

# 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究\*

鄭怡世\*\*、鐘文鎡\*\*\*

---

\* 本文的分析資料來自第二作者碩士論文的調查，經第一作者進行次級資料分析並大幅改寫論文內容而成。感謝鄭麗珍教授、高迪理教授、蔡瑞明教授、黃盈豪老師、巫麗雪老師在論文寫作過程中的協助與指正；研究助理盧念慈小姐、張鈞甯小姐對本文的仔細校對；更感謝兩位匿名審查委員的悉心斧正與提供寶貴意見，謹此特致謝忱。

\*\* 東海大學社會工作學系副教授（通訊地址）。通訊地址：40704 台中市東海大學郵政 922 號信箱。電話：(04)2359-0121 轉 36508；電子信箱：[yishih@thu.edu.tw](mailto:yishih@thu.edu.tw)。

\*\*\* 社團法人雲林縣老人福利保護協會督導；東海大學社會工作學系碩士。

## 摘要

本研究旨在了解台灣民間社會福利組織社工員的勞動現況。本研究以任職於台灣聯勸所補助組織的社工員為研究對象，採分層隨機抽樣法選取 400 位受訪者進行郵寄問卷調查，總計回收 235 份有效問卷。研究結果發現，台灣民間部門的社工員是處於不友善的勞動處境、不確定的勞動感受中，他們明顯有女性化、單身化、高流動化的趨向，且其薪資水準並無法適切地反映其勞動生產的價值、超時工作卻沒有獲得合理的補償、沒有合理的調薪機制、人身安全保障明顯不足、有部份社工員曾被要求薪資回捐或不實核銷；此外，有半數的社工員想離開現職，每五人有一人擔心失去現職或想永遠離開社會工作，顯示部份社工員對目前的工作及職涯有著高度的不確定感。本研究也透過一系列的多元迴歸分析來了解社工員的個人特質與任職組織的特質對其薪資、工時與離開現職傾向的影響；分析結果發現，社工年資的累積雖然會帶來薪資的提昇，但其每日工時也隨之增加；未婚者的每日工時與離開現職傾向明顯高於已婚者；任職於社團法人與公設民營組織的社工員，其對現職的不確定感高於任職財團法人組織者；社工員不論任職於哪種類型的組織，都有工時過長的現象。這是一份基礎研究，期盼研究結果可以作為了解當前民間社會福利組織社工員勞動現況的基礎資訊，並喚起對社會工作的勞動議題有更多的反思與實踐行動。

**關鍵詞：**社工員、勞動條件、民間部門、台灣聯勸

# **A Study on the Labor Conditions of Social Workers: Cases from the Organizations Granted by United Way, Taiwan**

Yi-Shih Cheng<sup>\*</sup>, Wen-Mei Chung<sup>\*\*</sup>

## **Abstract**

This study examines the labor conditions and work satisfaction of social workers serving at organizations granted by United Way, Taiwan. The study results show that these social workers face unfriendly labor conditions and have uncertain feelings toward work. Most of them are female and single, and their jobs tend towards highly mobile, Their salary levels seldom appropriately reflect the value of their labor. Overtime is not compensated reasonably, there is no reasonable mechanism for salary raises, and some social workers have been required to donate their salary back. Protection of personal safety is also insufficient. Half of the social workers who participated in this research reported wanting to leave their current position, and one in five social workers are concerned about losing their jobs or wanting to leave the field of social work permanently, indicating that many social workers have a high sense of ambiguity towards their current job and career. Through a series of multiple regression analyses, this study examines

---

<sup>\*</sup> Associate Professor, Department of Social Work, Tunghai University. Contacting information: 40704 Tunghai University Mailbox 922, Taichung, Taiwan. E-mail: yishih@thu.edu.tw.

<sup>\*\*</sup> Social Worker, Senior Citizen Welfare and Protection Association of Yulin County. MSW, Tunghai University.

the impact of personal and organizational qualities on the labor conditions and work satisfaction of social workers. Analyses results show that seniority significantly impacts the salary and working hours of social workers. Although accumulating tenure brings a higher salary, it also increases the number of hours in a working day. However, working hours did not vary with different types of organizations; all social workers are overworked. The results of this study provide fundamental insights about labor conditions and job satisfaction amongst today's social workers, and will evoke more reflection and practical action about social work labor issues.

**Keywords: Social workers; labor condition; non-profit sector; United Way, Taiwan**

## 壹、前言

勞動，對社工員來說是如此地貼近，因為社工員透過自身的勞動來實踐社會工作的使命，並獲得社會位置；但卻又如此地陌生，因為在養成的過程中，社工員鮮少被教導去了解、關切、注視自身的勞動。為什麼要了解、關切、注視自身的勞動？因為社工員的勞動與服務是同時產生，當社工員對自身的勞動產生疲乏、疏離，甚至異化時，該如何期待服務對象獲得「最佳利益」？但每當談及或爭取社工員的勞動權益時，社工員往往會出現「先處理服務對象或弱勢群體的問題，協助他們獲得合理的對待較重要，社工員的『利益』應先擺一邊」這種「隱形的道德壓力」。因此，當社工員在工作職場上面臨不友善的對待，往往是選擇隱忍或默默離開。

台灣民間部門的社工員在近二、三十年急遽的社會變遷中，其服務對象、工作場域、工作時間、工作風險變得更為多元，例如因為需要夜間值勤或隨時待命處理突發事件而改變工作時間；假日舉辦活動頻率提高而增長工作時間；因遭受各種形式的暴力攻擊而大大增加工作的風險...等。此外，近十多年來由於新管理主義的佈署，各類型社會福利組織都面臨管控營運成本以及展現組織績效／效率的龐大壓力，透過改變社工員的勞動方式或降低社工員的勞動成本（例如改採彈性工時制；採短期契約聘僱方式僱用社工員.....等），來擲節經費或配置有限的資源，也成了組織重要的因應方式與生存策略。

面對如此巨大制度環境的變遷，已有國內研究指出社工員是身處於流動率高、人力不足、缺乏人身安全保障、薪資結構不佳、個案量高、壓力大，以及勞動權益／意識不足這樣的勞動處境中（台灣社會工作專業人員協會，2012；李易駿、陳靜宜，2010；康芸，2007；陳怡婷，1999；彭文美，2003；黃盈豪、陳俊諺，2008；鄭天睿，2011；嚴祥鸞，2010）。

然綜觀這些文獻，多數是以質性研究方法來進行<sup>1</sup>，其研究成果雖然對於社工員的勞動處境提供了相當豐富且深刻的描述，但這些研究多是針對他國社工員的勞動條件或是對既有的文獻進行整理；亦或彙整社工員在勞動場域中遭遇不當對待，進而對勞動處境感到不滿、甚至離職的個人經驗；或是為倡導社工員的勞動權益而書寫的文章。這也使得我們在進行社工員工作保障相關議題的倡導及遊說時，往往只能以個別案例來說明，而缺乏較精確的數據來佐證。也因此，本研究期待透過調查研究方法來了解社工員的勞動現況，希望這樣的討論可以作為了解當前社工員勞動處境的基礎資訊，並引發對社工員的勞動議題有更多的反思與實踐行動。

然而，當前台灣社工員的工作場域頗為紛歧，有任職於政府部門、有任職於私人企業中的人力資源管理部門、有任職於民間部門中的社會福利組織或機構，也有自行執業或任職於社工師事務所者，如此紛雜的工作場域，實難明確地界定母全體。也因此，本研究以任職於接受台灣聯勸補助的民間社會福利組織（以下簡稱聯勸補助組織）的社工員為研究對象。事實上，王永慈、陳文良（2009）曾透過多年資料進行實證分析，其結果證實聯勸補助組織可以說是台灣民間社會福利組織的一個縮影。亦即，透過本研究的調查，大致可以一窺台灣民間部門社工員當前的勞動現況。

簡言之，本研究嘗試透過量化研究取向的調查研究法，來回答及了解民間社會福利組織社工員的勞動處境與勞動感受為何？其個人特質與

---

<sup>1</sup>唯一例外的是台灣社會工作專業人員協會（2012）這份研究。這份研究是由台灣社會工作專業人員協會針對其會員資料庫及學員資料庫中的名單，刪除組織中的領導階層（如執行長、理事長...等），以兩個資料庫中的基層社工員（職位是社工員、專員...等）與中階主管（職位是主任、組長...等），再加上曾於 2007－2010 年間曾參與該會所開辦的課程的學員，而形成研究的樣本。由於這是採便利抽樣法（convenience sampling）來進行抽樣，並非隨機樣本，故其研究結果無法推論回母全體（即全台灣的社工員）。

