

南華大學人文學院生死學系碩士班

碩士論文

Department of Life-and-Death Studies

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

法院社工角色緊張分析與其對應策略初探

The Role Strain Analysis and Strategy Approach for Social
Workers in Court

吳鈺勛

Yu-Hsun Wu

指導教授：魏書娥 博士

Advisor: Shu-Er Wei, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

南華大學
生死學系碩士班
碩士學位論文

法院社工角色緊張之分析與其對應策略初探
The role strain analysis and strategy approach
for social workers in Court

研究生：吳鈺勛

(請學生親筆簽名)

經考試合格特此證明

口試委員：陳竹山
李顯華
魏善娥

指導教授：魏善娥

系主任(所長)：廖俊銘

口試日期：中華民國 107 年 5 月 31 日

謝誌

這一路來研究所的道路感到艱辛，剛進來學校搞不清楚狀況，一轉眼就要畢業了，我很謝謝南華大學帶給我那麼多資源讓我在這裡成長，也在這裡看見了我的韌性。而我能完成這篇論文，我要感謝我的工作伙伴給我一直鼓勵，感謝諺綦、蘭芳，最謝謝是江雅婷學姐總是給我很多意見與幫忙，並且讓我的論文更有架構，甚至在繁忙的工作中，還與我討論我的論文，謝謝石承旻每次打電話過來陪我討論論文的架構與想法，也謝謝煒筑在工作繁忙時幫我想辦法。謝謝我訪談的對象，願意抽出時間與我討論，更要感謝我最敬愛的督導芷瑋總是給我最大的幫忙，還有瑛秋總督導的協助與建議，更要感謝宜真給我那麼多具體的建議與幫忙，還有我中山醫的好同學柔妘，陪我口考還幫忙我許多行政的事宜。

更感謝我身旁的我的家人與朋友兆和幫我修改錯字與英文摘要的部分、鄒瑜在辛苦的下班後還幫我看論文內容、感謝添福除了給我免費提供住宿外，還在我很想放棄學業時，你總是讓我拉我一把，讓我不會放棄自己，還有我的恩師心怡老師教會我不要太看輕自己，還有可愛的實習伙伴，在我邊實習的過程中，還有一般寫論文給我最大的支持。我的父母也對於我的學業不會有經濟的煩惱。

最後，感謝我的指導教授魏書娥老師給我的陪伴與指導，沒有老師願意花時間陪我討論，我想這篇論文真的很難成行，也謝謝委員陳竹上老師、曾櫻瑾老師給我的建議，讓我的論文可以順利的完成。更要感謝自己不放棄一步步地完成我的學業，也希望自己不會忘記這段時間的努力。

中文摘要

法院社工在家事事件法與家暴防治法中，是協助弱勢的當事人進入司法的重要角色。除了連結社福資源與提供當事人情緒支持外，同時也是司法與社政體系的重要橋樑。一般來說，法院社工駐點於法院，但在當法院人員對法院社工有不同的期待，或是對於事件的看法與社工價值衝突時，會造成社會工作者角色緊張的情境。

本研究以質性研究方式，探討法院社工在法院服務時的經驗，透過「角色中介模式」(role of Episode) 瞭解法院社工在駐點過程中，如何與法院人員互動，並從中瞭解社工不符合理期待的原因與狀況。

本研究發現，法院社工在家事訴訟中建立「法律資訊提供者」、「支持與輔導」、「提供社會福利資訊」、「人身安全的協助者」。當法院人員與社工對於社工的想像與專業，雙方所期待的樣貌有不同時，法院社工會開始質疑自身專業角色。「角色緊張」的狀況時常存在於法院社工或其他服務場域中。會發生此狀況為兩個因素：「角色期待落差」與「高度與法院系統合作」。在角色期待落差的部分，因社工人員的專業價值與法學訓練差異，造成彼此對於法院社工角色的想像有所不同；而因「公辦民營」的經營的狀況，社工人員並非司法專業人員，但需要與法院人員高度合作，因此在自我定位上需要更清楚。

在因應角色緊張過程中，除法院社工需與法院人員建立良善的互動模式，重新建立法院對於社工的想像。實質上可建議法院舉辦相關研討會來討論與社工合作的模式，且在專業訓練上應有認識法院社工相關課程，其避免法院人員對於社工有不合理的期待。

本研究藉由看見法院社工的角色在司法工作中會出現與法院溝通的困境，著重於法院社工期待能得到專業上的尊重。

關鍵字：法院社工、角色緊張、角色期待落差

Abstract

Social workers in Court play an important role in Family Act and Domestic Violence Prevention Act, trying to make parties accustomed to our judicial system. Meanwhile, we connect social welfare resources and provide emotional support for parties like a bridge between judicial and social system. Generally speaking, role strain happens when judicial employees have different role expectations for social workers, or internal social workers value wasn't fit/satisfied for situations in events.

The study demonstrates experiences of social workers in Court by qualitative approach and role of episode perspectives, analyzing by interactive scenarios among judicial employees like judges parties and social workers. Trying to understand the reasons for role strain: why social workers are unexpected in the court?

Social workers in Court play as information providers, emotional supporters, sources connectors and safety guards for the parties. The study discovered that the social workers in Court will be confused and express self-doubt when expectation conflicts comes among judicial employees. Role strains often happened especially in social workers in Court, the lower/weaker role compared to other court employees. Role expectation conflicts and lower position than other court employees are two major reasons for role strain. The internal value/perspectives and professional training are different from other court employees makes expectation conflicts. Role expectation gap and high cooperation with the court are two main reasons for the conflicts. Role expectation gap was caused by different backgrounds and values between social working and law professional. Entrusted privatization social working agency takes a clearer social workers self-positioning among high cooperation roles in the court. The lower position is caused by private-owner but court working hiring system and non-law-degree professional for social workers. Social workers in Court manage the role strain by building reciprocal interactions with court employees and new cooperation systems like symposiums holding for solving conflicts and irrational-expectations. The study focuses on the social workers' professional role, serving as friendly partners in judicial process and should be respected equally, not only an assistant in the court.

Keywords: Social Workers in Court, Role Strain, Role Expectation Conflict

目次

謝 誌	I
中文摘要	II
英文摘要	III
目 次	IV
表 次	VI
圖 次	VI
第壹章、 緒論	1
第一節、 研究背景	1
第二節、 研究動機	3
第三節、 研究目的	5
第四節、 名詞定義	6
第貳章、 文獻探討	7
第一節、 角色理論	7
第二節、 社會工作的角色	12
第三節、 社會工作的角色緊張	18
第四節、 社會工作在法院中	24
第五節、 法院社會工角色緊張	46

第參章、 研究方法與設計	55
第一節、 研究方法的選擇	55
第二節、 研究場域與對象	58
第三節、 研究工具	61
第四節、 資料蒐集與分析	64
第五節、 研究嚴謹度	67
第六節、 研究倫理	69
第肆章、 研究分析	71
第一節、 法院社工的功能與角色	71
第二節、 法院社工的角色期待落差	83
第三節、 法院社工的專業地位	95
第四節、 角色緊張形成、影響與因應	101
第伍章、 結論與建議	110
第一節、 結論與討論	110
第二節、 研究建議	122
第三節、 研究限制	126
參考文獻	128
附錄一 知前同意書	142
附錄二 訪談大綱	143

表次

表 2-4-1 駐地方法院家暴服務處承辦民間單位與服務項目.....	28
表 2-4-2 駐地方法院家事服務中心承辦民間單位表及服務項目.....	36
表 2-4-3 社工陪同出庭法規整理.....	40
表 3-2-1 參與研究社工之基本資料.....	59
表 3-4-1 文本分析範例.....	66

圖次

圖 2-1-1 角色中介模式.....	11
圖 2-4-1 家暴服務處陪同出庭流程圖.....	32
圖 2-5-1 法院社工角色緊張概念圖.....	53
圖 3-1-1 研究流程圖.....	57
圖 4-1-1 法院社工業務分工圖.....	72
圖 4-1-2 法院社工角色形成圖.....	82
圖 4-2-1 角色期待差異圖.....	94
圖 4-3-1 法院社工自主性過程圖.....	100
圖 4-4-1 角色緊張形成圖.....	102
圖 5-1-1 法院社工角色緊張形成圖.....	117

第壹章、緒論

第一節、研究背景

全國第一部家事相關法規「家事事件法」於 2012 年 6 月 1 日施行，儘管上路，還是透過社工、心理及法律專業的團隊合作協助法官審理。(勵馨基金會，2016)

內政部統計處調查自 2007 年離婚率為 1.8%，2017 年的離婚率則增至 2.29% (內政部，2016)，此數據顯示臺灣離婚率於近十年來有不斷上升之趨勢。此外，也不少離婚案件通常伴隨著其他複雜的家事事件，故立法院 2011 年 11 月修正通過之「家事事件法」，第 1 條明定：「為妥適、迅速、統合處理家事事件，維護人格尊嚴、保障性別地位平等、謀求未成年子女最佳利益，並健全社會共同生活，特制定本法。」其概念強調性別議題與子女最佳利益，可依法介入家庭紛爭來改善家庭互動。再者，制度上家事事件類型化、調解制度下的紛爭解決、程序不公開、社會工作人員專業陪同與陳述意見、合併審理等等，也需要跨專業的協助。(吳維綸，2016)。

而司法程序中強調「友善司法環境」，其意義為藉由當事人在進行訴訟程序時，有專業人員陪伴與諮詢，增加當事人對法律與社福資源的運用能力。加上法院充足的空間、動線的規劃以及硬體設備 (吳秉正，2010)。足以得知調解委員的背景不再單單只有法學背景，而是要重視科際整合及專業協調。

「子女最佳利益」也是家事事件法的重點，此概念不僅代表以子女為本體主體思維模式，更宣示子女不再是父母的財產，從父母的權力行使，轉變為子女的權利保護 (楊熾光，2014)。基於此概念進入司法程序中，法官越重視兒少的「表意權」。為避免兩造對兒少證詞的干擾，社工陪同兒少出庭的角色甚為重要。在親權的部分，法院除重視父母雙方的權益，亦需將兒少主體考慮進司法程序中，因而強調「友善式父母的觀念」，意旨雖父母關係改變，但不影響兒少與未同住方父母的互動。此部分雖有其原則與目標，但需如何執行需仰賴跨專業的合作。因此，社會工作的介入為協助修復兒少與父母關係，故衍生出會面交往與親權講座等的服務。

在家事事件法的通過後，法院在面對家事案件的視角和服務已有所改變。不單單透過司法專業，更需加入其他專業角度來協助司法程序的順暢與審判。換句話說，家事問題是需要瞭解家庭的整體脈絡，及對於家庭型態的多元瞭解。多元價值觀及性別觀念在協助家事事件的司法程序格外重要，且根據家庭暴力防治法第 19 條及家事法院組織法第 19-1 條法的社工人員的設立，社工專業進入家事法庭中，更需確認社工在服務的角色。因為面對龐大司法科層組織、內部的訴訟流程，且社工無編屬於法院內部，卻服務法院內的當事人，這種矛盾的角色位置，也會讓社工的角色認定模糊。



第二節、研究動機

地方法院會有社政單位的駐點名稱分別為家暴事件服務處與家事服務中心，而民間單位為受政府委託駐點。而研究者曾擔任法院社工一職，協助訴訟中的當事人。法院社工協助的當事人大多以保護令事件、離婚訴訟、監護權訴訟及未成年子女會面交往案件為主。然而上述案件大多牽扯到家庭紛爭，因此社會工作的駐點，可以對於友善司法有所幫助。

家暴事件服務處駐點於家事法庭已有多年，加上家事事件法的頒布，社工可於法院中有效解決訴訟中高度衝突對立，並能提供適當的社會資源。但因法院人員對社工的工作模式不甚瞭解，甚至有錯誤的角色期待，研究者的實務經驗中，曾在陪同當事人的過程發現，法官期待社工能成為立即安撫情緒激高漲的當事人的角色，但社工當下無足夠的時間與當事人建立關係，造成社工服務成效受限。

此外研究者與法院合作的過程中，時常會被一般民眾認為是法院人員，且對社工角色期待如律師般進行訴訟，因此會頻繁陷入社工與司法價值之間的兩難。

此外，少年及家事廳製作了人身安全評估表，其美意確認當事人到庭的安全性及確認是否需要社工陪同出庭，但研究者就職時仍曾經歷社工被調解委員拒絕進入調解。且社工扮演陪同調解的角色期間，當事人期待社工能免費提供訴訟「辯護」，或協助「充場面」。由此可知，法院期待社工的服務角色，為因應個案的個別性來提供服務，當事人則依自身需求的期待來選擇服務。可是三方期待若無達成共識，則易出現司法與社工的溝通困難、社工與當事人的期待差異，雖有聯繫會議，礙於針對法院社工的期待有所差異，容易在溝通中出現困境。

依據家庭暴力防治法及家事事件法，法院社工服務的當事人不限定性別、關係、年齡，在司法程序中社工服務範圍甚廣，社工需與不同專業進行合作，例如：法官、檢察官、律師等法院人員，而彼此對目前持續建立合作機制，加上家事服務中心的駐點，並與家暴服務處合作，陸續發展多元性地服務。此外，法院社工除了家暴事件服務處社工服務有幾篇研究外（謝懷嫻，2006；吳秉正，2009；蔡慈涵，2011；許珍維，2011；謝

佩芳，2012；盧詠麗，2011；吳憲華，2014；洪燕如，2015；徐瑋婷，2015；許家嘉 2016)。對於家事社工的相關研究甚少。基此，研究者希望透過本研究瞭解法院社工實際參與法庭服務的狀況，探究社工在法院中的角色定位與期待。



第三節、研究目的

一、研究目的

根據前述研究背景與動機，本研究擬以法院社工為研究對象，並聚焦在以下問題進行探討：

- (一) 瞭解法院社工與法院的專業合作互動關係，探討法院社工在實務現場面臨的角色緊張。
- (二) 探討法院社工駐點法院的困境，並找出其因應方法。

二、研究問題

根據前述研究緣起與問題背景，本研究擬以法院社工為研究對象，並聚焦在以下問題進行探討：

- (一) 法院社工在提供服務時，經常面臨的角色緊張狀況為何？
- (二) 面對角色緊張情境時，法院社工的對應策略如何？
- (三) 法院社工經歷角色緊張與因應歷程後對其個人、服務對象、法院組織的影響為何？

第四節、名詞定義

一、法院社工

法院社工為駐點至地方（家事）法院的社會工作人力。依據家庭暴力防治法及家事事件法所規定的駐點法院人力，其分別為兩個方案為家事服務中心的社工（簡稱：家事社工）及家庭暴力事件服務處的社工（簡稱：服務處社工）。法院社工為地方政府或兒少廳補助社工人力費用，由地方或家事法院提供場地及硬體設備，而民間單位提供社工專業人力，此為公辦民營的模式。在本研究中，駐點在地方法院的社工人員，簡稱為法院社工。

二、角色緊張

「角色緊張」(role strain)指個人在各個情境中，無法被組織或環境符合期待，這樣的狀況會發生在家庭、工作及任何地位網絡。換句話說，在同一個時間內對於一個角色的行使者，有太多不同期待，而這些期待與需求可能是彼此相斥的，造成的心理壓力。而會有其原因為：（一）個人無法達到角色期望的要求；（二）角色模糊不清；（三）個人同時扮演者兩種相互矛盾衝突所引起的。（李永久，1972；劉雲德、彭懷真，1991；宋鎮造，1997；葉至誠 1997；劉鶴群等譯，2002）

三、角色期待落差

角色期待有兩個來源：第一來源為個體對於角色的期待，及自認為該角色要有何種行為表現；其次為大眾對於該角色的期待。這兩者之間不一定會完全符合（曾華源，1986）。人在環境中於不同的情境下，會被賦予不同的角色期待，當個人認為已發揮功能或角色定位，卻發現基於許多因素造成角色不符合他人期待時，所衍生的角色功能定位落差。

第貳章、文獻探討

第一節、角色理論

一、角色理論

Mead 提出角色取代 (role taking) 的概念，認為人在社會互動中會觀察他人對於自身角色的期待，而做出符合社會期待的行為，所以角色的行為是學習而來的。(劉雲德、彭懷真，1991；張可婷等譯，2008)。然而，角色與情境息息相關，每個角色有需要扮演某一特定目標、戲碼、規則、物理位置，且需要有特定的技能來演出這個角色，也發現每個人需要扮演多樣的角色 (張君玫譯，1996)。

Goffman(1983)把整個社會視為一個演出的舞台，而角色即是在特定的場所中，依據別人對我們行為的期待，演出符合這個角色的劇本 (轉引自石計生，2006)。Biddle (1979) 將角色定義為：「某既定的位置上，佔有者的特定行為模式」。同時更進一步的將組織中的角色定義為：「人們在既定的功能關係內，所需要的標準化的行為模式。」每個人在不同的場合上，都扮演著不同的角色 (轉引自張文馨，2013)。角色也是社會化的基本因素，人格是指一個人在團體中所扮演的數種角色的綜合體。而文化能夠界定角色中差異性，並對於其角色賦予該有劇本。對應其劇本每個角色對應的行為是相符合的，而每個角色會賦予其任務 (洪貴真，2006)。

Linton (1937) 在角色中引進了「身份」(status) 的概念，身份為個人系統中的地位，而角色是指某一特定身份相關聯的文化型態的全部，包含態度、價值和社會中的行為，進而讓系統中的他人對此角色有合理期待。每一個身份會有特定的角色有其相關連，且會根據年齡、性別、身世或家庭聯姻有所連結，而角色則根據現有或預期的身份而習得過來，故此角色是一種身份的動態面 (轉引自郭為藩，1972)。然而，角色行為可區分為靜態觀點與動態觀點，靜態觀點指社會系統所界定的身份、地位；而動態觀點指的是被期待的角色及所扮演出來的角色。因此 Linton (1937) 提出個人會為每一個他所處的地位而努力扮演他的角色 (轉引自簡春安、趙善如，2010)。

如此，社會結構中的角色有行為模式，為代代相傳，個人經行為化取得模式；社會角色具體規範及價值觀；角色是互動所形成的，無法單獨存在；角色具有合法權力；並具有履行社會義務，讓社會秩序得以維持（葉至誠，1997）。

林東龍、范麗娟（1998）指出角色理論可以從兩個面向來討論：

（一）結構角色理論

社會結構決定了角色的重要因素，個體在社會互動的網絡中扮演各自的角色，且必須服從權威者的命令，照著權威者的角色其帶來扮演，所以重視於探究個體如何將期待內化成行為，以及個體將自己與他人的期待相互比較等。

（二）過程角色理論

角色是透過協商而形成的，非將規範所期望內化而來的，人們在日常生活中透過與他人的互動所產生的角色，故此著重於探究人們行為與互動的一致性如何（轉引自蔡心媛，2014）。

角色理論包含了角色期待、角色知覺、角色認同、角色衝突、角色緊張下列會逐一說明。

（一）角色期待（Role expectation）

角色期待亦稱角色期望，為角色理論重要的概念。代表著一套社會中應要表現的固定行為模式，其功能讓角色行使其權利與義務（郭為藩，1972；劉雲德、彭懷真，1991）。一般人對不同地位的個體有所期待，此期待是人與人互動時，會對於彼此的行為有所要求（簡春安、趙善如，2010）。因著角色意識，對角色行使者會有固定的行為模式，為角色置身於社會生活中應表現行動，也是社會期待其所表現之行為。換句話說，人們會因著某一角色，在某一場合會有符合世人所期待的表現。如期待法官維護正義，對於社工則期待協助弱勢。

(二)角色知覺(Role perception)：

角色知覺與角色期待有密切的相關性，「知覺」是個人的、主觀的。社會對於每個角色皆有所期待，但角色行使者的主觀的想法與社會的客觀要求不見得相符合。(郭為藩，1971)。

(三)角色認同(role identify)：

潘正德(1999)認為角色認同系指個人的態度與行為能夠跟角色一致，當個體發現情境的要求起變化之後，他們有迅速更換角色的能力(轉引自，杜瑛秋 2004)。

(四)角色衝突

生活中，我們在扮演被賦予的角色過程中，有時因外在的時間壓力與需求不同，使我們扮演互相衝突的角色(洪貴真譯，2006)。Merton(1957)當多種行為或互動模式加諸在個人身上；個人面臨兩個或兩個以上角色要求不能契合時，這種狀況稱為「角色衝突」(role conflict)(李永久，1972；陳光中等，1991；劉雲德、彭懷真，1991；葉至誠 1997；簡春安、趙善如，2010)。換句話說，一個角色干預了另一角色的發揮功能。會造成角色衝突的狀況為個人人格與角色不相配合、角色必要條件模糊不清、個人擁有許多角色但對其角色要求不一致、角色的中斷。

(五)角色緊張

另一個相近的概念為「角色緊張」(role strain)，它指的是個人在各個情境中，無法符合組織或環境期待，這樣的狀況會發生在家庭、工作及任何地位網絡。換句話說，在同一個時間內對於一個角色的行使者，有太多不同期待，而這些期待與需求可能是彼此相斥的，會造成心理壓力。其原因為：1、個人無法達到角色期望的要求；2、角色模糊不清；3、個人同時扮演者兩種相互矛盾所引起的。(李永久，1972；詹火生、張苙雲、林瑞穗，1987；劉雲德、彭懷真，1991；宋鎮造，1997；葉至誠 1997；劉鶴群等譯，2002)

分辨角色衝突與緊張之區分，前者通常為個人有兩種以上的角色但相互排斥及無法協調，因兩組角色互相無法符合角色期待，例如女性在家庭主婦跟職業工作者角色的兩難，為衝突（**conflict**）的概念。後者乃因兩個以上團體對同一角色有不同之期待而使其無所適從，為緊張(**strains**)的概念。(宋鎮造，1997；彭懷恩、葉正，2012)。

二、角色中介模式 (role of Episode)

Kahn(1964)將角色理論引用在組織研究中，提出了角色中介模式(**role of Episode**)，此模型主要說明組織中個人的互動，如圖 2-1-1 此模型的組合為角色傳訊者與角色行為者，認為「組織因素」「個人因素」及「人際因素」這三個因素會影響角色組合的人際互動過程。組織因素包含了結構、職務、角色需求、工作、物理環境、組織措施等，角色賦予者根據組織期待及本身主觀經驗，而形成對於某個角色的期待。個人因素：包含了地位、需要、價值、教育、年齡、性別服務年資等，個人會因著個人因素而對於角色賦予者所給予的期待做出不同的反應。人際因素：溝通互動、互動次數、角色決定者對角色行為者的重要性、回饋參與、可見度、場所等，為角色賦予者與角色行使者間傳遞訊息的互動過程。

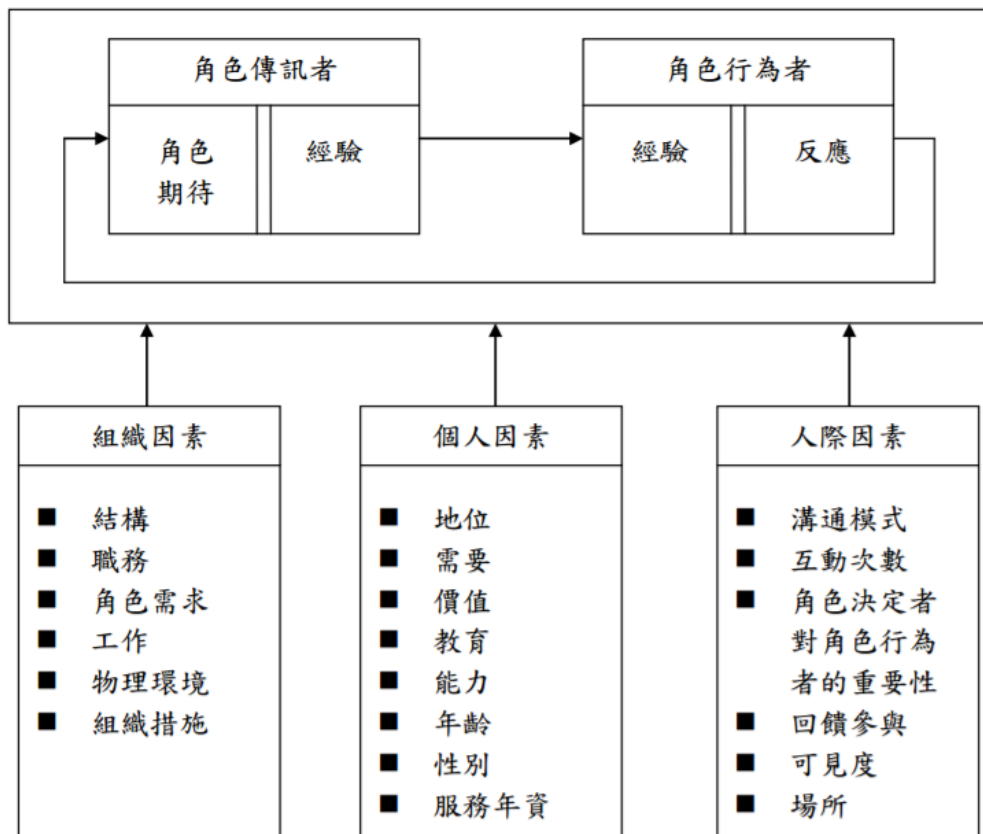


圖 2-1-1

角色中介模式

資料來源：”Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for Future Research”, by Vansell, Brief, & Schuler

第二節、社會工作的角色

一、領域分類

社會工作被視為專業的助人行業，透過專業的技巧或方式協助當事人處理問題或困境，且社會工作長期在系統中行使其專業。目前：「專科社會工作師之分科為一、醫務。二、心理衛生。三、兒童、少年、婦女及家庭。四、老人。五、身心障礙。」五大領域，而五大領域中的社工，要面對系統中的人事物不盡相同，且需要拓展的專業技能都不盡相同。且在不同系統中的社工所被期待的角色不盡相同。

二、專業角色

社會工作服務目標為強化人們問題解決、因應與發展的能力，請連結個人與體性，提供所需的資源、服務與機會，相信人環境對於個人的影響甚深，因此社工為重要的倡導者（advocate），可發展及改善社會政策（張英陣、彭淑華、鄭麗珍，1998）。

社工針對個人、團體、家庭、社區、組織來工作，其所扮演角色並不是單一的，且同時扮演許多的角色，綜融社工的基本角色為使能者（enabler）、經紀人(broker)、倡導者(advocate)、行動者(activist)、調解者(mediator)、協商者(negotiator)、教育者(educator)、發動者(initiator)、充權者(empowerer)、協調者(coordinator)、研究者(researcher)、團體催化者(group facilitator)及公眾發言人(public speaker)（張英陣、彭淑華、鄭麗珍，1998；林萬億，2013）。在婚姻暴力中，社工扮演的角色為諮詢者、緊急處遇者、充權者、個案管理者、教育倡導者、行政計畫者、監督考核者及研究發展者（祝健芳，2002）。

而社工提供服務時，都會以「人在情境中」的為基礎來檢視人的問題，並從不同層次的問題介入，並願意扮演各問題層次所需的角色（張英陣、彭淑華、鄭麗珍，1998）。

根據社會工作師法定義社工為：「社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命」。其中第十二條規定社會工作師執行業務，如下：

- (一) 行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。
- (二) 各相關社會福利法規所定之保護性服務。
- (三) 對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。
- (四) 社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。
- (五) 社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行
- (六) 社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。
- (七) 人民社會福利權之倡導。
- (八) 其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。

三、專業價值

依據美國社工作教育委員會宣示了社會工作的價值觀，其內含為社工相信每個人有權利來實現自我成就，並有義務去尋求自我成就的方法，而社會有義務去協助個人發展潛能，且每個人都需要用社會所提供保護的機會，可以和諧的使用其能力；當社會越來越複雜也越相互依賴，日漸專業化的機構必須能夠幫助個人，為使各體能達到自我實現，並對社會有貢獻，而機構應該提供各種被認可的策略（Boehm,1959）。

(一) 社會工作倫理

社會工作發展自人道與民主的理想，其價值是基於對所有人平等、價質與尊重的尊重，即著眼於處理人類需求和發展人類潛能的實務工作，並以人權及社會正義作為社會工作行動的動機與理由；與弱勢者團結一致，致力於減緩貧窮的痛苦、使被壓迫者獲得解救，促進社會接納與包容（萬育維，2012）。然而，社工除了專業技術外，也要靠社工價值、信仰、倫理、守則的輔助，因此社工有一套的專業倫理與價值觀，可以維繫社工與案主之間的關係（徐震、李明政，2004）。

根據社會工作專業人員（NASW）發展出來的社會工作實務標準價值觀如下述，為社工在服務時的重要價值（轉引自萬育維，2012；林萬億，2013）。

1. 尊重個人在社會中的價值
2. 尊重專業關係中的守密原則
3. 重視社會改變與引發的需求
4. 區隔個人感情與專業關係。
5. 傳遞專業知識技巧。
6. 尊重與欣賞個人的差異。
7. 發展個人能力以達自助目的。
8. 倡導社會整體正義。
9. 致力於有品質的專業表現。

(二) 重視「人在情境中」

瞭解一個人，必須要從「人在情境中」(person-in-situation) 著手，社工透過此概念來說明人和其周遭環境交互影響，「人」是只個人內在的心理個體，以人格發展和自我功能為主體；「環境」是指個人生活的社會網絡及物質環境，在人與環境互動中，任何部分的改變將導致其他部分的改變，在不斷地交互影響和模塑過程中達到平衡(許臨高，2016)。故，社會工作不僅關注人的自身狀況，更會評估環境對案主的影響。

(三) 強調以家庭為單位地介入

在家庭社會工作過程中，應把家庭視為一個整體，不僅協助家庭本身及家庭成員，同時也應重視家庭成員與外在環境間連結，因此社工對家庭進行處遇時，不能只將個人視為獨立的個體，而是「家庭」為工作單位，將家庭目前的困難進行問題評價分析，並提供有效的方案解決家庭問題(謝秀芬，2011；李增祿，2012；林萬億，2013)。

家庭一項是社工重要工作領域，由於家庭是一個互動的系統，處遇過程儘可能請全家人參與，雖社工經常由個人的接觸及干預開始，但最後會再由個人的改變去影響家庭互動體系的運作(張英陣、彭淑華、鄭麗珍，1998；簡春安、趙善如，2010)。基於上述的概念，家庭為社工重要的評估單位，因社工相信家庭會影響個人的生活、價值觀與

態度，而社工的方式透過評估、處遇與連結資源改變家庭的互動。

（四）重視與當事人的「專業關係」

不論社工的方法和治療派別差異，案主與情境因素、關係因素、預期因素與工作模式與技術而影響處遇的成效，其中關係因素強調專業助人工作者的助人品質受其與案主之間的關係牽動，「案主-工作者」關係的性質對案主成效的影響力僅次於情境因素，而彼此關係為專業關係（萬育維，2012）。因此，關係的建立是社工助人過程能否成功的關鍵，因社工對案主提供情緒支持，通過知識分享、瞭解並接納，幫助案主解決問題（簡春安、趙善如，2010）。

專業關係的內涵在於案主對於社工有所求助，而社工可以敏銳地感受到案主的需求，並尊重案主是「人」，不批判案主狀況下幫助案主，讓案主有能力自行做決定。因此，社工建立關係需要注重個案的個別化、並且能有目的的情感表達、接納案主的限制，工作者可適當地情感介入，重要的是要抱持不批判的態度，以真誠、同理與接納的價值與案主建立關係（許臨高，2016）。

根據上述所知社工服務當事人都以建立關係為開始，透過「社工-案主」間的互相信任而產生彼此連結，增進社工介入的力道。

（一）強調社會正義

社會工作的核心價質與倫理原則中，其中強調社會正義，因社工專業追求平等、公平、自由、分配正義、利他為目標，因是社會工作應該致力於社會改革，代表弱勢者、受壓迫者主持公道、爭取權益，並挑戰社會中的不公平（林萬億，2013；徐震、李明政，2004）。社會工作為協助弱勢的助人者，因此會敏感到社會對於弱勢的壓迫，而社工充權案主或成為倡導者來改善環境。

四、「公辦民營」的合作模式

社會工作在近代的轉型，在新管理主義（newmanagerialism）的衝擊下，在準市場

(quasi-market)的概念下，服務提供者(非營利組織)透過與服務委託者(政府)透過契約控制(control by contract)的方式(黃源協，2013)。臺灣民間單位大多脫離不了政府的補助，民間單位的資金來源為委託政府方案、公彩聯券、企業補助等。

在臺灣，政府部門與私部門合作下，私部門的社工所付處的時間與人力，有時不亞於公部門甚至有時會超越公部門的時間，但政府部門給予私部門的財源的支持不夠，甚至在評鑑的過程中有委員質疑社工成本人力太高，因公部門有權評鑑私部門，相較於香港在社工專業公部門與私部門的平等關係中，本地政府與私部門的關係不對等(何素秋，2010)。

焦興鎧(2008)家庭暴力及性侵害防治體系有提到「依政策本質之分析，中央應扮演主導」的概念，中央政策本應交由地方政府或民間單位執行，中央扮演領導的角色。但政府辦理服務委託民間單位所面臨的是非營利組織者很大，委託對象選擇有限的困境，當合作對象有限時，一方面要鼓勵民間單位來投標，另一方面又要確保服務品質的兩難。而民間單位的困境為，大部分權主要來自政府，且委託關係中，政府規範不清楚、委託經費與內容會有不一致、經費核發困難等形成合作困難。

承辦法院駐點方案為法院提供場合及設備，地方政府提供基金而民間單位經營，為公辦民營的概念。楊舜涵(2007)全國公共事務論文發表提到公辦民營會為政治特殊性考量，讓官方政策方向很難有所改變，而民間單位有時會配合政府的政策，難以在政策的提出與創新經營方面發揮成效。政府部門的限制與約束，民間單位雖有其理念與經營方式，但主事者的態度會影響到服務的執行。

面對一個不爭的事實，因行政機關為了節省行政成本，且本身欠缺效率，故將服務委外經營。面對非營利組織所提供的服務是一份長期、發自人性關懷與付出的照顧案主，但又要實行委外服務，儘管也一套精準的衡量指標，行政單位的監督是困難的，且行政單位的財務支出與多寡，會影響非營利組織的委託服務範疇(董瑞國，2005)。

雖社工服務不應該分為公、私領域，但是實上目前本國社工人員以公部門行政人員，或接受公部門委託執行其專業行為佔多數，尤其大多為「非營利組織」的民間單位，卻承接政府委託案件維持營運(鍾秉正，2013)。並依據國家賠償法第四條的規定：「受委

託行使公權力之團體，其執行職務之人於行使公權力時，視同委託機關之公務員。受委託行使公權力之個人，於執行職務行使公權力時亦同。」因此若社工執行業務有過失，社工需要負起國家賠償責任。

然而，在民間單位與政府部門的合作中，因政府部門對於民間單位有管理之責，但如彼此關係非平等，如有對民間單位有不合理的期待時，民間單位基於要與政府部門保持良好關係而需配合政策。而在非營利單位承接社政單位的同時，恐會造成工作者有「管理主義」與「社工專業」的價值衝突，社工除了要符合契約內容外，恐需符合「公辦民營社工」的想像，故此價值兩難恐造成工作者的角色緊張。



