



國立臺灣大學社會科學院社會學研究所

碩士論文

Department of Sociology

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis

甘願勞動：社工的薪資與勞動過程

Consent to Go the Extra Mile:

the Salary and Labour Process of Social Workers

林振傑

Lin, Chen-Chieh

指導教授：劉華真 博士

Liu, Hwa-Jen, Ph.D.

中華民國 109 年 7 月

July, 2020



謝誌

多年前，我參與士林王家拆遷與華光社區拆遷。面對國家政府的權力，當時的我只能和其他同伴牽著手，任由微微細雨慢慢將我澆熄。我想了解（並多少改變）無力又無能的自己，而報考了台大社會所。

這篇論文儘管仍不盡人意，但已是我階段性研究與努力的成果。能夠完成這份論文，首先必須感謝指導老師—華真。十次的個別討論與二十一次的團體討論，無纖介以回報老師的空度韶華。次次討論華真老師都給予非常鞭辟入裡的評論，總是直指事理肯綮。強記如華真老師，即便我百般拖延，在不得已下才久久見面討論，仍能毫無遺漏地挑出歷次文稿的矛盾之處與混於平蕪的菁苾。同時，因自餒而不敢直白寫出的想法能夠浮於紙上，這都是老師的督促與鞭策。硬派作風之外，亦每每為我深慮。當我面帶窘色又文思枯竭時，華真老師總是表露出他獨有的溫暖與呵護。本文能有一絲貢獻與光彩，功在華真老師；而本文缺漏與謬誤之處，則是我的過失。

感謝毓文老師與克先老師，不辭勞苦擔任研究計畫與論文口試委員。毓文老師在社會工作研究與社福機構的經驗，彌補了我經驗上的侷限。克先老師除了提供參與社福機構營運的經驗，亦櫛垢爬癢指出了許多研究分析、田野觀察與研究架構的脫漏。然而，本文仍有力有未逮之處，只能儘量不辜負兩位老師的意見。

本文需要特別感謝一同由華真老師指導的俊植。他和華真老師同是本文的第一位讀者，歷來皆以獨到的眼光給予我寶貴的意見。萬分感謝他細心的閱讀，以及努力的推敲與提問，每每點破冥頑不靈的我，讓我不至囿於成見。同樣感謝一同由華真老師指導的仲玄與靖豪，兩位學長在研究計畫的過程中給予我不少指教。感謝好儒與嘉苓兩位老師在研究計畫時給我的意見與同理支持；同時感謝研究所期間所上每一個課程的授課老師—佩嘉老師、華真老師、貞蘭老師與志哲老師；以及帶給我最多學習樂趣的日文老師意婷。



作為一個半路出家的社會學學徒，我非常珍惜每一次能夠擔任教學助教的機會，既提供了經濟上的補貼也讓我能夠與優秀的大學部學生們教學相長，並從課堂參與與準備課程的過程滿載收獲。感謝給予我助教機會老師—東升老師、華真老師、嘉苓老師、克先老師、范雲老師、好儒老師、佩嘉老師，並同時感謝大學部同學們的回饋與參與。與同學們的相處中，我不斷的重新滋養對於學習社會學與教學討論的熱切情感。

感謝助教瑜焄、小雯，因為兩位我才能夠在社會社工系館好好生活。感謝孟宗、易澄、明中、宇弘、安琪、仲玄、侑謙、舒晴、亮穎、珮宸、詠馨、瑞清、俊植、璇嬋、明珊、以正、學穎、紹芳、宥銘、育誠、承易、達文等所上同儕的激勵與鼓勵。感謝研究所時期瑋玲、慕芳、婉儒、立紘、可恩、葉翎、孟璇、懿倫、庭均、家安、高賢、世軒、喬元等友人的關心。

本文能夠得以形成，有賴本文的受訪者與胖達法院服務處的社工同仁，萬分感謝各位能夠讓我了解各位的工作狀況、求學歷程與生活，甚至讓我得以近距離觀察工作現場。無以回報各位的付出，只能以本文作為淺薄的回禮。希望各位都能工作順遂，並以工作滋養自我。

感謝自草稿階段至完稿提供我無數意見的華真老師與俊植；感謝給予我全文初稿意見的韋宏、廷碩與家安；感謝給予我第二、三章的草稿意見並在論文計畫時期協助我整理書目資料的苓儀；感謝給予我第二章的草稿意見的懿倫；感謝在論文計畫初期不斷與我討論問題的宇修；感謝給予我口試報告演練意見的苓儀、鈺琪、俊植與宇修；感謝論文口試當天參與的韋宏、哲維、韻如、廷碩、宇修、苓儀、可恩、紹芳、亮穎、昀昀、庭均。

研究所生活中，除了念書、上課與寫作外，最主要的調劑活動就是打羽球了。非常感謝在我畢業的此時仍在系羽奮鬥的成員們：苓儀、柔孜、諺鎔、瑜柔、王弘、宥亘、筱恩、辰昱、佳峻、哲瑋、可勤、育嘉、思仔、又加與奕淇。感謝已經畢業或是正要畢業的系羽夥伴：鈺琪、有毅、京儒、博儒、哲維、子



齊、郁仁。我擔任系羽的教學非常多年，今年則是第二次擔任隊長，因為無奈的，每一個繼承人都比我還早離開。邊擔任隊長，邊去田野，還要寫論文是很辛苦，但系羽對我來說是心靈的寄託。我可以任性，可以抱怨，也可以付出。不求回報的付出是珍貴的，因為每一次的付出都是在肯定自己的選擇，不為別的，只為了做這件事情而做，而這本身就是有價值的事。

在台大社會所四年，難能可貴的就是有一群聰穎又溫暖的同儕。最難忘懷的是碩一時的每個夜晚，宇修、哲維和我一同在研究室裡挑燈夜讀直至微曦，這也是我少數「早起」吃早餐的日子。宇修和我則是彼此深陷泥淖時，可以攀附的浮木，使彼此不至傾頹、中道而止。哲維除了是夜讀夥伴，也是羽球夥伴，日夜的汗水與淚水都有哲維相伴。韋宏是少有既具備智性光輝，又不忘分享與提攜的人。韋宏之前沒有「韋宏」，韋宏之後難有「韋宏」。廷碩充沛的寫作能量與提問，總是消解了我的停滯不前。韻如總是溫暖，每每撫平了我的脆弱與不安。秀芬則讓我看到努力與汗水的光輝；小侯的細緻觀察令我自嘆弗如。感謝尉倫、婷婷、春旭等人同身在寫作困境中陪伴。感謝各位同儕的鼓勵、砥礪與支持。同時，讓我能夠作為後進向你們學習，學習閱讀、學習寫作、學習如何發問、學習發表意見、學習成為更好的自己。我從你們身上學到最多的是修補傷痛與愛人。

最後感謝我的依靠——一直支持著我的家人。雖然你們總是問我何時能夠畢業，而我從來都無法給出答案，但我總是希望能夠早日回到你們身邊。離開家鄉的十年實在太長了，謝謝你們不變的支持。

期許台灣人的我能為這片土地做出微末貢獻。感謝生養我的美麗又自由的島——台灣，台灣永遠是台灣人的台灣。

中文摘要



為何社工的薪資狀況不佳，卻沒有使得社工的工作表現下降，反倒是社工認真工作以至於過勞的狀況經常發生？本文以田野觀察與深度訪談，輔以法規制度、新聞報導與二手資料分析，分析社工的薪資與勞動過程。本文首先指出，社工的薪資由多方行動者拼湊而成，其中至為關鍵是政府的社福標案。政府廣泛地將社會福利民營化，以社福標案的形式將政府責任的社會福利服務委託社福機構。而社福標案的「非營利化」則有效動員了民間社福機構的資源與人力，形成制度性的剝削。社工的薪資踟躕不前，乃因於社福機構將各地政府機關的制度性剝削分攤到社工身上的結果。社工的薪資來源一方面限制了社工薪資的成長，另一方面產生了複雜的業務。而社工藉由「業務劃界」與「專業劃界」建立自身的專業認同。然而，社工專業的制度性肯認並不充分，社工為抵抗勞動現場中的邊緣性，而依據「直接服務中心主義」來展現社工的專業性。社工兢兢業業，甚至將原本固定工時的工作「做」成「責任制」，即是因為缺乏穩固的專業表徵，而需要一次又一次的努力工作，以證明自身的專業性。社工的案例讓我們看到工作中「無價的價值」，然而這份價值卻建立在勞動權益的妥協上。社工專業雖已逐漸取得階段性的成果，但專業的進程仍是未竟之業。

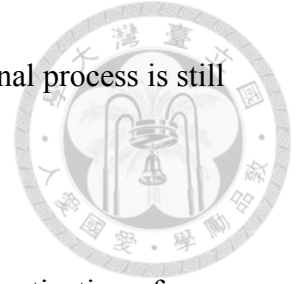
關鍵字：社會工作、薪資、勞動過程、甘願勞動、社會福利民營化、專業、劃界

Abstract



Why is the salary of social workers not good, but the performance of social workers is not reduced? Why do social workers even work hard so that overwork often occurs? This article adopts field observations and in-depth interviews, supplemented by institutions, news, and second-hand data to analyze the salary and labour process of social workers. This article first points out that the salaries of social workers are pieced together by multiple actors, the most important of which is the government's social welfare bid. The government has extensively privatized social welfare and outsourced social welfare services of the government's responsibility to social welfare agencies in the form of social welfare bids. The "non-profit" of the social welfare bids effectively mobilized the resources and manpower of non-governmental social welfare agencies, resulting in institutional exploitation. The stagnant salaries of social workers' is the result of social welfare agencies apportioning the institutional exploitation of various government agencies to social workers. On the one hand, the source of social workers' salary limits the growth of social workers' salaries, and on the other hand, it creates complicated tasks. And social workers establish their own professional identity through "boundary work of task" and "boundary work of profession". However, the institutional recognition of the social work profession is not sufficient. In order to resist the marginalities in the workplace, social workers perform the professionalism based on "direct-service-centrism." Social workers go the extra mile which even changes the original fixed-hour work into an "exempt employee." That is, because they lack a solid professional external representation, they need to work hard again and again to prove their professionalism. The case of social workers allows us to see the "priceless value" of work, but this value is based on the compromise of labor rights. Although the social

work profession has gradually achieved phased results, the professional process is still unfinished.

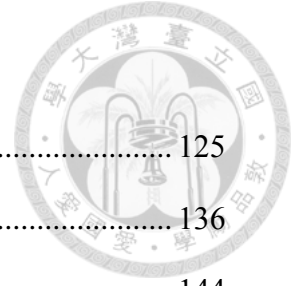


Key words: social work, salary, labour process, consented labour, privatization of social services, profession, boundary work

目錄



| | |
|----------------------|-----|
| 目錄 | i |
| 圖表目錄 | iii |
| 第一章、緒論 | 1 |
| 第一節、前言 | 1 |
| 第二節、文獻回顧 | 2 |
| 第三節、研究方法 | 8 |
| 第四節、田野—胖達法院服務處 | 10 |
| 第二章：法院社工的薪資結構 | 16 |
| 第一節、不願出全力的衛福部 | 17 |
| 第二節、各自為政的地方政府 | 22 |
| 第三節、尋求內部整合的總會 | 29 |
| 第四節、小結 | 38 |
| 第三章、法院社工的勞動過程 | 41 |
| 第一節、核心的直接服務 | 43 |
| 第二節、繁瑣的方案與行政工作 | 70 |
| 第三節：專業認同的劃界 | 76 |
| 第四節、小結 | 89 |
| 第四章、法院社工的甘願勞動 | 93 |
| 第一節：沒有蘿蔔與棒子的管理 | 94 |
| 第二節：未竟的社工專業 | 97 |
| 第三節：製造甘願的意識形態 | 103 |
| 第四節：專業追求下的甘願勞動 | 111 |
| 第五章、結論 | 120 |



| | |
|-------------------------------------|-----|
| 參考文獻..... | 125 |
| 附錄一、勞動過程研究..... | 136 |
| 附錄二、受訪者名單..... | 144 |
| 附錄三、訪談大綱..... | 146 |
| 附錄四、衛生福利部推廣社會福利補助經費申請補助項目..... | 148 |
| 附錄五、109 年度標價清單..... | 151 |
| 附錄六、2020 年《補助民間單位設會工作人員薪資制度計畫》..... | 154 |
| 附錄七、家事事件列表..... | 158 |

圖表目錄



圖目錄

| | |
|--------------------------|----|
| 圖 1-1：法院服務處平面圖..... | 12 |
| 圖 2-1：法院服務處爭取經費過程..... | 23 |
| 圖 2-2：人事費流向圖..... | 32 |
| 圖 2-3：社福機構高薪低報..... | 35 |
| 圖 2-4：社福機構低薪高報..... | 36 |
| 圖 3-1：婚姻事件諮商的地政士事務所..... | 41 |
| 圖 3-2：直接服務流程..... | 51 |

表目錄

| | |
|-----------------------------|----|
| 表 2-1：人事費負擔比例..... | 20 |
| 表 2-2：地方政府標案與衛福部補助之人事費..... | 24 |
| 表 2-3：胖達市與大楓市之社工薪資結構..... | 25 |
| 表 2-4：服務處社工薪資結構表..... | 30 |
| 表 3-1：每月的值班輪值表（範例）..... | 45 |
| 表 3-2：方案工作與經費來源..... | 70 |
| 表 3-3：社工的業務劃界..... | 80 |

第一章、緒論



第一節、前言

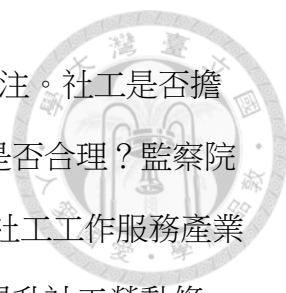
「在台東縣政府社會處擔任兒少保護社工逾五年的方鳳珍，上周四疑似因為過勞導致猝死，許多同事聞訊都難以置信。事發至今已一星期，但社工員仍情緒低落，社會處也安排心理師為員工心理輔導。

方鳳珍四十出頭，沒結婚，工作之餘還要照料年邁母親及健康狀況不佳的弟弟。但她從不無故請假，每當有新進社工，鳳珍會主動指導，希望他們盡快獨當一面。

在同事眼中，鳳珍有比一般人更強的責任心。為因應各種突發狀況，家暴中心過年時仍需有人輪職，出身台東本地的鳳珍主動表示願意替家住外地同事輪值，讓他們能返鄉過年。而包括生前最後一天，鳳珍連續三天在外出勤，還陪同受害人接受司法偵訊；整個二月連春節連假在內，加班時數超過廿小時。

縣府社會處長辛進祥難過的說，去年方鳳珍曾口頭向他請辭，由於她工作表現優異，又是經驗豐富的資深社工，他不斷慰留，『事後想起來真的很後悔。』...

辛進祥說，方鳳珍過世前一天因感冒氣色不是很好，但下班後她仍吆喝同仁一起留下來加班。督導看她神情疲倦，要她趕緊回家休息，不料就在隔天清晨猝逝。家屬說，死因是感冒併發心肌炎。(黃力勉、鄭聞聲，2011)」



2011 年社工過勞猝死的新聞，引起對於社工勞動條件¹的關注。社工是否擔負過多工作責任，以致於出現過勞的現象，社工的勞動條件又是否合理？監察院（2019）依據全臺社會工作人員職業工會曾公布之〈2018 臺灣社工工作服務產業勞動權益調查〉展開調查，作成調查報告糾正衛生福利部，以提升社工勞動條件。社工勞動條件的低落使得社工領域難以吸引優秀的社工人才投入，使得社工一直出現缺工的情形，亦無法讓有經驗的資深社工久任（李雯珂、賴冠諭，2019），長遠來看將使得社工領域無法發展，因此如何改善社工的勞動條件是亟待解決的問題。社工勞動面臨了什麼樣的結構限制，使得社工普遍的勞動條件不佳；而社工（社會福利服務的提供者）普遍的勞動條件不佳，為何沒有使得社工的工作表現下降，反倒是我們經常見到社工認真工作以至於過勞的狀況？

第二節、文獻回顧

過往關於台灣社工勞動研究聚焦在社工勞動條件的描述（臺灣社會工作專業人員協會，2012，2015；汪淑媛，2013），得出台灣社工勞動條件普遍低落，且雇主強迫社工加班、加班只能換補休、回捐等不佳的整體勞動圖像。《台灣社會工作人員勞動權益研究》指出：四成左右社工每周工時 41-45 小時，七成五左右薪資在 35000 以下，近五成未曾調薪，加班是工作常態且七成以上僅能補休（臺灣社會工作專業人員協會，2012）。除了社工的薪資苛扣，亦有超時加班、人力不足與挪用人力等損及社工勞動權益的現象（監察院，2019）。而鍾伊玲（2014）、徐煒勛（2014）與蔡孟君（2015）指出社工的勞動處境有明顯的女性化、單身化與高流動化的趨向，並討論不同勞動條件下社工的離職傾向。總結來

¹ 依據我國勞動部的公告（2020），勞動條件包含：工資、工作時間、休息與休假、請假、職業災害補償、童工與女工、資遣、退休等面向。



說，社工的勞動條件（薪資、休假等）是重要的勞動研究問題，為什麼社工的勞動條件一直不佳？而社工的薪資又是依據什麼原則決定的？

除了勞動條件，社工的離職傾向引起對於工作滿意度的討論。Blewett 等（2012）針對英國新進的社會工作者進行研究，歷經兩年的實務工作，社工雖然不滿意勞動條件，但多數社工的工作滿意度相當高。鄭怡世與鐘文鏞（2014）、王永慈等（2017）亦在台灣社工勞動條件的基礎上，討論社工的工作滿意度，得出與 Blewett 等相似的結果，社工的勞動條件不佳，卻對工作滿意度抱持著正向的看法。許祖維（2007）針對離職社工的訪談亦指出離職社工對於前一份社工的工作經驗都是正向的。社工勞動條件與工作滿意度的研究結果呈現出與過往管理學相反的成果，Price（1977）與 Bluedorn（1982）的研究指出勞動條件與工作滿意度呈現正相關，勞動條件越好，工作滿意度越高。鄭怡世與鐘文鏞解釋這個矛盾的現象，乃因於社工普遍缺乏對於勞動權益的認識，進一步提出以教育的方式可以提升社工的勞動意識，以形成抵抗惡劣勞動條件的行動。然而這個解釋並不足以解釋社工在不佳的勞動條件下，仍抱持著高程度工作滿意度的特殊性（缺乏勞動意識是普遍受雇勞工的狀況）。

社工工作滿意度的狀況，反映了社工勞動當中可能存在製造甘願（manufacture consent）²的機制，因而使社工在不佳的勞動條件下，仍有正面的主觀經驗感受。而製造甘願的機制，進一步確保了社工的甘願勞動，而使社會福利服務不至荒廢。過往的勞動過程研究指出，主觀的經驗感受與客觀勞動處境不一定相符，矛盾之所以產生是因為甘願勞動的機制，讓勞工忽視了自身的客觀勞動處境。因此，本文以勞動過程研究的研究啟發與貢獻，討論社工的主觀經驗意義—甘願。

Burawoy（2005）認為資本主義的勞動過程中除了生產勞動產品，也生產人


² 製造甘願（manufacture consent）等勞動過程概念請參見附錄一。

與人間的社會關係，以及對於社會關係的主觀經驗意義。勞動過程理論的分析可進一步豐富對於社工勞動的瞭解；同時，分析社工勞動不能不採納勞動過程理論的視角，勞動過程理論因而構成我論文的重要框架。社工實際的勞動過程如何進行？勞動過程中需要與哪些人員互動？

社工除了是受雇的勞工，社工也是一門專業（profession）。既有的勞動過程研究多聚焦在藍領的工廠勞工，而缺乏對於專業從業人員的討論。台灣的社工事務所較為缺乏，據衛生福利部社會救助及社工司（2020）統計，至 2019 年年底，全台在社工事務所執業的社工師僅有 29 人。因此台灣社工普遍不是獨立執業，而是受雇於社福機構與政府，而受雇於社福機構自然也屬受雇勞工。然而，因為專業從業人員勞動的不確定性高，因而較難直接適用取自工廠勞工經驗的勞動過程研究成果，勢必要以更加彈性與互動性的方式討論勞動過程。同時，社工的勞動過程中又需要與其他專業進行業務的分工與互動，因此需要專業社會學的分析觀察，以了解不同專業間互動的勞動過程，如何影響社工的主觀經驗，而社工又如何能在專業間的互動中建立屬於自身的專業認同。因此為討論社工的勞動現況，需要仰賴勞動過程理論與專業社會學的貢獻，以下我以兩者共同使用的概念——不確定性（uncertainty）開啟兩者間的對話。

不確定性是勞動控制的核心目標，雇主需要掌控不確定性，確保潛在的勞動力轉換成具體的勞動。而對於勞工而言，他們將利用不確定性與管理階層進行權力鬥爭與不合作運動（Crozier, 1976）。同時不確定性也是日常工作中成就感與樂趣的來源，業務的不確定性太低會減少從事這樣業務的成就感與樂趣；不確定性太高，勞動成果超出勞工所能控制的範圍則會減少樂趣（Burawoy, 2005：234）。勞動過程理論中³，不確定性是雇主管理與控制的目標，同時是為勞工帶來成就感與樂趣，也是與管理階層抗衡的資源。

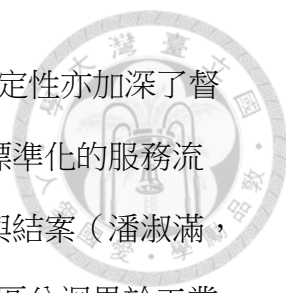
³ 其他勞動過程研究討論參見附錄一。



而在過往專業社會學的討論中，不確定性影響了專業的自主性。Hodson & Sullivan (1990)，指出專業的自主性，是在勞動過程中，勞動者有決定如何完成工作的能力。不確定性太低，會使得勞動者處於非常容易受到管理階層控制的情境之下。生產線上的作業員因為不確定性低，只要一怠慢手上的速度就容易被管理階層察覺。而不確定性低即是生產線的作業員、工程師等職業，無法成為專業的潛在原因。專業社會學之所以圍繞幾個「專業」討論（如醫師、律師、神職人員），關鍵因素不是專業組織、專業教育、證照制度，而是該專業是否能夠用抽象知識回應專業系統內的競爭，並以不確定性避免其他專業的干涉（Abbott, 1988）。另一方面專業需要爭取公眾的認可，因此不能讓不確定性過高，這會讓專業變成玄學。為了爭取公眾認可，專業者所從事的業務勢必包含主觀性與客觀性兩種特質，前者貢獻了不確定性，以形成專業自主與專業判斷；後者則具有獲得公眾認可的性質（*ibid.*）。

總結上述說法，我認為不確定性具有兩個面向：實務的（*practical*）面向與工具的（*instrumental*）面向。實務的面向是勞動中所面對的不確定性，包含勞動對象、勞動過程與勞動成果三個層面。勞動的不確定性越高意味著勞動更為模糊、不可測量、不可見且不易掌握，對於勞動者而言沒有清楚明確的步驟可供參考，因此越需要勞動者個人的主觀判斷；同時管理者也因此越不易對勞動的成果作評價與管控。工具的面向則是主體建立自身與抵抗的部份，展現在勞動現場就是勞工抵抗管理階層，並藉由完成具有挑戰性的工作，取得工作成就感；展現在專業上則是對抗其他專業的監督與控制並適度調控以取得公眾肯認。

社工勞動的對象是人的情緒與制度與個人間的裂罅，這兩者都高度不穩定，且或多或少需要社工的裁量權與專業判斷（劉彥伯，2002；余耕任，2016）；而勞動過程因此同樣具有不確定性，沒有標準的服務流程。社福機構應該如何確保社工的勞動力轉化，最為直接的是運用工作現場的管理階層—社工督導。然而，督導往往需要應付組織事務工作並同時處理個案工作，因此無暇進行細緻且有效

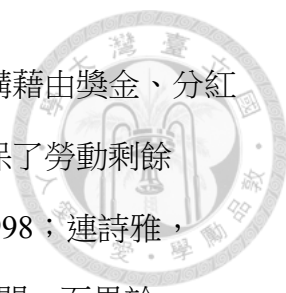


的監管（汪淑媛、蘇怡如，2010）。同時，社工勞動過程的不確定性亦加深了督導「直接控制」的阻力。社工勞動過程的不確定性表現在沒有標準化的服務流程，但可以抽象的區分為幾個過程：接案、預估、處遇、評估與結案（潘淑滿，2000；謝秀芬，2010；林萬億，2011）。然社工抽象的勞動過程區分迥異於工業製程的可零碎化，服務過程既無法真的切斷開來，亦無法透過分工假手他人，因此無法採用泰勒式直接控制（direct control），以限制勞工的工作範圍與程度來達到監督的效果（Friedman, 1977）。

此外，社工勞動成果的不確定性亦對直接控制帶來麻煩。社工有權依據自己的專業判斷選擇「提供什麼服務」、「如何提供」、「什麼時候結束服務」。即便是標準化較高的保護性工作（親密關係暴力、兒少虐待、老人虐待），個別社工同樣擁有自主裁量空間（劉彥伯，2002；余耕任，2016）。開案服務與否與服務的介入程度是依據專業判斷考量，還是社工的主觀影響（摸魚怠工、案主不值得服務）無法清楚區辨，最後的勞動成果的失敗亦因此無法檢核是制度缺漏、個人疏失或是無法避免的不幸。

督導與社工的關係因為不確定性的因素，使得兩者間的關係除了勞動控制外，亦包含支持與教學相長的成分（劉玉鈴，2014）。不確定性使社工沒有一套清楚可供直接套用的工作守則，當社工需要處理不同背景的案主與不同的社會問題時，不確定性會相應浮動。此時提供服務的社工需要督導的協助與支持，幫助社工處理複雜個案或面對實務中的倫理兩難，此點也反映出社工也需要控制不確定性，以避免不知所措。因此從勞動過程理論觀之，社工的勞動現場中因為督導現實中難以有效進行勞動控制亦缺乏可衡量勞動成果的機制，「社工—督導」關係亦難以直接等同於勞動控制「管理人—勞工」關係，因此社工的勞動控制將有別於直接控制的方式，以責任自治（responsible autonomy）為之。

然而，Friedman（1977）所觀察到的責任自治出現在擁有特權的勞工身上，賦予特權本身給予了這群勞工有別於其他勞工的地位感受與責任感。為了加強勞



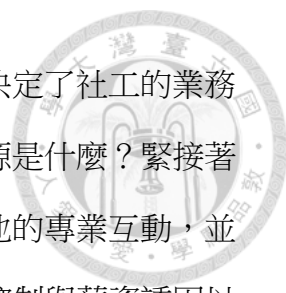
動控制，公司也利用經濟誘因（獎金）激勵勞工。多元薪資結構藉由獎金、分紅等確保雇主所購買的勞動力能轉換成具體的勞動成果，亦即確保了勞動剩餘（Burawoy，2005；謝國雄，1997；方德琳，1997；藍佩嘉，1998；連詩雅，2005）。然而社工的案例中，每一位社工都被賦予同樣的自主空間，而異於Friedman 所觀察到的責任自治，社工之間並沒有特權存在。而社工的薪資結構有別於多元薪資結構，社工的固定月薪與額外的加班費是單純勞動力的購買，而無法確保勞動力的轉換，意味著社工勞動力的轉換無法藉由薪資結構來確保。

客觀的直接控制與薪資結構皆缺乏的狀況下，社工的認真工作就需要透過主觀的面向來了解⁴。Burawoy（2005）觀察到工廠的運作環繞著趕工遊戲，工廠工人因此在趕工遊戲的意識型態下認真工作，達成管理階層所想要的勞動成果目標。「為什麼可以在直接控制與經濟誘因缺乏的條件下，仍可確保社工的勞動（服務民眾）？」，此問題就牽涉到客觀勞動條件外的主觀經驗感受。因此，需要重新討論勞動現場中，使社工甘願認真工作的「意識形態」機制。

勞動中意識形態的影響可以補足既有專業社會學中缺乏的分析層次一個人。既有研究皆以專業作為團體建立自身的專業性、取得社會認同與特權、與其他專業團體做競爭（Wilensky，1964；Freidson，1970；Larson，1977；Abbott，1988），而忽略了個別的专业者如何建立自身的專業認同，如何在日常的专业分工與互動中合作與抵抗。強調意識形態同意效果的勞動過程研究，能補足專業社會學中缺乏的個人層面分析。專業社會學中業務的分化與專業競爭的關懷為勞動過程研究搭建了舞台，設定勞動者的工作與工作流程，並進而影響勞動過程中意識形態的作用。

總結勞動過程研究對於社工勞動的分析構框與**研究問題**，首先於第二章先行

⁴ 我觀察了法院服務處社工的勞動現場，發現到在缺乏直接控制與薪資等管理手段下，社工仍兢兢業業服務前來尋求諮詢的民眾，並且不惜讓工作負擔增加，設計新的方案以滿足民眾需求。



討論社工的薪資，薪資是社工勞動的前提，亦在勞僱關係之下決定了社工的業務內容。社工的薪水如何被決定，而社工的薪資結構與薪水的來源是什麼？緊接著第三章進一步討論現場的勞動過程如何進行，社工又如何與其他的專業互動，並在其中建立自身的專業認同。而第四章則解釋社工在缺乏直接控制與薪資誘因以確保勞動力轉化的機制下，如何藉由意識形態動員社工努力工作、提供案主服務。

第三節、研究方法

本研究以田野觀察與深度訪談作為主要的資料蒐集方式，輔以新聞報導、法規與其他研究者的論文訪談（次級資料分析）。田野觀察可以幫助我在初期了解法院社工⁵實際的工作現場、勾勒社工實際的勞動過程，並能看到社工與其他專業間的互動狀況。訪談資料則提供進一步的分析資料，了解社工工作中的經驗、態度與感受，以及從事不同業務當中的意義感。新聞報導、法規與其他研究者的論文訪談內容主要是為了讓我在的田野—文明基金會駐法院家庭暴力事件服務處暨家事服務中心（以下簡稱法院服務處）能反映法院服務處外部的狀況，補充我個案研究上所疏漏的地方。

本文當中，所有具體可辨認田野的相關資訊皆匿名處理，（如胖達市、大楓市、風雲市，以及文明基金會）各縣市名稱與社福機構名稱皆為化名。本文的受訪者也以匿名處理。

⁵ 本研究主要研究對象是社福機構承接政府社福服務委外標案的社工，因工作地點與勞動內容緊密扣連地方法院，因此本文以法院社工統稱。但法院社工並不直接隸屬於司法體系，而法院社工的聘僱也不經過司法體系，詳細見本文第二章第二節與第三節內容。



一、田野觀察：

通過研究計畫後，我開始詢問擔任社工的親朋好友們是否有進行田野觀察的可能，但詢問的結果並不順利。正逢我大學時實習的機構督導在法院服務處復職，在其他管道並不樂觀的狀況下，我詢問督導，是否能以實習的方式進行田野觀察，在詢問信中我附上了我的研究計畫書。之後我與督導約時間，實際前往法院服務處說明研究計畫，並討論研究進行方式，其間督導提出我提出研究的申請即可，毋需實際以實習的方式進入田野。結束與督導的實際討論後，我麻煩督導將研究計畫書轉傳給其他社工同仁，我和督導都希望尊重同仁的意願。後來經由督導向其他社工同仁確認意願後，我開始進入法院服務處進行田野觀察。田野觀察歷時五個月，前期田野觀察一周當天我去五天，後期則改為二到三天。

田野觀察的主要重點在於社工實際的勞動過程，而田野中的對話，也往往是後續深度訪談的起點與基礎。第二、三、四章都受到田野對話的啟發，社工在田野中討論標案、核銷、薪水與勞動條件構成了第二章的主要問題，「社工的薪水從哪裡來？」第三章則整理自法院社工實際的勞動，並從中精簡的描寫社工的勞動過程。最後第四章，藉由法院的空間使用經驗與法院社工陪同出庭服務的經驗點出社工在法院的邊緣性。

二、深度訪談：

深度訪談分為兩個階段，第一階段是 2017 年到 2018 年針對新人社工的訪談、第二階段是 2019 年到 2020 年針對法院服務處社工的個人訪談。

2017 年到 2018 年的訪談是本研究的先導，訪談目標在於了解普遍社工對於社工大學教育與職場之間的學用問題，以及目前的職場經驗。因此，此階段的訪談以自大學畢業三年內的新人社工為主，因為預期他們仍對大學教育留有印象。先導訪談以人際網絡進行滾雪球抽樣，為了增加地區多樣性與高等教育管道的多樣性有意地針對中南部科技大學畢業的新人社工進行訪談。正式訪談九位新人社



工，受訪者資料列於附錄二，他們實際工作的社工領域包含：醫療、心理衛生、學校等。先導的訪談主要應用於第四章，藉由他們的經驗與體會，描寫社工專業教育與職場中普遍的意識形態。

2019 年到 2020 年，我進入法院服務處進行田野後，分成三個部份進行訪談。第一部份在 2019 年 9 月到 10 月，為了瞭解各地區的法院服務處運作，我以人際網絡訪問了另外兩個法院服務處的社工，一個法院服務處一名，共訪問兩名法院社工。第二部份在同年 10 月到 12 月，此時已進入田野近兩個月，我逐漸掌握田野狀況並進一步擬定問題大綱（附錄三）。在儘量不妨礙社工日常工作的前提，以半結構式的訪談大綱⁶訪談胖達法院服務處的六位社工（含社工督導）。第三部份是在 2020 年 3 月進行，我訪問文明基金會的前執行長，以了解法院服務處成立初期與司法系統互動的過程以及歷年來的標案經驗。前執行長在文明基金會服務超過 20 年，對社工進入司法系統的經驗非常詳盡。其他法院的社工與前執行長的訪談對第二章與第四章有諸多貢獻；而胖達法院服務處社工的訪談資料則貫穿了全文，為本文的主要資料來源。

第四節、田野—胖達法院服務處

我所進入的田野—胖達法院服務處，位於胖達市的新興開發區中，周遭有許多新規劃的建案，也逐漸開設了越來越多的餐廳與商家。法院內其他處室都是九點才提供服務，而法院服務處則提前半小時，於八點半就開放民眾前來諮詢。中午十二點到下午一點為休息時間，除中午休息時間外，工作時間皆提供民眾前來臨櫃諮詢，亦不定時辦理親職講座的活動邀請民眾參加。法院服務處的結束時間則和院內其他處室一樣是下午五點，不過民眾諮詢尚未結束的話，社工會繼續提

⁶ 訪談大綱參考陳韋宏（2019）針對物理治療師的研究。



供服務，但不再接受新的民眾。

法院服務處設置在法院內部，法院為了防止意外事件發生，所有訪客都需要經過安檢才可進入。通過安檢後，大廳的第一間辦公室即是法院服務處。服務處除了臨櫃的開放空間外，另外有兩間會談室和同仁使用的廁所。胖達地方法院家暴服務處暨家事服務中心是由胖達市與大楓市政府委託文明基金會承辦。文明基金會除了承辦胖達法院服務處外，亦有承接其他法院服務處與其他社會福利服務的委託標案。2019 年文明基金會承接政府標案的總收入達六千三百萬元，占基金會總收入的七成；而基金會的其他收入是募款，共兩千五百萬元，占總收入近三成。文明基金會 2019 年的會計師查核財報中，2019 年的結餘為三百六十多萬元，累積餘絀達七千七百多萬元，總共聘有近一百名員工⁷，其中包含九成的社工與一成的會計、宣傳和其他行政人員。在所有的社福機構當中，文明基金會屬於中型規模；而大型的社福機構如伊甸社會福利基金會、兒童福利聯盟文教基金會、天主教善牧社會福利基金會等皆為承接政府標案收入破億，累積餘絀亦破億的機構。而台灣有公開會計師財報的社福機構中，組織規模最為龐大的即為台灣兒童暨家庭扶助基金會（簡稱家扶基金會），承接政府標案的收入即超過五億元。作為募款最為成功的社福機構，家扶基金會是少數募款收入超過政府經費收入的社福機構，其募款收入超過四十億元。家扶基金會的累積餘絀並未公開，但每年餘絀皆高達三、四億元。從組織的地理分佈與收支結餘狀況，文明基金會皆屬於中型社福機構，雖然佈點超過一個地區，但沒有非常廣泛，且收支結餘的規模也未突破億元關卡。

文明基金會承辦胖達法院服務處已逾 10 年，目前人員編制有五位社工與一位社工督導，並配有臨時人力（兩位社工職務代理人與周三法律諮詢臨時人力）。2019 年 7-8 月期間有一名社工實習生前來實習；而我是在八月中旬進入服

⁷ 社福機構的組織規模並未公開，因此無法掌握文明基金會外其他社福機構的組織規模狀況。

務處進行田野觀察，期間擔任法律諮詢臨時人力。五位社工和督導的座位分配可以參照圖 3-1，兩位社工在臨櫃的開放空間，三位社工與督導在辦公室內。兩間會談室各自可通往左右兩側的法警室與聯合服務中心，一是方便可以確保當有安全需要時法警可以馬上前來支援，或是讓民眾從法警室離開，二是可以讓民眾在不經過社工辦公處的狀況下，從聯合服務中心進入會談室。

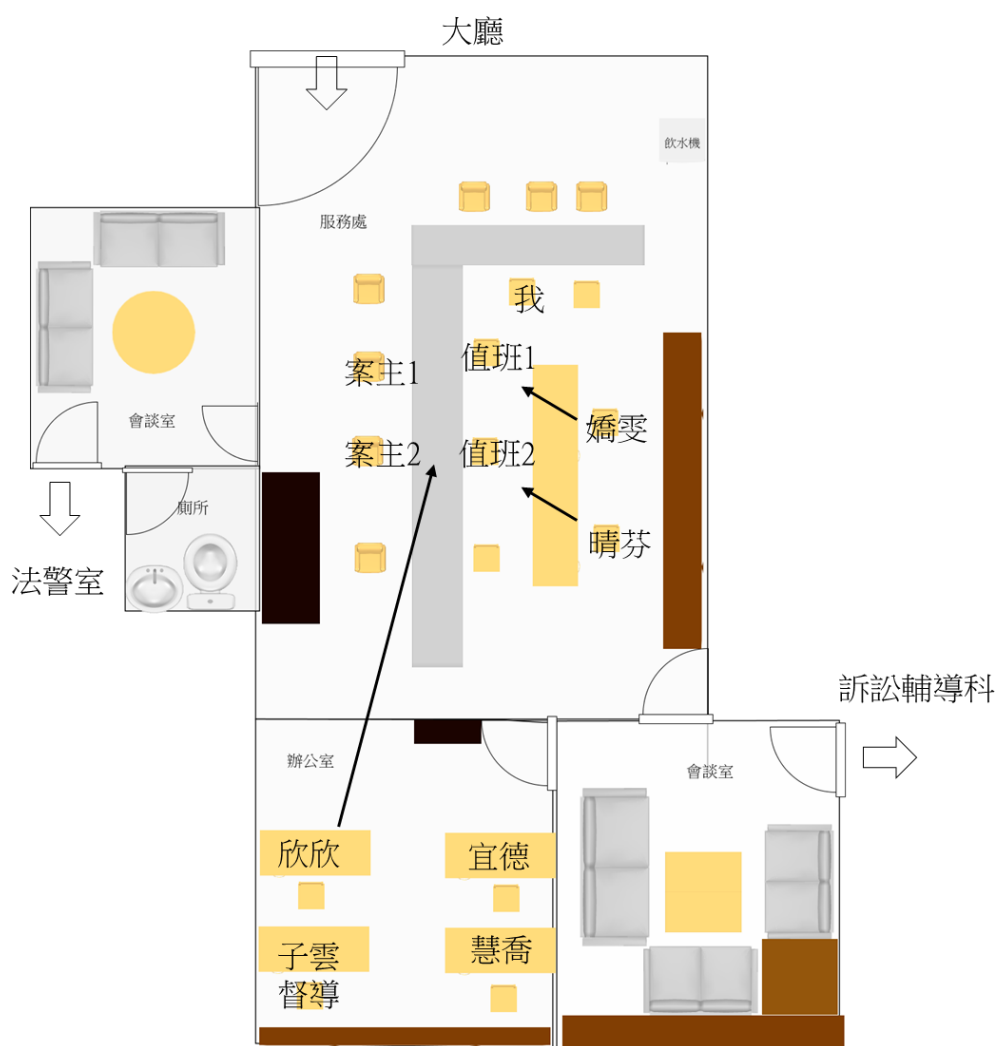


圖 1-1：法院服務處平面圖

法院服務處的設置源自於 1999 年高鳳仙法官於台北市政府的治安會報中倡議（姚淑文，李姿佳，2009），並隨後提案討論。台北市政府（2000）「法院內設

置家庭暴力服務處」方案研究報告指出，高鳳仙法官起初的提案即構思由法院出場地、社政單位出人力與經費的方式進行，並以被害人服務為主（引自張錦麗，2004）⁸。然而，台北市家暴防治中心因為擔心人力不足等問題，使得初步的提案受阻，高鳳仙法官隨後再度提案，主張若人力不足，可考慮以方案委外的方式經營（*ibid.*：119）。因此開啟法院服務處由法院出場地、地方政府社政單位以標案委託民間社福機構經營的模式⁹。

而初始的試辦方案，在招標過程中，社政單位與社福機構不斷與會計單位協商與議價爭取委辦的經費，然而結果仍然使得委辦經費低於開辦的成本。當時短絀的費用由家防中心主任自掏腰包與社福機構向董事會尋求補貼才補足（張錦麗，2004：121）。

