

性侵害女性移工個案實務工作的經驗與 反思：從移工庇護所社工的角度

曾僑慧・邱乃唐

壹、前言

本國於 1989 年以專案方式正式引進藍領外籍勞工來臺，於 1992 年通過就業服務法後，外籍勞工的數目逐年增加。目前開放引進外籍勞工的產業分別為社福（家庭看護、家庭幫傭、機構看護）、漁業、製造業以及營造業。其中，家庭幫傭及家庭看護多與被看護人及雇主（通常為被看護人子女）同住，工作場所多在較封閉及隱蔽的私人場域。語言的隔閡加上隱蔽居處的雙重劣勢，導致外籍家事工遇到不當對待（如虐待、性騷擾及性侵害）時，經常面臨求助無門的困境。

因此，服務移工的個案服務，大多仰賴各類社福及宗教團體。其中，天主教團體早在本國正式開放引進外籍勞工前，就已經提供移工服務。當時，菲律賓籍移工因缺少社會資源，如遇勞資爭議，多選擇向本國的天主教堂求助（韋薇，2010）。目前臺灣服務移工的庇護中心，也多為天主教團體為主要服務者，如臺北市的新事

社會服務中心、桃園市的希望職工中心，以及高雄市的海星外勞服務中心等等。而本國政府也於 2001 年回應了勞工團體的要求，正式補助地方政府委託民間組織設置外籍勞工庇護中心（韋薇，2002）。

目前國內對於性侵害案件處遇的經驗分享多以本國籍為主，鮮少有針對移工性侵害被害人之文獻紀錄。筆者們從移工庇護所社工的角度，整理服務女性移工性侵害被害人的實務經驗及說明本中心的服務模式及處遇重點，並在最後分享經驗反思及提出具體建議，期待透過此文分享跨文化的服務歷程。

貳、移工庇護工作

本國政府於 1992 年制定〈就業服務法〉，其中〈外國人之聘僱與管理章〉目的是建立管理移工制度，雇主成為外籍看護工的生活起居的主要管理者，當彼此產生糾紛或侵害問題時，雇主便難以履行安置外籍移工的義務（郭正芬，2011），故提供

刑事案件被害的外籍移工安置服務則顯為重要。1998 年行政院勞動部勞動力發展署（彼時名為：勞工委員會，本文皆稱現名：勞動部）訂定發布〈受聘僱從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款規定工作之外國人臨時安置作業要點〉，該要點明列安置規定、安置單位申請辦法、安置期限、通報程序、安置經費等，為執行外籍移工安置服務的重要法源。

勞動部勞動力發展署採取公辦民營、個案委託兩種經營模式，以契約或補助關係交予民間組織主責（郭正芬，2011）。目前各縣市因應其在地需求及資源的狀況，設置不同樣態的委託補助方式。個案委託模式自主性高，民間團體受理各縣市移工求助並同意安置後，向該縣市勞工局進行通報，縣市勞工局進行初次評估是否符合臨時安置作業要點以核撥安置經費，若可則轉呈勞動部核准；若否，民間團體仍可評估是否自行籌措經費安置該名個案，協助個案處理相關案件。除本國政府資源外，印尼在臺辦事處亦設有自營庇護所協助該國移工，若印尼籍移工在臺發生情事卻不符臨時安置作業要點，如為刑事案件被告已遭起訴者、且在臺無安全住所，則可透過所在縣市勞工局向印尼在臺辦事處申請安置服務。

新北市外籍勞工庇護中心（以下稱本中心）則屬公辦民營模式，為新北市政府勞工局依採購法透過公開招標程序，委託財團法人勵馨社會福利事業基金會管理經營。本中心的安置樣態為混合安置，對象包含：勞資爭議、轉換雇主、性騷擾被害、

性侵害被害、人口販運被害等。本中心在性侵害女性移工個案服務流程中具有下列意義：

一、提供在臺安全住所

根據本中心個案服務經驗，自 2011 年起所安置 18 位性侵害被害人，全為來臺從事家庭看護之女性移工，因在雇主住所發生性侵害之情事，即不宜再留宿雇主處；即便被害人有親友在臺工作，其雇主提供住所亦不便提供被害人住宿，而由新北市勞工局同意安置於本中心，穩定被害人身心情緒，以便面對相關司法流程。

