

婚姻暴力婦女服務之個案管理模式： 以臺北市龍山婦女服務中心為例

廖雪貞
杜瑛秋

壹、前言

俗語說：家庭是個最好的避風港。的確，對於一般人而言，家庭提供生育功能、經濟功能、合法性功能、宗教功能、娛樂功能、情感功能、社會地位功能、社會分工功能、社會化功能及保護功能（宋鎮照，一九九七；高淑貴，一九九六等人，引自葉肅科，一樣的婚姻多樣的家庭，二〇〇〇）。但對於遭受婚姻暴力的婦女及其子女而言，家庭功能卻幾乎消失殆盡，尤其是保護功能及社會化功能嚴重被扭曲變形，家庭不再是避風港，而是個充滿不定時炸彈的地方。

根據台北市家庭暴力暨性侵害防治中心服務業務統計表，八十九年一月一日至八十九年十二月三十一日求助專線的問題統計，家庭

暴力求助案件（包括兒童、老人、婚姻暴力、青少年、其他家虐）共有一一五八六，婚姻暴力求助六〇九四案件，佔全部案件的五三%；家庭暴力案件中有開案的人數有一〇五八人，其中屬於婚姻暴力六七五人，佔家庭暴力全部開案中四八%，而在性別比例上女性有九八%。佔絕大多數。自古以來，在中國傳統社會裡，婚姻暴力是被容許的，甚至被鼓勵的觀念，例如婚姻暴力是家務事、家和萬事興、夫妻床頭吵床尾和、法不入家門、女人不聽話就是要教訓；等，導致遭受婚姻暴力的受害婦女經常求助無援，只好繼續忍受生活在暴力環境裡，同時也造成婚姻暴力的世代傳遞。自八十七年「家庭暴力防治法」正式通過實施，開啓了法律可被允許進入私領域，保護成人受害者的新紀元，並帶給人民「家庭暴力不再是家務事，而是犯法的行為」的觀念。同時，隨著各

地的家庭暴力暨性侵害防治中心陸續成立，不使得許多遭受家庭暴力的受害婦女得以向外界求助機會大增，而且能就地提供所需服務項目。可是，由於各縣市政府對家庭暴力的重視程度不同，其所投入的人力、物力及財力等各項資源也有所差異，導致嚴重的資源不足及城鄉差距等問題，產生了當地婚姻暴力受害婦女知道可向大縣市求助，卻不知當地有「家庭暴力暨性侵害防治中心」存在及可求助的尷尬場面。

「台北市龍山婦女服務中心」為勵馨社會福利事業基金會於八十七年接受台北市社會局的委託而成立，成為台北市服務婚姻暴力受害婦女的公設民營機構之一。我們從實務的經驗中得知，遭受婚姻暴力的受害者，其問題往往是多重且困難，不管從危機處理到後續的服務或追蹤皆需要不同專業領域中的人員，例如社

員工、警察、醫護人員、心理諮商人員、司法人員；等，運用團隊的方式進入服務輸送，才能協助受害婦女解決問題，滿足需求，進而能夠脫離暴力環境或降低暴力發生機率或減少暴力所產生的傷害。因此，「台北市龍山婦女服務中心」不但運用個案管理模式協助婚姻暴力受害婦女及其子女，從事消極的救援、治療工作外，更積極於推展家庭暴力防治工作，例如龍山婦女月訊中家庭暴力防治宣導、婚姻暴力預防講座及社區的宣導等。本文就以勵馨社會福利事業基金會承辦之「台北市龍山婦女服務中心」為例，探討如何將個案管理模式運用於婚姻暴力服務中。

貳、婚姻暴力的相關概念

根據家庭暴力防治法第二條：本法所稱家庭暴力者：謂家庭成員間實施身體或精神侵害之行爲。本法所稱家庭暴力罪者，為家庭成員間故意實施家庭暴力行爲而成立其他法律所規定之犯罪。家庭暴力防治法第三條：本法所稱家庭成員，包括下列各成員及未成年子女：(一)配偶或前配偶。(二)現有或曾為事實上之夫妻

