

垂直整合家暴社工服務 對婚暴婦女之生活適應改善面向初探 --以雲萱基金會為例

李麗雲·李易蓁·溫如慧

壹、研究動機與重要性

其實臺灣各縣市在 1998 年陸續成立家庭暴力防治中心，並配置社工人員時，即是採用類似家庭暴力被害人垂直整合服務（以下簡稱垂整）的一案到底，主要由家暴中心社工提供相關服務，後續因為公部門社工人力有限，難以負荷一再創新高的通報量，所以調整為因初通報時被害人正處於危機期，會需要公權力強制介入，故仍由公部門社工主導危機處遇之外，其他服務方案包括庇護安置、法院家暴服務處、後續追蹤服務等均會委託民間單位辦理。然而這樣的分工模式，卻導致個案必須一再轉換服務機構和主責社工，實務上常見家暴被害人根本搞不清楚社工來幹嘛、或哪一位社工可以提供什麼的服務，不同機構社工能否適當溝通協調，也會影響服務提供。凡此都有可以折損服務效益。

有鑑於此，家庭暴力防治委員會

（2008a，以下簡稱家防會，已於 2013 年改制為衛生福利部保護服務司）期待被害人在受助過程均由同一位社工給予協助，以避免服務零散。亦即本方案設計之初，本來是以為可以減少原本將保護性服務切割為危機處遇和後續追蹤服務可能導致轉換機構或主責社工人員，以致服務中斷，進而未能落實服務成效之困窘。並在 2009 年首度在臺北市以婚姻暴力被害人為服務對象試行辦理。而就此預設目標而言，垂整的確是達到了，因為臺北市的試辦經驗即發現垂整具有利個案服務銜接、降低個案轉換社工等成效（游美貴，2009）。但是有提供服務不盡然表示可以達成處遇目標，因為這尚涉及需求評估精確度、服務頻率、提供方式、提供內容等相關專業配套措施。

當中，低估社工人力、個案負荷量過大，以致似乎只能提供緊急短期危機干預、無法處理後續陪伴或追蹤輔導（游美

貴，2009；許雅惠，2010；許雅惠、黃彥宜，2012），被認為是最主要的困境之一。也致使垂整社工在實務操作上必須有些權宜之計，譬如雲萱垂整社工人員因平均在案量為 134 位家暴被害人，所以都是聚焦協助高危機、新通報和較主動求助個案（李易蓁等，2012）。相較於美國德州成人保護個案負荷為 1：25（引自呂寶靜，2009），這個數字挺驚人的。所以在這樣的情況下，垂整與區分一線危機處遇、二線後續追蹤服務之分工，兩者遭遇之服務困難、改善程度、各項服務自評品質，並不會有差異（潘淑滿、游美貴，2012）。也是可以想像的。

顯見，垂整的實施即便可讓家暴被害人因會有同一位社工人員全程陪伴，但相關服務效益仍有諸多待商榷之處。但筆者認為若因此即否定此模式或垂整社工，則有欠公允。因為垂整社工在負荷過高的情況下，勢必未落實相關處遇，則未能適切協助被害人實屬必然。並易使垂整社工陷入專業耗竭，進而損及專業能量展現。且即便增權（empower）是社工服務模式的重要目標（Ntebe, 1994；引自 Payne, 1997），但實務上常見保護性社工對自我工作角色批判多於肯定，也會因為無法協助個案脫離暴力而覺無力挫折，甚至因此質疑自我專業能力和工作意義（高淑雲，2004；陳怡如，2002）。雖說檢討社工處遇尚需改進之處有助專業提升，但也應同步肯定作對的部份，藉以自我增權，方能避免淪為弱勢社工服務弱勢主，及成為缺權化、無能感的社工（沈慶鴻，2009）。

並就社會工作處遇而言，正向因素的發現更有助相關服務方案提供（Fraser, et al., 1999）。故也有必要讓社工人員了解社工處遇提供對個案而言，可以發揮什麼樣的影響力或改善個案那些生活適應困境，此不僅有助強化專業價值、工作意義與未來願景；亦可藉此提醒實務工作者反思即使垂整社工人力不足、工作負擔大、個案負荷量居高不下的困境短期內未改善，但應仍有可以發揮之工作面向；且也不應將服務效益欠佳都歸因於負荷過重，忽略滋養培植自我專業能量的重要性，進而鼓勵相關助人者投入熱誠與強化專業承諾。

綜上，本研究期待藉由探究雲萱基金會（以下簡稱雲萱）承辦雲林縣垂整期間，社工人員落實家防會服務規範後，可以改善婚暴被害人哪些生活適應，據以思考此嶄新服務的適切性與社工之工作價值。並因考量此效益的展現會與個案所接受之實際服務內容、頻率等密切相關，宜先確認確實有「輸入」，再探討「輸出」，故研究範圍依循家防會規定垂整社工應視個案危險程度，服務至少 3-6 個月，設定確實持續接受至少 6 個月社工處遇之婚暴婦女為研究對象，質性訪談收集其主觀知覺社工服務可協助改善那些困擾問題和壓力等生活適應面向，以完成本研究目的。

