

社工員運用優勢觀點的復元經驗 及促進復元之因素

賴俐均 · 宋麗玉

壹、緣起

臺灣 104 年的家暴案件有 116,742 件（親密關係暴力：61,947、直系血親：13,653、其他：19,503）（衛生福利部保護服務司，2016），顯見為數不少。為因應此問題而衍生的案主群，家庭暴力及性侵害防治已成為社會福利服務的主要工作之一。

家庭暴力的首要目標，便是保護個案的人身安全，若是個案受到一點傷害，對於主責社工員來說更是「難受」，覺得自己保護不了個案。他們在背後默默付出的情緒勞動（emotional labor）與欲振乏力並不亞於個案的壓力（胡孟菁，2013）。

臺灣保護性社工員的人力不足，根據研究統計指出若以全國總人數計算，平均每 2,982 人配置一名社工員（鄭麗珍，2008）。此外，保護性工作每天都會吸收到許多負面能量，讓社工員快速耗竭。因此，現行的保護性工作，大多只針對個案當下的暴力問題與情況進行處遇，較未能聚焦

於促進個案之權能。

優勢觀點社會工作模式在 92 年被引進臺灣，運用在家庭暴力防治領域（宋麗玉、施教裕、張錦麗，2004），其目的即在透過增強案主權能進而促進其復元，亦即能夠重新開創生命，建立滿足且有意義的生活經由評估研究累積豐富的過程資料，也顯示出優點個管對於個案與個管師都產生了一些正面的影響（宋麗玉等，2004）。

優勢觀點運用在家庭暴力的領域之中，在實施的過程中，實務工作者表達出自身能受益，然至今尚未有研究有系統地針對此現象加以探究；本研究即透過質性研究的方式進一步探討社工員運用優勢觀點過程中的復元經驗及促進其復元的因素。根據上述的研究背景以及動機，本研究具體的研究目標如下：

1. 了解婚姻暴力領域之社工員（以下簡稱社工員）運用優勢觀點的復元經驗。
2. 歸納促進社工員復元之因素。
3. 形成在社會工作實施場域中，增進社工員復元過程之建議與策略，以提升社

工員本身的自我效能。

貳、文獻探討

一、家庭暴力社會工作之現況與挑戰

目前家庭暴力案件不斷增加，但政府人力卻難以增列，因此許多縣市政府將直接服務的部分委託給民間單位，尤其是成人保護業務（張錦麗、王珮玲、徐慧怡、華筱玲、廖書雯、顏玉如，2013），民間單位可依照自身的理念，決定服務的模式。保護性服務是政府依公權力介入弱勢人口及家庭，此項工作所介入的問題性質涉及家庭關係和互動模式，在暴力中極具情緒張力與安全議題。根據國內外之研究發現，社工員所遭遇到的風險、困境與挑戰如下：

(一) 社會結構

1. 社會工作人力不足

汪芩如（2011）調查該年度統計各縣市家暴中心辦理婚暴防治業務社工員約為352人，以該年度親密關係暴力通報案件數（52,121案），每位社工員需處理148件案件左右，尚不包括其他類型的保護案件和仍在案的舊案以及其他兼辦之業務。

2. 政策與工作環境

瞿宗悌、鄔佩麗（2003）指出，家暴防治中心在行政體系層級相當低（三級單位），卻被要求整合其他層級較高的醫療、司法、警政單位，導致工作挫折高、自我價值感也受到威脅。

(二) 高壓力本質

汪芩如（2011）研究發現，以媒體壓力為所有壓力源中最高者，社會工作常受媒體報導的否定，社工員價值不被認可；且個案的情緒反覆、說謊或者是違反約定，社工員會對個案產生情緒，影響自己的工作熱情與態度。然當社工員覺察自己對個案有負向情緒時，會覺得很羞愧和罪惡感，覺得自己不能勝任這份工作（汪淑媛，2006）。

(三) 高創傷本質

長期受暴不僅使受暴者身體受到嚴重的傷害，更使其心裡受到極大的衝擊，這些創傷不僅影響其生活，更容易影響受暴者與社工員的專業關係（邱琇琳，2005），亦會影響社工員對自己的看法。根據邱琇琳（2005）針對保護性社工員的調查發現，39.7%的家暴社工員有嚴重的替代性受創症狀。

二、優勢觀點社會工作模式

優勢觀點強調發覺和探索個案的優勢與資源，協助他們建立和實現目標（引自曾仁杰、王鈺菱，2010）。這種工作模式的效果，在國外的實證研究中可發現有71%達到正向的結果，比其他的模式高出許多（宋麗玉等，2004；Rapp & Goscha, 2002）。

