

臺灣學校社會工作師 執業人身安全調查分析

胡中宜、王思淳

壹、前言

社會工作者在日趨複雜、充滿動態的社會環境中提供服務，面對廣泛的個案類型，社工專業在於提高人類福祉，滿足人的基本需求，且特別關注弱勢群體、受壓迫者或貧窮者的需求與賦權。在美國，過去幾度經歷嚴重的經濟衰退和社會變遷，導致無法滿足基本需求的家庭增加，且缺乏公共或私人機構的協助，而這些社會經濟的變化，為社會工作實務環境帶來壓力。越來越多案主從削減預算的機構尋求社工服務，但有時缺乏足夠的資源來滿足急需協助的人們。不幸的是，多元的服務人口群、類型以及社工執業的各種複雜環境，導致社會工作者的人身安全愈來愈難以預測，而當社工進行訪視時，時常成為個案口頭或身體攻擊的目標，有些甚至造成社工永久性的傷害或在提供服務過程中喪失生命（National Association of Social

Workers, 2013）。

反觀國內，社工人員遭遇人身安全威脅情境亦屢屢發生。隨著快速的社會變遷，社會問題的本質漸趨複雜，社工服務對象多元歧異，執業的場所也越來越多變且充滿不確定性，更使社工面臨危險之機率逐漸成長。臺灣社會工作專業人員協會（2013）調查顯示，有超過半數比例（55%）的社工在執行專業工作時曾遭受口頭辱罵，甚至將近40%表示曾遭受威脅，受到肢體暴力者約占5%，由上述數據可知當前社工人員的人身安全議題需要高度關注。因此，如何降低傷害產生，避免社工執業時遭受言語或肢體威脅與傷害，相關研究逐漸增加。許多研究指出，透過職前或在職教育訓練，瞭解風險所在，可有效避免傷害產生（劉淑瓊，2014）。

當然，政府部門也積極透過一些措施強化執業環境安全，例如衛生福利部辦

理「社工人員執業安全處理通報流程」、「社工人員遭受侵害重大事件處理及策進實施計畫」及「社工人員執業安全分級訓練課程」。但目前的實施措施是否可以有效保障執業安全，還有哪些未盡事宜，如何讓社工人員之執業環境更為安全，是需要共同努力之處。然而，實務上國內任職於教育系統的學校社會工作師遭受暴力威脅或暴露於執業風險之情事時有所聞，例如家訪時發現疑似槍械、遭受案主跟蹤與追求、陪同出庭之個資洩露等。有鑑於國內並未曾調查學校社工師執業過程曾遭受的風險，因此本研究主要目的係全面了解國內學校社會工作師執業過程人身安全所面臨的問題，以及縣市提供的相關訓練及安全保障措施，以作為後續執業安全政策研議之參考。

貳、文獻探討

一、社工人身安全風險之樣態

美國政府僱員聯合會調查發現有70%第一線兒童福利工作者在職責中曾是受暴力或威脅的受害者。而近45%社會工作者報告他們在工作中遇到安全問題，其中67%在司法領域的社會工作者有可能遇到個人安全問題，52%的兒童福利、家庭及成癮社會工作者有可能遇到個人安全問題；再者，社工的高流動率也受到安全

議題的影響，甚至遭受創傷事件，進而引發麻木、休克、焦慮、害怕、生氣以及創傷壓力症候群（National Association of Social Workers, 2017）。

依據衛生福利部（2018）調查指出，社工人員遭受危害型態以口頭辱罵居最高、其次是遭受威脅；2017年遭受口頭辱罵、威脅人數相較於2014年雖有減少，但在較嚴重的肢體暴力、其他類型人數卻有增長，顯示執業安全方案推動以來有一定的成效，但社工人員遭受侵害情況依然存在，而如何落實建構社工人員執業安全環境仍為政府與民間單位需共同努力的方向。以保護性工作為例，家訪調查是社工蒐集案家資訊的重要管道，亦為評估兒少處境的關鍵，更是處遇決策的基礎。但是，隨著工作地點的不熟悉、案家成員的未知性、不夠完備的保護措施和設備，以及因人力不足而必須採取單人家訪的形式（蔡佳容、潘淑滿，2010），經常提升社工的受暴風險和恐懼感受（劉淑瓊，2014；Frederico, Jackson, & Dwyer, 2014; Saturno, 2012）。然而，學校社工師在協助學生輔導及家庭服務中，議題涉及校園暴力、兒童虐待、自傷、自殺及校園危機事件等，往往面臨許多危機與衝突的發生（胡中宜，2012；胡中宜，2013），甚至離開校園至家庭與社區工作過程中遭遇危險情境，人身安全議題需要受到重視。

二、國外社工人身安全之教育訓練及相關措施

世界各國相當重視社工人身執業安全的危害，並以立法保障。英國於1974年通過《工作健康與安全法案》（Health Safety at Work Act），規定所有雇主有法定責任確保其雇員在工作時之健康、安全與福利，並賦予精神醫療與社工人員主動向雇主請求人身安全保障所需的各項安全訓練計畫及安全工作環境的配備。美國密西根州在2001年實施《麗莎法案》（Lisa's Law），規定政府或機構必須對從事家庭訪視或實地調查之社工員提供人身安全之培訓，其內容必須包括如何辨識危機情境、回應威脅、進行安全家訪等；社工員從事家庭訪視或實地調查時，必須有訓練有素之其他工作人員或員警陪同，不得單獨前往；威脅或侵犯社工人員安全者，該法亦將其列為犯罪行為，處以刑事責任（衛生福利部，2018）。

