

第三節 二因子變異數分析

以二因子混合設計 ANOVA 分析課程種類、施測時間對同情疲勞及和同情疲勞相關的心理變項之效果，其中課程種類為獨立變項，施測時間為相依變項有關檢定二因子交互作用流程如圖 6-3-1 所示，然而本研究所採取的四種課程模式，並非指所有的課程都採取同一種諮商治療模式，而是以為期兩天的課程中最主要的治療模式去做命名，所以在課程的期間也會穿插其他種諮商技術，且團體諮商除了有諮商方法的不同外，也有時間長短、場地安排、參與人數、氣氛等等變數，故如若分析結果顯示某個課程模式會影響變項，也不能直接斷定都是因為某種諮商技術的緣故。同情疲勞及和同情疲勞相關的心理變項結果分述如下。

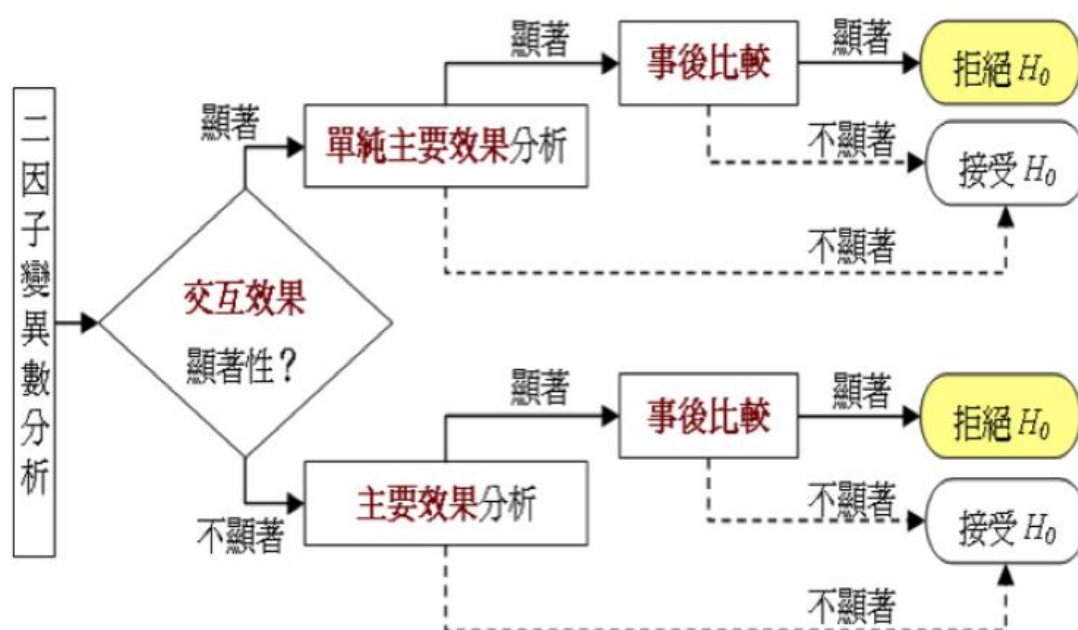


圖 6-3-1 二因子變異數分析流程圖

一、同情疲勞的二因子變異數分析

經文獻檢閱後，本研究對同情疲勞的定義，包含了職業倦怠及次級創傷，故除檢驗課程種類及施測時間（前、後測）對同情疲勞的交互作用外，亦檢驗對同情疲勞的次構面—職業倦怠、次級創傷的交互作用。分析結果分述如下：

（一）課程種類及施測時間（前、後測）對同情疲勞的交互作用檢驗

首先使用 Box 檢定及 Mauchly 球形檢定，考驗變異數是否具同質性。Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.406， $p = .155 > .05$ ，未達顯著水準，表示各組間

之變異數具有同質性。

課程種類、施測時間對同情疲勞的交互作用效果如表，各細格描述統計如表。首先看到主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對同情疲勞沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.417, p = .796, \eta^2 = .023$ ，課程一—敘事性治療模式之同情疲勞 $M = 2.86, SD = 0.42$ ；課程二—內在小孩治療模式之同情疲勞 $M = 2.65, SD = 0.71$ ；課程三—情境劇治療模式之同情疲勞 $M = 2.88, SD = 0.41$ ；課程四—表達性藝術治療模式之同情疲勞 $M = 2.62, SD = 0.53$ ；課程五—對照組之同情疲勞 $M = 2.82, SD = 0.78$ 。但在施測時間上卻有顯著的效果， $F(1, 70) = 13.685, p < .001, \eta^2 = .164$ ，前測 ($M = 2.85, SD = 0.62$) 顯著大於後測 ($M = 2.74, SD = 0.65$)，即研究對象的同情疲勞經過課程後有顯著的下降。

而「課程種類*施測時間」對同情疲勞上有顯著交互作用 (interaction) 效果， $F(4, 70) = 3.728, p = .008, \eta^2 = .176$ ，交互作用如圖 (交互作用圖)。進一步進行單純主效果 (simple main effect) 檢定，分析結果如表 (3)。前、後測中不同的課程種類的單純主效果均不顯著，前測 $F(4, 70) = 0.09, p = .98, \eta^2 = .002$ ；後測 $F(4, 70) = 1.50, p = .20, \eta^2 = .041$ 。而不同課程類別的施測時間分析結果如下：對課程一—敘事治療模式，施測時間沒有顯著的單純主效果， $F(1, 70) = 0.97, p = .32, \eta^2 = .013$ ；對課程二—內在小孩治療模式，施測時間有顯著單純主效果， $F(1, 70) = 15.01, p < .001, \eta^2 = .176$ ， $A2B1$ (內在小孩治療模式中前測的同情疲勞) ($M = 2.87, SD = 0.76$) $>$ $A2B2$ (內在小孩治療模式中後測的同情疲勞) ($M = 2.43, SD = 0.60$)；對課程三—情境劇治療模式，施測時間沒有顯著的單純主效果， $F(1, 70) = 0.04, p = .83, \eta^2 < .001$ ；對課程四—表達性藝術治療模式，施測時間有顯著單純主效果 $F(1, 70) = 5.71, p = .01, \eta^2 = .075$ ， $A4B1$ (表達性藝術治療模式中前測的同情疲勞) ($M = 2.79, SD = 0.54$) $>$ $A4B2$ (表達性藝術治療模式中後測的同情疲勞) ($M = 2.45, SD = 0.50$)；對課程五—對照組，施測時間沒有顯著的單純主效果， $F(1, 70) = 0.01, p = .91, \eta^2 < .001$ 。

簡言之，若單看課程種類或施測時間對同情疲勞的影響，分析結果顯示，動檢員參與不同的課程，同情疲勞的分數沒有顯著的差異，但在前後測卻有顯著的差異，上完課的動檢員卻比沒有上課時的同情疲勞程度要低。再進一步看到「課程種類*施測時間」的交互作用效果，動檢員上完課程二—內在小孩治療模式及課程四—表達性藝術治療模式後的同情疲勞程度，比上課前的同情疲勞低很多，然而上完其他模式的課程後，卻沒有特別明顯的降低同情疲勞的程度。

表 6-3-1 各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	CF 前測	CF 後測
------	----------	-------	-------

		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	2.92 (0.43)	2.80 (0.43)
課程二 A2 內在小孩模式	11	2.87 (0.76)	2.43 (0.60)
課程三 A3 情境劇模式	16	2.89 (0.46)	2.88 (0.38)
課程四 A4 表達性藝術	7	2.79 (0.54)	2.45 (0.50)
課程五 A5 對照組	30	2.82 (0.74)	2.83 (0.84)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3-2 課程種類、前後測在同情疲勞上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	1.255	4	0.314	0.417	.796	.023
誤差（組間）	52.664	70	0.752			
B前後測	0.973	1	0.973	13.685	<.001	.164
A*B	1.060	4	0.265	3.728	.008	.176
誤差（組內）	4.977	70	0.071			

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3-3 課程種類、前後測在同情疲勞上之單純主效果分析

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
課程種類（A）						
at 前測（B1）	0.14	4	0.04	0.09	.98	.002
at 後測（B2）	2.47	4	0.62	1.50	.20	.041
誤差	57.64	140	0.41			
前後測（B）						
at 課程一（A1）	0.07	1	0.07	0.97	.32	.013
at 課程二（A2）	1.07	1	1.07	15.01	<.001	.176
at 課程三（A3）	0.00	1	0.00	0.04	.83	.000
at 課程四（A4）	0.41	1	0.41	5.71	.01	.075
at 課程五（A5）	0.00	1	0.00	0.01	.91	.000
誤差	4.98	70	0.07			

※A2B1：2.87（0.76） > A2B2：2.43（0.60）

※A4B1：2.79（0.54） > A4B2：2.45（0.50）

資料來源：本研究自行繪製

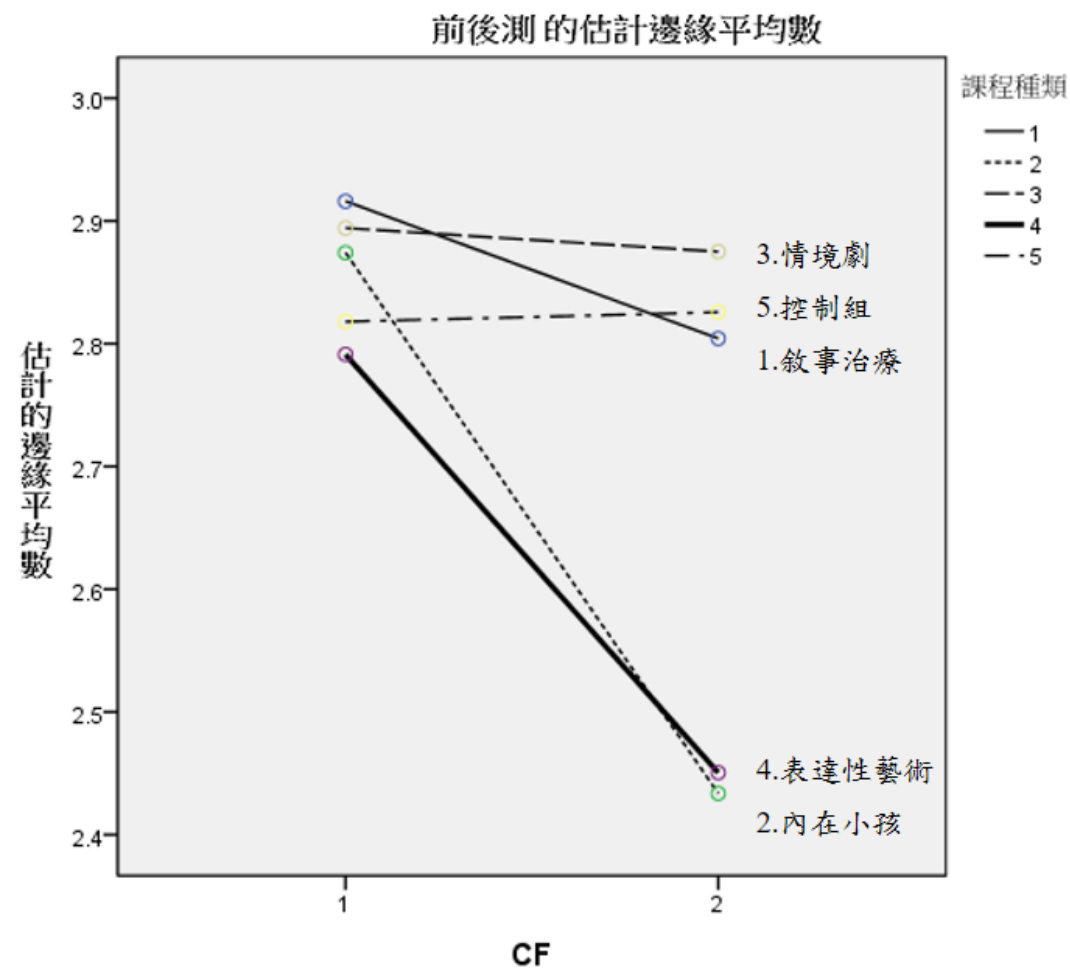


圖 6-3-2 課程種類*施測時間對同情疲勞交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(二) 課程種類及施測時間（前、後測）對職業倦怠的交互作用檢驗

