

原鄉部落成人保護服務方案工作模式分享

蔡淑郁¹、吳家珏²

摘要

本文以本會自 101 年開始服務原鄉部落至今的工作模式分享，內容含：個案變化分析及問題分析。個案分析可看出通報量的降低原因，尚無法證實與社政介入有關，未來需再深入研究。問題分析以服務方式及區域特色分述。透過檢視服務方式的改變來看通報來源的變化，可看出服務方式的改變(如增加人力、駐點形式改變)與通報量多寡沒有顯著關聯性。

區域特色可分族群特色、通報個案兩造關係類型及衝突原因。雖和平區的原民分布以泰雅族居多，但從工作經驗及通報案量來看，除了泰雅族外還有許多不同族群的原民及非原民個案、甚至新住民，顯現出和平區的多元化。個案是以婚姻關係暴力為主，其中也包含直系血親或姻親暴力及同居關係暴力等，但 104 年除了婚暴個案居多外，家長家屬關係爬升至第二名，也在和平區的個案中也看到現今社會議題常提到的尼特族。從衝突原因分析中看到，生活習慣及子女間的教養是多數家庭會面對的課題。再則，雖然較多的衝突起因是酒後爭執，但評估後發現，飲酒行為並非全然致使暴力產生，案家的暴力起因是多重的，飲酒只是其中一個行為並非主要的衝突導因。

困境以研究限制及區域困境分點論述，受限於資料致使僅有敘述統計分析；再者因後山路程偏遠、危險，社工流動率高，未能有獨立辦公場所又是另外的區域困境。未來期待在不影響前山個案的服務下，在後山地區嘗試打造活動據點，功能涵蓋個案服務及文康休閒的設施設備，除個案服務外還可兼具後山學童課後休閒與陪伴的功效。

最後，本文-原鄉部落成人保護服務方案工作模式分享，從工作的問題分析進行困境與未來展望，以提供專業助人工作者以及未來公部門的再精進服務之參考。

關鍵字：原鄉部落、保護個案、駐點服務

¹臺中市山海屯國際生命線協會社工督導

²臺中市山海屯國際生命線協會主任

壹、緒論

和平區面積占台中市 50.3%，幅員廣達 1037.8 平方公里，是全市最為遼闊的一區。四面接鄰苗栗、新竹、宜蘭、花蓮、南投五縣市，區內八個里分布在貫穿山間的大安溪及大甲溪兩大溪流，依傍於前者聚落有達觀里、自由里及中坑里（雪山坑、達觀、竹林、双崎、三叉坑、烏石坑、中坑七部落）；而依傍於後者聚落有南勢里、天輪里、博愛里、梨山里、平等里（計南勢、裡冷、天輪、松鶴、十文溪、谷關、佳陽、梨山、松茂、環山十部落），全區 116 鄰 4,469 戶，人口數約為 10,803 人。

和平區以原住民、閩南人、客家人及外省人四族群融合，人口中以務農為主；大甲溪上的中橫公路（台八線省道），自 88 年 921 地震後毀損相當嚴重，經過公路局的修復計畫，逐漸打通聯外道路；但不幸在 93 年又遇到敏督利颱風侵襲，修復好的道路大量崩塌，至今主要聯外道路仍遲遲無法開通，僅將便道修整完成；交通問題長期一直是在地約 3000 人在產業發展、就業機會、醫療、交通、就學、生活經濟——等，造成諸多的不便與困難。

近年台灣的家庭形態越來越趨於多樣化，原鄉部落顯而易見同樣出現的社會現象—景氣的低迷加上生活經濟狀況的危機、面臨種種不同的挑戰—家暴發生可能是暫時亦可能是長期，在服務過程中，可以看見受暴者除了受到肢體傷害外，亦有可能為長期身心靈的受虐者，受暴傷害的經驗對受害者陷入生活的陰霾，伴隨潛在對人生的無奈與恐懼，而其中有幼小子女的家庭也直接產生所謂之「目睹暴力兒童少年」，因此，本會鑒於狀況與需求今年仍以被害人直接服務承續服務宗旨，又因和平區地域遼闊，個案訪視無法提供有效率的協助，本會已進入梨山設置駐點服務，給予個案即時性的服務協助，適時的提供關懷、支持，且在訪視的安排上相對能節省時間，提升服務的成效及效率，以有效解決改善被害人之暴力問題。

生命線的服務宗旨主要是從事自殺防治工作。服務的範圍包含了：青少年輔導、精神心理輔導、生活危機調適、婚姻家庭協談、男女感情協談、志願服務工作推行、社會資源轉介、團體輔導訓練及帶領、研究報告出版……等。近年來更積極將觸角深入校園、社區，將被動角色化為主動出擊，希望將珍惜生命的觀念紮根全市。近幾年更將服務的範圍擴及外籍配偶、原鄉部落，深入關懷台灣的多元文化族群。憑藉著過去的努力及這四、五年的積極經營，生命線的服務展現出相當的績效，深獲政府單位、校園、社區民眾的青睞，不斷的邀請生命線進行宣導演講。

生命線承接原鄉部落地區服務，已邁入第四年。提供服務的過程中發現，原鄉地區人口組成複雜，且因當地產業多以務農、栽植果樹為生，產業運輸帶來了與原鄉地區不同的文化激盪，外地人口、勞工等進駐，使得社會結構、文化價值及家庭形式都出現多元化的樣貌。而原鄉地區因這樣的刺激，屬於地方的部落文化也逐漸式微。當地方開始繁榮，問題衍生而出，小至個人、家庭大至校園、社區，在這樣的文化激盪下，逐漸轉變。而我們所關注的家庭暴力及性侵害防治議題，在部落中此議題略顯敏感，但由於有社會福利單位的進駐，除了提供相關的保護性工作外，另外也積極的宣導及教育當地居民，讓其對自身權益有所認知及了解。

貳、101 年至 104 年原鄉地區個案變化分析

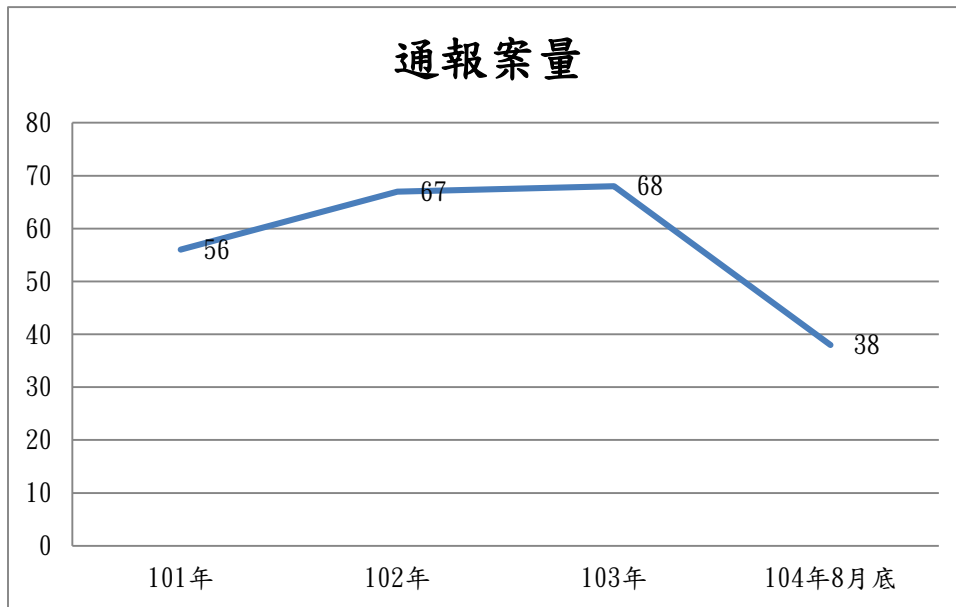
臺中市和平區占全中市面積的 50.3%，幅員相當廣闊，共有八個里，又因地域關係，分為前山(達觀里、自由里、中坑里、南勢里、天輪里、博愛里)及後山(梨山里、平等里)，由中橫公路貫通，但因九二一地震後，道路崩塌，往後山之道路中斷，中橫公路現為臨時便道，限居民及公務往來。

家庭暴力及性侵害防治服務自民國 87 年來，為求家庭暴力及性侵害防治工作的全面落實，不斷變革與發展不同執行計劃，以因應不同人口族群的需要；臺中市和平區屬原鄉地區，其中原住民人口占 37%，又以泰雅族群為主，此外也有少數不同族群甚至是新住民居住其中，正因本區居民的多元及特殊性，故特成立本計畫案，專責為和平區的個案提供服務。