在試辦方案成效獲得肯定後，其他地方法院亦漸次開辦產生同形化效果，後來寫入《家庭暴力防治法》第十九條¹⁰，規定法院應提供場所及必要軟硬體設備與相關協助，而直轄市、縣（市）主管機關則應自行或委託民間團體設置家庭暴力事件服務處所。2013年少年及家事法院上路，依據《少年及家事法院組織法》第十九條之一¹¹，比照家庭暴力事件服務處設立模式，設立家事服務中心。目前

⁸ 關於法院服務處設置的倡議歷程可參考張錦麗（2004）；姚淑文、李姿佳（2009）的研究報告則提供法院服務處成立後爭取司法體系的交流過成以及從單一試辦的法院服務處逐漸擴散的過程；內政部家防會（2009）比較了台灣、美國、加拿大與英國的加暴被害人保護方案。

⁹ 曾有民間團體投書指出法院應該擔負更多設立法院服務處的責任，2006年司法院公告回覆指出，法院服務處屬於地方政府基於行政權所提供的社會福利行政服務，司法權以審判為核心，應保持客觀中立，因此不宜介入社政。因此確立法院提供相關軟硬體設備，而地方政府則提供經費委託社福機構辦理家庭暴力事件服務處與家事服務中心的模式。

¹⁰ 2007年修法通過《家庭暴力防治法》第十九條，「法院應提供被害人或證人安全出庭之環境與措施。直轄市、縣（市）主管機關應於所在地地方法院自行或委託民間團體設置家庭暴力事件服務處所，法院應提供場所、必要之軟硬體設備及其他相關協助。但離島法院有礙難情形者，不在此限。」

¹¹ 2013年修法通過《少年及家事法院組織法》第十九條之一，「少年及家事法院應提供場所、必



除福建金門與福建連江地方法院，其餘地區皆設有家庭暴力事件服務處與家事服務中心。其中多數家庭暴力事件服務處與家事服務中心由同一社福團體辦理，南投地方法院、嘉義地方法院、花蓮地方法院為例外。

法院服務處的設置是以「社福標案」的方式，由地方政府委託社福機構經營¹²。2018年台灣社工專職人員數為15643人，其中超過六成是由民間社福機構聘僱（衛福部，2019a），當中薪資來源是承接政府委託標案的社工占社工全體總人數近四成，達6170人（衛福部，2019b）。本文所描述的法院服務處是一個典型的社福機構承接政府標案的例子，法院社工的薪資受到政府標案的影響。

另外在社福標案外，社福機構亦有自行聘雇社工從事社會福利服務。這些社會福利服務主要由社福機構自行籌措經費執行，而非仰賴政府經費。如財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（簡稱家扶基金會）主要從事的家庭經濟扶助，即是由家扶基金會自行募款、聘用社工，提供弱勢家庭經濟支持。相較於本文所討論承接政府標案聘用的社工，社福機構自行聘用的社工，其勞動待遇則受到社福機構本身的募款能力影響。

行政院所制定的《機關委託社會福利服務採購作業手冊》列舉了社福標案所委託社會福利服務的社會福利法規：「各機關依社會福利法規或地方自治權責，辦理社會福利之業務服務，例如依社會救助法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年性剝削防制條例、兒童及少年福利與權益保障法、身心障礙者權益保障法、特殊境遇家庭扶助條例、家庭暴力防治法、老人福利法、長期照顧服務法、身心障礙

要之軟硬體設備及其他相關協助，供直轄市、縣（市）主管機關自行或委託民間團體設置資源整合連結服務處所，於經費不足時，由司法院編列預算補助之。前項之補助辦法，由司法院定之。」

¹² 政府與民間社福機構有三種典型的關係：補充、夥伴與對立。補充型的關係中，民間社福機構擁有獨立的經費與資源以提供政府所沒有的服務；對立關係則是民間扮演監督政府的角色；夥伴關係則指的是民間社福機構提供政府所應提供的公眾服務，而政府則提供經費（Young, 2000）。委託標案就是典型的夥伴關係。

者權利公約施行法、兒童權利公約施行法、公益勸募條例、志願服務法及社會工作師法等辦理者。」社福標案所委託的社會福利服務都是依據社福相關法規所制定，而需由地方政府辦理主責的業務，稱為法定服務。

2019 年頒布《機關委託社會福利服務廠商評選及計費辦法》才實際匡列了社福標案的社會福利服務項目：「兒童及少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙福利、家庭支持、社會救助、社會工作、志願服務、家庭暴力防治、性侵害防治、性騷擾防治、長期照顧業務、社區發展業務及其他與提供社會福利有關之服務。」社福標案的社會福利服務項目皆屬於政府應提供的法定服務，而同時社福機構沒有政府的委託，亦難以實際進入。法院服務處即是只有承接社福標案才能提供服務的良證，沒有社福標案的支持，文明基金會不能進入法院設置法院服務處。而社福標案亦決定了社工的薪資來源，並影響社工的勞動。

第二章：法院社工的薪資結構



「兒福聯盟花 3.7 億購置辦公室引發議論，讓外界關注起社工待遇，社工人員工時長，經常是 12 小時起跳，甚至一個人背負的個案家庭，還多達 40、50 件，壓力相當大，根據人力銀行統計，社工平均月薪只有 37K，也因為長期屬於高壓、超時、低薪的工作型態，導致面臨嚴重缺工！（民視新聞網，2019）」

為何社工職缺不斷增加¹³，勞動力市場明明缺工，社工的薪資待遇卻沒有相應提升？本章說明法院社工的薪水哪裡來，以何種方式決定。本章各小節以影響與決定社工薪資的行動者分節，分別是提供部份補助經費並訂定社工薪資天花板標準的衛福部、招標並提供主要經費的地方政府，以及實際決定與發放薪水的文明基金會總會。本章主要呈現出社工的薪水與社福機構的營運都是藉由多方來源拼湊而成，而拼湊的過程既影響了社工的薪資，並進一步影響了社福機構的營運，即社工實際的勞動過程（即本文第三章）。

¹³ 社工缺工的狀況隨著近年小燈泡案後，政府對於社會安全網的重視而更形嚴峻。蔡英文總統於就職演說上發表：「除了同理心之外，政府更應該要提出解決的方法。全力防止悲劇一再發生，從治安、教育、心理健康、社會工作等各個面向，積極把破洞補起來（中華民國總統府，2016）。」強化社會安全網成為總統蔡英文組成新政府必須要處理的五件事之一。2018 年行政院核定「強化社會安全網計畫」，計畫三年內增設 34 處社會福利服務中心及 3021 位社工（衛生福利部、教育部、勞動部、內政部，2018）。



第一節、不願出全力的衛福部

作為主掌全國社會福利政策的中央政府部門，首先筆者將介紹衛福部對於社工薪資的影響，其中影響最鉅為衛福部的推展社會福利補助。衛福部的推展社會福利補助補助的範圍相當廣泛，包含「社會救助、社區發展、公益勸募、志願服務、社會工作、家庭暴力、性侵害、性騷擾防治與兒童、少年、老人、身心障礙者保護及兒童少年性剝削防制等社會福利（衛福部，2018）。」相較於補助創新方案為主的公益彩券盈餘補助，推展社會福利補助的補助對象較多是長期穩定的服務方案。因此推展社會福利補助是衛福部提供社福機構從事長期穩定社會福利業務的重要經費來源。

1998 年內政部頒布《內政部推展社會福利補助作業要點》，其中第四點規定除依政策所需的補助外，其他一般性補助最高僅補助七成經費，需由申請單位編列三成以上「自籌款」。自籌款為補助申請單位需自行籌措的經費。2002 年修正，將一般補助區分為經常支出經費與資本支出經費，其中經常支出經費申請單位應編列百分之二十以上自籌款，資本支出經費應至少編列百分之三十以上自籌款¹⁴。2013 年升格後衛生福利部掌管原內政部下的社會福利政策。衛福部未對相關要點做修訂，申請衛福部補助之單位仍需在經常支出經費編列兩成以上自籌款、資本支出經費編列三成以上自籌款，以及專業服務費¹⁵編列三成以上自籌款。《推展社會福利補助要點》使得申請補助單位雖取得衛福部的補助，但需額外籌措經費以支應三成以上的自籌款¹⁶。

¹⁴ 資本支出包括土地、工程、建物、器材設備、交通設備等，其餘為經常支出。惟專業服務費（即社工薪資）雖屬經常支出，但其自籌比率需高於百分之三十（衛生福利部，2019c）。

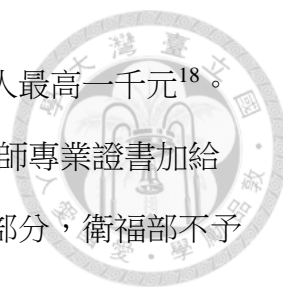
¹⁵ 即社工月薪，補助 13.5 個月（內含年終獎金）。

¹⁶ 2004 年增訂說明自籌款來源包含：「申請單位編列、民間捐款、其他政府機關委託或補助、收費（不含社會福利機構對院民（童）之相關收費）等（衛福部，2018）。」申請單位可以藉以上來

依據《推展社會福利補助作業要點》，衛福部針對不同領域與服務方案的社會福利補助訂定更詳細的標準，是為《衛福部推展社會福利補助經費申請補助項目及基準》。法院服務處即屬於《衛福部推展社會福利補助經費申請補助項目及基準》內之辦理司法機關推動家庭暴力防治工作一項，其中規定如下：

1. 衛福部針對每一司法機關僅補助一個計畫，法院服務處因此無法向衛福部申請兩個以上補助計畫，以補足因自籌款而生的資金缺口。
2. 衛福部針對法院服務處補助包含：專業服務費、臨時酬勞費、運用志工從事諮詢或關懷服務的費用、宣導推廣費用、辦理方案督導訓練與個案研討等費用、專案計畫管理費與方案成效評估費用（詳見附錄四）。衛福部不會全額負擔補助經費，扣除方案成效評估費用，縣市政府或申請補助單位（法院服務處）應配合支應五成費用；且衛福部最高的補助金額上限為 180 萬元，不得超出。
3. 申請單位應與縣市政府訂定委託契約且此計畫為經常性辦理業務。此點再次強調《家庭暴力防治法》與《少年及家事法院組織法》中訂定之地方縣市政府主管機關設置家庭暴力事件服務處所與家事服務中心之責任，地方政府需進行委託，且此一組織設置為經常性業務而非臨時或任務性的編組。
4. 補助計畫最多補助兩人之專業服務費。胖達法院服務處即申請一名社工督導與一名社工的薪資補助，其他社工的薪資則需額外尋找經費支應。
5. 專業人員（社工）的專業服務費以每月三萬四千元核算，專業督導人員（社工督導）專業服務費以每月三萬八千二百元核算，具社工師專業證照得每月加給兩千元，具專科社工師專業證書得每個月加給兩千元，具相關科系碩士以上學歷得每月加給一千元。除少數政策性補助之外，申請單位（法院服務處）應自籌百分之三十的專業服務費經費。申請單位需另外自籌補助計畫衍

源籌措自籌款。



生的勞、健保與勞退準備金費用¹⁷，但得申請衛福部補助每人最高一千元¹⁸。除相關科系碩士以上學歷加給、社工師證照加給、專科社工師專業證書加給與少部分保護性業務社工年資加給外¹⁹，超過三萬四千元的部分，衛福部不予補助。

專業服務費的標準起自 2004 年《推展社會福利服務補助經費申請補助項目及基準》，「專業人員每月補助二萬九千元，專業督導人員每月補助三萬四千元，對於具專業證照之專業人員給予證照加給一千元，相關系所碩士以上學歷給予學歷加給一千元。本部最高補助百分之七十。(內政部，2004)」此即社工薪資標準的濫觴。2007、2013、2018 年，內政部（2013 年後為衛福部）不定期的調漲社工的專業服務費，終將社工專業服務費調漲至三萬四千元的標準²⁰。因推展社會福利服務補助的補助範圍之廣，社工普遍的行情即以此專業服務費為標準。

然而根據 2019 年《社會福利補（捐）助核銷彙編手冊》的範例與問答說明，申請補助計畫雖以專業服務費三萬四千元為標準，申請單位可依實際與社工簽訂的勞僱契約訂定之薪資給予低於三萬四千元的實際薪資，惟該月核銷專業服務費

¹⁷ 勞、健保與勞退準備金費用之後將簡稱為「勞健退費用」。

¹⁸ 經由訪談得知，胖達法院服務處並不知道能向衛福部申請勞健退費用補助。因為大楓與胖達市政府的標案經費得以支出全額的勞健退費用，因此毋須向衛福部申請勞健退費用補助。

¹⁹ 從事原鄉保護性業務、家庭暴力被害人保護服助業務、目睹兒少處遇方案、性侵害被害人保護扶助業務同一方案的專職人員任滿一年，專業服務費每月得增加補助一千元，最高累積增加四千元（衛生福利部，2019c）。

²⁰ 社工薪資調漲幅度，2007 年調漲 10.3%、2013 年調漲 3.1%、2018 年調漲 3%。依據《全國軍公教員工待遇支給要點》，全國軍公教統一調漲薪資為 2001、2005、2011 與 2018 年，各調漲 3%。而主計處（2020）薪資及生產力統計資料顯示，全國工業與服務業勞工每月固定薪資調漲 2007 年較 2004 年提高 3.5%，2013 年較 2007 年提高 3.4%，2018 年則較 2013 年提高 9.1%。社工薪資的調漲除了 2018 年是伴隨著全體軍公教薪資的調升而調漲 3%外，其他薪資調漲皆為不定期與不固定比例的調漲，季有別於全國統一的軍公教薪資調漲，亦有別於依照市場景氣波動影響的勞工薪資提高。2007 與 2013 年的兩次調漲可能是政府為回應社工專業團體與個人對政府的壓力。



只能以實際薪資支出為準，差額部分需繳回（衛福部，2019a）。衛福部「尊重」申請單位簽訂勞僱契約的作法，意涵著衛福部避免積極介入申請單位與社工間之勞僱關係，僅消極的避免申請單位利用差額賺取利潤。

衛福部訂定了三萬四千元的專業服務費核算標準，卻不撥補完整的經費，而是要求申請單位自籌三成，衛福部擔負七成。實則使得申請單位在擴展業務、增聘社工的同時加劇自籌款的壓力。表 2-1 依照衛福部的補助要點，以社工薪資三萬四千元為例，衛福部實際的補助金額為兩萬三千八百元薪資與一千元勞、健保與勞退費用，而申請單位需自籌一萬六千四百九十七元整。衛福部的補助要點使得申請單位實際自籌款達總人事費四成²¹。

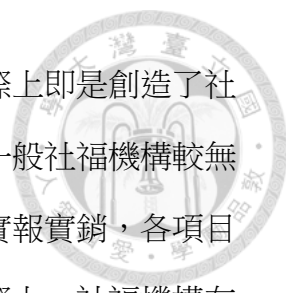
表 2-1：人事費負擔比例

| | 薪資 | 勞保費、健保費與勞退金 | | | | 合計 |
|--------------------|-----------------|-------------|------|------|------|-----------------|
| | | 勞保費 | 健保費 | 勞退金 | 小計 | |
| 衛福部 | 23800 (70%) | | | | 1000 | 24800 (60%) |
| 申請單位 ²² | 10200 (30%) | 2680 | 1577 | 2040 | 6297 | 16497 (40%) |
| 總計 | 34000 (100%) | 2680 | 1577 | 2040 | 7297 | 41297 (100%) |

註：根據 108 年勞保、健保及勞工退休金保費對照表試算

²¹ 人事費包含薪資、雇主負擔的勞保費、雇主負擔的健保費，以及勞工退休準備金（勞退金）。

²² 申請單位指申請衛福部推展社會福利服務補助之單位，包含地方政府與民間非營利機構。而在我的研究中，申請單位是代表文明基金會申請補助的胖達法院服務處。



衛福部訂定的補助辦法將社工薪資以三萬四千元核算，實際上即是創造了社工薪資的上限。在社福機構須負擔三成以上的自籌款前提下，一般社福機構較無給出超過衛福部薪資合算標準的動機，且衛福部的補助項目需實報實銷，各項目之間不得挪用，因此機構也無額外的經費可提升社工薪資。實際上，社福機構在考量自籌款的壓力下，往往在勞僱契約上簽訂低於衛福部核算標準的薪資，除了減少薪資的自籌款外，亦可同時減低相應的勞健退費用支出²³。

衛福部美其名補助地方縣市政府與社會福利非營利機構從事社會福利服務，實際上衛福部在這些社會福利業務上僅扮演從旁協助的角色，而將固定的法定社會福利業務責任推卸給地方政府與社福機構。衛福部訂定補助金額上限、要求地方政府與申請補助單位需支應五成經費（即自籌款的要求）都在在使得地方政府與申請補助的社福機構於提供社會福利服務的過程中，加重自身的財政壓力，因此衍生出社福機構侵害社工勞動權益的情事。

胖達法院服務處中聘有六名工作人員，其中兩名工作人員²⁴的薪資是向衛福部申請補助，但僅補助七成，合計 1.4 名。因此對於胖達法院服務處而言，尚有 4.6 名工作人員的薪資待解決。下一小節我將引入社工薪資最主要的來源，也是胖達法院服務處能得以順利運作的關鍵角色—地方政府。

²³ 林上祚（2019）社工薪資待遇的採訪中，地方社福機構表示會採取低報社工薪資的方式降低勞健退費用的雇主負擔。

²⁴ 社工督導與一位社工。



第二節、各自為政的地方政府

《家庭暴力防治法》與《少年及家事法院組織法》要求地方縣市政府需自行或委託民間機構設置家庭暴力事件服務處所與家事服務中心。但因著地方政府的財政與其他考量，委託民間機構辦理是更為經濟與便利的作法。對於地方縣市政府而言，一是可以將行政方面的部份責任交由民間機構辦理，如申請衛福部補助衍生的行政業務。二是縣市政府得以在固定的預算經費提供民眾福利服務，若民間機構開銷超過標案預算金額，則超出的部份須由民間機構自籌。三是縣市政府得以馬上擁有即戰力，因為民間機構已有穩定的職前／在職訓練系統，縣市政府不用額外規劃職前教育訓練。以上三點使得地方縣市政府能在固定的經費預算下，調動衛福部與民間機構的資源支援縣市政府法定的責任，並提供一定水準的社會福利服務。

第四點，相比於自行設置法院服務處，委託民間可以支付更少的人事成本²⁵。若地方縣市政府自行設置法院服務處，聘用非正式公務員身分的約聘社工²⁶，依照 2019 年聘用約聘社工的薪資最低三萬六千九百餘元，最高五萬兩千八百餘元。約聘社工的薪資高於民間社工所能請領的最高薪資（三萬四千元），兩者薪資差距為兩千九百元至一萬八千八百元不等；隨著薪資提高的勞健退費用與年終獎金也較委託民間來得高²⁷。地方政府將社福服務委託民間可以減少支出，因此地方政府普遍將法院服務處與其他法定社福服務委託民間社福機構辦理；而胖達

²⁵ 政府標案若解除，社工的資遣費也是由社福機構支出。而在社福標案非營利化影響下，社福機構若要資遣社工，一般只能使用民眾的捐款。因而產生了非常不合理的狀況，民眾的捐款是為了服務，而不是為了資遣。

²⁶ 正式公務員身分的社工享有的薪資待遇優於非正式公務員身的約聘社工，因此本文以約聘社工與受委託社福機構社工的薪資作比較，以凸顯政府委託社福機構減少的人事成本。

²⁷ 受委託的社福機構社工所擁有的薪資福利，政府約聘的社工也有，如年終獎金、團體保險。



法院服務處除了申請衛福部補助計畫外，亦自大楓市與胖達市承接政府標案（如圖 2-1 所示）。

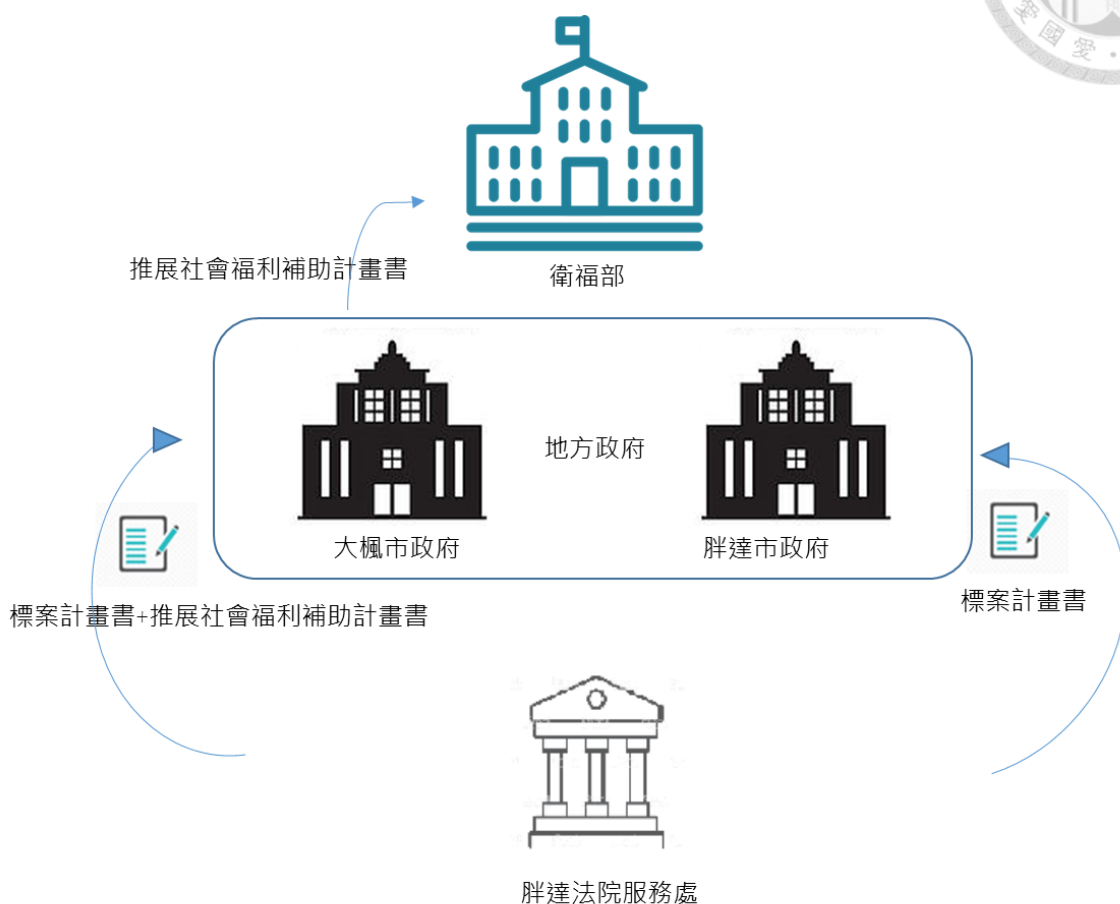


圖 2-1：法院服務處爭取經費過程

年末大楓市與胖達市政府會進行法院服務處的招標作業，而法院服務處於招標截止前會以文明基金會名義撰寫標案計畫書投標。標案的流程根據《政府採購法》第 22 條第一項第九款辦理，法院服務處招標得以採用限制性招標的方式，不經公告程序，邀請兩家以上機構比價或僅邀請一家機構議價。兩市政府預先公告預算金額，並包含續約一年的規定，若機構經評鑑為優等或甲等，得續約一年。胖達法院服務處在預算金額內撰寫標價清單（附錄五），其中述明各項經費用途，如工作人員人事費、辦理活動費用（外聘督導、聯繫會議、個案研討會



等)、設備與水電費、專案計畫管理費(交通差旅費、文具、郵資、影印機耗材等)與加班費。

另外兩市政府的標案皆要求投標機構需申請衛福部補助，因此同一時期，法院服務處需撰寫衛福部補助計畫書，三份計畫書不可分割構成胖達法院服務處社工的薪資來源。衛福部補助計畫書規定需由地方政府呈轉，而胖達法院服務處的補助計畫書是由大楓市負責呈轉，衛福部也透過大楓市將通過的補助經費交給文明基金會(總會)。基本上總會不會介入胖達法院服務處(地方機構)的標案過程，但在標案與補助計畫通過後，經費會統一匯進總會的帳戶中。

法院服務處內五名社工與一名社工督導的人事費分開向大楓市、胖達市與衛福部申請經費，兩市政府與衛福部人事費比例詳見於表 2-2。大楓市政府負責的人事費包含督導薪資的三成、兩名社工的完整薪資與三人由雇主負擔的勞健退費用。胖達市負擔的人事費則包含一名社工的三成薪資、兩名社工的完整薪資，以及三人由雇主負擔的勞健退費用。衛福部補助則包含七成的督導薪資與一名社工的七成薪資，另外得申請每人最高補助一千元支應雇主需負擔的勞健退費用²⁸。縣市政府的標案與衛福部的補助形構了一個複雜的薪資來源結構，胖達法院服務處的社工薪資乃建立在縣市政府與衛福部三方協作支應的條件下，任一方的變動都會影響社工的薪資。

表 2-2：地方政府標案與衛福部補助之人事費

| | 胖達市 | 大楓市 | 衛福部 |
|-------------|-------|-------|----------------------|
| 社工薪資 | 2.3 人 | 2 人 | 0.7 人 |
| 社工督導薪資 | 0 | 0.3 人 | 0.7 人 |
| 勞保費、健保費與勞退金 | 3 人 | 3 人 | 可提供胖達市、大楓市各 1000 元補助 |

²⁸ 胖達法院服務處實際上並未向衛福部申請勞健退費用補助，此部分由大楓市與胖達市支付。



胖達市與大楓市政府標案的薪資結構（表 2-3）比照衛福部的《推展社會福利補助經費申請補助項目及基準》，專業人員（社工）的專業服務費以每月三萬四千元核算，專業督導人員（社工督導）以每月三萬八千二百元核算，具社工師專業證照得每月加給兩千元，具專科社工師專業證書得每個月加給兩千元，具相關科系碩士以上學歷得每月加給一千元，以及風險業務工作補助費兩千元。此外，胖達市與大楓市政府增列衛福部沒有的保護性業務加給，同一方案任職滿一年得提敘一千元，最高提敘四年。


表 2-3：胖達市與大楓市之社工薪資結構

| 基本薪資 | 碩士以上學歷加給 | 社工師證照加給 | 風險業務工作補助 | 保護性業務加給 |
|------------------------------|----------|---------|----------|-------------------|
| 社工 34000 元； 社工督導 38200 元。 | 1000 元 | 2000 元 | 2000 元 | 1000 元至 4000 元 |

胖達市與大楓市雖依照衛福部標準訂定標價清單中社工的薪資，但地方縣市政府的標案人事費不一定會採用衛福部的標準，不足額的部分皆需由機構自籌。

「胖達市與大楓市已經算是給得很大方了，因為他們一直都是勞健保、勞退都給到滿，你實支多少他就給你多少。……像風雲市不鳥衛福部，我們也有接風雲市，他們目前也是頭很大，因為本來自籌就已經是高了（20191211 訪談逐字稿）。」

因為地方政府的標案經費及內容屬地方之人事權與預算財政自主權，中央衛福部



僅能鼓勵地方政府增加標案預算，缺乏強制手段。不過即便都參採衛福部標準，地方縣市政府在標價清單的設計上仍有差異。以 108 年度的標案來說，地方縣市政府對於人事費與加班費項目有不一樣的給付情況。胖達市的給付項目較為完整，胖達市預先在標案中說明給付實際支出的勞保費、健保費、勞退金、保護性業務加給（最高提敘四年），並給與三名社工一年共三萬元的加班費額度核銷；大楓市則沒有預先規劃加班費，而是在月核銷時將實際支領的加班費納入文具、耗材等計畫管理費中，但年末總支出不得超出招標標價，超出部分由機構自籌。此外，同樣進行法院服務處招標的風雲市，招標標價中不全額支付勞健退費用，而保護性業務加給也僅提敘一年。因此同樣承辦政府標案，機構所承擔的財務壓力並不相同²⁹。

對於民間機構而言，承接政府標案是件苦差事。前述已提及衛福部推展社會補助的自籌款，承接地方縣市政府標案一樣有自籌款須解決。招標的地方政府有預算編列的自主權，同時也是預算的限制，使得衛福部訂出的社工薪資標準無法落實在地方政府委託或補助的社會福利服務方案中。2020 年衛福部《補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫》施行，依據此計畫社工的薪資將從現行三萬四千元的天花板變成三萬四千九百多元的樓地板，社工薪資將獲得提升³⁰。地方政府也明白衛福部提升社工薪資待遇的美意，但財政條件可能並不允許。新北市長侯友宜表示新北市的財政拮据，「常常你在喊聲，出錢都我在出錢」，希望衛福部能夠給予支持，而不是只開支票（王敏旭，2019）。許多縣市由於財政上面的困難，無法配合衛福部的薪資調整計畫。大楓市與胖達市有資源可以全額支付民間機構承接標案的地方政府，但這不是普遍的狀況。地方政府的標案預算實際上是

²⁹ 亦有地方政府採用寬鬆的總額制，總額制對於各項經費支出沒有細目，例如只核銷單筆的人事費，但沒有詳細列舉人事費如何計算（如是否納入專業加給、底薪標準等）。因此曾發生社福機構核銷取得整筆的人事費後，沒有全額給付給社工，而將部份人事費挪至機構的營運成本中。

³⁰ 詳細請見附錄六。



各自為政，不一定符合衛福部的期待。地方政府標案的自籌款有別於衛福部補助的自籌款（固定為經費的三成以上），地方政府標案的自籌款來自於地方政府各異的標案預算與財政狀況。

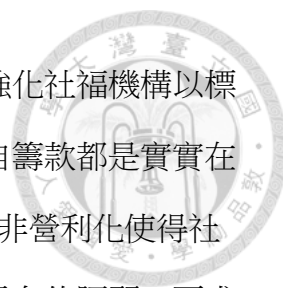
另外衛福部的補助與地方政府的社會福利標案有別於一般的工程、財貨與勞務採購標案，是為社福標案的「非營利化」。一般標案若標價清單有詳列各個項目的開銷，則會在標案中明定承包商的管理費及利潤，以合理的利潤吸引廠商投標。與前述一般的「營利」標案有別，地方政府非營利化社會福利標案，其標價清單中並不包含承包商的管理費與利潤，僅列有各項支出項目。標案經費等同於社福機構營運的支出，甚至低於實際的支出（林倖如、潘若琳、周怡君，2019）。

此外，社會福利標案各項開銷皆須依據標案清單核銷，除人事費不可勻支（避免社工薪資遭挪用），各項開銷間雖可以勻支，但仍須依據實際支出核銷，即為實報實銷。實報實銷是一種官僚式的管理方式，目的在於避免浮濫申報經費。然而既已簽訂標案，政府是社會福利服務的購買者，而社福機構則是社會福利服務的提供者，標案中的經費應該直接支付給社福機構。但是因為社福標案難以形成競爭市場，缺乏多方具有競爭力的社福機構（黃源協、莊俐昕，2019）³¹，因此政府只能在資訊不對等的狀況下（無法事前了解社福機構營運的實際開支），藉由實報實銷管理社福機構達成同市場競爭相同的效果——經濟的使用經費。

弔詭的是非營利組織因為其組織特性具有「不分配盈餘的限制」³²，政府委

³¹ 劉淑瓊（2008）針對身心障礙服務與婦女服務的標案研究發現，兩者都缺乏實質競爭，只有一個社福機構標案的狀況高達八成以上；王篤強等人（2010）的研究也指出除了台北與高雄之外，其他大部份地區都有社會福利服務提供者不足的現象。

³² 非營利組織依法不可以將其淨盈餘分配給運作管理組織的成員、管理者、執行人員或者董事會成員。但這不表示非營利組織沒有淨盈餘收入，而是被限制不能將淨盈餘作分配，其淨盈餘必須



外標案沒有圖利他人的疑慮。政府以非營利化標案與實報實銷強化社福機構以標案取得經費的限制，因此對於機構而言，衛福部與地方政府的自籌款都是實實在在僅能透過「自籌」取得（經常是增加對外募款）。社福標案的非營利化使得社福機構若缺乏自籌能力則無法填補自籌款的資金缺口。社工界長久的陋習，要求社工簽領不實單據核銷，或要求社工在核銷結束後將薪資捐回機構的情形即層出不窮，同時也加深了社福機構內部上上下下員工的募款工作需要。

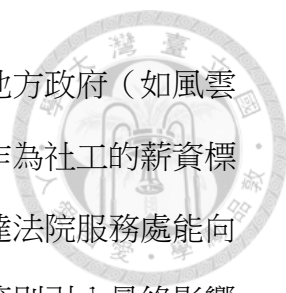
本節開頭即說明了政府將社會服務委外形成標案，可以幫助政府省下經常性的人事成本，輔以社福標案的非營利性與自籌款，社福機構甚至需要動用自身的經費來維持機構的營運。

「基金會所有的錢，募款來或是各種方式來的都是要做服務，只是你把這個錢放在哪裡而已。…所以那個時候縱使（政府）沒錢，我們也是會投入。香港的社福部門、賽馬協會跟政府部門錢就足以全部。所以他們如果有多於募款的能力就可以有新的議題。可是在台灣不太可行。…不太可能縣市政府或是中央給全部，這是做夢，不可能。…公部門就說你民間團體要自己去募款啊，我也認同。（20200331 訪談逐字稿）」

文明基金會的前執行長即認為，地方政府不可能全額負擔社會服務的支出，另外社福機構募款本來就是為了提供服務，所以也不認為服務的提供只做到政府經費的部份就好，還是需要社福機構另外募款把服務做好。社福標案的運作使政府省下開銷、分攤了政府推行法定社會福利服務的壓力，又動員與獲取社福機構的資源，因此政府自然不會輕易的放棄這番好「生意」。

胖達法院服務處承辦胖達市與大楓市政府的標案，獲得兩市政府全額的預算

用在組織成立目的事業未來的生產上（Hansmann, 1980:835）。



支持。以胖達法院服務處而言，所需的自籌款相較於承接其他地方政府（如風雲市）標案的機構來得低，而兩市政府也按照衛福部的最高標準作為社工的薪資標準。然而根據訪談得知，胖達法院服務處社工實領的薪資與胖達法院服務處能向地方政府請領的最高薪資並不相符，前者往往低於後者。下一節則引入最終影響社工實領薪資的基金會（總會），以說明既然地方政府同意支付較高的人事費，緣何胖達法院服務處的社工實領薪資無法達到相同標準。

第三節、尋求內部整合的總會

依據大楓市與胖達市的薪資標準，以胖達法院服務處社工與督導的資歷、學歷以及專業證照等背景臚列各自於標案中所能請領的最高薪資，詳見於表 2-4。

表 2-4：服務處社工薪資結構表

| | | 子雲督導 | 晴芬 | 嬌雯 | 慧喬 | 欣欣 | 宜德 |
|--------------------------|----------------------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 實領薪資³³ | | 47000 ³⁴ | 39500 | 39000 | 38000 | 33500 | 36000 |
| 標案最高請領薪資 | | 43200 | 40000 | 42000 | 43000 | 39000 | 38000 |
| 標案最高請領薪資結構（每月） | 基本薪資 | 38200 | 34000 | 34000 | 34000 | 34000 | 34000 |
| | 碩士以上 學歷加給 | 1000 | | | 1000 | | |
| | 社工師證 照加給 | 2000 | | 2000 | 2000 | | 2000 |
| | 保護性業 務加給 | 0 | 4000 | 4000 | 4000 | 3000 | 0 |
| | 風險業務 工作補助 ³⁵ | 2000 | 2000 | 2000 | 2000 | 2000 | 2000 |

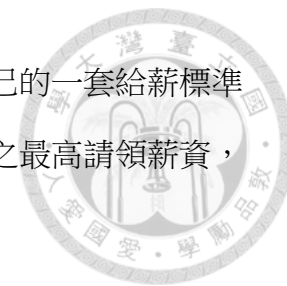
根據訪談得知，每一位社工皆出現實際領取的薪資與最高請領薪資不符的狀況，除社工督導外，社工的實領薪資低於最高請領薪資五百元至五千五百元不等。胖達法院服務處督導於撰寫政府標案時，雖然會於標價清單中以最高請領薪

³³ 以下薪資資料為每月固定薪資（即月薪）。社工的全年總薪資除每月固定薪資外，還有固定 1.5 個月（月薪）的年終獎金、三節獎金與生日禮金。

³⁴ 子雲督導的薪資是唯一超過標案最高請領薪資的工作人員，主要是因為子雲督導在標案中的資歷未滿一年，而文明基金會採計子雲督導過去在基金會中的年資，因此產生標案最高請領薪資高於實領薪資的特例。

³⁵ 2015 年衛福部訂定並經行政院核定《社會工作人員職業安全方案》，針對具執業人身安全風險的社工提供「風險業務工作補助」。地方政府及委外之民間團體所需經費，衛生福利部補助 4 成，地方政府自籌 6 成；衛生福利部委外之民間團體則由衛生福利部予以經費補助。

資估算人事費，但社工的實領薪資得與之不符。總會內部有自己的一套給薪標準與薪資結構，使得社工實際領取的薪資異於標案與衛福部補助之最高請領薪資，而社工皆認知到兩者薪資間的差距。



「聽晴芬說他去核銷的時候總會就是一直給這樣子。合約一直都寫 33，但只給核到 29，但明明這個錢也不是基金會在出啊，不需要另外募。……我不知道其他單位，但我待在這裡，好像大家都知道彼此的薪資結構。……核銷的時候胖達的主計會打電話來講這件事情，為什麼都不核滿，因為評鑑這也是考核之一啊，有沒有實際的核。因為回捐的問題一直在社工界會出現。……有實報實銷，但就是一直都沒有拿到標案實的薪資（20191121B 訪談逐字稿）。」

每月總會會依據內部的計薪標準先墊款，將月薪轉入個別社工帳戶。胖達法院服務處會依據實領薪資簽領核銷單據，並檢附其他經費項目的單據製作核銷資料。實際核銷與人事費流向見於圖 2-2。胖達法院服務處將提供一份核銷資料影本給總會留存，一份影本自己留存，而將正本交給胖達市與大楓市政府進行核銷。每一季的核銷通過後，地方政府會依照核銷金額撥付經費給總會，而衛福部的補助也會由大楓市在審核核銷通過後，將補助款撥給總會。

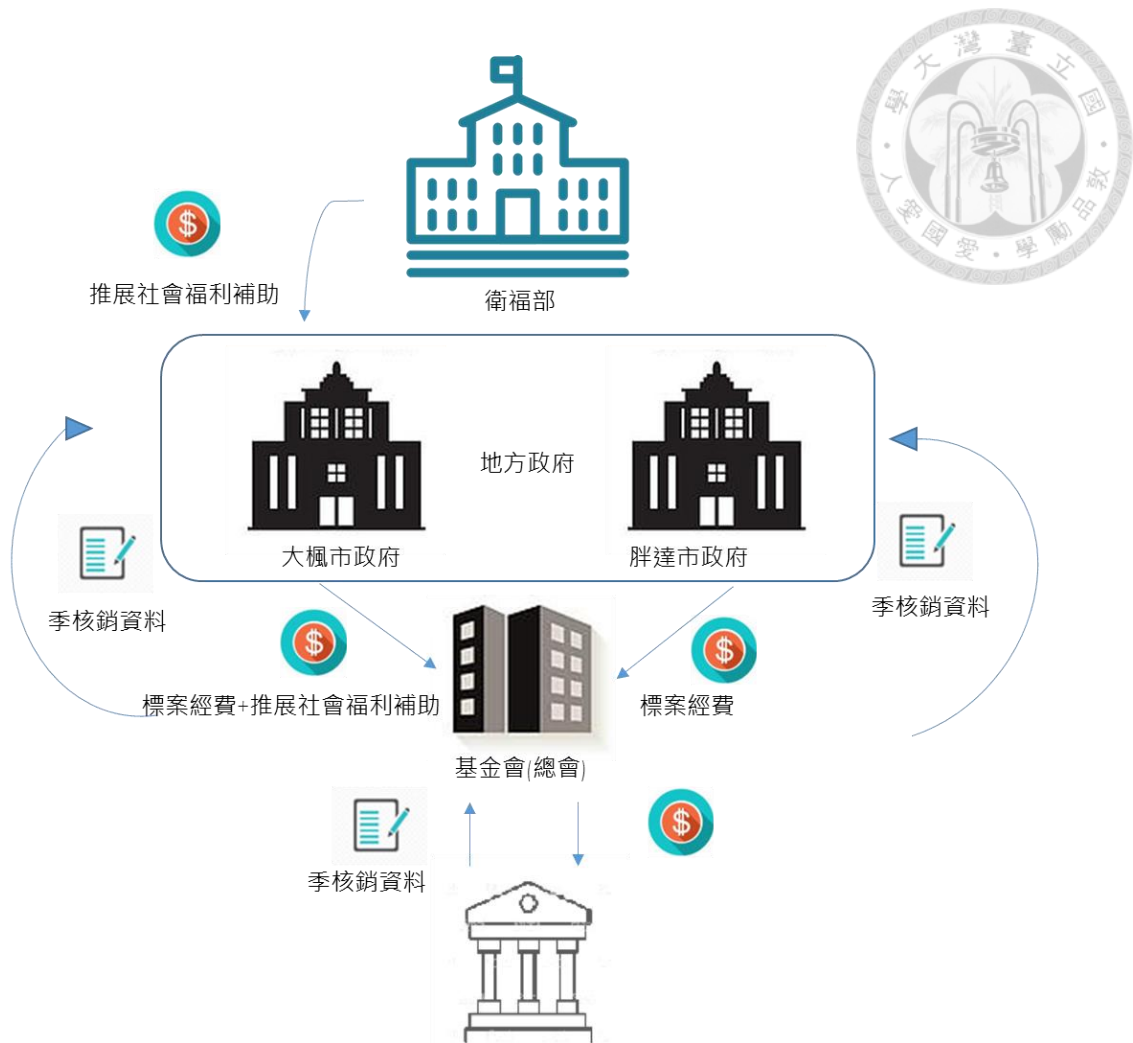


圖 2-2：人事費流向圖

總會並無審核法院服務處遞交的核銷資料，但總會有一套屬於自己的計薪標準與薪資結構，以此將薪資發給基金會內的社工，因而使得總會扮演影響社工實領薪資的決定性角色。每次招募新進員工，地方督導或主任皆在面試時蒐集總會計薪所需考量的背景資料，

