國立台東大學區域政策與發展研究所

公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：侯松茂 先生

女警工作壓力與社會支持之研究
--以臺東縣警察局為例

研究生：王淑芬 撰

中華民國九十八年六月

NTTU Library

國立台東大學

學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 王淑芬 君

所提之論文 女警工作壓力與社會支持之研究—以臺東縣警察局為例

業經本委員會通過合於 ☑ 碩士學位論文 ☐ 博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：孫本初

（學位考試委員會主席）

侯松茂

魏俊華

孫本初

侯松茂

（指導教授）

論文學位考試日期：98 年 6 月 19 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

NTTU Library

博碩士論文電子檔案上網授權書

（提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用）

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所 _____組 97 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目： 女警工作壓力與社會支持之研究-以臺東縣警察局為例
指導教授： 侯松茂

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：王淑芬
簽　名：王淑芬　　中華民國 98 年 07 月 09 日

NTTU Library

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所公共事務管理系(所) 九十七 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：女警工作壓力與社會支持之研究－以臺東縣警察局為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單　位
☑	☐	國家圖書館
☑	☐	本人畢業學校圖書館
☑	☐	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

☑同意 ☐不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：＿＿＿＿＿＿＿＿，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
		V	

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：侯松茂　(親筆簽名)

研究生簽名：王淑芳　(親筆正楷)

學　　號：3095028　(務必填寫)

日　　期：中華民國 98 年 6 月 25 日

1.本授權書 (得自 http: //www.lib.nttu.edu.tw/theses/ 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

謝誌

本碩士論文得以順利完成，首先要感謝恩師　侯松茂教授，沒有侯老師的悉心指導，同時要在繁忙的工作與繁重的課業之間取得平衡，實在不是一件容易的事，感謝老師的耐心與鼓勵，讓我的論文能夠從荒蕪到結實，完成我人生另一個重要的里程碑。其次承蒙　魏俊華教授和　孫本初教授在口試期間提供寶貴建議與指導，使本論文更臻完善，在此謹致上最高的謝意。最後，感謝外子吳博文先生以及我最引以為傲的女兒虹君、兒子漢琳，在我對電腦科技束手無策的時候，能義無反顧的伸出援手，全力支持，完全不計較我在求學過程對他們的疏忽。

謹以此論文獻給我最愛的家人、兄姊們，以及我日夜思念卻無法再見的父母，感謝你們對我的支持與包容，如果沒有你們的加油打氣，我的人生無法如此精彩。

王淑芬　謹誌於

台東市

中華民國九十八年七月

NTTU Library

女警工作壓力與社會支持之研究
—以台東縣警察局為例

作者：王淑芬

國立台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職碩士 專班

摘　要

本研究主要目的在探討女警的工作壓力、社會支持情形，以及社會支持對於工作壓力之影響，希望能藉由研究結果作有效分析，尋求壓力紓解的有效對策，研究結果分述如下：

一、女警的工作壓力包含工作負荷壓力、角色衝突壓力、組織互動壓力、個人發展壓力等四個面向，（一）工作負荷壓力：有來自勤務上壓力例如民眾的反抗、嫌疑犯的威脅，及業務上壓力例如同事的不配合、長官的刁難、業務的急迫性、業務不熟悉；（二）角色衝突壓力：女警常於工作時又要擔心子女照護及家務問題，尤其伴侶亦同為警職的女警，子女的照護問題更令其困擾；（三）組織互動壓力：部分女警不僅與男性長官、同事有互動不良的問題，與女性長官、同事也會有相同的問題，互動不良原因主要與個人性格、處事方式等有關，與性別無直接關係；（四）個人發展壓力：長官對於性別與工作的分配會有先入為主的觀念，往往因為部屬的性別，而對勤、業務的分配、調動單位的考量有所不同。

二、女警的社會支持來源主要有家人、朋友、同事、長官等，其中以伴侶的支持最多，伴侶的支持也是女警最希望得到的；女警得到情緒性的支持多於工具性支持，尋求支持的目的大都為宣洩情緒或得到安慰，對於實際問題解決的幫助並不大；另大部分的情況下社會支持能減輕工作壓力，對於工作壓力的紓解有正面的影響，但社會支持也會有引起家人反彈、同事忌妒、責任加重等工作壓力的負面影響。

三、女警工作壓力紓解因應方式包含：(一) 尋求社會支持；(二) 適度休息與運動；(三) 自我調適；(四) 注重溝通；(五) 加強專業能力。

關鍵詞：工作壓力、社會支持

Research on the Relationship between Job Stress and Social Support of Policewomen — A Case Study of Police Bureau in Taitung

Author: Wang Shu- Fen

Abstract

The main purpose of this research is to explore policewomen's job stress, the situation of social support, and the influence of social supports on job stress. Hoping to seek for some effective pressure relieved strategy by analysis with the result of this study. The result of study is divided and stated as follows:

First, the policewomen's job stress include the pressure of working load, The pressure of role conflict, the pressure of interaction in organizations and the pressure of personal career development ,

(1) The pressure of working load: There are pressures from the duty such as the people's resistance, the threat from suspects, and pressure from office work for example uncooperative colleagues, picky superior, urgency of work or unfamiliarity of the job

(2) The pressure of role conflict: policewomen often worry about the care of their children and house work while they are working, especially when their husbands is also a police officer. The care of their children would be a bigger problem to them.

(3) The pressure of interaction in organizations: Some policewomen not only have problems with male superiors or colleagues but also have the same problems with women superiors or colleagues , the reason mainly has something to do with the personal personality and one's own way to deal with problems ,etc. It does not have direct relation with the sex

(4) The pressure of personal career development: The superiors might distribute the work, duty or different departments by sex.

Second, the source of the policewomen's social supports is mainly from family, friends, colleagues, superiors, etc. among them the most is the support by the companion. The companion's support is that the policewomen hope to get the most too. Policewomen get more emotional support than actual support. The purposes to seek for support are mostly to get some consolation and relieve stress. It does not help much on the practical problems. On the other hand the social support might lighten job stress which becomes positive influence to relieve job stress, but it might cause family to rebound, the colleague to be jealous or responsibility be increased, etc.

Third, the way to relieve the policewomen's job stress includes : (1) Seek for the support in the society; (2) Take appropriate rest and exercise; (3) Adjust oneself; (4) Pay attention to communication; (5) Strengthen professional ability.

NTTU Library

Keywords: Job Stress, Social Support

目　　次

第一章　緒論……01
　第一節　研究問題背景與動機……01
　第二節　研究目的與待答問題……04
　第三節　名詞釋義……04
　第四節　研究範圍與限制……06
第二章　文獻探討……07
　第一節　我國女警工作之發展與特性……07
　第二節　工作壓力之意涵與理論……13
　第三節　社會支持之意涵與理論……25
　第四節　女警工作壓力與社會支持之相關研究……29
第三章　研究設計……34
　第一節　研究架構……34
　第二節　研究對象……36
　第三節　研究方法……37
　第四節　研究工具……38
　第五節　研究流程……41
　第六節　資料處理與分析……43
　第七節　研究信度與效度……44
　第八節　研究倫理……46
第四章　研究結果分析與討論……47
　第一節　工作壓力狀況分析……49
　第二節　社會支持狀況分析……53
　第三節　社會支持對工作壓力影響分析……61
　第四節　工作壓力之紓解與因應方式……63
　第五節　綜合討論……65
第五章　結論與建議……69
　第一節　結論……69
　第二節　建議……71
參考文獻……73

附錄··81
附錄一　修正前之訪談大綱··························81
附錄二　修正後之訪談大綱··························82

表　　次

表 2-1　臺灣省警察學校歷屆女警招生一覽表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧09
表 2-2　臺灣警察專科學校歷屆女警招生一覽表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧09
表 2-3　中央警察大學（正科班）歷屆女警招生一覽表‧‧‧‧‧‧‧‧11
表 2-4　國內、外學者對於壓力的定義‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧14
表 2-5　專家學者對於壓力源定義彙整表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧16
表 2-6　國內、外學者對工作壓力所下的定義彙整表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧18
表 2-7　國內學者對工作壓力因應策略研究彙整‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧24
表 2-8　國外學者對社會支持所下的定義彙整表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧26
表 2-9　國外學者對社會支持的分類彙整表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧28
表 3-1　受訪者基本資料表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧36
表 3-2　專家學者名單一覽表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧39
表 4-1　訪談結果主要範疇一覽表‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧47

NTTU Library

圖　　次

圖 2-1　工作壓力之 ISR 模式‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧22
圖 2-2　壓力處理和調適過程反應模式‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧22
圖 2-3　職業壓力指標 OSI 模式‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧23
圖 3-1　研究架構圖‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧35
圖 3-2　研究流程圖‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧‧42

NTTU Library

第一章　緒論

本研究旨在探討女性警察工作壓力與社會支持之關係。以下針對研究問題背景與動機予以說明，並據以引出本研究之研究目的與待答問題，其次界定相關名詞之意義，最後敘述研究範圍與研究限制。本章共分研究問題背景與動機、研究目的與待答問題、名詞釋義、研究範圍與限制等四節。

第一節　研究問題背景與動機

壹、研究問題背景

性別工作平等法（原兩性工作平等法）於民國 91 年 3 月施行（民國 97 年 1 月修正），政府及婦權團體提倡性別平權觀念，直接衝擊以男性爲主體成員的警察機關，並重新思考用性別來配置警察工作內容的合理性。內政部警政署爲落實「性別工作平等法」之立法精神，於民國 93 年訂定我國「女警政策」，並採取「擴大招考女性員警」、「基層行政警察人員一律分發外勤基層第一線勤務工作」、「提供適合女性員警應勤裝備」……等等八項配套措施，警察工作不再以性別區分已是必然的趨勢。然而警察工作以第一線外勤勤務而言，必須 24 小時輪值值班、巡邏、臨檢、守望、備勤、家戶訪查，主要以從事警勤區、犯罪偵防、交通執法、群眾抗爭活動處理及執行人犯押送、戒護等工作爲主軸，具有危險、挑戰及艱苦等特性。此外，不可否認的部分警察工作由女警來擔任較爲適當，例如家庭暴力、性侵害等婦幼人身安全防護工作，必須藉由女性細心、溫婉的特質，來增加工作效益；因此，女警除了要與男警擔服共同勤務外，對於保護婦孺之工作更是不可或缺；女警的工作層面大幅增加，相對的，女警應具備的能力與工作技巧也必須增多，女警的工作壓力必然隨之上升。

沈湘榮（1986）對於警察工作壓力及輔導策略的研究中指出，由於警察工作在勤務分配時間與一般公務員不同，產生起居作息的迴異、及工作本身的潛在危險性，養成凡事均須加以留意之個性、與民眾之不諒解和不支持等，致使隨著服務警界的時日增加，和非警察朋友的往來會逐漸減少，造成警察人員的孤立與社交的困擾，形成一股看不見的壓力。依據 Klyver 與 Reiser（1983）之研究認爲很多警察遇到問題時，不會尋求專業人員的幫助，總覺得和同事討論私人問題比較自在而可信賴，因爲警察已培養出一種很強的團體意識、警察這個緊密聯結的團

體能使成員感受到很強的同事支持，這些支持能幫助警察因應工作壓力（引自張錦麗，1998）。然而女警在警察職場屬於少數（僅占警察總人數 4.4%，資料來源：內政部警政署），要從組織中尋求支持並不容易，而工作時數長正是警察工作特性之一；換言之，女警大部份的時間必須花在工作場所，卻不易從周遭的人尋求支持。

尋求支持是控制壓力的一大法門，無論是與他人分享經驗和感受，或是運用各種有利資源，都是尋求支持的方式，這其實是任何壓力調適策略的一部分，並非僅適用於其他策略都失效時。女警的工作壓力日漸增加，要如何尋得更多的支持，以確保女警身心健康、提升女警工作效率，是值得被關注以及探討的。

貳、研究動機

內政部警政署於民國 93 年所訂定之「女警政策」，使得女警的工作層面大幅增加，女警在工作負荷上的壓力也隨之增加；另外，由於目前我國警察有高齡化現象，大多數女警為已婚職業婦女（台東縣警察局已婚女警占百分之 80），女警尚有傳統職業婦女角色的束縛，已婚職業婦女最大的困難，在於必須在有限的時間、精力下，同時扮演家庭與工作間之角色。如果她們選擇了工作，則可能遭受無法獲得傳統社會的支持、家庭不合、角色認同上的衝突及體力透支等後果（楊瑞珠，1999）。所以，女警除了要兼顧警察工作，面臨工作上的壓力之外，回到家中又要兼顧再生產活動，面對不對等的家庭照顧責任，往往備受多重負荷與壓力（楊瀅萍，2006），此為女警在角色衝突上之壓力。再者，與其他職業比較起來，警察工作被一般人認定是較適合男性從事的職業，在警察組織形成的過程中，男性一直是主體，警察文化不僅存有大男人主義與父權思想，警察職場就像是一個古老風格的大男人社會，而且對於女警的加入是不歡迎，甚至帶有敵意的（王珮玲，2004）。女性一進入職場，就成為性別少數的弱勢族群，根據 Kanter（1977）的花瓶主義理論（tokenism），認為少數群體之所以在工作場所受到歧視，是因為她們在數量上缺乏代表性，亦即人數越少，越容易受到歧視。因此，女警在警察職場中會因為人數太少，缺乏代表性而受到歧視（引自楊瀅萍，2006），造成了女警在組織互動上的壓力。在女警工作項目及升遷調任方面，雖無明文規定，但在實質操作層面上，明顯存在限制，此可由女警所實際從事的工作內容與某些職位絕緣得知(王珮玲，2004)。此外，女警在警界中被認為是次級警力，針對其中原因 Martin(1997)有以下的發現：警察團體中的父權主義，包括男警認為

要「幫助」或「保護」女警，讓女警無需從事較困難或女警較不願從事的工作，以換來女警的服從依賴，但是，這種方式的「幫助」，由另一個角度來看，就是控制女警，不承認女警在組織中的貢獻與努力，標籤女警爲次級警力(引自王珮玲，2004)。女警發展至今已逾半個世紀，她們仍然難以進入決策階層，僅是蜻蜓點水的散布在內勤行政事務的單位，雖少部分剛畢業的女學生被分發至外勤工作的崗位上，但其工作性質仍以服務性爲主(簡吉照， 2002)。總之，女警大多從事屬於低發展、低技術性及缺乏生涯前景的工作，可知女警在個人發展上亦有所壓力。綜合以上可知，女警有工作、角色、組織間及發展上的多重壓力存在。

根據美國國家科學協會〔The National Academy of Science of the USA〕2004年發表的一篇報告指出：長期處於壓力狀態，會使人的老化加速 9~17 年（陳永儀，2006）。又根據美國醫學的研究指出，在美國所有的疾病中，壓力所造成的疾病占了 50%；70%~80%就醫的精神疾病，都是與壓力相關的疾病（謝文傑，2002）。但以研究壓力聞名的加拿大生理學家 Hams Selye 卻強調，壓力在某些情境下是具挑戰性及正面性，許多運動員是在極端壓力之下（例如奧運會）打破世界紀錄（藍采風，2003）。管理學者更同意壓力是一種力量的泉源可提高工作效率，加速達成目標。因此壓力是敵、是友，端賴如何面對與調適，健康正向的對應，可轉化爲積極的動力；但如長期或超載的負擔，將使人體功能失靈，嚴重者還帶來疾病甚至死亡（蔡祈賢，2007）。所以，女警工作帶給女警什麼樣的壓力？工作壓力會給女警什麼樣的影響？此爲本研究動機之一。

Orr（2004）、Cheryl 與 Heney（2005）認爲社會支持是一種藉由兩人以上彼此交流的過程，提供象徵性或實質性的資源與利益，運用同理心關心對方，促使他人自覺倍受肯定，爲人與人互動必備之條件。支持不但有緩衝工作壓力的效果亦可預防負向行爲的發生，以及解決問題能力的效用（引自王靜琳等，2007）。根據劉榮哲（2004）相關研究顯示，女警獲得社會支持屬於偏低的程度，女警在目前的工作環境中，未能得到適當的社會支持，如此，將無法減輕其工作壓力。警察工作可能造成女性個人在生活作習、飲食習慣上的改變、人格態度的轉變及人際關係的窄化等負面影響（蔣基萍，1995）。所以，女警得到那些社會支持？而社會支持又能給女警什麼樣的影響？此爲本研究動機之二。

警察工作性質不同於一般行業，工作時間較長而生活圈較爲狹小，女警常在工作與家庭之餘，忽略人際關係的重要性。國內近年來以女警爲對象探討社會支持與工作壓力之研究明顯不足，且相關研究大都以量化方式進行，所得到之結果

大部分僅爲參考數據，顯少以質性研究深入瞭解女警的經歷以及想法。研究者身爲女警之一員，希望藉由本研究瞭解女警所面臨的工作壓力態樣、因應壓力方式、社會支持來源、以及女警的社會支持、工作壓力關係如何？讓女警同仁能正視自身壓力管理與壓力紓解問題，保持身心健康，提升工作士氣與工作效能，若能如此，相信對整個社會亦有諸多助益，此爲本研究動機之三。

第二節　研究目的與待答問題

基於以上研究動機，本研究之主要目的與待答問題如下：

壹、研究目的

一、瞭解台東縣警察局女警工作壓力之狀況。

二、瞭解台東縣警察局女警在社會支持方面之狀況。

三、探討社會支持對台東縣警察局女警工作壓力之影響。

四、探討台東縣警察局女警如何調適自我壓力。

貳、待答問題

一、台東縣警察局女警工作壓力之狀況為何？

二、台東縣警察局女警社會支持之狀況為何？

三、社會支持對台東縣警察局女警工作壓力之影響如何？

四、台東縣警察局女警對工作壓力之紓解與因應方式為何？

第三節　名詞釋義

本研究所涉及的重要名詞，其定義界定如下：

壹、 女警

指依警察人員管理條例及有關法規遴選任用或遴派，執行警察任務之女性警察官或支警佐待遇之女性警察人員。

貳、工作壓力

任何在工作上對於個體有威脅性，不愉快的刺激、情境或環境，稱之爲工作壓力。本研究所指工作壓力係指凡與女警工作相關之因素所引起的壓力，且以訪談大綱所搜集資料代表之，可區分爲以下四點：

一、工作負荷：指工作大小、繁簡、責任大小、工作權責模糊等。

二、個人發展：指個人的升遷或成長機會、工作上的安全感、工作訓練是否符合個人需要等。

三、組織互動：指組織內成員相互間的人際互動關係。

四、角色衝突：指在組織中扮演的角色模糊、角色功能不足、角色負荷過重及角色間的衝突（難以適應，包括工作與家庭間角色）。

參、社會支持

指一種藉由兩人以上彼此交流的過程，提供象徵性或實質性的資源與利益，運用同理心關心對方，促使他人自覺備受肯定。本研究所界定的社會支持係指女性員警可由周圍環境中的家人、同事、長官、朋友所獲得的情緒性、工具性、訊息上及讚許性支持的程度，且以訪談大綱所搜集資料代表之，分別詳述如下：

一、家人支持：係指受研究者能獲得家人（包括父母、配偶、兄弟、姊妹、親戚等）的關心、尊重、忠告、訊息指引及提供協助等。

二、同事支持：係指受研究者能獲得同事（其所屬非上級長官的工作伙伴）關心、 鼓勵、提供協助、建議、指引訊息等。

三、主管支持：係指受研究者能獲得行政主管（其所屬有直接關係的上級長官）關懷、鼓勵、提供意見、建議、指引訊息等。

四、朋友支持：係指受研究者遇到壓力或面對困難時，能獲得朋友（包括同學、朋友等非親屬亦非工作伙伴）之關心、贊同，提供建言、訊息或其他協助等。

第四節　研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究地區

本研究地區以台東縣警察局爲範圍。

二、研究對象

本研究以台東縣警察局女警爲研究對象。

三、研究內容

依目前台東縣警察局女警共計 35 人，爲保持研究主題達到飽和與彈性，選擇可以提供豐富資訊的對象 8 位作深度研究，採用「半結構式」質化訪談方法，以蒐集資料，探求事實所在。

貳、研究限制

一、文獻資料之限制

國、內外有關女警工作壓力與社會支持相關文獻並不多，因此僅能就有限資料及研究者個人實務經驗及感受，據以建立研究架構與調查研究工具。

二、研究地區之限制

本次研究地區以台東縣警察局爲範圍。並以質性訪談方式進行研究，然對象終究有限，其信度與效度較低，若將地區擴及將全國各警察機關納入探討與研究，對工作壓力與社會支持所獲得的結論則更具代表性。

三、研究內容之限制

（一）本研究以台東縣警察局之女警人員爲研究對象，因台東縣地區的風俗民情與其他縣市不盡相同，女警之工作分配狀況、工作量等亦可能與他縣市警察局不同，承受的壓力與社會支持的程度可能有所不同，其訪談內容所獲致結果能否適用其他縣市之女警人員仍待商榷。

（二）本研究之工作壓力、社會支持是屬於內心深層問題，受試者可能會有所保留，而無法獲致完全的回應。

第二章　文獻探討

本章依據研究目的，就有關女警工作特性、工作壓力、社會支持的文獻加以探討，全章共分五節：第一節我國女警工作之發展與特性；第二節工作壓力的意涵與理論；第三節社會支持的意涵與理論；第四節女警工作壓力與社會支持之相關研究。

第一節　我國女警工作之發展與特性

我國女警工作因應任務的不同，在大陸時期與政府遷臺後有相當大的區別，前者以治安諜報及婦孺保護爲主，後者爲配合社會及實務需求而產生，因此以下就大陸時期及政府遷臺後二個階段，分述我國女警工作的發展與特性：

壹、大陸時期（1930～1949 年）

我國正式有警察的名稱始於光緒 27 年（西元 1901 年，民國前 10 年），在民國 25 年之前，全國各省市的警政紛雜，民風較爲閉塞、保守，女警的需求極其有限。民國 17 年，國民政府北伐成功，全國統一，「內政部警官高等學校」於民國 22 年該校第 20 期始招收女生，當時校長鮑毓麟先生以：「當今社會繁複，世事變幻，專恃男警，應付未必周密，而女子警察，事實上極其需要。」，當時錄取 30 餘名，報到入學者 26 名。另據前國大代表陳湄泉女士表示：「內政部警官高等學校是因應國際販賣婦孺保護會的請求，並奉內政部令，在正科 20 期中招收女生，但畢業時僅有 18 名。並隨後亦在民國 22 年秋季正科 26 班（即其第 21 期）亦兼收女生。」。

