

社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會後的網路動亂：

逆寫高雄社工工會的黃巾起義

郭志南¹、陳保穎²

摘要

近年來，社會福利產業的勞資爭議不斷，但近期又以社福出身的民進黨不分區立委吳玉琴與台灣社會福利總盟於 106 年 3 月 3 日共同召開「社福團體特性與勞基法的衝突與解套」記者會所引發的社群爭議紛擾最具代表性。對此，本文試圖以基層社工漫遊網路中的視角為出發點，期待能夠透過網路社群的觀察和書寫，深描詮釋此次爭議事件於網路發酵的來龍去脈，藉此觸及社福產業勞資爭議的問題本質。更重要的是，我們同時也將以高雄社工工會募資發售「社工有這麼累嗎」的「黃巾起義」為例，剖析新興的社工工會如何在網際網路時代的論述戰場上，進行情感動員的轉化，從而實踐捍衛社福基層勞權的堅持和願景。

關鍵字：社工工會、勞動權益、社工有這麼累嗎、黃巾起義、情感動員

¹政治大學社會工作研究所博士生、高雄社工工會粉絲頁網管；heroxheroxhero@hotmail.com

²朝陽科技大學社會工作系研究生、飽螺社工甘苦便條紙主編；paul583588@gmail.com

壹、前言：「社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會」³的網路動亂

臺灣社福產業的基層工作者一直有個無法面對和處理的難言之隱。我們可以看到，「社會工作是一門科學，亦是助人自助的專業，同是也是一門藝術」（李增祿，2012），這段話在社福產業裡不分老幼，幾乎是每位投身助人工作和社會福利服務產業的莘莘學子或現職工作者都能夠朗朗上口來一段的自我介紹。但曾幾何時，隨著 1990 年代臺灣社會福利的發展，社會福利服務開始大量委託民間社會福利機構經營。這雖然使得社工、社福工作者的工作機會倍速擴增，但勞動條件實質上卻不斷惡化，諸如常態性的人力不足、案量超載及文書作業繁瑣，亦或是薪資回扣和惡意解聘的勞資爭議在坊間頻傳，更遑論超時工作未能如實登載、不如實給付加班費或補休定期消滅等明顯違反勞動基準法的相關事由，其實早已是業界人近皆知，甚至研究認證的陋習（社會工作專業人員協會，2015；鄭怡世、鍾文鏐，2014）。更甚者，近年來我們也陸續看見有夥伴中風倒下或疑似過勞致死的新聞事件，但相關新聞事件雖能一度吸引社會大眾關注助人工作者的勞動條件，不過相關的報導卻也往往隨著時間流逝逐漸乏人聞問，直至下一次類似的悲劇發生，大多才有機會再次被人們提及或想起。就這樣，相同的問題，數十年如一日，一再被提起，卻從未改變。最終，日益惡化的勞動環境，不但使得助人工作成為案主生活世界問題的一部份（王增勇，2009），更不禁令人憂心助人工作已逐漸淪為近貧救濟赤貧。

然而，也就在諸多社工、社福基層工作者苦苦力抗沉淪之際，自詡社福出身的民進黨不分區立委吳玉琴，卻偕同台灣社會福利總盟理事長陳節如、老人福利協會理事長賴添福，以及勵馨基金會行政處處長曾孟儀等臺灣社福產業的資方代表，在 106 年 3 月 3 日，對外宣稱因《勞動基準法》一例一休新制上路，導致兒童、少年、老人、婦女、殘障等特定與弱勢族群照顧工作的社會福利團體面臨到相當大的衝擊和挑戰，從而召開「社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會」，企圖向勞動部施壓，藉此放寬社會團體的工時上限。此外，吳玉琴立委同時還在記者會後的訪問發出「我們的社工現在都這麼累啊」的輕蔑言論（公益資訊交流站，2017/03/04），徹底引爆基層工作者們對於自身勞權不彰的長年積怨。

為此，全國各地的社會工作人員職業工會隨即於 3 月 9 日召開「明明長年裸奔，何來處處不合身」聯合記者會，公開反對吳玉琴立委和台灣社會福利總盟等社福資方代表的不當訴求，同時呼籲政府應充足社福預算，以及長年不遵守勞基法的社福資方代表，理應善待員工積極落實勞基法，而非解套勞基法對於工時上限的保障。於此同時，我們也可以看到，社工、社福基層工作者的怒火，首先大量灌入吳玉琴立委的臉書，迫使吳玉琴不得不關閉臉書留言功能，接著網路討論區上甚至十分罕見的陸續出現有員工匿名指控勵馨基金會違反勞基法的相關文

³社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會全文逐字稿可參閱：<http://npost.tw/archives/32370>。

章，亦使得勵馨基金會紀惠容執行長不得不於數日內多次親上火線於各家媒體撰文闢謠（紀惠容，2017/03/06；上報，2017/03/22）。不過，我們卻也發現，紀惠容執行長連續大動作的闢謠和澄清，似乎全然無助於平息來自於網路的爭議和質疑，反而罕見的持續在 PTT 電子布告欄的社工版上，引出更多匿名的指控，十足反應了臺灣社福產業極其不對等的勞資關係，長期被壓抑失語的基層工作者，如今似乎正藉由網際網路的傳播，逐漸讓勞資雙方的衝突、對立開始白熱化和檯面化。

據此，本文接下來將嘗試透過記錄社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會後於網際網路上所引發的爭議紛擾經過，透過紀錄和書寫事件經過，進而循序揭示此次的爭議為何不同於以往的零星、偶發於地方的社福勞資爭議事件，而是象徵著臺灣社會福利產業發展迄今，首次全國性的勞資衝突－台灣社會福利總盟的資方代表 VS 全台的社會工作人員職業工會－同時更再現（representation）臺灣社會工作專業社群兩個世代，彼此對於社會福利發展意識形態的分道揚鑣。

