

# 婦女保護運動

孫麗珠

## ——臺北市府社會局的工作成果

### 壹、前言

為瞭解我國目前在家庭中出現婚姻暴力的一般情形，以及整個社會體制對婚姻暴力事件的反應，臺大馮燕教授曾運用國內三大報紙報導資料、家事法庭中心以「不堪同居虐待」為由，訴請離婚的件數、一般婦女生活困擾調查研究資料，和運用臺北市府社會局婦女福利服務中心康乃馨專線追蹤訪問資料，發現：

1. 從新聞報導資料對案例的描述，看到婚姻暴力特例中顯現的嚴重性：五二%的案件有傷亡情形發生，施虐手段繁多且相當凶狠，而發生的原因卻多為家庭瑣事或溝通不良。

2. 從家事法庭的離婚資料，可看出婚姻暴力可能造成的結果：以「受他方虐待」為由訴請離婚者，十年中持續佔總人數的第二高位，而且比例仍在上升中，十年的平均比例為一一·五%。

3. 從一般婦女調查結果，可看出婚姻暴力在我國社會中的普及度：有一七·一%的高社經地位職業婦女報告生活中有丈夫暴力對待的困擾，而且達到嚴重的地步。

4. 從婚姻暴力受害者的個案資料，看到婚姻暴力中的一般實況：施暴者存在於各年齡、社經地位及職業層級中，受害者往往隱忍一段時間才向外求助，而各有關單位能夠提供的幫助非常有限，受害婦女最大的困擾來自司法方面——訴請離婚時舉證的困難、法官處理婚姻暴力事實認定上的偏差，以及法律本身的不健全——在離婚訴訟中子女監護權的裁定、夫妻財產權認定，以及對婚姻暴力受害者或危機處理工作人員本身人身安全保護法令的缺乏。

為因應社會的需要，加強保護婦女、增進婦女福利，臺北市府社會局於

民國七十五年成立婦女工作小組，筆者當年即被指派擔任工作小組之召集人。工作推動初期對婦女工作之領域完全陌生，幸張前副局長秀卿積極指導並計畫成立了五個婦女社會服務團，開展了結合婦女團體參與社會工作之新頁，繼而民間婦女團體蓬勃發展，紛紛成立。

民國七十七年元月社會局開始籌備設立婦女福利服務中心，並由社工室婦女社會工作小組負責規劃。透過中山區公所之協助覓得度量衡檢定所之舊址，獲市長同意將該座落於松江路、錦州街口之松江市場二樓且佔地二一五坪之場地作為社會局推展婦女服務之據點，並在缺乏行政經費下，先以結合民間資源之方式由民間捐款，婦女自組規劃小組接受二、三、七萬之款項並進行裝潢整修，工程於同年九月竣工，一座嶄新的婦女福利服務中心於是創設。

### 貳、北區婦女福利服務中心服務工作發展歷程

臺北市府社會局為加強推動保護婦女運動，針對婦女所面對之問題特性，將提供之福利服務劃分為預防性、保護性、與發展性三種。茲分述如下：

一、預防性工作：

(一) 成立初期階段：民國七十七年九月至七十八年七月所推展之一般婦女預防性工作有下列數項：

(1) 針對婦女之需要與興趣，配合節日，有計畫地辦理各類生活知識研習團體，以提昇生活品質，改善生活環境，其類別大致有：

a. 聯誼服務及活動：針對婦女朋友、社團、機構及家庭成員、單身未婚婦女：等為增進其情誼，舉辦各式餐會、茶會或其他方式之聯誼活動。

b. 專題系列講座：選定不同主題，從各種角度來共同探討婦女之生活、感情、交友、工作、人生等。

c. 知性研習會：以讀書會、參觀活動等各種方式使成員於輕鬆、自然之氣氛下共同探討，解決問題、互助回饋、分享等。

d. 自我肯定研習會：含人際關係、自我發展、自我成長之研習。

e. 休閒生活研習園地：以自助互助方式展開休閒園地及各類生活教室之熱門系列如室內設計、茶藝禮儀規範與魅力、陶塑、韻律、高效率家事處理等。

(2) 辦理婦女社會大學實驗班：

在快速變遷的社會中，許多問題源自於家庭及家庭中的每一個人，而婦女本身角色的轉變及適應能力之需求種種均為婦女帶來很高的求知意願。

臺北市政府社會局為提供婦女再教育、發展及自我充實的機會以適應社會之變遷，並為增進市民家庭之親密關係，進而推展二性和諧合作之社會，特策劃推展「婦女社會大學」。

婦女社會大學為了切合婦女朋友之需求及便利婦女求知，初期推展內容着重「資料收集」、「需求收集」及「資源整合」，此時期為期二個月（七十八年四月至六月）亦稱為「實驗階段」，同時成立實驗階段評估小組，以進行（一）問卷調查，（二）實驗班，及（三）支援機構之拜訪、協調等工作。

