

# 社區型組織推動家庭暴力防治 的現況與挑戰

陳怡仔·滿春梅·陳宜珍

社區泛指具有共同的地理空間、心理意識及互動關係的一群人，可以組織起來一起解決共同的問題，發展共同的福祉(徐震，2007)。在「福利社區化」的討論裡，社區二字的意涵是福利服務的對象或地理範圍，也是積極的倡議和提供者；實際上的行動者除了個別居民，更包括了各式社區型組織 (community-based organizations, CBOs)，這些非政府且非營利的志願性團體，以促進社區成員的共同福祉為宗旨而提供服務，例如社區發展協會、地方性社會團體、全國性非營利組織的地方據點等。

家庭暴力(家暴)是社會福利的重要議題，其防治工作大致可區分三個等級，包括針對根本做改變的初級預防，以預測、確認和改善為主的次級預防，以處理、治療和控制問題家庭的三級預防(周詩寧譯，2013)。社區型組織以其在地性及志願性，被視為家暴防治初級和次級預防的重要行動者，然而國內目前尚無文獻有系統性的描述其作為。所以，本研究以福利社區化和家暴社區防治作為研究背景，透過

焦點團體的方式收集社區型組織的經驗，歸納出社區防治既有的作法與挑戰，最後就現況提出討論及建議，供社區型組織實作及相關單位政策規劃之參考。

## 壹、研究背景

首先簡要回顧福利社區化相關政策的演進，指出社區組織漸趨重要而多元的角色，再針對家暴防治的範圍，整理社區參與的既有文獻。

### 一、福利社區化

從政策演進來看，福利社區化先是將社區居民視為社會福利的服務對象 (social service for community)，希冀相關機構就近於社區回應其福利需求 (in community)，近來更是鼓勵在地組織提供社會服務 (by community)，甚而跨越鄰里範圍而整合運用資源 (beyond community)。

早在民國七十年代的社區發展政策當中即已提出「建立社區社會福利體系」的

願景，期許社區能夠照顧弱勢群體；民國八十五年實施「推動社會福利社區化實施要點」，欲引入市場競爭機制及民間組織的參與（張英陣、李慕恩，1999；黃源協、蕭文高、劉素珍，2009；楊瑩，1999）。此要點雖在九十一年廢止，至今仍被業務主管機關引用為社區發展工作的依據之一，以生活共同圈來規劃福利社區，加強服務輸送可近性、社區居民參與性、福利資源完整性等（衛生福利部社會救助及社工司，2014）。民國九十四年推出的六星計畫被視為社區工作的擴展與整合關鍵，此政策的六大面向之中，與社會福利相關的有二，一是社福醫療面向，欲藉重民間力量發展社區照顧服務、強化社區兒童照顧、落實社區健康營造；另一是在社區治安面向，「進行家暴防範之觀念宣導，並輔導建立社區通報機制，鼓勵發展成為無暴力社區（行政院，2005）」，正式開始建立家暴防治網絡。

在相關政策之中，誰是社區？在臺灣，各種社區型組織的當中，依據社區發展工作綱要（民國八十年修訂）而成立的社區發展協會似乎最具有代表性，然而，因為部分社區發展協會由政府輔導設立，且地理範圍與村里行政區重疊，在推展社區工作時常陷於地方政治，時有領導人更換而方案中斷的問題，或出現缺乏參與社會福利的動機、志工及幹部欠缺能力、依賴政府補助、在地資源不足等情況（林明禎，2011；黃源協，1999；賴兩陽，2010）。為避免重蹈覆轍，六星計畫明確定義社區「係以部落、村里、社區等地方性組織為

基礎，但不排除因特定公共議題、經由居民共識程序所認定的空間及社區」。本研究採取此廣義認定，特意指稱研究對象為社區型組織，包括各種在地居民為主體且具有某種合法性的社群組織、區域性和專業性團體。