為了解決兒童福利工作者安全的法律和政策，美國勞工部安全與健康管理局（OSHA）制定《預防醫療保健和社會服務工作者工作場所暴力指南》，內容包括：1.管理承諾和工作者參與；2.現場分析與危害識別；3.危害防治；4.安全衛生培訓；5.記錄保存和計畫評估。另外，美國許多州已制定相關法律以保護社會工作者執行業務的人身安全，並通過相關政

策以解決工作場所的暴力問題（Capacity Building Center for States, 2017）。

美國社會工作者協會（National Association of Social Workers, 2013）制定的《社會工作者的安全指南》，明確指出社工執業安全應建立一套安全和具保障的組織文化（organizational culture of safety and security），提供社工相關資源及支持，且機構應證明有能力解決社工的安全問題，並透過制定政策及程序來保護安全，其內容包含：（1）預防（prevention）：雇用社工的機構應創造安全的文化，並採取積極性預防方式來管理暴力風險，透過現有的資訊將未來可能發生暴力的風險降至最低。（2）辦公室安全（office safety）：社工的工作環境應促進其與個案之安全，例如允許社工能輕易離開具潛在暴力的工作空間，社工的辦公空間與公共空間是分開的、會談室安全等。（3）使用安全技巧（use of safety technology）：機構應適當地有效使用技巧，以降低風險，如透過風險評估引入技巧，盡可能降低社工遭受傷害風險。（4）手機的使用（use of mobile phones）：應提供社工行動電話，提高外訪的安全性，惟社工應謹慎使用通訊工具，降低科技潛在風險。（5）外訪風險評估（risk assessment for field visits）：社工應於每次外訪時先評估並採取相關措施降低暴力風險，包含評估環境、個案

生活空間、個案狀況等。(6) 接送個案 (transporting clients)：在接送個案時，社工應確認特殊的安全議題，雇主亦應制定相關政策和措施保護社工與個案，社工也應評估案主激動程度、案主持有武器的可能、社工對自己安全風險的看法。

(7) 全面性報告實務 (comprehensive reporting practices)：社工應參與有關外訪的全面性報告實務，外訪社工應確保他們的辦公室人員知道他們的行蹤，相關資訊應保存在安全的地方；訪視前社工應按計畫及順序提供預計訪視的時間與地點、提供有關訪視個案的相關資訊等，並在每次訪視後向主管或機構回報目前完成進度。(8) 事件後的報告與回應 (post-incident reporting and response)：雇主應制定人身安全事件的處理流程，儘管機構有好的準備，但不能預測或避免每一次的暴力發生的機率，雇主應有義務在暴力事件發生後依循程序處理危機，並避免再度發生。(9) 安全訓練 (safety training)：社工應參與年度培訓，以發展及保持他們落實執業安全的能力，安全培訓包含風險評估、安全管理、降低風險；而安全行動計畫包含：退出策略、口頭緩和激化技術、針對暴力或潛在暴力個案的處遇策略、非暴力自我防衛、自我照顧以及有效管理二次創傷。(10) 學生安全 (student safety)：學校有責任確保學生接受與安全相關的概念和技術教育，並

在安全的環境下進行實習。

Blank (2005) 提醒社工在家訪之前應制定安全計畫，進行危險的預防措施，包括評估案家是否曾有暴力史，並曾接受警察、學校或社工服務？家庭是否有精神疾病史？且充分讓機構主管瞭解家訪的時間。當社工感到威脅時，停止進行家訪，並返回機構向主管報告。謹慎考量案家居住的街道與社區。辨識家庭潛在安全風險，保持警惕和觀察，在門外聽取是否有任何騷動，例如尖叫或打架。當敲門時，請站在一側，避免正面遭受意外攻擊。注意與您交談的人是否喝醉，觀察環境有無任何武器以及任何吸毒用具。另外，社工可學習一些緩和激化 (de-escalation) 的技巧，例如：(1) 即使您感到不舒服，也要保持冷靜、專注和自信，並使用低緩的聲音；(2) 不要激辯，即便評論或侮辱是針對您，也並非屬實；(3) 不因任何原因而轉過身，眼睛保持同一水平，允許適當的距離，把手抽離口袋；(4) 不要試圖對尖叫的人大聲吼叫，直到他們喘口氣時再說；(5) 同理情緒而非行為，不要以分析的方式解釋個案的感受，不要爭辯或企圖說服；(6) 相信您的直覺，如果覺得緩和激化技術無效，請停止，並請案主離開、尋求協助或自己離開。