組織特質是否會對社工員的薪資、工時以及離職傾向產生影響？若是，哪些特質的影響較明顯？這幾個核心提問。也因此，本研究在後續的調查研究過程中，將分別蒐集社工員的「個人特質」、「組織特質」、「勞動處境」與「勞動感受」這四個面向的資訊，來更細緻地釐清及回答這幾個提問。

## 貳、文獻探討

社工員是透過在職場中的心智與身體勞動來實踐社會工作的使命，而勞動的結果就是所輸送的各项福利服務。亦即，關注社工員的勞動不僅僅是維護社工員自身的勞動權益，同時也是社工員對服務對象的權益與服務品質負責任的展現，誠如 Tham and Meagher (2009) 所言，社工員關心自己的工作處境，最終獲利的其實是服務對象。台灣自 1980 年代持續至今，每個年代都有針對社工員勞動處境進行探討的研究，例如 1980 年代的劉淑瓊 (1983) 引用 1978 年至 1983 年針對政府部門社工員制度所進行的評鑑報告、專題研究與績效報告，來了解社工員在政府部門中的處境；1990 年代的陳怡婷 (1999) 以五個身心障礙公設民營福利機構為研究對象，透過個案研究法探討社工員應有的勞動保障機制與這些組織落實保障機制的實況；2000 年代的彭文美 (2003) 透過文獻探討法整理社工員在職場上應有的勞動條件；黃盈豪、陳俊諺 (2008) 透過自身的觀察及經驗整理，提出他們對台灣社工員勞動權益與人身安全保障現況的了解及建議；2010 年代的台灣社會工作專業人員協會 (2012) 透過網路問卷調查法，嘗試了解台灣社工員薪資的概況，以及在薪資給付上所遭受到的不合理情形。綜觀這些文獻我們可以發現，針對社工員的勞動主要有兩個核心的關懷，一是探討社工員的勞動條件，即社工員在勞動歷程中，因勞動的特殊性而衍生的勞動議題，以及社工員自身對於勞

動條件的感受。二是探討影響社工員勞動條件或勞動感受的相關因素。為了讓本研究在後續的調查研究進行得更順利，本節分別以「社工員的勞動：勞動條件、特色與感受」，以及「影響社工員勞動條件與勞動感受的相關因素」這兩個主題來進行探究，並藉此推演出本研究所欲觀察的變項，以及每個變項所要詢問的問題（這些探討與整理的結果呈現於附錄一）。

## 一、社工員的勞動：勞動條件、特色與感受

### （一）社工員的勞動條件

由於本研究希望了解任職於民間社會福利組織的社工員其勞動現況，因此研究對象均受僱於民間社會福利組織內，其基本的勞動條件雖不全然受到〈勞動基準法〉（以下簡稱〈勞基法〉）的保障<sup>2</sup>，但仍可以〈勞基法〉作為瞭解及比較社工員勞動處境的基準；所以在此先針對〈勞基法〉的相關規定來討論社工員應有的勞動條件。〈勞基法〉的立法宗旨是：「為規定勞動條件的最低標準，保障勞工權益……」（第1條），這是一部以國家公權力介入勞動關係的法律，透過規定最低標準的勞動條件（minimum standard of labor condition）來防止雇主對勞工的剝削，以保障勞工的勞動權益，並維持勞工的最低生活水準與人性尊嚴（張晉芬，2011）。在〈勞基法〉中，勞動條件的內容包括工資（以下稱「薪

---

<sup>2</sup>過去有許多社會福利機構因經營管理制度並不完善以至無法提供較好的勞動條件，故勞動部自1998年7月1日起指定「社會福利服務業」適用勞基法，後來為更貼近實務又陸續進行修正。不過由於〈勞動基準法施行細則〉第4條中提及「本法第3條第1項第8款所稱中央主管機關指定之事業及第3項所稱適用本法確有窒礙難行者，係指中央主管機關依中華民國行業標準分類之規定者，並得僅指定各行業中之一部分。」因此截至目前，並非所有社工員都受到〈勞基法〉的保障，唯有在〈勞基法〉所規範「社會福利服務業」內所任職的社工員，才能受到〈勞基法〉的保障。



資」)、工時、休息、休假、請假、童工、女工、退休資遣、職業災害補償、技術升級、工作規則、安全衛生、福利等，其中又以工資及工時為核心，也是勞動條件的主要內涵(林豐賓、劉邦棟，2010)。也因此，本研究第一個要探討的面向，即是「社工員的基本勞動條件」，並選擇薪資與工時這兩個核心的變項來進行探究。

在薪資方面，根據〈勞基法〉第 2 條將薪資定義為：「勞工因工作而獲得之報酬.....」，因此本研究在薪資這個變項上，將針對社工員在工作上所獲得的薪資給付進行了解與觀察。此外，社工員是否有調薪以及調薪的幅度這個議題也是備受關注，例如台灣社會工作專業人員協會(2012)的研究便顯示，半數的社工員不曾調薪，有 30%的受訪者其調薪幅度在 0.5%以下，顯示社工員調薪的幅度非常有限；也因此，本研究在薪資這個變項上，也將針對社工員是否有調薪以及調薪的幅度進行觀察與了解。在工時方面，一般而言工時可解釋為勞工在雇主的指揮監督之下所從事工作的時間，所以本研究在工時這個變項上，首先將了解社工員每天的工作時數；此外，過往有關社工員勞動權益的研究，多認為社工員經常需要加班，且加班後的補償方式並不合理(台灣社會工作專業人員協會，2012；康芸，2007；黃盈豪、陳俊諺，2008)，也因此本研究在此變項上將針對社工員的加班頻率、加班後所獲得的補償方式等這幾個方面來進行了解與觀察。

## (二) 社工員特有的勞動議題

過往也有許多文獻針對社工員進入勞動場域後所經歷的勞動歷程，來探討社會工作所具有的勞動特性，並討論社工員可能面臨的勞動議題。從中我們可以發現，短期契約僱用、不實核銷、人身安全保障可以說是社工員在勞動過程中最被重視，也是討論最多的議題；也因此，本研究在「社工員特有的勞動議題」這個面向上，將放入短期契約僱用、

核銷議題，以及人身安全措施這三個變項來進行觀察與了解。在社工員的短期契約僱用這個議題上，李易駿、陳靜宜（2010）的研究發現，全台民間部門加上公設民營組織，約有四成五（即接近每二名就有一名）的社工員是以短期契約僱用的型式被聘僱，且這些短期契約社工員普遍認為此種聘僱模式對於他們工作的穩定性沒有保障。在社工員必須面對不實核銷這個議題上，康芸（2007）的研究指出，部份民間社會福利組織的社工員在核銷的過程中，必須技巧性地將剩餘的經費留下或將指定用途的經費挪為他用，這樣的作法會讓社工員產生困擾、憤怒，並引發權益受損的感覺；所以，本研究也將針對社工員在勞動經驗中，是否有過被要求「不實核銷」或「薪資回捐」的經驗進行了解。在社工員的人身安全保障這個議題上，王麗馨（2008）的研究發現，大部份的組織在社工員勞動的過程中，並未全面提供各項人身安全的防護措施。

此外，基於社會工作特有的勞動條件與特性，一旦當社工員面臨不甚合理的勞動環境時，能給予支持的單位甚少。綜觀臺灣現有與社會工作者相關的組織，大多著重在社會工作的專業發展、教育宣導以及專業制度之建立，鮮有以爭取社工勞動權益而成立的正式組織。在英國及香港，則有社工員自己所組成的工會，自主地結合社工員來執行團結權、協商權以及爭議權，為自己的勞動權益發聲及行動（鄭天睿，2011）；這樣作法頗值台灣借鏡。

### （三）社工員的勞動感受

本研究除了上述兩個面向外，也希望能夠了解社工員主觀上對於自己勞動處境的感受，所以參考組織行為的知名學者 Robbins（2001）的觀點，將勞動感受視為社工員對自身所處的勞動處境在心理上所產生的整體性感受，且這樣的感受會影響其工作表現與離職的傾向。亦即，本研究在這個面向上是分別觀察社工員對勞動處境的感受，以及他們的離職