貳、文獻探討

一、雲萱之家暴垂整服務運作內涵

雲萱為了因應垂整之「受理通報即啟動服務」與「一案到底」精神，垂整社工

在接獲雲林縣家暴中心通報單後，即會盡速以電話和被害人第一次聯繫；若被害人屬直接報警、前往社會處求助或有庇護安置需求者，就會以面訪方式進行需求評估與判斷是否開案。而雖家防會有規範相關運作內涵，諸如接到通報單後 3 天內需初次聯繫、每月至少服務一次等。但垂整社工在實際運作過程中，多會依據個案問題差異或當下工作負荷而彈性因應。譬如通報初期，因被害人通常有較高安全危機，與嚴重情緒困擾或有保護令、福利資源申請問題，故會較密集服務；若新通報個案量較多，就先擱置後續追蹤舊個案等。一旦被害人生活較穩定、暴力威脅舒緩後，則會拉長服務間隔。服務方式上則包括電訪、面訪、家訪和陪同服務。

並因家暴被害人之困境和受助動機各有差異，雖所接受之實際服務內容不盡相同，但處遇目標和內涵大抵涵蓋人身安全協助之提供安全保障、資源連結之擴展社會支持、協談輔導及生活重建之創傷療癒、子女問題協助、生活適應及家庭重整與維繫等。且因每位垂整社工個案量負荷均超過百件，故有一定比例個案會在暴力議題舒緩後，即暫時擱置；個別垂整社工人員也會因自我專業素養差異，而各有關心焦點和不同工作策略之應用。但在結案時均會確保人身安全威脅解除與基本生活穩定。可以想見，因並非所有被害人都能接受到完整服務及垂整社工專業素養差異，故服務成效也會有所落差。

二、婚暴婦女困境與社工處遇效益

(一) 婚暴婦女困境

婚暴婦女常陷多重困境。暴力威脅更是難以擺脫，不僅未因婦女離開而終止（Mahoney, 1991），加害人甚至會因遭反抗，而更極端施暴。且即便一再受虐，婦女仍對是否應求助或離開有很大掙扎；身心受傷害、經濟依賴、社會孤立，難以割捨與加害人、小孩和其他家人間的關係，及擔心分離攻擊（separation assault）等都導致婦女離不開（莊凱琦，2008）。且一旦離開，就表示須跟過去生活和夢想隔離，恐懼與努力想展開新生活的衝突不會間斷（吳淑美，2011）。故仍有一半比例的受暴婦女會在接受庇護後，仍會回到施暴者身邊（Mills, 2003/2004）。

留下來有留下來的苦，離開亦需面對諸多挑戰，包括經濟、居住、子女照顧等。實務常見獨自離開的婦女，在探視子女時被刁難，或者子女因被灌輸母親失職或言行不當等負面觀念，因而對婦女不諒解，這都會導致極大壓力。婦女並因擔心連累親友而不敢聯繫、或因顧忌外界眼光而退縮、自責，進而陷入孤立無援。這些壓力會間接造成急性、慢性健康惡化（Coker et al., 2000; Smith and Gittelman, 1994），且死亡及自殺的比例相當高（Campell, 2002; Fergusson et al., 2005; Ceballo and Ramirez, 2004）。此突顯婦女身心俱疲，並會面臨諸多實質生活困境，實需多元化協助。

再者，婦女若能覺察暴力所造成的負面衝擊，並被供給獨立生活所需的實質資源與心理支持，即可被增權，並產生解決

問題能力 (Kirkwood, 1993)。Bowker (1983) 亦曾表示受虐婦女有可能與施暴者在維繫關係的情況下成功地終止暴力 (引自 Davis, 1998)。顯見, 家庭暴力防治網絡對受暴婦女需求的確實回應, 不僅有利激發改變動機, 並可開展自我復原力與終止暴力。社工人員作為社政系統操作保護性服務的主要工作者, 應謹慎以待, 體認當能發揮專業素養, 提供適切直接和間接服務時, 則將有極大影響力。此社工人員對被害人身心和經濟扶助等生活重建, 為確保其永遠脫離暴力的最有利憑藉 (張錦麗, 2007)。

(二) 保護性社工處遇效益評析

目前國內有關保護性服務效益之相關研究大多是在家防會實施垂整模式之前所收集的資料。主要可區分為了解受虐婦女在受助歷程對社工之主觀感受, 以及對特定服務項目或流程的評價。並均呈現毀譽均參的兩極化之評價。譬如即便部分研究顯示社政單位是家暴防治網絡中, 較少被受虐婦女質疑, 且求助感受多是正面的 (許采臻, 2006; 江秀娟, 2008), 並多肯定社工人員態度熱心、價值觀正向 (林芬菲, 1998; 李碧琪, 2004)。但亦有受暴婦女覺得社工人員耐心不足、服務態度被動、不會主動提供資訊和福利服務 (劉淑齡, 2003; 沈慶鴻, 2008); 少數受虐婦女並認為社工服務助益不大, 過程敷衍 (沈慶鴻, 2009)。

