



保護服務網絡之承諾與行動計畫

看見




保護服務網絡之承諾與行動
重新得力-工作價值重現之旅計畫
A Shared Future with You

TAIWAN - Best Practice - 菁網獎
探索在工作中的收穫與感動
面對在工作中的挫折與遺憾
整理工作中的多元生存面貌
看見與傳承寶貴的工作經驗
積極捍衛案主生命與尊嚴的故事
終將傳頌後世—讓愛更有力量



Taiwan
Coalition
Against
Violence



國立台灣大學
性別平等教育
中心

◎重要期程預告

報名日期：

即日起至 110 年 3 月 26 日(五)中午 12:00 止

徵稿期程：

即日起至 110 年 4 月 30 日(五)中午 12:00 止

指導單位：衛生福利部

主辦單位：社團法人台灣防暴聯盟

壹、緣起：

「普世的人權究竟由何處開始？從微不足道的地方，近到在家裡。」

—愛蓮娜·羅斯福《世界人權宣言》

早期社會助人工作在台灣的實務工作多以慈善救濟的面貌為大眾提供社會服務，但目前社會助人工作實務的發展已與以往有完全不同的專業現象。除了專業制度的建立，社會福利相關福利措施與法令頒布，政府社會服務專屬單位的增多，非營利組織的蓬勃建立等的發展，台灣的社會助人工作已普遍被認為具有專業服務內容的提供者。

世界及台灣地區近年來發生許多的變化、不斷地在變遷之中，社會問題日益多元，社會工作服務內容也隨之變化多端，社會助人工作是貼近人民需求的專業，必須注意社會的變化及因之帶來新需求，面對台灣社會人口結構、生活型態、經濟政治、家庭結構、科技通訊的各項變化及社會工作方法的新趨勢，我們必須要有所因應。除此之外，面對科技主導之生活型態、世界移民熱潮及時空的縮短所造成的家庭、個人及社區的巨大改變，我們社會助人實務工作者面臨了更大的挑戰。

性別暴力案件得以順利被解決，背後有許多處理暴力危機事件的一線網絡單位，惟這群守護被害人的一線工作人員卻經常遭到忽略，因而希冀表揚傑出人才、激勵與鼓勵團隊合作、網絡整合，達到不同案件處遇方式之共學交流，給予正向支持，以提升保護性工作者之服務熱忱。為有效改善組織改造帶來的衝擊，並解決網絡整合不力的困境，我國政府從中央到地方、從民間到政府，皆有諸多有心人士，不斷藉由網絡整合的倡議，企圖彌補與克服官僚體系的專業切割，預防被害人面臨服務斷裂、遺漏或疏忽等責信危機的困境，並回應日趨多元的性別暴力議題。在這個跨網絡團隊的工作中，最重要的環境除了外在資源，次要的就是不同專業人力的共同協力；是故，台灣防暴聯盟於101年開始辦理「以被害人為中心之整合實踐整合團隊行動力選拔與觀摩研討會」，以被害人為中心之全方位整合性服務為主題，以鼓勵無怨無悔、犧牲奉獻的第一線婦幼保護救援團隊。歷年來皆有可供師法的標竿案件，提供網絡成員學習，並促使網絡合作工作更為精進。所有參與評選的團隊都是令人感佩的有心人，惟在落實以被害人為中心的保護整合網絡，必須兼具專業的工作方法與救命救心的使命。近年來更擴展至以被害人與家庭為中心，更全面整體的打造社會安全網的基礎，然而考量媒體在當前社會文化傳播速度飛速加快的背景之下，媒體對於文化傳播力有很大的影響，是一種不可以被忽略且非常重要的傳播途徑，在性別暴力防治工作的預防工程裡亦是站在第一線，110年網絡團隊除含社政、警政、司法、衛政、教育人員，新納入媒體工作者，鼓勵媒體工作人員成為推動性別暴力防治工作的一員。

且現今社會上的每個角落，存在著許多令人擔憂的陰暗面，一線工作人員是走在最前線的先導者，早期發生數宗助人工作者因工作壓力而結束生命的不幸事件，近三年，政府因應隨機殺人事件、家庭暴力和自殺事件頻傳，投注近70億元預算，預計增聘三千名社工人力，加薪又補人，目的在強化社會安全網，然而，這網子的洞仍大，如只能用手去接，永遠接不完，或者來不及接，有種疲於奔命的感覺，同時對那些被漏接的人充滿無力或疲乏。