貳、社福血鑽石：福利民營化下長年裸奔的勞動保障

臺灣的社會福利服務，早期受限國民政府戰敗來台的威權體制，以及經濟發展至上的意識型態，發展可謂十分殘缺且不足。當時的福利服務供給大多係以國外教會、宗廟或社區鄰里間自主發起的慈善行為為主，反觀國家提供的社會福利服務大多僅針對軍公教族群，更使得我國一度被稱為不但患寡，更患不均的「軍公教福利國」（林萬億，1994）。但在進入 1980 年代至 1990 年代後，隨著政府解嚴，各項社會運動的蓬勃發展，民間社會福利服務組織迅速在各地成立，再加上民主化過程為回應民眾的需求爭取選票，大量社會福利法規制度開始於此時逐步建制，從而使得政府相關社會福利預算也開始隨之增加。

一、政府、民間上下交相賊：社會福利服務民營化體制的層層剝削

社會福利服務的民營化，雖然助長民間社會福利服務組織獲取政府資源的挹注，藉此助長組織的發展。可是，我們卻也看到，當民間社會福利服務組織取得政府部門的福利委託，美其名是夥伴關係，但實質上從社會福利服務組織的登記立案、招標競爭、聘用人員的學經歷、標準化的服務流程、收案標準、服務區域、績效指標，乃至組織內部的經費核銷，還有平時的個案服務紀錄、督導紀錄等都必須服膺於國家機器統一制訂的規訓治理細項（王增勇，2009），使得社會福利服務組織和基層工作人員所處的工作現場有了一連串根本的質變。

鄭怡世和鍾文鏞（2014）的研究就指出，在社會福利民營化的趨勢下，新管理主義開始大行其道，各類型社會福利組織幾乎都面臨管控營運成本以及展現組

織績效／效率的龐大壓力，所以開始透過改變基層社工的勞動方式來降低組織的勞動成本（例如改採彈性工時制、採取短期契約），藉此擷節和配置有限的財務資源，但這卻也開始造成許多基層工作者逐漸落入不穩定的職涯狀態之中。或者，婦女新知基金會秘書長 覃玉蓉（2017/03/10）也曾投書媒體提出類似的警告：

當政府所提供的社會福利服務，絕大多數不是政府自己出人出錢做的，而是以「政府補助、民間服務」的方式進行。然而，政府的補助項目、額度、契約，卻也讓民間社會福利團體沒辦法聘足夠的人手輪班、沒辦法依勞動法規給予休息時間、加班費、休假、資遣費等基本保障，甚至政府在鼓勵民間團體開拓新型態服務或拓展新的服務據點時，也要求社會福利服務組織自行承擔所有經營風險，造成社會福利服務組織只能一再緊縮人事支出，以維繫因應經營風險所需的財務資本……許多社會福利服務組織又會將這些成本轉嫁到弱勢的社工與各類照顧勞動者身上，以「家人般的」，甚或「專業的」、「無私奉獻」為理由，要求以女性占絕大多數的第一線勞工在自身權益上退讓，要求她們用低於基本勞動權益保障的成本，接起無數社會弱勢者、衝出服務量……這些透過層層剝削得來的服務量，轉頭就成了主政者施政報告當中的業績，成為下次選戰中光鮮亮麗的宣傳，實在無限諷刺。

我們可以看到，臺灣的社會福利服務逐漸成為政府部門與民間社會福利服務組織兩者上下交相賊，聯手打壓基層工作者的勞動權益，使其成為不受勞動法規保障的化外之民。對此，公益資訊交流站主編葉靜倫（2017/03/10）在參與社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會後，亦曾清楚明快地指出社會福利服務組織藉由助人工作的道德光環，不斷說服一線的基層社工「服務使用者的權益最大」、「你不做，這些弱勢怎麼辦？」使得原先的助人使命被轉化為巨大的道德壓力，成為社會福利服務組織高層緊咬基層社工不放的殺手鐮。反觀委辦的政府部門則一邊以此要脅資源斷炊，綁死簽訂「委託契約」的社會福利服務組織，另一邊則透過評鑑加分機制來鼓勵社會服務組織透過自籌的「創新」之舉。但真的遇到社會福利服務組織的資源緊迫，開始與基層社工出現勞資爭議和衝突時，政府部門表面上扮演公親的角色，實際上卻是不斷與雇主互相推卸責任。

到頭來，基層工作者的勞動權益，其實就是在政府部門長期委外經營卻又不願充足福利預算，同時又放任民間社會福利服務組織長年違反勞動法規的雙重夾擊下，理所當然的被棄之不顧，而民間社會福利組織又習慣引鳩止渴持續將經營風險轉嫁予基層工作者的惡性循環下，使得低薪、過勞、長年違反勞動基準法成為產業常態，最終成為外表看似閃耀傳世的慈善鑽石，實質內在卻血汗無比的社會福利產業。

二、棒打出頭鳥：壓迫又無助的勞資爭議現場

一般來說，社會福利服務組織與基社工的勞資爭議或衝突會躍上網路或媒體版面，通常代表著該組織已有長期違法之虞，而勞資雙方的關係大概也已是瀕臨徹底撕裂的狀態。

若以實務最常發生薪資給付不足的薪資回捐勞資爭議案為例，在勞資爭議和衝突還未檯面化之前，除了當事人之外，最直接涉入其中的一般會是當事人的主管，也就是督導和主任；接著，是組織內掌管當事人薪資福利的總務、財務或人資；再來，可能是組織的執行長或秘書長，以及理監事會或董監事會的成員；當然，少不了還有當事人身旁的同事。此外，依據業務內容也有可能與公部門業務科的承辦人和主管相關。但現實最令人感到可怕和無助的地方，莫過於從當事人表態拒絕薪資回捐的那一刻起，也就是勞資爭議和衝突發生之後，牽涉其中的每個人或多或少都知道該組織恐涉有違法之虞，不過我們卻會看到組織內部的成員，乃至主管機關的政府部門大多會盡量保持沉默。

