

培育社會工作者強化人身安全及友善訪視環境的社區工作能力初探

陳如音、簡宏哲

壹、前言

當代社會工作是多面向的助人專業服務工作，促進與協助於個案、家庭、團體、社區等領域的社會弱勢者，運用政策法規、社會資源、科學方法、研究倡導、發展機會等知識技術，為其謀求福利並回應個別需求，以發展社會功能與自主能力的調配。然而，社工人員面對於協助弱勢者的生活環境，尤其是高風險的個案與家庭等服務工作，如何避免在執行業務過程中，受到生命安全，如肢體暴力、言語恐嚇等可能的身心受害風險，並強化處遇工作的人身安全預防準備，是每位第一線社工人員都可能遭遇到的實務課題。

為此，衛生福利部於105年度編印《社會工作人員人身安全維護手冊》，透過專家學者的協助，分別針對：社工人身安全危害型態與危害類別、進用單位、社會工作人員受雇身分、法令規定、安全

防護措施及案例分享等範疇，進行分類說明及詳細的介紹，以期公私單位與社工人員，都能夠加強社工人身安全的專業知能及友善環境的建構，最重要的是如何讓社工人員在服務過程中，可以安全的完成業務執行，讓服務對象的暴力侵犯行為因子被消弭，使受助者的緊急需求獲得良好的照顧與回應，建立祥和健康的社會安全網絡。

有鑑於保護性社工的人身安全與風險管理，必須落實於實務工作中，本文將著重於如何建立社區網絡合作的預防能量，應當考量從社區工作觀點的處遇行動著手，使社工人員面對支持系統不足的家庭與個案，能夠建立支持社工人員家庭訪視時的安全友善網絡與問題解決的資源連結，密合在地通報體系的社區關照能力，不僅照顧服務對象，也從而保護執業的社工人員。

貳、高風險訪視的社區安全預防觀點

參考衛生福利部105年度編印《社會工作人員人身安全維護手冊》及107年度修正的《社會工作人員執業安全方案》（註1）、以及各縣市政府所訂定之社工人員人身安全相關要點或規章、社會工作人員執業安全實施計畫等內容，統整歸納為幾個重要面向有（1）加強部門機構的安全環境與硬體設施的充實建置；（2）落實社工人員的安全教育訓練與防護設施的齊備；（3）制定社工人員執行職務與訪視安全注意事項；（4）社工人員不同進用依據及執行業務相關法規保障；（5）安全案件通報與相關網絡陪同合作機制；（6）社工人員執行業務受到侵害的善後救濟與權利保障。其中進入實務訪視工作，乃是社工人員直接面對服務對象的社區生活場域，而高風險案件潛藏著可能對社工人員產生負面影響的身心、環境、情境等危機因子，都不是社工人員有能力完整評估及單打獨鬥所承受的，因此陪同訪視的需求，不僅可以穩定社工人員發揮專業技巧的信心及安全感，也避免受訪者及其家屬，若因為情緒失控而產生暴力行為，亦有其他人力可以協助安撫或制止，防止更進一步的傷害擴大。但是，社工人員如何連結里鄰長、家防官、警察及相關網絡單位人員陪同訪視，在現行制度未能

專法整合各機關業務，保障社工人員執業安全情況下，則是一個實務上必須建構的資源盤點及組織行動過程。

社會工作的服務輸送，必須考慮案主所處的社會環境，包括他們的家庭、工作、健康狀況、社區，以及在生活中這些領域的互動（林勝義，2013：31-32）。雖然，弱勢者可能因著無力感而不願且不能採取行動，來爭取自己的權利，此時社會工作者可以採用充權取向的社會工作模式，以使案主群有意願、有能力採取行動（蘇景輝，2010：136）。但不是所謂的弱勢者或被服務者，都願意接受社會工作或社會福利的服務輸送及倡導，甚至對社工人員充滿敵意，以至於出現暴力手段。他們的暴力行為表現時常是對服務處遇內容或是方式感到不滿，又找不到有效的非暴力解決對策時，憤怒情緒會慢慢堆積之後，才以暴力行為作為情緒出口（趙善如、李德純、廖秋如，2014：46-47）。雖然案主情緒憤怒的產生原因，或有其他因素使然，如經濟、吸毒、酗酒、家暴、醫療、性格、身心問題或社會結構所導致，這些都要納入社工人員人身安全危機研判與因應辨識的評估調查計畫，以避免進入危險情境當中。因此，機構與社工人員除了強化自身的危機管理與風險預警能力外，建立足夠的社區資源網絡，分擔社工人員的人身安全，更是一種積極性發展社會資源因應處遇需求的工作概念。如果以

家庭為中心的社會服務缺乏社區資源的供輸，家庭很難有足夠的保護因子以對抗配偶暴力、兒童虐待、貧窮等風險因子，而社區要成為支持居民的資源，本身的發展是前提（林萬億，2013：546）。因此，訪視社工若擁有社區工作方法的基本概念，進入社區與居民接觸，認識社區，進行動員並調配社區資源，發展對於社工與服務對象之間的問題改善及人際關係的增強能力，都具有互惠的效果。