另外, 在服務項目提供與服務流程面向, 亦呈現部分婦女肯定社工人員可以替

她們說話 (邱貴玲, 2001), 提供情緒支持與陪伴 (黃一秀, 2000; 邱貴玲, 2001; 陳芬苓等, 2011); 協助連結經濟補助、庇護、法律、醫療協助等資源 (林芬菲, 1998; 邱貴玲, 2001; 劉淑齡, 2003); 陪同出庭和報警 (劉淑齡, 2003), 並協助處理寄養、監護權爭取、就學等子女問題 (陳源湖, 1998; 劉淑齡, 2003); 亦教導問題解決技巧 (林芬菲, 1998; 黃一秀, 2000; 陳芬苓等, 2011)。但也批判、抱怨社工僅能舒緩緊急問題 (許采臻, 2006); 無法滿足所有受助需求或助益有限 (陳源湖, 1998; 陳明志, 2002; 許采臻, 2006); 且因常會轉換社工、或僅以電話連繫以致不易建立信任關係或中斷服務 (劉淑齡, 2003; 曾淑菁, 2010); 及未讓被害人有機會參與決定自己所需要的服務 (劉淑齡, 2003)。

學者黃志中 (2007: 23) 則認為社工人員所提供之處遇有「過度以法律定義、保護令聲請為重點的階梯現象」及「婚暴婦女主體性被邊緣化」的傾向, 以致「不夠多、也不夠好」。誠然, 傳統保護性社工處遇雖具一定效益, 亦尚有需改善空間, 並意味著個別保護性社工的專業素養仍有參差不全、落差大的情況, 方會導致相關服務提供之評價極端。研究者在實務工作中也觀察到, 社工多會先針對人身安全危機進行干預, 但在後續服務時常有「挑個案」情況, 主要依據自我專長、對被害人主觀好惡感受、或困境的興趣等決定後續服務深度和頻率, 一些較未被“青睞”的被害人, 若人身安全危機不夠高, 可能就會成為被束之高閣的檔案資料。

既然垂整主要期待改善早期後追模式困境，所以探討垂整的助益，將有利比較與過去模式的差異。輔以垂整因屬嶄新模式，故相關文獻有限，且亦呈現損益參半，並主要聚焦探討服務操作面向，譬如即便臺北市試辦發現具有利個案服務銜接、降低個案轉換社工、開案率提高、公私部門是協調合作夥伴及資源共享等成效（游美貴，2009）；但潘淑滿、游美貴（2012）之研究亦發現使用垂整模式之機構自評的服務品質，並不會比後追模式高。且聚焦服務使用者角度者反思此模式效益的研究仍付之闕如。

筆者以為受虐婦女作為垂整模式的接受者，當然必須重視其所感受自我困境是否已獲改善，藉以評價服務適切性，畢竟再好的處遇計畫或服務流程若無法確實改善婦女問題，則亦屬惘然，只是社工處遇投入程度不一，當然服務效益或個案評價差異也大，實不宜等同視之。故宜先確認社工處遇之「輸入」內涵，再據以探討相關後續影響，較顯公允，也較可藉此反思當「社工作了什麼」，則可以「改善個案什麼樣的生活適應困擾或壓力」。有鑑於此，本研究聚焦在 6 個月服務期程中，均有接受持續服務之婚暴婦女的評價，藉以檢視完善垂整社工處遇可達成之助益。

參、研究設計

一、方法論

本研究視接受垂整社工處遇之婚暴婦女為直接服務使用者，最能了解垂整對其生活適應的助益。此正貼近質性研究適用於需當事人主觀理念及實際參與者客觀印象，且可藉了解當事人內在心理，探索某種意義和現象（簡春安、鄒平儀，1998）之研究理念。特別在邀請研究對象回溯接受服務歷程時，將不免觸及過去創傷，此易引發負面情緒。質性訪談之應用，有利敏感觀察受訪者感受，並做危機處理，進而避免二度傷害，以保障研究倫理。

二、研究對象與取樣

本研究對象之設定參考家防會規定垂整社工在開案後應至少提供 3-6 個月服務。故立意取樣曾持續接受 6 個月垂整社工處遇之 8 位婚暴婦女。此 8 位研究對象因通報初期尚屬危機期，所以主責社工會有較頻繁之聯繫，甚至一星期內數次之服務提供。但當生活較穩定後，仍每月至少一次之定期訪視。惟因主責社工不同，個案服務需求與期待不同，故實際服務內容會有個別差異。亦即本研究對象雖均被持續處遇，但實質接受服務之總次數、頻率和內容並不一致。

另外，8 位婚暴婦女年齡屆於 32 歲-50 歲，有一位屬新移民婦女，至少受虐一年以上，最久則已受虐 25 年。有 2 位受訪者在服務過程辦理離婚，6 位仍維持婚姻關係，並有 4 位在受訪時仍與相對人同住。其基本資料如下表 1 所示：

