

# 社會支持對警察人員心理困擾影響之研究

A study on the influences of social support on the psychological distress of police

## 壹、前言

根據內政部警政署統計，至 2004 年 3 月底止，全國警察人員罹患或疑似精神異常者 156 人，心理適應困難而有異常癥候者 81 人，合計 237 人，官方初步分析可能發病原因中，工作困擾或適應不良者佔 36%，車禍或外力致腦傷者佔 14.8%，感情挫折者佔 13%，家族遺傳者佔 7.6%，過度驚嚇者佔 7.6%，家庭變故者佔 5%，其他為原因不明者(內政部警政署，2004)。另就近 10 年來警察人員自殺人數觀察，自 1993 年 1 月起至 2003 年 12 月止，警察人員自殺身亡者共 121 人，根據自殺現場及事後調查結果分析，自殺原因以家庭困擾居多，其餘依次為債務困擾、健康因素、工作適應、感情困擾、精神異常等原因(內政部警政署，2003)。由此顯見，各種因素造成員警心理困擾，如未獲得有效的紓解，有可能進一步深化，導致精神異常，也有可能一時想不開，引發自殺的事件，殊值重視。更重要的，警察工作性質特殊且項目繁雜，如陷於心理困擾狀態，無法解決，不但影響工作，更會帶給社會不安。

警察人員心理困擾的程度，根據部分研究指出，受到社會支持的緩衝作用，可以降低困擾程度(黃慧貞，1982；闕可欣，1999；林錦坤，1999)，因此，社會支持可能具有中介變項的效果。本文即在分析警察人員不同官階、工作性質、工作內容、服務單位、年資等的社會支持差異，並據以提出較佳的心理困擾因應對策。

## 貳、警察人員心理困擾的相關文獻

### 一、警察人員心理困擾的基本形態

心理困擾(psychological distress)是一種主觀上的不愉快狀態，主要有二種形態(Mirowsky and Ross,1989)，第一種是憂鬱(depression)，例如：感覺哀傷、孤寂、絕望、無用、悲泣、希望死了算了、睡不著、士氣低落、覺得每一件事都很費力、覺得每一件事都做不好等。第二種是焦慮(anxiety)，例如：感覺緊張、不安、擔憂、易怒、害怕等。憂鬱與焦慮各有二種主要成分：情緒不佳(mood)與身體不適(malaise)(Mirowsky and Ross,1989)。情緒不佳是一種負面的感覺，如因哀傷而憂鬱，或因擔憂而焦慮。身體不適是一種身體的狀況，如因憂鬱而無精打采(listlessness)或心神渙散(distraction)、或因焦慮而身體功能失調

(如頭痛、胃痛、暈眩)或不安。憂鬱與焦慮現象經常一起出現，一個人發生其中的一種現象時，另一個現象也會伴隨發生。憂鬱和焦慮是高度相關的，會感到憂鬱的人，也會感到焦慮。因為這個原因，研究人員常常把這兩種症狀合在一起探討，而不會刻意作區分。此外，除非研究者對身體疾病、傷害或住院治療影響心理困擾的方式有興趣，否則情緒不佳和身體不適的要素，通常也不需分類。謹以下表 2.1.1 簡要說明憂鬱與焦慮的癥候，及心情不佳與身體不適的現象 (Mirowsky and Ross,1989)。

**表 2.1.1 心理困擾的形態**

	憂鬱	焦慮
情緒狀況	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 失意</li> <li>• 精神萎靡不振</li> <li>• 哀傷</li> <li>• 孤寂</li> <li>• 感覺人生註定失敗</li> <li>• 感覺常被事情綁住</li> <li>• 希望死了算了</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 焦急</li> <li>• 易怒</li> <li>• 害怕</li> <li>• 緊張</li> <li>• 擔憂</li> </ul>
身體狀況	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沒有胃口</li> <li>• 無法專心</li> <li>• 記性不好</li> <li>• 睡不著</li> <li>• 覺得每一件事都很費力</li> <li>• 覺得每一件事都作不好</li> <li>• 很少說話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 心跳加速</li> <li>• 呼吸急促</li> <li>• 虛弱暈眩</li> <li>• 冒冷汗</li> <li>• 手不停的發抖</li> <li>• 全身發熱</li> </ul>

(Mirowsky and Ross,1989)

有關引起心理困擾特性之研究頗多。1960 年代早期出版的社會調查，已進行了初步的探討 (Gurin, Veroff, and Feld, 1960 ; Srole et al., 1962 ; Leighton et al., 1963)。1970 年代早期出版的研究則發現並證實了下列四種心理困擾的基礎型態：(1) 女性比男性容易感到心理困擾。(2) 已婚者較單身者較不易感到心理困擾。(3) 不愉快的生活經驗與心理困擾有關聯。(4) 在收入、教育水準和職業方面都比別人高一等的人，比較不會感到心理困擾 (Dohrenwend and Dohrenwend, 1969 ; Myers, Lindenthal, and Pepper, 1971 ; Warheit, Holzer, and Schwab, 1973)。雖然，大部分的研究在 1970 年代晚期之後湧進，嘗試證實心理困擾的型態及其精確成因或關聯，但成效不佳。研究者也

解釋了其他的心理困擾型態，如黑人比白人容易感到心理困擾的原因，係因黑人的收入、教育水平、工作職務、居家環境較差，而失業率也較高的關係(Mirowsky and Ross,1989)。

## 二、國內有關警察人員心理困擾的相關文獻

警察工作屬於緊急危險及責重事繁之工作，往往被認為是高至中度困擾之工作(賴美娟，1997；陳石定，1993；陳明傳，1993；陳斐鈴，1992；曹爾忠，1993)，而分析警察人員工作困擾的來源，包括工作本身、勤務困擾、角色要求、組織結構、組織領導方式、關說困擾、民眾過度期許困擾、協助事項繁重、治安惡化困擾、物質誘惑困擾、外在環境誘惑、社會地位低、婚喪喜慶集會困擾及社會適應困擾，無可避免的，警察也與一般人相同會有家庭、經濟、生活事件及身心狀態所衍生的困擾(吳學燕，1995；陳石定，1993；陳明傳，1993；陳斐鈴，1992)。許多警察工作的困擾源，是上級長官或警政體制(張錦麗，1998)，而台灣地區不同個人屬性的基層員警，對工作困擾程度的反應，多數未達顯著差異(曹爾忠，1983)，可見，每位警察感受的困擾原因不甚相同，且需再深入探討。馬振華(1991)曾歸納警察的工作困擾來源有：

- 一、 警察工作的不確定性：包括，不可預測的危險傷害、含混的價值觀及道德標準、永遠不充足的參考情報、及警察服務對象的身分模糊不清。
- 二、 警察的次文化充滿矛盾。
- 三、 警察是一個官僚化相當高的組織。
- 四、 大眾的不合理期待。

其他國內有關警察工作困擾的研究，綜合來說，可分為下列幾點(張錦麗，1998)：

- 一、 警察工作性質：(一)不確定性、不可預測性與危險性皆高。(二)由於行政任務過多，工作繁雜，且任務之間會互相衝突，使角色模糊矛盾。(三)需面對現實黑暗面，引發個人價值觀的衝突。(四)與司法系統的協調等。
- 二、 警察工作與家庭衝突：由於工作本身之高危險性、高辛勞性、高不確定性、高衝突性，易造成家庭生活不協調，夫妻關係與親子關係不和。
- 三、 警察組織機構特性：(一)警察傳統之軍事化、權威化管理，面臨現代社會民主化、人性化需求之挑戰，例如溝通方式、升遷考核制度方式。(二)各項行政、勤務、休閒與生活支援之硬體設施不良。