中央主管機關對於福利社區化的作法已延續超過二十年，社區型組織角色現況與起初相較，從被動接受政府補助和輔導，轉向發展在地藍圖、自主提案並執行。黃源協等人（2009）主張臺灣在1990年代中期之後，社區相關政策的策略強調社區參與，社區型組織雖然實務運作上仍面臨政策不連續、社區能力不足、專業團隊在地性薄弱等落差，還是累積了組織主體性。數個案例研究亦揭示了社區型組織的自主性，例如花蓮縣壽豐鄉牛犁社區所推展的新移民婦女服務（廖劉耘、游雅帆，2013），結合多項政府和民間經費進行培力，依據社區照顧需求以及新移民婦女才能，使得新移民婦女形成漸漸形成多元任務團體。更有甚者超越地理範圍形成合作網絡，更積極的發展超越鄰里社區的夥伴關係，例如王仕圖（2013）調查全國社區照顧關懷據點發現，據點經常運用各級政府單位、鄰近醫療院所、其他社區型組織的資源，維持非正式的合作關係，以整合服務所需的資訊和資源。

## 二、家暴的社區防治

我國家庭暴力防治法於民國八十七年通過，迄今歷經多次修改。其立法目的為防止家庭成員間實施身體、精神或經濟上

之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為。三個等級的家暴防治在國內的實施情況如何？游美貴（2014）歸納民國九十六至一百年間全國的家暴防治方案，發現目前相關服務以三級防治為主，主軸在於暴力事件發生之後，以被害人為中心提供整合性服務以修復身心傷害程度，並對加害人提供處遇服務，希望能減少家暴案件重複發生的頻率，避免致死案件。這部分的主要服務提供者是社工師及心理師等專業人員，不在本研究探討的範圍。

二級防治通常是針對家暴發生因素而發展預測危險因子的方法，例如婚姻溝通、家人相處和心理健康等，或是可能可以減少加害人行動的社會支持，例如性別平權、多元文化尊重、危險因子的警覺和有效通報等。國內這部分的建置已有中央政府設置的通報及諮詢服務，包括 113 保護專線、男性關懷專線 0800-013-999 等，游美貴（2014）指出一些地方政府的先導行動，如苗栗縣政府自辦的關懷輔導員到宅服務、南投縣打造社區家暴安全網絡等，另外也有民間團體推動宣導教育方案，如婦女救援基金會推動的路人甲正義行動，這些方案的內涵及成效均有待檢視。

初級預防的目標在減少家暴事件的發生率，喚起人們對家暴的意識，同時透過法制及教育來改善家庭互動關係。中央主管機關自民國 101 年開辦「街坊出招」社區反家暴行動創意競賽，初步瀏覽往年參賽及獲獎方案名稱，內容主要針對一般社會大眾的宣導，主題常是家庭內婦幼的人身安全，也有以其社區組成或社區型組織

特質而鎖定特定對象，例如原鄉部落、老人、身障、新移民、男性等；初步評估，此政策屬於事後徵件獎勵型式，加上地方政府推派的方案的質量不一，實難從中窺見社區組織推動家暴防治的全貌。此外，對社區型組織來說，家暴防治是參與社會福利事務的選項之一，安全社區及健康城市的經驗研究（如：白璐，2011；陳恒君、林佳慧，2012）或有參考價值，但家暴防治涉及當事人的家庭界線和個人隱私，且未必構成其他社區居民的直接成本，與其他社區事務相比難度頗高，實有必要對於本土經驗進行全面而系統性的探討，呈現既有作法、困境和因應，以作為實務發展的指引。

## 貳、研究方法

綜合前述研究背景，本研究欲探討社區型組織推動家暴防治的現況與挑戰，在現況的部分呈現既有作法及組織運用等防治模式，在挑戰的部分則是探索實務上遭遇的困難及因應策略，最後就組織實務及政策規劃提出建議。

本研究採取焦點團體收集社區型組織的意見，邀請對象為立意取樣的社區型組織，匯集街坊出招歷年獲獎名單、政府相關業務承辦人員所推薦的社區組織、提供社區型婦女及兒童社會服務的民間組織等，於北（臺北市）、中（彰化）、南（屏東）等區域分別辦理一場，結果共有 19 位人士出席，均為實際上規劃或執行家暴防治方案的人員，基本資料如表 1，涵括

