

# 臺灣兒保社工遭遇服務使用者暴力、因應行為 與對服務輸送之干擾

王悅<sup>1</sup>

## 摘要

儘管過去文獻已經清楚闡述服務使用者暴力的成因、形式與普遍程度，呈現出兒保工作的危險性，但在臺灣仍然缺乏暴力影響實務工作的實證研究，使社工人身安全議題的重要性未被看見。因此，本研究致力於探討服務使用者暴力對兒保服務所造成的衝擊，以及社工個人因應和機構人身安全支持政策所帶來的效果。

本研究採量化途徑，以全臺灣各縣市政府家庭暴力防治中心從事兒保工作的社工為研究對象，使用案主暴力量表、簡明因應量表以及困難情境量表進行調查，共回收 360 份有效問卷。並藉由皮爾森相關係數分析和多元迴歸，分別檢視家訪調查和安置決策干擾的解釋因素，相關結果摘要如下：

在描述統計方面，高達 98.6% 的兒保社工經歷過服務對象或其親友的暴力。多數受訪者曾因人身安全的顧慮而必須提早結束家訪(85.5%)，甚至被迫取消(71.6%)，使得安置決策的資訊蒐集受阻(97.1%)，連安置決策也有長官或民代的施壓(90.9%)，顯示兒保服務輸送受到干擾的情形相當普遍。

就家訪調查模型而言，督導相較於社工、對暴力的恐懼感越高、機構人身安全支持政策評價越低、較常使用抽離、幽默因應與靈性因應者，其家訪調查干擾程度較高。而就安置決策模型來說，男性相較於女性、恐懼感越高、機構安全支持評價越低、較少尋求情緒社會支持、較常使用自我轉移和幽默因應者，其安置決策受到干擾的程度較高。可見不僅是案主暴力本身會影響兒保服務輸送，機構

---

<sup>1</sup>國立臺灣大學社會工作系碩士。指導教授；劉淑瓊博士

人身安全支持政策和不同因應行為亦有解釋效果。

綜合上述研究結果，研究者提出相關的政策、實務和未來研究建議，期待能強化社工人身安全的保障，避免兒保服務輸送受到干擾，以確保兒少的權益不被侵害。

關鍵字：兒保社工、服務使用者暴力、案主暴力、因應行為、服務輸送、家庭訪視、安置決策



# 壹、前言

## 一、危險的專業—兒保社工的人身安全議題

社會工作不是一份單純關乎「真誠、溫暖、同理心」的職業，更多的時候還必須面對各樣的壓力、困難和從不間斷的挑戰，人身安全就是其中之一。同樣是專業人員，社工的職場暴力(workplace violence)風險是其他專業工作者的六倍，僅次於警消人員(Respass & Payne, 2008)。就比例而言，社工更是因公殉職的職業榜首，遭受傷害的比率也為所有助人領域之冠，亦高於其他人群服務工作者(Newhill, Safran, & Muran, 2003; Zelnick et al., 2013)。而社工職業風險的來源，主要來自服務對象或其利害關係人的暴力行為，稱為服務使用者暴力(service user violence)或案主暴力(client violence)，包含各種意圖或實際的肢體攻擊、財產損害、威脅恐嚇、言語暴力等任何讓人心生恐懼或是不利的行為(Bogolub, 2005)。

其中，從事兒童及少年保護服務的社會工作者，遭遇暴力的比例遠高於其他的社工領域(Kim, 2012; Shin, 2011)。因為兒保社工不僅要服務受虐的兒少，也得與施暴者工作，部分施暴者會將社工視為國家公權力干涉家庭私領域的代表，企圖以暴力作為抗拒介入的方式，或試圖運用暴力影響處遇決策(Littlechild, 2008; Newhill, 1996; Sarkisian & Portwood, 2003)。簡言之，工作內容的社會控制形象與非自願性案主的暴力行為歷史，形塑出兒保領域高服務使用者暴力風險的現象。

## 二、服務使用者暴力—兒保服務輸送的挑戰

因著服務對象的脆弱性，社工服務輸送的品質往往會對弱勢人口的福祉帶來深遠的影響。回顧國內外的研究調查發現，因著暴力的實際發生或暴力風險的存在，兒保社工在家訪調查的資訊蒐集(Kim, 2012; McPhaul, 2005)、處遇決策和專業表現都會受到影響(王永慈，2014；汪淑媛，2007；周嘉鈴，2014)，間接傷害亟待保護服務捍衛權益的兒少(Hunt, Goddard, Cooper, Littlechild, & Wild, 2015; Lister, 2015; Littlechild, 2002, 2005a, 2008)。許多國外重大的兒虐調查報告更指出，已進入國家保護服務體系的兒虐致死案，部分成因來自於社工所面臨的人身安全

威脅 (Frederico, Jackson, & Dwyer, 2014; Littlechild, 2002, 2008; Padyab & Ghazinour, 2015)。國內王麗馨(2008)的研究也發現，公私部門的社工皆贊同案主暴力是社工領域不可忽視的議題，九成以上的兒保社工更認為服務使用者暴力在實務工作中扮演重大的意義。

### 三、服務使用者暴力因應行為

幸好社工並非全然被動地承受暴力的衝擊，亦會藉著因應行為改變不欲求的情境。因應(coping)是指個體為管理個人資源不足以應付之外在或者內在要求，所採取之持續性、多面向地改變認知或行為的過程，分為解決壓力本身的問題焦點(problem-focused)因應，以及處理壓力情緒的情緒焦點(emotional-focused)因應兩者(Folkman, 2011)。在探討社工人身安全的書籍中，對於社工的建議行動多數屬於問題焦點因應。在國內的訪談中，情緒焦點因應則是較常提及的因應方式，像是轉移注意力、建構正面積極的意義等(白立德，2012；汪芩如，2011；廖秋如，2013；鄭媛伊，2014)。

過去的實證研究顯示，因應具有調節暴力事件與負面情緒的效果(Kasi et al., 2012; Padyab, Ghazinour, et al., 2013; Rice, 2012)。然而，較少有量化實證研究探討服務使用者暴力因應行為的效果，在質化取向的研究中才有較為豐富的論述(余漢儀，2012；汪淑媛，2013；許嘉倪，2001；陳怡如，2002)。

### 四、研究目的

本研究欲替飽受暴力威脅和苛責的社工表達面臨的困境—社會工作者並非怠忽職守而是身不由己，同時突顯社工人身安全的重要性以及改善的迫切性。服務使用者暴力不僅傷害社工人員，更是危害社工專業所承諾要守護的弱勢群體。儘管案主暴力的現象無法全然消弭，但找到較為有效的服務使用者暴力因應行為，或許能降低服務受干擾的程度。綜合上述原因，研究者欲探究臺灣兒保社工遭遇服務使用者暴力、因應行為與服務輸送干擾間三者間的關係，研究目的如下：

1. 檢視服務使用者暴力與臺灣兒保社工服務輸送干擾間的關係。
2. 比較不同服務使用者暴力因應行為對於兒保服務輸送干擾的解釋效果。

## 貳、相關文獻與研究架構

### 一、兒童及少年保護服務輸送之干擾

在臺灣推行家庭暴力防治工作之初，建構兒童虐待受害者服務之際，執行保護服務的實務工作者就提出人身安全頻頻遭受威脅的困境(余漢儀，1995)，特別是在家訪調查與安置決策的工作階段(Arnetz & Arnetz, 2001; Kim, 2012; Littlechild, 2005a, 2008)。故本研究聚焦於此，並將具體內容敘述如下：

#### (一)、家訪調查

家訪調查是社工蒐集案家資訊的重要管道，亦為評估兒少處境的關鍵，更是處遇決策的基礎。然而，因著工作地點的不熟悉、案家人員的未知性、不夠充分的保護措施和設備，以及因人力不足而必須採取單人家訪的形式(蔡佳容、潘淑滿，2010)，經常提升社工的受暴風險和恐懼感受(Frederico et al., 2014; Vergara, 2006; 周清玉、曾冠鈞，2011；劉淑瓊，2014)。

趨吉避凶是人類的本能，儘管經過專業的訓練，社工還是會害怕衝突的場景(沈慶鴻，2009；黃明玉，2008；鄭瑞隆，2004)。在國內的質性訪談中，基於人身安全威脅所帶來的恐懼，兒保社工在家訪過程中會盡量避免與施虐者互動，選擇聯絡配合度較高的其餘親友，即使有判別資料不夠充分的疑慮(余漢儀、歐素汝、杜慈容與劉香蘭，1997)。社工下意識地避免與具攻擊性的案主工作的現象，將影響後續的介入行動(Cink, 2008; Stanley & Goddard, 1997)。

除此之外，因著服務使用者暴力事件的發生，或是意識到暴力的警訊而決定離開案家，臨時取消家訪、提早結束家訪的情形並不少見(Kendra & George, 2001)。在兒保領域高案量、高時效要求、低人力配置的情況下，社工能分配給每一件兒保案件的時間就不多，服務使用者暴力將大幅壓縮家訪調查可運用的時間，導致兒保服務的品質受到影響(Detlaff, Graham, Holzman, Baumann, & Fluke, 2015; Kim, 2012; Littlechild, 2008; Stanley & Goddard, 1997)。

#### (二)、安置決策

安置決策可說是兒保服務中最複雜的階段，也是最容易遭遇服務使用者暴力的時刻(Dettlaff et al., 2015)。兒虐施暴者經常以社工個人或其親屬的人身安全作為威脅，以達到改變安置決策的目的：諸如暗示自己對社工子女行蹤的掌握、刻意安排的黑衣人士，或是跟蹤上下班等的無形威脅不勝枚舉。由於隱形暴力缺乏明確的證據，使得司法和警政體系無法直接介入處理，不易取得保護資源，最容易讓兒保社工感到恐懼(王永慈，2014；游美貴，2013；蔡佳容、潘淑滿，2010)。

