

# 警察對生活困擾與社區資源的評估

林家興

國立台灣師範大學教育心理與輔導學系

## 摘 要

本研究以自編的「警察生活困擾與社區資源評量表」詢問395名現職警察人員，藉以探討警察人員最常見的生活困擾是哪些，以及知道可用的社區資源有多少。研究結果發現：1.警察最常見的生活困擾是：工作壓力、健康問題、情緒困擾、感情問題，以及親子問題。2.警察不清楚或認為沒有社區資源可以運用來處理生活困擾的比例很高，超過五成以上的警察，認為下列的生活困擾沒有社區資源可用：不適任現職、自傷自殺行為、酗酒吸毒、精神疾病、財務問題、感情問題、工作紀律問題，以及婚姻問題。3.階級越低的警察，越會認為警察人員的健康或婚姻問題很多。階級越高的警察，越會認為同事間的人際問題很多。4.基層警察與高階警官比低階警官，更認為沒有社區資源可用來協助處理警察的人際問題。階級越低的警察，越會認為沒有社區資源可用來處理警察自傷自殺的問題。

本研究並依據研究結果，就警察輔導工作與未來研究的方向，提出建議。

**關鍵詞：**警察輔導、生活困擾、社區資源、關老師

本文之完成承蒙警政署及各級警察機關關老師協助問卷之收集，研究助理張秋蘭小姐協助研究文獻收集與資料處理，以及兩位審查委員提供寶貴之修正意見，特此致謝。



## 緒 論

### 一、研究動機與目的

少數警察因感情或情緒困擾而自殺的事件，經過新聞媒體的大肆報導，突顯了警察心理健康問題與工作壓力問題的嚴重性，不僅引起警政當局與全國民眾的關切，也促使研究者想進一步探討警察工作與生活困擾的興趣。進行本研究的動機主要有四點：

(一)研究者曾擔任「警政署各級機關心理輔導室主任級人員講習班」之「社區資源與個案管理」之課程講座，從與學員的教學互動與經驗分享中，對於警察人員的生活困擾與心理保健產生研究的興趣。

(二)警察是人，自然也有一般人的煩惱與生活困擾。一般人常有的困擾，如健康問題、工作壓力、感情問題、人際問題、自傷行為、婚姻問題，以及心理疾病等，警察也會有。警察對同事與部屬的工作與生活困擾的觀察與評量是如何呢？在各種工作與生活困擾當中，又是哪些項目是警察人員自認為較為常見的困擾？

(三)有關警察工作壓力與心理困擾的實証研究中（朱愛群，民86；呂育生、曾豐瑞，民82；吳國清，民85；沈湘縈，民82；曹爾忠，民71；張錦麗，民87；蔡德輝等，民82），多數的研究者是來自警察學術界或實務界，很少是來自心理學界，這對於警察工作壓力與心理衛生的研究是一個不足的地方。警察工作壓力與心理衛生的研究，需要更多心理學研究者的關心與參與，從心理學的觀點來探討警察的生活困擾，將可以彌補現有實証研究的不足。

(四)警察人員來自社區，服務社區，自然不能置外於社區。可是從有關的文獻（張錦麗，民87）與對警察組織的觀察，我們發現警察是一個相當嚴謹而保守的組織。警察人員在思考解決工作壓力或心理困擾的模式時，傾向於警察人員的問題自己解決，因此才有關老師輔導制度的設置，警察人員並不習慣求助於組織外的社區服務與心理諮商機構。如果警察人員對社區資源的存在所知有限，自然在遭遇工作壓力與生活困擾的時候，不會想到要求助於社區資源。究竟警察人員對社區資源的存在知道多少，這也是進行本研究的動機之一。

本研究的目的是，在於從心理學家的角度，以實証研究的方法，請現職警察評量警察人員的生活困擾有多少，評量相關社區資源的存在有多少，以及對各項生

活困擾與社區資源的評量是否因階級不同而異。研究者希望透過問卷調查的方式，具體呈現警察人員當中常見的生活困擾是哪些，以及警察人員對心理衛生相關的社區資源知道有多少，作為將來規劃警察輔導工作與心理保健的參考。

## 二、研究問題

本研究所欲探討的研究問題主要有四個：

- (一)就全體警察人員而言，警察人員認為其同事與部屬最常見的生活困擾是哪些？
- (二)就全體警察人員而言，警察人員對各項生活困擾可用的社區資源當中，認為最常見的社區資源是哪些？
- (三)不同階級的警察人員，對其同事與部屬生活困擾的評量是否不同？
- (四)不同階級的警察人員，對社區資源的評量是否不同？

## 三、文獻探討

### (一)警察的工作壓力與生活困擾

警察人員因為其特殊的工作性質與組織問題，成為工作壓力與心理困擾的高危險職業。根據研究（張錦麗，民87；賈樂吉，民82），警察職業的特性為：1. 不確定性、不可預測性，與危險性皆高；2. 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；3. 需面對現實黑暗面，引發個人價值觀衝突；以及4. 與司法系統的協調等，警察的工作特性使其很容易成為壓力源與心理困擾的致病因子。

另一個基層警察工作的壓力源與致病因子是警察的組織問題。根據朱愛群（民86）以「派出所的組織分析與診斷」為題所進行的實証研究，發現基層派出所的共同問題是：

1. 動機低落：不太關心組織與團體，不願多出力為組織的共同目標努力；
2. 報酬不公平：獎勵方式不當，報酬制度不符合需要，甚至阻礙組織健全發展；
3. 控制不當：不信任基層員警，用五層督導網，查勤次數頻仍，形成員警之工作負荷，控制不當的另一個表現是懲多於獎；
4. 團隊合作不力：只要是與績效有關的事就全力以赴，和績效無關的事，就

敷衍應付。加上警察長久以來抓要犯、破大案的根深蒂固的觀念，更加深個人自求多福、力求個人表現的組織典範。

基層員警對警察組織的看法，朱愛群（民86）歸納為：1.對整個警察制度不健全感到沮喪；2.派出所的勤務太重，幾乎每天都排12小時的勤務；3.勤務編排不恰當，服勤時間被切成片段而不連續；4.所學與所用並不吻合；5.上級長官完全無法了解基層的辛酸與需要；6.民眾對警察的態度普遍的不友善、不尊重，也不支持；7.警察的社會地位不高，造成工作意願低落；8.上級長官不會支持基層同仁；以及9.處理車禍的時間太多。吳國清（民85）的研究也反映類似的現象，認為現今警察制度最迫切需要革新的是警察勤務制度及人事升遷。