表 1 受訪家暴被害人基本資料

代號	婚姻與子女狀態	年齡	學歷	家暴史	備註
A	結婚 4 年，育有 1 子	32	高職	4 年	
B	結婚 4 年，育有 1 子	33	大學	1 年	與相對人同住
C	結婚 2 年，育有 1 子	36	高中	1 年	
D	結婚 10 年，育有 1 女	36	高中	3 年	與相對人同住
E	已離婚，育有 1 子 1 女	40	不識字	8 年	越南籍
F	已離婚，育有 2 子	44	高中	25 年	
G	結婚 21 年，育有 1 子 1 女	45	高職	6 年	與相對人同住
H	結婚 25 年，育有 2 女 1 子	50	國中	2 年	與相對人同住

三、資料收集

本文由第二位研究者擔任資料收集之訪談者，主要運用半結構開放式深度訪談法。並在提問時也會鼓勵受訪者提出自己的問題（陳向明，2002），且在訪談前充份說明研究目的、協助抒發不安、建立初步信任，再正式訪談（Smith and Osborn, 2003; Legard, et al., 2003）。且訪談時，若觸發受訪者負面情緒時，會予以同理。同時，本文之訪談大綱的提問包括對社工的評價、社工提供的那些協助是有幫助的、社工介入後家庭或生活有何改變。若研究對象在訪談過程中提出困境，訪談者也會在徵求對方同意後，轉告其主責社工，據以提供後續協助，以確保研究倫理。

四、資料處理與分析

研究者在處理與分析資料時主要參考 Patton (1995) 與 Padgett (1998) 之闡述，

進行以下分析：(1)存而不論：主要聚焦受訪者主觀，避免引導或暗示。(2)組織資料、重覆閱讀：涵蓋語言和非語言訊息謄寫逐字稿，區辨與研究主題有關內容。(3)現象學遞減：統整零散資料為有意義叢集，並均以相同標準處理，盡可能以受訪者所用字彙描述。(4)內容分析：暫時概念化不同受訪者重複出現的一致性特質，若出現反例，則重新歸納。(5)結構綜合體：拋回研究目的及整體脈絡，反思內容分析內涵彼此是否具關聯性、是否回答研究問題，藉以確保已統整與研究主題有關的現象本質。

五、研究嚴謹性

本研究為力促嚴謹性，參考應用 Lewis 與 Ritchie (2003) 對質性研究判准之論述，首先應用排除研究者主觀、單一標準分析資料、提出分析之引文論證來確保研究信度。其次，則選取曾接受持續 6 個月垂整

處遇之具備與研究主題豐富經驗的婚暴婦女為研究對象，以符合可精確反映出研究現象之內在效度。最後，藉由將研究結果與既有文獻進行反思、探討和解釋研究現象，來確保外在效度。

肆、研究結果

本研究發現 8 位受訪者其主觀知覺可獲改善之生活適應面向，約可區分八類、11 細項，以下摘錄代表性個案陳述分別說明之。

一、舒緩情緒壓力

沉重情緒壓力形同對受訪者的慢性折磨。而垂整社工的同理和關心，讓這些苦得到宣洩。

個案 H：『精神方面給我很大鼓勵…還常常去娘家關心我…就是比較有人關心，給我一個力量…壓力很大，都會有恐懼感，社工一直鼓勵我』

實務常見受虐婦女因顧忌烙印或家人擔心而壓抑情緒，甚至主動疏遠親友，以致須承受家暴之苦和保守秘密雙重壓力，因而陷入社會孤立。社工的協助和陪伴，則扮演安全的情緒出口。

個案 A：『心情上有蠻大差別的，有講出來會比較好啦！…可以把對家人不能講的事講出來！不然我憋著真的快瘋了』

另外，也可看到其他家人對垂整社工協助的肯定，故會鼓勵受訪者接受服務。且對較缺乏友伴支持的個案而言，垂整社

工更是扮演專業朋友。

個案 F：『小孩也很鼓勵我來找社工，他知道我沒有朋友，他說找社工最起碼有人跟我講話，也算為自己找一個情緒的出口，有一個可以商量的對象』

二、擴展社會支持

垂整社工所提供之「經濟和生活資助」及「司法、警政協助和諮詢」對受訪者而言助益頗大，進而擴展其社會支持，茲說明如下：

(一)經濟和生活資助

基本生活需求本即是家暴被害人難以脫離暴力的實質困境之一。此時垂整社工協助申請補助等於解決其燃眉之急。

個案 D：『生活也有一些改善，她會幫我申請一些補助』

當然仰賴社會福利補助非長久之計，所以垂整社工也會針對就業問題與受訪者討論，以協助自立。

個案 H：『我剛離婚，搬出來還要租房子，經濟又有問題，小孩又都在外地，都是他在都在幫我，一直扶持我，也會幫我看工作機會，跟我討論』

(二)提供司法、警政協助和諮詢

法入家門就是期待可藉司法約束相對人，但法律是保護懂的人，需能善用方可落實預期成效。然相關法律對虐婦女而言，其實很陌生。故垂整社工提供之法律資訊，有助保障婦女權益。

