

社會工作系應屆畢業生 對社工專業職場安全感之看法 與其未來從事社工專業意願之研究



陳麗欣

壹、前言

美國在 1970 年通過了職業安全與健康法案(The Occupational Safety and Health Act of 1970, OSH Act)，強制要求雇主有義務提供其雇員一個免於死亡或嚴重生理傷害的工作場域，至於「工作場域暴力」則被美國全國職業安全與健康機構(The National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)定義為：對工作中或值勤中的人所進行的任何暴力行動，不論肢體攻擊或口語威脅都屬之(U.S., OSHA, 2004)；英國則在 1974 年通過工作健康與安全法案[Section 2(1) of the Health and Safety at Work Act]，明文規定所有雇主都有法定責任確保其雇員在工作時之健康、安全與福利(Bibby, 1994, p.7)。在過去四、五十年間，歐洲、澳洲、南非、和美國對於工作場域有關非肢體暴力之暴凌(bullying)、情緒虐待或騷擾(emotional

abuse and harassment)，已有相當程度之研究，例如：北歐各國在 1980 年代即開始推動該領域之研究，而在 1990 年代晚期則更遍及歐洲各國和紐西蘭、澳洲等國。(Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003)

民間在職場安全之推展上則有英國 Suzy Lamplugh 基金會之設立：在 1986, Suzy Lamplugh 的父母親在面對 Suzy 因為工作時失蹤後，乃設立了 Suzy Lamplugh 基金會，一則紀念其女兒，再則持續地倡導工作場域之安全性，喚起社會大眾對工作暴力之重視，同時期待社會能因此而針對該議題能提出改善之作法。(Bibby, 1994)

至於社會工作人員和臨床精神科醫生、護士等則同列為易於暴露於工作霸凌情境中的專業人員，比其他工作人員更強烈與更惡化的工作環境，因此而引發了強大的工作壓力與被害恐懼感(Vartia, 2001; Wilson, 1991; Zapf, 1999)。研究者鑑於被

害恐懼感早已獨立於被害經驗外，而被視為一個嚴重的問題 (Box, Hale, & Andrews, 1981)，在社會工作實務中，甚至於會影響到這些專業人員就業意願與作為。由是，研究者主張對社會工作職場安全之研究，應該更進一步地推展至社會工作職場安全恐懼感之議題。(陳麗欣, 2007; 2008)

根據 Merchant 和 Lundell (2001) 的報告：美國工作場域之暴力問題幾乎天天見諸於報章雜誌，且這些事件乃是冰山之一角，因為一年中約有 2 百萬人遭受工作場域暴力事件，例如在 1999 年，根據美國勞工局的統計發現有 645 人在工作場域被殺死 (雖遠低於 1994 年的 1,080 人)，該人數位居勞工傷害致死人數的第三原因，也是女性勞工傷害致死的第二原因，但是有關工作場域暴力現象及預防之研究則仍在新生嬰兒階段，而且也沒有全國性之立法，因此愛荷華大學傷害預防研究中心踏出第一步，於 2000 年在華盛頓特區辦理工作場域暴力干預研究工作坊 (the Workplace Violence Intervention Research Workshop in Washionton, DC)，引起了重大的迴響。在該工作坊中，參與者主張工作場域暴力基本上有四種類型(頁 5~頁 12)：(1) 工作場域之搶劫犯罪事件 (約 85% 工作場域殺人事件屬之)、(2) 工作場域之顧客或案主為加害人之暴力事件 (約佔 3%)、(3) 工作場域之雇員殺害雇員之暴力事件 (約佔 7%)、(4) 家庭暴力帶進工作場域所引發的暴力行為 (約佔 5%)。其中有關案主為加害人的工作場域暴力中，服務提供者 (包括健康照顧者、教師、社工員、公車

或火車司機等) 是該類型中主要的受害者 (頁 7)。

具體而言，社會工作視為一種提供服務的助人專業，而且也被認為是一個具高度危險性的專業，例如，Lyons, Grimwood, and La Valle 的研究 (1992) 顯示出 32% 的社會工作員曾經至少一次遭遇到來自案主的肢體暴力，有 92% 的社會工作員曾經遭遇過言語暴力，更有 68% 的社會工作員曾面臨過暴力之威脅。而根據 Bibby (1994) 的觀點，社會工作員工作場域之暴力事件，其類型可以從言語暴力與騷擾、暴力攻擊致死等類型 (頁 7)。

此外，Merchant 和 Lundell (2001) 提出工作場域之暴力預防策略包括環境硬體之改善 (例如：燈光、出入口、安全設施、電機設施等)、組織/行政之改善 (例如：維持安全工作環境的方案、政策、工作執行方法)、行為/人際 (例如：訓練工作人員對可能發生暴力、衝突事前預期、認知與反應的能力) 等三大領域 (頁 6)，因此，職場預防策略也應該加以重視。

