

以家庭為中心的家庭暴力被害人服務 整合方案之研究——以財團法人聖功 社會福利慈善基金會為例

陳慧女、黃月娥、雷翔瑋、謝雨菁、施浦貞、
周容正、林芳妤、許德鵬、陳沛玲

壹、前言

自2012年以來，每年通報的家庭暴力事件已逾十萬件，近五年數據顯示各類暴力關係型態之比例依序為婚姻與親密暴力約占47%、姻親暴力約占23%、兒少虐待約占17%、對65歲以上尊親暴力約占6%、對65歲以下尊親暴力約占7%（衛生福利部保護服務司，2023）。家庭是一個系統，成員間的互動與發展彼此影響。而家庭關係的和睦是社會安全的重要基礎，家庭若發生暴力則社會安全也將受影響，可見家暴防治是社會安全防護網的基礎。因此，以家庭為服務單位，以系統觀為服務的理論取向，將被害人、目睹或受虐兒童少年、相對人的服務整合在一個服務系統中，提供家庭一站式的服務，避免將家庭系統的問題切割成各自為政的個別問題

處理，此為視家庭為有機體的問題解決方法。

然而，實際上在同一家庭中不乏有兩種以上的關係型態暴力，常見親密暴力合併兒少虐待、老人虐待合併兒少虐待，被害人的服務經常被分類到不同的服務系統中（如：成人保護、兒少保護、老人保護），仍難以將家庭做為一個完整的服務單位（Tiyyagura et al., 2020）。吳書昀（2020）指出這樣的服務是以服務提供者為中心，而不是以所服務的家庭為中心。此點出自2008年推展家暴一站式服務，以及2018年推展社會安全網以家庭為中心，並強調網絡協力合作所面臨的核心問題。

因此，本研究以家暴被害人之一站式服務精神，從被害人的服務擴及對家庭成員介入的系統取向，探討執行方案之社工人員的處遇經驗。研究目的為：（一）

了解社工人員以家庭系統為中心的工作經驗；（二）探討社工人員學習系統工作經驗的反思與回饋。

貳、文獻探討

一、以家庭為系統的家暴防治觀

長久以來，家庭暴力的服務多以被害人為中心，首先評估其問題與需求，進而發展處遇計畫並提供各項服務。處遇分為：通報後進入家暴防治中心之危機處理階段的確保人身安全，以及後續轉介社福機構的被害人服務、目睹暴力兒少服務、相對人關懷訪視服務等。不論是被害人、相對人、目睹兒少或兒少被害人，若社工人員能以家庭系統觀進行評估與處遇，其所看到的問題及所提供的協助策略勢必有所不同。

個人的問題是家庭功能失衡的呈現，必須改善家庭系統的互動及相關議題，才能更有效地改善個人的問題，此與社會工作強調人在環境中的觀點相呼應。因此，從個人需求為核心延伸至以家庭系統為中心，是服務的現況也是趨勢。鄭麗珍（2019）指出以家庭為核心的服務內涵包括：關注家庭系統、家庭在環境中的位置、家庭動力、到宅方式提供服務（即外展服務）、危機不是終點而是與家庭合作的起點、強化家庭的優勢等。此為系統觀點在實務的具體應用，此觀點在社會安全

網的服務架構下更顯重要，故社工人員是否具備生態系統理論並應用於實務中，仍待檢視。

二、垂直整合與一站式的服務精神

家庭暴力防治的垂直整合，源自2008年內政部至英國考察其家暴防治跨機構危險評估會議模式，並引進國內實施，此模式的特色在將有限的資源集中給有需求的被害人，並對高危險個案進行評估，由同一位社工人員提供個案全程服務，並使每個介入單位有效分工合作，透過定期的團隊會議檢視個案的問題與需求，整合相關資源並尋求解決策略，以達到水平分工整合的目標（內政部，2009；王明鳳、黃誌坤，2016；游美貴，2009）。

在垂直整合模式實施之後的數年間，有幾篇研究提出其成果與限制。李易蓁與王招萍（2013）以雲林縣的研究指出服務有其成效，例如，明確的開結案指標、工作期程及服務內容，可讓個案獲得及時協助，但仍因社工人力不足、資源網絡尚未完全整合，以致服務頻率有限，而服務模式分為危機處理及後續追蹤兩部分，此切割後的服務在個案服務轉換過程的空窗期，出現服務中斷或銜接不完全之情形。

陳宜珍等人（2012）以臺南市的研究指出垂直整合目的在減少暴力的重大傷害和致死危機，透過發展評估工具、安全服務流程、高危機個案的立即處遇、跨機構

危險評估會議等方式解決行政困境，將個案暴力危險程度分級，並提供個別化處遇以有效處理人身安全議題，經評估中度危險個案有20%轉由民間追蹤，50-55%的低危險個案則提供溝通技巧、性別意識、情緒管理、親職教育等服務，以協助修復關係。

