

鋼索上的倖存者： 兒保社工面對個案暴力威脅之側寫

黃聖桂

壹、楔子

強哥〔註 1〕家暴兒保社工，在辦公室生動的描繪今天一場緊急安置〔註 2〕案例的執行情況，因為性別的因素，出發前他特別邀請同事小英隨行，這樣的設想是預防案母萬一聽到社工將對孩子進行強制安置時，可能抗拒、情緒失控甚至引發全武行，互動間難免發生不當的肢體拉扯碰觸。邀請小英同步介入，可以避免衝突下非故意的身體碰觸，徒增困擾。

強哥進一步跟大夥敘說這場次處理緊急安置案件的佈局：「除了邀請小英同行，他特別安排案母在警察局的會客室碰面，並安排案母坐在會議室的最內角，這樣的設想，是防止案母萬一抗拒安置，想要抱著孩子往外衝時，座位安排的巧思，可為社工員爭取一點緩衝的時間。除此之外，強哥還央求兩名警察守在會議室的入口，以防萬一。所幸，今天案件中的主角，案母加上他的妹妹（案阿姨），抗拒的火力未如預期，過程還算平和。……

聽到強哥的分析，柱姐也有感而發，柱姐雖然已經在家暴中心兒少保組三年，她說：「每次處理緊急安置案件前，他都要深呼吸、鼓勵自己要勇敢。……」。這個話題一被丟到談話桌，馬上得到眾人的迴響，在每個人的記憶庫中，有著數不清的故事，歷歷在目的情緒經驗傾巢而出。原來衝突暴力的場面，對兒保社工是如此稀鬆平常的經驗。

對兒保社工員而言，每一場兒少保護緊急安置都是一場難以全然預期的交鋒，都是令人心跳加速，血液奔騰的歷程。因此，著手整理社工員因應案主衝突暴力的相關理論，同時保留第一線兒保社工應變案主抗拒衝突的經驗，應該是相當有價值的。或許透過這樣的整理，可幫忙未有機會參與討論的夥伴認識自己的情緒、掌握自己的經驗，作為實務工作上的借鏡，也許因著類似經驗所產生的共鳴，還可以有被理解，得到自我療癒的功能。

為能增加這個議題的貢獻度，本文將分成三部分，先回顧文獻對衝突內涵的整

理、其次歸納第一線兒保社工在公務中遭受暴力攻擊衝突的樣態、第三對鋼索上的助人者也是倖存者工作的反思，最後提出本研究之結論。

貳、認識衝突及其內涵

衝突演變為暴力，其實僅是衝突後的發展方向之一，最壞的暴力結果尤其是我們不樂見的。避免衝突擴大演變成暴力，即衝突如何冷卻、化解，更是助人工作者學習追求的上乘藝術。本節將分兩個段落論述，先說明衝突的內涵，再說衝突後的反應：

一、衝突的內涵

衝突在生物界是相當普遍的生命經驗，人際社會中，發生衝突的案例也比比皆是。葉光輝（1999，45）統合各家說法後，對衝突有如下定義：「衝突是指任何造成阻隔、不一致、緊張、防衛性溝通、焦慮、情緒不滿、對立、負面人際情感以及口語和非口語訊息矛盾的結果，上述情緒或行為表徵都可以看成衝突的要件。衝突不但是行為的結果，更是一種人際互動的歷程。」

衝突依其發生狀態又可區分為發生在個人內在（intrapersonal）心理衝突與發生在人際間（interperson）的人際衝突。

先說個人內在心理衝突：有關衝突概念的研究，首推心理治療鼻祖 Sigmund Freud（1856-1939）的人格理論。Freud 的人格理論，假設人格結構是由三個部分的

