

第五章 綜合討論

本章節首先將第四章研究分析結果摘要整理以呼應本研究的焦點議題，並提出相關討論；接著說明本研究的限制；最後，針對研究發現提出未來在研究、實務及政府政策等面向上的建議。章節安排如後，第一節 與研究焦點的呼應、第二節 研究結果與討論、第三節 研究限制、第四節建議、第五節 結論。

第一節 與研究焦點的呼應

一、高風險領域社會工作者遭受案主暴力之現況

(一) 高風險領域社會工作者會受到來自案主的人身安全威脅

八成一的社工員曾遭遇某種形式的暴力。三類型的傷害中，曾遭受心理傷害的比例最高，七成七的社工員有被口語侮辱的經驗。七成以上的工作者遭受過不只一次的暴力威脅或傷害。暴力最常發生在辦公處所中。

(二) 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

保護性服務工作者受暴比例最高達九成，醫療單位僅六成八為最低。

(三) 檢視受暴可能性較高之社會工作者人口背景特質

以交叉表分析之結果來看，機構年資不久、工作經驗不長、於保護性服務場域工作的社工員其受暴情形較為明顯。迴歸分析發現，本研究樣本中「服務領域」是工作者受暴經驗的重要關鍵，進一步分析發現於家防中心服務者，與案主接觸愈頻繁受暴可能性愈高，於精神醫療單位服務者，尚未取得證照的工作者過去一年內面對暴力情境的機率較高。以暴力類型來看，男性社工員較易發生身體類型的傷害。

二、高風險領域社會工作專業人員之風險知覺表現

(一) 高風險領域社會工作者具有一定程度之風險知覺

社會工作者的身體風險知覺最高，工作者傾向較擔心工作時的心理及身體傷害風險，財務風險知覺的分數則相較而言偏低。

- (二) 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
保護性場域工作者對心理及身體風險知覺較具敏感度，精神醫療社工僅次於後。
- (三) 檢視暴力風險知覺較高之社會工作者人口背景特質
分析發現，沒有證照、於保護性服務領域工作、機構年資低、工作經驗較不豐富整體而言較具有高度的風險意識。進一步分別以三個構面進行分析亦是相同的發現，服務領域仍是重要的關鍵要素，保護性服務工作者之身體、心理風險知覺較高。

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

近一年內有受暴經驗的工作者風險知覺分數較高，傾向認為工作中可能有被傷害的危險。

四、高風險領域社會工作者案主暴力事件之通報情形

- (一) 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
心理傷害通報率為五成七；身體傷害及財務損害則超過八成。心理類傷害通報理由主要希望尋求他人支持；身體傷害類則希望保護同事提高警覺；財務損害則希望免於再度發生。不通報的理由則多因情況並不嚴重，以及認為是工作的一部份。
- (二) 不同服務領域的社會工作者通報上級的選擇有差異
社福中心社工員通報財務損害最普遍，家防中心社工員通報身體傷害最普遍，醫療社工亦是通報身體傷害最多，精神醫療通報財務損害的比例達百分百，其重要的理由為「機構規定」。
- (三) 不同背景特性的社會工作者通報上級的選擇有差異
以心理傷害事件而言，「教育程度」為顯著相關之變項。其他類型的傷害事件則未有統計上顯著之影響變項。

(四) 選擇通報上級的社會工作者案主暴力風險知覺分數較高

經 T 檢定分析，發現未達統計之顯著。曾受暴之工作者無論是否通報上級，其風險知覺表現並無明顯差異。

(五) 工作者背景、風險知覺及受暴經驗對社會工作者的通報選擇無影響

「教育程度」為心理傷害事件通報決定之重要影響變項。

第二節 研究結果與討論

本研究透過問卷調查之方法，瞭解社會工作專業人員目前的人身安全現況與經驗，以及對工作風險的看法，藉由相關問題的探討，深入瞭解目前於高風險服務領域之社會工作員過去是否曾有受暴的經驗、是否具有足夠之案主暴力風險知覺、受暴經驗是否會影響目前對暴力風險的看法、以及面對暴力事件時如何因應等等，這些問題的分析結果將在以下的部份摘要彙整並進行討論。