除了各樣的威脅，臺灣的民代文化有時會淪為服務使用者的談判籌碼，透過民代長官對兒保社工的施壓、新聞媒體的操作，企圖造成兒保社工的壓力，以達到影響安置決策的目的(王永慈，2014；余漢儀等人，1997；游美貴，2013；蔡佳容、潘淑滿，2010)。由於高層主管掌握社工所能運用的資源，民意代表的政治權力亦凌駕於前線工作的社工，安置決策易受干預而被迫改變(余漢儀等人，1997)。即便欲堅守原本決策，也須耗費額外的時間和心力進行協商，犧牲許多原本可從事直接服務的時間。

近年來國外興起兒虐父母對於兒保社工的法律訴訟，也是透過其他專業壓迫，意圖改變安置決策的例子(Pollack, 2010；張簡怡芬，2014；趙善如、李德純和廖秋如，2014)。在人力不充裕的情況下，面對案主暴力的發生，兒保社工必須透過壓縮服務其他個案的時間來完成暴力事件所衍生的行政與司法工作(Cink, 2008；Stanley & Goddard, 1997)。此外，兒保社工為緩解人身安全威脅的壓力，傾向否認或是最小化暴力的影響，出現刻意忽略遭遇暴力經驗的防衛機轉，間接低估了施暴者所帶來的危險，進而影響兒少的危險評估結果(Goddard & Hunt, 2011；Hunt et al., 2015)。

## 二、研究架構與研究假設

有鑑於目前職場暴力的研究，大多聚焦在受害經驗對工作者所帶來的影響，關於暴力對服務造成衝擊的討論相對少見(Piquero et al., 2013)。研究者運用學者 Kendra 和 George(2001)與 Kim(2012)的家訪風險知覺認知模型，並結合壓力因應理論，試圖呈現服務使用者暴力對兒保社工服務輸送干擾的樣貌。

在本研究的模型中，實際遭遇案主暴力是兒保社工的壓力源，透過認知評估過程形成主觀認定的恐懼感，工作者因而採取不同的因應策略，使得服務輸送受干擾的程度有別。同時納入機構人身安全支持和社工個人背景變項，以釐清服務使用者暴力、因應方式和服務輸送干擾三者間的關係，進而提出本研究的示意圖(如圖 1)、研究架構(如圖 2)以及研究假設如下：

1. 服務使用者暴力會對兒保社工的服務輸送造成影響。換言之，當兒保社工經歷服務使用者暴力事件的次數越多、恐懼感越高時，其家訪調查、安置決策受到干擾的程度越高。

2. 機構人身安全支持措施會影響兒保社工的服務輸送。也就是說，當兒保社工對於所屬單位的人身安全支持措施的評價越高，則兒保社工家訪調查、安置決策受到干擾的程度越低。

3. 不同的因應方式影響兒保社工服務輸送干擾的程度不同。這意思是說，當兒保社工的各種問題焦點因應行為、情緒焦點因應行為使用頻率不同時，其家訪行為、安置決策受到干擾的程度也會有所差異。

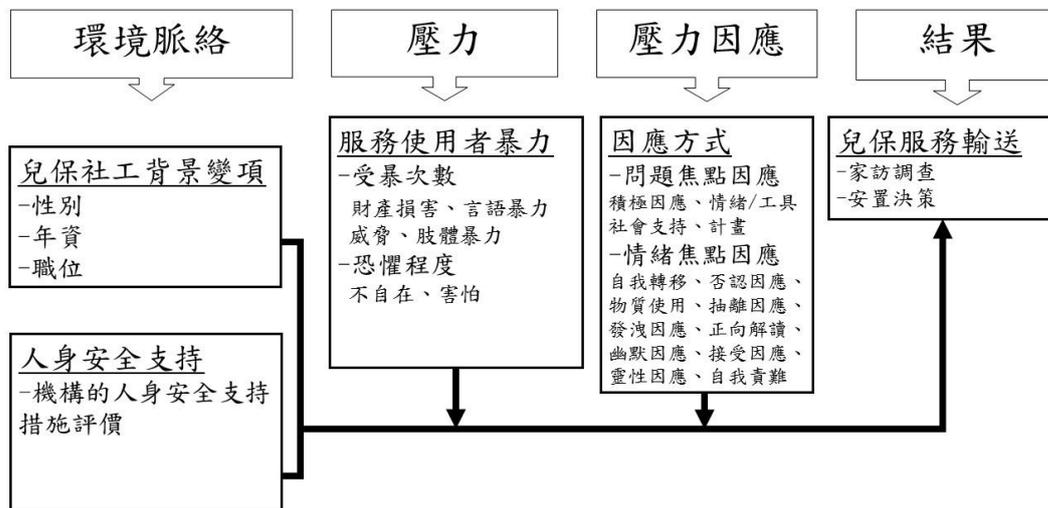


圖 1 本研究示意圖

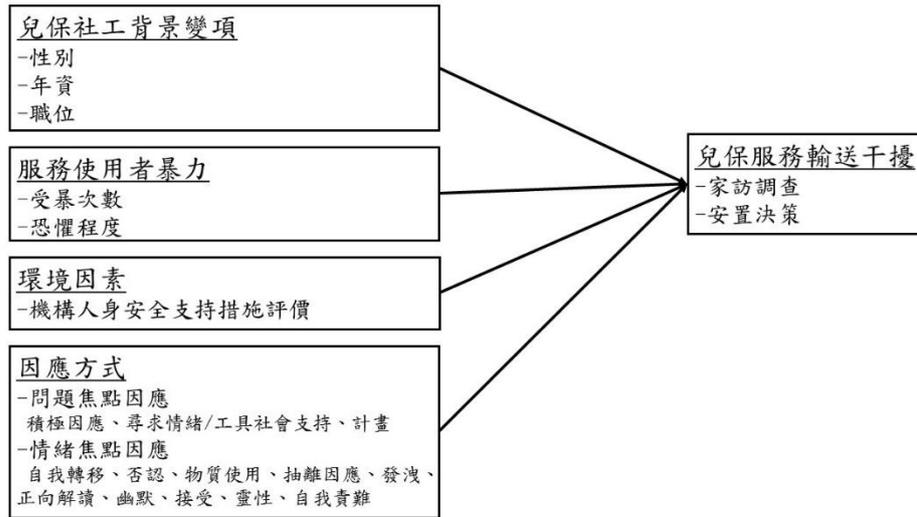


圖 2 研究架構圖

## 參、研究方法

### 一、資料蒐集方法

本研究母群體為任職於全臺灣各縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心，從事受虐或疏忽未成人之緊急救援、事件調查、家庭訪視、安置決策等直接服務的兒保社工。考量其工作性質、個人填答隱私及資料回收效率，本研究採郵寄問卷法蒐集資料。研究者於民國 105 年 1 月起致電並行文至各縣市家訪中心，先詢問中心接受碩論調查的意願，獲得同意後再寄發問卷邀請兒保社工參與研究，所有問卷皆於同年 3 月全數回收。除金門縣與連江縣因兒保社工僅有一人，無法達到研究倫理保密性和匿名性的要求而排除外，受訪的兒保社工來自全臺各縣市共 20 間家庭暴力暨性侵害防治中心。

### 二、樣本背景資料

本研究共發出 405 份問卷，回收 395 份(回收率為 97.5%)，依工作內容篩選後獲得有效問卷 360 份。其中約四分之三是女性(73.9%，266 位)，男性則占四分之一(25.8%，93 位)；另有 1 位填答者表示自己的性別認同為「其他」(0.03%)，但並未說明。

而社工的年資最短不到一年，最久則是 36 年，平均約為 7 年( $Mean=7.40$ ； $SD=4.63$ )。大多數受訪者的年資介於 5 到 10 年之間(57.2%，206 位)，其次為 5 年以下(26.7%，96 位)與 10 到 15 年者(10.8%，39 位)，年資超過 15 年以上者(5.3%，19 位)相對較少。

在職位方面，受訪者中有一成是擔任管理職的督導(9.9%，35 人)，其餘九成則是直接服務的社工(90.1%，319 人)。多數是約聘僱性質的社工員(包含聘用、約僱、約用等)，占整體兒保社工的六成以上(61.7%，222 人)；其次為公職身分的社工師(28.6%，103 位)；聘用社工督導(7.5%，27 位)和督導(2.2%，8 位)的人數相對較少。整體而言，社工職位的分布狀況與家防中心人力配置情形相符。

### 三、變項的定義與測量

#### (一)、服務使用者暴力

本研究翻譯自 Enosh 等人(2014)針對社會工作者所研發之案主暴力問卷(Client Violence Questionnaire, CVQ)，測量社工在過去一年間所遭遇的服務使用者暴力次數，包含言語暴力、財產損壞、威脅和肢體暴力等四個面向，共 14 題。但考量臺灣特有的民代文化，並在學者專家建議下，於威脅面向新增「威脅要向民代投訴您」一題，故本研究量表共有 15 題。採七點量表計分方式，受試者依據自身經驗圈選最符合的答案，包含「從未(0)」、「曾經(1)」、「一次(2)」、「兩次(3)」、「三次(4)」、「四次(5)」、「六次(6)」和「6 次以上(7)」。加總後分數越高，代表兒保社工經歷案主暴力的次數越多(Cronbach's  $\alpha=.89$ , KMO=.88)。

#### (二)、恐懼感

研究者參考 Kim(2012)所設計的困難情境量表(Difficult Situations Scale)中的恐懼感分量表，詢問當服務對象變得憤怒或有暴力威脅時「會感到不自在」和「會感到害怕」這兩題的頻率，測量兒保社工在遭遇服務使用者暴力時的恐懼程度。該量表採七點量表計分方式，從「從未如此(0)」到「總是如此(6)」。加總後所得分數越高，意味著兒保社工對於服務使用者暴力的恐懼感越高。