傾向。在對勞動處境的感受方面，本研究是選擇對薪資、工時是否合理的感受，以及整體的勞動滿意度這三個變項來進行觀察及討論。在離職傾向方面，本研究則再細分為「志願離職」與「非志願離職」－志願離職是指社工員是否有想要離開現職或永遠離開社會工作的念頭，本研究並參考王綉蘭（1998）以及許祖維（2007）的研究結果，歸納出勞動條件、組織因素、社會工作專業三個項目供填答者排序，以了解社工員產生離開現職或永遠離開社會工作的念頭最主要的原因是什麼；非志願離職則是選擇「是否擔心失去現職」這個變項來進行觀察。期待藉由這樣的觀察及討論，可以更清楚地了解社工員較多面向、較真實的勞動感受。

## 二、影響社工員勞動條件與勞動感受的相關因素

過往台灣有少數的研究針對影響社工員勞動條件的相關因素進行探討，例如陳政智等（2005）、賴正倫（2005）的研究發現，任職於財團法人、公設民營組織的社工員／師，其薪資高於任職於社團法人者；任職於組織規模較大的社工員，其薪資高於組織規模較小者。但這些研究基本上都是將影響因素限定在社工員／師任職組織的「組織特質」這個面向上，相當程度忽略了社工員的「個人特質」對其勞動條件與勞動感受的影響。事實上，台灣社會工作專業人員協會（2012）的研究便指出，社工員的薪資會受到性別、專業證照，以及服務領域的影響，男性社工員的薪資高於女性；有社工師證照者的薪資高於沒有社工師證照者；醫務社工的薪資高於其他領域的社工。此外，Becker（1993）的研究也曾指出，勞動者個人的教育、技能專精化以及工作經驗的累積，對提昇薪資報酬有正向顯著的影響；Lazear（1995）的研究也證實，勞動者職位的變動對薪資有明顯的影響；而蔡瑞明、林大森（2002）、Bartel and Borjas（1981）、Lazear（1995）等人的研究也發現，勞動者的「人力資本」－工作年資較長、職位較高，以及教育程度較高者，其薪資都相對較高。

為了填補過往探討社工員勞動的文獻過於偏重「組織特質的影響」這個問題，本研究將更全面地觀察與探究「個人特質」與「組織特質」對於社工員勞動條件與勞動感受的影響。

此外，過往探討社工員勞動的研究，大多是針對個人特質、組織特質與勞動條件及勞動感受進行各變項間的雙變項分析（台灣社會工作專業人員協會，2012；陳政智等，2005；賴正倫，2005），雖然雙變項分析的結果可以看出部份個人特質、組織特質與勞動條件、勞動感受各變項間的差異，但這些變項間或許存在著錯綜複雜的影響機制，同一個變項可能同時是干擾變項也是修飾變項，所以雙變項分析並無法釐清哪些變項才是影響勞動條件與勞動感受的重要因子，因此有必要透過多元迴歸分析來控制自變項之間的潛在干擾，藉此釐清影響社工員勞動條件與勞動感受的重要因素，如此將有助於社工社群及民間社會福利組織進一步思索如何提供更友善的勞動環境給社工員。

## 參、研究方法

### 一、研究架構與分析方法

依據上述文獻探討的耙梳後，本研究欲探討台灣民間社會福利組織社工員的勞動處境、勞動感受，以及其個人特質與所任職組織的特質對兩者的影響。圖 1 是本研究的研究架構圖。依此架構圖，依變項是「勞動感受」，由六個變項 — 薪資是否合理的感受、工作時否合理的感受、整體勞動滿意度、離開現職的傾向、永遠離開社工的傾向、擔心失去現職的傾向來進行觀察。中介變項是「勞動處境」，由八個變項 — 每月實質薪資、調薪概況、每日工時、加班概況、受僱型式、不實核銷、薪資回捐、人身安全來進行觀察。自變項有二，一是社工員的「個人特質」，分別從性別、職位、婚姻狀況、教育背景、年資以及是否有社工師證照

等六個變項來進行觀察；二是社工員任職組織的「組織特質」，從組織屬性、規模、年齡、所在地等四個變項來進行觀察。

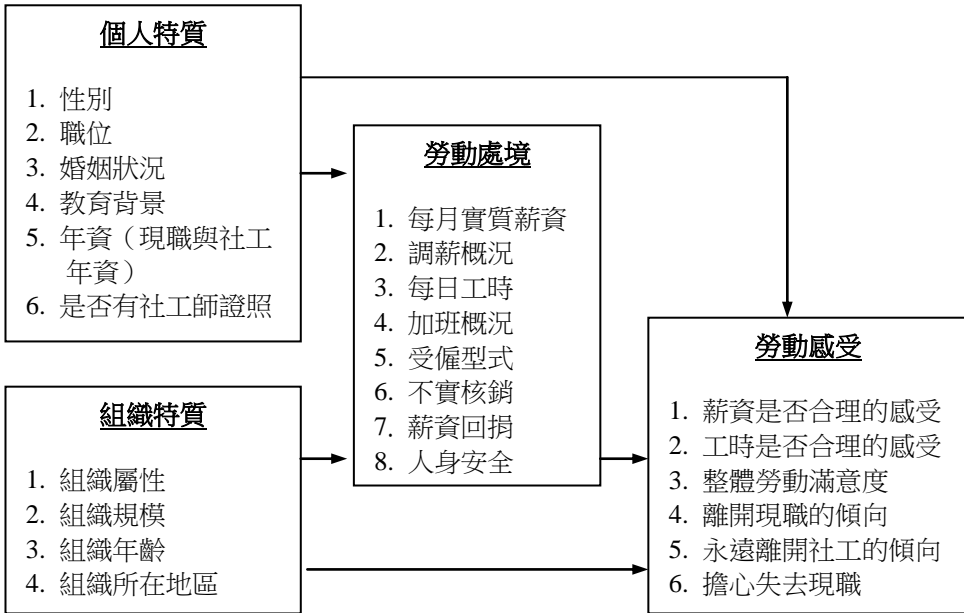


圖 1 本研究的研究架構圖

本研究以 SPSS 17.0 版套裝統計軟體進行分析。首先以描述統計方法說明樣本的基本統計值。接著檢定個人特質、組織特質、勞動處境與勞動感受之間的關聯性。最後，本研究運用多元線性迴歸分析（multivariate linear regression analysis）以及邏輯斯迴歸分析（multiple logistic regression analysis），來了解社工員個人特質與任職組織特質對其薪資、工時與離開現職傾向的影響。

## 二、研究對象與樣本

本研究的研究對象是任職於 2009 年 12 月台灣聯勸「補助機構查詢」

這個網頁（網址 <https://www.unitedway.org.tw/wedo/default.asp>）所公告的民間社會福利組織的社工員。本研究採分層隨機抽樣法（依每類型組織佔全體組織的比例來進行分層），共抽出 400 個組織，每個組織郵寄一份問卷，由組織指派任一位社工員填答。回收問卷扣除「職位」自陳為執行長、總幹事、理事長……等明顯位居組織高階職位者，以及教保員、替代役……等明顯非組織內人員或非屬社工編制者的問卷後，最後採用 191 份的問卷資料進行分析（詳如表 1 所示）。

表 1 全體組織數、回收問卷數、分析問卷數一覽表

組織屬性	全體組織數	抽取樣本數	回收問卷數 (註 1)	分析問卷數 (註 2)
財團法人	303 (37.8%)	151	89 (37.9%)	78 (40.8%)
社團法人	443 (55.2%)	221	129 (54.9%)	99 (51.8%)
公設民營	56 (7.0%)	28	17 (7.2%)	14 (7.3%)
總計	802 (100%)	400	235 (100%)	191 (100%)

註：1. 回收問卷數是指：將總回收問卷數扣除無效問卷後所獲得的問卷數。

2. 分析問卷數是指：將有效問卷數扣除明顯位居組織高階職位，以及非組織內編制社工員的問卷後，所獲得的問卷數。

### 三、變項定義與測量

本研究的測量工具是由作者參考相關文獻，並邀請三位學者專家審閱後完成問卷初稿。初稿完成後，分別邀請 41 位任職於民間社會福利組織的社工員進行試測（pilot），並透過個別訪談或焦點團體的方式，請參與試測者針對問卷內容提供意見。透過這個過程刪除少數題目中的問項，並修改部份題目的文字；之後再次徵詢三位學者專家的意見，獲得三位學者專家的確認後才進行施測。問卷包含的變項及測量的方法如下：