如若進一步參照近年發生在社會福利產業類似的勞資爭議和衝突的結局，幾乎都難逃政府部門推諉卸責（如桃園家扶基金會涉嫌侵吞風險加給一案）或查無不法的結局（如高雄小草協會強迫薪資回捐一案），或者是社會福利服務組織在勞資爭議衝突發生後，往往會設法逼退造成勞資爭議和衝突的基層工作者。常用的手法諸如，對不願配合薪資回捐的當事人貼上不認同組織理念的標籤，持續孤立當事人，從而讓當事人不堪壓力，只能黯然自請離職；更甚者，也有不少民間社會福利組織會在勞資爭議發生後，直接強迫當事人離職，透過總務或人資部門退掉當事人的勞健保，關閉當事人的作業系統和工作帳號，甚至拒絕發給非自願離職證明和資遣費，威嚇當事人未來無法在同領域任職。

承接上述，我們不難理解，為何民間社會福利組織絕大多數的未公開的勞資爭議事件，最終不外乎是當事人礙於遭到社會福利組織報復影響職涯發展的恐懼和憂慮，進而不願讓事件公開曝光，也使得類似的事件終將船過水無痕，完全不留痕跡落幕。換言之，民間社會福利組織如若發生勞資爭議，蒙受最大傷害和損失的，通常都只有當事人而已。遺憾的是，縱使社會福利服務產業的勞資爭議近期有大幅增加的趨勢，但就實務觀察的結果，卻也不難發現，理應承擔監督責任的政府部門，其處理模式大多仍是不告不理或被動等待媒體批露問題後，草草發公文聲明試圖了事，甚少對於遭遇勞資爭議的基層工作者提供協助和支援，更未曾嘗試檢討社會福利民營化相關法規的缺失與不足，從而建立杜絕民間社會福利組織違法的吹哨制度及進行社會福利民營化制度的改革。

於是，處在政府部門與民間社會福利服務組織的雙重夾殺下的工作情境下，許多社工、社福基層工作者與民間社福組織在發生勞資爭議後，為求溫飽和生活安定，通常也只能心有不甘的默默吞下不合理的勞動條件，或者是選擇就此離開社會福利服務產業。

參、從街頭倡議到網路逆襲的世代：臺灣社會福利服務產業的社群內戰

透過前段的說明，我們大概能夠了解社會福利服務產業中的基層工作者心理的悶和怨，但如果要進一步理解社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會之所會引起社會福利產業內部這麼大的爭議和衝突，我們必然要回過頭去重新遇見召開記者會的成員出身背景：其實，吳玉琴立委和台灣社會福利總盟的資方代表，有許多位都是 1980 年代「社會福利團體聯合工作室」（簡稱社聯工作室或社聯）推動臺灣社會福利制度演進的關鍵成員（王增勇，2016），或者是昔日在街頭抗爭弱勢權益的社會福利先驅。不過，最令人感到諷刺的是，二十多年後，當這群人陸續進入政府部門擔任要職或成為民間社會福利服務組織的主事者時，他們不但不對於社會福利民營化體制提出改善基層勞動條件的問題解方，反而是回過頭來修改勞基法，企圖放寬基層工作者的工作上限。試想，基層工作者會如何看待這群對於社群苦難冷眼旁觀，甚至還為難、壓迫社工、社福基層工作者的「自己人」？於是，我們可以看到相對於上一個世代對抗政府體制的相望街頭，試圖進入政府體制發揮影響力，而浩瀚無際的網際網路則成為這一個世代集結和反制來自上一個世代背叛、壓迫的最重要據點。

一、明明長年裸奔，何來處處不合身：認清社福慣老闆的背叛、任性及荒謬

社會福利服務產業近期最大的衝突究竟是如何發生的呢？吳玉琴與台灣社會福利總盟等社福利產業的資方代表，對外宣稱召開社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會，主要肇因於勞基法於 106 年元旦起實施修法過後的新制，但新制一例一休對於工時的規定，比起舊制十分箝制民間社會福利服務人力安排的彈性，並大幅加重人事加班費的支出負擔，造成許多民間社會福利服務組織經營困難，因此希望能夠放寬社會團體納入勞基法三十條之 1 適用四周變形工時。對此，長期關注社會福利產業勞動權益的媒體工作者周孟謙（2017a）就直言反問：

社福團體的勞工要脫鉤勞基法，吳玉琴立委講得委屈：「（勞基法）這套衣服穿下來，一直覺得不合身，處處卡住。」但這是實情嗎？實情是，絕大多數的社福機構從來沒有合法支付過加班費。實情是，絕大多數的非營利組織為了規避人事成本的增加，長年強迫勞工以加班時數換補休，或者乾脆端出責任制。實情還是，為了要規避勞檢，強迫員工到點先打卡下班，然後繼續回到辦公室加班。若是此時此刻對臺灣非營利組織勞工做一普查，曾經領到實

質、合理、合於勞基法的加班費的，恐怕屈指可數。這，才是實情。明明長年都在裸奔，勞基法這套衣服，根本沒有真的穿上身過，那麼現在出來喊受勞基法箝制，不覺得自己太矯情了嗎？

