

社工人員人身安全之 危機處理及復原訴訟 (註1)

趙善如・李德純・廖秋如

壹、前言

臺灣地區的社工人員在工作場域之中，普遍遭遇過人身安全的威脅或危害，其主要原因在於社會工作兼具照顧 (caring) 與控制 (controlling) 兩種特質，社工人員一方面是社會福利資源的管理者，負責分配資源給有需要的案主，另一方面必須向案主說明相關作業規定，告知經濟補助或福利服務資源有其限制，未必能夠完全滿足案主的需求，社工人員在提供服務的過程中，案主的挫折、無助或憤怒的情緒可能就會爆發出來，因此社工職場存在較高的人身安全風險，甚至有學者認為社會工作這門以知識和技術提供服務的專業，已經從充滿溫馨和關懷的「助人專業」(caring profession) 轉變成為「危險專業」(dangerous profession) (陳圭如、孫世雄，2007；劉淑瓊，2012)。

雖然隨著家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法、社會工作師法等社福法規陸續將社工人身安全納入規範，使

得經常曝露在高暴力風險情境下的保護業務社工，在面對隨時可能發生的人身安全威脅時，有著較為完善的防護措施及較高的專業加給，然而長久以來，非保護業務社工所承受的人身安全威脅反而相對被忽視，直到高雄市無障礙之家的社會工作師在 2013 年 6 月 3 日遭到案主砍殺重傷，才又引發社會各界對於非保護業務社工人身安全問題之關注。

社工濺血事件發生之後，社團法人高雄市社會工作師公會(以下簡稱高雄公會)除了立即發動理監事提供從醫療到復健的所有可用資源協助受害社工之外，也在第一時間前往無障礙之家關心其他飽受驚嚇的社工同仁，安撫大家的情緒並即時給予心理輔導，同時與高雄市政府社會局(以下簡稱社會局)研商在社工人身安全的制度面，如何積極展開行動加強包括非保護業務在內的社工人身安全措施。首先，高雄公會在 2013 年 7 月 9 日開辦的社工精英「百萬大學堂」第一期教育訓練計畫之中，針對第一線社工人員安排「案主暴力

與社會工作實務」、「潛在危機個案之訪談技巧」等執業安全及危機處理相關主題課程。接著高雄市政府在 2013 年 8 月 20 日市政會議通過社會局所研訂之「高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點」，要點中成立跨網絡結盟及專責處理小組、建立危機通報流程與陪訪制度、辦理教育訓練等機制，做為維護高雄市政府所屬機關學校社工人員執行業務人身安全的法規依據。

2013 年 9 月高雄公會接受社會局委託編製「社會工作人員安全維護手冊」(以下簡稱安全維護手冊)，為了瞭解公私部門社工人員在工作場域所曾面臨的人身安全威脅和危害，以及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，高雄公會採用焦點團體訪談法在 2013 年 10 月辦理 4 場次的社工人身安全工作坊，各場次主題依序為「社工職場安全認知與風險評估」、「潛在危險工作環境與因應策略」、「以及「危險案主服務關係與因應策略」、「危機處理與復原重建訴訟資源」，總計有 75 位社工人員參與訪談。本文論述的焦點主要是設定在第 4 場次的社工人身安全危機處理與復原訴訟相關議題，先就國內外社工人身安全威脅與危害之現況陳述問題的嚴重性，再根據上揭安全維護手冊、相關文獻探討以及訪談資料分析，整理出危機處理及復原訴訟兩大面向之處理原則及具體作法供社工實務界參考運用。

貳、社工人身安全威脅與危害

社會工作作為一個外來的助人專業，歐美各國更早開始重視社工人身安全威脅與危害，政府機關和學術機構透過實徵研究調查來掌握社工人身安全現況，並據以立法保障社工人員人身安全。依林萬億（2014）彙整美國社工人身安全相關調查，其中 Whitman, Armao & Dent 早在 1976 年調查美國俄亥俄州的社會工作者，發現有 81% 在職業生涯中曾發生過至少一次被威脅或攻擊事件，而 Newhill & Wexler 在 1997 年調查美國兒童與青年社會工作者有 92% 曾被案主或其家屬威脅，Garthwait & Rolando 同樣在 1997 年的研究顯示，美國兒童保護社會工作者有 97% 曾被語言騷擾、10% 曾被身體攻擊過、70% 曾被案主傷害（Ringstad, 2009），而 Weinger 在 2001 年調查美國社會工作者在職業生涯中被攻擊過的比例，顯示有 50-88% 的社會工作者曾經歷過職場暴力（Spencer & Munch, 2003），社工受害比例在其助人職業生涯中高的驚人。

其次，Ringstad（2005）在對美國社會工作者協會（NASW）1,029 位會員進行研究調查，發現高達 85.5% 的會員在職場生涯中曾遭受騷擾，並有 62% 的會員在過去一年內面臨過同樣的經驗；此外有 30.2% 的會員曾經歷過案主對他們的身體傷害，且在過去一年中有 14.7% 的會員在職場生涯中有過同樣的經驗。Beaver（1999）的博士論文研究則是調查訪問全美 1,942 位專業社會工作人員，發現有 64.8% 的社工人員表示曾經遭受來自案主的暴力風險，有 23.4% 的社工人員每年都會經歷類似的

暴力風險，其中又以年紀較輕、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。另外，從 Newhill (2006) 的研究中發現到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。

若是從美國官方的調查數據來看社會服務人員人身安全威脅與危害的嚴重性，美國平均每年有 750 人死於工作場所的暴力事件，有 200 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受害事件中占了 48%，每萬名的衛生服務人員中有 9.3 人受到暴力傷害，社會服務人員則高達 15 人 (Occupational Safety and Health Administration, 2004)。從上述政府機關和學術機構的研究調查數據可知，美國對於社工人身安全威脅與危害早有不少研究，但是美國第一個社工安全保障法案--麗莎法案 (Lisa's Law)，一直要到 2001 年才在密西根州立法通過實施，而全國性的社工安全保障法案--泰勒珍妮法案 (Teri Zenner Social Worker Safety Act) 則是直到 2007 年才由美國國會通過，該法案規範政府每年須編列 500 萬美元補助相關單位執行社工安全計畫 (游美貴、廖咏芳，2013)。

至於緊臨美國的加拿大安大略省也曾針對各社福領域的 300 位社工員調查案主暴力盛行率，發現大多數的社工都面臨過

案主威脅的經驗 (Macdonald & Sirotich, 2005)，其中受到口語騷擾占 87.8%、肢體傷害占 63.5%、意圖身體攻擊但未受傷占 28.6%、遭身體攻擊受傷占 7.8% (其中有 6 人就醫)。受訪者中約有四分之三的社會工作者會對暴力事件進行記錄與通報，理由是爲了獲得支持 (89.9%)、應該對暴力事件有些行動 (82.6%)、爲了保護自己 (76.1%)、爲了保護同事 (70.6%)、機構命令要通報 (68.8%)、爲了保護家人 (24.8%)、犯罪者應該受到懲罰 (19.3%) 等，另外有大約四分之一的社工對於暴力事件未留下任何紀錄。

英國公部門最大的工會 UNISON 曾於 2008 年針對地方政府社工人身安全威脅與危害現況進行調查，研究結果顯示在過去兩年當中 (2006~2007 年)，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)。另外，英國 Brown & Rowert (1986) 的研究發現，有 53% 的社會工作者曾經遭受工作暴力，但是絕大多數的社會工作者不曾提出工作暴力事件的報告 (廖秋如，2013)，這些統計數據與美加地區比較或許沒那麼嚴重，但是有超過一半以上的社會工作者在工作中曾經遭受安全威脅與危害，這還不包括職場暴力實際存在著許多「黑數」未留下任何報告或紀錄，所以其問題之嚴重性也不容忽視。