（一）問卷調查：預計收集千位婦女朋友之意見及需求加以統計分析以做為七十八年九月推展時之參考。

（二）實驗班：實驗班共開二班，每班學員三十名，分別為日間、夜間上課，在報名之第二天報名人數即高達二百三十六人。

（1）學員之甄選標準，以有社會服務之熱誠及經驗者為優先，夜間班暫不考慮有幼兒之婦女朋友。

（2）上課之內容：二班均相同，共有二科，一為「人與社會」，一為「家庭關係與溝通」，分別邀請臺大龐建國教授及馮燕教授擔任講座。

（3）上課之方式：每次上課均安排講座、團體討論，並於全期中安排參觀二至三次機構，以增進理論與實務之了解，且促進團隊精神，培養學員對團體之向心力、凝聚力。

（4）上課期間：為自七十八年四月十日七十八年六月三日，為期二個月，

共十六次上課時間，學員上課滿十四次者由社會局給予短期結業證書，以為鼓勵。

（三）支援機構之拜訪、協調等也於實驗階段中進行，以為將來推展時結合機構之參考。

上述實驗階段中之資料將提七十八年六月份之「課程設計發展委員會」以討論九月份推展婦女社會大學之內容及方式，期望全面推展時，課程內容為婦女朋友所需、所喜，上課方式更以便利婦女之求知意願的滿足為主，以共同締造溫馨、和樂的社會。

（3）推廣親職教育：

a. 康乃馨諮詢專線與預約協調服務：提供父母有關諮詢管教子女方面困擾之管道，透過受過專業訓練的志工電話解答諮詢，或安排專家面談之服務，協助父母解決其困擾。

b. 家長讀書會：本着父母也需再教育、再學習的精神，開闢家長讀書會，以每月一書為原則，以提昇父母自我的成熟度。

c. 父母效能訓練團體：根據近年來國內的一些研究，發現父母的教養方式對子女有重大而深遠的影響，是故如何協助父母有效地教養子女，減少親子溝通間的摩擦，增進親子間的感情，是我們進行父母效能訓練團體之主要目的。

d. 專題講座：①配合着讀書會成員，每月辦理一次專題講座，聘請書本的作者來與大家面對面分享心得，並開放給其他婦女朋友參加。②以不重複浪費資源為原則，結合民間機構共同辦理親職專題講座，希望每場次演講能有四五百人參加，目前已與心理出版社、新學友文教基金會共同合作辦理四場次的演講，地點在師大綜合大樓，反應非常的熱烈。③親子聯歡活動，配合寒暑假或節慶日，推出精心設計的親子活動，以提昇孩子創造力與增進親子感情為目的。④親子信差的推廣，緣起於如何將親職教育普及化的理想，因為無論何種宣導、傳播方式，皆無法到達那些死角，以致形成「愈需要協助者愈得不到協助」，甚至日漸於有「好的更好，壞的更壞」的兩極化發展趨勢，是故我們結合了民間機構——中華民國親子教育推廣協會，共同策劃推出「親子信差」的服務方案，期許社會上有心人士來參與，將管教子女的良好經驗與理念，主動積極的傳遞到有需要的家庭。

(二)中心成立一年以後，七十九年度基於考量現有人力限制，為有效發揮北區婦女中心政府行政之角色並將應有之功能延伸到有需要之民衆及婦女，如何在民間婦女團體的充分合作下，使有需要之婦女興趣得以滿足，困難可得紓解。因此調整預防工作之方向，着重推動改善家庭、親職關係、活動，推展下列各項工作，協助夫妻關係之改善。