個案 G：『社會會教我一些法律，我就

比較知道要怎麼處理』

垂整社工之陪同、教導如何因應法官詢問和面對相對人，不僅有助舒緩當下情緒壓力，而可更勝任法庭上的攻防。

個案 H：『我去法院都會發抖，還會怕說不知道要說什麼，還會怕看到那個人，社工就會說不用怕，一直說沒關係，我在你身邊…她會陪我、教我』

警政常是受虐婦女在第一個求助對象，很遺憾受訪者 E 遇到被拒絕情況。垂整社工陪同報案，其實也是針對警察進行倡導，並教導婦女如何運用警政資源。另外婚暴常合併有兒虐，垂整社工也會針對此提供協助。

個案 E：『警察本來不理我，是社工幫我跟警察講…小孩被騷擾和轉學都是他幫我用的…我還有離婚和小孩監護權告訴，都是社工在教我，也會陪我去』

三、強化自我肯定

相對人謾罵、無法脫離暴力的無助感和自責都促使受虐婦女自貶，進而較畏懼改變。然經垂整工持續鼓勵，受訪者漸可強化和肯定自我價值，此包括：

(一) 重建自信

垂整社工之激勵及陪伴問題解決，均讓受訪者在此正向經驗下，發現自己的能力和價值。

個案 F：『可以商量一下事情，也比較會被肯定、不會說講個什麼就被嫌東嫌西』

當受訪者能發掘自我生活願景時，即會因較有努力目標，進而更對未來更有信心和方向，譬如受訪者 E。

個案 E：『才覺得生活有了目標及方向，對生活才有了自信』

(二) 為自己活

Dutton 和 Painter (1981) 曾指出受虐者易出現接受施暴者貶抑，逐漸喪失自我之創傷連結。本研究部份受訪者也曾陷入類似困境，但最終能覺醒到應多為自己活，進而願妥善自我照顧。

個案 F：『我以前很悲觀…現在就會想說就算遇到不好的事情，也可以很樂觀，要多替自己想，還會想說要過得比他好…我為什麼要為那種人去自殺』

受訪者 B 則意識到未能珍愛自己與持續忍受暴力有一定關聯，應回歸自我肯定方有助終止暴力。

個案 B：『要把重心拿回來自己身上…應該要開開心心的，就比較欣賞自己…我們就是太不愛自己，所以先生當然也不會愛你…愛自己，就不會容許那些不好的事情一再發生』

四、增進問題解決與理性思考

面對諸多困境，受虐婦女非常需要適切因應。本研究受訪者雖也會求助親友，但會覺得幫助有限。相較之下，垂整社工較可客觀引導其理性思考和教導問題解決。

個案 A：『朋友可能比較偏袒我，社

工就比較客觀，也比較可以教我應該要怎麼做，提醒一些方向，這樣至少我比較不會一直很偏激』

受訪者也肯定社工協助其分析目前處境，協助其擺脫情緒化之鑽牛角尖。

個案 B：『社工真的有專業，會用一些專業知識幫我看不同的角度，因為我一直在死胡同裡面看事情，但是社工就會跟我說要怎樣、怎樣的』

受訪者因為對社工之信任與肯定，所以更較積極尋求建議。這也突顯當個案認同社工專業時，則更能主動求助，且嘗試改變。這對工作量大的垂整社工而言，應是好事，因為個案的主動會讓後續的追蹤輔導事半功倍。

個案 G：『如果不知道要怎麼辦的時候，我就趕快又打電話給社工…他都會分析給我聽…那我本來可能很衝動會想要做什麼…就會多想一點』

五、堅定反對暴力決心

實務常見受虐婦女對受暴委曲求全，並因而讓相對人未能敏感到自己所造成的傷害。而此垂整社工處遇則更強化受訪者反對暴力決心，自覺應該有所反擊。

個案 A：『我在心態上改變還蠻多的，就會覺得說我不能一直這樣被欺負下去…我不可能一直這樣下去』

受訪者也體認應適時表達自我情緒感受與立場，而非一再容忍、退讓。

個案 B：『我要讓他知道，我也有情緒，但是我都不會對你這樣，為什麼你有情緒，就對我這樣，我不會再繼

續容忍了』

個案 C 並覺醒應讓相對人承擔施暴責任，自己不應再默許暴力了。

個案 C：『我不可能再一直忍耐下去，應該要讓他知道，他做錯了什麼』

受訪者 E 則因在臺灣舉目無親，不免有更多焦慮和擔憂。而垂整社工之協助讓其覺有依靠和改變希望，進而更勇於改變。

個案 E：『因為有社工幫我，我才敢帶著小孩離開…我在這裡就是一個人，本來想說都沒人可以靠，就都不敢…社工叫我不用怕』

六、約制相對人暴力言行

本研究有 5 位受訪者肯定求助後，有改善受暴狀況。原因之一為垂整社工直接跟相對人互動，灌輸正確觀念，並告誡不可再施暴，此等同是對相對人施以認知教育

個案 B：『社工有直接跟我先生說不管怎樣，做對或做錯，打人就是不對的…他就有開始控制…他跟社工談了之後，才知道不能亂來』

對法律和公權力之畏懼和顧忌也是相對人願意約束暴行的因素之一，社工介入意味著公權力。進而讓受訪者更有「籌碼」和「權力」可和相對人平起平坐。

個案 H：『我有保護令，還說要告他傷害之後，他改變很大，他真的有怕到…知道不能再這樣對我，他現在都會有顧忌…』

七、增進與相對人溝通互動

不論是否同住，受虐婦女與相對人都不免會有互動機會。故學會以非暴力方式因應雙方歧見就變得很重要。針對此，受訪個案認為垂整社工之協助後，有助增進與相對人溝通，並主要呈現在以下二面向：