基於警察的工作特性與組織問題，警察罹患心理疾病與生活困擾的情形，在國外得到相關研究的證實。例如，Blackmore（1978）調查美國20個警察局2300名員警的工作壓力，發現因工作壓力而有婚姻問題者，佔37%；有健康問題者，佔30%，酗酒者佔23%，子女有偏差行為者佔20%，以及服用禁藥者佔10%。Farmer（1990，引自陳明傳，民82）將警察與其他130種勞力或壓力較大的行業做比較，結果發現警察罹患高血壓、心臟病、腸胃病與自殺的比例，比多數的行業要來得高。另外，International Conference of Police Association（引自陳石定，民82）針對二萬名警察人員所做的壓力問題調查發現，警察人員有嚴重婚姻問題者佔37.0%，有嚴重健康問題者佔36.0%，有嚴重酗酒問題者佔23.4%，有嚴重人際關係問題者佔21.0%，有嚴重親子關係問題者佔21.0%，以及有藥物濫用問題者佔10.0%。

到目前為止，我國對警察工作壓力的研究比較多，對於警察生活與心理困擾的調查研究則相當有限。國內有關警察工作壓力與生活困擾的研究可以整理如下：

### 1. 工作壓力與職業倦怠

我國有關警察工作壓力與職業倦怠的研究有沈湘縈（民82）、曹爾忠（民71）、蔡德輝等（民82），及張錦麗（民87）等數篇，他們的研究發現包括：(1)我國員警感受來自機關內部、組織外部、工作本身，以及個人因素的工作壓力程度成偏高的現象（曹爾忠，民71）。(2)蔡德輝等（民82）抽樣調查2500位基層員警對工作環境的適應問題，發現有百分之四十六的基層員警有轉業的意願，有百分之四十四認為升遷制度不合理。研究結果並發現階級越高者，適應越佳，工作滿

意度也越高。(3)沈湘縈(民82)針對1407名警察進行職業倦怠調查研究,結果發現年輕、資淺、官階低、未婚、外勤的警察人員,尤其是交通警察和行政警察,其感受到的工作壓力較大,職業倦怠感也較強,是值得注意的高危險群。

## 2. 身心健康症狀

有關我國警察人員健康問題的實証研究十分有限,僅有吳學燕(民84)與蔡德輝等人(民82)的研究。蔡德輝等(民82)抽樣調查2500位基層員警對工作環境的適應問題,研究結果顯示基層員警在工作適應上,容易呈現身心疲憊、厭倦、精神恍惚、失眠、血壓增高等現象。吳學燕(民84)歸納警察人員常見的身心症狀,包括:①身體疲憊;②心理壓力大,常處於高焦慮狀態;③容易罹患身心疾病;④親情難以兼顧而有愧疚感;⑤有自卑感;⑥心態偏於消極;⑦有無力感;以及⑧階級森嚴,基層人員對上級需百般容忍服從。

## 3. 婚姻、親子與家庭問題

有關警察家庭問題的實証研究十分有限。蔡德輝等人(民82)在其「基層員警對工作環境及家庭生活的適應問題」之專案研究報告中,發現警佐及以下基層員警有九成以上,認為警察工作影響其與家人的休閒生活及家庭生活的適應。

## 4. 自傷與自殺問題

警察自殺的事件得到新聞媒體的大肆報導,也有幾篇相關的研究出版(呂育生、曾豐瑞,民82;廖宗宏、王婉茹,民81)。但是,關於嚴重程度不如自殺的自傷行為,似乎看不到任何的實証研究。呂育生與曾豐瑞(民82)根據內政部警政署資料,統計我國警察人員自民國七十五年一月至八十一年十二月止,共計有46名警察人員自殺。自殺方法以持槍自殺最多,計27名,佔58.69%;其次為上吊自殺,共12名,佔26.08%;服食藥物共6名,佔13.04%,跳樓1名,佔2.17%。自殺原因以感情因素為最多,計16名佔34.78%;其次為家庭因素,計11名,佔23.91%;健康因素計9名,佔19.56%;另畏罪自殺佔2名,為4.34%;以及原因不詳佔8名為17.39%。自殺警察以未婚者較多,計有32名,佔69.5%。自殺年齡以25歲至29歲最多,佔18名,為19.13%;居次者為20歲至24歲,共13名,佔28.26%。警察自殺以警隊員為最多,共計37名,佔80.43%。自殺地點以在服務單位為最多,共計27名,佔58.69%;其次為在自己家中,共13名,佔28.26%。

我國警察自殺率是否高於一般民眾的自殺率呢?根據呂育生與曾豐瑞(民82)的資料,在民國75年至81年之間,警察自殺率為平均每年每十萬人為9.71人。在

民國75年至80年之間，一般民眾的自殺率為8.54人，警察自殺率似乎比民眾略高一些。警察自殺的原因可歸納如下（呂育生、曾豐瑞，民82）：1.警察是一種陽剛性質的工作；2.警察比較容易取得致命的槍械；3.警察經常暴露於死亡陰影恐懼中；4.警察長期的、不規則的工作時間，使其不易維繫與同儕及妻兒的關係；5.民眾對警察的批評與不友善；6.大眾傳播媒體對警察的負面報導；以及7.司法的矛盾與無規範，容易否定警察的工作價值。

從本節有關警察工作與生活困擾的文獻探討中發現，已有的實証研究探討的主題以警察的工作壓力為主，至於其他的工作與生活困擾則仍十分有限。例如尚無探討警察酗酒吸毒、親子關係、信仰問題、財務問題以及情緒困擾等。

## (二)警察輔導工作與社區資源

有鑒於警察經常發生自殺事件與心理問題，警政署於民國80年初設置關老師輔導室，由督察單位負責員警輔導業務。由於由職司風紀考核者兼任心理輔導之關老師，角色十分矛盾，警政署有鑑於此，將有關警察機關心理輔導業務，自民國八十年十一月起，改由警政署教育組及各級警察機關教育訓練單位接辦，並訂頒「各級警察機關心理輔導室設置辦法」。綜合許多學者專家的看法（吳國清，民85；吳學燕，民84；陳明傳，民82；張錦麗，民87），普遍認為警察輔導工作的成效不彰。例如，高曉寧（民84）以問卷方式調查台北市573名員警，結果發現受訪者中，有35.5%的員警對於關老師辦公室的諮商服務感到滿意，有28.7%感到不滿意，另有35.8%表示無意見或未作答。

關老師輔導功能不彰的原因有很多，包括：1.關老師由專職警察人員兼任，缺乏心理諮商的專業訓練；2.警察機關正副主管對員警諮商輔導，持負面評價，認為心理輔導增加他們的工作負擔，並且認為心理輔導成效有限（吳國清，民85）；3.關老師輔導室缺乏專職專業的心理諮商人員（陳明傳，民82）；4.由組織中的長官擔任心理諮商人員，使員警不願求助關老師，擔心被不當標籤與考核（吳國清，民85；張錦麗，民87）。

