

# 臺灣地區受虐婦女專業整合服務現況之探討

## ——社會福利機構工作人員的觀點

彭淑華

### 壹、研究緣起

在美國，受虐婦女成爲社會關心的議題與問題焦點約有二十年的歷史，學術界及實務界分別自學理、研究、及實務工作來探討問題成因，並設計各種服務方案保護這些弱勢婦女。大體而言，對於婦女虐待的原因與解釋可自心理、文化、及社會三層面加以探討。心理層面著重個體內在特質，並與心理分析觀點相結合，認爲施虐者往往具有心理疾病或病理學上的特徵；文化層面則從傳統對於兩性角色、父權主義及暴力的觀點探討婦女虐待的議題；社會層面則從各種社會學相關理論，如社會學習論、資源理論、交換／社會控制理論、符號互動論、暴力次文化理論、衝突論、生態學、及系統理論解釋婦女受虐的現象。相關研究結果指陳婦女受虐有其多方面的因素，同時婦女受虐現象的普遍性更使得此一議題的探討更形重要 (Bolton & Bolton, 1987; Hasselt, et al., 1988; Pagelow, 1984; Stith, et al., 1990; Yllo &

Bograd, 1988)。

在臺灣，受虐婦女的議題則是近七、八年才逐漸受到重視，且求助個案有逐年增加的趨勢。根據省社會處(一九九三)針對臺灣婦女生活狀況的調查結果顯示，本省已婚婦女中有一七·八%曾有被丈夫施暴的經驗；馮燕於民國八十一年抽取一三一六位婦女所作的調查研究發現：三五%的婦女會經驗婚姻暴力，另有一〇%的婦女曾遭受嚴重的暴力。臺北市社會局北區婦女福利服務中心從七十九年九月到八〇年九月一年來，總計處理了三四一三件個案，其中處理婚姻暴力的康乃馨專線即佔了二五三七件；高雄市社會局婦女福利服務中心於八十二年整年的求助類型中，婚姻暴力的案件佔一六·二〇%；彰化縣政府「婦女中心」自成立以來，婚姻暴力於電話求助及面談個案中皆高居榜首(陳若璋，一九九五)。上述資料凸顯出婚姻暴力的存在及其普遍性，也使得對於受虐婦女的服務更是當務之急，刻不容緩。

目前國內對於婦女受虐問題的研究和實務工作尚在起步階段

，過去的實務研究主要以受虐婦女為訪問對象，研究的主題包括：(一)婚姻暴力的本質（如：施虐原因、發生頻率、型態等）、(二)婚姻暴力的歷程與影響（如：受虐關係、生活困擾等）或(三)施虐者與受虐者的人格特質或(四)婚姻暴力的預防與處遇等之探討（湯琇雅，一九九三；陳若璋，一九八八a，一九八八b，一九九二a，一九九二b；馮燕，一九九〇；劉可屏，一九八七；魏英珠，一九九五）。然對於制度面反省與建立的需求隨著相關研究的結論與建議的提出，而日形重要，因此近期已開始針對福利機構工作人員進行研究，周月清（一九九三）及王麗容（一九九五b）即針對社會福利機構與相關服務機構為研究對象，探討社會支持系統（正式、非正式）或服務介入之議題，並對服務輸送體系檢討評量。

婦女保護工作為婦女福利服務相當重要的一環，其中對於受虐婦女的保護一直是社政單位努力的政策重點，然而受虐婦女社會支持系統的建立往往需要各種不同專業體系的投入與支援，究竟目前各相關服務機構受虐婦女防治工作的專業運作情形為何？從事受虐婦女保護工作時，各服務機構與各專業團體接觸所面臨的問題有那些？到底我們應如何因應？這些均是極待解決的課題。本文嘗試自社會福利機構工作人員的角度來探討專業整合上的問題，期望能深入了解受虐婦女防治工作面臨的困難或障礙，提出政策與實務的因應策略，以落實受虐婦女的保護工作。

## 貳、受虐婦女的定義

所謂「受虐婦女（或婦女虐待）」(battered woman... woman abuse)係指「一個女人被其住在一起或曾住在一起的男性，可能是她們的已婚或離婚丈夫或同居人、男友，有身體上的毆打或性暴力。」(周月清，一九九五a)。由於受虐婦女係指遭受與其有親密關係之異性（配偶或同居人）以強制性方式，在違反女性權益下所對女性造成身體或心理傷害即稱之。因此，就狹義而言，存續於婚姻關係中之任何虐待情事又可稱之為「婚姻暴力或夫妻間暴力」(marital violence or conjugal violence)、「配偶虐待」(spouse abuse)、或「虐妻」(wife abuse)（妻子為受虐者）、「虐夫」(husband abuse)（丈夫為受虐者）等，為「家庭暴力」(family violence or domestic violence)之一種。就廣義而言，由於受虐婦女之施虐對象包括與婦女具親密但非婚姻關係之異性，因此，目前對於「婚姻暴力」或「配偶虐待」之定義亦擴充解釋至非具婚姻關係但親密之異性朋友或同居人(Kingston & Penhale, 1995; Gelles & Cornell, 1990; Rosenberg, 1986; PageLow, 1984; Hasselt, et al, 1988)。

在受虐婦女的定義方面，尚有其他學者自不同角度來討論，例如Walker(1979)認為受虐婦女係指反覆受制於男性任何強制性加諸於其身上之身體或心理行為，男性藉由此方式迫使女方順從而罔顧女性應享之權益。

PageLow(1981)認為受虐婦女是指成年女性被成年男性(現有或曾有婚姻關係或同居者、男友)有意的身體虐待,並造成疼痛或傷害,或被限制行動自由。虐待(battering)為一種單向的暴力行為,與受虐者是否嘗試保護自己無關。虐待是一種身體暴力(physical assault),其範圍可自掌摑至殺人。

劉可屏(一九八七)認為虐待妻子(wife abuse)之定義是「丈夫或有同居關係的男子故意攻擊妻子或同居人,使其身體一再受到傷害。」

綜合上述對於婚姻暴力或受虐婦女之定義,本研究所採取的婚姻暴力定義為:「家庭成員中之配偶間(包括會締結婚約者、同居者,或親密男友),所發生在言語上、心理或情緒上、身體上的攻擊行為或惡意的疏忽行為。如以暴力行為形式分,婚姻暴力之行為可包括身體虐待、情感或心理虐待、性虐待、與疏忽等。」婚姻暴力基本上即是一種帶有敵意之暴力犯罪行為。

本研究所指「受虐婦女」係為「已締結婚約或同居者,或曾經締結婚約、曾有同居關係、或具親密關係中的女方,遭受男方(已婚或離婚的丈夫或同居人、男友)以身體、精神/言語、性等方式虐待。」

## 參、受虐婦女之現況(發生率)

女性會成為婚姻暴力關心的對象在於婚姻暴力中的受害者多為女性,在美國九五%家庭暴力受害者為女性,另根據研究發現

、美國有二百萬至四百萬的婦女曾遭受其先生或同居人的毆打(Gelles, 1993; National Woman Abuse Prevention Project, 1991, 引自周月清,一九九五;黃炳文,1995)。

在全國性研究方面, Richard Gelles 及 Murray Straus 於一九七五年針對美國二一四二三位家庭成員(The National Family Violence Survey in 1975),及在一九八五年對六〇〇二位樣本進行全國性研究(The National Family Violence Resurvey of 1985),於一九八六年研究發現一六%的受訪家庭在一九八五年曾發生家庭內的配偶暴力事件,以此推估,該年全美應有大約八、七百萬對配偶曾經歷至少一次的暴力事件,而有三、四%的美國女性遭受較為嚴重的毆打而成為受毆妻子(wife beating)(Straus & Gelles, 1990)。

另根據一項一九八八年美國法務部司法統計局對全美所作的抽樣調查指出(Dawson & Langan, 1994, 引自黃富源,一九九四):

- 一、該年全美國有一六%的凶殺案件被害人是加害人的同一家庭成員,而全部凶殺案件中有六、五%的被害人係為其配偶所殺害。
- 二、四五%的家庭凶殺案件被害人是女性。
- 三、夫妻凶殺案件是家庭凶殺案件的最大宗。五分之二家庭凶殺案件中兩造當事人是夫妻關係。
- 四、夫妻凶殺案件中的女性被害人明顯高於男性被害人。將

近六〇%的夫妻凶殺案件的被害人是女性。

在臺灣地區方面，根據省社會處（一九九三）「臺灣省婦女生活狀況調查報告」結果顯示，本省已婚婦女中有一七·八%曾有被丈夫施暴的經驗，其中一六·四%為「偶爾有過」，一·二%為「經常有之」，〇·二%為「已無法忍受」；馮燕於民國八十一年抽取一三一六位婦女所作的調查研究發現：三五%的婦女曾經驗婚姻暴力，另有一〇%的婦女曾遭受嚴重的暴力；而社會局北區婦女福利服務中心個案統計分析八十四年度之康乃馨專線顯示：來電中婚姻暴力之求助者約佔一半（孫雪卿，一九九五）。八十五年度該中心康乃馨專線之求助量平均每個月二一六通電話，其中將近半數（四九%）為婚姻暴力個案。台北市政府婉如專線開辦以來，自八十六年一月一日至八十六年五月三十一日止，共接獲四九八五通電話，其中婚姻暴力的個案即佔了一六五六通，佔總數之三三·二二%（其次為法律權益問題，佔一一·四三%），顯見親密關係暴力仍是婦女保護工作的主要對象。

另根據臺灣高等法院（一九九四）統計分析：臺灣自民國七十三年至八十二年間，夫妻在法院辦理離婚呈現正成長，增幅約一四二·五二%，且十年間主動提出離婚均是女方多於男方，其主要因素為受對方虐待及男方受徒刑。以八十二年法院辦理離婚終結事件為例，受他方虐待而訴請離婚者佔第三位（佔一一·六%），共有二八七人（男性有九名，女性有二七八名），其中約有百分之六十的人結婚逾九年。高鳳仙（一九九六）更具體指陳

，法院對於不堪受對方虐待為離婚原因之終結件數，歷年來均維持在佔總離婚件數的百分之十一左右。另有不少遭受家庭暴力之婦女，係以受直系尊親屬通姦、虐待、處三年以上有期徒刑、意圖殺害對方、重大事由難以維持婚姻等法定離婚原因而訴請離婚。此外，有更多遭受家庭暴力之婦女因無法取得不堪同居虐待之證據或不願與配偶對簿公堂，而離家出走之案例為數甚多。由此可知女性長期遭受婚姻暴力及身心精神之虐待而訴請法院離婚不在少數，其餘未經由法院途徑而辦理離婚或長期處於受虐而仍存續婚姻關係者亦佔相當之比例。

