

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：陳琇惠 博士

家庭暴力事件服務處社工員
與網絡成員間合作關係之研究

A study on the cooperative relationship between relevant
professional network members and social workers of the
Domestic Violence Service Centers

研究生：蔡慈涵

中華民國一〇一年七月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：陳琇惠 博士

家庭暴力事件服務處社工員
與網絡成員間合作關係之研究

A study on the cooperative relationship between relevant
professional network members and social workers of the
Domestic Violence Service Centers

The seal of Donghai University is a circular emblem with a scalloped outer edge. It features the university's name in Chinese characters '東海大學' at the top and 'DONGHAI UNIVERSITY' in English around the bottom. The year '1955' is inscribed at the very bottom. In the center, there are three interlocking rings and a stylized 'T' shape.

研究生：蔡慈涵

中華民國一〇一年七月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 蔡慈涵 碩士學位論文

家庭暴力事件服務處社工員與網絡成員間
合作關係之研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：陳瑋慧 101年7月16日

審查教授：張書芬 101年7月2日

審查教授：袁懷真 101年7月2日

系主任：丁馬汝 101年7月18日

摘 要

我國家庭暴力防治法於 2007 年 03 月修法，正式讓家庭暴力事件服務處的設置納入法律規範當中。雖然家庭暴力事件服務處的設置具有法源依據，但對其在家庭暴力防治網絡中的角色定位、組織編制並未有所規範，使得家庭暴力事件服務處在防治網絡中的位階不清，導致各地方法院家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作模式亦有所差異，使得各縣市之家庭暴力事件服務處的服務品質與內容不一致。

本研究針對家庭暴力事件服務處社工員、司法人員、警政人員、社政人員等研究參與者進行深度訪談，藉由探討家庭暴力事件服務處及網絡成員的合作經驗，從中釐清家庭暴力事件服務處於家庭暴力防治網絡中的運作狀況，瞭解他們在網絡合作上的限制，並歸納出建立正向合作關係之因素。期望能從研究結果中找尋強化網絡成員間合作關係，以提供家庭暴力防治網絡間未來合作時的參考依據。本研究發現如下：

一、家庭暴力事件服務處與網絡成員的合作，可分為正式與非正式合作關係兩類，溝通聯繫方式包括定期或不定期的網絡會議、書面報告、電話聯繫、婦幼系統通報、私下聚會當面溝通…等方式。

二、在合作限制的部分，在正式合作關係中主要的合作限制，包括「權責劃分」與「專業評估」兩部份。在非正式合作關係中主要的合作限制，則包括「服務處社工的自我設限」與「專業角色差異」兩部份。

三、家庭暴力事件服務處與網絡成員建立長期合作關係的要素，在自然人方面，包括(一)網絡成員的肯定與支持；(二)良好的溝通與協調；(三)網絡成員的積極主動；(四)建立良好的非正式互動關係。在法人方面，包括(一)相互支援與資源共享；(二)角色功能的相互瞭解；(三)面對問題時良好的因應方式。

根據上述研究發現，本研究提出以下幾點建議：一、對於內政部家庭暴力防治委員會建議，(一)將司法網絡成員納入家庭暴力事件服務處招標之評選委

員；(二)將家庭暴力事件服務處之組織定位法制化。二、對於方案委託單位建議，(一)建立與承接單位溝通之管道；(二)有效協助宣導服務處相關資訊。三、對於方案承接單位建議多與網絡單位進行互動。四、對於家庭暴力事件服務處社工員建議，(一)建立網絡成員之間的非正式互動關係；(二)減少自我設限，適時進行司法倡導。五、對於社政網絡成員建議對於服務處之專業角色能夠互為理解。六、對於警政網絡成員建議加強與家庭暴力事件服務處之互動與聯繫。七、對於司法網絡成員建議主動與服務處社工進行溝通與聯繫，瞭解服務處之功能與相關資源。

關鍵字：家庭暴力事件服務處、家庭暴力防治網絡、合作關係

Abstract

This study is about experience of network cooperation, when their cooperative mechanism face to cooperating with the network, summarized the factors, it is established in good cooperative relations. This study have interviewed some professional network members, include judicial officers, police officers, domestic violence social workers and social workers of the Domestic Violence Service Centers. The findings of this study are as follows:

1. The cooperative mechanism can be divided into formal and informal cooperative relations. Their communicated channel can be divided into co-operation conference, written report, by telephone, by national domestic violence protection information system and informal communication.

2. The difficulty they faced include “division of responsibilities”, “professional assessed”, “social workers of centers limited himself” and “difference of professional role”

3. The factors in establishing the good cooperative relations include “network members' recognition and support”, “good communication and coordination”, “members of the network is positive and active”, “building good informal interaction”, “mutual support and sharing of resources”, “the mutual understanding of the role and function”, “to face the problem when good ways of coping”.

Based on the above findings, the researcher suggests the following recommendations:

(1) For Domestic Violence and Sexual Assault Prevention Committee:(A)The judicial members of the network should be contained into the accreditation committee.(B)To clearly define the domestic violence services Center becomes a formalize organization in the legal system.(2)For the program commissioned unit:(A)To establish and

implemented unit of communication pipeline.(B)To effective propaganda center service.(3)For the implemented unit: To increase interaction with the network units. (4)For the social worker of the Domestic Violence Service Center:(A)To establish members of the network in informal interaction.(B) To reduce self-handicapping, timely judicial advocacy.(5)For domestic violence social worker: To make understand the professional roles of Domestic Violence Service Centers of the service.(6)For police officer: To strengthen the interaction and contact with the Domestic Violence Service Center.(7)For judicial officer: To initiative communication and contact with the Domestic Violence Service Center ,and to understand the functions and resources of the center actively.

Key word: Domestic Violence Service Centers 、 network of domestic violence prevention 、 cooperative relationship

謝 誌

每當在翻閱學長姐們的學位論文時，我總是會迫不及待的翻開謝誌，想著哪一天也會輪到我來寫，但是當這一天到來時，卻發現這是一件多不容易的事。因為這一路走來跌跌撞撞，受到太多人的幫忙、協助與鼓勵，甚至讓我無法確定是否能在短短的篇幅內表達對於每個人的感謝。

其中我最想要感謝我的指導教授陳琇惠老師，感謝您在這一路上的耐心指導，總能適時拉住個性過於急躁的我，還時常關心我的生活與健康。在撰寫論文的過程中，給予我最大的空間，讓我能夠自己選擇想要研究的方向，在我面對困境感到挫折與沮喪時，給予許多肯定與鼓勵。在碩班求學生涯中，讓我收穫最多的部分除了專業知識以外，更重要的是從您身上學習到待人處事的道理，真的很榮幸能夠成為您的指導學生。其次，要感謝的是辛苦的張菁芬老師及彭懷真老師，在百忙之中抽空擔任我的口試委員，無論是在計畫書或論文口試時，給予我許多具體的指導及建議，並且給我許多肯定及鼓勵，讓我這一路上獲益良多。感謝鄭怡世老師、黃聖桂老師、培元助教，在我碩班求學的過程中，給予我許多鼓勵、支持與建議，有你們在真好。

感謝本研究中 14 位研究參與者，雖然無法在此一一向各位表達謝意，但是各位對於素昧平生的我如此信任，還在百忙之中接受我的訪談。我對於每位的協助與幫忙都銘記在心，因為有你們的分享，我才有辦法順利完成學位論文，真的非常感謝你們。

感謝我最愛的實習單位夥伴們，感謝五大美女在我實習過程中，給予我許多肯定、鼓勵、支持及協助，不僅是在專業知能方面，還常常關心我的學業與生活。這段過程中，有歡笑、有淚水、有我不夠成熟的地方，但感謝你們總是給予最大的包容，也感謝你們對我的信任，能夠認識你們(尤其是能夠認識小明)是件很值得驕傲的事。