一、社會工作者之人身安全現況

國外自 80 年代開始至 21 世紀初期陸續有許多的量化研究對社會工作者的人身安全現況加以探討，反觀國內，近兩年才漸漸重視這個議題。從國外的研究發現，社會工作者的人身安全確實遭受相當大的威脅，Beaver (1999) 以 1942 個臨床及其他直接服務的專業社會工作員為樣本，結果發現社會工作者生涯中案主暴力的發生率為 64.8%、過去一年的發生率則為 23.4%；Song (2005) 以 2004 年 NASW 的會員 1000 人為樣本，調查發現 77.7% 的社工員生涯中曾發生過至少一次的案主暴力事件，過去一年內則有 31.1% 的工作者有類似經驗。

綜上所述，國外的研究結果普遍的生涯暴力發生率為七成左右，年度的發生率則依領域有所不同，平均約在二至三成左右。本研究中，生涯中曾遭受過任何一種暴力攻擊經驗的社會工作者約佔 81.8%，其中保護性服務的社工員比例最高，超過九成的社工員有類似經驗，醫務社工比例最低，僅佔六成八左右。在福利救助、保護性、醫療及精神醫療領域服務的社會工作者，平均都有超過半數以上的社工員曾面對過來自案主各種形式的傷害。本研究中約有四成四的社工員經驗到多種形式的暴力，更有高達七成二的社工員經驗到一次以上的暴力對待，顯示來自案主的暴力威脅並非偶發事件，社會工作確實是相當高危險的行業之一。

由受暴類型來看，劉淑莉 (2007) 調查發現國內保護性服務社工員遭受心理威脅者為 82.9%、身體攻擊佔 14%、有財務損失的佔 10%。本研究也有類似結

果，傷害發生的類型亦以心理面傷害為最高，平均有八成左右的社工員被案主口語傷害或跟蹤，財產損害 26.1%，身體傷害 16.4%。普遍而言，無論國內外，社會工作人員生涯發生心理傷害約佔八成左右，其中尤以口語侮辱最常見，研究樣本中，有 77% 的社工員曾經被口語侮辱，口語威脅的情況則次之，這樣的結果與其他研究的發現一致（陳麗欣，2002；Macdonald & Sirotich, 2001；Ringstad, 2005）。

本研究又發現案主暴力事件的發生地點多為辦公處所，執行業務途中次之，國內其他研究曾建議由於社會工作人員最容易受害之地點為「辦公處所」，其次是家訪及保護安置時，因此社會工作人員在這些場合時，必須要特別提高警覺（陳麗欣，2002）。

過去的研究發現男性比女性社工員顯著容易受到暴力對待（Newhill, 1995；Ringstad, 2005），其中 Ringstad 的研究更指出年齡、性別與工作職位和暴力之間有顯著的關係存在，其他還有研究也發現性別、年齡、工作經驗、工作場域都是預測案主暴力發生與否的重要變項（Beaver, 1999），男性、年輕、工作經驗短、在公部門工作的社工員，較可能具有受暴的經驗。本研究則發現在機構年資、工作經驗及服務領域乃測暴力發生的重要變項，機構服務年資不長、工作經驗不豐的社工員暴力發生的可能性較高，保護性服務工作的社工員較精神醫療單位的社工員受暴的可能性更高。相較於國外研究的發現，同樣看到年資及資歷與受暴的經驗間具有重要的關係存在。本研究另有其他三個重要的發現，第一「與案主接觸頻率」亦是相當重要的變項，在保護性服務領域中，與案主接觸愈頻繁愈增加工作者面臨傷害的風險，與案主的接觸並非可避免的情形，然而這樣的研究結果提醒社工員，面對面的接觸是傷害造成的關鍵要素，因此在服務輸送過程中，若有與案主直接性的接觸，在接觸前應有相當的維護安全準，在過程中也應更為提高警覺；第二，在高度專業化的精神醫療單位中，證照的有無與受暴經驗有相關存在，尚未取得證照者過去一年面對暴力情境的機率較高，證照為本研究用來衡

