

113 保護專線社工服務困境與工作壓力初探

摘要

本研究旨在探討 113 保護專線社工在服務過程中所面臨的困境與工作壓力，以及其所提供之相應建議。本研究採取質性研究方法，運用立意取樣，邀請 12 名現任及 6 名曾任職於 113 保護專線的社工，以深度訪談方式蒐集資料。

研究發現：一、工作內容：發現專線社工角色定位分別為通報與篩派案、安全評估與緊急救援、資源與法規諮詢、心理支持與協談及建立正向求助經驗。亦發現工作內容共有九個部分，其中「緊急行政聯繫」是有別過往的新發現；二、服務困境：(一) 網絡合作層面中發現專線與家防中心、警政單位與責任通報人員間的合作不順暢；(二) 組織管理層面的服務困境有督導管理不一致、心理支持與協談角色不明確與社工訓練機會受影響；(三) 直接服務層面的服務困境有電話會談工作的限制、俱嚴重身心症狀或攻擊性的來電者類型不易會談、誤撥及騷擾來電多與軟硬體設施設備經常損壞；(四) 政府政策層面的困境有篩派案角色無法規依據、政府忽視案件複雜度、服務面向過多、兼職社工的薪資不公與其他情緒協談專線滿線而溢流至專線；三、工作壓力：壓力源部分則來自三個面向包含有個人面向、組織管理與運作面向與直接服務面向。於壓力影響上，則是對專線社工於生理、心理、社交及工作層面皆有產生負向影響。研究建議：給承辦專線之民間單位：(一) 敘明心理協談角色定位之深度；(二) 檢視現行班表排定制度；(三) 檢討培育與管理督導之方式；(四) 補充專線社工日常壓力因應資源。給予中央與縣市地方政府的建議包含：(一) 檢討全國中央集中接線運作模式；(二) 敘明專線篩派案角色定位；(三) 改善服務項目過多的影響；(四) 加強宣導縣市家防中心與專線分工；(五) 縣市家防中心應建立非上班時間緊急案件聯繫及收案窗口；(六) 對民眾運用專線緊急救援功能應於宣導上更加細緻；(七) 政府應積極處理誤撥及騷擾來電；(八) 改善兼職與非社工科系畢業之專線社工的不公平待遇。

關鍵字：113 保護專線、熱線、社工、服務困境、工作壓力

內文精要

第一章 緒論

第一節 研究動機

研究者本身任職於 113 保護專線的社工督導，於 2022 年，研究者在網路上一處專門給社工匿名發文抱怨的網路社團「靠北社工」中，發現了縣市家防中心社工的抱怨貼文，部分內容寫著：「113 已經變成一個大怪獸，案案下派，沒有專業評估，只有「妄想式」擔心內容，都可以去寫花系列劇本了，哪來的評估？」文章內容抱怨專線沒有專業評估，總是如電視劇般的無限妄想的通報派案至縣市家暴防治中心接續處理，這使研究者發現，外部單位對於專線有許多不理解。但研究者相信，當專線對外有著能被充分理解的管道及資訊時，誤會與抱怨一定能所有減少。然這樣的想法也不禁讓研究者好奇，113 保護專線開線提供服務已近二十年，難道沒有相關的研究去呈現專線工作的實務狀況嗎？

壹、 面臨社工人力不足的 113 保護專線

由衛生福利部保護服務司（2024）的網站上可以查得 113 保護專線歷年的服務統計相關數據，歷年接聽通數與通報次數上，僅於 2019 年有所提升，但整體上，逐年有所下降。於此狀況下，專線工作理應隨著服務需求量減少而可減輕工作負載，但透過政府電子採購網（2023）查得衛生福利部分針對專線勞務委託案的勞務採購契約書（草案）及需求說明書可得知，專線社工的預定規劃人數，也漸有遞減。由此可得知，縱使整體服務量下降，並不代表專線社工的案量負載可隨之下降。且上述人力是指人力滿員之狀況，若遇社工離職或招聘社工不順利時，專線社工負擔之工作量勢必再提升。

貳、 特別的運作模式、多元的服務內容，加劇著服務困境

113 保護專線的運作模式特別，服務內容亦是複雜且多元，使得專線社工可能因此需面臨相當大的服務挑戰。113 保護專線設立的法源依據是來自〈家庭暴力防治法〉及〈性侵害犯罪防治法〉。於法規內容中可發現，專線依法應是由「直轄市、縣（市）主管機關」提供二十四小時電話服務，然現運作模式並非如此，現行運作模式是由中央政府統籌辦理，全國中央集中接線，但中央面對此業務，並非自行增聘社工人力辦理，而是再以公開招標方式進行勞務委託，由得標之民間組織執行專線業務。面對此特殊的運作模式，於過往研究中便曾給予過相關提醒與建議。游美貴、鄭麗珍（2007）表示若專線於運作模式上選擇中央政府統籌集中接線辦理模式，專線可能面臨各地方縣市政府之資源與轉銜標準不同之情況，中央政府實需與地方政府訂定明確的轉銜流程及權利義務。另外吳敏欣（2005）當時也以長年於專線工作之經驗歸納出當時專線服務的困難之處，包含：個案轉銜未能順暢、單一窗口理念落實困難、專線人員服務提供模糊化、專線人員身份與職權未獲認可等面向。由此些研究可發現，專線與網絡單位間的合作議題及專線社工人員角色定位議題是專線社工可能需面對的服務困境之一。

參、 背負沉重工作壓力的專線社工

2018 年，原已接受衛生福利部委託運作 113 保護專線達十幾年的台灣世界展望會一度決定不再繼續投標承接，當時網路 NPOst 公益交流站的葉靜倫(2018a；2018b) 針對該議題訪談多方相關人員意見並撰寫相關報導，其中亦訪談了一位當時的專線社工。報導指出專線社工需面臨複雜且又緊急的工作內容、長時間面對負向情緒及人力缺乏等工作壓力

汪淑媛(2008)表示社會工作者需面臨工作量超載、科層組織所帶來的壓迫、薪資低、人力不穩定、替代性創傷、身心耗竭，以及來自案主的威脅與暴力，而這些狀況都影響著社會工作者的身心靈健康與生命價值感，同時也威脅著社工專業品質與價值實踐。因此進一步去理解專線社工的工作壓力與服務困境是必須的，不論是專線社工本身，又或聘任專線社工的民間單位，甚至是負有督導與協助民間單位之責的政府部門，都應積極的去理解專線社工的服務困境與工作壓力狀況，其重要性除了是關心並確保專線社工個人的身心健康，亦是間接穩定專線的服務專業品質。

肆、 113保護專線的相關研究近年少，以社工觀點出發的內容更少

專線服務至今已約二十幾年，然期間對於 113 保護專線之相關文獻及研究數量偏少。研究者以「113 保護專線」作為關鍵字搜尋國內相關文獻，發現針對 113 保護專線發表之期刊論文數量有限，且相關文獻大多距今已相隔一段時間。但雖如此，於部分文獻上，仍能看見當時專線運作的大致狀況，其中吳敏欣(2005)以個人自身長年於專線之實務經驗為據，說明了專線工作的流程與在提供服務上的挑戰。而關淑芬、謝雅渝(2010)則是以專線實務經驗針對老人保護工作進行討論。另外，游美貴(2011)亦是以 113 保護專線為例，討論並反思各種專線除了設置專線外，其他亦需要留意的各種面向。此外，在政府委託的研究案部分，2007 年由當時的內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會，委託游美貴、鄭麗珍(2007)針對 113 保護專線進行成效評估分析，研究當下的背景是專線尚未轉變成全國中央集中接線，當時是針對縣市各種不同的運作模式進行研究分析，探討各模式執行狀況與服務品質，並透過分區進行四場焦點座談蒐集資料，於此研究中可初步看見專線社工於服務提供上的相關挑戰，以及專線社工對專線於相關網絡中的角色定位期待。

