

第二章 文獻探討

本章首先說明何為案主暴力，再檢視案主暴力的現況與嚴重程度、瞭解促成案主暴力發生的原因為何、以及暴力發生後對社會工作者的影響為何等；接著，進一步檢視社會工作者面對案主暴力時的回應與態度；最後第三部份則是彙整各文獻及研究，探討風險知覺的概念，以及此概念在案主暴力風險上的應用。藉由上述概念的文獻檢閱將有助於研究者澄清研究概念形成研究架構。

第一節 案主暴力的內涵

一、案主暴力的定義與類型

(一) 案主暴力的界定

在定義案主暴力前應先對「暴力」一詞加以界定，身體的傷害被劃歸為暴力是無庸致疑的，然而口語或文字上的威脅究竟構不構成暴力？身體上的傷害是一種暴力而財產上的損失也是嗎？這些可能將有爭議。

從《韋氏國際字典》(Merriam-Webster Online, 2007)的定義來看，「暴力乃是(1)運用身體力量所造成的傷害或虐待；(2)被扭曲、侵犯因而造成傷害(3)或是一種強烈的、狂暴的行動、力量或感受」。因此暴力所界定的範圍相當廣泛，除了身體上的傷害外還可以包括威脅，而暴力的對象也不限定於人身，也可能包括財產上的侵犯。

Breakwell 與 Rowett (1988) 有關英國社會工作者面對案主暴力的研究中，對暴力的操作性定義為「造成受傷或痛苦的實際身體攻擊」，上述定義中的暴力僅包括造成身體傷害的實際攻擊行為。除此之外，陸續有研究將暴力的範圍納入騷擾、威脅或身體上攻擊 (Macdonald & Sirotych, 2001)。而 Brady (1993) 則是將暴力的行為放在連續的光譜來看，程度由輕至重為口語侮辱以及於致死的攻擊。由此來看，界定暴力有不同的方

式，而暴力的範圍可以涵括暴力、威脅與恐嚇等行爲。

Macdonald 和 Sirotich (2001) 有關案主暴力的研究中定義所謂案主暴力「乃由於與案主的專業工作關係，而發生案主對助人工作者的騷擾、威脅或身體攻擊的情形」。因此倘若這種暴力的發生是立基於雙方的專業關係，由於服務上的接觸以及服務的供給，致使案主以及相關重要他人，因為各種的原因而對社會工作專業人員施予任何形式的傷害，即謂「案主暴力」(client violence)。簡而言之，案主暴力專指專業人員服務之標的對象及相關重要他人對其所施予各種形式的傷害。

(二) 案主暴力的類型

有研究者將暴力的行爲分爲口語侮辱、口語威脅、意圖攻擊、導致小傷的攻擊、導致大傷的攻擊、導致死的攻擊 (Brady, 1993)。也有研究者將暴力攻擊行爲區分爲身體性與心理性 (Arthur et al., 2003; Ringstad, 2005)。例如 Arthur (2003: 28) 將推、拉、咬、踢、財產損害、甩巴掌、物品攻擊、被私下碰觸、被殺傷、被強暴等十九類行爲畫分爲實體性的攻擊 (physical assaults)，而恐嚇、意圖傷害、電話騷擾、意圖財產損害、跟蹤、意圖傷害親友等六類的行爲則被畫分爲心理性的攻擊 (psychological assaults)。

對案主暴力議題著墨最多的學者 Newhill (2003) 則是將暴力的範圍分爲四類：(1) 實際身體攻擊：一個人直接對另一個人動武的事件，有傷害之意圖；(2) 意圖身體攻擊：一個人試圖對另一個人做身體攻擊的事件，但未做實際身體接觸；(3) 威脅：傷害另一個人的言語或文字威脅，或一個人對另一個人刻意做出的威脅性身體姿態 (包括跟蹤與威脅傷害自己或工作者)；(4) 財產損害：一個人有意圖地損壞他人私有財產的事件，或事件發生時正在使用的財產。

除此之外，更有不少研究者清楚地將暴力攻擊的類型分爲三大類：身體攻擊、口語威脅與財產損害（劉淑莉，2007；Shultz, 1987；Newhill & Wexler, 1997；Sarkisian & Portwood, 2003）。綜上所述，在界定暴力的範圍時，基本上可以區別爲心理面、身體面的傷害以及財產上的損害。心理面一般而言包括了口頭或文字上的侮辱、口頭或文字上的威脅、跟蹤、或意圖性的攻擊行爲（作勢傷害）；身體面即爲任何的實際身體攻擊或傷害行爲；財產損害包括意圖性的與實際上的公私有財產破壞行爲。本研究即以上述三大類型界定案主暴力行爲。

二、案主暴力的普及率及發生類型

案主暴力的發生並不是一個罕見的現象。從美國較早期的研究來看，Star（1984）針對心理衛生人員的研究發現，除了精神科醫師外，社會工作人員被攻擊的風險最高，其中口語的攻擊行爲是最常見的形式；Tully 等人（1993）則是針對 121 個社工實習生進行研究，發現 26% 的學生曾經驗到某種形式的暴力，口語的威脅或攻擊亦是最常見的形式（22%）。Beaver（1999）曾針對 1,942 個美國直接服務社會工作人員進行研究，結果發現 64.8% 的工作者工作生涯中曾遭遇案主暴力攻擊，過去一年內則有 23.4% 的人有此經驗。

