

# 臺北市政府社會局北區婦女福利服務中心功能及作法

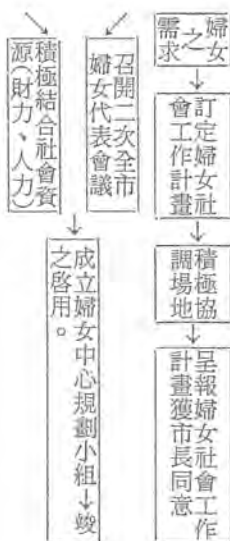
孫麗珠、劉麗秋、林綉錦、黃瑾勳  
蘇麗華、黃慈文、侯梅英

在傳統的社會中婦女必須遵守三從四德，相夫教子之生活角色。依附家庭、照顧家庭被視為婦女之天賦。而目前社會快速變遷之情形中，婦女角色有了很明顯之改變，其教育程度的提高，工作機會增加，使許多婦女之角色已轉變為多樣化且多重。今日婦女之自我意識不斷提高，需求及權益的爭取也日益增加，加以本市係一快速發展之大都市，許多問題尤以婦女之問題更益顯增加，社會局為提供婦女朋友主動積極之服務，特運用社會工作人員之知能以加強婦女福利服務工作。

## 壹、運用社會工作專業知能，結合社會資源創建北區婦女福利服務中心

### 化腐朽為神奇——

北區婦女福利服務中心規劃過程流程圖



由於臺北市佔總人口數一半的一百三十萬婦女對於福利服務需求之殷切；因此，臺北市政府社會局亦積極推動婦女福利工作，除福利措施的推展外

，更是希望能為婦女朋友設立所需、所用、所喜的「家」。於是臺北市首座推展婦女福利的焦點——北區婦女福利服務中心，在眾多女性市民熱烈的期待下，於七十七年九月二十三日，在吳市長暨夫人、社會局白局長、中區國際獅子會王勝弘會長，共同主持開幕儀式，及各廳室捐款人揭幕儀式後，正式啓用，為婦女朋友提供多元化的福利服務。在婦女朋友共享「家」的服務之餘，我們不免去回顧這家是堆砌多人的心血及許多的熱心、愛心及關懷而成，同時在籌設過程則是具有「無中生有」、「化零為整」、「化腐朽為神奇」之特色：

一、在臺北市這寸土寸金的都市而言，要尋求一適當的場地，談何容易！幸獲中山區里幹事的支持，提供了多處經年未用的場地資料，經由白局長的會勘後；以佔地二百四十七坪，位於錦州街二二二號二樓（松江市場），原為建設局度量衡檢定所之舊址，為最適當之場地，經由白局長多方努力、奔走協調，終獲同意移交社會局，以做為提供婦女福利服務之設置地點；同時，「婦女社會工作實施計畫」，亦獲得市長之同意。而本中心由籌設至完工使用僅費半年之時間，是政府籌設機構為期最短。

二、以最短的時間籌設一政府機構，其最大的助力，則是有賴於有效結合及運用民間資源，以達結合民間力量、推展社會福利政策之目標。本中心之整修工程計二百餘萬，全數由熱心、有愛心及關懷婦女福利之社會團體捐贈，由於各團體的熱心贊助及支持，使本中心工程能順利完成。

三、為探求婦女朋友的需求及審慎的規畫，婦女工作小組於籌設前召開二次全市婦女代表會議，由會議中徵詢婦女代表對中心規畫之意見及了解婦女朋友之需求；並由婦女代表成立工程規劃小組，更是延聘名設計師凌明聲先擔任設計指導，配合婦女之意見及婦女工程規劃小組的參與規劃、執行籌設工作，使原本破舊不堪的場地，變成一舒適、美觀，為婦女朋友所需、所喜、所用的「家」。同時，我們也足以肯定婦女的力量。

期望經由本中心硬體設施設備的完成，能提供婦女朋友一個可以交誼、學習、參與活動、服務、獲得福利訊息之場地；另也藉由社會工作人員的專業及服務，使得婦女朋友能「求助有門、貢獻有處」。