第三節、社會工作的角色緊張

社會工作專業在不同領域提供不同的服務。而實踐的主體為兒童、工人、家庭、病人和老年人。而社工缺乏專業自主有四個可預測的問題伴隨著：(1)主客體的價值差異；(2) 社工專業價值的邊緣性；(3) 社會工作的貶值，因為社工主要由女性組成，卻在男性的工作環境中行使；和(4) 角色衝突與角色緊張常會出現。(Dane, B. O., & Simon, B. L., 1991)

可見的社工職場並非友善，常要面臨繁重的工作量、錯誤的期待與服務價值的兩難下，要協助弱勢的當事人，因此會出現弱勢專業幫助弱勢者的處境，而下列依序說明社工在職場上會出現的困境。

一、繁重的工作量

社工很少認為自己為「餬口的工作」，而傾向是「具高度價值性、關懷性服務」，然而在社會環境、法律規章政策上、人力與資源侷限下，常要超過個人能力所及、過度角色期待。(溫信學，2014)。

社工被賦予多元的角色，在兒少保護中需有限的時間提供服務，除了社工角色外更強調公權力的介入，過多的工作量需透過加班來完成任務(蔡雅芳，2008；李佩玲，2009；郭俊明、葉玉如，2010；簡慧娟、林姿芮，2010；劉淑瓊，2014)。「不加班與正常休假」在社工的勞動條件中影響著離職率，因工作場域需要辦理許多無效率的行政作業，造成社工頻繁加班(鐘伊玲，2015)。

保護性業務中，社工需花更多心力協助被害人，但社工人力的有限性、工作人員的人身安全的疑慮及繁重的服務內容，限制了社工服務案主的深度，因為體制的不友善，而造就了保護性社工高替代性創傷、高危機、高個案量及城鄉資源不均的困境(顏玉如，2005；嚴祥鸞，2010；郭貴蘭，2010；張秀鴛，2010；汪芩如，2011；沈慶鴻，2012；陳竹上，2014；李美珍、蔡適如，2014；洪國勝，2017；吳宛玲，2017)。

社工缺乏足夠的時間完成任務造成工作壓力，需要透過加班才能完成被期待的工作

進度；再加上部分社工需負擔起案主的個人安危，例如受理通報緊急救援與保護安置，讓社工需快速地擬定處遇計畫，必要時還需協助執行司法訴訟程序，結案後提供轉銜服務與追蹤輔導，平時也可能需辦理預防宣導活動，在不同的層面中因服務項目多元會有許多的角色，工作壓力甚大（李佩玲，2009）。

社工職業面臨職場安全的危機，常遭受許多不同樣式的暴力，暴力的樣態為心理傷害 80.6%、身體傷害 16.4%、財產損失 26.1%，經驗一次以上的暴力高達 72%，最常受暴的場域是在辦公室中，其中保護性社工遭受到的暴力頻率最高（徐雅嵐，2009）。社工的工作要在陌生的環境，封閉的空間工作，在缺乏他人的陪伴下去處理高衝突議題，然而從業人員大多是女性及服務對象風險高的狀況下，社工的人身安全也有所疑慮，尤其在保護性議題中人身安全更為擔憂（汪淑媛，2013；吳秀照、陶蕃瀛，2014；陳竹山，2014；張乃千、蘇益志，2014）。

而在陪同出庭的過程中，相對人恐會對社工有敵意，因此社工在陪同出庭的人身安全也會有疑慮（陳竹山，2014）。而社工在面對被心理暴力時，會選擇隱而不宣，因為工作者會認為這是工作會面臨的常態（徐雅嵐，2009）。

不同位階的社工者會有不同的壓力，而社工督導對直接工作者在工作場域具有重要的影響力，因為可以提供工作者多元的協助（鐘伊玲，2015）。社工督導的工作主要為溝通協調、情緒支持與爭取社工權益，但多元的角色下，社工督導要行使監督與情緒支持時，要符合多方的期待（蘇怡如，2008）。因此，不僅一線社工有角色壓力的狀況，而社工督導也面臨在管理社工時，有角色緊張與角色衝突的狀況。

由上述可知社工職場上基於人力的不足、危險度高、過多的服務與角色等困境，雖在困難的環境中，社工基於助人的價值都會盡力協助當事人走過難關，但常會出現社工因為高壓力與高危機的環境中，還是要扮演許多服務者的角色，更會造成工作者的心理壓力。

二、組織機構的過多期待

在醫療體系中，醫務社工工作內容中，個案工作為醫務社工重要之工作外與病友團體的執行，更需連結社區民眾與醫院的緊密性，並符合醫療團隊資源連結的角色，工作角色多元且繁重（林毓芸，2014；鄭怡世、巫麗雪、葉秀芳，2017）。在醫療團隊中社工被期待團隊與案主及案家的聯繫橋樑，過程中如不符合組織對社工的期待會造成工作者壓力（佘柏龍，2017）。而醫院社工的工作成效會依服務績效來審核，且醫院為科層組織，官僚管理的期待而非在人性關懷為出發，與社工專業價值相違背時，社工會選擇離開（翁茹婷，2009）。社工表現不佳常被歸咎於是個人溝通能力不良、態度不佳所致，會出現讓工作者去承擔大多數的職場風險，因組織管理者認為社工為助人專業，理所當然社工一定具備優異人際應對能力，而忽略醫院社工也會面臨職場壓力（溫信學，2014）。社工雖為醫院編屬的醫院人員，但醫院對社工有績效的期待，當績效管理與社工價值相衝突時，工作者會陷入角色緊張中。

在小型長照機構中，護理之家著重醫療照護，其社工人員專業角色及地位常被忽略，且被期待擔任行政作業人員等非專業職務（鄭惠心，2015）。在小型老人機構中社工也賦予沉重的角色會造成工作者壓力（蕭雅丹，2011）。社工儼然成為高壓、高成就感及低幸福感的工作，因此社工專業的提升及地位的重視，才能減低社工的壓力（莊惠絮，2014）。

學校體系中，發現臺灣學校社工的處境，因隸屬於學校的次系統，權力與地位無法與教育系統抗衡，有時需依附系統中才能生存。學校方面傾向以問題解決的導向來對學校社工師發出另一種期待為「解決學生問題」及「處理中輟問題」（蔡心媛，2014）。因為解決中輟問題主要是處理學校的問題，有時候並不是處理案主最核心的問題，因此這樣的期待會造成社工的角色緊張。

由前述可知，在前述不同領域的社工都會面臨錯誤的角色期待與繁重的服務，社工與組織間的互動都為單向的，組織基於不瞭解直接工作者的處境，會給予過多與不合理的角色想像與期待，而工作者為符合其想像與期待，需要更努力地完成任務，但工作者

面臨繁重的角色會造成個人心理負擔與工作壓力。

三、社工服務價值的兩難

對於社工的工作內容抱有合理的期待，角色定位清楚能增加社工人員對組織承諾（張繡鏐，2001）。保護性社工的困境依序為低劣勞動條件、學術界介入實務界的權力、社工專業低、服務對象及內容複雜。社會工作是透過互動的過程中扮演多元的角色，在過程中需要透過不斷地協調及溝通（汪淑媛，2013），需要不斷地轉換角色，而角色有其期待，當期望無法達到時，工作者會產生壓力（黃秀雲，2009）。在違反保護令案件中，受害者期待社工能在違反保護令中扮演司法的執行者及審判者，如此錯誤的期待，讓案主對於社工的期待與社工認為自己能發揮的功效有落差，與案主的專業關係中造成社工角色緊張（陳蘭芳，2012）。

保護性社工落實「案主自決」原則時，會受到案主、工作者、組織結構和暴力特性等因素的干擾。（沈慶鴻，2012）。民意代表對於社工的期待有所不同，但當社工的處遇不符合民意代表的期待時，民代會與社工的上司「協調」，透過上層的壓力希望社工能符合案主的處遇，專業價值與上層的壓力下，造成角色緊張（紀博甄，2014）。換句話說，社工需回應組織與案主需求，然而，當社工無法回應時，社工的角色會被質疑。

在保護性服務安全網中，管理階層相信只要有效的管理，造成暴力風險就不會發生，因此衍生出許多的測量工具。但當發生了致死的案件中，都會被歸納於管理不佳，不去探討風險的機率的產生，而系統中出現數字會說話的謬誤，相信列管個案越多，就是拯救更多被害人（許可依，2016）。換句話說，家暴系統環繞著社工能服務多少個案，但當發生家暴的憾事時，會檢討社工的服務流程哪裡出錯，然社工服務的過程中，會盡量符合服務流程，但也限縮了服務多元性。

所以保護性社工有正式、非正式社會支持時，越能因應壓力。但是組織系統無法發揮協助時，需仰賴非正式支持發揮功能，使保護性社工能有效的因應壓力，在角色關係的部份是可以因為提供支持角色的不同，而讓社工有多元支持資源來因應壓力（馬楓淞，

2014)。然而，社工隨著年齡及年資愈高，社工員對於角色緊張及衝突的壓力也就愈小（李佩玲，2009）。社會工作在工作中面臨沈重的壓力時，支持系統與年資會影響工作者有能力因應其壓力。

學校社工重視「服務歷程」與學校以「問題解決的觀點」來期待學校社工師，非以案主權益優先的做法（蔡心媛，2014）。羅孝岳（2012）在自我敘述中當社工要與體制溝通時，上層以自我矛盾錯亂的體制對社工施以嚴密監視和鎮壓，而教育體制剝奪人性的行政流程，領導階層自我矛盾錯亂的言行，扭曲「人的價值」的績效考核評鑑，違反學生人權行為更是讓社工灰心。如在霸凌事件中，學校社工會遇到學校人員的不配合，溝通不易的困境，學校會以處罰學生為處理方式，有違社工的價值（李宜芳，2011；崔永康、凌煒鏗，2014）。但學校社工重視與學校關係和諧時卻無實施任何專業行動，而發生損害學生權利的情事，將是專業發展不樂見之現象，也使社工進入學校體系的初衷蕩然無存（胡中宜，2011）。

服務價值的兩難是工作者在服務中會遇到的困境，社工不單需要面對個人價值的自我省思，還需要面臨社會大眾、組織、機構、同儕、與當事人的審視，當社工服務價值與組織期待方向不相同時，會引發工作者質疑自身的價值、工作角色、服務內涵等等，這時候社工不只要解決弱勢者的問題，而是要在別人認為正確的角色下處理案主的困境。

小結：

角色是基於社會大眾的期待所賦予的，而社工行使角色時可能基於文化、法規、專業價值、訓練等因素所造成的，但組織與機構基於期待社工形塑成正確的角色，給予不合理的想像後並要求社工完成任務，在這樣單方面的期待下社工需被迫在組織下工作，工作者本的自身價值會有所衝突，並造成質疑自己所提供的服務是否正確，因為工作者對於自身的期待與組織加諸在工作者的期待有所衝突時，這造成了工作者角色緊張(role strain)。

也就是說，社工會因過多角色、任務、規範與期待而有過多服務角色，彼此服務角

色因雜而多而產生衝突。但不可否認，社工需與組織密切合作，但組織可能不清楚社工專業，而對社工有所想像或期待，當社工自身與組織期待有所差異時，基於組織為管理者而造成工作者價值觀兩難，而此為難如影響自身情緒、認知與行時，恐會造成角色緊張。因此，社工場域中不單會面臨角色衝突的困境，基於組織對於社工的期待落差，還會造成工作者的角色緊張。



第四節、社會工作在法院中

社會工作駐點地方法院中，以「家暴事件服務處」及「家事（聯合）中心」為名，但協助法院中的當事人

一、縣(市)政府駐地方法院家暴服務處

依據家庭暴力法的通過第 19 條:「直轄市、縣（市）主管機關應於所在地方法院自行或委託民間團體設置家庭暴力事件服務處所。」，設立「家庭暴力事件服務處」讓社會工作能正式進入法院中，運用社會工作的專業協助當事人，

然而，家暴事件服務處的成立，並不是一蹴可成的，在民間單位對公部門不斷倡導下，其概念源自於歐美國家但不同的是，臺灣在投入經費各地有所差異(洪燕如,2016)。高鳳仙法官於民國 88 年 6 月於臺北市政府治安會報中倡導，在多方的努力下獲得高層支持，司法院提案，並獲司法院回應請本府進行成立服務處之可行性評估，以「法院內設置家庭暴力聯合服務處專案報告」回覆。在各方的努力修正草案，並且立法規定，現代婦女基金會承辦經營，2002 年成立全國第一個「家暴事件服務處」成立(姚淑文、李姿佳，2009)。爾後家暴事件服務處依循士林地方法院的經驗，經過家暴事件防治法的修法，由民間單位承辦服務處，社工駐點法院模式在全國如雨後春筍般成立，而各地的承辦單位與服務內容詳見表 2-4-1。

家暴事件服務處的社工特色需橫跨不同專業，強調不同專業的合作，建立司法、社政單位與民間單位的彼此交流；協助法院中的弱勢，提升國內司法人權的重要指標(張錦麗，2004)。基於上述特色服務處提供的服務大致分為保護令相關會談支持與輔導、法律諮詢、陪同保護令出庭、個案服務與資源轉介及一般民眾司法諮詢有關家庭暴力防治和社會福利的相關資訊。

二、縣(市)政府駐地方法院家暴服務處的社工角色與功能

服務處的案源大致來自於法院、社政轉介與一般民眾自行求，社工評估開案的指標後提供服務。因家暴事件法衍生出社工服務訴訟中的家暴被害人，而家暴服務處社工以協助保護令司法議題為主，連結相關資源為輔的模式。目標以緩和當事人在保護令的司法流程中的負向情緒，減低被害者在家庭暴力的恐懼，透過社工的陪伴消除在訴訟不確定性的感受，避免因訴訟而造成身心負擔。因此，家暴服務處社工除了緩和出庭的焦慮與害怕外，協助家暴受害者在司法程序順暢性，以達到友善性司法的概念並補足法院家暴防治網的角色。

也就是說，家暴服務處清楚的定位為協助司法中的家暴受害者，各地法院主要服務內容陪同家暴受害者出庭、協助保護令相關法律諮詢、社會資源的連結與社政單位合作。

(一) 陪同家暴受害者出庭

依據庭暴力防治法提到「法院應提供被害人或證人安全出庭之環境與措施」與「被害人得於審理時，聲請其親屬或個案輔導之社工人員、心理師陪同被害人在場，並得陳述意見。」由此可知家暴服務處最具體與司法有關連的服務，也是社工人員駐點在法院中主要的目的，因服務處有地緣性與立即性的優點，社工立即協助家暴被害人在訴訟中的需求，而出庭是司法程序中最重要的一環，而並非所有社政單位的社工可陪同被害人出庭，社工駐點於法院的模式協助家暴被害人，可降低被害者的焦慮（內政部，2009）。

社工陪同受暴婦女從進入法院到離開法院的過程，社工需要安撫案主情緒，舒緩其壓力、司法程序的說明等服務，在陪同出庭中是要成為法院與當事人間的橋樑（杜瑛秋，2004）。

而服務流程中如圖 2-4-1 將服務流程分為開庭前、開庭中及開庭後，因為保護令的司法程序而每階段需有不同的介入，開庭前服務社工需以情緒支持、司法認知的補充與進出法庭人身安全計畫為主；庭中服務助家庭暴力被害人舒緩情緒壓力，協助家庭暴力

被害人進一步陳述創傷經歷及協助解釋法庭專業術語功能，幫助受暴女性與法院人員達成有效溝通；庭後服務為釐清法院中法院人員的專業用語，並提供補證的協助，社工依據對當事人的狀況提供必要性的資源，如心理輔導、經濟扶助及庇護協助等（謝佩芳，2012）。

（二）保護令相關的法律諮詢與服務

研究者參考勵馨基金會（2017）簡章，其社工協助保護令的法律諮詢與司法程序說明，並協助保護令相關司法程序書狀。其目的在於：提升被害人對保護令司法程序的認知，透過社工的說明釐清被害人的錯誤認知；證據力是保護令在司法程序的重點，為確保證據力充足為核發保護令的關鍵，社工與被害人討論證據蒐證的方式；提供當事人在法律扶助的資源，社工運用連結法律諮詢與扶助的資源提升被害者在訴訟中的資源。

（三）社會資源的連結與社政單位合作

家暴服務處因駐點於法院，因此在家暴議題上成為社政單位與司法單位的橋樑。換句話說，家暴被害人在訴訟中需社區資源，如經濟扶助、心理諮商等，皆經由家暴服務處提供協助。

行政聯繫為家暴服務處重要的功能，透過提供被害人完善服務，評估其問題與情形並聯繫警政、社政、醫療或司法單位，促使被害人的人身安全及基本權益獲得保障（內政部，2009）。而家暴議題社政為家庭暴力防治的主責單位，民間單位為輔的家暴安全網，家暴被害人會由主責社工提供服務。而法院社工需與主責社工建立合作機制。主責社工會請家暴服務處協助陪同家暴受害者，而陪同後會將開庭的狀況與主責社工討論。因此，家暴服務處與社政單位主責社工密切聯繫與合作，因主責社工如無法陪同被害人出庭，經評估需陪同服務，而家暴服務處社工的介入，可補足主責社工無法陪同出庭的狀況。

因主責社工與受害者長期服務，且為社會福利資源主要提供者，如雙方評估受害者有需求時，主責社工可提供資源給受害者。經由如此的合作脈絡，家暴服務處將被害

人的需求告知主責社工，並有效地將資源連結給被害人。因此，家暴服務處與主責社工的聯繫極為緊密。

家暴服務處的定位為司法系統中的家暴安全網，透過駐點模式來協助家暴受害者友善及有效地進入訴訟，而家暴服務處與主責社工密切的合作，可增加主責社工對被害者在訴訟中的掌握，避免被害人因沒有主責社工的協助下而在司法訴訟中權益被損壞。家暴服務處在司法訴訟中為重要的一環，可協助主責社工對司法的掌握，讓法院對於家暴議題更友善。



表 2-4-1

駐地方法院家暴服務處承辦民間單位與服務項目

地方法院	承辦民間單位	成立時間	服務項目
士林地方法院	現代婦女	2002 年 1 月	(一) 法律諮詢服務：提供與家庭暴力事件及兒童少年保護相關的法律諮詢服務，並且協助被害人聲請民事保護令。 (二) 出庭服務：提供開庭前後的協助與服務，減少被害人出庭的不安。 (三) 個案服務與資源轉介：提供個案輔導的服務，並且聯結社會資源，協助被害人減輕壓力並恢復更好的生活功能。 (四) 資訊提供：提供一般民眾有關家庭暴力防治和社會福利的相關資訊。
臺北地方法院	基金會	2003 年 2 月	
花蓮地方法院		2005 年 4 月	
新竹地方法院		2005 年 4 月	
台中地方法院		2005 年 8 月	
新北地方法院	勵馨基金會	2005 年 7 月	(一) 諮詢協談 (二) 法律諮詢 (三) 陪同出庭 (四) 資源轉介
苗栗地方法院	勵馨基金會	2003 年 4 月	(一) 協助聲請保護令 (二) 家庭暴力相關法律諮詢 (三) 法官轉介案 (四) 提供相關社會福利資源資訊 (五) 陪同家暴案件當事人出庭服務
桃園地方法院		2003 年 7 月	(一) 提供情緒關懷支持 (二) 陪同開庭 (三) 諮商輔導 (四) 資源轉介 (五) 預防宣導
高雄少年及家事法院		2004 年 12 月	(一) 諮商輔導。 (二) 法律扶助。 (三) 保護令的聲請。 (四) 資源轉介。 (五) 預防宣導。

南投地方法院		2005 年 6 月	<p>(一) 法律諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供當事人相關家庭暴力案件之法律資訊。 2.協助被害人聲請保護令有關事項。 3.結合法院訴訟輔導制度，提供當事人法律訴訟相關諮詢服務。 <p>(二) 陪同出庭服務</p> <p>提供被害人開庭前、中、後之協助。</p> <p>(三) 個案服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供家庭暴力事件當事人初步會談及輔導。 2.分析並評估當事人問題及需求。 3.視當事人意願轉介社會福利資源。
屏東地方法院		2003 年 6 月	<p>(一) 諮詢協談</p> <p>(二) 法律諮詢及協助</p> <p>(三) 聲請保護令及通報</p> <p>(四) 陪同未成年子女及家暴被害人出庭</p> <p>(五) 資源訊息提供與連結</p> <p>(六) 經縣府評估轉介之家暴案件未成年子女監督會面交往與服務</p> <p>(七) 協助家暴被害人擬定人身安全計畫及危機辨識</p>
台東地方法院		2003 年 7 月	<p>(一) 會談輔導與支持</p> <p>(二) 法律服務</p> <p>(三) 陪同服務</p> <p>(四) 聯繫相關單位</p> <p>(五) 轉介</p> <p>(六) 其他處遇 (通報、心理諮商、提供社會福利資源資訊等)</p>
基隆地方法院	財團法人 伊甸社會福利 基金會	2007 年 5 月	<p>〈一〉法律諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、提供家庭暴力相關法律資訊。 2、協助聲請保護令及辦理通報有關事宜。 <p>(二) 個案服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、提供初步會談及輔導，評估問題及需求。 2、提供開庭前後之情緒支持與權益告知服務，在審理過程中，經法院許可擔任輔佐人。 3、提供相關社會福利資源。 4、依個案需要進行轉介服務 (例如經濟扶助、諮商服務等)。 5、協助法院聯繫相關單位社工員陪同到庭陳述意見。 <p>(三) 其他服務</p>

			<p>1、提供相關服務之宣導及倡導。</p> <p>2、提供民眾相關福利諮詢。</p>
宜蘭地方法院	宜蘭縣真情婦女協會	2006年 (自2007年1月開始承接)	<p>(一) 諮商輔導：提供諮詢服務、夫妻協談、心理輔導等相關服務。</p> <p>(二) 法律扶助：提供婦幼相關法令的諮詢服務。</p> <p>(三) 保護令的聲請：協助家庭暴力受害者聲請保護令、陪同出庭。</p> <p>(四) 資源轉介：依據個案的狀況，轉介相關單位，提供適當資源。</p> <p>(五) 預防宣導：家庭暴力預防觀念之宣導。</p>
彰化地方法院	真善美基金會	2006年1月	<p>(一) 家庭暴力相關法令諮詢：提供當事人法律諮詢，並協助被害人聲請保護令。</p> <p>(二) 陪同出庭：開庭前後之心理輔導與出庭陪同，減輕當事人焦慮。</p> <p>(三) 個案服務：家庭暴力事件當事人須人協談或心理輔導時，社工人員可適時協助。</p> <p>(四) 資源轉介及資訊提供：當事人需其他社會福利資源提供服務時，可提供資料並進行轉介。</p>
嘉義地方法院	嘉縣：新知婦女協進會/嘉市：善牧基金會	2004年12月	<p>(一) 諮詢協談： 運用個案工作方法，提供當事人情緒支持，問題諮詢、澄清、評估和處遇。陪伴當事人面對生命的困境，釐清家庭暴力的本質，預防暴力再次發生。</p> <p>(二) 法律諮詢： 提供與家庭暴力事件、兒童少年保護相關之法律訴訟程序及法規之諮詢服務。</p> <p>(三) 保護令的聲請： 協助聲請保護令，並且提供開庭前後之情緒支持與權益告知服務。</p> <p>(四) 出庭服務： 提供出庭前後準備、協助撰狀、陪同出庭、協調法警戒護等服務。</p> <p>(五) 社會資源轉介： 依當事人需要進行轉介服務（例如庇護、諮商輔導、經濟扶助等）。</p> <p>(六) 預防宣導： 提供家庭暴力防治和社福相關的資訊。</p>
台南地方法院	台南市女性權	2004年10月	<p>(一) 法律諮詢服務</p> <p>(二) 協助聲請保護令</p>

	益促進會		(三) 陪同出庭服務 (四) 個案服務與資源轉介 (五) 家庭暴力防治資訊提供
澎湖地方法院	平安基金會	2009 年 6 月	(一) 法律諮詢服務 (二) 出庭服務 (三) 個案服務等 (四) 被害人聲請民事保護令 (五) 連結地院訴訟輔導科法律諮詢

資料來源:

1. 基隆市社會處網頁-家暴服務處簡介 http://social.klcc.gov.tw/social_srv/welfare_list.php?Kid=11&Mid=15&Cid=14，瀏覽於 2017/6/17
2. 宜蘭地方法院網頁-家暴服務處簡介 https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBMTaB39，瀏覽於 2017/6/5
3. 勵馨基金會網頁-新北家暴服務處簡介 https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBJMaB32aBTSaB36，瀏覽於 2017/6/5
4. 勵馨基金會網頁-新北家暴服務處簡介 https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBJMaB32aBTSaB36，瀏覽於 2017/6/5
5. 勵馨基金會網頁-南投家暴服務處簡介 https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBRUaB32aBKXaB39，瀏覽於 2017/6/5
6. 勵馨基金會網頁-屏東家暴服務處簡介 https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBUJaB33aBYNaB37，瀏覽於 2017/6/12
7. 勵馨基金會網頁-台東家暴服務處簡介 https://www.goh.org.tw/tc/p5-service_location.asp?PKey=aBKTaB33aBPUaB34，瀏覽於 2017/6/12
8. 高雄少年及家事法院-家暴服務處簡介 <http://ksy.judicial.gov.tw/chinese/cp.aspx?n=10341&s=363>，瀏覽於 2017/6/10
9. 桃園地方法院網頁-家暴服務處簡介 <http://tyd.judicial.gov.tw/zh-TW/e/jiLCd1503476889>，瀏覽於 2017/6/5
10. 現代婦女基金會網頁-家暴服務處簡介 <https://mwffamilycase.wordpress.com/%E5%AE%B6%E6%9A%B4%E6%9C%8D%E5%8B%99%E8%99%95%E4%BB%8B%E7%B4%B9/>，<http://tyd.judicial.gov.tw/zh-TW/e/jiLCd1503476889>，瀏覽於 2017/6/5
11. 彰化地方法院-家暴服務處簡介 <http://chd.judicial.gov.tw/Detail.aspx?ID=1149&struID=4>，瀏覽於 2017/6/15
12. 雲林地方法院網頁-家暴服務處簡介 <http://uld.judicial.gov.tw/print.asp?struID=4&navID=79&contentID=281>，瀏覽於 2017/6/5
13. 嘉義地方法院-家暴服務處簡介 http://cyd.judicial.gov.tw/homeweb/our_service.htm，瀏覽於 2017/6/5
14. 台南地方法院-家暴服務處 <http://social.tainan.gov.tw/dvsa/page.asp?id=%7B127C6E84-ABF6-430E-9A46-83936D800BE0%7D>，瀏覽於

2017/6/5

15. 平安基金會網頁-家暴服務處簡介

<https://www.facebook.com/Pengan.penghu113/>，瀏覽於 2017/6/15

16. 內政部(2009)方法院家庭暴力事件服務方案之設置與現況

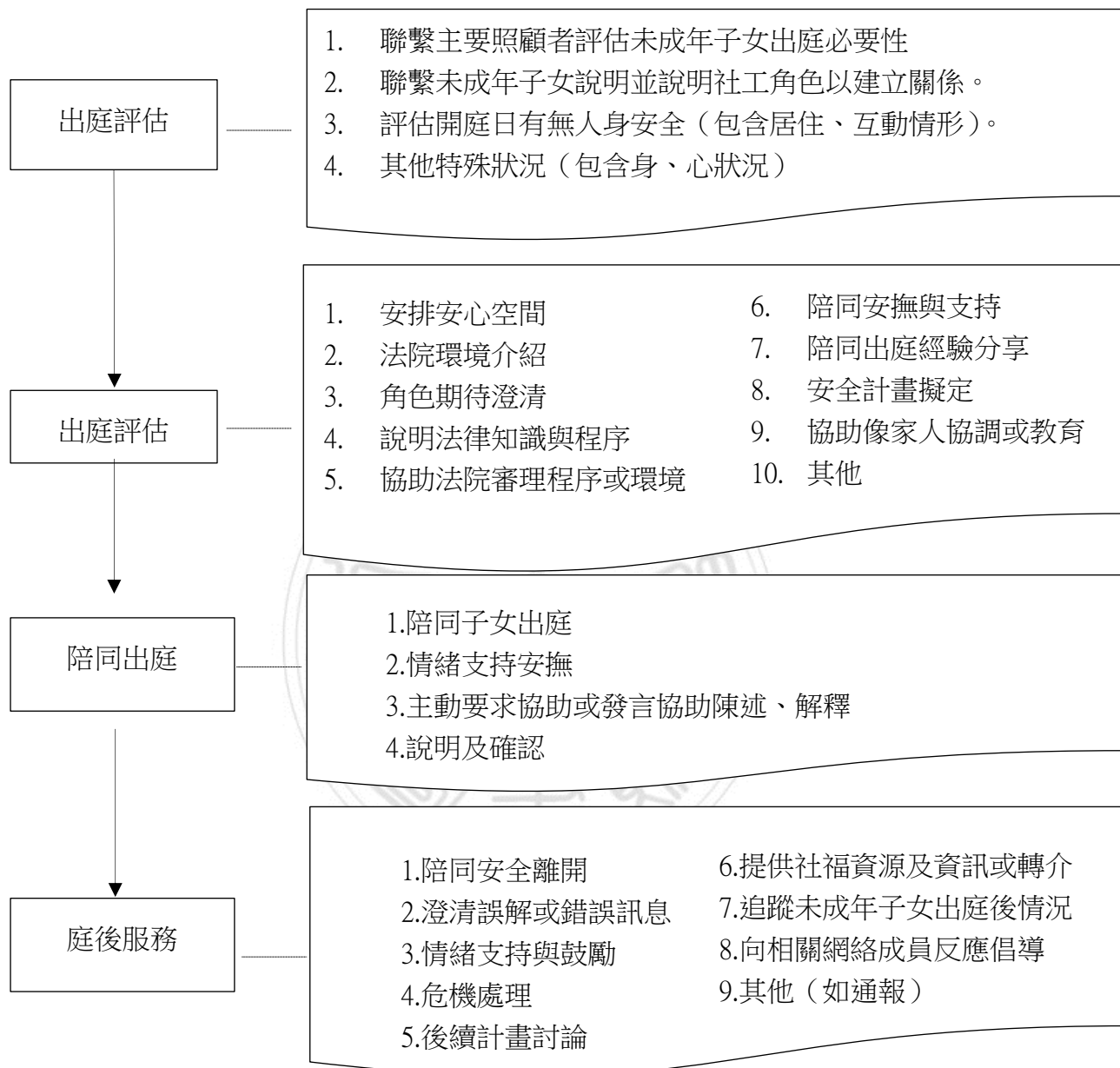


圖 2-4-1

家暴服務處陪同出庭流程圖

資料來源：勵馨基金會（2017）

三、縣(市)府駐法院家事服務中心社工駐點地方法院

家事事件與其他訴訟不同，因家庭紛爭會帶來高度情緒性地衝突，因此需結合社工、心理、輔導、諮商、調解、精神領域的專業協助，強調科際整合（賴淳良，2012）。在家事事件程序之功能定位中，社會工作專業提供程序發動者、陪同及意見陳述者、訪視報告提出者、擔任家事事件程序或實體之法定人員、執行程序協力者、資源連結者、扶養事件之請求協助者等（陳竹上、孫迺翊、黃國媛，2013）。

民國 101 年 6 月 1 日家事事件法的成立顛覆了法不入家門的想像。家事事件法能夠運用科際整合制度，藉此專業合作的建置，將心理諮商輔導、教育學、社會工作、社會福利、家事調解、醫學等各種專業也與法律結合，以解決家事案件（吳維綸，2016）。而法官社工借助社工專業解決問題包含協助當事人的危機處理、社會福利服務的提供、家事調解、子女監護權調查、專家諮詢及鑑定事宜等（徐錦鋒，2011）。

目前「家事司法中心」中心以美國最具規模，其中美國紐約市之家事服務機構採家事法院、家事司法中心與兒童權益維護中心三方協力運作，其特色為「服務」與「安全」，其採用的具體作法為「在地常駐」與「協力合作」，而目前高雄少年及家事服務聯合中心，就借鏡美國模式試圖整合社會福利資源（楊雅琪，2017）。

少年及家事法院組織法第 19-1 條規定：「少年及家事法院應提供場所、必要之軟體設備及其他相關協助，供直轄市、縣（市）主管機關自行或委託民間團體設置資源整合連結服務處所。」各地方（或少年及家事）法院中的家事服務中心有社工駐點，家事服務中心的社工以下將會簡稱家事社工。根據司法院辦理補（捐）助駐法院家事服務中心辦法中第二條提到「家事事件專案服務指對家事事件提供陪同出庭、監督未成年子女會面交往、監護權或親權訪視調查、親職教育輔導、法律諮詢、心理諮商輔導，以及其他相關資訊或資源之提供、宣導、諮詢、協助輔導、轉介與法定通報等服務。」

家事社工駐點地方法院，其服務內容為陪同調解及未成年子女出庭、提供家暴事件的協助與資源連結、受理法院轉介、確認資源銜接情形等（吳維綸，2016）。各縣(市)地方法院因應地區差異，提供的服務有所不同（表 2-4-2），家事服務及提供社會資源這

三大類所做出的衍生，以下依說明服務內容。

（一） 法律諮詢服務

社工協助案主司法程序，提供案主對家事事件法有正確的認知，實務上以離婚及監護權訴訟的司法流程說明為主，並提供案主相關司法服務。以往在家事服務中心位設立之前，當事人如有關家事訴訟的疑問，需要透過家暴服務處來回應，但家暴服務處的主要業務為協助保護令的相關訴訟，因此非協助家事訴訟為主。但因家事事件法的確立，家事服務中心協助家事相關的司法程序的協助，並提供家事當事人更深入的討論。

家事服務中心在提供任何服務時，都以家事事件法為法源依據或概念，並以協助家事訴訟為主體，而提供會面交往、陪同服務、親職教育...等等。藉由社工的協助，讓當事人可更有效的進入家事訴訟。

（二） 陪同未成年子女出庭服務

陪同出庭過程所提供的專業服務。陪同出庭過程意謂社工師（員）陪同案主進入司法訴訟程序至離開法院的整個過程，而在陪同過程中社工師（員）可安撫案主情緒，舒緩其壓力(郭世豐，2012)。社工在各法規中有不同規範社工陪同出庭，詳見下表 2-4-3，其中家事事件法第 106 條提到「法院為審酌子女之最佳利益」，法院重視未成年子女的表意權。

社工員在陪同的角色上能發揮：1.傾吐的的角色；2.提供心理平衡；3.抒發情緒 4.維持自我尊嚴感的要求（楊熾光，2014）。因此社工協助未成年子女能安全、放心地在法庭中陳述。陪同出庭分為開庭前、開庭中及開庭後，在陪同未成年子女出庭中，會發現法律諮詢者、情緒安撫者、及資源連結者等多元角色。

