

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 1-26
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp.1-26

國中學校情境與教師工作結果： 以 TEPS 第一波調查為例*

紀金山¹

摘要

在最近十多年間，台灣教育制度和師資培育制度經歷了劇烈的轉變，這些制度變動，對教師的培育和篩選、以及教師的工作情境，都帶來新的規則、規範和認知，因而也衝擊到教師的工作結果。本文運用台灣教育長期追蹤資料庫第一波國中老師問卷，描述台灣國中教師之工作投入、工作倦怠、工作承諾等工作結果的現況與其影響因素，特別是探討制度和組織脈絡與教師工作結果的關聯。

研究發現國中教師的工作承諾中，以職業承諾最高，對任教學校的組織承諾則相對較低；教師的職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾等三者有很高的正相關。國中教師工作投入時數愈長工作承諾感愈低。各類工作承諾則與工作倦怠皆有顯著的負相關。國中教師個人特質多與各項工作結果有顯著的關聯，另外國中教師的師資培育背景與各項工作結果也有顯著的關聯。在學校情境中，學校公私屬性、教學科目、兼任行政也分別與各類工作結果有若干顯著的關聯。

本文具體描述國中教師對工作投入、承諾與倦怠結果，並進一步分析其與個人和學校情境因素的關聯。此結果有助於理解台灣教師工作情境和工作結果間關連，並可提供教育實務工作的反省和規劃的參考。

關鍵詞：教師工作、工作投入、工作倦怠、工作承諾、教育長期追蹤資料庫

*作者感謝國科會在本研究構思和資料蒐集期間的經費資助，計畫案編號為 NSC94-2412-H-126-002；並感謝中央研究院調查研究專題中心提供之教育長期追蹤資料庫資料檔，以及本資料問卷調查設計和資料蒐集團隊的辛勤付出。

¹靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授

School Context and Teaching Work: Study on the first wave of teacher survey in TEPS

Chin-Shan Chi^{*}

Abstract

The education system and teacher education in Taiwan have undergone huge institutional changes in this decade. Since these changes brought new regulations, norms, and cognitions into the mechanism of teacher education and screening process as well as the daily teaching situations, they must have some impacts on teachers' working outcomes. This article delineated the outcomes about job engagement, job commitment and job burnout of the junior high teachers, and elaborated the relationships between school context and teaching work based on first wave of teacher survey in TEPS.

The main findings include: 1. Regarding job commitment, vocational commitment is highest, while school commitment is relatively lower than the teaching-level commitment, and all are significantly and positively correlated. 2. The greater the job engagement, the less the job commitment. Job commitment has a significantly negative correlation with job burnout. 3. Individual characteristics and teacher educational backgrounds are significantly correlated with all types of job outcomes. 4. Regarding the school context, public and private schools, as well as teaching of subjects, assume concurrent administrative positions, and are significantly correlated with all types of job outcomes.

The results show the concrete picture of junior high school teachers' job outcomes, and explore the association between teacher characteristics, school context and job outcomes. It also offers some related practical implications and policy suggestion about teaching work context and job outcomes.

Keyword: teaching job, job engagement, job burnout, job commitment, TEPS.

^{*} Associate Professor, Department of Social Work & Child Welfare, Providence University

壹、前言

台灣教育制度和師資培育制度在最近十多年間經歷了劇烈的轉變，這些制度規則、規範和認知變動，改變了教師的培育和篩選和教師的工作情境，連帶對教師的工作結果產生一定的影響。原本推動這些制度改革的最初動機，目的是著眼於要提升教師的工作意願和表現；然而，受到各種既存社會機制的中介影響，這些制度變革卻產生了非原本預期的作用（紀金山，2002），進而轉化為教師工作的負面壓力。例如：分科教學擴大為領域課程、學生管教措施的限縮、能力分班的禁止等，都使得教師工作增加複雜性的變革。變革的效應和這幾年教師退休潮的浮現，突顯了探討教師工作結果議題的實務意義。

另一方面，教師工作結果相關議題的探討，本身就具有重要的學術意義。在當代社會中工作情境和勞動者互動的結果，一直是受到組織、個人和社區關心的重要學校議題。對組織而言，如何持續有效地獲得人類勞動資源，是人事管理效能的重要成分（Herman, 1994），所以組織行為取向研究，向來重視各種組織因素對工作績效的影響效果（Kalleberg, Knoke, Marsden & Spaeth, 1996）。對個人和社區而言，勞動者和工作的互動關係，以及影響其互動的因素，則是創造健康的工作環境和勞動關係的重要課題（Verhoeven, Maes, Kraaij & Joekes, 2003; Verhoeven, Kraaij, Joekes & Maes, 2003; Cooper et al, 1996; 黃毅志，1999）。

國內外有關教師工作情境對工作結果影響的議題向來備受重視，也產生了一系列的研究成果（Verhoeven, Maes, Kraaij & Joekes, 2003; Verhoeven, Kraaij, Joekes & Maes, 2003; Cooper et al, 1996; Hayon & Kurtz, 1985; Blase, 1982; 黃盈彰，2002; 郭生玉，1994; 施耀昇，1991）。然而，這些工作結果的研究，雖然涉及工作情境對工作結果的影響；但是這些研究儘管注意到工作情境中的工作要求、工作控制、社會支持，以及工作特質的影響作用，但是卻未能兼顧學校組織面向與教師個人教育背景面向之整體分析；其次，工作結果變項，多為倦怠感、滿意度和心理健康等個別角度，相映於今日教師角色愈趨複雜，處在多重任務和角色的情境下，有必要同時深入探討教師的工作投入、倦怠和承諾等工作結果。因此，本文將從詳細描述教師的工作投入、倦怠和承諾等工作結果現況，以及影響這些工作結果的機制進行解析，特別是檢視教師的工作學校特質與其個人師資培育背景的影響，以期提供教育行政單位做為未來引導辦學與人事訓練規劃的參考，以及探討教育制度和師資培育制度變革實踐效果的反省基礎。

貳、文獻探討

一、工作結果的定義

長久以來，學界對從事人群服務的社工、教育和醫療等專業工作者的工作結果，一直有著高度的興趣。過去這個議題的研究，大致是以組織行為角度和心理學取向為主流，前者是探討促進員工工作效能的影響因素（Herman, 1994; Kalleberg, Knoke, Marsden & Spaeth, 1996），主要以勞動者的工作投入和工作承諾為分析重點；後者則是探討工作情境壓力下對員工心理的影響（Verhoeven, Maes, Kraaij & Joekes, 2003; Verhoeven, Kraaij, Joekes & Maes, 2003; Cooper et al, 1996），主要以員工幸福或工作倦怠為分析重點。因此這些工作結果的議題，基本上是以工作場域中的勞動者為主體，而這些工作情境下所產生的特定工作結果，則可區分為工作倦怠、工作投入和工作承諾等三個面向。

工作倦怠（burnout）是以探討工作壓力對勞動者產生負面心理反應為焦點（Diener et al, 1999），它可說是三個工作結果中最常被討論的面向。最近的研究，則注意到和倦怠對立面的工作投入（job engagement）觀點，這個面向強調勞動者個人自主性的潛力和理想功能等正面狀態，被視為是倦怠概念的重要補充（Maslach, Schaufeli, & Leiter,

2001)。工作承諾 (job commitment) 則是著眼於專業工作的勞力價值和人力訓練成本，而關心勞動者持續維持目前的工作或組織之配適意願 (Steers, 1977)，成為探討勞動者與工作互動的另一重要結果面向；這更是台灣師資培育改革的重要肇因 (紀金山, 2002:69)。因此本文的文獻探討，將從這三個面向來掌握教師工作結果的具體描述重點，以及影響教師工作結果的重要因素。

(一) 工作倦怠

早期倦怠的研究，是以從事人群服務和健康照顧工作的人們經驗為基礎，這些職業內容是對有需求的人提供協助和服務，其工作核心在建立服務提供者和接受者的雙邊關係，並重視對案主個人情緒的辨認和因應，因而其工作內容被認為有較高的情緒和人際壓力特質 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Maslach, 1976; Freudenberger, 1975)。根據 Freudenberger (1980) 的描述，倦怠是個人執著於某種生活的理想或方式，或是無法獲得預期的回報，而產生的一種疲勞或挫折的狀態。這種個人的反應被認為會影響工作的退出，如缺席、主動離職、實際跳槽；而對留在工作者而言，它也會降低生產力和工作效能，並會通過工作上的非正式互動而傳染，而與工作滿足和承諾有關 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)。所以倦怠這種工作結果與工作內容、勞動者工作表現與健康幸福都有密切的關連。

然而，倦怠仍被認為是個滑溜的概念，沒有公認的標準定義 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)。不過，大量經驗研究已證實倦怠和憂鬱概念並不相同，倦怠是在工作脈絡下與工作有關的特定問題，憂鬱則是個人生活領域的問題，兩者之間有明顯區分 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Bakker et al, 2000; Glass & McKnight, 1996; Leiter and Durup, 1994; Freudenberger, 1983; Warr, 1987)。在臨床觀點的倦怠研究，是以其症狀和心裡健康議題為焦點 (Freudenberger, 1974)，在社會心理觀點的倦怠研究，則以提供者和接受者的關係，以及服務行業的情境脈絡為焦點 (Maslach, 1976)。

1980 年代倦怠研究有了更系統性的經驗研究，並發展出耗竭 (exhaustion)、犬儒主義 (cynicism)、和沒有效果 (inefficacy) 等多面向的倦怠理論 (Maslach, 1982; 1998)。其後以應用問卷和調查方法對大量人口研究的發展，使得倦怠研究有更量化的外貌。這些測量工具是以 Maslach Burnout Inventory (MBI) 測量三種倦怠核心面向為基礎，其中 MBI-Human services Survey 是最早用於人群服務和健康照護工作者，第二個版本 MBI-Educators Survey 是用在測量教育情境。第三個 MBI-General Survey 則是普及版本。倦怠研究的學術基礎，透過工業組織心理學場域的理論和標準化工具、實驗設計和方法論的貢獻逐漸強化，它被當成是一種工作壓力的反應形式，與工作滿意度、組織承諾有明顯的關係 (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)。綜合來看，倦怠這種工作壓力的反應形式，是對工作提不起勁、覺得工作沒有意義和效果；所以如果不是採取量表的形式，它的衡量重點就在勞動者是否對此工作感到很厭倦。因此就教師而言，它的表現在於是否對教書感到很厭倦。

(二) 工作投入

過去對人與工作互動結果的研究，大都將重點放在前述之工作情境與個人壓力經驗的倦怠反應，而著重工作情境下的負面狀態之討論 (Diener et al, 1999)。相較之下，工作投入則是表現勞動者工作的努力情形和意願 (Chu, Hsu, Price & Lee, 2003)。Watson and Tellegen (1985) 認為倦怠和投入是由主動和愉悅兩個獨立變項所建構成的兩個相對性原型，低的愉悅和低的主動會產生倦怠，高的愉悅和高的主動則表現為工作投入。在這樣的意義上，倦怠可以被看成是對工作投入的一種侵蝕 (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001)，所以工作投入可說是倦怠的對立和補充概念。

根據 Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 的看法，工作投入的定義在強調勞動者和工作之間所發展出的正面關係，包含勞動者有自我選擇和內在控制的感覺，並可以自我辨識和回饋，而主動從事有意義和價值的活動，因而勞動者就能和組織任務處在同一陣線。然而，Maslach and Liter(1997)認為工作投入和組織承之概念意義並不相同。工作投入是以勞動者主動對工作投入的效能為焦點，而組織承諾指涉的是勞動者對組織的忠誠。Price(2001)認為工作投入會產生工作滿意感，從而成為降低跳槽機會的重要變數。所以經營和教育介入取向都以工作投入為焦點，重視勞動者在組織工作生活的品質，注意工作場域設計對勞動者的能量、活力、涉入、奉獻、吸收、效能之影響，以提升勞動者的生產力和幸福感，並為組織產生龐大潛在的價值。因此，工作投入是勞動者自我選擇下所主動從事對工作有意義和價值的行動；它的衡量重點就在勞動者實際投入可選擇的工作內容之強度；就教師而言，它的表現就在於自我決定從事輔導學生、聯繫家長、備課和改作業考卷所花的時間多寡。

(三) 工作承諾

工作承諾是指勞動者願意持續從事該項工作的忠誠程度，它代表的是勞動者維持他自身與工作配適結果的意願，工作承諾高也代表勞動者較能認同這項工作的意義。組織承諾則是指涉勞動者對工作組織的忠誠程度。Steers (1977) 認為它是檢視組織工作和勞動者配適結果的重要構念，勞動者對工作組織若有高度承諾，就會有高度的意願為組織付出努力、更認同雇主的價值，並尋求維持對組織的歸屬感。組織承諾因而被假定會使得勞動者有較多的努力、較好的表現、以及較低的跳槽和缺席，從而有利於降低組織的人事替補和訓練之成本 (Kalleberg, Knoke, Marsden, Spaeth, 1996; Mowday, Poeter, and Steers, 1982)。因此，工作承諾是勞動者與目前工作的配適意願；它的衡量涉及勞動者與所從事的工作職業、工作項目和工作組織間的配適意願；就教師而言，它的表現在於可重新選擇的前提下，會選擇教師職業、選擇目前任教層級和選擇任教學校的意願等。

(四) 工作倦怠、工作投入和工作承諾間的關聯

工作倦怠、工作投入和工作承諾等面向，都是勞動者與工作互動關係的反應，雖然它們的意義有些差別，但是彼此之間仍有明顯的關聯。例如組織承諾雖然是被期待的，也通常會給個人較好的酬償和生涯前景，不過它也會勞動者帶來壓力、生涯停滯、家庭緊張等副作用 (Mathieu & Zajac, 1990)，連帶可能會引發倦怠。施耀昇 (1991) 整理國內外文獻，則發現高工作滿意和高工作投入之間有顯著相關，高工作滿意則和低工作倦怠有顯著的相關；換言之，工作投入和工作倦怠之間有負向相關。然而，這些工作結果面向間的關聯，仍有待實證資料直接進行確認。

二、個人特質與工作結果的關聯

人不只是回應工作情境，他們也帶著獨特的特質進入工作之中。所以個人變項中的性別、年齡、婚姻狀況、正式教育、人格特質、工作態度等，是探討工作結果變異時，經常會被考慮到的重要因素 (Verhoeven, Maes, Kraaij & Joekes, 2003; Verhoeven, Kraaij, Joekes & Maes, 2003; Cooper et al, 1996; Hayon & Kurtz, 1985; Blase, 1982; 黃盈彰, 2002; 郭生玉, 1994; 施耀昇, 1991)。其中，少努力、偏外在控制、偏被動應付壓力、低自尊等工作態度，或感覺型、重競爭、時間壓力生活方式、高敵意和過度要求控制的 A 型性格等人格特質，都被認為與高工作倦怠有顯著關係 (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Semmer, 1996)。不過，這些變項偏重心理學取向分析，需使用特定的量表測量，並不符合一般資料庫的資料特質。相對地，資料庫分析則可著力於探討個人客觀背景變項對工作結果所能產生的影響。

(一) 性別

性別是討論工作結果議題常注意到的重要因素，一般印象常認為女性對工作的付出和對工作組織的承諾，要比男性來得少；Reskin and Padavic (1994) 注意到女性工作的職業聲望、收入和升遷前景，常要比男性來得低。不過，很多實證資料顯示女性付出較少和獲得酬償較少的現象，是受到其它中介因素的影響；例如 Lincoln and Kalleberg (1990) 認為男性從事的工作經常要比女性的工作，有較高的自主性和免於緊密監督的自由；Oppenheimer (1992) 認為女性組織承諾較低，與負擔較多家庭事務有關；Mueller et al. (1992) 認為職場女性因涉及家庭和工作兩個集體歸屬間的競爭，容易引發個人的認同衝突，而影響女性的組織承諾。Kalleberg, Knoke, Marsden and Spaeth (1996) 認為雇主和家人常被當成是個人忠誠的競爭者，所以已婚和小孩的家庭連帶會降低個人的組織承諾，然而，若控制工作、家庭、生涯因素之後，女性反而比男性有略高的組織承諾。Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 認為性別並不是影響工作倦怠的明顯因素，即便在倦怠的犬儒主義面向男性的表現較高，在耗竭面向女性的表現較高，但這可能是受到各種職業中特定的性別結構影響，例如警衛人員多男性，故多犬儒主義；而護理人員多女性，故多耗竭。所以就單一職業特性比較性別的影響有其必要性。在教師職業的研究中，Schwab and Iwanick (1982) 發現男性教師比女性教師更容易出現消極態度；吳幼妃 (1989) 發現女性教師比男性教師更具自我實現態度；黃盈彰 (2002) 則發現教師性別對工作滿意度之間並無顯著關連。教師性別與工作倦怠、工作投入和工作承諾等工作結果的關連情形如何，仍有待比較探討。

(二) 年齡

年齡也是討論工作結果議題中常見的變項之一，Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 和 Maslach et al. (1996) 和 Byrne (1991) 都發現年輕員工的倦怠要比那些超過 30 歲的員工要來得高。但 Verhoeven, Kraaij, Joeke and Maes (2003) 和 Kinnunen et al. (1994) 發現愈老的教師其倦怠的耗竭程度和去人性化程度愈高，卻似乎和上述發現相反。台灣近來出現的教師退休潮，表面上看來似乎比較接近 Verhoeven 等人的看法。到底是年輕教師會因為較少經驗而易於倦怠？或是年老教師會因為持續工作要求的壓力、失去彈性而易於倦怠？有待從台灣實證資料再加以探究。

(三) 工作年資

工作經歷向來被認為是影響工作結果的重要變項，日本長期以年資決定薪酬的制度，就是預設工作經歷對工作結果有正面的貢獻。蔡瑞明、林大森 (2002) 曾以「滾石不生苔」的成語，強調工作經歷對工作成就的正面影響。然而探討工作年資對我們所關心的工作結果影響之發現，並不一致。以工作滿意度研究為例，有些研究認為年資與工作滿意度之間呈現正相關（藍瑞寬，1998；郭明德，1995），有些研究則指出兩者之間有 U 型相關（張忠祺，1998）。黃盈彰 (2002) 在控制了工作特質和制控信念後，則發現原來的正向影響就消失了。然而，對教師工作而言，工作年資是否只是個有表面關連的因素，還是有其單獨的影響效果？同樣可從台灣實證資料加以探究。

(四) 婚姻狀況

家庭是人維持生活動力的重要據點，家庭狀況也被認為是影響工作結果的重要變項。根據 Maslach (1982) 的看法，勞動者家庭中夫妻和小孩的支持，能減緩工作的壓力和倦怠感；Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 發現已婚者要比未婚者的倦怠來的少。不過，正如前述 Kalleberg, Knoke, Marsden and Spaeth (1996) 認為女性容易遭遇工作和家庭兩個情境的忠誠競爭，已婚和家庭連帶的增加，也可能會降低對工作投入和組織承諾。國內相近的研究則顯示婚姻狀況對工作滿意度並無顯著的影響（黃盈彰，2002；吳幼妃，1989）。這有待利用實證資料檢視婚姻狀況對工作結果的影響效果。

(五) 教育程度

Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 認為高教育者要比低教育者，有更高的工作倦怠。不過，國內相近的研究則顯示教育程度的影響並不一致；郭明德（1995）認為教育程度與工作滿意度是負相關，但是黃盈彰（2002）發現教育程度原本對工作滿意度有顯著正向影響，只是控制了工作特質和制控信念後，教育程度的正向影響就消失了。教育變項的影響，有待再詳細檢視。

三、教師工作情境和工作結果的關連

就職業特性而言，教師是一種高壓力而會產生明顯倦怠的職業（DeFrank & Stroup, 1989）。過去研究顯示教師倦怠的發生，與所知覺到的角色衝突和角色模糊、角色緊張和工作負荷質量、較少關心自我實現、缺乏社會支持有關（Pierce & Molly, 1990; Levy et al., 1986; Malanowski & Wood, 1984; Schwab & Iwanicki, 1982; 張明麗, 1991; 廖貴鋒, 1986）。不過這類研究多停留在探討個人心理特質對工作結果的影響，比較缺乏對工作情境因素做系統性的討論。其它的研究取向，則顯示教師工作產生的倦怠、不滿意、憂鬱、焦慮和身體不適情況，除了受到個人的應付策略和負面情緒的影響外，更受到時間壓力、教學缺乏控制力、學生不良行為、缺乏同事支持、較少升遷機會等工作情境特質有很大的影響（Lee et al., 1991; Barnabe & Burns, 1994; Hart, 1994; 郭生玉, 1994; 施耀昇, 1991），而逐漸拉出工作情境議題的重要性。

一般說來，社會學和經濟學最大的差別，在於經濟學強調理性人的行為最大化和效率機制，而社會學則關心社會中合法化邏輯對人行為的拘束（周雪光, 2003）。經濟學過去對工作結果的討論，多著重在組織如何激勵工作表現的問題上。Baron（1988）認為這種預設人們都厭倦工作的激勵假設，過度重視工資的影響，輕忽環境中的人文特質和相互比較的行動，如習俗、社會期待、社會公正、制度環境、組織內部市場等影響，所以他強調應重視組織內部特質和等級制度與社會群體機制的影響。現代社會中人們之間的互動交往，多在組織這個框架裡進行的（周雪光, 2003）；組織對社會階層有舉足輕重的作用，它影響了多數的資源分配，並影響員工的工作生活和機遇；組織的科層程度和資源分配等，也決定了組織成員對工作的情緒和認知，並形塑了為勞動者所接受的工作意義。Lincoln and Kalleberg（1990）發現不管是美國或日本，組織對員工參與、整合、流動和生涯、正當性等安排，都對勞動者的組織承諾或歸屬有顯著的影響。Maslach, Schaufeli and Leiter（2001）認為組織所經歷的大規模變遷會對其員工生活產生明顯的影響；Rousseau（1995）認為制度或組織變遷多期待員工要付出更多的時間、努力、技術和彈性，然而他們所獲得的生涯機會、終身雇用、工作安全等，卻不見得有相應的增加；這個結果與勞動者接受到的知覺間，在互惠交換層次上產生了一種矛盾，因而他認為制度或組織變遷對員工工作結果的最大影響，或許就在心理契約的影響，因而導致倦怠更容易產生。

工作組織就是一個社會群體，有獨特的組織特性，並形塑不同的社群網絡關係和具有規範效果的正當性機制。組織安排和其間的社會關係，如何促進正面的工作結果，並減少負面的工作結果，就值得深入探討。學校的組織特質也會影響教師工作情境和工作安排，進而影響教師工作結果（Verhoeven, Kraaij, Joeke & Maes, 2003; 范熾文, 1993; 黃三吉, 1992）。學校中教師的工作安排並不相同，如科任、導師或兼任行政教師等，不但工作內容不一，且在組織結構位置有別，組織權力和資源可及性不同，所以學校公私組織特質和教師工作安排都可能影響其工作壓力和工作結果，因而有必要探討組織因素對工作結果的影響作用。

參、研究方法

一、研究架構

綜合上述文獻回顧與討論的重點，本文的分析將處理下列教師工作情境和結果的關聯議題：一、描述台灣教師的工作倦怠、工作投入和工作承諾等工作結果現況。二、探討工作倦怠、工作投入和組織承諾等工作結果之間的關聯。三、探討個人背景變項對工作結果的影響。四、工作情境的組織因素對工作結果的影響。

本文使用台灣教育長期追蹤資料庫（Taiwan Education Panel Survey，簡稱 TEPS）中 2001 第一波老師問卷資料進行分析。TEPS 的教師資料具有本土性，樣本數大，亦含不少工作表現變項多等優點，更特別的是，也具備本文所關懷的制度和組織變項，可以進一步從組織結構和網絡去解釋工作結果的變異。因此本文除了利用這些豐富資料描述台灣國中教師工作結果的現況，及驗證既有工作模型變項的解釋效果之外，並將加入組織特質對教師工作結果的影響。

二、研究假設

根據 TEPS 所釋出的資料檔，我們將可描述教師教學工作投入、教學倦怠感和教學承諾等工作結果現況，並可此檢證相關變項間的關聯，茲分述如下：

第一，探討工作倦怠、工作投入和工作承諾等三個工作結果面向的關聯。這些面向將由問卷中相關題組建構而成，變項初步建構的內容請參見下節研究變項的說明。根據文獻回顧的說明，工作投入可以增進員工的成就感和工作承諾，而工作倦怠則被視為是與工作投入相對立的概念，因此三個表現工作結果的變項間關係，有如下兩個假設：

假設 1-1：工作投入與工作承諾有顯著的正向關係。

假設 1-2：工作倦怠和工作投入、工作承諾有顯著的負向關係。

第二，探討個人背景變項對三種工作結果的影響，包含教師個人的性別、年齡、教學年資、教育程度、婚姻狀況、家庭照顧需求、校內外支持。基於精簡考量，本處假設先以教師個人變項代表陳述，其它相關具體假設省略不表。

假設 2-1：教師個人變項與其工作投入間有顯著關聯。

假設 2-2：教師個人變項與其工作承諾間有顯著關聯。

假設 2-3：教師個人變項與其工作倦怠間有顯著關聯。

第三，探討組織變項、制度對工作結果的影響。組織變項有學校的公私立、區位、任教科目、有無兼任行政工作等。制度變項是探討師資培育制度改變可能的影響，而以是否有師範教育背景為代表變項。本處假設先以組織特質變項代表陳述，依變項亦先以工作倦怠代表其他工作結果。

假設 3-1：國中教師組織特質與其工作投入間有顯著關聯。

假設 3-2：國中教師組織特質與其工作承諾間有顯著關聯。

假設 3-3：國中教師組織特質與其工作倦怠間有顯著關聯。

三、資料來源

本文資料來源為 TEPS 資料庫，這個資料庫是由中央研究院、教育部和國科會共同主持的研究計畫。本文的教師樣本資料就是來自 TEPS 所釋出的第一波老師問卷限制版電子檔（張苙雲，2005）。TEPS 依照臺灣地區（含澎湖離島地區）的城鄉分佈、公立與私立學校的差異、及國中、高中/高職、五專等學制作為分層依據，以分層隨機抽樣方式進行抽樣。這個資料的抽樣原則，按台灣的國、高中職、和五專層級，先抽出 600 所學校，每校平均抽出 4 班，每班的導師和國、英、數三科的科任老師都是資料蒐集的對象。根據第一波釋出的國中教師問卷資料檔的有效樣本數有 2491 個²。

四、變項測量

本文變項的測量依第一波國中教師問卷內容，簡要說明如下：

(一) 教師工作結果變項：

1. 工作倦怠：這個面向變項是以是根據問卷第五部分基本資料中「是否曾對教書這個行業感到很厭倦？」題組為代表，變項答項的測量為順序尺度，1 為「從不」、2 為「偶爾」、3 為「有時」、4 為「經常」。
2. 工作投入：這個面向變項是以問卷第一部份教學情況中「一週內改作業或考卷、準備教學、個別輔導學生、與家長聯絡或溝通、課後輔導，以及一週內的上課堂數」等六個選項，重新以時間平均數過錄之後，再進行加總。這個工作投入題組的特殊性在於教師自己主動安排的工作時間，這要比「一週上多少課」或「週末是否要上課」等偏重工作負擔的變項具有更豐富的行動意義。
3. 工作承諾：這個面向變項是以工作承諾是根據問卷第五部分基本資料中「如果重新選擇，是否還會做這樣選擇？」的三個假設性題組，第一是以「是否還會選擇教師做為職業」之職業承諾變項；第二是以「是否還會選擇當國中老師」之職業類屬承諾變項；第三是以「是否還會選擇這所學校任教」之組織承諾變項。三個變項答項原本均為：1 為「會」、2 為「不會」、3 為「很難說」，然後再將其過錄為順序尺度，如勾選「不會」者過錄為 1，勾選「很難說」者過錄為 2，勾選「會」者過錄為 3。平均數愈高代表工作承諾愈強。

(二) 個人特質變項：

個人背景變項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度，教學年資，另加入理論上對工作投入有排擠效應的需照顧親屬數與校內外人士支持等變項。

1. 年齡：是以問卷第五部分基本資料中「年齡」之選項，再將其過錄為順序尺度，勾選 25 歲以下者過錄為 1，勾選 26~30 歲者過錄為 2，勾選 31~35 歲者過錄為 3，勾選 36~40 歲者過錄為 4，勾選 41~50 歲者過錄為 5，勾選 51 歲以上者過錄為 6。
2. 婚姻狀況：是以問卷第五部分基本資料中「婚姻狀況」之選項，再將其過錄為類別尺度變項，勾選已婚者過錄為 1，勾選未婚者過錄為 2，勾選離婚或分居者過錄為 3，勾選喪偶者過錄為 4。
3. 教學年資：是以問卷第二部分教學資歷中，「擔任國中教師年數」之選項，再將其過錄為順序尺度，勾選不到 1 年者過錄為 1，勾選不到 3 年者過錄為 2，勾選不到 5 年者過錄為 3，勾選不到 10 年者過錄為 4，勾選不到 20 年者過錄

²國中教師問卷完整樣本的有效數最多為 3533，但扣除遺漏部分，本文實際分析數為 2491。

為 5，勾選 20 年以上(含)過錄為 6。

4. 教育程度：以問卷第二部分教學資歷中「最高學歷」之選項，再將其過錄為順序尺度，勾選專科者過錄為 1，勾選學士者過錄為 2，勾選碩士者過錄為 3，勾選博士者過錄為 4。
5. 照顧親屬數：按問卷第五部分基本資料中「6 歲或 6 歲以下子女數」與「長期照護人數」兩變項分為兩部分，再將其過錄為順序尺度，其中 6 歲或 6 歲以下子女數將其選項轉化為實際的人數，勾選沒有者過錄為 0，勾選 1 位者過錄為 1，勾選 2 位者過錄為 2，勾選 3 位以上(含)過錄為 3。長期照護人數亦為將其選項轉化為實際的人數，勾選沒有者過錄為 0，勾選 1 位者過錄為 1，勾選 2 位以上(含)過錄為 2。
6. 校內支持：根據問卷第三部分教學氣氛中「在教學工作上有困擾時，有無校內同事可以支持鼓勵」與「有家長、校內文化或行政困擾時，有無校內同事可以支持鼓勵」兩變項，重新加總平均再過錄為順序變項。勾選沒有者過錄為 1，勾選有者過錄為 2，勾選沒有遇到這方面的困擾者過錄為 3。
7. 校外支持：根據問卷第三部分教學氣氛中「如果遇到上述問題困擾您時，有無校外人士可以支持鼓勵您」，過錄為順序變項。勾選沒有者過錄為 1，勾選有者過錄為 2，勾選沒有遇到這方面的困擾者過錄為 3。

(三) 組織變項：

1. 學校公私屬性：教師工作學校的「公私立」變項，是依其學校問卷所屬，直接將其過錄為類別尺度變項。「公私立」之選項，勾選公立者過錄為 1，勾選私立者過錄為 2。
2. 學校區位屬性：教師工作學校的「區位」變項，是依其學校問卷所屬，直接將其過錄為類別尺度變項。「區位」之選項，勾選鄉村者過錄為 1，勾選城鎮者過錄為 2，勾選都市者過錄為 3。
3. 兼任行政工作：以問卷第一部份教學情況中，有沒有兼任行政工作之選項，勾選沒有者過錄為 1，勾選有者過錄為 2。

(五) 制度變項

師資培育制度是教師工作養成的關鍵，其實踐成果向來備受重視。本文以職前教育是否具有師範教育背景過錄出師範教育制度的類別變項。以問卷第二部分教學資歷中「有沒有唸過師範體系」之選項，針對勾選師專或師範學校者、勾選師院大學部者、勾選師院研究所者、勾選師大大學部、勾選師大研究所者皆重新過錄為 1，其他無師範教育背景者為 0。

五、分析方法

本文使用 SPSS 統計軟體對相關研究假設的進行檢證，檢證過程並依照變項測量尺度分別採取幾種分析方法：

- (一) 樣本平均數 T 檢定：教師的「性別」、「兼任行政工作」、「師範教育背景」，學校的「公私立別」與工作結果的關聯。
- (二) 變異數分析：教師的「婚姻狀況」、「任教科目」，學校「區位」與工作結果的關聯。

- (三) 相關分析：使用 Spearman 相關分析來順序尺度變項間的相關情形，首先如探討代表工作結果的「工作投入」、「工作承諾」、「工作倦怠」等面向間的相關。其次，也使用 Spearman 相關分析針對「年齡」、「教學年資」、「教育程度」、「六歲以下子女數」、「長期照護家人數」、「校內支持」、「校外支持」等過錄為順序尺度變項，與「工作投入」、「工作承諾」、「工作倦怠」等面向變項間關聯進行相關分析。

肆、結果與討論

一、國中教師的工作結果

(一) 三種工作結果的情況

表 1 為國中教師在工作投入、工作承諾與工作倦怠等三種工作結果的現況。分析結果顯示台灣國中教師每週工作投入時間平均為 37.72 小時。根據 Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 的看法，工作投入的定義在強調勞動者和工作之間所發展出的正面關係，包含勞動者有自我選擇和內在控制的感覺，並可以自我辨識和回饋，而主動從事有意義和價值的活動。雖然國中教師一般授課時間都在 20 小時以內，但每週投入時數卻接近 38 小時，可見教師多能和學校教學任務處在同一陣線。工作承諾分析結果發現職業承諾平均數為 2.53；職業類屬承諾的平均數為 2.10；組織承諾的平均數為 2.35，只有台灣國中教師的職業承諾接近會繼續選擇，而職業類屬承諾和組織承諾則比較偏向很難說，可見教師對教學層級及所任教學校的承諾感，並不如對目前教師職業的承諾感。按 Steers (1977) 承諾感反映勞動者與工作配適的說法，國中教師對教師承諾感高於在國中層級任教，以及在目前學校任教的承諾，顯見國中教師對國中教學體制和學校現況認同感較低，這有賴教育體制和學教組織再加以調整。

工作倦怠分析結果台灣國中教師的工作倦怠平均數為 1.97，僅介於從不和偶爾之間，倦怠感不高。按照 Freudenberger (1980) 的說法，倦怠是個人執著於某種生活的理想或方式，或是無法獲得預期的回報，而產生的一種疲勞或挫折的狀態。可見國中教師普遍對從事教書行業的預期回報與實際獲得間的差異不大，疲勞或挫折感不高。

表 1 國中教師「工作結果」之描述性統計量

變項名稱	有效樣本數	平均數	標準差
工作投入	2369	37.72	7.81
職業承諾	2401	2.53	0.62
職業類屬承諾	2393	2.10	0.76
組織承諾	2368	2.35	0.68
工作倦怠	2402	1.97	0.78

(二) 國中教師的三種工作結果面向之間的關聯

表 2 為工作投入、工作承諾與工作倦怠的相關分析。結果首先可看到同屬工作承諾概念下的職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾等三者間皆為顯著的正相關，特別是職業承諾和職業類屬承諾之 Spearman 相關係數達 0.510，而組織承諾則與前兩者相關明顯較少。這顯示國中教師對學校認同之間變異較大，也反映出各校經營的差異。

其次，教師工作投入與工作承諾之間並沒有出現預期中的顯著正向關聯。此結果並未支持假設 1-1：工作投入與工作承諾有顯著的正向關係。這可能是因為教師普遍都有高度的責任感，無論未來如何，就像「做一天和尚，撞一天鐘」，仍會主動投入教學工

作之中。

不過，工作倦怠則與職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾皆有顯著的負相關。倦怠感愈高，工作承諾愈低；特別是對教師行業承諾關聯更大。這意味著教師倦怠感主要反映的是抽象層次較高的教書行業，這頗值得注意。此結果部分支持假設 1-2 的說法：工作倦怠和工作承諾有顯著的負向關係。這顯示工作倦怠和工作承諾存在著如 Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 所說的互動關係。但如同前述說法一樣，工作倦怠和工作投入並無顯著的負向關係，此部分並不支持假設 1-2。

表 2 國中教師工作投入、工作承諾與工作倦怠之相關分析表

	工作投入	職業承諾	職業類屬承諾	組織承諾	工作倦怠
工作投入	1.000				
職業承諾	.002	1.000			
職業類屬承諾	.025	.510***	1.000		
組織承諾	-.007	.325***	.369***	1.000	
工作倦怠	-.018	-.454***	-.398***	-.307***	1.000

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

二、教師個人背景對工作結果之關聯

國中教師個人背景變項包含性別、年齡、教學年資、教育程度、婚姻狀況、照顧親屬數與校內外人士支持等變項，我們根據變項屬性的不同，就工作投入、工作承諾與工作倦怠三個工作結果，分別進行統計分析。

(一) 教師性別與工作結果之關聯

表 3 為國中教師性別與工作結果之平均數分析。首先，在工作投入方面，女性教師每週工作投入時間平均是 38.36 小時，顯著高於男性教師的 35.70。這結果雖然支持假設 2-1：教師個人背景變項與其工作投入間有顯著關聯。但其方向卻與一般印象常認為女性對工作的付出，可能因女性工作的職業聲望、收入和升遷前景，而比男性來得少 (Reskin & Padavic, 1994) 的說法不同。這凸顯女性在教師行業的特殊性，當然也意味著女性教師壓力要比男性來得大，且相較其他行業女性可能有更大的雙生涯壓力。

表 3 國中教師「性別」的「工作結果」平均數分析

依變項	性別	個數(%)	平均數(標準差)	顯著性
工作投入	男性	568(24.1)	35.70(8.05)	.000***
	女性	1788(75.9)	38.36(7.64)	
工作承諾	職業承諾	男性	576(24.0)	.560
		女性	1820(76.0)	
	職業類屬承諾	男性	576(24.1)	.838
		女性	1812(75.9)	
	組織承諾	男性	569(24.0)	.493
		女性	1797(76.0)	
工作倦怠	男性	579(24.2)	1.83(0.74)	.000***
	女性	1818(75.8)	2.02(0.79)	

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

在工作承諾方面，性別平均數比較發現男女教師的工作承諾皆沒有顯著差異（如表 3）。這結果並不支持假設 2-2：教師個人背景變項與其工作承諾間有顯著關聯。顯然一般印象常認為女性因涉及家庭和工作兩個集體歸屬間的競爭，容易引發個人的認同衝突，負擔較多家庭事務，而導致女性的組織承諾較低（Oppenheimer,1992; Mueller et al,1992），並不適用於台灣國中女性教師。

在工作倦怠方面，男性教師工作倦怠平均數為 1.83，女性教師為 2.02，女性教師較男性教師容易有工作倦怠感，且兩者差異達到了顯著水準（如表 3）。這結果雖然支持假設 2-1：教師個人背景變項與其工作倦怠間有顯著關聯。但其方向卻與 Schwab and Iwanick（1982）認為男性教師比女性教師更容易出現消極態度的說法不同。這意味著台灣女性教師責任感重，即便有較多家庭責任仍然維持較多的工作投入，壓力自然會比男性來得大，時間一久，會有較大的倦怠感。這個情況值得女性教師多注意。

(二) 教師婚姻狀況與工作結果之關聯分析

表 4 為教師婚姻狀況與工作結果的變異數分析，結果顯示國中教師的婚姻狀況與其工作投入、工作倦怠皆未有顯著差異；結果不支持假設 2-1 和假設 2-3。

表 4 國中教師「婚姻狀況」的「工作結果」之 ANOVA 摘要表

依變項	自變項	個數	平均數	F 值	顯著性	LSD
工作投入	1 已婚	1531(65.0)	37.63	1.318	.267	
	2 未婚	756(32.1)	37.97			
	3 離婚或分居	52(2.2)	35.85			
	4 喪偶	15(0.7)	37.43			
工作承諾	職業承諾	1 已婚	1550(64.7)	2.626	.049*	1 > 2
		2 未婚	776(32.4)			3 > 2
		3 離婚或分居	55(2.3)			
		4 喪偶	15(0.6)			
	職業類屬承諾	1 已婚	1554(64.7)	2.135	.094	
		2 未婚	772(32.4)			
		3 離婚或分居	55(2.3)			
		4 喪偶	15(0.6)			
	組織承諾	1 已婚	1530(64.8)	2.767	.040*	3 > 2
		2 未婚	764(32.4)			
		3 離婚或分居	52(2.2)			
		4 喪偶	15(0.6)			
工作倦怠	1 已婚	1551(64.7)	1.98	1.677	.170	
	2 未婚	777(32.4)	1.99			
	3 離婚或分居	55(2.3)	1.78			
	4 喪偶	15(0.6)	1.73			

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

婚姻狀況與在工作承諾的三個變項，國中教師的婚姻狀況，對從事教書工作的承諾與對其學校的承諾有顯著差異；其職業承諾的平均數依序為離婚或分居、已婚、未婚、喪偶，經事後比較發現，已婚教師對職業的承諾明顯高於未婚者，且離婚或分居的教師對職業的承諾也明顯高於未婚者。而組織承諾的平均數多寡依序為喪偶、離婚或分居、已婚、未婚，婚姻狀況與影響國中教師的職業承諾有顯著關聯；經事後比較發現，離婚或分居的教師對組織的承諾也明顯高於未婚者。只有對職業類屬承諾未達顯著差異。整體來看，大致支持假設 2-2；其中未婚者對從事教書工作和繼續在其學校教師的承諾感較低，這可能意味著未婚者比較沒有工作變動的限制，職業和工作地點選擇機會較多。

(三) 教師年齡、教學年資、教育程度、照顧親屬數、校內外人士支持與工作結果之相關分析

表 5 顯示在工作投入方面，只有六歲以下子女數、長期照護人數、校內支持與工作投入有顯著相關；其中六歲以下子女數、校內支持與工作投入為顯著負相關，而長期照護人數與工作投入則有顯著正相關；這些結果部分支持假設 2-1。但就其方向進一步分析發現，在有六歲以下子女數投入工作時間較少，但有長期照護人數者與工作投入則較多之部分；若按 Kalleberg, Knoke, Marsden and Spaeth (1996) 工作和家庭間的忠誠競爭而言，顯然並不足以解釋；或者國中教師對於幼童和年長者的照顧責任是反應趨避行動的結果。致至於有校內支持者投入工作時間較少的原因，可能因彼此協助提升工作效率，也可能彼此支持本身會用掉可投入的時間。

在工作承諾方面，年齡、教學年資、教育程度、校內支持、校外支持與各種承諾間分別有顯著相關；這些結果部分支持假設 2-2。但就其方向進一步分析發現，在職業承諾上，年齡、教學年資、校內支持、校外支持與職業承諾間分別有顯著正相關；年長、任教較久、有校內外支持者，對於繼續教書的承諾高。但在職業類屬承諾上，教育程度與職業類屬承諾間有顯著負相關，教育程度愈高愈傾向不承諾在國中教書；但有校內外支持與職業類屬承諾間有顯著正相關；因而傾向較高承諾在國中教書。至於在組織承諾部份結果與職業承諾結果一致；年齡、教學年資、校內外支持與組織承諾間皆有顯著正相關；這顯示年長、任教較久、有校內外支持者，對於繼續留在任教學校教書的承諾較高。不過，另有教育程度與組織承諾有顯著負相關，此部分與職業類屬承諾一致。這意味著教育程度愈高，傾向留在國中和其所任教的學校繼續教書的意願愈低。

在工作倦怠方面，年齡、校內支持、校外支持與工作倦怠皆為顯著負相關；這些結果部分支持假設 2-2。就其方向進一步分析發現，年齡愈大工作倦怠感愈低；這結果接近 Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) 和 Maslach et al. (1996) 和 Byrne (1991) 的發現，年輕員工的倦怠要比年紀大的來得高。可見年輕教師會因為較少經驗而易於倦怠。

表 5 國中教師「個人背景變項」與「工作結果」之相關分析

工作結果		年齡	教學年資	教育程度	六歲以下子女數	長期照護	校內支持	校外支持
工作投入	有效樣本數	2358	2290	2359	2318	2354	2352	2323
	Spearman相關	.003	-.009	-.003	-.051*	.065**	-.059**	-.036
工作承諾	職業承諾	有效樣本數	2398	2321	2390	2356	2393	2386
		Spearman相關	.084***	.046*	-.020	.000	-.013	.077***
	職業類屬承諾	有效樣本數	2390	2315	2382	2348	2385	2378
		Spearman相關	-.003	-.033	-.042*	.003	-.037	.092***
	組織承諾	有效樣本數	2365	2292	2357	2325	2361	2354
		Spearman相關	.091***	.052*	-.049*	-.034	-.018	.170***
工作倦怠	有效樣本數	2399	2322	2391	2359	2394	2387	2353
	Spearman相關	-.069***	.025	-.030	.015	-.012	-.120***	-.173***

* $p \leq 0.05$

** $p \leq 0.01$

*** $p \leq 0.001$

三、組織變項、制度因素與工作結果的關聯

(一) 學校情境與工作結果的關連

教師工作情境的組織因素變項，主要包含公私立別、城鄉地區分層、任教科目與有無兼任行政工作等變項。

1. 任教學校公私立別與工作結果之關聯

表 6 工作投入方面，私立學校教師每週工作投入時間為 40.13 小時，高於公立學校教師的 37.37 小時；且兩者的差異顯著水準小於 .000。結果支持假設 3-1，國中教師任教學校的公私屬性與工作投入間有顯著的關聯。從方向看來，私立國中教師投入工作的時間明顯超過公立國中教師，每日平均甚至已超過 8 小時，私立國中教師在工作投入的努力程度值得注意。

表 6 國中教師學校「公私立別」的「工作結果」平均數分析

依變項	公私立別	個數(%)	平均數(標準差)	顯著性
工作投入	公立	2072(87.5)	37.37(7.70)	.000***
	私立	297(12.5)	40.13(8.14)	
工作承諾	公立	2104(87.6)	2.52(0.62)	.019*
	私立	297(12.4)	2.61(0.56)	
	公立	2100(87.8)	2.09(0.76)	.275
	私立	293(12.2)	2.14(0.75)	
	公立	2078(87.8)	2.37(0.68)	.029*
	私立	290(12.2)	2.27(0.69)	
工作倦怠	公立	2103(87.6)	1.98(0.78)	.632
	私立	299(12.4)	1.95(0.78)	

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

工作承諾方面的職業承諾，私立學校教師高於公立學校教師；且兩者的差異達到顯著水準。這和私立國中教師在前述的工作投入高於公立國中有一致性的結果。然而，工作承諾之職業類屬承諾，公立學校教師與私立學校教師的差異未達顯著，顯示公私屬性與繼續在國中層級教書的意願無顯著關聯。而在繼續留在這所學校教書意願的組織承諾上則達到顯著，公立學校教師要比私立學校來得高。這些結果，部分支持假設 3-2，國中教師任教學校的公私屬性與組織承諾間有顯著的關聯。整體看來，私立國中教師雖然工作較不穩定性，不過因為其教師繼續教書的意願較高，而會在工作上更加投入，但留在這所學校教書的意願卻較低，值得注意。

在工作倦怠方面，公立學校教師與私立學校教師亦無顯著差異。此結果不支持假設 3-3，換言之，國中教師任教學校的公私屬性與工作倦怠間並無顯著的關聯。

2. 國中教師任教學校城鄉區位與工作結果之關聯

表 7 工作投入方面，分析結果顯示教師城鄉區位與工作投入間沒有顯著差異。此結果不支持假設 3-1。這意味著學校城鄉特質與國中教師的工作投入並沒有明顯差異。

表 7 國中教師學校「城鄉地區分層」的「工作結果」之 ANOVA 摘要表

依變項	自變項	個數(%)	平均數	F 值	顯著性	LSD
工作投入	1 鄉村	106(4.5)	36.43	2.062	.127	
	2 城鎮	817(34.5)	37.55			
	3 都市	1446(61.0)	37.91			
工作承諾	職業承諾	1 鄉村	112(4.7)	1.879	.153	
		2 城鎮	819(34.1)			
		3 都市	1470(61.2)			
	職業類屬承諾	1 鄉村	112(4.7)	5.689	.003*	2 > 1, 3
		2 城鎮	818(34.2)			
		3 都市	1463(61.1)			
	組織承諾	1 鄉村	107(4.5)	3.398	.034*	2 > 1 3 > 1
		2 城鎮	815(34.4)			
		3 都市	1446(61.1)			
工作倦怠	1 鄉村	112(4.6)	2.10	1.817	.163	
	2 城鎮	823(34.3)	1.95			
	3 都市	1467(61.1)	1.98			

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

分析結果顯示，工作承諾方面之職業承諾上，教師城鄉區位各組間在職業承諾上沒有顯著差異；然而，在職業類屬承諾上，教師城鄉區位各組間在職業類屬承諾上則有顯著差異，經事後比較發現，鄉村之國中教師，其職業類屬承諾明顯低於城鎮之教師，而都市之國中教師，其職業類屬承諾亦明顯低於城鎮之教師；在組織承諾上，分析結果顯示教師城鄉地區分層各組間則有顯著差異，經事後比較發現，鄉村學校教師，其組織承諾明顯低於城鎮和都市之教師。這結果部分大多支持假設 3-2，國中城鄉差異與教師工作承諾間有顯著關聯。整體看來，國中教師的繼續教書意願，並沒有城鄉的差異；但是對於繼續在國中教書的意願，城鎮國中教師要顯著高於鄉下和都市的教師；這意味著都市和鄉下的國中教書工作相對有困難性；至於繼續在這所學校任教的意願，都市和城鎮教師都相同，且都顯著高於鄉下教師；這意味著鄉下資源較為匱乏，對教師吸引力較弱，流出機會較大。

工作倦怠方面，分析結果顯示雖然鄉下教師倦怠感略高於都市和城鎮，但期間的差異並未到達顯著水準。結果不支持假設 3-3。換言之，學校區位與其教師工作倦怠間並沒有顯著關聯。

3. 任教科目與工作結果之關聯

表 8 之變異數分析結果顯示，在工作投入方面，教師任教科目與工作投入間有顯著差異；經事後比較發現，導師與英文教師每週所投入教學平均時數，皆明顯高於數學教師每週所投入教學的平均時數。這結果支持假設 3-1。

在工作承諾方面，任教科目與職業承諾、職業類屬承諾與組織承諾三個工作結果變項皆呈現出顯著差異。經事後比較發現，在職業承諾上，國文教師的職業承諾明顯高於導師與英文教師的職業承諾，且數學教師的職業承諾明顯高於英文教師；在職業類屬承諾上，數學教師的職業承諾明顯高於導師與英文教師，且國文教師的職業承諾明顯高於英文教師；在組織承諾上，數學教師的職業承諾明顯高於導師與英文教師。這結果支持假設 3-2。

在工作倦怠方面，教師任教科目各組間在工作倦怠上有顯著差異。經事後比較發現，數學教師工作倦怠感，皆明顯低於國文、英文和導師，而國文教師的工作倦怠感亦

明顯低於英文教師。這結果支持假設 3-3。

相對而言，國中擔任導師和任教英文科教師工作投入較多、工作承諾較低、工作倦怠感也較高，此現象值得繼續加以分析。

表 8 國中教師「任教科目」的「工作結果」之 ANOVA 摘要表

依變項	自變項	個數(%)	平均數	F 值	顯著性	LSD
工作投入	0 導師	592(25.0)	38.28	5.643	.001**	0 > 3
	1 國文	588(24.8)	37.51			2 > 3
	2 英文	592(25.0)	38.34			
	3 數學	597(25.2)	36.73			
工作承諾	0 導師	599(25.0)	2.51	5.022	.002**	1 > 0, 2
	1 國文	602(25.0)	2.59			3 > 2
	2 英文	600(25.0)	2.47			
	3 數學	600(25.0)	2.56			
	職業類屬承諾	0 導師	601(25.0)	5.589	.001**	1 > 2
		1 國文	599(25.0)			3 > 0, 2
		2 英文	596(25.0)			
		3 數學	597(25.0)			
	組織承諾	0 導師	594(25.1)	3.906	.009*	3 > 0, 2
		1 國文	594(25.1)			
		2 英文	592(25.0)			
		3 數學	588(24.8)			
工作倦怠	0 導師	601(25.0)	2.01	11.730	.000***	0 > 3
	1 國文	602(25.1)	1.96			1 > 3
	2 英文	601(25.0)	2.09			2 > 1, 3
	3 數學	598(24.9)	1.83			

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

4. 教師兼任行政工作與工作結果之關聯

表 9 為教師兼任行政工作教師工作結果之平均數分析。在工作投入方面，沒有兼任行政工作教師每週工作投入，要比有兼任行政工作教師來得高。這結果支持假設 3-1。不過，一般以為兼任行政教師工作負擔較重，但此結果卻顯示未兼行政工作教師主動投入工作時數要超過兼任行政工作教師；此現象值得未來繼續分析。

在工作承諾方面，兼任行政工作與工作承諾間並沒有顯著差異。這結果不支持假設 3-2。

在工作倦怠方面，兼任行政工作與工作倦怠間，都沒有顯著差異。這結果不支持假設 3-3。

表 9 國中教師「有無兼任行政工作」的「工作結果」平均數分析

依變項	有無兼任行政工作	個數(%)	平均數(標準差)	顯著性
工作投入	沒有	2096(88.7)	38.24(7.40)	.000***
	有	268(11.3)	33.67(9.58)	
工作承諾	職業承諾	沒有	2126(88.7)	.199
		有	271(11.3)	
	職業類屬承諾	沒有	2119(88.7)	.721
		有	270(11.3)	
	組織承諾	沒有	2097(88.7)	.222
		有	267(11.3)	
工作倦怠	沒有	2128(88.7)	1.98(0.78)	.161
	有	270(11.3)	1.91(0.75)	

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

(二) 師資培育制度背景與工作結果的關連

表 10 為教師的師資培育背景與工作結果的平均數分析。在工作投入方面，分析結果顯示教師師資培育背景與其工作投入間並沒有顯著差異。這結果不支持假設 3-1。

工作承諾方面，師資培育背景在職業承諾與職業類屬承諾則有顯著的差異。沒有師範背景的教師之職業承諾與職業類屬承諾，皆明顯高於有師範背景之教師，這結果支持假設 3-2。這意味著非師範背景的教師，有較高的意願從事教職，以及擔任國中教師。

在工作倦怠方面，師資培育背景在工作倦怠上有顯著的差異，這結果支持假設 3-3。這意味著師範背景的國中教師之工作倦怠明顯高於非師範背景教師。

按照工作承諾和工作倦怠的分析結果，相對上，非師範背景教師對於從事教職的意願和持久性都要優於師範背景教師。這意味著過去師資培育的開放政策，的確有效地培育出更有意願從事教育的教師。

表 10 國中教師「有無師範背景」的「工作結果」平均數分析

依變項	有無師範背景	個數(%)	平均數(標準差)	顯著性
工作投入	無	852(36.6)	38.15(7.85)	.053
	有	1477(63.4)	37.50(7.80)	
工作承諾	職業承諾	無	862(36.5)	.000***
		有	1497(63.5)	
	職業類屬承諾	無	853(36.3)	.000***
		有	1498(63.7)	
	組織承諾	無	844(36.3)	.100
		有	1482(63.7)	
工作倦怠	無	864(36.6)	1.88(0.76)	.000***
	有	1496(63.4)	2.03(0.79)	