關係、家長家屬或家屬間關係者。(三)現為或曾為直系血親或直系姻親。(四)現為或曾為四等親以內之旁系血親或旁系姻親。以上家庭成員的界定的第一、二項中配偶或前配偶、現有或曾為事實上之夫妻關係即為婚姻暴力。周月清(一九九五)在婚姻暴力—理論分析與社會工作處遇一書中將婦女虐待(woman abuse)定義為：一個女人被他住在一起或會住在一起，及現在或過去有過親密關係的男人，可能是她們的已婚或離婚的丈夫、同居人或男友，有身體上的毆打或性暴力。陳若璋(一九九七)編著的《家庭暴力防治與輔導手冊》中對婚姻暴力的定義是指配偶之一方遭受到另一方言語、肢體、性等方式的虐待。婚姻暴力中的虐待行爲是指：引起配偶生理傷害和精神恐懼、不安的言行。受害者被傷害的程度可分不需治療、傷害、甚至死亡。由以上的對婚姻暴力的定義中可歸納出婚姻暴力行爲包括：身體暴力、性暴力、精神暴力及言語暴力。身體暴力：包括所有暴力者對受害者身體各部分的種種攻擊行爲。譬如擠、推、抓、戳、拉、踢、抓頭髮、壓、燒、揉、潑水或丟冰塊、射擊等。暴力的嚴重程度包括打巴掌到謀殺。性暴力：這包括

的受害者胸部或陰部的攻擊或用武力或身體暴力迫使進行性活動，如強暴、強迫模仿A片行為、強行放異物或把拳頭伸入陰道等。精神暴力：精神暴力雖然沒有直接攻擊受害者身體，但比身體上的毆打傷害更大。包括用眼神恐嚇威脅、外遇、不准受害者外出、與外界聯絡、破壞家具、虐待小動物、幼兒、自殺或自傷方式等。言語上暴力：施虐者經常用言語攻擊受害者，包括言語的恐嚇威脅，例如：一旦你離開我會殺死你全家；或不堪入耳的髒話等。我們實務發現不管是身體暴力、精神暴力、性暴力或口語的暴力行爲，通常是兩種暴力行爲伴隨出現。

龍山婦女服務中心在實務的經驗上發現，求助的婚姻暴力受虐婦女幾乎都有一段為期不短的受虐歷史，因此也都各自有因應的生存策略。許文娟(一九九八)在其研究中將受虐婦女因應婚姻暴力之生存策略分為尋求正式支持系統協助，例如派出所、醫院、社政機構等；尋求非正式支持體系，例如朋友、同事、娘家、婆家等，個人策略，例如離家、分居、躲藏、順從等。

參、個案管理

近二十年來個案管理的服務模式被廣泛運用在各個的服務領域，例如老人、身心障礙、兒童等。根據社會工作專業辭典中對個案管理的定義，係指專業人員替一個或一群案主協調整合一切助益性活動的一種程序。這種程序使得來自於相同或不同的福利及相關機構的各個工作人員能彼此溝通協調，以專業的團隊合作方式提供案主所需之服務，並擴大服務的成效。另一個對個案管理的定義：社會工作個案管理者與案主(系統)之間的關係，彼此間共同發展照顧計畫，以增進需要長期協助案主的機能，並提昇支持網絡，而且促進並確保聯繫照顧的服務範圍，使之成爲有效的服務(社會工作個案管理，林武雄譯，二〇〇〇)。因此，由上述定義中可得知個案管理的對象乃針對多重困難及問題的個案，而婚姻暴力受虐婦女經常需面臨工作、經濟、子女托育、居住：：等多重困難或問題，正符合個案管理的對象，爲了解決婚姻暴力受虐婦女的多重問題，需連結警政、社政、司法、教育、醫療：：等

不同專業或機構進入服務輸送體系，需有個案管理員負責安排、協調、統整及監督所有服務輸送過程，才能使婚姻暴力受虐婦女及其子女得到立即且最適切的服務。台北市龍山婦女服務中心的社工員即是擔任個案管理員的角色，提供相關服務。