事實上，許多研究指出，警察人員因其工作壓力與心理困擾，確實迫切需要專業心理諮商人員的協助。例如張錦麗（民87）的研究指出，壓力知覺越高的員警會有越多的身心症狀，有較高的各類諮商需求，並且對專業且獨立的諮商體系有較高的期望，但對現有的警察諮商體系的功能較不肯定。許多學者專家建議在警政系統中成立獨立的心理諮商中心，聘用專職的諮商輔導專業人員，以便提供

警察人員所需要的各種心理諮商保健服務，如心理測驗、心理衛生教育、成長團體、心理諮商、壓力管理訓練等（沈湘縈，民82；吳學燕，民84；陳明傳，民82；張錦麗，民87；劉嘉發，民76；）。

高曉寧（民84）在其「警察人員諮商輔導制度之研究」中，提出建議如下：  
1.諮商輔導單位應予制度化，現行諮商輔導單位均以任務編組方式及兼任形式實施，缺乏專人專責與獨立單位來推動警察輔導工作。  
2.諮商輔導人員應予專業化，建議將輔導人員分為三級：第一級諮商輔導人員由基層幹部接受輔導知能研習後擔任，處理問題狀況較輕微之員警；第二級諮商輔導人員由退休警官擔任，處理問題狀況稍微嚴重之員警；第三級諮商輔導人員由精神科醫師或心理諮商專家擔任，處理問題狀況嚴重，明顯影響工作表現與心理狀態異常，危及自身或他人安全之員警。  
3.諮商輔導措施應予法制化，諮商輔導業務之推行細節應明確規範，流程應透明化，並建立諮商輔導之專業保密措施。

根據文獻探討的結果發現，國內尚無人針對警察運用社區資源，來處理工作壓力與心理困擾的實証研究。有些學者專家則建議不妨尋求社區諮商機構的合作，來提高警察輔導工作的成效（張錦麗，民87）。

對於能否建立獨立於警政體系的諮商體系，關老師接受張錦麗（民87）的訪談時指出，由員警擔任諮商人員的優點是較能瞭解與同理求助者的問題，並且可以提供資源或教授各項實務技巧。關老師認為，員警較不信任外來的專業輔導人員，而外來的輔導專家，可能因為缺乏時間無法深入協助員警。於此可知，關老師及主管警察輔導工作的警政當局偏好把問題留在警察內部處理，而不願借重於組織外的社區諮商機構。

本節文獻回顧分別探討了警察輔導工作與社區資源的運用，得知關老師輔導成效不彰，但是警察人員對諮商輔導卻又有強烈的需求。因此，如何瞭解與運用社區諮商資源是一個值得探討的問題。



## 一、研究對象

本研究以現職警察人員為研究對象，採用問卷調查的方式實施。填寫問卷的

樣本分為兩部分，一部分是民國八十七年四月參加「警政署各級機關心理輔導室主任級人員講習班」的警官，一共40人；另一部份是將問卷寄給台灣地區153個分局，每個分局5份，請各分局以隨機方式分發給各級警察人員填寫，共郵寄765份問卷。兩部分問卷總共回收了437份，其中有效問卷共計395份。

研究樣本的基本資料整理如表一。由表一可知，全體樣本中，有83.29%為男性，9.11%為女性。就教育程度而言，36.96%具有高中學歷，32.41%具有專科學歷，24.56%具有大專學歷。就階級而言，34.43%為基層警員，30.48%為低階警官，29.62%為高階警官（含中階警官）。就工作地區而言，有9.37%為台北市，4.30%為高雄市，以及73.42%為台灣省警察人員。研究樣本的平均年齡為37.07歲，標準差為8.87。平均年資為14.78年，標準差為7.89。由上述人口資料可知，本研究樣本涵蓋不同學歷、不同階級與不同地區的警察人員，相當足以反映全體警察人員的代表性。



表一  
研究樣本基本資料表

人口變項	次數	百分比	
性別	男	329	83.29
	女	36	9.11
	資料不詳	30	7.60
年齡 <sup>b</sup>	21-30歲	95	24.05
	31-40歲	159	40.25
	41-50歲	73	18.48
	51-60歲	29	7.34
	60歲以上	2	0.51
	資料不詳	37	9.37
	學歷	高中	146
專科		128	32.41
大學		97	24.56
研究所		4	1.01
資料不詳		20	5.06
階級 <sup>a</sup>		基層警員	136
	低階警官	120	30.48
	高階警官	117	29.62
	資料不詳	22	5.57
	年資 <sup>c</sup>	5年以下	38
6-10年		111	28.10
11-20年		147	37.22
21-30年		80	20.25
30年以上		13	3.29
資料不詳		6	1.52
工作地區	台北市	37	9.37
	高雄市	17	4.30
	台灣省	290	73.42
	其他	22	5.57
	資料不詳	29	7.34
合計	395	100	

<sup>a</sup>基層警員係指一線二星警員、隊員；低階警官係指一線三星巡佐、小隊長，一線四星警官；高階警官係指二線一星以上警官。<sup>b</sup>研究樣本之平均年齡為37.07歲，標準差為8.87。

<sup>c</sup>平均年資為14.78年，標準差為7.89。

## 二、研究工具

本研究所使用的研究工具為研究者自編的問卷，命名為「警察生活困擾與社區資源評量表」，本量表包括一般人常見的十四項生活困擾，如：健康、工作壓力、親子關係、感情問題、人際關係、自傷自殺、婚姻、精神疾病、酗酒吸毒、宗教信仰、情緒困擾、不適任現職、財務，以及工作紀律等問題。量表以李克特式（Likert type）四點量表，分為「多」、「少」、「無」、「不清楚」，請研究樣本以不記名方式回答下列兩個問題：第一，根據最近六個月，對同事或部屬平常工作與生活的觀察，評量警察人員具有各項生活困擾的程度是多少？第二，針對各項生活困擾，評量可用的社區資源有多少？

## 三、實施程序

本研究首先進行文獻探討與研究工具的編製，然後進行樣本的選擇與抽樣。第一部份樣本於民國八十七年四月，委託警政署教育組將評量表分發給參與「心理輔導室主任級人員講習班」的學員。第二部分樣本，於民國八十七年十月，由研究者以郵寄方式，委託台灣地區153個分局的關老師，以隨機方式發給各地的警察人員填寫。全部評量表回收後，進行資料處理的工作。

## 四、資料處理

評量表回收後，以SPSS/Win套裝程式進行各項統計。基於評量資料為類別性質，本研究以卡方檢定等統計方法進行處理。由於警察是一個組織嚴謹，階級分明的團體，警察可能由於不同階級，其工作本質與接觸觀點不同，對警察生活困擾與社區資源的評估不同，因此將階級列為設計變項（design variable），進行分析（林清山，民81）。



結果與討論

Web

### 一、警察對生活困擾與社區資源的評量

本研究首先呈現全體樣本對生活困擾與社區資源的評量，研究結果整理如表

二。在十四項生活困擾中，受訪者認為警察最常見的生活困擾，依照百分比的大小分別是工作壓力（82.3%）、健康問題（43.8%）、情緒困擾（40.3%）、感情問題（34.4%），以及親子問題（31.4%）。其中最為突出的問題是工作壓力，超過八成的受訪警察，認為同事與部屬有工作壓力問題的情形很多。另外，約有三分之一的受訪警察認為警察人員有感情問題或親子問題的情形很多。

