

投稿類別：教育類

篇名：
台灣社工員生涯探析研究

作者：
林晉宇。新北市立秀峰高中。高一 8 班
王思宜。新北市立秀峰高中。高一 8 班
陳柏綦。新北市立秀峰高中。高一 8 班

指導老師：
楊敏芬老師

壹、前言

一、研究動機

在思考小論文的方向時，組員中的柏綦提及有一位影響她非常深的長輩阿姨（母親的妹妹），她待人溫柔及處事認真的態度都給了柏綦莫大的啟發，而阿姨在四年前不幸因病過世。柏綦希望能夠透過這次的研究更進一步認識阿姨生前所從事的職業，也希望藉著探討來得知她在生前時是如何服務那些需要幫助的人、體會社工員在工作上會遇到什麼樣的困難。憑藉著這樣的共鳴理念，促使本組組員們一致有了研究有關於「社會工作」主題的動力。

二、研究目的

- (一)、認識社工員的服務內容
- (二)、了解社工員的服務對象
- (三)、探討服務對象的家庭背景
- (四)、分享社工員職業經驗

貳、正文

一、社工的定義

(一)、工作性質

「社會工作是一種藝術和科學，是提供助人的服務以增進個人和團體的人際關係，促進社會生活功能。」(A.E Fink, 1949)；社會工作「可粗分為直接服務與間接服務，直接服務又可細分為個案工作、團體工作、社區工作，而間接服務的層面較廣。」(維基百科, 2019)上述兩段敘述，闡述了社工員涵義的工作性質，因此談起工作性質時，大抵是脫離不了「服務」及「協助」等項目。

(二)、歷史沿革

「在西方國家，宗教在社會工作專業發展的歷史上扮演著重要的角色。」(胡中宜, 2010)且所謂「社會工作」：「起源於英國的慈善組織與移民徙置，蛻變為現代社工專業則發生於美國，社工人員起初被稱為『親善訪問員』」(莊惠絜, 2016)

最開始，「社會工作」的目的是為了希望能夠有辦法解決社會問題，好達成社會福利的目標，爾後「為了解決社會問題，社會工作從消極殘補角色，擴展了積極的預防角色。」(莊惠絜, 2016)，社會工作的服務範圍開始擴及家庭、學校、社區、醫療、社會福利、勞工等領域，不再只是「利基於慈善家與受益人間的老式慈善方式無法解決新的社會問題」(莊惠絜, 2016)

(三)、工作內容

透過「案主和社工員之間的內心感受和態度表現，形成動態交互反映關係，以影響案主改善和增強社會生活適應的能力。」(劉玉鈴，2002)、「社工不僅需要處理所負責之業務，亦要思考如何不斷改進、研發及創新，是機構得以永續經營與發展。」(周麗華等，2003)等敘述可認知，社工員有一個很重要的價值，那就是當在服務個案的同時，社工們也會逐步了解個案的狀況是甚麼，並適時地給予他們良好的幫助，而這個幫助也可以同時的回饋給服務機構，看看他們能否再提供更完善的服務。

(四)、社工員的工作方向

「為了要幫助案主本身對環境有較良好的適應，在情緒上及態度上與案主所產生富有動力的活動，稱為個案工作關係」(潘淑滿，2000)與「由於社會工作服務是項人與人之間相處的工作，第一線社工員的態度與行為決定了與案主之間的工作關係。」(林淑卿，2016)經由兩位學者之述可得知，「社工員」並非單向以主觀的想法去服務案主及社會，站在對方的立場處事，建立好的工作關係，進而促進社會功能，正是社工員的基本工作方向。

另外，透過「有時候想想做為經扶社工到底是幫助案家脫離困境的協助者，還是幫助案家福利依賴的加害者。」(吳芳瑜，2014)也可以看出，在進行社會工作的同時，社工員也會陷入反思。在進行社會工作前社工員應該要站在案主的角度觀察周遭，以免造成案主對社工員的過度依賴。