(1)繼續加強推動既有之親職教育活動外，並結合媒體製作親子教育之宣導影片，配合辦理本市低收入戶和非低收入戶親子關係之研究。

(2)以婦女社會大學實驗班的實驗成果，設立「婦女學苑」，辦理家庭生活教育研習課程，輔導婦女學苑學員成立社團，以自助方式辦理持續性研習課程。積極規劃協調有關教育單位以協助其他婦女社團以服務網絡之型態及分工合作之方式來全面推展婦女教育之活動，唯因「補習教育法」而無法推展。

(三)本中心成立後第二、第三年(民國七十九年七月至八十一年六月卅日)在預防工作方面則以加強婚姻關係中之夫妻學習活動之推展為主。持續辦理婦女學苑與婦女成長團體外，並創辦以男士為主之學習活動「紳士學苑」並獲教育部之全額補助，以協助男士增進個人生活適應，改善家庭關係及事業上之能力，以締建二性和諧快樂之社會。

## 二、保護性工作：

(一)本中心成立第一年(七十七年九月至七十八年六月三十日)，保護性的工作係以所有「不幸婦女」及有需要之婦女為主要工作對象：

(1)籌募「不幸婦女救助基金」：結合中國國際獅子會等多個團體辦理開幕系列活動，同時募得救助金八十一萬，並以較具「彈性」、「快速」之方式來協助有困難之婦女。

(2)建立「被強暴婦女」服務網絡，以密切連繫有關單位，使各公私立民間單位、團體之服務效益提高。

(3)援助及輔導難妓及被毆打被虐待之婦女：結合心理、法律、醫療等專家共同協助有困難、有需要之少女及婦女解決問題。

(4)透過康乃馨專線，經由受過訓練志願服務工作人員協助受助婦女轉介至有關單位接受服務解決問題。

(5)建立預約協談制度：透過專線為有需要之婦女預約心理專家、律師、醫師等專家利用本中心場地，輔導諮詢。

(二)本中心成立之第二年(七十八年七月至七十九年六月三十日)之工作為：

(1)對於受虐婦女方面：

a. 持續提供康乃馨專線服務：由志工輪值為婦女提供專線服務，其服務之方式有二：①屬於婚姻暴力之問題，則立即預約到中心協談之時間。②不屬於婚姻暴力之問題，則立即轉介相關之服務機構。

b. 預約協談：由社工員輔導資深之志工輪值以提供受虐婦女協談服務。

c. 心理輔導及心理治療：輔導與治療係針對有需要之個案由本中心安排或轉介輔導及治療之專業單位或人士提供服務。

d. 法律諮詢：此時期由十位律師在本中心輪值，並於每星期三下午提供一對一之法律諮詢服務。

e. 緊急庇護服務：保結合民間具收容功能之三個單位(團體)，共同支援提供被虐婦女之庇護服務。

f. 急難救助方面仍沿用不幸婦女救助基金以作為緊急、快速之急難救助。

(2)對其他不幸婦女之服務方面：

a. 對離婚(失婚)婦女、家庭發生變故婦女、被強暴、被販賣、未婚懷孕、外遇問題等之不幸婦女，則以專線來提供關懷轉介服務。

b. 對從事色情行業之少女(雛妓)之服務有三方面：①由社工員直接提供個案輔導之服務；此期間受輔導個案有一位為男性(少男)。②協助中途之家增強其功能，參與中途之家間的協調會共計十次左右。③加強與廣慈婦職所、法院及婦女團體等之協調，以齊一功能，密切配合，其協調方式為正式拜訪或非正式之聯絡，次數高達二百次之多。

(三)民國七十九年七月至八十年六月三十日，本中心成立第三年則將保護受虐婦女列為主要之保護性工作項目，其內容為：

(1)繼續康乃馨專線服務。

(2)結合三十位律師成立「社會局榮譽法律顧問團」，對已預約法律諮詢之受虐婦女提供法律諮詢服務。

(3) 持續提供不幸婦女緊急庇護服務及急難救助金之援助。

(4) 協調職訓、就業單位支援受虐婦女之服務工作。

(5) 持續預約面談之服務，並強化面談之功能及增加可轉介之輔導機構，以有效的協助受虐婦女。

(四) 成立第四年自八十年七月至八十一年六月三十日為止，此時期之受虐婦女服務方式及內容如第三年，但對於人員之訓練及此問題有關之研究發展工作方面加強了許多。

### 三、發展性工作：

在發展性工作方面，從人力、資源機構及研究發展二方面來敘述：

(一) 在人力培訓方面：

(1) 在個人參與服務方面：

a. 在中心成立初期即同時成立婦女志願服務團以協助中心推動專線、諮詢、關懷及一般性之服務工作，同時透過密集之訓練，實習督導、嚴格考核、並協助其強化組織、獎勵升等之方式來增進服務效能，增強服務意願。