警察人員在遇到各種生活困擾的時候，他們是否知道有多少社區資源可以運用？本研究發現，在與十四項生活困擾相關的社區資源方面，有很高比例的受訪者是不清楚或認為沒有社區資源可以運用。受訪者認為沒有或不清楚的項目，依照百分比的大小，分別是不適任現職（71.3%）、自傷或自殺行為（64.5%）、酗酒吸毒（63.8%）、精神疾病（58.8%）、財務問題（56.4%）、感情問題（55.0%）、工作紀律問題（53.7%），以及婚姻問題（51.6%）等。從表二可知，除了健康的社區資源，超過四成五的受訪者認為警察的生活困擾，是沒有（或不清楚）社區資源可以運用。這個結果反應了幾種可能性，第一，可能是台灣地區有關心理衛生的社區資源嚴重不足；第二，可能是警察人員對心理衛生的社區資源認識嚴重不足；或第三，兩種可能性都有。

把表二中，警察人員最常見的生活困擾與可用的社區資源對照來看，本研究發現，兩者存在很明顯的落差。例如，有八成的受訪者認為警察人員的工作壓力問題很常見；有四成的受訪者認為警察人員的健康問題與情緒困擾很常見；有三成受訪者認為警察人員的感情問題與親子問題很常見。但是，除健康社區資源之外，只有不到一成的受訪者認為可用的社區資源很多。這種落差顯示，警察心理健康的需要，未能獲得充分的滿足與照顧。



表二  
警察對生活困擾與社區資源評量表作答次數與百分比

困擾類別		此類困擾有多少				可用社區資源有多少			
		多	少	無	不清楚	多	少	無	不清楚
健康問題	n	173	159	46	17	53	198	97	47
	%	43.8	40.3	11.6	4.3	13.4	50.1	24.6	11.9
工作壓力	n	325	55	12	3	30	185	156	24
	%	82.3	13.9	3.0	0.8	7.6	46.8	39.5	6.1
親子問題	n	124	176	82	13	29	176	156	34
	%	31.4	44.6	20.8	3.3	7.3	44.6	39.5	8.6
感情問題	n	136	162	79	18	17	161	178	39
	%	34.4	41.0	20.0	4.6	4.3	40.8	45.1	9.9
人際問題	n	89	236	54	16	31	183	144	37
	%	22.5	59.7	13.7	4.1	7.8	46.3	36.5	9.4
自傷自殺行爲	n	21	138	215	21	15	125	200	55
	%	5.3	34.9	54.4	5.3	3.8	31.6	50.6	13.9
婚姻問題	n	100	191	93	11	22	169	173	31
	%	25.3	48.4	23.5	2.8	5.6	42.8	43.8	7.8
精神疾病	n	34	189	152	20	15	148	184	48
	%	8.6	47.8	38.5	5.1	3.8	37.5	46.6	12.2
酗酒吸毒	n	27	143	209	16	13	130	208	44
	%	6.8	36.2	52.9	4.1	3.3	32.9	52.7	11.1
宗教信仰問題	n	41	145	191	18	69	129	151	46
	%	10.4	36.7	48.4	4.6	17.5	32.7	38.2	11.6
情緒困擾	n	159	179	48	9	17	194	150	34
	%	40.3	45.3	12.2	2.3	4.3	49.1	38.0	8.6
不適任現職	n	57	203	113	22	10	134	198	53
	%	14.4	51.4	28.6	5.6	2.5	33.9	57.9	13.4
財務問題	n	60	218	98	19	14	158	183	40
	%	15.2	55.2	24.8	4.8	3.5	40.0	46.3	10.1
工作紀律問題	n	100	195	93	7	22	161	175	37
	%	25.3	49.4	23.5	1.8	5.6	40.8	44.3	9.4

## 二、不同階級警察對生活困擾的評量

從表三不同階級警察對警察人員生活困擾的評量結果卡方分析摘要表可知，在十四項生活困擾調查中，有三項的卡方值達到統計上顯著差異的結果：健康問題（ $\chi^2=9.86$ ， $p<.05$ ）、同事間人際問題（ $\chi^2=9.97$ ， $p<.05$ ）與婚姻問題（ $\chi^2=12.24$ ， $p<.05$ ）。亦即，在這三個困擾項目上，警察人員生活困擾的評量因階級不同而異。就健康問題而言，階級越低的警察，越會認為警察人員的健康問題很多，其現象可參考圖一。就同事間人際問題而言，階級越高的警察，越會認為同事間的人際問題很多，其現象可參考圖二。就婚姻問題而言，低階警官與基層警察比高階警官認為同事的婚姻問題較為常見，如圖三。不同階級的受訪者，在其他十一項生活困擾的評量，則沒有顯著的差異。

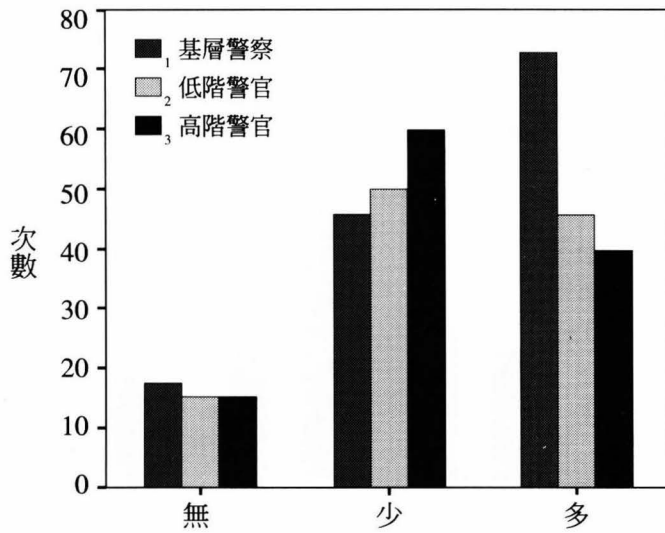
表三  
不同階級警察對生活困擾評量結果卡方分析摘要表

職 稱	困擾項目	選項	基層警員		低階警官		高階警官		$\chi^2$
			人數	%	人數	%	人數	%	
	健康問題	多	71	54.6	55	47.4	39	35.5	9.86*
		少	43	33.1	47	40.5	57	51.8	
		無	16	12.3	14	12.1	14	12.7	
	工作壓力	多	109	80.3	106	88.3	93	80.2	7.74
		少	22	16.4	13	10.8	16	13.8	
		無	3	2.2	1	0.8	7	6.0	
	親子問題	多	42	31.8	47	40.2	30	26.5	6.07
		少	65	49.2	47	40.2	54	47.8	
		無	25	18.9	23	19.7	29	25.7	
	感情問題	多	46	35.9	41	35.0	41	36.9	1.04
		少	58	45.3	49	41.9	45	40.5	
		無	24	18.8	27	23.1	25	22.5	
	同事間人際 問題	多	23	17.8	26	22.0	34	30.4	9.97*
		少	79	61.2	77	65.3	67	59.8	
		無	27	20.9	15	12.7	11	9.8	
	自我傷害、 自殺行為	多	11	8.8	5	4.4	5	4.4	3.42
		少	42	33.6	44	38.9	39	34.2	
		無	72	57.6	64	56.6	70	61.4	

