



保護性業務社工人力與 合理之工作條件

嚴祥鸞

摘 要

本研究藉由北、中、南三區的焦點團體，針對各縣市政府的家庭暴力及性侵害防治中心的管理階層或資深社工員，熟悉人力運用的行政人員為輔，共15名，每次團體進行時間約為120分鐘。透過第一線地方家庭暴力及性侵害防治中心的工作人員的對話，分享各縣市在保護性社工人力資源的困境與期待，蒐集公部門在進用保護性領域的社工人力規劃，如何保持社工人力的穩定性？再者，探討保護性社工的合理勞動條件是什麼？期能作為全國規劃社工人力之參考借鏡。

研究發現，各地方政府的家暴及性侵害防治中心的社工，除了國家考試分發外，多數是約聘僱。約聘僱人員通常由機構的組長和督導一起面試，或由處長和科長共同面試。進用人員後，多數機構會對新進人員職前訓練或經驗傳承，或分類/分層訓練。至於公部門如何維持社工人力的穩定性？可從制度面和支持系統分述：制度面，包括1. 發言/媒體機制的建立；2. 跨單位/部門的協調與合作；3. 中央資源配置；4. 教育訓練；以及5. 危險分級。支持系統則包括1. 落實督導系統；2. 提供法律資源；以及3. 營造工作場域的氛圍。

合理工作條件，則和進用、支持、以及結構相關，包括個人、工作內容，以及制度結構三個層面。個人有1. 提供意外險/危險津貼/危險加給；2. 調整薪資結構；3. 建構情緒支持體系；4. 落實人身安全計畫；以及5. 靈活的經費運用。工作內容涵括1. 合理的個案量；2. 建立重大決策會議/評估機制；3. 提供律師顧問團；以及4. 建構基礎流程。最後，制度結構面則應落實網絡協助機制以及促進專業養成，增進跨專業的尊重。

壹、前言

近十年，政府大力推動家庭暴力及性侵害防治工作，積極宣導防治教育及通報觀念，家庭暴力及性侵害通報件數大幅增加，保護性業務社工需求增加。2006年，內政部調查各地方政府社工人力，發現不足805名人力。自2007年6月起由中央補助直轄市、縣（市）政府，增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計190名。同時，規劃「充實地方政府社工人力配置及進用6年中程計畫」，預計6年內，完成納編1,427名社工。

六年內進用大量社工，突顯保護性業務的社會工作，面臨嚴重的人力問題。近幾年，每年有將近2,000位社工相關科系畢業。然而，保護性社工的流動率很高，不斷地找人、補人，找不到合適的人？問題在哪？值得探討。

本研究藉由北、中、南三區的焦點團體，針對各縣市政府的家庭暴力及性侵害防治中心的管理階層或資深社工員，熟悉人力運用的行政人員為輔，共15名，每次團體進行時間約為120分鐘。透過第一線地方家庭暴力及性侵害防治中心的工作人員的對話，分享各縣市在保護性社工人力資源的困境與期待，蒐集公部門在進用保護性領域的社工人力規劃，如何保持社工人力的穩定性？再者，探討保護性社工的

合理勞動條件是什麼？期能作為全國規劃社工人力之參考借鏡。

貳、文獻探討

從1974年第一個大學社會學系設立社會工作組，至1997年制定社工師法，台灣每年約有兩千名社工科系畢業，社會工作專職人員已突破5600人，並有近兩千民間社福團體（內政部，2009）。然而，保護性社工呈現高流動率、高危險性、高門檻但低勞動條件、以及高個案量。

一、流動率高

社會變遷快速，社會問題呈現多元化，社會工作變得非常複雜。然而，社會工作專業人力的配置規定模糊，現有的社會工作人員超時超量工作，多數處在「耗竭」狀態，造成專業人力的流失與不穩定。2002年，公部門的社工離職率為13%，私部門為32%（張紉，2003）。2005年，社會工作者專業人員協會的調查也顯示，社工每天平均工作時數約為9.5小時，只有4.3%的社工正常週休二日（社工工會籌備小組，2009）。

過去幾年，香港的社工離職率也維持高水平，2003-04年平均為9.3%，非政府機構則為11.1%（羅致光，2006）。2006-07年，社會工作助理流動率高

達22.5%，甚至小型機構的流動率高達600%（香港社會工作人員協會，2008），2007-08年的官方統計，則為15.6%（社會工作人力需求聯合委員會，2009）。

