

兒少保護社會工作人員 職場人身安全因應策略

潘妙婷、劉育偉、許華孚

壹、前言

依照台北市社會工作師公會（2020）公布的問卷調查結果，有近九成的社工於服務的過程中受到威脅傷害，並有七成因服務對象而影響自身身體安全健康及心理精神，其中60%曾遭公然侮辱、言語恐嚇威脅，直接的身體攻擊或性騷擾亦占19%，且高達77%的社工因長期累積負能量而引發了憂鬱、悲傷、沮喪等情緒，但卻有高達90%的社工未曾向機構或雇主申請職災後的協助，其中有69%的人不曾爭取的原因是不敢確定類此傷害能否列入職災補助之範圍。復參照衛生福利部（2019）調查各直轄市及縣（市）政府（含家庭暴力暨性侵害防治中心）進行社工人員因職務關係遭受人身安全事件型態計2,695人次（受口頭辱罵占1,903人次、遭受威脅668人次、肢體暴力52人次、涉及其他人身安全72人次），顯見社工於職

場上因執行職務所受之人身安全侵害儼然成為一種潛在性的職業傷害（引自楊錦青等人，2021；潘妙婷，2023）。

揆諸兒少保護社會工作者（下稱兒保社工）相比其他類型的保護性工作而言，基於父母為兒少之監護權行使者，多數兒少仍須待在原生家庭穩定成長；因此，兒保社工的角色在於兒少受到不當對待時，能從中協助因應以利兒少穩定成長，故於社工調查初期即必須與相對人有所接觸是必要的工作流程，從而原生家庭對執行保護工作之社工的「敵對感」便油然而生。

文獻探討中，王秀燕（2014）即引述Burry（2002）談及兒童保護服務人員遭受來自案主暴力風險主要來自於以下原因：（一）服務對象大都為非自願的干預；（二）兒童惡性對待經常合併貧窮、藥酒癮、精神疾病等問題，超越兒童福利服務的範疇；（三）兒童虐待與貧窮問題常合併出現，增加介入時的複雜與特性。

該三項原因具體說明了保護性社工負責之個案異質性高，增加了遭受來自案主暴力風險的機會。

此外，鄭瑞隆（2004）針對13位曾經或正在從事兒少保護服務與婚姻暴力服務傳輸之社工員進行研究訪談，發現社工員在面對專業服務時，角色多元，需擔任仲介者、倡護者、教育者、臨床者、調停者等角色，且家庭暴力加害人與被害人兩造經常對社工人員的角色與功能期待不正確，希望社工能擔任仲裁角色，若社工員過於配合單方的期待擔任裁判角色，相對人將會在輕信片面之詞的狀況下對社工產生敵對心態，進而導致社會工作者落入受暴風險。

以上雖有實證文獻探討保護性社工受暴成因，然卻較少探究受暴後之創傷適應、預防及渠等為何不對外求助之原因，故本研究目的期探討兒保社工受威脅傷害之現象與類型描繪、難以向外求助之成因、因應方式與政府對應策略及可改善之作為，並突顯研究問題，即：兒保社工於職場受威脅傷害之成因、對渠等工作之影響並如何調適？同時反應兒保社工在工作上之價值觀及對於現階段政府政策之評價。職是，社工人員為一助人的專業，在具備專業技術及足夠訓練的狀況下發揮公益功能，然卻在執行職務的過程中因「介入」角色而落入受害風險，故探討社工職場人身安全因應對策面，實乃不容忽視之

議題。

貳、現行社工保障性之政府作為

一、現行法令周延性檢視

按現行《社會工作師法》（1997／2023）第19條，社會工作師依法執行業務時，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇、公然侮辱或其他非法之方法，妨礙其業務之執行，依法執行公權力職務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助。且若涉及訴訟，所屬機關（構）並得提供必要之法律協助；甚至當社會工作師依據相關法令及專業倫理守則執行業務時，若有涉及訴訟，所屬團體、事務所亦得提供必要之法律協助（參照《社會工作師法》第20條）。然就該法而言，無法保障尚未取得「社工師證照」之保護性社工員。

再參照《家庭暴力防治法》（1998／2021）：

警事人員、社會工作人員、教育人員及保育人員為防治家庭暴力行為或保護家庭暴力被害人之權益，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助。（第49條）