#### (三)、機構人身安全支持

研究者參考過去文獻並諮詢社工人身安全議題的學者專家後，設計出機構人身安全支持措施評價問卷。透過詢問受試者對於目前所任職的單位人身安全防护設備、保護措施、政策有效落實、自在討論氛圍、直屬督導和長官能有效處理人身安全議題的贊同程度，來瞭解社工對於機構人身安全防护措施的評價。該問卷採四點量表計分，從「非常不同意(1)」到「非常同意(4)」共有四個選項。加總後分數越高，代表機構人身安全支持措施評價越高(Cronbach's  $\alpha=.86$ , KMO=.84)。

#### (四)、家訪調查之干擾

研究者參酌 McPaul(2005)人身安全決策量表(Personal Safety Decision Scale, PSDS)中的家訪暴力威脅(Home-visiting Concerns)分量表，並依預試結果採用「您曾因為人身安全的顧慮而在踏入案家前離開」、「您曾因為人身安全的顧慮而被迫提早結束家訪行程」這兩題，測量兒保社工在家訪調查受到干擾的程度。該題採七點量表計分形式，從「從未如此(0)」到「總是如此(6)」。加總後分數越高，代表兒保社工家訪調查受到影響的程度越高。

#### (五)、安置決策之干擾

本研究參考 Dettlaff 等人(2015)針對兒保社工所設計之安置決策生態系統(Decision-Making Ecology)模型的困難情境量表(Difficult Situations Scale)，並依預試結果使用「當服務對象/施暴者非常憤怒或展現暴力威脅時，您無法蒐集安置決策風險評估所需的完整資訊」、「當服務對象/施暴者展現暴力行為，甚至透過其他單位施壓時，您的安置決策會受到干擾」二題，測量兒保社工安置決策受干擾的程度。每題均採七點量表計分方式，從「從未如此(0)」到「總是如此(6)」。加總後分數越高，代表社工服務輸送干擾的程度越高。

#### (六)、因應方式

本研究採用 Carver(1997)的簡明因應量表(Brief COPE)，並將原文中所指稱的壓力轉換為服務使用者暴力。簡明因應量表共有 28 題，測量 14 種不同的因應行為(Cronbach's  $\alpha=.90$ , KMO=.88)。研究者再依據 Kaisi 等人(2003)的理論，將因

應行為分為問題焦點因應和情緒焦點因應兩者。問題焦點因應包含積極因應、尋求工具支持、計畫、尋求情緒支持等四項(Cronbach's  $\alpha=.81$ , KMO=.84)；情緒焦點因應則包括正向解讀、接受、幽默、靈性因應、行為抽離、否認、自我轉移、自我責難、物質使用和發洩等十種(Cronbach's  $\alpha=.84$ , KMO=.82)。該問卷採用李克特四點分量表，從「從未如此(0)」到「總是如此(3)」，加總後得分越高，代表該因應行為的使用頻率越高。

#### 四、資料分析方法

本研究以統計套裝軟體 SPSS 進行資料處理與分析。所有問卷均依編碼簿登錄，並經過資料檢誤，以確保資料的完整性與正確性。而在統計分析方面，則以描述統計呈現樣本概況，再使用推論統計進行假設驗證。

## 肆、研究結果

### 一、描述統計

#### (一)、服務使用者暴力

在總分 105 分的案主暴力量表中，受訪者的得分最小值為 0 分，最大值為 105 分，平均數為 19.21 分(標準差=15.73)。進一步檢視後可以發現，超過 98.6% 的兒保社工曾經遭遇過服務使用者的暴力，案主暴力的現象相當常見。

在言語暴力方面，96.9% 的兒保社工有被咆哮的經驗，62% 遇過來自服務使用者的侮辱，接近半數有被詛咒的經驗(47%)。就財產損壞的部分來說，34% 遇到服務對象用力甩門，超過四成的社工被丟擲物品(41%)，13% 的社工個人物品或機構財產有被破壞的情形。就恐嚇威脅的情況來說，85.1% 被服務使用者威脅說要向民代投訴，79% 的受訪者有遇到服務使用者威脅要向長官或是法院提告的情形，17.2% 的兒保社工被威脅說要破壞其所擁有的財產，近六成的受訪者有被威脅的情形(59.3%)，超過三成的社工面臨人身安全的威脅(31.2%)。而在肢體暴力層面，17.1% 的兒少保社工遭受過來自服務使用者的推撞，甚至是拳打腳踢的

攻擊(8.4%)，導致 6.7%的兒保社工需要初級的醫療服務，因而有 8.1%的兒保社工需要更進階的醫療服務或是心理諮商。由上述資料可以發現，言語暴力和威脅是最常見的型態，肢體暴力相對較少。

## (二)、恐懼感

在總分 12 分的恐懼感量表中，受訪者的得分最小值為 1 分，最大值為 12 分，平均分數為 8.40(標準差=2.70)，每題平均分數是 4.20(標準誤=.13)。進一步檢視則可以發現，超過九成的研究受訪者在面對服務使用者的憤怒情緒和暴力威脅時會感到不自在(92.2%)，超過八成的研究對象會感到害怕(83.9%)。可見在面對服務使用者的暴力威脅時，不自在與害怕是相當常見的情緒。

## (三)、機構人身安全支持

在總分 24 分的機構人身安全措施評價問卷中，受試者的得分最小值是 6 分，最大值為 24 分，平均數是 17.48 分(標準差=3.84)。整體而言，兒保社工對於所處單位的人身安全支持措施的評價是不錯的：有 74.7%的受訪社工同意機構有提供充足且實用的人身安全防護設備；63.7%的社工表示機構訂有明確且具體的人身安全保護政策；超過八成的社工認為機構提供了能自在討論人身安全議題的氛圍(80.8%)，並且認為直屬督導能夠有效地處理社工人身安全的問題(81.9%)；不過，相對於直屬督導的滿意度，只有 68.2%的受訪者認為機構長官能夠有效地處理社工人身安全的問題，僅半數(55.9%)的社工同意機構能有效地落實人身安全的保護政策。由此可知，多數社工對於機構的人身安全支持抱持肯定的態度，儘管在政策落實上仍有進步的空間。

## (四)、問題焦點因應行為

在總分 21 分的問題焦點因應量表得分中，研究樣本的最小值為 0 分，最大值是 21 分，平均分數為 14.72(標準差=4.36)，每題平均分數是 2.10 分(標準誤=.235)。進一步檢視可以發現，就直接面對因應來說，有 65.4%的兒保社工(頻率為「經常如此」和「總是如此」者，下同)表示自己會專注於做一些能解決遭遇服務使用者暴力的事；74.0%的社工會採取直接的行動讓自己遭遇案主暴力的事件好轉。

而在尋求社會支持方面，八成左右的受訪者會尋求周遭親友的情緒性社會支持(79.0%)，或是工具性社會支持(82.4%)；受試者亦會向他人尋求下一步的行動建議(78.3%)。至於計劃性解決問題層面，75.5%的兒保工作者經常會試著發展出因應服務使用者暴力的策略；82.7%的受試者會思索下一步該如何進行。大體來說，兒保社工使用問題焦點因應的頻率非常高，特別是在尋求社會支持的層面上，但在採取直接面對策略的頻率則相對較低。

#### (五)、情緒焦點因應行為

在總分 57 分的情緒焦點因應量表中，研究樣本得分的最小值是 0 分，最大值為 50 分，平均分數為 22.89 分(標準差=8.89)。進一步檢視可以發現，每題的平均分數為 1.21 分(標準誤=.50)，較問題焦點因應的平均分數來得低，代表受訪的兒保社工使用情緒焦點因應模式面對服務使用者暴力議題的頻率較低。

透過各題項的百分比分布，可以發現兒保社工在情緒焦點因應策略使用上的差異：絕大多數的研究對象使用正向解讀因應，例如用不同角度看待服務使用者的暴力行為(64.6%)，或是在事件中尋找比較正面的意義(68.6%)。其次，在自我轉移類型的因應上，多數的受訪者表示自己會藉由投入工作(64.0%)，或是從事休閒活動(69.7%)來轉移注意力，避免去想與案主暴力有關的事情。再者，超過六成的受試者在遭遇服務使用者暴力後，會藉由自我對話緩解不舒服的感受(60.9%)，或者是表達自己對於遭受暴力的感受(72.8%)。

在幽默因應方面，半數的社工會拿受暴的經驗開玩笑(50.6%)，或在事件發生當下自我解嘲(41.2%)。亦會使用靈性因應服務使用者暴力，三成左右會藉由宗教信仰解讀遭遇暴力事件的意義(28.3%)，26.8%會因為遇到暴力事件而去拜拜、收驚、祈禱、冥想等宗教行為。行為抽離因應則是比較少見的，僅有一成五的受訪者會乾脆放棄處理與服務使用者暴力有關的事情(15.7%)，或是放棄要妥善處理相關事宜的企圖心(15.5%)。

值得注意的是，自我責難式的因應行為也會出現，一成左右的研究樣本會因為遭遇服務使用者暴力而責怪自己(14.3%)，甚至是責怪自己不小心才讓服務使

用者暴力事件發生(11.7%)。少數的兒保社工會使用否認和隔離因應，鮮少藉由喝酒、抽菸或是服用安眠藥來度過受到暴力威脅的日子(7.6%)，對自己說遭遇服務使用者暴力的事件不是真的(8.8%)，甚至拒絕相信暴力事件已經發生(6.5%)。相對地，絕大多數的兒保社工在使用自我控制因應的頻率是比較高的，像是接受遭遇服務使用者暴力是已經發生的事實(79.2%)，超過七成的社工表示會學習如何與服務使用者對社工的暴力行為共處(71.8%)。大致來說，兒保社工使用正向解讀因應的頻率最高，隔離因應則是相對最低。

#### (六)、家訪調查之干擾

在總分 12 分的家訪調查干擾評分中，受訪者得分最小值為 0 分，最大值為 12 分，平均分數為 5.19(標準差=3.58)，每題平均分數是 2.6(標準誤=.19)。進一步檢視則可以發現，接近六成的社工(頻率高於「偶爾」者，下同)會因為人身安全的顧慮而被迫結束家訪行程(59.0%)；超過四成的人曾因為人身安全的顧慮選擇取消該次家訪行程(42.7%)。可見在面對服務使用者的暴力，使得社工的人身安全受到威脅時，兒保社工通常被迫改變家訪的行程安排。

