

初生之犢不畏虎？ 社工新鮮人留任保護性業務之芻議

林彥竹

壹、前言

近年來，家庭暴力與兒少虐待事件屢見不鮮，每當發生此類令人遺憾的事件時，輿論浪潮總是一波波衝擊著社會安全體系。行政院於2018核定「強化社會安全網計畫」，傾力交織出綿密的社會網絡作為脆弱家庭的支持防線，改變以往偏向事後處理的思維，將社會福利與政府資源以更積極的形式進入社會，協助更多家庭脫離風險危機。在家庭暴力或性暴力等危急事件的虎口下，將由第一線的「保護性社工人員」(註1)提供相應的服務支持。

研究指出保護性社會工作需要承受高度的暴力風險、各項法規時效要求、民眾和媒體輿論，以及案量過高等負面因素(嚴祥鸞，2010；周清玉、曾冠鈞，2011)，易造成我國保護性社工人員的工作耗竭(burnout)而難以留任，導致受服務案家需不斷地與新的社工重新建立關

係，也讓實務工作所累積的珍貴經驗與專業流失。倘若我們能在工作耗竭前，事先知曉社工的需求與困境，盡可能從制度環境面上提供更為良好的環境，改善保護性社工人員的留任比例，將更能堅實我國社會安全制度的重要基礎。

再者，本文檢閱相關文獻後，發現尚未有先行研究探討「甫畢業即成為保護性社工人員」的留任因素，是而本文以此作為立意抽樣的基準，選擇6位受訪者以半結構式深度訪談，盼能藉此協助我國未來在規劃保護性社工人力計畫時，在制度與職場環境上成為更佳友善的工作場域，達成社工人員留任而「久任」的長遠理想。

貳、文獻檢閱

一、近年政府社工人力相關方案

(一) 保護性相關案件通報的激增

我國目前面臨產業轉型帶來的經濟結

構問題，對於人民的經濟生活安全保障造成相當程度的負面影響，當家庭經濟狀況與成員情緒難以妥善宣洩時，將可能讓家庭暴力發生的機率攀升，各類新興社會議題的叢生造成家庭暴力危險因素的高增。根據衛福部家庭暴力事件通報案件統計指出2005年時我國全年通報量為62,310件，但到2019年時整體通報量卻已激增兩倍，高達128,198件。然而，尚未充沛的第一線社工專責人力，再加上大量的通報案件讓現職人員疲於奔命，促使我國不斷提出各項社工人力增補方案，以因應膨漲不止的保護性業務案件。

（二）2005年後中央政府協助地方政府拓增社工人力

曾中明、蔡適如（2007）指出當年為協助地方政府有效處理保護性社會工作，充實合理充足的專責人力，2006年行政院核定「補助各直轄市、縣市政府增聘兒童及少年保護工作人力實施計畫」，先協助地方政府增聘320名兒童及少年保護性社工人力。保護性社會工作除了上述家庭暴力相關案件之外，尚包含性侵害或性暴力業務內容，行政院再於2007年核定通過「補助各直轄市、縣市政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計畫」，中央再次會同地方政府增聘190名家庭暴力及性侵害防治社工人力。

（三）2010年後因應社會案件與案量過大的改善方案

雖然保護性社工人力在2010年前，政府部門已逐步增加員額配置，但仍無法追趕上案件發生的速度，造成第一線人員負擔沈重。2010年考試院第11屆第83次會議中考選部重要業務報告內容指出：我國各縣市政府社工人員每月平均服務量近百件，相較於歐美等先進國家每月每人平均服務案量25件超出三倍以上，社工人員幾乎天天深陷於壓力沈重及超時工作窘況。2010年行政院核定「充實地方政府社工人力配置進用計畫」，該計畫預計在2011到2016這段期間要求地方政府補足相關的社工人力，其中包含366名約聘人力、1096名正式編制社工員；並且推估到2025年時公部門社工人員總數將達3052人，其中1828名社工人員正式納入編制，但另1224名社工人力則以「約聘僱方式進用」，提升社會工作初步訪查與直接服務的量能。2018年行政院通過「強化社會安全網計畫」，藉由跨體系與跨部門的服務串連我國社會安全網體系，藉以支持多元家庭與脆弱家庭，預計將於2019年增聘2575人與2020年增聘3021人，促成服務量能的提升與完善服務體系。

