


第四節 工作坊對參與成員的效用

工作坊引導過程，諮商師應用工作方法幫助同仁進入對自身身心更深刻的覺知進而達到療癒或撫慰的功能。以下為同仁的回饋：

表 4-4-1 同仁回饋

方法	同仁的回饋
靜心冥想	我昨天在分享受創的經驗以及人道（安樂死），之後老師有帶一段冥想的時間，那時候眼淚就掉下來，我才真的發現，其實我覺得我受傷蠻重的，我覺得我都一直新傷加舊傷，其實如果可以的話我覺得離開這份工作，對我來講可能是最好的療癒吧。就算新的主管是嚴肅的，會罵人，我寧可被一個人罵也不要被好幾個人罵。
	冥想的時候我就想到，我工作的時候常常很緊張，我一直知道自己有受傷，但是不知道比我想像中的嚴重，而且我一直都沒有好過，可是這兩天來，讓我感受這麼強烈之後，我真的覺得有比較，真的有療癒到。我看到它了，我沒有想到它是這麼嚴重。
	你如果說從前到現在我看整個身體都壞掉，最嚴重就是頭痛，可是好幾年都沒有了，但是剛剛老師在講的時候，那個氣都跑到這邊來，一下子就慢慢放下，然後等她講完，眼睛變好亮喔。
	我才發現可以透過冥想照顧覺知自己的身體的感受，哪裡在酸痛，被看到被了解。
繪圖	<p>昨天畫的牢籠，覺得壓力很大，隨時會被壓迫。今天畫的是內在小孩在外面好好的，很安全。自己在裡面坐牢，但是內在小孩是自由的不會一起被關起來。自己就是要接受這個社會、法律、壓力跟體制，但是小孩可以逃離，有一個寄託，在牢籠裡面可以撐著，可以轉身。</p> 
	<p>紅色代表現在的業務，會燒死人，狗貓動保業務。黑色兩隻牛，很喜歡牛，代表以前的農場動物的工作，喜歡以前的工作。</p> <p>兩隻牛，可能碰不到，越來越遠，不是我背離，是被強迫。</p>

動保業務中階主管帶下面也要方向，就做的很累，一直輪迴，沒有成就感，以前有成就感，現在很無奈，這麼多流浪動物，永遠都沒有解決的時候，只要這個環境、人沒有改變。很煩，前些時候去精神科看醫生。我一直希望幫助第一線。



不知道自己走的路，對不對風景很多，原地看、往前看等，都是往前的助力。有時候還是會疲乏，自己有自己的步調，跟大家一起走就要配合別人。

畫了「放假」希望放假，但是又會想說，真的可以放假嗎？會有矛盾。這個工作要放假比較好。但是能達到的機會很少，很多事情會卡住的感覺。

發現到自己其實不喜歡往高處飛，就是不喜歡太多的挑戰，我還很明確地說，如果要築巢，我不會築在高山上很冷的地方，我比較喜歡溫暖、舒適、旁邊要有水，要有果子可以吃。盡可能讓自己在舒適的地方。所以這次分享之後我有在想，假設如果有一個挑戰或是高山，我會去嗎？這是繪圖分享完之後，我自己在想的事情。



抽牌卡

有很多外在的力量拉扯你，也可能是反過來給自己的力量。即使外面的力量在怎麼拉扯，但可以藉由其他方式來變成自己的堆力。就像我們在這個環境很孤獨，一直被人攻擊或是批評，但是你可以做出一些對自己的世界有獨特貢獻的人。一片汙濁的環境，但是我們保持一顆正向的

	<p>心，我們可以持續地走下去走更遠。 最後可能一些反對的聲音如愛媽，或是你的長官，可能變成你的夥伴一起走到更遠的地方。</p> <p>抽到26個不同形狀的心卡，回應自己能夠慢慢找到內在力量，找到走下去的力量，帶著自己往前走。</p> 
敘事外化	<p>有比較清楚自己的問題，在問題跟你這個人分離之後，用問題的角色去問自己，看是怎麼發生的、對他有甚麼建議等，但是你講出來會更清楚，看這個問題是，其實是怎麼發生的，太久沒有休息或者是太久沒有運動，所以會產生這些問題。（之前）會覺得這個問題從哪裡來的好像有點模糊，但是這樣講出來就會覺得更清楚，更知道以後要往哪個方向去做，看是把工作調整的更事半功倍，保持良好精神，可以縮短工作時間之類的。要騰出時間互動。這樣分享真的是（覺得）自己沒有那麼孤單，這邊有21天沒有休假的，很驚訝，真是太辛苦了。覺得自己的腰痛也不是那麼（嚴重了）...。期望這兩天來這裡是能夠放鬆的，腰痛似乎也減輕了，希望兩天結束以後，腰痛就結束了。</p>
內在小孩	<p>與內在小孩的對話：其實我很快樂，但是不知道為什麼卻落淚了。夕陽很美，但是我都是一個人。謝謝你從來都不抱怨。門我幫你準備好了，你想來隨時都可以來。我怕我會忘記你。怎麼記得我們的祕密基地呢？要不在皮包裡面放一個小紙片，畫一個藍色的小紙片，當你覺得很累的時候，很想找一個人聊聊的時候，你就把紙片拿出來，你就可以找到我了。</p>
情境劇	<p>幫助我適時的客觀。 靈肉分離，是一種保護。 感受到強烈的壓力。工作時該扮演的角色要演好。 角色多重分裂，保護自己。 覺得做人很假，民眾言語暴力，長官壓力、收容所爆滿的壓力、社區里長壓力、議員壓力，下班要自己紓解。</p>

第五章 質化資料分析

第一節 同情疲勞的來源與過程

同情疲勞的主因是因為接觸動物的苦難而產生，後續可能又因為繁重的工作、旁人的不諒解等繼續加劇。以下將動檢員可能形成同情疲勞的來源分為兩類介紹，第一為「第一線接觸苦難」，主要講述面臨動物的痛苦時，因為同情與同理動物而造成自身壓力的狀況；而第二則為「工作上的困難」，主要講述動檢員需要處理各式各樣繁重的工作，以及在工作中所感受到的無力感、沮喪、無意義感，甚至是憤怒等情緒。長期在兩類的壓力交互影響之下，便可能形成同情疲勞。

一、 第一線接觸動物苦難

整理動檢員可能接觸動物苦難的情形，大概可以分成三類，第一類為執行安樂死業務時，感覺到生命從自己的手中流逝的悲痛與無力。第二類是為動物進行手術時，可能會看到車禍、病重的動物，直接造成壓力，其次也可能因為手術不順利而感到自責、悔恨。第三類為屠宰衛生檢查業務或是病理室的工作經驗，這類型雖非為公部門動檢員的普遍經驗，但鑑於擔任動檢員的同仁有相當比例為獸醫師，可能曾經接觸過這樣的業務，或有類似的創傷經驗，因此也一同納入本次的資料收集。

而在這三類當中，最讓動檢員覺得無法釋懷的就是安樂死業務帶來的壓力，那樣的創傷記憶，在多年之後仍然難以平復：

(一) 安樂死

在零安樂死尚未上路之前，動檢員或多或少都碰過安樂死的業務，有些親自執行安樂死的動檢員，明顯因為這些動物生命的重量，而出現同情疲勞的徵狀：

「剛進動保課的時候還沒有零撲殺，那時候還沒有零安樂死，然後我才來沒多久，就要一次送走 40 隻犬隻，那個時候早上晚上，我都睡不著覺。我現在想起來還是.... 我一直到現在還是沒有辦法忘記，一次要 40 隻，而且我覺得是有點被強迫，因為沒有人願意做這件事。我沒有辦法調適，我只能轉化我的心情，就是覺得說.....，很難調適，因為沒有人願意做這種工作。」(002)

而非直接執行的其他同仁們，有些也因此受到了影響：

「講到零安樂死，如果我在現場，我會覺得我也是幫兇，心情當然會一陣子受到影響」 (044)

「每個禮拜一，我就會看到一輛車，一個醫師在那邊(執行安樂死)。其實那個畫面到現在，我還是會有那輛車子的影子。」(018)

(二) 手術相關風險

臨床的手術風險經常造成獸醫師的壓力，可以看出背負著動物生命的重量，對獸醫師而言是多麼沉重。常常造成他們的恐懼、自責或後悔，經常不斷回想動物苦難的經驗，反覆檢討有沒有哪個環節出錯，陷入自己應該怎麼修正的思考迴圈之中：

「之前在臨床，氣體麻醉開太大，所以一個生命就這樣(走了)。」(022)

「結紮的經驗，到第三天的時候死掉，就一直在思考出了甚麼問題，那個時候就有出現這樣的畫面，但是過程中我都很盡力了。」(026)

「畢業之後，再去接受臨床的工作的時候，我又重回對生命的恐懼感。因為牠的生命掌握在我的手上，而且是別人的。我做的每一個動作都會影響牠的生死。」(034)

「我最早之前是有做過動物醫院的獸醫師，那種壓力其實是比這裡現在的工作還要大。因為畢竟我下班之後，都還惦記著我的住院動物到底是死是活。現在(的工作)比較偏行政跟公文的方面，以前是會直接接觸到生命的生死，也曾經會遇到過，就是說隔天我去上班的時候，發現住院動物就走了，所以下班之後滿腦子都會一直在想，動物怎麼了、動物怎麼了...。」(034)

(三) 屠檢衛生檢查業務或病理室經驗

有動檢員學生時代曾經待過病理室，或是畢業後曾擔任屠宰衛生檢查的業務。從他的分享可以看出，他們是如何面對實驗動物及經濟動物的苦難：

「你就會看到黃金鼠被二氧化碳灌到窒息的樣子，你要去學習怎麼把牠弄死。這是最衝擊的事，之後我就漸漸沒有感覺、麻木了。之後就會去看狗的大體，車禍死亡帶來的，到了進病理室之後，我就要去協助診斷，可能送來小豬小雞，牠們都還很小，但我必須把牠們電死，親自把牠們電死。剛開始可能解剖的時候會吃不下飯，後來就可以很冷血把牠們處理掉。」(034)

「如果要回到我在做屠宰衛生檢查的時候，剛開始就是在看人道致昏的部分，的確會有讓我覺得不太舒服的感覺。畢竟就是那個畫面其實還蠻血腥的。如果牠沒有受到很好的致昏的時候，還在掙扎，有些動物是還在有意識下就被放血。」(034)

二、 工作上的困難

工作上的困難可以分為三大類型，第一類「工作量太大」主要談及繁重多樣的業務、人力不足的窘境等。第二類「夾心餅乾有苦難言」則是講述動檢員工作的重要特質，也就是需要在對動物保護的不同價值觀之間找到平衡，因此經常夾在不同民眾、議員、動保團體等不同的聲音。第三類「組織內部的困境」，則是於組織內與長官、同事的相處、繁多的法規、僵化的行政程序等狀況，以及缺少保險的機制等現況。

(一) 工作量太大

工作量太大對於動檢員來說相當不利，有可能因為疲憊的工作加劇同情疲勞的風險，而對於那些已經有同情疲勞症狀出現的同仁，工作的負擔更是讓他們無法喘息，沒有空間能去照顧自己及恢復到健康的狀態。

「那時候都偏頭痛，這個壓力是一直累積的，沒有讓我們有喘氣的空間，是接踵而來，工作只會越來越多。我之前的傷害都沒有撫平過，可是我後面還是很辛苦。我覺得我都一直新傷加舊傷，其實如果可以的話我覺得離開這份工作，對我來講可能是最好的療癒吧。」(002)

平日加班、假日也加班變成生活的日常：

「動保這樣子的工作性質，我自己不得不做一些心理上的調適。大概前三個月我就一直不斷的加班，一直都要學不同的東西。因為我內勤跟外務都要兼顧，在外面跑處理案件，回來處理文書，有時候過了下班時間其實我還在外面。」(022)

