

## 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

李易蓁<sup>1\*</sup> 王招萍<sup>2</sup>

<sup>1</sup>嘉南藥理大學社會工作系

<sup>2</sup>雲萱基金會

### 摘要

雲林縣於2010年開始即由雲萱基金會與社會處社工科合作推行「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」。筆者有幸分別擔任此服務方案之外聘督導與機構督導，並均有多年服務家暴被害人實務經驗，故期待立基實務操作面，瞭解社工人員之具體處遇內涵與工作現況，據以思考實施效益與改善機制。本研究應用質性研究，聚焦收集11位第一線垂整社工人員主觀詮釋自己如何執行此保護性服務輸送的相關論述。

研究發現垂整社工之實務工作會呈現「工作任務相互排擠壓縮」、「選擇性服務致使成效落差大」、「努力結案以避免擱置個案服務」、「電訪為主、面訪為輔之介入模式」、「以個案危機程度和受助意願決定服務頻率和策略」等現象。另外，所提供之被害人處遇內容則聚焦「開案初期之危險評估和關係建立」、「化解安全危機與福利諮詢連結」、「與加害人及整體家庭一起工作」、「與警政合作維護安全及公權力」等。

並鑑於垂整社工處遇與工作現況勢必對服務成效是否可落實展現十分關鍵。故本研究最後除了針對研究結果與相關議題進行討論之外，並延伸思考此工作模式對家暴被害人需求滿足的影響與更有利成效展現的處遇建議。

**關鍵字：**家庭暴力、垂直整合、社工處遇、服務效益

\*通訊作者：嘉南藥理大學社會工作系

Tel：886-6-2664911-5500

Fax：886-6-2667096

Email-ichen1995@hotmail.com

### 壹、前言：研究動機與目的

雲林縣於2010年開始即由雲萱基金會(以下簡稱雲萱)與社會處社工科合作推行「家庭暴力被害人垂直整合服務方案」(以下簡稱垂整)，本研究主要整合第一年和第二年實務運作經驗，聚焦了解第一線垂整社工人員的工作現況、及對被害人所提供的處遇內涵。社工人員對被害人之身心和經濟扶助等生活重建，方為確保其永遠脫離暴力的最有利憑藉(張錦麗，2007)。所以社工人員的實務工作運作以及能提供的協助均對被害人困境的解決具有關鍵影響。故針對此主題進行探究將有助思考如何更有效運作家暴被害人服務。

其實1999年家庭暴力防治法開始正式施行時，相關單位均尚未做好充分準備，包括家庭暴力及性侵害防治委員會(以下簡稱家防會)與各縣市之家庭暴力防治中心，都是拖延至法令即將全面施行前的一至二個月，才紛紛採任務編組、借調人員或兼職方式勉強掛牌成立(祝健方，2002)。且即使「法入家門」已超過十年，但家暴被害人因聲請保護令或在社工處遇期間，仍再次受暴，甚至因向外求助而激怒相對人，以致被殺害的社會新聞仍時有所聞；家防會(2009/2011)之統計數據也顯示近五年來全國家暴事件之總通報量一再創新高，從2006年66635件，2007年72606件、2008年79874件、2009年為89253件到2010年的105130件。此突顯即使已投入頗多資源，但現有保護性服務仍有待

強化之處。

垂整即是家防會鑒於「被害人可能歷經不同機構服務，而機構間又常缺乏完善服務銜接，致被害人服務顯得零散、片段、無法深入」(內政部，2009)，故強調接受通報後，即「一案到底」由同一位社工提供全程、完整服務，藉此減少個案在進入保護性服務後，不斷轉換服務提供者之情況，及降低個案流失的風險(游美貴，2009)。此服務模式於2009年首度於台北市以婚姻暴力被害人為服務對象試行。台北市試辦經驗並發現垂整雖具有利個案服務銜接、降低個案轉換社工、開案率提高、公私部門是協同合作夥伴及資源共享等成效，但亦呈現個案服務類型多元增加服務難度、婦女資源尚需整合、個案後送不易等困境。並因社工負擔過大，以致通常會在暫時無暴力議題時，即會考慮結案，較難有更多時間處理後續陪伴(游美貴，2009)。筆者研究雲萱基金會2010年首度運作的垂整服務，亦發現垂整社工人員需提供將近150位手足或親密伴侶虐待、虐待父母等各類成人保護個案相關服務，以致僅能聚焦處理高危機、新通報和較主動求助個案，進而難免損及成效展現(李易蓁、王招萍、陳瑩溶，2010)。

顯然，實施家暴被害人垂直整合服務，即使已有一定成效，但仍因社工人力低估，相關資源網絡尚未健全整合，以致個案服務頻率和次數十分有限，當然相關成效亦不容易落實。此方案主要為因應區分一、二線(危機處遇、後續追蹤輔導)之切割服務輸送困境而發展，然是否確實可達預期目標，尚涉及人力編制和專業素養、相關資源單位協調支援、被害人接受度等是否適切等多重複雜因子影響；雲林縣基本上屬典型農業縣市，相關資源不若台北充裕、家暴被害人所呈現之服務需求相較於都會地區個案亦有其獨特性，故雲林縣垂整社工為更貼近被害人困境，且回應整體資源網絡與相關制度規範，在工作策略運用會有其考量。