優勢觀點讓社工在生活場域中找尋資源與可能性，協助個案創造優勢，強化社工在資源發覺、取得與發展的技能，敏銳

的協助個案發現與連結個人資源網絡，增進問題解決與達成目標的成功機會 (Saleebey, 2009)。在工作方法運用上重視個案本身的能力與優勢，有三個基本假設：第一、個案都擁有個人或環境上的優勢，而且勇於運用被激發出來的優勢；第二、優勢觀點視個案是自己問題的專家，所以要運用個案自己的想望來解決問題；第三、社會工作者將自己的角色從專家轉化為合作者，尊重並幫助促進個案的優勢發展 (Bell, 2003)。

就工作程序而言，乃是依循一般的助人過程，由接觸、評量、建立目標、執行計畫、到結案。整體的終極目標為協助個案邁向復元，且必須注意此歷程乃是來回螺旋上升歷程，當個案後退或停滯時，依舊要對個案抱持信心。藉由親善和夥伴的真實關係運用，落實個案參與和自決。透過與個案討論希望花田，了解其資源，並與其討論建立目標、執行。

三、復元之概念

優勢觀點的終極目標為復元 (recovery)，及找到自己並建立滿意、具品質、有意義的生活。此復元並非復原，恢復的並非是原來的表象，而是一個充滿元氣與可發展的自己 (引自張錦麗，2006)。

Ralph (2000) 在回顧文獻中則歸納出「復元」的四個面向，包括：(1)內部要素 (internal factors)：這些要素主要是來自精神障礙者本身，如覺醒、洞察及自決。(2)自我管理的照護 (self-managed care)：是

內部要素的延伸，精神障礙者如何管理自己的精神健康，以及如何因應困難及阻礙。(3)外部要素 (external factors)：包括與他人間的連結、家庭、朋友及專業人員所提供的支持，及人們相信可以從疾病和困境中復元過來。(4)增強權能 (empowerment)：是內、外部要素的組合，提供自助、倡導及關心 (引自曾仁杰，2014)。

四、專業人員運用優勢觀點的復元經驗與促進因素

社工員在助人關係中的成長是由內在自我價值感以及專業認同感產生，這是與個案「同步」走過的歷程。將復元概念運用於社工員身上，關心個人是否對於自己的生活與職業感到滿意與自信，並且在需要時能夠連結自身與周遭的資源來促成改變。

在宋麗玉與施教裕 (2010) 研究發現，使用優勢觀點對於許多實務工作者來說，有著很大的助益，在工作過程當中，看到不一樣的思維、態度，進而影響社工員本身的改變；工作環境以及機構的支持也十分重要，若社工員本身的價值以及態度就是正向的，那面對個案的時候也會是正向的。更可貴的是優勢觀點改變了社工員與個案之間的關係，兩者是平等的夥伴關係，互相協助，在彼此身上找到新的力量，各自蛻變成爲新的自己。

參、研究方法與設計

一、研究設計

本研究之目的在於瞭解婚姻暴力領域社工員運用優勢觀點的復元經驗以及促進復元的因素，以提供家庭暴力防治領域另一個工作方式以及重視社工員自身的成長。故研究採取質性研究「半結構式訪談」。訪談大綱依據本研究之目的、文獻探討整理過後擬定。本研究之訪談時間預定以 90-120 分鐘為原則，研究者於訪談前主動提供訪談大綱。研究者將利用訪談大綱

做為訪談輔助，以開放的態度傾聽研究參與者之陳述。

二、資料收集對象

本研究共分析八位來自於兩個運用優勢觀點為理論基礎的機構社工員。社工員受訪者必須符合下列條件：(1)曾經使用優勢觀點為處遇模式；(2)服務領域為婚姻/親密暴力之社工員；(3)使用優勢觀點處遇方式於婚暴個案為期一年以上；(4)服務對象不限相對人或受暴者。

表 1 受訪者基本資料

編號	年齡	性別	學歷	從事社工年資	從事婚暴年資	使用優勢觀點年資
A01	25 歲	女	大學畢業	3 年	3 年	3 年
A02	35 歲	女	大學畢業	4 年	4 年	4 年
A03	27 歲	女	研究所在學	5.5 年	5.5 年	5 年
A04	28 歲	女	碩士	3 年	3 年	2.5 年
B01	33 歲	女	碩士	6 年	6 年	2 年
B02	24 歲	女	大學畢業	2 年	2 年	1 年
B03	31 歲	女	大學畢業	7 年	7 年	5 年
B04	26 歲	女	大學畢業	4 年	4 年	5 年 (含實習)