量專業知能的指標，研究者相當鼓勵尚未取得證照的工作者，繼續充實自己的知能，強化工作時需要的技巧，避免因為應對技巧的不純熟，使自己身陷危險之中；第三，在身體傷害類的事件中，男性社工員較易成為服務對象的攻擊目標，服務對象的攻擊行為發生是不可預知的事件，而工作者能夠做到的，只能進行事前的評估與準備，這樣的發現也不是要告訴所有的男性不要投入到高風險的場域中，而是希望工作者明白工作時的人身安全問題，仍存有性別的議題，因此建議在面對評估為高危險的服務對象時，能夠搭配女性社工員，可能會降低性別所造成的工作風險。

除此之外，研究另發現保護性機構中的社工員比精神醫療單位的社工員發生暴力事件的機率為高。這樣的結果值得我們深思，保護性服務及精神醫療服務是眾多服務領域中最常需要與暴力傾向案主工作的場域，然而結果發現保護性服務社工員發生暴力事件的機率較精神醫療機構為多，此是否意指著保護性服務社工員未有等同於精神科社工相同的工作安全保護措施？又或者保護性服務工作者提供服務的環境並不是相對較安全的？從工作執行方式來看，精神科社工多半是在有嚴密保護的病房中工作，少數時候才需要到門診協助，反觀保護性服務工作者常常必須家訪、進行安置、進出法院等等，且所執行之業務又常違反案主之意願或想法，因此較能想見保護性服務工作者之受暴機率相對較高。

二、社會工作者之案主暴力風險知覺

Wentlan 與 Smith 曾提及「風險知覺是一個敏感的問題，有人覺得郵寄問卷的匿名性，是最好的調查方式。」(轉引自 Sjöberg,2000：411)，以量表來測量受訪者自評傷害的可能性及結果的嚴重性是一種有用且降低偏誤的較佳方式，本研究即以郵寄問卷調查社工員對案主暴力風險的看法。

平均而言社會工作者的身體風險知覺較其他兩類型的知覺為高，心理風險知

覺次之，社工員們普遍對遭受身體及心理傷害較感到害怕，反之，對於財務上可能蒙受損失較覺得不具威脅性。研究樣本中，尤其以家防中心的社工員對風險有較高的敏感度，他們對於來自案主的身體傷害及心理傷害威脅感都較其他領域為高，精神醫療領域的社工員則僅次於後。研究者推斷這與社工員本身的服務性質具有高度的關係，從事保護性工作除了必須承擔起傳統社會工作的職業風險外，更會面臨到其他社會工作中不常碰到的風險情形，尤其是需要直接面對加害人以及承擔可能的替代性創傷（汪淑媛，2008：18），因此保護性服務工作者普遍會傾向認為工作中容易遭受案主暴力的威脅，受到身體傷害或口語等威脅狀況是自己無法控制的。

本研究中沒有證照、於保護性服務領域工作、機構年資低、工作經驗較不豐富整體而言較具有高度的風險意識。而性別雖非顯著的變項，但數據上仍可看到女性社工員較男性社工員的風險意識高，國內類似的研究中，亦可以看到女性覺得工作受到威脅程度較男性為高的結果（劉淑莉，2007）。這顯示女性對於工作安全有較高的危機意識，男性反而可能因為覺得自己不會面對，或有能力處理突發的暴力事件而表現出較低的風險意識。

