

社工人員執業被害及人身安全研究之探討

李美珍

中央警察大學犯罪防治研究所

博士生

摘 要

社會工作人員(以下簡稱社工人員)係依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者，傳統以來社工人員基於人道理念與專業的知識體系服務社會上的弱勢者，被認為是一門關懷的助人專業。研究者長期服務於社政領域，有感於社會工作環境隨著社會問題的多元與早年單純民情風俗已不可同日而語，危及社會工作人員執業人身安全問題亦屢有所聞。政府雖已推行多年之防治措施，社工人員執行業務被害涉及人身安全問題之比率仍居高不下，近年來已成為社會關注之議題，政府應建立制度保障社工人員執業安全，提高實務工作效能。

本文將蒐集國內外對社工人員執行業務被害與涉及人身安全問題相關研究之次級資料，以瞭解國內外社工人員被害類型及情形、社工個人特性、執業場域與被害關聯性及其防治對策，以作為未來進一步研究之文獻資料，並作為政府施政建議之參考。

研究者就本研究歸納出以下之建議：

對主管與機構：管理者應支持與保護社工人身安全、強化社會工作機構及外展工作之設施設備與督導訓練。

社工專業與教育：建議學校教育加入人身安全議題、社工本身實務工作技巧的提升等課程。

對社會工作人員：社會工作人員除了對自身的人身安全重視外，也應倡導對自己工作安全保障，爭取有關的人身安全權益。

對政府政策：訂定相關人身安全法案、訓練計畫政策、周延的法律規範與標準作業流程、建立危險工作者之津貼與鼓勵措施。

關鍵詞：社會工作、助人專業、社工人員、執業被害、人身安全

壹、前言

社會工作人員(以下簡稱社工人員)係依社會工作專業知識與技術,協助個人、家庭、團體、社區,促進、發展或恢復其社會功能,謀求其福利的專業工作者,傳統以來社工人員基於人道理念與專業的知識體系服務社會上的弱勢者,被認為是一門關懷的助人專業。研究者長期服務於社政領域,有感於社會工作環境隨著社會問題的多元與早年單純民情風俗已不可同日而語,危及社會工作人員執業人身安全問題亦屢有所聞。

社工人員不僅擔任案主保護扶助措施的協助者角色,同時也是代表國家社會福利政策與法律制度「公權力」的執行者,社工人員服務的對象除社會之弱勢族群,尚包括受害者、非自願性案主及充滿敵意的暴力加害人(相對人),或患有藥酒癮、精神疾病、暴力犯罪者,相較於其他行業存在更高的人身安全風險。社工人員多採取進入家庭和社區的外展工作模式,可能面臨人身安全威脅,執業之風險相對提高。

何謂被害¹(Victimization)?可從兩方面加以詮釋,一是從廣泛且超越法律標準之方式加以界定;另一則完全從法律觀點定之,亦即專指犯罪被害(Crime Victimization)。前者所指被害,包括之範圍甚廣,而所謂的犯罪被害只是冰山的一角。國內研究被害者學之先驅張甘妹教授給被害者學下了一個定義:乃研究遭受犯罪被害者之身體、精神、心理上之諸特性以及社會環境上之諸特性以闡明在被害者方面所存在之諸問題.....俾探求避免被害之適當對策為其目的之學問。被害者學相關理論既有:生活特性暴露理論、一般系統理論、特質促成理論、無助學習理論、被害者因素理論、個人環境理論、防衛空間理論及日常活動理論。

政府雖已推行多年之防治措施,社工人員執行業務被害涉及人身安全問題之比率仍居高不下,近年來已成為社會關注之議題,政府應建立制度保障社工人員執業安全,提高實務工作效能。

本文將不以各相關理論派別為探討主軸,而係聚焦於近年來與社工執業被害及人身安全問題之研究結果作為本文探討主軸,研究者將蒐集國內外對社工人員執行業務被害與涉及人身安全問題有關研究結果之次級資料,以瞭解國內外社工人員被害類型及情形、社工個人特性、執業場域與被害關聯性及其防治對策,以作為未來進一步研究之文獻資料,並作為政府施政建議之參考。

貳、社工人員執業被害與人身安全之相關研究

研究者搜尋國內有關社工人員執業被害與人身安全相關研究之文獻發現,犯罪學理論與社工人員被害及人身安全連結之相關研究尚付之闕如。社會工作領域與本研究議題相關者約 11 篇,其中多集中於社福領域兒童少年等保護社工之議題,且皆為碩士論文。針對衛生及社福領域(含保護性及一般性社工與本議題相關之本土性研究係相當缺乏。

