



家庭暴力防治11年 社會工作面向之現況探討



郭貴蘭

壹、前言

我國家庭暴力防治法（以下簡稱家暴法）自1998年6月24日頒佈施行，並經2007年3月28日修法以來，各地方政府依據法律規定成立家庭暴力防治中心（以下簡稱家暴中心），其組織形式或以正式組織編制成立獨立機關，如台北縣市、桃園縣、台中縣、高雄市等，或以任務編組形式組成，例如花宜、桃竹苗、雲嘉南及屏台澎等區域大部分縣市。然而不論形式為何，大都能在資源有限的情形下，努力達成目標。而社工員在達成艱鉅任務目標上，佔有舉足輕重的地位，透過社工輸送服務給需要的求助者〈含被害人及加害人〉及其家庭。因此被服務者是否獲得適當的照顧，與社工專業能力、建立網絡關

係能力及社工在行政組織管理位置等因素有密切關係。當然不諱言，社工在這些面向仍有精進必要性。反之，若這些因素發展至成熟境界，就可以在有限的人力下，發揮最大的功能，受惠的是案主、是社工，也可以對充實社工人力遙遙無期的情形有一些因應。以下筆者就以自身多年經驗，從這些面向以實務取向，探討實際執行面、面臨困境及可能改善的策略。

貳、執行面與困境

一、社工專業能力養成

社工專業能力發展來自學校教育、在職訓練及督導機制，下列分別就這些面向加以說明：

(一)學校教育

社工專業能力培育起始點在學校養成教育，而精進則涉及進入職場後的在職訓練與督導。筆者2009年12月19日進入各大學社工科系網路搜尋相關授課內容資料得知，各校家暴課程大部分為選修課程，以致於到家暴中心服務的社工，在校未必有修習過家庭暴力防治（以下簡稱家暴）課程，雖有修習基礎必修社工課程，例如社工概論、個案、團體等，但家暴有其特定要修習議題，例如對被害人及加害人基本認識、人身安全理念、性別議題與相關政策等。對於沒有修習相關課程的社工，一旦進入職場，雇用部門就必須要從頭開始教起，花費更多的時間培訓，包括透過督導、同儕及職前與在職訓練等機制，期望在短期內快速進入服務情境。而花費更多的時間培訓，就是耗損人力資本，而且因為無法快速進入工作狀況之下，工作需要其他人分擔，督導、同儕要花時間督導、分享工作經驗，形成原本工作負荷就已經超量情形下，還需分擔新進員工工作量及花時間指導，進而使得工作負荷雪上加霜。這也是造成耗損人力資本原因之一。

以苗栗縣政府近3年新進社工有無修習與家暴或兒童及少年保護（以下簡稱兒少保）課程發現，20名員工中有修過的僅有2，其餘大部分選修家庭與婚姻、兒童少年福利等一般性課程。由此可知，聘

用單位投入在人員培訓的心力上，費時費力。所以，鼓勵有規劃要進入家暴中心服務的在學學生，務必要選修與家暴有關課程，以幫助自己在未來的職場上能快速進入服務情境，及增強自我效能。

(二)職前與在職訓練

一般而言，不論是公私部門進用新進社工員，都會提供基本職前訓練與在職訓練，加上中央家庭暴力防治委員會（以下簡稱家防會）每年委託民間部門辦理職前與在職訓練，訓練時數總加起來超過70小時。那職訓後的效能在哪裡？有哪些需要增強或改進的？

以苗栗縣規劃職前訓練分家暴與兒少保類別，各類別訂有必須研讀法規、基本理論、技術等類別及個案紀錄範本，加上督導在研讀過程中解釋與帶領機制，而完成靜態資料與動態討論學習。除此之外，每週要填寫心得，確認吸收的程度與內涵，在第3週以後，再配合實地實習並與接案社工各自填寫記錄，互相核對，藉以思辯差異性達到增進彼此技能的目的。如此反覆練習約1個月後，開始接諮詢案，接著進入到分案家訪個案，配以資深社工實地帶領。經過這些過程後，期望在2個月後可以獨立接案。當然，這個期程長短會因著個人過去學習背景與特質而有不同〈職前訓練內容請參閱附錄一〉。