反觀國內社工人身安全威脅與危害之現況，從政府機關和學術機構的實徵研究調查結果來看，其問題之嚴重性與國外相較亦是不遑多讓。例如陳麗欣在 2007 年針

對臺灣社工人員在工作場域遭遇人身安全危害經驗之調查（蔡宏進、陳麗欣、南玉芳、曾竹寧、陳竹上、侯念祖，2007），發現約有 55% 的社工人員在工作中曾遭受口頭上的辱罵，有將近 40% 則遭受威脅，而暴力相向的狀況則佔 5% 左右，反之只有 30% 社工人員從未遭受言語或肢體的攻擊性行為。臺灣社工人員過去一年（2006 年）在工作場域之實務工作中，整體之被害百分比高達 63.1%，其中語言被害經驗為 55.3%、肢體被害經驗為 14.8%、訴訟及借貸被害為 35.7%。就個別項目而言，社工人員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，比例雖不高，但其傷害之大乃更值得重視。其中，有關性騷擾之比例高達 5.5%，更是一件值得更進一步深入探討與加強預防之現象。

另外，王麗馨（2008）的碩士論文指出，保護性社工經歷的受暴類型最常見的是威脅，高達 64.0%，財產損害占 14.3%，經歷意圖或實際身體攻擊者有 11.1%，而且有 59.4% 的社會工作者表示知道有同僚曾遭受案主暴力。在劉淑莉（2007）的碩士論文研究中，將兒童及少年保護社工實際受暴經驗與潛在工作危險分為財物損失、心理威脅、身體攻擊等三類，其研究結果顯示社會工作者實際遭遇案主暴力的

經驗當中，心理威脅高達 82.9%、身體攻擊占 14.0%、財物損失占 10.0%，其中心理威脅經常發生與偶爾發生者達 57.0%，以上研究顯示從事保護業務的工作者經歷個案暴力的經驗，非但不在少數，更非個案或特例，而是有一定頻率，安全威脅也相當強烈。

若是從官方的調查數據來看社工人員人身安全威脅與危害的嚴重性，依據衛生福利部 2013 年 11 月 20 日針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，調查對象總計 2,566 人，回收有效樣本共計 1,834 人，經統計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%。可見包括非保護業務在內的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）。

最後，高雄公會在 2014 年 4 月 11 日至 22 日期間，針對 650 名社工師會員，透過網路問卷進行「高雄市社工人員人身安全經驗調查」，總計回收 121 份有效問卷。首先就基本資料分析，女性占 85.1%、男性占 14.9%；年齡 30 歲以下占 21.5%、30-34 歲占 32.2%、35-39 歲占 18.2%、40 歲以上占 28.1%；工作年資 10 年以下占 61.2%、10 年以上占 38.8%；現職領域屬公部門占 53.7%、私部門占 46.3%；其中主要領域為兒少婦女占 19.8%、老人服務占 4.1%、身心障礙占 20.7%、醫務心衛占 21.4%、保護性業務占 14.9%、學校社工占 8.3%、社會救助占 6.6%、其他領域占 4.1%；有效

樣本之背景分佈與所有會員之背景特性具有高度一致性。

研究發現高雄市社工人員在工作場域之實務工作中，曾經遭受「輕度威脅危害者」之百分比高達 76.9%，其中書信威脅占 13.2%、電話威脅占 57.9%、經由他人傳話威脅占 22.3%、書信侮辱占 12.4%、電話言語侮辱占 52.9%、借貸及不樂之捐占 21.5%（註 2）。此外，遭受「中度威脅危害者」更高達 82.6%，其中當面口語威脅占 62%、被當面言語侮辱占 51.2%、不實投訴占 52.1%、訴訟被告占 8.3%、被跟蹤占 9.9%。最後，遭受「重度威脅危害者」仍然高達 31.4%，其中被拉扯占 12.4%、被毆打占 5.8%、持武器威脅占 8.3%、持武器傷害占 0.8%、性騷擾占 16.5%、性侵害則無。

若是再區分現職領域為保護性業務和非保護業務等兩大類進行分析，研究發現保護業務社工曾經遭受輕度威脅危害者之百分比高達 88.9%，中度威脅危害者也高達 77.8%，遭受重度威脅危害者占 33.3%；相較於非保護業務社工曾經遭受輕度威脅危害者之百分比達 74.8%，中度威脅危害者更高達 83.5%，遭受重度威脅危害者則占 31.1%，統計數據顯示保護業務社工遭受輕度威脅危害情形，雖然明顯高出非保護業務社工大約 14.1%，但是在中度及重度威脅危害部分的差異則是很有限，甚至非保護業務社工遭受中度威脅危害情形還略高於保護性業務社工，惟在統計推論上未達顯著水準。綜合上述國內外針對社工人身安全威脅與危害之現況調查結果顯

示，社工人員遭受暴力威脅的狀況並非特例，不論是保護性業務或是非保護業務的社工人員，在工作時都要面對人身安全威脅的風險常態和危機困境。

參、社工人身安全之危機處理

不論是社工人員或是機構，在面對人身安全危機處理的議題上，社工人員及機構應先建立處理人身安全事件的基本認知與處理原則，包括瞭解案主與其家屬暴力行為背後的意義及屬性，以及機構對於社工人身安全處理要做好那些準備，並建立社工人員處理人身安全事件的流程與步驟，例如要如何處理與案主及其家屬之間的衝突？面對案主的言語恐嚇與威脅要如何因應？如何有效處理長期騷擾社工人員之案主？以及對於案主意圖或實際的身體攻擊要如何自我保護？都要建立具體的處理流程與步驟。

一、處理社工人身安全事件的基本認知與原則

（一）案主與其家屬暴力行為背後的意義

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，才以暴力行為作為情緒出口。職是之故，在處理案主與其家屬暴力行為的當下，應該儘可能地瞭解其背後憤怒的理由，作為處理人身安全危機事件之基礎。當然，有些威脅社工人員安全暴力事件的發生是因為案主與其家屬本身的精神疾病（含妄想、偏執、人格違常）、或與藥酒癮等物質濫用有密切關係，所以社工人員在面對案主與其家屬之暴力行為時，也就必須具備精神疾病者、藥酒癮者相關行為的瞭解與判斷（註3）。

（二）案主與其家屬暴力行為的危機屬性

之所以稱案主與其家屬暴力行為要被視為危機事件來處理，是因為暴力行為本身的發生是具有不確定、急迫性、威脅性、新聞性。所謂不確定性，是指案主與其家屬暴力行為多數對社工人員是突發性的，發生的時間、地點、規模大小難以預期；所謂急迫性，是指在暴力行為發生的當下，當事人或是機構必須在有限的時間內採取因應措施，明確的下決策，降低暴力事件對個人或是機構所造成的傷害；所謂威脅性，是指當暴力事件沒有被有效且適當的處理，會使個人受傷或是機構受挫，包括對社工人員個人造成身體、精神及情緒負面的影響，以及機構工作士氣低落與工作人員的高流動性；所謂新聞性，是指暴力事件一旦發生，可能會引起社會大眾的注意與媒體的偏差報導，造成對社會工作專業的負面效應。所以，不論是機構或

是社工人員本身，對於服務輸送過程中案主與其家屬暴力行為發生，一定要有足夠的認知與準備。

（三）機構對於人身安全處理的準備

機構要降低案主與其家屬暴力行為所造成的傷害，事先要有足夠的準備與因應，此部分包括兩部分，一是機構對於人身安全處理機制的建立，二是機構要設計並落實工作人員的人身安全教育課程。前者，是為能夠在暴力行為發生當下有重要步驟與原則可依循，強化當下的有效處理；後者是為了儲備工作人員處理暴力行為發生當下的能量，使其較有足夠的知識和信心來面對。