感謝康妮學姐、慶芳學姊、琬如學姊、叔叔、二阿伯、二伯母的幫忙，讓我

能順利找到訪談對象，順利完成學位論文。感謝天睿學長總是給我最多的協助與鼓勵，聽著我的焦慮與不安，給我最適切的建議。感謝友校的致遠兄，在大考前夕撥空給許多建議。感謝我家老爸不斷幫我做聯繫與溝通，三不五時打電話來關心我的生活。感謝高叔叔忍受我在高度壓力下所有的壞脾氣，為我準備好吃的榨菜肉絲。感謝奶奶、大舅舅、小舅舅、大阿姨，一路上默默的支持著我。感謝妹仔瑤瑤為了我的理想，扛起照顧家裡經濟的重擔，讓我在努力完成論文的同時毫無後顧之憂，這幾年來真是辛苦妳了！而我最感謝的家人就是我家媽咪，不僅包容我的壞脾氣、照顧家裡的大小事務，甚至還幫我校對稿件，有你這樣的全能媽咪，我真是超好命的。

感謝我在台中最強大的後援部隊，感謝伙房兵賴賴、心媛、姿芊，時常照顧我生活起居飲食，感謝優秀的藝工隊玉珊、雯瑾、小巴(佩甄)、寶定、宸耀，時常讓情緒緊繃的我開懷大笑，忘卻那些不愉快的煩惱。感謝情蒐部隊鼎程、孟君，借重於你們的實務經驗，提供了許多值得思考的面向。感謝心輔官思瑜、千珊、俞禎、詩怡，在論文撰寫期間給予最多的鼓勵，開心的時候有你們可以分享，生氣的時候有你們可以陪著我同仇敵愾，謝謝你們一路走來始終都陪在我身旁。再次感謝我最強大的後援部隊，讓我毫無後顧之憂的奮勇向前，感謝你們一路上的陪伴，讓我深刻體會到自己不是孤軍奮戰。

最後，感謝一路上默默陪伴我的小龍，是讓我想要成為更好的人，謝謝你的包容、你的用心，謝謝你這兩年來台北、台中兩地奔波，謝謝你陪著我度過這段旅程。

從小我便深知自己是個幸福的孩子，每當在最需要協助與鼓勵時，總是有許多貴人及時出現，給予我許多的支持及肯定。感謝我生命中出現的所有貴人，是你們讓我蛻變、讓我成長，謝謝你們曾在最適當的時候拉我一把，我會帶著你們的祝福繼續勇往直前的！

目 錄

第一章 緒論	
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	8
第三節 研究問題與目的.....	12
第四節 名詞解釋	13
第二章 文獻探討	
第一節 家庭暴力防治與網絡合作.....	14
第二節 美國與我國家庭暴力防治網絡相關議題.....	26
第三節 我國家庭暴力事件服務處介紹.....	38
第四節 我國家庭暴力防治網絡之相關研究.....	50
第三章 研究方法	
第一節 研究取向	56
第二節 研究流程.....	58
第三節 研究參與者.....	59
第四節 資料蒐集方法與步驟.....	61
第五節 資料處理與分析方法.....	65
第六節 研究嚴謹性與研究倫理.....	67
第四章 研究發現	
第一節 家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作現況.....	70
第二節 家庭暴力事件服務處與網絡成員間溝通聯繫之現況.....	84
第三節 從網絡成員間的互動經驗看合作之限制.....	88
第四節 建立與網絡成員間的正向合作因素.....	105
第五章 研究結論與建議	
第一節 研究結論.....	119
第二節 研究討論.....	126

第三節 研究建議.....	130
第四節 研究限制.....	134
參考文獻.....	135
附錄一 訪談大綱(家庭暴力事件服務處社工員版).....	143
附錄二 訪談大綱(網絡成員版).....	144
附錄三 訪談同意書.....	145

表 目 錄

表 1-1 家庭暴力被害人通報統計.....	2
表 1-2 民事保護令一覽表.....	4
表 1-3 地方法院民事保護令聲請事件受理與終結一覽表.....	5
表 1-4 地方法院民事保護令聲請事件終結情形.....	5
表 2-1 合作定義彙整一覽表.....	19
表 2-2 六大管理元素的陰陽表裡.....	25
表 2-3 我國各地方法院家庭暴力事件服務處一覽表	42
表 2-4 駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準.....	45
表 2-5 我國各地方法院家庭暴力事件服務處之服務內容一覽表.....	46
表 3-1 研究參與者基本資料.....	60
表 4-1 家暴事件服務處與網絡成員間常用溝通方式一覽表.....	85

圖 目 錄

圖 2-1 聖地牙哥市家庭正義中心網絡單位圖.....	29
圖 2-2 家庭暴力防治法網絡系統連結圖.....	37
圖 3-1 研究流程圖.....	58
圖 4-1 家庭暴力事件服務處與網絡成員間相互協助事項一覽圖.....	83

第一章 緒論

第一節 研究背景

「家庭暴力」並不是一個新興的社會現象，近年來在政府與社會各界及婦女團體之大力鼓吹推動下，社會上對家庭暴力行為之本質及嚴重性方有更進一步的認識，並且逐漸接受將家庭暴力行為界定為是一個社會問題，而非是家庭內私領域的問題（柯麗評、王珮玲、張錦麗，2005）。

家庭暴力(Domestic Violence)其影響的層面除了家庭生活品質以外，還威脅到受暴者之人身安全，導致醫療花費的增加，甚至對於下一代造成不容忽視的負面影響。家庭暴力不再是外人不可介入的「家務事」，而是必須被大家所重視的重大公共健康議題，目前在全球已引發各界高度的關注。

1990 年代是台灣保護性福利服務立法、修法接續完成的重要時機，兒童福利法、老人福利法、身心障礙者保護法、少年事件處理法、兒童及少年性交易防制法、性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法、社會工作師法和兒童及少年福利法等，皆是保護性福利服務工作重要的執行依據。其中家庭暴力防治法於 1998 年 6 月 24 日公布，為全亞洲第一部家庭暴力防治法。

在過去傳統社會中，將家庭視為外人不宜介入的私領域，以「清官難斷家務事」、「法不入家門」等字眼傳達家庭的神聖不可侵害性。家暴法的推動不僅向人們宣告「家庭暴力並非家務事」，同時將家庭暴力行為「犯罪化」(Criminalization)。自家庭暴力防治法實施以來，「家庭暴力是種犯罪行為」逐漸深植人心。在政府與民間單位的強力倡導及宣導下，除 2011 年的數據略為下降以外，家庭暴力事件通報數量逐年增加，成長百分比也不斷向上攀升(如表 1-1)。2009 年通報案件即超過八萬件，2010 年更上看十萬件，2012 年截至 3 月底全國之通報數便已高達 24,328 件。若以性別的角度切入，可發現男性被害人之通報件數亦有逐年上揚之趨勢，男性被害人佔通報總件數已由 2008 年的 21.88% 提升至於 2011 年的 25.65%。

表 1-1 家庭暴力被害人通報統計

年度	通報總件數				佔總件數比例		較去年之成長百分比
	男	女	不詳	合計	男	女	
2008	16,508	57,276	1,654	75,438	21.88%	75.92%	10.25%
2009	18,509	63,723	1,496	83,728	22.10%	76.10%	10.98%
2010	22,999	74,115	1,606	98,720	23.29%	75.07%	17.91%
2011	24,148	68,585	1,417	94,150	25.65%	72.28%	-4.63%
2012 (至 3/31 止)	6,414	17,555	359	24,328	26.36%	72.16%	

資料來源：內政部家防會(2011)、內政部家防會(2012)

從上述家庭暴力被害人通報統計數據顯示，家庭暴力通報案件呈成長趨勢，顯示家暴被害人自我安全危機意識敏感度提昇，懂得求助管道或尋求公權力的保護。然而，在保護性福利服務相關法規接續建構完成後，社會工作者開始需要肩負起更多與公權力有關的保護性工作，這些變化不僅使得第一線社會工作者的工作負荷量加重、工作複雜性和困難度提昇，社會工作者透過公權力介入家庭（婚姻）問題的做法，以及和服務網絡（司法、警政、醫療等）團隊工作的方式，也為第一線的社會工作者形成不同於以往的角色、功能和困境（沈慶鴻，2005）。