而在職訓練方面，主要的目標聚焦在

因應個案需求、增強專業理論以及現階段新興服務概念等面向訓練，並依照年資分科分級及特殊需求排定訓練內容，訓練時數每年至少達到70小時。基本上若是學習有達到預期的效果，則可運用到服務過程，藉以提升服務專業品質。就目前觀察具有較明顯效果的有，相關法規如何運用到實務上、處遇及陪伴案主專業知能、信念建構（如理解案主無法脫離暴力環境原因、避免責備被害人及相信案主可以做到自我改變等）、鼓勵尊重與支持案主做選擇、對於曾經實習過的類似案例比較有信心獨立處理等。所以在職訓練是專業成長很重要的來源。

◎以下是本縣4位社工對於在職訓練的感想：

法律課程：其中法規部分需不斷練習及提醒，加上近年有些法規之修改，確實有持續在職訓練之必要，透過在職訓練有利於特殊個案之處理。

社工人身安全訓練：此為新議題，確實有訓練之必要，且訓練後確實受益良多，對於自身人身安全部分有較多省思及提防。

最近在上團體工作課程，讓我瞭解到團體動力的重要，也喚起了我在學校所學的專業知識與技能；今日陪另一位社工至苑裡訪案，案父一直抱怨今天會變成這樣都是案母與案祖母所造成，我立刻整理他的近幾年歷程，迅速歸納問題的起因與

結果，告知案父其是必需負責的，案父啞口無言，案祖母認同的拼命點頭。

98年首次接觸優勢觀點課程訓練，提供社工與個案工作過程中，不應該僅採問題解決方式，可發掘案主優點與長處，作為處遇及工作方式了解智能障礙者表達、反應、對事務之理解能力等，習得如何與智能障礙者工作。

(三)督導

依據Kadushin(1992)指出督導功能為行政性、教育性和支持性三種，這是普遍傳統對社工督導認知的功能。督導是專業訓練的一種方法，他是藉由機構內資深的工作者，對機構內的新進工作者或學生，透過一種定期和持續的督導程序，傳授專業服務的知識與技術，以增進其專業技巧，並確保對案主服務的品質（莫藜藜，1995；林貞慧，2002）。因此督導在社工專業能力成長具有舉足輕重的地位。而督導包含有內部與外聘督導，這兩者功能相輔相成彼此無法互相取代。內部督導擔負有行政管理，含計畫擬定、派案、時效及品質管考與上級溝通等；社工在職訓練課程擬定執行；個案工作立即性指導、支援危機個案等；情緒支持；創新方案或社工議題倡導等。從上述這些艱鉅任務看來，要勝任者，必須具備實務經驗5年以上者，較為妥適（苗栗縣進用督導的條件如附錄二）。而外部督導任務為透過理論

及實務的討論，藉以提升專題性專業知能、幫助社工及督導就實務上的困境，以不同的思維拓展處理案件視野及情緒抒發為主。外聘督導以聘請專家學者及/或有多年該項需求實務經驗者擔任為主。

綜合言之，家暴社工專業能力養成，必須透過學校教育、在職訓練及督導，才能逐步趨向完整。

二、建立網絡關係與資源必要性

依據Hosking and Morley對建構網絡定義為建構網絡是一種社會過程，鼓勵社區居民參與作決定，而建構出他們能理解熟悉的社區以及由於參與而可以影響決策，這種過程具有實踐的意義及特徵(Alison,2004)。因此家暴網絡建構包含各相關單位以及案主，透過大家參與相互討論而發展出決策，這是一連串持續發展的過程，建構面向包含公私部門之間網絡工作縱橫向及以案主自身所擁有或可能擁有的資源，目的在幫助案主順利獲取資源。

(一)建構網絡工作網

網絡工作已經是近幾年來社會工作重要的一種方法。不論是家暴法或兒童及少年福利法（以下簡稱兒少福利法）均範定警政、社政、衛政、醫療、教育、學校、司法等公部門各司其職。而服務輸送時，為滿足個案多重需求，除運用公部門資源

外，也連結私部門相關資源以形成完整服務網。私部門通常為社會期待或自許肩負社會責任而紛紛加入成為服務提供者。這是近幾年來，網絡概念彰顯及體現在各種福利措施積極作為的表現。網絡另一層意義是跨專業、跨單位、跨縣市且具有橫向及縱向關係，這種複雜網狀交織圖，社工必須花心力與精力努力經營，才能在服務個案的過程中順利運用各種資源，達成滿足案主多元需求的目標。

