給黃金之心的
青銅護具

2026

主辦單位：勞動部　　承辦單位：青年勞動九五聯盟

協辦單位：臺北市社會工作人員職業工會、花蓮縣社會工作人員職業工會、高雄市社會工作人員職業工

社會工作者勞動指南

社工是勞工

照顧自己，才能承接他人

助人者的自我覺察



2026

給黃金之心的青銅護具

撰稿：周孟謙（獨立記者）
受訪與資料提供：臺北市社會工作人員職業工會、花蓮縣社會工作人員職業工會、
高雄社社會工作人員職業工會
視覺規劃 / 設計：Zicky 郭舒涵

照顧別人的人，記得先照顧自己
勞動部與工會做你堅強的後盾

社會工作者勞動指南
— 給黃金之心的青銅護具

你快畢業了，你可能正準備實習、投履歷，或者已經開始想像自己的第一份工作。你可能期待著真正成為一名助人者，也可能充滿不安：一方面因為未知的工作現場，一方面是時常佔據新聞版面的、與你的未來職業有關的負面新聞：**過勞、工作風險、法律責任與薪資回捐**。

你在課堂上學過很多事情。但在進入現實的領域時，在撐起弱勢者之前，你要先能撐起自己。你知道什麼是同理、助人、自我覺察；你學過團體動力、家庭系統、優勢觀點，也知道如何在會談裡練習傾聽與陪伴。你已經接觸過許多生命故事，也花了很多時間學習如何理解別人的痛苦，有時候，這些傷口會追上你，這是屬於助人者的特殊工傷：替代性創傷。
未必有人告訴你的是：當你開始工作後，你自己也會成為那個被耗損的人。
當你發現自己：天光漸亮，還無法完成工作紀錄。
當你發現在職場裡，加班成為常態、薪資與勞務並不對等。
當你發現薪資因為不合理的理由而變少。
當你發現自己被社會期待是個救人的英雄，卻手無寸鐵就要面對情緒激動的相對人。當你發現學習與勞動的界線變得模糊，一如機構、組織裡的勞雇關係常常被說成是夥伴關係。
當你感到口不能言，因為你在對上述的遭遇提出質疑時，卻發現助人者的特殊道德困境：你捍衛的是基本生存與工作權，可是在某些視角裡，卻可能顯得不夠有熱忱、不夠有信念。

你承擔著以上的困局如大山，你一疊一疊地翻越，好不容易成為一個專業的助人工作者，某一天卻可能面臨突如其來的司法風險，原因很可能是你根本無能為力的結構性因素。
這本手冊未必能護全一個助人者的漫長旅程，這本手冊也無法教你成為一個完美社工。但希望在這些孤單而惶惑的時刻，給你基礎的護具傍身；在你被人力不足、方案期限、社會壓力、道德綁架，在制度與服務對象之間被反覆拉扯的時候，有跡可循，有前人經驗倚仗，知道自己有什麼工具可以使用，知道一份以「助人」為核心的工作，不該讓工作者遍體鱗傷。

這是一份進入職場前的提醒：在開始照顧別人之前，先理解自己即將身處的勞動環境。你不是英雄，也不是柴薪，你是一個走入他人脆弱處境的人，同時有著自己的脆弱：**只有當助人工作者能夠保護自己，社會安全網才有可能接住其他人**。

給黃金之心的
青銅護具



2026

目錄

1 為什麼社工需要勞動教育？

1-1 社工的特質、專業條件與社福政策脈絡 05
1-2 分化的勞動群體 06
1-3 高風險專業工作 07

2 初入江湖：勞基法 101

2-1 錢與假，很重要 10
2-2 燃燒生命也該有上限：輪班與調動原則 10
2-3 職場性平：當「不舒服」成為法律問題 11
2-4 和平分手：離職與資遣 12

3 社工的特殊勞動處境

3-1 學習有價嗎？合理學習與工作轉嫁的界線 15
3-2 方案型合約：專案社工的工作期限 16
3-3 不實核銷：我的名字為什麼會被掛在這裡？ 17
3-4 不樂之捐，是剝削：「回捐」？ 18
3-5 助人者的隱性耗損：替代性創傷與內在耗竭 20
3-6 案主與社工的關係：比狗與郵差更可怕的一組關係 22
3-7 緊密的人際網絡：社工圈很小，你要確欸？ 25
3-8 艱難其事：社工與機構之間的張力 26

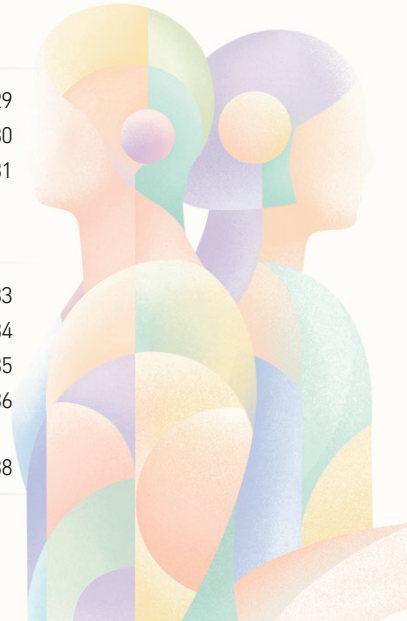
4 法律風險下的工作現場

4-1 迭代修正的社會工作角色 29
4-2 助人者的風險管理 30
4-3 自保重點清單 31

5 當社工選擇站在一起

5-1 生存下來，才能助人：團結行動是工作者權利 33
5-2 人不只有一種身分，也不只需要一種組織 34
5-3 社工組工會：用 20 年的時光來指認的勞動者身分 35
5-4 給年輕社工的求助支持網絡 36

附錄 何謂執業安全？機構的角色與責任為何？ 38



1

1-1 社工的特質、專業條件與社福政策脈絡
1-2 分化的勞動群體
1-3 高風險專業工作

1 為什麼社工需要勞動教育？

1-1 社工的特質、專業條件與社福政策脈絡

社工是助人的專業。運用專業知識與助人技巧，透過「人」與「環境」的互動角度，協助個人、家庭或社區解決困境，連結福利資源，從而促進社會公義，是社會福利服務業務的重要推手。

社工的服務對象與工作場域多元且廣泛，幾乎涵蓋了社會上所有需要協助、關懷或面臨危機的群體，包括受虐兒少、中輟生、高風險家庭、受暴婦女、經濟陷困者、獨居老人、失智長者、身心障礙者、街友、精神失序者或更生人等。也因為日常工作具有高張力、高危機感，社會工作者需要有良好的心理素質與抗壓性，能尊重不同背景、性別、階級與信仰的個案，需要具有高度的傾聽技巧，當面對複雜的個案狀況，可迅速應變、尋找資源，對社會正義抱持信念。

針對個案，社工扮演評估案主困境，規劃並執行處遇計畫的角色，媒合政府補助、醫療或就業資源；不論是公部門或民間組織、醫療或社福機構、基層社區，都能見到社工的身影。

而臺灣在現代化的過程中，一如福利國家的先驅者，也慢慢走向將照顧弱勢的國家責任，外包給民間機構的「社福成本外部化」，這個方向在建構福利社會的目標底下也降低了國家在社會福利層面的負擔，卻可能將勞動風險轉嫁給民間組織、基層助人工作者。當政府將社福業務導向「公設民營」，但經費與人力編制卻未必到位，機構為了得標，可能壓縮人事成本，從而導致社工面臨低薪、高壓與過勞的不利勞動處境。此時，社工的「勞權意識」的建立，就變得十分重要。

1-2 分化的勞動群體

依據衛生福利部 2025 年的統計，社工專職人數約為 2 萬 1 千多人（公部門社工 9 千人、服務於民間單位的社工約有 1 萬 2 千多人），另根據行政院主計處的統計，2025 年勞工薪資中位數為 38,406 元。若以適用社工薪資新制（「補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫」）的民間社工至 2025 年的進程來看，社工新鮮人的基本起薪 38,898 元就已經追上了臺灣勞工的薪資中位數，還不論學歷、證照與風險加給，看似是有不錯的提升。

