

南華大學人文學院宗教學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Religious Studies

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

人間佛教六度行融入保護性社會工作之探究：

一位保護性社會工作人員的自我敘說

Researching on the Six Paramitas of Humanistic
Buddhism into Protective Social Work: Self-narrative of
a Protective Social Worker

曾錦文

Jin-Wen Tzeng

指導教授：孫智辰 博士

Advisor: Jr-Chen Suen, Ph.D.

中華民國 111 年 6 月

June 2022

南 華 大 學

宗 教 學 研 究 所

碩 士 學 位 論 文

人間佛教六度行融入保護性社會工作之探究：
一位保護性社會工作者的自我敘說

Researching on the Six Paramitas of Humanistic
Buddhism into Protective Social Work: Self-narrative of
a Protective Social Worker

研究生： 符錦文

經考試合格特此證明

口試委員：
吳敏欣
孫智辰
釋覺明

指導教授：孫智辰

所 長：釋覺明

口試日期：中華民國 111 年 06 月 06 日

謝 誌

幫助完成此論文的人太多，為避免拾一遺萬而有遺珠之憾，將透過團體方式感謝之。感謝百萬興學功德主，讓學校有資源用於興學，給予研究者有機會於各系所進修不同面向之課程及跨系所的教授們之照顧及與教導。感謝校車大、中巴司機們熱誠的載送及配合搭車時間。感謝 H216（宗教所所辦）全體教授們的課業上之教導及所辦職員們各項行政事務之幫忙。感謝 H220 學長姐及同學們的幫忙及打氣讓論文能更順利產生。感謝 H405、H407、H409 上課的同學及三十六天罡、七十二地煞在學業及各式報表之幫助，感謝這幾年熱心載送研究者至火車站及校外教學的同學們，感謝 W517 及圖書館所有工作人員於資訊方面的幫助。

感謝鴻鈞大師兄的鼓勵報考宗教學研究所，感謝黃宏文副教授和申易學苑從中幫忙各項報名流程及各式作業之資訊取得。感謝口委，吳敏欣博士（《從家庭到法庭》作者）對保護社會工作之各項建議及覺明法師（宗教所所長）對人間佛教六度行各種看法，口委們鉅細靡遺之建議，豐實本論文之深度與紮實度。

感謝三王：地藏王、廣澤尊王與開漳聖王，安霞宮開漳聖王於大林期間的庇佑、通安宮廣澤尊王之「兩次」注意事項的提點、聖天堂地藏王菩薩以連續「十一」個聖筊之指引，順利找到指導教授與論文方向。

感謝菩薩指引而找到的指導教授孫智辰博士，從論文的初期到後期無數次的討論，卡關時，不厭其煩、層次分明、鉅細靡遺的解說及強調環環相扣的重要性，總提醒「不會就來問，不用客氣」，平和、沉穩的語調、諄諄教誨，讓研究者有能力與自信去尋求解答。教授對學術之嚴謹態度，讓研究者佩服。把指導學生論文擺在第一位之態度讓研究者感動。感謝研究對象及前導研究的受訪人，您的看法讓研究者看到不同的面向、困境與解決因應之道，保護社工離職率雖高但也有一群資深的工作人員繼續為社會工作努力。感謝全體保護性社會工作人員，由於您的付出讓不少瀕臨地獄邊緣的家庭或個人重回完善人生。

錦文（10860509）謹此致謝 于南華大學學慧樓 2022/06

摘要

本研究旨在探討宗教哲學在社會議題之實踐。以人間佛教六度行之哲理與保護性社會工作之實務現況為探討主題。透過一位資深之保護性社會工作人員的生命經驗敘說，藉著闡述個人的經驗，探究保護性社會工作之目前職場環境現況，探討人間佛教六度行哲學理論於保護性社會工作實踐之可能性。

從「我們不是神」談起，本是面對及處理社會悲慘的陰暗面之保護性社會工作人員，是帶給服務對象正向希望與未來之專業助人者，社會的期待是將他們視為有求必應的「神」，是何原因讓他們成為憂鬱沮喪之專業人士？雖他們不是神，是否能倚靠神、佛、上帝等信仰透過人間佛教六度（佈施、持戒、忍辱、精進、禪定、般若）之哲理讓保護性社會工作人員能更有沈著冷靜的心來面對問題與智慧去解決問題？六度行哲理則以星雲大師貼近生活之「現代語文化」之語句與論哲理不談教義之論述。對保護性社會工作人員所遭受的工作困境做分析將分為人身安全、職場文化、薪資結構、督導制度及服務過程的心理壓力等五個面向與人間佛教六度特性與社會工作探討之。

雖社會工作面臨許多困境但敘說者表示有部份政府有改善且社會會工作也是善行這個信念支撐著，故覺得社會工作雖累但為值得做的工作。

最後提出對於保護性社會工作困境建議給政府相關單位之建議：(1)有關於人身安全之建議；(2)資深社工改以技術等級社工；(3)人口老年化之處遇問題；(4)行政工作和時間的分配。對於六度協助保護性社會工作人員面對職場困境之建議：(1)禪可紓壓及情緒管理；(2)禪定內觀可觀察出不同觀點；(3)六度可改變社會工作人員在社會上的觀感。

關鍵詞：人間佛教、六度、宗教信仰、保護性社會工作、星雲大師

ABSTRACT

This research aims to explore the practice of philosophy of religion in social issues. The theme of the discussion is the philosophy of the Six Paramitas of Humanity and the practical situation of protective social work. Through the narration of the life experience of a senior protective social worker, by elaborating personal experience, we will survey the current workplace environment of protective social work and investigate the possibility of humanistic Buddhist philosophy of the Six Paramitas in the practice of protective social work.

Starting from "We are not gods", they are protective social workers who face and deal with the dark side of society's misery. They are professional helpers who bring positive hope and future to their clients. The society expects them to be responsive to their needs. What makes them so depressed and becomes frustrated professionals? Although they are not gods, can they rely on beliefs such as gods, Buddhas, and gods to make protective social workers calmer and through the philosophy of the Six Paramitas of Human Buddhism (giving, precepts, endurance, diligence, meditation, and wisdom) to face the problem and have the wisdom to solve the problem? The Six Paramitas of Philosophy is based on Master Hsing Yun's statement of "modern language and culture" that is close to life and the discussion of philosophy without talking about doctrine. The analysis of the work difficulties suffered by protective social workers will be divided into five aspects: personal safety, workplace culture, salary structure, supervision system, and psychological pressure in the service process. Regarding the five facets, the characteristics of the Six Paramitas of

Human Buddhism and Social Work will explore afterward.

Although social work faces many difficulties, the narrator stated that some governments have made improvements and social work is also supported by the belief of good deeds, so that social work is tiring but worthwhile.

Finally, some suggestions are put forward to the relevant government units regarding the dilemma of protective social work: (1) suggestions on personal safety; (2) senior social workers should be replaced by technical-level social workers; (3) problems with the aging population; (4) allocation of administrative work and time. Suggestions for Six Paramitas of helping protective social workers face difficulties in the workplace: (1) meditation can relieve stress and manage emotions; (2) meditation vipassana can observe different viewpoints; (3) Six Paramitas can change social workers perception in society.

Keywords: Humanistic Buddhism, Six Paramitas, Religious Belief,
Protective Social Work, Master Hsing Yun

目 錄

謝 誌.....	I
摘 要.....	II
ABSTRACT.....	III
目 錄.....	V
表目次.....	VII
圖目次.....	VIII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	4
第三節 研究目的與問題.....	7
第四節 名詞界定.....	8
第二章 文獻探討.....	13
第一節 宗教信仰與社會工作使命.....	13
第二節 保護性社會工作實務之現況.....	19
第三節 人間佛教六度特性與保護性社會工作.....	26
第三章 研究方法.....	33
第一節 研究方法之選取.....	33
第二節 研究流程.....	35
第三節 研究對象與選擇.....	37
第四節 研究資料蒐集與分析.....	39
第五節 研究者角色.....	44
第六節 研究倫理與嚴謹度.....	47
第四章 資料分析與討論.....	50
第一節 保護性社會工作之職場狀況.....	50
第二節 現代六度行者.....	63

第五章 研究結論與建議.....	72
第一節 研究結論.....	72
第二節 研究建議.....	78
參考文獻.....	81
附件一 訪談同意書.....	88
附件二 訪談大綱.....	89



表目次

表 2-1 社工薪資表	23
表 3-1 整體類別與內容形式	39
表 3-2 敘事文本事件與脈絡框架範例	42
表 3-3 核心主題意義單元歸納表	43



圖目次

圖 3-1 研究流程圖.....36



第一章 緒論

本研究旨在探究宗教哲學於社會議題之實踐。將以人間佛教六度行之哲理與保護性社會工作之實務現況為探討主題。保護性社會工作之實務服務過程中，是否能以六度哲理去面對職場環境的衝擊、困境及調適。

本章共分為四個小節：第一節研究背景、第二節研究動機、第三節研究目的與問題及第四節名詞界定。

第一節 研究背景

「巧遇」是冥冥中的注定，或是隨順因緣自然而然的「緣起」現象。

從「我們不是神」談起。保護性社會工作人員須面對及處理社會悲慘的陰暗面，本該是帶給服務對象希望與未來之專業助人者，但社會的期待是將他們視為有求必應的「神」，背負如此大的期待，反讓他們成為憂鬱沮喪之專業人士？（鏡週刊，2020）。雖然保護性社會工作人員不是神，但是神、佛、上帝等宗教信仰與哲理能否讓社會工作者更能沈著冷靜面對問題及圓融智慧去解決問題與身心壓力之調適？

台灣隨著經濟的進步與社會的演進，社會工作議題也更複雜化，隨之社會工作議題的複雜化而政府陸續推出和社會工作相關的法令如：「家庭暴力防治法」、「性侵害犯罪防治法」、「兒童及少年福利與權益保障法」、「身心障礙者權益保障法」、「老人福利法」讓社會工作者有所依法行政的法源，同時於各大學成立社工相關學系培養社會工作專業人才，使一位專業的保護性社會工作人員能面對服務對象時能有，人身安全評估、蒐集家庭資源、危機處理等，所需具有獨立思考與判斷之能力（方昱，2009；孫智辰，2012）。

然而，每位社會工作者被賦予 2 或 3 個人員的工作量，在有限的時間壓力對服務對象進行評估，在有限的資源進行綜融式的全面服務(Generic and

comprehensive services) (鄭瑞隆，2004；張縉鏐、張英陣，2019)。保護性社會工作人員在專業助人的同時，常面對「高壓力」、「高工時」、「高危險性」及「低薪資」之職場環境，因而導致「高流動率」。面對如此之工作職場讓保護性社會工作人員是否自身難保？如果是？還有能力幫助服務對象解決問題嗎？

正如孫智辰(2012)指出「保護性社會工作人員若在訓練不足的情況投入保護性社會工作，易產生極大服務上之壓力與自我生命衝擊。造成不易面對各式服務階段的挑戰」。保護性社會工作內容複雜度高，尚需面臨加害人之暴力或惡言相向的風險。一位無實務經驗及社會歷練的社會新鮮人有能力去面對這些挑戰嗎？有能力去面對各式壓力、衝擊嗎？社會工作既為一門專業，即說明每位社會工作人員都具有專業知識、價值及技巧，肩負增進社會福祉的價值與使命(方昱，2009)。雖保護性社會工作人員需有專業的知識及技巧和造福社會之價值與使命，但其專業除課堂上學習而來及實務的累積，但政府有隨著社會型態的改變而翻新專業技能嗎？價值及使命感會隨著挫折而消磨殆盡嗎？

對新手保護性社會工作人員而言，督導體系對於他們而言無疑的是學校和實務的重要橋樑，實務之應對、運用及面對心理衝擊時慰藉心理壓力重要之角色，但督導體系有發揮功能嗎？或督而不導？或督導本身，同時有督導困境要面對與處理，如泥菩薩過江無法顧及社工員呢？保護性社會工作雖面對各式壓力及問題但仍有不少人堅守崗位，有何價值觀或理念支撐嗎？

宗教，同樣和社會工作強調以人為本、助人及自助。台灣宗教信仰調查中可看出台灣大多數都具有宗教信仰(美國在台協會，2019)¹。有關台灣民眾對宗教

¹ 美國政府估計台灣總人口約為 2,360 萬人(根據 2019 年年中的估計)。台灣內政部宗教輔導科在 2005 年進行的全面調查顯示，台灣人口中有 35% 自認是佛教徒，33% 自認是道教徒。其餘人口包括一貫道(3.5%)、基督新教(2.6%)、天主教(1.3%)、彌勒大道(1%)、遜尼派伊斯蘭教(0.2%)。信徒不到人口 4% 的宗教包括：天帝教、天德教、理教、軒轅教(黃帝教)、天理教、先天救教、山達基教、巴哈伊教、耶和華見證人會、真光教團、耶穌基督末世聖徒教會、世界和平統一家庭聯合會(統一教)、長老會、真耶穌會、浸信會、路德會、基督復臨安息日會，以及聖公會等。剩下 20% 的人口宗教信仰不明或是沒有宗教信仰。雖然自此之後內政部不再對宗教信仰的人口進行追蹤，但內政部表示此一統計數據大致上並無改變。雖然絕大多數有宗教信仰的人自認為是佛教徒或道教徒，但是也有很多人自認既是佛教徒，也是道教徒，還有許多人把其他宗教信仰的習俗也納入自己的宗教信仰。內政部統計數據顯示，截至 2018 年，登記在案的信徒人數合計 953,599 人，寺廟總數為 12,305 間，教堂總數為 2,839 間。

信仰的熱誠亦可從每年春節各廟宇燒香求平安點光明燈之人擠人現象及農曆三月的媽祖遶境的人山人海盛況與中元普渡時的水陸大法會、琳琅滿目的祭品，可看出台灣民間對宗教信仰的虔誠。同時不少廟宇設有慈善會或慈善基金會，顯現出宗教對助人工作之不落人後。然而，能將宗教力量轉化去協助社會工作嗎？可將宗教理論在保護性社會工作實務上實踐嗎？

保護性社會工作為一助人自助的工作，為幫助服務對象面臨人生困境時由脆弱階段走向新的完善生活。佛教教理之「十二緣起」（無明、行、識、名色、六入、觸、受、愛、取、有、生、老死），「而無明滅則行滅，乃至於純大苦聚滅」（釋昭慧，2014，p.29），幫助服務對象不因一時的無明而走向苦難之路，找出服務對象本身具有之優點並協助走向完善之路。保護性社會工作強調之助人自助相似於人間佛教之六度（佈施、忍辱、持戒、精進、禪觀、般若）之利他自利的精神。保護性社會工作和六度，一個是「助人自助」，一個是「利他自利」。同樣「以人為本」的服務，保護性社會工作人員之助人善行正相似於六度之佈施，保護性社會工作人員面對各式服務對象及相對人有時不免會遭部份不理性人士之辱罵也如同於六度之忍辱，六度行思想與保護性有類似的特點，禪觀及般若能讓保護性社會工作人員在處遇上能更有冷靜之頭腦及智慧去解決問題嗎？人間佛教六度之哲學理論適用於保護性社會工作人員在實務運用嗎？有何助益或啟發功能嗎？

本論文在上述的保護性社會工作實務與人間佛教六度行之密切雷同背景下，激起研究者論文的開端。

第二節 研究動機

一、宗教信仰與助人工作

「宗教信仰」有人嗤之以鼻認為是怪力亂神，如韓愈以《諫迎佛骨表》上諫唐憲宗言明「佛不足信」，在歷史上有北宋郭京以天兵天將守城門，導致京城快速被攻破，北宋因而亡國（靖康之難）；清朝末年又有義和團打著「刀槍不入，扶清滅洋」之旗號而有「庚子拳亂」事件。研究者也常思考是否真有仙佛，「仙、佛是否來自內心的想象」，正如董芳苑（1989，p5）指出，

「道教」那種驅邪消災，祈安求福的巫術法事，實在助長了民間信仰善男信女的功利主義以及獨善其身之生活態度，……算命等專業性的術士，又強化了台灣民間信仰的「命運天定觀」，並促使宗教人的生活事事認命，成敗禍福均委諸命運，或期待「出運」時機之不良心態。這點又叫台灣的宗教人個個都變成機會主義者。

然而，「宗教信仰」有人將其視為生活中重要的一部份且從古至今，觀看世界各國家與民族及時代，皆可看到各式宗教及神話傳說，宗教信仰和世界人類的文明發展息息相關。而，世界各時代及民族為何需要宗教信仰？董芳苑（1996）指出人類創造宗教信仰的原因就是「因為人類需要信仰宗教，源自於特定的動機、需要及理念」。換言之，就是為達到某特定需求、動機及目的而信仰宗教。

人類為安慰、彌補在感情、心理及克服各式困難、挫折所造成之不安，因而創造精神文化表達之產物，如宗教等等。藉由創造表達內心及情感之心理狀態，同時也得到滿足及安慰，進而維持自我精神的平衡與完整（李亦園，2010）。宗教信仰可以安定人心，遇到困難可以加強信念，不怕挫折勇往直前，為達到目標，有更強而有力的幫助。尤其古代醫術尚不健全，藉由祈福消災的儀式，對於人們生理的痛痛的紓解則有相當的心理層次上的療效。於心靈方面當人們在脆弱、徬徨、無助時更需要宗教信仰給予精神上的支援並幫助其心靈的復原。宗教信仰給

人們不管在信念上的加強或身、心、靈皆有一定程度的助益，宗教信仰之目的是為了給人們關懷及自信的信念，並為創造更有意義的人生及寬廣的理想和目標（李亦園，2010）。宗教信仰真如能給人關懷及自信的信念及精神上的支持嗎？此為本研究之動機一。

二、六度行在社會工作運用之可行性

「三月瘋媽祖」，每到農曆三月左右，各地常有媽祖遶境出巡之陣頭，近幾年來以「大甲鎮瀾宮」及「通霄拱天宮」參加者眾，形成地方民俗文化之資產。其追隨之香客跟著遶境陣頭穿梭各大宮廟中，逢神拜神、遇佛拜佛，包含了儒、釋、道及地方特色神祇之諸神佛，可看到台灣民間信仰的包容性。台灣民間信仰的包容性正和人間佛教之圓融特質異曲同工、不謀而合之包容、圓融之特點。

正如星雲大師（2008）將佛法概括為「五乘法」，即是人、天、聲聞、菩薩等五乘，而其所講的「五乘佛法」，正好跟釋、儒、道、耶穌、回等教有互相契合之處，將儒家所講的三綱五常近於佛教持守五戒及圓滿道之「人乘」思想。耶穌教和回教提倡生天、堅守十戒此與佛教的十善業，追求天堂之樂的「天乘」相通。道家講返璞歸真、任性逍遙，如同等於佛教之「緣覺」及「聲聞乘」之出世思想和各大宗教有圓融特質的人間佛教，以利他而達自利、濟世利生的精神，由利益眾人、他人的行為中成就自利（郭冠廷，2018）。

保護性社會工作人員做為一位專業的助人利他、自助利己的工作，在實務上協助服務對象解決問題的同時亦需解決其宗教上的問題，社會工作者的個人宗教信仰會影響其價值觀，進而影響其專業判斷方向，這類問題的因應對社工專業影響甚深（Dolgoff, Loewenberg & Hamington, 2005；胡中宜，2010）。而保護性社會工作和佛教以人為本的特性更能將佛陀慈悲精神因應時代的需求，以現代熟悉且樂意接受的方式揭櫫於大眾。且從修行的現代生活化，以六度作為修行，為大眾服務，廣植福德成就菩薩道。況且，「六度」（佈施、持戒、忍辱、精進、禪定、般若）不僅是修行法門同時是人間佛教亦是根本佛法也是人間佛教的道理（星雲

大師，2006；星雲大師，2010；星雲大師，2016；星雲大師，2018)。而保護性社會工作人員的主要工作，正是為其服務對象在人生脆弱的時候帶來關懷，徬徨無助時，助其對未來生活產生自信，並讓其服務對象面對脆弱的人生時能有喘息的機會，去復原本來的生活或創造更有意義的人生。但這群專業的助人利他者，在助人利他的同時能無後顧之憂且全心全意的在其助人利他的工作上嗎？人間佛教六度行哲學理論有助於保護性社會工作人員的實務處遇及心理調適嗎？此為本研究之研究動機二。



