

中国社会工作者遭受服务对象暴力状况：一项探索性研究

文 / 邢朝国¹ 阿雷桑德洛·西科拉(Alessandro Sicora)² 曾黎³(1. 北京科技大学 社会学系, 北京 100083; 2. 意大利特伦托大学社会科学学院, 意大利特伦托 38122; 3. 云南民族大学 社会学院, 云南昆明 650500)

[摘要] 服务对象暴力对社会工作者的职业安全造成严重损害,但目前中国社会工作者遭受服务对象暴力情况缺乏基础数据。基于对3032位中国社会工作者的问卷调查数据,本文对中国社会工作者遭受服务对象暴力的基本情况、风险因素和保护性因素进行探索性研究。结果显示,多数中国社会工作者在职业生涯中遭受过服务对象暴力,他们最常遭受的服务对象暴力类型是语言侵犯,然后是财产损坏和人身攻击;男性社会工作者遭受服务对象暴力的风险显著高于女性社会工作者;社会工作者的年龄与其遭受服务对象暴力风险之间没有呈现出规律性,但社会工作者的工作年限在一定程度上有助于降低其遭受服务对象暴力的风险;医院和街道社区雇用的社会工作者遭受服务对象语言暴力的风险相对较高,养老院、医院雇用的社会工作者遭受服务对象财产暴力的风险相对较高,司法机关雇用的社会工作者遭受服务对象身体暴力的风险相对较高。研究还显示,服务对象的特征、服务对象对服务的期望不合理是引发服务对象暴力的两个主要风险因素;对服务关系的动态性保持关注是预防服务对象暴力的首要因素;他人在场/介入是减缓暴力潜在负面影响以及治愈暴力创伤的主要保护性因素。有鉴于此,中国社会工作行业需要重视服务对象暴力问题,制定有效的暴力预防和干预方案为社会工作者的职业安全提供保障。

[关键词] 中国社会工作者 服务对象暴力 探索性研究

[基金项目] 本文系北京科技大学青年教师国际交流成长计划项目(编号:QNXM20210052)的阶段性成果。

[作者简介] 邢朝国,北京科技大学社会学系教授,研究方向为法律社会学、司法社会工作;阿雷桑德洛·西科拉,意大利特伦托大学社会科学学院副教授,欧洲社会工作研究协会主席,研究方向为情感社会工作、社会工作评估;曾黎,云南民族大学社会学院副教授,研究方向为民族社会工作。

[中图分类号] C916

[文献标识码] A

[文章编号] 1008-7672(2023)02-0037-16

一、问题的提出

对于服务类工作来说,社会工作者需要直接与服务对象接触,职场暴力(workplace violence)是一个不容忽视的问题^①,社会工作行业也不例外^②。国际社会工作者协会(NASW)发布的《社会工作者工作场所安全指南》指出,社会工作者在非常复杂的环境中为服务对象提供服务,但他们往往缺少相应的安全培训,甚至连基本的安全设备也没有,导致他们在工作过程中容易遭受服务对象语言侵犯和行为攻击^③。对美国^{④⑤}、英国^{⑥⑦}、芬兰^⑧、加拿大^⑨、韩国^{⑩⑪}、澳大利亚^⑫、以色列^⑬、伊朗^⑭、意大利^⑮等国家社会工作者的调查结果显示,社会工作者遭受服务对象暴力现象非常普遍。目前,围绕社会工作者遭受服务对象暴力的特征、后果和应对方式,国外学界进行了比较丰富的讨论。

在特征方面,现有研究的基本共识是:(1)社会工作者在职业生涯中遭受服务对象暴力的比例很高,其中最常遭受的暴力类型是语言暴力。例如,对 1029 名国际社会工作者协会成员的调查显示,

-
- ① Bowie V., "Current Trends and Emerging Issues in Workplace Violence," *Security Journal*, Vol. 13, No.3, 2000, pp.7-23.
- ② ④ Newhill C. E., "Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers," *Families in Society-The Journal of Contemporary Human Services*, Vol.77, No.8, 1996, pp.488-495.
- ③ Guidelines for Social Work Safety in the Workplace, 国际社会工作者协会网站, <https://www.socialworkers.org/Practice/Social-Work-Safety>.
- ⑤ Jayaratne S., Croxton T. A., Mattison D., "A National Survey of Violence in the Practice of Social Work," *Families in Society-The Journal of Contemporary Human Services*, Vol.85, No.4, 2004, pp.445-453.
- ⑥ Littlechild B., "The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers," *Journal of Social Work*, Vol.5, No.1, 2005, pp.61-82.
- ⑦ Harris B. and Leather P., "Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff," *The British Journal of Social Work*, Vol.42, No.5, 2012, pp.851-869.
- ⑧ Virkki T., "Habitual Trust in Encountering Violence at Work: Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses," *Journal of Social Work*, Vol.8, No.3, 2008, pp.247-267.
- ⑨ Macdonald G. and Sirotych F., "Violence in the Social Work Workplace: The Canadian Experience," *International Social Work*, Vol.48, No.6, 2005, pp.772-781.
- ⑩ Shin Junseob, "Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers," *Journal of Interpersonal Violence*, Vol.26, No.16, 2011, pp.3338-3360.
- ⑪ Nho C. R. and Choi S., "Are Social Workers Safe in their Workplace? South Korean Managers' Views," *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, Vol.19, No.1, 2009, pp.39-49.
- ⑫ Koritsas S., Coles J. and Boyle M., "Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience," *British Journal of Social Work*, Vol.40, No.1, 2010, pp.257-271.
- ⑬ Enosh G., Tzafirir S. S. and Gur A., "Client Aggression toward Social Workers and Social Services in Israel," *Journal of Interpersonal Violence*, Vol.28, No.6, 2013, pp.1123-1142.
- ⑭ Padyab M., Chelak H. M., Nygren L. and Ghazinour M., "Client Violence and Mental Health Status among Iranian Social Workers: A National Survey," *British Journal of Social Work*, Vol.42, No.1, 2012, pp.111-128.
- ⑮ Sicora A., Nothdurfter U., Rosina B. and Sanfelici M., "Service User Violence Against Social Workers in Italy: Prevalence and Characteristics of the Phenomenon," *Journal of Social Work*, Vol.22, No.1, 2022, pp.255-274.