然而，如同《社會工作師法》的修正，「得」字並不具備強制性，端視社工求助意願，基於現實考量導致在實務仍多有社工選擇以隱忍方式解決。誠如劉

淑瓊（2014）從實證研究顯示，目前各縣市政府對保護業務社工人身安全議題的認知不一，相對地投入的資源也有極大的落差，直轄市由於較常遇到直接且相對嚴重的威脅事件，兼以經費相對寬裕，因此從理念到實質的保障與配備也較為周延外，絕大多數縣市的保護業務社工仍多靠社工運用個人資源自保並自求多福。自2011年將「社工人身安全」納入中央對地方社會福利績效考核項目之後，多數縣市多能在該縣市經費可以支持的情況下，因地制宜規劃及配置必要的軟硬體安全防護裝備，例如，目前50%以上縣市政府有安裝感應門禁、監視設備、定位功能警報器、保全人員或系統、錄音錄影設備及防身器，並能連結里長、警察及相關網絡單位人員陪同訪視，同時也有30%以上縣市政府有連線警政機關、照明設備、緊急按鈕、配置公務（機）車、行車紀錄器等（衛生福利部，2018，頁7）。

二、現行彌補方案

2013年6月立法委員欲參考現行用於防止勞工發生職業災害之《勞工安全衛生法》立法意旨，將社會工作人員在工作上易發生人為攻擊或威脅人身安全的事件視為特別規範範圍，主張制定《社會工作人員職業安全條例》草案（楊錦青，2014），俟經業管機關衛生福利部多方研析並邀集相關部會、地方政府及民間社工

團體討論，以為建立制度保障社工人員執業安全為立法目的，遂於2014年1月制定《社會工作人員執業安全條例》草案並報送行政院審查，然迄今遺憾未果。

但在立法過渡期間，行政院2015年4月核定《社會工作人員執業安全方案》，以「安全就業」、「安心服務」及「安定管理」三大目標，先後推動社會福利、衛生、就業、司法、國防等領域，協同各相關部會共同保障社工人身安全，具體作為例如，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等項。

雖然對於近年來政府就社工人身安全一環訂定相關方案及計畫予以肯定，並於社福考核中制定更加嚴苛及須落實之指標內容；然而，在社工安全專法的研議、保護性社工角色之公權力保障作為上，仍宜將社工受害後之保護措施，透由立法技術的強化使其更具擬制性，並藉由政府積極性的介入及資源之挹注，顯現政府重視社工權益的魄力及決心。

參、研究設計

基於上開問題意識，本文以立意取樣之質性半結構實證方式，採一對一方式進行深度訪談，時間約一至二小時，期程自2022年12月至2023年2月間訪談六位來自不同縣市且執業1.5年以上，曾有受害經驗的兒保社工（男性二位、女性四位），訪談提綱除基本人口特徵外，包含：

- 一、兒保社工於職場上遭受人身安全之暴力情境（說明遭受相對人威脅傷害的樣態為何？持續遭遇威脅傷害的時間有多長？受到威脅傷害之過程及分享對相對人的描繪，並認為自己遭到威脅傷害之原因？）
- 二、受害事件對於渠等身心靈及職業認同之影響（在遭遇威脅傷害事件後，對於自我認同／工作認同上之想法為

何？遭受威脅傷害後對於後續的職場選擇及因應之具體方向？分享對於社工生涯看法之差異及心境轉變？如何調適？）

- 三、正式與非正式支持系統提供的資源等因應策略（正式支持系統在工作上長官支持、硬體設施設備、身心科心理諮商等提供什麼協助？是否有幫助？非正式支持系統如家庭、友情、愛情、親屬、鄰居等具體提供什麼協助？是否有幫助？）
- 四、表達對於兒保社工受害議題解決之整體期待（包含政府在組織改革、制度政策層面或體制面上可以做什麼調整、加強或改變以確保社工人身安全？分享您對於兒保社工面對威脅傷害事件之未來期待？）樣本說明詳如表1。

表 1 樣本說明及編碼

受訪者	年齡	性別	工作年資	工作地點	工作情形	身分
A	25-30	女	2年	南部	曾任	約聘
B	40-45	女	4-5年	北部至中部	現任	公職
C	25-30	女	2.8年	中部	曾任	約聘
D	25-30	女	4年	中部	現任	約聘
E	35-40	男	4-5年	北部	現任	約聘
F	40-45	男	6年	中南部	現任	約聘