第三節 研究目的與問題

本研究以一位資深之保護性社會工作人員的生命經驗敘說，經由闡述個人的經驗中，探究保護性社會工作之目前職場環境現況與人間佛教六度行哲學理論於保護性社會工作實踐之可能性。

一、研究目的

本研究之目的，如下：

- (一) 瞭解保護性社會工作在職場上的現況。
- (二) 探討六度行協助保護性社會工作人員面對職場困境。

二、研究問題

根據上述之研究目的，本研究將探討的問題如下：

- (一) 保護性社會工作的困境是在什麼樣的情境脈絡下產生變化而來？
- (二) 六度可透過何種之情境脈絡改去變保護性社會工作人員面對之困境？

第四節 名詞界定

一、保護性社會工作

保護性社會工作人員係指辦理下列須 24 小時緊急保護之事項者。辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護及後續輔導處遇之個案直接服務工作。辦理救援及安置保護等個案直接服務工作。提供家庭暴力事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商。提供性侵害事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援；協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。提供老人短期保護、安置、訪視調查及個案輔導處遇之直接服務工作。辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護、庇護安置及後續輔導處遇之直接服務工作(家庭暴力防治法，2021)。

本研究以上述家庭暴力防治法為依據，本研究之保護性社會工作人員主要提供的服務內容，包括：(1)提供 24 小時電話專線服務；(2)被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；(3)提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；(4)提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；(5)轉介個案身心治療及諮商。此外，本研究之保護性工作人員以公部門保護性社會工作人員為主。

二、人間佛教

太虛做為人間佛教的創始者，受到復興佛教浪潮思想影響。可以說，人間佛教是佛教通過改革去祛除宗法種種弊端，進而讓佛教復興思潮中與現代科學文化

互相融合的一種主張（鄧子美，2011），且從 1920 年代以後漢傳佛教的現代化運動現象發展。從太虛到印順乃至星雲的主張及學說與實踐，已然為漢傳佛教注入一股新力量，成為演進的一股重要趨勢（釋覺明，2016）。

印順（2009）指出太虛大師主張的人生佛教針對的是重死及鬼的中國佛教，而中國佛教因受到印度佛教天（神）化嚴重影響，印順不說「人生」而說「人間」，就是希望中國佛教能回現實的人間，脫落神化。

太虛大師之後，「人間佛教」在偏於一隅的台灣佛教界繼續得以發展，不僅在思想理論方面得到進一步深化，更重要的是佛教界開始改變以往閉門清修自了的封閉局面，積極投身於社會事務之中，把「菩薩行」的實踐真正貫徹落實在社會現實之中，逐漸改變了傳統佛教的負面形象，得到社會大眾的認可。星雲大師很早即清醒地意識到只有革除這些弊端，佛教的未來才有希望。但革新不是一件容易的事情，面臨著很多保守抗拒的因素，觀念上的因循守舊是佛教脫離現代社會的重要原因，有必要在思想理念上進行一番革新，讓「佛教現代化」的理念得到佛教界的認可並付諸實現。因此「佛教現代化」也成為星雲大師「人間佛教」思想體系中的重要內容之一。

（王彬，2018，p.59）

做為人間佛教的重要推手之一的星雲大師（2006）則指出「現代化」這名詞代表進步與迎新和適應及向上的意義，且隨時空間的轉換，不斷的發展。並且將現代化更明確的指出。

為了將佛法密切的應用於生活中，需要推行科學的佛教、生活的佛教，從生活上的衣食住行、人際往來的關係中，去推動以道德為本，有利於社會的現代化佛教。其中運用現代化的文明科技、語文、網路，節省了時空、人力，將佛法廣泛流傳，並且提倡以服務、奉獻、精進、耐勞等做為現代化的修行、試驗、考察、實證，提高眾生對佛教的認識與信仰（星雲大師，1999，p.5）。

從佛法「現代語文化」，走入時代，走入世界每一個角落，使佛法能廣泛流傳。從傳教「現代科技化」，節省時空、人力，應用方法，達到最高效率與成果，提高民眾對佛教的認識。從修行「現代生活化」，以服務、奉獻、精進、耐勞作為修行，以生活作息為修行，以六度作為修行，使生活修行化，修行生活化。從寺院「現代學校化」，使寺廟發揮多項教育、文化等功能，為大眾服務，廣植福德來成就菩薩道（星雲大師，2006，p.320）。

本文之人間佛教將從佛教現代化論述之，「現代語文化」，不以艱澀難懂的佛經而以星雲大師貼近生活之現代語句解釋。本研究只談哲理不談教義。期望「修行現代生活化」，以服務、奉獻、精進、耐勞作為修行，以生活作為修行，以六度作為修行，使生活修行化，修行生活化，來成就菩薩道。

三、六度

六度的「度」又稱波羅密即「到彼岸」，而布施、持戒、忍辱、精進、禪定、般若等六種方法即為六度，為大乘佛教修行菩薩道之重要法門之一。如《六度集經》即記述著佛陀未成佛之前世所做之各種菩薩善行事蹟。

這六種讓眾生得度之道，星雲大師以現代話語句解釋如下：

以布施來說，西方人肯布施，上教堂，或多或少都會樂意捐助。社會有什麼事情，都會歡喜的盡一點心力。尤其見到人，會給你一個微笑，一聲親切的招呼：「Hello! How are you?」「你好！」這就是布施。一個笑容，是容貌的布施；一句問好，是語言的布施。他們把布施融會在生活裡，隨時都在實行布施。

持戒，戒律就是法律，西方人是很守法的。他們是法治的國家，但不一定在法院中講法。在馬路上遇到紅燈，沒有車子、警察，也不會隨便搶越馬路，只要一個「Stop」的記號，他就不會直行過去，總是停一下再通過。即使排隊也是如此。在一些觀光景點，有時候

參觀的人太多，守衛來不及分配座位，就在路口用一條繩子圍起來，指揮大家坐次。不管是各國的國王、州吏，各州的州長、議員，這一條繩子一拉，個個都守法地站在那裡。為什麼？這條繩子就象徵法律，不能踰越過去。法律的尊嚴、神聖，已和西方人士的生活、思想融和為一體，老百姓守法，國家自然是個法治的國家。相反地，開發中的國家是什麼情形呢？不要說一條繩子，就是一道牆，他都會想盡辦法爬過去。所以，守法就是守戒，守法與否，關係一個國家的形象，也關係一個國家的進步、富強，我們應該建立人間佛教法制的觀念。

談到忍辱。忍，不是你罵我，我不回口；打我，我不回手的忍一口氣；這些都不是忍。忍，是擔當，是能消除，是能化解；忍，是有力量的，也是一種積極、向上、犧牲，是一種忍辱負重。西方人士工作的時候，難道不辛苦嗎？他在忍受辛苦；排隊依序不超越，這也要忍。所以彼此互相忍讓，社會就能井然有序，不會有脫序的現象。

說起西方人士的精進，如積極、奮發、努力，也是眾所皆知。我們常說西方國家像天堂，那是由於西方人士很勤勞，對工作認真，講求效率，不偷懶、不苟且的敬業精神所致。佛教說精進，有所謂的四正勤：「未生善令生起，已生善令增長，已生惡令斷除，未生惡令不生」。他們不斷研究、突破，精益求精，因此西方國家大都成為強盛、進步的國家。

提到禪定，有時候我們在西方國家的街上看不到人，大人小孩都在家裡。講話時，以彼此能聽到為主，不喧嘩、不吵鬧人。坐火車，都是一副悠悠然不計較的樣子，這就像禪定一般。

至於智慧，有人說西方人好笨，兩塊錢一個，跟他買六個，十二塊錢，他算不出來，要兩塊加兩塊加兩塊再加兩塊……其實他們並不

笨，中國人雖然機巧，但機巧得過頭，變成投機取巧。西方人笨拙、呆板，可是他不隨便亂來，一就是一，二就是二。所以他們研究科技，能夠發達精確，做任何事也很穩靠。

說西方人的優點，並非我認為外國的月亮比中國圓，我只是慨嘆：我們是推行大乘佛教，實踐佛法的國家，為什麼那麼慳吝、勢利、自私、逃避，沒有愛心，只顧自己？（星雲大師，2017b）

六度正如同六架飛機，如六艘輪船，載人航向光明之前程。



第二章 文獻探討

本章針對研究之相關文獻做探討及分析，透過文獻的整理及反思以釐清研究方向，研究主要探討保護性社會工作之現況與六度行協助保護性社會工作人員面對職場困境，本章共分三節來探討：第一節宗教信仰與社會工作使命、第二節保護性社會工作實務之現況、第三節人間佛教六度特性與保護性社會工作。

第一節 宗教信仰與社會工作使命

一、宗教與社會工作

社會工作專業源自於西方宗教之慈善事業，故宗教價值在歷史脈絡上緊扣福利事業，不論台灣社會或西方社會，從社會福利制度的歷史脈絡觀察可得知，宗教在社會福利之發展過程中扮演相當重要的角色，但宗教在社會福利隨著資本主義社會的發展中所扮演的角色因而有所消退，但事實上社會工作專業上，宗教議題是一直隱身，因擔心宗教因素成專業化之絆腳石（胡中宜，2010；許惇雅、韓意慈，2016）。臺灣是多元宗教的社會，根據臺灣宗教信仰人口數據，顯示民眾大多數都具有宗教信仰，其中以佛教、道教、民間信仰為最大宗，分別為 35%、33%、80%（有信仰者複選）（美國在台協會，2019）。民間信仰經常和個人信奉之儒、釋、道或傳統地方宗教有所重疊，台灣宗教信仰在如此高的比例下並沒有關於在諮商心理、社會工作人員之教育中將宗教相關知識納入教育課程中（詹杏如、陳秉華、范嵐欣、范馨云，2015；陳秉華、黃奕暉、范嵐欣，2018）。

在現代社會文明發展朝向高度科技，而使人感到疏離、孤立且感到缺乏人生意義感，而興起渴望提昇自己的精神層次，以宗教信仰的功能面而言，許多人期待藉由宗教來解決從社會現實生活中產生之壓力、不安及困頓（蔡維民，2004；陳秉華等，2018）。有宗教信仰的民眾在面對人生、身體、心理及各式困擾時，一方面會採取宗教信仰之儀式、宗教團體之資源來因應困難，往往在宗教儀式之

下，得到法師、師父的開示，神父、牧師的協談及輔導，得到了生存的勇氣、復原的力量，但也有人會進入醫療系統尋求專業協助，正如台灣諺語所說的「也要神、也要人」（蔡維民，2004；陳秉華等，2018）。有些民眾會避開宗教，因為宗教信仰帶給人負面的印象及負面標籤之影響，並認為宗教太教條化、保守刻板、違反科學、社會潮流。此時應重視社會進步所帶來新之全球性問題與挑戰，從宗教信仰之反省，宗教信仰該給予人的，不應只是麻醉地撫慰，更應該就實際問題之解答，宗教信仰應該幫助信仰者發現自己的真正需求，讓人瞭解其生存需求及現實社會中之矛盾（蔡維民，2004；巨克毅，2015；陳秉華等，2018）。

胡中宜（2010）認為，在社會工作服務中，宗教之價值與專業價值雖存在著某種形式之歷史會通，但也並存著許多內在本質的衝突。價值衝突將影響社會工作者在提供服務時的判斷，特別是當結合宗教來連結靈性服務時，將會有更多與專業倫理相關的思考與討論。宗教（Religion）觀點影響社會工作的福利、慈善觀念和助人方式，且在實務上許多社會工作者本身就是宗教信徒或是受聘於宗教福利組織。然而，受到實證主義強調理性與客觀的影響，社會工作也朝向成為「專業的專家」（Expert knower）方向發展，因而將宗教觀點貶低為非理性（胡中宜，2010；張志宇、林東龍，2013）。社會工作的價值強調服務對象的最佳利益，當社會工作者面對服務對象及自己的宗教議題相衝突時，其專業價值選擇是基於宗教信仰或是以服務對象最佳利益考量？在社工實務中協助服務對象解決問題同時亦需解決其宗教的問題，而社會工作者的宗教信仰對如何解釋問題和處理方法有相當之影響且宗教信仰亦會對服務對象的價值觀及倫理決定皆會有所影響（Timms, 1983；Rhodes, 1986；Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2005；胡中宜，2010）。社會工作者要能接納且尊重服務對象的獨特性和個人之差異性，自然也包含服務對象之宗教的信念和實踐（張志宇、胡中宜，2010；林東龍，2013）。

從上述文獻討論，發現到宗教可解決從社會現實生活中產生之壓力、不安及困頓。然而，有些宗教信仰帶給人負面的印象及負面標籤之影響且宗教信仰和社會工作也存著許多內在本質的衝突，而將宗教觀點貶低為非理性。但，從台灣宗

教信仰在如此高的比例，宗教信仰對如何解釋問題和處理方法有相當之影響且宗教信仰亦會對服務對象的價值觀及倫理決定皆會有所影響，因上述原因並沒有關於在諮商心理、社會工作人員之教育中將宗教相關知識納入教育課程中。

二、人間佛教特性

今天世界宗教界強化宗教間的對話共識，如同台灣信仰人口調查中複選選下有高達 80% 有信仰的人口中信奉融合佛、道、儒教之傳統民間信仰宗教（美國在台協會，2019），研究者在實務田野調查中亦發現有些地方宮廟其祭祀主神為佛教神祇，其祀神祇則包含儒、釋、道、耶、回，等各教之令牌神祇。由其祭祀的特色即可知台灣民眾對各式宗教融合接受度，同時符合美國在台協會的調查報告。無獨有偶的星雲大師（2008）亦將佛法分為五乘佛法，俱有佛教圓融特質之「五乘佛法」，正好跟儒、釋、道、耶、回等宗教有互相契合之處。

印順法師（1992）指出：「佛教為宗教，但與一般祭祀之神教，是不相同的。佛教不只要人們信仰，而更要人們修學，所以信佛也稱學佛。佛教是重修學，所以佛教是一種教育」。佛教從印度東傳至東漢，至今已有約兩仟年的歷史。且佛教思想在隨唐時，八宗燦爛，盛極一時但隨著人心的需求、僧伽素質不同，佛教逐漸流於山林化、神鬼化、經懺化的信仰，與初期理性、緣起中道、四聖諦、八正道及開放、自由的佛法南轅北轍。尤其明清以降，佛教的形象淪為求神問卜、超亡薦死，成為一個落伍的信仰，有鑑於此太虛法師於 1920 年提出「人生佛教」，至今已有百年的時間。1950 年代開始，星雲、證嚴等開始實踐「人間佛教」，在佛教界的推動下 1970 年代逐漸走向全球（簡逸光，2019；妙凡法師，2021）。

佛教本來就是人間佛教佛陀出生在人間，修行在人間，弘揚佛法在人間，他是對人說法，並沒有對地獄、餓鬼、畜生傳教，這就是人間的佛教。我們不也常聽說，佛陀不是神，他是人，其所創設的佛教本來就是人間佛教。（星雲大師，2018，p6）。

關於人生佛教與人間佛教，發端於太虛大師。他最初是用人生佛教，以人生

佛教來概括佛教的根本精神，後又提出人間佛教的思想概念，人生佛教和人間佛教的之內涵基本沒有差別。而近代臺灣佛教最大的變遷，乃人間佛教的提倡，然而人間佛教在發展過程，雖為佛教注入新的生命，卻也帶來如庸俗化及去神聖化的疑慮，人間佛教的未來如何發展，成為相當值得深思的課題（王順民，1998；樓宇烈，2018；賴皆興，2018）。

什麼是人間佛教？在一個緣起的機緣下星雲大師用十二個字為人間佛教的含義做一個簡單的說明。

人間佛教座談會大家要我講「人間佛教」。記得有一年的春節，一位名學者高希均教授來佛光山過年，一見面就問我一個問題：「什麼叫人間佛教？」我心想：人間佛教就是佛教嘛，範圍那麼大，哪裡能幾句話就回答呢？不過，這位教授是我們所尊重的人，又是基督教徒，我只有說，人間佛教就是「佛說的、人要的、淨化的、善美的」（星雲大師，2018，p.3）。

自古至今的一般觀念中，佛教給一般大眾信徒有種是出世間的刻板印象，實際上佛教非只在乎自我解脫，而不問世間事。對世間及俗世的人世利他關懷，正是解脫的增上之道，此乃是透過利他同時成就自利而達菩薩行之真諦，且佛教自二十世紀來，即大力提倡佛教知識化運動，讓信眾的知識水平大幅的提升，使得佛教投入及深化當代公共議題化。從傳統個人的修持，轉向追求整體人類福祉，成為當代佛教的主軸論述，而菩提心、大悲心則為立論依據（李幸玲，2017；賴皆興，2018）。佛教源於對人類身、心痛苦的根本關懷、重視人的自由、尊嚴與平等性，佛東傳之過程中，融入儒、道傳統之文化的元素，尤其儒家的影響，使得佛教除了嚴謹之出世為主的形上學思想以外，還必須兼顧世間法的實踐。佛教早期即對種姓制度的批判、對人類身、心痛苦的根本關懷重視自由、尊嚴與平等性。由自利利他的修行，朝向圓滿世間的理想實踐，使佛教強調以菩提心、濟世度人為思想，成為發展的核心論述。而人間佛教之所以能夠在台灣蓬勃發展，必須回歸到人的需要與實踐來做探討才有可能理解，有關人間佛教願景，正視當

前社會的現實性，以作為佛教人間化未的可行之法。對此，就社會工作與、社會福利及非營利組織的綜合考察，因此提出以「佛教社區化」，作為人間佛教轉化的機制所在（王順民，1998；李幸玲，2017；賴皆興，2018）。佛教的人文精神，決定人間佛教性格乃以覺悟人生為根本和「不離世間覺」，而全球化浪潮，也使得佛教，關注公共議題範疇不斷擴大與深化，這也使得當代台灣大型教團，大多往人間佛教的道路發展，且當今高度發展的時代和激烈競爭的社會，更加速人的自我異化及迷失，人們因而更迫切地要找回自我，來了悟自我。社會更需要更多、更深、更廣及更深切的人文關懷（樓宇烈，2018；賴皆興，2018）。

雖然佛教本就具足，自利與利他的菩薩道實踐理念，但人間佛教的「利他實踐觀」，儼然成為佛教當代發展之典範。也因此，人間佛教在現代蓬勃發展，並通過慈善、關懷、社會服務、人道救濟、教育傳法等方式展現其旺盛活力（賴皆興，2018）。

佛法的真義，乃「發達人生」及「進趣人生究竟」，佛法當為提升人生品格，淨化社會服務。佛教的教義當中，原本就有自利利他、濟世利生的精神，目的在於創造善因與善緣，一方面須透過思辨及禪修，獲得無上實相智慧；另以利樂眾生之慈悲心來行助人、度人之善行，也就是「慈悲與智慧雙運」（郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。

佛教之主張自利及利他為一體的兩面，自利以及利他並非互相矛盾衝突，而是可以一舉兩得的。而透過布施來創造他益或公益之利他行為，來創造善因與善緣，增益人類之福，造就人類智慧，用「利他」衍生之「德」可以造就出「自利」的「福」。而布施不只是物質上的施與捨，是指任何有助於創造公眾利益或他方利益之行為，布施可分為財、法和無畏布施。財布施包括金錢、體力和血肉等；法布施則有知識、技能之世間法及與出世間法；無畏布施則包含消除眾生的痛苦、悲傷、驚恐和苦惱（郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。人間佛教人文精神之建立在佛教之教理內在。因此，對眾生的人文關懷，正是人間佛教的本質。在現代社會當中，自我人生的失落就是人們最煩惱之問題。人們沉淪於貪慾、無明之中而

