

拓展家庭服務架構的新視野： 拜訪奧地利維也納市青年 及家庭局的經驗分享

戴世玫

壹、前言

家庭是社會組成的基本單元，提供個人照顧、教育與情感的連結。隨著後現代家庭結構漸趨多元，世界各國多透過實施與家庭相關之福利政策，並推展相關直接服務，期使家庭面臨的危機得以減緩，並能擁有復原的能力(resilience)，特別是重視社會凝聚的歐盟國家(Jenson & Fraser, 2006)。然不同的家庭服務架構，對於社會情境的改變與家庭介入的效果亦有所不同。目前臺灣相關的家庭服務實務工作，至少包含了單親家庭、跨國婚姻家庭、家庭暴力、兒童少年保護、高風險家庭、社區型家庭服務等多種服務系統與方案，實務上經常發現以保護性服務為主，無法對於家庭有連貫性、整合性介入的現象。本文作者透過整理 2009 年底前往拜訪奧地利維也納市青年及家庭局的經驗，說明偏向重視預防性工作的奧地利維也納市如何

推動「以家庭為單位」、「以親職為中心」的家庭服務，如何推動歐盟國家發展家庭服務的重要實驗方案，同時與維也納市政府青年及家庭局研發處的主管 Stefanie Friedlmayer 博士（以下稱 Dr. Friedlmayer），及研發專員 Ingrid Moser 小姐（以下稱 Moser 小姐）討論臺灣與奧地利維也納市在家庭服務架構上的差異，藉以提供國內發展家庭實務服務工作的參考。

貳、維也納市政府青年及家庭局的 家庭服務組織架構

維也納青年及家庭局為奧地利首都維也納(Vienna)市政府的第 11 部門，依據該國青年福利法案（The Youth Welfare Act）設置，該局以兒童保護及提倡家庭教育為兩大主要任務，掌管所有與兒童、少年、婦女、家庭有關的預防、支持及保護性業務。其工作人員約有 1500 名之多，其中包

含 750 人屬於教育社工，於社區家園或危機中心任職，另外有 350 名一般社工、150 名法務專員、30 名心理學家及其他行政人員。寄養家庭服務是目前維也納青年及家庭局最優先的計畫項目，正在積極發展委託寄養家庭的週邊支持系統，另外，維也納市地處於歐盟會員國之一的奧地利，並主動積極倡議歐盟國家整合的親職教育方案－「Daphne for families, Fit for life」，也是該市青年及家庭局的一項主要創新和預防家庭暴力理念的實踐。

在實際服務層面，維也納青年及家庭局的服務「以家庭為單位」，整合兒童、少年、婦女以及一般性家庭服務（移民、貧窮、單親、福利諮詢等），整體而言維也納市政府青年及家庭局的服務「以親職為中心」，認為懂得如何扮演好父母角色、如何照顧年幼兒女以及懂得紓解壓力與獲得支持，是減低家庭壓力的良方，因此，大量在社區中提供可近的親職教育、資訊、支持等家庭暴力預防性方案，另外則是整合法律及心理等各種專業人員，共同面對與處理各種型的家庭暴力（婦女受暴、兒童虐待、疏忽照顧等）。Dr. Friedlmayer 表示由於奧地利維也納市缺乏相關的 NGO 組織，因此絕大多數服務均由市政府自行提供，除了主要建築的青年及家庭局本部之外，還有 9 個中心分散在維也納市各處。

參、「Daphne for families, Fit for life」歐盟家庭暴力預防方案說明

歐盟整合之初，由維也納市青年及家庭局的研發處 Dr. Friedlmayer 及 Moser 小姐共同在一場維也納舉行的國際研討會中倡議應該進行跨國家庭方案的整合，特別發現歐洲許多方案都有 Daphne 這個名稱（譯為希臘神話中的女神黛安芬，該女因求天神使他得以永遠離開那個她不愛的男人，而變成一顆月桂樹，此後月桂樹變成可以為女性帶來自主及位家庭帶來和諧氣氛的代名詞）。因此，籌備跨國預防家庭暴力方案當時，即以「Daphne for families, Fit for life」為方案名稱。這個方案計畫獲得歐盟基金 90% 的補助，維持兩年，從 2002 年的夏天開始訓練各地家庭中心的實務人員，一直到 2003 年最後舉行一場在維也納市的評估結果的發表會而結束。之後由各國接受訓練者，後續返回工作崗位繼續將在方案中所形成的工作知識運用在家庭相關服務工作上。

一、方案理念

維也納青年及家庭局研發處發現：過去社會中最常將暴力歸因成個人的錯誤，個人漸因害怕遭到指責而形成家庭秘密，統計分析也可以發現生活危機、關係衝突及就業狀況經常是家庭最後導火線，其中最容易受此衝突緊張影響的就是兒童。因此，培養父母獲得由責任而來的自我意識及好的親職能力，是在家庭暴力預防方案中的重點。