再進一步檢視較近期的研究，發現美國 NASW 會員中，62% 的社會工作者表示他們曾是身體或心理的攻擊的受害者，14% 的人過去一年內曾遭受到案主攻擊，且大部分的攻擊事件是心理性的（主要是口語威脅）（Ringstad, 2005）。雖然每個研究結果的發生率不同，但以工作者生涯發生的普及率而言都已超過五成。社會工作者遭受案主暴力的現況中，除工作生涯普及率高於五成以上外，還有近一半的工作員受暴經驗不只一次（Newhill, 1996），顯示受暴並非偶發事件，而是時常伴隨工作而來。

不只美國有這個問題，西方其他國家也有相關的研究證實社會工作專業確實存在案主暴力的問題，以加拿大為例，Macdonald 與 Sirotych（2001、2005）調查發現，安大略省的社會工作者生涯中發生口語侮辱的情形最多（87.8%），意圖身體攻擊次之（63.5%）。此外，以色列和美國的發生率亦相似（Guterman, Jayaratne, & Bargal, 1996）。因此社會工作專業人員面對案主暴力的現況並不是特例，暴力並非一國之內的現象，而是普遍發生於工作場域之中，亦是世界共同存在的問題。

有關暴力發生的類型以口語暴力的情形是各服務領域中最為普遍常見的，Guterman、Jayaratne 與 Bargal（1996）指出平均 49.3% 的工作者曾被案主口語攻擊，身體威脅次之（22.8%），這個結果與其他的研究結果相似，口語上的威嚇或攻擊通常是最為常見的形式，而對身體的威脅又比實際的攻擊普遍。此外，無論受到何種型式的暴力攻擊或威脅，都會對個人的身心理造成不少的影響，國外研究者發現，超過一半以上近六成三的工作者對案主暴力感到害怕（Rey, 1996）。

國內研究部分，全國性案主暴力發生的普及率或現況之調查相當稀少，較大型的可見陳麗欣（2002）與劉淑莉（2007）的研究。陳麗欣（2002）針對社會工作者調查其「犯罪被害與被害恐懼感」，採質量化並行的方式研究，其問卷調查的部分係以臺閩地區社會資源手冊為抽樣架構，回收 620 份問卷，回收率達六成，其研究結果與國外相當一致：在社會工作人員過去一年的被害經驗中，發生比率最高為「語言侮辱」（41.7%）以及當面口語威脅（36.8%），至於被拉扯（4.6%）和被毆打（1.6%）等肢體上的攻擊則比例較低；被害發生的地點以「辦公處所」（26.9%）為最高，其次為「家訪時」（12.9%）和進行「保護安置時」（11.9%）。有關被害恐懼感的部份，發現社會工作者最擔心的事仍以口語被害的比例最高，擔心當面口語威脅高達 44.4%，擔心被言語侮辱次之（41.6%）；肢體被害恐懼感則約為 30% 左右，對照實際發生比例，雖然社會工作者很少經驗到實際的肢體被害，但卻有很多人擔心會發生。劉淑莉（2007）調查國內兒童

少年保護社會工作者的工作安全概況與需求，回收 223 份問卷，回收率達 77.4 %，其分析結果發現工作者實際遭遇心理威脅的比例高達 82.9%、身體攻擊佔 14.0%、財務的損失則佔 10%。其調查結果發現兒少保工作者確實面臨案主暴力的威脅。

整理國內研究的結果，陳麗欣以「過去一年的經驗」為暴力調查的範圍，劉淑莉的研究則以「過去的經驗」為範圍，因此兩者在暴力發生率上無法比較；另外一部份，劉淑莉的研究乃證明兒少保社工所面臨的工作危險，但陳麗欣的研究並無特別針對各服務領域的工作者分類比較，所以各領域的工作者之間受暴情形是否有差異仍是未知之數。鑑於上述研究的不足，本研究除調查工作者過去受到暴力的經驗外，也瞭解他們在一年內是否發生過案主暴力事件；並且進一步分析四大領域的社會工作者受到暴力對待的事實。

三、案主暴力的發生原因

案主對社會工作人員的暴力攻擊已成為社會工作專業面臨的重要課題，然而希望降低或減緩這個現象的發生之前，應對其發生的原因有所瞭解，如同 Newhill (1992) 所言，由於暴力的發生是一種關係，因此要放在生態或系統觀的脈絡來討論，引發案主暴力發生的原因眾多，以下從生態系統觀出發，以微視到鉅視的層次，包括案主、社會工作者、機構、與專業角色等面向，分別討論影響案主暴力發生的原因。

(一) 案主方面的因素

社會工作專業必須面對多樣的案主，案主本身某些特質可能較容易促成暴力發生，例如具有衝動的人格特質、有精神病徵、有物質濫用紀錄、有反社會行爲等 (Newhill, 1992；陳圭如，2005)。發生暴力的案主除了大多伴有心理或情緒上的障礙外，智力也是很重要的因素之一 (Breakwell