再者，在記者會引發爭議之後，台灣社會福利總盟雖然旋即在臉書粉絲頁對外公開表示會傾聽基層心聲，絕不會枉顧基層權益，但實際上卻依然持續向勞動部提案希望指定「社會團體」為勞動基準第三十條之1適用行業⁴。這使得高雄市社會工作人員職業工會於知悉後隔日就公開投書至網路媒體呼籲台灣社會福利總盟撤案，並指出現有的「兩周變形工時」，已經可以滿足大部分的排班情形。如果超出正常工作時間，社會福利服務組織就應如實給付加班費。如果給不出加班費，就應該檢討業務量，或是進一步向地方政府反映現行方案委託契約不合理之處，同時檢視社會福利民營化體制的缺失，而非回過頭來要放寬勞基法撤守基層勞動權益的底線：

為什麼我們堅決主張，「社會團體」的勞工不應該被納入勞基法三十條之1，也就是所謂的「四周變形工時」？顧名思義，「四周變形工時」就是勞資協商後，可以將四周內的正常工時，調動到其他工作天。被分配的時數，每天不得超過兩小時。此外，四周內之例假及休息日至少要有八日，但可以不受「七休一」的限制，只要兩周內最少有兩天例假即可……資方說即使開放三十之1，還有「勞資會議」可以保護勞工。就實務現況來說，我們周遭在南部工作的社工同仁，根本很少開勞資會議，資方總是單方面佈達指令，勞工能作的就是聽從安排。而即使能按時召開，勞資協商的張力其實很大，對社工來說，在不清楚狀況的條件底下，加上與資方的緊密關係，要站出來跟資方談條件，其實極度困難。社福界機構間的消息又相當流通，當個別勞工有反抗的舉動時，就容易變成機構間的黑名單，很難在社工界繼續生存。勞資會議其實是一個脆弱的制度，對現階段社福產業的勞工來說，最有效的還是政府的法令作為基本底線，才能夠強制資方守法……社福機構的人力成本，長期以來被系統性地低估，導致社福產業人力的高流動率，更影響社福服務的品質甚鉅。這正是可以好好來檢視實際人力成本的時機點，而非用法規的鬆綁，來掩蓋或逃避這樣高壓低薪的結構性問題（取自高雄市社會工作人員職業工會，2017/04/14 蘋果日報網路投書）。

我想，每一位基層夥伴都不會質疑，甚至都願意相信政府部門對於社福預算補助不足導致民間社會福利組織經營十分困難。但對比歷來許多民間社會福利服務組織一方面藉由社會福利民營化體制得以續存和壯大，另一方面卻長年違反勞

⁴該提案於4月13日進行審議，有幸在台北、高雄市社會工作人員職業工會列席強烈表達反對意見，最終暫緩未通過。

動法規，諸如要基層犧牲奉獻，要基層共體時艱，持續剝削基層勞動力維持組織經營。如今隨著勞基法新制修法，組織舊有的運作模式無法面對勞動檢查，才回過頭哭喊為何是社福勞資對立，責怪政府補助不足，一切都是逼不得已為之的嘴臉，無疑全然卸除了自身經營社會福利服務組織的社會責任，也難怪會令許多基層夥伴感到不滿與不齒。

誠如，不久之前桃園市社會工作人員職業工會理事長陳惠萍受訪時曾表示：「現在已經不是剝削自己來成就誰的年代了」。(白宜君，2016/11/13)。事實上，只要花一點時間觀察，其實很快就可以發現許多在網路或社工相關粉絲頁留言的基層工作者的訴求十分簡單明瞭，就是希望社會福利服務組織遵守勞基法而已。如果，民間的社會福利服務組織連這一點都做不到，所謂的公益自律和組織責信，說穿了都只是過度包裝過的虛華謊言。因為，無法守法善待基層工作者和提供良好勞動權益的社會福利服務組織，其所提供的社會福利服務，無疑是與政府部門聯手透過層層剝削基層工作者的勞動力而來。

換言之，透過這一連串的爭議事件，有越來越多社會福利服務產業的基層工作者逐漸認清這些掌握社會福利服務組織經營權力的社福頭人，面對社會福利民營化體制，根本未曾反省自己其實就是將基層工作一步一步推向低薪過勞，腐敗社政官僚系統中的共犯！

敢問各位，如果這不是慣老闆，那什麼才是慣老闆呢？

二、勵馨基金會的網路責信風暴：誰對誰錯又誰真誰假？

在同一時間，同樣參與社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會的財團法人勵馨社會福利事業基金會（以下簡稱勵馨基金會）紀惠容執行長，為平息記者會所引發的爭議，也公開發出一篇聲明「為何是社福勞資對立 政府納涼」(紀惠容，2017/03/06)，並陸續至數個社會工作人員職業工會臉書粉絲頁和幾個社工相關的網頁社團（如臉書的臺灣社工資訊交流團）重複貼文、留言澄清闢謠。

但此舉卻也意外使得勵馨基金會開始引來更多基層工作者開始提出質疑和不滿，不少社群夥伴開始在 PPT 和臉書社團留言質問：如果勵馨基金會一開始就知道吳玉琴立委和台灣社會福利總盟召開社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會的立場和訴求有問題，那為什麼還要派員參加？紀惠容執行長過於明快的切割動作被不少基層夥伴解讀成卸責，更讓許多原本態度相對中立的基層夥伴轉向疑惑和不滿，轉而開始投入瞭解事件經過。再來，我們可以看到紀惠容執行長不斷對外強調**勵馨基金會完全遵守勞基法**，但似乎也就是不斷強調，所以開始受到眾人關注：長期以來，加班只有補休、沒有加班費、加班補休定期消滅，許

多社福組織長年違反勞基法，幾乎早已是臺灣社會福利產業公開的秘密，但紀惠容執行長對外的回應，卻完全違反基層工作者的普遍認知。想當然爾，這當然會引起眾人追查、求證勵馨基金會是否真的完全遵守勞基的好奇心