沈慶鴻（2012）的研究指出社工人員在提供服務過程中呈現陪伴不足、深度不夠的現象，除了可能與工作者的能力有關，亦可能是沒時間陪伴及深入服務的結構因素所致，以致很多個案對於社工人員的專業角色與功能陌生，不清楚社工可提供的服務，或是質疑社工能夠協助的確實性。

綜合上述研究，可知垂直整合服務模式的實施對於個案通報後的危機處理確實達到一定的服務效果。但是對於家庭關係修復的長期議題之協助仍有限，此須後續長期服務，即家暴被害人之服務方案。

三、以家庭為中心的家暴被害人服務方案

過去的研究指出社工人員在開案初期以危險評估和關係建立為主要目標，其次為化解安全危機與福利諮詢連結、與相對人及家庭一起工作、與警政合作維護人身安全（李易蓁、王招萍，2013）。由此可見垂直整合模式應是以家庭系統的觀點介入，但是社工人員與被害人、相對人及

其他家庭成員究竟是如何的工作方式，則有待進一步了解。上述的研究與文獻皆是十年前探討被害人接受服務的情形，經過十多年以來，家暴服務方案愈趨多元，除了被害人的服務，也有目睹暴力兒少、相對人關懷訪視、老人保護等服務方案。因此，從垂直整合模式之危機處理的服務延伸至對被害人的後續服務，可說是以被害人需求為核心所延伸的服務方式。

現行各縣市家庭暴力防治中心將各項服務方案委託給民間社會福利機構辦理，提供個案與家庭後續的協助，家暴被害人服務方案已是許多民間社福機構的服務方案之一。本研究的家暴被害人服務方案即是延伸垂直整合服務模式，落實一站式的一案服務到底，並以家庭系統理論進行評估及介入。而此理論與服務取向，也反映出社會安全網以社區為基礎、以家庭為中心、以被害人需求為核心的精神。雖然以家庭為中心是目前社會福利服務的主要服務理念，但是實務上社工人員對於家暴家庭的處遇，多基於所服務個案之人身安全的工作主軸，仍偏向以被害人為核心的工作方式，缺乏對家庭動力、關係、整體圖像的評估（王翊涵等人，2020）。然而，過去研究顯示若僅考量人身安全是不足的，因為相對人對被害人的控制與威脅，對其自主性與尊嚴的剝奪，難以完全被人身安全考量所涵蓋（鄭詩穎，2015）。

吳書昀（2020）訪視六縣市社會安全

網的保護性服務，提出現行以家庭為核心的工作視角尚未建立、共案協力機制尚未落實、複合性保護案件缺乏目標一致的家庭評估與介入之三大觀察，例如，社工人員在與家庭工作的技巧上較為缺乏、雖有共案的合作機制但多依靠社工與督導的非正式討論，且現有表單在填寫上之共享性太少。因此，建立使被害人的安全保護及後續復原的深化服務之公私部門合作機制是社會安全網的重點，例如，各縣市成立集中派案窗口、建立區域醫療整合中心、建立防護網、被害人復原及多元文化服務方案等（林維言、陳怡如，2019）。

參、研究方法

一、質性研究

根據安賽姆·史特勞斯與茱麗葉·科賓（1990／1997）對質性研究的界定，是指非經由統計程序或量化方法所產生的研究方法，可以是對人的生活、故事、行為、組織運作、社會運動或人際關係的研究，它是以質性的程序對於以觀察、訪談等方式所蒐集的資料進行分析。由此可知對於探究社會現象、生活經驗的內涵，質性研究是很適合的方法。本研究以財團法人聖功社會福利慈善基金會執行的家庭暴力被害人服務方案之社工人員為研究主體，其為方案執行者，訪談其工作經驗以蒐集實務經驗資料，採取質性研究能切合

本研究要旨。

二、研究對象及參與者

（一）機構簡介及方案人力配置

財團法人聖功社會福利慈善基金會為初次接受委託執行家暴被害人及目睹暴力兒少服務方案，服務高雄市五個行政區。過去已有多年的婦女及兒少保護、短長期安置、家庭服務之處遇經驗，包含被害人服務方案、目睹兒少服務、社區家事商談、老人照顧等，整合機構既有的服務方案，提供受暴家庭整合性的服務。故本研究的家暴是統稱所有的家暴類型，包含：親密關係暴力、兒少虐待、老人暴力、目睹兒少等。本方案的社工人員所服務個案以親密暴力最多，其次為兒少虐待及目睹暴力兒少。

被害人服務方案有三名社工員，一名社工督導；目睹暴力兒少服務方案有兩名社工員，再加上一名主任，總計七名人力。社工人員負責個案、團體、社區宣導活動、研習訓練、行政庶務工作等。主任及社工督導直接督導社工人員，提供情緒支持、行政指導，掌控方案的執行進度。家暴處遇社工員，每人每月之中低危機個案量以28案為原則。目睹暴力兒少處遇社工員，每人每月服務15位兒童少年及家長。

