

第三章 研究方法

本研究之目的在瞭解高風險社會工作專業人員目前遭受案主暴力對待的現況、回應方式、對案主暴力之工作風險評估，以及相關影響因素之探討。根據前述之研究動機、研究目的、文獻探討和相關的理論基礎，擬採取量化之社會調查方法，以郵寄問卷的方式搜集相關資訊，進一步分析資料後，期待能對工作者、實務、教育、及政策有所建議。茲將本研究進行之流程、預計進行之研究期程、研究架構、研究問題、研究對象、研究進行方法與工具，以及資料處理方法等說明如後：

第一節 研究流程與期程

一、研究流程

本研究擬針對臺北市高風險服務領域之社會工作專業人員進行資料搜集，研究進行流程說明如下：

(一) 資料蒐集及找尋研究方向

針對社會工作人員人身安全議題進行相關資料蒐集，進一步確定研究議題。

(二) 研究議題與目的之確定

決定研究方向為社會工作專業人員面對案主暴力之風險的認知與受暴現況研究，針對研究問題確認研究目的。

(三) 文獻蒐集與整理

針對「案主暴力」、「風險知覺」等概念蒐集相關文獻資料，整理相關定義與內涵，進而擬定研究之架構以及研究之方法。

(四) 編制問卷

根據文獻探討設計本問卷，包括四大部分「社會人口基本資料表」、「風險知覺量表」及「案主暴力現況調查表」。除由專家進行問卷題目的檢閱外，亦進行問卷之預試，分析問卷中各量表之信效度，將不適宜之項目刪後，方成爲正式施測之問卷。

(五) 研究對象之抽樣

本研究的範圍限定於臺北市，對象爲家庭暴力暨性侵害防治中心、各區社會福利服務中心、醫療及精神醫療機構之社會服務專業工作人員，以電話調查樣本結構，考量樣本規模及代表性，本研究採取全面性的調查。

(六) 實際調查

實際調查前先以電話及發送公文之方式向各機構確認接受調查之意願，有意願接受調查者，再郵寄問卷蒐集資料，郵寄之信函包括一封問候信（見附錄一）、問卷（見附錄二）、回郵信封及實用小禮品。爲確保問卷回收率，本研究依各領域回收情形，進行一~二次的催收。確認調查意願、發放問卷、催收問卷及問卷回收期共約四個月。

(七) 資料分析與統整

將所蒐集回來的資料先進行簡單的人口統計，再根據不同變項的特性進行統計分析作爲資料的統整與歸納。

(八) 研究結果發現與建議

根據研究分析結果，解讀研究之發現，說明研究限制與未來研究建議，最後試圖依研究之結論提出對案主暴力議題的回應。

二、研究期程

本研究自探索研究議題、形成研究題目、搜集文獻、研究設計、施測、資料回收、資料分析至完成論文之撰寫，共約歷時一年十個月，其期程安排見表 3-1-1。

表 3-1-1 研究期程表

進度 內容	96 年 10 月	96 年 11 月	96 年 12 月	97 年 1 月	97 年 2 月	97 年 3 月	97 年 4 月	97 年 5 月	97 年 6 月	97 年 7 月	97 年 8 月	97 年 9 月
探索研究議題	****	****										
形成研究題目	****	****										
文獻搜集	****	****	****	****	****							
研究設計					**	**						
問卷設計						**						
提出計畫(口試)							*					
計畫修訂							***					
問卷試測							*	*				
問卷修正								**				
正式施測								**	****			
資料回收									****	****	****	****
進度 內容	97 年 10 月	97 年 11 月	97 年 12 月	98 年 1 月	98 年 2 月	98 年 3 月	98 年 4 月	98 年 5 月	98 年 6 月	98 年 7 月		
資料分析	****	***										
撰寫報告		*	****	****	****							
初稿修訂						****	****					
完成報告								****				
論文口試									*			
論文修訂									***			
學位論文完成										*		