二、危險性高

相對於其他的社會工作，保護性社會工作者經常處在情緒和業務量極度高壓的工作狀態，沒有紓壓和專業，很難持續。邱琇琳(2004)保護性社工的調查，發現39.7%之家暴社工有嚴重的替代性受創症狀。徐雅嵐(2009)社工人身安全調查，發現80%以上的社工在工作生涯曾遭受某種形式的暴力威脅。其中，70%有不只一次的受威脅經驗。

三、門檻高，勞動條件低

台灣社會工作人員幾乎都是大專以上的社工相關科系畢業，大學以上約70%，碩士以上約20%（張紉，2003）。社工師法通過，歷年通過社工師考試的共有2,799人，2009年錄取率只有5.39%（考選部，2009）。想進入公職體系的社工，則必須再通過公職社工師考試，或經高/特考考試。社工從學校畢業後，為應付持續改變的各種法令，必須不斷地進修。社工師法明文規定，社工師每六年必須提出繼續教育證明。

相較其他各國的社工教育和工作門

檻，又如何？英國2003年起需具備3年的大學社會工作學位，並分為PQSW（增加資格後學位授予）和ASW（進階資格）兩級。美國的社工教育則分為六級，專業程度的社工員必須具備大學社工系學位，並接受一定時數督導的實務實習。香港的社工訓練教育單位有六個，分為文憑職位跟學士職位，依照不同的條件需修讀一到五年的訓練課程。（詳見張紉，2003）。

以薪資而言，半數以上的一線社工，薪資在20,000—30,000元，中階主管大都在40,000元以下，主管階層則在40,000—70,000元。有社工師執照，不到半數的機構會調高薪資，公部門調高薪資的比例，也小於20%。（張紉，2003）以工作福利（勞動條件）而言，大多數社工人都享有勞健保，只有一半享有勞退金提撥，約30%有職工福利金、育嬰假、危險津貼或保險、資遣費、離職金。值得注意，只有20%，有不休假獎金（張紉，2003）。

四、個案負荷高

2008年，台灣家暴法通過第十年，家暴通報案件一年高達八萬多件，性侵害的通報有一萬多件（內政部，2009）。全國公、私部門的保護性社工人力為1,238人（鄭麗珍，2008，引用家防會2007年資料），平均每位社工一年負擔的案量約為70多件。2008年鄭麗珍的人力推估報告，保護性案件平均每案需花費81小

時。因此，保護性社工人力至少應該要有1,584人，才能承載目前的案量。

根據美國NAPSA的標準，成人保護的社工案量應為25案，兒童保護的社工案量則應為10~18案（鄭麗珍，2008）。各國社工人力和相對人口概數比多在1：1000以下（鄭麗珍，2008），台灣則是1：4070（2008年行政院主計處與內政部統計處之資料），顯示台灣社工還有增加的空間。

參、研究發現與討論

本研究之焦點團體的主要討論問題有三：第一個，地方政府如何進用保護性業務社工人力？第二個，如何維持社工人力的穩定性？第三個，保護性業務社工的合理工作條件為何？茲分述如下：

一、進用人力

進用人力包含人才的選用方式和進用後的培訓。

（一）人才選用方式

地方政府的家暴及性侵害防治中心的人員，除了國家考試分發外，多數是約聘僱。約聘僱人員通常由機構的組長和督導一起面試，或由處長和科長共同面試，有時候機構的人員不見得能參與徵選，每縣

市的作法有些差異。

面試目的，瞭解其學習背景和實務經驗，通常以社工相關科系為優先，因為具備基本的社工技能，免重頭教。事實不然，仍需要花時間重新訓練。少數機構有筆試，題目著重於性別意識、對權威的看法，或從整個家庭看問題。