62%报告自己遭受过服务对象心理伤害(主要是语言侵犯)和身体攻击^①。对美国加州和宾州 1129 名社工的调查数据显示,其中 83%报告被服务对象威胁过,43%遭受过财产破坏,43%遭受过身体攻击^②。对加拿大安大略 171 位社工的调查结果表明,其中 87.8%遭受过服务对象语言骚扰,63.5%遭受过服务对象身体伤害威胁,28.6%遭受过服务对象身体攻击但没有受伤,7.8%身体遭受过服务对象攻击并且受伤^③。一项有关伊朗社会工作者的调查则指出,当地社工经历过服务对象施加暴力的占 67%,并且遭受的心理暴力比例远远大于身体暴力^④。(2)男性社工遭受服务对象暴力的风险高于女性社工^{⑤⑥}。例如,对美国加州和宾州的社工调查数据显示,男性社工遭受服务对象损坏财产的比例(42%)是女性社工的两倍,男性社工遭受服务对象威胁的比例(64%)比女性社工高 17%,男性社工身体遭到服务对象攻击的比例(39%)比女性社工高 18%。导致上述性别差异的重要原因是男性社工更可能在高风险服务领域工作,另外女性社工更可能回避有暴力倾向的服务对象^⑦。(3)年轻社工遭遇服务对象暴力的风险高于年长社工^{⑧⑨⑩}。(4)存在明显的服务领域差异。诸多研究指出儿童保护领域的社工遭遇服务对象暴力的风险高于其他服务领域社工,另外,刑事司法领域、禁毒和戒酒领域社工遭受服务对象暴力的风险也相对较高^{⑪⑫}。

服务对象暴力会对社工的身心健康、工作表现等产生负面影响。研究发现,服务对象施加的暴力会导致社工心理痛苦、身体伤害以及服务妥协^⑬。经历过服务对象暴力的社工出现焦虑、睡眠问题以及社会功能障碍的风险增大^⑭。遭受服务对象暴力会降低社工的工作满意度,进而提高社工离职

-
- ① ⑥Robin R., "Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators," *Social Work*, Vol.50, No.4, 2005, pp.305-313.
- ② ⑦⑪Newhill C. E., "Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers," *Families in Society—The Journal of Contemporary Human Services*, Vol.77, No.8, 1996, pp.488-495.
- ③ Macdonald G. and Sirotich F., "Violence in the Social Work Workplace: The Canadian Experience," *International Social Work*, Vol.48, No.6, 2005, pp.772-781.
- ④ ⑭Padyab M., Chelak H. M., Nygren L. and Ghazinour M., "Client Violence and Mental Health Status among Iranian Social Workers: A National Survey," *British Journal of Social Work*, Vol.42, No.1, 2012, pp.111-128.
- ⑤ ⑩Sicora A., Nothdurfter U., Rosina B. and Sanfelici M., "Service User Violence Against Social Workers in Italy: Prevalence and Characteristics of the Phenomenon," *Journal of Social Work*, Vol.22, No.1, 2022, pp.255-274.
- ⑧ Jayaratne S., Croxton T. A., Mattison D., "A National Survey of Violence in the Practice of Social Work," *Families in Society—The Journal of Contemporary Human Services*, Vol.85, No.4, 2004, pp.445-453.
- ⑨ Koritsas S., Coles J. and Boyle M., "Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience," *British Journal of Social Work*, Vol.40, No.1, 2010, pp.257-271.
- ⑫ Shin Junseob, "Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers," *Journal of Interpersonal Violence*, Vol.26, No.16, 2011, pp.3338-3360.
- ⑬ Radey M., Langenderfer -Magruder L. and Schelbe L., "Business as Usual: Child Protective Services Workers' Perceptions and Experiences of and Responses to Client-perpetrated Violence," *Journal of Interpersonal Violence*, No. 3, 2020.

率^{①②}。另外,服务对象暴力不仅会给社工个人的情绪、认知和行为带来长期负面后果,而且在社工机构内部会引发共鸣,最终影响服务提供。

面对服务对象暴力,相当一部分社工选择沉默。一项研究发现,社工在遭遇服务对象暴力时没有向机构管理者报告的大约占四分之一。之所以没有报告,首位原因是认为伤害没有严重到需要报告(69%),其次是认为暴力是工作的一部分(65.5%),再次是认为报告不会带来任何好处(55.2%)。除此之外,担心报告会给服务对象带来负面影响(44.8%)、觉得报告会让自己处理不了问题(31%),也是她们选择沉默的重要原因^③。面对服务对象暴力,很多机构的态度是“一切照旧”(business as usual),对社工的遭遇缺乏同理心和有效回应^④。另外,社工的职业惯习——要信任服务对象——在一定程度上也导致社工自身忽视服务对象的暴力风险,不将服务对象暴力视为“真的”暴力,而是服务对象值得同情原谅的痛苦表达,或者服务对象对社工行为的一种合理反应^⑤。一项定性研究具体勾勒了社工遭受服务对象侵犯后的应对过程:(1)对服务对象侵害行为进行合理化(rationalization)、去严重化(minimization)、否认,甚至自我责备;(2)情绪反应阶段,呈现出受伤害感、愤怒、无助和羞耻感;(3)重新评估自己的信念、态度和价值观;(4)行为改变^⑥。

检视现有研究,我们可以看到,对社工遭受服务对象暴力议题的早期讨论主要集中在欧美发达国家的社会工作者,近些年一些有关发展中国家社会工作者的研究也陆续可见,但是目前还没有中国社会工作者遭受服务对象暴力情况的系统数据。需要强调的是,与欧美发达国家社会工作职业化程度高、职业发展成熟不同,中国社会工作算是国际社会工作大家庭中比较新的成员。尽管中国社会工作在近十几年取得了快速发展,但中国社会工作者面临多重职业压力,甚至要为获得承认而努力^{⑦⑧⑨}。

- ① Shin Junseob, "Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers," *Journal of Interpersonal Violence*, Vol.26, No.16, 2011, pp.3338-3360.
- ② Shier M. L., Aaron T., Nicholas D. B., et al., "Social Service Worker Experiences with Direct and Indirect Violence When Engaged with Service Users," *The British Journal of Social Work*, Vol.51, No.4, pp.1238-1258.
- ③ Macdonald G. and Siroitch F., "Violence in the Social Work Workplace: The Canadian Experience," *International Social Work*, Vol.48, No.6, 2005, pp.772-781.
- ④ Radey M., Langenderfer-Magruder L. and Schelbe L., "Business as Usual: Child Protective Services Workers' Perceptions and Experiences of and Responses to Client-perpetrated Violence," *Journal of Interpersonal Violence*, No. 3, 2020.
- ⑤ Virkki T., "Habitual Trust in Encountering Violence at Work: Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses," *Journal of Social Work*, Vol.8, No.3, 2008, pp.247-267.
- ⑥ Tzafir S. S., Enosh G. and Gur A., "Client Aggression and the Disenchantment Process among Israeli Social Workers: Realizing the Gap," *Qualitative Social Work: Research and Practice*, Vol.14, No.1, 2015, pp.65-85.
- ⑦ 陈伟杰、矫杨:《社会工作承认过程的多元分析框架:妇联服务专业化中的迂回式承认》,《妇女研究论丛》2018年第1期。
- ⑧ 张海:《承认视角下我国社会工作职业化发展的现状与趋势》,《探索》2016年第5期。
- ⑨ 王思斌:《走向承认:中国专业社会工作的发展方向》,《河北学刊》2013年第6期。