- 四、 社會與警察組織之不能契合：(一)警察組織是健全社會之一環，然而由於其工作之特性，可能會因少數勤務人員之過失，加深民眾對警界之負面刻板印象，使員警及其家屬自我概念受損。(二)由於行政體系以往常動用警力處理政治與民眾利益有關之事務，使警民關係不佳。(三)警察與立法、司法及其他行政體系之互動不能配合，造成警察功效不能發揮。
- 五、 警察個人因素：警察本身之人格強度、人際關係能力、個人危機（如感情、財務、工作挫折、升遷挫折等）處理能力等警察角色之外，尚需執行生活中之其餘角色，如丈夫、父親、子女、朋友之能力。
- 六、 社會支援網絡：警察工作與外界隔絕性高，除特定團體外，不易自其他社會網絡團體中得到情緒、訊息、尊重與實際（財務或實務）的支持，而這些支援，經由研究證實，是減少困擾來源及困擾源衝擊的有效緩衝；相反的，警察人員最密切的社會支援網絡是家庭，因其工作特性，家庭反而成為其困擾的重要來源。

張明永與蘇美卿(1999)在高雄地區所進行的調查顯示，高雄港務警察局員警的生活困擾有：居住困擾、家人健康困擾、工作困擾、經濟困擾、家人死亡困擾、孩子教育困擾、其它家庭之問題、婚姻不協調困擾、性生活困擾、家人懷孕困擾、人際關係困擾、感情困擾、法律困擾等。其中對健康造成影響的生活困擾源為：工作困擾、人際關係困擾、孩子教育困擾、經濟困擾、性生活困擾、居住困擾、搬家困擾、其它家庭困擾、家人健康困擾等。高雄港務警察局員警在工作困擾源方面，來自多重困擾者居多佔 28.3%，困擾源依序為：勤務佔 37.5%，工作量佔 36.5%，長官或屬下佔 34.6%，升遷佔 25.0%，士氣與氣氛佔 24.0%，待遇佔 22.1%，組織結構佔 22.1%，同事佔 17.3%，其它佔 8.7%，工作危險性佔 7.7%。

闕可欣(1999)對都會地區的警察困擾所進行的研究發現，警察工作的困擾源有勤務角色困擾、組織領導困擾、個人成就困擾、接受挑戰困擾、家庭角色困擾。參與研究的警察人員之中，有 57%認為自己的工作困擾至少屬於中等程度以上。另外，警察身體化症狀越多，工作性質為外勤，社會支持越少，則工作困擾越大。

警察工作困擾對警察人員的負面影響，可從離職率與倦怠感探討。蔡德輝(1993)在「基層員警對工作環境及家庭生活的適應問題」專案研究報告發現，有 46%的基層警佐員警有意轉業，且有九成以上的員警認為，警察工作影響其與家人的休閒生活，這種工作困擾已嚴重影響員警對工作環境及家庭生活的適應。另有學者也實證研究發現，困擾與身心疾病息息相關，適當的困擾源及良好的困擾控制，可

激發人們潛在力量，但過度困擾，卻會摧殘自己，造成身心疾病(高曉寧，1995；陳石定，1993；陳明傳，1993)。

### 三、國外有關警察人員心理困擾的相關文獻

在國外部分，警察人員在日常的工作環境中，也面臨極大的心理困擾。Anshel,Robertson 及 Caputi(1997)等三人主持的二項研究，曾辨識出警察工作的心理困擾源。第一項研究，係以 39 位澳洲警察人員為研究對象，第二項研究，則以 95 位澳洲警察人員為研究對象。研究者根據出現的頻率強度，辨識出警察工作的心理困擾源有下列四項：家中小孩發生意外事故(child fatality)、可能會因公受傷(duty-related injury to the officer)、處理性侵害案件時(dealing with victims of sexual abuse)及同仁因公傷亡時(death or injury of another officer)。此外，研究者也發現，警察工作常見的心理困擾源包括：面對無法預知的場面之時(facing an unpredictable situation)、處理家庭糾紛案件時(dealing with domestic disputes)、面臨可能受傷的場面時(facing a situation with the possibility of injury)、與持有武器的歹徒遭遇時(confronting a person with a weapon)、逮捕暴力犯時(arresting a violent person)等。當研究者將工作困擾出現的強度與頻率結合在一起時，工作困擾程度較高的來源，包括：面對無法預知的場面時、處理家庭糾紛案件時、面臨可能受傷的場面時、與持有武器的歹徒遭遇時等(Anshel et al., 1997)。本案研究者假設，所有的警察人員都是在外勤工作，因此，所有警察人員所面臨的心理困擾經驗與種類都是相同的。但事實上，警察工作有不同分類，不同的工作的警察人員，其面對困擾的經驗或對困擾情境的看法也不同，因此，本研究案，研究者未將警察工作分類，即假設所有警察人員所面臨的困擾經驗與種類都是相同的，可能在問卷設計上不夠周延。

Brown 及 Campbell 主持一項英國地方性 954 名警察人員的研究案，該研究案根據已蒐集之人口統計、個性、焦慮、健康與困擾等資訊，設計了幾份問卷表對警察人員施測。研究者發現，組織與管理的因素，對員警所造成的心理困擾，遠較員警執勤時所面臨的心理困擾，約高出四倍(Brown and Campbell,1990)。員警執勤可能遇到的心理困擾，例如，處理猝死案、面對暴徒、處理暴力受害案件等，通常都被認為是心理困擾的來源。儘管如此，根據研究發現，絕大部分警察的心理困擾來源，還是來自警察機關的組織與管理方式(Brown and Campbell,1990)。惟 Brown 與 Campbell 的研究案，係由英國警察機關所主導，其研究結論是否足以推論不同國家警察人員的工作困擾情形，則有待探討。

另一項由 Kirkcaldy, Cooper 及 Ruffalo(1995)等人對美國 Illinois 州 Naperville 市警察局所作的研究案，Kirkcaldy 等人以同樣變項檢視 49 位警察人員的工作困擾情形。Kirkcaldy 等人先提列出警察工作的心理困擾指標，以供受測者辨別其所受的工作困擾情形。Kirkcaldy 等人發現，受測員警從工作上感受到的心理困擾，遠低於結構設計及行政程序帶給警察人員的心理困擾。警察人員的工作本質，經常被形容成「有做不完的事」，警察人員必須保持新技術、新觀念與新科技。警察機關的結構設計及行政程序，經常被形容成「規範不夠明確」、缺乏協商與溝通、有差別待遇與偏袒等不公情形。由於本研究案之樣本數太少，可能降低其外在效度，值得注意。

另由 Stotland 及 Pendleton 主持一件 159 位巡邏員警(不包括交通警察)的研究案，研究者比較警察工作的職責與其所受心理困擾的程度，以及警察人員所感受到的心理困擾種類。Stotland 及 Pendleton 的研究發現，工作量越輕的警察人員，其在機關內的人際關係困擾，感受越大。相反的，工作量越重的警察人員，其從工作上感受到的困擾越重。因此，Stotland 及 Pendleton 的研究結論認為，警察人員因承辦業務不同，其感受工作上的心理困擾程度與種類也不相同。但另一件研究卻有不同的發現，該研究案認為，階級不同其感受困擾的情形卻無不同，本項研究案係由 Joseph 主持。Joseph 研究 Kerala 警察局 60 名警察人員後發現，警察人員階級的高低(rank)、工作負荷的輕重(role overload)、角色定位模糊的情況(role ambiguity)、警察角色的衝突(role conflict)、利益團體或政治上的困擾(group and political pressures)、疏離的同儕關係(poor peer relations)、激烈的工作環境(strenuous working conditions)以及乏善可陳的工作效益(unprofitability)等，都是警察人員工作困擾的來源。

White、Lawrence、Biggerstaff 及 Grubb 等人修正警察人員工作困擾變項後，對 Greensboro 市警察局 355 位員警所作的一項研究案，扣除填答失敗及填答不完整的問卷，該研究案之回收問卷只有 59.44%可供分析，研究者用因素分析法(factor analysis)，從回收資料中辨識出困擾的變項因素。經研究發現，三個主要的工作困擾因素為：「身體或心理遭受威脅」(physical/psychological threat)、「評比制度」(evaluation systems)及「缺乏支持」(lack of support)(White et al.,1985)。分析這三項心理困擾因素，都直接或間接與工作有關。