（二）督導體系

除了內部教育訓練及督導之外，於方案進行的第一年期間，邀請外聘督導協助社工人員專業知能的提升與應用。第一作者為研究者，於2022年擔任本方案之外聘督導，全年進行八次，每次3小時，總計24小時外部督導。督導方式為文獻閱讀、個案討論。透過閱讀文獻及討論，建立服務理論的知能，包含系統理論、童年逆境（創傷知情）、兒少目睹暴力、家暴服務整合與安全防護網、修復式司法的應用、家庭關係修復等議題。從個案研討反映實務問題，分享並討論處遇策略，精進個案概念化與實務技巧，檢視工作流程與服務內涵。

（三）方案的服務量

2022年家暴被害人的服務量，依個案基本背景資料、關係衝突原因與服務內容，服務成果分列如表1及表2。從表1可知全年度服務150案，女性個案比例最高，占95.3%。年齡以30歲以上至50歲青壯年最多，總計占70.6%。教育程度以高中職及大學以上最多，各占32.67%及31.34%，

而專科及大學以上總計37.34%，可見教育程度以專科、大學及以上者總計68.68%。國籍以本國籍最多，占97.3%。絕大多數個案並無身心障礙，有身心障礙者占8.7%。家庭型態以雙親家庭最多，占52.67%，其次為未生育子女者占20.0%，再次為單親家庭，占15.33%。婚齡三年以上者最多，占62.0%，沒有婚姻關係者，占20.0%。

表2顯示雙方關係以婚姻及同居關係者最多，占95.0%。衝突原因以溝通問題為最，占41.7%，其次為親子教養及經濟壓力問題，各占17.5%及17.2%。服務內容多元，最多為關懷訪視的79.5%，其次為網絡之間的聯繫占11.8%，再次為個別會談與關係會談合計4.8%、陪同出庭占0.7%、轉介目睹兒少暴力服務為0.66%。結案原因有35.3%達成問題解決的處遇目標，35.5%之暴力停止或減少，其餘29.4%為消極結案，例如，個案拒絕接受服務、無法聯繫、搬離或死亡。

（四）研究參與者

本研究參與者總計有八位，包含六名執行方案的機構社工人員及兩名主管機關

表 1 個案基本背景資料

項目	次項目	人數	百分比 (%)
性別	女	143	95.3
	男	7	4.6

項目	次項目	人數	百分比 (%)
年齡	18-24歲未滿	4	2.67
	25-30歲未滿	17	11.3
	31-40歲未滿	53	35.3
	41-50歲未滿	53	35.3
	51-65歲未滿	17	11.3
	65歲以上	6	4.0
教育	不識字	1	12.67
	國小	6	4.0
	國中	12	8.0
	高中職	49	32.67
	專科	9	6.0
	大學	43	28.67
	研究所以上	4	2.67
	不詳	26	17.3
國籍	本國	146	97.3
	中港澳	2	1.3
	外籍	2	1.3
身心障礙	精神障礙	9	6.0
	智能障礙	1	0.67
	失智症	2	1.33
	肢體障礙	1	0.67
	無	137	91.3
家庭型態	三代同堂	10	6.67
	雙親家庭	79	52.67
	單親家庭	23	15.33
	跨國婚姻家庭	5	3.33
	繼親家庭	2	1.33
	未與子女同住	1	0.67
	未生育子女	30	20.0
婚齡	未滿一年	10	6.67
	一年~二年	5	3.33
	二年~三年	6	4.0
	三年以上	93	62.0
	未有婚姻關係	36	24.0

資料來源：整理自聖功基金會2022年家暴被害人服務統計（未公開資料）。

表 2 衝突原因及服務內容

項目	次項目	人數／次數	百分比 (%)
暴力關係型態*	18歲以上未同居之親密關係	8	5.0
	婚姻／離婚／同居關係暴力	142	95.0
	直系卑虐尊（被害人65歲以上）	0	0
	直系卑虐尊（被害人65歲以下）	0	0
	其他家庭成員間暴力	0	0
衝突原因	溝通問題	126	41.7
	經濟壓力	52	17.2
	親子教養	53	17.5
	婆媳關係	22	7.3
	酗酒、精神問題	24	7.9
	性生活問題	25	8.3
服務內容**	網絡聯繫	569	11.8
	關懷訪視	3845	79.5
	個別會談	211	4.4
	關係會談	20	0.4
	庇護安置	4	0.08
	陪同報案、偵訊	3	0.06
	陪同出庭	34	0.7
	聲請保護令	6	0.12
	法律扶助	2	0.04
	經濟扶助	28	0.06
	提供教養知能	14	0.3
	心理諮商	8	0.2
	提供或轉介目睹暴力服務	32	0.66
	子女問題協助	29	0.6
	通譯服務	2	0.04
	提供物資	29	0.6
結案原因***	目標達成	30	35.3
	拒絕服務	13	15.3
	無法聯繫	8	9.4
	搬離本市	3	3.5
	個案死亡	1	1.2
	暴力減緩／中止	30	35.3