根據游美貴²研究指出:就其蒐集的國內保護性社工研究的相關文獻,發現近十年來與保護性社工有關的博碩士論文研究論文約有 6 篇,其中汪芃如的研究

¹ 鄧煌發、李修安,《犯罪預防》(台北:一品,2015 年 1 月),頁 266-282;許春金,《犯罪學》(台北:三民,2010 年),頁 139-170。

² 游美貴(2013)。保護性業務社工人身安全研究報告。衛生福利部補助台灣社會工作專業人員協會執行。70-72。

是以婚姻暴力防治社工員為研究對象；以兒童少年保護社工為對象，則是劉淑莉與林琪雅；其餘3篇則是以羅伊佑、林宥芯、王麗馨保護性社工為研究對象，聚焦於工作壓力、困境及案主暴力等等面向。

檢閱相關期刊與本研究議題相關者亦相當零星，迄社區發季刊³147期始將社會工作職場安全首次做為中心議題加以探討，以政府部門角度探討社工人員職場安全有李美珍等、蘇益志等、楊錦青等3篇文章、保護性社工職場工作安全有劉淑瓊、王秀燕、刑志彬等3篇文章、醫務社工職場安全與復原有施睿誼、溫信學2篇文章、以司法案例探討社工職場風險有陳竹上1篇文章、一般社工總體性探討有趙善如等、許雅惠等、梁慧雯、李仰慈、陳麗欣5篇文章、從職場恐懼及替代性創傷探討有張英陣、汪淑媛、鄭雅惠3篇文章。

游美貴就其整理近十年政府補助/委託有關保護性社工、社工職業風險有關的研究，發現只有國科會專題計畫補助研究3篇。而這三篇主要偏重於職業風險的探討。研究者搜尋衛生福利部因政策推動之需，近期政府委託研究約有4篇，劉淑瓊2012年地方政府及家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表、游美貴2013年保護性業務社工人員人身安全研究、游美貴2014年社工人員安全法案研議研究案、王永慈2015年社工人力供需及人身安全研究案。

根據游美貴2013年之研究指出國外相關研究，主要是實證的調查了解社工人員遭受的職場暴力，以及反省實務工作在職場暴力的因應措施等。

一、社工人員執業被害概況

劉淑莉⁴以國內兒童少年保護社會工作者為對象，透過問卷調查，探討國內兒童少年保護社會工作者工作受威脅程度、實際遭受個案暴力的狀況，及機構提供安全措施的現況，並推論工作者對工作安全的需求，研究結果顯示，兒童及少年保護社工實際受暴經驗與潛在工作危險分為財物損失、心理威脅、身體攻擊等三類，工作者實際遭遇個案暴力的經驗，心理威脅高達82.9%、身體攻擊14.0%、財物損失10.0%。工作者面臨二次以上受暴經驗，財物損失佔4.5%，身體遭攻擊佔3.6%，心理威脅經常發生與偶爾發生者更高達57.0%。顯示工作者經歷個案暴力的經驗，非在少數，更非為個案或特例。而是有一定頻率，安全威脅也相當強烈。

王麗馨⁵研究指出保護性社工經歷的受暴類型最常見的是威脅，高達64.0%，財產損害佔14.3%，經歷意圖或實際身體攻擊者有11.1%，而且有59.4%的社會工作者表示知道有同僚曾遭受案主暴力。

徐雅嵐⁶以處在高風險工作環境中的社會工作者為對象，瞭解他們目前遭受案主暴力對待的現況、回應方式，及對暴力風險的知覺情形。研究以郵寄問卷方式進行，資料蒐集範圍包括臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心、各區社會福利服務中心、區域級以上醫療及精神醫療院所，研究發現81.8%的社會工作者生涯中曾遭受某種形式的暴力攻擊，其中心理傷害80.6%、身體傷害16.4%、財產損害

³ 社區發展季刊147期係以社會工作職場安全為中心議題，頁1-248

⁴ 劉淑莉，《國內兒童少年保護社會工作者工作安全需求評估》(東吳大學社會工作學系碩士論文：2007年)。

⁵ 王麗馨，《公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討》(台中：東海大學社會工作系碩士論文，2008年)。

⁶ 徐雅嵐，《高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會工作研究所碩士論文：2008年》。

26.1%，有 44%的社工員經驗到多種形式的暴力，更有 72%經驗到一次以上，顯見案主的暴力威脅並非偶發事件。

李宜真⁷以曾經遭遇案主暴力的現職醫院社會工作者為訪談對象，受暴原因：案主生理疾病、情緒無法控制、權益上的爭執等。受暴類別：肢體暴力、口語威脅、情境中的被威脅感與財物損害等。