垂整模式立意甚佳是無庸置疑的，然創新服務實需審慎進行多元評估。尤其垂整家暴社工是主要服務操作者，其工作現況、個案服務提供等概況，均與成效展現密切相關；更會有須適應嶄新服務模式之工作策略運用的磨合期。本研究即立基於此，期待藉由服務操作者角度，評估反思此模式相關內涵適切性，以作為日後調整修正參考。具體言之，本研究主要應用質性研究，訪談垂整家暴社工在雲林縣施行此模式的實務運作經驗，並完成以下研究目的：(1)垂整家暴社工運作此模式期間之工作現況；(2)垂整家暴工具體提供被害人服務之處遇內涵。

## 貳、文獻探討

### 一、雲林縣推行家暴垂直整合服務的模式

以下區分「垂整模式之要義」、「區域分配與服務對象」、「人力編制與工作內容」說明雲林縣如何運作家暴垂直整合服務

#### (一)、垂整模式之要義

家庭暴力被害人垂直整合服務模式實驗計畫，主要在改善傳統保護性服務輸送，家暴被害人在不同危機階段，諸如通報、危機干預、後續追蹤、庇護安置等過程，常會因需求或困境差異，隨之轉換服務機構或主責社工人員，而在此轉換過程就不免會有空窗期，以致服務中斷或銜接欠佳之困境。所有明確開、結案指標及工作期程、服務內容，均強調須讓被害人可得到即時協助，可因社工人員屬「一案到底、通報即啟動服務」，被害人將可清楚介入之服務單位、主責人員，而可求助有門

內政部家庭暴力防治委員會並規範有清楚服務流程和相關規定。包括接到通報3天內初次聯繫，若3日內未取得聯繫，則須在10個工作天內，分早、中、晚不同時段及不同日期至少持續連絡3次，並依全國性開結案指標，評估開案或不開案。且需視個案危機程度，在後續至少3-6個月期間，每月至少服務一次。並須符合被害人受暴情況改善、安全無虞、生活穩定、已達服務目標，或已遷往其他縣市、國家，或已死亡、持續一個月皆無法聯絡等指標，方可考慮結案。上述規劃雖頗為健全，但理想和現實總不免會有落差，本研究探討第一線垂整家暴社工之實務運作概況，正有助了解相關規範是否有窒礙難行處。

#### (二)、雲林縣垂整服務區域分配與服務對象

雲林縣家暴被害人垂直整合服務以公、私部門合作方式辦理，並應用垂直整合精神之「受理通報」即「啟動服務」模式，讓個案從通報、危機處遇、後續追蹤服務皆由同一位社工人員提供個案管理服務。服務對象則涵蓋主責轄區內的婚暴、老人保護、手足暴力、同居暴力等18歲以上、四等親以內的成人家庭暴力被害人及其家人。並主要以轄區作為派案基準，並無個案負荷量的上限。故只要是主責轄區的成人保護個案，垂整社工人員即需提供相關服務。

縣府社工科之派案社工在接獲成人保護個案通報單後，即會根據個案居住地，將個案派案給該轄區之主責垂整家暴社工。另外，雲萱垂整家暴社工除了需服務2010年之新通報個案，也須針對

尚未結案之後續追蹤服務個案持續服務。社工科則需在非上班時間值班服務緊急個案。雲萱負責區域之成人保護個案若在非上班時間有緊急狀況需協助，亦會由社工科值班社工先行處理，再於上班時間轉由雲萱主責社工接手。

### (三)、人力編制與工作內容

雲林縣總計編制 15 位垂整家暴社工和 2 位社工督導。當中，社工科雖在 2010 與 2011 這兩年期間需服務主責轄區，諸如成人保護、兒少保、性侵、性交易、高風險、弱勢經扶等各類個案；但 2012 年之後則已分組，讓垂整家暴社工可專責服務成人保護個案，然仍需值機值勤以及支援科內行政業務。相較之下；雲萱社工較屬專責處遇成人保護個案，故較可專注於成人保護個案之人身安全協助、資源聯結、心理支持、陪同服務、創傷療癒、子女問題協助、生活關懷、生涯規劃及家庭重整與維繫等。並在結案時，至少能達成解除人身安全威脅、基本生活穩定(雲萱基金會，2010)。

其次，雲林縣被害人保護性服務尚有地方法院家庭暴力服務處、緊急庇護中心，以及每個月固定辦理之「高危險個案跨機構網絡會議」。若垂整社工主責的個案需要提報、或被其他單位提報至此高危機會議，則主責社工即必須出席該月份會議。且除了直接與個案互動提供相關服務外，垂整家暴社工也會視個案服務需求與其他資源網絡、相關工作者協調合作。另就垂整家暴社工個案負荷量而言，本方案在第一年執行時，社工個案負荷是隨每個月新通報個案逐漸累加。但第二年執行時，則是有第一年未結案之舊案和第二年通報之新案累加，所以社工個案負荷量更高。

整體言之，雲林縣推行垂直整合服務之分工、服務內涵、社工人力配置和個案負荷量等概況，分述如下：

1.服務對象：婚暴、老人保護、手足暴力、同居暴力等 18 歲以上、四等親以內的成人保護案件的家庭暴力被害人及其家人。

2 服務內容：人身安全協助、相關資源連結與諮詢、心理支持、陪同服務、創傷療癒、子女問題協助、家庭重整與維繫、生活關懷。

3.服務轄區：縣府社工科負責斗南鎮、古坑鄉、大埤鄉、北港鎮、水林鄉、元長鄉、口湖鄉、四湖鄉、台西鄉、麥寮鄉、東勢鄉等 11 鄉鎮；雲萱基金會則負責斗六市、林內鄉、蔴桐鄉、虎尾鎮、土庫鎮、褒忠鄉、西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉等等 9 鄉鎮。