## 貳、建立婦女福利服務網絡，加強服務效能

### 一、婦女手冊

近年來臺灣婦女的社會地位雖顯著的提高，但仍舊有許多問題未獲得適度的關懷，有鑑於此，本局將結合味全文教基金會、臺大人口研究中心婦女研究室共同出版「婦女手冊」，發掘婦女在日常生活中經常面對的問題，針對這些癥結與需求，介紹可運用的社會福利措施和資源，希望能提供完善的福利服務，收到平撫創傷與防患未然的雙重效果。為了充分了解婦女切身的問題及需求，進一步整合臺北市婦女服務機構的資源與力量，以建立完善的服務網絡，適時的為婦女朋友提供適切的協助

，我們以最嚴謹的工作態度，從編撰委員的聘請、問卷的設計、婦女專題系列座談會及婦女福利與服務座談會的舉辦、婦女福利服務機構的問卷施測、訪視及定位、回收資料的整理及建檔、初稿的修改及整理、完稿及插圖的編輯，一直到付印出版，經過一年多各方努力的協調及配合下，「婦女手冊」終於在今年三月八日這個屬於所有婦女的特別日子裏誕生了。

「婦女手冊」自出版至今，不僅婦女朋友趨之若鶩，各福利服務機構亦爭相索取以作為服務時的參考書籍，各大眾媒體更是大幅報導，介紹並稱許此書的問世所代表的正面意義以及所提供的積極功能及貢獻。由於初版的數量有限，因此在慎重的抉擇考慮後；手冊分贈的對象：一為臺北市有需要的低收入戶婦女；二為手冊機構篇所列舉的服務機構以及未列而實際上有需求的機構；三為各大眾傳播或新聞媒體。

期望各界提出寶貴的意見或建議，我們會虛心接受並針對初版中疏漏或不甚周延之處，一併在二版中加以修正。

### 二、分類機構座談會與聯誼

隨著手冊的出版，初步的資源網絡也隨之建立，但是如何有效的運作，使每個機構的功能得以充分發揮，或機構間如何密切的配合，才能更有效的為婦女朋友服務，以及如何調整或修正機構功能，才能使服務層面更周延更均衡，這都是今後值得探討的課題，因此，本局將在下年度與味全文教基金