「我」所組成，分別是本我、自我和超我，分述如下：1.「本我」，也是人格中的本能我，它遵循“快樂法則”，存放著本能中被壓抑的欲望，或社會倫理道德和法律規範所不容的本能衝動，因此，隱藏在個人的潛意識之中；2.「超我」，又稱道德我，這部分人格的組成，是由個體在兒童時期認同父母道德行為的，對效仿社會典範、接受文化傳統、價值觀念、社會理想的影響而逐漸建構、組織的部分。當個體違反內在道德標準也就是超我，其良心將受懲罰，使人產生內疚感；3.「自我」又稱現實我，它奉行現實原則，既要滿足本我的本能需要，又要制止違反社會規範、道德準則和法律的行為。只是，個人為了維持自我功能的正常運作，經常出現本我（id）與超我（superego）；本我（id）與自我（ego）間需求滿足競爭的衝突。

在 Freud 之後，完形心理學家 Kurt Lewin（1890~1947）把衝突描繪成人和目標物之間接近或避免的兩股力量。接近是指目標對個體的吸引力，避免則是個體對不期望狀態（目標）的厭惡逃避。並演化出四種個人內在衝突的樣態包括：雙趨衝突（approach-approach conflict）、雙避衝突（avoidance-avoidance conflict）、趨避衝突（approach-avoidance conflict）、雙重趨避衝突（Double approach-avoidance conflict）等（孫丕琳譯，1994，218）。其中，雙趨衝突是指個體在目標選擇間有魚與熊掌難以兼得的為難；雙避衝突是指前有強敵後有追兵，在兩個意圖迴避目標間，強迫選擇、進退維谷的窘境；趨避衝突有如美食

與體重共伴的惱人。衝突的發生往往引發個體焦慮、不安等情緒反應。

再說人際間的衝突（Interpersonal Conflict），人際衝突基本上存在三種內涵：1.存在兩人間不相容的利益、權力、目標；2.產生負面的情緒，如不信任、恐懼、拒絕和憤怒等不相容的行為；3.形式可為靜態的對立或動態口語或肢體的暴力。

至於發生在助人者與案主間的衝突暴力行為，Newhill（陳圭如、孫世雄譯，2007，57-72）曾歸納區分成三類，包括 1.意圖攻擊社工員的身體，包含腳踢或手打、狂怒中猛擊、襲擊或把對方逼到角落、勒住、咬、丟擲物品、吐口水、拉扯頭髮等；2.威脅，包括言語威脅、憤怒的語言、激動狂怒、揚言傷害工作者、跟蹤挾持等；3.損害工作人員的財產等。

二、衝突後的反應

當個體遭逢衝突暴力等威脅時，往往促使交感神經系統很快作出相對應威脅事件的反應，包括心跳加速、代謝增加、血糖增加、血流加速及支氣管擴張等（Germann & Stanfield, 2005）。除了上述生理特徵的變化，Cannon 於 1932 年提出相當經典的論述即衝突後「戰或逃（fight-or-flight）」的理論，即個體受到攻擊壓力時，可能產生反擊對方的攻擊行為或逃離衝突的舉措。隨之，Verderberc 和 Verderber（1995）進一步細分個體處理衝突的方式，分為五類分別是：1.撤退（withdrawal）是指拉開雙方的距離，避免衝突升溫；2.放棄（surrender）是指放棄個人

的目標與立場，以求維繫關係的和諧；3.攻擊（aggression）是指運用身體心理或其他行為的脅迫，藉由聲勢要脅對方以達目的；4.說服（persuasion）藉由改變他人的態度或行為，以達個人目標的達成；和 5.問題解決的討論（problem-solving discussion）是指雙方願意站在平等的立場，理性分析利弊得失，並取得最大公約數等。

承上，社工員面對兒保事件中盛怒的家長，不論是戰、是逃？撤退或放棄？好像都不是一個好的選項，畢竟放棄眼前兒少安全保護的堅持是行不通的，因為被保護人（兒少）仍未脫離險境；社工員積極回擊可能也有接踵而來的後遺症，包括案主或媒體對助人者表現不夠「專業」的抨擊。此刻社工員所面對的人際衝突場景，可能瞬息間由外部衝突壓力轉為個人內在衝突，究竟該選擇戰或是逃？