「工作經驗」是預測風險知覺相當重要的變項，迴歸分析結果發現於社會工作相關領域服務愈久的社工員，其風險知覺分數愈高。經驗豐富意指在相關場域服務的時間愈長、所遭遇及面對的案主數量及類型更為多元，豐富的工作經驗告訴他們即便有再充份的準備及經驗，多樣態的案主行為仍是社工員必須面對與因應的。認為這些無法預知的暴力事件是可能發生的、可怕的、後果可能會很嚴重的，這樣的社工員容易具備有較高的危機意識。

三、受暴經驗對風險知覺的影響

Sitkin 與 Pablo（1992）曾歸納出影響風險看法與決策的三大類因素，對問

題的熟悉度是其中一項重要的特性，意即個人過去有無類似的經驗、有無相關的知識等都會影響其態度與行爲。基於這樣的想法，研究者提出過去受暴經驗會影響社工員風險知覺的預設。結果發現，社會工作者的受暴經驗與風險知覺有顯著的關係存在，過去曾有過受暴經驗的社工員較會認爲與案主或其他重要他人工作時有可能被傷害及發生嚴重的後果。此外，本研究也發現遭遇過愈多類型暴力傷害的社工員愈會認爲工作時較有可能發生暴力及嚴重的傷害。

此結果令人擔心，研究顯示一旦人們產生災難風險知覺後，就會因爲擔心而採取相關防災行爲保障自身安全（洪維勵、李宛樺，2008），然而還未有切身經驗，缺乏足夠的風險知覺的社工員，無法更有意識的預防可能受到的傷害，這對他們相當不利。我們不能等到事件發生後，才讓社工員自己建構對案主暴力風險的危機意識，也就是所謂的讓他們「遇到才知道要怕」，機構或政府應該更正視這樣的現況，協助工作者感知到工作可能存在的風險，卻又不必過於擔憂與害怕。

四、工作者實際通報概況

曾有實際受暴的經驗的社工員中，遭受身體暴力者，有八成選擇通報長官知情；遭受財務損害類傷害亦有八成左右的社工員選擇通報出去；而遇到心理類暴力傷害時，僅有五成七的社工員正式通報上級。國內另一份研究結果指出，面對心理威脅時 68.68% 的保護性服務社工曾提報上級，身體攻擊時 90.32% 曾提報，財務損失時 84.21% 曾提報，社工員預估的提報意願達 86.5%（劉淑莉，2007）。本研究再次證實前述研究的類似結果，國內實際通報比例很高。

然而值得注意的地方是：事件的發生確實造成損失或傷害時，選擇通報的情形較佳，意即多數的社工員會在受到「形而外且具體」的傷害時，如：有實際的受傷或財產上的損失，才選擇呈報上級或列入正式紀錄中，否則僅僅是口語上的威嚇、侮辱、或其他形式的心理威脅，這些事件往往無法具體的證明，也缺乏外顯傷害，實務上真正會通報上級的情況銳減至五成七左右。

通報與否的理由探討上，本研究更精確地區別不同類型的暴力事件，以分別探討社工員的決策理由差異。不通報心理傷害事件者多數認為事件「並不嚴重」或認為「是工作的一部份」；不通報身體傷害則因「並不嚴重」、「機構政策上的不支持」、「不想寫報告」；而不通報財務損害乃由於「情況並不嚴重」。此結果與其他研究發現相似，國外研究發現近四分之一的社工員完全未將事件呈報上級，比例較國內研究都高，社工員選擇不通報的理由，前三名包括：「情況不嚴重」、「是工作一部分」及「通報無好處」(Macdonald & Siroich, 2001)。意即工作者普遍認為事情嚴重性似乎未達正式列入紀錄的程度，也有人覺得從事社會服務工作，本來就會面對許多來自案主的威脅恐嚇，合理化案主的不理性行為，就如同角色理論所言，角色期待將形塑個人的行為表現，而社會工作者在養成過程中，就將「同理、溫暖、接納」等對專業的期待，慢慢透過學習及社會化，融入在自己的思維中，研究者擔心暴力事件的隱匿，將使得人身安全的重要性被漠視。

