

# 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<sup>1</sup>

Social Workers' Experience of Violence Threats:  
Taking the Domestic Violence Prevention as an Example

蔡佳容<sup>2</sup>

臺北市立聯合醫院忠孝院區社會工作課社會工作師

潘淑滿<sup>3</sup>

國立臺灣師範大學社會工作研究所教授

---

<sup>1</sup> 本文改寫自第一作者蔡佳容之碩士畢業論文。

<sup>2</sup> 蔡佳容社工師聯絡方式：[foreverstardaisy@yahoo.com.tw](mailto:foreverstardaisy@yahoo.com.tw)。

<sup>3</sup> 本文通訊作者潘淑滿教授聯絡方式：[shpan@ntnu.edu.tw](mailto:shpan@ntnu.edu.tw)。



## 摘要

長期以來，社會工作人員在實務工作過程遭遇到來自案主或相關他人暴力威脅的事實存在已久，但因種種因素導致此議題備受忽略。近幾年，隨著社會工作人員對工作權益的重視而讓此一議題再次受到關注，目前國內外相關研究主要以量化研究為主，無法呈現社會工作人員遭受暴力威脅的經驗。因此，本研究主要是藉由深度訪談方式之運用，針對六位在第一線從事家庭暴力防治工作之資深、且曾經遭受案主及其相關他人暴力威脅經驗之社會工作人員，深入瞭解從事家庭暴力防治工作提供服務過程，面臨來自案主及其相關他人暴力威脅之經驗，及暴力對社會工作人員帶來的衝擊與因應策略。

研究結果發現，在六位受訪者的社會工作人員中，有兩位目前服務於公部門、四位則服務於民間社會福利機構。這六位從事保護性服務之年資為 6.75 年，有一位受訪者曾經遭受加害人的眼神挑釁，另一位則經驗到直接肢體暴力，其餘四位則是經歷語言暴力的威脅。在遭受暴力事件威脅之後，對受訪者的情緒產生巨大衝擊，擔心害怕的情緒往往會持續一段時間，部分受訪者曾經考慮是否繼續從事社會工作，大多數受訪者都能將負向經驗轉化為正向思考，做為進一步投入專業的承諾、對案主的同理及對危險的敏感度與處理能力的提升。

關鍵字：暴力威脅、人身安全、家庭暴力防治工作、案主、加害人

## 壹、前言

長期以來，由於社會工作利他主義的特質，使得專業內部論述大多聚焦於以案主為中心的議題，反而較少關注社會工作人員在提供專業服務過程，可能面對的暴力威脅風險或遭受暴力之經驗。為甚麼以關懷弱勢、助人為目標的社會工作人員，在助人服務過程會面對暴力威脅的風險？根據 Newhill（2003/2007）長期的觀察，傳統社會工作人員被賦予慈善角色，但是隨著重視服務績效時代的來臨，社會工作專業的角色已經逐漸從照顧與服務提供者，擴張為資源控制者與守門人的角色。當社會工作人員在服務提供過程面對助人者或控制者角色時，很容易導致案主或與案主相關他人的不諒解。誠如鄭麗珍（2006）所言，雖然法律賦予從事保護性社會工作人員保護被害人的任務，但在專業養成過程截然與警政人員的訓練不同，導致社會工作人員宛若缺乏配槍與防彈背心的社會警察角色。

無論國內或國外許多研究報告均指出，社會工作人員在服務過程經常面臨來自案主或加害人的暴力威脅，這些暴力威脅包括身體、言語、精神或財物損害（Newhill 1996；Shield & Kiser 2003；Jayaratne et al. 2004；Ringstad 2005；陳圭如 2005；鄭麗珍 2006）。不過 Arthur et al.（2003）指出，雖然社會工作人員在提供服務過程人身安全的風險日益嚴重，可是仍有許多因素導致此一議題未受到應有的重視。首先，在社會工作養成教育過程，通常偏重於教導學生如何處理案主所遭受的暴力，較少關注在實務工作場域如何因應來自案主或相關他人的暴力，且教育過程較偏重社會工作理論與實務技巧之精進，強調透過實務技巧的精進與工作經驗的累積，可以增進社會工作人員對暴力的敏感度與危機風險意識，卻忽略在缺乏支持的實務工作環境中摸索必須付出的代價，可能消耗社會工作人員對於專業的認同與投入。其次，機構本身對社會工作人員人身安全的態度與政策，往往也是導致社會工作人員不願意據實以告自己在工作中遭受的暴力

經驗，反而將暴力威脅理所當然視為是工作的一部分，忽略暴力威脅可能對專業認同的影響。

近年來，隨著社會工作專業的發展，加上社會工作人員也開始重視自身勞動權益，使得社會工作人員人身安全議題也逐漸受到重視。目前國外有關社會工作人員人身安全相關研究，大都偏重於量化研究，較少深入探討社會工作人員遭受暴力威脅的經驗；雖然國內相關研究不多，但少數幾篇碩士論文則是以質化研究為主。雖然美國公安事件報告顯示，從事兒童保護與慢性精神病患復建的社會工作人員遭遇暴力威脅的程度較高，但是我國自 1999 年各縣市政府成立「家庭暴力防治中心」（簡稱「家暴中心」）以來，家庭暴力通報案件不僅快速增加，由 2001 年 34,348 件增加到 2009 年 94,927 件，其中屬於婚姻暴力（或稱親密暴力）約占六成左右（內政部家防會 2010）。因此，本研究主要是從社會工作人員的立場出發，透過深度訪談過程深入了解從事家庭暴力防治之婦保社會工作人員，在提供被害人相關服務過程遭受加害人暴力威脅之情境與經驗？當社會工作人員在面對暴力威脅情境時，又採取何種因應策略？暴力威脅事件過後，社會工作人員又如何看待與理解暴力威脅事件？

## 貳、文獻探討

暴力普遍存在人類社會中，卻少有人將暴力與助人專業扣連一起。對從事家庭暴力防治社會工作人員而言，暴力威脅不只是一種現象，它更是具體實在的經驗。這些發生在實務工作情境中，來自案主或相關他人的暴力威脅，往往對社會工作人員造成巨大影響與衝擊。在文獻探討中，首先將探討暴力威脅的定義，再針對國內外社會工作人員遭遇暴力威脅的經驗、影響與因應策略，逐一討論。

## 一、暴力的定義

在日常生活中，有許多行為（如：毆打、槍擊或使用武器攻擊等）很容易被定義為暴力行為，但是有些行為（如：威脅、恐嚇、咒罵）則不那麼容易被定義為暴力行為。有些學者認為暴力行為的定義，應該侷限在傷害身體的行動，但有些學者卻認為，雖然有些行為並非直接傷害他人身體而是對財物造成損害，但這些行為也應該被定義為暴力行為。從法律層面來看，暴力行為隱含著「強暴」與「脅迫」的意涵，強暴是指一方使用身體對另一方施以影響造成身體傷害，脅迫則是透過言詞或文字告知對方有侵害的意圖。從心理學層面來看，則是以惡意的行為或口語對他人或物品加以傷害或毀損的人際行為（楊士隆 2004）。換句話說，暴力行為是透過身體動作（如：徒手毆打、使用凶器）對他人身體造成影響，或未造成直接影響卻已構成明顯威脅，及透過恐嚇、威脅與高度壓力對他人造成恐懼或甚危害生命、身體、健康與自由權益。

通常直接造成肢體或生理上傷害的行為，比較容易被視為是暴力行為，而心理或精神上的威脅間接造成的損害，比較不容易被視為是暴力行為。Newhill（2003/2007）歸納「暴力」為四種類型，包括：實際的身體攻擊、意圖的身體攻擊、威脅和財產損害。所謂「實際的身體攻擊」(actual physical attack) 意指一個人直接對另一個人動武與身體攻擊，並有傷害之意圖；「意圖的身體攻擊」(attempted physical attack) 則是指試圖對另外他人做出身體攻擊的事件，但未有實際上的身體接觸；「威脅」(threat) 意指傷害他人的言語或文字，或對他人刻意做出具威脅性的身體姿態，包含跟蹤行為；「財產損害」(property damage) 則是指意圖損壞他人私人財產。基本上，Newhill 認為暴力不只對於身體造成傷害，即使未直接對身體造成傷害，而是造成心理上恐懼或是財物損毀，也都稱之為暴力。

此外，亦有相關量表具體描述暴力行為之樣態。衝突策略量表

(The Revised Conflict Tactics Scale, CTS2) 是一種測量問卷，以量表的方式來呈現受試者採取因應人際衝突的策略，包含各種處理衝突的策略，如協商、身體攻擊、心理攻擊、性方面的脅迫或侵害等。Ringstad (2005) 探討社會工作人員在職場工作中面臨的暴力研究，採用了衝突策略量表中對於暴力的具體行為定義，身體攻擊部分，包含推、拉扯、丟東西、抓、毆打、踢、扭手臂或抓頭髮、重擊或其他任何形式的身體攻擊；心理攻擊行為部分則包含侮辱、斥責、大叫、不同意他人意見時跺腳、做或說某些事情使他人難堪、威脅要打人或丟東西、惡意批評對方、任何其他形式的心理攻擊。

在本研究中整合上述對暴力的定義，強調暴力不只對於身體造成傷害，即使造成心理恐懼或財物損毀也都稱之為暴力。換句話說，只要在社會工作人員提供服務過程遭受被害人、加害人或相關他人，以難聽語言辱罵、威脅、恐嚇都稱之為「口語／精神暴力」；若是在服務過程遭受意圖身體攻擊、但未有實際身體接觸，稱之為「意圖的身體攻擊」；若已經直接對社會工作人員身體產生傷害，則是稱為「肢體暴力」。

## 二、社會工作人員職場暴力威脅風險與壓力

社會工作者在工作的過程中不像其他的專業可能因為職業活動而引發特定的疾病，如鐵匠可能因為工作噪音導致耳聾、鍍金匠可能引發汞中毒，社會工作者不必然因為其工作產生特定疾病，但服務過程可能影響工作人員的身心健康。汪淑媛 (2008) 指出社會工作者長時間服務社會中的弱勢者，包含老病傷殘婦孺與貧窮者，特殊的工作氛圍可能影響工作者的身體健康或心理衛生；在保護性業務中，社會工作者還被賦予了調查或談判的任務，這也使得社會工作成為高風險的行業。