依趙善如⁸等彙整我國社工人身安全相關調查，其中陳麗欣在 2007 年針對台灣社工人員在工作場域遭遇人身安全危害經驗之調查，發現約有 55%的社工人員在工作中曾遭受口頭上的辱罵，有將近 40%則遭受威脅，而暴力相向的狀況則佔 5%左右，反之只有 30%社工人員從未遭受言語或肢體的攻擊性行為。台灣社工人員過去一年（2006 年）在工作場域之實務工作中，整體之被害百分比高達 63.1%，其中語言被害經驗為 55.3%、肢體被害經驗為 14.8%、訴訟及借貸被害為 35.7%。就個別項目而言，社工人員最常遭遇的是語言侮辱（41.7%）與當面口語威脅（36.8%），另外有關向機構做不實之投訴（22.7%）和借貸行為（20.4%）也造成社會工作員相當程度之困擾。然而肢體傷害如被跟蹤（3.7%）、被拉扯（4.6%）、被毆打（1.6%）、持武器威脅（2.7%）、持武器傷害（0.7%）、性騷擾（5.5%）、性侵害（1.1%）等，比例雖不高，但其傷害之大乃更值得重視。其中，有關性騷擾之比例高達 5.5%，更是一件值得更進一步深入探討與加強預防之現象。

廖秋如⁹本研究發現兒少保護社工認為的職場暴力類型：分為：身體攻擊、精神威脅行為（細分為言語威脅與心理威脅兩種），其他非人為因素造成之傷害，例如被狗追咬、交通路況、到災害區域訪視。

依據衛生福利部 2013 年 11 月針對地方政府社工人員執行業務遭遇安全威脅及危害之現況進行調查，調查對象總計 2,566 人，回收有效樣本共計 1,834 人，經統計在服務過程中遭口頭辱罵達 44.1%、遭受威脅占 21.7%、肢體暴力占 2.2%騷擾、其他占 3.5%、而從未遭言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅占 2.9%。可見包括非保護業務在內的各個領域的社工人員普遍遭遇過人身安全的威脅或危害。

高雄市社工師公會 2014 年研究發現高雄市社工人員在工作場域之實務工作中，曾經遭受「輕度威脅危害者」之百分比高達 76.9%，其中書信威脅占 13.2%、電話威脅占 57.9%、經由他人傳話威脅占 22.3%、書信侮辱占 12.4%、電話言語侮辱占 52.9%、借貸及不樂之捐占 21.5%。此外，遭受「中度威脅危害者」更高達 82.6%，其中當面口語威脅占 62%、被當面言語侮辱占 51.2%、不實投訴占 52.1%、訴訟被告占 8.3%、被跟蹤占 9.9%。最後，遭受「重度威脅危害者」仍然高達 31.4%，其中被拉扯占 12.4%、被毆打占 5.8%、持武器威脅占 8.3%、持武器傷害占 0.8%、性騷擾占 16.5%、性侵害則無。

趙善如¹⁰等依林萬億 2014 年彙整美國社工人身安全相關調查，其中 Whitman, Armao & Dent 早在 1976 年調查美國俄亥俄州的社會工作者，發現有 81%在職業

⁷ 李宜真〈醫院社會工作者遭遇案主暴力之研究〉。《國立台北大學社會工作學系碩士論文，2009 年》。

⁸ 趙善如、李德純、廖秋如(2014)。社工人員人身安全之危機處理及復原訴訟。社區發展季刊。頁 42-61。

⁹ 廖秋如，《危險的專業？--公部門兒少保護社工職場暴力經驗探究》（師範大學社會工作研究所：2012 年）。

¹⁰ 趙善如、李德純、廖秋如(2014)。社工人員人身安全之危機處理及復原訴訟。社區發展季刊。頁 42-61。

生涯中曾發生過至少一次被威脅或攻擊事件，而 Newhill & Wexler 在 1997 年調查美國兒童與青年社會工作者有 92% 曾被案主或其家屬威脅，Garthwait & Rolando 同樣在 1997 年的研究顯示，美國兒童保護社會工作者有 97% 曾被語言騷擾、10% 曾被身體攻擊過、70% 曾被案主傷害 (Ringstal, 2009)，而 Weinger 在 2001 年調查美國社會工作者在職業生涯中被攻擊過的比例，顯示有 50-88% 的社會工作者曾經歷過職場暴力 (Spencer & Munch, 2003)，社工受害比例在其助人職業生涯中高的驚人。

Jayaratne, S., Croxton, T.A. & Mattison, D.¹¹(2004) 社會工作是一份容易遭受職場暴力的一種職業，因此作者從 NASW 會員中抽取 1,999 個樣本，其中包括不同種族、性別及服務的實務場域等，且從事直接服務的社會工作者，進行問卷調查結果發現，不同的領域的社會工作者都曾遭受暴力脅威，遭受言語暴力比例最高。