找不到真我，人們需要更多且切實之人文關懷，而關懷眾生，引導認識本來清淨之自我，是佛教之慈悲精神，也是人間佛教發展的方向（樓宇烈，2018）。

保護性社會工作同是以人為本的快樂助人自助的專業工作，幫助服務對象由脆弱走向復原的助人行為中同時也得到心情的快樂（鄭瑞隆，2004；方昱，2009；孫智辰，2012），正如人間佛教的自利利他、濟世利生的精神，由利益眾人、他人的行為中達成就自利（郭冠廷，2018）。當家庭暴力事件發生，施暴者因無明而施暴，而弱勢的者只能發出求救、祈求和平，而雙方的衝突則需透過無私的六度行者用智慧善巧化解（李幸玲，2017；郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。人間佛教中的六度意指的內涵為何？與社會工作之間有哪些關聯性？社會工作如何運用人間佛教之六度？下一節將從文獻資料探詢其意義。

從上述文獻討論，發現到台灣各個宗教之融合及互相尊重。同時，五乘佛法和各宗教有互相契合之處。人間佛教強調佛陀出生在人間，修行在人間，弘揚佛法在人間，佛陀不是神，他是人，而人間佛教就是「佛說的、人要的、淨化的、善美的」。以覺悟人生為根本和「不離世間覺」，以利他實踐觀為佛教當代發展之典範。並通過慈善、關懷、社會服務、人道救濟、教育傳法等方式展現自利利他、濟世利生的精神透過無私的六度行者用智慧善巧化解衝突。

第二節 保護性社會工作實務之現況

保護性社會工作人員主要是提供家庭暴力事件之個案服務工作，包括：(1)提供 24 小時電話專線服務；(2)被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；(3)提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；(4)提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；(5)轉介個案身心治療及諮商（家庭暴力防治法，2021）。進一步來看，保護性社會工作人員的服務分別被規範在兒童及少年福利與權益法、兒童及少年性交易防制法、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、老人福利法、身心障礙者權益保障法等六大法規。換言之，保護性社會工作人員必須針對家庭成員以及不同對象提供其所需的專業服務外，還得與醫院、法院、警局、學校、安置場所等單位溝通協調。從上述保護性社會工作人員的工作內容來看，除了要具備社會工作專業外，保護性社會工作人員承案之工作的負荷量（Work loading）之重且每個服務對象問題複雜且多元。

保護性社會工作人員旨在幫助弱勢的服務對象在面對人生衝擊與傷害時，能幫助服務對象維護自身權益、解決困難及處遇的最佳化（吳敏欣，2015）。但社會工作的教育過程，大多強調如何協助服務對象解決生活問題，滿足服務對象生活需求，鮮少關注到社會工作者的職場困境與需求，當助人的熱誠燃燒殆盡，便可能轉換職場，導致人員之高流動量，直接影響服務品質以及對服務對象的心理、生理之復原重建（汪淑媛，2006；黃彥宜，2009；顧美俐、劉一龍，2018）。因為保護性社會工作人員的勞動與服務是一體兩面且同時產生，當保護性社會工作人員對自身的勞動產生疲乏、疏離，甚至失去服務的溫度時，該如何期待服務對象能否獲得最佳利益？（鄭怡世、鐘文鏐，2014）。以下，就對保護性社會工作人員所遭受的工作困境做分析，將分為人身安全、職場文化、薪資結構、督導制度及服務過程的心理壓力等五個面向探討之。

一、人身安全

保護性社會工作人員之角色需介入服務對象的生活，服務對象問題複雜且個案量多而導致服務時間被壓縮，加上須處理保護性個案之行政工作，故保護性社會工作人員在時間壓力之惡性循環下，帶來社會工作上之負荷與壓力（汪淑媛，2008；黃彥宜，2009）。保護性社會工作教育不斷地被提醒及強調要以服務對象之福祉為優先考量、服務對象利益優先並將助人專業的犧牲奉獻內化於心，但投入於個案的服務時間不足，導致保護性社會工作人員不僅對於弱勢之服務對象所受到的壓迫和需求之情形無法全盤了解，對於自我的作為、服務是否造成對服務對象的壓迫，亦難有全面的覺察（吳明珍、徐瑋婷、鄭友芳、蕭丞芳、陳淑玫、張英陣，2015；陳婉庭、黃世州、黃松林，2019）。另外，研究亦指出，在互動時間與次數不足導致專業關係建立的困難，致使服務對象對於保護性社會工作人員容易有懷疑、仇視或恐懼等負面情緒（吳明珍等，2015）。

保護性社會工作人員可能面對來自於服務對象可能帶來的暴力與人身安全的問題，讓社會工作者宛如是「泥菩薩過江」，受害最深的是更為弱勢的服務對象（黃彥宜，2009；吳明珍等 2015）。社會工作教育中強調重視服務對象需求而缺乏人身安全的教育，對於服務對象之樣貌或可能人身安全缺乏警覺之知識，且早期總認為保護性社會工作專業之工作，不可避免地會遭受到暴力威脅，但現在對暴力和攻擊事件的零容忍（Zero tolerance）政策，故對於人身安全教育而從社會工作教育和在職訓練的補足及加強（黃彥宜，2009；吳明珍等，2015）。故社工教育不僅應重視專業倫理及助人技巧，應亦要重視社工人性脆弱面，設計社工職場安全與保護之相關課程（吳明珍等，2015）。保護性社會工作業務在社會工作實務中，為複雜與處理難度較高的助人工作，服務過程充滿各式挑戰與危險性，尤其是新進社會工作人員更是倍感壓力與無助感且學校教育過程中缺乏人身安全的教育課程（吳明珍等，2015；呂季芳、郭俊巖，2017）。

黃彥宜（2009）我們接受暴力存在於社會工作的事實，但拒絕這是不可避免的說法。身為專業保護性社會工作人員，若承認本身的恐懼，有可能在專業上遭受到不夠專業的批評。故面對職場上的恐懼似乎是難以啟齒，常會擔心被指責其能力不足或因自責而將本身受暴事件隱而未揭（黃彥宜，2009；吳明珍等 2015）。社工教育中強調重視服務對象需求而缺乏人身安全的教育，保護性社會工作人員常處在制度框架，將本身受暴事件隱而未揭而默默承受，對於服務對象之樣貌或缺乏人身安全警覺之知識，故人身安全教育仰賴在職訓練的補足（黃彥宜，2009；吳明珍等，2015）。

從上述文獻討論，發現到保護性社會工作在人身安全方面由於對個案的服務時間不足因而缺乏和服務對象互動時間與次數。導致專業關係建立的困難，且社工教育缺乏人身安全的教育，而對可能人身安全缺乏警覺之知識。應要重視社工人性脆弱面，設計職場安全與保護之相關課程，加強服務對象之樣貌及人身安全警覺之知識。

二、職場文化

從事保護性社會工作業務的一線保護性社會工作人員依法行事，需運用機構的資源以行使公權力，然社會工作者在機構的位置關係到所能運用的人、物力資源的多寡，故多數社會工作者會運用非正式、人情和迂迴策略來挑戰強勢者（黃彥宜，2009）。行政工作成為社工人員時間分配首位，行政業務太多，社會工作者需「左右開弓」，同時應付服務對象與受雇單位，產生對工作的疏離而會想離開這個領域（黃彥宜，2009；顧美俐、劉一龍，2018；張縉鏐、張英陣，2019）。另外，黃彥宜（2009）在其研究中指出；在許多狀況下公部門單位的組織文化、資源配置和層級的關係常成為社會工作者壓迫感的來源，如主管認為他們的地位和權力較高，可以替社會工作人員行使專業裁量權或貶抑工作能力，因而造成職場上的霸凌。為什麼有一半以上、受過完整社工大學教育的畢業生不願意投入社工行業？隨著社會議題不斷的湧現，個案量多、人力不足加上缺乏資源可運用，

使保護性社會工作者常有背案的壓力，導致高離職率（汪淑媛，2008；黃彥宜，2009；賀志峰、古允文，2017；顧美俐、劉一龍，2018）。

從上述文獻討論，發現到保護性社會工作職場上面臨著大量行政業務、人力不足、缺乏資源運用及上層主管的施壓等現況。

三、薪資結構

有關保護性社會工作人員的薪資研究、調查及勞僱間對話，則是相當缺乏的，保護性社會工作人員應犧牲奉獻的狀況下，不僅使社會工作者的本身的專業性不被看重，同時也讓薪酬問題長期備受忽略（沈慶鴻，2008；顧美俐、劉一龍，2018）。薪資低、工時高、壓力高、危機高及負荷高等因素而造成勞動環境條件不佳，幾乎是台灣目前社工職場常態，影響社會工作者的工作年資。賴宏昇（2014）也指出臺灣的社會工作人員之的薪資，符合低薪的工作的情形，可以發現其薪資調幅不高，超時加班，有一成的還未有加班費用。

由於保護性社會工作人員其薪資無法適切合理地反映勞動生產價值、超時之工作沒得到相對合理的補償、沒合理之調薪機制。有部份社會工作人員曾被要求配合薪資回捐或者不實之核銷。年資的累積雖然帶來薪資的提昇，但每日工時也因而增加（鄭怡世、鐘文鎡，2014），且不僅薪資低社會工作者的工時過長，沒合理的補償，付出與回饋的不對稱皆值得關注（賴宏昇，2014；鄭怡世、鐘文鎡，2014；顧美俐、劉一龍，2018）。

表 2-1 社工薪資表

資料來源	工作年 資	學歷	性質	月薪範圍	月均薪
104 薪資情報 (社工)	1 年以 下			3.0 萬 3.5 萬	3.2 萬
	1~3 年	---	---	3.1 萬 3.5 萬	3.3 萬
	3~5 年			3.2 萬 3.7 萬	3.4 萬
	5~10 年			3.3 萬 3.8 萬	3.5 萬
	10 年以 上			3.3 萬 4.2 萬	3.8 萬
台北家扶中心	---	大學 碩士	---	3.4 萬 3.5 萬	---
高雄市政府社會 局及所屬機關	---	---	保護性 非保護 性	41,683 ~ 43,820 36,911	---
104 人力銀行 (超商)	---	高中畢	---	3.0 萬 ~ 3.3 萬	---

資料來源：網路及研究者整理

從上述文獻討論，發現到薪資無法適切合理地反映勞動生產的價值、超時工作沒有得到合理的補償沒有合理調薪機制，部份曾被要求薪資回捐或者不實之核銷。由表 2-1 中可看出一般性質之社會工作其起薪和便利商店員工差異不大，公部門之保護性社會雖和公部門社工薪資高約伍仟元但責任和面對的狀況卻加重不少。

四、督導制度

保護性社會工作人員業務在社會工作實務中，位於機構和社會工作者之間的溝通及管理此時就非常重要，故機構須重視督導體系的建構，投入資源來幫助一線督導與社工(王永慈、劉一龍、邱湘婷、吳庭葦，2017)。呂季芳與郭俊巖(2017)指出督導是為機構達成服務使命，確保機構品質之行政運作，同時增進社會工作人員的專業能力，透過督導者使受督導之社會工作者，皆能有效完成工作目標及任務。保護性社會工作人員和督導有時，對個案處遇、服務看法不同而有所衝突，造成對督導之不信任與不認同，更是形成督導工作之困難。故保護性社會工作人員和管理階層需要一個，互信且平等的溝通平台，彼此能互相的同理和互相的瞭解才能化解對立關係(張縉鏐、張英陣，2019)。

作為一個專業的社工督導面對社工職場的實習生，不僅僅是專業的能力來引導新進社工往專業的方向發展，但也可能在框架結構下無形中造成壓迫性，而限縮社工實習生生涯的發展，甚至放棄社會工作之專業生涯，這是極為可惜的現象(陳婉庭等，2019)。督導是要給社工員教育、督導、心理支持等功能，同時也需要更多的包容、支持與充權，且督導的專業背景、方式對督導所能發揮功能都不能忽略(吳明珍等，2015；呂季芳、郭俊巖，2017；王永慈等，2017)。

從上述文獻討論，發現到對個案處遇、服務看法有所衝突，造成對督導不信任與不認同，更形成督導工作的困難，也可能在框架結構下，造成壓迫性，而限縮了社工實習生生涯的發展。督導能有教育、督導、心理支持等功能，同時也需要更多的包容、支持與充權。

五、服務過程的心理壓力

保護性社會工作人員做為專業助人自助者，進行直接服務時，與服務對象人際互動中，必須適度的情感介入，彼此情緒會相互影響(方昱，2009；孫智辰，2012；李新民，2016)，互動過程中常有心理層面之情緒感染問題，一旦感染負

向情緒則降低心理復原力而增加工作壓力（李新民，2016）。面對一群高創傷、高危機的服務對象，及其令人憂心之家庭狀況和加害人的潛在性的威脅。面對這些受創傷的服務對象時，「次級創傷壓力」（Secondary traumatic stress）難免會產生在保護性社會工作人員身上，和服務對象一同成為創傷事件的受害者（汪淑媛，2006；吳明珍等，2015）。McCann and Pearlman（1990）指出：「替代性受創指：專業助人者因同理投入（Empathic engagement）受創者之創傷經驗之情境，而對其本身之內在經驗，產生負面轉變之歷程，對其影響可從數月或數年不等，嚴重者甚至有永久之影響」。

目前社工教育或機構訓練似乎較偏重於專業自我效能，較缺乏角色的執行、壓力調適，讓保護性社會工作人員長期以來默默獨自承受，處置決策失當、負面情緒感染等所帶來的創傷，但若被制約成客觀中立者，而缺乏情緒感染的能力，會不會成為一個失去溫度的福利機器。（吳明珍等，2015；李新民，2016；王永慈等，2017；張縉鏐、張英陣，2019）。

從上述文獻可發現到保護性社會工作人員容易感染負向情緒或受到次級創傷的壓力，且長期默默承受，缺乏角色的執行、壓力調適，反之若是缺乏情感則容易成為一位福利機器，故需加強情感、情緒與壓力的調適。

第三節 人間佛教六度特性與保護性社會工作

人間佛教就是「佛說的、人要的、淨化的、善美的（星雲大師，2018，p.2）。凡有助於幸福人生之增進的教法都是人間佛教而人間佛教是「以人為本」的佛教（星雲大師，2013）。

什麼是人間佛教？人間佛教，以佛法僧三寶為中心；無常、苦、空、無我、……四攝六度（星雲大師，2016，p.250）。

什麼是依止的根本佛法呢？三法印、四聖諦、八正道、三學增上、四攝六度……都是我們依止的根本佛法。……以佛法淨化、昇華大家的生活和人格（星雲大師，2016，p.250）。

什麼是人間佛教？五乘共法是人間的佛教、五戒十善是人間的佛教、四無量心是人間的佛教、六度四攝是人間的佛教、因緣果報是人間的佛教、禪淨中道是人間的佛教（星雲大師，2017b）。

我們依止的根本佛法有三法印、四聖諦、八正道、六度四攝……等等，且人人若能奉行三好、四給、五和、五戒十善、六度等人間佛教的道理，生活就更合理化（星雲大師，2016；星雲大師，2018）。

綜合上述文獻可由中歸納出，「六度」是人間佛教亦是根本佛法同時也是人間佛教的道理。「布施」、「持戒」、「忍辱」、「精進」、「禪定」、「般若」的「六度」是人間的佛教，一位菩薩行者，為了方便度化眾生，所以要修「六度」，利樂眾生的慈悲心，行「六度」助人，透過助人善行，就是所謂的悲智雙運且六度之行，不僅利他，同時也是自利，不但是德，同時亦是福（郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。

一、布施

星雲大師（2017b）什麼是「布施」？社會有什麼事情發生，歡喜的盡一點心力，這就是布施。一個笑容，一句問安，也是布施，容貌的布施、語言的布施，把布施融會生活中。布施不只是物質上的施捨，凡有助於創造利他的公益之行為，

其目的在創造善的因與緣，以增益人之福，成就人之慧。布施包括財布施、法布施、和無畏布施，財包括金錢和財物及勞力的付出；法包括知識、技能；無畏就是解除眾生苦惱、痛苦、悲傷和驚恐（郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。保護性社會工作人員為專業助人自助者，肩負增進社會公益、福祉的價值與使命。為符合服務對象需求的高品質服務，需半夜找安置所、陪同作筆錄、出庭、寫聲請狀，且對家暴事件之核心專業領域，對案件兩造（加害人與被害人）之介入與處遇 (Intervention and treatment) 乃是保護社會工作者責無旁貸的使命（鄭瑞隆，2004；方昱，2009；孫智辰，2012；李新民，2016；呂季芳、郭俊巖，2017），而許多相關的研究中指出保護性社會工作人力嚴重不足，導致工作壓力、負荷量大及工資、工時不應需求與勞動條件不佳，但不能將大環境之問題當成服務品質不佳的藉口。這不是社會工作存在的精神，同時保護性社會工作人員於從事社會工作前，就必須清楚認知既然選擇保護性社會工作，就必須為自己選擇負責，雖保護性社會工作上充滿各式挑戰、焦慮、擔憂及不安，但應將各式負面能量轉化成正向之力量，承擔對服務對象工作的責任，協助服務對象由脆弱走向回復以往生活與創造有意義的生活目標（孫智辰，2012；賴宏昇，2014），回歸到社會工作的本質「社會工作是以人為本、專業、助人、自助的工作」（鄭瑞隆，2004；方昱，2009；孫智辰，2012；賴秦瑩、郭俊巖、王蘭心，2020）。

二、持戒

「持戒」，戒律就是守法尊重法制。法律尊嚴及神聖，如果能和國人的生活、思想融和為一體，百姓能守法，國家自然是有法治的國家（星雲大師，2017b）。遠離諸惡業，常處善處，勿以善小而不為勿以惡小而為之，為自利；教化眾生不犯諸惡業，為利他，透過他利、自利而達助人及自助的目的（郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。保護性社會工作人員對工作態度的要求高，且需協助服務對象排除限制選擇（不做違法事情）為生活負責，讓服務對象有勇氣面對傷痛、對人生重拾信心（孫智辰，2012；顧美俐、劉一龍，2018）。保護性社會工作人員的角

色經常需介入服務對象的私人生活，且因社會結構的改變，弱勢人口所受的壓迫隨處可見，保護性社工負責介入家暴事件處遇家暴兩造（加害者和受害者）的核心人物，以專業的學識與技能，照法律的規範協助服務對象達成其需求（鄭瑞隆，2004；黃彥宜，2009；陳婉庭等，2019）。

三、忍辱

忍，是擔當；忍，是有力量的。忍，也是一種積極、向上、犧牲，是一種忍辱負重（星雲大師，2017b）。透過忍辱的修行，能夠遠離眾惡習、萬惡行，達到身、心安樂之境，為自利；化導眾生離惡而走向和平安順，為利他（郭冠廷，2018；簡意濤，2020）。社會工作為處理特定社會福利問題的專業，調解社會的基本矛盾，且社工養成教育裡，強調重視案主需求，協助服務對象恢復或增強能力及培養人生觀由悲觀轉而積極、向上（黃彥宜，2009；孫智辰，2012；吳明珍等，2015；張縉鏐、張英陣，2019）。現今網路資訊傳播快但錯誤訊息亦不少，且媒體報導充滿責備文化、聳動的報報，動輒即以冷血社工來形容，同時左右開弓於服務對象與受雇單位，在很多公部門的文化、層級關係的互動和資源分享配置常造成社會工作者壓迫的來源。民意代表不分青紅皂白的關切，會讓公部門的社工忙得暈頭轉向、喘不過氣來，或民眾的小客訴，便讓社會工作者寫不完的報告，害怕專業能力、信譽受損，及影響機構部門聲譽及前途，只有敢怒不敢言，當這份工作一直遇到瓶頸、挫折，當這份工作一直要做很多瑣碎雜事，當這份工作找不到成就感，若不重新找回社會工作專業、助人、自助、快樂的本質，很多人都會選擇退出這個領域（黃彥宜，2009；孫智辰，2012；吳明珍等，2015；顧美俐、劉一龍，2018）。

