

居家式保母托育工作經驗之探討

陳慧玲*

王美嬌**

郭淑惠***

楊麗娟****

魏玲玲*****

摘 要

本研究旨在探討我國居家式保母家庭托育之工作經驗，作為家庭托育服務品質改善之參考。本研究採質性研究訪談的方式，以以下四項作為探討之方向，居家式保母角色認知與工作內涵，家庭資源對於居家式保母之影響，居家式保母與家長的互動關係，居家式保母的工作壓力與壓力管理，收集十位受訪保母的經驗，呈現居家式保母真實的工作生活感受。

「保母角色認知」認為「媽媽」的角色最重要，需要掌握好分際，不會角色產生混淆，工作態度投入感情，以獲得托育家長肯定與尊重。

「家庭資源」方面，家庭成員能給予情感上的支持，對於家事或托育工作的代勞性，也能提供穩定性的支持，居家環境的安排與調整上和隱私權的開放程度，能體恤保母做部份的調適與配合。

「與家長的互動關係」方面，與家長發展出類親人或朋友的關係，當權利義務與人情規則相互衝突時，受訪保母多半選擇配合家長。

「工作壓力」方面，對於本研究所探討的五種壓力來源：時間、空間、信任、家務、角色，受訪保母在學、經歷上皆有相當的程度來面對，而保母的家庭資源更是一個很重要的支持力量。

關鍵詞：居家式保母、工作經驗、家庭資源

*康寧醫護暨管理專科學校 嬰幼兒保育科 講師

**新北市保母協會 到宅托育保母（共同作者 A）

***台北市保母協會 在宅托育保母（共同作者 B）

****新北市保母協會 在宅托育保母（共同作者 C）

*****台北市保母協會 在宅托育保母（通訊作者）

電子郵件：hlchen@knjc.edu.tw

收稿日期：2014.11.17

修改日期：2015.04.15

接受日期：2015.05.27

Investigating the Practical Experiences of Child Care Provider

Hui-Ling Chen*

Mei-Jiao Wang**

Shu-Hui Guo***

Li-Juan Yang****

Ling-ling Wei*****

Abstract

The purpose of this research is to investigate the practical experiences of child care providers in Taiwan, as a reference for the improvement in quality of the child care providers. This research employed a qualitative approach towards its investigation, with interviews employed, the research has collected and compiled the experiences of ten the child care providers to present a holistic working experiences of the child care providers in the following four focuses: The role perception and job functions of a child care provider, effects of family resources toward the child care providers, interactions and relations between parents and the child care provider and finally, the working pressures and pressure management of the child care providers .

In terms of “role perception”, the role of a mother is the most crucial and that the degree of involvement should be well defined so that the child in attendance would not confound the roles between that of the mother with that of the caregiver, even though the job requires emotional involvements to earn the acceptance and respect of the entrusting parents.

The “family resources”, families could not only provide emotional supports but also house works and a steady support in various aspects of caretaking duties occurring in a household. Their families can sympathize from the point of the child care provider working at home and make adjustments accordingly.

In the aspect of “interactions with parents”, child care providers have developed a family/friend bound relationship with the parents. When facing conflicts between relationships versus their rights and duties, most interviewees would make concessions to cater to the parents.

The “working pressures”, the five sources of pressures investigated in this research: time, space, trust, house works and the roles performed, are coped with by the child care providers, whom are capable in terms of both education and experiences. The family resources of the child care providers have proved to be an essential supporting force in the equation.

Key Words : Child care provider 、 Work experience 、 Family Resources

*Lecturer, Associate professor, Department of Child Care and Education, Kang-Ning Junior College of Medical Care and Management

**child care provider, Baby-sitter Association of New Taipei City (co-author A)

***child care provider, Baby-sitter Association of Taipei(co-author B)

****child care provider, Baby-sitter Association of New Taipei City (co-author C)

*****child care provider, Baby-sitter Association of Taipei (correspondence author)

壹、前言

本研究針對居家式保母進行家庭托育工作經驗的探討，從中了解居家式保母的角色與生活工作內涵、和家長之間的互動關係、工作壓力與管理及家庭資源的影響。本章共分為四節：第一節為研究背景及動機、第二節為研究目的、第三節為研究問題，第四節為名詞釋義。分別說明如下：

一、研究背景與動機

近 20 年來，有偶婦女且家有未滿 6 歲子女者之勞動參與率快速攀升，愈來愈多的育齡婦女投身職場，根據行政院主計處針對 2010 年「15 至 49 歲已婚生育女性對子女之養育方式」，統計在子女照顧方式中，子女在未滿 3 足歲前由父(母)親自己照顧之比例呈現逐年降低之勢，由親屬及保母照顧的比例則逐年升高(行政院主計處，2010)。由此可知，婦女在面對育兒期繁重的養育工作，仍必須持續在職場上努力，這樣雙薪家庭經濟需求的社會形態，使得傳統以母親為主的子女照顧工作，已逐漸轉向尋求托育服務的協助。

大部份的家長認為孩子 3 歲前應交由溫暖周到的居家式保母照顧(邱方晞，2003)。保母是嬰幼兒托育服務工作的重要環節，子女交由保母照顧是除了家長自行照顧及家中長輩照顧外，目前最主要的一種方式(洪敏中，2003)。有保育幼兒經驗、穩定、不隨意流動的照顧者是高品質托育基礎項目(薛慧平，2004;王季玲，2010)，因此，居家式保母的托育方式儼然成為嬰幼兒托育的最佳選項。

於 1998 年 3 月，行政院勞工委員會職訓局舉辦第一屆丙級保母人員技術技能檢定考試，通過者核發丙級技術士證照，使保母工作進入證照化的階段(王青萍，2009)。自 1998 年第一次丙級技術士保母人員技術技能檢定至 2012 年 10 月止，全國各縣市已取得證照人

數共計 97232 人(內政部兒童局，2012)。但因政府單位對於已受訓或取得證照的保母，投入家庭托育服務的狀況及其所提供的托育服務品質無法掌握，為強化整體管理機制，提升保母專業服務，並自 2001 年度起推動「社區保母系統」，目標在於每一縣市建立保母支持系統，負責保母之培訓、媒合轉介、在職輔導與訓練及督導訪視等事項，協助家長解決托兒問題，並使幼兒獲得妥善照顧，讓幼兒、家長、與保母三者間，皆能獲得妥適的支持與協助(傅珮慈，2009)。

雖然政府極力推動保母專業服務品質管理，但是目前家庭保母的托育服務品質仍然難以掌握，有品質參差不齊的現象。尤其是家庭托育的特色是分散化及孤立，保母托育服務品質全繫於保母個人的態度與知識上，其所帶的孩子又特別幼小，很容易造成孤立。居家式托育無法像機構保母人員一樣，有互相支持、替手、觀摩與學習，甚至彼此約束的機會，將不利於托育品質，對受托兒童產生不利的影響。保母因工作壓力所產生的情緒不佳或情緒宣洩，容易產生虐童事件(王順民，2003)，使得家長擔心家庭托育服務的潛藏危機。例如：台南市一家托嬰中心張姓保母，2011 年 2 月照顧 8 個月大的女嬰，疑似因女嬰哭鬧不停，情緒失控之下將女嬰放置物櫃內半小時，導致窒息而死(華視新聞網，2011)。

保母的角色不但是多元的，且有學者認為保母的角色也是有其獨特之處(張娟華，2001)，包含：1、專業性：保母是一種具有專業性的工作職務，需學會專業知識和倫理，且角色是需要政府和社會大眾認定的；2、協助性：保母主要的職責就是母親工作時能幫忙協助照顧小孩；3、契約關係：保母與小孩僅是短時間的僱傭關係，當孩子長大離開後關係也就結束；4、領薪工作：工作職責上保母照顧孩子是為了領取薪水，因此最大

的目標是希望父母親（雇主）能滿意。但是，保母執行其角色時，所面臨的壓力為家長觀念溝通困難、家長延時接子女（曾清保，2006；Atkinson，1988）。

國內家長大多認為保母兼具人情味與犧牲的特質（陳倩慧1998；張碧如、蔡嫦娟，2003），保母與受託家庭的家長一方面具有類似雇傭的關係，另一方面又與受託嬰幼兒維持一種類似母子的關係，因此常在教養子女的態度、理念、方式上面要進一步溝通，另針對生活習慣、收托時間費用等問題進行討論，由於雙方的雇傭關係，往往使保母出現因人情的關係不好意思啟口，出現一些溝通上的困擾。

在保母的家庭資源方面，相關研究（武素萍，1994；陳倩慧，1998；郭育祺，2003；張娟華，2001）強調，保母本身家庭成員的配合態度，對於保母工作及托育品質是非常重要的。配合的保母家庭成員可以提供保母照護工作之人力與物力的協助（洪敏中，2003；胡倩瑜，2003；陳倩慧，1998），不僅減輕工作負擔，同時增加保母對於托育工作的認同（Molgaard, 1993），因而影響保母對於托育工作的熱衷程度及滿意度（陳倩慧，1998）。

研究者認為以上所述保母的多元角色與工作特性、保母與家長互動的困擾等造成保母的工作壓力，以及保母有家庭資源方面支持，影響居家保母的托育品質是否均有關聯。因此，本研究想藉由探討居家式保母在家庭托育的工作經驗，了解居家式保母的多重角色與生活照護的工作內涵、家庭資源帶給居家式保母的影響、和家長之間的互動關係，以及居家式保母的工作壓力與壓力管理，深度訪問十位居家式保母，從不同的角度分析判斷，以期能找出問題與建議，進而提出改善意見。

二、研究目的

基於上述研究動機，本研究目的如下：

- (一)瞭解居家式保母對自我角色的認定和生活照護工作認知和內涵。
- (二)瞭解居家式保母之家庭資源所帶來的影響。
- (三)瞭解居家式保母與家長的互動關係和相處情境。
- (四)瞭解居家式保母的工作壓力及壓力管理。

三、研究問題

依據上述研究目的，本研究擬探討之問題如下：

- (一)居家式保母有哪些角色的認知？他們對於托育職責的認知為何？對工作態度的認知為何？
- (二)居家式保母托育工作的家庭資源為何？這些資源為居家式保母帶來哪些影響？
- (三)居家式保母與家長的互動關係為何？有哪些相處情境？
- (四)居家式保母的壓力來源為何？居家式保母如何管理壓力？

四、名詞釋義

茲就與本研究相關之名詞「居家式保母」、「工作經驗」、「家庭資源」分別說明如下：

(一)居家式保母

居家式保母係指依據兒童及少年福利與權益保障法(104年2月4日修正)第26條指出居家式托育服務提供者，應向直轄市、縣（市）主管機關辦理登記。應年滿二十歲並具備下列資格之一：取得保母人員技術士證；高級中等以上學校幼兒保育、家政、護理相關學程、科、系、所畢業；修畢托育人員專業訓練課程，並領有結業證書。本研究所稱之「居家式保母」沒有限定已通過我國單一職級職業技能檢定及加入社區保系統之現職保母。

(二)工作經驗

工作經驗，是指在相同或類似的領域裡，從事一段時間工作所累積的心得。而本研究稱「工作經驗」，乃指居家式保母在家庭托育嬰幼兒的工作經驗，探討居家式保母的角色和工作內涵、家庭資源的影響、托育工作產生的壓力及與家長之間的互動關係(曾清保，2005)。

(三)家庭資源

家庭資源的定義是指「存在於家庭中的各類資源，包括有形與無形的資源。」家庭資源的種類可分成「家人」資源與「環境」資源，而「家人」資源又可細分為「物力」資源與「人力」資源(張正正，2003)。本研究所指之家庭資源是指居家式保母的家庭成員和諧的互動關係、家庭中的環境設備、空間的安排與組織(Molgaard,1993)，所研究之內容包含人文環境的資源與物理環境的資源兩大類(林麗員，2006)，人文環境的資源為類似於居家式保母家庭成員的家務分工與情緒上的支持等(胡倩瑜，2003；高淑清，2000)，而物理環境的資源則是居家式保母家中環境設備的調整與空間安排等。

(四)工作壓力

工作壓力是指在工作的情境中，凡與工作有關的任何內、外在因素，因而造成個人身心的負荷加重，主觀上產生不舒服、不愉快的感覺，並急於除而後快的一種心理反應(周佳佑，2005)。本研究所指之工作壓力，是指居家式保母不僅要扮演多元化的角色功能，還要加上家長對托育品質的要求，及必須要和家長保持良好的互動關係，在溝通、時間、空間、信任、家務、角色上，長期處於無法負荷所形成的工作壓力。

貳、文獻探討

居家式托育服務有其不能取代的地位與功能，且是一項被普遍使用的托育方式，而

對三歲以下的幼兒來說，居家式保母仍是最主要的家外照護方式(蘇怡之，2000)，不過應注意家庭托育服務的品質狀況。本章以居家式托育服務的品質為關懷焦點做深入的文獻探討，共分為四節，第一節是居家式保母的角色與生活工作內涵、第二節是居家式保母與家長的互動關係、第三節居家式保母的壓力與壓力管理以及第四節是家庭資源帶給居家式保母的影響。分述如下：

一、居家式保母角色與生活照護的工作內涵

保母為兒童及少年福利機構專業人員之一類，在托育服務系統下具有補充父母角色暫時缺位的功能，以「照護」和「保護」為托育服務之首要工作(郭靜晃，2004)。

(一)居家式保母的工作角色

由於居家式保母的社會屬性，同時具有家庭角色與職業角色兩種特質，使該工作具有角色多元化之特性，有別於一般的職業角色(馬祖琳、楊琇嫻，2004；陳倩慧，1998)。居家式保母的工作角色，最主要的職責是維持幼童的安全、了解幼童及其需求。

楊秋仁(2004)認為保母解決雙薪家庭照顧子女的問題，代替父母扮演親職角色，使孩子獲得基本的生活照顧；提供溫暖、親密的依附關係，使孩子能正常的發展和學習，並且保護他們，使他們的身心不受到傷害，保母是一種「專業化」的服務，扮演下列重要角色：

- 1.「協助者」角色：協助父母照顧孩子，使他們無後顧之憂；協助孩子身心成長的保育者與教育者。
- 2.「保護者」角色：安全環境與安全成長的照護者。
- 3.「輔導者」角色：認知學習和各方面發展的引導者。
- 4.「示範者」角色：此時嬰幼兒以視覺、聽覺、觸覺等感官學習為重，而保母就是其

模仿對象。

- 5.「創造者」角色：此時嬰幼兒的學習快速，對於幼兒的開發與創造力特別重要。
- 6.「諮商者」角色：當孩子的學習上或者家長方面有疑問時，保母同時扮演諮商角色。

曾清保(2005)指出，居家式保母提供托育服務之歷程，常需扮演「母親」、「教師」、「監護人」、「職業婦女」、「支持者」、「生意人」等多重角色，而本研究所探討之工作角色，即以馬祖琳、楊琇嫻(2004)、陳倩慧(1998)和 Washburn(1985)；曾清保(2005)的研究指出保母所扮演的角色，以下分別探討：

- 1.「母親」角色：保母提供嬰幼兒情感的依附與情感的支持，類似於母親與幼童之關係，讓托育嬰幼兒感覺被愛及有幸福感，如同一個養子女的母親角色(陳倩慧，1998；Washburn,1985)；曾清保(2005)。
- 2.「教師」角色：保母陪伴托育嬰幼兒從事各種語言、音樂、遊戲、體能等相關活動，促進嬰幼兒身心發展，依照不同的成長階段，不斷給予適當的刺激，如同嬰幼兒的第一個老師(陳倩慧，1998；Washburn,1985)；曾清保(2005)。
- 3.「監護人」角色：監護人，乃對於行為能力欠缺之人加以監督保護之謂。居家式保母提供最基本的照顧服務，在托育工作時間範圍內，為保護孩子皆能代替父母行使監護權，以盡保護之責。
- 4.「生意人」角色：居家式保母和家長初次會面時，會談及托育時間及費用等細節；而在從事托育服務歷程中，也需善用財務管理，將與金錢有關的種種事務作有系統的管理，幫助自己了解經營情形(蔡延治，1995a)。
- 5.「職業婦女」角色：雖然居家式保母的工作場域是在自己家中，但從事嬰幼兒之照顧服務，亦是以「勞務」和「工作」交換金錢報酬，屬於一種有給薪的工作角色(馬

祖琳、楊琇嫻，2004)。

- 6.「支持者」角色：居家式保母需配合托育嬰幼兒家長之工作時間，依送托家庭需求，提供彈性收托時間，以解決收托家庭之個別托育及教養需求，給予新手父母親職教育服務及情感上的支持(馬祖琳、楊琇嫻，2004)。

在上述六種角色內涵中，Washburn(1985)和陳倩慧(1998)倡議居保母工作應具備母親、教師、監護人、生意人四個不同角色的內涵。而馬祖琳、楊琇嫻(2004)則對生意人提出不同見解，他們認為保母角色較偏重職業婦女，非生意人。至於蔡延治(1995b)認為保母除了要像媽媽、老師外，還認為保母的角色應像「幼兒發展專家」、「心理醫師」、「營養師」、「朋友」一樣。現代的保母要扮演多元化的角色功能，例如保母一天的工作，從早晨開始準備膳食及托育活動設計的「職業婦女」及「營養師」、迎接受托兒面對家長的「協助者」、照顧孩子生活起居時的「母親」、帶孩子出外活動時的「保護者」及「監護人」、執行幼教活動時的「教師」(包括「示範者」、「輔導者」、「創造者」)、直到晚上家長來接受托兒時的「支持者」、「生意人」、「朋友」、「諮商者」。保母除了身負多元角色的重擔，而且每個角色都會有輪流扮演的情況(Washburn,1988；曾清保，2006)。