衛福部統計，截至2018年底，全國社工師及社工員人數有一萬五千餘人，卻傳出社工輕生離世、社工疑似過勞死，和警政系統一樣，社工要直接面對社會最陰暗的角落，他們卻沒有防身武器：他們面對最弱勢的人群，卻是拿自己的身體當工具，投入個案的生活世界裡。讓人反思此

行業是否抱著一股助人和熱誠愛心就能夠勝任？當今的一線工作人員面對的困境與挑戰又有多少？人們對於一線工作人員的專業存有不理解的地方，而事實上一線工作人員需要處理的事情也往往是超出其工作範圍，工作上具有很大的挑戰，涉及的層面亦十分廣泛，因工作特性必須長期接觸或暴露於高壓、高衝突、工作過量的情境，以至於遭受身心耗損，在處理個案的家庭、情緒、自我傷害等問題時，往往會投入過多自我於其中，無形中消耗許多內在能量，如：替代性創傷、工作倦怠、身心症狀等。當一線工作人員處於這些狀態，可能對人身安全危害情境的敏感度降低，職業安全風險提升。而一線工作人員如遭遇人身安全危害，亦對身心健康會有負面影響。職場安全與身心健康可謂環環相扣，互為因果。

鏡週刊人物組採用台北市社工師公會最新的社工職場問卷普查數據，發現七成以上社工有嚴重心理創傷，他們採訪多位第一線服務社工與前社工，製作專題報導：我們不是神-看不見得社工職業創傷，研究社工是一群專業的助人工作者，為何飽受社會大眾的誤解？他們面對社會最悲劇的陰暗角落，為何成了憂鬱沮喪的專業人士？高工時、高壓力、高危機及高負荷與低勞動條件，幾乎是社工職場常態，也影響社工的工作年資，2007年許祖維的論文研究整理，也發現社工系畢業生投入社工者約五成，就業三年後近三成離開社工圈，留任者又約有三成考慮離開社工專業，社工堪稱是流動率最超的專業團體。另外，台北市社會工作師公會於2020年3月19日至4月6日透過網路發放問卷調查，總計回收324份問卷。包括181人是一般性社工，97人是保護性社工，另外有46人是社工相關工作中。問卷著重調查社工基本工作量、曾遇過或正在發生的傷害、職災發生後的處理情形、機構內督導和同事的相處狀態，以及如何消化工作中累積的心理壓力等。鏡週刊引用問卷中部分提問與統計數據，發現社工的創傷來源，多達七成五來自服務對象（個案），但也有六成六的人認為傷害來自機構主管、督導。有六以上的社工，曾因服務對象言語攻擊而感到恐懼、受辱，或人格受損。此外，七成社工表示案量龐大，個案訪視與紀錄報告做不完，超載的工作量直接反映到社工的身心狀況，超過六成的社工，有消化器官不適或內分泌失調等問題。高達七成七的社工因工作累積的負能量，引發憂鬱、悲傷、沮喪等情緒，七成三的社工因工作遇到重重困難而感到挫敗，對自己或工作本身失望。明顯發現，社工長期累積的無力感、失落感和倦怠，所造成的身心創傷幾乎如影隨形發生在每位社工身上，如同暨南大學社工系教授汪淑媛所說，社工員長期處在希望感很低的環境與族群裡，情緒狀態會被影響，多數社工員常有無力感，嚴重者或時間拉長時，會引發其他精神症狀，例如焦慮、恐慌、憂鬱等，連助人工作者自身也很容易忽略替代性創傷，替代性創傷是指社工經常運用同理心，大量且長期聆聽個案的負面經驗，藉此進入個案情境中，同時卻也帶來傷害，當大腦、思考及情緒被個案的困境占滿後，便會產生創傷症候群。因此協助保護性工作業務工作人員、專業助人者的學習自我照護是極為重要的，如社政、警政、衛政、等相關人員，協助提供心理健康、自我照顧、激勵活動及情緒教育實有必要。

台灣防暴聯盟於105年開始辦理「性別暴力防治培力訓練工作坊」，針對全台灣第一線且資深的性別暴力防治相關人員，希望協助他們重新得力，看見自己的價值，工作坊主要運用表達性藝術治療的方式帶領，透過肢體的擺動促使參與人員放鬆，並運用活絡筋骨法讓參與人員體驗長期在工作中因為危急又繁瑣的模式，使單位的主管、督導...沒有多餘的閒暇時間照顧自己，致使工作陷入僵化的狀態。活絡筋骨的過程中參與人員回顧自己的生命經驗、觀察自己的呼吸，學習放鬆，發現原來在助人工作這條路與自身的婚姻、原生家庭有極大關係，反思後並重新經歷自己也身為「人」有許多的感覺、能量需要再被喚起，因此如何在耗能的性別暴力防治業務中保有能量而不耗損熱忱，務必要先照顧自己才有能量繼續服務，並期待在工作坊後可以回到自己的工作崗位並與夥伴分享。每個人心中都有種子，終將長成大樹，過程中從滿腔期待、熱情到跌跌撞撞、調整自己、夥伴支持，至最後的我不孤單、同力合作，彼此見證為誰而做的我們，與夥伴一起看