究竟社會工作專業中存在著哪些風險？有學者 (黃彥宜 2007)

將職場暴力風險分為外部與內部來源。外部來源意指機構以外的攻擊者，如案主、隨機犯罪者或與機構無正式關係之人，這類型暴力難以預測與預防；機構內部的暴力與壓迫，通常是上對下或與工作者熟識的機構成員的暴行。職場暴力將使工作人員在工作中倍感壓力，甚至導致工作滿意度低落，嚴重者更可能引發替代性創傷。邱琇琳（2005）從替代性創傷的角度探討家庭暴力與性侵害工作對於社會工作人員的影響，發現有 39.7% 的社會工作人員產生嚴重或極嚴重的替代性創傷，全無受創者僅 6.8%，由此可見壓力與創傷在社會工作服務過程中的普遍性。高淑雲（2004）探討家庭暴力防治社會工作人員的工作壓力，發現工作壓力主要來自實務工作、組織工作及環境，無論是對社會工作人員的工作或生活都會造成負面影響。黃彥宜（2007）從權力的觀點，探討社會工作人員在工作環境中遭受外部與內部壓力的風險，外部風險不外乎是工作過程遭遇的人身安全風險，而內部風險來自機構與主管對於社會工作人員職場暴力的忽視。當雇主無法提供受雇者適切的裝備以執行任務、對於受雇者安全議題未提供支持，或威脅工作人員必須從事某些工作、貶抑工作者等職場霸凌行為，就是一種權力壓迫。

傳統價值觀念認為助人行為會帶來快樂，使得社會工作人員忽略工作壓力及輕忽可能遭遇暴力威脅的風險。探討在家庭暴力防治工作領域中從事婦保工作之社會工作人員在提供個案服務過程可能遭遇的暴力威脅風險之前，我們必須先破除助人者不會遭遇暴力風險的迷思，才能重新思考在社會工作價值理念下，實務性質、內部與外部結構限制，對社會工作人員在提供個案服務過程可能面對的風險。

### 三、社會工作人員遭受暴力威脅之經驗與發生率

到底社會工作人員在服務提供過程遭受來自案主及相關他人的暴力威脅經驗如何，在 1980 年代以前無論是國內或國外都很少有相關研究報告。直到 1980 年代，陸續發生數起人群服務工作者遭受案



主或案主相關他人暴力攻擊事件之後，社會工作人員在職場上的人身安全議題才逐漸受到關注。1980 年代中期之後，無論英國或美國都有許多實證研究探討社會工作人員遭受案主暴力的發生率，英國政府更成立了「健康與社會安全諮詢部門」(Department of Health and Social Security, DHSS)，調查與監督社會工作人員在服務提供過程發生的暴力事件。Rowett (1986) 曾運用郵寄問卷調查方式，以全英國 132 個社會服務部門社會工作人員為主，了解社會工作人員在服務提供過程遭受暴力威脅的發生率，同時進一步訪談 60 位遭受暴力攻擊與未遭受暴力攻擊的社會工作人員，研究結果發現社會工作人員遭受暴力攻擊時，並不一定選擇向機構督導或行政管理者報告，所以推估實際發生之比率可能比官方統計數據高。

美國對於人群服務工作者安全議題也十分關注，但一開始並非完全聚焦於社會工作人員，而是包含其他助人專業工作者，如：精神醫療工作人員和醫護人員等。相較之下，美國較缺乏全國性的調查研究 (Barish 2001; Newhill 1995)。Newhill (1996) 曾經運用問卷調查法，以加州與賓州 1600 名社會工作人員（各州分別為 800 名）為研究對象（一共回收了 1,129 份問卷，回收率約 71%），探討社會工作人員在提供服務過程遭受案主或案主相關他人暴力威脅的經驗（所謂暴力威脅包括：企圖傷害、威脅與身體攻擊等三種型式），研究結果發現高達 57% 的受訪者表示曾經遭受案主一種或多種的暴力威脅；其中，43% 曾經遭受財物毀損的傷害，83% 曾遭受案主威脅，40% 曾遭受意圖或實際攻擊，63% 的受訪者曾經聽聞其他社會工作人員遭受案主暴力攻擊。

Ringstad (2005) 針對「美國社會工作人員協會」(National Association of Social Workers, NASW) 的所有成員，隨機抽樣 1,029 位成員進行問卷調查，了解在提供服務過程是否遭受案主生理或精神上的暴力攻擊，研究結果發現高達 62% 的受訪者曾經遭受身體或精

神暴力威脅，14%的受訪者表示過去一年曾經遭遇暴力威脅經驗，但是大部分都是屬於精神暴力威脅（如：言語攻擊），同時研究結果也發現，影響案主對社會工作人員採取暴力行為作為衝突解決方式之因素包含：機構因素、機構文化或案主接受服務之自願程度等。在不同性別社會工作人員遭受暴力威脅經驗部分，男性社會工作人員比較容易成為受害者及加害者，通常精神暴力威脅較容易發生在醫療領域（79.7%）、其次為矯治單位（78.6%）、學校（73.9%），但是身體暴力威脅比較容易發生在居住型機構（42.1%）、醫療領域（36.2%）及學校（18.2%）。但是研究結果也發現，約有 15%的社會工作人員曾經攻擊案主，甚至有 14%的社會工作人員表示曾經在過去一年內攻擊案主，不過根據 Ringstad 的推測，應是出於社會工作人員的自我防衛反應。

Privitera et al.（2005）運用問卷調查方式，探討在心理衛生領域的社會工作人員遭受暴力威脅的發生率，在 380 位受訪對象中，43%的受訪者表示曾遭受身體威脅，25%的受訪者表示曾經被攻擊，且暴力威脅並不因性別而有差異，同時也發現第一線的臨床工作者與直接提供服務者，往往有比較高比例遭受暴力威脅與攻擊的風險。但是 Privitera et al.認為工作經驗或許可以降低工作人員暴露暴力威脅的風險，但仍無法保證能免於暴力威脅。Shields & Kiser（2003）則以美國中西部地區人群服務機構工作者為研究對象，探討工作人員在實務工作過程面臨案主暴力威脅的情況與類型，並嘗試去比較分析城鄉差異。該研究並非採用隨機抽樣方式而是立意抽樣，共訪問了 171 人，研究結果發現 33%都市區域的社會工作人員表示在家訪時曾遭受暴力，而 19%鄉村區域社會工作人員則曾經在機構辦公室中遭受暴力威脅。案主若有酗酒、藥物濫用、案主無預警離開會談等行為，比較容易對社會工作人員產生暴力威脅。

從上述幾個國外研究報告，可以看到服務於開放型機構（如：醫

療機構與學校)或封閉型機構(如:矯治單位與安置機構)的社會工作人員,明顯的比從事外展服務的社會工作人員更容易遭受來自案主及其相關他人的暴力威脅。但是暴力威脅風險與性別的關係卻呈現矛盾現象, Newhill (1996)認為男性比女性社會工作人員更容易遭遇暴力威脅風險,但是 Privitera et al. (2005)卻認為暴力威脅風險不因性別而有異。上述這些研究都指出,暴力發生地點難以預測,可能發生在辦公室,也可能發生在外展家訪過程。

相較於國外研究,國內對於社會工作人員在提供服務過程,遭受來自案主或其他相關人員暴力威脅經驗之研究較少,近年來僅有少數幾篇論文曾經運用問卷調查研究方式探討此一議題(陳麗欣 2007; 劉淑莉 2007; 王麗馨 2008)。陳麗欣(2007)在【臺灣社會工作人員人身安全、被害恐懼感與預防之道】一文中,主要運用郵寄問卷調查方式,以臺閩地區社會福利資源手冊登錄之機構與人員進行調查,(共發出 1,020 份問卷,回收問卷共計 618 份,回收率近六成),探討社會工作人員的工作類型、在工作場域中遭受暴力威脅之經驗與因應策略。該項研究結果發現,在過去一年中社會工作人員遭受暴力威脅的比率為 63.1%,其中來自言語暴力威脅約 55.3%,肢體暴力威脅約為 14.8%;在言語暴力中,最常遭遇之形式為言語侮辱(41.7%)、當面之口語威脅(36.8%),或是向該機構做不實之投訴(22.7%);肢體暴力則分別有被跟蹤(3.7%)、被拉扯(4.6%)、持武器威脅(2.7%)、被毆打(1.6%)、持武器傷害(0.7%)、性騷擾(5.5%)、性侵害(1.1%)等。社會工作人員遭受暴力威脅之場合,26.9%發生在辦公處所、其次為家訪(12.9%)、保護安置時(11.9%)、協調場合(9.5%)、執行強制性處置時(9.4%)、陪同偵訊時(4.6%)、外展時(4.0%)、政策倡導時(3.3%)、人群抗議時(2.6%)或在路途中(2.1%)。換句話說,辦公場所仍是社會工作人員最常發生暴力威脅的地點。除此之外,研究結果也發現 66.5%的主管頗為重視社會工作人員的人身安全,57.6%的主管會積極處理,但仍有相當比例的主管,對於社會工

作人員人身安全議題並未重視或積極處理。整體而言，目前我國社會工作人員遭受暴力威脅具有一定風險，可見機構對此議題的關注仍有待提升。

劉淑莉（2007）運用問卷調查方式，以公私部門辦理或承辦兒童少年保護業務之社會工作人員為研究對象（共訪問了 223 位社會工作人員），探討在實務工作過程遭受案主或其他相關他人暴力威脅之經驗，研究結果發現高達 82.9% 曾遭受心理威脅，14% 曾遭受身體攻擊，10% 遭受財物損失。換句話說，目前我國實務界社會工作人員遭受來自案主或相關他人暴力威脅的型態，主要是以口語威脅與恐嚇最多。王麗馨（2008）使用問卷調查的方式，探討研究各縣市公部門從事保護性業務之社會工作人員遭受案主暴力攻擊的類型、因素及因應對策，研究結果發現最常見的暴力類型為威脅（64.0%），有 59.4% 表示知道有同事曾遭受暴力經驗。除此之外，研究結果亦指出年紀與經驗，可能是使社會工作人員遭受暴力威脅的關鍵因素，年紀輕、年資淺的工作者遭受暴力威脅的比例較高。有一半以上的工作人員表示機構並未提供任何人身安全訓練、防護措施、安全設施或設備，高達 84% 的社會工作人員表示機構並未訂定任何的人身安全計畫，接受有關預防及處理案主暴力訓練的工作者比例仍偏低。