但是，Lynos, Grimwood 和 La Valle (1992) 也發現在這些遭遇過攻擊行為的社工員，卻只有 10% 社工員表示有感受到管理階級的支持，至於未接受到管理階層支持的社工員有 23% 離開或慎重地考慮離開社會工作專業。肢體攻擊會導致社工員受傷、傷殘、甚至死亡，也會導致精神上之壓力與焦慮，同樣地，嚴重或持續的言語暴力或威脅會影響社工員個人之工作效率、個人士氣，進而造成社工員永遠地離開社工界。尤其是，大部分的社會工作員

是女性，社會工作人員之被害危機應該更加以重視。

然而，在十年前，臺灣工作場域暴力預防議題並未受到任何的重視，更遑論到方被日漸接受的社會工作領域。但是，當研究者在網路上接觸到下列兩則資訊時，乃心有戚戚，因此針對社工員在該領域進行研究：

曾經以為，自己是膽子大的，…一直認為，自己是身強體壯的，…如此深信，實務經驗將近七年的我，已能覺察，辨識危險情境，隨機應變緊急狀況的能力還算可以…

以上的這些迷失，經歷昨天一次 30 分鐘的訪視後，一一解構：

全身緊繃的我，深吸一口氣，告訴自己一定要鎮定，…我堅持拒絕即拖著已發抖發軟的腿，快快離開…一路無意識的淋著雨騎車狂奔，直到在地下室停好車，回到溫暖的辦公室，聽到可愛的志工媽媽親切問候，我才驚魂未甫的開始落淚，好似要把 30 分鐘的害怕，恐懼用眼淚洗掉一般，…自己能全身而退感到慶幸！

不知名社工（2004）

95 年 11 月底，我經歷了我從事保護性社工員最不想遇到的事，我在處理一件少年保護案件中，遇到了一個相對人（施暴者），可以對我的家人及我的人身安全威脅的人。…或許是對這份工作的一種使命感，讓我知道世界上總是有某些人、某些小孩需要我伸

出援手，改善他的生活環境，但是我卻不知道，今天我「已經」被威脅了，相對人也「已經」有實際動作時，誰…可以伸出援手，保障我的生活環境和我的家人？

兒童及少年保護工作約聘社工員 潘○裕
（2006. 11. 25 凌晨 4 點整）

由是，研究者乃在 2007 年就國內外文獻進行探討，並透過焦點團體建構出適於臺灣本土之問卷，經郵寄調查後加以統計分析，報導臺灣社會工作人員在工作場域之被害與被害恐懼感之實況、相關因素與影響、社工員對社工專業之感受與認知，更透過臺灣社工界對工作場域之預防措施現況與管理階層之重視情形，對該領域提出建議。（陳麗欣，2007；2008）相關之研究發現，將在本文中簡要說明。

雖然，現行法規對社工職場安全的保障不足，主管機構與社福機構也漠視不作爲（陳圭如，2005），但不可否認地是：職場安全該議題開始受到重視，陸續有王秀燕（2008）、王麗馨（2008）、李宜真（2009）、汪淑媛（2007，2008）、徐雅嵐（2008）、黃彥宜（2009）、廖秋如（2013）、蔡佳蓉（2010）等投入該議題之研究，進而更引起立法及行政單位之進一步發展。社會工作專業出身的立法委員王育敏（2013）透過公聽會，廣徵社工團體意見，擬定「社會工作人員執業安全條例草案」，推動立法，保障社工職業安全，主張雇主應依社工人員職務內容，採取安全防護措施。雇主應依社工人員業務內容、性質及實際需要，會同社工人員代表，訂定適合

其需要的執行職務安全守則。社工人員遭受侵害，雇主應負事後照顧責任，並支付相關費用等條文。

2113 年 6 月 3 日高雄市政府社會局無障礙之家，有一名肢體障礙者因不滿社工員對其協助不足，竟拿預藏刀子砍傷社工員，高雄市政府鑑於社工員工作環境的威脅與傷害，為保障社工人員安全，乃率全國之先於 102 年 8 月 30 日通過「高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點」，作為保障社工人員安全之準則，更在 104 年 4 月 2 日成立社工人身安全申訴處理小組，以實際行動關懷社工安全，並且將出版「社會工作人員安全維護手冊」(2014)。此外，臺中市政府也提出「臺中市社會工作人員人身安全自治條例」(草案)，顯示出行政單位對社工職場安全之重視。