二、增加本國法規了解，保障權益

本中心個案服務將說明本國工時及轉換雇主之規定、性侵害犯罪樣態及求助管道、及司法偵查審理流程，藉以提高女性移工對臺相關法規之了解，知悉日後需進行之司法流程，說明其權利及義務，降低其對未來工作及司法案件的不確定感，透過個案服務，保障其工作權及居留權，進而協助案主剩餘在臺期間能穩定工作及生活。

再者，因女性移工在本國的工作及生活樣態，多為接受雇主或仲介指令、取得許可後行動，個人主體性實為有限。趙維生（2003；引自陳依潔，2008）指出充權在個人層次的具體實踐在於個人被壓迫的狀況下，提升其解決問題的能力，故本中心個案服務運用社工充權理念，充分告知相關資訊，並由案主思考後，自己作出決定及行動，以利後續案件進行。

三、成為案主在臺正式資源

本中心提供被害移工在異鄉有一安全住所，暫時休息、整理情緒，確認未來工作生活計畫，有機會認識其他相似經驗的女性移工，互相支持、建立在臺人際關係。另一方面，透過服務歷程，中心團隊工作人員成為案主在臺除了仲介、雇主系統以外，可供諮詢本國相關規定或情感連結的支持系統，成為案主在臺另一項資源。

參、性侵害被害人女性移工庇護服務模式

新北市外籍勞工庇護中心於 2009 年 12 月成立，勵馨基金會係自 2011 年 1 月承接至今。目前庇護中心床位為 20 床，24 小時全天候提供安置及接案服務。本中心服務對象以持合法工作簽證來臺之女性擔任家庭看護或製造工為主，雖然白領外籍人士也符合安置標準，但因白領外籍勞工社經地位較高，外部資源足夠，較無庇護需求。

本中心安置對象包括：

- 1.個案於等待轉換雇主或遣返回國期間，雇主或仲介無法妥善照顧或管理。
- 2.雇主關廠、歇業或負責人行蹤不明，個案膳宿乏人照顧。
- 3.個案與雇主發生勞資爭議，不宜留置雇主或是仲介處。
- 4.個案被雇主不當對待（如性侵、性騷擾、虐待、毆打、惡意遺棄等）經認定屬實。

5.個案經司法或警政單位鑑定為人口販運被害人：性剝削、勞力剝削（逃逸身分或合法身分皆可安置）。

6.其他經專案核定有安置必要之個案。例如，刑事案件被告及喪失人口販運被害人資格，但是願意配合法規返國者。

遭性侵害女性移工多透過勞動部勞動力發展署「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」（以下簡稱 1955 專線）以母語求助，經 1955 專線人員通報所在地派出所派人到現場處理，員警將當事人帶離現場後，交由轄區分局婦幼隊員警陪同驗傷、製作筆錄。另一方面，1955 專線人員通報所在地縣市家庭暴力及性侵害防治中心及勞工局進行安置，以便處理後續勞資爭議事宜及提供社工服務。因此，遭性侵害女性移工多安置於勞動部轄下登記之庇護所，而少安置於縣市政府社會局成立之家暴性侵婦女庇護所。

接案流程為中心人員接獲勞工局或是警察機關通知後，社工或是生活輔導員前往案主所在處將案主接回中心。如遇半夜的緊急事件，社工或是值班的生活輔導員則會與通報單位協調，是否能夠護送案主至中心附近，再由值班的生活輔導員接案。

在案主入住本中心之後，社工與通譯進行第一次的開案會談，蒐集案件的細節並評估案主的情緒反應，以做下一步的處遇計畫。社工會依照案主情緒反應及個人資訊能力程度進行會談，有時需要分成多次進行。另外，曾有案主認為只有男性性器官插入女性性器官內才算性侵害，而忽略了其他非性器官侵害的手段，因其認知

與本國法律性侵害定義不同，求助安置時只反應自己被性騷擾。本中心社工在開案會談時若發現案主實有被性侵的情事，則陪同案主至警局報案及驗傷。

開案會談時，大致上有幾個重點需釐清：

1.家庭概況：案主在母國的家庭概況，以利社工了解案主與原生家庭的關係，及評估案主等待案件進行中的支持系統。

2.工作歷程：案主為印尼、菲律賓、泰國、越南等四國國籍，其國家多為勞力的出口國，許多移工在來臺灣之前已有跨國工作的經驗。社工經由了解其工作歷程，可評估案主對於不同文化的適應能力，也能得知案主是否長期與家人分離及支持系統是否多元。另外，社工可得知案主是否為第一次來臺，以利評估案主在繁瑣的轉換雇主流程中的適應狀況。