保母職業是一項兼顧家庭及經濟收入的工作，家庭是工作場域也是家人互動場域，保母置身其中，同時間可能出現妻子、媳婦、母親及照顧工作者等多重角色，當各方面對其有不同的期待卻無法滿足各方之要求時，就會產生內心掙扎與矛盾衝突現象，但多重角色不必然完全是負向結果。朱萸(2004)研究中指出角色愈多，個人的時間及精力就愈容易超過負擔，但另一方面，隨著角色扮演的增加，個人所獲得的利益與資源愈多，在角色轉換上更容易，形成一種增強的力量。

(二)居家式保母生活照護的工作內涵

為了讓孩子能順利成長，照顧者需要提供：1、提供全面性的生活起居照顧，包含孩子的飲食、清潔、裝扮等。2、提供孩子必要的疾病照顧護理和預防。3、保護孩子生活和遊戲上的安全 (Bornstein, 1995；郭育祺，2004；歐淑儀，2011)。居家式保母托育服務著重保育照護 0~3 歲的嬰幼兒，保母為直接照顧嬰幼兒之重要他人，且為專門及正式給薪職業，應有對其工作負責之態度與認知。因此將居家式保母的生活照護工作內涵就以下生活照護、安全照護及疾病照護三方面來探討：

1.生活照護

嬰幼兒因發展限制須依賴成人幫助、照顧，健康生存的基本條件需要規律及穩定性照料，漸進及積極進行的健康促進及保健等，為身體一般健康照護需求之範圍。嬰幼兒時期的發展，孩子最主要的就是身體上的成長，和各種生活能力的產生，從最初必須完全仰賴照顧者的照顧，到慢慢會開始學習自己進食和大小便，以及生活自理的能力 (Papalia & Olds, 1992/1996)。

保母對於嬰幼兒一般日常生活照護，如沐浴、餵食、副食品的製作、大小便清潔及如廁訓練、消毒，都須了解及具備相當的知識技能，才能維持嬰幼兒的基本健康與舒適，促進健康成長發展 (于祖英，2005；周麗婷，2008c)，並經由一般生活照護建立良好的健康基礎，進而達到預防保健的目的。

而在健康促進方面，嬰幼兒健康是國民健康的基礎，亦即學齡前（6 歲前）是一個重要的發展階段。嬰幼兒不具備獨立自我照護的能力，完善的健康照護有助於降低嬰幼兒的健康危機。成人的健康影響嬰幼兒的健康，保母要先照顧好自己的健康，才能給嬰幼兒最佳的照顧。(陳淑姬等，2007)。在滿足嬰幼兒的身體基本需求時，保母應同時思

考如何使托育嬰幼兒健康穩定，預防及減少身體各部器官罹病，嬰幼兒時期的健康為一切成長發展的基礎，任何影響健康的因素都有可能使嬰幼兒後續的成長難以完善。(歐淑儀，2011)

2.安全照護

幼兒發展階段的特性，經常是引發事故傷害發生的潛在因子。居家式保母托育照顧身心發展未臻成熟及缺乏危機意識的幼兒，必須具備安全知能及事故傷害的應變處理技巧，以擔負起保障及提供安全環境的責任 (鍾其祥、劉淳羽、簡戊鑑，2010)。

嬰幼兒因好奇天性及無法判別危險，易使自己陷於致命的危險之中。居家式保母的工作場所皆是在自己住家中，故保母在安全照護上，應有防範於未然的警覺性，對於安全照護知能應非常精熟至常態的反射反應、能力及思考判別及去除環境中可能造成嬰幼兒燒、燙傷、外傷安全事故，降低導致危險的可能性與急救處理的能力。尤其，保母的照顧對象通常是容易發生危險的 0-4 歲嬰幼兒族群，在提供安全的環境照護上應更加積極。幼兒先天喜歡嘗試與探索的學習模式，只要一疏忽，就可能發生意外，成為父母與保母心中永遠的痛，所以居家式保母應將家中環境的危險減少至最低，提高家中收托環境的安全性，避免意外的發生。但是，除了在環境上的預防之外，寶寶本身的教育也是非常重要的。(歐淑儀，2011)

3.疾病照護

在滿足嬰幼兒的身體基本需求時，保母應同時思考如何使托育嬰幼兒健康穩定，預防及減少身體各部器官罹病，嬰幼兒時期的健康為一切成長發展的基礎，任何影響健康的因素都有可能使嬰幼兒後續的成長難以完善 (歐淑儀，2011)。保母須具備敏銳的觀察度，察覺嬰幼兒發出的警訊，例如：食慾欠佳、沒有精神、突然的哭鬧不停、神色不安

或發呆現象、昏昏欲睡、大便顏色和硬度異常等，都可能是嬰幼兒陷入疾病的症狀。嬰幼兒非常容易感染傳染病，針對一年當中不同季節爆發的傳染性疾病，在流行期間，若無採取適當防範措施，將導致蔓延的危險性，因此，居家式保母要有傳染性疾病的預防知識及照護常識。

綜合以上所述，保母在生活照護工作裡所常遇見的問題中，其種類繁多且細微，常有牽一髮而動全身之要，保母必須循著托育嬰幼兒生長發育的階段性特質及需求，給予各種個別化的照護措施，運用各項知能觀察發現、進行照護處置，以及客觀忠實記錄症狀，協助改善嬰幼兒不適。故保母在嬰幼兒的生活照護工作上扮演極其重要的角色，新手父母在疏於照顧或知識不足的情況下，保母即為父母的另一個家庭幫手，協助父母齊心合力照顧好嬰幼兒生、心理的發展，以期能平安、順利、健康地長大。

二、居家式保母與家長的互動關係

保母與家長關係建立是始於契約關係，保母提供嬰幼兒生活照顧服務，家長支付薪資，但研究發現保母和家長之間實際關係的運作，並未明確劃分責任義務，且情感因素主導著保母與家長互動，其中人情規則是隱晦不清的(陳倩慧，1997；王季玲，2010)。由於 0-3 歲嬰幼兒需要較多的照顧，因此對 0-3 歲照護人員的選擇，家長總是多加思量及考慮，再加上近年來社會上關於居家式保母的負面新聞浮上檯面，也讓家長對於居家式保母的素養憂心不已。根據郭育祺和陳若琳(2004)的研究，發現母親與居家式保母若共同參與孩子的養育，則母親們大多同意與保母出現支持性的共養育行為，其整個教養品質也較顯著較佳(林幸萱，2009)。以下就保母與家長的互動、衝突、溝通三方面，探討保親之間關係的發展與演變。

(一)互動

家長與保母之間的互動關係，主要是繫於嬰幼兒的托育情形。家長期望能了解嬰幼兒的生活作息：如飲食情況、活動時間、活動內容、休息時間、身體清潔、環境安全、疾病衛生措施、各方面發展情形及管教方式等等，這些方面都是家長關心的重點。由於家長工作時間的關係，可能無法有足夠時間與保母面對面詳細溝通，因此藉由電話、寶寶日記或網路等溝通方式，使家長了解嬰幼兒之照顧情形。然而溝通管道雖然暢通，但在家長各種不同需求和理念要求下，可能產生與保母專業認知上的差異，此時溝通方式與溝通技巧則是保母的另一項考驗(孫宏佳，2009)。陳倩慧(1997)研究證實保母的矛盾心態，保母一方面想透過明確的市場交換規則，正式的契約規範確認自己與父母的責任義務，來簡化收托過程中因規則不清而造成收托時間及收費上的困擾，但又害怕市場交換會扭曲其照顧是出於愛的本質，保母想得到的回饋不僅是市場交換中強調的具體外在利益如金錢，還包括社會交換的報酬，如贊同、尊敬及彼此相互支持等(王季玲，2010)。

(二)衝突

居家式保母與受托小孩及家長的互動關係，會因為密集且長時間相處，造成家庭邊界的模糊，而發展出類似親人的關係(張碧如、蔡嫦娟，2004)。由於彼此的關係熟悉後，托育家長對許多事情的要求轉變成直接的方式，而居家式保母對於事情的接受度，又沒有清楚的告訴托育家長，長期互動下來，兩者之間就會產生問題(Atkinson,1988)。對溝通的方式、對送禮的看法、對收托幼兒教養態度的看法、對收托時間及費用上的問題等(馬祖琳、楊琇嫻，2003)，往往是造成衝突的原因。例如：當受托幼兒回家後，保母便能擁有自己的時間，卻因家長延時來接幼兒，以

致無法和家人相處、擁有自己的時間、外出、運動和參與休閒活動、找朋友聊天等，常會造成居家式保母的私人生活受限制，而造成保母及家人的困擾(曾清保，2005)。

而保母工作對家長的影響，主要是幼兒對保母的需求與依賴，常比對親生父母多，甚而因長期相處，對保母的依附需求增加而在情感部分超過與親生父母感情(張碧如、蔡嫦娟，2002)。父母因愛孩子而嚴苛的監視著保母，卻又希望與保母保持良好的關係(葉嘉青，1999)。保母和父母常會陷入「守門人」現象，會不知不覺微妙的企圖破壞孩子與其他有關他人的地位，這種含糊不清的角色和責任，綜合著競爭的情感反應，會經常出現比較和敵意，感受不舒服及不信任，但保母與家長間的距離、不信任或敵意並非不可避免，加強保親溝通及體認尊重彼此差異就可避免這些衝突(洪敏中，2003；張碧如、蔡嫦娟，2004；王季玲，2010)

造成衝突產生的相處問題，可分有保母與家長與雙方子女兩方面。在保母與家長相處方面，由於家長會偏向情感性的訴求，去職業化的關係，講求人情的習性，造成家長在教養觀念的溝通上，有不理性要求保母的困擾產生(馬祖琳，2005)。家長一味以雇主身分自居，在托育照顧上，掌握太多控制權，包括冷言冷語命令與要求；幼兒稍有不適，便怪罪保母照顧不周等，此一互動模式，將使彼此關係惡化(陳倩慧，1998)。在保母本身子女與收托幼兒的相處方面，保母的小孩會有不友善、或情緒化的反應出現，尤其當保母本身子女年紀較小時，會覺得自己正和另一個別人家的小孩分享自己的家和媽媽，而感到忌妒，因而容易發生爭吵，這皆是導致衝突的原因。

綜合上述，除了居家式保母的工作邊界，包括空間、時間和情感的邊界，都是模

糊且容易形成衝突的原因(張碧如、蔡嫦娟，2004；曾清保，2005)。

(三)溝通

保母與家長在初期的接觸與互動階段，由於社會性互動關係尚未建立，並無法產默契，同時亦無法相互體諒與了解，甚至會出現彼此誤會與不滿的情況(陳倩慧，1998)，此階段的保母，容易萌生辭退或放棄照顧該名嬰幼兒的想法。而此一不信任的互動關係與階段，將直接影響受托嬰幼兒的教養品質(洪敏中，2003)。此外，相關研究指出，建立保母與家長滿意互動關係的前提，為保母能充分表達身己對關係及收托規則的期待，讓家長能真正了解到保母的界限，及溝通彼此的照顧理念，才能達到溝通的目的。

曾清保(2005)研究發現受訪保母與家長的互動關係是漸進的，在互動過程中，若彼此為對方著想、聆聽對方，有助於進入社會性的交換層次，建立非僱型態關係。黃倩儀(2010)建議，保母和家長溝通可掌握以下要點：

- 1.每日為孩子做重點式紀錄與家長分享。
- 2.主動積極與家長分享最新幼兒資訊。
- 3.與家長衝突時，以心平氣和、同理心和溫和的態度來處理與溝通。
- 4.事先的提醒比事後溝通來得好
- 5.有著我們都是為了同一個孩子而努力的想法。

三、居家式保母的工作壓力與壓力管理

工作壓力也是生活壓力的一部分，其範圍則與工作環境有關，個人的能力無法因應工作的要求，生活環境不能提供足夠的資源以滿足個人需求，致使個人在心理上產生脫離正常狀態的現象(趙傑夫，1988)。家長對托育品質的要求，經常需要和家長保持良好的關係，所以，居家式保母的工作壓力相對提

高，其主要源自於以下六種情形(陳倩慧，1998；張碧如、蔡嫦娟，2004)：

(一)溝通的壓力：居家式保母與受托家庭的家長一方面具有類似於雇傭的關係，另一方面又與受托嬰幼兒維持一種類似於母子的關係。因此，保母與家長雙方，需在教養子女的態度、理念、方式上形成共識；但在形成共識的歷程中，往往會因雙方不同的個性與人格特質，而形成保母在溝通上的困擾與壓力。再者，保母與受托家庭雙方，除了需溝通教養子女的問題外，亦需針對生活習慣、收托時間與費用等問題進行討論，由於雙方的雇傭關係，往往使保母出現因人情的關係不好意思啟口，或出現一些溝通上的困擾與壓力(曾清保，2005)。

(二)時間的壓力：居家式保母提供托育家庭支持性的服務，如遇到托育家長臨時有事，無法如約定時接送受托兒時，延長托育時間與臨時托育，將造成居家式保母家庭在生活和相關活動上的不便，影響其家庭生活(曾清保，2005)。

(三)空間的壓力：由於居家式保母的工作型態，需提供自己家中的私領域，作為托育服務的工作場域。在工作場域與家庭生活同在的情形下，會影響保母家庭成員在空間的運用與使用習慣上，受到影響的狀況，形成保母在空間運用上的壓力(曾清保，2005)。

(四)信任的壓力：當托育家長對保母的照顧理念、方式、習慣等無法尊重與認同，經常以雇主的身分，主導或干涉保母的教養和工作狀況時，此種不信任的互動模式，將造成保母的工作壓力(曾清保，2005)。

(五)家務的壓力：居家式保母由於在家，一般家務多半是由自己執行，在同時間內又要執行托育工作，形成雙重家務工作負擔的壓力(曾清保，2005)。

(六)角色的壓力：居家式保母具有角色多元化的特質，加上工作場域在自己家庭中，同時需兼顧職業婦女憑藉勞力賺取薪資，與家庭主婦兼負在家從事家務勞動的工作，且需扮演受托嬰幼兒與自身子女雙重母親的角色任務，形成保母在角色與情境調適上的困難與壓力(張碧如、蔡嫦娟，2004)

壓力對人來說，是無所不在的，對居家式保母而言，適當的壓力可提升工作效率，但是長期累積下來的壓力與勞累，或者時常處在過大的壓力環境之中，便很容易產生各種的負面影響，不論是身體、心理、情緒上的疾病和不適應、甚至出現嚴重情緒失控，造成無法挽回的局面。為了解居家式保母工作壓力的形成和模式，探討其解決及紓壓方式，以下就工作壓力模式圖 2-1(Steer,1994；周佳佑，1995)來說明保母壓力：

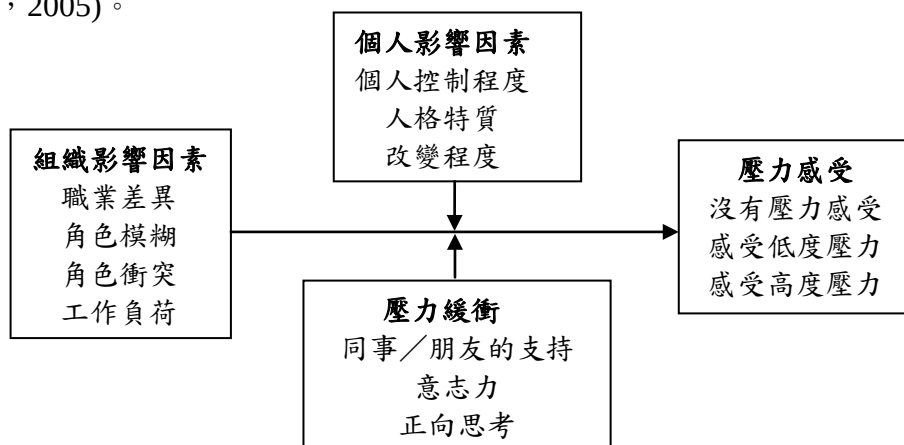


圖 2-1：工作壓力模式 資料來源：(Steer,1994；周佳佑，1995)

(一)組織影響因素：

- 1.職業差異：不同的職業型態對工作壓力有極大的差異，例如保母必須加入「社區保母系統」，接受其媒合轉介、在職輔導與訓練及督導訪視等事項，加上家長要求，難免有被管理之壓力。
- 2.角色模糊：是指居家式保母對工作的期望與職責等有模糊之處，對於托育工作行為的品質，常因家長的標準要求而改變，以致和自己的專業產生衝突。
- 3.角色衝突：包括角色認知、角色期許等理想與現實之差距所造成的問題壓力。隨著不同環境、立場、事件及不同對象等因素，保母必須同時扮演不同角色，如照顧嬰幼兒時必須視如己出的照顧和愛護，同時也付出母親般的情感，但是當家長來接小孩時，又必須立即卸下「母親」的角色，轉換為「諮商者」或「生意人」，在角色變換及角色扮演的模糊地帶中，若不慎跨越敏感地帶或溝通不良，都將造成保親關係的緊張和衝突，進而引起工作上不愉快的情緒和壓力(曾清保，2005)。
- 4.工作負荷：包括居家式保母的工作份量(受托嬰幼兒人數)、工作難易度(受托兒的氣質)、及時間壓力(收托時間延長或臨時異動)等壓力源。(周佳佑，2005)