然而在檢視社工薪資待遇的第一個前提，便是要意識到涵括在「社工」此一廣泛通稱底下，其勞動現場最少存在著三種不同的身分：公部門社工、民間單位自籌自聘社工、與方案型社工。而社工薪資新制的各種加給與薪資保障，只適用於方案型社工。也就是說，若屬於公部門社工或民間機構自聘、醫院自聘、自籌人力，很可能並不適用於社工薪資新制，這就使得「社工新鮮人的基本起薪」需要有一個重新識讀的定義：簡單來說，社工薪資新制不是法定最低薪資、亦非民間機構必須遵守的最低給薪，在你踏入勞動市場之前，這是殘酷卻需要知道的重點知識。



1-3 高風險專業工作

承上述，若未來你選擇的就業現場屬於非方案型社工，又可能因為地區差異與其他因素而有不同的起薪；重點是，即使不適用於社工薪資新制的工作者，也切記**助人工作者是勞工，勞基法永遠是你的最基本勞動保障**。社工薪資新制雖然並非一體適用，但也可能無形中拉高行業薪資對標的低標，當你在選擇第一份工作時，即使並非是適用範圍，不妨也參考當年度社工薪資新制來與雇主議薪；**當勞動者共同參與到薪資的改革，會比國家努力拉抬更有實效**。

那麼，起薪可能接近中位數薪資、或低於中位數薪資的這份工作，概括來說，可能是怎樣的工作現場呢？



過勞

隱形工時、輪班



高風險勞動現場

薪資不足額給付、回捐



特殊結構中的專業倫理拉扯

機構說聽話的社工才是有道德的社工？



身心壓力與替代性創傷

追上你的那些傷口



受到法律與現代社會變遷挑戰的新職業定位

救到是英雄，救不到是替罪羊？

以下，我們會逐步呈現目前社工從業人員的勞動市場樣態，並嘗試替你做好準備。

2

2-1 錢與假，很重要
2-2 燃燒生命也該有上限：輪班與調動原則
2-3 職場性平：當「不舒服」成為法律問題
2-4 和平分手：離職與資遣

2 初入江湖：勞基法 101

只要你：**受僱於機構、接受指揮監督、提供勞務並領取工資**，你就是勞工[1]。社工的工作再具有使命感，也絕不會因此排除勞基法、職安法、性別平等工作法與勞退等基本保障與適用，你的雇主也應依規定為你申報參加勞、災、就保等社會保險。

在手冊一開始的時候，我們提到社福成本外部化的概念，在助人工作也被捲入資本邏輯的勞動現場中，在社會工作領域內的勞工，只能仔細辨識自己的身分，並以勞基法做為靠山，自己的勞動權益，自己守護。

那麼，拿到你的第一份勞動契約時應該注意什麼？

目前雖已不常見，但仍需注意，僱用你的機構可能把契約的性質，寫成「承攬」/「委任」甚至是意義不明的「合作」。須知勞基法對於僱傭關係的確認，不會只看這些變造的名目，當發生需要確認僱傭關係的情節，法律攻防中，看**實質關係**、看**有無「從屬性」**，看你**是否受主管指揮監督**，也看你的**工作時間地點是否受機構規範**。

> 高雄市社會工作人員職業工會理事長郭志南說：「社工薪資新制實施後，有些機構會自創新的職稱來迴避法規的適用。如果你實際上從事的就是社工的工作，那麼不管組織是叫你「社福管理員」或「社福穿山甲」，若屬於方案型社工，你的起薪與加給都應該比照社工薪資新制的標準。」

對於一個勞工來說，應該注意的不外乎以下範圍與框架：

2-1 錢與假，很重要

「工資」，是勞工因提供勞務而獲致的報酬。薪水不是機構的恩惠，而是你勞動的對價。在勞動契約上，你需要確認本薪、津貼、加班費、年終、發薪日、勞健保投保級距、勞退提繳等項目如何計算，以及是否於勞動契約上具體載明。同時，也建議你把特休、

病假、生理假、家庭照顧假等制度如何設計一併搞清楚，—— **一份清楚的勞動契約，不只是保障工作者的基本權益，同時也有助於降低勞資雙方因為期待未能對標而產生的後續糾紛。**

若勞資雙方約定的正常工時是每日 8 小時，超過正常工時，就涉及延長工時與加班費。於社工來說，「隱形工時」很容易伴隨你的職涯：補紀錄、臨時通報、行政工作。當上述這些工作是由機構要求，或屬業務必要，這便是屬於你工作時數的延長。而除了加班時數有上限，加班費的計算方式與給付形式也可能暗藏陷阱。在非營利組織與民間機構中，關於加班費的都市傳說概可濃縮為「加班換補休、補休休不到」10 個字，需要注意的是，關於加班費的給付形式，選擇權在於勞工身上，並無雇主片面決定，或以行之有年的內部規則為由強迫接受的空間。而如果補休屆期未能休完，雇主也要依法給加班費。

此外，加班費是否核實計算至分鐘、是否以未滿整時數而不計等細節，都需要身為勞工的你，確實地為自己把關。

2-2 燃燒生命也該有上限：輪班與調動原則

過去許多在民間從事兒少保或婦女保護業務的社工經歷過「揹機」的時代，目前大部分需要值機的工作已由地方政府的保護性輪值人員處理。相關的輪值規定則可參考各地方政府的「保護性服務輪值人員備勤及出勤作業要點」。但在社工人力稀缺的縣市或領域，仍有可能會遇到需要社工參與輪班的狀況。在醫療與 24 小時的全照機構裡，過去常見「花花班」的畸形輪班制度：這是指勞工在短時間內頻繁地輪替早班、小夜班與大夜班的不同班別，例如前一天深夜才下班，隔天清晨又被排到上班。長期以往，這樣的工作狀態會嚴重打亂生理時鐘、導致勞工身心俱疲。為了遏止這種現象，勞基法第 34 條，對於排班有明確的限制：

- **強制休息時間：**
  更換班次時，雇主必須給予勞工至少連續 11 小時的休息時間。
- **班表變更限制：**
  雇主若隨意更改班表，必須經過勞工同意。

這裡提到的勞工同意，需注意是「事前、個別、明示同意」，不應該是事後追認、約定默認，後者都可能屬於違法行為，若勞工因此主張受到勞動權益的侵害，在實務上，雇主都會被要求提出勞工有「事前同意」的證明。

此外，有關職務調動，依勞基法第 10 之 1 條規定，雇主調動勞工工作，除了不得違反勞動契約的約定，並應符合下列原則：基於經營上所必須、不得有不當動機、對勞工之工資及其他勞動條件，未作不利之變更等，同時，也需符合調動後其工作仍為勞工體能及技術可勝任，當調動工作地點過遠，雇主應予以必要之協助、也應考量勞工及其家庭之生活利益等。若以常民語言轉譯，關於職務調動，原則上應由勞雇雙方於勞動契約中約定，其變更亦應經雙方同意。實務上，相關司法判例，多以「通勤時間」、「調動理由」、「工作條件」3 大條件來綜合判斷調動的合法性。

2-3 職場性平：當「不舒服」成為法律問題

性別平等工作法第 12 條：受僱者執行職務時，任何人以性要求、帶有性意味或性別歧視的言詞行為，造成敵意環境，影響人格尊嚴、人身自由或工作表現，就足以構成職場性騷擾；若雇主或主管把性要求作為任用、考績、升遷、配置等交換條件，則屬交換式性騷擾。