然上述研究距今皆已過多年，且過往針對專線社工的工作壓力呈現相對較少，又專線服務模式現已調整成全國中央集中接線模式，與上述研究背景顯有不同，加上時間因素可能產生的影響，現今專線實務現場亦可能與當時已有所差異，是故，專線於現行模式下，專線社工的服務方式、服務困境與工作壓力是否有不同的變化，專線社工於實務上對專線定位是否與當初研究結果期待相同，皆有進一步研究之價值。研究者認為，若能進一步了解專線社工的實務現況、服務困境與工作壓力，可預期研究結果將有助於政府及民間單位於未來對專線社工之培力與照顧，以及未來方案規劃與調整之參考，另外，亦預期有助於專線社工了解自身服務狀態與所處的實務場域現狀，進而利於自身的反思與覺察。

第二節 研究目的與問題

綜合上述，研究者歸納出下述之研究目的：

- 一、呈現專線工作的實務現況，創造被理解之契機，期待藉此減少網絡合作單位因不理解所產生的誤會與責難，減少未來服務輸送之障礙。
- 二、透過了解專線社工的服務困境、工作壓力及因應方式，作為未來專線社工自我覺察與自我照顧之借鏡。
- 三、專線社工的服務困境、工作壓力、因應方式及相關建議的研究結果，可作為政府與專線管理者於未來規劃方案與組織管理之參考。

而由上述目的，延伸下述之研究問題：

- 一、113 保護專線社工的實務現況為何？工作內容與程序通常有哪些？工作上會遇到怎樣的挑戰與困境？面對這些挑戰與困境又是如何因應？
- 二、113 保護專線社工的工作壓力為何？哪些因素會影響到專線社工的工作壓力程度？對專線社工產生哪些影響？專線社工是如何因應？
- 三、113 保護專線社工認為現行專線實務執行、服務困境及工作壓力上可如何改善？對政府及運作 113 保護專線之民間單位有何建議？

第二章 研究方法

壹、研究設計

一、質性研究—深度訪談法—半結構式訪談

本研究重視專線社工其工作日常探索，透過訪談了解專線社工對於服務困境、工作壓力的感受，以及對於現行服務的看法，因此選擇質性研究取向，透過深度的瞭解，進而歸納出專線社工之實務現況，及蒐集其依經驗所衍生之建議與想法。本研究有其初探性質，故蒐集資料歷程中，為讓專線社工能充分的將自身的經驗與意見完整的陳述，因此，本研究選擇深度訪談法。研究者考量透過文獻探討，對於研究主題已有初步理解，並非全然無知之狀態，且亦不想侷限於結構式訪談的問題設計中，故研究選擇運用半結構式訪談法。

貳、研究者角色

研究者本身正任職於 113 保護專線，曾任專線社工兩年，後轉任專線社工督導至今近六年，專線工作經驗使得研究者對於研究場域有基礎之認識，並非完全陌生，因此於閱讀資料時更亦理解，於後續接近研究參與者上，亦相對較容易，但無可避免的，社工督導這一角色，與本研究之研究參與者間是有其權力不對等關係，故研究者為盡力將此關係影響降到最低，在研究參與者選取上，已避免選擇與自身有考核關係之直屬社工，避免研究參與者因為考量研究者的社工督導角色，進而在提供資料上有所保留或猶豫。

對於非直屬之專線社工，研究者仍是 113 保護專線的管理者之一，因此，研究過程中，研究者真誠向研究參與者說明恪守研究倫理之原則，降低研究參與者於提供資料上之保留或選擇，另外，研究者於研究前、過程中及結束後，皆特別留意自身角色，避免影響研究參與者之參與或提供資料多寡之意願。

另外研究者為社工督導之角色亦可能帶來對於場域之狀況有一定之刻板印象，故研究者於研究過程時刻保持覺察，並警醒自身，避免對於研究資料流於自身刻板解讀，且在資料分析上，研究者亦是盡力以研究者參與者角度詮釋，避免資料過多受研究者既定印象影響，對於不同之訊息，亦皆有保持包容與彈性，並將其化為優勢，保持積極核對態度，檢視資料之可信性。

參、資料蒐集

本研究目的於了解 113 保護專線社工於專線工作之實務狀況，進而探索其於工作中之服務困境與工作壓力，以及其因應方式與相關建議。以下分別說明本研究之抽樣方式、邀請方法及選取條件。

一、研究參與者選取

正任職中的專線社工，實務經驗應最為鮮明，可提供之資訊將最為即時且最貼近現況，應較有機會探詢研究問題，故設定其為研究參與者的類型之一，且基於有一定服務經歷之專線社工所提供之資訊應較為豐富，故選取上亦限定專線服務年資須滿一年以上，然亦考量，離職專線社工雖已離開場域，但不可諱言的，服務困境與工作壓力亦常是離職原因之一，故為必免在選擇上出現倖存者偏差，因此近年曾任 113 保護專線的離職社工也納入選取範圍，年資限制上，亦與在職專線社工相同，專線服務年資須滿一年以上。

研究者本身任職於 113 保護專線，故在尋找研究參與者上的挑戰較小，然為讓研究者本身為社工督導之角色影響盡力減少，故選取上已先行排除現與研究者有績效評核關係之直屬社工，後再針對其他正任職之專線社工進行訪談邀約，而近年專線離職社工部分，研究者則是利用個人社交網絡進行聯繫與邀約。

二、選取條件

- (一) 正任職 113 保護專線社工，專線服務年資滿一年以上，且有實際接線經驗，共 12 名。因研究者任職於 113 保護專線之社工督導，故選取之參與者，已排除為研究者於 113 保護專線中之直屬社工。
- (二) 111 年起，曾任 113 保護專線社工，後已離職，專線服務年資滿一年以上，且有實際接線經驗，共 6 名。

三、訪談大綱

內容包含「實務現況」、「服務困境」、「工作壓力」及「建議與其它」四個部分，而在職或已離職之研究參與者，僅有一題詢問離職與留任原因的題目不同。

四、研究參與者

本研究於 112 年 9 月完成訪談，其過程中為使研究資料有其多樣性，除原研究計畫中，已有規畫研究參與者涵蓋在職與離職群體外，於邀請研究參與者過程中，亦在其生理性別、專線年資、是否曾輪值專線大夜班、年齡、婚姻狀況、任職專線前是否曾有其他社會工作實務經驗、學歷與畢業科系及是否曾任兼職專線社工等，盡可能尋求不同身分，以豐富資料來源。

五、資料分析

本研究採取「主題分析法」對訪談資料進行分析，研究者將訪談錄音檔謄打成訪談逐字稿，再針對逐字稿反覆閱讀，並進行資料分析編碼。後運用編碼的技巧，一步步的將概念發展成主軸概念，而編碼包含三個步驟，包含「開放譯碼」、「主題譯碼」及「選擇性譯碼」，並於這三個步驟上不斷的反覆進行，直到資料飽和（潘淑滿，2003）。

六、研究嚴謹性

本研究以 Lincoln & Cuba (1985) 針對質性研究嚴謹性所提出的四個指標作為架構，確保研究保有可信性 (credibility)、可轉換性 (transferability)、可靠性 (dependability) 及可確認性 (confirmability)。

七、研究倫理

本研究慎重看待研究倫理，為確保研究過程無損及研究參與者之相關權益，已申請並通過國立政治大學人類研究倫理審查委員會進行研究倫理審查，研究過程亦於以下幾項原則進行，包含：知情同意、匿名性、保密性、不強迫參與及平等互惠原則。

第三章 研究成果

壹、研究發現

一、113 保護專線社工的工作內容

- (一) **專線服務項目**：包括過往文獻所述的家庭暴力、老人保護、身心障礙者保護、兒童少年保護、性侵害事件、性騷擾事件及脆弱家庭等領域。此外，亦會提供緊急處遇與後續的自殺防治通報，顯示專線服務除了原定服務項目外，亦隱含未被公開的服務內容。
- (二) **專線服務對象**：專線服務主要針對的是一般民眾，並不直接服務網絡責任通報人員。惟責任通報人員於非上班時間有緊急行政聯繫需求，又無管道可進行聯繫時，若輾轉進線專線，專線社工仍會提供協助。
- (三) **專線社工角色定位**
 1. **通報與篩派案**：專線社工進行初步篩選和評估來確定案件是否屬於服務範疇，並判斷其符合何種案件類別，最後再評估是否進行通報派案。
 2. **安全評估與緊急救援**：專線社工需迅速反應，服務過程中留意各種危機訊息，並根據來電者的狀況進行安全評估，且在必要時提供緊急救援，協助報警或緊急聯繫縣市家防中心。
 3. **資源與法規諮詢**：涵蓋了專線社工提供必要資訊和指導，幫助服務對象了解可用的資源和相關法律，使服務對象能夠自行採取行動或做出決定。
 4. **心理支持與協談**：透過提供情感支持和專業協談來幫助服務對象調節情緒和