研究者在檢視上述之研究、立法與行政之內容時，發現都是以社會工作者本身為主要考量對象（尤其以家庭暴力為主）；然而，研究者在研讀 2004 年美國勞動部「健康照顧與社會服務工作場域暴力預防綱領 Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service worker」及美國全國社會工作協會（National Association of Social Work, USA）之「社會工作員職場安全綱領（Guidelines for Social Worker Safety in the Workplace）」(2013) 時，發現 2013 年之綱領所標示的目標為：呼籲與倡導社會工作實務之安全。理想上，這些綱領能激發機構政策與實務之發展，以增進社會工作員之安全。此外，社工員可以運用這些綱領去評估機構

安全的文化，及增進專業及個人福祉。同時，社會工作學院能更確保其課程與實習能和和這些綱領一致。其目標具體而言，包括：

1. 向社會工作者、決策者、雇主和公眾宣告社會工作者在機構與實務工作安全的重要性。

2. 為社會工作大學部、研究所、實習、職前訓練、機構在職訓練、繼續教育提供有關社會工作安全之教材與工具之發展基礎。

3. 倡導社會工作者擁有優良工作環境以促進其安全的權利。

4. 尋求科技器材與技術的運用，以增強社會工作者安全。

5. 鼓勵社會工作者透過證照、規則、和資源，參與公共政策之發展與改善，以研議社會工作者的安全議題。

6. 參加社會工作者參與開發、改善與整合有助於提升社會工作者安全之最佳實際作為。

至於該準則則涵蓋了 11 大項內涵：

1. 安全之組織文化：雇用社工員之機構應該建構並維持促進其員工安全之組織文化。

2. 預防：雇用社工員之機構所建構之社工安全文化應對暴力管理和風險採取積極的預防性措施。

3. 辦公環境安全：社工的辦公環境應該增進社會工作者和案主的安全。

4. 安全科技之運用：僱用社工之機構應該善用科技，以有效地將風險降至最低。

5. 手機之使用：機構應該提供手機給

社工員，以增進其在實務工作時的安全。

6.實地探訪之危機評估：社會工作者在實地探訪前，應進行事前評估，並採取行動以減少其遭遇暴力之風險與危機。

7.接送案主：社會工作者在接送案主時，應考量到其特殊之安全顧慮。

8.綜合完整之執行報告：社工員應該對實地探訪提供綜合完整的執行報告。

9.事件發生後之報告與回應：社工員雇主在暴力或虐待事件發生後，應該開發出減低該暴力事件傷害或避免日後發生該類事件之協議。

10.安全訓練：社工員應參加機構年度或視個案督導需要所提供的安全訓練，以提升其安全執行任務的能力。

11.學生安全：社工員在學生期間必須為未來安全執行社會工作實務做好準備。

研究者發現 2013 年之綱領將「學生安全」列為 11 個標準之一，身為社會工作教育者對該標準則賦予特別之關切並加以深究，而該標準則指陳：既然實習經驗是社會工作課程之重要部分，社會工作學院當然就有責任確認社會工作學生能熟知安全相關的概念與技術，並且在安全環境下進行實習督導。社會工作安全應該是實習課程與訓練的一部分。社會工作學院應該將學生安置於完善的安全政策與程序的實習情境中，並且須將學校情境與實習情境併同檢視。專業安全應該是學校與機構共同關心的。學生一旦對其實習場域有安全之考量與擔心，學校與實習機構都必須加以支持與改善，直到安全考量與擔心被減輕了。假如安全之考量與擔心未能適當地處

理，則該學生應該被轉換到另外一個實習機構。

此外，有學者指出社工畢業生會投入社會工作只有五成（汪淑媛，2007，2008；古允文，2011），其中，社工職場安全乃是其考量因素之一，研究者乃深刻體會到有必要以學生為主體來進行社工職場安全之相關議題之研究，由是研究者乃承續 2007 年對社會工作員對職場安全的研究，更將研究對象擴展到已經完成實習之社會工作大學應屆畢業生。

貳、研究工具之設計

一、社工員之問卷

本研究者在 2007 年曾以臺灣地區社會工作員工作場域安全進行研究，先邀請七位社工實務與行政人員參與焦點團體，進而透過 403 份社工員之有效問卷，建構出臺灣本土之問卷，該問卷內容包括：(1) 社工員工作與個人基本資料 (21 題)，(2) 社工員工作場域之被害經驗與被害恐懼感 (15 題)，(3) 被害場域 (10 題)，(4) 工作場域現存預防被害之策略與方法 (18 題)，(5) 對工作場域預防被害策略之建議 (18 題)，(6) 對社會工作專業之感受與認知 (15 題)

該問卷針對職場被害經驗與被害恐懼感進行項目分析、效度分析與信度分析，透過因素分析，職場被害經驗與被害恐懼感可以簡化為肢體被害（包括被持武器傷害、被持武器威脅、被性侵害、被毆打、被性騷擾、被跟蹤、被拉扯等七項）與口