二、方案的跨國參與

在奧地利除維也納市外也有其他地區

加入，加上瑞典、芬蘭、義大利和英國等國家，共 70 多個家庭服務中心參與，每個點兩個人參與主要訓練方案，程為主要的種子訓練員。

三、方案對象與內容

此方案聚焦在家庭暴力的初級預防，教育有 0~6 歲兒童的父母為主要任務，此方案主要受益者為 0~6 歲的兒童。方案內容包含必要的工作人員教育訓練工作坊，以及執行親職支持方案（強調教育能力、親職技巧及責任），方案同時組成了跨國的多重專業團隊，秉持「跨國在地的原則」，以確實督導各地進行的狀況。

四、方案執行與評估的系統性階段性操作

- (一)交換專業經驗。
- (二)發展和方法測試。
- (三)人員訓練（15 個單元課程）。
- (四)種子工作坊。
- (五)科學評量。
- (六)系統性的解釋。
- (七)專家評估和結果的呈現。

五、方案的結果

Dr. Friedlmayer 表示這是一個需要跨國協調的方案，草創時期經歷了一段說服的過程，但截至目前為止，從歐盟設立之初，各國因本案所設置或形成的 70 多個家庭中心運作得相當順利，顯見當時的共識仍然持續；Moser 小姐則表示根據統計分析的結果雖然男性父親參與親職支持方案

者屬於少數，多數為母親參與，但父親在回饋上表示得到比母親更多的知識與支持。另外，Dr. Friedlmayer 談到，近期有意再邀請歐盟國家共同來參與討論，也檢視各國的後續發展，與未來可能的共同方案規劃，同時爭取歐盟基金的補助。

肆、維也納市青年及家庭局的服務措施

作者拜訪維也納市青年及家庭局時，為了解維也納市的具體做法，與 Dr. Friedlmayer 及 Moser 小姐當面就臺灣與維也納當地的家庭危機處理與保護性服務及宣導與預防性服務，兩大面項討論差異，並探討其中涉及「社會資本」、「家庭復原力」等觀點的運用與具體措施。

一、危機處理與保護性服務

作者與 Dr. Friedlmayer 及 Moser 小姐共同以案例為例，說明對於家庭暴力被害人與加害人、目睹暴力兒童等服務措施，發現下列差異：

(一)關於法定通報責任

臺灣的家庭暴力通報責任規範於家庭暴力防治法、兒童及少年福利法中列出接觸兒童相關職業人員的通報義務；奧地利對於通報責任的法令規範，則是分別規範在個別專業的法令中，例如教師對兒童虐待個案的通報責任明訂於教師法中、警察對於積極處理家庭暴力案件的責任規範於警察服務法則中等。

(二) 對於加害人的處遇

Dr. Friedlmayer 表示在維也納市及該國大部分地區，警察或社工都有權進入疑似兒童虐待的家庭，警察可以處理立即的隔離措施，例如確實發現有人受傷或毆打痕跡，得以直接命令加害人帶著他的背包和牙刷離開案家，沒有臺灣繁複的保護令聲請程序。如果是社工前往，則通常並非致命案件，多數為疏忽照顧或不當管教兒童的狀況，則此時兩人一組的社工會在討論之後，讓案家選擇與社工簽訂服務契約遵守制式勾選的規範、參加親職教育，然後定期找社工報到，或者讓社工將兒童帶離開家庭，通常一般案家會選擇前者，以避免尚失親權，所以多數的兒童虐待案件不需要上法院，契約的規範已經相當清楚。

(三) 對於目睹暴力兒童的服務

維也納市青年及家庭局相當重視目睹暴力兒童所受到的創傷，兒童個案的意願與想法在服務過程中仔細而縝密，除了進行一定程序的治療外，社工會特別關注目睹兒與和被虐待的兒童有一樣的安全感需求，因此該局會主動提供一個名為天使的玩具作為個案隨母離家或獨立安置的陪伴者，也會照顧個案離家前的牽掛，例如兒童原有的寵物，像是蜥蜴、蜘蛛等無法帶進庇護所，會特別送到各種動物安置中心。

(四) 保護性業務社工的服務型態

在維也納市同樣青年及家庭局有一組通報的電話號碼，但僅有上班時間，家庭

及青年局危機中心的社工沒有廿四小時待機，夜間及假日電話會直接轉到案發當地的警察分局，由巡查警察立即前往處理這類可能較為嚴重案件常發生時間的通報。另外，兒童離家的安置屬於社區小型家園的安置，沒有臺灣常見各區的大型兒童安置中心，他們強調此類多屬於長期安置的個案，為了訓練個案獨立生活能力，住在有社工擔任親職角色、類似家庭生活的真正一般性社區住宅，以避免機構化效果或烙印。