第二節 名詞界定

歸納文獻檢閱之結果，關於本研究中幾個重要名詞與變項之意義，以及其操作性定義說明如後：

一、高風險社會工作專業人員

所謂社會工作專業人員意指執行社會工作服務之專業人員，本研究之高風險社會工作專業人員意指從事福利救助、保護服務、醫療及精神醫療之社工人員，受限研究者樣本取得之便利性，因此研究範圍僅及於臺北市，包括 12 區社會福利服務中心、家庭暴力暨性侵害防治中心、區域醫院級以上之醫療院所，於其中提供社會服務、保護性服務、醫療、精神醫療之社會工作專業人員。

二、案主暴力

《韋氏國際字典》(Merriam-Webster Online, 2007) 將暴力定義為「(1) 運用身體力量所造成的傷害或虐待；(2) 被扭曲、侵犯所造成的傷害(3) 或是一種強烈的、狂暴的行動、力量或感受」，而 Newhill (2003) 則將暴力分類為實際的身體攻擊、威脅及財產的損害，因此暴力行為的範疇包括了心理面、身體面以及財產上損害的行為。

所謂案主暴力 (client violence) 乃助人工作者與案主間形成的專業工作關係下，發生案主對工作者的騷擾、威脅或身體攻擊的情形。意即暴力的發生是立基於雙方專業關係，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，因為各種原因而對社會工作專業人員施予任何形式的傷害。具體言之，本研究定義之案主暴力為「社會工作專業人員服務之標的對象及相關重要他人對其所施予心理面、身體面的傷害與財產上的損害」。心理面包括口頭侮辱、口頭威脅、跟蹤或意圖性的攻擊行為。身體面包括任何形式的實際身體攻擊。財產損害包括意圖的與實際的財產損害。

三、風險知覺

《韋氏國際字典》(Merriam-Webster Online, 2007) 將風險定義為「(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。」，所以風險所指的是對於一特定的危害性事件其發生之機率與結果的嚴重性。

風險知覺意指個人對各個風險事件的態度或想法(何明洲, 2005)。具體而言，所謂的風險知覺(risk perception)即個體主觀地評估情境具有多少的風險性(Sitkin & Pablo, 1992)。本研究所界定之風險知覺係指社會工作者自我評估工作時面臨「身體」、「心理」與「財務」三大風險時的危險性、恐懼度、將該風險與另兩個風險比較、及該風險的後果嚴重度與可控制的程度。

第三節 研究對象之選定

根據國外各文獻的研究結果，可知社會工作人員中保護性工作者、福利救助業務工作者以及醫療領域社會工作者是遭受案主暴力的高危險群，因此本研究即以臺北市之家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱家防中心）、各區社會福利服務中心（以下簡稱社福中心）、醫療及精神醫療院所中所有的社會工作專業人員為對象，希望瞭解臺灣這群處於暴力高風險的社會工作專業人員對當前情境的風險認知高低以及面對案主暴力的現況。

家防中心與各區社福中心之工作者包含約用、約聘及正式之社工員（含主任與督導），至於會計、出納、資訊人員等一般行政人員未涵括在內。在醫療院所部份，研究者依中央健康保險局網站（2008）健保特約醫事機構名單查詢，搜尋條件限定地區為臺北市，特約類別為區域醫院以上層級單位，搜尋結果包括區域醫院 7 家及醫學中心 8 家，調查對象為該院登記之一般醫務與精神醫療社工。

研究者於民國 97 年 3 月上旬先以電話進行社會工作人力資源運用情形調查，結果現職社會工作人員包括家防中心 93 名、社福中心 82 名、醫務社工 152 名及精神醫療社工 64 名，共 391 名人力（預估數）。考量樣本數大小及為使研究更具代表性，本研究並不進行抽樣，而是採全面性的調查，以郵寄問卷進行資料搜集。發放問卷前先以公文徵詢各機關受訪意願，經聯繫與溝通後，各機關於 5 月份正式施測時，人力減至約 371 人，員額略有變動。因各機關同意與否及同意發放之比例不同，計本次研究共發出 231 份問卷，依 5 月份之員額計算，本研究之受訪同意率平均為 62.26%，詳可參見表 3-3-1。