民國 16 年，國民革命軍底定東南，浙江省政府成立後，隔年設置「浙江省警官學校」，實施警察高等教育，於民國 19 年該校招收正科第 2 期時，錄取高級中學畢業以上程度的男女青年 240 名，畢業時有 4 名女性。民國 20 年日寇侵華開始，同時共匪亦趁機倡亂，中樞體察內外情勢，在「浙江省警官學校」訓練政治警察人才，供作情報、間諜、保密、肅奸、警衛等安全工作的幹部，蔚爲國用。當時「浙江省警官學校」舉辦的政治警察訓練，計分甲、乙、丙種特別訓練班、及無線、繹電、汽車、駕駛……等訓練班多種。其中丙種特別訓練班，全部招收女生，畢業後成爲普通情報工作人員，或用以掩護其他工作人員。

民國 25 年統一警官學校教育後，併「內政部警官高等學校」及「浙江省警官學校」爲中央警官學校，該校直至民國 33 年初招收正科第 14 期之際，才錄取女生 7 名。抗戰軍興之際，中央警官學校校務委員會，爲培養「政治、軍事、情報、警察」四者兼長的革命幹部，以適應抗戰與治安的需要起見，經呈奉兼校長蔣中正核准成立中央警官學校特種警察訓練班。從特警班的組織編制中列有女生隊可知，民國 26 年到民國 34 年之間，特警班必定招收爲數不少的女性，惟該班訓練的性質特殊或爲工作的安全保密，其間女生的人數未有詳細記載。其工作性質大概亦爲擔負政治警察的任務（蔣基萍，1984）。

由上述大陸時期招訓女性的情形可知，女警在大陸時期是因應抗敵除奸的特殊需要而招收，招收名額亦極爲有限，而其工作性質多半也只是擔任文書工作。

貳、政府遷台以後（1949 年迄今）

政府遷臺後，女警的發展與特性可從教育與實務工作二方面分述：

一、教育方面

（一）臺灣省警察學校（現為臺灣警察專科學校）

政府遷台後於 1948 年將台灣省警察訓練所改制爲台灣省警察學校，並設女子警察班，此爲台灣婦女參與警政的開始。臺灣省警察學校於 1986 年改制爲臺灣警察學校、1988 年升格爲臺灣警察專科學校。第 1 期招收女警 35 名，在 1949 年畢業分別到各縣市，配屬縣市警察單位工作；第 7 期有 14 名，於 1952 年畢業，此期是專爲協助推展山地警政工作而舉辦，畢業後分發到全省山地警察分局工作；第 26 期有 65 名，在 1956 年畢業後，20 名分發台北市警察局女警隊，其餘分發各縣市警察局；第 71 期，完全招收高中畢業女生 50 名，在警校受訓一年，於 1970 年畢業後，30 名分發台北市女警隊，20 名分發高雄市，高雄市也因此而開始有女警隊的設立（蔣基萍，1984）；有關臺灣省警察學校歷屆女警畢業年代、人數等如表 2-1：

表 2-1 臺灣省警察學校歷屆女警招生一覽表

臺灣省警察學校			
期別	畢業年代	人數	備考
警員班第 1 期	1949	35	
警員班第 7 期	1952	14	專爲協助推展警政工作
警員班第 26 期	1956	65	20 名分發台北市女警隊
警員班第 71 期	1970	50	30 名分發台北市女警隊、20 名分發台北市女警隊；高雄市女警隊成立
警員班第 95 期	1977	65	
警員班第 97 期	1979	67	
警員班第 98 期	1980	65	
警員班 100 期	1983	58	
限期第 1 期	1983	210	
專科班第 4 期	1987	60	

資料來源：研究者整理。

民國 76 年政府解嚴後，政治與社會環境轉型，爲因應群眾抗爭及基於國境安全的考量，大量招收甲種警員班人員，畢業後分發至各縣市及機場、港口等，負責女性群眾事件及國境安檢工作。民國 85 年起爲配合政府公務員額精實政策，安置國營事業撤離之警力及保安警察總隊移撥地方之警力 ，暫停正期學生組警察類科招生，僅招收消防類科學生，直至民國 90 年始恢復招收。因此，新進年輕基層警力來源不足，致女警平均年齡逐年攀升，而有逐年高齡化現象。有關臺灣警察專科學校歷屆女警招收年代、人數如表 2-2。

表 2-2 臺灣警察專科學校歷屆女警招生一覽表

臺灣警察專科學校			
期別	招收年代	人數	備考
專科班第 5 期	1986	60	

表 2-2 （續）

警員班 121 期	1987	100	因應政府解嚴大量招收
特考班 119 期		62	
專科班第 6 期		60	
專科班第 7 期	1988	60	
警員班 125 期		144	
特考班 126 期		255	
專科班第 8 期	1989	60	
特考班 128 期		131	
專科班第 9 期	1990	60	
專科班第 10 期	1991	120	
專科班第 11 期	1992	120	
專科班第 12 期	1993	60	
專科班第 13 期	1994	20	
警員班 152 期		12	
專科班第 14 期	1995	40	
警員班 153 期		15	
85 特考班	1996	13	配合政府公務員額精實政策，正期生停止招生 5 年
86 特考班	1997	10	
87 特考班	1998	9	
88 特考班	1999	4	
89 特考班	2000	10	
專科班第 20 期	2001	20	正期生恢復招生
90 特考班		14	
專科班第 21 期	2002	30	
91 特考班		14	
專科班第 22 期	2003	50	
92 特考班		17	
專科班第 23 期	2004	100	
93 特考班		25	

表 2-2 （續）

93 基特班		32
專科班第 24 期	2005	80
94 特考班		37
94 基特班		88
專科班第 25 期	2006	100
95 特考班		155
95 基特班		106
專科班第 26 期	2007	56
96 特考班		192
96 基特班		150
專科班第 27 期	2008	48
97 基特班		136

資料來源：研究者整理。

（二）中央警官學校（現為中央警察大學）

中央警官學校於民國 44 年在台復校後，曾停止招收女生，直到民國 63 年，始恢復招收女警官，並於民國 84 年改制爲中央警察大學。期間除了正科班外，尚有招收巡官班、專科班、二技班、警佐班等，惟巡官班、專科班、二技班、警佐班等均爲現職員警進修招考性質，爲不與臺灣警察專科學校人數重疊，僅將歷屆正科班招收情形臚列如表 2-3：

表 2-3 中央警察大學（正科班）歷屆女警招生一覽表

中央警官學校			中央警察大學		
期別	招收年代	人數	期別	招收年代	人數
正科班 43	1974	33	正科班 64	1995	24
正科班 44	1975	10	正科班 65	1996	27
正科班 45	1976	9	正科班 66	1997	23
正科班 46	1977	13	正科班 67	1998	35
正科班 47	1978	38	正科班 68	1999	35
正科班 48	1979	72	正科班 69	2000	32

表 2-3 （續）

正科班 49	1980	35	正科班 70	2001	30
正科班 50	1981	34	正科班 71	2002	32
正科班 51	1982	25	正科班 72	2003	30
正科班 52	1983	27	正科班 73	2004	41
正科班 53	1984	22	正科班 74	2005	42
正科班 54	1985	22	正科班 75	2006	46
正科班 55	1986	14	正科班 76	2007	48
正科班 56	1987	14	正科班 77	2008	51
正科班 57	1988	15			
正科班 58	1989	19			
正科班 59	1990	21			
正科班 60	1991	22			
正科班 61	1992	22			
正科班 62	1993	22			
正科班 63	1994	26			

資料來源：研究者整理。

從官警兩校的招生情形，可知女警在民國 66 年以後才開始密集招收，人數亦有大幅度增加的趨勢，至 97 年 4 月 1 日止，我國女警人數爲 2797 人，占警察總人數 4.4%（資料來源內政部警政署）。女警人數的增加，代表社會環境的變遷，由於人民文化水準的提昇，迫使僅靠男性警力已無法因應社會治安的需求，必需藉由增加女性警力，來補充男性警力的不足，以及男警能力所不及之處。

二、實務方面

民國 41 年，台北市成立女警隊，初期主要是擔任市警察局服務台，及調查特種營業，如佣工介紹等工作。民國 58 年台北市改制爲直轄市，加上社會環境變遷，台北市警察局女警隊不僅將人員組織擴編，任務範圍亦加以擴充，其工作項目如：照管迷途流浪兒童、保護離家、殘弱及被迫害之婦女、交通整理、協助重要節慶、特別事故及外賓來訪等安全警衛工作，並協助與婦孺有關的犯罪偵查及犯罪預防等經常性工作。民國 59 年，高雄市警察局亦成立女警隊，其工作內

容與台北市警察局女警隊大致相同。民國 77 年國家解嚴後，聚眾活動頻繁，女警工作更增加了一項女性滋擾事件的處理，部分女警並負責港口、機場等單位之安檢工作。由於社會形態改變，女權意識抬頭，婦女人身安全逐漸普遍受重視，民國 89 年各縣市警察局因應婦幼安全維護的重要性，成立婦幼隊，專責性侵害犯罪案件、家庭暴力防治及其他婦幼安全維護工作。台北市警察局女警隊工作項目亦隨之調整如下：成立「重大婦幼案件」專責組、推動性侵害防制工作、處理家庭暴力案件、婦孺保護、校園安全維護、失蹤人口協尋、棄嬰、棄童案件處理、婦幼安全宣導等（劉榮哲，2004）。

由「大陸時期」到「政府遷台以後」女警的演進來看，可知女警的工作與角色是隨著時代、環境及民眾的需求而改變，從我國女警工作由輔助、支援性質到成立女警隊、婦幼隊等專責勤務單位可見，女警的工作角色定位越來越明確，也越來越受重視，但是女警並非一定要限定在所謂的婦幼工作上，在其他工作領域上（例如刑事、交通），只要具有專業能力，女警的工作項目不應設限。我國在 2008 年 5 月選拔出第一屆女警模範共計 20 位，從這 20 位在各個工作領域表現突出的女警代表中可以看出，只要善於運用女警的天賦，也可以是警察團體中的佼佼者。

第二節　工作壓力之意涵與理論

壹、壓力之定義

壓力（stress）一詞，源自物理學及工程學，係指物體遭受外力壓迫作用所產生的反應，如形體的變化、扭曲、變形等。晚近社會學、心理學者、醫學界將之應用於人類，隨著社會的變遷與進步，人們漸漸重視心理問題，對於壓力的詮釋與研究也更趨多元。李明宗（2000）提出壓力定義爲當個體在面對外界要求或某種特定事件刺激的情況下，個體所做出的身心適應反應，而此反應乃是依據他個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程爲媒介所產生。賴倩瑜等（2000）認爲個體與外界環境互動時，所產生會使個體某種程度不適的緊張或現象則爲壓力。國外學者 Wild 與 Hans（1976）認爲，壓力不僅是特殊有害的刺激對個體所造成的直接影響，同時也是無害的環境刺激與有機體爲了順利處理這些刺激時失敗的經驗之間的交互作用，因而導致緊張不斷的增加。Ross（1985）則認爲，壓力乃人類在適應環境變遷時在心理與生理情緒上所產生的反應，可分爲正面功能之壓力與負面功能之壓力。綜觀國內、外學者對於壓力的定義如表 2-4：

表2-4 國內、外學者對於壓力的定義

學者及提出年代	壓 力 的 定 義
陳聖芳（1999）	個人經驗到的緊張（strain） 都當成壓力，指的是在某種情境下，個體預測可能產生不安定，或感受到威脅的感覺，因而引起情緒上和生活上的反應。
廖居治（2000）	是與人們日常生活情境交互作用的一種過程，此一過程使人產生焦慮、緊張或是不愉快的情緒反應。
林昭男（2001）	個體與環境互動過程中，爲避免遭受威脅或解除壓力，所採取的處理方式或解決方法。
蔡孟珍（2001）	個體遇到困擾或壓力事件，身心無法負荷時，個人內在認知、情緒及行動上所作的努力。
Ivancevich 與 Mattson（1980）	一種適應反應：是外界的動作，情況以及事件對個人產生特殊生理或心理的要求所造成的結果。而且這種反應是以個人的特質和心理歷程爲中介。
Kaplan 與 Stein（1984）	有個體知覺環境的要求具有威脅性而引發生理以及心理緊張的狀態，簡單的說，也就是個體被脅迫處理任何情況。
Lazarus 與 Folkman（1984）	當個人評鑑這個事件，對他造成負荷或不是其資源所能應付，且危及身心健康時便會有壓力感。
Albertson 與 Kagan（1987）	由個體知覺環境的要求產生威脅， 而興起生理及心理的緊張狀態，可視爲高度負荷狀態。
Kyriacou（1987）	當個人的因應策略無法控制持續增加的壓迫時， 而產生負面影響的反應徵狀。
Morris（1990）	任何會引起緊張或威脅，且個人必須去改變或調適的環境事件。
Greenberg 與 Baron（1997）	個體面對外界壓力源時，情緒、認知和生理三方面的交互作用所產生的一種反應模式。

綜合各學者所提出之定義，大致可將壓力歸納成三大類（翁萃芳，2002）：

一、刺激取向

持此種觀點的學者認爲，壓力是一種環境刺激（stimulus），是由外在因素所造成的；換言之，是指客觀存在的外界事件，會使人產生身心不舒適的一種感受，因爲事件的刺激即是一種壓力。舉凡環境中重大的改變、影響個人的重大生活事件、日常生活的困擾，皆是重要的壓力源。此觀點僅指出壓力現象的某一層面，未能概括壓力完整意義，因爲個體對壓力的容受度常有個別差異，不同的個體面對相同的壓力事件或情境可能會有不同反應、知覺歷程和處理方式。

二、反應取向

持此類觀點的學者強調，壓力是一種反應（response），即個體對外界刺激所產生的反應，壓力狀態的產生，是因個體與環境之間不平衡的現象。這種看法由壓力之父 Selye 所倡導，但批評者認爲無法釐清壓力源與壓力反應之間的關係，同一生理反應可能受不同的事件或情境所影響，而有些反應可能未被個體察覺爲壓力源；同時亦無從認定個體在壓力反應上對威脅的認知評估所佔的重要性，因爲一般認爲個體對某一情境所知覺到的意義，可以決定將發生何種生理反應。

三、互動取向

此類學者主張，壓力是個體與環境互動的產物，它是個人與環境之間的關係、溝通與交互作用。個體面對環境刺激時，先對壓力刺激進行主觀的認知評估，經過評估之後才會有因應行爲發生，如果個體對壓力刺激因應無效，就會產生威脅感受及生理激動的壓力知覺。所以有些事件對某些人來說可能是一壓力事件，但對另一人則否。

上述三類定義各有見解，刺激取向的觀點，似較偏於環境因素；反應取向的論點，又較偏於個人因素；互動取向的定義較爲持平，亦最被認同，其不僅提供了完整的藍圖，並且反應出對所處情境的了解、個人特殊反應與因應壓力的重要性（蔡祈賢，2007）。

綜合以上所述，本研究對於壓力之定義爲：外在刺激因素加諸於個體，經個體評估後產生反應，刺激與反應之間交互作用，當反應無法控制刺激時，個體會產生焦慮、緊張或不愉快的情緒反應，即爲壓力。壓力會反映在生理、心理與行爲上，也許是外顯行爲，也許形成壓抑狀態。壓力的能量對個體是否造成危害或幫助，可因人、因事、因時、因地、因物，而有所差異，端視個體對壓力之承受、適應程度、所處狀態如何而定。

貳、壓力之來源

Martin 與 SchemierHom（1983）認爲壓力源（stressor）是各種能產生壓力狀態的刺激物，可被用來反應壓力的潛在來源，它包括個人因素與組織因素（引自陳亭月，2003）。張郁芬亦認爲，壓力源係指任何會讓個體產生壓力反應的刺激、情境或環境（張郁芬，2001）。所以壓力源可能是重要的生活事件：如家人過世、面對新工作、失業、股票下跌；也可能是長久累積的結果：如罹患慢性疾病，長久從事缺乏彈性的工作；或是日常生活中不可避免的擾人事件：如塞車、噪音等。

然而，對於壓力來源，各家學者仍有不同的看法，持刺激取向的學者認爲，壓力來源是環境的刺激或生活事件；持反應取向的學者則認爲，壓力的來源是來自於個體對內外在環境事件（壓力源）所產生的生理或心理反應；至於持交互取向的學者則認爲，壓力沒有絕對或必然的壓力源，壓力來源是指促使個體產生壓力反應的任何情境或刺激，這些情境或刺激經個體評估爲壓力（黃智慧，2003）。以下表 2-5 爲各專家學者對於壓力源之定義說明：

表2-5 專家學者對於壓力源定義彙整表

專家學者	壓力來源論述
王春展等（2001）	在日常生活中各式各樣的人、事、物都有可能成爲我們壓力的一部份，所以不太可能列出所有的壓力來源，只能列出幾種常見的壓力來源常見的壓力來源有生理上、心理上、情境上、發展上、人際關係、社會文化等六種。
張郁芬（2001）	「壓力源」(stressor)係指任何會讓個體產生壓力反應的刺激、情境或環境。
林萬億（2003）	產生壓力的來源有三類：1、生活轉變，如發展階段、地位與角色改變、生活空間的再造等；2、環境壓力，如機會不等、冷酷與反應遲鈍的組織；3、人際過程，如剝削、期待不一等等。

表2-5 （續）

黃智慧（2003）	壓力沒有絕對或必然的壓力源，壓力來源是指促使個體產生壓力反應的任何情境或刺激，這些情境或刺激經個體評估爲壓力。
Martin（1983）	產生壓力的因素包括：1.人際關係。2.職業需求。3.工作負荷量。4.缺乏參與感。5.經濟上報酬。6.資源的不足。7.角色負荷。8.工作特性。
Callahan（1986）	形成個體壓力的來源包括個人生活、組織及外在環境等部分。
Compas（1987）	壓力源可分爲三種型態：1、急性壓力源(acute stress)：包括重要生活事件、日常瑣事、規範的事件、不規則的事件、生活的改變。2、慢性壓力源（chronic stress）：包括剝奪或不和的環境條件、不利於個人創造的環境、債務、一再發生的事件。3、人際互動壓力源：指個人與父母、同儕、同事間的互動溝通，理念不合的相處所造成的長期壓力。

綜合上述專家、學者對於壓力源的論述，歸納其結論爲：壓力的來源不勝枚舉，舉凡任何與生活、環境、事件等相關因素，都可能是壓力的來源，但因個體之間的個別差異，使得同樣的壓力源卻不一定會產生相同的壓力反應；另外，壓力反應本身亦是一種新的壓力源，而壓力有累積的效果，所以很難經由單一特定的壓力源分析，便可確定壓力與個體反應之間的關係。

參、工作壓力之定義

研究有關工作壓力的學者，大都引用壓力的研究爲探討工作壓力之基礎(林幸台，1986)。Beehr與Newman（1978）認爲，工作壓力係指與工作相關之因素和工作者互動之下，改變個體生理、心理狀況，迫使工作者身心偏離正常運作的一種情境（引自翁萃芳，2002）。張曉春（1983）亦指出，工作壓力爲工作者的能力及可用資源與環境間的差距，致使工作者在心理上產生脫離正常狀態的一種結

果。Parker與De Cotiis（1983）認爲，工作壓力爲個體對環境的主觀感受，來自重要目標及結果未能達成時，產生的生理、心理脫軌現象。Caplan（1974）則認爲工作壓力是由於工作情境的某些特性，對個體產生一種壓迫的現象。以下表2-6爲國內、外學者對工作壓力所下的定義整理：

表2-6 國內、外學者對工作壓力所下的定義彙整表

專家學者	工作壓力的定義
林建陽（1997）	可視爲對工作者的過度期許或要求，這種壓力會使工作者產生焦慮、緊張、急躁或疲乏，也可視爲個體與其生理或社會環境有不調和現象。
陳聖芳（1999）	在工作環境中，超過個人負荷量的要求，進而造成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應。
黃義良（1999）	工作壓力係個體對於自身周遭的工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性經由特質與心理爲中介歷程後，內心所產生積極性與負面的情感反應
葉兆祺（1999）	工作壓力是個體面對工作情境時， 爲因應工作環境要求與自我期望，在生理、心理產生失衡的狀態。
賴政忠（2001）	因工作感受到壓力，或是個人在工作場域中，所承受來自工作本身或相關因素所產生的壓力，即爲工作壓力
吳濟華、陳協勝（2001）	指個體生理或心理上感受威脅時的一種緊張狀態，此種緊張狀態會使人在情緒上產生不愉快，甚至痛苦的感受，當個體面臨某些不確定或限制的情況(包括環境、組織及自身限制等)時，其在生理上或心理上所表現出的不安及不協調的狀態。
田蘊祥（2002）	個人在職場中所遭逢與工作有關的種種內外在事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態稱之。
Lazarus（1984）	工作者如感覺有遭受刺激或障礙時，威脅與反應的一種互動。
Jamal（1990）	工作場所與環境有出現危機感時，個體所採取的反應。

表2-6 （續）

Steers（1988）	工作者因某些工作特性所造成的脅迫或危機，所引發的一種反應。
Greenberg 與 Baron（1997）	個人對外在的壓力源，因生理、認知及情緒三方面交互作用，所產生的反應模式。

綜合學者專家所述，本研究對於工作壓力的定義爲：工作壓力係指個體與工作環境之間的互動，引發的種種內、外在壓力事件，而使工作者心理與生理產生改變；或是在工作場域中，個人內在能力與外部環境需求，產生交互作用上的差異，而在生理、心理產生失衡的狀態。換言之，即個人與工作情境交互作用過程中，造成個體的心理、生理與認知上不平衡或受壓迫的現象。