為此建立社區安全預防機制，可從社區工作觀點著手。社區工作者的工作價值觀為（1）人有其尊嚴和價值；（2）人應互助並具社會責任；（3）參與和民主；（4）社會正義（蘇景輝，2009：12-13）。社區工作是一種解決社區問題的方法與過程，即先認定問題排定解決的優先順序，發展解決問題的意願與運用社區的資源，並培養社區民眾合作的態度（葉至誠，2010：3）。社區要如何提供居民或弱勢者，成為問題解決的資源運用所在，其中的關鍵在於發展組織行動，這裡所指並非要機構社工或第一線社工人員從事社區組織與社區發展的業務工作，而是透過社區資源盤點過程，串聯可用的社區資源形成社工人員安全預防的處遇網絡。

另外，社區工作的內容為：分析社區問題、發覺社區資源、組織社區關係、規劃社區方案及聯合社區機構；為發揮社區工作的功能，往往與里民中心、社區協

會、基金會、廟宇、教會、老人會、里辦公室等相結合，以利服務目標的落實（葉至誠，2010：3）。所以，運用社區工作觀點的保護性社工業務的安全網絡建立，是運用點（個案）、線（鄰里）、面（社區組織、學校、家庭及機構聯防）的整體行動與處遇策略，更能有力的運用生活在地的熟悉感與信任感（簡宏哲、蕭至邦、林家緯，2016：156）。社區工作觀點可以幫助高風險處遇服務的社工人員，除了運用機構本身的資源及正式資源來幫助服務對象，更指引開發自身的非正式資源，如個人網絡、鄰里協助網絡、社區力量網絡等，以建立社工人員所屬網絡成員間夥伴關係的營造。簡單來說，就是社工人員要建立自己的社會人脈（非正式資源），進入社區跟居民、家庭及團體去「串門子」，以建構有利於勤務執行的工作關係。

參、建立友善訪視與處遇工作的社區資源網絡

社工人員跟社區「串門子」，並不代表著要投入更多的時間與精力去建立新的人際關係，但是處理高風險案件也不能一直停留在「個案與家庭工作」的格局思維，面對多樣化的社會問題層出不窮，應當企圖運用社區組織與社區發展的工作方法，針對服務對象生活所在的區域進行處

遇協助。社區工作是走入人群，擁抱社區，是服務居民同時也是服務案主的社會工作；社區工作服務的對象，從個人、家庭、團體、社區組織、機構或學校等，都可以是運用聯結的網絡資源（簡宏哲、蕭至邦、陳茂祥，2016：223）。吾人認為透過社區網絡連結的擴大資源來協助服務對象，絕對比社工到處奔忙的將服務對象所需要用的資源連結，更有機會啟發封閉的個案家庭生態系統。家庭系統若開放讓外在世界進入，那麼就能幫助家庭問題的解決，因為資訊和技巧的缺乏和外在制度接觸的不足，必導致失敗和失望；工作者也可以幫助家庭成員和當地社區其他家庭建立新的服務使他們參與，使家庭增加新的關係和接觸，等到家庭能運用這些資源時，工作者就可以減少對該家庭的投入（謝秀芬，2006：183、193）。

不過，運用社區工作網絡的處遇模式，在社工人身安全與風險管理的議題探討至今少見，參見《社區發展季刊》第147期「社會工作職場安全」刊物（註2）及例舉有關論文期刊的檢視（汪淑媛，2008、2013；趙善如，2009；蔡佳容、潘淑滿，2010；游淑華、姜兆眉，2011；周清玉、曾冠鈞，2011；游美貴，2014；鄭媛伊，2014；黃淑鈴，2015；吳明珍等，2015；李美珍，2016；蔡德斌，2016；許可依，2016；洪國勝，2017），常態上較偏重於專業服務網絡的溝通聯繫與協調互

動，以及家庭與婚姻暴力防治與保護性社工、社會工作職場安全與職業風險等議題。實務上，機構透過社區活動及各種宣導方式與社區居民進行連結的方案執行，亦屬於社區服務或政令宣導的階段性任務，至於社工人員如何運用社區工作方法進入社區家庭進行服務，在未有真正個案實證研究之前，本文暫以本土社區方案與社區工作經驗進行統整，回應如何建立友善訪視與處遇工作的社區資源網絡。

一、社區訪視的資源開發

為了瞭解家庭成員與他們的社區連結，社工人員必須實地訪視服務對象的生活環境與資源調查，也許社工人員已經有案家的開案調查紀錄或者是進行初次訪視，但對於高風險案件的訪視，仍應保持一定的警覺心與敏感度。社區資源調查是社區工作的基本功，如同社工人員透過家系圖的繪製，瞭解服務對象的生活狀況、家庭結構（夫妻、親子、手足）與權力關係、生態系統的封閉／開放、內外資源等資訊，以利擬定處遇計畫。有時，我們會為了強調家庭所能取得或缺乏的社區資源，而界定社區的資源和機構（基督徒救世會，2012：34-35），因此社區脈絡中的家系圖，則是針對案家所屬成員所連結或法定的資源，按圖索驥引導出政府機構、學校、宗教／政治組織、健康照護服務、鄰居和友誼網絡、工作／消費、交通