b. 在第二年（七十九年度）即建立志願服務工作之招募、服務前訓練、服務中訓練、團集會、幹部會議，出版團刊並配合其他機構支援愛心活動。

c. 在第三年開始即將志工團明確劃分二個部分，一為一般婦女服務組，另一為受虐婦女服務組，為確保服務素質，對受虐婦女服務組又區分三個小組：

① 專線組：考核本中心一般之志工且在本中心服務滿一年，熱心、積極、主動且對直接服務有其興趣及特質者，每星期予以訓練，至今(81)年八月止，其所接受之訓練有「電話服務」技巧訓練、個案研習、認識受虐婦女人格特質之團體訓練等，二年來從未間斷。② 協談組：成員完全由對外招募而來，以有五年參與專線服務之經驗或為各大專院校社工系三年級以上曾修習輔導諮商、個案服務等之學分，並對婚姻暴力受虐婦女之服務有興趣者，經面談錄取後安排一系列之服務前訓練、實習、正式之服務、服務中之訓練個案研習等等。③ 法律組：針對專線組之志工經過訓練後，以其興趣自己選擇參與此組，並於律師前來諮詢時擔任記錄之工作。

(2) 在婦女以團體方式參與服務方面：

a. 在成立初期即已輔導婦女社會服務團十二團，此十二團之婦女團體並以人力、財力主動積極參與北區婦女中心之成立過程，令人激賞的同時更感敬佩。

b. 在第三、四年來婦女社會服務團在許多方面均有長足之進步：① 各團工作方面：各團每年均辦理各團之團慶及服務之活動，此活動之方式及內容大多由各團自行討論，以決定將要辦理之方式及內容，故而其辦理得頗為生動與活潑。② 聯團活動方面：由團長等之幹部聯團會議來做決定後，並採分工方式由社員協助並輔導共同辦理，社員之角色為以團體之決定為共同所採行之依據，使各團感受較多的被尊重與被重視。③ 團體間之聯誼：各團有任何之活動、團慶，其他團體均贈送禮品並有代表前往敬賀，感情甚篤。

(3) 在專業人員以其專業知能來參與方面，在此方面有律師、心理醫師、輔導老師：等，北區婦女中心均以不同方式安排參與服務，且大多數之律師及醫師甚而出錢出力的參與。

(二) 在資源機構及研究發展方面：

(1) 在成立之第一年（七十八年度）時，重點在二方面：

a. 建立婦女福利服務資源網絡：① 出版「婦女手冊」於七十八年三月八日正式推出，手冊內容分二個部分：一為問題解決篇，另一為機構篇，由臺大婦女人口研究室及味全文教基金會共同合作，共印製六、〇〇〇本，並分贈本市有需要之婦女團體、機構及低收入戶、清寒及有需要之婦女朋友，使婦女求助有門、呼援有處。② 發行「婦女資源網」月刊，每月發行五〇〇份，自七十七年九月份發行第一期至七十八年六月共十期，其主要目的係做為機構與團體連繫之橋樑，並增進機構間及團體間之密切關係，以強化本市公私立機構團體為婦女服務之意願及績效。

b. 辦理機構與團體間之座談：共舉辦三次分別為：① 全市性婦女福利與服務座談會。② 本市被強暴婦女服務網絡座談會。③ 本市雛妓求助處理流程機構研討會。

(2) 在第二年（七十九年度）時期：發展性工作之重點為著重收集「對推展工作有需要」之人力、物力、財力之資源，並積極溝通觀念，以作為發展工作之重要資源，可從二方面來介紹：

a. 加強資源網運作方面：①修訂「婦女手冊」以贈與本市有關之婦女服務機構，作為服務中之參考。②舉辦「婦女二度就業」之座談會，並收集婦女在此方面之需求。

b. 對服務網絡中機構之連繫協調工作，共舉辦六次座談及研討分別為：①七十八年九月卅日之「臺北市婚姻暴力實務工作研討會」。②七十八年十一月廿五日之「婚姻暴力受害婦女座談會」。③七十八年八月十四日之「臺北市緊急庇護中心成立協調會」。④七十八年十二月廿七日之「婚姻暴力受害婦女心理輔導服務機構座談會」。⑤七十九年二月廿七日之「法律諮詢律師座談會」。⑥七十九年五月十一日之「從兩性關係探討婚姻暴力問題座談會」。上列各項座談及研討之主要目的在加強服務中之概念，建立服務共識，並進而發展共同合作之績效。