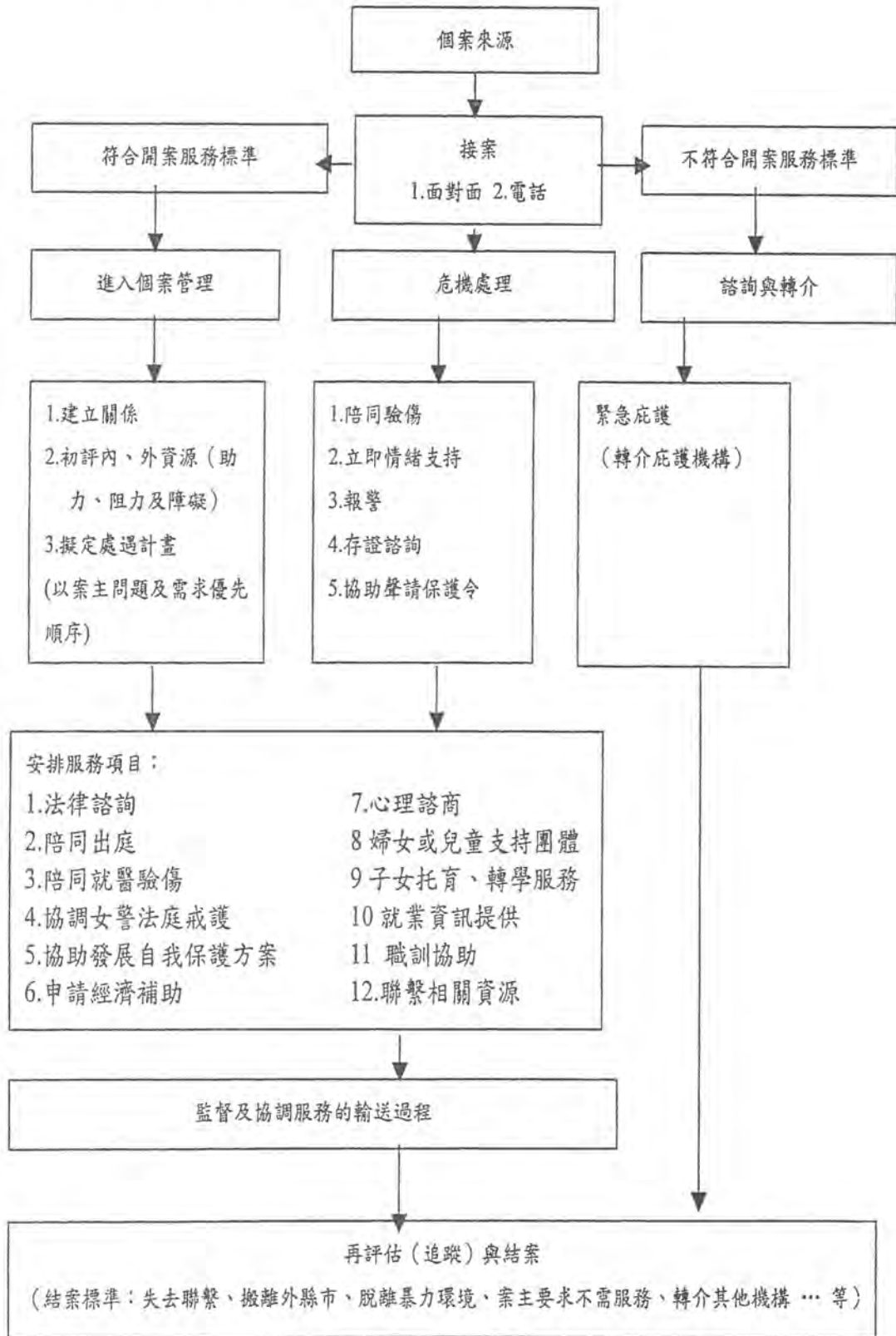
肆、婚姻暴力服務之個案管理模式

一、以臺北市龍山婦女服務中心為例

臺北市龍山婦女服務中心乃專爲服務遭受婚姻暴力婦女的公設民營機構，其與北區婦女服務中心(公設公營)、南港婦女服務中心(公設公營)、大安婦女服務中心(公設民營，但已結束)共同負責台北市家庭暴力暨性侵害防治中心轉介的遭受婚姻暴力婦女，提供個案管理的服務，而台北市龍山婦女服務中心(以下簡稱本中心)所在位置在萬華區，因此主要負責萬華區及鄰近的大同區、中正區三個區域內遭受婚姻暴力婦女(包括外籍新娘)的個案管理。本中心的個案來源除了有家庭暴力暨性侵害防治中心分案外，還有醫療單位轉介、社

福單位轉介、警察單位轉介、自行求助、親友求助或其他來源等，其中以自行求助、親友求助及家庭暴力暨性侵害防治中心分案佔絕大多數，一旦符合開案標準者：凡設籍或居住台北市內遭受到婚姻暴力的受虐婦女及其子女，即可進行開案。所有的個案來源中，只要非台北市家庭暴力暨性侵害防治中心所分案之個案，不管是否符合開案標準中設籍或居住台北市條件，接案社工員則有責任通報台北市或當地的家庭暴力暨性侵害防治中心，屬於北市的個案進入個案管理，非北市個案則徵求案主的同意下轉介至當地家庭暴力暨性侵害防治中心接受其服務。對於不符合開案標準的求助者，接案社工員則以電話或面對面方式提供諮詢，例如法律諮詢、感情問題：等，或徵求案主的同意下轉介至相關機構，例如單親家庭服務中心、社福中心：等。實務經驗中發現諮詢類型中以法律問題較多，例如監護權、離婚、夫妻財產等，其次爲婚姻、情感問題。因此本中心的社工員皆需具備有相當程度的法律知識、諮商技巧及連結資源的能力。