註：*暴力關係型態以150案數計，衝突原因及服務內容以人次數計。**服務內容總計有4,836人次。***結案原因，有85名個案結案。

資料來源：聖功基金會2022年家暴被害人服務統計（未公開資料）。

表 3 研究參與者基本資料

代號	性別	職務	學歷	家暴社工年資及內容	主責工作
A	女	主任	大學社工系、人類性學碩士	兒少緊急及長期安置服務12年、家庭工作8年	行政指導、方案推動執行
B	男	社工督導	大學社工系	家暴相對人服務社工7年	成人保護、督導
C	女	社工	大學社工系	家暴服務社工3年	成人保護
D	女	社工	大學社工系	約會暴力服務社工1年、兒少保護服務社工3年	成人保護
E	女	社工	大學社工系	家暴服務社工1年	成人保護
F	女	社工	大學社工系	家暴服務社工1年、兒少安置機構社工12年	目睹兒少服務
G	女	督導	大學社工系	成人保護服務8年	主管家暴業務
H	女	社工	大學社工系	成人保護服務4年	主管家暴服務

資料來源：作者整理。

人員，資歷如表3。

三、資料蒐集方法

本研究以焦點團體訪談進行，根據Vaughn等人（1996）對焦點團體訪談的定義，是由非正式的團體成員組成，成員針對某一特定議題，由受過團體動力訓練的主持人引導成員互動與討論，刺激成員的觀點，將其感受與想法表達出來，蒐集討論議題的相關資料。

考量本研究是以機構為場域，同在機構的工作人員彼此有熟悉度，可以相聚一起分享共同的工作經驗，採取焦點團體訪談蒐集資料是適宜的方式。由第一作者擔任團體主持人，分別於2022年10月21日及12月9日進行兩次訪談，訪談時間總計4.5

小時。第一次的參與者為六名社工人員、督導及主任，第二次訪談的後一個小時裡加入兩名主管機關的督導及社工人員參與受訪。

第一作者身兼方案外聘督導及研究者，受過質性研究課程訓練並曾完成多項質性方法之研究及指導工作。在進行方案督導時是外聘督導角色，在進行研究訪談時是資料蒐集及研究者角色，這兩個角色在不同的階段執行各自的任務。在完成督導角色之後，即是完全的研究者，含資料蒐集者、分析者及報告撰寫者。

四、訪談大綱

以半結構式的問題作為訪談指引，在

進行訪談之前提供給成員，使其預作思考及準備。訪談大綱如下：

- (一) 就服務的案例經驗，舉例說明個人以社區為基礎、以家庭為中心、以被害人需求為核心的精神整合於一站式服務的工作經驗過程及介入、服務結果等情形。
- (二) 本年度的團體督導及文獻讀書會，對執行本方案的影響。
- (三) 主管機關對於家暴被害人訪視服務成效的指標，以及以家庭為中心的服務方式的看法。

五、分析方法

採取安賽姆·史特勞斯與茱麗葉·科賓(1998/2001)的紮根理論分析方法中之開放性編碼、主軸編碼進行分析。

- (一) 將訪談內容轉為逐字稿，做為分析文本。
- (二) 反覆閱讀逐字稿，對整體資料形成初步的理解。
- (三) 以開放式編碼，劃記與研究問題相符之語句，將資料加以概念化並形成類別。例如，對一站式服務的理解、以家庭為中心的服務實踐與困難等。
- (四) 連結類別與次類別，將資料形成主軸的概念。
- (五) 引述研究參與者的訪談文本，例如，A-1-6表示A所陳述的第一次

訪談的第六個段落句。並在所引述的訪談文本就其主要概念之重點，劃上底線標示。

肆、研究結果

一、以家庭為中心的服務經驗

(一) 以家庭為中心的服務實踐

1. 須具備家庭系統與多元文化的專業訓練

社工人員須具備家庭系統、多元文化的知識基礎，方能依據理論進行以家庭為中心的評估及處遇。

剛進來時，主管訓練我的敏感度……機構的服務價值就是以家庭為核心……今年的服務可以很認真知道家庭的組成結構，可以更認真看見家庭的動力跟每個人的需求是什麼，現在我才知道原來我正在做的事情是以家庭為核心。(E-1-5)

以前都以被害人為核心去訓練，那有沒有以家庭為中心的訓練……現在親密關係比較是老年的親密關係……至於年輕跟老年的親密關係暴力，那個訓練、處遇模式很不一樣，包括：多元文化的思考、男性角色的思考，這樣的訓練課程也都是我們在看的培訓課程有無加入這些，我們看服務的指標比較會看到這個。(G-2-1)

2. 有充裕的時空進行以家庭為中心的服務

個案在經危機處理階段之後轉給社福

機構進行後續的服務，皆已經過轉介指標的篩選，接手的單位能有充裕時間進行訪視評估及擬定處遇計畫。

我們現在是二線單位，接受家防中心初步評估後再進來的案件，那基本上我們接觸到比較危機高的個案量比較少，也使我們在以家庭為中心的部分比較能夠有充裕的時間、充裕的空間去做家庭評估。
(B-1-2)

