

長庚科技大學  
幼保專題實務

托嬰中心托育人員  
自我情緒評量之調查

學生：徐靜美  
指導老師：陳寧容

中華民國 110 年 1 月

## 摘要

本研究目的在瞭解托嬰中心托育人員自我情緒評量現況。研究採用問卷調查方式，發放「托嬰中心托育人員自我情緒評量表」問卷給九間托嬰中心，進行問卷施測，共發出 64 份，回收 61 份，剔除無效問卷後，得有效問卷 57 份。研究者採用新北營運管理中心的自我情緒量表進行編擬，經專家確認問卷的內容符合研究後，再進行問卷調查，透過問卷回收進行統整。主要研究結果如下：

一、研究結果發現托育人員個人背景統計現況，機構類型主要以公托與私托為主，年紀主要分佈於 21-25 歲與 41 歲(含以上)，教育成度以大專院校(含)以上為主，婚姻狀態以未婚居多，育兒經驗以否為主，年資以 1-3 年為主，師生比是符合 1：5，托育方式以分齡為主，幼兒主要年齡分佈以 0-1 歲及 1-2 歲為主，大部分托育人員都沒有兼任行政，每天工作時數以 8 小時為主，大部分托育人員都有參加過情緒研習。

二、針對托育人員自我情緒控制評量的統計結果，本研究發現公、私立的托育人員在「與家長間的親師溝通」分數皆為最高，但在「自我情緒管理」分數皆為最低，其中私立托嬰中心的分數較公立的又低一些，可見私立托嬰中心托育人員或許更需要參與情緒研習，同時瞭解抒發自我情緒的壓力來源。

本研究依據研究結果進一步提出省思與建議，提供有興趣的人士參考。

**關鍵字：**托嬰中心、托育人員、自我情緒

## 參考資料

- 王淑俐 (1995)。青少年的情緒問題、研究與對策。台北：合記。
- 王煥琛(2001)。情緒與生命教育問題之研討。台灣教育，608，頁 10-19。
- 不適任保母/托嬰中心資料庫上線預告，未來可安心確認優良保母(2020)。  
取自：<https://blog.bananny.co/2019/07/02/news-observation-report-2/>。檢索日期：2020/04/14。
- 托嬰中心品質控管的可能性？多面向觀察報告(2020)。取自：  
<https://blog.bananny.co/2018/04/03/news-observation-report/>。檢索日期：2020/04/14。
- 全國法規資料庫。取自：  
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050013>。檢索日期：2020/03/17。
- 全國法規資料庫。取自：  
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050015>。檢索日期：2020/03/17。
- 呂翠夏(譯)(1988)。兒童的社會發展：策略與活動(原作者 Smith,C.A.)。台北市：桂冠。(原著出版年:1982)。
- 吳欣蓉(2017)。高雄市托嬰中心托育人員工作壓力與工作滿意度關係之研究。正修科技大學幼兒保育研究所，未出版碩士論文。高雄市。
- 李青芬、唐先梅 (2007)。以發展理論及生態系統觀點探討家長對托育滿意度之看法－以臺北縣為例。幼教研究彙刊，1(2)，42-62。
- 李素卿 (譯) (2002)。R. S. Lazarus,& B. N. Lazarus 著。感性與理性--了解我們的情緒 (Passion and reason: Making sense of our emotions)。台北：五南。
- 兒童福利聯盟(2019)◦托嬰中心品質把關有三大漏洞兒盟籲政府儘速補強。取自：  
[https://www.children.org.tw/news/advocacy\\_detail/2135](https://www.children.org.tw/news/advocacy_detail/2135)。檢索日期：2020/04/14。
- 林惠娟(1997)。幼稚園教師的角色(上)。師友月刊，355期，頁 29-33。
- 高晶瑩(2017)。新北市公共托育中心托育人員工作壓力與工作滿意度之探討。國立臺北護理健康大學嬰幼兒保育系，未出版碩士論文。臺北市。
- 是托嬰還是殺嬰？規模大、合法立案的托育中心也不再是唯一安心保證(2019)。  
取自：<https://www.storm.mg/article/1321656>。檢索日期：2020/04/14。
- 段慧瑩、黃馨慧(2006)。台灣證照保母托育服務概況調查。幼兒教育年刊，19，19-50。取自：<http://ntcuir.ntcu.edu.tw/bitstream/987654321/3239/2/204.pdf>。  
檢索日期：2020/04/13。
- 洪若寧(2014)。托嬰中心托育人員工作壓力與工作滿意度之研究-以臺中市為例。朝陽科技大學幼兒保育系，未出版碩士論文。臺中市。