一、台北市龍山婦女服務中心服務流程（如下圖）



二、婚姻暴力婦女運用個案管理模式實例

(一) 建立關係

關係的建立是否良好，往往影響個案管理員日後服務案主的成效。當婚姻暴力受虐婦女（以下簡稱案主）及其子女來中心求助後，個案管理員即馬上與案主建立初步的信任關係、澄清不合理期待（例如要求個案管理員至案家告訴案夫停止暴力行為、要求個案管理員代為提請離婚訴訟、擔任證人等）。以及收集基本資料，包括案主個人基本資料、暴力史、暴力的因應方式、期待和需求，和緊急的危機處理。首先，與案主建立初步的信任關係的兩個最佳時機：一是案主初次會談時個案管理員本身具備的助人特質或服務的態度，例如一位結婚數十年的案主初次來中心求助，由於對社會工作、個案管理員工作內容的不認識及不了解，當她一見到個案管理員的年紀比案主小，又未婚、未生過孩子，一開口便表示是否有其他的工作人員，露出質疑個案管理員的能力的眼光，甚至對個案管理員產生敵意或抗拒，或

挑釁行為，而當個案管理員露出害怕的眼神，或不知如何回答時，案主下次可能會拒絕個案管理員的繼續服務，個案管理員日後可能會很難與此案主建立關係，但若是個案管理員不畏懼告知案主：雖然我未婚、未生子，但我是個專業的個案管理員，我可以協助妳的婚姻暴力問題。案主便較易接受服務，個案管理員也會很快與案主建立良好的信任且專業關係。二是在緊急危機處理時，包括有陪同驗傷、報警、照相、協助聲請保護令、經濟補助、立即情緒支持及轉介緊急庇護。如果需要緊急庇護安置，個案管理員需先照會庇護所是否有床位；並填寫轉介表，如果案主戶籍地在外縣市，則需徵求當地社會局同意後，才能進住庇護所。案主一旦已轉介至緊急庇護安置，個案管理員將移轉庇護所內社工員，給予暫時性結案，等待案主遷出庇護所後，再提供後續服務。緊急危機處理程度視案主發生暴力時間而定，例如對於一個發生暴力才二天的案主而言，給予大量的情緒同理、支持及照相外，個案管理員需要協助或陪同案主報警、驗傷，尤其在冗長的報警、驗傷過程中，個案管理員的陪同不但能

在警員做筆錄或驗傷時安撫案主不安全及焦慮的情緒，且能降低第三者因婚姻暴力迷思而產生二度傷害的機率及加速建立專業關係。個案管理員如果能與案主建立良好關係，對於日後的處遇，將會更有成效。

因此，個案管理員是否能與案主建立平等的伙伴關係，除了相關專業知識外，尚需要有接納及危機應變的能力。

(二) 評定

評定階段需要確認三件事：(1) 案主需要解決的問題(2) 案主認為解決問題的有用資源(3) 案主使用這些資源的障礙(社會工作管理，王玠、李開敏、陳雪貞合譯，台北，一九九八)。當案主來中心與個案管理員會談時，案主往往無法能正確表達其所要解決的問題或需求。初次會談時，對於有些社經地位較高的案主而言，情緒抒發的急迫性大於緊急的危機處理或問題的解決，例如中心曾經接觸一位案主，其與個案管理員會談時，不但情緒激動，詳細地邊述說邊演出施虐者相處情形或暴力情形，個案管理員等待案主情緒平撫

後，問其需要解決的主要問題時，案主卻表示再看，而持續回到暴力環境。此時，個案管理員雖評估案主回家後可能有繼續受暴的危機，但無法強制案主離開暴力環境，只能尊重案主的決定，並告知案主自身的權益和教導案主下次受暴時如何自我保護及事後的求助方式。相對地，有些案主來中心時，往往陳述大量的問題及需求，在慌亂中無法排列出解決的優先順序，個案管理員需要協助案主排列問題的先後，瞭解案主解決問題的內外資源，例如案主求助的動機、行動力、自我價值、是否符合補助條件；等；是否存在有親友的支持、足夠的證據、經濟的獨立；等助力，或有親友的反對、案主的無助感、資源的缺乏、或施虐者的相關背景壓力；等阻力。我們實務上發現受虐婦女的問題及需求具有多重的困難，例如有經濟問題、缺乏親友支持、托育的需求、法律知識缺乏、內在心理問題等。案主外在的問題及資源的缺乏可找尋途徑設法解決，但案主長期身心創傷所引起的內在恐懼感、無助感及宿命觀則較不易解決，也是經常讓個案管理員感到挫敗及無力感的。例如有位案主來中心求