（三） 資源轉介與連結

根據表 2-4-2，其內容說明社工提供資源的重要性，因訴訟中的當事人恐需社會福利資源，而社工的駐點可以及時提供相關資源如:生活扶助、心理諮商、就業服務、法

律諮詢...等。

家事服務中心為資源整合中心，當一般民眾或法院人員對於社會福利有疑慮時，可以提供相關社會福利資源，因此家事服務中如同法院中的社會資源轉介中心，藉由法院社工的轉介或提供相關社會福利資源，讓一般當事人都可以獲得社會福利相關資訊。

家事服務中心有別於家暴服務處，提供訴訟中的當事人社會福利資源，而家暴服務處的資源提供，協助家暴被害人在資源上的需求。當一般民眾無進入家暴服務網時，家事當事人並非有社政單位的主責社工協助當事人轉介資源，因此，家事服務中心可提供完整的社會福利資訊，幫忙當事人轉介適當的資源。在專業分工上，家事服務中心如社會資源的轉運站，以家事服務中心為中心，連結適當的資源給訴訟中的當事人。

家事服務中心提供社會福利資源，並非單純只聚焦保護令被害人，而是一般民眾對於社會福利有所需求時，家事服務中心提供社福資源資訊。相較於家暴服務處為家暴服務網中的一環，家暴被害人有社會福利資源，可藉由主責社工提供資源。而家事服務中心需由社工直接提供相關資訊或服務，將訴訟中的當事人可連結至社區中的資源，因此家事服務中心為法院中的「社會福利資源轉介平台」。

表 2-4-2

駐地方法院家事服務中心承辦民間單位表及服務項目

地方法院	承辦民間單位	服務項目
士林地院 臺北地院 新竹地院 台中地院	現代婦女基金會	(一) 情緒支持：透過會談給予當事人情緒關懷。 (二) 陪同出庭：提供家事當事人及未成年子女開庭/調解前準備，陪同開庭/調解，並提供情緒、心理支持與陪伴。 (三) 高衝突家庭服務：提供高衝突父母親職教育，友善父母原則輔導等。 (四) 家事事件相關諮詢：包含家事司法程序說明、調解程序說明等。 (五) 福利資源連結：提供社會福利及其他相關福利資源。
板橋地院	勵馨基金會	(一) 陪同出庭 (二) 監督會面交往 (三) 監護權與親權訪視 (四) 親職教育課程 (五) 法律諮詢 (六) 心理諮商輔導 (七) 資源提供與轉介 (八) 法定通報
苗栗地院		(一) 家事事件之未成年人相關服務 1. 家事事件之未成年人陪同出庭服務 2. 執行家事事件之未成年人交往交付會面服務： (二) 社工專業諮詢服務 1. 家事事件相關法律諮詢服務 2. 社會福利相關諮詢 (三) 宣導活動 辦理法律講座、親職教育講座、社區宣導等。歡迎有興趣之民眾可致電家事中心詢問法律或親職教育講座辦理時間與地點，相關講座皆為免費課程。
桃園地院		(一) 提供電話、面談諮詢 (二) 提供家事法律諮詢 (三) 提供資源轉介服務 (四) 提供家事案件當事人與未成年子女陪同出庭服務 (五) 提供各項福利資訊
高雄少年及家事	勵馨基金會	(一) 未成年子女庭前準備及陪同服務。

法院		(二) 社會福利資源諮詢及轉介服務。 新住民社會福利諮詢。
屏東地院		(一) 法律協助。 (二) 社福資源諮詢及資源轉介。 (三) 諮詢輔導。 (四) 陪同出庭。 (五) 親職教育課程。 (六) 會面交往。
台東地院		(一) 諮詢協談與輔導 (二) 家事事務之社會資源諮詢服務 (三) 社會福利服務轉介服務 (四) 未成年子女庭前準備及陪同服務 (五) 法定通報服務 (六) 其他：與家事事務有關之議題。
花蓮地院	花蓮縣兒童暨 家庭關懷協會	(一) 家事事務相關資訊及資源提供、轉介、連結 (二) 成人/兒少出庭陪同服務 (三) 心理諮詢、諮商 (四) 法律諮詢 (五) 婚姻/家事商談服務 (六) 親職/婚姻講座 (七) 成長團體
基隆地院	伊甸社會福利 基金	(一) 諮詢服務。 (二) 陪同未成年人、受監護或輔助宣告人出庭服務。 (三) 未成年子女監督會面交往。 (四) 資源連結與轉介。
南投地院	龍眼林基金會	(一) 民眾一般諮詢，以及家事事務當事人親子教育課程 (二) 收養人親職教育講座 (三) 資源轉介、宣導 (四) 心理諮商輔導 (五) 以及提供未成年子女或受監護／輔助宣告之人陪同 出庭 (六) 裁定前促進親子會面交往 (七) 托顧安親服務。
宜蘭地院	溫馨家庭促進 協會	(一) 家事事務諮詢服務。 (二) 兒少陪庭。 (三) 免費法律諮詢。 (四) 家事事務服務宣導。 (五) 合作父母親職教育。

		<p>(六) 心理支持。</p> <p>(七) 社會資源連結、轉介。</p> <p>(八) 其他：其他與家事事件相關的社工服務。</p>
嘉義地院	善牧基金會(嘉市)	<p>(一) 諮詢輔導</p> <p>(二) 庭前準備及陪同出庭服務</p> <p>(三) 福利資源連結及轉介服務</p> <p>(四) 家事事件訴訟程序簡易諮詢</p> <p>(五) 免費法律諮詢</p>
	雙福基金會(嘉縣)	<p>(一) 未成年子陪同出庭及庭前準備服務。</p> <p>(二) 法院交查監護權及收養案件訪視調查。</p> <p>(三) 社會福利諮詢。</p> <p>(四) 法律諮詢。</p> <p>(五) 資源轉介。</p>
彰化地院	真善美基金會	<p>(一) 陪同出庭服務</p> <p>(二) 情緒支持與輔導諮詢</p> <p>(三) 社會資源及資訊提供與轉介</p> <p>(四) 安全計畫與討論</p> <p>(五) 法律諮詢</p> <p>(六) 未成年子女監督會面交往執行執行由彰化縣政府委派之法院裁定</p> <p>(七) 心理諮商駐點服務由家事服務中心社工評估或法官轉介</p> <p>(八) 親職教育：</p> <p>1. 家事案件依職權令父母需上親職教育課程，轉知服務中心協助轉介執行。</p> <p>2. 社工提供相關親職教育課程或書籍資料予當事人參閱</p>
雲林地院	新女性聯合會	<p>(一) 離婚、監護權等家事事件的當事人和未成年子女提供陪同出庭。</p> <p>(二) 心理支持。</p> <p>(三) 親職教育輔導。</p> <p>(四) 法律諮詢和連結相關福利資源等。</p>
台南地院	台南市女性權益促進會	<p>(一) 家事事件社工陪同出庭</p> <p>(二) 社會福利資源諮詢</p> <p>(三) 法定通報事項</p>
澎湖地院	真愛協會 (106 開始承辦)	<p>(一) 當事人陪同出庭</p> <p>(二) 福利諮詢</p> <p>(三) 服務轉介與後續追蹤輔導等服務</p>

資料來源：

1. 高雄少年及家事法院網頁-家事聯合服務中心服務內容介紹
<http://ksy.judicial.gov.tw/chinese/cp.aspx?n=10341&s=363>，瀏覽於 106.5.10
2. 士林地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://sld.judicial.gov.tw/>，瀏覽於 106.5.10
3. 澎湖縣政府社會課網頁-家事服務中心服務內容介紹
https://www.penghu.gov.tw/society/home.jsp?mserno=201110140005&serno=201110140005&contlink=ap/news_view.jsp&dataserno=201402210560，瀏覽於 106.5.10
4. 台南地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://tnd.judicial.gov.tw/U/H14.asp>，瀏覽於 106.5.10
5. 雲林地方法院瀏覽網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://uld.judicial.gov.tw/?struID=4&cid=77>，瀏覽於 106.5.10
6. 張善美網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://familyevents.pixnet.net/blog/post/15593683>，瀏覽於 106.5.11
7. 現代婦女基金會網頁-家事服務中心服務內容介紹
<https://www.38.org.tw/>，瀏覽於 106.5.12
8. 新北地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://pcd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=777&cid=1059&offset=0&selectID=1608>，
瀏覽於 106.5.8
9. 屏東縣政府網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://www.pthg.gov.tw/planjdp/cp.aspx?n=7A7F06FE558A83A2&s=C8EB8BBFC46E8287>，
瀏覽於 106.5.5
10. 勵馨基金會網頁-家事服務中心服務內容介紹
[-https://www.goh.org.tw/tc/p5-service_location.asp?PKey=aBVXaB31aBHJaB35](https://www.goh.org.tw/tc/p5-service_location.asp?PKey=aBVXaB31aBHJaB35)，
瀏覽於 106.5.10
11. 台東地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹
<http://ttd.judicial.gov.tw/?struID=19&cid=44>，瀏覽於 106.5.11
12. 花蓮縣政府駐法院家事服務中心網頁-家事服務中心服務內容介紹
<https://www.facebook.com/pg/hgfcsc/about/>，瀏覽於 106.5.10
13. 南投縣政府駐法院家事服務中心網頁-家事服務中心服務內容介紹
<https://www.facebook.com/LONNTFCSC/>，瀏覽於 106.5.1
14. 善牧基金會網頁-家事服務中心服務內容介紹
http://www.gschiayi.org.tw/housework/h_news.htm，瀏覽於 106.5.10
15. 嘉義地方法院-家事服務中心服務內容介紹
<http://cyd.judicial.gov.tw/show.asp?id=232>，瀏覽於 106.5.10

表 2-4-3

社工陪同出庭法規整理

法規	條號	法條內容
家事事件法(104.12.30)	第 11 條 第 1 款	未成年人、受監護或輔助宣告之人，表達意願或陳述意見時，必要者，法院應通知直轄市、縣(市)主管機關指派社會工作人員或其他適當人員陪同在場，並得陳述意見。
性侵害犯罪防治法 (104.12.23)	第 15 條 第 1 款	被害人之法定代理人、配偶、直系或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社工人員得於偵查或審判中，陪同被害人在場，並得陳述意見。
	第 15 條 第 3 款	被害人為兒童或少年時，除顯無必要者外，直轄市、縣(市)主管機關應指派社工人員於偵查或審判中陪同在場，並得陳述意見。
性侵害犯罪防治法施行細則(105.6.1)	第 7 條	醫師、心理師、輔導人員或社工人員依本法第十五條第一項規定陪同被害人到場陳述意見時，應恪遵專業倫理，並注意維護被害人之權益。依本法第十五條之一規定在場協助詢(訊)問之專業人士，亦同。
	第 8 條	被害人、被害人之監護人或法定代理人得向直轄市、縣(市)主管機關申請指派社工人員依本法第十五條第一項規定陪同被害人在場，除顯無必要者外，直轄市、縣(市)主管機關不得拒絕。
家庭暴力防治法 (104.2.4)	第 13 條 第 4 款	被害人得於審理時，聲請其親屬或個案輔導之社工人員、心理師陪同被害人在場，並得陳述意見。
兒童及少年福利與權益保障法(104.12.16)	第 61 條 第 2 款	兒童及少年接受訪談、偵訊、訊問或身體檢查，應由社會工作人員陪同，並保護其隱私。

兒童及少年性交易防治條例(104.2.10)	第 10 條 第 1 款	被害人於偵查或審理中受詢（訊）問或詰問時，其法定代理人、直系或三親等內旁系血親、配偶、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社會工作人員得陪同在場，並陳述意見。於司法警察官或司法警察調查時，亦同。
刑事訴訟法 (106.11.16)	第 35 條 第 3 款	被告或犯罪嫌疑人因精神障礙或其他心智缺陷無法為完全之陳述者，應有第一項得為輔佐人之入或其委任之人或主管機關、相關社福機構指派之社工人員或其他專業人員為輔佐人陪同在場。但經合法通知無正當理由不到場者，不在此限。
	第 248-1 條	被害人於偵查中受訊問時，得由其法定代理人、配偶、直系或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師或社工人員陪同在場，並得陳述意見。於司法警察官或司法警察調查時，亦同
人口販運防治法 (105.5.25)	第 17 條 第 1 款	各級主管機關、勞工主管機關對於安置保護之人口販運被害人及疑似人口販運被害人，應自行或委託民間團體，提供下列協助：六、於案件偵查或審理中「陪同」接受詢（訊）問。
	第 24 條 第 1 款	人口販運被害人於偵查或審理中受訊問或詰問時，其法定代理人、配偶、直系血親或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社工人員得陪同在場，並陳述意見；於司法警察官或司法警察調查時，亦同。
軍事審判法(103.6.4)	第 70 條 第 2 款	被告或犯罪嫌疑人因神經系統構造及精神、心智功能有損傷或不全，無法為完全之陳述者，應有第一項得為輔佐人之入或其委任之人或主管機關指派之社工人員為輔佐人陪同在場。但經合法通知無正當理由不到場者，不在此限。

資料來源：研究者自行整理

四、縣(市)政府駐法院家事服務中心社工的角色與功能

社工依據家事事件法而駐點在法院中，其中扮演心理支持的角色，協助家事高衝突訴訟的當事人，並以安撫當事人的情緒，並且提供正確的社會福利訊息、相關家事事件法的法律資訊及正確的司法流程，因此其服務內容比家暴服務處的社工更加多元（吳維綸，2016）。但家事社工的駐點，豐富了社會工作在法院中的角色，因有別於家暴服務處及社政單位的社工服務，以下會說明家事服務中心的社工的角色與功能。

（一）未成年子女出庭服務的專業建構

未成年子女出庭作證需面臨出自我強烈的焦慮與不安，在開庭中需回想家庭衝突的經驗，因此在陪伴未成年子女出庭有其必要性，而陪伴者具有建議為有兒童發展專業、社工專業及法學專業的社工人員（賴月蜜，2009）。家事事件法藉由社工陪伴兒童出庭以緩減情緒焦慮。在開庭的理想中，法官在詢問未成年家庭事件時，應以瞭解其真正意願與看法為原則，裁判時可斟酌確實之最佳利益所在，審理之際盡量採取積極傾聽與同理的態度，以減低當事人的焦慮感（蕭胤琛，2012）。然而社工陪同有其的價質性，並作為一個客觀第三者的角色，所以可以排除父或母的壓力或情感，得以獲得兒少信任（陳熾婷，2014）。

依據家事事件法第 11 條規定：「未成年人、受監護或輔助宣告之人，表達意願或陳述意見時，必要者，法院應通知直轄市、縣（市）主管機關指派社會工作人員或其他適當人員陪同在場，並得陳述意見。」其中更重視未成年子女的表意權，而第 108 條規定：「法院就前條事件及其他親子非訟事件為裁定前，應依子女之年齡及識別能力等身心狀況，於法庭內、外，以適當方式，曉諭裁判結果之影響，使其有表達意願或陳述意見之機會；必要時，得請兒童及少年心理或其他專業人士協助。」在實務中兒少出庭比例增加，從早期之保護令的出庭，到現今離婚等案件，皆能夠看見兒少的身影出現在法庭中，而陪同出庭服務，可確實協助到期能表達其意見（陳熾婷，2014）。

因此未成年子女陪同出庭為家事服務中心的主軸服務。而陪同出庭的內容為協助兒

童庭前準備、法庭環境解說、擬訂安全計劃、陪伴及穩定兒童情緒、協助法官瞭解兒童狀況、協助法官與兒童的溝通、陳述意見、協助轉介社政資源（賴月蜜，2012）。由此可知，社工陪同兒童進入法庭的過程中，需要協助情緒穩定、人身安全與司法訴訟程序間取得平衡，才能讓未成年子女在法官前表達其意見。

兒童的最佳利益成為決定有關兒童任何事務的主要依據；當兒童日漸成長時，亦可表達他個人權利（蔡蕙如，2008）。面對監護權的判決需要確認「兒童最佳利益」（the best interest of the child），通常會考慮到：親子關係的實際狀況；父母照顧孩子的能力和意願；目前所處的環境的穩定度和孩子在該環境的時間長久；房子成為家庭住所的可能性；孩子適應學校和社區的實際狀況；父母的道德操守狀況；父母的生理和心理健康狀況；孩子的意願（黃瑋瑩、辜惠嫻，2006；楊崇森，2013）。

在未設立家事服務中新，兒少陪同出庭都由家暴案件社工或家暴服務處提供協助。但基於尊重兒少的主體性，加至家事服務中心於2012年成立，以未成年子女出庭為主體的服務誕生。因此，家事服務中心以兒童最佳利益與尊重兒少表意權提供陪同出庭服務，此項服務也代表著法院避免父母衝突而影響到兒少在法庭的陳述或證詞污染，從法規的設立、法院的重視、社工的協助到跨專業的合作，由此可見可知法院對於兒少在表意權的保護與重視。

（二）家事事務法律諮詢的角色：

以法庭中法律諮詢的服務的角色，法院駐點家暴服務社工提供法庭中簡易的法律諮詢角色（內政部家防會，2009）。而法律諮詢並非解釋法律條文，而著重於與案主討論司法程序必要性。在婚暴社工陪同出庭中，社工有溝通者的角色，當事人面對陌生的司法程序，社工會向當事人說明，並向當事人釐清錯誤的司法觀念，因此有教育者的角色，社工在司法的協助上能出庭前能告知當事人法院的概況、法律知識、權益、說明法庭運作規則、程序及分享法官審理的態度等，讓當事人對於出庭有初步的認識（杜瑛秋，2004）。

因家暴議題會有一名社政單位的社工從旁協助，因此除協助家暴訴訟外，也可告知

離婚、監護權、會面交往...等家事訴訟相關流程。但如無家暴議題的當事人，並無主責社工協助。因此，家事服務中心的設立，可補足了非家暴當事人對瞭解家事訴訟的需求。因此，家事服務中心以提供離婚、親權議題與會面交往相關訴訟為主。但透過家事服務中心設立可滿足大部分民眾對於家事訴訟的司法程序的瞭解。

（三）轉介資源與責任通報的角色：

社會工作會運用訊息與轉介(information and refferal)提供服務，可以減少受助者得到服務的阻礙和執行資訊與轉介角色所做的部分努力。因此社工需要瞭解資源的可用性，並評估當事人的必要性(曾華源、高迪理譯，2007)。

然而，面對訴訟當事人的負向情緒與高衝突、認知教育不足與經濟困難等議題，無法單一司法訴訟可解決，需藉由社會資源的介入而轉介服務，來解決當事人在司法訴訟外的個人、生活與家庭議題。根據勵馨基金會(2017)的簡介表示諮商資源、法律資源、親職教育資源與經濟扶助資源最多。

許映鈞(2017)認為駐法院家事服務中心是希望能提供民眾整合式、一站式的家事事件服務，作為資源整合及連結服務之處所，配合在地社福資源提供多元服務，以保護關照未成年子女及弱勢當事人之權益，也協助法院統合、妥適解決家庭紛爭，家事服務中心的社工的定位為社會福利的資源重要轉介。

根據社工師法第 12 條提到：「社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。」為社會工作重要專業技能。而家事事務涉及家庭、老人、婦女、兒童為主要服務對象，如在程序中可以得到社會福利資源的話，有助於當事人免受到痛苦(陳竹上、孫迺翊、黃國媛，2013)。因此，家事服務中心不只是提供陪同服務，而是被定位於在司法院中社會福利資源的轉介中心，讓訴訟的當事人可以就近使用社會福利資源，補足在訴訟之外的協助。

小結：

家暴服務處與家事服務中心為法院中的駐點單位，主要由社工人員提供服務。社工

會藉由臨櫃服務、法院轉介、社政單位轉介等方式，讓家事訴訟當事人可在司法程序中
得到協助。透過駐點社工提供服務，讓當事人無所畏懼地進入訴訟。

駐點單位都由社工提供服務，並以提供法律諮詢、陪同出庭、連結社會福利資源為
主，駐點社工也象徵了社政單位能有效地協助訴訟當事人。但家事服務中心與家暴服務
處依據法源有別，發揮異曲同工的功能，建立的專業定位有所不同。

家暴服務處依據家庭暴力防治法所設立，故服務家暴受害者為主體，且在專業定位
上，服務處為家暴安全網的一環，因家庭暴力牽涉到家庭成員或親密伴侶在精、身體上
的傷害，為避免家庭暴力會重複出現，家暴受害人在訴訟上須得到協助，需要以社政、
警政、醫療、司法等等單位，建構出保護家暴受害人的安全網，確保被害人不再受加害
者傷害。因此，家暴服務處為司法端重要的資源，藉由社政單位駐點法院，提供被害人
在司法中陪同出庭的服務，讓被害人可藉由保護令來得到應有的保障，避免家暴加害者
對於被害人的傷害。也透過服務處社工在司法上的協助，並與社政單位社工高度合作，
以不讓被害人因司法程序不瞭解或其他因素而失去爭取保護令的機會。

家事服務中心以家事事務法為法源依據而設立，提供家事訴訟當事人相關服務，相
較於家暴服務處以協助家暴被害人為主題，而中心以家事事務法相關議題都可提供協助，
因此家事服務中心所提供的服務甚廣，並協助家事訴訟包含離婚、親權、會面交往...等
相關議題，藉由社工專業的介入可以協助需要的當事人，因此在家事服務中心協助非家
暴議題的當事人，而透過與家暴服務處的分工，讓駐點法院社工的型態更為完整，也就
是說家事服務中心為法院中社政單位與司法單位的轉銜平台。

雖家事服務中心與家暴服務處為法院中的駐點單位，且需要一同合作協助法院中的
當事人，但因彼此專業定位有所不同，家暴服務處關注家暴議題所衍生出的司法訴訟，
而家事服務處中心關心家事議題帶給家庭的影響，是故，彼此的差異需透過專業分工來
一同合作，來處理法院中的相關適宜。

第五節、法院社會工角色緊張

司法與社會工作截然不同的領域，然而，社工進入司法工作前，是互相互信與尊重，其一，社工專業應該在司法中被認同；其二，社工應接受充足的司法訓練；其三，需要提供充足的社工人力；其四，多元專業整合來確認社會工作的角色與位置（The United Nations Children's Fund,2013）。當司法介入家庭的紛爭或法官裁定前會徵詢社工陳述意見，社工在法院有其功能（曾華源、白倩如，2009）。而法院以公辦民營的模式加上司法與社工專業的差異在合作中會產生下列的差異：

一、法官期待造成法院社工的角色緊張

社會工作與刑事司法的價值觀有所牴觸，司法認為個人錯誤的行為是需要自己負責，而社工相信環境議題使然個人行為，彼此有所差異（Mika'il De Veaux1,2014）。然而，法官一方面擁有絕對的裁量權，另外一方面其的態度會影響結果，但法官卻認為自己非家暴網絡的一員，並對於家暴網絡成員不熟悉，法官有絕對的權威，在這樣的狀況下而弱勢的社工無法與法官平等溝通，社工專業常被法官定義為僅是連結資源的角色（徐錦鋒，2010；蘇曉純，2006;張錦麗，2014）。在家暴事件與性侵事件上，法官對於社工角色的瞭解遠低於警政，顯示法官與社工的溝通甚少，雖然法官認為與社工在服務案主為平等關係，但是實上是否為伙伴關係並不盡然（王珮玲，2010）。

雖目前法官對於婚暴較無迷思，但對於法官是否為家暴防治一員並無共識（黃心怡，2003）。法官認為社工協助受暴婦女進入司法體系，並且持續的協助服務，並以專家的角色給法官建議，而社工期待法官在審理案件中尊重社工，且能對受暴婦女有更細膩的服務，雙方期待落差之大，因社工與法官欠缺交流的管道與方式（胡芳靜，2006）。

法院人員與社工人員互動甚密，因此在家事訴訟中法官對於社工原有下列期待（楊熾光，2014）。但由下列的期待可知，法官期待社工能夠中立且有調查者的角色，但這與法院社工強調專業關係的價值觀有所不符，且法院社工並無外訪服務，故此些許狀況

與法官期待不相符。

- (一) 法官為了瞭解當事人的真實情況而期待社工人員能協助進行訪視。
- (二) 進行訪視時應該保持中立、客觀，勿聽信於一方或陷入被害者情境中。
- (三) 應增加訪視的次數，提升訪視調查的可信度。
- (四) 撰寫訪視報告可清楚定位社工中立角色，不受個人價值所影響。
- (五) 應視自己為專家證人的角色。
- (六) 協助受暴婦女能持續給予協助。
- (七) 提升專業能力。
- (八) 增加溝通機會。

社工較不習慣司法系統中的「獨立審判」，及法官缺乏督導制度，讓法官間彼此見解與做法難趨一致，所以很難與之建構出較好的溝通機制，然而強勢的法官會讓弱勢的社工在法院中有所畏懼題之嚴重（徐錦鋒，2010）。法院也會期待社工應保持中立、客觀，勿偏重一方或陷入被害者的情緒，如此才能提升法官對社工專業的信任度（楊雅琪，2017）。此概念與社工專業相信當事人的狀況相違背。在專業權威上，就法官而言要與諮商師、社工師等專業從業人員的進行溝通，法官有法條詮釋權及法院空間領域者，因此誰是「專業」由法官決定，若其專業原則抵觸法官的權力行使或其專業權威時，法官難以在平等的溝通平台上與專業溝通（郭麗安、王唯馨，2010）。

理想上期待社工與法官可以整合不同的專業，然建立科際整合專業領域間互相合作之執行團隊，但社工相較於法官為缺乏權力與地位而成為弱勢專業，加上法官對社工的理解度不高，因此對於社工有不合理的期待，常在互動中社工會感受到專業相違背時，故此成工作者的角色緊張。

二、組織型態造成法院社工的角色緊張

社工在科層組織工作中，一半需要符合對案主的承諾，另外一方面需要應付深處在科層組織的無奈（李宛亭，2011）。家事服務中心主責機關為社政單位，各地方法院均

設立家事服務中心，給予人事費用的經費上各地有所不同，因此社工因人數限制提供的服務有限（陳玫儀，2012）。且法院社工被定義為輔佐的功能，因此給予社工辦公與會談的空間有限（姚淑文，2011）。在法官轉介給社工的案量，常被主管機構用來解讀家庭暴力事件服務處與法官之間的互動緊密程度，而法官的權力會影響家暴服務處的處境，社工為與法官建立關係，且機構主管依據社工與法官緊密程度，來證明法院社工的角色（謝佩芳，2012）。

法院社工也會遇到相同的狀況，為與法官建立良善的關係以利服務。社工會接受在委託契約上沒有的服務，當社工無法判斷評估服務的必要性，而一味地與法院建立良好關係，某個程度也喪失社工的主體性。

官僚組織是一個高度效率、可靠的、協調的、平穩的，以及具持續性的大型社會組織但有其缺陷（蔡文輝，2010）。官僚主義下雖限制了專業的權力無限放大，但限制了專業自主權，應在專業自主權與科層主之中取得平衡（Tony Evans & John Harris, 2004）。在研究兒保社工的角色壓力中發現臺灣的公務體系在儒家倫理思想及傳統家庭觀念的框架下，已有一套對於公務人員的工作角色期待（李佩玲，2009）。社工需要符合公務體系的期待，也在法院期待社工的服務成效的數字化出現，當社工服務無法達到院所期待時，與彼此服務內容的定義不同時，造成法院社工的壓力。

社會工作基於對於訴訟理解，改善政策模式來助於訴訟中的弱勢，並在適當的情況下推動訴訟改革（Paul A. Levy, DSW, JD, 1991）。然而，法院社工會受限於在人力經費的來源、法院空間設施，組織審視著法院社工的工作能力，且因駐點在法院中，法院社工在與法院建立良好的關係時，可能讓社工主體性喪失，造成工作人員的角色緊張。

三、法院社工在陪同出庭中的角色緊張

陳慧女（2004）發現社工陪同出庭，有助於當事人瞭解法令與司法程序，庭前準備包括證據的蒐集讓當事人情緒穩定度，陪同中更有穩定情緒的功能。在實務中，法院認為社工瞭解其路線與位置及地緣便利性，希望協助家暴議題或高衝突案主能安全進出法

庭，建立家事調解事件安全評估表及涉及家庭暴力被害人詢問通知書，案主一旦有人身安全議題時，社工就會介入處理。

婚暴陪出社工在法庭上的專業角色定位不清楚之外，加上司法與社工對婚暴處理的期待上有差距，因社工的立足點為協助案主爭取權益，但司法端強調兩造公平正義的哲學，導致彼此專業間的隔閡與對立（杜瑛秋，2004）。

在審理時，法官對於社工陪同的認知為簡單的陪同，如坐在旁邊不發言，由此可知法院對社工陪同的功能不甚瞭解（吳憲華，2015）。從司法的觀點來看，兒童應享有與成人般同等參訴訟的權利。而社會工作基於此權利，需要發揮社會工作的專業，使兒童參與公民參與決策過程，能夠平等的對待，當不平等對待時社工應該要適時提供服務或介入（Kerrylee Weatherall & Joe Duffy,2008）。

然我國對於「陪同人」在家暴法中社工人員的角色為諮詢者、諮商輔導者、協助者、轉介者、教育宣導者、行政者、監訪者訪視者等，但在家事事件法中雖有明文規範陪同者，但卻只有一項「陳述意見」的權利（楊熾光，2014）。

四、法院社工在連結資源中的角色緊張

社會工作的專業為連結資源，法院社工常會被法院人員轉介心理諮商與親職教育，而法院對於社工所期待的連結資源的定義有所差異時，社工會產生了角色緊張。

（一） 轉介親職教育課程

親職教育的內容應包含讓父母瞭解親職是一種成長過程，主要是父母的個人成長會影響親子的互動。讓家長學習兒童不同年齡的發展階段，並在每個成長歷程提供孩子情感支持。因此親職教育的內容不只是學習兒童的發展理論與需求，更需瞭解家長在親職角色上的影響與功能，才能充分發揮所學習相關的知能（翁毓秀，2012）。在「兒童之最佳利益」時法官所考慮雙親的部分為親職能力、個性與表現、可能造成傷害與危險性及婚姻居住狀況（賴月蜜，2003）。親職能力在監護權的案件為重要的依據，因此當法院在爭取監護權的案件中，會期待案父母先接受親職教育的課程，避免在訴訟中影響未

成年子女。

而兒少保護中有「強制性親職教育輔導」，雖親職教育為改善照顧者的親職能力與認知，但案主為「非自願」或「被強迫」來上課，規範性任務會讓專業關係建立困難，造成工作者少一分權力案主就不來，多一點控制更加強了非自願性（王行等，2005）。雖然訴訟中的親職教育無明文規定，但法院的權力下及實務上法院人員會告知案父母參加課程與否為法官審判依據時，案父母為爭取監護權時會選擇先接受親職教育課程。

（二）轉介諮商資源

婚姻諮商是社工與諮商者試圖合作初級預防措施，透過會談提供機會給有意結婚的對象，討論步向婚姻的相關事項，兩方彼此能夠自由地宣洩恐懼、疑慮及期待，才能讓彼此認知婚姻關係中內在情緒的重要性，助人者可以提供建議或讀物，運用測量工具提供協助，並後續告知兩方可以運用的婚姻諮商的資源。婚姻諮商可以讓人們瞭解更好的婚姻及家庭關係（何金蘭等譯，2009）。

法院轉介夫妻諮商的個案，會有較多的敵意與相互仇視，且同時在司法訴訟中，諮商過程中彼此無法連結。且法院轉介婚姻諮商耗時又低於一般諮商費用，但婚姻諮商對於訴訟中的夫妻極為重要（林秋芬，2013）。在親職訴訟中，法官會運用其權威建議父母做諮商，其發現父母抗拒諮商的案件中，諮商的成效不佳（謝未遲，2014）。然而，父母離異的過程孩子的痛苦情緒不容易說出口，因此期望法院能夠整合專業能力，透過專業來協助家庭能適應新的模式（林詩敏，2014）。

婚姻諮商的功能讓兩方瞭解婚姻的真諦，在研究者實務經驗中曾有兩造在離婚調解或開庭時充滿負向情緒的情境下，法院人員（法官、調解委員、司法事務官）會建議透過婚姻諮商處理彼此的情緒，而社工的任務協助轉介適當的諮商單位。然當事人並無意願諮商，但社工被法院期待能夠轉介諮商時，其中的兩難讓社工感到為難。

小結：

權威（authority）代表著被社會成員認定有正當性、正義性與合法性（黃儀娟、齊

力譯，2017)。而司法就是絕對的權威，而社工進入司法體系依法設立家暴服務處及家事服務中心，雖法院社工的界定為法院與社政單位的橋樑，但在實務現場的過程中出現的困境如下：

（一）法院社工不同於公部門的社工有實權

當司法有絕對的審判權時，而法院社工無實權下，社工與司法的溝通位置的失衡，加上法院社工並非法院人員，僅是駐點在法院中，會被期待能發揮連結資源的功能，如心理諮商及親職教育資源，來改善兩造的衝突。而轉介資源的過程需經過社工評估，假使法院社工評估當事人不適宜轉介時，會與法院期待有落差。

（二）法院與法院社工所期待所提供的角色功能有所不同

法院期待在陪同出庭案件中，能安撫當事人的情緒，在陪同未成年子女出庭時，可如實陳述即可，但法院社工除了協助司法流程外，更在乎案主在訴訟利益中是否被壓迫；而在提供社福資源，法院期待轉介中能將案主轉介到適當的資源，以助審判工作的順利，而法院社工除了提供適當資源外，更在乎當事人的意願性，在過程中法院忽略社工的服務重在歷程與「案主中心」為價，因此當社工尊重當事人意願時時，往往無法達到法院的期待。

（三）法院社工為公辦民營的特殊狀況

文獻探討中，發現角色緊張在法院社工確實存在，透過角色中介理論中可得知角色由「組織因素」「個人因素」及「人際因素」這三個因素。而角色緊張與角色衝突常為混淆，不同的部分為角色衝突為兩個角色對立的狀況，而角色緊張為單一角色產生衝突期待，相同的部分都會造成自我定位模糊（黃儀娟、齊力譯，2017）。

本研究聚焦在法院社工的角色緊張，該角色會受到法院與工作者想像與期待影響，而法院社工較少有角色對立的狀況，因其清楚地定位在協助訴訟中的當事人，而該如何定義該角色，會依照法院與工作者自身期待不同而有所差距，故當兩者期待有衝突時必然產生角色緊張。

因此依據中介理論而衍生出法院角色緊張的概念圖（圖 2-5-1），該圖可知法院中的角色緊張主要因著「法院因素」與「社工專業因素」、「法院與社工互動因素」而影響。

「司法價值因素」由角色中介理論的「組織因素」而進行修改，組織因素為系統對於工作者的影響，而法院社工主要受到法院的影響，因法院為監督者與管理者，而法院人員有著本身的價值觀、態度、想法與行為，而司法價值會影響法院社工在組織中的處境；而「社工專業因素」由「個人因素」修改，社工專業化是由專業技術、專業價值、專業理論、專業倫理、社會認同、有專門性的訓練機構及科系所組合而成的，因此該因素探討社工專業如何影響工作者；「互動因素」為「人際因素」，其概念關注溝通模式、互動狀況、回饋參與可見度等因素，因角色緊張為組織與工作者互動而來，因此該因素探討社工與法院互動模式。