- 馬祖琳(2005)。家長視域之家庭托育經驗實相探討。*幼兒保育研究集刊*，1 (1)，頁 2-10。
- 國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網。  
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1305160/>。檢索日期：2020/03/18。
- 情緒定義與發展-政治大學。  
<https://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/39193/6/102506.pdf>。檢索日期：2020/4/14。
- 張春興 (1994)。*現代心理學*。台北：東華。
- 張百穗(2012)。托嬰中心服務品質指標建構之研究。*幼兒教育年刊*，24，頁 87-89。  
取自：  
<file:///C:/Users/i5Gen2nd/Downloads/%E5%B9%BC%E6%95%99%E5%B9%B4%E5%88%8A-%E5%AE%8C%E7%A8%BF0902.pdf>。檢索日期：2020/04/14。
- 張維倩(2004)。*幼托園所主管教學領導行為與教師教學效能關係之研究*。國立政治大學幼兒教育研究所，未出版碩士論文，臺北市。
- 曹中瑋 (1997)。情緒的認識與掌握。*學生輔導通訊*，51，26-39。
- 黃寶園(2009)。*工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向*。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系，*教育心理學報*，40，3，頁 439-462。  
取自：  
[http://rportal.lib.ntnu.edu.tw/bitstream/20.500.12235/11559/1/ntnulib\\_ja\\_A02014003\\_439.pdf](http://rportal.lib.ntnu.edu.tw/bitstream/20.500.12235/11559/1/ntnulib_ja_A02014003_439.pdf)。檢索日期：2020/04/12。
- 馮燕、楊金寶、鄧蔭萍、初慈容 (2017)。*托育服務*。新北市：空大出版社。
- 彭芷芸、陳鎡知(2020)。*托嬰中心托育人員之工作壓力與情緒困擾因應策略研究*。長庚科技大學幼兒專題實務。桃園市。
- 游舒儀(2017)。*新北市公立幼兒園教保服務人員工作壓力、情緒勞務與情緒調節之相關研究*。銘傳大學教育研究所未出版碩士論文。臺北市。
- 游恆山 (譯) (1993)。K. T. Strongman 著。*情緒心理學* (The psychology of emotion)。臺北市：五南。
- 新北育兒資訊網。取自：  
<https://lovebaby.sw.ntpc.gov.tw/#/administrative-regulations/news-content/4ba5dc11-b705-4e87-9f52-0833bae860dc>。檢索日期：2020/04/13。
- 新北市民政局人口統計(2020)。取自：<https://www.ca.ntpc.gov.tw/home.jsp>。檢索日期：2020/04/12。
- 楊秋仁 (2004)。*專業保母：0~5 歲嬰幼兒教保活動設計*。臺北市：蒙特梭利。
- 維基百科。<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%83%85%E7%BB%AA>。檢索日期：2020/0318。

臺北市托嬰中心開辦及營運管理手冊，臺北市府社會局，2016，頁 32-33。取自：

<https://www-ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvcHVibGljL0F0dGFjaG1lbnQvNDEwNjE0MTM1NDIyLnBkZg%3d%3d&n=NDEwNjE0MTM1NDIyLnBkZg%3d%3d&icon=.pdf>。檢索日期：2020/12/27。

