

社会工作者案主暴力风险的实证研究

包俊林

摘要:文章利用 169 份调查资料,以社会工作者为对象,分析他们遭受案主暴力的状况。研究发现,多数社会工作者在职业生涯中曾遭受某种形式的暴力攻击,其中以心理伤害为主;有接近三分之一的社会工作者经历过多种形式的暴力;案主的暴力威胁并非偶然事件;机构年资、工作经验、服务领域与案主暴力的发生有显著关系。

关键词:社会工作者 案主暴力

基金项目:广西人文社会科学发展研究中心 2013 年度青年专项重点项目“广西留守儿童社会工作综合服务模式研究”(编号:QNZD13004)。

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2015)01-0098-09

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2015.01.010

包俊林,广西师范大学法学院社会学与社会工作系副教授、硕士生导师(桂林 541004)。

一、问题的提出

社会工作是一门与“人”打交道的专业和职业,服务领域广泛,包括儿童、青少年、老人、家庭、医疗、公共服务、心理卫生、犯罪矫治、行政管理等(林万亿,2006),这使得社会工作者面对的案主和问题复杂而多样,尤其是与人接触最为频繁的一线社会工作者,常常需要面对情绪不稳定或具有暴力倾向的案主,他们可能遭遇到案主暴力的威胁。

关于什么是案主暴力?学界对此进行了一些探讨。Breakwell 与 Rowett(1988)在有关英国社会工作者面对案主暴力的研究中,对暴力定义为“造成受伤或痛苦的实际身体攻击”。除此之外,有研究将暴力的范围纳入骚扰、威胁或身体上的攻击,而 Brady(1993)则将暴力看成是程度由轻至重的语言侮辱以及致死的攻击。由此可见,界定暴力有不同的方式,而暴力的范围可以涵盖攻击、威胁与恐吓等行为。

Macdonald 和 Sirotych(2001)把案主暴力定义为“是由于与案主的专业工作关系,而发生案主对社工的骚扰、威胁或身体攻击的情形”。这种暴力的发生是基于双方的专业关系,由于服务上的接触以及服务的供给,致使案主以及相关重要他人,因为各种原因而对社会工作专业人员施予任何形式的伤害,即谓“案主暴力”(client violence)。简而言之,案主暴力专指专业人员服务的目标对象及相关重要他人对其所施予各种形式的伤害。

就目前国内外在该领域的研究现状来看,针对社会工作者案主暴力的研究不多。欧美学者对暴力及案主暴力的界定、范围、受暴力的情况及相关因素进行了一定研究,但研究的内容较为分散。我国大陆目前还没这方面的文献资料,大部分学者的研究集中在社工教育、职业化以及社工职业倦怠等方面。台湾有部分学者开展了相关研究,研究主要集中在案主暴力的调查、资料的统计分析、社工受暴力的比率等方面(包俊林,2014)。

从以上论述可知,案主暴力已经引起了学术界的关注和重视。社会工作者在服务过程中,是否遭受过案主的暴力对待?遭受的暴力类型、频率是怎么样的?与哪些因素存在显著关系?等等,都是研究者关心的问题。本研究试图根据调查资料开展分析,找到问题的答案。

二、研究设计与资料收集

本研究以来自不同背景的社会工作者受暴力威胁的情形、暴力发生的类型、时间、频率等信息为依据,将案主暴力行为分为心理伤害、身体伤害及财物损害三类。心理伤害包括口头侮辱、口头威胁、跟踪或意图性的攻击行为;身体伤害包括任何实际接触身体的攻击行为;财物损害含意图与实际对公共或私人财物造成破坏。对案主暴力的情况分析,从社会工作者、机构、专业角色三个维度开展。其中,社会工作者维度从性别、年龄、教育程度、教育背景、机构年资、工作经验、执业资格与职位八个方面设计指标;机构维度从服务领域和与案主接触频率来设计指标;专业角色维度从专业角色特质因素考察。在对相关指标进行设计的基础上,研究者编制了关于社会人口基本资料和案主暴力现状的调查问卷。