有關機構對於人身安全處理機制的建立，其詳細的內涵當然會隨著機構的屬性不同而有所差異，像是屬於安置型機構與社區服務型機構，保護型機構與經濟型機構，其可能發生的暴力類型行為、機構場域、助人關係親疏是有所差別，對於工作人員人身安全處理機制的重點與方式是不同。不過，重要的是此機制的建立至少要有緊急鈴聯絡重要人員、工作人員要有責任分工、相關協助資源可以很快到場。

由於目前國內大學社工相關系所的教育課程，並沒有將社工人員的人身安全議題、案主及其家屬暴力行為的處理列入正式教育中，普遍上社工人員對於如何面對與處理案主及其家屬暴力行為，以及如何維護自己的人身安全之知能是不足的。因此，機構要設計一套有關工作人員的人身安全教育課程並加以落實，課程內容包括

引發暴力事件之原因探討、暴力處理之法律觀、如何降低暴力氣氛、暴力事件處理流程；定期舉行暴力事件的個案討論會，除復習暴力處理正確知識外，並討論病患發生暴力實際情況之處理情形；也可以透過情境教學，擬定教戰手冊，並進行角色扮演，強化面對處理暴力行為的熟悉度。另外，更重要的是社工人員本身不可以輕忽可能的人身安全風險，以及務必要遵守機構處理暴力行為的相關規定。

二、社工人員處理人身安全事件的流程與步驟

依據高雄公會在 2013 年 10 月所辦理之社工人身安全工作坊中，社工人員在實務工作中處理人身安全事件經驗分享之內容，以及相關文獻所提及之危機處理機制，本文將危機事件分為言語恐嚇與威脅、意圖與實際身體攻擊等兩大類。其中，言語恐嚇與威脅事件可再細分為在機構內之憤怒語言暴力、威脅要到機構殺害或傷害社工人員、寄出具有恐嚇意味的物品或信件、長期電話威脅與騷擾社工人員、跟蹤社工人員或家人等 5 類危機事件，而意圖與實際身體攻擊事件則可區分為發現個案的情緒高漲時、評估情緒持續升高可能出現身體攻擊時、案主出現身體攻擊的當下、攻擊事件危機解除後等 4 個階段（王春葉、江慧珠、陳靖博，2005；謝佳容、劉淑娟、蕭仔伶、張珣，2005；陳圭如、孫世維，2007；蔡宏進等，2007），以下依照不同的暴力屬性及其發生階段分別說明。

（一）案主言語恐嚇與威脅的處理流程與步驟

1. 在機構內之憤怒的語言暴力：

社工人員在面對當下情境應保持態度鎮靜，運用積極傾聽的技巧，同理案主與其家屬對於高漲情緒的感受，協助其表達並檢視自己的感受，通常能夠把高漲的情境氣氛降溫，降低緊張的狀態，社工人員亦能夠藉此評估危機與危險的嚴重程度。此時，應啟動機構危機處理機制，機構內的工作人員應協助報警，或是聯絡駐衛警，亦應有工作人員前來與案主及其家屬對話，安撫案主及其家屬之情緒，必要時，可以進行錄音或錄影，以保障社工人員之人身安全。

「只要聽到前面申請福利的人有人在吵架的聽音，我們第一個動作就會請旁邊的人先打電話叫駐衛警，……，那當然我們過去不會可能不會再針對他在爭執的話再去講，可能就是拿個杯水或是什麼，讓他能夠安撫一下讓他不要再繼續針對那些問題這樣情緒一直很高……既使我們在任何公文或講電話就馬上結束，就跑去前面支援」（受訪者 A）。

2. 威脅要到機構殺害或傷害社工人員：

當社工人員面對到案主及其家屬要到機構殺害或傷害社工人員時，當下社工人員應通報給機構內主管或同事，由主管評估有其必要後，進而啟動機構內危機處理機制，協助報警並通知機構的駐衛警或是

服務臺（註 4），提供案主及其家屬之照片，協助監控進出機構內人士的身分。同時機構方面亦必須啟動安全計畫，除了安撫社工人員當下之緊張、害怕之情緒之外，可以安排人員保護社工人員上下班之人身安全；安排轉換主責社工之規劃；或是讓社工人員暫時請假；社工人員本身則應避免與案主及其家屬有接觸，減少外出訪視之頻率。

「那個先生就是常常會打電話來我們辦公室說要找我，叫我要小心一點，……，我覺得說如果說真的這個傷是在我身上也真的是很痛又很怕，……那時候我們的主任，……，他就把案子轉給另外一個同事去處理」（受訪者 B）。

「我曾經因為我的名片外洩出去，……他直接打電話來機構說要給我斷手斷腳，叫我要籌錢給他當跑路費，……，在當下我就錄音，我就寫便條紙，請我的主管去報警，然後就請警察來做處理，……，他馬上就請櫃檯那邊的志工，只要一聽到要找我的就過濾掉，……，從那一天開始我的替代役就開始陪我上下班，……，那他們就會陪我走到我停車的地方，大概是一兩個禮拜吧，就是不讓我家訪了」（受訪者 C）。

3. 寄出具有恐嚇意味的物品或信件：

當社工人員收到案主及其家屬寄出具有恐嚇意味的物品或信件時，在當下社工人員應立刻通報主管以及報警，此時由主管協助安撫社工人員緊張、害怕之情緒，

給予支持、關懷，通報上級主管單位，並且報警由警察來進行簽收之動作，爾後社工人員應配合警方進行事件之調查。同時機構方面必須啟動安全計畫，維護社工人員的人身安全。

「收到一包東西，……總之就先打給主任督導，那主任督導就問政風室，那政風室的主任說一定要報案，我就鼓起勇氣提了那一桶去派出所報案，……，然後也跟局長報告，局長也去跟警察局長就是說拜託，所以就開始那個進行調查。……，第二包來的時候，……，然後我們就要求宅急便的人不要離開，警方會來簽收，……，就再次做第二次的筆錄」（受訪者 D）。

4. 長期電話威脅與騷擾社工人員：

當社工人員面對案主長期打電話威脅或騷擾時，社工人員應告知主管，機構內應建構一個團體機制來因應之，安排輪班機制與案主及其家屬進行溝通，而非僅由社工人員獨自面對，以降低社工人員之心理壓力。機構主管應進一步了解社工人員的需求及困難為何，例如：是否有需要將個案轉給其他社工人員、協助安排心理輔導...等。

「因為我們也碰過一個邊緣性人格失常，他就是每天的固定的時間就是打來，……剛開始他就是謾罵，後來我們就討論好，今天排班誰跟他說，因為是排班那個壓力其實是分散的，……，然後每個人都是很和氣地跟他說，那後來他就開始不講話了，……」

我覺得那個真的是需要打團體戰，要不然我覺得集中在一個工作人員身上，真的壓力超大的」(受訪者E)。

5.跟蹤社工人員或家人：

當社工人員在外訪視或返家路途中被案主及其家屬跟蹤時，應記錄下所有事件的過程，到就近的警察局進行報案，並且告知單位的主管，請警察陪同保護社工人員當下的人身安全。爾後機構應該提供安全護衛接送社工人員上下車或搭乘大眾交通工具，社工人員若是自行開車或騎車時，應改變過去習慣的路徑，避免可預測的停泊，同時應改變停車的位置(陳圭如、孫世維，2007)。如果社工人員受到案主及其家屬威脅要傷害家人，或是發現家人被跟蹤時，社工人員同樣應立即告知機構主管並且報警，請警察單位加強巡邏社工人員居住地區，以維護社工人員及其家屬之人身安全。

(二)案主情緒高漲出現身體攻擊的處理流程與步驟

1.一旦發現案主的情緒高漲時：

社工人員在面對當下情境應保持態度鎮靜，運用積極傾聽的技巧，例如：「怎麼了？」、「什麼時候的事情」等問題，了解案主與其家屬情緒高漲的原因，並且與案主與其家屬建立良好的關係，同理案主與其家屬對於高漲情緒的感受，協助其表達並檢視自己的感受，通常能夠把高漲的情境氣氛降溫，降低緊張的狀態，社工人員亦能夠藉此評估危機與危險的嚴重程度。倘若在此階段案主與其家屬的情緒未能有