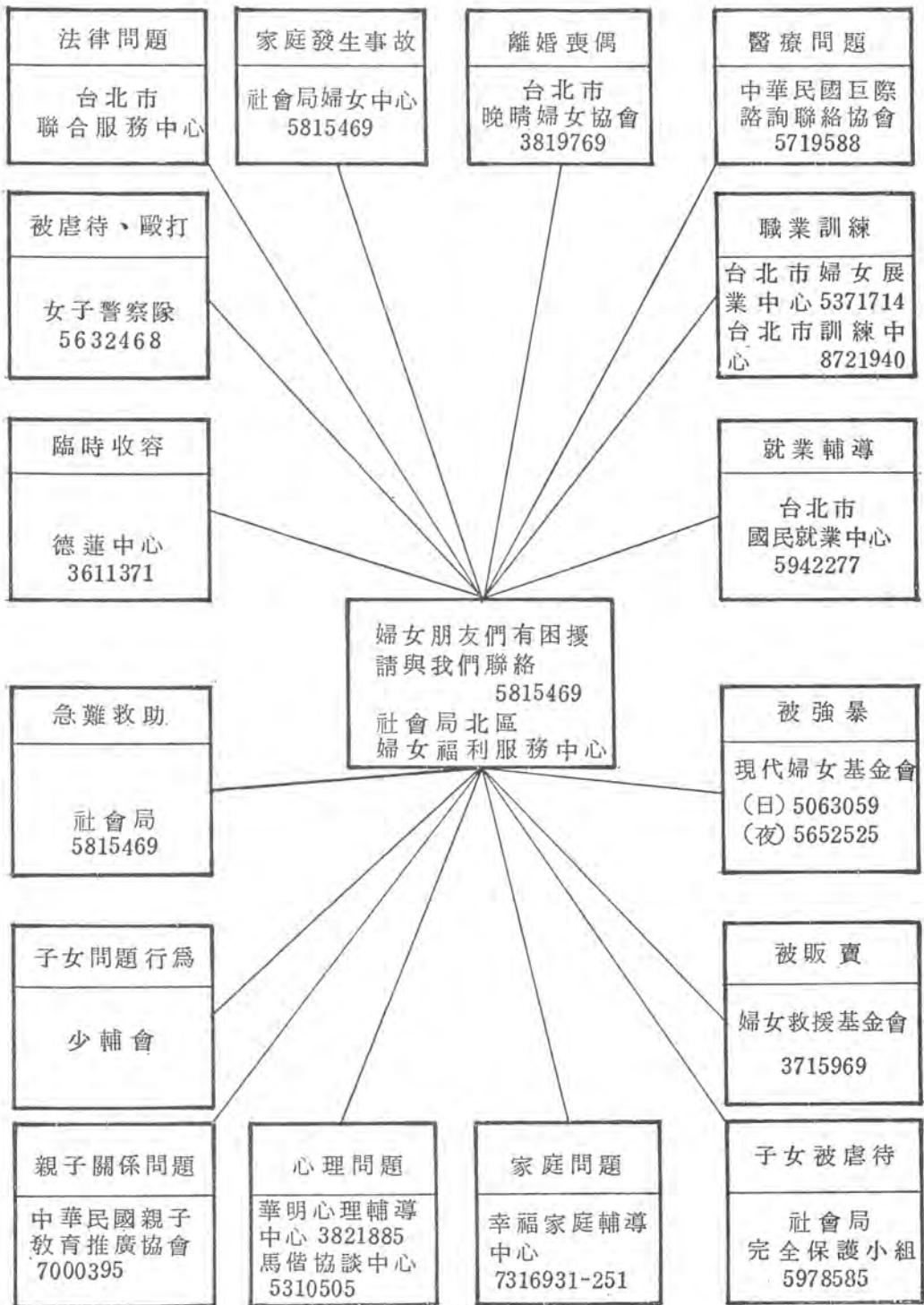
會再度合作，有計畫的針對婦幼衛生、社交、家庭、就業、法律、福利服務、社會參與、消費與理財等八大主題，舉辦分類機構座談會及聯誼，加強機構間的認識與了解、連繫與協調、分工與合作，定期的探討婦女當前所面臨的問題及需求，以作為實際服務時的努力方針，或適時的調整、修正機構本身的功能，使服務本身能更切合需求、服務品質能更落實、服務績效更能彰顯。

在婦權高漲的現代社會，今日的婦女逐漸走出廚房的結果是，擁有雙重角色，卻仍然只有單項配備，她們可以有工作，但必須家庭與工作兼備。在這種社會角色的扮演日益複雜艱鉅的情況下，婦女所面臨的問題及困難，也就日益的嚴重而值得關心。希望「婦女手冊」的出版，能提醒社會大眾對婦女問題的重視，加強相關機構對婦女需求的關懷，進而共同為婦女建立一個更公平、更適合成長與發展的環境，使婦女所扮演的各類角色得以均衡發揮，才能使社會獲得更大的和諧與進步。

### 三、出版「婦女資源網」月刊

為做好機構與機構之間的橋樑工作，由各單位團體代表建議以出版刊物之方式來定期聯絡各團體及機構，並透過刊物之分送使彼此熟悉，進而密切配合與互相支援。「婦女資源網」月刊承吳娟渝女士義務主編，陳艾妮女士、呂麗絲女士、馮燕教授、李碧華女士等四位義務擔任各專欄之召集人，分

台北市婦女服務初級網路圖



別負責機構篇、資訊篇、人物花絮篇，問題解決篇等編寫工作，四位女士本身工作繁忙，但確極負責且熱忱，令人敬佩。

「婦女資源網」月刊幾經主編及各召集人之研究，擬「好而更好」的前提下特將每月主題確定再由各召集人負責以確定好之「主題」的範疇去收集資料，收集資料的方式不拘，可以活動、講演、研討等方式來收集所需之資料。