二、保護性社會工作事項與特性

（一）法源依據與工作項目

隨著家庭暴力與性侵害通報案件數的膨脹，保護性社工人員的專業服務在此時尤為重要，但其執業時卻得面臨高度的安全風險（蘇俊丞，2019）。根據衛生福利部2017年所修正之「保護性社工資格要件與職務範疇認定基準」指出保護性社工人員工作內容為辦理以下六大法律所規定需於24小時內提供緊急保護之事項：「兒童及少年福利與權益保障法第53條、第56條、第57條及第64條規定；兒童及少年性交易防制條例相關規定；家庭暴力防治法第8條規定；性侵害犯罪防治法第6條規定；老人福利法第41條及第43條規定；身心障礙者權益保障法第76條、第77條、第78條及第80條規定」。

由上述的法條項目內容可知曉保護性社工的業務橫跨兒童、少年、老人、身心障礙者、性侵害防治等，提供緊急救援工作的範疇含括提供專線篩派案、調查訪視報告、事後追蹤輔導等業務。保護性社工執業服務流程中需面對到法律時效性的要求，並保全個案生命安全免於再次陷於危機。

（二）工作特性

公部門科層體制與依法行政的兩大原則中，相當重視組織上下層級節制的概

念。但對於具有時效緊迫性的保護性業務社會工作而言，則是更強調跨組織或跨單位的互動模式。大多數的保護性服務除了時效的緊迫性之外，更講求現場工作人員「立即性」的判斷與執行，需要橫向的溝通與快速反應，相較於原先政府單位強調垂直層層審核執行的速率而言，保護性工作則仰賴第一線工作者的專業快速因應。然而，上述保護性業務的特性卻與原先政府科層體制之間可能存有落差，雖然保護性業務社工人員能在當下進行判斷與處遇，但回到局處之後仍須按照原有工作流程的規定進行呈報與核銷。造成保護性社工「左右開弓」，面對第一線緊急服務的重大壓力之外，另一方面需再負擔政府層級節制與行政規定的公務流程，雙重成為其工作壓力的來源之一（黃彥宜，2009）。

三、保護性社會工作留任相關研究

（一）工作壓力

上述研究分析出保護性社會工作的高風險與高案量的現況，而黃明玉、郭俊巖（2009）與鄭媛伊（2014）則不約而同的指出在工作過程中，服務個案的非理性的控訴，與來自民意代表或長官的外界輿論所帶來的壓力，造成案量負荷過重與替代性創傷。申言之，當過度強調公部門科層體系的監督課責，反而讓第一線工作人員的社工專業難以發揮，特別是在我國民

主政治體制下地方首長相當重視媒體報導以及選民觀感，讓保護性社工執業卻遭受生命財產威脅時，陷於「打不還手，罵不還口」的窘境。

（二）留任因素與專業資源研究

根據項慶武（2016）與徐淑憶（2017）針對保護性業務社工人員的壓力與工作留任議題的相關研究發現，社會支持（包含督導、合作網絡、同儕、組織與政策）等皆會顯著影響保護性業務社工的留任意願。社工人員執業過程中的專業資源，根據翁慧圓（2011）的研究指出專業資源乃是任何能排除在工作期間所產生的壓力，藉此降低負面情緒的資源。例如：專業資訊的提供、專業諮詢、督導制度、工作坊、讀書會、個案研討會、心理諮商、外部督導、研習訓練等方式，處理社工人員的工作情緒，提升工作自信心。一般來說，專業資源可分為機構內與機構外兩大部分，機構內的資源主要為：機構組織、外部督導、同儕支持、員工教育訓練、個案研討等；而機構外部的資源包含外聘督導、外部機構資源、諮商心理師、員工進修課程、法律諮詢等（黃麗葶，2017）。

