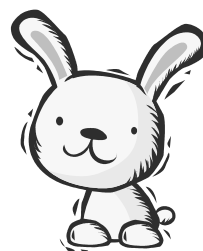


兒少保護社會工作者工作安全— 現況探討

王秀燕



壹、前言

從一個兒童及少年保護社工的驚險實錄到成為被告談起

兒童及少年保護社工的驚險實錄

『... 2006 年 11 月底，我經歷了保護性社工員最不想遇到的事，在處理一件少年保護案件中，遇到相對人，對我的家人及我的人身安全威脅的人。某日保護令聲請案件開庭後，步出了法院，相對人從法庭的門口對我咆哮到法院的門口，並直呼我的全名叫我走著瞧，我只能思考如何脫身，即使我在電話中澄清案件交由司法審理會得到最公正的判決，仍無法使相對人減低對我的不滿，無奈的是下班時間法院沒有任何人可將他從我身旁拉開，當我慢慢步行到車子旁，上車後開始倒車，疑似車禍事件上演，相對人帶來的證人路過我的車後，以恐嚇語氣擋住車頭叫我下車，我不禁想，這是在拍電影？還是連續劇？...法律

賦予社工緊急安置小孩權力，但我必須承擔的是相對人可能有更大的不滿，或許不會！...當我繼續遭受更嚴重威脅，我的實質保障、保護在哪？我不知道社工員的安全計畫為何？當我從事這份工作時，我知道我不能選擇我服務的人，更不能選擇要怎麼樣的相對人，但我想問的是...我的老闆、就是我的政府，可給我怎樣的保護？給我哪些擔保？...』（潘榮裕，2006）。

這是發生於 2006 年 11 月底，一個從事兒童及少年保護（以下稱兒少保護）的社會工作者在處理保護性案件中所經歷的危險情境，這個時期社工工作安全議題被廣泛討論，經過了 8 年，從事兒少保護的社會工作者面臨危險情境依舊存在。

遭受語言暴力與跟蹤，社工還成為被告

『小如的母親受不了父親長期酗酒後施暴，離開這個家，年幼的小如及妹妹成為父親發洩情緒及報復的工具與

武器，小如的父親對母親離家十分不滿，憤怒情緒轉嫁到年幼的小如，並要求小如對母親提出告訴，年幼的孩子進出法院已數十次，如不從會被趕出門或毆打，瘦小的小如，體重過輕，總是穿著破爛衣服，9歲的她每天需照顧5歲妹妹吃飯、洗澡、穿衣。鄰居知情，但父親警告不得通報，否則會不斷騷擾，導致鄰居不敢多事，只能偷偷塞食物或收留被趕出門的小如…。那晚，父親又再次飲酒返家，發現小如沒把家事做好，對小如呼巴掌，用皮帶頭向臉部揮去，趕出家門，小如害怕躲在大廈樓梯口一整晚，因為太害怕，不敢求助待在樓梯口大小便，睡一整晚，學校老師發現小如未到校，前往家訪，父親對學校說不要管，否則要大鬧學校。學校通報社工調查，當社工看見小如臉上紅紅的巴掌印，全身傷痕累累，緊緊抱住小如，蒐集資料與調查後詢問父親，父親表示這是適切管教，…社工緊急安置小如，施暴的父親不滿，一直打電話辱罵，跑到辦公室咆哮罵三字經，跟蹤社工，最後竟告社工洩密、瀆職，揚言要讓社工家破人亡並嚐到失去家人的痛苦…』(臺中市政府家庭暴力防治中心，2014)。

這又是最近發生的一件兒少保護社工在工作中遭遇的人身安全事件，事實上，保護性社工面臨工作中的暴力風險問題絕對不是一個新的議題，值得相關單位重視。

Littlechild (1995) 建議，社會工作人

員經歷暴力事件需要被指出並管理，以提供相同行業的同僚在未來執行工作中接觸同類型案主時，能採取預防措施，避免暴力再度發生。更深遠的意義是，關於暴力事件的資訊和有效政策必需被發展開來，從預防案主暴力到個人安全訓練計畫的設計 (Bibby, 1994; Brown, 1986; 引自 Macdonald, Sirotich, 2001, 2005)。雖然國外針對社會工作者在職場上遭遇到暴力事件已發展預防與維護機制，但社會工作者工作安全議題仍持續被研究與關注，反觀國內，在這議題上卻很少被觸及，但這問題是從未消失，如未有周全的工作安全防护計畫，一旦發生重大的暴力攻擊事件，恐將危及從業人員的人身安全與工作信心。