系統、警方／司法／法律系統等資源。但是看見資源而不去運用，也是紙上談兵，也不是所有已知的資源都要加以使用，需要分門別類，評估處遇的問題進行相對應的資源動員。

在此，我們應當有一個審慎的觀念，社工人員本身就是一種人力資源，代表所屬機構單位執行專業勤務，同時也擁有所屬權限內的機構資源運用能力，社工人員進入社區是為了協助服務對象的正向改變，如何讓機構與社區的資源成為一種相互協助的系統資源，是吾人要努力的目標。社工人員也應當思考，在接觸高風險家庭處遇過程中，是否成為特定的恐懼壓力來源，若將高風險家庭與可能發生的暴力威脅劃上等號，便可能將某種個案或家庭狀態烙印為一種標籤，對自身造成潛移默化的負面工作態度，也是否因此產生一種自我保護的防衛心態，進而不自覺發生非正向的情緒，影響到原本與服務對象的良性互動處遇情境。所以，社區資源的訪視開發，並不是讓社工人員或社區居民先入為主的認為某案家／案主是可怕的弱勢者或麻煩製造者，換個角度思考如何營造社區關懷的情境，所接觸的社區民眾及組織都有機會成為協助社工人員及服務對象的助力，也形成友善的關懷網絡工作基礎。

二、建立關懷訪視的友善網絡

人與人之間的互動不論好壞，都是

一種情感上的連結，透過連結關係的緊密程度，可以感受及瞭解到彼此的需求與渴望。社工人員如何讓社區民眾感受到對案家／案主的關心與重視，並且認知到社工人員是資源提供者及問題解決者，而非因為社工人員的到訪將其標籤化。社工人員應當在社區扮演倡導者與教育者的角色，在執行勤務過程中所接觸到的關鍵人物或左鄰右舍，在遵循工作倫理及保密原則下，透過會談與聊天方式進行社區參與，適時打聽必要的資訊並獲取地方意見，以彌補單獨訪視的觀察遺漏或記錄不足之處。

社區參與一般而言會涉及到網絡的使用與運作，若社區擁有厚實的網絡基礎及順暢的互動關係，就能促進社區廣泛的投入和參與，而網絡在不同層面對社區參與都有所幫助，其中最明顯的影響在於網絡能夠強化社區內資訊的交流（張德永，2013：338）。所以促進社區居民及鄰舍能感受到對社工助人的參與感，藉此獲得對訪視對象及社工人員「有用的資訊」才是關鍵。當然，不是每位受訪者的鄰舍或重要關係人都能提供有用的資訊，仍必須注意到彼此之間的互動狀況，若是鄰里有對立或是產生衝突狀況則必然交惡，所謂吵架無好言，社工人員必須慎選參與獲取資訊的對象，同時避免在受訪者面前揭露資訊獲取的來源，主要預防揭露的對象若跟受訪者有關係上的衝突，在工作情境上必然影響社工處遇的進行。

為此，社工人員若要慎選社區高風險處遇的正向助力，除了政府單位、社福機構與實務界的專業網絡外，並深入瞭解受訪者的重要關係人及人際社交，亦可以尋求以下社區系統的協助，如社區發展協會／老人會、宗親會／祭祀公會／同鄉會、職業公會／工會、里鄰長／村里幹事、守望相助隊／環保志工隊、醫療院所／補習班、學校師長／同學、公寓大樓管理委員會、宮廟／教會／宗教團體／私人神壇、警消義消／救難隊、超商／市場／攤販／雜貨店、政黨地方黨部／民意代表服務處、在地的慈善組織等，都是可以穿針引線之處。這些有關係的資源，所要串聯的是案主家庭在社區脈絡中的連結與尋求問題解決的方案，並讓受訪者瞭解社工人員本身的處遇過程，並非單打獨鬥，同時背後所聯繫的是地方網絡的關注與支持。

三、動員社區網絡支持安全訪視

當社工人員已經建立社區高風險處遇的安全網絡時，能夠動員這些資源才能建構安全的訪視環境，這個成果是社工人員跟社區「串門子」得來的，但是這個「串門子」必須建立在「專業關係的工作基礎」上進行，亦即有目的而建立的專業社交距離。主要避免社工人員在執行勤務時，為了獲得資訊的搜集與資源的連結過程，不經意涉入地方事務的複雜人際關係當中，變成有條件交換的互動，為了瞭解

更多受訪者的有關資訊／資源，被動要求或暗示與利害關係人／重要他人發生交際應酬，比如成為牌友酒友或參加標會等逾越專業原則的行為時都應當禁止。這意謂社工人員應有意識的與服務對象及其社區脈絡的成員，同時建立專業關係的界限與展現必要的工作態度。在這樣的前提下，社工人員所獲取的資訊／資源，可以排除不必要的利害關係與人情壓力，進行資源盤點及資訊的運用與篩選，做出對處遇工作有利的判斷與擬定。