4.社工編制：縣府社工科編制 9 名社工人力和 1 名社工督導；雲萱基金會則編制 6 名社工人力和

1 名社工督導。

5.垂整社工負責業務：縣府社工科 2010、2011 服務需所類型個案，包括成人保護、兒少保、性侵、性交易、高風險、弱勢經扶；並支援夜間、假日值勤，其他行政事務。2012 年之後則專責服務成人保護個案，並支援夜間、假日值勤，其他行政事務；雲萱基金會則專責處遇 18 歲以上、四等親以內之家暴被害人及其家人；配合和支援機構行政和相關宣導或個案活動辦理。

6.每位社工個案負荷量(以 2011 年為例)：縣府社工科 2011 年 10 月底在案量 102 位成人保護 + 116 位其他類型個案；每月服務 31 人次成保服務；雲萱基金會則 2011 年 10 月底在案量 135 位 1 至 10 月已服務 158 位；每月服務 89.9 人次。

## 二、保護性社工服務的現況

為了能確實終結家庭暴力，化解被害人困境、滿足其服務需求，家庭暴力防治法特別專章規定保護被害人權益之內容。此包括保護令之聲請、審理和執行，並規定政府應提供被害人診療、驗傷、心理輔導、身心治療及諮商、經濟扶助、法律服務、就學服務、庇護安置等服務，以及得提供被害人緊急生活扶助、身心治療、諮商與輔導、訴訟、安置、房屋租金、子女教育、生活費用、兒童托育補助、創業貸款等相關補助。誠然，家暴被害人的服務需求十分多元，且需要藉由保護性社工藉由直接服務和間接服務提供來連結上述服務內容。

只是，我國家暴防治法雖然施行已邁入第二個十年，多年來依舊面臨諸多問題(吳淑美，2011)，包括：組織定位不明、網絡資源整合不易、缺乏個案危險評估與分級管理機制、服務輸送不足以回應被害人需求、專業敏感度普遍不足、執行人員角色定位不清等問題。家防會補助各地方政府所聘請之社工人員，專職於家庭暴力(成保)及性侵害防治者僅佔 20%，兼職者高達 73%，更有 6%完全從事與家庭暴力及性侵害防治工作無關之其他業務(鄭麗珍、游美貴，2009)。

根據 2008 年鄭麗珍的人力推估報告，保護性案件平均每案需花費 81 小時(鄭麗珍，2008)，顯見，保護性案件之處理非常繁雜，涵蓋接案、電話聯繫、面談、訪視、網路連繫、陪同、夜間及假日待機、出勤、出勤和行政事務(周清玉、曾冠均，2011)。且社工人員為了勝任保護性服務運作，適切協助個案，必須視個案服務扮演諮詢者、緊急處遇者、支持充權輔導者、個案管理者、教育倡導者、行政計畫者、監督考核者、研究發展者、仲介者、調停者、臨床工作者等(祝健芳，2002; Connaway & Gentry, 1988) 多元直接和間接服務角色。而此專業養成歷程，除了就學時之理解基本概念，更必須在實際進入工作場域後，歷經初期經驗建構、中期困

境轉化、近期使命堅定的持續自我學習轉化過程，同時適切藉由調整工作技巧運用時機、轉換自我價值觀衝突、調適替代性創傷與人身安全威脅、協調網絡合作機制等因應工作困境(蘇施尤，2009)。

其次，雖提供被害人安全保障、降低再次受暴的可能性是保護性服務輸送的主要工作內涵之一，但是「被害人對危險之認知」，對危險評估具關鍵影響力(王佩玲，2009)，故即使保護性社工致力與被害人見構安全防護計劃，實務上仍常見高危機個案自認可以自我保護而拒絕服務的情況；且制度面雖對保護性社工職責有清楚認定和規範，但回歸實務現況，因為人力不足，以致社工人員有挫折感，工作負荷與工作壓力都影響到其發揮角色之意願(祝健芳，2002)，周清玉、曾冠均(2011)並發現在保護性服務系統中，除了舊問題如人力不足仍存在外，中央方案及會議過多亦是工作量過多的主因。而社工人員流動率高，不僅致使機構整體運作產生困難外，亦導致優秀人才不斷流失，實務經驗無法承續與發展(江季璇，1999；劉雅雲，2001；蘇淑芬，2001)。

並以系統的觀點來看，社政系統之介入亦須連結其他資源，加強橫向連結，始能增進處遇之有效性(吳青雲，2005)；且社工人員作為社政系統操作保護性服務的主要工作者，思考資源連結以及發展處遇計畫的過程，應立基於與案主會談之資料收集、與其他社工和不同機構間相互討論，然這樣的論述分析必須在社工人員對自己、對案主、對合作機構使用的語言有更深入的瞭解，方能提出更好的評估和判斷(陳淑芬，2003)。此突顯社工人員之專業素質與自我狀態會對保護性服務輸送效益具關鍵影響。