四、保護性業務中的新手社工

周清玉、曾冠鈞（2011）分析指出，從事保護性業務的社工有部分是有經驗

的新進人員，這些「誤入叢林的小白兔」面對上述各項保護性業務的工作特性，需要投入更多的專業資源以培養其面對相關挑戰的能力；避免讓保護性社工在服務過程中成為「弱勢的專業人員服務弱勢人口」險境（鄭瑞隆，2004）。而剛從大專院校畢業的社工新鮮人甫即踏入保護性社工領域，則需有督導的經驗傳承與專業培養，若無足夠支持與協助，多元複雜的環境因素將使新鮮人無法承受專業低潮與挫折，導致其離職率增加進而影響相關工作體系，形成一種惡性循環（黃彥宜，2009；劉玉鈴，2014）。然而，針對大學剛畢業的社工新鮮人選擇保護性社會工作的留任因素研究仍較少，大多數研究著重於整體保護性社工的研究，是以本文將以「甫畢業即投入保護性業務的社工人員」作為主體研究之。

參、研究設計

一、研究方法

本研究採取深度訪談法為主，文獻分析法為輔的模式進行。首先，透過文獻分析法的運用，蒐集及閱讀與研究主題相關文獻，將目前學界研究成果進行初步的探討與分析，整理出保護性業務社工在體制上以及工作過程中相關的討論，並且藉由文獻歸納出執業過程中「專業資源」類型，以利後續探討影響保護性業務社工

「留任」的因素。再者，運用半結構式訪談保有內容的彈性，確保訪談過程聚焦研究問題而不偏離，使受訪者能更清楚且完整地表達在複雜事件過程中的自身觀點（陳向明，2009）；其後，將受訪者訪談資料整理成為逐字稿後分析編碼，針對該議題蒐集與分析資料，促使研究能更深入問題的脈絡與各項因素，提升本文對於議題掌握的全面性。

二、研究對象

本研究藉由立意抽樣法，選擇「甫畢業即投入保護性社會工作」的六位受訪者，為求研究倫理之周延，受訪者不知曉彼此之身分，亦可保持其意見表達之自主性。本文雖以公部門作為研究主軸，但考量編制內社工為經國家考試正式入取，並再由錄取者選填志願（各個志願並非僅限制在保護性業務）後進行分發，筆者認

為此種任職方式與原先探討社工新鮮人「甫」選擇投入保護性業務的初衷有較大之差異，因此僅先以約聘社工人員作為主要研究對象。

首先，筆者先個別邀請某直轄市家庭暴力暨性侵害防治中心下，不同子單位中的五位約聘社工人員；選擇其中兩位社工最主要的原因乃是其年資分別屆滿四年與三年（註2），且持續在該市進行服務，屬於社工年資中較長時間者；另外三位社工則為年資剛滿一年之保護性社工，以作為與年資三年以上的社工做為相應參考。其後，本文再邀請於任職委外民間團體從事保護性業務的受訪者，作為與前述五位任職於公部門的受訪者之對照，希冀能提升本文討論之深度，盡可能彌補本文受訪者數量較少所帶來的研究限制，提升研究價值與參考性。

表 1 受訪者基本概況表

代號	服務部門	年資	訪談時間
O1	公部門	3年	109年11月
O2	公部門	3年8月	109年11月
Y1	公部門	1年2月	109年11月
Y2	公部門	1年2月	109年11月
Y3	公部門	1年4月	109年11月
P1	民間單位	2年4月	109年11月

資料來源：本研究。

三、研究流程

本文在受訪者同意接受邀訪後，於事前提供正式訪談大綱，內容聚焦在其執業過程中，對於其「留任」保護性社工的原因與影響。訪談長度考量恰逢近年末之際，各項業務與報告結案等公務事項繁多，故訪談時間為40分鐘至一小時。訪談進行前，事先徵得受訪者同意以錄音與筆記方式輔助，確保研究資料的完整保存。若後續研究分析如遇不清楚或混淆之處，會再次與受訪者進行電話聯繫或其他受訪者同意之方式進行釐清。最後，再將所蒐集之資料進行分析並與目前學界相關文獻進行比對探討，以利後續研究成果的呈現的並達成研究目標。