四、精進

精進，積極、奮發、努力。勤勞，工作認真。不偷懶、不苟且、敬業精神，不斷研究、突破，精益求精，正如佛教所講的精進（星雲大師，2017b）。佛教說

精進，有所謂的四正勤——未生善令它生起，已生善令它增長，已生惡令它斷除，未生惡令它不生（星雲大師，2017b）。精進。得世間、出世間上善妙法，為自利自助；利他助人為教化眾生勤修正法（郭冠廷，2018；簡意濤 2020）。社會工作為處理人的問題，被視為是處理社會福利問題的專業，既然稱之為一門專業，意味著每一個社會工作者都具有敬業及精益求精的精神且須有獨立思考與判斷的能力（方昱，2009；孫智辰，2012；賀志峰、古允文，2017）。保護性社會工作肩負著增進社會福祉的價值，以其專業技能及知識協助服務對象，但社會工作實務被忽略，導致缺少改變服務對象人生價值觀念問題的解決（鄭瑞隆，2004；方昱，2009；孫智辰，2012）。社會工作者之所以為社會工作者，就是本身具備比服務對象解決問題專業能力，但將技術訓練視為社工教育的核心，諸如培力、人權等本質性議題遭到忽視，且實務專業能力不足或案家問題複雜，將面臨服務處遇的兩難。而社會工作者的態度、情緒、同理能力、價值觀念等，都會直接影響服務品質以及對服務對象的心理、生理之復原重建，故社會工作教育上須補強對生命關懷、人生哲學、倫理價值及靈性教育等心靈課程的精進（汪淑媛，2006；孫智辰，2012；呂季芳、郭俊巖，2017；賀志峰、古允文，2017）。

五、禪定

禪定，大人小孩都在家裡。講話，小小聲，不吵鬧人。坐火車，都是一副悠悠然不計較的樣子，這就像禪定一樣（星雲大師，2017b）。能不受眾惡而心常喜悅快樂，為自利；能教化眾生修習及保持正念，為利他（郭冠廷，2018；簡意濤 2020）。

星雲大師（2021a）現在的社會到處煩亂，物質生活奢侈浮華；但是，有不少人卻感到生活空虛，精神焦慮，苦痛倍增。所以，這個能解決生命問題，提高生命境界的禪學，在世界各地，引起知識分子和社會人士的重視。「禪」可以開拓我們的心靈，啟發我們的智慧，引導我們進入更超脫的自由世界……流動的溪水，是禪的音聲；

青青的楊柳，是禪的顏色；蓮花的心蕊，是禪的心。禪最直接的方式，就是從生活上去實踐，衣食住行處尋個著落。

研究發現保護性社會工作人員長時間處在高服務量、超高工時且薪資養活自己尚可，但要養家就很難，導致社會工作者成為「窮忙一族」，流動率太大對於人力負荷亦是一項考驗造成惡性的循環（賴宏昇，2014；顧美俐、劉一龍，2016；張縉鏐、張英陣，2019）。在實務工作中，在高度危險的職場中所產生的恐懼感使得，保護性社會工作有著強烈的情緒感受，而長期處在情緒勞動的職場環境，會對工作產生疏離感且情緒會直接影響服務品質以及對服務對象的心理、生理之復原重建（汪淑媛，2006；吳明珍等，2015；張縉鏐、張英陣，2019）。

六、般若

機巧、聰明、巧得過頭，就成投機取巧，笨拙、呆板，但不隨便亂來。說一就是一，說二就是二。研究科技，能夠發達正確精準，做任何事情很穩靠。（星雲大師，2017b）。能離無明，斷煩惱障及智慧障，此自利；教化眾生得調伏，為利他（郭冠廷，2018；簡意濤 2020）。

星雲大師(2021b):般若是什麼？鬱鬱黃花皆是般若，如果懂的話，世界上什麼都是般若；如果不懂，什麼都不是般若，甚至念經拜佛都不是般若。……一般人都以為般若就是智慧，或者是知識。事實上，並不是這麼簡單。……般若即大圓鏡智，普照世間，還我們的本來面目，從本體上來認識世界。所以般若和智慧有所不同。知識有利、有弊；……般若不容易解釋，也是言語道斷，說出來就不是般若了，可是又不能不說，以下我用智、情、意，三者總合起來，或許能說到一點相似般若的意味。

所謂「智」，是透過自己的心靈、智慧，而能對世間萬事萬物的真相，有了正確的了解。「情」是一種不為苦樂所動的真情實義。所謂「意」指止惡向善的意志，對於止惡向善，有著永遠不灰生活與

般若心、永遠不懈怠的意志。能認識諸法真相，情緒上能不為苦樂所動，並恆向善道，如此即體得般若的妙義。

社會工作許多問題解決的方法，不是所有知識都能來自於學院的專業教育，需社會工作者對自己的人生哲學不斷反思內化產生智慧，才能引導服務對象去探討自我生命意義及自我決擇和正向的期待（方昱，2009；孫智辰，2012）。真情實義就正如

那些年，我們訪視過的個案」，或許已經記不得戰績，但是有時候經過某些地方總是會感到特別熟悉，因為那裡有你跟個案的故事。景色或許不同，但案情依舊清晰，總是會多望幾眼，心想個案現今過的好不好。只要回想到個案的一個微笑、一句謝謝，雖然個案處理過程面臨許多挑戰，也就值得。這就是社工員無可救藥的熱枕（孫智辰 2012，p190）。

如本文第二章第一節所述，保護性社會工作人員面臨許多困境造成保護性社會工作的高離職率，但社會工作並沒有因此崩潰仍有不少保護性社會工作人員不悔自己的選擇，堅守崗位任勞任怨的幫助每位服務對象，或許他們

在從事社會工作時，必須有個清楚認知，既然選擇擔任社工員，就必須為自己的選擇負責，雖然在社會工作上充滿了焦慮、擔憂，但得將負面的憂慮轉換成正向的力量，承擔起個案工作的責任，協助案主創造有意義的生活目標（孫智辰，2012，p196）。

保護性社會工作之目的正如同「意」有止惡向善的意志，幫助服務對象遠離暴力走向人生完善之路，同時也阻止加害者的惡行。

七、小結

綜觀上述由星雲大師佛學現代生活的應用，將人間佛教透過現代語文闡述更能淺顯易懂貼近生活中，由人間佛教的現代修行可觀察到六度特性和社會工作之特性有互相呼應之處。

佈施之不只是物質上的施捨，凡有助於創造利他的公益之行為，正等同社會工作者之工作不僅幫服務對象解決困難，同時也是，幫社會增加一份新的復原向上之能量。其中之佈施、持戒、忍辱或許在個人之人格特質、修養及教育養成過程中靠個人即可達到。但精進不止專業知識還尚需政府、社會環境、社會工作養成教育的配合。而「定」不只佛教強調，儒家《大學》也強調「知、止、定、靜、安、慮、得」。道教之《太上老君說常清靜經》也強調靜之重要「真常之道，悟者自得。得悟道者，常清靜矣。」，保護性社會工作人員在高度的不安全感及「窮忙」之下能心靜？希望透過「定」的過程讓保護社會工作者保持「冷靜的頭腦，有溫度的心即頭腦要冷，身心要熱。」。般若（智慧、真情實意、止惡向善）正如保護性社會工作的本質「以人為本、快樂、助人、自助專業的工作」。



第三章 研究方法

本研究主要探討人間佛教六度思想對保護性社會工作人員的影響及工作職場現況之困境為探究主題，依據研究主題、研究目的及相關文獻探討，採用質性研究之自我敘說進行資料蒐集及分析。本章旨在說明本研究之研究方法。共分為六個小節：第一節研究方法之選取、第二節研究流程、第三節研究對象與選擇、第四節研究資料蒐集與分析及第五節研究者角色、與第六節研究倫理與嚴謹度。

第一節 研究方法之選取

本文研究的議題，旨為探討保護性社會工作人員之工作現況與心理層面和宗教的對話議題，為現代社會議題的探討，若只用文獻之探討方式，而沒有「人」的對話，恐流於紙上談兵。而有「人」加入的研究方法，大致可分為兩種，分別為「量化研究」及「質性研究」。「量化研究」搜集大量的資料且將資料數據化，以科學方法採統計及大數據加以分析強調客觀真實，雖號稱科學但終究缺乏人性溫度之冰冷數字，故本研究不採用之。

一、質性研究的特性

「質性研究」在處理受訪者對外在世界感受，以各式方法，從內心世界了解、描述並解釋受訪者感受之社會現象，這些感受為人們所進而揭露自身經驗及建構其所身處之世界，其所呈現出的現象富含各式意義及提供豐富題材與觀點（陳育含譯，2016）。質性研究容許研究過程隨資料蒐集進而逐漸演化，運用主觀之特性探討人類內心深處經驗的意義（Rubin & Babbie，引自李政賢，2016）。質性研究認為其研究之資料來自其研究對象，故訪談之研究對象需俱有多元及深度且廣度之社會現況題材。換言之，就是有豐富且有內涵的資料（胡幼慧，2008）。

本研究透過質性研究之自我敘說的方法，來回顧當事者的過往及目前之保護社會性工作經驗。

二、方法論：敘說研究

每篇研究背後皆有一定的對事物認知及解釋角度，本研究對於知識之理解基礎設定為受訪之自我敘說。呈現主觀的真實，但主觀會真實嗎？追求真實不是要客觀？透過自我敘說還原事實的本質但敘說者要有其代表之內涵，因受訪者會因角度的問題、情境、信仰、生活經驗的不同而有不同的敘說結果，強調主觀的存有而非客觀式的存在，呈現多元的本質。

敘事（Narrative）及和生命故事（Life story）這幾年強調多元及個人特質之下在社會研究如雨後春筍逐漸佔有相當比例，研究者可透過在日常生活中尋求特定的人，透過敘事提供各式資料的來源，敘事不僅呈現生命的開展更能透過探究來尋找生命的價值（林韶怡、蔡敦浩、楊明磊、許育光，2013；紐文英，2016）。Ricoeur (1984)在《時間與敘說》中主張我們生活的世界是暫時的，故必須創造敘說，透過它梳理不斷流逝的時光中重新找到秩序及意義（引自洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉，2012）。

敘事，主要讓敘說者敘說對日常生活所經歷之現實生活為核心，交纏著個人的體驗透過受訪者之表達如同故事般的敘說。以建構個人對主題的故事，以受訪者之個人角度創造出對於過往體驗做最有意義的詮釋，研究者可由敘說者所敘說之內容，瞭解由敘說者個人認定之意義。換言之，可由中窺知敘說者所處社會之奧義（吳芝儀譯，2008）。

第二節 研究流程

本研究以一位資深保護性社會工作人員為研究對象，以自我敘說做深度訪談，進行敘說研究的蒐集及分析。擬定之研究流程為先收集探討研究背景資料而後則以收集之資料確認研究目的及方法，如此反覆確認直至確定研究目的、問題及方法後進行文獻資料之探討。再從文獻探討中擬定訪談大綱並以前導研究對訪談大綱加之修正及確認並和指導教授確認完成訪談大綱。訪談後進行逐字稿之撰打且做成文本資料及編排，以文本資料做為脈絡框架之統整直至脈絡框架統完成。以重整後之脈絡框架進行主題、意義單元歸納分析重覆至分析完成，產生研究結論及建議。其架構如以下之研究流程圖（如圖 3-1）所示：



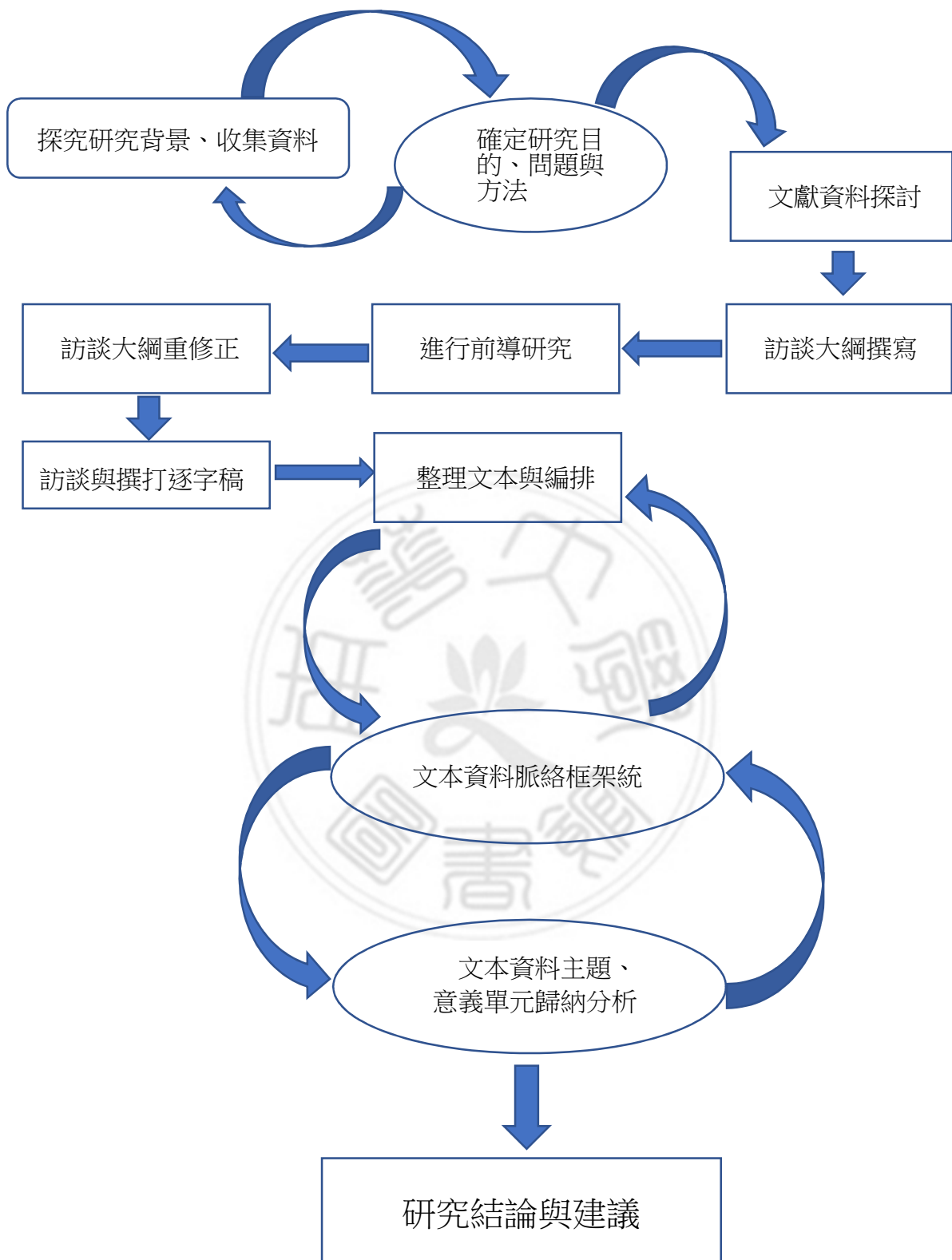


圖 3-1 研究流程圖

第三節 研究對象與選擇

一、研究對象的角色

研究參與者本身並非純屬被研究的對象，更甚者是研究的主體之一，透過其主觀的感受和生命經歷方能擁有這些故事，故其角色更像一個說故事的「敘說者」。

二、選樣原則

本研究因敘說者需與聽故事的人有某些程度上的信賴，以達到自我分享的深度，因採用自我敘說故且要追求主觀的真實則受訪者須有其代表性，不只寬度要夠亦要有深度。

本研究之訪談內容包括宗教、保護性社會工作，又探討保護性工作對家庭之影響，故訪談對象須俱備下列條件；

- (一) 需宗教之概念。
- (二) 保護性年資須在 10 年以上。
- (三) 需有社工員、社工師及督導之資歷。
- (四) 會探討和家人互動狀況，建議婚姻狀況為已婚。
- (五) 曾服務縣級單位及六都級單位。

也因敘說者須符合上述條件，才可讓本研究有深度及寬度從不同的面相探討之。

三、受訪者基本資料

受訪者為研究所社工相關科系畢業，目前擔任六都某市社會局保護科督導。
符合選取條件如下：

(一) 宗教信仰為台灣民間信仰以觀音廟為主要信仰。

(二) 保護性工作年資約十六年。

(三) 從社工員、社工師、督導、公職社工師、督導，一路從臺灣省的縣政府單位至六都某市。經歷有保護性相關業務有兒童少年保護工作、兒少高風險家庭關懷服務、弱勢家庭經濟扶助、兒少高風險家庭關懷服務、弱勢家庭經濟扶助、督導兒少高風險家庭關懷服務、弱勢家庭經濟扶助、家庭福利服務中心社區服務、保護安置、督導老人及身心障礙者保護工作直接服務（個案處遇、親屬協調會、保護安置評估、代墊費用追償作業等）

(四) 婚姻狀況：已婚。

(五) 曾服務縣府單位、目前在市府社會局服務中。

第四節 研究資料蒐集與分析

本研究採用敘事研究法，以研究者簡述基本問題後開始由訪談大綱架構和受訪之敘說進行訪談，以彈性互動方式進行，配合敘說者之對話習性，以利呈現敘說者之認知、想法、情緒等真實之狀況（潘淑滿，2003）。

一、敘事分析法

Amia Lieblich, Tuval-Mashiach and Tamar Zilber (1998)提出一個針對敘事分析之方法，透過系統分類後再利用組織故事分析的模式。其系統有兩個獨立向度：

- (一)：整體(Holistic)、類別(Caorical)取向
 - (二)：內容(Content)、形式(Form)取向，
- 兩個向度交錯成敘事的四種模式（如表 3-1）

表 3-1 整體類別與內容形式

分析模式向度	整體	類別
內容	整體、內容	類別、內容
形式	整體、形式	類別、形式

資料來源： Tuval-Mashiach and Tamar Zilber (1998)，研究者整理

本研究透過「整體、內容」方式分析。

(一) 整體：指受訪者敘說之故事視為一整體，文本段落須從過去至現在，探索整個發展脈絡，在整個敘事情境中詮釋。

(二) 內容：即是指故事內容，從受訪者之敘說觀點出發，包括：外顯內容、內隱內容，以受訪者之敘說為主角，使用特定意象中所隱含之象徵意義。

(1) 外顯內容包括發生什麼？為何發生？有何人參與？

(2) 內隱內容指故事隱含的意義，受訪者的個人特質與動機，通常受訪者

不想回答、傻的笑、欲言又止之狀況下，或許在受訪中心中存在一些特別回憶或意義。

整體－內容取向的敘事分析，以敘說者之所敘說之完整故事為內容焦點，縱只擷取故事的片段，也是以整個故事的脈絡中來看此片段的意義。此閱讀方式，類似於臨床之個案研究（吳芝儀譯，2008）。

依「整體－內容」之分析方法共五步驟(Lieblich,1998，引自紐文英，2017)：

（一）不斷重複閱讀文本資料，到某個型態浮現腦海為止：謄寫逐字稿，並讓研究者思緒進入文本當中，透過文本發掘故事的內含與焦點。

（二）記下對受訪之敘說者的最初及整體的印象：將印象與整體故事內容，記錄下研究者的想法與感受，並留意故事中可能的不完整或語意不清及互相矛盾之處。

（三）從整個故事文本中，決定文本內容之焦點或主題：反覆閱讀找出特別之焦點使其成為故事主題，且留意受訪者重複及詳細描述部份或遺落部份以利發掘主題。

（四）標示不同主題：針對主題的不同加以區分其內涵。

（五）以主題撰寫故事：針對文本之各式主題加以梳理，並和整體文本之內容加以搭配，對敘說參與時的印象等，進行重覆之對照及修正，修正完提和主題結果及整體故事內容。

二、訪談大綱問題之確認

由前導研究之兩次訪談經驗，提出前導訪談反思與指導教授再三討論後，將訪談大綱問題題修改如下：

（一）將人間佛教六度思想有關之問題，勿用太學術或專業用語，以利佛學基礎薄弱者能更輕易明白問題的方向及意思。

（二）由於採用個人敘說故問題範圍較大且多，宜先將類似問題先分項目及歸類，且訪談前兩週先將訪談大綱給受訪之敘說者以利敘說者準備。

(三) 題目語意不清或繞口之修改，

本研究包括資料共定三大主題，每個主題約有五個子題，以開放性之問題作為訪談大綱，詳細訪談大綱問題列於附件二。訪談時，依當下受訪者之思路、神情、動作及表達方式且依受訪者敘說內容中，延伸或添加訪談問題，以尊重受訪者之敘說之完整性。訪談前將訪談大綱提供給受訪者，以利受訪者會有效且快速進入主題亦可增加不少內容。訪談時先說明本研究之研究目的及研究方法，取得受訪同意後，進行訪談、記錄及錄音，倘若，受訪者對錄音檔譯後之逐字稿有疑義不明之處，會進行澄清或補充說明及修正。研究者在訪談中隨時注意受訪之肢體語言、表情感受等非語言行為，在訪談結束後記錄下來，以作研究者訪談後之省思。