例如苗栗縣執行性侵害案件減少被害人重複陳述作業（以下簡稱為減述）方案，經社工員評估需進入減述個案，在3日內完成評估報告後，警政部門負責與檢察體系確認減述日期，當檢察官在收到社工評估報告後，遂與警政及社工進一步就案件蒐證、偵察需要或個案特殊狀況，透過電話相互討論，一旦進入減述筆錄時，就能順利完成。再者，案主從報案到進入減述前後大約為7到10工作天。若是特殊緊急或已逮捕現行犯，則會在24小時之內完成偵察筆錄。對照未進入減述個案，以期程而言，從警政移送到地檢署開偵查庭，大約4個月。這段縮短期程代表意義為，個案在記憶最鮮明的時候陳述，筆錄最真實；其二，等待檢察官開偵查庭期程縮短，案主內心煎熬相對縮短。再者，減述由檢察官直接訊問所花費時間，平均約1小時，而未進入減述由警察訊問，大約2-4小時，這段時間的縮短，代表的意義

為，案主、警察、社工花費的時間各自節省了1到3小時。又，以出庭次數而言，減述僅1次到地檢署即可，除非特殊情形才有第2次到庭的需要，98年45件中僅有2件佔0.4%。但未進減述的一般案件，卻是需要經過警政筆錄、地檢署2到3次的開庭，費時費事。上述例子的意義在闡明，由各單位認同各司其職的本分及共同合作的重要性，使得網絡間合作展現最大效能，對於節省人力成本而言也是一大貢獻。總而言之，網絡關係良好有利於服務輸送順暢度，進而可減少花在溝通時間上消耗的人力，達到工作減量的目的。

社工員經常為了解決案主各類需求，花費心力與時間在建構新資源及維持資源，但一經建構完成並長期維持良好連結關係，資源存在垂手可得，則不但可省時省力，亦可使服務內涵趨向完整性。上述例子就是實證。那社工員要如何才能讓資源的存在自然又順暢？有幾點重要的因素。首先從認識彼此開始，各專業及單位有其獨特工作模式、限制及次文化，社工要從這裡開始，透過正式與非正式對話，互相尊重及彼此接納，對於銜接障礙處要尋求轉彎的方法，放著或僵持不解決，問題還是梗在那裡，輸送帶只要走到障礙處就跳不過去，那大家都很辛苦；再者，各網絡之間基於平等、互惠與信任關係，要大方分享資源、各盡職守與建立共識，對於他單位提出要社工改進事項要勇於接

受，對於他單位未臻完善之處，也要勇於提報討論；最後，透過各種形式互相激勵，有優秀表現時互相讚賞，遇到挫折時，相互談心相互扶持。總之，家暴工作無法單打獨鬥，必須串連相關單位互信互助，才能在協助案主的歷程上彰顯效益。

再舉家暴法與兒少福利法就親職教育接軌的例子。兒虐施虐者依據兒少福利法第65條規定，需完成8-50小時親職教育，但施虐者出席率普遍偏低，苗栗縣大概維持在40%左右，相較於他縣市，這樣的出席率其實不算低（據了解有些縣市甚至是個位數百分比），但本縣團隊並不滿意這樣的出席率。所以，在工作會議時提出改進家長出席率的策略，經過網絡會議多次研商後，得到一項創新的作法，就是社工將該出席未出席且符合家暴法申請保護令要件的施虐者，依據家暴法第14條第1項第10款，透過申請保護令的方式，由法官裁定要施虐者完成加害人處遇，藉以加強法定強制性，而其處遇的內容為親職教育，與成保加害人處遇內容不同。這個例子涉及部門有社工、法官、警察、完成加害人處遇衛政與民間單位。之所以會創造出這項方案，主要是網絡成員均認同親職教育對施虐者非常重要，唯有提升父母功能才能終止兒童受虐可能。這就是平等、互惠與互信所創造出來的最佳例子。

黃源協(2007)指出新管理主義抱持著一種相互承諾的合作文化，以越過組織的

價值和任務，它的任務是要去創造一種同質和共享的文化，以使得所有工作負有追求共同目標的義務。由此看來，目前親職教育的作法似乎符合合作與共享文化及共同目標的意義。當然，這只是一小步，未來還有很多成長努力的空間。