## (一) 個人特質

- 1、性別（女、男）；轉換為虛擬變項時，女性為 1，男性為 0。
- 2、職位／稱（受訪者自填）；轉換為虛擬變項時，基層社工員為 1，中階職位社工員為 0。
- 3、婚姻狀況（未婚、已婚、離婚）；轉換為虛擬變項時，未婚為 1，已婚、離婚為 0。
- 4、教育背景（曾畢業於社會工作學系、曾畢業於社會工作相關科系、從未受過社工教育，勾選前兩個選項者再自填畢業學校及科系）；轉換為虛擬變項時，曾畢業於社工系為 1，非畢業於社工系為 0。
- 5、現職年資（受訪者自填）。
- 6、社工年資（同前）。
- 7、是否有社工師證照（是、否）；轉換為虛擬變項時，無證照者為 1，有證照者為 0。

## (二) 組織特質

- 1、組織屬性（財團法人、社團法人、公設民營，以問卷顏色及問卷編號控制）；轉換為虛擬變項時，財團法人組織為 1，社團法人及公設民營組織為 0。
- 2、組織規模（5 人以下、6 至 30 人、31 至 99 人、100 人以上）；轉換為虛擬變項時，31 人以上為 1，30 人以下為 0。
- 3、組織年齡（受訪自填任職組織成立於民國幾年，過錄時進行換算）。
- 4、組織所在地（北、中、南、東、離島，以問卷編號控制）。

## (三) 勞動處境

- 1、薪資所得（受訪者自填扣除所得稅、勞／健保費、退休金提撥.....等金額後的薪資）；進行迴歸分析時以「萬元」為單位（取對數值）。
- 2、調薪概況（是、否、不清楚，答「是」者再自填每次調薪金額）。
- 3、工作時間（受訪者自填過去半年內每日平均工時）。
- 4、受僱型式（正式員工、約聘員工）；轉換為虛擬變項時，正式員工為 1，約聘員工為 0。
- 5、加班後補償方式（責任制、領取加班費、加班費與補休雙軌制、全為補休）。
- 6、薪資回捐或不實核銷經驗（未曾、有發生過，勾選「有發生過」者再續答發生頻率）；轉換為虛擬變項時，有發生過為 1，未曾為 0。
- 7、人身安全保護措施（人身安全訓練、提供防護措施、設置安全設施或設備、皆未提供；可複選）。

#### （四）勞動感受

- 1、對薪資是否合理的感受（非常同意、同意、無意見、不同意、非常同意）。
- 2、對工時是否過長的感受（同前）。
- 3、整體勞動滿意度（受訪者從 0 至 100 自填一個分數，分數越高代表勞動滿意度越高）。
- 4、有離開現職的念頭（非常同意、同意、無意見、不同意、非常同意；勾選「非常同意」及「同意」者，再針對勞動條件、組織因素、社會工作專業相關因素三個項目進行排序）；轉換為虛擬變項時，非常同意、同意為 1；無意見、不同意、



非常不同意為 0。

5、有永遠離開社會工作的念頭（同前）。

6、擔心失去現職（非常同意、同意、無意見、不同意、非常同意）。

## 肆、研究發現

由於本研究並沒有進行「戶內抽樣」（respondent selection within the household），我們不能排除部份組織會指派某特定特質的社工員（例如較資淺者，或是由台灣聯勸補助人事費用的社工員……等）來填寫問卷而造成樣本代表性的扭曲。因此，此處的討論是假設組織隨機地將問卷交由組織內任何一位社工員來填答，並沒有造成樣本代性扭曲這樣的前提下，所獲得的分析結果。

### 一、個人特質與任職組織特質的描述

#### （一）基層社工員的女性化、單身化與高流動化

根據本研究分析，女性、資淺、畢業於大專校／院社會工作系／科、尚未取得社工師證照者，是民間社會福利組織社工員的主力。這群社工員接近九成是女性；將近七成未婚；高達九成三無社工師證照；有八成六畢業於社會工作系／科，其中以畢業於私立大專校／院的社工系者居多，佔了六成四，顯示民間部門的社會福利組織大多會選擇、吸納受過正規社工教育者進入該組織中就職。此外，截至 2010 年 3 月為止，這群社工員平均現職年資為 3 年，平均從事社會工作的年資是 5 年（詳如表 2），顯示這群社工員平均約三年就會轉換工作，大約五年內還會在社會工作領域中流動，但五年後可能會轉換職涯。

## (二) 多數社工員任職於中／小型組織

這些社工員有半數任職於社團法人組織；七成任職於 30 人以下的中／小型組織；六成五任職於成立不滿 20 年的組織；九成任職於台灣西半部的組織，其中以任職於北部地區者最多，佔了四成（詳如表 2）。

表 2 個人特質與組織特質的描述分析 (n=191)

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
<b>個人特質</b>		<b>組織特質</b>	
性別		組織屬性	
女	168 (88.0)	財團法人	78 (40.9)
男	23 (12.0)	社團法人	99 (51.8)
職位		公設民營	14 ( 7.3)
基層社工員	159 (83.2)	組織規模 (未填答 1 人)	
中階層職位社工員	32 (16.8)	5 人以下	52 (27.2)
婚姻狀況		6-30 人	81 (42.4)
未婚	131 (68.6)	31-99 人	36 (18.9)
已婚 (含離婚)	60 (31.4)	100 人以上	21 (11.0)
教育背景 (未填答 1 人)		組織成立年數 (未填答 2 人)	
畢業於社工系	164 (85.9)	1-10 年	47 (24.6)
公立校／院社工系	20 (10.5)	11-20 年	78 (40.9)
私立校／院社工系	122 (63.9)	21 年以上	64 (33.5)
畢業於社工相關科系	22 (11.5)	組織所在地區	
從未受過社工教育	4 ( 2.1)	北部	75 (39.3)
社工年資 (未填答 6 人)		中部	49 (25.7)
第 1 年至滿 5 年	127 (66.5)	南部	47 (24.6)
第 6 年至滿 10 年	32 (16.7)	東部 (含離島)	20 (10.4)
第 11 年以上	26 (13.6)		
平均 5.14 年			
現職年資 (未填答 9 人)			
第 1 年至滿 5 年	163 (85.3)		
第 6 年至滿 10 年	13 ( 6.8)		

第 11 年以上	6 ( 3.1)
平均 2.99 年	
社工師證照 (未填答 1 人)	
有	13 ( 6.8)
沒有	177 (92.7)

## 二、勞動處境的描述分析

### (一) 薪資水準無法適切反映社工員的勞動價值

根據本研究分析，有八成五的社工員每月平均薪資（扣除所得稅、勞／健保、退休金提撥……等金額）在 35,000 元以下，平均薪資為 29,709 元（擁有社工師證照者其每月平均薪資為 31,966 元，兩者僅差距約 2,000 元）<sup>3</sup>，顯示對任職於民間社會福利組織的社工員而言，擁有社工師證照並不能為其帶來較大幅度薪資的提昇。此外，社工員的薪資水準也明顯低於護理、會計、法律、醫學……等其他專業領域的從業人員。依勞動部（2012）的調查結果顯示，護理人員每月的經常性薪資是 39,109 元，會計助理人員是 45,915 元（會計師為 57,137 元），法務人員是 52,076 元（律師為 79,009 元），醫師則是 125,728 元。此外，分析結果也顯示，有近半數的社工員在現職中其薪資並沒有隨著年資的增長而調漲，僅三成的社工員其薪資會隨著現職年資的增長而調漲，而有調薪者平均每次調薪額度為 860 元。本研究認為，這樣的薪資水準並不能真正反映出社工員勞動生產的價值，而且可能造成社會大眾對社會工作專業的貶抑<sup>4</sup>，並深

<sup>3</sup>依雙變項的分析結果顯示，有社工師證照者與無社工師證照者在薪資上並未有顯著差異。此外，描述統計的分析結果顯示，本研究社工員的每月薪資與勞動部（2012）的調查結果相近，但社工師的薪資就與勞委會的調查結果差距較大。在勞委會的調查中，「社會工作助理專業人員」的每月的經常性薪資為 31,095 元，「社工、心理專業人員」的每月的經常性薪資為 39,924 元。這應該與本研究擁有社工師證照者的樣本數過少（僅 13 人擁有社工師證照）有關。