另外，曾在機構實習者較占優勢，若實習生表現良好，機構遇缺時，也會優先詢問他/她是否有意願到機構工作？

（二）在職訓練

1. 職前訓練

多數機構對新進社工，尤其是資淺的，業務可能接觸到的法律、知能、技巧、方案等進行相關的職前訓練。此外，也會依新進人員的不足部分，進行相關培訓。

『…三個月才接案，或24小時on call…訓練多元很重要，如基本概念、基礎的東西，實務操作，健康管理，身心靈的照顧…。』（PC）

職前訓練，大約是一到三個月，受訓社工不需接案。訓練方式，部分參與中央或社會處開設的課程；部分由機構的資深社工或督導幫忙上課。如果新進人員較多，幾個機構聯合舉辦，針對不同議題，一起上課。部分機構會在職前訓練滿一個月，開始跟訪或陪訪的訓練，甚至接案。

2. 經驗傳承

『一年就叫資深。…。方法比較像帶實習生，包括機構參觀，資源連結，都會跟著跑。一整批的時候，才上線。』(NS)

經過基礎訓練，新進社工由資深社工帶著家訪/接案。過一段時間，再讓新進社工接案，由資深社工從旁指導，或研討相關問題。透過經驗傳承，協助新進社工步入軌道。一年以上的社工，已是資深。訓練期間，北、中、南的差異很大。雖然，多數機構大概都一到三個月的訓練，讓新進社工獨立接案。但是，也有部分機構，沒有職前培訓，新進社工一到任，馬上接案。相對的，有機構則提供長達六個月的培訓，新進社工才獨立接案。資源越少，訓練期間也越短。有意思的，南區的社工人力培訓，普遍比中區縣市有組織和專業。

3. 分類/分層訓練

除了基礎訓練外，會依社工專長領域或年資，給予不同的訓練，加強專業議題的培訓，例如，性侵害/家暴相關議題。分級的訓練能持續對相關專業領域有興趣的社工，予以進階訓練。

二、維持穩定性

公部門人力運用，如何維持穩定？從制度面和支持系統，分述之。

(一) 制度面

1. 發言/媒體機制的建立

『我隨時都怕媒體，每天都要看新聞，看到就害怕，真的，媒體無所不入。』(JC)

保護性案件時常成為社會版頭條新聞，媒體捕風捉影。對社工專業不瞭解，批評與責罵，造成第一線社工很大的壓力。對於不擅長媒體的社工，批評成為壓垮社工的最後一根稻草。

『…比較多可以使力的，社工的支持，如何給社工支持，個案的部分就是多一點討論，讓社工不會覺得這麼孤單，…有些結構條件，沒辦法去撼動，盡量可以爭取發言的話，…他們（社工員）碰到的困難就是我来處理，外界的溝通，長官的說明，就是我這邊先處理。』(KS)

減輕社工在直接服務的壓力，許多機構有統一對媒體的發言機制，免除社工應付記者或民意代表。如果上層對社工認知不足，則由機構代表，負責遊說和說明，增加其他部門及長官對社工專業的瞭解。

2. 跨單位/部門的協調與合作

人力不足，個案又超量，有賴靈活運用資源。例如，地方政府委辦部分業務給民間單位，或協調跨區支援，調配人力。如何讓工作流程專業化？提升案件處理效能？維持社工工作負荷穩定，是留住社工的關鍵。

3. 中央資源配置

人員流動率高與資源配置的不足，有

密切的關係。目前，中央補助的保護性社工約聘人力薪資，中央補助四成，地方政府自付六成。其他的配備或訓練，由地方政府自行負擔。資源有限與各地方政府的重視程度不一，許多地方的家暴及性侵害防治中心，由原來的社會處任務編組（有些縣市沒有）辦理。增聘保護性社工人力，工作內容除了性侵害和家暴案外，還有弱勢家庭的緊急扶助。

4. 教育訓練

透過教育訓練，提昇社工的工作效能與效率，才有能力處理工作壓力。自從2005年推動「高風險家庭關懷計畫」，2006年兒保人力受到重視，2007年人力開始逐年增加，仍無法紓解龐大案量。人力不足，教育訓練也難以深化。

提供社工多少教育訓練？視機構的資源與上層主管的重視。因素在機構主管對保護性社工業務的認識程度。如果機構主管具有相關專業背景，較易溝通，聲音也較能被聽見。反之，社工的工作環境差，申請或爭取資源，也不易。

5. 危險分級

為紓解龐大的案量，部分縣市開始採用「危險分級」，協助社工判斷事件處理的優先順序，透過初篩，減輕社工蒐集個案資訊，讓社工將心力放在緊急的個案協助，高危險個案則由家暴中心的社工承接。