思考關係議題，從而協助服務對象暫時穩定身心狀況或重整反思現況，進而初步發展出因應暴力或避免使用暴力之方向。

5. **建立正向求助經驗：**增強服務對象未來求助的意願和信心，減少過多對於家防中心後續介入的擔心，甚促進服務對象後續與縣市家防中心的積極互動。

(四) 專線社工工作內容

專線社工的工作內容以安全評估及通報與篩派案為核心，並分為九個部分，工作時大致依以下次序進行，但仍會依電話上實際狀況適時調整變化，研究者依內容大致歸納成下圖「圖1 113保護專線社工服務流程圖」。

1. **問候、服務說明與確認來電縣市：**專線社工首先使用標準化問候語展開會談，後續說明專線所提供的服務範圍和通報派案職責，此外，亦會同步確認來電縣市，以為案件後續可能需進行通報派案準備。
2. **初始釐清目的與簡易篩案：**確認來電是否為誤撥或騷擾電話，依狀況適時提供資源及處遇，此外並同時初步判斷所述內容是否屬於專線服務範圍。
3. **安全評估與緊急處遇：**
 - (1) **即時安全評估：**線上保持留意來電者當下的安全狀態，必要時提供立即的協助或建議，例如建議躲避到安全地點或協助報警。
 - (2) **短期內安全評估：**評估來電者在短期內的安全風險，討論可能的安全計畫，並在必要時啟動緊急派案。
4. **資訊釐清、案件類型判斷與派案評估：**深入瞭解來電者所面臨的具體情況，包括事件的前後脈絡，相關人事時地物等狀況，並根據收集到的資訊，判斷案件符合哪種保護類型，進行適當的派案評估。
5. **資源及資訊說明與討論焦點議題：**根據來電者的具體需求，提供相關資源和資訊，同意亦主動評估來電整體狀況，適時引導討論，如安全計畫、未來規劃、暴力辨識等重要議題，促進來電者對自身情況的掌握。
6. **協助情緒調節與自我覺察：**幫助來電者調節自身情緒，建立一個安全與支持的會談狀態，必要時亦協助來電者進行自我覺察，通過問題探討和反思，幫助來電者對自己的情緒、行為和關係模式有更深的認知。
7. **說明通報派案流程與留取個資：**清晰說明後續的通報派案流程，減少來電者的不確定性和焦慮，並蒐集必要個人資訊，以利後續表單填寫。
8. **完成電子紀錄、通報表單及派案：**將會談內容和重要訊息記錄至電腦系統，需派案之案件，填寫相關通報表單，並透過系統進行電子派案。
9. **緊急行政聯繫**

非一般常見工作內容，該內容是因著縣市家防中心未能提供其非上班時間之緊急聯繫窗口，專線在遇網絡單位成員來電表達有非保護性案件之行政聯繫需求時，協助進行必要的行政聯繫，如跨縣市社工協調、安置機構緊急事務處理等。

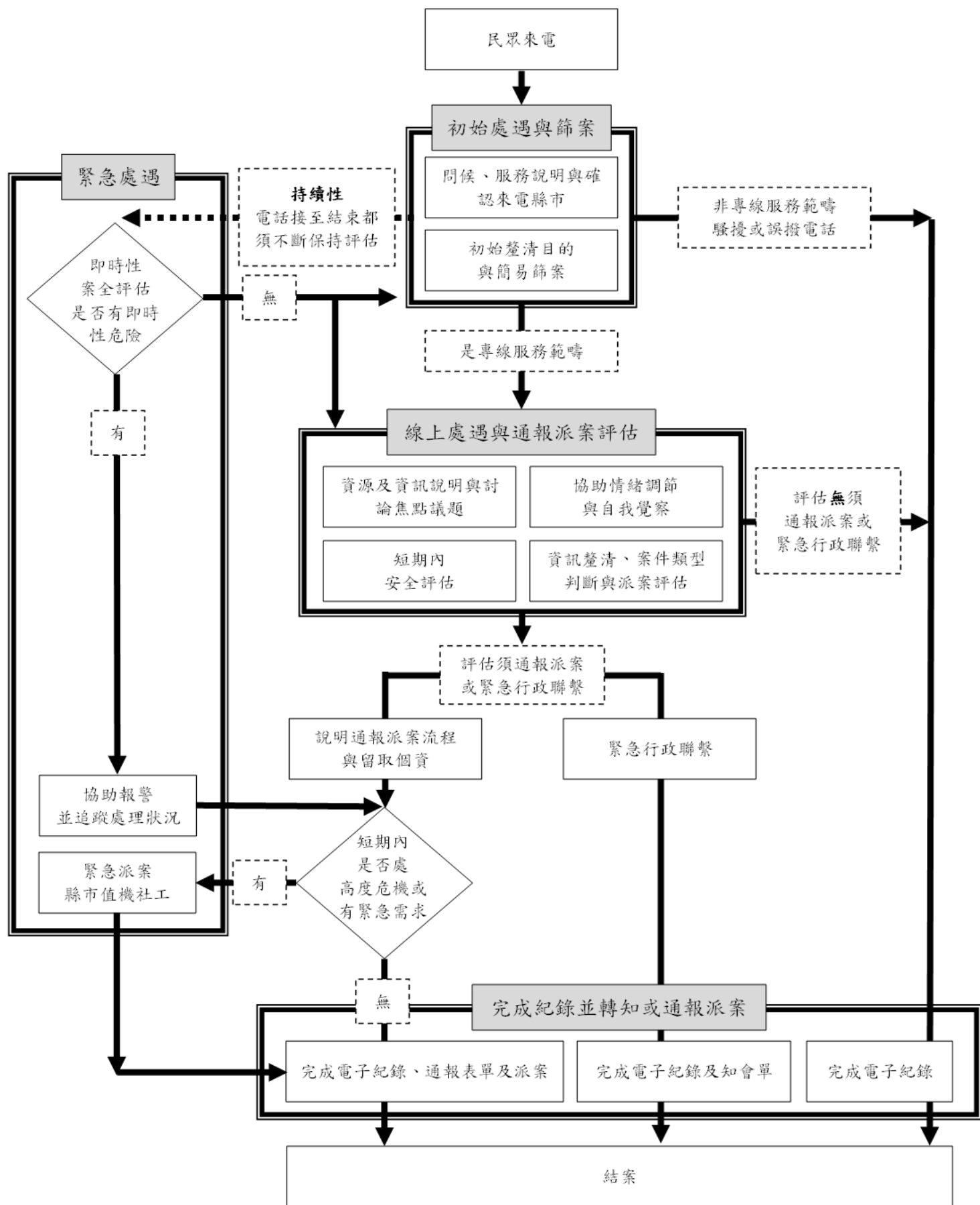


圖 1 113保護專線社工服務流程圖

資料來源：研究者自行繪製

二、專線社工服務的困境與挑戰

(一) 網絡合作層面

1. **縣市家防中心**：在與縣市家防中心的合作過程中，有時會面臨處遇決策和案件評估被質疑、對專線與家防中心工作範圍的誤解、以及在案件處理過程中缺乏足夠的理解與尊重。
2. **警政單位**：面臨的困境主要表現在警政對於雙方合作機制的不熟悉、警政人員對案件處理的不充分或者對專線社工工作範圍的誤解上。
3. **責任通報人員**：責任通報人員的頻繁來電，通常是尋求諮詢、誤認來電專線即完成通報責任，或因缺乏其他緊急聯絡管道而導致專線社工需要額外處理本屬縣市家防中心須直接處理之案件，增加了專線社工的工作量。