10 個（村）里層級的社區發展協會、3 個（鄉鎮市）區層級的社會團體、3 個縣市層級或全國性人民團體等組織型態，另有一名地方政府社工師參與，雖然未能充分代表全國各地的現況，但相當程度反應出區域、服務層級及組織型態的多元性。焦

點團體討論以半結構方式進行，在參與者同意下進行錄音，整理為逐字稿後，綜合不同場次、不同個人之意見進行歸納分析，並以匿名及整合的方式呈現以確保參與者權益。

表 1 焦點團體之參與者基本資料及代號

場次	組織服務層級	單位屬性及參與者職稱	代號
北	村里	宜蘭縣 A 里長暨社區發展協會理事長	A-1
		宜蘭縣 A 里里幹事	A-2
	村里	臺北市士林區 B 里里長	B
	村里	新北市樹林區 C 社區發展協會前理事長	C
	縣市	承辦新北市婦女服務之 D 機構理事長	D
	鄉鎮市區	臺北市 E 區安全社區業務機構秘書長	E
	鄉鎮市區	臺北市 F 區安全社區業務機構秘書組	F
中	村里	彰化縣 G 社區發展協會理事長	G
	村里	彰化縣 H 社區發展協會理事長	H
	村里	彰化縣 I 社區發展協會理事長	I
	縣市	承辦彰化縣家暴業務之 J 機構督導	J
	縣市	承辦彰化縣家暴業務之 K 機構督導	K
南	村里	屏東縣 M 社區協會理事長	M
	村里	屏東縣 N 社區發展協會總幹事	N
	村里	屏東縣 O 社區發展協會社工	O
	村里	屏東縣 P 社區發展協會理事長	P
	鄉鎮市區	屏東縣 Q 協會總幹事	Q
	縣市	臺南市 R 婦女服務機構主任	R
	縣市	南部某縣市政府社工師	L

### 參、社區型組織推動家暴防治的現況

焦點團體參與者所推動的多為初級防治，向居民宣導家暴的正確觀念，建立通報意識，也有部分針對具有危機的家庭進行支持或通報、轉介等次級防治。歸納焦

點團體的討論，在作法上可以粗略分為結合社區一般活動宣導、辦理志工訓練或居民講習、將訪視關懷融入其他福利服務、建立個人或店家小區域通報網、傳統文宣及網路通訊等；組織的運作則可能個別或綜合運用以下幾種型態：以服務據點為核心的整合服務、網羅特定社區人物、非正

式的活動合作、正式的社區網絡和會議等選項。

## 一、作法

### (一) 結合社區一般活動宣導

社區家暴防治宣導經常搭配、穿插或結合在社區各項活動中，活動類型從健康檢查、醫療服務、消防宣導到主題式晚會等。比較特別的宣導手法，例如北區的 C 組織以社區戲劇，培訓多位具備家暴防治概念的志工，自編劇本在社區節慶演出，情節具真實感又不失幽默，受到志工和居民的熱烈迴響；又例如南區有宗教團體改編或創作歌曲，在歌詞裡加入性別平等及家庭和諧等意涵，在部落裡演出很受歡迎。幾位社區型組織代表都提到，若能提供居民一些誘因，像是餐食或抽獎，可以提升參與率，另外，也必須讓活動名稱去標籤化，避免暴力防治等會引發負面觀感的字眼。

### (二) 辦理志工訓練及居民講習

若有心長期投入家暴防治，或是參與相關安全或健康主題的社區營造，社區型組織會定期辦理相關主題的志工訓練，以培養擔任宣導防治工作的人員之基本知能，包括講習、演練、參訪或行動提案；或是在例行會議前後安排講座，或將宣導主題穿插進手工藝製作物，讓更多居民或會員產生認同。

### (三) 訪視關懷融入其他福利服務

許多社區型組織正是福利服務提供者，藉著提供服務時傳達家暴防治觀念。結合老人社區照顧關懷據點，社區志工與社區護士到老人家裡訪視及健康檢測時，可透過聊天和觀察發覺疏忽或虐待情事，必要時進行通報或轉介。相似的，北區 D 機構服務的是新移民婦女，常會發現夫家家人在語言和生活細節裡施加精神暴力，但是新移民很難個別突破文化差異和社會壓力，社區志工和社工就藉著轉贈食物銀行的物資，適度搭話、協助或婉轉勸說。另外，兒少的社區照顧，例如課後輔導或假日活動所建立的信任關係，也有利推動兒少保護的教育宣導。