家暴防治法之立法宗旨為防治家庭暴力行為及保護被害人權益，面對龐大的家庭暴力事件受害人，如何維護被害人之人身安全成為家庭暴力防治中最重要的一环。當受暴事件發生時，民事保護令是被害人最重要之救濟方式之一，也是被害人最直接且最常使用的法律救濟途徑。家庭暴力防治法施行前，此類事件僅受傳統民、刑事法律規範，法院體系所接觸的案件集中於離婚訴訟與刑事案件兩部分。在如此法律制度下，法官的角色顯得被動，無法在家庭暴力防治上有更積極之角色（柯麗評等，2005：227）。

然而，家庭暴力防治法公布施行後，司法體系在家庭暴力防治網絡中具有相當的重要性。目前我國法官無論是在刑事、民事、家事案件之審理上均有機會接觸家暴事件被害人，在保護令聲請之案件量快速成長的情況下，法官對於保護令

之裁定，成為社會各界、婦女團體及防治網絡所關心的焦點。由於家庭暴力行為的特殊性，家庭暴力防治法將此行為犯罪化，其主要策略可分為以刑事制裁威嚇加害人、命加害人接受處遇及民事保護令制度等三個部分。其中保護令被視為對家暴案件法律制裁與保護被害人的主要方式。它主要之特色包含提供刑事制裁之外的另一種法律保障、強調被害人保護、具時效性、提供特殊且範圍廣泛之救濟內容、所要求之證據不似刑事案件之嚴格(柯麗評等，2005)。

民事保護令是保護家庭暴力被害人之人身安全與權益之民事法律命令，依家庭暴力防治法第九條規定，民事保護令分為通常保護令、暫時保護令及緊急保護令。家庭暴力被害人可考量其自身危險程度、安全需求選擇保護令之聲請種類，不同保護令之聲請條件、審理程序與有效期限皆有所不同(如表 1-2)。依家庭暴力防治法第九條第二項規定，通常保護令及暫時保護令可由家庭暴力之被害人、檢察官、警察機關、直轄市、縣(市)主管機關提出聲請。而緊急保護令依同法第十一條第一項但書規定，聲請人僅限於檢察官、警察機關、直轄市、縣(市)主管機關。亦即，被害人本人不得聲請緊急暫時保護令。

民事保護令之內容包含十三種款項，分別為限制令、禁止接觸令、遷出令、遠離令、暫時使用令、暫時探視令、給付令、禁止查閱令、防治令及其他保護令。聲請通常保護令，聲請人可考量被害人之實際需要，依家庭暴力防治法第十四條規定，選擇上述之保護令款項之一款或數款。而聲請緊急或暫時保護令時，可以視其需要依同法第十六條之規定，選擇第一款至第六款、第十二款及十三款之命令。

表1-2 民事保護令一覽表

種類	緊急保護令	暫時保護令	通常保護令
聲請身分	警察機關、檢察官、主管機關。	家庭暴力被害人、警察機關、檢察官、主管機關。	
審理程序	法官得不經開庭審理而直接核發	法官得不經開庭審理而直接核發，但亦可開庭調查。	法官須開庭調查
審理期	應於法院受理聲請後四小時內核發。	每個法院及法官之處理情形不一，通常約一週內至一個月核發。	仍需視各法院及承辦法官之處理情形有異，通常約一個月內核發。
有效期限	於通常保護令經核發或駁回時失效。	於通常保護令經核發或駁回時失效。	依法官所核准之有效期限為準，最多一年。到期前可聲請延長一次，延長之保護令有效期限最多一年。
條款範圍	依家暴防治法第十六條規定，法院得依聲請或依職權核發第十四條第一項第一款至第六款、第十二款及第十三款之命令。		依家暴防治法第十四條規定，法院得依聲請或依職權核發其中一款或數款。

資料來源：研究者參考財團法人現代婦女教育基金會(2009)自行整理。

自家庭暴力防治法實施後，全國各縣市政府接獲通報量逐年成長。在政府與民間團體積極宣導之下，家庭暴力被害人對於尋求司法體系的協助有所認識。由表 1-3 司法院統計之數據中可得知，我國依法聲請保護令之件數亦呈現逐年提升的趨勢。2008 年我國各地方法院受理民事保護令新收聲請件數為 19,569 件，2009 年為 21,009 件，2010 年為 23,505 件，目前截至 2012 年 4 月底，各地方法院受理民事保護令新收聲請件數已高達 7,239 件。由上述統計資料中發現，在近五年多來，民事保護令聲請件數大幅成長，顯示家庭暴力被害人逐漸懂得尋求公權力的保護，選擇以聲請保護令捍衛人身安全與權益。此外由表 1-4 可得知，近年來全國地方法院之保護令核發率占核發與駁回件數皆高達八成以上，駁回率皆維持在 12%左右，而在撤回的部分則有逐年遞減的趨勢。

表 1-3 地方法院民事保護令聲請事件受理與終結一覽表

單位：件；項

年度	受理件數			終結件數				
	合計	舊收	新收	合計	核發	駁回	撤回	其他
2008	20,966	1,397	19,569	19,730	11,679	2,429	4,801	821
2009	22,245	1,236	21,009	20,737	12,669	2,553	4,951	564
2010	25,013	1,508	23,505	23,492	14,225	3,030	5,673	564
2011	24,537	1,521	23,016	23,063	14,296	2,866	5,528	373
2012 (至 4/20 止)	8,713	1,474	7,239	6,666	4,146	905	1,495	120

資料來源：司法院統計處(2012)

表 1-4 地方法院民事保護令聲請事件終結情形

年度	核發件數占核發與 駁回件數百分比	駁回件數佔 終結件數百分比	撤回件數佔 終結件數百分比	其他件數佔 終結件數百分比
2008	82.78%	12.31%	24.33%	4.16%
2009	83.23%	12.31%	23.88%	2.72%
2010	82.44%	12.90%	24.15%	2.40%
2011	83.30%	12.43%	23.97%	1.62%
2012 (至 4/20 止)	82.08%	13.58%	22.43%	1.80%

資料來源：司法院統計處(2012)

綜上所述，家庭暴力所影響的層面包括家庭生活品質、受暴者之人身安全、醫療花費的增加、對於下一代造成負面影響，屬於重大公共健康議題。近年來家庭暴力通報案件皆有成長趨勢，顯示家暴被害人已懂得尋求求助管道及公權力的保護，而民事保護令儼然是被害人最直接且最常使用的法律救濟途徑。如何協助家庭暴力被害人順利聲請保護令，同時保障其人身安全，成為家庭暴力社會工作者的重要工作環節之一。

由國外引進的保護令制度能否落實並其發揮功能，攸關家庭暴力防治工作的成敗(許瑞助，2000)。江孟萍(2009)研究中亦指出保護令對於受暴婦女具有希望與機會、轉折點與選擇的象徵性意義。然而民事保護令的聲請需要家庭暴力被害人

與司法體系進行一連串的司法審理程序，在家庭暴力防治網絡中，司法系統屬於較封閉及權威的體系，然而一般人可能終其一生不曾進出法院，面對權威的司法體系要如何主張自身權益多半感到陌生與不安，受到家庭暴力之被害人在心力交瘁的情況下更容易感到不安與恐懼，往往很難做冷靜、理智的判斷，這樣的狀況可能增加法官在審理保護令案件時的困難性。此外，司法體系對於文件以及程序的嚴謹性，再加上司法體系成員(如書記官、法警、訴訟輔導科承辦人員等)對於家庭暴力被害人之特性並不瞭解，往往讓初次接觸訴訟程序的被害人遭受二次傷害。

由於家庭暴力案件的具有其複雜性，需要不同專業網絡間密切的合作。而由於加害人與被害人間具有親密的關係，使得被害人在身體及心理層面皆遭受巨大的傷害，有必要以司法制度給予保護。家暴法推行初期，針對此一部分僅於當時家暴法第十八條規定「法院應提供被害人或證人安全出庭之環境與措施。」，並未具體且積極提供被害人友善的司法環境。身心疲憊的被害人在資源缺乏、支持薄弱的情況之下，面對著陌生而複雜的司法程序，常感到無助和焦慮(吳秉正，2010：10)。