「狂犬病的業務自從 102 年爆發，就變成國家一個很重大的政策、工作，還要教育宣導，怎麼去養狗或者怎麼管理狗。另外還要狗貓結紮活動，通常利用假日到偏鄉去。」(031)

人力嚴重不足的狀況可以從中看出：

「像之前急難救助，我有一次忙到晚上 10 點 11 點，而且那個捕獸夾拔不掉，我力氣不夠，我一個人去緊急救援，我還去消防局

講說大哥拜託一下，他們居然講說這種事情你們要找動保處的阿，我就跟他講說，我就是動保科的，而且禮拜日喔，我從下午接到電話忙到晚上 10 點 11 點。而且我又接電話（24 小時救援電話），動保案件也是我去看，緊急救援也是我去。」(002)

「工作在收容所，不太複雜，負責動物的醫療。聽起來不複雜，但是事實上事情很多，（因為貓狗數量非常多）。你可以想像就是一有貓生病，在密集的空間就全部傳開，然後你是負責醫療，你要讓牠們吃要跟打針，做都做不完。狗一多，狗就會打架咬傷。單純來說，這麼多的狗只有這樣的人力，Loading 太重了。但是大家都會說你業務已經很單純啦，你就把它好好做好。可是你又要結紮、醫療等，還有一些我自己看不過去的工作，在人叫不動的時候我還是要自己下去。簡單來說就是時間不夠，如果人可以剖成一半應該就夠用了。然後人的問題也有，我的助理等於是 0.5 個助理，他負責過台接单、民眾接洽，那一接洽一定是有完沒完阿，有的要棄養阿、有的撿到狗阿，真的問題很多。如果結紮的時候，我真的狗麻醉都快要醒了，但我手術來沒完我總要有人來幫我補麻醉吧，但這個時候我可能需要脫手套去叫人，或者在裡面大喊大叫，我覺得這樣對我來說壓力太大了。」(043)

另外，不斷重複的工作也讓動檢員覺得無力又無奈。可以看出動檢員礙於民意的壓力需要出去抓流浪動物，但是現實面的問題是收容所幾乎都已爆量，無法再接納更多流浪動物：

「捕捉之後，又有人來領走，原地回置，每天都搞這種問題。還要去拍照。每年每月都是做這個。捉放捉放捉放。」(045)

有時候為了因應各方的壓力，動檢員不得陽奉陰違，配合演出一場戲。聽來可笑的經驗，卻是動檢員們每天面對的無奈日常：

「捕捉技術不是說你吹箭，然後回來這個叫做技術好，而是你怎麼吹，然後吹不回來，那個才叫做技術。動物會跑，你不能夠說去就演一場，因為民眾都看得懂，你要怎麼去展現你所謂的真功夫，就是到那邊去抓，但是真的就是讓牠跑了。現在抓回來沒地方收容，但是你不抓對地方沒辦法交代，所以這個部分，你怎麼去抓，又剛剛好抓不到，這個才是技術。」(036)

最後，這些難以消化的工作量影響到動檢員與家庭的平衡：

「我最大的壓力點是在工作上，但我覺得還有一個壓力點來源是家庭跟工作沒有辦法達到平衡。我每天早上五點要起床，然後趕

火車去上班，然後下班就是接到小孩回到家。弄吃的、洗澡阿，吵架阿，覺得一切都很匆忙。忙到最後一刻，睡覺，覺得呼吸有點困難，好像快喘不過氣了，我覺得節奏太快了，很有壓力。」(043)

(二) 夾心餅乾有苦難言

動檢員常常夾在不同團體，不同聲音之間。原本民眾對於動物保護就有各種態度，有的不喜歡動物，希望動物通通抓進去收容所；有的是喜愛動物的愛心爸爸愛心媽媽，不惜傾家蕩產想要給動物一頓溫飽。各式各樣的人住在同一個區域，就會因為價值觀的不同而起衝突：

1. 動保團體

與動保團體的衝突常常是針鋒相對的，攻防之間讓動檢員們要小心翼翼、戒慎恐懼：

「每天面對的就是狗叫阿、貓叫，要不然就是動保團體的吠叫。你每天工作會麻痺，今天如果這隻狗吼的太大聲，我還可以給牠吼回去，但是今天你對付的是動保團體的話，他越大聲，你嘴巴反而要閉得更緊，這是不同的地方。」(018)

「在面對動保團體的時候，我自己一個人的能力可以做到這裡，但那些動保團體，用講的都比較容易。在這種條件下，我是毫無防備的，我只能去賭說他沒有那麼懂法規，我才能去做言語上的防衛。」(022)

「動保人士很多高知識分子，很多念法律的，就會免費的做顧問，或是做法律諮詢。動不動就是上法院，坐上檯面的動保團體旁邊都是免費的法律顧問，他們都斷章取義去錄音，可是他們擷取出來的不是完整的，都是片面的。」(018)

但是也有同仁分享，只要建立溝通的平台，與動保團體的相處也能融洽：

「其實動保團體是偶發事件，是短暫性的。但是他們會利用短暫的新聞，去擴大，利用媒體製造新聞，但就是各取所需嘛。但是最主要就是看到我們最基層的同仁，我們要面對的是一般民眾，其實動保團體反而還好，你只要去達成他們的訴求，還是ok的，最主要還是有一個溝通的平台。」(018)

「跟比較激進的動保團體在溝通的當下，不要去反駁他，別在言語上有衝突，你讓他台階很難下的時候，他反而覺得我是來協助你，怎麼到最後你一直在糾正我。盡量就是把大事化小，我覺得就

是一種傾聽吧。先聽他講完，我們在來跟他講我們的想法。」(031)

2. 民眾

動檢員一致談論到礙於現實的狀況，例如收容所已經爆量因此無法再捕捉犬隻，民眾難以接受，會想盡辦法陳情，造成動檢員執行業務上的困難：

「最難應付的是一般民眾，不理智的行為，他們會搬出里長、議員，甚至言語上的辱罵、挑釁，就是最近民意高漲。人愛動物的不會通報，就是不愛動物的才會通報，我們最基層的，不管是接電話的、行政的或者是執行者，我們是夾在動物跟通報人之間，他是希望我們帶走、即刻捕捉，甚至希望永遠不要回來，但是這是不可能的，因為基於目前動保法已經零安樂...或者是急難救助晚一點到，就說我們有行政瑕疵。所以這是我們基層人員夾在中間，夾在法律跟民眾之間的夾心餅乾。在這樣的情況下要做好是不可能的，所以到最後被罵的一定是我們。」(018)

對於流浪動物採取相反意見的民眾，兩派人馬水火不容，這時也是動檢員夾在中間，居中協調：

「有人喜歡狗，有人不喜歡狗，但你要怎麼去溝通協調那些人，你聽完正反兩方的意見之後，溝通的壓力反而會回到動檢員身上。累積久了就會變成很大的心理壓力。」(017)

很多時候會遇到比較激動的民眾，口出惡言甚至暴力相向：

「甚至有人直接拍我的名牌，要投訴我。我還被民眾拿石頭扔過。」(台南場， 018)

「民眾在罵很不客氣，但我們都不能回嘴。三字經也常常被罵。被恐嚇等。被罵完還是會一直回想，就是對方的話有些比較尖銳，舉例來講，『你怎麼有臉坐在這個位置上？』你會一直想忘記，想趕快恢復心情，但是它會冒出來，或者像『你們公務人員都沒有在做事，都在吹冷氣。』這些話，聽到就會很生氣，我明明才剛去救了一隻狗。」(002)

民眾經常打電話進來抱怨，且一談就是半個小時一個小時，明知是解決不了的事情，動檢員還是需要在滿滿的業務中，保持耐心與同理民眾的怨言：

「我接到那個有憂鬱症的電話，講很久。有時候還要當民眾的心靈導師，他可能想找一個人聊天。」(042)

「有時候可能遇到比較虛的民眾，就覺得很無奈，就會更沒電。覺得自己幫不上，可是事情就是這樣子，可能就是這樣規定。雖然規定是死的沒錯，可是就是有時候，因為這個規定你就不能去幫助他，類似這樣。」(007)

3. 議員

議員也有民意壓力，因此也會把這樣的壓力加於動檢員，有時也會造成執行業務上的困擾與無奈：

「議員其實就是淡淡的說，『不去抓狗嗎？我們議會見』，他們掌控預算。現在零撲殺，各地收容所都爆滿，大家壓力都很大，但是議員、民眾、村里長我們還是要給他們一點面子。」(036)

「比較麻煩的是議員或立委會要求加場次等，要求去特定地點打疫苗等。不知道是他本身的習性還是台灣造就的，覺得民選好像就放大他的權力，我覺得不太恰當。」(048)

(三) 組織內部困境

組織內部的困境則不外乎與長官、同事之間的相處，長官是否熟悉業務、能否給予必要的支持，與其他同事之間的分工是否公平等等。另外就是公部門內較為繁瑣的行政程序，給予動檢員的自由裁量權較低，還會有受制於法規的壓力。最後則提到動檢員經常出去救貓救狗，暴露於危險的環境中，卻沒有特別幫他們投保，是否保險機制稍嫌不足，值得討論。

1. 長官的態度

有動檢員反映太過高層的長官較難體恤到基層：

「我覺得是那種九頭龍在忙，就是要很多人蓋章，一個文要過去過不了，比較有壓力的是你需要在那個時間點把東西辦出來，偏偏上面又要理不理你的，你就覺得，你又不能把他怎樣。可是他也很多業務，他也很忙。他可能覺得，(雖然)時間要到了，但是我想改幾個字，再退回去，你就要重新送。我們自己的長官一定會體貼，但是高層的長官，他已經那麼高了，看不到。」(006)

跟長官之間的溝通也常常是大問題，長官不了解或是也不想去了解現場的狀況，很多時候連程序都還搞不清楚，就施加壓力下來，一味的要求數據或是做出成績：

「長官能力不夠好，可能是空降的之類，不是從基層上來的，你給他建議他也聽不懂。所以我們常常要揣測上意。」(035)

「最近我們在做流浪犬調查，因為我們第一次做，所以我們整個程序都不知道要怎麼做，那上面的要求是改來改去的，讓我們壓力做到非常大，還失眠。因為做的東西很雜又很多啦，又要符合上面的要求。希望可以快點把這個調查弄完，壓力就會慢慢小。」(008)

「為什麼會做流浪犬調查，就是因為現在已經零安樂，所以就是捕捉、結紮、原地置放。但是這確實是有技術上的困難，因為狗是活的會跑來跑去，上面他要求一定要做的非常的準確，問題是你如何去找出這些剪耳犬，這是我們的盲點，也是我們很困惑的地方，非常非常的難，技術性的。太陽一出來，狗就躲起來，你不可能到樹叢中找狗阿，還有晚上，你也不可能每天加班晚上去找狗，而且找到了你也拍不到阿，這對我們基層來講，真的很困擾。還要求耳朵要拍得很清楚。我們還特地去採購長鏡頭，狗狗看到相機就跑了，怎麼還可能拍到耳朵。我們是基層起來的，但是上面的不知道，他們沒有在外面過（不了解）。有時候覺得很多政策真的很盲目。我們最痛苦的是為什麼你們上面都不知道，不會去體會，一個命令就要我們去做。」(018)

但從正面的角度，也有同仁表示，長官的態度能減低繁瑣的公文帶來的困擾，只要長官能好好的指導與支持，其實工作也不會這麼辛苦：

「本身的問題並不是因為繁瑣的公文，是在上面的長官造成這個問題，所以公文本身對我來說不是問題，是上面長官給你的指導跟態度。」(024)