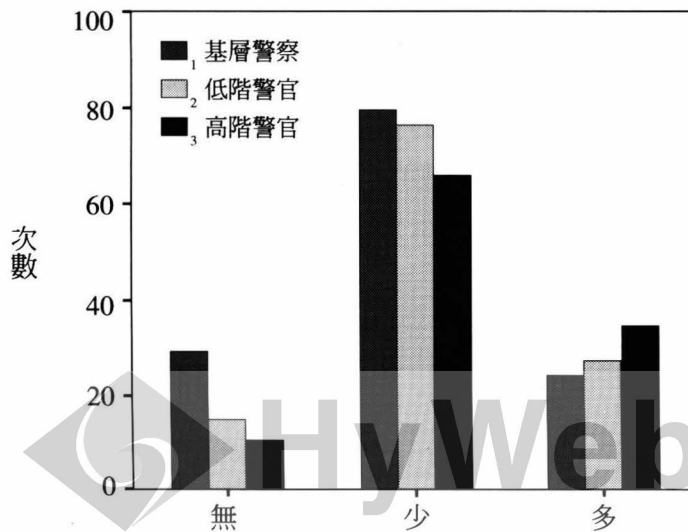
表三  
(續)

職 稱 困擾項目	選項	基層警員		低階警官		高階警官		$\chi^2$
		人數	%	人數	%	人數	%	
婚姻問題	多	38	29.5	38	31.9	17	14.8	12.24*
	少	63	48.8	49	41.2	67	58.3	
	無	28	21.7	32	26.9	31	27.0	
精神疾病	多	12	9.7	9	8.0	9	7.8	3.82
	少	53	42.7	57	50.4	64	55.2	
	無	59	47.6	47	41.6	43	37.1	
酗酒吸毒、 濫用成藥	多	9	6.9	8	6.8	7	6.3	2.13
	少	42	32.3	46	39.3	45	40.5	
	無	79	60.8	63	53.8	59	53.2	
宗教信仰 問題	多	14	10.9	13	11.4	10	8.8	0.69
	少	48	37.2	45	39.5	46	40.7	
	無	67	51.9	56	49.1	57	50.4	
情緒困擾	多	58	43.9	47	40.2	45	38.8	1.36
	少	60	45.5	53	45.3	55	47.4	
	無	14	10.6	17	14.5	16	13.8	
不適任現職	多	15	11.9	22	19.3	18	15.8	5.40
	少	66	52.4	55	48.2	67	58.8	
	無	45	35.7	37	32.5	29	25.4	
財務問題	多	20	15.7	21	18.1	16	14.2	1.20
	少	73	57.5	63	54.3	69	61.1	
	無	34	26.8	32	27.6	28	24.8	
工作紀律問 題	多	28	21.2	39	32.5	30	25.9	5.71
	少	65	49.2	53	44.2	61	52.6	
	無	39	29.5	28	23.3	25	21.6	

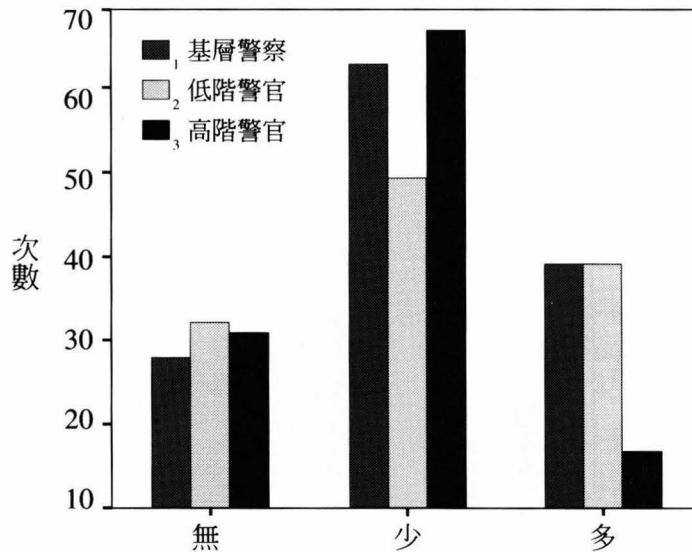
\*P&lt;.05



圖一 不同階級警察對警察健康問題多少的評量



圖二 不同階級警察對警察人際問題多少的評量



圖三 不同階級警察對警察婚姻問題多少的評量

### 三、不同階級警察對社區資源的評量

從表四不同階級警察對社區資源評量結果卡方分析摘要表可知，在十四項社區資源當中，有兩項的卡方值達到統計上顯著差異的結果：警察人際問題（ $\chi^2=10.02$ ， $p<.05$ ）和警察自傷、自殺行為（ $\chi^2=9.92$ ， $p<.05$ ）。對警察人際問題的社區資源的看法，因階級不同而異。基層警察與高階警官比低階警官更認為沒有社區資源可以運用來協助解決警察的人際問題，其現象可參考圖四。本研究也發現，對警察自傷自殺行為的社區資源的看法，會因階級不同而異。階級越低的警察，越會認為沒有社區資源可以運用來協助解決警察自傷自殺的問題，其現象可參考圖五。