(二) 組織管理層面

研究結果指出組織管理層面中的困境包含督導管理與評估不一致、心理支持角色執行方式定義不明，以及專線社工受訓機會受排班與人力狀況影響。督導不一致的控線管理和案件評估標準導致了服務困境，這不僅影響了工作效率，也對專線社工的心理負擔造成了壓力。此外，管理層面的不一致在行政佈達方面同樣存在問題，進一步影響了專線社工接受訊息的公平性。而心理支持與協談角色的定義不足上，專線社工依著自己對角色定位的理解進行操作，影響了服務品質的一致性，也徒增了專線社工間的彼此不理解。另外，因排班制度和人力不足的影響，使得專線社工的受訓機會受到限制，這影響專線社工於專業成長的機會。

(三) 直接服務層面

研究結果發現專線社工在直接服務層面面臨多項挑戰與困境。首先，由於服務方式限定於電話交談，專線社工無法利用非語言訊息或其他工具來豐富溝通過程，這增加了與服務對象建立關係的難度。此外，來電對象的未知性增加了接聽工作的不確定性和難度，尤其是在面對有嚴重身心症狀或攻擊性的來電者時，這些來電者往往難以進行有效的會談，且可能需要專線社工投入更多的時間和精力來處理。另一方面，誤撥及騷擾來電的高頻率對專線社工造成額外的工作負擔。此外，軟硬體設施的經常故障亦對工作造成干擾，影響服務品質。

(四) 政府政策層面

在政府政策層面，專線社工面臨的許多挑戰，首先，篩派案角色無法源依據之狀況造成專線社工在實務執行上的困境，使專線社工在依法通報與依狀況篩派案之間的產生兩難。這種法源不確定性對專線社工的實務決策產生壓力，亦隱含著法律責任風險。其次，專線社工的服務面向極為廣泛，使其必須掌握大量的法律知識與專業技能。尤其對於新進專線社工的學習上，更需要投入大量時間，且即使是經驗豐富的社工也必須不斷更新法律知識以應對法律修訂的狀況。這不僅增加了專線社工的工作負擔，也對其專業成長提出了挑戰。此外，政府在專線社工的資源配置上存在問題，尤其是在面對案件越趨複雜化的背景下，僅以接聽量

來調整契約席次的做法忽略了案件處理的所需的深度，過嚴苛的人力配置也可能加劇專線社工身心壓力，進而影響服務品質。此狀況顯示政府在政策制定上需要權衡服務量能與服務品質，而非僅以量化數據做為人力配置的主要依據。另外，兼職專線社工的薪資困境也是一大挑戰。兼職社工在收入和福利上常常不如全職社工，這可能影響機構聘任和留任具備一定專業能力的專線社工。另外，專線社工亦經常接到因其他專線無人力可接聽而溢流至專線的來電，這亦呈現政府其他資源規劃疑似不足，進而影響到專線運作。

三、專線社工的工作壓力源、壓力影響與因應方式

(一) 工作壓力源

1. 個人面向：

包含工作責任感與團隊合作焦慮、專業發展壓力，以及薪資待遇不足。在工作責任感與團隊合作焦慮上，專線社工在團隊中承擔重大的工作責任感，特別是面對人力不足、高來電量或高案量的情況。這些情況下，臨時請假、申請暫時離席或長時會談會擔心被視為增加同事的工作負擔，導致專線社工提出申請時經常猶豫不決，並感到壓力。此外，當專線社工勉強自身出勤，也可能因為身心狀態不佳而感到壓力。在專業發展壓力上，部分經驗豐富的專線社工感受到專業發展的瓶頸，尤其是在專業技能和職涯發展方面感到有限。這種感覺可能會影響他們的工作滿意度和長期職涯規劃。薪資和待遇的不足亦是部分專線社工面臨的壓力源，即便政府有所努力提升福利和薪資，但仍有社工感受到經濟壓力。

2. 組織管理與運作面向

專線社工在組織管理與運作面向上面對多重壓力源，包括輪班、排休制度與班表佈達時間過晚、人力不足、進線間隔時間制定過短、不當的督導管理方式、契約續存的不確定性，以及服務面向過多的學習壓力。輪班、排休制度與班表佈達時間過晚的壓力上，因專線提供全年全天候二十四小時的電話服務，專線社工需進行輪班工作，班別不固定，日常生活規劃因而經常受到影響。輪班制度亦直接影響社工的生理狀態，造成顯著壓力。此外，專線社工的休假安排並不彈性，須提前申請休假，且又面臨班表佈達時間過晚，使得專線社工需要面對社交生活難以安排的壓力。而人力不足亦是壓力源之一，人力不足導致專線社工的工作負荷增加，尤其當面對來電高峰期時，專線社工的壓力更是加劇。進線間隔時間制定過短亦使得專線社工產生壓力，當進線間隔時間過短，使得專線社工沒有足夠的時間去調整因工作所乘載的情緒，甚至連簡單進行紀錄整理的時間都不足，使得專線社工於密集來電時面臨無法喘息的工作壓力，而此狀況也影響了服務品質。不當的督導管理方式亦是讓專線社工產生沉重的工作壓力，部分督導身處權力位階之優勢面，卻使用權威式或不尊重的方式進行督導，除了增加專線社工的壓力外，亦造成人力流失，變相加劇了人力不足的工作壓力，另外，督導間評估不一致亦使得專線社工需面臨決策的不確定性，而在無法確定自身的決定是否符合督導的看法的過程中，亦讓專線社工因此感到壓力。而面對專線每兩年需重新確定

政府與機構間的勞務委託契約是否續存，這使得契約續存的不確定性讓專線社工感到壓力，契約不確定續簽的情況讓社工的職涯穩定性感到不安全感，逢評估續約期間便讓專線社工感到壓力。除此之外，專線眾多的服務面向亦是專線社工的壓力源之一，當服務面向越多，專線社工所面臨的學習壓力便更重，專線社工需要掌握廣泛的知識和技能，尤其對新進社工來說更具壓力與挑戰。

3. 直接服務面向

專線社工在直接服務的壓力源包含，緊急危機處理的壓力、責任壓力，以及工作特性與限制壓力。專線社工在處理緊急危機情況下，面對的主要壓力源包括處理暴力事件、未達報警指標的衝突，以及被害人趁隙來電的情形。這些情況要求社工在極短的時間內做出迅速且精確的判斷，往往伴隨著高度的緊張和焦慮。專線社工面臨多重責任壓力，包括通報責任、服務對象的安全和權益保障，以及在不完全認同督導決定的情況下仍需共擔後果的壓力。這些壓力源自於法律規範、職業道德以及組織內部的決策流程。在工作特性與限制壓力上，因專線社工的工作特性有一次性服務和回撥的限制，這使得專線社工在部分的情境上，所能採取評估處遇彈性較低，甚至造成評估膠著，進而形成工作壓力。此外，通話的不可控性、來電對象的未知性、以及僅能透過聲音進行交流的局限性，都顯著增加了工作中的不確定性和壓力。情緒負荷亦是專線社工沉重的壓力源之一，專線社工在處理來電者的多元的情緒反應時，經常需要傾聽和處理大量的負向情緒，如憤怒、悲傷、焦慮等。這可能導致專線社工專業耗竭和過度的情緒勞動。

(二) 工作壓力影響

1. **生理層面**：專線社工因工作壓力，而面臨睡眠障礙、暴飲暴食導致肥胖、暈眩症、月經失調、頭痛、胸悶、腹瀉與神經緊繃等生理問題。
2. **心理層面**：工作壓力使專線社工易感到憂鬱、悲傷、疲倦、無力、焦慮及恐懼，並出現自我質疑。面對負面情緒的堆積，專線社工的情緒調節能力受到影響，導致情緒波動與身心能量的消耗。
3. **社交層面**：工作壓力影響專線社工的社交互動，使其在與親友的互動中展現出更多負面情緒，降低了對親近人的包容度與信任感，同時增加了對建立親密關係與生育子女的顧慮。
4. **工作層面**：工作壓力不僅影響個人健康與社交生活，還直接影響服務品質。專線社工在高壓環境下可能會降低對案件的投入和專注度，對服務對象的耐性下降，從而可能影響專業評估與服務品質，甚至可能因此衍生申訴案件。