有鑑於社會工作者在職場上或多或少均有經歷案主暴力事件經驗，如：騷擾 (harassment)；威脅 (threats)；攻擊 (assaults) 等，實務界較少提出討論，國內對此議題研究亦相當缺乏，但它卻是一個很重要議題，本文擬以從事兒少保護的社會工作者遭受案主暴力探討其工作安全，乃基於該類型社會工作者工作性質複雜，在工作中較易面臨危險情境，從實例、相關文獻、社會工作者遭受案主暴力的類型後，檢視國內對於社會工作者工作安全現況和不足之處，最後提出建議，期盼能作為相關單位精進社會工作者工作安全維護政策與規劃之參考。

貳、文獻探討

一、保護性社會工作者與工作安全

(一) 保護性社會工作者

依據衛生福利部（2013）訂定「保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準」，所稱兒少保護性社工人員，係依據兒童及少年權益保障第 49、52、53、56 條規定，辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護及後續輔導處遇之個案直接服務工作。依家庭暴力防治法第 8 條規定，提供家庭暴力事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商等。在實務上，大致離不開上述範圍。

(二) 保護性社工為何較易遭受來自案主暴力的風險？

以兒童保護為例，Burry（2002）表示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：一是服務對象大都為非自願的干預；二是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；三是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。

依據 Beaver（1999；引自鄭麗珍，2007：2-3）的調查資料顯示，社會工作人

員是僅次於警政人員經歷最高來自於案主暴力的專業人員，且暴力傷害事件與日俱增。在社會工作專業中醫療社工人員、兒童福利人員及社會救助人員是最容易遭受案主口語威脅和身體傷害的幾個專業人員群。Beave 資料亦顯示，每十位兒童福利類人員就有一位遭受來自案主的攻擊行為。另外，Newhill & Wexler（1997）在兒少社會工作者案主暴力傾向研究一文，亦指出兒童及青少年領域之社會工作者相較於其他對象之社會工作者，較易遭受威脅甚至直接攻擊。根據美國 Occupation Safety and Health Administration（2004；轉引自鄭麗珍，2007：2）資料顯示，美國每年平均有 750 人死於工作場所的暴力事件，有兩百萬人遭受工作相關的暴力傷害，其中衛生與社會服務人員在未致死中占 48%，而每萬名的衛生人員有 9.3 人受到暴力傷害，社會服務人員則有 15 人。

近年來社福案件成長迅速，尤以兒少虐待、家庭暴力及性侵害等保護性案件最顯著，執行此計畫方案的社工員，在訪視或執行處遇計畫過程中有時會有身陷險境，甚至危及自身安全的情形發生。雖然不同領域的社會工作者可能面臨不同程度的危險，但從事保護性的社會工作者尤其是兒童福利類的社會工作人員，在相關的研究當中是屬於較高的類別。即便是在國內，執行保護性業務的第一線社會工作者遭受暴力威脅時有所聞，只是這些案例未被系統化整理或提出討論而已，如將之彙集，或許會有意想不到發現，原來這個行業中從事保護性的工作者面臨暴力風險真

不少，或許我們會問：許多時候正在賭風險，恰巧暴力事件尚未有嚴重的人員傷亡，以致於輕忽它的危害性。

二、社會工作者為何成為案主暴力的攻擊對象？

Newhill 在案主與社會工作實務一書中，探討暴力為何成為社會工作實務的一個議題（2003；陳圭如、孫世維譯，2006：2-5）認為社會工作者面臨暴力危險不是一個新的議題，被暴力攻擊時有所聞，在英國社會工作者是被暴力攻擊第二高危險群（僅次於警察），過去 20 年間，美國有許多社會工作者在工作過程中被殺害或受傷，有些人認為案主暴力只是整體社會暴力的一個指標。除一些存在已久的社會問題如：失業、貧窮、種族問題，及經濟不平等的現象，都是導致暴力滋長的环境因素外，以下從 Newhill 與陳圭如（2005：210-211）及國內相關文獻、實務等，整理社會工作者為何成為案主暴力攻擊對象的原因並作一討論：

（一）從社會工作者層面

1. 社會工作者的兩難：照顧（caring）與控制（controlling）

Newhill（2003）認為社會工作者成為案主暴力攻擊對象乃因在提供服務時，一方面向案主說明規定；另一方面卻是資源管理者，負責分配資源給需要的案主，在過程中案主的盛怒、挫折或無助的情緒可能爆發出來。如：社會工作者必須在發生兒童遭受虐待事件時決定是否安置孩子；

強制精神疾病患者進入醫院治療以免傷害他人；有責任評估哪些人可以成為寄養父母，類似社會警察角色。以國內兒少保護家庭處遇為例：兒少權益保障法第 64 條規定：「兒童有第 49 條或 56 條第 1 項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出兒童家庭處遇計畫」。在在面臨照顧與控制兩難（執行法令與分配資源）的情境。

2. 社會工作者扮演的角色所引發的狀況

鄭瑞隆（2005）對從事兒少保的社工員進行深度訪談，發現在家暴的處遇過程中，案主常對社會工作者認知和期待扮演角色認識不正確，特別是期待社工員評判衝突與糾紛中到底誰對誰錯，希望扮演仲裁角色，當社會工作者服務無法符合期待或相對人之權益受到傷害，施暴者認為其受到敵對時，社會工作者將易陷入暴力風險中。

