

# 新進女性藥癮個案管理師情緒勞務與因應策略之探究

學生：郭怡君

指導教授：陳宇平 博士

國立臺南大學諮商與輔導學系碩士班

## 摘要

本研究目的為探討新進女性藥癮個案管理師在追蹤輔導中產生的情緒勞務，以及其如何因應情緒勞務負擔。本研究採質性研究方法，立意取樣五位毒品危害防制中心之新進女性藥癮個案管理師為研究對象，透過半結構深度訪談，並以主題分析法進行資料分析。綜合五位受訪者之經驗，研究結果如下：

一、新進女性藥癮個案管理師的情緒勞務，呈現四個核心主題：

- (一) 惶惑無依，獨自摸索前行
- (二) 身為女性，易近與隱憂並存
- (三) 依循要求，有責無權心更煩
- (四) 委屈不甘，壓抑隱忍守專業

二、新進女性藥癮個案管理師的因應策略，呈現三個核心主題：

- (一) 放下制式角色，以人味維繫關係
- (二) 維持工作狀態，製造斷點轉念自保
- (三) 尋求支持與設限，自我照顧安定身心

研究結果顯示：第一，個管師之情緒勞務同時受個體因素、性別角色、與個案互動當下感受與制度結構限制等因素影響。第二，個管師在追蹤輔導當下常壓抑隱忍真實情緒，以完成追蹤輔導工作為主，展現助人專業樣態。第三，個管師會以尋求人際支持、轉念調適、維持界限與自我照顧的方式因應。第四，個管師會透過經驗形塑合適的晤談技巧，對追蹤輔導較為熟練後將降低情緒勞務。

基於上述研究結果與發現，本研究最後針對有志投入藥癮個管工作、相關助人工作者、相關政府單位與未來學術研究提出建議。

**關鍵字：**新進、女性個案管理師、藥癮個案管理師、情緒勞務、因應策略