表 3-3-1 研究樣本數量統計表

單位	預估員額數	正式施測在職員額數	同意發放份數	受訪同意率
家防中心	93	93	38	40.86 %
社福中心	82	77	77	100.00 %
醫務社工	152	145	80	55.17 %
精神醫療社工	64	56	36	64.29 %
總計	391	371	231	62.26 %

（資料來源：本研究整理）

第四節 研究架構與研究假設

一、研究架構

依本研究之目的與動機並參考相關文獻後，提出以下研究架構，如圖 3-4-1。研究架構中各變項之界定說明如下：

暴力的前置預測因素包含三個部份。「社會工作者方面」之特性：性別、年齡、教育程度、教育背景、機構年資、工作經驗、證照資格與職位；「機構面」特性：服務領域、服務的主要提供地點及與案主接觸頻率；及「專業角色面」特性：主要展現之專業角色特質，共計 12 個變項。

風險知覺變項則由工作者評估其「身體」、「心理」與「財務」三大風險構面的危險性、恐懼感、與其他風險的危險程度比較、嚴重性及可控制性的程度。

案主暴力行為區分為心理面傷害、身體面傷害及財產損害三類。心理面傷害包括口頭侮辱、口頭威脅、跟蹤或意圖性的攻擊行為；身體面傷害包括任何實際接觸身體的攻擊行為；財產損害含意圖與實際對公有或私人財物破壞。調查內容為瞭解社會工作者是否曾被案主暴力對待、發生頻率、發生場所、發生時間，以及有受暴經驗的工作者正式通報的選擇與否及其理由。