「婦女資源網」月刊現在每期印製五百張，固定寄發本市二百六十個有關單位，且數量不斷增加中，可見功能及需求已漸被肯定。

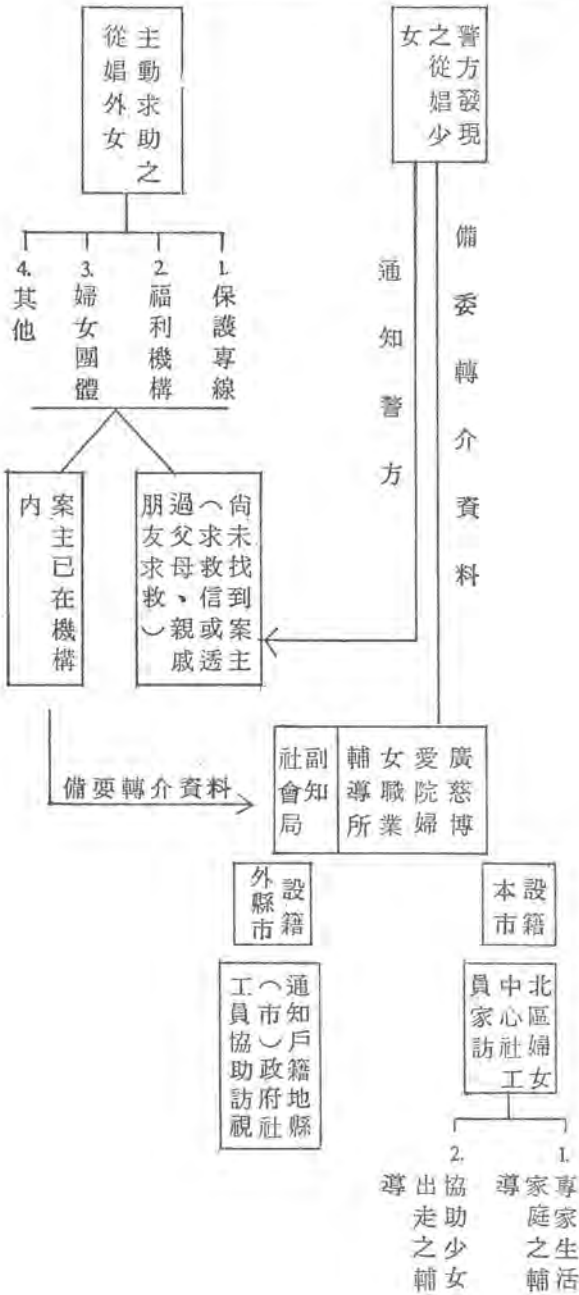
### 叁、主動積極溫馨地為受害婦女提供需要之服務

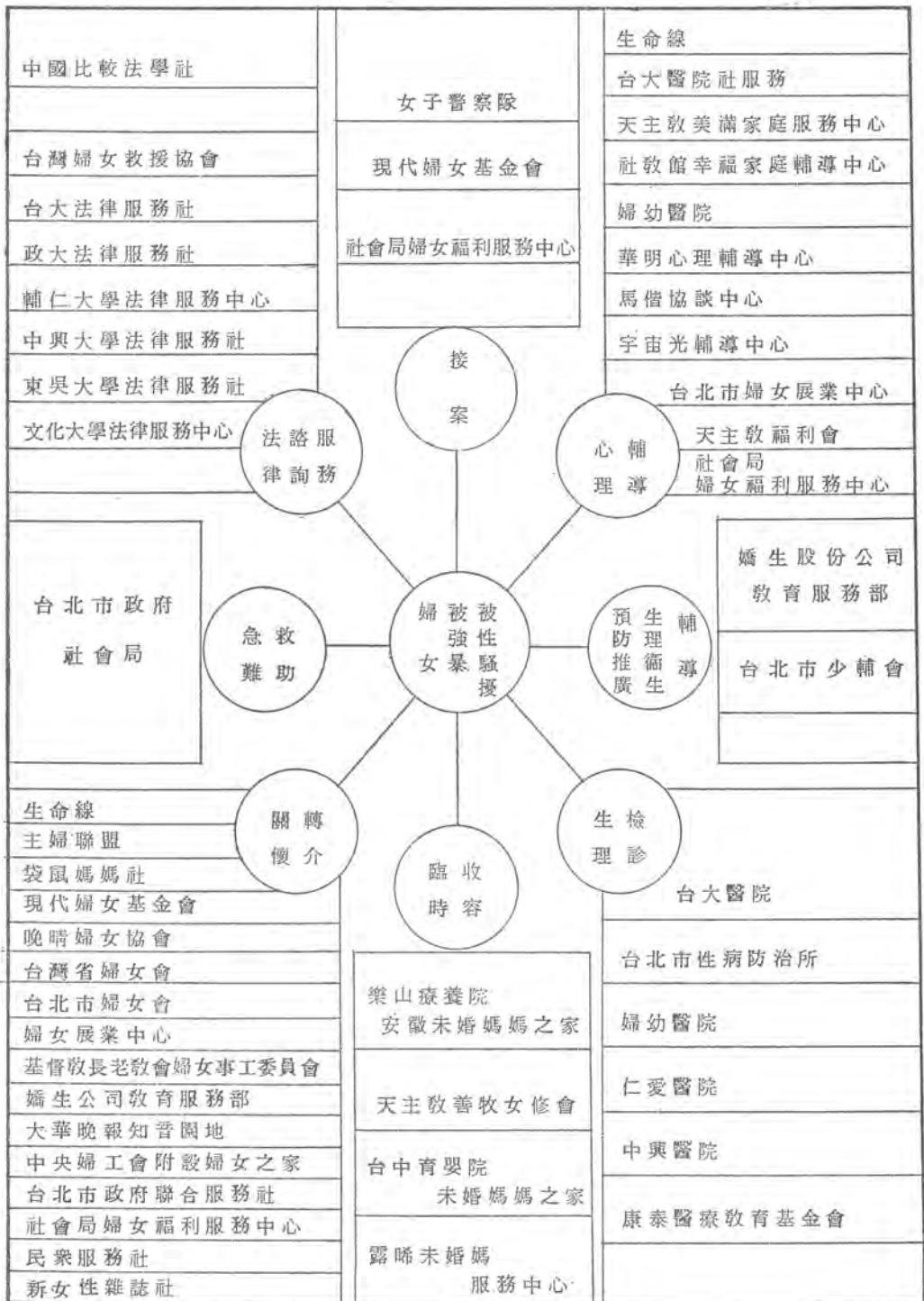
都市社會中各類問題層出不窮，有關婦女之問題及需求更日益增加並多樣化，社會局為加強保護受害婦女及主動積極救援身陷困境之婦女，特以婦女資源網之基礎而發展了受害婦女服務網，亦即是由資源網之機構資料過濾出為受害婦女服務之機構及團體，並針對各種類受害狀況之婦女種種需求勾劃出一網絡圖，除了社工運用專業方法予以輔導

外，對機構或團體方面將透過連繫協調來確定各單位，團體之服務功能以座談研討會議來增進彼此之認識及了解，進而經由專家之演講及指導來探討服務之方法，而個案研討會更能交換經驗，切磋技術及提昇服務品質，使服務過程溫馨之外，尚感尊重、迅速之外更兼具效益，最終目的在培養受害婦女自主能力，並重建生活信心。

以一般婦女可能會遇到之困擾而言，初分為(一)醫療問題，(二)職業訓練，(三)就業輔導，(四)被強暴問題，(五)被販賣問題，(六)子女被虐待問題，(七)家庭中夫妻、婆媳問題，(八)心理困擾問題，(九)親子關係問

本局雛妓個案處理流程表





題，(丁)子女行為問題，(戊)急難救助，(己)臨時收容問題，(庚)被虐待及被毆打之問題，(辛)法律問題等各項需求及問題，均有專責機構負責服務。(詳如網絡圖)，接案後視問題及需求之狀況再連繫其他問題之處理單位予以支援及配合甚或明訂流程圖，以明確服務過程處理方式，故要做好服務工作，公私立有關係單位密切配合，切磋工作方法，研討及交換工作經驗以齊一觀念作法，提昇服務品質實已刻不容緩。

針對各種不同情況之受害婦女所提供服務之機構相當多，如被性騷擾、被強暴之受害婦女及家庭發生變故之婦女為例，即各有不同之許多服務機構以解決各種不同之需求及問題，如附件(一)、(二)。社會局婦女福利服務中心將加強於服務網絡之建立並確保受害婦女之權益，進而將婦女受害程度減至最低，奠定快樂安寧之社會。

