

社會工作人身安全的基本認識

背景

社工人身安全簡介

安全防護措施

社會工作人員執業安全方案

未來工作重點

背景說明

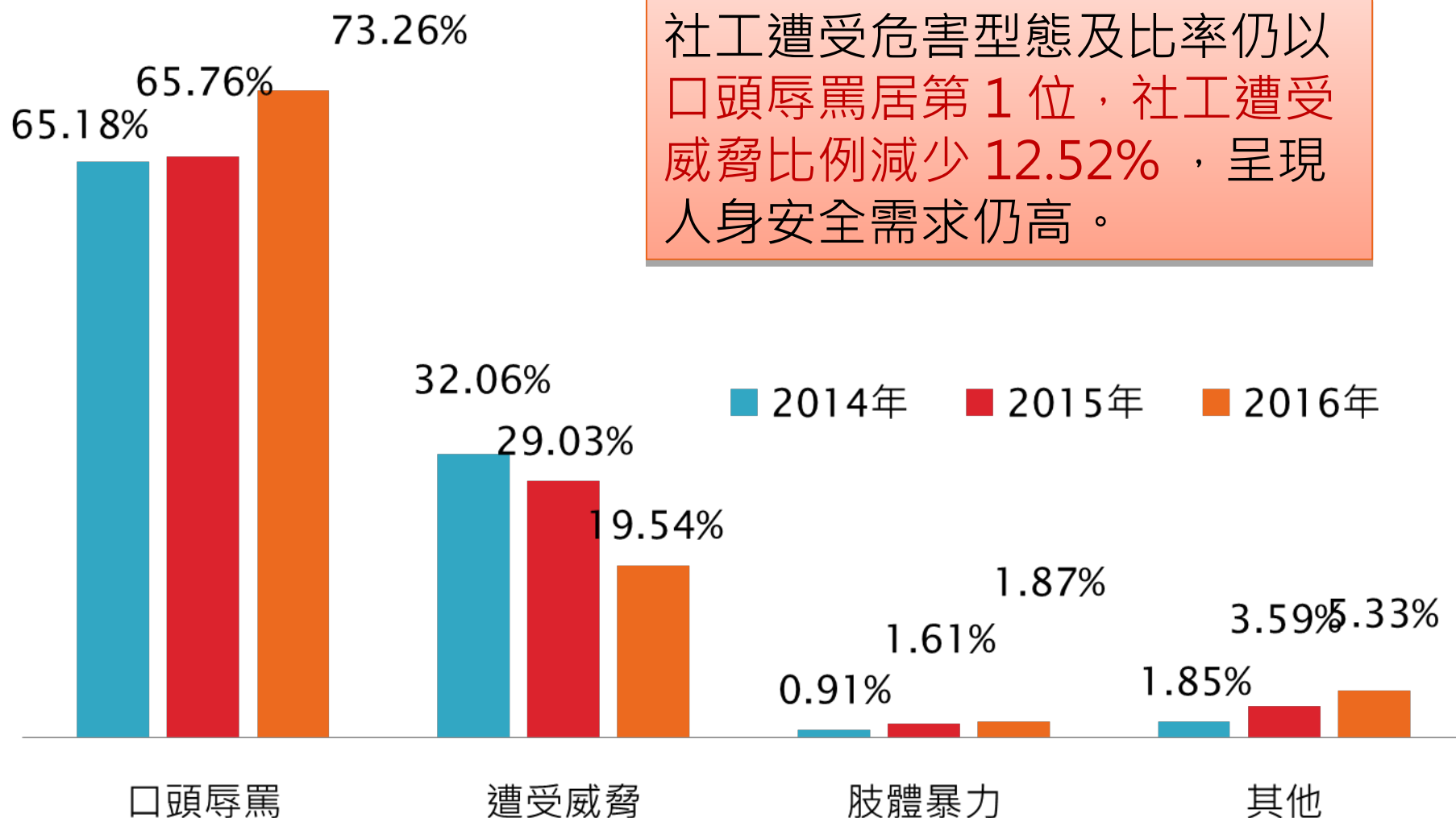
- 職業安全是每位勞動者應有的基本人權保障。
- 國內公部門或民間團體提供社工人員之安全裝備尚有不足，社工人員在服務過程中遭騷擾、甚至攻擊的案件時有所聞。
(如：102年高市無障礙之家社工遭砍傷、103年岡山社福中心遭案主帶汽油彈威脅)
- 從國內外社工人員在執業時遭受言語辱罵、威脅及人身攻擊等暴力威脅之統計，此種狀況是社工人員在工作時需要面對的常態與困境。