(五)、社工員的服務重要性

「募集這些物資容易，但他們吃完泡麵、洗完澡之後呢？還是沒有穩定工作，沒有家庭支持，沒有人生目標啊。」(李佳庭，2019)從上述這個問題可看出，那些受到幫助的人們即使獲得極好的物資，但若沒有給予陪伴及探討，究竟是什麼原因導致他們變成了現在的狀況？那麼就算他們獲得了再好的物資，心理層面也不會因此有所改善，這些都只是滿足個案的生理需求，到頭來終究是會回到了問題的根源，而沒有獲得徹底的解決。所以在這種時候，非常需要「社工員」這個專業的角色介入，讓他們去瞭解個案的過往以及需求。

(六)、社工員對於社會的幫助

「幫助人們解決或預防因人與人或人與社會環境所引起之各種社會問題。」(社會工作的基本概念 - TAAZE)現在讓我們假設一個情況：當你走在大街上，你看見了你的身邊和四周都是遊民時，會有什麼樣的感想？你或許會因此對這裡的治安感到質疑，或許會覺得那些遊民難道沒有家人嗎？不然的話怎麼會任由他們就這麼在外露宿街頭，又或者會難道忍不住地開始思考，難道是在經濟上出了問題嗎？導致沒有房子住……等等這些想法的浮現。而在這種時候，就需要有社工員對那些遊民提供協助，除了讓社會治安變得更加安定外，也幫助那些遊民能夠獲得適當的資源，使他們自己的生活情況有所改善。

(七)、社工員能在社會中帶來的改變

「專以調適人際關係，維護個人與社會之和諧關係，以求得個人人格之充分發展，基本生活需要之充分滿足。」(社會工作的基本概念－TAAZE)透過這樣的敘述能夠得知，其實社工員帶給個案最大幫助是讓他們從需要外界幫助變成能夠自己穩穩地站立於社會上的能力，而這也是他們身為社工員最主要的任務，有了這樣的使命會讓社會的風氣變得越來越好。

二、現況

(一)、社工員的貢獻

處理不同個案的同時，會用不同的角度去看待一件事物，因為對於同一個案件而言，用不同的角度去研究及了解，會得出不一樣的結論。作為一名社工員，可以更深入地了解在這社會上，大部分需要被輔導的族群為哪些？大多是碰上什麼樣的困境？又為何他們會在這樣的情況下過日子？在這同時也可以反映給上級機構，也提供更加完善的服務。

(二)、社工員的缺憾

「高工作壓力群對於工作所承受的焦慮、時間壓力會影響個人的幸福感知生活滿意度、快樂感、生活成就感。」(莊惠絜，2016)根據研究指出，社會工作者的壓力相對而言較大。

另外，從事社會工作薪資相對較低(不高於五萬塊)、工作環境較為危險(因為永遠無法想像自己即將要幫助的對象面對著怎麼樣的狀況。更要注意服務個案的精神、心理是否穩定？這些都是需要藉由深入了解才能得知)，且社會工作者的工作時數相對較長(一天可能長達十個小時，再加上要是同一個地方的社工員人數很少的話，各自要處理的案子也會因此變多，甚至會有來不及處理的情形)，社工員這個行列並不是只要想從事就能輕易從事的職業，一顆「徹底的決心」也是非常重要的條件。

三、影響

(一)、負面

「訪談各機構和社工，幾乎都有相同的現象，就是社工員都呈現『高離職』狀態。」(莊惠慈、謝家璇，2018)而，「在社會工作者幫助困頓無助的人迎接更好生活的同時，也面臨著潛藏的職場風險」(陳盈璇，2018)，這些風險包括案主抑或是案主的親友們對社會工作者的辱罵，有些甚至會受到肢體上的暴力，及心理層面的壓力對於社會工作者而言也是十分重要的問題；也透過上述兩段文字敘述，得知，由於社會工作伴隨著「待遇不高、工作量大、工時長/24 小時備勤、專業邊緣化、福利制度不全、組織支持與督導不足」(莊惠絜，2016)等問題。因此有過不少社會工作者過勞死的事件發生，進而衍生出了「高離職」負面的影響。