看過課程種類、施測時間對同情疲勞的交互作用效果後，本研究再進一步細究，團體諮商工作坊對同情疲勞的效果到底是改變了同情疲勞中的職業倦怠，抑或是次級創傷。

首先 Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.192， $p = .282 > .05$ ，未達顯著水準，表示各組間之變異數具有同質性。

課程種類、施測時間對職業倦怠的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對職業倦怠沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.044$ ， $p = .996$ ， $\eta^2 = .002$ ，課程一—敘事性治療模式之職業倦怠 $M = 2.98$ ， $SD = 0.47$ ；課程二—內在小孩治療模式之職業倦怠 $M = 2.89$ ， $SD = 0.77$ ；課程三—情境劇治療模式之職業倦怠 $M = 2.91$ ， $SD = 0.57$ ；課程四—表達性藝術治療模式之職業倦怠 $M = 2.85$ ， $SD = 0.58$ ；課程五—對照組之職業倦怠 $M = 2.90$ ， $SD = 0.84$ 。但在施測時間對職業倦怠的結果上卻有顯著的效果， $F(1, 70) = 8.572$ ， $p = .005$ ， $\eta^2 = .109$ ，前測（ $M = 2.96$ ， $SD = 0.71$ ）顯著大於後測（ $M = 2.86$ ， $SD = 0.69$ ），即研究對象的職業倦怠經過課程後有顯著的下降。

而「課程種類、施測時間」對職業倦怠上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 2.279$ ， $p = .069$ ， $\eta^2 = .115$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

也就是說，職業倦怠並沒有因為課程種類而有程度的差別，然而，上完課程的職業倦怠會比還沒上課的程度還低。

表 6-3-4 各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	B 前測	B 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.07 (0.48)	2.89 (0.47)
課程二 A2 內在小孩模式	11	3.07 (0.86)	2.72 (0.67)
課程三 A3 情境劇模式	16	2.91 (0.64)	2.92 (0.51)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.00 (0.63)	2.70 (0.52)
課程五 A5 對照組	30	2.90 (0.81)	2.91 (0.89)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3-5 課程種類、前後測在職業倦怠上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	0.164	4	0.041	0.044	.996	.002
誤差（組間）	65.840	70	0.941			
B前後測	0.779	1	0.779	8.572	.005	.109
A*B	0.829	4	0.207	2.279	.069	.115
誤差（組內）	6.363	70	0.091			

資料來源：本研究自行繪製

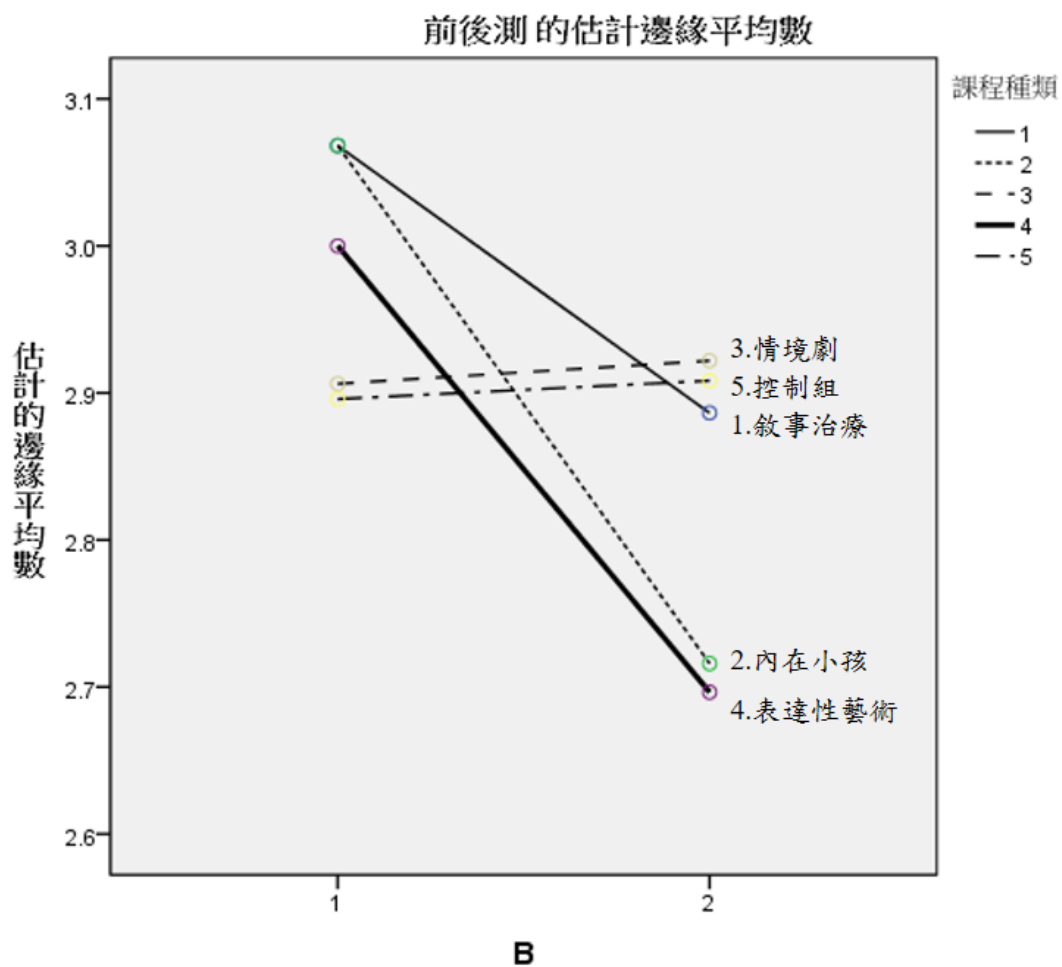


圖 6-3-3 課程種類*施測時間對職業倦怠交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(三) 課程種類及施測時間（前、後測）對次級創傷的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，然而，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.764, $p = .048 < .05$ ，達顯著水準，表示各組間之變異數違反同質性，因此本研究嘗試對原始分數進行開根號、對數、倒數、反正弦轉換，然均無法符合同質性檢定，因此下列分析是在不符合同質假定下的分析結果，此時可能會增加型一、型二錯誤，故對下列分析結果的解讀宜更加保守。

課程種類、施測時間對次級創傷的交互作用效果如表，各細格描述統計如表。首先看到主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對次級創傷沒有顯著差異 $F(4, 70) = 1.476$, $p = .219$, $\eta^2 = .078$ ，課程一—敘事性治療模式之次級創傷 $M = 2.67$, $SD = 0.75$ ；課程二—內在小孩治療模式之次級創傷 $M = 2.27$, $SD = 0.75$ ；課程三—情境劇治療模式之次級創傷 $M = 2.84$, $SD = 0.48$ ；課程四—表達性藝術治療模式之次級創傷 $M = 2.26$, $SD = 0.70$ ；課程五—對照組之次級創傷 $M = 2.69$, $SD = 0.93$ 。但在施測時間上卻有顯著的效果， $F(1, 70) = 9.358$, $p = .003$, $\eta^2 = .118$ ，前測 ($M = 2.69$, $SD = 0.75$) 顯著大於後測 ($M = 2.55$, $SD = 0.84$)，即研究對象的次級創傷經過團體諮商課程後有顯著的下降。

而「課程種類*施測時間」對次級創傷上有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 3.076$, $p = .022$, $\eta^2 = .149$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。進一步進行單純主效果檢定，分析結果如表（3）。

首先看到前、後測中不同課程種類的單純主效果，前測中不同的諮商團體課程差異性不顯著 $F(4, 70) = 0.49$, $p = .742$, $\eta^2 = .013$ ；後測中不同的諮商團體課程有顯著的單純主效果， $F(4, 70) = 3.23$, $p = .014$, $\eta^2 = .084$ ， $A3B2$ （後測中情境劇治療模式的次級創傷）（ $M = 2.80$, $SD = 0.47$ ） $> A5B2$ （後測中對照組的次級創傷）（ $M = 2.69$, $SD = 1.02$ ） $> A1B2$ （後測中敘事性治療模式之的次級創傷）（ $M = 2.67$, $SD = 0.63$ ） $> A4B2$ （後測中表達性藝術治療模式的次級創傷）（ $M = 2.06$, $SD = 0.75$ ） $> A2B2$ （後測中內在小孩治療模式次的級創傷）（ $M = 1.98$, $SD = 0.60$ ）。而不同課程類別的施測時間分析結果如下：對課程一—敘事治療模式，施測時間沒有顯著的單純主效果， $F(1, 70) < 0.01$, $p = 1.00$, $\eta^2 < .001$ ；對課程二—內在小孩治療模式，施測時間有顯著單純主效果， $F(1, 70) = 13.12$, $p < .001$, $\eta^2 = .157$ ， $A2B1$ （內在小孩治療模式中前測的次級創傷）（ $M = 2.56$, $SD = 0.80$ ） $> A2B2$ （內在小孩治療模式中後測的次級創傷）（ $M = 1.98$, $SD = 0.60$ ）；對課程三—情境劇治療模式，施測時間沒有顯著的單純主效果， $F(1, 70) = 0.32$,