(三) 工作壓力因應方式

專線社工因應工作壓力的策略主要分為兩個階段：第一階段是事前策略性因應，目的在於減少工作壓力源的影響，如盡力與督導的有效溝通、避免不同督導審閱紀錄、自行調整班表，以及加強自學等，藉此來避免壓力進一步加劇；第二階段則是事後因應與修復，旨在處理工作壓力帶來的負面影響。而專線社工於第

二階段又可分作透過外在系統資源和內在自我資源兩種方式來因應工作壓力。

在外系統資源上，專線社工透過同儕互助、督導機制，以及員工協助方案進行因應。同儕互助部分，專線社工通過與同事之間的支持和交流來緩解壓力。此外，專線社工亦會運用督導機制，於定期的個別或團體督導中表達表達工作中的困難，藉此獲得專業指導和情感支持。另外，部分專線社工亦會透過申請員工協助方案來進行包括心理諮商，協助自身處理工作相關或個人心理議題。

內在自我資源上，專線社工則是透過反思覺察與自我照顧來因應壓力影響。這包括對自身情緒的覺察、從他人議題中區分出自我、以及透過反思個人生命議題來達到更深層次的自我覺察和成長。

四、專線社工的相關建議

(一) 民間機構管理層面

受訪者對於在民間機構管理層面上，提出了針對「培訓課程」和「組織管理」的建議。在培訓課程方面，於規劃上，包含以下建議：「排定時間：課程安排於非接線亦非休假時間」、「課程長度：增加職前訓練課程天數」、「演練占比：增加模擬演練於職前訓練中的佔比」、「培訓制度：設計職能認證制度」、「訓練形式：與縣市家防或網絡單位實地交流」、「外部督導：增加外聘督導模式」，以及「督導培訓：建置督導培訓標準化」。而在培訓內容上，則是建議「增加自我覺察、自我照顧與壓力調節」的課程，以及「自殺危機介入」的專業訓練。

在組織管理方面，包含：「敘明心理支持角色執行之深度」、「排班方式：固定單一班別與及早產出班表優先」、「人力留任：協助非社工科系背景員工取得社工相關學歷」、「督導管理：期待以友善、支持、尊重及合作模式進行管理」、「提升專線社工案件評估自主性」、「制定暫時離席標準機制」、「制定改派案件處理準則」、「規劃全體員工定期例會」，以及「改善軟硬體設備經常故障問題」。

(二) 政府單位運作層面

彙整受訪者對於中央政府與地方政府運作的相關建議，將其歸納成以下六點建議，包含：「敘明專線社工篩派案角色定位」、「檢討現行專線運作模式的選擇」、「減少部分服務項目」、「強化專線功能與使用的宣導」、「改善專線社工薪資福利不公平之狀況」，以及「提升地方政府的協力程度」。

五、額外發現：服務困境、工作壓力與服務狀況間是有連帶關係，並產生影響

透過上述可知悉專線社工所面臨的服務困境與工作壓力，然而，再進一步比對，可額外發現服務困境與工作壓力間亦有相關，故整理如下圖「圖2 專線社工服務困境、工作壓力與服務狀況關係圖」，圖中將服務困境與壓力源分做「政府與政策」與「機構組織管理」兩個層面，其中政府與政策層面上包含著「專線內涵、特性與角色定位」與「政策與契約規劃」，而機構組織管理則包含「組織管理」，此外，「網絡合作議題」則是該兩個層面共同形成的服務困境與壓力源，而這些各面向的因素，便會造成專線社工於服務過程中的各種工作壓力，而此些工作壓力，便會進一步對專線社工的服務產生各種影響。

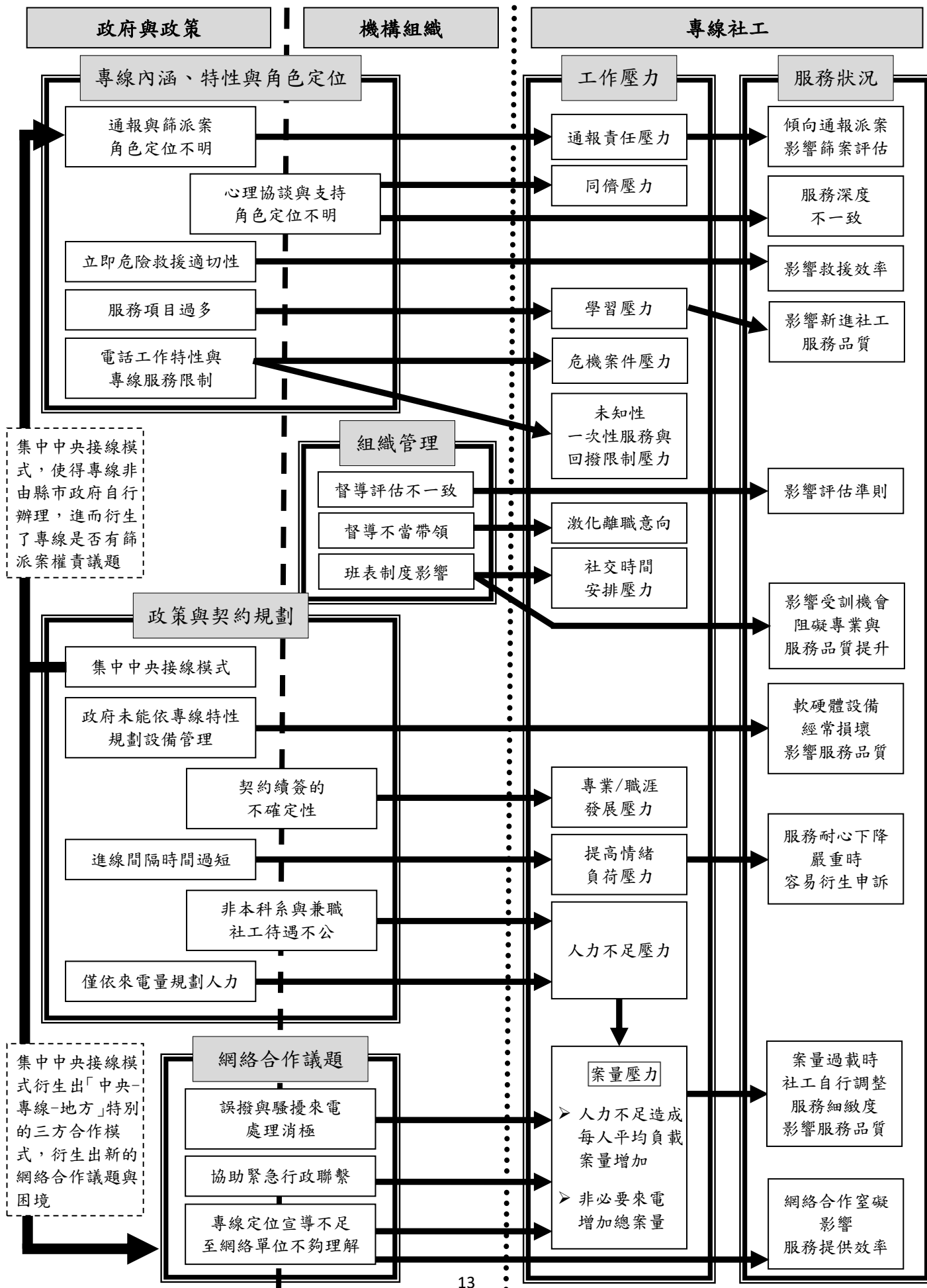


圖2 專線社工服務困境、工作壓力與服務狀況關係圖 資料來源：研究者自行繪製

貳、議題與討論

一、專線運作模式的選擇：中央集中接線或回歸縣市自行接線？

部分受訪者支維持全國中央集中接線模式，其理由是考量專線與縣市家防中心可分別針對民眾與網絡單位分開提供服務。另外亦是考量縣市現有人力恐難以負荷專線需24小時的運作要求，進而便可能影響服務民眾需求。另外在過往文獻中，則是有提及全國中央集中接線模式，可降低人力與成本需求，以及將助於通報案件之釋權統一性與開案一致性（游美貴、鄭麗珍，2007）。然透過本研究結果可發現，似僅有人力與成本需求降低達成，在通報案件之釋權統一性與開案一致性上並未完全如預期。