(二)、困境

1、宗教信仰與社工員專業價值的衝突：

「社會工作者在處遇上有關宗教議題的因應，相關的研究仍有不同的看法。」(胡中宜，2010)，有很多的宗教團體會打著社工員的名號去給予一些家庭支援，但他們實質並不這麼地了解社工員真正在做的事，經常只是會直接給予一些金錢及物資上的補助。而身為一名社工員，除了這些實質上的資源，還會進一步想想如何長期地陪伴這些家庭，讓這些家庭有機會成長或是看到希望。

2、血汗超人：

「相關法規增加對社工人員職責的要求，使社工人員反而成為疲於奔命的『血汗超人』。」(莊惠絜，2016)而也有些家屬是不願意來探望服務對象的，而各機構常常會去考量此個案在處理方面的一些問題及經濟狀況，更甚至是政府的一些處事方式，都會使其在工作上多少受到一些限制。

3、待遇不高、薪資要回捐：

社會工作者長期面對「回捐」問題嚴重的困境，就是「社工每月的薪水裡，會有幾千元的薪水直接被扣下來，回頭「捐給」發薪水的社福機構。」(張正，2018)；同時在台灣的社會工作者，其工作量遠比其他歐美國家多出了快兩倍，可是薪資卻遠遠不及那些先進國家。

4、弱勢社工員，跌落谷底的天使：

待遇不高此一問題的嚴重性卻因「歐美國家的社工歷史更悠久」(小飛，2017)這樣的說法直接地將社工員在職場上的不平等和劣勢環境給合理化了！

至於「如何能夠留住社工人才？讓社工人員願意持續留在社會工作盡一份心力。」(莊惠絜，2016)更是該被關與重視的，而社會工作者在薪資方面的問題是值得我們去討論的，那是因為知道社會工作者的工作量其實是非常龐大的，在這個社會上，需要被幫助的人真的是太多太多了，社工員要付出的，除了時間外，還有精神及心理，甚至需連同健康也一起被犧牲。這其實對社會工作者而言是一件勞心勞力的事情；但說到底，或許真正能理解這些問題的，就只有社工員本身及少部分的非社會工作者。

(三)、人們的誤解

1、將「社工員」與「志工」混為一談：

「2010年，台中一曹姓婦人帶著年僅13歲的女兒燒炭自殺，媒體及大眾對於社工的譴責因此爆發」(陳盈璇，2018)社工員的專業因為這一事件而受質疑，甚至遭受大眾指責，要是社會工作者有即時發現事情的嚴重性，就不會釀成悲劇發生。

「有時在龐大工作量與臨時緊急交辦事項中無法立即獲得平衡，難以在寬裕的時間內好好提供專業的服務。」(莊惠絜，2016)其實還是有很多人不明白「社工員」到底在做什麼，有人會認為這就是一個無償的工作，更甚至把它跟「志工」混為一談。

2、「米蟲」的錯誤負評：

社工員常常被大眾形容為「米蟲」、「坐領高薪卻不做事」……等負面評語，之所以會有這樣的負評，或許是他們的用心尚未被大眾發現，導致有人對社工員產生了誤會。另外，社工員們還常被誤解為「都沒做事」、「二十四小時專線沒人要接」。

(四)、社工員的特質

「對弱勢族群的關注，使其對於實踐人類平等及價值的尊嚴有不容忽視的使命。」(劉玉鈴，2002)與「研究者認為社會工作的存在對個人到世界都是很有價值與意義的。」(莊惠絜，2016)都說明了：社會工作是一個為整個社會付出諸多貢獻的職業，有部分人對社工員的印象一直是「很有愛心、服務熱心、心地善良、待遇不高、工作辛苦、任勞任怨的基層工作人員」(莊惠絜，2016)。