再者，這次風波會持續擴大，其實還有一個重要的關鍵因素。原本在勵馨基金會內部會議之前，網路上的批判的聲浪，大都還是停留在外部的網路社群對於勵馨基金會參加記者會的不滿和質疑。但在勵馨基金會對會內員工召開相關會議之後，似乎沒有因此順利平息內部員工的不滿，反而更激起另一波衝突。這大概是近來 Ptt 和臉書社團十分罕見的狀況，因為開始有一連串關於勵馨基金會內部工作者的網路匿名投書，陸續把他們的工作情況和薪資待遇全部交待的鉅細靡遺：

勵○基金會同工加一，做過生輔也做過社工。回在板上因為覺得這是社福界的共通困境，大家一起根據事實討論，交換不同機構的情況，或許慢慢可以找出比較好的解方。當天視訊會議我自己是全程參加，抄筆記。小菜菜社工可能聽到的是已經消化過的理解，所以跟當天高層使用的語句不太一樣，其實勵○對內的公開講話通常都是滿溫和的，並沒有噙到「你們不滿就去組工會啊」的程度啦，但整個會議是真的一直提到「鼓勵生輔去組工會」。當天確實也有一些生輔員表達了自己的心聲：有生輔反映說現在的人力根本沒補齊，已經累到不行，連排假都很難排出來了，實在沒有多餘的力氣去倡議去組工會……有生輔說，能否不要糾結在工時上限的問題，這個時機難道不該向政府倡議，要求更看重安置業務，給予更多資源嗎？結果高層的回答是：生輔員要組工會要出去倡議工時上限鬆綁的話，可以考慮用公假，來算一下請助理生輔員的成本。但對目前的人力補不齊，生輔快累死這件事，高層只是表示有在徵人了，但是徵不到…對於生輔說不要糾結在工時上限，該向政府倡議看重安置業務這件事，高層表示事情要有先後次序。太神奇了，生輔人力補不齊，還要生輔員自己去倡議鬆綁工時上限，寫了一篇文章說政府不應該在旁納涼，卻對自己的員工說我們還是先談工時吧。聽到這些對話真的好悲傷……我想大家並不是多仇恨這個機構或要置她於死地，而是基金會從記者會前就不是完全遵守勞基法，在記者會上又公然說謊。快三十年的基金會了，真的沒有那麼多犯錯的餘裕，記者會的發言稿不用事前擬定？不用會內審核？身為人資主管，可以不清楚自己會內的輪班制度，選擇性地拿一個陪家園孩子吃飯的故事來欺騙大眾？更糟糕的是，勵○到現在都並沒有要面對選擇錯誤的問題。還在以為是外面的人「故意要整勵○」、「勞權團體趁機來亂」(Ptt 社工版匿名發表，2017/03/22)

由於留言的內容幾乎完全貼近於大多數社工、社福基層工作者對於自身工作困境的認識，不少網友透過個人網絡陸續交互比對後確定該文有極高的可信度，更迅速引起大量基層夥伴的共鳴和分享。對此，紀惠容執行長接著回應一篇『勵

馨基金會被爆帶頭剝削員工，紀惠容：「網路謠言」不實指控』(上報，2017/03/22)。然而，應對匿名網路投書最可怕的失誤就在於：如若無法一次提供令人得以信服的資訊，因為這十分容易引來更多人跳出來提供舉證資訊，並喚來更多人關注，這就是網路特殊的社群文化。於是，我們隨即就看到紀惠容執行長觸動了另一池春水：她除了繼續堅稱勵馨基金會完全遵守勞基法外，還進一步指出勵馨基金會以大學畢業的新進員工為例，包括勞健保、團保及退休金提撥的**本薪**約 3 萬 3 千元；至於 5 年以上的資深員工在包括勞健保、團保及退休金提撥的**本薪**則約 3 萬 9 千元。而除了本薪、年終、三節、考核獎金外，紀惠容執行長更表示勵馨基金會提供每個勞工一年 6000 元為限的進修津貼，「這些都是由勵馨基金會自行支出的款項」。但當文章被轉發至 PPT 社工版上後，卻也立刻有夥伴推文質疑：

Chillheart：政府補助的三萬三千元不含雇主需負擔的勞健保、勞退補助條例寫得很清楚，執行長的澄清反而公開表示基金會確實違法啊！(Ptt 社工版推文留言，2017/03/23)

類似關於人事補助規定的質問得到不少社群夥伴的支持，而且從基層夥伴在網路上的留言和反應，其實不難發現紀惠容執行長的二篇新聞稿一方面沒有回應先前人們對於勵馨是否遵守勞基法的疑慮，另一方面反而又額外引爆許多基層工作者在臺灣社會福利民營化以來最大的痛點：**政府補助的人事經費究竟有沒有包含雇主所應負擔的勞健保和勞退？**

薪資，向來是許多基層社工最在意也是心裡最大的痛。然而，這通常直接牽涉到政府方案委託契約中會明訂是否有包含雇主負擔的部分，但基層工作者往往無法接觸到這些資料，再加上許多民間社會福利服務組織，即便是在委託契約不包含雇主勞健保和勞退負擔的情況下，依然會想辦法將這筆負擔轉嫁予基層，造成薪資給付不足的現象，長期以來令許多基層工作者吃過悶虧，但受限於求助無門且極其不對等的勞資關係，許多基層夥伴只能敢怒不敢言。