背景說明

社工人員被害經驗彙整表

美國從事保護性服務的社會工作者 (Newhill, 2006)		高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構研討會—陳麗馨 (2007)		英國 2008 年 (劉淑瓊, 2012)		社工專協 2013 年統計		社工專協 2013 年「保護性業務社工人身安全研究」		衛生福利部 2013 年調查		衛生福利部 2014 年調查	
被害項目	百分比	被害項目	百分比	被害項目	百分比	被害項目	百分比	被害項目	百分比	被害項目	百分比	被害項目	百分比
曾遭到言語暴力	95%	整體被害百分比	63.1%	曾遭到言語惡待	65%								
曾受到肢體攻擊	25%	言語被害經驗	55.3%	曾受到身體威脅	26%	口頭辱罵	55%	遭受威脅	71.80%	口頭辱罵	44.1%	口頭辱罵	55.14%
		肢體被害經驗	14.8%	遭到暴力相待	9%	遭受威脅	40%	遭受身體攻擊	20%	遭受威脅	21.7%	遭受威脅	30.98%
		訴訟借貸被害	35.7%	遭受霸凌	31%	肢體暴力	5%	造成財產損害	8.20%	肢體暴力	2.2%	肢體暴力	2.91%
						未遭攻擊之社工	30%			未遭攻擊之社工	2.9%	未遭攻擊之社工	1.55%