得更遠，最後的價值是我愛你愛我身邊的人也愛我自己，這是真實生命經驗的體悟，彷彿看著天空的一顆星，你覺得守護之星在哪裡，最原始的你又是誰。參與者包括社政與警政人員皆於活動結束後回饋分享，他們長期工作耗損自己內在的力量，非常需要有這個機會可以重新檢視自己並找回工作的初衷與意義，明確表達還想要繼續認識與學習的主題是自我照護。

台灣防暴聯盟是一高度專業倡議型的組織，從性別暴力被害者的權益出發，做滾動式的修法與各式倡議；近年來我們更和國際接軌，到聯合國進行交流，並且接待多國學者進行我國經驗參訪深度交流之旅，包含聯合國 CEDAW 委員會與人權委員會、日本與香港等委員及專家學者；此外，我們更多次拜訪考察如美國、澳洲、大陸、日本等地，做性別暴力防治與保護業務推展之報告與學習。聯合國 2030 年議程永續發展計畫，提出 17 項永續發展目標，訂定 169 項具體目標，其中第 5 項永續發展目標為實踐性別平等，消除性別暴力首次列為性別平等的具體目標，顯示反性別暴力議題已備受國際重視，落實性別暴力防治工作刻不容緩。第 35 號一般性建議亦提及加強國際支持與合作，以實現知識共享和有效、有針對性地進行能力建構。消除對女性的暴力侵害行為是全球性的行動，台灣防暴聯盟走在倡議的路上，乘載著還自各方的心願，我們秉持著不遺留任何一人的精神，希望讓每個生命活得有尊嚴。

第九屆保護服務網絡之承諾與行動，強調「以被害人及其家庭為中心」，落實性別暴力保護工作以及網絡整合，針對「優先主題」，期待能促進縣市對於入圍案例能有更多元的交流。

擬達成下列目標：

- (一)肯定菁英網絡成員努力，並鼓勵持續推動性別暴力防治工作，傳承工作典範與信念。促進各縣市整合行動團隊交流與觀摩，激盪以被害人及其家庭為中心的工作策略。藉由徵文選拔方式，鼓勵各縣市組織以被害人與家庭保護為中心的性別暴力整合行動團隊，發展並建構性別暴力防治多元整合行動團隊與創新方案合作模式。
- (二)鼓勵台灣在保護性業務裡的團隊合作模式，建構良好優質的合作案例模式，激勵優良網絡團隊，並將影片分享予相關業務之工作人員，彼此學習與交流，激發更好的團隊合作。
- (三)提升保護性工作業務工作人員的工作價值與社會地位，增進其自我專業認同，促進網絡工作者學習處理倦怠與創傷的方法，找回工作價值。辦理得力工作坊，協助一線工作者增進二度創傷的敏感度，促進網絡合作的經驗可以被見證和繼續傳承。

第九屆保護服務網絡之承諾與行動-菁網獎 整合實踐團隊行動力選拔

投稿團隊 投稿須知

(報名前請務必詳讀，報名即視為知悉與同意)

一、徵稿收件日期：即日起，請至台灣防暴聯盟官方網站，下載「第九屆保護服務網絡之承諾與行動」徵文報名相關表件，於110年4月30日(星期五)中午12:00前，將**投稿文章、報名表暨文稿檢核表、相關資料表之電子檔**，以e-mail傳送至聯盟信箱tcav.tcav@yahoo.com.tw，信件主旨請設「第九屆菁網獎報名-您的所屬單位」，請來電確認電子檔是否寄件成功。

二、請以全文投稿，並務必依投稿須知及所含附件撰/填寫，全文完稿須在5000-8000字內(不含附錄與參考資料)，格式與撰文形式不拘，歷年獲獎範本請於本聯盟官方網站自行下載。格式不符者與逾時者，恕不審查。