於是，在這樣的社會情境脈絡下，我們可以明白此時基層夥伴的關注焦點開始轉向薪資是否有達到 3,3000 元，而這和先前那句「**完全遵守勞基法**」一樣是個超吸仇恨值的集體範圍技。試想，今天如果聽到某機構執行長公開喊話說大學畢業有領到 3,3000 元，您會不會想要問一下在該單位工作的朋友來問一下他實領的薪水？但當你聽到旗下員工回答試用 2,6000 元，三個月後調 2,8000 元，您會做何感想？更何況是部分較不清楚契約內容，沒有領到 3,3000 元薪資的內部員工又如何看待高層的言論呢？這時候即便後續在解釋義為因應內部薪資結構，強調造成人事薪資未足額給付的部分有依法退回政府，但一切都已經太遲了。更重要的是，這時候人們爭議和質疑的焦點，早已經不是原先記者會所引發的問題，

而是徹底轉向質疑紀惠容執行長是否公然說謊的組織責信(Accountability)問題了。

事已至此，明眼人都可以看出，紀惠容執行長的回應屢次讓質疑聲浪再次升高的起因，一方面可能是組織內部和外部的社群夥伴都對於實際的政府委託的契約內容、薪資結構資訊的不對稱所造成的誤會；但另一方面，我們必須特別注意的是，勵馨基金會在社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會後持續引起這麼大的網路爭議，極有可能是基層長期以社會福利服務組織長期存在著薪資給付不足陋習和疑慮的經驗投射和情緒反撲。

據此，網路會出現這些匿名投書，不論是來自內部或外部的批評和質疑，甚至是組織違法爆料的內容，根本的問題都肇因於組織內部和社會環境都不利於基層工作者說實話，再加上政府部門長期對於維護基層勞權的失職且失能，造成基層工作者身懷說實話或向政府檢舉就有被資遣和失業的風險恐懼，而失衡的勞資關係更讓許多基層工作者在名存實亡的勞資會議上長期屈居於弱勢的位置，眼睜睜的不斷看著自己的勞動權益不斷被資方步步進逼。所以，匿名又相對安全的網路平台，如今才會逐漸成為基層工作者得以安心發聲、群聚反擊社福資方的殺戮戰場。也就是說，這一次的事件提醒著代表社會福利產業社群並已取得政治權力的社福頭人，以及民間社會福利服務組織的主事者，接下來勢必要開始思考如何改善社會福利服務組織內部長期失衡又不對等的勞資關係，並以更公開透明且言行如一的態度建立組織責信的基礎，也才能夠妥切回應越來越多來自網路匿名的意見及監督。否則，類似的爭議和衝突勢必不斷再起。

肆、社會工作人員職業工會的興起：持續召喚勞權起義的同溫層

為了打破在社會福利服務民營化下，基層勞動條件逐漸惡化的僵局和困境，同時為讓基層社工在遭遇勞資爭議和衝突時不至於孤立無援。籌組「社會工作人員職業工會」(以下簡稱社工工會)，是這近年來開始在社群內部興起，有別於傳統專業建制路線的另一種想像、論述及改革實踐。

一、社工工會的發展現況：另一種未來的可能性？

放眼我國社工工會的成立現況，截至 2016 年底，目前已有桃園市(2011 年 6 月)、台北市(2011 年 7 月)、台中市(2013 年 6 月)、新北市(2016 年 3 月)、高雄市(2016 年 7 月)、彰化縣(2017 年 5 月)、花蓮縣(2017 年 5 月)等七個縣市正式成立社工工會。

不過，只有成立社工工會絕對是不夠的，僅是成立社工工會依然無法馬上改善、提升助人工作的勞動環境。特別是受限於臺灣社工教育體系長期缺乏對於勞動法規、工作權益的認識，導致基層社工的勞權觀念普遍相對低落，缺乏參與意願。其次，國民黨執政時期對工會組織採取高壓與懷柔政策，工會組織多半缺乏工人自主意識，同時社會大眾受電視媒體影響，錯認工會等同於抗議、衝突、罷工等的負面印象，造成社工參與工會的障礙。第三，工會的發展多半是國營事業或製造業，對於助人工作者的工會組織經驗十分缺乏，加上社會工作源自於慈善的利他精神，基層社工對於加入工會爭取自身勞動權益心存利己有著矛盾心情，這些不免都造成社工工會在招募會員和拓展會務時遭遇不少質疑和阻礙。

除此之外，如何跨越職業類別的限制，持續與在地團體結盟互助，共同面對福利體制的壓迫，維護、促進集體的共同利益，從而推動社會改革，必然是幾個社工工會接下來要學習面對、處理的重要課題。也就是說，社工工會的進步性就在於建立突破傳統工會主義只是關注自身的勞動權益，更加著重於在地組織的結盟互助，共同維持、促進集體和公共利益，推動社會改革的工會意識型態(Baines, 2011)。

不論如何，社工工會作為新興的專業實踐，接下來必然需要號召更多社工、社福基層工作者投入並參與其中，開始以集體的團結形式嘗試為自己的勞動處境發聲，打破過往僅被少數社福頭人、專業組織及資方代表壟斷代言的情況，同時得以成為與國家機器對話的集體窗口，讓基層工作者在從事助人工作的勞動過程中，得到應有的保障，面對勞資爭議不再孤單一人而被打壓，從而能夠改善逐漸惡化的勞動環境，提升助人社群的專業地位。那麼，臺灣的社會福利服務產業也才有機會尋求另一種未來。

二、社工有這麼累嗎：「黃巾起義」的前世今生

3月3日的社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會後，最廣為人知的無疑是吳玉琴立委接受專訪時的那一句「我們的社工現在都這麼累啊」。而這也讓高雄社工工會決定與飽螺社工的甘苦便條紙（以下簡稱飽螺）⁵聯手配合時事製作勞權議題的相關商品。

⁵飽螺社工的甘苦便條紙，工作團隊平時主要是以寫實或諷刺風格，接受基層工作者，繪製社工、社福基層工作者生活百態的短篇插畫，目前已陸續推出「社工有這麼累嗎」黃巾與黑巾、「老娘不幹社工了」T恤，以及「極度疲憊 Socialworker」的T恤和手機殼等社工勞權相關的熱賣商品。在年輕的社群夥伴中享有極高的人氣。