2. 與同事的相處

若業務分配不均就會造成心理的不平衡，讓同事之先間有所嫌隙。但也有動檢員提到公部門的制度本身可能才是問題所在，對於績效不佳的公務員缺乏有效的懲罰：

「工作內容的不平衡，心理的不平衡，一直以來都覺得自己的業務量比起其他的課員來說多很多。其實我自己的調適是，我能力可以做多少就做多少，可是我覺得相對下來說就是...（很不滿）。所以這就是我目前的感覺。你就看到其他的課員就是爽爽的滑手機，可是你一堆公文就會覺得不平衡。不平衡這種心態會跟自己說盡量不要出現，但是不能夠漠視它存在這件事情。」(037)

「績效不佳又不能 FIRE 他，長官要給人吃丙還要寫報告。」(006)

「其實公務體系跟外面的公司是一樣的，你一定會遭遇到黑暗面，其實跟外面企業的黑暗面是一樣的沒有比較少。別人做不動、做不定的事，就交給你，然後你就做到死做到累死。但是這就是這個體系。今天擺爛的人，長官不敢叫他做，這個體系有一個最大的缺點就是落在這裡。天天都有辭職的念頭，而且還是天坑，跳不出去。」（025）

3. 繁瑣的行政程序

「像公文瑣碎的細節啦、或者是長官朝三暮四、不同的命令等等，或者是有時候瑣碎的命令等，就會覺得為什麼要這個樣子，為什麼要製造這麼多容易忘記的細節，來讓執行的人容易出錯。」（024）

4. 法規壓力

「貪汙治罪條例，1999（市民服務專線）、圖利罪、動保法、行政程序法，所有跟公務員相關跟法律相關的這些東西，就像是牢籠。」（003）

5. 缺少保險的機制

有動檢員提到，其實很多時候去救援狗，會遇到較為危險的情況，但是在那個緊急的狀況之下，也需要有人硬著頭皮去處理。但其實這樣對整個團隊來說都是一大風險：

「其實救援不應該是我們處理，他應該要有更專業的人員、器材跟訓練，但是我們都沒有，我們只有抓狗的工具。像是要垂釣，拿牽繩綁自己這樣垂釣下去，大部分人不願意做，有時候我也必須要顧及同事的感受，因為可能會有危險，不能說我自己想做就跳下去做。所以就變成說有危險性的就不做。有時候也會想自己這個命去拚值不值得，我們沒有相對應的薪水或是保障，可是我們必須要去接觸一些危險的工作內容。」（047）

而在這樣的處境下，也沒有額外替動檢員投保，感覺保障稍嫌不足：

「我覺得我們從事的這個行業是危險行業，可是都沒有幫我們投保。我們不慣是行政組的、動保組的，還是生保科，我們都必需去外面，都是公共危險。不管是人，還是狗，狗會咬、還有傳染病，人會打（人）。」（018）

第二節 同情疲勞帶來的影響

本節整理同情疲勞帶來的影響，將分為「身體上的症狀」、「心理上的變化」、「行動上的變化」以及「正向的影響」來談。在第二章文獻檢閱的部分，我們閱讀到同情疲勞所帶來的影響大多都是較為負面的，對身心都有不良的影響。但在實際與這些動檢員對談之後，發現有些動檢員雖然深受同情疲勞的苦果，但也在過程中漸漸學習到應對的技巧，也帶了一些正向的影響。在此合併於本節一同說明。

一、身體上的症狀

(一) 失眠、睡不好

「有時候會睡不著。應該是說，今天可能有甚麼原因睡不好之後，就會開始想工作的事，然後焦慮就會出現。」(039)

「剛進動保課的時候還沒有零撲殺，那時候還沒有零安樂死，然後我才來沒多久，就要一次送走40隻犬隻，那個時候早上晚上，我都睡不著覺。」(002)

(二) 偏頭痛

「那時候都偏頭痛，常常要限時回應公文，這個壓力是一直累積的沒有讓我們有喘氣的空間，是接踵而來，工作只會越來越多。」(002)

(三) 腰痛

「可能對工作放不下，然後加班很晚。工作就是那麼多，所以一定要比別人多花時間，所以就會做很久，做就會腰痛」(028)

(四) 幻聽

「會有幻聽，覺得那支(24小時緊急救援)電話在響。」(002與018)

(五) 反芻與反思

從對談中可以感覺到，許多動檢員其實都很關心動物的福祉，所以當工作不能盡如人意的時候，很常會陷入過度的反芻與反思。例如安樂死業務帶來的掙扎與道德壓力、手術失敗時的不斷反省、以及送養收容所流浪動物時的兩難：

「每個禮拜一，我就會看到一輛車，一個醫師在那邊（執行安樂死）。其實那個畫面到現在，我還是會有那輛車子的影子。」(018)

「結紮的經驗，到第三天的時候死掉，就一直在思考出了甚麼問題，那個時候就有出現這樣的畫面，但是過程中我都很盡力了。」(026)

「我是待在收容所。跟狗兒們一起等待一道曙光。有時候會擔心我把他們送養之後，是到好人手裡，或是可能受虐，就是很兩難。有些狗就是不會有人要的，就是要想盡辦法幫牠找出路。或者是外面私人的狗場也會來領養，我們也會想這樣好或不好。往好的方面想，能出去就是機會。」(010)

二、心理上的變化

(一) 曲意迎合的無力感

動檢員在工作中首先要面對的就是民意的壓力，民眾打來的投訴電話通常都口氣不佳，好聲好氣的安撫之後就要快速的處理；而民意代表的抗議更是會引發軒然大波，不得不謹慎以對。動檢員每天在這樣的環境下，無法秉持自己的專業來辦理業務，而是感覺到自己總在曲意迎合、卑躬屈膝，很容易就感到無力，也很不喜歡這樣的自己：

「動檢員會精神分裂症，見人說人話見鬼說鬼話。但其實真實的狀況，議員為了選票，跟每個人講話都很客氣，他跟處長講都輕輕的，但是處長就大大的打下來。下來的壓力非常大。老百姓也不會好聲好氣講。我們這些人員都被嚇大的。我們好像龜孫子一樣。真的是一天都這樣疲勞轟炸，你沒有紓解一下快爆發了。有時候，自己控制自己，都覺得自己做人很假，在那邊卑躬屈膝，迎合人，覺得我們很像在做招待的。」(035)

「我們第一線接聽民眾的電話，就已經戴上假面了，他一通電話可以跟你盧一個小時。雖然不像管制組需要到外面拋頭露面，但是行政組需要面對民眾、主管要的數據報告，一通電話就馬上要。我們也要對上對下，管制隊員在外面所發生的糾紛，一些疑難雜症，我們都要快速地想辦法解決，甚至能馬上解決的不要再把事情傳到上面去鬧大。每天都絞盡腦汁、安撫隊員不要跟外面民眾衝突等。上有公婆下有兒孫。真的要(身段)很軟很軟，很假面，雙重人格。」(018)

(二) 倦怠感、無意義感、沮喪

許多動檢員都分享到，從事這份工作的倦怠感、無意義感、無力與沮喪，其實很大程度來自於動檢員被夾在太多人的不同想法之間，彼此角力、拉扯、妥協，最後的折衷方案得顧及到所有關係人的意見，但卻不一定是對動物最好的。有志難伸的動檢員，空有熱情卻使不上力，每天周旋於長官與民意之間曲意迎合，卻無法作一些真正有助於動物保護業務的改革，讓他們心力交瘁：

「我們好像是在全台灣最奇怪的一個公家單位，就是我們對付民眾是嘴巴上要很客氣的，但是心裡面是在罵的，但是別的公家單位是民眾來真的對我們很客氣的，那我們也是會以禮相待回去，所以等於是表裡一致的，可是我們這個公家單位卻是我想要講的我不能講，我想要做的我不能做，我想提出來的改變或建議事項，不見得上面會採納，因為他們上面會有他們的考量點，因為他們也是要應付民眾、民意代表，所以慢慢的會有這個倦怠感出來。覺得自己心病很重。覺得自己被困住。」(018)

「覺得是一攤死水，從政府一直到人民都不配合，因為大家看的點不一樣。我們是政策執行者，我們需要跟民眾協調，可是我們都知道，上面很怕被投訴，怕民眾的反感甚麼的，等於我們都被民眾牽著走，可是我們又有跟民眾意見相反的政策要執行，我們就是一直兩面不是人。我覺得不管業務都一樣，就是對上對下都是一直在打自己，一直重複，我覺得這是最讓我沮喪的事情，就是每天都在做一樣的事情，對整個環境沒有幫助。」(047)

「我覺得已經沒有快樂跟不快樂的分別了。已經不會有情緒了。只是覺得累，這樣。」(006)

甚至有動檢員分享到，這樣的無意義感讓人想辭職加入動保團體，從私部門持續關注動物保護。離開公家機關就不會有這些綁手綁腳的規定，也不用顧及民意的壓力了：

「就是一些固有觀念、跟長官認為這樣做才是對的，對於民眾的態度，就是我們還是做我們自己的，政府有一套，我們夾在中間的單位也有一套，對民眾也有一套，有時候我都會覺得，這樣有意義嗎？有時候我都覺得外面動保團體讓我很有希望，我都曾經想過我是不是該加入動保團體。」(043)

(三) 焦慮、憤怒

焦慮與憤怒也是動檢員常常有的心理狀態：

「我很容易緊張，比如說事情沒做好。因為我是新進人員，一開始事情不知道怎麼做，或是事情做不完，就是各種焦慮。」(039)

「問題就是在辦公室累積的憤怒，就是跟辦公室的公文有關的各種事情，累積在一起。在辦公室裏面暴躁的我，然後我最近其實對於這個現狀很悶悶不樂。」(024)

(四) 消磨熱情

種種的限制使的動檢員漸漸失去對這份工作的熱情：

「其實我是一個熱情的人，可是我在公家單位無法熱情起來。好是好的在我的工作室在收容所，所以我可以把我的熱情給動物。如果不是在收容所，我覺得我的熱情會更消滅。」(043)

(五) 麻痺與靈肉分離

太多無力的事情無法靠自己扭轉，到最後就會漸漸的麻痺，有動檢員甚至形容為「靈肉分離」。雖然很無奈，但這也是動檢員們最後的自我保護：

「其實我們這份工作很特殊，剛進來的那一兩年我很想走，尤其就是說，那種非常強烈的，我不知道說我現在是麻痺了，還是習慣了，但是不能說我沒有感情，其實我還是有感情的。」(018)

「我覺得這份工作，可能剛開始我接觸還不是很多，可是我覺得做一做就會靈肉分離，就是你在工作的時候理性是出來的，可是你的人性，就是你自己的善良也是要在最緊繃。但這也是一種保護，因為你不可能因為工作上的事情，再把它帶回家，然後再渲染的更嚴重。」(048)

三、行動上的改變

(一) 注意力下降

有動檢員提到會有注意力下降的狀況，像是公文會打錯字等等。

(二) 離職

許多動檢員都表示常會有萬念俱灰的感覺，非常想要離職：

「除了調職以外，我也是在想還有甚麼方式可以去解決。」(024)

「其實如果可以的話我覺得離開這份工作，對我來講可能是最好的療癒吧。」（002）

有些動檢員甚至提出離職之後來組一個動保團體的想法，可見其對動物保護的熱情：

「我覺得我們在這個機構待過的人，要嘛就大家出來弄一個動保團體，因為動保團體那邊，利益牽扯太多，因為他團體裡面有甚麼人，他自己也很難篩選，那大部分的動保團體裡面都會有人是想要名聲或是金錢，都很容易就搞壞了。通常離開了就萬念俱灰，不然我覺得如果離開的人來弄一個動保團體，他才真正有監督，或者是了解政府在做甚麼事、了解他的漏洞。」（047）

四、正向的影響

雖然大部分的影響都屬於較負面的，但是也有一些動檢員在經歷過艱困的工作之後，仍然保持正面的心態，從痛苦中汲取養分：

「因為我之前做過人道的（安樂死），所以現在覺得甚麼事情都還好。然後就算加班甚麼的，我覺得那個行政的都沒有那麼痛苦，最痛苦的過了。」（002）

「你只要動物保護課待過，你到任何一個地方，都沒甚麼問題。其他地方也都有人的問題，但是絕對沒有動物保護對待的人多。所以你只要動物保護課待過，你到任何一個地方都如魚得水。」（036）