除了上述衝突後各種常見的行為樣態，中國人面對暴力衝突是否有獨特的行為反應軌跡？這個問題，楊國樞等從 1998 年起即著手本土心理學的探索，研究中特別注意到中國人面對衝突似乎有隱「忍」的傾向，透過忍讓以求維繫關係和諧。李敏龍、楊國樞（1998）等亦從文化層面探究，發現：不論從儒釋道的角度，「忍」的修養幾乎成為中國人之集體潛意識；追求和諧亦是中國社會中人際關係的最高指導原則（黃曬莉，1996）。隱忍是否也是本土社工員最常表現的特徵？隱忍對社工員的影響為何？值得進一步觀察，這也是下一段的重點。

貳、社工員面對個案暴力攻擊與反應

社會工作者是一門軟性特質的專業，不慍不火以利他為其專業特色，社工員也被期許為具備如下特質：1.對於自我覺察的承諾 2.信任他人，3.正向的展望，4.尊重差異，5.創意性，6.開放的心態，7.同理心，8.體恤他人，9.保持彈性，10.好奇心與終身學習，11.耐心，12.良性的質疑等（曾華源、高迪理主編，2007，32-34）。然而，多數學者卻也同意，兒少保護工作具有高繁複、高風險、高危機、高情緒張力的工作本質，社工員經常遭遇相對人精神及肢體暴力的威脅（汪淑媛，2008；陳圭如、孫世雄合譯，2007）。

兒保社工在遭逢案主語言咒罵、攻擊之人際衝突後，是否轉為超我（道德專業型像我）與本我（害怕被傷害、擔心被評價，自保下準備還擊）甚至自我（防衛）間的衝突與失衡扭曲狀態？或許藉由社工員間實務經驗的分享也可一窺堂奧。

接續著強哥和桂姊的經驗分享，阿倫、小馬也聞風而至，約莫十多名兒少保社工陸續加入分享的行列，有人義憤填膺、有人老神在在、有人心有餘悸，同事間輪流分享各自的經驗。

進一步歸納大家的遭遇後，似乎可以發現每位暴跳如雷的案主行為背後可能隱藏不一樣的動機，社工員因應衝突的策略也不盡相同，分別梳理歸納如下：

一、暴跳如雷的案主

在社工的分享討論中，案主衝突暴力咒罵行為背後的動機或許可分成三類：

（一）驚慌失措下的暴怒攻擊反應

這類案主最常見，甚至在許多兒保案例中也有相同的論述。對社工突如其來的介入，案主感到驚慌失措，暴怒正是驚慌失措的原始自我防衛模式：

許多家長面臨兒虐的指控，心中滿腹委屈，他們氣極自己的行為被社工（外人）扭曲，被汙名、被冤枉，他們對公部門的粗暴無法諒解，他們覺得孩子的偏差、異常行為在過去很長的時間，讓她擔心受怕，為了有效管教控制卻被指控為兒虐，感覺社會缺乏公道，因此憤怒委屈的情緒傾巢而出。

相關案例也可參考張素梅敘說阿香的故事（2010，57-72）、黃元亭敘說仲雄的故事（2004，113-126）等。

（二）以盛怒企圖操控影響社工

小邁就分享她被一名個案糾纏的痛苦，每天不勝其擾。小邁說那名個案幾乎天天撥打 113，每天的訴求都相同，就是要社工把他的老婆帶走，要社工為他和孩子申請保護令，他在社工面前不停數落太太懶惰、不顧小孩。並要求社工“立刻”介入處遇，儘管社工員到府評估，案妻的行徑與案夫的描述大有出入，社工好言相勸，案主仍不善罷干休，並威脅社工