「薪資也不是我們訂的，是總會那邊訂的，比方講我會告訴總會說，新進的員工有沒有證照、有沒有碩士學位、過去的經歷年資，大概哪一些是跟我們相關專業的年資，哪一些是比較不是相關專業的年資。就是有

一套計算方式讓他們去算，不會告訴我們，訂好了也不會告訴我們。以前我們都不用算人事費（所以以前不清楚各自的薪資），現在都在我們身上，我才比較知道（20191211 訪談逐字稿）。」



總會的計薪標準與政府機關訂定的標準相似，考量社工師證照、碩士學歷作為計薪標準，但在資歷的認定上則呈現較大的差距。

以胖達法院服務處督導的薪資為例，地方政府所給付的年資加給名為保護性業務加給，社工在同一個保護性業務方案服務滿一年，即可獲得每月一千元有加給，但若是工作年資中斷或轉換方案，則無法累計。四年前督導自基金會的另一機構離職，去年才回到胖達法院服務處服務。督導工作年資中斷且轉換方案，因此無法累積保護性業務加給。然而總會給予督導基本薪資是在採計了過去在基金會服務的總年資所訂定的基本薪資三萬八千元，另外加上擔任督導的主管加給四千元、碩士學歷加給一千元、社工師證照兩千元、風險業務工作補助兩千元，合計總會實際給薪四萬七千元（如表 2-4）。總會實際給薪因為採計督導過去在基金會其他機構的工作年資，而高於政府機關所訂定的最高請領薪資。總會認定年資的方式包含過去從事相關社工工作的年資，以及在基金會任職的年資，有別於政府機關所訂定的保護性業務加給認定年資。

總會為處理地方政府各自為政的狀況，以及考量基金會內部的年資，並未直接以地方政府的標案標價清單給薪。基金會承辦多個地區的法院服務處，但僅有胖達市與大楓市政府以衛福部的標準提供完整的人事費，其他縣市政府不是未參採衛福部的薪資標準，就是未提供完整的人事費。因此基金會其他地區的機構皆有不少的自籌款。即便是胖達法院服務處，也需要少量的自籌款以支應督導的薪資（總會的年資加給）、三節獎金、員工生日禮金、員工身心照顧津貼、其他禮金，以及無法核銷的費用（如計程車費）。

如文明基金會承接多個政府方案的機構通常都擁有內部的計薪制度，而非直

接採用衛福部或各地方政府薪資標準。伊甸基金會表示機構員工薪水是按照內部計薪制度，因為機構員工並非政府雇員，若以政府標準計薪則不保證標案中止後仍能轉調至機構其他單位工作（張凱翔，2017）。勵馨基金會處長王淑芬表示：

「內部敘薪制度是基於機構內部管理所需設計出的標準。機構的考量包括內部需要一個明確的加薪制度、升遷結構來鼓勵員工，而不是政府制定的不合理齊一標準，而且也需調和補助來源的各政府單位間，對給付規範的差異。再加上機構希望無論是執行政府委託補助案、或由機構自籌款支應的員工，都有同樣的薪資水準，讓內部更一致，考量整體財務營運能力後，選擇採用這樣的機制。（莊蕙慈、謝佳璇，2018）」

這些大型機構的內部計薪制度，表面上是為了有明確的加薪制度（卻矛盾的禁止員工彼此間討論薪水），內裏是為了調和中央、地方縣市政府之間薪資不同調的狀況。胖達法院服務處的社工在胖達市與大楓市政府以衛福部的標準提供完整人事費的條件下，仍無法請領最高薪資的情況，即是因為其計薪標準在考量其他縣市政府提供的人事費時被往下調整。基金會內部的計薪方式主要目的是以全國性機構的角度，在能負擔的自籌款條件下，平衡內部從事相同業務的員工在同樣的年資下，不會因為地方政府各自為政而有不同的薪資。

另外，自籌款使社福機構在從事社會政策業務時，需同時承擔衍生的資金缺口。為填補資金缺口，不乏社福機構以高薪低報或低薪低報的方式節省支出與謀求回捐。高薪低報的狀況為雇主向勞、健保局申報的勞健退費用的薪資級距低於實際薪資的級距（圖 2-3）。高薪低報的狀況不僅出現在社工領域，也在其他的職場中出現。然而，因為高薪低報一方面可以減少雇主的勞健退費用，也可以減少

受雇者的勞健退自負額，因此較少成為受雇者指出的問題³⁶。但現時高薪低報，將造成未來退休時勞退金無法充分反映雇主對於勞工退休的責任。



圖 2-3：社福機構高薪低報

除了高薪低報的狀況，亦有其他社福機構低薪高報的狀況³⁷。社福機構向衛福部申報核銷的薪資金額高於實際支付給社工的薪資，意即俗稱的「回捐」，社福機構以此「利潤」填補自籌款的資金缺口（圖 2-4）。回捐是社福領域長久的陋習，2012 年臺灣社會工作專業人員協會進行的《台灣社會工作人員勞動權益研究》指出：損及勞動權益情事包含四成三的受訪者曾發生簽領的收入憑單與實際領取金額不同、近三成八的受訪者曾被要求將薪資扣除部份以作為機構捐款、一成五的受訪者曾面臨延遲發薪與未按規定投保。臺灣社會工作專業人員協會（2015）的調查則有 21.2% 的受訪者，實際領到的薪資低於應領到的薪資，社工薪資低薪高報的狀況相當普遍。衛福部七折的補助款實為回捐的推手，「地方社福團體表示，民間社福機構承攬政府標案後，之所以在費用核銷上，將社工人員薪資『低薪高報』，主要係政府定額補助金額偏低導致。（林上祚，2019）」，自籌

³⁶ 江睿智（2019）的報導即提到每年有約五萬多家公司發生高薪低報的狀況，影響的員工高達 16 萬人，且有許多案例皆是雇主與受雇者商議的結果。

³⁷ 低薪高報與高薪低報不會出現在同一個社工身上，但可能在社福機構需要儘可能減少支出的狀況下同時出現。常見的作法是利用高薪低報來減低資深社工的勞健退費用，並藉著低薪高報拉低新進社工薪資，並增加機構利潤。

款的資金缺口使得募款能力較差的社福機構，只能出此下策以維繫組織生存。



圖 2-4：社福機構低薪高報

社論經常藉由社工與機構間的生產關係來描述社工受到機構「剝削」的狀況，然而這種分析論述無法充分適用於社工的勞動。過往關於生產關係的研究都共享一個前提：剩餘價值自勞動過程中生成，並最後被資本家占為己有

(Braverman, 1974; Friedman, 1977; Burawoy, 2005)。不過在社工的生產關係中，社福機構雖僱用社工，但社工實際的勞動產出並沒有在競爭市場中出售，而是出售給獨斷制訂價格的政府。「非營利化」的社福標案中，政府的給付同時是社福機構的收益，卻也（等同）是「成本」。社福機構不論在衛福部補助或地方政府標案中都受制於實報實銷的非營利化邏輯，使得收益已由預先支出的成本所決定，收益僅是衛福部與地方政府對既已支出的補償，補償甚至會低於社福機構實際營運所需的經費。

不過，社福機構的非營利化與虧損不能被視為無酬占有剩餘勞動不存在，社福機構仍然具有占有社工剩餘勞動的可能。當社福機構以「低薪高報」核銷社工薪資，以詐取標案經費賺取差額；抑或是採用「高薪低報」減免社福機構所需負擔的勞健退費用之時，社福機構掠奪社工「剩餘價值」的情形即水清石見。低薪高報中，社福機構提報的社工薪資與社工實領薪資間的差額，可謂之剩餘價值；高薪低報則減少了社工原本應有的「退休收入」（勞工退休金與勞保年金），兩者



都使得社工的薪資低於原本的預期或政府（服務的購買者）所認為的價格。然而社福機構占有剩餘勞動的手段—高薪低報、低薪高報，違反現行法規，社福機構無法如市場中的資本家能以合法手段占有勞工的剩餘價值。

此外，社工的勞動難以藉由剩餘價值理論區分成必要勞動與剩餘勞動，這牽涉「如何為社工的勞動力定價」的問題，以及同樣困難的「如何為社工的勞動定價」的問題，即社工的薪資與服務的價格問題。關於社工勞動力的定價問題（即社工薪資問題），社工與社福機構雖為勞僱關係的行動者，卻受制於勞僱關係之外的第三者。社工的薪資受到三方行動者影響：衛福部、地方政府與總會。社工的勞動力由衛福部設立的薪資天花板所決定。衛福部雖不定時調升社工薪資標準，幾次的調整卻與其他職業的薪資成長狀況相異，自 2007 年調升後，後兩次調升皆僅調升一千元整³⁸。社工的薪資成長顯非賴於整體勞動力市場的波動，而是來自社工團體（社福機構、社工師公會、臺灣社會工作專業人員協會等）所施加的政治壓力。地方政府的標案經費又受到地方財政與既有的標案預算制肘，而產生「各自為政」脫離衛福部所設薪資標準的狀況。大型社福機構為齊平化社工的薪資，在財務有限的狀況下，使得社工薪資向下對齊。社工薪資的結構是建築在沙地上的城堡，仰賴多方行動者的協作。

社工的服務值多少錢，則因為兩個因素而使得社福機構與社工雙方皆無法清楚計算。一是社工勞動成果的「不確定性」，使得社工的勞動成果難以被指認出來，並進一步衡量其價。對於製造業而言，生產出一個釘子，勞動成果即是一個釘子；然而對於服務業而言，勞動成果或多或少存在著製造業所沒有的不確定性，其中社工勞動成果（即服務成效）的不確定性尤為突出³⁹。再加上社工的服

³⁸ 衛福部調升社工薪資標準分別於 2007、2013、2018 年，各次的調升值（率）為 3000（10.3%）、1000（3.1%）、1000（3.0%）。

³⁹ 關於社工勞動成果的不確定性，將在下一章聚焦於法院社工實際的勞動過程處描述。

務是去商品化的服務，這種服務沒有廣泛在市場中出售⁴⁰，而是以「第三方（政府）出錢、社工服務案主」的模式進行，社工的服務因此難以藉由市場估價。

因為缺乏勞動力市場與商品市場，社工與機構的生產關係因此難以就剩餘價值理論解釋，然而其間的勞僱關係的存在是不爭的事實。藉由辨認資本家佔有勞工剩餘價值、取得利潤並進一步增強資本力量的現實，因而勞工與資本家間存在相互矛盾的對立關係；然而社福機構與社工之間缺乏明顯的掠奪剩餘價值關係，社工因此可能同理機構經營的困難，而「不計較」勞動權益（機構支出）。

第四節、小結

胖達法院服務處作為文明基金會的分支以文明基金會的名義投標地方政府標案與衛生福利部的補助案以聘僱員工並支應其他開支，社工的薪資仰賴多方經費的拼湊。除了少數有能力獨立募款經營的社會福利非營利機構外，多數的社會福利非營利機構或多或少需仰賴中央或地方政府的經費。

法院社工實際的雇主是文明基金會，但社工自身的薪水是由政府所決定。法院服務處的社工薪水來自於社工向地方政府標案，並申請衛福部的補助款。社工雖看似積極自主尋覓自己的薪水以及營運法院服務處的財源，然而社工的薪水並不由自己作主。因為衛福部要求申請補助款的社福機構需負擔三成經費以上的自籌款，社福機構在財政壓力下，缺乏自主提升社工薪資的動機。衛福部所訂定的社工薪資標準也就成為了（受政府委託或補助的社福機構）社工的薪資天花板，限制了勞動市場的價格調節能力。社工勞動的不確定性本身既已形成勞動力市場計價功能的障礙，政府介入與自籌款的經費壓力進一步壓縮機構藉由內部勞動力市場調控社工薪資的可能。政府定價的作法不只是影響到承接政府標案計畫的社

⁴⁰ 少數的例外是社工師事務所比照心理師的諮商價格，訂出相同的收費標準。



工薪水，亦同時影響由第三部門（非營利組織）自行聘僱的社工薪資。

衛福部僅「從旁協助的角色」在《推展社會福利補助》中一覽無遺。提供社會福利服務的責任由中央主管機關的衛福部轉為地方政府，甚至是社福機構，而衛福部僅在經費上提供「補助」，既不全額提供經費，亦無監督社會福利服務執行的行動⁴¹。

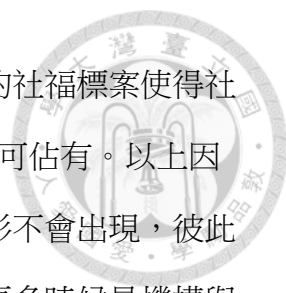
因著地方政府人事與財政上的自主性，衛福部僅能鼓勵地方政府比照中央標準，提升社工薪資待遇。地方政府各自為政的狀況，使得衛福部所訂定的社工薪資標準雖立意良善，卻無法具體落實在地方層次上。各地區社工薪資制度相異的狀況使得承辦多地區業務的社福機構面臨內部薪資不一的情形。

衛福部 2019 年訂定新的社工薪資制度，計畫於 2020 年實施，社工的薪資將普遍地提升。依計畫所有承接衛福部委託的機構都將比照辦理，而承接地方縣市政府委託方案的機構則是在地方政府的財政允許下才得以比照衛福部標準，屆時地方政府各自為政所造成的影響將進一步擴大，承辦多個地區的民間社福機構將面臨更嚴峻的薪資問題，而社工是否能夠受惠於衛福部的美意則有待衛福部、地方政府與民間社福機構的協調與合作。

社福機構為避免從事相同業務的社工，因分屬不同地區而有同工不同酬的狀況，而設計統一的內部計薪制度。社工的實領薪資即依照社福機構的內部計薪制度計算，而非政府所訂定的社工薪資標準。因此出現政府欲提供較高的社工待遇，但社福機構卻拒絕接受的情事，對此地方社工工會多有齟齬（曾玉婷，2019）。社福機構的內部勞動力市場的旨在於標準化社工的薪資，但在缺乏足夠經費的條件下，較無機會提供高於政府給定的社工薪資標準。

社福標案因為「非營利化」，缺乏管理費與利潤的設計、所有的支出項目皆須實報實銷，社福標案系統性地使政府僅提供社福機構實際支出的費用，甚至需

⁴¹ 第四章第一小節將更詳細的描述。



要社福機構額外籌措自籌款以支應提供服務的開銷。非營利化的社福標案使得社福機構若非採用「高薪低報」或「低薪高報」，就沒有剩餘價值可佔有。以上因素使得在合於法規的條件下，機構與社工間掠奪剩餘價值的情形不會出現，彼此的關係即有別於商業資本與勞工。控制與抵抗並非理所當然，更多時候是機構與社工形成夥伴關係以服務案主⁴²。

社工因為缺乏勞動力市場與商品市場以及勞動成果的不確定性，則使得社工存在無法估價的特質，其價格端賴政府獨斷決定。社福機構與社工之所以發生勞資爭議（高薪低報、低薪高報），源自政府（衛福部、地方政府）給付給社福機構的經費系統性不足。政府與社福機構之間同樣是以夥伴關係互稱，然而實際上政府利用社福標案動員與取得社福機構資源的「佔有剩餘價值」關係顯而易見。然而社福機構募款的目的是在於提供服務，標案給與社福機構提供服務的舞台，社福機構即認為將募款所得投注於社福標案是合理的經費運用。社福機構運用募款支應政府所需提供的社會服務，減免了政府的支出與責任，卻也同時加重機構本身的募款壓力，而使內部的社工需要擔負更多工作責任。拼湊而來的薪水與（法院服務處的）營運經費，隨之帶來影響是產生法院社工多元的業務內容，並進而影響每日的勞動過程。

⁴² 康芸（2007:111-112）的受訪社工認為機構與社工是夥伴關係，共同為案主服務；而許博軒（2020:61）的訪問中，機構也主張機構與社工是夥伴關係。康芸與許博軒的研究指出，當出現重大的勞動爭議時，主管或其他社工可能會以案主的服務可能受到影響的說詞，回應提出勞動爭議的社工。

第三章、法院社工的勞動過程



圖 3-1：婚姻事件諮商的地政士事務所。

註：此照片由作者所攝。

圖 3-1 為台南市的一處街景，路上有多家提供擔任離婚證人服務的事務所，且提供婚姻事件諮詢服務。一般民眾若有婚姻問題，可能詢問徵信社或是提供類似服務的地政士或律師事務所；而有離婚需要的民眾則會前往當初進行結婚登記的戶政事務所詢問。然而婚姻與離婚相關的家事事件，其牽涉到司法實務與人情世故的複雜性，民眾自費前往徵信社或事務所可能所費不貲，而戶政事務所則會轉介民眾到法院服務處詢問⁴³。台灣目前除金門與連江地方法院外，其餘各地地

⁴³ 協議離婚可直接在戶政事務所辦理，但若非協議離婚則戶政事務所都會請民眾前往法院服務處詢問。

方法院皆設置聘有社工的家暴服務處與家事服務中心。司法主管公平與正義，那麼被認為有愛心、有耐心的社工在法院有什麼用？法院社工實際在做些什麼事？

本章我將描述社工櫃台工作安排與各項業務工作，呈現法院社工平時的工作狀況。第二章討論了法院社工的薪資來源主要來自衛福部的補助款與地方政府標案，而社工的實際業務即是在薪資來源的背景所產生的。胖達法院服務處營運所需的經費，一部份與薪資來源相同來自衛福部補助款、地方政府標案與文明基金會總會自籌款，另一部份則是不支付社工薪資的司法院方案補助款。營運法院服務處的經費來源規定了法院社工的工作內容，而社工則需要因應不同的主管（衛福部、司法院、地方政府與總會）完成不同的業務。

胖達法院服務處的社工與其他法院的社工，他們將所有的業務區分為三類：直接服務、方案工作與行政工作。直接服務是提供案主臨櫃的諮詢，以及由其他單位轉介的陪同出庭等服務，主要是由社工主動接觸案主並提供服務。而直接服務亦有無法片斷化或標準化的特徵，不能夠將直接服務切成各個不同的片段交給其他人完成，需要社工從頭到尾接手處理。對於社工而言，直接服務是他的專業所在，因此是核心的專業業務。而方案工作則是執行標案與其他方案所需處理的業務，例如因應標案需要而需要辦理專業訓練、聯繫會議等。這類型的工作與案主的接觸不高（心理諮商等方案工作雖然有接觸，但是主要是由其他專業工作者處理），但因為這些業務需要經過社工的判斷，因此部份方案工作仍被認為是社工的專業工作。最後則是可以委由其他人代理的行政工作，這些業務是燙手山芋，主要是衍生自方案與標案所需的核銷和其他行政業務。對於社工而言，部份方案工作與行政工作是能省則省的瑣碎業務，並且在執行方案與行政工作時會排擠從事直接服務的時間。

藉由不同類型的工作，我想凸顯勞動過程中法院社工的專業性與服務的邏輯，以及不同類型業務工作之間的張力。最後則提出法院社工在日常的勞動過程中，以劃界的方式建立自身專業認同。

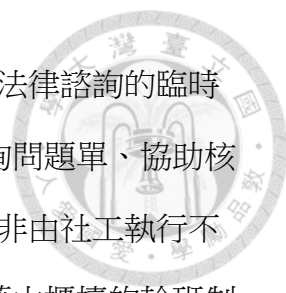


第一節、核心的直接服務

年末是討論隔年年度計畫的時候，服務處內部會議會討論隔年想要提出什麼服務計畫、計算可能的開銷並編列預算找財源。所有的業務都來自於督導與社工所投標的市政府委外標案、衛福部補助計畫、司法院補助計畫與基金會總會的要求。因為督導希望大家能夠公開協商，而不是私底下處理，所以隔年的工作全部都表列出來後，六位法院服務處的社工（含督導）會開始認領與協商工作分配。此時工作的分配以各自的意願為主，例如欣欣就不想處理每月的服務統計。不過多數的工作都能夠有人認領，「因為大家都要會裡面的事情，不能因為一個人離職就沒有人會做。我在認工作的時候就會去認一些比較不熟的…。(20191121A 訪談逐字稿)」所以除非非常排斥，社工們都會輪流做所有的工作。督導也把一些最後剩下的工作認領下來，後面再請其他社工一起協助完成。

工作分配完成後會做成一份工作職掌，列有各個服務處同仁的工作分配。所有的工作被分配到三個類別中，分別是直接服務、方案工作與行政工作。市政府的委外標案與衛福部的補助計畫要求社工需提供直接服務。直接服務是臨櫃接案與接受其他單位的轉介案件，提供標案中所列的服務項目：支持性會談、安全計劃服務、法律諮詢服務、出庭服務、網絡連繫與溝通、福利資源提供與轉介服務。市政府標案、司法院補助計畫與基金會總會則要求法院服務處需設計、撰寫與執行方案工作，包含記者會、募款活動、聯繫會議、外聘團督、宣傳品製作與活動、兒童遊戲團體、律師法律諮詢、心理師諮商、親職教育講座、教育訓練、社區宣導等。而上述的標案、補助案等皆相應的衍生一系列的核銷作業，以及服務成果報告與瑣碎的器材消耗品管理。

我在法院服務處田野觀察的過程中經常會協助社工分攤業務，其中我最常協助的是行政工作，例如幫忙核對服務成果報告、影印核銷單據、製作服務成果圖表。除了行政工作外，則是偶爾幫忙方案工作的執行（活動事前準備、活動過程



中的輔助與活動結束的收拾整理)，以及固定兩周一次擔任律師法律諮詢的臨時人力（負責通知預約諮詢的民眾與律師、當天協助民眾填寫諮詢問題單、協助核銷紀錄）。法院同仁交付給我的工作是可以委託他人的工作，並非由社工執行不可；然而直接服務則是非由社工執行不可，所有的社工都需要藉由櫃檯的輪班制輪流直接服務。

一、櫃檯的工作安排：輪班制與遞補制

法院服務處主要服務有家暴與家事事件的民眾，其中家暴事件所指為《家庭暴力防治法》所包含的相關事件，常見的有保護令⁴⁴；家事事事件則包含《家事事事件法》所涵括的相關事件，常見的有監護權、婚姻、收養、領養、繼承、財產等家事事事件訴訟、非訟與調解（詳見附錄七）。為了處理複雜的司法問題與情感問題，法院服務處提供臨櫃諮詢服務，於工作時間開放民眾前來詢問。

八月初我第一天去法院服務處報到，督導指示我坐在櫃台值班 1 的右邊（圖 1-1），眼前是大面的透明玻璃，玻璃的另一側就是大廳，隔開路過的民眾與有需求的民眾。玻璃上有法院服務處的各项服務簡介，因此對於路過的民眾而言，雖然可以看得見服務處內部的狀況，但是仍是會受到一些遮擋。當時法院服務處有一位暑期的社工實習生，他坐在值班 2 的位子上，主要負責接聽電話。值班 1 社工主要負責提供民眾諮詢，若有一組以上的民眾前來，實習生會請其他社工出來

⁴⁴ 依據《家庭暴力防治法》第 2 條，家庭暴力是「家庭成員間實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為。」此外目睹（看見或直接聽聞）家庭暴力與跟蹤也屬於《家庭暴力防治法》處理的範圍。家庭成員包含「下列各員及其未成年子女：一、配偶或前配偶。二、現有或曾有同居關係、家長家屬或家屬間關係者。三、現為或曾為直系血親或直系姻親。四、現為或曾為四親等以內之旁系血親或旁系姻親。」除家庭成員外，依據第 63-1 條，年滿 16 歲「以情感或性行為為基礎，發展親密之社會互動關係。」的親密關係伴侶間，若發生身體或精神上的不法侵害之情事得以準用《家庭暴力防治法》的部份條文。



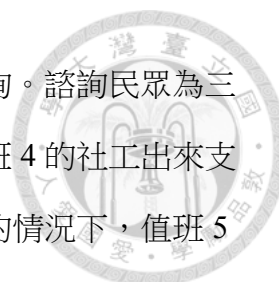
幫忙，這時出來幫忙的社工會坐在櫃檯其他的空位上。有幾天前來諮詢的民眾特別多，當天所有上班的社工都在櫃檯，只剩下督導在坐位上。通常此時督導不會出來櫃檯，而是在坐位上處理其他事務，或是讓社工有問題需要詢問時可以前來詢問。若還是有民眾，則會請他們先稍作等待。有的時候，我需要將位子讓給社工，我通常都是拿一張小凳子坐在社工旁邊，只有少數幾次為了詢問事情或處理雜事而坐在社工的位子上。

一般時候只要我專注豎起耳朵，我就可以聽到其他櫃檯社工與案主的談話內容，少數聲音比較小的案主可能聽不見，但社工都會儘量讓案主聽清楚，因此社工的聲音不會小到我聽不見。實習生結束實習的那周五，我們恭喜實習生順利結束實習。結束周末回到周一上班日，那天值班 2 的社工坐在原本實習生坐的位子上。欣欣向我說，沒有實習生的時候都是排值班 2 的社工來坐在這個位子上，負責之前實習生做的總機工作。所以平時會有兩位社工坐在櫃檯值班。

表 3-1：每月的值班輪值表（範例）

| 星期 | 值班 1 | 值班 2 | 值班 3 | 值班 4 | 值班 5 |
|----|------|------|------|------|-------|
| 一 | 晴芬 | 嬌雯 | 慧喬 | 宜德 | 欣欣／督導 |
| 二 | 嬌雯 | 慧喬 | 宜德 | 欣欣 | 晴芬／督導 |
| 三 | 慧喬 | 宜德 | 欣欣 | 晴芬 | 嬌雯／督導 |
| 四 | 宜德 | 欣欣 | 晴芬 | 嬌雯 | 慧喬／督導 |
| 五 | 欣欣 | 晴芬 | 嬌雯 | 慧喬 | 宜德／督導 |

表 3-1 是社工的值班輪值表，值班 1 的社工需要負責服務前來諮詢的民眾，值班 2 的社工則主要負責接電話，若遇到諮詢的民眾為兩組，則由值班 2 的社工幫忙服務。值班 1 與值班 2 的社工需要離開座位在櫃檯待命，而其他社工則在座



位上辦公，只有在諮詢民眾超過兩組時才會來櫃台支援臨櫃諮詢。諮詢民眾為三組時，則由值班 3 的社工前來櫃台支援；民眾為四組則再請值班 4 的社工出來支援；若有五組民眾，當下社工考量櫃檯不會過於吵雜彼此干擾的情況下，值班 5 的社工才會出來櫃台支援。為使不會讓同一位社工固定值班某一日，如表 3-2，隔周的星期一將會由嬌雯來值班，周二為慧喬，以此輪序。輪班制公平地劃分社工們的值班工作量，當有民眾前來就是由值班的社工負責服務⁴⁵。每位社工在五個工作天當中都會有一天是值班 1，一天值班 2，以此類推。

每日前來諮詢的民眾數量不同，個別的案件複雜度不一，因此為了平衡工作量，除了值班的輪班制外，還有遞補制度。當值班 1 的社工服務諮詢累積超過 3 小時，值班 1 的社工可退回辦公座位撰寫服務紀錄⁴⁶。原本值班 1 的社工位置則會由值班 2 的社工頂替，而值班 3 的社工則會離開座位頂替原值班 2 的社工位置。若當日前來諮詢的民眾較少，或累積諮詢的時數不長，則不會有遞補值班的狀況發生。偶爾會出現督導出來臨櫃值班的情形，如某一日下午值班 1 的欣欣從早上九點四十分接一位案主，直到十二點四十分才結束。服務處下午只剩下欣欣和督導，其他人都去參加胖達市政府舉辦的教育訓練。欣欣趕忙地買了午餐後，問督導他早上的案主花了多久才結束。當天督導也是到了十二點二十分才結束會談，但欣欣已經滿三個小時，督導答應他跟他輪替，欣欣這才回到位子上吃他的午餐。這樣的情形我只見過一次，其他時候督導幾乎不會在臨櫃接案。

誰來決定值班 1 什麼時候可以交由下一個順位的社工遞補呢？通常是值班 2 的社工，而不是值班 1 的社工。除了上面欣欣請督導幫忙值班外，一般是值班 2

⁴⁵ 不過當前來諮詢的民眾是已開案為個案管理的案主時，通常會由其主責社工負責，而不是值班的社工。

⁴⁶ 2019 年之前，社工櫃台服務諮詢達一個小時就會進行遞補，但這種工作安排使得每個人的工作時間都被切割得瑣碎。因此在 2019 年外聘團督的意見與內部討論得出共識，將遞補時間拉長為三小時，讓社工能夠在座位上擁有較完整的時間。




的社工。除了我可以聽到社工的諮詢狀況外，值班 2 社工也會注意身旁的值班 1 社工。在值班 2 社工「知道」值班 1 社工已經累積 3 個小時後，再跟值班 1 社工確認，是否要遞補。

空間上嬌雯和晴芬也能夠直接觀察到臨櫃值班社工的狀況，而欣欣和督導則可以從位置上看到有沒有民眾進來。因此在沒有實習生找下一個值班的社工時，值班 3 及排序更後的社工皆不需要特別提醒就能在民眾多的時候前來支援。除了值班排序較後的社工外，空間與遞補制使得社工彼此會時常注意櫃檯的狀況，甚至曾有旁觀社工介入值班社工臨櫃諮詢的狀況，更加映證了社工彼此會注意其他人的工作狀況。不過自己的會談被介入對社工而言並不一定是一個愉快的經驗，

「會影響個案對原本接案社工的看法，或者是應該是我跟社工討論完再去跟社工講，我覺得這樣比較順啦。如果是另外一個社工直接插進來加入這個會談裡面，可能會比較有影響，我自己的情緒也比較會有影響。
(20191029 訪談逐字稿)」

除了介入會談的情況外，其他的社工亦會以主動的方式協助值班社工會談。田野中經常出現案主帶著其他家屬一同前來，其中小孩常常是其他社工介入幫忙的目標。年幼的小孩經常坐不住，甚至會干擾會談的進行，其他社工見狀會帶小孩到一旁玩遊戲、讀繪本或畫畫，讓值班社工與案主的會談能夠順利進行。而我也經常在手頭工作告一段落的時候，從其他社工接手顧小孩的工作。

除了這種比較積極的介入外，其他的社工也會以輔助性的角色進入值班社工的會談中。宜德雖然已經在文明基金會工作四年了，但之前工作的單位主要處理的案件是家庭暴力，她三月才轉調來法院服務處，因此對於家事事件尚不太熟悉。對宜德而言，他值班的時候，身旁值班 2 的社工就是很好的資源，他們會提醒宜德沒有注意到的部份。晴芬與嬌雯在法院服務處工作的時間較長，較熟稔相




關的司法程序與問題，宜德以及其他社工也經常轉身向後面的晴芬或嬌雯詢問一些不確定的司法問題。這些經驗透露幾個訊息，一是同事之間的互動可以是影響工作自主性的介入，也可以是幫助新手熟悉業務的指導資源以及其他支持性資源。另外，宜德可以轉身就得到支持也是因為同事們不斷地在注意櫃檯的情形，坐在後方的晴芬與嬌雯因為空間的便利，可以略微知道臨櫃社工會談的狀況。除此之外，辦公室內的社工也會不時走出來裝水、上廁所、討論或是單純的走出來看看櫃檯的狀況。櫃檯隨時處在受到觀看、聽聞的狀態下。

輪班制與遞補制標準化了每一位社工的臨櫃工作量，要求社工們需要符合值班規定。輪班制與遞補制要能夠運作順利，需以空間作為前提。法院服務處的空間使社工們掌握櫃檯動向成為可能，因而輪班制與遞補制就不需透過指派、叮嚀等手段就能行雲流水的運作起來。以上介紹完了法院服務處櫃檯的工作安排，接著則討論櫃檯的直接服務

二、*直接服務的勞動過程*

法院服務處的案主來源非常多元，可能來自警政、司法與社政機關的轉介或是案主主動前來求助。當家庭暴力或親密關係暴力發生時，案主去醫院驗傷主動報警或撥打 113 專線請求協助，或由其他民眾或專業人員通報，此通報將會登載在衛福部的全國系統上⁴⁷。此時地方政府的主管機關皆會由一名「家暴個案社

⁴⁷ 《家庭暴力防治法》第五十條，當醫事人員、社工、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行家庭暴力防治人員知悉可能有家庭暴力情事時，應立即通報相關主管機關。《兒童及少年福利與權益保障法》第五十三條與第五十四條亦訂定兒少保護通報與高風險通暴的義務。《老人福利法》第四十三條訂定通報義務人於發現疑似老人保護事件時，應通報縣市主管機關。



工」⁴⁸提供服務，家暴個案社工可能是公部門社工，亦可能是地方政府委外的民間社福機構社工。家暴個案社工或警政機關皆可以為案主聲請保護令，不過亦有可能直接將保護令聲請業務轉介給法院服務處。另外若家暴事件已進入司法體系處理，則社政機關與司法機關皆有可能轉介案主，由法院服務處提供臨櫃諮詢或陪同出庭服務⁴⁹。而家事事件案主的轉介，主要是司法體系評估案主有法院社工服務的需求，而委由法院社工服務。司法體系的轉介較具有強制力，因為如果不接受法院社工的服務，則有可能會影響法院的判決。因此有部份司法轉介的案主是在無意願接受服務的狀況下前來法院服務處，此類型為「強制型非自願性案主」。

不過依據法院服務處 2019 年的內部統計，案主主要的來源是案主主動前來法院服務處求助。家暴事件的案主有七成五以上，而家事事件的案主是九成以上為案主主動求助。雖然主動求助的案主佔多數，然而案主主動求助的統計數字中也有一些案主也是無意願接受服務的，這些案主通常是被親朋好友帶來法院服務處或是前來法院服務處抱怨的家暴加害人⁵⁰，此類型為「無意願型非自願性案主」。兩類非自願性的案主會展現出較為防備與消極的態度，因此需要社工更加細緻與費心力的服務（陳怡如，2002；Trotter, 2017）。

見到民眾進到服務處，社工的第一句話是「請問你有什麼問題嗎？」社工需要確認前來服務處的民眾是否為「案主」。民眾的問題需要符合法院服務處服務

⁴⁸ 一般的家暴事件服務中，一個案主經通報或自行進入家暴服務體系就會有一位家暴個案社工提供服務。這位社工亦屬於「個案管理」型，不會任意變動，迨案主的整個家暴事件服務結束，才會結案。有別於家暴個案社工，法院服務處的司法社工著重於提供案主重整與聯結司法體系及家暴個案社工的社政體系。對於案主而言，事件進入司法程序，法院社工才會現出身影；而家暴個案社工則會在家暴事件發生至結束一直現身提供服務。

⁴⁹ 吳秉正（2009）描寫了社工進行陪同出庭服務的經驗；而陳嫻婷（2014）則更側重關於兒少的陪同出庭服務。

⁵⁰ 本文使用「家暴加害人」是為方便理解，司法與社政體系實務中會以「相對人」取代加害人。

的對象（家暴及家事事件當事人或親友），社工才會請他們坐下來深談（即為將民眾轉化為社工服務的案主—「案主化」）⁵¹，接著即進入圖 3-2 所示的服務流程。

社工需要了解案主的問題是家事事件或家暴事件，即「類型評估」，不同的類型有不同的服務目標。如果是家暴事件，社工會察看衛福部的家暴系統是否已經有通報紀錄。如果沒有的話，社工需要在 24 小時內完成通報。如果已有通報紀錄，則社工可以利用通報紀錄更有效率的進行會談。另外，臨櫃諮詢的後期，如果是家暴事件則可能需要協助案主撰寫保護令聲請狀，若是家事事件則可能需要協助案主撰寫拋棄繼承、子女確認等訴狀。

⁵¹ 若非案主，通常會幫他們轉到他們想要去的地方，例如訴訟輔導科、律師公會或開庭報到處。

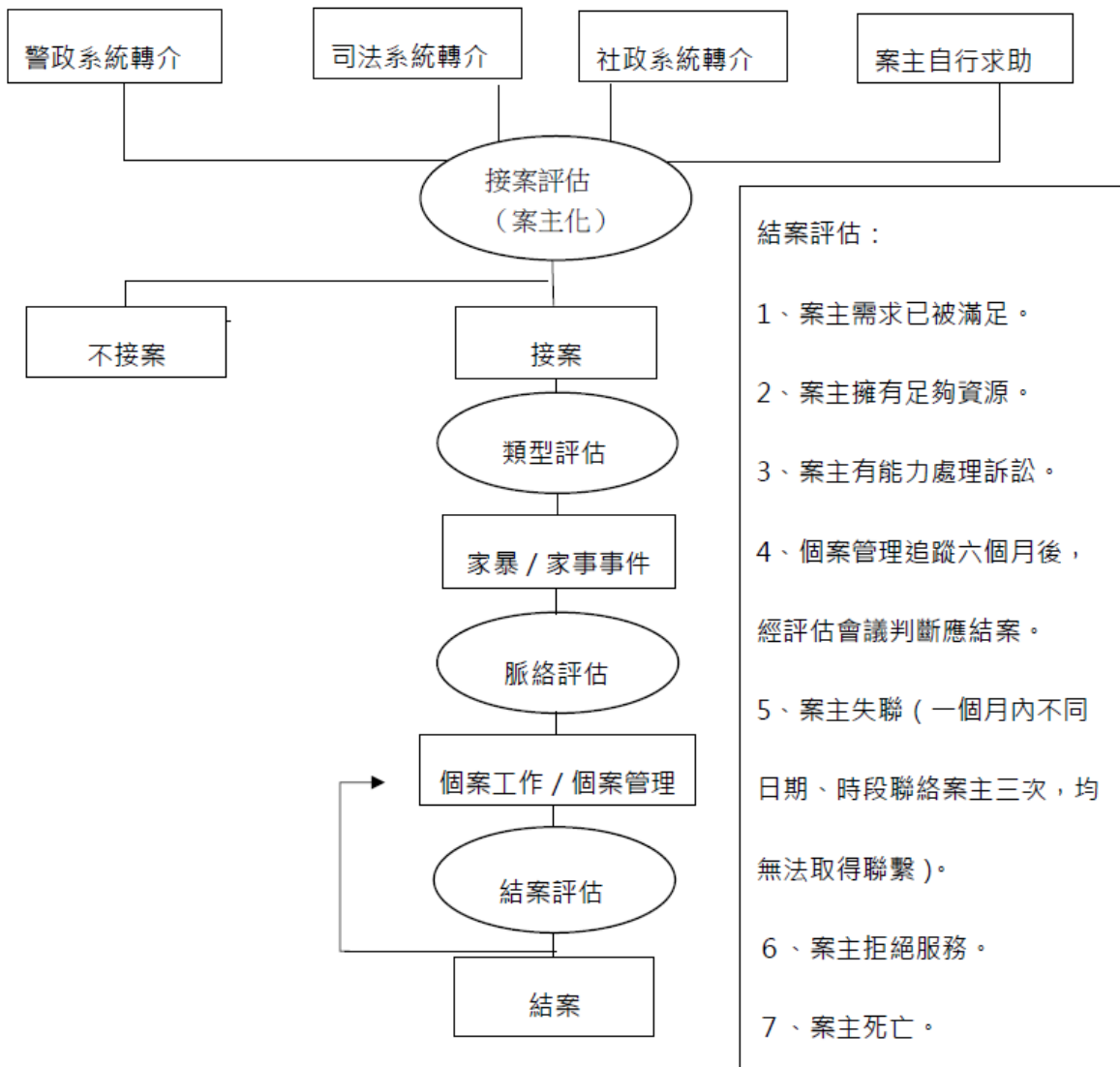


圖 3-2：直接服務流程

「案主想要來申請離婚，(她)已經和先生分居了很久。案主覺得一直受到先生家的精神、言語暴力。三天兩頭案主就被先生家辱罵。…女兒三歲半的時候再次分居，因為先生的父母親家暴案主，案主和女兒搬回娘家住。先生的父母親有到案主住居所騷擾，但前述的受暴經驗案主都沒有錄音、錄影存證。(20191017 田野筆記)」



社工宜德確定案主要來申請離婚後，社工會進一步詢問案主與對方自結婚之後的各種相處關係，以及曾經發生過的事，並確認案主與對方是否有子女，因為離婚需要另外處理子女的監護權⁵²。過程中社工與案主會談有一份內化的會談目標清單⁵³，而社工會談的好壞、自然與否即在於是否能夠善用個別化技巧隱藏會談目標清單，並流露出重視案主個人經驗與感受的傾聽態度。社工雖然有既定的會談重點，但需要順著案主的敘事方式截取重要資訊，而非仿照問卷訪問員，勾選問題清單上的選項。這個過程是為了解案主家暴或家事事件的發展脈絡，因此稱作「脈絡評估」。脈絡評估可以幫助社工與案主了解案主沒說出口的事。