肆、 工作壓力來源

有關工作壓力來源的解說，學者、專家各有見解。整體而言，工作壓力產生的原因可以說在於人與工作間、組織間產生某種資源不協調所引起，在不同的研究領域中，工作壓力的來源亦不同（董淑叡，2001）。藍采風（2003）曾將各種職業工作場所的壓力歸納有六項共同性，簡要說明如下：

一、工作本身：各種職業特殊的工作本質與情境，皆會帶來工作壓力，如輪班、工作時間長、出差、冒險性的工作、新科技、工作超載、工作量不足等。

二、組織內的角色：當個人在組織內的角色有清楚定義，職責分明的情況下，壓力最小，但這種情況極少見。最常見現象有角色混淆及角色衝突二種。

三、工作人際關係：一起工作的人可能是支持的力量，也可能是壓力的來源，每一位警察人員要面對的人際關係包括上司、同事、下屬及民眾，因此如何與他人融洽相處，是工作壓力的來源之一。

四、生涯發展：在公職生涯中，幾乎每個人均會面對一連串生涯發展的挑戰，例如缺乏工作安全感、擔心專業不足、技術過時、面臨組織再造、轉調、考績、升遷、退休……等，都會造成壓力。

五、組織文化與氣候：身爲組織的一員，個人或多或少都會感覺自由與自主性受到影響，上班族有時會覺得沒有歸屬感、缺乏參與機會、行爲受到束縛、或

與上級溝通不良。有些組織甚至有勾心鬥角、相互推諉的組織文化，讓員工難以適應，產生工作壓力。

六、家庭與工作的交互關係：家庭生活影響工作生活，反之亦然，二者之間的互動情形也形成了壓力的來源。如職業婦女、雙生涯家庭、工作地點轉移、調職一等，清楚說明了家庭與工作的關係。

綜上所述，可知不同工作有不同的工作壓力來源，但大致上可分爲來自工作本身、在組織內的角色、工作上的人際關係、個人的生涯發展、組織的文化與氣候，以及家庭與工作的交互關係等六大項，也可歸納爲工作壓力主要來自工作、組織、個人以及家庭等四個層面。

伍、工作壓力之理論與模式

有關壓力不論心理學、社會學、管理學及組織學等領域之學者專家，均有相關之研究，由於研究角度的不同，其理論與模式也各不相同。

一、工作壓力理論

工作壓力之理論可歸納爲心理學、社會學、及社會心理學、生物學等四個層面(廖敏志，1993)：

（一）心理學理論

由心理學的觀點而言，當個體的行爲與心理歷程無法應付生活上的種種要求時，就會產生壓力。又可分爲激發理論、精神分析理論、行爲理論及認知理論等四種觀點。激發理論著重在生理及心理的喚起水準； 精神分析理論著重在潛意識的作用； 行爲理論則重視刺激與反應的聯結； 認知理論則著重在個人認知的歷程。

（二）社會學理論

由社會學的觀點而言，當人與人之間互動形式與其所構成的團體有問題時 ，就會產生壓力。又可分爲衝突理論及角色理論兩類觀點，前者著重在利益或權力衝突與不協調； 而後者著重在受外力影響致無法執行其角色義務時 。

（三）社會心理學理論

由社會心理學的觀點而言，當個人與環境兩方面的因素無法適配時 ，就會產生壓力。又可分爲勒溫學派及社會系統理論兩類觀點，前者強調場地中相斥的動力或人格需求與環境壓力無法配合時 ；而後者著重在人格與角色無法適配時 。

（四）生物學理論

由生物學的觀點而言，認爲個體的生活方式，若太偏離原始人類在進化過程所採取的生活型式，就會產生壓力。又可分爲生物精神醫學及一般系統理論兩類觀點，前者認爲工作壓力會引起生理症狀，而生理症狀又再使工作壓力更形惡化；後者認爲工作壓力爲系統不平衡的結果。

綜合上述理論可知，心理學理論著重心理與行爲對於外在環境的適應感受，社會學理論著重於人與人之間的互動感受，社會心理學著重於人格、角色與環境的配合，生物學理論則著重於生活型式改變所引發的生理變化。上述理論經分析比較發現，生物學理論認爲工作壓力與生理系統有關，未將人格、角色及人與人之間的互動等因素納入說明，故本研究針對上述理論探討採用心理學理論、社會學理論及社會心理學等三種理論爲依據，本研究認爲工作壓力與人格特質、角色扮演及人與人的互動之間有關聯性。

二、工作壓力模式

由於各學者間之觀點不同，亦發展出各種不同的工作壓力模式，僅就下列一般適應過程 ISR 模式(French ＆ Kahn，1962；Katz ＆ Kahn，1978)、工作壓力處理調適模式、職業壓力指標 OSI 模式(Copper，1988)分述如下：

（一）工作壓力之 ISR 模式(Institute for Social Research Model)

第一個職業壓力模式係由 French 與 Kahn 於 1962 年在密西根大學社會科學研究所發表(French ＆ Kahn，1962；Katz ＆ Kahn，1978)，如圖 2-1。此工作壓力模式是由員工知覺在組織所有的環境開始，即客觀環境；經個體知覺客觀環境的表現過程(A→B 階段)，即心理環境；當客觀環境被員工評價後，立即會出現生理的、行爲的、情緒的反應(B→C 階段)，而生理的反應包括心跳與血壓增加等，行爲的反應包括倦怠與退縮等，情緒的反應包括工作不滿足與增加壓力症狀等，此即反應；最後將導致影響精神上與心理上的健康與疾病 (C→D 階段)。上述過程會因個別差異而有所不同，包含個人持久性特徵與人際關係（陳村河，2000）。

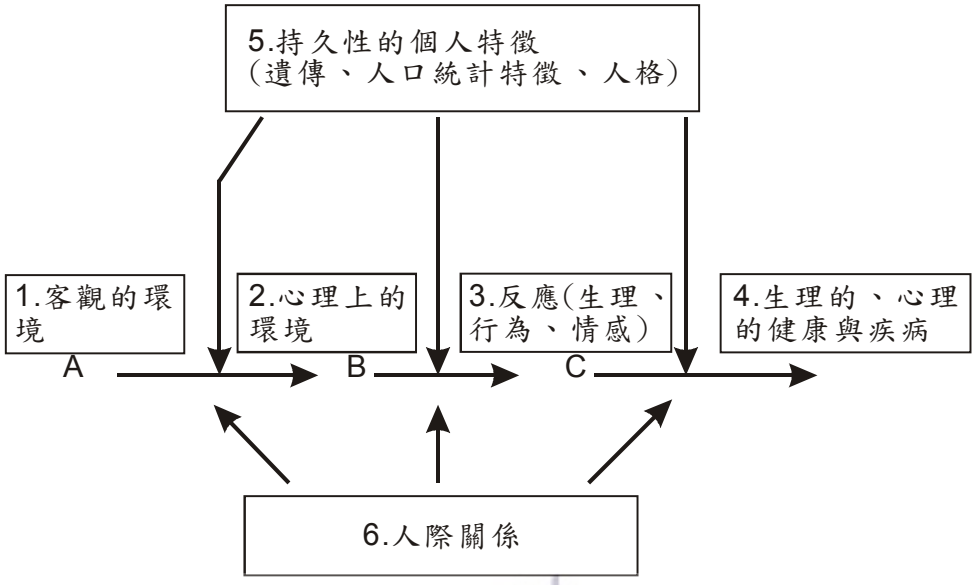

圖 2-1 工作壓力之ISR 模式

資料來源：國營事業民營化留用員工工作壓力之研究--以台肥公司員工爲例（頁26），陳村河（2000）。

（二）工作壓力處理調適模式

Richard Lazrus 於 1984 年提出工作壓力處理調適模式，強調透過理性的認知和評價，決定何者爲壓力事件，進而採取適當方法因應調適，而在此過程中，情緒常被視爲壓力反應的導因，而不是最後結果(如圖 2-2)。而工作壓力處理過程，會隨時間和引發的原因而改變，不單僅是處理個體的壓力與需求，同時也產生新的壓力與需求；調適的結果會改變個體對壓力經驗的感受與評價，亦會影響往後對事件的處理態度（馮觀富，1996）。

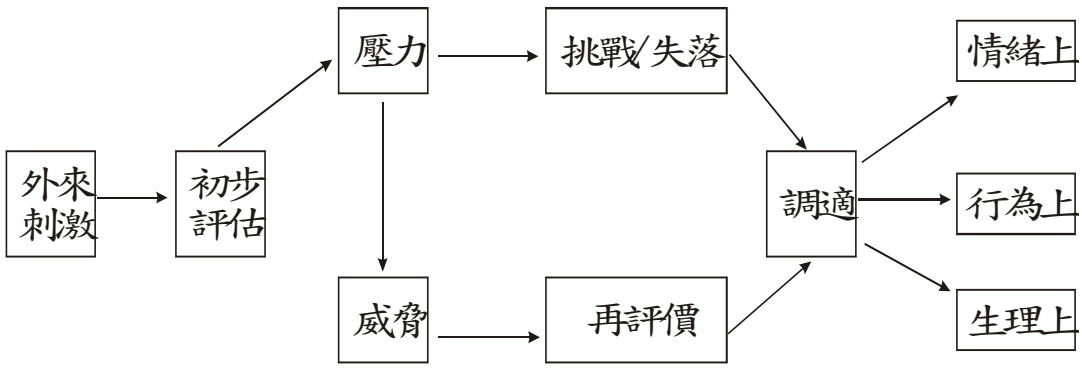

圖 2-2 壓力處理和調適過程反應模式

資料來源：壓力、失落的危機處理（頁88），馮觀富（1996）。

（三）職業壓力指標 OSI 模式

Copper 等學者於 1988 發展出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱謂「職業壓力指標」(Occupational Stress Index，OSI)，係基於個體與環境互動的觀點而發展出來，也考慮工作環境所潛在的壓力源與工作者的個人特質及習慣性 。工作壓力來源，包含工作本身的因素、家庭與工作的互動、經理的角色、組織結構與氣氛、生涯與成就、與其他人的關係等； 而工作壓力的結果，會產生工作滿意度、心理健康、身體健康、缺勤、工作傷害等現象； 當然，工作壓力後果也會因個體因應方式及人格特質而有程度之差異 (如圖 2-3）（陳村河，2000)。

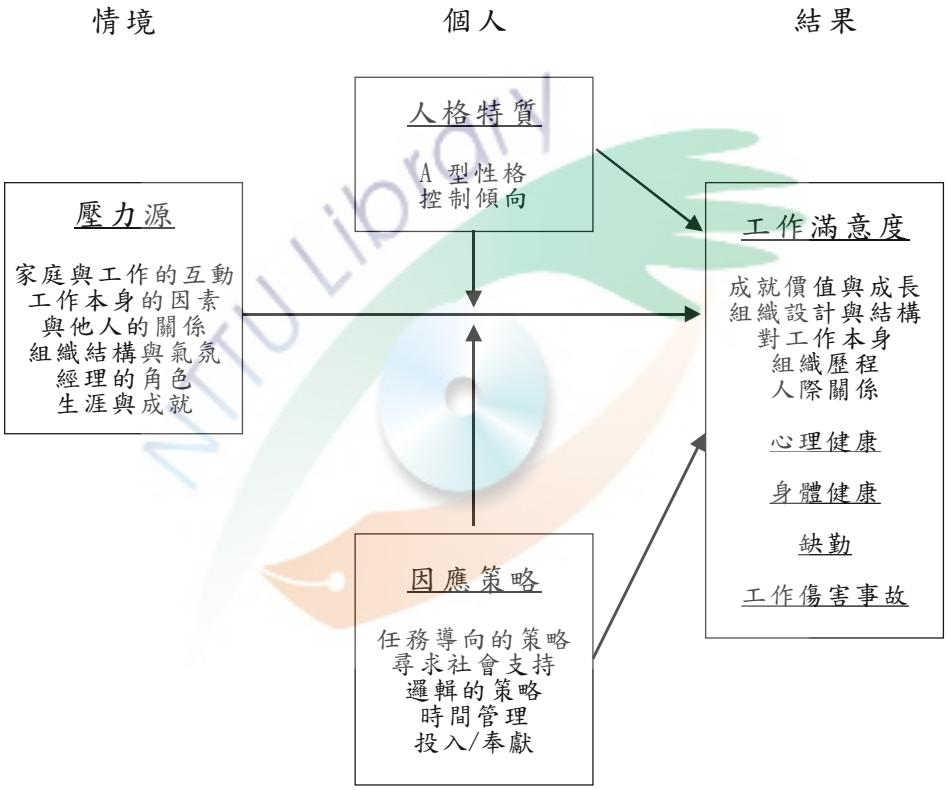

圖 2-3 職業壓力指標OSI 模式

資料來源：國營事業民營化留用員工工作壓力研究--以台肥公司員工爲例（頁31)，陳村河（2000）。

綜合上述理論模式，其中圖 2-1 工作壓力 ISR 模式強調工作壓力的形成因素，以及產生的症狀，圖 2-2 工作壓力處理調適模式強調工作壓力的處理、調適，以及調適後的影響，圖 2-3 職業壓力指標 OSI 模式強調工作壓力的來源與因應的結

果，此三種模式針對工作壓力強調的重點不同，惟不外乎均包括了外在情境、個人因素的反應與調適，以及結果的影響等三個過程，均可做爲本研究對於工作壓力模式的依據。

陸、工作壓力的因應策略相關研究

當個體在面對工作壓力時，皆會採取各種因應措施，一般人在面對工作壓力時所採取的因應策略，可分爲「問題解決的理性取向」或「情緒發洩的感性取向」等兩大類（王富民，2005），而工作壓力與因應策略間的關係，國內學者在諸多研究中發現，工作壓力源與因應策略因素不同，其研究結果也略有差異。林昭男（2001）認爲工作壓力之因應有解決問題、尋求支持、自我調適、理性思考、延宕逃避等方式。吳榮福（2001）認爲紓解工作壓力可採解決問題、理性思考、情緒調適、尋求支持等策略。吳明順（2002）認爲問題解決、調適情緒、理性思考、尋求支持、延緩處理爲工作壓力之因應方法。茲將國內學者研究結果，分述如表2-7：

表 2-7　國內學者對工作壓力因應策略研究彙整表

學　者	工 作 壓 力 因 應 策 略
林昭男（2001）	解決問題、尋求支持、自我調適、理性思考、延宕逃避。
吳榮福（2001）	解決問題、理性思考、情緒調適、尋求支持。
陳青勇（2001）	解決問題、理性分析、尋求支持、消極逃避。
吳明順（2002）	問題解決、調適情緒、理性思考、尋求支持、延緩處理。
宋禮彰（2002）	解決問題、延宕逃避、尋求支持、理性思考。
陳廷楷（2002）	解決問題、尋求支持、延宕逃避、情緒調適。

資料來源：警察機關採購人員工作壓力之研究----以台東縣警察局爲例（頁 36），林順亨（2007）。

綜合上述，可將工作壓力因應策略歸納出：解決問題、尋求支持、理性思考、情緒調適、延宕逃避等幾類。從專家學者之研究中可看出幾項共同點：

一、個體大多先採用「解決問題」、「理性思考」等理性取向策略來面對工作壓力，但當壓力升高時，卻都改採「尋求支持」、「情緒調適」等感性取向策略調適壓力。

二、個體對於不同壓力源或壓力程度，將因認知評估的不同，而產生不同的因應策略。

三、正面、積極面對壓力，且使用有效的因應策略，將帶來正面因應效果；負面或消極面對壓力，將引致不良後果。

第三節　社會支持之意涵與理論

壹、社會支持的意涵

一、定義

近年來對工作壓力之研究，試圖改變以壓力及其影響的理論模式爲發展，而是將各種的支持系統(suppot)，融入工作壓力的模式當中，使其成爲解釋工作壓力的重要變項，此新理論模式即所謂社會支持模式。國外壓力的相關研究對於社會支持已累積相當文獻，學者嘗試從不同角度對社會支持下定義(井敏珠，1992)；蔡素玲（1997）認爲社會支持係指個人透過與其他個人或團體的互動中，可得到情緒支持，訊息支持和工具支持，以滿足個人需求及增進適應壓力的能力。Caplan (1974) 指出社會支持是個人面臨具有壓力的情境時，家庭成員、朋友鄰居以及其他人，所能提供的各種不同形式的援助與支持，這些援助包括了各種訊息與資料的提供，給予引導和適當的安慰與庇護。Cassel (1976) 認爲社會支持在壓力的社會心理歷程中扮演一個關鍵性的角色，對個人而言，社會支持提供一個極重要的保護功能，在個體心裡壓力歷程具有緩衝(buffering)或保護(cushioning)的作用。以下表 2-8 爲國外專家學者對於社會支持所下定義：

表2-8 國外學者對社會支持所下的定義彙整表

專家學者	社會支持的定義
沈湘縈（1993）	「支持」意謂兩點:（一）確信有人關心你、了解你，且隨時會伸出援手。(二)可從其他人或機構處獲得資源和協助。
蔡素玲（1997）	指個人透過與其他個人或團體的互動中，可得到情緒支持，訊息支持和工具支持，以滿足個人需求及增進適應壓力的能力。
Shumaker 與 Brownell (1984)	提供者爲了要增進接受者的幸福而在兩個或兩個以上個體間資源的一種改變，資源包括行動協助、回饋、訊息、親密言行、諮詢。支持不只是減低壓力也包含付出支持的的結果，這結果可能是正面的、中性的或負面的
Lin et al (1986)	經由溝通、社會網路及知己提供知覺的或行爲上的工具性或感情支持。
Ootim（2001）	社會支持主要透過人際間的分享，可能是彼此情感的安撫、物資的交換，亦可能是知識訊息的交流，藉此提昇個人對自己之評價。

綜上所述，本研究對於社會支持的定義爲：個人在工作上，面臨具有壓力的情境時，家庭成員、長官、同事、朋友等，所能提供的各種不同形式的援助與支持，這些援助包括了行動協助、回饋、訊息、親密言行、諮詢等工具性或感情上的協助，給予個體引導和適當的安慰與庇護，使個體感覺到受關心及被愛，並認爲自己是有價值以及被尊重的，進而能正面且積極的面對壓力。

二、類型

關於社會支持的類型，學者們各有不同的分類方式，可依內容、效果、來源區分如下：

（一）依內容區分

Dean 與 Lin（1977）將社會支持概分爲兩大類。一類是情緒性支持（emontional support）：對被支持者給予表示愛、關懷、同情、了解、團體歸屬感

（Cobb，1976；House，1985）；另一類是工具性支持（instrumental support）：對被支持者提供行動、物質或其他直接的協助（House，1985）。Weiss（1974）認爲社會支持的方式應有六種：親密、社會融合（social integration）、滋育（nurturance）、價值感（worth）、聯盟（alliance）和指導。Barrea（1981）亦將社會支持的方式分爲六種，即物質協助、生理協助、親密互助（intimate interaction）、指導、回饋以及正向的社會互動（positive social interaction）。House（1985）自文獻中歸納出社會支持的方式有：（1）情緒性支持：包括自尊、情感、信任、關心、傾訴。（2）工具性支持：在需要時，他人的直接幫助行爲，包括給錢、勞力、時間、改善環境等。（3）訊息的支持：包括忠告、建議、直接訊息。（4）讚許的支持：包括回饋。Schaefer、Coyne 與 Lazarus（1981）及 Turner 與 Noh（1983）也將社會支持分作三種，即情緒支持、實質支持和訊息支持。

（二）依效果區分

學者 Cohen 與 Wills（1985）；Shumaker 與 Browenell（1984）；House（1981）將社會支持的效果分爲直接效果（dirrect effect）與緩衝效果（buffering effect），所謂直接效果，是指藉由個人需求的滿足，而直接提升個人的身心健康及幸福感並減輕壓力對個人所造成的負面影響。社會支持的直接效果不論個人是否處在壓力的情況下，對個人均能產生正面的效果。而所謂緩衝效果，是指身處壓力情境中的個人，經由社會支持的獲得，以減緩壓力對個人所造成的衝擊，間接對個人的身心健康及生活產生正面的效果，因此，當個人處於壓力的情境中，社會支持的緩衝效果才具有意義（引自陳源湖，1998）。

（三）依來源區分

Cassel（1974）認爲，社會支持是指由初級團體（primary group）所給予的回饋，使個體得以修正其行爲、認知和情緒上的偏差，而這初級團體指的即是由家人、親友、鄰居和同事所集合而成的支持網絡。整體言，可以將社會支持的類型概略分爲有形的（行動、物質的協助等）以及無形的（情感、建議與忠告等），一般而言，有形的支持較屬於問題導向，較能針對事實狀況主動或積極解決問題，而無形的支持則多爲提供意見以及情感上的宣洩與協助。茲將國外學者研究結果，分述如表 2-9：

表2-9 國外學者對社會支持的分類彙整表

專家學者	社會支持的類型
Dean 與 Lin（1977）	社會支持的方式二種：情緒性支持（emontional support）、工具性支持（instrumental support）
Barrea（1981）	社會支持的方式六種：物質協助、生理協助、親密互助（intimate interaction）、指導、回饋、正向的社會互動（positive social interaction）
Schaefer，Coyne 與 Lazarus（1981）等	將社會支持分爲三種，即情緒支持、實質支持和訊息支持
Cohen 與 Wills（1985）等	社會支持的效果分爲直接效果（dirrect effect）與緩衝效果（buffering effect）

綜合上述，本研究認爲社會支持的類型可分爲：一、有形的支持：即爲工具性支持舉凡行動、金錢、物質的協助均屬之。二、無形的支持：又分爲（一）情緒性支持：包括自尊、情感、信任、關心、傾訴。（二）訊息性支持：包括忠告、建議、指導、直接訊息。（三）讚許的支持：包括回饋等。

貳、社會支持之作用及其與壓力之關聯性

研究顯示社會支持可以減緩壓力事件所帶來的負面衝擊，不同的事件所需要的社會支持亦不相同（Kessler，Price & Wortman，1985）。情緒性的社會支持不但是社會支持的共同要素，比起其他方式的支持，更可以發揮功效，以緩衝壓力的衝擊或不良適應（洪冬桂，1986；陳滿樺，1983； Kessler，Price & Wortman，1985）。尊重（esteem）及訊息支持大致對一般性的壓力事件都能有相當的效果；而工具性支持與陪伴則對某些特定的壓力事件的衝擊結果較有關聯（Cohen & Wills，1985）。從文獻探討中，學者們認爲人在面對壓力時，除了採取因應策略外，另一個對壓力適應的最重要因素是從正式或非正式資源中所得到的情緒及實質上的支持，亦即個人是否有能力去處理壓力，端賴社會支持的質與量而定（井敏珠，1992）。