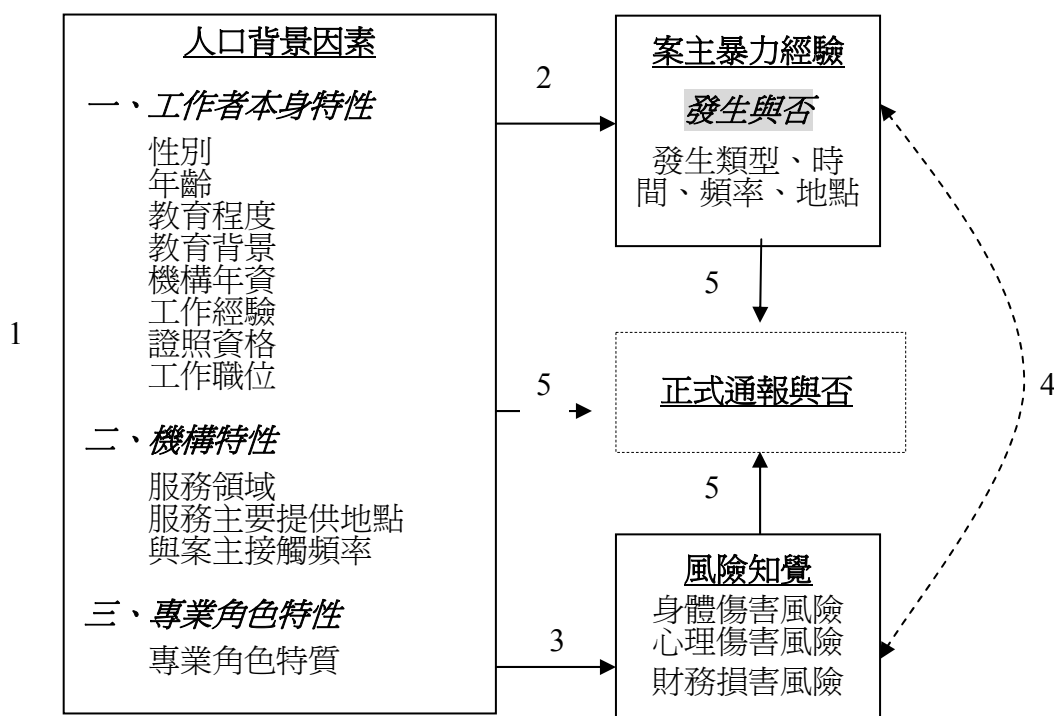


圖 3-4-1 研究架構圖

二、研究焦點

本研究分成四大部分，第一部份為高風險社會工作專業人員遭受案主暴力之現況，來自不同背景的工作者，其實際受暴力威脅的情形、暴力發生的類型、時間、頻率及地點。第二部分的討論圍繞高風險社會工作專業人員的風險知覺。第三部份嘗試分析案主暴力風險知覺與受暴經驗之間的關係。最後一部份則圍繞在通報情形之探討，除工作者普遍通報狀況及理由外，更進一步分析不同背景之工作者的通報情形，並試圖加入風險知覺及過去的受暴狀況分析暴力通報決策之重要影響因素。依據上述研究問題，本研究所欲探討之研究焦點可整理如下：

(一) 高風險領域社會工作者遭受案主暴力之現況

- 1-1 高風險領域社會工作者會受到來自案主的人身安全威脅
- 1-2 不同服務領域的社會工作者遭受案主暴力對待情形具有差異
- 1-3 檢視受暴可能性較高之社會工作者人口背景特質

(二) 高風險領域社會工作專業人員之風險知覺表現

- 2-1 高風險領域社會工作者具有一定程度之風險知覺
- 2-2 不同服務領域的社會工作者身體、心理、財務及整體風險知覺有差異
- 2-3 檢視暴力風險知覺較高之社會工作者人口背景特質

(三) 高風險領域社會工作者的案主暴力風險知覺與受暴經驗有關

- 3-1 有受暴經驗的工作者風險知覺分數較高

(四) 高風險領域社會工作者案主暴力事件之通報情形

- 4-1 不同受暴類型的社會工作者通報上級的選擇及理由有差異
- 4-2 不同服務領域的社會工作者通報上級的選擇有差異
- 4-3 不同人口背景特質的社會工作者通報上級的選擇有差異
- 4-4 選擇通報上級的社會工作者案主暴力風險知覺分數較高
- 4-5 人口背景特質、風險知覺及受暴經驗對社會工作者的通報選擇有影響

第五節 研究工具

本研究使用問卷（見附錄二）為調查之工具，包含四大部分：社會工作專業人員社會人口基本資料表、風險知覺量表、案主暴力現況調查表，以及開放式之意見表達空間。

一、社會工作專業人員社會人口基本資料表

社會人口基本資料表為研究者自擬，根據國外研究結果歸納影響案主暴力發生之重要人口統計變項包括「性別」、「年齡」、「教育程度」、「教育背景」、「機構年資」、「工作經驗」、「職位」、「證照資格」等，其中證照資格為研究者鑑於台灣有別於美國，在實務上執業之社會工作者未必普遍取得證照資格，故新增之；機構相關變項含「服務領域」、「服務主要提供地點」及「與案主接觸頻率」；工作者主要展現之「專業角色特質」以及與婚姻家庭相關之「婚姻狀況」、「子女數」等變項。上述變項中，除婚姻家庭變項外，其餘 12 個變項均為後續分析中會利用到的前置預測變項。

二、風險知覺量表

研究者參酌過去文獻對風險知覺測量的建構（Stone & Gronhaug, 1993；莊惠勤，2002；曾舟君，2006），將社會工作者可能受到的風險限縮於「財務」、「身體」、「心理」三大風險構面進行風險知覺測量，包括對風險的危險性、風險的恐懼度、與其他風險危險程度比較、風險後果的嚴重性、風險的可控制性等向度進行個人主觀評估測量。依上述三大構面五個向度所設計的風險知覺量表計分方式採 Likert 五點尺度，由受訪者勾選「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」其中一項，得分依序為 1 至 5 分，負面題反向計分。最後計算可得社會工作者的三大風險知覺分數以及整體的風險知覺分數，平均分數愈高者表示個人對風險的知覺程度愈高。