<sup>4</sup>當然，本研究也了解不同專業的從業者其勞動方式以及換取薪資的方式各有不同，做這樣的比較不見得適當。但本研究想突顯的是，在資本主義的運作邏輯宰

深打擊社工員的士氣。

## （二）嚴重超時工作但所獲得的補償有限

而這些社工員也是嚴重超時工作，且在長時間工作後並未獲得合理的補償。根據本研究分析，有六成的社工員每日平均工時超過八小時，每日平均工作時間為九小時。有八成五的社工員在過去半年內每週至少有加班一至二次的經驗；幾乎所有的社工員在過去半年內都有於假日加班的經驗，且有超過半數經常於假日加班；而加班後獲得的補償方式，多以補休休假的方式取代加班費，但獲得補休休假者，有四成無法在規定時間內休完補休休假。另外，有三成的社工員是採責任制，既無加班費也無補休（詳如表 3）。

## （三）短期契約僱用的情形值得重視

根據本研究分析，任職於聯勸補助組織的社工員有二成五（即每四名就有一名）是短期契約社工員，其中又以依方案完成期限來訂定僱用期間者最多，佔一成六；將近七成五是正式員工（詳如表 3）。這樣的結果與李易駿、陳靜宜（2010：42）推估全台民間部門加上公設民營組織，約有四成五（即接近每二名就有一名）的社工員是以短期契約僱用的型式被聘僱的數據頗有差距。但如果對照到國、內外許多討論新管理主義對社工員就業型態可能產生影響的文獻（例如陳政智，2011；Carey, 2006, 2008），短期契約僱用這樣的聘僱模式可能會在社會工作領域越來越普遍，對社工員就業的穩定性以及各個層面的影響值得持續關注與重視。

---

制、滲透到社會各個層面的當代社會裡，普羅大眾是以專業人員所獲得薪資來看待其專業地位及聲望。

#### （四）薪資回捐與不實核銷的情形確實存在

根據本研究分析，有超過三成（即每三位就有一位）的社工員曾有被任職組織要求將部份薪資或加給回捐的經驗；有二成五（即每四位就有一位）有過不實核銷的經驗；各有約 6-7%的社工員經常遭遇這樣的情事（詳如表 3）。這顯示部份民間社會福利組織必須透過這樣的方式來擲節經費、降低營運成本以維繫組織的生存。但就法律層面來看，不實核銷的行為已涉及〈刑法〉偽造文書罪以及詐欺背信罪。社工員也許不清楚這樣的法律後果，也許是在不接受這樣的要求就必須選擇離職的脅迫而不得不為之。然而，一旦不實核銷的情事曝光，受害的還是社工員本身。社工社群如何提供社工員適當的教育與保護措施？經費補助單位如何落實經費的稽核並嚴懲這類型組織？是值得進一步探究與深思的議題。

#### （五）人身安全保障明顯不足

根據本研究分析，任職於民間社會福利組織的社工員是曝露在一個人身安全保障明顯不足的環境中從事勞動。這群社工員逾三成有單獨家訪的經驗；一成四有夜間家訪的經驗；一成三曾遭受言語暴力。但是，有超過半數（55%）的組織並沒有提供社工員任何的人身安全保障措施，例如沒有給予單獨或夜間家訪的社工員相關的防護措施（如替代役陪同、或提供防狼噴劑.....等）；沒有依組織的服務項目為社工員訂定周全的人身安全計畫；也沒有為社工員設置相關的安全設施或設備（如 GPS 電話定位系統.....等）（詳如表 3）。

### 三、勞動感受的描述分析

#### （一）半數社工員對目前的薪資感到合理

如上所述，任職於聯勸補助組織的社工員其每月平均薪資是 29,709 元，這樣的薪資水準有半數認為是合理的。而這群社工員對於工時是否過長這個問題則呈現出分歧的看法，有三成（31%）的社工員認為目前的工作時間過長，但也有接近三成（28%）不認為目前的工作時間過長（詳如表 3）。

## （二）整體勞動滿意度偏高

根據本研究分析，這群社工員的整體勞動滿意度偏高。若以 100 分代表完全滿意，有逾七成五的社工員其勞動滿意度在 70 分以上，平均是 74 分。但分析結果也顯示，他們對於勞動滿意度的反應差異頗大，好者很好，差者很差（標準差是 13.44；最小值 6、最大值 100）。這也意謂著雖然多數社工員滿意目前的勞動處境，但也有少數對勞動現況高度不滿。

## （三）部份社工員對於現職工作及社工職涯有著高度不確定感

本研究也發現，部份社工員對於自己的現職工作及社工職涯有著高度不確定感。根據本研究分析，有近半數的社工員想離開現職；而這些想離開現職者，有接近半數是將「社會工作專業相關因素」（專業認同、專業自主、社工角色.....等）這個選項排在第一位；接近二成的社工員有永遠離開社會工作的念頭，造成他們想永遠離開社會工作排名第一的是「組織因素」（組織文化、主管領導方式.....等）；此外，也有二成的社工員擔心失去現職（詳如表 3）。

表 3 勞動處境與勞動感受的描述分析 (n=191)

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
<b>勞動處境</b>		<b>勞動感受</b>	
每月薪資 (未填答 10 人)		薪資合理	
30,000 元以下	124 (64.9)	同意	92 (48.2)
30,001 元—35,000 元	40 (20.9)	無意見	52 (27.2)
35,000 元以上	17 ( 9.0)	不同意	47 (24.6)
平均 29,709 元		工時過長 (未填答 1 人)	
隨年資調薪		同意	60 (31.4)
是	58 (30.4)	無意見	76 (39.8)
否	94 (49.2)	不同意	54 (28.4)
不清楚	39 (20.4)	勞動滿意度 (未填答 7 人)	
每日工時 (未填答 4 人)		90 分以上	22 (11.5)
8 小時以下	71 (37.2)	80 分—89 分	70 (36.6)
8 小時以上未滿 10 小時	108 (56.5)	70 分—79 分	55 (28.8)
10 時以上	8 ( 4.2)	60 分以下	37 (19.4)
平均 9 小時		平均 74 分	
加班頻率 (未填答 1 人)		有離開現職的念頭 (未填答 4 人)	
幾乎每天	18 ( 9.4)	同意	85 (44.5)
一週 3 至 4 次	42 (22.0)	無意見	48 (25.1)
一週 1 至 2 次	103 (54.0)	不同意	54 (28.3)
從來沒有	27 (14.1)	有永遠離開社工的念頭 (未填答 2 人)	
受僱型式 (未填答 3 人)		同意	32 (16.8)
正式員工	140 (73.3)	無意見	48 (25.1)
短期契約僱用	48 (25.1)	不同意	109 (57.1)
薪資回捐 (未填答 1 人)		擔心失去現職 (未填答 3 人)	
未曾	133 (69.6)	同意	39 (20.4)
有發生過	57 (29.8)	無意見	42 (22.0)
不實核銷 (未填答 1 人)		不同意	107 (56.0)
未曾	141 (73.8)		
有發生過	49 (25.7)		
人身安全保障 (複選, n=210)			
皆未提供	115 (54.7)		
至少提供一項	95 (45.2)		

## 四、影響薪資、工時與離開現職傾向的因素

在了解社工員的勞動處境與勞動感受所呈現的基本趨向後，本研究進一步檢視個人特質與組織特質對社工員每月薪資、每日工時與離開現職傾向的影響。我們的策略是以每月薪資、每日工時與離開現職傾向為依變項，進行多元迴歸分析或邏輯斯迴歸分析<sup>5</sup>。之所以僅選擇這三個變項作為依變項，是因為如前所述，薪資與工時是勞動條件的核心；而離開現職傾向則是預測社工員是否異動的重要變項。亦即，本研究認為透過多元迴歸分析或邏輯斯迴歸分析來找出影響社工員薪資、工時與離開現職傾向的核心因素，可以協助社工社群及民間社會福利組織思索如何提供較友善的勞動環境予社工員。以下簡述分析結果。