本會自 101 年起承接和平區家暴及性侵害防治工作，至今已邁入第四年。在服務對象上，從第一年(101 年)只做家暴被害人服務、成人性侵害被害人服務、家暴目睹兒少服務；至第二年新增了創新的駐點服務，由社工長期居住於後山，提供當地民眾更即時與便利的協助；第三年工作的服務對象擴增至兒少家處案件，以及社工駐點形式的改變等等，不斷的從服務過程中看到個案的需要，因而改變服務策略與模式，積極的讓社會服務不因距離而有差異。今年度的服務對象更新增兒少性侵害案件的服務，個案服務的多元及方案活動的頻繁，顯示該區的多元需求，本著「關懷生命、珍惜自己」的服務宗旨，本會持續提供和平區多樣服務。

分析 101 年至今的個案狀況變化，個案來源係透過各類通報系統進案後，由家防中心通報組派案後社工進行評估服務。

原鄉地區服務的第一年初期案量較少，至第二年(102 年)的通報案量增加，至第三年持平，至今年 8 月底止，通報量有稍微降低，通報量降低的原因尚未釐清；未來可以再探討通報案量降低的原因，是否因為社政系統長期介入，改善該區人民面對衝突的方式改變、習得正向的處理方式；抑或者是因該區人民對家暴型態的概念尚未釐清，無法區辨暴力型態，導致減少通報；抑或是該地區人民對社政系統沒信心，致使黑數增加，未來可針對此部分再深入研究。



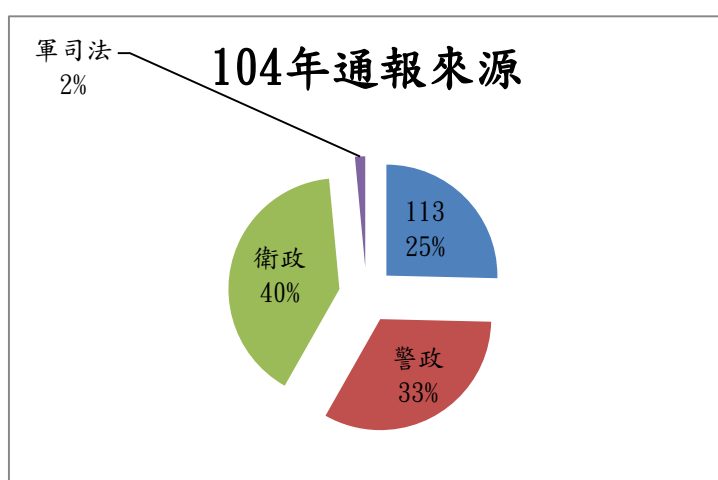
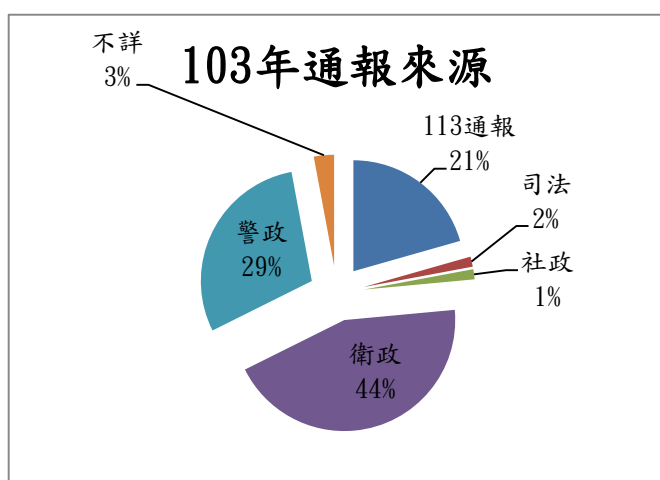
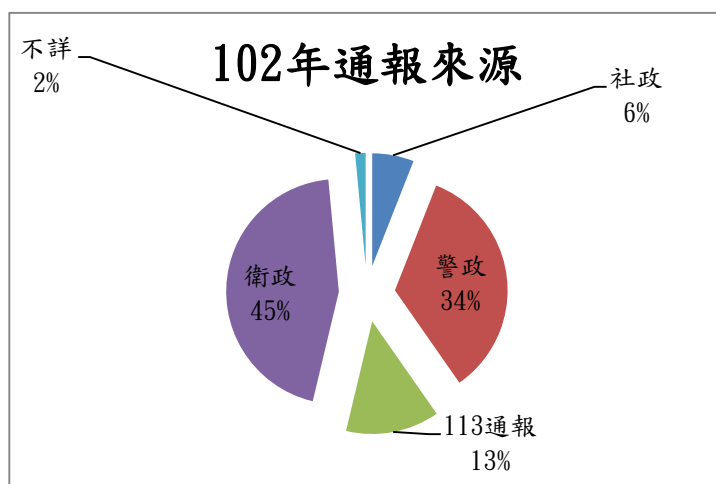
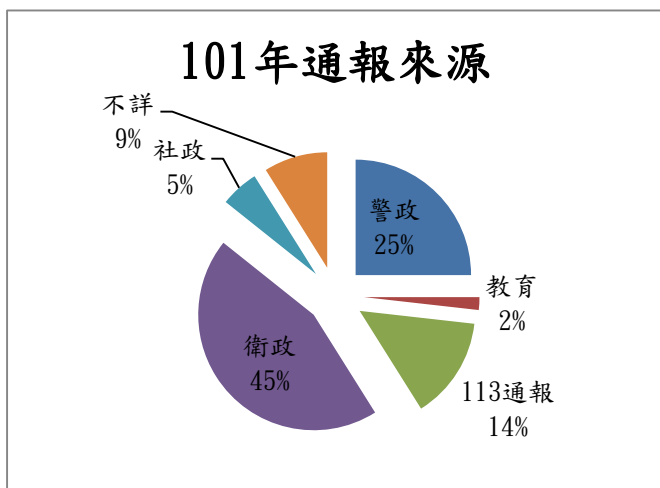
圖一：101 年至 104 年 8 月底之通報案量分析

保護性個案的通報來源有警政、衛政(包含醫院、衛生所)、113、教育、社政或其他。分析 101 年至 104 年 8 月底止的個案通報來源，皆是以衛政系統的通報量最多，可看出民眾對於衛政系統的信心及信任度，而且是在本區內容易取得且能經常使用，熟悉度相較其他資源高；也可以看出，本區民眾對於衛政系統的依賴程度較高，因此對於衛政系統的醫護與社工人員等，在家暴訓練的敏感度也不容忽視。

通報來源第二高的為警政系統，警政系統在家暴防治中也是重要的環節，在這分析中可看到民眾對於警政系統的信任度與衛政系統相較還是有些許差異，探究原因可能跟民眾對於執法人員的刻板印象有關，因此較少將求助與警政系統做連結，但也可顯現出警政對於該區的民眾有一定的嚇阻作用。

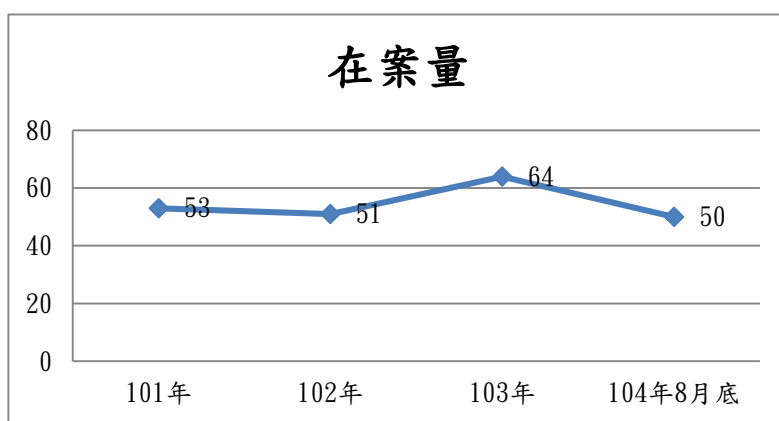
通報來源第三高的為 113 通報，且 113 的通報數量有逐年增加的趨勢，可看出 113 通報系統的推廣成效。

其中也不乏看出其他通報來源如教育、社政、軍司法以及不詳，從眾多的通報來源可看到通報方式的多元性，以及家暴防治工作需要不同專業領域的結合，才能達到防治與協助的功效。