另外，社工人員擁有社區網絡的訪視基礎時，面對社區高風險家庭或個案的接觸，可以使用的資源就比較多元，比如進行訪視前，可跟社區系統的成員有里鄰長、村里幹事、志工隊長、守望相助隊、社區理事長等先行告知，若有必要亦可期望陪同訪視，即使沒有陪同訪視的機會，或可有外部就近的人力安排接繫，如透過守望相助隊員在週遭待命或特意巡訪，若有臨時應變狀況可立即協助。社工人員若對社區系統有基本的接洽與關係上的建立，多少會融入社區情境，在與受訪者的互動會談中可適時的揭露，在不引起受訪者反感的情況下，不單將社工人員當成是外來者，而是跟在地有所連結，這些社區系統成員跟受訪者有直接的社會關係與地方互動，社工人員置入其中，可以建構人情安全網。

觀念在於社區安全網絡的建置首要

保護第一線社工，同時獲取重要的資訊與進行資源盤點，其次讓受訪者的系統資源與外界資源有對接運用的機會，讓案主發現更多的資源進行自決提高自主能力，這意謂著社工人員拋出更多的資源運用方案時，也強化了向案主表達拒絕服務目標以外事務介入的專業權威。

肆、社區工作、人身安全及友善訪視的連結

社區友善訪視強調社工人員並非是案家或案主關係的局外人，因此社工的專業角色也會連結社區脈絡的人際互動，可能成為雙重或多重身分的關係。處理雙重／多重關係的原則是：儘可能與服務對象討論，設立清楚的專業界限以增強專業關係；社會工作者自我要有認知與敏銳察覺雙重／多重關係所帶來的傷害（王永慈，2009：149）。社工處遇的目標是協助服務對象所面臨的問題解決及改善，服務總有結束的一天，要讓服務對象及社區系統的人們瞭解到，社工人員自始至終都處於工作狀態，能夠有意識的認知這是社工的工作，不是真的來交朋友建立專業關係以外的生活關係，如此才有進退合宜的工作立場。要讓社工人員有能力在社區進行友善訪視，避免引發案主的不滿，產生人身安全疑慮的狀況，正常情況下就是希望服務對象不要有施暴的情緒與機會，所以建

構社區的人情安全網，就是要使其感受到「關懷」、「尊重」與「理解」的心情，甚至是「顧忌」的壓力，而不得隨意的將其憤怒衝動的行為加諸在社工身上。

當前保護性工作的訓練，仍偏重以法律、程序、測量、焦點／問題解決為導向，故實務者認為價值中立、追求成效、技術導向、保持距離等才是專業表現；而當雙方關係不夠深入時，此一潛藏的假設，會讓社工覺得服務對象不願與社工深談、不願告知實情，進而給個案冠上動機不足、非自願案主之名，也降低和個案發展親密性連結之意願（許雅惠，2019：100）。而社工為了保持非評價的中立態度及同理心，針對案主的非理性和不滿、抱怨等情緒以及情緒反應後的行為，給予必要的尊重與引導，使其進行反思及獲取安全感，並導致其正向的改變。因此專業關係的建立，是為了拿捏社工人員與被服務者的人己關係與分際界限，以維護處遇過程能夠保持價值中立及被信服的態度。只是，社工也是人，雖然有助人的專業知識及工作技巧，面對各種場域不同服務對象的生命歷程及悲苦遭遇，也會引起心理及情緒上的共鳴，如何避免讓專業關係的彈性與界線，不至於變成依賴關係、恩賜關係，甚至是取代關係，引發模糊界限的情緒糾葛，考驗社工的智慧。

社會工作教育（學校和在職教育）過程多強調如何協助案主，較少關注社會

工作者的勞動權益和職場暴力議題；敏感度、自我瞭解、面對潛在風險情境的準備，都是社會工作學校教育及機構在職訓練的重要課題，而認識權力的行使、權力的濫用與權力的轉化也該納入核心內容（黃彥宜，2009：112-113）。但是，本文並非要把防止暴力的責任視為社工的問題而私己化，而是提倡社工面對社區高風險的家庭與個案服務，能夠擁有另外一種工作觀點及處遇模式，不僅有更多元的選擇來支持協助服務對象，也保護執業的社工人員。社工透過社區友善訪視行徑的觀點，來取代執行公務的壓迫感，同時要讓社會安全網的其他專業網絡，在社工面對可能的風險狀況卻無法立即給予協助時，社區系統的人力資源可以即時給予支持與護持，這樣的能力發展是當前第一線社工人員應當有所體會與學習的。

只是當前大專院校社會工作相關科系，並未常態性開設社工執業風險議題與職場安全等有關課程，讓社工系學生無法在大學就讀期間，獲得基本的自我保護與風險評估的知能裝備。我們不樂見把這樣的教育責任丟到社工實習單位身上，或是讓學生畢業後自行到職場上用創傷歷練出經驗，或是用更多的社工受暴事件換來更多的關注，除去政府政策與社會結構未能真正建構友善對待社工的執業環境之前，更要關注在社工教育的發展與職場的實務連結上做起。

