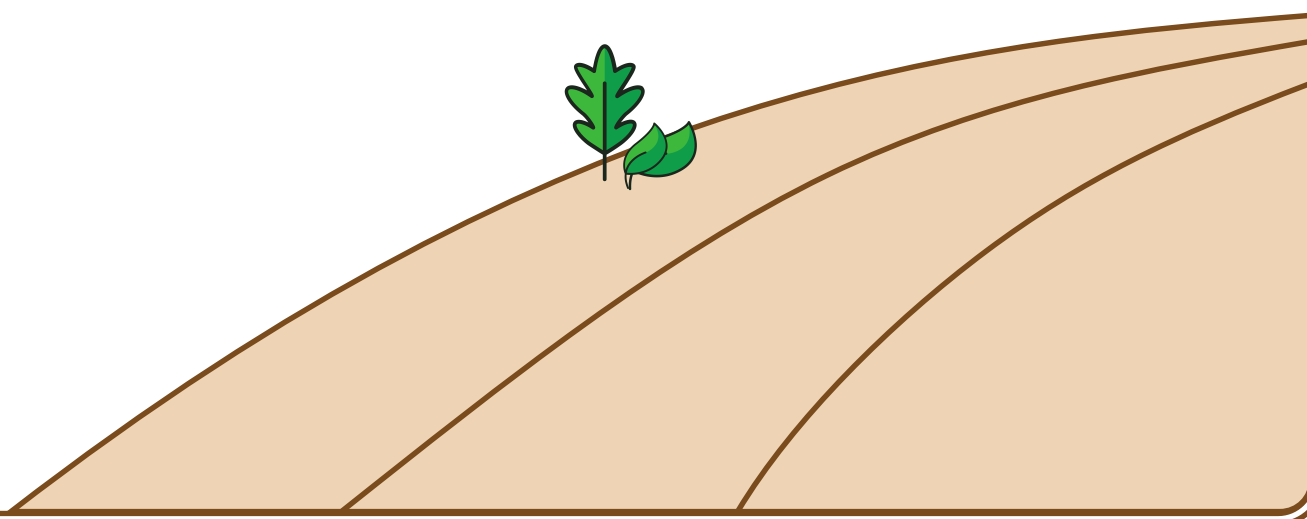


兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案

基礎課程4

服務倫理與訪視安全



課程綱要

- 壹、家庭關訪員工作倫理
- 貳、訪視風險來源
- 參、建構安全環境
- 肆、危機處理





壹、家庭關訪員工作倫理

- 一、對兒少家庭
 - 二、對縣市政府
- 

對兒少家庭

一、維護兒少利益

(一) 家庭關訪員於家訪過程，**應以關懷角度介入服務，避免因言語、行為不當**（如指責、指導），而對兒少家庭造成傷害。

(二) 家訪期間發現家庭具脆弱需求或發現兒少受到不當對待等保護情事，及時回報集中篩派案窗口。依據家庭在照顧兒少中的需要，提供適當的關懷與協助。

二、專心服務，事實求是

家庭關訪員應**提供真切服務，且蒐集資料需力求真確**；參與服務方案過程應不**斷**學習成長，汲取新知，提升服務輸送之品質。

三、遵守保密原則、保護案主隱私

家庭關訪員應於參與服務方案期間**接觸相關之個人秘密、隱私及所製作或持有之文書，負保密之責**，不得無故洩露或公開。以及在未徵得案主同意下，不得進行錄音、紀錄或准許第三者觀察訪視服務之進行。

四、公平對待原則

家庭關訪員於**提供服務時，應本著於不分性別、年齡、宗教、種族等服務案主。要盡量尊重並理解對方的不同。**

五、不與兒少家庭有利益關係

應**避免與兒少家庭有金錢交易、非助人關係以外的雙重關係**（如牽涉政治、宗教或商業行為）；以及家庭關訪員**不接受案家的禮物。**

對縣市政府

一、信守服務之承諾

家庭關訪員應遵守與縣市政府簽訂的工作契約內涵，並履行縣市政府賦予之工作任務。

二、公私分明的義務

家庭關訪員應於提供追蹤關懷及訪視服務時，注意自己的行為表現，不以私人言行代表縣市政府。





貳、訪視風險來源

一、來自環境情境

二、來自「人」-案主及其家屬



來自環境情境

- 一、當進行家訪時，工作的危險性倍增，因為在家中的案主可能更覺得具有掌控的力量。
- 二、外訪時的行經路段較偏僻。
- 三、經常必須於夜間和假日等特殊時段上班。
- 四、長時間且近距離接觸案主。
- 五、容易成為案主負面情緒的宣洩對象。
- 六、流行文化與大眾傳媒中充斥暴力示範，使閱聽者容易對暴力感到麻木並合理化暴力產生，也降低了預防暴力發生的自我保護意識。

來自「人」-案主及其家屬

- 一、缺乏現實感和判斷力、衝動性高、具有藥物濫用或暴力攻擊紀錄、或持有武器，或具有反社會人格傾向或社會關係孤立。
- 二、因藥物濫用或酗酒喪失自制力或為嚴重精神疾病患者，特別是具有妄想、幻覺及情緒失調等病徵。
- 三、參加幫派的背景或重複的犯罪前科紀錄，特別是暴力犯罪史。
- 四、過度倚賴社會福利，並認為助人系統不公平，繼而遷怒或不禮貌的言語行為。
- 五、求助於經常遭到拒絕，服務未滿足其需求或期待。
- 六、具嚴重性呼吸道症候群、肺結核、疥瘡、AIDS等傳染病或症候群。