經過數次討論，高雄社工工會與飽螺陸續參考了香港社工復興運動的「**社工造反，抗命無罪**」T恤（坊間俗稱造反T）的書法字體，以及象徵原住民傳統領域爭議「**沒有人是局外人**」的橘色毛巾。緊接著，當飽螺和高雄社工工會的粉絲頁同步貼出試作品照片後，隨即造成社群夥伴在網路瘋傳，點擊破萬，網友詢問度意外破表。於是，最終定稿即是以類似造反T的書法文字，推出反諷意味十足「**社工有這麼累嗎**」的顯眼黃色毛巾（圖一）作為行動計劃的象徵物，同時將行動定名為：「**黃巾起義**」⁶，並於4月2日社工師日中午期間限定發售。



圖一：「社工有這麼累嗎」設計原稿

俗話說賠錢的生意沒人做，為避免造成商品滯銷和虧損，關於字體和字句的選擇，在看似即興、惡搞及異常無厘頭的背後，其實幾位粉絲頁編輯早已事先長期透過粉絲頁與社群夥伴互動所累積的精確數據（如粉絲頁的觸及數、點讚數、分享數），陸續歸納整理出一些社群喜好的觀察成果。例如，飽螺和高雄社工工會內部很早就透過數據資料發現過於正面、肯定的字句難以引起社群夥伴的共鳴和購買的念頭，但如果要作為代表社工工會宣傳勞權的象徵商品卻又不可以帶有明顯不雅文字或過於負面（因為這會在網路上引來不必要的批評和質疑）。因此，高雄社工工會和飽螺在完成商品設計草稿後，依然持續在粉絲頁透過多篇不同字句的文章反覆測試網路社群的偏好和接受度，最後才選定社群網友回應度較高、諷刺意味濃厚又自問自答的疑問句作為最終設計的定稿。

然而，高雄社工工會之所以大膽嘗試製作實體黃巾作為倡議行動的號召，除了創造部分經濟收入有利於後續經營，以及當時有利於社工工會發聲的社群輿論和社會情境因素之外，工會幹部當下最主要的評估和考量在於：首先，對比過往社會福利服務產業中許多船過水無痕，從此逐漸消逝在人們記憶之中的諸多爭議事件，製作黃巾核心目標就是要把相對較關心社會福利產業基層勞權議題的社群夥伴對於爭議記憶和反抗行動的「實體化」，從而透過購買黃巾形成一種我們在

⁶最早的名稱是黃巾之亂，但討論過後覺得不吉利所以中途棄案更名為黃巾起義。

一起爭取勞權的「集體」印象；其次，透過網路宣傳，社工工會透過黃巾，兩者交互形塑成為支持社群基層勞權的象徵，同時也讓許多關心勞權的社工、社福基層工作者，但先前對於社工工會較為陌生的夥伴，透過此次行動開始認識和接觸社工工會，從而擴張社工工會的社群支持基礎；其三，社群夥伴購買黃巾的寄送資料，逐漸累積形成一個大數據資料庫的雛型，這使得社工工會能夠稍微改善過去爭議結束就曲終人散，支持者不知四散何方的經營困境，開始得以透過這個資料庫持續製造機會接觸友善社工工會的社群夥伴，並讓社會福利服務產業的基層勞權議題得以不斷延續⁷。

如今，高雄社工工會的黃巾起義，已不單純只是一開始藉由突顯社群基層不滿吳玉琴立委和台灣社會福利總盟等資方代表背棄基層工作者的情緒動員，反而是持續透過黃巾作為一種分享社工勞動議題的媒介，一方面讓認同社工工會的社群內部形成一種追求勞動權益的集體象徵，另一方逐漸藉著黃巾延續吳玉琴立委和台灣社會福利總盟等資方代表所引發的勞權爭議，持續吸引重視勞動權益的社群夥伴慢慢現身和集結，進而在取得一定基層工作者的支持基礎後，開始得以代表社會福利服務產業社群的基層工作者積極涉入地方政府和中央部會的政治場域，藉此維護、改善社會福利服務產業基層工作者的勞動權益。

伍、社群發展意識型態的典範轉移：建立勞資政三方共同議論的福利體制

從踏入助人工作的那一刻起，我們總耳濡目染著社會福利服務的核心不外乎會提及慈善、博愛、自由、人權、公平、正義等良善的普世價值。但曾幾何時，不論是新北伊甸基金會復康巴士的低薪剝削（周孟謙，2017b），或是台南靜觀基金會居家服務員遭遇薪資回捐，纏訟超過兩年，但台南市府社會局卻全然不知不覺的案件（自由時報，2017/08/17），我們總是只能眼睜睜看著一個又一個遭遇勞資爭議黯然離開助人領域，甚至是過勞倒下的夥伴事過境遷無人聞問，我們是否不得不承認深藏在這些良善的普世價值背後，實際上卻有著越來越多撐起臺灣社會福利服務產業的基層工作者，不斷承受著低薪、過勞的層層剝削？

曾經，我們安靜的等待，相信眼前的這一切都暫時只是改革轉型時期的陣痛，只要能夠把無助的無奈吞下去，只要能夠努力撐過去，等待著眾人的明天一定會更好。所以，眾人耐心盼望著有天會出現某個社福頭人或專業團體登高一呼，改

⁷值得一提的是，在 106 年 6 月進步社工論壇，香港社工學聯(FSWS)來臺交流香港社工的現況與困境，了解高雄社工工會的黃巾起義後，熱切表示希望能夠代理「社工有這麼累嗎」於香港販售。飽螺後來位香港的社工夥伴重新改版設計黑底黃字版的黑色毛巾，並命名為「闇夜曙光」。同時，臺中市社會福利產業工會籌備小組也跟著取得臺灣代理權，讓「社工有這麼累嗎」再次引起社群關注和搶購。