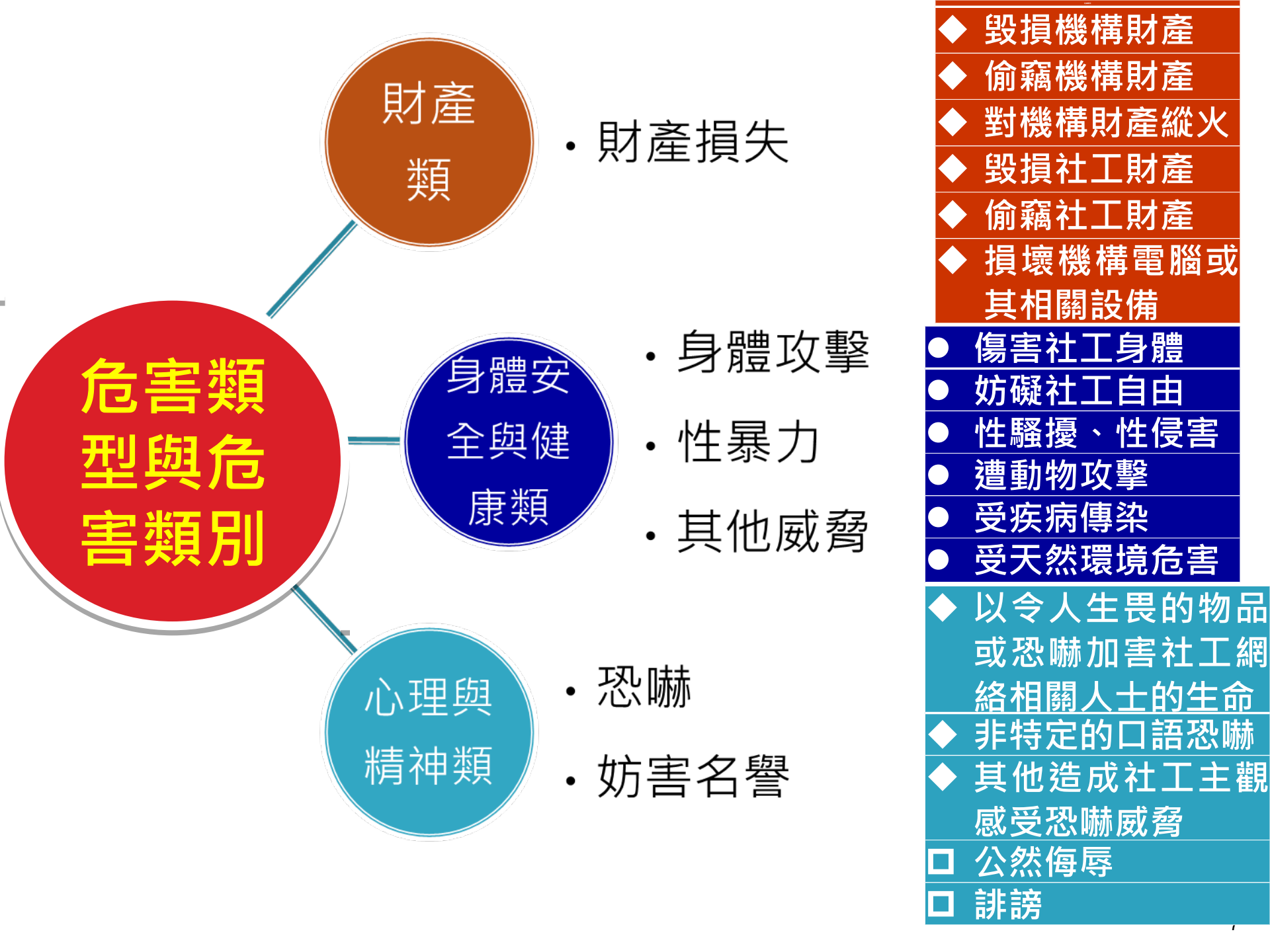
背景說明



社工人身安全簡介

社工人身安全定義

係指社工人員因執行業務或因工作環境（含辦公場所、工作途中、家訪之處及所在的社區等），因受騷擾、恐嚇、威脅等，致生危害或有危害之虞，或生命、身體、精神或自由受不法侵害。



社工人身安全發生原因

服務對象

- 在福利系統中受到挫折或感覺不滿，因此使用暴力爭取福利。
- 服務對象可能無法了解社會工作者扮演照顧者與控制者角色，而發生衝突。
- 社工人員依法執行家庭暴力、強制安置、剝奪親權等具公權力之工作，促使服務對象對社工人員產生敵意，易引發衝突。
- 接受服務自願程度、服務對象的個人特質、酗酒或藥物濫用、具傳染病等。

社工部分

- 社工人員缺乏人身安全意識、工作因素造成身心疲憊而影響對危險之判斷力。

系統方面

- 進用單位缺乏安全意識、未設置安全空間或防護設施等。
- 天然或外在環境影響，如地理環境或天候狀況不佳、出現具攻擊性動物等。
- 現行法規尚未能提供社工人員完整且一致的保障措施，影響進用單位推動社工人身安全維護的執行力。

社工人身安全造成的影響

對社工人員個人的影響：

負向部分：

- ◆ 短期或長期的身體傷害。
- ◆ 短期或長期的情緒影響，如出現創傷後壓力症候群 (Post-traumatic stress disorder, PTSD)、替代性創傷等負面影響。
- ◆ 逐漸消耗對於專業認同與投入。
- ◆ 可能減低對機構的認同及產生對機構的不滿。
- ◆ 可能無法或避免服務某些類型個案。
- ◆ 可能離開現職，甚至轉職到非社工領域。