助時，明確的表示期待能攜帶子女脫離暴力環境，案主在個案管理員的鼓勵、協助下，鼓起勇氣嘗試與施虐者協議離婚，但加害者不肯，只好採取訴訟離婚。由於台灣的離婚訴訟時間相當長，每當雙方在法庭上對質、辯論時，施虐者不但不承認其暴力行為，連同親眼目睹暴力過程的婆家，竟也出庭作證言明施虐者從未施加暴力，並指控案主不遵從三從四德，對公婆不孝；等，這些指控往往造成案主內心嚴重的傷害，導致情緒的崩潰、無助感的產生，甚至會有自傷的可能。所以，個案管理員需不斷給予大量情緒支持與同理，增加案主自我的肯定，並密切與案主保持聯繫以防止悲劇的產生。

因為本中心的服務對象為遭受婚姻暴力的婦女，個案管理員的資訊來源大多從案主身上所得知，偶爾從娘家或子女身上獲得其他資訊，同時也較難進入其家庭或接觸施虐者進行瞭解或家庭評估，個案管理員有可能會遭致案主的欺騙，例如：有一位外籍新娘因婚姻暴力問題來求助，並期待能申請經濟補助，當個案管理員詢問其經濟狀況後，初步評估符合申請

經濟補助條件；但後來社工員得知，事實上案主公公每月定期給予案主生活費用及政府機構也給予其他補助，但案主卻未對個案管理員言明。因此個案管理員本身具備敏感的专业判斷能力是為必要的。

(二) 擬定處遇計畫

女性主義理論中，強調案主與專業人員的專業關係是平等的伙伴關係，而非階級的专业關係。本中心個案管理員強調與案主建立平等、伙伴的專業關係，企圖從工作的過程中喚醒女性的自覺，激發女性的自我力量。因此，個案管理員需與案主針對所討論出的問題，訂出解決優先順序，共同擬定屬於案主而非個案管理員的處遇計畫，並發展出執行計畫的策略與步驟。然而，隨著案主的教育、認知程度的不同，擬定處遇計畫的難度隨之不同，例如認知程度越高的案主，個案管理員與之討論處遇計畫中法律部分時，通常只要說明一次即可讓案主瞭解，且能討論多項不同計畫內容，但對於認知程度越低或受虐時間越久的案主而言，

個案管理員需配合其吸收程度，不僅要反覆解釋說明，且只能討論一項計畫內容，避免案主的壓力、混淆。

另外，本中心的實務經驗中，經常發現案主對於下決定往往是遲疑不決，尤其是有關是否對施虐採取法律行動、脫離暴力環境等方面，案主擔心一旦採取行動將會激怒施虐者的報復行為，或者期待個案管理員能替其下決定或希望能喚起施虐者的良心，停止其暴力行為。舉例：中心曾經服務過一位案主，案主的證據雖然充足，個案管理員評估案主的各項資源皆非常不錯，但因施虐者曾告訴她，如果案主與他離婚，他將傷害她娘家。因此，個案管理員在此階段需不斷增加案主內在的力量，澄清個案管理員的角色及案主不合理的期待，釐清案主的問題及困難，給予足夠思考時間，並將決定權留給案主，等待其準備好後，再與案主擬定未來的服務計畫或執行計畫。

(四) 安排服務項目

個案管理員針對處遇計畫，安排服務項

目，協助案主連結及建立資源網絡，並教導案主使用資源及發展資源的能力。本中心個案管理員經常安排的服務項目有下列幾項：

1 法律服務：包括有線上法律諮詢、律師面對面法律諮詢、法律服務的轉介、警察出庭戒護及陪同出庭。本中心設有免費面對面法律諮詢服務，如果案主有法律方面的問題，個案管理員將會安排法律諮詢項目，並陪同案主進行法律諮詢，以協助案主法律問題的表達、

專業術語的解說，以及事後重述律師諮詢內容，增加案主的法律知識及瞭解自身的法律權益，提升案主自信心。本中心經常遇到案主具有道聽途說的法律觀念或停留在以前的法律觀念，例如案主擔心其離開暴力環境，便無法得到子女的監護權，或認為子女的監護權只有父親才能擁有，或要有三張驗傷單，才能提出離婚，所以再回去被打，以湊足三張驗傷。陪同