王麗容（一九九四b）結合官方統計和民間婦女福利相關機構資料發現，有一〇%—一二·五%的已婚婦女曾有被丈夫施暴的經驗，其中以肢體暴力為主（另有語言暴力及性暴力）。在一九九五年臺灣婦女動向之民意調查亦顯示：受訪者中有一八%的婦女曾受其丈夫的毆打（福爾摩沙基金會民意調查中心，一九九五）。上述統計數據指陳婚姻暴力於台灣地區的普遍程度，但實際數據為何則仍缺乏全國性的統計調查加以佐證。依據王麗容（一九九五a）的推估指出，每年台灣地區向警方及相關單位求助之受虐婦女人口數經保守估計，應至少有六千至七千件。依推估程度的高低，每年台灣地區的受虐受暴婦女人數應在三萬至七萬之間。

## 肆、專業整合的意義與重要性

專業整合」(interprofessional collaboration)係指助人專業工作者爲了更適當的處理案主問題，而採取目的取向、相互尊重及承諾投入方式與其他不同助人專業者共同工作。Rosalie Kane更進一步提到專業整合包括三要素：共同目的、不同專業技術與貢獻的投入，以及溝通、協調、統整、及共同思考的過程(Harbaugh, 1994)。專業整合並不是模糊各個不同專業的特殊性，相反的，它是在打破各專業極端分化的特殊性角色，轉而自整體性、全面性取向來協助案主解決他們所遇到的問題或滿足他們的需求。

受虐婦女的防治工作牽涉層面甚廣，需要社會體系中，包括社會福利、醫療、警政、法律司法、教育等各個不同專業的參與與支持。在臺灣，相關學者於婚姻暴力或婦女保護的文章或研討會中，一再申明資源統合的重要性。黃富源(一九九四)指出婚姻暴力的處理是一件複雜且艱鉅的社會工程，所有的社會體系都必須要適時介入與支援，不能單靠社會中任何一個孤立單位。陳如鸞(一九九五)認爲有效統合資源，醫界、警界、法律、社工等專業人員完整有效的協助，方能具體保護受害者。然而，目前各專業領域介入程度有別，除社政單位外，以警政較多，其次是司法部門(王麗容，一九九五b)。周月清(一九九四)探討國內目前正式與非正式支持系統對於受虐婦女的協助。在其結論中具體指陳：受虐婦女對於服務的需求是全面性的，擴及醫療、司法保護、警察介入、與社會服務需求等，然而目前專業社會支持

系統不僅缺乏介入，機構間之連結亦顯不足，而此亦形成提供受虐婦女有效支持之障礙(周月清，一九九四)。反省台灣的受虐婦女防治工作，相關家庭政策與福利服務工作的推動明顯不足。

## 伍、國內受虐婦女專業整合服務

國內的受虐婦女專業整合服務現況分從專業領域及行政體系二方面探討之：

### 一、專業領域方面

當婦女遭受婚姻暴力，除了尋求個人之人際網絡支持，往往更需要社會福利服務單位、警政單位、司法單位、醫療衛生等單位之專業服務相互協助。以下即自此四大專業領域加以說明：

#### (一)社會福利方面

目前臺灣在對受虐婦女之社會福利服務，在預算編列上雖每年經費有所增加(從八十二年度的四千萬至八十五年的七千萬)，但是，欲建立婦女保護網絡措施，是需要龐大的經費，在如此少且不足的經費下，政府對受虐婦女的照顧是不足的，且缺少專責人員(曹愛蘭等，一九九五)，因此要確實建立受虐婦女之保護網絡是相當困難。

在對不幸婦女之保護服務，主要有保護專線服務、緊急庇護、緊急經濟扶助及諮商輔導等。根據八十四年度各縣市政府社會局(科)所提供的婦女福利服務項目整理如下(曹愛蘭，一九九

五；內政部社會司，一九九四）：

1. 設立保護專線方面：僅有臺北市、高雄市及台南市三縣市，其他縣市則無不幸婦女保護專線。（註：目前台北市、高雄市、及台灣省均有婦女保護專線）

2. 緊急庇護方面：提供不幸婦女保護安置的中途之家及庇護中心共計二〇所（公立四所、私立一六所），而臺灣省仍有一些縣市未有此項服務。且庇護中心至今仍停留於收容階段，因未有專業的處遇或評估，因此專業服務的品質受到質疑（周月清，一九九五 a）。

3. 經濟扶助方面：為協助不幸婦女獲得獨立自主的能力，八十一年度擴大編列不幸婦女的緊急生活扶助費，至八十五年預算編列為七千萬元，但依據王麗容（一九九五 a）評估受暴婦女人數應有三萬至七萬。因此不幸婦女的緊急生活扶助費應是不足的，但在不重宣導及「不幸婦女」的負標籤下，使得受虐婦女未得到應有的照顧。

4. 諮商輔導方面：仍以受虐婦女為主，而少對施暴者、小孩做諮商輔導（周月清，一九九五 a；陳若璋，一九九五 a）。但在專責人員不足、流動性大，處理婚姻暴力的工作人員沒有施以完整的專業訓練之下（陳若璋，一九九五 b），往往必須將案主轉介至適合的心理輔導機構。

## （二）醫療方面

在發生婚姻暴力時，醫療單位往往是受虐婦女尋求幫助的專業服務機構的第一線，但醫療人員缺乏對受虐婦女的認知且由於醫務工作繁忙，常忽略受虐婦女的需求。陳若璋（一九九五 b）指出受虐婦女至醫院求助，因缺乏「責任通報」的法律依據，使得醫護人員為避免麻煩或擔心受案夫報復，而不願填驗傷單，更不必提出庭作證了。黃炳文（一九九五）指出受暴婦女在急診處除有明顯的外傷或神智不清的緊急情況，多半會被剔除急診的掛號資格，主要原因是醫師在急診時已忙得不可開交，又不熟悉協助受暴婦女的步驟，而護士也未受這方面的訓練，通常不會確定病患是否為受虐婦女。

當受虐婦女需以受他方虐待之由請求法院之保護或離婚時，必須提出醫師所開的診斷證明。但唯有「甲種診斷書」才具法律訴訟上的效力，而醫師常因填寫診斷書費時又負有出庭應訊職責，故許多醫師不願意開立「甲種診斷書」，且出庭作證除影響醫院其他病患就診的權益，對醫院的作業亦造成不小的困擾，有時還引來不少麻煩，因此醫師多不願意開立甲種診斷書（黃炳文，一九九五）。

在八十一年度臺北市政府社會局獲內政部之支援而設置「本市受暴婦女醫療服務措施」，凡受暴婦女到相關醫院填具受暴聲請書，均可免費接受治療並開具驗傷證明，一切費用由政府負擔（葉孟珠等，一九九三）。但綜合上述，醫療單位對婚姻暴力個案的處理，仍是有所排斥和顧慮。

### (三) 警政方面

警察對家庭暴力的介入是較其他單位（如社會系統）更為直接，因此對制止暴力的再發生具有很大的影響力（周月清，一九九五a）。陳若璋（一九九五b）提到警政單位在接到婚姻暴力案件時，仍抱持「夫妻床頭吵床尾和」及「家務事」的觀點看待婚姻暴力事件，而不願干涉，且缺乏處理婚姻暴力的能力。周月清（一九九五a）認為社會仍存有「法不入家門」之成見，致使警察未能以現行犯逮捕施虐男人，且黃富源（一九九四）指出受虐婦女或其朋友至警察局報案，警方大多會以「家務事」為由而拒絕受理。

### (四) 司法方面

我國在審理婚姻暴力案件，仍未有單一專業的法律加以處理，即使符合刑法中的傷害罪（刑二七七）、重傷罪（刑二七八）、使人為奴隸罪（刑二九六）、剝奪他人行動自由罪（刑三〇二）、恐嚇危害安全罪（刑三〇五）、恐嚇取財罪（刑三四六）等，皆為告訴乃論罪，且必須在知悉六個月內提出告訴（刑訴二三七I）。

當受暴婦女依民法一〇五二條第一項第三款：「夫妻之一方受他方不堪同居之虐待者」，或同項第六款「夫妻之一方意圖殺害他方者」，聲請離婚之要求時，法官在審理時要求原告以足夠的證據，即需提出張數可觀及可信的驗傷單（沈美真，一九九〇

；周月清，一九九五a）。但在醫療單位的驗傷單獲得不易，難以舉證犯罪事實；又易遭警政單位拒絕受理或是撤回告訴，能向法院受理之婚姻暴力案件大量的減少。而法官審理家庭暴力仍有息事寧人、勸合不勸離的態度，並認為夫妻失和並非大事，而不願裁定離婚（陳若璋，一九九五b），因而使得受虐婦女必須與施虐者繼續共同生活，繼續受虐。

總而言之，我國目前並無關於家庭（婚姻）暴力之專門立法，現行法令亦未提供家庭暴力之被害人特別的保護，並且存在許多缺失。在司法實務上，家庭暴力之受害人較常尋求的法律救濟途徑為訴請離婚及提起傷害罪之告訴，但前者認定標準嚴苛，後者定罪機會不大，且司法與執法人員仍抱持公權力不宜介入家庭之態度，加上對家庭暴力欠缺深入了解下，受虐者所能得到的保護相當有限（高鳳仙，一九九六）。

### 二、行政體系方面

由於社會福利單位為從事受虐婦女服務之主要專責機構，因此本研究企圖自社會福利專業人員的角度，探討工作人員於受虐婦女保護網絡服務中所遭遇的困難或問題，並提出建議，以建構整體服務體系，並使受虐婦女得到最佳的保護。因此以下在探討受虐婦女防治的行政體系即分自臺北市、臺灣省、高雄市三個行政地區社政單位分別說明如下：

#### (一) 臺北市政府

為推展婦女福利工作，協助婦女解決其生活上、經濟上困難，台北市政府社會局訂立「台北市婦女扶助實施要點」，協助對象包含受虐婦女。扶助項目包括(1)職業訓練費補助，(2)收容，(3)緊急生活補助，(4)律師諮詢、訴訟費用補助，(5)醫療補助(限生產費用及生理、心理治療費用)，(6)受暴婦女(含受家庭暴力、性暴力、性騷擾及被強暴未遂者)、未婚媽媽、從事色情行業婦女輔導服務補助費，及(7)其他經社會局專案核准之項目。

在實務機構方面，臺北市政府於民國七十八年設立「北區婦女福利服務中心」，為遭受婚姻暴力之當事人，提供個別輔導服務，並視實際問題狀況，提供團體輔導服務，具體的服務項目包括(孫雪卿，一九九五)：

1. 輔導服務：包括個案輔導服務、團體輔導服務、心理諮商與治療服務、研究發展。
  2. 志願服務人員組訓與服務。
  3. 律師團服務。
  4. 婚姻暴力服務網絡建構(研討會、跨局處協調會)。
- 服務對象是以年滿十八歲，於婚姻、同居、或家庭關係中遭受精神、肢體或語言等暴力傷害、虐待之台北市婦女為主，並視實際需要擴及家人。

此外，台北市政府於民國八十五年十二月二〇日正式成立「台北市婦女保護中心」，結合專業社工與警察人員共同提供服務，協助遭受婚姻暴力的女性市民即是該中心工作項目之一。該中