國外研究發現社工員選擇通報的理由包括：「可獲得一些支持」、「問題可能被解決」、「免於未來暴力的發生」(Macdonald & Siroich, 2001)。本研究發現選擇通報心理傷害事件理由為「尋求他人的支持」、「保護同事提高其警覺心」、「問題能獲得解決」；身體傷害事件理由為「保護同事提高警覺」、「尋求他人支持」、「免於暴力再發生」；財務損害的理由「免於暴力再發生」、「尋求他人支持」、「保護同事提高警覺」及「機構規定」，社工員遭受心理傷害時傾向以情緒抒發的方式解決問題；面對身體傷害及財務損失時，則傾向以問題解決的方法面對問題，希望同事不要再度受害；值得一提的是，精神醫療單位通報財務損害的比例高達百分之百，追溯其理由發現，「機構規定」是最主要的原因。可見倘若機構政策中確立案主暴力事件的通報流程，將有助於社會工作者尋求問題之解決。

綜合而言，本研究發現四大服務領域的工作者均是受暴的高危險族群，不同服務領域的工作者，所面對的情境又有些許不同，保護性服務工作者在與案主面

對面接觸時需要有更多的警覺，而男性社工員在面對服務對象時，也應採取適當的措施保護自己。尙未取得證照的工作者，對工作可能的傷害風險較為擔心，同時在精神醫療單位中，尙未取得證照者面對傷害的機率較高，因此建議工作者持續加強工作知能，建立面對個案處遇時的信心。年資少與工作經驗不豐者，較可能擁有受暴的經驗，其對風險的意識也相對較高，此呼應了暴力經驗與風險知覺有關的想法，年資與工作經驗乃累積而來，對年輕或新進的工作者而言並無法克服，然而研究者認為此變項如同證照亦是工作知能的指標之一，工作者能夠強化對高度危險或高情緒化個案的處遇技巧，才是最重要的關鍵。

第三節 研究限制

本研究主要探討國內社會工作四大高風險服務領域中社工員的人身安全現況與風險知覺。研究方法上採取問卷調查法，以郵寄的方式進行調查。研究設計上及過程中，仍遭遇到下述的限制而可能造成研究結果上的偏誤，說明如下：

一、研究範圍的推論困境

首先，由於財力、物力、人力的考量，無法進行全國性的大型量化研究，研究者僅就本身便利性考量，將研究範圍設定為臺北市。由於地區特性因素，例如：政策、資源、人口組成、地理特性等，而可能造成推論至其他縣市的困難。

二、研究對象的抽樣誤差

在研究對象的選擇上，保護性服務及福利性服務僅選擇公部門單位，而醫療單位也因考量研究問卷發放的便利性而僅包含區域醫院級以上單位，樣本代表性受到影響；在問卷發放的過程中，各研究單位有其各自考量而並未全數接受調查，因此形成部分問卷無法順利發出，亦會造成抽樣之誤差，進而影響研究結果。

三、研究內容僅有現況的廣度

本研究受限於量化型研究，有許多研究對象表示自己曾有受暴經驗，然而案主暴力發生的情形與前因後果面向百百種，量化研究無法一一更詳盡的探求，僅能儘可能的由研究題目的設計呈現出社會工作者人身安全的現況。若有更充份的時間能夠進行深度訪談，相信除了廣度外，對於社工員所處情境的現狀將能有深入的剖析。

第四節 建議

國內對於社會工作者人身安全的實證研究並不多，本研究的結果與內容將可以成爲其他研究之基礎，更希望能透過研究發現，激起大家對於社會工作職場風險的重視與敏感度。以下針對研究發現，提出研究、實務、教育及政策上相關建言，期待其他研究者的加入，以期建構出工作者人身安全完整面貌：