### (3) 在第三年（八十年度）階段

a. 在資源機構方面：社會局婦幼科（第四科）已着手積極參與對婦女團體之輔導角色。舉辦各類婦女研究及機構座談，且社工員因組織改編，均需通過考試，因此在機構連繫的角色方面，則僅以出版「婦女資源網季刊」為主，本年度共出版三期，發行總計一、五〇〇份，重點仍持續以溝通本市婦女團體及機構間之意見，使能密切合作，以有效服務婦女朋友。

b. 在問題研究方面：共計辦理二項，以為服務之參考：①外遇問題處理之研究：針對本中心所推展「婦女外遇團體」之工作功能，透過問卷方式來評估其效益，此活動計有六十人次參與。②辦理本中心對婚姻暴力受虐婦女之服務評估，共計運用三二二人次、追蹤八〇〇件案件，由臺大馮燕教授指導及完成評估工作。

(4) 本中心八十一年度之工作，仍把握預防性、保護性、發展性之原則著重於婚姻暴力受虐婦女之服務。主要目的在於：

1. 透過康乃馨專線服務，協助不幸婦女之危機處理。
2. 透過協談服務，減除婚姻中之暴力行為。
3. 透過法律諮詢，使受虐婦女獲得合理的基本權益。
4. 透過緊急庇護，確保不幸婦女身心安全及復健。
5. 透過急難救助，提供對案主群的福利服務。

6. 透過受虐婦女團體，增進案主自信及拓展人際關係。

7. 透過追蹤及關懷，給予案主適時適當的支持。

8. 透過專業知能訓練，提昇婚姻暴力工作人員之專業技能。

9. 透過醫療補助，減輕案主經濟負擔。

## 叁、婦女保護工作之評估與檢討

### 一、在保護性功能方面：

(1) 既定目標之評估：除原來的預定目標專線服務、協談服務、法律諮詢、急難救助金、緊急庇護、支持性服務、追蹤關懷、受虐婦女團體外，另增闢夜間求助機構、醫療補助、代寫訴狀等服務。

(2) 人力部分：社工員帶領專業、半專業志工共同參與並聘請多位老師指導，專線志工十名，及培訓人員九名，律師三十名，參與保護性工作。

### (3) 物力方面：

A、目前庇護中心能提供安全的保障，但數量不足，造成個案無法安置之困擾，加上現有之庇護中心收容不同特質之個案，常有爭執出現。

B、相關機構間的連繫常是個別性，功能有限，應透過定期性的座談，促進機構間彼此的連結，以發揮最有效之功能。

C、醫院聲請書之提供，立意良好，惟能更加強服務之運作方法，院中各部門的協調，可減少對案主的二度傷害。

(4) 在婦女被虐待的求助過程，中心以危機處理為主，在後續工作如心理輔導部分，目前本局已有心理輔導、醫療補助，中心可與一具專業水準之輔導機構訂約，將需要接受心理輔導之個案，使之有更完善的服務，能儘速恢復健全人格，面對未來。

(5) 中心保護性工作經過三年多來的努力，鎖定了服務目標在婚姻暴力受虐婦女，而婚姻暴力的網絡服務流程，中心也定位在危機個案的處理，這是一個工作經驗的寶貴累積，也是資源整合的一個過程，結合了政府與民間的力量在社會工作服務方案中相互的合作及搭配。而進一步的倡導工作，如法律、警政、醫療等的配合及觀念的溝通，相信是下一個工作階段努力的方向和目標，如

此能將補助性個案工作達到一個全人的服務，相信這才是助人工作落實的最高境界。

## 二、在預防性功能方面：

(1) 成長服務：透過婦女學苑、紳士學苑來推展各項家庭關係之課程，使有需要者可藉此學習成長，而一般之婦女及男士們，也可藉此預防問題之發生，且透過問卷之訪問均對課程給予相當正向之回饋。婦女學苑每期招生均是班班額滿，且出席率相當高，可看出婦女成長的期待是相當高，且得知在婦女的生活裏，知性及感性的充實和成長也是面對生活時，需具備的條件，以便於對多變的社會，多元的價值能有一自己獨立思考的空間，而在家庭、親職、夫妻相處上將是非常有助益的。在婦女學苑的課程安排上加能加強社會責任的提升，相信婦女除了重視自我成長外，並能擴展心胸及成長領域，也是社會資源的挖掘，也可避免自我意識之膨脹。