綜合上述國內外針對社工人身安全威脅與危害之現況調查結果顯示，社工人員遭受暴力威脅的狀況並非特例，不論是保護性業務或是非保護業務的社工人員，在工作時都要面對人身安全威脅的風險常態和危機困境。

二、社工個人特性與被害關聯性之研究

王麗馨¹²(2008)以保護性業務之社會工作人員為研究對象，透過問卷調查研究結論：年紀與經驗是關鍵因素，社會工作人員方面是年紀輕、年資淺、非正式人員、無社工師執照者受暴比例最高。案主暴力的原因以有精神疾病、妄想症、偏執等和因為違反兒童保護的情境為最高。

徐雅嵐¹³研究指出高風險領域社會工作者確實面臨案主暴力威脅；邏輯迴歸分析發現，機構年資不長、工作經驗較短者面對暴力的可能性較高。其次，平均而言工作者身體風險知覺較心理及財務風險知覺為高，進一步以迴歸分析發現，尚未取得證照、保護性服務工作者、機構年資低、工作經驗較短者其風險意識較高。第三，受暴經驗與風險知覺有關，過去曾有受暴經驗的社工員整體風險知覺較高。最後，有關正式通報的情形，57.4% 的受訪者表示遭遇心理傷害時會通報、受身體傷害和財務損害者則有近八成會通報，受到「形而外且具體」傷害時呈報上級的情形則更為普遍。

三、社工執業場域與被害關聯性之研究

陳麗欣¹⁴研究分析社會工作員被害經驗發生之場合之百分比依序如下：在辦公處所 (26.9%)、家訪時 (12.9%)、保護安置時 (11.9%)、協調場合 (9.5%)、執行強制性處置時 (9.4%)、陪同偵訊時 (4.6%)、外展時 (4.0%)、政策倡導時 (3.3%)、人群抗議時 (2.6%)、在路途中 (2.1%)。其中，辦公處所乃社工員

¹¹Jayaratne, S., T. Croxton and D. Mattison. "A National Survey of Violence in the Practice of Social Work". *Families in Society*, 85 (4), (2004) PP.445-453.

¹²王麗馨，〈公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討〉(台中：東海大學社會工作系碩士論文，2008 年)。

¹³徐雅嵐，〈高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會工作研究所碩士論文：2008 年〉。

¹⁴陳麗欣，〈台灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼與預防之道〉《高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構，蔡進宏等著》(南投：內政部社會福利人員研習中心，2007 年)。

和案主或其相關人員接觸最頻繁的地點，所以也是居第一位的被害場域，此外社工員在家訪、保護安置、協調場合及執行強制性處置時，被害比例也相當高，因此，也是必須特別地提高警覺與進行必要的防治措施。

王麗馨¹⁵研究發現接受預防及處理暴力或有潛在暴力的案主的相關訓練比例偏低。有一半以上的工作者表示機構未提供任何人身安全訓練、防護措施、安全設施或設備等部分。在訂定安全計畫則高達八成四的工作者表示機構未訂定任何人身安全計畫。機構管理者重視但不積極處理。

李宜真¹⁶研究指出在探究醫院社會工作者遭遇案主暴力的情形，醫院社工遭受案主暴力的經驗：受暴地點：病房、辦公室、會談室等。認為機構主管的支持會影響對場域的想法。

徐雅嵐¹⁷研究指出經常發生的地點在「辦公處所」。研究建議：在實務上，機構應有清楚的政策及通報流程以增加暴力事件的可見度、提供員工情緒支持及教育訓練以提昇工作者風險意識及減緩工作恐懼感；工作者本身應改變信念並增加實務工作知能，避免將暴力事件地下化、私有化，及強化與案主工作時的應對技巧。另外，在教育養成上應有更多人身安全的訓練與關注，以避免社會工作學生因過度擔心阻礙其投入職場的信心。最後，政府政策應針對第一線人身安全高風險的社工員給予實質性保障、儘速將人身安全納入社工師法或專門立法，以維護社工人員的尊嚴與生命安全。

劉淑莉¹⁸研究指出保護性社工面臨的安全威脅有一定頻率，威脅也相當強烈。關於工作者提報安全威脅的意願，從實際遭受個案暴力的提報比率來看，遭遇身體攻擊時，有 90.32% 曾經提報；面臨財物損失者有 84.21% 曾經提報；面臨心理威脅者也有 68.68% 曾經提報。從預估的提報意願來看，多數受訪的工作者（86.5%）表示面臨安全威脅時願意提報，以上資料顯示國內工作者實際提報的比率與提報的意願均高。

在組織環境中，與部屬在工作中關係最密切的人非主管莫屬，通常組織會賦予主管與部屬不同的職責與任務，為使部屬順利完成任務，主管肩負著重要的使命去激勵部屬工作行為。從過去的研究結果顯示，部屬對主管的知覺感受會影響其對工作滿意、工作投入、工作績效等，因此如何讓部屬感受到主管對自己的關懷、信任、及支持，可說是打開部屬努力意願的重要鑰匙。