考虑到研究条件不足和社会工作人员中从事保护性、福利救助业务以及医疗护理工作的社工与案主有更多面对面接触的机会,本研究将范围限于广州、深圳两市从事该领域工作的社工,其服务的机构和组织分别为家庭暴力及性侵害防治中心(以下简称家防中心)、社区社会福利和社会服务中心(以下简称社服中心)、医疗及精神医疗机构(以下简称为医务社工和精神科社工)。

家防中心与社服中心的工作者包含临时和正式聘用的社会工作者(含一线社会工作者、主任与督导),会计、出纳、文秘等一般行政人员未纳入在内。医疗机构方面,包括社区医院及市级医疗单位,调查对象为该机构登记在册的医务与精神科社工。

研究者于2013年5月上旬以电话和电子邮件方式进行初步调查联系,联系到社会工作者包括家防中心39名、社服中心78名、医务社工81名及精神医疗社工37名,共235人。考虑到样本数大小及为使研究更具代表性,本研究不进行抽样,而是采取全面性的调查,以电子邮件和挂号邮寄问卷方式进行资料搜集。发放问卷前先征询各单位受访者意愿,经联系与沟通后,于7月份正式调查。本次研究共发出235份问卷,回收问卷174份,问卷回收率74.04%,经检验获得有效问卷169份,有效率为97.13%。调查样本的分布可参见表1。

表1 研究样本数量分布(%)

单位	发放问卷数	问卷回收数	有效问卷数	有效率
家防中心	39	38	36	94.7
社服中心	78	53	51	96.2
医务社工	81	50	49	98.0
精神科社工	37	33	33	100.0
总计	235	174	169	97.13

三、调查结果与分析

(一)案主暴力发生率

本研究样本中约有 81.8% 的社会工作者曾经遭受过某种形式的案主暴力对待,其中以经历过一种暴力的人最多,占总样本的 46.1%;经历过两种形式以上暴力的人数比例也不低,约占占总样本的 30.3%。根据各服务领域来看,社服中心约有 86% 的社会工作者曾经历过案主暴力。家防中心社工的发生率约为 91.4%,医务社工为 68.8%、精神科社工有 84.4%。(参见表2)。四大服务领域中以家防中心社工遭受案主暴力的比例最高,医务社工最少,显示从事保护性服务的工作者受到案主暴力威胁最高。以受暴种类数来看,有效样本中超过 30% 的社工曾经历过两种以上类型暴力,显见对社会工作者来说暴力威胁的形式并不是单纯一种。

表2 案主暴力发生率(%)

	总样本	社服中心	家防中心	医务社工	精神科社工
暴力发生率	81.8	86.0	91.4	68.8	84.4
遭受一种暴力	46.1	48.0	65.7	33.3	40.6
遭受二种暴力	30.3	36.0	14.3	29.2	40.6
遭受三种暴力	5.4	2.0	11.4	6.3	3.2

从暴力发生的类型来看。以发生心理伤害的情形最多(80.6%);财物损害的情形次之,约 26.1%;发生身体伤害比例最低,约为 16.4%。各服务领域发生暴力事件的类型均以“心理伤害”为最多,其中家防中心比例最高,超过 90% 的社会工作者受到过心理威胁(参见表3)。

分析发现,医疗及精神医疗机构、从事保护性服务的社会工作者发生实际身体伤害的人数比例与社服中心服务者略有差异,前三者各约有 18% 左右的社会工作者遭受过案主某种形式的身体攻击,后者约 12%(参见表3)。研究发现这与社会工作者的服务特性有关,保护性服务工作由于涉及较多权益问题,因此较易有激怒对方的情形发生;医疗相关机构则由于较可能出现精神疾患或暴力倾向者,因此发生身体伤害的情况会比从事福利性服务的社会工作者多。

表3 案主暴力发生率——根据暴力类型划分(%)

服务领域及样本数	心理伤害	身体伤害	财物损害
总有效样本(n=169)	80.6	16.4	26.1
社服中心(n=51)	80.6	12.0	28.0
家防中心(n=36)	91.4	17.1	20.0
医务社工(n=49)	66.7	18.8	25.0
精神科社工(n=33)	81.3	18.8	31.3