有鑑於此，高鳳仙法官提出於法院內設置專業社工的想法，初步構想以法院出場地、社政單位出人力與經費。然而在考量人力不足的情況下，高鳳仙法官建議可以方案委託的方式經營(張錦麗，2004)。經過各界努力的倡導推動下，2002年1月21日台北市政府正式委託現代婦女基金會辦理駐台灣士林地方法院「家庭暴力事件聯合服務處」，此設立模式的成功建立，帶動了其他縣市於2003年間快速發展，皆採用委外經營的方式成立家庭暴力事件服務處。

立法院於2007年03月修法，於家暴法第十九條第一項中明定「直轄市、縣(市)主管機關應於所在地地方法院自行或委託民間團體設置家庭暴力事件服務處所，法院應提供場所、必要之軟硬體設備及其他相關協助。但離島法院有礙難情形者，不在此限。」正式讓家庭暴力事件服務處的設置納入法律規範當中。

由於家庭暴力防治需要透過不同專業網絡成員間的合作，以利提供被害人適切與完善的服務，其中設置於地方法院之家庭暴力事件服務處在網絡中扮演著司法與社政間網絡合作的關鍵環節之一，同時與提供被害人服務之網絡成員保持密切的聯繫，包括警政人員以及其他受政府委託提供被害人服務之非營利組織等，以確保能提供最適切、最完善的服務。

目前除位於離島之金門地方法院及連江地方法院外，全國有十九個地方法院設置家庭暴力事件服務處，皆由各地方政府社會局或家暴中心委託，目前由勵馨基金會承接八個地方法院家暴服務處為最多、其次為現代婦女基金會承接四個家庭暴力事件服務處。由於家暴法中並未明定家庭暴力事件服務處之法定業務，因此各地家暴服務處之服務內容與型態有所差異，服務處社工會依據個案實際狀況，將案件分為開案與一般諮詢案兩類。對於評估開案的家暴被害人，服務處社工在評估個案實際需求後便提供各項服務內容。其中各縣市家庭暴力事件服務處之服務內容，以協助聲請保護令、陪同出庭，以及安全計劃擬定為最多數的服務。次之為法律服務、福利資源諮詢、個案轉介、追蹤服務等亦有近九成的家庭暴力事件服務處提供服務。

第二節 研究動機

家庭暴力事件服務處的功能除了進行個案服務，與社政網絡間保持良好且密切的關係，同時必須與司法人員、警政單位進行溝通、協調或倡導，建立一個真正友善的司法環境。法官對於案件審理的態度是一種與當事人溝通的象徵，也被視為對社會傳達訊息的媒介。當法官的態度明確地傳達反對家庭暴力的決意時，除了影響審判中的加害人與被害人以外，也傳達給社會大眾家庭暴力是不被許可的行為之訊息(潘雅惠，2009)，警政體系果斷的執法態度亦能傳達出反對家庭暴力決心。

然而司法、警政體系的養成教育與社政體系大不相同，司法體系講求「保持中立」，警政體系亦講求「依法行政」的價值判斷，對於證據以及事實陳述要求較為嚴謹，往往忽略了被害人的感受及其特殊性，因此家庭暴力事件服務處為能提供被害人最完善、最適切的服務，往往需要不斷與司法、警政等網絡成員進行互動與倡導，因此須保持良好的溝通管道。

各縣市家庭暴力防治網絡運作方式不一，網絡間的聯繫管道亦有所不同，大致上可分為正式與非正式之溝通管道，正式管道包括服務處定期召開與法院及縣市政府的聯繫會報、家暴中心定期召開與法院及縣市政府的聯繫會報、家暴中心召開婦保連繫會報、辦理個案研討會邀請網絡成員參加、邀請法官擔任社工在職訓練講師、服務處辦理社工在職訓練邀請網絡成員參加、利用議題（如保護令修改）舉辦分享與討論之會議、家暴中心不定期召開服務處及縣市政府的聯繫會報以及臨時會議等。在非正式管道則以隨時與網絡成員以電話或面談等方式直接進行溝通為主。服務處在與相關網絡單位聯絡時，大多數是直接溝通、次之為透過會議機制溝通、或透過家暴中心傳達(王珮玲、沈慶鴻，2008)。

其中不同的聯繫會報將視會議主題，在邀請出席成員名單上略作調整，以某縣市家庭暴力事件服務處召開之聯繫會報為例，其邀請出席對象包含地方法院之法官、司法事務官、家暴中心主任、中心社工、婦幼隊隊長、各分局家防官以及

負責加害人處遇計畫之衛生局人員等，但邀請出席的成員會因主題不同而有所差異。

雖然家庭暴力事件服務處的設置具有法源依據，但對其在家庭暴力防治網絡中的角色定位、組織編制並未有所規範，使得家庭暴力事件服務處在防治網絡中的位階不清，造成網絡成員間對於服務處之角色定位上出現落差，導致各地方法院家庭暴力事件服務處與家暴中心社工、司法人員、警政人員、其他非營利組織等網絡成員間合作模式亦有所差異，使得各縣市之家庭暴力事件服務處的服務品質與內容不一致。

在王珮玲與沈慶鴻(2008)之評估研究中發現，家暴事件服務處社工目前運作困境包括社工人力明顯不足、工作干擾及突發狀況較多、品質不一的網絡合作、無法滿足法官對服務處功能之期待，部分服務處社工認為法官審理態度過於保守、與相關網絡單位合作困難。此外，服務處對於司法單位、家暴中心及其他防治網絡相關單位的建議方面，皆認為須建立良好的合作關係與強化與防治網絡間的溝通機制。該研究指出部分法官對於服務處有著扮演「協助調查角色」的期待，而委託單位對其有「行政分工協助」的角色期待，由以上的研究結果可以發現，網絡成員間對於服務處的期待不一、溝通機制不足的狀況。2009 年家庭暴力防治委員會召開的「家庭暴力暨性侵害服務方案基準研修會議」中指出，實務經驗發現各地家庭暴力事件服務處不僅硬體空間設施設備不一，各地方政府委辦民間團體所提中之經費資源也大不相同，造成不同縣市個案所能取得之社會福利待遇差別甚鉅，影響服務方案推動之成效，故擬訂「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」，分別就空間及設施設備、服務對象及工作內涵、工作人員設置標準等三部分訂出參考標準。雖然服務處設置已有其參考標準，但由於各縣市人口密度、網絡合作模式、地方法院空間與設備、縣市所享有之資源皆有所不同，且家庭暴力事件服務處在防治網絡中的位階不清，故各服務處之服務內容仍以方案委託之契約內容為主。

然而，以某縣市政府 100 年度家庭暴力事件服務處計畫契約內容為例，其約定之服務內容分為社會福利服務、法律服務、資源網絡建構、家庭暴力防治宣導、辦理教育訓練等五個部份。契約中並未提及與地方法院合作或強化司法體系對於家庭暴力支持等相關內容，但預期效益中卻清楚載明期望建立社會福利體系與司法體系之溝通管道與合作機制，提升家庭暴力防治網絡的效能。研究者於，家庭暴力事件服務處的角色定位在「補充司法服務」、「擴充被害人服務」、「補充家暴防治中心不足」三方面游移。在司法體系人員眼中，由於場地、相關資源提供者為各地方法院，部分的法官或司法事務官可能將家庭暴力事件服務處視為法院業務的補充人力，證據檢附不完整或是筆錄陳述不清的案件，便轉介至服務處做進一步瞭解。某些家庭暴力事件服務處為與地方法院維繫良好的互動關係，因此接受法院委託辦理一些於委託契約中沒有的服務事項。