作为一种新职业,中国社会工作者的社会知晓度和社会认可度并不高^{①②}。另外,嵌入式、依附性发展方式使中国社会工作者的职业自主性不足^{③④⑤}。由于缺乏职业权威性,政府和民众对中国社会工作者的服务有效性产生疑虑^{⑥⑦}。目前,中国社会工作者的收入和职业声望比较低^{⑧⑨},职业满意度不高^⑩,离职率较高^{⑪⑫}。尽管中国社会工作者的职业困境得到了越来越多的关注,但这些关注聚焦在他们的职业认同、职业满意度、职业稳定性等方面,对其职业安全的实证研究和对相关支持政策的讨论非常少。笔者检索到为数不多的两项有关中国社会工作者职业安全研究,其中一项研究对广州和深圳 169 位社服中心、家防中心、医务社工和精神科社工进行了问卷调查,发现社会工作者中曾经遭受过某种形式的服务对象暴力的约有 81.8%,其中 77% 遭受过服务对象的语言侮辱,67.9% 遭受过服务对象的语言威胁,34.5% 被服务对象试图攻击,17.0% 遭受过实际的财产损坏。^⑬另一项研究对济南、郑州、天津三地 387 位社工进行了调查,关注他们遭遇职场性骚扰情况及其容忍度,发现社工职场性骚扰的发生率较高(38.2%),社工整体的性骚扰容忍度处于中等偏下水平^⑭,这在一定程度上也反映出中国社会工作者的职场安全问题不容乐观。

有鉴于此,本研究基于对 3032 位中国社会工作者进行问卷调查的数据,对中国社会工作者遭受服务对象暴力情况进行探索性研究:一方面,描述中国社会工作者遭受服务对象暴力的水平和特征;另一方面,呈现中国社会工作者遭受服务对象暴力的风险因素和保护性因素,在此基础上,探讨社会工作行业如何防控服务对象暴力,为社会工作者的职业安全提供保障。

二、研究方法

(一) 调查问卷设计

本文第二作者参与设计了意大利版社会工作者遭受服务对象暴力情况调查问卷,并使用该问卷

-
- ① 侯利文、聂璞:《民政社会工作者的专业认同与职业发展》,《社会工作》2021 年第 6 期。
 - ② 姜海燕、王晔安:《承认的作用:基于社会工作者离职倾向的实证研究》,《江苏社会科学》2016 年第 4 期。
 - ③ 郑广怀、王晔安、马铭子:《“以红领专”:社会工作者的专业自主性与国家的领导权建构》,《社会学研究》2021 年第 6 期。
 - ④ 王婴:《中国专业社会工作的非均衡、非协调发展》,《华东理工大学学报》(社会科学版)2018 年第 1 期。
 - ⑤ 陈友华、苗国、彭裕:《中国社会工作发展及其面临的体制性难题》,《思想战线》2012 年第 3 期。
 - ⑥ 曾守锤:《中国助理社会工作者职业水平考试有效性研究》,《社会工作》2020 年第 5 期。
 - ⑦ 郭伟和:《嵌入和自主:中国专业社会工作发展十年的回顾与展望》,《中国民政》2016 年第 23 期。
 - ⑧ 李正东:《社会工作从业人员职业认同及其影响因素研究》,《华东理工大学学报》(社会科学版)2018 年第 2 期。
 - ⑨ 张亚飞、牛喜霞:《社会工作者的生存状况及其影响因素分析》,《社会科学家》2015 年第 4 期。
 - ⑩ 唐立、费梅苹:《薪酬激励抑或情感支持:社会工作者流失之因探究》,《青年研究》2020 年第 2 期。
 - ⑪ 徐道稳:《社会工作者职业认同和离职倾向研究》,《人文杂志》2017 年第 6 期。
 - ⑫ 张伶、聂婷:《社会工作者社会服务经历、职业效能与可雇佣力》,《南开学报》(哲学社会科学版)2015 年第 5 期。
 - ⑬ 包俊林:《社会工作者案主暴力风险的实证研究》,《社会工作》2015 年第 1 期。
 - ⑭ 吴帆、周子焱:《社会工作职场性骚扰与容忍度研究》,《妇女研究论丛》2020 年第 5 期。

在意大利开展了实证研究^①。该问卷在测量社会工作者遭受服务对象暴力情况时参考了艾诺斯(Guy Enosh)等人编制的服务对象暴力调查问卷(Client Violence Questionnaire)^②。在获得意大利版调查问卷使用授权后,两位研究者基于意大利版调查问卷,共同完成中文版调查问卷设计。中文版调查问卷共有65题。其中前14题涉及调查对象个人基本信息。个人基本信息除了保留意大利版问卷中的年龄、性别、教育背景、雇主类型、从业年限、服务对象、服务领域等信息之外,还增加了户籍类型、持证情况、工作合同类型;另外,根据中国本土情况,调整了雇主类型、服务对象、服务领域的答案设置。问卷后51题涉及社工直接遭受服务对象暴力情况、目睹服务对象暴力情况,以及他们对引发服务对象暴力的风险因素认知、应对服务对象暴力的经验等。

调查问卷将服务对象施加的暴力分为语言暴力、财产暴力和人身暴力三种类型(见表1),其中语言暴力是指服务对象对社会工作者进行语言侵犯,包括吼叫、口头威胁/恐吓、辱骂、诅咒等;财产暴力是

表1 服务对象施加的暴力类型及测量方法

暴力类型	测量时间	测量题项	答案设置
语言暴力	过去工作中	Q16. 在您的社会工作服务经历中,您遭受过服务对象的语言侵犯吗(包括口头威胁、吼叫、侮辱等)?	从来没有 很少 有时候 经常
	最近三个月	Q18. 在过去三个月的工作中,服务对象提高嗓门音量对您吼叫的次数有多少?	从来没有 1次
		Q19. 在过去三个月的工作中,服务对象辱骂您的次数有多少?	2次
		Q20. 在过去三个月的工作中,服务对象诅咒您的次数有多少? Q21. 在过去三个月的工作中,服务对象威胁投诉您的次数有多少?	3次及以上 在过去3个月没有发生过,但是我曾经经历过
财产暴力	过去工作中	Q29. 在您的社会工作服务经历中,您因为从事社会工作致使财产或资产被损坏的次数有多少?	从来没有 很少 有时候 经常
	最近三个月	Q30. 在过去三个月的工作中,服务对象在离开您的办公室时摔门而去的次数有多少?	从来没有 1次
		Q31. 在过去三个月的工作中,服务对象将物品扔到地上的次数有多少?	2次
		Q32. 在过去三个月的工作中,服务对象踢您的办公家具的次数有多少?	3次及以上 在过去3个月没有发生过,但是我曾经经历过

① Sicora A., Nothdurfter U., Rosina B. and Sanfelici M., "Service User Violence Against Social Workers in Italy: Prevalence and Characteristics of the Phenomenon," *Journal of Social Work*, Vol.22, No.1, 2022, pp.255-274.