余佩娟¹⁹研究從部屬的觀點出發，以關鍵事例的方式，訪談不同年資的員工，了解主管對部屬支持與否，對部屬的影響得出以下的結論：當部屬知覺主管支持時，不論在情緒、行為、對主管的看法都是正向、積極、肯定的；當部屬知覺主管不支持行為後，會增加部屬的離職意願。當部屬知覺主管不支持行為，會有情緒與行為不一致的情形發生。

趙善如等區分現職領域為保護性業務和非保護業務等兩大類進行分析，研究發現保護業務社工曾經遭受輕度威脅危害者之百分比高達 88.9%，中度威脅危害者也高達 77.8%，遭受重度威脅危害者占 33.3%；相較於非保護業務社工曾經遭受輕度威脅危害者之百分比達 74.8%，中度威脅危害者更高達 83.5%，遭受重度

¹⁵同註 5

¹⁶同註 7

¹⁷同註 13

¹⁸同註 4

¹⁹余佩娟，〈主管支持行為影響部屬情緒、反應及看法之研究〉《中山大學：人力資源管理研究所，2012 年》。

威脅危害者則占 31.1%，統計數據顯示保護業務社工遭受輕度威脅危害情形，雖然明顯高出非保護業務社工大約 14.1%，但是在中度及重度威脅危害部分的差異則是有限，甚至非保護業務社工遭受中度威脅危害情形還略高於保護性業務社工，惟在統計推論上未達顯著水準。

從美國官方的調查數據來看社會服務人員人身安全威脅與危害的嚴重性，美國平均每年有 750 人死於工作場所的暴力事件，有 200 萬人遭受工作相關的暴力傷害，其中衛生與社會服務人員在未致死受害事件中占了 48%，每萬名的衛生服務人員中有 9.3 人受到暴力傷害，社會服務人員則高達 15 人 (Occupational Safety and Health Administration, 2004)。(趙善如等，2013)。

Smith, M., Nursten, J. & McMahon, L.²⁰ 根據訪談 60 位在社會服務機構工作的人員顯示，絕大多數的工作者認為被害恐懼深深地影響了他們的生活以及工作的表現，有的人選擇忘記，也有的人選擇勇敢正視。然而大多數的社工可以從這些恐懼中學習，更加了解恐懼對他們的生活的影響，這有助於他們未來如何應對跟處理類似的狀況。

Padyab, M. & Chelak, H.M. & Nygren, L. & Ghazinour, M.²¹ 針對於社會工作人員受到暴力對待之研究，於國外有很多學者正在著手進行，但是在伊朗卻相當有限，因此讓伊朗學者想開始進行研究。他們使用問卷的方式進行，並對問卷的結果進行數據的統計以及分析，研究結果顯示，伊朗社工人員有 67% 曾經歷過暴力事件，且心理暴力多過於身體攻擊。另外，在值夜班的社工會受到較多的身體攻擊。而這些社工在受到攻擊之後也會經歷到比較多的障礙，包括睡眠障礙、社交問題等。可惜的是，這份研究無法獲得管理階層如何處理這些暴力事件發生的資訊，這也是未來研究可以繼續聚焦的方向。

Jayarathne, S., Croxton, T.A. & Mattison, D.²² 遭受言語暴力比例最高的前三領域分別是保護性服務機構(67.7%)、心理衛生機構(33.0%)、社區型心理衛生機構(25.0%)。

四、防治對策之研究

王麗馨²³提出以下建議：1.對主管與機構：管理者應支持與保護社工人身安全、2.對社工專業與教育：建議除了大學設有社會工作相關科系在課程設計應運用生態系統理論對案主暴力的本質進行探究，並加入人身安全議題等課程、3.對社會工作人員：社會工作人員除了對自身的人身安全重視外，也應倡導對自己工作安全保障，爭取有關的人身安全權益。4.對政府政策：(1)訂定相關人身安全法案及訓練計畫政策；(2)加強國內社會工作人身安全維護政策、周延的法律規範與標準作業流程(3)訂定權益保障及對雇主相關罰責，將目前從事保護性業務之約聘僱社工人員，納入編制(4)建立危險工作者之津貼與鼓勵措施。

徐雅嵐²⁴研究建議如下：實務上，機構應有清楚的政策及通報流程以增加暴

²⁰Smith, M., Nursten, J. & McMahon, L., "Social Workers' Responses to Experiences of Fear". *British Journal of Social Work*, 34(2004), PP.541-559.