革社會福利民營化體制，改善社會福利基層產業工作者的勞動條件。我們相信許多人都曾經都這麼期待過。

是的，曾經。

然而，這一切在吳玉琴立委和台灣社會福利總盟等資方代表召開社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會後，終於開始有越來越多的社群夥伴覺察到這是個全然不切實際的期待。只因，眾人開始發現，原來在社會福利服務民營化的體制中，得以握有權力和分享利益的對象，通常是政府部門與社會福利服務組織的主事者，反觀基層工作卻往往只能承受日漸惡化的勞動條件，更時常被迫在諸多不合情、不合理又不合法的勞資爭議中孤軍奮戰，獨自吞下福利民營化的惡果，成為最無聲、無奈又無助的受害者(王增勇、郭志南、施旦旦，2017：133)。

或許，雖然有點殘酷，但就現況而言，我們不得不也必須開始要學會坦然面對，在真實的世界裡沒有任何一個政府要員、社福頭人或專業團體可以立刻、徹底改變盤根錯節的社會福利民營化體制，同時一舉大幅提升社會福利產業基層工作者的勞動權益。只是，這並不代表著要人們放棄抵抗。因為，社工工會的出現，如今正乘載的另一種不同於以往民營化社會福利服務體制的意識形態。

如同在書寫本文的同一時間，在社會福利服務產業社群基層工作者大多全然未知未聞的情況下，台灣社會福利總盟會員團體之一的勵馨基金會正領銜提案修正《衛生福利部社會及家庭署推展社會福利補助作業要點》，試圖推行人事補助經費總額核定制，但這個明顯涉及全國社工、社福基層工作者薪資條件甚鉅，同時可能促使諸多長期未足額給付社工薪資之違法機構從此「就地合法」，勢必加劇基層社工的低薪困境，以及對各地方政府社會局之補助辦法，亦具指導性角色的重大會議，全國數各社工工會在得知消息後，隨即開始動員和互相串聯，並同步把消息公開於社工工會粉絲頁供社會福利服務產業的社群夥伴參詳。

各地社工工會在爭取與會資格與同步對社群公開資訊的行動，或許看似微不足道，但卻也正指涉著某種截然不同於過去的體制變革：首先，社工工會涉入政治領域打破了過去在社會福利服務民營化的體制之中，基層工作者沒有權力發聲的體制困境，我們或許可以期待若社工工會持續參與相關會議，得以促成勞、資、政三方共同議論的社會福利民營化體制正在成形；其次，在粉絲頁向社群公開與會代表和會議資訊，也意謂著宣示翻轉長期被少數社福頭人和專業組織壟斷且不公開、不透明的代言制度。也就是說，社工工會的所作所為，完全直面社群的監督和質疑，並對於社會福利發展的歷史進程負責。

最後，更重要的是，這一場關係你我和弱勢服務的福利體制變革，需要更多

社會福利服務社群夥伴參與其中。在此，不論您身在何處，誠摯的邀請各位，加入各地社工工會，共同革新臺灣社會福利服務產業。

參考文獻

- 王增勇（2009）。當福利運動進入國家體制之後。台灣社會研究季刊，74：407-417。
- 王增勇（2016）。解嚴後臺灣社會工作者的政治參與：在社福運動歷史中消失的社聯工作室。台灣社會研究季刊。105：103-151。
- 王增勇、郭志南、施旦旦（2017：133）。福利民應劃下的專業證照迷思：新社工工會的可能。中國農業大學學報(34)，3：128-136。
- 李增祿（2012）。社會工作概論。台北，巨流。
- 林萬億（1994）當代社會工作：理論與方法。台北，巨流。
- 社會工作專業人員協會（2015）。社會工作者勞動薪資調查研究。衛生福利部補助。
- 鄭怡世、鍾文鎡（2014）。不友善的勞動處境、不確定的勞動感受：臺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。
- Baines D.（2011）。Doing anti oppressive practice:Social Justice Social Work. Canada:Fernwood Publishing.

網頁參考資料

- 上報（2017/03/22）。勵馨基金會被爆帶頭剝削員工 紀惠容：「網路謠言」不實指控。取自 http://ori.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=14132
- 公益資訊交流站（2017/03/04）。「社福團體特性與勞基法的衝突與解套記者會」逐字稿，取自 <http://npost.tw/archives/32370>
- 白宜君（2016/11/13）。社工，我們為什麼極需要工會？取自 <http://npost.tw/archives/29877>
- 自由時報（2017/08/17）。加班費1小時僅50元 血汗照服員還被逼回捐14萬。取自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2166123>
- 周孟謙（2017a）。在離地獄不遠處扶傷救弱——是勞基法不合身，還是你們太任性？取自 <https://opinion.udn.com/opinion/story/10510/2323586>

周孟謙 (2017b)。血汗社福——伊甸基金會復康巴士勞資爭議案。取自
<http://npost.tw/archives/32388>

紀惠容 (2017/03/06)。為何是社福勞資對立 政府納涼？取自
<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20170306/1070216/>

高雄市社會工作人員職業工會 (2017/04/14)。請總盟早日撤案，勿棄社福初衷。
取 自

<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20170414/1097594/>

覃玉蓉 (2017/03/10)。正因為照顧工作的特殊性，更不該降低勞動保障。取自
<http://npost.tw/archives/32893>

葉靜倫 (2017/03/10)。上下交相賊，犧牲的是勞工／社工工會聯合記者會延伸報導。取自 <http://npost.tw/archives/32856>

另，感謝在 PTT 社工板匿名和臉書社團發言支持勞權的每一位夥伴。