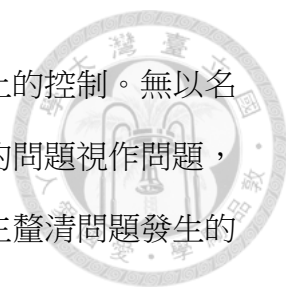
「個案常常都不知道自己要什麼，或者是不知道怎麼表達自己的困境，這個事很常見的狀態。像家暴案件很容易她根本沒有意識到自己在受暴，所以幫助她認知道自己的狀態，她只有感覺到自己過得很不舒服，她過得很痛苦。…她可能說的只有單一次，像是被他打了一巴掌，她來問能不能聲請保護令。可是其實她沒有意識到她可能長期受到的精神上的暴力、言語上的暴力，她受到長期的控管。…她今天如果選擇離開的話，她有被殺害的危機，或者她長期受到性暴力，但她很難開口。這些都是我們比她更敏感的，可以讓她知道的。(20191022 訪談逐字稿)」

子雲的訪談指出了家暴或家事服務當中常見的「無以名狀的問題」(the problem that has no name)⁵⁴，一部份源自於案主無意識，一部份來自於既有的概念過於狹

⁵² 此處的「監護權」是一般通俗的用法，而非法律用詞。實際的法律用詞為「對未成年子女權利與義務之行使或負擔」。

⁵³ 如前述的相處關係問題、子女教養方式、經濟收入、社會支持網絡等。

⁵⁴ 出自 Friedan (1983) “*The Feminine Mystique*” 一書，Friedan 以無以名狀的問題描述美國中產



隘，如家庭暴力不僅只是肢體暴力，還包含精神、言語與經濟上的控制。無以名狀的問題雖奠基在問題化案主之上，案主原先並不將社工指出的問題視作問題，有一種別人吃麵幫喊燙的感覺。但脈絡評估可以幫助社工與案主釐清問題發生的原因與幫助案主敏感於生活，並重新為生活作出選擇。

「他可能太太昨天剛離家，他想要來寫離婚。我就說你跟你太太狀況怎樣，有住在一起嗎？有小孩嗎？然後他就說太太昨天剛離家。才剛離家你怎麼會馬上來寫離婚訴狀，一般可能會先跟她聯絡，但她就是都沒聯絡，就直接來法院。所以跟他討論說已經不開心很久了嗎？可能前面就有談過離婚協議了嗎？後來對方是外國籍，沒有身分證。提訴訟就是有點逼她回來啊，或是逼她回原本的國家。(20191029 田野筆記)」

脈絡評估也是在協助社工了解案主沒有明說的考量。其實太太已經帶著小孩離家一個禮拜了，案主提離婚的主要目的在於將太太趕出台灣、留下孩子，或是想要太太帶著孩子現身處理離婚程序。因為太太將孩子帶走後，案主十分擔心可能看不到小孩，因此對太太做出許多言語威脅。太太則因為案主威脅而聲請保護令，「有提醒他，如果他真的很想看小孩，就是以看小孩跟對方傳訊息就好，就不要威脅。…怎麼做不會違反保護令，而且比較可以達成你看小孩的目的。

(20191029 田野筆記)」社工需要問出案主沒有說出口的部份，才能貼近案主的需求提供服務。

另外，社工需要藉由脈絡評估案主與既有社政體系服務的聯繫，以及評估法院服務處是否需要長期追蹤。常見的臨櫃案件屬於單次的諮詢，是為「個案工作」；相對於單次的服務，法院服務處亦存在長期的服務，社工特別將之稱為

階級的家庭主婦雖然擁有富裕的物質生活，卻覺得不快樂。

「個案管理」。這些服務案件之所以會成為個案管理在於這些案主可能與其他社政機關（公部門家暴個管社工或委外民間社福機構的家暴個管社工⁵⁵）缺乏連繫或法院服務處社工與社政機關討論後決定由法院服務處合作處理司法過程⁵⁶，抑或是由司法機關⁵⁷（法官、司法事務官或書記官）評估當事人有法院社工服務的需求或必要，轉介法院社工服務。社工一般會預期個案管理的案主需要提供多次服務。

許多社工勞動內容的研究都提及了社工需要提供情緒勞動，這些研究都指出社工廣泛的進行高密度且長期的情緒勞動⁵⁸。然而，法院社工在一般家事事務的服務中，社工較不需提供高密度正向的情緒勞動，因為案主較少處在高張力或衝突的情緒事件當下；相對的在服務家暴事件的案主時，社工較常提供高密度正向的情緒勞動。而無論是家事或家暴案件，社工評估需要進行「個案管理」時，社工會更強調與案主建立與維繫關係。一般的個案工作由臨櫃值班的社工負責；然而如果是個案管理的話，一開始接案的社工會向案主表示：如果有需要的話，隨時可以找我。若案主之後前來法院服務處也會是由原先接案的社工服務。個案管理的社工會負責案主的整個服務過程，也會時常需要記得案件的進度、服務過程與會談內容⁵⁹。社工會更在意與個案管理的個案會談時的隱私，因此多數的會談

⁵⁵ 詳見註 48。

⁵⁶ 家暴個管社工與法院社工會彼此協商合作，若家暴個管社工無暇處理司法程序，則會交由法院社工介入。

⁵⁷ 法官、司法事務官、檢察官、書記官、調解委員或訴訟輔導科，其中以法官與司法事務官的轉介佔絕大多數。

⁵⁸ 相關研究如林淑萍（2006）描述醫務社工的情緒勞動與工作滿意度的相關性研究；林宥芯（2010）關於保護性社工的勞動環境與情緒勞動研究；梁乃文（2018）對於安置機構中社工的情緒勞動與真誠表達倫理之間的衝突。黃克先（2012）雖提出新住民服務的社工有多元的情緒勞動：正向、中立與負面的情緒勞動，只是社工仍需在服務過程當中密集不斷的展現出特定情緒，並不因情緒勞動的多元而使得社工能放鬆對於情緒的管理。

⁵⁹ 同時意味著個案管理的服務紀錄會比個案工作的服務紀錄更為詳盡。

不會發生在開放的櫃台，而是在會談室或法院的其他角落。個案管理的事件一般來說更為複雜，案主也可能較缺乏（心理、經濟、社會支持）資源，因此更仰賴社工的情緒勞動以讓案主能夠處理司法問題⁶⁰。對於法院社工而言，不是每一個案主都會進行高密度的情緒勞動，端賴於社工的脈絡評估判斷。

「案主想要知道如何能夠對離婚比較有利。宜德（值班社工）說明訴請離婚與調解離婚的程序，雖然案主有家暴的經驗，但缺乏相關證據。案主說有（先生）身心科的就診資料，但宜德說明身心科的就診資料作為家暴的證據不夠充分，因為身心狀況可能是由很多其他的原因造成的（例如社交或工作壓力）。（20191017 田野筆記）」

回到前述宜德的服務過程，案主可能會主動訴說離婚的有力證據，若沒有，社工也會主動從了解雙方之間的關係著手，切入有關離婚官司的關係事件；並進一步了解案主是否有充足的證據資料。此時的社工與其說是提供溫暖支持的社工，更像是藉由了解脈絡來整理與理性評估證據的司法人員。同時，社工需要介紹離婚處理的各種流程。依據對方離婚意願的差異，有不同的離婚手段⁶¹。於此，法院服務處的社工需要熟悉家暴與家事事件相關的專業司法知識與實務處理經驗。

「案主提出先生家人曾經對小孩辱罵和故意給孩子吃冷飯。宜德（值班社工）回應說如果要爭取監護權的話，最好能夠提出先生家人對於小孩

⁶⁰ 例如撰寫訴狀需要案主清楚的陳述與家暴家事事件相關的資訊；而開庭也需要案主能夠沉穩的闡述意見。

⁶¹ 雙方皆同意離婚，可以藉由協議離婚的方式辦理；若雙方有一些離婚後的生活需要協商或希望由中立的第三方解決爭端、尋求雙方可接受的解決方案，可以藉由調解離婚的方式由調解委員介入；若有一方沒有離婚的意願，則最終可由法官裁定或判決。

的這些不當對待，這樣比較能夠主張先生那邊不適任。案主說小孩一直說不想回去，案主認為小孩可以出來作證。宜德回應說如果案主可以提供足夠的資料證明的話最好，因為小孩出來做舉證對她（小孩）的心理負擔比較大。(20191017 田野筆記)」



社工宜德因為案主提到小孩受到先生家人不當對待，而判斷案主應該想要爭取小孩的監護權。案主前不久也提到先生曾經同意離婚，並放棄小孩的監護權，但後來反悔。因此主動向案主提出如果要爭取監護權的話，需要準備有利的證據以證明先生不適合監護。案主因而提出可以由小孩出庭作證。這時的宜德考量到讓小孩出庭作證，對於小孩的心理負擔較大。因為小孩需要在父母雙方之間選邊站，原本父母的關係衝突，演變成三方的合縱連橫。不論如何，爸爸仍是小孩的爸爸、媽媽仍舊是小孩的媽媽，重視關係的社工不認為原本的親子關係必然會受到夫妻婚姻關係影響。讓小孩出庭作證，舉發任一方的不是，這對於重視關係的社工以及對於小孩心理影響而言都不是優先的作法，因此宜德認為案主提出足夠的證據比讓小孩出庭作證更好。此時的宜德就不單純是一個理性評估證據的司法人員，而是一個重視關係以及孩子心理健康發展的社工。

宜德在釐清案主的需求以及事件脈絡後，請案主去隔壁辦公室的訴訟輔導科購買狀紙，並待案主回來後說明訴狀的撰寫方式。社工協助案主交出離婚訴狀，因為已經滿足結案指標而即將結束單次的個案工作服務。會談將結束之際，宜德向案主提供一些法律諮詢的資源（例如需要經過資產調查的法扶律師服務、律師公會與法院服務處提供的免費法律諮詢）。如果案主仍有法律問題，可以再尋求司法協助。在其他少數的服務中，社工可能評估案主非常需要法扶律師協助，並符合法扶的資產門檻，社工會主動聯絡法扶告知案主的詳細狀況，協請法扶協助。最後宜德再次說明案主所選擇的（及條件允許的）離婚方式。因為先生不願離婚，無法採用協議離婚的方式進行，因此離婚程序包含強制調解與可能的離婚



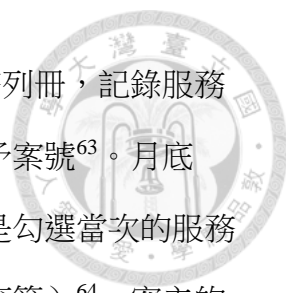
訴訟，為此可能需要耗時逾年。

以上是法院服務處臨櫃接案中常見的直接服務，社工首先確認民眾需求，界定民眾是否為法院服務處所服務的案主；接著聯結司法體系與案主，告知案主相關的司法程序與證據整理；最後則提供案主其他的法律或社政資源，讓案主可以獲得其他協助。上述宜德的離婚諮詢經過了一個多小時才結束，若是需要撰寫保護令的家暴案件諮詢則可能需要花費三小時以上的時間。

除了臨櫃的服務外，社工的個案工作亦可能走出櫃台，來到法庭上。經社政機關或司法機關轉介有陪同出庭需要的案主，法院社工會連繫案主在開庭前進行庭前準備，了解案主的家暴或家事事件脈絡、整理案主的證據資料以及事先排演司法事務官或法官可能的問題。對於案主而言，上法庭一般不是一個尋常的經驗，因此難免緊張或放大自身的焦慮。子雲督導在一次陪出庭中，對案主說：

「大家對於上法院出庭都是很不熟悉的，所以一定會緊張。每個人都會，不是只有你。(20191016 田野筆記)」，子雲試圖以此抒發案主的緊張。另一方面，不乏案主對於將感情或家事帶進司法感到退縮，可能覺得家醜外揚感到羞恥，或是將感情、家庭的衝突歸因於個人經營失敗。為此社工強調需要「上法院」不是案主個人的失敗，且案主尋求社政與司法的協助是勇敢地試圖解決問題。一般的陪同出庭，社工會與案主進行「開庭準備」，主要在於整理證據與開庭演練。社工會提出法官或司法事務官可能詢問的問題，而社工與案主一同討論與演練如何進行答覆。社工開庭準備需要消除案主的緊張，讓開庭能夠順利、法官能夠得到自己想要的資訊。開庭當下如果沒有突發的事故（案主情緒過度激動、案主陳述模糊混亂），除非法官或司法事務官要求社工發表意見，社工不會主動表示意見。社工陪同出庭主要工作其實是在法庭之外，而不是法庭。

諮詢服務結束後，社工可能需要撰寫四到五份紀錄。首先，當天值班社工會



在自己的個案清冊⁶²與法院服務處內部的清冊上先將這次的服務列冊，記錄服務時間、案主姓名、家暴或家事事件、個案工作或個案管理並給予案號⁶³。月底前，社工需要在基金會的線上系統中點選填寫服務紀錄，主要是勾選當次的服務類型（如資源連結、法律諮詢、陪同出庭、心理支持、家庭教育等）⁶⁴、案主的來源與追蹤或結案狀況，其他詳細的服務紀錄則會在有較多時間的時候再填寫⁶⁵。基金會的詳細服務紀錄原則上需要在月底前完成上一個月的份，紀錄內容包含三部份：案主主訴問題、社工問題評估、社工提供的服務，社工需要概述會談的內容，以幫助自己或其他社工了解之前的服務狀況，其中只有基金會線上系統詳細的服務紀錄才能滿足此功能。服務處的所有社工都擁有查閱所有紀錄的權限，但一般不會特別查閱，只有在該案主由不同的社工提供服務時，才會查閱之前的服務紀錄。除此之外，若是發現新的案主為過去服務過的案主屬於同一個事件或相關事件，服務紀錄則能提供參考，幫助社工了解事件脈絡。若案主屬於家暴事件，且尚未在衛福部的家暴線上通報系統通報，則社工需要撰寫第五份紀錄—通報表。社工需在 24 小時內進行線上通報，撰寫通報表，以利家暴個案社工接手、提供後續服務。會談時間與撰寫紀錄時間大概是三比一。若諮詢會談時間為三小時，撰寫服務紀錄大概需要一個小時的時間。因此社工在非臨櫃諮詢時，

⁶² 社工每個人都有自己的服務筆記，每次服務結束都會統整，以便於之後填寫法院內部與基金會的線上紀錄。

⁶³ 案號代碼舉例：F1080903，F 代表此案為家事事件，若為家暴事件則開頭為 V。10809 表示此次服務為 108 年 09 月發生。03 則表示此次服務紀錄為服務處 108 年 09 月的第三個家事事件服務。

⁶⁴ 此即為下一節所描述的 coding。

⁶⁵ 雖說社工需要在月底完成上個月的詳細服務紀錄，但社工每每都會拖欠，甚至最後沒有撰寫詳細的服務紀錄。因為督導無暇監管紀錄撰寫，社工也不會因拖欠或留白服務紀錄而受到懲罰。只有其他社工或網絡需要查閱服務紀錄的時候，拖欠或留白的服務紀錄才會造成困擾。因此對於社工而言，撰寫詳細的服務紀錄有優先次序，他們會選擇有其他網絡服務案主的服務紀錄先完成。純粹單次服務紀錄則擺在最後才撰寫，因此也是最常留白的紀錄。

時常都在撰寫服務記錄。



三、法院社工的專業能力

讓社工進入法院即是司法體系看中社工情緒勞動的能力，期待社工提供情緒勞動。晴芬向我說過一個受挫的服務經驗，反映了司法人員對於社工的工作期待。

「那個時候的個案是一個女生，他說他被家暴，可是他男朋友是有婚姻的，他是別人的第三者。他來的時候他的情緒起伏很大，我那個時候有在猜他是不是有精神狀況不穩，跟他談話的過程又還可以。但在寫保護令的時候要寫受暴內容這一塊，他就有很大的反彈，我一開始也只是讓他試著寫寫看…但在溝通這件事的時候他就突然發病，筆一摔，桌子一拍就站起來。…他覺得我為什麼要寫這些，難道我用說的不行嗎？你們為什麼要這樣欺負我。…然後那個時候法官跟書記官的辦公室在二樓，我就看到一排人站在那裡。…我就說那我們不要寫了，我去幫你把狀紙印一印就送出去了。但那個時候他就在大聲咆哮，同事和法警有在盡力安撫他，但那個時候（我）就覺得壓力很大，因為是我要去處理他。所以我就趕快把狀紙印一印，趕快回來，但他就情緒還沒有 down 下來。那個時候法官就打電話下來，說你們下面到底怎麼回事，你們是沒有辦法處理嗎，是同事接的電話，就努力跟法官解釋。法官就覺得說那不是你們的工作、專業嗎，怎麼會讓他搞到這樣子要咆哮。那個時候我就壓力很大，好像我沒有把他處理好一樣，而且是我引發他的情緒…（後來）他說他一直有躁鬱的狀況，他有在吃藥但他真的沒有辦法控制自己在某些時候他就會這樣大爆炸。（20191121A 訪談逐字稿）」




在我的田野經驗中，法官、事務官或其他司法人員介入或進到法院服務處的機會非常少，我只有看過法官曾經來法院服務處來拿就業勞動的簡章，之後準備將就業勞動的相關資訊交給開庭的民眾。除此之外就是法官或事務官評估民眾有心理諮商、親職教育或陪同出庭的需要，將民眾轉介到法院服務處。晴芬這次的經驗罕見的出現法官直接介入法院服務處的工作，反映出法官對於法院服務處社工工作的期待。法官認為社工的工作重點在於安撫民眾的情緒，因而當案主的咆哮影響到法官辦公時，法官選擇打電話來法院服務處表達對於社工的質疑；而晴芬認為自己當時壓力很大、覺得自己沒有處理好案主的情緒反應，也反映出了社工同樣認為安撫民眾情緒的情緒勞動是社工的重要任務。

「那個過程裡面我自己蠻煎熬的，有點自我懷疑，我怎麼會沒有辦法處理這種狀況，怎麼會沒有辦法安撫他讓他情緒這麼高張。而且我還要面對法官面對我們的質疑，我們是不是不專業，怎麼會無法處理這種狀況，怎麼會讓他干擾到我們的工作狀況。後來我跟這個個案聯繫還蠻多的，之後就沒有這樣的狀況發生。我們進法庭，我們面對相對人他就沒有這樣的狀況發生。之後他會打電話來報備他最近的生活怎麼樣。這一段過程我跟他在專業關係上大概有半年的時間…我覺得第一次對我來說比較像震撼教育，就是覺得蠻可怕的…我自己的壓力也很大。後來把他送走之後我自己就掉眼淚了。可是那個眼淚也不是太委屈，是真的覺得壓力、現場的張力很大，同時要面對案主，同事又要幫我處理，然後又要面對外人的眼光太多壓力了。(20191121A 訪談逐字稿)」

對於晴芬來說，當下無法適當安撫案主的情緒，使得同事與外人介入自己的服務過程，這讓他感到非常壓力。除了服務主動求助的家暴事件受害者，家暴事件

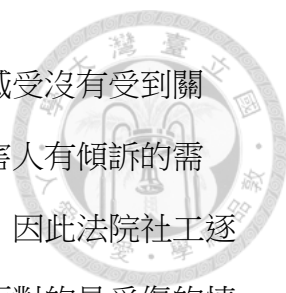
的加害者也會主動的前來法院服務處，許多時候是來抱怨「(受害者報警、申請保護令)都是社工教的! (20191022 田野筆記)」、「社工都在幫外國人(受害者)，不幫本國人。(20191029 田野筆記)」。

對於這些情緒，社工都會產生「情緒負擔」。

對於社工來說，專業性與其說是提供情緒勞動，毋寧說是承擔情緒負擔的能力。社工需要在擁有情緒負擔的條件下，展現出適當的情緒勞動。情緒負擔有別於情緒勞動，情緒負擔是勞動過程中勞動者內心產生的負面情緒累積。社工即使內心充滿負面情緒，但因為專業的要求，社工不能將當下內心的情緒表達出來，反倒需要繼續表達正面的溫暖與關懷由內而發行如所感 (deep acting) 的情緒勞動 (LeCroy, 2013; 陳怡芳, 2013; 梁乃文, 2018)。情緒勞動則是工作場所中需要勞動者「展現」出來的情緒。

為了實踐情緒勞動，需要預先有一套情感規則存在。但在法院服務處，缺乏清楚明文的情感規則⁶⁶，亦同時缺乏 Hochschild (1983) 所描述的培訓空服員特定情緒勞動的訓練。大學教育已經在勞動場域之前，預先播下了情緒勞動基本的情感規則。只是此時的情感規則仍是以抽象的價值形式存在，如不批判、同理、溫暖等。課本上雖然有實例的說明與應用，但仍然不足以讓社工能夠行如所感 (deep acting) 在勞動過程中展演情緒勞動。「無法單靠著個人自主執行或組織的規訓、監控及訓練，乃必須仰賴一套相互支援的專業系統…包括集體儀式般的學習場合、客觀化的抽象知識體系、倫理守則規範的情感規則、時間與空間的區隔化，以及兼具規訓及監督的督導機制。(黃克先, 2012: 111)」社工需要透過勞動過程中的專業系統 (團督、督導與時空區隔化) 來現實化形成情緒勞動，並不斷將抽象的情感規則具體化。

⁶⁶ 梁乃文 (2018) 關於少年安置機構社工的研究亦指出同樣的狀況，社工的勞動現場缺乏明確的情感規則作為指引，因此形成社工情緒勞動實作的困難與猶豫。



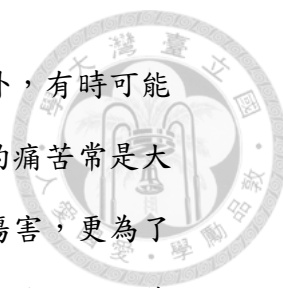
因為缺乏加害人的服務，許多加害人常認為自己的情緒與感受沒有受到關注。法院的社工因為時常在臨櫃與出庭時接觸加害人，了解加害人有傾訴的需求，且認為加害人在傾訴情緒後，可能減少對於受害人的侵擾，因此法院社工逐漸開始將加害人視作服務對象。相較於服務受害人時可能需要面對的是受傷的情緒，因此需要更多正向的情緒勞動；服務加害人時，社工都更專注在讓加害人了解家庭暴力的認定與保護令規定，目的在於使加害人在了解後規範自身的言語、心理或肢體暴力⁶⁷。耗時服務加害人緣於法院社工需減少關係間的衝突與暴力，這不僅是處理（當下的、短期的、顯而易見的）情緒，而是影響更為深遠的關係。關係處理的勞動所動員的不是社工的情緒或案主的情緒，並對情緒進行控管（並以特定的情緒表現出來），而是所有牽涉其中的關係人的關係，因此需要關係處理的能力，（而不僅是情緒勞動的能力）。

「我們自己做家暴的時候，就把修復式正義帶進來。那個關係可以透過法律來結束，但那個關係會影響到很多的家庭成員，所以我們推合作父母。我們也儘量一旦你在離婚的過程當中，你要如何回應孩子未來的狀況。（20200331 訪談逐字稿）」

文明基金會的前任執行長參與了法院服務處最初始的設立階段，他說到法院服務處設立的目的即在於幫助處理司法所無法照顧到的關係。訪談中所說的合作父母即是民法修正的友善父母原則，

「處於婚姻衝突中的父母常常因為陷在自身的困境和情緒中，因而忽略

⁶⁷ 家庭暴力事件當中不乏有雙方互毆而形成互為加害人的情況，為了解決關係當中的暴力，社工需要同時點出關係中的衝突，並讓雙方了解法律規範。



了孩子面對的痛苦，孩子除了可能得適應父母一方的離開外，有時可能還要被迫選邊站成為父母衝突下的三明治小孩，其所承受的痛苦常是大人們難以想像的。為了維護孩子的權益及減輕孩子心靈的傷害，更為了避免父母利用孩子而意圖左右法院的判決，民國 102 年底立法院通過修正民法第 1055 條之 1，即親權判定增加了『友善父母條款』，強調為了維護子女最佳利益，父母雙方均應該讓孩子與未同住一方維持密切聯繫並保持良好互動關係，因為探視權不僅是父母的權利，更是孩子的權利，若其中一方有阻礙或禁止孩子與他方聯繫互動的行為，將會影響監護權判定結果。(兒福聯盟，2017)」

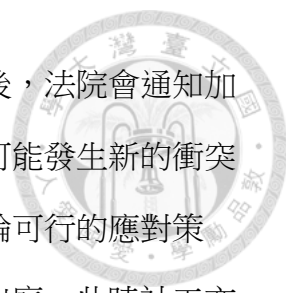
友善父母原則期望子女能夠不受父母離異影響，子女仍能夠得到來自父母的關愛，又不必夾在父母之間變成「三明治小孩」。為了親子關係的維繫，社工會不斷在臨櫃諮詢時強調不論家暴或家事問題如何解決，都不要子女面前抱怨對方、不要將子女當作打探對方情報的工具，以及努力與對方合作教養子女。

除了維繫關係外，關係處理的能力亦重視杜絕暴力，並填補制度安排缺漏。服務家暴事件的案主時，無論案主處在哪一個司法程序階段，社工皆需與案主討論安全計畫。剛通報的時候，加害人還不知道案主尋求協助，社工除了協助案主聲請保護令⁶⁸外，亦需確實且實際的與案主討論加害人是否仍有施暴的可能，以

⁶⁸ 保護令分為三種，緊急保護令、暫時保護令與通常保護令。

「1. 緊急保護令：基於被害人遭受家庭暴力的急迫危險，由檢察官、警察機關或各直轄市、縣（市）主管機關以書面、言詞、電信傳真或其他科技設備傳送方式向法院聲請，且法院應於受理聲請後 4 小時之內核發。

2. 暫時保護令：為保護被害人，在通常保護令審理終結前，法院得依被害人、檢察官、警察機關或各直轄市、縣（市）主管機關書面聲請或依其職權核發暫時保護令，因此，暫時保護令主要是為填補普通保護令審理期間，家庭暴力尚未達急迫危險程度時，被害人人身安全可能的保護空窗期。



及對案主而言有哪些可行的防範技巧。緊急或暫時保護令核發後，法院會通知加害人需遵守保護令規定，此時加害人方得知案主聲請保護令，可能發生新的衝突或暴力。社工為此需要在案主於暫時保護令出庭後，與案主討論可行的應對策略。另外通常保護令開庭審理時，法官會同時請案主與加害人出庭，此時社工亦需要與案主討論與加害人接觸時所需注意事項，並確認進出法院的安全通道。司法體系運作時，僅考慮到司法運作本身，而不一定能夠回應到具體的生活。社工經常提醒案主，保護令指是一張紙，只是司法給予你的保護，但不能夠實際幫你回避加害人的暴力，因此需要設想安全計劃。

有時候，案主會在保護令聲請狀遞狀或在保護令核發之後，前來法院服務處提出「撤回」或「撤銷」保護令的需求⁶⁹。對此情況，社工不會如同一般的行政措施，順著案主的需求直接幫案主辦理。案主並不是一般交易中的顧客，顧客的需求永遠是對的，但案主不是。社工原則上會重新會談，確認暴力事件不再發生，或案主確有迴避暴力之方法毋須保護令作後續的處置與保護，社工才會請案主去訴訟輔導科購買撤回狀或撤銷狀填寫。

田野中即發生過加害人強押案主前來法院服務處，要求撤回保護令聲請。案主當時已經由家暴個管社工提供服務，住進庇護所，然而去保姆家看小孩被加害人逮到。因為案主前兩天才來聲請保護令，臨櫃的社工對此案有印象，就先支開加害人，請他去訴訟輔導科買狀紙。此時法院社工團隊的合作即發揮作用，子雲督導偕同案主進會談室了解狀況；欣欣則在辦公室通知案主的家暴個管社工，讓他了解現況。櫃台值班的宜德則在加害人買完狀紙回來之後，向加害人說明撤回保護令的流程並再次透過會談了解加害人所認知的發生經過。會談一陣子後，加

3. 通常保護令：由被害人、檢察官、警察機關或各直轄市、縣（市）主管機關以書面向法院提出聲請，經法院審理後核發之。（衛生福利部保護服務司，2014）」

⁶⁹ 撤回是指針對尚未生效法律效力的行為，防止其效力發生。撤銷是指消滅已生效力之法律行為。若保護令尚在聲請階段，則為撤回保護令聲請。若保護令已核發，則為撤銷保護令。

害人去大廳接電話，此時案主已經通過會談室的門從法警室離開法院。加害人回來追問案主的去向，子雲督導則告知加害人案主已經離開，另外說明案主不願意撤回保護令聲請。案主的手機在加害人手上，因此（督導表示法院服務處）沒有可以聯絡案主的方法，加害人只能這麼離開。在這個經驗中，法院服務處藉由銜接庇護所與家暴個案管社工，幫助案主離開加害人的控制。

關係處理能力主要回應兩個需要，一個是受制度運作影響者的關係修復，另一個是修補制度與個人間的裂罅⁷⁰。這兩需要源自專業教育的價值觀與社工的在職訓練，不論是課程規劃或實習講習都不斷的強調社工需扮演修復者的角色⁷¹。如同情緒勞動能力，勞動過程提供關係處理能力的現實化與打磨的機會，而同事、督導與法院服務處的親職講座都是培養關係處理能力的資源，並於前述強押案主撤保護令的案例中實際影響關係處理實作。為了修補制度與個人間的裂罅，社工需對制度有充分的了解，而牽涉到法院社工的第三種專業能力⁷²。

「這就是你服務的一環，因為婦女不太可能因為保護令而去申請律師。可是他在聯合服務處沒辦法得到完整跟專業的諮詢服務，家事法庭也不可能提供。這個時候社工法律的培養就是一個很重要的議題。我覺得社工就是一個整合的學習。如果他今天就是協助解決人民相關的問題，那他就一定要知道，才能針對問題提供相關的資源。所以當你沒有辦法提

⁷⁰ 法院社工需聯繫的制度體系包含：司法體系、警政體系、社政體系、戶政體系、精神衛生體系、新移民中心與民間的法律扶助基金會及其他民間的社會福利相關基金會或協會（為避免揭露田野，在此不列舉其他民間基金會或協會名稱）。

⁷¹ 如友善父母原則、修復式正義、社會安全網、居家長照或日托、出院準備計畫、復歸處遇與身障社區資源，目的皆是關係的修復與連接制度與個人間的裂罅。

⁷² 蕭信彬（2016）關於身心障礙的保護工作服務研究中指出，形式的法律能夠動起來發揮功能需要社工的介入。而社工亦因為需要投入身障保護相關的法律工作，因此有必要了解相關的法律知識。

供重要的資訊給民眾的話，你怎麼幫助他去做決定。(20200331 訪談逐字稿)」



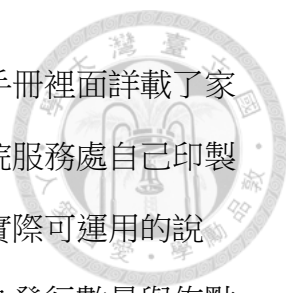
前任執行長的訪談述及法院社工為了調合司法體系與案主，法院社工需具備的司法專業知識，協助案主完成司法程序。社工經常會在其他專業主導的領域外提供服務，棲身於法院一角的法院服務處社工、與輔導老師同處一室的學校社工，以及擁有獨立辦公室的醫務社工等等皆是如此。社工往往具備這種「變形蟲能力」，於其他專業（教育、矯治、精神醫學、醫療、司法、復健醫學）主導的領域中藉由實務工作了解該領域運行的規則與資源，並在熟悉之後，扮演銜接案主與服務體系的角色。如同醫務社工與精神社工例行與醫師偕同查訪病房，並在接受醫師的囑咐以及院方管理的要求（如希望病患出院）下，調和醫療端與病患（案主）端的目標。社工必須夠柔軟，才能夠藉由各種資源與人脈培養變形蟲能力。

有別於情緒勞動與關係處理的能力，社工教育場域較缺乏「變形蟲能力」的養成。因為社工領域廣泛，包含社工專業主導的兒少、家庭經濟扶助、家庭暴力與親密關係暴力，以及與其他專業合作或由其他專業主導的領域，如貧窮治理、長期照顧、社會住宅、藥酒癮、矯治體系、醫療體系、教育體系等。專業教育受限於學分規定與授課教師專業，無法提供各領域的教育訓練課程，因此只能仰賴實習與工作中做中學⁷³。

所有來到法院服務處的實習生或是社工⁷⁴都需要從頭開始了解家事事務與家暴事件的各種法規與實際流程。一開始會先從工作手冊與服務介紹手冊開始，工

⁷³ 吳秉正（2010:83-84）針對法院社工進行研究，當中指出法院社工非常仰賴做中學，以了解原先不清楚的司法體系。

⁷⁴ 不論之前的在其他領域的社工年資，只要不是熟悉家暴事件與家事事務的社工都需要從頭開始學起。




作手冊是承辦家暴服務處的大型機構與衛福部合作出版，工作手冊裡面詳載了家事事件與家暴事件的相關法規與流程；而服務介紹手冊則是法院服務處自己印製編行發放給民眾的簡易手冊，詳讀服務介紹手冊可以提供社工實際可運用的說詞。這兩種手冊內容雖然可以經由紙本了解服務內容，然而因為發行數量與佈點僅只於法院服務處，所以沒有實際投入實務工作就不易取得。

除了已經標準化的手冊外，社工還是經常需要面對一些不確定的法律問題，而需要向司法專業請教，此時社工平時提供案主的法律資源亦是社工的資源。社工有時候會趁著與法扶律師講述案主的脈絡時，順道與律師討論法律見解。另外法院服務處兩周提供一次的免費律師諮詢當有預約民眾臨時無法前來，或是提早結束，社工都會抓緊機會，向律師詢問實際業務的處理。有一次，網絡的其他社工打電話來詢問法律問題，社工因為不太確定自己的見解是否正確，特別打電話詢問樓上的司法事務官。社工經常利用身邊的法律專業從業人員，不斷豐富自己對於司法與實際開庭狀況的了解。

各個不同的法官與司法事務官在審理案件時有不同的基準與問案風格。社工每一次開庭結束都會記下筆記，

「我們以前都會對法官有一些小筆記，我們對事務官也會有一些小筆記。他審親密關係的要件，甚至光是他們的關係適不適合申請保護令你就會知道事務官有不同的準則跟標準。例如有些事務官對於男女朋友之間沒有同居的暴力，他就會在意什麼時候在一起、什麼時候分開，真的有明確的時間點說分開嗎？（20191121 田野筆記）」

若社工遇到不熟悉的法官或事務官，會事先跟其他同仁詢問他們之前的開庭狀況與法官風格，以此與案主討論出庭準備。若法官風格較為強勢，則會預先替案主打好預防針，並花更多時間準備。



以上「變形蟲能力」養成都發生在勞動過程中，我在田野經驗中則注意到，社工經常參加法院內部與外部的教育訓練。社工師證照與標案皆要求社工每年需完成 20 小時的教育訓練，每次教育訓練以四小時計，社工每年需參加五場教育訓練。這個教育訓練的規定並不難達成，在胖達法院服務處中，我觀察到的狀況是社工幾乎每兩周就參加一場教育訓練。她們幾乎都選擇與法院業務相關的教育訓練，如會談技巧、保護性業務、性侵害防治、民刑法課程。社工們選擇與直接服務相關教育訓練⁷⁵，僅有督導會參加督導實務的教育訓練。平時會依據輪班表，錯開教育訓練的時間，但偶爾也會發生像前面已經提到的狀況，僅留下一位社工與督導值班⁷⁶。

社工專業能力同時仰賴專業教育、職前／在職教育與勞動過程養成，而社工實際可依據脈絡評估來判斷如何發揮專業能力，做出專業實作。

晴芬有位案主是未成年的少年，爸媽在少年小的時候就離婚，媽媽也就此沒有聯絡。但是 2019 年少年的爸爸過世，留下了一筆債務。少年與阿嬤皆希望拋棄繼承，以免承擔債務。

「但是法規並不允許尚未成年的少年自行拋棄繼承，需要法定代理人，即媽媽的同意。七月時法院連絡到媽媽，外婆作為媽媽的委託人來參加監護權的調解，阿嬤因此取得男生的部份監護權。

辦理拋棄繼承需要印鑑證明，少年去戶政事務所辦理印鑑證明，因為沒有法定代理人的同意，又無法辦理。同時發現，七月監護權的調解沒有成功，因為媽媽沒有放棄監護權，阿嬤只有取得身分、財產之外的監護

⁷⁵ 社工教育訓練的選擇遵循第四章第三節的「直接服務中心主義」，傾向選擇直接服務相關而非間接服務相關的課程。

⁷⁶ 見於本章第一節櫃檯的工作安排。



權。

男生因此再次前來法院這邊找晴芬詢問如何繼續解決。晴芬打電話給戶政的股長，股長表示會協助聯絡內政部。內政部回覆表示之前已經跟法務部確認過，確實需要法定代理人（媽媽）同意。

晴芬之後和事務官聯絡，事務官說明辦理拋棄繼承的印鑑證明可以本人到場替代，但事務官表示這個拋棄繼承的案件到他手上一定會駁回。但有幾個解套的方案，最好是連絡上媽媽，取得媽媽的同意或讓他放棄監護權。但七月的調解，阿嬤沒有留下聯絡資訊，無法聯絡到媽媽。不然就是跑一次改定監護，留下資料讓之後審理的事務官可以知道男生確實有努力聯繫媽媽，但媽媽沒有執行他法定代理人所應該負的責任。等到男生明年滿 20 歲，再來拋棄繼承，到時候這位事務官會同意，但她不確定其他事務官是否會比照辦理。(20190904 田野筆記)」

整個過程中其實都沒有法院社工出場的必要，晴芬大可將協調的責任轉給主責的戶政機關，然而晴芬擔下了協調戶政與司法體系的要角，讓少年的問題最終可以解決。晴芬的例子體現了銜接體系與案主的關係處理工作，並於其中展現變形蟲的柔軟，向其他專業系統請求協助以及運用先前已習得的司法、戶政體系運作的經驗與知識。過程中，晴芬需不斷的安撫阿嬤與少年的焦慮，並進一步讓少年不要放棄、繼續努力解決問題。為了幫助案主解決問題，社工需要密切呵護案主的不同需求，並以問題解決為目標連結不同的體系與資源。

社工除了填補體系與個人間的縫隙外，亦需要藉由不同的方案來填補直接服務所需花費的營運經費，並藉著其他方案的提供，引入其他專業者的協助，以尋求完整的服務案主。因此，因應薪資來源的標案與方案而生的方案工作與行政工作即成為社工無法迴避的業務。



第二節、繁瑣的方案與行政工作

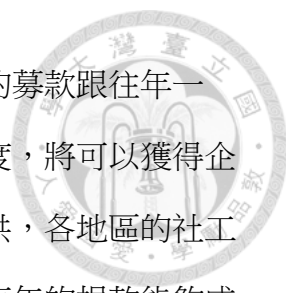
臨櫃接案之外，每周三天不在櫃台的日子，除了撰寫個案服務記錄，社工需要另外從事方案與行政工作。法院服務處含督導在內的六位社工，每人依據年末討論出的工作職掌皆有各自不同的方案與行政工作。其中方案工作可依據經費來源區分為地方政府標案、司法院補助與文明基金會的方案工作（詳見表 3-2）⁷⁷。經費來源同時是社工需負責的對象，方案工作完成後需向各個對象交代工作成果，因而對於法院服務處而言，它須面對多元的主管機關（老闆）。而行政工作則是衍生自衛福部補助、司法院補助與政府標案的核銷作業，以及服務成果報告與瑣碎的器材消耗品管理。

表 3-2：方案工作與經費來源

| 經費來源 | 方案工作項目 |
|--------|---|
| 地方政府標案 | 兒童團體、聯繫會議、外聘團督、宣傳品製作與活動、心理師諮商（大楓市提供一成經費）、教育訓練、社區宣導。 |
| 司法院補助 | 律師法律諮詢、心理師諮商（提供九成經費）、親職教育講座 |
| 文明基金會 | 記者會、募款活動 |

胖達法院服務處是文明基金會的分支機構，對於法院服務處而言，文明基金會的總會即是直觀的主管機關。對於總會而言，法院服務處既是提供服務的分支機構，亦是總會籌募營運資金的募款單位。總會為了收支平衡，每年都有固定的

⁷⁷ 第二章之經費來源主要討論對象為法院服務處社工的人事費，司法院補助不包括社工人事費，因此不在第二章的討論中。司法院補助僅包含律師法律諮詢、心理師諮商、親職教育講座以及協助律師法律諮詢的臨時人力酬勞費。



募款方案，並由各地區服務處的社工擔任募款的負責人。今年的募款跟往年一樣，總會跟一家全國性的企業合作，當捐款人捐款超過一定額度，將可以獲得企業提供的回饋品。但這個回饋品的發送是由企業各地的分店提供，各地區的社工要統籌捐款，並確保回饋品能送到捐款人手上。而且總會希望每年的捐款能夠成長，這形成了負責社工的「業績」壓力。今年負責年末募款與企業合作的晴芬覺得：

「之前就會很焦慮，統整單子的時候在意有多少（捐款）。結算之後就好了，但現在又要開始發（回饋品）大家就會來問我的到了沒，正好碰到 1111 出貨出得亂七八糟。到底今天會不會到，或是中間又遇到漏單的，或 delay，那個時後壓力就會很大。這樣下來也一個多月了。今年業績有成長，但蠻辛苦的。老實說我不愛募款這種東西。（20191121A 訪談逐字稿）」