② Enosh G., Tzafirir S. S. and Stolovy T., "The Development of Client Violence Questionnaire (CVQ)," *Journal of Mixed Methods Research*, Vol.9, No.3, 2015, pp.273-290.

(续表)

暴力类型	测量时间	测量题项	答案设置
身体暴力	过去工作中	Q38.在您作为社会工作者的职业经历中,您遭到过服务对象的人身攻击吗?	从来没有 很少 有时候 经常
	最近三个月	Q42.在过去三个月的工作中,服务对象推搡您的次数有多少? Q43.在过去三个月的工作中,服务对象用拳头或脚攻击您的次数有多少?	从来没有 1次 2次 3次及以上 在过去3个月没有发生过,但是我曾经经历过

指服务对象对社会工作者的财产施加侵犯行为,包括扔掉办公用品、踢翻桌椅、摔门等;身体暴力是指服务对象对社会工作者进行人身攻击,包括推搡、拳打脚踢等。需要说明的是,调查问卷不仅询问了被访社工在过去工作中遭受服务对象暴力经历,而且还询问了被访社工最近三个月遭受服务对象暴力情况。

就服务对象施加暴力的测量效度来说,中文版调查问卷设计好之后,笔者邀请了3位社会工作领域学者以及5位资深一线社会工作者提修改意见,之后进行了试调查,在此基础上,对测量问题的表述、答案设置等进行了修改完善,使测量问题具有较好的内容效度。就服务对象施加暴力的测量信度来说,最近三个月遭受服务对象语言暴力题项的Cronbach α 系数为0.858,最近三个月遭受服务对象财产暴力项目的Cronbach α 系数为0.843,最近三个月遭受服务对象身体暴力测量题项的Cronbach α 系数为0.755,信度系数都在0.7以上,可以接受。

(二) 调查对象及抽样方法

在中国,广义上的社会工作者是指从事与社会工作服务相关工作的人员,既包括专业社会工作服务机构中的社会工作者,又包括在街道社区、事业单位、政府机关和企业等组织中从事相关工作的人员。^①本研究将广义上的社会工作者作为研究对象,并且需要被访者从事社会工作相关服务满三个月时间。

在抽样方法上,对中国社会工作者进行大规模的、严格的概率抽样非常困难。民政部在2021年建立了全国性社会工作信息系统,对持证社工进行登记注册,但是仍然有大量的实际社会工作者并没有获得社会工作者职业水平资格证书^{②③}。另外,实际考取社工证的人员也不一定从事社会工作服务。例如,对北京市持证社工的调查数据显示,46.3%被访者在未来不想从事社会工作^④。

① 姜海燕、王晔安:《承认的作用:基于社会工作者离职倾向的实证研究》,《江苏社会科学》2016年第4期。

② 刘畅、袁易卿、孙中伟、何雪松:《中国社会工作动态调查(CSWLS2019):设计、实施与样本描述》,《华东理工大学学报》(社会科学版)2020年第1期。

③ 朱健刚、童秋婷:《反思社会工作的“证照化”》,《中国农业大学学报》(社会科学版)2017年第3期。

④ 赵一红、庞志:《社会工作专业人才培养激励机制建设研究——基于北京市持证社工抽样调查的数据分析》,《社会建设》2017年第3期。

基于上述复杂情况,本研究采用滚雪球抽样方法进行探索性研究。考虑到中国社会工作者实际的服务领域,研究者邀请了北京、广东、深圳、南京、苏州、长沙、昆明等市专业社会工作机构负责人、街道社区干部、福利院负责人、医院社会服务部负责人等帮忙发放线上调查问卷。这些单位负责人一方面组织自己部门的社工填答问卷,另一方面帮忙邀请他们熟悉的相关组织参与问卷调查。那些已经填写了调查问卷的社工帮忙联系其他社工参与问卷调查。受邀请的调查对象自愿参与问卷填答。为减少填答者的顾虑,调查采用匿名方式,并且包含了一封信,具体说明了调查者的身份、调查目的、调查主题、调查数据使用方式等,以获得调查对象的知情同意。

问卷调查从2021年8月13日持续到2021年9月15日,共回收有效调查问卷3032份。样本来自全国29个省份。样本基本统计指标如下:(1)在性别结构方面,女性占比71%,男性占比29%;(2)年龄均值为32.32岁(标准差为8.65),44.5%受访者的年龄在30岁以下,30~39岁的占比为34.9%,40~49岁的占比为16.1%,50~59岁的占比为4.1%,60岁及以上的占比为0.4%;(3)在教育背景方面,受访者中32.2%的受教育程度为大专及以下,58.8%为本科,9%为硕士及以上;(4)55.4%为持证社工;(5)从事社会工作的平均年限为5.49年(标准差为4.32),受访者中80.4%从事社会工作年限 ≤ 9 年,19.6%从事社会工作年限 ≥ 10 年;(6)67.7%拥有固定期限合同,16.6%拥有非固定期限合同,4.2%签订了项目合作合同,6.8%没有签订合同,4.8%不清楚自己的合同情况;(7)根据社会工作者的雇主(薪水发放者)类型来看,被访社工的雇主是专业社会工作机构的占37.7%,是街道社区的占31.3%,是企业的占11.4%,是社会团体(共青团、妇联、工会等)的占4.5%,是民政部门的占3.7%,是医院的占1.8%,是司法机关的占1.6%,是养老院的占0.8%,是慈善机构的占0.6%,是其他单位的占6.5%。

与华东理工大学主持的2019年中国社会工作动态调查(CSWLS)数据进行比照,我们可以看到两项研究的社工样本在性别结构、年龄分布、受教育程度和持证社工比例等指标上非常相似。在CSWLS社工调查样本中,79%为女性,平均年龄为30.44岁,35.1%受教育程度为大专及以下,56.4%为本科,8.5%为硕士及以上,60.54%为持证社工。据此,可以判断本研究的样本结构具有较好的代表性。

三、中国社会工作者遭受服务对象暴力基本情况

(一) 职业生涯遭受服务对象暴力水平

在职业生涯中,中国社会工作者最常遭受的服务对象暴力类型是语言暴力,其次是财产暴力和身体暴力。数据显示,66.2%被访社工在服务经历中遭受过服务对象语言暴力,37.9%被访社工遭受过服务对象财产暴力,34.1%被访社工遭受过服务对象身体暴力。此外,值得注意的是,30.8%被访社工因为工作的特殊性担忧自己和亲属的安全。