三、閱讀文本資料並找尋意義

在研究者對文本的整體部份進行初步理解後，要開始審慎地檢視經驗現象；不只要留意經驗裡事件的經歷過程，也要掌握脈絡視框的移轉與變化。在這個步驟裡，研究者從訪談文本中省思並解釋與經驗相關的意義單元；此時需要先將先前理解懸置，相信直覺以捕捉直觀感受，將即時掌握到的直觀訊息加以標記、編碼、注解，再理性地進行事件與視框意義編碼的逐步檢視，並將難以直接歸入事件與視框之意義編碼編列為其他。

接著，研究者從中選擇意義單元語義，以理性思辨為其命名，以利將來主題的歸納。此時的理解已形成下一層次的先前理解，並對於跳躍而出的字眼有了初步的印象與認識，重新形構原本整體閱讀文本時之見解。

表 3-2 敘事文本事件與脈絡框架範例

逐字稿	發現事件與脈絡框架	
	摘要	省思
我覺得不只是保護性工作，其實新聞上比較看得到反而被報導出來的社工人身安全是經濟性的社工，因為他可能因為家戶的福利身份沒有過，補助沒有拿到他那個一時的情緒的高漲，反而是那個攻擊性是直接的，對，他可能就會去抗議為什麼我的低收入沒有過，我的補助什麼沒有下來，那我覺得保護性社工我覺得對相對的來說，對，他應該是在兒少保社工跟親密關係暴力的社工比較容易會有這一方面的威脅性，因為他也都是一種比較情緒高漲，比如說兒少保護的部份他可能被剝奪親權或者小孩子暫時被我們帶走保護安置，父母親的那個情緒是...有的父母親的情緒就是很失控的	經濟性社工的風險不比保護個案社工小 保護性社會工作中，兒少保、親密關係暴力的社工風險最高	個案因為社會福利權利被剝奪，導致個人情緒失控，而對社工人員有所攻擊 因為社工必須採取緊急安置或剝奪親權，使得相對人情緒高漲而有攻擊行為

資料來源：研究者整理

接續逐字稿劃記、編碼、摘要與省思的工作之後，研究者開始進行初步意義單元命名與意義單元編碼，將意義單元命名相近或相同之意義單元給予同一個譯碼，如表 3-3 以利後續歸納之進行。意義單元是主題分析時最小單位，意義的產出在乎將具體的重要經驗彰顯出來，使其易於辨識；此外，在命名時所使用的辭彙，會盡量使用文本中研究參與者的語言命名，透過語詞的一致性，方便研究者連結文本內容，並保留研究參與者的意義。

表 3-3 核心主題意義單元歸納表

主題	類別	意義單元
被剝奪權力下的情緒失控 個案(一)-1	易遭威脅及攻擊個案 之類型	經濟性 兒少、親密關係(保護性) 身心症 酒癮 藥癮
	易遭威脅及攻擊之原 因	剝奪社會福利權益 剝奪親權 安置庇護 會談內容不佳

資料來源：研究者整理



第五節 研究者角色

質性研究並不像量化研究必須仰賴量表或問卷等工具，其最主要工具即是研究者本人，研究者必須設定好研究的議題、訪談大綱及對受訪者的敘說回應，要有相當程度的理解。以下將分三段介紹研究者的角色及對此研究的準備。

一、研究者的角色

敘說研究由受訪者，敘說著由研究者設定的議題，每個議題就如一段故事且各議題又環環相扣，而研究者就像在旁，聽受訪者敘說著由研究者為其編排之章節，聽其敘說其人生故事的聽眾。而整個受訪期間，研究者需要高敏銳度及觀察力，需了解受訪者的習性及不可觸點，以避免讓受訪者情緒過於高亢或悲傷而有所保留或受訪之中斷。

二、研究的準備

本研究跨足宗教與保護性社會工作兩個領域，研究者本身為宗教學的研究者但並非保護性社會工作人員，因本研究為兩個議題的同時探討故研究者為要對社會工作的內容及養成教育的過程有更進一步的瞭解，特地至南華大學生死系社工組選修社工學分如社會工作概論、社會工作管理、社工倫理等課程。研究者為加強保護性社會工作知識的內容及避免敘說者的雞同鴨講，研究者撰寫論文同時，研究者除進修社工學分、閱讀大量期刊等文獻書面資料外，亦利用前導研究校正訪談大綱同時透過前導研究之訪談的當下，透過前導研究之敘說者之對談更進一步的去瞭解保護性社會工作的內容，以加強對保護性社會工作的知識、實務經驗及內涵。

三、訪談前後的準備

(一) 事前規畫

閱聽者對於人間佛教六度思想與保護性社會工作兩議題進行深度瞭解，以釐清訪談時可能產生的空缺，草擬訪談大綱，與指導教授討論以確定其效度，進行前導研究，從前導訪談讓口語的表達讓受訪者能清楚、理解問題內涵，再次修正訪談大綱且和指導教授再次確認，完成正式之訪談大綱。於訪問開始前進行事前的訪談練習，自然將訪談大綱內容融入於會談當中，

(二) 敘說者邀請及確認

透過調查、詢問受訪者之受訪意願，告知研究目的取得受訪者之訪談同意後，和受訪者敲定方便的時間、與地點進行訪談。

(三) 研究者事前準備

訪談對象確認後，寄送訪談大綱給受訪者，約定前一天檢查隔天之裝備（雙錄音機、充電線、訪談大綱、研究同意書及小禮物等）。

(四) 進行訪談

Martin & George（譯自羅世宏、蔡心怡、薛丹琦，2008）將敘說訪談分為為開始、主要敘說、提問與結語四個階段，分別論述如下：

- 1.開始段：要著重於起始主題的指導原則。
- 2.主要敘事階段：受訪者的主要敘說段落。
- 3.提問階段：當受訪者敘說收尾，訪談者透過敘說者的口吻語言來提問受訪者以填補敘說故事的缺口。
- 4.結語階段：訪談結束關掉錄音錄影設備，放鬆心情，談話內容有助於瞭解受訪者及先前訪談過程中談話。

(五) 訪談後工作

1. 謄寫訪談筆記。
2. 完成逐字稿與受訪者確認。
3. 訪談後對受訪者之關懷。



第六節 研究倫理與嚴謹度

一、研究倫理

研究中參與研究之受訪者在受訪中，會涉及個人隱私權益問題，考量研究倫理及資料嚴謹度，研究者會對受訪者說明研究之目的及訪談內容後，願意參與研究訪談者，須簽完訪談同意書後，方始進行訪談流程。基於保護個人之隱私，訪談內容採代號或匿名方式進行，個人資料會受到保密，研究內容的引用對受訪者的身份皆不揭露，在研究中受訪欲退出研究不需任何理由。研究過程中研究者會遵循嚴謹研究倫理守則及研究過程必須遵守之行為規範，本研究針對下列幾點研究倫理原則做出說明：

(一) 尊重意願

為符合研究倫理之自願原則，避免受訪者在受訪過程中感受不對等的壓力，訪談過程，受訪者有權決定訪談內容是否公開，受訪者對於訪談問題涉及個人之敏感話題，受訪者可拒絕回答，訪談每個階段提醒受訪者可隨時提出疑問、暫停或隨時提出退出的要求，遵循之最高原則為尊重受訪者個人意願及不受傷害。

(二) 簽署訪談同意

參與研究訪談之受訪參與者，在訪談前會研究者會先介紹自己的身分、研究目的、及訪談大綱內容、訪談問題及訪談流程。參與者同意後簽署訪談同意書後，始進入訪談，訪談後之逐字稿也會由參與受訪者之確認才算完成。

(三) 保密原則、重視個人隱私

從研究開始階段、研究過程皆會對受訪者之個人隱私、個資加以保密，研究發表後立即銷毀訪談內容，為確保除了研究者與受訪者本人以外，第三人無法辨識其真實身分，或受訪者有意願揭露之資訊方才公開，讓受訪者能充分感受到保密性，論文內文之相關稱呼均以匿名或代號方式呈現，為確保保護參與者之身份曝光，文意中盡可能避免或消除足以辨識身份的描述、稱謂及形容，以確保研究保密原則。

(四) 研究後的心理協助

研究完成後，除請受訪者確認真實性及告知受訪者若有可再提供資訊或需再訂正與因訪談過程造成之心理方面的協助，協助或轉介資源，幫助受訪者在受訪過程中所造成心理傷害之重建。

二、研究嚴謹度

研究嚴謹度主要講求信度與效度，量化研究以講求直接數據的實證現象，胡幼慧、姚美華(1996)則對於質性研究提出四個標準來檢視其信度與效度，包括：確實性(內在效度)、可轉換性(外在效度)、可靠性(信度)、可確認性(客觀性)，以下分別說明之：

(一) 確實性 (Credibility)

確實性即內在效度 (Internal validity)，指的是訪談整理之資料真實程度。在訪談中，研究者如何以輕鬆開放之態度，讓受訪者能以自在輕鬆方式，暢所欲言談其經歷之經驗及故事，訪談者要以同理的心態站在受訪者之立場去看、去聽及感受受訪者之感覺，儘量蒐集資訊，使資料可以更完整地符合受訪者所言之真實的樣貌。

(二) 可轉換性 (Transferability)

可轉換性即外在效度 (External validity)，評估此研究結果是否可適用於其他情境，故研究者會將訪談時觀察到、記錄及所有錄音檔轉成逐字稿，提供更詳明之資訊給閱讀此研究結果者，讓其判斷是否適用閱讀者自身的情境。

(三) 可靠性 (Dependability)

可靠性即信度 (Reliability)；研究者本身受過完整宗教學理論的訓練，也修讀社工系學分，除宗教學之研究方法同時又加修兩個不同之研究法，在制作訪談大綱前已閱讀相關之文獻及研究，又透過兩次的前導研究及指導教授的討論，可確保和受訪者之訪談的過程，可將資料蒐集完整及保有真實性。

(四) 可確認性 (Confirmability)

可確認性即研究發現之中立、客觀性 (Objectivity)。研究者主觀之想法會影響對受訪者的判斷，研究者必須於訪談中不斷反思才能克服研究者本身的偏見，訪談完畢寫下自我反思日記，聆聽錄音檔制作逐字稿時也需誠實體察自己情緒及心理狀況，反思逐字稿資料是否客觀，確認研究成果之客觀性。



第四章 資料分析與討論

第一節 保護性社會工作之職場狀況

一、人身安全防護與準備

(一) 被剝奪權力下的情緒失控個案

首先，對於易遭威脅及攻擊之保護性個案類型，主要為處理情緒容易高漲之兒少保及親密關係個案，社工：「那我覺得保護性社工.....是在兒少保跟親密關係暴力的社工比較容易會有這一方面的威脅性，因為他也都是一種比較情緒高漲對象」。進一步來看，在兒少保護個案上，社工人員易被攻擊的原因是個案問題可能須採取剝奪親權或保護安置的處遇，社工：「比如說兒少保護的部份他可能被剝奪親權或者小孩子暫時被我們帶走保護安置」。另外，親密關係暴力則有庇護安置的問題，社工：「我們其實提供一個庇護安置的服務，然後他就覺得你憑什麼介入我們夫妻之間的關係」。

其次，酒癮個案也容易具有攻擊性，社工：「酒癮的比例比較高，對，然後就是酗酒成性.....」。第三，福利身份被取消的個案，社工：「.....可是突然可能一個條件的變動導致他的福利身份被取消，那種他也會很激動.....拿著鐮刀到辦公室要找社工算帳，因為他覺得是社工害他福利不見.....他就是開始砸毀我們辦公室的公物，他就砸外面的花盆啊」。最後，社工人員本身的會談內容觸動服務對象的情緒也是易遭受攻擊，社工：「.....社工去踩雷了，可能講到一些關鍵字，或講到一些特殊的情境，是他沒有辦法接受的」。

(二) 保全人員駐守之有限安全措施

由於辦公大樓一樓是採開放式自由進出，雖有保全駐守但無駐衛警制度，遇到狀況仍需報警，社工：「因為整個辦公大樓市府的辦公大樓是開放的.....我們說他其實一樓是自由進出的.....請保全先上來幫忙以外，就同時要通知那個轄區

的派出所請他派幾個人過來協助」。由於市府本身之分工及區域規劃問題，目前並無駐衛警，社工：「因為是現在市府自己本身分工跟區域規劃的問題，我們就變成我們那邊是沒有駐衛警」。若有緊急事件發生，目前報警僅能用電話報警而無較快速之警民連線系統，社工：「我們辦公室目前沒有這樣的設計」。

（三）社工人員的自我保護措施

對於個人的人身安全預防則需收到通報資料時先做資料的確認，再至保護系統查詢服務對象的個人身心資料對其有一度程度瞭解，社工：「我們都先收到通報資料，我們一定會最基本的先去確認，那再來是我們的保護系統.....已經跟自殺、精神的列管.....社區的精神照顧列管」。社工人員前往案家家訪時，隨時帶有防身器具，有防狼噴霧劑或者哨子，社工：「基本你可能一些比如說防狼噴霧劑，比較小型的一些防身的器具或者哨子」。

（四）社工人身安全之課程與期待

首先，對於人身安全保護的課程，政府有規定雇主一年至少要有開辦六小時的實體課程，社工：「就是規定所有的社工的雇主，一年至少要辦6個小時的人身安全的課程」。雇主如沒有辦理則會受到罰款的處罰，社工：「如果沒有辦會被罰款」。其次，線上課程方面，政府體系尚有一個讓社工透過線上學習的系統學習，社工：「政府的體系，它有一個是線上學習的系統」，其課程也有法律方面，社工：「邀請一些法律的老師，法律課程包括勞基法、聘僱的法條、社工權益及肢體和、言語威脅。內容對社工人員的權益有很大的保障知識，社工：「包含關係到自己的勞基法，...聘僱的法條，你可能要知道自己的權益在哪裡律師可能會提醒我們，因為人身安全除了肢體以外，包含言語的威脅這一些或恐嚇」。

對於人身安全相關課程的期望，則希望對於實務演練及同仁實務上的分享，社工：「對於人身安全相關課程的期望，則對於實演練及同仁實務上的分享我覺得還是要有一些實務演練的課程，一些簡單的防身術，我覺得這是比較實務上，萬一真的...」。

如以上所言，易遭攻擊保護性社工類型及原因分別為兒少保社工跟親密關係暴力的社工，剝奪親權、保護安置及社工踩雷。至於辦公室易遭闖入找社工算帳而辦公大樓無駐衛警且又少警民連線只能撥打電話報警時效上有點遠水救不了近火，遇到緊急狀況只能用防身小物至目前為止幸無大事發生。人身安全的預防，如要家訪須確認相關資料背景、防身器具。

目前政府對於人身安全有，至少六小時之課程規定及民間單位舉辦之課程，課程內容，大致以防身術及簡單實用性為主，但對於人身安全課程之期望，受訪者則表示希望能有實務演練及同仁實務上的分享。

二、薪資與回捐

(一) 政府調整薪資結構與建立晉薪制度

近幾年來，中央針對社工人力及薪資結構問題做了友善的調整，社工：「現在陸續這幾年下來，我覺得中央有陸續看到社工人力、薪資結構這個問題」，而且公部門的薪資優於一般民間組織，社工：「在縣市政府的約聘社工，他的薪資起薪其實是優於民間單位的」。政府之社會安全網 2.0 人力改善薪資結構，反映出問題，社工：「社安網的 1.0 到今年的 2.0 的計畫，其實在社工的人力的薪資結構上我覺得確實有被中央重視到……對薪資的反映，我覺得目前的社安網確實已經有反映出這個問題了，有在調整那個」。

研究對象對於自己的薪資是滿意的，社工：「我覺得我就還蠻能夠…蠻滿意自己的薪資的待遇」。政府透過調薪制度來增加薪水條件，社工：「薪資對現在來說還沒有非常的好，但至少他有給一個你往上調階，跟碰頂的薪資，再往上調的一個改變，……包含督導也是，因為本來督導也是碰頂，反正現在就所謂的碰頂的天花板又往上拉了」。

(二) 薪資回捐的經營管理之糾結

首先，社會工作實務界的回捐問題由來已久，社工：「回捐，其實從很久以前就在發生了」，且委外之單位亦有社工檢舉有回捐問題，社工：「就是有民間單位的社工來...檢舉他們的單位，要求他們做回捐，而且已經持續蠻久了」。社會局是可以調查委外單位是否有回捐的問題，社工：「自己社會局暨家防中心的委外單位應該是我們可以查的，.....」。若無社工檢舉就不易查到，原因就是組織要求社工將回捐金額匯至某私人帳號，社工：「在幾號之前，要把一部分的薪水匯到指定的...協會的主管的私人帳號」，再由主管把錢領出捐給單位完成回捐動作，社工：「主管再把錢提出來跟協會裡面的主管討論說怎麼去運用這筆回捐的款項」。

其次，社會工作回捐的問題大至可分為下列幾點：(1)同工不同酬：政府委託之標案其社工高於單位的社工薪資，為避免同工不同酬之現象而產生回捐，社工：「單位的社工做了政府方案，我就讓他領3萬4阿，那這樣對我們單位的社工2萬8的，我要怎麼交代」；(2)營運的財務困境：同由於現在募款不易單位為增加收入使機構足以營運，社工：「計畫的社工要把這6千塊回捐回來，那對單位來說也多了一筆收入，因為現在募款越來越難了，那我們就看到我們單位為了要營運」；(3)缺乏回捐罰則：中央沒訂定明確的罰則，社工：「從來沒有人，包含中央，也沒有單位去訂定針對回捐這件事情的...一個明確的罰則」，當單位被查到關掉，社工：「對單位來說，反正我被查到，我就把單位關掉嘛」；(4)利益交換：某些社工人員他會要求單位給予不同機制上的回饋，社工：「有些單位就是社工也願意是因為...他覺得單位也可以給他一些不同的機制上的回饋」。

如上所言，對於薪資問題目前公部門薪資尚優於私部門且中央有看到社工薪資結構問題，政府之社安網 2.0 亦可看到中央有注意及反映出薪資結構問題，尤其是資深社工、督導制度更能留住人才，故，現在對的薪資沒非常好但有上述之制度對未來充滿想像進而滿意目前的薪資。至於回捐問題，因為為角色不明確而沒明確的罰則同時同工不同酬和募款不易單位為求生存營運及少部份之社工意願配合而造成回捐問題不斷。

三、高壓力與心理調適

(一) 負面情緒的因應

1. 個案的怒罵與不接受之心理衝擊

在於服務過程中，遭受到服務對象的辱罵造成心理衝擊，社工：「他可能會伴隨著辱罵你的那種，我覺得那時候對我來講會是一個衝擊」，或者服務期間無法得到接納，社工：「陪伴你解決這個問題，但是好像沒有被接納，我覺得那種回來確實情緒上會被受到影響」。

2. 說出不悅的情緒

對於面對不理性的案件，社工會想辦法紓解自己心情，如找朋友找同仁訴說，社工：「找到人、同儕講」，或回到辦公室和同仁一起談論服務對象，社工：「大家一起在辦公室罵罵他」。社工認為不要悶在心裡，說出來會得到情緒紓解，社工：「我覺得罵出來之後會好一點，不要自己悶在心裡」。事後做心理建設的調適，如他真不接納或拒絕也無法強迫他，不能讓一個案子就讓自己受到影響，社工：「如果他真的拒絕我的服務，我好像也不能強迫他，但我也不要因為他這樣就自己受影響」。