$p = .58$, $\eta^2 = .004$ ；對課程四—表達性藝術治療模式，施測時間有顯著單純主效果 $F(1, 70) = 3.95$, $p = .05$, $\eta^2 = .053$, $A4B1$ （表達性藝術治療模式中前測的次級創傷）（ $M = 2.46$, $SD = 0.63$ ） $> A4B2$ （表達性藝術治療模式中後測的次級創傷）（ $M = 2.06$, $SD = 0.75$ ）；對課程五—對照組，施測時間沒有顯著的單純主效果， $F(1, 70) < 0.01$, $p = 1.00$, $\eta^2 < .001$ 。

次級創傷的分析結果和同情疲勞很類似，如果僅單看課程種類對次級創傷的影響，數據上顯示，動檢員的次級創傷並沒有因為不同的課程模式而有不同，但上完課後會比上課前的次級創傷程度還低。再進一步交互作用的分析結果，「課程種類*施測時間」對次級創傷的交互作用具有顯著效果，所以比較單純主要效果，首先看到課程種類的單純主要效果，如果僅看後測（上完課後請參與者填答的問卷）的部分，可以發現次級創傷的程度排序為：課程三—情境劇治療模式 $>$ 對照組 $>$ 課程一—敘事治療模式 $>$ 課程四—表達性藝術治療模式 $>$ 課程二—內在小孩治療模式，也就是說上完課程二和課程四的動檢員次級創傷的程度比較低；再來看到施測時間的單純主要效果，上完課程二—內在小孩治療模式及課程四—表達性藝術治療模式參與者的次級創傷，比還沒有設課之前有明顯的降低，而上完其他課程模式則沒有明顯的改變次級創傷的程度，然而，由於比較的樣本不具同質性，所以我們應該保守的看待這個分析結果。

表 6-3- 6 次級創傷各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	ST 前測	ST 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	2.67 (0.88)	2.67 (0.63)
課程二 A2 內在小孩模式	11	2.56 (0.80)	1.98 (0.60)
課程三 A3 情境劇模式	16	2.88 (0.49)	2.80 (0.47)
課程四 A4 表達性藝術	7	2.46 (0.63)	2.06 (0.75)
課程五 A5 對照組	30	2.69 (0.85)	2.69 (1.02)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 7 課程種類、前後測在次級創傷上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2
A課程種類	6.394	4	1.598	1.476	.219	.078

誤差（組間）	75.794	70	1.083			
B前後測	1.328	1	1.328	9.358	.003	.118
A*B	1.746	4	0.436	3.076	.022	.149
誤差（組內）	9.933	70	0.142			

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 8 課程種類、前後測在次級創傷上之單純主效果分析

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
課程種類（A）						
at 前測（B1）	30.03	4	7.51	0.49	.742	0.013
at 後測（B2）	197.84	4	49.46	3.23	.014	0.084
誤差	2143.19	140	15.31			
前後測（B）						
at 課程一（A1）	0.00	1	0.00	0.00	1.000	0.000
at 課程二（A2）	46.55	1	46.55	13.12	<.001	0.157
at 課程三（A3）	1.12	1	1.12	0.32	.575	0.004
at 課程四（A4）	14.00	1	14.00	3.95	.050	0.053
at 課程五（A5）	0.00	1	0.00	0.00	1.000	0.000
誤差	248.36	70	3.55			

※A3B2 > A5B2 > A1B2 > A4B2 > A2B2

※A2B1 > A2B2 ※A4B1 > A4B2

資料來源：本研究自行繪製

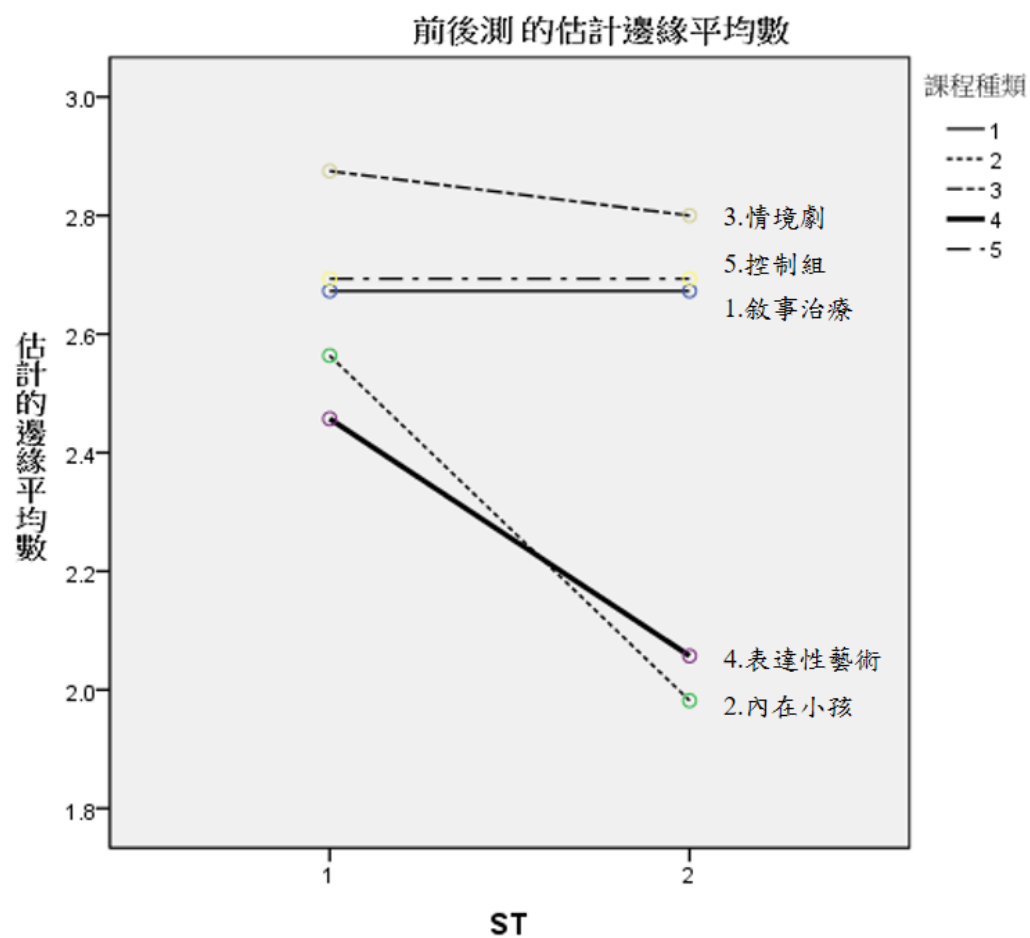


圖 6-3-4 課程種類*施測時間對同情疲勞交互作用圖
資料來源：本研究自行繪製

二、心理變項的二因子變異數分析

檢閱和同情疲勞相關的文獻後，本研究歸納出影響同情疲勞的各項因素，其中，本研究特別探討諮商團體課程對影響同情疲勞心理因素的效果，藉此提供相關主管機關如何減緩我國動物保護從業者的同情疲勞一些建議，此段檢驗課程種類及施測時間（前、後測）對同情滿足、同理心、工作負荷、心理健康、知覺組織支持、正念、知覺社會支持的交互作用。分析結果如下：

（一）課程種類及施測時間（前、後測）對同情滿足的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 2.389， $p = .004 < .05$ ，達顯著水準，表示各組間之變異數違反同質性，因此本研究嘗試對原始分數進行開根號、對數、倒數、反正弦轉換，然均無法符合同質性檢定，因此下列分析是在不符合同質假定下的分析結果，此時可能會增加型一、型二錯誤，故對下列分析結果的解讀宜更加保守。

課程種類、施測時間對同情滿足的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對同情滿足沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.211$ ， $p = .931$ ， $\eta^2 = .012$ ，課程一—敘事性治療模式之同情滿足 $M = 2.76$ ， $SD = 0.33$ ；課程二—內在小孩治療模式之同情滿足 $M = 2.64$ ， $SD = 0.52$ ；課程三—情境劇治療模式之同情滿足 $M = 2.68$ ， $SD = 0.48$ ；課程四—表達性藝術治療模式之同情滿足 $M = 2.82$ ， $SD = 0.42$ ；課程五—對照組之同情滿足 $M = 2.68$ ， $SD = 0.62$ 。但在施測時間對同情滿足的結果上卻有顯著的效果， $F(1, 70) = 5.492$ ， $p = .022$ ， $\eta^2 = .073$ ，前測（ $M = 2.65$ ， $SD = 0.52$ ）顯著小於後測（ $M = 2.75$ ， $SD = 0.53$ ），即研究對象的同情滿足經過課程後有顯著的增加。

而「課程種類*施測時間」對同情滿足上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 0.387$ ， $p = .817$ ， $\eta^2 = .022$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

由於「課程種類*施測時間」對同情滿足的交互作用不顯著，故僅看主要效果分析，動檢員的同情滿足沒有因為不同的課程種類而有不同，但上完課後會比上課前的同情滿足程度還高，不過要注意，這個比較是在樣本不同質的狀況下所進行的分析。

表 6-3-9 同情滿足各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	CS 前測	CS 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.51 (0.80)	3.69 (0.53)
課程二 A2 內在小孩模式	11	3.72 (0.98)	3.74 (0.92)
課程三 A3 情境劇模式	16	3.90 (0.63)	4.07 (0.43)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.63 (0.52)	3.86 (0.71)
課程五 A5 對照組	30	3.75 (0.63)	3.81 (0.68)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 10 課程種類、前後測在同情滿足上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	0.427	4	0.107	0.211	.931	.012
誤差（組間）	35.377	70	0.505			
B前後測	0.346	1	0.346	5.492	.022	.073
A*B	0.097	4	0.024	0.387	.817	.022
誤差（組內）	4.411	70	0.063			