對於社工來說，行為人不一定是主管，也可能是同事、志工、案主、家屬或外部合作對象。**社工是密切與人共事的職業**，這使得因人際往來而產生的性平事件，在社工的工作職涯裡並不罕見。當你感到身體界線被侵犯、或人格尊嚴受貶抑，請記得「不舒服」不是小題大作。當它發生在工作關係裡，就可能進入法律處理範圍。法律並不要求你必須先證明對方有多惡劣，才有資格感到不舒服。當一個人的言語或行為已經讓你感到被冒犯、害怕、羞辱，甚至開始影響工作表現時，就需要被認真看待。

如果情況允許，請明確表達自己的界線，例如告知對方停止相關言行，或避免單獨接觸。更重要的是，盡可能保留相關紀錄，包括時間、地點、對話內容、通訊訊息，以及尋找聯繫可能在場的證人。性別平等工作法第 13 條，對於雇主也賦予了處理職場性平事件的責任：雇主應建立申訴管道、啟動調查、採取保護措施，同時，不得因為員工提出申訴而給予不利處分。

換句話說，遇到性平事件，不是受害者一個人的責任，而是整個組織都應一起面對。

如果從機構內的申訴窗口也得不到協助，必要時，就需要尋求地方政府勞工局、社會局介入。當事態嚴重，提出申訴，不代表立刻就要與對方對立或進入訴訟程序，而是啟動一套調查與保護機制，讓事情有機會被妥善處理。

2-4 和平分手：離職與資遣

我們一直強調，助人工作也是工作，在自由的勞動市場裡也會面對聚散離合，如同一段關係的結束，到了這一步，不是誰比較有情義的問題，而是勞動契約裡如何界定彼此的權利與義務。

勞基法勞動契約章的內容，共同建構與詮釋了勞動法的精神，如何看待工作及終止契約這兩件事：「有繼續性工作，應長期僱用；年資應持續累積；解僱只能是最後手段。」特別是第 11 條、第 12 條及第 13 條但書規定，雇主片面結束勞雇關係的事由，以法律明文列舉：舉例而言，雇主除非有第 11 條限定的五項法定事由之一，否則雇主不得任意資遣員工，同時須有相應的預告期並給付資遣費。

上述的法定理由中第五項：**勞工對於所擔任之工作確不能勝任**，因為與勞工的工作表現有關，雇主無須證明營業狀況有受影響，所以是最常見的資遣理由，但同時也規定雇主必須先盡力給予勞工改善機會或尋求其他替代方案，而非以這個理由直接辭退勞工。若雇主是依第 11 條或第 13 條但書規定終止勞動契約，也應依該法第 16 條規定預告及給予謀職假，同時依勞工退休金條例第 12 條規定給付資遣費。身為勞動者，我們最少要在勞動契約被結束時，確認預告期、資遣費、未休完的特休是否都如實宣告及給付，此外，在你的預告期間內，你有每週兩日的有薪謀職假，實務上也很常見雇主不希望拖到預告期滿，那麼替代性方案是直接發給預告期間的薪資，來代替提前預告。需注意的是：**預告期間工資不等於資遣費**，預告期保障的是你找下一份工作的時間，資遣費補償的是工作關係被迫終止的損失。兩者功能不同，不能相互取代。

如果是你主動離職，同樣要遵守勞基法第 15 條與第 16 條的預告義務。這裡要補充說明，如果在勞動契約裡約定超過第 15 條與 16 條規定標準以外的離職條款，例如說：要求「離職一律提前三個月提出」等，這些低於勞基法勞動條件的離職條款是顯然無效的。

關於分手的藝術，在此章節的重中之重是：只要是由雇主或機構提出的「離職要求」，其意義則形同於資遣（或解僱），切記不要被話術簽下自願離職同意書。社工常聽見的話術包括：「簽下自願離職顧全職場的和氣」，「不簽會害機構還要呈報資遣」、

「自願離職比較體面，方便你找下一份工作」，這不是一個面臨失業處境的勞工需要考慮的事，在這種時刻，請你務必掌握身為勞工的權益，優先照顧自己。不過，最後還有一件事要提醒你，在工作期間也要注意職場倫理及應遵守的工作規範，否則如果有發生勞基法第 12 條規定的行為，例如無正當理由連續曠職 3 日，雇主或機構是可以直接通知解僱並要求你離職的。

小補帖

檢視自己手上的勞動契約有沒有不合理的條款：

1. 常見陷阱

自願放棄加班費、放棄特休工資，薪資內含雇主應負擔之勞健保與勞退、禁止申訴，以及過重的保密條款等。

2. 工作職稱

是否有從事社工工作卻迴避社工職稱，藉此不走社工薪資新制。



[1] 本手冊所提及之勞工，皆以非公職人員為主。概因公務員不適用《勞動基準法》，通過國家考試、具有公務員身分的社會工作者，受《公務人員保障法》、《公務員俸給法》等公法規範，其薪資、考績、退休與撫卹皆由國家預算與法律明定，不適用勞基法的解僱、資遣或工資議定標準。

3

3-1 學習有價嗎？合理學習與工作轉嫁的界線
3-2 方案型合約：專案社工的工作期限
3-3 不實核銷：我的名字為什麼會被掛在這裡？
3-4 不樂之捐，是剝削：「回捐」？
3-5 助人者的隱性耗損：替代性創傷與內在耗竭
3-6 案主與社工的關係：比狗與郵差更可怕的一組關係
3-7 緊密的人際網絡：社工圈很小，你要確欸？
3-8 艱難其事：社工與機構之間的張力

3 社工的特殊勞動處境

3-1 學習有價嗎？合理學習與工作轉嫁的界線

《社會工作師考試規則》規定，報考社工師除了修畢指定學分外，還必須完成一定時數的實習，從現況看來，這個規定既是職能培育，也具有取得專業資格入場券的性質。規定的實習時數各校不同，但最少都在 400 小時以上，約等於 50 個工作日。實習的機會，既是你第一次走進未來工作的現場，同時，也站在學生 / 勞工身分界線容易模糊的地帶。

> 陳綢阿嬤福利基金會的執行長徐瑜，也是臺灣全國兒少安置機構聯盟（安置盟）的理事長，同時也長期從事社工勞權倡議，受訪時談到，每一年機構裡都會有學生來，『我覺得實習到底是學習還是工作，不能一概而論，以我們這裡來說，會讓學生參與工作的現場，但不會讓他們獨立作業；我自己的標準是：如果今天拿掉這個人力，我現場就出現空窗，那就表示我依賴他去完成工作，而不是在提供學習機會。』

從 2022 年起，依據《強化社會安全網計畫助理進用相關規定》，開放各地社福中心、家防中心及社區心理衛生中心聘用社工系大 3 年級以上及研究所在學學生擔任助理，以 2 年為上限，目的既在於「增進其職場見習與實務體驗」，也在於「補助人力」。可以說這是一次新的嘗試，將有薪實習的概念帶進助人領域，可惜的是在 2025 年就爆出**欠薪爭議**，多個縣市長期拖欠社工助理薪資，這個情況還是由學校老師發現，才找上社工工會處理。



2025 年四月，臺北市、高雄市與桃園市的社工工會，聯合民意代表召開「社會安全網中的社工勞動破網」記者會。圖 / Right Plus 多多益善；攝 / 曾玉婷

相關報導

> 高雄市社工職業工會理事長郭志南提醒：『社工助理是適用勞基法的，要記得自己的權益。至於在學的實習，學校老師需要提供學生必要的協助、指引與督導，有時候學生來實習表現得好，後續求職就很順利。這也是一種實習的意義。』

小補帖

雖然在學實習不適用勞基法，但也曾有實例有些實習單位會巧立名目要求學生交錢，例如教育費。如果遇到這種狀況，請與師長督導反應，並勇敢拒絕。

3-2 方案型合約：專案社工的工作期限

在社工的工作現場中，方案型合約很常見，主因是許多機構、組織都承接政府的補助方案，在單位的人力結構中，容易將社工視為臨時性、跟著補助方案存續、去留的人力。「非典勞動」對於降低人事成本的誘因太過具體，所謂的「專案社工」因此而生。有些民間機構給工作者一年一聘的勞動契約，然而勞基法第 9 條明定：如果工作內容是具有持續性、延續性的社工業務，就不能被包裝成定期契約。