3. 從系統可看到家庭成員的個別需求
社工人員以系統理論進行評估時，不僅是看到單一個體的問題，而是家庭成員互動的問題，所使用的介入策略就能從互動關係的角度出發，較能中立去同理個案及案家，也就能對個人的服務推展至與夫妻（父母）、子女，甚至是學校等體系。

若以家庭觀點作評估的話，我可能第一個想到的服務就不是安置他，我就不是提供單方面的資源，而是先進去了解他們家庭互動的狀況，這就會跟過往的個案服務不一樣。
(B-1-10)

我發現服務家庭要維持中立，讓兩邊在安全環境下去說出他們的感受，我的著力點就是讓兩邊知道我的角色。
(D-1-6)
換段目前有四案有跟相對人服務，個別或兩邊一起協談……我會讓他們知道介入不是在破壞關係。
(D-1-1)

衝突時不要影響孩子，當情緒上來時，如何讓孩子在穩定的場域。
(D-1-4)

我有安排家訪先跟爸媽建立關係，

(讓他們了解)目睹暴力對兒少的影響，盡量鼓勵家長跟學校老師連結，多讓老師多去關心小朋友。
(D-1-2)

我很多案件會以「你們的婚姻有衝突」(而不是你的婚姻有問題)這個策略來與男性談，這男性就會霹哩啪啦地說他的委屈。所以以家庭去服務的話，可以看見這個男性的需要也是很重，就完整了這個家庭的圖像。
(E-1-8)

4. 從單一個案工作延展到家庭成員的服務

從系統的觀點推展開來，所服務的對象就非僅個案本身，也會因其問題需求而延伸至其他家庭成員。

我也發現太太知道我會跟先生工作的時候，她會冷處理，她反而在過程中會期待我傳話給先生。……我會告訴她說我的工作就是提供你們、跟你們討論怎麼去溝通，帶你們練習，包含你們兩個都在的時候，讓你們講出你們自己的感受。那至於整個關係到底要如何走下去，你們核對起來生活上的變動、家事的分工這些，還是要回歸到你們兩個去討論。
(D-2-1)

提供的服務工作目標在先認識這個孩子，才能慢慢認識這個家。……在聽這些兒少在講的時候，其實也會改變自己問話的方式。我以前還是會從他主體去談，但是現在還是會去跟他討論到他跟其他家裡成員的關係。就從一個比較平面的一對一到比較立體面。他在家裡面，他是站在什

麼位置。(F-2-1)

5. 因個案問題需求衍生共案的合作服務方式

在服務受暴個案過程中，也可能擴及目睹兒少個案，也可能因為夫妻面對離婚的爭議，而轉介機構內的家事商談，社工人員彼此共案提供服務。

E與F有共案，就是被害人跟子女，所以他們也一起去做家訪。(A-1-1)

小朋友原先是放在先生這邊照顧，她一開始探視原先有些不太順利，後來我這邊介入……那個案子後來有做到(轉介機構內)家事商談。(B-2-1)

(二) 從系統的工作看到家庭暴力問題的轉變

從家庭系統觀點看暴力家庭的互動，有助於社工人員看到暴力在關係互動下的圖像，而非過去以被害人觀點為中心的樣貌。

1. 關係暴力的議題從過往權控式轉變到情境式暴力

社會已經變遷到這個程度，我們開始擺脫過去傳統的家庭暴力、親密暴力防治服務的方式，現在回頭來看過去的文獻已經不太符合我們所用，因為它以扶助、保護為重，那現在女性的資源都比較多。(A-1-8)

現在一二線也大部分是情境式暴力，權控型比較少。……如果我們的服務思維

一直僵化在被害人裡，那就不用走了，我們比較想發展情境式暴力，以二線來發展比較容易……情境式暴力是一個可以努力的方向，從家庭結構的改善，比較衝突性的，可以沿用舊的文獻研究，可是情境式的暴力確實可以發展。(A-1-12)

2. 女性自主提升、男性成長停滯

男性比較沒有那個感受力，沒有隨著時代進步；女性很明顯的在自主部分提升，透過教育、文化的部分。可是男性可能多數都還是停留在父權家庭的成長經驗，因為現在的女性不會委屈自己的比例是提高的，我們服務的案例裡，有一半的女性是有工作能力的，所以她在選擇離開家庭或結束這段關係的時候是比較有能力的。(B-1-11)

3. 女性行為人、男性被害人的個案漸增

我發現許多女性也可能是加害人……她們也忽略自己用精神暴力方式在迫害這位男性。(E-1-8)

4. 肢體暴力下降，口語暴力增加

暴力樣態改變，肢體下降，口語較多，醫療通報系統下降。(A-1-10)