「因為在動物醫院之後我做的是品檢，就是肉品。不是每個人都喜歡那邊，因為畢竟每天都在殺生。我是在屠宰場裡面做檢查員，會看到很多一些血腥的畫面也看過。或是牛的致昏，或是屠宰的過程都會看到。現在的工作不能說輕鬆很多，因為業務量還是很多，每天都是被工作追著跑，但是反而不會有那種生命的負擔的感覺。就會覺得事情我盡力去做，那如果我做不到我也很容易就放下了，不會把自己停在一個很緊繃的狀態，說我一定得做到多好多好。」（034）

甚至是化為成長的動力，期許自己有一天能成為改變體制的角色：

「我自己的想法是，真正解決的方式是有一天可以一舉打破成規，但是短期內不可能，因為你就不在那個位置上，就沒辦法。」（024）

第三節 如何發現同情疲勞

於先前的文獻檢閱，有學者指出改善或預防同情疲勞的第一步就是察覺、辨識出它的特徵，且這些技能是可以被教導的 (Joinson, 1992: 119)。藉由覺察進而檢視自己是否有出現這些症狀，可以預防同情疲勞產生的負面影響 (Bride, Radey & Figley, 2007: 156)。因此要如何在工作與生活中去辨識出來，是相當重要的第一步，如果沒有覺察，就難以發現這些壓力，更遑論預防或治療了。以下整理了動檢員們分享的經驗，如何藉由「自我提醒」、「冥想」或是「靈光乍現的覺察」來發現自己的同情疲勞。

一、自我提醒

有動檢員分享要時時的檢視、提醒自己，也就是要有適當的休息與沉澱，與自己的內心對話：

「在工作中要時時的檢視自己，要三不五時的觀察自己的狀態，就是你要在自己內心裏面設立一個旁觀者，一直了解自己的狀態，那如果觀察到自己一直往下掉的話，就要把自己拉回來。」(022)

「覺得困難沒有自己想像中那麼複雜，也沒有那麼難去做決定。因為內在小孩會隨時隨地的給我力量。那個拉扯好像已經不是拉扯，與自己想法的抗拒，好像已經不是那麼重要，好像能坦然面對困難。覺得要停下來。因為自己都是一直衝一直衝，從來沒有停下來檢視自己。跟自己內心對話，這就是一個休息，會釐清更多事情。」(010)

二、冥想

在工作坊中，由諮商師引導大家冥想，讓動檢員們回頭去看自己的傷害，正視那些悲傷與憤怒、無力等種種情緒，然後撫平它們。藉由這個過程，讓動檢員覺察自己的內心狀況，不去批判，只是陪伴自己，療癒自己，重新得到再出發的力量。有動檢員分享，雖然一直知道自己有受傷，卻不知道原來這麼嚴重，因為忙碌的工作根本讓他無暇顧及自己的傷痛，只能匆匆掩蓋，假裝堅強的繼續工作，而這次藉由冥想「看到」這個傷口，感受到內心的脆弱，靜下心來去陪伴這樣的自己，讓他感覺真的受到療癒了：

「冥想的時候我就想到，我工作的時候常常很緊張，我一直知道自己有受傷，但是不知道比我想像中的嚴重，而且我一直都沒有好過，讓我感受這麼強烈之後，我真的覺得有比較，真的有療癒到。」

我看到它了，我沒有想到它是這麼嚴重。我覺得現在有釋放一些負能量，有比較好。」(002)

「冥想很像作業系統登出一樣，開始檢視系統哪邊不對。其實人就像機器一樣，且比機器複雜，用久了就難免有些東西會偏掉阿，軸心偏掉，或是哪邊需要上油，可以在冥想的過程中去檢視，哪邊出了問題，等於是歸零的過程。」(022)

三、靈光乍現的覺察

有時候我們可以靠一些方法來幫助自己覺察，但有時候覺察的那一瞬間可能是靈光乍現，不是能人為控制或去催化的，這裡有動檢員向大家分享了他自己的經驗：

「以前我不會告訴自己說要怎麼去釋放自己的壓力，可能就像是其他的女孩子，會哭，躲起來哭，我以前釋放壓力的方式好像就只有哭，躲在房間或躲在廁所裡面哭，但是現在我不會。我有一次哭一哭，照鏡子洗臉的時候，覺得我幹嘛把自己哭的這麼醜阿，就跟癩蝦蟆一樣，有一次我是被自己這樣嚇到。後來有一天，我就忽然好像是開竅了，開竅以後我就告訴我自己說其實我有很多方法。」(018)

第四節 如何解決同情疲勞

面對同情疲勞帶來的不適，每個人有不同的因應方法，從簡單的靠吃東西、喝飲料、喝酒、購物來發洩，也有暴怒摔東西的極端方式，本段落將分為三個層次，分別為由個人可以採取的一些應對措施「個人層次」、由專業的訓練、課程或工作坊等方式學習壓力處理技巧的「方法層次」，以及由親友、社會、組織的支持所構成的「系統層次」，共三個解決同情疲勞的類型。

一、個人層次

(一) 保持距離，正向面對

本段落將針對保持距離、正向面對的各種壓力因應方法，細分為「運動與休息」、「保持心理距離」、「正向心態」三者來做說明。

1. 運動與休息

很多動檢員會以運動來作為轉換壓力的方法，直接讓身體遠離工作環境，藉由運動創造與工作的距離、放鬆身心：

「其實我也畢業蠻久了，換過幾份工作之後我覺得，其實在這份工作之後，我發覺我還是在可以在下班之後，完全切割工作。最近的話，我會我住的附近去運動，公園附近。看這夜晚人來人往等等，就是最近生活的寫照。沉澱一下自己，大概是這種感覺。要讓自己有自己的生活，或者是跟朋友出去聊聊天，接觸不一樣的新的事情，就不會讓自己關在那樣的情緒。」(034)

很多動檢員都提到說希望可以放假，身心都相當渴望休息，但是有會有一個聲音出來擋住他們這樣的念頭：

「希望放假，但是又會想說，真的可以放假嗎？會有矛盾。這個工作要放假比較好。但是能達到的機會很少，很多事情會卡住的感觉。」(010)

2. 保持心理距離

護理人員在工作上需要平衡與病患的「親近與距離」，並調整對患者的情緒反應能力以維持適當的距離及客觀 (Corcoran, 1983)。Morrison (1989)的研究中指出護理人員會因為自我保護而和患者保持情緒上的距離。而這樣有自覺的、刻意的自律，以保持心理上適當距離的方法，在動檢員的分享當中，我們也能感覺到它的重要性。不僅可以保護好自己的內心，也同時保持理性來完成工作，不至於被情緒沖昏了頭。例如有動檢員

分享對於打電話進來謾罵的民眾，採取稍微消極的應對方式：

「面對民眾其實如果你親自去，都很好說話。民眾打電話進來罵，就把電話放在旁邊，因為如果你回答，有時候一句話兩句話會找你的語病。（如果電話放在旁邊）謾罵甚麼的也不知道，因為放在旁邊，民眾說你沒在聽，你就說，有阿我有在聽，時間到了他就會掛斷了。」(045)

有動檢員也提到要用「靈肉分離」來保持理性，並且是一種自我保護：

「我覺得這份工作，可能剛開始我接觸還不是很多，可是我覺得做一做就會靈肉分離，就是你在工作的時候理性是出來的，可是你的人性，就是你自己的善良也是要在最緊繃。但這也是一種保護，因為你不可能因為工作上的事情，再把它帶回家，然後再渲染的更嚴重。」(048)

有些動檢員是帶著對動物的喜愛而進入這個行業，有的則是對動物沒有太多感情，但是到最後都會趨向一個中間值，因為不維持「適當」的距離的話，往往會讓自己受傷：

「我覺得作動保會趨向一個中間值，不管你一開始有多喜歡。像我們一開始也是會覺得為什麼我們要做安樂死？那如果我抱持著這樣的心情，就會很難受得了。久了，一段時間之後，你就知道你的距離是要退出來一點點。」(025)

有些動檢員在醫學院時曾經待過病理室，他們也用了許多心理建設來保持與實驗動物的距離，藉此保護自己的內心，不因這些實驗動物的苦難而過度影響自己的心情：

「當初其實對其他沒什麼興趣，就去（病理室）學習一下，剛進去多多少少不習慣，久了覺得稀鬆平常，有時候會說服自己說，我其實也是為了幫助這些動物，犧牲一小部分的動物，去幫助更多的動物，也是另外一種幫助。」(034)

「剛開始可能解剖的時候會吃不下飯，後來就可以很冷血把牠們處理掉。」(034)

有動檢員分享之前曾經在屠宰業的經驗，提到在這樣血腥的環境中，是如何用心理建設，以免自己過度投入感情於這些經濟動物。這樣的方法其實就是拿捏自己與受苦對象（動物）之間的距離，讓自己在工作環境中能保持理性與專業，也降低同情疲勞的風險：

「每天看那些動物被宰殺，其實也都麻痺了，這樣的環境工作一般環境本身也不是說很乾淨。在那個環境之下，每天都會看到動物被宰殺，如果你投入太多的感情的話，你就會覺得痛，所以在那個環境之下我們自己的心裡都會做一個建設。就是他現在被殺了，可能他之後就會到天上變成天使，像是自己欺騙自己。」(005)

「倒不如回去冷血的自己，還可以很坦然的面對那些動物的死亡。因為比較極端的說法，是牠們生下來就是被當成食用的。選擇做屠檢，一方面是覺得可能工作比較單純，不像臨床生活，工作跟生活分不開。」(034)

3. 正向心態

許多動檢員提到，在職場上的心態要客觀，懂得放下，不要鑽牛角尖。知道這就是一份工作，不要花費超出自己所能負荷的精力：

「有時候不平衡就是要調適自己的心態。有時候都在想說是心態造成，就去放大一些東西，變得更加極端等。」(037)

「我們長官之前說，這陣子肖仔很多，你別到時候（業務）辦一辦也變成肖仔。就是有時候事情來了你要面對，但是處理完了還是要放下，要適時地用客觀的態度去面對這個工作。」(031)

「不管你做甚麼工作，不管是接電話還是出去，你一天8小時就是賣給政府了。」(001)

也有動檢員表示不要做無謂的比較，單純做好自己份內的事就好：

「我認為說我只要努力做，因為沒有甚麼比較級，因為你防疫有比較級，一個疫病發生就是防疫不好的時候，那你平常就很routine。那動物保護就是沒有淡旺季、大小月，你一年365天每天都很旺。」(036)

「把自己份內的事情做好，其他的不會想。」(台南場，018)

另外，勇於面對，善用溝通取代衝突也是很好的正向心態。動檢員經常要夾在民眾、議員、動保團體、長官、法規之間，如果不以圓融的態度居中協調，對於業務的進行就會感到困難重重：

「面對事情，面對他事情就會解決一半。勇於面對勇於迎接，一切都會海闊天空。」(026)

「只要有溝通有了解，甚麼都不會是難事，如果對方比較偏激，你就要諒解他，他就是這樣的人，我們要以友善的心情對待他，之

後的心情就是不要在殘留在自己心中，隨風而過。」(001)

有動檢員表示，公務員受制於許多法規，如貪汙治罪條例、動保法、行政程序法等等，動輒擔心自己會不會業務沒處理好反而被告圖利等等，覺得壓力很大，隨時都被壓迫著。面對如此的壓力，該動檢員透過圖畫，療癒了自己的內在小孩，改變心態，因而接受了這個現況，也從中找到了支撐的力量：

「昨天畫的牢籠，今天畫的是內在小孩在外面好好的，很安全。自己在裡面坐牢，但是內在小孩是自由的不會一起被關起來。自己就是要接受這個社會、法律、壓力跟體制，但是小孩可以逃離，有一個寄託，在牢籠裡面可以撐著，可以轉身。」(003)