正向部分：

- ◆ 提升暴力覺察。
- ◆ 採取安全防護行動。
- ◆ 進一步承諾協助有困難的服務對象。

社工人身安全造成的影響

對組織產生的影響：

負向影響：

- ◆ 員工受到傷害。
- ◆ 人才流失。
- ◆ 機構財產損失。
- ◆ 組織氣氛低迷。
- ◆ 機構聲望受損。

正向影響：

- ◆ 保障員工人身安全權益。
- ◆ 建立完善安全維護設施設備。
- ◆ 重建機構聲望。
- ◆ 這顯示社工人員與進用單位可以從事件中學習，且依此發展組織所需相關政策與訓練。

安全防護措施：進用單位篇

事前預防－
風險管理

危機處理

復原與
訴訟

1. 建議團隊
2. 擬定政策評估風險
3. 建立行政程序
4. 提供**安全環境**與硬體設施設備、配備
5. 營造重視人身安全議題的組織文化
6. 提供訓練
7. 網絡合作預防危機事件

1. 事件通報
2. 即時處理

1. 與服務對象工作
2. 提供員工支持協助
3. 強化網絡合作
4. 檢討與改善組織內部機制

社工職場身心健康之風險管理

1. 明定社工職場身心健康政策
2. 建立健全的督導制度
3. 調整合宜工作量、適才適性工作內容。
4. 施行員工協助方案 (Employee Assistance Program)、提供或補助個別諮商、協助員工生涯 / 職涯規劃、協助員工個人議題 / 困難。
5. 提供心理健康團體、自我照顧及激勵活動、情緒教育。
6. 有系統提供社工在職進修課程
7. 促進生理健康措施、免費健康檢查。
8. 培養良好工作氣氛、促進基層社工意見表達管道、增進員工相互支持。
9. 舉辦休閒活動、紓壓措施。
10. 辦公室空間設計宜考量如何促進員工之身心健康。
11. 允許彈性上下班、鼓勵社工人員休假、給予有薪家庭照顧假、工作壓力調適之假期。
12. 心靈信仰活動或支持。

進用單位應遵守之相關法規 (公家機關)

進用單位應遵守之相關法規 (公家機關)		條次
名稱	主要相關內容	
公 人 安 及 生 護 法	機關對公務人員基於其身分與職務活動所可能引起之生命、身體及健康危害，應採取必要之預防及保護措施，包括：重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病之預防。執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。避難、急救、休息或其他為保護公務人員身心健康之事項。	第 3 條
	各機關提供公務人員執行職務與辦公場所之安全及衛生防護措施，應考量基於職務性質、性別、年齡、身心障礙或女性妊娠中及分娩後未滿一年等之特殊需要。	第 5 條
	各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害時，應考量執行職務場所、活動類型、在場人數及對第三人之影響等因素，立即採取急救等相關緊急措施。	第 22 條
	一、急救、搶救及必要之消防、封鎖、疏散等緊急措施。	
	二、通知該公務人員之緊急聯絡人，並通報首長及有關人員。	
三、通報警察或相關機關派員處理，並提供相關資訊。必要時，與消防、空勤或其他緊急醫療照顧機關保持聯繫。	第 23 條	
四、其他必要之措施。		
各機關於公務人員執行職務遭受生命、身體及健康之侵害後，應採取下列處置措施：		
一、先行墊付醫療所需費用，並依規定辦理歸墊。	第 24 條	
二、與警察或相關機關保持聯絡，並協助破案。		
三、依規定延聘律師及提供法律上之協助。		
四、依規定即時辦理核發慰問金。		
五、協助辦理請假、保險、退休、撫卹等事宜。		
六、協助轉介專業機構進行心理諮商輔導或醫療照護。		
七、其他必要之措施。		
各機關於侵害事故發生後，應即調查事故發生之原因，並檢討改進相關防護措施。	第 24 條	