在社政人員眼中，由於契約內容訂定於社會福利之相關服務包含支持性會談與輔導、陪同調解、陪同出庭、安全計畫擬定及討論、社會福利資源提供、轉介及通報等項目，與縣市政府之家暴中心社工服務內容有所重疊。雖然王珮玲與沈慶鴻(2008)之評估研究中指出委託單位各縣市家暴中心肯定服務處讓被害人在司法程序中權益獲得更佳的保障，但亦認為家庭暴力事件服務處在「分擔家暴中心的工作量」，而並非是擴充被害人服務。

由於家庭暴力防治需要仰賴各網絡間緊密的合作，協助被害人遠離受暴環境、維護其人身安全與恢復正常社會功能，司法與社政的無縫合作對於家庭暴力個案之人身安全極為重要，身處於地方法院的家庭暴力事件服務處，可以算是重要的樞紐。然而，家庭暴力事件服務處之設置擁有法源依據，但於家庭暴力防治法中明文規定之服務處所，該單位並不隸屬於地方法院或各地方政府組織編制中。司法人員、家暴中心及其他網絡成員的期待與家庭暴力事件服務處自身的專業定位有所落差，對於網絡運作之合作模式並未具備清楚的共識，使得網絡成員間在權責劃分上出現模糊地帶，造成某些時候雙方在工作上有所推託的現象，影

響網絡成員協助家庭暴力被害人之服務品質。

因此研究者期待藉由訪談，瞭解家庭暴力事件服務處社工與家暴中心社工、司法人員、警政人員及其他非營利組織社工等網絡成員間的合作關係，以提供家庭暴力防治網絡未來合作時的參考依據。

第三節 研究問題與目的

壹、研究問題

網絡成員間對於家庭暴力事件服務處之角色定位上有所落差，導致各縣市之家庭暴力事件服務處的服務品質與內容不一致、網絡成員間對於服務處的期待不一、溝通機制不足、網絡運作之合作模式未有共識等狀況。有鑑於此，本研究希望藉由深度訪談，瞭解家庭暴力事件服務處社工與司法人員、警政人員及其他受政府委託提供被害人服務之非營利組織社工等網絡成員運作實際狀況、溝通聯繫狀況為何？網絡間所遭遇之溝通問題與障礙為何？其對於網絡溝通互動之正向經驗與建議為何？試圖從中架構出未來理想的合作模式，以提供家庭暴力防治網絡未來合作時的參考依據。歸納上述討論，本研究希望瞭解之研究問題如下：

- 一、現行家庭暴力事件服務處社工與司法、警政、社政及其他相關非營利組織等網絡成員間之運作實際狀況為何？
- 二、家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間之溝通聯繫狀況為何？雙方是否遭遇之溝通問題與障礙？
- 三、家庭暴力事件服務處社工與網絡成員其對於網絡溝通互動之正向經驗與建議為何？

貳、研究目的

- 一、分析家庭暴力事件服務處社工員與各網絡成員間之運作實際狀況，從中探討各網絡成員對於網絡合作之想法。
- 二、探討家庭暴力事件服務處社工與網絡成員之溝通聯繫狀況，以及雙方在合作時所遇到的溝通問題與障礙，進而分析阻礙正向互動關係之因素。
- 三、探討家庭暴力事件服務處社工與網絡成員合作之正向經驗與建議，藉此歸納出建立正向合作關係之因素。
- 四、期望能從研究結果中，分析家庭暴力事件服務處於家庭暴力防治網絡中的位階與運作狀況，從中找尋強化網絡成員間合作關係，以提供家庭暴力防治網絡間未來合作時的參考依據。

第四節 名詞解釋

一、家庭暴力事件服務處

家庭暴力事件服務處係指依家庭暴力防治法第十九條規定「直轄市、縣(市)主管機關應於所在地地方法院自行或委託民間團體設置。家庭暴力事件服務處所，法院應提供場所、必要之軟硬體設備及其他相關協助。但離島法院有礙難情形者，不在此限。」所設置之單位。

二、網絡成員

網絡成員係指在與業務工作中有往來其他組織的工作人員，主要可分為司法、警政、社政與其他相關非營利組織等。司法人員包括地方法院家事法庭庭長、法官、書記官、司法事務官，警政人員係指各縣市政府警察局婦幼警察隊成員及各分局家庭暴力防治官，社政人員係指內政部家庭暴力防治委員會、各縣市家庭暴力防治中心、承辦家庭暴力服務相關委託方案之非營利組織，包括家庭暴力後續追蹤輔導、家庭暴力事件服務處...等。本研究所指之網絡成員為與家庭暴力事件服務處在業務工作上較多往來之其他組織工作人員，包括家事法庭法官、各分局家防官、各縣市婦幼隊成員、家庭暴力被害人個案管理員等。

三、合作關係

本研究之合作關係係指家庭暴力事件服務處因工作業務上之需求，與司法、警政、社政或其他相關非營利組織成員所產生的臨時性、重複性、正式、非正式合作之經驗。

第二章 文獻探討

第一節 家庭暴力防治與網絡合作

壹、家庭暴力防治社工員之工作困境

近年來家庭暴力議題備受社會大眾所關切，在政府與各個民間團體的積極宣導下，案件通報量近年來有明顯的成長。在社會工作實務領域中，社會工作者依工作目標與環境的不同扮演著多樣的角色，而我國家庭暴力防治法的施行，賦予家庭暴力防治網絡中社工人員許多不同的角色地位，其角色可分為直接服務提供者、系統連結者、與間接服務提供者。在直接服務方面，包括 24 小時專線諮詢者、諮商輔導者(以心理輔導人員為主，社工為輔)、緊急處遇者(緊急救援以警政人員為主，社工為輔)、支持者、資源訊息提供者；在系統連結者方面，包括個案管理者、資源整合者、協調者、轉介評估者；在間接服務方面，包括倡導者、政策和行政發展者、研究者及研究使用者、檢討監督者、協調者、顧問和商議者。

但即便法規內清楚規範社會工作人員的角色定位，但社工專業往往受到社會結構、職業結構、及組織結構的影響而造成工作者在服務的過程產生許多工作困境。林怡君(2006)研究發現，一般社工員常有的工作困境包括(一)社工專業內在矛盾所造成的桎梏－爭取個人權益的倡導角色又兼具執行社會規範的控制角色，致使在案主、機構、跨專業的多重關係中面對不斷地衝突。(二)跨專業合作中，在見解不同的情況下，社工專業地位邊緣化影響決策。(三)組織管理凌駕案主需求及服務：績效制度重量輕質，造成同儕間的惡性競爭，成本效益的結果卻是剝削社工員。民營化使社會福利機構受制於政府規定而易失去服務自主。(四)其他尚有無所不在的非志願案主、社工員對於助人角色的自我期許、政府實施的機構評鑑、社會資源與變遷的影響等。

其中，由於家庭暴力防治工作具有複雜度高、具急迫性、跨專業協調合作等特色，服務對象的問題往往同時受到社會、心理與生理因素以及法律的交互影響(周清玉，2010)，因此比起其他領域之社會工作，家庭暴力防治需仰賴大量網絡

間的合作與互動，致使從事家暴社工員往往在提供服務的過程中，遭受比一般社會工作者更多的困境。

陳月鳳(2006)研究中發現家暴社工員所面臨之困境包括：(一)角色衝突對服務輸送之桎梏。(二)行政作業對服務輸送之干擾。(三)失焦的媒體壓力。(四)組織缺乏專責資源整合及更新。(五)婚暴個案以經濟陷困及缺乏其他資源居多。(六)服務供給主要為服務措施提供。(七)缺乏個案量管控機制。(八)家防中心成了離婚中心的污名化。蘇施尤(2009)進一步將保護性社工的困境分類為個案服務、工作價值觀、社工安全議題、網絡合作協調四個方面。(一)在個案服務方面：社工所負責之個案量一直居高不下，讓家暴社工難以兼顧個案服務品質。(二)工作價值觀方面：家暴的工作價值觀須非常清晰且正確，但社工價值理念難免受到家庭、學校背景的影響，可能造成價值觀相衝突，需要社工時時自我省察。(三)社工安全議題方面：因施暴者常淡化忽視自身暴力因素導致的後果，故將社工視為破壞婚姻的殺手，社工有時會受到家暴施暴者威脅與恐嚇，導致社工安全的職業風險問題。(四)網絡合作協調：家暴防治工作須靠各個專業人員的通力合作，才能提供最完善的服務，但專業背景不一，認知觀念不同，如何弭平差異，發揮各自專長，考驗著工作智慧。