(二)建構案主資源網

社工員除建構上述網絡工作形成正式資源外，仍須以案主自身出發建構非正式資源，特別是非正式對於案主的幫助其重要性不亞於正式資源。依據周月清(1993)研究台灣受虐婦女正式與非正式支持研究發現，到機構求助的受虐婦女，第1次求助，75%是向其個人社會支持網絡求助，包括朋友、同事、娘家及其他親戚。周月清(1995)指出為什麼受虐婦女不能終止被虐待的關係，主要原因是缺乏社會支持。又宋麗玉(2002)論述社會支持網絡指出，在「支持」這個面向，分為工具性支持及表達性支持兩類；前者指運用人際關係作為手段以達到某種目標如找工作、借錢或幫忙看家等；表達性支持則本身是手段也是目的，它涉及分享感受、尋求對問題或議題的了解、肯定自己和他人的價值與尊嚴等。

依據以上論述，在實務中發現許多受虐案主確實先求助親友非正式資源，次而求助正式資源。而提供的支持以表達性情感支持及工具性幫忙照顧子女、金錢資助

為主要項目。社工要如何建構案主非正式資源？1.可以從會談當中，探索過去曾運用哪些資源解決問題？包括人力、物力、財力，將他列出表單；2.再與案主討論如何保有或維持這些資源，因為案主經常在暴力情境中循環，資源會逐漸疲累或流失，社工可以鼓勵或協助被害人與娘家親友溝通，達到接納與理解案主在暴力循環漩渦中來來回回的困境、讚賞親友支持對案主的重要性藉以增強親友支持力量；3.找出還有哪些資源存在，而被案主忽視、不願或不敢使用，社工要協助溝通連結，若遭遇責備被害人的親友，但對案主又是重要資源，則要協助疏導家暴正確認知，將之引導為正向支持資源。

總而言之，建構網絡已是社工為達成案主需求目標必須採行的一種方法，網絡建構除了正式資源如各體系資源外，以個人為出發的非正式資源也是不可忽略的。前者各體系以平等、互惠、互信及資源共享的原則共事，後者要以接納、同理的態度提供協助，才能使網絡資源發揮幫助案主的效益。

三、行政組織管理與政策

各地方政府依據家暴法第8條分別成立獨立機關或以任務編組方式設置家暴中心，有些縣市政府因應該法的施行而擴編人力，有些縣市則以現有人員調整業務承接家暴業務。以這種情形看來，同樣依法

執行家暴業務，卻因為各地方政府財源、認知與重視度不同，而有不同的組織編制、分工、服務內容及補助項目，導致後來的發展產生服務輸送或政策推行上些許障礙。

(一)組織業務分工方面

目前各地方政府家暴中心組織型態有設置獨立機關，有任務編組，業務分工也不盡相同。在組織型態方面，以工作執行面而言，大致上影響不大，但在業務分工方面，影響頗大。特別是涉及多重法規、多重部門時，重疊處往往容易產生衝突或責任不明的情形，例如婚暴併兒保，是屬於家暴中心、婦幼科或兒少科？還是兩個部門都提供服務？

家暴個案類型大致分為婚姻、兒少、老人或身障保護，這些類型個案各縣市分工歸屬婦幼科、社工科、兒少科、老人福利科、身障福利科或家暴中心。若案主上門求助，這麼多且複雜的部門，案主無法靠自己的判斷1次就找對部門，有可能多次轉換部門後而打消求助念頭，甚為可惜。再者，若是需要轉介他縣市時，如果單純可歸屬某一類型，則在轉介到他縣市時，通常都很順利。但有不少婚暴併兒保個案，若該縣市分屬家暴中心、兒少科或婦幼科時，往往需花很多心力與時間在協調聯繫上，才能順利轉介。主要問題出在只有被轉介的縣市才知道該案主要轉到哪

一部門，特別是具有多重複雜問題的案主，最害怕的是轉這科不收轉那科也不收。所以有時候個案已經到了他縣市了，還不知道要轉給誰才好，到最後當然會有著落，但這一段溝通協調聯繫過程，原本應該是好的工作關係卻演變成不愉快的經驗。