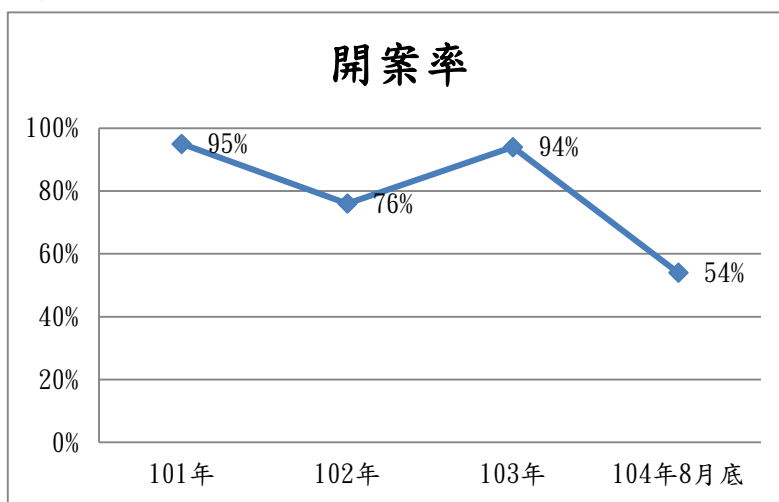
圖二：101年至104年8月底之通報來源分析

分析每年在案量平均值為54案，每年的在案量都靠近平均值，但可留意104年8月底止的在案量就已達50案，也可看出個案的複雜度以及陪伴個案、提供個案支持的時間有增加。



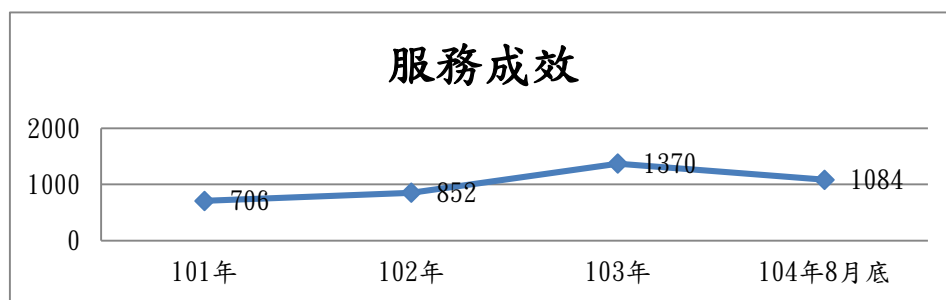
圖三：101年至104年8月底之在案量分析

細看每年個案的開案率，可看出第一年的開案率較高，第二年有減少，再到第三年的開案率回升。



圖四：101 年至 104 年 8 月底之開案率分析

分析每年服務成效，服務成效意即提供每個個案的諮詢協談、法律扶助、經濟扶助、提供物資等服務內容，單位以人次計算。從分析圖可看出，服務成效有逐年提高趨勢，且今年度至八月底為止的服務人次也大幅提升，已經快超越 103 年的數據，可看出社工員對個案服務的積極及服務內容的多元。



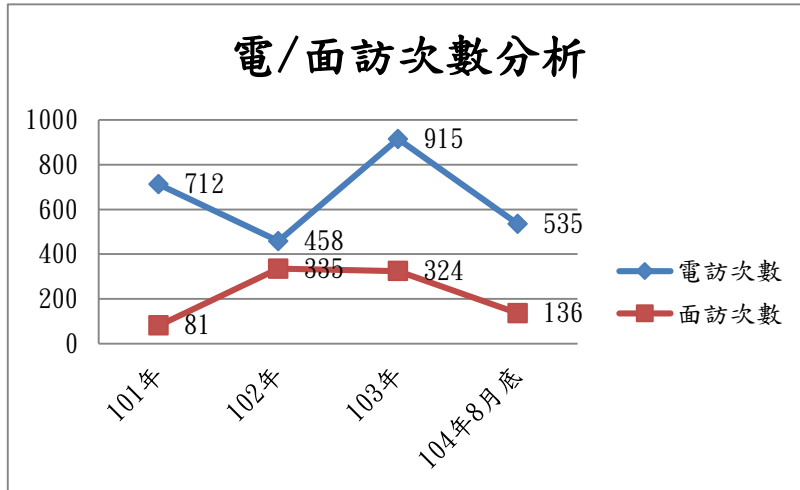
圖五：101 年至 104 年 8 月底之服務成效分析

個案服務的電面訪次數分析與工作模式有關，101 年方案開展，當時以 2 名社工人員服務全和平區，且工作模式並未有駐點服務，但當後山(梨山里、平等里)有通報案件時會至後山訪視；即使當年沒有提供駐點服務、但社工會以大量電訪來確保及追蹤案主狀況。

至 102 年時工作型態及人力改變，增加一名人力長期駐點在後山地區、另兩名人力負責前山地區，此舉提高了後山地區的服務就近性，電面訪的次數相當高；在後山地區長期投入人力，也逐漸讓當地居民對社工有初步的認識，但也因為只有一名社工人力長期駐點後山地區，缺乏同儕支持，造成該名人力的快速耗損、進而離職。

有鑑於此，在 103 年的工作型態也大幅修改，服務範圍仍然為和平區，在人力部分增加為 1 名督導、3 名社工員以外，駐點方式也更改為四名社工、倆倆分組，輪流上山駐點一週。兩組人力分別上山駐點，此舉也在電面訪的次數上看出成效，分批駐點可兼顧與分擔前、後山的個案量。

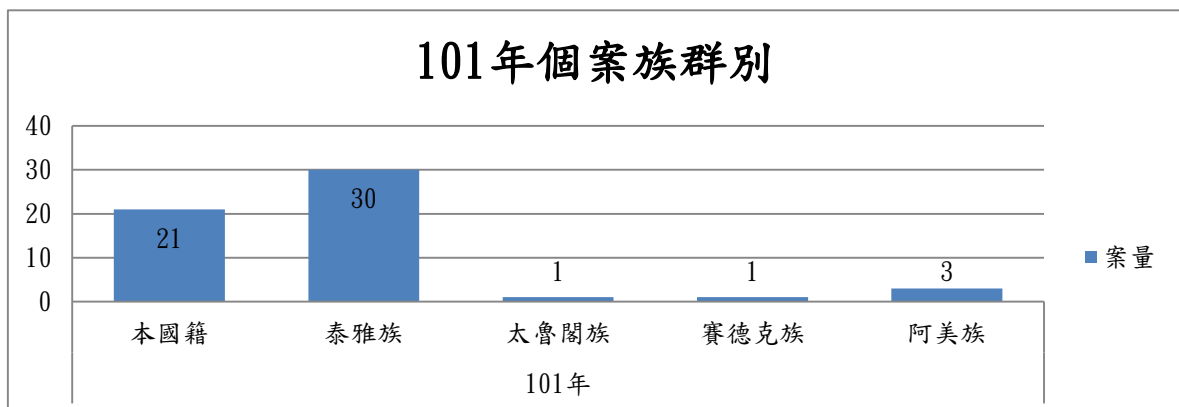
在 104 年持續同樣駐點型態，但 104 年更明確要求為隔週駐點，服務範圍不變。