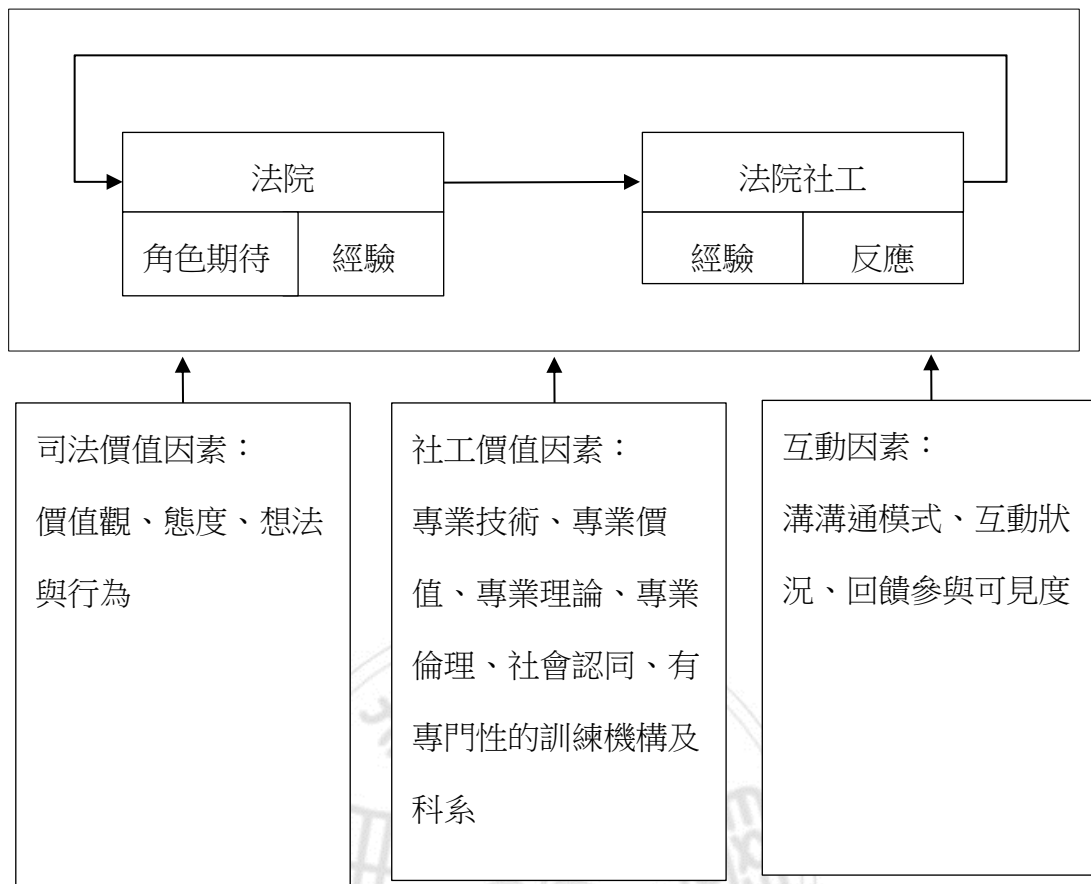


圖 2-5-1

法院社工角色緊張概念圖

資料來源：研究者自行整理

第參章、研究方法與設計

本研究探究法院社工的角色緊張，其研究架構分別以三個概念進行討論，依序為駐點法院對社工的期待，法院社工的角色與功能及法院社工個人信念。第一，探究社工感受到法院對社工專業的期待與效益；第二，瞭解法院社工服務內容，及社工如何定義服務的意義與功能；最後，瞭解法院社工的價值觀及自我角色的定位，並瞭解同儕如何互助及個人如何找尋角色緊張的因應之道。

第一節、研究方法的選擇

角色緊張是一連串的動態歷程，且研究者對於此一社會現象或行為欲進一步深入探討，釐清現象或行為間之關係皆適用質化研究進行探索。

一、從法院社工角度切入

質化研究是以受訪者主觀視野出發，透過社工的視野來看待法院中工作樣態，透過其語言與非語言的表達，呈現法院社工在法院的處境。

二、經驗脈絡理解掌握

角色緊張為角色與環境中互動而來，而質化研究的優勢為歸納性取向，強調文字的描述與呈現，著眼特別的情況或人物，除了關注於事件與行為的發生外，也要關注研究參與者如何瞭解與詮釋這些事物。因此透過法院社工的主觀經驗，來詮釋社工與法院人員的互動模式（高熏芳等人，2001）

三、場域特殊性的影響

質性研究適合一些在「自然情境」進行研究的行為與態度（劉鶴群等譯，2010）。法院組織為封閉的系統，但本研究需探討法院社工與司法環境互動的歷程，以及社工主觀認為法院對待社工的方式，因此需要研究者需瞭解法院組織的狀態，並瞭解法院社工的特殊性，才能理解法院社工在法院服務中的特殊性，而透過研究者曾是法院社工的經

驗，能讓受訪者對於研究者有較多的信任，可增加受訪者願意揭露的程度。

四、訪談個人經驗

簡春安、鄒平儀（2003）指出質化研究要描述複雜的社會現象，需受研究對象的主觀經驗與看法。由於法院社工的個人經驗及感受為本研究重要的資料來源，且透過個人經驗的陳述，更能清楚描繪法院社工的樣態。

本研究運用質化研究中深度訪談作為蒐集資料的方法。質化研究重視現象的描述，讓讀者瞭解事件的重現。過程中探究社會行為間的脈絡，強調在現象中能進行描述與分析，並且關心在社會現象的行為的意義（轉引自潘淑滿，2003）。

訪談可以與受訪者一同建構意義，因訪談並不是將受訪者腦中的記憶如實呈現，而是透過讓訪談者理解的方式來建構其法可以瞭解特定族群的個人經驗與生活方式，從而描繪出社會現象與問題，反映出此團體中的訴求。本研究透過訪談歷程，瞭解並進入社工的個人經驗，探究其主觀感受、認知與想法，並從中描繪法院社工在組織中工作型態。

根據 Kavle 與 Brinkmann(2009)提到質性研究訪談應該包含尋找研究主題、設計研究、訪談、撰寫、分析、驗證和撰寫報告七個步驟，而鈕文英(2014)認為訪談步驟又可分為訪談前、訪談中與訪談後（轉引自鈕文英，2014）。以下依序說明：

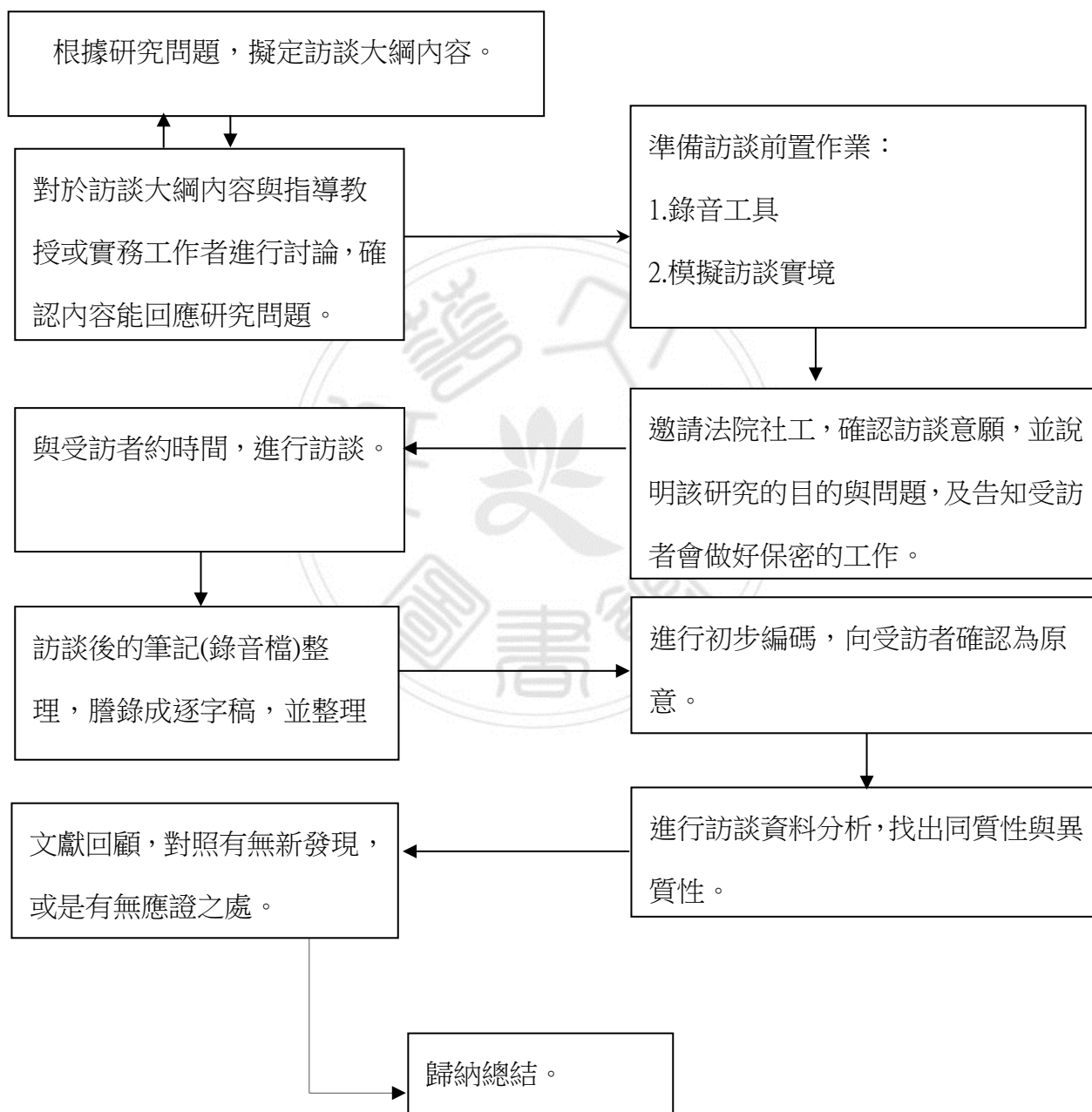
- (一) 訪談前：訪談前需決定訪談對象，並需瞭解受訪對象的特殊性，並找出因應之方法。確定在安全、安靜、受訪者方便的場域進行訪談，事前需準備訪談範疇或提綱，以讓受訪者可先準備回應訪談問題。並在受訪前須準備相關錄音或錄影設備。受訪對象在特殊的場域需先瞭解該組織的特殊文化、規範、行政流程等。
- (二) 訪談中：研究者需介紹自己以及研究主題，並詢問受訪者錄音或錄影相關事宜，自然地尊重受訪者的意願。在訪談時，需注意關係建立和訪談氣氛，也要注意以儘量以輕鬆、自然地方式結束訪談。
- (三) 訪談後：訪談後則標示錄音資料和所做的實地筆記內容，並撰寫紀錄，後續將資料分析資料給予受訪者過目，確認是否原意。並且將由該單位的主管確認內容是否有違原意，避免該單位與法院間有衝突的狀況。

研究者依照研究流程圖進行本研究(圖 3-1-1)，藉由訪談大綱的擬定再經由訪談受訪

者來回應研究問題。首先，訪談過程均全程錄音，而後將錄音謄錄成逐字稿，並進行編碼與整理。其次，會向受訪者確認內容是否為其意思後，進行資料分析與歸納整理，呼應前述參照的探討文獻，最後，整理研究總結與研究建議。

圖 3-1-1

研究流程圖



研究來源：自行整理

第二節、研究場域與對象

一、研究場域的選擇

本研究根據文獻探討歸納出來的研究架構，經由立意性選樣，以某民間單位所承辦的地方法院駐點部分法院中的社工進行訪談。本人曾在某民間單位擔任法院社工期間，雖有標準服務流程，但尊重社工對當事人的處遇，且社工同儕間以開放與互動中分享自我實務經驗，激盪個人的服務思考，及對於合作的專業系統會有不同的看法。在工作過程中，組織中允許社工有個人想法，並且強調社工本身的自我省思。

二、研究對象

在質化研究中，立意取樣（purposeful sampling）適合依據研究目的來進行。受訪對象的選樣，可能在對研究情境架構逐漸明確後逐漸出現，某類型的對象成為被瞭解的重心，立意取樣也被稱為「理論性抽樣」，因為是藉由研究對象所發展的理論性認知而決定取樣的方向（劉鶴群等譯，2010）。為了讓研究更加豐富性，且因法院社工為特定族群，故也透過訪問者推薦其他受訪對象，運用「滾雪球抽樣」來豐富個案來源。

依據本研究的目的，研究對象的選取標準為：

- (一) 國內外大學以上社會工作相關學系畢業。
- (二) 任職地方政府駐地方法院或少年及家事法院家暴事件服務處、家事(聯合)中心。
- (三) 任職服務年資達一年以上。

三、研究參與者實際參與過程

在選取研究參與者的條件後，研究者透過電話詢問某民間單位可否以該基金會經驗為主，經得同意後研究者透過寄發公文至民間單位邀請社工。研究者逐一致電邀請，請主管協助研究者邀請社工受訪，在某民間單位的幫忙下給研究者回覆受訪者，確認有七位社工同意參與研究後，其服務方案為四名家暴服務處與三名家事服務中心，學歷為 6

位學士 1 位碩士。研究者向其說明研究動機及目的，約定訪談時間，並簽署訪談同意書。七位參與研究的社工基本資料如表 3-2-1，研究者邀請其提供暱稱，或由研究者自行取一暱稱，訪談期程從 2017 年 10 月至至 2018 年 1 月；訪談之社工年資平均為五年，且每位參與研究之社工皆為駐法院家事服務中心或家暴服務處。

表 3-2-1 參與研究社工之基本資料

編號	年齡	性別	法院社工年資	訪問次數	訪談地點
1	22~30 歲	女性	1~3 年	2	會談室
2	22~30 歲	女性	4~7 年	2	會談室
3	22~30 歲	男性	1~3 年	2	會談室
4	22~30 歲	女性	4~7 年	2	會談室
5	22~30 歲	女性	1~3 年	1	會談室
6	22~30 歲	女性	1~3 年	1	會談室
7	31~40 歲	女性	4~7 年	2	咖啡廳

四、研究者的角色

機構面對研究的介入，在某個程度上對於機構是一個干擾，在慣性的習慣會被打亂的情況下，故被研究的機構勢必會創造出拒絕研究的理由。因此，為尊重機構文化和運用模式，研究者必須取得信任與保密，加上各法院有所差異，因此部分如只屬於該地區的狀況而可分辨時，會以絕對匿名的方式，避免由法院內的人員或該單位的員工可分辨訪談者為何人與何地，讓彼此的差距和傷害降到最低。完成該研究會與受訪者、該單位主管討論內容的合適性，以避免該單位與法院間有所衝突。

進入機構做研究時會遭遇研究者權限的議題，如研究者角色的權限會影響機構資訊揭露、透明程度以及對彼此的期望。故此，研究者如何進入機構，及如何深入其中為重要的議題(林政賢等人，2007)。因此，當需要獲得該組織保密且重要的資料、文件與檔

案時，需告知組織中的成員、獲得主管的同意，才能取得相關資料參考。

此外，由於研究者曾為組織內的成員，因此對組織中的服務宗旨和運作規則相當瞭解。也因曾為組織內的員工，對於組織其他成員有一定的信任基礎，取得資訊較無落差。



第三節、研究工具

一、半結構式訪談大綱

本研究的資料蒐集為社工的口語資料。本研究運用半結構式訪談大綱。半結構訪談讓研究者對於訪談結構有一定的控制，研究者會準備一份訪談大綱，對於研究主題進行研究，並根據訪談大綱的內容靈活調整；而深度訪談多半需採用半結構或無結構的訪談方式，讓受訪者有較大的彈性說出自身的感受，深度訪談需要提出經驗/行為問題、意見/經驗問題、感受問題、知識問題、感官問題及背景統計問題（轉引自林淑馨，2010）。

二、研究者為研究工具

在質化研究中，研究者被認為是重要的研究工具，研究者的個人因素與條件也可能影響研究結果，因而研究者的研究能力也需被納入考量。

在研究法訓練的部份，研究者於研究所課程中曾修習過研究方法，對於質性研究背後的哲學典範與實際操作方法有基本的瞭解與認識；實地訪談工作的部份，研究者於大學及研究所課程中，曾參與機構內實務之訪談工作，對於與訪談對象的對話也有基本操作經驗；與法院社工接觸的部份，曾任職法院社工師，因此對於法院社工熟悉有助於研究者在本研究中的執行與洞察能力。

質性研究訪談中，本身就是工具的研究者需要有幾項的條件（Kvale,1996；Marshall and Rossman,1999；Rubinand Rubin,1995；Thompson,2000；Ritchie & Lewis,2008；藍毓仁譯）：

- (一) 研究者必須傾聽、消化與瞭解研究對象的答覆，以決定如何進一步詢問。
- (二) 研究者要有清楚及有邏輯的思考，從研究對象所說的內容中抓出重點，同時構想出相關的問題。
- (三) 研究者需在心裡記下研究對象所陳述的內容，並在關鍵時刻回過頭尋求進一步的釐清或闡釋。

研究者的角色無論是主動或被動，深入訪談的基礎以與被研究者建立和諧關係上，

故研究者需表現出對研究對象的尊重、同理與理解，並能敏感地回應研究對象（Ritchie & Lewis, 2008；藍毓仁譯）。因此，在訪談過程中，研究者除了傾聽與整理研究對象陳述之事件外，亦會完全接納研究對象所表達之言語與反應，並同理研究對象之情緒。

三、訪談錄音與記錄

質性研究的目的是捕捉研究對象的語言與非語言，瞭解他們建構世界的方式，因此研究對象的談話最好能一字不漏地被記錄，而為避免過多的筆錄會遺漏某些訊息、無法適時回應研究對象，且可能會使得研究對象感到自己不受尊重或不被關注，故能徵得研究對象的同意，研究者也可針對訪談進行錄音，以避免以上狀況（陳向明，2002）。因此在訪談前，研究者會先說明訪談內容與目的，並請研究對象簽署訪談同意書（附錄一），且徵詢研究對象同意後才進行錄音。在七位研究對象中，受訪者都接受錄音。

此外，進行研究訪談時，雖有大綱做為訪談依據，但在實際訪談時仍會根據受訪者之回覆來作彈性的調整，並未依照大綱的題目順序提問。且由於每位研究對象的經驗與感受皆不同，故每次的訪談時間不等，但以一個半小時至二個小時為原則，並在確認取得訪談大綱所列出之主要內容下才結束。

與研究對象的訪談以國語進行，為了讓研究對象能理解研究者所詢問之問題，故研究者盡可能將問題口語化、避免艱深文字或專有名詞、放慢說話速度等。而為了能與研究對象有較輕鬆的互動過程，研究者儘量以聊天的方式與研究對象對話，降低其焦慮與防衛。結束訪談前，研究者詢問研究對象若往後發研究仍有資料不足之處會有再訪的需要，均取得研究對象之同意。

研究者將訪談錄音檔轉譯成逐字稿文本後，會再次根據錄音檔中的敘述，確認逐字稿文本內容之完整性。除了每位研究對象的逐字稿文本之外，研究者亦會記錄與研究對象的互動過程及研究對象的非語言行為等訊息，這些資料的收集與記錄均有助於研究者對於研究對象生活脈絡與就業經驗的理解。

四、研究者於研究過程中的定位

研究者對於自我角色的意識必須要相當明確，因為研究者的角色意識不僅會影響研究的執行方式，對於研究結果也會產生重要的作用（陳向明，2002）。由於研究者會帶著自己的經驗、價值觀與見解進入研究場域中蒐集資料，並以此與研究對象展開對話。因此，在進行研究的過程中，研究者需不斷反覆地思考自己是以何立場在思考問題與觀察現象，而接觸的經驗與價值信念又會如何影響資料的蒐集、呈現與詮釋。

雖然質性研究中，研究者的主觀想法是無法避免的，但是若研究者能夠察覺自己的生活經驗與價值信念是如何影響自己思考問題的過程，進而可能採取什麼樣的角度來分析與詮釋訪談資料時，研究者認為這亦為重要且寶貴的部份。



第四節、資料蒐集與分析

一、資料蒐集

法院社工服務歷程因個別性而不同的經驗，以訪談大綱為主的訪談，可以清楚地讓受訪者清楚界定具體議題，在具體議題上保持開放。且為了確保社工在受訪時能提及研究問題有關的面向與主題，並可以給社工有機會談論自己的新主題。

本研究探討法院社工的角色緊張，但因不同地方法院的駐點社工有相同性及相異性，故會北、中、南各選取一間法院，邀請符合研究條件的法院社工接受訪談，其訪談為一次以上，每次訪談時間為一小時以上。

二、資料整理與資料分析

在文獻探討中根據 Kahn（1964）所提出角色中介模式（role of Episode）為理論基礎做資料分析，其模式探討「組織因素」、「個人因素」及「人際因素」這三個因素中的內涵對文本進行分類，探討法院與法院社工間的互動模式為何，並從該模式過程中，探詢出法院社工角色緊張的過程。

研究者所收集到的訪談資料，綜合參考陳向明（2002）、簡春安、鄒平儀（2003）書中對於質性資料整理與分析方式及步驟如下：

（一）將錄音檔做整理：

本研究會透過訪談數位法院社工，並將訪談內容騰錄成逐字稿，除受訪社工的訪談的言語內容外，亦會記錄其非語言的狀態。

（二）轉譯：

研究者將受訪者錄音檔轉成逐字稿，並將文本內容提及的姓名與駐點法院隱匿。此外，為保障受訪者隱私和安全性，會在不影響內容上將其身份以代號表示，避免受訪者真實身份曝光。

(三) 閱讀文本找出意義：

研究者過去曾擔任法院社工，在閱讀文本中恐不可避免的在思想與情緒上會有與受訪者雷同或相異的反應，故研究者必須自我覺察並浸泡在文本中，開放的接收文本中所傳達的訊息，並且思考文本訊息與研究目的是否相符。再者，研究者也會找尋文本內容所隱藏的意義，並記錄自己對於文本的想法及解釋內容。

(四) 集結主要的意義或特質：

仔細的閱讀文本內容，將有重要意義的內容擷取出來，將內容相近的歸類與整理，運用主軸編碼的方式衍生出範疇，找出關連，並在互相比較與分析中將隱含的意義進行提煉。

(五) 文獻資料的再整理：

持續的蒐集資料與討論，在過程中能夠豐富研究主的知識與認知，透過知識系統的補充，讓文本更有架構性。與文獻進行對話中，會增進研究者的反思，更能探究文本中需要的意義。

(六) 歸納、文本資料的建構與再詮釋

研究者將所分類而成的類別進行歸屬與意義的展演，進一步與現行的文獻進行討論與對話，並看見每個對話與行為背後的脈絡與意義，分析每個受訪者經驗背後所建構的社會意義，如此在文中部分資料進行解讀時，能考慮到部分資料於整體中的意義與位置；詮釋資料整體意義時，能留意資料細部內容，已獲得更加豐富與多層次的研究結果與建構意義。

研究者將訪談錄音謄寫為逐字稿之後，將逐字稿中有意義的文句依照研究問題進行初步的分類編碼，且摘要該分類編碼內容。訪談資料編碼的方式則依據研究對象的受訪順序、研究對象第幾次受訪，最後編上逐字稿的頁數與段落，因此研究對象的編碼即為：

01 (受訪者編號) -01 (第幾次訪談) -001 (第一段)。研究者引用研究對象的訪談資料時，以標楷體字體表示為原始資料。在擷取研究對象的訪談資料時，有時相關的主題會出現在逐字稿的不同段落或出現與該主題不相關的陳述，研究者在不影響研究對象表達的原意之下，以「...」代表刪除的文字，用以連結不同段落的句；在擷取逐字稿資料或研究對象表達的字句不夠完整時，研究者會在「()」中加入使語句通暢或為維持前後文脈絡的加註文字。(見表 3-4-1)。

表 3-4-1 文本分析範例

編號	逐字稿	替代文本	概念化	類別
3-2-90	就我剛剛講的，我們都還在摸索，我覺得會做社工的人，(社工服務中)某種程度上很有彈性，保持一個很溫柔的角度，或是很有包容度的角度，來做這件事情。	社工在服務的過程中，應該對每件事情要保有彈性。	社工在服務中要有彈性。	社工價值

第五節、研究嚴謹度

依據 Lincoln 和 Cuba 在 1984 年提出，應以確實性 (credibility)、可轉換性 (transferability)、可靠性 (dependability)、可確認性 (confirmability) 等方法來檢核質性研究的品質 (轉引自胡幼慧、姚美華，1996)，下列依序說明。

一、確實性

代表著內在效度，代表著質性研究的真實的程度，可透過;(一)增加資料的確定性的資料;(二)研究同儕的參與討論;(三)資料收集上有足夠輔助工具;(四)資料的再驗證。本研究會邀請受訪者在安靜的空間下，進行訪談，並在受訪者同意的狀況下準備兩種以上的錄音設備，且不定期找指導老師或同儕討論，釐清受訪者的內容與本研究的貼近程度。

二、可轉換性

代表外在效度，經由受訪者陳述的內容及表現的行為，能將其轉化成有效的資料性陳述與文字內容，並從其有資料性的陳述找到受訪者的意圖、價值與意義。本研究者會將受訪者所陳述的口語內容，運用逐字稿的方式，完整地轉化成為文字內容，並依據文字內容進行分析。

三、可靠性

即為信度，是個人經驗的重要性與唯一性，研究者必須將整個研究過程與策略加以說明，以判斷資料的可靠性。本研究會邀請在法院中的實務社工者，並會遵從保密性與匿名性，讓受訪者可以真實陳述。在過程中除了摘要記錄外，將全程錄音，確保資料的可靠性，且逐字會以郵件的方式向受訪者確認是符合其意。確保在訪談中資訊交流的落差，及確定資料的可靠性。

四、可確認性

對於研究倫理的重視，研究者能如實呈現參與者的觀點與經驗，不因研究者個人主觀的價值評斷而忽略參與者的真實經驗。研究者謹守研究倫理，在與研究參與者進行訪談之前，再三確認與徵詢其意願，並以知情同意書及訪談大綱說明研究動機與目的，企

盼尋求參與者共同參與及合作本研究，對於參與者的個人資料絕對保密，在訪談中，參與者若有不願意呈現之處，亦不列入研究分析與討論中，並且妥善將研究資料整理與存檔，在逐字稿中除了謄寫語言之外，亦呈現參與者之情緒、感受及非口語行為，以求真實呈現參與者之經驗與感受，邀請有意願協助校對訪談資料之參與者檢視資料的正確性，是否充分表達其想法，並在分析與討論中呈現其真實的經驗與想法。



第六節、研究倫理

Babbie(2010)表示在研究中要注意受訪者「自願參與」與「不可傷害受試者」，為保障受訪者，因此訪談前會告知和說明研究同意書，此項規範讓受訪者瞭解研究的風險，確認受訪者的意願性。有鑑於有些議題為較為隱密，受訪者不希望公開其身份，故將其身份匿名，不讓他人從研究中知道受訪者是誰為重要的，以達到保密的狀態。

本研究依循質性訪談應注意的倫理事項（吳芝儀、李奉儒譯，2008）整理如下：

一、解釋目的(explaining purpose)

訪談者需要清楚說明讓受訪者理解研究方式及目的，且受訪者為社工的工作經驗，因此會以社工的專業用詞來進行訪談，讓社工更理解研究者想要的問題。

二、風險評估 (risk assessment)

研究者需評估訪談中，是否會讓受訪者造成心理壓力、法律責任、同儕排擠等相關風險。因受訪者為社工，社工有保密案主的倫理，如洩漏恐會造成案主個人資料外洩，故訪談的內容必定不牽涉到案主的個人資料。此研究需要探討到社工對其他網絡成員之看法，因此在研究過程中，也必須避免受訪者提及網絡成員身份的曝光。

三、保密 (confidentiality) 與匿名(anonymity)

訪談的內容堅守保密的原則，除受訪者、研究者及指導教授知道訪談內容，其餘不對外公布，法院社工的人數在臺灣不足兩百人，各地法院社工模式有所差異，因此，受訪者的身份需要匿名。此外，摘取訪談內容至研究中，不可讓讀者在文中判斷出受訪者的身份，故整理文本後並將摘要的內容，以電郵及書面資料的方式告知受訪者，確認受訪者的匿名性。

四、知會同意 (informed consent)

在訪談前，清楚讓受訪者瞭解研究目的、匿名性，及隨時都可以終止訪談的權利，並讓受訪者知道申訴管道。本研究在知會同意書中會清楚的說明資料取用和所有權 (data access and ownership)，讓受訪者知道資料會被研究者使用，及與指導教授討論，並在發表後，銷毀訪談資料與錄音檔。

研究發表前會與受訪者、受訪機構確認內容是否有違倫理，而研究機構會以郵寄給受訪地區的社工督導確認內容是否符合事實，而社工督導的建議會匯集至機構總會，並由總會主管與研究者討論研究內容是否有傷害機構利益、並非原意或事實的情況，而受訪者、受訪機構有權修改或刪除其不利的內容。

五、忠告 (advice)

本研究談及法院社工的角色緊張，如在訪談中，負向經驗的陳述造成受訪者的心理上的負擔與傷害，必將終止訪談，且會提供相關的建議，以讓受訪者得以協助。

六、法律議題 (legal)

本研究以合法的方式進行訪談，並以不違法為最高標準，且會依個人資料保護法及研究倫理為最高原則，必定不侵犯受訪者的法律權利。

第肆章、研究分析

第一節、法院社工的功能與角色

一、家暴服務處與家事服務中心

當一個機構同時承辦家暴服務處與家事服務中心（簡稱兩方案）時，法院社工的行政程序分為家暴服務或家事服務中心兩部分，雖在行政上有所分類，但實務工作中以團隊合作的方式來經營，並且建構出法院社工的形象。下列說明兩類社工彼此合作的部分。

（一） 當事人不清楚法院社工在行政上的分工。

當事人面對服務台臨櫃的社工，並不清楚社工之間的分工及職掌，而是單純請社工協助處理自己的訴訟。在當事人不知道社工之間的合作模式的狀況下，社工也不會特別說明在法院兩類社工之間的分工，故當事人並不清楚兩方案的流程及職掌明細，故直覺以社工的職業來區分，而非以方案來區分法院社工。

「我們在櫃臺的時候很難因為我是家事的社工，遇到家暴當事人，就拒絕個案說，我是做家事的，所以我去找我同事出來，我會請家暴的社工來幫你，我覺得很奇怪。」
(3-1-77)

按照實務經驗來說，法院社工的正式名稱應該加上兩方案的社工人員。而當事人是透過社工在法院中提供服務來與社工人員建立關係。

「雖然我主要為家事服務中心的社工，但是家暴議題與家事議題都會接觸到。」
(6-1-32)

（二） 法院社工常需要面臨當事人的單案件多訴訟議題。

家事訴訟的特殊性並非單一訴訟能夠解決當事人的家庭議題，例如當事人在保護令訴訟結束後，需要處理離婚訴訟。因此，社工基於服務連續性，需要有能力因應當事人家暴議題或家事訴訟。換句話說，當事人與社工第一次接觸時，可能是家暴議題，但隨著需求改變，社工需要處理當事人的家事議題，而非只侷限於家暴服務處或家事服務中

心的社工。

社工的服務連續性指的是，當事人進入法院訴訟時，社工人員的角色會隨著議題、時間的改變，會持續為同一位當事人服務，故法院並非只侷限於家暴服務處或家事服務中心的角色。

「在法院服務的過程中會發現家暴的議題，後續會衍生家事事件；相對的，離婚議題也可能因為雙方可能意見不合，引發了衝突跟暴力。」(1-1-5)

「我們希望同一個案件由同一個社工來做，來處理家暴案件後，我們可能要處理當事人離婚議題」(1-1-6)

小結：

家暴服務處與家事服務中心的當事人的類型，很難透過訴訟的類型來區分，而法院社工需要透過彼此合作，來因應當事人的多重議題並提供多元服務，家暴服務處與家事服務中心在民間單位承接下，會在工作上的分流界線較為模糊，不只要符合兩方案的服務內容，且必須建立「法院社工」的服務價值，以發揮社工服務的多元性與完整性。

因此，法院社工所提供的服務的多元性，除了需要透過家事服務中心與家暴服務處的合作外，更多的時候需要透過與法院建立良善的合作關係，而社工可能透過協助法院來增加與當事人的連結。

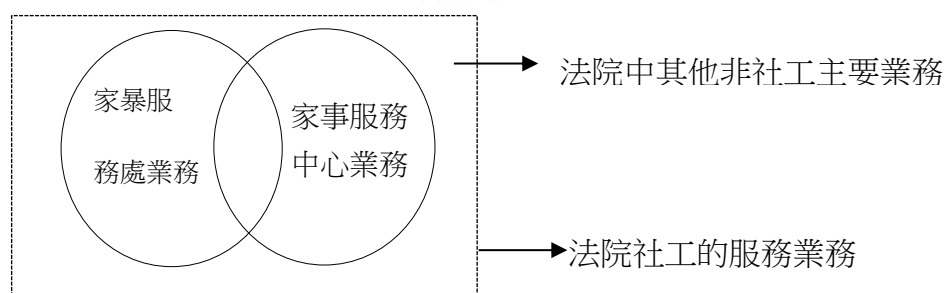


圖 4-1-1

法院社工業務分工圖

資料來源：研究者自行整理

二、法院社工的服務內容

社政單位與民間單位共同簽署契約來建構法院方案的基本服務內容，然而社工人員因應當事人在法院的需求而應提供不同的服務項目，雖家事服務中心與家暴服務處的提供內容以陪同出庭、提供社會資源資訊、支持輔導與提供法律知識為主。但在彼此的專業定位上會有所差異。

（一）法院社工的專業定位

1、家暴事件服務處的定位

家暴服務處為協助家暴受害者為主，因此會強調家暴受害者的權益，當受害者面臨家暴議題時，會透過家暴服務處提供司法上的程序，而家暴服務處為家暴安全網上的一環。在專業定位上，家暴服務處在於讓家暴受害者可以在訴訟中得到協助。

「服務處的社工必須去敏感家暴議題，而這樣的家暴議題可否影響環訴訟狀態，當環境對個案是不友善的，那我們應該要去反應，來改變現況的狀況。」

（1-1-7）

2、家事服務中心的定位

法院社工在過程中，提供社會福利資訊是重要的，在家暴服務處的方案中，面對家暴被害人的處境，法院社工需要提供相關心理支持與訴訟過程的陪伴，讓當事人來脫離暴力，並且需要與主責社工有密切的合作。而在家事服務中心中，法院社工扮演資源的連接者的角色更是明顯，因為家庭狀況的改變，因此夫妻雙方的情緒高漲、親子關係疏離、兒少心理議題屢見不鮮，因此，法院社工需要連結親子教育或心理諮商的資源來面對，家事服務中心更被定位於在法院中的資源轉介的平台。