語被害(包括被言語侮辱、當面口語威脅、電話威脅、經由他人傳話威脅、被書信威脅等五項)及訴訟借貸(包括向機構做不實之投訴、被提起法律訴訟及被借貸等三項)三因素,該三因素分別解釋了32.925%、23.917%及14.798,三者合計共解釋了71.64%的變異量,頗具效度。

將上述15個項目及所抽取出來的三個因素進行Cronch's α 信度分析,其15個項目之整體信度為.9116,經簡化成三個因素之肢體被害、口語被害及訴訟借貸之Cronch's α 信度分別為.8875、.9493及.7063,都具有相當高的信度。

二、社工應屆畢業生之問卷

在2014年,本研究者企圖以應屆社工系曾經參與機構實習的畢業生進行問卷調查,以瞭解學生透過實習經驗中,見聞社工員在工作場域之被害經驗與被害恐懼感,及對職場安全的看法與未來投入職場的意願。本研究者乃根據上述問卷建構出「社工系學生對其未來職場之安全性的觀點之問卷」,內容包括(1)個人基本資料與實習經驗(8題),(2)學生實習經驗中,見聞社工員在工作場域之被害經驗與被害恐懼感(15題),(3)畢業後擔任社會工作人員對職場安全之擔心情形與影響其未來參與社工專業之意願(各15題),(4)被害場域(10題),(5)工作場域之現況、機構對職場安全之態度與作為(12題),(6)學生本身與家人對未來投入社會工作之看法與意願(4題),(7)現存工作場域預防策略與方法之助益程度(12題)。

該問卷在2014年5、6月間透過問卷調查(含網路調查),共計有17所大學(公立大學5所、私立學校8所、科大4所)174位社工系應屆畢業生(男:34人,19.5%;女:140人,80.5%)參與該調查。服務對象(複選)包括:家暴(14.9%)、兒童(56.3%)、少年(33.9%)、老人(36.6%)、婦女(30.5%)、新住民(9.2%)、就業服務(含勞工)(8.0%)、醫療(9.8%)、精神病理(13.2%)、原住民(9.8%)、身心障礙(27.0%)、重大災難災民(2.9%)、家庭服務(16.1%)、遊民(7.5%)及同志、自殺、觀護等,顯示出接受調查者之多元性。

參、社工員之職場被害經驗、被害恐懼感、認知與專業投入(2007年之資料)

一、社工員之職場被害經驗與被害恐懼感(詳見表1)

本研究發現臺灣社會工作人員過去一年中在工作場域之實務工作中,整體之被害百分比63.1%,其中語言被害經驗為55.3%、肢體被害經驗為14.8%、訴訟借貸被害為35.7%。就個別項目而言,社會工作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%)也造成社會工作人員相當程度之困擾。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探討與預防現象。

此外，本研究發現社會工作人員擔心被害的比例高達 70%，如進一步地分析其項目，則會發現在語言、肢體及借貸訴訟之

比例都在 50%以上，其中如果和被害經驗作比較，顯示出被害恐懼感顯著地比被害經驗高，其中肢體被害之比例雖不高，但是被害恐懼感相對於被害經驗更是高出很多，顯示出恐懼感和受害經驗間兩項不同向度之現象。

表 1 臺灣社工員工作場域被害經驗與被害恐懼感統計表

被害項目名稱	被害經驗%	被害恐懼感%
A. 語言被害	55.6%	58.3%
1. 書信威脅	6.9%	22.4%
2. 電話威脅	32.6%	39.0%
3. 經由他人傳話威脅	13.9%	23.8%
4. 被言語侮辱	41.7%	41.6%
5. 當面口語威脅	36.8%	44.4%
B. 肢體被害	15.1%	52.3%
1. 被跟蹤	3.7%	36.7%
2. 被拉扯	4.6%	29.5%
3. 被毆打	1.6%	31.9%
4. 持武器威脅	2.7%	30.1%
5. 持武器傷害	0.7%	29.8%
6. 性騷擾	5.5%	30.7%
7. 性侵害	1.1%	27.2%
C. 訴訟借貸被害	36.3%	53.6%
1. 借貸行為	20.4%	18.8%
2. 向機構做不實之投訴	22.7%	36.9%
3. 提起法律訴訟	5.0%	31.6%
整體被害經驗 (N=403)	63.5%	70.0%