(二)個人影響因素：

- 1.個人控制：是指個人對工作的掌握情況，例如保母被家長要求對受托兒如廁訓練，自己卻無法在家中配合訓練，以致進度緩慢，還指責是保母的責任，造成保母的壓力。
- 2.人格特質：不同性格的居家式保母，對工作的態度與看法互異，因而造成的工作壓力也不同。有的保母認為自己有資深的經驗，對家長有諸多要求，自我的壓力相對減少，但保親之間難以融合。

- 3.改變程度：主要是指在工作或生活上所遭遇的事件，如果變動情況大，則受到的壓力則比平常大許多。(周佳佑，2005)

(三)壓力緩衝：

綜合整理以上學者所述保母壓力，保母應該如何管理自己的壓力呢？

1.確認工作壓力的徵兆

每個人遭遇身心壓力時的反應各不相同，但忽略這些反應徵兆卻會使得問題持續累積而難以解決，若能早期發現早期處理，才不致演變成更嚴重的問題(周佳佑，2005)。常見的壓力反應列舉如下：

- (1)情緒方面：情緒起伏不定、煩躁不安、緊張、易怒、情緒低落、鬱悶。
- (2)生理方面：心悸、血壓升高、口乾舌燥、腸胃不適、消化不良、便秘、腹瀉、肌肉僵硬、全身酸痛、頭痛、胸悶、冒冷汗、容易生病、容易疲倦。
- (3)行為方面：坐立不安、生活作息混亂、失眠、容易與人起衝突、容易流淚哭泣、記憶衰退、缺乏活力(周佳佑，2005)。

2.確定工作壓力來源

除了上述居家式保母的壓力來源外，一般壓力源可分為外在和內在的壓力源。

- (1)外在：家長的要求或限制、保母家庭成員的不配合、保母生活不夠協調等。
- (2)內在：求好心切、完美主義、好強、缺乏自信、優柔寡斷、溝通能力差、EQ 差及身體欠佳等(周佳佑，2005)。

3.壓力管理

針對組織影響因素，面對保母的多元角色與工作負荷時，例如保母收托多位嬰幼兒，造成保母原有作息混亂，受托兒在不穩定的作息中，容易影響食慾與情緒，保母可以先依受托兒氣質，將反應強烈的受托兒需求先放在首位，其他依序排定餵食、洗澡、換尿布等托育工作，剛開始暫無法完全滿足每位受托兒的需求，待慢慢檢討與修正，便

能讓多位受托兒融入正常作息中，以減輕保母的托育壓力(周佳佑，2005)。

在溝通方面，陳倩慧(1998)研究指出，建立保母與家長滿意互動關係的前提，為保母能充分表達自己對關係及收托規則的期待，讓家長能真正了解到保母的界限，以及溝通彼此的照顧理念，才能達到溝通的目的；另一方面(邱華慧、張家卉、李淑如、李宜賢、王資惠2009:149；蔡秋敏2012)研究，家長對於保母「與孩子及其家庭的關係」應具備的能力指標中，以「能樂於回答家長的問題」、「能友善回應家長的反應和需求」這兩個項目最為重要，而「嘗試溝通」是可以促進雙方彼此了解與減少誤會的積極性作為。

一個人在受到工作壓力的衝擊時，如果能適時的得到朋友或家人的支持，則可將壓力減輕或化解。另外，個人的意志力及對事物的正向態度也會將壓力的影響面降低(周佳佑，2005)。人是群居的動物，他人的支持對居家式保母是非常重要的，感到有壓力時，可以找朋友、家人、或同為保母的朋友談談，這樣有助於舒緩壓力。研究指出，高度的社交支持，將可降低個人出現工作疲乏的可能性(周佳佑，2005)。長期的緊繃有礙身心健康，若能適時地放鬆將會大有助益，常見的放鬆技巧有：腹式呼吸法、冥想法，或是利用有氧運動、爬山、散步、氣功、游泳等運動達到放鬆效果(周佳佑，2005)。

大多數的人認為壓力是不好的負面性情緒，但事實上壓力事件是中性的，並無所謂好與壞，適度的壓力是必要的，如能以正向積極的態度去面對它，便能成為歷練我們，促使我們成長的良方，當受到壓力時，能運用最佳的因應方式去調適，以保持愉快的心情積極的去面對去克服(周佳佑，2005)。

「托育」是家長、嬰幼兒及保母三方面之因素所組成，但是其互動內容牽涉極為廣

泛，如保母人格特質、嬰幼兒個別差異、家長認知、照護經驗及溝通方式等，再加上保母與嬰幼兒相處時間很長，因此，當上述壓力超過保母負荷能力時，保母將無法愉悅的工作，並且長期處於無法負荷之壓力下，其工作壓力將影響托育品質，相對的，保母的工作壓力低，不僅工作滿意度增加，亦能提供更好、更穩定的收托照顧品質(陳倩慧，1998；張碧如、蔡嫦娟，2004)。

四、家庭資源帶給居家式保母的影響

居家保母的家庭資源是指家庭成員和諧的互動關係、家庭中的環境設備、空間的安排與組織。由於保母的托育工作是一種性質很特殊的工作，保母的工作空間與家庭空間重疊，它是一種情感勞力(emotional labor)的工作，因此保母與送托家庭間建立一種「類家庭關係」，也就是「非親屬」的「家人關係」，除了一般的勞務、時間付出外，還要付出感情。(張碧如、蔡嫦娟，2004)。家庭資源包含人文環境的資源與物理環境的資源兩大類(林麗員，2006)。本節將分別從上述兩大類資源探討居家保母家庭資源的運用情形。

(一)人文環境的資源

人文環境是指一定社會系統內外文化變數的函數，文化變數包括共同體的態度、觀念、信仰系統、認知環境等。人文環境是社會本體中隱藏的無形環境，是一種潛移默化的民族靈魂(百度百科，2014。)人文環境的資源為類似於居家式保母家庭成員的家務分工與情緒上的支持等(胡倩瑜，2003；高淑清，2000)。家務工作可稱為「家庭內部的事務」，涵蓋在家務工作的範圍內(李芳如，2001)。根據陳之穎(2001)所整理的家務工作項目，包括以下八大類：

- 1.一般家務-指買菜煮飯、洗衣服、打掃拖地.....等。
- 2.子女照顧-照顧小孩、帶孩子看病、陪孩子

外出散步或遊玩、輔導孩子的功課、安撫與處理幼小孩子的哭鬧。

- 3.烹飪工作-採購食物烹煮、飯後收拾清洗。
- 4.家庭清潔-整理家中空間、清洗門窗廁所、衣物清洗整理、資源回收分類。
- 5.家庭經濟-金錢管理、購買日用品及貴重物品。
- 6.家庭維修-房屋、汽機車維修、整修及粗重工作。
- 7.購物工作-選購家人衣物、日用品、家具及家電。
- 8.家庭活動管理-金融機構存提款、家庭收支預算、投資置產等理財活動、計畫家庭社交及休閒活動、家庭日常活動協調。園藝工作-園藝照料、除草施肥。

照顧 0~3 歲之嬰幼兒和一般教師教導學生有其階段性發展之差異存在，尤其嬰幼兒階段之照護以保育為重，教育為輔；例如嬰幼兒身心尚未發展完全時，無自主能力，也無法對話溝通或肢體表達，此階段之照顧是著重在營養飲食、充分睡眠、健康衛生、生長情形之照護及安全為主要工作。居家保母必須隨時注意嬰幼兒的各種反應與情況，尤其是嬰幼兒的安全更加不容忽視，而居家保母就像嬰幼兒的影子一般，隨時陪伴在嬰幼兒身邊，因此一整天照護工作下來，往往耗費大量的精神和體力，並造成居家保母的沉重負荷。

根據上述一般家務與保母工作的分類，可看出一般家務工作與保母工作有相似性，因居家保母的工作是在家庭中進行，很容易造成一般家務與保母工作的內容重疊形成壓力。所以，在這些家務工作中，保母的家人如果在日常對家務工作作協助，如洗衣服、掃拖地、洗碗、倒垃圾等，幫忙分擔保母要做的家務，可減輕保母的工作壓力(胡倩瑜，2003)。

在家庭托育工作中，保母的配偶及成年的子女像個「助手」，提供保母托育服務的協助工作，如間歇性的育兒角色，在休息、空檔和特殊情況下，擔任孩子的玩伴和大玩伴，帶孩子出去玩、散步和逗孩子，或是指導孩子的作業和功課等。提供暫時性的照顧協助。

一般的家務分工的型態，基本上具有「家庭支持」的性質，根據高淑清(2000)的研究指出，家庭支持可分為「工具性」支持和「情感性」支持兩種型態，其中「工具性」支持，指在家務工作上做實質上的分擔；「情感性」支持，則是提供精神上的安慰與鼓勵。居家保母家人的家務分工，實質的分擔保母的工作量，屬於「工具性」支持的型態。目前相關研究對於居家保母家人的情感性支持之探討較少，保母也是職業婦女，所從事的托工作性質與家務工作類似，家人對於保母托育工作的正向情感支持，將能減輕保母的家務與托育工作負擔。

(二)物理環境的資源

物理環境資源必須提供愉悅、安全、學習情境、豐富的環境，同時在空間或地理位置上也符合物理環境。在保母家庭中，對於空間的規劃及變更都需要保母家人的配合，才能使得物理資源得以運用 (Bradley et al,2003)。

從事居家保母的工作，受托嬰幼兒的安全是最重要的(馬祖琳，2003；郭雪英，1995；張美雲、鄭芳珠，2002)。在安全的考量下，居家保母在空間、設備等佈置上，須考量受托嬰幼兒的年齡與發展程度，才能確保收托嬰幼兒的安全。需要保母家人的認同與情感的支持，方能接受家中環境的調配與安排 (Bradley et al,2003)，對於保母家中物理環境的安排、調整及隱私權的困擾，保母家人的支持態度是很重要的。以下將從空間的安排與調整和隱私權兩方面進行探討。

1.空間的安排與調整

理想的家庭托育環境必須規劃完善的空間足夠讓寶寶可以自由安全活動，如：遊戲區、睡覺區；托育環境光線良好、通風、環境舒適且安全，家具桌角、插座有加裝安全防護措施；電器放置在安全寶寶拿不到的地方，廁所有鋪上防滑措施，家中備有急救箱，玩具跟圖書的選擇上，要適合寶寶的安全性並富有教育意義，室外環境逃生樓梯勿堆積雜物，居家附近社區治安良好；並有整潔的戶外活動場所等。因此，郭靜晃與黃惠如(2001)建議，保母家中的廚房，有危險的用具應移動到孩子拿不到的地方，浴室鋪上防滑墊、客廳的地板須鋪上舒柔墊等，讓物品看起來安全和避免危險性，以防止意外的發生。居家保母的家庭環境除了重視空間的安排及調整與安全性外，更要重視跟家人的溝通協調。

從上述情形為了配合嬰幼兒安全活動空間而導致保母家人生活空間使用的差異性和不便有直接的影響，若保母家人無法配合托育空間的使用與調整，將影響保母工作無法順利進行，因此，家庭支持對保母是非常重要的。

2.隱私權的考量

居家保母托育工作對於托育空間的使用，除了設備的安排與調整外，還牽涉到隱私權問題。一般托育環境有兩種：一為開放家庭空間界限，如將客廳佈置成主要托育空間、重新調整睡房安排；二為空間界限的模糊，指保母未將托育的家庭空間做區隔及調整，或是保母與托育兒童家庭互動時，沒有維持家庭界線的私密性，提供過度的家庭空間使用權利。第二種未維持家庭空間界限的私密性，很容易牽涉到保母家庭生活隱私權的問題。

開放家庭空間做為托育兒童使用是有限度的，家庭空間的開放對保母及家人增添不

少的困擾，也影響到保母個人及家人的隱私權。相關研究指出，居家保母工作的環境應劃分有家庭公共空間(煮飯、洗衣、用餐、交誼、走道、廁所)和個人私密的空間(讀書、睡覺、想事情、換衣服)，使家人能保有個人隱私權。因此，保母家人托育空間使用的隱私權問題，是因保母家庭而異。

根據上述可知，在物理環境上所形成的家庭資源，如隱私權問題，有研究指出帶給家人生活上不便或困擾(陳倩慧,1998)也有研究認為隱私是由家人來定義的(Atkinson,1988)，簡單說，保母一開始和家人做好溝通協調，隨著日後的逐漸適應，甚至獲得家人情感的支持與工作上的協助，不但可以增進家庭的凝聚力，隱私權的問題就比較不會造成困擾。針對隱私權問題不同的看法，有待進一步的探討。

綜合上述，居家式保母的工作角色，包括「監護人」、「母親」、「教師」、「生意人」、「職業婦女」、「支持者」六個角色。而保母的工作壓力來自於此六種角色任務、收托嬰幼兒家長與保母自身的家庭三方面。保母家人若認同且肯定保母的工作，不僅能使家庭中的人力與物力資源做更合理的運用，亦能讓保母在工作歷程中，獲得更多的支持與協助，以減輕保母的工作壓力。換言之，「家庭資源」對保母的托育工作是一股非常重要的力量。保母與家長的互動關係，屬於合作互動模式，藉由一方付費，另一方付出感情與勞務，而發展出此一特別的人際關係。保母與家長的人際關係，具有類似主僱、朋友，亦像兄弟姐妹等親人之多重關係。家長與保母雙方，將隨著信任關係的建立，使彼此的關係從初期的工具交換關係，演變為社會性交換關係，並藉由彼此相互分享與支持，增強保母與家長間正向的互動品質。

參、研究方法

本研究的主要目的是在探討居家式保母托育的工作經驗，瞭解現職保母在居家環境中，其自我角色的認定及生活照護工作內涵、瞭解其家庭資源帶來的影響、探討其工作壓力及和家長之間的關係。

茲將說明本章之研究方法，共分為三節：第一節為研究方法與研究架構，第二節為研究者與研究對象，第三節為研究流程與步驟，分別說明如下：

一、研究方法

(一)質性研究

社會科學研究領域中，有質性與量性兩大研究方法，本研究採用質性研究的考量因素為：

- 1.質性研究或稱為質化研究，是一種在社會科學及教育學領域常使用的研究方法，通常是相對量化研究而言。質性研究實際上並不是一種方法，而是許多不同研究方法的統稱，由於他們都不屬於量化研究，被歸成同一類探討。其中包含但不限於民族誌研究，人類學研究，論述分析，訪談研究等。質性研究者的目的是更深入瞭解人類行為、及其理由。質性研究方法調查人類決策制定的理由和方法，而不只是人做出什麼決定、在何時何處做出決定而已。因此，相對於量化研究，質性研究專注於更小但更集中的樣本，產生關於特定研究個案的資訊或知識(維基百科,2012)。
- 2.黃瑞琴(1989)指出，質性研究者最主要的努力，在追尋被研究的當事者內在觀點，和研究場所內各種事物的本土性意義。因此本研究的主體是以保母主觀的個人認知、看法為出發點，去瞭解保母如何界定自己的角色及詮釋工作內涵，及所面對的壓力，因此與質性研究的觀點相契合。
- 3.質性研究有助於真實的了解保母的獨特工

作情境與地位，能對保母的態度、特質、取得證照的歷程及工作經驗作深入的了解(曾清保，2005)。

- 4.本研究由質性研究過程，能對研究現象的個別情境、相互依賴性、複雜性有深入的了解，有助於對於居家式保母自我角色的認定、家庭資源的運用、保母與家長之間關係發展及工作壓力的減輕等過程的探討。

(二)訪談法

本研究之研究方法係採用訪談法來進行研究主題之分析探討。「訪談法」是研究者運用口語敘述的形式，針對特定現象收集與研究有關的資料，以便對研究的對象或行動有全面式的瞭解，在訪談過程中研究者創造一種自然的情境，讓受訪者在被尊重與平等的互動關係中，進行雙向式溝通與對話，本著開放的態度與彈性的原則讓受訪者針對研究者的議題充分表達自己的看法、意見、感受(潘淑滿，2003；傅珮慈，2009)。

訪談的目的，在於發現受訪者的觀點，收集特定問題或事件的訊息，是一種對話與討論，是開放的、民主的、雙向的、非形式的、流動的過程、表現自我，不受角色的束縛，而且隨時反省(歐用生，1995)。因此，研究者必須採開放的態度進行研究，進入受訪者所處的生活情境之中，以他們的概念、語言和習俗，去探尋和體驗，並了解他們日常生活事件中所建構的意義(黃瑞琴，1999)。在探索現象本質時，研究者必須試著從無預設立場出發，還原事物的原始狀態，藉由與參與者對等、客觀的對話，以開放的態度去接收參與者所散發出的所有訊息，讓現象得以呈現真實而完整的面貌，如此研究者方能得到受訪者最真實且完整的經驗與感受。(曾清保，2005)。本研究希望此訪談是具開放、彈性的特質，因此皆事先和受訪保母取得聯繫後，並準備好研究工具如錄音機、V8、錄音