勞基法第 9 條採取正面表列來說明如何區分定期與不定期契約：工作是否具有**臨時性、短期性、季節性、特定性**，要符合上述性質，才適於使用所謂的定期契約。在前篇我們討論資遣的章節時，也提到勞基法鼓勵長任久用、穩定雇傭的精神，因此，即使政府方案每年重新招標，標案的兩造，乃為發標的政府單位與承攬的法人機構，標案的延續與否，與機構和勞工之間的僱傭關係無關。核心的問題，還是社工從事的工作內容，**是否屬於機構的核心營運項目？是否會隨著專案消失之後就不從事相關業務？該項工作是否有清楚的終止日期？**綜上檢視，才能釐清這份勞動契約的性質。

對勞工來說，短期約聘缺乏保障，對累積年資不利，也徒增轉換工作的成本，對社工來說，與個案建立信任關係、培養工作網絡、深入社區經營無不需要時間，如果是持續性的工作，機構理應與社工簽訂不定期契約。另一方面，機構在招募勞工的初期，則應做好籌措人力成本的配置，不宜依賴政府補助為唯一財源，後又把風險轉嫁給基層社工。

3-3 不實核銷：我的名字為什麼會被掛在這裡？

有些社工進入職場後的第一件事，就是被收走個人印章，雇主可能會告訴你，『這是方便行政作業，大家都這麼做。』先不說在現代社會，印章是個人意思的表示，原本就不該隨意交付，「印章被收走」這件事對社工來說，可能還存在著額外的風險[2]。

如上一節所述，機構的補助資源多數來自於政府，少部分自籌、勸募，這意味著對公家機關的核銷是日常行政的一環。

> 高雄市社工職業工會理事長郭志南指出：『我們遇到好幾個案子，機構把社工的印章拿去亂蓋，請領一堆費用，把社工的戶頭變成人頭帳戶。』

「沒有領到的錢」卻出現在你的名下，風險不只是經濟損失，若涉及政府補助或公部門委辦計畫，甚至可能衍生法律風險。而且主張「錢不是我拿的」不一定就能免責，調查機關第一個看到的還是「這張領據上是誰的名字」。

> 郭志南提醒：『印章不要留給機構，離職的時候要記得拿回來，存簿也要自己保存。拿到薪資條的時候，要注意自己的投保級距是否正確，專業服務費、相關給付要確實拿到。』他提到那個帳戶被變成人頭帳戶的社工，是到了隔年報稅的時候才發現所得多了十萬，『但實際上他根本沒有拿到錢。』

小補帖

社工如何保護自己？

1. 不將私章長期交給機構
2. 不簽空白文件（包括空白收據、領據、未填金額的表單）
3. 發現金額與實際不符，拒絕簽章
4. 保留相關對話與指示

3-4 不樂之捐，是剝削：「回捐」？

提到回捐，很長一段時間是許多社工與非營利組織工作者心裡的痛，在某個層面來說，其實也是一種「不實核銷」。

具體的做法，是當工資給付之後，巧立名目要求社工把部分的薪資，用捐款的名義捐回給機構，理由包括但不限於：（宗教性的）十一奉獻及其變形、員工教育費、進修費、（為了）平均薪資、回饋機構、回饋服務對象等，這些理由放在一般勞動市場上顯得荒謬，但在助人領域卻行之有年。

2020 年在高雄爆發的晚晴案，規模逾十年以上，晚晴協會從社工薪資回捐而得來的不法所得，保守估計超過百萬，且**絕非孤例**。在**晚晴案**中，吹哨者小君是方案型社工，



要社工回捐、離職 高市晚晴挨罰

社局勞局介入 促全數歸還 協會：只要拿出單據 都會籌錢返還

【記者楊濃嘉、王昭月／高雄報導】高雄市議員黃捷和高雄市社會工作人員職業工會就爆出衛生福利部主管開記者會，批評高雄市晚晴婦女協會不但要社工回捐，近日並要一名社工「自願離職」且發存證信函，讓這名女社工壓一肩想不開。

稍晚，高市晚晴婦女協會現任理事長沈玲由高雄市議員黃文益陪同開記者會，沈稱不能「要社工回捐」，還自願離職、發存證信函」，郭志南當場嗆：「至可謂不知道？」

不過，晚晴協會總幹事楊承恩說，只要拿出單據的，都會籌錢返還，晚晴不是貪利組織，而算有限，會幫力與社工協調，以面政府委辦案件的社工勞健保費、職災保險費都要社福團體自行負擔，所以許多社福團體有回捐之舉，今年高市社會局委辦案金額支付社工勞健保費等費用，就無回捐，至於要某位女社工離職，是因她的工作有一些狀況，一切都會依勞基法規定辦理，與她前同其他社工受訪無關，未事先告知沈玉玲存證信函之事，他要向沈道歉。

高雄市社會局勞工局表示，已介入處理，會從委辦契約、勞基法與晚晴開罪；社會局更強烈要求該晚晴協會應把「回捐」全數歸還，如未返還，即依「公益勸募條例」裁罰4萬元到20萬元，直到返還為止。另，晚晴要社工回捐部分，違反台約，已開晚晴3500元；勞工局查出晚晴未於發薪日發薪，部分勞工加點紀錄未依法保存5年，也開罰1萬元。

曾在晚晴工作過的社工「小芬」表示，進入晚晴工作時，協會要她每個月捐6000元到8000元，說是學習費、教育費，她覺得金額不少，但認為自己的確有學習必要，就每個月「捐」，直到最近大家議論「回捐」的不當，且國際晚晴新章位無此要求，才要求返還「捐款」，晚晴也答應返還。

今年7月間，晚晴被投訴要社工回捐公部門委辦案薪資，社會局、勞工局介入調查，社會局表示，經協調，晚晴已返還8社工「捐」出的款項，有3人款項協會正在籌，另8人尚在找單據。

各社福團體或機構嚴禁要求社工或志工回捐薪資，同時鼓勵社工舉報。

這5年來，台東縣沒有查獲及接獲社工舉報回捐的情形，就她所了解，過去也沒有發生，一旦查獲就會取消薪資的補助，列為黑名單，並且依照勞基法相關規範查處。

除回捐陋習 公部門應增委辦費

【記者楊濃嘉、王昭月／高雄報導】非營利組織接到政府委辦案後要社工「回捐」薪資，實屬社團人士、民代與學者都指出，這不是一天兩天的事，此筆薪資政府給的委辦額度有限，但也與非營利組織募款能力有關，為避免社工權益受損，公部門和民間團體都要檢討改進。

高雄市議員林于凱表示，社福界用以有「回捐」現象，可能與公部門委辦案件的金額不多有關，「回捐」現象如要消除，公部門要研議增加委辦經費。

林于凱說，公部門委辦案都規定3%的專案管理費，在總經費、社工薪資不受影響的情況下，公部門可提高專案管理費比例，給較彈性的運用比例。

高醫大醫社系教授陳政智說，目前高市社會局委辦非營利組織辦理的計畫案，不只應薪資給足中央規定的3萬4916元，勞健保費、年終獎金、職災保險等也應編足，社福團體自己也要加強募款能力。

台東縣社會處長陳淑慧表示，早在5年前中央就下令各縣市政府查察，也發函到

相關報導

2020 年晚晴案報導。圖 / 高雄市社會工作人員職業工會

補助案裡核定應給社工的薪資是 34,916 元，高雄市晚晴協會卻以「教育費」的名義，要求她在領到薪資後每月捐回 3,000~11,000 元不等的金額，長此以往，壓垮了正在努力重建生活的二度就業婦女，小君在離婚後回到職場，工作了一年多，卻連租房的押金都籌不出來，對照晚晴婦女協會成立的宗旨，令人感到十足諷刺。