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

伍、結論

一、國中教師整體的工作結果情況和關聯

這部分首先分析國中教師在工作投入、工作承諾與工作倦怠等三種工作結果的情況。其次針對各種工作結果的關聯情形加以陳述和討論之。

1. **國中教師工作結果情況良好：**在工作投入部分，台灣國中教師每週工作投入平均時間，遠大於教師一般規定的授課時間；可見教師能對教學工作發展出更為主動的正面關係。在各項工作承諾部分，台灣國中教師的職業承諾大於職業類屬承諾和組織承諾；但國中教師對國中教學體制和學校現況認同感較低。在工作倦怠部分，台灣國中教師的工作倦怠僅介於從不和偶爾之間，可見大多數國中教師對從事教書行業的預期回報與實際獲得間的落差不大，疲勞或挫折感不高。
2. **國中教師三種工作結果面向間的關聯：**整體來看，教師工作投入雖高，但其與工作承諾、甚至工作倦怠之間並沒有出現預期中的顯著正向關聯。教師工作承諾概念下的職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾等三者間皆為顯著的正相關，然而組織承諾則與前兩者相關明顯較低；顯示各校經營和工作情境有別，使其與教師之學校認同有顯著差異。不過，工作倦怠則與職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾皆有顯著的負相關。倦怠感愈高，工作承諾愈低，符合一般的觀察；而倦怠感與教師行業承諾相關更大，意味著教師倦怠感與抽象層次較高的教書行業有較大關聯，值得注意。

二、與教師工作結果有顯著關聯的因素探討

本文針對國中教師工作投入、工作承諾與工作倦怠三個工作結果的重要關聯因素，分別按個人背景變項、組織變項、制度因素中有顯著差異者，加以陳述和討論之。

(一) 教師工作投入

1. **性別與工作投入有顯著差異：**女性教師工作投入時數顯著高於男性教師。這與一般印象常認為女性對工作的付出，可能因女性工作的職業聲望、收入和升遷前景，而比男性來得少的說法不同。這凸顯女性在教師行業的特殊性，當然也意味著女性教師壓力可能要比男性來得大，且相較其他行業女性可能有更大的雙生涯壓力。
2. **家庭照顧責任與工作投入有顯著相關：**家中六歲以下子女數為顯著負相關，而長期照護人數與工作投入則有顯著正相關；這顯示工作和家庭間的忠誠競爭理論，並不足以完整解釋家庭對教師工作投入的影響；國中教師對於幼童和年長者的照顧責任為明顯不同的結果，更可能涉及一種更複雜的趨避行動邏輯。
3. **學校內支持與工作投入有顯著的相關：**學校校內支持與工作投入有顯著的負相關；這可能是因校內同事間彼此支持協助，可以提升工作效率，減少工作時數。
4. **學校公私立屬性與工作投入有顯著差異：**私立國中教師工作投入高於公立學校教師，這意味著在缺乏如公立學校的保障和資源狀況下，私立國中教師在工作上往往必須做更多的投入。
5. **教師任教科目、兼任行政工作與工作投入間有顯著差異：**導師與英文教師每週所投入教學平均時數，皆明顯高於數學教師。沒有兼任行政工作教師每週工作投入，要比有兼任行政工作教師來得高。此現象和影響，值得未來繼續分析。

(二) 教師工作承諾

1. **國中教師婚姻狀況與工作承諾有顯著的關聯：**在職業承諾方面，已婚教師對職業的承諾明顯高於未婚者，且離婚或分居的教師對職業的承諾也明顯高於未婚者。在組織承諾方面，離婚或分居的教師對組織的承諾也明顯高於未婚者。整體來看，未婚者對從事教書工作和繼續在其學校教師的承諾感較低，這可能受到未婚者比較沒有工作變動的限制，職業和工作地點選擇機會較多之影響。
2. **國中教師年齡、教學年資、教育程度與工作承諾有顯著相關：**在職業承諾上，年長、任教較久、有校內外支持者，對於繼續教書的承諾高。但在職業類屬承諾上，教育程度與職業類屬承諾間有顯著負相關，教育程度愈高愈傾向不承諾在國中層級教書；在組織承諾上，年長、任教較久者，對於繼續留在任教學校教書的承諾較高，但教育程度愈高者，留在任教學校繼續教書的承諾較低。
3. **國中教師校內支持、校外支持與工作承諾有顯著相關：**校內支持、校外支持對各種工作承諾都有顯著正相關；這意味著國中教師若有愈多的校內外支持，其繼續教書、繼續在國中層級教書、繼續在任教學校教書的承諾就愈高。
4. **學校公私立屬性與職業承諾有顯著差異：**私立學校教師在職業承諾上，顯著高於公立學校教師；然而，在組織承諾上，則顯著低於公立學校教師。這意味著私立國中教師希望繼續教書的意願較高；不過，因工作較不穩定性或學校壓力較大，其對繼續留在這所學校教書的意願則不如公立學校教師。
5. **學校城鄉區位與教師職業類屬、組織承諾有顯著差異：**在職業類屬承諾上，鄉村和都市學校教師想繼續留在國中任教意願明顯低於城鎮之教師。在組織承諾上，鄉村學校教師想繼續任教學校意願明顯低於城鎮和都市之教師。這意味著都市和鄉下的國中教書工作相對有困難性，鄉下學校資源較為匱乏，相對對教師吸引力較弱，易導致教師流動過大的現象。
6. **任教科目與職業承諾、職業類屬承諾與組織承諾皆有顯著差異：**在職業承諾上，國文教師的想繼續教書意願明顯高於導師與英文教師，數學教師想繼續教書意願也明顯高於英文教師；在職業類屬承諾上，數學教師想繼續留在國中任教意願明顯高於導師與英文教師，且國文教師也明顯高於英文教師；在組織承諾上，數學教師想繼續留在任教學校意願明顯高於導師與英文教師。整體看來，數學教師和國文教師工作承諾感較高。
7. **師資培育管道與職業承諾、職業類屬承諾有顯著的差異：**國中教師沒有師範背景者想繼續教書或繼續留在國中任教意願，皆明顯高於有師範背景之教師。這意味著非師範背景的教師，有較高的意願從事教職、擔任國中教師。

(三) 教師工作倦怠

1. **教師性別與工作倦怠間有顯著的差異：**女性教師較男性教師容易有工作倦怠感。這意味著台灣女性教師因較高的工作投入，且有較重的家庭責任和壓力，時間一久，容易有較大的倦怠感。
2. **教師年齡與工作倦怠有顯著相關：**年輕教師會因為較少經驗而易於倦怠。
3. **教師校內支持、校外支持與工作倦怠有顯著相關：**無論是校內或校外，社會支持愈多者工作倦怠感愈低。這顯示社會支持對教師工作有重要的影響作用，此結果值得實務上多加重視發展。
4. **教師任教科目各組間在工作倦怠上有顯著差異：**國文、英文和導師工作倦怠感明顯

高於數學教師，而英文教師的工作倦怠感亦明顯高於國文教師。整體看來，英文教師和導師工作投入較多、工作承諾較低、工作倦怠較高，此現象值得未來深入探討。

5. **師資培育背景與工作倦怠有顯著的差異：**有師範背景的國中教師之工作倦怠明顯高於非師範背景教師。整體看來，非師範背景的教師，有較高的意願從事教職、擔任國中教師；且其工作倦怠感較低。

三、台灣國中教師工作情境與工作結果關聯的政策意涵

針對前述發現，本文進一步提出相關之政策意涵的討論和建議，以供教育政策和實務工作者之參考：

1. **推動國中教育體制和學校組織再調整的政策評估：**台灣國中教師在工作投入上主動積極，在工作承諾上繼續教書意願高，在工作倦怠上對教書感到厭倦情況少；可見大多數國中教師對教學工作有正面的認同和努力，值得我們讚許。惟國中教師對國中教學體制和學校現況認同感，明顯低於其對教學工作的認同，這顯示政策應多注意國中教育體制和學校組織的調整。
2. **提供教師職涯適應的教育訓練課程：**職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾等三種工作承諾間皆為顯著的正相關，惟組織承諾則與前兩者相關明顯較低，這意味著各校經營和工作情境有別，使其與教師之學校認同有顯著差異，這也是教師流動的重要理由。工作倦怠則與職業承諾、職業類屬承諾、組織承諾則皆為顯著的負相關。惟倦怠感與抽象層次較高的教書行業承諾相關較大，這意味著教師倦怠感可能主要來自對整體性的教書工作之期待和挫折。教師進修訓練上應提供有關此類比較形而上感受的職涯適應課程。
3. **提供女性教師適應雙生涯壓力的教育訓練課程：**女性教師與工作投入、工作倦怠有顯著差異，女性教師工作投入時數顯著高於男性教師；且女性教師較男性教師容易有工作倦怠感。這意味著台灣女性教師花在教學工作的時間多，可能因而產生較多的壓力，或因有較重的家庭責任，有較大的倦怠感。教師進修訓練應提供協助女性教師在工作中放鬆，或處理雙生涯壓力之課程。
4. **重視教師成長團體的建立和效能：**學校內支持與各種工作結果皆有顯著的相關，國中教師學校內支持與工作投入有顯著的負相關，工作效率可能愈高；若有愈多的校內支持，其繼續教書、繼續在國中層級教書、繼續在任教學校教書的承諾就愈高；若有愈多校內支持工作倦怠感愈低。這意味著提供教師校內支持的同儕團體之重要性，行政部門應重視教師成長團體的建立和效能。
5. **重視不同任教科目教師工作安排的合理性：**教師任教科目與工作投入、工作倦怠間有顯著差異，導師與英文教師每週所投入教學平均時數，皆明顯高於數學教師。導師、英文和國文教師工作倦怠感明顯高於數學教師，而英文教師的工作倦怠感亦明顯高於國文教師。教育政策應注意英文教師和導師工作投入較多、工作承諾較低、工作倦怠較高之現象，進一步探討教學工作安排合理性。
6. **正面肯定師資培育多元化的理念：**雖然師資培育多元化在培育數量上欠缺有效的管控，造成大量儲備師資無法順利取得教職。但按照工作承諾和工作倦怠的分析結果，非師範背景教師對於從事教職的意願和持久性都要高於師範背景教師。這意味著過去師資培育的開放理念，的確有效地培育出更有意願從事教育的教師，值得加以肯定。

參考文獻

- 吳幼妃 (1989)。國小教師自我實現與工作滿意研究。國立高雄師範學院教育學刊，8，89-131。
- 周雪光 (2003)。組織社會學十講。北京：社會科學文獻出版社。
- 紀金山 (2002)。師資培育制度變革的社會學分析：朝向組織統理的制度轉型。嘉義：南華教社所。
- 范熾文 (1993)。國民中學組織結構與教士工作倦怠關係之研究。台灣師範大學教育研究所碩士論文。未出版。台北市。
- 施耀昇 (1991)。教師工作倦怠研究的理論模式及實徵研究之探討。嘉義師院學報，5，89-122。
- 張明麗 (1991)。國小女教師工作壓力、工作滿意度與退休態度之研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。未出版。台北市。
- 張忠祺 (1998)。國小教師工作價值觀與工作滿意及其相關因素之研究。國立台東師院教育研究所碩士論文。未出版。台東市。
- 郭生玉 (1994)。影響教師工作心厭因素之分析研究。國立台灣師範大學教育心理學報，21，63-79。
- 郭明德 (1995)。國小教師制握信念、參與決定與工作滿意關係之研究。國立台南師範學院國民教育研究集刊，1，221-236。
- 黃盈彰 (2002)。中小學教師工作滿意度特性之研究——與高層專業人員等職業類別做比較。教育與心理研究，25，149-177。
- 黃毅志 (1999)。工作特質，工作報酬，與階級意識及工作滿意度。行政院國家科學委員會專題研究計畫，計畫編號：NSC 87-2412-H-143-001。
- 黃三吉 (1992)。台北市國民小學組織結構與教師工作倦怠關係之研究。政治大學教育研究所碩士論文。未出版。台北市。
- 張荳雲 (2005)。台灣教育長期追蹤資料庫：第一波 (2005) 老師資料【限制使用版電子檔】。中央研究院調查研究專題中心【管理、釋出單位】。限制使用版授權碼：Teps1a016094。
- 蔡瑞明、林大森 (2002)。滾石不生苔？台灣勞力市場中的工作經歷對薪資的影響。台灣社會學刊，29，57-95。
- 廖貴鋒 (1986)。國中教師角色衝突、角色不正確與工作倦怠之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。未出版。台北市。
- 藍瑞寬 (1998)。國小教師工作滿意度調查研究。屏東師院學報，11，55-80。
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. M. P., Van der Hulst, R., & Brouwer, J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety Stress Coping*, 13, 247-268.

- Barnabe, C. and Burns, M. (1994). Teachers' job characteristics and motivation. *Educational Research*, 36, 171-185.
- Baron, J. N. (1988). The employment relation as a social relation. *Journal of the Japanese and International Economics*, 2, 492-525.
- Blasé, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational administration Quarterly*, 18(4), Fall, 93-113.
- Byrne, B. M. (1991). Burnout: Investigating the impact of background variables for elementary, intermediate, secondary, and university educators. *Teaching and Teacher Education*, 7(2), 197-209.
- Chu, C. I., Hsu, H. M., Price, J. L., & Lee, J. Y. (2003). Job satisfaction of hospital nurses: An empirical test of a causal model in Taiwan. *International Nursing Review*, 50, 176-182.
- Cooper, C. L., Schabracq, M. H., & Winnubst, J. A. M. (1996). Preface. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. xii-xv). Chichester, UK: Wiley.
- DeFrank, R. S., & Stroup, C. A. (1989). Teacher stress and health: Examination of a model. *Journal of Psychosomatic Research*, 33, 99-109.
- Diener, E, Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. I. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychol. Bull.*, 125, 267-302.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychother. Theory Res. Pract.*, 12, 72-83.
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. New York: Anchor Press.
- Freudenberger, H. J. (1983). Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns. *See Farber 1983*, 23-28.
- Glass, D. C., McKnight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychol. Health*, 11, 23-48.
- Hart, P. M. (1994). Teacher quality of work life: Integrating work experience, psychological distress and morale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 109-132.
- Herman, S. J. (1994). *Hiring right: A practical guide*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. MA: Addison-Wesley Co.
- Hayon, L.K., & Kurtz, H. (1985). The relation of professional and environmental variables to teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*, 1(3), 243-249.
- Kalleberg, A. L., Knoke, D., Marsden, P. V., & Spaeth, J. L. (1996). *Organizations in America: Analyzing their structures and human resource practice*. California: Sage Publications.
- Kinnunen, U., Parkatti, T., & Rasku, A. (1994). Occupational well-being among aging teachers in Finland. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 38(3-4), 315-322.

- Lee, V. E., Dedrick, R. F., & Smith, J. (1991). The effect of the social organization of schools on teachers' efficacy and satisfaction. *Sociology of Education*, 64, 190-208.
- Leiter, M. P., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety Stress Coping*, 7, 357-373.
- Levy, L., Frankenhaeuser, M., & Gardell, B. (1986). The characteristics of the workplace and the nature of its social demands. In S. G. Wolf, & A. J. Firestone (Eds.), *Occupational stress: Health and performance at work* (pp. 54-67). Littleton, MA: PSG.
- Lincoln, J. R., & Kalleberg, A. L. (1990). *Culture, control, and commitment: A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*. New York: Cambridge University Press.
- Malanowski, J. R., & Wood, P. H. (1984). Burnout and self-actualization in public school teachers. *Journal of Psychology*, 117, 23-26.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 68-85). Oxford, UK: Oxford Univ. Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consult. Psychol. Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 397-422.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Mueller, C. W., Wallace, J. E., & Price, J. L. (1992). Employee commitment: Resolving some issues. *Work and Occupations*, 19, 211-236.
- Oppenheimer, V. K. (1992). Labor force. In E. F. Borgatta, & M. L. Borgatta (Eds.), *Encyclopedia of sociology* (pp. 1049-1054). New York: Macmillan
- Pierce, M., & Molloy, G. (1990). Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 60, 37-51.
- Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Reskin, B. F., & Padavic, I. (1994). *Woman and men at work*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Education Administration Quarterly*, 18, 60-75.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress, and health. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 51-86). Chichester, UK: Wiley.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Verhoeven, C., Kraaij, V., Joeke, K., & Maes, S. (2003). Job conditions and wellness/health outcomes in Dutch secondary school teachers. *Psychology and Health*, 18(4), 473-487.
- Verhoeven, C., Maes, S., Kraaij, V., & Joeke, K. (2003). The job demand-control- social support model and wellness/health outcomes: A European study. *Psychology and Health*, 18(4), 421-440.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford, UK: Clarendon.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychol. Bull.*, 98, 219-235.

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 27-48
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp.27-48

大學與社區合作推動服務學習之行政運作制度問題研究—以機構觀點評析靜宜大學大一「服務學習」課程*

胡憶蓓¹

摘要

本研究採取質性研究方法，深度訪談合作機構督導，探究機構與大學合作服務學習過程中所遭遇的困難、問題及解決之道，並了解機構對靜宜大學的整體評價。本研究發現：(1) 服務時數問題：靜宜大學規定學生服務 18 小時，一般非營利機構多能配合，然而這 18 小時卻無法滿足國小課業輔導的服務需求。對提供課輔的社區機構來說，由於有其他大人全程陪同，影響還不大；但對於在國小內、放學後進行之課輔卻影響嚴重。(2) 學生選擇機構問題：靜宜採取班級與機構配對制度之半開放式模式，較易監控學生服務品質，但行政運作龐雜，需要足夠的行政人力與資源，方可達到預期目標。(3) 學生服務態度與能力問題：因為是強制性課程，機構需要體諒學生的處境，多給予包容、引導、及提供多元服務和學習機會。(4) 課業要求與其他問題：全校性系統化之教學設計要求較為制式與繁瑣，但督導反應此屬小問題。學生來往服務機構的交通問題，至今終於看到少數機構願意協助部分交通工作。(5) 對於靜宜大學整體表現：所有受訪機構皆持肯定態度，不論是長期潛移默化下學生的服務與態度、行政人員積極主動的協助、學生手冊與機構座談的理念溝通與傳達、對學生服務狀況與品質的掌握、課程整體設計的彈性與一致性等等，機構皆體會到學校的用心與進步。

關鍵字：服務學習、高等教育、社區機構、必修課程

* 本研究獲靜宜大學 97 學年度教師專題研究經費補助，本篇論文根據該成果報告的部分內容改寫而成，感謝靜宜大學的經費補助。研究者在此也感謝靜宜大學教育研究所吳俊憲教授，以及靜宜人文學報之審稿委員給予之建議與指導。

¹ 靜宜大學師資培育中心助理教授兼服務學習發展中心主任

A Study of the Administrative Operational Systems of Campus-Community Partnerships from the Community Partner Perspectives

Yih-Pei Hu^{*}

Abstract

This study conducted a qualitative inquiry into the perceptions of the difficulties, problems, and solutions encountered in the mandatory course of the freshman-year student service learning at Providence University (PU), Taiwan by interviewing the supervisors from 18 community agencies participating in the service learning program. The major findings included: (1) the issue of insufficient time, (2) the issue of choosing community agencies, (3) the issue concerning students' attitudes and capacities, (4) the course requirements and transportation problems, and (5) the issue concerning PU's overall performance. Solutions to these problems are provided. In spite of the above problems, community agencies, overall, were satisfied with and willing to continue working with PU to develop lasting and reciprocal partnerships.

Keywords: service learning, higher education, community agencies, mandatory course.

^{*} Assistant Professor, Center for Teacher Education & Director, Center for Service Learning Development

壹、研究動機與目的

一、研究動機

自從教育部推動大專校院服務學習課程方案補助計畫，甚至特別註明要求開設全校強制性服務學習課程，全國大專校院莫不努力開始推行。然而，全校單一年級動輒上千名的服務人數，安排至社區機構服務，是極大的挑戰，更是龐雜的行政業務。到底該從何著手？會碰到什麼困難與問題？又該如何解決？等諸多問題，著實讓剛起步的大專校院相關業務同仁急於了解。若能參酌他校經驗，或可讓他們更快速上手。

根據國外學者研究(Prins, 2002)，推動服務學習過程中有許多的困難，包含學生的態度、服務時數、老師的參與、校方的支持、行政的資源等等，皆影響推動過程。靜宜大學推動大一「服務學習」課程，與社區服務機構單位有五年的合作經驗。期間亦遇到許多問題，有些問題已經透過長期磨合與修正而逐漸上軌道；但亦有些問題或因行政制度的因素至今仍然無解；亦有些問題，每年因人事物的更迭而不斷重演面對、處理、與解決的循環歷程。無論如何，若能事先從其他學校的經驗中，了解與機構合作過程中普遍將遭遇的困難、問題及其解決方式，或許有助於各校推動服務學習之參考。

國外研究也顯示，大學必須從機構的角度，聆聽機構的聲音，了解學校推動歷程上的優缺點、或需要改進的地方，是一件非常重要的事情(Jacoby, 2003；Miron & Moely, 2006)。而靜宜大學針對機構意見交流方面，僅限於期初的督導座談會、平日電話聯繫、與期末書面回饋而已。因此，欲藉本研究深入探究機構對於各式困難問題背後深層意涵的看法，也透過深度訪談了解機構對本校的整體評價。

二、研究目的

- (一) 探討靜宜大學與社區機構合作歷程中行政運作制度遭遇的困難、問題、及解決之道或建議。
- (二) 了解合作機構對靜宜大學及其整體運作機制的評價與看法。

三、重要名詞釋義

- (一) 服務學習：是一種經驗教育的模式，透過有計劃地安排社區服務活動與結構化設計的反思過程，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展。(Jacoby, 1996, 轉引自黃玉，2008，頁 21)
- (二) 全校強制性服務學習：是指大專校院將社區服務納入全體學生畢業條件之一。至於社區服務工作是否納入正式課程或非正式課程、有學分或零學分，則各校不一。課程或稱之為「公益服務」、「服務學習」、「服務教育」等，及其課程內涵與要求，各校也不盡相同。唯一相同的就是必修課，具有「強制性」。

貳、文獻探討

台灣於2000年輔仁大學推動專業服務學習課程開始，至今教育部強力鼓吹，大學教育開始逐漸吹起服務學習之風。反觀美國，推動服務學習行之多年，許多研究文獻與專書，探討與社區機構的合作模式與通則。也特別透過深度訪談機構督導，從機構觀點來探究作法模式、問題困難、與對大學的評價。在此簡述相關文獻及其成果。

一、大學與機構建立合作關係之通則

Jacoby(2003)表示，大學與機構雙方合作推動服務學習，一定要互信、互敬、真誠

投入、持續回饋。但是，雙方合作沒有一套所謂的「標準」的模式，因為不同特質會有不一樣的合作模式。然而，從眾多合作個案中所提出的原則和模式，卻有許多相似的通則。Jacoby列出三種模式(lists or frameworks)，提供大學與社區合作之參考：

第一種是Campus Compact Benchmarks所提出的校園/社區夥伴關係(Torres, 2000, 轉引自Jacoby, 2003, 頁10-11)。共計三階段，八個重要特質。第一階段：規劃夥伴關係，包含釐清與認同價值與理念、要提供夥伴機構實質助益。第二階段：建立對話討論的關係，包含於互信與互敬的基礎上建立人際互動關係、要提供多面向的服務、要有清楚的組織與動態機制。第三階段，長期維繫夥伴關係，包含結合夥伴機構的使命與支持系統、透過「夥伴過程」(partnering process)維持不斷的溝通與修正、定期評估成果。

第二種是Community-Campus Partnerships for Health(轉引自Jacoby, 2003, 頁14)所提出的優質社區-校園夥伴的原則(Principles of Good Community-Campus Partnerships)。(1)彼此同意接受夥伴機構的使命、目標與可評量的成果；(2)彼此關係的特質是互信、互敬、真誠與承諾；(3)夥伴關係是建立在優勢與資源，但也提出需要改進的地方；(4)夥伴關係必須平衡彼此權力並且能共享資源；(5)夥伴之間要有清楚、開放與方便的溝通管道，持續聆聽彼此的需求、建立共同語言與了解真意；(6)依據所有夥伴的意見與共識，建立規則、通則與歷程；(7)為了持續改進夥伴關係和其成果，需要所有夥伴的回應與回饋；(8)夥伴共同分享其成果；(9)夥伴關係的發展需要時間。

第三種是Ramaley's Lessons Learned from Existing Partnerships (Ramaley, 2000, 引自Jacoby, 2003, 頁16-17) (1)每一夥伴關係都受到歷史、能力、文化、使命、期望與挑戰而有其獨特元素；(2)理想的夥伴關係應該符合大學的優勢與目的，以及社區的興趣；(3)要花時間了解社區；(4)若非大學能夠清楚其價值與承諾投入，並且給予道德支持和具體資源，否則投入只能侷限於個別化的小型規模；(5)大學需要花時間思考自己到底能提供夥伴甚麼資源或能力；(6)互相學習能夠持續發展優質的對話與互動關係；(7)有些夥伴機構已經精疲力竭，協助社區機構或小型單位成為有效能的夥伴；(8)初始衝動的熱情常會因疲乏而消耗殆盡，不能期待少數教授或社區督導來支撐整個大局；(9)持續評估所有參與者的意見。

二、合作歷程中的問題與困難

由於學生進行社區服務是強制性，因此，研究顯示(Tryon, Stoecker, Martin, Seblonka, Hilgendorf, & Nellis, 2008)，有些學生的態度不好，一付完成服務時數就走人的模樣。此外，在 K-12 幼教至高中學校進行課業輔導的大學生，往往因學生服務時數短、學期課業與活動非常多，導致服務中斷情況，例如，期中考、期末考、春假等等，造成服務無法連貫，機構得想辦法填補空缺時段的需求。學生能力與訓練皆不足，學期結束就走人，也著實讓機構困擾不已。Sandy 與 Holland(2006)也提出，大學往往硬性規定服務時數，對大學來說容易追蹤檢核；但對機構來說，時數的長短應依據經驗與學習內容而定。因為有些服務必須超過規定時數，學生中途離開，造成計畫銜接上的困難。還有行政單位的角色與功能問題，機構期待行政單位扮演更積極與主動的協調者角色，不能只有在期初聯繫安排和期末評核成績時，才與機構聯繫。機構需要更多來自學校與行政單位的支持與投入(Miron & Moely, 2006; Sandy & Holland, 2006)。

Prins(2002)研究分析機構督導提及之發展服務學習的障礙(barriers)，從最多到較少的十個項目，依序為：(1)非校方發展之優先順序(it's not institutional priority)；(2)教師少參與(little or no faculty interest)；(3)學生沒時間(students don't have the time or energy)；(4)認知不足(insufficient knowledge)；(5)太耗行政資源(requires too much administrative support and coordination)；(6)學生沒興趣(students aren't interested)；(7)經費較無彈性(little or no budget flexibility)；(8)教師沒時間(faculty don't have enough time)；(9)經費不足(insufficient financial support)；(10)缺乏高層主管的支持(lack of top level/CEO

support)。Prins 將上述結果再行歸類為下列七個類別：(1)校方的優先順序(institutional priority)；(2)學生；(3)認知；(4)教師；(5)行政；(6)經費；(7)高層支持。在此，就教師沒時間投入的障礙而言，機構督導特別提及，學校往往將學生送進機構後就不聞問，老師也應該多給予關心，避免讓機構感受好似必須承擔全部責任。研究提出，若是能夠在這些障礙上多加著力，應能提升服務學習的成效與學校機構互動的關係。

三、機構對合作推動服務學習之大學的評價

Miron and Moely(2006)對 Tulane University 之合作機構進行研究，結果顯示課程計畫與執行過程中，機構的意見若能受重視，則機構較易感受獲得益處。機構人員與學生關係良好的話，也會讓機構覺得受益。那些感受獲益的機構，對於大學的觀感也會比較正面。不過，機構督導給予課程規劃意見，並不見得有助於人員與學生間之人際關係發展，因為牽涉到學生與機構人員個人的人格特質，更何況真正帶領學生從事第一線服務的機構人員，也不見得是當初提出課程意見的督導。最後，研究顯示機構聲音是否被採納與機構對大學的看法二者無法檢測關連性，因為有機構人員尚未合作前就對大學有好印象；也有人對大學印象不好，卻不影響其與大學之合作意願。無論如何，該研究顯示，合作機構都相當滿意 Tulane University 服務學習的推動。

Worrall(2007)則亦從機構觀點，了解美國最大的天主教大學 DePaul University 推動服務學習的看法，結果顯示，機構對該校行政單位反應皆為正向，對於行政同仁積極解決機構問題的態度，感到非常滿意，甚至因之與學校同仁建立朋友關係。機構也期望前來服務的學生，未來能夠成為該機構的「發聲」(voice)管道，對社會具有正面的影響力，消弭其他族群因不瞭解而有的偏見。長期來說，合作關係具有正面的意義與價值。

綜合以上文獻研究，可以窺知了解機構的意見絕對有助於建立彼此長期互惠的關係。尤其是面對過程中真實存在的困難與問題，更需要雙方秉持真誠互信的態度，透過不斷地對話與溝通，共同面對與解決所有的問題，朝向長期夥伴關係、建立永續制度與資源共享的方向前進發展。這也正是本研究努力的方向與目的。

參、研究方法與實施

本研究採取質性研究方法，以深度訪談蒐集資料進行分析，佐以文獻作為對照或比較。

- 一、研究對象的選擇：訪談對象首先採立意取樣，排除初次與本校合作之單位，尚無任何合作經驗者。其次，採自願參與方式。初次調查共計22個合作機構督導願意接受訪談，日後聯繫確切訪談時間時，有4位機構督導太忙無法抽空，其中一位以書面回答訪談題綱，其他三位則因此取消訪談。98年3月至6月進行訪談，每一訪談時間約1-2小時，訪談地點則為機構所在地，只有一位機構督導主動要求在本校進行訪談。最後，共計19位機構督導接受訪談(含一書面回饋者)。由於採自由意願，因此並未在各個不同服務類型領域中採取相同樣本數。這19位機構督導來自包含兩所醫院、一國中、一國小、五個社區服務機構、四個老人服務機構、一個圖書館、四個兒童服務機構、和一個諮商輔導機構(機構督導基本資料見附件一)。
- 二、研究工具及資料蒐集與分析：訪談大綱採半結構式題目(見附件二)。所有訪談紀錄皆徵求受訪者同意加以錄音，並做逐字稿。每個訪談紀錄則依據其機構性質、序號以及訪談日期進行編碼，例如，一醫院訪談紀錄之編碼為「醫院機構01_980413」，01是19個機構的先後序號，後面六位數字代表訪談日期98年04月13日。本研究並參酌93-97學年度督導期末書面回饋資料、教師根據平日學生課堂分享而撰寫的機構評語等文獻資料予以交叉參照。資料分析方式則首先運用分類策略，根據研究目的與問題加以分類合作歷程中問題與困境的類別。然後，運用情境式策略深度了解行

政運作制度與其機構背景情境等之關連性。兩種策略交互運用，在不同類別中與資料間進行比較，重新分析與歸納，協助建構服務學習行政歷程中的機構觀點與看法。

三、研究信效度：除交叉檢驗之外，本研究為提升效度，由研究者親自執行訪談工作，若是訪談時間無法配合，則改由行政單位之資深行政人員執行訪談工作。該資深行政人員主責大一課程與機構媒合工作兩年，是接觸機構的第一線工作人員，平日與機構聯繫密切，熟稔與掌握整個行政運作機制。因此，兩位訪談者皆可根據訪談題綱及內容，隨時深入與延伸研究問題的探究。雖然研究者是行政單位主管身分，或許會讓機構猶豫、不便批評本校；但是，訪談者皆清楚表達此訪談目的是為改進與修正，以持續長期夥伴合作關係。國外研究也顯示，督導們為持續彼此的關係與資源，其實，他們是樂於提出自己真實的看法(concerns)(Miron & Moely, 2006)。此外，研究者也盡量比對不同機構的看法，突顯其中差異性與背景脈絡，增加研究信度。若訪談者需要釐清受訪者某些看法，也會複述與確認受訪者的意思。至於訪談地點選擇機構所在地，目的是讓機構督導不致奔波、於熟悉自在的地方能暢所欲言，不受環境轉換的影響。

四、靜宜大學大一「服務學習」課程行政運作機制簡介：為使讀者了解本研究探討行政運作機制概況中之問題與困境，在此先行簡述靜宜與機構互動聯繫之行政作業流程與媒合服務機制。

(一) 大學與機構合作互動之行政作業流程：簡述如下(見圖1)：(1)開學前，行政單位聯繫服務機構，調查服務需求，媒合學生與服務機構。(2)學期初，舉辦機構督導座談會，溝通與確認相關事宜。待學生選擇與確認服務機構，行政單位寄發公文給機構，並由機構舉行職前說明會。(3)學期中，學生開始服務，機構加以督導，並由學生助理(學長姐)居間聯繫學生。校方與機構密切保持聯繫，隨時處理問題。(4)學期末，機構寄回服務成績評核表，並給予書面回饋。行政單位也同時進行下學期前之機構服務需求調查。

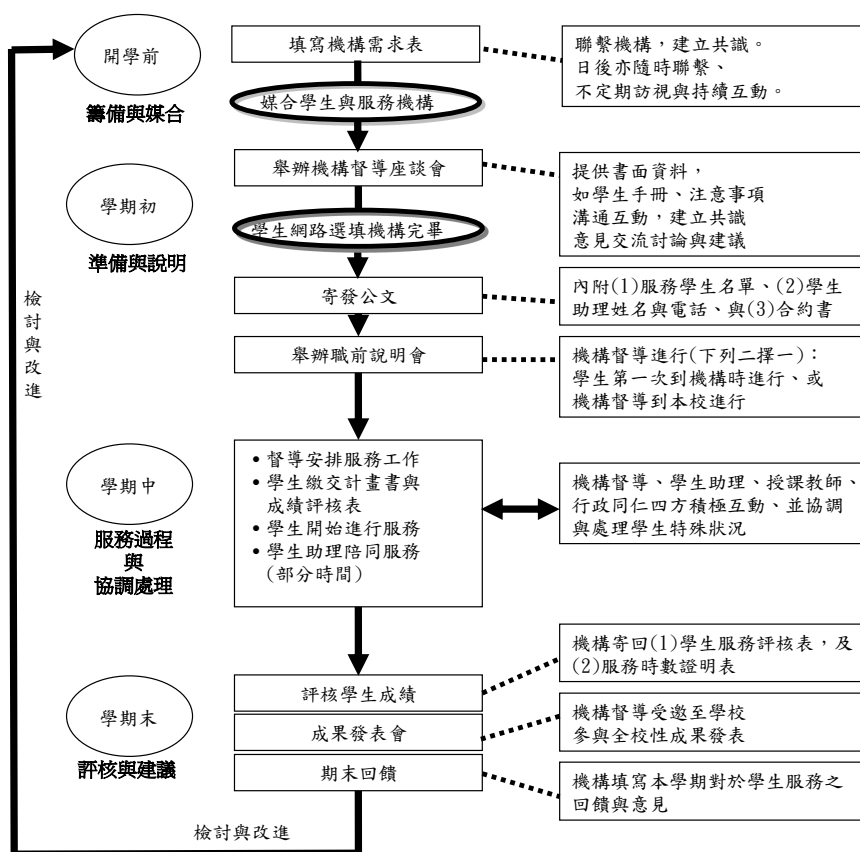


圖1：靜宜大學與服務機構互動聯繫之行政作業流程

(二) 學生與機構服務媒合機制：行政人員媒合學生與機構服務之作業流程分為三個類別。第一類稱之為「各班指定機構」：首先，根據每班週間空堂時間與科系屬性，和各機構的需求與時段，先予以初步媒合。接下來，再排入周末與寒暑假時段。此時，班級大多數名額與服務機構需求皆已配對底定。班級還有名額未排定服務機構者，可參考第二與第三類型機構。第二類稱之為「自由選擇機構」，由於有些機構地點太遠、或服務時段不符所有班級空堂時間，無法指定班級去服務，因此，開放學生自由選擇。或許學生家住該機構附近、或者學生個人該時段沒課。第三類稱之為「特殊申請機構」，包含(1)凡是高中時期已長期於家鄉定期投入志工服務，不方便中斷者，可提出「返鄉服務」申請；(2)學生可以選擇「社團服務」，但該社團必須事先提出社區服務計畫並經審核認可。此類社團可以自行面試與招募學生加入服務行列；(3)凡因身心障礙不方便從事校外服務者，得提出申請，並依其意願安排至校內合作之單位服務。不過，特殊申請者皆必須事先提出申請，審核未過者，仍須同其他學生一樣上網選填服務機構。

綜合以上所述，此服務媒合制度屬於半開放式，亦即採班級與機構配對制為主，再加上部分自由選擇。相較於國內部分大學採取全開放式，完全讓學生自由選擇或自覓機構，二者媒合制度不盡相同。此外，此半開放式之制度，又與全班至單一機構服務的「不開放」方式不同。本校半開放方式的目的是期望每班透過至約10個不同服務機構的經驗分享，接觸社會多元面向、激發學生多元思考與反省的能力。

學生選擇機構流程：開學第一週，學生領取學生手冊²，其中包含所有媒合結果與服務機構資訊。流程簡述如下(見圖2)，第一週至第二週，學生可以提出特殊申請。第三週開放網路選填系統，所有修課學生及未通過特殊申請者，必須於三日內上網填選服務機構完畢。第四週確認服務名單，並寄發公文給機構。第五週開始服務，學生必須於一學期內完成18小時服務時數。

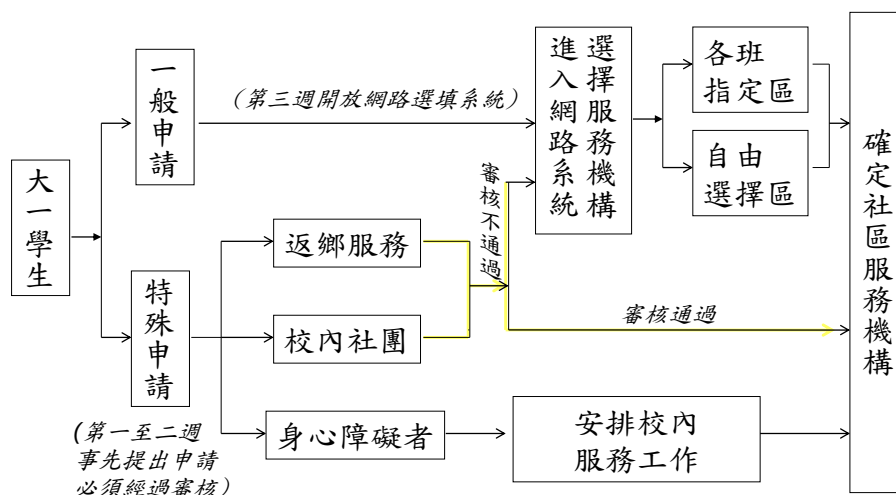


圖2 靜宜大學大一「服務學習」課程學生選擇服務機構流程圖

肆、研究結果與討論

根據訪談內容與文獻資料，研究者將機構對於現行行政運作制度下常常產生的問題和困擾，分析與歸納為下列四類：(一)服務期程的問題；(二)學生選擇機構的問題；(三)學生服務的心態與能力的問題；(四)課程相關作業規定與其他問題。另外，根據研究目的，增加 (五)機構對於靜宜大學大一「服務學習」課程的評價與看法。研究者將根據上述五類別之研究結果，加以討論。

一、服務期程的問題

訪談過程中，研究者發現大學生服務時間與國小課輔時間有制度配合上的困難，在此加以闡述與討論。

- (一) 大學與國小學期時程不相符，造成服務時間有落差：大學生的服務時間對於國小課業輔導來說，有「晚開始，早結束」的現象。國小課業輔導的服務往往以學期為主，小學開學時間比大學提早約三星期，又，大學生開學一個月後³才開始服務的話，相當於小學已經上課至少一個半月了。這期間是空窗期，有課輔的需求，但是大學生尚未開始服務。另外，許多大學生完成規定之服務時數隨即離開，但距國小學期結束尚有一段時間，大學生忙於自己的期末考，而無法持續課輔至學童期末考結束，亦造成機構的困擾。

²見靜宜大學 98 學年度第 1 學期服務學習學生手冊暨服務機構指南一書，亦載於靜宜大學服務學習發展中心網站 <http://www.service-learning.pu.edu.tw/Webpage/02-10.aspx>

³開學的第一個月，進行課程簡介、介紹服務機構、加強學生服務之心理準備、選擇與確認服務機構、寄發公文等相關作業流程。預定第五週學生才開始進行服務。

其實，大學生課輔服務「晚開始，早結束」現象，早已有機構在歷年督導座談會及電話聯繫中提出此問題，行政單位也曾就此問題進行內部討論。對於要「提早」開始的問題，以第一學期的行政運作上來說相當困難。由於大一新生入學已經比小學生延遲，再加上需要解說課程與選擇機構等作業流程，因而無法提早開始。至於第二學期的課程，則曾考慮於第一學期末開放學生選填機構，以便第二學期一開學時立即前往服務的可能性。技術上似乎可行，但是，本校大一「服務學習」課程乃單一學期，非學年制。換句話說，第二學期修課學生亦完全是新手。因此，若於第一學期末即向第二學期修課新生進行課程說明與選填機構，行政運作也有其困難度。

若是服務學習課程是學年制，第一學期學生建立服務理念基礎，即可於第二學期配合國小時程，提早開始服務。此外，若是學生服務以全班單一機構方式進行，方便連繫與溝通，機動性也高，提前服務時間的可能性也大大增加。但對於靜宜全校班級分散服務機構、與單一學期模式而言，硬要湊合大學與小學僵硬的學期制度是很困難的事情。

(二) 就學童課輔服務時段問題而言，對於一般社福機構來說，影響不大；但對於國小來說，則影響重大。

1. 社區機構之課輔有固定人力督導：對於提供國小課輔服務的社區機構來說，大學生投入課輔的時間，多為週間固定幾天，例如，星期一、三、或五。雖有大學生在場，但是機構一定會安排督導或志工老師(大人)一旁坐鎮指導。雖然機構期望每天都有大學生來支援，對學生請假也感困擾，但課輔工作仍因有大人一旁照顧而可照常進行，對學童的學習影響不大。
2. 國小課輔則僅大學生在場：對於在國小進行的課輔，則此現象會造成很大的問題。受訪之國小督導表示，國小課輔有其機制，凡是參加教育部舉辦之課後照顧皆有專職教師帶領，不需要大學生幫忙。因此，大學生服務的學童多屬於那些不參加教育部專案、又略有學習障礙的人。此類人數不多，但大學生既非每天課輔，受訓又不足、國小督導對大學生表現也不敢要求太高等，造成接受課輔之學童學習表現並無顯著成效。此外，大學生指導學童課業時，現場並無正職國小教師，雖然督導在鄰近辦公室隨時支援，但仍有安全的顧慮。因此，大學生間斷的課輔服務，的確造成很大的困擾，讓國小督導慎重考慮是否停止此類型服務合作模式。

(三) 服務時程的問題，對於其他服務類型機構影響不大；但影響國小學童課業輔導較為嚴重。

1. 其他合作之非營利機構，業務因屬常年性質，機構多主動配合大學學期時程，安排工作與活動，因此督導多未提及任何服務時程不合的問題。例如，許多老人養護中心服務是長期、持續不斷進行，因此一向是以梯隊進行。例如，每次服務六小時，每組學生去三次；接下來，再由第二組的同學接力持續工作，使服務不致中斷。至於特定日期的活動式服務，機構也多事先預告與排定服務日期。
2. 國小與大學本身皆各有既定之學期週數、制度與活動，缺乏彈性調整的空間。加上大學生期中考週、期末考週，以及其他各式活動的原因，常常造成服務時間斷斷續續。因此，機構建議學生的服務時程應該以服務性質的階段性為依據、而非以固定時數為準。此正好回應前述國外文獻

也提到固定服務時數與服務階段時數的制度性問題。

「...學生的認知上,跟我們的需求上是不同的...我們〔指靜宜大學〕的學分只要求十八小時,但是機構是有一個階段性的話,是不是可以盡量配合機構就是一個階段性,這樣會比較好一點...」(課輔服務社區機構督導16_980330)

此外,督導也建議學校要多鼓勵、甚至獎勵學生服務別人,不要計較基本時數要求。靜宜目前的做法是:期末機構督導皆給予服務時數證明書,註明之時數為學生真正服務的時間,例如,22.5小時。凡是督導標記該學生表現優異,並推薦為未來擔任學生助理輔導學弟妹,授課老師將於學期評核酌予加分;並且提報優異表現,校方將給予獎狀與嘉獎。此制度雖不能保證激發學生服務熱忱,至少是肯定學生態度的制度之一。

研究者從國小課輔的服務時段問題出發,提出以下省思與討論。

- (一) 服務時數的再思:若是採取單一班級共同服務同一機構,則可配合機構需求,彈性修正服務時數要求,改以完成階段性任務為準,這是可行的策略。但若是同班學生分散至不同機構,則仍以規定時數比較「方便」學校管理,否則同班學生可能因比較不同機構與時數、造成老師、校方、與機構的困擾。顯然,靜宜大學也與文獻中提及之美國大學一樣,時數的訂定乃為方便管理而非為了機構需求。中西皆然,顯然「方便管理」在大學體制中是無法迴避的重要工作。因此,或許也應試著讓機構了解學校的困境,雙方互相體諒,看能否找到妥協、可行、以及仍可互惠的方式。
- (二) 學童服務內容與模式的再思:大一、或未受專業訓練之課輔服務模式,經考量實際運作成效,建議可減少或停止此類型服務,改以高年級專業領域教學服務活動取而代之。
 1. 國小喜歡主題式的教學服務活動:國小督導提及,礙於小學有限的資源與能力,國小非常樂於與大學合作,提供學童多元豐富的主題教學活動。至於相關行政作業,例如時間與場地等,國小皆可彈性配合與調整。
 2. 推動高年級專業領域之服務學習活動:推動高年級學生專業服務模式,例如,專業服務學習課程類型,服務時數或10小時、36小時、或兩整天等等,完全可以依照不同類型之服務需求而定。這種單一班級的機動性高、與機構彼此配合度深具彈性,服務形式多元,教授從旁指導,服務品質也較佳。這是一個可以多多嘗試的服務方向。

綜合以上所述,同是學校教育體制的大學與小學,因為制度固定、較無彈性,因此服務時程的配合會出現較多與較大的問題。然而,一般社福機構皆常年性業務,較易配合大學的學期制度。無論如何,雙方皆應彼此體諒,盡可能找出妥適的解決方式。學校也應多多鼓勵學生站在利他的角度,顧及機構的需求,在自己能力許可下,盡量協助完成階段性任務,避免對受服務對象產生重大影響。

二、學生選擇機構問題

訪談過程中,一督導提及服務媒合制度所造成的影響,研究者發現其論點非常值得深究,有必要探討制度背後所凸顯的意義、問題、及影響。在此闡述如下。

有一老人服務類型機構督導表示,有些學生不喜歡養老院,尤其是男孩子,很不喜歡來。經她詢問為何選擇此機構,學生的回答是沒其他選擇!所以,督導表示,

這是靜宜才會有的問題！由於學生已經是被迫服務了，一旦選到自己不喜歡的服務類型與機構，那麼，學生抗拒心更加明顯。

「因為學校給他們就是這幾家，他們沒得選，靜宜的制度你知道吧，就是他們〔指靜宜〕出公告，強迫他們去選，那個是只有在靜宜才会有這樣的問題啊。別的學校不會，別的學校就是放牛吃草，就是告訴你要做幾個小時，你去哪裡我不管你，所以別的學校比較不會有這種問題，因為他們會來因為他們已經知道了。而靜宜比較有，因為我們〔指靜宜〕是採班跟機構配對制嘛，那選完沒得選了，這樣近就這就幾家。」(老人服務機構 13_980327)

從該機構督導的談話中，似乎將靜宜與其他學校區隔為兩種不同的模式，一為「放牛吃草」型；一為「班跟機構配對制」。當更進一步詢問二者的差異時，該機構督導表示不同制度各有利弊。

「我是覺得有好有壞啦，像學校〔指靜宜〕這種做法對學生的掌控度會比較高，別的學校掌控度就比較低，因為〔學生〕找到什麼地方去也不知道。」(老人服務機構 13_980327)

從機構督導的看法中，顯然已經可以約略看出兩種模式之差異。在此，研究者姑且將「班跟機構配對制」更名為「班級與機構配對制」，稱為半開放式模式；「放牛吃草」型，稱為全開放式模式。「放牛吃草」型的模式，學校只規定服務時數，不干涉學生的選擇，但對學生的服務狀況亦毫無所悉，更談不上掌握服務品質，這是其制度的缺點。而「班級與機構配對」型，容易讓學生別無選擇，但在日後聯繫、問題處理、品質掌控方面較易執行。在深度分析與比較二者模式差異之前，研究者先行針對此機構督導表達之學生不喜歡機構的問題，做以下的分析與討論，解釋靜宜掌握學生服務品質的方式。

- (一) 學生選了不想去與不喜歡的機構的原因：由於靜宜採取半開放式的方式讓學生選擇服務機構(見前述學生選擇服務機構流程圖，頁7)。因此，學生選上不想去的機構，其原因可能有：(1)各班指定機構中，中意的機構已經額滿，所以該生無法選上；(2)喜歡的機構不在該班的選擇範圍內，無法選擇；(3)自由選擇機構區都沒有適合的，所以也沒選；(4)沒有申請社團服務；(4)不符特殊申請條件。
- (二) 實務行政人員的意見：其實，25個班級1300名學生之前置媒合作業非常耗時費力。研究者身為單位主管，為體諒行政人員沉重的負擔，五年來三次徵詢主責業務之前後任三位行政同仁是否改為全開放式的看法。但是，前後任三位行政人員皆持相同看法：半開放式是前置作業辛苦、一旦完成分發，後段時期就比較輕鬆，也易於掌握服務情況。全開放式雖然前段時間不必先行媒合，省事不少，但是，一旦學生選擇完畢，每學期1300名學生散布在超過100機構單位，如何掌握服務狀況是一大難題。萬一，有機構需求之20名學生來自20個班級，學生助理與行政人員的連繫、協調、與回報等皆是非常困難的任務。因此，為有效掌握與提升學生服務品質，三人異口同聲要求維持原狀，持續此種班級機構配對制的半開放式媒合制度。由此可見，實務行政人員強調的是以掌握學生服務品質為其業務模式取捨之主要依據。
- (三) 靜宜掌握學生服務品質的管考機制：在服務的歷程中，為確保學生的態度與服務品質，就靜宜大學行政制度而言，可參考前述行政運作機制簡介(頁6)，已經依據時間流程描述開學前、學期初、學期中和學期末四個階段的運作內涵。在此，研究者另從執行人員和進行方式來簡述掌握學生服務品質的管考機制。執行管控人員包括授課教師、學生助理、機構督導、和行政人員，形

成績密的聯繫網絡，充分與迅速地得知學生服務狀況，並即時處理問題。

1. 授課教師主動與積極地了解學生服務的狀況：

- (1) 期初叮嚀：開學初，老師不斷地叮嚀與教導，先進行心理建設之準備。
- (2) 期中課堂指導：學期中，服務過程中，老師藉由每週(或隔週)的課堂時間，要求學生分享服務經驗，老師可了解學生狀況，並帶領討論與反思。如果學生缺課，教師則會詢問一同去服務的同學。
- (3) 學生助理的工作記錄：老師每月會收到學生助理的工作報告，了解該班學生在機構的服務概況，適時在課堂上加以開導與教誨。
- (4) 學生書面心得：學生必須繳交書面的心得札記，從其中老師可了解學生的狀況。
- (5) 教師月座談：每月舉行定期會議中，老師可分享學生課堂或書面心得，提報學生服務異狀，由行政單位主動協助處理。

2. 學生助理陪同服務，協助與輔導學弟妹的服務歷程：

- (1) 陪同服務：幾乎每個機構皆有學生助理(學長姐)(於第一次)陪同服務⁴，協助大一學生適應服務工作。學生助理將教導服務注意事項與態度，進而指導學生服務的內涵。
- (2) 每月開會並撰寫工作記錄：學生助理每個月必須開會，並且撰寫工作記錄，分別寄給行政人員及授課教師，讓大家了解學生服務狀況。
- (3) 隨時回報校方：如遇特殊狀況，學生助理隨時回報行政人員，由行政人員協助處理，如有必要，則請授課教師出面。

3. 機構督導：

- (1) 督導座談會：每學期初舉辦機構座談會，進行校方/老師與機構督導的雙向交流溝通。給予資料及告知配合事項，其中包含機構督導對學生應有的認識，以及回報學生狀況的行政人員和教師姓名，和他們的聯繫電話。
- (2) 督導隨時來電：機構督導可隨時親自打電話或透過學生助理轉達學生服務的問題與狀況。
- (3) 期末書面回饋：機構督導於期末時，必須填寫書面回饋。當然，這已經是期末了，較無法針對特殊個案進行立即性與積極性的處理改進；多就學生整體表現，作為下學期掌握服務品質的重要參考方向。

4. 校方/行政單位人員：

- (1) 定期追蹤之管道：行政人員經由定期的機構督導座談會、學生助理每月會議和工作記錄、教師月座談、機構期末書面回饋等方式，進行了解學生服務狀況，如有問題立即處理。
- (2) 不定期追蹤之管道：行政人員根據學生、機構督導、學生助理、甚或

⁴若是服務時間為集中式，例如兩天或三個週六，那麼，學生助理將全程陪同服務；若是服務時間分散整個學期，例如每週兩小時共計九週，則學生助理則只陪同數次，無法全程陪同。

授課教師提供之回饋與反應，做適當處理。視情況，請授課教師親自出面或回報授課教師後續處理情形。接下來，研究者將試著列表比較與討論兩種模式之差異（見下表1）。

表 1 全開放式模式與半開放式模式之比較

比較類別	全開放式	半開放式
督導用語	放牛吃草型	班級與機構配對型
學生選擇的自由度	■ 完全自由選擇	■ 僅從學校已經完成配對的機構中選擇 ⁵
學生對服務機構的態度	■ 理論上，經自由選擇，學生應該會較喜歡所選擇的機構	■ 較易發生學生不得已選擇某些機構
學校媒合行政作業	■ 須列出所有合作之服務機構，供學生選擇 ■ 學校多以電腦系統建立資料庫，處理選擇機構之作業程序。	■ 僅列出學生空堂和需求時間相同及被安排指定的機構，供學生選擇 ■ 由於機構與學生人數眾多，服務時間也分歧，前置之媒合作業耗時費力 ⁶
學生服務的品質管控	■ 有些學校僅有少數行政人力，只做服務時數認證工作，無法追蹤與顧及上千名學生的服務狀況。 ■ 有些學校則安排專題演講、反思討論時間，但也多採認證方式，而非老師或學生助理長期觀察與了解，因此也多無法顧及個別學生的服務狀況，或立即處理突發狀況。	僅就靜宜大學而言 ■ 了解狀況的管道：包含學生助理不定期之每次回報、學生助理每月定期回報、以及老師每週上課的詢問、機構督導的抱怨、學生的反彈 ■ 處理狀況的方式：行政人員電詢督導與學生了解雙方說法、告知授課教師協助處理與教導、視狀況親訪與協調處理

（一）學生服務態度的差異：半開放式「班級與機構配對」型，因為可選擇的機構數量有限，學生選不上自己想要去的機構，機率相當大。也因此可能加深面對強制性社區服務的不悅態度，而面對學生的機構督導則是直接承受其後果的對象。相形之下，讓學生自由選擇的全開放式「放牛吃草」型，該督導認為因為出於學生自己的選擇，態度應該會好些。不過，研究者固然同意自由選擇，多少可以降低學生負面情緒的影響；但是，「強制性」(必修課程)的自由選擇，是否真能有效降低負面情緒？或許仍是一有待檢驗的問題。換句話，對於完全沒有服務意願的學生來說，很可能到每個機構都一樣「不喜歡」。