一、研究上的相關建議

(一) 四大服務領域的差異性

本研究除了想探討社會工作者的對案主暴力的態度與經驗外，原欲想更進一步分析各服務領域所展現的現況是否各異。然而這樣的美意在有些題項上卻無法透過問卷具體展現出來，以暴力事件發生地點爲例：醫療單位社工的服務性質與保護及福利性服務社工不同，他們多數不在社區中提供服務，病房、診間是最常看到他們的地方，因此問卷上無法更適切的呈現出他們遭受攻擊的場域究竟是「辦公室」、「病房」或是「診間」，因而無法肯定醫療單位的問卷將受傷害地點填寫爲「辦公室」是否確爲辦公地點或是在診間中，形成問卷設計上的缺點。過去國外的研究有不少是以特定服務單位（Star, 1984）或單一服務族群（Horejsi, Garthwait, & Rolando, 1994; Littlechild, 2005）進行研究分析，因此較少有這類的問題。建議未來研究時，可以依不同領域設計其合宜之問卷內容，依研究需求呈現相關的資訊。

(二) 受威脅的強度與不通報的理由

本研究以量化進行，呈現出工作者遭受案主暴力的現象，研究中發現，無論何種類型的暴力事件，多數社工員選擇不通報的理由都是「情況並不嚴重」，這樣的說法究竟是事件本身真的不嚴重，或是社工員自己對

風險的評估過低呢？建議可以質性研究進一步深入探究，區辨出社工員對於通報與否的選擇，究竟是立基於事件本身因素？社工員個人因素？又或者有其他環境性的因素所使然？

（三）變項涵蓋範圍的縝密性

本研究某些變項內涵具重覆性，例如：「職位」變項為工作者目前的職稱，然研究分析結果發現，社工員所居的職位與其受暴經驗之間並無統計上顯著差異存在，研究者認為可能係因探討受暴經驗時，督導級以上主管以前的受暴史亦被計入其中，因此削弱了「職位」變項之影響力。若要真實探討職位與暴力經驗的關係，建議未來研究在受暴經驗的部份應強調為目前職位的服務生涯經驗，會較為適切，亦更能突顯不同職位屬性是否影響其工作經驗。此外研究中亦曾討論過「工作經驗」與「機構年資」之間的相關性問題，然而，研究者仍認為，此二變項所著重探討論的向度與意涵不同，因此在研究中仍具有不同的重要性。

（四）研究對象的選擇

本研究以社會工作者的角度出發，選擇以工作者的立場作為分析的基礎，然而這卻影響了「展現的專業角色」的探討。文獻發現案主、機構制度、社會工作者及專業角色都是影響案主暴力發生的重要因素，本研究受限於以社工員本身為探討對象，因此案主面向即不為分析的焦點，但專業角色的部份，研究者原先預設社工員所展現之角色若偏向控制性，則較易給案主有不好的觀感而遭受案主不當對待，然研究結果卻未達顯著，研究者認為此結果可能由於該變項為社工員對其專業展現個人看法，也許與案主認為工作者的角色有極大差異，因而在本研究中該變項的分析探討受限，建議未來的研究亦可朝向以案主的部份為分析重心發展。

二、實務上的相關建議

對於實務上的建言，分為機構制度面及社工員本身分別說明如下：

(一) 機構制度面

辦公處所是最常發生暴力事件的地點之一，因此工作環境的安全維護是機構應該負起的責任，也是有效減少發生工作風險的策略。機構是社會工作者的靠山，倘若缺乏肯定社工員的態度及提供良好的保護政策，相信社工員無法長期地只靠自己的力量提供高品質的服務。本研究中精神醫療單位因為機構規定，通報財務損害的比例高達百分百，因此，若機構有明確的政策與清楚的通報流程，員工將有規則可循（Newhill,1995），增加暴力事件的可見度。