(2) 持續服務：婦女學苑出席率高，概因婦女需求意願高，惟課程期限之限制，目前由學苑聯誼會以自助性團體方式，繼續按學員需求安排談程，促使以組織的力量來協助婦女成長的意識，增進家庭和諧的力量。

(3) 資源結合：藉著學苑的開訓，吸引更多人力資源，並進一步結合這一群力量，繼續為婦女福利服務工作鋪路，協助推動相關服務措施，以滾雪球方式，增加社會資源，提升服務品質，造福更多民衆。

(4) 資源分配：目前婦女學苑以自費二、〇〇〇元之方式上課，社會局酌予補助，福利付費的觀念宜推廣，讓資源的分配給真正需要的個案，有能力的去協助能力不足的人。

(5) 服務之影響：在結合婦女資源參與社會服務的同時，也是一項非常重要的預防工作，尤其在促進家庭關係的部分，因為婦女在參與服務的過程中，經由長期的培訓，再加上實際的人際接觸，婦女再一次的更深層次的認識自己，並在人際溝通上更顯圓融。因此返回家中，在生活中很自然的就對先生、孩子、長輩的相處有了新的體會和方式。

(6) 未來發展：由紳士學苑及婦女學苑的報名情形觀之，此方案相當切合民衆需求，應可繼續辦理，惟限於人力之故，可拓展結合其他單位合作辦理。單

從男性教育來看，似乎男士需求動機不強，如果繼續辦理，是否從兩性教育（未婚）著手，可能效果較佳。此外，志工部分在學苑課程的組織工作，貢獻頗大，是很好的人力資源，惟專業部分（組織）、凝聚力方面，可予以知能訓練之增強。

(7) 紳士學苑依今年度的評估，投入大量的經費，惟男士出席率偏低，可能與學習需求動機、課程期限較長有關，就成本效益而言，成本頗高。在提倡男性家庭人際教育的部分，已婚男性對社會壓力或成長人格的養成方面，似乎較難願意撥空參與這部分的成長課程，因此如欲推動男性這部分的成長，可能由婚前來著手將是較有力的，成效也較高，而面對已婚男性的成長，只能由婦女成長的學習而帶動外，更可以呼籲各系統之在職訓練來加強。此外本屆紳士學苑有教育部的補助款，行政帳務的核銷造成頗大的負荷，且福利付費觀念，均能接受，倘若下一期辦理，可考慮酌予補助。

## 三、在發展性功能方面：

(1) 人力之發展：建構婦女參與志願服務之制度參考模式，長期培訓婦女參與志願服務之能力，以協助規劃人生。為使人力資源得以持續運用，故需加強志工及學苑學員的後續輔導工作，協助其生涯規劃。

(2) 財力之發展：不幸婦女救助基金及婦女社會服務團二者，發揮了極大之緊急救助功能，尤以協助家貧婦女臨時以工代賑之服務，同時支援中心行政工作，成效顯著。

(3) 支援機構之發展：對婦女服務網絡之機構及受虐婦女之服務機構，因為資源網月刊之出刊，並予以肯定，使機構互助及分工合作之關係，愈漸穩定。

(4) 出版臺北市婦女保護手冊：所謂「自助者人恆助之」，婦女本身必須了解自己所處情境，及可至何處尋求協助，機構才有機會對婦女提供服務。因此在這樣的情形，婦女保護手冊成爲婦女們人人不可或缺的工具資料。爲加強手冊內容，更結合學者專家共同策劃及撰寫，期許未來能發行單張文宣，在流動性高區域分發，真正人手一張，造福婦女同胞。

(5) 資源網月刊：爲使案主得到確實的服務，相關支援機構必須加強聯繫，並建立共識，資源網月刊因此發揮了其大的功能，但限於人力等問題，資源網

月刊目前仍為雙月刊，最好由科室單位負責，較能提供更多更好的品質服務。

(6) 加州婚姻暴力資料：國內婚姻暴力資料一向欠缺，因此如何引進國外服務措施資料，提供國內參考，是一重要課題。然因智慧財產權的問題，使此一措施必須詳加考量。未來本局應順應時代變遷，針對國外資料翻譯出書加強管理，以防觸法。