三、案主暴力現況調查表

此調查表為研究者自擬，採封閉式問卷方式設計，主要想瞭解社會工作者遭受案主之心理傷害、身體傷害與財務損害的情形，調查的內容除傷害之類型、頻率、發生時間、發生地點，還包括各類型傷害事件中，社工員是否正式向主管階層通報及其所持之理由。通報的部份參考劉淑莉（2007）研究之建議，將通報明確界定為向主管階層提出正式的報告，即該通報是必須列入任何形式的紀錄或統計數據中的。

四、開放式意見表達空間

為更瞭解社工人員對案主暴力議題之看法，以開放式的問題詢問其意見，讓社會工作者有自由表達意見的空間，彙整後以為未來建構相關訓練、政策及研究之參考建議。

第六節 研究工具之信度與效度

一、效度

效度乃指測驗的正確性，即該工具是否能測出真正欲測量的特質。研究者依過去文獻與本研究特性設計研究問卷，具備一定程度之內容效度。「項目分析」乃就是表題項中的每個題目逐一分析其可用的程度，項目分析檢視的內容包括，量表各項目之「描述統計」，一個品質好的題項應能反應當事者的態度，若題項的標準差太小則表其鑑別度太低；此外，「極端組檢驗法」亦是常用的方法，此法利用類似 t 檢定的方式，進行高分組與低分組的比較，若檢定結果未達顯著的題項則考慮刪除（吳明隆、涂金堂，2005：777-779）。

本研究在問卷正式施測前，先進行第一次預試，預試對象包括家防中心、社福中心共約 7 名社會工作者，針對題目設計相關的關性及文字的清晰度等，向研究者反應其意見，以利問卷之修訂。此外，針對「風險知覺量表」（原始共 20 題），以上述之項目分析方法進行題項之檢視，綜合第一次預試之結果，除修正問卷語意外，並將風險知覺聚焦於三大構面五個向度共 15 個題目。

最後，再將新修正之量表發放予社會工作所研究生共 13 人再次試測，修訂文字及語意表達方式後，完成風險知覺量表 15 題（請見表 3-6-1），施測於正式研究中。

二、信度

信度乃指測驗結果的一致性與穩定性，本問卷採用 Cronbach's α 係數來檢驗風險知覺量表的內部一致性信度。由本研究回收之 165 份有效問卷分析，結果求得身體風險構面 $\alpha=0.753$ 、心理風險構面 $\alpha=0.819$ 、財務風險構面 $\alpha=0.815$ 、整體風險知覺量表 $\alpha=0.877$ （請見表 3-6-2）。

α 係數究竟要達到多少才可稱為可信的工具每個學者的見解不同。一般而言， α 係數在 0.9 以上內部一致性就很高，0.8~0.9 之間也不錯，某些較短的工具也可能出現較低的係數值 (Rubin & Babbie, 2005/2007 : 194)。若低於 0.6 以下，則必須再重新編製新的研究工具為宜 (吳明隆、涂金堂，2005 : 841)。本研究整體風險知覺量表 α 係數為 0.877，已達不錯之內部一致性。