（二）支持系統

1. 落實督導系統

『…早期有好幾個非常優秀的性侵害的服務的同仁，離職的原因，性侵害的案件的悲慘程度大於婚暴案件，走不過去，早期還有同仁是因為自己有孩子以後，害怕，沒有辦法處理自己的替代性創傷，…選擇離開。』(PJ)

社工的支持系統，督導是關鍵，他們與社工最親近，能迅速解決問題。諸如，情緒上的挫折感、次級創傷、壓力、茫然，或工作技巧協助等等，是一股穩定的支持力量。督導方式，包括個督、團督、外督、支持性團體、小組讀書會或及時督導。運用例行會議，將高危機個案提出，共同討論和解決，有效減低社工壓力。

目前各機構，至少有一到兩位的內部督導。但是，機構督導大都有繁重的行政工作。除了內督外，也有機構，編列外部督導或團體的經費，提供社工更多討論和協助。督導與社工的比例，督導的工作量，督導機制有效落實？都要重視。

『社工人力的穩定，…機構有沒有前瞻性培訓制度…我覺得留住資深人才重要，蠻不容易。唸研究所，也鼓勵，…留職停薪。…』(PT)

資深社工的培訓，包含帶領實習生，接受督導培訓，不但穩定機構的重要人力資產，也提供社工自我提昇機會。

2. 提供法律資源

保護性案件多數會進入司法程序，社工易因執行業務涉訟或被恐嚇。因此，法律資源支持第一線社工，非常重要。資源比較好的地區，有專門的律師團，提供社工服務。較少者，則通常是個案和社工共用同一法律資源。社工因業務涉訟的律師費用，由機構編列預算支付。

3. 營造工作場域的氛圍

『…當社工碰到問題…，支持團體，怎麼樣讓他去紓解壓力，包括，工作上碰到問題，…這些都要思考。』(NL)

『…行政人員出缺，…沒有一天補齊，一直都是流動的，為什麼還有同仁仍舊願意大家咬著牙拼，…是那個氣氛。』(NL)

工作環境氣氛，對紓解社工員的情緒，有很大的影響。社工遇到問題，組織能否提供實質的協助和支持？是社工繼續忍耐，留下的關鍵。

『…很多兒保社工，出事就是上報，就檢討，…檢討到我們社工自己都要跟醫生檢討，…事實上，我覺得那是個觀念問題，不是有社工就不會出事，出事又不是社工的問題，…有社工就百分之百，二十四小時不出事。』(NS)

『而且他們走了都還一肚子怨、恨。』(KS)

三、合理的工作條件

『…長官從警政體系來，很訝異社工做

的工作跟警察這麼像，可是工作條件，的確警察也辛苦，可是他的工作條件，相對好很多。』(TY)

保護性社工的工作與警察相似，卻沒有危險加給。如果爭取，會被質疑浪費公帑、沒有必要。以出勤為例，警察有警備車或警車；社工出外訪案，多數得自行開車或搭車。社政體系沒有預算可以派車，有些地區偏僻，計程車都不載。

什麼是保護性社工合理的工作條件呢？分別從個人、工作內容，以及制度結構，進一步討論：

(一) 個人

1. 提供意外險/危險津貼/危險加給

『…很努力地爭取社工的保險，都沒有成功。但…目前是我們主管自己掏腰包，幫社工保險，…一直吵危險津貼。…交通工具，不管汽車機車，雖然有，但不是很完備。提到警政…比如我們去做危險性的案件，雖然有時會請警政人員協助，但不全然能配合。』(PC)

『保險啊，我們那時候簽保險也簽不過，已經有勞保、健保，那我們自己自費好了，每年三百多塊我們自己還付的起，這是個權利問題。我們又沒有公務車，社工自己開車…因為車派不到啊，案件又急，只好自己去，油錢一趟跟案子的效率都不大夠，…好幾個鐘頭，一天早上去，然後一天回來。』(TN)

保護性社工的工作環境具高度風險，如，2007年苗栗家暴社工的車輛遭相對人塗抹大便、台中家暴社工被相對人放話「走著瞧！」、以及醫院社工被氣憤的家屬揮拳打中右眼。2008年家暴社工家訪時，險遭性侵害，以及2009年家暴社工被誣告性侵害。此與徐雅嵐(2009)，社工人身安全的研究，頗為一致。社工遭受暴力威脅，除了身心受創，也可能牽涉法律訴訟，社工能得到的支持，幾乎是零（侯念祖、陳依琳，2007）。