三、資料處理與分析

在訪談過程中詳細說明研究目的、所需時間及訪談內容，研究者盡力營造一個開放、尊重以及完全接納之自由表達空間，讓受訪者能誠實表達自我真正的想法與感受，增加真實性；給與受訪者充足的時間與隱私，以促進充分思考並漸少擔心與顧忌，增加資料可靠性。

本研究將訪談內容經過編碼後再分

析，包括開放編碼、承軸編碼、和選擇編碼。編碼涉及將所有收集得來的資料打散，重新賦予其概念，再以新方式把資料重新放在一起，以及將資料概念化的過程（胡幼慧、姚美華，1996；陳向明，2002）。研究者就訪談大綱項目將各受訪者之陳述編碼和概念命名，接著進行跨受訪者餘個概念之編碼的歸納，逐步匯聚為類別屬性和次類屬層次。

資料分析過程中，若有疑惑會隨時與

受訪者再次確認，並將最後完成分析之內文給受訪者閱讀，使資料與結果之解釋符合受訪者之想法。分析過程也會定期與共同作者討論資料分析的客觀性與適當性，以維持資料分析的品質。最後，相關紀錄會妥善保存，以備後續查察之用。

肆、研究結果

一、婚暴服務過程中的壓力與挫折

(一)面臨的挫折與壓力

根據上述婚暴壓力的高案量、網絡合作不佳以及高壓本質之外，本研究發現挫折與壓力來自三大面向：來自工作、來自個案以及媒體。而這三個面向當中仍有一些類屬，基於篇幅所限，僅於每個大項呈現一位社工員的訪談內容以資佐證，茲說明如下：

1.工作上的挫折與壓力

(1)與期待上的落差

家暴領域是跨領域的專業，是由多項專業領域組合而成，各專業有不同的切入點及解讀方式，當網絡間有不同的詮釋及期待時，亦會造成社工員之壓力。

「很多時候那個壓力會變成是我們在跟網絡工作當中角色阿、期待都不一樣，那無形當中在這個溝通或者是說對彼此都不太了解，或是對彼此都有太多的期待的時候…就是那個期待的溝，或者是有一個落差，那個無形當中也會是個壓力」 (A03-2)

(2)家暴工作的本質

家庭暴力工作的最大目標就是「個案的安全」，因此確保個案的安全也成為家暴工作當中的壓力。

「你每天都會擔心你的個案，會不會有生命上的安全，可是這是一定有的壓力」 (A01-3)

(3)紀錄及行政工作

紀錄工作是每個社工領域都必須呈現的，但在高案量的家暴領域當中，紀錄雖然可以紀錄社工員服務個案的狀況，確保社工員未來檢討的安全性，但社工員需要花費長時間去撰寫紀錄，無形之中紀錄也成為社工員的壓力。

「你也知道做婚暴其實都很多紀錄阿，有時候都會用到自己的時間阿，因為你沒有辦法…因為你光是處理，有時候處理一個個案，有些幾乎要…就變成是你也沒辦法在那個時間內完成紀錄」 (A02-3)

2.來自個案的挫折與壓力

(1)個案改變意願不高、拒絕服務

服務家暴個案，皆以安全為主要目標，當個案改變的意願不高或反覆，或者是拒絕社工員服務時，都會讓社工員覺得很挫折，甚至有些社工員會自我歸因，認為是因為自己沒有做好所以個案沒有改變意願或者是拒絕服務。

「我可能很想幫個案的忙，可是個案的改變動機不強，或個案根本就不覺得應該要出來，我自然而然就會覺得很有壓力，因為我會覺得我好像沒有把這個個案做好，這些都是壓力」 (A04-1)

(2)個案質疑、威脅、重大案件

當社工員面臨到個案的質疑，以及影響個案及他人的重大事件，都會造成社工員極大的心理壓力。當社工員面臨個案的質疑時，更會感覺到挫折。

「…就是他差點快死掉啦！但是不是他受傷，是他持刀去統那個相對人，然後這件事有被…就是有被列管說這是個重大案件。那時候覺得有點挫折，覺得說ㄟ~好像…會覺得自己好像沒有做好，那算是我第一次的重大事件，就是我來工作沒多久…」(B02-2)