雖然，被害恐懼感和受害經驗是兩項不同向度之現象，但是本研究發現有被害經驗者之被害恐懼感之百分比（整體被害

恐懼感、言語被害恐懼感、肢體被害恐懼感及借貸訴訟恐懼感之比例分別為 91.0%、82.4%、88.75%及 81.75%）顯著地

高於無被害經驗者之被害恐懼感（整體被害恐懼感、言語被害恐懼感、肢體被害恐懼感及借貸訴訟恐懼感之比例分別為 34.2%、28.0%、45.8%及 37.6%），在整體被害恐懼感（ $\chi^2=113.522$ ，DF=1）、言語被害恐懼感（ $\chi^2=101.72$ ，DF=1）、肢體被害恐懼感（ $\chi^2=33.148$ ，DF=1）及借貸訴訟恐懼感（ $\chi^2=63.007$ ，DF=1）都達.001 之顯著水準；換言之，經由 χ^2 來檢驗被害經驗與被害恐懼感二者之關係，發現有被害經驗者與無被害經驗者二者有顯著差異存在，更具體而言，有被害經驗者擁有較高的被害恐懼感。

二、社會工作人員被害與被害恐懼感之相關因素

1.服務單位部分

本研究對象所屬單位之結構為公部門者，其整體、語言與借貸訴訟被害之可能性最高，但是在肢體被害經驗方面則未見服務機構屬性造成有統計意義之差異性。

2.社工員因素

就社工員本身之各種屬性而言，本研究並未發現性別、教育背景、社工資歷在社工工作場域之被害或被害恐懼感（含整體、言語、肢體或借貸訴訟）形成顯著的關係。至於婚姻、宗教信仰、年齡等則只有少數顯示出差異性。

三、社會工作人員對社會關心社會工作人員人身安全之認知

本研究發現社會工作人員有一半以上同意其主管重視（66.5%），且會處理社會工

作員之人身安全問題（57.6%），但是仍有相當比例之社會工作人員認為其主管對社會工作人員的職場安全並不重視。更值得重視的是有高達 80.7%的社會工作人員覺得社會並不重視社會工作人員之人身安全的。

四、被害經驗之影響

未受害的社工員同意「其主管重視並積極處理社會工作人員人身安全的問題」，並「覺得社會重視社會工作人員的人身安全」的百分比遠遠高於受害的社工員所同意的百分比。此外，有被害經驗的社工員同意「我對我的服務成效感到滿意」、「我與案主的專業關係令我感到滿意」、「我受到服務對象的尊重」、「對其社會地位感到滿意」或「認為社會工作人員在社會上受到重視」的百分比是顯著地低於未受害社工員的百分比。反之，有被害經驗的社工同意「我在服務過程中感到無助」的百分比卻又顯著地高於無受害經驗的社工。換言之，被害經驗降低社工員對自己的專業自我形象。

五、被害地點與預防措施

本研究發現社會工作人員最容易受害之前三情境與地點為辦公處所、家訪及保護安置時、協調場合及執行強制性處置時，因此機構裝設鐵門與鐵窗、機構裝設監視錄影裝備、機構裝設與警方連線設備、機構聘請保全人員、機構設置警衛室等作為，就成為社會工作機構最常採用的方式，也是社會工作人員極力建議的方式。其次，「在家訪」、「執行強制性處置時」、「保

護安置時」或「協調場合」等場合，社工員宜攜帶個人防身器材、行動電話、GPS，並避免單獨家訪、請警察陪同並加強與相關機構的聯繫等事項，是社工員相當程度建議的事項。此外社工員也建議能透過「處理個案前能詳讀個案紀錄」、「不透露私人聯絡方式」及「熟悉工作相關的法律內容」等方式，減少被害之可能性。

肆、應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞與其未來投入社工專業意願之關係（2014年之資料）

一、應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞（詳見表2）

本研究發現社會工作系應屆畢業生在其實習過程中，聽見或看見社工員在工作場域之整體被害率為 81.6%，其中語言被害經驗為 60.3%、肢體被害經驗為 70.1%、訴訟借貸被害為 63.8%。就個別項目而言，社會工作員最常遭遇的是當面口語威脅（58.6%）、持武器傷害（51.7%）、語言侮辱（48.3%）與電話威脅（42.5%），另外有關借貸行為（47.14%）、向機構做不實之投訴（28.1%）是學生們常看到或聽到之職場被害。然而對性騷擾之見聞則高達 20.1%，乃是一項令學生驚嚇之情事。

此外，本研究發現學生在實習中聽聞社會工作員之擔心被害的比例高達 93.1%，如進一步地分析其項目，則會發現在語言、肢體及借貸訴訟之比例分別為

60.3%、70.1%與 63.8%。且各細項除了被跟蹤與持武器威脅外，都達 50%以上，顯示出學生在實習過程中感受到社工師高度的職場安全恐懼感。其中學生見聞社工員職場被害恐懼感顯著地高於職場之被害經驗，此等極端之高比率，可能是社工界實務界以女性為極大比例有關。