完善的機構政策與服務流程可能包含的面向有很多，從軟性的營造和善的氣氛到硬體的提供充足且適當的配備，都是機構可以考量的政策內容。本研究中社工員即建議希望機構可以更重視社工員的角色、提供薪資的保障等，更有人以開玩笑的態度建議社工員應該要配槍，在這嘲弄式的說法下，可以反映出目前社會工作者面對高危險的工作環境，時時與暴力為武，但卻缺乏足夠可以保護自己的工具是一件令人感到擔憂的事。

Newhill（1995）對機構提出五大建言，認為機構應（1）建立和善的氣氛鼓勵人身安全的討論（2）提供符合需求的員工訓練方案（3）發展暴力相關的政策與工作流程（4）擁有小型的安全防護措施（5）建立家訪工作流程，避免單獨訪視具有高風險的個案，建議以團隊方式進行。

前面章節曾提及，還未有切身經驗的社工員，缺乏足夠的風險知覺，無法更有意識的預防人身安全上可能受到的傷害。影響風險看法的「問題熟悉度」中，除經驗外，「知識」亦是相當重要的因素。國外亦有研究者建議運用工作坊的方式，由暴力相關領域且有經驗的工作者領導，帶領員

工一起討論與分享 (Rey,1996)。這樣的做法除了可以抒發員工面對暴力的壓力外，更可以藉由知識的分享與討論，訓練機構員工如何進行風險評估及因應危機事件，避免暴力事件的複製與發生。

本研究發現不同領域的工作者，對風險的看法亦有差異，本研究四大服務領域具有備高度的工作危險已經客觀的事實，在這樣的狀況下，研究者認為工作者除必須具備有一定的風險敏感度外，亦不可對工作風險有過度的擔心，所謂過猶不及，因此若該單位中的工作者較擔心工作風險，建議提供情緒支持或相關配套措施，疏緩工作者之恐懼感；若屬於風險知覺較低的單位，則應注重工作者之教育訓練，使其具備一定之風險敏感度。

(二) 社會工作者

本研究發現工作經驗較多及年資較深的社工員的風險意識較低，本研究同樣也發現尚未有證照的工作者風險意識較低，資歷、經驗及能力將可能使得社工員忽略風險訊息而錯判風險情境。有人認為工作者對自己人身安全風險的忽略，將使其無法有效處理危險性的問題 (Shields & Kiser, 2003)，因此雖然暴力事件的發生不可完全歸責於社工員本身，但工作者自己確實可以因為多一些的留意或提昇自己的危機意識，要正視案主暴力是一件值得關注的議題 (Newhill,1997)，進而有所準備，防備風險事件發生時造成嚴重的傷害。增加工作相關知能亦是工作者應該注意的課題，面對暴力風險較高的案主群時，工作者本身若擁有適當的因應及應對技能，將能有效減緩當下立即可能形成的危機情境。

社工員自己的信念是相當關鍵的要素，社工員應該要改變自己的信念，不要持有自己可以處理好所有事情的想法，團隊思考與合作是不錯的選擇；也不要覺得求助於他人是不適任的表現，對自己的能力有所質疑；更不需要認為被威脅是家常便飯或狀況還不嚴重，且自己得承擔起這些壓

力。暴力事件的發生不應該歸因於工作者個人，將暴力事件私有化，因此，唯有工作者自己先改變信念與態度，才能進一步營造出接納、合作、和諧的工作氛圍，及友善工作者的工作環境。

三、專業教育養成的相關建議

雖然有受暴經驗的社工員風險知覺會較高，但我們不應該等到事件發生後，才讓社工員自己建構對案主暴力風險的危機意識，所以除了進入機構前有職前訓練，正在服務的工作者有在職訓練外，對於還未進入職場的社會工作學生，應該有更多人身安全的訓練與關注，避免阻礙其投入職場的信心。汪淑媛（2008）認為過去台灣在社會工作學生的養成過程中，只教授個人處遇的能力及鼓舞學生秉持愛心與倫理，忽略了實際職場中社會工作者缺乏足夠的裝備，就投身在工作之中，其結果往往是很高的工作者折損率。因此社會工作專業教育上，建議應增加對工作者人身安全的相關知識的課程單元，以作為學生進入職場前的準備。