(3)精神疾患

當個案患有精神疾病時，社工員想協助個案遠離暴力環境，但因個案精神狀況不佳，網絡單位也不願意協助，更難與其討論安全議題，導致社工員工作上的困難。

「我曾經遇到一個精神疾病的個案是…他就是有喝酒，他說他要去賓館，結果後來…他不甘心他又跑去找他的相對人，又跑去原來的那個地方…他又說要對相對人怎樣…可是警察就會說其實不是相對人的問題，是那個婦女自己的問題」(A02-2)

3.媒體報導

在現行的臺灣新聞當中，很多新聞皆會報導家庭暴力所引起的傷害，隨著媒體的報導，也讓社工員陷入危險的恐懼之中，擔心個案是否安全，以避免像媒體報導中的當事人一樣，致使社工員陷入焦慮以及恐懼之中。

「我覺得隨著那個新聞報導跟那個危險情人的那個案例越來越多，我覺得

那個家暴的兇殘性有越來越嚴重的趨勢…我覺得這是一個滿大的壓力，因為現在只要有發生，我們就會想要去關注是那個縣市，是不是我們的服務轄區」(B01-2)

每當家暴事件發生重大事由或者是上新聞時，指導單位便會進行檢討，但是檢討卻只看見社工員的缺失，卻未看見社工員的努力。這樣的檢討制度往往會造成社工員的挫折，更會造成其他社工員往後在處遇個案時的壓力。

「一些相關網絡都會檢討，我覺得那個檢討有一點其實是…就是…已經有一點找不到人罵，然後就…要有一個人出來當那種…代罪羔羊的那種感覺，不管做得好不好，我覺得這是一個滿大的挫折」(B01-3)

(二)挫折與壓力的覺察

1.情緒的覺察

當面臨到挫折與壓力的時候，社工員會有不知所措、不好的情緒反應並感受到周圍的氣氛充滿壓力。

「你就會感受到你自己的不開心跟無力的時候，有些時候…有些時候你雖然有感受壓力，但你說不出那個壓力是什麼，因為你就只是覺得很疲憊，你每天面對上班你就是覺得累，每天醒來就覺得要處理一堆的事情」(A04-1)

2.他人提醒

社工員是人的工作，自身的狀況以及情緒對他人皆會造成影響，因此透過個案

的反應及回饋、督導的提醒，便能覺察自身的狀況。

「那個感覺…因為我個…我跟人工作，所以當我的狀態不好的時候，個案也感受得出來，所以個案給我的回應也是不好的，因為我是什麼樣子的人會反映到我的個案會成為什麼樣的個案…」(A04-1)

3.覺察情緒來源

自我覺察是社工員皆須要具備的能力，透過自我覺察可以了解到自身的狀況，並依照自我覺察的狀況進行調整。

「我覺得某個層面我們社工一定要先非常了解自己，才有辦法去面對你的工作，因為這都環環相扣的，因為有時候你的情緒或是你的壓力你的挫折，那個都來自於可能你背後你的想法或你的態度，或是你的經驗。」(A03-2)

(三)對於挫折與壓力的看法

當社工員面臨到挫折與壓力時，社工員選擇面對壓力，轉念讓挫折與壓力成為成長的動力。社工員透過了解挫折與壓力形成的原因，去面對它並且去解決它。有些社工員也會讓挫折跟壓力成為他們成長的動力。

「我覺得壓力其實可以使人去成長」(B04-3)

(四)面對挫折與壓力的方式

在面對挫折與壓力的方式有：與他人討論、自我檢視以及轉念。透過與他人討

論可以抒發情緒，得到支持並透過討論，學習到不同面對挫折與壓力的方式。透過自我檢視可以發現挫折與壓力的源頭，使用不同的方式或者是換個角度去思考這些挫折與壓力。

1.與他人討論

當社工員面臨到挫折與壓力的時候，會找督導或者是同儕討論，也會透過名人書籍或講座，尋找解決挫折與壓力的方式。

「我需要人家指引我一條路，說我要怎麼走，我該怎麼可以度過這個難關，…我不知道該怎麼辦，所以我那時候就立刻打給○○(督導)」(A01-2)

2.自我檢視

透過自我檢視舒緩情緒，更透過自我檢視了解壓力及挫折的來源，避開壓力或挫折來源，或是找出原因並面對處理壓力遇挫折，更能透過自我檢視重新調整自身的工作或價值觀。

「有去回想自己在這個過程裡有做了什麼事情，嘿阿~那可能我覺得說…可能就真的不完全是自己的關係的時候，我就沒有那麼在意啦~」(B01-4)