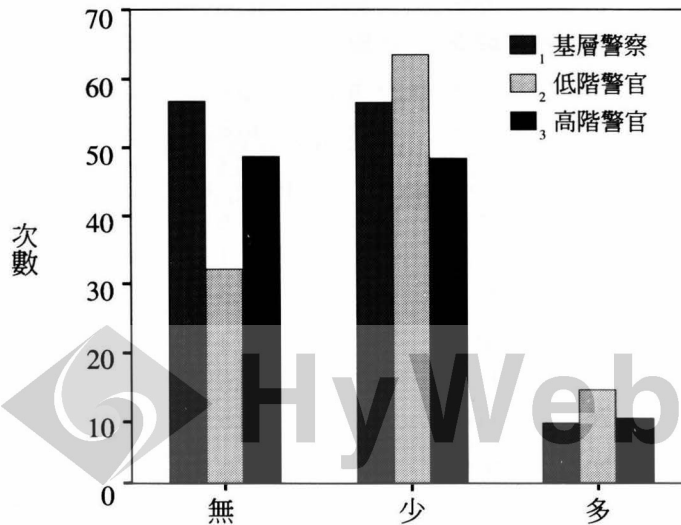
表四  
不同階級警察對社區資源評量結果卡方分析摘要表

職 稱	困擾項目	選項	基層警員		低階警官		高階警官		$\chi^2$
			人數	%	人數	%	人數	%	
健康問題	多		11	9.6	18	17.5	18	16.5	3.45
	少		69	60.0	58	56.3	61	56.0	
	無		35	30.4	27	26.2	30	27.5	
工作壓力	多		10	8.3	12	10.5	8	7.0	1.02
	少		60	49.6	54	47.4	56	48.7	
	無		51	42.1	48	42.1	51	44.3	
親子問題	多		9	7.3	14	12.4	6	5.7	3.52
	少		60	48.4	51	45.1	52	49.5	
	無		55	44.4	48	42.5	47	44.8	
感情問題	多		6	5.0	5	4.7	4	3.7	4.73
	少		48	39.7	56	52.3	44	41.1	
	無		67	55.4	46	43.0	59	55.1	
同事間人際 問題	多		8	6.6	14	12.7	9	8.4	10.02*
	少		57	46.7	64	58.2	49	45.8	
	無		57	46.7	32	29.1	49	45.8	
自我傷害、 自殺行爲	多		5	4.4	8	7.8	2	1.9	9.92*
	少		32	28.1	36	35.0	46	44.7	
	無		77	67.5	59	57.3	55	53.4	
婚姻問題	多		5	4.1	9	8.0	7	6.4	2.16
	少		56	46.3	52	46.4	46	42.2	
	無		60	49.6	51	45.5	56	51.4	
精神疾病	多		6	5.1	6	5.6	3	2.9	1.62
	少		44	37.6	44	41.1	45	43.3	
	無		67	57.3	57	53.3	56	53.8	
酗酒吸毒、 濫用成藥	多		1	0.8	7	6.4	5	4.8	5.98
	少		41	34.7	37	33.6	41	39.4	
	無		76	64.4	66	60.6	58	55.8	
宗教信仰 問題	多		20	16.7	26	25.0	17	16.0	3.73
	少		44	36.7	37	35.6	42	39.6	
	無		56	46.7	41	39.4	47	44.3	

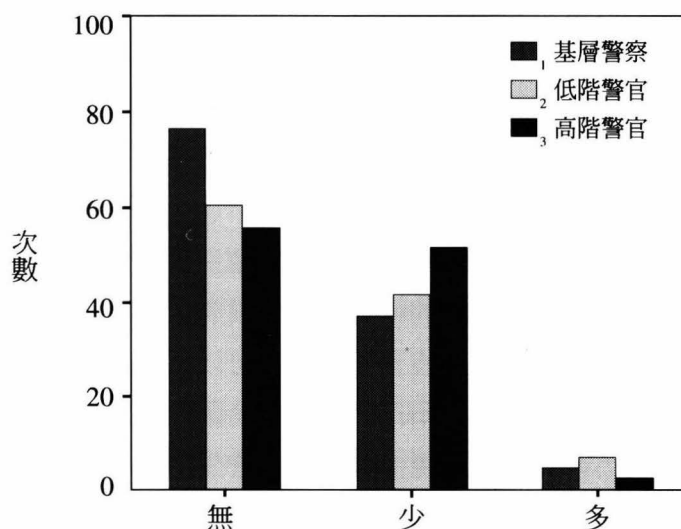
表四  
(續)

職 稱 困擾項目	選項	基層警員		低階警官		高階警官		$\chi^2$
		人數	%	人數	%	人數	%	
情緒困擾	多	5	4.0	6	5.4	6	5.6	2.79
	少	59	48.0	64	57.1	57	52.8	
	無	59	48.0	42	37.5	45	41.7	
不適任現職	多	1	0.9	6	5.7	3	2.8	6.77
	少	36	32.4	43	40.6	42	39.6	
	無	74	66.7	57	53.8	61	57.5	
財務問題	多	3	2.5	4	3.7	7	6.4	7.39
	少	43	36.1	53	49.1	50	45.9	
	無	73	61.3	51	47.2	52	47.7	
工作紀律問題	多	5	4.1	7	6.3	9	8.5	5.80
	少	47	38.8	56	50.5	45	42.5	
	無	69	57.0	48	43.2	52	49.1	

\*P&lt;.05



圖四 不同階級警察對警察人際問題社區資源的評量



圖五 不同階級警察對警察自傷自殺行為社區資源的評量

## 四、研究結果的討論

### (一) 警察的生活困擾

本研究發現，警察比較常見的生活困擾，依序包括工作壓力、健康問題、情緒困擾、感情問題與親子問題。至少三成以上的受訪者認為警察人員當中，遭遇上述困擾之一的人相當多。其中，以工作壓力最為突出，有八成以上的受訪者認為警察人員有工作壓力問題的人很多。此一研究發現除了驗證過去的研究（沈湘縈，民82；曹爾忠，民71；蔡德輝等，民82），也提出一些新的資料作為警政當局輔導警察的參考。

在上述五項警察人員較常見的生活困擾中，有四項，健康問題、情緒困擾、感情問題與親子問題，本身雖然不是警察的工作問題，卻是與警察工作息息相關的身心健康問題。如何直接或間接協助警察人員改善這些身心健康與感情問題，是規劃警察輔導工作很重要的內容。

本研究同時發現，在健康問題、同事間人際問題與婚姻問題三項生活困擾的評量上，受訪者的評量因階級不同而異。第一、階級越低的警察，越會認為警察人員的健康問題很多；第二、階級越高的警察，越會認為警察內部人際問題很

多；第三、階級越高的警察，越會認為警察的婚姻問題越少。由於，本研究所採用的評量方法，具有投射效果，因此，研究結果間接反映，階級越低的警察人員，其健康問題與婚姻問題也越多。本研究結果支持蔡德輝等人（民82）的研究，即階級越低者，生活適應越差。

## (二)警察生活困擾的社區資源

本研究所欲探討的問題之一，是警察對心理衛生社區資源的瞭解有多少。本研究結果發現，受訪者對社區資源的瞭解相當有限，在遭遇生活困擾的時候，有很高比例的受訪者是不清楚或認為沒有社區資源可以運用。特別是在有關不適任問題、自傷自殺問題、酗酒吸毒、精神疾病、財務問題、感情問題、工作紀律問題，以及婚姻問題等方面的社區資源，超過五成的受訪者認為社區資源不存在或不清楚。這個研究發現是值得令人警惕的，身為人民保母的警察，每天不僅要面對自己，也要面對民眾種種的生活衝突與心理困擾，卻有五成以上的警察不知道社區資源在哪裡。在所有實証研究中，本研究首先發現此一現象，值得作為內政部與警政署從事「警察社區資源認識與運用」相關教育，以及開發警察心理衛生社區資源的參考。