一、發展社區個案／家庭工作觀點

社會工作問世以來，就強調團隊工作（team work），經常依據服務使用者的實際需求，結合相鄰專業或其他專業，共同為服務使用者提供最佳服務（林勝義，2013：401）。但是，社會工作專業的三大方法，並未如同社會工作相對於不同專業領域的合作一樣，發展出高度專業的整合，同時在機構模式發展下的個案工作、團體／家庭工作的深化上，社區工作並未發展出應有的理論體系。臺灣的社區工作或社區營造專業發展，同樣面臨了低度專業發展與欠缺專業整合的問題；相關知識通常偏重於「分析社區的知識」甚於「改變社區的知識」（李易駿，2015：421）。面對社會變遷的各種社區家庭事件層出不窮，高風險個案（案主／家庭）服務若能加入社區工作觀點，結合社工在社區的實務經驗及服務對象改變的實證研究，形成「處遇社區的知識」，必能提供多樣的視角，讓社區社會工作方法成為社工助人的利器。社區脈絡下的個案工作特別強調案主需求與社區資源的有效連結及運用，Hardcastle（哈德凱瑟）等人提出社區個案工作的實際過程有：（1）進行初步的社區評估；（2）設定明確可行的目標；（3）確定達成目標的資源需求；（4）分配現有資源或透過交換取得資源；（5）評估個案工作計畫相關的各

種資源；（6）協商交換及連結案主與資源擁有者；（7）監視資源網絡的公平交換；（8）教導案主管理他的資源系統（林義勝，2011：251-256）。

我們認為服務對象面臨問題解決能力的不足或挫折感，除了個人本身能力有限（包含資訊取得、資源運用和技巧的缺乏），亦跟家庭系統的開合程度有關。理想上，封閉性不會對家庭成員造成太多負擔和干涉；家庭環境界限在理想上也應該有通透性，讓資源和資源自由的進出家庭，在嚴格的家庭，這些界限是封閉的，資訊不能進出家庭；相較於具平衡界限者，那些界限太封閉或太開放的家庭讓成員陷於較高風險（魏希聖（譯），2009：57）。所以，將個案與家庭處境放在社區脈絡下進行系統檢視，而非將個案置入家庭系統自外於社區場域，形成封閉性的評斷，可以更加瞭解服務對象的社會適應能力及確認家庭成員的融入程度、接受外界變化的反應程度，與可運用的資源，況且服務對象並不是單獨的面對問題，社工需要在彼此的期望與現實之間，協助找到自我認同及支持的力量。建議，學校的社工系所若能開設：個案／家庭工作與社區工作相關的實務處遇課程，可以協助學生瞭解社區工作技巧，又可學習聚焦於環境生態層面，並根據議題設定、案主能力、社區可用的資源等條件，發展及建立服務對象的支持力量。

二、注意社區工作專業的雙面性

社區工作領域的社工人員（或稱社區型社工），其服務對象不只是案主，更是全體居民。社區工作比較偏向針對社區群眾的動員、教育、倡導等改變的行動，與個案／團體／家庭工作的性質有很大的不同。在社區工作並非以傳統個案工作的專業關係作為處遇原則，社工有時會成為服務對象生活當中的一份子，反之服務對象亦是如此，或者社工在社區照顧關懷據點或是長照服務計畫擔任服務者的角色，或是社區營造的推動及福利機構藉由方案活動在某一地區進行長期的服務工作，因此社工與居民或案主（或兩者身分皆有）之間的關係為何，值得探討。社區工作者不一定像機構社工有專屬的特定空間進行會談，機構內與機構外的專業關係界限容易拿捏，但從事社區工作的社工人員，是否該成為服務對象的鄰里關係？或者社工因為職責及生活環境所在，不可避免的成為連結服務對象與鄰舍、周遭家庭的社區系統之一，使其專業關係的界限產生模糊空間。所以在社區脈絡下的生活連帶，社工和服務對象跨越了專業關係，彼此成為居民或成為朋友，案主／家庭的問題在未結案前隨時糾纏在側，結案後的關係又是如何？

在此，有兩個面向需要進行確認。其一，非是社區工作者的社工到社區進行家

庭或個案工作，以依據工作流程及專業關係、社工倫理的方法進行處遇服務，這無疑義。其二，社工又可分為在地、外地的社工人員，前者確實與服務對象共同生活在一個生態系統中，因此面對既是居民又是案主的服務對象，要如何理性的做出關係協調與情緒疏導，以及社工如何在熟識的關係下進行治療或處遇，或者需要進行轉介，又不會被服務對象認為到遺棄或拒絕感；後者不像在地的社工是社區的一份子，也許一開始可以把持專業關係，但若工作時間一久關係熟識，是否又會形成重疊或模糊的界限。雖然社區工作是一種社會工作三大方法之一，相對於服務對象，不是陌生人，是專業人士，但與居民一起工作的技術，又跟社區居民建立起亦師亦友的夥伴關係，這當中的專業份際也需要更多的對話及理解。