（二）媒合行政作業的差異：前面已經描述靜宜進行媒合作業(頁6-7、頁12)及行政人員的意見(頁12)的流程，可以看出其耗費人力的原因。若是全開放式，校方僅需建置服務機構的資料庫系統，讓學生上網填選，由系統自動記錄與保存，可以減少許多行政作業程序。在此，回應文獻中提及推動服務學習的障礙之一是太耗行政人力與資源，若是長官不支持、不是校務推動的重點，的確，

⁵本校亦開放一些自由選擇之選項，包含特殊申請(社團、返鄉等)及自由選擇區。本校作法即是期望在限量中多些自由。但相較於完全開放，則仍差距甚大。

⁶本校於 97 年開始建置電腦輔助排課系統，試著先行由電腦進行初步自動媒合作業，然後再由人工安排剩下之媒合業務。此系統之建置即是為減輕行政人員之負擔。此系統於 97 年開始建置，經過 98 年的測試與逐步存檔，將於 99 年正式使用。

很多學校真的無法提供足夠的行政人力。

- (三) 學生服務品質的掌握：從機構督導的言談中，該督導顯然認為班級與機構配對方式是較能掌握學生狀況的行政機制。從前述管考機制(頁12-13)亦可得知授課教師、學生助理、機構督導、和行政人員形成縝密的聯繫網絡，充分與迅速地得知學生服務狀況，並即時處理問題。但是，全開放式的模式，則學校無法主動得知學生服務狀況與品質，遑論積極協調處理與改善。
- (四) 機構調整服務需求的彈性：另有一社區服務督導提及靜宜制度的優點。她表示如需調整服務日期時，她可以打電話到學校詢問學生的課表，確認學生空堂時間，比較容易掌握學生的狀況，便於調整服務時間。因此，班級機構配對的模式增加了行政協調的便利性。該督導表示若學生來自完全不同的科系與班級，要找出相同的空堂時間，恐怕非常困難。

「當我們在規劃這些服務...已經讓我事先已經都有一個把握...就說我知道星期三，有那些科系...是空檔的，所以其實我在規劃、我在安排，在跟很多學校〔指到國小、國中進行戲劇表演服務〕聯絡，我就非常方便，所以這是非常重要的點。」(社區服務機構 09_980505)

根據上述分析與討論，本研究目的不在彰顯靜宜制度完善與否，而期望指出不同制度所凸顯出來的意義和學校的教育理念，以下提出幾個反思的面向：

- (一) 行政作業與服務品質之間的兩難：掌握學生狀況與確保服務品質，這是無庸置疑的教學理念，也是所有學校都該努力的方向。然而，現實狀況是學校行政人力常不足，往往「心有餘而力不足」。因此，回應文獻所提及，校方辦學理念、高層的支持、與行政資源的給予，對於推動服務學習的深度與品質，影響甚大。
- (二) 更換機構彈性的拿捏：如果學生有狀況，彈性更換機構是學校應有的認知與制度。其實，就行政業務來說，更換機構不是問題；問題乃在於避免強化學生「只要我喜歡，有甚麼不可以、」及「不爽就走人」的人生態度；以及避免學生錯失從與過去經驗差異大的環境中學習成長的機會。此學習目標的期許，才是教育人員在行政運作制度上需要細心掌握與判斷的關鍵之一。
- (三) 機構所期待的學校態度：上述社區服務機構督導表示，基於雙方合作互助與互惠，學校不應該有放牛吃草的心態。學生到機構服務，遇到任何問題，學校皆應積極處理，而非不聞不問，徒增機構行政負擔。

「基本上就會讓我們這個機構覺得說，跟這個學校合作是非常愉快的，好像就是夥伴的關係嘛，比較不是說孩子放到你們那裡去了，就不管事了。」(社區服務機構 A09_980505)

歸納以上所述，班級機構配對的服務媒合制度，學生的選擇不夠多，容易選到自己不想去的機構服務，因此，學校應該考量強制性制度對學生態度造成之影響，適度給予更換機構的彈性。但是，在此也凸顯靜宜為掌握課程品質，選擇了較為沉重繁雜的行政作業制度，校方的辦學理念與高層的支持的確是行政資源豐富的來源，也因此確保了機構長期合作的意願與信任。

三、學生服務態度與能力的問題

由於大一課程屬於基礎性之服務，內容多屬簡單易上手的工作。學校與機構合作之初，也都檢視服務需求內容，先行篩選是否符合大一學生能力。就算是製作美工海報，

學生只要參考相關資料，努力學習與嘗試，亦可做出一定的水準，更何況督導通常對大學一年級學生要求也不會太高。因此，學生的能力比較不是大一基礎性社區服務課程的問題，最關鍵的問題還是在學生的態度，因為態度影響其對服務投入的熱忱與盡心的程度，相對地也影響工作的表現。

訪談中，猶如文獻中所提及，所有機構皆提出學生服務心態問題。相較於社會一般志工，大一學生在態度上顯得較為被動、不夠積極，配合度不高，此乃強制規定之制度所造成的必然現象。再加上學生年紀輕、缺乏社會歷練，面對受服務對象時往往害羞、害怕，而顯得生疏與不知所措。這與原先機構預期之志工特質有很大的差異，合作初期亦造成機構不小的困擾與疑惑。但經校方解釋課程目的，多年來不斷地溝通服務學習理念、建立教育夥伴共識之下，現在機構多能了解學生特質，並給予包容、鼓勵和學習的機會(胡憶蓓，2009)。

研究也發現有些機構督導會根據學生專長或興趣，與學生討論服務內容，或讓學生自由選擇與發揮，努力降低學生抗拒心態的影響。並且運用影音書面資料，介紹前屆學生的服務內容，好讓學生對服務工作有所期待，也較易上手。然而，每個學期皆換一批新的學生，雖然個別差異大，機構仍必須有面對特殊狀況學生的心理準備；而學校也在改善學生態度方面持續耕耘與著力，例如，在情意教育方面的影音書面教材上不斷地精進，啟發學生服務的意願與熱忱。

四、課程相關作業要求及其他問題

根據訪談結果，研究者列出以下三個問題，其中課程作業和交通兩個問題是文獻未曾提及的；另一教師問題，是文獻提及的重點，但在本研究卻發現它「沒問題」！在此加以分析討論。

- (一) 課程作業要求之問題：大一「服務學習」課程乃經過系統化之教學設計，因此課程目標、課程內容、作業要求、及教學流程等皆加以規劃。所有班級學生、授課教師、及機構督導則全力配合課程規範，以期使每學期1300名學生能夠有效達到課程目標。本校編製之學生手冊、行事曆與課程大綱等資料，皆詳列各式重點與細節。也因學生不熟悉細節，當機構詢問相關作業與流程時，有些學生不知情，或給予錯誤訊息，造成機構困惑，不得不打電話到行政單位確認相關事務。

其實，老師在前四週的課堂上皆解釋完畢，但並不代表學生聽進去、記得住。因此，告知學生課程相關服務要求，例如繳交服務計畫書、服務心得紀錄、服務成績評核表、時數證明表，告知職前說明會的時間地點，確認第一次見面的日期等，機構建議仍要不斷地適時提醒學生相關事項。行政單位提供機構書面資料時，亦清楚標示重要訊息，確認學生清楚明瞭。總而言之，盡量不讓機構增加不必要的疑惑與困擾。

- (二) 學生交通安全的問題：由於本校地處偏遠，交通一向是個大問題。學生來回機構往返時間長，這是歷年來學生從未間斷的抱怨。督導也非常擔心學生交通問題，所以要求學校在媒合過程中的書面資料務必標示交通位置，務必讓學生事前了解、評估，再行決定。現在，部分機構開始願意承擔部分交通責任，例如，學生坐公車到該機構附近車站，再由機構派車接送。機構負擔不至太重，但省卻學生不少時間。

研究也發現，有些機構明知與靜宜大學距離遙遠，學生長途跋涉不是一件易事；若是學生願意來，其實機構另有意圖：就是宣傳該機構的宗旨與理念。期待學生未來如有需求，能夠知曉相關社會資源，例如，諮商與尋求協

助的管道。雖然此意圖不完全相同於前述文獻(Worrall, 2007)所提及期待學生成為促進社會認知的發聲管道；但也是屬於宣傳機構理念的一種方式。

- (三) 沒有「老師的問題」：文獻中提到推動服務學習的障礙之一是老師沒時間投入的問題。表面上看起來，靜宜每學期皆有20多位老師參與授課，但實際上，通常這些老師與機構並無直接聯繫，甚至從未接觸。但是，受訪的督導中，完全無人提及沒見過老師的抱怨，反倒不斷感謝校方積極的協助。研究者認為靜宜已透過各式管道不斷地與機構密切連繫，在此種情況下，校方行政人員和教師對機構而言是「同義」的，只要有一方出面即可，不致讓機構有「獨力」教育學生、孤立無援的無奈感，因此也就不見得一定要授課教師出面了。話雖如此，老師在「後方」課室的諄諄教誨，對於學生的學習和服務表現來說，仍是重要的支撐力量。

從此角度來看單一、又個別化的專業課程，由於校方多僅從旁提供資源，對於整個服務歷程都由授課教師親自出馬，例如，與機構協調商討服務細節、培養與確保學生專業知能、指導學生服務等，因此，教師直接投入與否，對機構而言將是一個重要的關鍵問題。

綜合以上所述，前兩項課業要求與交通問題，文獻中皆未曾提及。研究者推論因靜宜採取系統化之教學設計，實施全面標準化作業流程，學生偶有不清楚細節而與督導造成認知上的差距，機構頗有微詞，但此問題不致嚴重。至於交通問題則是地域特色使然，在交通便利都會區的學校不盡然會發生此問題。少數機構提供部分交通協助，則是近兩年才有的發展，對於機構願意提供進一步的互惠行動，校方感到欣慰。至於老師從未與機構接觸，因為校方持續關注與改善的制度，督導則完全沒有視之為問題。

五、 合作機構對靜宜大一「服務學習」課程的整體評價與看法

- (一) 對學生表現的看法：所有督導對於學生表現皆持肯定與讚美，雖然學生個別差異大，但是整體而言，學生表現越來越好。

「或許學生一開始非出自自願，是因為課程學分要求，但進入機構以後，學生還是會希望自己的表現，能夠得到機構的肯定，為自己以及學校建立好的口碑，所以，我覺得服務學習的學生比起本會自行招募的志工，更需要鼓勵與肯定。」(兒童服務機構 18_9805)

「所以其實我說你們的一個成效已經慢慢出來了...潛移默化，而且我是覺得真的是觀念問題、...然後都很好配合，出來我們就是要奉獻、就是要服務。」(老人服務機構 10_980428)

- (二) 對行政人員的評價：機構對於本校行政人員態度讚賞有加。分析其原因包含：(1)口氣好、態度佳；(2)容易溝通；(3)給予機構彈性調整空間；(4)全力配合機構需求；(5)主動積極，快速協助解決機構的問題。這也符合前述文獻提及，機構與學校行政人員愉快的合作經驗。

「這些行政人員的配合度都很好...他們都能夠很快的處理，我覺得基本上他們是很積極的，很會主動解決...他們都很幫忙，所以他們都很好，服務品質很好。」(社區服務機構 09_980505)

- (三) 對行政運作制度的看法：

1. 事前調查與聯繫：督導肯定學校的運作流程，包含事前學校調查機構的需求，填寫需求資料等。但是，也提及學校必須讓所有機構清楚了解整

個行政作業時程，避免造成機構的困擾。

「我覺得像靜宜這樣做法就不錯啊，就是有發需求調查，那你有需要，你就回填資料，然後就是等通知，然後做協調，我覺得這樣就不錯...就是我們有點好奇是說，因為我們填出那個申請...〔需求〕因為我不曉得什麼時候才會接到通知說，到底有還是沒有，所以有時候接到就還滿突然的...，就我可能沒有心理準備說什麼時候會收到通知...」(諮商服務機構 19_980504)

2. 編製手冊傳達理念：對於本校提供之手冊，所有督導皆認為非常有用。手冊內容清楚敘明課程目的與所有做法不僅傳達學校理念與作法，更進而讓督導加以配合，共同攜手教育大學生。

「你們當初怎麼能夠做得這麼詳細〔指學生手冊〕?!」(社區服務機構 16_980430)

「我為什麼會把學生留下來，帶一下分享〔指帶領學生反思〕原因，是因為我有看你們的手冊，你們的手冊上面有一些自我肯定的部份，後來我就直接拿那手冊應用啊，所以我會覺得你們編的手冊都編得很有道理...真的很有道理，我們看得出來你們的目標想要做什麼嘛...所以看了之後就覺得很好，然後把它當工具應用。」(兒童服務機構 17_980429)

3. 舉辦期初督導座談會：一老人服務機構督導表示，自從看了手冊和參加機構座談會，大家互相溝通互動與分享，督導因此改變了觀念，不視學生為志工，乃是給予學生一個學習服務精神的經驗與環境。

「我覺得我自己學習耶...你們寫的很重要...學生是來學習的，不要把他當成志工，這句話我就完全把它聽進去了，這個觀念一定要有啊...」(老人服務機構 11_980421)

4. 平日的連繫與溝通：機構與行政人員密切保持聯繫，處理問題。此外，行政人員也隨時以電子郵件聯繫機構，提醒相關注意事項。曾有一機構表示，她接到行政人員電子郵件提醒，盡可能於學生服務完畢後，花十分鐘與同學分享與討論服務的歷程與心得。她認同此看法，也因而開始配合。

「我們會看時間啦，如果說其實時間不是很晚，或者其實在白天，我們就會召集學生就是在ending的時候，就是請他們說說今天的感受...」(兒童服務機構 17_980429)

5. 整體設計有目標，流程亦有其一致性，使得督導能夠清楚了解整個課程與作業流程，加以配合，期得以達到課程目標。

「我覺得那個成功的關鍵，我認為你們前面一直很努力，也就是這個學期的學習目標是什麼，就出來嘛，手冊都有，然後學生自己也寫一遍，自己的計劃，他也有一個自己的目標也出來，然後一直到機構，我就看完這個東西之後去執行，最後再回饋社會，這個東西就會是一致性的。」(兒童服務機構 17_980429)

6. 機構亦認為整個課程運作制度，頗能掌握學生服務狀況，亦提供機構彈性調整服務之便利性。(見前面學生選擇機構問題之論述，頁11-16)

(四) 對靜宜整體的評價與看法：

機構督導們皆表示對靜宜用心與努力的肯定，彼此建立合作的夥伴關係。並且對於靜宜不斷地努力精進提升課程與服務品質，感到敬佩與讚賞。

「跟這個學校〔指靜宜〕合作是非常愉快的，好像就是夥伴的關係。」(社區服務機構 09_980505)

「你們一直很努力的給訊息，所以就是我們會照著你們的訊息一樣的去帶，所以學生的東西他就會很一致...所以我要跟你們的回應是說...你們做得很好...」(兒童服務機構 17_980429)

「其實我可以發現說你們靜宜真的在志工服務學習這個區塊，你們現在是非常用心，想要把它的『質』給發展出來，因為看得出來，所以你們會做這一連貫的動作這樣子〔指此次訪談工作，欲了解機構想法，以作為未來改進的依據〕」(老人服務機構 10_980428)

「我會覺得我也是跟著你們一起在學習啦，其實你們從最早，原來，一直到現在，我會覺得說，你們一直在努力，一直在進步，我覺得這部份一直做得認真，就是讓我的感受會覺得說你們很認真在做這件事，然後很多東西也越做越週到」(兒童服務機構 17_980429)

當研究者問及給予其他機構和大學推動服務學習課程的建議與做法，許多督導直接了當地說，「按照靜宜的模式就好啦！」整體而言，督導對於靜宜的努力與用心看得到、聽得到、也感受得到。不論是學生表現品質的提升、或是行政人員全力協助、整個課程設計與制度的一致性，加上完整書面資料，以及各式溝通協調的管道，使得機構能夠漸漸了解、認同、進而合作，共同努力；甚至跟著靜宜認真的腳步一同學習「質」的精進。在此值得一提的是，從機構的反應中可以得知，靜宜很努力地推廣服務學習理念，不僅是在學生、教師，甚至機構督導，皆不斷地認識了解、探討與分析、進而認同與承諾，使得文獻中提及之服務學習理念的認知問題，得以逐年逐步地擴展。

伍、 結論

總結本研究結果與討論，靜宜大學與服務機構合作歷程中，所遭遇的困難、問題及解決之道，以及機構對靜宜整體運作的評價，在此簡述以下結論與建議。

一、 結論

- (一) 服務時數問題：靜宜規定學生服務 18 小時。一般非營利機構多配合大學的行事曆，若是長期與定期的服務工作，則透過學生梯隊接力的方式順利完成，較無時數的問題。然而，這 18 小時卻無法滿足國小課業輔導的服務需求。對提供課輔的社區機構來說，由於有其他大人全程陪同，影響還不大；但對於在國小內、放學後進行之課輔卻影響嚴重。
- (二) 學生選擇機構問題：讓學生完全自由選擇服務機構，行政負擔較輕，但對學生的學習成效較無法掌握。靜宜採取班級與機構配對制度，學生較易選上不喜歡的機構，但也給予更換機構的彈性。此運作模式雖較易監控學生服務品質，但行政運作龐雜，需要足夠的行政人力與資源，方可達到預期目標。
- (三) 學生服務態度與能力問題：大學與機構都必須了解強制必修造成學生態度問題是無可避免的情況。因此，機構需要體諒學生的處境，多給予包容、引導、及提供多元服務和學習機會；學校也多編製各式發人深省的影音情意教材，

再加上教師課堂的輔導，期望雙管齊下，降低學生抗拒心理，激發學習服務的精神。

- (四) 課業要求與其他問題：課業要求繁瑣，但靜宜皆製作手冊說明並定期宣導，因此督導反應此屬小問題。交通的問題，就研究者以行政人員的立場而言，自第一年開始推動至今，始終是個無完美解決的問題。但是終於看到少數機構願意協助部分交通工作，深信服務學習理念也逐步在機構中看到開花結果。至於文獻提及老師不參與的問題，靜宜積極與機構建立多方聯繫管道，機構也就不在意從未謀面的教師問題了。
- (五) 對於靜宜大學整體表現，所有受訪機構皆持肯定態度，不論是長期潛移默化下學生的服務與態度、行政人員積極主動的協助、學生手冊與機構座談的理念溝通與傳達、對學生服務狀況與品質的掌握、課程整體設計的彈性與一致性等等，機構皆一一地細數。更重要的是，機構表達看到靜宜每年不斷的進步、體會到本校的用心，更協助機構一同成長；回應了國外學者專家不斷強調的互信、互敬、與真誠投入。

二、建議：

- (一) 本研究建議若進行國小學童課輔服務，應減少或降低大一學生零零星星地至國小進行放學後的課輔服務，改以高年級專業教學服務活動取代，以確實地顧及學童學習的成效和福祉。
- (二) 建議學校因應不同機構的需求，可考量以完成階段性任務取代固定服務時數的可行性。
- (三) 建議大學高層主管務必在行政人力與資源方面多加著力，這是建立品質管控機制的重要環節，也是老師踏出服務學習第一步的強力後盾。
- (四) 建議大學推廣服務理念時，對象不僅校內師生，還包含服務機構。當機構督導有此共識時，才容易建立教育夥伴的關係。
- (五) 本研究結果僅以靜宜大學為例，所述問題與解決方式皆有其個案特殊性。因此，建議未來研究能以不同特質的學校為例，更深與更廣地發掘推動服務學習實際層面可能遇到的困難和解決之道，以協助更多教育工作者有效解決實務問題，持續服務學習推動的熱忱。

最後，本研究目的不在刻意彰顯靜宜制度的成效，而是強調背後那不想流於形式、不被虛表數據蒙蔽、誠實與勇敢面對挫折、不斷修正與解決問題、持續追求教育品質的核心態度與價值觀，這才是支撐教育使命感的關鍵因素。每所大學和機構皆有其特色文化、背景及優劣勢，不論是從校方的支持和經費、老師的投入、學生本質、以及理念廣傳方面等，大學必須透過持續的對話與討論，虛心聆聽機構的需求與問題，不斷地摸索、嘗試，找出適合自己學校和機構的合作模式。唯有獲得機構的認同與共識、才能期待建立長期教育夥伴關係的承諾和努力。

參考文獻

- 胡憶蓓(2009)，大專校院與非營利機構推展服務學習合作模式之探討。**靜宜大學 97 學年度鼓勵專任教師專題研究計畫成果報告**，未出版。台中縣。
- 黃玉總校閱(2008)，從服務中學習：跨領域服務-學習理論與實務。台北：洪葉。

- Jacoby B., & Associates. (1996). *Service-Learning in Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Jacoby B., & Associates.(2003.)*Building Partnerships in Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miron, D., & Moely, B.E. (2006), Community Agency Voice and Benefit in Service-Learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 12(2), 27-37.
- Prins, E. S. (2002), The Relationship between Institutional Mission, Service, and Service-Learning at Community Colleges in New York State. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 8(2), 35-49.
- Ramaley, J. A.(2000), The Perspective of a Comprehensive University. In T. Ehrlich (ed.), *Civic Responsibility and Higher Education*. Phoenix: Oryx.
- Sandy, M., & Holland, B. A.(2006), Different Worlds and Common Ground: Community Partner Perspectives on Campus-Community Partnerships. *Michigan Journal of Community Service Learning*,13(1), 30-43.
- Torres, J.(2000), Benchmarks for Campus/Community Partnership, Providence, R.I. Campus Compact, (ed.)
- Tryon, E., Stoecker. R., Martin, A., Seblonka, K., Hilgendorf, A., and Nellis, M.(2008), The Challenge of Short-Term Service-Learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 14(2), 16-26.
- Worrall, L.(2007), Asking the Community: A Case Study of Community Partner Perspectives. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 14(1), 5-17.

【附件一】

訪談機構與記錄編碼一覽表

類別	序號	機構名稱	訪談者 職稱	性別	與靜宜 合作時 間	督導靜 宜學生 年資	訪談記錄 編碼
醫院	1.	○○醫院	社工室 主任	男	1 學期	2.5 年 ⁷	01_980413
	2.	○○醫院	社工	男	5 年	1.5 年	02_980508
學校	3.	○○國中	主任	女	1 年	1 年	03_980511
	4.	○○國小	輔導主任	女	3 年	1 年	04_980414
社區 服務	5.	○○文化協會	理事長	女	1 學期	1 學期	05_980504
	6.	○○關懷協會	社工	女	1 年	1 年	06_980428
	7.	○○社區服務協 會	課後 照顧員	女	4 年	2 年	07_980422
	8.	○○社區發展協 會	總幹事	男	2 年	2 年	08_980420
	9.	○○堂	社區服務 秘書	女	4 年	4 年	09_980505
	10.	○○護理之家	秘書	女	3 年	3 年	10_980428
老人 服務	11.	○○養護中心	護理長	女	4 年	4 年	11_980421
	12.	○○長青協會	志工隊長	男	5 年	5 年	12_980327
圖書館	13.	○○養護中心	社工	女	4 年	1.5 年	13_980327
	14.	○○圖書館	館長	女	3 年	3 年	14_980421
兒童 服務	15.	○○基金會	執秘	女	1 年	1 年	15_980513
	16.	○○愛心協會	理事長	女	1 學期	1 學期	16_980430
	17.	○○青年會	社工督導	女	4 年	4 年	17_980429
	18.	○○成長協會	社工員	女	1 年	1 年	18_9805 ⁸
諮商 輔導	19.	○○協會	社工	女	1 學期	1 學期	19_980504

【附件二】

機構督導訪談大綱

1. 在與靜宜大學合作的歷程，遭遇之困難或問題？
2. 當遇到困難或問題，機構如何調適與修正？及其看法與解決之道為何？
3. 與靜宜合作過程中，對於靜宜行政運作機制的看法如何？優點與缺點？
4. 對於未來大專校院與非營利機構合作推動服務學習，機構對大專校院有何建議與提醒、注意事項？
5. 你期待大學本身能對非營利機構組織有何認知，以促進彼此合作的可能性與順暢程度？

⁷ 此社工室主任曾任本校某行政單位工作同仁，執行該單位之服務學習課程，已經有兩年的經驗。該人員轉任醫院後，隨即主動聯繫與合作。所以雖與本校合作才一學期，但督導本人已經投入參與 2.5 年。

⁸ 由於督導忙碌無法接受訪談，因此以書面答覆訪談題綱。

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 49-64
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp. 49-64

經濟環境不景氣下的高就業率： 社工系畢業生就業狀況分析

何華欽¹

摘要

近年來全球受到金融風暴的影響，整體經濟環境都處在低迷的狀況，大學畢業生面臨了畢業即是失業的窘境。然而受過實務訓練的科技大學畢業生，似乎在這波不景氣下仍有較高的就業率，尤其是社工系畢業生有較高市場需求。

本研究目的欲討論科技大學社工系畢業生，畢業後投入職場的意願及轉換工作的頻率。本研究以某大學社工系近五年畢業生為母群體，採問卷調查方式蒐集研究所需之資料。研究發現社工系畢業生從事社會工作者約佔三分之二，而且工作狀況穩定、工作流動率相對穩定。

關鍵字：科技大學畢業生、社會工作、高就業率

¹國立屏東科技大學社會工作系副教授

High Employment Rate under Low Economy: A Study of the Employment of Social Work Graduates from Science and Technology Colleges

Hua-Chin Ho^{*}

Abstract

Due to the recent global financial storms, the overall economic conditions remain gloomy. For college students, unemployment awaits upon their graduation. Yet, those who have graduated with practical training experience from science and technology colleges seem to be able to secure a job out of this economy depression. For social work graduates, the demand is even higher.

This paper tries to study these graduates to understand their intention to join the job market upon graduation and their mobility rates. This research focus on social work graduates and use survey method to collect data. One of this study's findings is that, there are nearly two thirds of social work graduates to be social worker. Their mobility rates are stable.

Keyword: graduated from colleges, social work, High Employment Rate.

^{*} Associate Professor, Department of Social Work, National Pingtung University of Science and Technology

壹、前言

近年來全球受到金融風暴的影響，台灣整體經濟環境都處在低靡的狀況，歷年來的失業統計數據居高不下，失業人口不斷增加，這使得六月即將畢業的大專院校學生對未來的就業感到不安，甚至憂心「畢業即失業」的狀況。但在相同的就業市場環境下，社會工作系的畢業生卻不受其影響；大環境的惡化、社會問題不斷衍生，社福機構需要的社工專業人力也相對提升，因此社會工作系學生畢業後，大多能立即投入社會工作職場。

根據行政院主計處(2010)四月份的人力資源調查統計資料顯示，該月失業率為5.39%，而高失業族群卻集中於15~24歲的青少年，其中擁有大學文憑以上的失業率更高達5.52%；顯然，我國「高學歷、高失業」的情況相當嚴重，若是碰上了畢業季，大學畢業生覓職的困難情況恐怕將會更糟糕。關於大學畢業新鮮人高失業現象，多數論述提及當前大環境的經濟景氣蛻變、產業結構的改變、缺乏就業資訊與適當的就業輔導、或是學校教育與社會經濟脫節所造成之專業知能的學習落差。

然而，反觀社會工作者的就業機會，自從政府通過了「社會工作師法」(1997年4月2日公佈)之後，社會工作越趨專業化，除了各縣市政府成立之社福機構(如：家暴中心、老人安養中心、托兒所、孤兒院等)須聘用一定數額之專業社會工作師外，未來職場走向凡從事社會工作直接服務之職業，均須具備社會工作師專業證照。此外，據行政院主計處(2009)調查發現，在去年各行業別就業人數紛紛減少的情形下，醫療保健及社會工作服務業卻仍反增加1萬3千人就業。由整體趨勢來看，社會工作人力需求日益增加，社會工作專業需求也更形重要。

本研究擬針對某大學社工系畢業生為對象，以問卷調查畢業生的就業狀況為何；並且探討其基本資料、學習歷程、外在因素及職業生涯選擇如何影響畢業生的就業狀況。

貳、文獻探討

一、大學生的就業現況

國際金融海嘯重創全球就業市場，各國失業率節節攀升，台灣近年在產業外移與引進外勞政策下，更形雪上加霜；根據我國行政院主計處(2010)統計，98年國人平均失業率為5.85%，創下歷年新高，失業人口總數更高達63萬9千人，較上一年增加了18萬9千人；其中卻以15~24歲的青少年失業率14.49%為最高。由數據顯示，此波景氣衰退造成我國就業市場急速萎縮，首當其衝的正是即將邁入職場的社會新鮮人。

籠罩於金融風暴下，企業組織紛紛裁員、縮編，這使得即將步出校門的大學畢業生們面臨了「畢業即失業」的窘境；加上，我國近年來高等教育快速擴張，在勞動市場上擁有大專學歷以上的勞動者迅速增加，國內每年創造超過24萬的高學歷畢業生(含學士、碩士、博士)，是十年前的兩倍；在就業人口中，大學以上學歷的比率約18%，比十年前的8.8%增加一倍(彭百顯，2007)。大學成為基本學歷，市場競爭激烈，高教育人力供過於求，因此「高學歷、高失業」的情況愈來愈嚴重。

據教育部統計處(2010)從歷年失業率一按教育程度分來看，民國八十九年大學以上失業率為2.67%、專科為2.90%，在高等教育的擴張下，失業率也隨著高等教育人數的倍增而攀升。民國九十九年四月，大學以上失業率為5.52%，專科為5.23%，高教育人才失業率逐年上升，顯示我國高等教育早已由精英化轉向大眾化，專上青年的素質與能力普遍到質疑，高學歷亦不再是就業的保證。

在不景氣的年代，社會新鮮人待遇已大不如前；根據曾慧青(2009)在大學畢業生

就業問題與對策的調查，企業進用社會新鮮人的整體起薪為 24,133 元，較去年減少了 2,010 元，降幅為 7.61%，若以學歷區分：專科學歷者為 23,052 元、大學學歷者為 24,582 元、碩士以上學歷者為 28,653 元，與去年相較皆全數下滑，降幅分別為 5.13%、5.78%、6.99%，更顯示出大學文憑逐漸在台灣失去優勢，大學生就業身價也逐年貶值。

然而，面對嚴峻的就業環境，大學生們卻也出現了兩極化的選擇態度；有人選擇「延畢」、「持續升學」等方式來緩和就業壓力，目的是為避免捲入失業的浪潮，而暫緩投入就業市場。但，如此一來，社會新鮮人不願立即面對求職壓力的態度將造成就業市場上供需不平衡等許多負面影響；不僅如此，也導致國家教育資源分配問題日益惡化與資源上的浪費。

由上述文獻資料可看出，全球性的景氣蕭條，對我國經濟環境面臨前所未有的衝擊，整體就業市場呈現萎縮低靡，導致大專院校畢業生投入職場更形困難。企業為因應經濟不景氣所帶來之收支失衡，紛紛精簡組織以減少人事費用的支出，影響無工作經驗的新鮮人延遲踏入職場；此外，企業界願意支付新鮮人的起薪不高、職場工作並不一定能夠符合志趣及所學，因此新鮮人更換工作的頻率也隨之提高；加上，普及化教育的影響，大專院校林立、畢業生年年增加，市場人力供過於求，造成學歷貶值的現況，使得大專院校畢業生擔心自己「畢業即失業」，而選擇刻意延畢或是繼續升學，卻因而帶來國家教育資源的浪費。可見在失業率高的大環境下，這群社會新鮮人需要很充足的準備與毅力來找尋符合自己志趣理想的工作。

二、社會工作畢業生就業狀況

台灣高等教育統計資料庫（2009）針對 94 學年度與 95 學年度大專畢業生，畢業後一年「目前主要在做什麼」之比較情形為何，從調查結果顯示出 95 學年度大專畢業生，畢業後一年「目前主要在做什麼」之人數比例，由高至低依序為：工作中(51.3%)、全職在學中(22.2%)、待業中或未曾就業(16.6%)、服役中(6.2%)、其他(3.6%)。94 學年度大專畢業生，畢業後一年「目前主要在做什麼」之人數比例，由高至低依序為：工作中(46.0%)、全職在學中(26.5%)、待業中或未曾就業(13.0%)、服役中(10.7%)、其他(3.8%)（台灣高等教育整合資料庫，2009）。由數據顯示，畢業一年後約有近五成畢業生會投入就業職場，且比率有上升的趨勢，可見在不景氣的生活壓力下亦迫使畢業生們以「先找份工作」為目標，至於工作能否學以致用或與志趣相符便不得而知了。

大專畢業生畢業後以投入職場的所占比例最高，其可能原因為畢業後急於找份工作藉此累積工作經驗或者是面臨經濟的壓力（例如：就學貸款），然而從事的行業是否與就讀科系有相關性則難以確定。此外，大專畢業生繼續升學的比例占次高，可見得在這高失業的社會環境中，許多畢業生為了要避開失業的浪潮，寧願選擇繼續升學，累積自身的學歷條件，暫緩投入就業市場。

反觀社會工作系畢業生，除了積極投入就業職場，亦有較高比例的畢業生從事本科系相關行業。根據輔大社工系（2009）針對 2004—2006 年社工畢業系友近況調查顯示，近六成社工畢業生已投入就業職場，一成二畢業生選擇繼續升學；在就業者當中，從事社會工作相關領域的人占 64.2%、非社工領域占 21.1%、服兵役中占 14.6%；而升學者當中，也仍有六成三的學生選擇社工相關領域持續研讀。由數據看出，社工系相較於其他科系畢業生之就業率略高一籌，且多數皆投入社工領域中將所學加以運用。社會工作系畢業生有較高比例的畢業生從事本科系相關行業，其可能原因為社會工作是一門理論與實務並重的學科，畢業生在校期間已奠定理論基礎，希望將學理與實務結合、累積實務工作的經驗，因此在畢業後相繼投入社會工作領域。

此外，根據行政院勞工委員會（2009）97 年就業市場情勢月報調查，近五年來『醫療保健及社會工作服務業』就業人數有逐年增加趨勢，分別為 93 年平均 30 萬 3 千人，

94 年平均 32 萬 3 千人，95 年平均 33 萬 4 千人，96 年平均 34 萬人，97 年 1~7 月已有 35 萬人，可見在不景氣的環境下，就業職場對於社會工作服務者的需求量有不減反增的現象。

三、社會工作領域的需求現況

由表 2 可發現，近年來不論是公私部門在聘僱社工人力上皆有上升的趨勢，顯示出多項社福政策與社會救助需要專業社會工作者的推動，亦使得社會工作者的角色日益重要。

表 1 社會工作專職於 2003 至 2008 年人員數

年底別 (End of Year)	總 計		公部門		私部門	
	計 Total	男 Male 女 Female	男 Male 女 Female	男 Male 女 Female	男 Male 女 Female	
2003	2,713	475 2,238	190 835	285 1,403		
2004	3,208	553 2,655	196 896	357 1,759		
2005	3,686	634 3,052	203 1,004	431 2,048		
2006	4,356	661 3,695	211 1,258	450 2,437		
2007	4,709	745 3,964	244 1,426	501 2,538		
2008	5,660	904 4,756	296 1,652	608 3,104		

資料來源：內政部社會司及直轄市、縣(市)

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-31.xls>

社工師法於 1997 年頒訂後，象徵著社會工作在國家社福體系之專業制度發展的開啟，同時也確立了社會工作的專業地位。但隨著全球化、知識經濟時代來臨，受到新科技發展及產業轉型影響，過去快速成長的經濟發展開始趨緩，失業率上升，薪資水準降低，部分中產階級跌落貧窮邊緣，貧富差距擴大，逐漸邁入富者愈富，貧者愈貧的 M 型化社會。社會急速變遷，造成台灣家庭結構、婦女勞動力、老人人口等社會結構變化，形成人口老化與少子女化的趨勢。政府為因應社會需求，自民國（以下同）79 年以來陸續增（修）訂多項社會福利政策及立法，繼以公民社會興起，民眾對於社會福利權意識提昇、民間非營利組織蓬勃發展，造成社會工作實施領域及服務範圍趨於多元化，政府及非營利組織為有效共同推動法定社會福利措施，亦促成社會工作人力需求的擴增。

參、研究方法

一、研究架構

本研究依據研究背景、研究動機、研究目的與整理相關文獻理論之探討，形成本文之研究架構，如下圖 1 所示：

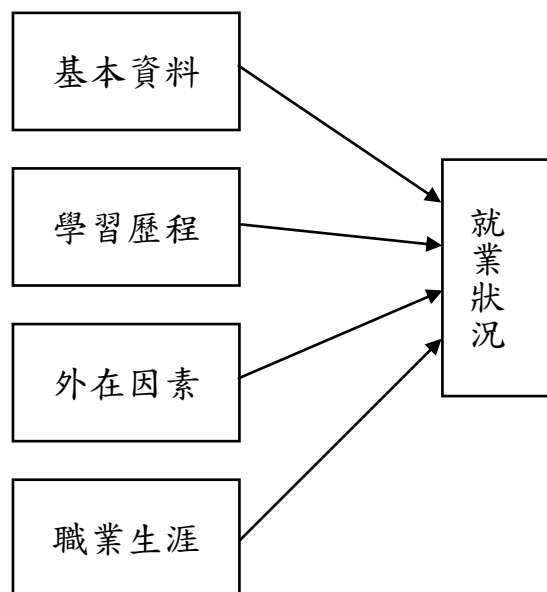


圖 1 研究架構圖

本文以某大學社工系畢業生為研究樣本，將架構分為四大部分進行探討，分別為基本資料、學習歷程、外在因素及職業生涯對就業狀況有何影響。本研究架構分為四大部分進行探討：

- (一) 描述某大學社工系畢業生，其基本資料與就業狀況。
- (二) 探討某大學社工系畢業生，其學習歷程對就業狀況之影響。
- (三) 探討某大學社工系畢業生，其外在因素對就業狀況之影響。
- (四) 探討某大學社工系畢業生，其職業生涯與轉換工作情形。

二、研究對象與研究工具

本研究主要目的為探討近五年來某大學社工系畢業生在職場上實際就業之情況。分別探討個人基本資料、學習歷程、外在因素及職業生涯對就業現況的影響。本研究以某大學社工系畢業生為母群體，採郵寄問卷、電訪填答及電子郵件往返之方式，蒐集研究所需之資料。

(一) 問卷內容

本研究以郵寄問卷、電訪填答及電子郵件往返為資料蒐集的工作，依據研究背景與動機、研究問題與目的及整理各相關文獻理論、研究架構。

問卷內容分為四大部份，第一部份為受訪者基本資料；第二部份為學習歷程；第三部份為外在因素；第四部份為職業生涯。

(二) 測量工具之信、效度

問卷經初次修改後進行正式問卷施測，待問卷回收完畢，再使用社會科學套裝軟體（SPSS for windows 12.0 版）中的信度分析程式，以考驗各量表之內在一致性（Cronbach α ），瞭解各量表中的各個題目經刪除後，對整個量表 α 值可能的影響。此外，分別對各量表題目進行項目分析，以檢測各個題目之臨界值（critical ratio，CR 值），最後剔除未達顯著標準（.05）之題項。

除了信度檢測外，亦對各量表進行因素分析，以確定各量表題目所構成之因素是否與理論相符合，以符合表面效度和建構效度的要求。並能簡化量表題目為幾個獨立的因素，以便於進行資料分析和問題探討。由檢定結果可看出，以 Cronbach α 係數檢定各變項之信度係數多在 0.8 以上，顯示本研究頗具信度。

肆、研究分析

本研究以社工系畢業生為研究對象，探討其升學與就業之情形，也針對畢業生做就業變動調查，以瞭解畢業生的工作穩定性。

一、基本資料

(一) 社工系畢業生個人基本資料之描述分析

本研究以個人基本資料之次數分析，描述社工系畢業生就業狀況。在畢業年數中，日間部學生畢業 1 年有 23 人(12.71%)，畢業 2 年有 39 人(21.55%)，畢業 3 年有 48 人(26.52%)，畢業 4 年有 41 人(22.65%)，畢業 5 年有 30 人(16.57%)；進修部學生畢業 1 年有 17 人(23.29%)，畢業 2 年有 19 人(26.03%)，畢業 3 年有 29 人(27.40%)，畢業 4 年有 17 人(23.29%)，研究對象合計 254 人。

表 2 國立屏東科技大學日間部畢業生基本資料

N=181					
變項	人數	百分比	變項	人數	百分比
性別			畢業年數		
男	15	8.29%	1 年	23	12.71%
女	166	91.71%	2 年	39	21.55%
出生年次			3 年	48	26.52%
50~59	0	0.00%	4 年	41	22.65%
60~69	12	6.63%	5 年	30	16.57%
70~79	164	90.61%	目前就業狀況		
未填答	5	2.76%	任職中	154	85.08%
是否取得證照			待業	5	2.76%
是	17	9.39%	進修	8	4.42%
否	161	88.95%	其他	6	3.31%
未填答	3	1.66%	未填答	8	4.42%

表 3 進修部畢業生基本資料

N=73					
變項	人數	百分比	變項	人數	百分比
性別			畢業年數		
男	9	12.33%	1 年	17	23.29%
女	64	87.67%	2 年	19	26.03%
出生年次			3 年	20	27.40%
50~59	2	2.74%	4 年	17	23.29%
60~69	21	28.77%	5 年	0	0.00%
70~79	49	67.12%	目前就業狀況		
未填答	1	1.37%	任職中	62	84.93%
是否取得證照			待業	5	6.85%
是	10	13.70%	進修	5	6.85%
否	30	41.10%	其他	1	1.37%
未填答	33	45.21%	未填答	0	0.00%

依社工系畢業生目前的就業狀況分類，日間部畢業生目前任職中有 154 人(85.08%)，待業中有 5 人(2.76%)，再進修有 8 人(4.42%)，其他有 6 人(3.31%)；而進修部畢業生目前任職中有 62 人(84.93%)，待業中有 5 人(6.85%)，再進修有 5 人(6.85%)，其他則有 6 人(1.37%)。在社工系畢業生就業狀況的調查中，畢業生目前多任職中。

(二) 社工系畢業生從事社工與非社工之比例

針對本研究的回收之樣本問卷的基本資料作次數分析，探討社工系學生畢業後選擇從事社會工作的比例，瞭解本校社會工作系學生對於畢業後的職業選擇是否以社會工作為主，並探討社工系畢業生選擇從事社會工作及非社會工作的理由為何。

表 4 社工系畢業生從事社會工作比例

	日間部畢業生	進修部畢業生
是	69.4%	65.5%
否	30.6%	34.5%

由上表可知，社工系日間部學生畢業後，選擇從事社會工作者占了 69.4%，超過三分之二的學生在畢業後選擇從事社會工作，從事非社會工作者則占 30.6%。

而社工系進修部學生畢業後，選擇從事社會工作者占了 65.5%，近三分之二的學生在畢業後選擇從事社會工作，而從事非社會工作者則占 34.5%。

(三) 社工系畢業生薪資比例

1. 畢業生從事社會工作者實際月收入

本研究以社工系畢業生為研究對象，研究的主要目的在於瞭解社工系學生，於畢業後投入社會工作職場實際月收入之情形。

表 5 本校社會工作系畢業生從事社會工作者實際月收入

薪資級距	日間部畢業生	進修部畢業生
20000 元以下	0.0%	1.8%
20001~25000 元	8.2%	7.1%
25001~30000 元	55.1%	53.6%
30001~35000 元	32.7%	33.9%
35001~40000 元	4.1%	3.6%
40001~45000 元	0.0%	0.0%
45001~50000 元	0.0%	0.0%
50001 元以上	0.0%	0.0%

由上表得知，社工系畢業生投入社會工作職場實際月收入情形之研究分析結果可瞭解，日間部及進修部畢業生在選擇從事社會工作者其薪資分佈情況多在「25001~30000 元」，其中日間部畢業生所占比例較高，而在次高的「30001~35000 元」這部份則是進修部畢業生所占比例較高。

2. 畢業生從事非社會工作者實際月收入

本研究以社工系畢業生為研究對象，研究的主要目的在於瞭解社工系學生，於畢業後投入非社會工作職場實際月收入之情形。

表 6 本校社會工作系畢業生從事非社會工作者實際月收入

	日間部畢業生	進修部畢業生
20000 元以下	15.0%	17.2%
20001~25000 元	30.0%	13.8%
25001~30000 元	30.0%	20.7%
30001~35000 元	15.0%	17.2%
35001~40000 元	5.0%	17.2%
40001~45000 元	0.0%	3.4%
45001~50000 元	5.0%	3.4%
50001 元以上	0.0%	6.9%

經分析回收問卷之有效資料，將社工系畢業生從事非社會工作者實際月收入區分成八個級距，日間部畢業生的調查結果顯示，「20001~25000 元」及「25001~30000 元」為最多，所占比例為 30.0%；其次為「20000 元以下」及「30001~35000 元」，所占比例 15.0%；「40001~45000 元」及「50001 元以上」，所占比例 0.0%為最低。

而社工系進修部畢業生從事非社會工作者之實際月收入則以「25001~30000 元」為最多，所占比例為 20.7%；其次為「20000 元以下」、「30001~35000 元」及「35001~40000 元」，所占比例為 17.2%；「40001~45000 元」及「45001~50000 元」，所占比例 3.4%為最低。

綜上所述，由社工系日間部及進修部學生畢業後，未投入社會工作職場實際

月收入情形之研究分析結果可以發現薪資在兩萬至三萬元的日間部畢業生大約占了三分之二；而進修部從事非社會工作的畢業生實際月收入分佈則較為平均。

而就兩者間比較，進修部有少數畢業生的實際月收入相對較高，但日間部的畢業生卻沒有此現象，從中分析兩者的差異，可能原因為日間部畢業生大多沒有工作經驗，因此若要轉換到非社會工作領域行業時，相關知識及能力不足，對於就業資訊也比較不清楚；但進修部畢業生就在學期間多數已投入職場，比較瞭解就業資訊的情形，而且累積的社會經驗也比較多，因此畢業後升遷或是加薪的機會也相對較多。故社工系進修部學生在從事非社會工作領域職業的實際月收入比起日間部畢業生較佔優勢。

二、學習歷程

(一) 社工系畢業生是否同意在學訓練學以致用

經分析回收問卷之有效資料發現，社工系日間部畢業生是否同意在學訓練能學以致用，其調查結果顯示非常同意 21.3%、同意 76.0%、不同意 2.7%、非常不同意 0.0%；而進修部畢業生的調查結果則顯示非常同意 27.0%、同意 64.9%、不同意 8.1%、非常不同意 0.0%。由此可見，社工系畢業生普遍認為自己能夠將在學訓練學以致用。

表 7 本校社會工作系畢業生是否同意在學訓練能學以致用

	日間部畢業生	進修部畢業生
非常同意	21.3%	27.0%
同意	76.0%	64.9%
不同意	2.7%	8.1%
非常不同意	0.0%	0.0%

由上述得知，社工系日間部與進修部畢業生是否同意「在學訓練能學以致用」調查資料結果顯示，兩者在「同意」所占比例達六到七成為最高，「非常不同意」均占 0.0%為最低。經分析後發現**同意**「在學訓練能學以致用」所占比例相當高，可以解釋社工系所提供的理論課程，為學生的知識背景奠定一定的基礎，專業課程更加深學生對未來工作積極的態度與熱誠，合於實務應用的志願服務及專業訓練在畢業後可以直接運用於職場工作；也讓學生在未來從事社會工作時能快速進入狀況和適應，更能將大學四年所受之訓練於實務工作中發揮最大的效用。因此，社工系日間部與進修部畢業生均**同意**在學訓練於工作職場有著相當的助益。

三、外在因素

針對本研究的目的，將**外在因素**分為幾大項，由「認為重要的福利項目」中熟知社工系畢業生對工作福利的期許；另外，於「選擇目前工作之原因」可瞭解畢業生求職的條件；最後在「工作投入與薪資收入是否成正比」得知畢業生對工作的認同及其價值，並以回收之有效問卷做分析，其分析結果在以下做敘述。

(一) 社工系畢業生重視的福利項目

表 8 社工系畢業生重視的福利項目

機構福利	日間部畢業生	進修部畢業生
績效獎金	23.61%	23.08%
員工旅遊	4.17%	0.00%
完善升遷制度	22.22%	30.77%
職業訓練	41.67%	38.46%
其他	8.33%	7.69%

由上述社工系日間部畢業生認為哪種福利最重要調查資料結果顯示：「職業訓練」所占比例 41.67% 為最高；其次為「績效獎金」所占比例 23.61%；再者，「完善升遷制度」所占比例 22.22%。

而進修部畢業生認為哪種福利最重要調查資料結果顯示：「職業訓練」所占比例 38.46% 為最高；其次為「完善升遷制度」所占比例 30.77%；再者，「績效獎金」所占比例 23.08%。

由上表社工系日間部與進修部畢業生認為哪種福利最重要的調查資料結果顯示，日間部畢業生認為最重要的福利依序為「職業訓練」、「績效獎金」與「完善升遷制度」，而進修部畢業生則認為最重要的福利為「職業訓練」、「完善升遷制度」與「績效獎金」，由此可看出日間部與進修部畢業生皆認為「職業訓練」為第一優先福利。可能原因為日間部畢業生初踏入職場，對社會工作領域較為生疏，為了盡快適應工作環境，所以認為「職業訓練」較一般福利重要；而進修部畢業生則認為「職業訓練」可以提升自我能力與增加升遷機會，所以在「職業訓練」的比例最高。

(二) 社工系畢業生選擇目前工作之原因

1. 畢業生從事社會工作者選擇目前工作之原因

在畢業生從事社會工作者選擇目前工作主要原因中，日間部以「工作符合志趣並能伸展抱負」占 26.5% 為最高，其次為「學以致用」占 20.4%，第三優先原因則是「暫時先找到一個工作機會再說」占 12.2%。進修部以「學以致用」占 37.5% 為最高，其次為「待遇和福利佳」占 20.8%，第三為「工作符合志趣並能伸展抱負」占 16.7%。

表 9 畢業生從事社會工作者選擇目前工作主要原因

	日間部畢業生	進修部畢業生
1.學以致用	20.40%	37.50%
2.工作地點合適	8.20%	12.50%
3.工作時間合適	8.20%	8.30%
4.待遇和福利佳	8.20%	20.80%
5.工作環境佳	6.10%	0.00%
6.工作穩定有保障	8.20%	0.00%
7.有升遷及進修機會	0.00%	0.00%
8.工作符合志趣並能伸展抱負	26.50%	16.70%
9.職位適當	0.00%	0.00%
10.自家經營事業	0.00%	0.00%
11.找不到其他工作機會	0.00%	4.20%
12.想換工作環境	0.00%	0.00%
13.暫時先找一個工作再說	12.20%	0.00%
14.其他	2.00%	0.00%

由上表日間部與進修部畢業生選擇目前工作之原因調查結果顯示，可以看出其中日間部畢業生選擇工作的條件為興趣取向，可能原因為日間部學生有較多時間及機會參與志願服務工作，藉由將所學運用於志願服務培養興趣與熱忱，在從事志願服務的同時得到較多的就業資訊管道，也幫助日間部學生在畢業後找到符合志趣的工作；另外一方面，日間部學生大多有「畢業即失業」的壓力，因此在職業的選擇上也可能將就著經濟狀況的壓力，而有「暫時先找到一個工作機會再說」的狀況。進修部學生則多半有工作經驗、較瞭解社會動向，因而在課程的選擇取向較為實際，以期畢業後甚至是在學期間即將所學知識運用到實際工作當中，因此選擇「學以致用」的人占了近四成；另外進修部學生年齡差距較大，比起日間部學生相對有較多人必須負擔較大的經濟壓力，因此在工作的選擇會傾向於較實際的「待遇和福利佳」。其中日間部和進修部畢業生相同的選擇為「學以致用」，分別占第二及第一優先，亦可窺見其重要之處；在這個缺少工作機會的世代裡，即使是不乏職缺的社會工作領域，多數學生仍不願白白浪費在學校所學的知識技能。

2. 社工系畢業生是否同意「工作投入與薪資成正比」

(一) 畢業生從事社會工作者是否同意「工作投入與薪資成正比」

表 10 畢業生從事社會工作者是否同意「工作投入與薪資成正比」

	日間部畢業生	進修部畢業生
非常同意	16.30%	26.70%
同意	53.10%	53.30%
不同意	20.10%	20.00%
非常不同意	10.20%	0.00%

經分析回收問卷之有效資料，將社工系日間部畢業生從事社會工作者是否同意「工作投入與薪資成正比」分為四類，其調查結果顯示非常同意占 16.3%、同意占 53.1%、不同意占 20.1%、非常不同意占 10.2%。而進修部畢業生從事社會工作者是否同意「工作投入與薪資成正比」調查結果，則顯示非常同意占 26.7%、同意占 53.3%、不同意占 20.0%、非常不同意占 0.0%。

綜合上述社工系日間部與進修部畢業生從事社會工作者是否同意「工作投入與薪資成正比」調查資料結果顯示，兩者在「同意」所占比例均達五成三為最高，顯示認同社會工作並積極參與的程度皆相當高；願意從事社會工作的畢業生多能認同其工作價值，且不求高薪；社會工作這項行業薪資調漲與升遷的空間並不大，但是工作量以及工作時數不但過多且不穩定，少數工作甚至有其危險性，以此觀點來看可能會認為工作投入與薪資是不成比例的，但本研究的調查結果卻不然，表示社工系從事社會工作的畢業生有半數以上都對於自己的工作有相當的肯定。

四、職業生涯

此項調查的目的在於探討畢業生職業生涯的變化，藉由畢業年數與工作份數，用以探討社工系畢業生工作經驗的累積與其工作的穩定性。由以下社工系日間部及進修部畢業生畢業年數與工作份數調查結果可知，畢業三年內均以「曾任職一份工作」為多數，畢業四年後則皆以「曾任職兩份工作」為最多。

表 11 本校社會工作系日間部畢業生畢業年數與工作份數

工作份數	0	1	2	3	4	5	6	總和(人)
畢業 1 年	4	15	2	1			1	23
畢業 2 年	6	21	9	3				39
畢業 3 年	3	23	15	6	1			48
畢業 4 年	2	11	22	5				40
畢業 5 年		11	13	5	1			30

表12 本校社會工作系進修部畢業生畢業年數與工作份數

工作份數	0	1	2	3	總和(人)
畢業 1 年	2	13	2		17
畢業 2 年		12	4	2	18
畢業 3 年		12	6	2	20
畢業 4 年	2	5	6	4	17

下表調查的目的，是瞭解社工系畢業生轉換工作的考量因素。由下表社工系畢業生考慮轉換工作原因調查資料結果顯示，日間部畢業生考慮原因以「工作壓力」及「興趣」所佔比例 26.67% 為最高，其次是「薪資福利」佔比例 23.33%；而進修部畢業生考慮原因則以「薪資福利」所佔比例 33.33% 為最高，其次是「工作壓力」所佔比例 27.78%，最低為「興趣」所佔比例 5.56%。

表 13 社工系畢業生考慮轉換工作原因

考慮原因	日間部畢業生	進修部畢業生
薪資福利	23.33%	33.33%
工作壓力	26.67%	27.78%
工作地點	6.67%	5.56%
興趣	26.67%	5.56%
成就感	10.00%	11.11%
公司知名度	6.67%	0.00%
人際關係	0.00%	0.00%
健康	0.00%	0.00%
其他	0.00%	0.31%

由此可看出畢業生多以「工作壓力」和「薪資福利」為首要考慮因素，但仍有些微差異，日間部畢業生認為「工作壓力」及「興趣」較「薪資福利」重要，而進修部畢業生卻認為「薪資福利」最重要，推測其原因為日間部學生畢業後可能發現工作場域與期待不同，因此要花費較長時間適應職場，致使工作壓力遽增，若未能妥善處理，容易萌生轉換工作的念頭；而進修部學生多有經濟壓力，在學期間求職的多已投入職場，有較多職場經驗，也熟悉工作環境，因此畢業後在求職的選擇上會對「薪資福利」有更多的考量，期能找尋更佳的工作福利待遇以保障生活品質，不同於日間部畢業生在選擇工作時以「興趣」為優先考量的因素。

伍、 結論

社工系日間部學生畢業後，選擇從事社會工作者占了 69.4%，而未從事社會工作者則占 30.6%；進修部學生畢業後，選擇從事社會工作者占了 65.5%，而未從事社會工作者則占 34.5%。可顯示出社工系畢業生多從事社會工作，能夠學以致用，將所學應用在實務上。

社工系畢業生從事社會工作者選擇目前工作主要原因，日間部畢業生傾向於「工作符合志趣並能伸展抱負」以及「學以致用」；進修部則是「學以致用」與「待遇和福利佳」。在此項調查顯示，日間部畢業生選擇工作的條件以興趣為優先，可能原因為日間

部學生有較多時間及機會參與志願服務工作，藉此培養興趣與熱忱，同時在服務的過程之中，也能得到較多的就業資訊管道；另外，進修部學生在年齡上差距較大，部分較年長的學生比起日間部學生負擔了相對較大的經濟壓力，因此在工作的選擇會傾向於較實際的「待遇和福利佳」。

社工系日間部與進修部畢業生從事社會工作者薪資收入皆以「25001~30000 元」為最高，而「30001~35000 元」則是進修部畢業生比例較高。進修部畢業生在實務工作經驗上較日間部畢業生豐富，多具備處理社福機構實務工作所需的能力，在求學期間針對專業知識及技術加以鍛鍊並奠定實力，能在職場上有很好的表現；相對來說，日間部畢業生多為初進職場社會新鮮人，因為缺乏全職工作及實務操作的經驗而顯得較吃虧。

社工系日間部與進修部畢業生是否同意「工作收入與薪資成正比」調查資料結果顯示，不論是否從事社會工作，「同意」均占五成以上，由此可知，畢業生多同意「工作投入與薪資成正比」。顯示畢業生從事社會工作者認同社會工作並積極參與的程度相當高，從事社會工作的畢業生多能認同其工作價值。畢業後從事非社會工作者多以興趣或經濟取向為求職方向，對該職業抱有熱忱或是該職業薪資較優渥都是畢業生選擇此份工作的趨力，自然是「同意」工作投入與薪資成正比的。

在就業方面，本研究調查得知該系畢業生從事社會工作者約佔三分之二，而在曾任職幾份工作調查資料結果可知，畢業生曾任職一至兩份工作約八成左右，顯示該系學生畢業後能順利進入職場，而且工作狀況穩定。

儘管該系畢業生就業率高、工作相對穩定，然而整體社工工作環境仍然存在結構的問題，陳昱名（2008）研究結果指出勞動條件與職業生涯承諾的保障不足與專業地位不彰，等因素是造成社會工作職業抉擇（沒有選擇社會工作專業作為職業、或者曾於社工界任職卻退出社工職場並從事它業）的主要限制。而社工的結構限制仍是從事社工教育者需要去正視的。

參考文獻

- 104 人力銀行(2009)，**93~98 年新鮮人起薪調查**，上網日期：2010 年 3 月 22 日，
<http://www.104.com.tw/area/freshman/epaper.cfm#top>。
- 1111 人力銀行(2009)，**3 成 5 企業不徵「鮮」新鮮人職缺僅佔 1 成 8**，上網日期：2009 年 6 月 17 日，<http://www.1111.com.tw/zone/pr/headline.asp?autono=1974>。
- 行政院主計處(2009)，**98 年人力資源調查提要分析**，上網日期：2010 年 3 月 1 日，
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/03101583171.doc>。
- 行政院主計處(2010)，**99 年四月人力資源調查提要分析**，上網日期：2010 年 6 月 1 日，
<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/05249113571.doc>。
- 行政院主計處(2010)，**98 年平均失業人口**，上網日期：2010 年 1 月 22 日，
<http://www.nownews.com/2010/01/22/320-2561819.htm>。
- 行政院勞工委員會(2009)，**97 年就業市場情勢月報**，上網日期：2010 年 3 月 2 日，
<http://www.cvtc.gov.tw/tsa/download/file/28.pdf> 年。
- 王慧馨(2006)，**大專畢業生 面臨薪資零成長**，上網日期：2009 年 9 月 12 日，聯合新聞網，
http://mag.udn.com/mag/campus/storypage.jsp?f_ART_ID=38979。
- 台灣高等教育整合資料庫(2009)，**94 學年度與 95 學年度大專畢業生，畢業後一年「目前主要在做什麼」之比較情形為何？**，上網日期：2009 年 10 月 12 日，

<https://www.cher.ntnu.edu.tw/?p=361&page=2>。

台灣高等教育整合資料庫(2009)，94學年度與95學年度大專畢業生，畢業後一年「目前的工作與大學時就讀科系是否相關」之比較情形為何，上網日期：2009年10月12日，<https://www.cher.ntnu.edu.tw/?p=361&page=5>。

台灣高等教育整合資料庫(2009)，94學年度與95學年度大專畢業生，畢業後一年「花多少時間找到目前這份工作」之比較情形為何？，上網日期：2009年10月12日，<https://www.cher.ntnu.edu.tw/?p=361&page=4>。

陳昱名(2008)，社會工作系畢業生的非社會工作職業抉擇：質性研究初探，美和技術學院學報，27(1)：19-42。

教育部統計處(2010)，各級學校校數，上網日期：2010年2月15日，http://www.edu.tw/files/site_content/b0013/seriesdata.xls。

許祖維(2007)，解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程，埔里：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

曾華源(1993)，社會工作專業教育研究，台北：五南出版社。

曾慧青(2009)，大學畢業生就業問題與對策，上網日期：2010年3月15日，<http://www.npf.org.tw/post/3/6075>。

曾中明、蔡適如(2007)，健全社會公作專業制度—談現階段充實公部門社會工作人力措施，社區發展季刊，<http://sowf.moi.gov.tw/19/quarterly.htm>。

彭百顯(2007)，高學歷高失業的省思，上網日期：2007年3月31日，大紀元，<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!5OunCqeFERBXNuJInfPAVg--/article?mid=651>。

輔大社工系(2009)，輔大社工系畢業生2-4年內職涯進路情形及畢業生對本身就業情形滿意度之調查結果，上網日期：2009年12月20日，<http://www.socialwork.fju.edu.tw/excellence.html#4>。

鍾美智(1996)，社會工作系畢業生任職專業工作及離職因素之研究，私立東海大學社會工作研究所碩士論文。

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 65-80
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp.65-80

《金瓶梅》婦人媚道研究－ 以潘金蓮、吳月娘為例

李曉萍¹

摘要

《金瓶梅》是明代最有名的世情小說，反映了明代市民生活的面向，可成為研究明代民俗史的文獻之一。其中巫術的使用頻繁，多集中在女性身上，常以求得寵愛與子嗣為手段，企圖取代競爭者並鞏固自身地位；這種專為女性所使用的方術，在傳統文獻中稱為媚道。本文試以潘金蓮與吳月娘所使用的求愛與求子媚道，分析其方術原理及其中的禁忌。

關鍵詞：金瓶梅、媚道、求愛、求子、巫術

¹ 現為靜宜大學中國文學系兼任講師。

The Art of Charming in *Jin Ping Mei* Context

Hsiao-Ping Lee^{*}

Abstract

The art of charming is a practice that women employed to cause male fall out of favor , and let herself to conceive in order to want of sons, it often found in the *Jin Ping Mei* context. Both of the Pan Jin Lian and Wu Yue Niang use it in order to effect their purpose.