肆、研究發現

一、督導的引領與協助

督導於保護性工作實務上的協助對於的第一線社工專業成長，以及緩解心理龐大的工作壓力有著重要影響，所有的受訪者皆同意督導功能對其執業與有著重大的影響，尤其幫助受訪者在接受大量緊急事件時，能夠有效找出其中的關竅，選擇適當的方法介入其中，進而提供個案專業的服務。

（一）專業成長

保護性業務普遍有著高危機、高壓力與時效緊迫等特性，對於社工新鮮人或是初次任職保護性業務的社工，督導協助其擬定與核對處遇項目，減少服務流程的疏漏，可使社工在職業過程中更為有效率的學習，提升處遇的信心。而保護性個案可能需橫跨多個不同的單位，因此在組織外與其他單位合作溝通時，督導提供的經驗與建議方法，能減少受訪者在跨單位工作時的阻礙。

「有時候我的情緒會有問題，督導很會幫我梳理複雜個案的情境，他會挖掘到很深的去問我的想法，讓我覺得被整理後可以去想要怎麼做」（Y1）

「我的督導會詳細聽完我的個案狀況後，會跟我一一核對處遇的項目，跟你說你可以往哪個方向做，或是你有哪些資源可以運用，你就會比較安心不會有什麼遺漏」（Y2）

「另外就是他（督導）很挺社工，比如說我們在轉介或是遇到那種比較防衛抗拒的家長的時候，他其實很願意為社工挺身而出，對我們這種一線社工的這樣支援，就是說他會幫你去跟他們一起這樣的談，站在一個主管的角色去幫你跟其他單位抗衡。」（O1）

「我的督導他其實比較像是領導，他可以透過他在工作上的經驗、在網絡聯

繫過程的分享，去幫助我解決現階段的問題，去給我一些建議，讓我有更多的思考空間去成長」（O2）

另一方面，主管重視社工員的特質給予不同指導與帶領，而其保護自身社工員的理念亦是協助社工人員專業成長的關鍵之一。

「我督導是一個很因材施教的督導，他可以根據每一個worker的狀態去調整工作量……然後再藉由個督去一案一案討論進度，掌握我們每案的工作狀況」（Y3）

「我現在的主管在個督啊或是說團督的時候，去刺激教導說我們社工員在這樣的情況中，該怎麼去為自己倡議，還是說該怎樣保護自己」（O1）

然而，若是與社工密切合作的督導無法適時提供專業幫助，可能使社工感到無助進而選擇離開。此外，督導與社工之間所建立合作關係，將因督導頻繁流動使基層社工，須再投入更多時間來適應新主管的管理風格與作業方式，造成其額外的負擔。

「我覺得督導要再我困惑的時候給我方向，但我的督導不是很好，所以我今年決定申請轉換服務區域」（P1）

「我大概每半年就換督導，但我覺得滿不適應的，像我剛進來的那時候很需要別人幫忙，這樣就比較難給我穩定的幫忙，我也需要花更多時間去磨合」（O2）

「我覺得每個督導要求的都不同，久了才會知道該去做什麼才符合要求」（O2）

（二）壓力紓解

督導於保護性業務中不僅能提供專業經驗的傳承，亦能適時察覺社工的負面情緒與壓力，緩解社工執業時的替代性創傷或是焦慮反應，協助其重整進度與提供其他彈性工作方式，使社工能夠回復穩定狀態持續服務。

「我們家督導更多的時候是會發現我們worker內在不行的時候去拉一把」（Y3）

「我覺得我們督導滿會覺察人的情緒，他會在我覺得壓力很大時候直接跟我說我可以換什麼方式處理」（Y2）

「他（督導）會去關心你的工作狀況，像我遇到太棘手的個案，他就會跟我說下班之後就把個案放在辦公室，也不會沒理由的就在下班時間一直跟你說你的工作。就是說他的界線很分明，讓我工作的很舒服」（O1）