(三) 面對非志願及困難處遇個案的挑戰

1. 困難個案類型及系統合作的困難

物質成癮者、從事八大行業者、同居關係者、高度衝突者的抗拒高，他們多半沒有意願接受協助，但又經常有暴力

衝突。

他們衝突點比較高……接到四個案是八大行業、毒品的、同居關係（之前就有小孩），比較會拒訪關係很難建立。（C-1-1）

但我們也是要去尊重到被害人，要跟被害人有一個好的關係。（C-1-2）

也是毒品、毒品鴛鴦，女性吸毒，也是〇〇局列管，女方防備心重，但過一段時間後又發生通報事件。（E-1-6）

面對這些低意願且高危機個案，必須與其他體系合作。但合作過程中亦遇到共案的困境，例如，其他體系以加強處罰的方式處遇，則容易將個案推得更遠，增加介入的難度。

（毒品個案）若與〇〇局共案，他們會加重處罰，所以個案會認知家暴通報進來是害他，在〇〇局的列管會延長輔導，這會讓個案增加被懲罰的因素，所以目前跟〇〇局共案者，都是失聯、拒訪，比較棘手。（A-1-5）

2. 調整工作方法回應家庭為中心的服務

視個案的需求及意願調整工作的方法，例如，難以系統介入時，就先回到以個案為主的工作方式。

因為是列管中的個案，這案一直在通報，我基本上會以個人去做，而不是家庭去做。她的孩子，她有自己處理方式，我也無法觸及孩子，甚至是她原生家庭都很

難。像這個案，我基本上是以被害人個案為主，去跟她談。（E-1-3）

3. 以同理案家困境及堅定的信念協助個案

社工人員除了調整介入方式之外，同樣重要的是要有協助案家改善問題的堅定信念，肯定介入的工作價值。

這些個案是逆境的成長過程，我們看到他的辛苦，他現在又邁入一個很混亂的階段，怎麼有一個人堅定地在他身邊陪伴他，過去他可能覺得不需要你幫忙或是覺得你是來破壞他們關係的，但我們都要很堅定地讓他們知道，我們希望他們過得更好，你們要在（負面）循環裡走出一條路。我覺得那過程很不簡單，但是社工要有這樣的信念，對於這種服務意願比較低的困難個案。雖然這種個案最難做，但也最有他的價值感。（G-2-2）

二、將工作執行及受督經驗回饋服務方案

（一）文獻閱讀有助於了解家暴防治發展的歷史

文獻的閱讀討論有助於新進資淺社工人員對於家庭暴力防治發展的認識，對家暴防治的歷史脈絡、評估工具、工作方法的理論基礎有深入的了解，有助其對工作的認同感。

文獻提供我們一個基礎，從整個家暴法走過來的歷程。（B-2-1）

大家一起讀文獻是滿有趣，這是指說我們在討論的過程中很有趣，就是跟實務現況去比對。知道原來過往的歷程是這樣子，過往的網絡合作，或是過往的服務方式是這樣的演進到現在。然後，現在我們有一些好用的工具或是合作模式，原來是這樣的發展歷程。(E-2-4)

(二) 學習了解理論如何應用於實務工作中

透過督導及文獻討論，有助於將理論知識與實務工作連結，了解到專業名詞是如何轉化為實際的技術應用到實務中。

對於專業服務的提升，就我而言，我是在裡面學到很多專有名詞，原來我的服務是可以這個名詞來概括。(E-2-3)

(三) 系統觀點有助於工作者以中立態度觀察家庭

社工人員能夠反思並站在較高的角度思考與評估(後設認知)，了解家庭暴力不是對與錯的問題，而是錯綜的脈絡因素。

在閱讀之後，讓自己在看待衝突事件的時候，可以更加的客觀。去年很容易會陷入對事件的絕對是非對錯，但是實際上不一定。雖然打人不對，但是你再往深一點去看，有時候其實是被害人的人格特質、身心靈、情境式的關係導致的衝突。我覺得當看待的眼光不一樣，那在介入的

時候也會不一樣，就不會侷限有絕對的什麼東西。(F-2-2)

(四) 以家庭為中心的介入必須關切關係的修復

從系統與修復的觀點，社工人員認為家庭暴力的處遇須重視關係的修復，而家庭修復是實務及研究要努力的部分。

我自己覺得對修復式司法在家暴案件的應用，我讀完覺得滿有感的……理解當被害人還沒有準備好的時候，加害人要釋出道歉或善意的時候，不可以以我們自己的視野或社會的期待去決定你一定要接受，而是以尊重被害人的決定。……就是施暴的那一造，他可能會跟我講說，可是現在我已經沒有打她了啊，那都是以前的事啊，為什麼她還要計較？但這篇讀完後，我可以理解說，可以去跟他講說，你覺得已經過去了。但是別人不一定，那個傷還是存在著，不是說你現在沒有動手了，或是你現在有讓步了，那個傷就不存在。(D-2-3)

隨著時代的變化，有很多新的方案跟研究出來，我在想目前我們比較陌生的詞是復原這個部分。就我們今年的文獻比較少探究到復原的部分。……這個家庭這幾年來的演變對家庭成員所造成的影響，他要怎樣走入復原的歷程……我覺得這對我來說是比較陌生。就我們所操作的部分，不知道該怎麼施力，或什麼時間點切