说明:数值计算方式=该项发生人数/n,以下各处都如此

前述结果中,各服务领域所发生暴力事件中,以心理伤害类型为最多。进一步分析社工所遭受的心理伤害状况,发现心理伤害暴力以“语言侮辱”的形式为最为普遍,有效样本中约有77%的社工在其职业生涯中曾被案主或其重要相关人语言侮辱,被语言威胁的情形次之(67.9%),被跟踪的情形则较少(7.3%);发生财物损害的情形以威胁意图破坏社会工作者本人或机构财物的情形最为普遍(24.2%)(参见表4)。

表4 案主暴力发生率——根据暴力内涵划分(%)

服务领域及样本数	心理伤害类				财物损害类	
	语言侮辱	语言威胁	跟踪	意图攻击	意图破坏财物	实际破坏财物
总有效样本(n=169)	77.0	67.9	7.3	34.5	24.2	17.0
社服中心(n=51)	86.0	76.0	12.0	32.0	26.0	16.0
家防中心(n=36)	91.4	85.7	8.6	28.6	20.0	5.7
医务社工(n=49)	60.4	56.3	0.0	35.4	20.8	18.8
精神科社工(n=33)	71.9	53.1	9.4	43.8	31.3	28.1

(二)案主暴力发生频率

有效样本中高达72.9%的社会工作者曾遭受过不止一次来自案主心理方面的暴力威胁或伤害;身体伤害发生的频率较低,只有一次被伤害的工作者人数较多(约占77.8%),有过一次财物伤害的社会工作者刚好占总人数的一半(参见表5)。

从各服务领域来看,社服中心及家防中心均约有80%的社会工作者曾遭受过不止一次心理暴力威胁或伤害;医务及精神科社会工作者中则仅有60%左右有过不止一次心理威胁的经历。社服中心与家防中心社会工作者发生暴力伤害的频率比医疗相关机构的社工高,面对心理伤害威胁,家防中心社会工作者不但发生比例高,且再度发生的情况也很普遍。

再以身体暴力威胁而言,家防中心、医疗及精神医疗单位中都有超过80%的社会工作者仅有过一次被案主直接暴力伤害的经历,而社服中心却有60%的社会工作者不只经历一次到身体伤害,说明社服中心的社会工作者面临被案主直接身体攻击的频率较高。

以财物损坏而言,家防中心及精神医疗单位多数的社会工作者不只一次因为案主而造成财物上的损害,社服中心及医疗单位的社会工作者财物损害的频率较低,由此可知,社服中心及医务社工是四个领域中发生财物损害比例较低的两个单位,家防中心及精神科的社工较多面对来自案主或其亲人破坏财物的威胁。

表5 案主暴力发生频率(%)

伤害类型	频率	总有效样本	社服中心	家防中心	医务社工	精神科社工
心理	1次	27.1	20.5	17.9	35.5	38.5
	2次以上	72.9	79.5	82.1	64.5	61.5
身体	1次	77.8	33.3	83.3	100.0	83.3
	2次以上	22.2	66.7	16.7	0.0	16.7
财物	1次	50.0	64.3	42.9	75.0	0.0
	2次以上	50.0	35.7	57.1	25.0	100.0

(三)不同工作背景社工遭受案主暴力的差异

由于社会工作者遭受案主暴力可能受到社会工作者不同背景特性的影响,因此,运用交叉表配合卡方检验,分析不同背景特性的社会工作者受暴经历是否具有差异。由于本研究的限制,后面分析所指称的受暴经历其操作性为“近一年遭受案主暴力经历”。此外,本研究中少数几个变量所形成的交叉表超过25%的Sig观察值小于5,为避免造成分析偏误,故该项分析将会采用Fisher's Exact Test修正分析结果。