「家事服務中心本來就會連結相關資源，而且被定位於連結資源的角色。」

（6-1-87）

「我們會幫家暴的當事人提供些一些資源，幫助他們能夠獨立生活，但是需要跟主責社工有密切的合作。」（5-1-66）

（二）專業定位的差異

兩方案的最大差別在於服務對象的不同：家暴服務處的服務對象為家暴受害者，而家事服務中心的定義更為廣泛，以家事訴訟中的當事人為主，除了協助司法程序外，也包含一連串以未成年子女為主的服務，例如舉辦親職教育、未成年子女出庭、協助會面交往等等的服務。

1. 陪同出庭的差異性在於服務當事人的不同

家事服務中心的陪同主要在於協助離婚、調解的成人的陪同出庭或調解與未成年子女的陪同出庭，而家暴服務處關注於保護令的相關開庭，在服務對象的議題中，家暴服務處的主要對象為受暴被害人，女性佔了大多數。

「家事服務中心主要對象是家事的當事人，可能是調解訴訟的陪同、未成年子女陪同出庭、還要協助會面交往；而家暴服務處主要以家暴訴訟陪同出庭為主，而家暴的性別議題主要以女性為主，但男性也逐漸上升的趨勢。」(3-1-8)

2. 司法程序的協助在於訴訟的不同

家暴服務處協助訴訟類行為保護令相關議題，而家事服務中心協助非保護令的家事訴訟：包含離婚、未成年子女監護權、酌定未成年子女會面交往，由此可知，家事服務中心的介入是免於未成年子女在訴訟中受到傷害。

「訴訟類型在兩個方案（家事服務中心與家暴服務處）就不一樣，家事服務中心大多是離婚訴訟、監護權訴訟、會面交往等家事訴訟為主；而家暴服務處更聚焦在保護令的開庭。」(3-1-10)

3. 主責社工合作程度的差異

家暴服務處為家暴安全網的一塊，因此在家暴服務處中所服務的主要當事人都有社政單位的社工(主責社工)協助，服務處社工需要與主責社工一同合作來協助因應當事人的家暴議題。

「服務處的社工較為彈性，與家防社工（主責社工）合作的過程中，服務處社工會以司法訴訟為主，家防社工會以社區資源為主，彼此會有溝通聯繫，如服務處社工提供連結都會與家防社工討論。」(1-1-26)

「開庭完啊，家暴服務處的社工需要跟主責社工討論個案在開庭的狀況，透過主責

「社工知道開庭的狀況，這樣的資訊可以幫忙社工後續對於個案的評估與處遇。」
(2-1-53)

而家事服務中心所服務的當事人不一定有家暴議題，故不一定有服務中心的社工一起與主責社工合作，建立合作機制。當當事人非家暴被害人時，家事服務中心要如同主責社工的角色，提供適當服務或連結社會福利資源。

「除非當事人是家暴被害人，家事服務中心在服務中沒有主責社工的幫忙，因此，我們要像是主責社工，協助當事人提供適當的服務。」(3-2-84)

由此可知，家事服務中心服務的當事人，會面臨無主責社工的狀況。因此，家事服務中心常為訴訟當事人的主責社工，藉由中心的角色協助當事人連結適當資源；而家暴服務處因為家暴安全網的部分，會與主責社工有高度的合作。

(三) 專業定位的共同性

1. 提供情緒支持的重要性

進入家事訴訟的當事人，不管是相對人、聲請人、未成年子女或家屬，因為涉及關係糾葛，而引發負面情，因此社工在服務過程需對「司法訴訟」與「家庭議題」會影響當事人的情緒議題非常敏感。

法院社工協助當事人在法律程序下，以溫暖的語言緩和其情緒，降低當事人在訴訟中所引發的自責、憤怒、不滿與悲傷等自傷與傷人的狀況，使當事人恢復較理智的狀況。

家暴服務處的目標為維護家暴被害人的司法權益，以及人身安全；而家事服務中心藉由接納與傾聽家庭衝突事件來緩和當事人的擔心與害怕，緩和當事人的情緒並可如實當庭陳述。社工給予的情緒支持會降低受害者對於出庭的恐懼，且抒發當事人的個人情緒。

「面對家暴婦女，他們都會有很多的恐懼，在他們躲起來的狀況下，對於他們害怕被相對人抓而無法回家的情緒，我會安撫他們的情緒。」(6-1-16)

「在家事服務中心中的未成年子女出庭，孩子可能會緊張、害怕、擔心或焦慮，有點時間讓我們跟他們工作，為了是降低他們的害怕，我們可以協助孩子讓他出庭面訊，因為我們不需要因為出庭造成孩子的傷害。」(4-2-104)

「民眾進入法院，不管（家暴服務處與家事服務中心）是那個社工，我們會期待就

會有一個社工會用比較溫暖與夠理解的語言。」(5-1-58)

「面對孩子出庭的狀況，我會跟他們說，不管結果如何，並不是他們的責任。」
(2-2-115)

「我們常扮演情緒支持者，在面對訴訟程序的個案有很多複雜的情緒，我們都要給他們支持」。(7-1-49)

當事人在法庭情緒失控時，法官期待透過與法院社工的合作，來即時處理當事人的負向情緒處理，此時社工的功能在於藉由本身專業，來穩定當事人的狀況以面對接下來的訴訟。法官會面臨當事者情緒崩潰時，法官會臨時請社工協助，但社工需要與法院建立良好合作默契，讓法院給予社工提供服務的空間與時間，來讓當事人的情緒較為緩和。

「法院都會臨時叫我們出庭協助崩潰的當事人，但是不管是誰，或那個方案的人遇到法院的要求，我們就要馬上介入，例如很多的情緒安撫啊，穩定他的身心狀況啊！而我們會請法院給我們時間或者把個案帶到我們的空間緩和情緒。」(7-1-35)

「當法院裡面的人有情緒崩潰，法官都會請社工協助，當情緒崩潰時我覺得有個人可以在法庭中安撫當事人其實也是蠻有益處的。」(3-2-145)

由此可知，法院社工都需要立刻處理當事人的情緒，待情緒穩定後進行訴訟，並透過情緒的支持讓民眾有管道抒發。

2. 重視正確的司法知識

法院社工提供正確的法律知識是重要的，其中正確的法律知識包含法律條文、程序、常識等等。在社工陪同出庭中分為庭前、庭中與庭後三階段，每一個階段都有其目標與目的，來因應法院的訴訟流程，讓當事人在社工陪同下準備進入訴訟，可以緩和當事人對於出庭的焦慮。

在三階段中，法院社工在庭前透過與當事人建立關係，並且提供法律說明；庭中以穩定當事人的情緒為主，並讓法官清楚瞭解當事人的主述；庭後讓當事人瞭解開庭中的狀況，提供相關的社會福利資源資訊，並安全的離開法庭。

「其實像法院目前的在陪庭的部分，可以粗略分為三階段，庭前的聯繫、當庭的協助、庭後的協助這三階段。」(3-1-67)

「我覺得開庭的時候，與當事人建立關係很重要，因為我們有關係後，他會比較能夠信任我。」(6-1-81)

「某種程度上，至少我有時間去與未成年子女建立關係，我有更多的機會讓他知道我是跟她同在的。」(3-1-70)

「開庭結束後，我覺得要評估當事人有沒有需要一些社會福利資源，因為當事人可能需要諮商、經濟協助或者是法律扶助的資源，我們會提供相關的資訊。」(2-1-52)

法院社工必須提供法律程序諮詢，以利釐清當事人在保護令、離婚訴訟、監護權、會面交往的相關程序。與一般社工不一樣的是，法院社工可透過駐點法院中回應民眾法律問題的過程中，來建構專業的獨特性。而社工藉由瞭解當事人的司法需求，而回應當事人在司法程序的疑惑，可減低當事人進入訴訟焦慮。

「我覺得我們雖駐點在法院，但我們是社工，就是場域跟我們服務的內容其實很大的部分是跟法院人員或司法程序有密切的相關性，除了提供社工基本的服務外，最重要的是需要回應民眾許多司法程序與法律相關的問題。」(4-1-25)

「我們社工在法院最重要的是可以協助當事人回答相關司法流程諮詢，或是教導民眾如何將自己想說的話寫成狀子。」(2-1-1)

「我會認為給我們協助的當事人，一定有一個或多個家事訴訟，然而當事人平常不知道這些司法流程是正常的，所以他們難免都會緊張，而我們社工可以溫和地回應他們的問題。」(3-2-143)

雖法院社工非法律相關執業人員，但法院社工於提供服務時，除回應司法問題外，對弱勢者仍需提供社會工作服務，並具職業敏感度。法院社工在提供服務時，需注意法律知識，在不同的程序中，當事人需求有所不同，因此社工需要提供多樣的服務。兩方案所著重的訴訟有所不同，家暴事件服務處著重於陪同當事人聲請保護令，而家事服務中心需協助離婚、監護權與會面交往等家事議題。

「開庭前，我會跟個案討論他聲請的內容，因為在開庭跟他們討論法律問題很重要」(6-1-82)

「家暴服務處就是要聲請通常保護令或暫時保護令為主，我們還是要清楚的告訴個案，每個司法流程需要注意的地方」(1-2-121)

「在家暴服務處時，我們會告訴他們一些保護令的相關司法流程，什麼時候要開庭、開庭要帶些什麼、開庭結束後會多久收到保護令。」(4-2-102)

「家事服務中心的時候，社工都要回應家事訴訟的相關流程，比如說離婚要注意什麼、會面交往要怎樣。」(1-2-123)

3. 重視與法院的合作機制

法院社工需要與法院人員配合與協助，尤其在陪同出庭服務時。例如在家暴服務處與家事服務中心的法院社工，會期待法院能提早轉介，來讓社工有充足的時間與當事人建立關係；在法庭中，法官尊重社工陪同的角色與功能，而社工為法官與當事人間的協調者。實務中，雖有通知當事人開庭時間，但因司法程序恐有變化，例如對造遲到、撤回等，都可能會造成開庭程序有所變化，而社工需立即因應司法程序的各種變化。因此，法院社工必須與法官建立合作模式，讓社工有時間與空間跟當事人建立關係並提供服務，而此合作模式需要社工來直接與法院溝通，也就是說兩方案的社工在開庭中需要與法院連結合作，來提供當事人更順暢的服務。

「但我覺得與兒少建立關係需要時間，在服務上其實是有差別的，所以提早轉介真的很重要，所以家事（家事服務中心）的社工更需要跟法官協調，期待法院提早轉介，但是不可避免臨時狀況，有時候家長自行帶小孩來，迫使法官會問問孩子。」
(3-1-70)

「法官如果忘記或者沒有發現獨立偵訊小孩的時候，我們就會跟法官說，法官尊重我們很重要，他們要知道我們是陪小孩的角色，而且當我們有意見的時候，法院其實蠻尊重我們的。」(6-1-145)

4. 維護當事人法庭內外的安全權益

在訴訟過程中，社工需要注意當事人在法院中的人身安全，雖法院中設置司法警察，但過程中情緒的不可控因素，有可能造成兩造的衝突，社工特別需要顧及當事人的生命安全。雖法院具有一定的權威，但當事人仍可能會在法院外受到相對人的迫害，所以社工需要特別著注意及協助當事人進出法庭的安全。

法院社工雖沒有司法警察受過專業正當防衛的訓練，但透過瞭解法院的地形，及與法院人員的合作，可與當事人共同擬定人身安全計畫，故法院社工也擔任了當事人在法院的人身安全的協助者。

「如果相對人有暴力傾向，情緒失控會失去理性的話，我們就會考慮要陪同，這個陪同我們可能就需要走安全通道，或者請法警協調，也或者盡量控制兩造進出法院的時間不一樣。」(2-2-58)

「在家暴案件中，很多的被害人已經躲起來了，不想被相對人知道，但是所以開

庭的時候，要避免對方會在法院外門口賭。」(3-2-146)

除了當事人在法院內的安全外，法院社工也需要注意當事人返家後的人身安全狀況。

「我們都會注意當事人在家的安全，不管是做家暴還是家事的部份，因為來法院前家庭就會有衝突，衝突有時候會有家暴的狀況，我們都要很注意，必要的話就是要通報，或者請求法警的協助。」(7-1-32)

「其實社工也會擔心孩子出庭後在家裡的安全，如有發現的話我們就是要通報，請主責社工去關心。」(5-1-49)

5. 提供社會福利資源資訊

社會工作強調運用社區資源，並幫助案主能夠解決問題，因為社工瞭解社區資源，因此能夠滿足案主的需求，轉介是社工的重要服務(古允文審訂，2002)。因此法院社工瞭解社區資源，及相關轉介的流程，能夠將需要資源的當事人轉介至適當的單位。社會工作有系統連結的角色，社工像是服務使用者的經紀人，讓案主熟悉社區的資源；但當事人缺乏能力、技巧、知識或資源，無法依循社工的轉介時，社工要像是個案管理者及協調者，讓當事人能夠確實使用資源。(許臨高譯，1999)。

面對離婚議題的當事人，可能會面臨經濟的影響、心理調適的困難兒童調適的議題、或需要面臨訴訟衝突(鄭維瑄、楊康臨、黃郁婷，2004)。社工可以提供資源而得到解決，提供社會福利資源資訊、連結心理諮商、舉辦親職教育等等。

當事人在訴訟的過程中，當事人可能缺乏社會福利資源，因此法院社工會轉介相關資源，例如法律扶助、經濟、就業、心理諮商資源、親子教育資源。轉介資源時，社工需先評估當事人的身份、情況、需求與意願，與當事人對於資源的緊急性。而資源並非在法院中，因此當事人需向外部機構或組織申請或取得，需要考量當事人取得資源的容易性，社工從聯繫、轉介到當事人取得資源的過程中，社工不斷地判斷當事人的狀況，將適當的社會福利資源告知當事人。

「我們在提供轉介的時候，還是需要看當事人有沒有符合資格，而且還會考量到他有沒有真的很需要用這個資源，我們才會提供他們這個資訊。」(6-1-68)

「我覺得我會提供些資源的資訊，是他可以有能力去申請的，這樣才能真的可以幫

忙到他。」(5-1-65)

換言之，法院社工需要提供社福資訊，透過媒介與轉介讓法院的當事人適時得到資源，並且透過資源介入，來協助當事人的需求。

小結：

法院社工在服務中，有家暴服務處與家事服務中心的分別，由圖 4-1-1 發現兩方案需要合作才能建構出完整的法院社工服務內容，但根據圖 4-1-2 法院社工會根據「服務對象」、「訴訟差異」、「個別需求不同」而提供家暴服務處或家事服務中心的服務。兩者在服務對象的差異，主要可將對象分為兒童被害人或成人被害人，兩者除了發展階段的差異外，服務細節也有很大不同，例如建立關係的方式，兒童需要較多的媒材的協助來緩和出庭焦慮，但成人則需要補充更多完整的司法認知；在訴訟差異的部分，家暴服務處需以家暴防治法為基礎來協助當事人，而家事服務中心根據家事事件法。因兩者法源依據不同，後續的司法程序更是迥異；資源連結上更是多元，需要綜合評估各種情境，例如家暴事件服務處主要為減低危險的資源連結為主，而家事服務中心主要連結減低家庭衝突的資源。

法院社工著重於對弱勢者的關懷，而司法體制則較有權威性，故社工一向被認為急公好義，樂善好施的服務提供者，並且強調人性的尊嚴與人道精神。(李宗派，1999)。但不可否認的是，法院社工駐點在法院中，當事人會期待社工來回應訴訟，因此法院社工在提供服務中需將「司法狀態」考量到處遇中，因此才可有服務的正確性。

根據角色理論的概念，在社會組織活動中，各種社會角色總是不斷地相互影響和相互作用。一個人對自我行為和地位的認識，總是根據對他人的行為和地位的認識獲得的，因為角色的行為總是以對應的另一角色的行為為基礎的(張君玫譯，1996)。因此，法院社工依據司法程序來協助、轉介社會福利資源與陪同出庭的基礎服務架構，並重視協助弱勢的精神、司法程序的正當性、注重人身安全、情緒支持者、轉介資源的重要性等等的共通性下而衍生出的專業，樹立的專業角色為綜合了法律資訊提供者、心理支持者、資源連結者與人身安全協助者(圖 4-1-2)，這四個角色內涵包括：

1. 法律知識提供者：法院社工為了服務弱勢民眾在訴訟中不至於錯失自己的權益，而處遇也在司法訴訟的架構下進行，因此社工也扮演了司法程序的權益保障者。
2. 心理支持者：法院社工能表現出司法中較為柔和一面，建構了在關心弱勢個人的處境，發揮了心理支持的角色。
3. 資源資訊提供者：法院社工需提供正確地社會福利資訊，以解決訴訟的困境。
4. 人身安全的協助者：面對家暴案件，當事人會有人身安全的顧慮，法院社工也必須關心重視當事人的安危。



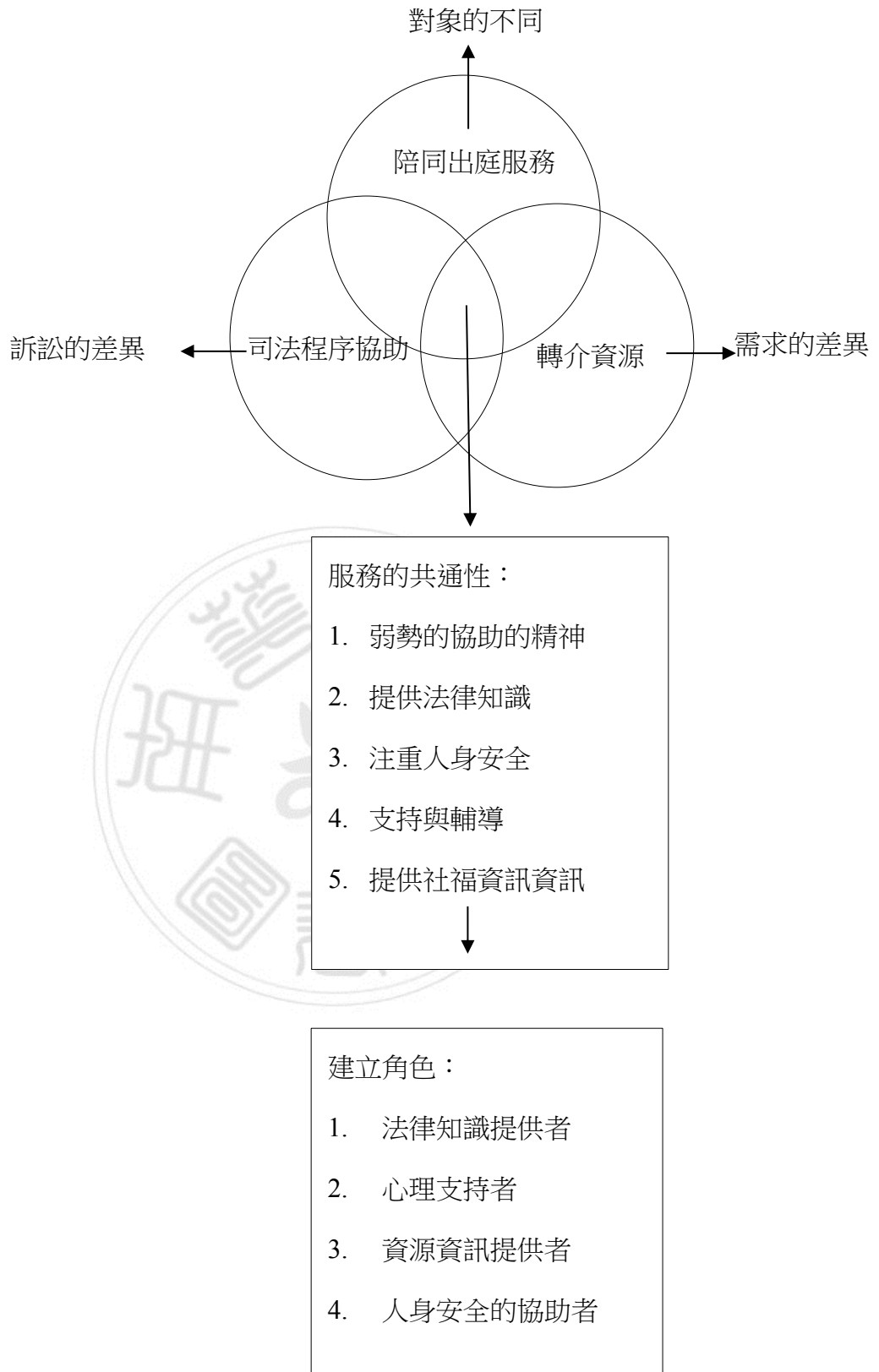


圖 4-1-2

法院社工角色形成圖

資料來源：研究者自行整理

第二節、法院社工的角色期待落差

一、法院社工的期待與想像

社會工作中所論述的信仰或價值觀，主要是靠社工的成員來建構，來推廣、連結社會工作成員，使予以接納、認同和實踐，當大部分成員明確地分享同一套價值觀念體現實，社會工作價值才能對社工集體行動產生重要影響力（徐震、李明政，2004）。因此，角色建構下，法院社工基於本身的社工價值來建構角色形象，如何樹立社工角色在於本身如何看待社工價值，而下述說明法院社工在服務當事人時，哪些是工作者重視的價值。

（一） 社會會關心「人」的情緒

面對當事人多元狀況，陪伴當事人在訴訟中的狀態。社工對於透過陪伴來關心當事人；對於當事人的狀態以不批評的態度面對，且在會談中會瞭解到當事人在夫妻關係、親子關係、家屬互動的困境，社工會以包容取代評價。在同理當事人的困難時，才能感覺到當事人在訴訟時的難處，進一步真正的陪伴當事人度過。

「我們這邊的社工很願意花時間在個案身上，面對個案的狀況，社工願意接納他們的狀況，但是有時候會花一點時間，甚至要加班來陪伴。」(3-1-39)

「社工不會去評價當事人的狀況，會去同理當事人（在訴訟中）的為難，不會去論斷他的是非或去做道德判斷，在不批評的狀況下，我們才能跟他們建立關係。」(4-1-22)

家事訴訟充斥著衝突所引發的高張情緒，法院社工相信：關心與理解當事人是很重要的，可減緩當事人在訴訟中的痛苦，法院社工不僅是陪伴者更是心理支持者，提供當事人能抒發情緒的空間。研究者發現訴訟應用理性與客觀來處理，當事人為了家庭議題而感到失落時，法院社工就會關心他的情緒，「允許」情緒在法院中出現。

「我相信法院社工會想要討論個案背後的家庭議題或者是個人狀況，因為安撫他的個人情緒，讓他們有個抒發的管道。」(5-1-31)

「我的感覺是因為很多東西真的是互動出來的，包含裡面的關係情緒，所以我們會看到當事人在訴訟中有抒發情緒的需求。」(1-1-20)

(二) 社工應該要看見訴訟背後的「家庭」需求

家庭中的每個人可視為不相關的獨立個體，家庭的爭執是因個人或家庭發展關係所造成（楊康林、鄭維萱，2007）。家事訴訟是由「家庭」中的衝突所引起，聲請人與相對人都為家庭中的成員，一般社工會關心訴訟背後牽涉的家庭動力，而法院社工對家庭互動更為敏感，因為法院社工認為瞭解家庭的衝突後才能提供適當的幫助。

「所以透過他們在說家庭的問題中，幫助社工更加理解她們現在的狀態。」

(1-1-20)

「我覺得在法院社工在服務中，我們用家庭的眼光看待個案，我們不能只看個人的行為，因為他的行為跟他的家庭息息相關。」(4-1-25)

「社工處理家暴議題之外，我們要關心在家暴背後中關係中的糾結。」(5-1-64)

也就是說，社工透過關心家庭成員的狀態，來提供連結適當的社會福利資源。當法院轉介當事人給法院社工時，社工會評估家庭成員的需求，來提供不同的介入與資源連結。

「我發現每個家庭成員需要的資源不同，我就把媽媽轉介諮商，孩子轉介目睹兒少資源。」(6-1-18)

「家事服務中心，需要以家庭為單位，如果其他家庭成員需要幫忙，我們就會幫忙，例如家庭中有發現目睹兒我會轉介」(2-1-35)

「在家暴服務中，我陪受暴婦女的時候，發現孩子怪怪的，我會轉介。」

(7-1-66)

(三) 協助「友善司法」的落實

友善司法強調「性別友善司法空間」、「性別友善司法程序」、「性別友善司法態度」與「性別友善司法判決」。因此，社工需維護當事人在法庭上的權益。

「法院中有太多的權力不對等，我期待的是他在開庭的過程中可以主張自己的權益，不受到判決而感到壓迫，目標是不會讓案主有感受到權力不對等的狀態。」(1-1-7)

「讓當事人可以爭取到他們的權益，然後在這個空間是不會受到壓迫的，可以讓他們順利的完成司法的流程。在過程中，減少受到壓迫，這些都是我們社工可以努力的方向。」(5-1-56)

社工專業以協助弱勢為己任，除了傳統上社工關注的弱勢族群如新住民、家暴受害者、未成年子女及社經地位較低的當事人，法院社工更關注當事人在訴訟是否被壓迫，

而社工會藉由提供相關資源與服務，基於保障被害人的福祉。

「我覺得像陪庭或會面交往，尤其是未成年部分，應該是說，有被明顯標籤是弱勢的對象……，我剛剛說被明顯標籤指的是家暴受害者，或者是說未成年，或是外配，他可能很不流利很不懂，社經地位較低。」(3-2-115)

法院社工的特性在於不管是法律中的被害人與相對人都會提供服務，因此法院社工打破了只服務被害者的想像，當相對人有需求時，法院社工都會提供服務。因此在家事訴訟中會捨棄「加害者」的概念以「相對人」一詞代之，也就是說相對人也應得到相關資源，因此，法院社工並非只協助被害人方，更會提供相對人應有的資源與服務。

「我在法院工作時，因為要服務相對人，所以我的角度是社工是基於對人的關懷來看待相對人，如果社工不關心相對人，相對人可能更沒有機會接觸社會福利資源。」(1-1-22)

「家防社工與服務處社工明顯的不同的是，家防中心的家暴主責社工服務對象為家暴被害人，但家暴服務處社工除了協助被害人外，需要提供相對人應有的服務，因為無法避免的是相對人會向法院社工求助。」(1-1-23)

在司法程序中，大部分的當事人對司法流程與開庭重點並非清楚，因此會運用自己的想像及邏輯來處理司法程序。但法院需強調訴訟程序正確，在這樣的互動中，當事人很容易對法院產生不合理的期待，造成當事人使用了錯誤的程序，而無法正確地表達自己的想法，而法院不清楚當事人的想法與感受，使得彼此衝突產生。

而法院社工在此發揮重要的功能與角色，包含可清楚地向當事人說明司法程序，例如開庭的程序、法官的邏輯、行政程序等等，避免當事人因不合理的期待或訴訟而疑惑，並降低訴訟的二次傷害。

「社工可以透過我們的方式來讓當事人瞭解法院的司法程序是什麼，避免當事人有不必要的想法，相對的，讓法院知道其實當事人並不是如此想的，是促進雙方理解的過程。」(1-2-66)

「社工可以在司法的地方撐出一個空間，讓民眾可以好好地說，透過案主的敘述會發現他們有太多不合理的期待，我們的工作就是要讓他知道正確的司法程序，避免兩方的期待落差。」(2-2-15)

也就是說，法院社工除了讓當事人可以有效地瞭解司法程序外，以及讓當事人進入法院時，不會因不瞭解司法程序而無法主張權益，社工除了讓當事人瞭解相關程序外，也需向當事人釐清對法院不合理的期待與想像，讓其可以瞭解在訴訟中，如何用適當的

方式來主張自身權益。而藉由社工的協助，法院人員可適當地瞭解當事人的情況，避免誤解當事人的原意。

二、法院人員的期待與想像

法院社工與法法人員合作與互動中，會讓社工人員主觀地感受法院人員將社工的角色定義為問題解決的專家、支持輔導者，而社工感受到自身有效降低訴訟衝突的期待，後續會詳細說明社工人員如何主觀認為法院人員帶給社工角色的期待與想像。

(一) 期待社工可解決當事人的家庭與個人議題

社工普遍感覺法院人員期待社工為解決問題的專家，對社工來說法院人員好似只專注在司法程序上，對於當事人的個人問題希望透過社工解決，尤其會期待能解決家庭衝突，法院人員會很自然的將高衝突家庭交由社工介入。在社工轉介資源後可解決訴訟以外的問題，例如透過親權講座來增加家長對友善式父母的觀念及認識：「我會感覺法官就是期待訴訟期間，父母認知到孩子的問題，並能夠減少彼此的衝突，更不要把小孩當成籌碼工具。」(2-1-4)。

社工與法院互動的過程中，社工感受到法院期待其可解決當事人訴訟中的議題。因法院人員並非社工專業，因此很難去理解社工在服務過程中的專業歷程，因此，當社工處遇後，當事人如獲得問題解決時，好似法院社工有問題解決的功能。

「法院期待社工的介入，像是社工專業都可以解決，好像魔法一樣。只要有社工出現問題都迎刃而解，他們都只看到我們怎麼成功的解決問題，因為他們並不是社工專業的人，要理解也蠻困難的。」(2-2-78)

(二) 期待社工提供支持與輔導

家事訴訟中，當事人面對到家庭成員的指控，雙方可能是親密伴侶、父母、子女、親戚關係等等。在開庭或調解時，當事人常會有情緒高漲的狀態。法院會期待社工能夠陪伴當事人，特別在他們有情緒的時候，因此社工需要將時間與精力來陪伴高度情緒狀態的當事人。

「家事的當事人可能要面臨離婚、家暴或者看不到小孩，都會有很多的情緒，然而法院對我們的期待就是很多的情緒支持，甚至可能會期待社工可能會做更多陪伴的工作。」(3-1-29)

當開庭中突然當事人的情緒崩潰時，法院會請社工介入，因為法院人員並不善於處理當事人的高度情緒，而需仰賴社工的專業，希望能盡快平復當事人的情緒。

「家事當事人很多時候會有很多的情緒，所以我們都要處理他們很多的情緒，但是我感覺法院蠻怕個案失控的，但是社工好像比較能理解為何案主會情緒失控。」(5-1-58)

「法官就會直接 CALL 社工，他們直接叫社工來，例如說當事人可能在法庭開庭時，忽然某個點處崩潰，法院的人就會馬上叫社工來處理。」(3-1-25)

「法院有時候會叫我們處理情緒比較高張的當事人，尤其在調解室或法庭，只要當事人有情緒時都會叫社工。」(5-1-59)

法院社工常被法院指派，期待處理當事人高張的情緒，因為法院社工以同理與支持來穩定當事人的情緒。若當事人在調解或開庭時有情緒反應，法院會請社工協助與介入，來平穩當事人的情緒。

(三) 期待社工運用資源來緩解家庭衝突

社工舉辦親職教育講座可增加家長對「友善式父母」與「兒童最佳利益」的認知，有此認知會讓父母間衝突較為和緩，甚至會調解成功或撤回訴訟。如此結果來看，法院看起來是有立即的功效，期待社工在兩造進入法官審理前，藉由社工資源的介入，有兩造和解或撤回訴訟的功能，因此法院社工有辦理親職講座來增加當事人的認知，來緩和兩造的衝突。

「親職教育某個程度可避免當事人不斷地反覆提訴訟，但這不是社工的最終的目標，但是這樣的結果會讓法院積極地透過社工來減低訴訟。」(2-2-52)

社工與法院的互動中，社工可以感受到法院期待社工能在訴訟中給予協助時，例如親權講座、社會福利資源、心理諮商等等，對於法院的立場為透過社工的資源的進入，可以讓當事人並非只透過司法訴訟來解決問題。而相對來說，法院社工面臨社會福利資源並非解決衝突時，社工發現提供服務者在家中受到迫害時，調解過程當事人不被調解

委員瞭解時，社工會鼓勵當事人進入司法訴訟解決爭取自身的權益。

「我有些個案是需要透過訴訟才能解決的，並不是在調解的過程中就能夠解決的，那時候我就會鼓勵他持續訴訟，這樣的狀況跟法院的想像有點不一樣，但是我們去跟法院溝通，他們是可以理解的。」(2-2-109)

「有時候，當調解委員不太清楚個案的處境時，加上個案又沒有說的時候，會讓個案覺得調解委員好像是勸和不勸離，因為我瞭解我的個案的狀況下，我會跟他說明這是程序的一部份，並鼓勵個案如果調解不成可以進入司法訴訟。」

(6-1-84)

在社會福利連結的部分：「社工好像變得是減少訴訟的一個角色，對法官來說，社會福利資源都是應用在讓訴訟更加順利，但我們社工會認為，基於資源的有限性，或者資源的適當性，所以我們會評估資源要放再正確的人身上。」(2-1-30) 因此，部分社工會主觀感受到社會福利常會變得是用來解決訴訟問題，而忽略當事人的需求層面。在法院設置家事調解委員辦法第十五條有規範「家事調解委員行調解時，不得有強令或轉介當事人接受心理諮商、治療或其他類此情事之行為。但提供政府機關或公益法人相關社會福利資訊或文宣供當事人參考者，不在此限。」因此，法院人員並沒無權請當事人接受社工服務，但因家事事件攸關家庭衝突，而家庭紛爭衝突除了司法訴訟才能解決，需要社會福利資源的進入。但法院社工會採取「資源管理者」的角色，因資源的有限性應該給予適當的人。但何者為「適當」的人員，為非常主觀的評估與建議，對法院立場為透過社會福利的介入，可以解決當事人的家庭問題，而法院也是站在想要幫忙當事人處理家庭紛爭的立場，故此鼓勵當事人使用社會福利資源，才會請社工人員協助。

從社工與法院互動的狀況可知，司法訴訟並非全然解決家庭衝突，而家庭中的互動需要法之外的資源介入，讓社會福利的進入與司法程序的並行，才能因應當事人多樣的議題，因此資源如何使用與資源的想像社工與法院人員會基於不同的立場會有所期待，法院人員認為社會資源可以有效地讓當事人釐清自身的心理狀態、家庭認知與價值觀、並改善家庭互動。而社工需要經過審慎評估當事人的狀況，才能提供適當的資源給予當事人。雖兩方都是基於想解決或處理當事人的家庭狀況，但基於所處的位置不同，造成彼此對於資源使用的定義有差距。

三、法院社工「角色期待落差」的影響

法院社工定義為助人的角色，是為了幫助當事人在訴訟中可精確表達想法，法院社工的角色除了主動服務當事人，也因應法官的期待提供立即的處理法院中的臨時狀況，但社工需要時間提供服務，如無法即時處理恐造成角色期待期待的落差。