(二)福利措施方面

除了業務分工方面不同之外，各縣市服務項目、福利補助目與額度、庇護中心安置期程等也不太一致。例如房屋租金補助有3000元、4000元等；優先進入公托教育機構有些縣市有，有些沒有；諸如此類補助額度與項目的不一致。產生這些項目或額度的不同，最主要的原因是受到地制法的限制，中央無法統一規定，中央最多擬定範本讓縣市參酌，以致於各縣市政府視財源或是否重視這項業務，而決定編列項目或額度。中央家防會對於這些不同，採取的策略為，透過制訂範例供各縣市作為編列經費參考標準，也企圖透過社福考核達到一致性的目標。由於有這項作為，目前各縣市項目及經費有漸趨一致性，例如庇護期程與案主安置費用。有時候筆者覺得納悶，台灣頭到台灣尾全長不過4、5百公里，為何各縣市福利有這麼多的不同？特別是相鄰兩隔壁的縣市，明明就只有一線之隔。而案主也常發出質疑的聲音，為何到了其他縣市就不一樣了？站

在第一線的社工更是難以解釋清楚。這部分真是有待大家努力，因為全台灣民眾繳稅的標準是一致的，若福利照顧不同是不公平的。

因此，若各縣市業務分工、服務項目、補助額度都達到一致性，則第一線社工只要有一張說明書，就可以清楚提供給案主，對社工而言，既省時又省力，對案主而言，只要依循表單就可以很安心的到他縣市找到同樣的服務。

(三)新增政策補充人力方面

家暴法施行11年，從開始著重在制度建立、服務輸送項目與規劃等著重量的取向，到目前逐步推動深化服務，著重質的取向，為達到這些演進目標，因而逐年增加不少政策，例如近2年逐步施行較重要的政策有安全防護網計畫、垂直整合〈類似區域型家暴中心〉、家庭暴力目睹兒童等方案。推動這些新政策不可或缺人力、財力及民間團體，其中財力似乎較好解決，人力及民間團體則是困難重重。因為不論是何種新政策都要有規劃、執行〈倡導、說明、教育訓練、協調聯繫、召集會議、委外等〉、督考的人力。然而，對於推動新政策所需的人力，幾乎是不被列入考慮的，相對的個案服務量不斷攀升造成人力不足的問題，是較容易被考慮到的。例如95年中央補助地方社工人力，推估方式就是以服務個案量作為補助人力標準，

新增政策是未被考慮的。而且若以個案量增加作為充實人力推估基準，這11年來也只有95年有增加社工人力，並未持續隨著案量而補充適當人力。

政策人力推估相較於以案量推估是比較難的。筆者在場域中實務觀察社工執行該業務花費時間粗估人力需求，以垂直整合方案而言大約0.5人力，安全防護網計畫約需0.5人力，目睹兒童規劃不含實地帶領團體約0.3人力，這3項方案就需多出1名人力。這些增加人力的工作任務為擬訂計畫、找尋資源、委外工作管理與監督、品質管理、檢討、績效成果報告等。依據黃源協(2007)指出社會服務從傳統的科層—專業主義到新管理主義，在到最佳價值與全面性績效評估(Comprehensive Performance Assessment)，無不期待能夠創造出一個兼具經濟、效率、效能、品質與公平正義的服務輸送體系。社會工作在兼具市場化色彩的社會福供給脈絡裡，社會工作需具備有管理和財物的才能以及規劃、執行、調查和評估的專業技巧。這項論述印證了目前實務上不能僅有關注個案服務也要重視績效管理，才足以因應目前社會服務發展需求。

再者，中央期待地方政府結合民間團體力量達成目標。但因為各縣市民間資源差異很大，不是努力就可以立竿見影。都會地區縣市資源充沛，鄉村型縣市資源通常是捉襟見肘。為了要充沛更多可運

用民間團體資源，公部門無不絞盡腦汁，透過培力在地化團體或引進全國性組織的方式，建構更多可用資源。然而，培力或引進團體不是一件太容易的事，公部門雖盡心盡力但也要團體本身有意願才有機會。而完成與民間團體間合作這些措施也是需要公部門投注人力才能達成，但這方面的社工人力也是不會被關注的。