帶、電池、紙、筆等來收集資訊。

本研究以受訪保母的觀點，探討居家式保母的工作認知、工作壓力，家人的支持，以及保母與家長互動的關係與感受，並期盼居家式保母所提供經驗的分享與呈現，作為後續相關研究的方向與參考。由保母本身的觀點來詮釋保母的角色、工作認知、經驗等是非常主觀性的，是一種隱藏與內在的過程(陳倩慧，1998)，故本研究為配合研究的目的，以質性研究深度訪談的方式，收集受訪者的經驗與感受，用以呈現出居家式保母真實的工作生活樣態，透過研究者與受訪者互為主體的對話之歷程，澄清並詮釋居家式保母工作認知與經驗中所隱涵的意義(曾清保，2005)。

訪談大綱擬定依據，參考陳倩慧(1998)「家庭托育服務的品質：家庭保母的角色、家庭系統、及與家長互動關係之探討」以及曾清保(2005)「在宅保母家庭托育工作經驗之探討」之研究論文作為本研究訪談大綱的基礎，再配合本研究目的及根據相關文獻引用與修改擬出訪談大綱。訪談大綱設計原則為：將本研究的主題分為居家式保母的角色與生活照護工作內涵、家庭資源帶給居家式保母的影響、居家式保母與家長的互動關係、居家式保母的工作壓力，再以這四大類主題為架構，設計出每一大類的相關問題，最後形成訪談大綱(如附錄一)。

二、研究對象

高敬文(1999)指出為深入受訪者的生活經驗，研究對象的選取重要在於可以提供豐富的經驗。因此，研究者依據研究問題，選擇可以提供豐富經驗的居家式保母進行訪談(曾清保，2005)。本研究期待深入關心居家式保母工作認知與經驗的分享，研究者與受訪者之間的信任關係建立需一段時間，並受限於研究時間因素，無法做龐大人數的訪談，

因此，研究者選取十位研究對象，範圍以大台北市地區為主，其對象資格包括：傳統保母、結訓保母、證照保母三大類別(洪敏中，2003；曾清保，2005)。

由於，居家式保母的工作場所，是一個較隱密的空間，在整個研究的過程中，研究者的角色是以一個外來者的角色來進入場域，可能會面臨保母的排斥與不信任的情況，而影響研究成效，為減少此研究阻力，本研究的保母訪談對象是由研究者熟識的保母朋友中篩選而出，由於為能研究廣義性保母之工作經驗，因此資格不限定有證照保母。十位受訪保母中，傳統保母有 2 位，結訓保母有 1 位，證照保母有 7 位，從事保母工作年資至少 5 年以上，有不同的資歷及家庭結構，並為了保護受訪者的隱私，以英文代碼稱呼每位受訪者。以下以 A、B、C、D、E、F、G、H、I、J 代碼來稱呼受訪者，表 3-1 為受訪保母相關資料。

三、研究流程與步驟

本研究根據研究動機及研究目的，擬定研究方向後，進行相關文獻蒐集，研究者在研讀文獻後參考引用與修改，確立研究主題，在撰寫研究報告同時，也陸續蒐集相關資料，並修改報告內容，在確定研究方法後，進行深度訪談的工作，並將訪談內容文字化，以方便做資料分析與整合，並做出結論與建議，而在整合研究報告的同時，也不斷同步進行資料分析與整理，本研究之研究流程與步驟如圖 3-1。

表 3-1 受訪保母基本資料

保母編碼	年資	家庭類型	家庭成員	成員年齡	保母資格	教育程度	收托方式	費用
A	6	小家庭	保母 先生 女兒	43 42 14	證照保母	專科	日托- 一男 2.1 歲 一女 7 個月	日托- 20500 19000
B	8	單親家庭	保母 大女兒 小女兒	52 29 26	傳統保母	專科	日托- 一女 3 歲	日托- 17000
C	7	小家庭	保母 先生 女兒 兒子	48 50 23 19	傳統保母	大專	日托- 一女 2 歲 一男 3 個月	日托- 18000 18000
D	13	小家庭	保母 先生 兒子 女兒	48 48 22 17	證照保母	專科	日托- 一男 2 歲 一男 11 個月	日托- 15000 15000
E	5	小家庭	保母 先生 大女兒 二女兒	37 44 17 16	證照保母	專科	日托- 一男 2 歲 一女 3.5 歲 全日托- 一女 9 個月	日托- 15000 15000 全日托- 26000
F	12	小家庭	保母 先生 兒子 女兒	55 70 28 26	證照保母	國中	日托-3 女 一女 2.2 歲 一女 1 歲 一女 4 個月	日托- 17000 14000 15000
G	9	小家庭	保母 先生 兒子 大女兒 二女兒	53 60 26 25 23	證照保母	專科	日托- 二男各 2 歲	日托- 各 17000
H	15	單親家庭	保母 小兒子 小媳婦 孫子 孫女	55 35 34 13 11	結訓保母	國小	全日托- 一男 2 歲 孫女 7 個月	全日托- 16000 10000
I	8	小家庭	保母 老公 大兒子 小兒子	50 52 23 18	證照保母	專科	日托- 一男 4 歲	日托- 18000
J	28	小家庭	保母 老公	60 63	證照保母	高中	日托- 一女 1.5 歲 一男 8 個月	日托- 18000 18000

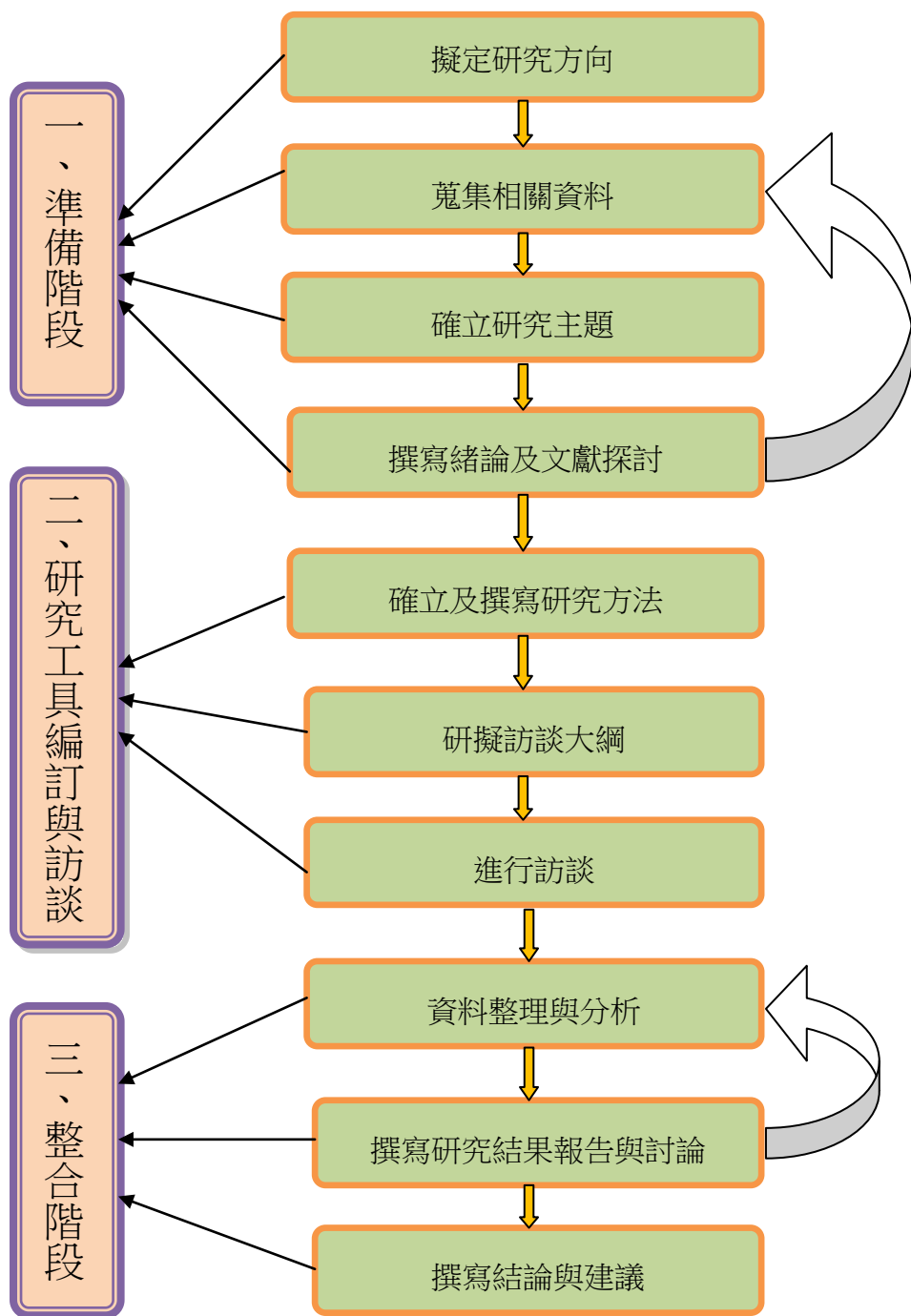


圖 3-1 研究流程圖

四、資料分析與整理

本研究資料分析之概念如圖3-2，本研究整個資料的來源，是透過多方面的蒐集，研究者會事先打電話告知保母朋友，說明訪談為提供給研究者做學術研究之用，並為了保護受訪者的隱私，以英文代碼稱呼每位受訪者。在受訪前第一次電話詢問溝通獲得許可後，首次登門拜訪受訪者，將訪談大綱親自送交受訪保母及略作說明，並約定下一次正式訪談錄音時間，每一位受訪者約訪談2~3次，每次2~4小時。資料整理包括長時間的訪談、相關文件的分析等，並打出訪談的逐字稿，讓受訪保母確認原意的精確性，以這樣的歷程作為研究的可信度。並依據學者所提出之可信性、遷移性、可靠性和確認性四個方向做考量(胡幼慧, 1996; 潘淑滿, 2003)。

例如：一在可信性方面，研究者的受訪保母，以研究者原已認識的人介紹受訪保母為主，藉著熟識者的引介可增加受訪者的安全感，並在訪問過程中採用同步錄音方式作為資料的收集。二在遷移性方面，本研究將每一捲訪談錄音帶詳實的轉為逐字稿，以作為詮釋的基礎，並增加資料的比較性。三在可靠性方面，本研究依據明確的研究步驟，說明資料收集的方法、編碼，以供資料判斷的可靠性。四在可確認性方面，為了避免資料的分析陷入研究者的主觀性，把研究結果與他人的研究結果做參考與比對，重新省思研究者的分析盲點與不足，研究者對於研究的訪談資料的分析及詮釋方式進行修正(曾清保, 2005)。

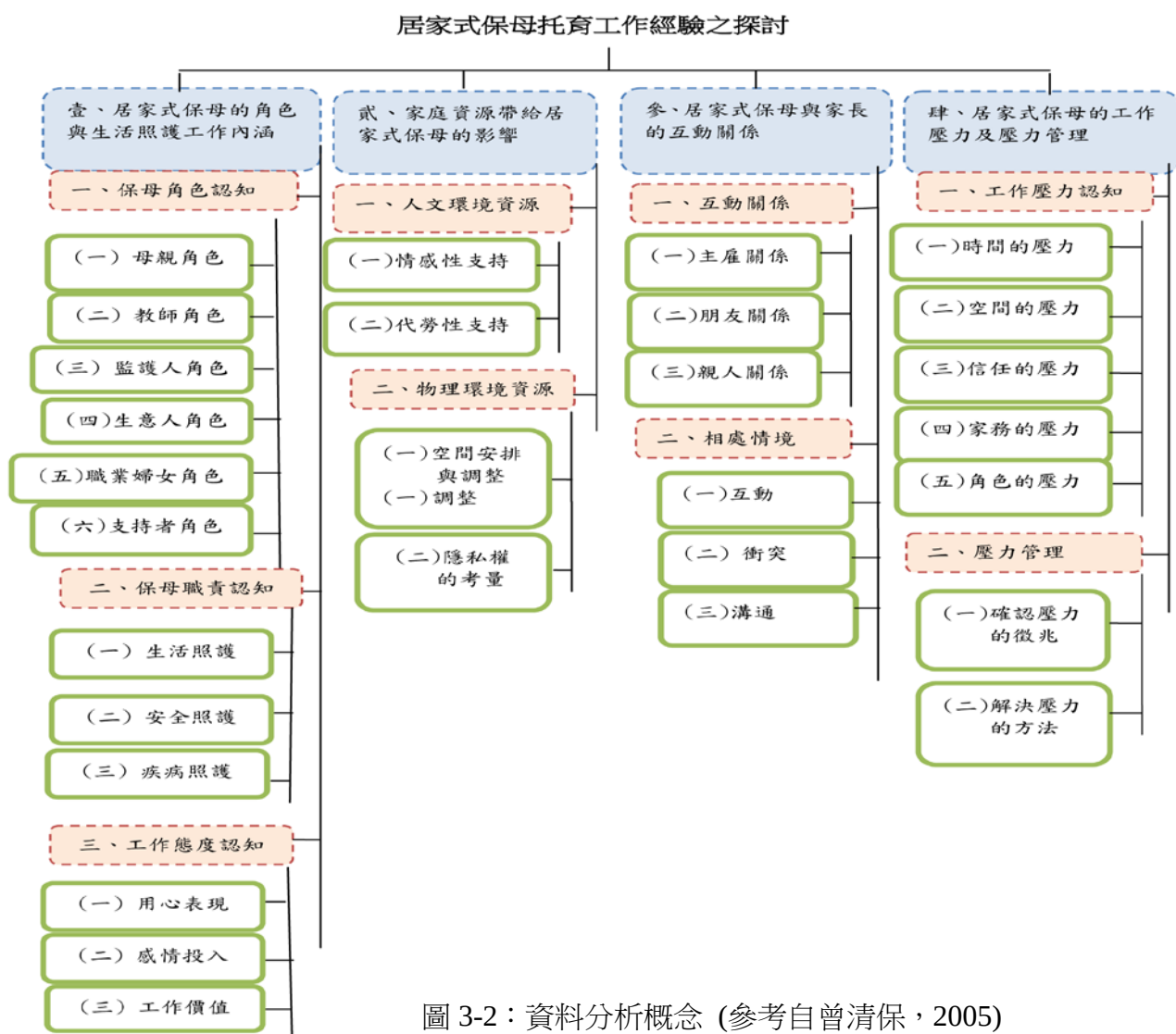


圖 3-2：資料分析概念 (參考自曾清保, 2005)

肆、研究結果與討論

本研究採用質性研究的研究方法，並以圖 3-2 之「資料分析概念」為訪談架構，根據十位居家式保母的深度訪談內容來分析、討論出結果。以下分別就居家式保母的角色與生活照護工作內涵、家庭資源帶給居家式保母的影響、居家式保母與家長的互動關係與居家式保母的工作壓力及壓力管理四大項目，進行分析探討。

一、居家式保母的角色與生活照護的工作內涵

本節分別從「保母角色認知」、「保母職責認知」與「工作態度認知」三個層面來探討居家式保母的工作角色與生活照護內涵。

(一)保母角色認知

曾清保(2005)指出，居家式保母提供托育服務之歷程，常需扮演「母親」、「教師」、「監護人」、「生意人」、「職業婦女」、「支持者」等多重角色。依此本研究所探討之保母工作角色結果發現如下：

1.「母親」的角色

本研究發現，受訪保母對於「媽媽」的角色有比較多的詮釋和想法，媽媽的功能除了生活照顧，還要肩負起生活習慣的建立及品格態度的教導等等的責任，受訪保母皆很愛孩子，但卻很清楚自己不能取代或替代「媽媽」的角色，在角色的扮演上還是保持清楚的劃分。

我們就是媽媽的執行者，我不會去取代他們的媽媽，像我在跟媽媽聊天時，我會知道她的教育理念，幫助她執行，生活上還是要告訴小孩：妳最愛的人是媽媽，不是我，讓她知道她要保持她和她媽媽之間的關係，我不希望我去取代她媽媽的地位。(B 保母)

我們就是代替媽媽的角色，當媽媽要去工作時，我們代替她們陪伴小孩，但不是傭人的角色。(C 保母)

保母角色基本上比較像媽媽，因媽媽的角色本是多元的，如：照顧孩子生活起居，吃、喝、拉、撒、睡等事項；教導生活常規、禮貌等。(E 保母)

保母的工作是代親的工作，除了提供保護孩子的安全及照顧其日常生活外，還須依孩子階段性的發展教導孩子各方面的認知，不管保母是扮演媽媽、老園藝工作者或雕刻家，都有他重要的功能。(J 保母)

2.「教師」角色

本研究發現，在「教師」角色方面和扮演，大多受訪保母認同保母具有教導的功能，例如生活自理能力、生活常規的建立、認知學習與發展，也包括禮貌的指導，並且重視身教的重要。

孩子不論多大，保母都要教他一些東西，像是生活自理能力啦！禮貌啦！體能啦！或是大一點的，可以教一些智能的，像我有的家長會希望我能教他英文或是數學等，我會看情況，這點我有跟家長溝通過，就是我不希望越齡學習，不要被贏在起跑點給騙了，太早學，一來容易受挫，二來若是都學會了，等到上學時都沒有學習的興緻了，不是更糟糕。(A 保母)

就是要看小孩的年紀吧！比較小的話，一些基本的生活規範就要教，如果帶到 3、4 歲的時候，一些比較具體認知的東西可以教，但最重要是生活規範的教導。(B 保母)