而部分受訪者則是建議回歸縣市自行運作，其原因是認為專線依法本就屬縣市權責，且當回歸縣市運作，亦有利於縣市於資源上之轉銜，不用再透過中央接線評估後才回到縣市，可減少服務對象等候資源媒合的時間，對於在案中服務對象，亦可直接透過縣市的專線而接續獲得服務。

由上述兩方論述，可見不同模式運作下，仍須面臨不同議題，然當初專線改採全國中央集中接線之時間點距今已久，期間社會文化背景，相關法規政策皆與當初有所不同，何種模式更適合現行狀況，得以於社會安全網中產生最好之發揮，實有賴政府進一步討論與思考。此外，政府實需一併考慮對於不同的運作模式給予不同之協力焦點，尤其本研究便凸顯出許多中央集中接線模式所帶來的服務困境，便是政府可評估協力之焦點。

二、專線社工角色定位模糊化：角色定位執行方式？

（一）通報與篩派案

在通報與篩派案的角色定位上，部分專線社工因無法全然肯定自身實際上是否同屬責任通報人員，而有職責通報責任，又或是同於縣市家防中心角色，可對案件進行篩濾，且對案件有評估是否派案之權。雖專線社工於實務執行上實已近有篩派案之事實，然終究無法規依據，使得專線社工於執行上難以踏實，甚至影響處遇方向。然而政府要如何定位專線角色，實際上可推延至政府希冀專線與社會安全網中扮演何種角色，由過往相關文獻（陳炳修，1996；吳敏欣，2005；游美貴、鄭麗珍，2007；衛生福利部，2018a）可歸納出專線社工的角色定位有：緊急救援、即時轉介縣市資源、保護性事件通報轉介及危機諮詢。由文獻的內容中，似乎僅是期待專線社工扮演責任通報人員角色即可，然由本研究結果可發現，專線於後續的實務工作執行上，已經逐漸演變有著篩派案的角色存在，何以至此，由本研究資料尚不足以肯定回答，但可見得的是該狀況下，確實使部分專線社工於處遇上偶陷兩難，故通報與篩派案的角色定位，政府實有必要重新檢視。

文獻探討中可以發現，113保護專線初始是由各縣市政府依法自行或部分時段委託民間單位辦理，故當專線接獲民眾去電時，可謂同步進行案件之篩派，權責上相當一致，然而當專線改由中央集中接線後，受委託單位便開始出現權責不一致之狀況，以致出現專線社工服務之困境，依法，專線並無法明確法規或辦法

賦予受委託單位之專線社工可進行案件篩選，然實務上，則是維持過往篩派案之工作模式，而這樣的模式便讓專線社工需要承擔法律上之責任風險。

然專線若僅是通報人員角色又是否為整體社會安全網之需求？政府於2018年執行強化社會安全網計畫，開始規劃建置縣市集中派案中心，統合集中各類保護性情事與通報案件，由同一單位進行全面評估，決定案件是否進入後續調查或開案服務，然而面對此一重大變革，卻未見政府一併評估或明確113保護專線之角色定位。這樣的情況下，乍看之下，似乎是專線與縣市篩派案中心重複進行相同工作，然而就如受訪者所述，專線對於案件之評估並非同於一般責任通報人員，對案件之評估與處遇是更加細緻，此外專線進行篩派案已行之已久，可推斷專線有一定之評估能力，因此，當專線具有篩派案角色時，並非讓案件耗時進行兩次篩選，而反而大大減少縣市集中派案中心之案量負荷。

由衛生福利部(2018b)提出的〈2025衛生福利政策白皮書暨原住民族專章〉中提及社會工作領域中人力缺乏及案量負載高的狀況。故，當假設專線社工不再執行篩派案角色，所有案件一率通報至縣市集中派案中心，可想而知縣市將須面對相對較高的通報案量，而這樣的結果似乎對現行整體社會安全網人力缺乏之景況並無幫助。反面論之，若專線能被明確賦予篩派案之權責與法源依據，專線社工將更有彈性於電話線上盡力處遇，減少縣市家防中心消耗於一些相較單純之案件，如服務對象因應能力較佳，且受暴力情節輕微之案件，且由研究結果實可發現，專線社工於線上可提供一定程度之討論，並適時提供相關資源與資訊，因此，縱使下派縣市家防中心後，其能提供給服務對象之處遇內容，實際上與專線社工所提供差異不大，倘若如此，又何必重複處遇，徒耗整體社會安全網之資源。是故，政府對於專線社工之篩派案角色定位上，實須審慎思考，明確專線社工權責程度，讓專線於整體社會安全網上得以發揮更佳的協力效果，亦可讓專線社工本身，可於提供專線服務時，避免陷入實務與法規不一致之兩難情境。

(二) 心理支持與協談

透過研究結果可發現，受訪者並不否定專線心理支持與協談之角色，僅於角色運用上的深淺度有所差異，而造成差異的影響其實是來自於人力不足與案量壓力，當專線社工花費較多時間執行此角色時，便會影響專線整體案量乘載之量能，又或拉高了專線社工在服務中的負擔，因此，倘若政府與組織是期待專線社工普遍都能提供有深度之心理支持與協談服務，那人力規劃議題便是首要焦點。

此外，專線社工在心理支持與協談的角色定位上，其所面臨的服務困境同樣反映著政府對於專線於社會安全網定位不明的情況，政府是期待專線為一個僅評估通報與否，及提供資源訊息的窗口，又或期待專線能在一次性的服務中，透過較有深度之服務，使得部分尚有能量、無危險，僅需暫時心理支持的服務對象先回歸自身因應，而非所有案件，不論輕重的都進入已過量負載的社會安全網中。

以研究者自身的角色來看，政府於契約中，限定相關科系才可從事專線社工，及時對專線社工之專業性仍有其要求，因此，研究者自身是更加傾向政府在提供足夠人力的前提下，明確定義專線是以提供深度心理支持與協談角色為主要服務

方向之一，以此讓專線社工更能發揮其社工專業與助人者價值，而非僅流於近似客服之電話服務。

(三) 安全評估與緊急救援

而在安全評估與緊急救援的角色定位上，又再一次的反映出政府無意敘明專線於社會安全網角色的狀況，由研究結果可發現，專線社工啟動緊急救援的情境有兩種，一種為即時性的危機，指來電當下危險正在發生，另一種則是評估短期內具高度風險性，而研究結果內容也指出，許多兒保案都是非兒少本人來電，不少案件都是當下危機正在發生，而危機正在發生之狀況就屬於即時性的危機，專線社工面對此種危機，採取的方式便是立刻轉報警察。然研究結果也指出，部分專線社工透過實務經驗，實際上會建議民眾直接報警求助，更可縮短民眾待助等候時間。另外，雖有部分受訪者提及專線即時性的緊急救援角色仍有其益處，表示此角色讓曾向警政求助受挫的民眾有其他選擇的空間，亦提到專線社工釐清更加細緻，可以避免警政資源被浪費，然進一步檢視該些論述之假設背景，是假設民眾求助警政有受挫經驗，以及警政釐清案件不足於專線，因此便可發現其核心議題應是在於如何提升警政單位於保護性案件處理之專業能力，而非反由專線來補足。且專線已成立多年，中央集中接線亦是超過十年，專線與警政救援機制重疊部分並非近期才發生，政府實有必要進一步探討專線即時救援之適切性，必要時應再積極宣導，使得民眾得以依其自身狀況，選擇更加適切的求助管道。

綜上，政府實需正視專線之角色定位模糊議題，敘明專線於社會安全網之角色位置，並於法規函釋或修訂上，給予專線社工於篩派案角色上明確之定義，保障其職務執行之安全；而於專線內部教育上，應敘明心理支持與協談角色，確認心理支持服務深度與廣度，使社工得以發揮專業價值，而政府亦應依角色定位，適時調整人力規劃；對專線外部宣導上，則建議進一步澄清專線啟動緊急救援之時機，積極宣導民眾面對不同的危機狀況時，選擇較適切的求助方式。