甚至有動檢員已經做過心理諮詢，有創傷後壓力症候群，但仍舊留在原單位繼續努力，就是希望有朝一日能將這些經驗傳承：

「我要留下來，因為我知道這不好做，然後我也受傷過，希望能把事情傳承下去。真的很努力，因為我很辛苦，如果別人跟我一樣處境他們也會很辛苦，所以我留下來。」(002)

4. 例外情形

在動檢員的討論中，有需多常用的減緩壓力的方式，例如休假、出門旅遊或是請機關單位減少工作量、加派人手來幫忙，都能幫助動檢員恢復精神。但是也有人提到，這些方法不一定有效。像是出門玩以及找他人分擔工作量的例子：

「身上的壓力，就是不管你在哪裡，他都存在。就算你都沒有工作，到某個地方，還是有其他工作要做。別人分擔不了，(之前)有人來分擔過了，沒效。反而那個人是變成我的負擔。」(006)

(二) 自我慈悲、宗教藝術

1. 自我慈悲/成就感

以自我慈悲的概念來面對同情疲勞，Neff (2003a, 2003b) 指出自我慈悲包含三個主要成分，第一，對自我慈愛而不自我批判；第二，感覺人類同體而不孤立承擔；第三，保持覺察而不過渡沈溺於情境中。能讓我們較為客觀冷靜的面對難題。

有動檢員提到動物保護這份工作的時候，直指裏頭的痛苦實在太多了，所以與其去談痛苦，倒不如來談成就感。藉由專注於工作帶來的成就感，不再批判缺失、不再沉溺於無力感與沮喪之中，也是一種自我慈悲。從言談中可以感覺到他已经能夠將工作帶來的痛苦所轉化，專注於動物保護工

作帶來的成就感，以降低同情疲勞：

「痛苦就是可能這疊抱枕都不夠，所以我沒有辦法從裡面選出一個。（痛苦）太多了，然後每一個（抱枕）都代表一個（痛苦）。當你做了很多年之後就不會只有一個，會有一堆抱枕。如果痛苦太多，那我們就選他的反面，就選『成就感』。這樣就比較好選，因為比較少。」（040）

也有其他動檢員談到自己是動保工作的第一線，為此感到驕傲及成就感：

「有很多事情只有第一線人員才做得到。我很 enjoy 我可以做很多別人做不到的。有些志工或者是動保團體，有時候他想要做，但是他能力不所及，或者說他沒有辦法接觸到這一塊。例如捕捉或救援，這就是我們第一線會碰到的，我們會比人家有第一手訊息，會第一個到現場。」（047）

2. 宗教

有動檢員分享是靠著宗教信仰，得以平靜面對民眾的謾罵，不僅在與民眾的應對中適切得宜，也在心裡成功建立起良好的防護網，沒有因此而受傷，也不把讓這些負面能量帶回家中：

「我在收容所做這麼久了，現在才過來管制隊，罵久了也麻痺了，所以我覺得，甚麼人講的我都可以聽啦。其實我沒有甚麼嗜好，就是晚上回去，剛進收容所的時候晚上回去，我都有到廟裏面去誦經，做晚課。起初剛去的時候被罵是很生氣的，有時候罵久了 10 幾分鐘那個電話讓他罵，管制隊的同仁看得很不習慣說，你為什麼要被他罵呢，又不是你的錯。我說沒有關係阿，人家上面指示說，電話不要去傷到民眾，不然你會被投訴，所以就是電話筒拿著讓他罵，那些話真的很難聽，就說你們有在做安樂死，你們家生小孩沒屁眼。聽久了也覺得沒有甚麼。上班完回到我的家裡，我也不覺得怎麼樣，我不把生氣或是不快樂帶回家，我就是做到這邊為止，下班要騎摩托車回去，我就一路唱歌唱回去。這是我自己的想法啦。」（009）

3. 藝術

找到一個合適的發洩管道，透過唱歌、聽音樂，接觸藝術，讓自己釋放壓力：

「男人常講說，喝酒喝酒喝醉了甚麼都不記得了，其實醒來一切還是記得阿，問題還是在阿。我以前發洩的管道就是哭，但是哭

完了一後就像男人喝酒一樣，問題還是在，所以我說這是一個消極的（方法），等到我找到一個正面的、正向的管道的時候，比如說聽音樂阿，音樂我可以唱阿，在唱的過程中這個就是我的釋放了。我覺得當你找到一個正面的（方法）的時候，真的甚麼事情都雲淡風輕了。」(018)

二、方法層次

方法層次是透過一些課程或是工作坊來學習知識或技能，來因應工作的壓力及預防傷害的發生，就有動檢員分享到，關於受到的傷害，可能可以透過教育來預防，最怕的就是連自己也沒有察覺到的傷害，持續地造成負面影響：

「（傷害）可以藏起來，（但）不能控制。但應該可以預防，透過教育。自己可能不能控制，是要控制別人（意指預防傷害）。如果有體會到傷害的話，就可以求救。但是怕沒有體會到傷害這件事。沒有發現（的狀況）可能比較偏無形的傷害，或是你自我的防衛機制，你以為這不是傷害，但其實是傷害。可能就很久之後才發現，那其實是不對的。」(014)

而團體中有成員問到，如何從沒有發現傷害，到可以察覺到傷害，這之中的轉變因素到底是甚麼？雖然沒有很確定的答案，該動檢員說了「也許，是獲得更多的『知識』。」由此可以見得，透過教育，獲取更多知識，不僅可能可以預防傷害，還能夠幫助我們察覺傷害，進而提早保護自己。

三、系統層次

系統層次的解決方法乃透過家人、親友、同事的支持，感覺到自己並非孤身一人，而是有著他人的支持。以下將分為社會支持與組織支持兩個面向來說明：

（一）社會支持

許多動檢員都提到從他人的支持、關心與鼓勵中能得到能量，以面對困境：

「需要『重要他人』的幫助，可能是朋友，可能是有關係的人，任何關心傷害的任何人，就是需要「愛」吧。」(014)

「工作業務跟壓力都比較大一點，但是我們並不孤單，還是有其他人關心你。不要因為工作上耽誤了家庭的生活。」(031)

「親朋好友如果知道我們是獸醫師，都會有崇拜，感覺也給你

工作上的肯定。」(017)

還有在同一個工作環境朝夕相處的同事們，不僅可以提供情感上的支持，也能夠提供工作上的協助，就有動檢員分享自己從一個人獨自煩惱，到轉換心情向同事尋求幫助的過程：

「可能以前工作的責任心比較重，若一件事情做不好的話，我會一而再再而三地去想，我為什麼這麼做，我為什麼犯這個錯，那這個錯給我自己還有同事還有長官會帶來麻煩或甚麼的，就會有一拖拉庫的問號出來。後來我就是告訴自己，也許很多事情，我必須尋求協助的時候，我不可以不好意思去放下自尊，也許這樣會把一些工作分擔出去，要不恥下問，不要把自己逼那麼緊，該尋求協助就去，不管是工作上或是心理協助方面，我這樣告訴我自己的時候，我就走出來了。」(018)

另外就是遇到一些對動物保護採取同樣信念的人，對動檢員而言也相當振奮人心。前述曾提過動檢員經常是處於夾心餅乾的窘境，既要回應長官、也要回應民眾、動保團體、民意代表的期待，仍需顧及合法性，每天的工作可說是戰戰兢兢，在不同信念與價值觀中周旋，許多人都倍感心灰意冷。因此能夠遇到與自己信念相同以及認同自己作為的人，不論是在單位內、在其他不同單位的公部門，或是在民間團體，都會感到相知相惜，也會有成就感，成為自己繼續努力的動力：

「可能會遇到一些有一樣信念的人，對我的作為表示贊同，所以產生（成就感）出來。」(040)

「簡單的就是一些鼓勵，不是那種加油好嗎，而是給予認同。真正的認同就是，人家支持你不一定要有甚麼實質上的東西，而是當你在做這件事的時候，人家會覺得這是很有意義的事情。我覺得這都是很寶貴的經驗，可以推著我向前走。其實現在身邊這樣的人來蠻多的，雖然大家也是只能口頭上給你鼓勵，但是當那個量累積起來，也是很強的，你會覺得你不想辜負，你可以帶著這些聲音與期許繼續走下去。但相對得當你很累的時候，接受這些聲音，會覺得好像達不到大家的期望。」(047)

(二) 組織支持

有動檢員提到，他相當希望組織能夠賦權，讓他有較多自由裁量的空間。目前的工作環境經常不能照自己的意思去工作，因此也會萌生離職的念頭：

「(對於辦公室的各種繁瑣公文或事務) 會希望用自己的方式

去完成，不管那個方式在別人眼裡是如何，那一旦選擇的那個方式被打擾的時候，就會覺得很不愉快，尤其是被很快速地打斷，然後被要求改變作法的時候。最希望的是一個充分賦予自由的環境，所以其實想要跳離這個位置，離開這個環境。」(024)

然而動檢員目前所面臨到的，經常是與賦權的情況相反的狀況，甚至有一些業務連長官都不清楚、朝令夕改：

「最近我們在做流浪犬調查，因為我們第一次做，所以我們整個程序都不知道要怎麼做，那上面的要求是改來改去的，讓我們壓力做到非常大，還失眠。因為做的東西很雜又很多啦，又要符合上面的要求。希望可以快點把這個調查弄完，壓力就會慢慢小，可是年底還是要做一次，所以還是要自己去調適工作的心情。」(008)

因此長官的態度，其實對動檢員的工作熱忱會有很大影響，負面的態度會引發憤怒與不滿：

「公文本身對我來說不是問題，是上面長官給你的指導跟態度。那我認為憤怒（也能夠）作為一種動力。」(024)

但是和部屬站在同一陣線的長官，就能成為強大支持的力量：

「我真的很感謝我們的所長跟技正，我覺得碰到好的主管跟支持我們想法跟理念的主管，也很重要。至少這樣一路下來我想做甚麼都蠻支持我的。至少不會潑冷水，其實不管事管制隊還是各位同仁，動物保護或是動物福利，只要大家的想法是正確的話，我覺得六都可能快用跑的，我們就是慢慢走。」(036)

「長官是支持你的，不會說你在外面出生入死，第二天就沒工作。」(022)

另外在組織中，業務的「公平性」也十分重要，若是分配不均，不免會讓同仁間彼此有所嫌隙，影響士氣：

「工作內容的不平衡，心理的不平....，一直以來都覺得自己的業務量比起其他的課員來說多很多。其實我自己的調適是，我能力可以做多少就做多少，可是我覺得相對下來說就是...(很不滿)。所以這就是我目前的感覺。你就看到其他的課員就是爽爽的滑手機，可是你一堆公文就會覺得不平衡。不平衡這種心態會跟自己說盡量不要出現，但是不能夠漠視它存在這件事情。」(037)

後來這位同仁用「同理」的心情來調適這樣的不平衡：

「可是業務本來就輕重有差，像防疫課就是靠體力，那個月做就很辛苦，當然清淡期就會在那邊晃來晃去。忙的時候就是那樣。覺得同理吧，『同理』這個可能比較重要。就是自己也有很爽的時候啊，所以當自己爽的時候（不平衡）就可以不用來了。」(037)

第五節 影響同情疲勞的因素

雖然動檢員的工作本身就可能接觸到動物的苦難以及各式各樣棘手的任務，但是並非每個人都會有同情疲勞的症狀。本節整理了影響同情疲勞的因素，分為「分離」、「成就感」、「對工作的心態」、「動對物的態度」四大類來看這些動檢員有甚麼樣的特質，能在同情疲勞形成之前就將壓力予以排除，保持良好的心理健康。