二、應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞對其未來職場安全的擔心與其未來投入社工專業意願

本研究發現社會工作系應屆畢業生在其實習過程中，聽見或看見社工員在工作場域之整體被害率（81.6%）與被害恐懼感（93.1%），所以相對地造成其畢業後對職場安全之擔心高達 94.8%。其中，擔心職場之語言被害、肢體被害與訴訟借貸被害則分別高達 87.4%、92.5%、85.1%，且各細項除了書信威脅（61.5%）、借貸行為（59.8%）外，都高於 70%以上。顯示出應屆畢業生在實習見聞到社工職場之被害經驗與被害恐懼感，產生了高度的恐懼感。

學生對社工職場被害經驗、被害恐懼感之見聞，再加上其對職場之被害恐懼感，相對地會影響到其未來從事社工之意願，就學生未來職場整體恐懼感（94.8%）可能會影響 96.0%社工應屆畢業生對未來從事社會工作專業之猶豫。其中，語言、肢體及借貸訴訟之職場被害恐懼感會分別造成 61.5%、89.7%與 75.9%的應屆畢業生對投入社工專業有所猶豫與懷疑。

然而，在和其工作職場被害、被害恐

懼感之見聞、對其未來職場安全的擔心比較，則發現影響其未來從事社會工作專業的百分比則低於上述三類資料，研究者期待此「較低之百分比」顯示出社會工作教育努力對社工專業貢獻之結果。

表 2 應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞、對未來職場安全之擔心與其未來投入社工專業意願統計表

行為內容	看見或聽過社工 職場安全之經驗或擔心				學生畢業後對職場安全之 擔心或影響未來工作意願			
	經驗遭遇		擔心情形		擔心情形		影響從事 社工意願	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
A. 語言被害	105	60.3	145	83.3	152	87.4	107	61.5
1. 書信威脅	25	14.4	92	61.5	107	61.5	67	38.5
2. 電話威脅	74	42.5	104	59.8	126	72.4	75	43.1
3. 經由他人傳話威脅	34	19.5	92	52.9	122	70.1	74	42.6
4. 被言語侮辱	84	48.3	90	51.7	123	70.7	72	41.4
5. 當面口語威脅	102	58.6	98	56.3	132	75.9	88	50.6
B. 肢體被害	122	70.1	122	87.9	161	92.5	156	89.7
9. 被跟蹤	23	13.2	72	41.4	144	82.8	125	71.8
10. 被拉扯	31	17.8	105	60.3	132	76.9	125	71.8
11. 被毆打	31	17.8	119	68.4	138	79.3	138	79.3
12. 持武器威脅	24	13.8	118	37.8	139	79.9	147	84.5
13. 持武器傷害	90	51.7	120	69.0	139	79.9	146	83.9
14. 性騷擾	35	20.1	111	63.8	131	75.3	138	79.3
15. 性侵害	18	10.3	106	60.9	123	70.7	142	81.6
C. 訴訟借貸被害	111	63.8	132	75.9	148	85.1	132	75.9
6. 借貸行為	82	47.1	89	51.1	104	59.8	69	39.7
7. 向機構做不實之投訴	49	28.1	107	61.5	122	70.1	88	50.6
8. 提起法律訴訟	34	19.5	108	62.1	135	77.6	115	66.1
整體被害	142	81.6	162	93.1	165	94.8	167	96.0

研究者針對上述社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞、對未來職場安全之擔心、與其未來投入社工專業意願之資料，進行 χ^2 檢定，則發現其間有若干顯著關係的存在：實習時看見或聽見有職場被害或有被害恐懼感的學生，較容易擔心未來職場之安全，相對地會降低其未來投入社工專業之意願，此點符合汪淑媛(2007, 2008)所指陳的，而社工職場安全乃是其投入社工與否的考量因素的主張。

伍、應屆畢業社工學生對工作職場現況之感受與其未來投入社工專業意願

本研究更進一步請其就當下職場安全之認知與感受，包括機構之軟硬體設施和機構主管、社會、家人對社工職場安全之重視與支持等都表示其在畢業後願意投入社工界服務之百分比(詳表3)都在50%上下，此點和古允文(2011)、汪淑媛(2007, 2008)所指陳的「社工畢業生會投入社會工作只有五成」的看法是一致的。

表 3 應屆畢業社工學生對工作職場現況之感受與其未來將投入社工專業意願統計表 (N=174)

	人數	同意%
機構設有鐵門、鐵窗等安全措施。	95	54.6
機構設有監視錄影器。	87	50.0
機構保持與警察局的連繫，當我遇到困難可立即處理	86	49.4
機構有請保全人員，當我遇到困難可立即處理	91	52.3
機構設有警衛室，當我遇到困難可立即處理	90	51.4
機構為我辦理職場安全保險	83	47.8
機構提供我危險津貼	86	49.4
我的主管重視工作人員的職場安全	85	49.8
我的主管積極處理工作人員在職場被威脅的問題	84	48.2
當我面對職場安全時，我的主管會給予我心理支持	85	48.8
當我面對職場安全時，我的主管會以實際行動支持我	85	57.8
以當前社工職場安全狀況下，我願意投入社會工作	88	50.5
以當前社會對社工職場安全之重視狀況，我願意投入社工專業	88	50.5
我的家人支持我從事社會工作的程度	92	52.8
我的家人認為社會工作是一個危險的工作	89	51.2