表 3-6-1 風險知覺量表設計說明

構面	向度	問卷題目
身體風險	危險性	1.與「案主或其重要他人」工作時，可能有導致自己身體受傷害的危險。
	恐懼感	2.與「案主或其重要他人」工作時，我會害怕自己受到身體傷害。
	與其他風險的危險程度比較	3.與其他任何的工作風險相比，身體傷害相當危險。
	後果的嚴重性	4.我覺得與「案主或其重要他人」工作時，所發生的身體傷害會很嚴重。
	可控制性	*5.我覺得自己有能力，可以避免受到「案主或其重要他人」的身體傷害。
心理風險	危險性	6.與「案主或其重要他人」工作時，可能有導致自己心理受傷害的危險。 (例如：不悅、緊張或自尊上的貶低等)
	恐懼感	7.與「案主或其重要他人」工作時，我會害怕自己受到心理傷害。(例如：不悅、緊張或自尊上的貶低等)
	與其他風險的危險程度比較	8.與其他任何的工作風險相比，心理傷害相當危險。
	後果的嚴重性	9.我覺得與「案主或其重要他人」工作時，所發生的心理傷害會很嚴重。
	可控制性	*10.我覺得自己有能力，可以避免受到「案主或其重要他人」的心理傷害。
財務風險	危險性	11.與「案主或其重要他人」工作時，可能有導致自己或機構財物損失的危險。 (例如：物品的毀損或設施設備的破壞)
	恐懼感	12.與「案主或其重要他人」工作時，我會害怕自己或機構的財物受到損壞。 (例如：物品的毀損或設施設備的破壞)
	與其他風險的危險程度比較	13.與其他任何的工作風險相比，財物損壞相當危險。
	後果的嚴重性	14.我覺得與「案主或其重要他人」工作時，所發生的財物損壞會很嚴重。
	可控制性	*15.我覺得自己有能力，可以避免「案主或其重要他人」破壞自己或機構的財物。

(*表負面題)

表 3-6-2 風險知覺量表信度測試結果表

構面	前測 α (N=13)	正式 α (N=165)
身體風險構面 (5 題)	0.546	0.753
心理風險構面 (5 題)	0.231	0.819
財務風險構面 (5 題)	0.711	0.815
整體風險知覺量表 (15 題)	0.724	0.877

第七節 資料處理與分析方法

問卷回收後會先進行篩選以過濾出有效問卷。其標準為(1)「風險知覺量表」有三個問項以上未答；(2)「案主暴力現況調查表」有一類暴力情形完全未作答；或(3)社會人口背景調查一半以上題目未填寫即為廢卷。之後再進行編碼、過錄等步驟。本研究主要運用 SPSS for Windows 12.0 套裝軟體在視窗環境下之執行進行統計分析。

一、封閉性問卷資料

研究中之封閉性問題資料所採取之統計分析方法不同，茲針對研究架構中不同部份的分析方式整理說明如下表 3-7-1：

表 3-7-1 封閉性問題統計分析方法說明

研究問題與假設	統計方法
1、高風險領域社會工作者遭受案主暴力之現況 1-1 高風險領域社會工作者會受到來自案主的人身安全威脅 1-2 不同服務領域的社會工作者遭受案主暴力對待情形有差異 1-3 檢視受暴可能性較高之社會工作者人口背景特質	描述統計： 次數分配、百分 卡方檢定 T 檢定 邏輯迴歸分析
2、高風險領域社會工作專業人員之風險知覺表現 2-1 高風險領域社會工作者具有一定程度之風險知覺 2-2 不同服務領域的社會工作者身體、心理、財務及整體風險知覺有差異 2-3 檢視暴力風險知覺較高之社會工作者人口背景特質	描述統計： 平均數、標準差 T 檢定 ANOVA 迴歸分析
3、高風險領域社會工作者案主暴力風險知覺與受暴經驗有關 3-1 有受暴經驗的工作者風險知覺分數較高	T-test

(續) 表 3-7-1 封閉性問題統計分析方法說明

研究問題與假設	統計方法
4、高風險領域社會工作者案主暴力事件之通報情形 4-1 不同受暴類型的社會工作者實際通報上級的選擇及理由有差異 4-2 不同服務領域的社會工作者實際通報上級的選擇有差異 4-3 不同背景特性的社會工作者實際通報上級的選擇有差異 4-4 選擇通報上級的社會工作者案主暴力風險知覺分數較高 4-5 人口背景特質、風險知覺及受暴經驗對社會工作者的通報選擇有影響	描述統計： 次數分配、百分比 卡方檢定 T 檢定

(資料來源：本研究整理)

二、開放性問卷資料

本研究為廣泛的瞭解社會工作者對於自己人身安全之維護的看法，以開放性作答的方式搜集資料，該資料之處理方法如下：依每部份所回答之問題，摘取重要的概念進行分類及過錄，再進一步整理歸納，以利分析闡述社會工作者的意見。