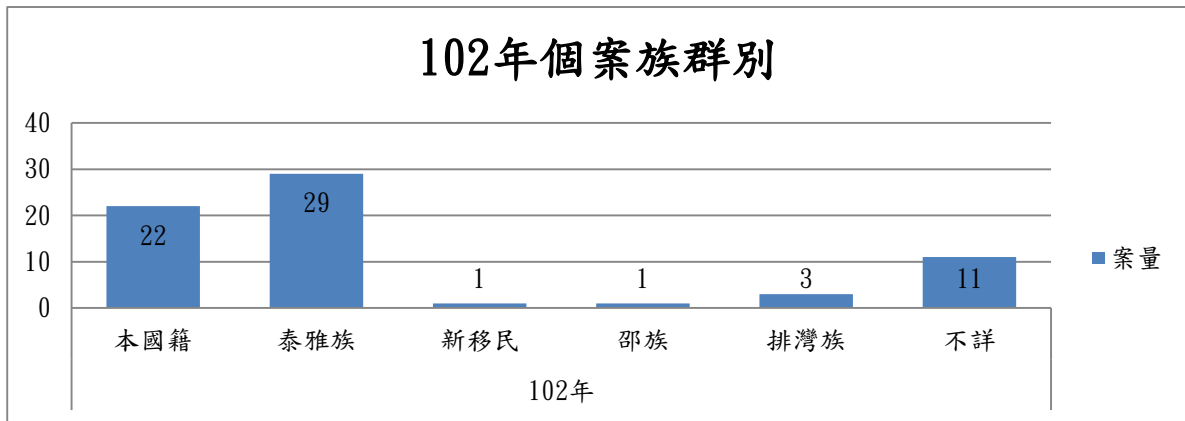
圖六：101 年至 104 年 8 月底之電/面訪次數分析

在個案族群別上，雖然和平區的原住民分布以泰雅族居多，但因生活型態以及生計的改變，吸引大量不同族群的居民至和平區工作、甚至落地生根，也造成和平區個案的多樣性。

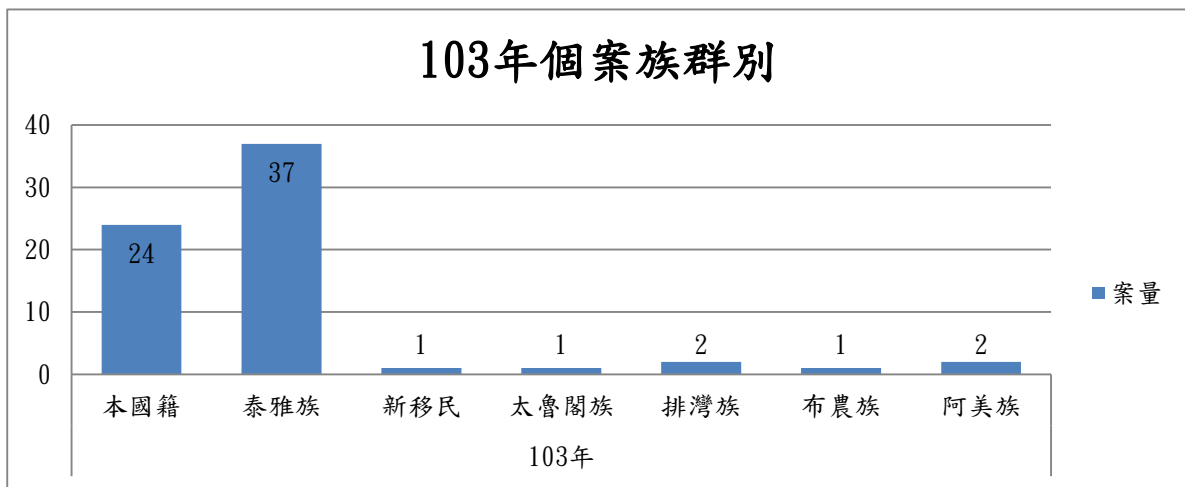
從 101 年至今的個案族群別統計分析上可看出，每年個案的族群別仍是以泰雅族居多，其次為本國籍非原民的個案，其中更不乏其他族群的個案，如太魯閣族、阿美族、邵族、排灣族等，甚至也有新移民在其中。從如多元的個案族群來看，除了呈現出和平區的多元文化以外，也考驗著社工對多元文化的敏感度與認識，尤其是對服務族群占大宗的泰雅族，對泰雅族的歷史文化是否清楚了解，以及對不同族群個案的處遇方式是否能靈活運用，更考驗社工對不同領域的資源運用狀況。



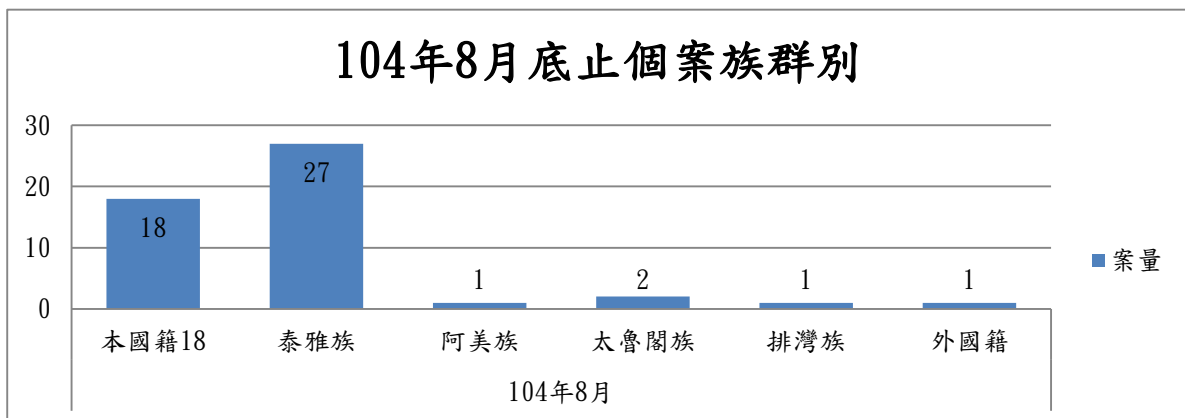
圖七：101 年個案族群別分析



圖八：102 年個案族群別分析



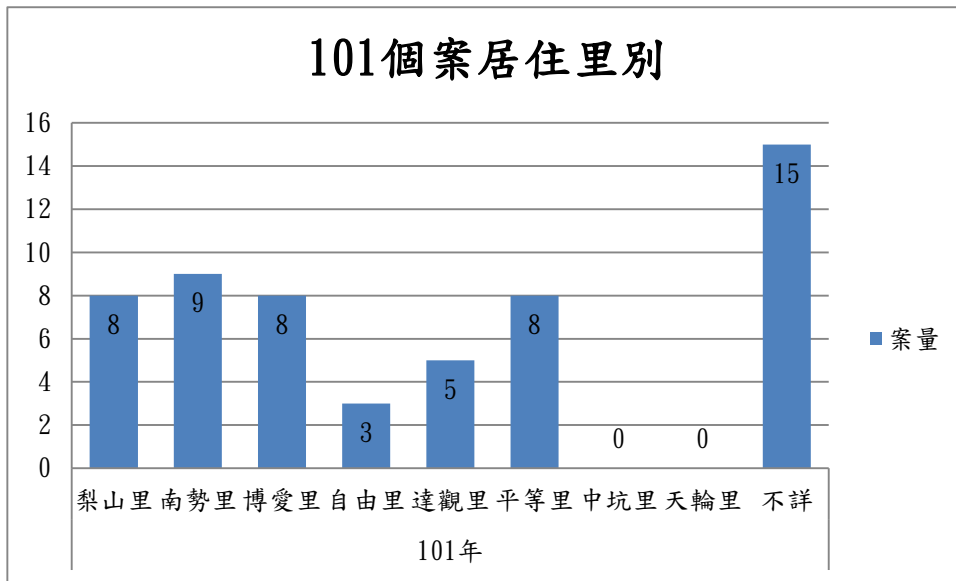
圖九：103 年個案族群別分析



圖十：104 年 8 月底止個案族群別分析

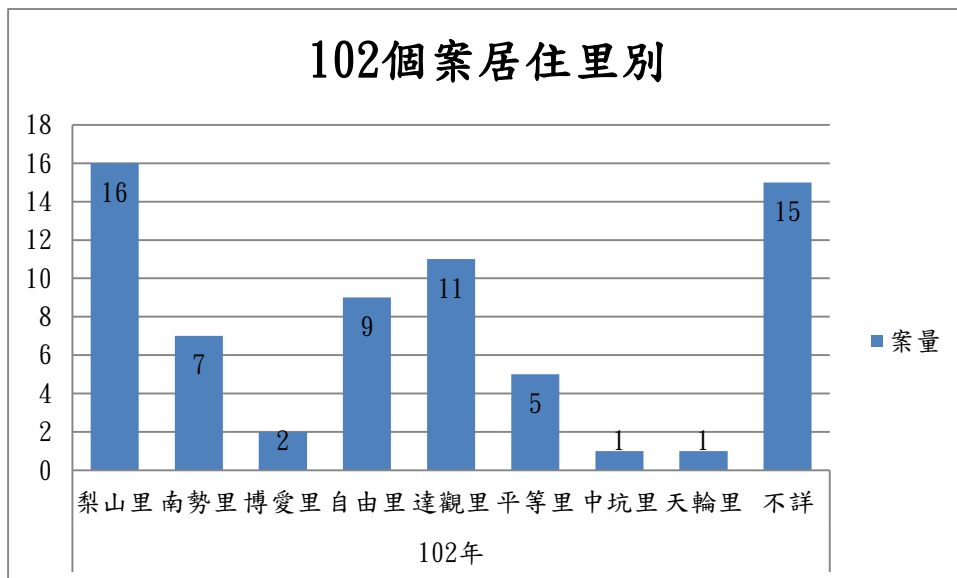
若分析個案居住里別，和平區共有八個里，分別為達觀里、自由里、中坑里、南勢里、天輪里、博愛里、梨山里、平等里，約有 15 個部落，但中坑里及天倫里沒有部落，當地居民以非原民者居多。