一、分離

分離指的是與壓力來源保持距離，包含身體的距離及心理的距離。身體距離如透過減少工作量、休假、度假出遊、運動健身等，來拉開與工作的實質距離；而心理距離則是不過度投入、煩心工作，也不對動物抱持過度的情感，也就是藉由有意識的自律來自我保護，這些關於動檢員所用策略和方法在第四節如何解決同情疲勞的個人層次已有提過，這邊就不加贅述。本段落將說明影響使用分離技巧的重要因素，也就是年齡、年資、應對技能、知識：

許多動檢員都分享到，年齡真的是會影響壓力處理的方式。不同的年齡會有不同的心境，年紀越來越大之後，對於很多生氣、無奈的狀況，都能夠一笑置之，心理的壓力就減低了：

「我在年輕的時候也不會這麼想，是一直到我現在 50 幾歲了，我才告訴自己說，我後面的日子我要把責任放下，我要活出自我，我真的是這樣子。現在有機會能玩就玩，以前我也很封閉我自己、很內向，是我自己這樣子慢慢調適過來的。」(台南場，018)

「把所有的壓力都看淡。年輕的時候看東西都看得比較重，當你的年紀越來越大的時候，看事情越來越多之後，其實根本就沒什麼。」(025)

「比較年輕的時候當然都會感覺衝撞力比較大，慢慢有的經驗之後，(就會去調整)。理想慢慢就會被現實拉回來。需要時間去調整。」(015)

「自己心態上面，我覺得也是年紀的關係，以前也是很容易很投入工作的事，一個人獨處的時候，洗澡的時候一直再想工作的事情。那現在會提醒自己，就不要再看手機了，該陪家人就陪家人。這樣(想)之後就是放鬆之後就是可以比較放鬆，就會想說算了，

上班之後再說。」(041)

這樣的心態在第一線面對民眾時，更能幫助動檢員平靜應對，也能發揮同理心。而在長年從事這份工作之後，也學到了必要的知識及應對的技巧，因而愈做愈順手，有種倒吃甘蔗的感覺：

「我的心情就像快要退休一樣，放空了，像氣球一樣，沒剩幾年了，我現在心情沒有像之前那麼激動了。年齡到了，心境都越平淡，把一些負面的，第一時間讓對方表現出來，我們克制我們自己，不要起衝突，緩和情緒，講一些客氣的話，當然這些都是違心論啦。就是同理心啦，聽對方訴苦。我們年齡比較大，比較可以把這些問題推..(有保護罩的感覺)，就是在第一線盡量不要跟對方衝突，因為對方在說一定有一些負面的，負面的聽習慣就好了，不是說用消極的方式啦。其實我對這個工作是很滿意啦。其實我做這個工作，越做是越覺得不錯啦。同事也很好相處。出去被投訴，你就笑笑的，人家說伸手不打笑臉人，但也要認真聽啦，做表面(笑)。厚臉皮啦。」(045)

二、成就感

成就感對動檢員來說相當重要，因為他們經常因為目前台灣的動保現況而感到無力倦怠，因此若能找到自己的成就感，也能夠減緩同情疲勞的發生，找回工作的熱情：

「當那個體制是僵化的時候，其實可以去尋找裡面的空間。就算他那個體制是很牢不可破的，還是可以找到一些地方去發揮，找到自己的榮譽感、成就感，這是我覺得這是在那裏工作還可以(接受)，就算有很多法規、制式等都限制住，你還是可以找一些或許沒有人在 care 的部份去做。」(040)

「我主要就是在動保第一線工作，會接觸到那些不要的、被人家丟掉的狗或貓，是最後一線能夠幫助他，可能只能幫助一點，或是也可能幫助很多，重獲新生。這些都是在我每天可以做的事情之內，當然有些是需要機會啦，幫助很多或幫助一點點，但是當你可以幫到他，讓他可以有不一樣的結果，而不是就是走向死亡或者是說很痛苦的死亡，就會產生這個成就感。」(040)

三、對工作的心態

對工作所抱持的心態會影響到同情疲勞的形成，愈是對工作有強烈執著的人就愈容易感覺到壓力，有動檢員表明自己是虔誠的佛教徒，相信因果報應，認為擺爛的人會遭受報應，因而讓自己陷於沉重的工作壓力之中：

「我覺得大家（的工作量）都很大，只是有人擺爛不理它。變成別人做。但是，他下輩子，他還是得繼續做，他絕對繼續做，他不要做可以，下下輩子再做，都是一樣的工作。做到死，你不做完，他就是這個，不會斷。所以都是我做完了，可以換另外一個。但是他就是卡關卡在那裏，他的能力永遠是這樣。」(006)

但是藉由「不管他、無視他。傷害一定存在。它也不會怎樣，就是我的心理壓力會比較降低。」(006)可以稍微降低壓力。可以看出有些動檢員可能因為有這樣的宗教觀，而努力的去做這些永無止盡的工作。雖然這樣的信仰讓自己很辛苦，可是可能有許多事情，如果沒有這樣的信仰，就不會有人去行動了。在人力流失狀況嚴重的動物保護業務，或許就是有一些動檢員抱持這樣的信念，所以依舊努力的苦撐著。

如果能夠保持正向的心來面對外界的批評或攻擊，那麼相對的就比較能夠適應壓力，相信自己、堅持自己的理想：

「覺得要先珍惜擁有的，而不是去覺得說還可以得到甚麼。我從來不會把工作的事情帶到家裡面，事情一定會過去。而且世界是很大的，不會因為一件事就困在這邊。」(020)

「有很多外在的力量拉扯你，也可能是反過來給自己的力量。即使外面的力量再怎麼拉扯，但可以藉由其他方式來變成自己的推力。就像我們在這個環境很孤獨，一直被人攻擊或是批評，但是你可以做出一些對自己的世界有獨特貢獻的人。一片汙濁的環境，但是我們保持一顆正向的心，我們可以持續地走下去走更遠。最後可能一些反對的聲音如愛媽，或是你的長官，可能變成你的夥伴一起走到更遠的地方。」(010)

「維持自己的善良，相信善良會吸引善良。」(002)

「其實問題都不是動物造成，都是人造成的。可是每個人的腦袋瓜長在每個人的頭上，我們不能去控制他的思想，不能夠去控制他的嘴巴，我們無法導正他們的觀念，我們只能導正我們自己。以後就有一個正面的聲音，就是說，隨便別人怎麼講。勇敢地做你自

己。但是我也希望說你不要再隱藏你脆弱的聲音，你想喊就喊，想罵就罵，但是不要對著人罵，可能要去廁所。我覺得人也不要太善良，人要善良也要帶一點保護自己。」(018)

另外有些動檢員是抱持學習的心態在應對這份工作，縱使在這個崗位上有很多的無奈與傷害，還是調整心態往好的方面想，把這些逆境當作是學習的一部分。但是也補充說明很樂意調去別的單位，由此可見動檢員的壓力讓他們時時刻刻有著離開的念頭。：

「其實我的想法是說，身為獸醫師應該每個行業、每個獸醫的類別都去體驗一下。收容動保都體驗看看。」(026)

「留在這裡給自己的想法就是，我在學習，然後可以學更多東西。想法會更靈活，不會很呆版，這裡的半年大概是別人的兩三年吧，然後每天都可以加班。但是我後面要有但書，如果可以調去別的單位，我也很樂意阿。」(002)

四、對動物的態度

對動物的態度也能成為支持動檢員繼續下去的動力，這份對動物的關懷，雖然會讓他們去同理動物的苦難，但也能給他們前進的力量：

「回想起當獸醫師的初衷是對動物的喜愛，感覺到支持的力量。」(017)

比較特別的是有動檢員表示，自己並不會因為同情或同理工作中遇到的動物苦難而感到不適或壓力，「因為不是自己養的，沒有感情」(029)。因此無論是遇到動物被虐待或是車禍、病重的動物，只要不是自己養的寵物，就不會投入感情，讓自己受傷。但是在這樣的前提之下，會不會因為冷漠就影響工作的意願呢？該名動檢員回答「不會，因為這是獸醫師的專業」(029)，表明並不會因為沒有投入感情而做出任何不符合獸醫師專業的行為。

五、小結

在本章我們能看到動檢員同情疲勞的形成過程與各項影響因素，可知這一切的開端就是對動物投注感情，去「同情」、「同理」動物們而造成的傷痛，而這份同情與同理有如雙面刃一般，可能發展成正面的「成就感」，但也可能發展成負面的「同情疲勞」。我們能看到，若要保持健康的身心狀態，「分離」其實是相當重要的技能，若能夠掌握，就能適當地脫離傷痛，同時維持自己的工作效率；但若拿捏得不好，涉入太深，就可能身陷其中無法自拔。但是前述目前動檢員所面

臨的種種困境，都非一朝一夕可以解決，這會不會讓動檢員們感到心灰意冷，為了保護自己而導致自身的冷漠與麻木呢？我們能否重新檢視動檢員的工作，增加讓他們能產生成就感的設計與安排；或從工作及生活周遭給予支持，維持他們的熱情呢？

第六章 問卷結果與資料分析

本研究以 SPSS 統計套裝軟體進行統計分析，全體樣本共 75 筆。本章第一節進行描述性統計分析，了解有效樣本的分布情形及樣本資料集中與離散的情況、偏態與峰度；第二節進行信效度分析，了解問卷的有效性與一致性；第三節進行差異性分析，了解各個研究變項在經過不同課程後的差異情形；第四節說明研究對象對工作坊的回饋；第五節統整研究對象給予主管機關，針對減輕工作壓力之建議。各節之內容，茲分述如下：

第一節 描述性統計

一、參與者的背景分析

本研究之參與對象為各地方直轄市、縣(市)政府主管動物保護業務之機關或單位，共計 22 個機關或單位參與本研究之調查，問卷調查期間於 106 年 6 月至 9 月間，扣除填答不完整等無效問卷後，有效問卷共計有 75 份，各機關問卷回收情形如表 6-1-1 所示。

表 6-1-1 各地方動物保護機關(單位)問卷回收情況表

縣市別	有效問卷數
1 臺北市動物保護處	2
2 新北市政府動物保護防疫處	5
3 臺中市動物保護防疫處	8
4 臺南市動物防疫保護處	19
5 高雄市動物保護處	1
6 桃園市政府動物保護防疫處	10
7 新竹縣家畜疾病防治所	0
8 苗栗縣動物保護防疫所	4
9 彰化縣動物防疫所	2
10 南投縣家畜疾病防治所	5
11 雲林縣動植物防疫所	0
12 嘉義縣家畜疾病防治所	5
13 屏東縣家畜疾病防治所	0
14 宜蘭縣動植物防疫所	8
15 花蓮縣動植物防疫所	1
16 臺東縣動物防疫所	2
17 澎湖縣家畜疾病防治所	0

18	基隆市動物保護防疫所	0
19	新竹市動物保護及防疫所	1
20	嘉義市政府	0
21	金門縣動植物防疫所	2
22	連江縣政府建設局	0
合 計		75

資料來源：本研究自行繪製

以下為本研究參與者之個人背景資料的填答情形，本研究分別調查了各工作坊參與人數、性別、年齡、宗教信仰、職務性質、職等、從事動物保護工作資歷、職務內容及所佔工作比例，其樣本特性分析如表：

表 6-1-2 樣本特性之次數分配表 (n=75)

項目	類別	次數	百分比
各工作坊 參與人數	敘事治療模式	11	14.7%
	內在小孩治療模式	11	14.7%
	情境劇治療模式	16	21.3%
	表達性藝術治療模式	7	9.3%
	對照組	30	40.0%
性別	男	32	42.7%
	女	43	57.3%
年齡	21-30 歲	22	29.3%
	31-40 歲	30	40.0%
	41-50 歲	15	20.0%
	51-60 歲	7	9.3%
	61 歲以上	1	1.3%
宗教信仰	佛教	12	16.0%
	道教	20	26.7%
	基督教	6	8.0%
	無	32	42.7%
	其他	4	5.3%
	遺漏值	1	1.3%
職務性質	正職	44	58.7%
	約聘雇	30	40.0%
	遺漏值	1	1.3%
職等	約聘雇	30	40.0%