(一) 彼此對於社工「服務方式」的想像不同

1、法官不瞭解陪同出庭的方式

家事法中之社工陪伴制度並非「陪伴」，其立法目的在於保護弱勢子女在法庭的權益（楊熾光，2014）。受訪者提到法院會期待社工運用專業來協助未成年子女：「法官期待社工可以讓孩子知道程序的部分，並清楚地回答法官，並提供情緒支持。」(2-1-44)，雖依據家事事件法第 11 條：「未成年人、受監護或輔助宣告之人，表達意願或陳述意見時，必要者，法院應通知直轄市、縣（市）主管機關指派社會工作人員或其他適當人員陪同在場，並得陳述意見。」法院有權通知社工協助未成年子女陪同出庭，但對於陪同的方式會有所差距，法官並非社工專業因此不瞭解社工是正常的狀況，法官會期待社工陪同出庭可以緩解未成年子女的焦慮。然而，當社工與法院人員無有效的溝通時，或法官不瞭解社工如何陪同時，會造成法官對社工陪伴方式有所想像，故此會造成法官請社工去接未成年開庭或在法庭外陪未成年子女的窘境，讓社工無法有效地陪同出庭。

「我們在陪同的過程中，法官不太理解我們的服務內容，社工最好可以當天去小朋友家就把小朋友接來開庭，並陪小孩子來開庭，但是事後我們有去做溝通。」(3-1-29)

「是有一次陪兒少開庭法官叫我們去陪兒少開庭，但是其實是在開庭外面玩，我們沒有跟孩子進入法庭，可能是因為法官覺得自己可以跟孩子溝通，但如此的過程，我覺得很可惜沒有發揮陪同的功能。」

(2-1-16)

「有時候，我們被臨時叫進法庭陪小孩，但我跟小孩第一次見面，說真的我不認識他，他不認識我，我知道法官好心地想要緩和小孩的緊張，但這樣的方式可能對陪同的功效不大，後續我們有跟這個法官溝通合作的方式，這樣的狀況才比較少一點。」

(5-1-60)

2、法院人員對於社福資源轉介有期待

法院在面對訴訟兩造有衝突時，會希望透過資源提供來降低雙方的衝突，社工與法

院合作的過程中，會讓社工感覺法院人員認為社工只是將資源告知當事人，資源就會進入當事人的生活中，因忽略了在轉介前需先幫當事人做評估，而非單純地將個案「轉出去」。而法院人員敏感到當事人需要社會福利資源，鼓勵當事人由社工協助，社工並非會以法院人員的建議提供服務，因此產生期待落差。

「法院都覺得轉介很簡單，好像叫個案去哪裡諮商就好了，其實並不是他們想的那樣，我們要做很多的評估，找到適當的機會才能將資源轉介給個案。」

(5-1-61)

「轉介心理諮商讓我很困擾，因為有時候當事人根本沒有意願，所以法院的人認為社工就只要把他們轉出去就好了，有時候我們還是會考慮當事人的意願性的程度如何。」(6-1-87)

(二) 雙方對於「服務角色」的理解不一

社工主觀感覺被定位於處理家事訴訟的解決者，但事實上社工會關注當事人在家庭衝突中出現的困境，然而，社工在駐點服務中，會感受到自己需要處理多元的議題，在社工與法院互動的氛圍中，社工會感受到家庭衝突議題，都需要經過社工的介入才能得到緩解。

「法院社工有時候，感覺在法院中有專業的角色，但是，還是有部分的法院人員與當事人不清楚社工的角色是什麼，感覺我們好像可以解決所有的問題，但是我們還是有所限制的。」(5-1-16)

「感覺得到，法院會期待我們解決訴訟外的問題，會讓我會覺得在法院中，司法相關的部分是法院要處理，在法院發生的時候，而有關於社會福利資源與其他非訴訟的事物，好像可以找社工」(2-1-15)

法院社工需要與法院高度的合作，而法院除了瞭解社工服務內容外，對於社工的角色期待為解決當事人的問題，但如此的角色定位所包括的服務狀態甚廣，也會讓社工對於自身的角色有所模糊，然而如此的狀況，需要透過彼此的溝通與釐清，來嘗試哪部分為社工可發展的角色。

(三) 兩邊對於社工「工作內容」的想像不一

法院會對社工提供多元的服務，並且去參考其他法院提供的服務，社工會認為法院會忽略地區差異、人力、資源、社工專業程度等，而社工在回應法院這些限制時，社工

顧慮與法院人員的良好關係。

「就是法院對我們有期待與要求，但是在會面交往上，當我們的人力跟專業訓練上我們還沒有準備好的時候，我們真的不敢貿然的接這個方案。」(1-2-77)

「庭長很有理想，他會期待社工能發揮最大，可以幫忙更多的當事人，但有時候會有現實的限制，例如人力不足、需求不大等限制，因此我們都要跟法院不斷地澄清。」(3-1-50)

在親職教育的課程中，社工想以舉辦小團體的方式來進行，小團體的優勢可以讓當事人與老師互動，才能瞭解團體中每個成員對於親職教育的想法。但法院期待社工能運用大型講座來讓更多法院當事人獲得服務，而法院社工的立場為透過小團體形式讓服務能夠深化，但法院卻期待社工服務可以有普及性，這樣的資源提供的期待落差。

「在親職教育，法院會期待越多人參與越好，因此會期待我們可以舉辦大型的親職講座，但社工會期待透過團體的方式，讓個案可以越深入瞭解自己越好啊，但可能無法負荷法院那麼大的需求。」(1-2-106)

「我們期待用團體的方式與成員互動，跟大講座不相同的部分，我認為有跟成員有連結，我（學員）會比較有感覺，大講座的話可能就會聽聽就離開了。」(2-1-104)

（四）關注當事人的層面不同

社工人員強調對於當事人的「案主自決」，然法院人員鼓勵當事人使用社會福利資源，並將當事人轉介給法院社工提供服務時，會期待社工介入可以改善當事人的狀況。雖法院並非強迫當事人去使用院外資源，但因法院帶有權威性，當法官建議當事人去上親職教育、心理諮商等相關課程時，當事人會因為畏懼法院權威，而願意配合法院的要求，但法院將表面看似配合度高的當事人轉介給社工時，當事人常會拒絕社工的轉介，使得法院社工無法轉介當事人社會資源。

「在司法程序中會發現，法官或法院人員會鼓勵當事人使用心理諮商、親職教育等等的資源，但當我去瞭解當事人的需求的時候，我會發現當事人只是要配合法官的期待，因此意願蠻模稜兩可的，會讓我轉介也不是，不轉介也不是，對社工來說覺得資源並沒有有效地運用。」(5-1-15)

社工會瞭解當事人的家庭脈絡與互動，並評估家庭成員的現況，再討論訴訟對當事人的影響；法官為裁判者，關注兩造在司法中的權益，因此需在充分的證據下，來對訴

訟下判斷。當兩方的目標並非相同時，對社工會主觀認為法官忽略家庭脈絡。但以訴訟來說，並非全然是錯誤判斷，而是在開庭的過程，對於有證據力的一方給予最適當的保障，因此兩方對於裁定的想像不同，法官在於法律前人人平等的概念而有此決定，而社工關注當事人的最佳利益，當所處的價值觀與立場有所差異時，對家事訴訟會有不同的想像。

「當面對會有家暴議題卻要孩子要會面交往時，我會蠻有情緒的，因為對社工來說孩子是弱勢應該被保護，但我知道法官也是在兩方權益下所斟酌的決定，所以也會蠻無奈的。」(7-1-51)

由上述可知法院社工期待尊重當事人意願、瞭解家庭脈絡，而法院會期待透過社會資源來降低衝突，能夠和平地解決訴訟。法院對於當事人擁有權威性，因此當法院人員「建議」當事人找社工協助時，當事人在不清楚自己的需求下，接受社工的協助，會讓社工以為當事人無服務意願，而讓社工人員感到挫折感。

在家庭訴訟中，法院會關注在兩造在司法權益上受損程度，並以公平、公正、客觀有法源的立場處理家庭訴訟，但法院社工會關注於家庭脈絡，因家庭脈絡與動力為當事人的主觀，因此對於社工來說會覺得法院忽略家庭脈絡，加上社工往往會與當事人最佳利益為主，造成法院與法院社工對於「公平定義」角度不同。

小結：

法院社工的角色雖有所建立，但工作執行者與組織的期待有不同時，會造成角色期待的落差（如圖 4-2-1）所示。

社工面對訴訟中的當事人，會運用社工的價值關心其情緒、需求並轉介適當的資源，並且瞭解當事人「人在情境中」的處境，並能透過社工的介入發揮正義。而在家事訴訟中，社工提供雙方當事人的服務，實踐了司法友善是人人進入司法可以友善與公平的被對待。因此，法院社工的駐點有其專業定位，關心當事人的情緒、並關注家庭成員在司法訴訟中的狀況與實踐友善司法。

而社工與法院人員的互動中，讓社工感受到法院期待社工的介入，可以解決當事人

家庭議題，在面臨有情緒的當事人，可以透過社工同理、溫暖地介入，讓當事人能緩和情緒，並有效解決當事人在訴訟中的問題，透過社會福利資源來解決訴訟議題。

然而，「法院社工角色」有共通期待為讓當事人得到最友善服務，當事人進入司法程序，避免因制度面的不友善造成當事人的二度傷害，但在這樣的目標下，法院會想像社工能減少訴訟與解決當事人的高漲的情緒，此期待雖為社工工作目標之一，但處理方式與介入成效即為主觀。

研究者認為因彼此對於社工「服務方式」的想像不同、「服務角色」的理解不一、對於社工「工作內容」的想像不一與關注當事人的方向角度不同造成角色期待落差。可透過彼此溝通與協協可以改善：在彼此對於社工服務方式的想像不同時，因法院並非服務執行者，因此不清楚社工的服務方式為正常現象，因此主觀地運用想像的方式與社工合作，而此可透過彼此溝通與協協可以改善；面對社工角色的部分，因解決問題專家的角色過於籠統，因此法院與社工在社工功能與限制取得平衡；在面對社工角色期待落差中，社工與法院會因著關注當事人的方向不同，而產生社工對法院人員有所意見，但研究者認為並非社工對於法院有所歧見，而是彼此對於「公平」的定義有所差距，社工關注弱勢者得到應有的幫助，而司法的立場為法律之前人人平等的概念，因此，當法院強調證據力，而社工關注家庭互動時，所處的立場就有所差距。

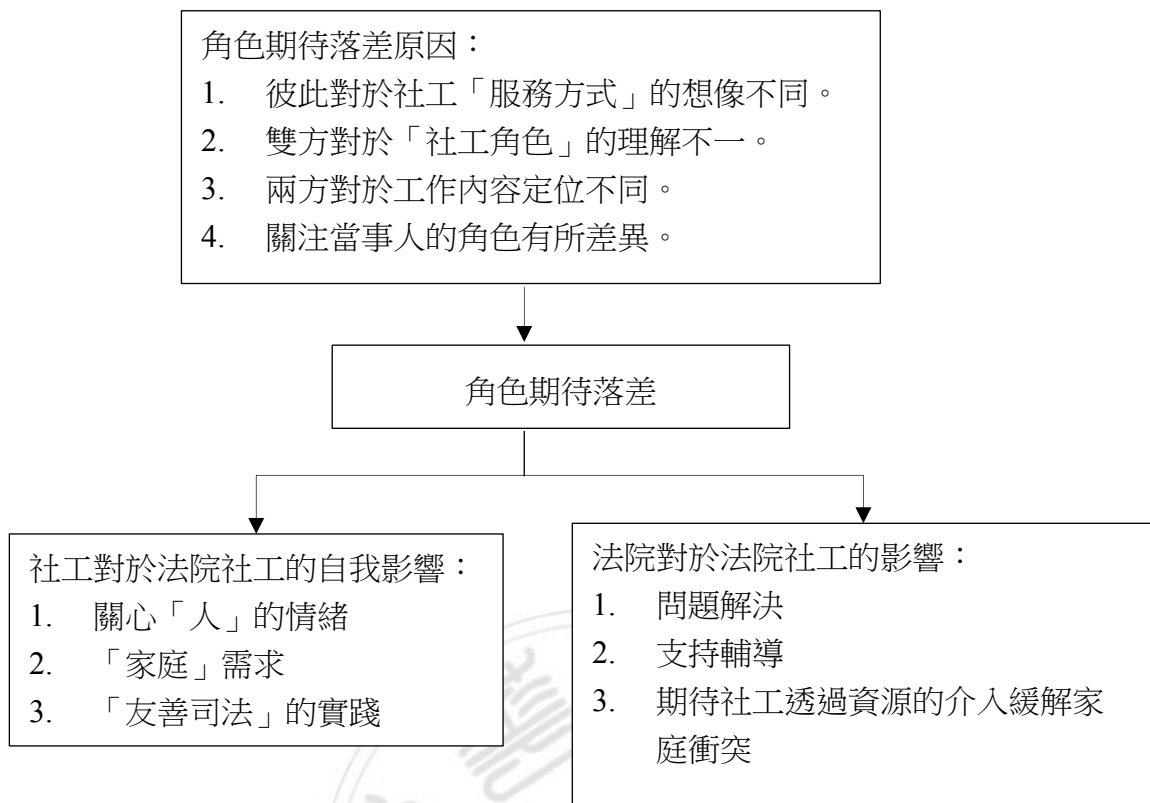


圖 4-2-1

角色期待差異圖

資料來源：研究者自行整理

第三節、法院社工的專業地位

一、法院社工的定位

(一) 委外經營對社工專業的影響

1、需要符合「社政單位」與「司法單位」的角色想像

公辦民營的狀況讓法院社工有兩個身份，一個為社政單位的執行者與服務法院人員的服務者，故業務需符合組織要求，但法院社工畢竟為民營單位員工，更以母機構價值為己任。

與社政單位的互動中，法院社工要符合社工專業的樣子，而社政單位審核社工後會給予資源的單位，因社政單位為管理法院社工的主事者，也是提供主要人事費提供者。當社政單位對於法院社工的主體性的尊重，可以成為法院社工的重要後盾。

「我覺得跟法院的合作關係就是(社會局)就會很開明的就會尊重我們所做的事情，那就是合作經驗就是還不錯。」(2-2-87)

法院雖給予法院社工場地與設施，但法院會直接影響社工組織，以及影響社工直接在法院體系中的服務。「駐點」狀態讓一般民眾對於法院社工定義為法院人員，研究者認為法院社工要運用法院人員的形象而提供社工的服務，有時是相當矛盾的作為。

「有些人(民眾)會覺得我們是法院的人，所以應該有些公權力……，可是我們是民營單位，我們與法院是合作關係，所以需要花費時間讓民眾相信我們是社工不是法官或書記官。」(6-1-45)

「我們蠻矛盾的，一邊是社會局一邊是法院，我們在公辦民營中要找到自己不容易，因為我們是社工，但是要敏感到司法系統對我們的影響，才能與法院工作。」(7-1-3)

然而，委辦經營中也有其優點，因並非隸屬於法院，法院並無法直接命令社工作改變，讓社工可以保有社工的價值，並能運用助人的信念讓自己更自由地發揮社會工作的專業。

法院擁有較多權力影響社工模式，但是公辦民營方式，法院社工看似法院人員，在實質上為民間單位的員工，較多決策需要回到母機構與社政單位的同意。因此，無形中讓法院社工可保有專業空間和彈性，不至於直接被法院影響。

「如果法院自己組織內就有社工，我覺得社工專業會被限制住，因為都要以法官交

辦的事情為主，但是我覺得如果是政府公辦民營的方式的話，可以做社工要做的事情，社工才能發揮應有的專業。」(4-2-106)

「我覺得公辦民營才能確保社工專業的獨立性，因為做什麼決定，依法應該不會直接命令我們，我們可以直接去總會與社會局處討論。」(2-2-118)

2、法院的人員調動會影響社工與法院人員的合作默契

法院社工的組織需依照母機構的調動，不會受法院輪調而影響，但駐點緣故法院社工的合作對象為法院人員，因此法院中的人員調動卻影響社政與司法合作模式。法院社工長期與法院人員建立良好的合作默契，當遇到法院內的轉調狀況，會讓法院社工需重新建立關係與合作方式。只是法院社工需主動地重新教育新進法院人員，重覆不斷的教育會讓法院社工感受較為挫折。

「我覺得在這邊就是只要法院的人走了就會歸零耶，因為習慣跟某些書記官合作，但是他可能很有概念，但是如果他調走，我還要跟新人建立關係，我覺得很累。」(5-1-49)

「只要法院有一個大調動，真的會深深影響我們跟法院的合作，我們要重新跟新的法院人員倡議與溝通，再次建立以前的合作模式。」(1-2-128)

(二)家事服務中心與家暴服務處的專業定位

在受訪中會發現社工主觀認為法院相較於家暴服務處較重視家事服務中心，該服務內容為 2012 年家事事件法所衍生，其服務範圍比家暴服務處的範圍更廣。以家事事件服務法為基礎內規範離婚、會面交往與監護權議題都可由社工協助，但這些議題都需要牽涉到家庭的改變與介入，且互相影響與連動的，因此家事服務中心所關注的議題雜而多。

「其實蠻明顯的耶，就是家事這塊都是依著家事事件法所立的，所以每次開聯繫會議的時候，有家事服務中心的聯繫會議，不會打家暴聯繫會議。」(1-2-72)

「因為我覺得家事的部份會被司法院越來越重視，因為現在司法院很願意投注資源，在家事服務中心理面，因為家事服務中心就是法院比較重視」。(2-2-74)

除了司法院對於家事服務中心有人事費的補助，因此法院更增加了提供資金者的角色。研究者認為家事服務中心的定位為法院資源整合的部門，因家事服務中心可以提供較多元的服務內容，例如可舉辦親權講座、會面交往、未成年子女陪同等等，每項服務中可緩解兩造的衝突，因此可以司法流程更為順暢。而家暴事件服務處在法院中有其重

異性，但因家暴議題的受害者都有其主要的社工服務，而服務處的定位為家暴議題中的司法程序的協助，而當事人需要相關的社會服務資源，主要由社政單位的主責社工提供服務，因此家事服務中心相較於家暴服務處更主要與法院合作為主，社政單位和作為輔；相對的家暴服務處需要與社政單位直接地聯繫，並以駐點的模式可以更直接地服務家暴受害者，因此基於兩方的地位差異，表面上會讓法院社工主觀地認為法院較重視家事服務中心。

「不一定是他們(家事服務中心與家暴服務處)管轄下面的東西，但是因著家事法啊，所以他們(法院)開始重視這一塊(家事服務中心)，加上經費有一半來自於家事服務中心，很自然會對我們多一點期待。」(1-2-71)

「法官可能也會覺得家事服務中心的社工應該要協助他們做些甚麼，尤其在我們的經費目前跟法院申請下，法院更會覺得家事服務中心的社工是法院的人，我們可能需要多符合他的期待。」(4-1-24)

法院社工在做家事服務中心的業務時，基於法院對於家事服務中心可有多元的發展空間，因此家事服務中心的角色定位會較為模糊。因此法院會期待家事服務中心可以發展更多元的服務內容，但法院社工有自身的服務定位，必要時會拒絕法院對社工的期待。

「法院會期待我們做親職教育，但是我們不知道為何要做的時候其實蠻危險的，我們會清楚的告訴法院我們為何要做親職教育，而非全然都是因為法院對我們家事服務中心的期待。」(1-2-133)

「家事服務中心有一陣子法院會期待我們做轉介諮詢，而現今比較多在處理人身安全評估表，但我覺得做任何服務的過程，我們要清楚我們為何要去做。」(6-1-95)

「法院有試探的問問我們(家事服務中心)要不要做會面交往，但是目前我們的專業不足、場地有所限制等因素，目前婉拒了法院的期待，他們也可以理解我們的狀況。」(2-2-11-9)

即便如此，家暴服務處長年在法院中耕耘，而有在法院中的專業地位，但因為家事服務中心成立，加上研究受訪的法院社工皆由同機構所承接，因此並沒有太多被弱化的感覺，但受訪者仍感受到家事服務中心會受到更多的重視。

「我覺得畢竟家暴服務處是在法院耕耘好幾年了，所以我覺得這邊的法官還是會聽見家暴服務處的聲音。因為家暴服務處需要很努力的被看見。」(1-2-74)

由此可知，法院社工為公辦民營的狀況，尤其駐點在法院當中，難免需要配合法院

中的互動文化。加上非法院正式人員因此彼此對於組織的脈絡有所差異，因此在互動上，難免會讓社工覺得需要不斷地向法院表達立場以利被看見。但研究者認為是法院對於社工狀態並非全然清楚，因跨專業的合作中要瞭解不同專業本是困難，加上法院內部有本身需運作的模式，而法院本是以司法為主體，因此不可能全然地配合社工的脈絡。

而家事服務中心主觀被社工認為較被法院重視，是基於家事服務中心與家暴服務處的定位有所差異，而所能提供的服務略顯不同，當法院需透過社工專業解決家事訴訟時，需要用較多的心力於家事服務中心，但法院如火如荼地運作家事服務中心難免會讓家暴服務處的社工主觀地感受到被冷落。

二、社工專業自主性

公辦民營的模式因非正式法院人員，因此可免於法院中的科層制度，但基於法院社工需服務訴訟中當事人，且法院社工需與法院建立高度的合作。因此，法院社工需與法院建立良好的關係，但因法院組織以法院人員為主體，因此當法院期待社工時，社工需要考量到不與法院破壞合作關係。

社工與法院的互動中可以發現，法院認為「親職議題」、「個人議題」與「社會福利資源」都交給法院社工全權協助，而法院透過轉介給社工期待社工能解決當事人的議題。社工會期待透過與法院合作，瞭解當事人在訴訟的脈絡，並期待法院可以給予時間與空間提供服務。

從此模式中會發現，法院社工主觀地認為處理當事人的議題本是多元，但法院人員彷彿只專注司法訴訟上。在專業分工上法院社工本為處理情緒的專家，而面臨高漲的情緒的當事人，需彼此需要討論處合作空間的可能。

「因為法院就會覺得他們要專心處理司法案件，在家事訴訟中，你會發現，人難免會有情緒，但法院對於處理情緒沒有他們應該要處理的脈絡中，然而，因為我們在這裡，我們隨傳隨到，這些有高漲的情緒問題變得要我們社工來做，但有時候，我會期待法院可以知道，有時候需要給我們時間的，且並不是所有的狀況我們都能完全掌握，而是需要與法院合作的。」(5-1-21)

在過程中，法院社工會懷疑自我價值，當要執行社工專業的服務時，仍需要配合法

院的期待，常在自我價值與法院期待的衝突中感到困惑。表面上法院社工與法院之間看似為合作關係，但法院社工常需要配合法院的狀態，並在符合法院的期待下提供服務。

小結：

法院社工依據家暴防治法與家事事件法而設立社工服務在法院中，而執行的方式為公辦民營的模式，見圖 4-3-1 所示，社政單位（社會局）提供人力資金，司法單位提供部分人力資金與提供工作場域，民間單位派社工人員駐點於法院中，此模式由不同單位合作下的狀態，因此法院社工非正式人員且非受專業司法專業，因此需要配合在法院中的合作模式，對於如何看待當事人的立場甚異，因此合作方式上會有所不同。

然而，在專業位置上與法院人員甚是不同，社工以法院人員需以當事人為主體的服務方式，而法院為裁判者的角色，法院的立場會站在高於當事人與法院社工，如社工服務需與法院合作，但基於法院的角色立場為公平公正時，加上法院並非社工專業，因此瞭解社工立場會有所限制，當法院運用自身的想像來思考社工時，社工主觀地感受為不被理解。而在與法院溝通協調，但在這一來一往的過程中，難免會有溝通上的挫折。研究者認為社工會在意法院的觀感，是在於社工需要法院的支持，但當溝通受到限制時，因法院社工駐點於法院，需受到法院組織的影響，如此，當法院社工欲保有自身的專業價值時，卻不可忽略法院組織帶給社工專業的影響。

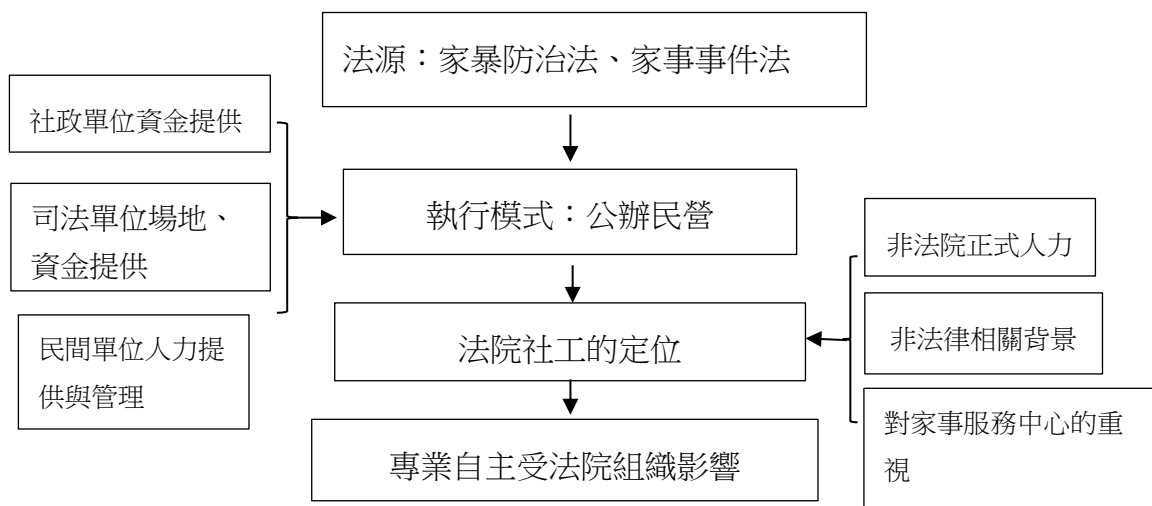


圖 4-3-1

法院社工自主性過程圖

資料來源：研究者自行整理



第四節、角色緊張形成、影響與因應

一、角色緊張的形成

「角色緊張」(role strain)指的是個人在各個情境中，無法被組織或環境符合期待，這樣的狀況會發生在家庭、工作及任何地位網絡。

受訪者因為皆由同機構承辦，因此家暴服務處與家事服務中心共同建構法院社工的合作模式(圖 4-1-1)。而法院社工在角色形成的過程中，基於服務內容而形塑出在法院中的角色(圖 4-1-2)。畢竟法院社工駐點在法院中，法院為社工的監督者與資源提供者，故法院對社工的期待格外重要，當社工自身與法院對社工期待有所落差時，彼此期待會出現角色期待落差(圖 4-2-1)。而公辦民營的狀態，影響著法院社工的立場，社工需要法院的支持才能提供有效地服務。(圖 4-3-1)。

根據圖 4-4-1 可知，法院社工的角色緊張在於價值觀受「角色期待落差」影響，而在法院社工的組織中，因「公辦民營」的因素，需高度與法院合作。雖法院社工表面上有明確的服務內容，因對於服務內容社工與法院的認定有差異，造成角色模糊的狀況。而社工與法院需高度合作，當法院社工弱化自己的專業時，會變成社工需依照契約來提供服務，限制了社工的服務多元性與彈性。也就是說，法院社工在司法組織中為少數專業，加上社工與法院期待有所落差，更加深了工作者對於自我定位模糊。

根據角色緊張的定義，會造成其原因為個人無法達到角色期望的要求；角色模糊不清。而法院社工有時無法達到法院的要求，且在角色期待落差中，社工角色顯得模糊不清，再加上因為駐點於法院中，社工同時需扮演司法人與社工人的角色，其角色有時互相衝突。故在法院社工在自我認同不足與組織角色模糊不清時，會出現角色緊張的現象。

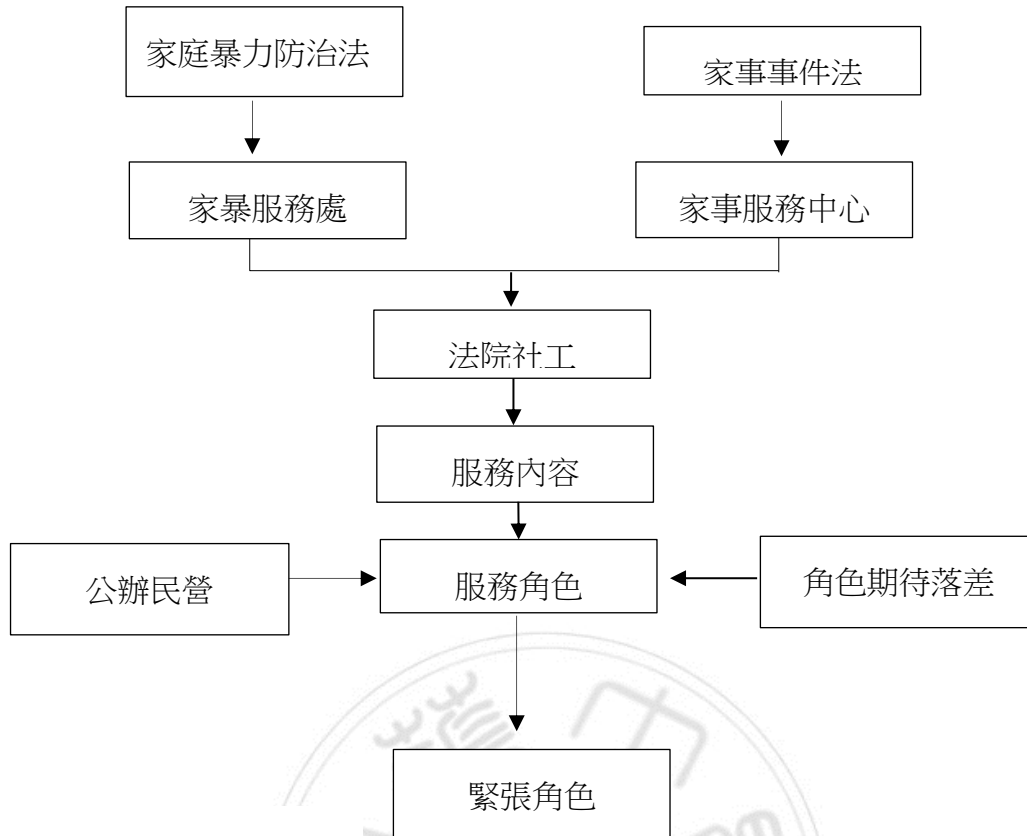


圖 4-4-1

角色緊張形成圖

資料來源：研究者自行整理

二、角色緊張的影響

(一) 工作者對於社工價值的矛盾

法院社工需要在「司法程序」與「社工價值」中拉扯，受害者與加害者在法律的概念下，司法強調兩造在為判罪時加害者是無罪推論，兩造在法律前本是人人平等；相對的，對於社工來說加害者是造成受害者痛苦的來源，然而在開庭的過程中法官對於被害人有所質疑時，因社工認為法官沒有傾聽到當事人的聲音，而感到自我困惑與衝擊。

再者法院社工需要學習法律知識，方便理解法官裁定的脈絡，也讓法院社工在陪同出庭時，可以理解法院的程序，因此，一方面雖理解法官的作為，但在服務時，社工難免要關懷弱勢角度，當法官依據程序而質疑社工的當事人時，雖社工雖要尊重司法判斷，但主觀的感受還是會替個案感到委屈。

「法官都很努力的讓自己很中立，我們社工比較維護被害人。站在他們（法院）的角度都是雙方都是各說各話，有時候過錯不是只有在某一方而已，但站在法院的角度，我想有法官的看法啦，我們只能尊重。」(1-2-68)

「在法庭時看見法官對於被害人很兇，我就會為被害人感到委屈。但是在法官的立場就是，他是理性的判案，在專業的專業上是沒有任何的價值立場，但對我來說來還是很衝突。」(2-2-94)

「法官的判決還是不能違背法律的規定，對我們社工來說當法官不違背法律原則時，但我還是覺得，我社工的訓練叫我要彈性，就會覺得法官彈性的確會被侷限。」(3-1-34)

（二）社工對於司法價值感到衝突

社工相信個人價值觀、文化、家庭因素會影響法官如何看待訴訟。要看見衝突的本質，需要覺察到家庭議題的複雜性，因此很難單純運用法學訓練來因應，所以法官需仰賴不同專業來多元採證不同意見。但法院社工理性上瞭解法官有一套嚴謹的法學脈絡，但感受上會覺得法官太主觀。但研究者認為會讓社工感受到法官開庭太主觀，是因為社工在服務當事人強調「人在情境中」的概念，因此會將價值觀、文化與家庭脈絡考量在評估當事人上，而法官面對家事議題時，有時要全然的客觀本是不易事。當忽略彼此的差異時，會讓法院社工與法院合作上會有價值的衝突。

「司法的養成訓練就是要讓法院去思辯，就是這是主觀認定還是怎麼樣，但是法官在判案的時候，我感受到其實很自由心政，有時候我對於法官的公平性會有所質疑，因為我相信個人價值觀難免會影響到法官，即便法官盡量保持理性。」(2-2-96)

在保護令裁定中，社工與法官觀點會出現分歧，受訪者認為法官對於保護令的認知，還停留在證據力是否充足的概念，而此時，當法院社工想藉由保護令保障受害者人身安全時，且在法庭上表達其意見，但法官否定被害人的聲請，社工一方面擔心被害人的人身安全，另一方面社工對於法官的決定會有點質疑。但研究者認為，法院社工在開庭中，法官並無如期地核發保護令款項給予當事人，社工會感到疑惑，因為這些款項可以維護當事人的人身安全。

「我覺得在跨專業整合上，有時候對於法官的裁定會困惑，她們在看待個案暴力事件的時候，有時候他們的狀況可能 1、2 款就好了，...，其實對我來說會蠻失望的。」(1-2-62)

「我覺得她們（法院）對家暴的敏感度還是停留在（法院會自己認為）我就是處理

人身安全的議題，只要進出法院安全就好了。」(2-2-92)

「當個案我覺得很需要，那法官不核發，有可能發現當事人很需要保護令，但法官沒有核發或是法官當庭就請他撤回，...，其實蠻失望的。」(3-2-118)

(三) 工作者自我角色的困惑

法院社工並非為法院人員或相關法律背景，但常會被民眾期待要有法學的素養與專業，且法院為以司法價值與邏輯來與社工合作，故當法院社工以社工之居，但需要瞭解司法如何影響社工工作，如對自身立場有所困惑時，即會造成角色緊張並對自身地位感到懷疑。

「我覺得在法院工作有自我認同的問題，有時候會很兩難就是我們要像律師很懂法律，還要做社工要做的事情呢，司法社工給我的感覺就是司法人會跟民眾說很專業的司法用語一樣，但我覺得我是社工。」(5-1-30)

社工在法院中認同社工價值，但需要敏感到法院組織帶給社工的影響性，因此，法院社工會擔心自身專業價值被司法專業影響，而忽略社工為助人角色而非調查者。甚至當司法程序造成當事人不友善時，社工因過於處於司法立場而忽略與當事人同在，會現縮社工發揮友善司法的功能。

「我會很很注意自己會不會被這個系統同化，我覺得很重要，因為很可怕，因為當認為自己是法院的人的時候，你就會看不到個案的內在需求，甚至會覺得他們做的都很合理，只會處理司法訴訟。」(2-2-98)

社工並非是法院人員或法律背景的人，然而，當社工需要面對自己在法院中被期待的角色時，對於社工的角色會感到質疑。研究者認為法院社工雖清楚自己是社工人員，但駐點於法院社工需要司法邏輯來理解法院，在如此互動下自身的價值會感到衝突，對於自身角色也會感到混淆。