分析 101 年個案居住里別分布狀況，當中可看出雖然其中有 15 名為不詳，但其餘的個案居住狀況分布仍是較平均。



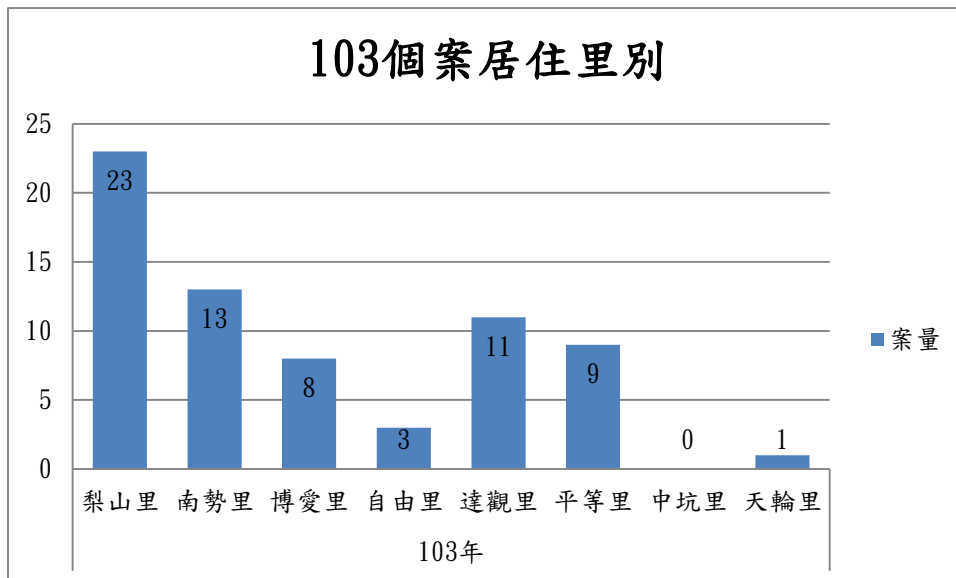
圖十一：101 年個案居住里別分析

至 102 年時，由於駐點狀況的改變，工作方式處在摸索期，致使前、後山的個案資料在統整上有困難。即便如此，還是可看出在梨山里的個案較多，但與達觀里相差不遠。



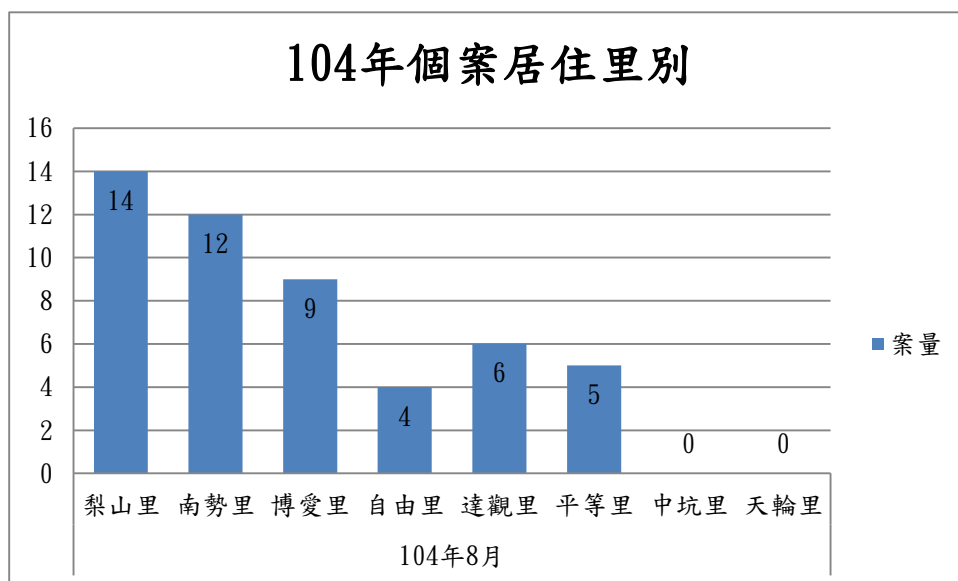
圖十二：102 年個案居住里別分析

103 年時個案的居住狀況，當年度以梨山里的個案量居多，其中中坑里沒有個案居住。



圖十三：103年個案居住里別分析

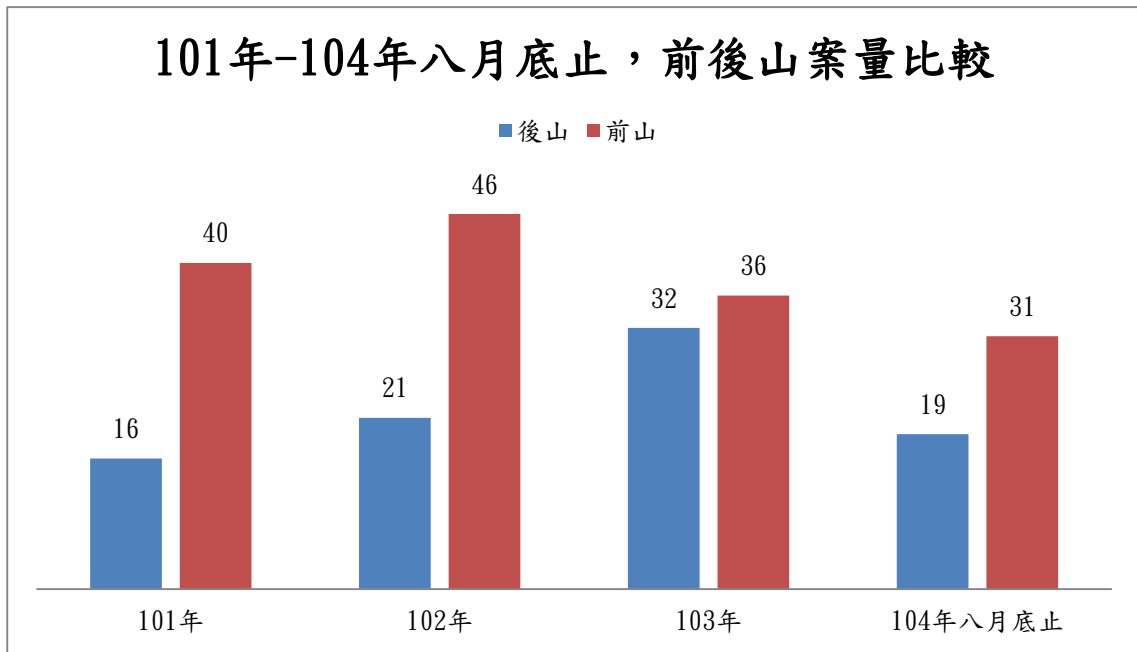
104年至八月底止，個案以住在梨山里居多，但與南勢里差異不大，中坑里及天輪里仍然未有通報個案。



圖十四：104年8月底止個案居住里別分析

倘若用前山(達觀里、自由里、中坑里、南勢里、天輪里、博愛里)、後山(梨山里、平等里)的劃分來看，從101年起至今，皆是前山的個案量高於後山。

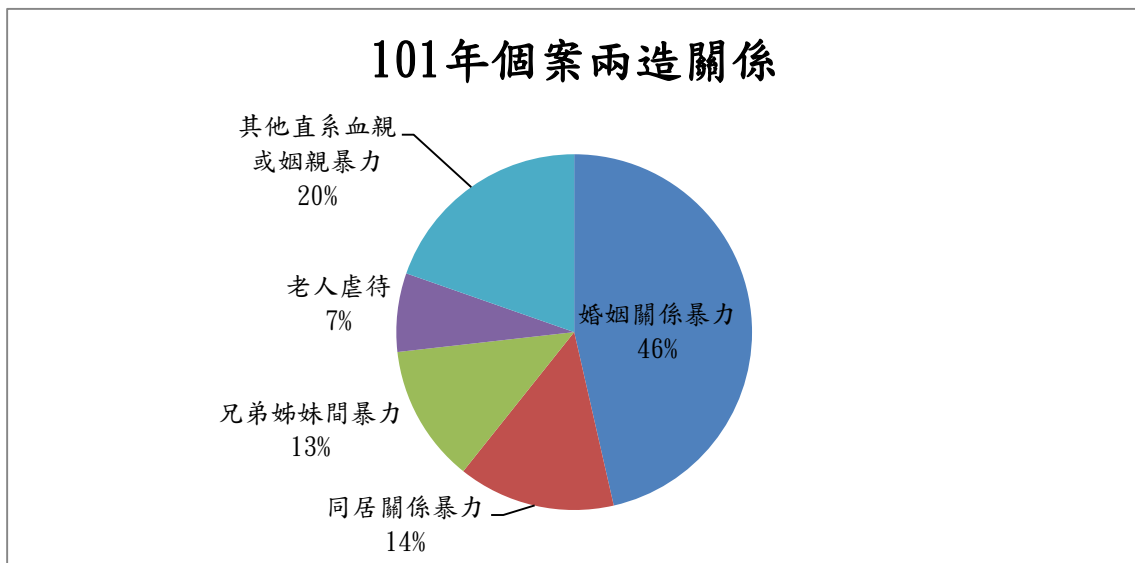
由此可看出，即便後山地區因交通偏遠，但前山案量仍舊高於後山，因此而歸納出一個服務重點，社工服務的著力點與資源使用必須均分整個和平區，避免將資源投注單一區域而忽視掉其他個案權益。