### (四) 建立小區域通報網

有一亮眼的作法是在街區裡選任居民或大廈管理員擔任「巷長」，此責任通報者為志願者，在接受教育訓練後，發現家暴危機時立即提報村里長，讓通報和關懷的訊息來源更密集可靠，再由村里長評估是否進行正式通報，分散加害人或受害人反彈或抗拒的壓力。有研究參與者表示這個方式在人際關係疏離的都會區較難實施，也發生過跨區求助的案例，因為受害者怕引起周邊人側目而不敢在居住地求助，所以採取「愛心商店」，公開招募便利商店、美容美髮店、餐館等商家擔任宣導及通報工作，在明顯處張貼標示，讓民眾知道向那些單位通報、提供什麼服務。

### (五) 傳統文宣及網路通訊

布條、貼紙或海報是社區常運用的靜

態宣導品，展示定點會選擇廟宇教會等宗教節點、交通要道或社區型組織的辦公室門口等，積極的作法可以在社會知名人士參訪社區時，邀請其於布條或海報簽名合照，引起社區民眾注意。個別的連繫則會結合平日訪視，發送相關資訊的小卡片或印刷品。近年通訊科技普及，也有社區型組織運用社群通訊軟體，佈達宣導訊息，並即時回報特定居民異狀。

## 二、組織運作

### (一)以服務據點為核心的整合服務

許多社區型組織以自己的社區照顧關懷據點為基礎，結合老人、婦幼方案的關懷訪視，由幹部或志工定期串門子，持續宣導，並提供心理和物資方面的支持以減少暴力案件的發生。也有定點的方式，在服務據點成立「泡茶大隊」，透過民眾日常的聚集掌握特定家庭的情況，評估是否需要進一步介入。另外，村里辦公室等公部門性質的團體，也藉重個別居民提報個案，再視當事人意願前往訪察。

### (二)網羅特定社區人物

家暴很容易被當作「別人的家內事」而漠不關心，若社區型組織建立人脈，連結村里長、鄰長、幹事及特定社區志工等關鍵人物，往往能帶動更多居民認同「防治工作人人有責」。有些社區型組織成立志工家暴組或社區巡守隊，網羅具有正義感的青年，或是受人敬重而有影響力的人士，在家庭衝突發生的當下，「坐一下，了

解一下」(中區G)，勸說或警告加害人，形成監督或嚇阻效應，減少暴力事件的發生。

### (三)非正式的活動合作

社區家暴防治宣導，經常結合在地學校、政府機構及醫療機構活動，如消防局和警察局都有婦幼人身安全的例行宣導，民眾對這些團體有基本的信任，願意打開家門或是坐著聽講。幾個區層級的社區型組織認為學校是最佳夥伴，他們集結校園宣導範例傳送給學校，針對議題列出學校應協助的面向，然後透過社區學校安全會議開會討論問題；宣導活動後發現，學童說得出家暴防治紫絲帶象徵的意義，也會撥打電話通報。

### (四)正式社區網絡及會議

數個參與者都與在地社區組織維持正式的合作，連結社區不同屬性的組織如派出所、學校、醫療診所、衛生所、社會福利機構等公私部門，以及村里長、社區志工伙伴等個人，成立社區防暴組織網絡，定期開會掌握社區概況。例如北區的D和E都是區層級安全社區組織的成員，定期辦理聯繫會報，讓在地的里長、學校和相關單位匯聚共同工作方向；中區的I則說到與鄰近社區一起推動「聯合服務」，在平時聯誼中分享家暴防治經驗，讓沒有向政府申請相關補助的社區也具有家暴防治概念，遇到個案就提出來討論是否通報和轉介。