The content of these techniques composed of four aspects: taboos, principles, the power structure of family in late imperial China, and the stratagem to solve predicament of charming women.

Keywords: *Jin Ping Mei*, the art of charming, competition for favor, want of sons, witchcraft

^{*} Adjunct Instructor , Department of Chinese Literature , Providence University

壹、前言

魯迅稱《金瓶梅》為明代最有名的世情小說²，其內容貼近明代的市民生活，對於社會風俗與宗教信仰多有描寫，不少研究者針對此類議題進行討論，在社會風俗部分，戴鴻森藉由《金瓶梅詞話》來討論明代市井民眾的飲食風貌³，田秉鐸討論了酒文化⁴，蔡國梁則對書中涉及社會風俗的詞彙加以解說，企圖通過對社會風俗的解說來通讀《金瓶梅》⁵。而在宗教信仰部份，余岢、解慶蘭對《金瓶梅》中的宗教文化背景、佛道意識、以及蘭陵笑笑生筆下的佛道世界進行分析，並對宗教人物、名號、儀禮等加以考證⁶。尹恭弘則以笑書的角度，分析宗教的財色化、欺騙性與腐敗性⁷。除了佛教與道教信仰之外，《金瓶梅》還包含不少巫術的使用，例如看相、算命、卜卦等，亦有不少的研究成果⁸，都希望透過對明代社會的了解，能對《金瓶梅》有更清楚的解讀。

關於《金瓶梅》中的「媚道」，則有高潮談及其中曾使用交感巫術的原理⁹。而錢鍾書在《管錐編》中將「可以使失寵遭殃，亦可以使己承恩致福」的厭魅之術，稱之為「媚道」¹⁰。李建民曾對漢代後宮進行分析，認為后妃們為了爭寵與求子，故媚道方術盛行，最常使用媚道方術的便是失寵危機或是無子的婦人，在媚道使用的背後，傳達了中國傳統家庭中人際關係的衝突與化解的方法¹¹。

根據李建民的研究，通常使用媚道者「大多是家庭中失寵、無子（或者兩者兼有）的婦女」¹²，所要祈求的便以愛情和子嗣為主。本文首先對「媚道」的定義加以介紹，並以求愛與求子兩條軸線，對《金瓶梅》進行討論，說明其中的巫術原理。

貳、巫術與媚道

《金瓶梅》為明代重要的小說之一，其可貴之處即在描述世情生活，貼近平民的生活與信仰。其中西門慶的妻妾中，便有描述使用民間巫術信仰的情節，如潘金蓮的求愛巫術與吳月娘的生子巫術。何謂巫術？在弗雷澤的《金枝》中曾言：

巫術，作為一種自然法則體系，即關於決定世上各種事件發生順序規律的一種陳述，可稱之為「理論巫術」；而巫術作為人們達到其目的所必須遵守的戒律，則可稱為「應用巫術」。¹³

² 魯迅，《魯迅小說史論文集：中國小說史略及其他》（台北：里仁，1992），頁161。

³ 戴鴻森，〈從《金瓶梅詞話》看明人的飲食風貌〉，收錄於盛源、北嬰選編，《名家解讀《金瓶梅》》（濟南：山東人民，1998），頁335-344。

⁴ 田秉鐸，〈《金瓶梅》與中國酒文化〉，收錄於盛源、北嬰選編，《名家解讀《金瓶梅》》，頁391-405。

⁵ 蔡國梁，《金瓶梅社會風俗》（天津：百花文藝，2002）。

⁶ 余岢、解慶蘭，《《金瓶梅》與佛道》（北京：北京燕山，1998）。

⁷ 尹恭弘，《《金瓶梅》與晚明文化——《金瓶梅》作為“笑”書的文化考察》（北京：華文，1997）。

⁸ 例如蔡國梁，〈燈市·圖社·卜筮·相面——《金瓶梅》所反映的明代風俗〉，收錄於盛源、北嬰選編，《名家解讀《金瓶梅》》，頁345-357。而蕭夢、區仁所撰之《金瓶梅風俗談》一書，亦有專章來討論魘勝、解禳、看相與推命。

⁹ 高潮，〈《金瓶梅》談巫〉，收錄於中國金瓶梅學會編，《金瓶梅研究第四輯》（江蘇：江蘇古籍，1993），頁164-173。

¹⁰ 錢鍾書，《管錐編》第一冊（北京：中華，1986），頁297。

¹¹ 李建民，〈「婦人媚道」考——傳統家庭的衝突與化解方術〉（《新史學》7：4，1996.12），頁1-32。

¹² 李建民，〈「婦人媚道」考——傳統家庭的衝突與化解方術〉，頁15。

¹³ 弗雷澤（J. G. Frazer）著，王培基譯，《金枝：巫術與宗教之研究》（台北：桂冠，1991），頁

理論與應用是不可劃分的，巫術就是一種被應用的偽科學，巫術的思維原則又可分為「相似律」與「接觸律」，弗雷澤以為：

順勢巫術是根據對「相似」的聯想而建立的；而接觸巫術則是根據「接觸」的聯想而建立的。順勢巫術所犯的錯誤是把彼此相似的東西看成是同一東西；接觸巫術所犯的錯誤是把互相接觸過的東西看成為總是保持接觸的。但是在實踐中這兩種巫術經常是合在一起進行的。¹⁴

在巫術的實踐中常配合著禁忌的遵守，「禁忌」其實是一種「消極的巫術」，希望藉由一些行為的禁忌遵守，能避除不祥、順利達成願望。

對愛的追求是人基本需求之一，擺盪在「求得」與「求不得」之間常令人心神痛苦。根據人類學家馬林諾夫斯基的調查，活在巫術思維下的原始部落，常會藉由一些巫術的手段來促使得到自己想要的愛情，在其書《原始的性愛》中言：

在一個尚未與現代科學結緣的原始社區裡，巫術成為信仰和行為的根基。「梅格瓦」(Megwa)一詞的含義，用我們的語言「巫術」幾乎可以非常準確地翻譯出來；……這種力量只有通過在一定的場合舉行適當的儀式，通過背誦恰當的咒語，通過遵守特別的禁忌等方式，才會發生積極的作用。在與愛有關的一切事務中，巫術都非常重要。巫術能賦予人們魅力並帶來愛情；巫術能夠使夫妻或情侶感情疏遠；巫術還能夠產生或增加個人的美麗。¹⁵

原始人們為了得到心愛人的鍾情，會使用一些巫術的儀式來增加自己的魅力，以期得到愛人的欣賞，這種為愛情而施行的巫術，在中國的古籍中常有紀錄，馬王堆帛書中的〈雜禁方〉有一些「夫妻相去」與「相愛」的方術；和〈雜禁方〉性質相近而紀錄更加詳細的《醫心方·相愛方》其中除了教導「相愛術」之外，還有「相憎」、「止淫」與「止妒解怒」的方術。此類愛情巫術錢鍾書稱之「媚道」，其《管錐編》言：

通觀中西舊傳巫蠱之術，粗分兩類。一者施法於類似之物，如其人畫圖、偶像；一者施法與附麗之物，如其人之髮爪、衣冠、姓名、生肖。…師法亦分二途：曰「射刺」，曰「厭魅」。媚道當屬「厭魅」，可使人失寵遭殃，亦可使己承恩致福。¹⁶

錢鍾書以為媚道當屬於「厭魅」而不屬於「射刺」，這樣的分法是值得商榷的，因為在一些文獻的記載，如《金瓶梅》中潘金蓮所使用的巫術就包含「射刺」的方法。故媚道在施法的方法上，當以李零的分法比較恰當：「所謂媚道，其中既有『藥』也有『術』，更是常常把兩者結合在一起。」¹⁷認為媚道當可以分為「媚藥」與「媚術」二方面。在「媚藥」方面，李建民以為「媚藥」近於後來的春方，在柴萼《梵天廬叢錄》有「媚藥六則」，尤其值得注意的是「媚藥取似有象徵性，如紅飛鼠獵者『若獲一，則一不去』，其性雙伏，至死不離，喻夫妻相愛也。」¹⁸這種在愛情巫術中使用藥物的方法，並不是中國所獨有，在馬林諾夫斯基的調查中發現在美拉尼西亞的土著們也有使用媚藥的習慣：

22。

¹⁴ 弗雷澤，《金枝：巫術與宗教之研究》，頁 22。

¹⁵ 馬林諾夫斯基 (Bronislaw Kasper Malinowski) 著，王啟龍、鄧小咏譯，《原始的性愛》(北京：中國社會，1990)，頁 351。

¹⁶ 錢鍾書，《管錐編》第一冊 (北京：中華書局，1986)，頁 297。

¹⁷ 李零，《中國方術考》(北京：人民中國，1993)，頁 424。

¹⁸ 李建民，〈「婦人媚道」考——傳統家庭的衝突與化解方術〉(《新史學》7:4, 1996.12)，頁 9。

所有異性吸引及誘惑力，土著相信都留存在愛情巫術之中。據土著說，愛情巫術的產生，很富於戲劇性，說古時候有一對兄妹發生奇異而悲慘的亂倫行為。這個神話，我在此只略作介紹：一對年輕的兄妹與母親住在一個村子裡，哥哥為了追求一個女孩，煎好一碗強烈的愛情藥水，被不知情的妹妹胡亂喝下去了，藥力發作之後，春情如火，於是她勾引乃兄到荒僻的海灘發生了關係。事後兄妹都感到羞愧難當，不飲不食，一塊死在山洞裡。埋藏這兩具屍體之處，長出馥郁的香草。愛情巫術所用的藥物，是許多東西混合研磨而成的，而這種香草最有力量的重要成分。¹⁹

一種強力春藥被賦以一段奇異的故事，加強其效力的象徵性。在中國的文獻中除了以可食用的動植物作為媚藥的成分之外，還有以人的毛髮作為媚藥的材料，在《醫心方·相愛方》中便有此類紀錄。其實如果以現代科學的角度觀之，有的媚藥成分是相當荒謬無稽的，但對生活在巫術思維下的古人而言，對這種「媚藥」的作用可是深信不疑，認為經過服食的儀式過程，會使他們得到想要的愛情。

除了媚藥之外，還有媚術的部份，即以一種較完整、較系統的巫術儀式，來進行愛情巫術，而不僅限於媚藥的使用，在文獻有關媚術的記載相當多元與龐雜。藥與術，在一套完整的愛情巫術中，通常是兩者兼有的，在潘金蓮與吳月娘的求愛與求子的巫術進行中，不僅有完整的巫術施行過程，也有媚藥的服食。

參、潘金蓮的求愛媚術

《金瓶梅》中潘金蓮的妒、狠，是讓人印象深刻的，也使她背上了「第一淫婦」的罪名。綜觀全書，潘金蓮總是充滿著危機意識，面對西門慶不斷的喜新厭舊，她總是想盡辦法要鞏固自己在西門慶心中的地位，以及在西門家中的位置。

在入門沒多久，潘金蓮正急於拉攏吳月娘與孟玉樓的時候，西門慶便與李桂姐相好，常常不回家中，潘金蓮慾火難耐與琴童私通。在李嬌兒與孫雪娥的告密下，潘金蓮被西門慶鞭打。當潘金蓮得知為李、孫二人告密之後，便心生不滿，等到李桂姐來西門慶家中拜壽時，拒絕與李桂姐相見，使李桂姐覺得十分沒面子想要報復，便慫恿西門慶拿了潘金蓮的頭髮，紮在鞋底日日踩踏，企圖藉此鎮壓的巫術來影響潘金蓮²⁰。

潘金蓮自從剪下頭髮被西門慶交給李桂姐之後，整日茶飯慵懶、精神不爽，吳月娘請了劉婆子來診視一番，劉婆子藉機向潘金蓮推薦自己丈夫劉瞎，認為一切的不順遂只要經過劉瞎的「回背」之後，定能「父子親熱、兄弟和睦、妻妾不爭」。第二日劉婆子引了劉瞎來見潘金蓮，先替潘金蓮算流年：

賊瞎子道：「娘子這命中，休怪小人說，子平雖取煞印格。只吃了亥中有癸水，庚中又有癸水。水太多了，沖動了，只一重巳土，關煞混雜。論來男人煞重掌威權，女人煞重必刑夫。所以主為人聰明機變，得人之寵辱。只有一件，今歲流年甲辰，歲運併臨災殃。必命中又犯小耗勾絞。兩位星辰打攪，雖不能傷，只是主有比肩不和，小人嘴舌，常沾些啾唧不寧之狀。」²¹

¹⁹ 馬林諾夫斯基 (Bronislaw Kasper Malinowski) 著，朱岑樓譯，《巫術、科學與宗教》(台北：協志工業，1978)，頁 119。

²⁰ 李桂姐將潘金蓮的頭髮紮在鞋底日日踩踏，是想藉由頭髮這個中介物，影響物主 (潘金蓮)。這部份的巫術原理，請參看筆者碩士論文《《金瓶梅》鞋腳情色與文化研究》中〈髮紮鞋底〉一章 (台中：靜宜大學中國文學系碩士論文，2003)，頁 213-223。此處不多贅述。

²¹ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》(台北：三民，2007)，頁 138。本文所引用之《金瓶梅》

劉瞎的話牽動著潘金蓮的不安，於是態度急轉，由剛才的「等了半日纔出來」的傲慢，變為「一面轉入房中，拔了兩件首飾，遞與劉瞎」的主動示好，希望劉瞎能為其「回背」，使「小人離退、夫主敬愛」：

婦人聽了，說道：「累先生仔細用心，與我回背回背。我這裡一兩銀子，相謝先生買一盞茶吃。奴不求別的，只願得小人離退，夫主愛敬便了。」一面轉入房中，拔了兩件首飾，遞與賊瞎。賊瞎接了，放入袖中，說道：「既要小人回背，用柳木一塊，刻兩個男女人形像，畫著娘子與夫主生時八字。用七七四十九根紅線扎在一處。上用紅紗一片，蒙在男子眼。中用艾塞其心，用針釘其手。下用膠粘其足。暗暗埋在睡的枕頭內。又朱砂書符一道，燒火灰，暗暗攪在艷茶內。若得夫主吃了茶，到晚夕睡了枕頭，不過三日，自然有驗。」婦人道：「請問先生，這四樁兒是怎的說？」賊瞎道：「好教娘子得知。用紗蒙眼，使夫主見你一似西施一般嬌豔。用艾塞心，使他心愛到你。用針釘手，隨你怎的不是，使他再不敢動手打你；著緊還跪著你。用膠粘足者，使他再不住那裡胡行。」²²

回背之法可分為三個步驟：第一步以柳木刻男女二人像，畫著潘金蓮及西門慶的生辰八字，並以七七四十九根紅線將兩木人像扎在一起；第二步再對男木人像用紅紗蒙其眼睛、針釘其手、膠粘其足；最後再將混著符的茶水讓西門慶喝了，晚上睡過藏有木偶的枕頭就大功告成了。

一、 柳木人形、生辰八字與七七四十九根紅繩：

在巫術的施行中，「偶像」是經常被使用的方法，根據弗雷澤在《金枝》中的研究發現：

在各種不同的時代，許多人都曾企圖通過破壞或毀掉敵人的偶像來傷害或消滅他的敵人。他們相信，敵人在偶像受創傷的同時，本人也受到傷害，再偶像被毀掉的同時，本人也會死去。這可能是「同類相生」這個原則最常見的應用了。只要從大量事實中列舉少數例證，即可說明這種習俗在全世界流傳之廣和持續年代之久。²³

由此可知，在巫術的「同類相生」聯想下，常以為某人的偶像即可代表某人，對偶像施法即對某人施法，效果是會相互影響感應的。胡新生以為在中國這種「偶像祝詛術」最早在商代便有，到漢代特別是漢武帝時期，「偶像祝詛術」空前興盛，不過漢代的偶像多以梧桐木所做：

以梧桐為偶像除因桐木木質較軟便於雕刻以外，還包含著更深層的巫術意識。自春秋以來，梧桐被視為最粗劣最下等的棺木，以三寸桐棺下葬被當作懲罰死者的一種方式最早使用桐木偶的咒人者肯定受到這種觀念和習俗的影響。²⁴

而偶像在巫術上的應用，自西漢以後日趨普遍，其材質除了梧桐木之外，還有以柳木、桃木、草及泥石等，而施法也不以「咒詛敵人」為限，也被應用在愛情巫術及求子巫術上，例如潘金蓮所使用的柳木人形，一塊柳木象徵其原本合一的形象，再以這一柳木刻成男女形象代表著潘金蓮和西門慶，便是以木偶的「同類相生」巫術聯想運用在愛情巫

詞話本原文，皆採用此一版本。

²² 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁 138-139。

²³ 弗雷澤，《金枝：巫術與宗教之研究》，頁 23。

²⁴ 胡新生，《中國古代巫術》（濟南：山東人民，1998），頁 415-416。

術中。

偶像祝詛術的使用，通常還要搭配著人的生辰八字。中國人對於人的生辰八字是十分重視的，在〈離騷〉中作者一開始便自言生辰「惟庚寅吾以降」，古人認為生辰和其人生的命運是息息相關的，在《抱朴子·辨問》中嘗言：

《玉鈴經·主命原》曰：人之吉凶，制在結胎受氣之日，皆上得列宿之精。其值聖宿則聖，值賢宿則賢，值文宿則文，值武宿則武，則貴宿則貴，值富宿則富，值賤宿則賤，值貧宿則貧，值壽宿則壽，值仙宿則仙。²⁵

由此可知，時辰的吉凶好壞決定一個人命途的好壞，這種宿命說法影響中國人至深，生辰八字被當成某人的代表，在潘金蓮所使用的愛情巫術中，將柳木人偶再搭配了生辰八字，更突顯了柳木人偶與被施法者之間的關聯性，加強了人偶係代表其人的絕對性。

在畫上生辰八字之後，再以七七四十九根紅繩將男女兩個柳木人形扎在一起。「七七四十九」是一個神秘數字，吳慧穎認為「屢屢在民間傳說、文學作品中出現，成為與七表示神奇、神秘、怪異、隱秘、玄奧之極致有關之數」²⁶。而「紅繩」的傳說，容易讓人聯想到月老牽紅繩的傳說，如在《續玄怪錄·定婚店》就記載韋固見到月老時，問道：

因問：「囊中何物？」曰：「赤繩子耳，以繫夫妻之足。及其生則潛用相繫，雖讎敵之家，貴賤懸隔，天涯從宦，吳楚異鄉，此繩一繫，終不可違。……」²⁷

月老牽紅繩的傳說普遍被流傳著，至明代張羅的《雙烈記》中有「豈不聞月下老之事乎，千里姻緣著線牽」²⁸，又如清代的《紅樓夢》中也有「月下老人」的傳說，如在第五十七回中寫道：

薛姨媽道：「我的兒，你們女孩家哪裏知道，自古道：『千里姻緣一線牽』。管姻緣的有一位月下老人，預先注定，暗裏只用一根紅絲把這兩個人的腳綁住，憑你兩家隔著海，隔著國，有世仇的，也終久有機會作了夫妻。這一件事都是出人意料之外，憑你父母都願意了或年年在一處的，以為是定了的親事，若月下老人不用紅線拴的，再不能到一處。」²⁹

「繫紅繩」的傳說和「姻緣」的關係密切，寄託著人對姻緣天定的想法及美好姻緣的想望。潘金蓮的愛情巫術中，用七七四十九根紅繩將男女兩木偶繫在一起，也寄託著「姻緣天定，兩人永不分離」的願望。

二、紅紗蒙眼、艾塞其心、針釘其手與膠粘其足：

劉瞎教潘金蓮將兩柳木人形用紅線綁在一處之後，還要對男人偶用紅紗蒙住他的眼睛，用艾草塞其心、用針釘其手，下面再用膠粘其足。潘金蓮不懂此四件事的用意為何，劉瞎便回答道：「用紗蒙眼，使夫主見你一似西施一般嬌豔。用艾塞心，使他心愛到你。用針釘手，隨你怎的不是，使他再不敢動手打你；著緊還跪著你。用膠粘足者，使他再不往那裡胡行」。

²⁵ [晉]葛洪著，王明校釋，《抱朴子內篇校釋》（北京：中華，1996），頁226。

²⁶ 吳慧穎，《中國數文化》（長沙：岳麓書社，1996），頁85。

²⁷ [唐]李復言編，程毅中點校，《續玄怪錄》（台北：文史哲，1989），頁180。

²⁸ [明]張羅，《雙烈記》（台北：開明，1970），頁33。

²⁹ [清]曹雪芹、高鶚著，馮其庸校注，《紅樓夢校注》（台北：里仁，1995），頁896。

此時那男人偶已經是西門慶的代表，對它施行法術便是對西門慶施法，用「紅紗蒙眼」是一種順勢巫術的聯想，認為只要將木偶的雙眼蒙住，便會使西門慶的目光也受到矇蔽，見不到其它的美人，眼裡只有潘金蓮，見到潘金蓮時也會覺得她「特別」美麗。

以「艾塞其心」象徵著「艾（愛）心」，是一種「諧音」的巫術聯想，劉曉明認為「這種語言（諧音）實際上是一種特殊的咒語，因為它具有咒語的通神感應性質」³⁰。這種諧音的巫術作用，在民間的生活中經常可見，如結婚時要吃「棗子桂圓」象徵「早生貴子」；也有一些因諧音而引發的禁忌，例如吃梨時絕不分梨，因「分梨」象徵「分離」。這種在巫術上的「諧音」作用，主要是認為同音或相似音的物品與事物之間，存有一種神秘的關聯性，會互相感應作用影響。此處用「艾心」來象徵「愛心」就是運用「諧音」的巫術力量，希望能使西門慶對潘金蓮心愛有加，畢竟作為小妾的潘金蓮，唯有得到西門慶的寵愛才能鞏固她的地位。

接著再用「針釘其手」，柳木人既成為西門慶的替身，將木人的手以針定之，則以感應西門慶的手被固定住，於是西門慶便無法再打潘金蓮。西門慶在《金瓶梅》中曾有多次鞭打妻妾的行為，他甚至還以此向李桂姐自誇道：「你還不知我手段。除了俺家房下，家中這幾箇老婆丫頭，但打起來，也不善著。緊二三十馬鞭子，還打不下來，好不好還把頭髮都剪了。」³¹西門慶才因為懷疑潘金蓮與小廝有姦情打過她，劉瞎的「用針釘手，隨你怎的不是，使他再不敢動手打你；著緊還跪著你」，這正是潘金蓮目前最大的心願之一。

最後再用「用膠粘足者，使他再不往那裡胡行」，這是愛情巫術中的「止淫術」，使心愛的人不往別的地方去，只死心蹋地的待在自己身邊。在《醫心方·相愛方》中便有止淫術和驗淫的巫術：

《如意方》止淫術：三歲白雄雞兩足距燒末，與女人飲之，淫即止。又云：欲令淫婦一心方：取牡荊實與吞之，則一心矣。……又云：驗淫術：五月五日若七月七日取守宮，張其口，食以丹，視腹下赤，止罌中，陰乾百日，少少治之，數女身。拭，終，不去。若有陰陽事便脫。注也曰：守宮，蟪蛄也，牝牡新交，三枚良之。又云：白馬右足下土，若婦人所臥蓆床下，勿令知，自呼外夫姓名也。³²

雖然〈相愛方〉的止淫術和驗淫的方法和對象與《金瓶梅》不盡相同，可是其作為愛情巫術中對於「防淫」的願望卻是一致的。

將男女木偶停置妥當之後，要將其「暗暗埋在睡的枕頭內」，此時要守一種「不言」的禁忌，不讓他人知道要「暗暗的」，似乎一旦說破了有就不靈了。這種「不言」的禁忌，幾乎是每種巫術施行時的常備禁忌。

三、 硃砂畫符，燒灰攪茶，使夫主吃下：

不過，除了偶像祝詛術之外，還要配合劉瞎的一道硃砂符，燒成灰混在茶內使西門慶喝了，再睡過了藏有木偶的枕頭，就算大功告成了。吃符藥是道教符法的重要特色之一，書寫符籙的原料通常以硃砂為主，李豐楙先生認為此種「丹書書符為緯書的傳統，符應就常是丹書。硃砂書字，丹紅的硃砂本就具有巫術性，這是紅色在巫術中所持的血液之色的聯想，而且血紅的鮮明色彩也易於見巫性。丹符，就是紅色、文字的組合」³³。

³⁰ 劉曉明，《中國符咒文化大觀》（南昌：百花洲文藝，1999），頁440。

³¹ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁135。

³² 轉引自李零主編，《中國方術概觀：房中卷》（北京：人民中國，1993），頁142。

³³ 李豐楙，《不死的探求——抱朴子》（台北市：時報，1982），頁434。

道教以為此種畫有神奇文字與圖像的符，具有神奇的法力，能使人免於災害、利益眾生，如《雲笈七籤》卷六〈三洞經教部·十二部〉云：

神符者，即龍章鳳篆之文，靈跡符書之字是也。「神」則不測為義，「符」以契為名，謂此靈跡，神用無方，利益眾生，倍若符契。³⁴

而使用到符的方法有燒灰吞服、佩戴、沉埋與張貼於器物上，在《金瓶梅》中呈現的是燒灰吞服的方式，「燒灰」只是為了方便混水吞服，對符的神力是絲毫不受影響的，認為只要順利飲了符水，其巫術便開始發生作用。

「茶」與「酒」在《金瓶梅》原本就具有春膳的媚藥作用，例如小說中常出現的「風流茶說合，酒是色媒人」。胡衍南認為在男女交往的過程中，茶酒常扮演著媒介角色：

茶與酒確實是小說風流韻事的首要媒介，發揮著「催情」效果，而茶與酒的出場也多半為接下來的男女互動，提供一個大致不差的暗示。³⁵

在潘金蓮的這場愛情巫術中，加了符水的艷茶，除了有春膳般的催情作用外，更加了以上所述的巫術配方，使這不知不覺喝下媚藥的西門慶，能夠完成潘金蓮心中一切的想望。

劉瞎教潘金蓮的愛情巫術是一種民間道教巫術，使用了「偶像祝詛術」並對木偶加以施法，最後施符水讓潘金蓮偷偷混在茶水中給西門慶飲用了，也確實短暫地解決了潘金蓮失寵的危機，作者於第十三回後評云：

看官聽說：巫蠱魔味之事，自古有之。觀其金蓮，自從教劉瞎子回背之後，不上幾時，就生出許多枝節，使西門慶變嗔怒而為寵愛，化幽怒而為歡娛，再不敢制他出三不信我。正是：饒你好似鬼，也吃我洗腳水。³⁶

以使用巫術的角度反觀潘金蓮的處境，倒也不免令人同情這個一直背負著「淫婦」形象的潘金蓮，其實也只是一個恐懼失寵的可憐小妾，孤立無援的她只能想盡辦法捉住西門慶的寵愛，這關係著她在西門家中的地位，更決定著她日子的好壞與未來。

然而求愛媚術只為潘金蓮帶來短暫的幸福，之後西門慶依然不停地獵豔，李瓶兒、宋惠蓮、王六兒與如意兒等人，都對潘金蓮造成不小的威脅，尤其是李瓶兒生了官哥以後，西門慶對李瓶兒更加寵愛，兩人過著類似一夫一妻的生活，潘金蓮看在眼裡十分難受，手段於是更加毒辣，終至於訓練雪獅子嚇死官哥，而使李瓶兒抑鬱以終。

肆、吳月娘的求子媚藥

在西門慶的眾妻妾中，作為正室的吳月娘，在家庭中的地位已經十分穩固，對於西門慶寵愛的有無，並不十分在意，很多時候她甚至還和西門慶嘔氣，不肯主動示好；對於夫妻床第之事，也並不十分熱衷。但在李瓶兒生了官哥以後，潘金蓮總在有意無意間，嘲諷她對官哥的熱心照顧，使她感到當家太太的威信不斷受到挑戰，故想懷上一個兒子來出口惡氣，更加鞏固自己在西門家中的位置，於是吳月娘便向王姑子打聽求子巫方，事在《金瓶梅》第四十回中：

王姑子道：「也不打緊，俺每同行一個薛師父，一紙好符水藥。前年陳郎中

³⁴ [宋]張君房，《雲笈七籤》（台北：台灣商務，1965），頁38。

³⁵ 胡衍南，《飲食情色金瓶梅》（台北：里仁，2004），頁177。

³⁶ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁151。

娘子，也是中年無子，常時小產了幾胎，白不存，也是吃了薛師父符藥，如今生子好不醜滿抱的小廝兒！一家歡喜的要不得。只用著一件物件兒，難尋。」月娘問道：「甚麼物件兒？」王姑子道：「用著頭生孩子的衣胞，拏酒洗了，燒成灰兒，伴著符藥，揀壬子日，人不知鬼不覺，空心用黃酒吃了。算定日子兒不錯，至一個月就坐胎氣。好不准！」……王姑子道：「我知道。等我替你老人家討了這符藥來著。只是這一件兒難尋。這裡沒尋處，恁般如此，你不如把前頭這孩子的房兒，借情跑出來使了罷。」月娘道：「緣何損別人，安自己的！我與你銀子，你替我慢慢另尋便了。」王姑子道：「這個倒只是問老娘尋他纔有。我替你整治這符水，你老人家吃了，管情就有。難得你明日另養出來，隨他多少，十個明星當不得月！」³⁷

王姑子對吳月娘說了偏方，只因為小兒胞衣難尋，過了好一陣子她和薛姑子才將整治好的符藥帶給吳月娘，事在第五十回中：

月娘和薛姑子、王姑子在上房宿睡。王姑子把整治的頭男衣胞，並薛姑子的藥，悄悄遞與月娘。薛姑子教月娘揀個壬子日，用酒兒吃下去，晚夕與官人同床一次，就是胎氣，不可教一人知道。月娘連忙將藥收了，拜謝了兩個姑子。又向王姑子道：「我正月裏好不等著你，就不來了。」王姑子道：「你老人家倒說的好。我正來見你老人家，我說亦發等四月裡，他二娘生日，會了薛師父，一答兒裡來罷。不想虧我這師父好不異難，尋了這件物兒出來。也是個人家媳婦養頭次娃兒，可可薛爺在那裡，悄悄與了個熟老娘三錢銀子，纔得了拏在這裡，替你老人家熬礬水，打磨乾淨，兩盒鴛鴦新瓦炮煉如法，用重羅篩過，攪在符藥一處，纔拿來了。」月娘道：「只是多累薛爺和王師父。」³⁸

吳月娘請薛姑子和王姑子替她整治求子符藥，只是這藥方不難找可是藥引子（胞衣）難求。而胞衣之所以難求，則和胞衣的禁忌有關。

一、胞衣的禁忌：

所謂「胞衣」就是小兒出生時落下的胎盤，又稱為「胎衣」、「紫河車」或「人胞」，因為胞衣和小兒出生時相連一起，在巫術的思維中認為胞衣和小兒的關聯甚密，要十分小心的處理，在古代典籍中詳細記載了胞衣的處理方法，在馬王堆房中書〈胎產書〉中就記載了古人對胞衣的小心處理，³⁹但因為闕文過多無法進行系統的說解，後來在王燾的《外臺祕要方》則有更詳細的紀錄：

兒衣先以清水洗之，勿令沙土草污，又以清酒洗之，仍內錢一文在衣內，盛於新瓶內，以青錦裹之，其瓶口上仍密蓋頭，且置便宜處，待滿三日，然後依月吉地向陽高燥之處，入地三尺埋之，瓶上土厚一尺七寸，惟需牢築，令兒長壽有智慧。若藏衣不謹，為豬狗所食，令兒癲狂；蟲蟻食者，令兒病惡瘡；犬馬食之，令兒兵死；近社廟傍者，令兒見鬼；近深水垮池，令兒溺死；近故灶旁，令兒驚惕；近井傍者，令兒病聾盲；棄道路街巷旁者，令兒絕嗣無子；當門戶者，令兒聲不出耳聾；著水流下者，令兒青盲；棄於火裏者，令兒生癰瘡；著林木頭者，令兒自絞死。如此之忌，皆須慎之。

³⁷ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁 472。

³⁸ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁 596-597。

³⁹ 〈胎產書〉書中就嘗言：「一曰：必孰（熟）酒幹（澣）[胞]，有（又）以酒幹（澣），□□□□□□□□小□□□□□□□□□□以瓦甌，毋令虫蛾（蟻）能入，而□□□□□□□□[見]日所，使嬰兒毋（无）疔，曼理，壽□。」轉引自李零主編，《中國方術概觀：房中卷》，頁 27。

古人對於初生兒的胞衣處理，是十分小心謹慎的，認為只要稍有不慎，就會直接影響到小孩本身的命運，產生癲狂、生病、兵死、絕嗣等後果。在醫學不發達的古代，對新生兒的照料與疾病的防治並不周全，再加上新生命本身的脆弱，常會發生早夭的不幸，於是人們天真地想像，也許這和處理胞衣不慎有關，導致小兒發生不正常的疾病與命運，進而聯想如果能將胞衣處治妥當，就會令小兒長壽並且有智慧。這是一種「接觸巫術」的想像，因為胞衣是和新生兒一起出娘胎的，被認為是新生兒身上的一部份，如果胞衣沒被妥善處理是會直接影響新生兒的成長。這種對胞衣的保護與禁忌，正說明胞衣之所以難尋，也可以理解為何吳月娘不肯用李瓶兒孩子的胞衣，因為這樣會使李瓶兒的孩子遭受不測，她才會說「緣何損別人安自己」，只不過她不損自家的孩子卻要損別人家的孩子。而那些見錢眼開的三姑六婆，在這種巫術信仰之下，明知道胞衣對孩子的影響，在錢的驅使之下還是偷偷地將別人小孩的胞衣，拿酒洗了，燒成灰，做成符藥，莫怪作者會說「此輩若皆成佛道，西方依舊黑漫漫」。

胞衣在處理的方法上雖有許多禁忌，但運用在求子巫術中則有「能生」的象徵，「胞衣」所代表的是一種「生產」的聯想，只有生了孩子才會有胞衣，相同的聯想便以為吃了這種「胞衣」也會使自己具有「生產」的能力。而王姑子替吳月娘整治的又是「頭男衣胞」，代表的又是更大的願望，即不只要有生產的能力還要一舉得男，原本胞衣就有生殖的意涵，「頭男衣胞」更表現出「一舉得男」的渴望。

二、服藥的儀式：

接著看吳月娘拿到了王姑子的符藥之後，在壬子日服藥的情形，事在第五十三回中：

卻表吳月娘次早起床，卻正當是壬子日了，便思想：「薛姑子臨別時，千叮嚀萬囑咐，叫我壬子日吃了這藥，管情就有喜事。今日正當壬子，正該服藥了。」又喜昨夜天然湊巧，西門慶飲醉回家，撞入房內，回到今夜。因此月娘心上，暗自喜歡。清早起來。即便沐浴梳妝完了，就拜了佛，念一遍《白衣觀音經》。求子的最是要念他，所以月娘念他；也是王姑子教他念的。那日壬子日，又是個緊要的日子。所以清早開了房門，燒香點燭，先誦過了，就到後房，開取藥來，教小玉頓起酒來。也不用粥，先吃了些乾糕餅食之類，就雙手捧藥，對天禱告。先把薛姑子一丸藥，用酒化開，異香觸鼻，做三兩口服完了。後見王姑子置就頭胎衣胞，雖則是做成末子，然終覺有些生疑，有些焦刺刺的氣子，難吃下口。月娘自忖道：「不吃他，不得見效；待吃他，又只管生疑。也罷，事到其間做不得主了，只得勉強吃下去罷。」先將服藥一把罨在口內，急把酒來大呷半碗，幾乎嘔將出來，眼都忍紅了。又連忙把酒過下去，喉舌間只覺有些膩格格的。又吃了幾口酒，就討溫茶來漱淨口，睡向床上去了。⁴¹

吳月娘在壬子日先向白衣觀音祝禱一遍，這「壬子」恰與「人子」同音，在此日求子更能有個好兆頭⁴²。「觀音」是民間的生育神，即便到了清代，當女子想要拜佛求子時，觀音依舊是女子求子的神明之一，清代顧錄《清嘉錄》中即云：「(二月)十九日為觀音誕辰，士女駢集殿炷香，或施佛前長明燈油，以保安康。或供長幡，云求子得子。既生小

⁴⁰ [唐]王燾，《外臺秘要方》(台灣：台灣商務，1983)，頁447。

⁴¹ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁640。

⁴² 有趣的是，在53回中吳月娘在「壬子」日求子，而在第59回中官哥也是在「壬子」日過世的，西門慶的兩個兒子，都與這壬子日產生關聯。

兒，則於觀音座下皈依寄名，可保長壽。」⁴³吳月娘也為求子而向觀音祝禱，並服下王姑子的符藥，以期望藉由神力與符藥能使自己順利早生子嗣，使後半生能有所依靠。

服了藥，接著便是和西門慶睡作一處，以期能順利懷孕，為了能早有子嗣，平時和西門慶不太親密的吳月娘也主動示好。吳月娘為了生子，求了藥、求了神，也盡了人事，也許是命中注定，在這樣的努力之下，使她順利懷孕了。

三、胎教的禁忌

只是吳月娘好不容易懷上的孝哥兒，原以為能依託後半生，沒想到卻被和尚度化了去。吳月娘在西門慶死後，往岱岳廟進香，遇到無賴殷天錫的調戲，躲進雪澗洞，遇到雪洞禪師—普靜，事在第八十四回中：

于是在洞內歇了一夜。次日五更，月娘拿出一疋大布謝老師。老師不受，說：「貧僧只化你親生一子，做個徒弟。你意下如何？」吳大舅道：「吾妹只生一子，指望承繼家業。若有多餘，就與老師作徒弟出家。」月娘道：「小兒還小，今纔不到一周歲兒，如何來得？」老師道：「你只許下我，如今不問你要。要過十五年纔問你要哩。」月娘口中不言。「過十五年再作理會。」遂許下老師。⁴⁴

吳月娘以為權且含糊許下，應該不會成真，便對「要過十五年纔問你要哩」不以為意，沒想到十五年後禪師真的要來帶走孝哥兒。值得注意的是，孝哥兒的出家在吳月娘懷孕之初，就已經埋下伏筆，事在第七十五回中：

有如吳月娘者，雖有此報，平日好善看經，禮佛布施，不應今此身懷六甲，而聽經講法。人生貧富壽夭賢愚，雖蒙父母受氣成胎中來，還要懷妊之時，有所應召。古人妊娠懷孕，不倒坐，不偃臥，不聽淫聲，不視邪色。常玩弄詩書金玉異物，常令瞽者誦古詞。後日生子女，必端正俊美，長大聰慧。此文王胎教之法也。今吳月娘懷孕，不宜令僧尼宣卷，聽其生死輪迴之說。後來感得一尊古佛出世，投胎奪舍。日後被其顯化而去，不得承受家緣，蓋可惜哉！⁴⁵

言下之意，如就民間的胎教禁忌來看，月娘因犯了胎教的禁忌而導致孝哥兒最後出家的命運。何謂「胎教」？黃石先生以為「胎教二字的意義，簡括言之，就是教子始自懷胎。詳細說來，便是婦人教養子女，不必待子女出生以後，在妊娠的時期，就要開始用積極和消極的手段，養成胎兒的善良品格」⁴⁶。古人對於胎教是十分重視的，在《醫心方·求子第二十一》中記載：

又云：凡女子懷孕之後，須善事，勿視惡色，勿聽惡語，省淫欲，勿咒咀，勿罵詈，勿驚恐，勿勞倦，勿妄語，勿憂愁，勿食生冷醋滑熱食，勿乘車馬，勿登高，勿臨深，勿下阪，勿急行，勿服餌，勿針灸。皆須端心正念，常聽經書，遂令男女如是聰明智惠（慧），忠貞真良，所謂教胎者也。⁴⁷

《醫心方》中的胎教只說明了懷孕的禁忌，以保障婦女與胎兒的健康與安全，而在張華的《博物志》中則更說明了如果犯忌會導致胎兒的不幸，更加強了孕婦行為與胎兒之間

⁴³ [清]顧錄，《清嘉錄》（南京：江蘇古籍，1999），頁50。

⁴⁴ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁1142。

⁴⁵ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁980。

⁴⁶ 黃石著，高洪興編，《黃石民俗學論集》（上海：上海文藝，1999），頁71。

⁴⁷ 轉引自李零主編，《中國方術概觀：房中卷》，頁127。

的關聯性。⁴⁸除此之外，在後來的許多典籍中也都有胎教的紀錄，而以孫思邈《備急千金要方》最為詳細：

兒在胎，日月未滿，陰陽未滿，腑臟骨節，皆未成足。故自初妊迄午將產，飲食居外，皆有禁忌：妊娠食羊肝，令子多厄；食山羊肉，令子多病；妊娠食驢馬肉，令子延月，食驛肉產難；妊娠食兔肉犬肉，令子無音聲，並免唇；妊娠食雞肉糯米，令子多寸白蟲；妊娠食雞子及干鯉魚，令子多瘡；妊娠者食榘并鴨子，令子側出心寒；妊娠者食雀肉并豆醬，令子滿面多黥黑子；妊娠者食雀肉飲酒，令子心淫情亂，不畏羞恥；妊娠者食鰲，令子短頸；妊娠者食冰漿絕胎；妊娠勿向非常地大小便，必半產殺人。⁴⁹

這種胎教的禁忌，時至今日，仍然或多或少的被信用，今人孕婦仍然遵守一些禁忌，以免使胎兒遭受不良的影響，如勿爬高、勿動剪刀等，這種胎教的傳統是源遠流長，至今不衰的。黃石先生將這種胎教禁忌，大致分為兩種：「飲食禁忌」與「外象內感」，前者指的就是飲食方面的禁忌，後者則是就「行為與遭遇一方面而言，意思就是相信孕婦與受動的遭遇，俱能影響于胎兒的形體及性情」⁵⁰。在《金瓶梅》中吳月娘就是犯了「外象內感」的胎教禁忌，聽了「梵唄之聲、生死輪迴之說」，才感應一尊古佛出世。孝哥兒的出家，作者在月娘懷孕之初，未做好胎教之時，就已經埋下的伏筆。

吳月娘的積極求子，其壓力來自於潘金蓮的冷潮熱諷，讓她深覺正室的權威，不斷受到挑釁，每每只好回房生悶氣，心想「我沒有兒子，受人這樣懊惱。我求天拜地，也要求一個來羞那些賊淫婦」（五十三回）⁵¹。此外，再加上看見李瓶兒生了官哥以後，西門慶以及其他奴僕，對待李瓶兒的態度，也使她備感威脅。「子嗣」成了吳月娘在家中的資本，單看她懷孕以後，西門慶對她態度的轉變便可得知，在未懷孕之前，西門慶常受潘金蓮挑撥而和吳月娘生氣冷戰，但是得知吳月娘懷孕以後，西門慶則開始替吳月娘主持公道，最明顯的例子就是，第七十五回中潘金蓮因吳月娘攬著西門慶，而耽誤了自己求子的壬子日，藉故在月娘面前撒潑，月娘因此動了胎氣身體不適，西門慶連忙請醫生診療，並說：「把那小淫婦只當臭屎一般丟著他哩」⁵²。連孟玉樓也察覺西門慶的轉變，對吳月娘說：「如今像大娘心裡恁不好，他爹敢往那（潘金蓮）屋裡去麼」（七十六回）⁵³。潘金蓮見著月娘母憑子貴，原想也用薛姑子的求子法，想要挽回西門慶的心，沒想到被吳月娘給耽誤了。不過，潘金蓮是將重心放在西門慶的寵愛上面，故沒有再積極的求子。諷刺的是，在西門慶過世之後，潘金蓮卻懷上的陳經濟的孩子，而暗地裡自己墮胎。吳月娘藉由求得子嗣，鞏固住她在西門家中的地位，當西門慶過世之後，她身為正室又有子嗣，順理成章的成為西門家的掌權者，西門慶眾妾與奴婢的去留都掌握在她的手裡。

伍、結論

媚道，其由來已久，愛情與子嗣成為媚道的兩大訴求，此二者亦是傳統女子得以立

⁴⁸ 《博物志》中記載：「婦人妊娠，不欲令見醜惡物、異類鳥獸。食當避其異常味，不欲令見熊羆虎豹。御及鳥射雉，食牛心、白犬肉、鯉魚頭。席不正不坐，割不正不食，聽誦詩書諷詠之音，不聽淫聲，不視邪色。以此產子，必賢明端正壽考。所謂父母胎教之法。故古者婦人妊娠，必慎所感，感於善則善，惡則惡矣。妊娠者不可啖兔肉。又不可見兔，令兒缺唇。又不可啖生薑，令兒多指。」引自〔晉〕張華著；范寧校證，《博物志校證》（北京：中華，1980），頁109。

⁴⁹ 孫思邈，《備急千金要方》（台北：地球，1975），頁20-21。

⁵⁰ 黃石，《黃石民俗學論集》，頁86。

⁵¹ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁636。

⁵² 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁1002。

⁵³ 笑笑生著，劉本棟校注，《金瓶梅》，頁1008。

足家庭最主要的憑藉。《金瓶梅》中的眾女子都欲從西門慶身上獲得利益，潘金蓮的求愛與吳月娘的求子，其實都是一種女性主動的固寵手段。由媚道使用的情形來看，女子在進行巫術時，幾乎都是瞞著丈夫進行的，使男女之間主動與被動的關係，產生了曖昧的位移現象，媚道成為女子主動改變自身處境的積極作為，弔詭地展現了女子在家庭中的能動性。

潘金蓮與吳月娘施行媚道巫術時，都是瞞著西門慶私下進行的。在這潘金蓮求愛巫術施行的過程中，西門慶成為被動的配合者，他在不知不覺中服下潘金蓮所調製的愛情媚藥。而在吳月娘求子過程中，西門慶的附屬角色更加明顯，他在「天然湊巧」的情況下被吳月娘掌握機會順利在壬子日同房。在婦人的媚道中，女性憑藉其神秘力量的幫助，成為掌握命運的主角。

婦人媚道的使用，雖以女子「承恩致福」為目的，難登大雅之堂，然而其中具有豐富的巫術內涵，從《金瓶梅》中潘金蓮與吳月娘的求愛與求子媚道所見，可知在中國傳統社會，婦人媚道有一套完整的巫術儀式與知識體系，流傳在三姑六婆與江湖術士之間，影響著庶民生活。相較於影響知識份子階層的由雅正國學所建構的大傳統，這小傳統的影響則遍及目不識丁的下層庶民，就社會風俗的形程而言是不容小覷的，此正是「雖小道，必有可觀者焉」。⁵⁴

參考文獻

- 李建民（1996）。「婦人媚道」考——傳統家庭的衝突與化解方術，**新史學**，7卷4期，頁1-32。
- 李貞德（1997）。漢唐之間求子醫方試探——兼論婦科濫觴與性別論述，**中央研究院歷史語言研究所集刊**，68卷2期，頁283-365。
- 李貞德（1995）。漢隋之間的「生子不舉」問題，**中央研究院歷史語言研究所集刊**，66卷3期，頁747-811。
- 尹恭弘（1997）。《金瓶梅》與晚明文化——《金瓶梅》作為“笑”書的文化考察，北京：華文。
- 王燾（1983）。**外台祕藥方**，台北：台灣商務。
- 江紹原（1971）。**髮鬚爪——關於它們的迷信**，台北：東方文化。
- 余苛、解蘭慶（1998）。《金瓶梅》與佛道，北京：北京燕山。
- 吳慧穎（1996）。**中國數文化**，長沙：岳麓書社。
- 宋兆麟（1999）。**中國生育信仰**，上海：上海文藝。
- 李復言編，程毅中點校（1989）。**續玄怪錄**，台北：文史哲。
- 李零（1993）。**中國方術考**，北京：人民中國。
- 李零主編（1993）。**中國方數概觀：房中卷**，北京：人民中國。
- 李豐楙（1982）。**不死的探求——抱朴子**，台北：時報文化。

⁵⁴ [漢]班固編撰，顧賓講疏，《漢書藝文志講疏》（上海：上海古籍，2009），頁166。

- 杜勤（1998）。**三的文化符號論**，北京：國際文化。
- 汪辟疆編（1993）。**唐人傳奇小說**，台北：文史哲。
- 胡衍南（2004）。**飲食情色金瓶梅**，台北：里仁。
- 胡新生（1998）。**中國古代巫術**，濟南：山東人民。
- 孫思邈（1975）。**備急千金要方**，台北：地球。
- 班固編撰，顧賓講疏（2009）。**漢書藝文志講疏**，上海：上海古籍。
- 笑笑生著，劉本棟校注（2007）。**金瓶梅**，台北：三民。
- 高國藩（1999）。**中國巫術史**，上海：上海三聯。
- 高華平、曹海東（1995）。**中華巫術**，台北：文津。
- 張君房（1965）。**雲笈七籤**，台北：台灣商務。
- 張華著，范寧校證（1980）。**博物志校證**，北京：中華。
- 張羅（1960）。**雙烈記**，台北：台灣開明。
- 曹雪芹、高鶚著（1995）。馮其庸等校注，**紅樓夢校注**，台北：里仁。
- 盛源、北嬰選編（1995）。**名家解讀金瓶梅**，濟南：山東人民。
- 陳來生（1995）。**無形的鎖鏈—神秘的中國禁忌文化**，上海：上海三聯。
- 黃石著，高洪興編（1999）。**黃石民俗學論集**，上海：上海文藝。
- 葉舒憲等著（1998）。**中國古代神秘數字**，北京：社會科學文獻。
- 葛洪著（1996）。王明校釋，**抱朴子內篇校釋**，北京：中華。
- 劉漢東（1998）。**術—攻防與蠱惑**，廣東韶關：廣東人民。
- 劉曉明（1999）。**中國符咒文化大觀**，南昌：百花洲文藝。
- 蔡國梁（2002）。**金瓶梅社會風俗**，天津：百花文藝。
- 鄭曉江、萬建中（1999）。**中國生育文化大觀**，南昌：百花洲文藝。
- 魯迅（1992）。**魯迅小說史論文集：中國小說史略及其他**，台北：里仁。
- 蕭兵（1997）。**楚辭的文化破譯—一個微宏觀互滲的研究**，武漢：湖北人民。
- 蕭登福（1993）。**道教星斗符印與佛教密宗**，台北：新文豐。
- 錢鍾書（1986）。**管錐編**，北京：中華書局。
- 顧錄（1976）。**清嘉錄**，台北：台灣商務。
- 馬林諾夫斯基（Bronislaw Kasper Malinowski）著，朱岑樓譯（1978）。**巫術、科學與宗**

教，台北：協志工業。

馬林諾夫斯基（Bronislaw Kasper Malinowski）著，王啟龍、鄧小咏譯（1990）。**原始的性愛**，北京：中國社會。

弗雷澤（J. G. Frazer）著，王培基譯（1991）。**金枝：巫術與宗教之研究**，台北：桂冠。

李曉萍（2003）。〈**金瓶梅**

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月

第五卷第一期頁 81-102

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

Volume 5, No. 1, January 2011, pp. 81-102

內政部兒童局「建構家庭福利服務系統實驗計畫巡迴督導」之評估研析^{*}

呂朝賢¹ 郭俊巖²

摘要

當今臺灣社會，隨著社會變遷和家庭結構轉變，也產生諸多原有福利服務體系難以處理的新興家庭問題。因而內政部兒童局近年來力推「建構家庭福利服務系統實驗計畫」（98 至 100 年），以期克服原先福利服務的困境。兒童局期待在三年計畫期程裡，藉由經費補助協助 15 個縣市政府設置 21 個區域性社會福利家庭服務中心，並「依各地區特色與需求之不同，建立以「家庭」為中心、適合在地環境的服務模式，提供近便性、連續性、多元化及整合性的福利服務」。本研究目的在於評析此計畫之執行現況與困境，並藉由實地訪視、焦點團體座談及研討會等方式進行資料收集、問題討論與意見彙整，最後提出相關建議供未來政府政策擬定之參考。

關鍵詞：福利服務、家庭福利、社會工作

^{*} 本文係內政部兒童局委託計畫（計畫編號：0982D069）的部分研究成果。另外，感謝兩位匿名審查人的悉心斧正。

¹ 南華大學非營利事業管理學系副教授兼所長。

² 靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授。

An Evaluation on ‘the Traveling Supervision of the Experimental Programs of Constructing the family Welfare Service System’ of Child Welfare Bureau, Ministry of the Interior

Chao-Hsien Leu* Chun-Yen Kuo**

Abstract

In contemporary Taiwan, as the society changes, and the family structure transforms, more and more new family problems that the current welfare service systems have difficulties in dealing with continuously emerge. Therefore, Child Welfare Bureau, Ministry of the Interior promotes ‘the experimental programs of constructing the family welfare service system’ (period 2009-2011), to solve the difficulties the current welfare service system encounter when dealing with the family problems. During the three-year period, Child Welfare Bureau will provide funds to help 15 county governments to establish 21 regional family welfare service centers, which are expected to ‘construct a “family-centered” and locally-tailored service model based on each region’s different circumstances and requirements, to offer convenient, continuous, plural and integrated welfare services’. Our research aims to evaluate the implementation and predicament of such experimental program. By means of on-site visits, focus groups, workshops, and seminars, we collect amounts of data, opinions and discussions. Based on the analysis of those data, opinions, and discussions, we try to provide suggestions for the future policy.