二、同儕的支持

本文受訪者皆是應屆畢業即投入保護性業務，因此在日常工作過程中，同事之間的經驗分享與傳承，有助於新手社工弭平與其他人在專業服務經驗上的落差。

「我覺得我們辦公室的氛圍滿好，我是會跟同事討論有問題的時候就問，同事會給很多建議與安慰，大概就是一個支持團體」（Y1）

「像我一開始是新手社工，同事間的討論與分享，讓我補足橫向脈絡經驗的缺乏有很大的幫忙。」（Y2）

「我同事會給我們很大的安全感，我們會一起討論個案要怎麼處理」（P1）

「平常跟同事去討論說個案的狀況以及處理方式。雖然每個個案的背景、受暴因素或程度都有所不同，但都可能有相同或類似的脈絡，我們就可以不斷的討論該怎麼做才是對孩子最好的」（O1）

為因應保護性業務案件複雜的處遇流程，該市組織內部細分第一線的直接服務與第二線間接的行政服務，有助於第一線社工進行服務時，能更把心力更關注在個案的身心狀況評估，減少龐雜的行政流程所造成的心力虛耗。藉由團隊工作的思維，受訪者認為這樣的方式有助於讓一線社工更專注在服務過程裡，而非組織中僅是按照個案由不同的社工單打獨鬥去進行服務，反而是讓每個社工背後都有一個支持的團隊來協助。

「你個人的單打獨鬥，跟你團體的分工合作，在自己工作的loading會差很多。如果以安置案來說，你必須在24小時內看到孩子，但其實你一看到通報單就必須開始思考孩子人在哪？要跟誰聯絡？你的網絡資源要找誰？」（O1）

「像我們就是有分第一線的我們，跟二線的間接服務。二線的同仁主要就是會幫你處理各類別專業諮商師的媒合、醫

療院所床位的諮詢、公務車管理、租賃車的接送阿等等。一線社工員就可以省下去核銷、跟網絡單位談判簽約等一堆狀況」（O2）

「我很常還須去做其他業務或我自己的行政，然後去到一線的時候大部分也都是我自己去摸很久才知道我有什麼資源可以用，到最後我還要耗很多時間去處理這個呀、那個呀」（P1）

此外，亦有受訪者表示若同仁間在處理程序較為繁複的案件時，會與其他同事分擔部分行政作業，甚至是會一起等待主責同仁結束當天工作後才下班。

「像只要有人要安置小孩之類比較難處理的案件，我們組內就會幫忙主責社工分擔處理轉介單、幫忙找單位、幫忙接送之類的，所以基本上就是大家會留下來陪那個人安（置）完才下班」（Y3）

「我一開始進去的時候覺得同事對我的支持比較沒那麼高，主要是自己摸索……我知道其他的單位可能會有不少的互動，但我們那邊就比較只是案件上的討論」（O2）

三、組織資源與工作特性

（一）培訓資源

該公部門單位為從事保護性業務的新手社工設計一系列新人訓練課程，安排具有豐富實務經驗的同人傳承服務經驗，使其在實際執業前瞭解大致的工作輪廓；

正式上工後亦提供許多外部師資的訓練課程，協助社工人員能夠在執業過程中，能夠有更專業的服務與成長。

「單位會安排前輩，在最一開始可能就是認識一些兒少保、成保或性保的基本概念，接下來可能就是帶到一些理論跟資源連結，主要就是工作上會用到的東西都會學到一個輪廓」（Y2）

「我們有很多課都是外聘的講師，通常是某個領域很專業的人，比如說兒童的發展就會分成生理、心理、家庭工作等，或是你要怎麼去跟家庭安排會談，訓練你會談的節奏、跨領域的學習，這些都會變成我當社工員的專業養分，讓我更想要留任在這邊去學習」（O1）

「我們大概就是自己去社會局那邊報名，自己單位比較多是主管的個督」（P1）

（二）適應或喜愛組織環境

工作組織中涵蓋著主管（督導）、同事與社工自身，由其交織出屬於各單位的特色，社工的留任可能是因高度適應與喜愛目前的組織環境，不願更動工作或服務單位而再重頭調適與磨合。