三、社區工作模式的實務案例

社會工作職場安全與職業風險已有各方專業的討論，我們便將重心放在社區工作觀點的資源網絡建構，以支撐社工進行社區訪視時擁有的工作技巧。但是本文將社工人員的人身安全與建立友善訪視的能力與技巧，放在社區工作的框架中進行探討，其實有點彆扭及勉強，嘗試將這兩者間的共通之處進行爬梳，又無實證的研究可尋。因為本土的社區工作專業與傳統的個案／家庭／團體工作之間，尚未

有成熟的實務交流與對話，彼此的專業技巧與工作經驗未有相互運用及融合貫通的理論基礎，但仍有一些社區觀點的案例可以參考，舉例討論社區型組織投入家庭暴力防治工作，體現了由下而上串連不同專業和部門形成合作網絡、在社區鄰裡層次成立常態性的聯盟組織、重視文化多樣性等取向，可以作為相關實務操作的參考（陳怡仔等，2018：124）。還有，兩個澎湖地區的案例，一者描述澎湖縣的新住民以及方案的實踐社區之基本樣貌，接著闡述社區內聚集點（community gathering points）形成的過程和步驟，而後說明在聚集點形成後，社工人員如何運用聚集點來推展社區工作，以落實對社區內新住民之服務（service），並在最後反思整個行動與結果，討論新住民社區工作的下一步（戴世玫、黃于珊、歐雅雯，2016：166）；另有研究在澎湖縣望安鄉和七美鄉，以離島弱勢兒童少年及其家庭為服務對象，發展離島社區服務具象化的服務行動與反思，回顧離島特殊的社區與資源環境—假性住戶、暑期產業、季節性爸媽，以及不敢有夢的兒童少年人口群，作者們應用「兒童少年家庭支持取向的社區工作方法」來進行本土的服務規劃與實務行動（戴世玫等，2013：100）。我們樂見更多專家學者與實務團隊，嘗試以社區工作方法進行各項方案執行並加以驗證服務成效，但更希望見到實務工作者可以分享屬

於自身運用社區工作觀點，進行個案／家庭工作的處遇技巧與經驗分享，甚至是機構社工人員、社區工作者與社區組織等在地資源的結盟合作，針對高風險服務對象攜手建立安全訪視的支持系統。

伍、暫結論

一、困境與突破

我們認同在社工系的教育中，加入社工安全保護機制的學習，讓社工系的學生，懂得運用社區鄰里資源，協助自身的工作。不過，保護性的社工，與社區工作者（或稱社區型社工），雙方工作性質本質上存在相當差異，保護性社工來自政府部門或機構，現實人力仍有不足及超額的接案量，案主多來自縣市內的各個角落，並沒有特定的地域劃分，如此，期待保護性社工進入社區，與社區和鄰里組織建立合作及共識關係，從實務工作的現實而言，確實存在可行性的疑義（註3）。另外，本文中的內容和觀點，也不是要將保護性社工與社區工作者的身分加以混合，及期待保護性社工也能具有社區型社工的功能性角色（註4），而是希望從社區資源的盤點及綜整出發，從資源整合與協助的角度，在實務工作中為保護性社工提供安全的後勤支持系統，由社區做為保護性社工的後勤安全網，這個可以從機構或公部門以專項、專人、專業方式建構，而不是

要保護性社工真正的去跟社區串門子，這個倡議在現實上或許不可能，也不一定可行。

只是，本文較著重在社工員個人社區人脈的建立，但社工員在社區是否能夠發揮功能？需要地方政府社會處局、社會（或家庭）福利服務中心正視此項工作方法的重要性，方竟其功。社會處局往往辦理福利業務與社區工作分屬不同科室，缺乏橫向聯繫，高層長官也未擔任起分工協調的角色，使社區工作與福利結合的功能不彰；做為在地服務的社會（或家庭）福利服務中心社工員已被「個案」纏身，無暇社區工作，除非有一名（或半名）社工員的業務是社區工作，否則臨時進入社區要建立「專業關係」（或人際關係）是緣木求魚。這些現象如未處理，雖然理念甚佳，僅能徒呼負負。

同時，高風險家庭或個案，在社區中往往被認為是問題、麻煩根源，和頭痛人物，如果沒有法律強制要求鄰里長，里幹事或社區守望相助系統的參與，要他們熱心和認真的協助，配合保護性社工的需要，實務上也不容易，但若機構或公部門，可以投入一定的人力、資源和經費，與社區及社區型社工建立合作或夥伴關係，則本文的設想和設計才比較能有現實可行性，也較不會被混淆和覺得有些突兀。

二、反思與建議

在本文的基本設想與架構下，應該要幫保護性社工與社區鄰里間，建立一套溝通和做的中介機制和聯繫平臺，而不是要保護性社工，再額外去做其他的嘗試和努力，這是純就現實執行面考量的想法。保護性社工的現實工作處境是，他們要依規定完成訪視就有實際的困難，實務上根本不可能再花時間，與社區和地方建立關係及連結，除非機構或公部門，能建立一套常態型的社區聯絡人制度（如同社區工作者的角色），於平時就和社區建立友善和連結關係，待保護性社工有需要或需協助時，則社區聯絡人已建構的系統，可以為保護性社工提供資源與協助。