3.轉念

藉由思考進行轉念，從不同的角度去思考狀況或者是情緒，將會賦予這個狀況與情緒不同的面貌。

「當我們可以用另外一個角度去看他，或者是去陪伴他，那個就…無形當中就比較不會是挫折，就是是一個轉換啦~」(A03-1)

二、使用優勢觀點之後的復元

(一) 工作上的復元

研究者將社工員於工作上的復元分為四個面向，分別為：工作上的轉念、看待個案的方式、工作模式的改變以及對社會工作價值的肯定。

1. 工作上的轉念

社工員將優勢觀點運用於工作當中，能快速的轉換工作面臨的負向情緒。

「想法的改變吧！…個案對我們投射的情緒…痾…大多都不是針對我們，可能是針對我們的體制…」(A01-3)

2. 看待個案的方式

看個案、周遭與處境的角度改變、超越問題，由問題轉為看可能性，在創傷、痛苦和困擾中看到希望和改變的花朵（宋麗玉、施教裕，2011）。社工員運用這樣的模式，改變自己看待個案的方式，看到個案的優勢與個案的主體性。

「可能就是我…就是在那個看待事情的部分可能…就是不要看待問題的部分，可以看到事情另外一面還是他自己本身的優勢部分，我覺得會有…就是可能結構會有一些不同」(B03-6)

3. 工作模式的改變

社工員運用優勢觀點的程序及六大原則，進行處遇工作，與其他的工作模式不同，社工員與個案建立專業的友誼關係，瞭解個案的優勢，並強調個案是助人關係中的指導者，與個案同步進行。

「我會跟他工作的比較起勁…就是會有感覺兩個人是一起前進的那種，就是兩個一起前進，不是說好像我拉著

他或是我推著他那一種。因為他很積極，那就會也會讓我想要更積極去幫助他」(B01-5)

4. 對於社工價值的肯定

社工員藉由運用優勢觀點，找到助人專業的本質，肯定社工的價值，讓社工員更有信心的運用優勢觀點進行個案處遇。

「無形當中是給社工一個肯定，那也讓社工知道說…這也是一個鏡子，就是說讓社工知道說…痾…肯定他自己的努力，就是他陪伴個案的這個努力…」(A03-5)

(二) 生活上的復元

運用優勢觀點讓社工員在生活中也有些許的轉變，包括下列四點：

1. 關係改變

與「人」的關係改變，變得關係較親近，人與人之間的距離縮短了。

「不一定都要用負向的態度去看，那其實也跟先生這樣（使用優勢）溝通後，其實我覺得這不是不好的，反而讓我跟我先生感情變好，更互相，家事的分工阿…因為我在工作他也在工作，所以就會變的很互相」(A02-4)

2. 教育方式改變

社工員表示將優勢觀點使用在子女的教育上，比較用鼓勵及肯定的方式教育，並且對於子女的發展不設限。

「其實我會對小孩的部分…就是會用優勢的部分去處理他們，盡量不希望說是用懲罰或是用一個打罵的方式，但是會盡量用鼓勵或是肯定，因為我

會發現說其實…就是在…我自己在面對小孩上面，用肯定他跟…就是讚賞他…就是做的很棒還是什麼的，那其實那個效果就是…遠比就是你去打他罵他說他哪裡做得不好那個效果來的長久這樣子…」(B03-8)

3. 自身的改變

看見自身，讓社工員更加真誠的面對自己。

「我覺得對社工本身也有幫助耶！因為你使用優勢觀點在個案身上，你就會開始看到說，就是他的能量，然後這個能量也可以讓你投射在自己身上，妳可以讓自己發現到說…因為我有這個能量所以才帶給個案這個能量，這應該就是雙向復元吧！」

(A01-9)

(三) 其他的復元

受訪者更表示，優勢觀點無論運用於工作上或者是生活上，都會造成改變及復元，而這樣的改變與復元在生活上或是工作上皆會互相影響，互相成長，對於社工員本身來說，都是復元與成長。

「所以我會覺得說透過…就是在學優勢這一塊，其實也讓自己發現說在工作上面或是生活上面都有一個很正向的改善，對我覺得整體上面是成長的…所以那個改變也會影響到生活，然後生活上的正向力量也會影響到工作這樣…」(B04-8)