²¹Padyab, M., Chelak, H.M., Nygren, L. & Ghazinour, M., Client Violence and Mental Health Status among Iranian Social Workers: A National Survey. (2012)

²²Jayarathne, S., T. Croxton and D. Mattison. "A National Survey of Violence in the Practice of Social Work". *Families in Society*, 85 (4), (2004) PP.445-453.

²³同註 5

²⁴同註 13

力事件的可見度、提供員工情緒支持及教育訓練以提昇工作者風險意識及減緩工作恐懼感；工作者本身應改變信念並增加實務工作知能，避免將暴力事件地下化、私有化，及強化與案主工作時的應對技巧。另外，在教育養成上應有更多人身安全的訓練與關注，以避免社會工作學生因過度擔心阻礙其投入職場的信心。最後政府政策應針對第一線人身安全高風險的社工員給予實質性保障、儘速將人身安全納入社工師法或專門立法，強調暴力「零容忍」的相關政策，以維護社工人員的尊嚴與生命安全。

李宜真²⁵對政策議題的建議—正視社工人權，提出相關法令的擬定與賠償方法。對實務面的建議—醫療機構的設備改善與相關教育訓練；管理階層的支持與給予最多的協助；學校教育相關議題的開設；醫院社工本身技巧的提升。

劉淑莉²⁶整體來看，工作者覺得機構應該要有的安全措施，明顯高於機構目前實際提供的安全措施，對機構提供的安全措施有更高的期待。對機構相關人員提供的精神支持給予肯定，但覺得機構在設備、制度與訓練方面則尚有不足。

陳麗欣²⁷建議：重視社會工作人員之人身安全、人身被害恐懼感及其所造成之影響。強化社會工作機構設施設備。加強個人外展工作之裝備。加強個人外展工作時策略，例如：不透露私人聯絡方式、避免單獨家訪、請警察陪同並加強與相關機構的聯繫等事項。社會工作人員之專業技能提升；例如：處理個案前能詳讀個案紀錄、熟悉工作相關的法律內容及機構強化督導功能。研究者在分析社會工作人員被害之場合，發現「辦公處所」是社會工作人員最容易被被害之場所，因此如何強化工作場所，以避免社會工作人員被害，乃相對地成為最重要的預防措施，換言之，機構裝設鐵門與鐵窗、機構裝設監視錄影裝備、機構裝設與警方連連線設備、機構聘請保全人員、機構設置警衛室等作為，也就成為社會工作機構最常採用的方式，也是社會工作人員極力建議的方式。其次，「在家訪」、「執行強制性處置時」、「保護安置時」或「協調場合」等也是社會工作人員容易被被害之場合，所以攜帶個人防身器材、攜帶行動電話、避免單獨家訪、請警察陪同並加強與相關機構的聯繫等事項，也就成為相對被建議的重要措施。此外，社工員也建議能透過「處理個案前能詳讀個案紀錄」、「不透露私人聯絡方式」及「熟悉工作相關的法律內容」來減少社工員被害之可能性。至於，機構強化督導功能也被認為是一可行的辦法。

Green, R. (2003)²⁸研究指出澳大利亞偏遠地區之社會工作人員需要面對更多的不便與困難，而社會工作者在這些地方工作時會有更多的知識跟技巧需要學習，在偏遠地區進行服務工作是相當複雜的事情，這個挑戰是會衝擊到他們的專業及個人角色。面對到偏遠地區的工作實務，除了社工人身安全的保障以外，由於社工本身處在社區之中，因此也牽扯到社區的認同感等問題。因此，社工的訓練變得相當重要，他們須使用正確的方法和技能去分析問題，並且管理者也要有足夠的支援。

Privitera, R. M. & Weisman, M. & Cerulli, C. Tu, X. & Groman, A. (2005) 於精神科門診中的威脅及暴力事件的盛行率的確有上升的趨勢，因此建議，個人安全訓練是必須的，以增強團隊構成、溝通並防止暴力事件發生。另外，也必須要設計事件發生後的標準處理流程，來幫助這些受害者。

²⁵同註 7

²⁶同註 4

²⁷同註 14

²⁸Green, R., "Social work in rural areas: a personal and professional challenge". *Australian Social Work*, 56(3), (2003) PP.203-219

Robson, A. & Cossar, J. & Quayle, E. (2014) 主要目的在了解在進行兒童或家庭服務的社會工作時會遭遇到的暴力或是攻擊事件，並了解其對於社工的工作表現的影響。研究主要是以回溯性調查，蒐集過去三十年的研究報告，經過篩選之後選出數篇與作者主題相關的研究報告。孩童與家庭服務社會工作的暴力事件是重要問題，但是目前研究有限，仍然難以找出各因素與暴力事件發生之關係。而不同的研究方法也會產生數據上的差異。而目前也鮮少有人針對暴力發生之原因做討論。有效的訓練跟支持可以幫助社工處理，減少焦慮並增加正向之反應。