「我自己算不太喜歡變動的人，我覺得換不同的轄區可能要重新適應個案，然後可能同事也都需要適應」（O2）

「我們整組的核心就是督導，而且私下還會出去玩，所以我現在還是想繼續工作」（Y2）

（三）薪資特色

薪資高低乃是選擇工作的重要因素之一，保護性業務的薪資相較於其他社會工作有著更多的津貼，對於社工而言較高水準的薪資是留任保護性業務視的重要因素，該工作提供社工滿意的報酬。

「我覺得薪水很重要，現在的薪資是滿意的」（Y2）

「硬要說的話，薪水算重要，他高到讓我無法找到其他單位」（Y3）

「我覺得薪水很好啊」（P1）

（四）挑戰與學習

保護性業務服務的族群相當廣泛，再加上社會經濟因素的不動更迭，考驗著社工的專業能力是否能妥善處理。而這些挑戰對於甫畢業的社工新鮮人可作為激勵自己不斷學習的誘因，也使其希望留任保護性業務所帶來的訓練，精進自身的社工專業能力。

「我覺得我對於這個領域還有很多東西沒學完，而且我剛滿一年開始可以接更多類型的案，然後我想要繼續學習新的東西，而且工作過程中我可以感受到我能去幫助一個人的生命」（Y1）

「我自己對這份工作還有很多的期待，我想要再精進保護性工作的能力，想要去磨我個案工作的能力跟經驗」（P1）

伍、結論

一、督導與同儕的協助尤為重要

機構內主管與同儕支持對於新手社工的留任，在本研究中可說是相當重要的影響。透過訪談可以知曉到對於六位受訪者而言，機構內的職場環境將會影響其在工作過程裡的效率與情緒。在保護性業務社會工作龐大的工作案量之下，如果組織本身未能提供成員良好的工作環境，協助處理工作中所面臨的各項議題，將可能損耗社工人員的留任意願，積累成工作耗竭（burnout）造成離職。本文六位受訪者在畢業之後旋即投入這個領域之中，並且至今留任意願仍相當高昂，對其來說組織內的督導或是同儕之間的支持，反而使其能在龐大的工作壓力下找到一個適當的步伐，在服務過程裡步入正軌。

二、持續培養保護性社工的專業職能

多位受訪者在訪談過程中，經常提到對於專業成長的重視，可想見在保護性社會工作中所牽涉的專業能力相當多元。不同案主本身所面臨的議題範圍牽涉甚廣，可能有法律、醫療、人身安全與家庭方面等各項需求。對於新手社工從事保護性業務應須給予充足的訓練，使其瞭解工作內涵與可運用的網絡資源；正式上線後，組織也應當持續協助員工在相關的專業上持續精進，以保社工人員能提供更為專業化

的服務內容。

三、公私部門與服務年資之差異

公私部門差異而言，本文民間單位的受訪者認為自身組織的督導支持與專業訓練較為不足，對比其餘五位在公部門受訪者普遍認為組織提供的保護性業務訓練課程的充足，以及部份所屬督導能主動察覺情緒起伏給予相應的支持與協助，使其能在處理複雜緊急的事件中穩定前行；此外，組織若能有效區分工作的第一線執行與後勤支援，亦能有效減輕工作負擔與確保服務品質，然而上述發現可能乃是民間單位組織大小差異的影響，若為大型單位則此差異可能較不明顯。服務年資差異的比較上，本文發現年資在3年以上的受訪者，對於組織內外資源的運用與工作壓力的排解有較明顯的描述，但年資1年左右的受訪者所談及之處理方式則較為模糊，推估年資經驗可能影響訪談內容，但具體而言，亦可能是本文邀請受訪者的年資設定，未能使差異有效彰顯。

四、結語

綜上所述，保護性社工涉及的專業層面相當廣泛，除了因應個案特殊性所應具備的能力之外，更需要面臨到法規所要求的時效性，再加上工作的沈重負擔等多重困境。本文透過深度訪談六位應屆畢業即開始投入保護性業務社會工作的受訪者，

藉由在專業資源方面的探討，嘗試擬出未來相關社會工作部門在進行組織規劃，或是主管及同儕支持的營造時，如何有效符合工作者的需求，提供適當的服務或組織氛圍的經營，以利留任社工人員進而達成真正的「久任」，為需要服務的危機個案提供更為良善的處遇，強化我社會安全的基礎。