資料來源：本研究自行繪製

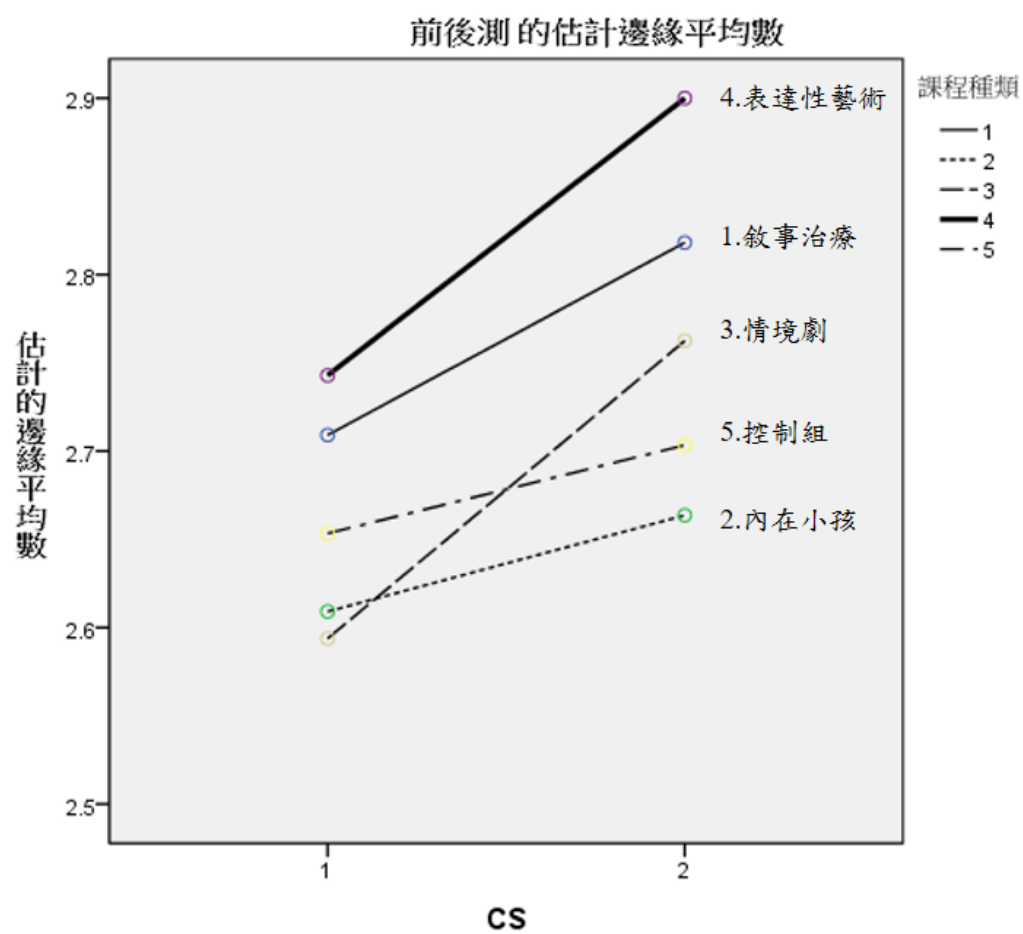


圖 6-3-5 課程種類*施測時間對同情滿足交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(二) 課程種類及施測時間（前、後測）對同情滿足的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 2.578， $p = .002 < .05$ ，達顯著水準，表示各組間之變異數違反同質性，因此本研究嘗試對原始分數進行開根號、對數、倒數、反正弦轉換，然均無法符合同質性檢定，因此下列分析是在不符合同質假定下的分析結果。

課程種類、施測時間對同理心的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對同理心沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.293$ ， $p = .882$ ， $\eta^2 = .016$ ，課程一—敘事性治療模式之同理心 $M = 3.50$ ， $SD = 0.83$ ；課程二—內在小孩治療模式之同理心 $M = 3.55$ ， $SD = 0.53$ ；課程三—情境劇治療模式之同理心 $M = 3.54$ ， $SD = 0.41$ ；課程四—表達性藝術治療模式之同理心 $M = 3.67$ ， $SD = 0.35$ ；課程五—對照組之同理心 $M = 3.44$ ， $SD = 0.53$ 。施測時間對同理心的結果上也沒有顯著的效果， $F(1, 70) = 0.105$ ， $p = .747$ ， $\eta^2 = .001$ ，前測的同理心 $M = 3.52$ ， $SD = 0.55$ ；後測的同理心 $M = 3.49$ ， $SD = 0.54$ 。

而「課程種類*施測時間」對同理心上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 1.114$ ， $p = .357$ ， $\eta^2 = .060$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

簡言之，動檢員的同理心並沒有因為上完課或是上了不同的課就有增減。

表 6-3- 11 同理心各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	E 前測	E 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.53 (0.97)	3.47 (0.70)
課程二 A2 內在小孩模式	11	3.57 (0.50)	3.53 (0.58)
課程三 A3 情境劇模式	16	3.49 (0.36)	3.58 (0.46)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.65 (0.40)	3.68 (0.33)
課程五 A5 對照組	30	3.49 (0.50)	3.40 (0.56)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 12 課程種類、前後測在同理心上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
A課程種類	0.671	4	0.168	0.293	.882	.016
誤差（組間）	40.074	70	0.572			
B前後測	0.004	1	0.004	0.105	.747	.001
A*B	0.191	4	0.048	1.114	.357	.060
誤差（組內）	2.996	70	0.043			

資料來源：本研究自行繪製

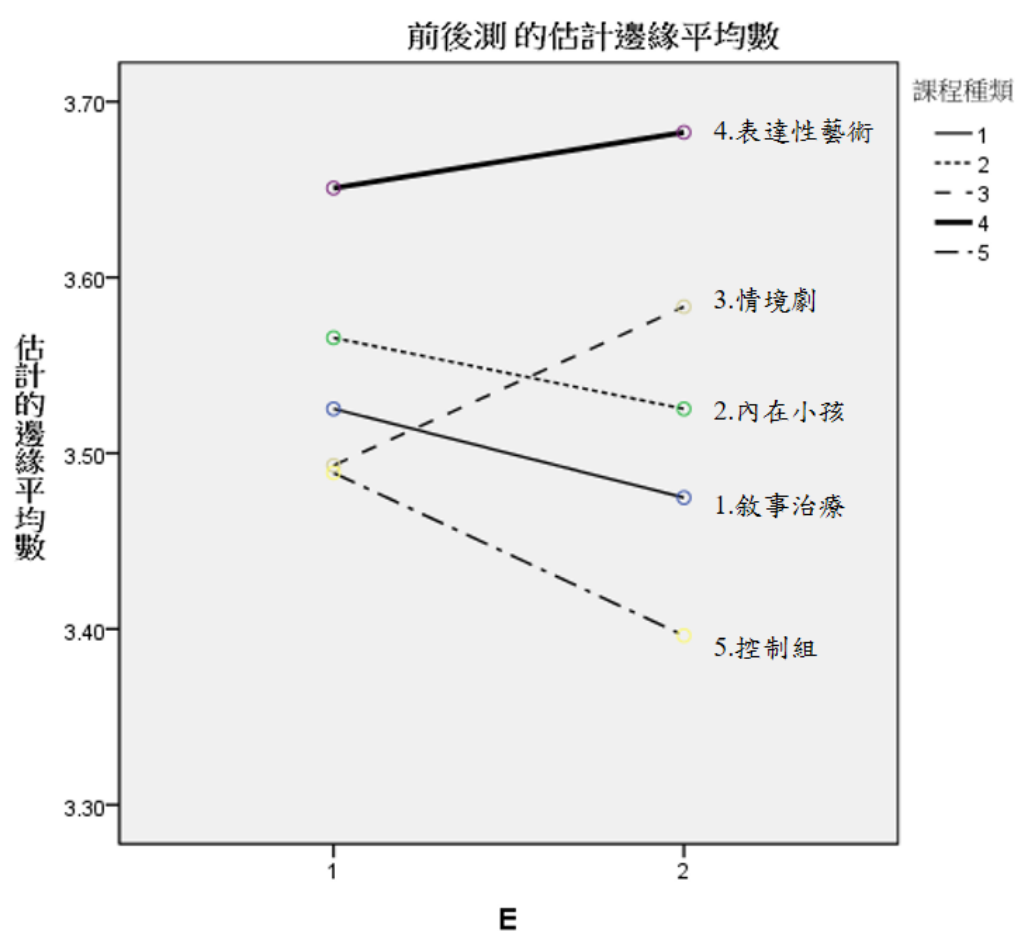


圖 6-3- 6 課程種類*施測時間對同理心交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(三) 課程種類及施測時間（前、後測）對工作負荷的交互作用檢驗

首先 Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.468， $p = .128 > .05$ ，未達顯著水準，表示各組間之變異數具有同質性。

課程種類、施測時間對工作負荷的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對工作負荷沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.838$ ， $p = .506$ ， $\eta^2 = .046$ ，課程一—敘事性治療模式之工作負荷 $M = 3.47$ ， $SD = 0.55$ ；課程二—內在小孩治療模式之工作負荷 $M = 3.73$ ， $SD = 0.86$ ；課程三—情境劇治療模式之工作負荷 $M = 3.25$ ， $SD = 0.80$ ；課程四—表達性藝術治療模式之工作負荷 $M = 3.74$ ， $SD = 0.80$ ；課程五—對照組之工作負荷 $M = 3.46$ ， $SD = 0.86$ 。施測時間對工作負荷的結果上也沒有顯著的效果， $F(1, 70) = 3.049$ ， $p = .085$ ， $\eta^2 = .042$ ，前測的工作負荷 $M = 3.52$ ， $SD = 0.84$ ；後測的工作負荷 $M = 3.43$ ， $SD = 0.78$ 。

而「課程種類*施測時間」對工作負荷上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 0.243$ ， $p = .913$ ， $\eta^2 = .014$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

工作負荷量也沒有因為上完課或上完不同種類的課而有所不同。

表 6-3- 13 工作負荷各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	L 前測	L 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.58 (0.56)	3.36 (0.55)
課程二 A2 內在小孩模式	11	3.82 (1.03)	3.64 (0.71)
課程三 A3 情境劇模式	16	3.29 (0.87)	3.21 (0.75)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.76 (0.90)	3.71 (0.76)
課程五 A5 對照組	30	3.49 (0.84)	3.42 (0.90)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 14 課程種類、前後測在工作負荷上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	4.009	4	1.002	0.838	.506	.046
誤差（組間）	83.765	70	1.197			
B前後測	0.416	1	0.416	3.049	.085	.042
A*B	0.133	4	0.033	0.243	.913	.014
誤差（組內）	9.552	70	0.136			