總之，正當公部門社工秉持提升服務品質使命而努力推動新政策的同時，卻仍以同一批人力去推動新政策，結果相對排擠個案服務時間而降低品質，也導致社工因工作超量壓力過大，流失率愈來愈嚴重。故，新增政策所需間接服務人力應該要列入考量，才能真正達到推動政策預期效果。

參、改進策略

一、提升社工專業能力

(一)學校教育方面

建議有興趣或有意願投入家暴領域服務的學生，要修習家暴領域課程，從理論概念到實務實習，學習整套完整架構，增強專業能力減少投入職場後挫折感。同時，希望各大專院校可將人身安全相似性議題如家庭暴力、兒童少年保護、性侵害等的基本認知課程規劃為一門必修課，有

助於學生就業時快速進入狀況，一方面減少挫折感，一方面可為實務界培訓人才進而達到降低人力成本等多重目標。

(二)在職訓練

職前及在職訓練方面，中央家防會及各縣市都投注相當多的人力、財力成本，但成效則有待檢視。檢視的方式，除了現行滿意度問卷調查外，可增加論述式報告，例如可以在最後一堂課或回到工作崗位時，提據報告，說明訓練內容在實務上的運用為何？這樣或許可以激勵社工員將所學運用到實務，達到專業訓練的目的。

(三)社工督導人才培訓

督導肩負提升社工專業能力的任務，然而督導人才缺乏是目前面臨的嚴重問題，政府與民間皆然。究其原因是，家暴社工服務面向相較於其他福利別社工面臨人身安全威脅性較高，工作量負荷重，處理案件棘手壓力大，待遇卻一樣，導致服務1-2年後就流失人才，實務經驗無法累積，督導人才難覓。故，建議能提高家暴社工待遇，重視社工人身安全問題，並給予工作量與人力合理配比，達到降低人才流失，經驗累積目標。

再者，督導人才招考培訓方面，希望由中央統一以專案方式自辦或委外辦理，經過至少半年培訓後，地方政府或民間單位可由此取才。甚至，家暴社工取才也可

以採用統一招考培訓方式，在大四時就開始培訓，建立人才資料庫，提供需求單位取才，降低單位訓練成本。統一招考培訓的另一項功能在於情感的培養，這是一種歸屬感作用，它有助於未來工作上資源相互連結，若碰到困難相互討論解決方法，或是遭遇挫折會相互支持，也有助於跨縣市的合作。

二、網絡資源

(一)提升社工建構案主非正式資源能力

由於社工員專注危機處遇或解決案主提出的問題〈法律、安置、經濟等〉，加上案量大，以致於需要長期相處、耐心陪伴、傾聽、外展，才能建構的案主生活場域非正式資源，比較容易被忽略。所以，要拓展工作面向深入到將案主非正式資源視為重要項目，其簡單的作法可以列出資源表單，載明案主過去使用頻率、障礙、可開發的資源等，由社工或案主負責連結，形成協助脫離暴力助力。

(二)開發企業資源

社會服務提供包含四大部門，政府、民間、社區及企業。前三者社工在實務面運作上都較熟悉，但在企業資源方面則較多為單一性的急難金錢補助較常使用，未來可以積極開發及鼓勵企業界參與家暴服

務輸送除金錢外的某一區塊的服務。

三、組織與政策

(一)福利措施一致性

家暴案主問題多重且複雜所需協助福利項目繁多，包括多面向經濟補助、安置、法律扶助等，但不論有多繁雜，趨於一致性可以傳達社會資源分配的平等性，對人民尊嚴是很重要的課題。為達到一致性，可以分為基本必備項目要一致，如一致經濟補助項目與金額，以及補充層面選擇項目，如休閒、心靈成長，視各地方政府財源決定開辦與否。必備項目考量點為，案主若沒有這項措施就無法脫離暴力，補充層面則可以從若有這項措施有助於案主達到脫離暴力環境或增長因應能力等面向思考。

(二)新政策需配以必要的人力

政策人力推估相較於以各案量推估是較困難的，可嘗試以執行一年後推估人力，探討執行該政策一年中所耗費時間折算所需人力，作為充實人力參考數據。

肆、結語

家暴法施行以來，由於各部門努力推行，扭轉了家務事、床頭吵床尾和傳統社會價值觀，讓許多受虐案主勇敢求助走出

暴力困境，意義深遠。然而家暴議題涉及層面廣泛，執行者分屬政府各部門及民間單位，具有跨專業、跨單位、跨領域的特性，而這些部門必須相互合作才能在服務輸送上彰顯功能。而社工在家暴議題上的位置相當重要，為達到彰顯社工功能則必須不斷提升專業能力，才能幫助案主增強