(一) 因理解相對人的苦，進而較能釋懷平和溝通

經垂整社工向受訪者 B 剖析相對人施暴之可能脈絡和可憐之處，不僅有助其同理相對人的痛苦，亦讓受訪者 B 較有動機去改善彼此互動。而婦女正向改變亦影響相對人較願克制情緒，並促成雙方均致力於避免衝突。

個案 B：『他之前是目睹兒童，我本來對他那種暴力完全沒辦法理解，和社工討論過後就比較可以體諒他…我覺得我的心和他的心都軟了以後…比較溝通的下去…現在就是你生氣的時候我閉嘴，我生氣的時候你閉嘴…』

(二) 發展避免衝突之相處模式

受訪者 C 則經垂整社工教導，採用較輕鬆、幽默方式與相對人互動，此讓雙方嘗試運用非暴力互動方式。

個案 C：『我有用社工教的方法，就是用比較開玩笑的方式跟他談，他就比較聽得下去，以前我都是一直唸，他覺得我很煩…現在就是跟他用溝通的』

八、減輕親職角色負擔

受虐婦女常須同時面對自我身心療癒

與協助子女創傷修復雙重壓力。而垂整社工對其子女之協助，則有助舒緩親職壓力。

個案 D：『社工也會關心小孩子，看看行為有沒有偏差什麼的，這部份對我幫助很大…我最在乎的就是小孩』

伍、研究討論與建議

一、研究結論與討論

對照本研究結果之「舒緩情緒壓力」、「擴展社會支持」、「強化自我肯定」、「增進問題解決與理性思考」、「堅定反對暴力決心」、「約制相對人暴力言行」、「增進與相對人互動溝通」、「減輕親職角色負擔」等八類、11 細項經垂整社工持續處遇 6 個月，可達成之改善效益，可發現彼此間有連鎖效應。此包括情緒壓力之緩解，除了因垂整社工同理傾聽外，相對人停止施暴、子女照顧負擔之壓力源解除應也扮演重要角色；且情緒平穩，也有利理性思考。社會支持之後勤支援，則會讓其無後顧之憂，進而更有信心可脫離暴力，凡此均會強化自我肯定。

其次，本研究發現垂整社工且將其他成員（相對人、子女）納入協助，則能增進生活適應，且不僅司法嚇阻有助相對人終止施暴，當受訪婦女能嘗試採用正向溝通時，則亦有助相對人願自我約束。此提醒相關工作者應學習從家庭系統觀看待夫妻互動和家庭問題（家防會，2008b）。且對受虐婦女而言，與生活適應有關之個人認知、情緒或行為與其是否適切因應實質生活困境密切相關，此時垂整社工是否能

適切應用治療性會談，引導個案提升復原力，將是一大考驗。尤其，個案也會「評估」社工的「能耐」，據以是否要被社工影響或接受其建議，這些主觀感受，並非制度面可以操控的。若以此角度觀之，垂整模式強調長期陪伴之一案到底精神是值得肯定的，

值得注意的是，本研究雖有 5 位受訪者確實可因垂整社工介入而改善受虐狀況，但另外 3 位受訪者則認為改善有限。此突顯雖終止暴力、保障人身安全為家暴防治的基本服務目標，但不盡然均可落實。而本研究有 4 位仍與相對人同住的受訪者中，有 3 位亦可達約制相對人暴力之效益，其所呈現之堅定反對暴力決心、擴展社會支持，及相對人願意自我約束的生活適應改善便，則可呼應，Bowker (1983) 所論述當婦女的堅決反對暴力、施暴者對關係有強烈承諾、婦女外部資源與支持能協助扭轉不對等權力關係時，則能促成暴力終止。

另外，若將前文有關實施垂整模式之前所呈現之保護性社工服務效益，與本研究結果相比較，則可發現此嶄新模式與原有模式相較之下，雖然所能提供的協助面向類似包括都可達成擴展社會資源、提供情緒支持、法律協助、經濟補助、解決問題、子女照顧（林芬菲，1999；陳源湖，1998；邱貴玲，2001；黃一秀，2000；劉淑齡，2003）。但在滋養受訪婦女自我能量部分，垂整社工服務所能展現的助益是過去模式無法比擬的。本研究受訪婦女在垂整社工長期陪伴之下，可更強化反對暴

力、願主動求助和嘗試改變、強化自我價值與理性思考即可論證，並呼應 Grotberg (2003:1) 所言復原力意旨面對困境的能力，強調之挑戰困境、尋求突破。此再次突顯即使工作負荷量大，垂整社工仍有可以著力此處遇面向，且垂整模式所強調之長期陪伴精神值得肯定。