3. 社會工作實務方法的改變（或被賦於任務的改變）

暴力為何成為社會工作實務的一個議題？Newhill 認為：「社會工作者成為第一線處理問題的人，這些問題是以往社會工作者很少接觸到的，例如：精神疾病患者可能不依處方指示服藥，或使用一些街頭藥品（street drugs），這些人過去多半是在醫院裡面。另外，責任通報制度改善後，激增的兒童虐待或疏忽事件；物質濫用者與戒除毒癮問題；在家庭暴力及離婚協調案件中社會工作者被賦予新的介入角色。

對照國內過去社會工作以濟貧為主演變至目前多元的服務內容，檢視內政法規從 1990 年代後，新立與修正法律比過去 40 年還多；這些新增法規只要訂有保護專章，社會工作者即被賦予新的介入角色，亦讓民眾覺得政府更應該照顧民眾，而社工接觸個案特質異於以往，吸毒、酗酒、精神障礙、攜子燒炭殺子後自殺、卡債族等多元問題與個案，在在衍生了保護案件所增加的工作風險機會。

4. 社會工作人員的輕忽

Morrison, Lantos & Levinson (1998：引自陳圭如，2005：211) 認為較無經驗工作人員容易遭受案主暴力。Beaver (1999：引自鄭麗珍，2007：2-3) 的研究資料亦顯示，64.8% 社工員表示曾遭受來自案主暴力風險，23.4% 社工員每年都有經歷類似風險，其中年紀輕、學士學位、年資短、臨編性質、公家部門等變項預測社工員有較高的暴力風險。Newhill & Wexler (1997) 在兒少社會工作者案主暴力傾向研究一文中，亦指出新到任 1 到 6 個月內最常發生暴力行為。從以上資料顯示，經驗缺乏有可能是遭受案主暴力重要因素之一。另外，陳圭如認為：「由於社會工作是一種助人的專業，選擇此一專業者多半較為溫和，或傾向於以正向的、寬容的角度看待人，這可能導致社會工作從業人員對於危險訊息的忽略，或做出低估其危險程度的判斷。或不瞭解案主認為助人系統是不公平的，而這樣的想法可能使他無法敏感於案主產生的不滿及憤怒情緒，對於潛藏的危險渾然不覺，或過於輕忽」。在實務中，

社工員本身的專業訓練與訪案技巧不足的問題，亦可能是引發衝突的因素之一。

(二) 案主層面

1. 保守的社會政策與鋌而走險的案主

Newhill 認為：「最低薪資不足支付案主生活所需，若僅靠一份最低工資要供應個人已相當困難，更何況是一個家庭，許多福利受助者充其量也只能找到最低工資的工作。社會工作者常常面對絕望、害怕、無助、憤怒的案主，有時候對他們而言，暴力是僅剩的唯一資源。許多社會工作者則擔心過度關注暴力議題會引發更多攻擊行為」。對照國內近年來經濟情勢發展，陷入或瀕臨貧窮線的人有增無減，當介於是否符合資格規定，常讓案主絕望、害怕的、無助、憤怒，引發對工作者不滿，例如：一名單親母親獨立撫養二名年幼子女，因疏於照顧，經裁定需上強制性親職教育課程，原本經濟壓力大加上在新年度低收入審核時，因投靠父母，按規定需計算娘家父母所得致未符資格，案主把氣出在社工身上辱罵社工，揚言將對社工不利，即為典型個案。

2. 案主個人特質

案主的特質使得暴力事件較易發生。林萬億研究指出，父母施暴最大原因是「酗酒」，其次為「窮」及「失業」，將生活壓力轉給子女承受，而後還有「家長精神疾病」，甚至有家長因為迷信宗教而嫌棄子女剋父剋母；還有許多父母的「管教方式及價值觀問題」，例如：許多父母認為「棒下出孝子」、「愛之深、責之切」，反而給了孩

子許多無法承受的「愛的傷痕」(自由電子報, 2005)。從表 1 衛生福利部 (2014) 最近四年統計資料得知, 施暴者具有酗酒、藥物濫用、精神疾病、人格違常、迷信等特質之個案數不低。Newhill (1992; 引自陳圭如, 2005: 210) 研究亦指出: 缺乏判斷能力、無法控制衝動、有藥物濫用紀錄、

有暴力攻擊紀錄及持有武器者, 都是較容易產生暴力攻擊的案主。在國內, 近幾年社會工作者常接觸的高風險家庭成員、性侵害、家庭暴力的加害人具有以上特質者已佔有不小比例, 亦增加社會工作者陷入暴力風險的機率。

表 1 2009-2013 施虐者人數按施虐者本身因素分(人次) (複選)