說明：六位受訪者皆曾經在執業過程中受暴。訪談地點：三位於受訪者家中，二位在餐飲店，一位在工作地點會議室。

資料來源：作者整理。

訪談後資料蒐集方法，透由詮釋循環分析，對於「整體」意義的掌握有助於「部分」的理解，並透過與文本不斷對話而產生子詮釋，進而將逐字稿文本內容以同一主題之整段對話劃分為一個詮釋單位，試圖從這些詮釋組型中，深入理解現象，及藉由鉅觀之情境脈絡，同理發覺研究參與者某種行動之內在意義，串連研究參與者所述之事件關係（潘妙婷，2023；Alvesson & Sköldbberg, 2000），期望藉由訪談歷程蒐集來自專業人員之經驗、認知及建議等，並於訪談期間透過非語言訊息（如：肢體、語調等），更加理解研究參與者之表達及語意。另外，考量受訪者概括均為25歲以上之成年人，心智成熟且已具相當社工職業經歷，尚不至於因本研究受到嚴重身心痛苦及傷害，且對受訪族群具有可預見性受益並無違反人道之虞，故尚無接受倫理審查之絕對必要性，但為使研究參與者避免其感受困擾，基於學術倫理要求，本研究對於受訪者身分予以編碼保密，尊重參與者隱私權，並落實研究前主動告知研究內容且徵得渠等同意，並真實呈現研究結果，以期能貢獻社會責任。

肆、研究發現

一、兒保社工於職場上所受之暴力威脅樣態分析

經由實證訪談發現現今兒少保護社會

工作場域中，仍時有所聞且樣態多元，大抵歸納如下。

（一）投訴陳情之威嚇

向民意代表、長官投訴的威脅事件，常是社工認為自身遭受威脅的黑數（A-01-01、C-01-02），但官方統計卻鮮少將此數據納入社工風險議題中，畢竟兒保社工之工作本旨出發點是「服務為民」，兒少保護介入他人家門而受家屬之不諒解，並處於單位長官督導及民意代表質疑之間時之職業糾結及煎熬（B-02-04），成為社工不可言喻的潛在性職業焦慮。

（二）電話（訊息）騷擾

暴力態樣不僅單指肢體及言語暴力，不間斷之電訊騷擾對兒保社工而言更是不堪其擾的威脅現象，不但要承擔相對人情緒，言語中更時常伴隨情緒勒索、言語辱罵及貶損致使無法有效溝通的窘境（A-01-02、D-01-03、E-01-01），影響自身工作場域心緒及自我價值甚鉅。

（三）言語威脅

言語暴力是兒保社工在服務過程中最容易發生的威脅樣態，多因相對人無法理解介入原因，進而對社工有所誤解，以言語咆哮及對社工人身安全上口頭威脅（B-01-01、D-01-01、F-01-02、F-01-05），導致社工感到身心受創並質疑工作環境之

安全性。

(四) 武力威嚇

使用武器及武力威嚇，對社工人身安全而言是相當嚴重的威脅（B-01-02、D-01-02、E-01-04、F-01-01），若發生於公開之工作場域，或有足夠支持保護系統；然若於案家發生且無人陪訪，將造成社工對於執行職務在工作場域的選擇性、排斥性及抗拒性之窘境。

(五) 群體威脅

兒保社工獨訪案家，並對相對人進行親職教育及告誡相關兒少法令，然有時相對人多為次文化中的青少年家屬，以犯罪次文化理論中可以得知，渠等在校及社會上之競爭經常受挫，導致物以類聚及利害與共之結合團體，彼此間相互慫恿及支持下，使得兒保社工角色在他們的「地盤」中容易受到壓制而有潛在威脅感（B-01-03、E-01-03）。

(六) 情緒勒索及肢體暴力

社工工作倫理以尊重生命為主，服務對象靜態常以自殘、生命等情勒手段做為威嚇（C-01-01、D-01-04），造成社工在職務與倫理間之兩難外，動態則為肢體暴力（E-01-02、F-01-06），同時亦是社工人身安全危機中最受關注的一環，除生理傷害需復原外，更代表社工角色與案家關