2. 調整薪資結構

社工的薪資結構，各縣市的計算方式並不一致。約聘、約僱以及約用人員的薪點，則又不同。甚至，有單位一直維持在最早期的薪資，直到最近才調整。直接服務最高是七職等，社工師也是七職等，除非轉到行政，才有可能升。

『我們約聘僱計畫的薪資都沒有調整，…今年，民國98年，終於，今年我們才調升，調升到320。』(PT)

『…沒有任何升遷，沒有辦法留在直接服務體系繼續服務，他要留，就是永遠七。』(PJ)

『…一個專業社工人，真的於心不忍。我們現在七職等的，超過七年以上的有好幾個。』(PJ)

社工的聘用薪資，普遍低於地方其他局處層級，如教育局和衛生局。工作內容不成比例，形成一股離職的推力，有較好

的機會，都選擇離開。

『…教育局可以比344還要再上去，到376。』(PY)

『之前這個中心新成立的時候是有報考試院備查，原來抵組長的一級主管是抵八職等，考試院審酌後，還是七職等，…現在台北市健康服務中心，一樣是二級機關，他們的一級主管，也是組長，…是八職等。』(PY)

除了薪點，加上案量的考慮，社工可能會選擇薪水差不多，案量較少的工作。

『…以薪水考量，最常跳，大概是家扶中心，…薪資待遇跟縣府還可以，就算低一點點好了，家扶可以比較專業地做社工，即使少一點也願意。』(TY)

3. 建構情緒支持體系

『每天都活在恐懼中，…不知道…那個案子會（出事）。』(TN)

『有的社工就說，我可不可以不要再做背人命的工作。』(TY)

『…我們那邊，叫那個社工走路，已經做了二十幾年，後來有些適應上，心理上，憂鬱症那樣子，…還去看精神科，…，退職金都沒有辦法領，他就整個人封閉起來。』(KS)

保護性的社工除了人身安全的硬體需求外，還要情緒支持體系，包括心理諮商。處理家暴和性侵害的社工，必須有正向能量和健康心智，才不會被工作擊垮。除了外界對社工造成身、心、財產安全的

威脅，個案也可能喚起社工自身的負向經驗。這些情緒都可能干擾工作情緒，甚至無法繼續，即使離職，也難以平復。

『有些同仁在個案過程有些受傷受害的情況，我們會特別找諮商師單獨對他做些個別的督導或協助，這些由我們部門支付他們…』(PJ)

『有結構性地處理滿好的，有時可以八卦的處理，也滿好的，有時我們就會允許同仁鬧啊鬧啊那樣子…』(PJ)

『議員看到，審預算時，會說你們開玩笑怎麼做這種東西，所以我們就會隱藏，不能夠寫啊。』(PJ)

情緒支持，除了正式的，也需要間接的放鬆方式。如精油班。惟，這樣的方法並未獲得上層的認同，公部門覺得這不是好的作法。

4. 落實人身安全計畫

『合理條件，…，就是安全，…錄影設備啦，會談室都有安全的警鈴。…在setting，透明的玻璃，警衛保全，花了一些時間才爭取到…軟體就是訓練，…遭受暴力的通報，因公涉訟啦，…』(PT)

保護性社工需要體制的配合，包括硬體設備的錄影設備、安全警鈴、透明玻璃、保全警衛，以及電擊棒或防狼噴霧器使用的情境模擬訓練，否則徒有設備。

『…社工有被告性侵害人家，…案子我們結束，…現在社工出門…就帶口香糖型的全程錄音錄影。』(PK)

安全配備，除了減低社工遭受暴力威脅外，也可減少社工涉訟的機會。2009年被誣告性侵害，那次家訪是兩人共同訪視，現場有證人。但多數時候，大都單獨訪視。若無證據，他們可能面臨更多的司法調查。不僅是本人，家人和督導，都面臨煎熬。

『…查的過程是很傷的，非常的傷，心理的煎熬，家庭的壓力，不諒解，督導承受的壓力，課長承受的壓力，本身的，家人的，這個都值得政府要好好的重視。』(PK)