參、建構安全環境

- 一、訪視前：提升人身安全敏感度
- 二、訪視時：建構安全環境及與接觸案主之注意事項

能由此決定會談空間是封閉式或是開放區域，並且對案主語言及非語言的反應，保持高度的覺察與敏銳的洞察力避陷入人身安全的風險。

訪視前：提升人身安全敏感度

- 一、對自身安全隨時保有危機意識。建議可攜帶防身物品，防身物品以合法性、便攜性、防身性、易用性為原則，包括：防狼噴霧、哨子、警報器、強化手電筒。
- 二、服裝儀容穿著得體，不宜讓衣物拘束自身的活動度。
- 三、在與案主晤談或進行家庭訪視前，應詳細收集案主及案家成員相關背景資料，以評估其是否具危險性。
- 四、於服務過程中要儘可能避免爭執和衝突的發生，不讓自己身陷危險情境。
- 五、本身應當培養對工作中人身安全風險的警覺度，包括：案主的人格特質、過往的暴力史。
- 六、不要因為與案主的熟悉而輕忽暴力發生的可能性，警覺在你周遭的人們，注意接近並對你講話的陌生人。

訪視時：建構安全環境及與接觸案主之注意事項

一、建構安全環境（注意所在處所位置的安全狀態）：

- （一）在進入案主家庭就應該眼觀四方，找到最快退場的路徑，避免身陷住屋的死角；如有惡犬咆哮，要求案主將狗關好才進行訪談。
- （二）與案主之間保持合適的空間。站立二至三步，坐時五至七步。
- （三）建議以客廳作為會談的處所。
- （四）身體勿出現雙臂交叉抱胸的姿勢，避免直接面對面站著。
- （五）避免背對著案主。
- （六）需要留意的不僅服務對象，其他家屬或同住者，也有可能造成安全危害。
- （七）若個案家中有飼養動物，可以請他先將動物移至安全的區域。

二、接觸案主之注意事項：

(一) 肢體、情緒行為表現及語言表達觀察

1. 觀察案主的意識狀態，是否顯得有精神？注意力是否集中？
2. 注意其姿勢、步伐與動作能力，走路姿態是否輕鬆自然？
3. 檢視案主衣著、修飾與衛生，特別是有無酒精氣味。
4. 察看案主的臉部表情，注意其神情舉止、情緒與態度，觀察其對環境中人、事、物的反應。
5. 留意案主身上是否可能攜帶危險物品。
6. 傾聽案主說話，注意自身姿勢，注意案主說話的速度、調清晰度與自發性留意其所使用的字彙及語法。
7. 案主能否理解你的問題，並合宜的反應。

(二) 訪談技巧

1. 態度真誠溫和、不輕佻，說話清楚、堅定、自信，但不提高音量。
2. 態度要表示尊敬，不威權。
3. 取得雙方任務的共同認可。
4. 如有通譯的需要，應聘合適的通譯人員隨行，避免溝通不良。
5. 若案主對訪談有疑懼時，應避免一邊談一邊寫紀錄。
6. 避免眼神直接接觸，可能被解讀為挑釁而引起暴力，可以看著案主的眉心或額頭。
7. 避免給予任何不成熟的承諾。
8. 若會談對象為，應事先了解症狀的特質（如：精神疾病患者），採取必要的行動使案主產生安全感。讓他感覺到安全，是預防暴力的最佳對策。
9. 案主若仍站著，社工人員不要急著坐下來。



肆、危機處理

- 一、處理與案主之間的衝突
- 二、遭受身體攻擊之因應措施
- 三、遭受攻擊之通報處理方式

處理與案主之間的衝突

敏感度是關鍵，無論安全評估跟行動計畫執行的多麼徹底，仍要保持警覺，做好隨時應變的準備。

- 一、試著暗地裡按手機求救。
- 二、與案主保持適當的距離；逐漸向門口移動，避免逗留在角落。
- 三、低聲向案主及其他在場者再度說明你的來意。
- 四、讓自己看起來冷靜、自制且有條理。
- 五、運用非口語溝通能力，降低威脅性的動作。
- 六、引發案主談話興趣，表達你的理解關心和感受。
- 七、詢問問題有關的事實。
- 八、如果出現武器，嘗試請求案主放下，而不是出手制止。

遭受身體攻擊之因應措施

案主及其家屬的行為	因應措施
從正面攻擊你	應舉起手，做為阻擋案主攻擊或接觸
從背面攻擊你	轉身並舉起手，做為阻擋案主攻擊或接觸
企圖使你窒息	縮下巴，盡量靠近胸部，增加血液與空氣循環，避免失去意識
企圖拉扯你的頭髮	抓住對方的手，試圖使他的手指鬆開，並且運用口語溝通讓對方放開手
咬你	想辦法塞住對方的鼻子，使其因無法呼吸而必須張開嘴巴呼吸
踢你	運用腿使踢過來的力量稍微偏斜。應保護鼠蹊部或腹部不要受到傷害
拿刀或其他切割器具	不要試圖把刀子拿走，而是找椅子或是板子作為屏障或防禦物，運用口語溝通讓對方卸下武器，若無效則須立刻離開現場

遭受攻擊之通報處理方式

- 一、通報警察或消防等相關機關儘速派員處理並提供相關資料作為處理。
- 二、透過口頭或通訊設備即時通知機構之主管或首長，請相關機關人員陪同協助人身安全之維護。

請各縣市政府分享
有關於家訪人身安全
之案例



資料來源

- 1.趙善如（主編）（2014）。社會工作人員安全維護手冊。高雄市：高雄市社工師公會。
- 2.林惠珠（主編）（2019）。社區關懷訪視及個案管理人員安全手冊。台北市：衛生福利部。

謝謝聆聽

兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案

基礎課程：4.服務倫理與訪視安全