3.本次事件：社工需得到的資訊包括加害人的身分、被害的次數、被害的地點及被害過程。社工協助案主整理事件發生時序及證據，以利進行後續司法訴訟。

4.案主需求：案主的證件、行李、薪資、手機、是否在身上？是否要留在臺灣配合司法調查審理？是否需要辦理跨業申請？

5.司法相關：因案主的母國法律系統與臺灣不必然相同，社工需向案主解釋臺灣的三級三審制度，以利案主了解案件處理流程。另外，社工也須在此時徵詢案主是否有意願申請法律扶助。

6.社工評估：社工首要評估案主的被

害情緒。若加害人為雇主，社工需評估案主是否對加害人有矛盾的情愫，以及案主復原力的程度，以進一步做為處遇計畫的參考。

7.行動計畫：社工與案主一起討論，擬定行動計畫並訂定執行日期時間。行動計畫通常包括：寫自述書及畫房間配置圖、填寫勞資爭議協調會申請表、報案及驗傷日期及時間地點。行動計畫的擬定為開案會談的最後一步，其目的不僅是協助案主釐清後續行動步驟，也希望透過實際的行動步驟，降低案主的焦慮情緒。

在做完開案會談後，社工會根據所蒐集的資訊訂定下一階段的處遇計畫。根據本中心的服務經驗，性侵害被害人多為家庭看護工的身分，因匆忙離開受害處，故尚未與雇主結清薪資。所以，行動計畫的第一步通常為處理案主與雇主的勞資爭議。一般來說，社工協助的事項為：結清薪資、陪同案主至雇主處拿回行李、陪同出席勞資爭議協調會、申請轉換雇主等等。處理勞資爭議事宜的同時，社工亦協助案主進行性侵害案件的法律訴訟。如果案主有申請法律扶助的意願，則社工也會協助案主申請，以利案主完成在異國的司法訴訟，並有律師及社工陪同案主開庭。

除了勞資爭議及法律訴訟事宜外，社工也會協助案主釐清在臺的目標及方向。案主遭受到性侵害之後，可選擇返國或是繼續在臺工作。依照目前勞動部的相關規定，遭性侵害的家庭看護工可申請跨行業別，轉換至勞動部許可的工廠工作。社工將告知案主跨業的權利，並分析目前臺灣

廠工及看護工的就業市場情況後，協助案主釐清就業目標。若是案主選擇返國，社工也會協助相關返國程序，包括：訂機票及陪同案主至機場辦理登機手續。

中心社工會透過與案主的個案會談及日常生活的交流互動，評估案主是否需要心理諮商的專業協助。根據本中心的服務經驗，有些案主的心理狀況包括：停留於自責及創傷情緒無法自拔、對加害人的移情作用、過度焦慮自己因性侵行為罹患性傳染病而多次就醫等。社工於評估後會詢問案主接受諮商服務的意願。

根據本單位實務經驗，曾受理的性侵害案件為 18 件，其中已結案的有 10 件；本中心社工個管服務可協助案主至司法訴訟案件結束後為結案。以這 10 件結案案件來統計，社工平均的服務時間為 10 個月，其中最長為 17 個月，最短為 2 個月。遭性侵害案主安置期多以 2 個月至 5 個月不等。

肆、實務經驗心得

筆者們整理本中心服務 18 位性侵害案件經驗心得如下：

一、被害人處境的脆弱性 (vulnerability)，增加求助難度

筆者們服務遭性侵害女性移工時，發現移工往往在受害的第一時間選擇隱忍，在受害情境下幾個月後，才會選擇對外求助。而外籍家事工在臺灣的脆弱處境其背後的形成原因，牽扯到全球經濟及移工現象的脈動，以及輸出國及接收國的情形。

根據服務移工工作經驗及社會觀察，將移工脆弱處境的成因，概略地整理成以下 5 點：

(一)經濟弱勢

臺灣目前開放的家事類外籍勞工多來自幾個東南亞國家（如越南、印尼、泰國及菲律賓）較貧窮的地區，這些女性移工選擇飄洋過海至臺灣工作的原因很多，但以根據筆者們的工作經驗觀察來看，原因往往脫離不了經濟相關的推力及拉力（economic push and pull factors）。社工在與案主作開案會談時，當詢問到案主為什麼來到臺灣工作時，案主的回答大多是想幫助家裡環境、養小孩、母國工作機會少等等經濟方面的因素。