相較於國外，國內研究資料仍十分有限。從上述幾份實證研究報告顯示，我國社會工作人員在提供個案服務過程遭受來自案主及其他相關他人暴力威脅的經驗，其實是相當普遍的事實，高達六成以上的受訪者曾經遭受口語、精神、威脅或身體暴力，其中遭受身體攻擊的比例約占遭受暴力威脅的七分之一左右。與國外研究相似，這些暴力威脅發生的地點非常多元，可能發生在辦公場所、也可能在外展服務過程，任何可能與案主及其他相關他人接觸過程都可能會發生暴力威脅事件。雖然王麗馨（2008）的研究指出年紀輕或資淺的社會工作人員比較容易遭受暴力威脅，但並未在其他研究有相關討論。

#### 四、暴力威脅對社會工作人員之影響

暴力威脅對社會工作人員的影響，不僅是身體有形的傷害或財產損失，更是造成心理上難以抹滅的傷害（陳麗欣 2007）。「美國職業健康安全衛生署」（Occupational Safety and Health Administration，OSHA）歸納出遭受職場暴力的受害者可能經歷的多重影響，包含短期與長期的心理創傷、對於重返職場的恐懼、與同事或家庭成員間關係的改變、感覺自己缺乏能力或抱持內疚感、對於督導或機構主管的評斷感到害怕恐懼（OSHA 2004）。暴力事件對社會工作人員往往造成多方面影響，這些影響可以分成直接的情緒衝擊、事件後所經歷之長期情緒階段、暴力結果造成的肢體傷害、對於社會工作人員專業工作態度與感受的衝擊，及間接對日後從事實務工作的影響（Newhill 2003/2007）。

Smith et al. (2004) 運用深度訪談訪問 60 位受雇於英國社會福利機構社會工作人員，瞭解社會工作人員在工作過程中面對的恐懼經驗及其影響。研究結果發現受暴經驗對個人的影響，可分為立即性的影響與長期的影響。所謂「立即性」的影響又可分為生理、認知與情緒三個層面的影響。通常生理影響顯而易見，人在面對害怕時會不自覺的產生生理反應，讓身體部分器官暫時出現異常或失去功能。認知的影響可能使社會工作人員產生有別於以往的思考模式，有時候恐懼造成認知的改變，不僅會影響到個人也會影響到社會工作人員對周遭家人或朋友的態度。然而，暴力威脅對社會工作人員造成的影響並非全然負面影響，有時候也會帶來正向的改變，例如：社會工作人員在經歷恐懼害怕之後，意識到自己對暴力威脅的處理能力與技巧不足，想要透過更多的教育訓練或課程來裝備自己免於繼續受害。情緒上的影響，則包含遭受恐嚇的感覺，這種擔心害怕的恐懼同時伴隨著受責難的感受，並使社會工作人員擔憂自己無法勝任此項工作，質疑自己的工作能力。有些社會工作人員會出現憤怒的感受，其次才感到憂慮不

安或害怕。通常立即性的影響在遭受暴力威脅經驗一段時間之後，可能會慢慢減緩或消失，取而代之的是對社會工作人員長期的影響。舉例來說：有些社會工作人員會因為恐懼而長期無法入睡，日常生活中睡眠品質下降，嚴重者導致神經緊繃，這些影響若未予以適當處理，將會對社會工作人員的生活品質及專業生涯產生重大影響。

Spencer & Munch (2003) 認為社會工作人員可能會因為工作性質或工作過程的暴力威脅而產生替代性創傷經驗、次級創傷或同理心耗竭 (compassion fatigue)。替代性創傷是指社會工作人員經驗到其案主的特徵與症狀，而工作者本身的保護機制、控制感、可預測性均瓦解，導致其感受到沮喪、失落，這樣的症狀可能出現在常聽到同事描述遭受到案主暴力威脅的社會工作人員身上。對機構而言，社會工作人員的次級創傷或替代性創傷，會導致社會工作人員較容易出現耗竭之狀況，而造成人員上的消耗與流動。除了狹隘的思考、受限制的因應模式、恐懼、焦慮、沮喪、心理創傷的症狀、過度警覺、睡眠遭受打擾、不斷回憶浮現的記憶以外，即使是一些預感或是創傷事件再次發生的可能跡象，都會導致社會工作人員莫大壓力。

當社會工作人員經驗到職場暴力時，會採取一些方式來減緩暴力事件對於自己的影響與衝擊，與同事、督導或管理者討論恐懼的經驗或分享處理的策略對於工作者而言是很有用的方式。其中與同事討論較可能因為工作內容性質的接近，會得到較多的鼓舞與同理的支持；與督導或主管討論則會獲得較多的建議，對於本身情緒的調適或當下處理暴力事件的技巧會有所幫助。通常社會工作人員抱持正向積極的態度將有助於自我的調適，或使工作者暫時從工作中抽離，亦可減少暴力事件對於工作者的負面影響 (Smith et al. 2004)。

大部分的社會工作人員在經驗暴力威脅之後，對於實務工作會有不同的反應，避免自己再次遭受暴力威脅。這些因應策略如：提高對周遭環境的警覺性或改變實務運用技巧（例如：評估技巧的增進、發

展適切的風險評估工具或加強協調能力)，這些改變不一定是不好的，有時候反而能增進社會工作人員的實務能力（例如：社會工作人員可能會學習新的因應技巧、嘗試去修正自己或案主的行為以避免暴力發生的風險等）（Newhill & Wexler 1997）。Newhill（2003/2007）認為社會工作人員在經歷暴力威脅之後，對於社會工作專業的看法都會有所改變，有些人過去不曾意識到社會工作的危險，現在則認為社會工作是一門危險的職業。但事實上，無論社會工作人員如何完美處理其實務工作，都有可能在服務提供過程遭受到暴力威脅之風險。

暴力威脅對於社會工作人員的影響不僅在於外在生理上的傷害，同時也可能形成內在心理上的創傷，甚至是對社會工作專業看法的改變。對於一位以助人為己業的社會工作人員而言，在服務過程中遭受來自案主或案主相關他人的暴力，其衝擊不同於遭受陌生人的攻擊。當社會工作人員遭受陌生他人的暴力攻擊或威脅時，或許能夠立即採取法律措施來捍衛自身權益，但是要透過一般途徑解決案主帶來的傷害（如提出傷害告訴），往往會讓社會工作人員面對更多的掙扎，例如：可能因此而破壞好不容易與案主建立的信任關係，因此社會工作人員會開始自我調適，進而影響實務工作策略或服務提供。

## 參、研究方法

### 一、研究方法與對象

自 1999 年各縣市政府依據〈家庭暴力防治法〉規定設置「家暴中心」，各縣市「家暴中心」必須配置社會工作人員，提供家庭暴力被害人相關服務。自 1999 年各縣市政府成立「家暴中心」以來，家庭暴力通報案件快速激增，其中屬於婚姻暴力（或親密暴力）的類型約占六成左右（內政部家防會 2010）。為因應快速增加的家庭暴力通報案件量，中央及各縣市政府透過委託民間團體方式，辦理各項被害

人服務方案，以紓解「家暴中心」社會工作人員個案負荷量壓力。雖然公、私部門的合作模式，不僅有助於降低第一線提供家庭暴力被害人相關服務工作人員的壓力，同時也可以提升服務品質與成效。但是將家庭暴力防治工作的運作切割為緊急通報、危機處遇與後續服務三級預防模式，分段委託的方式卻容易衍生出當被害人進入家庭暴力防治服務輸送過程，從通報、危機處置、庇護安置、司法服務、到後續追蹤服務過程，必須在不同機構中輾轉接受服務，不僅容易衍生出服務切割，同時容易導致資源重疊浪費與服務無效能的困境（游美貴 2009）。

為降低家庭暴力防治工作服務輸送切割與資源重疊浪費，導致服務無效能的困境，2008 年「內政部家庭暴力及性侵害防治委員會」（簡稱「家防會」）開始著手規劃「建構家庭暴力與性侵害被害人垂直整合服務實驗計畫」。自 2009 年起運用「推展社會福利補助作業」和「公益彩券回饋金運用及管理作業要點」，鼓勵各地方政府結合民間團體共同辦理「家庭暴力與性侵害被害人垂直整合服務方案計畫」（簡稱「垂直整合方案」）（內政部家防會 2009）。「垂直整合方案」的推動著重於「一案到底」的精神，委託民間團體提供家庭暴力被害人整合式服務內涵，建立「通報」即「啟動服務」之機制，讓個案從通報、危機處遇階段、到後續追蹤服務過程，都能由同一機構提供被害人個案管理服務，達到家庭暴力相關服務無接縫、社區化與全方位的目標（游美貴 2009）。自 2009 年開始，全國 25 縣市中已陸續有 13 縣市參與「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」之推動，其中有八縣市政府接受中央公益彩券回饋金補助，而另外有五縣市政府則是自行結合地方資源辦理相關服務方案。

2009 年以前，我國家庭暴力防治工作的運作，主要是採取緊急通報、危機處遇與後續服務三級預防模式。緊急通報階段主要是指各責任通報單位與民眾，透過 113 保護專線或直接向縣市家暴中心通



報，家暴中心社會工作人員結合警政人員進行緊急救援工作，並提供危機處遇包括：驗傷、庇護安置或代為聲請保護令。危機處遇階段過後或家暴中心追蹤通報單的過程中，發現被害人仍有後續服務需求，則由提供後續服務之社會工作人員連結相關資源（包括：經濟補助、法律扶助、心理諮商與輔導、職業訓練或就業輔導等）給予協助。在我國家庭暴力防治工作中，針對家庭暴力被害人提供的各項服務，往往依階段不同提供不同的服務，在整體家庭暴力防治網絡中提供相關服務單位包括：家庭暴力防治中心、婦幼保護專線、庇護中心、家庭暴力事件服務處及後續服務機構。