除了年度的募款方案外，總會希望社工能夠增設零錢箱，並且期待每一個社工都是總會在各地區募款的人力。為此，每個月嬌雯需要去各個零錢箱的放置地點，拿回一箱箱的零錢，清點完金額後上繳給總會。每一個零錢箱的設點都需要社工實際走訪並與店家溝通取得共識，才有擺放零錢箱的機會。增設零錢箱主要是由法院社工們趁著下班或休假時候「順便」詢問店家，預先溝通確認意願後，再請負責人嬌雯在上班時間帶零錢箱過去。有一天督導在櫃台跟嬌雯說他跟店家溝通零錢箱的經驗。督導在買鹹酥雞的時候，發現店家擺放了兩個零錢箱，箱內都放滿了零錢。督導接著就主動向店家介紹法院服務處的服務，並詢問店家能否再擺放一個零錢箱。因為外帶塑膠袋需要額外加收 1 元，店家會請顧客將零錢投入零錢箱中，所以兩個零錢箱才塞滿了零錢。但因為這兩個零錢箱的募款單位一兩個月才來回收零錢箱，往往都塞滿了許久才回收，所以還可以讓法院服務處放

置零錢箱。督導因此趁著這次買鹹酥雞的機會，增加了一個零錢箱設點。

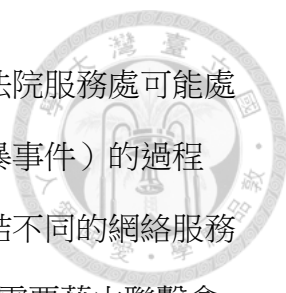
幾個周末與平日的晚上，法院服務處亦會找機會參加義賣擺攤活動。這是社工少數一定會報加班的時機，因為這些活動都是被認為是額外的宣導與募款活動。法院服務處會事先向總會詢問是否有企業贊助的義賣品，或提前利用工作的空檔與休息時間製作義賣品（如手工製作護唇膏）。募款不僅需要工作時間，亦需要社工工作外的時間投入。但募款的績效不會變成社工的績效獎金，募款的所得會用來支應基金會的行政、訓練和會計支出，以及各地分支機構的自籌款。

胖達法院服務處應總會的要求，舉辦記者會宣傳當時總會所推展的服務項目。關於記者會的前置作業，總會的行銷部門有提供意見諮詢和注意事項，除此之外，記者會的籌備工作皆由法院服務處負責。2019 年度負責記者會的社工是子雲督導和宜德，這也是他們的初體驗，過去兩人都沒有舉辦記者會的經驗。為了讓記者會順利進行，他們花了不少上班時間密切討論主題、佈景、新聞稿和邀請記者與「長官」⁷⁸。記者會除了宣傳法院家暴服務處與家事服務中心的服務外，亦是文明基金會的外宣機會，藉此爭取更多曝光度。文明基金會總會亦有針對該次記者會的相關主題的年度募款專案，以及與企業的公益消費合作，因此總會相當重視記者會。

除總會交辦的業務外，依據法院服務處投標的委託計劃書，其中即要求投標單位（即法院服務處）需辦理聯繫會議、外聘團督、教育訓練與社區宣導。市政府的標案中，聯繫會議和教育訓練協助目的在於聯結法院服務處與「網絡成員」⁷⁹。聯繫會議和教育訓練中，法院服務處會邀請法院、市政府社工、移民署、警察局、衛生局、法扶基金會與其他社福機構的代表參與。聯繫會議是針對服務流

⁷⁸ 含基金會董事長、執行長與胖達法院院長、少年及家事法庭庭長，以及胖達市政府與大楓市政府代表。

⁷⁹ 社福機構常稱可以提供案主服務的其他機構為「網絡」。



程或特殊案例進行討論，而教育訓練則是在幫助網絡成員了解法院服務處可能處理的問題與服務。在案主處理家事事件與家暴事件（尤其是家暴事件）的過程中，法院服務處一般擔任中間過程中的重要角色，協助案主聯結不同的網絡服務（例如需要警察中的家防官定時巡邏或警告家暴施暴者），因此需要藉由聯繫會議連結網絡成員促成合作。宣傳活動與社區宣導則幫助一般民眾了解家暴與家事事件相關問題，讓一般民眾了解有相關問題如何尋求協助與解決問題。而外聘督導則提供機構內部在職訓練與機構內工作安排討論的重要機會。

胖達法院服務處申請了衛福部的補助、投標市政府標案，以及向司法院申請了服務方案補助，皆需處理衍生的行政工作，並向這些不同的主管機關負責。每月市政府與司法院為了了解法院服務處的服務狀況，法院服務處皆需要呈交服務狀況的月報表。為此總會設計了一套方便社工統計服務狀況的系統，每當社工服務完一個案主後，就可以在系統上點選，接著產出服務狀況的報表，社工們把這個過程稱作「coding」。但是這個系統是為了總會各地的服務處所設計的，各地政府承辦人員想見的報告內容卻是不一樣的。而司法院與衛福部亦有自己的成果報告要求。所以即使系統方便產出服務狀況報表，但社工仍需再另外繕打一份報表，為此需要再一次核對服務項目與統計資料是否無誤。

我在法院服務處的期間多次核對報表，但沒有一次核對不出現錯誤。錯誤出現的原因，多半是負責人已經繕打報表後，仍有社工在基金會的系統上 coding。之所以如此是因為社工剛服務完一個案主，馬上又有臨櫃的個案，因此無法服務完一個案主後就把上 coding。再加上當天臨櫃接案稍微累積得多就可能出錯，可能會漏掉 coding。對於社工而言，coding 是一定要完成的事，但不是非常迫切的工作。不過，對於負責報表的社工而言，coding 被拖延，就會壓縮負責人處理報表以外工作的時間，負責人只能趕工，儘量在每月的五日前完成報表，並各自交給大楓市與胖達市政府承辦人，以及幾天後需要繳交的司法院報告。為了及早處理，報表負責人每月都會提醒大家 coding，而其他社工也會向負責人回報 coding



的進度。除了服務狀況月報表外，每三個月也要做服務狀況的季報表，如果正好有聯繫會議 需要報告服務處的服務狀況，就需要另外統整當年度至聯繫會議前的報表，並與去年度相同時期作比較。負責報表的晴芬形容，這是最耗「眼力」的工作。

為了讓總會墊付的款項能夠補回，每季社工都需要依據標案的要求進行核銷作業。每季的核銷包含衛福部補助、大楓市政府標案、胖達市政府標案與司法院補助共四筆。為了讓每一筆支出都能夠核銷，督導與三位核銷負責人需要「配置」，不能將所有的支出都在一個案子裡核銷，也要精打細算，不要讓各項目金額超支。因此，採買服務處日用品或器材就時常需要向督導和核銷負責人確認是否仍有經費預算，以及應該以何名目核銷。「統計、核銷大家一定不想做啊，但一定得做的。會留著一定都是沒辦法取消不做的。核銷、統計、聯繫會議啊這種東西就是收不掉，我們要服務多少個案，每年要辦多少場。(20191022 訪談逐字稿)」對於社工而言，這些衍生的例行化業務都是燙手山芋，既枯燥乏味，又是必要不能削減的業務。

相較於固定的行政工作，方案工作則帶有一些社工能夠自主決定的彈性。其他表 2-2 所列的方案工作，如宣導品製作與活動、兒童團體皆是社工由主動提出，與市政府商討後將相關經費列入標案中，其中兒童團體即是 2019 年新設計並辦理的方案。除了政府標案述及的直接服務外，胖達法院服務處為提供更完整的服務，另外向司法院申請方案補助，辦理親職教育講座、律師諮詢服務與心理師諮商。以上幾項方案工作都是社工內部自主討論後決定額外提供的服務項目，目的都在使法院服務處提供更完整的個案服務。這些服務雖由社工撰寫計畫、申請經費、撰寫服務紀錄及核銷，但實際提供案主服務的不是社工，而是社工依據經費聘請的講師、心理師與律師。社工主要的工作在於使方案得以成形並運行順遂。社工在方案工作中一般需要跟其他的專業工作者合作，同時也是社工較不「專業」的時刻。社工在方案工作中較少與案主接觸，社工的方案工作可以說近



似於專案管理 (project manager)。

方案工作可能比較無法發揮社工的專業特長，然而許多的方案工作內容都涉及了社工評估案主需要哪些資源，以及配合法院處理家事事件的需求。法院會要求或邀請家暴事件加害人、家事事件（離婚、子女親權及會面交往等）中的雙親，以及在管教與親子溝通層面有困難的家長參加親職教育講座。法院同樣會要求或提供家事事件之雙親、監護人或其他協助照顧子女之關係人進行個別或家族諮商。這些都是法院在處理家事事件與家暴事件時所提出的需求，初期由法院行政人員處理，現在則交由法院服務處社工辦理。另外，胖達法院服務處為了更全面的提供案主資源，在標案與司法院補助中申請兒童團體與免費的律師諮詢⁸⁰。這些方案工作雖然社工僅扮演幕後的角，但對於案主而言是非常重要的資源與協助；而司法院的方案業務同時也是胖達法院服務處能自主規劃的部份。

然而，從事方案與行政工作的時間可能佔去直接服務（含撰寫服務紀錄）的時間。例如月報表大概需要一到兩天的時間完成。兒童團體事前需要一兩個小時佈置場地，兒童團體進行當下需要兩個社工人力協助四個小時。總會所期待的記者會更是需要法院服務處全員花費一個月的時間來安排準備。方案與行政工作大多需要在上班時間完成，如教育訓練、聯繫會議、心理師諮商、律師法律諮詢、親職教育講座、外聘團督、兒童團體與記者會都需要與廠商、網絡成員、講師聯絡，因此需要在上班時間完成。每周社工幾乎需要花費一到兩天的上班時間處理方案與行政工作，因此方案與行政工作在在都使得法院社工能夠實際從事直接服務的時間受到壓縮，因而也使得社工時常得在上班時間之外撰寫服務紀錄。

⁸⁰ 司法院的方案為胖達法院服務處獨立撰寫計畫並申請，並非文明基金會統一的規定。因此，各地法院服務處在方案工作上會有所差異，但在法院服務處的標案業務上面，則較有一致性，較無各地方法院服務處可以自主規劃的空間。



第三節：專業認同的劃界

完成業務並從中得到工作成就感可以幫助工作者建立認同，然而社工的業務相當紛雜不是每一種業務都能從中得到成就感，並建立社工自身的專業認同。本節將討論社工對於這些業務的看法，以及各項業務對於自身專業認同的影響，其中牽涉業務劃界與專業劃界兩種區分。界線指的是「用來分類物品、人群、實作，甚至時間與空間等的概念性劃分。(Lamont, 1992:2)」劃界即是在區分我群與他群的界線，然而劃分兩群人的界線時，亦同時建立自我的專業認同並形成法院社工的同一性。

一、業務劃界

社工專業從教育場域起就不斷的強調從事直接服務與累積實踐知識的重要性。但是絕非每一位進入職場從事社工的人都能夠成功建立專業性。不乏社工抱怨自己的工作只是在做「雜工」，有學用落差的狀況。另有 2020 年防範武漢肺炎期間，高雄市政府社福中心社工發送便當給居家隔離的民眾引發非議的事件，令人質疑：「是否有社工發送便當的必要性與專業需求？」(葉靜倫，2020)。為此我們需要討論各項業務對於其從事者（社工）所帶來的影響。

慧喬在法院服務處前曾經在一個小型的協會工作擔任社工，但他的工作主要是管理內部的其他員工。

「但我覺得那個就是跟社工比較脫節。像 00 協會不太需要訪視，你就整天在那個協會裡面處理一些行政、核銷。然後就跟人的互動，一間小小的辦公室四個人五個人，然後不太需要訪視，其實有點沒太多事情做。然後後來就覺得比較脫離社工的部分，所以我後來就去 00。」

(20191031 訪談逐字稿)」



慧喬的下一份工作是在一個大型的基金會下的地方機構工作。同樣是擔任社工，但與上一個協會的工作有所不同，多了很多到家訪視的機會。然而，雖然基金會的工作多了直接服務的部份，但其他行政的工作也不少。

「以前你知道搬米、整理二手衣物很多就是占了很多時間。花很多時間啊，你整理二手衣物也很累耶。大家捐了一堆二手衣物，你分成要給家庭的，不給家庭的，不給家庭又拿去再一次回收，花時間在這個上面。我不知道有沒有更有效率的方式，或是請志工協助，我覺得是有更有效率的方式。因為工作的時間真的很有限，把時間花在更需要的家庭服務的上面。(20191031 訪談逐字稿)」

因為基金會主要的服務對象是經濟弱勢的家庭，因此基金會平時會向一般民眾與企業勸募物資。而整理這些物資的工作則落在社工的肩膀上。平時需要家訪服務案家⁸¹，又需要處理核銷、行政和物資整理，周間經常需要晚下班。再加上周末基金會經常有活動，社工需要前去幫忙，但慧喬認為周末是家庭日，應該珍惜能夠和小孩一起長大和丈夫相處的時間，因此後來慧喬離開這個基金會來到法院服務處工作。

慧喬的兩次轉職經驗除了考量家庭因素外，亦因為兩份工作都花太多時間在間接服務，而非直接服務，使得慧喬認為無法發揮專業所在。慧喬並不是特例，社工們選擇留任與否時都依循著「直接服務重於間接服務」的評價。晴芬即提過

⁸¹ 服務的對象是個別家庭，因此稱為案家，而非案主。

她為什麼待在法院服務處工作了十年，而不像社工常見的到處轉換，即是因為法院服務處提供了他能夠成為「理想的社工」的機會。




「我只能說我想要做的社工是什麼樣子，我想要做一個可以在一線跟我的個案互動，陪他走一段生命歷程，然後真的在這段過程裡面給他他真的覺得他需要的幫助，這樣的社工是我原先就想要做到這樣。人跟人之間是有那個碰撞跟互動，生命跟生命之間可以有相互影響可以比較正面讓他有動力的東西，我覺得社會工作就是這個。(20191121A 訪談逐字稿)」

從社工們對於理想社工的訪談中可以看出，社工們對於理想的社工雖然有不同的樣貌，然而這些社工都是從事直接服務，而非間接服務。間接服務不是理想社工所必須從事的業務。

子雲督導強調「社工首要的任務是當社工。」，但這裡的當社工指涉的業務範圍不包括社工們亟欲外包出去的行政工作與亟欲減輕的部份方案工作。法院社工們會將各種需要從事的業務區分為「專業／不專業」。專業的業務是直接服務；不專業的業務則是屬於間接服務的方案與行政工作。

晴芬是法院服務處最資深的社工，他在此已經服務了第十年。早先他負責法院服務處所有的採買與核銷報帳，他做了四年之後覺得太痛苦了。因為很多時間都只能花在行政上，這無法讓他從事專業業務。後來重新調整工作，將採買與核銷等業務分散在不同同仁身上。行政工作顯而可見是社工們最想劃出「社工專業」的業務，因為它不是非社工來做不可。欣欣就提到他認識的其他機構，他們會將行政工作全部交給專門的負責人，而不是社工。

而在方案工作上面則顯得相對複雜，社工為了更全面的服務案主，而自主辦理的方案工作（如心理諮商、兒童團體），屬於「專業／不專業」的模糊地帶。



雖然這些方案工作多屬於間接服務，社工不是服務過程中的主要負責者，但因為這些方案工作中的案主多會以個案管理的方式 coding，反映這些服務關係預期會持續較長的時間，因此有較多次數的接觸。另外，社工也較能從這些方案工作中實際觀察到案主的改變，因而產生成就感。所以這些方案工作雖然是間接服務，但不會被劃歸到「不專業」。因為這些方案工作牽涉到社工的判斷，需要藉由專業判斷來界定（或生產）案主的需求。

然而離案主越遠的方案工作，則通常會被劃歸到「不專業」的業務，例如社工的募款。社工募款的主要目的是填補總會的自籌款，社工雖然認為這是必要的工作，但跟行政核銷一樣，這些都不是社工的專長或非由社工做不可。子雲督導認為：

「你讓他們做不是他們專長的事是事倍功半的。這樣很沒有效益又耗費那個人力。對我來說社工做得不開心，向心力也會差。這個真的是損失比得到的利益大太多了，所以會跟基金會反映說這個思維應該要調整。
(20191022 訪談逐字稿)」

從社工的角度來看，從事這類型的方案工作確實會對組織認同產生影響。

「就算你說那是我們要做的事，我也可能就會那會影響我對基金會認不認同。因為我覺得那不是社工該做的事，也不是我們的強項，像是記者會啊。我覺得 000 辦我覺得 ok，但記者會我真的覺得有點太沒有受過相關專業訓練，基金會也沒有教，你就是要自己摸透。這個我會覺得有點太勉強。(20191029 訪談逐字稿)」

以便利商店的店員為例，舉凡點貨、收銀、幫忙列印文件、泡咖啡、繳費、寄送包裹都是店員的業務，他不會以是不是「強項」來考量這些業務「該不該做」，



所有的店內業務他都需要完成。然而對於受過專業訓練的社工而言，專業與否是業務的重要考量。

因此對於法院社工而言，業務會依據業務目的（以案主為目的／以組織為目的）與不確定性兩條軸線可分成四種類型（表 3-3）⁸²。這兩條軸線又牽涉兩種主觀感受—專業責任感與工作成就感，以案主為目的的業務受到專業責任感的驅策；而完成不確定性高的業務，則帶來較高的工作成就感（Baldamus, 1961: 53）。

表 3-3：社工的業務劃界

| | 不確定性高 | 不確定性低 |
|--------|----------------|---|
| 以案主為目的 | 專業核心業務（直接服務） | 專業邊緣業務（聯繫會議 ⁸³ 、律師法律諮詢與心理師諮商方案等） |
| 以組織為目的 | 其他專業業務（記者會與募款） | 非專業業務（核銷與行政工作） |

以案主為目的的是社工專業的業務，其中包含專業核心業務與專業邊緣業務兩種。法院社工的專業核心業務同時是社工專業且（勞動對象、勞動過程與勞動成果的）不確定性高的直接服務，並且是社工建立專業認同的必要條件。若社工無法從事專業核心業務，則有「打雜」之感，認為學非所用。而聯繫會議、律師法

⁸² 業務的區分亦可部份解釋法院服務處為何之前有著長期懸置督導職位的狀況，因為晉身督導意味著需要從事越多非專業核心業務，而無法從事同樣多的專業核心業務。

⁸³ 聯繫會議原的目的本在於建立網絡成員間彼此的專業溝通，然而後期逐漸例行化，逐漸缺乏原本的功用—為複雜案主尋求解方，因此社工曾提出是否能夠減少聯繫會議的次數。聯繫會議在例行化，失去原本的功能下，變成非以案主為目的且不確定性低的業務。



律諮詢與心理師諮商方案，雖然社工所面對的不確定性低，僅需要幫忙行政執行，但該業務涉及社工的判斷（案主有什麼樣的需要的判斷，即脈絡評估），因而屬於社工專業的業務。但專業邊緣業務因為容易受到檢核控管，而無法充分發揮個別社工的工作自主性。

另外以組織為目的的工作則是「非社工專業」的業務，一種是從事這些業務的人可取代性高，業務缺乏「不確定性」為非專業業務（如核銷與行政工作⁸⁴）；另一種則是像舉辦記者會一樣，對於社工而言，這些業務充斥欠缺訓練而無法掌控的（勞動過程的）「不確定性」，然而卻有其他專業訓練與知識專門處理這些業務，因此是其他專業業務。其他專業業務的不確定性表現在社會對於此類業務勞動過程的不確定性，而非勞動成果。法院社工對於其他專業業務（如舉辦記者會與募款），因為缺乏相關專業知識與經驗，因此無法控制勞動過程中的不確定性；不過此類業務其勞動成果清晰可辨，使得社工執行此類業務的成功與否容易受到檢核。其他專業業務的勞動過程具有不確定性，卻有清晰的勞動成果，這使得社工在這類業務上容易出錯，同時錯誤也容易被指出來變成問題，因而成為工作壓力的來源。

專業若要取得競爭優勢、抵禦來自專業系統外部的攻擊，需要精密的調控業務的「不確定性」，過高或過低都會影響個別專業的競爭力與自主性。對於 Abbott（1988）的專業系統理論而言，重要的是專業系統內部與外部的區隔，藉以分析專業系統的內部動態過程，以及外部對於專業系統的影響。專業系統理論中缺乏個人層次的討論，其中業務劃界對於建立自身的專業認同感至關重要。

能否於勞動過程中從事專業核心業務，並於其中培養與展演專業所肯認的能力、價值的實作是專業認同的重要關鍵；換言之，讓專業者從事非專業業務，無法建立專業認同。前述法院社工的三種專業能力：情緒勞動、關係處理與變形

⁸⁴ 此處的核銷與行政工作並非嚴格來說需要專業訓練的會計工作。



蟲，皆需不斷的在實作中打磨成型，為此社工們不惜利用／（犧牲）自己的下班時間。

一天在櫃台，社工們彼此在討論著「她們的少年」，我湊近了解才知道她們除了在法院內當社工外，也在法院外當「社工」。六位當中有三位社工在法院外⁸⁵，擔任少年保護志工⁸⁶。她們會擔任少年保護志工是由調解委員所介紹。法院缺乏少年保護志工，少年保護志工所服務的少年，是屬於矯治系統中的非自願案主。除了服務少年之外，在慧喬的服務中，少年的家人也是服務對象。法院希望招募一些對於少年事件或司法案件熟悉的專業人士擔任，法院服務處的社工就是重點的招募對象。為了擔任志工，社工們需要利用上班外的時間，欣欣甚至曾經為此請事假。

「但我就覺得多一個經歷啊。對我來講一個是我會覺得工作經驗上面可以知道少年保護的程序，另一個方面是可以認識這邊的保護官啊，一些人脈資源。尤其我們又是在這裡工作，我覺得多這層關係是對自己工作有幫助的，值得投資。(20191031 訪談逐字稿)」

社工擔任少年保護志工的意涵在於，利用擔任志工的機會培養關係處理能力所需的人脈、增加變形蟲能力對司法系統了解，以及磨練應對少年與案家所需的情緒勞動能力。擔任志工的過程是在進行專業核心業務並同時磨練三種專業能力，而擔任少年保護志工是為建立社工專業的個人努力。

⁸⁵ 所有單身的年輕社工（兩位）都加入了少年保護志工，另外一位則是有一個年紀較大孩子的慧喬。家庭因素可能使得其他兩位社工不願花額外的時間擔任志工；而剩下的一位則是志工招募結束後才到職。

⁸⁶ 少年保護志工是無給職，僅提供車馬費。



二、專業劃界

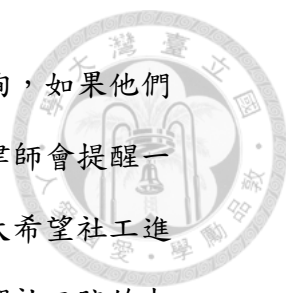
法院社工的工作需要情緒勞動、關係處理與變形蟲三種能力，並進一步依據脈絡評估，提供直接服務。法院社工的勞動過程需要與不同的專業分工合作，而法院社工即是在專業互動的過程中，藉由與其他專業劃界，建立自身的專業認同，肯定自己工作意義。

臨櫃諮詢中，法院社工經常在會談的末尾向案主提供法院服務處的免費律師諮詢、律師公會的社區法律諮詢時間或法扶基金會資源，我為此大感吃驚，難道這不會讓案主或社工自己懷疑自己的專業嗎？如果社工的法律諮詢已經足夠解決案主問題，為何還要進一步地提供其他法律資源？

一般認為專業需要在業務方面有全面性的了解與掌握，但其實這只是迷思。例如陳韋宏（2019）即指出復健科醫師與物理治療師間的支配從屬關係表現在醫囑上。復健科醫師診斷病患疾病並開立醫囑，而物理治療師需要「遵醫囑」，遵照醫囑上的指示提供治療。然而其他科別的醫師也會開立物理治療的醫囑，但醫囑並不會詳細如復健科醫師。而物理治療師也會依據醫囑的清楚或模糊與病患狀況來調整醫囑，從中也可以表現出物治師的專業自主性。醫囑大多模糊而需仰賴物治師的專業判斷來執行治療，醫師則與物理治療實作保持距離。從物理治療中，可以看出醫師與物理治療師對於實際治療的理解程度存在差異，醫師主掌病患的病理診斷，而與治療保持距離，而物治師則更清楚實際治療的業務執行過程。無論醫師或物治師皆未能對業務有通盤的知悉與掌握。

法院社工之所以轉介律師諮詢，在於司法實務有社工無法全盤掌握的狀況，因此需要另外轉介律師以因應其他的法律問題。

「但通常還是會建議他去做律師諮詢。因為我自己覺得我們也不是，不像律師有去跟開庭，或有時候法官同不同意，或有什麼沒注意到的還是



他們先去做律師諮詢。至少他們知道還是可以去做律師諮詢，如果他們有想要，不管是開庭前還是訴訟中都可以去問。至少可能律師會提醒一些我們很少想到的東西。除了保護令以外，其他法官也不太希望社工進去，除非有小孩子。但小孩子的案也沒有很多，真的請我們社工陪的也沒有很多。我們去可能陪小孩一次，也不是每一次，因為他那個訴訟的程序可能不會只開一次，開五次好了，我們可能只陪一次。但是可能那一次就是問小孩子的狀況，但前面或後面是怎樣我們就不知道。

(20191029 訪談逐字稿)」

社工因為法庭上的邊緣性，而無法充分掌握所有的開庭狀況。律師可以擔任案主的訴訟代理人⁸⁷，但法院社工需要法官允許才能陪同開庭。社工被允許陪同的狀況多是家暴事件與未成年的家事事件庭，而其他的家事事件庭即無法如此熟悉。另外，法院社工雖處理家事事件，然其中的財產關係、遺產繼承與因家事事件而起的損害賠償，因為常涉及複雜的財產計算與認定，因此法院社工通常不會具體回應，而以回應法規原則為主。因此在會談結束之後，社工會再請案主就前述問題詢問律師。社工亦時常利用律師前來法院服務處的時候，詢問律師財產關係、遺產繼承與損害賠償問題。律師除了專業訓練外，亦在實務專業能力的養成有著法院社工所無法具有的優勢，因此法院社工需要專業連結與分工。而變形蟲能力

⁸⁷ 《民事事件委任非律師為訴訟代理人許可原則》，第 2 條下列之人，審判長得許可其為訴訟代理人：一、大學法律系、所畢業者。二、現為中央或地方機關所屬人員，經該機關委任為訴訟代理人者。三、現受僱於法人或非法人團體從事法務工作，經該法人或非法人團體委任為訴訟代理人者。四、經高考法制、金融法務，或其他以法律科目為主之高等考試及格者。五、其他依其釋明堪任該事件之訴訟代理人者。第 3 條當事人委任其配偶、三親等內之血親或二親等內之姻親為訴訟代理人者，審判長得許可之。非律師亦得擔任訴訟代理人，但社工並不符合訴訟代理人的許可原則。

除展現社工需了解不同的專業外，亦指出社工要與不同的專業互動合作的特質，也因此有衍生的專業劃界。

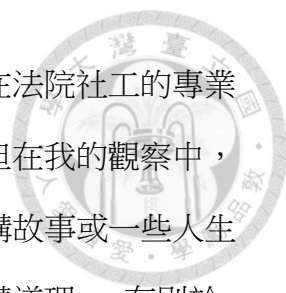
法院社工並不會因為專業連結與分工而喪失本身的專業性，法院社工自有逐漸習得一套專業劃界之法，在司法專業主導的法院中建立專業性。此時情緒勞動的能力與關係處理的能力即成為建立專業性的資源。

「社工的話，我覺得不同，就是律師比較是法律的專業訴訟上的提供，社工的話比較是了解他的狀況，聽他說給他一些支持或是一些方向幫他釐清。(20191031 訪談逐字稿)」

法院社工認為，律師提供案主的是訴訟上的資源，而社工則是提供案主情感支持，並進行脈絡評估，了解案主與事件的癥結。法院服務處所提供的免費律師諮詢時間為半個小時，而律師公會提供的諮詢時間為十五分鐘，無法在這麼短的時間內與案主討論事件的細節與案主的主觀理解，只能就客觀的爭訟提供意見與問題回應。

每次法院服務處的免費律師諮詢都會蒐集諮詢民眾的意見回饋，有時民眾會反應律師不親切或是不聽民眾說話。

「我覺得律師的講法真的比我們還要直接不客氣，有一些就會打斷，就直接說你這個就是怎樣啊，可能我們會很婉轉。但律師有些就是很直接那種，你就是不要怎樣就好啦，那這個有怎樣嗎？你現在要做的事情是會面交往，那就回到會面交往。我覺得我們也可以講話那麼直接，但如果我們不是單次服務，或是想要做更深的話，如果這樣可能就斷了。就是個案就覺得受傷，可能就掰掰了。(20191029 訪談逐字稿)」



專業劃界以群體內部的同一性為前提，劃分不同的群體。律師在法院社工的專業劃界中只專注於案主的訴訟，而社工在於處理「人」的問題。但在我的觀察中，律師其實充滿異質性，有一些律師不只回應司法問題，亦時常講故事或一些人生道理以說服案主改變或作出決定，而社工一般會視為這是在「講道理」，有別於同理。「講道理」是以自身的角度出發為案主提出意見，而講道理往往較為直接，是在於無法理解困擾案主無法作出選擇的原因。這絕非律師的有意為之，而是在諮詢時間的限制下無法同理。律師也並未接受親切或溫暖與否的篩檢，評價是否與律師繼續合作的考量在於律師的配合度、可以穩定配合出席，並擁有家事家暴相關的司法知識與經驗。

有太多主觀因素（個人特質、肢體表達等）影響同理是否成功，而社工能判斷是否花費時間以不同的方式同理。社工有更多的時間與資源（同事、督導、團督等），可逐漸與案主形成共感，踩同一套舞步。

「因為我們跟訴訟輔導科比，我們不是主要回應法律的問題，我們主要服務的是人。所以我們是會個別化的針對這個人他能聽得進去什麼、能夠表達什麼、他需要什麼，去為她這個人來決定我們的會談方向。看人決定會談方向和時間。（20191022 訪談逐字稿）」

司法人員（法官、司法事務官、律師、訴訟輔導科等）處理的是制度，關注制度運作的问题；而社工則處理制度與人之間的裂罅。制度不可能密不透風，因為情感關係充滿不確定性，易變化、受影響。司法介入充斥情感關係的家暴與家事事件就必然產生裂罅，司法無法完全接住所有的人心，也因此在此眾多司法事件中，



獨家暴與家事事件有社工的介入，進行補破網⁸⁸。同時，亦可見司法體系對此能力的認可。

社工時常被視為有愛心與耐心的工作者，而這些特質都被視作女性與生俱來的特質、不需要專業訓練。而台灣社工也以女性為多數，女性社工佔了整體社工的 82%（衛生福利部統計處，2020）。〈社會工作倫理守則〉曾載社工「以愛心、耐心、專業知能服務案主」；至 2008 年倫理守則修訂，社工倫理守則僅留下專業知能，而不再強調愛心與耐心。此舉反映社工專業人員拒絕接受愛心、耐心社會印象的狀況，細究之，社工反對的絕非愛心與耐心的特質，而是刻板化的情緒勞動。與司法人員的專業劃界顯見情緒勞動乃法院社工專業認同的基石，前述的反對是為取回社工情緒勞動的自主性。社工是一門情緒勞動的專業，而法院社工亦需修補制度運作中受影響者的關係，因此有別於司法人員。

法院社工在案主家暴案件的整體服務過程中，僅扮演輔助的角色，主要在案主申請保護令與陪同出庭階段提供服務，其他階段主要由家暴個管社工協助案主⁸⁹。然而依據蕭信彬（2006）的研究指出，社工取得社會問題的管轄權乃因於系列的福利政策立法中，社工界學者不斷主張社工專業「貼近案主」作為專業利基，宣稱司法、警政、醫衛等無法如社工般「貼近案主」而達到案主的利益最大化。然而在法院服務處田野，法院社工無法如同家暴個管社工全程服務案主，法院社工貼近案主的專業利基是否因此較為薄弱？

法院社工雖然無法全程服務案主，但在保護令開庭的部份有其強於家暴個管社工之處。法院社工較了解法官或司法事務官，「他審親密關係的要件，甚至光是他們的關係適不適合申請保護令你就會知道事務官有不同的準則跟標準。例如有些事務官對於男女朋友之間沒有同居的暴力，他就會在意什麼時候在一起，什

⁸⁸ 相關實作見於第三章第一節法院社工的專業能力。

⁸⁹ 法院社工與家暴個管社工的分工可參見第三章第一節直接服務的勞動過程。



麼時候分開，真的有明確的時間點說分開嗎？（20191121B 訪談逐字稿）」家暴個管社工因此經常請案主前來法院服務處撰寫訴狀，並請法院社工協助陪同案主開庭。

「家暴如果沒有個管我就要通報，通報之後有個管，就要跟他的個管說他今天來聲請保護令。個管那邊可以提供的協助是多少，有的時候個管就覺得他著力的部分是家暴的部分，可是他還有一些離婚、親子的議題，這些可能是家暴的社工比較沒有辦法討論的，譬如離婚訴訟，還是親子監護權的部分，可能就會改個管追蹤一些時間。還是會看狀況。

（20191031 訪談逐字稿）」

家暴事件的案主後續可能會衍生家事事件問題，因此需要較熟悉家事事件的法院社工來處理。田野經驗中，家暴個管社工曾來電詢問家事問題，亦曾經直接帶著案主前來法院服務處諮詢家事問題。田野中家暴個管社工與法院社工的分工狀況顯示家事事件上確有法院社工得以著力較深與專精之處，而與家暴個管社工做出區隔。即便比之律師有所不足，面對案主時，因為空間位屬於法院內，法院社工認為自己與其他的社工相比，更能與案主溝通司法問題，並被信任具有司法專業；律師公會對於法院社工代寫訴狀的抗議，亦反映了法院社工對律師生意的實際「威脅」，而威脅即建立在法院社工確實有律師的專業取代性之上。

法院社工的勞動過程除了需要與司法人員和其他社工進行互動外，還需要與心理諮商師、警政、戶政等其他專業人員分工。但後面的專業人員不是法院社工建立專業認同的劃界對象，其原因在於法院社工與這些專業人員有清楚的業務分工，而司法人員與其他社工則與法院社工有部份的業務重疊，因而產生專業劃界的需要，意即管轄權的劃界。因此專業劃界產生於法院社工內部的業務劃界（決定什麼是法院社工的專業核心業務）與勞動過程中需要與不同專業分工所產生的

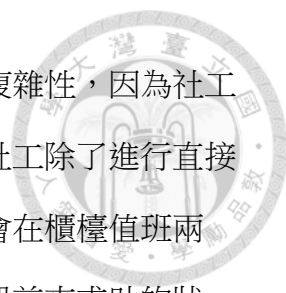


管轄權問題。法院社工的專業劃界奠基在勞動過程之上，勞動過程中與其他專業人員的互動形成法院社工的專業劃界，而法院社工的專業劃界則回過頭鞏固與重新塑造勞動過程（如法律資源的轉介、與家暴個案社工的分工）。

法院社工的專業劃界呈現兩種劃界方式，並以不同專業能力為基礎進行專業劃界。法院社工以處理人以及制度的專業能力為基礎，而與司法人員做劃界；另一方面，法院社工以熟悉司法的專業能力，與長期服務案主的家暴個案社工做區分。對於司法人員而言，法院社工更能處理關係；相對於其他社工而言，法院社工更能處理司法問題。法院社工以此雙重劃界，建立屬於法院社工自身的專業認同—法院社工有其獨特的專業性。專業劃界既基於專業能力的基礎，同時又創造專業能力養成的目標。法院社工因此不斷在司法問題、會談技巧進修，並不斷加固法院服務處與（司法、警政、戶政、醫衛）制度及網絡間的橋梁。

第四節、小結

本章首先描述了櫃檯值班的工作安排，輪班制、遞補制與法院服務處空間的關係。輪班制規定了社工值班的次序，遞補制與法院服務處的空間則促成社工們無時無刻不在注意著櫃檯的狀況。一旦民眾過多就會有其他的社工按照輪班制的次序前來支援；而前面次序的社工在持續服務滿三個小時之後，後面次序的社工也會接著遞補，以讓前面次序的社工能夠回到座位上撰寫服務紀錄或做其他方案與行政工作。櫃檯的工作安排一方面公平的劃分了每位社工臨櫃值班的職責、讓個別社工免於值班日臨櫃接案過多的情況；另一方面櫃檯成為了所有社工注意力的焦點，臨櫃值班社工就如同邊沁全景敞視監獄中的囚犯。櫃檯值班社工無法時刻察覺其他同仁的視線，但他會以為隨時有人注意著自己，櫃檯的工作因此不會漏接；另一面，值班同仁也隨時都有其他的同仁可以支援，尤其是在處理種類龐雜的家事事件問題時。



本章的各項業務點出了社工的薪資結構促成了社工業務的複雜性，因為社工的薪資以及法院服務處的營運需要多元主管的經費支持，因此社工除了進行直接服務外，亦需完成方案與行政工作的業務。每週每位社工起碼會在櫃檯值班兩天，這是少數可以專注從事直接服務的時候。除了當天較多民眾前來求助的狀況，非值班社工都在座位上忙著臨櫃時無暇撰寫的服務紀錄，以及處理方案與行政工作。方案工作當中一部份是法院服務處主動規劃的服務方案，另一部份的方案工作則與行政工作一樣衍生自標案與補助案的規定。對於法院服務處而言，為了取得營運經費，撰寫計畫投標政府標案與申請補助都是必要的工作，然而衍生的方案與行政工作往往會成為周而復始的麻煩，並擠壓社工能夠提供直接服務的工作時間，抑或使得社工需要利用工作外的時間撰寫直接服務的紀錄。方案與行政工作在所難免，如何儘可能縮短方案與行政工作的負擔就是亟待解決的問題。

既然方案與行政工作是麻煩，為什麼社工會額外申請方案補助，提供案主多元的資源與服務？Mol（2018）根據荷蘭醫護人員對於案主的照顧，提出「照顧的邏輯」（the logic of care）⁹⁰，社工不惜自找麻煩即是歸因於照顧的邏輯。照顧的邏輯是為了對抗忽略，而產生的照顧實作，有別於反對專業權威、強調案主選擇自由的「選擇的邏輯」（the logic of choice）（*Ibid.*：173）。照顧的邏輯就是在處理與面對不確定性，對於 Mol 所觀察的慢性病患而言，健康是難以達成的目標，它已被「良好生活」的理想所取代。

「但是，什麼能稱得上是一種『良好生活』，這也沒有明確或固定的答案。…在某種程度上，不穩定的血糖狀況仍意味著不好，因此，努力找到把血糖穩定下來的方法，是好的照護。這並非表示好的照護就會帶來

⁹⁰ 中譯本將之翻為「照護的邏輯」，照護較有強調醫護生理層次的“care”，而社工的“care”包含心理與社會層面，因此是較為廣泛的「照顧」。

穩定的血糖值：試著努力並不保證就能成功。…患病的身體是無法預測的。延續著此不可預測性，照護並非一種界定明確的產品，而是一個開放的過程。嘗試、調整、再嘗試。當面對一種慢性的疾病，照護的過程也同樣是緩慢進展的，直到死亡的那一天才終結。(Ibid. : 60)」


對於社工的服務過程而言，服務過程往往不是成線性發展⁹¹。此種服務過程反映了社工勞動的「不確定性」，因此需要引入照顧的邏輯讓社工「Be Water」⁹²。照顧的邏輯強調的是密切呵護、重視每一個案主的獨特性。「什麼是好的？」不是預先存在的，而是需要仰賴實際的執行、實踐才能一步一步的在社工與案主摸索討論中找出可接受的解方⁹³。這種強調實踐的照顧模式，社工需要非常積極的回應案主，並接受不確定性。社工的服務是一個過程，具有開放性。好的服務雖然目標朝向好的結果，但不總是可以如願以償。與案主會談討論可能希望案主能夠得到解方，但資深的社工可以理解到解方不一定會成為案主最終的選擇，因為每個解方所付出的努力與代價不一定適用於每一個獨特的案主，情況也可能生變，因此社工的勞動充滿不確定性，且需要學習接納不確定性。

強調密切呵護，體察案主的各方面需求，而不僅包含司法或醫療的需求，亦涵括社會、心理、經濟、教育、政治等需要。然而，司法體系對於社工的想像相當單一，同時反映了司法體系認為案主的需求也是單一的。晴芬受挫經驗中，法官的反應印證出司法體系對於法院服務處的期待。司法人員對於社工的期待是扮

⁹¹ 今日的受害人，明日也可能變成加害人。

⁹² 引自電影“Longstreet” 李小龍的經典台詞，意為「清空你的思想，不要限制自己的框框，可以在不同時候，都作出相應的變化，只有這樣，你才可以在不同的時候，作出流動或攻擊，既柔且剛的特性，就是水的形態！（Chan, 2019）」

⁹³ 這個摸索討論的過程本身就是「治療」。「良好的溝通非常有助於良好的照顧，溝通本身就是照顧的一環，這能改善人們的日常生活。(Mol, 2018 : 177-78)」



演好安撫案主情緒的角色，意味著從事情緒勞動。然而社工界普遍流傳著「社工不是愛心、耐心而已，社工是一門專業。」社工拒絕承認自己有耐心、有愛心的時候，其實反映了社工在日常的勞動過程中，不斷出現與累積的情緒負擔令社工難以承受；同時也反映了社工拒絕一般社會大眾對於社工情緒勞動單一的刻板形象，社工不只是微笑表現出愛心與耐心而已。