年別	合計	缺乏親職教育	婚姻失調	貧困	失業	酗酒藥物濫用	精神疾病	人格違常	迷信	童年受虐經驗	其他
2009	16,427	5,669	2,703	1,161	1,104	1,672	584	247	38	129	3,120
2010	32,991	13,065	7,005	3,105	1,825	2,566	1,462	418	110	318	3,117
2011	34,278	14,460	7,035	3,493	1,528	2,890	1,242	480	55	347	2,748
2012	35,901	15,738	7,467	3,383	1,397	2,977	1,389	412	50	318	2,770
2013	29,100	12,892	6,478	2,419	982	2,136	1,119	178	50	236	2,610

資料來源: 衛生福利部統計處 (2014)

(三)從機構層面

機構缺乏隱密性與保障安全的機制也是重要因素。臺灣地狹人稠, 都市與鄉村區隔不明顯, 使得一些原應設置於較偏僻的庇護或安置機構不夠隱密, 致使案主的相關人等容易前來質問對他們不利的處置, 例如: 兒童虐待的父母、婚姻暴力的施暴者, 甚至遭仲介青少年色情的黑道騷擾 (陳圭如, 2005: 211)。在實務上, 臺灣一般處理保護性業務機構 (如: 家庭暴力暨性侵害防治中心、一般縣市政府、民間社福機構等) 均為開放性場所, 民眾可自由出入, 無任何防護措施, 常有社會工作者在辦公室遭攻擊事件。另外, 機構亦缺乏保護機制或防暴訓練, 也使得社工員

的工作危機重重, 機構不重視工作安全議題, 未能提供適當的保護安全措施。工作場域由辦公室轉移到家庭訪視, 亦增加工作的危險性, 因為案主在家中可能更覺得具有控制的力量 (Newhill & Wexler, 1997)。

從以上文獻之整理, 讓我們更深入地了解社工這個行業成為案主暴力攻擊對象, 除了工作者須扮演的角色特性 (照顧與控制)、工作方法與內容改變外, 其狀況與原因亦與案主個人特質、機構缺乏安全意識、社會工作人員的輕忽等因素有關, 這些都有可能引發社工者在工作過程中遭遇暴力風險。

三、社會工作者面臨的案主暴力類型

類似案主因不同的理由對工作人員、機構、系統或社區感到生氣或沮喪而對相關人員施暴的案例不少。Newhill (2003；陳圭如、孫世維譯，2007：57-88) 從相關研究的案例中彙整了受試者所指出社會工作者面臨暴力來源與類型，大約可分為以下三種，研究者將之整理如下：

(一) 財產損害

財產損害是一種暴力形式，會在受害者身上留下印記，財產損害是受害者自己覺得受到侵犯和干擾，即使財產可以被修護或保險理賠，但這個感受和竊盜受害者相類似，如果財產有私人的意義，感覺受到傷害更為普遍，最常見的財產損害類型是對機構財產所作的直接損害。

(二) 威脅

Newhill 認為威脅發生相當普遍，遠超過財產損害或攻擊，在其所整理的暴力研究中有一半受試者在其生涯中某個時間點曾遭受一次以上的威脅，有些甚至是多次威脅。

(三) 身體攻擊

不同於財產損害與威脅，Newhill (2003) 提及案主對臨床工作者的身體攻擊被相當廣泛地研究，尤其是對精神分析師的攻擊。在檢視案主攻擊精神分析師的研究之後可以發現，平均而言，有 40% 的精神分析師在職業生涯中，曾經被案主攻擊過一次或多次。案主所做的大多數攻擊並非致命性的，但致命的攻擊確曾發生

過，而媒體通常會給予大篇幅的報導。在案主暴力的相關研究中，最常見的攻擊種類是案主踢或打社會工作者，這些大部分是實際身體攻擊。

三、社會工作者工作安全

將職業從事過程中可能會遭遇到的風險與傷害排除於「個人責任」之外，其實是職業安全領域中的一種「現代性」趨勢與現象，我國的勞工保險條例第 15 條第 1 款的規定中，不同於普通事故保險仍須由被保險人負擔 20%，職業災害保險保險費則是由投保單位全額負擔。而且，如此的規定並非我國所獨有，而是全世界皆然，即所謂的「補償不究過失原則」或「無過失責任補償原則」。這項原則之所以被接受，主要是基於以下認知：「在正常情況下，沒有一個勞動者認為，負傷對自己有利」(劉燕生，2001：165-166)。換言之，一個勞動者不會「故意」造成自己的傷害，傷害乃是與工作環境之設計和制度性安排密切相關的，所以在從業過程中受到傷害的勞動者，並不為自己的受到傷害舉證證明自身的無過失，這項職業風險應該是雇用單位所必須承擔的責任，其負有提供安全的工作環境之責(侯念祖、陳依琳，2007)。