由於本研究田野訪談資料收集期間自 2009 年 2 月至 5 月底，約為 4 個月左右，此一期間正值中央推動「垂直整合方案」之際，大多數縣市仍未參與仍延續先前模式運作，因此研究對象的選擇仍舊是以「垂直整合方案」實施前，在公私部門擔任家庭暴力防治工作中之個案管理的社會工作人員為主。雖然在家庭暴力防治工作領域中，從事兒童保護的社會工作人員面對的安全威脅風險較高，但由於婚姻暴力通報案件量占有家庭暴力通報案件量的六成左右，且從事婚姻暴力防治工作的社會工作人員比例高，加上長期以來研究者無論是實務經驗或研究領域均以婦保領域為主，因此本研究之對象主要以在家庭暴力防治工作中從事婦女保護個案管理之社會工作人員為主。目前國內對於社會工作人員人身安全議題的討論仍處於初步階段，因此本研究屬於初探型研究，期待透過深度訪談資料收集方式，瞭解曾經遭受被害人或其相關他人暴力威脅的社會工作人員之經驗與影響，同時進一步了解社會工作人員如何詮釋暴力事件經驗。由於社會工作人員遭受暴力威脅的經驗，屬於偶發事件，研究者無法透過觀察過程收集資料，且遭受暴力經驗後之影響也無法在短時間內得知，因此本研究採用深度訪談法了解受訪者之經驗與其對經驗的詮釋觀點。

本研究目的主要著重於探討從婦保社會工作人員在提供被害人

服務過程曾經遭受被害人或其相關他人暴力威脅的經驗、影響與因應策略，所以研究場域將以提供家庭暴力被害人個案管理服務之機構為主<sup>4</sup>，同時受訪者將以在這些機構提供被害人服務的社會工作人員為研究對象。基本上，研究對象必須符合下列兩項條件：

- (一) 目前在家庭暴力防治工作中從事婦保被害人服務的社會工作人員，著重於提供被害人後續個案管理服務，包括：家暴中心社會工作人員、受委託從事婦保之民間機構的社會工作人員。
- (二) 在提供家庭暴力婦女保護被害人服務過程，曾經遭受被害人相關他人（如：加害人）口語威脅、肢體攻擊、或財物損害的社會工作人員。

研究者依據上述條件，透過熟識的社會工作人員的協助，邀請六位曾經遭受被害人及其相關他人暴力威脅經驗的社會工作人員參與研究（請參考表一）。這六位受訪者分散於北部與南部區域，且來自六個不同機構，其中各有兩位受訪者分別服務於公部門或私部門，另有兩位曾經服務於公私部門。六位受訪者皆為女性，從事家庭暴力防治工作的年資不同，最長為十年，最短有三年半，平均為 6.75 年。六位受訪者中有五位曾經經歷言語威脅或挑釁之經驗，有兩位曾經遭受肢體暴力威脅之經驗，其中有一位是直接遭受肢體暴力威脅（請參考表二）。

---

<sup>4</sup> 在 2009 年內政部家庭暴力防治委員會開始在各縣市推動家庭暴力被害人垂直整合服務方案之前，各縣市大都是由縣市政府家暴中心社會工作人員或委託民間團體之社會工作人員擔任個案管理人員角色或後續服務角色。

表一：受訪者資料

研究參與者	年齡	教育程度	職稱	區域	社工年資	保護工作年資	施暴時間	工作地點
社工 A	30-35	大學	社工	南	10	8	工作數年後	公部門
社工 B	40-45	研究所	督導	南	10	8	工作數年後	公/私部門
社工 C	25-30	研究所	社工	北	6	6	工作數年後	私部門
社工 D	25-30	大學	社工	北	3.5	3.5	工作初期	私部門
社工 E	30-35	大學	社工	南	11	10	工作數年後	公部門
社工 F	25-30	大學	社工	南	5	5	工作初期	公/私部門

註：為避免受訪者被辨識，本文中均以 A、B、C、D、E、F 代表六位受訪者。

表二：暴力威脅之經驗

研究參與者	受暴地點	情境	暴力類型
社工 A	大馬路	陪同出庭後	眼神挑釁
社工 B	機構內	電話爭執後，加害人前來機構	言語暴力/眼神挑釁
社工 C	大馬路	陪同出庭後	跟蹤/言語暴力
社工 D	案家	陪同返家取物時	言語暴力/肢體恐嚇/威脅
社工 E	機構內	不認識的加害人突然酒後施暴	肢體暴力
社工 F	機構內	加害人打電話至機構	言語暴力/威脅恐嚇

註：為避免受訪者被辨識，本文中均以 A、B、C、D、E、F 代表六位受訪者。

## 二、資料收集步驟與分析

研究者根據研究目的，並參酌國內外相關文獻設計訪談大綱。訪談大綱包括：個人工作概況、遭受暴力威脅之經驗與影響、機構提供因應策略（協助與態度）和對相關政策建議等四部分。在資料收集過程，研究者先透過熟識友人的連結，取得受訪者同意後，再直接與受訪者聯繫並約定訪談時間與地點，本研究受訪者分散在北南四個縣市、四個機構，受訪時有兩位服務於公部門，有四位服務於民間機構。在訪談過程在徵得受訪者同意之後採取全程錄音方式，訪談後再將錄音帶轉譯成文本逐字稿，並 e-mail 給受訪者進行內容正確性的確認工作，在確定內容無誤後再進行文本資料分析。本研究採取扎根理論資料分析方式，研究者先透過每一位受訪者文本資料之分析發現有意義之概念，再透過六位受訪者文本資料歸納與比較對照過程，歸納共同的概念，並建構本研究資料分析討論之基礎。

資料分析是質性研究過程中重要的一環，透過資料的整理與分析，研究者從文本中尋找意義與重新建構現象的本質，這一連串的過程其實包含了將龐雜的資料化約、展現以及詮釋，這三要素是不斷循環的概念化過程，直到研究者能夠從中逐步發展出具體的概念與主題，達到資料飽和、理論完整為止（陳向明 2002；潘淑滿 2003）。在資料分析過程，研究者主要是經由下列三步驟從中萃取概念與意義：（一）開放譯碼：訪談錄音資料轉譯成文本後反覆閱讀文本資料，從文本內容中找出關鍵字句、關鍵事件或主題；（二）主軸譯碼：透過六個受訪者的文本資料比較與綜合歸納分析後，從中歸納出相同與相異之處，進一步檢視概念間的關聯性；及（三）選擇性譯碼：在最後一個階段選擇可以凸顯研究主題的主軸概念，以此為根據對研究問題進行詮釋，並依循著選擇、分析資料的流程不斷循環，直到資料呈現飽和為止。

在整個研究過程，研究者運用了下列幾種方式提升研究信、效

度：(一)可信性 (credibility)：訪談開始前，研究者先說明研究目的與問題，確認受訪者對研究問題有充分瞭解後，再進行訪談資料收集工作。(二)遷移性 (transferability)：在訪談結束後，研究者將口語陳述轉化為文本逐字稿，針對受訪者的情緒與非口語訊息給予註記，盡量還原研究對象的經驗與看法。(三)可靠性 (dependability)：為避免訪談過程中其他因素干擾資料收集，訪談時間與地點盡量以受訪者方便的場所為主。(四)可確認性 (conformability)：研究過程收集之資料，與受訪者反覆確認，避免因個人主觀想法而扭曲客觀事實 (潘淑滿 2003)。

## 肆、研究發現

本文考量篇幅限制，將聚焦於社會工作人員遭受暴力之經驗，進而瞭解社會工作人員對於遭受暴力威脅經驗後之影響與詮釋。

### 一、遭受暴力威脅之經驗與反應

#### (一) 暴力威脅之經驗

六位受訪者無論是遭受暴力威脅之境況或經驗都不同，且每位社會工作人員在遭受暴力威脅經驗後的反應也有差異，下列大致描述受訪者遭受暴力威脅之境況與經驗。

#### 社工 A：不明顯企圖卻成為恐懼來源

那一天社工 A 陪同已被庇護安置的案主出庭，由於本身對於人身安全議題的敏感度較高，所以事前已經預先設想出庭時的安全防護也申請了警方戒護，幫助護送受暴婦女往返中心與法院的路程。當天出庭時，社工 A 一到了法院，就看到加害人及其手下「小弟」在附近徘徊，社工 A 立即將這個訊息告知警方，以確保警方能隨時提供協助。沒想到開庭過程加害人並未出現，反而是在回程的路上跟著警

車，並假藉問路的方式對被害人與社會工作人員挑釁，造成兩人心理極大恐懼。雖然加害人之後並沒有進一步動作，可是對挑釁的表情與跟車的行為，已經對案主與社會工作人員造成恐懼威脅。

### **社工 B：敵暗我明的擔憂**

身為督導的社工 B，印象最深刻的是加害人不停打電話前來騷擾，要求社會工作人員告知太太的去處。在兩三次的電話會談過程中，雙方的氣氛愈來愈僵、口氣也愈來愈差，最後社工 B 只得直接向加害人表示無法回答案主何時返家，電話會談就在凝重氣氛下結束。早上才剛結束通話，下午加害人便來到辦公室，因為社工 B 並不知道加害人長相，所以當加害人來到辦公室時，社工 B 並未馬上察覺，隨即意會到加害人出現的威脅。社工 B 並未遭受生理上的攻擊，可是面對意圖不明的加害人，社工 B 不知威脅何時會出現，反而滋生出更深的擔憂與恐懼。社工 B 表示此事件過後一個月，心中仍感受得到害怕，此種情緒源自於「對方在暗、我在明」的焦慮，不曉得是否在自己身邊的某個人其實就是埋伏準備伺機而動、對自己有不利行為的加害人。

### **社工 C：落單的跟蹤與恐嚇**

在民間單位服務的社工 C 是遭遇到直接暴力的威脅，在一次的陪同出庭結束後，社工 C 騎著摩托車正準備離開法院，路途中碰到加害人。加害人趁著等紅綠燈之際，用不堪入耳的言語辱罵社工 C，並詢問社工 C 的機構地址與電話。社工 C 急催油門想要離開，加害人卻一直尾隨在後，並不斷口出恐嚇意圖跟蹤。對於當下只有一人並沒有其他支援的社工 C 十分緊張，於是趕緊打電話回機構，告知機構同事自己目前的現況，雖然機構無法立即提供實質上的協助，但告知的動作至少使機構知道自己目前處於危險的情境。