社會工作人員運用之輔導方式有個案輔導，團體工作、電話諮詢、預約協談、個案工作之連繫協調機構諮詢、管理等。

## 肆、婦女福利服務中的志願服務

為鼓勵婦女及婦女團體積極參與社會服務及公益活動，特規畫多類志願服務之項目以協助婦女發展及實現自我，貢獻人羣，服務社會。

婦女中心特配合社工室志願服務專業，發展有系統之服務訓練及榮譽之服務證明，以提昇服務品

質、培養服務之領導人才，充實服務內容、奠定婦女參與社會服務之良好楷模。

婦女福利服務中心之志願服務種類有二，(一)以個人之方式參與之志願服務，稱之為「婦女中心志願服務團」；(二)以團體之方式參與之服務團，稱之為「婦女社會服務團」其項目及內容分別如下：

(一)北區婦女中心志願服務團目前共有團員六〇〇人，其服務項目有二大類為諮詢服務，另一為專線服務，以此為依據分別成立二組：

1. 諮詢服務組：服務項目有(1)解答婦女簡單問題、資源機構之轉介及接待參觀等，即以婦女中心之櫃檯諮詢接待工作為主，分日夜二班以輪值之方式展開服務。諮詢服務組之志工也兼服務以社團登記報名之文書處理工作，團員均須接受階段性之訓練，尤以對資源機構之認識、會談之技巧、輔導技巧、禮儀訓練。

2. 康乃馨服務組：服務之方式以電話專線為主，服務項目有親職教育之方法及婦女簡單問題，需求、資源機構之轉介等。此專線服務將於本(七十八)年五月母親節後開線，服務時間為一般之上班時間。

此二組之服務工作將於服務時間滿二年以上且服務差勤良好者升任小組之組長，以協助新進志工推展服務工作及協助社工處理一般之輔導服務工作。

(二)婦女社會服務團係結合同質性高之婦女朋友，並協助組織婦女社會服務團，建立團務資料，輔導針對各團之特性安排一般性休閒、團康、才藝、

知性等研習，並輔導成立各團之愛心基金以推展社會服務。

目前本中心輔導之婦女社會服務團共有十二個團體，其名稱為三女、靜修、中區蕪嫂、中華愛心、仁愛慈心、現代、木蘭、凱浩社、雙龍、優美、軒轅、松江等十二個團體，人數約有七百餘人，三年來服務經費約有三萬元左右，其推展之服務項目

有二大類一為活動另一為服務，茲分述如下：

1. 婦女社會服務團所推展之活動有二大項：

(1) 利己之活動：以各團全體團員之意見而安排之休閒團康、才藝、成長等活動，活動中所需之經費由各團負責，大多數是參與之成員平均分攤，地點以婦女中心之地點為主，也可視團體成員之方便而另外安排。老師或講座可由社工員協助連繫。

(2) 利他之活動：可由各團自行決定舉辦或配合婦女中心及其他單位共同合辦青少年、兒童、婦女、老人、殘障等之各類型活動，有些婦服團甚至親自籌畫、推展，可說是出錢出力。

2. 婦女社會服務團所推展之服務工作以慰問為主，社會工作人員輔導各服務團成立愛心基金，由各團團員每月繳交一百元，存於各團選舉出之總務人員處，應由全體團員討論欲推展之服務項目。一般來說其服務對象有機構式及家庭式二種，機構式如育幼院、養老院、殘障教養中心……等，家庭式的有社區里鄰中的家庭，不論是機構式的拜訪或家庭的慰問均可經由社會工作人員之協助而深入及密觀地瞭解服務對象之真正需求及正確之拜訪或慰問

方式，使服務不但更好也更受歡迎。

## 伍、研習講座與社團活動

婦女中心之團體及活動除親職教育之讀書會，座談演講及志願服務之團體外，針對婦女之需要與興趣，配合社會環境之狀況，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：

一、聯誼服務及活動：針對婦女朋友、社團、機構及家庭成員、單身未婚男女……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。