入。我們都期待暴力的家庭後面可以進入到復原的階段，這個階段可以陪伴做哪些事情，然後我們可以協助他的時間大概多久。（B-2-4）

（五）個案結案之後的資源與服務延續性

個案總有結案的一天，如何讓服務的精神及社會資源延伸出去並充權個案，是社工人員衷心的期待。

我在有一次讀書會聽到一個需要提醒自己要做的事情，就是當要跟個案做即將服務結束的時候，另外一個也要跟個案提到他將來可以善用這些資源，因為我們畢竟還是一個階段性的服務，不可能服務到他死。那至少在結束的時候，還是可以埋下一些種子，可以再把一些資源面、概念認知的東西再重新提供個案。（F-2-5）

伍、討論與建議

一、討論

（一）以家庭系統為中心的服務經驗

社工人員認為須具備家庭系統與多元文化的專業知能，有助於助人者除了看到個案本身的需求之外，也能看到家庭互動的問題，進而看到其他成員的需求，將服務擴及其他家庭成員，並調整介入的技巧，例如，進行家訪、家庭會談等。因為是二線服務單位，所以有充裕的時間與空間進行以家庭為中心的服務。這些都與十

餘年前實施垂直整合服務模式時，有更為進步的運作，並有差異。以往多因關注安全保護、工作負荷量，而未能深入了解個案議題（李易蓁、王招萍，2013），以致對於個案的陪伴不足、服務深度不夠（沈慶鴻，2012）。如今各主管機關將個案後續服務委託給社福機構實施，社工人員有充裕的時空提供個案及家庭評估與服務，可以深入並廣及家庭成員，此研究發現可回應林維言與陳怡如（2019）提到的社會安全網對於被害人除了人身安全保護外，尚須有更深化的復原及多元文化服務。

當有足夠的時空進行系統的評估與服務時，有助於社工人員看到每個家庭較為真實的樣貌，例如，除了權控式的暴力之外，也有情境式暴力，以及因溝通、經濟、教養、酗酒及精神議題產生的暴力。過去以女性被害人、男性相對人居多的暴力情形也有了轉變，男性被害人及女性相對人漸增、精神或口語暴力較以往增加。女性面對暴力時，因為教育程度提高、自主能力提升，較以前的女性被害人更能快速做出離開暴力關係的決定。

本研究受訪社工人員皆能以系統觀點進行家庭處遇，但是面對合併物質成癮、高度衝突及抗拒性高的個案，仍必須調整介入策略以找到施力點，例如，暫時從個人介入，再逐步擴及其他家庭成員，或是透過到宅家訪、約個案外訪，從點到線再到面地了解案主及案家互動的全貌，盡力

回應以家庭為核心的工作理念，如同鄭麗珍（2019）提出的家庭動力、到宅服務、家庭優勢等。這皆是家庭系統理論所強調的內涵，可見在系統中工作的社工人員，皆應具備系統觀的訓練，學習與家庭工作的知能與方法，方能避免以管窺天的侷限。

（二）與網絡其他單位的共案機制

對於同一家庭同時接受機構處遇的不同個案（如家暴被害人及目睹暴力兒少），本研究社工人員可協同訪視以提供處遇，有共案合作機制，亦能轉介機構內服務（如：家事商談、目睹暴力兒少服務），可達到一站式的服務精神。但是面對與機構外其他體系的共案，則可能因處遇方式不同而較難有著力點。在共案的合作機制方面，本研究發現與吳晝昀（2020）觀察的公私部門共案協力機制尚未落實有所呼應。惟本研究面對共案合作之問題，多是合併物質成癮、八大行業者、高度衝突且抗拒接受服務之困難度高的個案，建議對此類情形，須由主管機關透過高危機網絡會議或召開個案研討會議，協調共案的合作方式，以有效介入。

（三）對於學習並應用系統取向工作的反思

透過文獻閱讀、討論、團督、個督的過程，社工人員學習家庭系統觀點並應用

於實務中，也從實務中不斷反思。例如，學習到文獻閱讀有助於了解我國家庭暴力防治的發展及歷史，了解《家庭暴力防治法》的立法歷程、評估工具的建立及使用方法。體會到理論與知識之專業名詞的意義及實務的應用，也幫助社工人員能以較為中立的方式評估家庭問題，並能思考服務的延展及資源延續性，更重要的是必須關切關係的修復，這是家暴防治及復原工作重要的議題，亦是未來待發展的方向。

二、建議

根據上述的研究發現與討論，提出以下實務建議：

- （一）從事家暴防治工作者均須學習系統理論及實務應用，具備多元文化觀並時時自我檢視反思。如此才能看到處遇的問題不僅是個人層面問題，亦是與其他家庭成員相互影響的系統議題。社工人員才能據以提出評估及處遇重點，並以系統與多元文化的理論及技巧回應個案及案家的需求，進而深化服務品質。
- （二）主管機關與受委託的各社福機構在共案時須建立溝通平臺，例如，強化高危機網絡會議功能、召開困難處理個案的研討會議，責成對高危機及困難個案的共案合作機制，透過分工合作、互通訊息、研商有效介入策略，以降低危機並提供適切