(二) 过去三个月遭受服务对象暴力水平

在语言暴力方面,34.4%被访社工报告过去三个月里被服务对象吼叫过一次及以上,18.6%被服务对象语言侮辱过一次及以上,10.7%被服务对象诅咒过一次及以上,16.5%被服务对象威胁投诉过一次及以上。如果将过去三个月里遭受过服务对象吼叫、侮辱、诅咒、威胁投诉中的任何一种都视为遭受过服务对象语言暴力的话,那么 39%被访社工在过去三个月里遭受过服务对象施加的语言暴力。

在财产暴力方面,13.4%被访社工报告过去三个月里遭遇服务对象在离开办公室时摔门而去的情况,10.3%报告服务对象往办公室的地上摔东西,6.3%遭受服务对象踢打办公室的家具。如果将过去三个月里遭受过服务对象摔门、往地上摔东西、踢打办公家具中的任何一种都视为遭受过服务对象财产暴力,那么 17.6%被访社工在过去三个月里遭受过服务对象施加的财产暴力。

在身体暴力方面,7.7%被访社工在过去三个月里被服务对象推搡过,3.9%被服务对象拳打脚踢过,4.8%被服务对象攻击之后需要轻微的医疗干预(如贴创可贴),2.6%需要重大医疗介入(如去急诊室)。如果将过去三个月里遭受过服务对象推搡、拳打脚踢中的任何一种都视为遭受过服务对象身体暴力,那么 8.6%被访社工在过去三个月里遭受过服务对象施加的身体暴力。

(三) 遭受服务对象暴力水平的结构性差异

从雇用单位角度来看(参见图 1),医院和街道社区雇用的社工遭受服务对象语言暴力的风险相

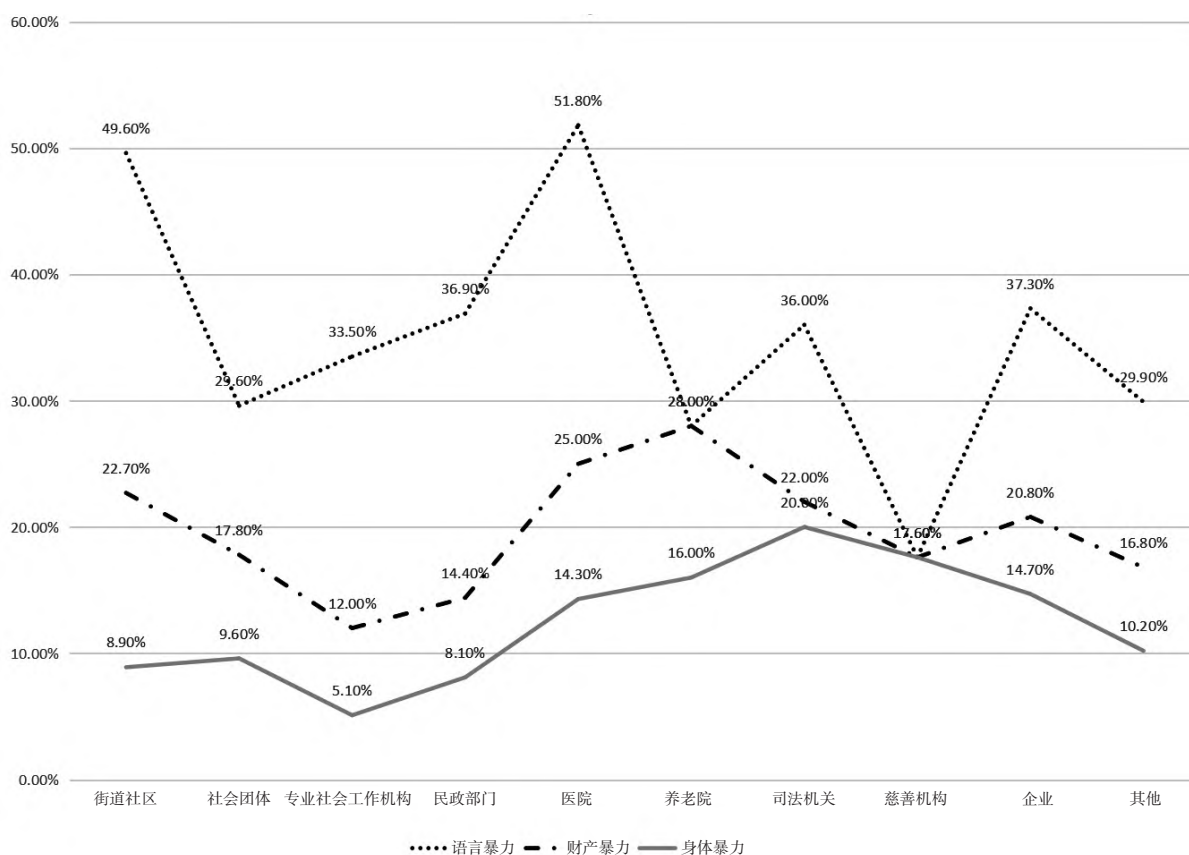


图 1 不同雇用单位类型社工遭受服务对象暴力水平差异

对较高,慈善机构雇用的社工遭受服务对象语言暴力的风险相对较低;养老院、医院雇用的社工遭受服务对象财产暴力的风险相对高一些,专业社会工作机构、民政部门雇用的社工遭受服务对象财产暴力的风险相对较低;司法机关雇用的社工遭受服务对象身体暴力的风险相对最高,专业社会工作机构雇用的社工遭受服务对象身体暴力的风险相对最低。

为了进一步讨论社工遭受服务对象暴力水平的结构性差异,将被访社工的性别、年龄、户籍类型、受教育程度、是否持证、是否有社工教育背景、雇主类型作为自变量,分别将被访社工在过去三个月里是否遭受服务对象语言暴力、财产暴力和身体暴力作为因变量,建立3个二元 Logistic 回归模型。

表2回归模型数据显示,男性社工遭受服务对象施加三种暴力的风险都显著高于女性社工,其中前者遭受服务对象语言暴力的风险是后者的1.447倍,前者遭受服务对象财产暴力的风险是后者的1.456倍,前者遭受服务对象身体暴力的风险是后者的1.819倍。这与国外的研究发现是相似的。造成上述性别差异的可能原因是,男性社工比女性社工更可能在一些暴力风险相对较高的领域和岗位从事服务工作。

社工的年龄与其遭受服务对象暴力风险之间不存在显著相关性。换言之,在遭受服务对象暴力风险方面,年龄不是一个保护性因素。这与国外的研究发现不太一样。国外研究指出年轻社工遭受服