(二) 工作壓力調適

1. 工作壓力來源

壓力來源來自多個面相分述如下：

(1) 案件複雜度

有些案件複雜度高且資源也有限，社工：「案件的複雜度，就是那案件真的很棘手、很難處理，資源也不夠」。

(2) 時效性個案

有時效要求的個案也會造成壓力，社工：「處遇有時效的要求，那種案件就會比較有壓力」。

(3) 社會的不合理期待

社會亦常會造成壓力源，社工：「網絡或者是家戶，然後學校，就是這些網絡單位或者是案家自己本身，對你有不合理的期待」。

(4)陳情案件與民意代表關切

市府很重視陳情案件，雖知是不明理個案但還得去回應系統，社工：「陳情系統在市府的體系是很重視的，對，雖然你知道他是一個不明理的個案，可是你還是得去回應這些系統」。此外，向民代陳情引起民代之關切，社工：「很多議員阿立委的關切的案件」，尤其議會期間隨時待命，社工：「尤其是議會期間，議會期間是隨時 Stand By，因為長官在議會，他只要聽到稍微跟家暴中心有關的案件會馬上 Line，這是我們的案子嗎？現在的處理狀況或怎麼樣」。

2.壓力調適方法

(1)主管的情緒慰藉

第一時間先在辦公室開罵，組長會問狀況後同理讓社工第一時間得到一些慰藉，社工：「我們第一個在做的一定是先在辦公室先罵……我覺得我們主管還蠻保護我們的……我們的組長，都會一起參與說是發生什麼事情？就來安撫一下我們」。

(2)家人支持

和家人一起討論工作辛苦，家人能一起理解及融入，社工：「就一起討論，我就會覺得這個工作很辛苦，我的家人好像都還可以一起理解跟融入我，就會覺得比較好一點」。

(3)同儕的同理

聽得懂我在講什麼的社工的友人訴說宣洩情緒，社工：「就也能聽得懂我在講什麼，就覺得我有很多可以情緒訴說的對象」。

由上述可知，社工之負面情緒來自於服務對象之辱罵、不被接受，情緒的渲洩會先透過同儕，不會悶心裡。

工作壓力來自於案件之複雜及時效性或網絡、家戶、學校、案家自己之不合理期待，其調適方法有辦公室情緒慰藉、家人支持、社工友人同理。

四、職場互動、處遇困境及時間的調配

(一) 社工職場氛圍

1. 社會福利背景的主管同理社工業務

如果主管為社福或社工背景，對於業務的推動則比較能理解同仁之工作且注重社工的福利，社工：「自己的大主管，也就是局長，是本科系的……他就懂你們在做什麼，然後他就會幫社工去爭取福利我覺得在推動業務上，跟比較能夠理解同仁的角色立場」。

2. 融洽與包容的職場氛圍

職場上的同儕互動是融洽及團結的，社工：「我覺得整個家防中心來說，還算是蠻團結的……大致來說，我覺得那工作氣氛是融洽的」。最主要原因同仁間彼此同理及有工作默契，社工：「我覺得我們有一點是大家還蠻幫忙的……同仁跟同仁之間，我覺得默契也還不錯是」。此外，主管能體諒同仁，工作氛圍是不錯的，社工：「我們自己的主管我覺得…也都還蠻能體諒我們同仁的一些限制跟辛苦……所以我覺得工作氣氛算是不錯了」。

3. 部門間因派案存在歧見

部門之間會因出現案件分派問題而產生歧見，社工：「組跟組之間當然是會友因為案件的分派，會有一些歧見。只是我覺得會不融洽大概就是會出現在科跟科，或科跟中心，……一些案件，就會兩科跟中心的意見是不同的」。

(二) 個案安置困境

1. 安置機構不足造成處遇的困擾

個案安置地方的有限，造成工作上很大困擾，社工：「在床位上的尋找，我們只要看到一個安置案就頭很大，因為真的非常難找床位」。尤其在非上班時間必須採取緊急安置的個案，若沒有長期合作的機構協助將會出現安置上的困境，社工：「在非上班時間，有這種比較緊急需要安置的個案，他就讓我們就是…他當時床位若空著，我們就可以馬上緊急安置進去」。

2.老人安置費用上漲且需長期安置

外籍看護因為疫情影響而無法進入台灣導致安置費用大漲，社工：「一、兩年的疫情，影響到外籍看護沒辦法進到台灣的市場.....2萬2安置一個個案，然後現在至少要3萬2起跳」。而且安置之服務對象之身體狀況也只會越來越差且除非安置對象走了否則總數不會減少，社工：「個案的狀況只會越來越差，不會越來越好.....除非他走了，不然就會一直安下去」。同時預算是沒有增加的常超出預算，常要請主管簽名背書，社工：「整體預算是沒有增加的.....已經簽超出我們計畫可以支應，然後拜託長官要幫忙同意，可就等於是長官在幫你背書」。

3.補充經費來源以彌補安置費用不足

安置費用不足則需透過各管道去籌足如向社會局借預備金，社工：「我們就變得要去借錢，或者回到局裡面去借預備金」，或向兒少保之兒少安救助金專戶借錢，社工：「這幾年都是要跟兒少保借錢，因為他可能他的兒少安置救助金專戶的權責是在我們的社會救助科安置的錢沒有用這麼多」。另外，社會救助科知道我們的業務需求亦幫了不少忙，社工：「救助科還蠻幫忙，他也知道我們這個業務的需求量」。還有民間之善心人士及企業的指定捐款及非指定捐款，社工：「企業阿，或是民間的善心人士的指定捐款或非指定捐款」，及某建設公司之捐款，社工：「一個蠻知名的建設公司，他就有今年就有捐了一筆款項，大概100多萬給我們」。

(三) 工作時間控管及運用

1.個案工作案量多且處遇時間長

每個組各有不同的接案量，其中以成人保護組最多，社工：「在我們成保裡面，其實我們目前的案量是所有組裡面最高的.....每個月都有幾百案在增加」；家庭暴力事件服務期約為6-9個月而高危機個案則超過1年，社工：「家暴的案件大概就是6到9個月，高危機的案件，他的危機程度一直降不下來.....服務到超過一年」。另外，在老人及身心障礙組每個月約有10多個案件進案，社工：「就老人、身障.....每個月就會有10幾到20幾案的新案會增加」，而有通報進來則

每個案件皆需有社工去評估和訪視，社工：「通報進來，你每一案都得去評估、去訪視」。老人及身心障礙案件多屬於家庭成員間爭吵，約為 6 到 9 個月可結案，社工：「家庭爭吵，大概比較短期結束，大概是 6 到 9 個月」。若案件涉及安置問題，則可能要好幾年或至往生，社工：「涉及安置，就會有好幾年的.....被我們安在機構，講難聽一點就是到他往生」。隨著安置中個案數的累積則案件也會一直累積下去，時間也會拉很長，社工：「會一直累積累積.....累積下去，對.....所以他的服務時間就會拉很長」。

2. 行政工作耗費時間的情況

(1) 例行性的行政工作

社工人員主要的行政工作為發公文與填寫統計報表，社工：「行政工作大概就是發公文和統計報表，.....每個月案件統計的報表.....系統的一些統計的報表的數據」。如果是督導則加上社區宣導，社工：「督導的層級上來說，可能就要幫中心再去負擔一些社區宣講的工作」。

(2) 撰寫個案紀錄佔用太多時間

對於保護性社工，個案紀錄撰打耗掉太多時間和心力，社工：「所以我一直覺得這個真的耗掉同仁蠻多的心力跟時間」，且加班的主要原因就打個案紀錄，社工：「我看每次同仁在加班就是一直打紀錄.....所以我覺得那一塊真的是耗掉蠻多時間的」，而且還未找到改善或更佳的方法，社工：「我覺得社工員的 Paper Work 這件事一直是一件沒有辦法改善的工作，因為你去服務個案，確實個案紀錄是反映你服務狀況一個很真實的資料」。

社工人員很難準時下班，社工：「我每天工作一定都超過 8 小時.....準時下班的機會不多」。且同仁加班比例是高的，社工：「平時一定都是超過時間，我們中心的同仁加班的比例是高的.....幾乎都是 5 點半到，大家都還在辦公室」。而加班的原因大部份打案工作記錄，社工：「同仁在加班就是一直打紀錄，可是同仁打很多紀錄，督導就要看很多紀錄，也看不完」。

3.工作與家庭間的拉扯

對於沒時間陪伴家人感到很內疚，社工：「我有沒有足夠的時間陪伴家庭成員，我真的覺得我還蠻慚愧的」。由於回到家大部份皆已 7 點多，只能儘可能利用假日陪家，社工：「平常回來大概都 7 點多了，就孩子趕快弄給他們吃飯...大概只能做到基本的飲食的照顧，對...然後可能最多只有假日阿，我盡可能整個假日不去加班」。此外，尤其遇到緊急事件更需透過平時建立之人際網絡緊急救援將孩子安置，社工：「比較怕的是兩邊剛好都有比較急的事情要處理.....要發展朋友的資源來臨時地救援」。所以和家人沒有做到太多的互動，社工：「其實真的平常的時間，沒有辦法做到太多的互動，可能最多只能聽看看孩子，你今天在學校有沒有發生特別的事情啊」。

由上述可知，職場大主管如同為社福相關背景利於理解及瞭解同仁。組內之同仁互動氛圍是融洽及團結的，但組跟組或科跟科因立場的不同有些歧見。

目前職場業務最大困境為「安置」其原有床位價格上漲且健康只有更差沒有更好後續費用陸續增加，疫情影響看護無法入台灣市場同時導致有床無人看顧因而一位難求。簡言之就是缺錢亦缺床位。經費明顯不足只能另尋補充經費，目前來源有：向社會局借預備金、兒少保之兒少安救助金專戶借錢、救助科幫忙、民間之善心人士及企業的指定捐款及非指定捐款。

雖社工自稱服務時間還算足夠，但卻表示無法準時下班須待在職場撰打行政文件，沒時間陪伴家人，歸納其原因雖行政工作佔比已不如文獻所提及之高占比，但行政文件佔用太多時間及通報系統資料不全時將花費很多時間去尋找服務對象。

五、實務傳承與潤滑角色的扮演

(一) 督導之角色功能

保護性社工督導的主要功能有教育、行政、支持、調解，社工：「我覺得督導的功能，不外乎是我們講得教育、行政、支持跟後來講得調解」

1.教育

保護性社工成員資歷落差，督導的教育角色極為重要，社工：「成員的組成的...落差有點大，有剛畢業的弟弟、妹妹，也有做很久的資深社工.....是要靠督導，去幫忙社工做提醒.....去釐清一些比較複雜度高的個案.....保護性的督導，他的教育功能是需求是高的」。

2.支持、認同、理解

保護性社工面對案件壓力大，其情緒的紓解常要靠同事及督導之支持、認同及理解，社工：「保護性的社工，他的案件衝擊性是高的.....訪一個案回來，可能是被案家罵的狗血淋頭，.....那個情緒上面的紓解阿，我覺得除了同儕以外，如果督導能夠給予一些支持.....然後有長官的認同跟理解，所以我覺得其次是支持」

3.調解

督導介於社工和主管之間，督需調解雙方在工作取得平衡點，社工：「督導剛好卡在社工跟主管的中間.....所以他等於是夾心餅乾.....佈達長官的政策跟命令，然後但是可能這個政策跟命令，是有時候同仁不認同的，或者同仁執行起來沒有這麼順利的.....督導夾在中間的...中間主管的角色，你要怎麼協助你的機構跟你的同仁，在這個工作中取得平衡」

4.行政工作的支持

保護性社工的行政工作繁雜需要被協助，社工：「我覺得比較弱的...當然就是行政上面的支持.....」可能就是幫忙報表填寫及系統操作或公文處理，社工：「報表的填寫阿，系統的操作阿，或者是公文上面怎麼去弄」，摸不著頭緒的事情等等，社工：「對同仁來說還是摸不著頭緒，這時候督導就要給一些協助」。

(二) 與長官意見不同之處理方式

1.避免衝突

與主管之間盡量避免衝突，社工：「有的主管心胸其實不是那麼的寬廣，他可能吵一次架，他就記得你了」，所以我會自我克制情緒不和主管衝突，社工：

「不至於跟主管發生衝突，因為會提醒自己要稍微忍住」，而且主管是能溝通的人就和他溝通，社工：「如果你跟主管的意見不同，如果今天主管是一個可以溝通的人，我相信用溝通、討論的方式是可以處理」，反之一意孤行的人和他起衝突也對事情沒有幫助反而自身會受到傷害，社工：「若他是一個不能溝通的人，你跟他吵也沒用阿，你只會被列入黑名單，對事情也沒幫助阿」。

2.彈性的與主管互動

配合主管建議，但若行不通會向主管提自己看法，社工：「**主管!你給的建議我試過了，不行，那是不是可以回歸到我們本來的作法**」，當和社工員處遇不同時會尊重其遇但要以服務對象的最佳利益為原則，社工：「**想先做哪種，但是這個前提之下，是在不影響這個個案的處遇的結果**」。這樣可讓社工員從中學習沒什麼不好，只是不影響生命安及福利身份等重要原則要守住，社工：「**是從中去學習，我覺得沒有什麼不好，但他是有一些前提要先假設影響到生命安全或福利身分，那就不能輕易做嘗試**」。

(三) 實務的傳承

1.新手社工的人生歷練不足困境

對於新進之年輕保護性社工作其困擾有其人生歷練的問題，社工：「**覺得就是他的人生歷練的問題，畢竟他才剛出社會**」，同時年紀太輕很難有說服力去說服跟家長討論如何教小孩，社工：「**家長看到我一個小毛頭，跟我講不要打小孩、不要幹嘛**」，況且實務經驗不足常會楞住不知如何回應而要回來討救兵，社工：「**一開始都會被嚇到愣住。.....不知道怎麼回應，回來跟督導問一問，跟同仁分享，可以換個角度跟他聊**」，同時因實務經驗的不足只停留在學校之理論階段，社工：「**他們可能還比較停留在學校的理論的階段，沒有任何的實務經驗**」，也因為人生歷練及實務經驗的不足，故案件的衝擊和危險性和複雜度較會承受不住，社工：「**案件的衝擊，那種案件的危險跟複雜度，他可能比較承受不住**」。

2. 督導協助彌補實務經驗不足

對於新手之人生經驗不足可用自我表露方式回應，社工：「**你可能可以跟案家說，我自己沒有，可是我也是當人家的小孩，我不希望我的爸媽怎麼對我**」，或以別人之人生經驗轉化成自己經驗和同仁分享人生經驗及換個角度去思考，社工：「**要去跟同仁分享，換個角度去跟案家工作。所以我覺得他們比較吃虧的是人生經歷這件事情**」，當遇到困難不知如何解決時，督導就是一俾很好陪伴的人和其功能性，社工：「**遇到困難之後，我們可以怎麼樣解決，我覺得這種狀況下，督導就是一個很好的陪伴的人跟功能**」。

由上述可知、督導角色因上有長官下有組員須避免各式衝突才能適時建議組員執行的困境給長官也利於向組員佈達長官的政策做為一潤滑的角色，對於新手社工更有各式實務上及人生經驗之傳承，故督導須對其組員有教育、行政、支持、調解等功能，督導亦需和組員間建立信任關係如此透過個督時間為每個組員做情緒的調解和梳理就能事半功倍。

第二節 現代六度行者

一、布施行：社會工作是利他亦是布施

(一) 助人工作是布施的行為

六度的布施與社會工作助人的內涵一致，社工：「我自己覺得宗教講的利他，其實就是利人的概念……與社會工作講的自助助人，其實是有一定的契合」。社會工作是協助服務對象能在社會上獨立生活，社工：「那我們社會工作講的自助助人，你個案自己協助自己成長、茁壯、穩定了，其實你也是在穩定整個社會的脈絡」。當個案與家庭問題被解決就會降低社會問題的產生，社工：「雖然我們的目標是個案，或者是個案跟他的家庭……當這個個案、這個家戶，他的生活狀況、受照顧狀況被穩定，其實他對社會來說是降低一個社會問題的產生……就是在穩定整個社會的狀況」。

(二) 利他之善回饋

研究對象曾經對助人工作卻無法有善報感到灰心，社工：「覺得我們好像幫助了不少孩子，可是在這個時候沒辦法幫自己的小孩，所以我們那時候就是還蠻灰心的概念……她出生的時候只有 945 公克，非常的小……醫院打來已經叫我們去簽，就是病危通知，然後也建議我們放棄急救……」。研究對象感受利他利己之善報，早產兒關關難過關關過，社工「……復原了，她也躲過開刀的狀況，然後到最後出院」。服務對象也體驗到默默行善有福報之回饋，社工：「覺得當社工，默默直走是有一些福報的回饋，因為她自己好幾次嚴重的車禍都閃過了……就好像有一些福報上面的回饋」，當社工很累但值得，是工作同時也是善行，社工：「好像我默默地在工作中助人，可是我自己有得到……福報的回饋，……其實雖然這工作很累，可是我覺得還蠻值得做的」。

由上述可知，社會工作幫助每個個案，穩定個案同時穩時穩定社會狀況，減少社會問題不只是利個案同時也利整個社會。

在於助人的同時，社工慶幸自己為社工，助人的同時亦有利他反諸利己之善回饋。保護性社會工作很累但是很值得做的工作。故，社會工作是工作也是善行，助人也是助己。

二、持戒行：社工倫理與依法行政之重要

（一）社會工作倫理

1. 保密原則

社會工作是最重要是保密原則，社工：「我覺得我最重要的，第一個大概是**保密**……因為**保密是社會工作裡面最基本的要求**」。首先，對通報人的保密是安全保護亦是責信，社工：「對通報人的一個安全的維護，而且是對他們的一個責信」；此外，保密原則需建立在人生安全為首要考量，社工：「就是**生命安全還是第一個要則**」，若服務對象跟社工表示其福利不過要殺家人，社工以生命安全為考量而無法對服務象之想法保密，社工：「**假設他的中低收不能過，他就要去殺了他媽媽跟姊姊，然後我們福利的社工就嚇到了阿……她覺得還是要趕快報警，因為人的生命還是維持在第一要件**」。

2. 案主自決的限制性

社會工作保護案常說倫理要尊重服務對象，社工：「我們在保護案會常遇到，我們也講說倫理要**尊重案主**」，未成年之服務對象自我決定是困難的，社工：「比如說遇到像青少年的孩子，他可能因為在青少年階段，……兩方打架之後，他就是不要回這個家了，可是我們這時候要尊重他，**案主自決嗎？**」。在服務對象尚未有能力自我決定時，還是得依靠社工專業來判斷，社工：「**尊重他說你不用回去，可是不用回去，他要去哪？你不可能把他安置起來，因為這不符合我們兒少安置的條件跟對象**」。

（二）依法行政是圭臬

政府部門最重要的是依法執行，社工：「在公部門的社工來說，**依法行政非常重要**」。當服務對象發生不幸，就是看社工有無依法行政，社工：「**重大兒虐案**

發生，第一個被檢討的都是社工前端的處遇工作有沒有依法行政」，其次才是檢視社工處遇是否不完善，社工：「那才會檢討你處遇的細膩度是不是哪裡有什麼疏漏，我覺得那又是另一個層面的問題」。政府執行業務必須依據法律，社工：「依法行政真的非常重要，因為你就是代表政府在跟這個家庭工作.....保護性社工我們來講，我們有家暴法、性侵害防治法、兒少權利保護法，然後身權法、老人福利法，這裡面法都有相關的保護」。有任何紛爭即可透過法院根據法條做相關之判決，社工：「你就是得透過法院去完成你的撫養義務的確認嘛，你經過法院的裁定，告訴我你免除了、你減輕了，我們才能來談你的法律.....，不然你就是透過法院去處理你的撫養義務的一個判決」。

由上述可知，社工的兩難主要有保密原則及案主自決，但兩難的選擇最基本考量要基於人命安全及服務對象的最大利益為原則。

政府為社會工作訂定許多法案就是讓社會工作者有所依循，且如有重大兒虐案檢討的都是社工處遇工作有沒有依法行政，故依法行政很重要。

三、忍辱行：忍之調適與有所不忍

(一) 不合理要求及不理性行為

1. 被反鎖在個案家而心理恐嚇

社工人員被慢性精神疾病患者反鎖者在個案家，當下極度恐懼且害怕，社工：「那一次遇到的就是慢性精神疾病患者，.....他就從外面用鎖把我們社工鎖在裡面，所以我們社工在裡面是打不開的，...我們那社工嚇死了，恐懼感是很害怕的，因為她又是一個女生，被鎖在裡」。

