

案主暴力與 社會工作實務

Christina E. Newhill ◆ 著

陳圭如、孫世維 ◆ 譯

Client Violence in
Social Work Practice
Prevention, Intervention, and Research



心理出版社

案主暴力與 社會工作實務

Christina E. Newhill 著

陳圭如、孫世維 譯

國家圖書館出版品預行編目資料

案主暴力與社會工作實務 / Christina E. Newhill 著 ;
陳圭如、孫世維譯.--初版.--臺北市：心理，2007（民 96）
面；公分.--（社會工作；22）
參考書目：面
譯自：Client violence in social work practice:
prevention, intervention, and research
ISBN 978-986-191-007-9（平裝）

1.暴力 2.病患——心理方面 3.社會工作

548.8

96002922

社會工作 22

案主暴力與社會工作實務

作 者：Christina E. Newhill

譯 者：陳圭如、孫世維

執行編輯：林怡倩、高碧嶸

總 編 輯：林敬堯

發 行 人：洪有義

出 版 者：心理出版社股份有限公司

社 址：台北市和平東路一段 180 號 7 樓

總 機：(02) 23671490 傳 真：(02) 23671457

郵 撥：19293172 心理出版社股份有限公司

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

網 址：www.psy.com.tw

駐美代表：Lisa Wu tel: 973 546-5845 fax: 973 546-7651

登 記 證：局版北市業字第 1372 號

電腦排版：龍虎電腦排版股份有限公司

印 刷 者：翔盛印刷有限公司

初版一刷：2007 年 3 月

本書獲有原出版者繁體中文版出版發行獨家授權，請勿翻印

Copyright © 2007 by Psychological Publishing Co., Ltd

定價：新台幣 350 元 ■有著作權·侵害必究■

ISBN 978-986-191-007-9

Client Violence in Social Work Practice

Prevention, Intervention, and Research

CHRISTINA E. NEWHILL

**Copyright © 2003 The Guilford Press
A Division of Guilford Publications, Inc.**

作者簡介

克麗絲汀娜紐希爾（Christina E. Newhill），是一位持有證照的臨床社會工作者，她目前為匹茲堡大學社會工作學系助理教授，自一九九〇年起即為該系成員之一。她自紐約州立大學 Binghamton 校區取得社會學學士學位；之後進入西拉鳩斯大學修讀社會工作碩士學位；及加州大學柏克萊校區社會福利博士學位。紐希爾博士有超過十年的社區心理衛生實務經驗，主要在精神科急診與住院病房工作，並教授心理衛生直接服務之相關專業課程。同時，她主持過數個以暴力行為、危險評估為主題的研究，目前則進行 B 型人格違常者之情緒管理問題、藥物濫用與暴力行為之關聯性研究。她也主持地方性、州的以及全國性的暴力訓練工作坊多年。紐希爾博士也是 Academy of Certified Social Workers 的會員，及 NASW 註冊之臨床社會工作人員，為合格之臨床社會工作師，持有加州臨床社會工作人員執照。

譯者簡介

陳圭如 

現任：國立台北大學社會工作學系助理教授

學歷：國立政治大學中山人文社會科學研究所博士

專長：家庭暴力相關議題、青少年犯罪議題

孫世維 

現任：國立台北大學社會工作學系教授

學歷：美國德州理工大學人類發展與家庭關係博士

專長：青少年發展、家庭關係

譯者序

許多社會工作者可能都有類似經驗——夏日午後家訪時面對案主熱情的端出一杯滿是茶漬、溫水泡就的蜂蜜水時，不知喝與不喝的窘境；抑或走進氣味嗆鼻、陰沉黑暗的矮小狹窄房屋，訪視有暴力傾向精神疾病患者時的害怕；搭乘慢車護送案主前往精神療養院所時的擔心；更多的是在鄉間小路被惡狗追逐，落荒而逃的情境。社會工作實習督導的教學過程中，也屢有學生表達家訪住在漆黑地下室中案主伯伯時心理的緊張；訪視少年時遭遇全身刺青、橫眉豎目家長的害怕；或會談時案主激動反應時的恐懼等等。二〇〇三年中 SARS 爆發期間，社會工作者被要求漏夜訪視遊民，勸導其住進武崗營區；站在災難的第一線處理情緒沸騰的民眾；甚至為被隔離的案主提供送餐服務等。社會工作的安全性問題，一直是第一線服務工作者心中的隱憂。然而，社工安全的問題不論在學術或實務工作場域都未受到探討與重視。