若不積極介入，便要上告媒體……每天高分貝的咒罵，讓小邁不堪其擾。

這類操控型的個案，藉由粗暴的言語、威脅的肢體動作，企圖取得更多權力，藉以操控社工員。

(三)因害怕防衛而以暴怒抗拒社工

梅林也說自己有一回帶著新手社工訪案，在路邊梅林一眼就看見個案推著資源回收車、未滿周歲的孩子也被塞在推車中，爺倆就窩在公園邊的休閒椅上，個案一看見社工靠近，便開始咒罵、三字經如連珠砲般的衝口而出，羞辱社工，暴怒的行為不但引來路人圍觀，管區警察也聞風而至，……

原來案主擔心社工要將他驅離街頭的地盤，心中害怕而有暴怒抗拒的行為。

二、衝突火爆下的社工

在衝突脈絡下的社工又如何承接案主強烈羞辱式的負面能量？

(一)隱忍求和型

亞瑟是兒保組的社工督導，他特別提出對新進社工阿紫的憂慮，他說阿紫有名個案也幾乎每天按三餐報到，每次看到阿紫會隨著案主的音量升高，電話筒也愈拿愈遠，那頭個案的獅吼聲依舊清晰的透過話筒流洩出來。亞瑟說，他看見阿紫每次接完電話神情往往要落寞很久，她會趨前關心，儘管阿紫甚麼都不說，但是每天承接這些負面能量，真的受傷很大，她擔心

阿紫早晚要離職。

大家同意亞瑟的看法，認為部分社工員無法將案主的負面情緒與自己的人格分開，那些負向能量轉換成負向自我概念，例如我是壞社工、我無能處理安頓案主的情緒、我那麼不好……，這樣很容易陷入低落性情緒甚至離職。

(二)小心翼翼，避免被投訴

被案主投訴也是社工員心中的惡夢，喬珊也說，現在的案主往往挾投訴媒體、民意代表脅迫社工，干擾專業判斷。加上媒體、網路等輿論壓力，當社工員反告案主傷害時，社工員的角色不一定得到同情。談論間大家想起幾年前臺中署立醫院施睿宜在執行協商案，卻遭個案冷拳的經驗(施睿誼，2014)，事件經由 facebook 曝光意外成為媒體肉搜公論的焦點，社工因專業角色、權力不對等，就算吃了悶棍，未必獲得同情。因此，面對無理取鬧的案主，喬珊說：他還是會「忍讓三分」。馬哥接著分享他對應這類個案的做法是「先禮後兵」，先聽他(案主)說，倘若案主太不像話，他也會嗆回去，告訴案主：「要投訴便去投訴，反正，你的投訴案，長官還是會要我回答，會回到我的手上，如果你要如此周折，就隨你，還是你現在要好好跟我說？……」通常這樣的做法有時也能奏效。

(三) 見人說人話/辯理

志玲一名瘦高清秀的社工員，在兒保體系也有三年的時間，說起話來語速有點快，音調略有咄咄逼人的感覺，他歸納自己面對情緒激動攻擊型的案主，也有一套因應的作法，即「對人說人話」。例如，對象倘若屬勞動階層，他傾向採用江湖味的口氣與案主辯理；案主若屬於教育水平較高者，他就會以法論理，堵住個案無理取鬧的情緒語言。