美國社會工作者協會更提醒社會工作者應在每次實地訪問之前評估並採取措施，減少遭受暴力的風險 (National

Association of Social Workers, 2013)。

- (一) 環境因素評估：社工是否有完整且準確的拜訪地址？鄰里是否有遭受暴力侵害的危險？是否將訪視安排在一天中相對有風險的時間？是否有其他可能構成暴力或危險風險的因素？在過去48小時內，附近是否發生過任何兇殺、綁架、搶劫、毒品、襲擊？該地區是否是通訊訊號接收的死角？社工車輛的機構標示會增加風險嗎？
- (二) 評估個案的居住空間：進入該空間是否需要使用電梯或樓梯？公共空間光線充足嗎？出口方便嗎？拜訪期間誰可能在個案的家裡？是否知道個案或他們的家人朋友在家裡從事犯罪或危險活動？家庭環境中是否增加罹病、感染的風險？已知這個家庭有武器嗎？
- (三) 評估準備執行的工作活動：社工在探視期間是否會從事高風險活動，例如安置孩子、通知福利補助減少、終止父母權利、執行民事程序、幫助家庭暴力受害者至安置庇護場所、提供其他可能不受歡迎的訊息？
- (四) 評估因個案狀況而增加的風險：服務對象是否有藥酒癮？是否患有精神疾病或人格障礙，尤其是未經治療？是否曾有暴力或威脅行為的歷

史？是否患有傳染病？

- (五) 評估社工的脆弱性：獨自工作？身體狀況可能增加脆弱性（懷孕、障礙、使用助行器）？經驗不足？顯得膽怯、脆弱、失落或困惑？態度鬆懈或過度自信？導致對安全威脅反應過度或反應不足的偏見？服裝（攜帶珠寶、高跟鞋）是否增加脆弱性？可能引起反應的配件（政治、宗教飾品）？可能引起注意的外觀（例如紋身）？缺乏安全計畫？
- (六) 評估可能需要應急設備的狀況：車輛保養良好？手機充滿電量？提供緊急電話號碼？與個案就安全問題進行討論？
- (七) 倘若不幸發生人身安全事件，社工的雇主應制定遵循事件的處理流程，包括：（1）為社工提供即時的幫助；（2）評估醫療需求並獲得醫療幫助；（3）與工作人員和證人匯報；（4）完成一份詳細的事件報告，詳細描述事件、發生事件的時間和地點、現場目擊人員、傷害的描述、造成事件的因素以及是否建議或獲得醫療服務；（5）針對事件制定安全計畫；（6）介入事件的其他個案和目擊者；（7）解決受影響社工的工作量分配；（8）根據需要提供

技術和法律幫助；（9）為財產損失提供經濟補償；（10）轉介員工協助方案；（11）跟進安全計畫；（12）檢視機構執業安全政策和程序；（13）社工應參加年度培訓，以發展其安全實務的能力（National Association of Social Workers, 2013）。

三、國內社工人身安全之教育訓練及相關措施

目前國內《社會工作人員執業安全方案》相關措施包括：訂定社工人員執業風險量表、建置執業安全防護措施、執行業務遭受侵害之通報機制、執業遭受侵害重大事件之輔導改善、將傷害社工人員加重罰則之規定研議入法、進用單位未提供適足執業安全防護措施之救濟或申訴機制、落實執業安全督導機制、支給社工人員執行風險工作補助費及補助投保執業安全保險等措施，以提升社工人員風險意識及安全防護之專業知能，並強化社工人員安全防護機制，建立友善之執業環境，達成執業安全零風險（衛生福利部，2018）。

回顧當前政府為強化社工人身安全保障，所辦理的社工人員人身安全之教育訓練及相關措施，至少包括以下作法（李美珍、蔡適如，2014）：

（一）教育訓練：一般性及保護性教育訓練課程，包括（1）製作緊急出動

工作手冊、注意事項、社工人員人身安全手冊，詳載各類社工及保護性業務出動社工之處遇流程、資源網絡等；（2）防身術、危機處理、社工人身安全預防維護、個案實務工作危機辨識與風險評估管理、特殊需求個案（如精神疾病、藥酒癮、性侵害或家暴加害人、暴力犯罪等）處理之訓練、社工人身安全評估及安全計畫實務探討、重大事件緊急應對流程、支持性團體等；（3）製作教學影片、防身器材等保護工具說明、網絡人員辨識保護性緊急案件派案指標訓練；

（4）聘請專業諮商師提供心理諮商服務及團體督導。

（二）安全防護措施：包括（1）加強門禁管理，增設必要之軟硬體設施資源：辦公場所聘用保全人員進駐、改善辦公場所的硬體設備，裝設門禁管理及監視錄影系統；（2）購置防身器材及相關安全防護用品，如防狼噴霧劑、攝影機、數位相機、密錄器、哨子、防身警報器及行車紀錄器等；（3）簽訂特約計程車，確保社工往返交通安全；

（4）延聘律師擔任法律顧問，提供電話法律諮詢及相關訴訟或法律協助；（5）陪同訪視機制，社工人員於執行公務時，可請求警察人

員協助陪同個案訪視，另若遭遇案主人身恐嚇、攻擊，可立即協調警察機關協助安全維護及事件調查事項；（6）建立危機處理通報流程、製作社工遭受人身安全及暴力事件通報表、記錄暴力事件，以協助掌握問題，降低危險並據以檢討社工人身安全計畫；（7）提供遭遇侵害後之措施，包括心理諮商、關懷慰問金、法律訴訟費用補助、團體輔導及紓壓團體活動等；（8）發展風險檢測工具，並運用工具隨時檢測具風險之個案；（9）定期舉辦家暴安全防護網高危機網絡會議，遇重大案情時並成立專責處理小組，若社工因公涉訟亦可將戶籍遷入機關所設之共同事業戶以保障個人人身安全；（10）訂定社工人身安全防護自治法規或計畫。