係的破裂，社工對於職業價值、體制懷疑及身心挫折有很大的影響。

二、預防策略之檢視分析

從上揭個人受害原因進行分析，檢視預防策略可能性缺陷所導致之安全威脅事件，經實證歸納發現如下。

(一) 防治硬體資源不足

辦公空間、防治物品的發放等是工作場域上的「基本防禦武器」（B-03-02）；然而，現仍有些許縣市的辦公空間是「開放式」的，相對人的威脅多為到達工作環境之「剎那間」（F-03-02），若無備好相對應的武器及空間因應（C-03-01、D-03-01），兒保社工恐難抵擋、閃避。

(二) 缺乏強制性陪同機制

犯罪學家Cohen與Felson（1979）的日常活動理論提及，犯罪可以透過減少有動機的犯罪者、減少可能受害之被害者及機會並強化監控，可得預防效果，是在兒保社工缺乏陪同者的過程中，不僅讓「有能力及犯罪傾向者」在遇有「適當之對象」且「足以遏止犯罪發生之抑制者不在場」的情況下，促發犯罪機會而發生犯罪被害事件，就受訪者B、C所談及之內容（B-03-01、C-03-03），在單位考量人力分配導致缺乏強制性陪同機制情形下，兒保社工容易於此種環境下受害。

(三) 支持性之網絡力道有待加強

參照衛生福利部等(2021)《強化社會安全網第二期計畫(110-114年)》之策略二「優化保護服務輸送,提升風險控管」中,其目標之一為整合服務更有效,強化跨網絡一起工作機制,俾有效發揮兒少保護跨網絡合作效能;然而,跨網絡間的合作卻常是兒保工作中受限之原因,保護性社工由對於跨部會協力之期望轉化為失望(F-03-01),支持性網絡及相關訓練課程中之主題、內容多難以在實務現場發揮致使社工與案家間關係更加對立。

三、受害事件對於兒保社工之影響

(一) 體制及現象難以改善進而產生工作無力感

面對之相對人特質多有「無法有效溝通」情形(E-04-01),重複循環現象、長期溝通失敗引發之無力感(A-04-02),導致兒保社工認清憑己身無力改變,進而失去求助契機及動力,形式上謂之認清現實,然現實上卻是自我放棄。

(二) 輿論壓力及社會標籤

兒保社工在工作場域,儘管得知自己可能身處危機或有被害風險,為保障兒少權益及安全、杜絕輿論風向帶來之負面影響,多數選擇自行承擔風險且不對外求助(B-04-01);面臨此身心狀況,概由社

工督導擔任個別輔導角色,協助為一線工作者減壓消慮;然久而久之,除為一般科普大眾賦予「本應承擔風險」之標籤外,需承受職業慣例習以為常的目光(C-04-01、D-04-02),反應社工職業救濟容有精進空間。

又為使兒保社工能夠在安全、友善環境下工作,部分縣市社會局、家庭暴力防治中心皆編列經費,用於聘請合作之律師協助處理司法事件,然據B所述(B-04-02),儘管本身遇到暴力威脅事件,也並非能得到職場長官或同儕之認同與諒解,是否再次被貼上能力不佳之標籤,更是一大壓力來源。依D、F所述(D-04-03、D-04-04、F-04-01),當受害者為資深社工時,也可能擔心影響團隊分工、加重他人工作量而選擇隱忍。因此,固然政府希冀兒保社工能透過正式管道尋求協助,然並非所有縣市皆能夠提供正向支持,求助前的擔憂、求助後的失落,是造成社工不敢對外求助的原因之一。

(三) 喚起社工求助意願

六位受訪者中,僅有二位受訪者明確表達所在縣市組織提供高支持度之「相信社工處遇」,同步重視「社工求助聲音」及「需求」(包含司法體系資源、討論業務轉換及長期休養等),若其他縣市可比照辦理並給予社工多一點關懷鼓勵及支持,社工求助意願應會大符提升,有助職

場人身安全權益之維護。

四、受害情形影響自身工作狀態

實證研究發現，受訪者均認為受害後對身心影響會影響生活品質，當生活品質不再，工作負荷亦已超載，縱有再多理想或願景，仍無法持續投入助人工作場域之動力，受訪者中多有提及這樣的工作場域是「明知危險，但仍要面對」（A-06-01、A-06-02）；因而，要如何在類此之職場環境中有完善之配套以因應人才流失挑戰，本文認為實有引起被關注及改善之價值。