去年四月某大醫院發生了一件病患攻擊社會工作者的事件，在網路上引起了激烈討論。當時社會工作者即表達在國內找不到相關社會工作安全資料的窘境，這個情況促使我們加快腳步完成本書翻譯工作。因為我們知道在社會變遷，社會工作日益需要面對多重複雜問題的情況下，社會工作者安全的問題是需要討論，需要重視的。而只有透過了解才能學習如何預防，並減低問題可能造成的傷害。

翻譯的過程是艱辛的，不過在完成的前夕，心中真的感到很高興，因為這個在台灣尚未受到重視，卻是社會工作者每天必須面對的議題終於有了浮上檯面的機會。也希望這本書開啟一個源頭，讓我們共同努力面對這個議題，邀集社會工作機構、教育、政府等相關環節一起重視，讓社會工作的發展更加紮實而持久。

目錄

緒 論 為何暴力成為社會工作實務中的一個議題／ 1

社會工作者的兩難：照顧 V.S. 控制／ 2

保守的社會政策與鋌而走險的案主／ 4

預測暴力／ 6

本書架構／ 8

第一篇 暴力與社會工作實務

第一章 在我們社會及工作場所中的暴力／ 15

在我們社會中的暴力／ 15

在我們工作場所中的暴力／ 25

結論／ 33

第二章 案主對社會工作者的暴力：發生率與普及率之概觀／ 35

文獻概觀／ 36

案主暴力研究／ 44

結論／ 49

第二篇 暴力案主風險評估之相關議題

第三章 了解案主肇始的財產損害與威脅／ 57

財產損害／ 57

威脅／ 61

第四章 了解案主肇始的身體攻擊／ 73

案主的致命攻擊／ 73

意圖與實際身體攻擊的性質／78

武器的使用／81

意圖或實際攻擊事件中案主的動機或被挑起的原因／83

結論／88

第五章 與暴力行為有關的風險因素／93

個人及臨床風險因素／95

歷史的風險因素／113

環境／脈絡風險因素／117

結論／121

第三篇 教育指導方案

第六章 案主暴力的危險評估／129

遇到一位暴力案主／129

進行危險評估時應考慮的面向／131

診斷評估／135

評估會談／141

案主處境的環境評估／149

結論／153

第七章 與暴力案主的第一次接觸／157

介入前的準備／157

選擇一個安全的會談環境／159

與暴力案主接觸、會談／163

與暴力案主工作時同理的角色與溝通的技巧／169

優勢觀點的角色／171

結論／173

第八章 暴力案主的處遇方法／177

藥物治療／177

運用食物或飲料輔助治療／179

何時應強制住院／180

對暴力案主的心理治療／182

對暴力案主的行為治療／185

當案主有威脅行為時的處遇策略／186

社會工作者對於暴力事件的立即回應／192

案主在暴力行為後所需面對的結果／194

結論／195

第九章 在辦公室及實務場域預防案主暴力的策略／201

哪些實務場域是最危險的？／201

辦公室的暴力預防策略／204

家訪或其他實地工作環境的暴力預防策略／214

結論／219

第十章 預防案主暴力的一般策略／221

結論／231

第十一章 當發生案主暴力事件對社會工作者的多方面影響／241

自我譴責／241

社會工作者面對案主暴力時的情緒反應／243

案主暴力導致社會工作者的身體傷害／247

案主暴力影響社會工作者對於專業的感受／250

案主暴力對社會工作者實務工作的影響／252

結論／254

第十二章 實務與政策的未來發展／257

暴力與社會工作實務／258

了解案主暴力的經驗基礎／ 259

未來的發展／ 261

附錄一 案主對社會工作者之暴力調查問卷／ 263

附錄二 社會工作實務安全——認識及管理暴力課程大綱範例／ 272

附錄三 台灣社會工作者遭受案主暴力真實案例／ 277

參考書目／ 281

緒論

為何暴力成為社會工作實務中的一個議題

❖ 案例一

一位婦女走進醫院急診室要求看精神科門診，她說覺得自己快要爆發了，工作人員請她稍候一下。但由於不耐久候，她離開第一家醫院，並且到另一家醫院求助。這次婦女告訴醫院的人，她覺得自己快受不了了，害怕自己可能會傷害其他人。掛號護士依舊請她稍候一下。這名婦人感到非常憤怒地回到家中取出了槍，並來到原先的第一家醫院，她進入急診室要求立刻見到負責人……。一位社會工作者正好被叫到急診室處理另一個有問題的家庭，於是詢問是否有可以幫忙的地方？此時，這名女士拿出槍，綁架了三名人質，並且朝向社會工作者背部開槍，導致該員立即死亡。這名婦女事後被判決於法院附屬的精神科醫院中服刑（Hasch & Guggenheim, 1988, p. A8）。