#### (七)、安置決策之干擾

在總分 12 分的安置決策干擾評分中，受訪者得分最小值為 0 分，最大值為 12 分，平均分數為 7.20(標準差=2.95)，每題平均分數是 3.60(標準誤=.16)。相較於家訪行程，安置決策受到的影響較高。進一步檢視則可以發現，七成五的兒保社工認為在暴力威脅下，安置決策相關的蒐集資訊工作會受阻(75.1%)；甚至有接近七成的社工表示自己的安置決策會因為長官或是民代的施壓受到干擾(68.7%)。可見絕大多數的兒保社工認為，服務使用者暴力確實會影響其安置決策的判斷。

## 二、推論統計分析：多元迴歸模型

本研究採階層迴歸分析，透過二階段的模式進行變項的控制：在第一階段的模式一中，研究者只放入性別、年資、職位等三個人口背景變項，以瞭解背景變項的效果；接著在第二階段的模式二中，探討在控制背景變項的效果後，檢視服務使用者暴力、恐懼感、機構人身安全支持、不同因應行為等研究變項對於家訪

調查和安置決策兩依變項的影響。

### (一)、家訪調查模型

在扣除遺漏值後，共有 295 筆資料進入家訪調查多元迴歸模型。在模式一中，兒保社工人口變項性別、年資和職位對依變項的解釋皆未達到統計上的顯著 ( $F=4.43, p>.05$ )，代表兒保社工因為人身安全疑慮而必須提早結束或取消家訪的頻率，並不會因為社工的性別、年資深淺或是擔任管理職與否而有所不同。

模式二在控制兒保社工人口背景變項的情況後，同時放入服務使用者暴力經歷次數、恐懼感、人身安全支持和不同因應行為等自變項進入整體多元迴歸模型。從整體模式解釋力的角度而言，模式二有達到統計上的顯著 ( $F=4.85, p<.001$ )，且模式解釋力增加至 26.2%。進一步檢視各自變項對家訪調查的解釋後，發現在控制的情況下，職位、恐懼感、人身安全支持，以及抽離因應、幽默因應和靈性因應可解釋兒保社工的家訪調查行為，並達到統計上的顯著。

其中，相較於前線工作者，擔任管理職督導 ( $\beta=.14, p<.05$ ) 的家訪行為遭受干擾的程度較高。恐懼感確實會影響兒保社工的家訪行為 ( $\beta=.21, p<.001$ )，倘若社工對於服務使用者暴力事件的恐懼感越高，其家訪調查受影響的程度也越高。而機構人身安全支持 ( $\beta=-.11, p<.05$ ) 可解釋家訪調查干擾，當兒保社工的評價越低，他們因安全顧慮而必須提早結束或取消家訪的頻率也越高。使用抽離因應 ( $\beta=.15, p<.05$ )、幽默因應 ( $\beta=.18, p<.01$ )、靈性因應行為 ( $\beta=.20, p<.001$ ) 頻率越高者，其家訪調查干擾的程度越高。也就是說，在其他條件一樣的情況下，兒保社工越想放棄處理服務使用者暴力的相關事情、越常使用自嘲的方式看待暴力事件、越期待以拜拜或祈禱的方式解決服務使用者暴力議題，他們因為安全顧慮而必須提早結束或取消家訪的頻率也越高。

### (二)、安置決策模型

在扣除遺漏值後，共有 299 筆資料納入安置決策多元迴歸模型。模式一中，人口變項性別、年資和職位三者對安置決策干擾的解釋皆未達到統計上的顯著 ( $F=2.19, p>.05$ )，代表在控制其他條件不變的情況下，兒保社工因為服務使用

者暴力而影響安置決策資訊蒐集或決策結果的頻率，不會因其性別、年資深淺或是擔任管理職與否而有所不同。

模式二則是在控制兒保社工的人口背景變項後，同時放入服務使用者暴力、恐懼感、人身安全支持、不同因應行為等自變項進入整體多元迴歸模型。就模式解釋力的角度來說，模式二有達到統計上的顯著 ( $F=10.18, p<.001$ )，且解釋力增加至 42.3%。進一步檢視後可以發現，在控制的情況下，性別、恐懼感、人身安全支持、尋求情緒性社會支持，以及自我轉移、幽默因應和接受因應可解釋兒保社工的安置決策干擾。

當中，男性相較於女性，安置決策的資訊蒐集或是決策結果受到干預的程度較高 ( $\beta=.12, p<.05$ )。恐懼感越高 ( $\beta=.55, p<.001$ )、機構人身安全支持越低的兒保社工，他們安置決策的資訊蒐集和決策過程受到案主暴力影響的頻率也越高 ( $\beta=-.13, p<.01$ )。使用問題焦點因應中尋求情緒社會支持因應頻率越高者 ( $\beta=-.13, p<.05$ )，採用情緒焦點因應中自我轉移 ( $\beta=.17, p<.01$ )、幽默 ( $\beta=.18, p<.001$ )、接受因應行為 ( $\beta=.20, p<.001$ ) 頻率越低的社工，安置決策受影響的程度也越低。這意味著在控制其他條件相同的情況下，越常向周遭親友同事尋求安慰與理解、越不常使用自嘲的方式看待暴力事件、較不會轉移注意力而不去思考案主暴力事件者，其安置決策的資訊蒐集和安置決策結果受到暴力影響的程度也越低。

整理上述迴歸分析結果後發現，服務使用者暴力、恐懼感、機構人身安全氛圍、問題焦點因應的尋求情緒性社會支持、情緒焦點因應的自我轉移因應、抽離因應、幽默因應和靈性因應可預測兒保社工的家訪調查或安置決策干擾。

## 伍、結論與建議

透過量化分析方法，幾乎所有的研究假設都獲得支持。以下將詳述並討論本研究的主要發現，據以提出相關實務與政策建議。最後，則說明研究限制及對未來相關研究之建議。

### 一、研究假設驗證結果

### **(一)、假設一：服務使用者暴力與兒保服務輸送干擾**

經由多元迴歸模型的分析，恐懼感可解釋家訪調查和安置決策干擾，並具有相對較高的解釋力。所以說，本研究的假設一獲得證實，即對案主暴力的恐懼感將影響兒保社工的家訪調查和安置決策。這意味著若要掌握兒保護服務輸送中的服務使用者暴力議題，深入探究恐懼感的意涵相當重要。

如同因應理論中的闡述，往往不是壓力事件本身造成個體感到威脅，而是個體與壓力事件的互動決定後續的壓力反應(Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986)。國內的調查也發現，服務使用者暴力所形塑出來的恐懼氛圍比起暴力行為本身，更讓社工覺得害怕(王麗馨，2008；許嘉倪，2001；廖秋如，2013；廖健男、林時機、張德銘與黃守高，2004；劉淑莉，2007)。本研究的結果與過去的文獻相似，相較於實際經歷案主暴力的次數，社工對於暴力的主觀感受，更能預測其後續影響程度(Beaver, 1999; Carroll, 2001; Hogh, Borg, & Mikkelsen, 2003; Jayaratne, Croxton, & Mattison, 2004; Littlechild, 1997; Padyab & Ghazinour, 2015; Song, 2005)。

### **(二)、假設二：機構人身安全支持與兒保服務輸送干擾**

藉由多元迴歸模型可以發現，機構的人身安全支持措施評價，能解釋兒保社工服務輸送的干擾，故假設二獲得支持。整理前述文獻探討，研究者認為背後的原因如下：首先，充足且符合兒保社工需求的人身安全防護設備，能降低社工在家訪或會談時的不安。其次，人身安全政策的訂定能夠使服務使用者暴力的議題受到重視，而政策的落實則是減緩暴力所帶來的負面衝擊。再者，機構內對於服務使用者暴力議題的討論，更是兒保社工經驗交流的機會，亦可視為同儕社會支持，開放且具支持性的討論有助於緩解社工所面臨的壓力。最後，督導長官實際處理的有效性，則是暴力處理的關鍵，因為唯有實質的改善才能使社工安心地提供服務 (Beaver, 1999; Cink, 2008; Lloyd et al., 2002; Love, 2003; Newhill & Wexler, 1997; Van Heugten, 2011; Winstanley & Hales, 2015)。

### **(三)、假設三：不同因應行為與兒保服務輸送干擾**

在多元迴歸模型裡，研究假設三「因應行為使用頻率不同者，其服務輸送干擾程度不同」獲得支持。其中，問題焦點的尋求社會支持因應能解釋兒保社工的安置決策干擾，且兩者間呈負相關。這與過去的文獻結論類似，顯示社會支持對於遭受服務使用者暴力的工作者而言非常重要。周圍親友和同事的支持營造出受接納的氛圍，使工作者相信自己處於一個安全的環境，較能保持其工作效能不受暴力影響(李宜真，2009；施睿誼，2014；張英陣，2014；蔡宏進，2007；鄭媛伊，2014)。

而整體情緒焦點中的抽離、幽默因應、自我轉移因應和物質使用因應，則可解釋兒保社工的服務輸送干擾，且呈正相關；正向解讀因應則是呈現負相關。上述的現象其實能與先前的質性訪談呼應，助人專業者遭遇服務使用者暴力後經常選擇情緒焦點的方式因應，雖可減緩壓力情緒對個體的傷害，但卻無法減低服務輸送影響的現象(王麗馨，2008；王懿琨，2005；汪芩如，2011；汪淑媛，2008；施睿誼，2014；陳文慶，2008；鄭媛伊，2014)。

總結上述研究討論後，研究者可以得知本次研究的所有假設在家訪行為、安置決策模型中皆獲得證實，服務使用者暴力、機構人身安全支持措施和不同的因應行為確實會影響臺灣兒保社工的服務輸送。