一個月薪 34,916 元的社工，一個月回捐給機構高達 11,000 元的薪水，算下來，她可能還不如去跑外送或是去超商打工。晚晴案之所以會在社福界炸開，是因為不法所得太高與手法太過粗暴，然而翻開非營利組織的捐款名錄，或許到現在還有許多每個月固定「捐款」給機構的員工。

回捐的手法也經過迭代的進化：一開始是在面試時就暗示或明示有這個制度，可能會要求勞工簽下一份切結書，到了發薪日，會計直接扣下「約定好」的回捐金額，餘款才匯入勞工帳戶。這種方式當然太粗糙、太好查，勞基法第 22 條便可以直接處理「薪資未足額給付」。第二代的回捐，會先將薪資全額如實給付，然後要求員工在一定時間內捐回給機構，如果去對照勞工發薪日與捐款日的時間很接近（例如晚晴婦女協會是在發薪日中午給勞工比較長的午休時間，要求他們當天中午就匯回給協會）、頻率很固定，也可以懷疑捐款並非真正的自由意志，而是經過組織要求的強迫行為。再後來，從聯合勸募開始，委補契約會要求查看機構存摺的收支明細，這個方法又被防堵上，最聰明的做法，還是「領現捐回」。

非營利組織之所以敢要求職工將部分薪資回捐，原因正在這種「由當事勞工自行領回再捐給機構」的做法，在產生回捐爭議時，「不樂之捐」的事實很難被認定；如果勞工又迫於情勒、道德綁架或是失去工作的恐懼，往往不到有人忍受不了，這種壓迫性的行為會持續被隱蔽在組織的助人光環底下，不見天日。晚晴案後，回捐被視為歷史共業，但是不是已經被掃進歷史的塵埃中，未來求職的路上你需要小心審辨。

小補帖

不要簽空白領據

如果在面試階段就告知有巧立名目的回捐，請不要考慮就職；就算被迫或被騙簽下切結書，這種約定屬於違法，不需要遵守，請向在地勞工局提出申訴或尋求工會協助。小心觸法。

3-5 助人者的隱性耗損：替代性創傷與內在耗竭

社工的工作高密度的需要靠近他人處境，這意味著社工專業裡要求工作者高度發展同理的能力，他人的痛苦極可能順著這個開放感知邊界的行為，而滲入工作者的內在。替代性創傷經常不是在某一次特定事件後爆發，而更像是在１００次的家訪、１５０份兒虐紀錄、十年的安置工作、以及無數次的自我詰問「為什麼我沒有辦法救他？」之後，慢慢的發現自己已經被「不屬於自己的傷口」給感染。

> 除了恐懼、心神不寧、失眠、焦慮與憂鬱等較容易指認的身心狀況，有一位後來轉任諮商心理師的資深社工受訪時說，『從事社工的替代性創傷有時候不一定是目擊現場的衝擊，而是這份工作慢慢改變你對世界的看法。』
>
> 這個改變很可能是不可逆的，『例如從事家暴防治的社工從此不再相信婚姻，或是有的社工在自己的人生中，會對於暴力開始感到麻木，對於壓迫性的言語攻擊，容忍的程度變得異常地高。』

視角的改變，我們難以一概認定是負面的，也有人會說，人生經驗都會改變自己，這也是一種面對人生的實相。如同在受訪過程中這位前社工指出的，

> 重點還是在於：你自己如何看待這件事，這種改變，有沒有讓你身心更不舒服，甚至自我厭惡？』

當創傷改變人對世界的認知，安全感與信任感也可能受到侵蝕；問題是在高壓的工作現場，身為工作者，沒有餘裕去發展這樣的覺察，甚至也沒有餘裕去照顧自己的身心感受，有時候看起來甚至也能如常工作。流傳在社工界的一句話是『對於社工來說，最辛苦的勞動是情緒勞動。』勾勒出照顧人的人卻沒有辦法照顧自己的矛盾現實。值得注意的是，面對替代性創傷的身心症狀，最直接的手段是立刻限制暴露：意即從創傷來源先行隔離，但社工的高工作量與工作性質，卻很難做到這一點。

> 『等到時間過了，那些難受的感覺慢慢鈍化，再回頭要去溯源，連當事人自己都想不起來傷口在哪。』

目前針對社工的特殊工傷，《勞基法》、《社工師法》或其他指引手冊，並沒有從官方提出的照顧方案。以下整理公私部門現有資源、與一些目前社福組織有在嘗試的方法，供即將步入職場的你參考：

- **勞動部**

  執行職務遭受不法侵害預防指引（包括身心評估表與身心輔導資源連結等）

  https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT01.aspx?id=FL085196
- **政府的免費諮商方案**

  例如洽詢各區勞工健康服務辦公室提出申請，或透過職業災害預防及重建中心轉介
- **由督導提供創傷支持**
- **由雇主推動設置減壓制度、限制創傷暴露量**
- **EAP（員工協助方案）內容可能包括：免費心理諮商與壓力管理**



3-6 案主與社工：比狗與郵差更可怕的一組關係

前面提到社工是密切與人工作的一種職業，更具體來說，社工的工作領域，就在人的處境之中；這既讓這份工作具有溫度，也讓這份工作充滿挑戰。

從事保護性業務的社工，最常遇到的就是相對人情緒失控，而失控情緒的去向常常就是執行業務卻沒有公權力保護的社工。

> 曾經承接家防中心業務超過 8 年的楊姓社工，回憶起某一次的經驗：『我當時是督導，接到通報有一名婦女受暴後失蹤，趕到現場看到滿地血跡，警察在場，但還沒有找到那名婦女。施暴者在樓上，堅持說要跟我們談一談，警察就叫我們自己上去，我帶著社工一上去就看到血手印、狼牙棒和滿桌的酒瓶，但我們也只能硬著頭皮聽他講，我全程都在尋找逃生的路線。』

就結果來說，這次幸運地沒有連社工也一起捲進暴力事件中，但更多數的工作現場，包括**拒訪、言語辱罵、界線侵犯**，都是社工的工作日常。

即使是非保護性社工也是會面對案主暴力：

> 楊社工說：『這和基層醫療人員處境是很像的，例如社福中心社工沒有幫個案申請到預期中的補助或福利身份，或者是社區社工因為得知案家兒少處境做出通報時，暴力隨時都在。與其說社工面對的是相對人，不如說面對劣勢處境中的受壓迫者都不會太輕鬆，每個領域都一樣。』
>
> 另一名社工朋友則分享他最深層的恐懼：『我最怕的是案主家的狗，那些被狗追的時候，會讓我覺得我怎麼連狗都跑不過。』

衛福部出版的《社會工作人員人身安全維護手冊》，將社工可能面臨的人身安全風險，區分為以下 6 類：

1. 財產損失
2. 身體攻擊
3. 性暴力
4. 其他威脅（動物、疾病、天然環境危害）
5. 恐嚇
6. 妨礙名譽

而進用單位應負的責任，則依據職安法第 6 條，應包括：

1. 建立安全制度
2. 提供教育訓練
3. 危機通報機制
4. 裝備與環境改善
5. 重大事件後支持措施

即使是一次簡單的家訪，也可能變成高危險工作，所以除了上述在制度方面機構應該提供的資源，社工自己也需要注意：

- **行前蒐集資訊**
  敏感度是安全維護的關鍵，事前評估當地情境，安排訪視型態，評估案家所在區域的安全概況、事先規劃前往案家的路線及可供求助地點。
- **謹慎安排**
  風險較高的個案，建議可與督導同仁或警察、里長等一同前往，若評估直接進入案家有高度風險者，可另覓公開場所會談、選擇夜間訪視，則應積極規劃安全維護措施。
- **自我保護的準備**
  身著合宜服飾與攜帶必要物件、證件。機車 / 汽車鑰匙應放在口袋勿放背包、勿配戴貴重飾品。
- **確實報備訪視的資訊**
  向督導或同仁告知訪視對象資訊及預計訪視時間。
- **約定聯絡機制**
  與督導或同仁約定好回報狀態的時間，若超過時間未能回報，請督導或同仁能採取有效確認安全的行動。
- **避免密閉空間**
  留意案家周遭環境、注意案家其他成員反應、避免於廚房進行會談、盡量選擇靠近案家大門的位置或在屋外進行談話。