四、學校社工師執業人身安全之相關研究

檢閱國內學校社會工作專業發展的文獻，發現對於從業人員之執業與人身安全議題的討論闕如，幾乎無人撰文論及，反觀國外文獻有相關討論。Kelly、McCoy 和Ochocki（2020）在COVID-19肆虐期間，透過全美學校社會工作師協會（SSWAA）發表學校社工師在疫情期間的角色與挑戰，提醒學校社工師在疫情

期間提供社工專業服務，首重「自我照顧」，提醒關注自己的生活調整、身體健康、心理衛生等；其次是發展堅強和穩定的對外溝通管道，運用專業團體、聯邦及州政府相關衛生福利資源，進行學童與學校的倡導工作，以及遵循專業倫理守則因應疫情所帶來的挑戰與兩難。

另外，美國社會對於校園暴力的不滿已滲透到多層面向，1990年代許多州陸續起草法案並進行調查，全國各地學區也自願發起各種暴力預防計畫及反暴力政策。在這種氛圍下，社會工作者在實踐防治校園暴力計畫扮演明顯的核心角色。根據Astor、Behre、Wallace和Fravil（1998）一項調查614位學校社工師研究顯示，約莫9成贊成在研究所期間進行更多的校園暴力培訓，有6成的受訪者想要更多的在職訓練。再者，有超過一半的受訪者表示擔憂校園暴力故退出該領域，研究亦發現在非常危險的暴力事件中，很少學校社工師採取個人防護措施來保護自己，有三分之一的受訪者表示在過去一年曾遭人身攻擊或威脅，顯得人身安全培訓是學校社工師相當關注的議題，人身安全的正規教育將可協助學校社工師避免潛在危害的環境且有效應對。另外，在這項研究中也發現，市中心學校的社工師感受到較低的安全性，且面臨更多危險，他們相較其他社區的學校社工師更擔心校園暴力，更想離開專業，因此研究建議制定執業安全教育

計畫，以解決在危險環境中工作的具體需求。

根據Cuellar和Mason（2019）訪問260位美國的學校社工師對學校安全的關注與補救措施，問及受訪者學校安全如何改善？歸納出三個提升學校安全性的途徑：（1）增加培訓和服務；（2）關注學校與社區的夥伴關係；（3）倡導影響學校安全的政策及進行結構改革。然而，研究指出學校社工師經常被忽視，但其擁有發展和落實對學生及學校環境有害影響的安全策略，他們的專業有助於辨識安全，並與學校人員合作，避免風險發生。整體而言，學校社工師表示希望改變政策以增強學校安全，可增加心理衛生額外的訓練，而學生與家庭諮詢服務以及創傷和暴力的預防及處遇也是需要特別注意的區塊，社工師可透過學校內部及當地社區合作，特別在安全措施規劃的同時考量貧窮、暴力觀點、種族主義、精神疾病等議題，並呼籲減少或消除學校內的槍枝，落實安全規則，確保建築物及人身安全。另外，Soliman（2017）的研究亦指出學校社工師執業風險與服務場域的學校氣氛有關，學校社工師應辨識學校組織氣氛，並發展方案來促進學校內部的正向氣氛，結合社區資源，並提出改善與倡議計畫，學校要對某些學生的問題行為負責，包含不適當的期望、不一致的學生管理、不合理的教育要求。

綜合上述研究結果，國際上學校社工師面對公共衛生疫情、校園暴力、家庭暴力、社區犯罪風險的同時，工作上也面臨諸多執業人身安全的風險，至於國內學校社工師的執業安全現況，以及各縣市的防護機制與措施，確實是值得關注的議題。

參、研究方法

一、研究對象

本研究以國內從事學校社會工作業務之從業人員為對象，執業處所包括：學生輔導諮商中心、各級高中職、國中、國小及特殊教育學校領域之社會工作師。

二、資料收集

本研究透過臺灣學校社會工作協會（TASSW）於2019年4月29日發文全國各縣市學生輔導諮商中心及特教學校，以網路問卷形式，商請全國學生輔導諮商中心、特殊教育學校窗口協助，轉發機關內學校社會工作師填寫，並於邀請函中述明研究目的、動機及研究結果應用，期待透過資料的蒐集，了解各地學校社會工作師執業安全議題，以作為政策研議之依據，問卷調查時間至同年5月31日截止，總計回收84份受訪問卷。當時，全國高級中學以下專任專業輔導人員聘任之學校社工師有225位，有效回收率為37.33%。

本研究調查依據前述文獻所指執業人身安全之概念，主要分為財務、身體、名譽、恐嚇、性危害及其他威脅，以及機關提供之執業安全保障措施等。準此，經問卷初稿設計完成後，邀請臺灣學校社會工作協會理監事與第一線學校社工師夥伴協同檢視，進行內容效度分析，並依據回饋意見進行問卷修訂。