## 二、研究建議

以下就本研究發現，分別從服務使用者暴力的處理、服務輸送干擾的預防與處理等兩個角度，提出下列相關建議以供實務工作者和政府單位參考：

### (一)、服務使用者暴力的處理

#### 1. 正視服務使用者暴力的現象—通報系統的改善

本研究發現全臺灣 98.6% 的兒保社工曾經遭遇服務使用者暴力，但由於個人歸因的論述，以及社工在經歷暴力事件後經常選擇與暴力共存的自我控制因應(79.2%)，或是藉由或投入其他事務來忘卻暴力事件的自我轉移因應(69.7%)，使得服務使用者暴力的議題不容易被發現。在「看不見」的情況下，相關資源的投入、預防方案的設計與處理機制的發展都將無法出現，使得情況持續惡化。

基於捍衛受虐兒少的權益，真實呈現案主暴力的樣貌是社工、機構和政府的責任。若有兒保社工反映相關問題，督導、機構和政府不該將暴力視為「工作的一部分」而讓社工自行面對威脅，擺脫「沒什麼大不了」、「久了就習慣」的消極思維，並以嚴肅的心態面對並用積極的態度處理已經發生的暴力事件。

因此，建立友善的通報制度相當重要。不僅讓服務使用者暴力議題被看見，也有助於未來處理對策的發展。不過，既有的通報格式著重服務使用者已經採取的具體行動，社工對於服務使用者的刻板認知又經常侷限在肢體攻擊，忽略言語傷害與精神威脅，使得受暴社工無法用現有的通報模式傳達隱形暴力的威脅(Criss, 2009, 2010; Littlechild, 2008; Song, 2005)。故建議在暴力事件的通報系統上，留有空間讓社工得以表達個人的主觀感受，將會有助於掌握服務使用者暴力的影響層面。畢竟，與其探討客觀發生的事件內容，不如探討社工對於受暴經驗的主觀詮釋，更能瞭解社工在服務輸送上的困難。

## 2. 改善機構人身安全措施—團隊因應的必要性

服務使用者暴力絕非社工個人的議題，從過去的組織研究和本次研究發現皆指出，儘管職場暴力無法完全屏除，正向且具支持性的人身安全措施卻可以降低暴力的影響(Hogh et al., 2003; Littlechild, 2005; Lizano & Mor Barak, 2015)。這意味著，幫助遭遇服務使用者暴力的兒保社工，如同協助受虐的兒少，可確保他們所接受的服務品質不會受到影響；反之亦然，倘若組織忽視案主暴力議題，實際上等同於漠視兒少的權益，放任他們的權利受到侵害。所以說，當機構中有兒保社工遭受來自服務對象的暴力威脅時，要以整個組織的團隊方式來進行協助，絕對不能讓社工獨自孤軍奮戰(Lanza, Schmidt, McMillan, Demaio, & Forester, 2011; Regehr & Glancy, 2011)。

儘管在各縣市的《社會福利/社會工作工作人員人身安全維護要點》中，提到縣市政府會提供社工必要之協助，但籠統的敘述並沒有強制性，目前也只有不到六成的兒保社工同意機構有落實人身安全的保護政策(55.9%)。因此，在服務使用者暴力事件的處理上，應該擺脫過往臨時、私人網絡性質的個別資源協助模

式，建立起完善的制度讓已經遭遇到暴力威脅的兒保社工有足夠的因應資源。

就研究者個人認為，受暴的社工應該獲得免費的醫療、復健和心理諮商服務，並有充足的休假以完成相關的治療。對於遭受威脅恐嚇者，機構應建立與警政系統的合作模式，保障社工上下班及外出訪視時的人身安全，並且提升機構安全防護設備且定期更新。至於事後的司法訴訟案件，更需要機構提供司法資源，包含法律權益諮詢、出庭時間的人事安排、律師或訴訟代理人的安排，讓社工無後顧之憂。

此外，從本研究的結果可以得知，相較於充足且實用的設備設施，兒少保社工更在乎人身安全政策的落實，以及督導長官處理暴力事件的有效性。這代表社工相當重視暴力的處理結果，更勝於客觀機制的有無。故在建構完整的人身安全政策後，應該確保有相對應的資源投入，以支持相關政策的長期運作與落實。

### **3. 社群倡議—減少案主暴力的個人歸因、強化人身安全意識**

過去經常將服務使用者暴力功過歸諸社工個人身上，而忽略政府和其機構的人身安全支持政策和其他環境因素的影響。透過不同專業社群和媒體的倡議，使社工意識到暴力事件的發生有其結構性因素，得以預先思考因應策略，同時注意服務使用者暴力對服務品質可能造成的傷害。

研究者僅列出下列建議以供參考：首先，在案主暴力相關新聞事件的說明上，應設有機構指定的發言人，以避免媒體對於主責社工過度關切。其次，藉由公開聲明稿和說明會，讓社會大眾認識兒少保護工作的本質和社工所扮演的角色，以減少未來可能的誤會。再者，專業社群團體的論述要突顯出服務使用者暴力的結構因素，讓問題的討論焦點置於未來保護服務體系的改革。最後，藉由實際工會團體和社群媒體共同發聲，凝聚共同改善社工人身安全的訴求，以獲得有建設性的回應。

## **(二)、服務輸送干擾的預防與處理**

### **1. 預先擬定服務受到干擾時的處理策略**

從本研究中可以發現，服務使用者暴力的經驗相當普片，且家訪調查、安置決策等兒少保護體系的關鍵服務內容，都受到服務使用者暴力的影響，擬定處理策略勢在必行。

### **(1) 家訪調查干擾的處理策略**

縱然在各縣市政府的《社會福利/社會工作工作人員人身安全維護要點》中明示「如現場有發生危害之虞者，得視情況停止執行職務」，但兒保社工仍須達到《兒童及少年保護通報與分級分類處理及調查辦法》受理通報後四日內完成調查報告的要求，這在目前兒少保人力缺乏、案量超載的情況下顯有困難，也成為監察單位的批評之處。

研究者認為，與其冒著資訊蒐集不完整和人身安全受傷害的風險完成四日調查報告的要求，不如放寬針對有實質暴力威脅家庭的期限放寬，讓兒保社工有較為充裕的時間完成家訪調查，不僅減少社工的心理壓力，亦能顧及兒少的權益。畢竟敷衍了事或充滿錯誤評估的調查報告，對於處於脆弱情境的兒少也相當不利。此外，從家訪調查模型中發現，非管理職的兒保社工可能因為專業自主性較低，而在暴力威脅下無法選擇改變其家訪行為，而承擔較高的人身安全風險。為使兒保工作者享有相同的保障，機構除了提供危險判別的客觀標準外，也應明確表達支持前線兒保社工在面臨威脅時有自主判斷的權利。

### **(2) 安置決策干擾的處理策略**

因在本研究中有 85.1% 的兒保社工經歷過服務使用者威脅以民代干預的暴力事件，可說是臺灣常見的服務使用者暴力形式。就民代干預的情況而言，建議由專責的行政人員處理民代對於安置決策的關心，而非讓主責社工擔負回覆的責任，減少互動壓力與行政成本。此外，研究者也認為在實務上推行結構化決策模式(Structured Decision-Making Model, SDM)工具，運用客觀的決策標準支持兒保社工的專業判斷，防止其他專業對決策結果的質疑和干預，使安置決策結果能依循兒少的最佳利益，達到設立兒少保護服務系統的原初目的。

總結上述研究建議，就兒保社工個人層面，首先要先瞭解暴力所可能帶來的

影響，意識到服務使用者暴力對於服務品質的衝擊，並願意揭露事件的發生；而在機構方面，主責單位有義務提供有效的人身安全防護設備好減少服務使用者暴力事件的發生，制定並落實相關的政策方針為受暴的兒保社工提供正向的支持，預先擬定處理之道以化解服務輸送的干擾；至於政府單位，更應該訂定社工人身安全相關的政策，設計出完整的預防和處理政策，以回應服務使用者暴力和兒保保護服務輸送干擾的議題。

### 三、研究限制

本研究試圖回應過去質性研究的期待，藉由實證模型呈現服務使用者暴力對兒保服務的影響，並跳脫個人歸因的觀點，強調政府單位與機構人身安全支持措施的重要性，以及可能的因應之道。然而，本研究仍存在諸多限制，特別是在社會期待偏誤、橫斷式研究的推論限制，以及缺少離職者樣本三者上。

首先，儘管本研究提供每位社工可彌封之信封，且於研究說明信中強調受訪者的答案不會影響其考績或其他權益，但受暴的經驗通常較為私密，服務輸送品質亦為敏感話題，社工在作答時可能會考量周圍同事、承辦人員或任職單位的期待，導致填答出現社會期望偏誤的現象。

其次，受限於碩士論文研究的時間與人力成本，只能採取橫斷式的研究設計，無法捕捉因應行為的動態歷程。然而，絕大多數的受訪者遭遇過多次的案主暴力，極有可能依情況採取不同的因應行為，其服務輸送結果也會有所不同。但在本研究中無法辨別特定暴力事件、因應行為和服務干擾三者之間的動態互動關係。再者，由於缺乏控制組的研究設計，研究者尚且無法斷言因應行為與服務干擾間的因果關係，只能推斷情緒焦點因應與家訪行為、安置決策等服務干擾項目間具有同時出現的相關性。

最後，考量服務使用者暴力與離職意願和離職行為的正相關現象(Padyab & Ghazinour, 2015; Strolin-Goltzman, 2010)，部分深受服務使用者暴力困擾的社工，早已離職而無法納入研究樣本之中。因此，本研究的發現與結論只能推論到目前仍選擇留職的兒保社工上，而無法涵蓋所有遭服務使用者暴力的兒保社工群體。

#### 四、未來研究展望

##### (一)、評估社工人身安全支持相關措施的效果

國家的社工人身安全政策與機構防護措施在服務使用者暴力議題中扮演相當重要的角色，不但能預防暴力事件的發生、降低威脅程度，甚至減輕暴力帶來的影響(Newhill et al., 2003; Sarkisian & Portwood, 2003; Vergara, 2006)。但是目前依然缺乏各種方案有效性的評估，導致相關資源投入的效益不夠明確。建議未來研究者可著重於不同人身安全支持措施的效果比較，立基於相關實證研究的論述，可望成為後續議題在國家政策推動和方案發展上的有力支持。