## 肆、社區型組織推動家暴防治的挑戰

社區型組織面臨了許多的挑戰，在體制部分，遭遇政策及補助獎勵片面、成案指標及防治成果依據不明、社區基層人員缺乏進階知能等困境；在社區部分，則需要克服民眾欠缺正確觀念、正式處遇帶有負面標籤、在地資源及團體整合困難等問題。

### 一、體制面

#### (一) 政策及補助獎勵片面

目前中央政府主要以成果競賽獎勵家暴社區防治，數年下來浮現出徵件期間只有特定幾個月、公告到送件時程過短、獎金不多等問題，使社區型組織感覺「上級單位...爲了消化預算而希望你去做一些配合的活動，但並不是真正從很根本的角度要去幫你解決社區的一些問題」（北區 B）。另外，地方政府輔導角色依各縣市有很大差異，若縣市社政主管視之爲重要政績，會投入相對多的人力及預算，進行重點社區的輔導；有的縣市是納入一般社區業務，將安全社區、老人服務、旗艦社區等業務統合辦理，承辦人員必須一個人處理龐雜的社區申請文件，難以實質介入。整體來說，家暴只是社區型組織眾多工作項目的一環，而家暴社區防治的公部門資源有限，各種獎勵補助的制度還需要更友善的設計。

#### (二) 成案指標及防治成果依據不明

各單位對家暴通報案件、成案標準等數據的定義未有共識，但通報數據卻是評估防治成效的重要指標，所以有社區型組織自嘲「到底是要讓通報案件減少或是提高才是有效的防治？」再者，社區型組織面對資訊不對稱，無從知道通報或成案數據裡的實際個案個人資訊，除非是自行通報的，很難作到針對特定家庭及個人的次級防治。更困擾的是，村里辦公室和業務承辦機構還得承擔重大案件發生的責任，有社區型組織形容「...我們真的是末梢神經，前面不通，但追究責任都從未梢神經開始追（北區 B）」，政府平行單位及民間相關團體之間很需要溝通。

#### (三) 社區基層人員缺乏進階知能

家暴事件牽涉的體系超越社區範圍，數位參與者表示，實際上能協助案家的很有限，「實際上的協助並沒有很多，只能做安撫、轉介」（北區 D）。尤其是三級防治，需要上法院當證人、協助被害人安置、聯繫心理衛生單位協助等等，讓很多社區型組織的領導者心理負擔很大，無法確定自己能力是否足以勝任，也很擔心事後產生非預期困擾，如加害人變本加厲或是找麻煩，或是因爲污名化而帶給被害人困擾，連帶的對於初級和次級防治工作也會有所遲疑。

### 二、社區面

#### (一) 民眾欠缺正確家暴防治觀念

社區居民和社區裡的各種組織未必具有正確的意識。有團體談到：「有時候在推廣有一點很困難，如果這個地方沒有發生過類似的案例，社區就不會去重視這個問題，跟社區沒有實質相關、或曾經發生過的就很難去推動這個議題」（北區 F）。居民對家暴的認識和理解還需加強，當有家暴事件發生，大部分街坊鄰居就算知道也不太會出聲，還是需要透過巡邏訪視，才能夠有效防治。

### （二）正式處遇帶有負面標籤

政府社工介入時易被當作「我們社區有問題」的標籤，居民因而採取抗拒態度，政治人物也擔心家暴案件曝光影響房地產價格；尤其是生活圈緊密的原住民社區，社工進入部落訪視特定家庭時，容易引發社區其他居民對該家庭過度注意，對當事人造成不必要的心理壓力，甚或是演變為阻礙案家工作或受教育的二度傷害。相較之下，社區型組織的優勢是採取遊戲等活潑的方式進行宣導，或以志工和關懷的角色進入家庭，減少社區和案家不必要的防衛。

### （三）在地資源及團體整合困難

社區工作與地方政治息息相關，南區的焦點團體有參與者提出，家暴防治沒有穩定的政府補助，需要依賴地方人士捐助，選舉期間常有人力不足或經費變動的問題；在都市化程度相對高的北區，則是有社區基層人員和組織間的競合關係，里長有公信力與影響力，社區發展協會有志