最後，正式問卷主要問題包括：

(1) 工作縣市；(2) 所屬服務機關；(3) 擔任學校社工師期間是否有遭遇人身安全議題；(4) 是否面臨財物損失；(5) 是否面臨身體攻擊；(6) 是否面臨性危害；(7) 是否面臨其他威脅；(8) 是否面臨恐嚇；(9) 是否面臨妨害名譽；(10) 是否面臨上述人身安全類型以外的狀況；(11) 所屬服務機關是否知悉此人身安全事件？(12) 所屬服務機關提供之協助為何？(13) 是否知悉地方縣市政府對於社工人身安全的相關法令？(14) 是否知悉所屬服務機關的人身安全求助或通報管道？(15) 所屬服務機關是否有提供人身安全相關訓練？(16) 自覺你的工作是否暴露在人身安全風險中(1-10分，分數越高，風險程度越高)；(17) 自覺面對人身安全，風險意識高低；(18) 面對人身安全議題，你覺得需要協助的部分為何？(19) 面對人身安全議題，你覺得尚待增強的部分為何？

三、資料處理

透過SPSS 20軟體處理資料，運用次數、百分比等描述統計方法，分析目前各縣市學校社會工作師執業人身安全現況。

肆、研究結果

一、基本資料

根據84份有效受訪問卷中(表1)，填答者主要為各縣市輔導諮商中心學校社會工作師共計70名(83.33%)、次為特殊學校14名(16.67%)。其中，各服務縣市學校社會工作師問卷填答情形最多人數為新北市17名(20.24%)、次為臺北市14名(16.67%)、高雄市14名(16.67%)，其餘排序為臺中市6名(7.14%)及新竹市5名(5.95%)等縣市。

二、人身安全議題類型與雇用機關回應方式

根據統計結果顯示(表2)，擔任學校社會工作師期間共有40名(47.62%)學校社會工作師表示曾遭遇人身安全議題，44名(52.38%)學校社會工作師則尚無相關人身安全議題。

進一步分析，學校社會工作師於實務中可能遭遇的人身安全類型分為6大面向(表3)，包含：財物損失、身體攻擊、性危害、面臨恐嚇、妨害名譽、其他威

表 1 服務縣市與機關類型

縣市 (N=84)	人數 (%)	縣市	人數 (%)
基隆市	2(2.38%)	嘉義縣	1(1.19%)
臺北市	14(16.67%)	嘉義市	2(2.38%)
新北市	17(20.24%)	臺南市	2(2.38%)
桃園市	3(3.57%)	高雄市	14(16.67%)
新竹市	5(5.95%)	屏東縣	2(2.38%)
新竹縣	3(3.57%)	宜蘭縣	3(3.57%)
苗栗縣	2(2.38%)	花蓮縣	3(3.57%)
臺中市	6(7.14%)	臺東縣	0(0.00%)
彰化縣	0(0.00%)	金門縣	0(0.00%)
南投縣	2(2.38%)	澎湖縣	1(1.19%)
雲林縣	1(1.19%)	連江縣	1(1.19%)
所屬服務機關 (N=84)			
縣市輔導諮商中心	70(83.33%)		
特教學校	14(16.67%)		

表 2 擔任學校社工師期間是否遭遇人身安全議題

是否遭遇人身安全議題 (N=84)	人數 (%)
是	40(47.62%)
否	44(52.38%)
總計	84(100.00%)

脅等面向，並且讓學校社會工作師可複選及新增選項。財物損失層面，最多是「毀損機構財產」5件（26.32%）以及「偷竊機構財產」5件（26.32%）。身體攻擊層面，主要情狀為「傷害社工身體」8件（33.33%）、「意圖或實際加害社工生

命」7件（29.17%）以及「妨害社工自由」4件（16.67%）。在妨害名譽層面，以「公然侮辱」11件（50.00%）為最高，次之為「誹謗」8件（36.36%）。面臨恐嚇層面，主要類型為「其他造成社工主觀感受或恐嚇威脅之情況」共計26件（74.29%），

表 3 擔任學校社工師期間是否遭遇人身安全類型（複選題）

1.財物損失 (N=19)	人數 (%)	4.面臨恐嚇 (N=35)	人數 (%)
毀損機構財產	5(26.32%)	恐嚇加害社工生命或傷害	8(22.86%)
偷竊機構財產	5(26.32%)	恐嚇加害社工周遭網絡內相關人士的生命或傷害	7(20.00%)
毀損社工財產	4(21.05%)	以令人生畏的物品恐嚇社工或其周遭網絡內相關人士	8(22.86%)
偷竊社工財產	4(21.05%)	非特定的口語恐嚇	22(62.86%)
損壞機構電腦或其他相關設備	3(15.79%)	其他造成社工主觀感受或恐嚇威脅之情況	26(74.29%)
辦公室夜間被闖入	1(5.26%)		
被翻包包	1(5.26%)		
無	6(31.58%)		
2.身體攻擊 (N=24)	人數 (%)	5.性危害 (N=18)	人數 (%)
意圖或實際加害社工生命	7(29.17%)	性騷擾	8(44.44%)
傷害社工身體	8(33.33%)	性侵害	0(0.00%)
妨礙社工自由	4(16.67%)	無	10(55.56%)
酗酒暴力風險	1(4.17%)		
無	4(16.67%)		
3.妨害名譽 (N=22)	人數 (%)	6.其他威脅 (N=32)	人數 (%)
公然侮辱	11(50.00%)	遭動物攻擊	20(62.50%)
誹謗	8(36.36%)	受疾病傳染	21(65.63%)
謾罵	1(4.55%)	受天然環境危害	7(21.88%)
無	5(22.73%)	加害人到校威脅	1(3.13%)
		路況影響	2(6.25%)
		無	2(6.25%)

