



理想與現實 被輕忽的社工風險

陳盈璇 報導

2018/12/16

根據中華民國《社會工作倫理守則》的定義，社會工作是以人的尊嚴與價值為核心，幫助個人、團體，以促進社會福祉的專業工作。但在社會工作者幫助困頓無助的人迎接更好生活的同時，也面臨著潛藏的職場風險：「心理壓力與替代性創傷，甚至是涉及自身安全的暴力威脅。」

高職業風險的工作環境

衛生福利部社會及家庭署《社區發展季刊》指出，社會福利相關科系畢業生中，僅半數願意投入社會工作，進入社工界後，有高達三成的社工人員離開社工專業，高度的流動率，讓原先已供不應求的社福網絡人力更為緊縮。一群擁有專業技能的團體，是因何原因導致他們放棄自己的專業，選擇離開呢？

社會工作採取責任制，社工必須對自己的「多位」案主（即為社工所服務的個案、當事人）負責，即便下班之後也必須保持手機暢通，即時解決突發狀況。台灣社會工作專業人員協會在2015年《社會工作者勞動薪資調查研究》中提到，有近八成的社會工作者每週工作時數在四十個小時以上，然而有五成二的人實際領取到的薪資卻只有25,000~34,999元不等。

社會要求社會工作者必須時刻以案主的需求為主，幫助弱勢者獲得資源，改善他們的生活，但是社會工作的工作時間長，卻無法獲得合理的薪資待遇。社工助人的同時，是以犧牲自身的生活品質為代價。

社會工作的職業風險除了高工時、低薪資的勞動條件，社工與案主之間的關係也很重要。社會工作者雖然是以幫助案主的立場為優先，但是案主，或者是其親友並不一定會釋出友好的態度。勞動部103年《職場暴力高風險行業研究》中顯示，社工在一年內遭受威脅及口頭污辱的比例分別高達23.3%、45%，而這些暴力的加害者多為案主或其親友。

社工曾遭受威脅與

社工遭受職場暴力

口頭污辱的比例	後的處理態度
<p>口頭污辱：45%</p> <p>威脅：23.3%</p> <p>↓</p> <p>加害者以服務對象的親友居多</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 認為遭受心裡暴力是很正常的 ▲ 事後反應消極 ▲ 舉報態度消極 <p style="text-align: right;">(資料來源：勞動部)</p>

勞動部資料顯示，大部分社工對於職場暴力抱持消極態度。(圖片來源 / 陳盈璇製) 資料來源：勞動部

專業的耗竭 心理創傷與壓力

外在環境的職業風險有實際的數據可以佐證，然而心理層面的耗竭呢？

社工在面對案主時，能夠將自己同理於對方的處境，傾聽與理解，是協助案主時最基本的條件，不過社工將自身的情緒帶入，若未能及時的發現與調適，很有可能落入「替代性創傷」的漩渦中。暨南國際大學社會政策與社會工作系的汪淑媛教授曾在《社會發展季刊》中指出：「社工也有可能會過度同理，比個案的感受還要更強烈。」

替代性創傷並非是由個案數量累積而來，大多是突發的，可能與社工過去未曾解決的自我經歷有關，當社工過度同理與代入，則有可能強化替代性創傷帶來的影響。此外，創傷程度亦與社工的工作經驗長短相關，以保護性社工（主要負責高風險個案，例如：家暴、兒虐）來說，時常得面對暴力等直接衝擊其核心價值觀的狀況，然而卻多由應屆畢業生或是年資較淺者擔任，經驗上的不足與服務本身的性質，使得受到創傷的風險更高。