分析结果发现(参见表6),机构年资、工作经验及服务领域三个变量达到统计显著。不同受暴经历的社会工作者其机构年资具有显著的差异(χ^2 值=6.019, $P<0.05$),由交叉表分析结果可看到,机构年资居中者受暴比例较高,在现任机构年资较浅者(未满1年)及资深社工(超过5年的机构服务经验)受暴比例远比年资1~5年者低。研究认为,未满1年年资者,在机构中尚未获得充分的学习和实践技能,因此在个案服务上不会全面接触到所有类型的案主,具有一定程度的实践后,各机构才有可能完全放手让新手社会工作者接案,因此会出现年资最浅者受暴状况并不多的情形;而比较1~5年及5年以上年资的社会工作者受暴经历来看,可发现年资较浅者受暴比例明显较高。

社会工作者的专业工作年数(工作经验)与受暴经历间呈现显著差异(χ^2 值=6.327, $P<0.05$),此变量分布的状况类似机构年资,然而再仔细分析发现,工作经验未满一年者受暴比例相对其他两组为低(41.7%),拥有1~5年工作经验的社会工作者约有76%的人曾受暴,5年以上经验者减至60%,此结果更加证实上面的推论。对于服务经验不足的新任社会工作者,仍需时间提供训练及累积服务经验,因此在工作上机构可能采取必要的筛选,这就使得新任社会工作者未全面性接触到个案,在案件的难度上与拥有较多经验的社会工作者不同。

在服务领域方面,本研究中社服中心及家防中心社工近一年受暴的比例最高,约为80%,精神社工受暴比例排名第三位(68.7%),医务社工比例明显较低,仅42%,卡方检验显示差异达到统计上的显著水平($\chi^2=21.827$, $p<0.01$)。不同服务领域的工作性质及服务对象不同,社会工作者受暴的状况也不同,尤其是家防中心的服务,易于激怒案主或其重要相关人,因此受暴比例较高。

其他变量,如:性别、年龄、教育程度、教育背景、持有证照情形、职位与案主接触频率及专业角色等8个变量均未达显著水平(参见表6)。根据交叉表的分析,男性近一年内的受暴状况确实比例偏高,研究者认为两性在受暴经历上仍有其差异性存在,男性社会工作者与案主相处时,可能较易因为性别的特质而促使与案主的负向互动关系,国外的研究结果中,多数认同男性是受暴的高风险因素(Newhill,1996)。就国内社工实务现状而言,未持有社工职业资格证书仍可从事社会工作服务工作,因此机构中的社工是否持有证照,是研究者提出有别于国外的研究变量之一,研究发现,是否持有证照与案主暴力之间无统计上的显著差异,无论持有或没有证照,社会工作者曾有被案主暴力对待的比例都很高,可见机构未必会因为社会工作者持有证照而给予不同工作任务,社会工作者面对的危机情境都是类似的。即无论工作者年龄、是否持有证照及教育程度为何,投身于此四大高风险服务领域的社会工作者遭受案主暴力对待的情形都很普遍。在与机构或服务相关的特性中“与案主面对面接触频率”亦非统计上显著的变量,仅可由交叉表发现,常与案主面对面接触的社会工作者有70.1%在近一年内有受暴经历,相对较不常与案主接触(62.1%)比例高出些许。社会工作者与服务对象直接接触频率多时,产生磨擦或直接被案主威胁、攻击的机会就会相对的增加。

表6 案主暴力经历与社会工作者基本人口特性交叉表(%)