三、促進社工員復元的因素

研究發現促進社工員復元的因素有四大方向（見圖 1）：個案部分、正式資源、非正式資源以及社工員本身的因素。

(一) 個案部分

社工員透過在服務個案的過程當中，看見個案的復元、力量以及個案的回饋，皆會帶給社工員能量，導致復元的發生。

1. 看見個案的復元

社工員看見個案的轉變及成長，讓社工員肯定自我，也讓社工員更有力量去服務其他個案。

「當我的案主告訴我說，因為我曾經幫助過別人所以我也希望可以幫助別人，而且他的那個感覺不是很空洞的…他們覺得說在過程中有感受到那些溫暖，那她會希望說把這些溫暖再去傳遞給別人，我覺得當我聽到他這樣跟我講的時候，我覺得這是我從來沒有準備好要跟他說的（社工員期待個案復元並成為助人者，但在社工員還沒向個案提起時，個案卻主動說要成為助人者，讓社工員覺得很感動）」(B02-13)

2. 看見個案的力量

社工員看到個案的優勢，並連結到自身的經驗，並學習個案身上有的而社工員沒有的，與個案一同成長。

「他們的力量能夠讓我察覺到…他們都在這麼困難的環境下努力的求生存，努力的為自己能夠在更進一步，

然後我就會想說那我們是不是有時候當我們面臨到什麼困難或什麼樣的話，可能都不及他們的那麼嚴重，我覺得我們應該也是要跟他們學的地方」(A01-4)

3. 個案的回饋

社工員透過個案的回饋覺察自身的狀

況，並藉由個案的回饋了解自身工作的意義與價值。亦可透過互相關心，獲得更多人際上的支持。

「我覺得跟個案的部分，因為我覺得對我而言復元...對我而言啦~我覺得我復元是來自於個案給我回饋的部分啦~」(B03-11)

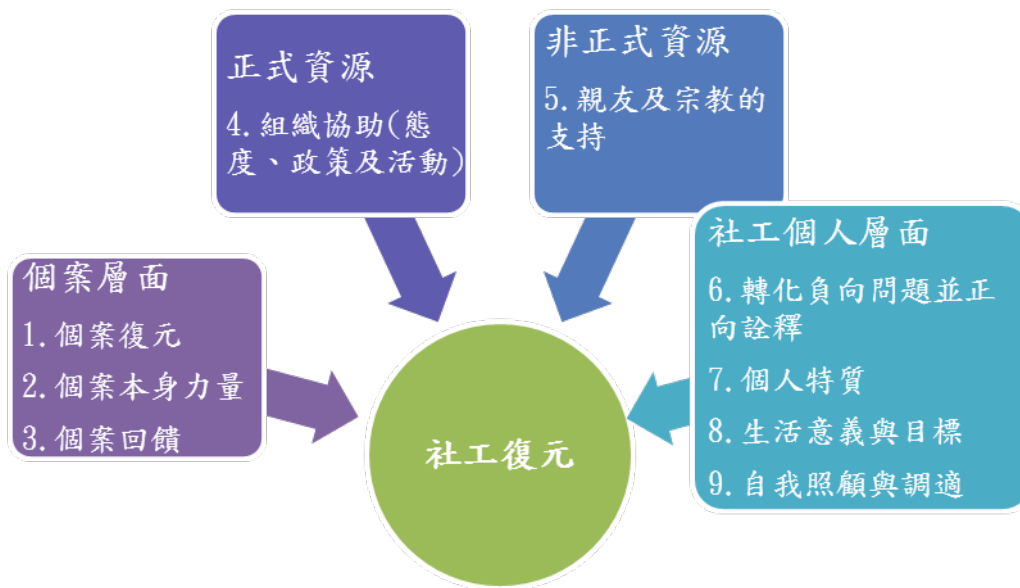


圖 1 促進社工員復元之因素

(二) 正式資源

正式資源部分，大多為機構的政策與態度，以及一些教育訓練課程，讓社工員可增進專業能力。

1. 組織協助

組織協助當中包含優勢及開放的態度，鼓勵社工員使用優勢觀點並給予學習與督導機制，完整的學習優勢觀點。另外

在員工協助方案中也納入優勢觀點的原則與精神，讓社工員在放鬆的心情下，學習不同的工作方式或者是吸取不同的能量。

「我們機構就是有很長一段時間真的很推優點這部分，然後就是說我們主任還是我們督導會鼓勵我們從我們生活當中可能也是用優勢的部分去看待我們的生活」(B03-5)

2. 督導制度

社工員可藉由各種督導制度學習優勢觀點，更可透過督導制度覺察自身狀況，協助社工員轉念，並與督導討論，可行的處理方式。

「有些時候**我也是從個督當中去覺察自己的狀況然後討論**，那我覺得這個機制也很好就是個督」(A03-6)