### 社工 D：菜鳥社工遇上不友善的加害人

社工 D 大學畢業後就進入社會工作領域，工作前從未想過會遭受加害人暴力威脅，但進入職場半個月後卻遇到了加害人暴力威脅經驗。當天社工 D 陪同一位已搬離案家的案主返家取物，由於之前與加害人（案夫）接觸的不愉快經驗，社工 D 已先請警察陪同戒護，返家當天社工與案主在案家樓下等待警察多時卻遲遲未出現。在門外等候的案主心情十分焦急害怕，一時按捺不住決定先進屋取物，因而驚動了屋內加害人，案主從後面進入案家，加害人從前門走出，一開門就看到站在門口的社工 D。社工 D 遇見加害人時，仍用禮貌的態度介紹自己的身分以及前來案家的原因，然而加害人用極不友善的語氣打斷社工 D 的介紹，逐步逼近社工 D，並將手舉起來作勢要打社工 D。當下社工 D 直覺感到害怕本能的往後退，拉開自己與加害人的距離以確保安全。

### 社工 E：莫名奇妙被施暴

與其他受訪社工不同的是社工 E 並不是被自己服務個案的其他相關他人毆打，而是被一位不認識的加害人施暴，這讓社工 E 經驗到工作以來從未有過的恐懼感。社工 E 的工作地點是公部門，那一天一位媽媽來到機構，逕自走向志工服務臺，當這位媽媽走向志工服務臺的同時，突然間整個人情緒失控，一手抓住站在旁邊的社工 E，朝社工 E 身上猛打。當下一片混亂，社工 E 被推到牆邊完全無處可躲，一旁的志工媽媽被突如其來的景象嚇到，無力提供社工 E 任何協助，只得等待二樓的社工下來，拉開情緒失控的加害人，才使社工 E 脫離被毆打的情境。對於社工 E 而言，這完全是天外飛來的橫禍，社工 E 不知道為什麼被打，亦無法做出其他的反應，其心境幾近「恐怖」，所剩下的僅是人類遭遇危險時最原始的反應，並保護自己免於被毆打。

## 社工 F：工作本身就是個不安全

社工 F 大學畢業後的第一份工作便是進入家庭暴力防治工作領域。甫上班第一天就接到加害人打來咆哮的電話。對於當時連交接都尚未完成，連工作內容都不清楚的社工 F，可說是一大震撼，切身感受到身為一線社工的壓力！這樣的壓力，甚至讓社工 F 經常浮現離職的念頭。工作一年多後，社工 F 服務一個印象深刻的個案，在提供服務過程中，案主數次離家卻又因為與加害人接觸再遭嚴重毆打，糾結了一年多加害人最後因持有非法槍械而被逮捕，但種種突發狀況不僅對個案本身造成壓力，對於社工 F 亦產生極大的心理衝擊。加害人入獄不久即假釋出獄，又再度找上案主騷擾與報復。因社工 F 曾經給予案主很多的協助，當時協助處理的員警便提醒社工 F 要注意自身安全，那段時間心理壓力格外沈重，返家時也會特別注意路線，甚至繞路返家。一年多下來，社工 F 表示自己的心理狀態彷彿被害人一般，因為加害人的出現而感受到害怕，因為加害人被逮捕而鬆一口氣。

上述六位從事婦保工作的受訪者在提供被害婦女個案服務過程，都曾經遭遇加害人或其他相關他人的暴力威脅經驗。其中，有五位暴力威脅經驗主要是來自加害人，只有一位與服務的個案無關而是隨機發生。有四位的暴力威脅經驗是發生在辦公室以外的空間，主要是受訪者陪同被害人出庭過程和返家拿取隨身衣物之際，由於這些情境中受訪者主要是扮演保護者角色，所以加害人暴力威脅與攻擊對象明確，但大都未以實際身體接觸的語言恐嚇或作勢威脅居多，根據 Newhill（2003/2007）的定義前者稱之為「意圖的身體攻擊」，而後者則稱為「威脅」。雖然這些暴力威脅經驗都未曾直接對受訪者造成身體傷害，可是心理恐懼陰影卻是如影隨形揮之不去。有兩位受訪者的暴力威脅經驗發生在公部門的辦公室，由於公部門屬於對外開放服務的單位，無法阻止任何加害人前來找碴，但是加害人對公部門工作環境不熟悉，加上與被害人主責社工未曾謀面，因此就容易發生類似社



工 E 受暴情況，莫名其妙的遭到非服務對象的相關他人毆打。

## （二）暴力威脅的反應

這些暴力威脅經驗帶給六位受訪者的衝擊，及每位受訪者遭受暴力威脅經驗後的情緒反應明顯不同。六位受訪者因遭遇暴力威脅經驗的程度不同，造成的情緒衝擊程度也不同，包括事件發生後的驚慌失措、到生活中擔心害怕的影響、到將暴力事件與實務工作結合，重新反思社會工作的價值。

社工 A 表示自己是在國外接受社會工作大學教育，返臺後進入公部門從事保護性業務迄今十年。由於國外的社工教育對於社會工作人員的人身安全議題有較多討論，無論是課程或實習都強調服務他人也要保護自己的概念，因此對人身安全議題並不陌生。在十年的保護業務工作生涯中很幸運未曾經歷身體傷害的暴力威脅，大多數都是言語暴力或加害人到機構恐嚇威脅。相較之下，社工 B 因身為督導而必須曾經面臨不同類型加害人的暴力威脅，有些會直接找上機構與師問罪，有些則會透過地方有力人士關說或施加壓力，但這些都不曾造成太大恐懼或壓力，直到有一次因接手處理不斷騷擾社工的加害人後，加害人直接到辦公室找人，這樣的切身威脅經驗導致社工 B 在事件過後一個月仍感到害怕，尤其是當一個人獨處時下意識就會進入武裝戒備狀態，以便因應可能的突發狀況。還好後來並沒有發生其他威脅，久而久之就逐漸淡忘了這件事，內心的恐懼感也漸漸消失。

其實我都很少早離開辦公室…甚至已經到八九點了。我必須要承認在那一個月裡面，每次要離開辦公室以前都會想到，我的車怎麼停這麼遠，就開始害怕，而且會習慣把一隻鑰匙插成那種（受訪者做出防衛性動作）…而且快到車子的時候，鑰匙其實都已經準備好了，一進去我就鎖車，除非離開才開窗戶。那種警戒狀況，甚至那個月去帶孩子出外吃飯…（因為那個人的

樣子高高的，理個小平頭，其實我不太記得他長什麼樣子）如果隔桌有類似長相的人，我必須要承認我都會想說下一秒他會不會拿起桌上的熱湯往我臉上潑？有一些事情會淡忘，當然事情忙得讓你沒有時間去想，他在這件事情上面沒有任何動作，慢慢的就會遺忘了。（社工 B）

相較於社工 A 與 B，社工 C 遭遇到的暴力威脅經驗更為直接。由於民間單位比公部門服務的案主類型較單純，且不像公部門廣為社會大眾周知，所以加害人找上門來的機會比較少，但是暴力威脅風險並未消失，因為在提供被害人相關服務過程，仍難以避免與加害人接觸。對已從事保護性工作六年之久的社工 C，加害人的口語暴力威脅其實是司空見慣，直到那一次陪同被害人出庭後，騎著摩托車準備離開法院，路途中停下來等紅綠燈時，加害人竟騎著機車尾隨且在社工 C 旁邊停下來，以不堪入耳言語辱罵社工 C，並一路尾隨且不斷口出惡言恐嚇。社工 C 當下並無援助，緊張之下曾打電話回機構告知同事目前狀況，機構雖無法立即提供實質上協助，但也給社工 C 打了一劑強心針，因為至少機構知道她目前是處於危險情境。

一般咆哮的話比較多是在法院裡面，我們在外面等開庭的時候，我覺得也沒有那麼害怕的原因是因為反正附近也都有人，然後法警雖然也都不太管事，但至少他們還在遠遠的地方…只有我一個人的時候，而且還在摩托車上面，就會覺得緊張。（社工 C）

暴力對當事人的衝擊，除了暴力本身造成的嚴重傷害程度之外，當下情境也是影響因素。當社會工作人員了解到自己並不孤單，因為身旁還有求助對象（如法警）或為了顧及案主而必須力求鎮定不讓情緒外露，情緒波動較不強烈；但是當自己必須獨自面對暴力威脅情境時，內心恐懼就會不斷浮現。不過此事件雖讓社工 C 直接經驗到加害人暴力威脅，但是害怕的情緒並未持續很久，也沒有影響自己對從

事保護性工作的熱愛，反而增加了自己對人身安全的危機意識與敏覺程度。

我覺得好像沒有到很明確到那種很害怕而不敢做社工那樣子，只是就會有一個警覺到這個工作比我想像中的害怕還要大，而且害怕這個危險真的來了，我覺得比較多理性層面，因為我覺得心理層面那個威脅為什麼沒有那麼大。（社工 C）

在許多的文獻討論裡面，也都紛紛提出了類似的觀點：經歷了案主或被害人攻擊威脅的事件後，社工對暴力威脅風險的敏感度明顯提勝升（Newhill 2003/ 2007；Smith et al. 2004；Privitera et al. 2005；王麗馨 2008）。社工 E 從事保護性工作約十年之久，因為在公部門工作所以接觸的個案類型十分多元，無形中也增加了遭遇暴力威脅的潛在風險。社工 E 並不是遭到自己服務個案的加害人毆打，而是被一位不認識的婦女，喝酒之後情緒失控突發性的毆打社工 E。社工 E 餘悸猶存地描述那一段經驗：

她就像抓狂一樣，就直接走過來把我抓走，這邊還有傷痕，直接把我抓然後推到那個鐵門，根本沒有去處，然後就一直狂打我，把我的手抓到整個淤青。（社工 E）

被毆打的當下，社工 E 不知道為什麼被打，亦無法做出其他的反應，其心境幾近「恐怖」，所剩下的僅是人類遭遇危險時最原始的反應「哭泣」，並保護自己免於被打。當下狀況一片混亂，一旁志工媽媽被突如其來的景象嚇到無力提供社工任何協助，只得等待二樓的社工下來拉開情緒失控的加害人，才使社工脫離被毆打的情境。同事前來援助後拉開加害人，並報警請警察過來處理。當下身邊的人開始給社工很多建議，如：報警、驗傷、提告，循所有可以使加害人獲得應有制裁的任何方式。然而，不管旁人提供了再多的意見，對於仍處於驚魂未定狀態的社工 E 而言，只想要避免談論與受暴事件有關的任何