五、未來研究建議

本文受訪者多來自某縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心，在組織層面上須受到官僚體制中層級節制所帶來的影響，是以受訪者對於組織科層運作的觀感亦可能是留任的因素；此外，保護性業務的案情內容易成為社會新聞的重大頭條，本文

受訪者在因應民意代表及媒體與論的回應較少，對於組織外部監督的處理方式與自身想法皆是可再深入探究之議題。職是之故，立基於本文搜集資料之特性，建議未來針對「社工新鮮人留任保護性業務」議題的相關研究，應可將公部門科層體制、民意代表與媒體監督的壓力作為研究留任的可能因素之一。

※致謝 作者衷心感謝匿名審查人之建議，以及六位受訪者的經驗分享。

（本文作者為國立政治大學公共行政學系研究生）

關鍵詞：保護性業務、社工新鮮人、社工人才培育

註 釋

註1：根據衛生福利部中華民國106年3月7日衛生福利部衛部護字1061460272號函修正保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準。

註2：每年約有2000位社工系畢業生，其中正式進入社福體系的畢業生約有1000名，而這些人力資源在工作未滿三年則會有300位流失，其中又有210名社工開始思考離開社福產業，也就是真正想留在社工專業領域的工作者僅剩490名（黃麗鏘，2017）。

參考文獻

考試院（2010）。《考試院第11屆第83次會議考選部重要業務報告》。臺北：考試院。

汪淑媛（2008）。〈論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉，《臺大社會工作學刊》17。頁1-42。

- 周清玉、曾冠鈞（2011）。〈保護性社工人力與工作條件之研究〉，《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》7（1）。頁47-78。
- 徐淑憶（2017）。《工作壓力與保護性社工人員流動之研究——以花蓮縣政府為例》。國立東華大學公共行政學系碩士論文。
- 翁慧圖（2011）。《社會福利機構專業資源網絡建構之研究》。東海大學社會工作學系博士論文。
- 陳向明（2009）。《社會科學質的研究》。臺北：五南。
- 陳政智（2012）。〈公部門以約聘僱及臨時人員方式運用社工人力的爭議〉，《社區發展季刊》137。頁290-296。
- 曾中明、蔡適如（2007）。〈健全社會工作專業制度——談現階段充實公部門社會工作人力措施〉，《社區發展季刊》120。頁8-20。
- 項慶武（2015）。《社會工作者工作適應關聯因素之研究——以雙北市社會福利中心社會工作者為例》。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 黃明玉、郭俊巖（2009）。〈兒童保護社會工作實務之督導制度研究〉，《大葉大學通識教育學報》3。頁63-83。
- 黃彥宜（2009）。〈保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點〉，《臺灣社會工作學刊》6。頁80-118。
- 黃麗鏞（2017）。《社會工作者壓力、專業資源與離職傾向之相關研究》。朝陽科技大學社會工作學系碩士論文。
- 劉玉鈴（2014）。〈正向觀點的社工督導關係——以保護性業務為例〉，《臺灣社會工作學刊》13。頁101-126。
- 衛生福利部（2017）。〈保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準〉。臺北：衛生福利部。
- 鄭媛伊（2014）。《保護性社工人身安全經驗與因應之研究》。國防大學政治作戰學院。
- 鄭瑞隆（2004）。〈家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究〉，《犯罪學期刊》7（2）。頁129-164。
- 嚴祥鸞（2010）。〈保護性業務社工人力與合理之工作條件〉，《社區發展季刊》129。頁153-165。
- 蘇俊丞（2019）。《當公職社工師遇到政府社政科層：保護性社工職業社會化經驗》。東海大學社會工作學系博士論文。

訪談題綱

- 一、請問您在大學畢業後投入的社會工作領域為何？服務至今的經歷與年資？
- 二、請問您選擇投入保護性業務的原因為何？初期執業時有無面臨何種困難？

三、請問在您工作的單位中，有無提供給您何種專業上的訓練與幫助？

四、請問您的督導與工作同事之間，在執業時的支持與合作方式為何？

五、請問您在現職工作的原因為何？