(二)語言隔閡及文化差異

女性移工仍帶著母國文化形塑的知識來詮釋及因應在臺灣發生的事件。女性移工在中文能力尚未達到一定的標準，且還在適應臺灣文化時，在陌生的異國受害時，雖然可能知道有母語服務 1955 專線的存在，但因對臺灣環境及文化的不了解，有時會選擇不反應或向仲介求助。向仲介（通常是仲介公司的翻譯老師）反應問題時，有些案主會因為覺得難以啓齒，而只是要求轉換雇主，或是選擇性地只反應性騷擾的問題。

案主母國若缺乏性侵害求助管道或相關保護法規，抑或對警察及司法機關仍有付錢才辦事的既定印象，加上語言隔閡而未取得臺灣相關資訊，確實造成案主對於

求助多所保留，延宕求助且失去保留最佳證據的最佳機會。

(三) 不得自由轉換雇主的勞動法規

依照臺灣現行的勞動法規，外籍移工目前不得自由轉換雇主，因著此項規定，在家事類移工遭受到雇主或是其家人的不當對待時，往往選擇隱忍而不求助，因為擔心獲救便等於失業或遭遣送回國。雖然性侵害被害人目前在通報之後，勞動部確定案件被移送之後，即准許被害人轉換雇主，甚至跨行業別工作，但是在庇護中心或是仲介公司等待的期間，被害人是沒有任何經濟收入。不確定的未來往往令被害人感到焦慮。

(四) 高額的仲介費用

一般來說，移工來臺前需要支付高額的仲介費用，而為了付清這些費用，移工在來臺前就背了很高的貸款，失去經濟收入的壓力，除了無法寄錢回家之外，也代表著債臺高築的處境無法解決。

(五) 孤立

因家事類移工多與被看護人及雇主同住，其被不當對待的風險較產業型移工及機構看護高，例如扣押證件、扣留薪資、無法自由休假等（潘淑滿，2007）。

二、仲介扮演關鍵角色

根據本中心實務經驗，部分移工在受害前已遭性騷擾，曾求助仲介公司業務或翻譯，然其多採息事寧人態度，規勸案主

忍耐。待案主安置後，仍需與雇主終止勞雇關係等事項，過程中仲介若對於案主的支持與協助，將縮短相關作業時間；且仲介公司不怪罪的態度並願意協助案主辦理延期繳付貸款、向母國仲介公司說明解釋，皆有助於降低案主於等待轉換雇主期間的焦慮及負債壓力。

三、安排諮商的不易

諮商服務提供的困難在於：跨語言的限制。諮商服務需配搭雙語通譯故諮商時間約有一半時間分配給通譯；再者，因著語言隔閡，諮商師無法直接判讀案主表達訊息，加上諮商師須有多元文化敏感度，始能了解案主表達意見所指為何。最後，因案主轉換新雇主工作後，即便於工廠擔任製造工作，仍需配合工廠排班，若需配合諮商時間，案主亦因自己受僱外勞的身分，多半難開口請假、也不想造成自己與工廠管理人員衝突，故案主多於轉換雇主後取消預約的諮商會談，而未能完成預定的諮商期程。如此少於 8 次的會談，降低諮商師接案意願，因認為無法達到諮商目的及功效。綜上所述，本中心成功轉介諮商服務的案件數僅為 2 件。

四、專業通譯的重要性

當服務對象為不諳國語的外國人，專業通譯則顯為重要。部分女性移工因來臺工作數年，口語溝通能力尚佳，而造成專業人員認為無需翻譯協助。然因涉刑事案件被害，於製作警詢筆錄、社工會談、司法偵調等涉及專業用語或案主說詞因影響

偵調方向、案主權益等，實需有通譯人員以母語協助說明，確認案主知悉問題後回覆，以保障案主權益。

伍、建議

一、對於社工單位

(一) 增加對勞政及居停留規定的了解

社會工作者除了熟稔「性侵害防治法」、「刑法妨害性自主罪章」外，尚需了解規範移工的勞動及居停留法源，始能提供完整服務，為案主爭取最大權益。女性移工轉換雇主規定主要法源依據來自「就業服務法」及「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」，其中前者規定若發生不可歸責於受聘僱外國人之事由，則外國人可申請轉換雇主；後者規定雇主、被看護者或其他共同生活的親屬，有刑法第 221 條至第 229 條規定之一者，不允許其聘僱許可。另外，勞動部已頒布「加強外勞性侵害案件通報機制及相關單位業務聯繫分工與處理原則」敘明各機關分工注意事項，明訂各縣市政府勞工局、各國駐華機構、勞動部登記管理之移工庇護所、申訴專線等單位業務運作內容，期待加強勞政與社政業務聯繫，其中，也說明勞動部將於檢察偵調期間暫予管制該雇主後續移工申請案；若經法院判決確認雇主違法後，則廢止雇主聘僱許可，且不予同意雇主後續新聘移工申請案。「移民法」則規範移工外僑居留證准予資格、居停留期限最長不得逾三年，特殊狀況得申請延期、以及撤銷或