Keywords: Welfare Service, Family Welfare, Social Work.

* Associate Professor, Department of Nonprofit Organization Management, Nanhua University

** Associate Professor, Dept. of Social Work & Child Welfare, Providence University

壹、前言

當今台灣社會，由於人口老化與少子化、家庭結構與功能轉變、就業模式與工作型態改變等等因素之影響，致使家庭問題數量日益增多，問題之型態亦有複雜化之傾向。為因應此些社會變遷所帶來之新興社會問題，近 20 年來政府除積極制訂與修正相關福利政策和法律外，亦依據政策／法律之內容，陸續建立各式服務中心（兒童福利服務中心、少年福利服務中心、婦女福利服務中心、老人福利服務中心及關懷據點、身心障礙者福利服務中心、外籍配偶家庭服務中心、原住民家庭暨婦女服務中心），協助問題／弱勢家庭解決其面臨之困境，滿足其福利需求。

然囿於上揭服務中心皆係順應個別政策與法令之要求而設立，是在缺乏整體福利服務體系與策略性規劃之下衍生而出，以致家庭中各項待解決問題被片斷地分割，僅能由不同服務中心依其標的受助對象之福利需求個別處理，無法以「家庭」為中心，全觀式的處遇。事實上，家庭是所有「福利事件」或「福利需要」的最主要發生場域之一，而同處於家庭脈絡情境下所發生的需要／問題，彼此間一定存在若干的關連性，因此在問題解決的過程中，抽離問題發生的脈絡、缺乏綜融性干預思考的服務輸送設計，皆使既存服務呈現事倍功半之狀況，這不僅使既有服務中心各項勞務供輸呈現橫向連結闕如，對問題縱深之探析與干預亦有不足之處。既有的服務中心除缺乏前開所言未有「整合式」與「家庭為核心」的介入模式外，在福利服務輸送流程與供應配置上、資源整合與專業人力運用等三個面向亦呈現出若干問題，例如：在服務輸送上即有可近性低、延伸性不足、可利用性待加強等困境。

為因應上述問題，內政部兒童局運用公益彩券回饋金補助，提出「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，期待在三年計畫期裡（自民國 98 年 4 月 1 日至 100 年 12 月 31 日為期 2 年 9 個月），藉由經費補助（人事費、設施設備費、業務與服務費）協助 15 個縣市政府設置 21 個區域性社會福利家庭服務中心，並『依各地區特色與需求之不同，建立以「家庭」為中心、適合在地環境的服務模式，提供近便性、連續性、多元化及整合性的福利服務』。本子計畫為「建構家庭福利服務系統實驗計畫」之勞務型子計畫：「巡迴督導」，子計畫主要目的在瞭解如何在資源有限的條件下，重新建立以家庭為核心的服務供輸機制，以有效率與效益地解決案家問題，滿足其福利需求。本計畫原初設定探析的議題有三：1.瞭解既有各區域性家庭服務中心運作模式間的異同；2.不同運作模式所呈現的成效；3.恰當的整合性家庭福利服務中心運作模式與服務績效改善機制。

然而，上揭子計畫目的由於受到各縣市「家庭福利服務中心」正式營運時間差異（正式開幕多在 2010.01 底之後，並有若干中心之設施設備與人員尚未到位的影響³），以致無法具體呈現並比較各中心運作模式（operation model）所呈現的成效。基於此，我們微調探索議題，除既定各中心運作模式探討外，還將探索各中心對案家問題的介入模式

³ 建構家庭福利服務系統實驗計畫原補助在 15 縣市設立 21 個家庭福利服務中心，截至目前，除臺東縣已放棄設立 2 中心外，在 19 個設立之中心裡共有 13 個為新設中心，6 個為轉型或結合之中心。惟僅有 5 個中心是於 2010 年前揭牌營運（桃園縣東區、桃園縣西區、屏東縣潮州、屏東縣枋寮、花蓮縣南區），3 個中心於 2010.01 揭牌（彰化縣、高雄縣永安、臺北縣蘆洲）、2 個中心於 2010.03 揭牌（臺南縣善化區、金門縣）、1 個中心於 2010.04 揭牌（高雄縣仁武）、1 個中心於 2010.05 揭牌（高雄市小港鋼平站）、1 個中心於 2010.07 揭牌（臺南市安平）、2 個中心於 2010.08 揭牌（基隆市振翼、澎湖望安七美）、2 個中心於 2010.09 揭牌（宜蘭縣、雲林縣西螺）、1 個中心於 2010.10 揭牌（臺北縣三鶯）、1 個中心於 2010.12 揭牌（雲林縣四湖）。中央補助人力扣除臺東縣計 63 名，目前尚未聘任者共 6 名（臺北縣社工 4 名、臺南縣社工 1 名、雲林縣社工 1 名），而尚未有自籌人力者計 6 中心（雲林縣西螺、雲林縣四湖、澎湖縣望安七美、金門縣、基隆市振翼、台南市安平）。

(intervention model)，以符合各縣市中心當前營運實況。為瞭解上開三項議題，本計畫擬透過各縣市中心提供之檔案（文獻）資料、實地訪視、焦點團體與研討會等資料蒐集方法，彙整相關資料。本計畫小組認為，社會福利應以創造福利服務對象最大福祉為依歸，在福利服務輸送過程中宜避免福利服務的單調性與破碎性，才得以提升案主／案家之權益。基於此，我們希望透過多元利害關係人（stakeholder）—供給者、消費者與理論等三個向度，透過價值鏈分析（value-chain analysis）來評析如何創造福利服務使用者最大利益，期藉由產官學對話，提出若干建立適合地區環境的家庭福利中心運作模式之原則。

家庭福利服務中心做為一個地方政府附屬單位，其所設定的運作模式其實深受該縣市政府既有的潛在服務人口群特徵、民間資源、社會福利業務分工、地方政府社會福利理念、社會福利規劃、縣市政府內部社會福利業務整合程度、跨局處互動狀況及縣市政府行政能力之影響。因而欲瞭解各中心現在實際呈現的運作模式⁴，我們有必要先從各縣市政府設立家庭福利中心的歷程與背景條件著手，如此方能理解為何各縣市中心運作呈現多樣的運作模式，及提供差異性的運作模式之理由。

由於前揭所提兒童局「建構家庭福利服務系統實驗計畫」之目的為：『依各地區特色與需求之不同，建立以「家庭」為中心、適合在地環境的工作模式，提供近便性、連續性、多元化及整合性的福利服務』。此一目的實質上尚可拆解成以下三種層次目標：一是部門層次，融合分立的服務生產與輸送單位，成立一功能與服務統整的部門（中心）。二是作業層次，要重新檢視既有的工作流程（workflow）⁵，減少案主尋助過程的阻礙、處遇品質與破碎性，透過單一窗口，提供連續性、整合性與多元性福利服務。三則是目標對象層次，由以往基於「個人」需要或問題為中心的需求診斷與處遇設計，改為以「家庭」為核心。以下論述，將對部門、作業與目標對象等三個層次所產生的議題做討論，結合討論結果及既存各中心營運困境，討論區域性家庭福利服務中心的未來發展。

貳、行政及其成本

在部門層次上，由於兒童局計畫的補助範圍包括修繕部分，且在已成立的 19 個中心裡，有 13 處是新設中心。這對各縣市政府皆是一項挑戰，尤其是新設中心位置的選定、中心設計與施工、中心場地租用，所涉法令複雜，甚至需跨部門協調，例如：有關家庭福利服務中心工程之修繕發包作業，即讓許多縣市承辦人員壓力備增。所導致的結果就是如註 1 所呈現的現象，許多中心場地在計畫開始 1 年後才陸續完成，至今則仍有在修繕趕工的中心。除此之外，為成立中心，尚須面對繁複的人力聘用程序、預算核定程序、社會局（處）內部預算調配、府際局處室協調、會計單位核銷與撥款作業⁶、社會局（處）本身內部業務分工協調，甚至是說服對家庭福利中心無支持意願的主責首長等等事項⁷。

上述種種為成立中心而需額外付出的行政與非行政作業，可稱之為實踐此一計畫所需付出的官僚成本（bureaucratic cost）⁸。這一服務生產作業中「額外」付出的成本，恐

⁴ 由於「服務模式」一詞適用於不同分析單位，為免用語混淆，除保留引用文獻原來用語外，報告中如係指部門層次者，一律稱為「運作模式」，屬個案或案家者則稱之為「介入模式」。

⁵ 指為解決案主問題、滿足其福利需求，所需的一系列作業（業務）事項。各作業事項皆包括特定執事人員、資源（設施設備、金錢...等等）、工作方法、工作任務、工作品質判準等等。

⁶ 兒童局經費約於 2009.09 才撥入各縣市縣庫，限縮縣市政府納入年度預算之審計時間。

⁷ 此部分訊息得自於「實地訪視」與會者之對話，基於保密原則不引用來源。

⁸ 「指組織在內部交換過程所需額外付出的時間、人力及其他成本」（溫金豐，2009:137）。溫金豐（2009）。組織理論與管理。臺北：華泰。

是兒童局在規劃此計畫時，意想不到的非預期障礙。原先用意良善的補助，雖已考慮了客觀面上各縣市政府的社工人力、財力、案主特性與潛在案主需求等等，但卻忽略／也無法估計各縣市政府行政程序及政治情事之複雜。

實際上這些官僚成本有部分是可以盡量減低的，例如：各縣市的社會局（處）可以設定單位本身的願景與策略目標，如此可以減低內部溝通與整合時的作業時間，有助於內部行銷（internal marketing），進而建立內部共識、激勵與肯定員工、減少溝通與錯置的成本。以高雄縣社會處為例，其設定的社會處願景⁹計有：落實福利社區化、發展多元的社會服務方案、建構暢通的福利網絡、有效運用社政人力並提升社福專業素質、活化與培力民間組織、建構以家庭為主的社會工作模式；其中最後一項又可細分為「以家庭為服務單位、以家庭來建構各項福利服務方案」二次項目。高雄縣社會處的願景與內政部兒童局「建構家庭福利服務系統實驗計畫」之核心意旨相倣，因此花費在內部的官僚成本被減低的可能性較高。

當然官僚成本亦與各縣市執行「中心式服務單位之經驗」有關，愈有執行經驗的縣市，邏輯上在官僚成本的抑制上會較容易。在 15 個縣市中，以高雄縣、屏東縣、高雄市、桃園縣與臺北縣等縣市在「中心式服務單位之經驗」較豐富；不過必須特別說明的，以上描述並不意謂較缺乏執行經驗的縣市一定有較高的官僚成本。而就區域福利優先性來說，如果家庭福利服務中心是未來政策推動的標的，則愈是缺乏此類中心的縣市，更具有被優先協助之正當性，尤其在未來中央與地方行政組織的改造之下，福利資源與執行能量相對弱勢的縣市，宜有更多的資源投入，以達福利資源分配正義。

參、業務分工與權責單位

現行各縣市政府的社會福利業務多數依服務對象與服務類型來區分，不例外地，各縣市家庭福利服務中心亦是如此，且多數歸社會工作科（課）來轄管（請見表 1）。為何皆是社工科或社會工作科接辦此一業務，其實是十分令人玩味。由上述各縣市社會局（處）科（課）別主責業務，及由內政部兒童局主要職掌來說，若由主管兒少福利的科室來承接家庭福利服務中心的業務似較恰當。為何如此呢？可能理由如下：一是承習既有的社會局（處）業務分工：例如：高雄縣，社會福利中心以往即是由社工（社會工作）科來職掌。二是申請案由那個科（室）負責撰寫就負責到底。三則是因為各縣市社會局（處）室內部協商的後果。四則是社會工作科（課）能接觸到所有的社會福利個案，最適合整合「家庭」所需的各項福利服務。然而，不論基於上述何種原因，期待落實「連續性、多元化及整合性的福利服務」，原則上是不宜由單一科（課）來管理，由單一科（課）來運作，在管理上與運作上，皆會產生一定問題。例如：每個縣市家庭福利服務中心的業務，與負責科別的業務極為類似，甚至只是將原科別的業務部分移轉至中心來執行（例如：社會救助業務），由縣市自籌人力通常是帶著業務轉調而來，業務本在身，分神難矣呢？如此對建立整合性、連續性與完整性的服務會有一定程度的干擾。

業務分工與權責單位議題，當然亦受到兒童局本身在科層中的定位問題及此次實驗計畫的目的之影響，怎麼說呢？由單一科（課）承擔家庭福利服務中心的安排，是一種非常強調命令鏈（chain of command）、業務特性的組織設計，簡單說，就是強調誰該負責何種業務／問題、服務結果應對誰報告、誰有權力來考評與管制服務供給活動，即上下責任與權力的關係非常明確。這是科層組織中非常普遍的組織設計，但最大的缺點就是整合度、連續性與多元化不足，經常會發生責任歸屬、互相推委或找不到「誰」該負責的問題。由表 1 可知，即便依循此一分工設計，因實驗計畫來自於內政部兒童局的規劃，所以地方對口單位似宜是與兒少福利最相關的科（課）來負責較為宜，如此在維

⁹ http://www.sw.kscg.gov.tw/?html=section_1_2.htm.

持命令鏈的完整性上會較強。但事實上僅有宜蘭縣是如本研究淺見，依此安排，其餘縣市（除非沒有社工科[課]），家庭福利服務中心皆歸隸於社會工作科之下。本研究猜想或許是此計畫冠上「家庭」一詞，家庭的成員有老有少，所以就直接讓社會工作科（課）負責管理與業務執行，但這是較佳的方式嗎？需再商榷。

訪視團隊以為，由於我國近年來法定福利項目大幅擴大，而每一項法定福利之申請要件亦不盡相同。為達到實驗計畫「服務完整性、整合性與連續性目標」，家庭福利服務中心宜採用較彈性的業務分工方式，這可參酌其他服務業中已使用的組織設計與運作方式，例如：矩陣結構(matrix structure)、顧客關係管理(customer relationship management)等等。就社會工作專業之起源來說，「混搭性」(hybrid)是其特性，既是缺點也是優點，如此的專業者最合宜來解決複雜的社會問題，由其職司「案主經理人」的角色應是恰當。但欲整合那麼多變的行政單位下之福利服務，或許可能，只不過要付出的官僚成本亦不會太低。近期中電影「不能沒有您」中案主尋助的過程即為一顯例。因此我們認為家庭福利服務中心的組織結構，理想上應由職司打破服務隔離邊界的（垂直分工）專業單位來負責，在此單位下的所有工作者皆是案家經理人之角色，負責個別家庭問題診斷、家庭能力評估、家庭個別化處遇計畫擬定等工作。至於依（水平分工）業務區分的部門則仍可以存在，且應職司有程序性的業務內容。若以營養師與廚師來比擬，則社會工作人員會較偏向是營養師，而社會行政人員（或法定福利服務提供者）較像廚師，依既有食材來出菜即可，至於如何配菜，則靠營養師即可。

表 1 各縣市與兒少相關科室職掌

縣市別	科別與業務職掌	中心隸屬
屏東縣社會處	A. 社會福利科：婦女生活扶助相關福利業務、托兒所輔導與管理、各項兒少生活津貼及補助、發展遲緩兒童早期療育業務、「兒童出收養、監護權業務」、志願服務業務、兒少緊急生活補助、各項老人津貼補助、相關老人福利業務、老人社區照顧、居家服務、機構照顧服務、青少年福利服務。 B. 社會工作科：家庭暴力及性侵害、性騷擾防治業務、家暴暨性侵害防治中心、區域性社福中心、兒少性交易、高風險家庭關懷、社會工作制度。	社會工作科
高雄市社會局	A. 第五科業務：掌理兒少、婦女福利等事項。 B. 社工室：掌理兒少保護、志願服務、社工專業發展等事項。	社工室
高雄縣社會處	A. 福利科：負責兒童收出養及監護權業務、兒童早期療育服務、兒童福利相關補助、托育機構輔導與管理、社會福利機構稽查、兒童少年福利綜合業務、婦女福利綜合業務等。 B. 社工科：辦理家庭暴力暨性侵害防治、兒童及少年保護、兒童及少年性交易防制、老人保護、外籍配偶照顧輔導、社工專業發展、性騷擾防治等行政業務，及公設民營機構[少女中途之家]。	社工科
臺南市社會處	A. 兒童少年福利科：掌理兒童與青少年福利業務。 B. 社會工作科：掌理社會福利基金業務、財團法人社會福利慈善基金會管理、婦女福利、推行社會工作員制度、推展志願服務工作、自殺防治業務。	社會工作科
臺南縣社會處	A. 社會福利科：推動兒童及少年福利業務、推動婦女福利業務、推動老人福利業務、推動替代役[社會役]業務、辦理公益彩券盈餘分配基金管理委員會業務。 B. 社工科：「兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者保護暨	社工科

	防治工作」、「家庭暴力暨性侵害被害人保護工作暨加害人處遇服務、防治工作」、推動少年轉向服務、社會工作專業證照及制度推動、推動志願服務工作。	
雲林縣社會處	A. 婦幼及少年福利科：掌理兒少婦幼相關福利業務。 B. 社會工作科：掌理家暴、兒少保護、社會工作專業、兒少家庭處遇。	社會工作科
彰化縣社會處	A. 婦幼福利科：推展兒童、青少年及婦女福利相關業務。 B. 社會工作科：家庭暴力及性侵害防治，兒童、少年保護與扶助、寄養安置等等。	社會工作科
澎湖縣社會局	A. 社會福利課：掌理所有兒童、老人、社會救助等社會福利業務。	社會福利課
金門縣社會局	A. 社會福利課：兒童福利、少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙福利、其他福利服務、社會救助、社會工作、家庭暴力暨性侵害防治。	社會福利課
桃園縣社會處	A. 兒童及少年福利科：法院交辦監護權及收出養訪視調查、性交易防制業務、兒童及少年福利活動、兒童少年生活補助、發展遲緩兒童療育補助、幼兒教育券、兒童少年寄養及安置服務、兒童及少年福利法裁罰業務、輔導設置兒童及少年福利機構。 B. 社會工作及救助科：低收入戶申請、中低收入傷病醫療費用補助民眾急難救助、災害救助、社會工作師執業登記與管理、社工人員在職訓練、社會福利服務中心行政相關作業。	社會工作及救助科
臺北縣社會局	A. 兒童少年福利科：中低收入戶兒童及少年生活扶助、兒童及少年之收容安置及寄養服務等 17 項。 B. 社會工作科：高風險家庭受理通報、社會工作師執業管理、社會工作人員人事管理及在職訓練、區域社會福利服務中心運作管理、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、大學社工相關科系暑期及期中實習業務。	社會工作科
基隆市社會處	A. 婦女兒少福利科：社會救助、福利服務	婦女兒少福利科
宜蘭縣社會處	A. 兒少及婦女福利科：兒少及婦女福利、綜合福利。 B. 社會工作科：兒少保護服務、家暴暨性侵害、性騷擾防治及社工制度等業務。	兒少及婦女福利科
花蓮縣社會處	A. 婦幼科：綜理兒童福利、少年福利、婦女福利等業務。 B. 社工科：綜理全縣性侵害防治及家庭暴力防治等業務。	社工科
金門縣社會局	B. 社會福利課：兒童福利、少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙福利、其他福利服務、社會救助、社會工作、家庭暴力暨性侵害防治。	社會福利課
桃園縣社會處	C. 兒童及少年福利科：法院交辦監護權及收出養訪視調查、性交易防制業務、兒童及少年福利活動、兒童少年生活補助、發展遲緩兒童療育補助、幼兒教育券、兒童少年寄養及安置服務、兒童及少年福利法裁罰業務、輔導設置兒童及少年福利機構。 D. 社會工作及救助科：低收入戶申請、中低收入傷病醫療費用補助民眾急難救助、災害救助、社會工作師執業登記與管理、社工人員在職訓練、社會福利服務中心行政相關作業。	社會工作及救助科

肆、人力資源管理

就服務本質來說，社會工作人員（師、督導）本身即是服務工具，因此福利服務之良窳深受社工人員專業素質的影響，而社工人員素質的植培除需有完整的人力訓練計畫之外，職涯穩定性與可期待性亦相當重要。然在各縣市家庭福利服務中的訪視後發現，約聘（用）社工人員是很普遍的現象，且年資皆不高，另外亦有少數超過 10 年經驗的約聘（用）社工人員。再者我們亦發現，中心人員更換與離職情形亦很普遍，以澎湖縣望安七美家庭福利服務中心為例，在 2 次訪視期間（約間隔 5 個月），4 個工作人員就離職 3 位。平均社工人員年資普遍偏低，特別在離島、鄉村型縣市、新設中心裡更是如此。為何如此呢？我們認為上述種種狀況，與職涯不確定性、薪資給付過低、工作負荷過高有關。基於這三種就業特性，我們可視「契約社工」實際上就是某種形式的彈性就業（flexible employment），助人工作者與被助人的就業屬性相似，不知是幸福還是悲苦。

職涯不確定性是補助型、專案型計畫最典型的特徵，一旦補助與專案停止，除在縣市政府中佔正式職缺者外，餘者皆需面臨到失業風險，這也難怪，在實訪過程中，幾乎所有縣市都期待內政部兒童局持續此一「實驗計畫」並且可以繼續補助，但這談何容易。在此，我們雖然肯定內政部兒童局推動此一計畫，且以較過往中央專案更「優厚與彈性」原則來補助，其中有關人力補助原則為：「中央申請公益彩券回饋金補助中心社工人力係依據地方政府現有社工人力負荷數，分成三個等級予以補助，以降低社工人力負荷落差，並使各區域社會福利家庭服務中心有足夠的人力提供服務」。此一補助考量不能說是錯誤，但若可以考慮更多會更完善些，那要加考慮那些判準呢？

首先，人力費用補助宜考慮到地理排除（geographic exclusion）或社會孤立（social isolation）等二項要素，即我們認為人力費用之補助需要考慮潛在個案之地理空間分散性，服務區域愈分散者，宜有加乘補助。以澎湖縣望安七美家庭福利服務中心為例：a. 交通不便—在冬天時，至離島服務案主的日子只能看天氣；b. 由於個案散居各島，每一個案服務時間需以天計，難以人次計；c. 家庭與社區支援體系非常薄弱。花蓮縣、屏東縣，及已自動放棄籌設中心的臺東縣，亦有相同的服務障礙，以屏東縣為例，若有個案在「國境之南」（滿州鄉），單趟來回光是車程恐需花費 5-6 個小時，其工作負荷之情事，不言自證。

其次人力費用補助，最好是長期性的，尤其是對財力薄弱的縣市更是如此；在項目上亦需有針對地方特性的彈性，例如偏遠地方社會工作人員的日常生活支出費用或偏遠加給，皆是可以考量，這些都有助於留才。由於社工人員執事的經驗不易累積，若人力更動太過頻繁，會造成人力訓練成本的提高，不利服務之連續性，對案主權益實有負面之影響。雖然此次「實驗計畫」已針對各縣市的財力，「寬列」補助項目，但時間還是最核心的要素，短期密集、契約式的人力補助，是無法帶給工作者工作穩定之感受。職涯穩定感，亦與職位階梯（或內部勞力市場）及學習成長機會有關。一如前所提及，各縣市仍有年資超過 10 年以上者仍是「約聘（用）」身份，若能給予晉用的機會，相信對留才更有助益。至於在教育／在職訓練上，大部分各縣市皆有既定的訓練計畫，此次內政部兒童局亦有規劃與家庭福利服務中心工作相關的教育訓練課程，這是一個好的現象。然而此實驗計畫之目標之一是『依各地區特色與需求之不同，建立以「家庭」為中心、適合在地環境的服務模式』，光憑學界的實地訪視、規劃訓練課程、巡迴輔導仍是不夠的。那麼如何才夠呢？

訪視團隊認為，既然實驗計畫之標的是欲促成具有地方特色、適地而行之『服務模式』，那麼不能僅僅依賴兒童局及各縣市既有的訓練方式，宜有適合地方文化與環境、考量到工作者職涯發展的特定人力培植計畫為佳。我們覺得，各縣市人力培訓模式，可依縣市整體社會工作能力、執行家庭福利服務中心之經驗，區分成如下三種：

1. 專家模式：針對縣市尚未有具體社會工作人力訓練制度、社工人力規模低，且社工人員中年資資深者少。可由中央補助專家學者或有經驗的他縣市工作者，發掘縣市社工培力之方向與需要，並指導縣市主責單位規劃與執行訓練方案。
2. 關連模式：針對縣市雖有具體社會工作人力訓練制度，但社工人力規模中等，且社工人員中年資資深者中等，且未有家庭福利服務中心設置與運作經驗者。可由中央補助專家學者或有經驗的他縣市工作者，與縣市主責單位共同規劃與執行人力訓練計畫與方案。
3. 焦點模式：針對縣市已具完善社會工作人力訓練制度，但社工人力規模大，社工人員中年資資深者多，且已有家庭福利服務中心設置與運作經驗者。可由地方政府主導人力訓練計畫，專家學者則成為提供教育與在職訓練相關議題之諮議對象。於此類屬的縣市，業已具有自行規劃與執行的能力，甚至可以發展具實務的工作方法與表單，可以供其他縣市參酌之用。

前述第一種模式，訓練計劃、方案與課程，皆是專家學者參考地方政府需求後，主導進行。第二種模式則是雙方共同協力進行，第三種則由地方政府主導進行。我們認為人力培育（育才）之最終目標，是進立各縣市自主規劃、執行人力培植計畫、方案與課程。但因為各縣市現階段的狀況不一，例如：金門縣就反映「相關訓練師資較難請」，是故為貼適地方需要，宜設定不同層次級的人力培訓模式，以利育才與用才。

福利服務為一種勞力密集的產業，勞力的素質深深影響服務品質及其功效，各縣市宜將社會工作人力當做是「重要資產」，用最貼切的方式來選才、育才、留才、用才。如上我們建議，人力訓練宜是職涯式設計、提高人力補助年限、改變補助基準原則、建立內部職位階梯、建立專屬的人力訓練模式等等，皆是以視社工人員為資產的立場出發。我們以為素質良善的社工人力，是需要中央與地方共同來「投資」才有可能培植，而友善、支持性、有發展性的工作條件雖非社工服務產能及品質之充分條件，但卻是必要條件。易言之，有，且惟有將社工視為「資產」來投資，才可能有高品質的福利服務產出。

伍、服務品質管理

一般來說，服務業其產出（output）的特徵包括：無形性、生產與消費同時、勞力與知識密集、高度顧客（案主）互動、品質可被知覺但難衡量、服務場所很重要等等。¹⁰由於家庭福利服務中心之產出多數為福利服務，係為一種為解決社會問題及滿足案主需要的「服務」產出，因此也分享了服務業的產出特徵。

首先就服務場所來說，由於各縣市家庭福利服務中心場址以既有空間來規劃，因此多數位置並非在平面一樓。在 19 個營運中心裡，有 12 個之中心場址在 1 樓以上，特別是都市地區。服務場址若位於 1 樓之上，皆會降低服務可近性與辨識度，但這似乎是無解的習題，因為偏遠區域的資源本來就不易取得，欲取得「店面」級的服務入口有其高度的困難。然在借用與租用的服務場所裡，我們還是可以看到一些家庭化與人性化的巧思：圖 1 是高雄市政府社會局小港家庭福利服務中心鋼平站的入口意象，此站是借用平價國宅設立，在所有硬體設備無法更動的條件下，以圖像明確表達出該中心的功能，也沒有冷冰冰的「文字型服務項目」，克服無法改建的困難，是一在「預算困難」下難得的巧思。更重要的是，此一地點剛好是國宅區，與潛在服務對象的距離近，且沒有公部門較剛性的印象，

¹⁰ Daft, Richard(2004). Organizational Theory and Design. 8th Thomson, Ohio: South-Western.



圖 1：高雄市政府社會局小港家庭福利服務中心鋼平站



圖 2：臺南縣善化區家庭福利服務中心

可以做為社區活動的接觸點。相似的，臺南縣善化區家庭福利服務中心的宣傳目標清晰、溫馨、家庭化（見圖 2），有降低求助焦慮的潛在作用。

場所的設計除了外觀之外，服務地點的內部設計亦相當重要。大多數的家庭福利服務中心，內部的陳設皆走軟性的色調，讓前來求助者，有安心、受支持、溫暖的感受，這對需與案主高度互動的福利服務業來說，是相當重要也是正確的作法。而為因應求助者的特性，與專業服務項目的需要，多數中心皆會設置會談室，以利社會工作人員或諮商人員進行必要的服務工作之需要。以桃園縣東區社會福利家庭服務中心為例（見圖 3），該中心就設計了三種型式的會談室，以方便專業服務所需。又如以臺南市安平家庭福利服務中心為例，由於其主要服務對象是以 6 歲以下兒童之家庭為主，因此在中心中還特別設計了孩童遊戲區／家庭會談區；其他諸如雲林縣 2 中心、高雄縣仁武中心¹¹、宜蘭縣、基隆市等等亦有相同的空間規劃（見圖 5）。



圖 3：桃園縣東區社會福利家庭服務中心中式風格會談室

¹¹ 高雄縣仁武家庭福利服務中心，是此次觀察的所有縣市家庭福利服務中心裡，設施設備最完備、可利用度最有展延性者。

在空間設計，除需顧及到潛在案主的感知需要外，對工作人員其實亦很重要。工作環境的好壞其實會影響工作人員的服務品質。若是工作場所令人不舒適，想必不僅個案不願前往，即使是工作人員亦會因為如此而沒有辦法專注於工作之上。有少數家庭福利服務中心，由於先天獨厚的風景優美，無需內部設計，

就可以達到工作人員舒壓之用，例如：屏東縣枋寮家庭福利服務中心、金門家庭福利服務中心、澎湖縣望安七美家庭福利服務中心等等。而其餘無自然風景的家庭福利服務中心，僅能靠內部空間的規劃與細緻運用，來設法取得工作人員舒壓的效果。以圖 4 臺南縣善化區家庭福利服務中心為例，因是借用移民署的公空間，雖然空間尚佳，但規格就與一般公務機關相似。此中心工作人員運用巧思，運用角落，規劃成兼具等候、休息等多功能的區域，實是在有限資源下的巧妙運用。

其實由各中心的空間設計，亦可以判斷出各縣市資源的差異與常民文化的差異。在較都市化、自有財源、財政規模較大的縣市，如：臺北縣、桃園縣、臺南市、高雄市，空間的設計較呈現現代感，當然這符合當地居民日常生活型態。但有些縣市，如雲林縣、花蓮縣、澎湖縣、宜蘭縣、屏東縣，由於地處偏遠，地方政府財源有限，使得工作人員



圖 4：臺南縣善化區家庭福利服務中心員工休息區



圖 5：基隆市振翼家庭福利服務中心兒童遊戲區

在推動計畫初期，遭遇許多一般都會型縣市無法想像的困難，例如：圖 6 就是澎湖縣望安七美家庭福利服務中心的暫借辦公室，由於當地資源缺乏，僅能利用社區活動中心來充當辦公空間。我們除了需肯定在此的工作人員之精神外，其實這對人才的留任與相關工作的推行皆會產生極大的限制。就組織／部門的角度來說，我們認為「家庭福利服務中心」之服務對象不僅僅是「發生問題，有福利需求」的案主而已。在其中執事的社會工作人員及其他相關人員，皆是一中心的重要服務對象，若能在空間設計上有更貼心的考量，相信是有助於高品質服務的產出，亦可提高工作人員的士氣與中心組織運作的氣氛。另外，由於各縣市家庭福利服務中心，多數仍以租借為主，工作人員辦公場所具有深度的不確定性，若中央可以考慮補助各縣市中心籌建型式一致，但內設地方化的辦公空間，相信更能提高工作人員之士氣與工作效能。



圖 6：澎湖縣望安七美家庭福利服務中心
(暫借場地)

溝通(communication)是影響家庭福利服務中心服務品質的第二項要素，在此溝通除指人際間的意見交換外，如：有關服務標準設定的共識、內部工作人員間理念的倡導與設定等等外，家庭福利服務中心訊息的傳遞更是重點。後者即如何將中心的服務內容、幫助意願與解決問題能力，適當地傳達給潛在福利需要者及轉介者。有關資訊的傳遞媒介，大致上可粗分為電子傳媒（如電視、廣播與網路）、文字傳媒（如：報紙、DM、報告等等）與口語傳媒（通常指活動、重要轉介單位成員）。在這一向度上，訪視團隊認為各縣市做的最不足的部分是對電子傳媒，若我們細看各縣市政府的網站，幾乎無法看到家庭福利服務中心的訊息，即便有，亦僅有制式的服務項目、中心電話、地址等簡單訊息而已。簡言之，至少在網路上，各縣市對家庭福利服務中心的資訊揭露（Information Disclosure）是不足的，且未考慮到潛在案主的特性（消費端）。目前國內網路之使用相當普遍，尤其是愈年輕的世代，使用的機會與頻率更高，而透過網路來轉介或尋求協助者亦時有所聞。家庭福利服務中心應該不屬於政府的秘密單位，依使用者之便利性（convenience）來考量訊息的傳播，在技術上可行、在理念上亦正當，各縣市政府似可在此一方面再強化。

各縣市家庭福利服務中心在服務資訊的傳遞媒介，居多採用文字與口語傳媒。以屏東縣枋寮家庭福利服務中心為例，在近一年來，有關預防性社區活動宣導共舉辦 18 場次，合計聽眾達 3,390 人次；另針對區域內的社區發展協會進行社區治安輔導，98 年度共 22 場次。屏東潮州家庭福利服務中心（見圖 7）於社區、校園、相關單位宣導之受益人次亦達到 1,610 人次。又如彰化縣家庭福利服務中心，針對彰化縣六歲以下經濟弱勢兒童關懷訪視，近半年來亦已達 1,624 人。桃園縣社會福利家庭服務中心，則設計了一份相當簡明的 DM，內容包括中心成立目的、服務項目、聯絡資訊及服務理念（請參閱圖 8）。幾乎所有縣市福利服務中心，皆與上述屏東縣與桃園縣一樣，透過活動與文宣來傳達家庭福利服務中心的功能。

如上做法，雖有一定成效，但是否貼近潛在福利需要者，並讓相關通報人員瞭解中心的功能，則尚待觀察。在家庭問題與需要日益複雜的當下，我們認為，家庭福利服務中心所面對的利益相關者（stakeholder）亦會呈現多元態式。為與多元利害關係者溝通，傳達中心的工作理念、願意協助的態度、協助的能力等等，是須考慮到利害關係人使用的方便性，並努力降低使用者運用的障礙或成本（cost to the customer）著手。我們也認為好的服務，需要好的說明，而溝通的媒介更貼近使用者的習慣與認知，會讓「說明」

更容易，善意的傳達更清晰和有效。

中心服務品質判斷，雖有一部分取決於利害關係人使用服務過程的感知，但中心亦可在制度上設計相關的管理原則與工具，來促進中心的服務品質。以臺南市安平家庭福利服務中心為例，該中心除在服務空間的設計上用心規劃，在內部管理規範中亦擬訂了：督導模式、工作人員倫理守則、中心對服務品質承諾準則、設定服務品質標準、衡量服務品質工具、規劃改進服務品質缺口¹²的方案、設定工作人員服務態度與責任感等數項¹³。表 2 即該中心以隨機抽樣方式，對接受該中心服務已滿兩個月、且每案服務次數至少 3 次以上對象，進行服務品質問卷施測結果統計。該結果顯示中心的服務普遍得到高度的評價，惟在工作人員的「回應性」向度上，仍有再改善之空間。



圖 7：屏東縣潮州家庭福利服務中心宣導活動



圖 8：桃園縣社會福利家庭服務中心 DM

以上臺南市安平家庭福利服務中心的作法，實可供各縣市參酌之用。她們透過對服務品質規範性原則之設定，來範定工作人員的服務知識、能力與態度，並運用質化與量化方法來檢視服務的可能改善向度。此一作為蠻符合全面品質管理（Total Quality Management）的理念，即以受協助者的滿意為中心的品質理念，透過家庭福利服務中心所有工作人員（社會工作相關人員、志工及其它人員）一起努力，來增進家庭福利服務中心產出所可為案主帶來的問題解決、能力增長、幸福提昇等等的價值，最後並檢視服務流程中的不足，然後持續改善服務流程，以達好還要更好的境界。

¹² 依 Parasuraman et al. (1985) 的整理，一般感信服務品質有三個重要特質：1.其較財貨品質更難以衡量。2.消費者的服務品質認知（service quality perceptions）或對服務品質的評價高低，係由消費者使用服務前對服務的預期／期待（service expectations）和實質感受到的服務成效（或對服務的實質感受）（service performance）兩者間比較形成的。3.服務品質的評價不僅僅受到服務成果所決定，服務輸送過程亦會影響消費者對於服務品質的評價。而依 PZB 觀點，服務品質的五項缺口為：「顧客對服務的期待」和「服務供給者對消費者期待的認知」間的差距、「服務提供者對消費者期待的認知」與「服務品質規格」間的差距、「服務品質規格」與「服務傳遞」間的差距、「服務傳遞」與「外部溝通」間的差距、「消費者期望」與「消費者實質認知」間的差距。Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49:41-50.

¹³ 相關文件／規定文書，請直接洽詢臺南市政府社會處。

表 2 臺南市安平家庭福利服務中心服務品質評量結果（問卷統計）

類別	標題	滿意度	平均
有形性	1.工作人員儀表整潔	90%	90%
可靠性	1.社工員有提供曾允諾的服務	90%	89%
	2.社工員一同與您討論服務目標	88%	
關懷性	1.您感受到社工員的溫暖及關懷	92%	92%
保證性	1.您感受到社工員有專業知識	92%	93%
	2.您感受到社工員有禮貌和尊重的態度	94%	
	3.您信賴社工員所提供的服務	92%	
	4.您瞭解社工員對您的情況會保密	92%	
回應性	1.社工員能適時的回應您的需求	88%	88%
	2.社工員樂意提供您的需求	88%	

與一般財貨一樣，品質愈好的福利服務，愈能解決民眾的問題，滿足其需要，增益福利服務接受者的福祉。屬於公家單位的家庭福利服務中心，雖然因科層組織的關係，對服務品質管理，甚至是本報告中所有的管理作為，皆有層層的制度性障礙存在。但本訪視團隊覺得，現代政府應將公民權益與福祉做為施政優先事項，除需將錢花在刀口上，還須要做對的、做品質好的服務。當前各縣市家庭福利服務中心，大多在起步之時，但我們已看到若干縣市對服務品質管理，已做了許多努力，這是好現象。如能持續以繼，相信定能建立優質的福利服務提供場所，提昇地區民眾福祉。

陸、資源盤點與需求評估

在兒童局實驗計畫內容中，將「資源盤點與需求評估」列入各縣市家庭福利服務中心的規劃階段應完成之事項。有關資源盤點，各縣市採用的方式大致相仿，包括：拜訪公家機關、拜訪地區與民間人民團體或基金會、拜訪專業人員、拜訪地方民意代表、拜訪地區工商企業團體等等。雖然各縣市的資源盤點方式雷同，但因為各地區的社會資源豐瘠有別，故匯集的資源類型與合作型態即有差異。就農業、離島縣市來說，公部門的資源成為最主要的連結對象，圖 10 臺南縣善化區家庭福利服務中心的資源分佈圖，即一佐證。而對於地方資源較豐沛之縣市，可供連結的資源，及基於此而設計的方案就較多，例如：圖 9 中桃園縣西區社會福利家庭服務中心的愛心食物銀行，就是該中心工作人員努力募得的成果，對若干弱勢家庭或個人基本生活所需滿足有相當程度的助益。



圖 9：桃園縣西區社會福利家庭服務中心
「營養宅即便」

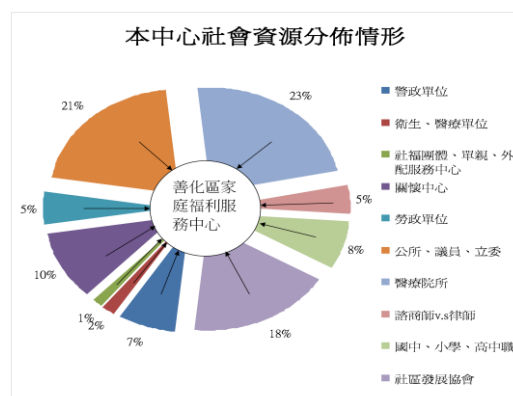


圖 10：臺南縣善化區家庭福利服務中心社會資源分配圖

社會資源的開發與連結，通常需自問幾個問題：1.那些資源對案主問題之解決與改

善是有用的？2.案主未使用的原因為何？3.社會資源的能動量與維繫成本為何？任何資源的開發、運用與維繫皆需付出成本（最基本的就是拜訪所需之時間成本），在中心人力有限的條件下，先聚焦於可用及有益的資源開發是較恰宜的。然由於中心服務對象或者有人認知能力的限制、社會技巧的限制等等，以致無法取用社會資源，此時社會工作人員就需當「資源」與「服務對象」間的聯繫者，或者降低資源取得的困難度，或者增加案主的取得資源能力，讓二者間的差罅降低。

例如：臺南縣善化區家庭福利服務中心就開發了四位義務律師至中心駐點，提供免費法律諮詢駐點服務。此一服務相當難得（律師諮詢費用通常不低），這對弱勢家庭是很重要的，特別是有法律上困擾的家庭（如無戶籍兒童、家暴與兒童保護等等）。又如桃園縣西區社會福利家庭服務中心，推動的營養宅即便，即是其縣內「安家實物銀行」之活動延伸，對地區蔬果市場、慈善民間組織等進行生活物資的募集，「運用食物給付及志工關懷，協助家庭功能提昇及維繫」，目前受益戶次已達數百（預計 360 戶次）¹⁴。

各縣市家庭福利服務中心在開辦之初亦皆進行服務區域人口的需求調查，各縣市家庭福利服務中心大致會揉合問卷調查與座談會等二種方式，收集潛在福利需要人口的訊息。姑且不論調查抽樣之合宜性與代表性，就問卷調查之方法假定來說，一般問卷調查皆假設受訪者會真實回答問項、有能力回答問項、問卷問項可以反映受訪者潛在需要。但實務上，上述三項假設皆是經驗性問題，要施測後才可知曉。也因此，搭配質性訪談與問卷調查二種方式來探析地區人口潛在福利需要是恰當的作法。

訪視團隊亦發現，有若干縣市的考察社區需要的方式值得參考。以高雄市政府社會局小港區家庭福利服務中心鋼平站為例，該中心採取以「工作同仁及青年志工追隨垃圾車，循居民倒垃圾路線做社區問卷」，即是一種非常創新的做法，且貼近於一般民眾的日常生活，不僅可以宣傳中心的服務，亦可透過直接接觸潛在案主或潛在通報者，來更明確地掌握地區民眾需要。當然，這對幅員遼闊的家庭福利服務中心恐怕不適合，但對於都市化區域裡的中心，則不失一項好的探查社區需要的方法。

另一個實例則是彰化縣家庭福利服務中心，在 98 年度完成彰化縣內家戶內育有『六歲以下經濟弱勢兒童家庭』普查式關懷訪視（99 年度亦預計再進行一次相似的調查），其案源主要是以中低收入戶作為母體進行篩選工作，該中心在 26 鄉鎮篩選了 3,000 多個個案，再從中篩選出 1,624 個個案進行後續家庭訪視服務，在關懷訪視服務完成，經評估後續須處遇個案：轉兒童保護工作 12 案，高風險工作 95 案，其他綜合服務 80 案。以有限的人力（社工員 4 名）完成此一普查式的調查，實屬難得，此調查雖然費工費時，但由於是實訪+問卷調查，調查所得的資料品質與訊息豐富性相對上皆較佳，對事後處遇計畫之擬定亦較能提供直接有效的判斷基礎。

資源盤點與需求調查是兒童局「實驗計畫」中要求的事項，在學理上亦是福利服務中心運作時必須進行的工作。經訪視團隊的實地訪視觀察，



圖 11：桃園縣政府社會處社會福利及預警資訊系統

¹⁴ 有關桃園縣政府社會處營養宅即便，可參見 <http://bart1.pixnet.net/blog/post/24804049>。

在這二個工作事項上，各縣市政府皆已確切的落實，並對中心方案的擬定與服務設計，有一定的參考價值。惟多數縣市在調查方法運用適當性有問題、調查結果分析過於粗略、調查時程亦較缺乏長期規劃。這可能在未來需尋求中心所在地方相關專家學者之協助，共同會商規劃策略計畫。在資訊管理上，除少數縣市如圖 11 所示之桃園縣，及臺北縣等規模較大的縣市，已有管理分析福利需求與資源分佈的軟體系統外，多縣市可能囿於人力有限、財力有限，並未有建置的資訊系統¹⁵可用以管理資源盤點後的維繫、運用與動員。以上二項，是各縣市未來可參酌增強的面向，若建置完成，相信將有助於各縣市家庭福利中心的服務規劃與服務績效提昇。

柒、區域性家庭福利服務中心介入模式

既然中心的名稱為「○○縣○○區家庭福利服務中心」，似乎想當然爾，對受助對象的處遇方式一定為家庭取向處遇。然而依實地訪視結果來說，各縣市家庭福利服務中心的「家庭取向處遇」(family-oriented treatment)，並非完全相似。基本上欲運用家庭取向處遇，需事先考慮如下幾個議題：1.「家庭」該如何界定，因為這涉及到將處理的問題範圍、對象，甚至是作業程序。2.家庭各項層面的評估？有無可信有效評量工具問題？3.假設已界定出何謂家庭，也已正確評量出家庭所面臨的問題，則接下的客題即是選擇；家庭問題極可能是多元性的，各項問題的重要性、優先處理順序該如何設定？以兒童為中心、以最需要者為中心、以「家庭整體」為中心，可能清晰界定出嗎？4.社工如何基於知識與技能，擬定個別化的家庭服務計畫(individualized family service plan)？惟在擬定計畫時，助人者與家庭之關係及彼此角色為何，如何定位的問題？

就家庭定義來說，由於各縣市家庭福利服務中心屬公部門，因此，以法定福利項目來範定「家庭」是很正常的。政府法定的「家庭」通常等同於「申請者+”全家”應計人口範圍」，可是不同福利項目的「”全家”應計人口範圍」並不一致。然即便一致，也會因「申請人」的不同，及「縣市執事人員行政裁量寬鬆」的不同，而導致家庭所包含的人口不同¹⁶。當然這只是依法定福利面向來看，在實訪過程中，許多縣市社工人員反映，在提供服務時還是會考量家庭關係、家庭支持體系、家庭功能與能力……等等面向，來界定描繪家庭。誠如多位資深社工督導所言：「由單一個人問題著手，然後依家庭生態與支持等各體系，來探析家庭遭遇的各層面問題，並以家庭整體為基礎，思考解決之道」。此一實地工作策略，其實在國外亦有類似的記載；由於第一線工作者為取得法定服務，有關家庭狀況的撰寫還是需符合正式行政文書上的要求¹⁷。惟第一線工作者為完整瞭解

¹⁵ 目前不論是中央或地方，有關社會福利的資訊系統，仍有待整合，大部份仍是行政業務別的煙囪式(stove-piped)系統，資料異質性、重複性與不確定性仍很高。以內政部社會司社政資訊系統為例，自1988年「農保爭議審議案管理系統」完成，迄今大大小小資訊系統至少超過2位數以上，近年來才逐漸開始推出具有流程整合、整合性的資訊系統，如：「社政資訊整合系統」、「全國社會福利津貼比對資訊系統」、「全國社會福利津貼給付資料庫」、「全國社會福利資源總歸戶」等等。但是，系統的整合並不容易，且要顧及使用者階層，不同層級人員(如：決策、分析及業務等等)人員所需的資訊是不同，如何既統整又適級化，是未來的挑戰之一。事實上在整合上應該無法一次到位，但至少在作業流程上，或者更基礎的在工作表單內容項目上，先做小整合，例如與家庭相關的政府資訊系統非常多，在內政部中即有：特殊境遇家庭暨兒童少年福利資訊系統、全國高風險家庭個案管理資訊系統、發展遲緩兒童早期療育個案管理資訊系統、家庭暴力及性侵害防治資料庫系統等等。對推動以「家庭」基礎的福利服務應該是很有幫助。

¹⁶ 請參閱

<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!Bp61o.6BHRZHMxwFaCd9c.XhhQ--/article?mid=71&prev=72&next=54> 有關各項福利補助之人口計算之討論。

¹⁷ Anderson, Gray R.(2001) Formal and Informal Kinship Care: Supporting the Whole Family. in Elaine Walton, Patricia Sandau-Beckler, and Marc Mannes(eds.), Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being.(Pp.179-196). New York: Columbia University Press. P.191-194.

「家庭」，通常會較廣泛地來議定家庭人口範圍，亦可由家庭成員自己來定義那些人被自己視為家人；另外，若法令規範與實務經驗差異過大，則須透過團隊會議，修正訪視、評估與（個人化家庭）服務規劃的表單……等服務必備元素，以符合實務之所需¹⁸。

依實訪得知，目前各縣市家庭福利服務中心有關家庭問題及其種種的衡量工具，尚處於依賴既存法定福利服務規定之格式，舉例來說：是社會救助案件，就用社會救助的表單；若是家暴案件，就依家暴表單；若是高風險家庭案件，就用高風險案件表單。由於各縣市家庭福利服務中心皆尚未有「家庭福利服務中心」為基礎的表單，以致工作人員可能在提供服務時，需花費很多時間完成「跨服務別之相關表單填寫」工作。再者，不同表單所呈現出的到底是家庭問題之個別面向，還是將個別面向問題總加後即為整體家庭問題，則難有資訊可清楚判知。

表 3：與家庭共同工作的取向

保護 (Protection)	照護 (Care)
治療 (Therapy)	倡議 (Advocacy)
參考資料來源：Adams, Robert(1996). The personal social services: clients, consumers or citizens?. London, New York: Longman. P.82	

其實也未必一定要發展單獨屬於家庭福利服務中心特用的表單，但表單整合與管理卻是必須的，以免資料重複填寫、規格不一、資料遺漏等等，而這也是稍前提及過的，家庭福利服務中心工作流程¹⁹改善的一環。在此我們可將家庭福利服務中心比擬為一所醫院，「家庭」

則可比擬於疾病的載體—病人，中心各項服務皆可視為「藥單」，是針對經診斷之疾病而開出的解方，「個別服務流程」則可視為個別藥單如何投藥以達成療效的順序，「中心工作流程」則可視為一個治療的「療程」，即如何組合不同藥單（服務）來解決病人的問題。假設一位身患多重疾病的人，至醫院看病，若這家醫院仍是以器官系統分科診治，且各科並未整合，則該病患就須疲於掛號、候診、問診、檢查、診斷等等診療過程，並陷入片斷診治、重複用藥／檢查的風險。由於此次兒童局實驗計畫的目標之一為：「建立單一窗口、提供連續性、整合性與多元性福利服務」，因此若延續既存法定福利服務項目的作業程序，則前來求助的弱勢民眾，亦可能陷入前述病患一樣的就診經驗。

目前各縣市家庭福利服務中心多數已將中心服務作業流程繪製出，例如臺南市安平家庭福利服務中心，不僅有工作人員端流程，還有案主端服務流程。但對於各流程項目上，應該持用何種表單，則多數仍舊延續以往做法，亦未有明確的說明。有關家庭評量的工具在各研究領域中〔家庭護理 (family nursing)、早期療育 (early intervention)、兒童與家庭福利等等領域〕已發展多時，所發展的表單工具，如：家庭支持量表 (family support scale)、家庭資源量表 (family resource scale)、家庭功能量表 (family function scale)、家庭評估 (family assessment)、家庭中心評量 (family-centered assessment) ……等等。中央與地方政府實可以合力來開發適當的服務作業流程與表單。

至於第三與第四個問題，則需視「各縣市對家庭福利服務中心之功能定位或共同工作取向」、「所採用的理論基礎或理念或模式」等二大項而定。如表 3 所示，與家庭有關的服務取向約可區分四大類：保護取向強調預防或減低家庭或其成員受到傷害，可解決或因應的家庭事件，包括：家暴與兒虐事件等等。照護取向則強調協助家庭或其成員得

¹⁸ 同上註。Merkel-Holguin, Lisa, Kimberly Ribich(2001). Family Group Conferencing: An "Extended Family" Process to Safeguard Children and Strengthen Family Well-Being. in Elaine Walton, Patricia Sandau-Beckler, and Marc Mannes(eds.), Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being.(Pp.196-218). New York: Columbia University Press. P.204-205.