進用單位應遵守之相關法規（公家機關）

法規名稱	重要相關內容	條次
性別工作平等法	<p>雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並在工作場所公開揭示。雇主於知悉性騷擾之情形時，應採取立即有效之糾正及補救措施。第一項性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法之相關準則，由中央主管機關定之。</p>	第13條
	<p>受僱者或求職者因第十二條（即性騷擾行為）之情事，受有損害者，由雇主及行為人連帶負損害賠償責任。但雇主證明其已遵行本法所定之各種防治性騷擾之規定，且對該事情之發生已盡力防止仍不免發生者，雇主不負賠償責任。</p>	第27條
	<p>受僱者或求職者因雇主違反第十三條第二項之義務，受有損害者，雇主應負賠償責任。</p>	第28條

安全防護措施：社工人員篇

常見的迷思

- 社會工作是以助人為目的的專業，所以不會受到服務對象的傷害。
- 社工人員若遇到安全危害應該「忍辱負重」，不要造成機構和同事的負擔。
- 社工人員遭遇安全危害問題，是個人專業能力太差所致。
- 社工人員本身就是專業人員，遇到安全危害不應該、也不需要尋求協助。
- 遭遇安全危害是正常的現象，不需要大驚小怪。

倫理的兩難

- 遭遇安全危害時，應以自身的安全為重？或服務對象的權益為重？
- 當服務對象的暴力行為已觸犯法律規範時，是否要對其提告，讓其擔負起法律責任呢？
- 當遭遇性暴力時，該勇敢通報揭露？或為維護隱私避免被人得知？
- 危機當下應尋求公權力協助？或是自力救濟？

工作安全風險覺察面向

- 疾病
- 犯罪記錄
- 社區安全情況
- 社工與案主工作的事件
- 心中的警鈴

擬定社工工作安全計畫

Newhil(2003)

你應該：

- 主動
- 勿輕忽陌生環境的不可控制與預測性
- 了解家訪不僅是代表提供協助訊息，也表示侵入與威脅
- 善用地方人士資源，訪視前了解社區環境與安全，有疑慮時應盡可能結伴共訪。
- 事先規劃安全路線，除了避免迷路也注意沿路是否安全。
- 穿輕便能立即離開危機現場的衣服鞋子。
- 把交通工具加滿油、確認無故障，手機充好電也帶行動電源
- 家訪前先了解案家有多少人？當天有哪些人在？他們的背景，飼養的寵物是否會咬人？
- 前事不忘後事之師
- 堅定的身體姿態

擬定社工工作安全計畫

Newhil(2003)

請不要：

- 不要過度承諾
- 不要幻想助人者是好人不會被攻擊
- 會談的地方不要在房屋的最深處、離出口很遠的地方、只有一個出入口的地方、周遭有太多雜物可以拿來攻擊的地方

降低危害人身安全的應對方法

- 冷靜的姿態、語氣肢體語言嚴謹
- 同理對方的立場，回應對方訴求的對話但不討好
- 雙方保持安全距離不要有肢體接觸
- 被動防衛而非主動挑釁攻擊
- 離開現場並立即求助

如何讓自己不崩耗

- 清楚自己的工作角色
- 了解自己，接納自己的極限
- 求助
- 建立 / 尋求信任、友善、滋養及傳承的督導資源
- 重建自己的信念

社會工作人員執業安全方案

- 衛生福利部積極回應立法機關、地方政府、社工專業團體及基層社工人員的期待，參採立法委員所提社工執業安全法案部分內容訂定行動方案，以因應未制定專法前，落實維護社工人員之職場安全。
- 行政院為強化保障社工人員執業安全，提高實務工作效能，於 104 年 4 月 1 日核定「社會工作人員執業安全方案」，107 年 8 月 1 日修正。