5. 靈活的經費運用

另外，相關預算及經費，能迅速給予社工支持，提供處理個案的緊急之需，避免他們臨時需要，還要因如何找資源而苦？甚至錯失第一時間提供個案協助。

『預算從寬，另外使用上也盡量讓同仁從寬，便利，譬如同仁隨時出去，需要支用錢，零用金的使用就讓他們比較靈活，不會自己墊啦…』(PJ)

(二) 工作內容

1. 合理的個案量

相較其他社工領域，保護性的工作量是比較多的，不管減少個案量或增加人力，都可以維持保護性社工的穩定性。

『…兒保這一組的人力也還真的是滿吃緊的，那個量太大，一年都兩千件下來，要一千件，至少要一千件是實際在做

的，那個量真的很可觀。』(PJ)

『…案量減少，對社工的穩定，或是讓工作負荷比較合理的狀態。』(TW)

『…從南到北耶，晚上…他要從高樹跑去，從一個這麼南跑到這麼遠的地方去，晚上，還要騎摩托車…兩個人出去，那對我們來說真的是太奢侈，連講都不要講了。晚上你要一個人想辦法，三更半夜兩三點。』(KS)

善用中央的人力資源，雖可協助地方補充人力。但是，計算標準，應考慮城鄉差距與地理交通環境差異。例如，偏遠地區來回一趟，得花上一天。以值班為例，半夜接案，社工得在大半夜單獨處理案件，冒的風險有多大？

『…我們只好請團體…，家暴委託方案，沒有人要接嘛…又回到兒保社工，一年大概三、四百件，…才八月，我已經一兩百件了，…還有一大堆方案要宣導，…努力在撐。…危機分級，怎樣能夠讓社工的案件精緻化。…這麼多案，連訪第一次，都很困難，怎麼去跑後面的。96、97之後，大概都是六百件。96之後這兩年，有一批兒保人力進來，把家暴中心的兒保切出去一半，還是一個人兩百多件…』(TN)

降低社工案量負擔，除增加人力，還用委外或危險分級，高危險的由家暴中心的社工處理，中低危險的就先由機構，先協助過濾和資料蒐集。委外單位因為案量

滿了或危險性問題，不接，個案還是回到家暴中心，成為無解。

2. 建立重大決策會議/評估機制

『…評估會就是說重大決定、福利告訴啊，就是有一些決定不必讓第一線的worker在兩難之間要做出決定…也很微妙，就是說他跟行政資源要同一個觀念，行政上還是要支持這個專業的堅持，要不然很多的評估會議，會變成第一線worker很多的難堪。』(PT)

重大決策事項，或跨局處的議題，可透過重大決策會議/評估機制，一方面減少一線社工的兩難及承擔壓力；另一方面能審慎評估，減低社工壓力。行政單位或上層不支持社工的專業堅持，會造成處理的困難。

3. 提供律師顧問團

保護性社工易因公涉訟，除了案主需要法律服務外，社工也需要律師顧問團，提供法律諮詢的實質支持。

『我們有一個律師顧問，大部分是提供給案主，…另外設定一個時間給工作人員，工作中碰到的法律問題可以直接跟律師討論…』(PJ)

『…一個禮拜有兩次律師顧問團，給個案，有時我們是一起共用，或打電話，…有些訴訟的案件，社工被告，也是律師去打這個官司。』(PC)

4. 建構基礎流程

若在社工上任，進行基礎流程的檢

視，能減少社工摸索遭遇的挫折。雖然，很難每一個案都放進同一模式。但是，基本的狀況是相同或類似，標準作業流程，縮短個別的摸索。

『整個流程的檢視，或是後線的同仁可以支持他們，…減少同仁個別的摸索，所謂標準作業程序。當然個案是很難講標準作業，但是法律權益部分，會有一些基本的檢視…』(PJ)

(三) 制度結構面

1. 落實網絡協助機制

保護性業務，需要不同體系網絡成員協同合作，才能有效協助個案，諸如警政、衛政、司法、教育、勞政等各體系的合縱連橫。

『…因為每個月，網絡的定期開會外，包括司法、地檢署的部分，很多檢察官、庭長、法官也會來…』(PC)