二、未來研究建議與本研究限制

若要落實垂整服務成效，當然合理社工人力與個案負荷量建置，等結構因素的改革勢在必行。就現實考量而言，應非一蹴可幾，故在此過渡期中，如何藉由充實強化垂整社工之專業知能與工作熱忱，可能更實際。保護性服務亦常會面臨個案抗拒、防衛等非自願性特質，即便是受虐婦女亦有一定比例拒絕服務或有對社工有非理性認知，更遑論相對人。且垂整社工應需同時提供危機干預及生活重建服務，故需具備之「武功」要更高強，此不僅涵蓋專業理論、實務會談技巧提升之具體知能，尚包括強化自我能量與覺察工作價值、意義等靈性層次。

尤其，社會工作一向強調生命影響生命，與案主信任關係的建構，不僅包括專業知能展現，更需仰賴無條件接納、溫暖包容之「人味」交流，此亦是社會工作專業承諾的實踐。其實受虐婦女自己也知道受暴困境存在已久，非短期內可以改善或終止，但社工所散發的「溫度」可讓其在問題解決過程更具能量，此就如同本研究 8 位受訪者經垂整社工長期陪伴被激發復原力。研究者甚致認為社工的「用心」和

「人情味」，是可一定程度彌補冰冷制度面缺失的。此亦是本文的研究動機之一，期待可藉此增權保護性社工人員，莫忘助人初衷，進而可在實務工作中力求開啓自我專業與受虐婦女改變契機和成長空間。

再者，本文因研究對象均是經垂整社工邀請之接受長期、深度服務之「成功」個案，實為選擇性取樣，所以相關研究發現勢必會有偏誤，無法擴及解釋所有曾接受垂整服務模式之受暴婦女。並因本研究主題主要聚焦在探討已改善面向，以致對於本研究中尚有 3 位受訪婦女，認為垂整社工介入後，暴力議題仍無任何改善的相關討論較為有限，亦為本研究限制之一。

因為這可能意味著垂整模式在適用性有其限制，可能不適合特定問題或特質的婚暴被害人。凡此均需要更進一步之延伸性研究聚焦探討為何改善有限，方可更通盤審視垂整模式之效益。不過 Dutton (2006) 即曾提醒需因應不同性質、嚴重程度、案主需求和家庭結構的家暴被害人問題本質採用多元和豐富處遇模式。故如何根據個案問題本質和需求的特殊性配對合適社工處遇模式應更是關鍵。

(本文作者：李麗雲、李易蓁、溫如慧均為嘉南藥理大學社會工作系助理教授)

關鍵詞：家庭暴力、垂直整合、服務效益、社工處遇、社會適應

📖 參考文獻

- 內政部家防會 (2008a)。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。
- 內政部家防會 (2008b)。從受暴婦女需求談婚姻暴力全國防治工作坊全國督導會議 (2008/05/01) 記錄。臺北。
- 李碧琪 (2004)。南投縣婚暴受虐婦女對保護服務的需求、需求獲得協助情形與滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。暨南國際大學，南投。
- 李易蓁、王招萍、陳瑩蓉、李孟君 (2012)。垂直整合家暴社工之工作內涵與困境分析——以雲萱婦幼文教基金會為例，發表於「2012 年邁向優質服務社會工作專業的對話與省思」臺灣社會工作專業人員協會年會暨研討會。臺北：臺灣社會工作專業人員協會。
- 呂寶靜 (2009)。推估未來十年臺灣社會工作專業人力需求第一年研究報告。臺灣社會工作專業協會研究報告。
- 邱貴玲 (2001)。家庭暴力防治法對婚姻暴力防治工作的衝擊，*社區發展季刊*，94，96-105。
- 林芬菲 (1999)。婚姻暴力受虐婦女的正式機構求助歷程探討 (未出版之碩士論文)。東吳大學，臺北。
- 江秀娟 (2008)。婚暴婦女求助正式社會支持系統之經驗 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，臺北。