我們認為，此一說法並非完全不正確，但社工員並不是超人，「工作時數過長」、「時常接受負面情緒」等問題的嚴重性我們不應該隨便地忽略。而面臨現今社工員人力變動大、專業養成與訓練難以扎根等已逐步影響社會工作品質的挑戰與危機，社工員將用什麼樣的方式堅持自己持續堅守崗位？我們認為，社會工作的專業傳承及發展都是值得我們感謝，且應多花時間更進一步認識的。

小結：

「社工能力需求與社工專業發展正面臨嚴峻的挑戰與危機，亟待各界迫切的處理」(莊惠絜，2016)，連同上述種種敘述的多方面探討，深切感受到整個社會並未重視台灣社工員的權益及幸福感。我們認為，要是能更深入地探討社工員在實際的工作上所遇到的難題與挑戰，將促進社會工作的發展，且能夠使大眾更進一步認識社會工作的工作內容。因此，我們選擇用訪談的方式以進一步認識「社會工作」這份職業。

四、研究方法－訪談

訪談時間：108 年 10 月 16 日(星期三)下午 06:30

受訪者：Y 君(匿名)，基於隱私，受訪者不願公開其姓名，故以 Y 君代之

訪談成員：陳柏綦

(一)、受訪者經歷

在大學時研讀社工系，工作經驗約兩年，有過服務外籍配偶、兒少、街友等經驗，現於護理之家從事社工員。

(二)、訪談 Q & A

Q1：會選擇成為社工員的契機是甚麼？

A1：選填大學科系時，原在社工系及社會系間猶豫，後來仔細想想，「社工員」其實比像是一個能夠「直接」幫助到人群的職業，我更偏好這樣一個能夠直接給予服務的感覺，才因而在兩者之間決定讀社工系。

Q2：請問從事社工員多久了？願意分享這一路上的心路歷程嗎？

A2：我的大學及研究所都選擇了社工系，目前這份工作大概做了兩年多。

至於心路歷程呢？我認為我所擁有的經驗及故事是會因為服務的對象而有所不同的。我曾服務外籍配偶、兒少抑或是街友，而現在做的是在護理之家服務老人。服務這四種人群其實都有不同的特性；相對來說，在服務上的模式及與他們在互動上的癥結點不盡相同。意思就是，如果說今天我很快地克服了問題的癥結，我也就能夠在工作上很順利地服務他們；但要是一直摸不著服務對象的困難之處，服務對象其實是會對你有所抱怨更甚至是直接生氣的。

Q3：在社工員生涯上遇過最讓人感到挫折的事情是甚麼？又是如何克服的呢？

A3：針對不同的服務對象我會有不同的挫敗感。舉例來說，我在過去不斷地向街友中心的人做努力，可真正願意接受我服務的人卻很少。很妙的是，街友們在中心會願意跟我打招呼，但只要出了中心的門，在路上遇到了，他們總裝作不認識我。我對這樣的事感到好奇也曾經問過他們，而他們給我的回答是，他們覺得自己在社會中是較不被接受的群體，如果今天是在外頭跟我問好，他們擔心會讓我有因此得到「異樣的眼光」。

我因此覺得我的服務似乎無法與街友們達到一個連結，他們很實質性地用「是否有物資」來決定要不要來街友中心，如此就會導致很多的服務都無法繼續往前走。

Q4：在處理案子時碰上令人心疼的景象是如何調適心情？且如何持續讓自己繼續從事社工員？

A4：所謂「令人心疼的景象」似乎常常在上演，有些從出生開始就是腦麻的孩子，也有些孩子家中的經濟狀況不佳，所以他們會被安置於一些兒少相關的機構。這樣的孩子會讓我覺得不捨。

關於在護理之家工作，我認為需要面對的是，當與我相處好一段時間的個案離開，我該如何調適？也許我跟他並沒有這麼強的情感連結，但彼此已是熟識的人，若對服務對象有過多的情緒帶入，往往容易產生挫敗感，但要是情緒帶入得不夠，又會無法同理他們。有時候想著我明明還沒有為這些個案做些什麼，可他們就這樣離開了，心裡是會因此感到失落的。