五、受害後之調適及因應策略

面對兒保社工受威脅暴力事件，受訪者也認為單位組織能鼓勵社工勇於提告以捍衛及倡議社工人身安全權益，並提供完善的支持措施，不以「常態」來看待兒保社工受害事件（B-07-01、A-07-01、E-07-02）；家人、工作同儕及夥伴能給予正面陪伴（A-08-01、B-08-03、F-08-01），嚴重影響身心狀況之受害者能坦然求助身心科、心理諮商門診，衍生出的自我調適及因應技巧策略，將有大幅機會降低兒保社工自我承擔的壓力，並透由因應策略獲得解決及抒發。

六、受害後對工作價值之認知與期待

透過受訪者之經驗可知，受害者們對

於受害事件的發生是具有預見可能性，中央提供風險補助費，亦是在為兒保社工可能面對之風險注入一劑預防針，故對兒保社工價值信念雖無過多之質疑及期待，但若是特別遇到「投訴陳情」類型之傷害，則大多有無奈、卑微無力之感受（A-10-01、A-10-02），當社工專業受到非專業者之質疑（D-10-01、F-10-01），也許無形中才是傷害體系中最大的一環。

七、對現行政策之觀察

受訪者們均期待政府對於兒保工作大環境有整體性規劃之願景，可讓兒保社工在服務量能及環境支持度之雙方共好的狀態下，為服務使用者發聲並維護其權益，以吸引更多社工願意投入兒保工作，減少人力流失，增進人才素質。多數人談到兒保社工工作，不外乎都覺得有三高——即「高案量」、「高工時」、「高壓力」，受訪者B分享以一個月22天而言，每位兒保社工不加調查案，已需接案至少20案以上（B-11-01、B-13-01），考量每案皆需面訪一次，根本沒有辦法足夠的心力、精神完成工作要求，若訂定兒保社工接案上限，或能提升整體服務品質。此外，受訪者F表示（F-13-01、F-13-02），社會安全網重視各網絡單位之相互協調合作，但實踐上仍有磨合、衝突、甚至推諉等情，儘管網絡聯繫會議定期召開，但仍不減因分工不明確而產生之爭執，期許未來各網絡

間能明確分工，成為一線兒保社工最堅實的后盾。

伍、結論與建議

一、結論

兒保社工作為第一線保護兒少權益的工作人員而言，對於自身的安全維護卻很難說服自己是「被保障」的，又因我國特有的投訴風氣導致對社工評估、處遇備受挑戰，因而被放大檢視，導致很多時間耗費於澄復報告，除了歷經受害過程中之恐懼感，尚須因應接踵而來質疑的挫折感，顯性傷口與隱性壓力均是形成不友善工作場域之原因。總之，在受害現象與類型描繪，兒保社工因服務對象特性、環境因素、工作樣態、預防策略稍嫌不足暴露於多元型態的受暴機會。不管是何種類型的人身安全事件，對於兒保社工的傷害並無嚴重程度的區別，但均會造成對於自我工作認同低落、價值判斷之偏差及身心壓力失衡，復以對體制無力改變的挫折感、輿論壓力及社會標籤等諸般因素，形成難以對外求助而隱忍之成因，期透由正式支持系統（尋建制管道救濟或求助長官、司法體系介入、心理諮商或員工協助方案及精神科諮詢、強化軟硬體資源等）、非正式支持系統（信仰支持、同儕鼓勵、親友及伴侶之依附、自我調適等）強化兒保社工自我價值及提升專業人才留任之士氣，並

藉由適當抒發途徑或同理相對人等方式，反思服務初衷並逐漸淡化事件，調適受害負面心緒，以提供受害後因應策略精進之參考。

二、建議

本文透由實證研究分析之結果，茲就加強宣導及預防、整備工作環境及倡議法律與政策等三部分，提供具體建議，希冀達到前端預防、後端支持之效果，如下。

（一）加強宣導及預防

兒保社工人身安全議題源於該工作的角色及服務對象的特殊性，在法不入家門保守觀念仍根深蒂固前提下，預防性之教育宣導仍有加強必要。

1. 普及性宣導兒保社工介入之必要性

多數家庭抗拒兒保社工來訪，並認為家庭屬於私人場域，排斥被「侵門踏戶」警告的不良感受，復相對人對於兒少權益保障法令之生疏，以至於社工在前端服務過程中頗受窒礙，甚至反而成為另案的受害者，故建議應透過普及化的宣導、社區宣講或媒體宣傳（具體宣導內容如撥打113保護專線或受通報「疑似」兒少保護案件，社工即有「必須」訪視之必要，而非曲解為「一定」有兒少受暴或社工來找碴的守舊觀念），使一般民眾了解兒保社工存在與介入的原因及維護兒少權益之工作使命，降低執行職務之調查階段、初次

