

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

美國密西根州政府於 2001 年通過第 4099 號法案（麗莎法案，Lisa's Law）保護執業的社會工作專業人員，該法案乃因該州的兒保社會工作者 Lisa 於訪視個案時遭遇不測身亡，其父母化悲憤為力量努力推動而成（UAW, 2001），反觀國內現況，2007 年 10 月 3 日署立臺中醫院社服室主任，因為協調醫療糾紛竟被案主的親屬揍了一拳，而政府相關部門卻無視社會工作者的人身安全未針對當下的狀況加以處置與回應，此事已然引起不少人士注意。我國目前還未有相關的立法維護社會工作專業人員的人身安全，有鑑於國外的經驗，難道我們也要在最不幸的事情發生後，才開始重視這個議題嗎？

社會工作是一門與「人」工作的專業，社會工作人員本身就是進行處遇與輔導的最佳工具，一旦社會工作人員在缺乏良好準備或適當裝備的情況下而面對高風險的工作環境，此將影響社會工作人員對專業的承諾以及增加工作的流動性與崩熱感（Beaver, 1999；Newhill & Wexler, 1997；Song, 2005），如此一來也會影響到對案主服務的品質。因此，站在案主權益的立場，我們不可忽略社會工作人員人身安全的重要性。

社會工作的使命乃照顧陷入困境中的人們、針對問題給予治療或處遇、及透過立法或社會運動改善既有的社會。社會工作人員服務領域相當多元，包括兒童與家庭、醫療、公共服務、心理衛生、老人、犯罪矯治、行政管理等（林萬億，2006），使得工作者面對的案主相當多樣化，社會變遷之下案主的問題愈來愈複雜，尤其是與人接觸最為密集的第一線直接服務人員，常常需要與情緒不穩定的案主或具有暴力傾向的案主一起工作，而可能面對來自暴力案主的暴力威脅。

從另一個角度來看，由於臺灣自社會救助法、兒童及少年福利法、家庭暴力防治法等法規紛紛訂頒之後，政府介入人民的生活的正當性愈來愈高（鄭麗珍，

2007)，許多攸關人民福利和權益等相關事項都委由社會工作人員負責，例如：兒少安置評估、補助資格審查等。社會工作者一方面要擔任案主的發言人保護案主權益，另一方面卻又身兼資源守門人的角色，社會服務工作所具有的特殊性使得工作者在多種角色衝突之下，可能要面對剝奪案主權益時來自案主的威脅。因此福利的法制化以及服務對象的複雜化等因素，使得社會工作人員「照顧」與「控制」的雙重角色愈來愈明顯（Newhill, 1996），社會工作者人身安全的議題將愈來愈重要。

環視各服務領域，工作場所中的暴力現象已不是特例亦不是新興的議題，這幾年紛紛有許多其他專業開始關心員工的人身安全問題，例如：心理諮商人員、公共衛生服務人員、心理衛生服務人員、護士、警察等（Arthur, Brende, & Quiroz, 2003；Hodge & Marshall, 2007；Schulte et al., 1998）。而社會工作人員更是僅次於警察人員最常經歷案主暴力的職業之一（Kipper, 1986）。在各種社會工作服務場域中，兒童福利、醫療及社會救助人員最易受到來自案主的口語威脅與身體傷害（Beaver, 1999），於其中服務的工作者正處於高度的風險之中。

隨著國外的一波研究浪潮，加上國內陸續有許多社工員人身受威脅之事件被媒體披露，國內這幾年已漸漸開始關注這個議題，不但有學者及研究者進行相關議題之調查研究（邱琇琳，2005；陳麗欣，2002；劉淑莉，2007），亦有相關文獻檢閱之結果發表（陳圭如，2005）；社會工作人員研習中心也針對此議題於2007年9月辦理大型研討會，會中說明了此現象的嚴重性與意涵，但對於社會工作人員是否採取適當的回應則較少著墨。社會工作人員處在高危機的狀況與環境當中，卻還有很多人未對案主的暴力做出適當的回應（Macdonald & Siroitch, 2001），導致所面臨的風險與危機情形更增。從有關從事兒保服務的工作者實際遭受個案暴力的提報比率（劉淑莉，2007），遭遇身體攻擊時有90.32%、面臨財物損失者有84.21%、面臨心理威脅者有68.68%曾經提報看來，國內工作者通報主管的情形依受暴類型不同，通報的比例不算低，這是否受到該領域之工作特

性所影響？其他高風險領域的工作者對案主暴力的回應情形如何？這部份就缺乏更多的實證研究證實。

Slovic (1992) 曾經這樣比喻過：「不幸的事件好比一顆丟進池中的石頭，會濺起一圈圈向外擴大的漣漪，它影響的範圍從靠近中心的受害者，到需負起責任的機構或組織，甚至可以影響到其他的機構或組織。愈未知、愈令人感到害怕的事即愈可能激起較大的漣漪，故我們更應該敏感於這些風險潛在的影響性」。研究者對第一線接觸案主的高風險場域專業社會工作人員究竟是如何看待工作中可能的風險問題，及他們會採取何種行動特別感到興趣。本研究的中心焦點即為社會工作人員遭受案主暴力的現況與回應方式，以及其對暴力的風險知覺表現，期待本研究能夠探討臺灣目前社會工作專業人員對自己職業風險的看法，並且呈現出目前社會工作職場上的受暴概況，特別是與工作者本身相關特性之間的關係，以及向長官通報的情形，並進一步分析影響通報決定之重要因素。除了提供未來研究一個實證性基礎外，亦希望能透過研究的結果激起大家對於社會工作職場風險的重視與敏感度，並且給予現正在職場上提供服務的社會工作專業人員以及服務團體提供具體的建議。

第二節 研究目的

從上述的論述中可知案主暴力是社會工作社群中愈來愈重要的議題。然而，目前臺灣針對此現況的實證性研究仍不足，尤其臺灣的社會工作專業人員面對案主暴力的態度與想法更無從得知，這個狀況使得許多政策缺乏證據基礎而顯得困難重重。

在暴力風險充斥的工作環境中，高風險社會工作專業人員是否意識與如何認知自己所面臨的風險，將有可能影響到他們對工作風險的評估與判斷，倘若擁有足夠的風險知覺，將促使社會工作者提高危機意識，保護自己的安全。本研究主旨為「探討高風險服務領域社會工作專業人員目前遭受案主暴力的現況及對自己工作場域中案主暴力風險的知覺情形」，以建構出社工人員面對案主暴力的態度及受暴後因應情形之全貌。最後具體而言，本研究之目的可歸納如下：

- 1、探討高風險社會工作場域中案主暴力的發生情形。
- 2、探討不同領域社會工作專業人員的案主暴力發生情形。
- 3、瞭解高風險實務領域中，社工員遭受案主暴力的影響因素。
- 4、瞭解高風險社會工作專業人員案主暴力風險知覺的情形。
- 5、瞭解案主暴力風險知覺與社工員受暴經驗之間的關係。
- 6、瞭解社會工作專業人員通報暴力事件的情形與理由。
- 7、分析影響社會工作專業人員通報決策之重要因素。