又或是有時某些老人從最初的輕微失智，到最後的完全臥床，接著看著他們離開，這是很長期的陪伴，當我真的等到他們離開的那一天，我會感到挫折。大部分的社工員每天接收到的幾乎都是負面情緒，要是沒有一個能夠調適心情的方法，會使得自己也陷入情緒上的憂鬱，甚至會開始想停止從事社會工作。所以我認

為，「社工員」必須要很能調適自己的心情，找到一個有效的抒壓方式，以我個人而言，我喜歡找朋友聊聊我在一整天所發生的事，也會在睡前做自我檢討，想想有什麼是我該改進，又或是做得很好值得自我鼓勵的。

Q5：有沒有認為自己在從事社會工作上是有受限制的？

A5：有些家屬是不願意來探望服務對象的，而機構常常會去考量此個案在處理方面的一些問題及經濟狀況，更甚至是政府的一些處事方式都會使我們在工作上多少受到一些限制

Q6：未來在社會工作方面有沒有更進一步的規劃呢？

A6：我認為，這並不能算是更進一步的規劃，而是思考在一個「除了社工員之外，我不能去做些什麼？」的情況下，我已經去考取了個案管理師的執照，其實已經通過初階的課程，這也意味著我能夠開始就職，可是目前還是想做社工員，日後我會持續地上一些有關個案管理師的進階課程，至於是否有想在未來從事這方面的職業，這問題的答案並沒有這麼絕對。

Q7：希望自己在服務對象眼中是怎樣的人？

A7：就我現在在護理之家接觸到的工作環境而言，我似乎被他們當成「孫女」的角色，我們並不會像醫生或護理人員那樣時刻叮囑他們什麼時候吃藥、如何做復健等……而是用一種「陪伴」的方式，我認為這樣其實就很好了。畢竟我們無法真的替代他們的家人，當然也希望他們的家人能夠常常來探望他，但很多事情真的都是沒有辦法的，所以在面對個案的家屬時，我會是以一個「專業者」的角度告知家屬今天長輩們碰到了怎麼樣的問題，但在我所服務的長輩們眼中，我就是屬於一個「孫女」的角色。

Q8：自身認為「社工員」的定義是甚麼？

A8：按照最原始教科書上所教的，就是所謂「服務社會的人」，我個人認為，「社工員」就是，你有能力去幫助他人，並且拿到了「該讀完的」社工系的資格。我為什麼會特別說應當要拿到「社工系」的資格？那是因為我覺得很多的宗教團體會打著社工員的名號去給予一些家庭支援，但他們實質並不這麼地了解社工員真正在做的事。他們會直接地給予一些金錢及物資上的補助，但我認為，要是今天真的是一名社工員，除了這些實質上的資源，也應該要進一步想想如何長期地陪伴這些家庭，讓這些家庭有機會成長或是看到希望。

Q9：從事社會工作最令人感到幸福的瞬間是甚麼？

A9：這大概不能算是一種幸福，當我們完成了長輩們的夢想，而所有事情都塵埃落定了，我們也替他們把後續的事處理好。而完成了這些事情可以讓彼此的心中有一個完美的結束，同時我也會放下在我心裡壓著許久的一塊大石頭。

(三)、訪談心得感想

首先，想感謝Y社工員願意抽空接受我們的訪談。在談天的過程中，我們更加了解從事社會工作的辛苦，那並非眾人所說的「輕鬆的工作」，而是像醫師、心理師、工程師、建築師、教師一樣，有其工作的專業性。這個職業對社會是有直接貢獻的，社工員

總在社會中默默地幫助弱勢，他們在用其所學到的專業讓這個社會更加美好。和每份職業一樣，社工員在工作時會碰到各種困境，「如何面對」對社工員而言可謂一項十分不容易的挑戰。組員柏蓁因阿姨的關係而對「社會工作」這樣的職業有不少的好奇，現在有機會能夠更進一步地接觸到社工員並有所互動，真的是一個非常寶貴的經驗，雖然我們未來並不確定是否會從事社會工作，但經由這次的經驗，很確定對社工員有了更深入的了解，也把以前對社工員這份行業的誤解改正了，並由衷地對他們都產生更多的敬佩與崇拜！