三、勞務委託中的政府責任：政府對受委託單位的協力是否足夠？

(一) 勞務委託方案的人力規劃恐有不足

在人力不足的服務困境上，似可見政府對受委託單位之協力不足。然而，由過往文獻中得知政府於專線勞務委託的契約中，對於專線社工的需求任述由 2018 年的 50 名社工，下降到 2024 年的 42 名社工（政府電子採購網，2017；政府電子採購網，2023），而受訪者亦提及，政府於專線人力規劃時，是以整體來電量進行評估，若核對專線歷年來電量，確實發現受訪者所述有其依據。然受訪者亦提出，隨著社會問題越趨複雜，又伴隨政府不斷累增專線服務項目，使得專業社工在單一電話服務中，所須備載的專業知能非常龐大，所需耗費的心力以非如同於過往，倘若政府未能正視此狀況，於人力規劃上納入此些考量，專線社工與受委託單位所面臨之困境恐將會不斷持續。另外，由人力規劃議題進一步衍生討論，倘若政府於人力規劃得以合併服務量能與服務複雜度，進而規劃較充足之人力時，亦須思考受委託單位亦須面對隱藏的龐大人力成本。依受訪者所述，專

線與政府之委託關係每兩年便須面臨是否繼續委託關係，此狀況下，倘若受委託單位決定不再繼續投標，或投標未得標，便須依法規給付龐大的員工資遣費用，若政府再原本契約規劃中，未將該些可能之支出納入標案中，實是將成本轉嫁受委託單位，而再一步思考，若受委託單位須考量此些可能成本，專線社工便有可能間接受到影響。

(二) 於協調網絡合作阻礙上似不夠積極

專線是由中央政府將本屬縣市地方政府權責的專線業務委外，是故，專線與地方政府間僅有合作關係，沒有直接權責關係。這使得受委託方面臨諸多服務困境時，僅能透過中央政府轉請地方政府協助或轉知，然透過研究結果可以發現，中央政府協力相當有限。就以專線服務對象為一般民眾之狀況為例，由衛生福利部公開網站（2021）發現，其對服務對象之說明僅說明為「全國民眾」，然專線的主要服務對象應為一般民眾，而非責任通報人員，該點不論是政府對外公開資訊或過往文獻都未特別提出。此外，對照受訪者表述之服務困境，可見不論是一般民眾、責任通報人員、縣市政府人員，甚至是縣市家防中心內部人員，對於專線功能與服務對象皆理解不足，也因此使得各類人員經常錯誤使用專線，如在案中服務對象來電專線欲尋找主責社工、責任通報人員經常來電專線諮詢通報評估，甚至連縣市政府遇民眾去電時，本應直接轉介同縣市之家防中心受理案件，卻反請民眾來電專線，徒增民眾求助時間。此外，家防中心來電質疑中心處遇評估結果，亦顯示縣市家防中心未詳與專線彼此間的權責關係為互不隸屬。

(三) 未能考慮專線運作特性給予彈性協助

由研究結果發現，政府屢增專線業務，似乎期待專線往一個能提供全能全面項的服務方向前進，能精準辨識所有保護性案類，又能處理線上衝突或緊急救援案件，這些期待本身沒有對錯，然而若當對專線有如此期待，實應在各方面給予受委託單位相關協助。不論於初始人力與經費規劃，又或積極協助受委託單位於與縣市合作間之困境，甚至留意專線服務特性，調整符合專線之軟硬體維修模式，皆是政府面對自身法定業務向外委託後須負起之責任，政府實須思考，在監督受委託單位執行成效之外，是否以給予充足且必要之協助。

四、專線擔任縣市非上班時間「緊急行政聯繫」窗口之適切性？

緊急行政聯繫是指專線社工於縣市家防中心未上班時間，接獲與縣市合作之責任通報人員來電表達因行政作業上有緊急聯繫之需求，因責任通報人員未有縣市緊急聯繫電話，故雖其聯繫內容非有保護性情事，但專線社工基於網絡合作，仍會協助緊急聯繫縣市家防中心行政值機社工。

然專線於服務對象上已明確定義為一般民眾，而此項工作內容明顯是協助縣市家防中心與各責任通報人員之「行政工作」聯繫，與專線服務對象定位明顯有異，倘若專線持續提供責任通報人員非上班時間聯繫需求，實思考是否背離專線原本服務範疇。然而，確實也應當思考，倘若專線不再提供非上班時間之緊急聯繫窗口，當該些責任通報人員於行政上確實有緊急事項，卻未知緊急聯繫方式時，

可能會產生之影響。但，縱使如此，其核心本質應該回歸各縣市政府與其網絡單位合作之模式，何以負有權責關係的兩方，未能建立順暢之聯繫管道，另外，透過該狀況亦可發現縣市現行服務之空窗，縣市政府過往長期面對保護性案件，應可知悉案件伴隨其突發性，不論是深夜、周末，又或連續國定假日，都有可能突然發生須要縣市政府即時介入之狀況，縱使是案件已委由該縣市民間單位執行亦同，故在此前提下，責任通報人員應有掌握縣市政府緊急聯繫電話之必要，又何以常出現如受訪者所述，責任通報人員因無緊急聯繫單位而去電專線，此狀況，實應更進一步探討，其發生原因是縣市政府未提供緊急聯繫電話於責任通報人員，又或網絡單位內部教育訓練不足，以致未能掌握，但倘若是縣市政府未提供網絡單位緊急聯繫電話，當責任通報人員於非上班時間之聯繫需求又該如何因應？

然責任通報人員來電專線之狀況，實不能僅歸因於責任通報人員本身，縣市政府為各縣市責任通報人員之主管機關，本應盡宣導及教育之責，且縣市家防中心除了台北市家防中心外，其他縣市於非上班時間，並無對外公開可供責任通報人員聯繫或諮詢之管道，這使得責任通報人員於非上班時間欲諮詢需求時，在諮詢無門之下，便可能來電專線，且若如受訪者所述，當責任通報人員於非上班時間去電縣市家防中心時，其語音引導緊急狀況去電 113 保護專線，那責任通報人員因此來電專線便也可預期。然困境皆非短期或偶發之狀況，卻未見政府有意積極澄清與宣導，是故專線社工之建議中，亦可見希冀政府能積極進行內外部教育與澄清宣導，以解專線社工困境。

面對此狀況，建議中央與縣市政府應進一步探討，討論專線擔任縣市政府非上班時間「緊急行政聯繫」窗口之適切性，避免使專線宛如各縣市家防中心非上班時間行政總機，替代提供服務給本該由縣市家防中心直接協助的網絡責任通報人員。

第四章 研究貢獻

一、**服務項目**：發現專線社工除原定服務項目外，偶需處理自殺防治案件。

二、**專線社工角色定位**

- (一) 角色定位上相對過去文獻多發現三種類型：資源與法規諮詢、心理支持與協談及建立正向求助經驗
- (二) 專線社工角色定位不完全僅是責任通報，而是保有評估與派案裁量空間

三、**專線社工工作內容**

- (一) 進一步呈現工作內容中「緊急行政聯繫」的細節與影響
- (二) 發現工作內容是以「安全評估及處遇」與「通報與篩派案評估」為核心

四、**專線社工服務困境**

- (一) 發現過往有關服務對象其緊急需求無法即時轉介，以及老人保護處遇及轉介之服務困境已未見，推斷專線與縣市政府緊急聯繫阻礙已有改善
- (二) 於網絡合作與直接服務層面的服務困境上，發現服務困境與過往文獻所

述之內容有部分相同，此外，額外發現形成困境之原因

(三) 本研究除發現更多專線社工與外部合作之服務困境外，另新發現專線社工於內部組織管理層面所面臨之服務困境

(四) 本研究是全國中央集中接線後首次對專線社工之研究，初步呈現中央集中接線模式下，專線社工受到政府政策影響所形成的服務困境

五、**工作壓力源**：本研究在工作壓力源上，新發現「契約續存的不確定性」與「電話工作特性與限制壓力」壓力源的新發現，其他發現則與過往文獻發現大致相同。

六、**工作壓力影響**：發現與過往文獻發現大致相同

七、**工作壓力因應方式**：發現與過往文獻發現大致相同

參考文獻

一、中文文獻

丁雪茵、鄭伯璦、任金剛(1996)。〈質性研究中研究者的角色與主觀性〉，《本土心理學研究》，6，354-376。
內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2010）。《第二屆服務品質獎參賽申請書，專案名稱：強化 113 保護專線集中接線服務》（參賽申請書）。