二、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。

三、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。

四、自我肯定研習會：含人際關係、自我發展、自我成長之研習。

五、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。

上述之社團及活動也有配合母親節、婦女節等節慶日辦理。

同時為期講座及研習之效益明確，特將課程系列性地籌畫而推展出婦女社會大學。

## 陸、婦女社會大學

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，初期推展內容著重「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本（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」，分別邀請臺大廬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，應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，並促進團隊精神，培養學員對團體之向心力凝聚力。

(4)上課期間：為自本（七十八）年四月十日至本（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。

## 柒、淺談「親職教育」

隨着轉型期社會的家庭型態，家庭功能也跟着改變，父母不再是提供豐富的物質生活，就能滿足子女的需求，如何與子女溝通，維繫良好的親子關係，成為無話不談的好朋友，則是當前為人父母所最關切之課題。

社會局婦女福利服務中心的服務宗旨是為臺北市所有婦女朋友服務，而每位婦女都是關係着家庭幸福之靈魂人物，所以我們重要的使命，是如何協助每位婦女扮演好身為母親的角色，進而為國家、社會培育出優秀健康的第二代，是故如何有效推展親職教育，使其普及化，乃是中心重要的服務目標。

從兩年前社會局親職教育的推展以定點與巡迴式的演講為主要重點，再配合父母親效能訓練為內容的家長團體，與為配合節慶舉辦的親子聯歡活動……等，來參與的人數皆是有限，且基本上這羣家長對子女已具相當程度的關懷，親子間的關係尚稱良好，而真正對管教子女莫不關心，只會生不會教的父母卻從不接受或參加有關親職教育訊息或活動的安排，這時我們不禁會思考就這樣放棄這羣人嗎？而這羣人或許就是製造家庭問題、社會問題的主要關係人，真正該受教育的是他們，我們又如何打進這些死角，將管教子女的理念，正確的傳遞至他們的家庭，這個問題常困擾着我們，苦思突破之方法。

由於社工員有限的人力，要有效推展全臺北市之親職教育，非得結合民間機構，才有辦法作全面之推展，故目前我們積極結合有心推展親職教育之機構團體，共同策劃辦理父母親大學與父母空中大學，使在受完通才與專業的教育課程後，仍有人生另一階段的重要課程，即為人父母之完整教育，有為人父母前之職前訓練，也有為人父母後之在職訓練，因個人所需不同而參加，只要完成父母親大學之完整教育，相信可以減少父母在摸索中嚐試錯誤的遺憾。

這個理念是我們推展親職教育之最終目標。目前前中心所推展的親職教育，着重在社工員所學的專業工作方法上，個案工作上有康乃馨婦女專線電話諮詢服務與預約協談服務，團體工作上則辦有家長讀書會、父母效能訓練團體、專題講座、親子活動等，另有主動出擊服務的「親子信差」方案的推出，現分述如下：

#### △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。

#### △家長讀書會

本着父母也須再教育、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。

#### △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，減少親子溝通間的磨擦，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。

#### △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. 以不重覆浪費資源為原則，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。

#### △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。

#### △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

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。

親子信差乃是透過有計畫階段式的課程培訓，訓練內容有理論與實務的配合，包括家庭發展、教育思想、家庭醫學、稱職父母、親子溝通、自我探索與管理、成功的拜訪者……等，由這羣受過專業訓練，且具有熱心、愛心的親子信差，實際走入家庭，將管教子女的正確理念，傳遞給父母，並將一些父母曾有管教子女良好的經驗與方法收集起來，並傳遞給其他的家庭參考。每個家庭都有提供其他家庭良好的學習經驗，如此透過親子信差的服務，將可貴的育兒經驗收集成冊，再提供給所有家庭參考，這是非常有價值、有意義的創舉。

綜合以上服務項目乃是婦女福利服務中心七八年度的親職教育推展重點，我們執着的相信親職教育的推廣有其必要性與意義，怎樣使親子關係良好、家庭關係和諧、社會問題減少，我們的明天能更好，有待於大家對親職教育意義的肯定，今天我們的努力，希望能有些果實，庇蔭我們的下一代，這些信念支持我們勇於走下去，一直到永遠。

## 捌、結論

婦女社會工作創立維艱，工作人員在局長及各級長官的指導、支持下面推展工作並隨時評估及檢討，務使計畫更完善，服務更溫馨，以達服務後應有之效益。