不過，從實務面上來看，中央與各縣市政府其實已經有逐漸形成幫助保護性社工建立社區人脈的基礎。比如各地區的家庭／社會福利服務中心，主要業務範疇可歸納為（1）社會福利諮詢與個案、家庭服務；（2）經濟弱勢、高風險、重大意外傷害與安置服務；（3）社區資源整合、開發與團體工作；（4）推廣志願服務與建立社會安全網等。另外，各縣市陸續成立社區輔導單位，舉例如臺中市成立社區培力中心，彰化縣成立社區資源中心，桃園市成立社區培力育成中心等，透過社工人員及專家學者進入社區進行專業的輔導。還有各縣市政府鼓勵所屬社區組

織，積極參與聯合社區計畫的提案，參與地方型的小旗艦計畫乃至衛福部的大旗艦計畫；以及長照2.0的三級社區整體照顧模式，上述之政策計畫都已經有社工、護理、衛生、心理等專業人員深入社區服務，亦各自與在地公所、警政、村里鄰長、社區組織、醫療院所等有關社福單位建立起一定的資源網絡與人脈，如何思考將不同的資源網絡進行橫向連結的整合，如定期召開地區性的聯繫會報，讓保護性社工可參與其中並進行業務推廣與接觸必要的社區成員，不必為了不同的個案多頭奔波，亦方便針對個案進行評估社區評估，建立可供運用的人脈及資源，也避免臨時要進入社區建立關係的窘境。

最後，我們仍然呼籲政府及機構投入更多資源，協助從事高風險工作的保護性社工，並鼓勵在職社工及社工系所的學生，學習社區工作觀點強化服務及拓展資源連結的能力，以及社工進行個案訪視的安全培力與支援機制。還有風險管理的培力教育、安全訓練與危險警覺，亦需要從學校教育、機構訓練和不斷的在職研習及研討做起。總之，社工進行高風險個案訪視時，在社區場域有哪些可提供的支援方式和管道，如何進行資源盤點及整理裝備工作，都是現行大學社工教育與機構工作所欠缺的。若政府與實務界可以建立中介機制和合作管道，反而可以處理很多現實和執行面的疑慮。最後，本文再次強調不

是要將保護性社工與社區工作者相混淆，或者是讓保護性社工又成為社區工作者，而是在兩者之間建立協力機制之前，保護性社工與社區工作領域的工作者有互相對話及尋求合作的機會，這只是拋磚引玉的一小步，期盼政府單位與學術界、實務界，可以集思廣益，重視此議題，而讓從事高風險工作的社工人員，能獲得更多的協助、支持與保障。

（本文作者：陳如音為教育部校園性侵害性騷擾或性霸凌事件調查專業素養人才庫成員、逢甲大學通識中心兼任助理教授；簡宏哲為臺中市社區發展培力服務計畫專任師資、亞洲大學社會工作學系碩士）

關鍵詞：社區工作、保護性社會工作、人身安全、友善訪視、職場安全

註釋

註1：衛生福利部（2016）。〈社會工作人員人身安全維護手冊〉，衛生福利部（2016）。〈社會工作人員人身安全維護手冊〉，<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp544-7571-103.html>。2021/1/13作者讀取；衛生福利部（2018）。〈社會工作人員執業安全方案〉，<https://dep.mohw.gov.tw/dosaasw/cp-539-4620-103.html>。2021/1/13作者讀取。

註2：《社區發展季刊》第147期「社會工作職場安全」，<https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/List.aspx?nodeid=649&idx=0>。2021/1/13作者讀取。

註3：當然本文以保護性社工為例進行探討，若該項業務涉及服務對象的隱私權，如何與社區人士陪同訪視，其專業倫理如何顧及？基本上社工人員應當遵守社工倫理的四項重要原則，即保護生命、案主最佳利益、最小傷害與業務保密等原則。即使需要社區人士陪同社工進行訪視，社工亦應事先向社區人士聲明需要遵守相關倫理原則，依照不同業務性質有其相關法律內容，如根據《家庭暴力防治法》、《老人福利法》、《性侵害犯罪防治法》等規定或施行細則，社區人士應以村里長、村里幹事為優先陪同訪視的對象；或者以受訪者的直系血親卑親屬為陪訪人員亦可。若受訪對象所在社區的社福單位有社工員，亦可以考慮能否提供協助。不過，社區有保護性業務的個案與家庭，通常左鄰右舍都會知曉一定的狀況或原因，不管是社區內部或地緣關係的居民知道多少資訊，社工仍要遵守倫理規範。而社區人士陪同社工訪視，主要的用意在於優先保護社工人身安全，同時監護受害者及相對人之間的意外衝突，可以在現場立即反應處理。