「透過免費的服務，好像社工可以被看見，...，一昧的提供免費的服務卻不去思考我們的專業價值，會讓社工在服務的過程中出現困境。」(1-2-125)

「有時候我們所做的評估跟想法有時候她們不一定會被認同，可能法院的人會覺得為什麼要堅持這些點，她們不知道為什麼我們需要小而美的去做，她們也不理解為何總是看重這些小地方，會覺得是立場不一樣，社工看見了當事人的內在需求，而法院看見了是司法訴訟的需求。」(5-1-74)

三、角色緊張的因應

(一) 成為倡導者

法院社工面對訴訟中需要溝通的地方透過倡導來改變同時，社會工作也透過倡導來改善當事人的處境，但社工必須敏感到當事人在訴訟中合理的對待，也要感受到環境中的不友善，而法院社工與法院更是緊密合作的處境，因此法院社工更能發揮倡導的角色與功能。

「社工專業讓我們比較願意跟不同專業合作，…，因為這樣的彈性讓更能接納司法的邏輯。」(3-2-136)

「站在社工的立場需要為個案做一點事情，希望可以爭取到可以爭取到的，社工就會做最大的努力。」(1-2-60)

法院社工相信：「看見倡議的成效出來的時候，就是法院重視開始會重視，相對的我們個案的權益就會提升，他可以免於被壓迫。」(1-2-53)因此，社工的倡導是基於在實務工作中的發現，將遇到的狀況，透過向法院反應，並可以一同討論如何因應。

社工需要對環境有所敏感：「社工必須去敏感環境的、判決內容、訴訟程序，是否對個案有不友善的地方，如果有我們應該要向法院反應，來改變現況的狀況。」(1-2-131)也就是說，當法院社工觀察到個案被環境壓迫，社工要有權力控制的敏感度，並且有效地向法院溝通，在溝通中促進彼此理解雙方的立場，竟而達到合作的共識，除了改善當事人的狀態，更能創造友善的司法環境。

在面對角色緊張的狀況下，法院社工透過倡導與法院溝通，並讓法院瞭解社工的處境。法院社工的倡導並非法律條文的改變，但是可以改變法院人員對社工不合理的期待，並透過倡導來改變社工與法院合作的方式。

倡導是讓不同的專業能平等溝通，也就是說，法院社工看見不合理的狀況下，法院社會嘗試與法院相關人員做討論。而且法院社工面對法院對於社工的期待，會具體地向法院澄清可行的方式和說明限制為何，並且釐清彼此的誤會。也就是說，倡導的過程可以拿回法院社工在服務中的自主性，並且讓法官瞭解社工在法院中的處境，並且改善當事人在法院的困境。

「開庭時，當下對當事人可能不利時，因為其實你當下沒有辦法做什麼，因為那個當下即便你陪庭，但是主要一定是當事人跟法官，你會知道這東西是有討論的空間，我們比較不會去抱怨，會將不合理的部分告訴法官，與法官討論看看。」(3-2-122)。

「但是某種程度上，就是保持你想怎麼做，那我們想怎麼做，那我們（法院跟社工可以）來討論，一起討論哪些東西現在做不到，那我們就是一步一步慢慢來，找出對我們彼此都好的方式。」(3-1-56)

「我們就會再聯繫會議的時候，提出來讓法官知道我們目前的限制，跟我們可以做的部分。後來經過溝通後，是沒有再提出這樣的要求，所以應該是可以理解。」(4-2-62)

在倡導的方法上，法院社工的倡導方式會透過正式的聯繫會議中提出，對於實務中社工需要法院幫忙的部分，提出來社工與法院一同討論。而對於法院社工發現的實務議題，可以透過茶會座談方式，運用活潑與彈性的方法，讓法院人員理解當事人的難處。

「如果我們發現婦女的需求，我們就會到茶會作倡議，有一次希望法官可以增加遷出與遠離令，可能是撥影片啊，或者是當場的實例分享跟討論啊，就要讓法官理解婦女在在家暴中的樣態。」(1-2-61)

「就會開始思考看是私下與法院人員討論的討論，或者是由一些茶會的部分去做倡議，或者做一些反應。」(2-2-83)

「社工重要的是倡議，嚴重的案件會直接去敲法官的門，如果是可以討論的案子，或覺得這個案子有一些狀況，像我們有聯繫會議。」(3-2-120)

面對角色緊張的狀況，法院社工要修正法院對於社工的角色期待，倡導是直接改變法院的方式。但法院中的倡導並非與法院正面衝突，而是透過柔性的溝通，來讓法院人員理解法院社工的多元面向。藉由正向與良性的溝通，不斷核對彼此期待，建立良善的合作模式。

（二）支持系統的建立

1、與法院人員建立人際關係的重要性

法院社工與法院人員的私下關係的建立格外重要，因為透過與法院人員建立良好的互動關係，有助於社工提供和連結服務。因為法院中可能許多沒有明文規定的實務操作方式，非體制外的社工所瞭解。透過與法院人員建立交流，才能與法院建立可行的合作模式，同時也讓法院人員對於社會工作專業有不同面向的認識。

「所以跟法院的人員關係好很重要，就是有關係就沒關係，沒關係就是有關係，沒關係就要找關係。就是連小小的法院的志工的關係都重要。」(2-2-103)

「我們也需要跟法院博感情，因為有些法院的規則有他們才能跟我們說，他們也會透過對我們的認識，才會知道我們社工長怎麼樣子。」(5-1-75)

2、法院社工團隊彼此支持

同儕情感支持可降低工作者角色緊張的狀況，透過分享工作中的資訊、感受與價值觀，讓角色緊張的因應方式得以交流，增加工作者對於角色緊張的因應方式。而透過同儕支持與肯定，可增加自我專業自信，並且提升工作中的成就感，找到自己的角色與目標。

「社工之間我們有私下的討論，不管是案件的服務上，或者是在情緒支持上，因為當你遇到令人生氣的事情，同事會給你一些安慰或者告訴你可以怎麼做，因為需要一些經驗分享跟交流，你就可以抒發的管道，又有學習的管道。」(1-2-98)

「要去適應法院的工作我個人適應很久，透過與督導或同事的討論，與同儕一起工作的時候，會透過觀察身邊的同事，看看比較資深的同事該怎麼做。」(5-1-10)

法院社工團隊有督導的行政職，督導為法院社工的直接管理者，而督導給予工作者不僅專業的教導，也是重要的支持者。社工督導是法院社工最資深的社工。因此，面對角色緊張的狀況，透過督導豐富的經驗與對工作者的敏感度，可以給予工作者不同層次的建議，在情感上可提供同理與支持。

「有時後因為深處其中，但是督導可以幫助我們看見自己的盲點，可以站在比較高的地方就可以去看到底服務出了什麼樣的狀況。」(1-2-126)

「我覺得當我不知道我是誰的時候，督導都會給我不同的建議，因為這些建議讓我可以順利完成這些東西，並且可以跟我一起想該怎麼做，這樣讓我比較放心。」(6-1-68)

(三) 主管機關的支持與協調

1. 社政體制的支持

社政體制對於法院社工的支持格外重要，因為社政單位與法院都同為政府單位，彼此的公權力較為平等。且社政單位提供社工人事費，有督促法院社工的責任。研究者認為社政體系為主要家暴服務處與家事服務經費補助者，然而也瞭解社會工作的特性，因

此，當法院期待社工能多做些不同的服務時，法院社工藉由社政單位與司法單位彼此的溝通，讓司法單位瞭解社工的立場。

「其實我們跟社政單位的窗口目前還算有一個很好合作的共識，例如說真的，有時候真的他們（法院）很想很想做這件事情的時候，那我們可能就會跟窗口討論一下由窗口去跟法院協調，其實由社政單位來協調，那力道就比較夠。」(3-1-55)

2. 母機構的支持

法院社工都是母機構的員工，因此母機構的價值對於法院社工直接的影響，而母機構會對於法院社工格外尊重，因為母機構瞭解到各地發展出的法院社工的模式有所差異，因此，母機構並非有過多的介入，抱持尊重的態度，如此有助於法院社工的能在法院中自主發揮，因此母機構較不會造成社工有法院緊張的狀況。

「我覺得他們很自由吧，因為我想他們也是很難聚集大家的想法，所以尊重我們吧。」(2-2-117)

「我覺得他們很尊重我們耶，因為畢竟他們能幫我們的有限，因為我們就是在地區，所以他們都給我們很開放的態度。」(4-2-107)

然而，當法院期待社工做不符合社工價值的服務時，母機構以管理者的身份與法院溝通，並讓法院理解母機構的服務宗旨與價值，並免法院無止盡的期待社工做不合理的服務，透過母機構的支持，工作者可感受到體制的包容，並可改善社工的角色緊張。

「我覺得法院期待我們做不合理的事情的時候，我們真的擋不住，我們會請主任與督導幫忙協調，讓法院知道我們的立場。」(5-1-76)

小結：

「倡導者」為法院社工的重要角色，運用正式或非正式的方式與法院溝通適當的合作模式。在法院社工團隊中，同儕的情感支持與經驗分享，可讓工作者在服務中，得以支持並可增加方法來因應法院中的各項服務，而社工督導的協助，因為管理職，可協助工作者在實務與專業的增進，而督導的角色更是社工團隊中重要的管理、情緒支持、專業支持的角色。然而，因公辦民營的制度，社政單位為重要的人事費用提供者，加上較瞭解社工專業，因此當需與法院端溝通時，可由社政單位與法院協助。母機構為實質的

管理者，因此，機構服務價值與理念可協助工作者在駐點角色與社工人員中取得自我平衡，母機構與法院間的良好互動，可讓法院社工感到被尊重，有助於法院社工在服務中的發展。如法院要求法院社工做有違價值宗旨的服務時，母機構可與法院溝通與協調。



第五章、結論與建議

第一節、結論與討論

一、法院社工的角色緊張

(一) 法院社工的角色的特性

1. 在法院中提供對於人性的關懷

社工的基本價質與信仰，離不開人類需求的概念，因為社工宣稱要使每個人都能獲有人類共同需求或基本的滿足（徐震、李明政，2004）。社工價值中強調人的照顧與關心，因此法院社工除了會關注當事人「訴訟的狀況」，更著重關心階段性的「個人狀態」與「家庭議題」。基於人在情境中（Person in situation）的概念中，在司法訴訟中，法院的環境影響著當事人，而家庭中的互動則會影響當事人在訴訟中的選擇。因此，法院社工成為法院與當事人之間的橋樑，透過社工專業來弭平當事人對於訴訟的不足，協助當事人瞭解自身權利為目標，讓當事人做出合理的選擇。

由於當事人的對於司法瞭解程度不一，因此並非每個當事人都能釐清訴訟中自己的權利，而法院社工應該協助當事人讓其訴訟順利進行，表面上法院社工雖不能像律師替當事人當庭辯護，但是社工在訴訟中可以成為重要的輔佐者如社工可藉由司法程序並連結法律資源，引導當事人釐清訴訟中的位置，以利當事人因應訴訟中的改變。也就是說，法院社工陪伴當事人走完訴訟的程序，在過程中讓當事人有一個可以討論的平台，因此法院社工在關注當事人的訴訟，不僅是輔佐者與支持者，更重要的是陪伴者的角色。

法院社工比法院人員更關注個人狀況與家庭議題，社工專業相信提供個人對家庭培力（empowerment）可以改善當事人的狀況（陳秋山翻，2010）。再加上家事訴訟中的衝突多半是因為家庭衝突所衍生，因此社工更會關注家庭議題與訴訟狀況的影響。法院社工除了提供當事人情緒支持外，法院社工不單單處理訴訟問題，瞭解家庭互動帶給當事人影響，並將終極目標訂為關懷當事人身為「人」的處境來給予相關處遇。

在關懷當事人的過程中，法院社工是重要的「情緒支持者」。在家庭議題從衝突到

訴訟階段，法院社工需要瞭解當事人的脈絡並且理解家庭如何影響當事人，再來討論如何透過家事訴訟解決問題讓家庭狀況以所改變，例如：夫妻離婚、監護權的改變等等。法院社工也會提供相關資源例如心理諮商、親職教育、夫妻諮詢等等，期待促進家庭友善的溝通，法院社工成為重要的「資源資訊提供者」與「轉介者」。

法院社工對於當事人的關懷不僅在訴訟層面，最重要的是瞭解家事訴訟如何影響當事人，並且與當事人討論當事人的需求，提供適當的處遇與資源。

2. 角色建構在「司法流程」中

法院社工需要在司法程序的架構中提供服務，其原因為服務對象主要是家事訴訟中當事人，因此有強烈地解決訴訟的需求，在法院社工提供法律諮詢、陪同出庭或調解服務、會面交往協助、舉辦親職教育課程等等，雖是協助當事人得到必要的服務，但對於法院而言最重要的因素為訴訟中的緩衝服務，其目標是在於社工服務中應該緩和訴訟衝突，讓當事人在訴訟中因為減少紛爭而在司法程序上更加順利。也就是說，法院社工雖基於社工價值與理念提供服務，但必須要顧及訴訟帶給當事人的影響下提供服務。

法官對於社工人員專業角色的認知：協助者、諮商輔導者、協調者、情緒安撫者、資源連結者、諮詢者與傾聽者（楊熾光，2014）。因此，法院社工提供服務的處境相較於其他社工人員會更著重在「著重當事人的關懷」與「緩解訴訟衝突」，並期待以較為柔和的角色提供相關的處遇模式，進而促進雙方理性溝通。

3. 法院社工與法院的系統合作

雖肯定社工陪同出庭的重要性，但社工如何陪同還是要依據法官對社工的認識，對於社工開庭補充的內容，受訪者都採取保留（陳嫻婷，2014）。法院社工與法院合作中是重要的「補充者」。在陪同出庭中案件中，法官與當事人的互動是訴訟程序中的主體，而法院社工在旁協助當事人瞭解司法權益，提供情緒支持與輔導，開庭結束後提供社會福利資源補充；在辦理會面交往與親職教育中，可以增加雙方良性的互動，無形中也緩和了訴訟過程的緊張情勢。由此可知，法院社工的服務可補足法院較柔性的方面。

法院社工在協助家暴當事人時，因家暴受害者都由社政單位主責社工負責，法院社工可與主責社工一同協助當事人在陪同過程中。在家暴防治網中，法院社工是其中一員，也是主責社工轉介單位之一。

法院社工不僅要與司法有密切合作外，更需要與其他網絡人員合作，由此可知法院社工是法院中在提供社會福利資訊與提供服務中的補充者。

(二) 社工對角色期待落差

法院社工提供當事人服務上或在與法院合作過程中，對於自己的角色期待都有差異。

1、法院重視問題解決，社工關注「專業關係」

當刑事司法設群的同僚們將社工人員視為能處理那些實務問題的專家，他們比較可能將社工人員當成他們的「隊友」(teammate)，對所屬機構有實質貢獻的成員(鄭瑞隆等譯，2007)。法院社工感覺法院人員，會期待他們可以解決可減低當事人在訴訟中的衝突。在這樣的定義下，法院社工成為問題解決的專家，所提供的服務都是為瞭解決訴訟問題，進而減低訴訟案件量。

雖法院有上述的期待，但法院社工提供服務時，例如舉辦親職教育、協助會面交往、陪同出庭服務與法律諮詢...等。而社工在司法中面對當事人往往需要擔任倡護者和協調者，為了達成這些目標，社工應盡力提供情緒支持(鄭瑞隆等譯，2007)。社工的觀點是對當事人處境的關懷，當事人不應該因為弱勢而無法得到司法正義，除了訴訟上的協助外，社工會關心當事人所有的處境，如個人狀態、情緒、生活、經濟等等。

社工藉由會談或資源連結來釐清當事人的問題核心，並非只關注在當事人的訴訟。當案主遇到困難無法解決而前往助人機構尋求專業工作人員，此時助人者與受助者兩者間產生關係，這種關係為專業關係(professional relationship)與助人關係(help relationship)，而在助人關係中社工要提供新的資源、思考方向和溝通技巧等、允許表達負向感受和情緒(許臨高，2016)。

法院社工面臨家事訴訟案件時，關注與當事人的專業關係；相對的，當法院人員期

待社工能在司法中公平、正義，當當事人的權益無法維護時，會造成社工的價值兩難。由此可知，法院人員與社工的立場有所差異，法院人員強調公平，而法院社工更關注於與當事人的專業關係，因此，當法院社工恐需挑戰專業關係而維持公平正義，會讓工作者感到為難。

2、法院關注訴訟議題，社工關心「家庭」議題

根據生態系統的概念，「問題」是人與社會環境互動過程所產生的失功能現象，生態系劇中的家庭系統為家庭互動重要關鍵，因家庭成員扮演固定角色，互動關係呈現一種重複的動態平衡，且所有互動的社會劇本不斷地重複上演（許臨高，2016）。法院關注當事人的「訴訟流程」，法院社工會看見訴訟背後的議題。除了與當事人討論訴訟問題外，更多的時候會敏感到家庭如何影響當事人，在法院社工提供服務中，需要關心當事人的家庭狀況，而非單純處理家事訴訟。

對社工學者來說，家庭是一個社會系統，且家庭問題都為成員互動而成，因此這類「系統觀點」揭示了家庭並非僅是親子關係就可描述，而是受到許多內外因素影響，因此社工在評估家庭系統完整度時會考量內外因素（林哲立等人譯，2007）。家庭社會工作強調人與環境中的動態平衡關係，並藉由家族成員的經驗、期待來形塑一個共同願景，因此關注家人關係的問題、家庭成員缺損所產生的問題與社會適應的困難問題、缺乏社會資源或與其他社會制度有關問題（謝秀芬，2011）。

而法院與社會工作者對於法院社工的角色定義更是不同，法院人員會期待社工處理訴訟議題，而社會工作者自身會認為家庭議題才是社工需要處理的，並非全然要解決訴訟議題。法院社工在陪同調解中，調解過程會讓當事人有二度傷害，社工才會支持或鼓勵當事人走訴訟，以保障司法權益。

(三) 法院社工在法院中的專業自主性

1. 法院社工需要與法院高度合作

法院社工駐點於法院中，因此社工以法院中的當事人為主要服務對象，但實質上法

院社工並非法院的正式成員，然而，社工提供服務時，需要與法院有所合作方式。但社工的身份為基金會員工，並非是法院中的正式人員。而法院社工需以司法為主體來提供服務。因此就算社工人員也需要依據司法程序的架構下來提供服務。換句話說，法院社工在駐點模式可在司法環境中可以提供資源資訊，但相對的法院社工需與法院人員合作時，基於駐點的模式並非全然可由社工決定與法院合作的方式，而需要透過司法組織層層地與法院中各法院人員溝通，社工才能在不影響司法程序與司法架構下，提供社工服務。由此可知，法院社工對於協助當事人面對家事訴訟有著重要角色，而社工是重要的輔佐角色，而如何合作不能只有社工單方面執行，而需要尊重法院，社工需要顧及法院與社工的關係，但又要能有多元與彈性的服務。

2. 法院社工需意識司法體系對專業的影響

法院對「社工陪同」應提供安全出庭的環境，例如以專屬、溫馨安全的等候空間（楊熾光，2014）。但在科層管理組織中，會出現差別待遇中的歧視，會發生如此現象是在於組織中的權力不對等，因權力無法避免帶有決定性與宰制性的意義，其在實行中的有效性，受到具有權威、能施展權力的結構、科層、委員會、團體或個人監控（陳秋山譯，2010）。

然而科層組織會形成形式主義（*ritualism*）的產生而產生缺陷，其缺陷會過度分化和特殊化，並且其組織會與外在環境不吻合，也會欠缺人情味（蔡文輝，2010）。少年及家事法院組織法與家庭暴力防治法有規定需要提供相關硬體設施給予社工提供服務，法院有權可決定提供什麼硬體設施給社工，當社工需要爭取與法院有關硬體設施時，都需要與法院討論。在合作方面，法院有其自身的想法與立場，而社工也需理解法院的狀態與困境。

大型組織會出現權力集中在領導者或行政官員裡，他們會使用各種權力來控制組織活動，使之能為實組織的目標服務（王慶中、萬育維，1995）。因此法院社工需要顧及法院的態度與期待，當法院要求社工配合法院規則時，為了不破壞彼此良善關係，因此法院社工要符合法院期待，法院社工要在有限的司法架構中，發展專業自主性，需不斷

地與法院討論與協調。

3. 法院社工需要彰顯自身的專業

各法院中法院人員對法院社工的尊重程度並不一，而法院社工並非司法專業，加上法院以司法為主體，所以法院人員要理解社工人員並不容易。在這樣的情形下，法院不清楚與社工合作的方式或對社工服務內涵不理解時，會以自身的立場期待社工的處遇、內部組織、服務內容、服務角色。

因此法院社工需要透過與法院的合作，彰顯社工專業在法院的重要性，然而當社工感受到法院對於社工的想像與自我定位不同時，法院社工會感到為難。

小結：

綜合上述與第四章所提到的法院社工的角色形成圖(圖 4-1-1)、角色期待落差圖(圖 4-2-1)與法院社工主體性歷程圖(圖 4-3-1)而繪出法院社工角色緊張形成圖

(圖 5-1-1)。家暴服務處與家事服務中心由同一民間單位承接，在合作上建構出法院社工的角色，其服務對象為家事法庭的當事人。法院社工在法院提供陪同出庭、支持輔導、法律知識說明與提供社福資源資訊的角色，幫助當事人能順利走完訴訟，更發揮社工陪伴與支持的功能，讓法院社工不同於一般社工，也是法院社工的特別之處。

角色緊張在於無法滿足各種角色關連的一切期望時，便有角色緊張之感，此等緊張並不一定是不同角色的矛盾要求造成的，只是一種無法充分時間滿足多種期望的單純問題(張承漢，1997)。法院社工雖有其特殊角色，但因為駐點於法院，法院為最直接的影響者，因此法院社工會出現角色緊張的現象。而法院社工形成角色緊張是基於「角色期待落差」與「受法院組織影響」為因素。

基於司法專業與社工專業的差異，社工關注人的情緒、家庭的需求，並期待社工的介入能友善司法的效果，其社工想像符合社工倫理社會正義的觀點(曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐，2011)。相對的，法院期待社工能解決訴訟，並且處理當事人的問題，當事人過份高漲的情緒得以支持(如圖 5-1-1)。因此可知，彼此對於社工的想像是有所落差的。此外，法院是法院社工最直接的互動對象，而彼此有角色期待落差，法院社工

就不能滿足法院期待，因而造成法院社工角色緊張的因素。

公辦民營的社工處境上，常讓社工成為「夾心餅乾」的狀態，需藉由政府、母機構、社工人員等方面不斷地協調（謝旻真，2017）。法院社工的形成上為公辦民營，法院成為資源提供者時，會對社工服務提出想法與建議，更造成法院無形中掌握了管理權。再加上社工並非法院組織中的正式成員，但法院組織的狀態卻會影響社工服務的樣貌，當法院對於社工有所想像，而社工需要堅持自身立場時，彼此關係恐需要透過溝通與釐清才能緩和彼此的關係。

Kahn（1964）的角色中介模式（role of Episode）認為「組織因素」「個人因素」及「人際因素」影響角色衝突。根據圖 5-1-1 可知，法院社工角色緊張是社工在法院中面臨的困境，組織上「公辦民營」的方式造成了駐點社工不同於法院人員；個人因素為面臨社工價值與司法價值的差異；而人際互動中，社工與法院人員需與法院高度的合作。雖本研究並非探討角色衝突的歷程，不過因角色衝突與角色緊張有不同的概念，但都是造成角色模糊的結果。由此模式可推測出引起法院社工角色緊張的重要因素，而角色緊張更強調期待的落差，由下圖可知法院社工的角色會受到法院組織的影響，此影響來自於法院人員與社工人員價值觀的差異，進而有所想像與期待。

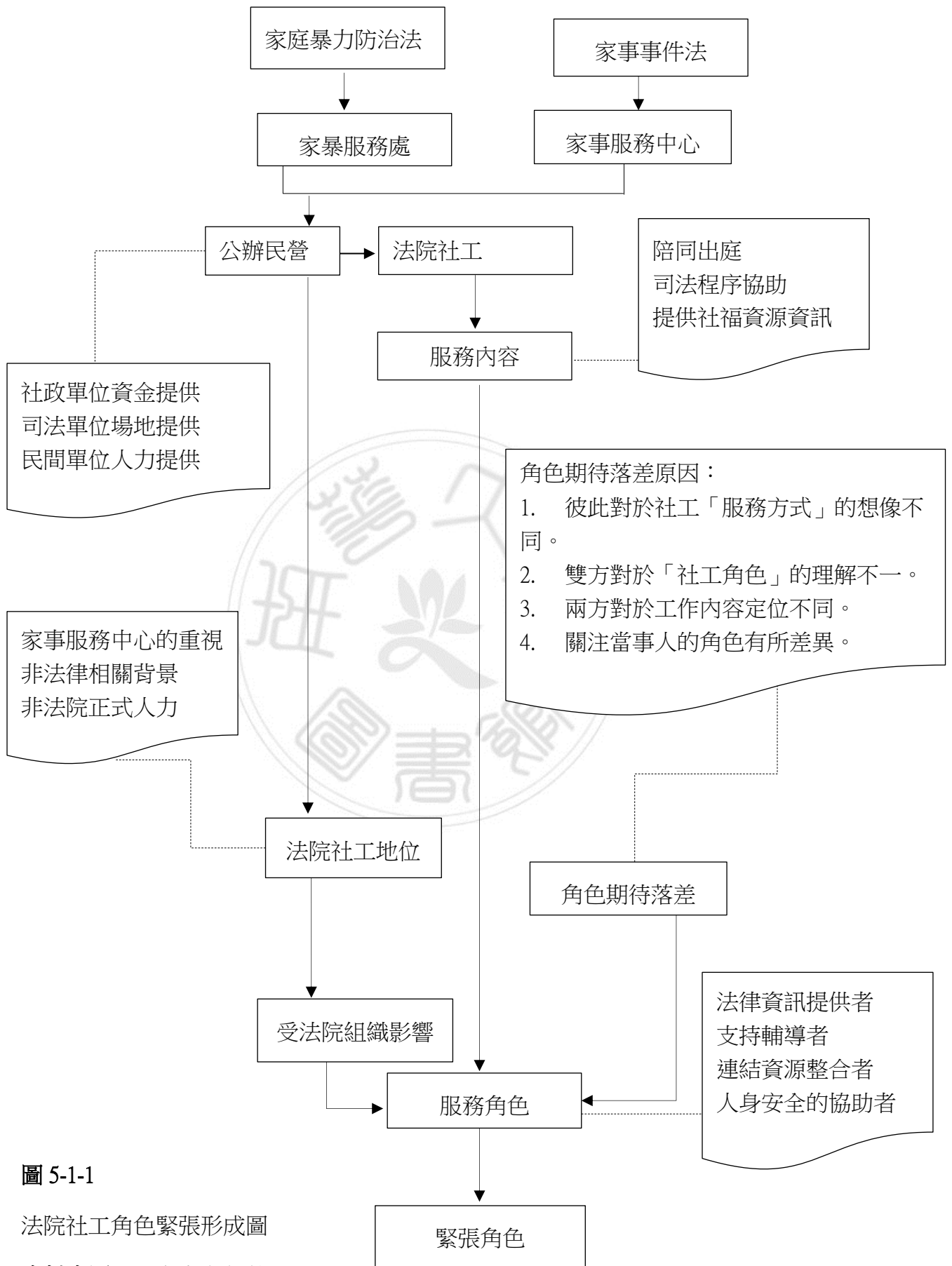


圖 5-1-1

法院社工角色緊張形成圖

資料來源：研究者自行整理

二、角色緊張的影響

（一）影響個人情緒

當法院與法院社工在價值上有所不同時，加上法院因不清楚社工服務價值為何合作，而對於社工有不合理的期待，當彼此溝通遇到困境下，會讓法院社工面臨與法院合作的困難，當法院社工長期面臨如此情緒，個人會對在法院服務會感到質疑。

在法院服務時，法院社工需要與法院人員合作，因為彼此受到的專業訓練不同，而行事風格有差距為正常，當彼此沒有有效地溝通與瞭解時，法院社工與法院合作中會面臨困境，而會讓社工人員面臨司法與社工價值的兩難，當此價值衝突沒有去正視處理，會造成社工對自身專業感到挫折與否定。

角色緊張會出現價值兩難與衝突，當一方面要符合司法期待，另一方面需要顧及當事人權利時，會造成工作者在倫理兩難，因社工價值與司法主流價值不一致，對個人來說會感到衝突（林萬億，2002）。而引起工作者的負向情緒，其中會引起個人內在矛盾，因社工都以助人價值來服務，司法價值與本身價值有所抵觸更讓工作者感到不安，並會自我懷疑。當社工不符合法院期待時，社工對於自處於法源組織感到困惑時，恐會無法彰顯社工價質與功能。

（二）影響服務當事人

社會工作建立關係信任（relational trust）來進行工作，靠的是社工價值所建立的專業關係，然而公辦民營的方式社工與當事人的關係有所改變，社工變成個案管理者而非助人者（林萬億，2002）。法院社工有面臨該狀況，而引發角色緊張時，社工雖會先懷疑自身為法院內部人員還是社會工作者，而面對角色認同的矛盾時，會找到自己在社工專業的角色，當社工更確立站在社工專業的角色時，在訴訟中當面對法院對待當事人不友善的部分，社工更會為當事人挺身而出。雖過程中工作者還是需要顧及與法的良好關係，但工作者會盡力避免無法敏感到司法壓迫而失去社工在法院中的本質。

社會正義觀點(social justice perspective)是建立在壓迫、特權和社會不平等上，而這

樣前提確實存在，並對許多不同文化差異者的生活產生負面影響，因此社工工作重視此價值（李易駿，2012、黃慈音等譯，2013）。當法院認定社工為組織一員，雖社工的功能無形中可減低訴訟案量，但這並非社工在法院中的主要價值，如此當法院社工對自我定位有所懷疑，如社工忽略當事人的個人需求過於符合滿足法院期待與要求，無形中無法發揮社會正義的功能，恐會失去社會工作的助人價值。

三、角色緊張的因應

(一) 與法院有正式與非正式的討論

角色緊張的狀況在於法院對於社工有不同的期待，因此，需要讓法院瞭解社工的期待與功能為何，因此法院與法院社工的溝通格外重要，除了原本有聯繫會議之外，透過會議的方式來讓法院瞭解社工目前工作的狀況外，目前還會藉由法官茶會由工作者主動舉辦活動接近法官，並將目前的實務發現與法官溝通。

除了活動與會議的方式讓法院瞭解社工的處境外，當開庭的狀況遇到困惑時，法院社工基於場地與法院人員的可近性，案件結束後可以與法官討論當事人的狀況，透過直接與法官討論的過程，社工可以將自己的專業評估告訴法官，法官也可基於自己的看法與社工交流，因此直接的互動可以有助於彼此的認識。

法院社工在法院中為重要的是倡導者的角色，因為工作場域就在法院中，因此，法院社工透過與法院人員的建立關係的過程，讓社工服務的理念與想法讓法院人員有所釐清。雖說法院社工並無法直接跟法院倡導議題，但是可以透過母機構與社政單位的協助，將法院社工遇到的處境告知母機構與社政單位，並透過組織間的溝通來協調問題，進而解決社工的困境。

(二) 社工團隊的支持

1、法院社工間的支持

團隊與伙伴關係是培力工作的焦點，許多組織因此能夠跨越專業與組織界線與藩籬，

一起通力合作，而團隊的好處可以避免孤立，也從團隊成員中經驗得到交流、學習、創新、實驗與冒險（陳秋山，2010）。因此團隊的好處可以消除工作者的角色緊張，透過情感與支持與實務分享可讓因受角色緊張困擾的社工得以激勵。經驗的分享可以讓資淺的工作者可以瞭解角色緊張的過程為何，案例的討論可以教導工作者如何因應法院中的各種狀況，可以增加工作者的經驗來因應自己角色緊張的議題，而情感的支持可以讓工作者對自我有更多的肯定，讓工作者在服務的過程中會對自己有信心。

2、法院社工內的督導制度

督導在社工中的重要性在於增加受督導者在理論與概念的學習，在機構中透過督導制度來建立科層結構的協調與整合，求得工作順利完成維繫和整合，因此督導有在社工專業上有教育性、支持性與行政性的功能（李增祿，2012）。法院社工都有經驗豐富的督導，督導的角色可以指出工作者在服務的盲點，除了提供情緒支持外，會用較不同的觀點提醒工作者面對困境可以如何因應，且督導在法院中都是經驗較為豐富的社工人員，因此，督導在協助工作者的過程中，可以將過往豐富的經驗成為工作者的參考，並予工作者一同討論因應角色緊張的策略與方法。

(三) 主管機關協助

社工除了需要受法院間接監督之外，社政單位與母機構為法院社工的主要管理者與監督者，社政單位為法院社工的資金提供者，因此有權決定法院社工的服務內容，當法院提出不合理的要求時，社政單位基於對法院社工的瞭解與限制，可與法院協調，組織間的溝通可增進法院對社工的瞭解，且社政單有權力阻止法院不合理的期待，因此法院社工與社政單位的溝通也是重要。

小結：

當法院社工面臨角色緊張時需要與法院協調與溝通，修正法院對於社工專業的理解，因此「倡導」為因應核心，透過非正式的茶會、正式會議或直接與法院人員建立關係與

溝通，增加法院釐清社工角色，然而有時需透過社政單位與司法單位的協調，透過主管機關的溝通可有效與法院達到共識；而在母機構確立服務價值，因此可確認社工在法院中的服務方向。在社工價值的部分，法院社工為團隊，因此同儕與督導的經驗分享與情緒支持可以增強工作者自我信心，並且肯定工作者服務價值。

也就是說面對法院緊張的狀況，法院溝通與協調的方式很重要，透過法院社工直接與法院人員討論或社政單位的介入溝通，可增進法院對於社工的瞭解。法院社工團隊合作中，藉由同事與督導在實務經驗與情感支持，可讓工作者對自我肯定，並增加自我於法院的價值。



第二節、研究建議

法院社工在駐點在法院時目前在專業角色認同的形成，必須先瞭解其他人對法院社工對於專業角色定位，進而再透過自己能力來爭取專業角色的認同。因此，研究者從政策、社工專業教育及訓練、法院內部教育、機構內部的訓練提出未來建議，同時，也針對未來研究方法提出些許建議。

一、對合作狀況的建議

(一) 法院應尊重各地法院社工的獨特性

在家事服務中心的角色更為模糊需確認社工為在法院中服務的角色。再加上親職教育與會面交往並非所有駐點法院社工有提供，但法院方都期許所有法院社工可提供該兩項服務，但需要依據法院中的硬體設備、人力資源、機構服務宗旨與等因素為考量，且應需要尊重社工之意願，讓各地家事服務中心可有屬於在地特色，而非所有法院的服務都要一致，尊重法院社工的特殊性。

家暴服務處的部分，因此方案實施最久，也發展出自己的服務模式，加上家事服務中心的成立，家暴服務中需與家事服務中心建立合作機制，法院面對家暴議題期待可理解家暴議題的重要性。可透過舉辦有關於家暴議題的法院人員的研討會，增強法院人員與法院社工一同更細膩地討論更多合作的可能性。