次之為「非特定的口語恐嚇」22件（62.86%），其他排序為「恐嚇加害社工生命或傷害」8件（22.86%）以及「以令人

生畏的物品恐嚇社工或其周遭網絡內相關人士」8件（22.86%）。性危害層面，最多是「性騷擾」議題，高達8件（44.44%）。

表 4 服務機關對人身安全事件之知悉與回應

所屬服務機關是否知悉此人身安全事件 (N=40)	人數 (%)
是	29(72.50%)
否	10(25.00%)
遺漏值	1(2.50%)
總計	40(100.00%)

最後，其他威脅層面，主要情形為「遭受疾病傳染」21件（65.63%）、「遭動物攻擊」20件（62.5%）以及「受天然環境危害」7件（21.88%）居多數。

根據統計結果顯示（表4），填答曾遭遇人身安全之40名學校社會工作師反應其「所屬服務機關知悉此人身安全事件」共29名（72.50%），「所屬單位未知悉人身安全事件」尚有10名（25.00%）。進一步分析，知悉人身安全事件之所屬服務機關所提供之協助，包含：（1）情緒支持；（2）警鈴；（3）法律諮詢；（4）陪同訪視；（5）組長及主任陪同安撫家長情緒；（6）加強管制門禁；（7）協助報案；（8）連結校外生活輔導會進行處理；（9）協助轉介其他工作者；（10）個別督導；（11）提醒及討論人身安全方法。

三、各縣市相關法令與教育訓練

根據統計結果顯示（表5），目前各縣市針對學校社會工作師人身安全相關法令及訓練，共計40名（47.62%）學校社

會工作師表示「知悉縣市政府針對社工人身安全相關法令」，有37名（44.05%）表示「未知悉縣市政府針對社工人身安全相關法令」，另有7名（8.33%）反應「該縣市無相關人身安全法令」。再者，針對學校社會工作師是否知悉所屬服務機關人身安全求助或通報管道，共計40名（47.62%）表示「知悉所屬服務機關人身安全求助或通報管道」、40名（47.62%）表示「未知悉所屬服務機關人身安全求助或通報管道」，另有4名（4.76%）學校社會工作師說明「該縣市政府無人身安全求助或通報管道」。而針對所屬服務機關是否提供人身安全相關訓練，僅36名（42.86%）學校社會工作師選答「是」，尚有48名（57.14%）學校社會工作師填答「否」。於本問卷中邀請學校社會工作師自我評量工作是否暴露於人身安全風險中（以1-10分為標準，分數越高，風險程度越高）。該題項「7分」為總體分數選填次數最多，次高分為「6分」、「5分」及「3分」，其選填人數分別為17

表 5 縣市相關法令與訓練

是否知悉地方縣市政府對於社工人身安全的相關法令 (N=84)		人數 (%)
是		40(47.62%)
否		37(44.05%)
縣市無相關法令		7(8.33%)
是否知悉所屬服務機關的人身安全求助或通報管道 (N=84)		人數 (%)
是		40(47.62%)
否		40(47.62%)
縣市政府無人身安全求助或通報管道		4(4.76%)
所屬服務機關是否有提供人身安全相關訓練 (N=84)		人數 (%)
是		36(42.86%)
否		48(57.14%)
題目／分數	自覺你的工作是否暴露在 人身安全風險中 (N=84)	自覺面對人身安全， 風險意識高低 (N=84)
1分	1(1.19%)	0(0.00%)
2分	4(4.76%)	2(2.38%)
3分	14(16.67%)	3(3.57%)
4分	6(7.14%)	4(4.76%)
5分	14(16.67%)	8(9.52%)
6分	15(17.86%)	10(11.90%)
7分	17(20.24%)	21(25.00%)
8分	9(10.71%)	24(28.57%)
9分	4(4.76%)	11(13.10%)
10分	0(0.00%)	1(1.19%)
加權平均數	5.50	6.87

名 (20.24%)、15名 (17.86%)、14名 (16.67%) 及 14名 (16.67%)。最後，針對學校社會工作師自我評量在面對人身安全時，其風險意識高低 (以1-10分為標

準，分數越高，風險意識越高)。學校社會工作師填答普遍落於6-9分，以「8分」為最高，共計24名 (28.57%) 選答，次高為「7分」，共計21名 (25.00%)，後續