¹⁹ 請參閱註 2。而就一般企業來說，所謂工作流程是指：「企業內部發生的某項業務從起始到完成，由多個部門、多個崗位、經多個環節協調及順序工作共同完成的完整過程。簡單地講，工作流程就是一組輸入轉化為輸出的過程，流程決定效率，流程影響效益」，引自 <http://wiki.mbalib.com/wiki/%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E6%B5%81%E7%A8%8B>.

到基本生活需要的滿足，通常支持性與養護性活動。治療取向則係以改變家庭某些經驗、價值、態度與功能為目標。倡議取向則是基於家庭利益，透過家庭成員及其他社會團體，對政府與社會發聲，期待改變某些法律、規範與價值。另外自兒童保護觀點角度來說，以家庭為中心的服務類型則有²⁰：1.基礎社會服務（basic social services）—如兒童照護、健康照護、所得支持等等；2.家庭支持服務（family support services）—如親職教育、支持性團體等協助；3.家庭維繫服務（family preservation services）—提供兒童保護服務、諮商服務、家庭治療服務等等。

以家庭為中心的理念會因領域而略有差異，在兒童與家庭福利領域，家庭中心實務的關鍵組成（Key components of family-centered practice）包括²¹：1.以家庭為處遇單位，並以確保所有家庭成員之安全與福祉為優先；2.強化家庭能力（capacity），並使其有效地運作；3.在決策與目標制定過程裡，充任推動家庭參與、充權家庭、及成為家庭夥伴一同合作的角色。4.對每個家庭提供個別化、文化敏感性、彈性的相關服務。5.連結具協力性、綜合性、文化相關、以社區為基網絡的來支持與服務家庭。在早療領域，家庭中心實務的三大組成則是：強調看家庭的優勢而非弱點、強調家庭對可欲資源的選擇與控制、強調父母與專業人員間的協力關係。²²

相似的，以家庭為中心的介入模式，則視中心定位、處遇目標而略異²³。若延續上述早療的家庭中心實務理念，則其介入模式則可概分為四大類型²⁴：1. 專家中心模式（Professionally-centred model）：家庭能力不足，由專家／個管人員來決定家庭需求及滿足需求之方法；2. 家庭聯合模式（Family-allied model）：家庭能力略佳，可以在專家／個管人員指導下來執行相關改善活動，惟需求、處遇目標與方法仍大多依賴專家來評定；3. 家庭焦點模式（Family-focused model）：家庭較有能力來執行與選擇改善活動，與專家／個管人員共議處遇目標與方法，專家／個管人員則是促進家庭來選用相關專業服務；4. 家庭中心模式（Family-centred model）：專家／個管人員視家庭為夥伴，介入計畫相當個別化與彈性，且是依家庭認定需求而設計，介入目標通常設定在增強與支持家庭功能，專家／個管人員的角色依家庭需求或家庭決定而定。

若依諸上陳述來判斷各縣市家庭福利服務中心的介入模式，則我們可以得到的結論是：各中心對家庭問題與需求的介入模式皆不同。那麼這些多元的介入模式，是否為「家庭為中心」的介入模式呢？我們認為，第一線工作人員在提供福利服務時，「已有與家庭一起工作、關注家庭整體需求與福祉的信念」、及「已做了許多牽涉到家庭的事務，但為何如此做的理由則很彈性」，但由於主客觀條件的限制，當前各縣市所推展的介入模式，或許只有二大類：「非典型以家庭為中心」、「精神上以家庭為中心」等二類介入模式。為何如此呢？在主觀條件上，各中心社會工作人員對於何謂「以家庭為中心」，仍未具共識。相關爭議例舉包括：1. 家庭是個無法具體化的擬似實體，即便以家庭為服務單位，實質接受服務的仍是個體，且每一個個體對服務的覺知並不相同。2. 家庭範疇是浮動的，問題診斷會受範疇之影響，且需以「家庭成員」為觀察對象。3. 即便能固定「家庭」範疇，但家庭問題通常如冰山般，最嚴重的問題會先顯露，且集中在某個家庭成員之上，如此先處理「個體」問題，再逐漸擴及至家庭全體，是為「以家庭為中心嗎？」；

²⁰ McCroskey, Jacquelyn & William Meezan(1998). Family-Centered Services: Approaches and Effectiveness. *The future of Children*, 8(1): 54-71.

²¹ <http://www.childwelfare.gov/famcentered/overview/elements.cfm>

²² Dunst, C. J., C. M. Trivette and A. Deal (1994). *Supporting and Strengthening Families: Methods, Strategies and Practices*. Cambridge, MA: Brookline Books.

²³ 請參閱 Walton, Elaine, Patricia Sandau-Beckler, and Marc Mannes(eds.)(2001). *Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being*. New York: Columbia University Press.

²⁴ Dunst, Carl J., Charlie Johanson, Carol M. Trivette, Debbie Hamby(1991). *Family-Oriented Early Intervention Policies and Practices: Family-Centered or Not*. *Exceptional Children*, 58(2):115-126.

如是，這與目前的個案工作似無不同。

上述主觀條件是屬實務經驗累積問題，不是理論或學者或高層單位可以解決的，仍有待第一線工作者投入時間來磨合與淬鍊，急不得。至於客觀條件，除本文稍前提及的各種限制外，相對於表 4 中澳大利亞與美國的家庭維繫服務工作者個案量，目前各縣市的社會工作人員的個案量實在太大，除非「神通廣大」，否則真的很難達到「以家庭為中心」的介入模式。除非臺灣案家問題簡潔易處理，我們的工作人員素質、效率與效能奇佳，否則冠上以家庭為中心的介入模式，對第一線工作者似乎太沈重了。其實這也不必要，若由實用主義立場來說，能解決案主問題與滿足其需求就是好，何必一定要掛上以「家庭為中心」呢？

表 4 家庭維繫服務實際與建議個案量（部分節錄）

Family Preservation	Recommended	Actual	Units
DoCS Family Preservation/ Intensive Support Model (AUSTRALIA)	2-3		families at any given time (high intensity)
	10-15		families at any given time (moderate intensity)
Child Welfare League of America(USA)	12		families at any given time (standard)
	2-4		families at any given time (intensive)
American Public Human Services Association (USA)		42	children at any given time
		range: 18-80	families at any given time
		18	
		range: 5-30	
California Department of Social Services (USA)	7-10	29	cases per month
New York Workload Study (USA)	12-16	27 (Govt)	families per month
		22 (NGO)	

資料來源：節錄自 Izmir, Gül, Emily Yackoub, Warwick Moss (2007). Caseloads in Child and Family Services (technical report 2).

http://www.families.nsw.gov.au/about_us/news_and_publications/reports.html

捌、結論：運作困境及後續發展

依實地訪視可知，各縣市家庭福利服務中心承辦與工作人員，自中心規劃開始皆非常努力投入在此業務上。但在這不算久的中心運作過程裡（多數縣市開辦時間尚不足一年），亦呈顯若干重要的障礙，亟需中央與地方一同來協力解決，以利中心長遠經營。這些障礙或困境主要有：社工人員流動率高、社工人員工作負荷過大、需中央持續補助經費、跨局處分工整合不足、服務中心空間不足、服務對象太分散、服務對象問題太複雜、「以家庭為中心」的專業知能不足等等。其實這些困境，皆互有關連，且需自整體福利體制來解決才有辦法根治，而短期可因應之方，大致有如下數項：

此次內政部兒童局力推跨界，由「以兒童為中心」擴展至「以家庭為中心」的實驗計畫，值得肯定。但種種行政本位門檻，並非兒童局與地方社會局（處）可以消彌的，在實訪中最常聽到的一個疑問就是：中央都無法整合各權責單位，地方如何可能呢？「整合」是非常炫目的詞彙，但對兒童局與地方社會局（處）一應該說社會工作科（課）一真是不可承受的重。跨局處，甚至是跨部會的業務分工與整合，是一項大工程，恐非兒童局可以協助解決。但由於新五都形成的行政機關重組，及中央政府組織再造計畫，皆

在近1或2年內會實行，這創造出社會福利業務權責分工與部會業務整合的契機。中央與地方的社會福利權責，可藉此提出福利體規劃構想（目前新臺中市、新臺南市皆已請專家學者做此一規劃），運用上述機會，來減少碎破化、不連續性、權責與分工不清的既有福利服務輸送體制。至於如何規劃，實已超出本次實訪小組的責任與能力範圍，仍需中央與地方主事者來構思。

有關經費持續性，則與辦公空間不夠和社工人力數量不足二個運作障礙有關。但在中央組織重整未清，政府財政困難之下，解決此一問題之難度頗高。雖然近來中央已因去年特殊的社會事件，而有增加社工人力的「宣告」，但此種一時情急下而做出的口頭承諾，是否會落實，似難評估。可行的解決策略，或許是由中央設定特種基金，或者框列長期性計畫預算，地方政府做組織內部預算調配，才能稍解上揭所提的障礙。

至於社工人力流動率高，則與社工薪資與職涯發展不明、工作負荷過大有一定的關連。薪資、員工福利、工作內容與工作展望，皆是判斷一項工作之品質良否的重要組成。很不幸的，社工這一行在上述四項評量指標裡，似乎皆偏向負面；當然這不全是中央與地方政府內在制度問題所致，其他諸如：世代人口屬性、工作人口對工作之期待等因素皆有某種程度的影響，甚至社會工作教育多少也有影響。當學校老師說：「社會工作是一種助人技術、一種助人專業，甚至是一項善行義舉」，點燃學生的生命熱情與工作使命時，卻忘了告訴她們：社會工作是一勞心勞力的苦差事，社工人員可得到前程是不確定的，面臨工作困境時只能不斷流動，或者乾脆割捨與離開。這或許沒有人可負責，但可以確知的是：一項依靠從業者熱誠而維繫的制度，是充滿不確定性的，可能還是危險的，甚至是錯誤的。此些問題已長久存在，尚賴各方一起來想辦法，消滅之。

有關「以家庭為中心」的專業知能不足問題，則與個案問題複雜度，及服務範圍過大有密切相關。目前兒童局已有相關的訓練課程，並已補助地方政府聘請督導來協助中心人員強化專業知能。除此之外，實地訪查小組認為應善用各地方的既有資深的社工人員，來發展合於地方特性的實務工作技巧與表單。事實上，所謂社會工作實務（social work practice）即是透過適切工作方法解決案主問題、滿足其需求、提昇其福祉的實踐過程。故此實踐過程，包括對於「工作知識、技巧與信念之理解」、「將知識、技巧與理念轉換為實質作業項目」、「組織並執行作業之工具、程序與方法」。但在一般的中央單位或實務單位中，我們皆輕乎了「第一線工作者」在社工作業上的「在地專家」角色，學界的研究通常偏重「知識、技巧與信念」的闡述，忽略作業工具之開發與組織；而第一線工作者則忙於因應案主與政策之趨勢，著重於已做了什麼，沒有時間靜下來想，反思為何如此做。或許可以設計一「在地培力內部任務小組實驗計畫」：由中央補助經費，縣市選定資深社會工作師（員）為主體成員，搭配學界或實務界人士，以三年為一期，發展適合縣市與區域情境的「實作型工作流程與表單」，惟縣市之成員宜以此實驗計畫為主要工作，而不能是兼職者。

以上就是本次實地訪視的觀察心得，實地訪視小組透過此過程，亦得到了許多體會與經驗。地方第一線工作人員或許是近年來被「評鑑」制約了，或許被本小組的「調查表」嚇到了，一開始皆以為實地訪視小組是兒童局的「細作」，表面明察，實際卻是做評鑑，這是很大誤會。基本上本小組皆相當肯定分散於各地，努力奉獻的第一線社會工作者，我們既沒有能力也不想為各位所做的事進行「最終的評價」，有的只是建議。實地訪視小組所持理念是：任何業務執行方式、計畫目標與規劃，及規劃執行後果，惟且惟有，與此「後果」長相左右者才可做最終的決定與評價。希望我們粗略的建議，有助於各縣市家庭福利服務中心未來決策與執事上的參考。

參考書目

- 桃園縣政府社會處營養宅即。檢索自 <http://bart1.pixnet.net/blog/post/24804049>。
- 高雄縣政府社會處願景。檢索自 http://www.sw.kscg.gov.tw/?html=section_1_2.htm。
- 溫金豐 (2009)。《組織理論與管理》。臺北：華泰。
- Adams, Robert(1996). *The personal social services : clients, consumers or citizens?*. London , New York : Longman.
- Anderson, Gray R.(2001) Formal and Informal Kinship Care: Supporting the Whole Family. in Elaine Walton, Patricia Sandau-Beckler, and Marc Mannes(eds.), *Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being*.(Pp.179-196). New York: Columbia University Press.
- Daft, Richard(2004). *Organizational Theory and Design*. 8th Thomson, Ohio: South-Western.
- Dunst, Carl J., Charlie Johanson, Carol M. Trivette, Debbie Hamby(1991).Family-Oriented Early Intervention Policies and Practices: Family-Centered or Not. *Exceptional Children*, 58(2):115-126.
- Dunst, C. J., C. M. Trivette and A. Deal (1994) .*Supporting and Strengthening Families: Methods, Strategies and Practices*. Cambridge, MA: Brookline Books.
- Izmir, Gül, Emily Yackoub, Warwick Moss (2007). Caseloads in Child and Family Services (technical report 2). From http://www.families.nsw.gov.au/about_us/news_and_publications/reports.html.
- Key components of family-centered practice. from <http://www.childwelfare.gov/famcentered/overview/elements.cfm>.
- McCroskey, Jacquelyn & William Meezan(1998). Family-Centered Services: Approaches and Effectiveness. *The future of Children*, 8(1):54-71.
- Merkel-Holguin, Lisa, Kimberly Ribich(2001). Family Group Conferencing: An “Extended Family” Process to Safeguard Children and Strengthen Family Well-Being. in Elaine Walton, Patricia Sandau-Beckler, and Marc Mannes(eds.), *Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being*.(Pp.196-218). New York: Columbia University Press
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Walton ,Elaine, Patricia Sandau-Beckler, and Marc Mannes(eds.)(2001). *Balancing Family-Centered Services and Child Well-Being*. New York: Columbia University Press.

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 103-118
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp103-118

由結構／行動者二元性論資訊社會的反思型現代性

鄭志文¹

摘要

在媒體世界的演化史上，60 年代的電視、80 年代的衛星，一直到 90 年代網路嶄露頭角，電子媒體的更迭展現在科技對具體空間的距離突破，到時間的壓縮。從資訊社會的角度而言，這意謂一個嶄新年代的來臨，極高程度地樂觀看待傳播科技所帶來的社會結構變遷；從後現代視之，則代表著一種符號化與擬像化的媒體空間，既是虛擬卻又如此真實地改變文化感知。然而在科技決定論的視野之下，卻也啟動了更多對資訊商品化的質疑與不安，也因此使傳統左派與新自由主義的論戰在數位傳播時代更加尖銳對立。在此背景下，本文以現代性的角度出發，回歸結構／行動者的社會學想像層面，關注網路科技與數位科技媒體發達的資訊社會，試圖透過理論的演繹而詮釋數位傳播帶來的不確定性、反思性，及其積極的再現代化意義。

關鍵詞：資訊社會、反思性、第二現代、結構／行動者。

¹ 靜宜大學大眾傳播學系助理教授

Deconstructing the reflexive modernity of information society: A perspective of the structure-agent duality

Chih-Wen Cheng^{*}

Abstract

Looking into the history of media revolution, the world has experienced different levels of transformation in electronic media, e.g. the rise of TV in the 1960s, satellite in the 1980s, and the Internet in the 1990s. What reflected in this transformative process is the technological power that has caused the spatial expansion and the time compression. From the perspective of the ‘information society’ camp, it signifies the advent of the “New Time” and indicates an optimistic attitude towards the social structural change stemmed from communication technology. To Postmodernists, this simulated media space, considered as both symbolic and virtual, can practically and realistically alter human cultural experience and perception. Contrary to those views, technological determinists’ perspectives raised more worries and concerns about the trendy issue of information commodification. This however enlarges the gap between traditional Marxists and new-liberalists, and is leading to the shaper left/right debates. Within this context, grounding on the sociological imagination and its originated structure-agent dual relationship, this article focuses on the social fact of the prosperous internet technology and digital media development, and is aiming at analyzing and interpreting the uncertainty, reflexivity, and re-modernization of the information society.

Keywords: information society, reflexivity, second modern, structure-agent.

^{*} Assistant Professor, Department of Mass Communication, Providence University.

壹、從數位傳播到資訊社會

19 世紀末，當德國科學家 Hertz 繼承了「無線電之父」Maxwell 在 1873 年提出的電磁論，而發明了產生無線電波與接收無線電波的技術時，電子、電波與頻率等科技的名詞也就在媒體進化史上成為核心動力，不僅推動媒體的進步，更重要的是決定了社會的變遷方向與速度。在媒體世界的演化史上，自 60 年代的電視、80 年代的衛星，迄於 90 年代網路嶄露頭角，電子媒體的更迭不僅在於傳統電子媒體類型的演化，21 世紀媒體取決的科技關鍵更在於「數位化」(digitalization) 的革命性發展。從科技的角度視之，數位科技的進化幾乎顛覆傳統媒體的訊息技術，使得訊息的純粹「數字」化成為可能，並脫離了類比訊號時代電波外在形態變化與訊息間的直接對應關係。也因此，從調幅到調頻技術，再到當代的脈衝編碼調變科技 (Pulse-Code Modulation, PCM)，數位化使廣播進化到 DAB (Digital Audio Broadcasting)，也使得電視由 1940 年的第一代黑白電視，到 1953 年第二代彩色電視，再到 90 年代第三代電視革命，開啟了數位電視 DTV (Digital Television) 的階段。

單就廣播或電視的演進，其實已不難看到科技做為社會變遷動力的影子，也在某程度上呼應了科技決定論 (technological determinism) 對媒體／社會演化的觀點。然而，若因此就認定數位化僅以一後起科技新秀進化了媒體類型，則又太低估其重要性。事實上，數位廣播或電視的重要性，不在傳遞技術的內在變遷，而在結構性地改變了外在世界「媒體」與媒體「世界」。就世界「媒體」而言，它意指了從科技角度切入，意識到數位化的歷史地位，而關鍵在於其導致了「數位匯流」(digital convergence) 的場景，迫使過去傳統媒體透過數位技術而在「0」與「1」的資訊型態中結合共構，於是一個全新的傳播資訊年代隨即呼之欲來。結果，原本過去分屬電信、傳播與電腦的個別產業界限逐漸模糊，各種資料不僅相互合流，媒體類型也破除藩籬，更造成政策、管制上的複雜難題。

然而同樣的，問題不在於科技的再轉變，而是媒體所生存之外在「世界」的變化，在伴隨科技而來的社會與文化適應上，隨著數位化匯流了廣電、電信與電腦，過去傳播行為中的權力逐漸由媒體或傳播者手中瓦解，而轉移到閱聽人手中，這種權力的轉移通常被描述為由單向傳播挪移到互動傳播，而媒體傳統上的大眾化與中心化功能也隨之成為另類的、小眾的與去中心的形式。自 2000 年到 2009 年，短短 10 年間台灣寬頻上網用戶數從 25 萬提升到 496 萬，而整體上網人口已達 1060 萬，佔了全國總人口數的 46 % (陳怡文, 2010.03.01)。這個數字表明，小眾式的、去中心式的行動方式在當代網路媒體幾近革命式地發展下，得到了全面實踐的最佳場域。

在這種媒體與社會思維的辯證關係上，數位傳播帶來全面的社會網絡化。從資訊社會理論 (information society) 的角度而言，這意謂一個嶄新年代的來臨，極高程度地樂觀看待傳播科技所帶來的社會結構變遷。1973 年，Daniel Bell 在其隱身新進化論 (neo-evolutionism) 或社會達爾文主義 (Social Darwinism) 的脈絡下，首先指出了「後工業社會」(post-industrial society) 即「資訊社會」的看法 (1973: 467)，一語道盡資訊／知識將在現今社會體系扮演的核心角色。對 Bell 而言，資訊／知識成為資訊社會中的基礎，無論是質或量的增長，都造就了一個新的社會階級的誕生。

深入探究 Bell 這種立基於科技決定論式的、忽略傳統政治與文化為變遷動力的論點，可發現其中摻入不少 Max Weber 的「理性化」色彩，因此，新科技的使用被視為生產力的來源，並以經濟化原則的效率與成本運作技術，進行資源的分配與生產。但儘管如此，Bell 的資訊社會卻不同於 Weber 的對現代理性化的論點。Weber 視現代化與理性化所發展出的科層組織，將成為現代性結果的巨大「牢籠」，終究是個人行動的桎梏，但

對 Bell 而言，資訊社會中理論知識的優越性才是重新界定社會，並「逆轉了『工業』社會的變遷與組織原則」（Webster, 1995／馮建三譯，2006：84），亦即，後工業社會中緊接著的經濟、職業結構與階層關係，都「斷裂地」與工業社會劃分開來，而成為社會變遷的原因。

同樣關注於資訊社會，Manuel Castells (1996) 則著眼於資訊社會的資訊流通，並以此流通資訊所依憑「節點」(nodes) 而聯結的網絡結構做為社會的核心特徵。對 Castells 而言，資訊與科技革命是當代資本主義重新結構的基本手段，因此在本質上，資訊社會其實是「資訊化資本主義」(informational capitalism)，這種資訊革命的方式在結構上改變了社會骨幹，也影響了媒體傳播、知識生產、經濟力量與政治軍事權力，並促成了資訊城市、全球城市與雙元城市。除了對資訊社會的科技典範進行分析，Castells 更指出資訊主義的散佈將導致一種以自我與認同為基礎的反抗性的社會運動，相較於過去馬克斯主義傳統的階級抗爭，這種新的社會運動的重要之處，在於它點出了一個社會行動者依賴資訊社會中所提供的文化屬性，而排除其它社會結構的廣泛參照，以認識自身並建構意義的過程 (1996: 22)。因此，一方面，在網絡化的社會下，網絡邏輯破除了傳統根深蒂固的生產結構關係，但並不意味結構限制的消失，而是透過資訊主義的彈性特徵，建構另一種流動的、動態的網狀結構。另一方面，媒體做為資訊社會的積極動力，其「數位化」成為了網絡社會中打通各節點的關鍵助力，並推動數位傳播或網路時代的社群認同與行為基礎。

不論是 Bell 或 Castells，都賦予資訊社會中的知識與資訊決定性的地位，這種資訊與知識在 Castells (1996: 373) 樂觀卻帶有批判的論述中，被視為是一種文化的商品化與物質化，也會產生「真實虛擬的文化」(culture of real virtuality)，使得真實本身完全沈浸於虛擬的意象背景與偽裝的世界之中，這也直指資訊社會的日常生活中，各種日常生活的資訊、表意符號氾濫、擴充，乃迄於資訊爆炸、變幻無窮並相互矛盾，並盡失其義的現象。從後現代主義視之，這代表著一種符號化與擬像化的媒體空間，既是虛擬卻又如此真實地改變文化感知。後現代學者 Jean Baudrillard 和 Mark Poster 皆指出符號不過是一種擬像 (simulation)，其後並無真實，反而當資訊愈多，則意義愈少，因此事實上符號所能提供的是「愉悅」的「奇觀」(spectacular)。在 Guy Debord 所提出的「奇觀社會」(the society of the spectacle) 中，高度批判奇觀社會生活模式的虛幻不實，並指出各種媒體、新聞、廣告與資訊化娛樂，都在為既存的社會體系幫腔作勢 (1995: 13)。但即便如此，Poster 卻也看到了在資訊發展所產生的不確定性與模糊性之後，這種明確意義的喪失，反而意味著從真理暴政下解放社會行動者的力量 (1990: 14)，也算是正面特徵之一。

不論是奇觀社會或擬像社會，對資訊社會這種符號與傳播的理解方式，都成為對立於傳統現代主義的另一種深具解釋力的觀點，也使得現代性中作為動力的生產關係，與後現代作為動力的符號關係，成為洞察資訊社會的傳播形式之光譜的兩端。然而後現代主義對符號的重視與幾近誇大，絕對肯定了愉悅與奇觀的本體地位，更使得符號與意義的生產權力落於接收者位置，這使得論者對社會行動者的力量是否被過度抬舉產生懷疑。同時，在資訊社會中，媒介科技與數位傳播正展示著改變社會的力量，然而在帶有科技決定論的預設之下，卻也啟動了更多對資訊商品化的質疑與不安，也因此使傳統左派與新自由主義的論戰在數位傳播時代更加尖銳對立，也使資訊社會不僅是充滿辯證的，也充滿對立論述。

不論對現代性的立場為何，媒體與網路科技的意義肇因於對資訊社會本質的衝擊，亦即環繞以媒介及科技技術作為現代發展的基礎之一，而在不同程度上改變社會實踐的基礎。整體論之，資訊社會論者關注的資訊社會立論基礎仍偏重在資訊科技或資訊經濟

的發展，而後現代主義者又聚焦於文化與符號層面，並有大量文化主義者試圖拆解資訊社會中的政治與意識型態意圖。這使得傳統社會理論中對「結構—行動者」（structure—agency）的兩極看法，或則僅能選擇「結構」理解，找出社會結構的限制力量，否則就是以「行動者」進行意義建構與詮釋，後現代主義者也順勢地由結構決定挪移至行動者決定。於是，現代性成為核心關鍵，而光譜兩端構成了資訊社會的媒體論述。

在古典社會理論中，對社會的觀察其實就是典型「結構—巨觀」文化與「主觀—微觀」文化之間的比較，因此當 Karl Marx、Max Weber、Georg Simmel，及 Emile Durkheim 等人致力於拆解社會巨觀—結構的社會事實時，George Mead 與 George Homans 卻著眼於微觀一個人的行動理論。美國社會學傳統中的微觀—巨觀的看法某種程度上與歐洲社會觀察中對於行動者與結構的關係相仿，當然，這也表示行動者—結構的對立分析方式仍屬長久以來理論視野的常態。然而，在當代的理論發展中，不少學者開始相信行動者—結構的整合可能是理解社會事實的必要改變。Alexander（1982: 93）就指出了微觀—巨觀的連續體（continuum）涉及的是社會秩序的創造，從巨觀角度切入，秩序是由外部創造，並且具有集體性質；但由微觀層面分析，秩序則是個體式的、源自內化的力量。Randall Collins（1981: 985）也認為社會結構可以被經驗性的轉換為微觀互動的模式，這也就是說，巨觀現象其實是微觀事件的連結，彼此之間如果說是對立，毋寧說是交互與辯證的關係。

在諸多試圖整合結構與行動者的努力中，Anthony Giddens 的結構化理論具有代表性地位。事實上，Giddens、Ulrich Beck 與 Scott Lash 乃是第二現代理論的代表性人物，三位學者在 1994 年的著作《反身性現代化》（*Reflexive modernization: Politics, tradition and aesthetics in the modern social order*）中，倡議當代社會結構與生活模式已產生的劇烈變化，而成為一種「第二現代」（the Second Modernity）性格，而有別於傳統的「現代／後現代」的論述樣式（鄭志文，2009：56）。第二現代關心現代社會流動的形構。相對於早期，主導第一現代的是一種簡單的、直線的，及可計算性為基礎的工具理性進步觀，第二現代則是在充滿不確定性與多樣性的前提下，由非直線與偶成的發展下觀察社會結構。第一現代的簡單資本主義邏輯中生產了風險，第二現代則起源於這種風險，而在這種風險社會中，其風險與分配邏輯則是跨越階級，具高度未來性與組織性，也因此，當風險與不確定性成為當代社會的特徵，反思性則成為了第二現代的核心概念。

在對現代性的分析中，Giddens 以社會慣行（social practices）作為研究的核心，他認為社會觀察重點不是個別行動者的體驗，也非任何總體形式的存在，而是跨越時空的社會慣行秩序（1984: 2）。因此，行為既非由社會結構產生，也非由意識或真實的社會建構，相反的，藉由重複的行為之參與，意識與結構才被生產並來，於是，人們擁有意識與反思性，而不斷地對變化多端的結構與行動進行監控（同上引），也使得資訊社會的外部結構得以內化為行動依據，並使得行動實踐得以修正結構形式。本文同樣肯定現代性在資訊社會的核心位置，回歸結構—行動者的社會學想像，關注於網路科技與數位傳播的發展。然而，本文對傳統現代主義與後現代主義的立場皆有保留，並認為不論是現代或後現代的都有其對結構與行動者的堅持，而難以更完整落實於當前資訊社會發展的觀察。因此，本文在現代／後現代之外取徑更折衷的第二現代觀點，在對媒體科技的發展意義上採取結構—行動者雙向重視，透過理論的演繹而詮釋數位傳播帶來的不確定性、反思性，及其積極的再現代化意義。

貳、媒體產業／資訊社會的結構與制度向度

在論及數位傳播的結構時，Ritzer 與 Goodman 點出了五個由 Castells 指出資訊科技

典範的核心特色相當有意義，分別是：(1) 這些科技都是利用資訊操作；(2) 這些科技具普遍傳散的效果，以作為人類活動的一部份；(3) 利用「網絡邏輯」以影響範圍廣泛的組織和過程；(4) 以高度彈性適應與改變；(5) 資訊與科技正合併成高度整合系統（2004／柯朝欽、鄭祖邦與陳巨擘譯，2007：343-344）。Castells 所論及的網絡社會的重要性，不僅在於資訊社會中乃以資訊為基礎，並且點出新技術的生產與分佈必然包含著新的社會文化—制度。因此，數位與科技建立的網絡企業（network enterprise）不僅是 70 年代以來後工業社會或後福特主義社會的反映或延續，更重要的是網絡結構的形成導致了文化與理解世界的差異，這個差異不在於物質網絡結構，而在於「關係」結構的變化。於是，儘管即使如 Castells 等樂觀看待資訊社會來臨的學者，仍看到了資本主義寄生於資訊主義中的特質，保留了批判看待社會發展的可能性，但其論述中真正的核心貢獻在於對「網絡」的一再重申與解釋。

依照 Castells 對網絡的詮釋，則企業、政府與國家民族皆成為網絡社會中相互連結的節點（1996），換言之，在現代性的發展下，作為理性化的數位媒體與網際網路，正以數位匯流的強大力量重組節點的位置，只是節點的地位再也不是理性化中強調的科層化與絕對化，相反的，各個節點是相對的網絡關係化，並由相對應的小群體合作與重新凝聚的認同力量挑戰傳統現代性。這也就是說，在傳統社會學中結構限制行動者的關係，於資訊社會中將更是、且必須是一種充滿辯證的實際經驗。Beck 認為這種傳統文化和階級所構成的社會結構一旦在當代社會移除，則個人就必須以自己去成為個人生活中的樞紐和環節（1995：40），這顯示出當巨觀結構一旦資訊與網絡化，則個人的心理也被迫個人主義化，而成為現代性的後果。

現代性的後果使得 Giddens 的洞察在資訊社會愈見其重要性。儘管上述個人主義化的說法使得後現代成為可以介入討論的觀點，且「反思性」是後現代論述的核心力量，但是 Giddens 卻不認為後現代的反思性是足夠的，以他的觀點來說，

……對於現代性下的人類行為，必須以「雙重闡釋」（double hermeneutic）才能加以理解。一方面，社會學知識仰賴於世俗的行動者的概念；另一方面，在社會科學的後設語言中所創造的概念，又必須慣常地重新進入原先創造它們的行動空間中去描述或詮釋。（Giddens, 1990: 15）

亦即，反思性一則依靠行動主體，同時又必須依靠整社會科學語言對社會結構與活動進行解釋，而這種反思性又可具體從社會結構的制度觀之。在 Giddens 論述當代現代性的制度化面向時，他以四個面向對全球社會進行拆解，分別是資本主義、工業主義、監視與軍事力量，然而這四個面向在現代性的推動下又必然是全球化的，因而產生了世界資本主義、國際勞工分工、民族國家體系與世界軍事主義（1990: 55-78）。事實上 Giddens 對資訊社會直接的詮釋，可能只限於在四個面向中的「監視」與「民族國家體系」。對他而言，近代民族國家的出現，其實原本就是資訊社會的開始，國家為了遂行行政與管理的目標，而採取了精良的監視技術，因此資訊社會其實在於國家權力與暴力的行使（Webster, 1995／馮建三譯，2006：84-123），儘管這種說法對近代社會理論有其卓著視野，但也因 Giddens 的重點不在媒體，因此似乎也低估了媒介體系的制度性力量。

作為社會的重要組織之一，媒體的實力表現在具體的經濟制度面。2007 年富比士 2000（Forbes Global 2000）調查，Time Warner 以 440 億美元營收佔據全球企業第 67 名，除此之外，知名跨國集團 Walt Disney、News Corporation、Comcast 及 Vivendi 等也名

列 107、134、121 與 155 (Anheier & Isar, 2008: 374)。不論是在全球或區域的層次，媒介組織在各國政府的政策之下，儼然成為專業的時間／空間中介者，儘管不可諱言的，其部份作用仍在蒐集資訊以利國家運作監視，但媒介在工業主義與資本主義的結合下，其商業地位無疑成為現代世界的共同特徵。除了上述媒體企業，表 1 中臚列了全球文化產業各子項目中各自的領先者。不令觀察者意外，全球媒體領先者全採跨國化經營，這些產業要角多半為傳統以來娛樂媒體產業大亨，同時，此 20 家企業在生產結構上皆有集中化現象，有 13 家來自於美國，²另七家則分屬其它六個國家。

表 1：全球各文化產業之前 5 大企業

企業	Media	Music	Newspaper + publishing	Book	Radio + TV	Film + Video	Internet Search	Internet Content	Industries as a key
American express			3						1
Apple Inc.		4							1
BBC				3					1
Cox								4	1
Dogan sirketler Grubu							4		1
General electric	1				1				2
Google							3	5	2
LVMH MOET Hennessy Louis			5						1
McGraw-Hill				4					1
Microsoft							1		1
News Corporation		3	4	2		5		3	5
P&G	5				3				2
Sony	4					1			2
Telefonica	3								1
Time Warner			1		4	2	2	1	5
Verizon Communications	2				2				2
Vivendi		2				4			2
Walt Disney		1	2	1	5	3		2	6
Wolters Kluwer NV				5					1
Yahoo!		5					5		2

資料來源：The cultural economy (p375), by H. Anheier & Y.R. Isar, 2008, London: Sage.

深究表 1，不難發現網路搜尋業者與網路內容供應事業商在資訊社會中的獨特位置。以 Google 為例，在傳統五大媒體長久佔有媒體版圖的歷史事實下，Google 與 Yahoo! 等網路事業皆為後起之秀，其營收甚至無法趕上 Time Warner 或 Walt Disney 等全球集團在傳統事業之外，而對角延伸至網路事業的分支產值。然而弔詭的是，營收與媒體構

² 包含了 American Express、Apple、Cox、General Electric、Google、McGraw-Hill、Microsoft、News Corporation、P&G、Time Warner、Verizon Communication、Walt Disney 與 Yahoo! 等 13 家。此外法國擁有 LVMH MOET Hennessy 及 Vivendi 二家，而英國、日本、西班牙、荷蘭與土耳其則各擁一家。

成的社會結構重要性未必對等，因而顯示出了網路事業的獨特地位，在數位傳播的時代，網路提供了數位化的絕佳匯流點，不論是未來媒體的基礎網路層，或架構在電訊傳播時代的內容形式與服務層，³都提供了未來媒介體系整合的入口。因此，在表 2 中，儘管市場與營收仍未實現，但 Google 卻近乎跳躍性的成長為全球最有價值品牌之首，這個狀況顯示在前 3 名的另一個要角，也就是同樣是軟體與搜尋集團 Microsoft，因此透露了網路社會的關鍵趨勢。

網路媒體體現了數位科技的歷史位置，儘管它並非第一個中介人類社會的機制，但卻展現了可能是最具爆發力的能量。對現代性的社會維度而言，媒體組織通常是繁複龐雜卻又精密分工，推動媒體前進的動力是否為對媒體懷有崇高期待的公共領域思維尚有可議，但集團化的媒體聚合勢必是資本主義式的，這也使得資訊社會的基礎有了可批判之處。有了資本主義的推波助瀾，再加上工業主義加持，媒體成為人們日常生活中為人「信賴」的「抽象」與「專家」系統（Giddens, 1991），儘管對媒體與資訊內容的社會批判聲浪不斷，但對媒體功能的依賴，與對媒體系統存在的合理性，卻是一般公眾（包括批判者在內）共同的堅持。

抽象的專家系統對現代性的重要處在於時間與空間的空洞化，進而使前現代時期時空相聯或必須相互參照的基礎被瓦解，這也使得不同空間的相互滲透與取代成為可能，時空分延並結合標準化的社會制度，使每一個在地的空間脫離在場情境的獨特性——離根化（disembedding）。媒體做為專業並且資本驅動的理性化組織，不但擴張，更協調了在地空間與時間的運作秩序。傳播媒體從來不僅是制度性地協助時空重塑，其功能更在於毫無隱晦地連結地方與全球，不但掌握了影響遠方他人的能力，也間接促使「離根化」與「全球化」成為不得不的後果，因而展現的是現代性的活躍的動力。於是，Time Warner 與 Walt Disney 不僅是全球的，而且必也是在地的，不僅是資本主義邏輯下取得 440 億巨大利潤的組織，更是接軌在地並重構文學、傳統、迷思與神話，創造現代性下對地方集體認同的力量之制度與組織。

表 2：全球前 5 大品牌價值（單位：百萬美元）

品牌名	2005	2006	增加（%）
Google	37,445	66,434	+77
General Electric	55,834	61,880	+11
Microsoft	62,039	54,951	-11
Coca-Cola	41,406	44,134	+7
China Mobile	39,168	41,214	+5

資料來源：The cultural economy (p425), by H. Anheier & Y.R. Isar, 2008, London: Sage.

如果媒體經營邏輯配搭了資本主義與工業主義的精神，成為連接社會活動與地方空間的界面，則數位化就成了標準化各種媒介界面的新起點。於是，控制數位化的現代性制度或組織，不但擁有控制人類的資源，更史無前例地擁有分配或決定資源的權力。換言之，並非數位化直接改變了現代世界，而是數位化促成了媒介邏輯的變化而強化了現代性。因此，儘管好萊塢八大片廠將近壟斷全球票房，但電影的運作方式卻不得不隨數位化改變。隨著數位化，電影產生了線上的行銷窗口，2008 年全年，美國 Apple 宣佈超過 3300 萬筆線上電影交易透過 iTunes Store (ITS) 完成，儘管 ITS 的服務仍僅限於美國、

³ 一般而言，數位匯流的形式可分為終端設備層、網路與傳輸層、條件接取層、節目與服務層及應用與內容層。

加拿大、英國、澳洲與紐西蘭，但短短一年間在美國就創造了 44 億台幣的營收，就連較晚進入市場，自六月才開啟英國的 iTunes，也有 1 億 7 千萬台幣進帳，這個數字佔了美國全年線上營收的 79%，也佔了英國的 62%，實際上額外獲利者是八大片廠，也迫使傳統電影巨頭為了極大化利潤，不得不與 Apple 的 iTunes 繼續試驗性的合作（*Screen Digest*, 2009.04: 106-107）。

Apple 不僅由數位化而生，更由數位匯流得到控制權力，不僅是標準化了時間空間，更「標準化了『標準化時空』的媒介組織」。由是，藉數位匯流使現代性顯得更活躍，不僅帶動更多的可能性，也導致了知識難以涵蓋的不確定性與不斷修正。媒體組織在數位化後必會探索更多的組織與運作原則，因此數位化開啟的是一道藉由「未來」去測試現在的內在邏輯，而非依賴歷史去解釋當下的外在公式。於是，新的組織活動產生了。2009 年第二季，美國的 Sony Pictures、Disney、Paramount Digital Entertainment、MTV 及 Nickelodeon，加上歐洲的 Fremantle 與 Endemol，不論電影或電視集團，皆紛紛展開授權手機線上遊戲或自建線上平台，利用拆帳方式增加電影電視的通路以及營收（*Screen Digest*, 2009.08: 228）。一方面改造了制度與運作，一方面也牽動著社會活動及行動於其上的人。制度的改變成為了結構的重組，並改變了行動者與之互動的形式關係，而重塑了資訊社會的組織化樣貌。

參、不確定的媒介經濟與反思

在數位匯流背景下，2000 年成功啟動全球媒體聚合的第一個行動乃全球最大集團 Time Warner 與 AOL（American Online）高達 1830 億美金的合併案（Faulhaber, 2002: 311-312）。在這個合併中，AOL 帶來了 2700 萬的網路接取用戶，Time Warner 下的有線電視 Time Warner Cable 則帶來了 1300 萬有線訂戶，不僅如此，更概括了 3000 萬的平面雜誌訂戶，包括了《Time》、《People》、《Sports Illustrated》、《Fortune》與《MAD》，除此之外，自然不能忽略 Time Warner 旗下全球媒體品牌 Warner Brothers、HBO、TNT、Cartoon Network 與 CNN News Group。AOL-Time Warner 合併案一方面體現了數位匯流的整合趨勢，另一方面亦符合經濟學與市場運作邏輯，然而在媒體產業的期待下，這個有史以來媒體最大合併案卻「意外地」造成了有史以來文化經濟的最大損失。AOL-Time Warner 兩大企業不得不於三年後重新分割，尤甚，隨著網路夢想的幻滅所導致的網路經濟泡沫化，更延續了 1997 年亞洲金融風暴而成為全球性金融危機。Time Warner 與 AOL 的合併破局指出了網路科技中，媒體集團的獲利來源不再是單純的經驗法則與公式計算、既有的策略也並非如預期般能成為市場數字，因此，文化經濟似乎不再是媒體所有權的全面掌控，仿造工業時期以生產、商品化與販賣為手段，並以併購為結構壟斷與內容控制的方式，不再是征服市場的保證。

就在資訊社會視媒體擴張為最高原則，卻又挫折於 AOL-Time Warner 經驗，網路經濟的期待愈來愈高，但市場結果卻愈來愈泡沫。然而，視市場泡沫而推斷網路的失敗絕非事實。2004 年二月在網路史上一種另類的社群網站—Facebook—「意外地」異軍突起，成為數位傳播的強大勢力。對以社群為主旨的網站而言，由於 2003 年時 Microsoft 即建立了大型社群網站 MySpace，因此 Facebook 並非第一個，但即使期待不高，意外卻不斷出現，2009 年，Facebook 全球會員超過 3.5 億（鄭緯荃、盧諭緯，2010.04.01: 52），再者，屆 2010 年，Facebook 造訪人數超過 Google，成為全美國最大流量的網站（見表 3）。至此，Facebook 被視為成功地改變了網路的運作模式，並啟發了 Tim O'Reilly 口中的 Web 2.0 時代的到來。

表 3 網路 10 年大事史

年份	事件
2000.01	AOL-Time Warner 併購案
.04	美國 Nasdaq 重挫，網路泡沫初現
.07	KaZaA 軟體開啟 P2P 下載音樂與電影
2003.05	中國阿里巴巴網站成立 C2C 網站
.07	MySpace 網站開啟營運 Skype 之 P2P 網路電話推出
2004.02	社交網站 Facebook 成立
.03	Google 推出 Gmail
2005.06	Google 股價突破 300 美元，高於全球前三大車廠 News Corporation 出價 5.8 億收購 MySpace
.12	Yahoo!收購線上書籤網站 Del.icio.us
2006.08	AOL 與四大片商合作，建立 AOL Video 影片下載網站
.10	Google 以 16.5 億美元併購 YouTube 網站
.12	《Time》雜誌選出年度風雲人物「你」
2007.07	Apple 公司推出智慧型手機 iPhone
.11	Amazon 創辦人 Jeff Bezos 表示將推出雲端運算服務
2008.09	Google 推出搭配開放平台 Android 系統智慧型手機
.12	全球網路人口超過 15 億人，中國以 2.5 億居首
2009.01	Skype 宣布擴大手機通訊服務
2010.02	Apple 推出平板電腦 iPad
.03	Google 退出中國市場 Facebook 造訪人次超過 Google，成為美國流量最大網站

資料來源：整理自〈網路商業模式100〉，鄭緯筌、盧諭緯，2010.04.01，《數位時代》，191：50-51。

媒體結構與功能的變化某種程度可以反映演化論，也可以是科技決定論的表徵，然而它展現的看似理性化的過程，有必要被視為是現代性的必要特徵—反思性—的結果。無法否認的，數位化導致大規模的媒體技術發展，也因此數位傳播或資訊社會的到來，標示著社會科學與自然科學之間的聯繫關係，然而，吾人也不能因此就宣稱自然科學即主宰了社會與未來科學發展的必然邏輯，原因就在於即便連最科學的科學，在知識上都不能絕對證明或確定什麼。這突顯了社會科學的敏感性，任何經驗的知識都具有不穩定的特徵，因為任何經驗的知識獲得，皆必須重新回到社會場域中由實踐重新檢視，反思性因此構成了社會運作的形式與邏輯，並成為現代性的根本動力。

因此，並非是嚴謹的理論，而是反思性促動了網路的實踐行為。Facebook 與 Web 2.0 的精神結合中，不難發現 Facebook 社群網站成為媒體要角的關鍵乃在於它將傳統網路的主導權交到使用者手中，並建構了「分享」與「開放」的特質，並使其成為媒體平台核心。在傳統媒介理論的入門領域中，早已清楚了解傳播者、內容、通道、閱聽人與效果之間的基本關係，再者，互動、小眾、去中心化、主動性也是在一般知識中，熟知的網路媒介經濟運作成功不可忽視的必然特性，但將既有理論結合現實社會中，理論則常常捉襟見肘，預期（AOL-Time Warner）與非預期結果（Facebook）幾乎是慣性出現，使得「非預期結果已經成為了預期的結果」或常態，這也就表示，現代性的過程中，只有「不確定性」才是最明顯、最可確定的內在特性。

在 Giddens 一再重申的觀念中，現代的反思性在於對行動過程不斷地監測，這種不斷自我監測突顯上述的「不確定性」成為現代性特徵，也成為現代發展過程中本體論上的存在。因此，網路泡沫化成為傳統媒介理論受到不確定性打擊的結果，只是必須由媒體等社會行動者承擔其風險。在一連串不確定性的後果中，透過抽象與專家系統所空洞化的時間與空間變異，都顯得變化莫測，於是造就了現代性的質疑。一則，專家系統的標準化與系統化似乎是有限的專家，現代知識有限的知識，也因為不斷受到媒體真實運作的質疑，似乎也只能不斷證明 Beck 所提到的「非知識」（unawareness）的存在，資訊社會的媒體與網路危機因此不是意外，而是必然與常態。

其次，現代反思性的性格反應落實在「現在」的行動，反映在「未來」的社會結構，但不在「過去」的理論限制。在過去或前工業時期的書寫文化中，儘管時空的擴張變異仍是常態，但反思性多在重新解釋與闡明傳統，當過去的傳統落實到現在行動，僅能與傳統連結，難以與未來掛勾。在現代性推動中，當代媒體理論必須重新落實於資訊社會每一個資訊生產與再生產的基礎，以致思想與行動不斷相映對照，傳統理論的有效性不應在於對傳統知識與權威的自然認同，相反的，只有在過去狀況與現在狀況有其吻合之處，並可用現在狀況去肯定過去已知時，才能證明過去知識的有效性。因此，上述提到的，媒介理論中由 Lasswell 提出的傳播者、內容、通道、閱聽人與效果等「過去」五大元素仍然重要，但必須由數位傳播的社會實踐去再肯定而得到確認；而資本主義工業與市場邏輯在過去有其解釋力，但在資訊社會中遭到衝擊，就有了朝向「未來式的」思考空間。

當然，這種對媒體社會知識的推論，不能武斷地被視為媒介經濟理論的失敗，而有必要被解釋為反思與進化。當 2000 年以前的全球媒體邏輯的商業策略無往不利，事實上應被視為造就當代資訊社會興起的重要力量。資本力量造成社會轉型的效果也威脅到了自身運作的合理性，而關鍵就在於既有的經驗法則理論化後並非一成不變，成功的概念創造必得隨行動而更新內涵，媒介的經濟觀點自然也必須落入新的資訊社會觀念而引入生產環結，於是，資訊社會或網路傳播在 2004 年找到了資訊社會運作密碼——Web 2.0，以一種「分享」、「開放」、「互動」與「重組」的精神重新印證媒介傳統，而將 2004 年之前創造媒體世界的資本力量重新界定為 Web 1.0，以表其過去的主宰生產結構的合法性，及後來與社會結合的落差性。

在此，吾人有可能認為這種知識進化代表社會達爾文主義，但實際上它透露的是激進的現代化的本質。亦即，現代反思性格不表示傳統知識無用，而是指出其現代性格的落後，因此必須透過不確定性的刺激而矯正，使得現代性更加「激化」。於是，市場仍然有效，但必須在分享的網路現代性下才得以獲得勝利。這使得 Web 2.0 幾乎成為當代媒體運作的真理，而成就的是一連串的社群媒體奪去傳統五大媒體的經濟大餅事實。資訊社會並非簡單的進化，因為當某種行動成為合理的社會慣行，總令人因感到現代密碼的取得而信心，實際上對未來卻仍然充滿不確定性。因此，儘管網路科技 10 年興衰，在 2010 年對網路充滿信心的社會，均認為曾經的泡沫危機其實是什麼必然成功的小挫敗，但吾人不應忽略在 2003 年時，市場與學術界均對 90 年代末到 21 世紀初，當時人們對網路莫名的信心與崇拜嗤之以鼻（儘管這些人多數正是對網路崇拜的最早倡議者）。換言之，儘管由 Web 2.0 建構了社會慣行的場域正蔓延全球，但這種看似最新的概念最多僅能解釋過去與現在，多數媒體經營者從教訓中學到了找尋下一把資訊社會的鑰匙，才是掌握「未來」的核心。因此，既有的現代性目的只在不斷的自我反思與激化，於是在資訊社會不意外地開始展現創造性思考的力量，而使一波波新形式的網路文化興起。2007 年 Amazon 創辦人 Jeff Bezos 表示將推出雲端運算服務（見表 3），而 2010 年底最熱門且具未來性的資訊社會議題不僅是「數位匯流」，而是具體化到了絕對整合的「三

螢一雲」⁴，都預表了反思與創造所展現的對非知識的挖掘，於是，吾人似乎又找到了一個切入未來的公式，雖然按其內在邏輯，其不確定性遠比目前的樂觀期待應該要來得更真實。

肆、資訊社會結構與行動者

在前面論述中，於是吾人看到了 Giddens 強調的現代性概念，他認為現代性是在人們反思性地運用知識的過程而建立起來，而所謂的必然性的知識實際上是一種誤解，甚至於，這些知識不只是不穩定，更必須加上破壞性的特徵（1990）。這使得當代媒介論述中必須重新考量過去由於啟蒙運動與理性獨尊過程中，導致對自然科學化約論的過度重視，這也點明過去對公式化社會科學研究的崇拜而忽略的社會情境的變化。因此，數位傳播下資訊社會的反思性格有必要源於真實社會生活方式的反思，因為即使不知道 Web 2.0 的存在，但網路使用者都明白透過社群網站可得到的社群聯繫與友誼，透過搜尋引擎可快速獲得資訊的實用價值，及影音網站可得的聲光娛樂。在這種社會情境下，社會科學研究的調查成果開始成為行動的依據，於是行動者會比較最有趣的社群網站、最有效率的搜尋引擎，及最豐富的影音網站作為行動的場域，而作為社會行為的具體實踐。

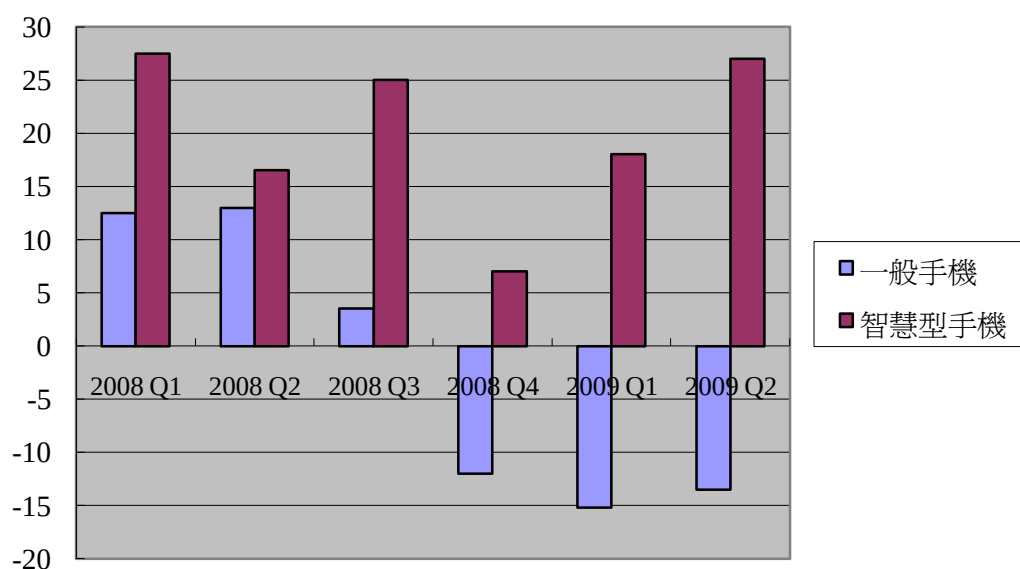
由是，現代反思性不在於推翻或否定知識與技術的重要性，而是在不斷產生的傳播科技與技術、知識的發展中，確保其動力源源不絕地流入社會行動中，不但成為媒體行動者的行為基礎，也構成解釋媒體行動者的合理性看法，這也正是進化的現代性，而與傳統現代區隔開的第二現代之立論基礎。在此過程中，不難察覺到以這種現代性思考社會行動、行動者力量與結構限制是在不斷相互影響的過程，換言之，其有別於古典社會學中，認為要不是結構限制行動者，就是行動者決定結構的看法。因此，在對現代性採取立場時，Giddens 與 Beck 皆與早期現代主義與後現代產生差異。在 Giddens 的論點中，社會慣行才是分析重點，既謂之慣行，就因著重在其再製行動的系統化性格，而使得這種有規則的社會動作得以被組織，或是該種社會系統被保證確立的力量，即是結構（1984: 17-25）。

因此，在資訊社會的行動，事實上反映的仍是結構（巨觀）與行動者（微觀）的關係，資訊的生產關係既是限制，同時也是促成事物發生或行動者行為的機會。由此看來，資訊的生產必須透過制度化的力量，因此是政治、經濟與法律制度，再搭配上象徵秩序的作用，促使資訊社會的媒介生產走向結構化，而形成強大的力量。這股強大的力量可藉由很具體的社會事實觀察到，在圖 1 中，列舉了當代最熱門也最日常生活化的手機媒體，在 2008 年末至 2009 上半年的變化趨勢。圖中智慧型手機在 2008 年末之後的全球驚人出貨量成長率，說明了手機市場朝向數位匯流與加值服務的趨勢。行動通訊的智慧型化反應的是多種力量的組合：它可以代表著數位科技的趨動力（technological drivers），使得智慧型網路結構與媒體平台之合流；它可以顯示通訊業者在維持既有市場佔有率與擴大市場率上必須透過匯流延長產品線；它可以表示政府對資訊社會去管制的決心；它當然也透露出全球化力量中，為進入國際市場或發揮競爭優勢而採跨業經營以求綜效。因此，手機的簡單出貨量即描述著資訊社會中，特別是電信事業的結構轉型。

將視野由全球轉到台灣，圖 2 中描述的是台灣的電信服務普及率的變遷，從圖中不難發現其實電信服務近 9 年來差異不大，其中唯一引人注意的是在行動上網部份，自 2005 年行動寬頻推廣之後，短短 5 年間已超過 60% 普及率，成為近 10 年電信事業中異軍突起者。將全球智慧型手機出貨量對比台灣電信服務普及率，其實不難發現 2008 與

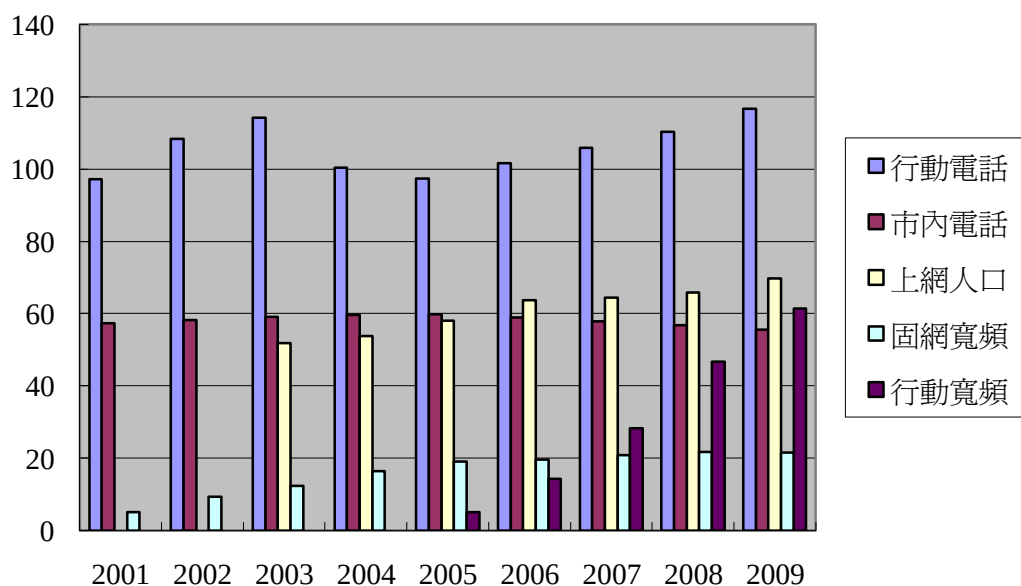
⁴ 指以一雲（雲端技術）整合電腦、電視與手機等資訊通訊中最重要的三個螢幕。

2009 行動上網趨勢與全球手機之間的相關性非常吻合。事實上正是由於手機與行動上網正在建構資訊社會中的「結構特質」，智慧型手機一方面提供了行動的資源（resources），以應付另一方面行動上網的通訊規則（rules），資源與規則的結合使得社會行動成為可能，儘管有部份科技規格的差異，但不僅在台灣，在歐、美或其它地區，都以跨越時空而存在著這種社會慣行的相同系統性形式，而這是資訊社會／電信事業／行動通訊的現代制度形式。



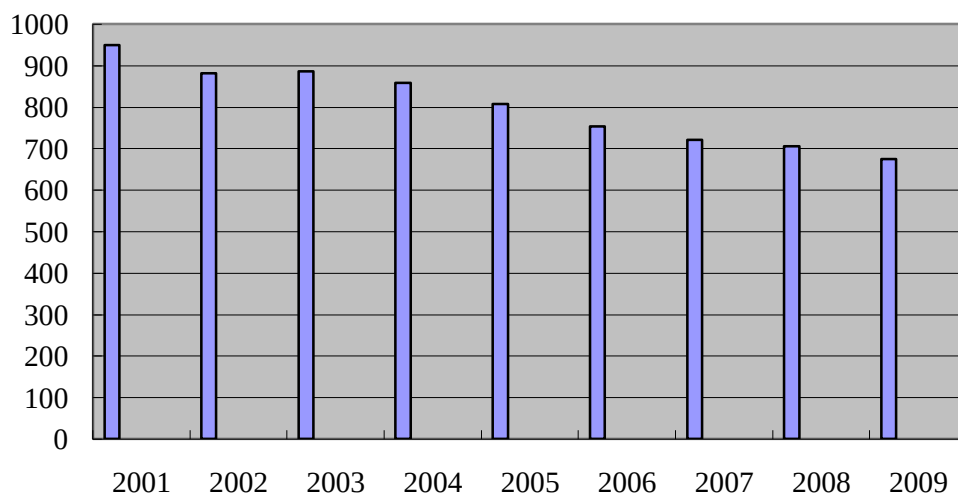
資料來源：“Mobile handset market grows again: Recovery aided by smartphones’ increasing presence,” 2009, *Screen Digest*, 455, 231.