願景及目標

促進社工人員、服務對象、進用單位達到
社工安全升級、服務品質提升、創造友善
職場之三贏，並達成三安目標：

安全
就業

加強風險管理，提升專業服務品質

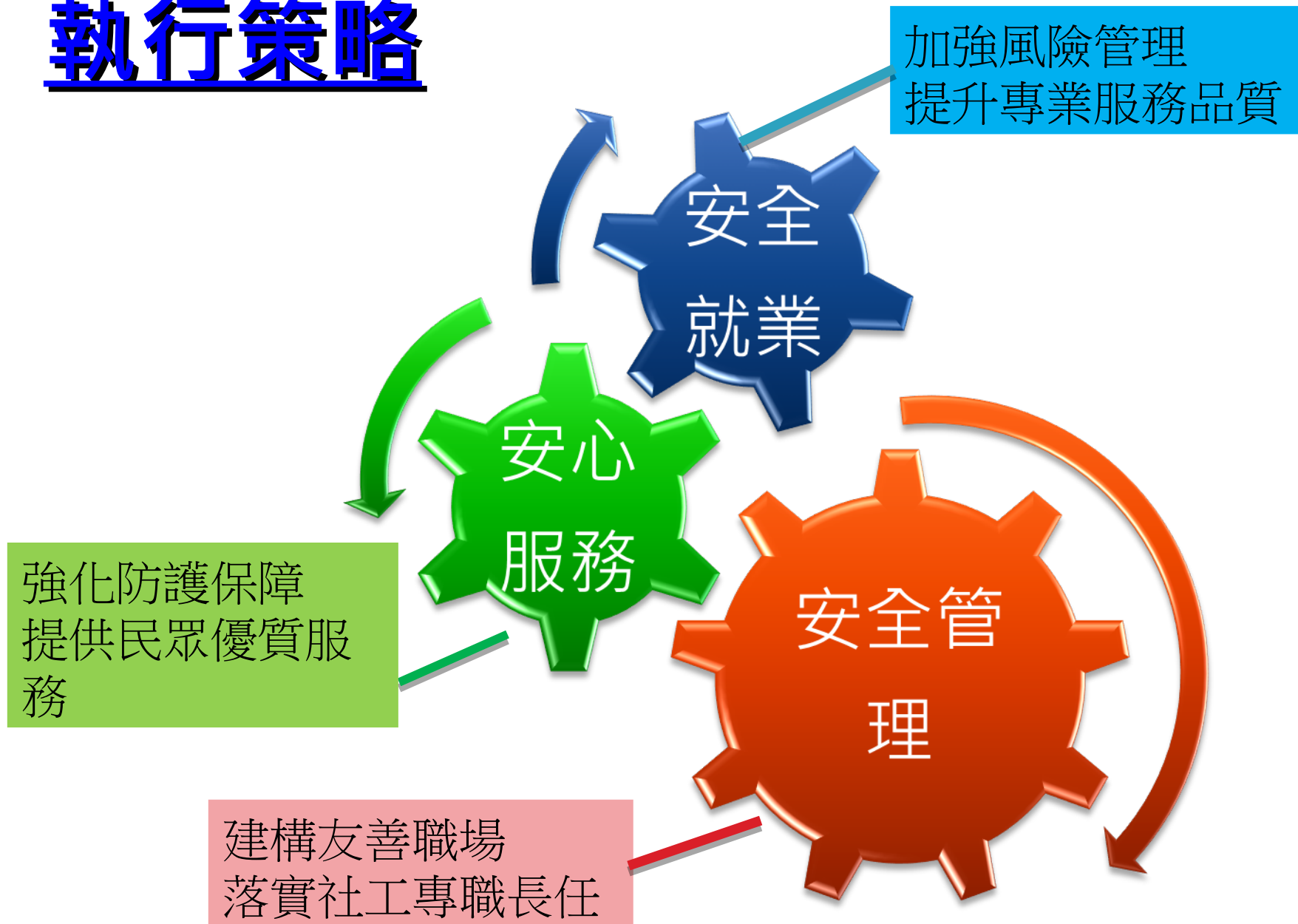
安心
服務

強化防護保障，提供民眾優質務服務

安定
管理

建構友善職場，落實社工專職長任

執行策略



重要措施辦理情形

- ▶ 一、申請公益彩券回饋金補助「推動社工人身安全保障計畫」：
- ▶ 補助項目：補助各縣市政府購置設施設備及全國性社工專業團體規劃研訂之社工人員人身安全在職教育訓練分級課程，並擴及社工人員心理健康面向及遭遇侵害後措施；補助計畫內容包含對社工人員心理健康的關注、情緒支持及執行業務過程中發生意外或傷害之心理諮詢、法律諮詢等福利措施。