工和場地等資源，二者之間能否合作會影響社區防治能否落實。

## 伍、結論與建議

### （一）福利社區化的實踐與展望

本研究發現，社區型組織扮演了重要的初級及次級防治角色。社區型組織多元運用活動、訓練、文宣的型式廣泛接觸居民，或結合其他福利服務而走入特定家庭，建立小區域通報網，更靈活運用在地人力、空間和組織推動家暴防治，合作網絡不限於鄰里範圍的社區，也有與其他社區聯合服務、與不同機構的區域聯盟及聯繫會報等模式。

對應於福利社區化的軌跡，家暴防治是較少被研究的主題，對於社區型組織來說也未必是服務的重點，本研究從焦點團體所收集到的實證資料來看，社區自主性已展現在防治方法、組織運作以及資源整合等面向，積極因應民眾欠缺正確觀念、居民對正式處遇有防衛心、地方派系影響經費穩定性等社區面的現實脈絡，並試圖突破政策及補助獎勵片面等體制面的限制。在組織運作的部分尤其能夠指認出福利社區化的幾個層次，以服務據點為核心的整合服務實踐了「在社區作」和「為社區作」，網羅特定社區人物、正式社區網絡及會議、與在地公私機構非正式的活動合作等方式亦體現了「由社區作」和「超越社區」的境界。若要促使更多社區參與家暴防治工作，或是達成提升社區意識和公民參與的社區工作目標，則必須改變部分

社區型組織「那邊有錢那邊去」的經營策略，在政策上整合家暴防治、志願服務、社區發展等社區事務，對此，本研究具體提出二個政策建議。

首先，相關政策宜廣義界定社區。以社區居民福祉為宗旨的組織蓬勃發展，以接受本研究訪問的社區型組織來說，服務的層級涵括村里、鄉鎮市區、縣市等，也有全國性財團法人的地方分會，皆已投入家暴防治多年，並各有所長，例如服務婦女的社團很能勝任關懷訪視工作，宗教團體則有基本的會眾網絡。政府在補助相關事務時，宜延續六星計畫以來對於社區團體的廣泛定義，不侷限於村里辦公室或社區發展協會，更可以充份開發充沛的民間力量，發揮社區型組織的多元特色以擴大影響力。

再者，宜建立長期而合宜的家暴社區防治制度。社區型組織很重視爭取榮譽，若獎勵或補助的制度設計合宜，有意願投入家暴防治工作。目前中央主管機關的競賽型式具有鼓勵效果，但易流於文書型式，地方政府欠缺穩定財源以支持社區長期經營家暴防治事務，需由中央政府提供預算，而事前徵件並審核補助是相對合宜的作法。此外，相關補助及獎勵措施宜有明確的期程，且持續穩定的實施，而補助項目及核銷規定，也需要考量社區型組織及防治模式的多元性；地方政府可以有因地制宜的輔導方式，並建立跨網絡協調的機制，「能把它連成一線，與社區共同執行，效果會較好」。

## (二) 社區投入家暴防治之整備

相較於研究背景提到的新移民婦女和老人社區照顧的案例，本研究未收集到將服務使用者培力為服務提供者的介入模式，這可能是因為立意取樣而遺漏已具體實踐的社區型組織，更可能是反映社區型組織所從事的家暴防治層級，是以初級和次級為主，由於加害人和被害人的三級處遇有較高的專業門檻，社區型組織在案件確定後自酌能力及權責，往往正式轉介至其他機構，很少參與當事人身心修復或充權復元的歷程。此外，民眾和相關單位的態度仍然是家暴防治工作的阻礙，社區型組織在考慮參與意願、深度和作法等關卡上，必須克服民眾對家暴的刻板印象，還有政府相關部門不同調的障礙。針對這些挑戰，本研究提出以下幾點建議。

從政策規劃的角度來看，需要政府積極作為的是相關體系及組織之間的整合。初級預防是社區組織最擅長也最適宜的部分，政府應有系統的建構一套服務計畫，以共識建立和培力為基礎，針對需求密集或意願較高的社區規劃前導方案，發展出符合地方特性的社區防治。更重要的，主管機關宜進行跨部會的資訊整合，在全國及縣市層級可以是電子或書面的通訊，在鄉鎮市區層級則宜定期召開具有公權力的會議，作為社區與各體系之間的協調管道。由於社區型組織往往規模不大、人力有限，要號召相關單位一起討論或協調合作，相當不容易；本研究訪問到二個區層級、有正式的跨單位聯繫會報的社區型組