註4：社區型社工，是指以社區工作方法，針對社區居民、家庭、團體及組織進行專業服務的社工人員，比如衛福部福利化社區旗艦計畫（大旗艦）的社工員，或地方縣市政府推動的聯合社區計畫（小旗艦）社工員，及各縣市輔導社區組織推動社區發展的社工員。廣義來

講，不管是公部門、社福機構／團體、社區發展協會等，不論是自聘或申請計畫聘請社工員，主要以社區為工作場域，進行社區資源盤點與整合、促進社區居民與所屬業務活動之推廣，產生關聯性及認同感，建立在地人脈與互助網絡的社會工作者，都屬於社區型社工。

參考文獻

- Collins, Donald, Kordan, Cathleen, Coleman, Heather著，魏希聖譯（2013）。《家庭社會工作》。臺北：新加坡商聖智學習。
- Monica McGoldrick, Randy Gerson, Sueli Petry著，基督徒救世會譯（2012）。《家庭評估與會談技巧》。臺北：啟示。
- 王永慈（2009）。〈有關係就沒關係？——論鄉村地區社會工作的專業界限〉《社區發展季刊》124。頁141-151。
- 吳明珍、徐瑋婷、鄭友芳、蕭丞芳、陳淑玫、張英陣（2015）。〈真的嚇著了：社會工作者的恐懼經驗〉，《東吳社會工作學報》29。頁87-110。
- 李美珍（2016）。〈社會工作人員人身安全問題與防治措施之探討〉，《國防大學通識教育學報》4。頁81-93。
- 汪淑媛（2008）。〈論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉，《臺大社會工作學刊》17。頁1-42。
- 汪淑媛（2013）。〈影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析〉，《社會政策與社會工作學刊》17（1）。頁175-215。
- 周清玉、曾冠鈞（2011）。〈保護性社工人力與工作條件之研究〉，《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》7（1）。頁47-77。
- 林勝義（2011）。《社區工作》。臺北：五南。
- 林勝義（2013）。《社會工作概論（第五版）》。臺北：五南。
- 林萬億（2013）。《當代社會工作——理論與方法》。臺北：五南。
- 洪國勝（2017）。《台灣保護性社工人身安全風險與自我照顧之探討》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系學位論文。
- 張德永（2013）。《社區、成人學習與社會資本》。臺北：師大書苑。
- 許可依（2016）。《家暴社工，我們為什麼要「演戲」？——家暴安全網的建制民族誌分析》。國立政治大學社會工作研究所學位論文。
- 許雅惠（2019）。〈我們能做朋友嗎？：反思保護性社會工作的專業關係〉，《臺灣社會福利

- 學刊》15（2）。頁57-108。
- 陳怡仔、劉冬、陳宜珍、何其多（2018）。〈社區型組織推動家庭暴力防治的實務模式及美國案例〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》8（1）。頁123-156。
- 游美貴（2014）。〈臺灣家庭暴力防治服務方案的實施與轉變之探討〉，《臺大社工學刊》29。頁53-96。
- 游淑華、姜兆眉（2011）。〈諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗——從社工觀點反思諮商心理專業〉，《中華輔導與諮商學報》30。頁24-53。
- 黃彥宜（2009）。〈保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點〉，《臺灣社會工作學刊》6。頁80-118。
- 黃淑鈴（2015）。〈從香港某家庭暴力庇護中心服務——反思台灣家暴庇護安置中心作為〉，《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》11（1）。頁137-154。
- 葉至誠（2010）。《社區工作與社區發展》。臺北：秀威。
- 趙善如（2009）。〈提昇兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之〉，《臺大社會工作學刊》20。頁133-177。
- 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》147。頁42-63。
- 蔡佳容、潘淑滿（2010）。〈社會工作人員遭受暴力威脅之經驗：以家庭暴力防治工作為例〉，《臺灣社會工作學刊》9。頁85-129。
- 蔡德斌（2016）。《保護性社工的人身安全、責任風險與因應》。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系學位論文。
- 鄭媛伊（2014）。《保護性社工人身安全經驗與因應之研究》。國防大學政治作戰學院社會工作碩士班學位論文。
- 戴世玫、黃于珊、歐雅雯（2016）。〈新住民社區工作——澎湖在地社區的實踐〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》6（3）。頁165-184。
- 戴世玫、蔡玖玖、劉庭芳、張苑怡（2013）。〈離島社區工作圖像——望安和七美兒少服務的行動與反思〉，《台灣社區工作與社區研究學刊》3（3）。頁99-134。
- 謝秀芬（2006）。《家庭社會工作：理論與實務》。臺北：雙葉。
- 簡宏哲、蕭至邦、林家緯（2016）。〈臺灣社區工作觀點與保護性社會工作發展之初探〉，《社區發展季刊》156。頁331-346。
- 簡宏哲、蕭至邦、陳茂祥（2016）。〈發展專業信念的社區工作者，推動有效的社區發展工作〉，《社區發展季刊》154。頁215-226。
- 蘇景輝（2009）。《社區工作：理論與實務（第三版）》。臺北：巨流。
- 蘇景輝（2010）。《弱勢者人權與社會工作》。臺北：巨流。