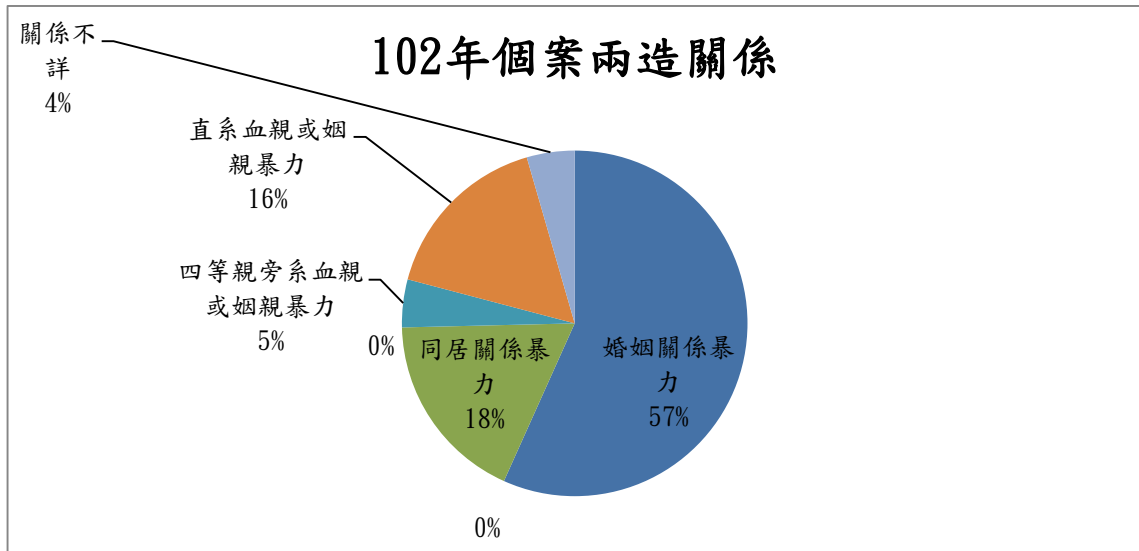
圖十五：101年至104年8月底止，前後山案量的比較分析

分析通報個案的兩造關係，101年至今通報的個案都是以婚姻關係暴力為主，其中也包含直系血親或姻親暴力及同居關係暴力等；但到104年時個案關係出現變化，通報個案除了以婚暴個案居多以外，家長家屬關係爬升至第二名，也凸顯出現今社會議題常提到的尼特族，倚靠雙親照養、索取生活費用。

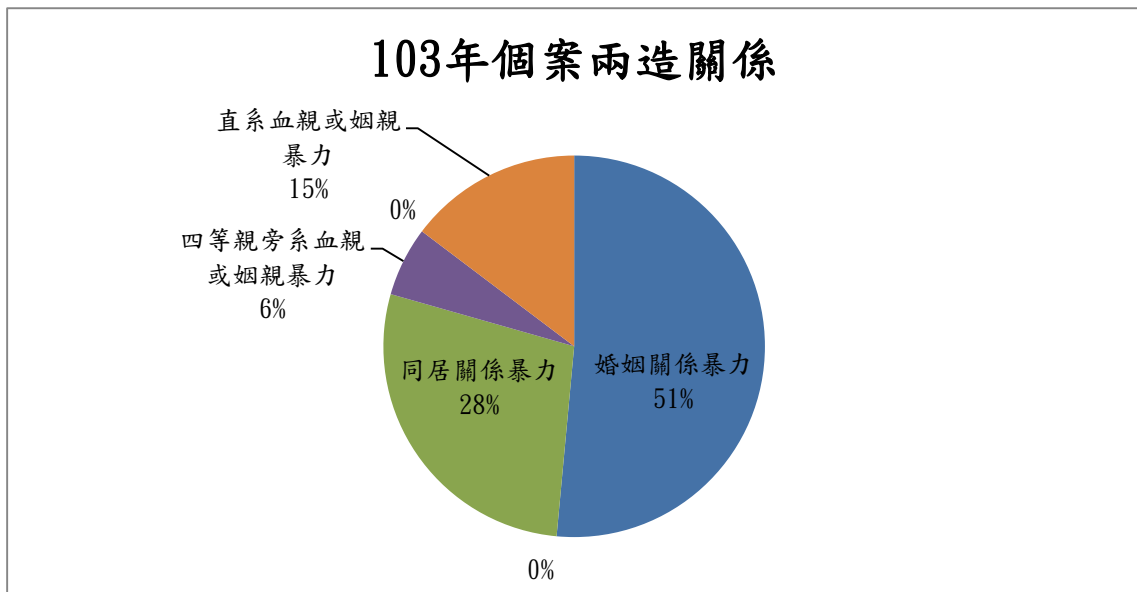
家屬之間的暴力狀況相當棘手，與婚暴關係不同的是，當婚姻關係消滅時，部分的暴力危機可隨之解除，但家人親屬之間的關係無法像婚姻關係一樣消滅，因此家人之間的糾葛與不捨，同樣挑戰社工員的服務。