- **注意逃生動線**
  留意交通工具的狀態與停放方式：自行開車 / 騎車應事先確認車況、勿將車輛停案家門口、上下車應立即上鎖且將車頭方向朝向離開的方向。
- **合理且靈敏的使用手機**
  使用公務手機、攜帶備用電池、設定緊急連絡人快撥鍵及定位系統、下載手機求救 App。
- **必要時中止訪視**

最重要的是，你需要知道：完成服務，不應以犧牲你自己的安全為代價。依照職安法第 18 條，工作場所發生立即發生危險之虞時，勞工得自行退避至安全場所，且雇主不得因此對勞工予以不利處分。這就是指勞工對於有危險的工作場合有合法的退避權（Right to Refuse Unsafe Work），

所以不要忘記了：社工有權拒絕不安全的工作，你可以視狀況暫停訪視、離開現場，請求警方協助。

3-7 緊密的人際網絡：社工圈很小，你要確欸？

當社工選擇在非都市區、人口不那麼密集的縣市就業，往往會很快發現，自己的雇主、督導、同事，可能是學長姐，可能是學校老師的親友，甚至你的老師就是機構的前主管。人們彼此熟識，形成緊密的人際網絡。

> 花蓮縣社工職業工會指出：『這樣的環境有它的優點：合作效率高、資源流通快，也更容易建立信任。但當勞動權益受到影響時，就會形成另一種壓力。』

當你投入職場的同時，也投入了一個不只有工作的人際關係，面對機構的不當對待，要如何不被人情壓力牽制，或擔心成為黑名單，就成為社工獨有的課題。

> 花蓮社工工會提到一個具體的案例。『A社工因為職場霸凌想離職，但身邊每個人都在勸他，要他「以大局為重。」他知道這些人未必有惡意，但他的感覺是，大家關心的好像不是他在工作裡經歷了什麼，而是希望事情可以平順地過去，不要造成更多影響。』而當他因為離職衍生的勞動權益問題開始尋求協助時，每一次準備開口，都會想到社工圈裡那些彼此交錯的關係。
>
> 『他先找了信任的同學，再找了熟識的前輩，後來也試著向曾經的老師請教。有人願意聽他說，也有人提醒他多想一想未來。整個過程裡，他反覆聽見一句話：「社工圈很小。」』

當「社工圈很小」這句話反覆出現，意義也從關切變成一種惘惘威脅；最終成為一種難以忽視的壓力。他意識到這句話背後的真實意見其實是：老師和主管彼此認識、學長姐分散在不同機構，跨網絡合作又十分頻繁，你今天因為維護自己權益而得罪的人，很可能也是你下一個雇主的親友故舊。

> 『如果真的提出爭議，現在和他有信任關係的前輩會不會不好做人？下一間機構拿到自己的履歷，打聽到的事情有多少公平性與真實性？』

求助這件事，變得壓力山大，舉步維艱。

> 花蓮社工工會表示：『這個案例想呈現的，不是要工作者放棄人際關係，也不是否定社工圈彼此支持的文化，而是提醒我們，這樣的結構確實存在。』

當勞動者陷入這樣舉步維艱的處境，工會存在的意義，並不是取代這些關係，而是提供勞工一個中性的、脫離這些人際勾連，能回到勞動權益本身討論，尋求支持的安全所在。

3-8 艱難其事：社工與機構之間的張力

助人者勞工與機構間，存在著複雜的依存關係，與專業角度不同而帶來的張力，有些時候會因此模糊了勞動者與雇主身分之間的界線。當勞資爭議發生時，勞方與資方會瞬間對立起來，然而在社福組織與民間團體中，在「夥伴」的稱謂底下、在一起為社會公益、為弱勢服務的理念中，勞資之間的權力不對等很難被察覺，於是機構有機構的經營委屈，勞動者有勞動者的工作創傷。

從『我們是夥伴關係，不是勞雇關係』，到『勞基法是資本主義市場下將助人關係僵化、需要被反思的陷阱』，為了給不遵守勞基法對勞工的基本保護找到理由，千奇百怪的話術都曾經出現。對於年輕的工作者來說，被夥伴關係拉扯、被助人者的道德光環給綁架，從而退讓界線，最終導致自己傷痕累累的離開助人工作領域，是屬於這個非營利組織的特殊工傷。

> 『保護性工作、兒少安置工作、助人專業工作，本來就不是一種可以簡單切割成「上班處理、下班關掉」的工作。人的痛苦不會照表操課，也不是流水產線，孩子、服務對象的危機也從來不會因為工作者要下班就仁慈的暫停下來。』徐瑜身為資深社工，同時也是機構的經營者，對於現場工作的艱難體會當然是真實不虛，但她也說：『真正的問題是，我們的工作本質上就很難有清楚界線，而我們又長期把工作設計或期待得更加沒有界線。』
>
> 『有時候，工作者重視個人界線，在高壓的兒保、安置、保護性工作現場裡，看起來反而是一種保護機制。當然，界線與投入之間一定會有拉扯，也一定會有需要學習、磨合與調節的地方；但這未必代表工作者不負責任，而是他們正在用另一種方式理解工作與生活的關係。』她說，『正因為這份工作的本質如此沒有界線，組織才更需要有意識地設計出界線。而不是假裝這份工作可以很乾淨俐落地切開，是去承認它本來就會滲透、會延伸、會消耗人的體力與心智精神，所以更不能把所有界線都交給個別工作者自己撐。否則，我們其實是在要求工作者用個人的身心承受力，去補上工作設計沒有處理好的問題。』



這是一個資深工作者暨組織經營者的反思與對自己、對『夥伴』的責任與期待。我想把這段反思輕輕的放在社工特殊勞動處境的章節最末，年輕的你，未來面對使命感的召喚、面對專業承諾與自己身心壓力閥值的拉鋸，希望能在那些時刻裡提醒你，如果一份工作讓你顯失身心平衡，那麼不管這份工作具有怎樣光亮的道德光環，它都是消耗性的，你需要立刻重新評估與調整狀態。

[2] 雇主向公家機關請領費用，均應覈實辦理各項核銷，若登載不實之印鑑，或做不實之紀錄送交公家機關，均會損害於補助經費之正確性而涉犯刑法，社工若同意繳交印章，恐成為雇主之共犯，同受刑法訴追。此處提到的法律風險包括：偽造文書印文罪、詐欺取財、圖利罪。若具有公務員身分之公部門社工，則可能觸犯貪污治罪條例圖利罪第 6 條第 1 項第 4 款。

4

4-1 迭代修正的社會工作角色
4-2 助人者的風險管理
4-3 自保重點清單

4 法律風險下的工作現場

4-1 迭代修正的社會工作角色

2010 年四月，台中發生攜子自殺的悲劇。因為年僅 13 歲的女兒生前曾向學校求助，並透露母親有輕生的念頭，但在跨縣市的通報調度中，危險訊號層層遞減：從學校所在地的南投，通報到居住所在地的台中縣，危機從自殺警示弱化為親子關係緊張，社工曾因連絡不到母親而敲門造訪，旋又返回，終在母女失聯多天之後才被發現已燒炭身亡。

這是被許多社工人視為近代社安網建構的一個重要節點：**曹小妹案**。

每當發生嚴重衝擊社會安全感的惡性事件，諸如虐童或隨機殺人，人們慣性地想像一個超級英雄，次次都能成功的救到站在懸崖邊上搖搖欲墜之人，遺憾的是，現實中並不存在超級英雄。輿情激動需要出口，此時站在助人前線的社工，很容易成為這個出口指向的方向：為什麼沒有救到孩子？為什麼沒有察覺到危險？為什麼察覺到了危險，沒有採取更有效的做法？