心服務內容包括設置二十四小時服務熱線，以及下列各項目：

1. 專業社工員部分：包括受案並提供後續輔導；受案救援、緊急安置及危機干預；受理婦女人身安全申訴案件；一般諮詢轉介；及計程車乘車安全服務等。

2. 警察人員部分：包括緊急救援或調查；提供緊急庇護服務；緊急護送；送醫院或驗傷；協助製作筆錄或保存證據等。

## (二) 臺灣省政府

臺灣省將受虐婦女之保護服務歸於「不幸婦女(受暴及雛妓)」之服務對象之一，在建立不幸婦女保護網絡上，目前的服務內容包括下列各項(唐啓明，一九九七)：

### 1. 建立不幸婦女庇護網絡：

- (1) 設置不幸婦女中途之家及未婚媽媽之家：輔導民間團體以短期安置方式，設置收容保護不幸婦女或未婚懷孕婦女，目前已輔導設置中途之家二處。

- (2) 輔導設置婦女緊急庇護處所：訂頒「台灣省各縣市設置婦女緊急庇護處所實施要點」，輔導各縣市政府普遍設置婦女緊急庇護所，並結合各轄區醫療、法律、社會服務等資源，建立整體庇護服務網絡。同時依據上述實施要點提供二十四小時電話諮詢服務、住宿服務、心理輔導、醫療轉介服務、職業訓練及就業服務等，截至八十六年十二月底止，各縣市均已設置完成。

### 2. 辦理婦女福利補助措施：

(1) 婦女緊急生活扶助：訂定「台灣省各縣市辦理不幸婦女緊急生活扶助實施要點」，自八十二年十二月起實施，以解決不幸婦女之生活及經濟困境，凡符合補助條件者，每人每次以台灣省政府當年度最低生活費用之兩倍核發生活扶助費，最高補助三個月為限（八十六年度最高可獲新台幣三萬六千元整）。八十四年度計核定補助一千一百件，支用三千零四十八萬九千元整。但臺灣省共有二十四縣市，幅員較廣，資源分配不均（周月清，一九九五b），受虐婦女所能得到的協助誠屬有限。

(2) 婦女訴訟、律師諮詢補助：協助受暴婦女，凡符合補助條件者，每人每次補助三萬元，以補助一次為原則，但對實際需要者經縣市政府核准不在此限。

(3) 婦女心理輔導、治療補助：協助受暴婦女，凡符合補助條件者每人每小時補助五百元整，最高補助二十小時，但同一案情以補助一次為限（八十六年度最高補助一萬元）。

3. 加強受暴婦女保護輔導：包括辦理婚姻暴力防治工作人員在職訓練、建構家庭保護網絡研討會、受暴婦女救援與保護工作全省觀摩研習等。

### (三) 高雄市政府

高雄市政府社會局為推動婦女福利服務工作，自民國七十八年起設置婦女保護組及婦女服務組，加強執行各項婦女福利服務方案，如婦女服務專線、法律諮詢、心理諮詢、緊急庇護、不幸

婦女生活扶助、婦女學苑等，針對不同需求類型提供適切的服務。民國八十一年成立「婦女福利服務中心」，加強對受暴、受虐及被押賣之不幸婦女的服務。之後，鑑於家庭暴力、婚姻暴力個案增多，高雄市政府於八十四年邀集警政、衛生等單位、及相關婦女服務社團（如婦女會、晚晴協會、生命線協會、婦女新知協會、及基督教家庭協談中心）組成「高雄市政府婦女保護聯合會報」，統籌婦女保護網絡各項工作。該會報設置召集人一人，由社會局局長擔任，副召集一人，由民間社團推選擔任，執行秘書一人，由婦女福利主管單位主管擔任。該會報下設五組，包括個案管理組、社會教育組、醫療組、研究發展組、及緊急處理組，由各參加單位派員兼任。自民國八十五年三月至八十六年四月止，共計受理一七三六件個案（包括受暴、受虐、被押賣、及從娼婦女）。另有鑑於遭受家庭暴力之婦女對緊急庇護之需求，故於民國八十二年九月成立不幸婦女中途之家，使身心受創個案，能有緊急居住之處所，並提供社工專業輔導，截至八十六年五月底止，計服務受虐婦女四十八人，共居住七三〇天。

另由婦女保護聯合會報聘請相關專家學者二十五人，組成「高雄市政府婦女保護委員會」，協助指導、諮詢及會務推展事宜。

## 陸、研究設計

### 一、研究對象

本研究著力於受虐婦女的專業服務整合中的社會福利單位的觀點，因為目前社會福利單位較積極從事受虐婦女之服務，因此企圖以社會福利之專業人員在建立受虐婦女保護網絡服務中，所遭遇的困難，加以探討並建議如何整合受虐婦女的專業服務，使受虐婦女得到最佳的保護。本研究之研究對象主要來自各公私立從事受虐婦女保護服務機構的工作人員。服務機構以「台灣提供婚姻有關之實務機構一覽表」(周月清，一九九五a)及社會工作專業人員協會「社福機構資訊管理系統」之婦女福利機構為依據，採普查方式。但因機構的登錄與服務內涵有出入，為兼顧周延性，亦採滾雪球方式，蒐集未列入上述服務機構之機構的意見。每個機構就每單位主要工作人員各乙名代表填答。本研究共寄發問卷一一二份，回收六十四份，回收率為五十七%，其中有效問卷計六十一份。

另為深入了解專業整合的問題，本研究另針對從事受虐婦女保護服務機構的工作人員進行深入訪談。訪談對象採立意選擇原則，經由內政部社會司承辦官員與地方專職受虐婦女保護工作人員的推薦，深度訪談社會福利機構工作人員計九位，醫療單位工作人員計三位，警政單位工作人員計二位，法律單位工作人員計一位，共計十五位。

## 二、資料蒐集方法

本研究資料蒐集方法有三：問卷調查法、深度訪談法、及學

者專家座談會。以下分述之：

(一)問卷調查法：以自編結構式問卷「臺灣受虐婦女專業整合服務之研究調查問卷」乙份蒐集各服務機構工作人員對於專業整合現況之看法。

(二)深度訪談法：以自編訪談大綱乙份深入蒐集專業整合的問題。

(三)座談會：進行二場學者專家座談會，每場座談會均邀請各地相關行政人員、學者、及機構人員舉行座談，共計邀請人數為十七人，深入探討專業整合的現況、問題、與因應策略。

## 三、資料分析方法

本研究量化資料部分，以SPSS for WINDOW電腦軟體進行百分比及次數分配；質化研究將根據各受訪者之回答內容記錄、歸類並予以類名化。座談會的資料做成會議記錄，並作為資料分析與檢討建議之參考。

## 柒、研究結果分析

### 一、樣本個人特質分析

根據實際問卷調查可得到受訪樣本的個人屬性如下(見表一)

：

(一)性別：受訪樣本以女性居多，佔九四·六%；男性僅佔五·四%。

(二)年齡：將近七九%的受訪者年齡層在四〇歲以下，其中「三十一歲~四〇歲」者有二十一位(佔四〇·三%)，「三〇歲以下」者有二〇位(佔三八·五%)。

(三)教育程度：受訪樣本中，有三十四位具大學學歷，佔六一·八%；十六位具碩士學歷，佔二九·一%；高中(職)有五位，佔九·一%。

(四)就讀科系：於四十四位填答者中，相關科系者(如就讀社工系、兒福系、社會系、心理系、輔導系等)最多，有三十九位(佔八八·六%)；非相關科系有五位(佔一一·四%)。

(五)社會工作年資：於五十四位填答者中，社會工作年資以「一年~五年」者佔多數，共計三十一位(佔五七·四%)；其次則為「六年~一〇年」，共十一位(佔二〇·三%)。

(六)婦女保護工作年資：於五〇位填答者中，受訪樣本從事婦女保護工作年資以「一年~五年」者佔多數，共計三五位(佔七〇%)；「未滿一年」次之，共一〇位(佔二〇%)。

(七)職稱：於五十一位填答者中，受訪樣本以直接服務人員(如社工員、輔導員等)居多，共計二十二位(佔四三·一%)；主管人員(如主任、組長、總幹事、社工督導等)其次，共一四位(佔二七·五%)；行政人員(如會計、秘書等)則有一二位(佔二三·五%)。

表一：個人特質分佈情形

項	目	人數(%)
一、性別(N=56)	1.女	53(94.6)
	2.男	3(5.4)
二、年齡(N=52)	30歲以下	20(38.5)
	31歲~40歲	21(40.3)
	41歲~50歲	8(15.4)
	51歲以上	3(5.8)
三、教育程度(N=55)	1.高中(職)	5(9.1)
	2.大學	34(61.8)
	3.碩士	16(29.1)
四、科系(N=44)	1.相關科系	39(88.6)
	2.非相關科系	5(11.4)
五、社會工作年資(N=54)	未滿1年	3(5.6)
	1年~5年	31(57.4)
	6年~10年	11(20.3)
	11年~15年	3(5.6)
	16年~20年	5(9.2)
六、婦女保護工作年資(N=50)	20年以上	1(1.9)
	未滿1年	10(20.0)
	1年~5年	35(70.0)
	6年~10年	4(8.0)
七、職稱(N=51)	11年~15年	1(2.0)
	1.主管	14(27.5)
	2.行政人員	12(23.5)
	3.直接服務人員	22(43.1)
	4.其他	3(5.9)

## 二、樣本服務機構特質分析

機構特質茲從受訪樣本服務機構之法律地位、地理區域分佈、服務對象、針對受虐婦女開始提供服務的時間、服務項目、個案來源、專職工作人力、處理流程計畫、與參與相關研討或訓練情形等項分別探討如下。

### (一)機構法律地位

服務機構法律地位詳如表二。機構之法律地位中，公立者佔多數，共二八所(佔四五·九%)；社團法人其次，共二二所(佔三六·一%)；財團法人與宗教法人附屬機構各為九所(佔一

四·八%)、一所(佔二·六%)。

表二：機構法律地位 (N=61)

項目	所數 (%)
1. 公立	二八 (四五·九)
2. 社團法人	二二 (三六·一)
3. 財團法人	九 (一四·八)
4. 宗教法人附屬機構	一 (一·六)
5. 其他	一 (一·六)

### (二) 機構地理區域分佈

服務機構分佈區域詳如表三。機構以北部地區為最多，共二十九所(佔四七·五%)；其次依序為中部地區、南部地區、東部地區及外島，各有一四所(佔二三·〇%)、一三所(佔二一·三%)、四所(佔六·六%)及一所(佔一·六%)。

表三：機構地理區域分佈 (N=61)

項目	所數 (%)
1. 北部	二九 (四七·五)
2. 中部	一四 (二三·〇)
3. 南部	一三 (二一·三)
4. 東部	四 (六·六)
5. 外島	一 (一·六)

### (三) 機構服務對象

服務機構服務對象詳如表四。機構之服務對象以包含婦女者居多，共五六所(佔九一·八%)；包含青少年者共三八所(佔六二·三%)；包含兒童者共三五所(佔五七·四%)；包含老人者共二七所(佔四四·三%)；包含低收入者、殘障者則各有一八所(佔二九·五%)及一七所(佔二七·九%)。至於未列明服務對象包含婦女者，因機構屬性較難區隔，則以填答「社會大眾」或「一般成人」為其服務對象。