五、建議

(一)、體恤社工員職場上的艱辛

「訪視不一定都有警察陪同，無強制權力，天天活在危險邊緣，出了事情上司罵、媒體罵、社會罵、議員譏諷。」（何綺，2016）社工員常常遭到社會大眾的辱罵，可是我們換個角度來看，當他們在執行公務的時，並不是每一次都是安全的，畢竟警察也因許多公務在身而無法常常陪在社工員們的身邊。這個時候，難道他們將退縮，不斷地把處理個案一事往後延嗎？不！社工員們並沒有。他們反而鼓起勇氣，自己去和個案溝通。這樣的精神，請問大眾都擁有嗎？身為一名社工員，必須在那樣身處險境卻沒有保障的情況下，堅守崗位、用盡全力顧及自己和他人，如果今天換做是你，你有辦法做到嗎？

再來，請問所有責任都應該由社工員一人去承擔嗎？很顯然地，並不是。有些個案可能會在沒有社工員和家人的陪伴下，做出無法挽回的舉動。這種不可抗力的因素，也必須算在社工員的能力範圍內嗎？社工員說不定在失去個案的過程中就已經足夠難過自責，我們真的要將全部的錯都算在社工員的頭上嗎？換個角度想想，如此不幸之事，我們很清楚誰也不願意讓它發生。既然已經發生，我們是不是應該好好地自我檢討下次該怎麼做才會帶來更好結果，而不是到處地指責別人怎麼沒將自己的本分給做好。當你出現這種想法出現的時候，為甚麼不反向思考，社工員對個案都是盡心盡力的。

我們因此覺得，我們對社工員的評論都應該謹言慎行。不可以因為一些錯誤的資訊而對社工員們有言語上的辱罵，而是應該多聽、多看、多接觸和社工員有關的工作環境以及他們每天都必須面對的個案類型，如此一來，當你熟悉了社工員的工作模式，自然而然也就知道有些事並不是表滿上所看到的那樣。

(二)、給予社工員合理的保障

「他擔憂國內社工人員長期承受剝削，當社工人員的勞動條件沒有保障，服務對象的服務權益與品質也會受到影響。」（邱顯智，2019）再來我們要探討的是社工員們的薪資，大部分的薪水都介於四到五萬之間，但實際上他們真的有領這麼多薪水嗎？有一些社工員的薪水還會被捐出一部份到他們的服務機構，照這樣的模式算下來，社工員們一個月最多領兩到三萬塊。對於一個正常人而言，想要在外租房子養活自己，簡直是難上加難。

我們為什麼不為社工員制定一些相關的法律呢？讓他們免於職場上的不公。他們的工作量那麼多，為什麼仍有那麼多無良機構壓榨他們呢？如果今天給他們在報酬上不斷

地進行剝削。請問這份職業還會有人想要從事嗎？還會有人願意耐下性子去處理種種不同的個案嗎？我們真的要讓這樣惡性的循環無限而沒有一個結束嗎？

多增加幾條法律可以提升社工員權益的相關保障，像是，應該多約束一些服務機構在「員工薪資回捐」上的限制，如此一來，既可以保障社工員又可以約束那些不良的服務機構。

(三)、教育社工員身心的調適

有些社工員會因長期的工作關係而對個案產生感情，因此當個案發生事情時，會覺得彼此在關係上已經情同家人。他們會覺得失落又或者挫折是因為社工員認為自己在工作上沒有處理好，導致個案有了今天的下場。他們從而產生出的愧疚感，要是調適的好，很快就會釋懷。可當案件比較嚴重時，就有可能造成社工員心理上的一個陰影，使得社工員久久沒辦法忘記。