变量		近一年遭受案主暴力经历		卡方检验
		无	有	
性别	男	16.7	83.3	卡方值=2.367 自由度=1 P=0.124
	女	34.7	65.3	
	总和	32.7	67.3	
年龄	30岁以下	32.9	67.1	卡方值=0.049 自由度=1 p=0.825
	31岁以上	34.6	65.4	
	总和	33.8	66.3	
教育程度	大学本科或专科	33.1	66.9	卡方值=0.095 自由度=1 p=0.758
	研究生	29.4	70.6	
	总和	32.7	67.3	
教育背景	专业	33.1	66.9	卡方值=0.095 自由度=1 p=0.758
	非专业	29.4	70.6	
	总和	32.7	67.3	
机构年资*	未满一年	41.9	58.1	卡方值=6.019* 自由度=2 p=0.032
	1~5年	21.2	78.8	
	5年以上	40.0	60.0	
	总和	32.9	67.1	
工作经验*	未满一年	58.3	41.7	卡方值=6.327* 自由度=2 p=0.042
	1~5年	23.8	76.2	
	5年以上	36.4	63.6	
	总和	33.1	66.9	
证照	无	35.4	64.6	卡方值=0.775 自由度=1 p=0.379
	有	28.8	71.2	
	总和	32.7	67.3	
职位	督导以及主任	15.4	84.6	卡方值=1.928 自由度=1 p=0.165
	社会工作者/师	34.2	65.8	
	总和	32.7	67.3	
与案主面对面接触的 频率	超过一半工作时间	29.9	70.1	卡方值=1.100 自由度=1 p=0.294
	低于一半工作时间	37.9	62.1	
	总和	32.7	67.3	
专业角色	控制	14.3	85.7	卡方值=2.611 自由度=2 p=0.271
	控制与照顾兼具	34.6	65.4	
	照顾	22.2	77.8	
	总和	31.7	68.3	
服务领域*	社服中心	18.0	82.0	卡方值=21.827*** 自由度=3 P<0.001
	家防中心	20.0	80.0	
	医务社工	58.3	41.7	
	精神科社工	31.3	68.7	
	总和	32.7	67.3	

说明:本研究选择的显著性水平为 $p<0.05$ 。

(四)影响案主暴力事件的重要因素

研究将进一步了解社会工作者、机构及专业角色等因素在多大程度上,对案主暴力事件产生影响。在分析上选择逻辑回归分析法(logistic regression analysis),将变量投入模型后分析各变量

的效果与意义。

逻辑回归分析变量的选择包括与“近一年遭受案主暴力经历”相关性较大的变量,但由于机构年资与工作经验在操作性定义上类似,而工作经验所包含的范围更大,为避免产生偏差,故选择工作经验为分析变量较合适,因此研究者选入“工作经验”及“服务领域”两变量。除此之外,“性别”及“与案主接触频率”在交叉表中的表现上有差异,因此也选入分析中,最后“证照”为本研究与国外研究最为不同的变量,也选入模型。

本研究总体样本的分析数据上,模型-2对数似然值为180.621,在自由度为7的情形下,卡方值为26.418,模型已达统计上的显著($P < 0.001$),此模型具有一定程度的推论效果。在一般线性回归模型中会以 R^2 作为预测变量对因变量解释力的依据,在逻辑回归模型中,笔者以 Nagelkerke 的 R^2 值作为参考值,本模型 Nagelkerke 的 R^2 值为 0.208,解释效果不错,可以说四个变量与案主暴力发生与否的关联度达到 20.8%。见表7

表7 受暴影响因素逻辑回归分析

分析范围	变量/常数项	系数	标准误	显著性	Exp(B)	模型数据
总体研究样本	性别(男/女)	1.089	0.730	0.135	2.972	样本数=156 $LR\chi^2(7)=26.418 (P < 0.001)$ -2对数似然值=180.621 Nagelkerke 的 $R^2=0.208$
	是否持有证照(有/无)	0.232	0.436	0.595	1.261	
	工作经验	-0.001	0.003	0.662	0.999	
	与案主接触频率(经常/少)	0.723	0.401	0.072	2.060	
	服务领域(社服中心/精神科社会工作者)	0.789	0.561	0.160	2.200	
	服务领域(家防中心/精神科社会工作者)	0.911	0.625	0.145	2.487	
	服务领域(医务社工/精神科社会工作者)	-1.056*	0.508	0.038	0.348	
	常数	0.143	0.579	0.805	1.154	

说明:因变量为近一年受暴经历有(1)无(0)

从逻辑回归模型分析结果来看,最为显著的影响变量为服务领域,即精神科社会工作者比医务社会工作者较可能遭受来自案主的暴力对待。由于除服务领域外,其他变量的影响力较弱,笔者在后面尝试控制“服务领域”,分别进行四个领域的逻辑回归分析(见表8)。