資料來源：本研究自行繪製

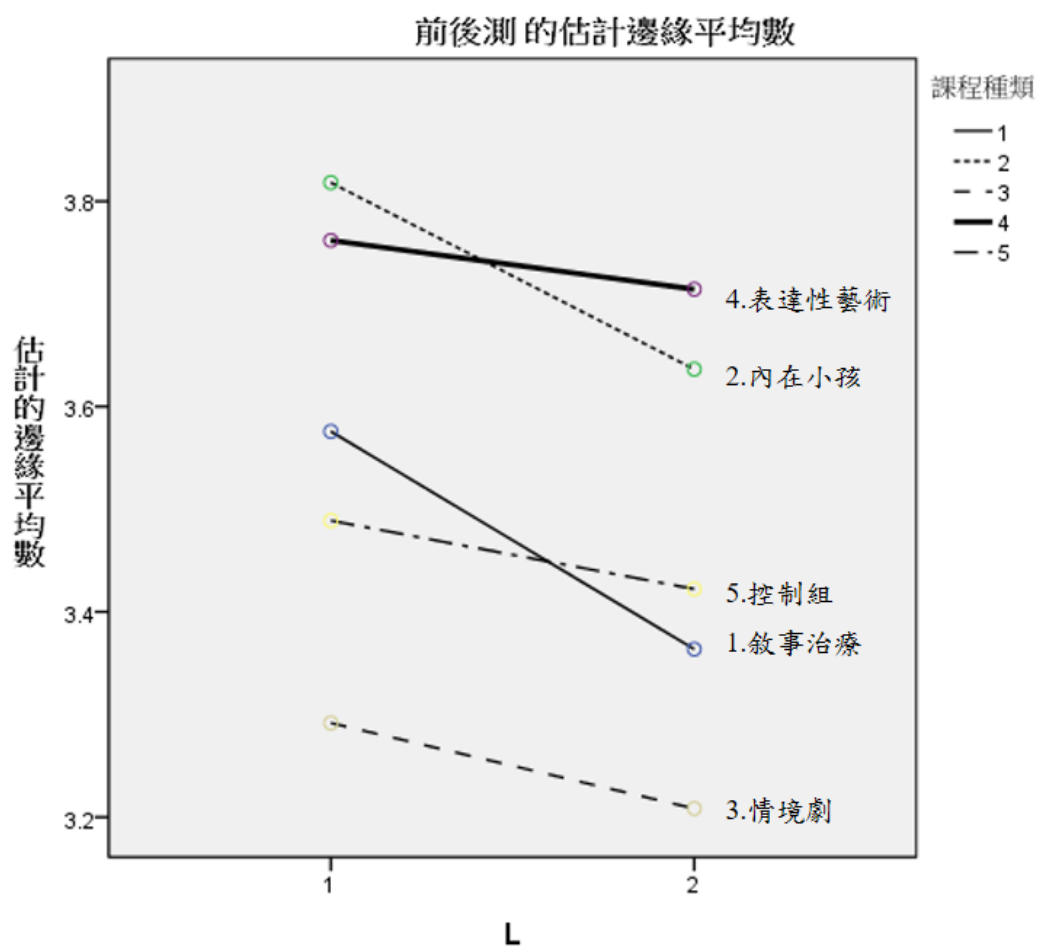


圖 6-3- 7 課程種類*施測時間對工作負荷交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(四) 課程種類及施測時間（前、後測）對心理健康的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.430， $p = .144 > .05$ ，未達顯著水準，表示各組間之變異數具有同質性。

課程種類、施測時間對心理健康的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對心理健康沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.959$ ， $p = .435$ ， $\eta^2 = .052$ ，課程一—敘事性治療模式之心理健康 $M = 3.17$ ， $SD = 0.45$ ；課程二—內在小孩治療模式之心理健康 $M = 3.35$ ， $SD = 0.59$ ；課程三—情境劇治療模式之心理健康 $M = 3.49$ ， $SD = 0.48$ ；課程四—表達性藝術治療模式之心理健康 $M = 3.33$ ， $SD = 0.30$ ；課程五—對照組之心理健康 $M = 3.47$ ， $SD = 0.66$ 。但在施測時間對心理健康的結果上卻有顯著的效果， $F(1, 70) = 19.878$ ， $p < .001$ ， $\eta^2 = .221$ ，前測（ $M = 3.30$ ， $SD = 0.56$ ）顯著小於後測（ $M = 3.50$ ， $SD = 0.55$ ），即研究對象的心理健康經過課程後有顯著的增加。

而「課程種類*施測時間」對心理健康上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 1.376$ ， $p = .251$ ， $\eta^2 = .073$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

「課程種類*施測時間」對動檢員的心理健康沒有顯著的交互作用，所以看到課程種類及施測時間的主要效果，動檢員的心理健康沒有因為上了不同的課程模式就有不同，不過上完課有比上課前的心理健康程度要好。

表 6-3- 15 各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	H 前測	H 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.11 (0.54)	3.34 (0.45)
課程二 A2 內在小孩模式	11	3.16 (0.50)	3.52 (0.58)
課程三 A3 情境劇模式	16	3.39 (0.52)	3.77 (0.54)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.25 (0.35)	3.57 (0.24)
課程五 A5 對照組	30	3.50 (0.73)	3.58 (0.73)

資料來源：本研究自行繪製

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	2.384	4	0.596	0.959	.435	.052
誤差（組間）	43.489	70	0.621			
B前後測	2.234	1	2.234	19.878	<.001	0.221
A*B	0.618	4	0.155	1.376	.251	.073
誤差（組內）	7.867	70	0.112			

表 6-3-16 課程種類、前後測在心理健康上之 ANOV

A

資料來源：本研究自行繪製

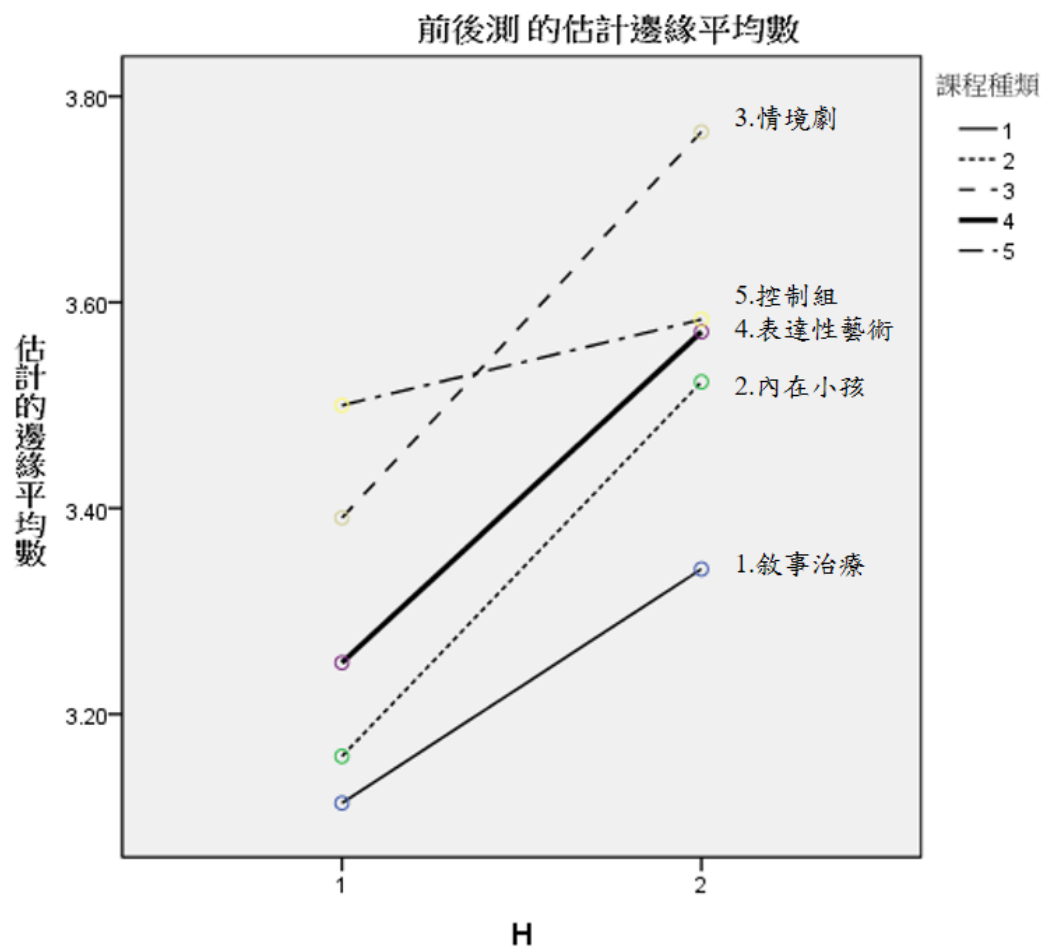


圖 6-3- 8 課程種類*施測時間對心理健康交互作用圖
資料來源：本研究自行繪製

(五) 課程種類及施測時間（前、後測）對知覺組織支持的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 2.927， $p < .001$ ，達顯著水準，表示各組間之變異數違反同質性，因此本研究嘗試對原始分數進行開根號、對數、倒數、反正弦轉換，然均無法符合同質性檢定，因此下列分析是在不符合同質假定下的分析結果。

課程種類、施測時間對知覺組織支持的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對知覺組織支持沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.076$ ， $p = .989$ ， $\eta^2 = .004$ ，課程一—敘事性治療模式之知覺組織支持 $M = 3.12$ ， $SD = 0.81$ ；課程二—內在小孩治療模式之知覺組織支持 $M = 3.24$ ， $SD = 0.59$ ；課程三—情境劇治療模式之知覺組織支持 $M = 3.18$ ， $SD = 0.57$ ；課程四—表達性藝術治療模式之知覺組織支持 $M = 3.24$ ， $SD = 0.34$ ；課程五—對照組之知覺組織支持 $M = 3.14$ ， $SD = 0.81$ 。施測時間對知覺組織支持的結果上也沒有顯著的效果， $F(1, 70) = 1.879$ ， $p = .175$ ， $\eta^2 = .026$ ，前測的知覺組織支持 $M = 3.15$ ， $SD = 0.68$ ；後測的知覺組織支持 $M = 3.19$ ， $SD = 0.71$ 。

而「課程種類*施測時間」對知覺組織支持上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 0.305$ ， $p = .874$ ， $\eta^2 = .017$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

也就是說，動檢員的知覺組支持沒有因為上完課或是上了不同的課程就有明顯的變化。

表 6-3- 17 各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	O 前測	O 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.09 (0.81)	3.15 (0.85)
課程二 A2 內在小孩模式	11	3.23 (0.58)	3.26 (0.62)
課程三 A3 情境劇模式	16	3.14 (0.56)	3.23 (0.61)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.19 (0.35)	3.29 (0.34)
課程五 A5 對照組	30	3.14 (0.80)	3.14 (0.83)

資料來源：本研究自行繪製

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2	表 6-3-18 課程種類、前後測在知覺組織支持上之 ANOVA
A課程種類	0.296	4	0.074	0.076	.989	.004	
誤差（組間）	67.744	70	0.968				
B前後測	0.093	1	0.093	1.879	.175	.026	
A*B	0.060	4	0.015	0.305	.874	.017	
誤差（組內）	3.470	70	0.050				