因此，在討論保護性社會工作者與工作的安全議題，雇用單位對於提供安全的工作環境，包含軟硬體設施和建立支持專業各種機制是責無旁貸的。為何這種制度性的保障缺乏？除了為數眾多的社工人員不被承認屬於勞動者身份外，主管單位

亦未主張其應有何種權利並加以落實，有密切關連。

參、國內對於社會工作者工作安全維護現況

有關社會工作者工作安全問題，嚴格而言，在最近幾年才有相關的維護政策與措施。對於社會工作者而言，暴力案件在實務上有時無法預期，要如何預防，必須先建構在安全的工作環境與機制上，才有辦法讓第一線的社會工作者做好專業服務。以下可從法制面和實務面探討社會工作者工作安全維護現況：

一、法制面

(一) 社工師法

查閱國內 2007 年以前法規，均未訂定『社會工作者工作或人身安全維護與保障』之相關規定，近幾年針對這個議題的關注開始有些起步，如：社工師法第 19 條「社會工作師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；涉及訴訟，所屬機關(構)並得提供必要之法律協助。」第 20 條「社會工作師依據相關法令及專業倫理守則執行業務，涉及訴訟，所屬團體、事務所得提供必要之法律協助」。國內對於社會工作者工作安全維護力道不強，雖然社工師法修法增列兩個條文，在實施上仍有不足之處，如：

1.目前從事直接服務之社會工作者在

未取得社工師執照前無法適用該條文

國內從事第一線保護性工作的實務工作者為數眾多，依據內政部（2013）統計資料顯示，截至 2012 年止，各縣市政府社工員 2,525 人、專業人員 2,887 人、公職社工師 298 人，尚未計算私部門或委辦方案之保護性工作人員，為數眾多的社會工作者從事第一線工作，尤其是保護性工作，其工作安全保障與維護呈現空隙，當實際從事危險工作者無法納入保障，自無法達『合適性』原則。

2.有關待遇、福利、退休、撫卹、資遣、相關社會保險、職災補償等權益及保障等未具體

在一般職場中，雇主應依相關法令給予員工的保障，如待遇、福利、退休、撫卹、資遣、相關社會保險、職災補償等權益，究應特別規定或適用一般規定仍未有共識，目前雇主可能會以不適用勞基法而不重視，且公私部門社會工作者適用法規不一，公部門社工員大都以約聘人員聘用，尚未納入勞基法適用範圍，相關權益受到限制。

3.社會工作師依法執行業務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請警察機關提供必要之協助，在實務上仍有不足。

2008 年 1 月 16 日修正頒布的社工師法其修正條文第 19 條：『社會工作師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；涉及訴訟，所屬機關（構）並得提供必要之法律協助』。惟『得』無強制力，在執法仍有爭執之空間。另外，針對執行

特殊個案訪查警政單位是否亦應提供基本資料，當發現加害人有暴力前科紀錄者社工在家訪時，警察是否陪同並未規範。

(二) 家庭暴力防治法

2007 年 3 月 28 日『家庭暴力防治法』（法務部，2013）通過修正條文，其中增訂第 48 條：『醫事人員、社會工作人員、臨床心理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』。本條文雖然給了從事保護性工作之社工員請求警察機關協助之法源依據，相較以往確實對保護第一線社會工作者之安全措施有些進展，但與『社工師法』一樣，『得』字，強制力較弱，在實務上難免有可作可不作之疑慮。另外，當社政與警政單位在界定『不法侵害之虞』有出入時，究由何單位裁定亦可能造成爭執。

(三) 各縣市訂定社會工作者人身安全相關規定

「江姓男子坐輪椅至高雄無障礙之家，持預藏的一把鎌刀，朝鄭姓女社工手臂連砍 4 刀，臀部 1 刀，當場血濺辦公室，現場血跡斑斑，嚇壞現場員工及洽公民眾。鄭女所幸沒傷及要害，送醫後沒有生命危險，但她餘悸

猶存，無障礙之家說，江嫌多次前來申請入住養護之家，因資格不符被拒，無障礙之家有安排他住旅館，但可能因他衛生習慣不佳，續住受阻，江嫌家人也不讓他回家，江嫌可能認為社工不夠出力幫他而行凶」（中央社，2013）。

102 年發生這個案例，各縣市紛紛訂定人身安全維護處理要點，以五都為例，參見表 2，大部分由地方行政機關訂定要點並發布，而臺中市是全國第一個訂定具有法律位階的社會工作人員人身安全條例，具體回應美國 Lisa 法案的訂定原則，規定威脅或侵犯社工安全者，需負擔刑責及罰責，約束力及執行力都比過去更強。在 2013 年經議會審議通過，報行政院核定，於 2014 年 5 月同意，訂定自治條例的優點是規範力強，對違反者可加以處罰，否則無拘束力，也是目前立法院推動的方向，朝向法與條例為主。綜觀大部分縣市做法，基本上符合職場上的環境安全，包含執行公權力，請求警察機關及有經驗人員提供協助、人身安全在職訓練、建立聯繫與預防機制、提供社會工作人員所需配備、執行職務受身心直接或間接傷害與之虞，提供關懷、法律訴訟及身心健康協助、社會工作者身份保密等，惟法律位階會影響執行效力。