話題，社工 E 甚至覺得自己就像是個受暴婦女，突然發現自己很能夠同理受暴婦女的心理歷程。

那時候根本嚇得就是狂哭而已，超恐怖的，這裡整個淤青，她用手指把我這邊摳到都還有疤在這邊，之前有多深，就是這個疤…她用指甲硬摳，然後抓這個超痛的，這邊整個都瘀血，然後一直打，那我那時候我根本沒有辦法反應啊，我就一直想要保護自己不要被她打，然後等到同事又把她拉開了，然後妳根本就是狂哭吧，不知道發生什麼事情了。(社工 E)

相較於社工 A、B、C 和 E，社工 D 和 F 都是大學畢業後憑著一股熱忱而進入婦保領域工作，卻在進入婦保領域初期就遭遇最難以忘懷的暴力威脅事件。當時社工 D 是陪同已遷離的婦女返家取物，先前與案夫接觸經驗讓她有了心理準備，事前也申請警察陪同戒護，但返家當天警察卻遲未出現，在門外久等的案主十分焦急，按捺不住決定先進屋取物而驚動屋內的案夫。案主從後門進入而相對人從前門走出，一開門就看到站在門口的社工 D。他說：「妳來這裡做什麼？」我就說：「我先自我介紹，我覺得這個很重要，然後他就說…他就一直逼近我…然後他就說：『妳不用跟我講』然後他就一直逼近我，整個拳頭已經拿起來了就要揮下去了…解釋他是不聽的…他叫我停止：『你麥攔講啊！』」(社工 D)

社工 D 在經歷加害人的暴力威脅時內心交織著複雜情緒，一方面對於加害人突如其來的攻擊行為感到害怕，另一方面認為自己正在執行公務應該有法律的保障，若因此遭受加害人攻擊一定會採取法律途徑解決。這次的暴力威脅經驗雖未發生更大意外，但是事後不斷的思考自己是否適合從事保護性工作。

那時候有被嚇到，然後我就回去的時候，我那時候在個案面前我不能表現得我很驚慌，我還是穩穩的載她回家，回來的時候，

路上我就很慌張，我想說我到底適不適合這份工作？（社工 D）

事實上，社會工作人員在暴力事件發生時會自我譴責，因為社會工作的教育與訓練不斷傳達出「預防暴力」才是表現優越的觀點，因此當暴力事件發生隱含著社工不具備專業能力，甚至導致社會工作人員出現對工作的質疑與羞愧感。但是也有社會工作人員在經歷加害人暴力威脅事件之後，重新理解受暴婦女的生活經驗，反而更能同理受暴婦女承受的心理威脅與處境。舉例來說：社工 F 大學畢業後的第一份工作就是進入婦保領域，從一個完全沒有經驗的新手開始學習，中間經過數次的危機而產生放棄念頭，卻也發掘對受暴婦女服務的熱忱，而決定繼續從事婦保服務。

## 二、暴力威脅事件的詮釋與改變

### （一）對暴力威脅經驗的詮釋

從六位受訪社會工作人員的訪談過程發現，從事家庭暴力防治工作婦保社會工作人員遭遇加害人暴力威脅經驗其實是十分普遍且多元，這些暴力威脅經驗可能是語言暴力威脅、意圖攻擊或實際身體攻擊暴力行為。暴力事件發生地點可能在辦公室以外服務空間，但是公部門家庭暴力防治社會工作人員容易因公家單位開放服務特性而遭到辦公室暴力攻擊事件。由於家庭暴力防治社會工作人員主要以女性社會工作人員居多，而施暴者通常是被害人的配偶，在「好男不與女鬥」的社會文化下，讓家庭暴力防治社會工作人員遭遇加害人暴力威脅的型態主要以口語威脅居多，而不是實際身體攻擊的行為。陳麗欣（2007）的研究也指出，社會工作人員遭受語言暴力威脅的經驗約為五～六成左右，肢體暴力威脅約為一成五。雖然本研究並非調查研究，但是從六位受訪者暴力威脅經驗中仍可支持陳麗欣的研究結果。

雖然社工 E 在辦公室遭到加害人身體攻擊，但是施暴者是女性，且是兒保案件相關人而非婦保案件相關人。六位受訪者中，有兩位遭

受身體暴力攻擊或意圖攻擊行為，這兩位受訪者（社工 D&E）一位（社工 D）是在進入婦保領域工作初期遭受意圖攻擊暴力威脅，但是另一位卻是婦保資深社工人員，且是在進入婦保領域多年之後才遭受實際的身體攻擊行為。換句話說，從六位婦保社會工作人員的訪問經驗中，我們無法歸納出身體攻擊暴力事件與工作年資或工作經驗的互動關係。

在遭受被害人相關他人的暴力威脅經驗之後，社會工作人員對於工作中的風險有了不一樣的思考，特別是對於進入職場時未考量到有危險存在，只有一心扮演助人者角色的社會工作人員而言，工作中的暴力威脅風險成為明顯衝擊。在面對人身安全威脅的壓力時，社會工作人員心中經常浮現質疑的心路歷程。

…其實我覺得很多壓力是來自於，我真的覺得我們在明啊，那你會覺得為什麼會這樣？那時候會一直想，為什麼會這樣？那難道我們喜歡做這份工作，我們就一定要承受這些東西嗎？我覺得那個時候我會一直去想這個問題，可是當事情都過了你就又會忘記了。（社工 F）

透過經驗累積社會工作人員比較能接受危險風險與工作同時存在的事實，心態的調整是一個關鍵因素。心態的調整使得社會工作人員學習「接受」危險、「面對」危險、進而思考如何能「避免」危險。雖然危險帶來的恐懼仍無可避免的存在，但這股自然的恐懼反應也成為保護自身安全的機制。然而，在社工養成教育過程，習慣性將專業擺在情緒之前，過多的情緒可能使社工專業處遇受到影響與偏頗，受訪者表示會嘗試不讓恐懼情緒影響工作，甚至在加害人行為不會對社工人身安全造成威脅的前提之下，將個人情緒置於專業背後，強調社會工作人員不該排斥在工作過程與加害人接觸。

我覺得會危險，但是當危險有發現或是別人提醒我有危險的時

候，我可以接受它，並且去意識它的存在，不會讓那個恐懼影響到你的工作。(社工 D)

我不會排斥或不喜歡跟加害人工作，可是如果那加害人讓我很恐懼…就是他有一些攻擊性，譬如說用言語攻擊，而且是攻擊到我的時候，我就會視狀況看要不要跟他工作，當然我有我的底線，就是如果說我看到你，我就說不下去了，我會很誠實的告訴我自己，因為我不希望是讓我的情緒去掌控整個會談的過程，因為我覺得情緒它必須放在專業的後面。(社工 D)

從六位受訪者遭受暴力威脅的經驗，顯示工作經驗與暴力威脅並不一定有絕對關係。普遍而言，工作年資較久對於暴力威脅事件的處理經驗會比較豐富，同時對人身安全議題也比較注意。

我覺得年資就…等於經驗吧！…妳對於那個威脅程度或是安全議題的敏感度也會比較高…我覺得就是說妳遇到這樣子的事情可能會…變成說妳知道從事這樣的工作會遇到這樣子的事情，妳會覺得這是工作內容之一，但是我覺得不應該說是癱瘓，就是說知道這樣子的工作內容之後，妳要怎麼樣去處理這樣子的事情，或是說讓這樣子事情受到重視，我覺得那就是年資比較久之後，妳會比較注重。(社工 A)

當婦保社會工作人員遭受暴力威脅經驗之後，案主正向回饋往往是支持社會工作人員持續工作的動力。對於新進社會工作人員而言，來自案主的支持與回饋，往往不足以抵銷人身安全的威脅，而落入思考是否要離開社會工作。

如果妳做了很久以後，妳對這個工作至少妳是肯定妳在這個工作裡面的價值，那當然妳工作價值會受到一些挫折，所以妳會比較容易釋懷，調適過來那個心理…。如果說妳是剛新進的人員，對於社會工作不知道妳在裡面的價值，不知道這意義在哪

裡，如果妳這樣做還會被那個，那妳幹麻工作？（社工 E）

我覺得那是那種在支持妳，從案主身上看到一些成功，跟未來一些正向的東西，去讓妳覺得這個工作是可以做的，那這些危險，妳會告訴自己，不是每天都在發生，只要我適度的注意什麼事就可以避免掉。可是剛新進同仁，這些工作對妳來講很少成功的經驗，因為這些成功經驗要累積很久才看得到一點點進步…妳拿不出任何一個可以告訴妳，我的價值在哪裡。（社工 E）

有些剛從事婦女保護的社會工作人員，在工作初期便遭受受害人暴力威脅，可是仍然選擇留在工作崗位。明顯的，社會工作人員的特質及對工作中遭受暴力威脅經驗的詮釋也會影響後續的反應。

六位受訪的社會工作人員的第一份工作就是家庭暴力防治工作，數位受訪者認為新進社會工作人員在剛踏入家庭暴力防治工作領域時，職前與在職專業訓練與準備工作是很重要的。新進社工員投入工作前的準備是否充足，是否有足夠勝任能力，這些也都很讓人擔憂。目前家庭暴力防治工作人力資源始終不足，加上缺乏完善準備下就進入高壓力的家庭暴力防治工作，往往只會加速社會工作人力資源與熱誠的耗竭。

像是一些配備，好像也不是那麼齊全啦。（妳指的配備是指說？）例如說我們去訪視案主好了，其實我們也是幾乎是一個人去或是怎麼樣，如果會擔心找個替代役陪同，但是問題是這些替代役又受了多少訓練？那我們自己又…如果對一個新人來講，他們進入這個行業之前，又有多少訓練？（社工 A）

幾乎清一色只要剛畢業來面試，幾乎都進防治中心，因為那是一份危險性高又沒有人要做的工作。然後進到防治中心之後，你就是…自己摸索，沒有人…因為我們那時候只有六個人嘛，整個防治中心的業務就六個人做，那我們行政、個案、家暴、



性侵、兒少保、性交易通通做…那個時候我會覺得壓力很大、很難過，是因為我覺得為什麼會是我們這一批人，在這個地方做這些事情？（社工 F）

專業信心與事前的準備工作會給社會工作人員帶來自信，也可以降低社會工作人員盲目害怕的情緒，清楚知道自己要面對的情境為何。這並不意味著工作經驗較豐富的社會工作人員，就可以免除加害人暴力的威脅，也不表示社會工作人員不會擔心害怕，主要是因為透過專業知識、經驗與資源增加對情境的掌握與自信，得以應付不同狀況發生時的因應能力。