3.同儕部分

同儕可提供工作上的協助，因同儕皆在相同的環境及工作當中，更能同理社工員，給予彼此更強大的支持與鼓勵，更可協助社工員進行自我覺察。

「**有時候同事會幫忙你很多，像是同事會幫忙你，他可能會聽你說話，或是給你一些建議**，我覺得很謝謝他們」(A01-6)

4.網絡單位

網絡單位的支持，讓社工員更有動力服務個案，另外也與網絡單位搭起友誼的橋樑，有更多的支持系統。

「**網絡成員那種非正式的感受…所以如果他們願意給你多一點…多一點協助，然後多一點鼓勵，然後你也給他們多一點的正向互動，那個感覺是很好的…我們可以從資訊交流跟討論的過程當中去獲得一些對自己的肯定或正向支持。**」(A04-8)

5.教育訓練

藉由教育訓練，可裝備社工員更多的能量，讓社工員更有力量去面對個案。

「**…有時候有一些比如說研討會阿~工作坊阿~這些東西其實某個層面也可以在社工本身學習方面有提供一個**

比較大的支持，這個是…這個是必備的，因為社工他一定要一直學習，因為個案的狀況她一直變化，社會的問題也一直變化，那當我們背後或是說我們的主管機關阿或是甚至更大的…更大的層面他們有去看到就是學習這件事情或是資源這個重要的時候，這無形當中會讓第一線的人覺得我們有…我們有武器可以打(仗)」(A03-8)

(三)非正式資源

非正式資源部分，發現有三種非正式資源：家人的支持、朋友的支持以及信仰。透過這些非正式資源，社工員得到鼓勵支持，抒發自身情緒，這些支持是社工員復元成長的動力。

1.家人的支持

肯定社工員的工作，不因工作特性而要求社工員更換工作。在社工員遭遇到工作上的困境時，可提供社工員支持與力量。

「**家人其實是一個很重要的支持啦~**因為他們其實…雖然說不太了解我在做什麼，但是都會說我們能做的就盡量做」(B02-8)

2.朋友的支持

透過與朋友的聊天當中，可抒發情緒，並與朋友互相鼓勵，獲得更多正向能量。

「**我也會就是去找朋友聊一聊，不一定是聊工作上的事情，也會聊一下當下自己情緒的那個狀態**」(B04-4)

3.信仰

社工員透過信仰，讓心靈更加平靜而

正向。

「你只要…你願意相信就好了，你願意相信他就會改變」 (A02-8)

(四) 社工員本身

社工員因自己的生活意義與目標，希望自己成為更好的人，因此不斷的學習成長。也因社工員個人特質，樂觀、更有彈性的接受各種新事物，更在服務過程當中學會自我照顧與調適，邁向復元之路。

「我想做更好的人啊！…我的改變是來自於我希望我可以有更好的那個…社工專業，有更好的服務品質，可以讓我的個案增進他們的福祉，所以我願意為了他們做一些改變，而那些改變都是希望我的服務品質更好，然後達到我的服務目標。」 (A04-12)

伍、討論與建議

一、討論

(一) 家庭暴力防治工作環境

由上述研究發現，家庭暴力數字攀升、社工員人數不足之外，仍面臨許多壓力與挫折；不僅是外部的壓力，更有許多內部行政的挫折與壓力，都造成社工員的耗竭。較特別的是研究發現媒體對於社工員造成的壓力甚大，因媒體對於暴力事件的報導，皆會造成社工員的恐慌。更因為指導單位對於重大事件的檢討方式，讓社工員感受到莫大的壓力與挫折。故未來應該改善家庭暴力防治工作的環境，提供一

個友善的工作環境給社工員，並重新思考和訂定對於重大案件的檢討方式，以建立社工員服務個案的信心並肯定社工員的努力。

(二) 社工員運用優勢觀點之助益

儘管社工員在家庭暴力防治工作中的環境並不太友善，雖無論是否使用優勢觀點社工員本身便有面對壓力的能力。根據研究發現社工員透過優勢觀點，用不同的視角去看待個案、看待工作的態度、看事情的角度以及生活上的改變都能正向以對，協助社工員以不一樣的角度賦予工作及生活另一種意義。