織，他們一開始皆是在地方政府首長支持之下召集會議，當參與其中的警政、社政和教育等機關以及相關民間團體發現有助於自己業務之後，漸漸形成良性的合作循環。

在社區方面，家暴的迷思仍普遍存在，為了有效激發居民的防治意識，社區型組織需要鼓勵志工，一方面學習公民參與、社區組織、社會教育等方法，一方面學習家庭及暴力防治等相關知能，前者在社區發展的部分已有多種培訓機制，後者則仍待相關單位開發，本研究針對家暴防治的三個層級提出以下芻議。初級預防重要議題的正確知能可發展為工具箱或資源手冊，提供活動設計、影片、案例等範例。次級預防若欲提升當事人、鄰居及家人有效通報的動機和能力，社區志工則需要進階訓練，例如危機篩檢與覺察、關懷訪視技巧、如何通報或聯繫相關服務體系運作、後續服務轉介追蹤等。三級處遇的主體會是專業機構和專業人員，社區組織仍可能扮演舉證、加強巡邏或持續關懷的角色，透過相關單位的協調機制以保持資訊正確和信任關係。

### (三) 暫結語

本研究歸納出社區型組織目前推動家暴防治的多種防治模式，也整理社區防治在體制和社區面所發現的挑戰及因應；誠然，這些研究發現僅呈現出部分實務樣貌，亦無從檢視其代表性和普遍程度，但作為第一個有系統檢視家暴社區防治實務的文獻，仍提供了相當有價值的資訊給予

有心參與的社區人士及政府相關部門參考。需要注意的是，在社區裡推動家暴防治，需要對應社區特質的多元性，難有全國統一適用的策略，以小區域通報制為例，鄉村型社區的巷長可以加速通報並減少家暴事件發生，在都會型社區則以營業時間長而生活可及的商店比較有效，即便是傳統的文宣方式，也必須因應不同的對象而有不同的內容和傳遞管道。本研究觀察到部分社區圍繞著政府資源，受限資源補助規範，工作策略過度趨於一致，未必是社區之福，政府在資源投入同時，必須同時避免資源依賴、服務過度標準化等問題，方能實踐福利社區化的良善本質。

統整前述研究建議，本研究提出「以社區為主體、由政府提供支持」的家暴防治網絡，初步構想示意如下圖，兩個三角形分別標示出社區型組織及政府部門的角色，面積大小比喻角色大小。社區組織以提升居民意識為主要角色，政府可規劃家暴防治基礎能的資源庫，協助地方政府相關輔導團隊及社區組織發展教育公民意識和社區組織等技術。社區組織可提升有效通報以加強次級預防，這部分需要政府提供進階的知能訓練，或是透過社區組織與志工的交流以達到激勵學習的效果。長期來說，中央政府跨部會對於社區的資源整合，或是地方政府各單位在申請和責任機制上的協調，有助於社區層級相關單位的持續討論，都會是落實家暴防治的關鍵，而這樣的機制有賴社區和政府的共同積極作為。