## （二）經歷暴力威脅後的改變

當從事家庭暴力防治的社會工作人員在遭遇來自被害人及其相關他人的暴力威脅經驗之後，可能對社會工作人員造成衝擊與影響。有些衝擊是正面的、有些則是負面的。負面的衝擊包括對社會工作感到失望或因害怕而結束社會工作生涯，正面的影響包括對被害人遭受的暴力情境更感同身受，而變得更願意進一步協助案主，進而承諾持續留在社會工作領域中。從訪談資料中，大致可以歸納出遭受暴力威脅經驗可能對專業方面的改變有三部分：

### 1. 提升危機處理能力

由於社會工作人員實際遭受暴力威脅的經驗，使得對於面臨相似情境時的敏感度高，在往後的服務過程，若面對相似的情境時比較能鎮靜處理。

我那時候大概也很害怕，因為十樓沒有什麼屏障…好像遇到他就知道是我，就在那邊狂罵，就說妳給我試試看，把小孩給我還回來，我那時候嚇到不知道說什麼，我當時知道腦筋一片空白，我跟他講了一句話說，你先在這裡等一下，我先上去跟主

管講，我就按著電梯就走上去了…那我上去看到督導就狂哭了…(社工 E)

累積工作經驗多年之後，當社工 E 在某次家訪過程，只要遇到不對勁的狀況，就會機警改變自己的應對模式與處理方式，當下立即做出判斷想辦法幫助自己脫離危機情境，可以說這是遭遇暴力事件之後帶來的改變，也是工作經驗累積的智慧。

我就一直坐在那邊，他一躺下來我就覺得怪怪的，然後他就站起來靠近妳，然後故意摸妳什麼什麼的…他那個動作妳就會知道自己真的在一個不安全的地方，我馬上就跟他說，ㄅㄟㄅㄟ你先坐好，我就站起來了，我站起來我就走到紗門把門推開…我就站起來，我就說那我先走了，我就把門推開安全帽順便戴起來，就這樣騎走了，然後他就不高興，可是我覺得那是你家的事。(社工 E)

當遭受被害人及其相關他人暴力威脅經驗之後，社會工作人員選擇繼續留在原單位工作，仍舊必須要面對加害人的暴力威脅，因此社會工作人員必須思考：「如何讓自己更安全？」或「如何避免暴力威脅影響到工作？」當社會工作人員開始思考人身安全的議題時，也會嘗試調整自己的工作方式避免暴力威脅再度發生，例如：處事更為謹慎、增加對暴力的敏感度，或對危機的處理更為果斷，這些都是經歷暴力威脅事件後的明顯改變。

## 2.提高對案主的同理

許多受訪者表示在經歷加害人暴力威脅經驗之後，對於受暴婦女的處境有更多的理解，反而更能將自己遭受暴力威脅經驗與案主受暴經驗扣連在一起，更能深入地同理與了解受暴婦女的受創經驗、無助反應與求助模式。

我覺得…看待這份工作的時候，在個案的角度上面反而更能夠知道她們所承受的心理的威脅…因為以前只是知道、理智上知道說精神暴力比肢體暴力其實還要對婦女更嚴重，這只是理智上知道，但是我覺得在那一次的時候，我覺得我是真的很明顯的感覺到這件事對婦女精神上造成的傷害真的是更大的，就對我工作上面是這樣子。(社工 C)

遭受來自被害人及其相關他人暴力威脅經驗後，在服務過程逐漸感受自己的內在經驗與被害婦女相似，對加害人的一舉一動都會特別注意，就像是兩人同在一條船上共同面對加害人。

可是一年多下來，我覺得我的心裡大概跟被害人一模一樣，只要他出現我們就害怕，只要他被抓走了或是怎麼樣了，因為他被抓了很多次，我們就會鬆一口氣。所以很多時候我可以去感覺到，為什麼她這麼害怕。因為其實我們兩個那個時候感覺面臨到的是同樣的事情，只是當然他是優先找上她。(社工 F)

對於社會工作人員在從事家庭暴力防治工作過程，可能會遭受來自案主與其相關他人暴力威脅經驗的詮釋，受訪者表示社會工作人員應盡量避免情緒反應，運用專業知能克服情緒壓力。受訪者也針對職前訓練部分提出看法，包括：若有充足的訓練，社會工作人員比較不會產生無謂的恐懼感，也較能勇敢地去面對職場中潛在的威脅。經歷來自被害人及其相關他人的暴力威脅事件之後，對社會工作人員的衝擊未必都是負面的，社會工作人員因此而提升對暴力威脅的敏感度，在提供受暴被害人服務過程也更能同理案主的心境與處境，暴力威脅事件並未使社會工作人員對留在社會工作崗位退縮，反而加深投入社會工作的承諾。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

本研究透過深度訪談資料收集方式，訪問六位在提供家庭暴力被害人個案服務過程，曾經遭受暴力威脅經驗的社會工作人員對自身經驗的詮釋，歸納出下列四部分討論。

#### （一）暴力威脅的過程

有關社會工作人員遭受暴力威脅的經歷，不應簡化為單一事件而已，在本研究資料分析過程發現，每個暴力事件發生都可能有些蛛絲馬跡可循，當然也可能毫無來由發生。對於社會工作人員而言，這些暴力威脅的情境可能發生在辦公室與辦公室以外的情境中，這些情境包括：機構、案家、法院或公共場合。來自被害人及其相關他人暴力威脅的類型更是多元，往往因情境不同導致不同暴力傷害，在離開機構後可能遭到跟蹤與財務迫害，在機構中比較可能遭遇電話恐嚇，在訪視過程則可能遭遇語言與肢體暴力威脅。

無論社會工作人員是否具備足夠危機意識或預先思考擬定相關危機預防計畫，只要面對突如其來的暴力威脅都會是一種危險。即使社會工作人員思考如何因應與預防，但是當事件「真實發生」時，往往面對的不只是身體安全的考量，同時還有對心理與情緒的衝擊。身為以助人為己職的社會工作者，在經歷來自被害人相關他人的暴力威脅後，往往都會感到沮喪、難過、害怕，也會懷疑自己的專業能力是否勝任，這些情緒波動的影響短則數天、長可達數月或數年。無論影響程度為何，都可能造成無可抹滅的傷痕或甚影響日後生活與專業上的改變。

面對暴力威脅時，社會工作人員採取的因應策略也決定安全與

否。大部分社會工作人員在當下會選擇先保護自身安全，或向機構或可信任的人尋求立即支援與協助。當暴力威脅的危機解除之後，社會工作人員也會尋求機構同儕或督導的支持，例如：安全計畫討論或情緒支持。

對於社會工作人員而言，遭受被害人相關他人暴力威脅的負面衝擊往往多於正面的影響。當社會工作人員願意繼續留在原來工作崗位，就必須想辦法將負面衝擊轉化為正向思考才可能持續付出不至於耗竭。有些社會工作人員會開始懷疑自己的專業能力，擔憂自己是否適合繼續從事家庭暴力防治工作，有的社會工作人員能跳脫對自己能力的質疑，強化自己對個案處境的同理，甚至期待加強相關訓練，提升家庭暴力防治工作的動力

## （二）經驗轉化為工作能量

從六位受訪資料中發現，許多遭受暴力威脅經驗的社會工作人員選擇離開社會工作崗位，但是仍有許多人選擇繼續留在工作中。選擇繼續留在社會工作者，暴力威脅經驗後的調適成為工作抉擇的關鍵，若是暴力威脅經驗之事件帶來的負面衝擊大於從工作中獲得意義，那麼社會工作人員可能會選擇離開；相反的，若是社會工作人員在遭受暴力威脅經驗之後能順利的調適，產生正向積極想法因應工作中的暴力威脅風險，為避免遭受暴力威脅而做出一些改變，那麼社會工作生涯不會受到暴力威脅事件影響而中斷，反而有延續的可能性。

正向轉化可以分成兩部分：心態上的轉換與行為的改變。當社會工作人員在遭受暴力威脅經驗後，能夠與受暴婦女的受暴經驗連結，反而能增加對案主的同理，使其在提供服務過程更貼近受暴婦女。當然這並不意味著未曾遭受暴力威脅經驗的社會工作人員比較難貼近受暴婦女的想，而是有類似經驗的社會工作人員更能從自身經驗出發，了解何以受暴婦女在求助過程會有反覆不定行為，避免用批判與

責備態度面對案主，這對社會工作人員本身的實務技巧或工作價值，都有更正面助益與提升。受訪的社會工作人員理解到暴力威脅的風險，勢必與服務並行難以避免，正因如此社會工作人員更必須要學習如何面對「危險」，結合相關資源避免暴力威脅的風險。在經歷到暴力威脅後，往往提升了社會工作人員對暴力威脅的敏感度，而採取立即性的保護措施，同時也會調整自己的實務技巧與工作方式。

### （三）破除專業能力與受暴經驗的關聯

從訪談資料發現，無論社會工作人員工作年資多寡，都可能遭受暴力威脅經驗，當察覺到人身安全遭受威脅時害怕情緒自然產生，即便是經驗豐富的社會工作人員也會感到慌亂，所以工作年資與專業能力不可以理所當然被視為是評估社會工作人員面臨暴力威脅風險程度的指標，否則將落入「責備受害者」的迷思，將社會工作人員在提供服務過程遭遇來自案主及其相關他人暴力威脅的經驗，視為是責備社會工作人員專業能力不足或對危險敏覺力不夠。

從訪談資料中可以看到，社會工作人員在服務過程遭受暴力威脅的風險，與專業能力間並非存在著絕對的關係，因為每位社會工作人員處理的個案不同、面臨的情境亦不相同，難以放在同一線上推衍因果關係。因此，對於此一議題我們應儘量避免「接受專業訓練具備較高的敏感度就能避免風險」這樣的論述，才能免於落入責備被害人的迷思中。關於此一議題的論述價值，應該著重於如何幫助社會工作人員在工作情境中更能察覺暴力威脅的線索，如何結合制度面與實務面幫助社會工作人員降低暴力威脅的風險。從研究中發現，當一位從事家庭暴力防治工作的社會工作人員在遭受暴力威脅時，不只是暴力事件本身值得我們關注，從暴力事件衍生出的工作環境的安全也值得我們深思。