### （一）職位的垂直昇遷與社工年資的累積有助於薪資提昇

首先，本研究透過兩個模型的比較，來檢視個人特質與組織特質對社工員每月薪資的影響。從表 4 的分析結果我們可以發現，職位的垂直昇遷與社工年資的累積對社工員薪資的提昇有一定程度的助益。模型 A1 顯示，在未納入組織特質變項時，6 個個人特質的變項對於每月薪資有影響（這個迴歸模型整體的解釋力已達 40%）；接著，我們在模型 A2 加入 4 個組織特質的變項，迴歸模型整體的解釋力上升至 45%，可見個人特質與組織特質都會影響每月薪資，且職位與社工年資這兩個變項在兩個模型中都達顯著，這意謂職位與社工年資穩定地對薪資具有顯著影響；整體來看，任職於中階職位以及社工年資越高者其薪資也越高<sup>6</sup>。此外，從

---

<sup>5</sup>在進行多元迴歸分析以及邏輯斯迴歸分析時，若同時將具有共變關係的變項放入迴歸模型進行檢測，會產生線性重合的問題而影響到分析結果（謝雨生、鄭宜仲，1995）；因此，本研究在選擇放入迴歸模型中進行分析的變項時，是將有共變關係的變項擇一放入，例如「社工年資」與「現職年資」明顯有共變關係，所以僅選擇「社工年資」放入迴歸模型中。

<sup>6</sup>依雙變項的分析結果顯示，職位的不同在薪資上呈現出顯著的差異，中階職位



表 4 我們也發現，任職於大型組織者其薪資高於任職於中／小型組織者；模型 A2 顯示，組織規模這個變項也達顯著，且任職於大型（30 人以上）者，其每月薪資高於任職於中、小型（30 人以下）組織者<sup>7</sup>。

表 4 每月薪資的多元迴歸分析結果

變項名稱	模型 A1	模型 A2
<b>個人特質</b>		
性別	.048 (.086)	.030 (.084)
職位	-.525 (.081) ***	-.475 (.082) ***
婚姻狀況	-.024 (.070)	-.010 (.069)
社工教育	.053 (.084)	.027 (.082)
社工年資	.032 (.007) ***	.032 (.007) ***
社工師證照	-.170 (.117)	-.122 (.115)
<b>組織特質</b>		
組織屬性		.042 (.065)
組織規模		.150 (.069) *
組織成立年數		.003 (.002)
constant	3.339***	3.149***
$R^2$	.399	.449
adj- $R^2$	.378	.419
F	18.512***	14.595***
n	174	171

註 1：表格中的數值為未標準化迴歸係數(B)，括弧中為標準誤(standard error)。

註 2：\*表達.05 的顯著水準；\*\*\* 表示達 .001 的顯著水準。

## (二) 中階職位、社工年資較高者每日工時間亦較長

的社工員較基層社工員每月薪資平均多了約 4,400 元至 9,200 元之間 ( $t = 5.768$ ,  $p < .001$ )。而社工年資與薪資則是呈現高度的正相關，年資越高其薪資也越高 (Pearson's  $r = .473$ ;  $p < .001$ )；進一步將社工年資區分為年資 5 年以下與年資 5 年以上兩個等級進行統計檢定，結果發現年資 5 年以下者其每月薪資較年資 5 年以上者少了約 2,400 元至 5,200 元之間 ( $t = -4.666$ ,  $p < .001$ )。

<sup>7</sup>依雙變項的分析結果顯示，任職於中／小型組織者較任職於大型組織者，每月薪資少了約 1,700 元至 5,000 元之間 ( $t = -4.058$ ,  $p < .001$ )。

雖然任職於中階職位與社工年資較高者其薪資較高，但從表 5 的分析中我們也看到，其每日工時也可能隨之增加。模型 B1 顯示在未納入組織特質的變項時，個人特質的變項對於每日工時有顯著的影響（迴歸模型的解釋力達 12%）；接著，我們在模型 B2 加入組織特質的變項，迴歸模型整體的解釋力上昇至 16%，顯示個人特質與組織特質都會影響每日工時，且職位、社工年資與婚姻狀況這三個變項達顯著。整體來看，任職於中階職位、社工年資較高，以及未婚者，相較於基層社工、社工年資較低，以及已婚者，其每日的工作時間較長。此外，從表 5 中我們也發現，社工員的每日工時並不會因組織特質的不同而有差異。模型 B2 顯示，在控制了個人特質的各變項後，組織特質的各變項雖並沒有任何一個變項達到顯著，顯示不論社工員任職於財團法人或社團法人／公設民營組織，任職於大型或中／小型組織，其每日工時的差異並不明顯。

表 5 每日工時的多元迴歸分析結果

變項名稱	模型 B1	模型 B2
<b>個人特質</b>		
性別	.222 (.247)	.188 (.240)
職位	-.838 (.230) ***	-.675 (.232) **
婚姻狀況	.561 (.206) **	.558 (.202) **
社工教育	-.033 (.242)	-.106 (.236)
社工年資	.041 (.021)	.045 (.021) *
社工師證照	.173 (.330)	.260 (.323)
<b>組織特質</b>		
組織屬性		.218 (.186)
組織規模		.376 (.197)
組織成立年數		-.005 (.005)
constant	8.718***	8.456***
$R^2$	.121	.162
adj- $R^2$	.090	.116
F	3.947***	3.561***
$n$	179	176

註 1：表格中的數值為未標準化迴歸係數 (B)，括弧中為標準誤 (standard error)。  
 註 2：\*表達.05 的顯著水準；\*\*表達.01 的顯著水準；\*\*\*表達.001 的顯著水準。

### (三) 婚姻狀況、任職組織的屬性、薪資會影響離開現職的傾向

本研究進一步檢視社工員的個人特質、組織特質與勞動處境何者對離開現職的傾向影響較大。表 6 的分析結果顯示，未婚、任職於社團法人及公設民營組織、薪資較低者，其對現職的不確定感相對較高，較易產生異動的念頭。從表 6 我們可以發現，婚姻狀況、組織屬性、每月薪資這三個變項在模型 C3 中達到顯著，顯示在控制了個人特質與組織特質的各個變項後，這三個變項對社工員離開現職的傾向有決定性的影響。整體來看，未婚、任職於社團法人及公設民營組織，以及薪資越低者，相較於已婚、任職於財團法人組織，以及薪資越高者，較具有離開現職的傾向。

表 6 離開現職傾向的邏輯斯迴歸分析結果

變項名稱	模型 C1	模型 C2	模型 C3
<b>個人特質</b>			
性別	-.617 (.474)	-.613 (.482)	-.834 (.548)
職位	-.024 (.434)	-.160 (.455)	-.665 (.581)
婚姻狀況	.701 (.359)	.645 (.365)	1.038 (.425) *
社工教育	.113 (.451)	.198 (.461)	.101 (.544)
現職年資	-.044 (.067)	-.024 (.068)	.007 (.079)
社工師證照	-.254 (.620)	-.414 (.633)	-.830 (.711)
<b>組織特質</b>			
財團法人組織		-.687 (.367) *	-.926 (.421) *
組織規模		.019 (.385)	.093 (.456)
組織成立年數		-.006 (.011)	-.004 (.013)
<b>勞動處境</b>			
每月薪資			-1.185 (.537) *
每日工時			.189 (.175)
受僱型式			.765 (.459)
不實核銷經驗			.465 (.408)
constant	.118	.680	2.537
$\chi^2$	7.643	12.384	28.823**
Cox and Snell $R^2$	.042	.068	.163
Nagelkerke's $R^2$	.056	.090	.218
<i>n</i>	180	177	162

註 1：表格中的數值為未標準化迴歸係數(B)，括弧中為標準誤(standard error)。

註 2：\*表達.05 的顯著水準；\*\*表達.01 的顯著水準。

從以上一系列的多元迴歸分析我們可以發現，社工員的個人特質與任職組織的特質都會影響其勞動處境與勞動感受。社工年資的累積雖然會為社工員帶來薪資的提昇，但其每日工時也可能隨之增加；婚姻狀況則是對社工員的工時與離開現職傾向有顯著的影響，未婚者的每日工時與離開現職傾向明顯高於已婚者。任職於社團法人與公設民營組織的社工員，其對現職的不確定感高於任職財團法人組織者。社工員不論任職於哪種類型的組織，其每日工時的差異並不明顯，都有工時過長的現象。