(四) 真誠理性型

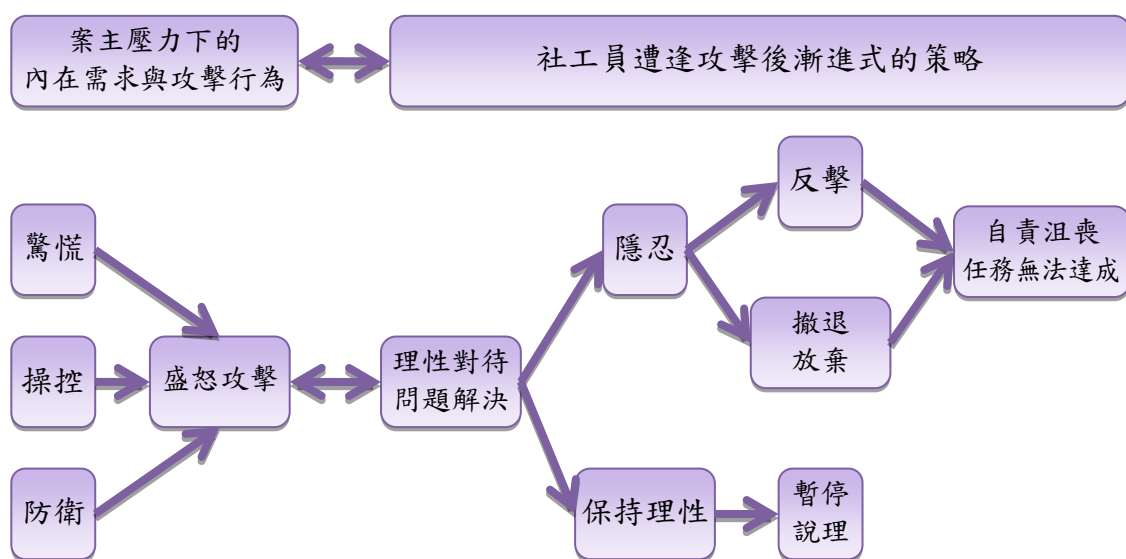
小溪在兒保體系已經有十多年的歷史，她個頭小小的大概只有 150 公分，50 公斤左右，說起話來慢慢的，聽她說話音調格外溫暖。我特別好奇，他如何在高壓力的工作環境存活。她說，她原則上先是接受同理個案的抱怨，先傻傻的相信，有時，個案太過份時，她也會用「暫停法」，告訴個案說，你這樣我沒辦法繼續談下去，或許等你不那麼生氣時，我們再討論。……，不過他也有過驚險的遭遇，她說：有一回的緊急安置案，她手裡抱著孩子，硬是被案母奪走，……把她嚇出一身冷汗。

綜合上述，案主攻擊行為的背後至少隱含三類心理需求（如下圖），分別是驚慌下的反應，爲了操控社工員、或是防衛下的自然反應；至於社工員面對暴力攻擊，一開始多數會維持溫暖、軟性，表現接納隱忍，上述社工員先禮後兵、小心翼翼、

忍讓三分都是隱忍的另一種說法。不論這些隱忍是基於保持溫暖理性的專業形象，或是避免緊接著的投訴壓力？反擊、辯理都不會是社工員一開始的作為，只是當社工員三分禮讓殆盡，理性退場，不論是採取反擊、撤退、辯理等因應衝突的策略，情緒張力後，社工員對自己的自我批判，負面情緒隨之登場，更糟的是，兒少保護的任務可能還沒能圓滿達成，是一種雙輸的結局。

參、走在鋼索上的倖存者

鋼索上的倖存者是我對這篇文章的定調，隱喻兒保工作如「走鋼索」般，特別強調這份工作的風險性。這樣的評論絕非空穴來風，根據美國社會工作專業人員協會（National Association of social work）調查全美社會工作協會從事直接服務 1999 名會員，統計在工作中遭受語言暴力前三高的領域分別爲：保護性服務機構社工（67.7%）、心理衛生機構社工（59.4%）、矯治機構社工（50.0%）；遭受身體暴力威脅最高前三類機構，分別是：保護性服務機構社工（38.5%）、心理衛生機構社工（33.0%）、社區型心理衛生機構社工（25.0%）（Jayaratne; Croxton & Mattison, 2004）。美國職業健康安全衛生署（Occupational Safety and Health Administration, OSHA）於 2015 年也再度提出類似的報告，報告指出醫療保健與社會工作的從業者，在工作中遭受暴力的可能性，是其他行業的四倍（OSHA, 2015）。