就是要指導生活常規啊！認知啊！有時候家長比較沒有經驗，我們就要協助家長，或者是和家長互相搭配來教小孩.....因為小孩和保母相處的時間很長，比父母還要長，所以保母的身教很重要，保母要自我提升能力和多元學習，讓自己可以做孩子的榜樣。(C 保母)

保母具有教師的功能，需依照孩子的發展，適性適齡而教。(J 保母)

3. 「監護人」角色

本研究發現，受訪保母所認為的「監護人」角色，大多是身體上的保護、行為的監督，因為收托別人的孩子，維護安全是很重要的責任，有些保母甚至認為自己對這個名詞感到稀罕，所以需要多一點時間思考和連結。

保母本來就具有監護人的角色，不論是在室內還是在戶外，我們都要盡到監督和保護的責任，生理上的、心理的、環境的。(A 保母)

就是出門時，我們要盡到監護和保護的角色，讓小孩都能平安地出入，讓家長都能安心地上班。(C 保母)

我認為監護人這個角色就是保護孩童，使他們免於受傷。(F 保母)

保母應該是一位監護人的角色，要隨時維護小孩的安全，畢竟她是別人的小孩，不能隨便。(J 保母)

4. 「生意人」角色

本研究發現，受訪保母一聽到「生意人」角色這個名稱時，反應上都覺得這個角色和「錢」有直接關係，認為自己不會和家長斤斤計較，不會像真的生意人那麼現實，所以多半不願太直接表達，只有在面試時會談到時數、薪資等權利與義務問題，開始收托後便轉換其他角色，錢的事就不會再提起了。

我通常只有在和家長第一次談到薪資時才會談到錢，第一次談定了，以後就不會再提了，所以我不會為了家長逾時，跟他們斤斤計較一點小錢，大家互相協調，彼此尊重，就不用為了錢撕破臉了。(A 保母)

我完全沒有一點點生意人的樣子，我通常都是家長來，很快就談好薪資，我不會訂很多規矩，就是月薪和年終這樣，其他我都不會囉嗦。(C 保母)

家長第一次來我家看時，我才會跟他們談錢的事，以後就不敢再說了，不然人家會

以為妳那麼愛錢，怎麼照顧我的小孩。(H 保母)

我不會以生意人的商業行來做為保母工作的，我不認同這個角色。(I 保母)

我有認識的保母，都會把超時的、請假的，算得清清楚楚的，我覺得這樣不好啦！大家互相嘛！我們也是有困難的時候啊！(J 保母)

5. 「職業婦女」角色

本研究發現，受訪保母對於「職業婦女」角色的認定，還是在於有收托費的領取，以及收托時間的約定，而有些保母因為把小孩當作自己的家人般親蜜，所以沒有認同此角色的扮演。

雖然我是在家裡工作，但是因為帶人家的小孩，還是有責任在身的感覺，所以即使是在家，只要小孩還在我家，我都會要隨時保持儆醒、小心孩子的安全，所以我還是有上、下班的感覺，等孩子回家了，我才有完全放鬆的感覺。(A 保母)

我不覺得啦！我大部份都是融入在生活裡，帶小孩就是很自然的事，好像是自己的小孩一樣，沒有上班、下班的感覺。(C 保母)

不會像職業婦女那樣，我們比較偏向soho族吧！時間和工作都是由自己安排。(D 保母)

職業婦女喔...我想我們都有收錢，也有上班、下班，這樣就算吧！(F 保母)

阿我就把他當做孫子在帶啊！我去哪裡就帶到哪裡，不然我和我老公都閒閒沒事，有個小孩來陪做伴，這樣日子比較快過，不用想那個上班的事啦！(H 保母)

6. 「支持者」角色

本研究發現，受訪保母都能接受自己在扮演「支持者」這個角色，不論是時間上的配合，還是心靈上的安慰或鼓勵，受訪保母都能展現自己的包容力，這個角色的扮演能幫助她們和家長之間的關係更為密切。

我們和家長相處久了，彼此都會慢慢卸下心防，會盡量為家長著想，也會聽她們訴苦，有時是公司的、婆媳的、夫妻的、親子的，偶爾還會扮演張老師的角色。(A 保母)

我的家長很喜歡下班後就在我家坐著，有時會跟我抱怨工作的事或是婆媳問題，我都會給她們一些建議，她們聽完就比較好了。(F 保母)

我把自己當成家長的精神支柱者，我要家長信任我安心去上班賺錢，這樣也不用擔心拿不到保母費。(H 保母)

就像是朋友般相處，關係穩定熟悉後，更像家人吧！但家人也會有意見不合的時候，更需要充分溝通，只要出發點是良善的，當然還是要謹守一定的分際，相互體諒與尊重。(I 保母)

支持是一定要的啊！像我的家長年紀都比我小，有時候他們跟我說要出去吃飯，要看電影，請我幫一下忙，我都會盡量配合。(J 保母)

在「保母角色認知」這項研究中，受訪保母對於「媽媽」這個角色，在所有居家托育工作中，皆認為是最重要並且自我扮演得最稱職。

「媽媽」應該是最重要的吧！如果沒有媽媽這個角色，小孩會沒有依靠，失去依附感。例如抱抱他、和他說說話、陪他玩、也教他一些生活知識，這些看起來好像沒什麼，其實對小孩來說，才會影響他一輩子最重要的東西。(A 保母)

當然是媽媽這個角色最重要，因為媽媽沒辦法照顧她，所以我們要代替她們的媽媽愛他、保護他，讓她們的孩子來到這裡就好像當成另外一個家一樣，他們可以自由自在地在這個地方生活，不要有什麼拘束。(B 保母)

對孩子的愛與關懷及生活習慣的建立；所以媽媽的角色較為重要。(D 保母)

我個人認為在工作上媽媽的角色比較重要，因媽媽會讓孩子有安全感。而在工作上讓孩子安全、健康、營養、有規矩、有禮貌等相關工作是重要的。(E 保母)

我覺得都還蠻重要的，一個孩子的個性生活習慣都是從小建立的，所以我認為一個好的保母是非常需要的，當然相對責任也是很重大。至少在生活照顧上的全心投入，對孩子的安全保護是最基本的，所以媽媽的角色相對也就顯得重要。(I 保母)

綜合上述，本研究所獲得的「保母角色認知」的研究結果，大部分與國內過去的研究類似。如曾清保(2005)論文所述隨著不同環境、立場、事件及不同對象等因素，保母必須同時扮演不同角色，常需扮演「母親」、「教師」、「監護人」、「支持者」等多重角色。然而，針對「生意人」、「職業婦女」部分，研究發現如馬祖琳、楊琇嫻(2004)則對生意人提出不同見解，他們認為保母角色較偏重職業婦女，非生意人。

(二)保母職責認知

居家式保母托育服務著重保育照護 0~3 歲的嬰幼兒，保母為直接照顧嬰幼兒之重要他人，且為專門及正式給薪職業，應有對其工作負責之態度與認知。但是，保母在嬰幼兒健康照護上亦受個人特質、工作態度、經驗影響，表現上難有一致、品質良莠不齊。因此將居家式保母的生活照護工作內涵就以下「生活照護」、「安全照護」及「健康照護」三方面來探討：

1.生活照護

本研究發現，由於受訪保母都是已婚並已生育過，所以對於嬰幼兒的生活照護都能輕鬆應對，即便是生活自理能力的訓練或常規教導及生活上照護，也都能融入在日常生活裡，因此，對於大部份的保母來說，不是一件困難的工作。

生活的照顧就是要對孩子的生活產生興

趣，像是餵奶、吃飯、洗澡、外出運動或活動、知能學習，都算是在照顧他們的生活。(A 保母)

托育照顧的話，就是洗衣服、煮飯，然後換尿布啦！泡奶啦！帶她們出去玩、洗澡、時間到了讓他們睡午覺，就這些事。(B 保母)

.....我就專心地照顧他們，早上吃完早餐，然後就帶出去活動，小孩要運動，才會吃得多，睡得好，長得也比較好，回來後就是吃飯啊！洗澡！睡午覺！

寶寶的食(餵食、備餐等)、衣(保暖、清潔、洗澡等)、住(睡眠、安撫照顧及環境品質等)、行(學步與成長)、育(遊戲)、樂(情緒等)都是托育服務的一部分。(I 保母)

2.安全照護

本研究發現，受訪保母對於安全照護的職責，皆認為安全是最重要的，也是從事這份工作最基本的要求，因此，對於嬰幼的安全照護都盡量以最謹慎的態度執行。

保母的責任很重大，如果不小心讓小孩受傷了，即使是一點小傷，都會覺得很對不起家長。(A 保母)

並將一些硬體設施做改善如有尖角的地方貼上防護條；為了托育孩子的安全做考量。(D 保母)

在安全上就要注意是否孩子會有危險；孩子的用品、玩具的準備。(E 保母)

孩子受傷了對家長不好交代，為了讓意外減少發生，我會把家裡的一些雜物收拾好並把桌子的四個角都貼軟墊。(H 保母)

安全當然很重要，每個孩子都是爸媽的寶貝，我們一定要很小心，小孩不能離開自己的視線範圍外，確保他們在每個時刻的安全。(J 保母)

3.疾病照護

本研究發現，受訪保母認為自己的工作主要為照顧，因此，孩子的健康問題也會十

分注意，以避免讓孩子遭受疾病的威脅。

如果小孩有生病的話，我覺得就會比較有壓力，因為擔心會有突發狀況，若是一般感冒，都還可以應付。(B 保母)

我自己很喜歡運動，所以我也很喜歡帶小孩出去活動，如果天氣好的話，每天上午和下午都會出去公園，所以妳看我帶的小孩都很結實，他們都很少生病，有運動，吃得好、睡得飽，都不會挑食。(C 保母)

孩子每天在我家的時間比在他家還多，維護他們的健康，不要讓他們感冒了，非常的重要，但是常常都是放完假回來，他們都是掛著兩條鼻涕或是帶著藥袋來要妳餵，我們平常顧得好好的，回去就生病了！(F 保母)

綜合上述，居家式保母對於「保母工作職責認知」，並沒有因為自己是在家裡工作而有所疏忽，受訪保母在生活照護、安全照護及疾病照護上，認為要用心、盡責地做好每一天的工作，就能對家長有所交代。此一研究結果與國內外有關保母職責認知的相關研究相符，均認為維護安全、健康營養照顧與認知常規教導等方面，是保母最主要的工作（武素萍，1994；郭育祺，2004；郭靜晃，1998；馮燕，2000；張華娟，2001；曾清保，2005；Bailey et al, 1994；Goelman et al, 1990；Washburn, 1985）。

(三)工作態度認知

受訪保母以「用心表現」與「情感投入」的工作態度，以及家長肯定的工作價值來肯定自己的工作。

1.用心表現

本研究發現，受訪保母認為強調「用心」帶孩子才是所有工作最重要的態度。

我們要憑良心把它做好，因為這是一個良心事業，家長看不到妳怎麼帶小孩，孩子也不會講話，不會表達，只有憑妳自己的良心去對待他，我覺得這就是一個要憑良心做

事的工作（笑）（B 保母）。

這就是一份照顧小孩的工作，責任很大，需要花費很多的精神和體力做這份工作。（C 保母）

將托育的孩子視為己出的心情跟態度來照顧。（D 保母）

保母應以負責的態度來面對所托育的孩子。（E 保母）

愛心、耐心是必然的...讓孩子健康、快樂的成長，應該是一個保母很重要的任務...全心的照顧。（I 保母）

2.情感投入

本研究發現，受訪保母對自己的工作感到是可以勝任、愉悅的，認為投入情感來工作，更能獲得在托育家長肯定與尊重。

0-3 歲的小孩最需要的愛與陪伴，如果在這段時期沒有得到足夠的愛，他們長大後會沒有安全感，做人處世會畏縮害怕。（A 保母）

從事保母工作當然是將托育的小孩當作是自己的孩子。（D 保母）

愛這些上帝帶來的孩子。（E 保母）

當作是自己的孫子看待。（F 保母）

讓他感覺有被愛的幸福感。（G 保母）

3.工作價值

本研究發現，受訪保母對工作價值的認知，較偏向於心理層面，只要家長高興、肯定，便能獲得滿足自己的工作價值。

我們的價值和地位是靠家長來肯定的，有時肯定我們，我們的心情就會特別好...。其實我覺得保母的價值和地位是很重要的，我們就是孩子生命的第一個導師，我們陪在他們身邊那麼長的時間，我們若有好的身教，便可以從小時候開始修正他們不良的行為。（A 保母）

自我的價值很重要。小孩和保母相處的時間很長，比父母還要長，所以保母的身教很重要，保母要自我提升能力和多元學習，讓自己可以做孩子的榜樣。（C 保母）

現在因少子化的因素，目前保母的地位及價值較以前提升也較被重視。我個人認為保母的價值在於協助父母照顧孩子，讓父母安心工作、無後顧之憂；而對孩子而言，並不因父母在外工作而感覺被忽略，一樣能感受到被接納、被愛。（E 保母）

所謂地位與價值是必須雙方的界定與肯定的，但最起碼對自我的期許與責任是從事任何一項工作都必須具備的；尤其保母工作所面對的是一個天真可愛的寶寶，是一個新生命，但又由於環境相對單純與封閉，所以保母的自我要求及自我肯定也更加重要。（I 保母）

保母只是一個照顧的工作，與在外工作的地位不同，只要家長肯定就好了。（J 保母）

綜合上述，居家式保母對於「工作態度認知」，皆認為用心是責任的表現，把托育工作做好，照顧好托育兒是最基本的工作態度；而對於托育兒及家長感情上的付出，則能讓自己對保母工作感到更投入、更勝任，也能獲得家長的肯定與尊重；至於工作價值的詮釋，受訪保母大多認為自我的價值評價很高，並且認為這是一份很重要的工作，因為身負幼兒教育的重要性，所以在身教上也會付予自己肯定的價值。

為了讓孩子能順利成長，照顧者需要提供：1、提供全面性的生活起居照顧，包含孩子的飲食、清潔、裝扮等。2、提供孩子必要的疾病照顧護理和預防。3、保護孩子生活和遊戲上的安全 (Bornstein,1995；郭育祺，2004；歐淑儀，2011)。本研究之十位受訪保母在托育工作，不但在保母工作職責認知上能以最謹慎的態度執行，對於工作態度，也能用心表現及感情投入，盡力地扮演好自己的角色，成為父母的另一個家庭幫手，協助父母齊心合力照顧好嬰幼兒。

二、居家式保母與家長的互動關係

本節分別從「互動關係」和「相處情境」二個部份來探討居家式保母與家長的互動關係，本研究中的「互動關係」是指保母和家長之間經過相處所形成的關係，比較常見的有主雇關係、朋友關係和親人關係，而在「相處情境」的部份則有互動、衝突和溝通三種情境的探討為探討的主要議題。

(一)互動關係

居家式保母在「互動關係」方面，過去研究顯示，隨著相處時間的累積，經過長時間的磨合與相處，以及相處期間情感和理念的來往互動，比較常見衍生出的三種關係，以下將就主雇關係、朋友關係及親人關係，進行訪談與探討。

1.主雇關係

本研究發現，十位受訪保母對於和家長間形成的主雇關係，都沒有很深刻的感受，受訪保母的家長並不會一味以雇主身分自居，在托育照顧上，也似乎沒有掌握太多控制權，表示受訪保母和家長間的關係，都能維持良好的互動。

剛開始的磨合期，大家會因不夠熟悉而謹慎，像不敢逾時來接，說話也是客客氣氣的，薪水也會按時間給，不會拖延。(A 保母)

一開始把小孩帶到不認識的人家裡，一定都會有戒心的，那時就比較有主雇的感覺。(B 保母)

不會，但關係穩定後，不一定相處上就會相合，有時要看托育家庭怎麼看待保母；因為每個托育的家庭觀念不見得相同。(D 保母)

不會啊！我跟托育小孩的家庭相處融洽，且家長對我(保母)很信任，因為對我信任才會將孩子給我托育；也會介紹其他孩子讓我托育喔！(F 保母)

給錢的時候比較像。(G 保母)

我就把自己當作是他們的精神支持者啊！他們就不會覺得我是請來顧小孩的。(H

保母)

不像，比較像家人。(I 保母)

2.朋友關係

本研究發現，受訪保母對於朋友關係的訪談，無論在神情上或內容上的表達，比起訪問主雇關係時，都要來得輕鬆且愉快，表示受訪保母比較能接受自己和家長之間形成的朋友關係。

如果和主雇關係、親人關係比起來，我覺得比較像朋友啦！可能因為我和家長年紀比較相近，聊的話題比較接近吧！(A 保母)

大家會像朋友一樣聊聊，有的媽媽很可愛，因為太熟了，反而忘了給薪水。(C 保母)

我們的關係像朋友，互相尊重。(F 保母)

有時候會像朋友一樣互相體諒。(I 保母)

3.親人關係

本研究發現，受訪保母與家長的互動關係，會因為密集且長時間相處，發展出類似親人的關係，而且此一關係，在與主雇關係及朋友關係相互比較下，更為深刻。

相處久了後，他們會把我當成長輩一樣，然後很尊重我的看法，有時候甚至他們不希望把孩子交到他們的父母親那邊，寧願問我有沒有空可以幫忙帶，久了之後也就變得像家人一樣的關係，他們也很信任我。(B 保母)

因為家長的年紀都比我小很多，所以相處久了，就會像家人、朋友，有時他們會分享心情，或是家裡的事，那我們的生活經驗比他們豐富點，有時會給她們一些意見。(C 保母)