表四：機構服務對象 (N=61) (複選題)

項目	所數 (%)
1. 婦女	五六 (九一·八)
2. 青少年	三八 (六二·三)
3. 兒童	三五 (五七·四)
4. 老人	二七 (四四·三)
5. 低收入戶	一八 (二九·五)
6. 殘障	一七 (二七·九)
7. 社會大眾	七 (一一·五)
8. 成人	四 (六·六)

若自機構服務對象中進一步分析婦女對象所佔的比例可發現，受訪之服務機構中有二十四所機構(佔四一·四%)婦女對象

佔其所有提供服務對象的八〇%以上，十二所機構（佔二〇・七%）則在「六〇%~未滿八〇%」之間，八所機構（佔一三・八%）在「四〇%~未滿六〇%」之間，六所機構（佔一〇・三%）在「二〇%~未滿四〇%」之間，八所機構的婦女對象則不到所有提供服務對象的二〇%（詳見表五）。

表五：服務對象中婦女所佔的比例  
(N=58)

項目	所數(%)
未滿20%	八(一三・八)
20%~未滿40%	六(一〇・三)
40%~未滿60%	八(一三・八)
60%~未滿80%	一一(二〇・七)
80%以上	二四(四一・四)

若自機構婦女服務對象進一步分析受虐婦女所佔的比例可發現，受虐婦女佔受訪服務機構婦女對象「未滿二〇%」者居多，共三十三所（佔五八・九%）；十四所機構（佔二五・〇%）受虐婦女所佔的比例為「二〇%~未滿四〇%」間；五所機構（佔八・九%）受虐婦女所佔的比例為「四〇%~未滿六〇%」間；二所機構（佔三・六%）受虐婦女所佔的比例為「六〇%~未滿八〇%」間；二所機構（佔三・六%）受虐婦女所佔的比例為「八〇%以上」（詳見表六）。

表六：受虐婦女佔服務之婦女對象的比例 (N=56)

項目	所數(%)
未滿20%	三三(五八・九)
20%~未滿40%	一四(二五・〇)
40%~未滿60%	五(八・九)
60%~未滿80%	二(三・六)
80%以上	二(三・六)

#### (四) 開始提供受虐婦女服務之時間

服務機構開始提供受虐婦女服務的時間詳見表七。服務機構開始提供的時間以「民國八〇年至今」最多，計二四所（佔五〇%），「民國七一年至七九年」次之，計一九所（佔三九・六%），「民國七〇年以前」有五所（佔一〇・四%）。

表七：機構開始提供受虐婦女服務之時間 (N=58)

項目	所數(%)
民國70年以前	五(一〇・四)
民國71年至79年	一九(三九・六)
民國80年至今	二四(五〇・〇)

#### (五) 提供受虐婦女之服務項目

服務機構對於受虐婦女所提供之服務詳見表八。服務項目中，提供「個案轉介服務」的機構數最多，計五三所（佔八六·九%），其餘提供服務較多的前五項服務項目依次為「心理諮商與輔導」（四八所，佔七八·七%）、「資源介紹與提供」（四六所，佔七五·四%）、「婚姻諮詢」（四一所，佔六七·二%）、「電話專線」（三八所，佔六二·三%）及「法律諮詢服務」（三七所，佔六〇·七%）。

表八：機構對受虐婦女所提供之服務（N=61）（複選題）

項	目	所數（%）
1.	個案轉介服務	五三（八六·九）
2.	心理諮商與輔導	四八（七八·七）
3.	資源介紹與提供	四六（七五·四）
4.	婚姻諮詢	四一（七六·二）
5.	電話專線	三八（六二·三）
6.	法律諮詢服務	三七（六〇·七）
7.	危機處理服務	二九（四七·五）
8.	婦女或兩性社區教育的宣導推廣	二七（四四·三）
9.	收容庇護服務	二三（三七·七）
10.	經濟協助	二三（三七·七）
11.	職業訓練與輔導	一四（二三·〇）
12.	團體輔導	一三（二一·三）
13.	研究發展	八（一三·一）
14.	子女托育服務	八（一三·一）
15.	法戒護或陪同	八（一三·一）
16.	其他	八（一四·九）

若以機構較常提供的服務項目優先順序來看，若將填列之優先順位經加權整理可發現服務機構對於婚姻暴力受虐婦女較常提供的前五項服務項目依序為「心理諮商與輔導」、「電話專線」、「婚姻諮詢」、「個案轉介服務」及「法律諮詢服務」（見表九）。

表九：機構提供服務的優先順位（加權表）

項	目	第二順位(2)	第一順位(1)	第三順位(3)	加權 $\langle (1)^3 + (2)^2 + (3)^1 \rangle$
1.	心理諮商與輔導	一五	九	一〇	七三
2.	電話專線	一八	四	三	六五
3.	婚姻諮詢	六	九	六	四二
4.	個案轉介服務	六	五	八	三六
5.	法律諮詢服務	四	八	八	三六

#### (六) 機構受虐婦女之個案來源

服務機構受虐婦女之個案來源詳如表十。受虐婦女之個案來源以「案主自行求助」的機構數最多，計五九所（佔九六·七%）；其餘個案來源較多的前三項目依序為「案主親友介紹」（三九所，佔六三·九%）、「私立社會服務機構或其工作者轉介」（三二所，佔五二·五%）、「公立社會服務機構或其工作者轉

介」(二八所, 佔四五·九%)。

表十：受虐婦女之個案來源 (N=61) (複選題)

項 目	所 數 ( % )
1. 案主自行求助	五九 (九六·七)
2. 案主親友介紹	三九 (六三·九)
3. 私立社會服務機構或其工作者轉介	三二 (五二·五)
4. 公立社會服務機構或其工作者轉介	二八 (四五·九)
5. 醫院、醫療機構或其工作者轉介	二〇 (三二·八)
6. 警察或警察單位轉介	一五 (二四·六)
7. 法庭、律師或其工作者轉介	八 (一三·一)
8. 其他	四 (六·六)

### (七) 機構受虐婦女服務之專職人員

服務機構負責受虐婦女保護服務之專職工作人員情形詳見表十一。根據此表發現，受訪樣本服務機構之專職人力相當有限，二二所機構(佔三四·四%)並無專職人員負責，十八所機構(佔二九·五%)有一名專職人員負責，十二所機構(佔一九·七%)有二名，機構內有三名或三名以上專職工作人員者則僅有一〇所(佔一六·三%)。

表十一：負責受虐婦女保護服務之專職工作人員(N=61)

項 目	所 數 ( % )
1. 無	二二 (三四·四)
2. 一人	一八 (二九·五)
3. 二人	一二 (一九·七)
4. 三人	三 (四·九)
5. 四人	三 (四·九)
6. 五人	三 (四·九)
7. 六人以上	一 (一·六)

### (八) 機構處理流程計畫

服務機構是否訂有受虐婦女的處理流程計畫詳如表十二。受訪樣本服務機構中，有三一所(約佔五一·七%)訂有受虐婦女的處理流程計畫；二九所(佔四八·三%)則未訂相關處理流程計畫。

表十二：機構受虐婦女的處理流程計畫(N=60)

項 目	所 數 ( % )
1. 有	三一 (五一·七)
2. 無	二九 (四八·三)

### (九) 參與研討或訓練情形

服務機構派員參與有關受虐婦女的研討或訓練情形詳如表十三。服務機構派員參與情形以「偶爾派人參加」為最多，計三〇所（佔五〇・〇％）；「經常派人參加」其次，計二一所（佔三五・〇％）；「每次均派人參加」、「從不派人參加」則各有五所（佔八・三％）、四所（佔六・七％）。

表十三：派員參與有關受虐婦女的研討或訓練（N=60）

項 目	所 數 ( % )
1. 偶爾派人參加	三〇 (五〇・〇)
2. 經常派人參加	二一 (三五・〇)
3. 每次均派人參加	五 (八・三)
4. 從不派人參加	四 (六・七)

服務機構工作人員參與有關受虐婦女的研討或訓練情形詳如表十四。服務機構工作人員中，以「少部分的工作人員曾參與」為最多，計三三所（佔五五％）；「大部分工作人員曾參與」其次，計十九所（佔三一・七％）；「所有工作人員均曾參與」與「未有工作人員參與」則各有五所（佔八・三％）、三所（佔五％）。

表十四：工作人員參與有關受虐婦女的研討或訓練情形（N=60）

項 目	所 數 ( % )
1. 少部分工作人員曾參與	三三 (五五・〇)
2. 大部分工作人員曾參與	一九 (三一・七)
3. 所有工作人員均曾參與	五 (八・三)
4. 未有工作人員參加	三 (五・〇)

### 三、專業整合服務分析

本節主要探討社會福利機構工作人員與各專業團體接觸的實際經驗、認知感受、與對專業整合服務網絡建立的看法，茲分述如下：

#### (一) 與各專業團體接觸情形

##### 1. 與政府社會行政部門或政府其他社會福利單位接觸情形

服務機構工作人員與政府社會行政部門或政府其他社會福利單位接觸情形詳如表十五。在接觸內容方面，較常接觸的前三項業務分別為「轉介個案」（佔八二・八％）、「經費補助」（佔五八・六％）、「服務諮詢」（佔五八・六％）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔九六・六％）是工作人員最常採用的方式。在接觸頻率方面，三一名機構工作人員（佔八六・一％）在過去一年與政府社會行政部門或政府其他社會福利單位的接觸次數

在五〇次以下。

表十五：與政府社會行政部門或政府其他社會福利單位的接觸情形

項 目	一、接觸內容 (複選題) (N=58)							二、接觸方式 (複選題) (N=58)			三、過去一年的接觸次數 (N=58)	人數 (%)	
	1. 轉介個案	2. 經費補助	3. 服務諮詢	4. 必須公權力介入	5. 業務督導	6. 其他	7. 從不接觸	1. 電話連繫	2. 公文、書信往返	3. 相關會議或研討會			4. 親自洽談
	四八(八二·八)	三四(五八·六)	三四(五八·六)	一八(三一·〇)	一六(二七·六)	三(五·二)	一(一·七)	五六(九六·六)	四〇(六九·〇)	四〇(六九·〇)	三三(五六·九)	三一(八六·一)	四(一一·一)

### 2. 與民間社會福利機構接觸情形

服務機構工作人員與民間社會福利機構接觸情形詳如表十六。在接觸內容方面，與民間社會福利機構較常接觸的前三項業務分別為「轉介個案」(佔七八·七%)、「服務諮詢」(佔六七·二%)、及「經費補助」(佔四一·〇%)。在接觸方式方面

表十六：與民間社會福利機構的接觸情形

項 目	一、接觸內容 (複選題) (N=61)							二、接觸方式 (複選題) (N=58)			三、過去一年的接觸次數 (N=56)	人數 (%)	
	1. 轉介個案	2. 服務諮詢	3. 經費補助	4. 業務督導	5. 必須公權力介入	6. 其他	7. 從不接觸	1. 電話連繫	2. 相關會議或研討會	3. 公文、書信往返			4. 親自洽談
	四八(七八·七)	四一(六七·二)	二五(四一·〇)	八(一三·一)	六(九·八)	三(四·九)	二(三·三)	五六(九六·六)	三四(五八·六)	三一(五三·四)	三〇(五一·七)	三三(九一·七)	三(八·三)