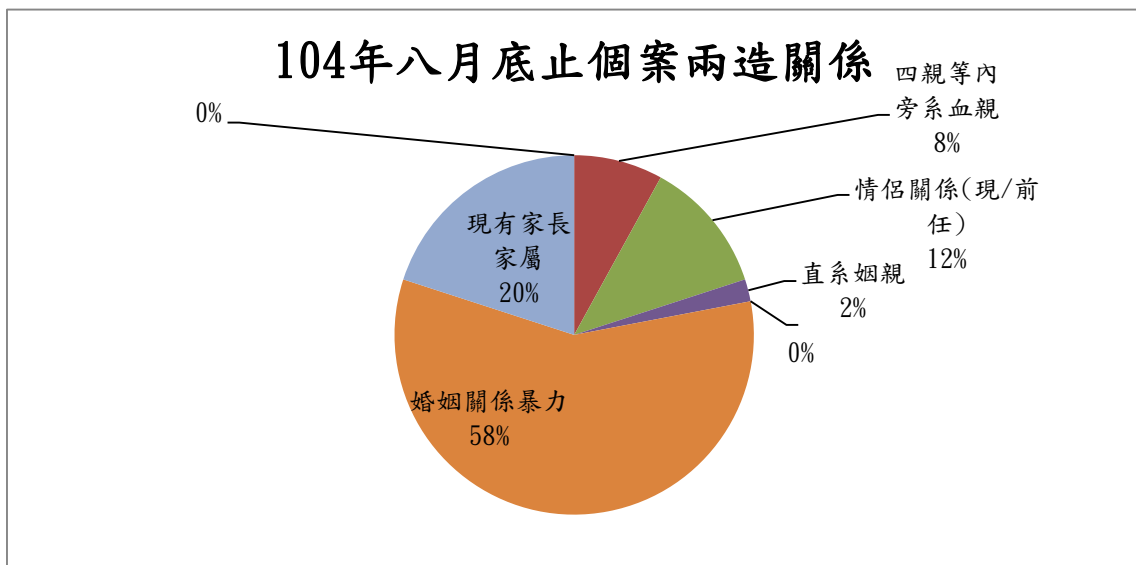
圖十六：101年個案兩造關係分析



圖十七：102年個案兩造關係分析



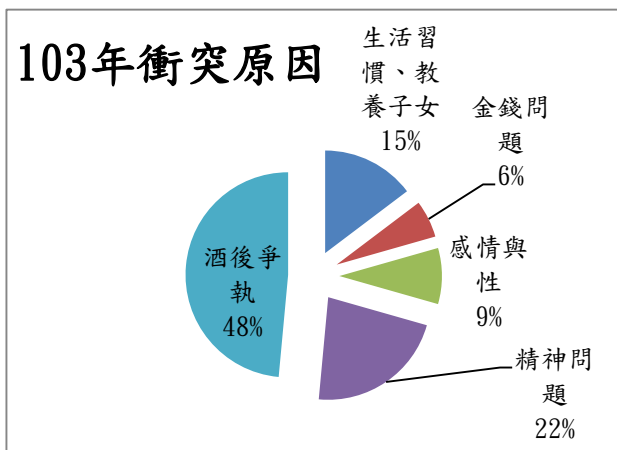
圖十八：103年個案兩造關係分析



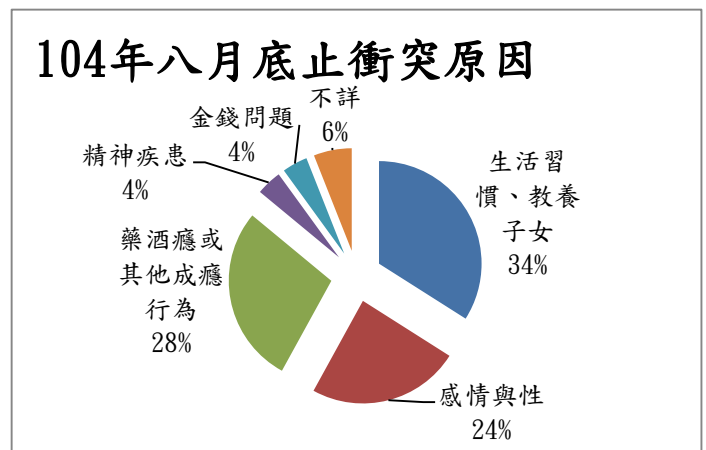
圖十九：104年8月底止個案兩造關係分析

從分析通報個案的衝突原因，來探究飲酒在原鄉地區造成暴力衝突的比重，藉此評估是否該針對飲酒行為進行更多處遇工作；從分析來看，可發現104年的通報個案中，衝突原因是藥酒癮及其他成癮行為的僅佔了所有衝突原因的第二名；且除了藥酒癮及其他成癮行為之外，多數的衝突原因還是生活習慣與教養子女的衝突，以及感情問題、精神疾患等。在104年的衝突原因分析中可看到，飲酒不是最主要的暴力衝突原因，還有其他的議題致使衝突發生，如感情困擾等。

103年所統計的衝突原因，其來源是依照通報表所述而直接登打進行分析，從數據中呈現出是以酒後爭執的因素相當高，但從當年服務過程中發現飲酒問題的衝突並非是最大原因，推測是受通報者對於偏鄉地區的飲酒文化偏見有關；因此在104年的衝突原因分析中，通報表所述的衝突原因再透過社工訪查後的評估資訊來校正，發現到飲酒的問題在衝突原因中並非佔絕大多數，多數是因為有其他的困擾如生活習慣不合、子女教養爭議等，種種的困境帶出飲酒的行為，飲酒但並非衝突的導因。



圖二十：103年衝突原因分析



圖二十一：104年8月底止衝突原因分析

參、問題分析

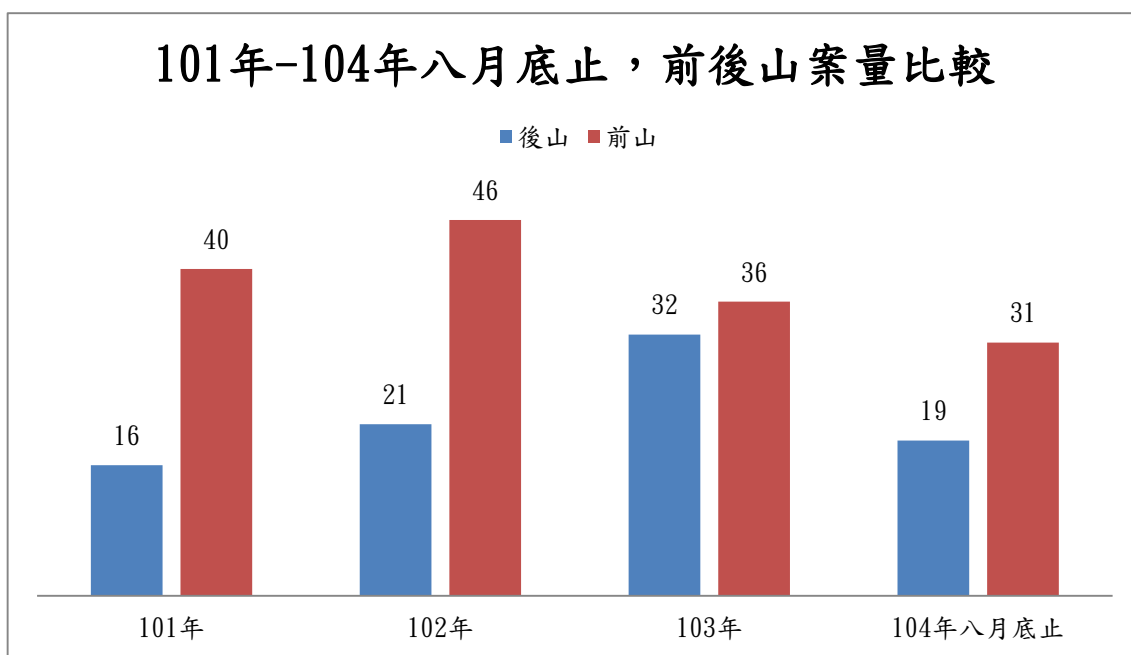
就前揭敘述性統計的資料，我們發現到臺中市和平區成人保護個案的幾個特色，分兩大層次討論如下：

一、就服務方式來看：

- 1、通報來源的變化：我們觀察到，近年來服務模式的改變如增加人力及駐點形式的不同，與通報量的多寡沒有顯著的關聯性。分析了101年至今

的通報案量變化，看出在 101 年方案初始的通報案量較少，至第二年(102 年)人力增加後的通報案量有增加，第三年是持平，至 104 年八月底止的駐點形式及人力是與 103 年相同，但通報量卻降低，目前降低的原因尚未釐清。再去比對歷年來的通報來源，無法看出是因為社政體系的介入而增加通報案量，就資料發現，反而通報來源較多的依然是衛政系統。評估應該是民眾對於求助，仍然會找尋在當地信任度高且經常使用的資源，如衛生所、醫院等，具有穩定性且有權威感的系統。未來需要穩定衛政系統人員對於家暴覺察的敏感度。也可以再深入研究通報案量降低的原因，朝不同面相探討：如，該區人民已改善面對衝突的方式；居民無法區辨暴力型態、不知求助；漠視受暴狀況；抑或是該地區人民對社政系統沒信心，致使黑數增加。

- 2、後山駐點模式的改變與前後山通報量的關聯：以前山(達觀里、自由里、中坑里、南勢里、天輪里、博愛里)、後山(梨山里、平等里)的劃分來看，從 101 年起至今，皆是前山的個案量高於後山。若以駐點模式改變後來看前、後山的通報量，可看出隨著每年駐點模式的改變，對後山的個案通報量有慢慢增加的趨勢，但增加的趨勢沒有明確是因社政系統介入之後的影響。



圖二十二：101 年至 104 年 8 月底止，前後山案量比較分析

二、就區域特色來看：

- 1、和平區通報個案的族群特色：雖然和平區的原住民分布以泰雅族居多，

但從工作經驗以及通報案量來看，服務的個案中除了泰雅族以外，還有許多不同族群的原民及非原民個案，甚至會有新住民，可看出個案族群的多元。從透過訪視知悉，多數個案移居至和平區是因生計考量，也是因為和平區有得天獨厚的農產業及觀光業，隨著觀光發展而吸引許多民眾前往工作，發展休閒旅遊的事業，也因為如此造就了多元的個案族群。也是因為族群的多元以及多為商業行為，尤其是梨山里地區，其社區與部落的力量漸漸消散，鄰里間的互助能量較少。因為個案多數務農或從事觀光旅遊事業，在社工工作方法上，會配合個案作息而調整訪視時間與地點，如等候案主晚上下班後訪視，或是至果園、工寮，以及個案不同的工作場所去面訪個案。透過這幾年的工作經驗累計發現，和平區的訪視工作上，較難在特定場所進行如社工辦公室，而且社工親自到工寮或果園找尋案主，也會提升案主對社工的信任度。