## 參、研究方法

本研究主要以「質性研究法」之深度訪談了解操作垂整服務之家暴社工的第一手觀察經驗，並特別關注家暴社工詮釋自己如何執行垂整服務的觀點和想法。亦即，本研究強調針對研究對象此時此刻的主觀經驗予以多方理解，並呈現差異性和多元性，再從中整理歸納共通的研究發現。此正貼近質性研究著重對研究事件與背景的詳細描述(Bryman, 1988)、以及獲得對被研究現象的深度了解(Allen, 2000)之研究理念，因此採取質化取向進行研究。以下就「研究對象」、「資料收集」、「資料處理與分析」分別說明本研究方法。

### (一)、研究對象

本研究採取立意取樣，主要邀請在 2010、2011 年受聘於雲林縣政府社會處與雲萱基金會實際執行垂直整合服務之 11 位社工人員作為研究對象；5 位男性、6 位女性均具社會工作專業背景。並有 6

位研究對象，在雲林縣運作一線危機處遇和二線追蹤輔導之服務模式時，即已任職。

### (二)、資料收集

本研究主要以半結構開放式訪談作為資料收集的策略。主要參照 Seidman(1991)的建議。在訪談研究對象前，即先了解受訪者背景資料、目前工作概況，以作為個別訪談時的參考。且在訪談受訪者時，僅以綱要方式就研究目的所需擬定訪談大綱、預定收集資料內容方向，主要運用開放性問題激發受訪者多方面自由思考，並讓受訪者有充分時間與機會思考、表達與研究問題有關之自我主觀認知。

### (四)、資料處理與分析

研究者為質性研究之研究工具，其專業知能將影響研究嚴謹性。本研究由第一位研究者擔任資料收集與分析者，故需論證研究者確實具備此研究能力。研究者為犯罪防治研究所博士、執業社會工作師，曾任精神醫療社會工作師、監獄心輔員、受虐婦女成長團體帶領人，目前除了在社工系教授家庭暴力與社會工作實務課程之外，亦擔任雲萱基金會家庭暴力相關服務方案之外聘督導，故研究者過去累積之實務經驗與相關家暴理論素養，正可運用於本研究訪談與資料處理分析。

其次，嚴謹的資料整理與分析應在資料收集過程即開始操作(Richard, 2005)。及研究者解釋資料技巧是質化資料整理分析優劣的重要關鍵。因於，研究者在每次訪談時，針對受訪者與研究主題相關之陳述，均會反覆思考釐清，當下若發現有需要再深入了解之處，隨即會提出與受訪者討論，並澄清印證研究者之認知是否可確實理解受訪者本意。

本研究整體資料分析則參考 Padgett (1998) 與 Richard (2005) 對質性資料分析之闡述，進行六步驟分析(1)逐字稿謄寫與整理；(2)區辨具研究價值資料：主要依據研究目的，以辨別有意義的部份，並強調應在受訪者的脈絡經驗中去理解研究主題的意義；(3)應用主題式編碼：聚焦將資料分類，據以形成特定類別項目之群組資料；(4)應用分析式編碼：主要強調探索群組資料的深層意義，以利浮現理論架構和主張；(5)再審核分析特殊或反例資料：分析是否有特殊案例或無法歸類者，據以思考是否必要發展新類別、或者原類別是否適切；(6)以整體概念呈現研究結論：立基於整體概念審視是否真實呈現社工操作垂整家暴服務全貌，並嘗試以不同角度評析。

## 肆、研究發現

### 一、垂整家暴社工操作此模式期間之工作現況

研究發現垂整家暴社工之工作現況呈現「處遇相互排擠壓縮」、「選擇性服務致使成效落差大」、「努力結案以避免擱置個案」、「電訪為主、面訪為輔之介入模式」、「以個案危機程度和受助意願決定服務頻率和策略」，茲將這些工作現況的內涵說明如下：

#### (一)、處遇相互排擠壓縮

此主因每位社工需服務將近 140 位個案並有其他行政工作，且也會有長官交辦需優先處理的業務或個案，故實難以面面俱到，進而會有相互排擠和壓縮的情況。此包括「兒少保、性侵個案排擠成保服務」、「新案與緊急個案排擠後續追蹤」、「排擠結案服務」、「排擠紀錄撰寫」等。具體之言，垂整社工會以新案、高危機、兒少保和性侵，及長官交辦業務優先處理，茲詳細說明如下：

#### 1. 兒少保、性侵個案排擠成保服務

這主因 2010、2011 首度實施垂整服務的前兩年，社工科是以轄區為基準，所有保護性個案，都必須由轄區社工主責處理。故除非成人保護個案有庇護和較高無危機等較急迫需求，社工多會基於成人較具自保能力，進而優先處理兒少保和性侵案件這類有一定司法流程和法定時效須達成的業務。這個問題雖然在 2012 年社工科區分為成保組與兒少保組後，已經改善許多。但是如果是屬婦女保護合併兒童受虐議題的個案亦會較僅有成人受暴危機者優先被處理

“兒保的跟性侵的會比較優先，家暴應該是第三或第四順位，除非說有需要庇護的那種，就有可能比較有在聯繫”(受訪者 F)

“兒童比較沒有保護自己的能力，所以就沒有那麼多的時間可以花在成人案身上。除非說是被打得很嚴重”(受訪者 J)