#### 四、小結

綜上文獻可知，我國警察人員之壓力，有來自於個人、工作及家庭等三部分壓力，而每一部分的壓力都對警察人員造成鉅大影響。如

個人壓力，可能來自挫折、衝突或人情問題，個人如果不能適應壓力，可能嚴重的影響身心健康；工作壓力則可能來自勤務、組織、行政管理等問題，個人若不能適應工作壓力，可能造成離職或發生職業倦怠感；家庭壓力則可能來自生活不定時、休假與家人不能配合、家庭關係不和睦等問題，進而影響家庭的和諧。

警察人員的壓力來源，不僅種類繁多，其職業本身特性所產生壓力，也會有日常影響或長期影響的不同。日常壓力部分，係指警察人員日常執行勤務或親身感受頻率較高的壓力問題，例如，交通違規告發或親友病亡等；長期壓力部分，係指壓力持續存在，一時無法解決的問題，例如，媒體對警察的負面評價或家庭經濟狀況不佳等。根據文獻探討發現，警察人員確實有很多不同壓力，因此，本研將警察人員的個人、工作及家庭壓力列為重要變項，探討其影響警察人員心理困擾的情形。

## 參、社會支持的來源與作用

### 一、社會支持的意義

「社會支持」(social support)對於個人身心適應的正向效果，近年來受到極大的重視。在精神疾病、慢性疾病及壓力因應等方面，皆有不少研究支持這樣的觀點(Cohen and Syme,1985；Flaherty, 1983)。

Cohen 和 Syme(1985)認為，社會支持是一項來自他人所提供的資源，此資源對個人的健康狀態，具有正向或負向的效果。Lin(1986)則認為，社會支持為個人感受到或實際上獲得親人、朋友、團體或社區給予之情感上或工具上之支持程度。Cohen 和 Syme(1985)的定義是：「透過個人的人際關係網路所提供的各種資源」；Sarason 等人(1983)則認為，人們所感受到的社會支持程度取決於：「有多少確實存在且能提供資源的人物是我們可可靠的，這些人物讓我們覺得是在乎、重視及關愛我們的」。總之，「支持」意謂兩點：1、確信有人關心你、了解你，且隨時會伸出援手，2、可從其他人或機構處獲得資源和協助(轉引自沈湘瑩，1986)。

Ritter(1985)認為，許多社會支持的文獻對社會支持所指涉的意義不夠清楚，而且出現了許多不同觀點來指定「人」和「別人」的關係，使得許多研究缺乏可比較性，也影響了研究者所下的一般性結論。因此，Ritter 引用了 Kessler 等人的定義認為，社會支持是保

護人免於壓力負面效果的人際關係；而且社會支持不同於社會網路 (social network)，因為社會網路係指對社會關係的描述與分類，並未牽涉是否提供支持的問題。Thoits(1982)認為，社會支持應是一種多重向度的概念，亦即支持的數量、種類及來源都是重要的向度，不應以偏概全。另外一方面，Ritter(1985), Cohen 與 Syme(1985)等也都強調，社會支持還可以分為結構(structural)和功能(functional)兩個層面，前者指稱可提供社會支持的結構特性，如居住的安排、與人接觸的次數、社會活動的參與等，後者則是就社會支持的功能進行分類及了解。有關社會支持功能的分類，皆在理論上假設各類功能對於健康及心理功能的影響都是互相獨立的 (Schulz and Rau, 1985)。有很多學者都嘗試過這方面的整理 (Cohen and Syme, 1985; Ritter, 1985; Wills, 1985)。因此，考慮社會支持功能性的內容時必然要參考許多人的分類方式來定其內容。

## 二、社會支持的分類

Schaefer(1981, 轉引自 Schulz and Rau, 1985)將支持分為三種：情緒上的(emotional)、訊息上的(informational)以及實質有形的支持(tangible)。情緒上的支持，指的是表現安慰與接納；訊息上的支持，是提供建議、指示等，幫助對方面對問題；實質有形的支持，係提供對方所需的物質，減輕負擔。Cohen及McKay(1984, 轉引自 Schulz and Rau, 1985)則分為四種：實質有形的(tangible)、評價性的(appraisal)、自我尊重(self-esteem)、和歸屬感(belonging)。Cohen的見解與各家的看法，皆有不同，渠所強調的評價、讚賞和歸屬，在某些方面有情緒支持與提高自尊的功能。另外 House(1981, 轉引自 Ritter, 1985)的分類為：情緒上的(emotional)、訊息上的(informational)、評價性的(appraisal)以及工具性的(instrumental)，其中，將Cohen & McKay的「歸屬感」一類，加以擴充到「情緒上的支持」上，也保留了Schaefer所分的訊息的支持一類。

Wills(1985)的分類則更細緻，包含：給予尊重的支持(esteem support)、地位支持(status support)、訊息上的支持(informational support)、工具性的支持(instrumental support)、社會陪伴(social companionship)、動機上的支持(motivational support)。其中，所謂地位支持(status support)，指的是支持者提供了各種支持，使受支持者

覺得有能力去維持人際關係而得到滿足，因此不是指針對任何生活壓力事件的支持，而係指稱一種長期互動關係的效果。工具性支持與現實有形的支持意義相同，都是提供對方所需要的物質，減輕對方負擔的支持。社會陪伴就是陪著對方從事休閒娛樂，來紓解壓力。動機上的支持是指鼓勵對方面對問題，強化對方的信心。

另外，有一個比較特殊的觀點是 Cobb(1976，轉引自 Turner,1981)所提出來的，他認為社會支持所包含的內涵，可以以訊息(information)這個概念來解釋，他認為所有的社會支持包含下列三種訊息：1、使個人相信他被關心以及被愛的訊息。2、使個人相信他被看重並且重視他的價值的訊息。3、使個人相信他屬於一個人際的溝通網路中，並且彼此在對方有需要時可以互相仰賴。這個觀點所包含的支持向度，和前述幾種分類方式有些接近，如尊重、情緒、歸屬感等，但缺乏針對生活事件的發生所提供的支持內容進行探討，因而難以具體區辨訊息歸屬類別。因此，若是針對生活事件發生所運作的社會支持來進行分類，並融合上述各學者的意見，學者分類出幾種不同的社會支持(Hoberman,1983；Schaefer,Coyne and Lazarus,1981；Weiss,1974)：

- 一、情感上的支持：找人傾吐心事；確定自己被愛、被關心；想要找個人來依靠，或需要增強自尊時，情感的支持對這些情況是很有用的。
- 二、有形的支持：在工作或零星雜務上需要援助時；需要恩賜或借貸的協助時；當碰到自己無法應付的問題時，有形的支持對這些情況很有幫助。
- 三、資訊的支持：需要資訊或建議，遇到問題或挑戰時，資訊的支持能發揮其功用。
- 四、歸屬感的支持：一種能跟其他人融入一起的感覺，以及抱持不會孤單和當你需要同伴時，他們就陪伴你的信念。

綜上，不同學者所強調的重點雖不完全一致，惟大致可以歸納為情緒性支持、訊息性支持及工具性支持三類。

### 三、社會支持的作用

有關社會支持的作用研究，多數均在於探討其對健康的影響。Cohen 與 Syme(1985)提出，社會支持影響健康的假說，主要有直接

效果假說(direct effect hypothesis)和緩衝效果假說(buffer effect hypothesis)兩種。直接效果假說認為，個體知覺(perceived)在壓力情境下能得到別人的幫助，或個體對社會網路有歸屬感時，在任何程度的壓力下，社會支持都能提供促進健康的效果。而緩衝效果假說則認為，社會支持的作用有兩方面：1、社會支持的作用，於壓力事件的發生(或對壓力事件的預期)和產生壓力經驗之間，其效果是透過社會支持的中介，使人重新定義、評估壓力帶來的傷害，或是增加了個人的因應能力。2、社會支持的作用，於壓力經驗與發生疾病之間，藉著社會支持，減少了不良情緒和容易引起疾病的行為，甚至影響其生理歷程，減少罹患疾病的可能性(Cohen and Wills, 1985)。緩衝效果假說認為，社會支持主要是作用在壓力事件多時，這一點便和直接效果假說有很大的不同(Dooley,1985)。兩種假說以表 3.3.1.簡單表示如下。