表 2 五都對於社會工作者人身安全維護相關規定

直轄市	名稱	位階日期	程序、內容摘要
臺北	社工人員人身安全風險管理與危機處理要點（8 條）	要點 2013.06.25	地方行政機關訂定，並發布 1. 保障人身安全之軟硬體設施資源，建立醫療、輔導、法律扶助資源。 2. 建立標準作業程序、職前、在職訓練、風險預測、危機處理 3. 適用對象應遵守事項
新北	社會工作人員人身安全維護處理要點（9 條）	要點 2013.11.18	地方行政機關訂定，並發布 1. 用詞定義 2. 人身安全在職訓練、建立聯繫機制 3. 提供社會工作人員執行業務安全配備 4. 遭受人身安全危害請求相關機關陪同 5. 成立專責處理小組、遭受人身安全危害或之虞時，提供人員及其家屬關懷慰問、法律訴訟、醫療或心理諮商等協助。
臺中	社會工作人員人身安全自治條例（9 條）	法規 2013.07.26 公聽會， 2014.05.16 公布實施	經議會審查、行政院 103.05 核定，位階高於要點 1. 用詞定義 2. 社會工作人員依法執行公權力，請求警察機關及有經驗人員提供協助 3. 規範社會工作人員人身安全在職訓練時數 4. 訂定違反人身安全相關項目規定之罰則 5. 雇主需提供社會工作人員所需配備、執行職務受身心直接或間接傷害之虞，得提供關懷、法律訴訟及身心健康協助 6. 社會工作者身份保密條款
臺南	社會福利工作人員人身安全維護要點（9 條）	要點 2014.04.01	地方行政機關訂定，並發布 1. 用詞定義 2. 維護社福人員人身安全，辦理人身安全訓練、環境與安全配備、建立連繫機制 3. 訪視、會談或實地調查相關協助 4. 遭受威脅、攻擊或其他危害之時的協助程序 5. 遭受威脅、攻擊或其他危害時提供關懷、法律訴

			訟等協助
高雄	社會工作人員 人身安全維護 要點（19 條）	要點 2013.08.30	地方行政機關訂定，並發布 1. 用詞定義 2. 組跨單位社工人員安全維護會議 3. 提供保障社工人員人身安全之軟硬體設施資源 4. 建立人身安全處理作業程序 5. 教育訓練、發展或運用風險檢測工具 6. 提供社會工作人員執行業務所需配備以及訪視遭受人身安全事件之處理流程、遭受威脅、攻擊或其他危害時提供關懷、法律訴訟等協助

資料來源：五都市政府或社會局網站（2014、2013）

二、實務面

（一）機構層面

1. 有基本人身安全防護措施，但作法不一致

目前各縣市及相關中心均訂有基本安全防護措施，但是否確實有待商榷，例如：協談室是否設有兩個出入口以免任何人均可自由出入、金屬監測器或警報器或與警方合作設警民連線等，雖然目前警報器、防狼噴霧可申請補助等，但其他配備各縣市做法不一。

2. 在提供第一線社會工作者系統化的訓練與管理危險技巧有待提升

目前雖然訂有教育訓練但是否具系統化，有待了解，當管理危險技巧不足時，一旦碰到問題不是認命，就是選擇離職，影響專業人力之維繫，如果兒少保專業人力流動大，年資淺，加上安全訓練不足將增加職場風險。

3. 雇主建立危險工作者之照護與支持措施法源依據不一

雖然 104 年新修正社會福利評鑑列出辦理對社會工作人員提供支持性措施〈衛生福利部，2014〉包含投保公保、勞保等保險或依因公傷殘死亡慰問金發給辦法發給慰問金、法律諮詢、協助、就醫診療等，惟這個規範除公保、勞保等保險有法源依據外，其他沒有法源依據的項目造成執行上之困難，且公私部門作法不一，當社會工作者遭遇到險境或事故，對其自身及家人無任何保障，另外在遭遇風險時，是否組成支持團體作法不一。

4. 行政主管與督導未正視職場安全問題

目前我國許多社福法規明文需由一線社會工作者執行，案件量大，在實務中社工員、行政主管與督導常埋沒於龐大案件中，忽略執行業務之工作安全問題。

（二）主管單位

1.未明訂與落實跨單位之合作機制

目前很多棘手案件需要跨單位的合作機制，但國內尚未針對涉及工作安全部分建制合作機制，如：針對夜間執勤之社會工作者規範或協商警政單位派員護送，亦即社工員夜間值勤時陪同作筆錄、安置個案之往返等；消防單位在危急或緊急時之支援、衛生單位針對有暴力傾向之精神障礙攻擊者強制就醫、有傳染病個案之預防等，作法不一，均未明訂協助或合作機制。