2. 遭遇身體暴力

有社工突然被攻擊，社工：「不知道為什麼就突然攻擊他，而且是從後面，所以他是完全沒有預警的狀況下就被打」。此外，也有開完法庭就在法庭外被毆打，社工：「他們開完庭之後就在法庭外...打他了，對!然後他就是他誤以為他是小王」。對於人身攻則會考慮提告，讓對方知這個動作的嚴重性，社工：「那種人

身攻擊的，我們就會考慮，因為我們要讓對方知道，你做這個動作的嚴重程度是什麼」。

3.辦公室的叫囂

到辦公室叫囂與破壞公物，社工：「到辦公室叫囂，然後去破壞我們的花盆，倒沒有對社工動手，但他就是破壞你重要的一些物品」。

4.遭受服務對象情緒失控行為

遭受電話辱罵、陳情及要求更換社工，社工：「他要申請保護令的逐字稿.....是一個代書，我們覺得他能力是夠的，我們就跟他說你可以自己寫.....我們拒絕他了，他就覺得我不是人，我怎麼可以拒絕他的要求.....也是打電話來一直罵我，然後一直陳情我，說要把我換掉」。

(二) 主管與同儕心理支持

在遇到服務對象不理性的行為會告知長官，得到情感的同理慰藉，社工：「還是要告知，那一來是得到情感上面的同理跟慰藉」。主管是挺我的想法，社工：「我的主管是挺我的，會有這樣的想法.....安撫同仁，辛苦你了，怎麼會遇到這種不明理的一個對象之類的」，或同仁一起罵一罵對方，緩解情緒，社工：「那可能會跟他一起罵一罵那個人，緩解一下他的情緒」。

由上述可知，保護性社工需面對各式之不合理要求或不理性行為造成心理恐懼或對肢體的攻擊造成身體的傷害，在辦公室有時亦會遇到叫囂或恐嚇，這些情況常會造成保護性社工的身心壓力。

而社工對於這些情況之因應通常對於言語辱罵或破壞小公物通常會體諒對方的心情而不予追究，但，對於對身體的暴力行為則會考慮提告，讓對方知道做件事的嚴重性。

對心理的調適第一時間通常會告知長官得到他的同理和慰藉，及和同仁訴說得到情緒的緩解。

四、精進行：與時俱進及工作態度，明瞭脈動才能解決問題

(一) 在職進修

規定社工師一年需進修 20 小時且進修內容需和工作有相關，社工：「因為社工現在有被要求說，你一年的在職進修的時數.....在每一年至少要 20 小時.....對你的服務工作是有關的」。所以，不同的家庭暴力組別需要去上相關領域的課程，社工：「不同的組阿，有性侵害、成人保護、兒少保護，所以你不同組的社工，你要去上不同領域的課程」。另外，還有派訓課程及衛福部針對新進社工或資深督導的受訓課程，社工：「它有一些是固定派訓的課程，像衛福部它也會針對各地方政府的新進的保護性社工，還有督導，督導就是...它會分新進跟 3 年以上的資深督導，會有不同的受訓課程」。

(二) 付費課程有意願付費上課

有部份付費課程，可以選擇付費上課，社工：「社工師公會它也會不定期的開一些課程，那些課程當然會有一些收費的制度，其實社工有興趣，他還是願意付部分的費用去」。

(三) 實務進修課程應符合社會現況之課程

進修課程須與時俱進，要去服務那類型的人就要進修那類課程才聽得懂服務對象的意思，社工：「那我覺得教育訓練就要來補強這些東西，因為你的社工要去做這一類型的工作，你就要給他這類型的知能跟工具，他才會聽得懂個案在跟他講什麼」。故進修課程要安排新的趨勢知識讓我們更有能力處理問題，社工：「不要再停留在過去，只是在幫我們複習.....我覺得新的資訊要一併帶進來，這樣才會越來越強大」。

由上述可知，保護性社會工作對於實務精進須每年進修 20 小時，而社工對於進修課程的精進不只上派訓課程同時亦有時會自費上付費課程。

對於工作態度需有「直誠」，才能建立夥伴關係共同解決問題，且要做好情緒管理及督導的適時的關心減少移情作用的發生。

且現代社工課程則要備有要那類服務類型就必須進須那類的課程，如此社工才能明瞭服務對象的語意。故，課程不要只停留過去要有新的資訊才有能力解決新的問題。

五、禪定行：穩定心情、為恐懼及情緒找出口

(一) 多元的情緒紓壓方式

1. 飲食

對於情緒的處理方法各有各的做法，有的人喜歡飲食，社工：「對，有人去**大吃大喝**」。

2. 靜心

部份人喜歡靜態的方式，社工：「然後有一個他比較靜態……他覺得他去看**一場電影，去聽個音樂、旅遊**」。

3. 同儕一起發洩

目前單位上最直接的方法就是於辦公室一起發洩情緒，社工：「**我們目前最**直接的方式是在辦公室一起罵人」。

4. 向家人傾訴

回家向先生抱怨，社工：「**像我回來就會習慣跟我先生抱怨**」，或透過可訴說之對象傾訴，社工：「**就覺得我有很多可以情緒訴說的對象**」。

5. 紓壓課程與諮商課程

中心都會安排若干場之紓壓課程，社工：「**中心會幫我們每一年都會安排個幾場，是跟舒壓有關的課程**」，及自付部份的諮商課程，社工：「**有一個制度是他有提供社工……部分的諮商費用的補助**」。

6. 訴苦管道

人事室設有訴苦管道讓社工紓緩情緒，社工：「**我們自己的人事室也有發展，就是有一個訴苦的管道**」

7.宗教力量

借助宗教的力量如宮廟參拜，社工：「會帶著同仁去辦公室附近的土地公廟，跟我們附近的媽祖廟走一走、拜一拜」。

由上述可知，恐懼會造成壓力進而影響情緒產生情緒問題，處理方式有大吃大喝、看電影、聽音樂、旅遊來平緩情緒而最宜接的方法即在辦公室直接透過同仁的同理及訴說得到理解和認同、回家後跟家人抱怨與同為社工的朋友訴說。除上述方法外另可透過各式課程，如紓壓課程、自付部份費用的諮商課程。或單位人事室訴苦管道與借助宗教的力量至宮廟參拜。

六、般若行：真情實義才能瞭解真相及止惡向善的意志

（一）敏感度從實務累積的專業知識

保護性社會工作人員需具敏感度，社工：「覺得保護性工作啊，敏感度」，對於敏感度是需要從經驗中累積來，社工：「可是我覺得這個敏感度是需要經過經驗的累積，他真的不是剛出社會的社工可有」，亦可從同儕或督導來分享，社工：「那除非是透過同儕或者督導一些案件的分享」。

（二）保護性個案之傷勢的判斷

對於社會工作者需加強對於傷勢專業的判斷，社工：「我覺得保護性社會工作有一塊是跟傷勢的判斷」，且服務對象的傷勢的樣態是實務上意想不到的，社工：「我們實務上會遇到很多你意想不到的...傷勢的樣態.....會比較期待是要去加強這些訓練跟一些知能」。

（三）避免移情作用

大部份移情作用社工是可察覺的，社工：「大部分的人是可以察覺到的」，督導應也需特別留意社工的情況，社工：「但是他沒有辦法察覺得到，督導應該也可以察覺得到」。當社工會針對某類型案件而非理智的判斷時就需特別留一是否有移情，社工：「是因為他會抗拒某一種類型的案件.....當他遇到這件事之後.....他自己親身的經歷.....他會特別有情緒會一味地直接就是對家長下判斷

了」。當發生類似的移情作用時就必須轉案，社工：「當他已經有出現這樣的一個情緒反應的時候，有稍微調整一下他派案的案件，就是這一類型的案件，盡可能不派給他」。

（四）下班後不受公務制約

在辦公室完成的工作盡量不帶回家，社工：「會影響到家庭生活或自己個人的生活，我會盡量空出自己，能夠在辦公室完成的工作，就盡量不要帶回家」。但社工的工作量很難不在家繼續加班，社工：「我覺得要盡可能不把工作帶回家，但是我要坦白說，很困難」。社工帶工作回家原因：(1)看不完的記錄，社工：「坦白講，我自己個人很難避免，因為包含在辦公室看不完的紀錄」；(2)時效性，社工：「因為時效關係，我得把他帶回家看」。

（五）工作價值觀

社會工作所需之價值觀是尊重與愛，社工：「我覺得尊重.....再來是我覺得愛一定要」。首先，尊重：不能只聽一方的說詞，必須尊重雙方的想法，社工：「真的就是吵架，所以各有對錯，所以我覺得不可以只單聽哪一方，兩邊的訊息要去核對跟做確認」，若無尊重的心而直接做價值判斷，比較容易引起衝突及關係難建立，社工：「尊重的心態進去這個家，而不要先做價值的判斷，易起衝突無法建立關係」。其次，若無愛去處理公務就會對服務對象毫不關心，社工：「你沒有愛的這種感覺，我覺得你進去這個家戶，你真的是公事公辦欸.....可是他可能有一些背後的議題我們沒有這樣的一個信念的時候，你就是公事公辦嘛，問完、蒐集完就走」。而如果把愛帶進來後，更能瞭解家庭背景及成員，社工：「我覺得你要對這個家戶要去期待跟愛的態度帶進去，然後去尊重他們每一個人的一個狀況跟家庭背景的脈絡」。

由上述可知，保護性社會工作要不斷的工作中累積各式實務經驗，如敏感度、傷勢的判斷等等，且須避免在務當中將個人情緒置入情緒才能當一個客觀的第三者來解決問題，且明知，帶工作回家會影響個人之家庭生活仍將工作帶回如看不完的記錄、時效性或卡在個案上的問題。

故，一位保護性社工要做好其工作不只是學識及實務經驗。正如，第二章文獻探討中星雲大師所指出的「般若不單單是智慧且難以說明，故以智、情、意」解釋之。如同，保護性社工須有豐富的實務經驗以克服各式挑戰及真情實義之愛與尊重和幫助服務對象解決問題的熱忱和意志。



第五章 研究結論與建議

本研究經由一位資深之保護性社會工作人員之自我敘說來瞭解社會工作之現況及困境，目的希望藉由其敘說來瞭解保護性之現況及不足並透過人間佛教六度行與保護性社會之相關性來協助之。期待本研究結果及建議能提供相關單位參考，對於保護性社會工作人員面臨之困境能有改善之機會及可能，期讓保護性社會工作人員更能成為名符其實之快樂之助人自助者。

第一節 研究結論

本節由研究問題中分出叁個面向依序說明之：一、保護性社會工作在職場上的困境為何；二、六度行之保護性社會工作；三、六度行協助保護性社會工作人員面對職場困境。

一、瞭解保護性社會工作在職場上的困境

保護性社會工作於職場面對的困境，可分為顯而易見之外顯因素如人身安全與薪資結構等衍生之問題；內隱因素則由職場文化、處遇困境等造成外人無法輕易窺探之心理壓力問題與督導實務傳承與潤滑角色的扮演。

(一) 外顯困境：人身安全與薪資結構

1. 易遭攻擊社工類型及原因與防護

易遭攻擊保護性社工類型分別為兒少保社工跟親密關係暴力的社工，原因大都為剝奪親權、保護安置及社工逾越個案所能容忍之界限。辦公室易遭不理性民眾闖入找社工算帳或理論但辦公大樓因分工及規劃問題，無駐衛警且無警民連線系統只能撥打電話報警但有時效上的問題，幸至目前為止無大事發生。

2. 自我保護措施及安全課程之期待

對於人身安全的預防，如要家訪須確認相關資料背景、攜帶防身器具遇到緊

急狀況時使用。目前政府對於人身安全有至少六小時之規定及上課課程和民間單位舉辦之課程，大致以法律常識與防身術以簡單實用性為主，但對於人身安全課程冀望有關位安排實演練課程及同仁間的實務分享。

3.資深社工制度改善薪資結構留住人才

從薪資結構方面來看公部門是優於私部門的且中央有注意到社工薪資結構上之問題。從政府之社安網 2.0 中之資深社工、督導制度從中可看到中央有注意及反映出薪資結構問題，資深制讓資深社工薪資有上調一階的機會，可鼓舞社工士氣及降低流動率同時對於實務經驗之傳承有相當大的功效，更能讓社工對未來有期望。故，對目前薪資雖不滿意但能接受。

4.政府的不作為讓薪資回捐問題難禁絕

會發生回捐問題之原因有：(1)政府角色不明確對於回捐單位沒明確的罰則；(2)在同樣的基構工作但因承包政府工作之社工較其他社工薪水高，此同工不同酬現象亦是回捐原因之一；(3)目前大環境不佳，募款不易，社工薪資的回捐成為機構財源之一；(4)有少部份社工和機構的條件交換而配合回捐。

(二) 內隱困境：職場、處遇及心理壓力及調適

1.職場氛圍與互動

組內之同仁互動氛圍是融洽及團結的，但有部份議題組跟組或科跟科因立場的不同有些歧見。此時，職場大主管如同為社福相關背景較能理解及瞭解同仁利於消除歧見，同時較會注重同仁福利。

2.安置為目前處遇最大困境

對保護性社工目前最大的處遇困境為安置問題，其原因有安置人數只增不減，健康只有更差沒有更好後續費用陸續增加，疫情影響看護無法入台灣市場同時導致有床無人看顧因而一位難求導致床位價格上漲。讓原本不足之安置費更是捉襟見肘只能另尋補充經費，目前來源有：向社會局借預備金、兒少社會救助金專戶借錢、救助科幫忙、民間之善心人士及企業的指定捐款及非指定捐款。

3.有足夠時間服務卻無法準時下班和家人互動

雖社工認為服務時間還算足夠，但卻又表示每天幾乎無法準時下班且和家人互動的時間不足，而無法準時下班原因大都須在職場撰打 Paper work，歸納其原因雖行政工作佔比不高，但 Paper work 佔用太多時間及通報系統資料不全時將花費很多時間去尋找服務對象。

4.壓力及負面情緒來源與調適

(1)社工壓力來源除安置問題外還包括有案件過於複雜及和時間賽跑之案件與網絡、家戶、學校、案家自己之不合理期待。

(2)社工負面情緒來自於服務對象或相對人的辱罵、不被服務對象所接受。

(3)壓力及情緒的渲洩及調適方法有辦公室情緒慰藉、家人支持、社工友人同理。

(三) 督導：環環相扣與承先啟後的角色

1.督導實務傳承及情緒的梳理

督導對社工有各式實務工作如處遇、行政工作等等之傳承與理解及支持，對於情緒及壓力調解。如同本節第一段和第二段所提及的各式外顯及內隱困境唯有督導和組員必須建立信任關係才能順利推動及解決。

2.環環相扣：讓長官和同仁同心協力緊扣一起

要和同仁建立信任關係則對於督導須處理好和長官及同仁間的互動、維持上下融洽，可利於長官要求事項佈達給同仁順利推行，同時也方便將組員處遇困境適時告知長官，增加職場的和諧及向心力。

二、六度行之保護性社會工作

(一) 是工作也是善行，累但值得

社會工作旨在減少社會問題，而保護性社會工作以體力和專業能力來解決服務對象的問題、痛苦與悲傷，其內容正包含六度佈施之財佈施、法佈施及無畏佈施，利他亦常出現利己之善回饋。故社會工作是工作也是善行，助人也是助己，雖保護性社會工作很累但是很值得做的工作。

(二) 唯有不斷的向前學習才能在兩難或叫囂等困境中做出判斷

1. 處遇中叉路的應對

政府訂定法案就是讓社會工作者有所依法行政的法條，社會工作上常遇到之兩難通常是保密及案主自決，其基本考量點須為人命安全及合作對象最大利益為原則及依法行政。再者為實務經驗的累積與精進專業知識用善巧化解兩難的徵結點或衝突的雙方。

2. 面對著情緒高漲之不理性民眾

保護性社工面對各式不理性或情緒高漲民眾在當場或事發後至辦公室叫囂恐嚇造成心理恐懼或身體傷害成為保護性社工身心壓力來源之一，雖保護性社工儘量以和為貴對於言語辱罵或破壞小物品會考量當事者心情而不追究但對於身體的傷害會考慮提告。對於當下之心理調適會告知長官及同仁訴說取得同理、慰藉及情緒緩解。

3. 與時俱進與工作的態度，明瞭社會脈動才能解決社會問題

對於兩難或不理性民眾之困境，是否因缺乏服務類型之專業能力造成雙方誤解而衍生出問題及困境，政府要加強保護性社工專業能力規定每年 20 小時進修及派訓課程，對專業能力的精進部份社工亦會上付費課程。除專業能力亦需有真誠的態度才易於和服務對象建立信賴關係，同時要做好個人之情緒管理減少移情現象的發生。

(三) 穩定心情、為恐懼及情緒找出口及止惡向善的意志

保護性社會工作人員須於工作中累積各式實務經驗、處遇技巧，同時也在工作中面對各式恐懼及壓力造成之情緒問題且在責任感及跟時間賽跑式的將工作帶回家影響個人家庭生活，保護性社工雖有豐富的實務經驗以克服各式挑戰及真情實義之愛與尊重和幫助服務對象解決問題但其面對處遇、恐懼等身心壓力時其平緩情緒的方法雖有上紓壓課或諮商課程但大都以向同事、家人訴說為主要方式而無一套相似於保護性工作內容的宗教哲學理念支撐著，下一段將從六度行協助保護性社會工作面對職場困境論述之。

三、六度行協助保護性社會工作人員面對職場困境

從文獻探討中指出「情緒會直接影響服務品質以及對服務對象的心理、生理之復原重建，故有提出社會工作教育要補強對生命關懷、人生哲學、倫理價值及靈性教育等心靈課程進」。六度正是一種人生哲學同時強調對生命的關懷與倫理價值的靈性教育。

(一) 布施行：財布施、法布施、無畏布施與善行

「布施」不是施捨與憐憫而是助人自助，正如保護性社工以體力之財布施、專業知識之法布施和解除服務對象痛苦、悲傷、驚恐和苦惱之無畏佈施此自助助人及利他利己之善行，讓社工增強其服務的信念及價值觀。故，社工覺得社會工作很累但是很值得做的工作。

(二) 持戒行：持戒即尊重法制

「持戒」，尊重法制、遵守倫理規範。政府訂定法案就是讓社會工作者有所依法行政的法條。

(三) 忍辱行：忍辱與擔當

忍，是擔當，是有力量的；是積極、向上、犧牲；是忍辱負重。

保護性社工面對不理性或情緒高漲民眾，為服務對象最大利益雖遭受服務對象或相對人言語恐嚇及辱罵常忍辱負重而不與之計較，看是受辱卻是一種有力量有擔當表現，

(四) 精進行：敬業精神、精益求精

精進。工作認真、不苟且、不斷研究、突破。

正如社會工作要解決什麼社會問題就要學習什麼專業知識，隨時於實務上之精進且要有敬業精神及不苟且的心才能體察服務對象的真正問題。

(五) 禪定行：保持正念、心常喜悅快樂

禪定。講話小小聲不吵人，一副悠悠然不計較的樣子，這就像禪定。

保護性社會工作常面對著不理性民眾之恐嚇辱罵及工作等身心壓力能透過禪定來平緩情緒及壓力的紓解。

(六) 般若行：智慧、真情實意、止惡向善

正如保護性社會工作人員除了實務的精進亦要透過智慧善巧來解決服務對象及相對人的問題，同時要有愛及尊重的真情實意才能看到問題的真象及幫助服務對象之止惡向善的意志。



第二節 研究建議

一、保護性社會工作困境建議

(一) 人身安全之建議

透過同仁實務上之分享，同仁當下之心理警恐、現場氛圍及應變方法易於讓同仁感受及同理是課程老師無法表達來的。對於辦公室安全如無駐衛警應設立警民連線系統方能使警方快速趕來制止不理性民眾。應立法對社工人身攻擊者採非告訴乃論且加重其刑責亦不得易科罰金來嚇阻不理性民眾。