& Rowett, 1988), 智商較低的案主可能因為找不到其他解決問題的方法, 而傾向使用暴力解決眼前的問題, 所以精神、心理衛生機構的專業工作人員更容易面臨案主的暴力對待。除了人格特質及行為特性之外, 案主本身的人口背景特性也是影響暴力行為使用的因素之一, 根據 Newhill (2003) 的歸納整理, 年紀較小、男性、社經地位較低的案主較可能傾向以暴力行事或使自己曝露在暴力的環境之中。

(二) 社會工作者方面的因素

造成案主暴力發生的其中一個因素可能是社會工作者自己本身的人口特性, 不同性別的工作者受暴情形具有差異, 男性的工作者較女性被暴力攻擊的可能性高, 尤其在公部門工作的男性工作者較女性有較多的身體威脅與攻擊, 而非僅僅只是口語上的暴力而已 (Jayaratne et al., 2004)。其他還有許多的研究結果亦支持男性工作者受到暴力攻擊的風險較女性為高 (Newhill, 1996; Ringstad, 2005; Schulte et al., 1998)。這意味著性別所展現出來的特質將影響專業間的互動關係進而影響案主暴力的發生。

除性別外有差異外, 年齡亦是不少研究探討的主題。Star (1984) 認為年輕的工作者是暴力受害者的高危險群。遭受暴力的社工人員特質通常為年紀較小的工作者 (Beaver, 1999), 年輕的工作者 (小於 45 歲) 受到威脅、口語暴力及性騷擾的情形較年長者多 (Jayaratne et al., 2004)。所謂的年輕其實有很多的意涵, 年輕也許代表著工作經驗不足、處事能力不成熟, 甚至也可能是因為年輕的工作者與案主互動時, 案主容易有上述的想法進而有敵意的表現等。

社會工作者自己本身的經驗、學識及訓練亦是影響案主暴力發生的因素之一。雖然有些人會認為若將案主暴力發生的責任歸於社會工作者身上似乎在責難受害者 (Sarkisian & Portwood, 2003), 但 Guy、Brown 和 Poelstra

(1990) 發現隨著在機構中的年資愈高，發生社會工作者受到案主威脅的情況將會減少。儘管許多研究強調工作經驗 (Guy et al., 1990; Schulte et al., 1998) 與學識背景 (Beaver, 1999) 的影響性，仍還有其他關鍵因素存在，如：Gately (2004) 特別強調對心理系畢業的學生與工作者而言，信心才是最重要的因素，他發現專業訓練與處理案主問題的信心有顯著的正相關，倘若訓練不足，工作者處理暴力議題的信心程度也會很低，基於這個理由，若能夠提供學生足夠的訓練將可以增加他們處理案主暴力問題的信心，而不會對自己的能力或想法有所懷疑。

從上述的研究可以發現工作者的「性別」、「年齡」、「教育程度」、「機構年資」、「工作經驗」等特性是影響暴力發生的重要變項。另一方面，除了上述因素外，社會工作者的人格特質通常是溫暖、同理的，也很可能造成工作人員對危險的情境誤判 (陳圭如, 2005)，或是忽略案主所發出的危險訊息。工作者本身對工作的承諾往往可能造成危險訊息的忽略，這也是對自己人身安全風險的忽略，如此將進而造成無法有效處理危險性的問題 (Shields & Kiser, 2003)，使自己身陷風暴之中。因此不可否認的社會工作者本身的特性亦是影響暴力發生的因素之一。

(三) 機構方面的因素

案主暴力是工作場所中暴力的其中一種 (Runyan, 2001)。其發生與機構本身的特性脫離不了關係。從機構的性質來看，Beaver (1999) 的研究發現政府部門的工作者遭受暴力對待的情況較普遍。從服務領域來看，不同服務領域的工作者受暴情形也有差異，其中以心理衛生機構及保護性服務領域最具危險性 (Jayaratne et al., 2004)。有關服務領域與暴力之間關係，可從 1997 年一個針對美國 NASW 會員的研究窺知一二，75% 的兒少服務領域的工作者經驗過至少一次的案主暴力，其中 92% 曾被口語威脅、48% 被攻擊、43% 有過財產損害的經驗 (Newhill & Wexler, 1997)。這個

數據與 Song (2005) 的結果相似，該研究針對 1000 個兒童及家庭福利社會工作人員，結果發現在工作生涯中高達 77.7% 的工作者經驗到至少一次的暴力，而工作者過去一年內案主暴力事件的發生率也達到 31.1%，如同其他研究的結果，「口語威脅」亦為最常遭受的暴力型式。兒少服務社會工作者與其他領域的社會工作者比起來明顯地容易遭受到威脅、財產損害，或者意圖或實際的身體攻擊 (Newhill & Wexler, 1997)。

社會工作專業當中，不同機構性質、服務對象或領域所面對的個案複雜度及所需處理的問題各異，造成工作者面臨案主暴力的風險程度不同。過去文獻透露，公部門、保護性服務、醫療及心理衛生機構是高風險的服務場域 (Beaver, 1999; Jayaratne et al., 2004; Scalera, 1995; Spencer & Munch, 2003)，於其中提供服務的工作者之人身安全更迫切需要得到關注。