#### （四）對暴力威脅的因應策略

從訪問資料看到，雖然社會工作人員在提供個案服務過程，經常會遭受來自加害人或其他相關他人的暴力威脅，但是這些暴力威脅經驗也讓社會工作人員避免落入「助人者不會遭受暴力」的迷思。雖然暴力威脅經驗曾經帶來短暫的心理與情緒的衝擊與精神壓力，但是最後都能轉化為對暴力敏覺力的提升，當面對類似的情境時，不僅能提早預防準備，同時在情境當下也比較能鎮靜處理。除此之外，受訪社會工作人員表示歷經這些暴力威脅經驗之後，反而更能同理受暴婦女的處境與壓力，而不會一味的指責受暴婦女。但是受訪社會工作人員仍舊表示，充分的職前與在職訓練，才是降低暴力威脅風險的不二法門，而當遭遇暴力威脅經驗時，來自同儕與機構的支持則是讓自己更有勇氣持續在保護性工作的動力。

## 二、建議

綜觀現在臺灣社會工作界對於社會工作人員人身安全議題的探究與重視程度，一來因為相關實證研究數量仍缺乏，二來社會工作者工作權益意識亦剛起步，因此社會工作人員在工作職場之安全議題仍有許多研究與進步的空間。研究者根據研究結果歸納出幾項對社會工作教育與實務訓練之建議。

#### （一）社工社群的建立與連結

同儕的支持對於社會工作者而言是極佳的撫慰劑，因為類似的工作環境與經驗，使社工在專業上能有更多的討論空間，情緒上能獲得更多的同理支持。以目前社會工作環境而言，專業社群間的連結仍十分缺乏，倘若社會工作人員所處的職場專業發展度不高，對於社工缺乏專業的認同，社會工作人員本身又與專業社群缺乏連結，將使得社會工作者專業發展受限。社工社群的建立與連結除了一方面可以增加正式的教育訓練，使社會工作者獲得進修與再教育的機會，另一方面

也可以使社會工作人員有更多機會接觸到其他社會工作專業人員，增加正式與非正式的往來與資源連結。

## （二）教育訓練方案的分級

教育訓練是最直接可協助社會工作者提升對於人身安全風險之敏感度與因應策略的方式。透過教育訓練，首先能使社會工作人員意識到此議題的存在；再者，利用課程的安排與設計，提供一個對話的空間讓社會工作者去思考風險存在的可能性，並且利用同儕團體的對話討論讓社會工作者腦力激盪出更多的預防策略或危機處理方式。近年來對於社會工作者人身安全議題的重視，有愈來愈多相關訓練課程開設讓社工員學習，然而開設課程的數量與現有之社會工作人力相比之下，接受相關訓練比率仍然偏低，加上內容現僅針對保護性業務之社工，實屬可惜。建議未來相關專業團體或機構辦理教育訓練時，可加入不同年資、領域與層級之社會工作者之考量，開設符合其需求之教育訓練課程，使參加的社會工作者人數增加，才能達到辦理教育訓練之目的與期待。

在課程內涵部分，除現有之課程內容外，建議可再增加下列幾項重要議題：

### 1. 增強對於暴力行為的預測與因應策略

在何種工作過程容易存在危險？當面對加害人暴力時該如何面對？個人可採取何種因應策略？機構的態度與政策又可提供哪些協助？這些是社會工作者應具備的錦囊法寶，使其足以應對工作中的突發狀況。

### 2. 了解遭遇暴力後的創傷反應

預防甚於治療，但倘若社會工作者在面臨加害人暴力威脅之前，已經瞭解可能產生哪些壓力反應與情緒狀況，並被鼓勵尋求壓力諮詢



與協助，對於創傷的調適與復原將有所助益。

### （三）創造安全的工作環境

創造安全的工作環境前，需先用一個更寬廣的視野思考社會工作人員的人身安全議題。社會工作人員的人身安全並非完全來自於加害人的暴力威脅，對於家庭暴力防治社工而言，加害人的暴力威脅是最顯而易見的，然而對於其他領域的社會工作人員而言，亦有其不同的風險來源。然而這些議題長久以來被漠視與壓抑，即使愈來愈多的焦點關注與討論，但整體而言仍過於狹隘。建議未來不僅著重於狹義的社會工作者人身安全議題，亦能廣義的思考社會工作者的處境與工作現況。唯有當助人工作者可以正視自己的權益，提供自己足夠的重視與照顧時，才有可能對服務對象有更多的關心與同理。

前述為軟體部分的安全工作環境，單只有意識型態上與觀念的改變無法真正保護社會工作者，硬體上的擴增是最為直接效的方式。硬體設備應包含不可移動式的設備，如緊急按鈕、警報器與監視器等，緊急按鈕與監視器在緊急狀況發生時可派上用場；而辦公室內外的監視器，可攝錄工作場域附近的狀況，這兩者應視為是所有機構必備之設施，也是相關單位需致力之目標，使所有機構都能建構上述設備。其次，可攜帶式的設備如防狼噴霧與哨子、衛星定位系統等。防狼噴霧與哨子是價錢平實但可達到極佳效果之設備，在突如其來的狀況下，可暫時抵擋危險；而衛星定位系統能確保社會工作者在外出、家訪時的安全。雖說這些設備須考量預算妥善為之，但人的生命安全遠比預算來的更為重要，設備的添置與保養都應列為是優先投入之計畫。最後，機構內的安全動線、保全設施，是經常會被忽略的重點，包含機構不同出入口的安排、順暢的逃離動線等，這些細節對於庇護安置機構，或是會面交往中心而言，都十分重要，然而一般的機構往往容易忽略。添購這些設備設施，總是希望不要有用到的一天，但所謂防患未然，才是積極投入建置硬體設備的重點。

## 參考書目

- 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2009）。  
<http://dspc.moi.gov.tw/mp.asp?mp=1>
- 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2010）。  
<http://dspc.moi.gov.tw/mp.asp?mp=1>
- 王麗馨（2008）。公部門保護性業務社會工作人員關於案主暴力攻擊類型、因素及因應對策之探討。臺中市：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 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，頁 1-42。
- 邱琇琳（2005）。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例。臺北市：國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 高淑雲（2004）。家庭暴力防治社會工作者壓力與因應之探討。臺中市：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 陳圭如（2005）。社會工作人員遭受服務案主暴力攻擊問題初探，*社區發展季刊*，108，頁 209-215。
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。臺北：五南。
- 陳圭如、孫世維（譯）（2007）。案主暴力與社會工作實務（Christina E. Newhill 原著）。臺北：心理。
- 陳麗欣（2007）。臺灣社會工作人員之人身安全、被害恐懼感與預防之道，見蔡宏進等人主編，*高風險家庭處遇之社會工作人員人身安全建構*，南投縣：內政部社會福利工作人員研習中心。
- 游美貴（2009）。家庭暴力及性侵害被害人垂直整合服務方案評估研究。內政部家庭暴力及性侵害防治委員會委託研究報告。
- 黃彥宜（2007）。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點，*高風險家庭處遇之社會工作人員人身安全建構研討會*，臺中：亞洲大學。
- 楊士隆（2004）。暴力犯罪：原因、類型與對策。臺北：五南。
- 鄭麗珍（2006）。家暴社工的處境與問題，*性別平等教育季刊*，37，頁 12-18。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。臺北：心理。

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

- Arthur, G. L., Brende, J. O., & Quiroz, S. E. (2003). Violence: Incidence and Frequency of Physical and Psychological Assaults Affecting Mental Health Providers in Georgia, *The Journal of General Psychology*, 130(1), 22-45.
- Barish, R. C. (2001). Legislation and Regulation Addressing Workplace Violence in the United States and British Columbia, *American Journal of Preventive Medicine*, 20(2), 149-154.
- Jayarathne, S., Croxton, T. A., & Mattison, D. (2004). A National Survey of Violence in the Practice of Social Work, *Families in Society*, 85(4), 445-453.
- Newhill, C. E. (1995). Client Violence toward Social Workers: A Practice and Policy Concern for the 1990s, *Social Work*, 40(5), 631-635.
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers, *Families in Society*, 77, 488-495.
- Newhill, C. E., & Wexler, S. (1997). Client Violence toward Children and Youth Services Social Workers, *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-212.
- Privitera, M., Weicman, R., Cerulli, C., Tu, X., & Groman, A., (2005). Violence toward Mental Health Staff and Safety in the Work Environment, *Occupational Medicine*, 55, 480-486.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators, *Social Work*, 50(4), 305-313.
- Shields, G., & Kiser, J. (2003). Violence and Aggression Directed toward Human Service Workers: An Exploratory Study, *Families in Society*, 84(1), 13-20.
- Smith, M., Nursten, J., & McMahon, L. (2004). Social Workers' Responses to Experience of Fear, *British Journal of Social Work*, 34, 541-559.
- Spencer, P. C., & Munch, S. (2003). Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs, *Social Work*,

128 臺灣社會工作學刊 第九期 Jul 2010

48, 532-544.

OSHA (2004). *Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers*. U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration.

## Abstract

Social workers confront clients violence or relative others' threats in practice for a long time, but the conditions often be neglected under many factors. In recent years, social workers are concerned about their rights and the issue be paid attention in the same time, however, the most quantitative researches are so difficult to display the threaten experience of social workers. For the reason, the researcher interviewed six social workers who think themselves had been threaten or attacked by clients or relative others through in-depth interview method, in order to understand the domestic violence social workers' experiences of confronting violence threats, the influence and the coping strategies.

The research discovers that there are two participants serve in government, and others be engaged in NGO. The average of working seniority is 6.75 years. Among all participants, one of them have experienced that the batterers provoked by eyes, another suffered from physical attack directly, and others experienced non-verbal threats. The progress of the experience could divide into four stages: occurring, influencing, coping and changing. After experiencing the threats, the fear feelings and the huge shock often continue for a period of time. A part of social workers even think about if they would be engaged in social work. However the most social workers could change their negative experience into positive one, go so far as to devote them into something, just like the promise of professional , the empathy for the clients, the sensitivity of dangerous and the ability to deal with the violence.

Keywords : violence  
worker safety  
domestic violence prevention  
clients  
batterers