##### (二)、採用多元方法進行評估

個體的因應行為與壓力、外在環境的互動息息相關(Folkman et al., 1986; Lazarus & Folkman, 1984; Rice, 2012)，將來因應行為的討論若能加入時間的因子，譬如採取貫時性的研究設計，就得以進一步探討不同時間點暴力對於服務輸送的影響，也能捕捉社工不同次受暴經驗與因應行為、服務輸送間的動態關係，因而能比較不同因應行為的實際效果。此外，本研究是採自陳式問卷的方式蒐集資料，但服務品質和服務輸送干擾的測量，或許可以透過督導、服務對象等第三方或服務紀錄系統進行評估。藉由多樣的資料來源，不僅能透過相互對比減少社會期待偏誤的情形，也能以更客觀的角度瞭解服務使用者暴力的影響層面。

##### (三)、針對離職者進行討論

由於留職與離職並非隨機發生的行為，而是研究對象自我選擇的結果，兩者的特質和服務輸送上受到干擾的狀況或許有所不同。為避免樣本選擇性偏誤的情形發生，未來的研究者可針對遭遇服務使用者暴力的離職社工進行調查。

##### (四)、測量其他影響服務輸送的因子

從本次研究模型中可以發現，整體的模式解釋力最高為 40% 左右，代表有近六成的變異無法由研究模型所解釋，仍有其他重要因素未納入本研究的模型之中。研究社會服務輸送品質的學者強調，服務行為會受大至國家政策、社會氛圍、機構文化、小至個人身心狀態等各方因素的影響，服務使用者暴力僅是其中之一

(Arnetz & Arnetz, 2001)，故不可忽視其他社會因素的效果。若以因應理論的觀點出發，未來研究者可再加入其他認知評估因素，比如服務使用者暴力的可控性、自身資源的充足程度、壓力程度等。

除此之外，在其他有高服務使用者暴力盛行率的社工領域(李宜真，2009；徐雅嵐，2008；陳文慶，2008)，亦可比較不同領域間服務輸送干擾的情形，並發展有效的改善措施。不僅為社工的權益發聲，促進從業人員的人身安全，更可以加強服務品質的維護，捍衛服務對象的權益。



## References

- Agbai-Olunkwa, M. (2001). *Female MSW students' perceptions of personal safety in field placement*. (1406111 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Arnetz, J. E., & Arnetz, B. B. (2001). Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Social Science & Medicine*, 52(3), 417-427. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00146-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00146-5)
- 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. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/213652638>
- Beaver, H. W. (1999). *Client violence against professional social workers: Frequency, worker characteristics, and impact on worker job satisfaction, burnout, and health*. (9932738 Ph.D.), University of Arkansas, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304524417?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Benbenishty, R., Davidson-Arad, B., López, M., Devaney, J., Spratt, T., Koopmans, C., . . . Hayes, D. (2015). Decision making in child protection: An international comparative study on maltreatment substantiation, risk assessment and interventions recommendations, and the role of professionals' child welfare attitudes. *Child Abuse & Neglect*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.03.015>
- Bogolub, E. B. (2005). Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research. *Families in Society*, 86(1), 153-154. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/230203874?accountid=14229>
- Boyas, J. F., Wind, L. H., & Ruiz, E. (2015). Exploring patterns of employee psychosocial outcomes among child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 52, 174-183. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.11.002>
- Brady, E. R. (1993). *Coping with violent behaviour : a handbook for social work staff*. Harlow: Longman.
- Brendzal, M. D. (2001). *Clinician safety: Prevalence and possible impact of client violence on psychologists*. (3003505 Psy.D.), Pepperdine University, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/250933674?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Bride, B. E., Choi, Y. J., Olin, I. W., & Roman, P. M. (2015). Patient Violence

- Towards Counselors in Substance Use Disorder Treatment Programs: Prevalence, Predictors, and Responses. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 57, 9-17. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.jsat.2015.04.004>
- Byrd, Y. M. (2011). *Violence and burnout: Attitudes and perspectives of Level III group home staff*. (3474729 Ph.D.), Capella University, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/898984725?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Calvete, E., Corral, S., & Estevez, A. (2008). Coping as a mediator and moderator between intimate partner violence and symptoms of anxiety and depression. *Violence against Women*, 14(8), 886-904. doi:10.1177/1077801208320907
- Carroll, C. (2001). *Youth protection: Danger on the job*. (MQ70208 M.S.W.), McGill University (Canada), Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304758886?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Carver, C. (1997). You want to measure coping but your protocol' too long: Consider the brief cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. doi:10.1207/s15327558ijbm0401\_6
- Castellanos, D. I. (1998). *Personal safety concerns: Social workers' perceptions about working in the field*. (1391600 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304494499> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Choi, S., & Choi, B. (2015). Client Violence Against Social Workers at Homeless Assistance Organizations in South Korea. *Asian Social Work and Policy Review*, n/a-n/a. doi:10.1111/aswp.12060
- Chung, Y., & Chun, J. (2015). Workplace stress and job satisfaction among child protective service workers in South Korea: Focusing on the buffering effects of protective factors. *Children and Youth Services Review*, 57, 134-140. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.08.007>
- Cink, T. (2008). Organizational Stress Factors in the Social Work Profession. *Socialno Delo*, 47(1-2), 1-21. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/60348939?accountid=14229>
- Cogliati, B. R. (1998). *A phenomenological perspective of client aggression and violence on community living support workers*. (MQ52453 M.A.), University of Windsor (Canada), Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304433729?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Criss, P. M. (2010). Effects of Client Violence on Social Work Students: A National

- Study. *Journal of Social Work Education*, 46(3), 371-390.  
doi:10.5175/jswe.2010.200900038
- Dameron-Brown, R. M. (2015). *Examining the Lived Experiences of Child Welfare Workers*. (3701147 Ph.D.), Walden University, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1680842890?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Dettlaff, A. J., Graham, C. J., Holzman, J., Baumann, D. J., & Fluke, J. D. (2015). Development of an instrument to understand the child protective services decision-making process, with a focus on placement decisions. *Child Abuse & Neglect*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.04.007>
- Elzy, M., Clark, C., Dollard, N., & Hummer, V. (2013). Adolescent Girls' Use of Avoidant and Approach Coping as Moderators Between Trauma Exposure and Trauma Symptoms. *Journal of Family Violence*, 28(8), 763-770.  
doi:10.1007/s10896-013-9546-5
- Enosh, G., Tzafrir, S., Ben Ari, A., & Adini, R. (2013). When professionals are exposed to client violence: is there a relationship between trust and PTSD? *European Psychiatry*, 28, 1-1. doi:10.1016/S0924-9338(13)75750-X
- Enosh, G., & Tzafrir, S. S. (2015). The Scope of Client Aggression Toward Social Workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(9), 971-985. doi:10.1080/10926771.2015.1070233
- Enosh, G., Tzafrir, S. S., & Stolovy, T. (2014). The Development of Client Violence Questionnaire (CVQ). *Journal of Mixed Methods Research*.  
doi:10.1177/1558689814525263
- Folkman, S. (2011). *The Oxford handbook of stress, health, and coping*. New York: Oxford University Press.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.  
doi:10.1037/0022-3514.50.5.992
- Frederico, M., Jackson, A., & Dwyer, J. (2014). Child protection and cross-sector practice: An analysis of child death reviews to inform practice when multiple parental risk factors are present. *Child Abuse Review*, 23(2), 104-115.  
doi:10.1002/car.2321
- Gelman, C. R. (2004). Anxiety experienced by foundation-year MSW students entering field placement: Implications for admissions, curriculum, and field education. *Journal of Social Work Education*, 40(1), 39-54. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:000188756500004
- Greve, W., & Wilmers, N. (2003). School violence and self-esteem: Moderating

- influences of coping resources among offenders and victims. *Psychologie in Erziehung Und Unterricht*, 50(4), 353-368. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:000186254600003
- Handon, R. M. (2010). *An ethnographic study of client -initiated violence affecting child protection workers*. (3422064 Ph.D.), Walden University, Ann Arbor. ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Harris, B., & Leather, P. (2012). Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff. *British Journal of Social Work*, 42(5), 851-869.  
doi:http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcr128
- Hatch-Maillette, M. A., & Scalora, M. J. (2002). Gender, sexual harassment, workplace violence, and risk assessment: Convergence around psychiatric staff's perceptions of personal safety. *Aggression and Violent Behavior*, 7(3), 271-291. doi:http://dx.doi.org/10.1016/S1359-1789(01)00043-X
- Hayati, E. N., Eriksson, M., Hakimi, M., Hogberg, U., & Emmelin, M. (2013). 'Elastic band strategy': women's lived experiences of coping with domestic violence in rural Indonesia. *Global Health Action*, 6, 1-12.  
doi:10.3402/gha.v6i0.18894
- Heppner, P. P., Heppner, M. J., Lee, D.-g., Wang, Y.-W., Park, H.-j., & Wang, L.-f. (2006). Development and validation of a collectivist coping styles inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 107-125.  
doi:10.1037/0022-0167.53.1.107
- Hirvonen, H., & Husso, M. (2012). Living on a knife's edge: Temporal conflicts in welfare service work. *Time & Society*, 21(3), 351-370.  
doi:10.1177/0961463x12454382
- Hogh, A., Sharipova, M., & Borg, V. (2008). Incidence and recurrent work-related violence towards healthcare workers and subsequent health effects. A one-year follow-up study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 36(7), 706-712.  
doi:10.1177/1403494808096181
- Hunt, S., Goddard, C., Cooper, J., Littlechild, B., & Wild, J. (2015). "If I Feel Like This, How Does the Child Feel?" Child Protection Workers, Supervision, Management and Organisational Responses to Parental Violence. *Journal of Social Work Practice*. doi:10.1080/02650533.2015.1073145
- Jacobs, D. C. (2003). *The coping skills of child protection workers exposed to primary and secondary trauma in the workplace*. (3094967 Ph.D.), Arizona State University, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/305341570?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.