在照顧的邏輯下，案主可能有多方的問題，但需要藉由社工的脈絡評估來衡量是否有社工施力介入的空間。社工能自主判斷自己要展演的情緒，社工並不總是面帶微笑、一味的接收情緒垃圾，更多時候認為自己是在理性評估（脈絡評估）：案主面對什麼問題、案主需要什麼資源、如何幫助案主離開受暴環境、如何幫助案主自立、聽完案主這些話後要怎麼回應、講這麼多要怎麼寫紀錄、案主講的話自相矛盾了要不要面質他。案主可能今天前來聲請保護令，明天又來撤回，案主的態度與情緒大轉變這是社工與案主工作當中經常發生的情形，社工因此需要學習接受勞動中的不確定性。

另外業務的目的與不確定性劃分了業務的類型，不同類型的業務實作經驗則影響到專業認同的建立。直接服務是法院社工的專業核心業務，法院社工需要儘可能的縮減其他業務所花費的工作時間，全力投入專業核心業務之中。法院社工的直接服務所需要的三種專業能力—情緒勞動、關係處理與變形蟲，則成為法院社工在日常的勞動中得以與其他業務重疊的專業相區隔，形成法院社工獨有的專業認同資源。然而專業能力如同勞動力一樣是潛在的資源，法院社工要取得社會肯認，需要進一步將專業能力轉換為具體的專業實作（勞動），因而涉及下一章的社工管理問題。

第四章、法院社工的甘願勞動



「當員工感覺自己的工作沒有得到適當酬勞，可以和雇主談判，以爭取更高的薪資或福利。萬一無法如願，他們往往能夠想出新穎的對策。例如，他們可以怠工，亞當（Adam）就是一個例子。亞當在一所大學擔任維修員，他解釋說：『無論什麼時候，我們看起來都像在幹活，可能是因為戴工作手套，開著大學校徽的卡車吧。大學校園延伸到整個紐澤西市，所以高興去哪裡就去哪裡，頂頭上司根本不會懷疑。這給了我們很大的自由、做一切想做的事。我們經常開卡車去某個同事家裡，在那裡小睡兩個鐘頭，再開車回去，打卡下班。』（Payne, 2018）」

引文中，亞當的反應符合了管理學解釋（Robbins, 1994; Gerhart, Boudreau & Trevor, 1997），當薪資無法反映工作表現，意即無法透過薪資進行勞動控制，會影響到員工的工作表現，而出現怠工的狀況。但法院社工的薪資不令人滿意，同時法院社工的勞動充滿不確定性（勞動控制困難），那麼是什麼機制使得法院服務處的工作可以順利的運作，而不會荒廢怠慢？多元主管雖然使業務變得複雜，但卻也同時隱含了多元的主管無法遂行工廠中直接管理的職能。本章將討論為何在缺乏薪資誘因、直接控制的情況下，法院服務處得以在法院社工認真工作的狀況下服務民眾，其中的關鍵在於法院社工對於專業的追求。



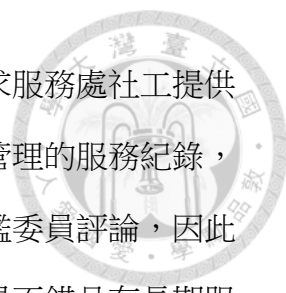
第一節：沒有蘿蔔與棒子的管理

依據第二章所詳述的薪資結構（表 2-4），法院社工的薪水主要來自於固定的薪資（基本薪資、碩士以上學歷加給、社工師證照加給、保護性業務加給、風險業務工作補助）與變動的加班費。社工每月的薪水只能藉由加班費來提升，然而因為標案所提供的加班費有限，加班需要考量標案的加班費上限與總會願意提供的自籌款，社工無法任意的加班。另外社工即便實際有加班也甚少提報加班，因此沒有加班費或補休。同時，標案所提供的人事費亦未針對社工的個別表現提供績效獎勵，意味著不論表現，社工的薪水都是相同的。異於勞動過程研究中薪資結構所帶來的效果（Burawoy，2005；謝國雄，1994；藍佩嘉，1998），社工的薪資沒有經濟上的誘因，社工不會因為表現差異而獲得不同的薪水（社工的表現本身即因為勞動成果的不確定性而不易評估）；同時，社工的薪水也沒有起到個別化勞工的效果。因此若要針對社工的勞動力轉化進行控制，需要藉由勞動現場的管理，而非薪資。

依據縣市政府的標案規定，縣市政府有權不定期對法院服務處進行評鑑查訪。但評鑑創設雖是為了管理服務處的服務品質，但其實質是在提供服務處提升服務品質的意見，而無法有效發揮現場管理的功效。縣市政府在決定是否要展延⁹⁴標案前會辦理評鑑，將一年期的標案延續到隔年，邀請評鑑委員依據服務記錄與當地查訪進行評鑑。該年度評鑑若成績為優等或甲等，則可以展延標案，縣市政府得不用再重新公開招標、法院服務處亦不需再投標。因此對於雙方而言，評鑑得到優等都能減少標案工作⁹⁵。

⁹⁴ 標案實際用語為「增購」。

⁹⁵ 2019 年台北的新女性聯合會爆發社工薪資爭議，新女性聯合會隨即解聘提出薪資爭議的社工；台北市社會局則以新女性聯合會無法履約而解除合約，並要求新女性聯合會支付違約金。之後原新女性聯合會原本的業務則統統轉為台北市的公職社工師執行，業務量的激增使得公職社工師苦



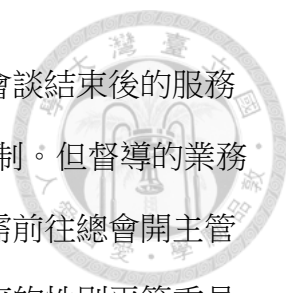
標案上雖寫明評鑑會抽查服務紀錄，然而實際的做法是要求服務處社工提供三到五篇服務紀錄。服務處社工一般會選擇服務較為深入個案管理的服務紀錄，而不是單次的服務紀錄。因為是社工選擇服務紀錄將之交給評鑑委員評論，因此難以達成抽查紀錄、監督服務品質的效果。更多是在已經服務得不錯且有長期服務的個案管理工作上獲得評鑑委員的改善意見。

這樣的評鑑做法是縣市政府與機構長期互動下的結果，若是實際抽查服務紀錄，則非常有可能會抽到單次臨櫃服務的個案工作紀錄，但這樣的紀錄同樣缺乏管理服務品質的效果。單次臨櫃的服務一方面是難以顯見社工服務的專業性，許多單次臨櫃諮詢的案主只是詢問單純的法律問題。實務工作上社工缺乏與（個案工作的）案主長期互動的可能，單純的法律問題也缺乏社工能夠介入的空間。另一方面有限的工作時間考量下，個案工作的服務紀錄其詳細度遠不及需要長時間追蹤的個案管理紀錄，僅依據個案工作的服務紀錄無法評估社工的服務品質。因此為了能夠馬上針對社工的服務品質進行評論，評鑑委員請社工預先提出三到五份服務深入的個案管理紀錄是相對而言具體可行的做法。

於是，縣市政府失去了評鑑這一個最能夠管理法院服務處的手段。縣市政府平時不會派員在法院服務處觀察，又缺乏嚴格監督的動機（避免重新招標）與評鑑的效度（施行評鑑所欲達成的效果），只能採取提供建設性意見的方式來提升社工的服務品質。法院服務處缺乏外部的管理機制，其服務的品質只能藉由社福機構內部的管理機制達成。

但社福機構的管理核心（總會）實際上缺乏勞動現場的管理，一是總會不會實際派員到胖達法院服務處，二是即便法院社工會在基金會提供的電腦作業平台上撰寫紀錄，但總會並沒有專人定期檢查。總會原則上只會管理交辦的方案工作是否如實完成，勞動現場實際的管理則由胖達法院服務處督導來進行。

不堪言。人員編制的限制下，政府部門不會任意將委外標案收回（自己做）。



督導可能採取的管理手段包含直接在會談旁邊觀看與管理會談結束後的服務紀錄。這兩種都可以被視為直接控制（direct control）的監督機制。但督導的業務內容非常龐雜，使得他無法進行有效直接管理。督導每個月皆需前往總會開主管會議與參加不定時舉辦的教育訓練，另外督導同時身兼縣市政府的性別平等委員會委員，需要不定時參加性別平等會議，以及其他社會安全網的會議。督導能夠待在服務處的時間有限，每周大概會少一個工作天。除了出席會議外，督導亦需要從事方案工作與行政工作，最後定奪與檢核工作是否完成皆須由督導來執行。督導雖然不用每周輪值櫃台值班工作，但若有其他單位轉借的個案，督導也會與其他社工輪流接案。再加上督導一般不會在櫃檯輪值，直接在社工旁邊觀看是非常突兀的表現。為了不妨礙社工會談與顧及團隊工作的氣氛，督導不會採取直接在旁邊觀看的方式管理社工的服務品質，只能採用管理服務紀錄的方式進行。

然而社工的勞動過程具不確定性，其所服務的案主其背景脈絡複雜多元、解決暴力與維護自身安全的方法亦相當多元，社工沒有一套清楚的服務介入 SOP（標準作業流程）。因此社工須要採用照顧的邏輯提供服務因應當中的不確定性，從做中摸索，與案主來回討論出可接受的解方。為此會談當中多有千迴百轉，一開始討論的可能與最後結束會談中的結論並不相同，但服務紀錄一般只會把最後的結論寫上去。要求社工將可能長達一個小時以上的會談詳實紀錄每一個節點、轉折，實在過於勉強。社工無法在服務結束後馬上撰寫服務紀錄使此要求更為困難達成，因此督導難以從服務紀錄中了解社工與案主會談中的每一個處理是否妥當。不過服務紀錄可以看出社工是否有提供例行的資訊（如離婚程序）以及經常引介的資源（如免費律師諮詢）。另外，督導的工作十分繁忙，在處理個案工作、方案工作與行政工作的同時，又要應付來總會與縣市政府的組織工作⁹⁶；同時，服務紀錄無法呈現個別社工的完整服務過程，因此督導難以藉由直接

⁹⁶ 汪淑媛、蘇怡如（2010）關於督導期待的研究顯示了督導工作的龐雜以及缺乏直接控制的可能



控制的方式管理社工的服務品質。

第三章第一節曾提到櫃檯的輪班與遞補制，但這個機制只能確保服務的量，使得前來臨櫃諮詢的民眾不會被漏接；但卻無法確保臨櫃的服務品質。櫃檯確實形成了一個全景敞視監獄，但彼此的監管只能仰賴視覺，因此僅止於服務的量，而無法實際利用聽覺了解個別社工的接案狀況，而無法確保服務的品質。在臨櫃服務輪替的狀況下，社工們知道要避免明顯的漏接，但服務的品質則沒有同儕監督的狀況。而督導所在的辦公室則更加無法掌握櫃檯的實際服務狀況，因此櫃檯所形成的全景敞視監獄不足以確保社工服務的品質。那麼，是什麼機制使得社工可以在缺乏薪資誘因與直接控制、間接的同儕監督等管理措施下認真工作、完成業務要求，並確保個別社工的服務品質？

第二節：未竟的社工專業

Abbott (1988) 認為專業間的競爭是對於業務管轄權的競逐，而競爭不僅出現在法律系統 (legal system, 規定誰能合法地執業)，也在公共輿論 (public opinion, 民眾肯認其為專業) 中競爭。個別專業需要爭取公眾的理解，專業工作者從事的業務需要受到公眾肯認。然而公眾對於社工業務與工作的不了解是非常清楚存在的事實，許多人無法區辨社工與志工的差異，甚至誤以為社工系教育即是志工訓練⁹⁷。「我覺得整個社會對於社工的專業以及它的期待要先提升吧。因為就是我現在出去我去講說我是社工，有些人會說那是什麼。(20170505 訪談逐字稿)」在康芸 (2007) 的訪談中，幾乎所有的受訪者皆表示社會工作的價值沒有被

性。

⁹⁷ 如蘇福明 (2018) 利用網路問卷調查一般社會大眾對於社工的了解，有三成的民眾將社工與志工相混淆。

社會大眾所接受，且「社會大眾及非營利組織自己仍認為社會工作是以慈善為基準，換言之，因為始終無法跳脫『慈善』的思維，所以也讓社工專業無法抬頭，進而導致社工人員在職場中的弱勢現況。(Ibid. : 97)」社會對於社工專業的了解不夠使社工在職場無法發聲，尤其在其他專業主導的職場中情況更為嚴峻。

Beddoe (2013) 指出醫院的醫務社工認為無法清楚說明自己的專業，且專業知識基礎薄弱⁹⁸。醫務社工擔心專業知識的主張逐漸衰弱下，會影響他們在不同制度環境中的地位與專業認同。其他專業（如醫療、警政等）對於社工較不熟悉，社工需要面對他們不友善的態度（許祖維，2007）；蔡涵宇（2007）指出社工與其他專業接觸時會有低於其他專業的感受。江俊良（2017）談到曾經聽過一位日照中心社工的自我質疑，「我是一個社工嗎？我的專業在哪裡？(Ibid. : 1)」安置機構的社工亦有看不見自身專業的狀況，「對於安置機構中自我的專業定位是很模糊和搖擺的，覺得因為安置機構個案的特殊性和看似生活化的工作內容，看似充滿挑戰與困難，但又好像看不見自己的專業性，『甚至覺得很像是來打雜的』。(梁乃文，2018：63)」社工廣泛的擁有專業焦慮，無法說清楚自己的專業性，同時質疑自己是否專業，而法院服務處的社工亦有相似的處境與感受，認為自己不受重視或易被司法系統忽視。

前一章指出社工扮演聯結不同體系與案主的角色，對於案主而言，社工是至關重要的；然而對於司法體系而言則否。社工陪同出庭需要預先提出，法官同意後社工才能入庭坐在案主旁邊陪同。然而，胖達法院中仍然有法官不會讓社工陪同開庭。「我們這邊不是有一個法官不歡迎社工嗎？我有被法官趕出來過。我的被害人說他開通常保護令的庭，他需要社工陪。我進去之後，法官說：『我沒有傳你，你進來幹什麼？』(20191121A 訪談逐字稿)」前執行長述說了一開始推動

⁹⁸ 謝文中（2018）、王增勇與陶蕃瀛（2006）都提到類似的論點，指出台灣醫務社工在醫療專業主導的職場中具有凸顯社工專業性的焦慮。

社工陪同出庭的服務時遭遇的困難，




「一開始接家暴服務處的時候，因為法官有看到這樣子。他就說我們不能只服務受害者，你要服務兩造。當你有服務被害人的時候，司法的天秤是公平的，所以你就必須派一個人去陪同加害人。但我們就覺得天啊，我們服務被害人就是因為被害人資源上的不足，我們才去服務被害人，我們怎麼可能服務兩造。可是我們就退而求其次，我們就說好，（反正）不是每個案都有需求，而且這樣會讓被害人不信任（我們）。所以我們就說如果有需要我們再過去，真的有法官就叫我們過去（服務加害人）。可是我們就是沒有建立過關係，他（加害人）可能還覺得我們是來監督的，這樣反而更不好。後來法院就沒有再要求我們做。法院應該要評估我們的服務對象是誰。…包含以前（某機構）早期也不做男性加害人，也不做男性被害人的服務。那個時候我們的同仁也有不願意的，但就跟他們講。（20200331 訪談逐字稿）」

前執行長的訪談說到了一開始法官對於法院社工的服務並不支持，對於法官而言，司法是公平的，如果被害人有社工，那麼加害人也應該要有。然而對於社工而言，法官所指出的公平只是形式的。社工一開始推展與倡議家庭暴力受暴者服務時，即主張受暴者在資源上普遍有較為弱勢的傾向，因此社工服務受暴者在於建立實質的公平。但對於司法人員來說，社工的存在可能造成判斷上的壓力。

「法官說你們這些婦女團體都只幫被害人講話，他覺得這對他們司法來說太多干擾，就覺得有社工就一定要發保護令。（20191121A 訪談逐字稿）」為了與司法人員建立關係、澄清誤解並取得支持，社工進入法院後經常舉辦司法交流活動。

「例如司法節的時候你要寫個感謝卡啊，或是辦交流茶會，或者是像辦



桌遊。…這不是他們（法官）首要排序的理念，有其他更重要的事情排在前面，有一些法官也覺得不需要有這些交流。…跟我們太靠近可能會影響到他們吧。司法事務官就跟我們蠻好的，可以直接打電話給他們，他們也會打電話過來，我們有辦什麼活動他們也很積極幫忙跟配合。所以可以辦一些茶會、交流活動，主要透過這些活動讓彼此的關係可以比較靠近一點，角色上也可以有一些期待澄清，減輕那個落差。

（20191121B 訪談逐字稿）」

一開始社工仍只被看作是情緒安撫的角色，經由多年的交流活動後，司法人員確實逐漸理解到社工在法院之中除了發揮情緒勞動的能力外，亦發揮其他能力幫助銜接司法系統與案主。「司法那邊一直不覺得我們有在做這件事，像今年九月辦的教育訓練，我們講我們陪庭前、庭中、庭後做什麼。我們講完之後，事務官才講說原來一個陪庭我們需要做這麼多事，他說他從來都不知道。（20191121A 訪談逐字稿）」然而因為司法人員會不斷輪調，也會從其他的庭（民事、刑事庭）轉來少年及家事法庭，因此社工需要不斷的交流，讓司法系統看見社工的存在與工作價值。除了法院服務處私下舉辦的交流活動外，政府標案設計的聯繫會議提供了另一個正式的交流管道。

標案中要求社工需舉辦聯繫會議，以針對服務流程與特殊個案進行討論。其間所有的網絡成員，包含司法人員的負責人（通常是庭長）皆會出席。然而，司法人員與社工之間的交流僅建立在個別法官的態度上，而尚未形成制度性的要求。標案僅要求社工需要舉辦聯繫會議，但沒有任何制度規範要求司法人員需要出席，因此曾經有位庭長一次也沒有出席聯繫會議。而現在法院服務處與司法體系的交流順暢也是建立在目前的庭長持著友善的態度，是個人的關係，「可能庭長也知道法官的特質，有一些跟法官的交流他也會陪著我們去，所以都蠻順利的。（20191121B 訪談逐字稿）」迨現任庭長卸任，現有的關係勢必有所變化，而

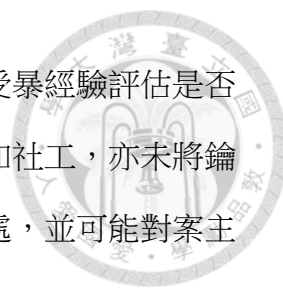


司法體系並沒有提供足夠的制度性支持。

然而即便社工陪出庭成為常態，法官普遍同意社工陪同出庭，社工在法庭上仍舊處於邊緣的地位。我參加了四次的陪同出庭，社工在庭上都沒有任何發言。我向社工們詢問這樣的狀況，法院社工指出，聯繫會議時法官曾經指出其他單位的不熟悉司法的社工，會有「做錯腳色」的狀況，也就是代替案主陳述或其他干擾庭審進行的情形（如與案主私下交談）。對於司法系統而言，社工的角色是要讓司法運作順暢，而不是代替案主。社工輕率的發表意見可能會被視為干擾庭審，而被請出庭外。除了法庭上的邊緣性外，在法院空間的使用上，社工仍是「法院外」的機構，因此對案主產生不利的影響。

有天宜德陪著案主出庭，這次是通常保護令的庭，所以加害人亦會被傳喚出庭。加害人多次試圖聯繫案主，但案主不想在私下回應，所以雙方一直沒有接觸。然而，這次除了加害人出庭外，他帶了一位朋友，這位朋友在法庭外等著。宜德擔心加害人等人可能想要尾隨或騷擾案主，因此在開庭時回到法院服務處來請督導協助，這天案主的妹妹開車載案主來法院，因此督導請妹妹先去地下室在車上等著，案主開完庭就可以直接離開。督導另外去確認安全通道，才發現安全通道鎖著，需要另外找法院的總務科科長借鑰匙。後來督導去法警室通知可能需要安全維護時，警長手上正好有鑰匙，督導就請警長打開安全通道。宜德在開庭前有向法官遞交呈報狀，指出根據過往的紀錄，加害人有跟蹤騷擾的可能，因此希望法官能夠在開庭結束後，先留置加害人，讓案主先離開。然而法官留置的時間太短，案主在離開的時候還是有和加害人見到面，但宜德將案主帶去安全通道的房間，從安全通道離開到地下室，留下警長和督導面對加害人等人。

這次安全通道被鎖著的事件凸顯出社工在法院的邊緣性可能產生的影響。安全通道是留給有安全需求的案主離開法院所用，然而因為不久前，法院發生失竊案，法官因此決定將法院內所有的門與通道皆上鎖，但卻沒有知會社工，因此使得這次借鑰匙的經驗十分倉皇。若不是警長正好手上有鑰匙，在總務科科長不在




的時候就無法打開安全通道。社工考量實際情況與過去案主的受暴經驗評估是否有使用安全通道的必要，然而法院將安全通道上鎖後並沒有通知社工，亦未將鑰匙交給社工。此點揭示了法院在行政決策時可能忽略法院服務處，並可能對案主造成實際影響。

從電梯的使用上，也可以看得出法院與法院服務處的關係。法院內有兩部電梯，一部是開放給任何人皆得使用，另外一部只有刷卡解除安全管控才能使用。而只有安全管控的電梯才可以通過司法官們所在的高樓層，開放的電梯僅能到各法庭與教室的二樓和地下室餐廳。法院發給法院服務處的電梯卡，雖然可以讓社工使用安全管控的電梯，但僅有到二樓的權限，無法通往高樓層。通往高樓層的樓梯亦是處於封鎖的狀況，因此社工無法親身前往司法官們的高樓層，而司法官們與法警們可以在法院內暢行無阻。每周法院內有開運動課程，有三位社工參加課程，然而因為課程開設在三樓，每次上課皆需要與書記官一同搭電梯才可。課程需要社工們的參與才可以均攤教練費用，然而社工卻無法自行前往教室。電梯的使用顯示法院服務處雖然設置在法院內，但終究是個「外單位」。

法院內有其他的外單位—律師公會，然而相較於法院服務處而言，顯然律師公會對於法院的影響力要大得多。前執行長表示，過去法院服務處會幫案主代寫訴狀，因為許多案主的文字表達能力或書寫狀況較差，由社工來代寫對於法院審理或案主權益而言都是一件好事。然而，律師公會卻因此向法院抗議，認為社工不應該幫案主代寫訴狀。經查相關法律與規範，卻沒有規定只能由律師代寫訴狀，任何人都可以撰寫訴狀，不限本人或律師代理。不過，法院接受律師公會的抗議，要求法院服務處不得幫案主代寫訴狀。法院服務處因此改變作法，由案主本人撰寫訴狀，但撰寫過程中，社工會誦讀需要撰寫的內容。同樣是外單位，律師公會顯屬於法院較為親近的外單位，而法院服務處則是較為邊緣的外單位。

面對社工在法院內的邊緣性，「在法院我們其實有個期待是希望法院能夠看到社工專業，近年來司法越來越接受社工在法院的工作，也是因為社工的工作有



被看到。…分工很容易，但合作很難。我們的案主不會是在分工之下，其他的部份都沒有問題。(20200331 訪談逐字稿)」前執行長的說法服彰顯出對於社工受到肯認的期待。社工專業內部認為，對於社工的批評與反省皆源自外界不夠了解社工專業，而主要的解決方法即在於加強自身的專業（蕭信彬，2006）。那麼社工專業將依循什麼樣的原則，加強自身的專業呢？

第三節：製造甘願的意識形態

社工專業中存在一套「直接服務中心主義」的意識形態貫穿社工的教、用場域（教育與工作），其構成了社工領域內認定社工專業的標準，以及進一步促成專業追求的實作。直接服務中心主義包含兩方面的評價，首先是重視與案主接觸的直接服務，接著是重視來自衍生自直接服務的實踐知識。強調實踐知識是認為知識需要透過應用於實務中才能夠彰顯它的價值；相較之下，無法藉由實務工作檢證的抽象知識則處於邊緣的位置。另一方面，與案主直接接觸的直接服務的價值與困難度被認為高於間接服務（社會行政、政策倡導、研究與服務設計等），例如受訪者就曾經提過，「社會行政的不是社工。」

社工專業教育中，訂有 45 學分共 15 學科的共同科目，需要修滿這些科目才能報考高考社會工作師考試。雖然這些共同科目並沒有偏重實踐知識與直接服務，但在社工實習的安排上則有直接服務中心主義的影響。社工師考試同樣要求考生應修習實習課程兩門，並實習超過 400 小時。實習機構一覽表中，僅有少數機構在實習條件中載明學生須先修方案設計等間接服務課程，而近乎所有的機構皆在實習條件中寫明學生須預先修個案工作、團體工作與社區工作⁹⁹。實習機構

⁹⁹ 如國立暨南大學社會政策與社會工作學系（2019）實習機構一覽表；文化大學社會福利學系（無日期）實習機構一覽表。

中也甚少屬於提供間接服務類型，絕大多數為純直接服務或間接直接參半類型的機構。

對於社工系學生而言，能夠接觸直接服務的實習課程是非常重要的學習經驗。實習經驗將影響社工系學生畢業後是否從事社工工作，以及畢業後的工作能力（吳毓婷，2003）。

「轉折點是我的大三升大四的實習，那個時候去台大醫院實習，才覺得當社工有感動有幫助到人。在學校的時候每天上一些不怎麼樣的課，…沒有接觸到直接服務，就真的不知道在幹嘛。（20180820A 社工新人訪談逐字稿）」

社工專業教育所要求的實習課程與實習時數設計，目的在於希望培養未來能夠實際從事社工工作的學生。間接服務的實習可能被認為不專業，所以沒有通過學校的篩選；抑或是間接服務的機構提供的實習機會太少，兩者都使得間接服務實習的重要性下降。因此實習條件與實習機構的類型，反映了社工直接服務的重要性被視為高於間接服務。實習本身的設計亦是在培養與熟悉實務工作中的實踐知識，或是強調將抽象知識轉換成可供應用的實踐知識。

社工們對於社工師證照的意見也反映出了「直接服務中心主義」。一般專業證照是執業的門檻，證照考試所考驗的是應考生是否擁有執業所需的基本知識及其應用，而非實際執業的工作能力。實際的工作能力需要另外在職場中累積與培養，專業證照本身並不保證也不意在驗證工作能力。以台灣醫師考試為例，兩次的考試皆以選擇題考不同的學科，而以選擇題的方式考試無法驗證工作能力，僅能驗證基本知識及其應用。但社工們對於社工師考試的期待不僅於驗證基本知識，而更需能驗證工作能力。



「雖然這是一個專業的區別，但是我會覺得說同樣都是社工，你有社工師證照你又不一定專業（工作）上一定比社工員還要好。所以我自己還是蠻矛盾的。（20180820B 社工新人訪談逐字稿）」

證照考試本身即非驗證工作能力，因此確實可能發生沒有證照的人可能比擁有證照的人有更好的工作表現。晴芬自大學畢業後，在不同的機構工作過，這些機構的督導都期待晴芬能夠報考社工師考試，取得社工師證照。然而，晴芬認為社工師考試無法驗證工作能力，而不願參加這個不被他認同的「體制」。晴芬對於報考社工師考試的排斥反映了「直接服務中心主義」意識形態的影響，認為證照所考的抽象知識無法直接轉換為工作能力，因此更看重社工實務所累積的實踐知識。

「我覺得社會工作這個東西重視的應該是實務經驗的累積，…沒有實務經驗，如果只是考題讓你比較好考上，大學畢業你就可以馬上考上社工師，其實這對我來說這張證照沒有太實質的，它不會讓別人認同我們的專業，它也不會讓有實務經驗的人可以去認同你。那這樣有什麼意義？（20191121A 訪談逐字稿）」

另一方面，如果學校有機會增聘一位新老師，社工系畢業生認為老師是否具備實務經驗是重要的考量點。


「我會覺得是實務經驗夠，又可以把實務和教學也融合的老師至少聽得懂，不會教的是課本的東西，出社會只能夠透過實務體會。如果實務經驗多，又可以透過課本帶給你。不會說出社會後，老師怎麼沒有跟你講過。（20180820B 社工新人訪談逐字稿）」



畢業生認為老師需要具有實務經驗，意即希望老師能夠曾經實際從事社工。這個期待隱含著，藉由研究來了解社工是不足的，需要實際從事社工才能「被認為」瞭解社工。其他訪談亦指出如果課堂講課無法跟實務做連結，會比較沒有學習到「東西」的感覺。「可能社工是一門很實務的學問，所以會覺得在課堂上如果沒有結合，如果只是紙上談兵的話，會沒有那個真實感。而且會覺得自己學的沒有。(20170505 社工新人訪談逐字稿)」學生的意見清楚的彰顯了對於老師的期待。綜合以上見解，直接服務中心主義的價值體系下，社工的專業能力被認為只能透過實務經驗累積，而社工的專業也僅能藉由實務經驗彰顯，即社工的專業能力需藉由勞動過程培養與展演。

不過他們所說的「實務」其實只含括直接服務的社會工作，不包含間接服務的社會工作。「直接服務中心主義」限縮了培養與展演專業能力的勞動的範圍，只有直接服務才能在勞動過程中培養與展演專業能力。現行的社會政策（如脫貧政策、中低收入戶審核、輔具補助）是實務工作中所必須，若不了解現行的社會政策則無法幫助案主爭取資源，此外亦有相當多數的社工畢業生未來以社工的身分從事與社會政策相關業務。然而對於社會政策的講授並不會被視為「實務」的一環，訪談中的「實務」僅包含直接與案主接觸的直接服務。吳毓婷（2003）關於保護性社工的專業能力研究中，亦指出社工們較重視直接服務的相關能力（如會談技巧），而間接服務的相關能力（如社會政策分析、編定預算）較不被重視。

相比於社工教育場域，「直接服務中心主義」對社工學生的工作選擇的影響更為大。剛畢業的社工學生們若選擇從事社工工作，傾向於選擇直接服務，而非間接服務。小楓在面試錄取後，被安排在後線從事間接服務，因而引起了小楓的反抗。



「長官覺得我不適合做前線社工，所以就把我安插到後線的地方，做一些報告。我就是受不了。我跟我們家長官講我要做前線，他跟我說再給我一年時間。我就想說算了，我要辭職。我就是跟一個我們機構社工講說我可能要辭職，我就跟他講原因，他就講說他願意把他的案分給我，他希望我不要辭職。後來於是我才接了，我剛剛說的那兩個直接服務，司法後追和藥物濫用。那我就是然後就是長官就是對我的（後來的）工作表現覺得是滿意的，所以他們也願意讓我去前線工作，所以我並不是一直都在做這樣的事情（直接服務）。（20170505 社工新人訪談逐字稿）」

除了小楓之外，我所訪問的九位新人社工，其他新人社工都從事直接服務（而沒有完全在間接服務崗位上工作的新人社工）；前述慧喬轉職的歷程¹⁰⁰也符合了小楓反抗的原因。法院社工當中除了慧喬外，嬌雯也曾經在間接服務的崗位上工作，但僅短暫工作三個月即離開，尋找其他工作；其他社工雖然也有轉職經驗，但都是選擇直接服務的社工工作，沒有轉換到間接服務的社工職缺。這些受訪者的工作選擇和轉換工作的經驗一方面反映了社工較不會將間接服務的社工職缺當作畢業後的首選；同時在轉換工作時，亦沒有選擇間接服務的社工職缺。這可以理解為社工普遍偏好直接服務，也可能反映社工的勞動力市場較缺乏間接服務職缺，兩者的因果關係無法斷定，但小楓和慧喬由間接服務轉換到直接服務的經驗可以幫助理解轉換工作不僅是在尋求更好的薪資待遇，也是踐行專業內部的價值觀—重視與案主接觸的直接服務。

間接服務不是完全接觸不到案主，只是間接服務被認為只是資源的把關者

¹⁰⁰ 見於第三章第三節。

¹⁰¹，或是單純的資源提供者。「公職四萬五，一開始就在第二線，之後回到第一線比較困難。社福行政沒有真的直接服務人群。(20180731 社工新人訪談逐字稿)」但這些可能都不是真實的狀況，間接服務當然會接觸到案主。只是相較於直接服務而言，間接服務的社工更容易成為體制的工具，因為間接服務中的「不確定性」比直接服務更低，更容易成為監督檢核的對象。

以低收入戶審查為例，社工與承辦人員（救助官員）需要進行書面審查，審查申請低收入戶的民眾是否符合低收入資格，若缺少相關資料需要進行補件；若有必要，社工也可能採用實地訪視來降低通過低收入戶的門檻標準（洪伯勳，2015）。洪伯勳提出了重要的弔詭之處即在於低收入戶的標準看似明確，然而實際運作時其實隱含著模糊地帶，而成為救助官員與申請民眾攻防的間隙。然而，低收入戶的審查中，救助官員明確的需要避免溢領的狀況發生，一旦發生即可能影響考核。

相較於低收入戶門檻，人類的情感（尤其是處理重要他人間的情感）以及制度與個人間的裂罅被視為充斥著「不確定性」。人類情感的變化幅度與複雜性都使得其自身即是高度不確定性的代表；而制度與個人間的裂罅則是因為缺乏明確的制度處置，而需要社工扮演填補的角色。相反的，間接服務則缺乏不確定性。若業務缺乏不確定性，則外人介入的空間與控管的能力都將上升，這將使得從事該業務的人們缺乏自主性。同時，如果一份工作缺乏不確定性則是不具有挑戰性的工作，即便完成該工作也不會有高程度的工作成就感。因此對於社工而言，缺乏不確定性的間接服務既缺乏工作自主性，勞動成果容易受到檢核，又較缺少工

¹⁰¹ 參見洪伯勳（2015）的作品《製造低收入戶》，改編自作者的碩士論文出版。書中第二章與第三章描述了從事低收入戶審查（社會行政，即間接服務）的社工與承辦人員，對於申請低收入戶民眾的看法，以及雙方的應對策略。社會行政的體系使得社工與承辦人員猜忌申請民眾，認為申請民眾是潛在的詐領補助者，而前者則需要防止補助詐領的發生。



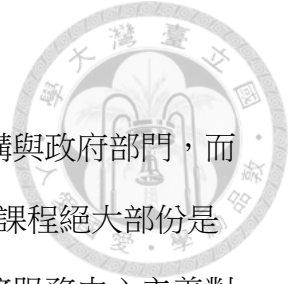
作成就感，因此不是專業的核心業務¹⁰²。

而社工系學生畢業後期待自己所能領到的「合理薪資」也受到直接服務中心主義所影響，「2萬多沒什麼不好，因為你是菜鳥，沒經驗。一開始就三四萬不太可能。(20180731 社工新人訪談逐字稿)」菜鳥社工對於合理薪資的期待呈現了社工領域中直接服務中心主義的荒謬處。任何專業都需要藉由實務工作來培養未來獨當一面的能力，對於菜鳥的合理薪資自然會顯較擁有獨當能力的老鳥來得低，如住院醫師之於主治醫師、實習律師之於指導律師。但在衛福部的薪資天花板下，菜鳥社工對於合理薪資的期待因而低於三萬四千的天花板標準。

同時，直接服務中心主義亦產生了留任的效用。在其他法院服務處工作的防彈，大學一畢業之後繼續攻讀碩士，在學期間就已經法院服務處擔任兼職的社工師。防彈畢業之後繼續在法院服務處工作，從事全職的社工師。因為防彈本身的研究分析能力與外語能力出眾，所以除了地方機構內的業務外，總會亦交辦其他屬於總會的業務給他。例如撰寫研究與發表，在國際研討會上發表實務經驗研究、接待國外學者與專業團體。雖然有「額外」的業務，卻沒有額外的薪水，薪水與其他社工相仿。近來因為工作壓力過大，防彈萌生辭職的念頭，但直接服務中心主義發揮著留任的功用。防彈認為在法院服務處仍有許多要學的東西，而且也只有實際從事這份工作才能獲取這些實踐知識。防彈預計半年內「學得差不多」就會辭職，直至我寫作的當下已逾半年，防彈顯然還有「要學的」。

一些研究指出社工學者利用評鑑與證照制度「殖民」社工的實務界（勞動現場），強迫實務界接受社工學者的「規訓」（陶蕃瀛，2012；王行，2013a、2013b；王增勇，2009、2014），這些研究都強調學院施為（agency）的行動及其結果，我認為勞動現場具有回應學院的能量，而非直接接受學院的「規訓」。本節指出以直接服務為主的「直接服務中心主義」對學院主導專業教育產生影響，

¹⁰² 直接服務中心主義即奠定了第三章第三節的業務劃界。



而專業教育也回應「直接服務中心主義」所想要的方向。

社工領域的發展起自民間的濟貧，逐漸形成正式的社福機構與政府部門，而後才有社工的高等教育（林萬億，2011），因此社工的高等教育課程絕大部份是為了生產直接服務的社工所服務，滿足了勞動現場的需要。直接服務中心主義對社工高等教育產生廣泛且實質性的影響：將社工學子推向社工實務工作一直是社工專業教育的核心目標（林萬億，2010），社工實習的畢業門檻亦篩選了就業意願，而通過一系列的專業訓練有志成為專業社工的畢業生。這套直接服務中心主義的意識形態與其說是來自學院，不如說是學院為回應勞動現場的需要而再生產社工的後備軍（社工學生）。而社工即是在直接服務中心主義的影響下，踏上了社工以專業核心業務為主的專業追求之路上。同時，專業教育亦加強了直接服務中心主義在勞動現場的影響力。例如個案工作、團體工作與社區工作的課程規劃，使得勞動現場有了明確的服務提供的模板：個案、團體與社區。而方案設計課程則使得撰寫服務方案、社福標案變成社工普遍需要具備的能力¹⁰³。因此即便接受「規訓」的解釋，其緣由也是來自實際的勞動現場與專業教育間的相互影響。直接服務中心主義構成了甘願勞動的基礎，而下一節則是在此基礎上說明，社工為何選擇放棄若干勞動權益，而志願性的無酬勞動。

¹⁰³ 督導的訪談內容即提及，他認為一般社工也需要培養撰寫方案的經驗，他認為如果法院服務處的社工去了其他社福機構，也同樣要撰寫服務方案。



第四節：專業追求下的甘願勞動

直接服務中心主義貫穿社工專業教育與社工勞動現場，此產生的效果使得社工個人的專業能力僅能藉由直接服務養成與展演。社福機構提供給社工的不僅是一份工作，也是專業的孵化場與展演的舞台。同時，因為社工在法院當中的邊緣位置，使得專業追求成為重要的工作動機。我將以此為基礎，說明社工對於專業追求的考量將優先於勞動權益，而社工之所以可以在缺乏尋常的管理下仍認真工作即是專業追求所產生的結果。但專業追求，也使得社工甘願的進行無酬勞動，而形成自我剝削的現象。

一、把「固定工時」做成「責任制」

在我的田野經驗中，督導曾幾次走出辦公室到櫃檯，公開詢問社工們是否要提報加班，然而沒有社工提出申請。社工們很少提報加班，而且也不常主動提報，所以督導才會走出來詢問。我待在法院服務處的五個月內，沒有社工加班的時候屈指可數，近乎每天都有社工加班。

「晚上快六點的時候，嬌雯問我怎麼還不回去，我就和他聊了一下晚上不回去在做什麼。『我今天預定的進度—統計沒弄好，因為我下午在陪出...。』今天嬌雯因為統計，欣欣則是因為下周一記者會的影片需要繼續加班到七點，但欣欣即便到七點也還是沒有做完影片。(20190902 田野筆記)」

社工經常有需要加班，除了趕著完成值班的時候累積的服務紀錄外，就是因為方案與行政工作的時間壓力而加班趕工。嬌雯因為下午在陪同出庭，但明天就需要




交出統計報表，所以只能在下班的時候趕工。因為隔天就是欣欣值班的時間，不可能在櫃檯剪接影片，所以欣欣也只能在下班趕工完成下周一記者會上要用到的影片。

《勞動基準法》第二十四條規定如果雇主要求員工在正常工作時間外，延長工作時間，雇主即需給付加班費。一般公司提報加班若有加班審核制度，則員工需要事先提出申請，審核通過才能加班，員工不能自主加班。但法院服務處沒有加班審核制度的規定，因此依據勞動部的解釋，如果社工自主加班，雇主沒有反對或預防措施，雇主仍應給付加班費（勞動部，2007）。法院社工的上班時間扣除午休一小時，工作時間為七個半小時。《勞動基準法》規定，每日工作時間不得超過八小時。文明基金會總會與法院服務處社工則將此規定認定為，超過八個小時才需要申報並給付加班費。八個小時後才申報加班可視為勞資雙方同意的調整工時。因此平日法院服務處遵照法院的作息於五點下班、停止臨櫃諮詢，五點半後仍需工作才算是「加班」。

但是即便過了五點半，社工仍沒有提報加班的狀況屢見不鮮。「我在櫃台邊看書，邊等所有社工下班，嬌雯突然在我後面自言自語，『我想說還很早，沒超過七點要報加班嗎？』雖然好像是在問我問題，但內容不是。但這個時候已經過了六點半，早就可以報加班了。（20191002 田野筆記）」嬌雯的自言自語點出了提報加班的現實狀況，即便規定上五點半後就可以提報加班，但嬌雯一直到了六點半仍考慮需不需要提報，最後嬌雯沒有提報加班，自然沒有相應的加班費或補休。提報加班是嬌雯的勞動權益，為什麼嬌雯會選擇放棄自身的權益？