個人認為將托育孩子的家長以親人的方式來看待。(D 保母)

像啊！有時候他們會在我家吃飯。(G 保母)

阿我就把他們當作我的小孩，我就像是在顧孫子一樣。(H 保母)

就像是朋友般相處，關係穩定熟悉後，

更像家人吧！但家人也會有意見不合的時候，更需要充分溝通，只要出發點是良善的，當然還是要謹守一定的分際，相互體諒與尊重。(I 保母)

綜合上述，誠如文獻探討中所提到的，保母與家長之間有著微妙的關係存在，保母與家長關係建立是始於契約關係，保母提供嬰幼兒生活照顧服務，家長支付薪資，但研究發現保母和家長之間實際關係的運作，並未明確劃分責任義務，且情感因素主導著保母與家長互動，其中人情規則是隱晦不清的(陳倩慧，1997；王季玲，2010)。本研究發現在主雇的關係中，受訪保母最在意的是家長的尊重，雖然家長多半在剛開始送托小孩時比較像付錢的老闆，但相處久了之後便因了解而不會感覺到，而朋友和親人是最多保母在目前和家長衍生出的關係，因為關係日漸親密，也有部份保母認為應該要謹守分際為宜。

(二)相處情境

居家式保母與家長雙方，雖然是源於聘僱的行為而產生的主雇關係，但是由於保母多元化的角色任務，於是主雇關係除了延伸為類朋友及親人關係外，其相處的情境也各有不同，以下就雙方的互動、衝突和溝通三方面來進行探討。

1.互動

本研究發現，大部分的受訪保母都能和家長有良好的互動，受訪保母和家長間常常會有物質回饋的情形，因為保母對托育小孩的疼愛，時常自掏腰包買一些書籍、教具、玩具等給托育小孩玩，因此家長會為了感激保母，會表現在三節禮金上，或是平常回饋禮物給保母。

我的家長都對我很好，他們知道我都對他們的小孩很大方，吃都吃最好的，用也都用最好的，所以他們三不五時也會送些好吃的、好用的東西，除了三節都給得很好外，

他們還會在母親節給我一個大紅包，很貼心啦！（A 保母）

我們關係都還蠻融洽的，我想是因為他們把我當長輩看，我也把他們當晚輩看，大家彼此尊重，我覺得是蠻重要的。(B 保母)

我和家長之間是互相尊重，彼此儘量協助，有時他們臨時有事要臨托，我可以協助，而我有事需要請假時，他們也是會挪出時間。(C 保母)

我帶了十幾年，大部分家長都算不錯，只有幾位家長比較冷漠，早上把小孩帶來，晚上來帶走，都是冷冷的，不會跟妳多聊什麼，雖然這樣比較不囉嗦，但是覺得沒什麼感情。(D 保母)

阿我和我先生都把他們的小孩當做自己的孫子在帶，家長都看得出來我們的用心，所以他們有時候都會送些東西給我們，像是蛋糕啊！衣服啊！（H 保母）

2.衝突

本研究發現，受訪保母和家長之間皆沒有發生過激烈的衝突，如果有理念不合的問題產生時，保母多半會先以溝通為主，而當溝通未果時，才會為了薪資而選擇配合及隱忍，盡量不讓事情擴大把關係弄壞。

我沒有和家長起過衝突，畢竟我們是幫人家做事，收人家錢的，有什麼不高興，稍微忍一下，能過去就過去，不要計較太多啦！（A 保母）

衝突倒是沒有，就是會不高興他們的觀念對小孩很不好，像是生病都不看醫生，說了很多次還是一樣，為了孩子很心疼。(B 保母)

我的家長常常會送我東西，他們知道我和我先生都對他們小孩很好，所以不會要求我太多，我也都盡量幫助他們，沒有衝突！（H 保母）

有時候會有不高興，但是都要慢慢溝通才行。(I 保母)

本人從事保母工作近 28 年，與家長相處當然會有些許的不愉快，但都不嚴重，狀況不外乎是托育觀念的不同、托育時間無法如約定行事、副食品添加時機的爭議，經過用語言或文字的溝通後都能圓滿解決。(J 保母)

3. 溝通

本研究發現，現在保母們都能善用科技和家長建立溝通管道，但不論是寶寶日記、電話或網站，保母都是採主動、誠懇的態度，讓自己和家長間的溝通得以保持良好的關係。

我每天都寫寶寶日記給家長，告訴他們小孩在我家發生的事，他們有不清楚的地方，也會打電話給我，問詳細一點，我們通常會聊很久，不只是小孩的事。(A 保母)

我都和家長 Line 來 Line 去的，我會拍一些小孩在我家發生的事給他們看，他們就知道小孩在我家發生的事，也會比較放心把小孩交給我帶。(D 保母)

我除了每天寫寶寶日記外，我每個月還會寫小孩的健康評估和發展評估給家長看，他們一看就知道小孩這個月長了多少。(E 保母)

我的家長來接小孩時，都會在我家坐很久，那個時候我們就會聊很多，小孩當天發生的事很重要。(F 保母)

我會用 Facebook，把小孩的照片放在上面，家長他們會自己去看。(G 保母)

一直以來我都有幫幼兒書寫寶寶日記的習慣，寶寶日記是雙方非常好用的溝通橋樑，透過書寫可以記錄幼兒日常的學習成果、階段發展和傳達雙方的訊息。(J 保母)

綜合上述，居家式保母和家長間的三種「相處情境」：互動、衝突及溝通等情形，本研究發現受訪保母會運用如黃倩儀(2010)所建議的保母和家長溝通要點：每日為孩子做重點式紀錄與家長分享；主動積極與家長分享最新幼兒資訊；與家長衝突時，以

心平氣和、同理心和溫和的態度來處理與溝通；事先的提醒比事後溝通來得好；以及有著我們都是為了同一個孩子而努力的想法。

根據以上分析與討論，本研究所獲得『居家式保母與家長的互動關係』的研究結果，對於保母和家長之間的「互動關係」，具有主雇、朋友、親人三種關係，如曾清保(2005)研究發現受訪保母與家長的互動關係是漸進的，在互動過程中，若彼此為對方著想、聆聽對方，有助於進入社會性的交換層次，建立非僱型態關係。此三種關係在經過長時間相處的磨合下，也會在某些情境下交互重疊產生，本研究的受訪保母大多和家長延伸親人的關係居多。

討論本研究發現，十位受訪保母在互動關係的部份，保母和家長建立良好的感情，發展出類親人或朋友的關係，正因如此，所以當權利義務與人情相互衝突時，十位受訪保母最後多半選擇「不計較」或是「寬容」，來讓彼此關係不至惡化，同時也給自己一個藉口或台階緩和。猶如陳倩慧(1998)研究證實了保母的矛盾心態，保母一方面想透過明確的市場交換規則，正式的契約規範確認自己與父母的責任義務，來簡化收托過程中因規則不清而造成收托時間及收費上的困擾，但另一方面又害怕市場交換會扭曲其照顧是出於愛的本質，保母想得到的回饋不僅是市場交換中強調的具體外在利益如金錢，還包括社會交換的報酬，如贊同、尊敬及彼此相互支持等，因此，從研究中也能發現，受訪保母幾乎都有簽訂契約來規範雙方的責任義務，只是當規則有所偏離時，保母還是會以溝通或寬容來解決。

三、居家式保母的工作壓力及壓力管理

本節分別從「居家式保母的工作壓力」和「壓力管理」兩個部份來探討居家式保母

的工作壓力及壓力管理，本研究中的「居家式保母的工作壓力」是為了探討居家式保母的壓力來源，有來自於時間的壓力、空間的壓力、信任的壓力、家務的壓力及角色的壓力，而在「壓力管理」的部份，則透過確認壓力的徵兆和解決壓力的方法兩大議題來探討居家式保母如何善用資源釋放自己的壓力。

(一)居家式保母的工作壓力

現代保母不僅要扮演多元的角色，還要面對家長對托育品質的要求，和家長保持良好和諧的關係，加上繁瑣的家務工作及陪伴家人，在居家環境裡協調家庭成員和托育家庭，其壓力相對提高不少，因此，以下就「時間的壓力」、「空間的壓力」、「信任的壓力」、「家務的壓力」、「角色的壓力」五方面來探討居家式保母所面對的壓力。

1.時間的壓力

本研究發現，受訪保母都能接受家長逾時接小孩，但都希望能建立在相互尊重的立場，意即保母接受家長偶爾逾時，同時也希望家長能先告知，並且在態度上能夠尊重保母及保母的家庭，因為保母不僅扮演小孩的保母角色，還同時是家長的支持者，為不使家長認為保母不盡人情，所以居家保母盡量體諒家長，給家長方便，但有些受訪保母並沒有明確告知家長自己的想法，長久下來，不僅影響自己私人和家庭的活動安排，也無形中增加了壓力。

家長有時會逾時接送，或臨托的情況，其實我不是很喜歡，但是我都會配合，而且只要不是常常，我都不會加收費用，不然家長也要給我一通電話，讓我知道要晚點來接，好讓我調整我手上的工作。(A 保母)

如果父母都不明說，常常延遲時間來接，我就會明白地跟他們說，要準時來接，有經過溝通，多半都能接受。(B 保母)

如果家長延時來接小孩，我通常都會先

觀察，是不是常態，如果偶爾就算了！但若常常這樣，我就會提醒她們，要準時來接，不然會擔誤到我其他的事情。(C 保母)

對於家長偶爾有延時跟臨托的情況，因為一開始要收托孩子前都已經交談過可能有延時或臨時托育的情形，所以遇到此情形也就見怪不怪，如果遇到假日臨托就帶托育的孩子一起出去玩。(D 保母)

家長臨時會有突發狀況，我個人認為在所難免。因保母這行業本身就是服務業，我個人會以客為尊，盡力配合家長的需求。(E 保母)

臨時加班但事先告知。大概接受。(G 保母)

總是偶而會有延時的情形，要先電話告知，取得保母同意才可行，這是要建立在雙方互信、互諒的基礎上的，要先與保母聯繫並言明大概於何時可接孩子，因為除了保母本人的尊重，也必須尊重其家人，以免影響家人作息。(I 保母)

2.空間的壓力

本研究發現，受訪保母都能基於尊重家人的立場，規劃托育的活動空間，除了家人的個人房間外，托育兒大多在公共空間活動，並且在家人下課、下班前，把家裡盡量恢復成原狀，讓家人得到完全的放鬆和休息，但因為有此顧慮，所以居家式保母還是會感到壓力，其實居家有些空間不盡然能夠畫分地很清楚，終究不能完全滿足每個家人及托育兒的需求，對居家式保母來說，也是一項壓力的來源。

我們家每個空間都可以用，這些孩子在家裡騎車晃來晃去，非常自由，但是我家人如果在家，他們有時會覺得困擾，像我老公不喜歡家裡像幼稚園，雖然他也喜歡小孩，但不喜歡下了班，還看到太多玩具佔據在公共空間裡，我女兒也希望能擁有自己的私人空間，所以只要他們在家，我就會特別叮嚀

小孩不要去吵叔叔和姐姐（保母的和女兒）。(A 保母)

一定會有影響的啊！如果有托育的小孩在這裡，我女兒要工作會不太能專心，因為小孩會一直要找姐姐，想要姐姐陪他玩，我就要想辦法帶開來。(B 保母)

我帶小孩的空間通常是在客廳、主臥室，我家人基本上都能接受，因為沒有使用到他們的個人空間，所以他們都能接受我在公共區域帶小孩。(C 保母)

家裡所有空間都是托育工作時可以使用；因為家人一致認為托育的孩子即是自家人，所以使用空間上沒有什麼差別。(D 保母)

托育工作應該有獨立的活動空間也就是寶寶應有活動空間的規劃，但是使用上還是以一家人的考量為主，像寶寶洗澡要有固定的位置，睡覺要有安全固定的地方，除了習慣的養成，更重要是家人互相的尊重，所以才能得到家人的支持與接受。(I 保母)

居宅保母顧名思義就是在家從事保母的工作，既是家庭托育就應以家庭成員為優先考慮依其需求規畫出適合的空間，創造雙方皆愉快的生活環境。本人是以客廳為主要托育環境，因為家人活動都在客廳，同時為了照顧上的安全故視線不會離開受托幼兒避免意外的發生。(J 保母)

3.信任的壓力

本研究發現，受訪保母基於愛孩子的立場，大多能配合家長對教養或照顧上的要求，因為受訪保母開放的胸襟，所以並不會認為家長是處於干涉的角度，而是共同為所愛的孩子，努力達成共識。

有時對家長有些不太快樂，畢竟我們的經驗比他們多，但他們會因為在書上看到一句話，就要我們照著做，遇到這種狀況，我還是會盡量溝通，如果溝通不來，我通常就會退一步，把家長當作我的老闆，只要他的理念不會傷害到小孩，我大多可以配合。(A 保母)

母)

以前帶過有個小孩的家長，跟他一直溝通不良，他一直要求妳很多事，要求妳要帶他出去玩，不管是晴天還是雨天，還要去很多地方玩，睡午覺時間也要規定，可是我覺得小孩子不是機器，所以帶起來不是那麼愉快。(B 保母)

家長對保母的要求，保母應以負責的態度來面對所托育的孩子，把這些孩子當作自己的孩子。而在與家長的互動間應要彼此有信任，但仍要保持應有的距離。(E 保母)

我每天都以愉快的心情來帶孩子，因為孩子本身很天真可愛，如果家長要改變我的教養理念時，我會跟他們溝通，在跟家長互動上有如家人一樣互相尊重。(F 保母)

4.家務的壓力

本研究發現，受訪保母對於家務工作和保母工作的分配，各自有不同的作法，有的保母會把兩者融合，而有的則是用時間劃分清楚，如何運用有限的時間，把每項瑣碎的工作用有效率的方法，做得既省時又省力，端賴保母們的生活經驗而定，而受訪保母們都能夠掌握家務及托育的工作，盡量把此壓力降到最低。

我通常都是早上孩子還沒來，我就把家事做完了，像煮飯、拖地、洗衣服，這樣就不會影響到我帶小孩。小孩來了以後，我就專心地照顧他們，早上吃完早餐，然後就帶出去活動，小孩要運動，才會吃得多，睡得好，長得也比較好，回來後就是吃飯啊！洗澡！睡午覺！睡醒吃個點心，再出去活動，如果下雨的話，我們就在家玩。(C 保母)

家中的家務無外乎有洗衣、煮飯、打掃、清洗等工作；其實這些家務跟托育工作也有結合的，像孩子髒了要幫孩子洗澡且也要煮飯給孩子吃.....等都是托育工作的一部分。

(D 保母)

家中環境整理與托育工作都用在托育孩

子的身上，所以沒有什麼區分。(F 保母)

舉凡家中環境整理與清潔、洗衣、備餐等等都是家務的一部份，其實是可以和寶寶托育工作結合的，寶寶的食(餵食、備餐等)、衣(保暖、清潔、洗澡等)、住(睡眠、安撫照顧及環境品質等)、行(學步與成長)、育(遊戲)、樂(情緒等)都是托育服務的一部分。(I 保母)

5.角色的壓力

本研究發現，受訪保母多半認為自己不會受到多元角色扮演的困擾，受訪保母覺得自己只要盡本分把托育工作做好，不要讓小孩身陷於受傷的危險之中，讓自己也能夠對家長有所交代，就不至於構成壓力了。

我的壓力大部份是來自於自己，我常覺得自己還要再改進，有時候想做好媽媽、太太的角色，又想做好保母的角色，保母的角色又分好多種，我的家長都不會要求我多做，但我希望能給更多，但時間和空間的限制，讓我自己覺得不滿意。(A 保母)

還好啦！就是什麼時間做什麼事，家長來了就配合他，只要不要太苛求，都還過得去。(B 保母)

站在家長的立場，也要有自己的立場，有問題要溝通清楚，扮演好每一個時間的角色，就不會混淆了。(E 保母)

保母的角色本就是多元的，前面有提到保母就像媽媽一樣，讓孩子健康、快樂的成長，應該是一個媽媽(或者說保母)很重要的任務，所以保母的功能除了照顧起居、教育輔導，還要協助生活的學習，所以並不會造成我的困擾。(I 保母)

保母的工作是代親的工作，除了提供保護孩子的安全及照顧其日常生活外，尚須依孩子階段性的發展教導孩子各方面的認知，不管保母是扮演媽媽、老師、園藝工作者或雕刻家，都有其重要的功能。(J 保母)

綜合上述，對照曾清保(2005)研究指出所述保母的壓力，居家式保母對於「工作壓力認知」，本研究發現一致之處為 1.時間的壓力：基於支持與配合家長，多半能接受家長延時接小孩，但是如果家長太常逾時又不先告知，便會造成保母及保母家人的困擾，增加保母的壓力；2.空間的壓力：由於工作場域是在家中，所以大多居家式保母仍會以家人的生活型態和習性為主，再來規劃托育的空間，為了不影響家人的生活品質及托育工作，居家式保母會盡量討好兩邊，讓自己的托育工作既能得到家人的支持，也能夠讓家長得到認同，因此空間的分配和使用上帶給保母不小的壓力；3.信任的壓力：受訪保母都能夠體會家長愛子心切的心態，因此對於家長在教養或照顧上的要求，多不認為是干涉，而能夠配合家長，努力完成托育工作。至於家務的壓力，本研究發現受訪保母對於家務工作及托育工作，因為經驗的豐富，所以都能夠駕輕就熟，不論是採用融合，還是劃分清楚的方式，居家式保母都不認為壓力；在角色的壓力部份，受訪保母在第一節第一題及第七題的訪談中，認為自己最適合扮演媽媽的角色，而在其他角色的扮演上，並沒有太多的表達，因此，並不認為多元角色的扮演會造成壓力。