表 3.3.1 社會支持直接效果假說與緩衝效果假說列表

直接效果假說	緩衝效果假說
<p>▲ 個體知覺到在壓力情境下，能得到別人幫助，或對社會網路有歸屬感。</p> <p>▲任何程度的壓力下</p>	<p>▲社會支持的中介</p> <p>壓力事件發生</p> <p>(※)再評估</p> <p>(※)處理</p> <p>壓力經驗</p> <p>(※)動機與行為</p> <p>發生疾病</p> <p>▲作用於壓力事件較多時</p>

(Dooley,1985)

Cohen 與 Wills(1985)提出對於兩種假說驗證的模式:若社會支持對症狀的減少有主要效果，但沒有壓力大小和社會支持的互動效果，則直接效果假說成立;若社會支持只是部分地降低壓力症狀產生的影

響，或是完全改善了壓力對症狀產生的影響，而且皆有壓力大小和社會支持的互動效果，則緩衝效果假說成立。其文獻探討指出，支持直接效果模式的證據，是在評估一個人對於很大的社會網路中整合(integration)的程度時得到。亦即，當使用多重項目結構性社會支持的指標，測量在社會網路中的參與程度時，其結果多支持社會支持的主要效果，而沒有社會支持與壓力的互動效果產生。而支持緩衝效果的證據，係當研究工具測量受試者認為某些社會支持(功能性)是否可以獲得(availability)時得到。因此，可以說社會支持的運作歷程兩種假說都可以成立，但所代表的是不同的歷程。

張笠雲(1990)檢視台灣地區現有社會支持的研究結果，並整理西方既有的文獻資料之後，將生活壓力、社會支持與健康程度的理論架構，以下圖表示：

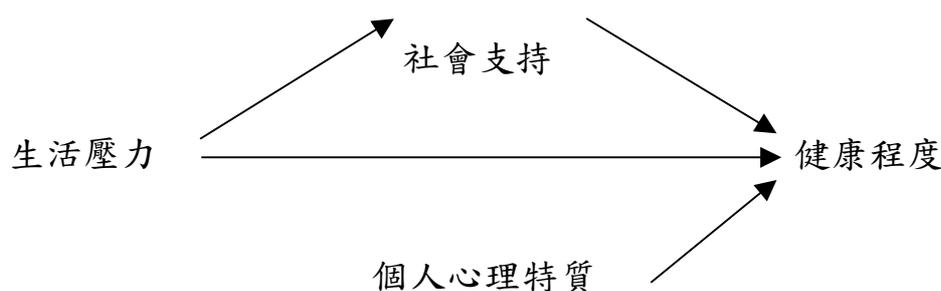


圖 3.3.1 社會支持之中介模式(張笠雲，1990)

張笠雲(1990)認為，社會支持是目前國內外有關研究中很重要的中介變項，至於其在生活壓力和健康程度之間所扮演的是緩衝(buffering effect)的角色，或是有其獨立之影響，在文獻中屢有爭辯。

社會支持對健康的影響，一直是社會醫學所重視的問題(楊明仁、何啟功、樊聯仁、楊美賞，1996)。以生理上來說，Berkman 與 Syme(1979)針對美國 Alameda county 所作的研究發現，缺乏社會支持者的死亡率，為擁有社會支持者 2 倍強，其中，男性為 2.3 倍，女性為 2.8 倍，同時，缺乏社會支持者，其死亡原因以缺血性心臟病、癌症、腦血管疾病為高。

另許多實證資料也顯示，社會支持與身心疾病的許多指標之間，呈現負相關。如 Wilcox(1981) 的研究發現，個人因缺乏社會支持而感受到的生活壓力程度，致使其心理不適增加。Tuner(1981)也發現，社會支持對個人心理健康有積極而顯著的效用，尤其處於壓力情境

時，效用更為顯著。Bowlby(1980)則研究發現，擁有可資運用的社會支持，能增進個人克服困境和解決問題的能力。Caplan(1974)也發現，社會支持能提供個人維持心理和情緒健康的精神支柱。Gottlieb(1984)則指出，個人身邊擁有社會支持，是因應壓力的先決條件，至於因應過程，則視個人對壓力直接和間接的認知性評估而定，如果一個人愈相信社會網路資源會輔助他，他就愈能對壓力有較良性的評估。

Syme(1979)追蹤了 6,900 名被試者達 9 年之久，發現具有強弱不同的社會支持網絡的人，在死亡率上有很大的差異，在五十歲的男性中，社會網絡最弱的人中，有 30.8% 已死亡，而在社會網絡最強的人中只有 9.6% 死亡。不管是否面對壓力，社會支持都可能有直接的益處(Cohen and Wills,1985)。Lin(1979)研究華盛頓美籍華人的社區時發現，朋友與鄰居的支持和結婚具有相當的影響，也與壓力的影響同等。Williams(1981)在西雅圖調查了 2,235 人，用一份有關社區依附和親密人際關係的問卷測量社會支持，發現在各個壓力水平上，社會支持對心理健康都有主效應。

許多探討不同群體之社會支持和健康、壓力間關係之研究均顯示，社會支持可以降低、減緩憂鬱症狀、增加正向的情緒功能、增加自尊，進而影響健康行為(Kessler,1985)。王麗容(1992)曾蒐集 1,067 位公務人員做生活壓力與心理健康研究，發現生活壓力明顯影響心理健康狀態者，約有十分之一的個案有心理壓力問題，生活壓力愈大者，其焦慮與憂鬱程度愈高。不過，若能獲得較高的社會支持者，其心理健康狀況也較佳。

在社會支持與警察人員身心健康方面的研究上，Cullen(1983)曾引進四個影響警察工作壓力的社會支持系統，此支持系統為：1、同仁的支持(peer support)。2、上級的支持(supervisory support)。3、家庭的支持(family support)。4、社會的支持(community support)。此外，其控制年齡、階級、年資、收入、教育、單位別等因素後發現，僅教育程度及單位之不同，會對警察工作壓力產生影響。其研究亦實證，在四種警察的工作壓力源中，僅有身體受傷的壓力源，對員警的工作與生活方面會產生不良影響，而工作時間與司法體系支持的壓力源，僅對員警的一般生活產生壓力。又其理論模式所創新的支持因素方面，上級的支持會減輕警員工作上的壓力，至於家庭的支持則會減輕員警心理及生活上的壓力。

張錦麗(1998)研究顯示，社會支持對員警有良好的功能，親友支持是減輕身心症狀與壓力知覺有效的因素之一，但是親友的支持與親密關係壓力指標呈負相關，缺乏親友支持，且親密關係失調的員警，較易有憂鬱的傾向，也同時也有較多的身心症狀；並可能造成支持網絡的瓦解，形成更嚴重的後果，員警不但不能紓解壓力，反而因親友

關係的生變，造成更多的壓力。這項發現，與近年來警察自殺者的人格特質符合，自殺員警通常內向不善於交際(張平吾，1993)，因此不易有來自親友的支持，在親密關係生變時，會有沮喪的傾向，同時，又不敢採取面對問題的因應策略，僅使用負向逃避型的策略，這種作法，可能增加他在工作上的不適應與更多的壓力，導致惡性循環。

Graf(1986)以加拿大英屬哥倫比亞的 Southern Vancouver Island 之 105 名警察為對象，做了一份研究調查，結果顯示：1、壓力感受程度和所得到的社會支持數目之間，呈顯著負相關，亦即，獲得到較多社會支持或較滿意社會支持系統的警察人員，其工作壓力感受較低。2、就工作方面的支持度顯示，卻沒有顯著的相關，似乎反映出警察較缺乏來自工作方面的支持力量。3、在壓力來源方面顯示，警察壓力多半來自組織內部，而非外界。4、支持力量來源，幾乎都認為是來自組織之外，例如親友、宗教信仰、自我控制等。