表2 被访社工过去三个月里遭受服务对象暴力情况二元 Logistic 回归模型

	语言暴力 ^a	财产暴力 ^a	身体暴力 ^a
截距	-0.179	-0.694 ⁺	-2.057 ^{***}
年龄	0.002	-0.010	0.004
工作年限	-0.022 ⁺	-0.019	-0.050 ⁺
男性(女性为参照组)	0.370 ^{***}	0.376 ^{***}	0.599 ^{***}
本地户籍(非本地户籍为参照组)	0.139	0.116	0.033
大专及以下(本科及以上为参照组)	-0.204 ⁺	-0.171	0.140
无社工资格证(有社工资格证为参照组)	-0.025	0.083	0.034
无社工教育背景(有社工教育背景为参照组)	0.104	-0.260 ⁺	-0.403 ⁺
社会团体(共青团、妇联、工会等)	-0.869 ^{***}	-0.450 ⁺	-0.083
专业社会工作机构	-0.640 ^{***}	-0.842 ^{***}	-0.693 ^{***}
民政部门	-0.547 ^{**}	-0.693 ⁺	-0.273
医院	0.083	-0.049	0.342
养老院	-0.911 ⁺	0.189	0.560
司法机关	-0.654 ⁺	-0.297	0.637 ⁺
慈善机构	-1.576 ⁺	-0.549	0.560
企业	-0.538 ^{***}	-0.312 ⁺	0.296
其他(街道社区为参照组)	-0.803 ^{***}	-0.455 ⁺	-0.007
-2倍对数似然值	3452.68 ^{**}	2449.90 ^{**}	1560.08 ^{**}

注:a 参考类别是过去三个月里没有遭受此类暴力。
+ 表示 $p < 0.1$, * 表示 $p < 0.05$, ** 表示 $p < 0.01$, *** 表示 $p < 0.005$ 。

2023年第2期 第38卷 总第177期 华东理工大学学报 社会科学版

务对象暴力的风险高于年长社工,年长社工在预防和规避服务对象暴力方面有一定的经验优势,但是中国社会工作职业化发展年限较短,从业者的年龄总体上偏年轻,年龄差距并不像国外社工那么大。

被访社工的工作年限对其遭受服务对象三种暴力都呈现出一定的保护作用,即随着被访社工的工作年限增加,其遭受服务对象暴力的风险下降,并且在语言暴力和身体暴力两种类型中下降幅度显著。这在一定程度上表明,对于当前的中国社会工作者来说,与单纯的年龄相比,实际从事社工服务的年限更能体现出工作经验优势。

被访社工是否拥有本地户籍与其遭受服务对象暴力之间不存在显著关联性。就受教育程度来说,大专及以上学历的被访社工遭受服务对象语言暴力的风险显著低于本科及以上学历的被访社工,但二者在遭受服务对象财产暴力和身体暴力方面没有显著差异。被访社工是否持有社工资格证书与其遭受服务对象暴力风险无显著相关性。另外,被访社工是否有社工教育背景与其遭受服务对象语言暴力风险之间无显著关联性,但是没有社工教育背景的被访社工在遭受服务对象财产暴力和身体暴力的风险方面都显著低于有社工教育背景的被访社工。是否持有社工资格证以及是否有社工教育背景都是社工专业性的体现指标,社工专业性与其遭受服务对象暴力风险之间的关系很复杂,未来需要进一步探讨。

(四) 服务对象暴力产生的风险因素

对于服务对象暴力产生的风险因素,调查数据(见表3)显示,服务对象的特征(如疾病、长期疼痛、吸毒或酗酒)和服务对象对服务抱有不合理的期望(如期望过高)是排在前两位的容易引发服务对象暴力的风险因素,排在第三位的风险因素是服务供给不合理(如长时间等待、服务场所拥挤、服务信息缺乏、服务时间不合适、资源有限、人员短缺),其后是服务机构地域空间方面的因素,如服务设施和服务场所特殊、服务机构位于老旧破败地区等。

表3 社工遭受服务对象暴力的原因

类型	比例
服务对象特征(疾病、长期和治疗不当的疼痛、毒品或酗酒)	74.7%
服务对象对服务抱有不合理的期望(如期望过高)	71.7%
服务供给不合理(如长时间等待、服务场所拥挤、服务信息缺乏、服务时间不合适、资源有限、社工短缺)	69.9%
服务设施和服务场所特殊(如精神病区)	30.7%
服务机构位于老旧破败地区	29.6%
特殊物品的管理和分配(毒品、注射器和其他医疗器械)	23.1%
服务机构的社會形象与提供的服务不一致	20.7%
资金管理和分配	11.6%

四、影响服务对象暴力关键因素

调查问卷设置了几个开放题,询问被访社工对服务对象暴力的体验和看法,即:“在您看来,是什么原因导致服务对象攻击社会工作者?”(Q50);“在您看来,什么样的因素防止了服务工作中暴力的发生?”(Q53);“如果您遭受过服务对象任何形式的攻击,当您遭受攻击时,什么东西帮助您减少暴力

对您造成的潜在负面影响？”(Q63)；“如果您遭受过服务对象任何形式的攻击,是什么帮助您治愈创伤?”(Q64)。对于被访社工的每个回答,我们都进行了编号,并使用 Nvivo 质性分析软件对其进行了编码。基于编码结果,我们进一步讨论了中国社会工作者如何看待服务对象暴力发生之前(before)(Q50、Q53)、发生时(during)(Q63)、发生之后(after)(Q64)起作用的一些关键因素。

(一) 暴力发生之前

1. 引发暴力的因素

对于什么原因导致服务对象攻击社工,2985 位被访社工回答了这一问题。表 4 数据显示,被访社工认为服务对象施加暴力的关键性原因是服务对象的特征,其次是服务对象的期待没有被满足,最后是沟通问题。这一结果支持了上面表 3 有关社工遭受服务对象暴力前两位的原因,即服务对象的特征和服务对象不合理的服务期待。

对于服务对象的特征,被访社工的回答涉及服务对象的人格、情绪稳定性甚至精神疾病。例如“因为服务对象的心理因素和人格”(2325)、“服务对象有认知和情绪问题”(406)、“服务对象有被杀害妄想、怀疑和偏执”(2440)。服务对象酗酒也是引发暴力的重要原因。“服务对象喝太多酒”(112)。

服务对象的期待没有得到满足是另一个引发暴力的重要原因。对此,一些被访社工的表述是:“服务对象的诉求没有被满足,拿社工出气”(1909);“服务对象的问题没有得到解决”(2891);“服务对象不了解社工,他们期待太多”(3567);“如果社工不能解决服务对象的问题,他们就认为社工没用”(2075);“社工的服务内容与服务对象的期待不一致”(623);“服务对象的不合理要求没有被满足,他们的情况不符合政策要求,不能享受一些福利”(2245)。

至于沟通问题,涉及服务对象和社工双方。例如:“在沟通中存在误解,服务对象对社工存在偏见”(132);“服务对象拒绝与社工沟通”(1605);“社工的语言有问题”(1445);“社工的言辞不恰当”(3316);“双方之间的沟通不到位”(313)。