## 伍、討論

### 一、社工員處於不友善的勞動處境中

基於以上的討論，本研究認為民間社會福利組織的社工員明顯處於不友善的勞動處境與不確定的勞動感受中。這群社工員的薪資水準並無法適切地反映其勞動生產的價值、超時工作而沒有獲得合理的補償、沒有合理的調薪機制、人身安全保障明顯不足、有部份社工員曾被要求薪資回捐或不實核銷，整體來看其勞動處境並不友善。此外，這群社工員的平均現職年資約三年，有半數想離開現職，每五人就有一人擔心失去現職或想永遠離開社會工作，顯示這群社工員有高流動化的趨向且部份社工員對現職工作與社工職涯存在著高度不確定感。當然，這群社工員的離職可能是往待遇更好以及有升遷機會的組織流動，對個人而言不全是負向的。但這種對當前工作或社工職涯的不確定感，可能會影響他們不敢對自己的工作做較長期的規劃，以及對社會工作的承諾，而不利於民間部門社會工作的長遠發展。

此外，值得注意的是，本研究是以接受台灣聯勸補助組織的社工員為研究對象。台灣聯勸已發展出一套審查機制，所以能獲得聯勸補助的組織，在台灣民間部門裡算得上是「相對較優」的組織；但任職於這些相對較優的民間社會福利組織的社工員，尚且都還處於如此不友善的勞動處境、不確定的勞動感受中，我們實在很難想像，任職於比這些組織條件更差的組織的社工員，其勞動處境與勞動感受會是如何？這也意味著台灣民間部門的社會福利組織並沒有提供一個可以讓社工員感到安適、可以安心工作的勞動環境。如何整體地提昇這個勞動職場的勞動條件，讓社工員可以更安適、更有尊嚴地在其中工作？的確是值得台灣社工社群高度關注並持續討論的議題。

## 二、社工員的勞動滿意度偏高

雖然這群社工員是處於不友善的勞動處境、不穩定的勞動感受中，但研究結果卻顯示其勞動滿意度偏高；同時，也有半數的社工員認為目前的薪資是合理的，有將近四成的社工員並不認為自己的工時過長。這樣的結果與過往許多文獻所提出社工員認為自己的薪資偏低、工時過長，對於自身勞動處境多所不滿的研究結果有很大的不同，這很可能與本研究的調查對象有關。從本研究個人特質的各個變項來觀察，本研究的研究對象是屬於較年輕、社工年資較資淺的族群，他們很可能對社會工作還充滿熱忱，較重視個人的成長，所以對於所獲得的勞動條件並不是那麼地在意。

但我們也不可否認，這群社工員身處在不友善的勞動處境勞動滿意度卻偏高，其多少也意謂著這群社工員的「勞動意識」並不敏銳。這也許與整個社會工作的教育以及社工員的社會化過程有關。在社工員的養成過程中，顯少有機會提供與勞動有關的議題或課程供學生討論或修習，社工員也很少被提醒去關切、了解、注視自身的勞動，只有當自己遭遇到極不合理的對待時，才會開始關注與自身有關的勞動議題，例如康芸（2007）及鄭天睿（2011）都在論文中提到，是因為自己在勞動過程中遭受過極不合理的對待（如康芸有遭到無預警解僱的經驗；鄭天睿則有被不合理降薪任用的經驗），才開始關注社工員勞動的議題。也因此，本研究認為，除了在社工教育中加強與勞動議題有關的課程及討論外，透過「社工員工會」<sup>8</sup>這樣的組織來進行串聯並帶出集體的行動，應該有助於提昇社工員的勞動意識，減少社工員在勞動過程被不合理對待。

---

<sup>8</sup> 「台北市社會工作人員職業工會」已於 2011 年 7 月 24 日正式成立（台北市社會工作人員職業工會，2011），期待全台有更多這樣的工會成立，讓社工員可以透過集體的力量為自己發聲。

### 三、社工年資的累積是社工員重要的人力資本

本研究透過一系列的模型分析後發現，社工年資的累積是社工員社工職涯很重要的人力資本，這樣的研究發現是過往探討社工員勞動議題的文獻未曾觸及的，但卻和過往勞動社會學認為人力資本有助於個人薪資提昇這樣的實證研究結果頗為一致，例如 Bartel and Borjas (1981) 與 Lazear (1995) 的研究便顯示，勞動者職位的變動會對薪資有明顯的影響；又例如蔡瑞明、林大森 (2002) 的研究發現，台灣的勞動者在勞動市場中持續地從事性質一致的工作，其所累積下來的資歷對個人薪資會有顯著的提昇效果。依據本研究的分析結果，職位的垂直昇遷與社工年資的累積都對薪資的提昇都具有正向且顯著的影響，但從統計檢定結果與實務經驗來看，社工員在職位上要能向上流動，必須仰賴社工年資的累積<sup>9</sup>。也就是說，社工年資的累積相較於是否接受過正規的社工教育，或是否擁有社工師證照，是更重要的人力資本，社工年資對社工員的職涯有著不可輕忽且持續的影響效果。

此外，比較值得注意的是，人力資本論中曾提及專業證照對勞動者的薪資具有正向且顯著的影響（例如 Bartel and Borjas, 1981; Becker, 1993），但這個特質的影響在本研究中並不明顯，這應該與本研究擁有社工師證照者人數過少（僅 13 人擁有社工師證照）有關。不過擁有社工師證照者的樣本數偏少，從實務經驗來看，很可能是社工員在取得社工師證照後，選擇流動到其他類型的組織（例如流動到公部門、醫院、或大型的財團法人組織.....等）。無論是上述何種因素，都顯示聯勸補助的組織並無法吸引擁有社工師證照者的就職或留任。這是否會造成社會

---

<sup>9</sup>根據本研究分析，職位的不同在年資上也呈現出顯著的差異，中階職位的社工員較基層社工員的年資多了約 2 年至 5 年半 ( $t = 4.108, p < .001$ )。實務上，社工員在職位上要能晉昇，特別是晉昇到中階主管（如督導、組長-----等職位），社工年資的累積是必要條件。

工作勞動職場的階層化？對於台灣社會工作的整體發展又會有什麼樣的影響與衝擊？值得社會工作社群更深入且持續地探究與討論。

#### 四、尚有許多因素影響社工員離開現職的傾向

過往文獻都曾提及勞動條件不佳是造成社工員流動率高的主要因素（例如周月清，2002；康芸，2007；許祖維，2007；鄭天睿，2011）。然而本研究發現，無論是想離開現職或永遠離開社會工作，勞動條件都不是排名第一的因素；且從上述表 4 的分析結果也可以看出，雖然勞動處境相較於個人特質及組織特質確實是影響社工員離開現職傾向的主要因素，但這三個群組的變項也僅能解釋 17% 的變異量，尚有許多因素在影響著社工員離開現職的傾向。

事實上，有許多文獻從不同的角度來討論社工員的勞動困境與離職原因，例如王增勇（2011）認為，新管理主義錯誤地將製造業的生產管理理念應用在助人工作上，致使助人工作許多關鍵但無法測量的勞動（例如與服務對象關係的建立）不被看見，這是台灣助人工作者感到自身的勞動被貶抑而對工作產生疏離的重要原因；Domineli and Hoogvelt（1996）、Parton（1998）、Jones（2001）、Healy and Meagher（2004）曾相繼提出英國的社會工作在新管理主義的影響下，變得更加地規格化與文書化，這大大地限縮了社工員的自主裁量空間，而造成社工員對自身工作的疏離，這才是英國社工員大量流失的主因；Samantrai（1992）、Rycraft（1994）、Gibbs（2001）、Mor Barak et al.（2006）則提出，美國在兒童福利領域工作的社工員，會因為覺得自己缺乏支持，以及對督導關係的不滿意而選擇離職；Tham（2007）的研究則發現，任職於斯德哥爾摩兒童福利組織的社工員主要是因為自己沒有被組織看重、沒有被照顧的感覺，以及組織在管理上沒有展現出對員工健康與福利的關懷而決定離職。也就是說，勞動條件並非社工員唯一判斷是否離職或離開社