(二)壓力管理

壓力對人來說，是無所不在的，適當的壓力可以提升工作的效率，但是長期累積的壓力與勞累，或時常處在過大壓力的環境之中，便很容易產生負面影響，因此，以下就「確認壓力的徵兆」和「解決壓力的方法」兩個部份來探討經常扮演多元角色的居家式保母，在同時面對家務工作和托育工作兩大壓力下，會產生什麼反應？而受訪保母多利用什麼方法來面對及解決壓力所產生的影響。

1. 確認壓力的徵兆

本研究發現，有些受訪保母對於自己壓力的陳述，多半較為保守，即使知道壓力來源，但是還是會把壓力攬在身上自己承受，而有些保母則會在壓力開始形成時，便能察覺地避開或是面對，讓壓力的傷害性降至最低的程度。

當我有壓力時，我會睡不好、一直感冒，壓力大時，有時還會心悸。(A 保母)

像有些溝通不良的，我會壓力很大，晚上會睡不好，會一直想如何和家長溝通比較好。(B 保母)

因為我都是很樂觀的面對我的工作，一切順其自然，有緣就來，來了就好好帶，我自己也都不覺得有什麼壓力！我覺得不要為了錢勉強自己帶小孩，這樣會很辛苦，如果有什麼不開心，我會假日出去把錢花掉，心情就會愉快很多。(笑)(C 保母)

壓力自然是有，可大可小；有時會全身痠痛、失眠、拉肚子，看自己怎樣看待這份保母工作，如果每天以笑臉迎人，自然得到對方的回應也是微笑吧！(D 保母)

保母的壓力主要有二大來源：家庭與工作。家庭方面可能是家人與托育孩子的互動或家人覺得孩子可能會有干擾。在工作上的壓力有來自照顧孩子活起居上時間的安排及托育孩子們之間的互動。我有陣子常常感冒，那我就知道自己要調了，我會利用空檔時間休息、做有興趣的事或找人聊聊天、到郊外踏青等。(E 保母)

托育的孩子生病感冒或鬧情緒都會造成保母的壓力，因為我目前托育的孩子都是女生，都很乖巧且配合度高，目前沒有面臨到什麼壓力。(F 保母)

我的壓力是孩子受傷了對家長不好交代，為了讓意外減少發生，我會把家裡的一些雜物收拾好並把桌子的四個角都貼軟墊。(H 保母)

居家保母是一個較封閉的工作場域，在家庭與工作同時存在一個空間，相對的壓力也在同一時空交疊；所以情緒的壓抑或得不到抒發，就容易在瞬間爆發，壓力來自於家庭、寶寶的照顧、托育的家長，當我有壓力時，我會感到頭暈、胸悶、心悸不舒服。(I 保母)

居家保母所面臨的壓力有來自自己本身家庭及家長的區別，自身家庭常因保母工作的繁忙而忽略了家人和孩子間的互動進而造成親子間或夫妻間的衝突，通常會造成保母的困擾和挫折感。(J 保母)

2. 解決壓力的方法

本研究發現，受訪保母解決壓力的方式，多半是向家人傾訴或是藉運動調節、舒緩身心，也有保母是藉宗教的方式或手工創作，來達到減壓的效果。

我不會把壓力壓在心裡，我會說出來，我老公和女兒除了會聽我說，也會給我意見。(A 保母)

我沒有固定的運動，有空就去走一走，我喜歡做一些東西，像布書，他們可以玩，做這些手工的東西，會讓我心情和情緒穩定下來。(B 保母)

我很喜歡運動，一三五晚上練氣功，二四六練瑜珈，早上五點去游泳，六日爬山，持續的運動，讓我保持穩定的情緒，而且和朋友一起運動，彼此聊聊，可以互相交換想法，抒發心情，是很好的。(C 保母)

家人會傾聽我在帶孩子過程中遇到的任何問題。(D 保母)

以個人而言，因有信仰因素，每週會有聚會與姐妹們彼此分享與代禱，這無形中幫助我減壓不少。(E 保母)

我本身有參加社區的排舞，所以會固定時間去跳排舞，對自己的健康也會有很大的幫助。(F 保母)

家人如果沒聽到我聊小孩的事都會主動

關心我、安慰我。(H 保母)

應該要有一定的休閒及運動，維持健康身心是讓自己的路走的更長遠，並且運動也能舒緩壓力，調劑身心，常保持愉快的心情對家人、對工作都是一件好事，當然對自己的健康也會有很大的幫助。(I 保母)

根據以上分析與討論，本研究所獲得『居家式保母的工作壓力及壓力管理』的研究結果，其中，受訪保母對於延托時間的壓力和家庭成員空間使用的壓力有比較多的看法，並且仍在調適當中；而對於家長的信任度及角色扮演的壓力上，則多因為認定與詮釋上的差異，而不認為構成受訪保母的壓力；至於家務工作和托育工作的協調部份，由於居家式保母有豐富的經驗，所以能做適度的調配；而在「壓力管理」方面，本研究中的十位受訪保母，在對於壓力的認知與管理上，大多有屬於自己紓壓的方式，有的保母會藉運動調整身心、有的保母會藉宗教釋放壓力。對於本研究所探討的五種壓力來源：時間、空間、信任、家務、角色，受訪保母在學、經歷上皆有相當的程度來面對。

四、家庭資源帶給居家式保母的影響

本節分別從「人文環境的資源」和「物理環境的資源」二個部份來探討家庭資源帶給居家式保母的影響，本研究中的「人文環境的資源」是以家務和保母工作為主，並探討家人所給予的陪伴和代勞，帶給居家式保母的影響；而「物理環境的資源」則是以家庭的托育空間安排和隱私權的考量為探討議題。

(一)人文環境的資源

人文環境的資源包括家務工作和托育工作，這兩者有其雷同性，因為居家式保母的工作場域是在家中進行，很容易造成一般家務與托育工作的內容重疊而形成壓力。所以，在這些工作中，保母的家人如果能給予

協助或代勞，如洗衣服、掃拖地、洗碗、倒垃圾、幫忙陪小孩玩、帶小孩出去玩或餵小孩吃飯等，甚至於情感上的支持，例如傾聽與陪伴，都是可以減輕保母的壓力。以下分別從「情感性支持」及「代勞性支持」兩方面來探討。

1.情感性支持

本研究發現，受訪保母對於家人的「陪伴」具有療癒效果，家人扮演讓保母抒發情緒與分享收托幼兒成長的對象，主要是受訪保母家人認同這份工作，給予情感上的支持和鼓舞。

我老公和女兒除了會聽我說，也會給我意見，但他們通常不會給的很有「誠意」，像是：不然不要帶了啊！之類的話，但是他們有聽我說，我就已經覺得很感謝了。(A 保母)

我女兒就會說，好好跟他們講，不要太在意他們的反應，該怎麼做就怎麼做，如果真的講不來的，就不要再合作了……有時我們會為了孩子的事聊到半夜 2、3 點…(B 保母)

偶爾我會說今天哪個孩子怎麼了，有些好玩的事，他們會聽我分享，如果我在抱怨時，他們也會聽我說，有時也會給我些建議……不然他們也會陪我去吃頓大餐，吃吃喝喝，就沒有什麼了。(C 保母)

如果有家人的陪伴與支持當然是最好的。保母自己對於時間的分配要有計畫與安排，家務的安排可由家人各司其職，盡量不影響托育時完成。而托育時可陪伴寶寶，讓寶寶像家人一樣共處，可增進彼此感情及情緒安撫，是很好的學習與協助。(I 保母)

2.代勞性支持

本研究發現，受訪保母的家人，對於一般家務工作如：洗碗、倒垃圾、洗衣服，能給予適當協助，並能在保母有特殊需求時給予幫助，如保母正在煮飯或幫小孩洗澡時，受訪保母的家人多半能暫時代替保母執行照

顧的工作。

我的家人會幫我很多忙，不限定是哪一種，也不限定是哪個時間，像洗碗、洗衣服、拖地等，或是陪小孩玩、幫忙餵小孩吃飯等。

(A 保母)

我女兒她們就是如果在家，她們就會跟他玩，陪他們看書啦！或是唱歌、跳舞。(B 保母)

我的家人都在忙自己的工作和功課，他們都沒有時間幫我做家事，不過我自己就做得來，沒什麼要做的嘛！頂多最後吃完飯的要洗碗，就這樣啊！(C 保母)

因保母本身也具家庭主婦角色，所以家務仍不可免，而家人本身也都有自身工作，若有空就會協助家務工作如：倒垃圾、洗碗、洗衣服。(E 保母)

保母自己對於時間的分配要有計畫與安排，家務的安排可由家人各司其職，儘量不影響托育時完成。而托育時可陪伴寶寶，讓寶寶像家人一樣共處，可增進彼此感情及情緒安撫，是很好的學習與協助。(I 保母)

家務工作的分配因為孩子們都已結婚了也都不同住，所以家事大部分都是外子在幫忙，因為他已退休目前在家協助照顧受託幼兒。(J 保母)

綜合上述，居家式保母對於「人文環境的資源」，因為受到家人的情感性的支持，所以在心理有獲得正面的力量，證明不拘任何形式的陪伴，都能減輕保母的壓力；而受訪保母的家人在代勞性支持的探討中，部份保母以家人有自己要忙的事，所以認為保母自己可以做得來就盡量自己做，而家人所承擔的多半只是簡單的家事，或暫時幫忙看顧小孩，雖然代勞的部份不多，但是對受訪保母幾乎都沒有構成困擾或壓力。

(二)物理環境的資源

物理環境的資源必須提供愉悅、安全、學習情境、豐富的环境，同時在空間或地理

位置上也符合物理環境。從事在宅保母的工作，受託嬰幼兒的安全是最重要的(馬祖琳，2003；曾清保，2005) 對於保母家中物理環境的安排、調整及隱私權的困擾，保母家人的支持態度是很重要的。以下將從「空間的安排與調整」和「隱私權的考量」兩方面進行探討。

1.空間安排與調整

本研究發現，受訪保母為了托育工作幾乎都有做空間的規劃和調整，在托育空間的使用上，為避免和家人生活產生衝突，所以多半使用客廳和公共區域，除了添購適性、適齡的用品和書籍、玩具外，受訪保母針對安全也做了考量和規劃，例如在尖角處貼上防護條、在浴室地板貼防滑貼，或是鋪上安全地墊，以保護托育兒的安全。

我就是要把家裡佈置成比較安全的環境，所以我每帶一個孩子，我都會把家裡重新再做個整理，看他們的年紀把家裡改變一下，讓他可以玩得安全。我以前有一個約3歲多的女孩子來，我會蓋一個娃娃屋，或是弄紙做的車子，有的小孩很愛畫畫，我會在陽台給他們整面牆給他們畫，畫過後，再漆油漆重新畫。(B 保母)

家裡就是挪出一個角落，擺設一些適合的玩具，安全上注意一下，就沒什麼問題了。我帶小孩的空間通常是在客廳、主臥室，我家人基本上都能接受，因為沒有使用到他們的個人空間，所以他們都能接受在公共區域帶小孩。(C 保母)

會需做一些改變，因為一般家庭的環境並不一定能符合孩子的需要。例如：在安全上就要注意是否孩子會有危險；孩子的用品、玩具的準備。(E 保母)

會有一些改變。軟硬體都需要一些調整，像嬰兒床設置、寶寶的活動空間及佈置規劃，安全防滑椅及奶瓶用品的擺放空間，還有音樂、書籍、玩具等等都應該有一些設

備上調整。是應該有一些規劃與考慮，對家人及托育工作都能有一安全負責的保障，避免衝突的產生。(I 保母)

2. 隱私權的考量

本研究發現，受訪保母在隱私權的考量上，除了廚房、浴室、陽台，這些容易造成傷害的地方，會禁止孩童進入外，對收托兒童採取空間開放的態度，所以並不認為會影響本身家庭或是個人的隱私，但為了安全的問題，還是會謹慎地保留自己小孩的房間，以免托育孩童拿了容易引起危害的物品。

沒有什麼空間不能進入，因為我不喜歡把門關起來，覺得這樣沒有通風，但是我會規範小孩不能碰某些東西，像我女兒有很多小東西，除了我會收起來之外，我也會一再地提醒小孩，沒有經過同意，不可以隨意拿人家的東西。(A 保母)

廚房、陽台、浴室，這些地方如果沒有大人陪，不可以單獨進去。大部份他們都是在客廳和臥室玩，另外我女兒的兩個房間，他們也可以進去玩，只是她們的東西不可以去碰。(B 保母)

我兒子和女兒的房間門都是關起來的，有時候他們可能會放一些小東西或危險的東西在房間裡，為了避免危險，保護小孩的安全。(C 保母)

沒有限制托育孩子不能進入的空間，因為家人一致認為托育的孩子即是自家人，所以使用空間上沒有什麼限制。(D 保母)

廚房及其他非提供的房間。廚房是考量安全問題，其他房間是考量未避免其家人受干擾。(E 保母)

家裡的空間除了浴室和廚房(怕發生危險)不能讓幼兒進入外，其他房間並無嚴格規定不可以進入，只是必須要有大人陪同讓幼兒有機會探索學習不同的空間概念。(J 保母)

根據以上分析與討論，本研究所獲得『家庭資源帶給居家式保母的影響』的研究結

果，受訪保母對於「人文環境的資源」方面，家人情感性的支持和代勞性的支持被視為保母的力量來源，有穩定的家庭資源能為居家式保母減少工作上的壓力，並能增加托育工作的收入。而在「物理環境的資源」方面，皆基於安全上的顧慮，調整家裡的空間安排，即便是針對隱私權的考量，也都是為了托育兒調整。

朱萸(2004)的研究結果發現，就業狀況、配偶教育程度、配偶支持度及家庭生命週期對家庭角色衝突是重要的影響因素，家庭收入高可減少角色衝突，另外家庭生命週期中，家有學齡前兒童的婦女其角色衝突最高，因幼小子女最需被照顧、家務工作也最多，在人際角色、親子角色及時間會感到較大的衝突(王季玲，2010)。本研究發現，十位受訪保母由於家庭成員大部份皆為青壯年，其心智的成熟和溝通的表達上，都能接受受訪保母的居家工作，除了能給予情感上的支持，對於家事或托育工作的代勞性，也能提供穩定性的支持，而在居家環境的安排與調整上和隱私權的開放程度，大多能體恤保母在家中工作的立場，做部份的調適與配合。

伍、結論與建議

本章根據資料研究結果，歸納本研究之結論，並提出相關建議，提供家長、保母人員、及未來研究者之參考。本章分為兩節：第一節為結論，第二節為建議。

一、結論

本節之研究結論乃是針對訪談所整理之結果，並綜合上述實證分析結果，茲將主要的研究結論摘要如下：

(一) 居家式保母的角色與生活照護工作內涵

本研究所獲得『居家式保母的角色與生活照護工作內涵』的研究結果，關於「保母的角色認知」方面，與國內研究相似，強調

保母本身是照顧者與支持者的角色（馬祖琳、楊琇嫻，2003；陳倩慧，1998）。本研究受訪保母對於媽媽的角色有比較多的感受，並且也一致認為自己在媽媽的角色上，扮演得最為稱職，而對於教師、監護人、生意人、職業婦女、支持者，則是有些微的落差，例如教師、監護人及支持者這類有正面形象的角色有較多的詮釋，而對於職業婦女及生意人，則憑藉表面上的字意，有較負面的思考方向；而在「保母職責認知」方面，受訪保母在生活照護、安全照護及疾病照護上，皆以保護孩子為出發點，不論是生活起居的照顧、托育環境的規劃與設計，還是健康的維護，都表達出對於保母職責的用心與盡力；至於「工作態度認知」方面，用心表現和感情投入是最能夠獲得家長的認同，而在對於保母工作的價值上，受訪保母皆認為自己在幼兒的成長歷程上，有著重大的責任，因此能給予自我肯定的價值，並且認為能獲得家長的認同就是自己最大的肯定和支持，至於報酬多少，則居其次，她們最在乎的還是來自於心理層面的滿足，與國內相關研究相似，在保母在工作態度認知上，較偏重情感的投入與內在價值的肯定（馬祖琳、楊琇嫻，2003；陳倩慧，1998）。

(二)居家式保母與家長的互動關係

本研究獲得『居家式保母與家長的互動關係』的研究結果，對於保母和家長之間的「互動關係」，具有主雇、朋友、親人三種關係，此三種關係在經過長時間相處的磨合下，也會在某些情境下交互重疊產生，本研究的受訪保母大多和家長延伸親人的關係居多。而在「相處情境」下的互動、衝突和溝通，受訪保母多以和為貴，並以尊重家長為主。誠如蔡秋敏(2012)在正式托育的歷程，托育關係也是透過一連串的信任觀察、測試與考驗、核對，最後才會在家長權衡中決定是否可承擔信任風險，進而與保母維持共養關