曹小妹的悲劇過後，監察院做出對「系統」的糾舉，調查結論最後指出系統失靈為主因：『地方政府跨縣市協調合作機制不足，中央主管機關內政部難辭監督不周之咎』。時任東海大學社工系教授彭懷真痛批「社工有嚴重疏失」，則引發社工界對此集結抗陳。當時的內政部長江宜樺因此核定推動「地方政府社工人力倍增計畫」，承諾在五年間大幅增加社工人力，並將約聘人員逐年納入正式編制。

時間來到 2023 年，一歲半的男童剴剴在等待媒合收出養的過程中，遭有證照的保姆凌虐致死。2026 年，兒福聯盟負責該案收出養業務的社工，被一審法院判處過失致死罪，判刑兩年。從 2010 年到 2026 年，臺灣社工體系與前線工作現場，**被社會期待、媒體敘事與司法裁量**重新捏塑，新生的樣態是否對基層社會工作者更加合理與公平？恐是未定之論。

4-2 助人者的風險管理

曹小妹案後，被反省的對象是制度，後續提出改正方針的是國家。到了 2026 年，司法第一次用刑法回答同一個問題，而答案變成：這個悲劇裡有一個「人」應該負刑事責任：某個特定位置上的社工應該察覺、捕捉這些危險訊號，如果失敗了，就是個人的疏失。

前者認為悲劇是網絡失效，後者認為悲劇是**守門人的失敗**。輿情與司法的去向轉而往個人身上尋找原因，這讓基層社工恐懼的是，我會不會是下一個因為沒救到人而去坐牢的人？

於是當代的助人工作者面對的除了現場的困難，又多了一層「明明是工作，竟可能吃牢飯」的惘惘威脅。

> 曾在高風險兒少崗位從事保護性業務的陳姓社工受訪時說：『國家可以用制度保護自己、用更多的 SOP、通報機制、增擴人力與風險評估來建構所謂的社安網，社會與司法問責的對象，卻從制度轉變為個人；有時候我們覺得，社工與國家，在這一題上似乎只是 Situationship，從未風雨同舟。』

如同醫療體系早幾年發生的變化，在四大皆空的危機背後，是工作者的防禦性姿態。高薪的醫界尚且視司法風險為畏途，那麼勞動條件還不如醫生的社工，倘若還願意待在助人領域拚搏，又該如何自保呢？

整體來說，沒有人樂見社會工作者從面向「助人」轉而為專注在「風險管理」，但當國家把保護責任交給基層社工，卻未必給予相應的權力、資源與人力，有朝一日，站上法庭的如果是你，你要怎麼保護自己？在分析剴剴案庭審記錄，與訪談資深社工督導後，整理出一些前線助人工作者應該要知道的防身技。

4-3 自保重點清單

第一步	每一次的服務都基於專業考量、評估，並記錄決策歷程
第二步	每一次訪視都留下客觀證據；照片、錄音、環境描述，具體時間。拒訪、失聯、阻撓，一律形成正式紀錄、建構完整證據鏈。
第三步	紀錄要描述客觀事實，而非感受。 例如：不要寫個案精神很好，要寫當日體重多少、外觀有無異常。
第四步	發現異常時一定要留下書面的「升級處理」的軌跡。啟動了什麼、通知了誰？
第五步	不要獨自承擔，尋找督導共同決策，特別是高風險的領域。

“陳社工表示：『我們的狀況其實跟醫療從業人員很像，我們不只是勞工，也是專業工作者。所以當發生涉法案件時，重點可能是在於如何把『社工是有專業素養的』、『我是基於什麼決策路徑做出了這個判斷』說清楚，要對自己的專業有所本，如果對自己沒有那麼有把握，要善用督導機制、跟督導討論。在法律面前，能夠說清楚自己的決策歷程，不代表理所當然就能預防不幸的事情發生，但至少能證明我做出當時的判斷是基於哪些專業考量。』她補充：『這也是為什麼督導機制那麼重要，有些一人工作的社工，你要他尋求共同決策，他也沒有辦法。』”

5

5-1 生存下來，才能助人：團結行動是工作者權利
5-2 人不只有一種身分，也不只需要一種組織
5-3 社工組工會：用 20 年的時光來指認的勞動者身分
5-4 給年輕社工的求助支持網絡

5 當社工選擇站在一起

5-1 生存下來，才能助人：團結行動是工作者權利

從第一章開始，我們談了勞基法對於勞工的基本保護，也聊了社工的特殊勞動處境，即將踏入助人領域的你，讀到這裡可能會發現，許多問題其實不是一個人的問題，對社工來說，是整個工作環境的特殊文化，長久下來形成一種容易模糊勞動者的權益界線的現象，當發生勞動現場的問題，由工作者自己面對，也難免顯得孤獨單薄。

未全額給付的薪資、休不到就蒸發的特休、消耗身心的輪班、勞動契約裡的夾藏的不合法約定、職場性騷擾、人身安全問題……，走出新手村、進入助人領域的你，除了記得遇到這些問題不是你的錯，還需要知道你可以去哪裡求助、或是如何成為支持別人的力量。

在臺灣，憲法保障人民有結社的自由，《工會法》也保障勞工有組織工會、加入工會及參與工會活動的權利。這代表工作者不需要獨自面對所有問題，也不需要等到自己撐不下去之後，才開始尋求協助。除了加入工會，團結行動也不一定意味激烈的抗爭，團結也可以是：

- **和同事一起討論工作中的困境；**
- **在團體中誠實表達自己的感受、反映需要調整的工作狀態；**
- **特殊事件與倡議活動時的現身／現聲；**
- **在有人遭遇不公平對待時，願意站在他的身邊。**
- **提供一個安全的地方讓受到傷害的人療傷**

說到底，助人工作的核心，是相信人與人之間的互相支持具有力量，這份力量不只存在於服務對象身上，當然也存在於工作者彼此之間。當越來越多的人願意說出自己的經驗、彼此支持、共同發聲時，那些原本被視為「理所當然」的事情，才有機會被重新審視，也才有機會促成改變。

5-2 人不只有一種身分，也不只需要一種組織

除了上述工作者之間的彼此支持，社會上還存在與社工有關的不同組織：各地的職業工會、社工師公會、全聯會、臺灣社工專業人員協會等，它們都關心社工，但扮演的角色不太一樣。

- **工會：**

  以「勞工身分」為核心，代表的是工作者

  - 依據《工會法》成立，核心目的是保障勞工權益。
  - 關心的議題包括：薪資待遇、勞動處境、勞動政策
  - 可代表團體協商、處理勞資爭議
  - 臺灣現況：臺北市、新北市、桃園市、彰化縣、嘉義市、臺南市、高雄市及花蓮縣
  - 不論是否具有社工師證照都可以加入。惟公職社工師如具有公務人員身分，非屬工會法第 4 條組織或加入勞工工會之對象。

- **社工師公會與聯合會：**

  以「專業資格」為核心，代表的是「社工師」這個專業身分

  - 依《社會工作師法》成立。
  - 核心任務包括：社會工作師執業登記、專業發展
  - 關注社工師倫理、自律與政策議題
  - 需通過社工師證照考試才能加入。
  - 不具有團體協商權，法理上無法處理勞資爭議[3]。

- **協會與基金會：**

  以「共同理念」為核心

  - 依《人民團體法》成立。
  - 核心任務可能多元發散，視不同組織章程而定。
  - 不一定以勞工權益為重，也不具有工會法上的團體協商地位。

綜合以上的資訊，你大致可以理解為：
工會關心的是：**目前的「工作條件好不好？」**
社工師公會關心的是：**社工師的「專業發展好不好？」**
協會與基金會關心的是：**我們這群人在意的價值是否能夠順利推動？**