对社工角色存在误解或者缺乏信任也是引发服务对象暴力的重要原因,而这种误解或者不信任与社工较低的社会知晓度和社会认可度有关。例如:“服务对象不理解社工,他们对社会工作缺乏了解”(746);“服务对象不了解社会工作的内容,他们想要的太多,觉得社工应该满足他们所有的要求”(887);“社工的社会地位很低”(1591);“人们对社工的知晓程度和认可程度很低”(3926)。

2. 预防暴力的因素

在服务工作中,如何预防服务对象暴力? 三分之一被访社工回答要对服务关系的动态性保持关注(30.8%)。例如:“与服务对象平和沟通,社工应该了解政策,跟服务对象好好解释政策”(3708);“与

表 4 引发服务对象暴力的因素

类 型	比 例
服务对象的特征	37.8%
服务对象的期待没有被满足	19.1%
沟通问题	12.7%
对社工角色误解/缺乏信任	10.7%
违背个人利益/利益冲突	5.7%
社工干预质量较差	5.7%
社会环境	1.7%
其他	6.7%
总计	100%

服务对象好好沟通,减少他们不合理的要求”(1926);“提前跟服务对象解释,与服务对象有效沟通,与服务对象保持合理的安全距离”(2781);“与服务对象充分沟通,及时跟进服务”(3133)。

除此之外,8.9%被访社工表示要及时充分地回应服务对象需求。例如:“对于服务对象的合理要求,社工要先安抚他们,然后联系相关部门尽快解决问题”(2323);“提高社工的专业水平,对服务对象有准确评估,当服务超出他们的能力时,可以把服务对象推荐到更专业的地方”(2578);“社工要服务对象提供正确指引”(1821)。

7.9%被访社工认为工作场所的安全性很重要。例如:“要有一个安全的会谈场所”(3046);“为社工提供安全设施”(696);“社工在一个安全的环境下工作”(2622)。

被访社工认为对预防服务对象暴力有作用的因素还包括充分的组织安排(如加强管理、增加社工数量、提供设施和资金支持、合理安排工作)(5.3%)、要有法律保护(5.3%)、提高社工的社会地位(5.0%)、个人的或者专业的技巧与经验(4.3%)、他人在场/介入(3.0%)、回避冲突(3.0%)、为服务对象提供心理支持(3.0%)等等。

(二) 暴力发生时

当服务对象暴力发生时,什么因素有助于减缓暴力对社工造成的潜在负面影响?1686位被访社工回答了这一问题。超过60%的回答涉及以下三个因素:他人在场/介入(33.8%)、保持镇静(13.7%)和诉诸司法救济(13.7%)。另外,认为对服务关系的动态性保持关注有助于减缓暴力负面影响的比例为8.4%,强调个人应对技巧与经验作用(如自己的心理素质、减压能力、处理问题技巧、职业培训)的比例为7.5%,之后依次是回避(如离开冲突现场、减少接触)(5.7%)、充分的组织安排(如完善的规章制度、机构支持、社工行动指南、能与机构负责人沟通、相关部门的及时干预)(5.7%)、放松活动/度假(4.3%)和其他因素(7%)。

此处,我们重点介绍一下排前三位的因素。当暴力发生时,获得他人的帮助是非常重要的。社工要尽可能避免独自一人开展工作。来自他人的帮助,同事被提及的频次最高,其次是上司(包括机构管理者、督导),再次是朋友/家人。例如:“当暴力发生时,男同事可以帮助我”(217);“同事的理解和安慰帮到了我”(336);“与同事一起工作,可以减缓暴力的潜在负面影响”(647);“及时的督导帮助了我”(2490);“向督导报告了此事,获得了督导的理解和支持”(3337)。另外,部分被访社工还提及了心理学家或者精神病学家的专业帮助。

保持态度平和和头脑冷静是减缓服务对象暴力伤害的第二位方法。不少被访社工提到,遭受服务对象暴力,自己不要生气,应保持情绪平和。例如:“调整自己的情绪状态”(1292);“冷静下来很有

表5 预防暴力的因素

类型	比例
对服务关系的动态性保持关注	30.8%
及时充分地回应服务对象需求	8.9%
工作场所的安全性很重要	7.9%
充分的组织安排	5.3%
法律保护	5.3%
提高社工的社会地位	5.0%
个人的或者专业的技巧与经验	4.3%
他人在场/介入	3.0%
回避冲突	3.0%
为服务对象提供心理支持	3.0%
保持镇静	2.0%
其他	21.5%
总计	100%

用”(3264);“对服务对象的侵犯,不要生气”(1116);“不要把服务对象的伤害放在心里”(1258);“冷静下来,好好从社工视角思考”(2615)。

遭遇服务对象暴力时,诉诸司法救济(如报警、求助法律)是被访社工认为有助于降低暴力负面影响的另一个重要方法。例如:“第一时间报警”(275);“对施暴者进行法律制裁”(578);“施暴者得到惩罚可以减缓暴力的负面影响”(2567)。

(三) 暴力发生后

服务对象暴力发生之后,什么因素能帮助社工治愈创伤? 1890位被访社工回答了这一问题。结果显示,他人在场/介入是绝对主导性的暴力创伤治愈因素。超过四成被访社工提到了来自他人的帮助有助于治愈暴力创伤。帮助主要来源于同事、机构管理者、督导以及家人和朋友。例如:“自我调节,并且寻求同事、朋友和家人的支持”(2708);“从机构领导和同事那里获得了安慰”(2129);“同事之间彼此安慰”(596);“同事和家人陪伴我”(3141);“获得家人和同事的支持”(3369);“跟同事谈心”(1197);“跟家人倾诉”(3110)。

个人应对技巧与经验是帮助社工治愈暴力创伤的第二位因素。超过五分之一被访社工提及了这一因素。例如:“自我调节,自我安慰”(287);“自我调节,并且从督导那里获得支持”(2636);“调整自己的态度,并想办法获得领导和同事的支持”(3697);“作为社工,要有强大的心理素质”(146);“我的人生经验帮助了我”(3209)。

从事放松活动/度假也是一些社工的自我治愈方法。例如:“做一些运动”(934);“好好休息,听听音乐”(4153);“转移注意力到其他事情上”(3554);“休假,放松一下”(4097)。

值得注意的是,被访社工认为时间能帮助治愈暴力创伤的比例极低。这在一定程度上说明社工遭受的暴力创伤具有长期性。另外,认为充分的组织安排在治愈暴力创伤方面发挥作用的比例也非常低,其可能原因是组织的制度规范、政策安排对服务对象暴力议题关注不足,为遭受服务对象暴力的社工提供的制度性支持和救济很欠缺。

表6 有助于减缓暴力对社工造成潜在负面影响的因素

类型	比例
他人在场/介入	33.8%
保持镇静	13.7%
诉诸司法救济	13.7%
对服务关系的动态性保持关注	8.4%
个人应对技巧与经验	7.7%
回避	5.7%
充分的组织安排	5.7%
放松活动/度假	4.3%
其他	7.0%
总计	100%