圖：面對案主攻擊行為社工員漸進式的反應

國內王麗馨（2008）也曾採問卷調查法，調查各縣市公部門從事保護性業務且遭受案主威脅者的社工人數高達 64.0%；陳麗欣（2007）也曾對臺閩地區社會福利資源手冊所登錄之機構人員發出 1,020 份問卷（回收 618 份），研究顯示社工員最常遭遇攻擊的場域依序為：辦公處所（26.9%）、家訪（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%），與前一段社工員的臨床實務經驗類似。2013 年我國衛生福利部也調查，近一年來地方政府社工人員執行業務而遭遇人生安全威脅的情形，經統計：遭口頭咒罵者占 44.1%、遭受威脅者占 21.7%、肢體暴力占 2.2%（李美珍、蔡適如，2014，4-5）。

此外，2010 年我國監察院甚至針對保護性業務的工作環境高案量、高工時、高

壓力、高危險及待遇低、工作成就低、前途發展低提出糾正。換言之，不論國內外研究，保護性社工遭受攻擊都可列為高風險工作。因此，以走鋼索為比喻應該實至名歸。

又言倖存者（survivor），根據美國職業健康安全衛生署（OSHA）的調查指出：職場暴力的受害者（如社工員）其影響可能是多重的，包括短期或長期的心理創傷、對於重返職場的恐懼、與同事或家人關係的改變、感覺自己缺乏能力或內咎、對於督導或機構主管的評估感覺恐懼（OSHA, 2004）。2015 年美國勞動部職業健康安全部 Assistant Secretary Dr. David 再度指出：一個工作存在那麼高的風險，甚至可能致命是毫無道理的，因此 OSHA 再度更新防止工作場合暴力之相關準則（Guidelines for Social Worker Safety in the

Work Place)，教戰所有的從業人員確保安全之道（OSHA, 2015）；英國則是在 1974 年通過工作健康與安全法（Health Safety at Work Act）；國內也在 2008 年開始關切這個議題，社工員職業安全與受害救濟散落在社工師法第 19 條；家庭暴力防治法第 49 條；兒童及少年福利與權益保障法第 56 條及第 70 條（李美珍、蔡適如，2014，4-5），但在我國尚無訂定社會工作者職業災害與保護之專法。

綜上，高比例的受暴經驗，留得下來的真可謂倖存者，這些倖存者是否累積不少短中長期的後遺症，在國內則未有完整的研究報告，仍屬未被細究的黑盒子。

肆、尾聲

一場非計畫的兒保社工經驗分享，話題環繞著工作中暴力攻擊的經驗而展開，散會時，我步履沉重、心情不輕鬆，冒出更多疑惑：

一、誰會是倖存者？

王珮甄（2011）針對全國公部門第一線兒少保社工進行問卷調查，在 272 份有效問卷（回收率 69.04%）中發現：公部門兒少保社工之留職意願傾向偏低，大多數兒少保工作者年資都在三年以下，社工員的高離職率意味著人才培育績效的耗損，進用的比率遠遠不及流失率，新手上陣加上高工作壓力，新手社工折損快、人員遞補不及，導致工作環境更加惡化。

在這次經驗交流中，每位倖存的社工

員皆有其因應高壓力的策略，每位社工口語與非口語的特徵也有相當大的差異，不禁令人好奇，身心健康留下的社工員，會具備那樣的特徵？或許找到這樣的關鍵特徵，更能有效培育這領域的專業人才，提高社工員的倖存率。

二、衝突降低的可能

眾人皆知，當案主屬精神疾病、用藥時，即處於高風險狀態，除了身心症的案主以外，在緊急安置的工作環境下，社工員那些作為可能刺激情緒升高引發攻擊？哪些特質又能安撫情緒降低衝突的發生？