效的降低時，則將可能會出現身體攻擊的情形(謝佳容等，2005)。

2.當案主的情緒持續升高，並評估可能出現身體攻擊時：

社工人員評估危機與危險程度並未降低時，社工人員仍然要盡量保持鎮定並與案主與其家屬建立正向之關係，同時嘗試轉移案主與其家屬攻擊行為的焦點。保持機構內空間的疏散動線，預留情境中可快速離開的出口，並與案主與其家屬維持最大的身體空間，距離大約 6 公尺，並站在 45 度角的最佳位置，雙手環抱，一方面與案主保持一定的距離，一方面讓自己可以隨時閃躲或是防範案主的攻擊。找到合適時機點尋求人力支援，可透過緊急求助鈴、呼叫同事、主管、警衛等工作人員，並啟動機構內的危機小組(註 5)提供協助，必要時保持冷靜迅速的態度，儘速疏散機構內的其他案主及家屬離開危險區(謝佳容等，2005)。為了能夠可以有效的完成疏散，工作人員平日要瞭解整個疏散系統作業，以及維持整個疏散空間動線的暢通度。

「有一次我在違規房，……，因為可能同學已經起了爭執，那三個人情緒都很高漲，然後就有戒護人員就馬上衝過來，就說老師你趕快退後，我覺得從那一次起我比較放心，因為我知道當我發生危險的時候會有一堆的人會跑出來，而且還叫你要趕快退到後面去」(受訪者F)。

如果危機事件是發生在機構外或家訪時，當社工人員評估當下已有人身安全之

虞，可視當下情況儘快結束與案主與其家屬之對話，並儘速離開現場，若無法順利脫離危險情境，社工人員在面對可能的身體攻擊時，必須要有自我保護的認知（參

見表 1），同時也要找尋時機打電話報警或向機構內主管、同事求助，或是就地取材想辦法逃離現場，並在離開的過程中儘速至鄰近警察局進行報案。

表 1 面對身體攻擊時社工人員的因應措施

案主及其家屬的行為	社工人員的因應措施
從正面攻擊你	應舉起手，做為阻擋案主攻擊或接觸。
從背面攻擊你	應轉身並舉起手，作為阻擋案主攻擊或接觸。
企圖使你窒息	縮起你的下巴，並盡量靠近胸部，因為這樣可以增加你的血液與空氣循環，以避免失去意識。
企圖拉扯你的頭髮	抓住對方的手，試圖使他的手指鬆開，並且運用口語溝通讓對方放開手。
咬你	想辦法塞住對方的鼻子，使其因無法呼吸而必須張開嘴巴呼吸。
踢你	運用腿使踢過來的力量稍微偏斜。最重要的是保護鼠蹊部或腹部不要受到傷害。
持刀或其他切割器具	不要試圖把刀子拿走，而是找椅子或是板子做為屏障或防禦物，運用口語溝通讓對方卸下武器，若無效則須立刻離開現場。

資料來源：修改自陳圭如、孫世維，2007。

3. 案主出現身體攻擊的當下：

當社工人員在等待機構危機小組提供協助的同時，社工人員應具備一定的自我保護能力，包括面對案主與其家屬各種不同方式的攻擊該如何因應，這個部分可參考表 1 所示之因應措施。當危機小組啟動時，工作人員應聽從指揮官之指令，按照機構內人身安全處理機制與人員配置進行分組工作，協助降低案主及家屬之情緒、打電話報警、叫救護車、協助當下案主與其家屬及社工人員的情緒安撫，直到停止

並結束身體攻擊事件。不過，在處理案主或其家屬攻擊事件的過程中，社工人員除了要維護自身的安全之外，仍然要保護案主或其家屬的安全，以避免在過程中傷害到服務對象（蔡宏進等，2007）。

「精神科 SOP 也是很完整的，……其實之前都會有演練，那演練的時候就會預先分組，就是這個事情發生的時候，誰去做廣播的動作，……在個區域裡面的人，如果是他的職級是比較高階的那他自然就會是成為那個指

揮官，那他馬上就會去做分組的動作……，那其實就是角色分工好之後，那個危機出來就馬上就知道說，我現在該做什麼事情了，就會比較有秩序」(受訪者 G)。

4. 攻擊事件危機解除後：

當攻擊事件危機解除後，機構必須協助社工人員的心理創傷以及身體受傷之復原，並且協助將此事件向上級主管單位通報，而社工人員則是應在事件結束後，要詳細記錄暴力事件之過程，社工人員應以非批判性字眼，客觀而具體的方式陳述事實，詳細記錄案主或其家屬的抱怨、不遵從、偏差或是攻擊行為，紀錄內容包含：發生的時間、地點、方式、原因、處理過程及結果，以利作為未來涉及法律問題時的依據(王春葉、江慧珠、陳靖博，2005)，而且機構及社工人員皆須配合警方進行後續處理工作。有關社工人員身體和心理情緒的傷害與修復重建，需要機構那些方面的協助，以及回歸職場的具體作法，本文在下一章節將進一步分析相關法令規定並提出具體建議。

肆、社工人員復原重建與爭訟

在服務提供過程中受到案主及其家屬的暴力威脅或攻擊，對於身為助人者的社工人員而言，其情緒通常是複雜，若是言語恐嚇與威脅、甚至是意圖的或實際的身體傷害，對社工人員的影響是多重的，這些影響可能包括具體的身體傷害、直接的情緒衝擊、事件後所經歷之長期情緒困擾

或是創傷後症候群(PTSD)、感覺自己缺乏能力或抱持內疚感、內在情感受到損傷、喪失自信與工作滿意度低、對於督導或機構主管的評斷感到害怕、對社會工作服務的認同、對於重返職場的恐懼或者甚至因此而離開社工實務工作(Newhill, 2006; Occupational Safety and Health Administration, 2004; 林小鈴、尹祚芊、黃惠美, 2012; 蔡佳容、潘淑滿, 2010; 陳圭如、孫世維, 2007; 劉淑瓊, 2012)。雖說，社工人員在受到暴力攻擊後其身心是受創的，不過若是可以獲得適當的支持、協助、修復，透過此過程也是可以有正向的學習—包括提升自我保護與危機處理的能力、以及對社會工作有更深層的使命。當然，在經歷暴力後的復原過程中，社工人員也可能會面臨是否要進行法律訴訟，向案主或其家屬提出告訴與請求相關的賠償，因而必須面對內心深處公平與正義之倫理兩難議題。因此，本文以下將進一步說明社工人員受暴後如何進行通報與調適、如何修復身體和心理情緒的傷害、回歸職場需要做好那些準備，以及可能面對的法律訴訟、補償、賠償等相關議題。

一、社工人員受暴後的影響與需要的協助

(一) 遭受威脅或受暴後如何進行通報

為了讓社工人員可以在遇到影響其人身安全的暴力事件時獲得適時的協助，機構除了建立現場處理流程機制或是重要原則之外，其實還必須設置通報機制，讓社

工人員有管道可以適時告知服務機關所面臨的安全威脅或暴力事件，以及讓機構有系統的匯整資料給相關的主管單位，訂定出因地制宜的人身安全維護方案。目前各縣市政府多已針對保護業務社工人員訂定危機事件通報機制，例如高雄市政府在 2011 年 4 月訂定之「家庭暴力及性侵害防治社工人員人身安全風險管理與危機處理要點」第 5 條第 1 款中規定，要預防危機發生應擬定通報機制。另外針對非保護業務社工人員，以高雄市政府社會局在 2013 年 8 月所訂定的「高雄市政府社會工作人身安全維護要點」為例，在第 15 條明確的規定：「社工人員因執行職務有遭受威脅、攻擊或其他危害之虞時，應通報其服務機關；服務機關接獲通報後，應立即指派人員或是提供有效的安全措施。」相關通報流程請參見圖 1，至於其他高雄市政府所屬機關學校社工人員，則可依據上揭要點第 19 條規定準用上述通報作法，由各機關自行訂定相關作業規定及通報表單。