生活因應能力走出暴力環境。事實上，目前社工實務操作面有許多需要探討改進之處，而上述所探討的僅是目前較重要課題一二而已，希望藉此拋磚引玉激發實務界更多夥伴共同投入討論的行列。（本文作者現為苗栗縣政府勞動及社會資源處社工科長）

參考文獻

- 宋麗玉(2002)。社會支持網絡、壓力因應與社會網絡處遇。於宋麗玉等著，社會工作理論：處遇模式與案例分析，286-333。台北：洪葉。
- 林貞慧(2002)。老人居家服務督導功能有效性品質探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 周月清(1995)。婚姻暴力。台北：巨流。
- 黃源協(2007)。專業主義、新管理屬意與最佳價值—社會工作專業教育的挑戰與回應。社區發展季刊，120，頁89。
- Kadushin,A(1992).Supervision in social work. 3rd ed. NY : Columbia University Press
- Alison Gilchist(2004).The Well-Connected Community : A Networking approach to Community Development,UK.

附錄一

新進社工員職前訓練法規、基本理論、技術類研讀表單

主責類別	優先研讀	次要研讀	備註
家暴性侵類	◎法規： 家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利法〔第四章〕、刑法 221-229 條	1. 兒童及少年性交易防治條例 2. 相關福利扶助法規 3. 家庭暴力理論政策與	

	<p>◎基本理論</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 優勢觀點相關理論 2. 家庭、心理動力動力模式 3. 自我概念 4. 亂倫事件處遇 5. 智能障礙處遇 <p>◎技術類</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 會談技巧〈動機式晤談法〉 2. 自我覺察 3. 家暴、性侵工作流程圖 4. 危機診斷表 5. 填寫保護令申請表單 6. 各類型個案紀錄撰寫實例〈至少 10 份〉 	<p>實務(書籍)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 兒童及少年福利法 5. 民法親屬篇 6. 身心障礙者權益保障法 	
<p>兒少保類(含高風險)</p>	<p>◎法規：</p> <p>兒童及少年福利法(第四章) 兒童及少年性交易防制條例 無依兒童及少年安置處理辦法 家庭暴力防治法(第二章)</p> <p>◎基本理論</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 兒童及少年保護工作指南 2. 家庭動力 3. 優勢觀點相關理論 <p>◎技術類</p> <p>1. 個案紀錄撰寫實例</p> <p>個案 A(兒保)個案 B(自殺)個案(兒保) 個案(兒保)個案(少保)個案(少保) 個案(性交易)個案(性交易)個案(棄嬰)</p> <p>2. 福利諮詢紀錄：至少 10 份(任取)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作流程圖 2. 危機診斷表 3. 保護安置通知單、繼續安置狀、通報單 4. 依其主責行政業務給予相關計畫或流程 <p>高風險：</p> <p>推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫(計畫書) 高風險 Q&A 98 年 1-6 月高風險初篩紀錄</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 兒童及少年福利法 2. 家庭暴力防治法 3. 性侵害犯罪防治法 4. 民法親屬篇 5. 少年事件處理法 6. 身心障礙者權益保障法 7. 兒童少年各階段發展 	<p>◎熟稔縣內相關經濟協助(如：低收入戶、兒少生活扶助、弱勢兒少、特境家庭、急難救助、馬上關懷…等)、就業補助等資訊。</p>

附錄二

苗栗縣政府推行社會工作制度實施要點第五點：

本府遴用約聘社會工作督導員資格：

(一) 學資歷符合下列條件之一者：

- 1、符合專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則第五條規定所列資格，且具有學士學位，並曾於公私立社會福利機構擔任社會工作人員或於地方政府擔任社會工作專業人員滿五年者。
- 2、符合專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則第五條規定所列資格，且具有碩士以上學位，並曾於公私立社會福利機構擔任社會工作人員或於地方政府擔任社會工作專業人員滿三年者。

(二) 男性須服完兵役或無兵役義務。

(三) 身心健康，無不良嗜好，國語及當地方言流利，並具社會工作熱忱及協調聯繫領導能力者。