本研究結果指出警察人員最常見的生活困擾是工作壓力、健康問題、情緒困擾、感情問題與親子問題，可是相對的，來自警察體系內部和體系外的資源卻是相當的不足。顯然，警察人員最迫切需要的專業服務包括壓力調適、身心醫療、諮商輔導，以及親職教育。如何由組織內的警察系統及組織外的社區機構來提供這些專業服務，是規劃警察輔導工作主要思考的內容。

## (三)研究的含義

本研究結果在臨床實務上至少有下列幾個含義：

- 1.警察人員的工作壓力與組織問題，使警察人員成為生活困擾與心理疾病的高危險群。警察人員經常接觸致命的武器，以及面對衝突的情境，如果他們的情緒不穩定或患有不同程度的心理問題而未能獲得充分且適當的照顧與輔導，很容易造成嚴重的後果，如自殺或傷人。本研究結果發現警察人員經常遭遇不同類型的生活困擾與心理問題，極需專業的心理諮商與身心醫療服務。
- 2.警察人員對於與生活困擾和心理問題有關的社區資源所知有限，警政署雖然在各地警察（分）局設置關老師來輔導有需要的警察。但是，關老師是

由警官兼任，本身不是專業心理諮商師，也沒有受過完整的心理諮商專業訓練；再加上，關老師與警察具有長官輔導員與部屬個案的雙重關係，使得一般警察不願意求助關老師，關老師的輔導功效也始終不易發揮。有生活或心理困擾的警察，既不願意求助於組織內的關老師，又不知道社區裡有哪些心理衛生與社會服務資源可以運用，他們的困擾便不得改善，甚至日積月累，小問題變大問題，終致不可收拾的地步。鑒於「預防勝於治療」的重要性，教導警察認識與運用社區裡的社會服務與心理衛生資源，是一件刻不容緩的課題。

3. 本研究認為越是基層的警察，所承受的工作壓力越大，所罹患的生活困擾與心理問題也越多，是心理疾病的高危險群，特別值得警察管理人員與輔導人員的注意。警察機構的組織問題與管理人員的領導問題，可以是增加、也可以是減少基層警察工作與生活壓力的主要因素。警察機構若能一方面致力於改善組織與管理的問題，另一方面又能支持警察求助於社區資源，才是有效改善警察工作與生活困擾的正確作法。

## 結論與建議

### 一、結論

本研究以自編的「警察生活困擾與社區資源評量表」詢問395名現職警察人員，藉以探討警察人員最常見的生活困擾是哪些，以及知道可用的社區資源有多少。

研究結果發現：

- (一)警察最常見的生活困擾是：工作壓力、健康問題、情緒困擾、感情問題，以及親子問題。
- (二)警察不清楚或認為沒有社區資源可以運用來處理生活困擾的比例很高，超過五成以上的警察，認為下列的生活困擾沒有社區資源可用：不適任現職、自傷自殺行為、酗酒吸毒、精神疾病、財務問題、感情問題、工作紀律問題，以及婚姻問題。
- (三)階級越低的警察，越會認為警察人員的健康或婚姻問題很多。階級越高的

警察，越會認為同事間的人際問題很多。

(四)基層警察與高階警官比低階警官，更認為沒有社區資源可用來協助處理警察的人際問題。階級越低的警察，越會認為沒有社區資源可用來處理警察自傷自殺的問題。

## 二、對警察輔導工作的建議

從本研究的結果可知，警察人員比一般民眾承受更大的工作壓力，也出現很多與工作息息相關的生活困擾，如健康問題、情緒困擾、感情問題，以及親子問題。有鑒於警察是人民的保母，身負維護社會治安的重任，本研究認為政府相關單位應重視警察身心健康的保健，以及提供給警察及其眷屬充分的心理衛生與諮商輔導資源。有關如何具體的落實，做好警察心理健康照顧，本研究的建議如下：

(一)重新檢討「警政署各級機關心理輔導室」之定位、編制與功能。綜合多位學者專家（吳國清，民85；吳學燕，民84；陳明傳，民82；張錦麗，民87）的看法，普遍認為關老師的輔導成效不彰，有必要設置專業且獨立於警察系統的諮商輔導系統。本研究建議檢討「警察心理輔導室-關老師」的定位、編制與功能。就定位而言，「警察心理輔導室」應該是一個心理諮商專業服務單位，應聘請受過專業訓練的諮商師或心理師來擔任，而不應是一個警察行政幕僚單位。這個定位若不能確立，那麼「警察心理輔導室-關老師」的輔導成效自然有限。

就編制而言，一個要能發揮心理諮商專業功能的「警察心理輔導室」，一定要編制有定額的專業人力。以每五百名警察配置一名專業諮商師或心理師，全國編制內警察人數約八萬三千人（何正成，民82），那麼全國警察需要專業諮商師與心理師一共約166名。這些專業諮商師與心理師，可以用分組的方式配置在各縣市警察（分）局。警政署各機關的心理輔導室，除了配置一至數名的專業諮商師之外，還可以借重現在的關老師，以及退休警察等從事第一級預防的輔導工作。就功能而言，專業諮商師可著重心理諮商、壓力調適、團體輔導，以及心理疾病的諮詢與轉介等。非諮商專業的關老師及退休警察，可以提供工作技巧的訓練、同儕支持，以及生活適應的諮詢等。這是強化現有「警察心理輔導室」的可行作法。

(二)有生活困擾或心理問題的警察不一定會去求助於組織內的「心理輔導室關

老師」。因此，本研究建議警政署及各級長官用支持肯定的態度，鼓勵警察在有需要的時候，可以去諮詢組織外的社區資源機構，包括社會服務機構、心理諮商機構、心理衛生中心、社區醫療機構等。警政署及各級長官不僅用支持肯定的態度去鼓勵警察善用社區資源來解決生活與心理問題，更應該在時間與經費上給予協助，包括警察可以用上班時間或請病假方式，前往社區資源機構接受免費或低收費的專業協助。警政署可以挑選服務品質良好的心理諮商機構作為特約機構，將特約機構的名單提供給每一位警察，特約機構再根據求診次數向警政署報帳。警政署若能依此方式協助生活與心理有困擾的警察，將會贏得全體警察及眷屬的好評與肯定。

(三)有效的警察輔導工作應該包括對警察眷屬的照顧與輔導。本研究發現，困擾警察的問題，除了工作壓力之外，還有很多是和感情、婚姻與親子問題有關。每天擔心感情、婚姻或親子關係的警察，自然無心於工作。當警察與其所愛的人發生了情緒與人際的問題，訓練再好、裝備再精良的警察，也無法發揮他維護治安的警察工作。因此，本研究建議，警政署在提供內聘與外包的心理諮商專業服務的時候，其服務對象應該包括警察的家人與重要他人，如女朋友等，而且享有與警察本人一樣的免費或低收費的諮商服務。