Klyver 與 Reiser(1983)指出，很多警察遇到問題時，不會尋求專業人員的幫忙，覺得和同儕討論私人問題，比較自在而且可以信賴，此乃因警察之間已培養出一種很強的團體意識。警察這個緊密聯結的團體，使員警感受到很強的同儕支持，並藉以幫助警察因應工作壓力。不過亦有學者指出，警察人員常不切實際的視自己為超級英雄，當內化這個角色之後，由於自尊心作祟，很難在工作團體中吐露隱私，以免被視為軟弱或被人嘲笑，使得渠無法開誠佈公，尋求支持。其次，警界現有的支持體系也有問題，包括 1、員警覺得警方諮詢機構，普遍缺乏專業諮商人才。2、缺乏足夠的支持體系，且支持功能不符員警需求。3、員警擔心受助事項外洩，影響考評或遭受報復。4、求助者怕被標籤為不適任者，引禍上身。以上問題，導致員警普遍不敢求助(關可欣，1999)。

#### 四、小結

綜上文獻說明，個人能獲得社會系統的支持，是良好壓力管理的重要因素，每位警察人員的壓力，因人而異，如能獲得良好的社會支持，可降低壓力、減低沮喪症狀、增加正向的情緒功能、增加自尊，進而影響健康行為。實證發現，警察勤務壓力對工作、生活方面，均有不良影響，而上級支持可減輕警察工作壓力，家庭支持可減輕警察心理、生活壓力(陳石定，1993)；張錦麗(1998)也發現，親密關係中，

愈少親友支持，其績效壓力感受愈大，長官及同仁愈了解支持，其工作壓力愈低；而基層員警工作壓力愈大時，所需之社會支持愈高，二者之間呈正向顯著相關(楊國展，1995)。

根據文獻研究，警察人員最重要的社會支持管道，為家人、配偶、朋友、同事、長官及社會機構等六方面，因此，警察人員從家人、配偶、朋友、同事、長官及社會團體所獲得的支持頻率及滿意程度，對警察人的心理困擾程度應有關聯。因此，本研究擬將社會支持列為中介變項，探討社會支持的頻率及滿意度與日常壓力事件、長期壓力事件及警察心理困擾的關係。

## 肆、研究工具與樣本

### 一、研究工具

社會支持指個人透過與其他個人或團體的互動中，可得到情緒支持、訊息支持和工具支持，以滿足個人需求及增進適應壓力的能力(蔡素玲，1997)。社會支持可以直接減輕或間接緩衝壓力對個體所造成的負面影響。在研究上，可從不同角度來探討社會支持，例如從社會網絡結構探討網絡大小、密度、持續性、強度、互惠性及特殊關係是否存在，其缺點在於無法看出支持的特性。另一類研究者則著重於個人實際上所獲得的支持，即評估最近一段時期內，社會網絡真實提供社會支持的行為。近年來，知覺到社會支持的有效性測量頗受重視，強調個人預期從社會網絡中獲得並知覺為有效的社會支持才能發揮調適的功效。因此，社會支持被視為一種個人經驗，是個人主觀的認知評估(陳婷婷，1995)。

本量表參考各家研究將所獲得的社會支持來源及其功能二方向綜合評量社會支持的功效。警察人員社會支持來源，包括家人、配偶、女(男)朋友、長官、同事、朋友，分別評量個人知覺到上述社會支持來源在支持頻率及三個功能上所提供的幫助程度，這三類功能為1、訊息性支持(3題)：提供建議或忠告、分析方法或結果的好壞以及從那裡可以獲得資料或協助。2、工具性支持(2題)：提供金錢支援及出面解決掉問題。3、情緒性支持(2題)：傾聽、安慰、鼓勵及主動關心等。

本量表之設計，經蒐集有關警察社會支持量表，如闕可欣(1999)、林錦坤(1999)、張平吾、陳玉書(1999)等量表有關警察生活壓力題目，共 36 題，本量表於預試時，經因素分析發現每一組題的第七題概念重疊，因此刪除，共刪除六題，這將有助於減少問卷題目，提升樣本的作答意願。本量表正式施測後，經因素分析後，共可歸類七大因素。第一項因素為經重新命名為「社團支持」，共 6 題，如社團傾聽安慰鼓勵、社團主動關心等；第二項因素為經重新命名為「配偶支持」，共 6 題，如配偶傾聽安慰鼓勵、配偶主動關心等；第三項因素為經重新命名為「同事支持」，共 5 題，如同事傾聽安慰鼓勵、同事主動關心等；第四項因素為經重新命名為「長官支持」，共 5 題，如長官傾聽安慰鼓勵、長官主動關心等；第五項因素為經重新命名為「朋友支持」，共 5 題，如朋友傾聽安慰鼓勵、朋友主動關心等；第六項因素為經重新命名為「家人支持」，共 6 題，如家人傾聽安慰鼓勵、家人主動關心等；第七項因素為經重新命名為「金錢支持」，共 3 題，如朋友提供金錢、同事提供金錢等。

本量表之計分方式為「支持頻率」填答從未如此者給 1 分，很少如此者給 2 分，有時如此者給 3 分，經常如此者給 4 分；「滿意程度」填答非常不滿意者給 1 分，不滿意者給 2 分，滿意者給 3 分，非常滿意者給 4 分。各題之答分相加，即為量表之總分。因素分析後，各因素篩選之題目分數相加，即為各分量表總分。得分愈高者，表示社會支持頻率和滿意程度愈高。

## 二、研究樣本

本研究自九十二年十月發出問卷，研究之研究對象，包括台北市、高雄市政府警察局、內政部警政署所屬各警察機關、學校、台灣省各縣市警察局、福建省金門縣、連江縣警察局(不包括中央警察大學)。本研究採分層抽樣方式，調查全國及各警察機關不同階級的警察官人數，依比例算出各警察機關擬抽樣人數，並依據各機關分配各階級比例人數完成抽樣，發放問卷。研究共發出 2,050 份問卷，回收之有效問卷共 1,971 份，排除未認真填答或未填答題數過多者後，實際有效回收問卷數為 1,959 份。

研究受訪者詳細資料見表 4.2.1。在性別上，男性警員的比例為 97.1%，共計 1,902 人；女性警員佔 2.4%，共計 47 人。年齡分布以

31~35歲及36~40歲較多，分別佔24.1%、23.9%。工作性質方面，以行政警察人員為最高，有1,112人(56.8%)，其次為刑事警察人員246人(12.6%)。工作內容上，外勤員警人數多於內勤，分別為1,350人(68.9%)、465人(23.7%)。服務單位則以分局及其直屬單位、分駐(派出)所佔較大的比例，分別有554人(28.3%)及557人(28.4%)。

在調查年資變項上，集中在6~10年(407人，20.8%)、11~15年(505人，25.8%)、16~20年(441人，22.5%)，9.6%的受訪員警年資在30年以上。服務單位調整次數的調查中發現，約有五成的受訪員警服務單位的調整次數在3次以下(1,005人，51.3%)，調整4~6次的有563人(28.7%)，另外調整次數在13次以上的有58人(3.0%)。

而調查受訪員警的教育程度部分發現，有41.4%為甲種警員班(812人)，有26.8%為專科警員班(525人)，其餘為中央警察大學各班期畢業生(622人)。宗教信仰上，大部分的員警信仰佛教和道教，所佔比例分別為37.0%及31.3%。

調查員警的家庭型態發現，有77.8%屬小家庭、19.2%屬折衷家庭，大家庭則為1.6%。受訪員警中有85.2%已婚，11.3%未婚。而已婚的員警，其子女數大多為三個(848人、43.3%)，其次為四個子女(409人，20.9%)。有62.8%的已婚員警並沒有六歲以下的子女，而有21.9%的已婚員警有一位六歲以下的子女。