王秀燕（2010）。〈現實與使命的掙扎，台灣社工人力配置〉，《社區發展季刊》，129，114-127。

公務出國報告資訊網（2023）。〈100 年澳洲家庭暴力、性侵害及性騷擾防治業務考察報告〉。取自：
<https://report.nat.gov.tw/ReportFront/ReportDetail/detail?sysId=C10200267>。

吳素霞、張錦麗（2011）。〈十年磨一劍 我國家庭暴力防治工作之回顧與展望〉，《社區發展季刊》，133，328-345。

吳敏欣（2005）。〈通報專線服務模式之探討-以臺灣世界展望會辦理 113 婦幼保護專線為例〉，《社區發展季刊》，112，22-39。

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。

汪淑媛（2008）。〈論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉，《臺大社會工作學刊》，17，1-42。

沈慶鴻（2009）。〈弱勢社工服務弱勢案主！婚暴防治社會工作者實務困境之研究〉，《社會政策與社會工作學刊》，13（2），87-142。

林坤志（2015）。《中部地區保護性工作督導協助社工員因應壓力方法及政策之探究》。東海大學社會工作研究所碩士論文。

邱琇琳（2005）。《專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例》。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。

政府電子採購網（2017）。〈107 年 113 保護專線接線服務，契約書草案與需求說明書（標案內容）〉。取自：
<https://web.pcc.gov.tw/tps/QueryTender/query/thdTenderHisResultPaySuccess?caseNo=M07C9055&orgId=A.21&tenderSq=01&aa-version=3.0&aa-result=Success&aa-otpw=6A2534EC7227CA5C6604AC0986E89099AFLSIXMB&aa-authority=Hinet&aa-fee=50&aa-uid=28610845&aa-hn=28610845&aa-others=others&rtSum=3a2d2a&rtSum2=3a2d2a#>。

- 政府電子採購網 (2023)。〈113 年至 114 年 113 保護專線接線服務，契約書草案與需求說明書 (標案內容)〉。取自：<https://web.pcc.gov.tw/tps/tom/thdTender/query/thdTenderHisResult?caseNo=M1303033&orgId=A.21&tenderSq=01>。
- 紀博甄 (2014)。《已婚保護性社會工作人員的壓力及角色衝突—以臺東縣為例》。高苑科技大學經營管理研究所碩士論文。
- 高淑雲 (2004)。《家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討》。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 張春興 (2000)。《張氏心理學辭典》。台北市：東華。
- 張家蒔 (2018)。《兒少保護服務責任通報情形之研究 以責任通報人員和兒少保護社工觀點為例》。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 許婉喻 (2019)。《基隆市社會工作者工作壓力與幸福感關係之研究》。國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文。
- 郭靜晃 (2004)。《兒童少年福利與服務》。台北市：揚智文化。
- 陳炳修 (1996)。〈臺灣省兒童少年保護熱線中心概況介紹〉，《社會福利》，123，39-44。
- 陳淑貞 (2015)。《家庭暴力暨性侵害防治中心工作人員工作壓力、輪值制度感受之因應策略對身心狀況影響之研究》。國立暨南國際大學終身學習與人力資源發展碩士學位學程碩士在職專班碩士論文。
- 曾肇文 (1996)。《國小學童學校壓力、因應方式、社會支持與學校適應之相關研究》。國立新竹師範學院初等教育學系碩士論文。
- 游美貴、鄭麗珍 (2007)。《113 婦幼保護專線運作模式成效評估研究計畫》。內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會委託研究。
- 游美貴 (2011)。〈專線設置的反思—以 113 保護專線為例〉，《師友月刊》，528，14-18。
- 黃怡瑄 (2021)。《我國公部門社工人員的工作壓力與工作生活平衡之研究 —以臺灣北部某家庭暴力暨性侵害防治中心為例》。國立政治大學公共行政學系。
- 黃俐婷 (2002)。〈探討督導功能的實施內涵-從降低社會工作者的工作壓力談起〉，《社區發展季刊》，99，382-395。
- 黃麗鏞 (2017)。《社會工作者工作壓力、專業資源與離職傾向之相關研究》。朝陽科技大學社會工作系碩士論文。
- 楊子萱 (2018)。《保護性社工工作壓力情境與因應機制之探討》。銘傳大學犯罪防治學系碩士班碩士論文。
- 葉靜倫 (2018a)。《維持一個 24 小時的全國保護專線有多困難？／從世界展望會 113 流標案。到公益團體胸口永遠的痛 (上)》。NPOst 公益交流站。取自：<https://npost.tw/archives/42402>。
- 葉靜倫 (2018b)。《社會安全網搖搖欲墜，都是「市場」的錯？／從世界展望會 113 流標案。到公益團體胸口永遠的痛 (下)》。NPOst 公益交流站。取自：<https://npost.tw/archives/42425>。
- 監察院 (2019)。〈調查報告〉。取自：<https://www.cy.gov.tw/CyBsBoxContent.aspx?n=133&s=6457>。
- 廖碧蓮 (2008)。〈社工人員的工作壓力與睡眠狀況之研究〉，《社區發展季刊》，121，234-251。
- 潘淑滿 (2003)。《質性研究：理論與應用》。台北：心理。
- 蔡德斌 (2016)。《保護性社工的人身安全、責任風險與因應》。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學

系學位論文。

- 衛生福利部 (2018a)。〈113 保護專線介紹〉。取自：<https://www.mohw.gov.tw/cp-85-2641-1.html>。
- 衛生福利部 (2018b)。〈2025 衛生福利政策白皮書暨原住民族專章〉。臺北：衛生福利部。
- 衛生福利部 (2018c)。〈強化社會安全網計畫 (核定本)〉。臺北：衛生福利部。
- 衛生福利部保護服務司 (2024)。〈113 保護專線 113 通報次數分析表〉，取自：<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat06.html>。
- 鄭麗珍、游美貴 (2017)。《臺北市二十四小時保護專線運作及排班模式評估研究》。臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心委託。
- 簡慧娟、林資芮 (2010)。〈中央補助地方增聘兒童及少年保護社工人力政策之探討〉，《社區發展季刊》，129，頁 166-185。
- 闕淑芬、謝雅渝 (2010)。〈從 113 保護專線服務經驗談老人保護工作〉，《社區發展季刊》，130，226-234。

二、英文文獻

- Boeije, Hennie R. (2009). *Analysis in qualitative research*. London: Sage Publications Ltd.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press.
- Cyr, C., & Dowrick, P. W. (1991). Burnout in crisisline volunteers. *Administration and Policy in Mental Health*, 18, 343-354.
- Dunkley, J., & Whelan, T. A. (2006). Vicarious traumatization in telephone counsellors: internal and external influences. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34, 451-469.
- Furlonger, B., & Taylor, W. (2013). Supervision and the management of vicarious traumatisation among Australian telephone and online counsellors. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 23, 82-94.
- Lincoln, Y.S. and Guba, E.G. (1985) *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- Mishara, B. L., & Giroux, G. (1993). The relationship between coping strategies and perceived stress in telephone intervention volunteers at a suicide prevention center. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 23, 221-229.
- Monette, D.R., Sullivan, T.J., and DeJong, C.R. (2010). *Applied social research: Tool for the human services*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Rubin, A., & Babbie, E. R. (2016). *Empowerment series: Research methods for social work*. USA: Cengage Learning.
- REFUGE. (2023). *24-hour National Domestic Abuse Helpline*. Retrieved from <https://www.nationaldahelpline.org.uk>.
- Taylor, A. K., Gregory, A., Feder, G., & Williamson, E. (2019). 'We're all wounded healers': A qualitative study to explore the wellbeing and needs of helpline workers supporting survivors of domestic violence and abuse. *Health and Social Care in the Community*, 27(4), 856-862.
- Willumsen, E., & Hallberg, L. (2003). Interprofessional collaboration with young people in residential care some professional perspectives. *Journal of Interprofessional Care*, 17(4), 389-400.