(四)警察是人民的保母，對心理衛生與社會服務的社區資源應有基本的認識與轉介的能力。警察的工作包括兩個層面：遏止犯罪與服務民眾。若要落實服務民眾，警察便要熟悉社區裡可用的社區資源。因為，民眾的問題與需要，種類繁多，警察不可能事事自己親自處理或有能力處理。例如有關精神疾病、家庭暴力、酗酒吸毒、少年犯罪、性騷擾等案件，警察若能夠熟悉轄區內相關的社區資源，可以提供民眾所需要的轉介服務。在警察本人或家人遇到生活與心理上的困擾，也可以自助助人，獲得早期發現、早期輔導的效果。因此，本研究建議警政署及各級機關主管定期提供警察有關「認識與運用社區資源」之相關訓練講習，包括邀請社區資源專家為警察授課，或安排警察參觀轄區內的社區資源機構。

### 三、對未來研究的建議

警察人員的生活困擾與社區資源是本研究所關心的主題。本研究限於經費和人力，在研究規模和取樣人數上，算一個小型的研究計劃。未做而可以做的地方還很多，本研究對未來研究的建議如下：

(一)本研究限於經費和人力，僅可以說是一項前導性的研究。未來的研究可以向有關單位申請研究經費，進行較大規模的研究。除增加研究樣本之外，在研究方法上亦可在原有的問卷調查之外，增加心理測驗，以便有系統的進行警察人員的心理困擾或身心健康的流行率調查。

(二)有關警察輔導工作的模式，仍有許多探討與改進的空間。未來的研究可以參考「員工協助方案」(方隆彰，民86；朱承平，民84；林家興，民88)，設計不同的輔導模式進行評估研究。特別是比較警察接受組織內與組織外諮商輔導的滿意度與成效。或者，比較組織內專業諮商師與現任關老師在輔導功能上的異同。

(三)未來研究可以針對警察不願求助之事實的原因進行實證性探討，並研擬提高警察求助意願的實際作法，提供警政署與各級警察機關作為協助警察的參考。

(四)社區資源的認識與運用，不僅有助於改善警察自身生活與心理的困擾，更有助於發揮警察服務民眾的功能。未來的研究可以進一步將現有的社區資源機構列成一份問卷，詢問警察人員是否瞭解該機構的服務性質與內容？是否曾經接觸過該機構？以及是否願意在需要時，自行求助或轉介民眾求助該機構？如此設計的研究，將可以具體回答究竟是社區資源不足，還是警察對社區資源所知有限的問題。



## 參考文獻

- 方隆彰（民86）勞資雙贏的策略-員工協助方案。台北市：救國團總團部。
- 朱承平（民84）員工協助方案實務手冊。台北市：救國團總團部。
- 朱愛群（民86）派出所的組織分析與診斷-初步分析。警學叢刊，28(2)，33-64。
- 何正成（民82）警察人事管理的現況與展望。警學叢刊，24(1)，3-30。
- 吳國清（民85）以組織行為探索警察風紀問題之實証研究。警專學報，2(1)，145-164。
- 吳國清（民85）警察風紀對策諮詢之研究。警學叢刊，26(5)，99-127。
- 吳學燕（民82）警察人性化管理問題之探討。警學叢刊，24(1)，31-46。
- 吳學燕（民84）警察的壓力與管理。警學叢刊，25(4)，3-21。
- 呂育生、曾豐瑞（民82）從警察自殺事件分析我國與其他國家警察自殺問題。警政學報，23，151-168。
- 沈湘縈（民82）警察職業倦怠之實証研究。警政學報，22，73-102。
- 林家興（民88）員工協助方案與諮商師的角色。載於中國輔導學會主編：輔導學大趨勢，325-340。台北市：心理出版社。
- 林清山（民81）心理與教育統計學。台北市：東華。
- 馬心韻（民85）基層警察人員養成教育與人力資源規劃-台灣警察專科學校學生的職業選擇與工作認知。警專學報，2(1)，1-40。
- 馬振華（民80）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（民84）警察人員諮商輔導制度之研究-以台北市為實証分析。中央警官學校警政研究所碩士論文。
- 張錦麗（民87）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（民71）台灣地區基層警（隊）員工作壓力之調查研究。中央警官學校警政研究所碩士論文，12。
- 陳石定（民82）警察心理壓力與危機調處之探討。警專學報，6，23-49。
- 陳明傳（民82）論警察的工作壓力。警學叢刊，24(2)，3-16。
- 賈樂吉（民82）警察組織文化之探討。警學叢刊，24(1)，127-144。
- 廖宗宏、王宛茹（民81）槍擊自殺案現場處理—以警察自殺報案為例。刑事科

學，33，45-61。

劉嘉發（民76）警察人員工作壓力問題之研究。警學叢刊，17(4)，13-34。

蔡德輝等（民82）基層員警對工作及家屬生活之適應問題。行政院研考會編印。

Blackmore, J. (1978). Are police allowed to have problems of their own? Police Magazine, 1, 47-55.



# Policemen's perceptions of psychological problems and community resources

Josh Chia Hsin Lin

National Taiwan Normal University

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the psychological problems and related community resources based on policemen's own perceptions. On a list of 14 psychological problems, 395 policemen were asked how often they perceived their colleagues have experienced and how much they knew of available related community resources. Findings of the study were as following:

- 1.The most common psychological problems found among the policemen were work stress, health problem, emotional problem, intimate relational problem, and parent-child relational problem.
- 2.A high percentage of policemen had a poor knowledge of available related community resources. At least half of the respondents stated that there were no community resource available for the following problems: unfit as a policemen, self-defeating or suicidal behavior, substance abuse, mental illness, financial problem, intimate relational problem, conduct problem, and marital problem.
- 3.Low ranking policemen tended to perceive that health and marital problems were common among the policemen. High ranking police officers tended to perceive that peer relational problem was common among the policemen.
- 4.In comparison to high ranking police officers, the line policemen perceived less related community resources available for relational problems. The lower is the policemen's rank, the less knowledge of community resource available for self-defeating and suicidal behaviors.

Implications and suggestions for policemen counseling and assistance and future research were also discussed.

**Key Words: Counseling policemen, Psychological problems, Community resource**

# Police officers' perceptions of psychological problems and community resources

Y. C. CHAN, H. H. CHAN, M. C. CHAN, M. C. CHAN, M. C. CHAN  
Department of Psychology, The Chinese University of Hong Kong

Police officers are exposed to a wide range of psychological problems and stressors. On a list of 14 problems, they perceived that the most serious problem was 'depression'.

Police officers perceived that the most serious problem was 'depression'.

Police officers perceived that the most serious problem was 'depression'.

Police officers perceived that the most serious problem was 'depression'.

Police officers perceived that the most serious problem was 'depression'.

Police officers perceived that the most serious problem was 'depression'.

Police officers perceived that the most serious problem was 'depression'.