#### 2. 緊急和新案排擠後續追蹤服務

原則上社工只要接獲新案定會盡快主動聯繫，然後先評估個案服務需求與危機狀況，以決定是否開案，但只要緊急或危機狀況解除，或屬低危機，即可能會暫時被擱置。

“比較一般的，大概一通電話就結束了……有時間就盡量做新案或緊急的”(受訪者 H)

“光緊急的就忙不完了，第二就是上頭交待的優先，然後新案至少先聯絡……就是只能這樣子”(受訪者 I)

即使評估個案可能有後續生活重建的需求，社工仍只能在服務緊急和新案的工作空檔再追蹤，並一再拉長服務間隔，且亦無太多時間可多深入瞭解其現況，而這不免也讓社工衍生力有未逮之遺憾。

“因為案量太大，你有時候沒辦法就是每個個案都了解那麼多……，比較 OK 的，就可能會拖一兩個月以上再去追蹤”(受訪者 A)

“要先弄新案，比較緊急的一定得馬上辦……舊案就都先放著了…，其實你也覺得他是需要服務的，可是案量太大，會覺得有一點可惜吧!”(受訪者 C)

#### 3. 排擠結案服務

雖然個案狀況已經穩定，並可考慮結案，但也會因為無暇去完成再確認個案狀況是否有新變化、撰寫結案報告等結案程序。這也突顯有時候個案負荷量其實部份是屬“帳面數字”，有一定比例其實並未提供任何後續相關服務。

“其實有些個案本來狀況就算是穩定了，只是說新案一直進來，你比較沒時間去結案”(受訪者 B)

“有些個案會很想結掉啦！但是就是沒有時間，因為結案還要寫結摘、年摘，這可能會增加的負擔，就會壓縮到時間”(受訪者 F)

#### 4. 排擠紀錄撰寫

記錄撰寫實為展現專業責任，但亦會被排擠。且這會成為惡性循環，不僅因記憶會淡薄，以致撰寫時需花費更多時間；並因撰寫紀錄亦是診斷分析個案問題、與處遇的機會，這有助服務品質提升，當一再擱置時，也不免會衝擊服務成效。

“寫紀錄也是很大負擔，我一個月大概要寫一百多個紀錄，要怎麼寫…我有空的時候，可能是在寫二個月以前的事了，當我要回想時會逗不攏，所以還要花二、三倍以上的時間”(受訪者 G)

#### (二)、選擇性服務致使成效落差大

社工會因為上述相互排擠狀況，以致呈現選擇性接案，並會有擱置個案、僅危機處遇、或僅單次電話關懷，以及接受深度處遇等的差異頗大的服務內涵。

“真的案量還蠻大的，變成是抓幾個個案來重點作....” (受訪者 C)

“依我現在的量，我就會用取捨的....” (受訪者 E)

這也促使部分個案權益會被犧牲。通常較主動求助，社工認為較具改變潛力者，社工就會有較密集聯繫、或藉由家訪、面訪等進一步協助情緒、自我調適，夫妻溝通等問題，這就如同治標也本，當然必更能展現成效。這也論證社工專業角色發揮實有助解決個案多元問題。

“他們有需要的時候，會主動找我.....比如說子女的照顧問題呀！可能他們溝通不良，我就需要去做協調” (受訪者 H)

“我會比較做質的東西.....這樣他可能就不會有重覆通報...我會面訪，先幫他們釐清自己想要的到底是什麼的...就只能夠有一、兩個案子這樣作.....很多個案就是掛著，被犧牲掉了，因為我沒有時間了，除非他自己主動找我” (受訪者 I)

### (三)、努力結案以避免擱置

一直累加上去的在案量會讓部份社工難以承擔，為了減少此壓力，也因為即使背著個案量也無暇提供後續追蹤服務，所以只要達成無安全顧慮、基本生活運作穩定之基本目標，即會考慮結案。當然垂整社工的勇於結案也顯示其對自己在個案安全危機化解與是否能維持基本生活適應知客觀評估的專業自信。

“暫時穩定的，我就結案了... 安全是一定會顧到” (受訪者 B)

“案量很恐怖，自己會緊張、會覺得自己背這麼多案... 我會先結掉自己比較熟悉、覺得他比較沒有問題的” (受訪者 D)

### (四)、電訪為主、面訪為輔之介入模式

社工第一次聯繫或後續追蹤都會是以電訪為主，主要就是針對通報表上的資訊進行澄清，並關心安全危機狀態。

“主要就是打電話關心個案的危險狀況、或者我覺得繼續需要情緒支持的，也會打電話去關心一下” (受訪者 C)

“都是用電話，但有時候會覺得個案說的不知道是不是真的。如果比較危急的，就請婦幼隊先派警察去，我自己再去追；如果是普通的，大概就放著” (受訪者 G)

社工會以家訪或面訪方式介入，主要多是因為

電訪連絡不便、有人身安全之虞或想更再釐清個案家庭、經濟狀態；且若可能危及未成年子女安危的，社工也會較謹慎。當然也有一些情況是個案本身就拒絕社工的探訪。

“原則上都還是用電話聯繫，因為有的個案其實不希望你去家裡找他，所以就用電話。偶爾會像有些外配電話聽不清楚，就會再約家訪” (受訪者 J)