(二) 資深社工改以技術等級社工

有關社工員薪資問題雖政府有看到此問題逐漸改善中，如資深社工員、資深督導制度來改善薪資。但從結論中可看出保護性社工實務性的重要而目前薪資以年資及社工師或社工員計算，社工師考試看似公平但一位實務經驗豐富若不擅長考試則無論實務多豐富仍無法當上社工師。因而無法以社工師身份調薪，建議有關單位可考量資深制度加以擴大，將資深制度改以設定不同技術等級設定不同的考核以專業技術技士對其薪資加給以留住更多實務經驗豐富之社工。回捐問題牽涉同工不同酬及政府的不作為。如，社工技術等級化可將外包業務限定社工等級，同時政府應於私部門之新聘社工應以公文方式告知政府對回捐的態度絕不姑息及社工權利，若單位有回捐問題應立即告發單位而不要讓自己的權益被剝奪且對回捐單位需立法追究其刑責。

(三) 人口老年化之處遇問題

台灣人口老化嚴重已非一朝一夕，社工之安置困境只是人口老化之冰山一角，政府應將此問題加入人口老化長照議題加以通盤規劃。老化問題對社工安置之處遇造成的壓力會愈來愈加重，建請有關單位增加一組人力專門做老人安置之協調關懷工作，否則社工將在此消耗很多精力及時間。

(四) 行政工作和時間的分配

對時間的分配加以規劃：社工員無法準時下班，大部都在打文件資料，原因有文件資料太多太雜，對文書軟體操作流程做一次之通盤檢討與改善。同時建議社工在做訪談後先盤算 Paper work 整理之時間，以便做為何時回到辦公室時間處理後續問題的依據。

二、六度協助保護性社會工作人員面對職場困境

結論中可看到社工認為社會工作是一種工作也是一種善行讓社工覺得這工作是有價值的。故，雖然累但這工作是值得做的同時也由佈施觀點增加其價值觀及服務的信念。倫理規範如同六度之持戒：依法行政尊守法律。社會工作者常遭遇到不明理之言詞辱罵和六度之忍辱亦有異曲同工之妙。六度之精進正是社會工作實務不斷的累積，要解決什麼社會問題就要學會那種方法，時時要隨著社會的脈動去進修新的課程。由結論可觀察出保護性社會工作人員面對情緒或工作壓力大都是跟身旁人訴說。建議社會工作課程或進修課程增加六度宗教哲理以其哲理觀點可以增強社會工作者之信念，而其禪定課程更有如下優點：

(一) 禪定可紓壓及情緒管理

文獻探討中也指出「有不少人感到生活空虛，精神焦慮，苦痛倍增。所以，這個能解決生命問題，提高生命境界的禪學，在世界各地，引起知識份子和社會人士的重視」。同時禪定也衍生出之正念、正定及冥想與禪觀是目前坊間常見之紓壓、減壓、情緒管理課程。

(二) 透過禪定內觀可觀察出不同觀點

社會工作面臨來自工作上、服務對象、相對人、網絡及陳情壓力及情緒、恐懼等心理的受創，而六度之禪定，簡單上可解釋為冷靜、沈著及遇事不慌亂，對上述之問題有一定程度的紓緩及調解作用。透過禪定可達正定、正念效果，且由冥想中抽離自己，使自己成為無關之第三者而洞見事情背後的真象，也因對事情有更深的認識更能用智慧去面對同時解決之。

（三）六度可改變社會工作者在社會上的觀感

禪定課程的研習更能使人間佛教之六度行讓社會工作者及一般社會大眾更能明瞭社會工作是一種善行，同時一位專業的助人自助之保護性社會工作人員，要有如同觀音菩薩的聞聲救苦的慈悲心、地藏菩薩無私助人的意志之願力、普賢菩薩的德行和文殊菩薩的智慧。同時也藉此提昇社會工作之不僅是一助人工作，也是菩薩行。社會工作者雖然不是神但是信仰哲學的力量，讓社工和神的哲理併肩而行服務更多人，社工將不只是一位小小的社工員而是六度菩薩行之善行者。



參考文獻

一、中文

方昱（2009）。〈反思性社會工作：「漂流社工」的社區實踐與社工教育〉。《東吳社會工作學報》，21，83-100。

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。

王彬（2018）。〈菩薩行的現代轉型-以星雲大師人間佛教理論實踐為中心的探討〉。《人間佛教學報》，16，56-83。

王順民（1998）。〈人間佛教的遠見與願景-佛教與社會福利的對話〉。《中華佛學學報》，11，223-253。

巨克毅（2015）。〈人類進步觀念演變中的宗教反思〉。《宗教哲學》，73，1-18。

印順（1992）。《佛在人間》。正聞出版社。

印順（2009）。《印順法師佛學著作全集》。中華書局。

吳明珍、徐瑋婷、鄭友芳、蕭丞芳、陳淑玫、張英陣（2015）。〈真的嚇著了：社會工作者的恐懼經驗〉。《東吳社會工作學報》，29，87-110。

吳敏欣（2015）。〈從「撥號號碼」的變遷看台灣保護性業務的發展與演變〉。《當代社會工作學刊》，8，43-61。

呂季芳、郭俊巖（2017）。〈兒少保督導功能與新進社工員專業知能養成之研究〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，7（1），69-112。

妙凡法師（2021）。〈人間佛教的佛陀觀—以星雲大師人間佛教佛陀本懷為探討〉。《人間佛教學報》，34，32-49。

- 李亦園 (2010)。《說文化、談宗教:人類學的觀點》。Airiti Press 。
- 李幸玲 (2017)。〈當代亞洲佛教「人間性」的實踐與批判-兼論新儒家的現代化課題〉。《師大學報》，62 (1)，1-28。
- 李新民 (2016)。〈社工人員情緒感染與心理復原力、工作壓力的相關研究初探〉。《樹德科技大學學報》，18 (1)，71-97。
- 汪淑媛 (2006)。〈家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略〉。《社會政策與社會工作學刊》，10 (1)，189-226。
- 汪淑媛 (2008)。〈論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉。《臺大社工學刊》，17，1-42。
- 沈慶鴻 (2008)。〈老問題、新思索：台北市社會工作者薪資現況和期望薪資之探索性研究〉。《東吳社會工作學報》，18，35-66。
- 林韶怡、蔡敦浩、楊明磊、許育光 (2013)。〈自我敘說研究：一種另類心理學〉。《應用心理研究》，57，1-20。
- 星雲大師 (1999)。《宗派總論》。佛光。
- 星雲大師 (2006)。《人間佛教系列 5 人間與實踐：慧解篇》。香海文化。
- 星雲大師 (2008)。《人間佛教論文集上冊》。香海文化。
- 星雲大師 (2010)。《星雲大師講演集 2》。佛光出版社。
- 星雲大師 (2013)。《百年佛緣 1—生活篇 1》。佛光。
- 星雲大師 (2016)。《人間佛教回歸佛陀本懷》。人民出版社。
- 星雲大師 (2017a)。《星雲大師全集 68》。佛光出版社。
- 星雲大師 (2018)。〈人間佛教的宗要〉。《人間學教學報》，13，2-13。

- 星雲大師 (2021a)。〈談禪〉。《人間佛教學報》，32，2-25。
- 星雲大師 (2021b)。〈生活與般若〉。《人間佛教學報》，33，2-11。
- 洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉 (2012)。〈自我敘說研究中的真實與真理：兼論自我敘說研究之品質參照標準〉。《應用心理研究》，56，19-53。
- 胡中宜 (2010)。〈社會工作者宗教信仰與專業價值之會通與衝突〉。《人文及社會科學集刊》，4，417-458。
- 胡幼慧 (2008)。《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例 (二版)》。巨流。
- 胡幼慧、姚美華 (1996)。《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。巨流出版社。
- 孫智辰 (2012)。〈社工卸甲：一位保護性社工對其社工存在本質之反思〉。《社區發展季刊》，136，190-192。
- 張文良 (2016)。〈「大乘」觀念的嬗變與人間佛教的圓融特質〉。《人間佛教理論學報藝文》，9，342-361。
- 張志宇、林東龍 (2013)。〈基督教社會福利之社會工作者靈性服務初探〉。《社科法政論叢》，1，117-156。
- 張皓喆、宋鴻燕 (2018)。〈佛教信仰與諮商專業的對話〉。《諮商與輔導》，396，45-48。
- 張縉鏐、張英陣 (2019)。〈台灣社會工作者職場抗拒類型之研究-以兒少保社工者為例〉。《社會發展研究學刊》，23，1-35。
- 許惇雅、韓意慈 (2016)。〈成為同工？ 社工人員經歷基督宗教組織文化的衝擊與適應〉。《人文社會科學研究》，10 (3)，1-23。
- 郭冠廷 (2018)。〈佛教的利他精神與社會企業實踐〉。《發展與前瞻學報》，22，

75-88。

陳秉華、黃奕暉、范嵐欣（2018）。〈融入宗教／靈性的心理諮商在臺灣：回顧與展望〉。《中華輔導與諮商學報》，53，45-79。

陳婉庭、黃世州、黃松林（2019）。〈社工實習生對於機構社工督導之壓迫性感受與歷程之研究〉。《社會發展研究學刊》，24，149-177。

賀志峰、古允文（2017）。〈全球化下的臺灣社會工作：邁向真正的專業〉。《人文社會科學研究：教育類》，11（1），1-18。

鈕文英（2017）。《質性研究方法與論文寫作（二版）》。雙葉書廊。

黃彥宜（2009）。〈保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點〉。《臺灣社會工作學刊》，6，79-118。

董芳苑（1989）。《宗教與文化》。人光。

董芳苑（1996）。《探討台灣民間信仰》。常民文化。

詹杏如、陳秉華、范嵐欣、范馨云（2015）。〈心理諮商的宗教／靈性處遇培訓課程之成果評估〉。《中華輔導與諮商學報》，44，1-36。

樓宇烈（2018）。〈人間佛教的理念與實踐〉。《人間佛教學報》，4，10-21。

潘淑滿（2003）。《質性研究：理論與應用》。心理。

蔡維民（2004）。〈宗教信仰與心理諮商-基督教與佛教的初步比較〉。《新世紀宗教研究》，3（2），60-102。

鄧子美（2011）。〈人間佛教概念的釐清與界定〉。《人間佛教研究》，1，55-73。

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究〉。《當代社會工作學刊》，6，86-123。

鄭瑞隆 (2004)。〈家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究〉。《犯罪學期刊》，7 (2)，129-163。

賴宏昇 (2014)。〈社會工作專業人員薪資保障問題之探討〉。《社區發展季刊》，147，223-228。

賴皆興 (2018)。〈「人間佛教」的再思考-兼論心道法師的「人生佛教」理念與實踐〉。《新世紀宗教研究》，16 (4)，197-225。

簡意濤 (2020)。〈佛教社會企業利他精神的實踐〉。《法印學報》，11，123-143。

釋昭慧、釋耀行 (2014)。〈「四諦」與「十二因緣」之教〉。《弘誓雙月刊》，131，27-30。

釋覺明 (2016)。〈星雲模式「人間佛教」回應「全球化」時代關聯性之問題論述〉。《人間佛教研究》，7，285-323。

顧美俐、劉一龍 (2016)。〈社工員的困境與流動意向：個人因素、工作環境與外部環境之探討〉。《財務社會工作與貧窮研究學刊》，1 (1)，153-204。

二、翻譯書

Allen Rubin & Earl R. Babbie (2016)。《社會工作研究方法》(李政賢譯)。五南。(原著出版於 1989)

Amia Lieblich, Tuval-Mashiach & Tamar Zilber (2008)。《敘事研究閱讀、分析與詮釋》(吳芝儀譯)。濤石吳芝文化。(原著出版於 1998)

Martin W. Bauer & George Gaskell (2008)。《質性資料分析—文本、影像與聲音》(羅世宏、蔡心怡、薛丹琦譯)。五南。(原著出版於 2000)

Steinar Kvale (2016)。《訪談研究法》(陳育含譯)。韋伯文化。(原著出版於 2007)

三、網路

104 人力銀行 (2022)。 *超商職缺*。 檢索日期：2022 年 01 月 05 日。 取自：

https://www.104.com.tw/job/7e9eu?jobsouce=hotjob_chr

104 薪資情報 (2022)。 *社工職缺*。 檢索日期：2022 年 01 月 05 日。 取自：

<https://guide.104.com.tw/salary/job/2016002018?analyze=workexp&salary=monthly>

AIT - Taipei Main Office (2020)。 *國際宗教自由報告：2019 年台灣部分*。 檢索日期：

2021 年 11 月 05 日。 取自：<https://www.ait.org.tw/zhtw/2019-report-on-international-religious-freedom-taiwan-zh/>

台灣兒童暨家庭扶助基金會(2022)。 *當月徵才列表*。 檢索日期:2022 年 01 月 07

日。 取自：<https://hr.ccf.org.tw/ManbankClient>

法務部全國法規資料庫 (2021) *家庭暴力防治法*。 檢索日期:2021 年 10 月 29 日。

取自：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050071>

星雲大師 (2017b)。 *人間佛教 I 人間佛教的基本思想*。 星雲大師全集。 檢索日期：

2022 年 01 月 06 日。 取自：

<http://books.masterhsingyun.org/ArticleDetail/article5013>

高雄市政府社會局 (2019)。 *高雄市政府社會局「社安網計畫」約聘社工員徵選*

公告。 高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心。 檢索日期:2022 年 01 月 07 日。 取自：

https://safesex.kcg.gov.tw/News_Content.aspx?n=6771602413BDF7E8&sms=772706F770E392D2&s=3D8816229B6E28CD

鏡週刊 (2020)。 *我們不是神：看不見的社工職業創傷*。 鏡週刊網路電子版。 檢

索日期:2021 年 09 月 01 日。 取自：

<https://www.mirrormedia.mg/projects/taiwansocialworker/index.html>

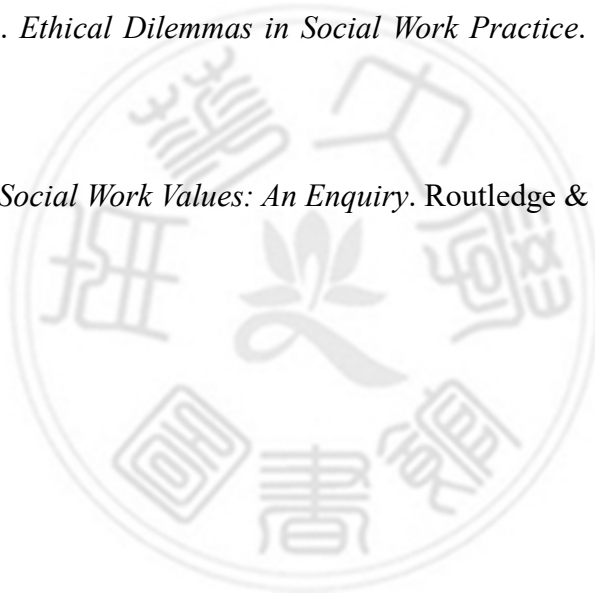
四、外文

Dolgoff, R., Loewenberg, F. M. & Harrington, M. (2005) *Ethical Decisions for Social Work Practice* (7th ed.). Brooks/Cole.

McCann, I. L. & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131–149.

Rhodes, M. (1986). *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*. Routledge & Kegan Paul.

Timms, N. (1983). *Social Work Values: An Enquiry*. Routledge & Kegan Paul.



附件一 訪談同意書

研究主題：人間佛教六度行融入保護性社會工作之探究：一位保護性社會工作人員的自我敘說。

學 校：南華大學宗教學研究所碩士班

研 究 生：曾錦文

指導教授：孫智辰博士

您好：

我是南華大學宗教學研究所研究生曾錦文，很高興能邀您的參與本研究。研究題目：「人間佛教六度行融入保護性社會工作之探究：一位保護性社會工作者的自我敘說。」

您的參與能夠讓社會上更了解保護性社會工作和六度菩薩行思想之議題與關連，社會工作同時也是六度之體現。我們將會與您有空檔時間進行訪談，每次大約一小時左右，訪談次數 3~5 次。為了不讓您的原意有誤解之處，將於訪談時同時錄音、希望您能同意，錄音檔也會在結束後銷毀，以避免個資外流的疑慮。對於研究者所提出之問題，可採自然口語回答。研究結果將以化名取代真實姓名，維護個人隱私及個資。若研究過程裡，欲中止訪談，可立即向研究者提出，最後誠摯感謝您的鼎力協助及配合，謝謝您！

上述內容有任何疑問，歡迎隨時提出。

如同意參與本研究，請在簽署欄簽名，謝謝您！

參與研究者簽署欄

簽名：_____ 日期： 年 月 日

附件二 訪談大綱

一、保護性社會工作實務情境

(一) 人身安全

1.請您描述個案服務的過程情況？是否有足夠的時間與個案互動？如何在有限的服務時間下，瞭解服務對象的問題？

2.您對於執行保護性社會工作上，會有人身安全的擔憂嗎？在您的經驗中，那些個案比較有攻擊性的行為發生？這些個案是自身個性緣故或社工本身互動的技巧而發生攻擊性事件？

3.您認為人身安全要如何避免？職場中目前有哪些人生安全的課程？您認為還需要加強那些課程？

(二) 職場文化

1.請問您每個月大概會增加多少保護性個案？每一個個案需要處理多久才能結案？除了保護個案的工作外，還有哪些行政工作需要做？耗費時間的情況？

2.請您談談職場的氣氛？如社工之間的互動情況、與主管的互動情況？

3.在執行個案處遇上，有面臨到那些在行政支援或資源上的困境？

(三) 薪資結構

1.您認為薪資有反映在社會工作專業上嗎？或是您覺得社會工作人力的制度該如何規劃來對應薪資比較適當？

2.您每天的工作時數？準時下班的情況多嗎？有足夠的時間陪伴家庭成員嗎？

3.您的實務經驗中，是否有聽過薪資回損的情況？社工界會有薪資回損的情況，主要是哪些原因？

(四) 督導制度

- 1.您認為保護性個案的督導主要揮發那些功能？
- 2.您曾經有個案問題而和督導/主管衝突嗎？您認同他的專業建議嗎？
- 3.對於新手保護性社工，他們主要有哪些工作上的困境？需要督導那些地方協助？

(五) 服務過程的心理壓力

- 1.您在服務個案過程中，面對負面情緒感染問題的經驗？您如何走過這心理過程？
- 2.保護性社工會面臨到那些工作壓力？您自己有哪些壓力調適的方法？

二、宗教信仰與社會工作使命

- 1.您服務過程中，會特定去了解個案的宗教信仰嗎？
- 2.您有嘗試運用宗教觀點來與服務對象互動嗎？
- 3.您認為宗教多主張的「利他、自利」的精神，您覺得這與社會工作的助人自助的關係性？

三、人間佛教六度與社會工作

(一) 利他行為

- 1.請您談談在社會工作實務上有哪些「利他」的行為？
- 2.保護性社工是一件「利他」的工作，是否能讓您更能將工作上負面能量轉化成正向的力量？還是您認為這就是工作與善報沒有關係？

(二) 遵守法律、社工倫理規範

- 1.請您談談在工作上有面臨到那些專業倫理上的議題？如個案工作、同儕、主管.....等等。
- 2.社會工作需要依法行政，請您談談有關在實務工作上，「法規」對社會工作的重要性？

(三) 忍辱

1.您在工作上有經歷過被個案言語/肢體攻擊或無理要求的情況，您是如何調適自己面對這樣的情境？

2.面對在工作壓力時，您是委屈忍著還是如何看待？

(四) 專業精進

1.在您的實務職場，會安排在職訓練課程嗎？訓練的意願高嗎？

2.社會工作者除了專業外，工作態度也很重要，您覺得一位社工者需要有哪些工作上的態度？

3.您認為保護性社工對於實務上應加開那些進修課程？

(五) 心態穩定

1.在高度危險的職場中所產生的恐懼感使保護性社會工作有著強烈的情緒感受，您都如何處理情緒問題？

2.對於工作壓力與情緒管理，您有什麼建議？

(六) 般若（知識、價值觀、情感）

1.對於保護性社會工作，您覺得需要具備那些專業的知識？

2.社工教育需要再加強哪些專業訓練才能應付保護性社會工作？

3.您是如何避免發生反移情的情況？如何調適自己不要讓工作影響到自己的個人生活？

4.您覺得成為一位保護性社工需要預備那些社會工作上的價值觀？