- 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委託研究報告。
- 許雅惠 (2010)。南投縣家庭暴力被害人垂直整合服務方案—99 年度方案評估報告。南投縣基督教青年會 (內政部補助方案)。
- 許雅惠、黃彥宜 (2012)。女性移民性別暴力問題研究。內政部家庭暴力防治委員會委託研究報告。
- 陳源湖 (1998)。高雄縣市婚姻暴力受虐婦女生活壓力、因應策略與社會支持之研究 (未出版之碩士論文)。高雄師範大學，高雄。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北：五南圖書出版社。
- 陳怡如 (2002)。非自願性專業關係中之抗拒行爲—兒保社工人員之觀點 (未出版之碩士論文)。東吳大學，臺北。
- 陳芬苓、黃翠紋、嚴祥鶯 (2011)。家庭暴力防治政策成效之研究。行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 吳芝儀、李奉儒譯，M. Q. Patton 原著 (1995)。質的評鑑與研究。臺北：桂冠圖書股份有限公司。(原作 1990 出版)。
- 吳淑美 (2011)。家庭暴力安全防護網推動成效之探討～以臺南市為例 (未出版之碩士論文)。中正大學，嘉義。
- 沈慶鴻 (2008)。婚暴受虐婦女的需求滿足和處遇服務：賦權觀點的分析，發表於「家庭暴力防治法十週年回顧與展望：從各國經驗談臺灣推動家庭暴力防治工作之過去、現在和未來」研討會。臺北市：內政部主辦。
- 沈慶鴻 (2009)。弱勢社工服務弱勢案主?!婚暴防治社會工作者實務困境之研究，**社會政策與社會工作學刊**，2 (13)，87-42。
- 許采臻 (2006)。婚姻暴力求助婦女重回受暴循環與求助經驗之研究 (未出版之碩士論文)。元智大學，中壢。
- 曾淑菁 (2010)。受虐婦女接受社會工作多元服務經驗之探討 (未出版之碩士論文)。長榮大學，臺南。
- 高淑雲 (2004)。家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討 (未出版之碩士論文)。東海大學，臺中。
- 張錦麗 (2003)。家庭暴力事件聯合服務處方案運作初探，發表於「法院設置家庭暴力事件聯合服務處方案」觀摩暨研討會。臺北：內政部主辦。
- 張錦麗 (2007)。從家庭暴力防治新法與家庭暴力防治實務中看受暴婦女困境。**2007 年臺灣防暴聯盟九十六年度婦幼安全溫馨系列活動手冊**。
- 黃一秀 (2000)。婚姻暴力之受虐婦女求助歷程之探討 (未出版之碩士論文)。東海大學，

臺中。

黃志中(2007)。**見危不知險－高度危險婚姻暴力受虐婦女的求助經驗**，發表於2007年「家庭暴力與性侵害之現況與革新實務」學術研討會。高雄市：臺灣家庭暴力暨性犯罪處遇協會、中正大學犯罪防治學系、高雄市政府社會局主辦。

黃煜文譯，L. G. Mills,原著(2004)。**錯的是我們不是我：家暴的動力關係**。臺北：商周出版社。

潘淑滿、游美貴(2012)。**親密關係暴力問題之研究**。內政部家庭暴力防治委員會委託研究報告。

莊凱琦(2008)。**伴侶關係中的安全與自主：以留在施暴者身邊的受暴婦女為主體的服務反思**(未出版之碩士論文)。臺灣大學，臺北。

劉淑齡(2003)。**公部門婦女保護服務社工之協助效益－從受暴婦女角度探討**(未出版之碩士論文)。東海大學，臺中。

Campbell, C. J. (2002). 'Health Consequences of Intimate Partner Violence', *The Lancet*, 359: 1331-1336.

Coker, A. L., P.H.Smith, L. K. Bethea, M. R. King and R. E. Mckeown (2000). 'Physical Health Consequences of Physical and Psychological Intimate Partner Violence', *American Medical Association*, 9: 451-457.

Ceballo, R. and R. Cynthia (2004). 'Domestic Violence and Women's Mental Health in Chile', *Psychology of Women Quarterly*, 28: 298-308.

Davies, J., E. Lyon and D. Monti-Catania (1998). *Safety planning with battered women: Complex lives/Difficult choices*. CA: Sage.

Dutton, D. G. (2006). *Rethinking Domestic Violence*. Canada: UBC Press.

Edelwich, J., and A. Brodsky (1980). *Burn-out:stages of disillusionment in the helping professions*. NY: Human Sciences Press.

Fergusson, D. M., L. J. Horwoodn and E. M. Ridder (2005). 'Partner Violence and Mental Health Outcomes in a New Zealand Birth Cohort', *Journal of Marriage and Family*, 67: 1103-1119.

Fraser, M. W., J. M. Richman and M. J. Galinsky (1999). 'Risk, protection, and resilience: toward a conceptual framework for social work practice', *Social Work Research*, 23(3): 131-143.

Grotberg, E. H. (2003). *Resilience for today: Gaining strength from adversity*. London: Praeger Publishers.

Legard, R., J. Keegan and K. Ward (2003). 'In-depth interview'. in J. Ritchie and J. Lewis

- (eds.), *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*, 138-169. London: SAGE Publications.
- Lewis, J, and J. Ritchie (2003). 'Generalising from qualitative research'. in J. Ritchie and J. Lewis(eds.), *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*, 263-286. London: SAGE Publications.
- Mahoney, M. R. (1991). 'Legal images of battered women: Redefining the issue of separation', *Michigan Law Review*, 90(1): 1-94.
- Padget, D. K. (1998). *Qualitative methods in social work research*. Thousand Oak, CA: Sage.
- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory* (2nd ed.). London: Macmillan.
- Richards, L. (2005). *Handling qualitative data: a practical guide*. London: SAGE Publications.
- Smith, J. A. and M. Osborn (2003). 'Interpretative phenomenological analysis', in J. A. Smith (ed.), *Qualitative Psychology: a practical guide to research methods*.
- Smith, P. H. and D. K. Gittelman (1994). 'Psychological Consequences of Battering: Implications for Women's Health and Medical Practice', *North Carolina Medical Journal*, 55: 434-439.