受訪原生家庭時之困難度。

2. 保護性社工之反歧視宣導

兒保社工為保護性社會工作的類型之一，保護性社工雖領有風險加給，故常被社會輿論標籤化為「受害很正常」且「本就應該承擔」之迷思，是當保護性社工受害後對外求助，反而被投以「助人者成為救助者」及「助人者怎麼可以求助」等歧視，希冀透過持續的倡議與宣導「助人者也是一般人」，能讓保護性社工與一般人／其他類型社工均被賦予擁有「求助」的權利與勇氣。

3. 增進兒保社工自我受害意識之認知

兒保社工身為高危險受害族群，卻常無意識或難以認知自身「已受害」，並不願相信受害事件已對自身心緒造成影響，本文也具體建議應透過相關課程或定期性量表（如：心情溫度計、身心科自我檢測量表等）之測驗，以提升兒保社工之自我覺察，體會受害意識產生，以利對症下藥並即時提供所需資源應處。

4. 提升教育訓練知能

近年來，政府日漸重視社工受害議題，對於社工人身安全等課程已於社福考核等進行規範；然而，如何於實務上運用仍是一大難題，本文認為兒保社工除在兒少及相關處遇流程上須具備一定的專業外，宜再加強諸如「會談的技巧」（傳統一般會談技巧是如何接近案家，基於兒保社工接觸者為兒童、青少年，相對人對

社工亦產生敵對感，透由特定性之課程或訓練，得於訪視過程中透由言語溝通技巧紓緩彼此的緊張感、對立感及疏離感，在窘迫時限內，在不破壞與案家關係下，取得案家信任使其成為協力兼具兒少保護之效能）、「加害人樣態認知」、「受暴風險及預防」、「卡牌運用－與兒少工作及認知情緒」（此處卡牌運用大多受訪者皆有提及，其係指（1）心靈層面的卡牌，即透由卡牌運用釐清社工現實狀態及情形並給予指引，是一種紓壓的管道與方式；其次為（2）兒少卡牌／桌遊運用，緣係兒保社工主要即需與兒少建立共信互賴關係，卡牌／桌遊係具團體性啟發的互動模式，對於兒保工作之推展有所助益，亦能降低服務上之對立感及化解衝突）等全面性預防之教育策略。

（二）整備工作環境

工作環境是兒保社工於場域上的安全感來源，在前述三高的工作型態中，若有安全的辦公環境，可使兒保社工在「裝備完全」且「安全感十足」的場域中進行發揮；爰此，就提升工作環境層面提出以下建議。

1. 加強硬體設施設備資源

從實證訪談結果發現開放式之辦公空間容易有受害風險，宜以情境預防犯罪技術強調「犯罪受情境因素影響」，本文建議宜加強辦公環境的安全性，例如，設置

感應門、保全進駐、樓層控制等。

2. 建立安全回報及多元性別陪訪機制

透過安全回報制度加強組織即時掌握兒保社工訪視狀況；若有過長時間未回報，可即時提供協助以確保兒保社工安全性，並落實陪訪機制，建立兩人一組的主副訪視夥伴關係，並以多元性別觀念，訂定陪訪比例，以利相互支援。

3. 落實網絡分工及合作

網絡分工合作中，警政能發揮遏止、維護秩序之功能，衛政能強化毒品、精神病相對人之處遇及強制性，教育能劃分清楚管教合理性，並協助與家長進行溝通等。網絡權責分工固然重要，但當中間性權責不明時之整合及分辦，更突顯中央機關決心及魄力之重要性。

4. 訂定案量分配比

人力不足、案量過高常是兒保社工感到最沉重的一環，建議召開大會聆聽兒保社工心聲，並明確訂定案量分配比，以利提升服務品質的同時，也讓兒保社工增強自我調適能力與機會。

5. 建立揭弊制度

揭弊者又稱「吹哨者」，無論公部門或私部門，許多弊案大多靠內部揭發；在保護性社會工作領域中，主動求助後可能遭遇主管質疑眼光，影響職場氛圍，單位消極的處理態度、模糊焦點及後續被放大檢視等情，皆是影響社工不敢求助的因素之一，期待能透過揭弊制度的建立，當兒