資料來源：本研究自行繪製

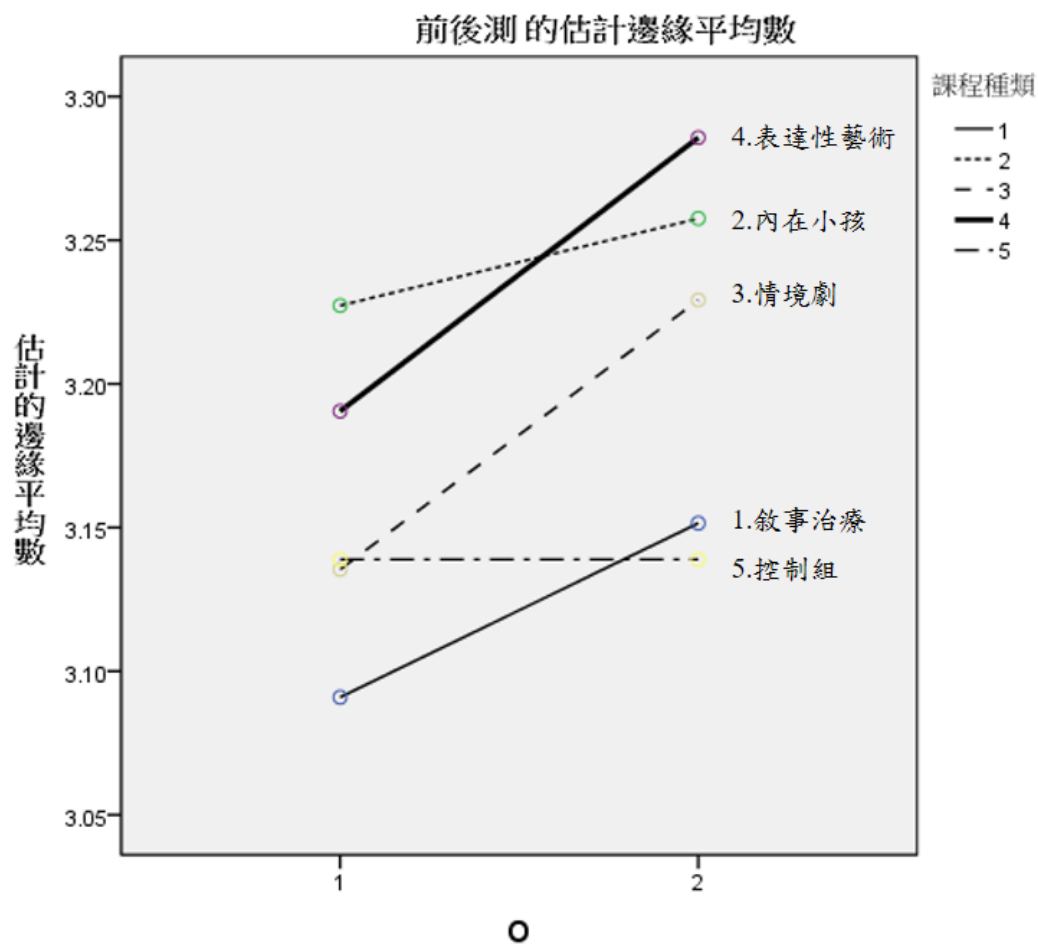


圖 6-3-9 課程種類*施測時間對知覺組織支持交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(六) 課程種類及施測時間（前、後測）對正念的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.791， $p = .044 < .05$ ，達顯著水準，表示各組間之變異數違反同質性，因此本研究嘗試對原始分數進行開根號、對數、倒數、反正弦轉換，然均無法符合同質性檢定，因此下列分析是在不符合同質假定下的分析結果。

課程種類、施測時間對正念的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對正念沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.166$ ， $p = .955$ ， $\eta^2 = .010$ ，課程一—敘事性治療模式之正念 $M = 3.68$ ， $SD = 0.50$ ；課程二—內在小孩治療模式之正念 $M = 3.62$ ， $SD = 0.58$ ；課程三—情境劇治療模式之正念 $M = 3.65$ ， $SD = 0.55$ ；課程四—表達性藝術治療模式之正念 $M = 3.82$ ， $SD = 0.32$ ；課程五—對照組之正念 $M = 3.67$ ， $SD = 0.64$ 。施測時間對正念的結果上也沒有顯著的效果， $F(1, 70) = 1.506$ ， $p = .224$ ， $\eta^2 = .022$ ，前測的正念 $M = 3.64$ ， $SD = 0.54$ ；後測的正念 $M = 3.70$ ， $SD = 0.58$ 。

而「課程種類*施測時間」對正念上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 0.494$ ， $p = .740$ ， $\eta^2 = .029$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

簡言之，動檢員的正念程度並沒有因為上完課，或是上了不同種類的課程就有明顯的增減。

表 6-3- 19 各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	M 前測	M 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.69 (0.52)	3.66 (0.50)
課程二 A2 內在小孩模式	10	3.51 (0.73)	3.73 (0.40)
課程三 A3 情境劇模式	15	3.61 (0.48)	3.69 (0.62)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.76 (0.42)	3.88 (0.21)
課程五 A5 對照組	29	3.67 (0.56)	3.67 (0.71)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 20 課程種類、前後測在正念上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	0.364	4	0.091	0.166	.955	.010
誤差（組間）	36.793	67	0.549			
B前後測	0.172	1	0.172	1.506	.224	.022
A*B	0.226	4	0.057	0.494	.740	.029
誤差（組內）	7.660	67	0.114			

資料來源：本研究自行繪製

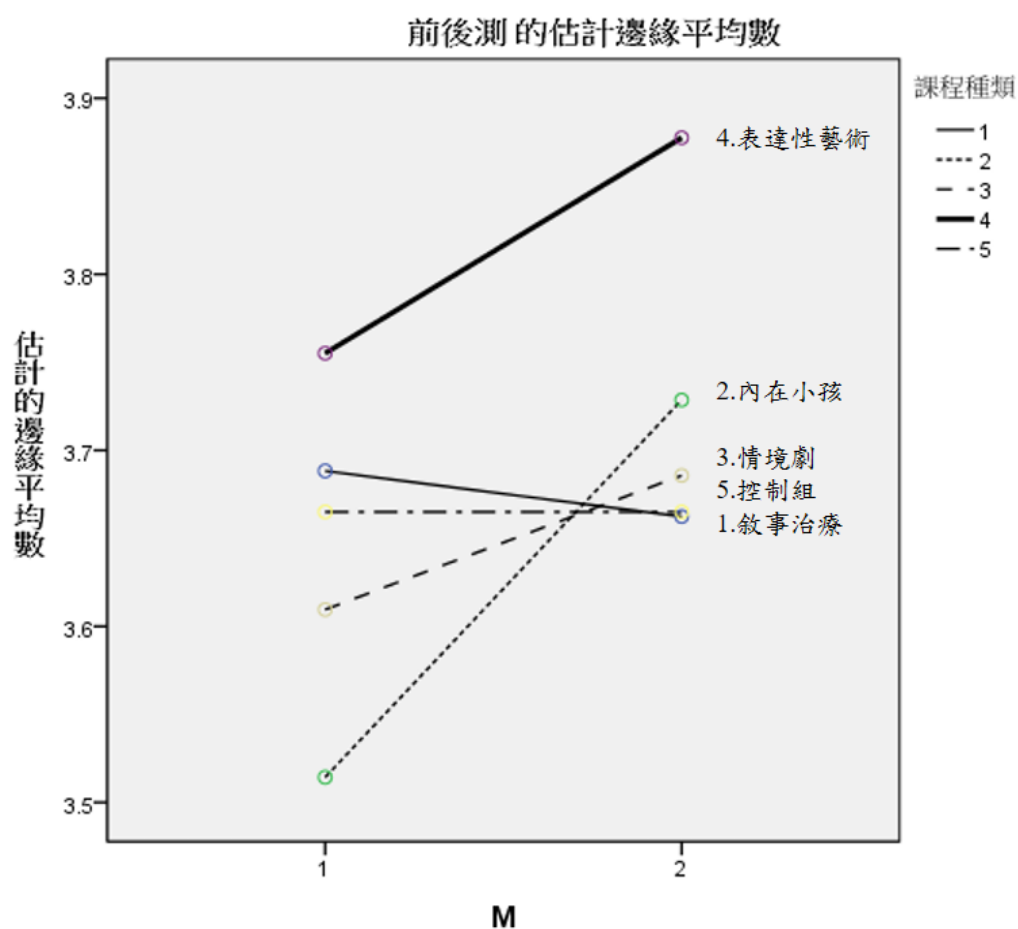


圖 6-3- 10 課程種類*施測時間對正念交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

(七) 課程種類及施測時間（前、後測）對知覺社會支持的交互作用檢驗

Mauchly 球形檢定並未違反變異數同質性的假設，共變量矩陣等式的 Box 檢定，考驗結果之 F 值為 1.370， $p = .172 > .05$ ，未達顯著水準，表示各組間之變異數具有同質性。

課程種類、施測時間對知覺社會支持的交互作用效果如表（2），各細格描述統計如表（1）。首先看到二因子變異數分析中的主要效果分析，結果顯示不同的課程種類對知覺社會支持沒有顯著差異 $F(4, 70) = 0.594$ ， $p = .668$ ， $\eta^2 = .035$ ，課程一—敘事性治療模式之知覺社會支持 $M = 3.60$ ， $SD = 0.67$ ；課程二—內在小孩治療模式之知覺社會支持 $M = 3.73$ ， $SD = 0.93$ ；課程三—情境劇治療模式之知覺社會支持 $M = 3.99$ ， $SD = 0.53$ ；課程四—表達性藝術治療模式之知覺社會支持 $M = 3.74$ ， $SD = 0.61$ ；課程五—對照組之知覺社會支持 $M = 3.78$ ， $SD = 0.65$ 。但在施測時間對知覺社會支持的結果上卻有顯著的效果， $F(1, 70) = 4.718$ ， $p = .033$ ， $\eta^2 = .067$ ，前測（ $M = 3.73$ ， $SD = 0.70$ ）顯著小於後測（ $M = 3.84$ ， $SD = 0.65$ ），即研究對象的知覺社會支持經過課程後有顯著的增加。

而「課程種類*施測時間」對知覺社會支持上沒有顯著交互作用效果， $F(4, 70) = 0.418$ ， $p = .795$ ， $\eta^2 = .025$ ，交互作用如圖（交互作用圖）。

也就是說，「課程種類*施測時間」對動檢員的知覺社會支持沒有顯著的影響，所以看到主要效果的分析，首先是課程種類，動檢員的知覺社會支持沒有因為不同的課程而有所差異，但上完課程後有比上課前的知覺社會支持的程度高。

表 6-3- 21 各細格描述統計

課程種類	<i>n</i>	SS 前測	SS 後測
		<i>M</i> (<i>SD</i>)	<i>M</i> (<i>SD</i>)
課程一 A1 敘事治療模式	11	3.51 (0.80)	3.69 (0.53)
課程二 A2 內在小孩模式	10	3.72 (0.98)	3.74 (0.92)
課程三 A3 情境劇模式	14	3.90 (0.63)	4.07 (0.43)
課程四 A4 表達性藝術	7	3.63 (0.52)	3.86 (0.71)
課程五 A5 對照組	29	3.75 (0.63)	3.81 (0.68)