研究者依據目前相關文獻與研究，將家暴社工員所面臨之困境區分為高壓力與高創傷之特質、保護性社工人力不足且服務案量偏高、網絡整合協調問題等三個面向進行論述：

一、高壓力與高創傷之特質

家庭暴力防治業務具有高挑戰性與危險性的特質。由於隨時皆有可能發生家庭暴力事件，為能即時提供相關危機處遇之服務，因此保護性社工員除正常上班時間以外，假日與夜間仍須輪流備勤待命(劉蕙雯，1998)。雖然並非每次輪值皆會出勤，但家庭暴力的不可預測性與急迫性，使得社工員在備勤過程中處於緊繃

的狀況，因此往往工作時間與所承受之壓力比其他領域的社工員高出許多。由於家庭暴力防治工作和其他社會工作領域相較，危險性相對高出許多，社工員必須長期處於高壓力與高創傷的工作環境中，不但容易出現許多身心症狀，亦有可能產生替代性創傷或工作耗竭的現象。因此社工員需要具備高度的自我覺察及情緒管理能力，如果自身對於問題本質認識不清，甚至容易深陷被害人與加害人的糾葛情緒中而不自知。由於經常處在情緒和業務量極度高壓的工作狀態，倘若沒有一定程度的專業能力和有效的紓壓管道，很難持續從事家庭暴力防治之業務(邱琇琳，2005；嚴祥鸞，2010)。

於徐雅嵐(2009)的研究中針對高風險社工員人身安全現況研究中發現，80%以上的社會工作者於職場生涯中曾遭受某種形式的暴力攻擊，40%以上經驗到多種形式的暴力，其中更有70%有不只一次的經驗。由此可見保護性社會工作者處於暴力威脅的工作環境中並非偶發事件。

二、保護性社工人力不足，服務案量偏高

內政部於98年6月彙整行政院衛生署等7個相關部會(衛生、國防、勞工、退輔、教育、法務、原住民)從事相關社會工作之人力規劃現況，調查指出多數進用情形大致良好，惟在以家庭為服務對象之社工人力呈現明顯不足(曾中明等，2010)，所謂以「家庭」為服務對象社工人，泛指以家庭成員為單位之社工需求，包含性侵、家暴等社工服務，亦即為從事第一線服務的保護性社工，整體而言保護性社工之員額供給不足，因地方首長政策導向以及地方資源不足情形，可能更加壓縮了相關社工員額（周清玉、曾冠鈞，2011）。

據家庭暴力及性侵害防治委員會保護資料庫統計顯示，家暴通報案件量高達九萬多件，性侵害的通報有一萬三千多件(內政部家防會，2011)。我國公、私部門所進用之保護性社工人力僅有1,289人，100年截至6月底止，各地方政府兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治社工人員之負案量，每人平均案量皆高達100

案以上（沈美真、周陽山，2011）。但由於家庭暴力案件的循環性、複雜性及性侵害案件的困難度，許多案件輔導的期程均超過一年，因此除了新增個案外，每位社工員均背負了許多陳年舊案。在龐大的案件負荷量下，許多案件經過通報、初步接觸、評估後，社工員便被動等待案主求助。這樣的服務品質，正是反映出整體社工人力不足的結構性問題(郭彩榕，2006)。

三、網絡整合協調問題

我國家庭暴力防治法規範了警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、司法、勞政等不同領域之職責，並於第八條規定各級地方政府應各設立家庭暴力防治中心，並結合相關單位，辦理各項防治措施，以保護被害人之權益並防止家庭暴力事件之發生。此法條賦予保護性社工以公權力介入處遇的職權，並就中央與地方政府所應負責的職掌分別條列出來，其立法精神係以科際整合、網絡合作之服務輸送網絡模式進行家暴防治工作(蘇施尤，2009)。然而現行主管機關家庭暴力及性侵害防治委員會卻受限於各權責機關之位階、隸屬、職務等多元交疊落差，不易達成部會網絡合作成效。例如司法機關合作上，司法部門於組織地位較為強勢，但社政單位多以約聘僱人員，導致雙方進行合作及對話顯得相對困難(焦興鎧、趙永茂、陳淳文，2008)。

由於編制與經費不足，使得各縣市家庭暴力防治中心幾乎由社工獨挑大樑，扮演整個防治網絡中資源整合及協調溝通的角色(陳月鳳，2006)。然而這樣的局面易使得相關網絡成員將家暴防治業務「社政化」，認為此一業務僅係屬社會局所管轄，將自身視為協助社工推動業務的角色，使得各專使得各專業間容易受到本位主義影響而阻礙彼此的溝通協調(郭彩榕，2006)。此一現象造成專業網絡間對於家庭暴力防治的認知與投入程度不同，使得社工在進行協調聯繫上的困難(邱琇琳，2005)，造成從事此類業務之社政單位成員時常面臨與其他網絡間溝通協調與整合的問題。

由於家庭暴力既是一個複雜的社會問題，其發生的原因與兩造當事人人格、學習環境、社會文化等因素均可能有關聯，其所牽涉之領域及處遇模式因此各有不同，所需結合的相關資源亦有所差異，必須透過各種不同專業及正式系統與民間團體的整合與介入。相較於一般犯罪防治工作，家庭暴力防治工作所面臨的問題更為錯綜複雜，需仰賴跨專業的網絡合作才能奏效，因此工作者必須具備跨單位協調及資源連結的能力(周月清，1993；郭元媛，2009)。高壓力與高創傷之特質可透過健全督導制度、加強社工人身安全保護措施以及提供個別治療之轉介資源等方式進行改善，而人力不足與服務案量偏高之問題，可透過增加社工人力配置方式進行解決。以上兩個面向可由社政主管機關進行改善與調整，唯有網絡整合協調的問題，需要仰賴不同專業網絡體系與其成員間進行倡導、溝通與對話，建立完善網絡服務輸送體系，才能落實保護被害人並維護其相關權益。

貳、跨組織網絡合作

一、合作之概念

家庭暴力防治工作強調網絡之間的合作，「合作」(collaboration)無論是在組織行為、組織理論及策略管理方面都是非常被重視的議題，現今對於合作有著不同的稱呼方式，如「合作」、「合作協定」、「聯盟」、「策略聯盟」、「策略網路」、「產業合作」等等(林玲君，1991)。對於合作的定義也依據身處領域、研究主題的不同，而對於此一概念有著不同的詮釋。Ring and Van de Ven(1994)指出合作關係為『由集體行為所設計的社會機制，藉由不斷參與涉入各方之行動所塑造及重建。』而Smith et al.(1995)則將合作關係定義為『由個人、團體或組織在一起互動的過程，並形成為獲得共同利益的心理關係。』

蔡博文(1993)將合作定義為包括合作(cooperation)、合夥(co-partnership)、策略聯盟(strategic alliance)、策略網路(strategic network)、聯盟(coalition)、產業合作(industrial cooperation)、網路連結(networking)、網路(network)等不同類型。彭朱如(1998)則認為跨組織合作關係是介於市場與層級之間的混合型組織，涉及二

個或二個以上組織之間較持久的連結或交換關係，係由組織間資源的流動或情感的交流，以集體的力量共同完成個別組織所無法達成的目標。由於眾多學者對於合作定義皆有所不同，因此研究者依據張瑜芳(1999)、蘇洺賢(2000)之研究，將國外文獻中對於合作之定義自行整理並彙整成表 2-1。

人與人之間擁有廣泛的合作與互助，然而在工作上的合作是不可合作的理由包括(1)有些任務過於巨大，非一人所能承擔；(2)有些工作需要分工，擁有特殊技能的人可負責不同部份；(3)人們可以彼此協助與指導；(4)社交上的滿足等(李茂興，1996)。由此可知，合作的意義在於透過不同人所擁有的能力，藉由分工以及相互協助、指導，來達成無法一人獨自完成的工作或任務，並從中獲得社交上的滿足。