“就先打電話，除非他有需要其他的資源，或者說牽涉到小孩子，那我要去評估小孩子的安全，我才會去他家裡面看一下。” (受訪者 K)

### (五)、以個案危機程度和受助意願決定服務頻率和策略

成人保護原本即有一定程度須考量案主自決，輔以社工個案負荷量高，故多是較危急者才會較密集服務，也較可能會去家訪或面訪；其次，若個案較願意自我開放、或主動求助，通常社工也會花較多時間跟個案討論其困擾。

“主要是看她的危險程度、緊急狀況、還有需要社工服務的狀況，比較需要的或最近案主又再被通報進來，我可能還不到一個月，就會再跟他聯絡...如果個案比較能談，我就多談一點；如果是屬於冷冷的那種，就先確認安全就好了” (受訪者 A)

## 二、垂整家暴社工具體提供被害人服務之處遇內涵

研究發現社工在處遇時，會將工作焦點置於「開案初期之危險評估和關係建立」、「安全危機化解與福利諮詢連結」、「與加害人及整體家庭一起工作」、「與警政合作維護安全及公權力」，茲將這些處遇焦點說明如下：

### (一)、著重開案初期之危險評估和關係建立

誠如前文所言社工定會針對新通報個案主動連絡並進行開案評估，也會在服務初期較密集關切人身安全危機。並因為社工自知工作忙碌，沒把握下次的再主動關心會間隔多久，故都會盡量把握每一次的互動機會努力於和案主建立關係、介紹社工可提供的協助，並一再提醒個案要主動求助，希望藉此可強化個案有自我保護意識，且能強化善用社工資源的動機和能力，進而避免個案被遺漏。

“前一、兩個月一定是每個月追！因為剛發生的時候，他會比較多情緒...前三個月，一定去追蹤的話....，這樣關係會比較好，

之後他有事自己找你的機率也會比較高...”  
(受訪者 B)

“只要通電話，我就努力提醒安全計劃，盡量跟他建立關係，提醒他有問題、有狀況還是怎樣的時候要主動來找我...” (受訪者 A)

## (二)、聚焦安全危機化解與福利諮詢連結

社工處遇較傾向任務與危機干預導向，聚焦安全規劃、保護令與較實質之困境，譬如經濟、就業等資源連結，心理調適或生活重建等較屬生活品質的面向可能較難兼顧。受訪者也自知因為能應用於需求評估的時間有限，以致不盡然均能及時提供相關資源，但受限於工作負擔也只能重點式的先應付當下被害人所呈現的「表面、外顯困境」，至於內隱於背後的深層問題就只能先擱置了

“會先保安全，再看他還有什麼需求，比如說居住、經濟的部份...不過這會有盲點，會因為我沒時間好好去了解他的需求，所以沒能及時幫他連結上”(受訪者 G)

“主要是安全優先啦！....他有需要一些資源，就會馬上幫忙連結...但像是情緒支持、家庭溝通這種的，比較沒辦法了，因為沒有時間”(受訪者 F)

“我其實都還是在做一線，比較緊急危機和資源連結”(受訪者 K)

## (三)、與加害人及整體家庭一起工作

部分社工會嘗試與相對人、其他家庭成員互動或進行夫妻協談。此主因社工體認到若僅接收個案單方面資訊，不免偏頗；且相對人雖有暴力言行，但亦有其需要被同理的部份。可以想見，且若家庭成員彼此間較願意溝通互動，應該亦較具改變意願。且也有助社工用更客觀、多元角度思考問題全貌。

“我會試著跟相對人談，因為相對人也有他的委屈..會比較清楚說他們的實際互動.....我發現案主有時候也會避重就輕”(受訪者 C)

“如果先生或是公婆願意坐下來跟你聊的那一種，他們家真的會有改善的...如果有機會，我也會去試看看”(受訪者 H)

受訪者 I 也發現對於多屬男性的相對人而言，男性社工正可發揮性別角色的優勢，較容易取得認同，進而發揮影響力。

“今天你是男生的話，你跟男性的相對人，他的一些角度可能你會思考到，出發點

不會完全是在案主身上，有時候反而更容易找到的問題到底點在哪裡？這樣跟夫妻一起會談效果就會不錯”(受訪者 I)

社工並多肯定若能將整體家庭成員視為介入對象成效頗佳。特別有一定比例的個案仍與相對人同住，若可協助兩人有更佳溝通互動，則可降低安全危機。

“我會跟個案和相對人一起談...我的個案都還是想要和好的比較多，如果可以夫妻一起討論怎樣去改變，至少可以降低衝突”(受訪者 E)

## (四)、與警政合作維護安全及公權力

相對人通常對警察較為畏懼，而若社工連繫不到個案，也會請家防官協尋。高危機網絡會議則是社工很棒的後勤資源，並因警政對相對人暴力言行之制約，而同時對被害人及社工的人身安全均提供保障。這也顯示雖然垂整社工是依法行政代表公權力執行保護性業務，但就一般刻板印象而言，仍屬較為軟性、溫暖的工作者，較難被認定具有法律權威或強制力。而這樣的專業形象或許較不會激發相對人的抗拒，但也致使保護性社工易成為被相對人辱罵、惡言相向的暴力轉移對象，進而衍生為案主暴力議題。

“有些相對人很難溝通，或很恐怖，警察去....就可能稍微收斂...高危機的個案，我連絡不上，婦幼隊就請警察陪我去，這就有合作感覺”(受訪者 E)