雖然，各項百分比皆在 50%上下，但是百分比最高的是「主管會以實際行動支持」，此外，家人支持也是不可忽視之重要因素。

陸、社工員與應屆畢業社工學生與對職場安全（2007 年 2014 年資料）之比較

研究者採用了相似問卷，分別在 2007 年以實務社工員之職場被害經驗、被害恐懼感（詳見表 1）與在 2014 年以應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞（詳見表 2）進行調查，二者經比較分析後發現：應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞顯著地高於社工之實際被害經驗與被害恐懼感，而應屆畢業生所見聞的職場被害與被害恐懼感更進而影響其對未來職場的擔心與未來從事社工專業的意願。

柒、結論與建議

根據上述之研究發現應屆畢業生日後投入社工專業之意願僅有 50%左右，而社工職場安全又是其重要考量之一。無庸置疑地社工職場安全社會工作專業與社工教育必須面對的嚴重問題，由是，本研究乃根據本研究提出下列之建議：

一、重視社會工作職場安全及其恐懼感之相關議題

根據研究者 2007 年有關社工員之被害經驗與本研究有關應屆畢業社工學生對

職場被害之見聞，都發現雖然有相當程度的被害百分比，但被害恐懼感卻顯著地高出許多，也相對地影響社工應屆畢業學生參與社會工作專業的意願，因此，不但須重視社會工作職場之被害議題，而社工職場恐懼感議題更須加以面對與處理。

二、倡導機構、社會大眾與家人重視社會工作職場安全

根據陳麗欣（2007）的研究，有 80.7% 的社工員覺得社會是不重視社會工作人員之人身安全的，而本研究也發現機構主管、社會、家人對社工職場安全之重視與支持會影響畢業後投入社工界服務之意願，因此，如何倡導大眾重視社工職場安全乃是不可忽視之議題。

三、推動並完成「社會工作人員執業安全條例」之立法

社會工作專業出身的立法委員王育敏（2013）曾擬定「社會工作人員執業安全條例（草案）」，企圖推動立法以保障社工職業安全，但目前尚未如願。社會工作實務界與教育界都該以此為目標，才能對社工職場有真正的助益。

四、倡導並推動各縣市建構「社會工作人員人身安全維護要點（自治條例）」

雖然「社會工作人員執業安全條例」尚未完成立法，但目前已經有高雄市與臺中市先後通過「高雄市政府社會工作人員人身安全維護要點」與「臺中市社會工作

人員人身安全自治條例」(草案)，在在顯示出行政單位對社工職場安全之重視，但更期待蔚為風氣，在全國性立法未完成前，各地方政府能各自立法，以實際行動保障社工人員之職場安全。

五、中央與地方政府社工職場安全立法能參考 2013 年美國「社會工作人員職場安全綱領」作為建構之標準與內容

美國「社會工作人員職場安全綱領」共提出六項目標與包括安全之組織文化、預防、辦公環境安全、安全科技之運用、手機之使用、實地探訪之危機評估、接送案主、綜合完整之執行報告、事件發生後之報告與回應、安全訓練與學生安全等 11 大項具體內涵，鑑於他山之石可以攻錯，因此建議中央與地方政府社工職場安全立法能參考該綱要。

六、社會工作教育必須重視職場安全，並為社工學生未來職場安全做準備

2013 年美國「社會工作人員職場安全綱領」將「學生安全」列為 11 個標準之一，並且指陳實習是社會工作課程之重要部分，因此社會工作教育就有責任確認社會工作學生能熟知社工職場安全相關的概念與技術，並且在安全環境下進行實習督導；此外，學校與實習機構都必須支持與改善職場安全，以減輕學生對其實習場域有安全之考量與擔心；萬一安全之考量與擔心未能適當地處理，則該學生應該被轉

換到另外一個實習機構。研究者更樂見臺灣社會工作專協人員協會針對社工相關系所暑期實習生提供四天三夜之「103 年全國家庭暴力及性侵害防治業務暑期實習生擴大培訓營」(103/7/6)~7/9)，期「能夠於進入職場前就具備有自我保護、自我人身安全促進等相關概念，.....更加堅定未來職涯的道路。」

