(2016)。 *社工工作研究法* (2016 修訂版)。台北：巨流。
33. 衛生福利部(2021)。長期照顧服務法。2022年7月28日取自 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=L0070040>

# An Exploratory Study on the work experience and difficulties of family caregivers' social workers

\*Hong, H.

The Graduate Institute of Adult Education, National Kaohsiung Normal University

## Abstract

With increased caregiver stress and demand for family caregivers, the number of family caregiver support positions has followed suit. The need for professional services for social work has been increasing. In addition, the number of family caregivers providing professional services has also increased. Looking at Taiwan's research on family caregivers, most of them focus on the discussion of family caregivers' stress, caregiver care technology, and institutional planning. However, there is much less literature on the experience of professional manpower. Therefore, this study examines the practical experience and difficulties faced by a family caregiver's social worker with five years of seniority through a semi-structured in-depth interview. We give recommendations to provide a more in-depth understanding of family caregivers' social workers and share effective workplace strategies for all family caregivers' social workers as a reference.

**Keywords:** family caregiver, family caregiver's social worker, work experiences, work difficulties