- Jayarathne, S., Croxton, T. A., & Mattison, D. (2004). A national survey of violence in the practice of social work. *Families in Society-the Journal of Contemporary Human Services*, 85(4), 445-453. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:000226071200002
- Kanno, H., & Newhill, C. E. (2009). Social Workers and Battered Women: The Need to Study Client Violence in the Domestic Violence Field. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18(1), 46-63.  
doi:10.1080/10926770802610632
- Kasi, P. M., Naqvi, H. A., Afghan, A. K., Khawar, T., Khan, F. H., Khan, U. Z., . . . Khan, H. M. (2012). Coping styles in patients with anxiety and depression. *ISRN psychiatry*, 2012.
- Kendra, M. A., & George, V. D. (2001). Defining Risk in Home Visiting. *Public Health Nursing*, 18(2), 128-137. doi:10.1046/j.1525-1446.2001.00128.x
- Kim, H. J. (2012). *Public Child Welfare Workers' Safety Experiences: Predictors and Impact on Job Withdrawal Using Mixed-Methods Approaches*. (3511910 Ph.D.), University of Maryland, Baltimore, Ann Arbor. ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Kim, H. J., & Hopkins, K. M. (2015). Child Welfare Workers' Personal Safety Concerns and Organizational Commitment: The Moderating Role of Social Support. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 39(2), 101-115. doi:10.1080/23303131.2014.987413
- Kosny, A. A., & Eakin, J. M. (2008). The hazards of helping: Work, mission and risk in non-profit social service organizations. *Health, Risk & Society*, 10(2), 149-166. doi:10.1080/13698570802159899
- Landsman, M. J. (2000). *Organizational and occupational commitment in public child welfare*. (9975833 Ph.D.), The University of Iowa, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304628805?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Lanza, M. L., Schmidt, S., McMillan, F., Demaio, J., & Forester, L. (2011). Support Our Staff-A Unique Program to Help Deal With Patient Assault. *Perspectives in Psychiatric Care*, 47(3), 131-137. doi:10.1111/j.1744-6163.2010.00282.x
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Pub. Co.
- Lilly, M. M., & Graham-Bermann, S. A. (2010). Intimate Partner Violence and PTSD: The Moderating Role of Emotion-Focused Coping. *Violence and Victims*, 25(5), 604-616. doi:10.1891/0886-6708.25.5.604
- Lister, P. G. (2015). Child Protection. In J. D. Wright (Ed.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)* (pp.

- 417-422). Oxford: Elsevier.
- Littlechild, B. (1997). 'I Needed to Be Told that I Hadn't Failed': Experiences of Violence against Probation Staff and of Agency Support. *The British Journal of Social Work*, 27(2), 219-240. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/61542222?accountid=14229>
- Littlechild, B. (2002). The Effects of Client Violence on Child-Protection Networks. *Trauma, Violence, & Abuse*, 3(2), 144-158. doi:10.1177/15248380020032004
- Littlechild, B. (2005a). The Nature and Effects of Violence against Child-Protection Social Workers: Providing Effective Support. *British Journal of Social Work*, 35(3), 387. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/203152975?accountid=14229>
- Littlechild, B. (2005b). The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of Social Work*, 5(1), 61-82. doi:10.1177/1468017305051240
- Littlechild, B. (2008). Child Protection Social Work: Risks of Fears and Fears of Risks – Impossible Tasks from Impossible Goals? *Social Policy & Administration*, 42(6), 662-675. doi:10.1111/j.1467-9515.2008.00630.x
- Lizano, E. L., & Mor Barak, M. (2015). Job burnout and affective wellbeing: A longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 55, 18-28. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.05.005>
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265. doi:10.1080/09638230020023642
- Love, T. D. (2003). *Burnout and job satisfaction among child welfare social workers*. (1415998 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/305228888> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Lowe, T. B. (2003). *Management practices as a factor in male social workers increased exposure to client-related violence in mental health service settings*. (3117781 Ph.D.), University of Pittsburgh, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/305310762?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Macdonald, G., & Sirotich, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2), 107-114. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:000168182700004
- Macdonald, G., & Sirotich, F. (2005). Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772-781. doi:10.1177/0020872805057087

- Mace, J. P. (1989). *The effect of attitude and belief on social worker judgments concerning potentially dangerous clients*. (8908580 D.S.W.), University of California, Los Angeles, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/303777951?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- McPhaul, K. M. (2005). *Workplace violence in the home visiting workplace: Development of measures*. (3165964 Ph.D.), University of Maryland, Baltimore, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/305365904?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Newhill, C. E. (1995). Client Violence toward Social Workers: A Practice and Policy Concern for the 1990s. *Social Work*, 40(5), 631-636. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=9509275455&site=ehost-live&scope=site>
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers. *Families in Society*, 77(8), 488-495. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=9702283767&site=ehost-live&scope=site>
- Newhill, C. E., Safran, J. D., & Muran, J. C. (2003). *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research*: Guilford Press.
- Newhill, C. E., & Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-212. doi:10.1016/s0190-7409(97)00014-5
- Ozcan, N. K., & Bilgin, H. (2011). Violence Towards Healthcare Workers in Turkey: A Systematic Review. *Turkiye Klinikleri Tip Bilimleri Dergisi*, 31(6), 1442-1456. doi:10.5336/medsci.2010-20795
- Padyab, M., Chelak, H. M., Nygren, L., & Ghazinour, M. (2012). Client violence and mental health status among Iranian social workers: A national survey. *British Journal of Social Work*, 42(1), 111-128. doi:10.1093/bjsw/bcr053
- Padyab, M., & Ghazinour, M. (2015). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, 18(1), 129-139. doi:10.1080/13691457.2014.883367
- Padyab, M., Ghazinour, M., & Richter, J. (2013). Coping and Mental Health of Iranian Social Workers: The Impact of Client Violence. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 41(5), 805-814. doi:10.2224/sbp.2013.41.5.805
- Padyab, M., Richter, J., Nygren, L., & Ghazinour, M. (2013). Burnout among social workers in Iran: relations to individual characteristics and client violence.

- Global journal of health science*, 5(4), 142-150. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84883480622&partnerID=40&md5=e1ff6464b7da554b4adee478cb88ffe1>
- Pollack, D. (2010). International Legal Note: Social work and violent clients: An international perspective. *International Social Work*, 53(2), 277-282. doi:10.1177/0020872809357285
- Pugh, A. (2004, Summer  
Summer 2004). When trust is broken: Home visit staff need strategies to ensure their safety. *CrossCurrents*, 7, 12-14.
- Rasmussen, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. (2013). Threats and Physical Violence in the Workplace: A Comparative Study of Four Areas of Human Service Work. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(13), 2749-2769. doi:10.1177/0886260513487987
- Reder, P., Duncan, S., & Gray, M. (1993). *Beyond Blame : Child Abuse Tragedies Revisited*. Florence, KY, USA: Routledge.
- Regehr, C., & Glancy, G. D. (2011). When Social Workers Are Stalked: Risks, Strategies, and Legal Protections. *Clinical Social Work Journal*, 39(3), 232-242. doi:http://dx.doi.org/10.1007/s10615-010-0303-4
- Respass, G., & Payne, B. K. (2008). Social services workers and workplace violence. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 16(2), 131-143. doi:10.1080/10926770801921287
- Rey, L. D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society-the Journal of Contemporary Human Services*, 77(1), 33-39. Retrieved from <Go to ISI>://WOS:A1996TQ18400004
- Rice, V. H. (2012). *Handbook of stress, coping, and health : implications for nursing research, theory, and practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work*, 50(4), 305-313. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/215270022?accountid=14229>
- Ringstad, R. (2009). CPS: Client Violence and Client Victims. *Child Welfare*, 88(3), 127-144. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=44323683&site=ehost-live&scope=site>
- Rosario, M., Shinn, M., Mørch, H., & Huckabee, C. B. (1988). Gender differences in coping and social supports: Testing socialization and role constraint theories. *Journal of Community Psychology*, 16(1), 55-69. doi:10.1002/1520-6629(198801)16:1<55::AID-JCOP2290160108>3.0.CO;2-U

- Sarkisian, G. V., & Portwood, S. G. (2003). Client Violence Against Social Workers: From Increased Worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy. *Administration in Social Work*, 27(4), 41-59. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=12479631&site=ehost-live&scope=site>
- Scarpa, A., & Haden, S. C. (2006). Community violence victimization and aggressive behavior: The moderating effects of coping and social support. *Aggressive Behavior*, 32(5), 502-515. doi:10.1002/ab.20151
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. doi:10.1108/13620430910966406
- Schwartz, S. L. (2007). *Engaging our workforce: How job demands and resources contribute to social worker burnout, engagement and intent to leave*. (Ph.D. 3273613), Portland State University. Retrieved from [http://pqdd.sinica.edu.tw/ddc\\_open\\_link.htm?type=ddc&app=13&doi=3273613](http://pqdd.sinica.edu.tw/ddc_open_link.htm?type=ddc&app=13&doi=3273613) 數位化論文典藏聯盟(Digital Dissertation Consortium) database.
- Schwarzmueller, M. (1998). *MSW students' perceptions of personal safety in field placement*. (1392068 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304496071?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Seeck, S. L. (1998). *Violence in the workplace: A study of violence by clients directed toward psychologists and social workers in Los Angeles*. (1391678 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304488836?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Shields, G., & Kiser, J. (2003). Violence and Aggression Directed Toward Human Service Workers: An Exploratory Study. *Families in Society*, 84(1), 13-20. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=9382796&site=ehost-live&scope=site>
- Shin, J. (2011). Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal Violence*, 26(16), 3338-3360. doi:10.1177/0886260510393002
- Shina, D. O. (2010). *Social work safety*. (1486676 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. ProQuest Dissertations & Theses A&I database.

