

# 確保社工不再遭暴力攻擊

新北市政府社會局社工遭毆傷事件回應

臺灣社會工作專業人員協會 107.05.10

很痛心又發生社會工作人員因提供服務而遭暴力對待的事件。社工人員透過專業，在第一線協助暴力事件的受害人恢復個人及社會功能，但自己經常也成為暴力事件的受害人。據衛福部 103 年統計，地方政府社工人員在服務過程中遭受人身安全事件口頭辱罵達 55%、威脅 31%、肢體暴力 2.9%，顯見社工人員遭受暴力危害威脅的現象已是不容忽視的議題。我們除了譴責任何形式的暴力行為外，也期待政府、雇主及所有專業團體一起致力保障助人工作者的人身安全。

社工專協近年持續關注社工人身安全及身心健康的議題，主張採取「零容忍對抗職場暴力的政策」(zero-tolerance policies against violence in the workplace)，透過政府、雇主、專業團體及個人的努力，建制具體的預防體制。具體建議如下：

## 政府方面：

- (一) 具體規範政府與雇主的責任。
- (二) 社工人員執行業務，安全有遭受危害之虞者，得向相關單位查詢個案或關係人資料。
- (三) 社工人員執行業務，致生危害或有危害之虞時，在不危及受服務對象安全且無濫權之情形下，應規範雇主不得隱匿、無故予以解雇、調職、扣薪或其他不利處分，以保障社工人員之權益。
- (四) 建立社工人員身、心、生活、法律等保險機制與政策。
- (五) 對符合職場安全指標的機構予以認證，或在評鑑中加入相關項目。
- (六) 更多資源投入以提升社工職場安全。
- (七) 鼓勵開發科技工具及教材，以提升社會工作人身安全。
- (八) 建立跨專業網絡合作機制，加強社政與警政互助關係。

## 雇主方面：

- (一) 針對社工可能遭遇職場安全問題制訂相應政策，設計：**(a)**事前預防、**(b)**危機處理、及**(c)**復原與訴訟之標準化作業流程(SOP)。
- (二) 預防措施與方案可包括：管理階層的承諾、員工的參與、風險的認定、員工安全與健康之訓練以及風險的預防、管控與通報等。
- (三) 危害社工人身安全事件發生時，機構或進用單位應有清楚的處理流程，並對於事件的通報設有保密措施，受到人身安全威脅的社工人員也能免於報復的威脅、或懲處。
- (四) 相關的措施或政策執行都需要有充分的行政資源與支持。

- (五) 提供員工支持協助，包括：安全與復原計畫、請領職業災害保險、或其他保險、採取法律訴訟與求償、就醫、訴訟與心理諮商等經費補助、公假進行筆錄或相關調查、維護社工隱私及保護其個人資料等。
- (六) 定期進行員工訓練及事件處理的評估與追蹤。
- (七) 建立必要的網絡合作機制，包括警政、社政、民政、衛政、心理、司法...等，以請求所需支援。

### **對社工人員：**

- (一) 參與教育訓練，以提升安全意識以及相關的知識與能力；並可將社工職場安全相關知識和技巧融入實務工作中。
- (二) 事前加強預防工作降低暴力影響的機率。如留意暴力風險因子、營造安全的會談情境、觀察訪視處所環境並、選擇適當穿著和必要的防身物件。
- (三) 確實報備訪視的資訊，包括訪視時間和確切地點、訪視對象的資訊...
- (四) 預防身心耗竭也是安全防護的要點，如檢測自我身心狀態、發展自我照顧計畫。
- (五) 可運用資源，若為勞工身分，因執行職務而導致傷害，可嘗試請領職業災害保險。詳細表單與申請程序，可至勞動部下載閱覽「職災權益快易通」([www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=WPg8YkgEjro%3D](http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=WPg8YkgEjro%3D))。
- (六) 透過線上學習網站「全民勞教e網」，了解更多勞動權益([labor-elearning.mol.gov.tw/co\\_aboutus.php](http://labor-elearning.mol.gov.tw/co_aboutus.php))。若對相關勞動權益與福利有任何問題，可洽勞動部服務專線0800-085151或至勞動部民意信箱([kmvc.mol.gov.tw/DocPCaseNet/](http://kmvc.mol.gov.tw/DocPCaseNet/))諮詢。
- (七) 社工人員應參與倡議行動，提升各界對此議題的關注。

社工專協重申，社工人身安全問題是刻不容緩、無法迴避的重要議題。保障社工人員的人身安全，需有完善的預防措施，包括建制安全防護支援網絡及工具、協助取得事先取得足以辨識危機之資訊、提供可增進社工人員安全意識的教育訓練課程或教材等作為。而對於不幸受到暴力傷害的社工人員，需全力協助其身心、法律、經濟、生活及工作等權益的維護與保障，並給予全面的支援。社工專協將持續努力，也邀請您共同關心社工人員的人身安全，讓每個人都可免於暴力的傷害與恐懼。