	1-3 職等	3	4.0%
	4-5 職等	14	18.7%
	6-7 職等	24	32.0%
	8-9 職等	3	4.0%
	遺漏值	1	1.3%
擔任動物保護 行政工作資歷	未滿一年	22	29.3%
	1-3 年	28	37.3%
	3-6 年	15	20.0%
	6-9 年	2	2.7%
	9-14 年	2	2.7%
	14 年以上	5	6.7%
	遺漏值	1	1.3%
每種承辦業務之 個數及比例	動物急難救助業務	35	46.7%
	動物安樂死業務	13	17.3%
	動物屍體處理業務	21	28.0%
	動物絕育業務	30	40.0%
	動保案件查緝業務	35	46.7%
	野生動物保護業務	6	8.0%
	寵物登記管理業務	24	32.0%
	動物管制與捕捉業務	25	33.3%
	動物認養業務	33	44.0%
	動物保護教育訓練與宣導業務	32	42.7%
	收容所管理業務	22	29.3%
	收容所清潔業務	10	13.3%
動保業務佔全部 工作之比例	20%以下	2	2.7%
	21-40%	6	8.0%
	41-60%	14	18.7%
	61-80%	26	34.7%
	81-100%	24	32.0%
	遺漏值	3	4.0%

資料來源：本研究自行繪製

二、各變項之描述性統計

此部份針對各構面之題項作基本的描述性統計分析，了解各題項之平均數與標準差。

表 6-1-3 各變項之平均數與標準差

變項	前後測	題項	平均數	標準差	總平均	總標準差	
同情滿足	前測	1. 身為動保工作者，我熱愛我的工作	3.29	.927	2.65	0.517	
		2. 我很高興能學習協助動物的技術與方案	3.95	.655			
		3. 我的工作讓我感到滿意	3.09	.857			
		4. 我擁有快樂的想法和感受	3.19	.817			
		5. 我相信因為我的努力，我的工作會有所不同	3.33	.991			
		6. 我對於我能提供的協助感到驕傲	3.43	.857			
		7. 我身為一個動保工作者是成功的	3.15	.855			
		8. 我很高興選擇了這項工作	3.16	.966			
	後測	1. 身為動保工作者，我熱愛我的工作	3.40	.838	2.75	0.526	
		2. 我很高興能學習協助動物的技術與方案	3.83	.724			
		3. 我的工作讓我感到滿意	3.33	.844			
		4. 我擁有快樂的想法和感受	3.49	.848			
		5. 我相信因為我的努力，我的工作會有所不同	3.47	.920			
		6. 我對於我能提供的協助感到驕傲	3.60	.854			
		7. 我身為一個動保工作者是成功的	3.21	.843			
		8. 我很高興選擇了這項工作	3.26	.866			
同情疲勞	前測	職業倦怠	1. 我花太多心思在工作上，覺得被工作困住了	3.20	.915	2.85 (同情疲勞)	0.620 (同情疲勞)
			2. 我覺得我沒有辦法實現人生的目標	3.15	.833		
			3. 我覺得在工作上我是一個“失敗的人”	2.51	.978	2.96	0.713

		4.	和動物相關的工作會讓我產生無力感	2.89	.879	(職業倦怠)	(職業倦怠)		
		5.	身為一位動保工作者我經常感到脆弱、疲憊、無力	3.19	.975				
		6.	我因為工作而感到情緒低落	3.12	.999				
		7.	我覺得我沒有辦法區隔工作與生活	2.81	.968				
		8.	我的工作讓我覺得氣憤、理想破滅、毫無價值可言	2.84	.886				
		9.	我不時會回想起動物的遭遇	3.03	.827				
		10.	我會做惡夢，夢到動物所遭遇到的不好的事	2.36	.832				
		11.	在業務上碰到特別可憐的動物後，我會不由自主的回想起這些場景	2.89	.981				
	次級創傷	12.	我曾經在和動物相處時，不由自主的想起可怕的經驗	2.69	.958				
		13.	我會因為動物痛苦的遭遇而失眠	2.51	.844				
		後測	職業倦怠	1.	我花太多心思在工作上，覺得被工作困住了	3.03	.930	2.74 (同情疲勞)	0.653 (同情疲勞)
				2.	我覺得我沒有辦法實現人生的目標	2.91	.857		
				3.	我覺得在工作上我是一個“失敗的人”	2.42	.860		
4.	和動物相關的工作會讓我產生無力感			2.99	.923				
5.	身為一位動保工作者我經常感到脆弱、疲憊、無力			3.14	.926				
						2.86 (職業倦怠)	0.693 (職業倦怠)		
						2.55	0.836		

		6. 我因為工作而感到情緒低落	3.08	.941	(次級創傷)	(次級創傷)	
		7. 我覺得我沒有辦法區隔工作與生活	2.63	.997			
		8. 我的工作讓我覺得氣憤、理想破滅、毫無價值可言	2.77	.909			
	次級創傷	9. 我不時會回想起動物的遭遇	2.71	.897			
			10. 我會做惡夢，夢到動物所遭遇到的不好的事	2.32			.903
			11. 在業務上碰到特別可憐的動物後，我會不由自主的回想起這些場景	2.71			.983
			12. 我曾經在和動物相處時，不由自主的想起可怕的經驗	2.56			.919
			13. 我會因為動物痛苦的遭遇而失眠	2.45	.963		
同理心	前測	1. 觀看悲傷的動物電影會讓我哽咽	3.53	.859	3.52	0.548	
		2. 看到動物單獨被關在籠子裡會讓我很難過	3.07	.844			
		3. 貓咪親人的呼嚕聲可以鼓舞我	3.68	.888			
		4. 當我看到動物被虐待的時候我會很憤怒	3.84	.772			
		5. 寵物對我的心情有很大的影響	3.49	.812			
		6. 看到動物在受苦會使我心煩意亂	3.35	.878			
		7. 在公眾場合看到別人和他們的寵物親吻或擁抱時會讓我覺得不舒服	3.64	.910			
		8. 太過依賴自己的寵物是很愚蠢的	3.28	1.034			

		9. 我覺得人們會因為寵物老死而悲傷感到不可思議	3.81	.954		
	後測	1. 觀看悲傷的動物電影會讓我哽咽	3.43	.932	3.49	0.541
		2. 看到動物單獨被關在籠子裡會讓我很難過	2.97	.838		
		3. 貓咪親人的呼嚕聲可以鼓舞我	3.69	.915		
		4. 當我看到動物被虐待的時候我會很憤怒	3.79	.703		
		5. 寵物對我的心情有很大的影響	3.44	.793		
		6. 看到動物在受苦會使我心煩意亂	3.41	.755		
		7. 在公眾場合看到別人和他們的寵物親吻或擁抱時會讓我覺得不舒服	3.61	.971		
		8. 太過依賴自己的寵物是很愚蠢的	3.45	.949		
		9. 我覺得人們會因為寵物老死而悲傷感到不可思議	3.69	.950		
工作負荷	前測	1. 我的工作內容太多以致於我無法處理好每件事情	3.47	.991	3.53	0.842
		2. 我有太多事情要做且沒有足夠的時間去完成	3.64	.880		
		3. 我花大部分的時間在趕工作進度	3.49	.964		
	後測	1. 我的工作內容太多以致於我無法處理好每件事情	3.39	.899	3.43	0.780
		2. 我有太多事情要做且沒有足夠的時間去完成	3.49	.795		
		3. 我花大部分的時間在趕工作進度	3.40	.854		

心理健康	前測	1. 覺得自己能專心做事	3.49	.828	3.35	0.611
		2. 覺得自己能對事情做決策	3.45	.813		
		3. 覺得自己能夠勇敢面對遇到的難題	3.51	.705		
		4. 覺得所有的事情讓自己蠻高興的	2.99	.814		
	後測	1. 覺得自己能專心做事	3.65	.862	3.58	0.601
		2. 覺得自己能對事情做決策	3.64	.729		
		3. 覺得自己能夠勇敢面對遇到的難題	3.73	.684		
		4. 覺得所有的事情讓自己蠻高興的	3.28	.745		
知覺組織支持	前測	1. 組織相當重視我的目標和價值	3.00	.735	3.15	0.676
		2. 組織相當重視我的福利	2.80	.771		
		3. 組織會在我需要幫助時伸出援手	3.32	.857		
		4. 組織會在意我所提出的意見	3.19	.771		
		5. 如果坦承自己的過錯，組織會願意原諒我	3.33	.827		
		6. 當我需要特殊協助時，組織會願意提供幫助	3.29	.882		
	後測	1. 組織相當重視我的目標和價值	3.13	.741	3.19	0.714
		2. 組織相當重視我的福利	2.96	.877		
		3. 組織會在我需要幫助時伸出援手	3.29	.851		
		4. 組織會在意我所提出的意見	3.23	.768		
		5. 如果坦承自己的過錯，組織會願意原諒我	3.29	.866		
		6. 當我需要特殊協助時，組織會願意提供幫助	3.28	.894		
正念	前測	1. 我更喜歡對未知經驗敞開心胸，而不是想控制或改變它們	3.72	.648	3.65	0.543

		2. 我會很好奇自己從某些思想、感情或感受的反應裡，學到甚麼	3.80	.593			
		3. 我時時刻刻都很好奇，想體會我心中的感受	3.55	.724			
		4. 我對我腦中不時冒出的每個想法與感受，都感到好奇	3.50	.726			
		5. 我仍然好奇每個經歷發生的本質	3.69	.657			
		6. 我很好奇自己對每一件事物的特殊反應	3.65	.668			
		7. 透過觀察自己容易被甚麼事物吸引的過程，我能夠在其中學到智慧	3.75	.699			
		1. 我更喜歡對未知經驗敞開心胸，而不是想控制或改變它們	3.75	.622			3.70
	2. 我會很好奇自己從某些思想、感情或感受的反應裡，學到甚麼	3.82	.593				
	3. 我時時刻刻都很好奇，想體會我心中的感受	3.60	.705				
	4. 我對我腦中不時冒出的每個想法與感受，都感到好奇	3.65	.695				
	5. 我仍然好奇每個經歷發生的本質	3.71	.701				
	6. 我很好奇自己對每一件事物的特殊反應	3.60	.705				
	7. 透過觀察自己容易被甚麼事物吸引的過程，我能夠在其中學到智慧	3.82	.678				
詩	知覺社會支	前測	1. 在我的朋友當中，至少有一位能給我值得信任的忠告	3.95	.774	3.75	0.698
			2. 如果我覺得孤獨，我可以打電話給幾位朋友聊聊天	3.65	.957		

		3. 如果我必須出遠門幾週，有親友可以幫助照顧我的家（如盆景、信箱、狗、貓）	3.73	.969		
		4. 我經常和親友見面或談話	3.65	.818		
		5. 如果我必須在五點以前到郵局寄出一封重要的信件，卻有事耽擱，我有親友會願意幫這個忙	3.80	.906		
	後測	1. 在我的朋友當中，至少有一位能給我值得信任的忠告	3.90	.790	3.84	0.649
		2. 如果我覺得孤獨，我可以打電話給幾位朋友聊聊天	3.82	.845		
		3. 如果我必須出遠門幾週，有親友可以幫助照顧我的家（如盆景、信箱、狗、貓）	3.83	.839		
		4. 我經常和親友見面或談話	3.76	.796		
		5. 如果我必須在五點以前到郵局寄出一封重要的信件，卻有事耽擱，我有親友會願意幫這個忙	3.90	.754		