此外，本研究受訪員警的官階分布較符合母群分布，共有一線二星(為比照警佐待遇人員，即不具任用資格或尚未通過警察資格考)44位(2.2%)，一線三星(相當於警勤區、警備隊、交通隊、保安隊、女警隊警員、刑警隊、刑事組刑事偵查員職務)934位(47.7%)，一線四星(相當於巡佐、小隊長)367位(18.7%)，二線一星(相當於巡官、分隊長兼派出所主管)183位(9.3%)，二線二星(相當於台灣省副分局長、副隊長、組長、課員、分駐所所長)214位(10.9%)，二線三星(相當於台灣省分局長(未調整官等前)、隊長、課長、主任、台北市、高雄市警察局股長、組長、署屬警察機關副大隊長、科員、組員)143位(7.3%)，二線四星(相當於台灣省副局長、保安警察大隊長、組長、台北市、高雄市警察局副分局長、副大隊長)27位(1.4%)，三線一星(相當於台北市、高雄市警察局分局長、科長、大隊長、警政署及署屬機關科長、專員)22位(1.1%)，三線二星(相當於台北市、高雄市警察局督察長以上、台灣省警察局長、保安警察主任秘書以上、警政署組長、專門委員、署屬警察機關副局長以上職務)25位(1.3%)。

表 4.2.1 受訪員警基本資料

屬性/類別	人數	百分比	變項/類別	人數	百分比
性別			一線三星	934	47.7
男	1902	97.1	一線四星	367	18.7
女	47	2.4	二線一星	183	9.3
未填答	10	0.5	二線二星	214	10.9
年齡			二線三星	143	7.3
20~25	38	1.9	二線四星	27	1.4
26~30	290	14.8	三線一星	22	1.1
31~35	472	24.1	三線二星以上	25	1.3
36~40	468	23.9	未填答	0	0
41~45	312	15.9	年資		
46~50	189	9.6	1~5	87	4.4
51~55	106	5.4	6~10	407	20.8
56 以上	37	1.9	11~15	505	25.8
未填答	47	2.4	16~20	441	22.5
工作性質			21~25	261	13.3
行政警察	56.8	1112	26~30	150	7.7
外事警察	29	1.5	31 以上	56	2.9
刑事警察	246	12.6	未填答	52	2.7
保安警察	201	10.3	婚姻狀況		
交通警察	146	7.5	已婚	1670	85.2
專業警察	187	9.5	未婚	222	11.3
其他	24	1.2	分居	7	0.4
未填答	14	0.7	離婚	35	1.8
工作內容			鰥寡	5	0.3
內勤	465	23.7	同居	1	0.1
外勤	1350	68.9	再婚	14	0.7
未填答	144	7.4	未填答	5	0.3
服務單位			子女數		
警察局	478	24.4	沒有	8	0.4
分局	554	28.3	1 個	308	15.7
派出所	557	28.4	2 個	288	14.7
保一、四、五總隊	154	7.9	3 個	848	43.3
其他	193	9.9	4 個	409	20.9
未填答	23	1.2	5 個	64	3.3
官階			6 個以上	8	0.4
一線二星	44	2.2	未填答	26	1.3

受訪員警基本資料(表 4.2.1 續)

屬性/類別	人數	百分比	變項/類別	人數	百分比
六歲以下子女數			教育程度		
0 個	1230	62.8	警察特考班	9	0.5
1 個	429	21.9	甲種警員班	812	41.4
2 個	242	12.4	專科警員班	525	26.8
3 個	33	1.7	警佐班	60	3.1
4 個以上	5	0.3	警察大學專修科	170	8.7
未填答	20	1.0	警察大學大學部	339	17.3
家庭型態			警政研究所	37	1.9
小家庭	1524	77.8	未填答	7	0.4
折衷家庭	377	19.2	宗教信仰		
大家庭	31	1.6	無	434	22.2
未填答	27	1.4	佛教	725	37.0
服務單位調整次數			道教	614	31.3
0~3 次	1005	51.3	天主教	30	1.5
4~6 次	563	28.7	基督教	85	4.3
7~9 次	186	9.5	一貫道	32	1.6
10~12 次	119	6.1	未填答	14	0.7
13 次以上	58	3.0	其他	25	1.3
未填答	28	1.4			

本次抽樣，三線二星以上部分，抽樣人數 25 位(佔母群體 1.21%)，回收問卷 25 份(佔 1.28%)，回收率高達 100%；三線一星部分，抽樣人數 30 位(佔母群體 1.45%)，回收問卷 22 份(佔 1.12%)，回收率僅 73%；二線四星部分，抽樣人數 30 位(佔母群體 1.46%)，回收問卷 27 份(佔 1.39%)，回收率 90%；二線三星部分，抽樣人數 160 位(佔母群體 7.8%)，回收問卷 143 份(佔 7.3%)，回收率 89.3%；二線二星部分，抽樣人數 230 位(佔母群體 11.2%)，回收問卷 214 份(佔 10.9%)，回收率 93%；二線一星部分，抽樣人數 190 位(佔母群體 9.27%)，回收問卷 183 份(佔 9.34%)，回收率 96.3%；一線四星部分，抽樣人數 400 位(佔母群體 19.5%)，回收問卷 367 份(佔 17.7%)，回收率 91.8%；一線三星部分，抽樣人數 890 位(佔母群體 43.4%)，回收問卷 887 份(佔 45.3%)，回收率 99.6%；一線二星部分，抽樣人數 45 位(佔母群體 2.2%)，回收問卷 44 份(佔 2.24%)，回收率 97.7%；女警部分，抽樣人數 50 位(佔母群體 2.43%)，回收問卷 47 份(佔 2.4%)，回收率 94%。本次抽樣有四項特殊狀況，謹說明如下：

一、 考量三線二星以上樣本，僅佔所有母群體 0.2%，如依分層比例

抽樣，僅能抽取 5 位樣本，而本研究為強化高階警官之代表性，因此以加權五倍方式抽樣，抽樣人數為 25 位。

- 二、目前三線一星職缺，甚多職務為文職或非警察官職務(如秘書、研究員)等內勤職缺，因此，抽樣之樣本數酌減；另推估本次三線一星回收率偏低之原因，應為「非當場填答」，事後又無電話追蹤之故，因此，不無缺憾。
- 三、一線二星至一線四星之基層警員樣本數，相較於母群體數之比例，確略微偏低，因此，本研究之趨勢，應有偏向初階警官及高階警官的現象。
- 四、女警部分之抽樣，由於大都調職內勤，且研究者亦未刻意區隔男、女警比例而分別抽樣，因此，事後分析樣本數情形，女警樣本確略偏低，惟所有樣本既均依隨機抽樣方式產生，應仍有其代表性。

## 伍、研究結果與發現

### 一、警察人員社會支持排行榜調查

研究結果顯示，警察人員的社會支持來源的排序前五名分別為「配偶主動關心」、「家人主動關心」、「配偶提供忠告」、「配偶傾聽安慰鼓勵」、「家人傾聽安慰鼓勵」（詳見表 5.1.1）。對於社會支持的滿意程度最高的前五名依序為「配偶主動關心」、「配偶傾聽安慰鼓勵」、「家人主動關心」、「配偶提供忠告」、「家人傾聽安慰鼓勵」（詳見表 5.1.2）。

表 5.1.1 警察人員社會支持頻率排序

排名	事件	次數	平均數	標準差
1	配偶主動關心	1714	3.30	0.81
2	家人主動關心	1940	3.25	0.81
3	配偶提供忠告	1724	3.22	0.83
4	配偶傾聽安慰鼓勵	1728	3.20	0.82
5	家人傾聽安慰鼓勵	1938	3.04	0.85
6	家人提供建議或忠告	1951	2.93	0.86
7	配偶告訴資料	1723	2.87	0.93
8	朋友提供忠告	1940	2.79	0.76
9	朋友告訴資料	1946	2.76	0.79
10	配偶提供金錢	1720	2.75	1.02

表 5.1.2 警察人員社會支持滿意程度排序

排名	事件	次數	平均數	標準差
1	配偶主動關心	1667	3.27	0.65
2	配偶傾聽安慰鼓勵	1676	3.23	0.64
3	家人主動關心	1883	3.23	0.61
4	配偶提供忠告	1675	3.23	0.64
5	家人傾聽安慰鼓勵	1877	3.17	0.61
6	配偶提供金錢	1671	3.13	0.65
7	配偶告訴資料	1670	3.10	0.65
8	配偶出面解決	1661	3.07	0.66
9	家人提供金錢	1861	3.06	0.59
10	家人出面解決	1864	3.05	0.60