會工作的考慮因素，能在更符合社會工作理念、更具自主性、以及更被支持的組織或環境中工作，才是他們所看重的。

## 陸、結語

台灣民間部門社工員的勞動涉及複雜的結構性問題，例如國家政策如何整體地提昇第三部門組織的財務與經營，讓這些組織有充足的資源來提供友善的勞動環境；主管機關（衛福部與勞動部）如何在政策上落實及保障社工員的勞動條件與勞動權益；僱主單位如何透過合理的制度規劃來營造一個友善的勞動環境，例如合理的薪酬與調薪制度、合理的加班與補償制度、完善的人身安全保障措施、以及適當的申訴管道-----等，以及營造出更符合社會工作理念、更具自主性、或是支持社工員的組織環境，讓社工員可以更愉快、更有尊嚴地在其中工作。但我們也了解，以上這些期待如果沒有任何具體的行動來倡導與爭取是不可能實現的。也因此，社工員本身的集結、發聲與集體行動就非常重要了，如果我們可以透過像「社工員工會」這樣的平台來讓社工員有發聲、相互支援、集結，並藉此凝聚社工員的勞動意識並帶出集體行動，將社工員對於勞動、管理或社會正義的需求、想像與邏輯帶入政策與管理的思維中，才有可能建構出一個符合我們的理想且友善的勞動環境，並在其中有尊嚴地工作。

最後，本研究想說的是，我們都不能否認「新管理主義」正深刻地影響著社工員的勞動。但是，當服務流程的「標準化」或「規格化」、服務成果的「證據化」或「績效化」成為社工員勞動唯一的依據時，我們嚴重失落的是在助人工作中的美感經驗，以及社工員的自主裁量權，這可能更是當前社工員面對自身的勞動感到疏離或異化最深層的因素。要如何解套或翻轉？或許需要更多且源源不斷地凝聚、思辯、論述、集結、行動，來為社會工作開創一個嶄新的出路。

附錄一 本研究所欲探討的面向、變項，以及觀察內容一覽表

面向	變項	題項
基本 勞動 條件	薪資	目前每月實際領取的薪資
		薪資是否隨年資而調整（漲）
	工時	過去半年內每天平均的工作時間
		過去半年內加班的頻率
		過去半年內於假日辦活動或處理相關業務的頻率
		加班費的領取情形計算方式
補休的實施狀況		
特有 勞動 議題	受僱型式	目前的受僱身份
	核銷議題	有否簽領的收入憑單與實際領取金額不同的經驗
		有否被要求過將部份薪資或加給回捐的經驗
人身安全	任職的組織是否有提供所列舉的安全措施	
勞動 感受	部份勞動感受	認為目前的薪資是否合理
		認為目前的工作時間是否過長
		認為薪資與工作時間相比是否合理
	整體勞動滿意度	請受訪者自行針對目前的勞動現況滿意度進行評分
	離職傾向	目前是否有離開現職的念頭
		目前是否有永遠離開社會工作的念頭
目前是否擔心隨時失去現職		

## 參考書目

- 王永慈、陳文良（2009）。〈聯勸與非營利組織間補助關係之研究：多年資料的實證分析〉。《台灣社會工作學刊》，第6期，頁1-36。
- 王綉蘭（1998）。〈台灣地區社工（督導）員專業認同、工作滿足與留職意願之研究〉。《社會福利》，第139期，頁55-56。
- 王增勇（2011）。〈管理作為社工異化的機制：我們如何可能戒除對權力的成癮？〉。論文發表於「承諾與失落：當代台灣社會工作省思學術研討會」，南投：暨南大學社會政策與社會工作學系，民國100年11月4日。
- 王麗馨（2008）。《公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討》。台中：東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 台北市社會工作人員職業工會（2011）。〈北市社工工會小語〉。網址：<http://swerunion.blogspot.com>。
- 台灣社會工作專業人員協會（2012）。《台灣社會工作人員勞動權益研究》。台北：台灣社會工作專業人員協會。
- 李易駿、陳靜宜（2010）。〈隱而未見的代價：台灣社會工作短期契約僱用探析〉。《台灣社會工作學刊》，第8期，頁35-88。
- 周月清（2002）。〈台灣社會工作專業發展的危機與轉機：社工教育與實務的省思〉。《社區發展季刊》，第99期，頁90-125。
- 林豐賓、劉邦棟（2010）。《勞動基準法論（第五版）》。台北：三民。
- 康芸（2007）。《社工人員對於自身勞動權益的覺知與因應策略之探討：以台北市公設民營之社會福利機構為例》。花蓮：慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 張晉芬（2011）。《勞動社會學》。台北：政大出版社。
- 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》。南投：暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陳怡婷（1999）。《台灣社會福利服務業社會工作員工作保障機制之研究》。台北：政治大學勞工研究所碩士論文。

- 陳政智（2011）〈新自由主義與社會工作〉。論文發表於「承諾與失落：當代台灣社會工作省思學術研討會」，南投：暨南大學社會政策與社會工作學系，民國100年11月4日。
- 陳政智等（2005）〈社會工作師勞動條件之探討：以高雄市社會工作師公會會員為例〉。《社區發展季刊》，第109期，頁475-485。
- 勞動部（2012）〈101年職類別薪資調查〉。網址：  
<http://statdb.mol.gov.tw/html/svy01/0139menu.htm>。
- 彭文美（2003）《社會工作人員勞動條件的探討》。嘉義：中正大學勞工研究所碩士論文。
- 黃盈豪、陳俊諺（2008）〈台灣社工社群新挑戰：社工勞動權益與人身安全議題與討論〉，論文發表於「追求公平正義社會：社會工作專業的挑戰研討會」，台北：台灣社會工作專業人員協會，民國97年3月1日。
- 劉淑瓊（1983）《社會工作人員在科層組織內的衝突與調適之研究》。台北：台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 蔡瑞明、林大森（2002）〈滾石不生苔？台灣勞力市場中的工作經歷對薪資的影響〉。《台灣社會學刊》，第29期，頁57-95。
- 鄭天睿（2011）《社會工作者勞動權益的覺醒與行動：以社工籌組工會為例》。台北：實踐大學社會工作學系碩士論文。
- 賴正倫（2005）《非營利組織人力資源管理中薪酬制度現況、勞動條件實施之探究：以高雄地區為例》。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 謝雨生、鄭宜仲（1995）〈多元迴歸分析的假定與實例檢討：多元線性重合現象的診斷與處理〉。收錄於章英華等編，《社會調查與分析：社會科學研究方法檢討與前瞻之一》，頁283-311。台北：中央研究院民族學研究所。
- 嚴祥鸞（2010）〈保護性業務社工與合理之工作條件〉。《社區發展季刊》，第129期，頁153-165。

- Bartel, A. P., & Borjas, G. J. (1981). Wage Growth and Job Turnover: An Empirical Analysis. In S. Rosen (Ed.), *Studies in Labor Markets*, pp. 65-90. Chicago: University of Chicago Press.
- Becker, G. (1993). *Human Capital* (3rd ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Carey, M. (2008). Everything Must Go? The Privatization of State Social Work. *British Journal of Social Work*, 38(5), 918-935.
- Carey, M. (2006). Selling Social Work by the Pond? The Pros and Cons of Agency Care Management? *Practice*, 18(1), 3-18.
- Domineli, L., & Hoogvelt A. (1996). Globalisation and the Technocratisation of Social Work. *Critical Social Policy*, 16(2), 45-62.
- Gibbs, J. (2001). Maintaining Front-Line Workers in Child Protection: A Case for Refocusing Supervision. *Child Abuse Review*, 10(5), 323-335.
- Healy, K. & Meagher G. (2004). The Reprofessionalization of Social Work? Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition. *British Journal of Social Work*, 34(2), 243-260.
- Jones, C. (2001). Voices from the Front Line: State Social Workers and New Labour. *British Journal of Social Work*, 31(4), 547-562.
- Lazear, E. P. (1995). A Job-Based Analysis of Labor Markets. *American Economic Review*, 85(2), 260-65.
- Mor Barak, M. E., Levin A., Nissly J. A., & Lane C. J. (2006). Why Do They Leave? Modeling Child Welfare Workers Turnover Intentions. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 548-577.
- Parton, N. (1998). Risk, Advanced Liberalism and Child Welfare: The Need to Rediscover Uncertainty and Ambiguity. *British Journal of Social Work*, 28(1), 5-27.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Rycraft, J. R. (1994). *The Party Isn't Over: The Agency's Role in the*

Retention of Public Child Welfare Caseworkers. *Social Work*, 39(1), 75-80.

Samantrai, K. (1992). Factors in Decision to Leave: Retaining Social Workers with MSW in Public Welfare. *Social Work*, 37(5), 454-458.

Tham, P. (2007). Why are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.

Tham, P., & Meagher G. (2009). Working in Human Services: How do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare? *British Journal of Social Work*, 39(5), 807-827.