放棄提報加班不只出現在嬌雯身上，而是廣泛發生在法院社工身上。社工提報加班時，需要個別向督導提出，加班可以事前或事後提出，再由督導簽核通過；而督導的加班則是需要由執行長簽核。在我的訪談中，社工們表示自己在提報加班上不會遭遇到督導的阻攔，但他們表示只有特定的狀況下才會申報加班，平時不會提報。特殊狀況通常是周間晚上或周末有宣導、募款等方案工作，社工



在特殊狀況會提報加班；但田野中我經常觀察到的周間在法院的加班，社工一般不會提報，也因此督導才會特地詢問有沒有同仁要提報加班。即便申報加班，多數也是加班換補休，而不是請領加班費。除了補休可以讓社工們處理家庭中的臨時變故外，加班時數最多的督導給出了精確的說法，「基金會錢不多，不想再為難它（20191224 田野筆記）。」除了督導外，其他社工亦有類似看法，因為基金會財務狀況吃緊，社工做出妥協，而不提報加班。

然而事實上胖達市每年給付三位社工一年共三萬元的加班費額度；而大楓市則是將其他三位社工的加班費列入文具、耗材等計畫管理費中，但總金額不能超過招標標價。胖達市與大楓市皆有編列加班費，依據法院社工加班的狀況會有需要機構自籌的部份，但考量法院服務處的募款狀況，可以支應加班費支出。社福機構與社工之間缺乏明顯的掠奪剩餘價值關係，社工可能因此同理機構經營的困難，使得社工主動進行「無酬勞動」、放棄勞動權益。康芸（2007）與許博軒

（2020）討論機構要求回捐的剝削案例時，兩位研究者同樣採用同理機構與考量機構倒閉案主失去服務的利他性做解釋，顯然就過於放大社工犧牲奉獻的情操與必然性。社工的高流動率顯然無法符合利他性解釋，若利他性解釋合理則社工會在防止案主服務中斷的目的下，繼續留任避免離職。然而，衛生福利部社會救助及社工司（2018）指出社工的流動率近三成，違背了利他性解釋的推測。另外，利他性本身是專業的一環（Wilensky, 1964; Hodson & Sullivan, 1990），專業普遍都會宣稱自身的利他性並努力維繫符合利他性的形象，醫師與律師等專業甚至有正式的儀式，宣示對於利他性的堅持。社工案例不足以說明，相較於其他強調同理與利他性的專業不會忽視自身的勞動權益。

利他性的解釋不足以說明社工為何不計較勞動權益。我認為對於法院社工而言，存在薪資之外的酬賞，而這個酬賞即是確立自身的專業。對於法院社工而言，自身專業的確立無法仰賴證照與薪資等外部表徵，而只能仰賴勞動現場中專業核心業務的完成。以下我將以不提報加班的現象為例，說明社工是在專業追求



的過程中，將專業的考量置於勞動權益之上。

對於社工而言，不提報加班是追求工作自主性，並且認為不提報加班是追求工作自主性下的妥協。例如宜德提到：「我覺得工作狀況我可以有時間分配，不然這樣是不是會吵的個案才有糖吃，那我覺得其他的個案沒辦法追。(20191128 訪談逐字稿)」法院缺乏強制的工作安排，因此社工可以依據個案的狀況，判斷服務追蹤的先後順序。社工不論在櫃檯或在座位上都需聯絡個案管理的案主，如聯絡心諮的時間或是親職教育講座報名。另外社工也需要針對個案的狀況聯絡網絡成員，聯絡家防官了解案主的安全狀況與相對人的狀況，讓家暴個案管社工知道案主來法院的狀況。社工會因為案主或網絡的需要而在下午五點下班後聯絡，這類狀況都是對於社工而言是工作自主與彈性。另外社工亦會將下班打紀錄視為一種自主的工作時間安排，「而且我也想要自己處理的步調，想要慢慢的寫紀錄，不想要瘋狂的打紀錄，所以我會覺得還好。(20191121B 訪談逐字稿)」

從客觀的勞動權益出發，容易得出社工權益受損、機構強迫 (coercion) 的圖像，而考量社工的主觀經驗後可以得出共識 (consent) 如何形成的理由。上述加班的例子中，社工之所以不提報加班的理由是為追求工作自主性的妥協，需要下班時間繼續工作是因為想要以自己的安排完成工作，而不受限於統一的工時標準。同時，以不提報加班換取工作自主性也是誤認，因為管理階層並沒有「換取」的要求，管理階層在無法直接控制的狀況下，甚至無法準確評估社工的加班是業務太多還是效率不足 (社工有意放慢工作步調)。

另一方面，隱藏在社工因工作自主性而不加班的理由之下，社工提報加班與否其實受到加班所從事的業務為何所影響。若加班是為了從事專業核心業務，法院社工則不會提報加班；反之，加班若是處理非核心業務，社工則會提報加班。

「但我平時也沒有報，如果只是我個人留下來打紀錄我就不會報，但如果是留下來處理統計報表跟大家有關，或是去宣導才會報。(20191121B



訪談逐字稿)」

「就活動、開會這種比較正式的，但記錄、coding 行政這就是責任的東西這種就不會報。(20191128 訪談逐字稿)」。

一般來說需要利用工作之餘完成的專業核心業務是服務紀錄—直接服務的最後一道工作。除了一定得臨櫃接案的兩天外，其他時間社工會優先進行行政和方案工作。「我忙不過來一定是上班時間處理方案…但只有在上班時間才可以聯絡這些人啊。所以一定就是上班弄方案活動。剩下時間沒人打擾你才是處理自己的那個部分。(20191128 訪談逐字稿)」因為紀錄只影響到社工自己，且方案與行政工作需要上班時間才能完成，因此紀錄經常被堆到下班之後才做，嬌雯甚至會將紀錄聯同法院卷宗一起整袋「款款」帶回家做，宜德之前也會在家打紀錄，但隨著生活重心轉到家庭，在家打紀錄的頻率就越來越少。

除了將紀錄帶回家外，甚至社工們會特地在假日一起相揪來辦公室寫紀錄。「我們有約幾次是來寫紀錄的，就沒有報加班。結婚的比較少周末寫紀錄，他們可能半年、三個月來一次，我們（沒結婚的社工）大概兩三個月來一次。

(20191121B 訪談逐字稿)」透過側面的訪談，晴芬說他以前也會將工作帶回家，但現在不會了，回到家就是以家庭、小孩為核心，但他順帶提到了，「單身有單身的好處，他可以把工作帶回去或是假日想要來加班，那個自由度就會高一點。

(20191121A 訪談逐字稿)」目前沒有結婚的嬌雯和欣欣會一起說好假日來法院加班，而宜德之前也時常在假日前來法院加班。晴芬和慧喬則是將周末時間保留給家庭，因此儘量不會在假日加班，除非是一些宣導活動，晴芬和慧喬才會在假日工作。不過就如同嬌雯和宜德所說，假日如果是從事專業核心業務就不會提報加



班；只有因為募款或宣導等方案活動，才會一起提報加班¹⁰⁴。

上述上班時間外的超時工作，社工都沒有提報加班。雖然薪資與工作安排都是以月薪制為基準的固定工時，每天有固定的上下班時間；然而社工卻將工作做成「責任制」，不定時利用工作之餘行工作之事。提報加班與否深受加班所從事的業務影響，對於社工而言，處理專業核心業務是履行專業責任，即便加班也要完成¹⁰⁵。未能完成專業責任則無法滿足專業認同，加班完成專業責任避免了專業上的失敗，社工因而甘願在不提報加班的狀況下超時工作。

為了從事非專業核心業務才會提報加班，並進一步考量需要換補休還是加班費，此時家庭因素與社福機構經費就會成為考量的重點。

「補休，我需要休假。其實我覺得有差啦，沒有小朋友，沒有結婚，我可能會覺得說一直加班加班沒有關係。那我可能會選擇加班費。可是後來有小朋友之後，就是常常會有一些臨時有一些什麼情況需要休假去處理，有沒有假對我來說就很重要，所以我還是會優先選擇補休。時數對我來說比較有實際的幫忙，我也確實需要他。補休對我平常要用的時候比較有幫助。所以我還是會選擇補休。而且媽媽有時候沒事請假在家也蠻好的。(20191121A 訪談逐字稿)」

子雲督導因為自己剛復職特休較少，再加上考量機構經費有限，因此如果有加班就以補休為主；亦有未婚的社工不需考慮家庭因素，在平日加班會選擇不跟機構計較換取補休，而在假日時因為加班費較多而特別申請加班費；另有未婚的社工

¹⁰⁴ 依據訪談，除非特別向督導詢問或是調閱薪資核銷資料，社工們彼此並不清楚各自提報加班的狀況，因此可以排除同儕壓力的影響。

¹⁰⁵ 對應到第三章第三節業務劃界牽涉的專業責任感。

認為機構經費並非自己的責任，因此只要提報加班多會申請加班費，而非補休。選擇加班費或補休時，家庭因素與機構經費的考量才會成為社工選擇的考量。

前述提報加班與否的考量印證了專業在社工工作中的影響力，不論是為了工作自主性的妥協或專業核心業務是社工專業的責任，專業的考量都先於機構經費的考量，因而有別於利他性解釋¹⁰⁶。為追求專業，勢必須要完成專業分內的工作，因此甘願不提報加班，形同把社工當作责任制的工作。當加班是「專業責任之外」不得不的決定，社工才會提報加班，並在之後考量需要因為家庭因素與機構經費申請補休或加班費。

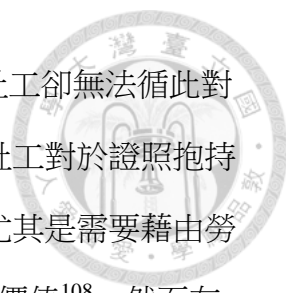
二、為了追求專業的兢兢業業

「不確定性」使得直接服務被看作是一場又一場的挑戰，同時提供了每次服務結束後的成就感，並產生了專業訓練的需要¹⁰⁷。法院社工經常參與教育訓練、外面聘請老師進行團體督導、發揮變形蟲能力向其他專業學習，這些反映了社工專業追求的努力，以及對於勞動中出現不確定性的回應。法院社工的各種進修活動是對於勞動對象（人心與情感、制度的裂罅）與勞動過程當中不確定性的控制，不僅是社福機構與政府，社工本身亦有控制不確定性的需要。不確定性過大，社工的直接服務就沒有了一定的準則，社工將無所適從；不確定性過小則有去專業化的危機。去專業化是片斷化、程序化的直接服務工作，其導致社工工作自主性和專業認同受到侵害，最終使大量社工離職（Gibelman & Schervish, 1996）。

百貨公司櫃員主動迎合公司的期待，報考證照，藉此形成地位盾牌（status

¹⁰⁶ 社工為了避免機構倒閉影響案主服務，而選擇犧牲自身勞動權益。

¹⁰⁷ Burawoy (2005: 234) 的書中描述，工廠工人的趕工遊戲奠基於不確定性之上，趕工之所以帶來樂趣就是因為其中的不確定性，缺乏不確定性的工作無法形成趕工遊戲。




shield) 對抗日常中對自身尊嚴的侵害(藍佩嘉, 1998); 然而社工卻無法循此對抗社工在法院內的邊緣性。直接服務中心主義的意識形態下, 社工對於證照抱持的質疑, 社工認為證照無法對應到專業核心業務的專業能力(尤其是需要藉由勞動養成的變形蟲能力)。謹慎的說, 其他專業或認可專業證照的價值¹⁰⁸, 然而在直接服務中心主義的意識型態下, 專業證照不受社工認為是專業的表徵, 社工自身在專業目標前豎立一道道關卡。法院服務處提供薪資誘因, 然而晴芬因為不認可證照這個體制, 因此拒絕參加社工師考試。拒絕考取社工師證照, 意味著社工基於肯認直接服務中心主義, 而選擇放棄薪資提升。

「我一直覺得社會工作該有個什麼樣子, 我覺得今天我做的這件事是我喜歡的社會工作, 這樣的想法會壓過我對於薪資的要求, 即使我覺得這樣的薪資待遇是不合裡的, 但這個是普遍的狀況, 不管在哪裡社工都是這樣子。…我換個地方我可能雜七雜八的事情要做很多, 這是我想要的嗎, 可能不是, 我待在這裡我可以更開心。(20191121A 訪談逐字稿)」

奠基在直接服務中心主義基礎上, 業務劃界決定直接服務是法院社工的核心業務且只有在實務工作中才能養成, 因而起到了留任的效果。從事專業核心業務所帶來的工作成就感, 甚至壓過對於薪資待遇的追求。從法院社工是否提報加班的選擇中, 可以看到**專業認同的考量優先於勞動權益**。為了完成專業核心業務與掌握工作自主性, 社工願意在工作之餘進行「甘願的無酬勞動」, 甚至放棄換取補休。

法院社工需要與不同的專業進行互動與分工, 因此法院社工依據其專業能力

¹⁰⁸ 例如醫院相當鼓勵社工考取專業證照, 並提出相當可觀的薪水誘因(侯建州等, 2016)。



進行專業劃界，建立法院社工自身的專業認同。然而僅建立專業認同並不足以回應在法院中的邊緣性。專業的建立需要主觀層面，亦需要客觀層面為基礎。法院社工需要在日日勞動中展現專業能力，進行專業實作。因為缺乏明確的專業表徵，任何一次失誤都會招致對專業致命的打擊，社工只能兢兢業業的完成每一次服務。法院社工亦不斷的從案主的需求當中撰寫新方案，提供更多元的服務滿足案主，並且把握每一次打磨專業能力的機會（如擔任少年保護志工），試圖培養與嶄露法院社工的專業性。法院社工就像情愛追求中的工具人，千方百計的以各種方式證明自己適合對方。然而，對方始終沒有明確表示好感，工具人只能在無法確定回報的狀態下苦苦追求肯認。同時，法院社工亦需要面對客觀上不斷變遷的法律與制度關係，專業的追求沒有止息。

充盈於教育與工作領域的直接服務中心主義強化了對於直接服務與實踐知識的追求，因而塑造了社工專業追求的特定形式，而社工集體的專業焦慮在法院場域中具體化為法院社工的邊緣性位置，因此加強了社工專業追求的動力。法院服務處得以運作順利，法院社工認真工作，即是各個法院社工追求專業的副產品。在勞動過程中，社工的專業追求取代了管理控制與經濟誘因，生產了社工的甘願，甚至將固定工時變成責任制，而產生了法院社工甘願的無酬勞動（沒有領取應有的加班費或補休）。同時，也因此沒有進一步引爆政府的社福標案長期給付不足的問題，社工的甘願勞動掩蓋了社福標案的剝削，而讓給付不足的社福標案可以持續運作下去，並確保社工的服務品質。

第五章、結論



本文首先梳理了法院社工的薪資結構與來源，法院社工的薪資是透過拼湊衛福部與地方政府的經費而來，其間需要通過總會的管理。在法院社工的薪資中可以觀察到薪資來源中三個行動者的影響，三者之間的關係決定了法院社工的薪資。衛福部與地方政府同為辦理法院服務處的主責機關，但他們以自籌款與社福標案的非營利化，既減少了支出，同時藉由標案動員社福機構的資源。政府與社福機構間的標案關係變成剝削關係，政府節省人力、創造政績，而社福機構則需負擔自籌款與增加募款。社福機構與社工之間的勞雇關係深受標案關係影響。

衛福部的補助標準，為社工的薪資設下了天花板。跨地區的社福機構承攬各地方政府的標案，然而因為地方政府各自為政的狀況，使得各地社工在標案中的薪資結構有所差異。社福機構為了內部的齊平化，在經費受到政府給付不足的限制下，而使得社工薪資向下對齊。而募款能力不足的社福機構亦採取高薪低報與低薪高報的違法手段，剝削社工以填補機構承接標案的資金缺口，但這一層面的剝削往往被歸咎於社福機構的惡意。許多爭取社工勞動待遇的行動與主張，欠缺討論具體案例中社工薪資結構與來源，因此該行動與主張止於機構與社工間的勞雇關係，而沒有在具體案例中向上考察政府與社福機構間的關係，以及政府剝削社福機構的狀況—社工受到剝削源自於社福機構要將政府的剝削分攤到社工身上。

本文關於社工的薪資結構與來源的關注可補充既有勞動過程理論的空缺，勞動過程理論多有討論薪資結構（計件制、績效獎金制）及其經濟影響，然而卻忽略了薪資來源。以工廠聘雇勞工生產商品的勞雇關係不足以回應逐漸彈性的市場與產業。薪資結構與來源近似於承接社福標案社工的設計業，工作室聘僱設計師，而設計師在工作室的招牌與資源下承接業主委託的案子。此時勞工的勞動待



遇，僅以薪資結構討論是不足的，尚需要討論薪資的來源，即委託人、雇主與勞工間的關係。法院社工的案例顯示，薪資來源決定了勞動過程中的各行動者關係與勞動的業務內容，因此薪資來源是不可不關注的面向。

因為法院服務處營運所需的經費需要藉由拼湊衛福部、地方政府、司法院與總會的經費，法院社工除了直接服務外，亦需完成方案與行政工作，其中後者占據了非常多的工作時間，使得社工直接服務的時間受到壓縮。法院社工的業務描述顯示了司法制度需運作順利需要社工的介入，黃心怡（2004）針對法官的研究即指出，67.5%的法官認為法官有「轉介至其他機關者」的角色與功能，然而卻有58%的法官認為其缺乏資源轉介的資訊，且48.3%的法官認為缺乏與其他單位溝通協調的管道。而法院社工即是協助法官進行轉介與協調的角色，其中法院社工的實作符合了規範性概念的「照顧的邏輯」，強調以密切呵護、體察各方面需求。因此法院社工不惜自找麻煩在需要處理更多方案與行政工作下，自行額外申請方案補助提供案主服務。而照顧的邏輯也體現了社工努力尋找自己可以解決的「專業問題」，並積極的解決以完成專業期待。

面對複雜的業務內容，可以依據不確定性與業務目的劃分為四種業務（專業核心業務、專業邊緣業務、其他專業業務與非專業業務），其中專業核心業務是社工得以獲得工作成就感與建立專業認同的關鍵。唯有從事專業核心業務，才能建立專業認同。而法院社工專業認同的建立，則因為與其他專業有業務上的相似性，而涉及主觀的專業劃界。專業劃界仰賴從事專業核心業務所需的三種專業能力（情緒勞動能力、關係處理能力與變形蟲能力），法院社工依據不同的專業能力與不同的專業進行劃界，從而建立屬於法院社工獨特的專業認同。王珮玲與沈慶鴻（2008）認為社工的專業自信是克服司法權威的必要條件，也是社工專業服務品質的基礎。

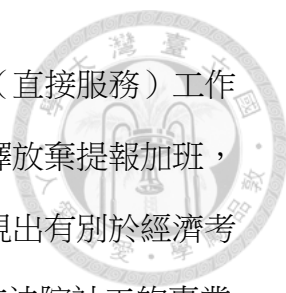
政府委外標案後，需要持續的監督社福機構的服務品質。社福委外的研究指出社福機構彼此競爭社福標案，可以形成準市場（quasi-market）創造四個方面的



效益：社福機構在良性競爭中產生效率與創新、政府可以低價購買高品質的服務、政府可以掌握社福機構的服務品質、社福機構可以取得政府的經費支持（劉淑瓊，2001、2019）。然而社福標案卻因為其本身的專業性要求、有資格的社福機構過少，而難以形成競爭的準市場（王篤強等人，2010；林淑馨，2018；黃源協、莊俐昕，2019）。劉淑瓊（2008）整理地方政府身心障礙服務與婦女福務標案的狀況發現，兩者都缺乏實質性競爭，只有一個社福機構來投標的狀況高達八成以上。同時，地方政府也絕少重新檢討社福標案的程序與管理，也設法避免重新招標作業，以免除重新招標潛在的風險，以及後續需投入的磨合成本（尤其是在核銷作業方面），這造成社福標案經常有一旦委託，終生委託的狀況（林淑馨，2018；劉淑瓊，2019）。文獻指出台灣社福標案難以形成競爭性的準市場，而本文亦指出委託社福服務的政府缺乏管理監督的能力，因此無法掌握承標社福標案的社福機構的服務品質。

然而有關社福標案的研究因為指涉的對象較廣，以及缺乏勞動現場的實際考察，而無法清楚解釋我在田野當中的狀況—社工的認真工作是普遍的狀況。同時，這些研究都缺乏實際提供社會福利服務的社工的主觀經驗與看法，加上預設了工作是令人厭惡，不得不馬上逃走的，因此認為缺乏市場競爭下的社福標案無法確保服務品質。

法院社工為何在缺乏直接控制與薪資誘因的條件下，仍兢兢業業的工作，甚至將固定工時做成責任制？我以法院社工勞動現場的客觀邊緣性與相應的主觀專業焦慮說明社工具具有專業追求的內在動機。社工普遍擁有專業焦慮，在於社會大眾缺乏對於社工的認識；而法院社工的勞動現場則具體化了專業焦慮，法院社工在法院中與其他專業在工作上的接觸，以及實際的勞動過程中，在在反映出社工在司法體系中的邊緣性，並強化了社工客觀上確實不屬於法院內部員工的現實。法院社工的邊緣性使得專業追求的內在動力變得更為迫切，自身以刻板化其他專業的專業劃界，以證明自身在法院中的存在價值。同時，作為意識形態，貫穿教




育與工作場域的直接服務中心主義解釋了為何社工只能以認真（直接服務）工作來追求社工專業。其中最為顯著的專業追求實作是法院社工選擇放棄提報加班，將固定工時轉變為責任制，把專業價值置於勞動待遇之前，展現出有別於經濟考量的益品（the goods）追求，而法院服務處的服務品質即建立在法院社工的專業焦慮與自我的專業追求上。

本文所討論的法院社工案例所具有的研究貢獻在於補足既有社福標案研究的缺漏。許多既有與社福（委外）標案有關研究，其研究的焦點多聚焦於政府與社福機構間的關係，欠缺關於社福機構內部社工的討論，甚至認為政府與民間可以建立起「夥伴關係」¹⁰⁹（如詹火生，2007；劉淑瓊，2001；黃源協、莊俐昕，2019）。而關於社工勞動待遇受到影響的研究又欠缺討論薪資的來源—社福標案的影響（如康芸，2007；許博軒，2020）。陳嘉怡（2017）聯結了社福標案與社工的勞動待遇，但主要是討論一年一簽的標案造成社工工作的不穩定。

Ramia & Carney（2001）認為契約委外讓政府由自行生產服務的提供者，轉變為服務的購買者；社福委外是以市場的邏輯經由契約和市場運作方式，提供有效率、公平、有選擇性的社會福利服務（Le Grand, 1991）。然台灣現行社福標案的設計並非如此，現行的社福標案是以市場契約的掩蓋下，以非營利化限制社福機構以承接標案取得機構收入，並進一步剝削社福機構。社福總盟在 2018 年承接衛福部委託的研究案，民間團體填寫問卷的結果是有 48% 的預算編列沒有包含育嬰留停期間職務代理人薪資或資遣費、標價清單項目無法依服務需求互相勻支與預算編列未涵蓋機具設備、稅捐、保險費等必要費用的有 44%、人事費編列未含勞工保險費、全民健保、勞退金有 34%（引自林倖如、潘若琳、周怡君，2019）。2012 年台灣社會福利總盟的圓桌會議中，主要討論「如何建立政府與民間社福組織體系的夥伴關係」，會議中有教授指出「目前政府對於社會福利所採

¹⁰⁹ 政府提供經費，讓社福組織提供服務。



用的委外制度傾向契約關係（視為廠商）是主要問題，對於團體無法提供足夠資源，…政府長期對於社政團體殺雞取卵，使得（社福團體）沒有多餘力量去做議題倡導、帶給社會改變的力量（許雅惠、徐瑜，2014:69）。」但契約關係不是主要問題，問題是非營利化的標案設計。社福標案的問題反倒是因為不採取一般的契約關係而造成社福機構的窘境。

既有關於政府委外與社福標案的研究僅討論政府與承標的社福機構間的關係；而社工的勞動相關研究則是聚焦在社福機構與社工間的關係，這兩種取徑都會產生一些誤認，例如認為社福機構是萬惡的雇主，或是政府與機構可以形成互相滋養的夥伴關係，這都使得我們無法準確的指出現況與指向更好的未來。

本文認為需要辨清，政府與社福機構在委託與承辦社會福利服務中並不是夥伴關係，而是明顯的業主與廠商的交易關係。交易關係之下，非營利化是矛盾的管制。但又基於政治考量，需要保障社工一定的薪資待遇。兩者權衡下，可以在社工的人事費上採用實報實銷（以避免社工被回捐），而在其他的支出項目上採總額制，直接給予一筆款項，不再需要經過核銷。此舉或可解決標案系統性造成社福機構受剝削，以及社福機構轉移剝削至社工身上的問題。

社工雖然是受雇者，但仍然有改變結構困境的能力；光是討論客觀結構困境，亦無法掌握社工勞動的全貌，反而在此同時漠視了社工的主觀經驗。社工在照顧的邏輯下，密切呵護解決案主制度結構上的困境與方方面面的需求問題；同時在面對法院當中的邊緣性時，以增加專業互動交流、展現專業實作等方式追求專業獲得肯認。社工的專業追求展現了工作的豐富內涵，工作可以不僅是一份養家活口的有價薪水，社工讓我們看見工作中「無價的價值」（priceless value）之處，然而這份價值卻奠基在勞動權益的犧牲上。社工專業仍需要制度性的肯認，為此社工專業社群已經逐漸取得成果，但專業的進程仍是未竟之業。

參考文獻



中文部份

中華民國總統府（2016）。〈第十四任總統、副總統就職專輯就職演說〉。

<https://www.president.gov.tw/Page/251>

內政部（2004）。《內政部九十三年度推展社會福利服務補助經費申請補助項目及基準》。

內政部家防會（2009）。〈我國駐地方法院家庭暴力事件服務方案之設置與現況〉。《社區發展季刊》128：4-20。

文化大學社會福利學系（無日期）。〈109年暑期實習機構名單〉。取自

<https://bit.ly/3907HQ3>

兒福聯盟（2017，12月20日）。〈【法律面面觀】民法第1055條之1「友善父母原則」〉。<https://www.children.org.tw/goodbye/news/1895>

方德琳（1997）。《專業科技雇員之勞動體制研究》。國立台灣大學社會研究所碩士論文。

王永慈、劉一龍、邱湘婷、吳庭葦（2017）。〈臺灣新進社會工作者的職場經驗初探〉。《臺灣社會工作學刊》19：77-106。

王行（2013a）。〈我們如何製造了專業化的趨勢〉。《台灣社會研究》92：225-243。

——（2013b）。〈走調的音符 台灣少數基層社會工作者的發聲、行動與期盼〉。《台灣社會研究》91：93-123。

王珮玲、沈慶鴻（2008）。《駐地方法院家庭暴力事件服務方案評估研究》。內政部委託研究報告。

王增勇（2009）。〈解嚴後台灣福利運動建制化的過程〉。《台灣社會研究季刊》



- 74 : 407-417 。
- (2014) 。〈後證照時期的台灣社會工作專業如何自我解殖？〉。《玄奘社會科學學報》12 : 1-18 。
- 王增勇、陶蕃瀛 (2006) 。〈專業化＝證照＝專業自主？〉。《應用心理研究》30 : 201-224 。
- 王篤強、高迪理、吳秀照 (2010) 。〈台灣社會福利民營化的未預期後果：地方政府相關人員「官僚自主性」的初步闡釋〉。《社會政策與社會工作學刊》14 (2) : 91-146 。
- 王敏旭 (2019) 。〈社工明年加薪 侯友宜：中央請給新北更多支持〉。聯合報。
<https://udn.com/news/story/7323/4257407>
- 主計處 (2020) 。薪資及生產力統計。
- 司法院 (2019, 10 月 22 日) 。〈法院選任程序監理人需要我出錢嗎？費用大概多少？他會直接向我收費嗎？〉。<https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-1654-57238-b6548-1.html>
- 民視新聞網 (2019, 12 月 5 日) 。〈社工工時最長逾 12 小時！平均月薪 37K 爆缺工－民視新聞〉。<https://www.youtube.com/watch?v=KM6-gd-gF9g>
- 江俊良 (2017) 。《老人日間照顧中心社會工作者專業認同、專業認同衝突與因應之道》。國立臺灣大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 江睿智 (2019, 8 月 6 日) 。〈勞保高薪低報 小心吃大虧〉。經濟日報網。
<https://bit.ly/2OpBw2X>
- 余耕任 (2017) 。《管控誰的風險？臺灣兒少保護案件的實務成案標準》。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 吳秉正 (2010) 。《地方法院家庭暴力事件服務處社會工作者陪同出庭專業角色實踐經驗》。國立屏東科技大學社會工作系研究所碩士論文。
- 吳毓婷 (2003) 。《保護業務社工員的專業才能裝備之研究》。國立暨南國際大學



社會政策與社會工作學系碩士論文。

- 李雯珂、賴冠諭 (2019, 12月6日)。〈社工工時最長逾12小時！平均月薪37K爆缺工〉。民視新聞網。 <https://bit.ly/3j2qIpD>
- 汪淑媛 (2013)。〈影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析〉。《社會政策與社會工作學刊》, 17(1): 175-215。
- 汪淑媛、蘇怡如 (2010)。〈社工督導功能期待與實踐落差研究—比較督導與被督導者之觀點：以公部門家暴防治社工為例〉。《臺灣社會工作學刊》9: 41-84。
- 林上祚 (2019, 9月12日)。〈改善社工待遇、政府花3.7億調薪 勞健保、勞退提撥每月5千元由政府買單〉。風傳媒。 <https://www.storm.mg/article/1703788>
- 林宥芯 (2010)。《專業環境與情緒勞動：以保護型社工員為例》。實踐大學社會工作學系碩士論文。
- 林倅如、潘若琳、周怡君 (2019)。〈從預算編列與議價方式分析政府與民間在社福方案委託中的地位〉。《社區發展季刊》166: 65-74。
- 林淑萍 (2006)。《組織變革下情緒勞務、工作滿足與組織承諾之研究以臺北市立聯合醫院醫務社會工作者為例》。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 林淑馨 (2018)。〈協力神話的崩壞？我國地方政府與非營利組織的協力現況〉。《公共行政學報》55: 1-36。
- 林萬億 (2011)。《當代社會工作：理論與方法 (第二版)》。五南。
- (2010)。〈我國社會工作教育的發展：後專業主義的課題〉。《臺大社會工作學刊》, 22: 153-196。
- 姚淑文、李姿佳 (2009)。《從家庭暴力事件服務處設置談司法倡導》。台北市家暴暨性侵害防治中心委託研究報告。
- 洪伯勳 (2015)。《製造低收入戶》。群學。
- 徐煒勛 (2014)。《社會福利機構社工人員之勞動現況與工作感受：以臺北市政府社會局公辦民營機構為例》。中國文化大學社會福利學系碩士論文。



馬克思（2008）。《資本論第一卷》（中共中央馬克思、恩格斯、列寧、斯大林著作編譯局譯）。人民出版社。

國立暨南大學社會政策與社會工作學系（2019，11月）。〈全區實習機構〉。取自 <https://bit.ly/3ewxHDF>

康芸（2006）。《社工人員對於自身勞動權益的覺知與因應策略之探討~以臺北市公設民營之社會福利機構為例》。慈濟大學社會工作學系碩士論文。

張晉芬（2011）。《勞動社會學》。政大出版社。

張凱翔（2017，5月1日）。〈補助薪水進不到社工口袋？社會局：加強查核〉。自由時報。 <https://bit.ly/3euSrLZ>

梁乃文（2018）。《避風港裡的波濤洶湧-少年安置機構社會工作者情緒勞動經驗之研究》。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。

莊蕙慈、謝佳璇（2018，8月30日）。〈潛藏的社工殺手和社福危機：政府33K定價政策〉。報導者。 <https://bit.ly/3eyv9oo>

許祖維（2007）。《解構「專業」：社工系大學畢業生離開社會工作的歷程》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

許博軒（2020）。《專業價值與勞動權益：社工勞資爭議之行動歷程探討》。高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士班碩士論文。

許雅惠、徐瑜（2014）。〈逼上梁山？組織內道德困境對社會工作的壓迫〉。《社區發展季刊》147：64-75。

連詩雅（2005）。《生命商品化的勞動體制-台灣壽險業的銷售勞動研究》。國立清華大學社會學研究所碩士論文。

陳怡如（2002）。《非自願性專業關係中之抗拒行為--兒保社工人員之觀點》。東吳大學社會工作學系碩士論文。

陳怡芳（2013）。《變與不變的真實——少女中途之家的助人之「人」》。國立新竹教育大學教育心理與諮商學研究所碩士論文。

陳韋宏 (2019)。《「動作專家」還是「儀器操作員」？物理治療師的專業自主與
照護實作》。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。

陳嘉怡 (2018)。《非典型社會工作：社會福利方案委託對社會工作者專業服務與
勞動權益之影響》。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。

陳嫻婷 (2015)。《陪同兒少出庭社工之經驗初探—以監護權案件出庭為例》。東
吳大學社會工作學系碩士論文。

陶蕃瀛 (2012)。〈社會工作、證照與專精化反思〉。《台灣社區工作與社區研究學
刊》2 (1)：65-78。

勞動部 (2007)。〈96 年勞動 2 字第 0960062674 號書函〉。

— (2020, 2 月 25 日)。〈勞動條件方面的權利〉。

<https://www.mol.gov.tw/topic/5973/5974/7532/>

曾玉婷 (2019, 11 月 28 日)。〈2020 社工調薪新制：工會提 5 項疑慮與 3 大訴
求，盼看見政府誠意與具體對策〉。Right Plus。

<https://rightplus.org/2019/11/28/socialworksalary-2/>

黃心怡 (2004)。《法官對婚姻暴力態度之研究—以北台灣法官為例》。國立台北大
學社會工作學系碩士論文。

黃克先 (2012)。〈助人專業與多元情緒勞動：社工員與常民助人者服務外籍配偶
的比較研究〉。《台灣社會學》24：99-154。

黃源協、莊俐昕 (2019)。〈社會服務契約委外何去何從？〉。《社區發展季刊》
166：75-87。

葉靜倫 (2020, 4 月 1 日)。〈高市社工為隔離者送三餐，民眾無理要求爆量、排
擠弱勢服務惹議〉。Right Plus。 <https://rightplus.org/2020/04/01/2020-virus-kaoshiung/>

詹火生 (2007)。〈台灣社會工作專業發展的經驗與展望〉。《社區發展季刊》
120：21-29。



監察院 (2019, 2 月 14 日)。《108 內調 0009 調查報告》。取自

<https://bit.ly/3913JXq>

臺灣社會工作專業人員協會 (2012)。《臺灣社會工作人員勞動權益研究》。

—— (2015)。《104 年社會工作者勞動薪資調查研究》。

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》13：101-126。

劉彥伯 (2003)。《縣市社工員行使兒童保護公權力之調查研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。

劉淑瓊 (2001)。〈社會服務「民營化」再探：迷思與現實〉。《社會政策與社會工作學刊》5 (2)：7-56。

—— (2008)。〈競爭？選擇？論臺灣社會服務契約委託之市場理性〉。《東吳社會工作學報》18：67-104。

—— (2019)。〈我們不一樣—論小型在地非營利組織承接政府社服委外的挑戰與機會〉。《社區發展季刊》166：170-188。

潘淑滿 (2000)。《社會個案工作》。心理出版社。

蔡孟君 (2015)。《公部門兒少保社工的離職歷程》。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。

蔡涵宇 (2007)。《一個社工，多個世界？社會工作勞動市場階層化現象初探》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

衛生福利部社會救助及社工司 (2018)。《社工專業制度規劃進度報告》。取自

<https://www.mohw.gov.tw/dl-46329-03c2e452-76a2-4e2d-9fc7-cfcalf172dcb4.html>

—— (2019, 9 月 9 日)。〈總統接見社工專業人員，期盼建置合理薪資結構留任社會工作人才〉。<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-49243-1.html>

—— (2020)。〈社會工作師事務所開業人數及所數概況〉。



<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-541-4700-103.html>

衛生福利部保護服務司（2014，1月14日）。〈保護令是什麼？如何聲請？〉。

<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1160-8001-105.html>

衛生福利部統計處（2020）。〈社會工作專職人員數〉。

<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2980-14049-113.html>

衛福部（2018）。《衛生福利部推展社會福利補助作業要點》。

—（2019a）。《社會福利補（捐）助核銷彙編手冊》

—（2019b，9月9日）。〈總統接見社工專業人員，期盼建置合理薪資結構留任社會工作人才〉。<https://www.mohw.gov.tw/cp-4253-49243-1.html>

衛生福利部、教育部、勞動部、內政部（2018）。《強化社會安全網計畫（核定本）》。取自 [https://www.mohw.gov.tw/dl-44382-01fcbb1f-f393-4b89-9b83-](https://www.mohw.gov.tw/dl-44382-01fcbb1f-f393-4b89-9b83-b8d615adf2c7.html)

[b8d615adf2c7.html](https://www.mohw.gov.tw/dl-44382-01fcbb1f-f393-4b89-9b83-b8d615adf2c7.html)

鄭怡世、鐘文鏐（2014）。〈不友善的勞動處境、不確定的勞動感受：台灣民間社會福利組織社工員勞動現況之探索〉。《當代社會工作學刊》6：86-123。

蕭信彬（2006）。《共識的形成或想像的限縮？——關於社會問題「社工化」的專業社會學考察》。國立清華大學社會學研究所碩士論文。

—（2016）。《保護或支配？身心障礙保護工作中的象徵角力》。國立清華大學社會學研究所博士論文。

謝文中（2018）。《變遷環境中主體性的重構：臺灣醫務社會工作之建制民族誌研究》。國立臺灣大學社會工作學研究所博士論文。

謝秀芬（2010）。《社會個案工作 理論與技巧》。雙葉書廊有限公司。

謝國雄（1994）。〈勞動力是什麼樣的商品？計件制與台灣勞動者主體性之形塑〉。《台灣社會研究季刊》17：83 - 119。

—（1997）。《純勞動：臺灣勞動體制諸論》。中央研究院社會學研究所籌備處。

鍾伊玲（2014）。《社工人員之勞動條件、人際關係及離職傾向之研究》。國立臺

灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。

藍佩嘉 (1998)。〈銷售女體，女體勞動：百貨專櫃化妝品女銷售員的身體勞動〉。《臺灣社會學研究》2：47-81。

蘇福明 (2017)。《社會工作的意象：社會大眾如何看社會工作人員》。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。

Chan, Park (2019, July 5)。〈「Be Water My Friend」 | 「Be Water My Friend」 | 重讀李小龍 5 句金句的警世思考背後意思〉。 <https://bit.ly/3h65bun>

Payne, K. (2018, May 29)。〈員工摸魚，是因為薪水太少了？幾個案例證明：薪資越不平等，產品品質越差〉。

<https://www.businessweekly.com.tw/careers/blog/22863>

英文部份

Abbott, A. D. (1988). *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. University of Chicago Press.

Baldamus, W. (1961). *Efficiency and Effort*. Tavistock Institute of Human Relations.

Beddoe, L. (2013). Health social work: Professional identity and knowledge.

Qualitative Social Work, 12(1), 24-40.

Blewett, J., Carpenter, J., Hanes, C., McLaughlin, H., Patsios, D., Platt, D., Scholar, H.,

Shardlow, S., Wong, C. & Wood, M. (2012). *Early Professional Development Pilot Programme*. London: Department for Education (DfE)

Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organizations.

Human Relations, 35(2), 135-153.

Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the*

Twentieth Century. Monthly Review Press.



Burawoy, M. (2005)。《製造甘願》(林宗弘、張烽益、鄭力軒、沈倬如、王鼎傑、周文仁、魏希聖譯)。群學出版。(原著出版於 1979)

— (1985). *The Politics of Production*. Verso.

Crompton, R., & Jones, G. (1984). *White-collar Proletariat: Deskilling and Gender in Clerical Work*. Macmillan.

Crozier, M. (1976). Comparing Structures and Comparing Games. In G. Hogstede & M. Kassem (Eds.), *European Contributions to Organization Theory* (pp. 197-207). Van Gorcum.

Edwards, R. C. (1979). *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in Twentieth Century*. Macmillan.

Ezzy, D. (1997). Subjectivity and the labour process: conceptualising 'good work'. *Sociology*, 31(3), 427-444.

Friedman, A. (1977). *Industry and Labour: Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*. Macmillan.

Friedson, E. (1970). *The Profession of Medicine*. Dodd, Mead & Co.

Gerhart, B. A., Boudreau, J. W., & Trevor, C. O. (1997). Voluntary turnover and job performance: Curvilinearity and the moderating influences of salary growth and promotions. *Journal of Applied Psychology*, 82(1), 44-61.

Gibelman, M., & Schervish, P. H. (1996). Social Work and Public Social Services Practice: A Status Report. *Families in Society*, 77(2), 117-124.

Hansmann, H. B. (1980). The Role of Nonprofit Enterprise. *The Yale Law Journal*, 89(5), 835-901.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press.

Hodson, R. S., Teresa A. (1990). *The social organization of work*. Wadsworth Pub. Co.