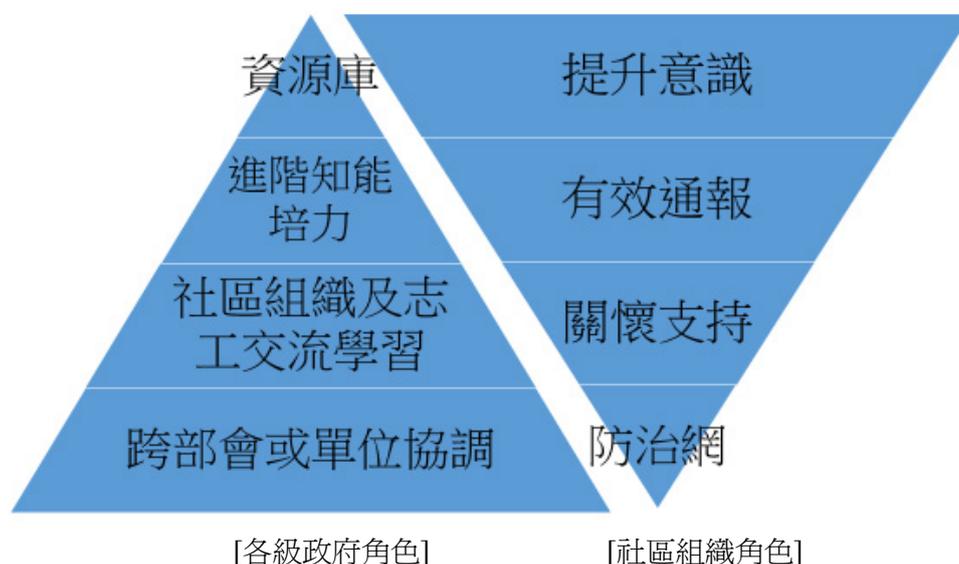


圖 1 家暴防治網絡建議示意圖

本研究取材自財團法人醫藥品查驗中心委託研究之部分成果，感謝何其多、黃珮綺、葉滄萱、劉冬及蕭郁娟等助理的協助，惟內容由作者自負全責。

（本文作者：陳怡仔為國立臺灣大學社會工作學系助理教授；滿春梅為東海大學社

會工作學系博士候選人；陳宜珍為暨南大學社會政策與社會工作系博士、執業社工師）

**關鍵詞：**家庭暴力防治、社區組織、福利社區化、安全社區

## 📖 參考文獻

王仕圖（2013）。非營利組織在社區照顧服務的協調合作：以社區照顧關懷據點為例，*臺大社會工作學刊*，27，185-228。

白璐（2011）。從推廣安全社區經驗談社區健康營造，*護理雜誌*，58(1)，11-15。

行政院（2005）。臺灣健康社區六星計畫推動方案，*社區發展季刊*，110，517-526。

周詩寧譯，Kevin Browne、Martin Herbert 原著（2013）。預防家庭暴力。臺北：五南。

林明禎（2011）。中介團體：臺灣社區發展運作難題與另類選擇。*社會政策與社會工作學刊*，15(1)，137-166。

徐震原著，莫藜藜主編（2007）。徐震教授論社區工作。臺北：松慧。

- 張英陣、李慕恩（1999）。社區工作模式在福利社區化過程中之運用－以鹿港實驗計畫為例，社區發展季刊，87，110-120。
- 陳恒鈞、林家慧（2012）。社會資本與社區安全推動之關聯性－以臺北市內湖安全社區為例，臺灣民主季刊，9(2)，166-217。
- 游美貴（2014）。臺灣家庭暴力防治服務方案的實施與轉變之探討，臺大社會工作學刊，29，53-96。
- 黃源協（1999）。福利社區化的迷思與省思－以鹿港實驗計畫為例，社區發展季刊，87，121-134。
- 黃源協、蕭文高、劉素珍（2009）。從社區發展到永續社區，臺大社會工作學刊，19，87-132。
- 楊瑩（1999）。社區工作模式在福利社區化過程中之運用－以鹿港實驗計畫為例，社區發展季刊，87，35-51。
- 廖劉耘、游雅帆（2013）。牛犁社區推動新移民福利服務方案之探討。『社會福利社區化的實踐：實務工作者篇』學術研討會，輔仁大學社會工作學系、新北市政府就業服務中心主辦，5月16日，新莊：輔仁大學。
- 衛生福利部社會救助及社工司（2014/05/12）。社區發展工作推動現況。2016/03/11瀏覽於 [http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/DM1\\_P.aspx?f\\_list\\_no=113&fod\\_list\\_no=728&doc\\_no=1478&rn=112325266](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/DM1_P.aspx?f_list_no=113&fod_list_no=728&doc_no=1478&rn=112325266)
- 賴兩陽（2010）。地方政治人物對推動社區工作的影響性分析：桃園縣觀音鄉社區工作者的觀點，社會政策與社會工作學刊，14(1)，39-79。