如果各級政府機關學校尚未比照高雄市政府訂定社工安全維護要點或安全通報機制，則可依據 2014 年 1 月修正之「公務人員安全及衛生防護辦法」第四章第 25 條、第 26 條之規定，社工人員如面臨人身安全威脅或暴力事件時，應立即通報服務機關之安全及衛生防護小組或機關長官處理。另外，若是屬於民間單位的社工人員，可以積極建議機構建立通報及救濟流程，並且在暴力事件發生時可以向服務單位進行通報與啟動相關的安全措施，有關民間單位的危機處理通報及救濟流程，亦可參

考高雄市政府社會局在 2014 年 4 月所訂定之高雄市社工人員人身安全危機處理通報及救濟流程（民間單位版本），相關通報流程請參見圖 2。另外，社工人員在未獲得協助或對服務單位所提供協助仍感不足時，皆可依法提出救濟或請求補（賠）償。

因此，社工人員在認知上都已知道，若是遇到可能危害人身安全的危機事件時，是必須適時向其服務機構通報。不過，在目前的實務運作上，有些社工人員遇到危害人身安全的危機事件時，是採取「隱而不說」的態度。原因是社工人員多少還要背負被指責「經驗不足、專業不夠才會這樣」的壓力，加上對於通報之後的後續處理缺乏信心與信任（劉淑瓊，2012），或者是缺乏適當的通報程序、沒有具體證據、擔心被指稱為是非適任者、不確定能否獲得長官的支持、害怕把事情鬧大與遭受報復等。綜合上述之原因，通報機制能否落實，還牽涉到機構通報機制設置完整度、機構對社工人員人身安全認知度、以及社工人員本身對自己的自信度、對機構處理的信任度。

在這種情況下，社工人員可以做些什麼來改善？建議社工人員本身在認知上要重視與關心自己的人身安全議題，以正向的態度來面對個案及其家屬的暴力行為，以及積極倡導機構建立完善的通報機制與後續處理流程，增進對機構處理的信任度。如此，才有機會創造三贏的機會，增加職場安全威脅與暴力事件通報率，也就是透過社工人員的有效通報，一方面瞭解案主及其家屬的暴力行為背後的需要，做

為調整服務輸送之參考，一方面更清楚瞭解及掌握社工人員人身安全之真實現況，適時的調整機構工作人員的人身安全保護機制，增進組織的安全氣候，提高社工人員的工作滿意度，降低機構人員的離職率。

「社工如果遭受到人身威脅的時候，我們就幫他填通報單，……這個通報單會上到主任那裏，最起碼可以讓所有的人都知道有這件事情發生，那就會提醒服務臺，他要找社工員的時候，服務臺要多問一些東西，要確認這個人的身分，那我覺得是提高所有機構的警覺性」(受訪者 H)。

另外，社工人員在參與機構人身安全機制的建置時，可以適時的建議機構儘可能的明確化每一步驟，啟動可能的安全維護計畫；同時此機制的設計也必須對外與主管單位來通報，若是屬重大情節者必須召開會議進行檢討，審慎處理社工人員與服務對象之間的助人關係、衝突問題，使社工人員每一次的重大人身安全事件，可以促進社工人員人身安全措施之完善性與嚴謹度。

(二) 身體及心理情緒的傷害與修復

社工人員在受暴後之身心調適部分，如果遭受到的傷害是屬於身體傷害，社工人員應儘快到醫院就醫，除了接受檢查、治療之外，也必須申請醫療驗傷單，一方面是做為申請公傷假、保險給付之參考與證明之外，一方面保留將來可能提出法律訴訟的依據。當然，每個人的受傷狀況不同，需要的醫療復健需求也就有所差異。

例如：曾有社工人員被嚴重的刺傷影響手部的施力及書寫能力，必須長期的醫療復健，此情況下就需要機構與家人給予足夠的支持。

另外，在心理情緒的傷害與修復，社工人員被暴力行為攻擊後，心理情緒是相當複雜的，普遍而言是有「憤怒」情緒，繼而會有「自責」情形，會覺得自己技巧不足；或者感覺很難過，有種「有苦說不出」的感覺，很洩氣、無力感、很想哭、想辭職，甚至不敢或是不願意再繼續服務此案主。通常社工人員被案主或是其家屬暴力攻擊後會經驗創傷的三個階段 (Atkinson, 1991；陳圭如、孫世維譯，2007)：

1. 自我解組階段 (disorganization of self)，反應包括震驚、驚惶失措、不敢相信或是懷疑，同時會有情緒解離現象，會表現出似乎已經調適很好，有能力來解決問題。但是，事實上並非如此。

2. 衝突階段 (period of struggle)，可能會出現害怕 (顫抖、哭泣)、焦慮 (哭泣、失眠)、生氣的感覺。其中，生氣的情緒是指向自己，並且會變得過度謹慎，迫使個人不斷地回想暴力的當下。

3. 自我再調適階段 (readjustment of self)，通常需要好幾個月才能完成，此時暴力事件的環境和意義被放入省思的觀點。害怕、焦慮和忿怒的感受慢慢減少，事件的記憶被整合成個人生命的歷史。

至於每個人如何及什麼時候經歷這些階段，是有明顯的個別差異，同時受到事件及個人特質，以及親近的家人、朋友及

專業的協助之影響而有所不同。不過，基本上最有效的幫助，是需要直接即時的、同理的。因此，機構主管與同事、親友一定在第一時間內給予慰問與支持，機構即時提供醫療、心理諮商、法律等服務協助。如果在第一時間沒有獲得適當的支持與同理，是容易停留在衝突階段，沒有辦法解決社工人員的創傷，之後出現創傷後壓力症候群（PTSD），持續不斷的出現創傷事件影像和感受、持續迴避接觸與創傷有關的事物，或是出現麻木（陳圭如、孫世維，2007）。也因此可能影響其生活品質與專業服務，或是專業生涯發展－離職或是轉換工作跑道。

職是之故，對遭受暴力創傷的社工人員而言，在復原過程中可以透過以下行動來協助自己：

- 1.需要一個完整的協助是包括了創傷危機諮商（特別是經歷了身體攻擊事件的工作人員）、心理諮商、機構與親友的支持、法律諮詢與協助等。

- 2.採取一些方式來減緩暴力事件對自己的影響，比如與同事、督導或是主管討論恐懼的經驗，暫時從工作抽離，並尋求重要他人的傾聽與支持。

- 3.將負面衝擊轉化為正向思考－強化對案主處境的同理，調整服務工作策略，並提升對於人身安全威脅的敏感度，更積極的運用各種措施來保護自身之安全。

「因這樣剛好遇到○○事件，所以我們就做了幾次這樣的分享，就是你在這個服務過程中遇到的困難，讓我們去分享，那我們同事大家都覺得很

好，……，所以變成說不是單打獨鬥，覺得自己有成長，比較有安全感。」（受訪者 I）。

「那這個過程中，我一直很感謝我大學的導師，他一直有在接受我的一些訊息，然後他一直給我支持，我慢慢有放下一些緊張，我知道我應該是安全的，……，我得到了一些紓壓」（受訪者 J）。

（三）受暴社工如何回歸職場

暴力事件對社工人員的負面影響是多面向的，有人可能因為調適不佳而離職、轉換跑道；但是也有些人會決定留下來，繼續提供相關的服務。當然，繼續留下來社工人員，如果他是受到較嚴重的暴力行為，通常在未來的有一段時間，普遍上會變得更謹慎小心且有更多的防範，他們發現自己會與案主保持距離，變得比較少同理案主，比較少涉入案主的情緒，以作為自我保護的方法。