突然間 Gregory Bateson（1904-1980）的理論躍進腦中，Bateson（1958）的理論是他在新幾內亞雪碧克河中游 latmul 獵頭族部落 Naven 慶典儀式的人類學研究。他發現該社會藉由舞蹈，教導族人間關係的規範，與避免衝突的互動方法。舞蹈的形式之一：一開始主角們展現出互相平等的姿態，隨著挑釁行為的展開，雙方激烈情緒擴大升高導致關係的破壞，這樣的互動序列稱為競逐性（*symmetrical*）行為；另一類舞蹈的型態為互補性的（*complementary*）行為，是指互動一方採取和另一方相反的一種身體位置或主張，如一方強硬又堅定另一方則選擇謙遜退讓姿態，那麼就會穩定該關係。換言之，衝突的升高或冷卻是一種交互決定的互動序列，社工員也應該懂得這個道理。

除了避免激怒競逐性的挑釁，我們還可以回頭檢視衝突的起源，即案主為何抓狂。如前文案主攻擊行為至少隱含三類心

理需求(如上圖)。不論是驚慌或是防衛甚至意圖操控，都可歸因於案主在社工員介入的第一時間處於被動、資訊不對等、被問罪的處境，也是一種自由意志被剝奪的狀態。根據 Brehm (1966) 對個人面對失去自由的反應理論 (reactance theory) 之說法，案主在這樣的處境下，會想盡一切辦法，企圖奪回自由；表現出敵意與攻擊性行為，即使這些攻擊反應只是困獸之鬥；或是持續鑽漏洞表現偏差行為等。換言之，案主敏覺到外界來自社工的壓迫愈大，反彈愈大，不幸的是，案主通常有負面解讀他人意圖與環境訊息的傾向，因此暴怒的風險自然大增(陳圭如，孫世雄譯，2007)。

基於上述緊張的氛圍，釋放壓力最直接的方法便是讓案主掌握些許自由與彈性，1.介入者(社工員)和緩的口氣，主動提供處遇流程，與救濟步驟，帶領案家(父母)跟上依法行政的節奏，會有一定的幫助。2.釋放權力，Rooney (1992) 指出社工員可以在工作前，掌握兒童權益保障下一定無法變更的底線，與問題解決基礎下個案可以選擇的範圍，賦予案主在法治規範下的自由權。換言之，社工員在介入處遇前應該更全面從人性的角度認識案主，而不是只看到問題或缺點。或許也可避免啟動拉高衝突的神經。

註釋

註 1：本文所有人名皆是杜撰的。

註 2：兒少保護服務業務乃依據我國『兒童及少年福利權益保障法』當中第 56 條辦理。

伍、結論

本文採社工員實務工作經驗敘說，搭配理論的對照，介紹走在鋼索上的助人工作者--兒保社工。透過資料整理、發現兒保社工在職場上遭遇暴力攻擊原來是那麼稀鬆平常的現象。社工員在面對暴力攻擊時，保持專業形象、隱忍的姿態還是普遍的作為。隱忍釋權自然是緩和對立關係的做法之一；然而，社工員若能進一步理解壓力下案主的處境與反應，提供案主對壓力的相關資訊與救濟的管道，增加其對壓力的認知，亦有機會降低案主暴力情緒升高的可能。

至於，走在鋼索上的兒保社工，會面臨形形色色的案主，這些臨危受命的壓力情境是任何標準作業流程無法涵蓋的。社工員除了積極累積實務經驗，他的心理健康應得到重視，工作應得到團隊的支持，即長官團隊應扮演防護墊的角色，讓社工員更自信的執行專業。最後我們也該仿效歐美積極立法維護保護性業務社工的生命財產的尊嚴與安全。

(本文作者為東海大學社會工作學系副教授)