除此之外，根據研究發現最常發生案主暴力的場所多半是「辦公室」(陳麗欣，2002; Lyter & Martin, 2000，轉引自 Newhill, 2003: 44)，顯見機構本身的場地有無充足的防範設施將影響工作者的人身安全甚鉅。除硬體的空間外，機構對於工作者人身安全的維護認知與實際作為，也是工作場域是否危險及工作傷害能否發生的關鍵要素。倘若機構的建築物本身有充足的安全檢查措施，則在辦公處所發生危險的可能性將會降低。然社會工作者經常需要將工作地點移往案主家中，因此亦有可能因危機意識不足 (陳圭如，2005) 或缺乏足夠的防護措施而導致遺憾發生。

(四) 專業角色上的因素

這部分與社會工作者所扮演的角色以及執行的業務內容有關，若社會工作者與案主接觸時的角色多為資源配置者與公權力執行者，例如有關福利的請領、家庭暴力的調查、兒童安置的決策。對案主而言是否取得資源主要取決於工作者的評估報告 (陳圭如，2005)。所以無論工作者身處公

私部門，權力不對等或資源受控制的狀況常常會使一些無法滿足需求的案主顯得憤怒或情緒不穩，於是社會工作者立刻成為案主發洩的首要目標，使得暴力攻擊的發生將可以預期。然而社會工作人員的兩難就在於除了要維護案主的權益，另一方面也是資源的守門人，尤其是從事保護性服務的工作者特別容易遭受到來自案主的暴力對待（Scalera, 1995）。社會工作人員在那麼多暴力潛在案主的環境下工作，面對案主暴力的風險便相對提昇許多。

整體而言，造成暴力發生的原因可以歸類為四類，其中除了非案主方面的因素外，其他三類因素都與社會工作專業實務或社會工作者本身有關。由於案主方面的因素，例如案主的年齡、社經背景等特性，由於涉及特定暴力事件的調查，此部份本研究並不予以討論；其他有關工作者方面、機構方面與專業角色方面的特性都是本研究關注的暴力預測因素。

四、案主暴力對社會工作人員的影響

社會工作人員遭遇案主暴力後可能產生以下幾個重要的影響（Newhill, 1997、2003），進而影響對暴力的認知、工作的承諾、工作的滿意度、以及崩熬感與健康（Beaver, 1999；Patrick, 1989；Leadbetter, 1993）：

- （一）自我譴責：此乃社會工作人員積極回應暴力的最主要障礙，社會工作專業有其理想的價值與倫理，若發生暴力對待，有些人會認為自己未盡到照顧的責任，而社會工作教育也相當強調這個價值，所謂的 3C，其中就包括對案主的照顧（林萬億，2006）。另一方面，有些時候不論是社會工作者本身，或是週遭的其他同事，可能會產生「如果當時有更合適、更正確的處理方式也許暴力並不會發生」的想法或回應，這樣的行為便是對受害者的責難，然而在這樣自我責難的氛圍之下，對社會工作人員自己的工作生涯

或專業承諾都有很大的影響。

- (二) 情緒衝擊：一旦發生暴力攻擊事件，社會工作者多半會傾向自我責備，覺得自己能力不足、無法勝任專業角色才會讓事件發生。受暴後的情緒反應依暴力類型而不同，被暴力威脅者較會感到害怕與焦慮，而受到財產損害及實際攻擊者較會覺得氣憤難平。暴力事件發生後，工作者的情緒會經歷幾個創傷的心理階段歷程，包括自我解組階段、衝突階段及自我再調適階段，每個階段的感受與情緒表達不同，從一開始的震驚、懷疑，中期的害怕、焦慮，到最後一個階段的自我省思及整合，對受害者而言，有時直接的情緒衝擊可能嚴重到構成創傷後壓力症候群，而需要心理諮商協助。
- (三) 身體傷害：發生暴力事件並不一定都會造成身體的傷害，然而，身體的傷害已是暴力攻擊的極致，直接影響了工作人員的人身安全，身體傷害輕則被甩巴掌，嚴重者甚至會死亡，這些都會是影響工作人員決定是否繼續留在社會工作專業社群中的重要因素。
- (四) 對專業感受的影響：除了直接的情緒反應之外，社會工作人員在經歷了暴力事件後，可能產生「不論如何努力，案主都可能有暴力」的認知，此外在工作上也會變得比較小心，甚至可能為了自我保護，而減少對案主的同理。另一方面，工作者會表達對機構或政策上的不滿，尤其當這項危險的工作本身並未得到相對報酬時，就顯得勞動條件相當不合理而成為離職的理由。
- (五) 對實務工作的影響：經驗過案主暴力事件的工作者，大多數會在實務工作時會有些微的調整與改變，為了避免暴力再度發生在自己的身上，可能的改變包括：心理上的警覺性、使用防身器材或其他安全措施、改變工作習慣、與案主保持距離等。

雖然案主暴力對社會工作人員可能造成不少心理、認知、社會的負面影響，

但不可否認的，案主暴力事件的發生卻為社會工作專業帶來一點轉機。以 2007 年署立臺中醫院社會工作者被毆的事件為例，該事件的發生使得社會工作專業社群更加團結，讓社會工作人員與機構能夠省思自己，更讓政府及社會大眾能夠有機會正視這個問題，因此我們不該迴避這個議題，應該對目前的現況有所掌握，俾能使這個現象不再只是負面的影響社會工作人員的承諾與去留，反而可以成為改善與提昇社會工作專業的契機。就好像 Slovic（1992）曾將不幸的事件比喻為丟進池中的石頭，它所激起的漣漪不但會影響到受害者本身，還會影響到機構，甚至是社會上其他的機構，這其中強調的便是意識到潛在風險並提高敏感度的重要性。因此我們首先要做的，就是瞭解第一線社會工作專業人員是否意識到暴力風險，以及他們所面對的暴力現況與回應方式，這就是本研究的兩大重點。下面的章節先繼續討論社會工作者對案主暴力的回應方式，最後一部份再接著說明暴力的風險知覺。