資料來源：本研究自行繪製

表 6-3- 22 課程種類、前後測在知覺社會支持上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
A課程種類	1.966	4	0.492	0.594	.668	.035
誤差（組間）	54.593	66	0.827			
B前後測	0.501	1	0.501	4.718	.033	.067
A*B	0.178	4	0.044	0.418	.795	.025
誤差（組內）	7.012	66	0.106			

資料來源：本研究自行繪製

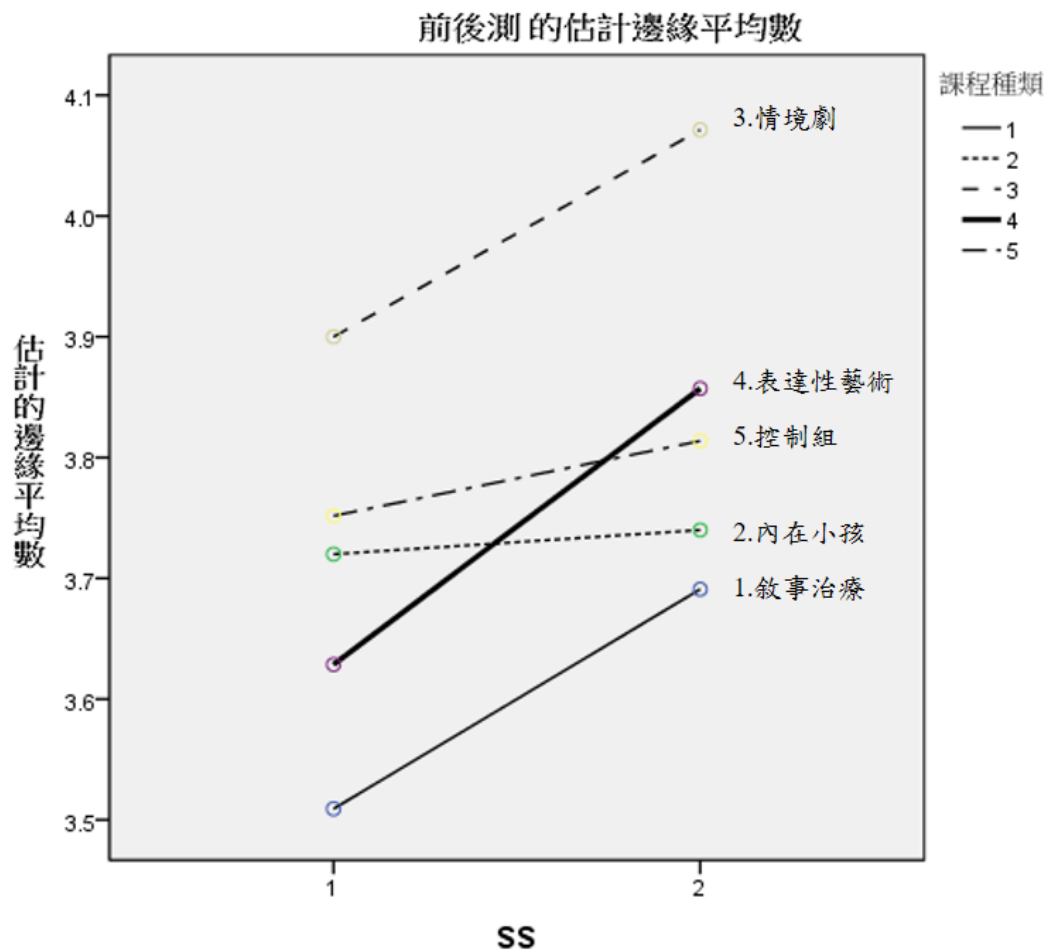


圖 6-3- 11 課程種類*施測時間對知覺社會支持交互作用圖

資料來源：本研究自行繪製

第四節 工作坊回饋

本節分為兩個部分，分別是由這次工作坊的諮商老師所設計的回饋問卷，以及請參與者填答「對團體印象最深刻的是？」以及「最感謝自己的是？」兩個問題，說明工作坊參與者在課程結束後對整個團體諮商的評價與回饋。分述如下：

一、工作坊問卷回饋

在各場工作坊結束後，請各位團體諮商工作坊的參與者填答下列問卷，以了解渠等對團體諮商的評價及回饋，茲將工作坊的問卷回饋結果彙整如下：

表 6-4- 1 工作坊問卷回饋

題 項	平均	標準差
1. 透過團體的設計，我感覺漸漸放鬆自在、壓力有減輕	4.00	.53
2. 我在團體中越來越願意表達與分享我的感覺和想法	3.78	.74
3. 我有投入參與團體	3.96	.60
4. 透過團體活動的設計，我感覺似乎找到一些力量可以幫助我回到工作上	3.80	.63
5. 我對自己在壓力的來源與紓解的模式有更多的認識	3.93	.65
6. 我對於自我內在的樣貌與自我照顧的需求有更多的了解與認識	3.91	.63
7. 透過自我內在的了解與認識，我可以找到更適切的方法照顧自己	3.80	.67
8. 透過欣賞與貼近自己，我學習到透過陪伴自己的內在，進而更有能量	3.89	.69
9. 雖然外在情況沒改變，但我內在更有資源可以面對	3.89	.68
10. 透過團體的活動，讓我看見自己的善與美好，並善待自己	3.93	.65
11. 透過團體的活動，讓我不批判自己，並接納自己與環境的限制	3.93	.62
12. 透過團體的力量，讓我感受到支持與同伴的溫暖，而不會感覺到孤單	4.00	.64

資料來源：本研究自行繪製

二、簡答題回饋

這個部分也是請工作坊的參與者，在參加完諮商團體課程後，簡述對活動的回饋，藉由這個部分的回饋，可以讓研究團隊了解未來如果要進行類似的課程安排，有什麼可以特別加強的地方。簡答題共分為兩題，茲將簡答回饋歸納如下：

(一) 我對團體印象最深刻的是……？

1. 對整個團體的感覺

參與者認為這個團體讓他們有安全感、溫暖的感覺，並且充滿了歡笑與傷心。

2. 對工作團隊的印象

除了兩位講師以及動物平權促進會的工作人員接納的態度令人印象深刻外，這樣接納的態度也讓參與者有很溫暖、被尊重與肯定的感覺。

3. 課程的安排

許多參與者提到整個課程的安排令他們覺得來上這個課很值得，像是冥想、接觸內在小孩、卡片測驗、畫畫等安排，讓他們工作上的壓力可以得到舒緩，此外也可以校正、歸零他們的內心。而且在一個很放鬆的氛圍、場所進行課程，不會太呆板嚴肅。

4. 對這個諮商團體的參與者

由於團體諮商主要是在對話的過程中，讓參與者得到精神上的舒緩。許多參與者在參與完工作坊後，除了可以盡情的表達自己的意見外，也聽到了其他夥伴的分享，除分享工作上所面臨的問題外，也可以分享各自的心情、感覺，甚至是關懷動物的理念，因此有許多參與者對於參加工作坊可以跟大家敞開心胸聊自己內心的感受，並了解別人內心的感觸這個部分印象深刻。

(二) 參加完團體，我想感謝我自己的是……？

這個部分主要希望參與者在參加完這個團體之後，可以與自己對話、了解自己的需要，並更進一步的照護自己。參與者除了感謝自己本身外，也感謝自己一路一來的努力，另外也感謝自己參與了這個團體，並且在參加完這個團體後更加認識自己！

第五節 減緩工作壓力的建議

本節將說明我國動物保護從業人員，針對主管機關如何減緩渠等之工作壓力的部分給予建議，本研究主要將其分為法律面、組織面、業務面及人力資源等四個部分作說明。

一、法律面

在法律面這個部分，動檢員認為法規過於嚴格，讓民眾無所適從、基層疲於奔命，只會讓法規如空中閣樓般，要考慮可行性的問題。此外，亦建議在相關單位修法時可以堅定立場，不要僅以民粹為導向。另外，也有針對比較細部的建議，像是提高飼主責任、終止零撲殺，以維護重傷動物福利及收容所平衡等。

二、組織面

參與同仁們認為，在政策制定上需要調整的部分包括：政策的配套措施不足、政策不夠明確，並且制定政策要注意可行性；而在政策執行面上，希望能夠減少相關統計報表，並取消無謂的評鑑制度。最後，在體制上，希望能夠設立專責的動保機關、動保和防疫分家、提升位階等。

三、業務面

在動保業務方面的建議有二。首先，建議可以建立動保案件查緝的標準作業流程；接著，有許多動保業務從業者都認為應該要加強民眾對動物保護知識、生命教育等的宣傳，像是從學校的教育著手，或是透過新聞媒體宣傳，抑或是提供觀摩的活動。

四、人力資源

- (一) 激勵和福利制度：提高工作人員的待遇水平，像加班、薪資應該要合理對等的給付，或是要增加實質的獎金、動保加給等。
- (二) 調任：在這個部分，許多動檢員都認為獸醫師的本職在於動物防疫、檢疫，所以建議執行動物保護業務不一定需要由獸醫師來辦理，可以開放給行政職系。

- (三) 訓練：這個部分的建議分為針對課程內容及課程安排的建議。首先，針對課程內容，部分動檢員建議可以舉辦一些經驗交流、增進情感為主的相關課程，還有部分動檢員建議可以多辦理像這種心靈成長、心靈輔導、身心照護的課程。再來，課程安排的部分，有些呼應了前述課程內容，提到像這樣的心靈舒壓課程一年至少要兩次，且如果和年度聯繫會議、期中或期末會議中，會有更多動檢員受惠，甚至將此類照顧課程列入獸醫繼續教育時數，可以藉此鼓勵大家參與。
- (四) 員額：有許多動檢員都建議應該要增加動保相關業務的人力編制，亦有同仁建議可以增設動保警察。
- (五) 資源：動檢員認為，給予動保從業者警察權，而非僅有行政處分權，是當務之急，而提供諮商管道則是軟性面的資源供給，也不能忘記影體面的設備，包括給予動保從業者適當的環境、加強動物收容所等基礎建設、更新設備等。

第七章 政策結論與建議

一、可以借鏡其他種類同情疲勞者的經驗

(一) 參考過去文獻及實證研究的經驗

過去的文獻當中，已經在醫護人員、救難人員（如消防隊員、警察）、神職人員與社會工作者身上，發現了由於渠等需要長時間暴露於求助者的各種困境當中，因此產生了同情疲勞的困境，並且文獻中也已經發現了相關問題的解決之道，這些文獻，都已經在本研究的文獻檢閱部分，做了清楚的整理，因此，我政府的動物保護人員的同情疲勞現象，造成同情疲勞的原因，以及解決同情疲勞的各種方法，都能夠從過去的文獻當中得到啟發，而本實證研究所得到的各種基礎資料，也能夠再回頭與過往文獻進行更深入的對話。