- 
- Knights, D., & Willmott, H. (1990). Introduction to Labour Process Theory. In D. Knights & H. Willmott (Eds.), *Labour Process Theory* (pp. 1-45). Macmillan.
- Lamont, M. (1992). *Money, Morals, and Manners*. University of Chicago Press.
- Lane, C. (1985). White-Collar Workers in the Labour Process: The Case of the Federal Republic of Germany. *The Sociological Review*, 33(2), 298-326.
- Larson, M. S. (1977). *The rise of professionalism: a sociological analysis*. University of California Press.
- Le Grand, J. (1991). Quasi-markets and social policy. *The economic journal*, 101(408), 1256-1267.
- LeCory, C. W. (2013)。《社工員的故事（第二版）》（李晏甄、林立譯）。群學出版。（原著出版於 2011）。
- Little, C. R., & Salaman, G. (1982). Bravermania and Beyond: Recent Theories of the Labour Process. *Sociology*, 16(2), 251-269.
- Marx, K., & Engels, F. (1947). *The German ideology* (C. J. Arthur, Trans.). International Publishers.
- Mol, A. (2018)。《照護的邏輯》（吳嘉苓、陳嘉新、黃于玲、謝新誼、蕭昭君譯）。左岸文化出版。（原著出版於 2006）。
- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. State University.
- Ramia, G., Carney, T. J. P., & Politics. (2001). Contractualism, managerialism and welfare: The Australian experiment with a marketised employment services network. *Policy & Politics*, 29(1), 59-80.
- Robbins, S. P. (1994). *Management (4th ed.)*. Prentice-Hall.
- Thompson, P. (1989). *The Nature of Work (2ed.)*. Macmillan Education LTD.
- Trotter, C. (2017)。《如何與非自願個案工作》（朱惠英、郭凡琦譯）。張老師文化事業股份有限公司。（原著出版於 2015）。

Wilensky, H. L. (1964). The professionalization of everyone?. *American journal of sociology*, 70(2), 137-158.

Young, D. R. (2000). Alternative models of government-nonprofit sector relations: Theoretical and international perspectives. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 29(1), 149-172.



附錄一、勞動過程研究



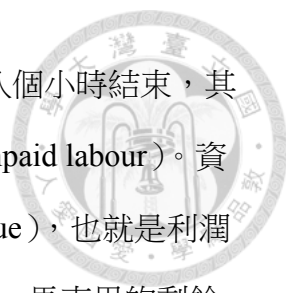
一、勞動過程

勞動過程 (labour process) 是勞動者勞動將資源轉化為勞動成果的過程，而資本主義社會中勞動過程就是創造有用的價值¹¹⁰，同時擴大資本、創造利潤的過程 (Braverman, 1974: 36; Thompson, 1989: XV)。Burawoy (2005: 132) 指出「生產關係」(relations of production) 是關於剩餘價值如何分配的關係，也就是階級關係，其決定了勞動過程的型式與發展 (*Ibid.* : 133)。

論及生產關係的研究都共享一個前提：階級社會中，剩餘價值自勞動過程中生成，並最後被資本家占為己有 (Braverman, 1974; Friedman, 1977; Burawoy, 2005)，即剩餘價值理論的核心。資本主義社會中，資本家佔有生產工具，而沒有生產工具的勞工為了生存，只能透過市場出售自己的勞動力 (labour power)¹¹¹ 作為維生手段。換言之，勞工為求生存，只能透過工作來換取薪資。另一方面資本家則透過購買勞動力，生產商品並佔有之。然而在資本主義生產模式中，薪資彷彿是勞工們所生產的全部，但其實只是勞工所生產的一部份。舉例來說，資本家僱用勞工工作八個小時的薪資為 50 元，最後生產的鞋子可以賣 80 元。平均而言，勞工每小時能夠生產 10 元，勞工僅需工作五小時即可與資本家所付的薪資打平。此五小時的勞動即為必要勞動 (necessary labour)，是為賺取薪資所必須的

¹¹⁰ 資本主義社會中的勞動過程所創造的價值包含使用價值 (use value) 與交換價值 (exchange value)。舉例而言，房子的使用價值為其遮風避雨的功能；而房子的交換價值為其在房屋市場中的價格。Harvey (2014: 25-35, 李隆生等譯) 簡要的描述了使用價值與交換價值，及兩者之間的矛盾關係。

¹¹¹ 勞動力是工作的能力，可以轉化為具體的勞動，為資本家生產商品的價值 (Thompson, 1989: XV)。




勞動。然而勞工不會在五個小時就停止工作，會一直持續到八個小時結束，其餘的三個小時被稱為剩餘勞動（surplus labour）或無酬勞動（unpaid labour）。資本家藉由將剩餘勞動在市場中販售，賺取剩餘價值（surplus value），也就是利潤的來源；而財產制的確立則確保了資本家利潤（馬克思，2008）。馬克思的剩餘價值理論點出資本家掠奪剩餘價值、賺取利潤的過程。

剩餘價值理論中包含三種關係：雇用、生產與交換，資本家雇用勞工支付薪資、勞工生產商品、資本家販售商品並取得利潤；其中雇用關係奠基在勞動力的價格之上，而交換關係則取決於商品價格。剩餘價值理論存有兩個計價的預設，首先需存在勞動力市場（labour market），並以此為勞動力計價，決定勞工的薪資。同時，需存在商品市場，使勞工的勞動成果得以計價。以勞動力市場與商品市場的存在及其運作為基礎，才有必要勞動與剩餘勞動的區分，並進一步解釋資本家如何利用剩餘勞動的販售來擴大資本規模。

二、勞動控制

勞動過程理論回顧中（Burawoy, 2005；Littler& Salaman, 1982；Thompson, 1989；Knights& Willmott, 1990），主要討論勞動過程中的兩個面向的議題：實踐的面向與關係的面向。前者是在「生產工具的協助下，把原料轉化為成品或半成品的一組行為。這個過程必須投入勞動…把勞動力轉化為勞動。（Burawoy, 2005：133）」後者是生產時所產生的社會關係，並透過生產時所產生的社會關係來獲取並掩蓋剩餘價值，即為「生產中的關係」（relations in production）（*Ibid.*：133）。

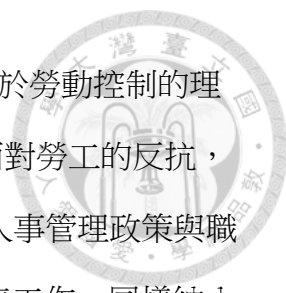
首先，當代雇主僱傭一名工人時，需要購買工人一定時間的抽象勞動力



(labour power)¹¹²，為佔有一定時間內的所有勞動成果，雇主需控制勞動過程中的不確定性 (uncertainty) 將抽象的勞動力轉化為具體的勞動 (labour)。控制勞動過程中的不確定性，確保勞動力轉化的具體措施即為「勞動控制」(labour control)。強調競爭、謀求壟斷的資本主義市場的勞動過程中，雇主的勞動控制必不可少。在工廠中勞動控制由「雇主—管理人—工人」的關係構成，通常會有監工、領班等管理人確保勞動成果，實質的勞動控制包含生產過程中對於工人所做的各種監督、生產流程的控制、工人工作時間的要求以及勞動強度的具體安排等。

Taylor (引自張晉芬，2011) 所提出的「科學管理」(scientific management) 是勞動控制安排的濫觴。科學管理是將勞動成果的製程分成多個步驟進行，透過分析每一個步驟所需的動作與時間設計製程，精密計算人力與時間的需求，密集監督勞動過程減少怠工摸魚情形以提高生產量。但科學管理將設計製程的勞心工作與實際生產勞動成果的勞力工作區分開來，認為只有少部份的人擁有勞心工作的能力，Braverman (1974) 稱為「概念與執行的分離」(the separation of concept and execution)。經過科學管理，製程的各個環節被零碎化區分，工作變得瑣碎無聊，任何人都能上手，這是勞工的「去技術化」(deskilling)。Braverman 認為這是將勞力工人貶低為如同動物一般不需要思考。然而 Braverman 所提出的去技術化傾向受到許多研究者的批評，如 Cutler (引自 Knights & Willmott, 1990) 認為 Braverman 過於浪漫化早期製造業工藝；以及忽略了去技術化的管理改良過程中工人們的抵抗 (Penn, 引自 Knights & Willmott, 1990)。Burawoy (2005) 實際在工廠參與觀察則發現，即便是自動化的生產模式，工人的技術與判斷仍然是需要的，這部分無法完全被機器和製程的分析所取代。

¹¹² 勞動力 (labour power) 即工人勞動的能力，勞動力是屬於工人且不可分割的，工人向資本家販售勞動力以換取薪資 (Marx, K., & Engels, F., 1947)。



Edwards (1979) 與 Friedman (1977) 則批評 Braverman 對於勞動控制的理解過於單一，因而提出其他種勞動控制的類型。Edwards 認為面對勞工的反抗，管理逐漸傾向「官僚管理」(bureaucratic control)，藉由清楚的人事管理政策與職涯昇遷安排收編工人，而非科學管理所強調的零碎化分工與密集工作。同樣納入勞工反抗的管理轉型，Friedman 則提出「責任自治」(responsible autonomy) 與科學管理的「直接控制」(direct control) 作對照。為吸引技術人力並提升生產力，管理提供少部份人特殊地位，提供勞動過程中的彈性空間，同時管理的執行責任則由管理人轉移至勞工身上，讓技術人力在自我管理的狀況下完成任務。責任自治被用來區分專業、高階勞工與其他的一般技術勞工，責任自治起到了瓦解勞工團結的效果，並避免了競爭市場中務必要迴避的罷工。官僚管理與責任自治都利用了制度化的方式，預先避免勞資衝突的產生。同時，勞工的反抗雖然改變了生產活動中剝削的方式與程度，但卻沒有改變勞動過程的前提—生產關係，雇主仍然佔有勞工的無酬勞動。

另一方面，Braverman (1974) 的研究亦被批評過於強調製造業工人的勞動過程理論的適用性，Braverman 認為文職工作與服務業亦會因為科學管理的逐漸引入而面臨同樣的困境。Crompton & Jones (1984) 研究文職工作者，即使電腦與科技的引入，這些從事文職的白領勞工同樣面臨去技術化的危機，且更因為科技的引入使得工作的難度下降。有別於上述英美的研究，Lane (1985) 研究德國的白領勞工，指出相反的現象。同樣是勞動力供給擴張大於需求的英美與德國白領勞工市場，電腦與科技的引入使得公司越要求勞工須具備一定的教育與技術門檻。Lane 的研究指出，隨著工作內容的差異，白領勞工有別於 Braverman 對於製造業工人的分析，同時同是白領勞工也不是受到相同的影響，勞工內部的差異性大於我們的一般認知。

勞動控制的議題指出，雇主需要採用勞動控制的手法控制勞動過程中的不確定性，以確保勞動力的轉化。勞動過程中的不確定性過高，將會被勞工所利用，

導致勞工與管理階層間的權力鬥爭與勞工生產的不合作（Crozier, 1976），這將嚴重影響雇主的利潤。

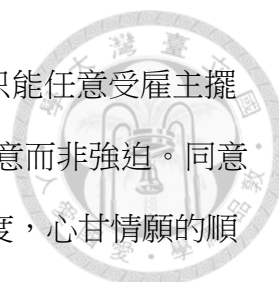


三、掩蓋與獲取剩餘價值

第二個議題是勞動過程中掩蓋與獲取剩餘價值的機制（Burawoy, 2005）。資本主義社會中，勞工為了生存，只能透過市場出售自己的勞動力，以換取薪資。勞動過程其實生產了剩餘勞動，但薪資使得勞工產生「薪資等同於勞動生產價值」的誤認，產生了掩蓋剩餘勞動的效果。資本家將剩餘勞動在市場中販售，賺取利潤。而資本家為不斷的賺取利潤，需要確保剩餘價值的生產，獲取剩餘價值，並同時掩蓋剩餘價值的挪用。Burawoy（1985：49-50）認為「同時掩蓋與獲取剩餘價值」（the simultaneous obscuring and securing of surplus）比「概念與執行的分離」更能表示資本主義勞動過程的本質，亦能對資本主義的發展作出更精確的描述。涉及掩蓋與獲取剩餘價值的工作現場的政治與意識形態，能夠幫助區辨競爭性資本主義（competitive capitalism）與壟斷性資本主義（monopolistic capitalism）兩個時期。Burawoy 認為馬克斯對於競爭性資本主義內生推倒自身的動力，迎來社會主義的轉型理論有誤，競爭性資本主義所孕育的是全新的資本主義形式—壟斷性資本主義。而兩種資本主義的差異在於強制力（force）與同意（consent）比例的型態，壟斷性資本主義以多角度的方式回應了階級鬥爭，為使勞工們能夠忍受生活而作出部份讓步。

Burawoy（2005：377-78）依據強制力與同意的差異，將工作組織區分為兩種理念型。一種是專制的（despotic）工作組織，其中強迫性（coercive）的手段遠超過同意。專制的工作組織來自於市場專制（market despotic）¹¹³的背景，市

¹¹³ Burawoy（1985：12）依據國家介入工廠體制手段（intervention of state in factory regime）與工



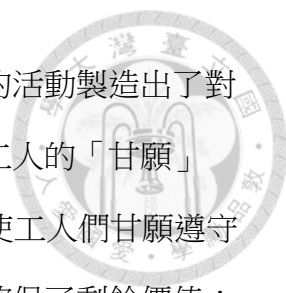
場是無政府主義狀態，國家缺乏介入，工人沒有能力保護自己只能任意受雇主擺布。一種是霸權的（hegemonic）工作組織，主要奠基於創造同意而非強迫。同意或甘願（consent）指的是勞工對於原本宰制他們的資本主義制度，心甘情願的順服（voluntary servitude）。Burawoy 指出同意／甘願是在勞動過程中生產出來的，而生產過程牽涉工作組織的設計、內部國家¹¹⁴與內部市場¹¹⁵。而 Burawoy 所觀察勞動過程中製造甘願的機制是「趕工遊戲」（making out games）。

Burawoy（2005）觀察工廠內工人們的「趕工遊戲」將工作中的「不確定性」轉化為遊戲，藉由遊戲的滿足感抵銷勞動的無意義感，加上伴隨著趕工而來的獎金，讓工人們以為可以從雇主身上賺來更多的錢。但工人的趕工其實正符合雇主的利益，同時收編工人進入趕工的獎金制度中。趕工遊戲形成強制的文化體系（coercive cultural system），因為一旦工人決定趕工就會被吸引進去無法自拔，自動的配合管理階層生產更多剩餘價值。另一方面需要工廠的互動都圍繞在趕工，透過趕工遊戲才能建立社會關係，而工人們亦是以趕工來評價自己與他

廠機制與國家機制間的制度關係（institutional relationship between apparatuses of factory and of state），將勞動體制分為霸權型（hegemonic）、官僚專制（bureaucratic despotic）、市場專制（market despotic）、集體自理（collective self-management），四種類型。

¹¹⁴ Burawoy（2005）提出內部國家的概念：「指涉一組在企業的層次上，組織、轉換或壓制『生產中的關係』或『生產時的關係』所引發的鬥爭的制度。…在競爭資本主義之下，除了工匠組織存在的地方外，大部分都仰賴專制的監工來管控生產中的關係。…伴隨著大型股份有限公司以及產業工會的興起，內部國家制度逐漸和對勞動過程的管理監督脫鉤，而落實在勞資協調的過程以及定期的集體協商之中。茁壯中的內部國家，透過對獨裁管理的限制、以及同時賦予工人權利和義務等方式，保護了管理部門塑造與指揮勞動過程的壟斷性特權。（p. 266-67）」

¹¹⁵ 有別於外部的勞動市場中直接的供需影響，內部勞動市場採用一些策略獎勵勞工待在公司，減少離職，並且讓公司可以自內部的勞動市場提拔與進用勞工。Burawoy（2005）提出了六個內部勞動市場的面向：「一種分化的職務結構、一組可用來散播資訊與申請職缺的制度化工具、一套可挑選空缺所需的員工的非任意資格、一個職業訓練系統、一組讓員工產生對企業的熱忱以致於讓其他其他企業的工作缺乏吸引力的方法、最後還有一套在受雇者暫時離職期間能保持他們忠誠度的方法。（p. 251）」




人。一個人不能同時一邊玩遊戲又一邊質疑遊戲規則，玩遊戲的活動製造出了對於遊戲規則的同意。因此同意奠基在趕工遊戲中，因而製造出工人的「甘願」(consent)——志願性服從雇主所設下的規則。趕工遊戲一方面使工人們甘願遵守管理階層的規則，依照目標完成進度，達成勞動控制的目的，確保了剩餘價值；另一方面趕工遊戲連同內部國家與內部市場的組織設計，使得勞工與監督者的縱向衝突，轉向勞工間的相互競爭與橫向衝突，掩飾了資本家掠奪剩餘價值的生產關係，工人們也主動積極參與生產活動。

趕工遊戲指出了意識形態的作用，以及工人主體經驗的重要性，「工人為什麼這麼認真工作？」乃是因為意識形態的作用，使得工人們以趕工遊戲的邏輯看待生產活動與社會互動。Braverman (1974) 關於勞動過程的研究聚焦於勞動過程中的去技術化效果，但卻忽略去技術化之外的勞動控制形式，亦缺乏勞工的「主體性」(subjectivity)。Ezzy (1997) 批評缺乏勞動主體性的看法衍生自馬克思主義的物質結構決定論，忽略了勞工主觀經驗對於勞動過程產生的影響。物質決定論的看法將勞工在資方的勞動控制下形成單一同質的、被控制的對象，而缺乏對於勞動主動的參與勞動過程以及抵抗資方所設定之勞動過程的分析。

Burawoy (2005; 1985) 則將勞工的主體性代入其分析勞動過程所生產的社會關係中，勞工是主動的參與資方所訂定的遊戲規則中進行「趕工遊戲」。Burawoy 將主體性代入勞動過程分析凸顯了主體性對於勞工抵抗上的重要性。

臺灣勞動過程的研究中，謝國雄 (1994) 研究計件制的薪資結構、藍佩嘉 (1998) 研究百貨公司銷售人員的績效獎金，以及連詩雅 (2005) 研究壽險業務員，描述了勞動過程中的確保勞動力轉換成勞動成果的控制機制。計件制、績效獎金、配股與分紅等薪資結構一方面控制了生產過程中的不確定性，只有確定取得擁有市場交換價值的勞動成果，才擁有薪資。

除了在新薪資結構的勞動控制外，上述研究進一步呈現勞動過程中的主體性，並強調意義層次的分析。謝國雄 (1997) 指出「純勞動意識」是計件制度的意識

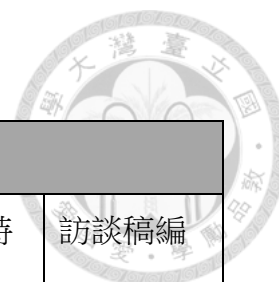


形態效果之一，所指的是勞雇關係中具交換價值的是一件一件的工業成品或半成品的具體「勞動」(labour)，而不是抽象的「勞動力」(labour power)。純勞動意識由「有做有錢，沒做沒錢」、「加班沒有加班費」、「假日沒有工資」、「沒有工作時回家休息，等候工作」、「沒有工作時，要的不是底薪，而是工作」所構成。一旦純勞動意識成為勞雇雙方的共識，薪資計算僅仰賴勞動成果，而沒有額外的薪資，件工因此接受沒有額外保障的勞動條件。藍佩嘉(1998)指出化妝品公司將部分專櫃小姐安上「美容指導員」、「美容顧問」以及提供訓練與認證來標榜專櫃小姐的專業性，以此來吸引顧客消費增加利潤。專櫃小姐不會抗拒公司的作法，反倒樂於參與執行，因藉由專業化的過程，專櫃小姐取得地位盾牌(status shield)，可幫助專櫃小姐增加說服顧客的資本並保護專櫃小姐的自尊免於來自顧客的攻擊。連詩雅研究的壽險業務員，因為經歷過客戶的重大傷病事件，因此體會到壽險並不只是在提供勞務，而是一種具有「愛」與「關懷」意義的行為，從而言肯定了壽險業務員的勞動價值。

附錄二、受訪者名單



| 第一部份—新人社工訪談 | | | | | | | | |
|-------------|----|-------|-------|------|--------|------|--------|---------------|
| 編號 | 化名 | 年齡 | 年資 | 社工領域 | 社工相關學歷 | 訪談次數 | 訪談時間 | 訪談稿編號 |
| 新人社工 1 | 小楓 | 20-25 | 2 年 | 藥物成癮 | 一般大學 | 1 | 60 分鐘 | 20170505 |
| 新人社工 2 | 阿國 | 20-25 | 1 年 | 藥物成癮 | 科技大學 | 1 | 80 分鐘 | 20180730 |
| 新人社工 3 | 小寶 | 20-25 | 1 年 | 少年 | 科技大學 | 1 | 80 分鐘 | 20180731 |
| 新人社工 4 | 小佳 | 20-25 | 2.5 年 | 心理衛生 | 科技大學 | 1 | 125 分鐘 | 20180820 A |
| 新人社工 5 | 小圓 | 20-25 | 1.5 年 | 心理衛生 | 科技大學 | 1 | 75 分鐘 | 20180820 B |
| 新人社工 6 | 阿實 | 20-25 | 0.5 年 | 醫療 | 科技大學 | 1 | 60 分鐘 | 20180820 C |
| 新人社工 7 | 阿琴 | 20-25 | 0.5 年 | 兒童 | 一般大學 | 1 | 50 分鐘 | 20180903 |
| 新人社工 8 | 小美 | 20-25 | 1 年 | 家暴 | 一般大學 | 1 | 65 分鐘 | 20180911 |
| 新人社工 9 | 阿玉 | 20-25 | 1 年 | 學校 | 一般大學 | 1 | 70 分鐘 | 20180915 |



| 第二部份—法院社工訪談 | | | | | | | |
|-------------------|----|-------|----------|------------|------|----------------|----------------------|
| 編號 | 化名 | 年齡層 | 年資 | 社工相關學歷 | 訪談次數 | 訪談時間 | 訪談稿編號 |
| 其他法院 社工 1 | 防彈 | 25-30 | 2.5 年 | 一般大學 碩士 | 1 | 160 分 鐘 | 20191010 |
| 其他法院 社工 2 | 東海 | 25-30 | 3 年 | 一般大學 | 1 | 80 分鐘 | 20191102 |
| 胖達法院 社工 1 | 晴芬 | 35-40 | 9 年 | 一般大學 | 1 | 135 分 鐘 | 20191121A |
| 胖達法院 社工 2 | 嬌雯 | 30-35 | 5 年 | 一般大學 碩士 | 1 | 140 分 鐘 | 20191121B |
| 胖達法院 社工 3 | 慧喬 | 40-45 | 5 年 | 一般大學 | 1 | 120 分 鐘 | 20191031 |
| 胖達法院 社工 4 | 宜德 | 35-40 | 0.5 年 | 科技大學 | 1 | 75 分鐘 | 20191128 |
| 胖達法院 社工 5 | 欣欣 | 20-25 | 3.5 年 | 科技大學 | 2 | 95 分鐘 75 分鐘 | 20191022 20191029 |
| 胖達法院 社工督導 | 子雲 | 35-40 | 1 年 | 一般大學 碩士 | 2 | 70 分鐘 60 分鐘 | 20191211 20191022 |
| 文明基金 會前執行 長 | 阿桃 | 45-50 | X | 一般大學 博士 | 1 | 110 分 鐘 | 20200331 |

附錄三、訪談大綱



一、教育歷程

1. （學校教育）之前所受的社會工作教育是什麼時候（大學、研究所、學分班）、什麼學校？之前有實習嗎，在哪裡，給你的影響是什麼？有讀研究所嗎，為什麼讀／不讀社工研究所？你覺得學校教育可以給你足夠的實務工作培養嗎？
2. （在職訓練）社工有很多在職教育訓練，你有參加嗎？你參加哪些教育訓練，他對你的幫助是什麼？服務機構有教育訓練的要求嗎？
3. （督導資源）除了在職教育訓練，還有沒有什麼是你可以學習如何更好的從事社工的教育資源？主管會提供個別督導或團體督導的資源嗎？這些督導資源是固定的，還是依據案例而臨時提供的？這些教育與討論的資源對你的影響是什麼？

二、服務機構組織

1. （主管）主管如何標案或分配預算？主管平時如何分配工作？你期待主管能夠給你什麼協助或支持？
2. （機構制度）機構的敘薪制度、工作休假制度與評鑑制度為何？加班是否能選擇補休或領加班費？機構有什麼升遷或輪調的機會？
3. （社工師證照）機構期待你去考社工師證照嗎？取得社工師證照與否對你帶來什麼改變？

三、實務工作

1. （職務）一年當中你有什麼樣的任務要完成？一天當中有什麼可能的職務工作？
2. （服務流程）一個案主接受服務後典型的服務流程有哪些？一開始與案主的接觸是如何展開的？哪些會開案，哪些不會開案？案主是哪些人？



什麼時候會轉介？你如何知道案主經過你的服務之後有改善？你何時考量該結束服務，理由是什麼？

3. （工作困難）有什麼是你曾經面對過的工作困難，你曾如何解決？機構同事或主管會介入你的服務當中嗎？
4. （工作經驗）你覺得在工作上最大的挑戰是什麼？最有成就感與最挫折的經驗是什麼？你認為有什麼因素影響你實務工作的成功與否？

四、專業期待與社會互動

1. （專業互動）你的工作當中是否有與其他專業合作或競爭的地方？你是否曾經被質疑過不專業，發生了什麼事？
2. （理想社工）以你的工作領域而言，你心目中理想的社工應該是什麼樣子？他具有什麼能力、特質或態度？什麼樣的服務可以反映出社工的專業？
3. （職涯預期）你是否有想過從事其他工作，如果有為什麼後來選擇從事社工工作？你曾經在哪些機構服務？你預期未來五年內，你是否會繼續在現在的機構工作？

附錄四、衛生福利部推廣社會福利補助經費申請補助項目



根據《衛生福利部 108 年推展社會福利補助經費申請補助項目及基準》，以下整理法院服務處所能申請的補助經費項目，及其相關規定。

一、臨時酬勞費：以勞動部公告適用之每小時基本工資核算。但每人每月補助款不得超過法定基本工資，受補助單位之專職並領有薪給者，不得支領臨時酬勞費，意即法院服務處社工不能藉由臨時酬勞費增加薪資。

二、專案計畫管理費：

(一) 甲類：依補助項目實際需要核實計列，最高不得超過經常門核定補助總經費（不含專案計畫管理費）之百分之五。所稱總經費係實際支出補助總經費。支用項目包括電費、電話費、水費、油料費、電腦及影印機耗材、事務機器租金、通訊費、網路費、運費、郵資、攝影、茶水、文具、補充保險費、辦理本專案工作人員意外保險費、申請社會工作師繼續教育積分行政審查費及其他與執行本計畫相關之費用。不得與雜支重複補助。

(二) 乙類：申請補助專業服務費者，得申請雇主應負擔之勞、健保及提撥勞退準備金費用，每人每月最高補助新臺幣一千元整，且不列入甲類百分之五額度計算。

三、專業服務費：核發原則如下：

(一) 專業人員（即社工）以每月新臺幣三萬四千元核算，專業督導人員（即社工督導）以每月新臺幣三萬八千二百元核算，具社會工作師專業證照之專業人員每月增加補助新臺幣二千元，具專科社會工作師



專業證書之專業人員每月增加補助新臺幣二千元，相關系所碩士以上學歷每月增加補助新臺幣一千元。

- (二) 每年最高得補助十三點五個月（含年終獎金）。
- (三) 申請單位應自籌百分之三十，政策性補助得不受自籌款百分之三十之限制；受僱者之勞、健保及提撥勞退準備金等費用，其應由雇主負擔及就本補助所衍生之全民健康保險補充保險費部分，由接受補助單位自籌。支領專業服務費之接受補助單位，應依規定為受僱者辦理勞、健保提撥勞退準備金等費用，並應覈實撥付專業服務費。

四、專業人員意外保險費：限補助之專業人員申請並依實際投保金額覈實支付，以每年新臺幣五百元至一千元為原則。但不得與專案計畫管理費之辦理本專案工作人員意外保險費重複補助。

五、宣導費：含單張、海報、活動手冊、短片（含光碟影片）、媒體及網路宣導等，並應依預算法第六十二條之一規定，明確標示其為廣告且揭示辦理或贊助機關、單位名稱，並不得以置入性行銷方式進行。

六、運用志工從事諮詢或關懷服務：交通及誤餐費每人每日最高補助新臺幣一百五十元，每人每月最多二十一日為限；保險費每人最高補助新臺幣五百元，並應辦理核銷。

七、辦理方案督導、訓練、個案研討及觀摩會：補助講座及督導鐘點費（內聘者每小時最高補助新臺幣一千元，外聘者每小時最高補助新臺幣二千元，未滿一小時減半支給，並應辦理核銷）、講座及督導三十公里以上遠程交通費、專家出席費、場地及佈置費、印刷費、住宿費、交通費、膳費、雜

支。

八、辦理方案成效評估：補助外聘計畫主持人費用、訪問調查費、資料蒐集費、問卷資料整理及統計費、印刷費、專家出席費、交通費、撰稿費，最高補助新臺幣二十萬元整，並不列入補助上限計算項目。



附錄五、109 年度標價清單



| 項目名稱 | 單位 | 數量 | 單價 | 總金額 | 備註 |
|--------------------------|-----|------------|----|-----|--|
| 一、人事費 | | | | | |
| 1.專業社工員薪資 ¹¹⁶ | 人/月 | 1×13.5 | | | 專業社工員起薪 280 薪點，社工督導起薪 328 薪點。每薪點以 124.7 元計。廠商得依專業社工員與社工督導年資、學歷、執照、執行風險業務等級等增加薪點。 碩士：+16 薪點 證書：+16 薪點 執照：+32 薪點（與證書擇一給） 專科證書：+16 薪點 風險業務：+16 薪點 年資：每年加 8 薪點，最高 7 年。 |
| | | 1×13.5×30% | | | 1. 同上 2.依據衛生福利部 109 年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準陸、三、辦理司法機關推動家庭暴力防治工作定訂定。 |

¹¹⁶ 109 年度採用社工薪資新制（《補助民間單位設會工作人員薪資制度計畫》），因此與本文第二章之薪資計算方式有別。

| | | | | | |
|------------------|-----|------|--|--|--|
| 2.專業社工員勞、健保及勞退費用 | 人/月 | 3x12 | | | <p>1.案內包含 3 名專業社會工作人員。</p> <p>2.每人以新臺幣 8,000 元計算，得依實際狀況支用，不以每人 8,000 元為限。</p> |
| 3.加班費 | 式 | | | | 專業人員加班費用，依勞基法規定支給，廠商應檢據核銷。 |
| 二、辦理活動費用 | | | | | |
| 1.外聘督導 | 場 | 6 | | | <p>外聘督導針對本方案提供專業建議及業務指導：</p> <p>1. 一年至少辦理 6 場，每次 3 小時。</p> <p>2. 核銷時請檢附相關紀錄。</p> |
| 2.聯繫會議 | 場 | 2 | | | <p>1. 一年至少辦理 2 場聯繫會議，約 50 人次參加。</p> <p>2. 含辦理聯繫會議需求之講師費、講師交通費、場地費、茶水費、材料費、誤餐費、雜支等。</p> <p>3. 核銷時請檢附相關紀錄。</p> |
| 3.教育訓練 | 場 | 3 | | | <p>1. 一年至少辦理 3 場教育訓練，每次 3 小時，約 35 人次參加。</p> <p>2. 含辦理教育訓練需求之講師</p> |

| | | | | |
|-----------|---|---|--|--|
| | | | | <p>費、講師交通費、場地費、茶水費、材料費、誤餐費、雜支等。</p> <p>3. 核銷時請檢附相關紀錄。</p> |
| 4.宣導活動 | 場 | 1 | | <p>1.一年至少辦理 1 場宣導活動，約 150 人次參加。</p> <p>2. 含辦理教育訓練需求之講師費、講師交通費、場地費、茶水費、材料費、誤餐費、雜支等。</p> <p>3.核銷時請檢附相關紀錄。</p> |
| 5.兒童團體 | 場 | 2 | | <p>1. 一年至少辦理 1 式 2 場次兒童團體，每次 3 小時，約 30 人次參加。</p> <p>2.含辦理兒童團體需求之講師費、講師交通費、場地費、茶水費、材料費、誤餐費、雜支等。</p> <p>2. 核銷時請檢附相關紀錄。</p> |
| 三、專案計劃管理費 | 式 | 1 | | <p>支用項目包含電費、電話費、水費、油料費、通訊費、網路費、電腦及影印機耗材、事務機器租金、運費、郵資、攝影、茶水、文具、補充保險費及辦理本專案工作人員意外保險費、保全費用及利稅。。</p> |



附錄六、2020 年《補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫》

2019 年 6 月 18 日行政院核定公部門社工薪資上調，調高專業加給表與薪點折合率，每薪點以 124.7 元計算（衛生福利部社會救助及社工司，2019）¹¹⁷。同年 9 月 2 日核定調整補助民間單位社工人員之專業服務費，年資加給從原本的四年提高到提敘七年（且不限定為從事保護性業務的社工人員）；同時雇主應負擔的勞保費、健保費與勞退金補助由原本的每月補助一千元，調高至每月補助五千元。依據 9 月行政院核定，10 月衛福部頒布《補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫》，此為國內首次制度化訂定社工薪資樓地板，讓社工可預期個人薪資成長。

| 項目 | 舊制 | 新制 | 說明 |
|----------|--------------------------------|--|--------------------------------------|
| 薪資 | 社工人員：最高 34000 社工督導：最高 38200 | 社工人員：280 薪點 (34916 元) 社工督導：328 薪點 (40901 元) | 新制為薪資起算標準，且強調勞動契約應登載月薪，並不得低於衛福部核定標準。 |
| 碩士以上學歷加給 | 1000 元 | 16 薪點 (1995 元) | |
| 社工師證照加給 | 2000 元 | 證照：16 薪點 (1995 元) | 舊制取得證照加給需辦理執 |

¹¹⁷ 特別的是，此薪點標準是比照 2019 年政府所聘的社工薪點標準；然而，衛福部同時公布 2020 年政府所聘的社工薪點標準調升為 130 元/薪點。

| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| | | 證照辦理執業登記：32 薪點（3990 元） | 業登記；新制 則是分開證照 與執業登記。 |
| 專科社工 師專業證 書加給 | 2000 元 | 16 薪點（1995 元） | |
| 風險業務 加給 | 風險業務工作補助 2000 元 | 一般風險：8 薪點 （997 元） 高度風險：16 薪點 （1995 元） | 新制納入一般 風險業務。且 不再以《社會 工作人員職業 安全方案》另 外補助，直接 納入薪資結構 中。 |
| 年資加給 | 一年加給 1000，最高 提敘 4 年，且僅限從事 保護性業務社工有此待 遇。 | 一年晉階 8 薪點，最高 提升 7 階。 | |

2020 年社工薪資新制上路，社工的實際薪資將得到制度性的提升，社工薪資從原本天花板的三萬四千元，變成近三萬五千元的樓地板。然而接受縣市政府委託或補助的民間單位沒有這麼順利可以得到衛福部的善意。

許多縣市由於財政上面的困難，無法配合衛福部的薪資調整計畫，因此對於在不同縣市都有據點的全國性機構而言影響頗大。以胖達法院服務處為例，胖達市 2020 年的標案按照衛福部新制計算人事費，但大楓市則是混合舊制與新制計



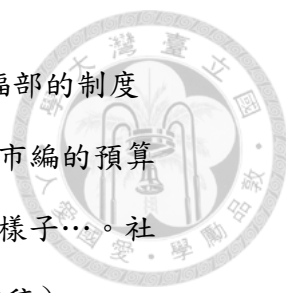
算人事費。

「明年是胖達市出比較多，因為胖達市完全照新制來編...但是大楓市的是3萬4，風險加給的部分我們應該是16薪點，但大楓市只給8薪點。如果以衛福部頒的薪點認定風險程度的規定的話，我們應該是16薪點，但他（大楓市）沒有要這樣給，他統一所有的委外單位都這樣給。...預算不夠，所以只能給8。(20191211，督導訪談逐字稿)」

大楓市的薪資按照原本的舊制給3萬4千元，其他加給則比照新制（例外是風險加給只給8薪點）。2020年1月3日，衛福部由社會救助及社工司副司長蘇昭如表示，今年地方縣市政府未及編列的預算，中央將提供協助（衛生福利部社會救助及社工司，2019）。另外勞保費、健保費與勞退金部份，衛福部的補助雖由一千元，上調至五千元，但由於社工薪資的調漲，衍生的勞健退費用也上升，超出補助的部份由「大方」的地方政府或社福機構支應。

人事費是來自衛福部經費的社工則可確定能依照新制領薪，因為薪資的調整也出現一個有趣的現象，2019年6月即收件的衛福部公益彩券回饋金補助計畫，衛福部11月公布核定的經費竟高於機構所申請的經費。如全國性團體申請109年公益彩券回饋金補助案件審核結果一覽表，勵馨基金會的受暴婦女就業服務計畫，2020年申請160萬補助，而衛福部則核定了165萬元。意思近似於行政機關送預算至議會審議後不僅沒有刪減，反而增加了經費。這個現象的出現即是因為2020年社工薪資的調升。

胖達法院服務處中，雖然社工督導是由大楓市負責三成的薪資，但因為社工督導七成的薪資來自衛福部的推展社會福利補助經費，為取得衛福部的補助經費，胖達市在年底的招標案中就社工督導的薪資部分只能比照衛福部標準。



「因為我是申請衛福部的經費，所以我的部分一定要照衛福部的制度走，所以衛福部的計畫風險我當然是寫 16 薪點，目前大楓市編的預算也是編我 16 薪點，起薪也是照衛福部。他們也不敢不照這樣子…。社工 A 跟社工 E 就是 8 薪點 3 萬 4 (20191211，督導訪談逐字稿)。」

因為地方政府之間各自為政的狀況，胖達法院服務處中薪資來源為胖達市與衛福部的社工，則薪資採用新制；而薪資來源為大楓市的社工則採用舊制。衛福部為社工加薪的美意，反而產生了同一機構內部出現歧異的薪資結構。基金會原先所設計的統一計薪制度無法適用新制，需要進行調整。舊制中衛福部與地方政府所訂出的是天花板標準的三萬四千元，新制則要求接受衛福部委託或補助的雇主需要在勞動契約中詳載月薪，且月薪不得低於衛福部新制的薪資標準。因此基金會無法比照 2019 年以前將部份社工的薪資向下調整，新制的薪資標準就是最低的樓地板。基金會為弭平內部薪資結構的歧異性，只能一律比照新制給付薪水。「基金會有個統一的辦法，就還是 34916 加上 16 薪點，不足的部份我們就是要自己再想辦法，他就是基準要統一。(20191211，督導訪談逐字稿)」新制實質上增加了社工的薪資，且補助的額度也提高，但因為中央政府衛福部無法強制要求地方政府比照辦理，使得總會自籌款也隨之提高。



附錄七、家事事件列表

根據《家事事件法》第三條，家事事件共分為甲、乙、丙、丁、戊，五類事件。其中法院服務處最常處理的是乙類事件；丙、丁、戊三類中的財產繼承相關事件，因為涉及司法實務判斷，法院社工提供原則性的意見後，會再請諮詢民眾詢問律師。

一、下列事件為甲類事件：

- (一) 確認婚姻無效、婚姻關係存在或不存在事件。
- (二) 確定母再婚後所生子女生父事件。
- (三) 確認親子關係存在或不存在事件。
- (四) 確認收養關係存在或不存在事件。

二、下列事件為乙類事件：

- (一) 撤銷婚姻事件。
- (二) 離婚事件。
- (三) 否認子女、認領子女事件。
- (四) 撤銷收養、撤銷終止收養事件。

三、下列事件為丙類事件：

- (一) 因婚約無效、解除、撤銷、違反婚約之損害賠償、返還婚約贈與物事件。
- (二) 因婚姻無效、撤銷婚姻、離婚、婚姻消滅之損害賠償事件。
- (三) 夫妻財產之補償、分配、分割、取回、返還及其他因夫妻財產關係所生請求事件。



- (四) 因判決終止收養關係給與相當金額事件。
- (五) 因監護所生損害賠償事件。
- (六) 因繼承回復、遺產分割、特留分、遺贈、確認遺囑真偽或其他繼承關係所生請求事件。

四、下列事件為丁類事件：

- (一) 宣告死亡事件。
- (二) 撤銷死亡宣告事件。
- (三) 失蹤人財產管理事件。
- (四) 監護或輔助宣告事件。
- (五) 撤銷監護或輔助宣告事件。
- (六) 定監護人、選任特別代理人事件。
- (七) 認可收養或終止收養、許可終止收養事件。
- (八) 親屬會議事件。
- (九) 拋棄繼承、無人承認繼承及其他繼承事件。
- (一〇) 指定遺囑執行人事件。
- (一一) 兒童、少年或身心障礙者保護安置事件。
- (一二) 停止緊急安置或強制住院事件。
- (一三) 民事保護令事件。

五、下列事件為戊類事件：

- (一) 因婚姻無效、撤銷或離婚之給與贍養費事件。
- (二) 夫妻同居事件。
- (三) 指定夫妻住所事件。
- (四) 報告夫妻財產狀況事件。

- (五) 給付家庭生活費用事件。
- (六) 宣告改用分別財產制事件。
- (七) 變更子女姓氏事件。
- (八) 定對於未成年子女權利義務之行使負擔事件。
- (九) 交付子女事件。
- (一〇) 宣告停止親權或監護權及撤銷其宣告事件。
- (一一) 監護人報告財產狀況及監護人報酬事件。
- (一二) 扶養事件。
- (一三) 宣告終止收養關係事件。