第二節 社會工作者對案主暴力的回應

對社會工作人員本身而言，社會工作職業風險中，案主暴力究竟算不算是一個值得重視的問題呢？Newhill（1996）曾進行過一次有關社會工作人員對案主暴力的知覺與態度的調查研究，其結果發現雖然 78% 的社會工作人員同意案主暴力是社會工作專業的嚴重議題，但僅僅 31% 同意案主暴力是自己工作場所中的重要議題。這顯示出雖然大家覺得這個問題值得重視，但卻不認為會是自己身邊發生的事。這對社會工作專業而言並不是一個好現象，因為對暴力議題的不關心很可能使自己忽略了危險的訊息。

研究者認同遭受案主暴力攻擊或威脅後，社會工作者有責任要向長官或機構通報（Sarkisian & Portwood, 2003）。因為通報有助於提高同事對暴力風險的危機意識（Littlechild, 1995），也可以促成機構的有效預防政策（Brown, 1986，轉引自 Macdonald & Sirotich, 2001:107）。在國外案主暴力相關研究中，較少篇幅論及社會工作者對暴力採取什麼樣的回應。Macdonald 和 Sirotich（2001）提及雖然大多數的社會工作者曾經經驗過某種形式的暴力，但近四分之一的社會工作者完全未將案主對其所施予的暴力呈報出去，而他們不通報原因包括：情況不嚴重（69%）、是工作一部分（65.5%）、通報沒好處（55.2%）、對案主有負面影響（44.8%）、可能有無法掌控的後果、機構不支持、會被責罵等。

從上述原因來看，除通報不獲制度上的支持外，還有一個很重要的因素就是工作者本身對案主暴力風險的看法，有些人覺得情況不致於嚴重到需要告知長官、暴力是服務過程中本來就會有的情況、或者不希望影響案主權益因此決定由自己處理就好，以上種種想法將暴力行為地化了，亦是一種對暴力的沈默。有學者認為是社會工作者的工作角色社會化影響他們對案主暴力的反應（Leadbetter, 1993）。然而角色為何？社會學理論家 Parsons 定義「角色為行動者在社會體系內結構位置中所扮演對較大體系的功能」（Ritzer, 1992a：340），Mead 也曾提出角

色的概念但未有明確的定義，符號互動論的另一位理論家 Stryker 的定義非常清楚，他認為「角色是附屬於社會位置的共享共有之行爲期望」，Goffman 則是以角色的概念爲基礎，提出了著名的劇場論，在該理論的觀點中，社會是一個大舞台，每個人都有自己要扮演的角色，角色扮演得好該劇才好看，尤其是其著作《角色距離》中，論述到由於角色的數量太多了，因此很少有人能夠完全涉入一個既定的角色，而個人若覺得角色與個人的社會地位有差距就會表現出角色距離，例如年紀滿大的孩子玩旋轉木馬，他可能發現自己年齡不適合，而變得冷淡、無心玩耍的樣子（Ritzer, 1992b：547-564）。

社會心理學領域的「角色理論」中心概念就是角色，角色一詞最早衍生於戲劇（張華葆，1992）。在角色理論的論述中，我們扮演什麼就要像什麼角色，在社會文化的背景之下，每個人會扮演一個社會角色的功能。而角色期待（role expectation）則是指該社會位置所具有的權利、義務與職責（張華葆，1992）。角色期待將會形塑個人的行爲表現。社會化指的是個體從較大的社會及其隸屬的團體學習行爲、價值、態度與規範的互動過程，發生的時間在個人隨著時間的成長，而需要擔任不同的角色以及透過與他人互動、學習分辨是非、責任、期待和其角色應有的態度之時（Zimmerman, 1995）。因此所謂社會工作角色的社會化發生於工作者認同自己的工作價值，或當他承擔起工作責任與案主形成專業上的關係時，而其社會化的結果必須透過角色扮演及角色認同而展現。

將上述概念應用在解釋社會工作專業人員對於案主暴力所做的回應之上，發現工作者與案主之間形成的專業關係，將形塑工作者對專業角色的期待，社會工作專業角色期許工作者同理案主、支持案主，因此往往使得工作者低估了對暴力行動應該有的回應而漠視它。從角色理論的觀點出發，社會工作專業以「案主爲中心」的意識型態形塑了工作者不通報的行爲（Leadbetter, 1993），因爲工作者相信專業的案主服務比工作者自己的人身安全還重要。