圖 1 全球手機／智慧型手機出貨成長率 (%)



資料來源：〈我國通訊傳播市場概況〉，余亭美，2010.04，《NCC NEWS》，3(12)：17。

圖 2 台灣電信主要業務普及率 (%)



資料來源：〈我國通訊傳播市場概況〉，余亭美，2010.04，《NCC NEWS》，3(12)：17。

圖 3 固網語音營收 (億元)

儘管在上述例子中，由資源與規則扮演了結構的力量，但這種力量先不宜擴大解釋，而必須視為是限制或提供發展行動的機會，也就是，並非電信結構決定一切電信服務的使用，社會行動必須由行動者的具體慣行而確保社會系統的有效存在。圖 3 表示了近 9 年來固網語音通訊的變化，與一般預期差別不太，9 年來固網語音營收自 948.6 億元衰退到 674.9 億元，失去了 28.8% 的市場。然而對照圖 2，事實上市內電話普及率 9 年來

並未衰退，因此，兩者的差異呈現不同意涵。圖3中固網語音市場呈現的是實際行動的場域，而非結構上「有機會／條件行動」的普及率，亦即，即使結構上的通訊資源(基礎網路)存在，但無法促成行動誘因的結構只是無效的形式，並不算社會行動，這使得現代性必然賦予了行動者權力，在提供結構的時空條件中，也使行動者成為結構能否交互運作的關鍵。

儘管行動者仍有主動性，但過度放大其力量的結果，在以資本主義為制度面向的資訊社會中，可能只是個理想型(ideal type)的想法。資訊社會中建構資源與規則的力量事實上的確容易產生二種後果，首先，這個結構龐大的現代性制度有可能走到 Weber 一再重申的理性化牢籠，而使行動者無法控制資訊社會愈來愈僵硬的結構化趨勢，成為 Giddens (2003) 所謂的失控的世界中，無法駕馭的現代性大巨怪。其次，這個龐然大物儘管是現代性驅動，然而「權力」的運作卻仍然重要。這種權力的看法可分成二種，一則權力仍可賦予行動者，使傳播科技下的閱聽人可透過權力的中介而採取行為。但除此之外，權力和社會結構之間仍有支配結構(structures of domination)的存在，這種帶有馬克斯下層建築的論述，則使得數位媒體與資訊社會籠罩在分配的關係下，於是，分配性的物質資源與科層中的權威性資源則確保了社會擁有的轉型潛力。

iPhone 在數位市場的絕對領先地位，說明了資源分配與行動整合的重要，同時結合全方位的結構佈局與極具吸引力的行動促發，隨之成就一連串的社會生活形式改變。然而值得注意的是，蘋果一向自豪最具競爭力的基礎，並非來自先進的開發技術，而是 iPhone 手機上卓越的整合能力。估計至 2010 年底，iPhone 軟體的數量將突破 30 萬以上(鄭緯荃, 2010.01.01: 68)，結合 iTunes 與 App Store 的平台，iPhone 精確掌握了滿足行動者需求的要因，將社會行動的結構與行為結合交織，展現對「現代性的影響」之極度敏銳，因此，媒介在資訊社會中，有能力作為一社會系統，既是行動者慣行的中介，也是行動者慣行結果，並重覆地組織媒介使用者持續行動的慣行。

伍、結語：識別資訊社會的第三條路

從平面到電子媒體，從類比到數位轉換，資訊社會作為一個社會實踐的場域，既是中介，也是結果。儘管對資訊社會的描述中，不少討論的是媒體與產業發展競爭，但更多論述集中在對媒體科技下形成的壟斷或宰制形式的批判。如同這兩種學術位置，本文同樣關注現代性的連鎖效應後的社會特徵，對其「結構」與「人」同時賦予最高關注；然而在結構與行動者之間，本文以第二現代角度切入，視資訊社會結構為媒體生產的社會系統與關係，而提供一個給主體行動之場域。因此，在某種程度上呼應 Castells 的網絡社會主張，資訊社會事實上提供的是一個供應資訊移動的網路結構，而造成的是流動的空間與無時間的時間文化。

藉由網路結構強調而來的關係，是有可能具體化為社會制度，而成為 Giddens 所致力探究的現代性的制度面向，因此，結合資本主義、工業主義，資訊社會似乎不外乎成為商品或是監視的武器。然而不僅如此，數位科技與媒體造就的資訊社會，事實上構成的是結構的力量，並且無法避免的在全球層次上展示其形態。必須注意的是，並非是單純的結構構成了現代性的核心內涵，驅動整個資訊社會與傳播科技向前邁進的力量，若以社會行動為論述起點，則必然是反思性。媒體產業運作的反思性大量來自對未來的不確定性，以使過去的傳統理論面對愈來愈多對未來的力不從心，也使反思性成為理解媒體如何進行下一步行動之內在特質。不僅媒體運作需要反思，甚至行動者的行為依據也是基於反思，而內在化於結構與行動者的辯證，做為核心的行動理解。

結構與行動者因此互相交織，並互為因果，於是，資訊社會提供行動者選擇與活動的資源和規則，而行動者則在媒體消費或使用中，確定媒體組織化社會行動的有效性，

並提供媒體再製生產和消費關係的動力。至此，不論是新媒體科技、數位傳播或資訊社會，這種社會關係都重新落實於結構與行動之二元性中，才得以窺見其內在化的反思性，及其表徵的現代性。於是，資訊社會在傳統左右兩派位置之外，找到了折衷的介入方式，不但暫時跳脫常見的社會科學模型或化約論，也強調回歸社會實踐式地、未來式地理解新媒體時代，才更有可能發掘並洞察一般預期中所未知的系統關係。

參考書目

- 柯朝欽、鄭祖邦與陳巨擘譯（2007）。**社會學理論(下冊)**。台北：巨流。（原書 Ritzer G. & Goodman D. [2004]. *Sociological theories* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.）
- 陳怡文（2010.03.01）。台灣上網人口與行為調查：抓住千萬人的眼球商機，**數位時代**，190：46-48。
- 馮建三譯（2006）。**資訊社會理論**。台北：遠流。（原書 Webster, F. [1995]. *Theories of the information society*. London: Routledge.）
- 鄭志文（2009）。重構媒體全球化：由第二現代看媒體與符號空間經濟，**靜宜大學人社院學報**，3(1)：55-80。
- 鄭緯筌（2010.01.01）。探索蘋果大驚奇，**數位時代**，188：64-74。
- 鄭緯筌、盧諭緯（2010.04.01）。網路商業模式 100，**數位時代**，191：46-85。
- Alexander, J. (1982). *Theoretical logic in Sociology. Vol. 1, Positivism, presuppositions, and current controversies*. Berkeley: University of California Press.
- Anheier, H. & Isar, Y. R. (Eds.) (2008). *The cultural economy*. London: Sage.
- Beck, U. (1995). *Ecological enlightenment: Essays on the politics of the Risk Society*. N. J.: Humanities Press.
- Beck, U. (1999). *World risk society*. Cambridge: Polity.
- Bell, D. (1973). *The coming of Post-Industrial Society: A venture in social forecasting*. New York: Basic.
- Castells, M. (1996). *The rise of the network society*. Oxford: Blackwell.
- Collins, R. (1981). On the microfoundations of Macrosociology. *American Journal of Sociology*, 86, 984-1014.
- Debord, G. (1995). *The society of the spectacle*. New York: Zone Books.
- Faulhaber, G. (2002). Network effects and merger analysis: Instant messageing and the AOL-Time Warner case. *Telecommunications Policy*, 26(5/6), 311-333.
- Film studios in mobile games push. (2009.08). *Screen Digest*, 455, 228.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Giddens, A. (2003). *Runaway world: How globalization is reshaping our lives*. New York: Routledge.
- Poster, M. (1990). *The mode of information: Poststructuralism and social context*. Cambridge: Polity.
- Studios benefit from iTunes Store. (2009.04). *Screen Digest*, 451, 106-107.

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 119-134
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp. 119-134

「潛」力無窮—班級經營中的潛在課程

王振輝¹ 王玉珍²

摘要

身為教學現場的教師們，除了書本上的知識傳遞外，其實，教師的行為舉止都影響著學生。在學生學習的過程中，教師無意傳遞的價值觀與未事先計畫的課程，對學生卻有深遠的影響，我們稱之為潛在課程。而學生在校的時間佔了一天時間中的三分之一，學校與班級成為涵養學生人格的重要場所，因此，教師班級經營所傳遞出來的潛在課程對學生的影響不容小闕，筆者透過班級經營的六個面向來論述，以實務現場的經驗分享班級經營中，教師容易傳達的潛在課程與教師易忽略或弄錯潛在課程；本文的目的，除了進行自我教學反省外，期能透過班級經營的潛在課程探討，提醒教師打破以往的迷思、注意自己的言行，讓潛在課程發揮「潛」力無窮的功效。

關鍵字：潛在課程、班級經營

¹ 靜宜大學教育研究所教授兼人文社會科學院院長

² 靜宜大學教育研究所研究生

The hidden curriculum in Class management

Chen- Hui Wang^{*} Yu-Jen Wang^{**}

Abstract

As a teacher in classroom, teacher's behavior is affecting students. In the process of learning, there are many values and not planned courses with teacher's teaching behavior. It has a far-reaching impact on student, we call it the hidden curriculum. While students spend their time for one-third of the day in school, school and class become important space for molding student's temperament, therefore, the teacher's class operating out of potential effects on students' course. We discuss this subject by six dimensions of class management. Practical experience proves that teachers easier to convey the curriculum in class management and they always neglect or mistake the potential courses. The purpose of this article is a teacher's reflection with our discuss of the hidden curriculum, and breaking the previous myth of course, remind teacher's acts and deeds, so that the hidden curriculum can take advantage of the boundless potential.

Keywords: hidden curriculum, Class management

^{*} Professor of Graduate Institute of Education, Providence University.

^{**} Student of Graduate Institute of Education, Providence University.

壹、前言

「班級經營」(classroom management or class control)，又稱「教室管理」、「教室經營」或「班級管理」；雷姆雷克(H. M. Lemlech)曾將班級經營比喻成在教室中譜寫一首動人的生活管絃樂曲，此樂曲內容包括計畫課程、運用資源、安排教室環境、指導學生各種學習活動(Lemlech,1989)；好的班級經營是一個好老師的必備條件，班級經營能力的培養，是教學成功的首要條件(Tauber,1995)，特別是身為班級領導者—導師，更是必須深入了解班級經營各種面向。

班級經營內容涉及廣泛，在一般的教科書中主要可分為六方面：(1)行政經營；(2)教學經營；(3)自治活動；(4)常規輔導；(5)班級環境；(6)班級氣氛等來探討(吳清山,1992)。從這些層面來看，班級經營雖然不是教學，但卻是教育中最不可或缺的部分。因為在班級經營的這些面向中，教師有意或無意的傳遞自己既有的價值觀、歷史觀、世界觀等意識形態浸染學生，其潛在影響包括正面與負面的價值，此為「潛在課程」(Hidden Curriculum)，它的發生不易讓人察覺，其影響力卻是不容小覷。

「潛在課程」是指學生的學習過程和結果中，課程發展者未事先計畫或未意圖的部分(黃政傑,1992)。目前國內班級經營中潛在課程研究內容大致上從身教、言教、境教、制教這四方面去探討，本文目的不在探究這些潛在課程來源，而是通過班級經營各種面向的探討，輔以教育現場的實務經驗，印證在班級經營中教師所傳達的各種潛在課程，除了進行教學的自我反省外，期能透過班級經營的潛在課程探討，打破以往的迷思、檢視教學者的言行，讓潛在課程發揮教育激發學生無窮「潛」力的功效。

貳、傳統班級經營的理念與反省

班級是學校的一小團體，這團體是由一群學生與教師所組成，其成員間在班級裡共同生活、學習與成長。教師透過有效能的經營，教導學生認知、技能、情意面的知識，也就是所謂「師者，所以傳道、授業、解惑也」。

Carson 與 Carson(1984)指出：班級經營是教師有系統地利用行為管理技術的原理與方法，有效地控制學生行為為問題的前因後果，其內容包括有效地經營教室環境預防教室問題，及有效地教導學生可欲的行為減少學生不良行為發生的方法。Doyle(1986)指出班級經營是教師解決常規問題時，所使用的行動與策略。Emmer(1987)則指出班級經營是教師建立和維持有秩序的行為，預防干擾學習的手段與方法。王文科(1996)認為，班級經營是教師為使教學活動得以順利進行，以求有效達成教學目標，而對學習情境的佈置、學生學習行為的控制、秩序的維持，所做的處理方法或技術。翁秀彩(1999)也認為班級經營與常規管理、規矩、秩序、紀律等名詞有相同的概念共通性。由以上學者對於班級經營的定義可得知，早期的班級經營著重在班級秩序的掌握，透過教室秩序或常規的建立，協助學生改正不良或偏差的行為，將專注力投注在學業成就上，以期達到教育目的，而多數的老師也認為良好的班級經營就是把班級秩序管理好，學生安靜的聽講，學業成績良好就足夠。一般而言，傳統的班級經營有以下特色：

一、班級經營以教師為重心

班級裡教師是主要靈魂人物，其經營領導方式會影響整個班級氣氛與風格，然而傳統的班級經營是以教師為重心，學生扮演聽從的角色，整個班級運作以教師為主體，而班級經營模式端看教師理念為何，學生沒有給予意見的機會；我們稱之為專制式的領導，這種班級經營對學生嚴格管理，且紀律嚴明，老師是最高的權威，在這樣的教學環境之下，學生會厭離，並會有較多的挫折與反感，教室的氣氛很嚴肅(林生傳,1994；朱文雄,1989)。

二、班級經營以常規約束為主

Doyle(1986)曾經指出班級經營是教師解決常規問題時，所使用的行動與策略。由此可知，傳統的班級經營是以常規約束為主，要求良好的秩序，在班規制訂上也以紀律為主，強調良好的班級經營等於良好的常規要求。教師為求良好常規在班規制訂上也會較偏向懲罰式規定，學生會因為害怕懲罰而遵守規定，而不一定代表能夠培養學生正確的態度。

三、教師領導風格偏向權威式領導

Jackson (1968)指出，由於班級內有好幾十個來自不同背景的學生擠在狹窄的空間裡，因此常會出現如拖延、不滿足、干擾、散亂等缺點，為了有效率地使學生學會耐心等待及遵守規則，教師必須建立起一套明確的權威系統（authority system）並精心設計許多明確的權威策略，才能順利地控制學生，以維持課堂教學的順利進行。俗話說：「嚴師出高徒」，傳統的教學方式強調以嚴格教導學生，教師扮演權威的角色，「教不嚴師之情」，如果教導不夠嚴格是老師懶惰，由此可看出傳統的教育相信唯有嚴格才能教出好學生，因此塑造出教師權威與嚴肅的外在形象，然而不適當的權威運作卻可能造成學生負面的影響，甚至會導致學生反抗行為的出現(Edwards,1994; Virginia & James,1992)，讓師生關係產生隔閡阻礙。

四、師生溝通呈現單向式

陳奎熹、鄭詩釗等學者對以往班級經營的歸結，一類像 Gay (2000) 的觀點，他認為傳統的教室習於採用「被動—接收」(passive-receptive) 式的溝通模式，傳統的教學觀念裡，以教師為主體，教師說的話猶如聖旨般，沒人敢反對或者有意見，因此在師生溝通上呈現上對下的狀態，即使學生心裡不服，也敢怒不敢言，這樣的溝通模式容易造成教師一意孤行，將自己價值觀強加在學生身上，造成師生溝通出現問題且產生裂痕。另一類如華勒 (Waller, 1967) 以衝突與批判之觀點，描述傳統班級師生之關係，他認為班級係處於一種暫時平衡狀態之專制組織 (despotism)，此為傳統班級經營中師生溝通的典型模式。由此，陳奎熹等學者也認為，傳統班級教室的師生關係應是一種制度化的「支配—從屬」(institutionalized dominance and subordination) 的關係，彼此之間有潛在對立的情感 (陳奎熹，1996；鄭詩釗，1998)。

五、不容許個別差異存在

傳統的班級經營裡，特別是「大班教學的體制下，教師無法顧及每位學生的特質與差異，再加上統一教材、進度與考試，更無法達成因材施教的理想。而單調講授的教學型態，也使學生失去學習的趣味與變化的刺激。許多在學習過程中落後的學生，更因無法得到適切的協助而放棄學習，成為教育過程的淘汰者和犧牲者」(行政院教改會，1996)。，因此在制式化的規定下要求所有學生要達成一致的目標，如果不服從就是不團結、搞特例等負面標籤。教師在制定班規時，為求方便管理，採取統一規定與獎懲，不考慮學生的個別差異，然而來自不同家庭背景的學生真的適用於統一的管理嗎？這是我們值得深思的。

六、規定僵化無彈性

班級裡強調班規的遵守，然而傳統班級經營裡制定班規時，以教師為主體，在執行班規時，也無彈性可言，一就是一二就是二，這樣的班規強調一視同仁，能很快的看到成效，但也讓人覺得不夠人性化，例如傳統班級經營中以整潔秩序比賽來管理學生的違反人性的作法，就引起教育界廣泛的討論，在台灣教育界，學校經常舉行班際間的整潔、秩序比賽，甚至某些國中會在周會中公開頒發大黑旗給生活常規不佳班級，如此作法，有部分老師感到壓力很大，曾在導師會報提出質疑，並投書媒體指責學校違反人性教育

精神，他們指出：「尤其當眾頒發黑旗，塑造黑學生、黑老師形象，是以羞辱代替管教，讓學生的心理大受打擊。這名老師還說，學校用這種連坐處罰方式，有違公平原則，教育工作不能因管理方便，而倒行逆施，尤其實施以後，大部分師生都有了黑旗症候群」(謝曉青、謝味珍、曾基璋，2001)。

然而，隨著時代的脈動與社會的變遷，教師這種以行為約束與常規訓練為主的傳統式班級經營模式，還適用於現在教學現場嗎？

傳統的班級經營理念乃從社會學角度看較偏向結構功能論，結構功能論始於孔德(Auguste M.F.X. Comte, 1795-1857)的實證(positivist)哲學觀點、英國學者史賓塞(H. Spencer, 1820-1903)的結構(structure)、功能(function)與社會機構(social institution)以及涂爾幹(E. Durkheim)的「社會連帶」(social solidarity)等觀點，他們相信，社會有共識與基本信仰是社會團結和社會穩定的主要基礎，從而強調了「社會秩序」、「價值中立」等觀點(王振輝，2007，第二章)，但是這樣的理論忽略了在班級經營中教師有意或無意的傳遞學生許多潛在的價值觀；事實上，在班級經營時，教師許多的規定與處理方式也是受到自己既有價值觀的影響。如果以目標導向的觀點來看，結構功能論強調班級中的秩序與價值中立，的確能有效率的達成目標，也能讓班級看起來非常有紀律，但在紀律這層虛偽的面紗下，是否還隱藏著不為人知的一面？因此，身為教師的我們，必須察覺在多元文化的社會裡，面對來自不同家庭背景的學生，僵化的教條與權威式的領導是否還適用於現今的教學現場？如果教師在班級經營裡，除了擔任一個稱職的領導者外，還能時時反省自己的班級經營，從師生衝突與學生問題裡，檢視自己封閉的價值觀與管教方式，或許透過自省的方式，我們將會發現教育已不再是一支粉筆一條教鞭就能走天下。

參、潛在課程與班級經營

在班級經營中，教師積極規劃、安排的措施，或許可視為課程教學的一部分，然而教師不經意或無意間所表現出來的一些作法，對學生卻有深遠的影響則屬於潛在課程的範圍，在課程綱要裡並沒有規劃班級經營這門課程，但其重要性並不亞於正式課程影響力，下面就潛在課程與班級經營兩個面向來論述。

一、潛在課程與班級經營內涵

(一) 潛在課程

教師在執行教學上是依照學校排定的正式課程授課，這些正式課程列在每班的課表上面，然而除了正式課程外，教師的一言一行與傳遞的價值觀念，這些不在課程範圍與計畫內，且是課程發展者有意或無意傳達的課程，其影響力與感染力卻深植學生心中，這股潛在的力量，我們可稱為潛在課程。潛在課程(hidden curriculum)是由 Jackson 於 1968 年所提出，其亦稱內隱課程(implicit curriculum)，是指有一些隱藏在教育活動下，其目的較不為人知，但卻能以潛移默化的力量影響學生的情感與態度之課程。例如：教科書內所隱藏的價值觀、教師的身教與班級氣氛等。潛在課程雖不是課程規劃的一部份，但因影響力不容忽視，因此也越來越多教師關注潛在課程的發展，以下整理潛在課程出現的類型與特性。

1. 潛在課程三種類型

黃光雄從中觀層次(meso-level) (1989) 來界定「潛在課程」，依此，歸納學者專家們的理論，最明顯的有三種類型：

(1) 從學習的結果來界定：

從學習者學習的結果來判定，其結果是學術性的，屬於**認知領域**方面的知識，例如：國文、英文、數學...等各學科，也就是課表上明列的「顯著課程」；而非學術性的，屬於情意領域方面的課程，例如：態度、價值觀、校慶運動會各種活動、週會、班會...等等學校活動，就是「潛在課程」。

(2) 從學習的環境來界定：

可分為認知環境、物質環境和社會環境三類環境。認知環境是知識上的學習，物質環境是學校的建築、環境設計等，社會環境就是各種制度、措施等。從認知環境中學習而產生的效果就是「顯著課程」。而物質環境與社會環境對學生的影響，就是屬於「潛在課程」的一部分。

(3) 從學習的潛在影響來界定：

也就是說學校的制度規劃、老師的行為態度，對學生的潛在影響是「有意」或「無意」的，如果事先經過設計、規劃，學生的學習過程都被老師掌握，這就是「顯著課程」；如果老師事先無意的、沒有計畫的，卻對學生產生了影響，這就叫做「潛在課程」。

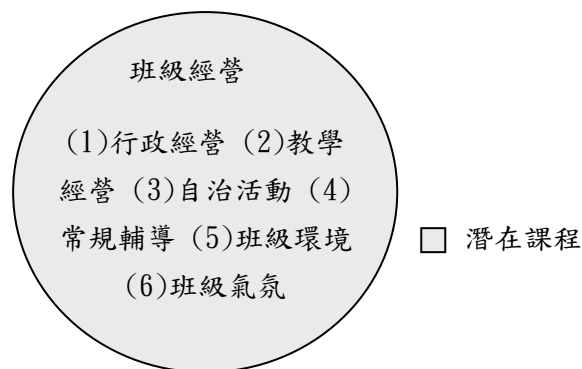
從以上黃光雄於 1989 年提出的潛在課程類型中可得知，學校中的潛在課程無所不在，包括校慶活動、班會等非正式課程，還有學校的環境佈置、學校制度，教師言行與教師無意中傳遞的價值觀，皆屬於潛在課程的一部分。我們也可由這些潛在課程的類型可得知，潛在課程的傳遞是間接的而不是直接的，它不像正式課程般顯而易見，因為它常是屬於情意的教育的一部份，對於學生的影響不一定全盤皆是，有其正面也有其負面的影響，其影響力常比正式課程更為深遠。因此，身為教師的我們，更應該察覺且重視我們無意中所傳遞出的潛在課程，做到時時檢視時時反省。

(二) 班級經營

Edwards(1993)則從微觀的層次(micro-level)指出，班級經營是教師運用多項技能，如安排教室環境、建立教室規則、處理不良行為、監督學生活動、選用獎賞與增強方法、訓練常規，以維持一個有效率的學習環境，營造良好師生關係，促進有效教學的方法。吳清山(1999)提出師生按照一定準則，有效處理班級各項事務，以發揮教學效果，從而達到教育目標的一連串過程。謝文全(2001) 教師對班級人事物做適當處理，使師生教學能有效的進行，進而達到教師的教學目標。從以上三位學者對班級經營的定義可歸納出班級經營的靈魂人物是教師，教師運用班級經營的技巧達到良好班級氣氛與合諧師生關係的一個過程，此過程的主要目的，在維持一個有效率的學習環境，促進教師有效教學與學生成功學習。依此，本文中所指的班級經營乃從微觀角度，即學者吳清山(1992)所指出班級經營的六方面：(1)行政經營；(2)教學經營；(3)自治活動；(4)常規輔導；(5)班級環境；(6)班級氣氛等來探討潛在課程。

二、班級經營與潛在課程

在教育現場第一線的教師都了解班級經營與潛在課程個別的重要性，往往教師在班級經營中，會透過自我價值觀去制定班級規定，其實，教師在班級經營裡時時刻刻都進行著潛在課程，不知不覺或有意無意的進行一堂潛在課程的教學。一些可能是教師視為理所當然、習焉不察的措施或作為，對許多學生來說，都可能在某一部分產生了一些影響。因此，可以歸納出班級經營包括了行政經營、教學經營、自治活動、常規輔導、班級環境、班級氣氛六面向並無時無刻進行著潛在課程(其內涵如圖一所示)。



圖一 班級經營與潛在課程

然而受到了後現代多元化(Post-modern Plurality) 社會的興起³，傳統式的班級經營將轉化為民主式與活動式的班級經營模式；教師在班級經營的管理從以往的常規管理，轉移至班級活動的組織與經營；從階層體系轉向多元並立；從威權領導轉向民主溝通來發展；從正式課程的發展轉向潛在課程的重視。故教師對於潛在課程的了解與探究有其必要性，成功的班級經營勢必要有合諧的班級氣氛與發人省思的潛在課程，除了可以凝聚學生對班級的向心力、歸屬感，讓學生濡沐在溫暖的班級氣氛當中，樂於學習；最後，良善的班級經營終極目標則在於使學生成為自己的主人、有自治自律的能力。

教師透過班級經營進行潛在課程，所使用的規範及措施，有些是有意的，有些可能是無意間所出現的，其會影響到班級經營的效果，據此，班級經營與潛在課程的關係可由教師在進行班級經營時是否有意識到潛在課程的存在與是否有意在經營班級來分類。梁坤明(2005)指出班級經營與潛在課程的關係可以歸納出四類型的教師，分別是有意班級經營的實施且有意識到潛在課程目標型教師；無意班級經營卻有意識到潛在課程浪漫型教師；有意班級經營卻無意識潛在課程存在危險型教師；無意班級經營也無意識到潛在課程放任型教師。身為教育工作者，應該時刻反省別讓自己成為危險型與放任型的班級經營者。

肆、班級經營中的潛在課程

在班級經營裡除了整潔、秩序這些外顯的表現外，更不可忽視的是其中的潛在課程，這樣的潛在課程常是教師無察覺到，甚至教師也不知道自己無形中已傳遞了許多潛在價值觀，而班級經營裡的領導者，除了需要了解班級經營的面向外，更不可忽視潛藏在班級經營的潛在課程。以下吳清山(1992)班級經營六面向分享班級經營中的潛在課程。

一、行政經營

班級中就像是個小型學校，班級事務涵蓋了教務、訓導、總務、輔導等行政工作，通常教師們，可透過班級幹部的協助，將這些大大小小的雜事處理完成，因此，培養學生責任心是班級經營中不可或缺的潛在課程。

³ 此為威廉姆·多爾(W·doll)的主要觀點，他在《後現代主義課程觀》(A Post-modern Perspective On Curriculum)(1993年)一書中對現代主義課程進行了詳細的分析和批評，認為封閉性、簡單化、累積性是現代主義課程的病理，後現代課程強調開放性、複雜性和變革性，開放性就是將課程視為一個開放的系統，流動、變化、干擾，錯誤很難回避，它們是系統進行自組織的契機和源泉，課程建設要隨時考慮到這些因素的存在和影響：複雜性意味著非線性和簡單對立，教育過程是由多種因素的交互作用組成的，其因素是網狀的，影響是綜合的，變革性則指系統從遠離平衡的狀態到形成新平衡的過程是突發性的，教師要適時誘發學生內部的不平衡以求新的平衡，課程應給學生自組織的機會，在最有利的時機引發學生的內部重組。A Post-modern Perspective On Curriculum, New York Teachers College University Press, 1993, chapter 2-6.

(一) 班級幹部—避免少數人連續擔任情形，給予學生自主發揮的空間

在班級經營中，班級事務往往需要透過教師的得力幫手—班級幹部來執行，成功的班級經營應該是放手讓班級幹部自行管理，除了培養學生責任心外，也可培養學生積極認真的態度，這些都是班級幹部正面的潛在課程。然而，有時教師為了省時間想要有效率的選出幹部，於是採取指派的方式，也就是教師直接認定誰能夠擔任什麼職位，就請學生擔任某職位幹部，此作法雖看似有效率也能馬上選出合適人選，但無形中也標籤化了學生「某某某就是比較優秀，所以可以當班長」，有時還出現幹部從入學到畢業都沒有更換的情形，或許該位學生表現良好但卻也無意傳遞了帕森斯強調的教育過程是在選擇適當的人才。

班級是個團體，學生是團體組成的一份子，每位學生都是獨一無二重要的角色，如果班級幹部的產生是透過教師獨裁的決定，會讓其他學生沒有表現的機會，造成學生沒信心，也不符合民主原則。因此，班級幹部正確產生的方式，應該是由師生共同召開班級會議，由學生彼此間互相提名並透過票選產生，而幹部間的人選以不重複為原則，讓每位學生都有為班級服務與發揮潛能的機會。

除此之外，教師也可將班級工作項目細分，讓班級中每個學生都有屬於自己的工作項目，並且透過分項的規定，培養學生從中學習對自我負責的態度，以及為班級服務的熱忱。而教師在教導班級幹部時也需注意自身的角色，建議以輔導協助的角色來進行，讓班級幹部有自我表現的機會，教師從旁協助，而不是獨裁的要求幹部聽令指揮。

二、教學經營

蔡進雄（1999）指出，有效的教學乃是有效班級經營的必要條件。而在教學經營裡則包含教學活動的設計、教學內容的選擇、教學方法的應用、學生作業的指導及學習效果的評量等面向，學生到校後有多半的時間在進行學習，因此，教學經營裡的潛在影響力是不容忽視的。

(一) 教科書—教師應過濾無形的意識形態

由於知識社會學的分析可以看出：課程本身不可能是「價值中立」的，從目標的決定、發展程序的安排、教材的選擇以及評鑑的過程，都充滿價值判斷(Apple,1979; Bourdieu,1974; Bernstein,1977)。而事實上，課程本身就是一種政治性的活動，因為在課程形成的過程中，往往包含著許多階級利益、經濟與文化分配等價值衝突與對立的問題(Lawton,1975; Eggleston,1977; Apple,1990)。誠如艾波（M.Apple,1976）所說：「學校中的知識形式不論是顯著或是隱藏的，都與權力、經濟資源和社會控制……等有關，知識的選擇，即使是無意識的，也都與意識型態有關。」

因此教師在授課時如果不注意學習內容背後的潛在課程，以及學習過程中知識、價值的學習與權力結構或社會階層的關係，那麼就無法了解課程的真相，教學可能成為灌輸，學校也可能成為意識形態的製造工廠。其中在教科書中最常出現的潛在課程包括性別、種族、階級等不公平的歧視，容易造成學生不懂得尊重個體與文化差異，因此，教師不該只是個教書匠，更應該用心經營教學中可能出現的潛在課程，避免出現傳遞負面價值給予學生。

(二) 課程設計—教師應將課程教學多元化並有課程設計能力

隨著多元文化的發展，教師的教學技巧與課程設計能力，已不能再是照本宣科教導教科書上的知識，教師必須能夠給予學生主動參與、大膽嘗試、主動探索的機會，在課程設計上除了能屏除教科書傳遞意識形態的課程外，更透過多元與變化的教學安排去引發學生的學習興趣。

在課程實施時，除了認知知識的傳遞外，技能活動的教導，更重要是不能忽視每個單元情意的教學，許多教師在升學與趕進度的壓下，往往淪為單純教書的教書匠，而忘了學校教育的最終本質不是製造會讀書、考試的學生，而是透過學校教育培養良好品德的好公民。

教師在進行教學評量時，勿以單一考試方式進行，局限了學生潛能的發展，無形中讓學生變成分數的奴隸，每天為了想拿高分不斷符合教師的要求規定，例如：「在規定時間內完成可以加分」、「畫的越像的分數越高」等。當學生沒有了自我，學習也會漸漸變成不快樂的事情，或許考試是升學的一個必要手段，無形中教師也灌輸學生讀書才會成功的觀念，其實也是個錯誤的潛在課程，與其給學生魚吃，不如教導他釣魚的方式，培養正確的人生態度才是教育的最終依歸。

(三) 課程教學—鼓勵學生對於課程內容與學校活動的洞察力

教師在教學的過程中，除了課程知識的傳遞外，應該培養學生洞察知識的能力，傳統的教學方式，學生皆是被動接收知識的角色，隨著後現代主義的興起，教學技巧與評量方式的多元化，學生應透過各種方式表達他們對學校潛在課程的覺察，身為教師的我們應鼓勵學生對於課程內容與學校活動，發揮其批判力與創造力，除了對課程內容與學校活動的批評之外，更能發揮創造力，以提出更具體的建議，以使課程內容與學校活動能更滿足學生的需求，讓學校不再成為意識形態的製造廠。

(四) 秩序管理—避免權威的服從

艾波觀察了幼稚園中兒童的學習生活，發現在幼稚園的教室中，小朋友必須學習並遵守教師所訂定的規定，教師期望兒童適應班級團體生活，因此，要求上課時間不能隨意走動、忍受外面的噪音、上課不能講話以免干擾同學學習等種種規定(Apple,1982)。教師在教學時為了教學的順暢，與尊重他人學習的權利，在教學經營中伴隨著秩序常規的管理，然而在管理的過程中，應該是讓學生明白自律與尊重他人的重要性，而不只是教導學生成為聽話的機器人。

許多教師在管理秩序時，會出現「在吵就出去罰站」、「給我安靜點」等權威服從的字眼，在短時間內學生會停止吵鬧服從命令，但維持的時間可能不久，原因出在，教師傳遞出權威的訊息，要求學生服從，並沒有教導學生上課需要有秩序的原因，如果教師能夠換成「我們可以在適當的時間發言，學習尊重他人」等理性字眼，以提醒取代責備、以尊重取代服從，讓學生有獨立思考的機會，不要一昧的捍衛自己的教師威嚴而成了反教育。

三、自治活動

九年一貫課程綱要實施後，教學節數裡多了彈性與空白時間，此空白時間規劃的用意，是讓學生在緊湊的學習活動後也有消化整理的時間，最重要的目的是要培養學生從事自我管理的能力。

(一) 自修課—給予學生自我學習的時間

在國中的教學節數裡有安排一節自修課時間，這節課給予班上自行運用，導師可以不用到班上指導學生，但大部分的班級，礙於教學進度的壓力，通常會將此節課安排考試，很多老師也都認為，自修課安排考試是最容易管理學生的方式，與其看著學生在發呆，不如拿來考試會比較有意義，「考試比較有意義」這是教師一廂情願的價值認定，並不代表學生也認同這樣的方式。然而，在教學現場也真實的發現，學生似乎不懂得運用空白課程的時間，當沒有考試時，多數的學生望著黑板發呆，或者趴下睡覺，我想這樣的行為表現，並不是課程規劃真正的用意。身為班級領導者的教師們，可以向學生說

明自修課的用意，讓學生學習安排自我學習的計畫，而不是用考試去填滿學生的空白時間，或者，教師也可利用此空白時間來辦理班級活動，凝聚班級向心力，促進師生關係。

(二) 班會課—避免流於形式化與剝奪學生民主表現的機會

班會是學生重要的公民訓練，影響著學生民主素養及民主精神，大多數的學生都有參與班會的經驗，但卻不知道班會真正的用意。在教學節數設立班會時間，除了培養學生民主法治的精神外，班會有更重要的任務，就是學校與學生之間溝通的管道，透過班會可以向學校反映或建議事情，然而多數的導師為節省麻煩，常會將班會時間挪用為考試或者補課時間，剝奪學生民主學習與議題討論的機會。

理想中的班會課，除了班級幹部每週重要事項報告與檢討外，更應該是針對每個禮拜的主題充分做討論，並給予學校中肯的建議。而班會進行的形式，除了議題討論外，教師不必拘泥於討論的形式，也可辦理班級活動、分組辯論、才藝表演等方式進行。陳光輝(1990)提出班會的功能主要有：提高學生自治的能力、發揮民主教育的功能、強化守法精神、培養服務熱忱、充實潛在課程、引導價值觀念等功能，由此可知，教師更該重視班會課程的進行，發揮班會課正向功能。

四、常規訓練

常規意旨一組明示的規則和程序，看起來簡單明瞭，然而實際實行上，卻又具廣泛而複雜。常規自形成以至貫徹執行，對教師是基本但複雜的技巧，對學生也是一項重要又具影響力的潛在課題。

(一) 班級常規—紀律也要人性化

制定班級常規的目的是要讓學生在團體生活中能有明確指引的方針。傳統的班規制定通常以教師為主，學生沒有表達意見的機會，也不知道班規的意義何在？朱文雄(1993)研究指出：教室常規係從教師期望轉化而來，通常先把教師期轉化為班級目標，再把班級目標轉化為教室常規。由此可知，班規制定也透露出教師的價值判定，並將教師認定的價值觀無意中傳遞給學生，要求學生必須服從教師認定的價值，不斷支配學生的想法與價值判斷，無形中也成為傳遞意識形態的推手。因此，教師在制定班規時應避免強加自己的價值觀於學生身上，以開放接納的態度去面對。

良好的班級常規制定，可事先預設好班級目標，在將班級目標轉化為班級常規，且制定的過程應由師生共同討論，並在實行一段時間後，重新檢視這樣的班規是否合適？或者需要修改調整。制定完班規，可將班規公告於教室佈置中，條列式清楚的說明規則，並以正向鼓勵的字眼取替責備不信任的話語，可讓同學在班規上做簽署的動作，以示認同與遵守的決心。

最後，最重要的還是班規的執行力，有許多班級有良好與完整的班級規定，但執行成效卻不佳，原因出在教師沒有堅定的態度與秉持的原則，導致班規形同虛設，因此，教師在執行班規時，除了秉持基本的原則外，記得給予學生合理的彈性空間，讓紀律與人性化畫上等號，最終培養學生不用規範也能有良好自我管理能力。

五、班級環境

張煌熙(1995)指出班級環境的內涵包括有形的物質環境，指的是教室空間、教材與教學設備，以及儲存收藏教材教具的場所。基本上，每個班級都有個經營活動的固定教室，班級教室的物理空間，原是不具生命與意義的空間，然而一旦班級師生步入教室，便與之產生互動關係，因此，教師必須了解運用安排教室環境的策略，以贏得學生的合作，增進教師教學與學生學習的成效，透過班級環境發揮境教的潛在功能。

(一) 班級座位—僵化有礙於教學

班級師生在教室中座位的安排是學習空間規劃的主要重心之一，班級座位的安排對於學生的學習參與程度與學業成績有所影響，通常以前段座位的學生較常與教師有所互動，座位靠近窗戶的後段學生則較容易受到外在環境的影響。而通常班級座位安排的形式不外乎矩陣式、馬蹄式、分組式三種形式，其中在班級教室中最常出現的是以單人或雙人學生為單位，各單位以前後、左右以等距離排開，全班整體形成一長寬接近的方形矩陣。

矩陣式的座位安排將學生一個一個劃分開，適用於考試座位與一般上課形式的座位，座位間彼此的距離讓學生不易在課堂上做討論或者分組活動，然而對於教師而言，矩陣式的座位看起來較有紀律也整齊劃一，秩序也較容易掌控，因此多數的班級座位會採用此形式。如此整齊劃一的座位是否會潛在僵化了學生的學習？礙於座位的關係，學生在討論時頂多也只能前後討論較方便，或者在活動進行時，也由於座位的距離無形拉開了學生彼此間的距離，因此，在學生學習的過程中，我們是否可以打破僵化的座位，透過多元變化的座位安排，激發學生主動學習與彼此同儕的互動。建議教師在僵化的座位下，給予流動的機會，在每段考後即可重新安排座位，甚至可讓學生自由選擇喜愛的座位，並避免設立特別座標籤化學生。

(二) 教室佈置—流於形式無實質意義

教室是教學活動進行的主要場所，優質的教學環境佈置，可以豐富教學情境，引發學生學習興趣，培養學生主動的求知態度，增進學習效果。除此之外，亦可傳達教師的教育理念，落實生活輔導與學習輔導。傳統的教室佈置，通常是固定的、靜態的、提供單向式的非思考性資訊。有時教師為了省時省事，教室佈置買現成的材料包貼一貼，應付學校的評分，無形中也傳遞給學生隨便了事的價值觀。

良好的教室佈置可由師生共同參與，教師透過分組進行合作學習，不僅可以培養學生的美感、習得如何與他人合作、包容他人的意見，也可讓學生有更高的認同感。而在佈置的內容裡呈現變化的、動態的、雙向互動、思考性的情境設計並同時兼具教育意義，例如：設立班級圖書角、班級留言板、學生作品欣賞、榮譽榜、夢想天地等互動性高的佈置，而在教室佈置中最常出現的口號標語也竟可能避免引用八股文句，如能是學生共同討論的鼓勵語會更富有意義性。

Burden (1995) 指出班級環境的經營有六項功能提供學生安全、舒適的感受；空間的安排方便師生、同儕彼此的互動；展示學生照片、作品，使學生獲得自我認同；幫助師生順利完成教學活動；提供愉悅、輕鬆的環境；提供學生成長資源。

由以上可知良好氣氛的學習環境，能夠達到潛移默化的境教功能，因此，教師不該在把教室佈置流於學校例行評分的工作之一。

六、班級氣氛

班級氣氛係指班級師生互動關係所形成的一種社會心理環境，透過班級氣氛可以了解班級的社會交互作用及個別差異情形，且班級氣氛也會影響個體的態度、價值與學習。同學之間的彼此合作參與，讓班級中的任務達成率提高，班級內部競爭可砥礪學生有更佳的表現；實際的經驗告訴我們，啟動課室熱絡的互動氣氛是班級經營的重大課題，使師生藉由彼此互動，一起激發教學靈感與學習機能，又因學生在互動中是主動參與學習而非被動接受教導，其學習成效與動機自然良好而高昂，為此，有些老師使用呼口號、做運動、搶答、益智遊戲、分組表演、戶外教學、分組討論等製造教室中熱絡的氣氛，這樣的師生互動能化腐朽為神奇、活化教與學，營造良好的班級氣氛。

(一) 師生關係—身教、言教是關鍵

張譯嚴(2002)提出傳統的師生關係有人無常師、師弟無服、義有輕重三大特色，然由於時代社會的變遷，師生不再只是上對下的關係，而影響師生關係的因素不外乎是教師本身的一言一行，也就是身教、言教的重要性。吳宗立(2003)認為，師生在不斷的社會互動中，相互不斷的學習班級社會的規範與價值，學生並從與他人的互動中，塑造了自我的概念和人格，也奠定了人際關係的基礎。在班級經營裡，特別是教師的言行舉止深深影響著學生的行為表現，良好的身教能有良好的示範功效、適切的言教能夠輕鬆說服學生，因此教師不可忽視本身言行所帶來的潛在課程影響。

良好的師生關係能夠促進班級的和諧，教師在班級經營事務推動也能更得心應手，而究竟如何促進師生之間的關係呢？許多文獻指出(Emmer, Evertson、Anderson, 1980; Jacobsen、Eggen、Kauchak, 1993)，影響師生關係最重要的因素是教師本身的特質，包括平易近人、開放溝通的管道、待人真誠不虛偽、具民主開放的修養、努力經營師生關係等，總而言之，良好的師生關係來自教師用心的對待與教育愛的奉獻，當師生關係良好，教師對學生的掌握度高，相對在班級經營裡能夠事半功倍。

(二) 師生溝通—建立和諧溝通管道

溝通是指某一個人懷著產生某種效果的意圖，將訊息傳給另外一個人的過程。在班級經營裡師生溝通是很重要一環，傳統的師生溝通是封閉與單向，採上對下的命令方式，傳遞教師權威的潛在印象，容易造成師生關係疏離。良好的師生溝通是連續的、動態的、流通的過程；只有開始，而沒有結束，其溝通的內容很廣泛，不會侷限溝通的議題，其溝通的結果通常可達到某種預期效果，此某種預期效果正是潛在影響的關鍵。

影響師生溝通的因素可分為兩個面向，在教師方面包括教師權威、教師的人格特質、教師的專業能力、教學經驗、教師期望。學生方面包括學生與教師溝通的舊經驗、學生的期望、學生對老師的偏見。而教學現場的教師可透過一些方式促進師生溝通的頻率與意願，包括接納學生；多親近學生；建立親切、開朗的形象；善用肢體語言；控制情緒；發揮幽默的力量；多讚美、鼓勵。由以上特點可發現，教師的形象足漸以傳統權威式轉向關懷親和的形象。

(三) 同儕互動

學生同儕之間互動的類型可分為：在你來我往中激發出新的想法、在你來我往中堅持自己的想法、我們都是好朋友型—先在次級團體中達成共識、靜觀其變型、全盤接受型等五種類型（李秀娟，2000）。在教師的班級經營中，同儕團體除了在生活上的互動上之外，應該特別提倡合作學習，事實上，學生之間尤其是在課業上的互動更是頻繁，研究指出，同學彼此之間的討論會增進課業的進步，甚至會因為課業的相互討論而使同儕互動密切，這不論是在自然學科或是社會學科所得的結果都是一致的（徐欣娣，2002；林嘉倩，2002）。

從上班級經營的六個面向可看出，潛在課程已充斥在整個班級經營裡，無意傳遞的潛在價值觀與班級作為時時刻刻影響著學生，不管教師是否有意經營班級或者是否有意識到潛在課程的存在，都該重新檢視自己的班級經營風格是否無意識傳遞著自己既定的價值觀。

伍、結語

班級經營是教師有信念、有計畫、有方法、及有創意，將發生於班級之中的人事物，有組織、有效率的經營管理過程。因此，班級經營對每一位教師而言，是一種最基本卻也是最複雜的工作。我們可由學者單文經(1996)提出班級經營是一個複雜的過程來解釋，

因為班級經營具有多面性、同時性、立即性、不可預測性、公開性、歷史性等特性，會因為突發事件的產生或者互動的人事物有不可預期的狀況，所以教師除了瞭解班級經營的基本內涵外，更要有能處理突發狀況的能力，除此之外，班級經營時也可能產生非預期的成效，這種成效是潛藏在整個班級氣氛中，因此，教師班級經營時，除了有意的班級經營更要能意識到班級的潛在課程。

在閱讀與整理文獻後，從教學現場的經驗裡看到了班級經營可能出現的許多潛在課程，我們不可否認結構功能論所強調教育體制存在的功能性，他們認為在結構中存在的各個機制都有其功能。比方說：教育的正功能在於教化。在學校裡面，教師透過道德規範的約束與教導，久而久之，學生會將這些東西內化成自己的價值，而當每一個人都是如此的時候，我們就會產生共識，使得社會可以正常且規律地運作。我們可以知道學校因此成為學生社會化的重要場所，教師成為傳遞價值觀的重要他人，學生從教師的言行學習、從教師的價值判斷，因此我們更要做好身教言教，做好學生的典範。

然而，除了班級經營之外，在教育中還有許許多多潛在課程，例如我們所用的各種教科書與講義上所潛藏的價值觀、世界觀與歷史觀，以及整體學校的建置、各類法規、儀式等等，都是作為教育者必須深入觀照的，本文囿於主題與篇幅無法逐一檢視。

總之，我們除了勉勵自己當一個成功的經師外，更期望成為一個有影響力的人師，班級經營非僅在知識的傳遞，更多是習慣與人格態度的涵養，而這就是教育的本質。

參考文獻

- 王小芬(1997)。艾波(Michael Apple)論潛在課程。**國教輔導**，37(2)，20-24。
- 王文科(1996)。**課程與教學論**。台北市：五南圖書出版公司。
- 王振輝(2008)。**當代社會學理論**。台中市：樺豐出版社。
- 行政院教育改革審議委員會(1996)。**教育改革總諮議報告書**。
- 林生傳(1994)。**教育心理學**。台北市，五南。
- 朱文雄(1989)。**班級經營**。高雄：復文。
- 李秀娟(2000)。**概念改變教學情境下社會互動的情形**。新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，新竹：未出版。
- 林嘉倩(2002)。**社會科討論题目的有趣性在合作學習小組中同儕互動質與量的影響**。臺東師範學院教育研究所碩士論文，台東：未出版。
- 吳宗立(2003)。**班級社會互動的經營**。**國教天地**，152，20—21。
- 吳清山(1999)。**班級經營的基本概念**。臺北：心理。
- 吳清山等(1992)。**班級經營**。台北市：心理。
- 徐欣娣(2002)。**不同解題層次的同儕互動對國小學生概念改變影響之研究：以槓桿問題為例**。新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，新竹：未出版。
- 翁秀彩(1999)。**班級經營如何可能：一所國民小學內四個班級教室生活故事的社會學報告**。東海大學社會學研究所碩士論文：未出版。
- 陳光輝(1990)。**班級氣氛與班級功能**。**公民訓育**，24，6-9。

- 陳奎熹、王淑俐、單文經、黃德祥（民 85）**師生關係與班級經營**。台北：三民。
- 梁坤明(2005)。教師班級經營的潛在課程探討。**北縣教育**，53，74-78。
- 黃政傑(1992)。**課程改革**。台北：漢文。
- 張煌熙(1995)。**班級環境品質的改善**。載於黃政傑、李隆盛主編：**班級經營理念與策略**。臺北市：師大書苑。
- 張譯嚴(2002)。**班級經營**。台北：空大。
- 謝文全(2001)。**中等教育—理論與實際**。台北：五南。
- 鄭詩釗(1998)。**國民小學班級氣氛、教室衝突管理與教師教學效能關係之研究**。師大教研所碩士論文。
- 蔡進雄(1999)。有效能的班級經營策略。**教育實習輔導季刊**，5 卷 2 期，7-8。
- 謝曉青、謝味珍、曾基璋(2001)。**黑旗紅旗標記作用**。班級經營策略資料庫(國立彰師大)。
- Apple, M.(1976) "*Making Curriculum Problematic*", *The Review of Education*. 2:1
- Apple, M.(1979) *Ideology and Curriculum*. London: Routledge.
- Apple, M.(1982).*Education and Power*. London: RKP.
- Apple, M.(1990) *Ideology and Curriculum*. Second Edition. New York:Routledge.
- Bernstein, B.(1977)*Class, Codes and Control, Vol 3: Towards a Theory of Educational Transmission*, 2nd ed., London, Routledge and Kegan Paul.
- Bourdieu, Pierre (1974)The School as a Conservative Force : Scholasticand Cultural Inequalities. In J .Eggleston (ed.) , *ContemporaryResearch in the Sociology of Education*, London:Methuen.
- Burden, P. R. (1995). Classroom management and discipline: Methods to facilitate cooperation and instruction.White Plains, NY: Longman.
- Carson, J.C., & Carson, p.(1984). Any teacher can: practical strategies for effective classroom management . Springfield, Illionis:Charles Thomas.
- Doll, W.(1993)A Post-modem Perspective On Curriculum, New York Teachers College University Press,.
- Doyle, W. (1986). Classroom organization and management. In M. C. Wittrock(ed.) *Handbook of Research on Leaching*. New York: Macmilan.
- Edwards, C. H. (1994). Learning and control in the classroom. *Journal of Instruction Psychology*, 21(4), 340-347.
- Edwards, C.H.(1993).*Classroom discipline and management* . New York:Macmillan .
- Emmer, E T., Evertson, C. M., & Anderson, L. M. (1980). Effective classroom management at the beginning of the school year. *The Elementary School Journal*, 80(5), 219-231.
- Emmer, E.T.(1987).Classroom management. In M. J. Dunkin (Ed.). *The international encyclopedia of teaching and teacher education*, 437-446. Oxford: Pergamon Press.