重要措施辦理情形

二、訂定執行職務安全指引安全防護設備與設施之設置參考原則、編制安全維護手冊

- ▶ 103 委託臺灣社會工作專業人員協會規劃訂定「社工人員執行職務安全指引」、「社工人員執業安全防護設備與設施之設置參考原則」、「社工人員職場安全分級課程」提供進用單位推動社工人員執業安全之依循。

重要措施辦理情形

二、訂定執行職務安全指引安全防護設備與設施之設置參考原則、編制安全維護手冊

- ▶ 105年6月出版社工人員安全維護手冊，以作為基層社工人員提供服務必備之工具。
- ▶ 手冊內容包括：社工安全認知與風險評估概念、工作場合及職場環境之潛在危機、案主服務關係、危險案主服務、安全防護、緊急聯繫、危機處理化解與復元等主題。

重要措施辦理情形

三、核發風險工作補助費

- 為核支地方政府執行高度及一般風險業務社工人員所需經費，請各縣市依本部研訂之「社工人員執行高度風險及一般風險業務量表」所列業務內容盤點填列符合高度、一般風險業務之社工人員數，後續依程序核補地方政府所需經費。

重要措施辦理情形

四、訂定「社工人員因執業遭受侵害之重大事件處理及策進實施計畫」

依據「社會工作人員執業安全方案」辦理，中央或直轄市、縣(市)主管機關或目的事業主管機關應就社工人員因執業遭受侵害之重大事件，對其進用單位相關缺失及執業環境之輔導改善，故訂定本計畫，供各進用單位據以辦理。

預期效益

- ▶ 加強執業風險管理，降低社工人員遭受人身安全事件 1-2%。
- ▶ 補助地方政府、民間機構（團體）共 20 個單位購置安全防護設施設備，受益人數達 1,000 人，強化社工人員安全防護機制，建立友善之執業環境。
- ▶ 補助地方政府、民間機構（團體）辦理社工人員執業安全教育訓練課程，社工人員受訓涵蓋率達 40%，以提升社工人員及本方案進用單位雇主之執業安全意識及相關知能。

未來工作重點

- ▶ 著重社工人員進用單位全面落實執業安全政策，強化執業安全防護措施相關實施策略、加強安全教育訓練，並落實對於社工人員遭受侵害事件之救濟、申訴及協助措施。
- ▶ 108 年本方案相關策略及實施措施起將納入強化社會安全網計畫執行，執行風險工作補助費納入薪資結構制度檢討結果辦理，研議增列「社工人員執業安全輔導檢測」、「社工人員意外團體保險」共同供應契約等策略以全面落實保障社工人員人身安全，提高實務工作效能。

未來工作重點

- ▶ **暴力零容忍**，廣續將社工執業安全列為最重要政策，持續朝修法或另立專法而努力，以消彌職場中危害社工人身安全問題。
- ▶ 強化網絡合作預防危機事件：建立警政、社政、民政、衛政等服務網絡間的合作機制。

案例研討-----社工遭襲事件頻傳

102年6月間，一名領有中度肢障手冊的罹癌案主，不滿社福津貼補助過少及無法順利申請入住養護之家，遷怒於高雄市社會局無障礙之家社工，持鑷刀追砍社工。

105年7月間，卅五歲簡姓男子一個月來常到屏東縣政府社會處東港區家庭福利服務中心求助，又上門找顏姓女督導協商就醫事宜，突然拿菜刀砍顏女兩刀後逃逸，隨後在附近的東港大橋傳出有人跳水，簡男畏罪跳河。

謝謝聆聽