次序則為「9分」，共11名（13.10%）。

進一步分析，在面對人身安全議題，學校社會工作師認為需要協助部分，包括：（1）同仁間陪同家訪或會談；（2）比照與縣市政府社會局社工一致性的保護措施；（3）縣市政府擬定相關法令並發文各校協助人身安全相關措施，如家訪建議應盡量攜伴或是有公務機確認地點等；（4）增加對學校社工的重視；（5）研習及教育訓練、政策宣導；（6）統一機制與風險加給；（7）設立通報與受理管道、知悉求助措施；（8）相關的法律諮詢，例如受到個案相關人士的威脅時能尋求協助的途徑；（9）增加保險、增加人身安全的訓練；（10）知道求助方法與避免暴露風險情境；（11）提供防身用品；（12）與警政的合作更密切，可訂定警方陪同機制；（13）接受因應不同壓力、創傷後資源的可能性，如諮商或團體等相關服務。最後，在針對雇用單位提供安全預防部分，受訪者提及應建立重大事件通報機制及安全危機事件處理流程、提供符合社工人員執行職務安全需求之軟硬體設備及資源，並研擬醫療、輔導、法律等計畫及建置相關必要資源。

伍、討論與建議

一、討論與建議

綜合上述研究結果顯示：有47.62%

受訪者在擔任學校社工師期間是否遭遇人身安全議題，學校社工師實務中遭遇的人身安全類型包括財物損失、身體攻擊、性危害、其他威脅、面臨恐嚇、面臨妨害名譽等，其中多數以遭受非特定的言語攻擊、遭受疾病傳染、動物攻擊、公然侮辱、性騷擾、恐嚇社工或周遭網絡人士、誹謗等。然而，有44.05%的受訪者未知悉相關人身安全法律，以及47.62%未知悉所屬機關相關求助管道及措施。是故，本文最後從幾個向度思考後續如何建構學校社工師執業過程的風險管控、危機處理以及提升學校社工師的執業安全。

（一）政策面：社工執業安全方案納入教育系統的學校社會工作師

目前行政院核定之《社會工作人員執業安全方案》，除衛生、福利領域外，至2017年再擴及就業、司法及國防領域從業社工，迄今尚未納入教育領域之社會工作師，方案涉及之訓練課程、防護措施之建置、強化安心服務與風險管理措施等議題並未適用，學校社工師同樣進行家庭社區訪視、外展服務、陪同出庭等事務，雖風險等級未必與保護性工作相同，但任職機關學校若缺乏相關安全配套措施規劃，將責任歸咎勞動者個人，待發生職業安全事件為時已晚。中央政府應積極研議此一重要議題，建議這項方案同時納入教育部所屬專業輔導體系之社工從業人員，以擴大

保障。鑑於學校社工師聘任機關隸屬教育單位，避免有責無權，後續須透過政策研擬、經費編列、建置保障措施，方能有效保障從業人員的執業人身安全。

（二）主管機關：落實建置相關人身安全保障措施

主管機關應制定政策、培訓和社會心理支持，此可影響社會工作者對暴力行為的因應，並減低暴力事件發生頻率（Spencer & Munch, 2003）。例如美國麻州兒童和家庭部制訂安全手冊、安全培訓，實施夥伴共訪系統、工作者配有手機；佛州邁阿密兒童福利聯盟創建「OK Connect」方案，提供GPS系統手機或筆電（National Association of Social Workers, 2013）。

風險社會中社工的執業安全，怎可依賴社工單獨承擔。因此主管機關可以做些什麼？過去研究歸納出幾項實務原則可供參考：（1）承認個案對社工的暴力行為是一項真實的實務議題；（2）在辦公室和實務現場落實安全預防措施，制定工作人員安全手冊、說明政策和程序，並與合作的單位建立安全協議；（3）確認所有員工都能獲得幫助；（4）建立職工安全委員會；（5）在個案有暴力史的情況下，發展有效的團隊方法；（6）向個案發出明確一致的訊息，暴力是不可被接受的，並協助個案學習非暴力策略解

決他們的問題；（7）制定向施暴個案提起刑事指控的政策（Blank, 2005；Kim & Hopkins, 2015）。

（三）服務單位：全面提升執業安全意識

服務單位全面提升學校社工師的安全意識已是刻不容緩。Hardy（2016）即提醒家訪時可注意幾點安全事項，例如進到案家後觀察周圍環境，遇到緊急狀況或威脅時可以快速離開；與周圍環境合宜的穿著，家訪時可使用公務機，讓機構知道社工行蹤，必要時跟同事一同進行家訪等。因此，在提升學校社工師執業人身安全意識上，建議與服務對象接觸或會談前，應留意暴力風險因子，包括暴力史、負向情緒、身體語言、情境因素或過去是否有負向的醫療或社福使用經驗，一旦發現風險升高，提高警覺採取必要的防護措施；並培養訪視安全的敏感度，選擇適當穿著和必要的安全配備，留意交通工具的停放位置及周遭環境。

換言之，學校社工師的雇用單位可以發展更多積極作為，包括：（1）危機發生後與督導討論復原計畫，避免過度自我歸因，若無法或不願處理，必要時終止服務或轉介同事接手，另透過教育局使服務對象了解其法律責任；（2）營造低風險家訪情境，強化危機研判技巧，必要時雙人共訪、警察陪同、購置防暴工具與密錄器、危險回報APP，或是對於動物攻擊、

天然環境危害易發生區域，建立安全地圖，提供學校社工師外訪前避開危險路線或預備防護裝備；（3）運用學校資源，協助法律訴訟、職災保險給付、公假、戶籍遷至教育機關所設之共同事業戶地址，另針對安全事件進行整體檢討與改善，並確認事件對當事人心理創傷程度，協助學校社工師進行身心照顧與復原工作。