綜上所述，社會支持對於壓力的紓解有正面的影響，情緒性的社會支持是最爲普遍且最有效用的支持方式，工具性的支持則對於特定的壓力事件較有效用；社會支持對於壓力的紓解能發揮多少作用，端賴個人尋求支持的質與量而定。

第四節　女警工作壓力與社會支持之相關研究

壹、女警工作壓力相關研究

警察工作壓力種類繁多，鑑於警察工作壓力之相關分析雖常見於國內外各領域之文獻，但針對女警工作壓力之探討卻寥寥無幾，女警既爲警察又是職業婦女，故爲建立本研究之理論架構，本研究以國內警察人員的工作壓力及職業婦女工作壓力相關文獻進行綜合性探討，並將女警工作壓力來源分爲工作負荷、角色衝突、組織互動與個人發展等四大面向分述如下：

一、工作負荷壓力

翁萃芳（2002）提出國內警察人員的「工作情境特性」，分別爲：（一）直屬長官未諳實務狀況及個人私心造成工作推行困難；（二）工作時間太長、不固定；（三）工作量太多；（四）在職教育機會少；（五）工作作業方式繁瑣；（六）工作具危險性；（七）執法時易受民代關說等外力干擾。曹爾忠（1983）亦認爲，我國警察工作任務之沈重，業務之繁多，較美國猶有過之。另台灣大多數的職業婦女無法逃離傳統的父權控制，有時處境比留在家裡的家庭主婦更糟，不僅需要完成工作的職責，社會也要求職業婦女仍然「像個女人」，希望她們保有女性氣質的職責 (鄭至慧，2000)。然而，太女性化的女警，一般男警也不曾把她當做正規警力看待。女警必須要有能耐，讓自已在工作上表現得像個警察，另一方面，又仍然能隨時表現像個女性(蔣基萍，1994)。由此可知，女性進入陽剛的警察職場之後，除了必須負擔比一般行政工作繁重的警察 工作外，還要符合社會期望的保有女性的氣質，增添其額外的工作負擔（楊瀰萍，2006）。

女警工作若屬於外勤工作，則有具危險性、工作時間長又不固定等壓力，還要應付民代等關說的干擾；若屬於內勤工作，則有直屬長官的領導能力困擾、業務量多且繁鎖等壓力，還要在服裝等方面符合「女性」的要求。因此除了角色衝突之外，職業婦女常感受到另一個普遍的壓力來自時間 、精神與體力的負荷過重（張介真，1985)。警察工作更讓女警覺得有過之而無不及 。

二、角色衝突壓力

根據行政院主計處 2002 年研究發現，隨著時代變遷，婦女外出工作的比例升高，但是從性別角色的概念來看，一般社會對於男女性別不同的角色期待仍沒有太大差異，女性在家庭內所扮演的各種角色(如妻子、母親等)普遍被強調，因此比起男性，家庭仍爲女性的主要生活重心。「子女的教養」、「瑣碎的家務」仍落在女性身上，而這兩項也是職業婦女認爲壓力的最大來源(井敏珠，1992)。李修安等亦指出許多研究發現女警仍然脫離不了組織與家庭之間雙重角色的期待，且工作與家庭仍然是她們必須努力求取的平衡點，而爲了尋求組織與家庭系統方面的支持，她們仍發展出了多重認同，相對的，因其本身爲女性身分的關係，而更須付出比男警更多的心力在工作上（李修安、劉璟薇、王俊雄，2007）。大多數職業婦女扮演多重角色，所承受的角色壓力衝突極大(陳秋瑩，1991）。研究發現當角色衝突愈大時，生活壓力愈大。井敏珠(1992)針對國內 621 位職業婦女的調查研究發現，職業婦女的個人壓力中，角色衝突的壓力最大。

商綉慧（2003）認爲女警仍受到傳統性別角色規範的影響，不僅男警同僚及民眾對女警從事警察工作難以完全認同，即便女警自己對於在警察工作應該或能夠扮演的角色亦多所顧慮。有家庭的女警會設法調爲內勤。受到父權機制的控制，女警必須擔負家庭照顧的責任，且被視爲「非產性」勞動，讓女警受制於「家庭利益」倍受家庭與工作間多重壓力的煎熬。於是，對於婚後仍然要待在警察職場的女警而言，在家庭照顧與工作時間的分配下，沒有辦法再擔任外勤工作時，會想盡辦法調到內勤。尤其是警察家庭(夫妻都爲警察)的女警，這樣才能配合同爲警察的先生（楊瀰萍，2006）。

陳純瑩(1997）指出女警所呈現的某些價值取向，例如在工作的要求享有傳統女性被保護或禮遇的特權，因家庭因素不願接受任何工作的指派，設法調派內勤等，皆顯示女警本身仍受傳統性別角色的限制。劉榮哲（2004）針對女警工作壓力的研究亦顯示，女警的工作壓力感受頻率爲中等略高程度，其中以「角色衝突」分層面的工作壓力感受頻率最高。

女警家庭壓力雖非本研究探討範圍，然而生活上的事件通常是彼此交互重疊而無法清楚劃分，所以個人所扮演的角色、面臨之角色衝突通常是互相牽制的，尤其警察工作較一般工作複雜，面對長官、民眾、歹徒、家人等等，所扮演的角色截然不同，所受到的角色干擾更多，壓力更爲繁重。

三、組織互動壓力

婦女在傳統男性職場的處境，是性別文化和職業規範彼此的矛盾(Friedman，1989)。儘管女性加入警察工作已是世界上多數國家的趨勢，但資料顯示，警察工作中性別歧視仍是普遍存在的情形。陳純瑩（1997）指出警察工作在傳統上已經被社會視爲陽剛男性的職業，男警被視爲「打擊罪犯者」，女性投入警察工作不僅處處受到限制，還受到組織的排拒。男警對於女警的評價仍然受「傳統性別角色」之影響，甚至部份男警認爲女警的進用乃是爲了在職場上輔助甚至滿足男警之需求，她們適合秘書、打字等文書工作，以及灑掃、烹飪等。男性的工作文化視女性爲異類，這種男性工作文化透過如話題上的隔離 、把女警當作花瓶看待、應酬場所排斥女同事等等方式，而使女警在工作場合中成爲邊陲的角色，無法受到正視與平等的對待（楊瀰萍，2006）。蔣基萍（1994）亦認爲由於女警畢竟是警察界中的少數分子，她們受到特別的注意，會比一般男警面臨到較多的工作壓力和人際關係的壓力(被同僚排斥或敵對)。而且在警察團體中，較容易被當成門外漢而受到冷落和孤立。

所以，對一名女性員警而言(尤其是女警官)，要獲得男性同仁的肯定與認同或者避免性別的歧視，仍有相當的困難。女警必須先獲得男性同仁的肯定與認同，才能在絕大多數爲男性的警察組織中有良好的互動 。

四、個人發展壓力

男、女經歷相同的養成教育，進人職場後應該可以分配到相同性質的職務，都可以享有相同的工作表現機會，而有同樣的晉升機會。可是弔詭的是女警一直被停留在比較沒有工作表現的職務，所以，績分少，功獎少的情況之下，升遷機會也會比男警少（楊瀰萍，2006）。

父權社會常見的文化意識型態和資訊，常常將女性擺在次等的地位，貶低女性的角色與工作能力，並排斥女性進入社會的最高權力結構中(李銀河，2003)。女警發展至今已逾半個世紀，她們仍然難以進入決策階層，僅是蜻蜓點水地散布在內勤行政事務的單位；雖少部分剛畢業的女學生被分發至外勤工作的崗位上，但其工作性質仍以服務性爲主（簡吉照，2002）。女警大多從事屬於低發展、低技術性及缺乏生涯前景的工作。

Raggins 與 Sundstrom（1989）研究指出：對個人而言，性別比年資是一個更好的職務預測指標。也就是在相同的條件下，男性的升遷機會要比女性來的多。

（轉引自劉榮哲，2004）。性別角色規範的意識觀念，影響著警察職務的性別分工，而這種普遍存在的意識觀念，是女警參與警察工作的最大障礙(蔣基萍，1994)。女性大多需要付出更多的心力，才能使長官放棄對於性別的疑慮。在警察組織的績效制度下，女性是拼不過男性的，因爲男女的起跑點並不同。例如，刑案或偵查案件方面，單位主管絕對不會交給女警去辦，頂多讓女警擔任配合的角色，如假扮情侶等，詐欺案件也絕對不會交給女警去辦，女警頂多從旁協助打電話，僞裝一下。諸如此類，往往造成女警因主辦重要工作之經驗減少，而越顯女性對重要工作生澀。這人爲的因素雖近年來已有相當程度的改善，但女性在警界中的升遷管道仍是困難重重(葉毓蘭演講、劉興蓁整理，2003)。從女性進入警界的管道狹小，及女警在警界中的升遷情形發現，女性在警界中的發展仍是被壓縮的，而無法獲得揮灑的天空(余貞誼，2000）。

綜上所述，本研究認爲傳統觀念以及社會對不同性別角色的期待，使多數女性員警無法像男性員警一樣在工作場域中全力以赴，她們仍然必須以家庭及教養子女爲重；而知識、教育的增長以及整個社會環境變遷，卻又激勵她們走出家庭，在社會中尋求自我實現，女警因此往往必須在家庭與工作之間找尋平衡，在整個過程中，各種壓力於是產生。婦女就業是一種必然的趨勢，壓力相關的文獻也指出，理論上，多樣的角色表現會降低壓力而非增加壓力，因爲多樣的角色提供發展自我以及自我滿足的替代途徑與資源，因此，我們的重點應該在於是否能增加女警的社會支持，並提供她們因應壓力的相關機制。

貳、女警社會支持相關研究

過去文獻對女警之社會支持探討有限，故本研究部分將藉由職業婦女社會支持之探討來觀照女警之社會支持情形。Leflore M lockhart (1986) 以 211 位職業婦女爲研究對象，發現它們經常用正向的社會支持系統解決問題 (引自井敏珠，1992)。Etzion(1984）認爲女性的支持者主要是與生活有關的來源，如家人、朋友等。Cohen 與 Wills (1985)也指出，女性通常由親密朋友提供交談以及感情上的支持而獲得滿足。王美惠(1987)的研究發現，職業婦女的社會網絡仍以親人(如父母、公婆等)爲主，其次是同事。Marlow (1988)的研究亦指出，職業婦女在母親妻子以及工作者角色壓力中，需要協助時，有百分之七十六的人會尋求丈夫的支持，其次是朋友、家人、工作夥伴、再其次是上司、牧師諮商員等（引自劉榮哲，

2004）。陳皎眉(1988)的研究則發現，丈夫爲首要的支持者。許多研究亦顯示，對職業婦女而言，社會支持主要是指丈夫精神以及情緒上的支持。劉榮哲（2004）研究顯示，女警獲得社會支持屬於偏低的程度。推測其原因可能在於女性較爲保守，不願意把工作上的狀況及心裡的話向周遭的人陳述或尋求支持 ，以致於得到或感受到的支持較少，也可能是因警察工作忙祿，周遭的同事或主管無暇顧及在一起工作之女警的緣故。整體來說，女警在目前的工作環境，未能獲得適當的社會支持。

綜上所述，家人、朋友爲女警的社會支持重要來源，尤以丈夫的支持最具功效；而女警則不易從工作場域中獲得伙伴（長官・同事）支持。大致而言，女警在目前的工作環境，未能獲得適當的社會支持。

NTTU Library

第三章　研究設計

本章主要的目的在說明研究方法與研究的程序，全章區分爲七節，第一節研究架構，第二節研究方法，第三節研究對象，第四節訪談工具，第五節資料分析與結果呈現、第六節研究信度與效度之檢測，第七節研究流程與進度，以下將分別敘述之。

第一節　研究架構

本研究以女警的工作壓力及社會支持爲焦點，探討女性員警工作壓力、社會支持之現況、面對壓力時如何調適因應，以及社會支持對工作壓力之影響。研究架構從女警的背景屬性出發，藉由回答工作壓力現況、因應作法及社會支持現況等問題，瞭解相關的實際情形並實施歸納分析，最後提出相關結論與建議。故依據前述之研究動機、研究目的並經由文獻探討，以及對於以往相關之研究與理論加以整合、分析，進而提出本研究之研究架構(如圖 3-1）。

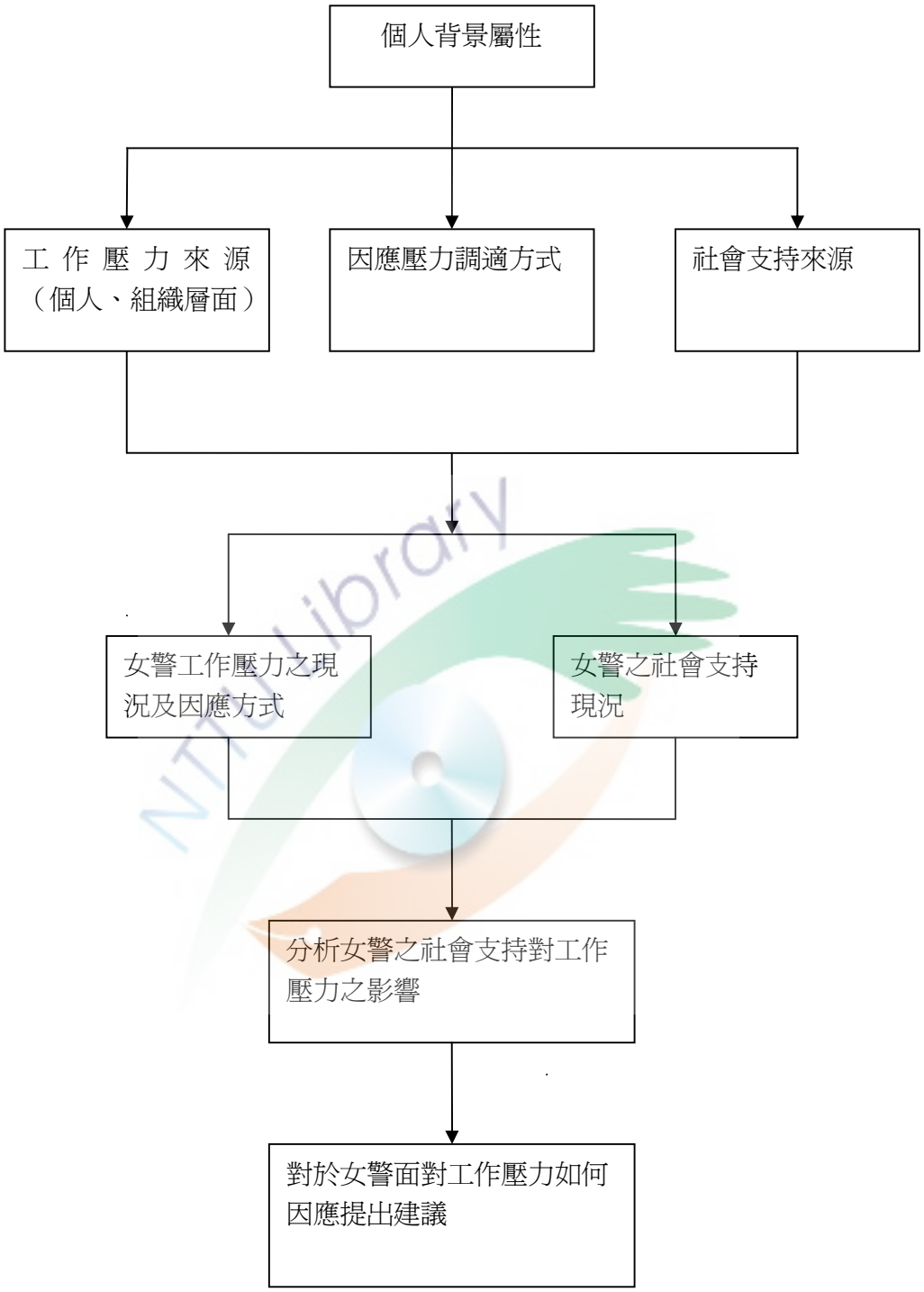
個人背景屬性
工作壓力來源（個人、組織層面）
因應壓力調適方式
社會支持來源
女警工作壓力之現況及因應方式
女警之社會支持現況
分析女警之社會支持對工作壓力之影響
對於女警面對工作壓力如何因應提出建議

圖 3-1　研究架構圖

第二節　研究對象

基於本研究主題爲「女警工作壓力與社會支持之研究—以臺東縣警察局爲例」，爲了儘量能瞭解不同年齡、不同職務類型，不同家庭狀況，不同警察工作資歷等原因所造成的工作壓力與社會支持的差異看法，訪談對象的取樣亦儘量考量年齡、階級、工作屬性、婚姻狀況、子女狀況等各層面的差異性。研究者依據上述原則，採取以受訪者能提供「深度」和「多元社會實狀之廣度」爲主，而選擇能配合訪談之對象 8 人進行訪問，希望藉此能瞭解到女警工作壓力、社會支持及如何因應紓解所承受之壓力情形。茲將本研究受訪者臚列如表 3-1：

表 3-1 受訪者基本資料表

受訪者代號	年齡	服務年資	工作屬性（是否按勤務表上班）	婚姻狀況	子女數
A	38	16	外勤	已婚	3
B	41	21	內勤	離婚	2
C	46	19	外勤	已婚	1
D	26	5	內勤	已婚	0
E	42	20	內勤	已婚	2
F	38	18	外勤	已婚	2
G	45	25	內勤	已婚	2
H	41	20	內勤	已婚	2

資料來源：研究者整理

第三節　研究方法

本研究旨在探討女性員警的工作壓力與社會支持之關係，對於少數女性的立場及工作經驗，較難運用量化的操作概念來思考脈絡，因此本研究透過文獻的探討，並運用質化訪談方式爲蒐集資料方法。而質的研究方法是以研究者本人爲研究工具，在自然情境下採用多種資料蒐集方法對社會現象進行整體性探究、使用歸納法分析資料和形成理論、通過與研究對象互動對其行爲和意義建構獲得解釋性理解的一種活動（陳向明，2004），本研究採質化研究進行，以文獻分析法及深度訪談法爲主要之研究方法，來瞭解臺東縣女警工作壓力與社會支持的實際情形，進而歸納分析問題並提出相關興革建議。茲將研究方法的採取與研究步驟的設計分別簡述如下：

壹、文獻分析法（Literature review ）

本次研究參酌前人研究的成果，做爲研究者研究相關理論之主要參考，其中壓力理論模式、社會支持理論、以及相關警察及職業婦女工作壓力、社會支持之研究等，均是本研究立論之依據，同時彌補了研究者主觀論述上之不足，也從前人研究之結果對照出本研究不同之處，其相同處則可做爲本次研究論證之依據，對於不足或未予探討部分，則依據現實狀況予以補充說明；本研究相關文獻來源以一、期刊、國家圖書館-全國博碩士論文資訊網或相關文獻等。二、學術刊物或相關之研究報告。三、相關書籍、文章、報刊雜誌等爲主要參考資料來源。因此，本研究採圖書館式的文獻整理與分析的方法，透過上述相關資料蒐集，做爲本次研究之理論基礎。

貳、深度訪談法（In-depth interview method）

「深度訪談法」的特點爲樣本數較小，能提供特殊回答的詳細資訊，獲得受訪者意見、價值、動力、回憶、表情、感覺詳細闡述的資料，可對受訪者的非語言反應進行較長時間的觀察；訪問時間長，持續幾小時，或訪談多次；對每個受訪者的問題都不同，允許訪問者根據每個受訪者回答問題的情況提出問題；訪問時間可能受到訪問情境的影響，在某個程度上依訪問者與受訪者的關係而定（Wimmer & Dominick；李天任，藍莘譯，1995）。此外，深度訪談是參與觀察的

主軸，一種較不具結構，而讓受訪者有更大的自由，可以引導談話方向的訪問方式（Babbie，1998，引自江婉如，2002）。因此，本研究以深度訪談建立訪談大綱來進行訪談，建立訪問者與受訪者彼此之間的信任對話，以便能得到詳細、完整的實地紀錄，做爲分析討論的基本資料來源。

第四節　研究工具

壹、研究者

在本研究中，研究者所具備的角色包括研究者及資料分析者的角色。本研究者於民國 77 年 7 月自警察專科學校畢業後，即分發至宜蘭縣警察局服務，期間於蘇澳分局安檢組、二組擔任內勤警員工作，民國 81 年 2 月間請調回家鄉臺東縣警察局服務至今，曾於臺東分局刑事組（現爲偵查隊）、警察局勤務指揮中心、少年隊、臺東分局豐里派出所等單位擔任警員職務，於民國 87 年曾考取中央警察大學二技班，有機會更上一層樓，惟因當時家中有年幼子女，經家人反對，而放棄進修機會，待子女稍長後，於民國 93 年同時考取中央警察大學二技班及警佐班，因家庭因素，當時選擇只需四個月受訓期程的警佐班就讀，現爲臺東縣警察局二線二星警務員職務。

研究者在警察機關服務二十餘年，期間歷任內勤警員、巡官及外勤（少年隊、偵查隊、派出所）警員、副所長等職務，對各項警察業務及勤務多所承辦及接觸，因此具有本次研究所需具備的實務經驗，對於受訪者所述應更能深切體會。

貳、訪談大綱

爲了使訪談更具彈性，本研究採半結構式的訪談大綱，研究者針對主題「女警工作壓力與社會支持之研究-以台東縣警察局爲例」擬定訪談大綱後，經指導教授指導，於 97 年 10 月分別請 7 位具有理論背景之學者與實務經驗豐富之專家協助提供意見與建議，針對訪談大綱內容加以檢核、鑑定並修正訪談內容提供寶貴意見，以確定訪談內容之適當性。以下將專家學者臚列如表 3-2。