“加害人看到警察都超乖的呀！”(受訪者 H)

## 伍、研究討論與建議

本研究發現垂整社工受限於工作負荷，在權衡之下多僅能關注危險評估，將無安全顧慮、基本生活運作穩定視為短期結案目標。這樣的弔詭是家庭暴力本來就會在「緊張醞釀(tension-building)」、「激烈毆打事件(acute battering incident)」、「蜜月期(honeymoon)」三階段循環週期(Walker, 1979)。所以目前的穩定和暴力緩解其實很可能是短暫的蜜月期，若垂整社工又只是針對人身安全危機進行干預，而未深入權控或溝通欠佳等議題的討論，就很難做到再犯預防。且垂整社工所呈現之無暇針對已無人身安全危機的個案協助後續生活重建與創傷療癒。以及有一定比例個案，社工在整體服務過程雙方都是完全未見過面的，也都難免耗損服務成效。正所謂「見面三分情」信任關係原本就需要一定程

度的互動方可建構。

雖說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）。但學者沈慶鴻(2012)的研究也指出婚暴社工在提供服務過程所呈現之「陪伴不足、深度不夠」除可能與工作者能力有關，更可能是「沒時間陪伴、沒時間深入」的結構因素所導致。輔以，研究者實務上觀察到其實有很多個案對於社工之專業角色功能很陌生，這包括不清楚社工可提供的服務，和質疑社工是否真的可以提供幫忙。故而社工在建立關係的過程，其實是需要去挑戰個案負面評價的，但是未有後續服務以及電話關懷的談話深度有限，似乎正是落實了個案對社工難以提供有效協助的刻板印象，而凡此都會更折損社工的專業形象，進而再導致未來服務困境，此如同惡性循環。

值得肯定的是，警政之後勤資源讓垂整社工較無安全顧慮。且即使多僅能以聚焦危機干預與實質資源連結為服務首要目標，且工作負荷沉重，但垂整社工仍盡力展現專業能量，若有機會有和合適個案即會嘗試進行深度處遇，密集且長期的與被害人、其他家庭成員、甚至相對人一起工作，並就情緒調適、夫妻溝通等涉及暴力衝突等議題做更多討論；也會利用陪伴出庭、就醫、報警、邀請參加活動等多元方式，盡量與個案建立關係、鼓勵主動求助，個案若有相關資源連結需求，亦會應用個案管理適切媒合。而垂整社工因受相對人暴力威脅而需警政保護，也突顯即使是以服務被害人為主軸，但保護性社工很難避免需與相對人互動，故除了連結警政資源以強化自我保護之外，也應強化垂整社工與相對人工作的專業素養，才能治標又治本的降低再次施暴的可能性。

上述垂整社工針對特定個案所提供的精緻、深度處遇則顯示即使工作負擔沉重，不免受限於結構和制度上的限制，但只要具備有更佳工作能力，則亦能發揮一定程度處遇成效。而從處遇內涵的多樣性也突顯為因應「全包式之一案到底」之服務輸送，垂整社工與單純扮演一線危機干預或二線後續追蹤的特定服務提供者的保護性社工相較之下，面臨的個案問題也會更為複雜、多元，且也要滿足部份個案期待與相對人復合的願景，所以也必須具備更充實、豐富的專業素養方可勝任。並因為可以分配給每位個人的服務時間有限，故而垂整社工必須有更佳的工作效率，且更具危險評估的敏感度，才有助在最短時間內回應個案需求與提供安全保障。

其次，本研究結果之垂整社工陷於高個案負荷、服務相互排擠之工作現況，是老問題了。此在鄭瑞隆(2005)之人力編制未合理化；周清玉與曾冠均(2011)之人力嚴重不足且需負責的業務繁雜等等研究發現中，類似狀況一再被提出，凡此都顯示即使自2007年6月起由中央補助增聘社工人力(嚴祥

鸞，2010)。但社工人力增加的速度似乎比不上家暴個案成長的速度，以致社工困境改善有限。且亦顯示即使改變服務模式，但未有充足人力作為後盾，則垂整社工所提供之服務內涵仍與過去家防中心工僅能讓緊急問題暫時舒緩，無法真正滿足個案服務需求（許采臻，2006）；以及在家庭暴力防治法實施前，社工主要提供轉介服務或情緒支持(周月清，1993)頗為類似。且也複製台北施行時所呈現之社工較難有更多時間處理後續陪伴（游美貴，2009）。此似乎反倒讓原本後追服務所關注之長期關懷陪伴與生活重建被犧牲了，且也可能會讓社工在疲於奔命之餘，不僅容易耗竭，以可能會因而質疑自我，此結構性因素所導致對垂整社工的壓迫實需正視。

當然垂整社工的工作能力與專業素養均是能否落實保護性服務、及因應日益複雜之個案問題、社會大眾與個案求助期待的重要關鍵；且若僅一味以社工人力不足、工作負荷量重，解釋保護性服務成效不夠彰顯，而未反思個人自我與專業自我可再精進、成長空間，也非專業責信之表現。但若最基本之社工人力不足、限定合理個案負荷量、相關資源建制問題未能解決，則再好的服務輸送制度和策略都會因而被稀釋服務效益。因此，人力補充與專業素養提升需並重方為上策，並因家庭暴力屬多重複雜問題，定需跨專業合作，唯有增進垂整社工與其他相關工作者之合作協調能力方能確保服務銜接歷程之完善化。