❖ 案例二

一位密西根州兒童保護局的年輕社會工作者到案主家中，向一位孩子被安置的母親說明，因為家庭環境不適合，以至於孩子不能夠返家的原因。兩天之後，該員被發現窒息死亡，全身傷痕累累。警方調查認為，案母及其姊姊涉嫌謀殺該社會工作者，因為他為了維護隱私之故，不願告訴案母是誰通報兒童虐待案件。兒童保護局指稱，維護

通報者的隱私是為了避免通報者被報復的必要措施（“Lisa’s Law”, 1998, p. A8）。

本書討論社會工作實務中所面臨的暴力問題。前述案例，只是美國每年所發生的數千件案主對於社會工作者施加暴力行為中的兩個例子。選擇社會工作為專業生涯的我們多數是秉持助人的目標，希望幫助個人、家庭，或社區達到滿意的生活；實踐社會正義；支持受壓制的、弱勢的或處於危難中的人們。簡單的說，我們希望使世界更加美好。這是詢問剛進入社會工作領域的學生，為什麼選擇社會工作成為其專業領域時，經常會得到的答案。這些選擇社會工作為其終生志業的人，絕對不會想到有一天他所協助的案主會將他們當成攻擊的目標（Skolnik-Acker et al., 1993; Star, 1984）。很少有學生真正了解許多案主可能並不要社會工作者的協助，或是案主可能會企圖傷害我們。

社會工作者面臨暴力危險並不是一個新的議題。事實上，早在一九八六年，英國《新社會》（*New Society*）期刊就指出，在英國，社會工作者是被暴力攻擊的第二高危險族群，其工作危險性僅次於警察人員（*Violence and the Social Worker*, 1986）。由英國廣播電視公司製作的「眺望」（*Panorama*）節目，一九八八年四月十八日播出：「在過去三年中，英格蘭與威爾斯地區社會工作者執勤時被謀殺的比例高於警察」（引自 Norris, 1990, p. 17）。過去的二十年間，美國有許多社會工作者在工作過程中被殺害或受傷。此外，在二十一世紀社會環境中，眾多跡象預測案主對於社會工作者的暴力行為將會有增無減（Dillon, 1992）。

■ 社會工作者的兩難：照顧 V.S. 控制 ■

為什麼社會工作者會成為案主攻擊行為的對象？這是個複雜且難以解答的議題。有些人認為案主暴力只是整體社會暴力的一個指標（Dillon, 1992）。一些存在已久的社會問題如：失業、貧窮、種族問題，及經濟不平等的現象，都

是導致暴力滋長的環境因素（Young, 1992）。另外，也有人認為答案就在於社會工作的特性，即社會工作兼具照顧（caring）與控制（controlling）兩種特質，社會工作一方面必須向案主說明政府的規定；另一方面是資源的管理者，負責分配資源給需要的案主。在這個過程中「案主的盛怒、挫折或無助的情緒可能爆發出來」（Euster, 1992, p. A14）。

社會賦予社會工作者照顧與社會控制的角色，要求我們保護案主免於社會的傷害，並維護社會正義（Townsend, 1985）。社會工作者必須在發生兒童虐待事件時決定是否安置孩子；必須強制精神疾病患者進入醫院治療以免傷害他人；社會工作者也有責任評估哪些人可以成為寄養父母。這些工作都兼具了社會照顧與社會控制二元對立的涵義。一位社會工作者即表示：「我覺得我們就像是社會警察，只是我們並沒有佩槍或穿防彈背心」（personal communication, 1983）。

另外一個了解案主暴力的關鍵，是社會工作實務方法的改變。今日社會工作者經常成為第一線處理問題的人，同時這些問題是以往社會工作者很少接觸到的，例如：精神疾病患者可能不依處方指示服藥，或者使用一些黑市藥品（street drugs），這些人在過去多半是被關在醫院裡面的。此外，因為責任通報制度改善後激增的兒童虐待或疏忽事件；關於物質濫用者與戒除毒癮的問題；在家庭暴力及離婚協調案件中社會工作被賦予新的介入角色；警察與社會工作者的團隊工作；以及社會福利機構不斷改變的個案特質。麥克·費登（MacFadden, 1980）就曾將第一線社會工作者的狀況，比擬為戰場前線的士兵。因此，對於暴力與社會工作實務的關注增加，並不是因為今日的社會工作者比過去沒有能力處理暴力，而是今日的社會工作面臨因工作角色改變、社會變遷及福利機構發展等因素，導致較多且較嚴重的暴力情境（Griffin, 1995; Parton & Small, 1989）。