表 3-2 專家學者名單一覽表（依姓氏筆劃排序）

類別	姓名	現服務單位與職稱	備註
學者專家	李玉芬	國立台東大學教授	曾任國立台東大學區域政策與發展研究所所長
學者專家	侯松茂	國立台東大學教授	曾任國立台東大學副校長
學者專家	魏俊華	台東縣政府教育處處長	曾任國立台東大學教授
實務人員	尤正廷	台東縣警察局刑警大隊組長	2005 年曾發表刑事警察人員之工作壓力與社會支持、工作滿意相關研究論文。
實務人員	余麗娟	台東縣警察局婦幼隊組長	服務滿 16 年，經歷警員、巡官職務，內、外勤實務經驗豐富。
實務人員	程幼佩	台東縣警察局督察員	服務滿 21 年，經歷警員、巡官、警務員兼所長職務，內、外勤實務經驗豐富。
實務人員	黃明環	台東縣警察局台東分局巡官	服務滿 25 年，經歷警員、巡佐職務，內、外勤實務經驗豐富。

NTNU Library

一、訪談大綱之修正意見

本研究訪談大綱內容經專家學者協助提供修正意見如下：

（一）訪談題目內容應與研究動機、目的相關聯，俾利結果分析時能環節相扣。

（二）訪談題目內容應從個別到整體到組織循序編列 。

（三）訪談題目最後應增列受訪者對女警工作壓力及社會支持的其他意見 ，力求整體訪談內容的完整性。

（四）訪談內容應白話，語意單純易懂，讓受訪者能輕易瞭解內容並能盡情回答，另訪談時應運用引導手法讓受訪者說真 ，以充實內容及瞭解受訪者的心靈感受。

（五）訪談內容提到各種壓力感受或支持情形等時 ，應加註請舉例說明，讓受訪者能暢所欲言，以增加印證內容真實效果。

（六）訪談大綱應先做前測，並依據受訪者前測情形修正訪談內容。

（七）訪談內容觸及壓力感受時，應加註如何因應或如何處理，讓問題前因後果能連貫。

（八）訪談內容觸及社會支持來源時，應加註何種方式並舉例說明，讓受訪者能暢所欲言，回答能更具體。

（九）訪談內容應採肯定語氣，同一問題不可同時出現兩種以上（如或）問法，以免造成受訪者回答時內容失真。

二、修正後之訪談大綱

本研究訪談大綱原列 17 項（如附錄一），經請專家學者提供意見後，並由研究者深入對受訪者做前測訪答，修正訪談大綱內容後改列爲 10 項（如附錄二），並確立研究訪談大綱。

三、質化訪談前趨性測試

在訪談對象選定後先做前趨性測試，其用途在於求取其信度及效度是否足夠。本研究先選定兩位受訪者接受前趨性測試，以此審酌並修正訪談指引，瞭解在訪談過程中曾遇到那些容易中斷受訪者思維的問題，那些是受訪者不易理解的語彙，以及研究者在訪談過程中如何引導，讓受訪者知無不言，言無不盡，將內心所想真實的表達出來。

（一）訪談對象第一位是內勤巡官，代碼 G，先後有警員、巡佐等經歷，服務年資 25 年，對警察工作熟稔，對質化訪談問題內容熟悉，初受訪談，即能掌握問題核心，侃侃而談並能具體且有系統之陳述，對錄音訪談亦不排斥，且能事先針對問題先行瞭解並充分做準備，測試過程順利，內容豐富，有其個人實務經歷上之見解。

（二）訪談對象第二位爲警員，代碼 E，服務年資 20 年，對警察工作熟稔，對訪談問題之內容亦能熟悉且做準備，其對能參與本次研究不排斥，頗能暢所欲言，回答問題亦能切合問題核心。

參、錄音器材與訪談備忘錄

本研究採深度訪談法，所以需要對訪談過程作全程的錄音，因此研究者準備了錄音器材來進行錄音，然爲避免錄音中斷另準備新電池備用，在正式錄音之前

先告知受訪者，使其心理有所準備，並於徵求其同意後做全程錄音，俾利日後資料整理分析使用。研究者並採取低姿態將自身的想法拋開，完全聽取受訪者的例證說法與心情故事，對於受訪者重要的詞語、關鍵字及重大發現並應紀錄備忘，做爲訪談中深入發問之提示，以便在資料分析整理時提供有意義之訊息。

肆、訪談程序

一、事先約定

研究者先以電話徵求訪談對象同意後約定訪談時間，告知本次訪談之目的及全部訪談過程約需之時間（二小時），再將訪談大綱註明約定日期傳真或 E-mail 予受訪者（電話確認是否收及）。直到訪談前一日再提醒確認，俾利訪談過程之順利。

二、訪談時間與地點

本研究訪談地點選在受訪者最爲方便的地方，大部分於受訪者服務單位之會議室、辦公室或其他安靜的場所，使訪談盡可能不受干擾。訪談過程以二小時爲原則，但不預設時間限制，在訪談過程中視受訪者表達情況與意願，增減訪談時間與內容。

三、全程錄音

徵求受訪談者之同意，於訪談時進行訪談內容錄音，一方面預防研究者對於訪談內容的遺漏，一方面藉以增加研究之效度。

四、即時謄稿

訪談結束後，趁記憶猶新時謄寫逐字稿，倘有不足或遺漏之處，再以電話訪談或透過電子郵件請受訪者補充，以增加效度。

第五節　研究流程

本研究先將研究主題選定後，開始蒐集與主題有關之文獻資料並進行文獻探討，接著設計訪談大綱並擬定研究進度，按照預設進度進行訪談，訪談完成後進行資料分析與整理，最後完成本研究結論與建議。本研究之流程如圖 3-2。

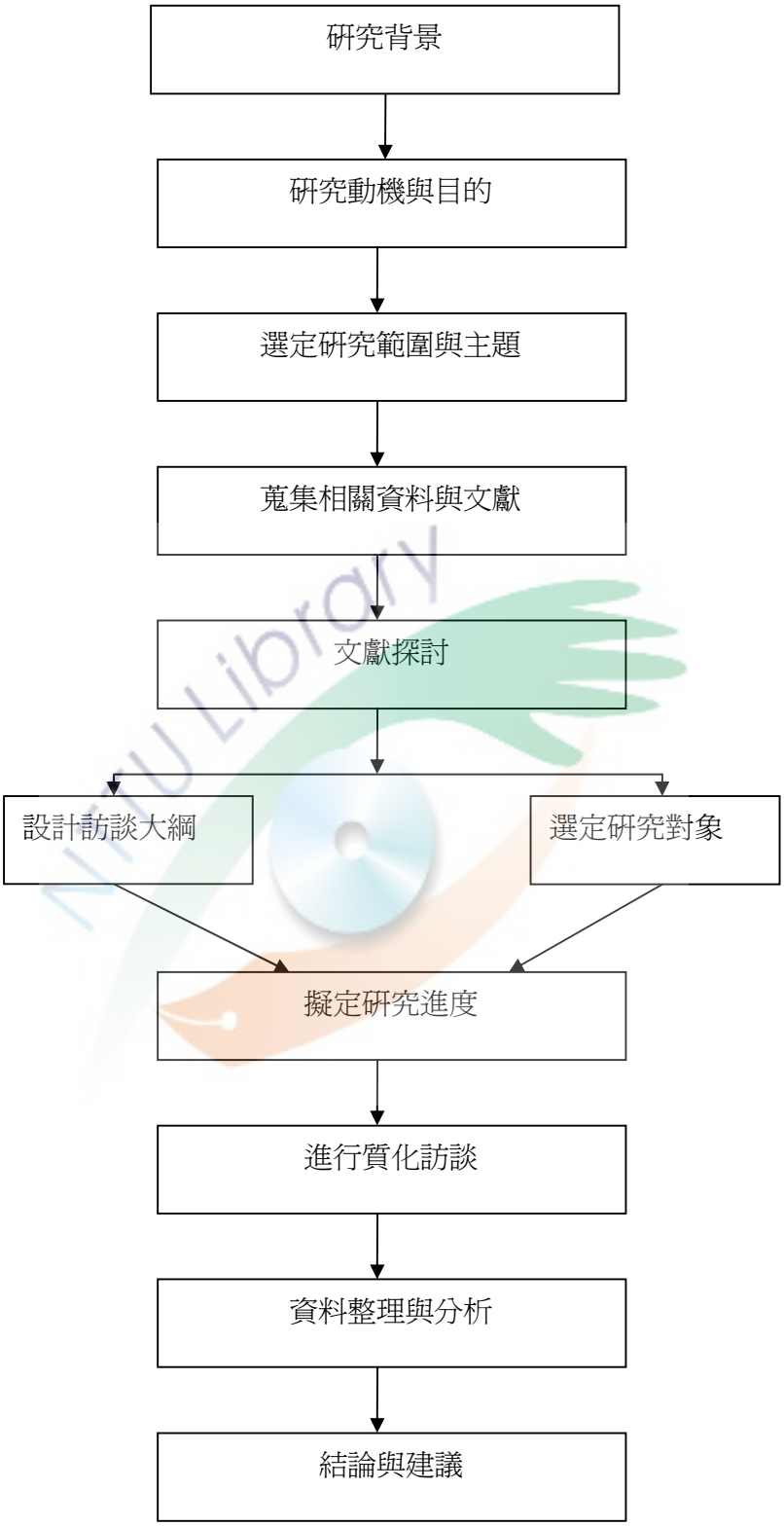
研究背景
研究動機與目的
選定研究範圍與主題
蒐集相關資料與文獻
文獻探討
設計訪談大綱
選定研究對象
擬定研究進度
進行質化訪談
資料整理與分析
結論與建議

圖 3-2　研究流程圖

第六節　資料處理與分析

本研究針對台東縣警察局女警人員工作之特性，以現任台東縣警察局 35 位女警爲對象，分別針對 8 位女警人員進行訪談，將所蒐集到的資料予以分析、詮釋，藉以呈現所發現之結果。

由訪談得到之資料，經由整理、歸類、分類、分析等過程，使其成爲有意義且可用之資料，本研究資料分析之步驟分述如下：

一、資料編碼

本研究資料之編碼，針對受訪者的姓名採保密方式，分別以英文字母或符號代替，第一碼由英文字母 A 開始至 J，代表受訪者之姓名代碼，第二碼爲阿拉伯數字，代表受訪者對第幾個問題的回答。如 C－2 即表示第 3 位受訪者對第 2 個問題所做的回答。

二、資料整合

研究者將以錄音方式蒐集訪談對話，盡量使受訪者之原音重現，再反覆閱讀逐字稿內容，逐句或小段落檢視資料的內容，並將重要的句點標記，列出資料中所呈現的主題或概念，在概念化後以適當名詞命名。將個別概念資料予以整合，選取具有代表性的句子作爲例證，並加註個人的看法與見解加以詮釋。

三、資料分類

本研究係探討工作壓力與社會支持，以工作負荷、個人發展、組織互動、角色衝突及家人、朋友、同事、長官等社會支持來源爲主要方向來訪問受訪者，故訪談問題亦以此延伸，訪談資料將以此分類。

四、資料分析

本研究資料分析的步驟先從閱讀原始資料開始，讓資料說話，然後將資料打散、賦予概念和意義並予重組，接著再抽取那些能夠最有力回答研究問題的資料，將其分類並逐一說明分析，以瞭解臺東縣警察局女警工作壓力及社會支持來源、面對壓力時之調適因應之道及社會支持對於工作壓力的影響。

第七節　研究信度與效度

質化訪談是研究者與受訪者的一個互動過程，是不斷在互動的過程中創造新的意義或感受。在社會科學領域中，沒有一位質性研究者，不會被質問研究的信度與效度問題。信度是指測量程序的可重複性；效度則是獲得的正確答案的程度。認爲控制質性研究的信度與效度的方法有確實性、可轉換性、可靠性（胡幼慧，1996）及驗證性（高敬文，2002），茲分述如下：

一、確實性(credibility)

確實性就是內在效度，指質研究資料真實的程度，即是研究者真正觀察到所希望觀察的。有五個技巧可以增加資料真實性：

（一）增加資料確實性的方法包括研究情境控制、資料一致性的確定及資料來源多元化。

（二）研究同儕的參與討論。

（三）相異個案資料的蒐集。

（四）資料蒐集上有足夠的輔助工具。

（五）資料的再驗證。

研究者與受訪談者進行深度訪談過程中，都以同理心、誠懇的態度認真用心的去傾聽，在訪談過程中受訪談者都能忠實且毫無保留的表達自己本身的經驗，且徵得受訪者同意予以錄音，因此，本次訪談皆全程錄音，並確保訪談時的原音可重覆傾聽，加深訪談內容的確實性。避免因時間耽擱造成資料遺錯漏，完成逐字稿的謄寫工作，真實反映研究者對所建構的事實，增加資料的真實性。

二、可轉換性(transferability)

可轉換性就是外在效度，係經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的做資料性描述與轉換成文字陳述，謹慎的將資料的脈絡、意圖、意義、行動轉換成文字資料。研究者除忠實紀錄訪談情境與內容，並力求逐字稿完整重建訪談過程，使本研究過程能嚴謹及透明化，以幫助能自行判斷研究結果與自身情境脈絡的適用性。

三、可靠性(dependability)

可靠性就是內在信度，係指個人經驗的重要性與唯一性，如何取得可靠性的資料，乃研究過程中延用資料的重點，研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供判斷資料的可靠性。本研究在訪談過程中，研究者透過眼神、肢體動作及言語來表達對受訪者之專注與傾聽，並對受訪者的疑點加以澄清，確實掌握資料的可靠性，同時，反覆思考在訪談中所得到的資料，予以檢討改進。

四、驗證性(confirmability)

不盲信理性派研究者所強調的置身於外，排除研究者本身先見與觀點的所謂「客觀」態度。強調研究者與被研究者的交互影響，而強調資料的中立性之考驗。亦即要提高研究的信賴度，研究者必須採用各種方法來考驗它們所蒐集的資料是可以檢證的(高敬文，1996)。本研究在訪談過程中，除將研究者的偏好與偏見摒除外，在訪談進行中以三角校正，實施反省，訪談結束後對所得資料進行稽核，使本研究具有驗證性。

研究者質性研究時，常被誤認爲過於主觀，研究內容常遭質疑爲只不過是自說自話的窘境，因此本研究乃講求應用多種方法或多種資料來源或多個研究者的向度，來增強資料間的相互效度檢驗，經過這樣的三角檢定（triangulation）來分析資料，使研究的結果較爲客觀可信。

三角檢定爲常用有效的可信度檢定方法，其係指研究過程中採用多種且不同形式的方法、資料、觀察者與理論，以查核與確定資料來源、資料蒐集策略、時間與理論架構等的效度，亦可以多個分析者檢驗研究發現或使用多元理論觀點來詮釋資料。本研究採用下列方式進行三角檢定：

一、資料來源三角測定

本研究利用來源有訪談資料、實地札記、次級資料等，在取得前述資料後，與指導教授或同儕進行資料分析及討論 ，並比較檢驗對同一事物評價的一致性，及不同觀點者看法，以增強相互間的效度。

二、理論三角檢測

對研究結果進行討論與詮釋時，應用多元理論觀點來詮釋，將本研究之結果與多種理論及過去研究做比較與詮釋，使獲得客觀且具信度與效度。

第八節 研究倫理

研究者必須注意一些研究倫理，以保護本研究的受訪者不因參加本研究受訪而受到不必要的困擾或傷害，茲將本研究應注意的倫理臚列如下：

一、訪談時使用受訪者的語彙，避免偏誤

由於深度訪談係研究者與受訪者二人間的對話，爲了避免研究者使用專業用語讓受訪者不明瞭研究者的問題所在，或產生溝通上或理解上的誤差，因此本研究在訪談過程中應儘量使用受訪者瞭解的語彙進行訪談。

二、保密

由於本研究涉及受訪者對升遷機會感受的陳述，難免會有對單位或直屬長官報怨或情緒用語出現，爲避免對受訪者造成不必要的困擾，因此研究者有幾個保密的處理方式：

（一）將訪談逐字稿中足以辨別出他人的名字或指涉之事件予以用化名或其他代號隱匿或代表。

（二）謄寫訪談逐字稿時應嚴守保密的原則，例如謄寫時不可有他人在場閱覽，亦不可與他人談論本研究之資料。

三、讓受訪者瞭解研究目的

本研究在訪談前，先與受訪者充分溝通，說明研究的目的及動機，甚至進行的方式或研究程序等均可讓他瞭解，讓受訪者能毫無顧忌的說出對於工作壓力、社會支持的感受；訪談過程中，研究者依訪談情況適時調整訪談大綱，導引受訪者深入剖析內心的真實想法。

四、尊重

質化研究的成果是研究者與受訪者一起共同合作的結果，因此在整個研究進行過程中，任何需要受訪者協助的地方，研究者都應非常尊重受訪者的意願及決定，以尊重其自主權。在訪談進行中，尊重受訪者對於某些特定主題不願意觸及的部分，並且隨時注意受訪者的身心狀態，不使受訪者在心情上或身體不適的情況下接受訪談。

第四章　研究結果分析與討論

本章針對臺東縣警察局女性員警進行質性研究深入訪談，並以「工作壓力」、「社會支持」等二大面向爲訪談重點，分別訪談了 8 位員警，其中外勤員警 3 位，內勤員警有 5 位。

本研究進行資料分析步驟，透過反覆閱讀每位受訪者的逐字稿內容，在獲得整體性的瞭解後，將其字句萃取出意涵，對 8 位受訪者中具有相同概念之言詞特性予以歸類爲一個主題或概念，並以適當言詞予以敘述，根據研究問題將其歸納爲下列「工作壓力狀況」「社會支持狀況」、「社會支持對工作壓力的影響」、「工作壓力之紓解與因應」等四大類研究結果，訪談結果主要範疇如表 4-1。

表 4-1 訪談結果主要範疇一覽表

類別	範疇	代碼
工作壓力狀況分析	工作壓力	A-4、 B-2、B-4、D-2、D-4、E-2、E-4、F-2、F-4、G-2
	角色衝突壓力	C-2、E-2、E-4、G-2、G-4、H-2
	組織互動壓力	A-2、C-2、D-2、F-4
	個人發展壓力	C-2、C-9 、G-2

表 4-1（續）

社會支持狀況分析	社會支持來源與種類	何人會給予支持	家人	B-5、C-4、C-5、D-3、D-5、E-4、E-5、F-4、F-5、
			朋友	C-5、E-5、F-4、F-5、H-5
			同事	A-5、B-4、D-3、F-4、F-5、G-4、G-5、H-5
			長官	B-4、F-5、G-5
		何種支持最有助益	家人	A-7、B-7、C-7、D-7、E-7、F-7、G-7、H-7
			朋友	A-7、B-7、C-7、D-7、E-7、F-7、G-7、H-7
			同事	A-7、B-7、C-7、D-7、E-7、F-7、G-7、H-7
			長官	A-7、B-7、C-7、D-7、E-7、F-7、G-7、H-7
		最希望得到何人的何種支持	家人	D-8、E-8、G-8
			朋友	
			同事	A-8、H-8
			長官	C-8、F-8
社會支持對工作壓力影響分析		正面影響		A-6、D-6、E-6、F-6、G-6、
		負面影響		B-6、E-6、F-6
工作壓力之紓解與因應		工作壓力之紓解		A-9、B-3、B-8、D-3、E-5、E-9、F-3、F-9、G-3、H-5
		工作壓力之因應作爲		A-3、B-3、B-9、C-3、D-9、E-3、E-9、F-9、G-9、H-3、H-6

資料來源：研究者整理

NTTU Library

第一節 工作壓力狀況分析

就女警而言，工作壓力常源自工作負荷、家庭、組織間人員的相處，或工作的發展空間，而由於工作性質或家庭環境因素及個人特質不同，致產生不同的工作壓力及不同的感受；在 8 位受訪者中，研究者針對工作壓力進行訪談，大致可歸納出受訪者有工作壓力（工作本質上的壓力）、角色衝突壓力（家庭及工作者角色扮演的壓力）、組織互動壓力（組織人員間互動壓力）、個人發展壓力（工作發展空間的壓力）等四個層面，並分述如下：

壹、工作壓力

受訪者針對「目前工作壓力有哪些？」、「從警到現在有過什麼樣的經驗或事件感覺到有壓力？」等問題，回答之內容歸類爲工作負荷上之壓力如下：

後來又支援新竹「靖盧」一段時間，顧那些大陸妹，有一次，輪到我顧的時候，竟然有一個大陸妹跑掉，那時候壓力蠻大的**(**訪 **A-4**，**9712152000)**。

我們協助去偵辦一個女子連續被搶奪的案件，他們要求女警假扮夜歸女子騎著機車到常發生的地點去引誘嫌犯，而且是單獨的，當然有派男警保護啦，但是男警的距離是比較遠，這過程中讓我們感覺到非常害怕，雖然我們是女警，心裡也是有準備，但是要去面對這樣的一個任務，心裡的恐懼和害怕還是有的，也是會造成心裡的壓力，很大的。**.....**假設那時候給我帶槍械，自己也會蠻擔心的（怕被搶），哈哈**.....**，但是防身裝備（噴霧器等）應該給我們帶，他們在規劃上就沒有考慮到這點（訪 **E-4**，**9802061430**）。

我在剛畢業沒多久就有一些拆除違建的任務，**.....**當指揮官命令一下我們就要針對婦女把他們抬走，我感覺起來要把他們驅除我做不下手，對他們會很同情，**.....**但是當我有同事被攻擊的時候，我就不再是這種想法了，因為有同事被咬或被用石頭用果西被攻擊時，我不知道那裡來的勇氣，也不管他的體型比我大比我小，警察的本能就出現了（訪 **E-4**，**9802061430**）。

以前當所長的時候（查案）是針對民眾，是對不法的民眾，現在對的是員警，有時候內心的衝突難免，**.....**比如說，今天這個員警曾經跟你熟識，或者是，就算有點頭之交，都會顧慮到他是員警，不是非法的民眾，這個是我目前感覺到壓力來源的所在**(**訪 **B-2**，**9804081000)**。