(二) 但需要特別注意動物保護議題的道德性政策執法困境

但是，動物保護人員與上述人員不同之處，在於動物保護議題是「道德政策」的議題，根據吳宗憲（2015）在研究具有邊界防禦性特質的公務員（如移民官、典獄人員、檢疫與撲殺動務人員、屠夫）時，發現這些公務員常常會在道德上有兩面為難的困境，一方面必須為國家或者社會，將不利於社會者隔離在外，但正因為渠等必須與這些被隔離者有密集的接觸，因而對其產生同情，由於執行政府法令的要求，常常高於個人的同情投射，因此這些執法者會有相較於前類人員有更嚴重的同情疲勞，因此必須將自己的行為透過自我合理化、隔離、或者切斷關聯的方法來處置，這些心理現象可能產生的困境，必須更高度關注。

二、解決動物保護人員同情疲勞問題的思考邏輯

根據本研究以及吳宗憲（2016）年科技部研究計畫所得到的統計資訊，筆者歸納出解決動物保護人員同情疲勞的政策思考邏輯如下：

首先，由於對動物的同情心是所有組織正向績效的基礎，因此，如何甄補到具有同情心的動物保護行政人員，是組織面對的核心工作，這個核心工作有兩個重點，一方面，組織在甄補人員的時候，必須能夠取長補短，甄補到同情滿足高於同情疲勞者，另一方面，由於具有同情心者，通常比較容易具有同情疲勞，但組

織在甄補人員時不應因噎廢食，反過來應當設法在找到去有同情心的動物保護人員之後，再來設法解決同情疲勞的問題。

再來，則是策略面的思考，在解決同情疲勞問題時，也毋須大張旗鼓投入資源，而因當思考下面三個條件，再來思考將資源投置於何處，這三個條件分別是：1.確認真正疲勞問題的需求為何？（如：那些人是同情疲勞的標的團體？人數多寡？）；2.投入資源的程度多寡？（如：若同情疲勞並不嚴重，則施以較簡便的解決方案）；3.組織要達成的目標為何？（如：若組織所欲提升的目標，並不需要解決同情疲勞問題就可以達致，則同情疲勞便不需處理）。

第三，若在思考上述三項策略問題之後，發現同情疲勞的確是必須被解決的問題，則必須進行接下來方法論的思考。方法論的思考，可以先分為兩個層次來思考，一是結構層次；二是個人層次。在結構層次，組織可以透過甄補適當人員以及改善員工條件來改善員工同情疲勞的問題，個人層次則是員工自己透過對外的管理以及內在的控制，改善個人同情疲勞的問題。

最後，若組織希望能夠強化結構層次與個人層次各種因素的賦能，則可以透過諮商活動來達成，本研究已透過實證資料證明，某些一般性的諮商方法以及某些特殊性的諮商規劃，能夠達成上述賦能的目標。以下，謹就下圖中各步驟的內涵進行更細緻的說明。

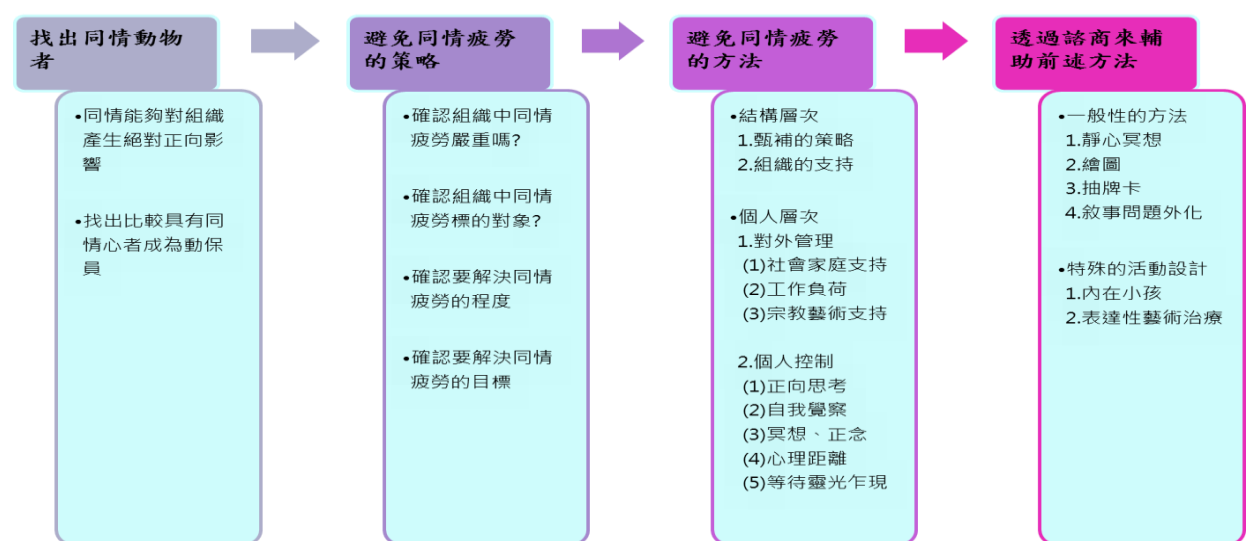


圖 7-1 動物保護主管解決同情疲勞困境之思考架構

資料來源：吳宗憲（2017b）

三、甄補具同情心的動物保護行政人員

(一) 同情是組織動力的根本

一般而言，組織都希望能夠羅致到工作努力意願高、道德疏離感低（願意為某種道德價值努力）以及離職意願低的同仁，當我們將不同的三種動機（對動物的同情心、自利因素以及組織支持）做為自變項，觀察動物保護人員上述行為的變化時，不難發現，若能夠找到具有同情心的動物保護人員，相較於其他因素（自利以及組織支持），渠等工作努力意願較高、道德疏離感較低，毋寧是對組織發展較佳的同仁，但需要注意的是，渠等，同時也有比較高的離職意願，因此，如何改善渠等離職意願，便成為當務之急。

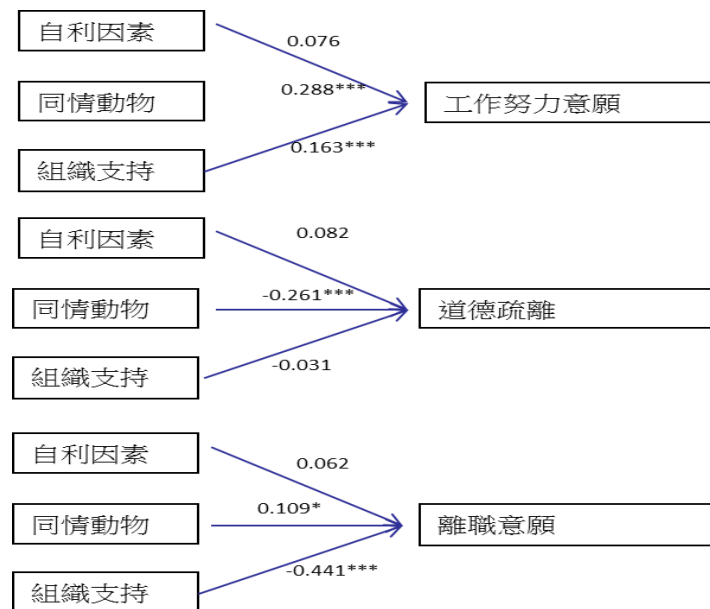


圖 7-2 各種動機因素影響組織行為的關係圖

資料來源：吳宗憲（2017b）

(二) 必須能取長（同情滿足）補短（同情疲勞）

另外，由於對動物的同情心，有可能會產生正向與負向的現象，正向者是同情滿足，負向者則是同情疲勞，從下圖可以看到，對動物的同情，一般來說可以產生高度的同情滿足，以及低度的同情疲勞，因此，更能夠證明，尋找到具有動物同情心的員工，並且能儘可能增強渠等同情滿足，降低渠等同情疲勞，便能夠使組織表現更佳。

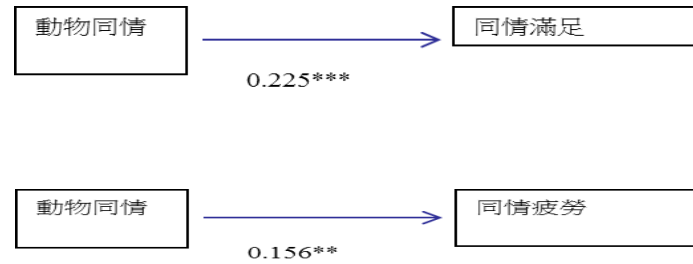


圖 7-3 同情與同情滿足、同情疲勞之間的關係圖

資料來源：吳宗憲（2017b）

（三）不可因噎（同情疲勞）廢食（同情心）

前文曾提及，同情疲勞的產生過程，正如下圖，同理能力是最根本的因素，但具有同理能力未必就會產生同情疲勞，過程當中還需要暴露於苦難之中，需要關懷的人際網絡接觸、需要大量及長時間的暴露，甚至還要加上其他的生活事件，才會發生同情疲勞的問題，因此，若能夠切斷其中任何的因素之一，都可以解決問題，因此，不應該因噎廢食，因為同情疲勞的問題，而刻意避免甄補具動物同情心的同仁。反過來，應當考慮的問題，是如何能夠甄補道具同情心的同仁，但協助渠等切斷其他造成同情疲勞的因素。

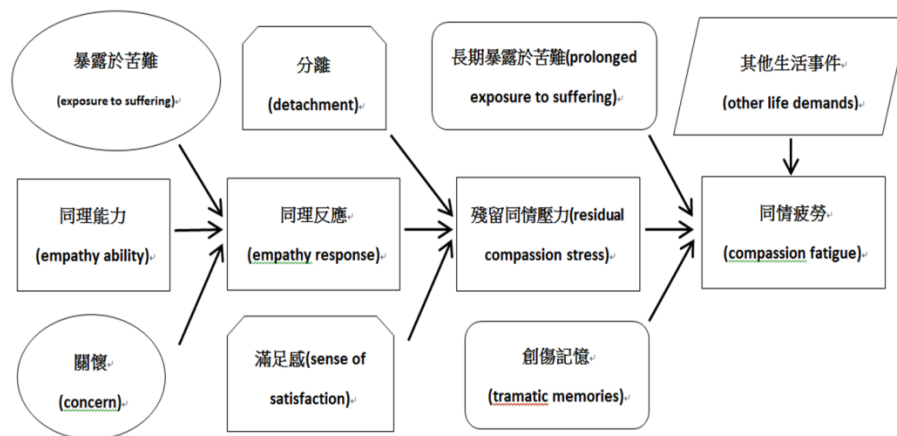


圖 7-4 同情疲勞產生的歷程

資料來源：修改自 Figley（2001）