（四）大學教育：將執業安全議題納入課程與訓練

將安全議題納入社會工作課程和教科書是重要的，課程內容包括與非自願性、抗拒和憤怒個案合作的知識、辨識即將發生危險和失去控制的警訊、處遇與防止暴力升級、有效倡導預防暴力的實踐方式（Spencer, & Munch, 2003）。因此，建議各大專院校社工系課程及教育部政策，可透過以下措施強化學校社工師安全意識，包括：（1）運用透過數位科技AR、VR模擬危機情境之處理，指導學生相關危機辨識、脫身技巧、回應技巧以及預警報告等。以學校社工師提及遭受青少年案主跟蹤、騷擾、或威脅恐嚇等情境，可蒐集人、事、物證，通報督導及主管，啟動安全計畫，必要時向警方報案，運用公權力保護人身安全；（2）暴力引發的歷程包括挫敗、責備、生氣、敵對等，學校社工師須辨識危機階段的反應並做出適當回應；（3）若案主已經情緒高漲請留意談話時

的身體語言、語氣、表達方式，以非威脅性的態度、技巧性溝通因應，避免危機升高；（4）當案主意圖攻擊，先嘗試離開求救，或利用衣物或提包採取身體防禦。

二、研究限制

本研究調查對象限於高中職以下學校及特教學校，目前教育部專任專業輔導人員補助包括大專院校，以及縣市政府補助民間聘任的幼兒園學校社工師，例如臺北市公立幼兒園及非營利幼兒園優先招收不利條件聘任之輔導人員等，若未來研究可以涵蓋此一範圍，將更能了解各領域從業人員之人身安全風險樣態。其次，因礙於時間因素運用網路調查方式進行資料蒐集，都會影響受訪者之填答意願，是為本文的研究限制。

※致謝 資料蒐集過程特別感謝臺灣大學社工系林萬億名譽教授、新北市教育局歐人豪副局長、林肇奎學校社工師、吳宜樺學校社工師、李依柔學校社工師、國立臺北大學社工系王昱晶、吳翊綾的意見諮詢與問卷協助。

（本文作者：胡中宜為國立臺北大學社會工作學系教授；王思淳為新北市家庭暴力防治中心社工師）

關鍵詞：人身安全、執業安全、學校社工師、危機處理、安全意識

📖 參考文獻

- 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》147。頁4-18。
- 胡中宜（2012）。〈學校社會工作員參與學生輔導工作之實務策略〉，《教育心理學報》43（4）。頁833-854。
- 胡中宜（2013）。〈學校社工員在生態系統中工作的目標與策略：衝突解決系統取向之初探〉，《臺大社會工作學刊》27。頁93-134。
- 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。
- 劉淑瓊（2014）。〈危險的專業？保護性社工的安全防護與精進作為〉，《社區發展季刊》147。頁168-191。
- 臺灣社會工作專業人員協會（2013）。《保護性業務社工人身安全研究》。衛生福利部委託研究。
- 衛生福利部（2018）。《社會工作人員執業安全方案》。臺北：衛生福利部。
- Astor, R. A., Behre, W. J., Wallace, J. M., & Fravil, K. A. (1998). School social workers and school violence: Personal safety, training and violence programs. *Social Work*, 43, 223-231.
- Blank, B. T. (2005). Safety first: Paying heed to and preventing professional risks. *The New Social Worker*, 12(3), 20-22.
- Capacity Building Center for States (2017). The child welfare worker safety guide. Children's Bureau, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Cuellar, M., & Mason, S. (2019). School social worker views on the current state of safety in U.S. schools: A qualitative study. *Children and Schools*, 41(1), 25-34.
- Frederico, M., Jackson, A., & Dwyer, J. (2014). Child protection and cross-sector practice: An analysis of child death reviews to inform practice when multiple parental risk factors are present. *Child Abuse Review*, 23(2), 104-115.
- Hardy, V. (2016). Safety awareness for social workers: Tips learned along the way. *The New Social Worker*, 23(1), 18-20.
- Kelly, M., McCoy, C., & Ochocki, S. (2020). *SSWAA response to COVID-19 health crisis and the role of school social workers*. London, KY. School Social Work Association of America.
- Kim, H., & Hopkins, K. M. (2015). Child welfare workers' personal safety concerns and organizational commitment: The moderating role of social support. *Human Service Organizations: Management, Leadership and Governance*, 39(2), 101-115.
- National Association of Social Workers (2013). Guidelines for social worker safety in the workplace.

Retrieved from <http://workforce.socialworkers.org/whatsnew/safety.pdf>. 2020/11/30

National Association of Social Workers (2017). Workplace safety. Retrieved from <https://www.nasw.org/page/237>. 2020/11/30

Saturno, S. (2012). Violent crime and social worker safety. Retrieved from https://www.socialworktoday.com/archive/exc_032511.shtml. 2020/11/30

Soliman, H. (2017). School social workers' perception of school climate: An ecological system perspective. *International Journal of School Social Work*, 2(1), 1-18.

Spencer, P. C., & Munch, S. (2003). Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. *Social Work*, 48(4), 532-544.