(7) 透過大眾傳播媒體，將有關婚姻暴力之觀念及資源網絡傳遞給大眾，讓大眾能充分使用婦女福利服務措施。

(8) 婦女人力資源是相當豐富且值得開發的，其不僅止於協助目前中心婦女福利工作的進行，亦有助於福利工作觀念推展，在預防教育之發展及推展的紮根工作上更是一重要人力。尤其是透過社區更是預防教育推廣工作一特殊資源，也是現階段福利工作落實民衆的重要方法之一。惟如何透過有計畫、有組織及訓練、規畫，並配合其生涯規畫，尚待觀念的溝通及加強開發。

(9) 制度之創建：結合中央婦工會、救國團及中華民國社會服務志願工作人員協會等單位，募集近一百萬的款項來探討婦女參與志願服務之制度模式，確能對本中心之人力規畫及分析提供很好之參考及指引。

## 肆、婦女保護工作之新趨勢

以上四年來之工作成果乃係本中心全體社工同仁葉孟珠、黃美麗、陳梅容、黃慈文等在局長、主任之領導下共同努力的結果。綜觀四年來本市婦女保護工作發展之新趨勢為：

(一) 間接服務與直接服務趨分工明確：在第一年北婦中心直接與全市婦女團體溝通協調，以期分工並互相配合，進而建立服務網絡。第二年之後社會局四科開始發揮對民間團體之連繫，協調支援、評估等功能，而使本中心得以轉化專精於直接服務之提供。

(二) 從婦女一般性問題走向婚姻暴力受虐婦女問題之服務：此過程係透過出版「婦女手冊」以收集及評估所獲之資料做資源供需之了解，並獲清大陳若璋教授之支援指導而得以持續發展。

(三) 本中心對婚姻暴力問題之處理，於中心發展初期，著重於提供一般性的服務，嗣後依工作所得而專精於對暴力問題之危機處理，其他問題為輔，以便協助婦女脫離危機困境，得以培養其面對問題之意願，並進而解決問題。

(四) 臺北市各公私私立婦女服務機構均能了解他機構之服務功能而截長補短互相配合，以團隊合作精神，使得婦女求助有門。

(五) 發掘並聯合運用臺北市婦女志願服務人力，並協助其進一步規畫其生涯。如此各單位可節省一般性訓練之人力、物力及財力之支出。對婦女而言，亦可增加選擇項目，或重複參加，只要時間、體力允許，則可增強其對志願領域之認識及了解。

## 伍、檢討與建議

(一) 人力方面：

(1) 可發揮社會工作之特色，本中心社工員運用社會工作專業方法，能結合所需之資源以提供有效之服務。

(2) 北市資源豐富，專業人力資源易尋求，使得服務工作趨趨專精：如學者專家、醫師、律師等，在此也同時感謝所有參與過或正參與中之熱心專業人士，所提供之支援。

(二) 缺點：社工員面臨編之組織改變狀況，故而間接使得人員之異動性提高，工作之持續性不易維持。

(三) 財力方面：本中心推動工作之第一年度係以結合民間資源為主，嗣後各年度則能協助各有關行政部門編列經費按計畫推動工作。唯時效上須配合會計審核規定，往往在規劃工作上稍有不便，例如若在六月初舉辦活動則為配合年度結束相當匆促。

(四) 社會大眾之認知：婚姻暴力服務，主動來到本中心尋求協助之個案量明顯的增加。但整體而言，不論一般大眾或行政單位，對於婚姻暴力問題尚未有深刻之體認，而無法引起多數人的共鳴。使得此類之服務將因人而異，因環境而變遷。一般民衆之觀念多認夫妻爭吵係床頭吵、床尾和，不足為外人道也，或者抱持「清官難斷家務事」，是以警政、醫療、法律、福利等各單位無法針對待助婦女之需求伸出援助的雙手，使婦女有因長期受虐，而漸失信心，甚而因此喪命，却僅被當做是一般之社會問題，並未正視婚姻暴力對社會影響的嚴重性。

(五) 本文作者孫麗珠女士曾任臺北市政府社會局北區婦女福利服務中心督導，現任大安婦女福利服務中心督導。