出庭方面，我們發現案主經常對於法院審理的程序不瞭解、或對法官權威的畏懼，當案主至法院開庭時，往往聽不懂法官的話語、陳述時無法掌握重點、或對程序的不了解，錯過法律規定的時效，造成官司的敗訴，案主產生失落

感或怨恨司法的不公，甚而懷疑法院收受紅包。本中心個案管理員於陪同案主出庭前，將告知案主法院審理的程序，並作角色的扮演，以利於出庭時能重點地陳述其內容和紓解其緊張情緒；而在出庭時個案管理員的陪伴不但可安撫案主緊張的情緒及壓力，解釋法官的專業術語，必要時能在法庭上發言，爭取案主的權益。

2 陪同報警、就醫、驗傷：個案管理員在陪同案主報警、就醫、驗傷時，除了給予案主情緒上的支持，協助其辦理相關的手續外，可避免相關人員因對受虐婦女族群有刻板印象，造成案主的二度傷害。

3 申請經濟補助：當案主有經濟問題時，個案管理員視其需要協助案主向社會局或民間機構申請各項經濟補助，例如法律訴訟補助、緊急生活補助、托育補助等費用，減緩案主經濟壓力，增加案主脫離暴力環境的資源。實務上發現有些案主遭受暴力後，不敢脫離暴力環境，有一部分為短期經濟的缺乏，不管是

生活費用或案子女的托育費用或是法律訴訟費用，如果可以在短期間協助案主申請必要的經

濟補助，給予案主充分尋找工作機會，案主將較有資源，帶著子女在外獨立生活。

4 協助發展自我保護方案：案主向外尋求協助並不代表案主能立即離開暴力環境，而婦女繼續留在暴力環境的因素有許多，包括有孩子因素、經濟因素、擔心親友受到傷害；等，即使有個案管理員的積極介入，仍有將近半數的婦女選擇回家居住，因此個案管理員需協助案主發展其自我保護方案，降低再次遭受暴力的機率及受傷嚴重程度。由於家庭暴力防治法的實施，保護令似乎成爲許多遭受暴力婦女的生命符，期待透過保護令以保護自己及子女免再遭受暴力的傷害，不少案主聲請到保護令後便較安心回到暴力環境。然而，聲請保護令時須透過法院的審理過程，部分的施虐者對於案主聲請保護令的行爲不但不會自我檢討，反是無法諒解案主的行爲，想盡辦法要報復案主，而保護令核發後的時效最長時間爲一年，一旦案主持保護令回家居住，施虐者甚少會因此而停止暴力行爲，只是將肢體暴力改爲精神上的暴力罷了。

5 心理諮商：不管是遭受一、二年或多

年的暴力行爲，面對最親密的另一半的暴力，總是會造成案主心裡的傷害，例如自卑感、習得無助、憂鬱症、恐懼感等，中心曾經在陪同

一位案主至法院開庭時，目睹案主一見到施虐者便全身顫抖，眼神恐懼的情景，可見施虐者對案主的傷害及影響多大。個案管理員與案主的工作中，雖然可以提供案主心理諮商，但大多限於較初層次的心理諮商，深層次的心理問題則需由專業心理諮商師提供治療，因此個案管理員將會徵詢案主的意願，以進一步接受較深層度的心理諮商服務。雖然接受心裡諮商可協助案主解決心理創傷，但在台灣的社會裡，案主們聽到心理諮商的名詞，直覺會產生抗拒、排斥心態，認爲自己又沒有精神病，爲何要接受心理治療，認爲只要藉由宗教或自我的壓抑便能解決暴力的陰影。所以，個案管理員需激起案主接受心理諮商的動機，瞭解心理諮商的好處，並降低「接受心理諮商是不正常的人」標籤化，案主才有意願接受心理諮商。另外，個案管理員對於受虐兒童或目睹暴力兒童，如有出現行爲問題，例如退化、暴力行爲，將轉介接受兒童治療，減緩或修補暴力對

其人格或行爲的影響及傷害，並減低暴力世代傳遞的可能性

6 婦女及兒童支持團體：我們發現遭受暴力的案主，有絕大部分的案主的親友支持系統被斷絕，尤其是朋友的系統更是缺乏，認爲只有自己才有暴力行爲，而不敢向朋友尋求協助，或是即使尋求協助，也被拒絕。所以，本中心不定期舉辦婚姻暴力受虐婦女及兒童支持團體，期待藉由團體力量，提供團體支持，增進案主的人際關係，以協助脫離暴力陰影，勇於面對日後的生活。