表7 帮助社工治愈暴力创伤因素

分类	比例
他人在场/介入	43.0%
个人应对技巧与经验	21.9%
放松活动/度假	8.3%
对服务关系的动态性保持关注	6.0%
时间	4.3%
诉诸司法救济	2.3%
回避	1.3%
充分的组织安排	1.0%
其他因素	11.9%
总计	100%

五、结论与对策建议

本文是目前有关中国社会工作者遭受服务对象暴力情况的第一次系统性实证研究。研究发现,

大约每十个被访社工中有六至七人在职业生涯中遭受过服务对象语言侵犯,每三个被访社工中就有一人遭受过服务对象损坏财物,每三个被访社工中就有一人遭受过服务对象人身攻击。在过去三个月里,大约每十个被访社工中有四人遭受过服务对象语言暴力,大约每六个被访社工中就有一人遭受过服务对象财产暴力,大约每十二个被访社工中就有一人遭受过服务对象身体暴力。在职业安全感方面,三成被访社工担忧自己和亲属的安全。由此可见,中国社会工作者遭受服务对象暴力是较为常见的现象,其职业安全状况不容乐观。

从国际比较视野来看,中国社工跟多数国家的社工情况一样,遭受最多的服务对象暴力类型都是语言暴力,其次是财产暴力和身体暴力,但中国社工遭受的服务对象暴力水平总体上比美国、加拿大等西方国家低一些。^①与意大利版调查问卷数据(使用相同的测量方法)相比,意大利被访社工在过去三个月里遭受服务对象吼叫(54.8%)、侮辱(28.9%)、诅咒(18%)、威胁投诉(23.3%)、离开办公室时摔门(32.5%)、踢打办公室家具(7.6%)的比例都明显高于中国社工,但意大利社工在过去三个月里遭受服务对象推搡(2.5%)、拳打脚踢(1.1%)以及被服务对象攻击之后需要轻微的医疗干预(如贴创可贴)(0.9%)、重大医疗介入(如去急诊室)(0.7%)比例都明显低于中国社工。^②换言之,与意大利社工相比,中国社工遭受服务对象语言暴力和财产暴力的风险相对小一些,但中国社工遭受服务对象身体暴力的风险和严重性相对要大一些。上述差异或许与中意两国社工的职业环境以及行业对服务对象暴力的预防、应对等有关,未来可以做更细致的比较研究。

至于被访社工遭受服务对象暴力的相关影响因素方面,中国男性社工遭受服务对象暴力的风险显著高于中国女性社工,这与国外的研究发现是一致的。中国社工遭受服务对象暴力风险在年龄方面没有呈现显著差异,这与国外研究发现不太一样。导致这一差异的可能原因是,中国社会工作职业化发展历史较短,不少年长社工实际从事社会工作的年限较短,基于年龄之上的工作经验和专业技能优势尚不明显。

研究还发现,从雇用单位类型来看,医院和街道社区雇用的社工遭受服务对象语言暴力的风险相对较高,养老院、医院雇用的社工遭受服务对象财产暴力的风险相对高一些,司法机关雇用的社工遭受服务对象身体暴力的风险相对最高,专业社工机构雇用的社工遭受服务对象财产暴力和身体暴力的风险都相对较低。不同雇用单位的社工遭受服务对象暴力风险的差异可能跟其服务对象特征、服务内容、服务资源供给、服务场所和情境相关,值得后续研究具体探讨。

① Newhill C. E., "Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers," *Families in Society the Journal of Contemporary Human Services*, Vol.77, No.8, 1996, pp.488-495.

② Sicora A., Nothdurfter U., Rosina B. and Sanfelici M., "Service User Violence Against Social Workers in Italy: Prevalence and Characteristics of the Phenomenon," *Journal of Social Work*, Vol.22, No.1, 2022, pp.255-274.

至于服务对象施加暴力的相关影响因素,在被访社工看来,服务对象的特征、服务对象对服务抱有不合理的期望、服务供给不合理是引发服务对象暴力的前三位风险因素。从暴力发生过程来看,在暴力发生前,服务对象的特征、服务对象的期待没有被满足、沟通存在问题、对社工角色存在误解/缺乏信任是引发服务对象暴力的主要风险因素,对服务关系的动态性保持关注、及时充分地回应服务对象需求、安全的工作场所是预防服务对象暴力的主要因素;当暴力发生时,他人在场/介入、保持镇静和诉诸司法救济有助于减缓暴力对社工造成的潜在负面影响;当暴力发生后,他人在场/介入、个人应对技巧与经验是治愈服务对象暴力创伤的两个最常见因素。

基于上述研究发现,本文提出以下对策建议:

第一,中国社会工作行业和有关部门需要重视服务对象暴力问题,认识到一线社工遭受服务对象暴力现象的普遍性,加强对一线社工职业安全的关注和组织支持,如完善工作场所的安全设施、编制服务对象暴力应对手册、制定暴力受害社工的援助政策、及时发现和介入服务对象暴力事件;尽量避免社工单独与服务对象及其家庭成员接触,例如,在开展接案、家庭探访等服务工作时,安排两名社工共同工作。对于社区矫正等高风险服务领域,有关部门更要特别重视预防和干预服务对象暴力问题。

第二,社工机构和社工教育系统需加强社工的职业安全培训,增强社工的职业安全意识以及预防、应对服务对象暴力的技能。培训内容可以包括:识别和警惕高暴力风险的服务对象,对高暴力风险服务对象的特征保持敏感性;在提供服务时,准确告知服务对象有关社工机构的业务范围、社工的角色、社工的服务方式,及时澄清服务对象对服务的不合理期望以及对社工角色的误解;提高社工的沟通交流技巧,减少因为沟通不足、不畅等导致的服务对象对社工的不信任和误解;增强社工对动态服务关系的敏感性,关注服务对象在服务过程中的需求、情绪变化等,并及时做出回应和调整。

第三,提高服务质量,改善服务对象的服务体验。对此,服务机构需要关注和着手解决社工人手不足、服务资源不够、服务场所拥挤、服务等待时间过长等问题,这些问题容易使服务对象感受到挫折,从而增加他们施暴的风险^①。

第四,交代一下本研究的不足以及未来研究方向。首先,作为一项探索性研究,本研究使用了非概率抽样方法,研究结论需要更严格的大规模抽样调查数据予以检验。其次,我们在调查问卷设计、数据分析等工作开展过程中使用了中文、英文、意大利文三种语言,导致研究可能存在跨语言带来的相应风险。未来研究需要进一步讨论中国社会工作者遭受服务对象暴力的相关影响因素、服务对象暴力对社工的身心健康和工作表现的影响、社工如何应对服务对象暴力等议题。

(责任编辑:徐枫)

^① Shields G. and Kiser J., "Violence and Aggression Directed toward Human Service Workers: An Exploratory Study," *Families in Society*, Vol.84, No.1, 2003, pp.13-20.