Jayaratne, S., Croxton, T.A. & Mattison, D. (2004) 建議：社工員訓練中人身安全議題的重要性，完善的教育訓練是社工員不再暴力合理化為工作的一部分，而是勇於向機構報告。

Sioco, M. (2010) 文章中指出美國因為曾經有社工在家訪時被害身亡，因而提出了相關社工人身安全的法案-Teri Zenner Social Worker Safety Act (H.R. 1490)。此外，文中提到如何運用科技以提高社工的人身安全保護，及減低風險的指引。

參、結論與建議

從前述之研究發現社工執業被害從犯罪學理論及社工理論相聯結之研究是未來研究者可以發展之研究方向，因此研究者未來亦將以此文獻資料為基礎將持續深入研究。結論部分將從社工人員執業被害概況、社工個人特性、執業場域與被害關聯性重點摘述如下。建議部分將從前述防治作為之研析結果歸納呈現。

一、結論

- (一) **社工人員執業被害概況：** 從國內外之研究發現社工人員執業被害，至少可分為財物損失、心理威脅、身體攻擊等三類，工作者經歷個案暴力的經驗，非在少數，顯見案主的暴力威脅並非偶發事件，更非為個案或特例，而是有一定頻率，安全威脅也相當強烈。包括非保護業務在內的各個領域的社工人員普遍遭遇過人身安全的威脅或危害，綜觀國內社工人身安全威脅與危害之現況，從政府機關和學術機構的實徵研究調查結果來看，其問題之嚴重性與國外相較亦是不容忽視。
- (二) **社工個人特性與被害關聯性之研究：** 從上述社工個人特性與被害關聯性之研究發現，年紀與經驗是關鍵因素，年紀輕、年資淺、非正式人員、無社工師執照者受暴比例最高。受暴經驗與風險知覺有關，過去曾有受暴經驗的社工員整體風險知覺較高。公家部門的社工人員受暴比例較高。
- (三) **社工執業場域與被害關聯性之研究：** 從上述社工執業場域與被害關聯性之研究發現，辦公處所是社工員和案主或其相關人員接觸最頻繁的地點，也是居第一位的被害場域，家訪、保護安置、協調場合及執行強制性處置時，被害比例也相當高。機構及主管之重視程度對職業場域與被害關連具有關鍵性的影響力。

二、建議

綜觀上述相關研究之探討，社會工作雖是一門助人專業，惟因社會變遷個案類型與社會問題趨於複雜，因此社工行業面臨更多挑戰與困境，中央及地方政府雖訂定社工人員人身安全相關法規與措施；惟我國社工人員被害情形與國外相較仍不遑多讓，社工人員人身安全仍面臨諸多問題，企須深入予以探討，以保障社工人員執業安全。社工人員在辦公處所或非辦公處所中執行與工作相關之業務時，造成社工人員安全危害的原因是多元的，所遭受之任何形式的危害，包括身體暴力、言語攻擊、威脅、歧視、騷擾等均屬之，被害來源包括來自僱主、工作同儕、工作合作夥伴，以及服務對象及其家屬，這些都將可能導致社工人員身體與心理的傷害、財產損失，以及影響僱用單位之正常運作，若未妥善維護將對社工人員個人和組織帶來影響，因此研究者就上述之研究歸納出以下之建議：

- (一)對主管與機構：管理者應支持與保護社工人員安全、強化社會工作機構及外展工作之設施設備。
- (二)社工專業與教育：建議加入人身安全議題、社工本身實務工作技巧的提升等課程。
- (三)對社會工作人員：社會工作人員除了對自身的人身安全重視外，也應倡導對自己工作安全保障，爭取有關的人身安全權益。
- (四)對政府政策：訂定相關人身安全法案、訓練計畫政策、周延的法律規範與標準作業流程、建立危險工作者之津貼與鼓勵措施。