不過，相對的在繼續留下工作的過程中，因為有機構與主管、同事與親友的支持，以及機構對於其人身安全的持續關注，其實有些繼續留下工作的社工人員，是因此有機會透過以下方式，將受到暴力的創傷或是傷痛轉換成正向的工作能量：

- 1.更適當與案主間助人關係的建立與維持。
- 2.更同理案主的處遇與困難。
- 3.更堅定對社會工作服務的意志。
- 4.更有能力自我調適工作壓力。
- 5.更有專業自信面對具有暴力傾向的

服務案主及其家屬。

「我覺得我的主任督導會給我支持，那長官、副局長也有關懷支持，政風室主任告訴我應該要怎麼做，也跟我說如果我不想要在那個單位繼續待下去，也尊重我的意見接受調職，……，那我目前是還沒有要調職的打算，倒是要回去繼續接受挑戰這樣子」(受訪者 K)。

二、社工人員受暴後可能面對的法律訴訟

(一) 社工人員提出法律訴訟之兩難

對於一位以助人為己業的社工人員而言，在服務過程中遭受案主或其家屬的攻擊，其意義與衝擊是不同於遭受到陌生人的攻擊。當遭受到陌生人的暴力行為攻擊時，是可以採取法律措施來捍衛自己的權益，但是要採法律途徑來解決案主帶來的傷害，往往會讓社工人員有更多的內心掙扎：

1. 向案主提告是否和社工積極助人的倫理價值有所衝突？

2. 伸張正義與對生活帶來的干擾，如何平衡？

因此，社工人員一方面會顧慮到，若依公平正義原則，恐怕會導致其日後生活受到影響；再者則擔心提出告訴後，會受到案主及其家屬的不斷循環的報復；並且，在上班過程中還要配合司法訴訟流程。因此，社工人員進行評估之後，多數會認為向案主及其家屬提告是不符合比例

原則的，最後則選擇隱匿，不提出法律訴訟，使生活品質不受到影響。

「要不要通報到機關外去，……，我告了之後對我們人身，我的生活會有很大的影響，如果評估起來不符比例原則，我為了要去行我的公平正義，我發覺我的生活很不安靜，我除了要去找我工作上的，我還要去擔心一邊要去跑法律，或者是我甚至要去對他要有後續的，那我會我可能會主張那我可能不要告好了，這樣可以讓我的生活難得平靜下來」(受訪者 L)。

然而事實上，會能夠嚇止社工人員人身安全暴力事件的發生，強化對社工人員的人身安全保護措施，以及事後的權利獲得適當的保障，還是希望社工人員能夠報警，並且在掌握相當的證據力的情況下能夠提出告訴。但是，這有一個很重要的前提，即是機構可以提供支持與協助，包括上班時間的請假、法律資源的協助（人與錢），以及同儕之間的相互鼓勵與打氣，因為社工人員的工作量相當大，除了在法律訴訟過程要獨自去面對外，同時也會擔心個人及家人會受到二度傷害，這也需要在機構的協助下，在偵查、偵審的過程當中，必須把社工人員的個資保密。當然，社工人員也要有心理準備，有時機構是不贊成提告，因為會擔心提出控訴可能導致不良的機構公共形象，另外也要有提告不見得會被檢察官起訴、或是法官未必會做出有利社工人員判決的心理準備，特別是當案主是低收入戶、精神病患、青少年、身心障礙者等相對弱勢者時。這些情況都會令

社工人員非常挫折，也因此相當需要親友、機構、同儕的持續支持。

(二) 社工人員受暴所涉法律訴訟及補償賠償

社工人員受到暴力後，可資運用的法律訴訟條文主要有三個部分。第一，在刑法部分，與社工人員人身安全比較有關的法條主要是：妨害公務罪（§135、§140）、偽證及誣告罪（§168、§169）、傷害罪（§277、§278）、妨害自由罪（§302、§304）、妨害名譽及信用罪（§309、§310），以及毀棄損壞罪（§352、§354）。第二，是社會秩序維護法（§19、§68、§72、§85、§86），其中主要是第 85 條規定，公務員依法執行職務時，以顯然不當之言詞或行動相加，尚未達強暴脅迫或侮辱之程度者，處三日以下拘留或新臺幣一萬二千元以下罰鍰。第三，民法中的財產權侵害賠償和非財產權侵害賠償（§184、§185、§186、§187、§188、§192、§193、§194、§195），其中主要是第 193 條規定，不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任。

有關社工人員人身安全相關的補償及賠償，社工人員可以評估暴力行為對其所造成的傷害，除了依據上述法律規定向案主及其家屬請求損害賠償之外，亦可依據相關法令向雇主提出補償或賠償之請求。如果社工人員的工作身分是受僱勞工，根據勞動基準法、勞工保險條例、職業災害勞工保護法、職業安全衛生法等勞動法母

法及其施行細則與相關法規，勞工在工作期間如遇到職業災害或傷害，不論自身有無過失，皆可以向雇主申請補償，例如在勞動基準法第 59 條規定，勞工遭遇職業災害或傷害之醫療期間，不論雇主或勞工有無過失，雇主都應按原領工資補償勞工，並負擔所有醫療費用。而雇主如依法為勞工投保勞保，則可向勞工保險局申請保險給付，依法得予抵充支付給勞工之職業災害補償費用，有關勞工保險局各地辦事處辦理窗口，可上該局官網或高雄公會設置之安全維護手冊官網（註 6）中的社工人身安全專案報告附件四查閱。

因此，建議社工人員在遭遇暴力事件後，可依本身的狀況向雇主申請補償，如果雇主未做好安全防護措施或有其他疏失，則可向雇主請求賠償，特別是勞工安全衛生法在 2013 年 6 月 18 日由立法院三讀通過修正，並更名為「職業安全衛生法」擴大適用對象至所有服務業勞動者（註 7），依該法第 5 條及第 6 條規定，雇主應在合理可行範圍內採取必要措施或提供設施及設備預防職業災害，並應有符合規定之必要措施及設備保護勞工執行職務，以避免勞工因他人行為遭受身體上或精神上之不法侵害，雇主如未善盡上述責任將依法處罰，同時勞工可向雇主申請補償及請求損害賠償，相關法條詳細內容請上勞動部官網或安全維護手冊官網查詢。

至於，屬於公務人員身分之社工人員，有關職業災害補償係依據公務人員因公傷殘死亡慰問金發給辦法處理，相關法條詳細內容請上安全維護手冊官網中的社

工人身安全專案報告附件五查閱。此外，依據公務人員保障法第 77 條的規定，公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得提起「申訴」及「再申訴」，至於「申訴」及「再申訴」之受理機關，則分別為其服務機關及考試院公務人員保障暨培訓委員會。另外，針對目前約僱社工人員既不適用公務人員保障法也不適用勞基法，以致無法運用公務人員或一般人民之行政救濟管道來保障工作相關權益的困境，自 2014 年 7 月 3 日起將可運用職業安全衛生法來保障工作權益（註 8）。建議社工人員可多詳細閱讀相關法條，以做為未來申請慰問金補償、申訴（再申訴）以及請求國家賠償之依據。

最後，社工人員在個人或是工作伙伴遇到影響其人身安全的暴力事件時，除了依照本章節所述程序進行通報之外，不論是公部門或是民間單位的社工人員，只要是與社工職業安全有關的任何疑問，在 2014 年 7 月 3 日「職業安全衛生法」正式施行後，都可以直接上網進入「小勞男孩向前行」Facebook 粉絲團所提供的社工人員職業安全衛生 24 小時線上服務提出詢問。由於新修正之「職業安全衛生法」將包括社工人員在內的所有服務業工作者全部納入適用對象加以保護，如果社工人員對於職業安全衛生法以及其他勞動法令上的權益不瞭解，都可以透過上述 24 小時線上服務，針對切身勞動權益或就業服務等問題貼文提問，該 Facebook 粉絲團指派專人每日留意民眾所提出之問題，並與勞政