7 子女托育、轉學服務：對於個案子女如需托育或轉學服務，由個案管理員協助聯繫、申請。

8 就業資訊提供：中心有勞工局就業站每兩星期出版一次的就業資訊，以提供給有就業需求的個案。

9 職訓協助：轉介需要職業訓練的案主至職訓機構接受職業訓練及協助申請補助。

10 聯繫相關資源：由個案管理員視需要聯繫相關資源，包括警察局、派出所、司法機構、社團團體、教育機構、勞工局等。我們實

務發現，婦女由於法律知識的缺乏或資源使用能力的不足，對於警察單位、司法單位：等所提供的服務不瞭解，個案管理員需要嘗試聯繫相關單位，瞭解其相關服務內容後，再向案主澄清。例如，中心經常與新開案的案主會談收集資料時，案主表示警察局已替其聲請保護令，但仔細詢問案主保護令的種類或是否需開庭時，案主無法回答，俟聯繫警察局後，才得知警察局並未提聲請，而是案主的誤解。另外，當案主及案子女皆有受暴情形時，個案管理員需與兒保社工員做密切的聯繫與明確的分工，協調出一個整體性的服務計畫。

個案管理員安排服務項目時，發現案主資源使用的外在障礙，例如不符合經濟申請標準：等，及內在障礙，例如行動力弱：等，前者個案管理員可用倡導或協調的方式，連結案主所需資源，例如中心曾經主動聯繫法院法官，表達案主需要保護令的急迫性；後者則是涉及案主本身的人格特質、價值觀，個案管理員往往需使用諮商的技巧，運用「充權」觀點及「女性主義」的觀點協助案主，獲取案主內在的資源，解決內在的障礙。

(五) 監督及協調服務的輸送過程

計畫是否能按照進度進行，安排的服務項目是否符合個案管理員的需求，服務是否能有適度的提供，服務的品質是否良好或有成效，有賴於個案管理員監督及協調服務的輸送過程。由於案主的服務需要密集且長時間的介入，所需的服務提供經常需不同的專業人員或社福機構介入，個案管理員便扮演監督及協調的角色。例如：一位帶著兩位孩子求助的案主，她可能面臨孩子轉學、托育問題、經濟問題、法律訴訟問題、心理問題，個案管理員需連結學校輔導老師、社工人員、律師、心理諮商師及兒童治療師等專業人員，並協調專業人員同時或階段性進入服務輸送體系，並監督各服務項目是否有按照計畫進行。如果服務輸送體系出現問題，或是專業人員對於服務產生質疑或無法協調時，個案管理員得召開個案協調會議或個案研討會，以有效進行服務協助。

(六) 再評估(追蹤)與結案

個案管理員密集性服務一段時間後，案

主需求及問題可能已逐漸被滿足或解決、搬離外縣市、失蹤或階段性任務已完成，需轉介接受其他服務，個案管理員則進行評估，符合結案標準者，則進入追蹤期三~六個月，並準備結案動作及處理結束關係。如果不符合結案標準，則重新擬定處遇計畫或經由案主同意轉介其他後續服務機構，如單親或低收入戶服務系統。

伍、困境

一、婦女保護機構個案社工員與兒保社工員的角色立場的衝突

我們實務發現：當一個家庭同時有婦保個案管理員與兒保社工員介入時，由於關注的焦點、處遇計畫的不同、社工員權利的不同，婦保社工員與兒保社工員容易產生誤解或衝突。例如：兒保社工員工作焦點為兒童，工作目標是停止兒童再受虐，便會要求婚姻暴力受虐婦女要盡保護兒童的責任，但在受虐的環境中，受虐婦女對於兒童的保護常常心有餘而力

不足；婦保個案管理員的工作焦點為婦女，工作目標協助受虐婦女避免再受虐或脫離暴力環境，但在達到目標前需增加或提高案主個人的權力及結合主要及次要資源後，受虐婦女才有機會或有意願離開暴力環境。另外，兒保社工員在公權力賦予下有權利進入受虐家庭接觸受虐婦女、施暴者及強行帶離受虐兒童離開暴力環境，但婦保的個案管理員沒有公權力要求或強行帶走受虐婦女，只能尊重受虐婦女的意願，提供協助以鼓勵其離開受暴環境。