三、所有投稿者論文主辦單位有權彙編成手冊與上網公開等之用途，故撰文內容若涉個人資訊者請事先隱匿。

四、投稿之論文限定為word格式，且須附上撰文者(請詳實填寫，至多不超過兩名)及案件協力單位全銜。

五、所有稿件凡經確認報名成功且字數與投稿附件資料皆備齊者，主辦單位始核撥撰文者稿酬新台幣叁仟元整。

六、本屆徵文須經評委審查評選，結果將於110年6月11日(星期五)公告於本聯盟網站及官方臉書粉絲專頁。

七、入圍之文稿主辦單位會做手冊之印刷，同時致贈優選之獎座、獎狀以及優選之單位獲得拍攝影片1支)等(人數詳如投稿附件)。

八、本案若有疑問，歡迎來電(02)2567-3434洽詢承辦人陳俞廷，或來信聯盟tcav.tcav@yahoo.com.tw。

第九屆保護服務網絡之承諾與行動-菁網獎

投稿團隊 評選要點

(報名前請務必詳讀，報名即視為知悉與同意)

一、文稿性質

說明：只要您所在的縣市團隊中，以被害人與家庭保護為中心的性別暴力案件，曾有服務之「涉及老人保護案件、或跟蹤騷擾案件、或數位性暴力等」之性別暴力案件，，但不限於單一類型，其他類型之性別暴力案件亦歡迎投稿，案件是跨三個以上不同網絡單位，以及具有下列其中一項特色者，歡迎投遞下述對象之服務稿件故事，參加遴選。

- (一)預防性服務方案。
- (二)保護或處遇服務方案。
- (三)充權並深化復元與重建。
- (四)其他創新整合服務方案(如：社安網合作、長照系統的合作或突破交叉歧視之方法等)。

二、整合行動團隊組成要件

- (一)必須橫跨三個專業以上，如、警察、社工、司法、衛生醫療、教育等。
- (二)曾以被害人及家庭為中心，在案件上進行跨單位或專業的合作。
- (三)寫作者需親身體現網絡合作對被害人、單位以及自身的好處。

三、團隊撰述報告內容

- (一)針對優先主題”涉及老人保護案件、或跟蹤騷擾案件、或數位性暴力等”之性別暴力案件，並作評估及案情概述。
- (二)案件處遇過程，含以被害人保護為核心，各專業處理的經過，以及跨專業間的合作整體對被害人及其家庭之助益等。
- (三)詳述本案件團隊合作所創造之具體效益為何。

第九屆保護服務網絡之承諾與行動-菁網獎

投稿團隊 文稿檢核表

(送件前請務必詳填)

※ 投稿縣市_____

※ 投稿單位全銜：_____ (公私部門皆可，每單位至多投稿兩篇)

A、整合行動團隊組成要件，請送稿單位依下方臚列之標準檢視所送文稿是否符合下列要素：

編號	詢項
1	請勾選所送案件之稿件題材為(可複選)： <input type="checkbox"/> 老人保護 <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾案件 <input type="checkbox"/> 數位性暴力 <input type="checkbox"/> 其他_____。
2	本投稿文件乃以被害人為核心提供服務。 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3	所送案件之被害人(以多數為主)年齡： <input type="checkbox"/> 18歲以下 <input type="checkbox"/> 18~64歲 <input type="checkbox"/> 65歲以上
4	請確認所送案件至少有三個網絡單位合作： <input type="checkbox"/> 警政 <input type="checkbox"/> 社政 <input type="checkbox"/> 衛政 <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 司法 <input type="checkbox"/> 其他_____。
5	稿件字數 _____ 字(請確認不得少於五千字，每件核撥稿費叁仟元整)。
6	稿件送交日期____月____日(截稿日4月30日中午12:00，文稿請傳電子檔至信箱，公文以掛號郵戳為憑)。
7	所送案件方案特色(可複選)： <input type="checkbox"/> 預防性服務方案 <input type="checkbox"/> 保護或處遇服務方案 <input type="checkbox"/> 充權並深化復元與重建 <input type="checkbox"/> 其他創新整合服務方案 _____ _____ _____

B、文稿簡摘

<p>稿件簡摘 (300字以內)</p>	
<p>自評亮點 (建議列點)</p>	

C、稿費領取名單表

<p>撰稿費領取人 (郵政核撥，領據請由一人代為簽領)</p>	<p>姓名： 身分證字號： 戶籍地址(含鄰里)： 單位全銜： 連絡電話(含分機)： 電子信箱： 戶名： 郵局或台北富邦帳號：</p> <p>製作領據用 製作領據用</p>
-------------------------------------	---

承辦人：陳俞廷

連絡電話：(02)2567-3434

公務信箱：tcav.tcav@yahoo.com.tw