(二) 增加法院與法院社工溝通平台機制之建立

家事訴訟的需要法院與法院社工合作，雖然家事訴訟都是以法院為主體的狀況，但在網絡中社工專業不全然得到法院全然的認同與重視。因此，建議未來透過各種方式建立與網絡其他專業溝通平台的機制，透過專業間彼此不斷的溝通，建構出更完善的家事訴訟的合作模式。

雖法院中會有駐點機關聯繫會議，但因時間的有限性能難將所以議題一一討論，因此除了可增加聯繫次數外，可透過「個案研討會」促進法院與社工交流，其優點可以讓

法院知道社工服務角色與服務困境，而社工可瞭解法院人員在案件裁定考量，可以共同討論合作機會。

(三) 家事服務中心與家暴服務處應由同機構承接

基於家暴議題與家事議題有重疊性與連續性，因此研究者建議應該要由同一民間單位承接法院中方案。其優點為同機構承接有助於建立家事服務中心與家暴服務處的合作模式。且因不同民間單位承接，在服務價值與理念上出現差異，但兩方案需要高度合作，恐會造成社工合作上的困難。加上法院提供社工的資源有限，在爭取資源上可能會造成社工間的衝突，如此狀況並非有力於建立法院社工的定位。

二、對社工專業的建議

(一) 學校專業應提升法律知識

應該增加對於司法教育在社工專業的訓練，社工除了瞭解家暴防治法之外，更需要理解家民事件法與家暴防治法的意涵，加上一般社工也需要瞭解法院的基本司法程序，並且對於法院合作有基本的概念。

(二) 角色緊張及負荷之處遇

社工專業需要能學習覺察自我的角色緊張的狀況，對於社工專業要有更多的信心，當面對角色緊張時，社工可以有方法去尋找他人的角色，而母機構也要重視法院社工角色緊張的狀況，並提供相關角色緊張課程來增加工作者對於專業認同。

研究者建議母機構除了對該狀況要有所覺察外，提供相關課程與研習來因應，母機構要瞭解今承接家事服務中心與家暴服務處兩方案的目的與宗旨為何，並要確立母機構對法院社工的正向影響力。母機構在專業上應對法院社工有指導之責，當面臨法院對於社工的不合理期待，應要有能力與法院溝通機構立場，避免表面上尊重法院社工的自主性，但實質上由法院社工自行面對角色緊張。

(三) 社工員支持團體

法院訴訟的服務工作是種承受高壓力的社會工作，因為法院中會有許多的衝突，而法院社工需要有適當的抒解壓力的管道，因此，可透過法院社工支持團體舉辦以抒解其壓力外，還可給予支持力量，避免因為職業倦怠或崩潰而離開職場。

研究者建議法院社工內部應該每年要有相關時數來討論社工自我照顧相關課程，讓社工瞭解自我照顧的重要性，當面對角色緊張的狀況時可提供心理諮商，增進工作者的自我整理。

當工作者角色緊張時，督導制度格外重要，研究者建議應在社工督導訓練的部分，可增加敏感與因應角色緊張的相關訓練，並且協助督導敏感到工作者角色緊張的狀況，增進督導因應角色緊張的能力。在工作者部分，研究者建議可透過研討會的方式來討論法院社工的角色緊張，透過研討會或課程的方式來增強法院社工對於自身的瞭解，並且確立自己在法院中的服務價值。

(四) 倡導的進行

需要向訴訟當事人教育法院社工的角色並非是法院人員，並且明確讓當事人知道法院社工能行使功能為何，且並非有實質的權力，讓當事人瞭解法院社工的重要功能。透過如此的釐清能讓當事人除了關注訴訟外，更關心自我與家庭議題帶給自身的影響，提升當事人對於家事訴訟的想法與認知，避免非理性的期待來處理訴訟，並投注資源解決家庭中的議題。

三、對法院的建議

以司法為主體的法院中，需全然瞭解社工專業會有所限制，除了建立互相對話與溝通的平台，應讓法院人員瞭解社工的服務脈絡，並期待法院人員可對社會工作有初步的認識。

家事訴訟中社工需與法官做相當多的合作，讓友善司法可以真正落實，但法官對於法院社工的瞭解有限，除定期法院社工會舉辦茶會、聯繫會議讓法官瞭解自己的狀況，

可期待法院可增加相關課程讓法官瞭解法院社工的樣態。增加社工與法院的互相瞭解。法官教育的部分，研究者建議應邀請法院社工至法官學院，分享法院社工角色與服務功能，在法官培訓的過程對社工專業的重視。

其他的法院人員如司法事務官、家事調查官、書記官、調解委員...等等，都是與法院人社工合作的對象，因此法院可提供相關課程或研討會的方式，鼓勵法院人員對於社工角色的認識，透過瞭解社工的服務脈絡，來建立友善合作模式。

藉由法院人員對於社工專業的認識，瞭解社工服務的脈絡，可能會讓法院人員對社工期待更符合實際，跨專業合作需要透過先瞭解彼此開始，如此，在相同的脈絡下才能有共識來建立友善司法的模式，建議法院可以開放、彈性與多元的立場，可多傾聽社工人員的回饋與建議，讓彼此的合作能互通有無，落實跨專業合作。



第三節、研究限制

一、研究限制

(一) 研究範圍僅限於法院社工的經驗

家事訴訟與家暴訴訟關係到各法院人員與法院社工與合作，因研究者自身的資源、時間的限制，本研究僅以部分法院社工為研究焦點，無法廣泛深入探討其他法院人員，如：家事調查官、法官、司法事務官等對法院社工的想法實務經驗與觀點，期能成為未來的方向。

本研究以法院社工的主觀經驗、感受與想法，來建構出法院社工場域的樣態，無其他法院人員對於法院社工的觀點，為本研究的限制，故以部分社工人員的觀點為主，並非是家事法庭的全貌，雖可反應出社工與法院合作中的狀態，但還是以主觀經驗為主。故此，期待未來可有訪談法院人員對於法院社工的角色之看法。

(二) 研究對象及研究場域之限制

因研究者自身時間、成本、資源及研究場域的限制，在研究對象的取向中只單純蒐集該單位會為樣本，且在研究參與者是透過該單位協助尋找及詢問時間可配合的社工人員，再加上目前本國的法院社工並非只有該單位會承接，且部分地區家事服務中心與家暴事件服務處並非由同一機構承接，因此並沒有民間單位的法院社工的經驗，無法完全訪談到各法院的經驗。再加上本研究的受訪對象都為工作人員為主，並沒有社工督導的經驗，期待往後的論文可以探討社工督導的角色緊張的經驗，並且瞭解其他民間單位承接法院方案的狀況，以增加研究的異質與豐富性。而在資料的多元性方面，因機構基於保障重要的文件的立場，無法公布相關機密資料，例如駐點單位聯繫會議紀錄、投標資料...等等，因此資料與文獻上以公開資訊為主，尊重機構的立場，但也會限制資料的豐富性與直接性。

二、未來研究方向

延伸上述研究限制，因本研究之研究焦點法院社工的經驗，且在研究對象的取樣與場域較為受限，後續的研究可再深入探討法院人員如何看待法院社工的角色緊張的狀況，並增加研究對象的取樣數量、性別、民間單位異質性，以及研究場域的差異，以呈現角色緊張中中，法院社工的處境與需求、網絡其他單位的實務觀點及各地區網絡合作的差異性，以豐富本土法院社工之研究，作為實務工作者的參考及傳承。



參考文獻

一、中文文獻

內政部家防會(2009)。我國駐地方法院家庭暴力事件服務方案之設置與現況。社區發展季刊，128，4-20。

王行等(2005)。執行兒少保護中「強制性親職教育輔導」理念任務之研究。台大社工學刊，12，139-198。

王珮玲(2010)。警察、檢察官、法官對社工認知之探討：以家庭暴力與性侵害案件處理為例。臺大社工學刊，21，1-54。

王慶中、萬育維(1995)。社會學－社會學與社會工作者的反思。臺北市：五南圖書出版公司。

古允文、詹宜璋、沈瓊桃（譯）(2002)。社會工作概論（原作者：Skidmore,R.A.）。臺北市：學富文化。

石計生(2006)。社會學理論-從古典到現代之後。臺北市：三民書局。

何素秋(2010)。臺灣非營利組織與政府競合間的社工人力資源管理策略。社區發展季刊，129。

余柏龍(2017)。醫務社工正向特質在工作壓力中之因應研究。國立屏東大學教育心理與輔導學系碩士班。

吳秀照、陶蕃瀛(2014)。社會工作從業人員職場安全的雇主責任與相關議題探討。社區發展季刊，147，89-102。

吳秉正(2010)。地方法院家庭暴力事件服務處社會工作陪同出庭專業角色實踐經驗。屏東科系大學社工系碩士班論文。

吳芝儀、李奉儒(2008)。質性研究與評鑑（原作者：MichanelQuinnPatton）。臺北市：揚智文化事業。

姚淑文、李姿佳（2009）。從家庭暴力事件服務處設置談司法倡導。台北：台北市家庭暴力暨性侵害防治中心委託研究報告。

- 吳維綸(2016)。論家事事件法之家事調解委員、家事調查官、程序監理人與社會工作者之法定職權與合作。中正大學法律所。
- 吳憲華(2014)。家庭暴力事件服務處社工人員困境之研究。玄奘大學社會福利與社會工作學系碩士在職專班。
- 李永久(1972)。社會學（原作者：Leonard Broom; Berkeley）。臺北市；帕米爾書店。
- 李佩玲(2009)。兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾間相關性之研究。東海大學社會工作學系碩士班論文。
- 李宗派(1999)。現代社會工作。臺北市：合記圖書出版。
- 李宛亭(2011)。政府科層組織與社會工作專業之結合—以臺北縣市區域社福中心為例。國立臺灣師範大學社會工作所。
- 李宜芳(2011)。學校社工回應校園霸凌事件之研究-以新北市為例。中國文化大學社會福利學系。
- 李易駿(2012)。當代社區工作：計畫與發展實務。三版。臺北市：雙葉書廊。
- 李美珍、蔡適如(2014)。國內社工人員職場安全推動與展望。社區發展季刊，147，4-18。
- 李增祿(2012)。社會工作概論（第七版）。高雄市：巨流圖書公司。
- 杜瑛秋(2004)。婚暴社工員陪同出庭過程的專業角色與功能之探討。輔仁大學社會工作學系碩士班論文。
- 汪淑媛(2013)。影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析。社會政策與社會工作學刊，17(1)，175-215。
- 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。
- 沈慶鴻(2012)。督導關係中隱而未說現象之探索：以家暴防治受督導社工為例。東吳社會工作學報，24，43-77。
- 沈瓊桃(2017)。離婚過後、親職仍在：建構判決離婚親職教育方案的模式初探。臺大社工學刊，35，93-136。

- 周文欽(2002)。研究方法-實徵性研究取向。臺北市：心理出版社。
- 林東龍、范麗娟。高齡志工角色壓力初探。社區發展季刊，83，146-156。
- 林秋芬(2013)。諮商心理師於民間團體場域進行夫妻家事商談之實務經驗初談。輔導季刊，49（1），72-77。
- 林哲立、邱曉君、顏菲麗（譯）(2007)。人類行為與社會環境（原作者：Ashford,J.B.,LeCroy,C.W.,& Lortie,K.L.）。臺北市：雙葉書廊。
- 林淑馨(2008)。非營利組織管理。臺北市三民書局。
- 林淑馨(2010)。質性研究理論與實務。高雄市：巨流圖書公司。
- 林毓芸(2017)。臺灣地區醫院組織特性與醫務社工工作內容關聯性之研究。國立臺北大學社會工作碩士班。
- 林萬億(2013)。當代社會工作：理論與方法(3版)。臺北市：五南。
- 林詩敏(2014)。程序監理人制度在親權酌定事件之運用：諮商心理師經驗。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系。
- 邱筠雅(2011)。婚姻暴力受虐婦女的家庭支持-復原觀點之探討。國立政治大學社會行政與社會工作研究所。
- 姚淑文(2011)。臺灣婦女人身安全議題之司法權益倡導。社區發展季刊，133，346-362。
- 姜琴音(2006)。目睹父母婚姻暴力之成年子女心理經驗初探。應用心理研究，32，165-181。
- 洪貴真（主編）(2006)。人類行為與社會環境：心理暨社會取向（原作者：Elizabeth D. Hutchison）。臺北市：洪葉文化。
- 洪燕如(2015)。勵馨基金會家庭暴力事件服務處督導實施之探究。暨南大學非營利組織經營管理碩士學位學程在職專班。
- 洪燕如(2016)。勵馨基金會家庭暴力事件服務處督導實施之探究。暨大-非營利所。
- 胡中宜（2011）。學校社會工作實務中的倫理兩難。教育心理學報，42（4），543-566。
- 胡幼慧(2008)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。高雄市：巨流圖書公司。
- 韋愛梅(2010)。刑事司法系統回應家庭暴力事件之研究。中央警察大學-犯罪防治研究所

博士班。

孫曉娥(2012)。深度訪談的實證論析西安交通大學學報，第 32 (3)，87-92。

徐宗國(1997)。質性研究概論 (原作者：AnselmStrauss,JulietCorbin)。高雄市：巨流圖書公司。

徐雅嵐(2009)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會行政與社會工作研究所。

徐瑋婷(2015)。家庭暴力防治社工員之負向情緒經驗研究：以駐點法院社工為例。國立新竹教育大學教育心理與諮商學系教育心理與諮商碩士在職專班。

徐震、李明政(2004)。社會工作思想與倫理。臺北：松慧。

徐錦鋒(2010)。社工人員參與協助地方法院審判工作的角色與功能。社區發展季刊，129，370-382。

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。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系。

翁茹婷(2009)。新進醫務社工的離職歷程之研究。慈濟大學社會工作所。

翁毓秀(2012)。委託執行強制性親職教育輔導研究—以中部三縣市為例。社區發展季刊，139，152-166。

高熏芳等譯(2001)。質化研究設計。臺北市：心理出版社。

高鳳仙(2011)。家庭暴力法官之理論與實務。臺北：五南。

崔永康、凌煒鏗 2014。香港學校社會工作人員如何看待專業的角色、挑戰及發展。聯合勸募論壇；4，P71-100。

張乃千、蘇益志(2014)。社會工作職場安全-從高雄市政府建構社會工作人員人身安全機制談起。社區發展季刊，147，35-41。

張文馨(2012)。角色衝突、主管部屬關係品質與離職傾向的關係探討-以海運承攬運送業為例。國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士班論文。

張以岳、周家穎(2016)。屏東地院實施親子事件調解前父母教育課程之三個月短期成效評估。萬國法律，205 期(2016/02/01)，65-77。

- 張可婷、黃彥翔、張雅琇(譯)(2008)。社會學的基石(原作者:KathyS.Stolley)。臺北市：韋伯。
- 張君玫(1996)。社會情境(原作者：SocialArgyle、AdrianFurnham、JeanAnnGrahamSocialArg)。高雄市：巨流圖書公司。
- 張秀鴛(2010)。臺灣家庭暴力社會工作人力規劃與展望。社區發展季刊，129，128-139。
- 張承漢(譯)(1997)。社會學(原作者：L.Broom,C.M.Bonjean,D.H.Broom)。高雄市：巨流圖書公司。
- 張芬芬譯(2006)。質性研究資料分析。臺北市：三民書局。
- 張英陣、彭淑華、鄭麗珍等譯(1998)。社會福利與社會工作(原作者：CharlesZastrow)。臺北：洪葉。
- 張縉鏐(2001)。社工人員組織承諾相關因素之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系。
- 張錦麗(2014)。婚姻暴力高危機被害人的司法安全維護機制與政策。刑事政策與犯罪研究論文集，17，257-276。
- 張簡怡芬(2015)。兒保社工因公涉訟之司法經驗初探。國立臺灣師範大學社工所。
- 張馨方(2014)。性別平權在家事調解中的實踐。國立臺灣師範大學社工所。
- 從性別看家暴服務處：女性社工服務男性相對人經驗。國立臺灣大學／社會工作學研究所。
- 許可依(2016)。家暴社工，我們為什麼要「演戲」？—家暴安全網的建制民族誌分析。政治大學社會工作所。
- 許珍維(2011)。司法場域中社會工作者個案倡導之策略與影響因素：以「駐地方法院家庭暴力事件服務處為例」。國立暨南國際大學／社會政策與社會工作學系。
- 許家嘉(2016)。從性別看家暴服務處：女性社工服務男性相對人經驗。國立臺灣大學社會工作學研究所。
- 許臨高(主編)(1999)。社會工作直接服務(上)(原作者：DeanH.Hepworth，RonaldH.Rooney，JoAnnLarsen)。臺北市：洪葉文化。

- 許臨高（主編）(2016)。社會個案工作-理論與實務。臺北：五南。
- 郭俊明、葉玉如(2010)。論兒少保護社工人力之困境與因應—以高雄市為例。社區發展季刊，129：186-199。
- 郭為藩(1972)。角色理論在教育學上之意義。教育研究所集刊，13，15-41。
- 郭貴蘭(2010)。家庭暴力防治 11 年社會工作面向之現況探討。社區發展季刊，129，140-152。
- 郭麗安、王唯馨(2010)。臺灣離婚調解場域的觀察與反省場域的觀察與反省場域的觀察與反省:訓練與性別。應用心理研究,第 46 期,2010 夏,233-250 頁。
- 陳世恩(2010)。國民中學體育組長角色衝突之研究。臺中學院體育，6，77-88。
- 陳玉芳(2005)。「普世的價值、在地的智慧」社工人員回應婚姻暴力傳統文化議題之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系。
- 陳光中、秦文力、周憐嫻(譯)(1991)。社會學(原作者:Smelser,NeilJ.)。臺北市：桂冠社會學叢書。
- 陳向明(2002)。社會科學質的研究。臺北：五南。
- 陳竹上(2014)。由司法案件探討社會工作職場風險之事故情境與制度脈絡。社區發展季刊，147，76-88。
- 陳竹上、孫迺翊、黃國媛(2013)。社會工作專業於家事事件程序之功能地位、法律效力及未來展望。月旦法學雜誌，第 223 期，頁 21-37。
- 陳伶珠、盧佳香(2006)。以法院為基礎的社會工作家事調解歷程之初探。臺灣社會工作學刊，5，75-125。
- 陳延道(2007)。家庭暴力事件服務處社會工作輸送與處遇探討。亞洲大學社工所。
- 陳玫儀(2012)。如何做一位具「性別平權」意識的家事調解委員？。法律扶助會訊第 37 期
- 2015.05.03http://www.laf.org.tw/tw/b3_1_2.php?msg1=35&msg2=407&PHPSESSID=dtqtf2qvdlhm775cqm5gvbmdn5，最後瀏覽日期：2017/6/17。
- 陳秋山（譯）(2010)。培力、參與、社會工作(原作者：RobertAdams)。臺北市：心理。

- 陳義勝(1993)。組織行為。臺北：華泰書局。
- 陳慧女(2004)。法律社會工作。臺北市：心理出版社。
- 陳熾婷(2014)。陪同兒少出庭社工之經驗初探—以監護權案件出庭為例。東吳大學社會工作學系。
- 陳麗欣(1999)。家庭生命週期的親密關係。臺北市：教育部社教司。
- 陳蘭芳(2012)。從經歷違反保護令婦女之求助經驗與需求探討家暴防治社工的角色與功能。國立高雄師範大學性別教育研究所論文。
- 彭懷恩、葉正(2012)。社會學精進 Q&A。臺北市：風雲論壇。
- 曾華源(1986)。社會工作者為多重角色的通才實務工作者。社區發展季刊，34，97-106。
- 曾華源、白倩如(2009)。司法與社會工作實務。社區發展季刊，128，31-48。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2011)。社會工作專業價值與倫理概論（第二版）。臺北市：洪葉文化。
- 曾華源、高迪理(譯)(1997)。社會工作概論：成為一位改變者(原作者 Elizabeth A. Segal、Karen E. Gerdes、Sue Steiner)。臺北市：洪葉文化。
- 焦興鎧(2008)。家庭暴力及性侵害防治體系之政府職能分析。"2008 年臺灣公共治理研究。"
- 童伊迪、沈瓊桃(2006)。婚姻暴力目睹兒少之因應探討。台大社工學刊，11，131-164。
- 黃心怡(2003)。法官對婚姻暴力態度之研究—以北臺灣法官為例。臺北大學社工所。
- 黃秀雲(2009)。從工作分析談社會工作者在老人長期照顧機構中的角色。社區發展季刊，128，281-296。
- 黃慈音、謝艾美、楊雅嵐、陳嘉茵、林淑娥、魏心敏、林佩瑾（譯）(2013)。助人工作者的養成歷程與實務(原作者：Marianne Schneider Corey & Gerald Corey)。臺北：心理。
- 黃源協(2013)。社會工作管理-2014 年(第三版)。臺北市：五南。
- 黃瑋瑩、辜惠嫻(譯)(2006)。兒童社會工作實務(原作者：W.B. Nancy)。臺北：學富文化。
- 黃儀娟、齊力(2017)。社會學精華版（原作者：Margaret L. Andersen, Howard F. Taylor, Kim A. Logio）。臺北市：雙葉書廊。

- 楊崇森(2013)。美國家事法之理論與實際運作(下)。月旦法學，215，85-105。
- 楊康林、鄭維萱(譯)(2007)。家庭衝突處理-家事調解理論與實務。臺北：學富。
- 楊舜涵(2007)。論公辦民營委託經營之限制與困境—以國立臺灣美術館為對象。二〇〇七年第四屆全國公共事務論文發表會。
- 楊雅琪(2017)。論社會工作者在家事法院之地位與功能。國立成功大學法律學系。
- 楊熾光(2014)。家事事務法實務爭議研析。司法研究年報第31輯民事類第3篇，臺北市：司法院。
- 溫信學(2014)。從健康促進觀點論醫務社會工作職場安全。社區發展季刊，147，103-112。
- 萬育維(2012)。社會工作實務手冊(原作者：B.Cournoyer)。臺北：洪業文化。
- 葉至誠(1997)。社會學。臺北市：揚智文化。
- 董瑞國(2005)。公辦民營體系建構及非營利組織角色之政策分析。南華大學非營利事業管理研究所。
- 詹火生、張苙雲、林瑞穗(1987)。社會學。臺北市：國立空中大學。
- 劉淑瓊(2014)。危險的專業？保護性社工的安全防護與精進作為【專論】。社區發展季刊，147，168-191。
- 劉雲德、彭懷真(譯)(1991)。社會學(原作者：David Popenoe)。臺北市：五南出版社。
- 蔡心媛(2014)。學校社會工作師角色衝突因應之研究。東海大學社會工作學系碩士班論文。
- 蔡文輝(2010)。社會學。臺北市：三民。
- 蔡雅芳(2008)。兒少保社工遭遇職場暴行之經驗與影響探究—以縣府社工員為例。國立中正大學犯罪防治所。
- 蔡慈涵(2011)。家庭暴力事件服務處社工員與網絡成員間合作關係之研究。東海大學社會工作學系。
- 蔡蕙如(2008)。兒童權利公約有關兒童最佳利益之研究—兼論日本國兒童福利法—。淡江大學日本研究所碩士在職專班。
- 鄭怡世、巫麗雪、葉秀芳(2017)。臺灣區域醫院社會工作者工作負荷感受之研究。臺灣

- 社區工作與社區研究學刊，7-1，113-149。
- 鄭惠心(2015)。看見護理之家的社工—探討其角色及困境。玄奘大學社會福利與社會工作學系碩士在職專班。
- 鄭瑞隆、邱顯良、李易蓁、李自強(2007)。矯正社會工作(原作者：Albert R. Roberts)。臺北市：心理。
- 鄭維瑄、楊康臨、黃郁婷(2004)。家庭壓力(原著：Patrick C. McKenry & Sharon J. Price)。臺北：五南。
- 鄭麗珍(2005)。有關監護權調查評估的指標。社區發展季刊，112，141-151。
- 盧詠麗(2011)。法院家暴事件服務處社會工作倡導經驗之探究～以勵馨基金會為例。國立臺灣師範大學／社會工作學研究所。
- 蕭胤璫(2012)。以家事事件法為中心—落實未成年人參與家事事件程序之保障。法律扶助會訊第 37 期。
2015.05.03http://www.laf.org.tw/tw/b3_1_2.php?msg1=35&msg2=407&PHPSESSID=dtqtf2qvdlhm775cqm5gvbmdn5，最後瀏覽日期：2017/6/15。
- 蕭雅丹(2011)。臺北市小型老人養護機構社工員的專業實踐與困境。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。
- 賴月蜜(2003)。從英國 1992-2000 年居所裁定檢視「兒童最佳利益」概念之適用。臺大社會工作學刊，8，47-90。
- 賴月蜜(2009)。小娃兒進衙門：談司法與社工在「兒童出庭」的保護。社區發展季刊，128，86-98。
- 賴月蜜(2012)。從家事事件法談兒童法庭權益之保護。法律扶助會訊第 37 期。
2015.05.03http://www.laf.org.tw/tw/b3_1_2.php?msg1=35&msg2=407&PHPSESSID=dtqtf2qvdlhm775cqm5gvbmdn5，最後瀏覽日期：2017/6/16。
- 賴淳良(2012)。家事司法制度革新之回顧與展望。法律扶助會訊第 37 期。
2015.05.03http://www.laf.org.tw/tw/b3_1_2.php?msg1=35&msg2=407&PHPSESSID=dtqtf2qvdlhm775cqm5gvbmdn5，最後瀏覽日期：2017/6/14。

- 謝未遲(2014)。從家庭系統觀點看離異家庭子女拒絕探視之現象：個案研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系。
- 謝秀芬(2011)。家庭社會工作理論與實務。臺北市：雙葉書廊。
- 謝佩芳(2012)。家庭暴力事件服務處社工專業認同型塑的探究。國立臺灣師範大學社會工作學研究所。
- 謝旻真(2017)。公設民營單位裡社工督導的工作處境與因應。國立臺灣大學社會工作學研究所。
- 謝懷嫻(2006)。影響婚姻暴力婦女使用法院家庭暴力事件服務處之相關因素探討--以高屏地區為例。長榮大學社會工作所。
- 鍾秉正(2013)。社會工作與法律。月旦法學雜誌，223，5-20
- 簡春安、鄒平儀(2003)。社會工作研究法。高雄市：巨流圖書公司。
- 簡春安、趙善如(2010)。社會工作理論。高雄市：巨流圖書公司。
- 簡慧娟、林姿芮(2010)。中央補助地方增聘兒童及少年保護社工人力政策之探討。社區發展季刊，129，166-185。
- 藍毓仁（譯）(2008)。質性研究方法（Ritchie & Lewis 原著）。高雄市：巨流圖書公司。
- 顏玉如(2005)。社會工作人員對優點個案管理模式之態度與執行現況深討-以婚姻暴力處遇為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系。
- 羅孝岳(2012)。失去對學生承諾的學校社工-回看我在自我矛盾錯亂組織中的實踐歷程。輔仁大學心理學系。
- 嚴祥鸞(2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，129，153-165。
- 蘇怡如(2008)。探討臺灣家暴社工督導角色功能之應然面與實然面。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究所。
- 蘇曉純(2006)。雨送黃昏花易落：從判決書看法院對婚姻暴力之態度。應用心理研究，32，135-164。
- 鈕文英（2014）。質性研究方法與論文寫作。台北市：雙葉出版社。

二、西文文獻

Dane, B. O., & Simon, B. L. (1991). *Resident guests: Social workers in host settings*. *Social Work*, 36(3), 208-213.

Boehm, W. W. (1959). *Objectives of the Social Work Curriculum of the future, Curriculum Study*, 1(P.54). New York: Council on Social Work Education. *divorcing parents education programs? A meta-analysis study*. *Family Court*

Goffman, Erving (1983). *The Interaction Order*. *American Sociological Review*, 48, 1-17

Kahn, R. L. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. NY: John Wiley & Son, Inc.

Kerrylee Weatherall & Joe Duffy (2008). *Are We Listening to Children? An Examination of the Child's Voice in Social Work Reports to the Court Following Parental Separation Disputes*. *Child Care in Practice*, v14 n3, 275-292.

Robert King Merton (1968). *Patterns of influence: Local and cosmopolitan influentials*. *Social theory and social structure*. New York: Free Press: 441-474,

Mika'il DeVeaux, 2014 DeVeaux, 2014 DeVeaux (2014). "Criminal" Justice Social Work in the United States: Fulfilling the Obligation of Social. *Law and Criminal Justice*, Vol. 2, No. 1, 105-115

Paul A. Levy, DSW, JD (1991). *Social Work Roles in Law Reform Litigation*. *Social Work*, Vol. 36, pp. 441-474. *Review*, 49(1), 107-119.

The United Nations Children's Fund (2013). *The Role Of Social Work In Juvenile Justice*. https://www.unicef.org/assets/Conferences/JJ_10_11_June_2014/publications/Juvenile_justice_social_work_EN.pdf 瀏覽於 107.6.1

Tony Evans John Harris (2004). *Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion*. *The British Journal of Social Work*, Volume 34, Issue 6, 871-895.

三、網路資料

高雄少年及家事法院網頁-家事聯合服務中心服務內容介紹

<http://ksy.judicial.gov.tw/chinese/cp.aspx?n=10341&s=363>，瀏覽於 106.5.10

士林地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://sld.judicial.gov.tw/>，瀏覽於 106.5.10

澎湖縣政府社會課網頁-家事服務中心服務內容介紹

https://www.penghu.gov.tw/society/home.jsp?mserno=201110140005&serno=201110140005&contlink=ap/news_view.jsp&dataserno=201402210560，瀏覽於 106.5.10

台南地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://tnd.judicial.gov.tw/U/H14.asp>，瀏覽於 106.5.10

雲林地方法院瀏覽網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://uld.judicial.gov.tw/?struID=4&cid=77>，瀏覽於 106.5.10

張善美網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://familyevents.pixnet.net/blog/post/15593683>，瀏覽於 106.5.11

現代婦女基金會網頁-家事服務中心服務內容介紹

<https://www.38.org.tw/>，瀏覽於 106.5.12

新北地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://pcd.judicial.gov.tw/index.asp?struID=777&cid=1059&offset=0&selectID=1608>，瀏覽於 106.5.8

屏東縣政府網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://www.pthg.gov.tw/planjdp/cp.aspx?n=7A7F06FE558A83A2&s=C8EB8BBFC46E8287>，瀏覽於 106.5.5

勵馨基金會網頁-家事服務中心服務內容介紹

[-https://www.goh.org.tw/tc/p5-service_location.asp?PKey=aBVXaB31aBHJaB35](https://www.goh.org.tw/tc/p5-service_location.asp?PKey=aBVXaB31aBHJaB35)，瀏覽於 106.5.10

台東地方法院網頁-家事服務中心服務內容介紹

<http://ttd.judicial.gov.tw/?struID=19&cid=44>，瀏覽於 106.5.11

花蓮縣政府駐法院家事服務中心網頁-家事服務中心服務內容介紹

<https://www.facebook.com/pg/hgfcsc/about/>，瀏覽於 106.5.10

南投縣政府駐法院家事服務中心網頁-家事服務中心服務內容介紹

<https://www.facebook.com/LONNTFCSC/>，瀏覽於 106.5.1

善牧基金會網頁-家事服務中心服務內容介紹

http://www.gschiayi.org.tw/housework/h_news.htm，瀏覽於 106.5.10

嘉義地方法院-家事服務中心服務內容介紹 <http://cyd.judicial.gov.tw/show.asp?id=232>，瀏覽於 106.5.10

基隆市社會處網頁-家暴服務處簡介

http://social.klcc.gov.tw/social_srv/welfare_list.php?Kid=11&Mid=15&Cid=14，瀏覽於 2017/6/17

宜蘭地方法院網頁-家暴服務處簡介

https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBMTaB39，瀏覽於 2017/6/5

勵馨基金會網頁-新北家暴服務處簡介

https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBJMaB32aBTSaB36，瀏覽於 2017/6/5

勵馨基金會網頁-新北家暴服務處簡介

https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBJMaB32aBTSaB36，瀏覽於 2017/6/5

勵馨基金會網頁-基金會簡介 <https://www.goh.org.tw/tc/index.asp>，瀏覽於 2017/6/5

勵馨基金會網頁-南投家暴服務處簡介

https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBRUaB32aBKXaB39，瀏覽於 2017/6/5

勵馨基金會網頁-屏東家暴服務處簡介

https://www.goh.org.tw/tc/p5service_location.asp?PKey=aBUJaB33aBYNaB37，瀏覽於 2017/6/12

勵馨基金會網頁-台東家暴服務處簡介

https://www.goh.org.tw/tc/p5-service_location.asp?PKey=aBKTaB33aBPUaB34，瀏覽於 2017/6/12

高雄少年及家事法院-家暴服務處簡介

<http://ksy.judicial.gov.tw/chinese/cp.aspx?n=10341&s=363>，瀏覽於 2017/6/10

桃園地方法院網頁-家暴服務處簡介

<http://tyd.judicial.gov.tw/zh-TW/e/jiLCd1503476889>，瀏覽於 2017/6/5

現代婦女基金會網頁-家暴服務處簡介

<https://mwffamilycase.wordpress.com/%E5%AE%B6%E6%9A%B4%E6%9C%8D%E5%8B%99%E8%99%95%E4%BB%8B%E7%B4%B9/>，

<http://tyd.judicial.gov.tw/zh-TW/e/jiLCd1503476889>，瀏覽於 2017/6/5

彰化地方法院-家暴服務處簡介

<http://chd.judicial.gov.tw/Detail.aspx?ID=1149&struID=4>，瀏覽於 2017/6/15

雲林地方法院網頁-家暴服務處簡介

<http://uld.judicial.gov.tw/print.asp?struID=4&navID=79&contentID=281>，瀏覽於 2017/6/5

嘉義地方法院-家暴服務處簡介

http://cyd.judicial.gov.tw/homeweb/our_service.htm，瀏覽於 2017/6/5

台南地方法院-家暴服務處

<http://social.tainan.gov.tw/dvsa/page.asp?id=%7B127C6E84-ABF6-430E-9A46-83936D800BE0%7D>，瀏覽於 2017/6/5

平安基金會網頁-家暴服務處簡介

<https://www.facebook.com/Pengan.penghu113/>，瀏覽於 2017/6/15

附錄二：訪談大綱

一、基本資料:

(一) 性別: 男性 女性

(二) 年齡:22~30 歲 31~40 歲 41~50 51 歲以上

(三) 社工總年資: 年

(四) 法院總年資:1~3 年 4~7 年 7 年以上

(五) 最高學歷: 專科 大學 碩士 博士

二、內容:

1. 您認為社會工作在法院的功能和角色為何?
2. 在您的實務經驗中，您認為法院特別重視社工的那些服務或要求?
3. 在您的實務經驗中，當法院的期待和社會工作價值信念衝突時，您會如何因應?
4. 在您的實務經驗中，與法院的何作關係及信任經驗為何?
5. 在您的實務經驗中，當法院的期待和當事人需求有落差時，您會如何因應?