## 二、警察人員社會支持頻率差異分析

本研究以 t 考驗及單因子變異數分析檢定不同屬性警察在社會支持頻率量表上的差異。結果顯示，警察人員社會支持頻率在年齡、工作內容、服務單位、官階、家庭型態以及教育程度上，有顯著差異。經 Scheffe 事後比較得知，基層員警的社會支持頻率，顯著低於高階或初階警官；而折衷家庭出身的警察人員，其社會支持頻率顯著高於小家庭出身的警察人員；教育程度為警察大學大學部的警察人員，在此量表的得分顯著高於教育程度為甲種警員班的警察人員。

而本研究又將社會支持量表區分為三個因素：訊息性、工具性及情緒性支持。利用上述方法檢定發現，在訊息性支持分量表中與總量表不同的是，不同工作性質在此分量表的得分上有達顯著，而婚姻狀況則未達顯著。此外，不同教育程度之警察人員，在事後比較中皆未達顯著。在工具性支持分量表得分上，差異僅存在於年齡、工作內容、官階及教育程度，服務單位及家庭型態此二屬性差異皆未達顯著。情緒性分量表與總量表不同之處，在於年資、婚姻狀況的變異數分析考驗有達顯著，且事後考驗中發現，年資 30 年以上的警察人員，其社會支持頻率顯著高於任職 11~15 年的警察人員，婚姻狀況方面，則是已婚警察人員得分顯著高於未婚的警察人員。

### 三、警察人員社會支持滿意度差異分析

在社會支持滿意度上，不同年齡、工作內容、服務單位、官階、年資和教育程度警察人員間，存在著顯著差異。進行事後比較發現，派出所的員警得分顯著較警察局的警察人員為高；而不論初階或高階警官，其社會支持滿意度皆顯著高於基層員警；年資在 30 年以上者，得分顯著高於 6~15 年的警察人員；在教育程度方面，警察特考班及甲種警員班在此量表的得分上，顯著低於教育程度為警察大學大學部之警察人員。

比較三個分量表的平均得分差異，結果顯示，訊息性支持分量表得分在工作性質屬性上，有達顯著差異，但事後比較未達顯著，其餘與總量表分析結果類似。而工具性支持與情緒性支持分量表的分析結果，幾乎與總量表相同。

### 四、警察個人特質對社會支持之路徑分析

針對個人特質對社會支持頻率與滿意關係作路徑分析，個人特質對社會支持頻率的影響路徑分述如下：性別變項(是否為男性)對於金錢方面的社會支持頻率具有預測力，不過路徑係數只有 0.065。相較於行政警察，交通警察感受到來自長官的支持較少，而「其他工作性質」警察感受到社團、長官、家人的支持亦較少。服務單位方面，相較於派出所員警，警察局警察與保警總隊感受到的配偶支持較多，「其他單位」警察則是在朋友支持方面較派出所警員為多。婚姻狀況方面，未婚警察感受長官支持與家人支持較已婚警察少。而家庭型態為折衷家庭的警察，其感受到的社會支持頻率較小家庭者為高，尤其在同事支持及長官支持方面，最為明顯；大家庭警察則是在配偶支持頻率方面少於小家庭警察。另外，警察人員調整單位次數較多時，其感受的朋友支持較少。研究發現，警察人員教育程度之不同，對於社會支持頻率並無明顯差異。在宗教信仰方面，篤信基督教和一貫道的警察，來自社團方面的支持頻率較信仰佛教者為高。值得注意的是，並無任何路徑係數大於 0.1 或小於 -0.1，而個人特質對社會支持頻率總量表與其七個分量表等八項路徑分析之決定係數皆小於 0.1，僅長官支持頻率之決定係數較高，為 0.062。

個人特質對社會支持滿意的路徑分析結果，值得注意的是，性

別、年齡、工作性質、工作內容、官階、年資、服務單位調整次數等變項對依變項無顯著預測力。而在服務單位方面，相較於派出所員警，警察局警察的社會支持滿意程度較高，且在配偶支持方面有較大的影響(Beta= 0.111\*\*)，在朋友及家人支持方面有較小的影響；而保警總隊則是對朋友、同事、長官等支持來源的滿意度較派出所員警為高；另外，屬於「其他單位(如:航空警察局、國道公路警察局)」的警察對於長官支持的滿意度較高。不同婚姻狀況中，屬於其他婚姻狀況(如離婚、分居等)的警察對於來自配偶方面的社會支持滿意度較已婚警察低。家庭型態屬於折衷家庭的警察在長官支持方面的滿意度較小家庭為高。教育程度方面，警佐班及警察大學大學部的警察對於長官支持的滿意度較甲種警員班高(Beta= 0.069\*、0.167\*)；而專科警員班對於同事支持的滿意度則比甲種警員班者為低。宗教信仰方面，無宗教信仰的警察其對朋友支持的滿意度較信佛教者為高。

與其分析類似的情況，路徑係數達 0.05 顯著且值大於 0.1(或小於 -0.1)者不多，只有「是否為警察局警察」對配偶支持的路徑係數為 0.111\*\*以及「教育程度是否為警察大學大學部」對長官支持的路徑係數為 0.167\*。而個人特質對社會支持滿意總量表與其六個分量表等七項路徑分析之決定係數皆小於 0.1，僅「長官支持」之決定係數較高，其值為 0.062。

## 陸、討論與結論

### 一、討論

警察人員的社會支持，大多來自配偶、家人的情緒性和訊息性支持，較少得到長官、社團的社會支持；而最滿意的社會支持來源，仍是配偶和家人(但與朋友同事方面差異不大)，最不滿意的社會支持，依舊是長官和社團的部分，本研究結果，與 Graf (1986)及林錦坤(1999)的研究發現一致，皆認為警察人員較缺乏來自工作方面的社會支持，同時也對這方面的社會支持較不滿意。

警察基本屬性在社會支持方面的差異情形如下：內勤警員的社會支持頻率與滿意度，皆較外勤警察人員為高；基層員警之社會支持顯著低於警官；折衷家庭的警員，其社會支持較小家庭者為高；警察局服務之警察人員的社會支持滿意度，顯著高於派出所員警；年資

30 年以上者，其社會滿意度顯著高於 6~15 年的警察；教育程度較高的警察人員，其社會支持頻率與滿意度皆較高；其餘變項則未達顯著差異。本研究之結果，大致上與楊國展(1995)、林錦坤(1999)的研究結果相同，除了服務單位部分外，楊國展之研究發現保一、五總隊員警的社會支持最佳，而林錦坤的研究結果，則顯示保警總隊與派出所員警所得到的社會支持最差，與本研究結果有些許不同。另外，在林錦坤(1999)的研究中發現，女警所得到社會支持較男警高，這樣的情況在本研究中未達顯著；而在官階不同的調查中，本研究發現，基層員警社會支持頻率與滿意度皆低於警官，與林錦坤(1999)在此變項上研究結果差異未達顯著不一致。

## 二、結論

本研究發現，警察的社會支持的頻率及滿意度，以配偶及家人最高，但幾乎未尋求機關或社會團體的協助，易言之，警察人員毫無社會支援體系可言。

造成警察人員罹患或疑似精神異常的原因，不一而足，每一個案的情節輕重也不同，對輕微案件，由承辦人員熱心地諮商輔導或許可行；但對嚴重案件，僅用關心、關愛或關懷的諮商，是無法達到治療的效果。因此，除研議招考警察專業心理師之外，各警察機關必須與民間不同的救助體系建立聯繫，以滿足整體的諮商輔導需求。

英、美國家都將警察心理諮商工作視為一種長期性、常態性、普遍性及強迫性的警察福利制度與專業保養工作，任何同仁在參與特殊或重大勤務後，均需接受心理諮商測驗，以彰顯警察機關對同仁的關懷，員警經證實罹患或疑似精神異常時，則委外治療，經費由服務機關支出。目前各警察機關均無專任心理師之設置，務實的作法為，當警察人員有罹患或疑似精神異常時，可以委外方式，與民間不同的救助體系建立聯繫機制，使成為警察的外圍支援體系，如此不僅可以節省經費，警察人員對體制外的諮商輔導的機制，也較信賴，只要建立機制，所有的民間救助體系均可成為警察機關的常態保養體系。