二、給社工員的建議

(一) 提升自我覺察的能力

建議社工員應敏感覺察身心狀況，並找到紓壓的管道休息與放鬆，必要時尋求適當的協助，以維持在較佳的工作狀態。

(二) 運用優勢觀點轉化負向情緒

在工作當中面臨到挫折與壓力或者是個案帶來的負向情緒等等，可藉由優勢觀點轉化視角，重新詮釋挫折與壓力或者是負向情緒，轉化為正向詮釋。

(三) 維繫良好的互動關係

社會工作是關於人的工作，因此同儕關係、親友在社工員的工作及情感上是重要的資源。

三、給組織的建議

(一) 組織推廣

一個工作方法的使用，必須要組織支持且願意協助社工員學習成長。本次受訪者的組織皆是支持且願意協助社工員學習優勢觀點，並成為社工員的後盾、成長動力。因此，建議各組織可嘗試並接受優勢觀點，鼓勵並支持社工員學習與運用。社工員會因為相信優勢觀點而改變，而組織則是社工員最大也是最強的後盾。

(二) 給予套裝式的優勢訓練

機構應提供系統化的教學模式，讓社工員全面的學習優勢觀點，包含課程訓練、實務操作以及督導制度，以協助社工員了解優勢觀點。另外機構亦可以提供各式活動以提升社工員正向看待人事物的能力。

(三) 優勢督導的重要性

根據研究顯示，督導是社工員復元的重要因素，督導在支持與教育的角色相當

重要。在督導的過程當中要能協助社工員覺察自身的狀況，反映社工員所具備的優勢，鼓勵社工員發現自身優勢建立自信，在處遇遇到狀況時，與他們一同討論未來的處遇方式，減少其單打獨鬥而失去動力的機會。

在學習優勢觀點並在操作過程當中有人指導是件重要的事情，因此在社工員使用優勢觀點進行處遇的時候，外聘督導的指導對於社工員來說是盞明燈，協助其能順利地完成個案處遇，也提升社工員本身的正向能量。

(四) 員工協助方案的辦理

受訪者分別來自兩個不同的機構，但這兩個機構當中皆辦理員工協助方案，讓社工員在放鬆的情況之下去學習不同的事物。也透過員工協助方案，讓社工員遠離工作的緊張情緒，放鬆身心。

(本文作者：賴俐均為奇美醫療財團法人奇美醫院社會服務部社工師；宋麗玉為國立政治大學社會工作研究所教授)

關鍵詞：社工員、優勢觀點、復元、婚姻暴力

📖 參考文獻

汪淑媛 (2006)。家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略。《社會政策與社會工作學刊》，10(1)，189-226。

宋麗玉、施教裕、張錦麗 (2004)。優點個案管理模式簡介與評估結果報告。臺灣社會政策學會主辦「九十三年推動受暴婦女優點個案管理模式處遇成果發表與研討會」宣讀之論文。

宋麗玉、施教裕 (2010)。復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效：臺灣經驗之呈現。社

會科學論叢，4(2)，2-34。

- 宋麗玉、施教裕 (2009/2011)。優勢觀點－社會工作理論與實務。臺北：洪葉文化。
- 邱琇琳 (2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略－以公部門家防社工員為例。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究：理論、方法及本土女性主義研究實例。臺北：巨流。
- 胡孟菁 (2013)。優勢觀點為基礎之社會工作者與情感性精神疾病個案雙向復元歷程之探討－穿越生命隧道之旅。國立政治大學社會工作學研究所。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北：五南出版社。
- 張錦麗、王珮玲、徐慧怡、華筱玲、廖書雯、顏玉如等 (2013)。以婦女人身安全為中心－落實聯合國 CEDAW 行動策略之研究。民主基金會委託研究。
- 曾仁杰、王鈺菱 (2010)。優勢助人觀點水平思考的實務運用－以高風險家庭酒癮父親的處遇為例。嘉南學報，36，422-434。
- 曾仁杰 (2014)。邁向復元之路－優勢觀點社會工作處遇關係之內涵與歷程研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 衛生福利部保護服務司。113 專線各縣市諮詢人次統計表。上網日期：2016 年，3 月 21 日。檢自：
http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1_P.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=4570&doc_no=42993。
- 鄭麗珍 (2008)。「臺灣社會工作專業人力」研究報告。內政部委託臺灣社會工作專業人員協會研究計畫。
- 瞿宗悌、鄔佩麗 (2003)。諮商心理師支援臺灣家庭暴力暨性侵害防治中心之現況與困境分析。社區發展季刊，102，261-276。
- 貳、英文部分
- Cohen, B. (1999). Intervention and Supervision in Strengths-Based Social Work Practice. *Families in Society*, Sept/Oct, 1-17.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305.