



## 提升社會服務品質， 創造職場安全雙贏

近幾年來，國內社會工作專業發生好幾件被服務對象或家屬攻擊身體的事件，不僅是提供服務的社工受到很大驚嚇，而且整個專業也掀起一股呼籲重視社工人員人身安全的要求。有許多探討社工人身安全的研究或論文發表，一時之間，使社會工作專業好像成為一門具有高度風險的專業；尤其是社會工作還職司保護弱勢者，常受到服務對象家屬的語言攻擊、威脅和傷害，使保護性社會工作成為壓力負荷重的專業服務領域。其中高雄社工師公會對這議題表現最為積極，不僅搜集社工人身安全危機處理和復原重建的實務經驗，以做為編製本土化、在地化之安全維護手冊的基礎，還開辦 4 場次的社工人身安全工作坊，並進行以社會工作者為對象之研究，發現許多社工人員均有被口語威脅、言語侮辱、不實投訴、訴訟被告、被跟蹤、被拉扯、被毆打、持武器威脅、持武器傷害和性騷擾等。

美國從事保護性服務的社會工作者，遭受工作暴力的機率高出其他工作場域的社會工作者甚多，其中有 97% 的社工曾遭到言語暴力，25% 的社工曾遭到肢體攻擊 (Newhill, 2006)。就各行業別來比較，顯示每萬名的衛生服務人員中有 9.3 人受到暴力傷害，其中社會服務人員則高達 15 人 (Occupational Safety and Health Administration, 2004)，因而，2001 年密西根州立法通過實施第一個社工安全保障法案--麗莎法案 (Lisa's Law)；而美國 2007 年將社工安全保障法案--泰勒珍妮法案 (Teri Zenner Social Worker Safety Act) 送國會審查，尚未獲通過。英國公部門最大的工會 UNISON 於 2008 年對地方政府社工人員人身安全威脅與危害現況進行調查，研究顯示 2006-2007 年當中，有 65% 的社工曾遭受到惡言對待，26% 曾受到身體威脅，9% 遭到暴力相待，以及 31% 遭受霸凌 (劉淑瓊，2012)。

臺灣社工人員 2006 年在工作場域之實務工作中，最常遭遇的是語言侮辱 (41.7%) 與當面口語威脅 (36.8%)，另外有關向機構做不實之投訴 (22.7%) 和借貸行為 (20.4%) 也造成社會工作員相當程度之困擾。然而肢體傷害如被跟蹤 (3.7%)、被拉扯 (4.6%)、

被毆打(1.6%)、持武器威脅(2.7%)、持武器傷害(0.7%)、性騷擾(5.5%)、性侵害(1.1%)等；依據衛生福利部2013年底對地方政府社工人員執行業務遭遇安全威脅及危害之現況進行調查，顯示在服務過程中遭口頭辱罵達44.1%、遭受威脅占21.7%、肢體暴力占2.2%騷擾、其他占3.5%、而從未遭言語或肢體暴力攻擊的社工人員僅占2.9%。顯然各個領域的社工人員普遍遭遇過人身安全的威脅或危害(衛生福利部，2013)。

職場安全應泛指服務過程中，社工人員不會發生人身安全受到威脅與危害的可能。而這涉及到二方面課題。一是受到攻擊時的保護措施與對應，另一方面應該是積極預防免於危險的發生。因為攻擊性行為的發生，絕大多數都不是突如其來的，是在雙方互動過程中，逐漸發展形成的。攻擊者有其社會認知與判斷，趙善如等人於其論文中即提到「案主及其家屬不論是呈現意圖或是實際的身體傷害、言語的辱罵或是恐嚇、物品的損壞等暴力行為，其行為背後蘊含的意義多數是個人目標受阻導致挫折感、需求未獲滿足而致怨恨、害怕失去控制而致反抗、個人問題沒有獲得適當的解決而感到恐懼、無法改變現況而感到無助...等等。所以，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，才以暴力行為做為情緒出口。」顯然危害有可能出自服務對象和相關人員，也有可能因為服務不當造成危害的發生。因此，職場安全應泛指職場執行業務人員在提供服務過程中「不會發生傷害」而非「不受傷害」而已。其職場安全課題就涉及政策制訂、服務制度規章、職場價值與工作倫理、服務輸送流程設計、人力素質勝任工作之技能與態度，以及服務對象特質等因素交織，其中機構應負有很大責任。

然而，國內對於職場安全是忽視服務風險的預防，常不深入和精細的檢視事件發生之過程，瞭解事件發生始末之後，檢討如何改善服務流程和確保應有之作為，提升社工人員何種能力和條件來避免，反而是事件發生時，立即表達關懷、支持，責備施暴的一方。所以認定職場安全課題被認為只應該著重在服務人員本身的保障，著重受攻擊可能的對應和事後處理，反而較忽視互動過程中，如何存在衝突的以便改善或降低衝突可能。許多社工教師和專業人員較為著重在探討如何維護與保障社工人員的權益，而政府也是偏向保障社工人員，訂定許多保護的措施和辦法；其中只是輕描淡寫的提及要加強人員訓練，但卻未能訂出提升服務水準的流程、機構應有責任和如何提升服務品質來避免發生職場暴力。這是不論事情發生真相，只由有權力的一方論結果和要如何做。

社工人員免於恐懼和保障人身安全是需要的，但單方面的保護措施只是消極性作為，這種做法是怪發生事情「都是別人的錯」，是無法提升專業服務水準的，只能繼續在相互維護過程中，提供自己認為正確的和應有的服務。國外一些研究發現以年紀較輕、學士學位、年資較短、臨編性質、公家部門機構等背景的社工人員會經歷較高的暴力風險，而且不論在何種情形下，較年輕和公家部門的社工人員經歷來自案主的暴力風險機

率明顯較高 (Beaver, 1999)。即顯示不能只從單方面保護作為來達成避免受傷害的發生。如果從服務對象權益保障之角度來看，要避免服務風險的發生才是首要任務。從服務品質控管角度來說，提升服務品質，保障服務使用者的安全，才是積極免除服務對象的不滿意而製造出來的風險。由於服務品質提升涉及服務輸送單位主管的意識型態、服務資源的提供、服務安全重視度，以及工作人員態度與行為表現。因此，職場安全要從專業自我檢視和自我提升服務品質做起，才有可能免於傷害的發生，創造雙贏的可能。

註：本文文獻均引自本期趙善如等人的論文。