三者各自扮演不同角色，一如一個社工也可能同時具有勞工、專業工作者與社群成員等多重身分。因此，同時參與工會、師公會或專業協會並不衝突，而是從不同角度，

共同支持社會工作的發展。此外需要注意的是，三者之間也存在合作、競爭或性質疊合之處，例如以南投社工師公會來說，便參與較多勞權相關議題的討論與發聲。隨著個別組織成員量能與經驗的差異，上述的概況也可能動態的改變。

5-3 社工組工會：用 20 年的時光來指認的勞動者身分

臺灣的「社工工會」的成立歷程，有別於其他領域工作者的團結路徑。1999 年是社工勞權運動的一個起點：921 之後，200 多名社工湧入南投重災區工作，卻在 2002 年，南投縣政府將原本委辦予民間機構的重建中心業務，收回到鄉公所承辦，近百餘名災區現場社工一夕之間失業，就此催生了「漂流社工」組織，後又更凝聚共識成立「社工工會籌備小組」，那是社工勞權意識的起點。這群意識到自己的工作可以說失去就失去、毫無保障的助人者，最終長成一個基層勞動者的運動，也將一直缺席於「助人工作」現場的勞動意識，從稀薄貧瘠的土壤裡慢慢催生。

他們在制度內提問，也在制度外游擊，橫向串連卻並不急於垂直整合。時至今日，有如高雄市社會工作人員職業工會走向勞動現場的肉搏，也有如桃園市社會工作人員職業工會與臺北市社會工作人員職業工會，持續對社群發話、生產論述，又如花蓮縣社會工作人員職業工會多年來透過和慈濟大學與東華大學的合作，進入社工系辦勞教，讓學子萌生勞動意識，也增加他們接觸與認識工會的介面。目前臺灣的社會工作人員職業工會，並沒有聯合組織，但當發生重大的社工權益問題（如剴剴案社工被判刑、或如社工助理被欠薪），常可見他們快速動員與彼此合作的身影。

行動者們還在尋找的答案，也包括：社工爭取權益的對象到底應該是誰？機構是社工面對不合理社福政策的同路人，還是應該被改革的結構？而政府、機構與基層勞動者的聚合、離散、對峙或拉扯平衡，也如有機物般變化不止。

「社工是勞工」，短短五個字的意涵，社會工作者花了將近 20 年來指認。如今，工會的存在，是希望在社會工作者複雜的勞動處境下，還能讓新血社工看到此處有可行的道路。當助人工作者的勞工身分認同，經常性地受到其他身分認同的排序擠兌，甚至與其助人工作的本質產生衝突時，勞動權益相關議題，是工會選擇面對、拾起、擇定的戰鬥位置。



社工是勞工，當工作者團結一起，指認自己的勞動身份。圖 / 高雄市社會工作人員職業工會

5-4 給年輕社工的求助支持網絡

勞工局、社會局、法律扶助等資源連結



- 1955 勞工諮詢申訴專線（24 小時）
- 衛生福利部『社福人員勞動申訴及溝通平臺』（線上具名申訴）
  https://socialcom.mohw.gov.tw/swalPublic/
- 社團法人法律扶助基金會
  https://www.laf.org.tw/

什麼是 EAP ？



EAP 為員工協助方案（Employee Assistance Program）的縮寫，是企業或機構為員工提供的一種專業支持與福利，通常會包括心理健康或人際關係等支持性資源。目前國內的非營利組織內有推行 EAP 方案的如世界展望會，也有許多社福單位戮力於發展健全的團督系統來支持同僚的身心健康，勞動部亦逐步推行與輔導產業建立系統。

免費諮商資源



- 青壯世代心理健康支持方案：
  https://sps.mohw.gov.tw/mhs
- 各縣市衛生局社區心理衛生中心：
  https://salary.tw/
- 職業災害預防及重建中心「勞工心理諮商擴大方案」

各地社工工會



[3] 以南投社工師公會來說，雖無法以團體協商手段來處理勞資爭議，但長期提供陪伴與串聯其他工會資源的方式來協助會員面對勞動現場面對的問題。

附錄 何謂執業安全？機構的角色與責任為何？

社會工作執業安全，是指社工人員因執行業務或因工作環境，免於遭受騷擾、恐嚇、威脅、身體攻擊、性暴力等不法侵害，或遭受危害之虞。其範疇涵蓋身體安全、心理與精神層面。執業安全是社工應有的基本權利保障，目的是透過風險管理達成安心服務與友善職場。機構應為社工人身安全而努力，並擔負營造重視執業安全的組織文化等責任。

機構應營造重視執業安全的組織文化

1. 鼓勵通報

例如鼓勵社工感受到服務對象有潛在不穩定行為或安全疑慮時，向主管或督導提出，以建立信任、主動、保密、不究責及共同學習的通報文化；並確保提報職場安全問題的社工不會遭到不當對待。

2. 培養團隊合作默契

構與社工能夠團隊合作，共同採取應變措施，視需要安排偕同外訪人力及機制，以確保足夠之外訪安全保障及支持。

3. 注重個資保密：

在任何情況下，皆設法保護社工個資，如在警局或法院不留社工人員個資，而是機構代號；不隨便透露社工個人手機、外出工作地點，或住家區域等。

4. 主管與督導的作為：

(1) 營造相互尊重的工作環境，無論主管、督導或工作人員之間，如有暴力對待情形，機構應介入處理。
(2) 機構招募社工時，需事先說明擔任該職務可能會面臨的風險。
(3) 針對高風險或高負荷、夜間工作的安排，宜考量人力或性別之適任性。
(4) 夜間或獨自執行職務時，宜考量潛在危害 (如性暴力等)，提供足夠的安全支持環境。
(5) 注意社工工作量及身心健康狀態，適時提供協助與調整。

(6) 協助社工評估具風險之服務對象或環境，擬定因應策略。
(7) 規定社工確實報備訪視資訊，並要求社工當訪視計畫有變動時應主動回報；倘若超過原定時間未歸也未回報，機構應主動聯繫社工，確認其安全狀況並提供必要協助。
(8) 支持社工在評估有危險的情況時，有權利暫停服務，設法離開。
(9) 對於向社工施暴且無法改善的服務對象，經評估已無法再有效協助對方時，進行適當轉介、終止服務。

機構應提供訓練

1. 提供職場安全相關訓練

可於機構自辦，或給予社工公假外出受訓；也可優先訓練一批資深的社工督導或社工人員，得以處理安全危害緊急應變事件。

2. 解說或內部會議方式

機構可公告相關手冊，進行解說，或利用組織內部相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通。

遇到危機事件的機構角色

1. 機構的即時協助

機構應協助社工報案、蒐證、驗傷診療、擬定及執行安全計畫，及提供法律諮詢或協助訴訟、出面與施暴者談判或協商、批准公假 (回應安全維護、訴訟、身心復原之需求)、提供情緒支持或減壓團體、因應媒體、回應民代關切、遷戶籍至機構地址、提供因公涉訟之訴訟費用、提供醫療補助、提供心理諮商或相關補助及其他必要協助等。

2. 危機事件發生後的處理

須妥善處理後續與服務對象的專業關係、提供受害社工支持協助，同時依據本次事件經驗，針對網絡合作和組織內部相關政策措施進行檢討與改善，以降低再發生率及提升未來對危機事件的應變處理能力。

參考資料來源：「社會工作執業安全的基本認識」https://elearn.hrd.gov.tw/info/10031790



全民勞教e網

提供各類勞動權益線上課程、影音節目及期刊報告等資訊，豐富你我的勞動知識。

職場高手秘笈

為使各學校應屆畢業生暨職場新鮮人於進入職場前，皆能瞭解相關勞動權益及法令，以「求職準備篇」、「就業篇」、「轉職待業篇」為三大主軸，為你我介紹不同階段的勞動權益保障資訊。

勞資會議專區

勞資會議是企業內勞工參與經營管理的管道，可達到協調勞資關係、促進勞資合作、並可預先防範各類勞工問題的目的。