表 2-1 合作定義彙整一覽表

學者	定義
Mead(1976)	一起工作以完成某事，強調行動者為共同目標工作的合作動機。
Buckley and Casson(1986)	藉由相互節制使協調發生作用。此處協調係指經由資源的相互分配，以達理想的改善狀況，即雙方在適當的資源分配狀態下，可以有機會達到雙贏的結局。
Kough & Singh(1986)	任何一種經濟性交易，若非強制性所促成，皆可視為合作。
Mazrahi & Rosenthal (1992)	「組織間之合作」是一群獨立組織為特定的目的及清楚的結果 (outcome)，彼此承諾共同合作，合作過程中仍保有組織之自主權 (autonomy)；當目的達成時，這些組織將終止合作關係，或轉換成其它形式的組織 (引自鄭怡世、張英陣 2001)。
Ring and Van de Ven(1994)	指出合作關係為『由集體行為所設計的社會機制，此關係不斷由參與涉入的各方之行動所塑造及重建』

Morgan and Hunnt (1994)	網路內有效的合作會促使網路之間有效合作，合作可促使關係行銷成功，但是衝突會並存在合作行動之中，合作並不是不會衝突，合作是積極的順從，它只是一種回應，消極的同意方是順從，積極的建議則是合作。
Daka-Mulwanda & Thornburg(1995)	認為組織間的關係可依合作(cooperation)、協調(coordinaton)、和通力合作/協同(collaboration)三種不同複雜程度的關係形成一個線性的架構。
AbraMson & Rosenthal (1995)	合作是一種動態的過程，由一群原本各自分散、獨立的人或組織為解決共同問題或為達成共同的目標而開始結合；合作的特徵是參與者之間產生互利、互惠、互賴協力行動及聯合生產的關係；理想上，合作需要參與者之間自發性地發展出共同理想、工作程序及工作架構，同時彼此之間也共同分享工作、資源與報酬
SpekMan,Forbes,Isabella,and MacAvoy (1998)	策略聯盟是一個親密的(close)、長期的、共同的互利協議。兩個或兩個以上的夥伴在資源、知識和能力上共同共享以增強每個夥伴的競爭地位的一種方式。

資料來源：研究者整理及修改自張瑜芳(1999：14)、蘇洺賢(2000：35)。

由上述文獻中對於合作的研究中可以得知，組織間的合作具有多項特徵，且透過合作能為雙方帶來各種正向的功能。在合作的過程中，不論是組織內部的影響因素，或是外在環境脈絡之影響因素，往往掌握了整個合作的結果（鄭怡世，2001）。然而本研究主題著重於需要網絡間密切合作的家庭暴力防治，各網絡間合作關係的建立對於協助家庭暴力被害人是非常重要的環節，但由於家庭暴力防治需仰賴大量跨專業的合作，因此跨組織網絡合作成為本研究所關注之焦點。

二、跨組織網絡合作概念

由於社會問題日趨複雜，案主所面臨的問題也逐漸趨於多元化。為能有效協助處理案主複雜且多元的問題或需求，往往需要不同領域、不同專業方面的資

源予以協助，因此建構專業服務網絡顯得格外重要(祝健芳，2002)。而家庭暴力事件具有其特殊性與複雜性，更加需要仰賴專業網絡間的密切合作。

根據社會工作辭典定義：「網絡指由諸個體相互關聯所構成的全型，是一種具體化的結構」Seed(1990)定義網絡係指連接點與點之間的體系或模式，它通常會以一個具有特殊意義的圖形展現之；一個社會網絡則是「人」與「人」之間有意義的連結或接觸(引自祝健芳，2002)。Hardcastle, Wenocur & Powers(1997)則認為網絡係指由個人、團體或機構所構成的社會系統，各個單位從中透過進行互動或交換的行為達到各自的目標或完成共同的目的。Borgatti & Foster(2003)進一步說明網絡除了是一組行動者(actors)或節點(nodes)的聯繫(ties)外，網絡間的行動者可能是個人、團隊、組織或觀念等。

在社會福利當中，許多提供服務的單位為了解決案主的問題，會利用彼此的相互合作與協調讓資源做有效的運用時，便形成了一種網絡(黃源協，2008)。在家庭暴力防治工作，由於其中所涉及情感糾葛與權力關係，使得被害人常面臨複查的議題，包括人身安全、經濟來源、就業考量、居住問題、法律問題、社會壓力、心理創傷及子女就學等。這些問題所衍伸出對於警政、醫療、社會福利、法律扶助等多元性的服務需求，實難由單一機構所提供，因此家庭暴力防治網絡的建構成為不可迴避的議題(柯麗評等，2005)。

網絡的形成需要有個人、團體或組織，為達到一個或多個目的以互動或交換的方式產生緊密的合作(鐘月霜，2010)。由於福利服務網絡是一個專業整合的綜合體，係依靠社會資源、社會資源網絡所建構，藉由綜融而完整的多元化服務連結成網絡，將可以達成協助個人獲得需求的滿足，與改善社會全體生活的目的，而「網絡」一詞則反映出服務過程各部門互動連結之情形(祝健芳，2002)。學者萬育維(1996)進一步論述理想的網絡應該是一個立體的概念，其中包括水平和垂直的整合與分工，除了機構間平行的協調與分工合作外，亦具有垂直的層級節制體系(hierarchy)。其中組織與組織之間的關係，包含互動、資源交換等關係，

且關係並非完全建立於正式權威之上或透過團體中的競爭所形成，較偏向介於兩者之間互動形塑、混合、交流的結果(顏莉璟，2011)。

由於家庭暴力防治網絡涉及不同的專業領域，大多的網絡合作來自於跨組織的合作。所謂跨組織合作關是涉及二個或二個以上組織之間較持久的連結或交換關係，係由組織間資源的流動或情感的交流，以集體的力量共同完成個別組織所無法達成的目標(彭朱如，1998)。而跨組織的網絡合作經常被運用於社會福利輸送體系，其目的在於提供高品質的服務，並在不同專業科際上建立以人為本的服務，使得服務體系的提供能夠發揮最佳的效率(顏莉璟，2011)。

三、影響跨組織網絡合作的因素

國外學者Horwath與Morrison(2007:56-57)根據相關文獻資料整理，依照緊密度將不同組織間的合作關係分為五個層次：(一)溝通：不同專業的人員在一起討論；(二)共同操作(co-operation)：遇到個案時協力共同工作；(三)共同協調(co-ordination)：較正式化的共同工作，但是倘若未遵從共同決策並不會受罰；(四)聯合(coalition)：具結構性的參與，部分自主權必須被犧牲；(五)整合(integration)：組織間合併去創造新的聯合認同。

合作關係的層次會因為工作業務上的需要而有所差異，然而影響跨組織網絡合作效能的因素相當多，其中包括資源的多寡與分配、組織的支持態度、工作人員間的溝通與信任、資訊的管理與流通、相關評估工具的使用…等(Foster & Meinhard, 2002: 552-554; Guo & Acar, 2005:343-344; Gulzar & Henry, 2005: 1938；劉麗雯，2004)。

顏莉璟(2011)整理相關文獻，將主要影響網絡合作效能之要素歸納為下列七個面向：(一)正式與非正式的溝通形式；(二)解決衝突的能力；(三)領導者的態度；(四)認同使命的程度；(五)共同決策形成的方式；(六)組織的運作；(七)資源的分配與共享。由於家庭暴力防治的網絡合作關係，多半以跨專業、跨組織的合作為主。鄭怡世(2004：421)指出一旦建立起組織間的關係，彼此間高密度的互動，將