然而卻不是所有的工作者都如同國外研究所述一般那麼不關注自己的人身

安全問題。國內的研究中，劉淑莉（2007）的研究發現實際受暴的兒少保社工遭遇身體攻擊時曾通報的比例高達 90.3%，即使是心理上的威脅也有 68.7% 的人曾告知上級。這樣的結果告訴我們，兒少保工作者通報工作安全威脅的比例非常地高，這些機構呈現出相當良好的氛圍。研究者認為，國內外文獻在「通報」的界定可能會影響測量結果，有些國外的研究將通報界定為「正式」的提報上級，而國內的研究可能將口頭上的告知亦涵括在內，故有可能將通報的比例提高。

劉淑莉（2007）的研究提供我們瞭解兒少保護工作者的受暴與提報盛行率，而在案主暴力發生風險較高的其他場域（如：醫療與心理衛生領域以及社會福利服務領域），社會工作者對案主暴力的發生與回應程度又是如何呢？不同領域的工作者發生案主暴力攻擊的情形以及回應情形是不是有差異？這將是個有趣的問題，亦是本研究的問題焦點之一。另一方面，國內外文獻都證實某些服務領域的工作者確實面臨比較高的職業風險，然而這些高風險領域社會工作者本身是否意識到工作風險呢？這亦是個值得進一步探討的問題。本研究希望能夠透過研究結果的發現喚起社會工作者自己、機構、甚至社會大眾對社會工作者人身安全議題的重視，並提供未來研究一些實證性基礎。

第三節 風險知覺與案主暴力

案主暴力是一個職業上可能面臨的風險情境，這樣的風險每個人所感受到或知覺到的程度並非相同，因此援引風險知覺的概念，來探討處在案主暴力風險情境中的人對風險的評量情形。下面先分別論述風險與知覺兩個概念；接著界定風險知覺的概念；第三部份進一步呈現研究者們如何進行風險知覺的測量；最後再討論風險知覺與案主暴力之間的關係。

一、風險與知覺

風險 (risk) 指的是使預期結果能否實現的不確定性，它包括了三個要素 (Sitkin & Pablo, 1992)：1、結果的不確定性 (outcome uncertainty)：即結果具有變化性，缺乏可能結果的相關知識，及造成結果的不可控制；2、結果的期待 (outcome expectations)：對結果有正向或負向期待會影響決策架構與決策行為的不同；3、結果的可能性 (outcome potential)：即可能會發生哪些後果。

在上述的風險定義中，認為風險存有正面與負面兩種結果，但仍有人認為風險一詞本來就只適用於談負面的結果 (Baird & Thomas, 1985)，此外根據《韋氏國際字典》(Merriam-Webster Online, 2007) 的定義：「風險意指 (1) 損失或傷害發生的可能性；(2) 造成危害發生的人或事；(3) 或是投資會發生損失的機會。」，所強調的亦是某一特定的危害性事件發生的可能性與後果。可能性指事件發生的機率，而後果則代表其影響的嚴重性 (Sjöberg, 2000)。從風險可能會有負面的影響來看，它通常意味著「不安全」。換言之，風險並非已經發生的事件，而是預告未來可能會有的危險情形。

知覺 (perception) 則是指人類對所接收到的感官訊息進行詮釋的作用 (Ashford, Lecroy, & Lortie, 1999)。其過程包括：(1) 個人感覺器官接受外界刺激而造成印象；(2) 印象又經過中樞神經之詮釋及組合而形成有意義的形象 (Scheerer, 1954, 轉引自張華葆, 1992：103)。

知覺與感覺不同，感覺是對刺激的覺察而知覺則是對刺激的解釋。知覺是現實中的刺激和過去已貯存的知識經驗的交互作用結果（王甦、汪安聖，2004）。知覺一直以來都是「認知心理學」重要的研究領域。它將知覺看成是組織和解釋感覺資訊的一連串過程，此過程有賴過去經驗與知識，目前有關認知心理學對知覺的研究以視覺刺激所形成的知覺印象為最大宗（王甦、汪安聖，2004）。

二、風險知覺

當我們把「風險」與「知覺」兩個概念合併時，「風險知覺」(risk perception)指涉的是一個人知不知道自己處在什麼風險情境中。意即風險知覺乃個人對各個風險事件的態度或想法（何明洲，2005）。心理學領域最早發展出風險知覺的概念（周長志，2004）。近年來有關「風險」的研究，各學科領域均有各自關注的焦點。流行病學強調事情發生後的認定與測量；統計學強調測量和預測特定事件發生的機率；社會科學則強調個體或群體如何認定及回應風險（吳明儒，2004）。

Sitkin 和 Pablo（1992）認為風險知覺指的是決策者對風險情境的評估，包括：（1）決策者對風險的標籤（labeling of situation）；（2）風險程度的可能性與可控制性的估計；（3）對估計的信心度。Baird 和 Thomas（1985）則定義風險知覺為個人對風險情境的評價，即情境不確定性可供估計的機率以及該情境可供控制的程度。歸納上述定義，風險知覺為個體主觀地評估情境具有多少的風險性，情境存有的不確定性程度，情境的可控制程度，以及個體對風險主觀判斷的信心程度。

換句話說，風險知覺的概念係指人類評估日常可能會遭遇的風險，且並非憑著理性且科學化的標準來衡量而是採取主觀地評估，並以其所感認之結果從事各種活動（劉釋霞，2005）。國內亦有研究者以「風險認知」（馬芳玲，2006；顏蜜，2004）或「風險感認」（周長志，2004）來詮釋這個概念。