- Song, K. (2005). *Prevalence of client violence toward child and family social workers and its effects on burnout, organizational commitment, and turnover intention: A structural equation modeling approach*. (3188797 Ph.D.), Columbia University, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/305006924?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Spratt, T., Devaney, J., & Hayes, D. (2015). In and out of home care decisions: The influence of confirmation bias in developing decision supportive reasoning. *Child Abuse & Neglect*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.01.015>
- Stanley, J., & Goddard, C. (1997). Failures in Child Protection: A Case Study. *Child Abuse Review*, 6(1), 46-54. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=11842824&site=ehost-live&scope=site>
- Strolin-Goltzman, J. (2010). Improving turnover in public child welfare: Outcomes from an organizational intervention. *Children and Youth Services Review*, 32(10), 1388-1395. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chilyouth.2010.06.007>
- Sullivan, C., Whitehead, P. C., Leschied, A. W., Chiodo, D., & Hurley, D. (2008). Perception of risk among child protection workers. *Children and Youth Services Review*, 30(7), 699-704. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chilyouth.2007.11.010>
- Trice, A. L. (2011). *Client aggression toward rehabilitation counselors employed by state vocational rehabilitation agencies*. (3534187 Ph.D.), University of Northern Colorado, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1234052573?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Van Heugten, K. (2011). *Social work under pressure : how to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Vergara, E. (2006). *Social workers' perceptions of personal safety and level of satisfaction with safety policies and procedures*. (1434602 M.S.W.), California State University, Long Beach, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304911407?accountid=14229> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Vogus, T. J., Cull, M. J., Hengelbrok, N. E., Modell, S. J., & Epstein, R. A. (2016). Assessing safety culture in child welfare: Evidence from Tennessee. *Children and Youth Services Review*, 65, 94-103. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chilyouth.2016.03.020>
- Voisin, D. R., Bird, J. D. P., Hardestry, M., & Shiu, C. S. (2011). African American Adolescents Living and Coping With Community Violence on Chicago's

- Southside. *Journal of Interpersonal Violence*, 26(12), 2483-2498.  
doi:10.1177/0886260510383029
- Weekes, J. D. (2014). *The Relationship of Self-Care to Burnout Among Social Workers in Health Care Settings*. (3613578 Ph.D.), Walden University, Ann Arbor. ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Weinger, S. (2001). *Security risk : preventing client violence against social workers*. Washington, DC: National Association of Social Workers Press.
- White, R. A. (2006). *Perceived stressors, coping strategies, and burnout pertaining to psychiatric nurses working on locked psychiatric units*. (Master's Theses and Doctoral Dissertations). Retrieved from <http://commons.emich.edu/theses/84>
- Willey-Spurrier, S. K. (2013). *A quantitative study examining violent individuals' impact on health worker burnout*. (3608659 Psy.D.), The University of the Rockies, Ann Arbor. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1496775482> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Winstanley, S., & Hales, L. (2015). A preliminary study of burnout in residential social workers experiencing workplace aggression: Might it be cyclical? *British Journal of Social Work*, 45(1), 24-33. doi:10.1093/bjsw/bcu036
- Zelnick, J. R., Slayter, E., Flanzbaum, B., Butler, N. G., Domingo, B., Perlstein, J., & Trust, C. (2013). Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. *Health & Social Work*, 38(2), 75-85. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=87827156&site=ehost-live&scope=site>

## 參考文獻

- 王永慈(2014)。社工人力供需及人身安全研究案。臺灣社會工作專業人員協會：衛生福利部(編號：M03D5205)。
- 王秀燕(2008)。案主暴力與兒少福利社會工作者工作安全：現況探討。兒童及少年福利期刊，25-44。
- 王秀燕(2014)。兒少保護社會工作者工作安全—現況探討。社區發展季刊，147，19-34。
- 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(碩士論文)。東海大學，台中市。
- 白立德(2012)。兒少保社工員展現復原力之歷程(碩士論文)。政治大學，台北市。Available from Airiti AiritiLibrary database。
- 余漢儀(2012)。兒童及少年受暴問題之研究。國立臺灣大學社會工作學系：內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會。
- 余漢儀、歐素汝、杜慈容、劉香蘭(1997)。兒童保護模式之探討：兼論社工決策及家外安置。國立臺灣大學社會工作學系：行政院國家科學委員會。
- 李仰慈。(2014)。社會服務輸送的風險控制：提升服務使用者安全與服務品質，社區發展季刊，233-247。
- 李良哲(2004)。國內壓力因應效果研究的整合性分析(編號：922413H0040 11)。國立政治大學心理學系：行政院國家科學委員會。
- 李宜真(2009)。醫院社會工作者遭遇案主暴力之研究。臺北大學，臺北市。Available from Airiti AiritiLibrary database。
- 李美珍、蔡適如(2014)。國內社工人員職場安全推動與展望。社區發展季刊，4-18。
- 汪芩如(2011)。婚姻暴力防治社會工作者工作壓力之研究—以各縣市家暴中心為例。暨南大學，南投縣。Available from Airiti AiritiLibrary database。
- 汪淑媛(2007)。家庭暴力防治社工員之職業風險與相關因應課程發展研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系(所)：行政院國家科學委員會(NSC96-2412-H260-004-SSS)。
- 汪淑媛(2008)。論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。[Occupational Risk：The Missing Component of Social Work Education in Taiwan]。臺大社會工作學刊(17)。1-42。doi:10.6171/ntuswr2008。
- 汪淑媛(2013)。影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析。[Risk Factors That Impact the Well-being of Social Workers in the Area of Domestic Violence Prevention]。社會政策與社會工作學刊，17(1)。175-215。
- 周嘉鈴(2014)。兒童少年保護之法制及其實踐困境—以兒童及少年權益與福利保障法為核心(碩士論文)。臺灣大學，台北市。
- 林琪雅(2006)。社會工作者在兒少保護體制內安身立命的故事(碩士論文)。東

- 吳大學，台北市。
- 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。臺灣大學，台北市。Available from Airiti AiritiLibrary database。
- 施睿誼(2014)。醫務社工遭受暴力後復原歷程之敘說分析。社區發展季刊，147，113-123。
- 徐雅嵐(2008)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。政治大學，台北市。Available from Airiti AiritiLibrary database
- 張英陣(2014)。職場恐懼與自我照顧模式：靈性的觀點。社區發展季刊，147，124-135。
- 張簡怡芬(2014)。兒保社工因公涉訟之司法經驗初探(碩士論文)。臺灣師範大學，台北市。
- 許嘉倪(2001)。兒保社工員與施虐父母工作困境及因應之初探—以台北市為例(碩士論文)。東吳大學，台北市。
- 許繼峰、陳旺儀(2014)。職場暴力高風險行業危害調查與預防策略之研究。勞動及職業安全衛生研究所年度研究計畫(編號：ILOSH103-R329)。新北市：勞動部。
- 郭俊明、葉玉如(2010)。論兒少保護社工人力之困境與因應—以高雄市為例。社區發展季刊，129，186-199。
- 陳圭如(2005)。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。社區發展季刊，108，209-215。
- 陳竹上(2014)。由司法案例探討社會工作職場風險之事故情境與制度脈絡。社區發展季刊，147，76-88。
- 陳怡如(2002)。非自願性專業關係中之抗拒行為—兒保社工人員之觀點(碩士論文)。東吳大學，台北市。
- 陳麗欣(2014)。社會工作系應屆畢業生對社工專業職場安全感之看法與其未來從事社工專業意願之研究。社區發展季刊，147，248-262。
- 游美貴(2013)。社工人身安全法案研議研究案期中報告。臺灣社會工作專業人員協會：衛生福利部(編號：M02S6139)。
- 黃明玉(2008)。工作困境與督導制度之研究：以兒童保護社工員為例(碩士論文)。靜宜大學，台中市。
- 黃彥宜(2009)。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。[A Preliminary Study of Worked-related Violence against Front-line Social Workers in Statutory Child Protection Agencies：A Perspective of Power]。臺灣社會工作學刊(6)。80-118。
- 楊錦青(2014)。從社會工作人員人身安全談相關法令之檢討。社區發展季刊，147，210-219。
- 廖秋如(2013)。危險的專業？公部門兒少保護社工職場暴力經驗探究。臺灣師範大學。Available from Airiti AiritiLibrary database (2013年)

- 廖健男、林時機、張德銘、黃守高 (2004)。家庭暴力防治法執行成效及面臨問題之探討專案調查研究報告。
- 衛生福利部 (2015)。社會工作人員執業安全方案。取自 [http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/DM1\\_PaspX?f\\_list\\_no=580&fod\\_list\\_no=817&doc\\_no=48953](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/DM1_PaspX?f_list_no=580&fod_list_no=817&doc_no=48953) (最後檢索日期：2016年8月4日)
- 劉淑莉 (2007)。國內兒童少年保護社會工作者工作安全需求評估 (碩士論文)。東吳大學，台北市。
- 劉淑瓊 (2014)。危險的專業？保護性社工的安全防護與精進作為。社區發展季刊，147，168-191。
- 蔡宏進 (2007)。高風險家庭處遇之社會工作者人身安全建構。南投縣：內政部社會福利工作人員研習中心。
- 蔡佳容、潘淑滿 (2010)。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。臺灣社會工作學刊，85-129。
- 蔡雅芳 (2008)。兒少保社工遭遇職場暴行之經驗與影響探究—以縣府社工員為例 (碩士論文)。中正大學，嘉義縣。
- 鄭媛伊 (2014)。保護性社工人身安全經驗與因應之研究 (碩士論文)。國防大學政治作戰學院，桃園縣。
- 鄭瑞隆 (2004)。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。[Difficulties Encountered by Social Workers in the Service Delivery of Family Violence and Their Coping Measures]。犯罪學期刊，7 (2)，129-163。
- 嚴祥鸞 (2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，129，153-165。
- 蘇益志、張乃千 (2014)。社會工作職場安全—從高雄市政府建構社會工作人員人身安全機制談起。社區發展季刊，147，35-41。