二、婦保個案管理員人身安全的考量

婦保個案管理員強調與案主建立平等專業的伙伴信任關係，服務過程中不但鼓勵案主參與，並能喚醒案主的女性自覺，增進案主各方面的知識及能力。然而，施虐者眼中的婦保個案管理員是個教唆犯，破壞其家庭的幫兇，因此施虐者對於婦保機構的個案管理員大多存著敵視的態度及不理性的想法，導致個案管理員人身安全受到威脅。尤其在個案管理員陪同案主出庭應訊時，經常有機會與施虐者碰面，遭

受施虐者的特別關注，如果法官又當庭要求個案管理員表示身份及姓名時，容易遭受到施虐者的警告或日後的騷擾。

三、婦保社工員擔任個案管理員卻無法作家庭系統的整體評估

由於婦保的工作屬於事後的救援，個案管理員大多單方接觸受虐婦女案主，甚少有機會接觸其他關係人，而在專業關係中所得的資料幾乎為案主單方陳述，較無法接觸施虐者或進入案主家庭做評估，導致個案管理員無法做整體的家庭評估。因此，個案管理員需具備有敏感的評估診斷的能力。

四、橫向聯繫系統不健全，缺乏良好的合作機制

婦保工作經常需要各種不同專業人員或相關機關的介入，共同提供服務，而在家庭暴力防治法第八條中規定：各級縣市政府應設立家庭暴力防治中心，並結合警政、教育、衛

生、社政、戶政、司法等相關單位、、、。但是，目前的家庭暴力工作似乎專屬社政的工作，其他相關單位只要社政機關要求再配合即可，缺乏主動協助的意願及動機，造成社政機關單打獨鬥的局面。

五、各縣市對家庭暴力重視程度的不同，導致婦保服務的差距

雖然龍山婦女服務中心個案絕大部分為北市個案，但因經常會有外縣市籍個案要求協助。當個案管理員協助案主轉介或尋求案主的戶籍地資源介入時，常礙於當地人力、物力、財力資源不足，以致資源連結的困難，形成婦保服務的差距。

六、社會傳統刻板價值觀仍普遍存在，阻礙家庭暴力防治工作的進行

家庭暴力防治法自八十八年實施後，雖表示家庭暴力受害者開始受到法律的保障，但傳統的舊思維——「家庭暴力是家務事」、「夫妻床頭吵，床尾和」、「法不入家門」、「女人

不聽話，就是要教訓」；等，卻仍普遍存在各個階層、領域，甚至相關的專業人員身上，仍有大部分人不知道有家庭暴力防治法或是家庭暴力暨性侵害防治中心的存在，十分可惜。

陸、結論

位於台北市萬華區的台北市龍山婦女服務中心，本身具有社區性服務機構的優勢地位，有利於社區化的服務，而在三年多以來運用個案管理於婚姻暴力受虐婦女的服務經驗中，我們發現以案主為中心的個案管理模式不但能滿足案主的需求，解決案主的問題，且能提供案主最立即、最適切、且最专业的服務。

同時，我們也發現身為一個婦保領域中的個案管理員其本身不但需要具有社工專業的知識、心理諮商的技巧、連結、協調及統整資源的能力外，更需具備有法律的知識，例如家庭暴力防治法、民法、刑法及各種社福法令，所扮演的角色不只是協調者、整合者、倡導者、諮商者，還有教導者、使能者及諮詢者，運用的理論更是融合充權理論、女性主義、危機調適、

問題解決學等。

最後，對於社工實務界而言，將個案管理模式運用於婚姻暴力受虐婦女領域遠不及身心障礙、老人；等服務領域普遍，因此較缺乏本土化相關的文獻資料。因此，期待藉此篇實務經驗的分享，對於國內社工的實務界有所貢獻，吸引更多有興趣的社工員或準社工員進入婦保服務領域，共同體會及享受助人的樂趣。

（本文作者：廖雪貞為臺北市政府委託勵馨基金會台北市龍山婦女服務中心主任；杜瑛秋為該中心社工員）

◎參考書目：

彭淑華等譯 一九九九 家庭暴力 台北洪葉文化

周月清著 一九九五 婚姻暴力：理論分析與社會工作處置 台北巨流圖書

許文娟 一九九八 受虐婦女暴力因應策略之

探討——以天主教善牧社會福利事業基金會

緊急庇護中心為例 私立東吳大學社會工作研究所碩士論文

陳若章編著 一九九七 家庭暴力防治手冊

台北張老師文化事業股份有限公司

林武雄譯 二〇〇〇 社會個案管理 台北楊

智文化

王玠、李開敏、陳雪貞合譯 一九九八 個案管理 台北市心理出版社

台北市家庭暴力暨性侵害防治中心 二〇〇〇

〇 台北市家庭暴力暨性侵害防治業務執

行統計表 八十九年一至十二月