風險知覺的概念之所以引起學者們關注的原因，其中有一部份可能為風險知

覺會造成決策者否認不確定性的存在，高估或低估風險，並毫無理由地對自己的判斷有信心（Sitkin & Pablo, 1992），進而做出危險的決策行爲。

如何處理風險已獲得許多研究者的關注（Baird & Thomas, 1985），尤其財政與管理領域近來更有許多的研究或著作探討風險環境中的組織或個人在做出決策行爲時所受到的影響（Pablo, Sitkin, & Jemison, 1996）。這些研究試圖找出適當的模型來探討什麼因素會影響個人在風險的情境中做出決策行爲，該行爲稱之爲風險決策行爲（risk behavior）。Sitkin 與 Pablo（1992）歸納過去的研究發現這些因素可分成三大部分：首先，決策者個人特性，如：風險偏好（risk preferences）、風險知覺、風險傾向（risk propensity）；第二、組織環境特性，如：團體組成、風險文化價值、領導者風險傾向、組織的控制系統；最後、問題本身特性，如問題的熟悉度、問題的框架（problem framing）。過去的研究將這些變項視爲直接影響決策行爲的因素（Sitkin & Weingart, 1995）。然而 Sitkin 與 Pablo（1992）卻認爲風險知覺與風險傾向爲影響風險決策行爲的關鍵中介角色（mediating role）。

三、風險知覺相關研究與測量

行銷與管理領域相當多研究探討風險知覺對消費行爲的影響，例如：劉根維（2003）所進行的「生活型態、知覺風險與性別角色對於消費者行爲之研究」。此外也有討論各種組織管理面向對個人風險知覺的影響，如：劉源貴（2004）的「組織與管理因素影響勞工工作安全認知模式之研究」。除此之外，目前其他學科也有不少有關環境風險知覺的研究：有些研究自然事件所引起的災難風險知覺；有些研究強調環境對人類所產生的威脅，這類研究多把風險界定爲危害（hazard）；還有一部份是探討科技或人爲因素所造成的危害事件之風險知覺以及研究與工作相關的風險知覺（列舉整理如下表 2-3-1）。

表 2-3-1 風險知覺相關研究

風險知覺研究類型	研究者	年代	題目	風險知覺的界定與測量
自然事件所引起的災難風險知覺	洪維勵 李宛樺	2008	災難風險知覺與回應行為之研究--以谷關地區旅館業為例	以「可能性」與「後果」進行衡量。瞭解觀光業者認知未來災難可能發生頻率及可能帶來威脅的程度。
環境對人類所產生的危害風險知覺	劉釋霞	2005	高職餐飲類科學生對實習場所危害風險知覺之研究	以六種危害變項進行測量（安全性、物理性、化學性、生物性、人因工程、社會心理）。危害風險的計分方式為可能性與嚴重性的乘積。
	王懿琨	2004	精神科護理人員因應策略與自覺職業危害之探討	以三大職業危害構面（認知生物性、認知人因工程性、認知心理社會性）測量研究對象之認知與發生頻率。
	顏蜜	2004	護理人員專業承諾及工作風險認知與生涯發展、離職傾向關聯性之研究—以某區域醫院為例	以臨床護理工作所引起之生物性/感染性職業傷害認知為主，測量其職業風險的認知與風險的特性。
	陳曉悌	2001	台灣居家護理人員工作傷害事件危險知覺之探討	測量工作傷害六大危險因素的危險知覺（專業方面、交通方面、案家的地理位置及物理環境、個案情形以及與個案或家屬間之互動關係、法條方面與機構方面）。
科技、工業或人為因素造成的危險風險知覺	莊惠勤	2002	醫院員工對醫療廢棄物風險知覺之關係研究—以嘉義地區區域醫院為例	以自覺廢棄物之危險性、評估社會觀感、與其他廢棄物比較、致命性及危害立即顯現程度等面向測量醫院員工對四項（一般、感染、化學、放射）醫療廢棄物的風險知覺。
	汪明生 黃國良 郭文俊	2005	酒後駕車風險知覺之實驗研究--資訊整合理論之應用	以酒後駕車被取締與發生事故兩大風險，測量其發生機率與結果。
	孫世維	2005	青少年的風險行為與知覺	風險知覺乃測量青少年九大風險行為出現的頻率、對行為所知覺的風險及樂趣及對負向後果所知覺的個人控制度。
	李碧玲	2004	少年犯罪被害恐懼及其因應行為之研究	其中「犯罪被害風險知覺」是讓受訪者評估自己成為犯罪被害者的可能性。
工作風險知覺	曾舟君	2006	消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究-以台中縣消防人員為例	以身體風險、心理風險、功能風險、時間風險構面測量消防人員救災時的風險知覺情形。
	劉錦添 許績天	1998	主觀工作風險知覺與工資補償--臺灣石化工人的研究	工作風險指標係由受訪者主觀判斷的風險知覺變數，包括傷殘風險與是否罹患肝病兩個指標。