『…過去可能我們也有警察不瞭解，覺得那不是我的工作，…多次說明，如果還有執行困難，就會把那個案拿到網絡會議討論…雖然我們背負很大壓力，可是我覺得，過了半年、一年，大家的共識就會拉上來。』(PK)

各縣市的網絡若能整合，除了個案受益，社工的人身安全，也能獲得保障。同時，社工在處理個案過程，相對的較為順遂，減少許多不同專業人員認知不一致的衝突。重大事項或案件，仍需上級長官協

助或支持。

『有些重大案件，會召開重大決策會議。目前指定秘書主持，有時候是副局長親自來，看案子所跨的（領域）。』(PJ)

2. 專業養成和尊重

『…有時檢察官跟法官，對社工專業是不夠尊重，那個也會影響。有時，警察常常是被罵的單位，我們地位比警察高一點。』(PT)

專業養成與專業的尊重，有很大的關係。社工的專業養成，仍有一段距離。因此，網絡其他成員對社工的尊重，不那麼高。

『長期來講，可能社會處的大家長對社工的瞭解，認同，願意去爭取，跟縣長爭取我們的福利，包括人員的編制，是心的安定，有些實質的。有些東西無奈，有些是被看見，可以爭取的，…真的願意接受這樣的條件，就留下…』(TY)

社工專業在公部門體系的發展，仍需努力。如果社工養成，仍侷限於「見樹不見林」的微觀層次，社工很難在龐大的國家體制工作。唯有社工養成專業化，其他專業尊重社工的專業，對等的溝通與合作才有可能。

肆、結論

綜合上述資料，發現各地方政府的家

暴及性侵害防治中心的社工人力，除了國家考試分發外，多數是約聘僱。約聘僱人員通常由機構的組長和督導一起面試，或由處長和科長共同面試。進用人員後，多數機構會對新進人員職前訓練或經驗傳承，或分類/分層訓練。至於公部門維持社工人力的穩定性，可從制度面和支持系統分述。制度面，包括1.發言/媒體機制的建立；2.跨單位/部門的協調與合作；3.中央資源配置；4.教育訓練；以及5.危險分級。支持系統，則包括1.落實督導系統；2.提供法律資源；以及3.營造工作

場域的氛圍。

合理工作條件，則包括個人、工作內容，以及制度結構三個層面。個人有1.提供意外險/危險津貼/危險加給；2.調整薪資結構；3.建構情緒支持體系；4.落實人身安全計畫；以及5.靈活的經費運用。工作內容涵括1.合理的個案量；2.建立重大決策會議/評估機制；3.提供律師顧問團；以及4.建構基礎流程。最後，制度結構面則有1.落實網絡協助機制，以及2.專業養成和尊重。（本文作者現為實踐大學社會工作學系教授）

參考文獻

- 內政部(2009)。內政部統計年報。內政部統計網頁資料庫。
- 行政院(2008)。補助直轄市、縣（市）政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計畫。
- 考選部(2009)。考選部統計網頁資料庫。
- 社會工作人力需求聯合委員會(2008)。社會工作人力需求系統二零零八年報告書。香港。
- 社工工會籌備小組(2009)。網頁資料<http://swerunion.blogspot.com/>
- 香港社會工作人員協會(2008)。網頁資料<http://hkswa.01power.net/en/node/52>
- 邱琇琳(2004)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例，未出版碩士論文。台北：台灣大學。
- 徐雅嵐(2009)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究，未出版碩士論文。台北：政治大學。
- 羅致光(2006)。社會福利機構人力資源的前瞻。基督教服務通訊275期，網頁資料<http://www.hkcs.org/cnews/c275/c27505.htm>
- 侯念祖·陳依琳(2007)。作為一種勞動權利的社會工作者人身安全制度，發表於「高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會」。台中：亞洲大學。

張紉(2003)。世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究，內政部委託研究案。

鄭麗珍(2009)。家暴認知調查，內政部委託研究案。

鄭麗珍(2008)。台灣社會工作專業人力推估報告，內政部委託研究案。

嚴祥鸞(2006)。誰可以決定『誰專業/非專業』。應用心理研究，第32期：69-80。台北：應用心理研究雜誌。

嚴祥鸞(2007)。充權(Empowerment)社工工作權—先談社工教育的充權。社區發展季刊，119期：268-278。台北：內政部。