保社工於職場受害或求助受阻時，期能有完善的揭弊保護制度，鼓勵同儕或夥伴能勇於發聲及求助。

(三) 倡議法律與政策

至現行法制及政策層面提出以下看法，期能透過建構專業形象、加強立法及司法保障，預防兒保社工重複受害。

1. 專業形象之建構

《兒童及少年福利與權益保障法》(2003/2021)已明文訂定：

直轄市、縣(市)主管機關、受其委託之機構、團體或專業人員進行訪視、調查及處遇時，兒童及少年之父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人……應予配合，並提供相關資料。(第70條第二項)

若違反將依該法第104條實施裁罰，然而，實務上多會考量加害人經濟及往後處遇關係，裁罰機會並不高。本文建議應提升兒保社工之專業形象，類同「少年調查官」具備強制性，以建構專業及被尊重之形象，期許兒保社工「專業評估」之結果能更獲得認可及重視。

2. 增進司法可近性

兒保社工受害後提起救濟，並不會遏止重複受害風險，建議能提倡代位訴訟的必要性及修正刑法對傷害罪、妨害公務罪的定義，為受害社工爭取適當保障及救濟，並使相對人知悉公權力介入之實效。

3. 政策與立法保障

建議政府持續推動社工保護專法，透過法律定義暴力態樣及類型，並規範機關定期調查，若有兒保社工符合規範之受暴程度，機關則應主動啟動法律諮詢、心理諮商等救濟措施；另可結合員工協助方案規劃為兒保社工提供年度預算編列，以更周延的福利制度，降低工作標籤化風險，建構友善職業場域，提升兒保社工保護性助人的工作意願及士氣。

（本文作者：潘妙婷為第一作者，臺南市政府社會局社會工作師、國立中正大學犯罪防治研究所碩士；劉育偉為第二作者兼通訊作者，玄奘大學法律系專任副教授兼學務長；許華孚為第三作者，國立中正大學犯罪防治學系暨研究所教授兼國際事務處國際長）

關鍵詞：社會工作人員、人身安全、兒少保護、職場、執行職務。

參考文獻

- 《兒童及少年福利與權益保障法》（2003／2021修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050001>
- 《社會工作師法》（1997／2023修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050125>
- 《家庭暴力防治法》（1998／2021修訂）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050071>
- 王秀燕（2014）。〈兒少保護社會工作者工作安全——現況探討〉。《社區發展季刊》，147，19-34。
- 台北市社會工作師公會（2020年4月16日）。〈社工也會受傷——社會工作執業安全課前調查結果發表〉。2023年5月5日，取自<https://www.tpcsw.org.tw/news/index/2/2335>
- 楊錦青（2014）。〈從社會工作人員人身安全談相關法令之檢討〉。《社區發展季刊》，147，210-219。
- 楊錦青、劉雅雲、陳香君（2021）。〈強化社工執業安全探討與精進〉。《社區發展季刊》，173，257-273。
- 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》，147，168-191。
- 潘妙婷（2023）。《家防中心兒少保護社會工作人員受暴力威脅經驗及因應策略之探究》（碩士論文，國立中正大學）。臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/cmj7tj>

衛生福利部 (2018)。《社會工作人員執業安全方案 (核定本)》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-47133-9bc6fb91-2f07-4418-9bd6-af17d1f3596b.html>

衛生福利部、教育部、勞動部、內政部、法務部 (2021)。《強化社會安全網第二期計畫 (110-114年)》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-71048-082a6fbf-b202-4c4d-a82a-5ff78f39d4e9.html>

鄭瑞隆 (2004)。〈家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究〉。《犯罪學期刊》，7 (2)，129-163。 <https://doi.org/10.29607/ZHWHGX.200412.0004>

Alvesson, M., & Skoldberg, K. (2000). *Reflexive methodology: New vistas for qualitative research*. Sage.

Burly, C. I. (2002). Working with potentially violent client in their home: What child welfare professionals need to know. *The Clinical Supervisor*, 21(1), 145-153. https://doi.org/10.1300/J001v21n01_12

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588-608. <https://doi.org/10.2307/2094589>