當社工員遇到這樣的困境時，我們認為他們可以多多接觸和這方面有關的事物，因為當你見多識廣，自然會懂些和生命有關的道理，也就不會那麼內疚了。

當社工員再次處理到類似的個案時，應該放下過往曾有過的挫折，好好地再努力一次。要是順利讓整個事件畫下一個完整的句點，那麼社工員也能夠藉由這樣信心上的培養，漸漸忘了當初那麼沉重的挫敗感，在處理事情的情緒管理上也會越來越熟練。

參、結論

經由這次的探析和相關的訪談，我們明白下列幾點：

- 一、社工員常遭到的辱罵並不是他們應該得到的。
- 二、個案發生問題時，責任不應該由社工員一人承擔。
- 三、我們應該多聽、多看，多接觸和社工員有關的工作環境以及他們每天都必須面對的個案類型，以避免不必要的質疑。
- 四、社工員也是一般人，「薪資回捐」、「超時的工作時長」應多受到社會大眾的重視。
- 五、「情緒管理」對社工員而言可謂十分重要的一門課。

以上大略的分點，可大致說明台灣社工員的職業生涯現況。雖然他們在社會中的貢獻可能會被部分的人給忽略，但社工員們仍盡力試著用他們的力量感化社會，因此，社工員在社會中所扮演的不可或缺的角色是值得被大家稱讚和嘉許的。

肆、引註資料

胡中宜(2010)。社會工作者宗教信仰與專業價值之會議與衝突。人文及社會科學集刊，22，417- 458。

莊惠絜(2016)。 **社工的幸福劇本～初探台灣社工人員的職場幸福感**。國立臺灣師範大學社會工作學研究所：碩士論文。

A.E Fink(1949)。 **社會工作領域**，Henry Holt and Company 亨利・霍爾特公司。

潘淑滿(2000)。 **社會個案工作**。台北市：心理出版社。

林淑卿(2016)。 **社工主管靈性領導與社工人員工作績效——賦權觀點的觀察**。亞洲大學：研討會論文。

吳芳瑜(2014)。 **敘談困頓-一位年經社工尋找理想的專業社工圖像歷程**。國立臺北大學社會工作學系：碩士論文。

李佳庭(2019)。一個社工的心聲:「我們只能讓個案不要死而已」獨立評論@天下。
2019 年 7 月 15 日，取自 <https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/390/article/8276>

林勝義(2009)。 **社會工作的基本概念**。台北市：五南出版社。

維基百科(2019)。 **社會工作**。2019 年 9 月 15 日，取自
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%B7%A5%E4%BD%9C>

莊惠慈、謝家璇(2018)。淺藏的社工殺手和社福危機;政府 33K 定價政策。2018 年 8 月 30 日，
取自 <https://www.twreporter.org/a/social-worker-turnover>

陳盈璇(2018)。理想與現實 被輕忽的社工風險。2018 年 12 月 16 日，取自
<https://castnet.nctu.edu.tw/castnet/article/13313?issueID=710>

張正(2018)。張正：別讓社工薪水默默「被回捐」。2018 年 4 月 23 日，取自
<https://csr.cw.com.tw/article/40412>

小飛(2017)。公益交流站弱勢社工服務弱勢案主,跌入谷底的天使。2017 年 8 月 3 日，取自
<https://npost.tw/archives/36160>

劉玉鈴(2002)。 **女性社工員性別意識對專業關係的影響~以婚姻暴力防治社工員為例**。東海大學社會工作學系：碩士論文。

杜敏世、劉達麗、鍾美蘭、李世代、胡明霞、毛慧芬、金美雲、周麗華、黃麗華、曾思瑜、
陳坤皇、沈秀卿、張淑卿、甯雅芳(2003)。 **長期照護機構營運指南;照顧編**。台北:內政部。

何綺 (2016)。我的媽媽是社工 獨立評論@天下。2016 年 5 月 26 日，取自
<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4328>

邱顯智 (2019)。社工不是志工！我看見社工的工作困境：被迫「回捐」的薪資，一年多達
22 萬 時力專欄。2019 年 11 月 28 日，取自 <https://buzzorange.com/2019/11/28/the-nightmare-of-social-workers/>