資料來源：本研究自行繪製

第二節 信效度檢定

效度即測量的正確性，指測驗或量表能正確測得欲測量的特性或功能的程度。本研究以物質誘因、團隊關係、公共服務動機、組織承諾、工作投入五個構面所設計之量表進行因素分析，在因素分析中，因素負荷量愈高，表示該變項在該因子的重要性愈高（邱皓政，2000：15-18）。先進行 KMO（Kaiser-Mayer-Olkin）與 Bartlett 球形檢定，這是決定問項是否適合做因素分析的重要指標（李德治、童惠玲，2009）。當 KMO 值愈大，表示變項間的共同因素愈多，愈適合作因素分析，表 6-2-1 表示 KMO 統計量的判斷原理（邱皓政，2000：15-7）。球形檢定在於檢定是否變項間相關係數不同且大於 0，顯著球形檢定表示相關係數足以作為因素分析抽取因素之用（邱皓政，2000：15-6）。

表 6-2-1 KMO 統計量的判斷標準

KMO 統計量	因素分析適合性
.90 以上	極佳的 (marvelous)
.80 以上	良好的 (meritorious)
.70 以上	中度的 (middling)
.60 以上	平庸的 (mediocre)
.50 以上	可悲的 (miserable)
.40 以下	無法接受的 (unacceptable)

資料來源：轉引自邱皓政（2000：15-7）

本研究因素萃取的方法，採「主成分分析法」(principle component analysis)，以估計因素負荷量，另外本研究假設因素間相互獨立，以直交轉軸法 (orthogonal rotation) 之最大變異法 (varimax) 加以轉軸，直交轉軸主要是基於因素間相互獨立的前提，是將所有的變項在同一個因素或成分的負荷量平方的變異量達到最大，如此能夠達到簡單因素結構的目的，且對於因素結構的解釋較為容易，概念較為清晰（邱皓政，2000：15-11）。據此求出各變項的因素負荷量及解釋總解釋變異量。

效度分析後緊接著，進行信度分析，檢驗問卷的穩定性 (stability) 與可靠性 (trustworthiness)（邱皓政，2000：3-7）。測驗信度越高，表示測驗結果越可信，但一致性高的問卷便是指同一群人接受性質相同題型、相同目的、相同的問卷測量後，在各衡量結果間顯示出強烈的正相關。穩定性高的測量工具則是指一群人在不同時空下接受同樣的衡量工具時，結果的差異很小。本研究採用 Cronbach's α 檢測問卷的信度，若 Cronbach's α 係數 ≥ 0.9 則問卷的穩定度與可靠性達十分可信，Cronbach's α 係數介於 0.4 到 0.5 之間表示可信，Cronbach's α 係數 < 0.3 則為不可信。

其中同理心前測中的「當我看到疑似被遺棄的狗時，我通常會幫助牠」及心理健康後測中的「覺得自己難以克服所遭遇的困難」、「覺得自己沮喪不快樂」之信效度檢定未達標準，故將其刪去。各變項之信、效度檢定數據如表：

表 6-2-2 各變項之信效度檢驗

變項	前後測	題項	因素負荷量	解釋變異量 (%)	KMO	信度	
同情滿足	前測	1. 身為動保工作者，我熱愛我的工作	0.819	56.35	.858	.888	
		2. 我很高興能學習協助動物的技術與方案	0.430				
		3. 我的工作讓我感到滿意	0.742				
		4. 我擁有快樂的想法和感受	0.761				
		5. 我相信因為我的努力，我的工作會有所不同	0.843				
		6. 我對於我能提供的協助感到驕傲	0.691				
		7. 我身為一個動保工作者是成功的	0.822				
		8. 我很高興選擇了這項工作	0.811				
	後測	1. 身為動保工作者，我熱愛我的工作	0.817	61.318	0.831	0.906	
		2. 我很高興能學習協助動物的技術與方案	0.537				
		3. 我的工作讓我感到滿意	0.884				
		4. 我擁有快樂的想法和感受	0.805				
		5. 我相信因為我的努力，我的工作會有所不同	0.740				
		6. 我對於我能提供的協助感到驕傲	0.699				
		7. 我身為一個動保工作者是成功的	0.868				
8. 我很高興選擇了這項工作		0.855					
同情疲勞	前測	職業倦怠	1. 我花太多心思在工作上，覺得被工作困住了	0.778	63.617	0.869	0.897

		2. 我覺得我沒有辦法實現人生的目標	0.766			
		3. 我覺得在工作上我是一個“失敗的人”	0.758			
		4. 和動物相關的工作會讓我產生無力感	0.601			
		5. 身為一位動保工作者我經常感到脆弱、疲憊、無力	0.798			
		6. 我因為工作而感到情緒低落	0.777			
		7. 我覺得我沒有辦法區隔工作與生活	0.727			
		8. 我的工作讓我覺得氣憤、理想破滅、毫無價值可言	0.770			
	次級創傷	9. 我不時會回想起動物的遭遇	0.730			
		10. 我會做惡夢，夢到動物所遭遇到的不好的事	0.857			
		11. 在業務上碰到特別可憐的動物後，我會不由自主的回想起這些場景	0.796			
		12. 我曾經在和動物相處時，不由自主的想起可怕的經驗	0.815			
		13. 我會因為動物痛苦的遭遇而失眠	0.874			
後測	職業倦怠	1. 我花太多心思在工作上，覺得被工作困住了	0.756	66.936	0.858	0.916
		2. 我覺得我沒有辦法實現人生的目標	0.577			

		3. 我覺得在工作上我是一個“失敗的人”	0.643			
		4. 和動物相關的工作會讓我產生無力感	0.703			
		5. 身為一位動保工作者我經常感到脆弱、疲憊、無力	0.832			
		6. 我因為工作而感到情緒低落	0.847			
		7. 我覺得我沒有辦法區隔工作與生活	0.694			
		8. 我的工作讓我覺得氣憤、理想破滅、毫無價值可言	0.736			
	次級創傷	9. 我不時會回想起動物的遭遇	0.764			
		10. 我會做惡夢，夢到動物所遭遇到的不好的事	0.894			
		11. 在業務上碰到特別可憐的動物後，我會不由自主的回想起這些場景	0.897			
		12. 我曾經在和動物相處時，不由自主的想起可怕的經驗	0.892			
		13. 我會因為動物痛苦的遭遇而失眠	0.875			
同理心	前測	1. 觀看悲傷的動物電影會讓我哽咽	0.677	59.599	0.737	0.798
		2. 看到動物單獨被關在籠子裡會讓我很難過	0.772			
		3. 貓咪親人的呼嚕聲可以鼓舞我	0.589			
		4. 當我看到動物被虐待的時候我會很憤怒	0.634			

		5. 寵物對我的心情有很大的影響	0.788			
		6. 看到動物在受苦會使我心煩意亂	0.800			
		7. 在公眾場合看到別人和他們的寵物親吻或擁抱時會讓我覺得不舒服	0.897			
		8. 太過依賴自己的寵物是很愚蠢的	0.646			
		9. 我覺得人們會因為寵物老死而悲傷感到不可思議	0.760			
	後測	1. 觀看悲傷的動物電影會讓我哽咽	0.777	63.266	0.717	0.801
		2. 看到動物單獨被關在籠子裡會讓我很難過	0.735			
		3. 貓咪親人的呼嚕聲可以鼓舞我	0.590			
		4. 當我看到動物被虐待的時候我會很憤怒	0.530			
		5. 寵物對我的心情有很大的影響	0.823			
		6. 看到動物在受苦會使我心煩意亂	0.812			
		7. 在公眾場合看到別人和他們的寵物親吻或擁抱時會讓我覺得不舒服	0.877			
		8. 太過依賴自己的寵物是很愚蠢的	0.814			
		9. 我覺得人們會因為寵物老死而悲傷感到不可思議	0.825			
工作負荷	前測	1. 我的工作內容太多以致於我無法處理好每件事情	0.845	79.801	0.673	0.869
		2. 我有太多事情要做且沒有足夠的時間去完成	0.941			
		3. 我花大部分的時間在趕工作進度	0.891			

	後測	1. 我的工作內容太多以致於我無法處理好每件事情	0.941	84.442	0.739	0.906
		2. 我有太多事情要做且沒有足夠的時間去完成	0.940			
		3. 我花大部分的時間在趕工作進度	0.902			
心理健康	前測	1. 覺得自己能專心做事	0.776	59.268	0.732	0.770
		2. 覺得自己能對事情做決策	0.837			
		3. 覺得自己能夠勇敢面對遇到的難題	0.708			
		4. 覺得所有的事情讓自己蠻高興的	0.753			
	後測	1. 覺得自己能專心做事	0.833	63.165	0.740	0.804
		2. 覺得自己能對事情做決策	0.837			
		3. 覺得自己能夠勇敢面對遇到的難題	0.695			
		4. 覺得所有的事情讓自己蠻高興的	0.806			
知覺組織支持	前測	1. 組織相當重視我的目標和價值	0.807	70.235	0.841	0.914
		2. 組織相當重視我的福利	0.703			
		3. 組織會在我需要幫助時伸出援手	0.887			
		4. 組織會在意我所提出的意見	0.845			
		5. 如果坦承自己的過錯，組織會願意原諒我	0.870			
		6. 當我需要特殊協助時，組織會願意提供幫助	0.901			
	後測	1. 組織相當重視我的目標和價值	0.838	73.836	0.888	0.927
		2. 組織相當重視我的福利	0.810			
		3. 組織會在我需要幫助時伸出援手	0.902			
		4. 組織會在意我所提出的意見	0.887			

		5. 如果坦承自己的過錯，組織會願意原諒我	0.851			
		6. 當我需要特殊協助時，組織會願意提供幫助	0.864			
正念	前測	1. 我更喜歡對未知經驗敞開心胸，而不是想控制或改變它們	0.638	62.134	0.843	0.897
		2. 我會很好奇自己從某些思想、感情或感受的反應裡，學到甚麼	0.707			
		3. 我時時刻刻都很好奇，想體會我心中的感受	0.863			
		4. 我對我腦中不時冒出的每個想法與感受，都感到好奇	0.863			
		5. 我仍然好奇每個經歷發生的本質	0.839			
		6. 我很好奇自己對每一件事物的特殊反應	0.773			
		7. 透過觀察自己容易被甚麼事物吸引的過程，我能夠在其中學到智慧	0.808			
	後測	1. 我更喜歡對未知經驗敞開心胸，而不是想控制或改變它們	0.752	73.253	0.901	0.938
		2. 我會很好奇自己從某些思想、感情或感受的反應裡，學到甚麼	0.866			
		3. 我時時刻刻都很好奇，想體會我心中的感受	0.876			
		4. 我對我腦中不時冒出的每個想法與感受，都感到好奇	0.903			
		5. 我仍然好奇每個經歷發生的本質	0.885			
		6. 我很好奇自己對每一件事物的特殊反應	0.818			

		7. 透過觀察自己容易被甚麼事物吸引的過程，我能夠在其中學到智慧	0.882			
知覺社會支持	前測	1. 在我的朋友當中，至少有一位能給我值得信任的忠告	0.691	61.937	0.784	0.845
		2. 如果我覺得孤獨，我可以打電話給幾位朋友聊聊天	0.870			
		3. 如果我必須出遠門幾週，有親友可以幫助照顧我的家（如盆景、信箱、狗、貓）	0.768			
		4. 我經常和親友見面或談話	0.725			
		5. 如果我必須在五點以前到郵局寄出一封重要的信件，卻有事耽擱，我有親友會願意幫這個忙	0.863			
	後測	1. 在我的朋友當中，至少有一位能給我值得信任的忠告	0.816	65.209	0.747	0.865
		2. 如果我覺得孤獨，我可以打電話給幾位朋友聊聊天	0.853			
		3. 如果我必須出遠門幾週，有親友可以幫助照顧我的家（如盆景、信箱、狗、貓）	0.807			
		4. 我經常和親友見面或談話	0.728			
		5. 如果我必須在五點以前到郵局寄出一封重要的信件，卻有事耽擱，我有親友會願意幫這個忙	0.827			

資料來源：本研究自行繪製