### 3. 與醫療單位接觸情形

服務機構工作人員與醫療單位接觸情形詳如表十七。在接觸

，「電話聯繫」(佔九六·六%)是工作人員聯繫最常採用的方式。在接觸頻率方面，三三名機構工作人員(佔九一·七%)在過去一年與民間社會福利機構的接觸次數在五〇次以下。

內容方面，與醫療單位較常接觸的前三項業務分別為「轉介個案」（佔四七·五％）、「醫療諮詢」（佔三九·三％）及「開立驗傷單」（佔二九·五％），值得注意的是將近三分之一的機構工作人員表示與醫療單位「從不接觸」（佔三二·八％）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔九〇·二％）是服務機構工作人員與各醫療單位接觸較常採用的方式。在接觸頻率方面，二五名機構工作人員（九六·二％）在過去一年與醫療單位的接觸次數在五〇次以下。

表十七：與醫療單位的接觸情形

項	目		人數（％）
	一、接觸內容 (N=61) (複選題)	二、接觸方式 (N=41) (複選題)	
一、接觸內容 (N=61) (複選題)	1. 轉介個案	1. 50次以下	二九(四七·五)
	2. 醫療諮詢	2. 101次以上	二四(三九·三)
	3. 開立驗傷單		一八(二九·五)
	4. 受虐者需醫療照顧		一五(二四·六)
	5. 申請醫療補助		五(八·二)
	6. 其他		一(一·六)
	7. 從不接觸		二〇(三二·八)
二、接觸方式 (N=41) (複選題)	1. 電話聯繫		三七(九〇·二)
	2. 親自洽談		一七(四一·五)
	3. 相關會議或研討會		一三(三一·七)
	4. 公文、書信往返		一一(二六·八)
	5. 其他		一(二·四)
三、過去一年的接觸次數 (N=26)			二五(九六·二)
			一(三·八)

#### 4. 與警政單位接觸情形

服務機構工作人員與警政單位接觸情形詳如表十八。在接觸內容方面，與警政單位較常接觸的前三項業務分別為「受虐者的安全性」（佔三六·一％）、「報案」（佔三一·一％）及「轉介個案」（佔三一·一％）。另外有超過四分之一的機構工作人員表示與警政單位「從不接觸」（佔二九·五％）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔九三·〇％）是服務機構工作人員與各警政單位接觸較常採用的方式。在接觸頻率方面，三二位機構工作人員（佔九七·〇％）在過去一年與警政單位的接觸次數在五〇次以下。

表十八：與警政單位的接觸情形

項	目		人數（％）
	一、接觸內容 (N=61) (複選題)	二、接觸方式 (N=33) (複選題)	
一、接觸內容 (N=61) (複選題)	1. 受虐者的安全性	1. 50次以下	二二(三六·一)
	2. 報案	2. 101次以上	一九(三一·一)
	3. 轉介個案		一九(三一·一)
	4. 警政諮詢		一七(二七·九)
	5. 工作者的安全性		一〇(一六·四)
	6. 法庭戒護		八(一三·一)
	7. 其他		一(一·六)
	8. 從不接觸		一八(二九·五)
二、接觸方式 (N=33) (複選題)	1. 電話聯繫		四三(九三·〇)
	2. 親自洽談		一五(三四·九)
	3. 公文、書信往返		一四(三二·六)
	4. 相關會議或研討會		一〇(二三·三)
三、過去一年的接觸次數 (N=33)			三二(九七·〇)
			一(三·〇)

### 5. 與法律單位接觸情形

服務機構工作人員與法律單位接觸情形詳如表十九。在接觸內容方面，與法律單位較常接觸的前三項業務分別為「法律諮詢」（佔七七·〇％）、「轉介個案」（佔六八·九％）、及「提供個案資料」（佔二六·二％）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔九二·二％）是服務機構工作人員與法律單位接觸較常採用的方式。在接觸頻率方面，二五位機構工作人員（佔七五·八％）在過去一年與法律單位的接觸次數在五〇次以下。

表十九：與法律單位（如律師事務所）的接觸情形

項	目		人數（％）
	一、接觸內容 (N=61) (複選題)	二、接觸方式 (N=51) (複選題)	
三、過去一年的接觸次數 (N=33)	1. 法律諮詢	1. 50次以下	四七(七七·〇)
	2. 轉介個案	2. 50次~100次	四二(六八·九)
	3. 提供個案資料	3. 101次以上	一六(二六·二)
	4. 司法訴訟		一三(二一·三)
	5. 其他		一(一·六)
	6. 從不接觸		九(四·八)

### 6. 與司法單位接觸情形

服務機構工作人員與司法單位接觸情形詳如表二十。在接觸內容方面，與司法單位較常接觸的前三項業務分別為「司法諮詢」（佔三〇·五％）、「提供個案資料」（佔二二·〇％）、及「轉介個案」（佔二〇·三％）。另外，有半數以上的機構工作人員表示與司法單位「從不接觸」（佔五二·五％）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔七五·〇％）是服務機構工作人員與各司法單位接觸較常採用的方式。在接觸頻率方面，一七位機構工作人員（佔九四·四％）在過去一年與司法單位的接觸次數在五〇次以下。

表二十：與司法單位的接觸情形

項	目		人數（％）
	一、接觸內容 (N=59) (複選題)	二、接觸方式 (N=28) (複選題)	
三、過去一年的接觸次數 (N=18)	1. 司法諮詢	1. 50次以下	一八(三〇·五)
	2. 提供個案資料	2. 101次以上	一三(二二·〇)
	3. 轉介個案		一二(二〇·三)
	4. 陪同出庭		一一(一八·六)
	5. 司法訴訟		九(一五·三)
	6. 其他		一(一·七)
	7. 從不接觸		三一(五二·五)

### 7. 與教育單位接觸情形

服務機構工作人員與教育單位接觸情形詳如表二十一。在接觸內容方面，與教育單位較常接觸的前二項業務分別為「受虐婦女之子女的轉學事宜」（佔二七·一%）及「受虐婦女之子女的生活適應與輔導」（佔二七·一%）。另外，有將近五六·〇%的機構工作人員表示與教育單位「從不接觸」（佔五五·九%）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔一〇〇·〇%）是服務機構工作人員與各教育單位接觸較常採用的方式。在接觸頻率方面，一五位機構工作人員（佔八八·二%）在過去一年與教育單位的接觸次數在五〇次以下。

表二十一：與教育單位的接觸情形

項	目	所數 (%)	三、過去一年的接觸次數 (N=17)		
			1. 50次以下	2. 50次~100次	3. 101次以上
一、接觸內容 (N=59) (複選題)	1. 受虐婦女之子女的轉學事宜	一六(二七·一)	一五(八八·二)	一(五·九)	一(五·九)
	2. 受虐婦女之子女的生活適應與輔導	一六(二七·一)			
	3. 其他	六(一〇·二)			
	4. 從不接觸	三三(五五·九)			
二、接觸方式 (N=24) (複選題)	1. 電話聯繫	二四(一〇〇·〇)	七(二九·二)	一〇(四一·七)	一(五·九)
	2. 公文、書信往返	一五(六二·五)			
	3. 親自洽談	一〇(四一·七)			
	4. 相關會議或研討會	一〇(四一·七)			

### 8. 與職業訓練及就業輔導單位接觸情形

服務機構工作人員與職業訓練及就業輔導單位接觸情形詳如表二十二。在接觸內容方面，與職業訓練及就業輔導單位較常接觸的前三項業務分別為「就業諮詢」（佔三六·七%）、「轉介個案」（佔三一·七%）、及「就業輔導」（佔二八·三%）。另外，四五%的機構工作人員表示與職業訓練及就業輔導單位「從不接觸」（佔四五·〇%）。在接觸方式方面，「電話聯繫」（佔九三·八%）是服務機構工作人員與各職業訓練及就業輔導單位接觸較常採用的方式。在接觸頻率方面，二三位機構工作人員（佔一〇〇·〇%）表示在過去一年與職業訓練及就業輔導單位的接觸次數在五〇次以下。

表二十二：與職業訓練及就業輔導單位的接觸情形

項	目	人數 (%)	三、過去一年的接觸次數 (N=3)		
			1. 50次以下	5. 其他	4. 相關會議或研討會
一、接觸內容 (N=60) (複選題)	1. 就業諮詢	二二(三六·七)	一三(二一·〇)	一(三·一)	一(三·一)
	2. 轉介個案	一九(三一·七)			
	3. 就業輔導	一七(二八·三)			
	4. 職業訓練	一〇(一六·七)			
	5. 安置就業	四(六·七)			
	6. 從不接觸	二七(四五·〇)			
二、接觸方式 (N=32) (複選題)	1. 電話聯繫	三〇(九三·八)	四(一二·五)	五(一五·六)	一(三·一)
	2. 親自洽談	八(二五·〇)			
	3. 公文、書信往返	五(一五·六)			
	4. 相關會議或研討會	四(一二·五)			

(二)與各專業團體接觸的認知感受

社會福利機構工作人員與各專業團體接觸的認知感受可分自重視程度、尊重程度、積極程度、與滿意程度四方面論述之。

1.各專業團體對受虐婦女服務的重視程度

服務機構工作人員感受各專業團體對受虐婦女服務的重視程度詳如表二十三。由此表中可看出，機構工作人員認為民間社福機構與政府社福單位對受虐婦女服務尚屬「重視」，其餘各專業團體對受虐婦女服務的重視程度介於「不重視」至「重視」之間，依序為法律、司法、醫療、教育、職業訓練及就業輔導、及警政等單位。

表二十三：各專業團體對受虐婦女服務的重視程度

項目	人數 (%)					平均數
	未接觸	非常不重視	不重視	重視	非常重視	
政府社福單位(N=56)	11(19.6)	0(0)	5(8.9)	35(61.5)	14(25.0)	2.17
民間社福機構(N=54)	1(1.9)	0(0)	1(1.9)	36(66.7)	16(29.6)	2.18
醫療單位(N=51)	7(13.7)	11(21.9)	14(27.7)	17(33.3)	1(1.0)	1.99
警政單位(N=49)	9(18.4)	5(10.2)	19(38.8)	15(30.6)	1(1.0)	1.90
法律單位(N=51)	9(17.6)	11(21.9)	13(25.5)	14(27.4)	5(9.8)	1.71
司法單位(N=49)	19(38.8)	11(21.9)	11(22.4)	15(30.6)	1(1.0)	1.47
教育單位(N=49)	18(36.7)	5(10.2)	11(22.4)	13(26.5)	1(1.0)	1.33
職訓單位(N=51)	19(37.3)	5(9.8)	15(29.4)	9(17.6)	1(1.0)	1.31