## 參考書目

### 中文部分

- 內政部警政署 2004 年 3 月份員警自殺事件統計分析表。
- 內政部警政署 2004 年 1 月份員警罹患或疑似精神異常人數調查統計表。
- 王麗容(1992)。我國福利政策與服務輸送的省思與展望。經社法制論叢，9，155-172。
- 吳學燕(1995)。警察的壓力與管理。警學叢刊，25(4)，3-21。
- 沈湘縈(1986)。警察工作壓力及其輔導策略之探討。警學叢刊，17(2)，33。
- 林錦坤(1999)。台灣地區基層警察人員自殺傾向影響因素與預防對策之研究。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版。
- 馬振華(1991)。警察的工作壓力問題及對諮商輔導的意見。警光雜誌，422，13。
- 高曉寧(1995)。警察人員諮商輔導制度之研究。中央警察大學警政研究所碩士論文，未出版。
- 張平吾、曾豐端(1993)。從自殺理論探討我國員警自殺相關因素及其防制對策。警學叢刊，23(3)，67-80。
- 張明永、蘇美卿(1999)。警察人員身心健康狀況及其相關因素之探討——以高雄港警所員警為例。私立高雄醫學院行為科學研究所碩士論文，未出版。
- 張苙雲(1990)。生活壓力研究的回顧與展望。中央研究所民族學研究所集刊，68，128-145。
- 張錦麗(1998)。影響基層員警適應與求助因素的探討。警專學報，2(4)，61-84。
- 曹爾忠(1983)。基層員警（隊）員工作壓力之研究。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版。
- 許秀琴(1985)。台北市警察家庭之調查研究。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版。
- 陳石定(1993)。警察心理壓力與危機調適之探討。警專學報，6，23-49。
- 陳明傳(1993)。論警察的工作壓力。警學叢刊，24(2)，3-16。
- 陳婷婷(1995)。醫學院學生自殺意念、問題解決能力、社會支持

- 及無望感關係之研究。私立高雄醫學院行為科學研究所碩士論文，未出版。
- 黃慧貞(1982)。生活壓力、歸因組型及社會支援與大學生的憂鬱症。國立台灣大學心理研究所碩士論文，未出版。
- 楊明仁、何啟功、樊聯仁、楊美賞(1996)。工作壓力與飲酒行為。高雄醫誌，12，670-684。
- 楊國展(1995)。警察工作壓力與適應之調查研究。中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版。
- 蔡德輝(1993)。基層員警對工作環境及家庭生活之適應問題。台北市：行政院研考會。
- 蔡素玲(1997)。表少年依附品質、社會支持與自殺傾向之研究。國立彰化師大輔導學系碩士論文，未出版。
- 賴美娟(1997)。高雄市基層警察工作壓力、休閒活動參與現況。中央警察大學學報，31，203-226。
- 闕可欣(1999)。某都會地區警察工作壓力源及憂鬱情之探討。私立高雄醫學護理研究所碩士論文，未出版。

## 英文部份

- Andrews, G., Tennant, C., Hewson, D. M. & Vaillant G. E. (1978). Life events stress, Social support, coping style ,and risk of psychological impairment. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 166, 307-316.
- Anshel, M. H., Robertson, M., and Caputi, P. (1997). Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational Psychology*,70,337-356.
- Bowlby (1980). *Attachment and Loss* : Vol.2. Attachment. N.Y. : Basic : S.
- Brown, J. M. and Campbell, E. A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work and Stress*,4,305-318.
- buffering hypothesis. *Psychological Bulletin* ,98,23-44.
- Cohen , S. & Syme S. L.(1985) : Issues in the study and application of social support. In Cohen S & Syme S L(eds.) *Social Support and Health*. New York, Academic.
- Cullen , F. T.(1983). Paradox in police : A note on perceptions of Danger . *Journal of police science and administration*,11,144-154.
- Dohrenwend , Bruce P. and Barbara S. Dohrenwend(1969). *social status and psychological disorder : A causal inquiry*. New York : Wiley.
- Dooley, D.(1985).Causal inference in the study of social support. In S. Cohen, & S. L. Syme(Eds.) ,*Social support and Health* .Orlando : Academic press.
- Gottlieb, B. (1984). Assessing and Strengthening the impact of social support on mental health , *Social Work* ,July-August.
- Graf, Francis A.(1986). The Relationship between Social Support and occupational stress among police officers. *Journal of Police Science and Administration* ,7, 101-133.
- Gurin, Gerald G. , Joseph Veroff and Sheila Feld.(1960). *Americans view their mental health*. New York :Basics Books.
- James D. Sewell(1983) : “The development of a critical life events for law enforcement “,*Journal of police science and administration*,

11(1),109-116.

- John Mirowsky Catherine E. Ross (1989). *Social causes of psychological distress*. New York: Aldine de Gruyter.
- Kessler, R. C., Price, R. H., & Wortman, C. B.(1985). Social factors and coping process. *Annual Review of Psychology*, Vol.36,531-572.
- Kirkcaldy, B. D. Cooper, C. L., and Ruffalo, R. (1995). Work stress and health in a sample of U.S. police. *Psychological Reports*, 76, 700-702.
- Leighton A. H.(1963). *The character of danger : Stirling County Study*, Vol. 3. New York : Basic Books.
- Lin, Nan (1986).”Conceptualizing Social support” in *Social Support , Life Events ,and Depression* ,Vol. 1, edited by N. Lin , A. Dean and W. M. Ensel. Orlando, FL : Academic Press.
- Myers, Jerome K. , Jacob J. Lindenthal and Max P. Pepper(1971). “Life events and psychiatric impairment.” *Journal of Nervous and Mental Disease* ,152, 149-157.
- Ritter, C.(1985).Social support, social network ,and heal the behaviors. In D. S. Gochman ( Ed ) , *Health Behavior*, New York : Plenum Press.
- Ross, Catherine E. and John Mirowsky(1984a).”Components of Depressed Mood in Married Men and Women : The Center for Epidemiologic Studies’Depression Scale.” *American Journal of Epidemiology* ,119,997 – 1004 ◦
- Ross, Catherine E. and John Mirowsky(1984b). ”Socially-Desirable Response and Acquiescence in a Cross-Cultural Survey of Mental Health.” *Journal of Health and Social Behavior* ,25,189 – 197 ◦
- Sarason, I. G.(1983). A brief measure of Social support : Practical and theoretical implications. *Journal of Social and Personal Relationship* ,8,112-144.
- Schulz, R., & Rau, M. T.(1985).Social support through the life course, In S. Cohen, & S. L. Syme(Eds.),*Social support and Health*.Orlando : Academic press.
- Selye, H.(1985). *The Evalution of the Stress concept*. American Swentist.
- Srole, Leo, Thomas, S. Langner, S. t. Michael, M. D. Opler and

- Rennie T. C. (1962). *Mental health in the metropolis : The Midtown Manhattan Study*, Vol. 1. New York: McGraw-Hill.
- Syme, S.L.(1979). Social networks, host resistance, and mortality. : a nine year follow up study of Alameda county residents. *American Journal of Epidemiology*,109,48-59.
- Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological, theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.23 ( June ) ,145-159.
- Turner, R. J. (1981).” Social support as a contingency in psychological well-being”. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.27 ( March ) ,78-79.
- Warheit, George J. , Charles Holzer and John L. Schwab(1973). “An analysis of social class and racial differences in depressive symptomatology : A community study.” *Journal of Health and Social Behavior*,4,291-299.
- Williams, A.W. (1981). A model of mental health, life events,and social support applicable to general populations. *Journal of Health and Social Behavior*,22,119-122.
- Wills, T.(1985). Support functions of relationships. In S. Cohen, & S. L. Syme Eds. ), *Social support and Health*. Orlando : Academic press.