七、協助社工學生能深入體認社工職場安全之事實，進而增進其從事社工實務之意願

本研究發現應屆畢業社工學生對工作職場被害、被害恐懼感之見聞(詳表 1)顯著地高於社工之實際被害經驗與被害恐懼感(詳表 2)，而應屆畢業生所見聞的職場被害與被害恐懼感更進而影響其對未來職場的擔心與未來從事社工專業的意願(詳表 2)，因此社工教育界有責任提供學生正確的社工職場安全資訊，進而增進其從事社工實務之意願。

八、加強社會工作職場安全之研究，並建構本土化之機制

雖然美國「社會工作人員職場安全綱領」(2013)可以提供臺灣地區職場安全立法、機制、軟硬體之參考，但是，吾人也應該認知臺灣之本土現象與需求，以建構適宜臺灣之社工職場安全制度、組織文化、軟硬體設施、事件處理程序與應對之道、社會工作教育學生職場之安全教育等，由是，社會工作職場安全之研究應被列為重點工作之一。

(本文作者為慈濟大學社會工作系教授)
(感謝施柏宇與郭志南之協助)

關鍵詞：社工職場被害、社工職場被害恐
懼感、從事社工專業之意願

📖 參考文獻

- 王秀燕 (2008)。從社會工作者面臨暴力來源與類型探討國內對工作者人身安全維護政策。《兒童及少年福利期刊》，13，25-44。
- 王麗馨 (2008)。公部門保護性業務社會工作人員關於個案暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文 (未出版)
- 古允文 (2011)。因應社會需求，建立社會工作專業制度。2011年4月17日中央網路報星期專論。
- 李宜真 (2009)。醫院社會工作者遭遇個案暴力之研究。國立臺北大學社會工作研究所碩士論文 (為出版)。
- 汪淑媛 (2007)。檢視臺灣社工教育對家暴防治社工員職業風險之忽視，發表於高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會。亞洲大學社會工作學系主辦，臺中霧峰，2007/9/30-31。
- 汪淑媛 (2008)。論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。《臺大社會工作學刊》，17，1-42。
- 徐雅嵐 (2008)。高風險社會工作專業人員之個案暴力風險之決與人身安全之研究。國立政治大學社會工作研究所碩士論文 (未發表)
- 陳圭如 (2005)。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》，108，209-215。
- 陳麗欣 (2007)。臺灣社會工作人員被害與被害恐懼感之研究。發表於2007年朝陽科技大學人文暨社會學院論文研討會。
- 陳麗欣 (2008)。臺灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼感與預防之道。蔡宏進等人主編之《高風險家庭處遇之社會工作者人身安全之建構》，7-17。南投縣：內政部社會福利社會人員研習中心。
- 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。
- 廖秋如 (2013)。危險的專業？公部門兒少保護社工職場暴力經按探究。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文 (未發表)。
- 蔡佳蓉 (2010)。社會工作者經驗暴力威脅之風險---以婚姻暴力防治工作為例。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文 (未發表)。
- 高雄市政府 (2014) 高市重視社工人身安全，全國首創申訴處理小組。高雄市政府全果

- 資訊網 (2014 年 7 月 12 日)
- 臺中市政府 (2014)。臺中市社會工作人員人身安全自治條例 (草案)
- 臺南縣政府 (2014)。臺南縣政府家庭暴力及性侵害防治社工人身安全風險管理與危機處理要點
- 臺灣立報 (2013-9-26)。守護社工安全，需擬專法保障。
- 臺灣社會工作專協人員協會 (2014)。
- Bibby, P. (1994). *Personal Safety for the Social Workers*. England: Arena.
- Box, S., Hale, C., & Andrews, G. (1988). Explaining the fear of Crime. *British Journal of Criminology*, 28(3), 304-356.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. London & New York: Taylor & Francis Group.
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L.(eds.) (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*.127~144. London & New York: Taylor & Francis Group.
- Garofalo, J. (1981). The fear of crime: Causes and consequences. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 72, 839-857.
- Lyons, K., Grimwood, C. & La Valle, I.(1992). My brilliant career. *Social Work Today*, September, pp.14-15.
- Merchant, J. A. & Lundell, J. A. (2001). *Workplace Violence: A Report to the Nation*. The University of Iowa, Injury Prevention Research Center.
- Skogan, W. G. (1986). The fear of crime and its behavioural implications. In A. E. Fattah(ed.). *From Crime Policy to Victim Policy*. London: MacMillan, 167-188.
- U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration(OSHA) (2004). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Worker*. OSHA 3148-01R.
- U.S. NASW (2013). *Guidelines for Social Worker Safety in the Workplace*. National Association of Social Work, USA
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observation of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27, 1, 63~69.
- Wilson, C. B. (1991). US business suffers from workplace trauma. *Personnel Journal*, July, 47~50.
- Zapf, B. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 1, 70~85.