2.未訂社會工作者工作安全計畫、防暴流程與定期實務演練

針對整體社會工作者在處理個案遭遇危險及應變措施，有些縣市有基本作業流程，但工作安全計畫、防暴流程與定期實務演練缺乏。

(三) 社工專業教育

1.在社會工作相關的養成教育課程中，未有與工作安全之相關課程設計，讓學生熟悉現況，以預作未來工作上之準備。

2.在課程中有關工作安全的訓練技巧與工作者應遵守專業原則訓練不足，致無足夠能力可資因應衝突事件。

(四) 社會工作者

1.個人安全技巧訓練不足

在家訪或會談時未做好準備工作及因應技巧及資源運用（掌握社區資源等）等以利判斷危機。

2.分析與評估及所觀察到之資訊不足

分析與評估個案及所觀察蒐集資訊不足，可能增加緊張氣氛及衝突事件之發生

機率。

肆、社會工作者工作安全維護建議

一、法制面

(一) 重視所有從事保護性工作之社會作者權益，將法規強力依據提升，以符現況。

目前社工專業人力中從事保護性及相關類型之工作者日愈增加，在訂定工作安全維護政策，在社工師法所適用條文，應準用實際從事保護性工作的約聘僱人員及私部門社工，並釐清適用何種法規，另外，法所標示的『得』字，強制力較弱，建議修正為『應』字，以符「合適性」原則。

(二) 訂定社會工作者人身安全保障措施應有法源依據與罰責，始能落實辦理

社會工作者所屬事業機構，應提供待遇、福利、退休、撫卹、資遣、相關職災、社會保險等，以因應遭受暴力所致之傷病獲得應有的醫療協助與補償；因此，應有法源依據與罰責，始能落實辦理。

(三) 除社會工作者因依法執行業務，受到身體或精神上不法侵害外，執行特殊個案訪查時應由警察機關提供必要之協助

社會工作者依法執行業務除身體或精神上不法侵害外，另針對特殊個案警政單位應主動提供基本資料，若有暴力前科紀

錄者，社工在家訪時警察或有經驗之實務工作者亦應規定陪同，作法一致，提供必要安全戒護。

(四) 提升人身安全維護支法律位階，增強約束力及執行力

目前大部分縣市都訂定要點，建議可參考臺中市訂定具有法律位階的社會工作人員人身安全條例，對威脅或侵犯社工安全者，需負擔刑責及罰責，始能增強約束力及執行力，落實人身安全保障。

二、實務面

(一) 機構本身

1. 明訂機構及各類中心之基本防護措施

會談室位置及空間設計應考量便於求救之設備，如：設兩個出入口、金屬監測器或警報器或與警方合作設警民連線等，辦公處所不放置易於取得之危險物品：美工刀、剪刀、玻璃製品等以防成為施暴之工具。

2. 增進社會工作者安全意識，建立系統化訓練，提升社工管理危險的技巧

雇主須研擬增進社會工作者之安全意識，建立管理衝突之策略，定期辦理職前訓練及在職訓練以及模擬或實務演練，增加管理危險的技巧。

3. 明訂雇主應建立危險工作者之照護措施

除了給予社工基本安全配備外，雇主應建立危險工作者之照護措施，如投相

關保險、團體保險等、寬編預算明定執行職務受身心直接或間接傷害之虞，提供關懷、法律訴訟及身心健康協助補助等，以及身份保密等。

4. 行政主管與督導應正視案主暴力問題

行政主管與督導應引導員工重視案主暴力問題，鼓勵討論建構工作安全的議題，針對有暴力風險個案建立陪訪制度，如：兩名社工參與訪查或訂定相關配套措施。

5. 提供即時支持與協助

當社會工作者發生案主暴力問題，應提供即時的支持與協助，除專業之輔導外，亦應發展內部支持體系如：各部門之行政人員、督導、第一線社工之支援系統，因應暴力事件提供有形、無形之支持。

(二) 主管單位

1. 跨單位之合作機制落實明確的責任分工

訂定與發展橫向之合作團隊，以降低風險，如：針對夜間執勤之社會工作者警政單位可提供護送，包含夜間陪同作筆錄、安置個案等；教育、消防、衛生等單位應有明確的責任分工與合作程序。

2. 訂定社會工作者人身安全應變措施與防暴流程

針對整體社會工作者在處理個案遭遇危險之預防與應變措施，訂定一致性作業流程與規範，以免寬鬆不一。尤其是國內兒少保社工流動性大，年資淺，除建立見習制度外，更加強防暴預防流程以免因經