针对四个领域的受暴经历影响因素的分析,研究者原先投入四个变量(性别、证照、工作经验、与案主接触频率),发现“性别”变量在四个模型中的效果不一,此涉及各领域男、女性工作者性别比例问题,例如在家防中心的样本中男性社工有3人、精神医疗单位则仅有1人,因此,笔者决定在控制服务领域的分析中,仅投入“证照”、“工作经验”、“与案主接触频率”三个变量。

以社服中心来看,三个变量均对其社工近期受暴经历无显著影响,模型亦未达显著。社服中心社会工作者无论工作经验是否丰富、是否取得证照、与案主是否经常接触,与受暴经历间无明显相关。

以家防中心而言,可看到“与案主接触频率”为显著的变量,模型本身具有推论效果($LR\chi^2(3)=$

9.019, $P < 0.05$), 在家防中心服务的社会工作者, 常与案主接触, 受暴的可能性大为提高, 面对面与案主互动, 将增加工作者与案主产生磨擦或直接被攻击的机会。

就医务社会工作者的分析结果而言, 笔者无法找出显著的模型, 三个变量也都未有显著的效果。对精神科社会工作者的分析发现, “证照”是重要的变量, 在精神医疗领域服务的社会工作者, 拥有证照者受暴的可能性较低, 证照为研究者对“专业技能”的操作定义, 由此结果发现证照的取得对精神医疗领域的社工相当重要。从样本的基本人口背景来看, 本研究中精神科社会工作者呈现出高度专业化及高知识的特征, 同时有这些特质的人又可能有较少的受暴经历, 笔者认为专业技能对于受暴可能性的降低具有一定程度的影响, 因此应鼓励社会工作者继续进行取得证照或增加专业技能的相关学习和培训, 以面对日趋复杂的服务对象。

表8 受暴影响因素逻辑回归分析

分析范围	常数项/变量	系数	标准误	显著性	Exp(B)	模型数据
社福中心	工作经验	0.205	0.855	0.811	1.227	样本数=51 LR $\chi^2(3)$ =5.959($P=0.114$) -2对数似然值=40.369 Nagelkerke的 $R^2=0.189$
	持有证照情形(有/无)	0.012	0.007	0.082	1.012	
	与案主接触频率(常/少)	0.897	0.810	0.268	2.453	
	常数	-0.153	0.810	0.850	0.858	
家防中心	工作经验	-2.129	1.371	0.120	0.119	样本数=36 LR $\chi^2(3)$ =9.019($P < 0.05$) -2对数似然值=26.009 Nagelkerke的 $R^2=0.359$
	持有证照情形(有/无)	-0.003	0.015	0.862	0.997	
	与案主接触频率(常/少)	2.706*	1.367	0.048	14.975	
	常数	1.158	0.965	0.230	3.183	
医务社工	工作经验	0.502	0.777	0.518	1.652	样本数=49 LR $\chi^2(3)$ =3.071($P=0.381$) -2对数似然值=62.132 Nagelkerke的 $R^2=0.083$
	持有证照情形(有/无)	-0.004	0.004	0.355	0.996	
	与案主接触频率(常/少)	0.986	0.694	0.155	2.681	
	常数	-0.804	0.649	0.215	0.448	
精神科社工	工作经验	1.470	1.128	0.192	4.351	样本数=33 LR $\chi^2(3)$ =9.099($P < 0.05$) -2对数似然值=30.651 Nagelkerke的 $R^2=0.348$
	持有证照情形(有/无)	-0.020*	0.010	0.044	0.980	
	与案主接触频率(常/少)	-19.845	17664.826	0.999	0.000	
	常数	21.645	17664.826	0.999	2.513E ⁹	

说明: 因变量为近一年受暴经历有(1)无(0)

四、研究结果与启示

归纳分析结果, 本研究中约有 81.8% 的社会工作者遭受过某种形式的案主暴力攻击, 各领域中又以家防中心社工遭受暴力最为普遍, 医疗单位社会工作者发生比例最低, 显示保护性服务工作是案主暴力风险高的从业领域。整体来说, 约有 40% 的社会工作者受到不止一种类型的暴力, 高达 72% 的社工有不止一次的暴力对待, 这说明来自案主的暴力威胁并非单一形式的偶发事件。