四、政策上的相關建議

研究結果發現，社會工作者遭受暴力威脅的狀況是相當嚴重的，且暴力的發生非單一形式的偶發事件，社會服務工作確實是相當高危險的行業之一。政府應該更重視社會工作者的安全問題，提供更制度性的保障。

與案主接觸最密集的工作者暴力發生的可能性較高，這些成本不應由工作者自行吸收，政府應將編列人身安全相關預算，給予第一線工作者實質性的保障措施，包括提供危險津貼或加保意外險。研究者認為最積極的作法應該是相關單位儘速修法將「人身安全」納入社工師法中；或專立一部社會工作者人身安全法案，吸收國外精神，促使政府部門擬定出暴力「零容忍」的相關政策（Hodge & Marshall, 2007），維護社工人員的尊嚴與生命安全。

第五節 結論

公共領域從業人員工作中的暴力是常見的職業風險（Schulte, et al., 1998），本研究證實社會工作者面對案主的暴力威脅並非單一形式的偶發事件，社會工作專業確實是相當高危險的行業之一。

面對暴力事件的社工員為何不通報？多數的社工員會覺得案主情緒發洩式的言語或行動，都是工作的一部份，也有人認為情況未嚴重到需要積極做處理，角色理論能說明這樣的狀況，過去的社會工作教育告訴我們，社會工作者最重要的特質就是溫暖，最重要的技術就是同理，最中心的倫理思想就是關懷與奉獻式的服務，因此在教育養成過程中不斷社會化的結果，就是讓社會工作者習慣於漠視自己的需求。久而久之，不斷累積，社會工作者的壓力愈來愈大，當傷害發生後，往往就有可能折損一名工作者繼續投入社會工作行列的意志，這是相當可惜的。

進行這個研究並非要責難社工員，只是希望將第一線工作者的現況真實的呈現，工作者面對的工作壓力，不只存在於個案服務量、處遇品質，還包括與個案互動時可能發生的人身安全威脅，而通報這類事件，是希望上級長官或政府能夠更瞭解工作者的處境。面對這樣的工作環境，有些社會工作者會自我檢討，認為自己要做好自己的本份角色，也有人語帶嘲諷的認為，因為不能期待機構與政府有具體作為，所以社工員只能求自保；然而還有更多社工員積極的認為，機構其實是有能力可以為社工員人身安全做些事情，例如：制定標準化的工作流程、通報制度、制定人身安全相關的維護機制、提供危險津貼、加保意外險、提供安全性配備等等，都是可行的做法。除此之外，機構在態度上也應該更加的重視社工員的角色，舉辦職前、在職訓練強化社工員的知識，營造出友善、接納的工作氛圍。

社會工作者本身也應該要改變自責（認為是自己的錯）、自我膨脹（認為自

己能夠處理好事情)、合理化事實(認為被傷害是工作的一部份)等負面的信念,如此一來,相信社工員將相當樂意且能夠專注的投入於工作之中,如同前面章節所述,唯有良好準備及適當裝備的社工員,才能展現出對專業的高度承諾,更進一步來說,案主才能獲得更高品質及效率的服務,案主及社工員雙方的權益都能獲得保障。

研究者認為人身安全問題最根本的預防之道,就是將人身安全納入社工師法或另立專法,讓社會工作者的人身安全有制度性的保障,如同先前提及的「麗莎法案」,該法案是因美國兒保社會工作者 Lisa 遭遇不測後才推動完成(UAW, 2001),我們為何不站在巨人的肩膀上,學習他人的經驗,不要等到悲劇發生後才有行動。