服務。

(三) 社工人員透過閱讀、討論及分享、實務工作、督導過程，增進其將實務與理論作對話及結合的能力。增加新進工作者對家暴防治發展的歷史、實務技巧的應用，此亦有助於資深工作者做更深入的工作反思。建議實務工作者能從閱讀文獻與研究、從討論與對話中尋求解惑與啟發，此對於個人在專業及自我成長皆有助益。

(四) 我國家庭暴力防治工作歷經二十餘年的努力耕耘，從早年以女性主義觀點關注女性受權控暴力的創傷、以婚姻與親密關係暴力為大宗的暴力型態，逐漸地擴及到對目睹暴力兒少的協助、對相對人的關懷訪視，到目前的男性被害人及女性相對人、情境式暴力、成年人對尊親暴力等多元樣態，皆須投注研討個別化的處遇方式。而不論個案或家庭是否結束法律上的家庭關係，對於有子女的家庭成員之關係修復為

未來值得深入研究的方向。

三、限制

本研究是以社福機構工作人員的觀點，並兼及部分主管機關的觀點來檢視以家庭為中心的家暴被害人服務方案之實施，故僅能呈現該機構的服務經驗與看法，以為從事家暴防治工作者之參考。

(本文作者：陳慧女為中正大學師資培育中心兼任副教授；黃月娥為財團法人聖功社會福利慈善基金會主任；雷翔瑋為財團法人聖功社會福利慈善基金會社工督導；謝雨菁為財團法人聖功社會福利慈善基金會社工師；施浦負為財團法人聖功社會福利慈善基金會社工員；周容正為財團法人聖功社會福利慈善基金會社工員；林芳好為財團法人聖功社會福利慈善基金會社工師；許鴻鵬為高雄市政府家庭暴力及性侵害防治中心社工督導；陳沛玲為高雄市政府家庭暴力及性侵害防治中心社工師)

關鍵詞：一站式服務、家庭暴力、家庭系統理論、家庭修復

📖 參考文獻

- 內政部(2009)。《建構家庭暴力及性侵害被害人垂直整合服務模式實驗計畫》。內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。
- 王明鳳、黃誌坤(2016)。〈家庭暴力垂直整合服務方案初探性分析：以高雄市中區服務個案為例〉。《新生學報》，17，1-18。

- 王翊涵、徐宜瑩、鍾佩怡（2020）。〈如何與危機家庭一起工作？以家庭為核心的服務理念與實務技巧〉。《社區發展季刊》，172，101-117。
- 安賽姆·史特勞斯（Strauss, A.）、茱麗葉·科賓（Corbin, J.）（1997）。《質性研究概論》（徐宗國，譯）。巨流。（原著出版年：1990）
- 安賽姆·史特勞斯（Strauss, A.）、茱麗葉·科賓（Corbin, J.）（2001）。《紮根理論研究方法》（吳芝儀、廖梅花，譯）。濤石。（原著出版年：1998）
- 吳書昀（2020）。〈保護性工作以家庭為核心的協力服務之初探〉。《社區發展季刊》，172，75-86。
- 李易蓁、王招萍（2013）。〈雲林縣垂直整合家暴社工之工作現況與被害人處遇內涵分析〉。《嘉南學報》，39，260-269。
- 沈慶鴻（2012）。〈婚暴防治社工「案主自決」觀點之初探〉。《社會政策與社會工作學刊》，16（2），1-45。https://doi.org/10.6785/SPSW.201212.0001
- 林維言、陳怡如（2019）。〈強化社會安全網之保護服務公私部門合作策略——以家庭暴力被害人為例〉。《社區發展季刊》，165，42-51。
- 陳宜珍、王卓聖、吳淑美（2012）。〈推動台南市家庭暴力防治安全防護網之行動研究〉。《明道學術論壇》，8（2），25-40。https://doi.org/10.6953/MJ.201206.0025
- 游美貴（2009）。《家庭暴力及性侵害被害人垂直整合服務方案評估研究》。內政部家庭暴力防治委員會。
- 衛生福利部保護服務司（2023）。《家庭暴力通報事件被害人案件類型及籍別統計》。https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1303-59326-105.html
- 鄭詩穎（2015）。〈受暴女性為何無法脫逃？——從「家庭暴力」到「高壓控管」〉。《中華心理衛生學刊》，28（4），481-497。
- 鄭麗珍（2019年12月6日）。〈以家庭為核心的實務工作模式：從案例談起〉（會議論文）。「以社區為基礎的服務模式：傳承與創新」研討會，南投縣，中華民國（臺灣）。
- Tiyyagura, G., Bloemen, E. M., Berger, R., Rosen, T., Harris, T., Jeter, G., & Lingberg, D. (2020). Seeing the forest in family violence research: Moving to a family-centered approach. *Ideas and Innovations*, 20(6), 746-752. https://doi.org/10.1016/j.acap.2020.01.010
- Vaughn, S., Schumm, J. S., & Sinagub, J. (1996). *Focus group interview in education and psychology*. Sage. https://doi.org/10.4135/9781452243641