臺北市府社會局公辦民營托嬰中心。取自：

<https://dosw.gov.taipei/cp.aspx?n=8FC706AE75A8D802&s=259FD803E23234D6>。檢索日期：2020/11/12。

臺北市府社會局本市立案托嬰中心名冊(2019)。取自：

<https://www-ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvMzU4L3JlbGZpbGUvMTc5NTAvMzE3MTEzOS9lODFiNzk1NC1jYjE0LTQ0MzItODJkNS1kODhjN2Q4YTJhNDkucGRm&n=MTA5MTHlkI3lhoooMjUw5omAKS5wZGY%3d&icon=.pdf>。檢索日期：2020/09/01。

劉雨喬(2018)。**情緒調節策略：認知負荷的程度對於婦向情緒的影響**。天主教輔仁大學心理學研究所未出版碩士論文。新北市。

劉俐如(2014)。**偏遠地區學校護理人員職場壓力與自我情緒控制探討-以台中市和平區為例**。中臺科技大學醫療暨健康產業管理研究所，未出版碩士論文。台中市。

劉千榕、張美雲(2017)。**幼兒園教師情緒管理與班級經營之研究**。*幼兒教保研究期刊*，第 18 期，頁 1-27。

衛生福利部統計處(2019)。取自：

<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2978-13971-113.html>。檢索日期：2020/04/13。

衛福部(2019)。衛福部要求地方政府落實防範家外送托兒虐情事之機制，並建置專區公告週知以利民眾查詢。取自：

<https://www.mohw.gov.tw/fp-4261-46160-1.html>。檢索日期：2020/04/14。

葉郁菁、楊碧琿、蔡淑惠(2017)。**提升托嬰中心服務品質規劃之研究**。*社區發展季刊*，159，P148。

葉重新 (2004)。**教育研究法**。台北：心理。

賴怡姣(2006)。**情緒教育融入綜合活動課程對國中七年級學生情緒智慧、同儕人際關係之影響**。臺灣師範大學教育心理與輔導學系，未出版碩士論文。臺北市。

賴泓賓(2019)。**高雄市國中生親子關係、情緒調整與生活適應之相關研究**。國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所，未出版碩士論文。高雄市。

薛靜如 (2006)。**兒童情緒管理與人際問題解決態度、學校生活適應之相關研究**。國立台南大學教育系輔導教學碩士班，未出版碩士論文。

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**。國立臺灣大學社會研究所，未出版碩士論文，臺北市。

- 陳玉娟(2011)。托嬰中心行銷策略與分析之探討—以北部某縣市立案托嬰中心為例。**幼兒教保研究**，6，P1-18。
- 陳淑琦、保心怡、歐姿秀、李淑娟、萊素珠(2014)。兒童及少年福利專業倫理。新北市：空大出版社。
- 陳依伶(2004)。情緒教育課程對提升國小六年級學童自我情緒覺察能力之研究。國立臺北教育大學社會科教育學系碩士班，未出版碩士論文。臺北市。
- 陳璿如(2014)。保母情緒勞務及工作滿意度之研究-以屏東縣社區保母系統保母為例。國立屏東科技大學幼兒保育系，未出版碩士論文。屏東縣。
- 鄒依倫(2009)。大自然的的心理治療術--善用花精療法管理自我情緒。**卓越雜誌**，295/296，102-103。
- 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。
- 蔡秀玲(2006)。青少年諮商輔導中的情緒處理。學生輔導，100，28-43。
- 蔡馥宇(2019)。影響托嬰中心托育人員照護行為之因素與因應。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系，未出版碩士論文。台中市。
- 蘇毓敏、黃娟娟(2017)。幼兒園教保服務人員人格特質、工作壓力與身心健康之關係—以台中市為例。大葉大學運動健康管理學系，未出版碩士論文。彰化縣。