驗不足增加發生危險之機率。

(三) 社工專業教育

1. 在社會工作相關的養成教育課程中，加入工作與人身安全有關課程

在社工養成教育課程中，加入工作與人身安全有關課程讓學生熟悉實務現況，以增加未來從事該工作之基本防護常識，保護從業學生。

2. 在社工相關課程中加入工作安全的訓練技巧及加強工作者應遵守的專業原則

課程中加入工作安全訓練及應遵守的專業原則，熟悉衝突事件之因應技巧。

(四) 社會工作者

1. 加強社會工作者查訪個案之前置準備工作

在家訪或會談時應做好之前置準備工作如：蒐集多層面資料、針對特殊個案調閱素行資料、了解案主之人格特質等及資源運用如：掌握社區資源，運用村幹事、村里鄰長、社區志工等人脈，在家訪前掌握案家狀況，陪同訪視增進自身之安全。

2. 針對觀察到之資訊強化分析與評估
分析與評估所觀察到之資訊，整合及運用專業知識，增加暴力預防和與案主對談、擬定處遇計畫之技巧，降低服務過程中風險。

參考文獻

中央社（2013）。江姓身障男子今天持刀至高雄市無障礙之家，砍傷鄭姓女社工，高雄：

伍、結語

當我們對於保護性社會工作者工作安全議題持續忽視，可能導致目前多數或未來即將成為社會工作者因未能充分了解實況，增加其在爾後工作中可能面對潛在暴力的威脅機會，一旦發生危機將打擊社會工作相關學系的學生與實務工作者的信心。雖然在工作中因服務對象造成工作者人身安全上的威脅其原因錯綜複雜，但在短暫時間裡，無法消失匿跡。因此，這個議題需要主管單位、學界、實務界、相關領域的人一起關心重視，提出政策上的具體建議，才能建構屬於國內社會工作者的工作安全維護管理機制，讓所有從事第一線的社會工作者能安心投入保護性的服務工作，無後顧之憂。因此，主管單位應將該議題列為刻不容緩應辦理的重點推展工作，列管執行情形，保護性工作才能繼續向前邁進。

（本文作者為東海大學社會工作學博士、臺中市政府社會局局長）

關鍵詞：兒少保護社會工作者（children's protective social workers）、案主暴力（client violence）；騷擾（harassment）；威脅（threats）；攻擊（assaults），工作安全（work safety）

中央社。

內政部（2014）。內政統計年報，統計資訊網，取自 <http://www.moi.gov.tw>

臺北市府社會局（2013）。臺北市社工人員人身安全風險管理與危機處理要點，取自 <http://www.dosw.taipei.gov.tw>

臺中市政府（2013）。臺中市社會工作人員人身安全自治條例，取自 <http://www.taichung.gov.tw>

臺南市政府（2014）。社會福利工作人員人身安全維護要點，<http://www.tainan.gov.tw>

自由電子報（2005）。虐童人球風暴特別報導。取自 <http://www.libertytimes.com.tw>

法務部（2013）。中央法規資料庫（地方制度法）。取自 <http://law.moj.gov.tw>

侯念祖、陳依琳（2007）。作為一種勞動權利的社會工作者人身安全制度，高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會，臺中：亞洲大學社工系。

高雄市政府社會局（2013）。高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點。取自 <http://www.socbu.kcg.gov.tw>

陳圭如（2005）。社會工作者遭受服務案主暴力問題初探。社區發展，108，209-215

新北市政府（2013）。新北市政府社會工作人員人身安全維護處理要點，取自 <http://www.rootlaw.com.tw>

劉燕生（2001）。社會保障的起源、發展和道路選擇，北京：法律出版社。

潘榮裕（2006）。一個保護性社工員的驚險實錄，取自 <http://www.wretch.cc/blog/trackback>

衛生福利部（2014）。保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準，臺北：衛生福利部。

衛生福利部（2014）。104 年社會福利評鑑社會工作指標，臺北：衛生福利部。

衛生福利部統計處（2014）。2009-2013 年施虐者人數按施虐者本身因素分（人次）（複選），取自 <http://www.mohw.gov.tw>。

鄭瑞隆（2005）。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

鄭麗珍（2007）。社會工作人員的人身安全議題關注與因應提議。2007 高風險家庭處遇之社會作者人身安全建構研討會論文集。臺中：亞州大學

Littlechild, B. (1995). Violence against social workers. Journal of Interpersonal Violence, 10, 123-130.

Burby, 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.

Macdonald, G. & Sirotich, (2001). Reporting Client Violence, Social Work, 46, 107-117.

Macdonald, G. & Sirotich, (2005). Violence in the social worker workplace: The Canadian experience. international Social Work, 48(6), 772-781

- Newhill, C., & Wexler, S. (1997). Client Violence toward Children and Youth Services Social Workers. *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-212.
- Newhill, C.E. (2003). Client Violence in Social Work practice Prevention, intervention, and Research. Caring: the Guilford press A Division of Guilford publications, Inc.. (陳圭如、孫世維譯，案主暴力與社會工作實務)，臺北：心理，2007。