我覺得從警以後，在擔任派出所所長的時候是最有壓力的，因為所長不只有績效的壓力，還有內部管理的壓力**(**訪 **B-4**，**9804081000)**。

工作壓力最大的時候是在高雄市警察局婦幼隊的時候，我那時候是分隊長，**……**年紀在裡面又算最小的，結果那些小隊長的年紀都可以當我媽媽了，變成你要去帶這群人的時候，我又剛進去那個環境，她們都在看，看妳懂不懂**(**訪 **D-4**，**9803151500)**。

她們就是有很多瑣事煩你，你要做到公平，要做到大家不會批評你，不會質疑你，而且那時候要帶班出去，還有辦業務，就覺得壓力很大，然後就是要帶隊的壓力，會很怕她們不聽你的，也很怕她們不支持我，就要想說怎麼樣跟她們好、套交情，那真的很累**(**訪 **D-4**，**9803151500)**。

我本身必須兼顧組長的工作和副隊長的工作，所以內外勤都要兼顧，包含一些相關的會議工作推動、同仁的照護等等，這些壓力說真的我覺得對我來說，已經有點負荷過重（訪 **F-2**，**9803061500**）。

我們在這樣一個主管單位上，上級單位要求必須做（的情況下），我們還是要幫同仁講話，可是我們又希望他們能改進，起碼他還是有做，可是態度還要改進，我希望他能改進，可是他還是不願意改進的時候，就有這種心有餘而力不足的問題在上面（訪 **F-4**，**9803061500**）。

我覺得外事課是一個很混淆的單位，常常會有那種業務和其它單位衝突處，或時常要感覺不是我們辦的，變成我們要幫別單位做。**(**訪 **D-2**，**9803151500)**

因為各單位承辦人員素質不一，在彙整或稽催過程中難免就會造成一些工作壓力，比如說有的同事會延誤，或者是資料來的內容跟你所要的內容不符，這之間的業務往來比較會造成有一些磨擦（訪 **E-2**，**9802061430**）。

將自己的工作做好，也希望別人都能配合，當別人不符合你的期待的時候，就會有一些些的陷入矛盾啦，就是不知道要秉公處理，或者是說爭一隻眼、閉一隻眼，假裝沒看到，如果要秉公處理的話，當然對業務上會比較有所助益，而且會把業務做好，但相對的會影響到你的人際關係，就會產生同事之間的磨擦，傷害同事之間的情誼（訪 **E-2**，**9802061430**）。

我對他們組裡的稽催業務作為引起他的主管，對我先生作一些那種**…** 把我的作為轉嫁到我先生身上，例如對他的工作百般刁難、例如給他語詞上的一些**…** 找機會責備他、百般刁難他，那陣子這樣的過程讓我覺得工作壓力很大（訪 **E-4**，**9802061430**）。

業務上會有壓力，是會有那種上面交辦的業務時效都很快，比如說今天（交辦）下來明天就要交了，晚上就要加班，就會有壓力（訪 **G-2**，**9711201400**）。

受訪者在工作上有來自勤務上的壓力，也有來自業務上的壓力，勤務上的壓力大都來自組織外部，例如民眾的反抗、嫌疑犯的威脅等（A-4、E-4），還有內部勤務規劃對於女警使用裝備考量不足的問題（E-4）；業務上的壓力大都來自內部，例如同事的不配合、長官的刁難、業務的急迫性、業務不熟悉等（D-2、E-2、E-4、G-2）。主管階級與非主管階級所面臨的壓力也有所不同，主管階級有內部（部屬）管理及績效爭取的壓力（B-2、B-4、D-4、F-2、F-4），非主管階級則大都爲勤、業務上之壓力。

貳、角色衝突壓力

受訪者針對「目前工作壓力有哪些」、「從警到現在有過什麼樣的經驗或事件感覺到有壓力」等問題，回答之內容歸類爲角色衝突之壓力如下：

因為我們分局是屬於外勤單位之一，所以女警的部分有時侯都要支援一些勤務，就是突發性勤務，例如說一般警衛勤務啦、突發性的要搜身、驗尿啦、或者是押解人犯，那這些比較突發性的勤務，因為我也是為人妻、為人母，比較會造成我生活上的一些困擾（訪 **E-2**，**9802061430**）。

因為我先生也是從事警察工作，如果剛好遇到有同時深夜要上班時，婆婆又不在家，小孩的照顧...常常要把小孩子放在家裡，小孩子沒辦法兼顧。（訪 **E-4**，**9802061430**）

我和我先生都是外勤，他的工作時間不一定，比如遇到特勤，他和我都要出勤務，小孩子接送的問題--誰要去接，接送的問題會帶給我壓力（訪 **G-2**，**9711201400**）。

因為回來後重新分發被調到大武分局，**.....**大武離台東有 **1** 小時車程，我每天早上很早起來坐火車去，看能不能把當天工作趕快做完，以便能搭到 **6** 點的火車回家，有時要擴檢、查勤，結束後也差不多晚上 **12** 點多才能回家，每天這樣來回，壓力很大，如果今天我是單身可能會住那裡（大武），就不會有這樣的壓力了（訪 **G-4**，**9711201400**）。

現在有在輪值日，**.....**必須在分局內值宿，可能對小朋友**.....**因為我的小孩還小，就讀國二和小三，所以接送問題可能比較麻煩一點，我的先生也是從事警察工作，我們夫妻都是從事警察工作，職業上比較不能配合得來（訪 **H-2**，**9712201500**）。

家庭的部分以我個人來講我覺得可以排除，因我做這個工作的時侯心理就有這個認知，我以工作為主，家庭不太會給我太大的工作壓力（訪 **C-2**，**9711181500**）。

在角色壓力方面，大都在於子女的接送及照護問題，因爲女警工作時間的不確定性，使得已婚女警對於子女的照顧無法妥善的安排，造成心中的掛礙，進而形成工作上的壓力，尤其對於伴侶亦同爲警職的女警，子女的照護問題更爲困擾（E-2、E-4、G-2、G-4、H-2），但若子女年齡較長（就讀高中、大學）時，較沒有這方面的壓力（C-2）。

參、組織互動壓力

受訪者針對「目前工作壓力有哪些」、「從警到現在有過什麼樣的經驗或事件感覺到有壓力」等問題，回答之內容歸類爲組織互動之壓力如下：

同事上的相處吧，無形的壓力，我也不知道什麼原因，因為以前相處的模式和現在有所差別，現在比較不會互相幫忙，不知道什麼原因，以前除了上班，下班還會出去吃飯，現在除了公事，很少互動（訪 **A-2**，**9712152000**）。

我和同事之間感情不會很深交，以我的個性，我和女性同事比較好，和男性除了工作外不會有私交，服務越久私人交情越淡薄，因為思想和觀念差距越大，會發現兩性之間有不同的差異存在；和長官同事的互動和性別有關係，但有些女性同事個性比較男性化，就跟男性同事比較有話聊，和女性同事就淡淡的，這是個性的關係（訪 **C-2**，**9711181500**）。

我覺得我們課長是比較不好相處的長官，他算是就是不管是承辦業務或怎樣，到他那一關就覺得壓力很大，……他就是有時候會想要用他是長官的方式來壓你（訪 **D-2**，**0803151500**）。

我曾經很挫折的一件事就是，我很不喜歡辦公事搞小團體，當辦公事搞小團體的時候，我覺得有拉距的壓力，這個團體的形成，不是我能控制的時候，就可能形成很大的壓力（訪 **F-4**，**9803061500**）。

在組織互動壓力方面，大都來自於長官、同事的相處問題，在 8 位受訪者中，有 4 位有組織互動的壓力存在（A-2、C-2、D-2、F-4），互動不良原因與雙方性格有關，有時受訪者亦不易查覺互動不良的起因（A-2）。

肆、個人發展壓力

受訪者針對「目前工作壓力有哪些」、「從警到現在有過什麼樣的經驗或事件感覺到有壓力」等問題，回答之內容歸類爲個人發展之壓力如下：

我們是以男性為主的單位，長官會比較**……**，一般都以男警為主，人員他考慮的是男警而不是女警（訪 **C-2**，**9711181500**）。

我覺得長官給我的壓力比較多，各方面都有，工作量不會比較多，歧視的部分比較濃厚，例如如果我和某一男警同時想去某單位，長官只會考慮讓男警去而不是女警（訪 **C-2**，**9711181500**）。

警察的陞遷是靠積分，**……**在爭取績分的過程男性比女性容易得到這個分數，因為男警比我們多機會，也比我們積極，不用考慮到家庭等其他因素，他們可以全心全意不眠不休的工作，但女性就無法這樣，總會想說還有家務要做，往往會中斷工作（訪 **C-2**，**9711181500**）。

給女警更多的發展空間，**……**在調動方面不一定侷限於某一個職位，能夠如她所需，不一定內勤或外勤，像有些長官會有刻板印象，他會以男警優先，不會考慮到女警（訪 **C-9**，**9711181500**）。

我覺得目前陞遷（制度）很公平，不會分男女，要靠績分，工作能力可以，就可以升，不會因為你是異性就機會比較少。我從當警察到現在，我的看法是長官會把輕一點的（工作）交給女孩子，因為女生少，比較重的（工作）會給男孩子執行，**……**比如要跑外面需要體力的會分給男孩子，較靜態的就給女孩子（訪 **G-2**，**9711201400**）。

長官會因爲部屬的性別，而對勤、業務的分配、調動單位的考量有所不同，女警往往因被分配到較靜態、較不受重視的工作或較無表現機會的單位（C-2、G-2），而得到較少的績分，進而影響到升遷的機會，以及工作發展的機會。

第二節 社會支持狀況分析

本節將受訪者社會支持狀況，歸納爲「社會支持來源與種類」等層面分析，並分述如下。

壹、 何人給予何種支持

一、家人

（一）無形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲家人給予無形之支持如下：

我的先生給我很大的支持，因為他也是警察，我的狀況他很了解，他會給我開導和安慰，並且教我如何去因應，這讓我減輕了不少壓力（訪 **C-4**，**9711181500**）。

第一個是我的伴侶，我遇到不如意一定會向我的伴侶抱怨，伴侶往往會說我的方式不對，會反駁我的做法，他會告訴我應該怎麼處理（訪 **C-5**，**9711181500**）。

如果說還是很不高興或怎樣，我先生就會安慰我，他是我最好的解藥，他就是很樂觀的人（訪 **D-3**，**0803151500**）。

我老公是最大的支柱，我很少跟爸媽講工作上的事，他們也沒辦法理解你工作上的事，也沒辦法理解警察生態，**……**他（老公）會把一件很嚴肅的事情弄得很好笑（訪 **D-5**，**0803151500**）。

在那段時間內我非常感謝我的先生，他很支持我。（訪 **E-4**，**9802061430**）因為我先生也是警察，通常我們二個會互補，當他壓力很大我會勸他，我壓力很大，他會支持我（訪 **E-5**，**9802061430**）。

我先生給我很大的支持，**……**我會把我工作上的事向我先生說，他會給我很多的意見（訪 **F-4**，**9803061500**）。

給我最大的支持是我的父親，以我父親過去的見識，具有一些可以給你一些明示，或者一些疑惑的答案，在我的壓力上我覺得我的父親給我的支持最大（訪 **B-5**，**9804081000**）。

（二）有形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲家人給予有形之支持如下：

最支持的是我先生，他在我工作壓力很大的時候，讓我無後顧之憂，小孩都是他接的，家裡大大小小的事都他在處理，不會把家裡的困擾再帶給我（訪 **F-5**，**9803061500**）。

二、朋友

（一）無形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲朋友給予無形之支持如下：

第二我的知己，**……**如果是知己會和我一起罵對方（哈哈**…….**），不同的處理方式（訪 **C-5**，**9711181500**）。

我的好朋友有信仰一些宗教，當我壓力很大的時候，我就會去打電話給他們，向他們傾訴，在這過程中他們會用宗教的一些觀念來紓解我的壓力（訪 **E-5**，**9802061430**）。

我認為我是壓力過大，立即去看醫生，醫生也開了一些處方給我，後來不是醫生讓我對這件事釋懷，而是朋友同事的鼓勵還有主管的支持，讓我在這件　工作壓力中比較漸漸釋懷（訪 **E-5**，**9802061430**）。

朋友，在茶餘飯後用開玩笑的方式去談一個議題的時候 ，你就會想開一點，壓力自然就會釋放（訪 **F-5**，**9803061500**）。

朋友會舉他的例子來勸導我，會向我說他碰到的比我更嚴重，我碰到的只是小問題而已（訪 **H-5**，**9712201500**）。

（二）有形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲朋友給予有形之支持如下：

我面對壓力的過程中，當然除了家人之外，我有很好的朋友、很好的同事，他們真的在我感到最艱困的時候，給我工作的分擔，或精神上的支持（訪 **F-4**，**9803061500**）。

三、同事

（一）無形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲同事給予無形之支持如下：

同事，安慰我不要想那麼多，找他們聊聊天就會比較減輕（訪 **A-5**，**9712152000**）。

在長官面前有很多的埋怨或不高興的話，回來跟同事講一講，大家當笑話笑一笑，當下就想開了，然後就做自己要做的事情（訪 **D-3**，**9803151500**）。

我不懂會問同事，同事都很樂意不厭其煩教我，……辦公室同事會互相安慰

（訪 **G-5**，**9711201400**）。

我會向同事訴苦，但是我們會互相討論，結論是我們是警察要認命（訪 **H-5**，**9712201500**）。

（二）有形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲同事給予有形之支持如下：

另外我很感謝派出所一、二位同仁的支持，在我初任所長，我們查處案件，因為我以前沒有外勤經驗，他告訴我怎麼去查處案件，就是業務上他們支持、幫忙，這是我很感謝我帶過的同仁一、二位的幫忙（訪 **B-4**，**9804081000**）。

還有我的同事，他們會分擔我的工作，都是我覺得很重要的人（訪 **F-4**，**9803061500**）。

同事的支持也很重要，他們自己可以解決就不用再問我了（訪 **F-5**，**9803061500**）。

四、長官

（一）無形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲長官給予無形之支持如下：

我是很感謝我的分局長，我覺得他很支持我的一些做為，比如說取締攤販的行為，或者說，處理案件的行為，當然有時候難免有一些人情關說，但是他是支持我們警察這一方的（訪 **B-4**，**9804081000**）。

以前的老長官，就是我們在學習的過程中，我很多不懂的、需要學習的，他們的經驗都是很充足的，我們去請教他們的時候，他們都給我們一個很好的方向（訪 **F-5**，**9803061500**）。

（二）有形支持

受訪者針對「感受到工作壓力時誰會給予支持」、「以何種方式支持」等問題，回答之內容歸類爲長官給予有形之支持如下：

給我幫助很大的就是我的組長，他會體諒我，組長會說我是結過婚的是有家庭，很多事情都會幫助我，我不會的他也會教我，使我在那裡很愉快（訪 **G-5**，**9711201400**）。

在家人中，已婚女警大都是得到伴侶言語的安慰、指導（C-4、C-5、 D-3、D-5、E-5、F-4），以及家務分擔的支持（F-5），離婚女警則是從父母中得到安慰、指導等方式的支持（B-5）；女警從朋友中得到附和、開導、鼓勵、安慰等方式的支持（C-5、E-5 、F-5、H-5），也有以工作分擔的方式給予有形的支持（F-4）；從同事中則得到安慰、指導、開導的無形支持（A-5、D-3、H-5），以及工作分擔的有形支持（B-4、F-4、F-5）；從長官中得到認同、指導（B-4、F-5）以及體諒、工作分擔的支持（G-5）。

貳、 何種支持最有助益

一、無形支持

受訪者針對「家人、朋友、同事、長官各以何種方式的支持對工作壓力的因應最有助益」等問題，回答之內容歸類爲以無形支持方式如下：

（一）家人

家人和朋友用言語支持是最好方式（訪 **C-7**，**9711181500**）。

家人就是在你工作很累的時候，給你一些言語上的鼓勵和支持，**……**家人不需要給我們東西，只要言語上體諒，就是很好的支持（訪 **D-7**，**9803151500**）。

家人給我安慰（最有助益）（訪 **G-7**，**9711201400**）。

（二）朋友

朋友就是出去吃吃飯，聊聊天，把不愉快的事講出來（訪 **A-7**，**9712152000**）。

朋友若能聽我們傾訴就很好了（訪 **B-7**，**9804081000**）。

朋友能相挺我覺得也就夠了（訪 **D-7**，**9803151500**）。

朋友就是聽我告解，吐吐口水（訪 **E-7**，**9802061430**）。

朋友在你心情不好的時候，可以給你發發牢騷，可以給你紓發不好的情緒，其實他聽就是你最好的朋友了，其實他不見得可以幫你忙，可是他的聆聽對你已

經有很大的幫助了（訪 **F-7**，**9803061500**）。

朋友就是一樣聊聊天，吐吐苦水（訪 **G-7**，**9711201400**）。

（三）同事

同事也一樣（聊聊天，吐吐苦水）（訪 **G-7**，**9711201400**）。

（四）長官

長官就是指導，不懂的要跟我們指導（訪 **A-7**，**9712152000**）。

長官來講，我覺得他要懂得支持員警、支持部屬，不論是當所長或督察員的角色，我們在處理案件的時候，他都必須站在支持的角色（訪 **B-7**，**9804081000**）。

長官可以用指導，如果錯得很誇張的時候，苛責一定要，但是如果他很用心在這上面，你可以指導他，**……**如果長官能跟你說「沒關係，我們能到達標準就好了，我們不需要衝第一名」，我覺得長官能這樣支持就夠了，他也不需要幫你安排升官什麼的，只要他認同你，知道你在做事就夠了（訪 **D-7**，**9803151500**）。

長官的話，就是支持跟肩膀，這是我的想法，我們會自願付出，底下的人就會全心投入，就是說你要相信我們。第二個就是說，你要有肩膀，當上面有什麼要求，你要先提出來，有個方向給下面的，我覺得這就是最好的方式（訪 **F-7**，**9803061500**）。

長官若能在工作上給我們指導，提供意見，而自己聽得下，就會有幫助，就能減少壓力（訪 **G-7**，**9711201400**）。

我希望長官給我言語上的鼓勵就可以了（訪 **H-7**，**9712201500**）。

二、有形支持

受訪者針對「家人、朋友、同事、長官各以何種方式的支持對工作壓力的因應最有助益」等問題，回答之內容歸類爲以有形支持方式如下：

（一）家人

家人就是像我晚上要上班，老公就幫忙顧小孩，家裡的事就由他幫忙處理（訪 **A-7**，**9712152000**）。

家人，希望能夠體諒，比如說工作和家事、教養孩子沒辦法兼顧的時候，能夠幫忙家務，讓我們無後顧之憂（訪 **E-7**，**9802061430**）。

家人的話，我每天要早出晚歸，其實回到家都已經很累了，**……**有時像我婆

婆就很好，工作很忙我就很少做家事了，一個人已經很忙了，就不要再有其它的壓力，家人讓我無後顧之憂（訪 **F-7**，**9803061500**）。

家人陪我到國外走走，要「國外」，國內還不算，因為國內可能還會接到公事上的電話，又要回來，國外就不會，能完全放鬆（訪 **H-7**，**9712201500**）。

（二）朋友

朋友我希望能陪我出去走走逛逛，放個半天假就 **ok** 了（訪 **H-7**，**9712201500**）。

（三）同事

同事上，因為大家都各有各的職業務，大家互相幫忙，同事關係也是所謂的人際關係，若今天我們幫忙他，下次我們需要幫忙的時候，他也會幫忙我們（訪 **B-7**，**9804081000**）。

同事之間不要有猜忌，共同把事情做完，大家互相支持對方，互相支援、支持，不要互相計較，我覺得就是很好的支持，同事之間的體諒很重要，就是說可能你的工作本來就要做，如果說能支援同事就支援（訪 **D-7**，**9803151500**）。

同事就是能夠直接幫忙工作（訪 **E-7**，**9802061430**）。

同事的話，我覺得能同心完成一件事，就是最好的了（訪 **F-7**，**9803061500**）。

同事的方式和朋友一樣（陪我出去走走逛逛）（訪 **H-7**，**9712201500**）。

（四）長官

長官用獎勵、獎金方式，或利用空閒時間聚會，非公事上的聊天、會餐犒賞方式（訪 **C-7**，**9711181500**）。

長官對業務的推展能夠支持、配合、協助（訪 **E-7**，**9802061430**）。

在以無形支持方式中，受訪者認爲家人以言語鼓勵、安慰以及體諒的方式（C-7、D-7、G-7）、朋友、同事以餐敘、傾聽的方式（A-7、B-7、D-7、E-7、F-7、G-7）、長官以指導、認同、鼓勵的方式支持，最有助益；以有形支持方式中，受訪者認爲家人以照護子女、分擔家務、陪伴旅遊的方式（A-7、E-7、F-7、H-7），朋友以陪伴逛街方式（H-7）、同事以工作分擔（B-7、D-7、E-7、F-7）、長官以獎勵、犒賞方式，最有助益。

參、最希望得到何人何種支持

受訪者針對「當感受到工作壓力時最希望得到何人的何種支持」等問題，回答之內容歸類爲家人的支持如下：

一、家人

（一）無形支持

我覺得家人最重要，因為我覺得家是必備的，因為長官時常在換，朋友要他永遠在你身邊我覺得不太可能，同事更是不可能，能陪在你身邊就父母和你的先生和孩子，我覺得最了解你的人是你的家人。**……**家人能給一些安慰，了解他不高興在那裡，事實上他沒辦法在你工作上給你什麼幫助，口頭安慰或一些讚美，就是最好的支持（訪 **D-8**，**9803151500**）。

我最希望得到先生的支持，他會用開導的方式，勸我不要看那麼重，把事情看開一點，盡量做，做不好也沒辦法了，其實平常朋友、同事也都很好，但遇到很嚴重的壓力時，如果得到家人的支持會覺得更貼心，更能聽得入耳（**G-8**，**9711201400**）。