參考文獻

一、中文

- 王永慈，〈社工人力供需及人身安全研究案研究報告〉(台北：衛生福利部委託之專題研究成果報告)。
- 王麗馨，〈公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討〉(台中：東海大學社會工作系碩士論文，2008年)。
- 白秀雄(2000)，〈社會工作〉《社會工作辭典》(台北：內政部社區發展雜誌社，2000年)。頁 264-265。
- 李宜真，〈醫院社會工作者遭遇案主暴力之研究〉。《國立台北大學社會工作學系碩士論文，2009年》。
- 余佩娟，〈主管支持行為影響部屬情緒、反應及看法之研究〉《中山大學：人力資源管理研究所，2012年》。
- 林萬億，《當代社會工作理論與方法(第二版)》(台北市：五南，2006年)，頁 33-38。
- 徐雅嵐，《高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會工作研究所碩士論文：2008年》。
- 陳麗欣，〈台灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼與預防之道〉《高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構，蔡進宏等著》(南投：內政部社會福利人員研習中心，2007年)。
- 許春金，《犯罪學》(台北：三民，2010年)。
- 游美貴，《保護性業務社工人身安全研究研究報告》(衛生福利部補助台灣社會工作專業人員協會執行：2013年)，頁 70-72。
- 游美貴(2014)，《社工人身安全法案研議研究案研究報告》(衛生福利部辦台灣社會工作專業人員協會執行：2014年)。
- 廖秋如(2012)，《危險的專業?--公部門兒少保護社工職場暴力經驗探究》(師範大學社會工作研究所：2012年)。
- 趙善如、李德純、廖秋如，〈社工人身安全之危機處理及復原訴訟〉《社區發展季刊》(台北)，147期，“(衛生福利部社區發展雜誌社，2014年)，頁 42-61。
- 鄧煌發、李修安，《犯罪預防》(台北：一品：2015年)。
- 劉淑瓊，《研訂「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」計畫書》(內政部委託之專題研究成果報告：2008年)。

劉淑瓊，《地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表評估暨研修計畫研究報告》(內政部委託之專題研究成果報告：2012 年)。

劉淑莉，《國內兒童少年保護社會工作者工作安全需求評估》(東吳大學社會工作學系碩士論文：2007 年)。

蔡宏進(2007)。〈社會工作人員人身安全的重要性〉，《高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構，蔡進宏等著》(南投：內政部社會福利人員研習中心，2007 年)。

二、西文

Green, R., “Social work in rural areas: a personal and professional challenge”. *Australian Social Work*, 56(3), (2003) PP.203-219

Jayarathne, S., T. Croxton and D. Mattison. “A National Survey of Violence in the Practice of Social Work”. *Families in Society*, 85 (4), (2004) PP.445-453.

Morales, A. & Sheafor, B., “*Social Work: a Profession of Many Faces*”, Boston: Allyn and Bacon., (1998).

NASW(2013). <http://www.nasw.org/?page=237>

Privitera, R. M., Weisman, M., Cerulli, C., Tu, X. & Groman, A. (2005). Violence toward mental health staff and safety in the work environment.

Padyab, M., Chelak, H.M., Nygren, L. & Ghazinour, M., Client Violence and Mental Health Status among Iranian Social Workers: A National Survey. (2012)

Robson, A., Cossar, J. & Quayle, E., “The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services”. (2014)

Smith, M., Nursten, J. & McMahon, L., “Social Workers’ Responses to Experiences of Fear”. *British Journal of Social Work*, 34(2004), PP.541-559.

A Study Investigating the Occupational Injuries and Personal Safety of Social Workers

Mei-chen Lee

PhD Student, Graduate School of Crime Prevention and Corrections, Central Police University

Abstract

Social workers are professional workers using their professional knowledge and skills of social work to assist individuals, families, groups, and communities in improving, developing, or recovering social functions and obtaining welfare. Traditionally, social workers provide services to the disadvantaged in the society based on humanity concept and professional knowledge system, and social work is regarded as a profession that expresses care and helps people. The researcher has served in the field of social policies for a long period of time, and has perceived that the current social work environment and diversified social problems are completely different from those in early days of simple social atmosphere. It has been frequently reported that the personal safety of social workers is jeopardized as well. Although the government has promoted preventive measures for many years, the proportion of occupational injuries involving personal safety of social workers is still very high. In recent years, they have become an issue attracting public attention. The government should develop a system to protect the occupational safety of social workers to improve the effectiveness of their practical work.

This study collected the secondary data from foreign and domestic studies investigating occupational injuries and personal safety of social workers, in order to understand the types and situations of occupational injuries experienced by foreign and domestic social workers, personal characteristics of social workers, connection between workplace and occupational injuries, and preventive countermeasures. It is hoped that the research results can be provided as reference for further investigations and as suggestions for the government to implement policies.

The research summarized the following suggestions according to the research results :

Suggestions for competent authorities and institutions: managers should support and protect personal safety of social workers and strengthen the facilities and equipment of social work institutions and affiliated work, as well as supervision training.

Suggestions for social work profession and education: school education is advised to include courses, such as personal safety issue and improvement of social workers' practical work skills.

Suggestions for social workers: in addition to paying attention to personal safety, social workers should also advocate the protection of their own work safety and strive for relevant rights concerning personal safety.

Suggestions for government policies: acts concerning personal safety, training program policies, comprehensive laws and regulations, and standard operating procedures should be established, and allowances and incentives for social workers facing dangerous work should be developed.

Key words : social work, profession that helps people, social workers, occupational injuries, personal safety