相關業務單位聯繫後，大多能在 24 小時內回覆，另外考量部分社工人員顧慮於粉絲團留言詢問自身勞動權益相關問題，易造成身分曝光而遭受雇主不利之對待，該 Facebook 粉絲團亦提供社工人員及一般民眾以「私訊」方式提出問題，以保障社工人員及一般民眾的隱私，並迅速協助解決其勞動權益相關問題

伍、結論

在社會工作實務工作領域中，因為社會工作專業的屬性是法規的執行者又是資源的分配者，以及隨著服務策略的不同必須面對不同工作場合與環境，危機與暴力事件是不可避免的，所以社工人員必須要有正確的態度與完善的準備來處理可能發生的暴力事件、後續的相關事宜。不過，在目前的實務運作上，有些社工人員遇到危害人身安全的危機事件時，是採取隱而不說的態度。原因是社工人員多少還要背負被指責「經驗不足、專業不夠才會這樣」的壓力，加上對於通報之後的後續處理缺乏信心與信任，或者是缺乏適當的通報程序、沒有具體證據、擔心被指稱為是非適任者、不確定能否獲得長官的支持、害怕把事情鬧大與遭受報復，以致社工人員人身安全危害與威脅之通報率及防護措施，仍有相當大的成長空間。

所以，機構與主管當社工人員有人身安全危機發生時，必須謹慎與關注的給予足夠的支持與保護，並教育社工人員在認知上要重視與關心自己的人身安全議題，

正向的態度來面對案主與其家屬的暴力行為，以及積極倡導機構建立完善的通報機制與後續處理流程，增進對機構處理的信任。如此，才有機會創造三贏的機會，增加職場暴力事件通報率與處理成效，也就是透過社工人員的有效通報，一方面瞭解案主與其家屬的暴力行為背後的需要，做為調整服務輸送之參考；一方面更清楚瞭解及掌握社工人員人身安全之真實現況，適時的調整機構工作人員的人身安全保護機制，增進組織的安全氣候，提高社工人員的工作滿意度，降低機構人員的離職率。

最後，本文提出機構及社工人員在面對人身安全危害與威脅的危機處理原則與具體步驟，以因應不同類型的危機事件及發展階段，社工人員在參與機構人身安全

機制的建置時，可以適時的建議機構儘可能的明確化每一步驟，啟動可能的安全維護計畫，同時此機制的設計也必須對外與主管單位來通報，若是屬重大情節者必須召開會議進行檢討，審慎處理社工人員與服務對象之間的助人關係、衝突問題，使社工人員每一次的重大人身安全事件，都可以促進社工人員人身安全措施의 完善性與嚴謹度。

（本文作者：趙善如為國立屏東科技大學社會工作系教授；李德純為高雄市社工師公會理事長；廖秋如為衛生福利部社會及家庭署約聘研究員）

關鍵詞：社工人員、人身安全、危機處理、職業安全、勞動權益

📖 註 釋

註 1：本文初稿曾發表於 2014 年第二屆南臺灣社會工作實務研討會。高雄：高雄市社會工作師公會。

註 2：高雄市社工人員人身安全經驗調查問卷係參考 Newhill (2006) 的社工人員安全量表指標，以及高雄公會在 2013 年 10 月辦理 4 場次的社工人員安全工作坊 75 位與會社工人員的訪談結果製訂題項並進行分類，採用複選題計算遭受至少一種威脅或危害者，即計入次數分配及百分比。

註 3：有關社工人員如何與患有精神疾病和藥酒癮等物質濫用的案主工作，請參考趙善如主編 (2014) 社會工作人員安全維護手冊第 12 及 13 題，pp.21-23，高雄：高雄市社會工作師公會。

註 4：機構空間的規劃與安排，宜有一個等待空間或是候客室，不要讓案主或是其家屬直接進入工作人員的辦公室。

註 5：機構內的危機小組是機構為了防範工作人員的人身安全威脅，早已規劃好並已經做了演練的工作小組編組，在這小組中會設有一名指揮官，以及成員會有自己的角色分工。若是公務機關所設之危機小組，通常就是依「公務人員安全及衛生防

護辦法」第 4 條規定所組成之安全及衛生防護小組。

註 6：社會工作人員安全維護手冊官網：<http://www.kswa.org.tw/safety/>

註 7：勞工安全衛生法在 2013 年 6 月 18 日由立法院於三讀通過修正，更名為「職業安全衛生法」，並於 2013 年 7 月 3 日經總統令公布，在 2014 年 7 月 3 日正式施行，將包括社工人員在內的所有服務業勞動者全部納入適用對象加以保護。

註 8：公務人員保障法相關規定可參考李德純、陳宇嘉、林詮紹（2006）。公職社工人員權益保障相關法制建構之探討。公務人員月刊，95 年 11 及 12 月號，125 及 126 期，pp.51-54 及 pp.50-54。

參考文獻

王春葉、江慧珠、陳靖博（2005）。透析病患憤怒情緒爆發之防範與處置。**臺灣腎臟護理學會雜誌**，4（2），18-25。

李德純、陳宇嘉、林詮紹（2006）。公職社工人員權益保障相關法制建構之探討。**公務人員月刊**，95 年 11 及 12 月號，125 及 126，51-54 及 50-54。

林萬億（2014）。社會工作職場安全與服務對象權益保障的兩難，發表於 2014 年第二屆南臺灣社會工作實務研討會。社團法人高雄市社會工作師公會。

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），47-78。

陳圭如（2006）。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。**社區發展季刊**，108，209-216。

陳圭如、孫世雄譯（2007）。案主暴力與社會工作實務。臺北市：心理。

游美貴、廖咏芳（2013）。保護性業務社工人身安全研究。臺灣社會工作專業人員協會。

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**，6，79-118。

趙善如主編（2014）。社會工作人員安全維護手冊。社團法人高雄市社會工作師公會。

廖秋如（2013）。危險的專業？公部門兒少保護社工職場暴力經驗探究。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文，臺北市。

衛生福利部（2013）。地方政府社工人身安全概況調查。（調查時間：2013 年 11 月 20 日）

劉淑莉（2007）。國內兒童少年保護社會工作者工作安全需求評估。東吳大學社會工作學系碩士論文，臺北市。

劉淑瓊（2012）。「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」評估暨研修計畫。內政部委託研究報告。

- 蔡宏進、陳麗欣、南玉芳、曾竹寧、陳竹上、侯念祖（2007）。**高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構**。內政部社會福利人員研習中心。
- 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**，9，85-129。
- 謝佳容、劉淑娟、蕭仔伶、張珏（2005）。長期照顧工作之相關暴力行為的預防。**長期照護雜誌**，9(2)，125-135。
- Atkinson, J. C. (1991). Worker reaction to client assault. *Smith College Studies in Social Work*, 62(1), 34-42.
- Beaver, H. W. (1999). *Client violence against professional social workers: Frequency, worker characteristics, and impact on worker job satisfaction, burnout, and health*. Doctoral dissertation, University of Arkansas, Fayetteville.
- Macdonald, G. and Sirotich, F. (2005). Violence in the social Work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772-781.
- Newhill, C.N. (2006). Client violence toward social workers - a practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*, 40(5), 631-636.
- Macdonald, G. and Sirotich, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2), 107-114.
- Occupational Safety and Health Administration (2004). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers*. (<https://www.osha.gov/Publications/osh3148.pdf>)
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social Work*, 50, 305-313.
- Spencer, P.C. and Munch, S. (2003). Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. *Social Work*, 48, 532-544.