- 2、和平區通報個案關係類型的特色：和平區的個案都是以婚姻關係暴力為主，其中也包含直系血親或姻親暴力及同居關係暴力等；但到了104年個案關係出現變化，通報個案除了以婚暴個案居多以外，家長家屬關係爬升至第二名，在和平區的服務個案中也看到現今社會議題常提到的尼特族，依賴著雙親的照顧、不事生產，或是有金錢糾紛等。家屬之間的暴力狀況相當棘手，因為親人之間的緊密關係無法像婚姻關係一樣消滅，而且處理時會因為被害人的不捨，而讓處遇工作遇到瓶頸，同樣挑戰社工員的服務。
- 3、和平區通報個案衝突原因的特色：以往普羅大眾對於原鄉地區的偏見多數為飲酒問題致使家庭衝突，但透過工作經驗及文獻探究的了解，飲酒文化的確在原鄉地區的生活中是不可或缺的物品，不論是文化上、社交娛樂上或是工作上都常被使用，也因為需求量大，所以取得相當容易；也是因為原鄉地區對飲酒的開放程度較高，使的一般民眾對原鄉的飲酒文化相當敏感，甚至將暴力衝突與飲酒連結在一起。從通報個案的衝突原因分析中，也可看到104年是以「生活習慣及教養子女」的議題有較多的衝突事件，但此議題在103年卻只佔衝突原因的第三名，由此可看到案家對子女照養及生活習慣的議題逐漸提升，但也發現提升對此的關注之後，衝突也漸漸升高；生活習慣以及子女間的教養，是多數家庭會面對的課題，在未來也可持續探究這些議題如何在家中被討論與磨合其中的觀念差異。103年的衝突原因分析是依照通報表內容所述，雖然從分析上看到較多的衝突起因是酒後爭執，但再透過社工評估後發現，飲酒行為並非全然致使暴力產生，其中會合併不同原因，且多數在飲酒後其行為能力是不受影響的。另外從工作經驗中發現，案家的暴力起因是

多重的，飲酒只是其中一個行為並非主要的衝突導因。若以 103 年的個案服務舉例，相對人雖然有飲酒行為，但案家的衝突並非是因飲酒而產生，其衝突來源是因為夫妻感情問題，以及相對人需養育一名非血緣之子，情感的糾葛致使暴力衝突產生。因此在個案服務上，社工對個案的處遇工作重點不再是強化酒癮戒治的治療，而是以飲酒控制以及處理感情議題，協助案家恢復正常生活。

肆、困境

- 一、研究限制：本研究僅有敘述統計資料，目前未有交叉分析資料，未來資料足夠時，作交叉分析會更好，分析結果也會更有價值。
- 二、區域困境：從 101 年至今在和平區的服務過程中發現，若要穩定在後山地區找尋獨立辦公地點仍有困難，因為後山地區適合作為獨立辦公場所的地點較少，當地的建築物除了既有的老舊房屋之外，多數為加蓋的違建工寮且都已有人使用，找尋適當的獨立地點相當困難，僅能繼續借用梨山分駐所的二樓會議室當作辦公地點。雖然社工在梨山分駐所借用場地辦公可確保人身安全性但仍有限制，首先個案多數都排斥分駐所、所以即便個案有需求也不願意前往警局找社工，都是用電話聯繫後與社工約定地點再去訪；再者，由於社工是借用分駐所二樓會議室充當辦公場所，有時警員開會社工需要迴避；也因為借用分駐所的場地，當後山個案需做強制親職教育時無法有隱蔽的諮商或會談室可使用，僅能借用里長辦公室的會議室、其為公共空間仍缺乏隱密性。有上述種種的困境與當地環境的限制，致使找尋妥適的辦公空間仍有困難。再者，駐點工作對社工人力上也是一大消耗，因社工多數都是平地人，投入此方案需駐點在偏遠的後山地區，舟車勞頓的疲勞、後山地區對外交通的不便，以及生活環境的不便都是一種消耗，致使社工人力流動性高、無法穩定；一旦人力流失後要持續招募新血有難度，由於個案服務無法中斷，所以在缺乏人手的狀況下把方案工作由其他社工分擔，對社工都是一大壓力與挑戰、此舉也會加速社工員的消耗，社工人力無法保存的限制也會增加偏鄉地區的服務難度。在服務方式上，偏鄉地區的服務方式若是以因地制宜的角度去考慮，會與當地對於防暴的價值是相衝突的，以後山地區來說最明顯，因當地居民處理衝突事件習慣以社區的力量去勸誡，不論社區是以何種角度去看待衝突事件，但多數是不願意以公權力的方式介入，因此後山地區的社區及通報單位對於責任通報的概念相較於都市地區是薄弱的，無法將山下的工作模式帶入其中，也是因此再通報上有較多黑數。且後山即便是原鄉地區，也因多元族群的文化融入、就業型態改變加上人口外流的關係，當地的原住民部落形式已經較少，部落形式的轉變上在梨山里更是明顯；再加

上多數居民並非土生土長、而是為了生計而上山工作居住，居民之間互助的力量較少、彼此還是以生計為重，因此原民部落制裁的力量式微，較難發揮社區與部落的力量協助當地居民；又因為偏鄉地區與都市環境對於暴力事件的態度不同，社工在當地的服務角度上也會有難度與限制，若社工太融入社區的氛圍，會影響社工對暴力事件的評估及敏感度，甚至可能會淡化或漠視衝突。地區對於防暴價值的差異，將是社工處遇的一大困難。

伍、未來展望

本會從 101 年開始投入和平區服務，服務至今在和平區的學校及社區中慢慢的建立起熟悉度與信任感，部分學校與社區都會主動邀約本會協辦或主辦活動，提供協助。雖然通報量沒有立即性的因為社工介入而顯著的提高，但我們堅信這些服務會逐漸滲入，漸漸深植當地社區並造成影響。

劉珠利(2011;引自王文娟等,2011)指出，針對當前台灣多元族群的需求，社會工作者必須同時將族群、社會結構、機會不平等、居住區域納入考量之因素，就實務模式有幾個面向，其一提到干預的主要策略：1. 協助案主時，不以專家的角色自居，應以案主的經驗為主體和案主建立平等的工作關係；2. 增強案主的權能、提升案主意識覺醒，並正常化案主的問題；3. 注意資源的可近性以及資源與社會福利機構的管理；4. 考量政策是否滿足案主文化背景的特殊需求。

針對以上的文獻探討並結合工作經驗來看，本會期待未來在和平區可以發展全方位的服務內容，在不影響前山個案的服務以外，在後山地區希望嘗試打造一個活動據點的概念，其中的功能除了涵蓋個案服務以外，還可以提供文康及休閒的設施設備，讓後山的學童在課後有休閒去處，並且利用在休閒之餘，社工也能做到陪伴及預防的功效。

個案服務除了社工辦公的場所以外，還包括諮商協談的空間，提供個案個別諮商或夫妻會談，以及執行強制親職教育的場所，達到隱密性及服務便利性。因受限於後山的環境，學子在課餘少有正向活動場所且又缺乏家長的陪伴，所以想提供可容納學子進行正向休閒娛樂的地方，而且在社工陪伴之下，也可提供防治觀念與做到預防的功效。未來也可結合當地的資源與老師等等，在場所內進行才藝教授，讓學子有情緒紓解的地方，又能習得才藝。也可以進行相關藝文活動，如讀書會、電影欣賞等，提供後山居民可以放鬆與紓壓的場所。拉近後山居民與社工之間的關係、建立信任感，並且嘗試培力社區的能量，達到鄰里間互相協助的支援協助，進而將防治工作確實扎根落實。

以社區工作的概念進入和平，對於偏鄉工作而言是相對較有服務效果的方式，

因此社會資源中心(Drop-in center)的設置會是和平偏鄉服務的最佳趨勢。然而，同樣亦為偏鄉問題，平地社工上山穩定性相對較低，固定獨立工作場所難尋覓，環境氛圍對保護性事件的態度冷漠等的種種困境，致使在偏鄉服務的難度增高，建議可培養在地青年投入社會工作或社區工作並能在地服務，一方面使得山上的社區工作順利推展，另一方面亦使得青年願意留在家鄉。

此外，山上社區環境特色，有時亦使得價值觀與平地衝突，建議可搭配公部門公職社工師上山，以公權力執行深入傳達認知與價值，並能配搭在地服務的社工的在地觀點，以社工平台語言相互合作，已使得偏鄉地區社會工作得以順遂推展。

參考書目

劉珠利 (2011)。反壓迫實務工作：一個對台灣大陸籍與外籍受暴女性配偶的協助策略。社區發展季刊，123，315-335。轉引自古允文總校閱，*社會工作概論：多元文化社會工作* (頁15-19) (王文娟、王育瑜、吳宗仁、李易蓁、邱汝娜、南玉芬、張麗玉、許凱翔、陳秀靜、陳振盛、曾仁杰、曾竹寧、黃誌坤、萬心蕊、劉珠利、謝依君合著)。台中：華格那。(原著出版於2008)。