「這種無能為力的感覺，你明明知道你問了也不能改變些什麼，作為一個社工的限制真的很多，因為你也只是一個人。」在新北市就業服務處協助弱勢青少年就業的方方（化名）說道。「無力感」常常被社會工作者用來表達工作狀態，這份無力感的來源可以是龐大的工作量無法完成、被夾在機構與案主之間的尷尬位置以及個案狀況的未改善，社工面對的不僅是肉眼可見的工作量，更多的是隱而未顯的專業耗竭。社工運用自己的專業為案主負責，不過政府所提供的社會福利資源有限，社工人員所能獲得的資源與案主需求之間，有著很大的落差，這種「愛莫能助」的窘境，使得社工陷入「懷疑自身專業不足」的無力感，而這種無力感正一步步消磨助人的動力。

案主導向的職場環境

「台灣本身是非常案主導向的，主要以案主的最佳利益為優先，社工本身需要被照顧的權益在法律上是非常少的。」方方（化名）說道。

2010年，台中一曹姓婦人帶著年僅13歲的女兒燒炭自殺，媒體及大眾對於社工的譴責因此爆發，認為是社工未能及時發現才會釀成慘劇，卻沒能注意到這件事情背後所反映的社會問題，社工的人力短缺，每個社工都背負著沈重的工作量與壓力，將所有的罪責全怪罪在社工頭上，確實不妥。

汪淑媛教授曾在《社會發展季刊》中提到：「通常在所有的人際網絡都失去功能時，社會福利資源才會介入。」這種時候，案主的現況並非短暫的時間可以獲得改善，必須得依靠社工長期的陪伴與幫助。不過每個個案有服務時間的限制，平均三到六個月就必須結案，在這段時間內，社工也許都還沒取得案主的信任，就得開始寫報告書，上呈這段時間的「輔導成效」，在機構、政府的壓力以及資源有限的限制下，服務品質也大打折扣。因此，許多像曹小妹事件一樣的案例，可以說是社工的失職，但絕非全然是社工的過錯，政府、機構，甚至整個社會都得為此負責。

中華民國《社會工作倫理守則》指出：「社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。」社會要求社會工作者要對每個案件一視同仁，給予同等的關懷與幫助，卻忽視了社會工作者本身也是人，他們所面臨的職場風險以及生活健康品質，同樣也需要受到保障。因此勞動部103年《職場暴力高風險行業研究》中職場暴力預防計畫即提到，希望以重視案主的同等重視程度，重視社工人員的安全與健康，改善社工人員被忽略的職場環境。

無後顧之憂的助人

面對社工職場環境的風險，最直接的途徑為法律，目前政府擬定《社會工作人員安全條例》，期望藉專法保障更多社工的安全與權益，不過對此衛福部也表示：「有些困難不是法律無法保護到的問題，這種東西無法絕對的被預防。」法律是最後的武器，我們應該避免事後的救濟，而是在事前的積極的預防。

服務機構所提供預防職場暴力相關措施

- ▲ 對暴力風險的警覺與辨識、溝通應對以及處理技巧等教育訓練

▲ 減少員工單獨工作的機會

▲ 改善周遭環境

▲ 保全措施

▲ 特定裝備或衣物

(資料來源：勞動部)

服務機構目前為社工職場風險所提供的相關措施。(圖片來源 / 陳盈璇製) 資料來源：勞動部

東海大學社會工作學系的曾華源教授認為：「應該對社工專業特殊性做出持續的教育。如果沒有追求服務品質的意願和勝任角色能力，自然職業安全問題就會浮現。」除了對於職業安全提出疑慮之外，對於自身的專業能力的自我檢討也很重要，在與案主相處過程中，積極地避免衝突發生、覺察職場的風險，將危險降至最低。

「社會工作給我一份使命感。它不僅是一份工作，而是我對於個案的一份希望與關心。」就讀於東海大學社會工作學系的小湘（化名）說。社會低估了社工的專業價值，忽視社會工作的職場風險，案主如何尋求協助、社工又該如何幫助，二者間的平衡關係除了社工的自我專業提升外，亦仰賴著服務機構的支持與政策的配合。

縮圖來源：[社工出任務—Action!](#)



記者 陳盈璇



編輯 許可晴