（二）有形支持

家人，體諒，比如沒辦法回家煮飯，能夠有人幫忙，比較無後顧之憂（訪 **E-8**，**9802061430**）。

二、同事

受訪者針對「當感受到工作壓力時最希望得到何人的何種支持」等問題，回答之內容歸類爲同事的無形支持如下：

同事，同事比較了解我的處境以及壓力來源。同事跟他們談談，壓力就會解輕（訪 **A-8**，**9712152000**）。

就是同事啊，我最希望同事的支持，因為同事和我工作在一起，最了解我們的為人，**……**我最希望同事能替我說話（訪 **H-8**，**9712201500**）。

三、長官

受訪者針對「當感受到工作壓力時最希望得到何人的何種支持」等問題，回答之內容歸類爲長官的支持如下：

（一）無形支持

長官的支持，**.....**因為在工作上，長官的支持就是說你全力以赴，我完全支持你，那個動力其實是很強的，.....（長官若跟我們說）「能做多少算多少，我們盡力做」，這就是很棒的支持，（訪 **F-8**，**9803061500**）。

（二）有形支持

我最希望我的長官能支持我的想法，認同我，也認同我的的工作能力，**.....**長官我希望他用獎勵方式比較有實質幫助（訪 **C-8**，**9711181500**）。

四、自己

受訪者針對「當感受到工作壓力時最希望得到何人的何種支持」等問題，回答之內容歸類爲自己的支持如下：

可能因為我是單親，今天如果我有先生的話，先生可能會是最大的支持者，我想應該是這樣，因為單親這麼走來，我覺得還是在自我，靠自我去調適，自我去紓壓（**B-8**，**9804081000**）。

在 8 位受訪者中，有 3 位最希望得到家人的支持（D-8、G-8、E-8）、2 位最希望得到同事支持（A-8、H-8）、2 位最希望得到長官支持（F-8、C-8），而 1 位則是自己給予自己支持（B-8）；家人中以伴侶的安慰、開導、體諒、家務分擔支持、同事的附和支持、長官的認同、獎勵支持，是受訪者最希望得到的支持。

第三節　社會支持對工作壓力影響分析

本節將社會支持對工作壓力的影響，歸納爲「正面影響」、「負面影響」等二個層面分析，並分述如下：

壹、正面影響

受訪者針對「社會支持對工作壓力有沒有影響」等問題，回答之內容歸類爲有正面的影響如下：

有影響，像我只要有壓力，去找同事聊聊天就會比較釋懷，壓力也會減輕（訪**A-6**，**9712152000**）。

當然會有，你就是希望得到別人的肯定，**……**像我以前是外勤勤務，如果遇到需要幫助的人去幫助他，他就會很感激你，那就會覺得多麼辛苦都沒關係，……，既然是支持，我覺得都是好的影響（訪 **D-6**，**9803151500**）。

我覺得有，以家庭來說他們給我支持，相對工作壓力遇到很大的時候，我可以很全心在工作上，把我的全部精力放在工作上，相對的工作壓力一定會降低，一定會有幫忙，朋友、同事、長官的支持也一定會有影響（訪 **F-6**，**9803061500**）。

當然社會支持對工作壓力有影響，我做的事得到肯定、支持，心裡就比較欣慰，雖然做得很辛苦，就會覺得很值得（訪 **G-6**，**9711201400**）。

貳、負面影響

受訪者針對「社會支持對工作壓力有沒有影響」等問題，回答之內容歸類爲有負面的影響如下：

我那時候在派出所的時候，沒有時間陪家人，我的孩子會有一點點負面的反彈，我是覺得這是負面的支持（訪 **B-6**，**9804081000**）。

會（有影響），大部分是好的，但是長官的支持有時候是負面的，比如說你很認真的去做一件事，長官對你的賞識讚美或一些鼓勵的話，導致少部分同仁會冷言冷語，長官的支持大部分對你的工作壓力的紓解上是有很正面的幫助，但是偶爾也會造成同仁對你的忌妒（訪 **E-6**，**9802061430**）。

負面部份我覺得是責任的加重，不論是家人、朋友、同事、長官，尤其是長官，或是我們服務的對象，他如果對我們的工作有所期待、有所要求的時候，自然會產生工作壓力，這點好比說，好，你人不夠我給你人，可是你要拿出績效，他用這種方式看重你，也是一種支持沒錯啊，可是相對的回饋，你要拿出績效（訪**F-6**，**9803061500**）。

受訪者覺得社會支持對於工作壓力有影響，大部分認爲社會支持能減輕工作壓力，對於壓力的紓解有正面的影響（A-6、D-6、F-6、G-6），但社會支持也會有引起家人反彈、同事忌妒、責任加重等工作壓力的負面影響（B-6、E-6 、F-6）。

第四節　工作壓力之紓解與因應方式

本節依據各受訪者經驗訪談中，瞭解受訪者工作壓力之紓解及因應方式，並區分「工作壓力之紓解方式」、「工作壓力之因應方式」二層面分述如下：

壹、 工作壓力之紓解方式

受訪者針對「對於工作壓力如何有效紓解與因應」、「會給女警同仁在工作壓力的因應上什麼樣的建議」等問題，回答之內容歸類爲對於工作壓力之紓解方式如下：

找人把事情講出來，不要積在心裡面，我的方式是這樣。（訪 **A-9，9712152000**）有時候也會借由運動，比如說走外面的鐵道，借由運動的方式來做一個紓壓，還有就是我的父親，有時候和他聊天的時候，他會給我一些建議，這些都是我紓解壓力的方式（訪 **B-3，9804081000**）。

不然可能就會去走一走吧，可能去放假，儘量上班時候專心工作，下班就不要想工作的事情（訪 **D-3，9803151500**）。

有時我會借由一些書本，我會去找一些有關心靈成長的書籍來紓解自己心裡的壓力讓自己不會那麼緊繃 （訪 **E-5，9802061430**）。

我個人在面對工作壓力的時侯，我工作不會一直做，會讓自己有中間調解的時間，我會請大家休息一下來泡個茶，大家交流一下，或者一個工作到一個段落，會安排休假陪陪小孩，和家人出去玩（訪 **F-3，9803061500**）。

給自己一點點時間，那時間不管你是運動也好，每個人要找紓壓的方式，他可能覺得說看一下書、他可能覺得說和別人聊天聊一個小時，那個紓壓方式要自己建立起來（訪 **F-9，9803061500**）。

我可能就是去運動，會借運動去紓壓（訪 **G-3，9711201400**）。
我會去尋找紓壓的方式，比如讀書旅遊、或散步，自己聽聽音樂、去騎騎腳踏車、陪陪小孩子（訪 **H-5，9712201500**）。

工作壓力的釋放或紓解，主要還是要靠自己，**……**靠自我去調適，自我去紓壓，甚至自我釐清以後，想出一個解決的方式，去得到這個答案，要靠外力是比較困難（訪**B-8，9804081000**）。

女警在這工作環境還是屬於弱勢，所以說如果沒有辦法改變大環境，要改變自己，面對壓力如何紓解，還是取決於自己的態度，一件事情可以有很多面的不

同想法，但是無論遇到什麼狀況，都能以正面的看法去想，這樣對紓解壓力有很大的幫助（訪**E-9**，**9802061430**）。

貳、工作壓力之因應方式

受訪者針對「對於工作壓力如何有效紓解與因應」、「會給女警同仁在工作壓力的因應上什麼樣的建議」等問題，回答之內容歸類爲對於工作壓力之因應方式如下：

如果沒事，就去其他課室泡茶，儘量少待在辦公室（訪 **A-3**，**9712152000**）。

遇到放假的時候，就不要把這些壓力帶回去，因為有時候會想個案子，想到有時候輾夜難眠，對自己的身心可能會有點殘害，所以在我放假的時候儘量放空（訪 **B-3**，**9804081000**）。

當然女警有她家庭環境的影響，她要帶小孩，這無可厚非，這有點像蠟燭二頭燒，但我覺得在這職場上，既然選擇了這種工作，遇到壓力的時候，我是期許我們女警發揮女性具有忍耐、容忍的特性，把這工作圓滿的處理，而不是到時候就會感覺說「因為我是女生，我就是不如男生」（訪 **B-9**，**9804081000**）。

盡量打開心胸忘記不愉快的部分，不要去講別人的事非，……自己要專業，如果專業，才不會有被淘汰的感覺，**……** 只要把自己的工作做好，做自己該做的就好了（訪**C-3**，**9711181500**）。

我覺得外勤女警更需要家人的支持和體諒，因為上班時間不固定，尤其你的先生如果也是警察，小孩要誰帶，所以家庭之間的溝通很重要（訪**D-9**，**9803151500**）

通常我都會先冷靜下來，然後再思考一下**……**選擇比較好的溝通方式（訪**E-3**，**9802061430**）。

我覺得你還是要和家人溝通，你要讓家人認識你的工作，如果你今天把自己定位在內勤，像一般公務員，你的家人也認為你是這樣的時候，那一天你沒辦法這樣，你就會變成兩頭燒，可是你一開始就和家人建立起這樣的模式說我的工作是警察的工作，我不屬於一般公務員的工作，你可以去做這樣的溝通，讓家人去分擔你的家務，**……**我覺得女警在這個部分，如果她善於用溝通的話，她其實可以克服很多工作壓力（訪**F-9**，**9803061500**）。

你有碰到壓力就要講出來**……**找自己興趣，比如說運動、聽音樂。工作要盡

力完成，和同事相處要和諧，人際關係打好工作壓力就會減少（訪**G-9**，**9711201400**）。

如果輪到值日會先把孩子的事，就是我與我先生的班錯開，我先生儘量排輪休，二個人協調好，輪留在家陪小孩子（訪**H-3**，**9712201500**）。

我是樂觀派的，不如意的事能很快就忘記了，我主要以我家庭為重，工作上有什麼不如意，我不會太在意，我生活上的重心就是我的家庭，我只把我的工作當成生活的經濟來源，所以我很珍惜我的工作，只要有錢領，其他不如意都無所謂（訪**H-6**，**9712201500**）。

當面臨壓力時，女警所採取的紓解及因應方式包含下列幾項：

(一) 尋求社會支持：找有經驗的前輩討論、和同事泡茶抒發情感，找朋友、家人聊天、逛街、出遊。（A-3、A-9、B-3、D-3 F-3）

(二) 休息與運動：散步、慢跑、打球、騎單車、看書、聽音樂，尋求身體與心寧的抒發、慰藉。（B-3、E-5、F-9、G-3、G-9、H-5）

(三) 自我調適：冷靜思考，調適自己的心情，不把工作上的壓力帶回家，以正面、樂觀想法看待事情。（B-3、B-8、E-9、H-6）

(四) 注重溝通：經常與家人溝通，讓家人了解自己的工作性質，並能配合家務的分擔。（D-9、E-3、F-9、H-3）

(五) 加強專業能力：熟悉勤、業務法令、運作流程，發揮本身不同於男性員警的特性，盡力於工作上的發展。（B-9、C-3）

第五節　綜合討論

本節根據前述女警工作壓力狀況、社會支持狀況、社會支持對工作壓力的影響、工作壓力紓解與因應方式等，四個層面的研究發現及分析結果，作綜合性討論，並與相關文獻比較，分爲四個層面討論如下：

壹、工作壓力狀況

一、工作負荷壓力

女警在工作上有來自勤務上的壓力，也有來自業務上的壓力，勤務上的壓力大都來自組織外部，例如民眾的反抗、嫌疑犯的威脅等，以及內部勤務規劃對於

女警使用裝備考量不足的問題；業務上的壓力大都來自內部，例如同事的不配合、長官的刁難、業務的急迫性、業務不熟悉等，此研究發現與翁萃芳（2002）提出之國內警察人員的「工作情境特性」相契合；在勤務上，女警雖然在執勤時感到恐懼，但卻自覺身爲女警就應完成交付的任務，因是工作項目之一，所以必須免爲其難的去執行；在業務上，女警爲順利完成業務，常常必須忍受不配合之同事、長官的態度，若遇有急迫性的公文或對於業務不熟悉，則必須加班以符合業務的需要。主管階級與非主管階級所面臨的壓力也有所不同，主管階級有內部（部屬）管理及績效爭取的壓力，若部屬人數眾多，則意見就多，既擔心部屬不服從，又擔心管理太鬆散，另一方面又擔心上級分配的績效無法達成。

無論勤務上還是業務上，也無論是否爲主管職務，因爲女警工作性質的多樣性，使得女警必須付出更多的時間、精神與體力在工作上，此結果又與學者張介真（1985）對於職業婦女常感受到壓力來自時間、精神、與體力負荷過重之研究發現相契合。

二、角色衝突壓力

由於女警工作時間的不確定性，使得已婚女警對於子女的照顧及家務的處理無法妥善安排，女警對於子女的接送及照護問題表示困擾，形成工作時心中的一大掛礙，進而形成工作上的壓力，尤其對於伴侶亦同爲警職的女警，因爲夫妻工作時間均有不確定性，遇到臨時勤務必須執行時，子女的照護問題更爲困擾，女警在工作與家庭間扮演著多重角色，使得女警必須經常疲於奔命。此結果與學者陳秋瑩（1991）、并敏珠（1992）、商繡慧（2003）、楊濰萍（2006）、李修安、劉璟薇、王俊雄（2007）等人對於家庭、工作之間角色扮演帶給職業婦女及女警壓力的研究發現相契合。但若子女年齡較長（就讀高中、大學），或是未婚女警，則較沒有這方面的壓力。

三、組織互動壓力

部分女警有與長官、同事互動不良的壓力存在，其中包括與女性同事的互動，可見互動不良原因與性別無直接關係，而與個人性格、處事方式等有關。此結果與學者蔣基萍（1994）、楊濰萍（2006）等對於女警因爲少數而受男警排斥的研究發現不同，推測原因可能係受訪者工作的環境以女性居多（婦幼隊），或職務略高（組長、警務員）（在該單位而言）的因素有關。

四、個人發展壓力

長官會因爲部屬的性別，而對勤、業務的分配、調動單位等的考量有所不同，女警往往因被分配到較靜態、較不受重視的工作或較無表現機會的單位，而得到較少的績分，進而影響到升遷、以及工作發展的機會。此結果與國外學者 Raggins 與 Sundstrom（1989）、國內學者余貞誼（2000）、簡吉照（2002）、李銀河（2003）、楊瀰萍（2006）等對於職業婦女以及女警個人發展的研究結果發現相契合 。

貳、社會支持狀況

一、社會支持來源與種類

女警社會支持來源大都來自家人、朋友、同事、長官等四部分，在家人中又以伴侶的支持最多，此結果與國外學者 Etzion（1984）、Marlow (1988) 以及國內學者陳皎眉(1988)等對於職業婦女社會支持來源的研究結果相契合 。已婚女警大都得到伴侶言語的安慰、指導，以及家務分擔的支持，離婚女警則是從父母中得到安慰、指導等方式的支持；也有從朋友中得到附和、開導、鼓勵、安慰等方式的支持，以及工作分擔的有形支持；從同事中則得到安慰、指導、開導的無形支持，以及工作分擔的有形支持；從長官得到認同、指導以及體諒、工作分擔的支持，大致上女警得到情緒性的支持多於工具性支持，尋求支持的目的大都爲宣洩情緒或得到安慰，對於實際問題解決的幫助並不大，此結果與國外學者 Cohen 與 Wills (1985)對於女性社會支持種類的研究發現相契合 。

二、最有助益的支持

在以無形支持方式中，受訪者認爲家人以言語鼓勵、安慰以及體諒（情緒性支持）的方式、朋友、同事以餐敘（工具性支持）、傾聽（情緒性支持）的方式、長官以指導（訊息性支持）、認同、鼓勵（情緒性支持）的方式支持，最有助益；以有形支持（工具性支持）方式中，受訪者認爲家人以照護子女、分擔家務、陪伴旅遊的方式，朋友以陪伴逛街方式、同事以工作分擔、長官以獎勵、犒賞方式，最有助益。由以上受訪者認爲最有助益的社會支持，大都爲情緒性的支持方式，此與陳淑滿（1983）、洪冬桂（1986）等人研究發現「情緒性的社會支持不但是社會支持的共同要素，比起其他方式的支持更可以發揮功效，以緩衝壓力的衝擊或適應不良」之結果相契合。

三、最希望得到何人的何種支持

在 8 位受訪者中，有 3 位最希望得到伴侶的支持、2 位最希望得到同事支持、2 位最希望得到長官支持，而 1 位則是自己給予自己支持（離婚者），此與 Marlow（1988）、陳皎眉相關的研究中發現丈夫爲首要支持者的結果相契合 ，但第二支持者「朋友」則不在本項研究結果之列，推測原因可能係本研究受訪者認爲朋友與工作壓力較無直接關係，對於工作壓力的紓解較無直接助益，故不在結果之列。家人中以伴侶的安慰、開導、體諒、家務分擔支持、同事的附和支持、長官的認同、獎勵支持，是受訪者最希望得到的支持。

參、社會支持對工作壓力的影響

受訪者覺得社會支持對於工作壓力有影響，大部分認爲社會支持能減輕工作壓力，對於壓力的紓解有正面的影響，此與王靜琳等 4 人（2007）對於「護理人員工作壓力與社會支持呈負相關」的研究結果，及 Cohen 與 Wills（1985）對於「女性常借由支持而獲得滿足」的研究結果相契合。但社會支持也會有引起家人反彈、同事忌妒、責任加重等工作壓力的負面影響。

肆、工作壓力紓解與因應方式

女警面臨許多不同類型的工作壓力，如何有效紓解因應，爲一重要的課題，對於紓解因應，受訪者各自提出自身的調適方式，經歸納有尋求社會支持、適度休息與運動、自我調適、注重溝通、加強專業能力等五項，並區分爲找有經驗的前輩討論、和同事泡茶抒發情感；找朋友、家人聊天、逛街、出遊、散步、慢跑、打球、騎單車、看書、聽音樂；冷靜思考、以正面、樂觀想法看待事情；經常與家人溝通；熟悉勤、業務法令、運作流程，發揮本身不同於男性員警的特性等紓解與因應壓力方式。此與學者吳榮福（2001）、吳明順（2002）等人研究發現供作壓力因應對策內容有部分相符。

第五章　結論與建議

本研究的主要目的在探究女警所承受之工作壓力以及社會支持情形，希望藉由本次研究針對女警工作壓力狀況、社會支持狀況、社會支持對工作壓力之影響及工作壓力的紓解與因應等四個層面去深入探討分析，以瞭解臺東縣警察局女性員警在以上四個層面的狀況如何，並提出具體建議，以提供相關人員參考。本章區分爲二節來個別說明，第一節爲結論，第二節則依據研究結果提出相關的建議。

第一節　結論

本研究經蒐集與女警工作壓力、社會支持等相關之文獻，並以臺東縣警察局現任女警 8 人爲研究主體，以深度訪談方式瞭解受訪者之工作壓力狀況、社會支持狀況、社會支持對工作壓力之影響，以及面對工作壓力之紓解與因應方式等，將訪談情形加以彙整，經探討分析並與相關文獻比較結果，所得結論如下：

壹、女警之工作壓力狀況

女警之工作壓力主要有來自工作負荷、角色衝突、組織間互動以及個人發展等四個主因，本研究發現分述如下：

一、工作負荷壓力

女警在工作上有來自勤務上的壓力，也有來自業務上的壓力，勤務上的壓力大都來自組織外部，例如民眾的反抗、嫌疑犯的威脅等，以及內部勤務規劃對於女警使用裝備考量不足的問題；業務上的壓力大都來自內部，例如同事的不配合、長官的刁難、業務的急迫性、業務不熟悉等；主管階級與非主管階級所面臨的壓力也有所不同，主管階級有內部（部屬）管理及績效爭取的壓力。

二、角色衝突壓力

已婚女警對於年幼子女上、下學的接送、照護及家務問題表示困擾，尤其伴侶亦同爲警職的女警，子女的照護問題更令其困擾；女警在工作與家庭間扮演著警察、母親、妻子、媳婦等多重角色，使得女警經常疲於奔命。

三、組織互動壓力

女警有與長官、同事之間相處不良的壓力，其中不僅是與男性長官、同事有互動不良的問題，與女性長官、同事也會有相同的問題，互動不良原因主要與個人性格、處事方式等有關，與性別無直接關係。

四、個人發展壓力

長官對於性別與工作的分配會有先入爲主的觀念，往往因爲部屬的性別，而對勤、業務的分配、調動單位的考量有所不同，女警常因被分配到較靜態、較鎖碎而不受重視的工作或較無表現機會的單位，而無法有好的績效表現，進而影響到升遷、以及工作發展的機會。

貳、女警之社會支持狀況

一、社會支持來源與種類

女警的社會支持來源主要有家人、朋友、同事、長官等四部分，在家人中又以伴侶的支持最多，已婚女警大都得到伴侶言語的安慰、指導，以及家務分擔的支持，離婚女警則是從父母中得到安慰、指導等方式的支持；也有從朋友中得到附和、開導、鼓勵、安慰等方式的支持，以及工作分擔的有形支持；從同事中則得到安慰、指導、開導的無形支持，以及工作分擔的有形支持；從長官得到認同、指導以及體諒、工作分擔的支持。

二、何種支持最有助益

無論是無形的支持方式或者是有形的支持方式，對於女警的工作壓力紓解均有助益。在以無形支持方式中，家人以言語鼓勵、安慰以及體諒的方式、朋友、同事以餐敘、傾聽的方式、長官以指導、認同、鼓勵的方式支持，最有助益；以有形支持方式中，家人以照護子女、分擔家務、陪伴旅遊的方式，朋友以陪伴逛街方式、同事以工作分擔、長官以獎勵、犒賞方式，最有助益。

三、最希望得到何人的何種支持

女警最希望得到伴侶的支持，最希望伴侶以安慰、開導、體諒、家務分擔等的方式支持，因爲伴侶是女警最親密的人，生命中最重要的人員之一，最了解女警，遇到工作壓力時，若能夠得到伴侶的支持，無論是安慰、開導、體諒、家務分擔等，會覺得最貼心，最能聽得入耳，也最能夠釋懷。

參、社會支持對工作壓力之影響

本研究發現社會支持對於女警的工作壓力有影響，大部分的情況下社會支持能減輕工作壓力，對於工作壓力的紓解有正面的影響；但社會支持也會有引起家人反彈、同事忌妒、責任加重等工作壓力的負面影響。