2.各專業團體對機構處理受虐婦女服務的尊重程度

服務機構工作人員感受各專業團體對機構處理受虐婦女服務的尊重程度詳如表二十四。由此表中可看出，工作人員認為民間社福機構、政府社福單位對於受虐婦女保護服務的處理較為「尊重」，其餘各專業團體對受虐婦女服務的尊重程度介於「不尊重」至「尊重」之間，依序為法律、教育、司法、醫療、職業訓練及就業輔導、及警政等單位。

表二十四：各專業團體對機構處理受虐婦女保護服務的尊重程度

項目	人數 (%)					平均數
	未接觸	非常不尊重	不尊重	尊重	非常尊重	
政府社福單位(N=56)	4(7.1)	0(0)	4(7.1)	34(60.7)	14(25.0)	2.19
民間社福機構(N=54)	11(20.4)	0(0)	0(0)	33(61.1)	19(35.1)	2.27
醫療單位(N=49)	9(18.4)	1(1.0)	10(20.4)	17(33.7)	11(22.4)	1.75
警政單位(N=49)	10(20.4)	11(21.9)	18(36.7)	17(33.7)	1(1.0)	1.41
法律單位(N=52)	10(19.2)	11(21.1)	11(21.1)	13(24.8)	5(9.6)	1.98
司法單位(N=47)	11(23.4)	11(23.4)	11(23.4)	10(21.3)	1(1.1)	1.43
教育單位(N=48)	10(20.8)	1(1.0)	4(8.3)	10(20.8)	11(22.9)	1.79
職訓單位(N=50)	11(22.0)	11(22.0)	15(30.0)	10(20.0)	0(0)	1.67

3. 各專業團體對受虐婦女服務的積極態度

服務機構工作人員感受各專業團體對受虐婦女服務的積極態度詳如表二十五。由此表中可看出，機構工作人員認為民間社福機構對於受虐婦女保護服務的態度傾向「積極」，其餘各專業團體對受虐婦女服務的積極程度介於「不積極」至「積極」之間，依序為政府社福單位、法律、醫療、司法、教育、職業訓練及就業輔導、及警政等單位。

表二十五：各專業團體對處理婦女保護服務的重視態度

職訓單位 (N=47)	教育單位 (N=45)	司法單位 (N=45)	法律單位 (N=51)	警政單位 (N=47)	醫療單位 (N=47)	民間社福機構 (N=52)	政府社福單位 (N=54)	項目					
								未接觸	不積極	不積極	積極	非常積極	平均數
2 (44.7)	18 (40.0)	18 (40.0)	7 (13.7)	10 (21.3)	8 (17.0)	1 (1.9)	3 (5.6)	3	2	10	30	9	2.90
3 (6.4)	3 (6.7)	3 (6.7)	2 (3.9)	4 (8.5)	2 (4.3)	1 (1.9)	2 (3.7)	2	2	3	34	13	3.16
13 (27.7)	14 (31.1)	11 (24.4)	16 (31.4)	22 (46.8)	15 (31.9)	3 (5.8)	10 (18.5)	10	10	10	30	9	2.90
10 (21.3)	9 (20.0)	12 (26.7)	21 (41.2)	11 (23.4)	22 (46.8)	34 (65.4)	30 (55.6)	30	30	30	30	9	2.90
0 (0)	1 (2.2)	1 (2.2)	5 (9.8)	0 (0)	0 (0)	13 (25.0)	9 (16.7)	9	9	9	9	9	2.90
2.27	2.30	2.41	2.66	2.19	2.51	3.16	2.90	2.90	2.90	2.90	2.90	2.90	2.90

4. 與各專業團體接觸的滿意程度

服務機構工作人員與各專業團體接觸的滿意程度詳如表二十六。由此表中可看出，機構工作人員對於民間社福機構的滿意度最高，趨向「滿意」；其餘各專業團體對受虐婦女服務的滿意程度亦介於「不滿意」至「滿意」之間，依序為政府社福單位及醫療、法律、教育、警政、及司法單位。

表二十六：與專業團體接觸的滿意程度

職訓單位 (N=48)	教育單位 (N=49)	司法單位 (N=46)	法律單位 (N=50)	警政單位 (N=48)	醫療單位 (N=48)	民間社福機構 (N=52)	政府社福單位 (N=53)	項目					
								未接觸	非常不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	平均數
19 (39.6)	18 (36.7)	18 (39.1)	9 (18.0)	10 (20.8)	10 (20.8)	1 (1.9)	1 (1.9)	1	3	13	36	0	2.63
3 (6.3)	4 (8.2)	4 (8.7)	2 (4.0)	4 (8.3)	1 (2.1)	0 (0)	3 (5.7)	3	3	3	3	0	2.63
12 (25.0)	9 (18.4)	10 (21.7)	13 (26.0)	14 (29.2)	13 (27.1)	8 (15.4)	13 (24.5)	13	13	13	13	0	2.63
13 (27.1)	17 (34.7)	14 (30.4)	25 (50.0)	20 (41.7)	23 (47.9)	42 (80.8)	36 (67.9)	36	36	36	36	0	2.63
1 (2.1)	1 (2.0)	0 (0)	1 (2.0)	0 (0)	1 (2.1)	1 (1.9)	0 (0)	0	0	0	0	0	2.63
2.41	2.48	2.36	2.61	2.42	2.63	2.86	2.63	2.63	2.63	2.63	2.63	2.63	2.63

(三) 與專業團體合作的問題 (深度訪談部分)

服務機構工作人員與各專業團體合作時較常面臨的問題，由

於篇幅所限，僅就歸類項目列舉如下：

1. 與政府社會行政單位的合作較常面臨的問題：包括「政府社會行政組織體制不一，多頭馬車」、「本位主義重，非以個案最佳利益為依歸」、「工作人員職掌與定位不明確，人制多於法制」、「對受虐婦女保護工作理念不一，難以建立共識觀念」、「工作人員專業培訓不足、流動性高、員額不足」、「志願服務人員接案易生爭議」、「經費不足」、「缺乏婚姻暴力（或家庭暴力）防治法規或政策」、「缺乏整體預防處置計畫，難以整合各資源」、「服務輸送體系的監督與管理仍待加強」等。

2. 與民間社會福利機構的合作較常面臨的問題：包括「個案評估標準不一，迭生爭議」、「轉介網絡未建立雙向管道」、「接觸有限」、「機構專業性不足」、「機構的數量或服務量不足」、「不願接受輔導或監督」等。

3. 與醫療單位的合作較常面臨的問題：包括醫療人員的「處理態度不佳」、「配合意願低」、及「專業判斷與作法上的不一致」等問題。

4. 與警政單位的合作較常面臨的問題：包括警察單位「不願處理或記錄」、「處理態度不佳」、「觀念差距大」、及「專業的配合與支持不足」等。

5. 與法律單位的合作較常面臨的問題：包括「接觸有限，合作機會低」。

6. 與司法單位的合作較常面臨的問題：包括「接觸有限」、

「個案尊重度低」、「法規制度的研修積極性不夠」、及「態度保守，認知差距大等」。

7. 與教育單位的合作較常面臨的問題：包括教育單位「作風保守」、「兩性教育宣導不足」等。

8. 與職業訓練及就業輔導單位的合作較常面臨的問題：包括職業訓練與就業輔導「未能切合所需，緩不濟急」、「成效有限」等。

### 三、對受虐婦女專業服務網絡建立的看法

服務機構工作人員對台灣受虐婦女專業服務網絡建立看法詳如表二十七。服務機構工作人員中有三五位（佔五九·三%）認為台灣受虐婦女專業服務網絡已建立，惟大部分成效有限；另外則有二四位（佔四〇·七%）認為台灣根本尚未建立受虐婦女的專業服務網絡。

表二十七：臺灣受虐婦女專業服務網絡的建立情形(N=59)

項	目	人數百分比(%)
1.	已建立，但成效有限	三一（五二·五）
2.	根本未建立	二四（四〇·七）
3.	已建立，成效尚可	四（六·八）

台灣受虐婦女專業服務網絡建立存在的障礙詳如表二十八。工作人員認為障礙的主要原因依次為「缺乏相關法規」(N=5三, 八六·九%)、「相關單位配合度不足」(N=四八, 七八·七%)、「缺乏專業工作人員」(N=四六, 七五·四%)、「缺乏專業整合知識」(N=四三, 七〇·五%)、「缺乏相關經費」(N=三七, 六〇·七%)、及「對受虐事件缺乏共識」(N=三一, 五〇·八%)。

表二十八：臺灣受虐婦女專業服務網絡的建立存在之障礙(N=61) (複選題)

項	目	人數	(%)
1.	缺乏相關法規	五三	(八六·九)
2.	相關單位配合度不足	四八	(七八·七)
3.	缺乏專業工作人員	四六	(七五·四)
4.	缺乏專業整合知識	四三	(七〇·五)
5.	缺乏相關經費	三七	(六〇·七)
6.	對受虐事件缺乏共識	三一	(五〇·八)
7.	各專業的本位主義	二一	(三四·四)
8.	其他	二	(三·三)

## 捌、結論與建議

本研究一方面瞭解目前受虐婦女專業整合服務的現況，另一方面亦希望經由現況的掌握，自較積極的角度來面對專業整合的

問題，並研擬因應之道。為達上述研究目的，本研究以問卷調查法為主，輔以深度訪談法及參酌學者專家座談會意見，彙整整理分析於上節。本節僅歸納研究發現並提出建議。

### 一、結論

綜合相關研究結果，受訪樣本以女性居多，佔九四·六七%；將近七九%的受訪者年齡層在四〇歲以下；受訪樣本中，將近九一%的受訪者具備大學或大學以上學歷，且相關科系者（如就讀社工系、兒福系、社會系、心理系、輔導系等）居多，佔八八·六%；於工作年資方面可發現，無論是在「社會工作年資」或「婦女保護工作年資」上，均以工作「一年~五年」者居多，從事「婦女保護工作年資」在五年內者佔九〇%；填答問卷者以直接服務人員（如社工員、輔導員）居多，佔四三·一%。

就機構法律地位而言，受訪樣本之服務機構以公立居多，佔四五·九%；機構地理區域以北部地區最多，佔四七·五%，機構服務對象雖然多元化，但超過六〇%的機構，服務對象中婦女所佔比例超過六〇%；若自機構婦女服務對象進一步分析發現，受虐婦女佔機構婦女服務對象的比例以「未滿二〇%」者居多，佔五八·九%；機構開始提供受虐婦女服務的時間以「民國八〇年至今」最多，佔八〇%；在機構提供的服務項目上，五〇%以上的機構提供包括「個案轉介服務」、「心理諮商與輔導」、「資源介紹與提供」、「婚姻諮詢」、「電話專線」及「法律諮詢

服務」等項目，以上六項除了「資源介紹與提供外」，其餘五項亦為機構較常提供的服務項目。

在個案來源方面，以「案主自行求助」（佔九六·七%）佔最多，其次為「案主親友介紹」（佔六三·九%），及「私立社會服務機構或其工作者轉介」（佔五二·五%）；在專職人員方面，受訪樣本服務機構之專職人力相當有限，有二一所機構（佔三四·四%）並無專職人員負責；在機構處理流程計畫方面，半數的機構已訂定受虐婦女的處理流程計畫；在參與相關研討或訓練情形方面，服務機構以「偶爾派人參加」為最多，佔五〇·〇%，且參與成員以「少部分工作人員參與」為多，佔五五·〇%。