廢止居留許可、註銷其外僑居留證等相關規定。

(二) 加強多元文化敏感度

以本中心服務經驗，首以理解女性移工的語言能力，實未能如同本國籍案主一般讀寫，口語溝通能力則依個人來臺期間、學習能力而有差異，社會工作者在提供服務時亦須調整自己的服務提供方式，包括正式會談運用母語通譯人員、生活對話則運用網站翻譯、街景圖片等達到溝通目的。

本國籍的跨文化社會工作者必須能夠與不同文化的對象合作，提供有效的社會工作服務，並加強自己對專業關係中的權力、文化、性別敏感度及辨識能力（陳依潔，2008）。服務女性移工是個跨文化的經驗，社會工作者應培養多元文化敏感度，覺察案主帶著母國文化向專業工作人員回溯在臺工作情形及受害經過，其中包括：語言表達、價值觀、對司法的認識與了解、自身因著在臺灣社會的階級角色而做的決定等等，皆與本國籍案主不同；社會工作者也應覺察自己的文化及價值觀，保持著開放的態度（open-mind），在服務女性移工的過程中避免產生負向影響，確保案主的權益不會因社工個人的價值觀而喪失。

(三) 培養熟稔社工專業之通譯

性侵害女性移工所需要的專業通譯協助，不僅須具備勞政、司法、警政、社政等知識，尚須了解諮商服務所用語言及其內涵，始能協助案主了解問題用意後回

覆，誠屬不易。目前國內由司法院、縣市勞工局、移民署自行辦理或補助民間單位辦理通譯訓練，並各自建立通譯人才資料庫，以供各機關或相關單位查詢申請；前述三個機關定期舉辦專業訓練，且部分通譯曾擔任過仲介公司聘僱通譯，故較熟悉對勞政、司法、居停留等相關流程及專業用語。建議社政單位亦可辦理通譯專業，累積通譯對助人專業用語及思考脈絡的理解，始能於會談時充分轉達助人工作者的原意，達到與案主溝通無障礙的目的。

二、對主管機關

(一)持續加強女性移工人身安全的雙語宣導

移工於入境本國時，移民署入境處即發送雙語宣導手冊，簡扼說明本國勞動常見爭議事項、1955 專線資訊，然部分移工表示相關文件連同護照於機場接繳交仲介辦理聘僱許可等文件，未能有機會仔細閱讀相關文宣。建議主管機關仍可尋求多元管道宣導人身安全防治，如：與在臺雙語雜誌合作，於其雜誌及其官方臉書更新訊

息，或與社區東南亞雜貨店合作張貼宣導海報，長期進行人身安全觀念及求助資訊宣導。

(二)強制執行家護工定期休假、定期受訓

現今規定移工擔任家庭看護於工作七天內應休一天，但若雇主不同意移工休假、且願支付移工休假日薪資，則屬符合規定；故移工的資訊來源、人際網絡有限，影響移工對於本國相關法規、求助諮詢資訊的學習，建議主管機關仍應強制執行家庭看護工定期休假，或透過縣市勞工局委外辦理移工定期在職訓練，除增進移工在臺適應及提升照護工作能力外，建立移工人際網絡，減少封閉工作樣態，以確保移工在臺人身安全。

（本文作者：曾僑慧為財團法人勵馨社會福利事業基金會承接新北市政府勞工局外籍勞工庇護中心社工督導；邱乃唐為財團法人勵馨社會福利事業承接新北市政府勞工局外籍勞工庇護中心社工員）

關鍵詞：性侵害、移工、庇護服務

參考文獻

- 韋薇，2002，〈合法外籍勞工庇護措施現況與問題，以新事女性外勞庇護所為例〉，臺北，人權雜誌 2002 年冬季號。
- 韋薇，2010，〈天主教會對移工的社會服務〉，臺北：社區發展季刊第 130 期。
- 郭正芬，2012，〈回家，原來是條漫長的道路：移工庇護所的生涯偶遇經驗〉，新竹：國立交通大學社會與文化研究所碩士論文。
- 陳依潔，2008，〈跨文化社會工作者的服務經驗與反思〉，臺北：國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。