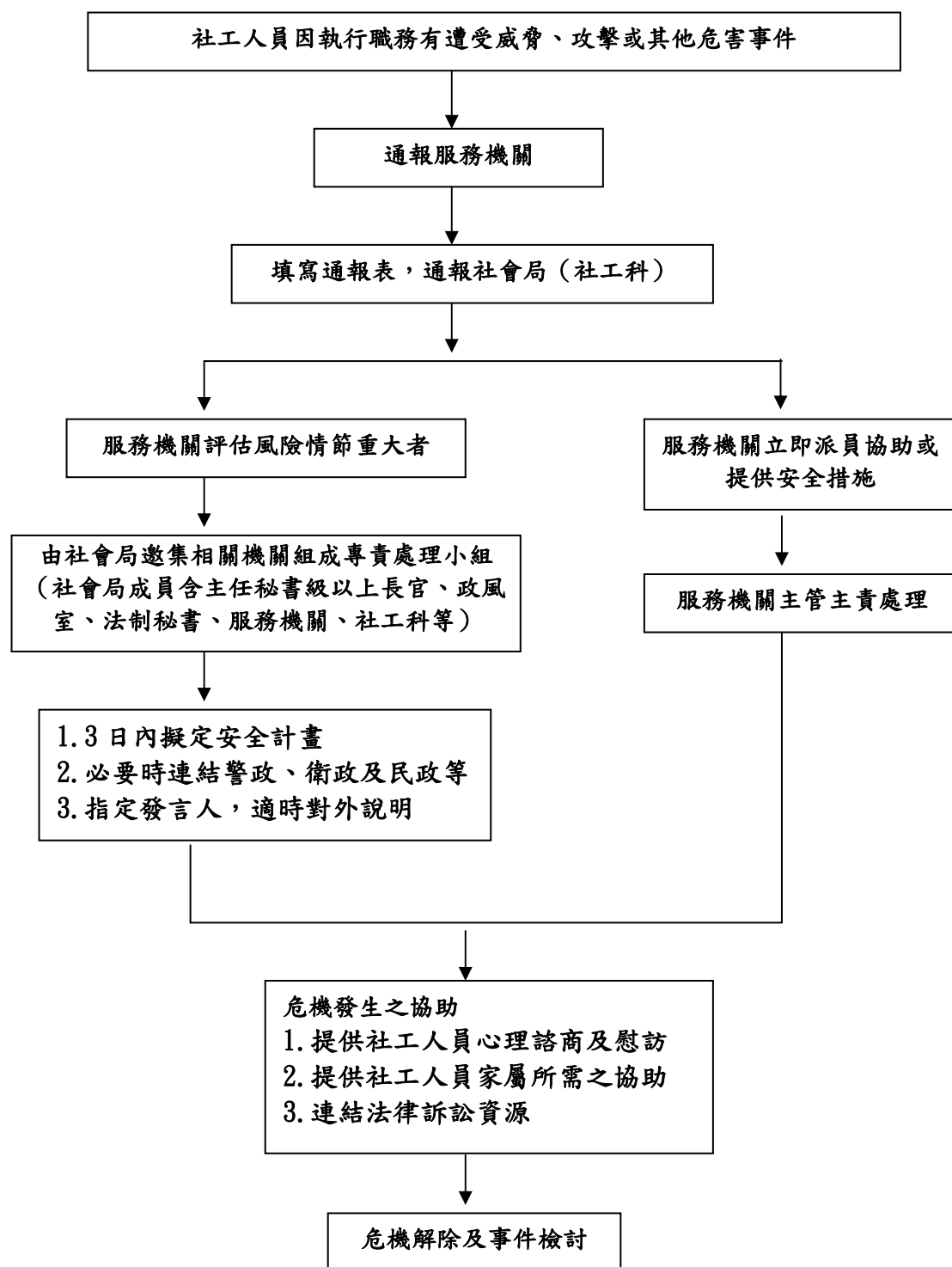


圖 1：高雄市政府社會局暨附屬機關社工人員人身安全風險管理與危機處理流程

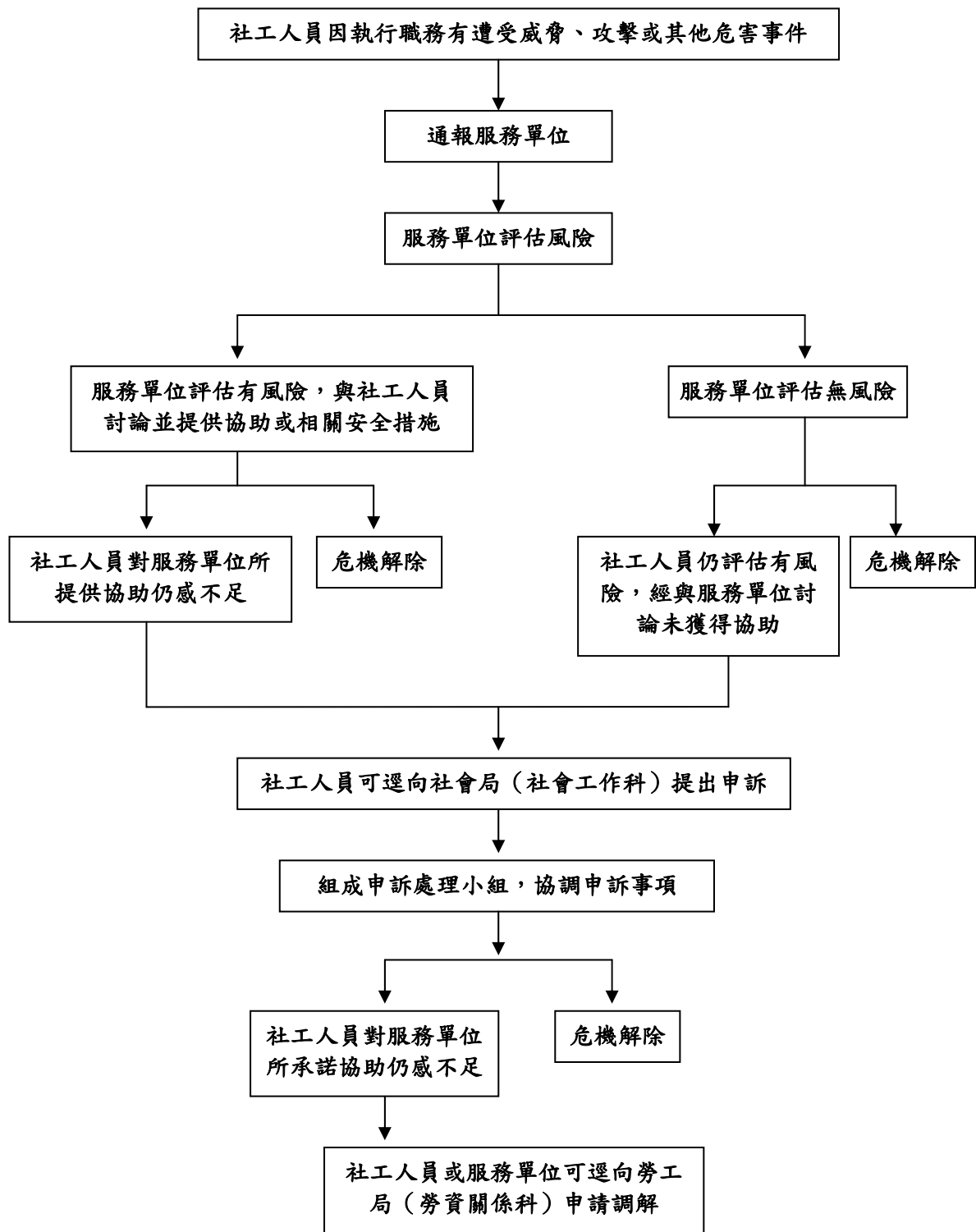


圖 2：高雄市社工人員人身安全危機處理通報及救濟流程（民間單位版本）