綜合各社會福利機構工作人員與各專業團體的接觸情形來看，社會福利機構工作人員與社政或其他社會福利機構接觸的業務內容，主要的前三項仍是「轉介個案」、「服務諮詢」及「經費補助」；與法律單位及司法單位接觸的業務內容主要是「法律／司法諮詢」、「轉介個案」及「提供個案資料」；與醫療單位或職業訓練及就業輔導單位的接觸亦包括「服務諮詢」及「轉介個案」；與警政單位的接觸主要在「受虐者的安全性」、「報案」及「轉介個案」；與教育單位的接觸內容則偏重受虐婦女之子女相關議題。若以是否有接觸來看，可發現服務機構工作人員與社政部門或其他社會福利機構幾乎均有接觸，至於與其他專業團體的接觸，服務機構工作人員較常接觸的專業團體依其優先順位為

法律、警政、醫療、職業訓練及就業輔導、司法及教育單位。

與各專業團體接觸的認知感受方面，工作人員認為民間社福機構對受虐婦女服務的重視程度、處理的尊重程度、積極態度與滿意程度皆較其他專業團體來得高，政府社福單位其次。

在接觸方式方面可看出服務機構工作人員與各專業團體的接觸仍以「電話聯繫」為主，大部分服務機構工作人員與其他專業團體接觸的頻率在過去一年少於五〇次。

在對受虐婦女專業服務網絡的建立來看，將近六〇%的機構人員認為已建立，惟認為專業服務網絡的成效仍有限，且專業服務網絡存在一些障礙，如「缺乏相關法規」、「相關單位配合度不足」等。

## 二、建議

### （一）訂定婚姻（家庭）暴力防治法

法規與政策為推動業務的最高指導原則，是執行行動的指引。根據研究結果顯示，超過半數受訪者認為受虐婦女專業服務網絡已建立，但成效有限。超過八成的受訪者認為受虐婦女專業服務網絡之建立存在的障礙為「缺乏相關法規」，由深入訪談的資料中亦得知，工作人員覺得受虐婦女保護法規與政策的缺乏，使得我國受虐婦女未能獲得充分保障，且使得專業資源的投入未能獲得普遍支持。

我國目前並無針對家庭（婚姻）暴力防治之法律規定，如遇

婚姻暴力事件之發生，只能依現行之民事、刑事相關法律規定，然而受虐婦女依現行相關法律所能獲得的救濟或權益保障十分有限，因此，我國實有必要參酌國外現有之制度及經驗，制訂受虐婦女保護制度，以加強對受虐婦女之保護及因應社會之需求。

目前各國依其國情而有不同之婚姻暴力或家庭暴力防治制度，例如美國一九九四年由柯林頓總統簽署「婦女受暴法」(The Violence Against Woman Act, AVWA)，美國各州亦訂立相關法規，如伊利諾州有「家庭暴力防治法」、麻州有「虐待防止法」、賓州有「防止虐待保護法」、加州有「家庭暴力防治法」、而英國有「家庭暴力防治法案」、香港則有「家庭暴力條例」(彭昭芬，1995；Illinois coalition against domestic violence, 1993；Martinez, 1996)。

在台灣確有立法之必要，一方面經由立法提供受虐者較為周全合理的保護，並對施虐者行爲予以規範及制止；另一方面規範相關專業團體如警察、檢察司法體系之角色與義務，包括警察逮捕權、保護令的核發與執行、子女監護權或探視權之行使等，此外，醫療人員及社工人員之責任亦明確範定，如主動協助受虐配偶探證及提供相關資訊等。為破除政府相關部門「法不入家門」的迷思，善盡對人民的保護，並積極面對婚姻中的虐待事件，建議仿效國外制度，盡速研擬家庭(或婚姻)暴力防治法，明確訂定各相關專業團體的角色與職掌，以有效推動受虐婦女之專業防治工作。

## (二) 成立婚姻(家庭)暴力防治專責單位

以研究結果來看台灣地區專業整合服務網絡可得知，五二·五%的受訪者認為「已建立，但成效有限」，四〇·七%的受訪者認為「根本未建立」。雖然受虐婦女專業服務網絡在部分縣市已稍具規模，然而正如一位受訪的婦女福利服務中心工作人員指出，「網絡圖應該說它存在的一個意義就是說它只是一個 resources，等於說我們的那個資源網畫得比較完整，我一看就知道我什麼問題可以找誰。」因此，雖有網絡圖，但卻缺乏各團體間制度化與定期性的研討或聯繫會報，各專業團體的職掌與分工亦欠缺一個整體性的規劃，團隊合作或專業整合模式的運作仍有一段距離。

有鑑於婦女常是婚姻暴力的受害者，且目前現有法令對受虐婦女的保障不足，加上專業服務網絡並未真正落實，未來應在中央單位成立一個跨部會的婚姻或家庭暴力防治單位，該單位可採委員會的形式，由行政首長擔任主任委員，組成成員應兼顧各專業領域，包括社政、警政、醫療、司法檢察、教育、職訓與輔導、及民間社團等。該委員會的主要職掌包括全國性婚姻或家庭暴力防治政策與方案的研擬與規畫、相關資源的整合與運用、專業運作的聯繫與協調、政策或方案執行之監督與指導、防治理念的推廣與宣導、政策執行成果的檢討與評估、及婚姻或家庭暴力相關議題之研究與調查等。

此外，為避免專業服務網絡的建立只是圖具虛名，未能發揮其整合之功能，各縣市政府應整合專業人員組成縣市級的婚姻或家庭暴力防治委員會，依據地方婚姻（或家庭）暴力問題特性與人口特徵、地方特性等研擬各縣市婚姻暴力防治政策與方案、建立服務網絡與服務流程、監督與指導執行成效等。該縣市級委員會的組成成員同樣須包括各類專業領域、如社政、警政、醫療、司法檢察、教育、職訓與輔導、及民間社團等，並定期邀集委員與相關機構人員參與協調會議或聯繫會報，排難解紛，強化服務網絡的功能。

### (三) 檢討政府社政單位組織體系，明確訂定

#### 工作人員職掌

政府社政單位為受虐婦女保護工作的主要專責單位，同時在與民間社會福利服務機構或其他專業團體的協調聯繫扮演相當重要的角色。然而政府社政單位組織分歧使得受虐婦女保護工作的推動深受影響，例如目前台北、高雄二市負責受虐婦女直接服務第一線工作為婦女福利服務中心，隸屬於社會局社工室，但有關婦女福利的政策規畫、或經費的補助等則為局內婦女福利科（股）的工作，隸屬不同科室常會增加協調溝通的時間，甚或造成科室間意見不一致現象。至於其他縣市雖因編制有限，但部分縣市仍有婦女服務中心或婦幼館、或職司婦女保護的工作人員，但往往因首長理念的不同，而使社工員的職掌與定位莫衷一是，有尊

重社工員為專業、專責婦女保護工作者，但亦有濫用社工資源，假社工員之人力而推動縣市其他重大活動者，因此政府社政單位組織體系分歧，工作人員職掌與定位不明確更間接影響受虐婦女服務輸送體系的整體成效。建議未來應重新檢討政府社政組織體系，將同屬婦女保護工作單位劃歸同一科或室，以解決行政程序上的困擾。

另外，婚姻暴力為家庭暴力之一環，婚姻暴力又常與家庭中的其他暴力行為有關，如兒童虐待等，因此長遠之計，應成立「家庭暴力防治中心」，專責家庭暴力全方位的預防、推廣、與處遇工作。該中心除了負責短期的危機處理外（如報警、安置受虐者至安全處所等），還包括較長期的後續處理（如心理輔導、法律諮詢與協助等），以及預防推廣工作。

此外，有鑑於社工員的職掌與定位不明確的問題，未來應積極透過「婚姻（家庭）暴力防治法」，範定專業團體的專業職責，且經由中央或各縣市成立「婚姻（家庭）暴力防治委員會」及「家庭暴力防治中心」，強化相關首長對於社工員工作內涵的正確認知，以避免目前人制大於法制的現象。

### (四) 強化專業教育，建立專業共識

「相關單位的配合度不足」、「缺乏專業整合知識」、及「各專業的本位主義」為目前受虐婦女專業服務網絡建立存在的可能障礙。如從社會福利機構工作人員與各專業團體接觸的實際經

驗來看，服務機構工作人員與社政部門或其他社會福利機構幾乎均有接觸，至於與其他專業團體的接觸十分有限。

專業整合的多元化模式已是受虐婦女防治服務的趨勢，但此模式的推動實有賴各個專業體系站在案主的最佳利益為考量，然而在實際的推動上，往往可看到各個專業領域常會有本位主義的觀點，不是有意的忽視，就是認為事不關己。對於現職之專業人員，各地成立之婚姻或家庭暴力防治委員會可扮演較為主導性的角色，從制度的建立及在職者之職前、在職訓練著手。然而，為長遠建立專業合作的共識，在專業教育的培育過程，建立專業人員對兩性或婚姻（家庭）暴力處理的正確態度與作法十分重要。

專業教育始自專業的培訓過程，即學校教育著手。本研究發現高達八七%的受訪者認為受虐婦女專業服務網絡應包括社會福利單位、醫療單位、警政單位、法律單位、司法單位、教育單位、及職業訓練與就業輔導單位等。但上述專業團體於學校養成教育過程中，甚少接觸到婚姻（家庭）暴力課題，更遑論及專業間的合作與共識。建議學校專業教育應加入有關婚姻或家庭暴力的課程，課程內容應包括澄清家庭暴力是犯罪性行為而非單純的家庭事務，舉報家庭暴力的責任、釐清家庭暴力之各種迷思或錯誤意識、面對家庭暴力的專業處理態度與方式等，同時應瞭解整個家庭暴力防治網絡中各個不同專業團體的職掌，未來自己於此專業體系中的角色與任務等，如此專業間的共識方能逐漸建立，真正的專業合作方能達成。

#### (五)專業人力量的擴充與質的提昇

專業人力的配置與專業服務的品質是推動受虐婦女防治工作的重要環節之一。由研究資料發現，機構負責受虐婦女保護服務之專職工作人員十分有限，超過三分之一的機構並未有專職工作人員，多數為兼辦業務，或甚至由志願服務人員協助，僅有將近三成的機構聘有一名專業人員，將近二成的機構聘有兩名專業人員。對於受虐婦女的協助與輔導方面，專業人力明顯不足。

專業素質是專業人力另一關心的議題。根據研究結果發現，受訪樣本的教育程度以大學或大學以上，且相關科系畢業者居多。雖然受訪樣本的結果可能無法據以推論至所有從事受虐婦女的工作人員，但相關科系的人力的確為專業社會工作建立的必要條件之一。如果深入探討受訪者之社會工作年資與婦女保護工作年資，可發現受訪者以工作「一年至五年」為主，在婦女保護工作年資上則有高達九〇%為五年以下，此固然與機構推展婦女保護之年代有關，但亦可初步瞭解現有工作人員的工作資歷有限。