## 陸、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。

王佩玲(2009)。親密關係暴理危險評估：實務操作方法的探討，社會政策與社會工作學刊。第13卷，第1期，頁141-184。

江季璇(1999)。從兒童少年保護社會工作處遇檢視臺北市家庭暴力防治工作。社會福利，第73期，10-16。

李易蓁、王招萍、陳瑩溶(2010)。社工處遇對改善被害人處境之成效評估研究---以雲林縣雲萱基金會為例。推動雲林縣99年家庭暴力被害人保護扶助工作方案成效評估。

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，第16卷，第2期，141-184。

吳青雲(2005)。新竹市家庭暴力防治執行現況之研究。中華大學科技管理研究所碩士論文，未出版。

吳淑美(2011)。家庭暴力安全防護網推動成效之探討~ 以台南市為例。中正大學社會福利學系暨研究所碩士論未出版。

周月清(1993)。台灣受虐婦女社會支持探討之研究。國科會專題研究報告，NSC82-0301-H031-011-T。

周清玉、曾冠鈞(2011)。保護性社工人力與工作條件之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，第7卷，第1期，47-78。

陳淑芬(2003)。「大陸新娘」的擇偶、受虐與求助歷程—兼論服務提供者對「大新娘」的假設及其對服務提供的影響。社區發展季刊，第101期，185-195。台北：內政部。

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。元智大學資訊社會學研究所碩士論文，未出版。

祝健芳(2002)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。台中：暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究所碩士論文，未出版。

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年台灣防暴聯盟九十六年度婦幼安全溫馨加元系列活動手冊。

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。

鄭麗珍、游美貴(2009)。補助各直轄市、縣(市)政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力評估研究。內政部委託研究報告。

家庭暴力防治委會(2009/ 2011)。家庭暴力通報案件類型統計。家庭暴力防治委會網站。

雲萱婦幼文教基金會(2010)。雲林縣家庭暴力被害人垂直整合服務方案勞務契約書。財團法人雲林縣雲萱婦幼文教基金會。

劉雅雲(2001)。兒童保護社會工作人員職務勝

任感與留職意願之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版。

蘇淑芬(2001)。社會工作人員提供 24 小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究。高雄醫學大學行為科學研究士論文，未出版。

蘇施尤(2009)。家暴社工員從事婚姻暴力業務學習歷程之研究。高雄師範大學 成人教育研究所碩士論文，未出版。

鄭瑞隆(2005)。家庭暴力社工員專業服務困境與改進措施之研究。犯罪學期刊，第7期第2卷，129-164。

鄭麗珍(2008)。台灣社會工作專業人力推估之研究。內政部委託研究報告。

嚴祥鸞(2010)。保護性社工業務與合理之工作條件。社區發展季刊，第129期，153-165。

Allen,R., (2000). Standards for rigor in qualitative inquiry. *Research on Social Work Practice*, 10 (2), 173.

Bryman,A.(1988). *Quantity and quality in social research*. London: Routledge.

Connaway,R. S., Gentry, M. E.(1988). *Social work practice*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Richards,L.(2005). *Handling qualitative data : a practical guide*. London : SAGE Publications.

Seidman I. E.(1991) *Interviewing as Qualitative Research*. New York: Teachers College Press

Walker, L. E. (1979). *The battered woman*. NY: Harper and Row.

# The Study of the Working Condition of Social Workers in an Integrated Vertical Domestic Violence Service in Yunlin County and its Analysis of the Intervention for the Victims

I Chen Lee<sup>1\*</sup> Zhao Ping Wang<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Social Work,  
Chia-Nan University of Pharmacy & Science, Tainan, Taiwan 71710, R.O.C.  
<sup>2</sup> Yun-Xuan fundamental association

## Abstract

The service program of the “Integrated Vertical Service for Domestic Violence” was implemented by the Yunlin County government and Yun-Xuan fundamental association since 2010. The aim of this research is to find out the working condition of social workers in the program of Integrated Vertical Domestic Violence Service in order to explore its effect and improve mechanisms. The qualitative methodology was applied in this research. Eleven social workers in this program are the research samples and were interviewed for collecting research data.

The research found out the following phenomenon while delivering services, including 1) the job has largely supplanted, 2) a great diversity of effect due to selective service, 3) closing clients as soon as possible for avoiding service delayed, 4) clients interviewing by phone calls mainly in stand of interviewing face by face, and 5) using the strategy and frequency of services are according to clients’ crisis degree and their motivations of seeking for help.

Furthermore, the services for victims include the risk assessment and relationship building in the initial stage of the service, the precautions ensured victim’s safety and the protection and the linkage of social welfare consulting service. Both offenders and their families are treated in this program. Participants also cooperate with the police in maintaining security and public authority. The implications and limitations are reviewed in this research to provide the suggestions for future research and practice.

**Key words : domestic violence ; integrated vertical service ; efficiency of service ; social work intervention**

---

\*Correspondence: Department of Social Work, Chia-Nan University of Pharmacy & Science, Tainan, Taiwan 71710, R.O.C.  
Tel : 886-6-2664911-5500  
Fax : 886-6-2667096  
Email-ichen1995@hotmail.com