係。在制度規範的要求下，家長與保母雖會順應彼此簽訂托育契約書，但簽訂契約後行為是形式意義大於實質意義，在與保母關係熟識之後，誠信與互信基礎是優先於契約規範。

(三)居家式保母的工作壓力及壓力管理

張碧如、蔡嫦娟(2004)提出當保母的壓力超過負荷能力時，保母將無法愉悅的工作，並且長期處於無法負荷之壓力下，其工作壓力將影響托育品質。本研究獲得『居家式保母的工作壓力及壓力管理』的研究結果，對於「居家式保母的工作壓力」方面，受訪保母對於延托時間的壓力和家庭成員空間使用的壓力有比較多的看法，並且仍在調適當中；而對於家長的信任度及角色扮演的壓力上，則多因為認定與詮釋上的差異，而不認為構成受訪保母的壓力；至於家務工作和托育工作的協調部份，由於受訪保母能做適度的調配，不論是採用融合，還是劃分清楚的方式，居家式保母都不識為壓力；而在「壓力管理」方面，本研究中的十位受訪保母，在對於壓力的管理上，大多有屬於自己紓壓的方式，對於本研究所探討的五種壓力來源：時間、空間、信任、家務、角色，受訪保母在學、經歷上皆有相當的程度來面對。大多數的人認為壓力是不好的負面性情緒，但事實上壓力事件是中性的，並無所謂好與壞，適度的壓力是必要的，如能以正向積極的態度去面對它，便能成為歷練我們，促使我們成長的良方，當受到壓力時，能運用最佳的因應方式去調適，以保持愉快的心情積極的去面對去克服（周佳佑，2005）。

(四)家庭資源帶給居家式保母的影響

保母家庭的資源更是一個很重要的支持力量，因此，當保母的工作壓力低，不僅工作滿意度增加，亦能提供更好、更穩定的收托照顧品質（陳倩慧，1998；張碧如、蔡嫦娟，2004）。一般家務工作與保母工作有相似性，

因為居家保母的工作是在家庭中進行，很容易造成一般家務與保母工作的內容重疊形成壓力。所以，在這些家務工作中，保母的家人如果在日常對家務工作作協助，如洗衣服、掃拖地、洗碗、倒垃圾等，幫忙分擔保母要做的家務，可減輕保母的工作壓力(胡倩瑜，2003)。目前相關研究對於居家保母家人的情感性支持之探討較少，本研究所獲得『家庭資源帶給居家式保母的影響』的研究結果，受訪保母對於「人文環境的資源」方面，家人情感性的支持和代勞性的支持被視為保母的力量來源，有穩定的家庭資源能為居家式保母減少工作上的壓力，並能增加托育工作的收入。而在「物理環境的資源」方面，皆基於安全上的顧慮，調整家裡的空間安排，即便是針對隱私權的考量，也都是為了托育兒調整。

二、建議

本節依據上述研究結論，提出以下建議，以作為家長、保母、培育單位及未來研究者等關心保母之各界人士參考使用，並提出未來研究方向。

(一)居家式保母方面

居家式保母每天要面對繁瑣的家務工作及托育工作，除了不同的角色扮演外，還要完成不同家長的期待與要求，所耗費的精神和體力，並非一般上班族可以比擬，而保母家庭資源的支持，能減輕保母工作壓力。因此，在從事保母工作前，應先和家人討論，得到家人的認可和支持，除了規劃家裡托育的環境，家人也能適時給予協助，不論是情感上的支持，還是代勞性的幫助，都能讓保母在日後的保母工作獲得滿意的成就感。

保母除了有帶養自己孩子的經驗外，教養的觀念日新月異，健康或疾病照護的資訊也不斷更新中，保母應時時吸取最新的知識，對流行性的疾病多加注意，例如在腸病

毒或流感的傳染盛行期，應避免帶孩子到人多，容易被感染的場所，保母應提昇自己的能力，努力經營居家的托育工作。

而保母在工作之餘，也應至少有一項運動、休閒或宗教，能紓解工作上的壓力，讓身、心、靈獲得平衡與協調，培養自己開朗、正向的胸懷，讓這一份在家的的工作能做得健康且喜樂。

(二)家長方面

家長在尋找居家式保母時，應該親自到保母家，除了看保母家的內、外環境，了解保母的學歷、經歷、人格特質、托育理念與專業知識外，最好能夠和保母家人有簡單的接觸和認識，了解保母家人的就業背景和作息，在閒談之中，感受其家人之間的互動關係和氣氛，因為家人的支持能穩定保母的情緒與減輕壓力。

而對於簽訂契約內的條款，能在托育進行前，雙方就托育時間、托育薪資、逾時費、假日臨托、過夜臨托、年終及三節獎金或生病時的請假及送醫醫院等，彼此協調達成共識，以免在日後因界限不清而產生誤會或不愉快。

在托育之後，家長和保母間維繫良好的溝通管道，以尊重的態度來面對保母，不要把保母當作只是帶小孩的阿姨或阿嬤，平時可多請教保母關於嬰幼兒的常識或知識，保母的豐富經驗多半都能減輕新手父母很多的壓力。

(三)未來研究者方面

本研究採用質性的研究方法，深度訪問十位居家式保母，探討在宅托育工作的經驗，然而因受訪人數有限，加上受訪保母的學、經歷大約相近，所以，在分析結果時，所得結論不夠多元，因此，建議未來研究者，增加訪談人數及不同的背景，或者以量化統計的方式進行。

參考文獻

中文部份

- 于祖英(2005)。兒童保健。臺北市：匯華。
- 內政部兒童局(2012)。取得保母技術士證照人數統計。取自
http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx
- 王季玲(2010)。臺中縣居家式保母人員工作滿意度之研究(碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 王青萍(2009)。社區保母系統對家庭式托育服務品質之影響：台中市南區的研究(碩士論文)。亞洲大學，臺中市。
- 王順民(2006)。該正視的是親職教養觀念的啟蒙教育－關於寄養家庭保母施虐致死的人文思考。取自
<http://www.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/095/SS-C-095-007.htm>
- 百度百科(2014)。人文環境。取自
<http://baike.baidu.com/view/1223864.htm>
- 行政院主計處(2010)。2010年十五至四十九歲已婚生育女性對子女之養育方式調查。取自
<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=11661&CtNode=3303>
- 行政院衛生福利部(2014)。全國法規資料庫。取自
<http://law.moj.gov.tw/LawSearchResult.aspx?p=A&k1=兒童及少年福利與權益保障法&t=E1F1A1&TPage=1>
- 李芳如(2001)。新好男人－雙生涯家庭男性家務分擔經驗之研究(碩士論文)。取自全國碩博士論文資訊網。(系統編號89NCYU0658008)
- 邱方晞(2003)。托兒需求的思考－必然性與選擇性。兒童福利期刊，4，291-295。
- 周佳佑(2005)。工作壓力的認識與改善。T&D 飛訊，37，1-5。
- 周麗婷(2008)。嬰幼兒的一般照護。載於尤媽媽(總校閱)，嬰幼兒健康照護(311-398頁)。臺北市：華都文化。
- 林幸萱(2009)。專業成長的追尋：一位家庭保母的生涯故事(碩士論文)。臺北教育大學，臺北市。
- 林麗員(2006)。托育環境的規劃與設計。載於葉郁菁(主編)，托育服務(179-204頁)。臺北市：心理。
- 胡倩瑜(2003)。我國合格保母之托育服務品質認知調查研究(碩士論文)。國立臺北護理學院，臺北市。
- 武素萍(1994)。台北市職業婦女對家庭式嬰幼兒照顧品質期望與評價之研究(碩士論文)。中國文化大學，臺北市。
- 洪敏中(2003)。台灣保母專業化之研究(碩士論文)。世新大學，新北市。
- 孫宏佳(2009)。專業保母工作壓力與休閒參與之研究－以彭婉如基金會為例(碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 馬祖琳(2005)。家長視域之家庭托育經驗實像探討。正修科技大學幼兒保育研究集刊，1，2-10。
- 馬祖琳、楊琇嫻(2003)。家庭托育專業發展需求之研究－以高雄市為例。行政院國家科學委員會大專學生參與專題研究計劃成果報告(編號:NSC91-2815-C-020-016-H)。屏東縣：國立屏東科技大學幼兒保育系。
- 高淑清(2001)。雙薪家庭：角色分擔的開始。家庭教育學刊(131-154頁)。臺北市：師大書院。
- 陳之穎(2001)。家庭組織型態、家務分工與員工工作投入及工作－家庭衝突之相關研究(碩士論文)。中原大學，桃園市。
- 陳倩慧(1998)。家庭托育服務的品質：家庭保母的角色、家庭系統、及與家長互動關係之探討(碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 陳淑姬、周麗婷、林廷、賴佳菁、黃宜敏、

- 李淑如（2007）。**嬰幼兒健康照護**。臺北市：華都。
- 郭育祺（2003）。**雙薪家庭幼兒母親知覺和保母的養育參與、共養育及養育品質之研究**（碩士論文）。輔仁大學，新北市。
- 郭雪英（1995）。**家庭托育環境安全指導之實驗研究**（碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 郭靜晃（2004）。**兒童福利**。臺北市：揚智。
- 張正正（2003）。家庭資源管理教育。載於林淑玲（校閱），**家庭教育學**（595-635頁）。嘉義：濤石文化。
- 張美雲、鄭芳珠（2002）。保母家庭托育環境安全之探討—以台中市保母協會會員為例。**醫護科技學刊**，4（2），105-123。
- 張娟華（2001）。**社會、文化與自我：家庭教育的個案分析**（碩士論文）。取自全國碩博士論文資訊網。（系統編號90NHU00208001）。
- 張碧如、蔡嫦娟（2004）。托育關係對家庭保母及其家庭影響之探討。**幼兒教育年刊**，16，44-59。
- 傅珮慈（2009）。**收托發展遲緩幼兒保母之家庭托育品質**（碩士論文）。輔仁大學，新北市。
- 曾清保（2005）。**在宅保母家庭托育工作經驗之探討**（碩士論文）。屏東科技大學，屏東縣。
- 茱莢（2004）。**已婚婦女參與學習之家庭角色衝突與婚姻滿意度研究**（碩士論文）。中國文化大學，臺北市。
- 楊秋仁（2004）。**專業保母**。臺北：蒙特梭利。
- 楊秋仁（2002）。專業保母的素養。**蒙特梭利雙月刊**，42，30-34。
- 黃倩儀（2010）。保母如何與家長做最有效的溝通。取自
http://kidstp.npo.org.tw/knowledge_content.asp?type=3&id=81&knowledge=1
- 華視新聞網（2011）。**狠心保母將8月大女嬰塞置物櫃致死**。取自
<http://news.cts.com.tw/nownews/society/201210/201210221124264.html>
- 潘淑滿（2002）。**質性研究理論與實務**。臺北市：心理。
- 歐淑儀（2011）。**居家式保母之嬰幼兒健康照護知能研究**（碩士論文）。國立臺北護理健康大學，臺北市。
- 蔡延治（1995）。**保母媽媽（上篇）**。臺北市。信誼。
- 蔡延治（1995）。**保母媽媽（下篇）**。臺北市。信誼。
- 蔡秋敏（2012）。**從社會資本觀點探析居家式托育服務輸送之研究**（博士論文）。東海大學，臺北市。
- 鍾其祥、劉淳羽、簡戊鑑（2010）。臺灣燒燙傷住院傷患之流行病學。**北市醫學雜誌**，7（1），53-66。
- 薛慧平（2004）。**我國保母證照制度對保母人員專業素質影響之研究**（碩士論文）。中國文化大學，臺北市。

英文部份

- Atkinson, A. M. (1988). Providers evaluations of the effect . family day care on own family relationships. *Family Relations*, 37, 399-404.
- Bornstein, M. H. (1995). *Parenting infants*. Handbook of Parenting.V1.Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Molgaard, V. K. (1993). Caregivers perceptions of the relationship between the family day care business and their own families. *Child & Youth Care Forum*, 21(1), 55-71.
- Papalia, D. E., & Olds, S. W. (1996). *Human Development*. Retrieved from <http://www.lotsofessays.com/>
- Washburn, P. V., & Washburn, J. S. (1985). The four roles of the family day care provider. *Child Welfare*, 66(5), 547-554.

附錄 1

訪談同意書

感謝您首肯參與本研究，在您分享寶貴經驗之前，請仔細閱以下內容，同時於正式參與本研究之前，您可以詢問任何相關問題。

本研究主題為「居家式保母家庭托育工作經驗之探討」；本研究的目的以保母觀點探討居家式保母對於托育工作的認知與感受，以作為家庭托育服務品質改之實務性參考。研究者秉持誠摯的心，藉由訪談方式分享您在工作與家庭求取平衡的最深刻感受，並且著眼於您日常生活中經驗的描述及情感、意義的揭露。

本研究的程序初步擬進行的訪談每次訪談時間約為 60 至 120 分鐘，為方便日後資料的分析，訪談過程將全程錄音或錄影，以便能確實觀察與記錄到訪談內容，而訪談地點將尊重保母的意願與便利性來決定在保母的家中訪談，在安靜不受干擾的情況下進行研究過程中自是多方叨擾，深感抱歉，也致上研究小組最高的謝意。

在您接受訪談的過程中，可重新檢視並反思保母工作生活經驗，也可能從中激起某些的感動，即您可能會有意思不到的收穫！當然，參與這次的訪談，您可能也會發生一些尷尬、不適的感覺等，如對於揭露您個人內心深處所不願觸及的事件，您可以隨時選擇退出本研究，但正因為您的投入，才有可能真實的呈現此以生活經驗本質及背後隱藏的意涵，研究者不勝感激，再次誠懇的邀請您參與本研究的訪談。

關於您所提供的訪談資料，研究者保證不隨意公開，僅供研究者分析與討論，而研究的撰寫與研究報告或將來我們有公開發表的機會，需要討論或引用這些資料時，研究者都會將您的資料（包括姓名與住址）保密，並以匿名方式呈現，最後再次誠摯的感謝您對本研究的貢獻，也因為您的真誠分享，使我們對從「居家式保母工作認知與經驗之分析研究」，有更深一層的了解，並提供身為托育工作者進一步省思的機會。

最後，在研究過程中如有任何疑慮，請隨時與陳慧玲 0920-xxxxxx 及(02)2632-xxxx 轉 xxx 或魏玲玲 0920-xxxxxx、(02)2230-xxxx 聯繫。

☐ 本人同意接受訪談

☐ 本人不同意接受訪談

受訪者：_____（簽名）

研究者：_____（簽名）

中華民國 年 月 日

附錄 2

訪談大綱

第一節 居家式保母的角色與生活照護工作內涵

壹、保母角色認知

- 一、您認為居家式保母應該扮演**媽媽**的角色嗎？為什麼？這個角色可發揮什麼功能？
- 二、您認為居家式保母應該扮演**教師**的角色嗎？為什麼？這個角色可發揮什麼功能？
- 三、您認為居家式保母應該扮演**監護人**的角色嗎？為什麼？這個角色可發揮什麼功能？
- 四、您認為居家式保母應該扮演**生意人**的角色嗎？為什麼？這個角色可發揮什麼功能？
- 五、您認為居家式保母應該扮演**職業婦女**的角色嗎？為什麼？這個角色可發揮什麼功能？
- 六、您認為居家式保母應該扮演**支持者**的角色嗎？為什麼？這個角色可發揮什麼功能？
- 七、您認為居家式保母扮演哪一個角色比較重要？做哪些事情顯得最重要？

貳、保母職責認知

- 一、您對於托育兒童在生活照護的看法如何？
- 二、您對於托育兒童在安全照護的看法如何？
- 三、您對於托育兒童在疾病照護的看法如何？

參、工作態度認知

- 一、您從事居家式保母這份工作的想法是什麼？
- 二、您從事居家式保母這份工作的態度是什麼？
- 三、您認為居家式保母的地位及價值是如何？如何認定？

第二節 家庭資源帶給居家式保母的影響

壹、人文環境的資源

- 一、您的家人會在妳有需要的時候陪伴妳嗎？用什麼形式？
- 二、您的家人會幫妳的忙嗎？包括家務和保母工作。

貳、物理環境的資源

- 一、您的家裡有沒有為了托育做空間的規劃和調整？做了哪些？
- 二、您的家裡有哪些空間是托育小孩不能進入的？為什麼？

第三節 居家式保母與家長的互動關係

壹、互動關係

- 一、您和家長之間的相處比較像主僱關係嗎？
- 二、您和家長之間的相處比較像朋友關係嗎？
- 三、您和家長之間的相處比較像親人關係嗎？

貳、相處情境

- 一、請談談您和家長之間的互動情形。
- 二、您和家長有過衝突嗎？為了什麼而起衝突？
- 三、您平常和家長之間有保持溝通嗎？大多使用什麼方式溝通呢？

第四節 居家式保母的工作壓力及壓力管理

壹、居家式保母的工作壓力

- 一、家長是否曾有延時來接托育兒或臨托的情況?有影響您的居家生活嗎?
- 二、您在居家環境執行托育工作時，家中成員有感到受影響嗎?
- 三、家長會干涉您的照顧方式及教養理念嗎?
- 四、您在家中既要執行托育工作又要兼顧家務工作，請問會造成您的壓力嗎?
- 五、居家式保母經常身兼多元的角色扮演，請問有造成您的困擾嗎?

貳、壓力管理

- 一、您有感受到壓力嗎?當您感受到壓力時，通常有什麼樣的反應或症狀?
- 二、您在面對這些壓力時，用哪些方法解決?