■ 保守的社會政策與鋌而走險的案主 ■

此外，各式政治議題與政策的轉向造成社會工作處境的危險。例如：有一些人需要公共救助和其他社會服務，然而政府卻削減某些預算，像是由州政府提供之公立醫院照顧服務和公共救助（Abt, 2001）。由於預算削減，社會服務機構也必須隨之裁減工作人力，這些都使社會工作者面臨不利因素（Hiratsuka, 1988; Petrie, Lawson, & Hollender, 1982; Schultz, 1987, 1989）。同時，保守主義政治氣氛逐漸升高，政府以「福利改革」（welfare reform）為名，不斷用各種方法減少受助人口。許多人被排除於救助之列，只給予過渡時期的支持，而不考慮這樣的政策是否真能使案主財務獨立，也不顧及先前受助者的安全保障（Abt, 2001）。事實上，最低薪資已不足以支付生活所需，僅靠一份最低工資要供應一個人的生活所需就已經很困難了，更何況是一個家庭（Ehrenreich, 2001），而許多福利受助者充其量也只能找到最低工資的工作。有些州刻意不提供適當的福利改革評估機制。有些州則對改革做出正面的評價，而不考慮一些令人沮喪的負面效果。對於無能力或無意願獨立者之「安全網」已然破碎。

福利改革也導致工作人員需更積極地追究應負擔子女扶養義務者的責任，這通常是指父親（Griffin, 1995）。除了政治家之外，許多市民也積極地表示父母應負扶養之義務，而非納稅人。這樣的努力則造成一些不幸的副產品：暴力。例如一九九二年在紐約瓦特金葛蘭（Watkins Glen），一位父親就因為不滿被追討扶養費，盛怒之下射殺了當地福利機構的四名女性工作者，然後舉槍自盡（Dillon, 1992）。

有些父母親則因為兒童保護局的調查而產生暴力行為。特別危險的狀況是當社會工作員接到兒童虐待或疏忽的通報，前往案主家裡準備安置受虐兒童的時候（Hoy, 1993）。以下是一些案例：

一九九八年夏天在密西根Flint地區，一位三十五歲的兒童保護局

社工員由於拒絕告訴家庭成員是誰通報兒童虐待事件，而遭受威脅。警方指出，當社會工作者進行家訪時，一位男性從家中向社工員丟擲石塊，並且以拳頭砸毀車子的擋風玻璃。幸而社工員未受到身體傷害，但是社工員向該男子索賠一案卻懸而未決（“Lisa’s Law”, 1998, p. A8）。

一九九一年在紐約卡育加郡，社工員莎賓娜·庫拉寇斯基（Sabrina Kulakowski）回家途中被一位名為洛伊·布朗（Roy Brown）的男子跟蹤，這名男子的女兒因故被安置於寄養家庭。稍早這名男子即曾打電話威脅要用烏茲衝鋒槍掃射社工員，並殺掉所有人。當布朗跟蹤庫拉寇斯基回到家時，他隨即以小刀刺傷她，並且勒住她的頸部，痛毆她直到其頭骨破裂。然後布朗還縱火燒毀庫拉寇斯基的房子。警方比對庫拉寇斯基身上的咬痕與布朗的齒痕，終於使他在一九九二年二月承認殺害庫拉寇斯基。他被判二十五年徒刑，目前於監獄服刑中（Dillon, 1992, p. C18）。

身為社會工作者，我們常常面對絕望的、害怕的、無助的、憤怒的案主，有時候對他們而言暴力是僅剩的唯一資源。許多社會工作者則擔心過度關注暴力議題會引發更多攻擊行為。例如一九九一年在 Arnold Bates 地區，一位三十四歲食物券申請者被巴爾地摩福利辦公室拒絕其申請，盛怒之下他刺殺了一位個案工作者譚雅·布朗歐尼爾（Tanja Brown-O’Neill）。多數群眾對這件悲劇的反應是非常的震驚，許多人打電話要求政府應該「派出更多的社會工作者」（Dillon, 1992）。也有許多人指責社會工作者應該為暴力負責，因為他們沒有給予案主所需要的東西——基本上這是責備受害者的行為（Ryan, 1976）。人們通常期望清楚而快速地解決複雜的社會問題，事實上這卻不是件容易的事（Griffin, 1995）。同時，社會工作者又常因保密的原則，而無法向民眾解釋或辯護他們的所作所為。

我們必須認知到在美國社會工作實務已產生的改變，但專業尚未能適當地