關鍵詞：兒保社工、社工安全、案主暴力、人際衝突、專業自我覺察

兒童及少年福利權益保障法第 56 條規範，當兒童及少年未受到適當養育；有立即接受診療之必要而未接受診療；遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不當行為或工作；遭受其他迫害，非立即給予保護、安置或其他處置，其（兒少）生命、身體或自由有立即之危險或危險之虞者。直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護，安置或為其他必要之處置。至於政府部門實際執行兒童及少年保護之介入、調查、評估與處遇工作之第一線工作者，稱『兒保社工』。基於上述業務屬性，兒保社工經常面對失功能、非志願家長或監護人，因此業務本身具備高風險，高危機、高張力的特質。

📖 參考文獻

- 王珮甄（2011）。公部門兒少保護社工留職意願相關因素之研究。臺灣大學社會工作研究所碩士論文，臺北。
- 王麗馨（2008）。公部門保護性業務社會工作人員觀於案主暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 李敏龍、楊國樞（1998）。中國人的忍：概念分析與實證研究。本土心理學研究，第 10 期，3~68。
- 李美珍、蔡適如（2014）。國內社工人員職場安全推動與展望。社區發展季刊，第 147 期，4-18。
- 汪淑媛（2008）。論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。臺大社工學刊，第 17 期，1-42。
- 施睿誼（2014）。醫務社工遭受暴力攻擊後復原歷程敘說分析。社區發展季刊。第 147 期，113~123。
- 孫丕琳譯（1994）。心理學導論（原著 Ann L. Weber）。臺北：桂冠圖書公司。
- 陳圭如、孫世維譯（2007）。案主暴力與社會工作實務（原著 Newhill, C. E (2003) Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research. New York: Guilford.）。臺北：心理。
- 陳麗欣（2007）。臺灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼感與預防之道。載於蔡宏進等人（主編），高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構。內政部：社會福利工作人員研習中心。
- 張素梅（2009）。兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇服務之經驗探討--以臺中縣為例。東海大學社會工作學系碩士論文（未出版）。
- 黃元亨（2004）。敘說施虐者故事。收錄於王行主編（2004）。親職暴力處遇介入與省思。

113-137。

黃彥宜 (2007)。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會，臺中亞洲大學。

黃曬莉 (1996)。中國人的和諧觀/衝突觀：和諧化辯證觀之研究取徑。本土心理學研究，第 5 期，47~71。

曾華源、高迪理主編 (2007)。社會工作概論--成爲一爲改變者。臺北：洪葉出版社。

葉光輝 (1999)。家庭中的循環性衝突。應用心理研究，第 2 期，41-82。

監察院糾正報告 (2010)。臺北市：監察院網站：<http://www.cy.gov.tw/>。上網日期：2015 年 12 月 1 日。

Brehm, J. W. (1966). *A theory of psychological reactance*. NY: Academic press.

Bateson, G. (1958). *Naven, A Survey of the Problems suggested by a Composite Picture of the Culture of a New Guinea Tribe drawn from Three Points of View*. Stanford, CA: Stanford University Press.

Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. (2nd Ed). New York: Norton & Company Inc.

Germann, W. J. & Stanfield, C. L. (2005). *Principle of Human Physiology* (2nd). San Francisco: Pearson/ Benjamin Cummings.

Jayaratne, S., Croxton, T. A. & Mattison, D. (2004). A National Survey of Violence in the Practice of Social Work: Families in Society. *The journal of contemporary social services*, 85(4), 445-453.

OSHA (2004). *Preventing Workplace Violence for health Care & Social Service Workers*. U. S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration.

OSHA (2015). OSHA updates guidance for protecting healthcare and social service workers from workplace violence. 下載日期 2015/11

下載網址 <https://www.osha.gov/newsrelease/nat-20150403.html>]

Rooney, R. H. (1992). *Strategies for working with involuntary clients*. New York: Columbia University Press

Verderber, R. F., & Verderber, H. S. (1995). *Interact: Using interpersonal communication skills (3rd ed.)*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.