工作人員的有限資歷更需要輔以良好的督導體制及在職訓練，除了少數機構因成立已有一段時日，組織方向與實務運作已建立初基，有建立督導體制外，大部分機構的督導制度仍未能妥善建立。而攸關服務品質的在職訓練方面，半數的服務機構派員參與受虐婦女相關研討或訓練情形為「偶爾派人參加」，且參與的成員為機構中少部分的工作人員。在督導制度欠缺與在職訓練有

限的情形下，受虐婦女保護工作的推動實面臨經驗傳承與人力培訓上的困擾。

未來為有效推動婚姻暴力防治，專業人力的擴充是必須的。王麗容（一九九五b）以全臺灣地區民國八十一年底四五四萬名已婚婦女為基礎建議每一萬名已婚婦女中應設置至少社工人員一名，即臺灣地區應至少有四五四名社工人員從事受虐婦女的防治服務。謝秀芬、陳儀珊（一九九五）則認為緊急庇護中心社工人員與案主的比例應為一比四。上述研究未明確說明數據的引用依據，筆者認為量的擴充是待解決的課題，但工作人力的預估值則須視提供的服務量、服務性質、負荷程度、及未來潛存服務量的預估而精算，未來應進一步針對對人力部分加以研究與評量。

在專業人力的培訓上，社會工作人員的聘用應以社會工作相關科系畢業者為原則。在專業養成教育上，學校教育應強化婚姻或家庭暴力防治的課程，社工員的培訓應由婚姻或家庭暴力防治委員會統籌規畫辦理，培訓內容應包括政策與法規、方案研擬與評估、專業或資源的整合與運用、助人原則與技術、兩性平等理念等。同時，各縣市可輪流定期舉辦個案研討會、或相關協調會報，以增加學習觀摩機會，並達成受虐婦女防治服務之共識。

#### （六）強化受虐婦女防治經費與經費的合理配置

經費亦是推動受虐婦女防治服務的重要環節之一。本研究發現「缺乏相關經費」是推動受虐婦女防治工作其中的一個主要障

礙。就政府部門而言，婦女福利預算的編列往往視縣市政府主管的重視程度與當地財政狀況而呈現差異性，對於一些經費有限的縣市，受虐婦女的經費如庇護中心的建築與硬體設備等皆仰賴中央的奧援，對於受虐婦女服務的執行與推廣常心有餘而力不足。至於民間單位，經費的欠缺更是主要推動上的阻力。

經費的不足使得機構於推動受虐婦女防治服務時，只能從事殘補式的服務，其他較為發展性、開創性的服務付之闕如，更遑論「整合式」的多元服務模式。建議未來應增列婚姻暴力防治服務的經費，依據婚姻暴力在已婚婦女人口中的普及程度，如以一成估算，以全臺灣地區民國八十一年底四五四萬名已婚婦女為比較基礎加以換算，則約有四十五萬名婦女需要社會福利機構的協助。建議針對過去一年一位受虐婦女平均所需之各種資源服務成本來估算，包括諮詢輔導、庇護安置、法律諮詢、職業訓練及就業輔導、醫療服務、社會救助及家庭服務、子女就業安置及追蹤輔導等，初步估算一位受虐婦女防治工作所需的經費，再根據各縣市推估之受虐婦女人口數編列合理經費。

【誌謝：本文為行政院國家科學委員會專題研究計畫「臺灣受虐婦女專業整合服務之研究」的部分內容（計畫編號：NSC85-2412-H-034-001），在此感謝該會的贊助。作者特別感謝所有受訪者參與此研究，沒有她（他）們的協助，此研究將無法達成。研究助理游美貴、李梅芬、許麗文、吳秋雯於研究過程的協助，在此亦一併致謝。】

(本文作者為中國文化大學青少年兒童福利學系副教授)

參考文獻

- 內政部社會司 我國婦女福利工作執行概況 社區發展季刊 六
- 七 一九九四 頁一五四—一五六
- 王麗容 婦女福利需求初步評估報告 內政部委託研究 一九九四
- 四 a
- 王麗容 臺灣地區婦女福利需求初探政策芻議 社區發展季刊 六七 一九九四 b 頁一五七—一六一
- 王麗容 婦女與社會政策 臺北 巨流 一九九五 a
- 王麗容 社工領域(-)：臺灣地區婚姻暴力防治策略之研究——社會工作模式之分析 防治婚姻暴力研究報告 內政部社會司委託 一九九五 b
- 沈美真 婚姻暴力之法律救濟 福利社會雙月刊 一九 一九九〇 頁三八—三九
- 周月清 臺灣受虐婦女社會支持探討之研究 國科會專題研究 一九九三
- 周月清 臺灣受虐婦女社會支持探討之研究 婦女與兩性學刊 臺大人人口研究中心婦女研究室 三二 一九九四
- 周月清 婚姻暴力——理論分析與社會工作處置 臺北 巨流 一九九五 a
- 周月清 台北市、高雄市暨台灣省政府婦女保護網絡服務現況之評析與建議 發表於「家庭暴力防治及保護服務網絡研討會」 一九九五 b
- 高鳳仙 國內家庭暴力之立法現況與展望 發表於台北市政府社會局主辦「婚姻暴力防治網絡會議」 一九九六
- 唐啓明 台灣省婦女保護工作現況與展望 社會福利 三〇 一九九七 頁二—九
- 孫雪卿 臺北市政府社會局婚姻暴力服務現況及服務網絡 發表於「家庭暴力防治及保護服務網絡研討會」手冊 一九九五
- 曹愛蘭等 聽天由命，自求多福？——婦女與福利政策（婦女人權與社會福利） 發表於「婦女研究十年——婦女人權回顧與展望研討會」 一九九五
- 陳如鸞 醫療領域：婚姻暴力的防治 防治婚姻暴力研究報告 內政部社會司委託 一九九五
- 陳若璋 臺灣婚姻暴力狀況與治療策略研究 婦女研究第三輯 臺大人人口研究中心婦女研究室 一九八八 a
- 陳若璋 婚姻暴力引發因素及被毆打婦女的研究 婦女研究暑期研習會論文集 臺大人人口研究中心婦女研究室 一九八八 b
- 陳若璋 臺灣婚姻暴力高危險因子之探討 臺大社會學刊 二二 一九九二 a
- 陳若璋 臺灣婚姻暴力之本質、歷程與影響 婦女與兩性學刊 臺大人人口研究中心婦女研究室 三二 一九九二 b

- 陳若璋 (男) 人爲刀俎 我爲魚肉?—婦女與家庭/人身安全  
(台灣婚姻暴力研究之回顧與展望) 發表於「婦女研究十年—婦女人權回顧與展望研討會」 一九九五 a
- 陳若璋 台灣處理婚姻暴力體制之改革方案 理論與政策 第九卷 第四期 一九九五 b 頁二八—四三
- 陳若璋 心理輔導領域 臺灣處理婚姻暴力體制之改革方案 防治婚姻暴力研究報告 內政部社會司委託 一九九五 c
- 葉孟珠等 婚姻暴力中受虐婦女危機調適之實務工作探討 社區發展季刊 六一 一九九三 頁一二六—一三七
- 彭昭芬 法律領域 婚姻暴力的防治 防治婚姻暴力研究報告 內政部社會司委託 一九九五
- 馮燕 我國目前婚姻暴力狀況 臺北市社會局北區婦女福利服務中心 一九九〇
- 黃炳文 由急診觀點談家庭暴力的醫療協助 發表於婦女發展研究中心主辦「婦女健康政策學術研討會」 一九九五 頁二〇五—二二二
- 黃富源 警政部門對婚姻暴力之防治現況與展望 發表於臺北市社會局主辦「婚姻暴力防治研討會」 一九九四
- 黃富源 警政領域：警察系統回應婚姻暴力的理論與實務 防治婚姻暴力研究報告 內政部社會司委託 一九九五
- 湯琇雅 婚姻暴力中受虐狀況與其因應過程之初探 私立東吳大學社會工作研究所碩士論文 一九九五
- 福爾摩沙基金會民意調查中心 一九九五台灣婦女動向民意調查分析報告 台北 福爾摩沙基金會出版 一九九五
- 劉可屏 虐妻問題 輔仁學誌 一九八七 一九 頁三四五—三九二
- 臺北市政府社會局 家庭暴力系列探討—婚姻暴力防治研討會 臺北市政府印 一九九四
- 臺灣省政府社會處 臺灣省婦女生活狀況調查報告 臺灣省政府社會處印 一九九三
- 臺灣高等法院 中華民國八十二年台灣司法統計專輯第三十二期 臺灣高等法院編印 一九九四
- 謝秀芬、陳儀珊 婦女福利服務中心及婦女福利機構設置標準之研究 內政部社會司專案研究成果報告 一九九五
- 魏英珠 受虐婦女介入方案發展暨評估研究—以臺北市政府社會局北區婦女福利服務中心之受虐婦女團體方案爲例 東吳大學社會工作研究所碩士論文 一九九五
- Bolton, F. G., & Bolton, S. R. (1987) Working with Violent Families - A Guide for Clinical and Legal Practitioners. Newbury Park: Sage.
- Gelles, R. J. & Cornell, C. P. (1990) Intimate Violence in Families. Newbury Park, CA: Sage.

- Gelles, R. J. (1993) Family violence. In Robert L. Hampton, et al (Eds.) Family Violence—Prevention and Treatment. (pp. 1-24) . Newbury Park, CA: Sage.
- Harbaugh, G.L. (1994) Assumptions of interprofessional collaboration: Interrelatedness and wholeness. In R. Michael Casto (Eds. ). Interprofessional Care and Collaborative Practice. (pp.11-21). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Hasselt, V., Morrison, R., Bellack, R., & Hersen, M. (1988) Handbook of Family Violence. Plenum press.
- Illinois coalition against domestic violence (1993)
- Illinois Domestic Violence Act of 1986. Springfield, Illinois: Illinois coalition against domestic violence.
- Kingston, P., & Penhale, B. (1995) Family violence and the caring professions. In Paul Kingston and Bridget Penhale (Eds. ) . Family Violence and the Caring Professions. (pp.1-20) . London: MacMillan. Martinez, L. A. (1996) 國外家庭暴力防治法之推動與防治網絡整合現況分享、發表於婚姻暴力防治網絡會議，台北市社會局主辦。
- Pagelow, M. D. (1981) Woman-battering: Victims and their experience. Beverly Hills: Sage.
- Pagelow, M. D. (1984) Family Violence. Praeger Special Studies.
- Rosenberg, J. (1986) 911-Family Violence.. Helping the Victim. The Ohio Department of Health in Cooperation with The Federation for Community Planning.
- Stith, S. M., Williams, M. B., & Rosen, K. (1990) Violence Hits Home—Comprehensive Treatment Approaches to Domestic Violence. New York: Springer.
- Straus, M.A., & Gelles, R.J. (1990) Physical Violence in American Families. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.
- Walker, L.E. (1979) The Battered Woman. New York: Harper & Row, Villo, K., & Bograd, M. (1988) Feminist Perspectives on Wife Abuse. Newbury Park: Sage.