- Gay, Geneva (2000). *Culturally responsive teaching :theory, research, and practice*. New York :Teachers College Press
- Jackson,P. (1968) .Life in classroom. New York: Rinehart & Winston.
- Jacobsem, D., Eggen, D., & Kauchak, D. (1993). *Methods for teaching: A skills approach*. New York: Macmillan.
- Lawton, D. (1975). *Class, Culture and the Curriculum*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Lemlech, H. M. (1989). *Classroom management methods and techniques for elementary and secondary teachers*. New York: Longman.
- Tauber, R. T. (1995). *Classroom management: Theory and practice*. NY: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Virginia, P. R. & James, C. M. (1992). *Power in the classroom: Communication , control, and concern*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Waller, W. (1967) *The sociology of teaching*. N.Y.: John Wiley.

靜宜人文社會學報 2011 年 1 月
第五卷第一期頁 135-150
Providence Studies on Humanities and Social Sciences
Volume 5, No. 1, January 2011, pp. 135-150

名畫與電影— 談《戴珍珠耳環的少女》

張慧芳¹

摘要

十七世紀荷蘭畫家維梅爾傳世名作《戴珍珠耳環的少女》，2006 年彼得·韋柏將之拍成同名電影。本論文提出一雙景模型(dual-view model)，從實景與虛景兩個角度討論畫作與電影間的關聯，畫作是實，電影是虛，在實際畫作的背景下，電影加入了人性的掙扎與衝突的虛擬想像。論文結構分兩部份。第一部份，從實景說明維梅爾的藝術面貌及與社會文化生活的連帶性，並解說《戴珍珠耳環的少女》畫作在維梅爾諸多作品中所代表的意義。第二部份，從虛景詮釋電影中畫家與模特兒的情慾脈絡，其間的張力、沉落，及其可能的救贖。

關鍵詞：維梅爾，雙景模型，必朽，美的凝視，自由。

¹ 靜宜大學中國文學系專任講師

Painting and Movie— Talking “Girl with a Pearl Earring”

Huey-Fang Chang*

Abstract

In 2006, *Girl with a Pearl Earring*, one of the most famous paintings of Jan Vermeer, was reproduced as a movie directed by Peter Webber with the same name. In this paper, a model of dual-view is proposed, in which a reality view and a virtual view are developed. In the model, the painting is real and the movie is virtual. Based upon the real painting, the movie provided a virtual story of struggle and conflicts among people. Based upon the model, two main parts are provided in this paper. In the first part, based on Vermeer's paintings, the styles of arts and the connections with the society are discussed. In addition, the status of *Girl with a Pearl Earring* in Vermeer's paintings is also presented. In the second part, based on the movie, the desire between the painter and the model is explored. The emphasis is focused on the tension, the fall, and the possible salvation of the desire.

Keywords: Vermeer, dual-view model, inevitable decay, pure gaze, freedom

* Lecturer, Department of Chinese Literature, Providence University.

壹、前言

一幅畫在流傳三四百年之後，能被寫成一個曲折的故事，繼而成就一部美麗的電影，究竟必須具備怎樣的元素？《戴珍珠耳環的少女》(Girl with a Pearl Earring)是個可供討論的好例子。

依據歷史事實改編電影的例子非常多，但是依據畫作改編成電影的情況是很不相同的。一個畫作能夠表達的真實情節往往有限，在有限情節的限制下，電影因此必須提出對真實的詮釋或者想像，來完成畫作至電影的藝術格式轉換。本論文針對《戴珍珠耳環的少女》畫作與電影，提出一「雙景模型(dual-view model)」，作為畫作至電影間的轉換模型。在此雙景模型中包含了實景與虛景，畫作是實，電影是虛，畫作的實提供基本但有限的真實線索，電影立足在這有限的線索上，加入人性的觀點，完成轉換，產生了一個新的藝術創作。雙景模型的結構可以表達如下：

$$\text{〈畫作實景} + \text{人性元素} = \text{電影虛景〉}$$

電影新創作的價值要從其所加入的人性元素來衡量，越深刻的人性關懷，電影的價值越高，而通俗性、商業性的人性敘述，就只能成就一部通俗的電影。

2006年5月19日在台灣上映，彼得·韋柏(Peter Webber)的銀幕處女作《戴珍珠耳環的少女》，根據崔西·雪佛蘭(Tracy Chevalier)原著改編，以十七世紀荷蘭畫家揚·維梅爾(Jan Vermeer, 1632~1675)的名畫為創作主題，描述畫家與少女、妻子及家族成員之間，複雜緊張的關係。將虛構的情節，編織在真實的史料裡，運用推理偵探的手法，帶領觀眾進入神秘的畫作世界。因為電影的出品，維梅爾與《戴珍珠耳環的少女》，再度成為話題。

本文從虛實兩個角度討論這部電影，分為兩部份。第一部份，介紹維梅爾的時代、生平及繪畫風格，說明藝術面貌與社會文化生活的連帶性，藝術面貌不是孤立的現象，也不全然出自藝術家個人的創作動機。並解說《戴珍珠耳環的少女》畫作在維梅爾諸多作品中所代表的意義。除了可彌補維梅爾生前沒有留下任何美學理論之憾，更重要的是藉以對應第二部份電影情節的場域和人物。第二部份，詮釋電影《戴珍珠耳環的少女》。畫家與模特兒的情慾脈絡，其間的張力、沉落，及其可能的救贖，是本章論述的核心。主軸之外的支線進展，譬如家庭其他成員的心理轉折、人際瓜葛等多重層面，極瑣碎，雖有可論者，唯在主線推演中已兼及之，並不專闢章節細說。至於電影形式之表達及技術運用，與主題內容的意涵探究有相得益彰處，則一併說明，其餘不專論。

綜觀全文，歷史文獻紀錄的維梅爾，與電影想像創造的維梅爾，兩相對照，見虛實間的吊詭趣味，與藝術創作之價值。

貳、文獻記錄的維梅爾及其畫作

一、十七世紀中葉的荷蘭藝術

十六世紀，歐洲各地對教會產生了質疑，認為原始基督教清貧素樸的精神已被扭曲，以梵蒂岡為中心的教會，大權在握，成為爭逐權力與財富的利益集團，各地紛紛引發不同形式的宗教改革。

同時，民間的理性知識抬頭，科學家對宇宙天體的研究，鬆動瓦解了教會「創世紀」的神學系統。新航線的發現，使冒險家以航行證明地球是一球體，也帶動了地理大發現。

整個十七世紀，舊有的教會勢力，努力維護鞏固自身的利益，發動「反宗教改革」(Counter-Reformation)，另一方面，民間的理性思考與質疑的精神，開始建立新的美學思

維方向。多元價值在新舊交替衝突的年代同時並存，不論建築、雕刻、城市景觀規劃、繪畫上都發生了全面的質變。

這個貫穿十七世紀，甚至延續到十八世紀的歐洲美術運動，被稱為「巴洛克」(Baroque)。

「巴洛克」一辭可能源自於葡萄牙語的「barocco」，原意指一種變形的珍珠。巴洛克特別喜好繁複的裝飾、金色的華麗，扭曲多變的纏繞線條，不喜歡單調平板的水平垂直，追求強烈的律動感。這個風格給予藝術一種新的風貌和精神——藝術不需要「描寫」或「代表」什麼，只為了達到豐富的視覺盛宴，它可以自成體系地變化多端。

巴洛克這名稱，通用於全歐洲，卻在每一個地區產生了不同的形式。因此巴洛克既是一種國際風格的趨向，同時又是歐洲各地區民族美學自覺的開始。²

十七世紀的荷蘭，歷經八十年的獨立戰爭，脫離西班牙長期的殖民統治，成立荷蘭共和國。獨立以後的荷蘭，經由宗教改革，新教教堂去除繁瑣的禮儀、華麗的裝飾，廢止聖像畫，回到基督教樸素的信仰本質。

在這樣的背景下，荷蘭的巴洛克不再以「神」和「宗教」作為主題。藝術家在創作上少了許多題材，也少了許多受委託的機會，必須另闢蹊徑。因此，荷蘭的藝術家不但開發了新的藝術題材，也開闢了藝術的市場。藝術家不再等待王公貴族的委託，而是在畫室中完成作品後拿到市集去賣。這種情形是空前的，而藝術家也形成了另一種社會地位和角色。

從十五世紀幾位荷比低地的藝術家，如魏登(Rogier van der Weyden, 1400~1464)、凡艾克(Jan van Eyck, 1390~1441)³的繪畫特點，可以看出荷蘭的藝術有個傳統，他們非常注意觀察物品的細節，呈現物品的質感，也就是擅長表達他們所看到的東西。這個傳統，讓不再畫宗教畫的藝術家，開始從他們周遭生活景物裡取材，使這個時期的荷蘭繪畫題材，突然豐富起來，風景畫變得頻繁，靜物畫更首次在繪畫史裡出現。

促成荷蘭藝術創作形式改變的原因，還有社會生活的改變。因為獨立後發展海洋貿易，致富的商人成了新的中產階級，他們也喜歡收藏藝術品。在所謂的「黃金時代」，每個荷蘭人平均製造、購買的畫作，比任何其他國家都多。除了市民組織工會委託外，主要就是以富裕階級的宅邸為輸出目標。十七世紀的荷蘭藝術因此具有一項特徵，即主題與畫幅能與室內裝飾相容並置，最常見的題材自然是上段所述，取自日常生活景象的風景、肖像與靜物，全都畫在小型或中型的畫布上。神話、象徵或文學主題則相當罕見。

在此之前，收藏者不是皇室就是權貴，他們委託畫家作畫的題材，總是不離祈求神的賜福，誇示自己的尊貴，或追求人世間永恆的紀錄。而對於因海運致富的商人來說，奢侈的生活是冒險換得的，這種經歷使得他們珍惜的東西，也和生來就是貴族的人不同。簡單說，就是富商與貴族「品味」不同，「審美觀」不同。

收藏家的品味和藝術家創作的方向又互相影響。對中產階級而言，他們那些經遠洋貿易從世界各地帶來的奢侈品，代表了他們的成功和富裕，卻未必是永恆的。靜物畫最能表現這種現象：藝術品不必只透過永恆的題材讓自己永恆，也可以透過「會腐朽的事」的表達讓自己永恆。美酒、龍蝦、柳橙、地毯、玻璃酒杯……這些東西的去處無人問津，

² 參見《西洋繪畫 2000 年》，第 4 冊，《十七世紀和十八世紀的繪畫》，導論、十七世紀的歐洲，黃文捷等編譯，錦繡出版公司，2002 年 3 月，頁 5-13。關於這時期的歐洲美學運動，所有西方美術史都有論及，且無什爭議，不一一羅列。

³ 荷蘭畫家名字，台灣的翻譯，有點混亂，有的取第一個字，有的取末兩字，有的取最末字。本文採一般常見的譯名。

也許腐爛了、也許吃掉了，但是它們曾經有過的色彩和光澤，被記錄下來了。正因為它們是會腐朽的東西，這種藝術性的記錄更耐人尋味。因此題材、動機未必要非常偉大，也未必是藝術家和永恆競爭的企圖心，任何題材，都可以透過藝術家的匠心安排而產生不同的趣味。

荷蘭這種以生活細事為題材的繪畫，從布勒哲爾(Pieter Bruegel the Elder, 1525~1569)時就已經開始了。後來統稱為「風俗畫」。⁴

最能反映十七世紀這種風景畫、風俗畫和肖像畫的畫家，首推維梅爾。藝術史家認為，他的畫題不但表露了當時歐洲及荷蘭社會的生活，而且他的技法也在藝術史裡有重要的意義。對於現代的觀眾來說，維梅爾的畫，卻像是對我們述說一段簡短卻韻味深長的心情。

二、維梅爾的生涯與藝術

揚·維梅爾(Jan Vermeer, 1632-1675)生於離海牙(Den Haag)僅幾哩之遙的臺夫特(Delft)，1632年10月31日在緊臨「沉默者威廉之墓」⁵的臺夫特新教堂受洗。父親原以織布為業，1631年在臺夫特聖路加公會註冊為畫商，並經營一家旅館。

維梅爾的一些畫作中還包含了其他的繪畫，這些「畫中畫」要不是突顯義大利的風情，就是具體可辨知的義大利作品。在缺乏有關維梅爾藝術訓練的文獻紀錄下，或許可以推論他父親從事藝術品買賣，使他有機會接觸各式各樣的繪畫，在他藝術養成的過程中，扮演重要角色。除了「畫中畫」，他為人所知的早期作品，如《黛安娜與她的同伴》、《基督探望馬大與瑪利亞》，也顯示了義大利作品的影響，細緻的光線，人物的姿勢所表露的鬆軟古典主義，以及色彩，令人想起科雷喬(Antonio Correggio, 1489~1534)與提香(Titian)(Tiziano Vecellio, 1488左右~1576)。然而，維梅爾也賦予畫面一種親密、居家的氣氛，透露出他往後藝術的主要特色。

維梅爾於1653年4月5日與卡薩琳娜·波爾尼斯(Catharian Bolnes)結婚。12月29日臺夫特畫家的聖路加公會遴選他為首席畫師。卡薩琳娜的父親是高達(Gouda)的一個富裕製磚工，母親瑪麗亞·廷斯(Maria Thyns)出身貴族，擁有房地產，是羅馬天主教徒，不同於荷蘭多數百姓是喀爾文教派。1641年她不顧教義與丈夫離婚，帶著女兒遷居臺夫特。起初，她反對女兒與維梅爾的婚事，之後又不斷接濟常陷於貧困的維梅爾，而成為維梅爾一生的關鍵人物。維梅爾也許因此而改信天主教。維梅爾夫婦共有十一個子女，他一年作畫大約只有二、三幅，實難維持生計，他也許是在岳母住處開了間免租金的畫室，並經售其他畫家作品，增加收入。

維梅爾在藝術上的發展很難探究，因為他的作品很少標示日期，曾獲何人贊助也無所知。由他的題材和筆法來看，可能曾受卡拉瓦喬(Michelangelo Merisi da Caravaggio, 1571~1610)和林布蘭(Rembrandt Harmenszoon van Rijn, 1606~1669)的影響。不過，他同時代的人知道他是一個畫家，名聲也不只限於臺夫特。他於1662年再度當選聖路克公會會員，1663年一位法國貴族藝術收藏家從海牙到臺夫特維梅爾的畫室拜訪他。

1672年法蘭西路易十四(Louis XIV)興師侵犯荷蘭，戰禍頻仍，商業一蹶不振，畫品無從經售，維梅爾大約就在這時期畫了《信仰的寓言》一幅迂拙之作，具有明顯的巴洛克風格，想必是為了物色新的買主。這幅畫約作於1675年，可能是維梅爾的最後一件作品。1675年12月15日，四十三歲的維梅爾因病去世。臺夫特舊教會有一則小小的

⁴ 參見《西洋美術欣賞》，第三節市民藝術的崛起，邵大箴主編，五南圖書出版公司，2002年7月，頁329-341。《西洋繪畫2000年》，第4冊，《十七世紀和十八世紀的繪畫》，導論，黃文捷等編譯，錦繡出版公司，2002年3月，頁5-7。

⁵ 威廉·奧蘭治(Willem van Oranje, 1533~1584)，荷蘭獨立運動的領導者。

紀錄文字：「聖維梅爾，住在渥迪蘭堅代克的畫家，葬於本院。」後面又附加一句：「身後遺下十一名未成年子女。」

維梅爾死後，1676年卡薩琳娜不得已賣了他的兩件作品，自此開始她的奮鬥人生。她一面咬緊牙關還債，一面苦守維梅爾的畫，甚至與買主約定到期贖回等各種她所能想到的方法，使維梅爾之畫作不致流落他鄉。其後宣告破產，財產由政府派員接收。其母將財產過給她和子女，次年，卡薩琳娜努力取回廿六件先前賣出的維梅爾畫作。1688年卡薩琳娜去世，與維梅爾同葬於舊教會。1696年5月16日，阿姆斯特丹(Amsterdam)拍賣百件繪畫，據紀錄所載，其中有廿三件維梅爾作品。拍賣目錄仍流傳至今。

由目前存在的粗略資料，實不足以證明維梅爾在世是未受人認識的，但他死後卻沉寂了兩百年，直到1866年才被法國藝評家湯勒·布耶格(Thoré-Bürger)再度發現。「再度發現」，湯勒·布耶格固然功不可沒，可也應該是法國市民社會逐漸形成，能夠輕易接納這種作品了。⁶

維梅爾一生的作品不多，目前傳世的三十多件畫作，經確認為真跡的僅二十五件，以女性為主題的佔了十九件。維梅爾在探討女性心靈，掌握其感情與秘密所展露的非凡能力，遠勝過十七世紀荷蘭，甚至整個西洋藝術史中的任何藝術家。他的作品，絕大部分描繪居家室內場景，通常包含一或二位女性人物。靜默是這些畫面的主調，打破這靜默的，唯有筆尖在紙上的擦畫聲、大鍵琴的曲調、吉他的撥弄聲、從壺中傾流而下的牛奶、花邊枕頭上的線軸作響，或者，更常見的是掩蓋未成的一聲嘆息、微笑，或稍縱即逝的表情。她們只是生活著，平凡而真實的生活著。窗戶一角斜射進室內的陽光，溫和而安靜，彷彿天長地久，在這小小的市鎮的一個角落。牆壁上有大幅地圖，好像知道外面的世界已經在起巨大的變化，男子都出遠洋了，在海上冒險，女子靜靜讀著信……

維梅爾筆下的所有婦女都是無名的，也沒有幕後故事，她們像是永恆的原型一樣，懸止在時間之中。維梅爾把這些女孩的造型、動作，像是安排靜物般，融入畫中的靜物及景物中，讓人物畫與靜物畫合而為一。他在畫面中「安排」的技巧比「記錄」的功能更醒目突出，描繪時又彷彿懷著近似愛意的情感。

從宗教的激情悲壯到君王宮廷的華麗熱鬧，巴洛克藝術在荷蘭的維梅爾身上，找到了真正小鎮文化的寧靜悠遠。

三、《戴珍珠耳環的少女》畫作論析

《戴珍珠耳環的少女》現藏於海牙莫里斯皇家美術館(Mauritshuis, The Royal Picture Gallery)。這幅畫是維梅爾最重要的作品之一。在其他畫作中，他都未能用如此經濟的方法達到類似的成就。

《戴珍珠耳環的少女》的技巧非常精準。頭飾與服飾的肌理極清晰，臉龐的色彩細緻而微和。更重要的是少女頭部的造型渾厚有力，使用明暗對比的效果，頗具林布蘭手筆的特徵。歸根究底，這一點又淵源於卡拉瓦喬的遺風。這幅作品創作日期推測是在1665-1666年之間，屬於維梅爾成熟期作品，但如此強烈的明暗對比，通常是他早期上溯自卡拉瓦喬的畫法。畫中光線聚集在少女碧藍的絲巾和臉上，這種特色也可見於所有受過卡拉瓦喬影響的畫家手筆。⁷

⁶ 關於維梅爾的生平，參見《巨匠美術週刊》第70期《維梅爾》，錦繡出版公司，1993年10月，頁1-3，頁30-32。《世界名畫之旅》第4冊，文庫出版社公司，1992年6月，頁60-65。《西洋繪畫2000年》，第4冊，《十七世紀和十八世紀的繪畫》，黃文捷等編譯，錦繡出版公司，2002年3月，頁122-127。《西洋美術欣賞》，邵大箴主編，五南圖書出版公司，2002年7月，頁340-341。

⁷ 參見《巨匠美術週刊》第70期《維梅爾》，錦繡出版公司，1993年10月，頁18-19。

維梅爾活靈活現地勾勒出少女一臉的嬌嫩，雙唇的溼潤感，從下頷延伸至頸項間的一彎細綫，以及那對水靈的雙眼。畫家將少女睨視中的眼白，與水汪汪的瞳孔，捕捉入畫，又以相同的方式處理少女的耳環，將這顆弧度圓緩的球狀物，描繪得極為逼真，與眼眸相互輝映，堪稱一絕。她明亮的凝眸中隱含著熱切與猶豫，率直地召喚畫外的人。這個少女曾被人們稱為「北方的蒙娜麗莎」，不過這譬喻不很恰當，蒙娜麗莎有如謎般的表情，維梅爾的少女表情是一種「不確定」感，不是「神秘」感。

曾有人質疑，這是否是一張肖像畫？肖像畫為十七世紀的荷蘭畫家大力頌揚，藝術家常常受雇製作富商贊助者的畫像。受到此種委託的肖像畫，一般來說，比透過畫商在公開市場出售的畫作利潤更豐。和維梅爾的生平與作品仍多處不明的狀況一樣，像《戴珍珠耳環的少女》這種畫，就算是肖像畫，卻更適合歸入「人物個性研究」這種典型的荷蘭畫類。這就解釋了為何此畫在製作手法上並沒有周密的線條勾勒，也沒有明確的界定輪廓，而是以一股朦朧、誘人的色彩，烘托人物形象。和林布蘭的《猶太新娘》一樣，他們描繪身處各種場合的平凡人們，使用的技巧，不同於委託製作的肖像畫，當然，也無法確認畫中人物身分。

四、頭巾和珍珠耳環在維梅爾畫作中的運用

維梅爾不停的重覆女性的主題，也經常使用某幾件固定的道具⁸，或同一位模特兒。一一比對維梅爾的畫作，必然發現：《讀信少女》、《軍官和微笑的少女》、《音樂課》裡的少女，都穿著同一套黃色黑紋上衣配黑裙；《戴珍珠項鍊的少女》、《彈魯特琴的少女》、《寫字的少女》、《情書》、《太太與女僕》、《玩吉他的少女》諸作的女子，都穿滾白底黑點短毛寬邊的黃色厚外衣；《彈鍵琴的女人》和《站在鍵琴旁的女人》⁹少女的藍緞面連身華服，髮型、珍珠項鍊完全一模一樣，連模特兒也是同一人，好像是兩個連續動作。至少有十幅以上的女子戴著珍珠耳環。珍珠項鍊也多次出現。

不過，《戴珍珠耳環的少女》的頭巾的確是比較特殊。有人認為這是 Tronie 式的作品，Tronie 是荷蘭語，意指介於肖像畫和歷史畫像之間的一種繪畫類型。畫中人物被設定在一個特殊的位置，有時穿戴一些特殊的服飾，或拿一些小道具，其實身分往往無關緊要。雖然大部分 Tronie 式作品會使用真人當模特兒，但實際上畫家主要目的是練習利用肢體傳送特定情緒，或者特殊風情等繪畫技巧。以這幅畫為例，少女就充分表現出異國的、具有東方風情的土耳其風格。林布蘭的模特兒也常有這種裝束。根據維梅爾去世後三個月所列出的財產清單顯示，有二幅土耳其風格的 Tronie 式作品，《戴珍珠耳環的少女》被認為是當中的一幅，另一幅也許是《少女頭像》¹⁰。

《少女頭像》裡的女孩，和《戴珍珠耳環的少女》一樣，腦後也垂著一條長及肩背的黃絲巾，但沒有包裹頭頂的碧藍絲巾。這幅畫非常值得拿來與《戴珍珠耳環的少女》並看，兩者的形式與構圖幾乎一樣，濃黑的背景，赫然現身的亮麗女子孤影，這種畫法在維梅爾作品裡只有這兩幅。《少女頭像》的少女頭部轉動幅度較大，幾乎正面對著觀者，雙眼較一般人來得分開，前額寬廣，嘴唇細柔，誘人的氣質不如《戴珍珠耳環的少女》，但清純甜美卻有過之。強而有力的個人形象，雖然掩蓋在整體和諧下，依然有一分獨特的美。至於肩背關節的不自然下垂，可能是使用了人體模型。這幅畫作於 1666-1667 年間，現藏於紐約大都會美術館(The Metropolitan Museum of Art, New York)。

將《戴珍珠耳環的少女》抽離其他畫作，獨立出來看，那雙唇、面容、目光，那素樸的衣裝、布條收纏的髮，閃著銀灰光澤的珍珠耳環……皆引人無限遐思，後代小說家

⁸ 維梅爾常用的道具，比如：衣服、首飾、樂器、瓷器等。

⁹ 這些作品，畫家未明確命名，展出時，常因後人之題名，而出現不同的畫名。

¹⁰ 二幅 Tronie 式作品，美術評論者多認為《戴珍珠耳環的少女》是當中的一幅，至於另一幅則未見論及，本論文推度是《少女頭像》，見下文之分析。

因而得以衍生出一段奇情。但根據以上之分析論述，了解維梅爾作畫的態度、技巧及風格，並細細檢視他十幾二十幅以女性為主角的畫作，《戴珍珠耳環的少女》並不比其他任何一幅，例如《讀信的藍衣少婦》，更具備故事情節。頭巾與珍珠耳環更是他常用的道具。

當然，《戴珍珠耳環的少女》絕對是一幅令人無法忘懷的畫。

參、電影裡的維梅爾及少女

一、多重論述的故事

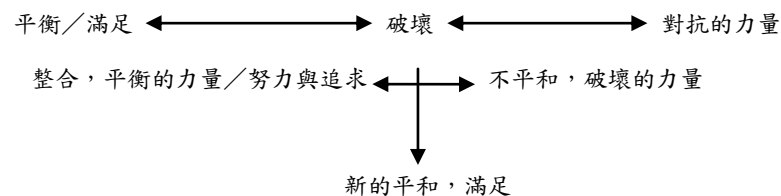
彼得·韋伯執導的電影《戴珍珠耳環的少女》，改編自 1999 年問世的崔西·雪佛蘭同名小說。雪佛蘭坦言因為喜歡這畫，臥房裡就掛了一幅複製本。看著看著，竟創造出這個夾雜畫家／模特兒，主人／僕人，妻子／情人，貴族／平民，生活／創作，觀看／繪畫，表相／真實……等多重論述的故事。

故事約略是這樣的：葛麗葉的父親因一場意外事件失明，十七歲的她不得不到有錢人家幫傭。畫家主人維梅爾的沉鬱、神秘及才華，深深吸引少女。少女的清純、靈秀與敏銳的直覺，也引起畫家的注目，兩人的距離逐日接近。同時少女與肉販彼得也因年紀相仿，外型相稱，展開純純愛戀。

另一方面，長期資助畫家的富商范拉文垂涎少女美色，用盡心機想要接近她。加雜畫家精明勢利的岳母，猜忌緊張的妻子，敏感機巧的女兒，三代女主人面對一位新加入的美麗女僕，所產生的微妙心眼與容止。

故事就在彷彿通俗劇一般，瑣屑複雜緊繃的情愛糾葛中鋪陳開來。最後岳母取來妻子的珍珠耳環親手交予少女，助畫家如期完成與富商約定的少女的畫作，引爆一場劇烈的家庭風波，少女被逐返家，黯然作結。

故事雖然曲折迷離，但總合其敘事的組成元素，理論上可歸納在結構主義的領域。我們可以將敘事的過程圖示如下：



這一類的敘事是透過建立某種衝突來運作，過程有一個意識形態的層面，也就是說它肩負社會與文化的意義，對於呈現在銀幕上的一切有決定性的影響。¹¹

二、重建維梅爾的世界

傳統畫家電影的主題，多著力於敘述畫家之生平，及畫作誕生之艱難，《戴珍珠耳環的少女》跳開這個精神，直接從畫作中去探尋生命的脈絡，從畫中人的眼神、裝扮，去推敲時代背景和隱身在後面的故事。

影片最具說服力之處，在於透過服裝、場景、燈光、攝影，在技術層面上成功地重建維梅爾的世界。¹²

¹¹ 參見《電影的社會實踐》，Graeme Turner 著，林文淇譯，遠流出版公司，1997 年，頁 97-101。

¹² 色彩和光影的變化可以導引觀者注目的焦點。電影中的色彩比繪畫的色彩，更富動感。繪畫的色彩是靜止的，是人或物在動時被凝固的瞬間，前後的變化被截除。而電影可以藉色彩的變化，

導演參考十七世紀荷蘭黃金時代的油畫作品所呈現的內容及市民生活，想像出維梅爾的居家環境。運河筆直地通過住家門前，孩童嬉鬧於掛滿白被單的庭院，石礫道路，紅磚樓房，滿是牲口的泥濘街頭，人來人往的小酒館，交易熱絡的市集，壯碩樸實的勞動婦女……

室內佈置，分割為三塊不同的空間。以單色為基調的喀爾文教派貧民區，是葛麗葉成長生活的環境；天主教氣氛的擺設，掛滿畫作的牆壁，是維梅爾一家居住的大屋；富麗堂皇，色彩鮮豔繽紛的，則是富商的世界。

在這樣嘈雜又混亂的環境，維梅爾創造出來的畫作，卻一派寧靜。緣此，導演特別將畫室安排為完全屬於畫家個人的神秘角落，而葛麗葉的得以進入畫室，也才顯得那麼別具意義，匠心獨運，可謂一舉兩得。

維梅爾的畫作，擅用光線營造氣氛，電影情節也處處做了呼應。譬如，葛麗葉手中擦亮的銀器在陽光燦爛下飛動的光點，暗箱的使用原理，天上雲彩的顏色變化。葛麗葉說，擦或不擦窗玻璃會影響畫室的光線。維梅爾指引葛麗葉看妻子垂戴的珍珠耳環在頸側造成的陰影。又如，畫室光線的柔和自然，宴客廳暈黃的華麗感，以及傭人房的黑暗窄迫，無一不照應維梅爾繪畫的特點。

至於葛麗葉曾經移動了維梅爾本欲置於畫中的椅子，現代美術工作者經由 X 光驗出《持水瓶的女子》的確曾經畫上一把椅子，只是後來維梅爾塗上顏料，遮掩了修改的痕跡。電影引用這一事件，既符合史實，又藉以隱含男女主角被框限的關係，及葛麗葉意欲尋出路，渴望自由的心願。是善用真實來創造虛構故事的另一絕佳範例。

此外，電影的第一個鏡頭，葛麗葉正細心切著各色蔬果，淺棕的洋蔥皮、青綠的葉菜、橘紅的胡蘿蔔、暗紫的甘藍，這樣的開場，即預示一個色彩斑斕的關於繪畫的故事。而葛麗葉離家前，失明的父親交給她一塊彩色陶版，又馬上令人想到臺夫特彩陶，一種享譽國際的彩釉陶器。

導演從各個層面重建維梅爾的世界，細緻周到，連葛麗葉也彷彿確實活生生存在過。

使得原就熟悉維梅爾及其作品的電影觀眾，在一百分鐘的視覺饗宴之餘，有一種重逢的歡喜，也有一種若有所失的遺憾。而不甚清楚維梅爾的人，正可藉此對十七世紀荷蘭黃金時代，有些許的認識。

三、藝術家的沉鬱——論維梅爾

維梅爾家的權力中心是屋主岳母，經濟來源依靠畫家作畫、賣畫，長期模特兒是妻子。畫家夫婦有很多孩子，而且還在繼續生產，像所有的貴族家庭一樣，有奶母、有僕婦。生之者寡，食之者眾，這個大宅的經濟是有點壓力的。

畫家、妻子、岳母三個家庭主要支柱，彼此依待支援，卻互不相了解，家庭地位都既核心又邊緣，維持著微妙的平衡。所以在一位年輕女傭闖進之後，母女之情，夫妻之愛就如冰一般破裂開來。

電影有關妻子做為模特兒的前情，僅讓大女傭卡塔娜對葛麗葉嚼舌根，透露夫妻曾經為金錢起爭執，妻子一氣之下毀了一些瓷器和畫作，畫家從此不許妻子進入畫室……這個交代，過度簡單。我們有理由懷疑，事件背後，應有一個更關鍵更內在的因素，迫使畫家進入「繭居」狀態。

畫家內心深處，究竟糾結著如何一股抑鬱難言的困頓，必須拒絕所有的人，把自己像蛹一樣的封藏起來？畫家的鬱結，只是來自外在的家庭、社會、經濟的壓力；還是孤癖、敏感、憂鬱，根本是藝術家的宿命呢？

詩人里爾克(Rainer Maria Rilke, 1875~1926)在一生唯一的心理分析結束後，感慨地說：「如果我的魔鬼不見了，恐怕我的天使也同樣飛走。」天使和魔鬼間的緊張關係，是創作過程中的必然，沒有魔鬼，創意也將停滯。¹³

藝術品都因原創性掙扎的痕跡，才呈顯出張力，也就是藝術家依照他們聽到或看到的原貌來創作。創造的歡愉來自忍受通過地獄旅程的巨大痛苦。更通俗的說法，便是過了一小時又一小時的靈思枯竭，所帶來的艱難苦悶，再將這內在劇烈的痛苦，轉變成作品。

約翰·史坦貝克(John Ernst Steinbeck, 1902~1968)寫作《憤怒的葡萄》(The Grapes of Wrath)時，「絕望如何降臨我身。」他寫作時，因作品本身的恐怖驚惶而文思阻塞。他在日記中寫著：「它只是一連串煎熬的過程罷了，可怕的是我能做的最多也僅止於此。……我一直有一些困難，……從未習慣過。」¹⁴結果《憤怒的葡萄》成為時代的代表作，喬德一家奮鬥的故事透過史坦貝克成了普世的主題。史坦貝克因這本書而得到諾貝爾文學獎，但是在創作的每一過程，他都必須與自己內在的魔鬼爭戰。他的魔鬼便是脆弱、勇氣不夠，更是因質疑自己的創作能力而來的絕望。

四、創作的苦悶與情慾的誘惑—再論維梅爾

維梅爾的處境與困擾，當然和史坦貝克不一樣，但為創作而來的絕望，應是千古一致的。

電影安排一位少女就在畫家困在絕望之境時來到他家。她自然流露的清純，些許惶惑的遲疑，欲言又止的神情，都予他全新的感受，忽遠忽近的引逗得他難以抗拒。那個寂寞的青春，那個孤絕的美麗，讓畫家枯竭的心靈，一點一點甦醒了。

但是，編導並不在藝術創作本身的艱辛痛苦上多所著墨，卻攔腰切入，直接將重心導向畫家與模特兒的交相吸引，再以極細膩的手法，抽絲剝繭，一層一層地揭開畫家的情慾世界。

以下幾段情節，依序交代了這個導向重要的階段性發展。

- 一、從起初畫家對少女的冷眼旁觀，到被她擦窗的身姿吸引，以她為原型，再過渡到人體模型上，完成《持水瓶的女孩》。並為後來的《戴珍珠耳環的少女》之作，預留伏筆。
- 二、從教她觀察多彩的雲色，驚訝於她的解悟力，到領她使用暗箱。
- 三、從引領她透過暗箱觀物，冷不防脫下身上的大外套覆蓋她，到一起在畫室研磨顏料，肌膚相觸，呼吸相連。
- 四、從關懷她的冷暖，憐憫她冬日外出衣服的單薄，到按壓不住情緒，狂暴的翻查裁紙，不惜自己的女兒挨打，還她清白。
- 五、從不顧妻子的瞋怒，目光不由自主地跟隨她的身影流動，到以畫為名，窺見她卸除頭巾，棕色長髮如瀑布般流瀉而下，到為她扎耳洞。

¹³ 參見《哭喊神話》，羅洛·梅(Rollo May)著，立緒文化公司，2003年3月，頁330。

¹⁴ 參見《紐約時報週日書評》(New York Times Book Review)，1989年4月9日。

她的眼、她的唇，叫他目搖神馳。他要她抵一下嘴唇，再抵一下，再一下，那潮濕溫潤的唇，已經充滿「性」的暗示。扎下耳洞，沁出鮮血，象徵意義更是明白不過。

本來，畫家與模特兒就該有內在的默契，才能成就佳作。為什麼這美好的默契會被情慾所取代？主因是畫家對少女缺乏「美的凝視」。什麼是「美的凝視」？那是一種彷彿要努力藉著這種專注，把人從政治的、社會的、倫理與道德的紛雜中，淨化到單一的美的層次。此是美的純粹性、絕對性、視覺性、孤立性。也就是「無私趣性」(disinterestedness)。¹⁵戲裡維梅爾對葛麗葉，有一種中年男子對青春正熾的嚮往，這一嚮往與葛麗葉對藝術家的戀慕之思相撞擊，已然離開了純粹美的層次，墮入無法淨化的曖昧。

最後，少女被逐返家，畫家重返閉鎖的世界。就畫家而言，既是情愛取捨的遺憾，也是創作過程再一度高峰前的低潮。

情節如此推展，將創作過程的苦悶與情慾糾葛，夾雜在一起，而創作苦悶幾乎全淹沒在情慾的河流裡，這是本片之大關節。

五、「匿情」引來的失落—三論維梅爾

前述各片段，每當兩人的情緒高漲，奔赴至一個臨界點時，畫家就臨陣脫逃，逃回他安全的作為一個畫家、一個主人的份位上，以工作掩飾自己的「失態」。這樣的安排，當然吊足觀眾胃口，產生懸疑的效果。但若論愛情，兩人的關係既無法提昇，又不能落實，懸擱在朦朧的似有似無，畫家的心態，可謂「匿情」。

真實的內在深情，應與外在表現直通而一致。是這樣的情，便是這樣的形，它儘可以含蓄，可以豐富，可以多采多姿，但終仍是直通不隔，明白如畫。情能暢而不匿，然後虛靈洞達，容受吉祥。

愛的先決條件，是雙方都要是人格獨立自由的人。「內心如果擔驚受怕，愛情就無從滋長。」莎士比亞(William Shakespeare, 1564~1616)如是說。

本片很幸運，畫家與模特兒兩人沒有床戲，沒有剝盡「性」所可承載，所當承載的形上意義，不至只餘一段荒唐。然而，因不能達到「不匿情」，只好迷離錯綜，涵藏糾結無盡的哀愁悲怨，以自別於淺俗，而終歸於無可避免的空幻。難以成就一個深刻感人的感情。

飾演畫家的柯林·弗斯(Colin Firth)全靠犀利的眼神、細緻的肢體動作，及簡短嚴峻的話語，表現畫家的內心世界。沉鬱有餘，浪漫不足，恰似劇中角色的性格風貌。尤其他心猿意馬時，臉上一閃即過的搖動之情，極為傳神。¹⁶

六、必朽的魅力—一論葛麗葉

飾演葛麗葉的史嘉莉·喬韓森(Scarlett Johansson)擁有一張酷似畫作裡的少女的罕見臉孔，落寞而性感，寧靜而有力量，如同默片女星。她的美，既具古典的端莊凝定，也有現代果決的神采。一種模糊與永恆交織的令人沉醉的美。¹⁷

¹⁵ 參見 Introduction of Aesthetics—An Analytic Approach, George Dickie, Oxford, 1997, p.6-27

¹⁶ 一個重要角色的主要內涵其實已經存在於文化中，只等觀眾看電影時以及工作者在選角時把它納入電影之中。考慮周詳的選角能將一個明星負載的所有意義完全釋出，並將之投射在銀幕上所呈現的角色身上。參見《電影的社會實踐》，Graeme Turner 著，林文淇譯，遠流出版公司，1997年，頁 129-136。

¹⁷ 同註 14。

葛麗葉貧窮出身，寄人籬下，面對夫人嚴厲冷漠的臉色與不信任的眼神，小姐驕縱的欺負及不安的窺視，還有大女傭時而斤斤計較，時而溫情輸送的俚俗趣味，她逆來順受，不卑不亢。幫傭的日子，重複的粗活，本無新奇可說，直到與維梅爾產生纖細敏感的連結，生活才開始傾斜，滑入不知所之地。

與維梅爾的互動，在現實處境上，葛麗葉居於被動之勢。可是在精神層面上，她幾乎是出自本能的，無時無刻，有意無意的，誘使維梅爾為她單獨作畫。

以一女傭之身充當模特兒，還戴著老夫人(岳母)秘密交予的夫人(妻子)的耳環，這事件的發展，看似榮寵加身，卻也令她陷於萬劫不復。她不會不明白，在作品與她之間，當畫家不得不做二選一的抉擇時，她絕對是被犧牲的。此番體悟所產生的「必朽魅力」¹⁸，愈發吸引維梅爾。此即季·洛杜(Jean Giraudoux)¹⁹所說的，一種痛苦，一種活著的感覺，一種呈現在必朽之中的活力。

七、擺盪在維梅爾與彼得之間——再論葛麗葉

少女與維梅爾的情慾糾纏，還蔓延無辜。葛麗葉和彼得約會的時間點，編導特別利用剪接，表現這一層意義。換句話說，葛麗葉在維梅爾處縱火，並引火上身，再殃及彼得²⁰。片中兩次申述葛麗葉的這點心思：

一次，她正擦窗戶，那站在門口暗暗觀察好一陣子的畫家，突然出聲要她保持單手扶窗的姿勢，不要動……意識到自己成為被觀看的對象，她來不及放下抹布，屏息站好，水沿著手臂淌下來，抹布落地，她悄悄調了一下姿勢，再慢慢地拿腳踩住地上的抹布，驚喜與興奮藏在緊張的臉上。²¹他只一勁冷峻的看著，然後——就結束了。葛麗葉就如同一艘風帆已滿的小船，卻被拴在碼頭。

鏡頭連到她和彼得在林間悠閒的散步，彼得問她能否解下頭巾，問她頭髮的顏色、長短、直的或捲的。此節葛麗葉以彼得做排遣，引渡前段對維梅爾的期待之情，埋伏後段為畫、為維梅爾脫下頭巾的抉擇。

再一次，她無意間窺見畫家與妻子在大鍵琴前的親暱愛撫，明白了自己終歸是個外人。

鏡頭旋即跳接她與彼得嬉戲於林間，彼得扶著她的臉，輕輕吻她。這一幕極短、極美，夢一般。可以是真，也可以是葛麗葉的顛倒想像。說明現實世界裡，與葛麗葉身分相配的彼得，是她燃燒的情慾的出口。此節也強烈預告，末了她主動獻身彼得。

她縱容自己遊盪於兩人之間，聽任自然生命最底層的召喚，日復一日的留連，把原是可以掌握在自己手上的生活，交由時間去判決。三人遂牽連著淪為被命運擺弄的玩偶。

¹⁸ 本文第一部份關於十七世紀中葉的荷蘭藝術，曾論及「腐朽之物」與「永恆之紀錄」的微妙聯結，可參看。此外，葛麗葉父親送給她的陶版，後來被小姐打破了，是「必朽」在電影裡，比較具體粗糙的呈現。

¹⁹ 法國劇作家，1938年根據希臘神話所寫的《安費崔昂38》(Amphytrion 38)，即是關於必朽神話的魅力。有關必朽抉擇最有名的故事，是奧德修斯打完特洛伊戰回家的遙遠旅程中，船撞毀，被海妖卡呂普索救起，一起生活了七年，她要求他留下，並許以永生。他卻一直因渴求回到妻子潘娜諾珀身邊不得而悲嘆。

²⁰ 彼得由席尼·墨菲(Cillian Murphy)飾演，可惜，並無發揮空間。

²¹ 男人注視女人，女人看自己被男人注視。這不僅決定了男人與女人之間的大部分關係，同時也影響了女人與自己的關係。女人內在的審視者是男性，被審視者是女性。她把自己轉變成對象——尤其是視覺的對象：一種景觀。參見《觀看的方式》(Ways of Seeing)，約翰·伯格(John Berger)著，吳莉君譯，麥田出版，頁58。

八、情慾拼圖—綜論維梅爾、葛麗葉與彼得

當內在能量蓄積到接近飽和時，再適時加入贊助商范拉文的私慾、岳母唯利是圖的推波助瀾，因緣終於成熟，畫家要以她為模特兒，單獨作畫。

扎下耳洞的那一刻，他憐愛的摟住她的頭，屈著手指拭去她腮邊的淚，手指停在她的嘴唇上，那麼輕，像是芝麻。

她只想去意識那即將到來的黑暗和赤裸狀態，以及一種無用和沉默的掙扎。她不想無條件屈服於眼前這男人，但她知道自己會屈服。她在痛苦與愉悅之間徘徊。

是她投出誘餌讓他吞食，此刻兩人一起陷落在無助中。

她願意與他同進退——「今夕何夕兮，寧中舟流，今日何日兮，得與王子同舟。」²²然而，他突然放下她，倉惶回到他的位置。他是畫家，她是模特兒。

受限的人能付出的愛，也是一份受限的愛；受限的人所要求的愛，也是一份受限的愛。

好像有什麼事要發生，卻一直都沒發生，卻已褪去。不圓滿的青春情事。

畫作完成，她急迫的奔向彼得，情慾如此赤裸而直接，一絲羞赧也沒有，把肉身給了彼得。

無法說明和不能容忍的矛盾，她像一匹等不及的脫韁的馬，任自己的肉身把自己帶到要去的地方。

最初她來，與畫家無干，她進他的畫室，滲入他的創作，侵佔他的心。她懷抱一份對美的直感與天真的少女情懷，她不知道自己會陷入感情的深淵，好像她正涉過一灘很淺而可以通過的水，但卻忽然被水沖走，無法抗拒，接二連三的強有力的浪潮淹沒了她。

最無辜的是彼得。

十七世紀的荷蘭，繪畫是一種工藝，而肉販是一種商業交易行為，兩者間雖因收入的高下，而有階級上的落差，但本質是相同的，都是需要工作的熱情和堅定的信念，才能做好的職業。彼得相信他所做的，並且樂在其中，他也相信，有一天葛麗葉會因此和他安定下來。

他個性單純，花很多心思吸引葛麗葉的注意。他說的：「我會記在帳簿上，葛麗葉——欠一個微笑。」最可愛。他週遭的生活，也許是葛麗葉原本憧憬的未來。

當街頭開始有些流言出來，他提醒葛麗葉：「時刻保持清醒，別給玷污了。」他又說：「我不是在說范拉文。」他完全清楚，對葛麗葉而言，危險人物不是范拉文，而是維梅爾。但是，他知道葛麗葉其實是下餌的人嗎？

纏綿之後，他倚著牆，看她整理衣裳，深邃的海藍色眼眸裡有一種迷惘、荒涼，那個連頭巾都不願解下來的女孩，今夜主動獻身給他。他說：「別急著走，求求你。」「我們自己的生活，要自己來掌握，嫁給我吧。」葛麗葉沒有回應他的深情，他眼睜睜看她一無眷戀的離去，一如她匆匆地來，真是情何以堪。

在這幅奇麗蒼白的情慾拼圖裡，他明白了，自己只是其中的一塊，被安放在某一個角落。

²² 語出「越人歌」。此處借用。

九、尋找個人神話——論葛麗葉的夢

葛麗葉為什麼會一步一步淪陷，她渴望什麼？

亞瑟·米勒(Arthur Asher Miller, 1915~2005)的《推銷員之死》(Death of a Salesman)，故事結尾，威利自殺後，一群人站在他的墓前，威利的寡妻告訴威利說，當天正好是最後一筆房貸的付款日，她哭喊著：「威利，你為何要這樣做？」這時侯，大兒子畢福說威利「從不知道自己是誰。」二兒子哈皮說：「他有美麗的夢。……成為最出色的人。」

葛麗葉也像威利一樣，想要努力去發掘自己定位的神話。她不惜一切，擠出時間，參與畫家的工作，親近他，當他的模特兒。她有美麗的夢，成為最出色的人。²³

威利的神話失靈了，因此陷入「從來不知道自己是誰」的噩夢。葛麗葉有「必朽」的自覺，她抓住自己無法保有事物的甜蜜感傷，比較能夠重新回到生活的平凡。她可以不必走威利的絕路。

《戴珍珠耳環的少女》完成。名畫不朽。彷彿一隻超越死亡，蛻變後的蝴蝶，飛舞於必得消逝的人生傷悲間，而美麗則永恆地駐足於此傷悲之際。

十、絕望與自由——論葛麗葉可能的救贖

葛麗葉離開維梅爾的大屋，與十七歲告別，與青春告別。葛麗葉臨去時，在樓梯處，突然一個停頓，轉身，望樓閣上深深凝視。那一凝視，恰似畫中少女回眸。其中的躊躇猶豫與熱切，在室外和室內明暗之間，彷彿此去即與我們永別的容顏。

她挽著當初離家時的小小包袱，在茫茫市井中，緩緩走回家。前所未有的巨大孤獨，如一片荒蠻的空白，空白太大，讓她不安，大到無法用自己一人去填滿。

大女傭送來珍珠耳環。是誰讓她送來的？真是畫蛇添足哪！

葛麗葉須要清明而全然的絕望，在絕望中鬆手，放下虛假的希望，偽裝的愛，或是幼稚的依賴。

絕望不是自由本身，卻能做自由的準備。她已經沒有什麼可以再失去時，就會承擔起生命對她的要求，驅離憂懼。²⁴何必那珍珠耳環去緬懷舊情。那源自清純生命對美的嚮往的浪漫，早已在長串的追尋、渴求、晦暗、驚疑、幻滅裡蛻化，如露如夢。

肆、結語

一幅畫需不需要一個故事來增添她的光采？沒有故事的畫作會不會減損她的傳奇？

維梅爾畫作的價值，早已通過時間驗證，成為永恆。雪佛蘭的小說稱不上高明，韋柏對故事情節的剪裁、取捨，反而比雪佛蘭原著更有餘韻。但韋柏整個大結構、大脈絡，終究受限於雪佛蘭，擺脫不了通俗劇的情慾糾結，於藝術創作的純淨和情感的深度，都提不到該有的高度，已如上述。

馬塞爾·普魯斯特(Marcel Proust, 1871~1922) 在《追憶逝水年華》(A la recherche du

²³ 如果你賣的是自己——從臉上的微笑到腳上皮鞋的亮光——你便將自己物化，也沒有了認同。參見《哭喊神話》(The Cry for Myth)，羅洛·梅(Rollo May)著，立緒文化公司，2003年3月，頁153-154。

²⁴ 參見《自由與命運》(Freedom and Destiny)，羅洛·梅(Rollo May)著，立緒文化公司，2003年10月，頁343-348。

temps perdu)中經常提到維梅爾，也把他最後一次出家門看展覽，深受維梅爾《台夫特風景》感動的心情寫進小說裡，他說：「唯有藝術，能夠重尋時間。」韋柏的電影中，對色彩、光線、場景的掌握，以及演員恰如其分的演出，所有的努力無非在重尋時間，好讓那凍結珍藏在畫中三百多年的美麗流動起來。

至於那個虛構的故事，狄嘉(Edgar Degas, 1834~1917) 有些話值得玩味，他說：「所謂的素描並不是畫出形狀而已。而是去認識形狀的方法。」由機械式的重現「形狀」，轉變成畫家的「認識方法」，這個經營藝術的秘密，狄嘉說過：「人們只看見自己想看的事物。在這個意義上所看到的是虛假的。但是，就是這個虛假才產生了藝術」²⁵。

藝術使世界倍增。小說和電影比起繪畫，更接近一般社會大眾，傳播速度之快與影響之廣，也遠非繪畫所能及。雪佛蘭與韋柏震懾於維梅爾的畫，在那幅畫裡，他們也只看見他們自己想看的事物，並於此創造了他們的作品。然而真正偉大的藝術，不媚俗，也經得起時間的檢驗。

當畫作經過電影攝影機的複製，必然會變成電影製作者的論述題材。電影會透過它所複製的畫作，將觀眾導引到電影製作者想要的結論。²⁶

從雙景模型的角度回顧這部電影，繪畫的實景加上了人性元素，產生電影的虛景，但衡之於其所加上的元素，難免媚俗之嫌。雙景模型作為分析的工具，可以準確的掌握雙景間的差異，並可進而捕捉電影導演的企圖與生命境界。

(本論文於2007年靜宜中文系第三十八次論文研討會發表，2010年增補修訂。2011年1月二次修訂。)

參考書目

- 何政廣(1998)，**維梅爾：荷蘭黃金世紀大師**，藝術家出版社。
- 邵大箴主編(2002)，**西洋美術欣賞**，五南圖書出版公司。
- 黃文捷等編譯(2002)，**西洋繪畫2000年**，第4冊，錦繡出版公司。
- 張心龍(1999)，**西洋美術史**，雄獅圖書公司。
- 蔣勳(2004)，**寫給大家的西洋美術史**，東華書局。
- 簡政珍(2006)，**電影閱讀美學**，書林出版公司。
- 德·費奧瑞(Angelo De Fiore)，戎逸倫譯(1994)，**維梅爾**，錦繡出版公司。
- 德·費奧瑞(Angelo De Fiore)，林鋒譯(1992)，**林布蘭**，錦繡出版公司。
- Graeme Tumer，林文淇譯(1997)，**電影的社會實踐**，遠流出版公司。
- George Dickie (1997). *Introduction of Aesthetics—An Analytic Approach*, Oxford.
- 約翰·伯格(John Berger)，吳莉君譯(2010)，**觀看的方式**，麥田出版。
- 羅·洛梅(Rollo May)，龔卓軍、石世明譯(2003)，**自由與命運**，立緒文化公司。

²⁵ 引自詩人保羅·瓦雷利(Paul Valery, 1871~1945)的評論《狄嘉·舞蹈·素描》。

²⁶ 參見《觀看的方式》(Ways of Seeing)，約翰·伯格(John Berger)著，吳莉君譯，麥田出版，頁33。

羅·洛梅(Rollo May)，朱侃如譯(2003)，**哭喊神話**，立緒文化公司。

崔西·雪佛蘭(Tracy Chevalier)，李佳嫻譯(2003)，**戴珍珠耳環的少女**，皇冠文化出版公司。

博納富克斯(Pascal Bonafoux)，王鵬、陳祚敏譯(1996)，**林布蘭：陰影中的亮光**，時報文化公司。