二、宣導與預防性服務

(一) 家庭復原力的培植

Moser 小姐分享奧地利當地的家庭觀念保守，就算是最發達的首都維也納，亦無紙醉金迷的夜生活，一般人下班就回家，購物中心和超市會在六點半左右打烊，多數人假日也都是從事家庭成員共同的活動，除觀光點外，多數購物中心和超市假日都不營業，該國目前也受到少子化的衝擊，因此雖有獎勵生育的措施，讓部分年輕人口願意多生一個孩子，但兒童對該國而言仍是相當珍貴，家庭又是影響兒童最重要的關鍵社會單元，因此在傳統與現代問題的匯集之下，青年及家庭局不得不重視家庭復原力的培植，從個別成員，特別是父母的親職能力與觀念，所以重視對於新手父母的教育、家庭成員共同正向經驗的創造，以及照顧子女的家庭責任意識強化。例如藉由親子按摩樂等服務方案，讓家人與女性一同參與照顧幼兒的工

作。

(二) 重視個人社會支持網絡的經營

預防層面除了積極教育一般父母之外，青年及家庭局也主張婦女本身意願的重要性，這就呼應到希臘神話中黛安芬女神化成月桂樹的故事，認定女性自主、尋找自我的人際網絡系統，能夠在家中受到尊重，才能夠有和諧的家庭與完整的兒童照顧，因此，不管是對於職業婦女或一般家庭主婦，都經常宣導女性累積本身知識、技能、經濟以外，保有人際網絡、獲得社會支持、維持心理健康的重要性。在服務策略上，經常以咖啡屋、團體，以及旅遊的型式作為個人可以創造新人際連結的平臺。

(三) 對於移民家庭的重視

根據維也納市青年及家庭局的統計，當地的移民來自世界上 103 個國家，其中又以土耳其移民為最多，因此他們不僅在信仰上與傳統的奧地利天主教國家有所不同，在文化的差異上也相對豐富了維也納市的面貌，青年及家庭局會全面主動介入移民家庭，同時此時對於家庭的定義會較為廣泛的認定，通常單身者也會被納入，移民個人會有一個陪伴者，在住家附近類似導遊的角色，帶領移民者認識當地的環境交通、法令制度、生活機能，乃至於生活一切必須的飲食等認識，也會特別提醒可能觸法的危險與有可能引起文化衝突的作為之後，有需要的個別家庭才進入社工服務，而進入社工服務的系統與一般

家庭的服務並沒有差異，也是區分成「危機」和「教育宣導」兩類。

伍、結語：維也納經驗對臺灣的啟示

作者所參訪的維也納市青年及家庭局主要的社工服務焦點在於以「家庭」為個案單位，提供以「親職為中心」的服務，沒有太多機構間轉介與服務銜接的議題，同時在服務建置的過程，倡議跨國的參與，並且形成一套以傳統家庭文化為基礎，並且真正能進入家庭的預防性與保護性措施與服務策略。

維也納市青年及家庭局的作法，一方面有良好的法令可以教育相關單位，由該專業人員訓練個別專業，而不需要社工去教育社會地位並不相當的教師、警察等來重視保護性案件；同時，青年及家庭局內區分危機保護性和預防性工作，而非區分兒童少年保護、婦女保護、單親、外籍配偶等身分別，在「以家庭為單位」的前提下更能提供整體性的服務；另一方面，也在家庭還是傳統的思考下，不去強求立即去除或擺脫家庭束縛，反而以能夠負責任地照顧好下一代為榮，讓家庭成員一起重視照顧兒童議題，以此作為預防家庭暴力的具體措施，同時其他歐盟國家也逐漸重視「預防勝於保護」的服務，值得臺灣進一步參考。

（本文感謝臺灣社工管理學會於 2009 年起籌辦「社會資本及復原觀點研究國際交流計畫」的投入，外交部 NGO 委員會對於

本人此次出訪的補助，以及內政部家庭暴力及性侵害防治委員會等單位提供我國家庭暴力防治相關宣導影片資料，促成與豐

富此次國際交流。）

（本文作者戴世政現為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士候選人）

參考文獻

Jenson, J. M. & Fraser M. W. (2006). Social policy for children & families: a risk and resilience perspective. CA: Sage Publications.

Vienna Youth and Family Offices (2003). EU-Project "Daphne for families. Fit for life."—Trans-national local support programme to prevent violence against and abuse of children in families, Retrieved July 26.2009, from <http://www.wien.gv.at/english/social/youthandfamily/>