在暴力发生的类型中, 以发生心理层面的暴力最多, 高达 80.6% 的社会工作者有类似经历, 其

中语言侮辱最常见,语言威胁次之;以过去一年的经历来看,仍有过半数的社会工作者曾遭受心理上的伤害。社会工作者中发生身体伤害的比例相对较低,仅有16%左右的人被攻击,过去一年来只有7.9%的社会工作者有被身体攻击的经历。虽然被殴打的情况不多,但对社会工作者而言,却常常需要面对案主语言上的攻击或伤害,承担更多的心理压力,除了解决案主问题的责任之外,还要担心案主的言语及行为是否会对自己造成伤害。研究结果还发现,服务领域是案主暴力发生的显著影响变量,在各服务领域中,经常与案主接触及工作经验较少的社会工作者,在近期内有被案主暴力对待的比例较高。

基于上述结果,笔者建议:

(1)**社会工作者必须要有自我保护的意识。**面对暴力风险较高的案主时,社会工作者本身如果拥有适当的自我保护意识及应对危机技能,将能有效减缓当时可能形成的危机情境。社会工作者自己的信念是很重要的要素,社工不要总是持有自己可以处理好所有事情的想法,团队思考与合作才是较好的选择;也不要觉得求助于他人是无能的表现,进而对自己的能力有所质疑;更不能认为被威胁是很正常的事或事件并不严重,自己应该承担这些压力。暴力事件的发生不应该归因于社工个人,不应将暴力事件个人化。只有社工自己先改变对案主暴力的意识与态度,才能进一步营造出接纳、合作、和谐的工作氛围,以及友善的工作环境。

(2)**学校社会工作专业应该开设人身安全等相关课程。**社会工作者在学校除了接受基本专业知识和技能的学习和训练外,对自我保护和人身安全等知识的学习也是很必要的。经调查,许多社工认为在学校社会工作专业教育中,确实需要增加社会工作者自我保护、相关防卫和保护社会工作者权益等相关课程。

(3)**社会服务机构应该完善保护政策与服务流程,注重社工人身安全的问题。**办公场所是最常发生暴力事件的地点之一,因此,维护工作环境的安全是机构应该负起的责任,也是有效减少发生暴力风险的策略。机构是社会工作者的靠山,如果其缺乏支持社会工作者的态度及良好的保护政策,相信社会工作者也无法长期地只靠自己的力量提供高质量的服务。因此,如果机构有明确的政策与清晰的通报流程,员工将有规则可循,进而增加暴力事件的透明度。

在研究过程中,社会工作者建议机构应更重视社会工作者的角色、提供薪资的保障等,更有人以开玩笑的态度建议社工应该配枪。这种嘲弄式的说法反映出目前社会工作者面对高危险的工作环境,时时与暴力为伍,但却缺乏可以足够保护自己的工具,实在是一件令人担忧的事。

因此,机构有责任替社会工作者多着想,不论是从硬件的设施设备上,还是从软件的制度规划上,都应有更多对社会工作者有利的具体作为,而不仅仅只是体现在书面文字上,只有机构真正看重社会工作者的人身安全,社会工作者才能更安心地继续提供专业的服务。

[参考文献]

- [1] 包俊林,2014,《社会工作者的案主暴力风险探讨》,《社会工作》第5期。
- [2] 林万亿,2006,《当代社会工作——理论与方法》,台北:五南书局。
- [3] Breakwell, G. M. and Rowett, C., 1988, *Violence and social work. In K. Browne(Ed.), Human aggression: Naturalistic approaches.* London: Routledge.
- [4] Brady, E., 1993, *Coping with violent behaviour: A handbook for social work staff(ed).* Harlow: Longman.
- [5] Macdonald, G. and Sirotych, F., 2001, Reporting client violence. *Social Work.*
- [6] Newhill, C. E., 1996, Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society.*

编辑/杨恪鉴