肆、工作壓力紓解與因應方式

本研究發現有尋求社會支持（找有經驗的前輩討論、和同事泡茶抒發情感，找朋友、家人聊天、逛街、出遊）、適度休息與運動（散步、慢跑、打球、騎單車、看書、聽音樂，尋求身體與心寧的抒發、慰藉）、自我調適（冷靜思考，調適自己的心情，不把工作上的壓力帶回家，以正面、樂觀想法看待事情）、注重溝通（經常與家人溝通，讓家人了解自己的工作性質，並能配合家務的分擔）、加強專業能力（熟悉勤、業務法令、運作流程，發揮本身不同於男性員警的特性，盡力於工作上的發展）等均是紓解及因應壓力之良好方式。

第二節 建議

此節針對本研究發現與結論，提出對女警在面對工作壓力上的建議，以提供女警、相關單位及後續研究者參考。

壹、對於女警面對工作壓力之建議

一、善用女警特性與專長

性別的差異不易突破。因此，不可否認並非每一項警察工作女警均能適任，男警與女警在身體、心理、思維上各有各的特性，組織在用人上應考量女警與男警原本就存在著無法克服的角色差異，而應用人唯才、適才適所，才能激發潛能，提高績效。

二、建立完善的托育機制

「子女的照護」既爲女警最爲困擾的事項，如果沒有一個妥適的托育規劃，如何期待女警能安心於工作？因此，如果能盡可能的在機構中規劃幼兒的托育場所，協助女警在無人可以照護子女又必須工作時，能有一個安全的托育子女處所及機制，必能讓女警全心在工作上而無後顧之憂。

三、給予女警適時的支持

女警在警察團體中屬於少數，往往容易被團體所忽視，如果長官、同事能夠隨時注重女警的工作感受，適時予以溝通、關懷，並給予協助、鼓勵，必能增進女警對組織的向心力、對團體的歸屬感，以及促進組織成員間的情感，並爲機關提升更高的效率。

四、請調、陞遷機會公平

不可否認，男女在生理及心理上天生就有所差異，在講求工作平等的原則下，應給予女警適當的工作指派，而非以性別爲標籤，否定女警的能力及工作意願，雖然警察人員之升遷制度已有明確規範，但警察工作的部分職務卻永遠與女警絕緣，例如偵查隊隊長、交通隊隊長等，對於有意願歷練各項警察工作之女警，機關應給予任用機會，以確實履行性別主流化的真意，提振女警的工作士氣。

五、自我成長、建立專業

女性參與警察工作行列的動機，多半是著眼於工作的安定和不錯的待遇，女警常因爲太重視爲人妻母的意念與責任，而對自己的工作抱負設限，只將警察工作當做兼顧家庭、育兒方便的職業或是經濟收入來源；女警若想獲得主管支持及社會支持，應該自我覺醒與督促，不要有以性別爲藉口而推托工作的關念，應主動參與各項警察工作領域、參加工作之專業訓練，以獲取更多的工作經驗與專業知識，而在工作上成爲不可或缺的專家。

六、改善女警工作環境設備

由於社會變遷、性別觀念改變，基層女警人數將越來越多，雖然男女警招生名額已有未加限制的趨勢，但是警察勤務機構【分駐（派出）所】辦公廳舍如廁所、備勤室等設施，未規劃男女分別使用者，比比皆是，此將會造成女警在工作上諸多不便，也會使女警感覺到並未受到重視，而對團體產生疏離感，所以警察機關應增設辦公廳舍，以應女警工作之需要。

貳、對未來研究之建議

本研究因人力、時間有限，僅以臺東縣警察局之現職女警爲研究對象，所得研究結果，尚難涵括大部分女警的經歷及感受，建議後續研究可將研究對象擴及臺灣東、西、南、北、中各區之各工作領域女警，並增列男警爲研究對象，除比較不同地區、不同工作領域的女警感受有何不同外，男警對女警的看法與女警對自身的看法有何不同，相信也是大家所希望瞭解的。

參考文獻

壹、中文部分

井敏珠（1992）。已婚職業婦女生活壓力與因應策略、社會支持之研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。

王美惠（1987）。已婚職業婦女之家務分工、性別角色態度和社會支持與婚姻滿意度的研究。文化大學家政研究所碩士論文，未出版，台北市。

王春展、江承曉、洪雅鳳、陳儀珊、許鶯珠、葉郁菁、廖本富、謝毅興、羅皓誠等合著 (2001)。心理學。高雄市:麗文文化。20-22。

王珮玲（2004）。警察、性別、文化----警工作的探索。「中央警察大學九十三年度學術研討會論文集」(2 月 23 日)。台北:台灣警察專科學校國際會議廳。

王富民（2005）。國民小學總務主任工作壓力與因應策略之研究 。國立嘉義大學國民教育研究所，未出版，嘉義縣。

尤政廷（2006）。刑事警察人員之工作壓力、社會支持及工作滿意關係之研究—以南區、東區爲例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文 ，未出版，高雄市。

王靜琳等（2007）。護理人員工作壓力與社會支持之探討。榮總護理 **24**（1）: 59-68。

田蘊祥 (2002)。公務人員工作壓力之世代差異研究一以考試院部會機關爲例。東吳大學政治研究所碩士論文，未出版，台北市。

行政院主計處（2002）。台灣地區人力資源統計月報。台北市:行政院主計處。

林幸台（1986）。國民中學輔導人員工作壓力之調查研究 。台灣教育學院輔導學 9 :205-238.

林幼琦（1996)。台灣女警的工作處境與困境。國立台灣大學新聞研究所碩士論文，未出版，台北市。

林建陽（1997）。台灣地區管理人員工作壓力問題之實証研究。警學叢刊 **27**（4）：163-187。

林錦坤（2000）。台灣地區基層警察人員自殺傾向預測模式之實證研究 。中央警察大學警學報 36：341-372。

林昭男 (2001)。國小主任工作壓力與因應策略之研究。國立高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。

林萬億 (2003)。當代社會生活理論與方法。台北:五南。

林順亨（2007）。警察機關採購人員工作壓力之研究----以台東縣警察局爲例。國立台東大學區域發展研究所碩士班論文，未出版，台東縣。

江婉如（2002）。飄浮的蒲公英----女性領隊於職場中的角色扮演與溝通方式之研究。南華大學傳播管理學係研究班碩士論文，未出版，嘉義縣。

沈湘縈（1986）。警察工作壓力及輔導策略之探討。警學叢刊 **17**（2）。桃園：中央警官學校。

沈湘縈（1993）。警察社會支持力之探討。關老師工作手冊，內政部警政署編，55-68。

李湧清 (1987)。台灣警察機關組織編制之研究。桃園:中央警察大學出版社。

李天任、藍莘等譯 (1995)。大眾媒體研究。台北:亞太。

李明宗 (2000)。桃園縣國民小學校長領導行爲與教師工作壓力之關係研究。國立台北師範學院國民教育研究所，未出版，台北市。

李銀河（2003）。女性主義。台北：五南。

李修安等（2007）。以人力資源理論探討女警在職場上之問題。警學叢刊 **38**（3）:23-36。桃園：中央警官學校。

宋禮彰（2002）。組織變革中國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究。臺中師範學院國民教育研究所，未出版，台中市。

余貞誼 (2000)。折返跑的僵局一台灣女警工作處境之研究。國立台灣大學社會系研究所碩士論文，未出版，台北市。

吳學燕（1995）。警察的壓力與管理，警學叢刊 **25**（4）:153-171。桃園:中央警察大學出版社。

吳芝儀、李奉儒譯（1995）。質的評鑑與研究。台北:桂冠。

吳濟華、陳協勝（2001）。員工滿足及離職傾向之關聯因素研究--以中央健康保險局高屏分局爲例。公營事業評論 **3**（3）：91-114。

吳榮福（2001）。台南縣國民小學總務主任工作壓力及其因應策略之研究。台南師範學院教師在職進修學校行政碩士學位班 碩士論文，未出版，台南縣。

吳明順（2002）。國民中學主任工作壓力與因應策略之研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。

周勵志 (2000)。警察壓力分析。內政部警政署。

洪冬桂（1986）。我國大學生適應問題、因應行爲、求助偏好及其相關因素之研究。國立台灣師範大學教育研究所，未出版，台北市。

胡幼慧（1996）。質性研究。台北市:巨流。

高敬文（2002）。質化研究方法論。台北市:師大書苑。

翁萃芳（2002）。台灣地區警察人員的工作壓力。警學叢刊 **32**（5）:33-66。桃園：中央警官學校出版社。

陳滿樺（1983）。已婚職業婦女角色衝突的因應策略及有關變項研究 。國立台灣師範大學輔導研究所，未出版，台北市。

陳皎眉（1988）。婦女的生活壓力、支持系統與家庭健康、婚姻滿足的關係。國科會研究報告。

陳秋瑩（1991）。台北市已婚婦女的角色壓力、社會支持與憂鬱症狀之研究。國立陽明醫學院公共衛生研究所碩士論文 ，未出版，台北市。

陳純瑩 (1997)。台灣女警的創建與發展初探(1947-1995)。近代中國婦女史研究 5：17-54.

陳源湖（1998）。高雄縣市婚姻暴力受虐婦女生活壓力 、因應策略與社會支持之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文 ，未出版，高雄市。

陳聖芳（1999）。臺東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究 。國立臺東師範學院國民教育研究所碩士論文 ，未出版，台東縣。

陳村河 (2000)。國營事業民營化留用員工工作壓力之研究--以台肥公司員工爲例。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。

陳青勇（2001）。國民小學兼行政職務教師工作壓力與因應方式之研究 。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文 ，未出版，台中市。

陳廷楷（2002）。國小教務主任在實施九年一貫課程下之工作壓力與因應對策研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文 ，未出版，嘉義縣。

陳亭月（2003）。保全人員工作壓力與生活適應之研究 。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

陳向明（2004）。教師如何作質的研究。台北:洪葉文化。

陳永儀（2006）。壓力是敵人，還是朋友。台北市:時報文化。

張曉春（1983）。專業人員工作疲乏研究模式-以社會工作員爲例(上)，思與言 **21**（l）: 66-79.

張介真（1985）。已婚婦女的角}色壓力、家庭型態、生命週期三者與壓力的關係。國立政治大學心理研究所碩士論文，未出版，台北市。

張錦麗（1998）。影響基層員警適應與求助因素的探討 。警專學報 **2**（4），台北:

警察專科學校。

張郁芬（2001）。國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

商绣慧（2003）。台灣地區女警工作與角色之研究。國立東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

黃賀 (1998)。我國警察人員角色衝突問題之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。

黃義良 (1999)。國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方式之研究 。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文 ，未出版，屏東縣。

黃智慧（2003）。減緩國小教師工作壓力之行動研究 。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。

曹爾忠（1983）。台灣地區基層警隊員工作壓力之調查研究 。中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

馮觀富 (1996)。壓力、失落的危機處理。台北:心理。

賈樂吉 (1993)。從組織文化理論探討我國警察職業人格之研究 -以宜蘭縣警察局爲例。中央警官學校警政研究所碩士論文 ，未出版，桃園縣。

楊國展（1995）。警察工作壓力與適應之研究。中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

楊瑞珠（1999）。認識情緒經驗—教師情緒管理。台北：教育部。

楊濰萍（2006）。在陽剛中「打滾」的女人-----以台灣基層女警的職涯路徑爲例 。私立世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版，台北市。

廖敏志 (1993)。 工作壓力之理論基礎與模式及其管理方法。中國行政53:23-28。

廖居治 (2000)。國中生活科技教師教學信念與教學效能之研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。

董淑叡（2001）。工作壓力過程模式之驗證：台灣基層農業推廣人員分析。應用心理研究學刊 10：201-202。

劉榮哲（2004）。女警工作壓力、社會支持與工作滿意度。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。

葉兆祺 (1999)。國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。未出版，台中市。

葉毓蘭講、劉興蓁整理 (2003)。Women in Policing：女性從警的過去、現在與未

來。婦研縱橫 68 : 49-56。

鄭至慧 (2000)。存在主義女性主義:拒絕做第二性的女人)。女性主義理論與流派：81-120。台北:女書文化。

賴美娟 (1997）。高雄市基層警察工作壓力、休閒活動參與現況及期望之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文 ，未出版，高雄市。

賴倩瑜、陳瑞蘭、林惠琦、吳佳珍、沈麗惠 (2000)。心理衛生。臺北:揚智文化。

賴政忠 (2001)。調查局外勤調查員工作績效制度與工作壓力之研究。東海大學公共事務研究所在職專班碩士論文，未出版，台中市。

謝淑蓉 (1995)。我國女性警官升遷條件之研究。中央警察大學行政警察研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

謝文傑譯（2002）。如何做好壓力調適，增進心身健康。2008 年 9 月 28 日，取自：http://www.psychpark.org /psy/adjust.asp。

簡吉照（2002）。我國女性警察人員陞遷障礙之研究。警專學報 **3**(2):180-205。

蔣基萍（1984）。我國女警工作之調查研究。中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

蔣基萍 (1994)。女警在警察工作中的審思。警學叢刊 **24**(4) : 147-180。桃園：中央警官學校。

蔣基萍（1995）。評議美國女警的現況。警學叢刊 25。桃園：中央警官學校。

蔡德輝等 (1993)。基層員警對工作環境及家庭生活之適應問題。行政院研究發展考核委員會研究發展處。

蔡素玲（1997）。青少年依附品質、社會支持與自殺傾向之研究。彰化師範大學輔導系碩士論文，未出版，彰化縣。

蔡孟珍 (2001)。國民小學參與試辦九年一貫課程下之工作壓力與因應對策研究 。國立高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文 ，未出版，高雄市。

蔡祈賢（2007）。與壓力共舞----公務人員工作壓力的調適。公務人員月刊 133：25-35。

藍采風（2003）。全方位壓力管理。台北：幼獅。

貳、英文部分

Albertson,L.M.,&Kagan,, D.M. (1987).Occupational stress among teachers. *Journal of Research and Development in Education,21* (1),pp.69-75.

Barrea, M.(1981). Social support in the adjustment of pregnant adolescents :Assessment issues. *In Social networks and social support*（*pp*69-96）. Edited by B. H,Gottlieb, Beverly Hill ： Sage.

Beehr ＆ Newman (1978).Job stress,em-ployee health,and organizational effectiveness:A facet analysis,model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, pp.665-699

Callahan,R.E., Fleenor,C.P.,& Knudson,H.R. (1986) *Understanding Organizational Behavior a Managerial Viewpoint* .Columbus : Bell & Howell Company.

Cohen,S.,&Wills,T.A,（1985).Stress,social support,and the buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, *98* (2),pp.310-351.

Cooper,C.L., & Sloan,S.J., ＆ Williams,S.(1988).*Occuptional stress indicator management guide*.Winds or.NFER-Nelson.

Crassweller, P. L. (1995). *Relationships among occupational stressors, social suppots, and bumount for prairie urban police officers* . Unpublished doctoral dissertation, The University of Regina.

Cullen,F.T.(1983). Paradox in police ：A note on perceptions of danger. *Joumal of Police Science and Administration*, 11, pp.75-89.

Dean and Lin (1977) The stress-buffering role of Social support : Problems and prospects for symptomatic investigation.*Neurosis and Mental Disorders*, 165. pp.403-417.

Etzion, D. (1984）. Moderating effect of social support on the stress-bumout relationship. *Joumal of Applied Psychology*, *69*(4): pp.615-622.

Francis A. Graf （1986）The relationship between social support and occupational stress among police officers. *Journal of Police Science and Administration,14* (3), pp.178—186.

French,J.R.P., & Kahn,R.L.(1962). A programmatic approach to studying the Industrial environment and mental health. *Joumal of Social Issues,18*,pp.1- 47.

Friedman,T.（1989）*The Experience of Bing A Female Police Officer* ,Ann Arbor.Bell

And Howell Company.

Greenberg, G. & Baron, R.A. (1997). *Behavior in Organization*. (*6th ed*.)Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.

Heidensonhn, F.(1992). *Woman in Control*？*The Role of Woman in Law Enforcemant,*Oxford：Clarendon Press.

House, J. S., & Kahn, R. L.(1985). Measure and Concepts of Social Support. *In* S.Cohen & S. L. Syme ,ed., *Social Support and Health*（*pp.*83-108）. Orlando: Academic Press.

Ivancevich&Mattson (1980)..*Stress and Work*. Illinois: Scott, Foresman and Company.

Jamal,M. (1990).Relationship of Job stress and type -A behavior to employees job statisfaction, organizational commitment,psychosomatic health problem, and tumover motivation. *Human Relations*,43 : p.8.

Kanter, R.M.(1977). Some Effect of Proportions on Group Life:Skewed Sex Ration andResponses to Token Women. *American Joumal of Sociology* 82 :pp .965-990.

Kaplan & Stein(1984).Stress,Health and School teachers: *A comparison with other professions,Cambriidge of joumal education.10* (3),pp.154-159.

Kate Cullinane Ross,（1985）*A Guide to Managing Stress*. Toronto, Ontario:Karmes Communications.

Katz,D., & Kahn,R.L.(1978). *The social psychology of organizations(2nd ed.)* .New York:John Wiley.

Kessler, R. C.等 (1985). Social Support and Social Factors in Psychopathology : Stress, Social Support and Coping Pocesses. *Ann, Rev.Psychol. 36,pp.*531-72.

Kynacou,C. & Sutcliffe,J.(1987). Teacher stress : Prevalence,sources and symptoms.*British Joumal of Educational. pp.45-48.*

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal coping.*New York : Springer Publishing Company.

Lin, N. (1986). Conceptualizing Social Support. In N. Lin, A. Dean and W. Ensel, Social Support, *Life Events and Depression,*(pp.17-48). Orland: Academic Press.

Martin,R.A. (1983). Sence of humor as moderator of htw relation between stressors and moods. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, pp.131-134.

Morris, C. (1990） *Contemporary psychology and effective behavior (7th ed.*).

Glenview, IL : Scott Foresman.

Ootim, B. (2001). Social support. *Nursing Management, 7* (9), pp.22-24.

Parker，D.F.，&De Cotiis T.A.（1983）.Organizational detenninants of job stress,organizational behavior and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Perfonnance,* 6, pp.l26-146.

Quick,J.C.&Quick,J.D.(1984）.Organizational stress and preventive measurement.NewYork:McGraw – Hill。

Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R.(1981).The Health-related Functions of Social Support. *Journal of Behavioral Medicine 4, pp.*381-406.

Shumaker, S. A., & Brownell, A.(1984). Toward a Theory of So cial Support: Closing Conceptual Gaps. *Journal of Social Issue 40, pp.11-36.*

Steams，G.M.（1992）.*A multivariate approach to the investigation of stress in the Royal Canadian Mounted Polioe*.Unpublished doctoral dissertation, The Univesity of Regina.

Steers,R.M (1988)Antecedents and outcomes of organizational conmeitment. *Administrative Science Quarterly,* 22:pp.47-56.

Turner, R. J., & Noh, S.(1983). Class and Psychological Vulnerability among Woman:The Significance of Social Support and Personal Control. *Journal of Health and Social Behavior 24, pp.*2-15.

Weiss, R. S. (1974). *The Provisions of Social Relations.* In Z.Ribin，Doving unto Others, edited （pp.17-26）. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Wild,B. S. & Hans(1976).A dynamic conceptual framework of generaliz ed adaptation to stressful stimuli. *Psychological Report*,38,pp.319-334.

附錄

附錄一　修正前之訪談大綱

一、能不能請您談談您個人的背景（學歷、經歷、家庭背景）？

二、您認爲擔任女性員警的工作壓力有那些？

三、您對於工作上所承受的壓力如何紓解與因應？家人、朋友、同事、長官在工作壓力上有無給您什麼影響或幫助？

四、您認爲工作壓力的適應情形和個人內在資源（如人格特質、工作經驗等）的差異有沒有關係？請舉實例詳細說明。

五、在您的工作經驗中您是如何讓自己工作得更得心應手的？（如熟稔勤業務工作、領導統御能力等方面）

六、從警到現在，您覺得自己的人際關係如何？和長官、同事（部屬）之間的互動關係如何？過程中如何去因應調適？請舉例說明。

七、您覺得警察的陞遷制度是否公平？請詳細說明。

八、家務的處理（子女管教、家事等）是否會造成您的工作壓力？請詳細說明。

九、當您感受到工作壓力時誰會給您支持？他（們）以何種方式支持您？請舉例說明。

十、當您感受到工作壓力時您最希望得到何人支持？以什麼方式支持？爲什麼？

十一、您認爲女警的工作壓力是否與個人的背景（年齡、服務年資、工作屬性、職務階級、婚姻狀況、子女狀況等）有關？請舉實例說明？

十二、您認爲女警的社會支持是否與個人的背景（年齡、服務年資、工作屬性、職務階級、婚姻狀況、子女狀況等）有關？請舉實例說明。

十三、社會支持對您的工作壓力有沒有影響？請舉實例說明。

十四、家人、朋友、同事、長官何種方式的支持對於您工作壓力的紓解最有助益？請分別說明。

十五、當您感受到工作壓力時您最希望得到何人的何種支持？爲什麼？

十六、以上的訪問有沒有我沒有問到，但您認爲很重要的地方？

十七、以您在警察機關服務的經驗，您會給女警同仁在工作壓力的適應上什麼樣的建議？

附錄二　修正後之訪談大綱

一、請問您個人的背景（學歷、經歷、家庭等）？

二、您目前工作上的壓力有那些？

三、承上，您對於工作壓力如何有效紓解與因應？

四、從警到現在，有過什麼樣的經驗或事件，讓您覺得有壓力？這過程中誰幫忙了您及您是如何面對處理的？請舉印象最深刻的三個經驗說明。

五、當您感受到工作壓力時誰會給您支持？他（們）以何種方式支持您？請舉例說明。

六、社會支持對您的工作壓力有沒有影響？請舉實例說明。

七、家人、朋友、同事、長官用何種方式的支持對於您工作壓力的因應最有助益？

八、當您感受到工作壓力時您最希望得到何人的何種支持？爲什麼？

九、以您在警察機關服務的經驗，您會給女警同仁在工作壓力的因應上什麼樣的建議？

十、有沒有其他您認爲重要需要再補充的地方？

NTTU Library