（資料來源：本研究整理）

從上述研究內容可以發現，研究者們試圖以各種方式建構特定風險或危害事件的風險知覺測量。風險知覺是一種人們對風險的「信念」(beliefs)，類似社會心理學家所謂的態度，所以其測量的方法就與態度的測量類似 (Sjöberg, 2000)。當前有許多研究開始探討所謂的風險知覺到底與哪些風險或「損失」有關，有人認為是財務與社會心理的損失 (Cox, 1967，轉引自曾舟君，2006)，自 Cox 後開始有許多學者以多元角度探討風險知覺(曾舟君，2006)。例如：Stone 與 Gronhaug (1993) 的研究即採用六個構面來測量消費者購物時所感受到的風險，六個構面包括：財務風險、績效風險、心理風險、身體風險、社會風險、時間風險。總結而言，風險測量標的以依研究對象有所不同，例如：測量酒後駕車被取締的風險 (汪明生、黃國良、郭文俊，2005) 或測量工作所產生身體上的傷殘風險 (劉錦添、許績天，1998) 等等。

至於風險測量的向度有人以「發生機率」、「事件結果」計算得分求得風險知覺高低 (洪維勵、李宛樺，2008；劉釋霞，2005)；有人以自覺危險性、評估社會觀感、與其他危險比較、致命性及危害立即顯現程度加以測量 (莊惠勤，2002)；另有人直接測量受訪者成為犯罪被害者的「可能性」評估其犯罪被害的風險知覺 (李碧玲，2004)。總結而言，我們可以運用許多的向度建構風險知覺，目的即在瞭解個人對風險事件的看法與態度，其中尤其以個人對風險發生的可能性、危險性、嚴重程度、與其他風險的危險程度相較、以及個人對風險的控制程度等是預測風險知覺的重要向度。

四、案主暴力風險之知覺

符號理論主張人們生活於充滿符號的世界之中，個人透過符號與他人互動，進而建構世界的意義。人類對環境的反應是有媒介的，透過「認知」去了解自己生存的世界 (歐陽趙淑賢，1988：56)。社會工作者與案主一同工作彼此互動時，社會工作者就透過許多語言、非語言的符號理解案主、詮釋案主的行為。案主的暴力攻擊或威脅行為亦是符號表達的一種，社會工作者如何理解與詮釋這些象徵

符號便是本研究所稱之風險知覺。研究人類的風險知覺是期待能夠瞭解個人對風險事件的想法與態度。社會工作者與案主工作時或多或少都面臨來自案主的人身安全威脅風險，我們稱之為案主暴力風險。本研究想瞭解工作者對案主暴力風險之看法與態度，即社會工作者對可能發生的暴力風險的主觀判斷情形，期待能夠建構出暴力風險主觀認知（風險知覺）的客觀測量方法。

過去研究中與案主暴力風險最為接近的概念即為「犯罪被害風險知覺」，主要是讓受訪者評估自己成為被害者的可能性有多少（李碧玲，2004）。除此之外，也有一些工作風險的探討亦與案主暴力風險類似，如：曾舟君（2006）認為七大風險中，因財務、績效、社會等構面的風險不符研究需要，而僅以身體風險、心理風險、功能風險、時間風險四大構面測量消防人員執行勤務時的風險知覺情形。

對於社會工作者所面對的案主暴力風險而言，劉淑莉（2007）研究兒少保社會工作者的工作安全需求時，曾以「感到工作受到威脅的程度」來探討公私部門社會工作者的工作風險知覺，其結果發現無論是來自案主、工作環境或工作任務上，公部門的工作者覺得受威脅的程度較私人部門為高。

本研究因探討的對象為四大風險領域，以及著重於工作者本身知覺來自「案主」攻擊或威脅的程度，因此在對象及焦點不同的情況下，研究者僅將風險的構面限縮在探討社會工作者對其身體、心理、財務三大構面的知覺衡量，並不探討社會、時間、績效風險。意即社會工作者可能在服務案主的過程中受到案主或其重要他人所施予的身體傷害風險；也可能在服務過程中因案主的言行而受到心理上的不悅、擔心或自尊上的貶低；最後一種則是可能面對案主蓄意破壞而形成自己或公務財產損害的風險。立基於先前文獻回顧中的探討，風險測量的向度包括個人評估風險的危險性、對風險的恐懼度、與其他風險的危險程度比較、後果的嚴重性、風險的可控制性等重要面向。

風險會使人感到害怕與擔心。研究顯示一旦人們產生災難風險知覺後，個人

會採取相關防災行為保障自身安全（洪維勵、李宛樺，2008）。由此可知風險知覺是提醒我們對於風險事件的警覺度避免真的發生負面結果。瞭解案主暴力風險知覺亦是希望能夠探討社會工作者對於人身安全風險的關注情形，唯有工作者本身具備警覺心與敏感度，才能避免傷害事件發生或避免負面的影響。

藉由本章文獻的回顧，我們瞭解到案主暴力是普遍存在於社會工作專業中的問題，然而社會工作者如何知覺這個風險卻一直是研究較少關注的部份，另一方面，過去文獻透露福利救助、保護性服務、醫療與心理衛生機構的服務人員是遭受案主暴力風險最高的族群，在臺灣這些工作者遭受暴力的現況如何呢？各領域是否有差異？這些受暴的工作者又具有哪些特質？他們受暴後是否會向長官通報？等都是研究者想關心的問題。下面的章節將根據本章文獻回顧之整理與歸納，說明本研究之架構與研究內容。