勢必存在著利益的思考、權力的互動、承諾的多寡與分工的不均…等問題，因此提出「權力」、「信任」、「規制」等影響跨組織專業服務網絡關係的三個重要因素。而國內學者趙善如(2009)進一步針對保護性個案工作的網絡合作要素歸納出七個面向，包括：(一)工作團隊中各組織服務角色功能的釐清；(二)個案管理工作模式的落實；(三)能夠涵蓋高風險家庭概念的兒童少年保護評估工具；(四)服務紀錄表格的整合；(五)個案服務資訊系統的建置；(六)坦誠溝通態度的建立和維持；(七)組織間合作關係的正式化。但該研究中焦點團體的成員皆為社政體系的網絡成員，並非針對跨專業的網絡合作進行研究。綜上所述，研究者將主要影響網絡合作之要素分為下列幾個面向：

(一)網絡間的信任與溝通

多數專家學者認為，組織間信任關係的建立，是協調合作關係能否成功的重要影響因素之一(劉麗雯，2004：76)。所謂信任是社團成員對彼此常態、誠實、合作行為的期待，其基礎為社團成員期待共同擁有的規範，以及個體隸屬於那個社團的角色(Fukuyama,1995：26)。Blau(1964)的社會學習理論認為社會交換是一種具互惠性質的自願性回報行動，然而在無法確知回報為何的情況下，交換過程就需要某種程度的信任，因此信任是由人際間持續地交換關係中建立起來的，但其意義是建立在互惠義務之下。張苙雲(2000：189)則認為，「信任是根據對他人行為的預期，在有風險的情況下，也願意將自己置於可能受到損失與傷害的位置，接受他人的承諾，而將結果的控制權交於對方手中」。然而，倘若網絡成員間無法彼此信任、坦誠溝通，容易發生彼此期待落差或誤會，影響服務處遇的執行(趙善如，2009)。

(二)合作關係正式化

網絡成員間的共識、默契、工作模式，往往會因工作人員的異動而有所改變，為此往往需花費更多的時間，再次進行網絡間的溝通與協調，不僅耗損工作人員的士氣與精力，也進一步影響網絡間合作的穩定性(趙善如，2009)。保護性社工

人力之高流動率，在組織間合作關係未正式化的情況下，將使得網絡成員間為了重新建立合作關係而疲於奔命，而無法有效連結資源或提供被害人適切的服務。透過彼此協議而形成具體的規制(regulation)以規範成員的行為，可將組織間關係予以制度化及法令化，以明確規範彼此的權利義務，特別是利益衝突時的責任歸屬(鄭怡世，2004：423)。

(三)使命的認同度

在網絡合作過程中，各個協力組織須共同產生一個統合的文化，作為回應網絡組成的目的(顏莉璟，2011)。網絡成員對於使命的認同度，將會影響其投入防治工作的貢獻，而組織本身與其領導者對於防治工作的支持態度亦會影響工作人員價值觀與網絡合作之發展。

(四)角色功能的釐清

在防治網絡裡，成員應清楚了解自己的角色，以及與其他網絡成員的關係(Payne,2000：52-53，引自鄭怡世，2004：419)，因為角色職責界定較為清楚，將有助於彼此的溝通(劉淑瓊，2007)。在防治網絡當中，各專業體系或組織之服務角色與功能必須要做清楚釐清，才能避免應分工不清導致工作上的推託或引起網絡成員間的衝突。

然而上述歸納出網絡間的信任與溝通、合作關係正式化、使命的認同度、角色功能的釐清等影響跨組織合作關係之要素，皆環繞著組織與成員個人間的關連。由於組織內每位成員的思維、決策與行動上，同時具備「組織人」與「個人」兩種角色。「個人與組織」或「公私分際」的課題在組織互動中無所不在，學者司徒達賢(2005a)曾借用中華文化中的「陰陽表裡」來表達個人與組織間的課題，將「陽」視為正式組織的事務規範，將「陰」視為非正式體系中的行動與思維，該學者將六大管理元素中隱含的陰陽表裡的現象歸納如表2-2。

表2-2 六大管理元素的陰陽表裡

管理元素	陽面(表)	陰面(裡)
目標與價值前提	組織績效、滿足顧客、市場占有率等目標。	個人生存、健康、財富、名望、權力、家庭幸福等個人目標。
環境認知與事實前提	正式管道所提供的資料或事實。	每位成員因個人背景、非正式組織，或外界網絡接觸而帶進組織的資訊或事實認知。
決策與行動	策略計劃、成長方向、廣告行銷等組織決策。	前程規劃、個人去留、是否要加入此一組織、願意投入多少個人資源於此一組織等個人抉擇。
創價流程	制式標準流程：組織正式規定的流程制度。	工作人員各自運用本身的方法去進行工作或「創價」；越級報告或越級指揮，甚至形成與組織正式規定完全不同，但又不見諸書面的「例規」。
能力與知識	屬於組織的知能。	屬於個人的知能。
有形與無形資源	屬於組織的資源。	屬於個人的資源。

資料來源：司徒達賢(2005a)

研究者將其中的管理元素與先前歸納之要素做對照，「網絡間的信任與溝通」屬於成員間的互動，較偏向於陰面的部分。在陽面的部分包括「目標與價值前提」方面講求組織的目標，如同所歸納之要素中「使命的認同度」的部分。「創價流程」方面講求制式標準流程，也就是組織正式規定的流程制度，如同所歸納之要素中「合作關係正式化」的部分。「決策與行動」方面講求策略計劃等組織決策，如同所歸納之要素中「角色功能的釐清」的部分。

由上述對照可知，目前對於影響跨組織合作關係之要素，多數仍停留在陽面，也就是與正式組織相關的部分，對於個人的部分較無太多著墨。學者司徒達賢(2005a)認為在華人社會的文化中，「公私分際」本來就不甚分明，每個人在組織外的網絡關係相當複雜而多元，因此在討論跨組織網絡合作時，個人的因素對於組織合作的影響，也是值得關注的部分。

第二節 美國與我國家庭暴力防治網絡相關議題

壹、美國家庭暴力防治網絡合作

由於我國家庭暴力防治主要是參考英美法系國家的體制，參酌國外相關防治政策時，以制度脈絡與我國較為相近的國家著手，較有利於從中擷取適用於我國之政策措施(郭彩榕，2004)。故以下將針對美國之家庭暴力防治進行討論，期待從中學習他國家庭暴力防治網絡合作之成功經驗。

美國家庭暴力防治網絡由司法部主責領導網絡成員提供服務，而被害人於司法體系中的保護方案，其概念源自於對於犯罪被害人之人權保障，自 1970 年代開始，被害人保護的問題漸漸被重視，成為二十世紀末期刊事司法系統新興之議題。

美國總統雷根於 1982 年成立「犯罪被害人專案小組」(Task Force on Victims of Crime)，該小組發現刑事審判制度關心犯罪人之權益多於被害人之權益，故在其建議下，美國國會於 1982 年通過「被害人及證人保護法」(Victim and Witness Protection Act)，並要求在聯邦案件判決時允許採用「被害人影響陳述」(Victim Impact Statements)，對被害人提供更多保護，制定更嚴格之保釋法規，以及在刑事案件中採用補償 (restitution) 制度(高鳳仙，2011：239)。

1980 年代末期，美國已許多州通過犯罪被害人權益保護的相關法案，至今美國各州均已制定「被害人權法案」(Victim's Bill of Rights)，雖然各州法律規定有所差異，但皆從中訂定犯罪被害人在法律上相關權益保障及司法機關應提供之服務事項(柯麗評等，2005)。在世界各國的家庭暴力被害人司法保護方案，多以保護犯罪被害人於訴訟過程中的相關權益為首要目的，但在實際人力編制與做法上有所差異。

美國於 1994 年制定「反婦女暴力法案」(Violence Against Women Act, VAWA, 1994)，為美國聯邦政府第一部針對家庭暴力與性侵害議題所制定之法案。該項法案針對跨州際的婦女暴力案件制定共通的規範、增加對性侵害犯罪者

的懲罰、限制家庭暴力的施虐者不得擁有武器、透過聯邦補助獎勵司法及警政系統回應婦女受暴議題、要求每年經費獎助研究與訓練方案、提供更多的預防性方案及受害者服務方案等。同時依據該項法案於司法部成立「反婦女暴力辦公室」(U.S. Department of Justice ,Violence Against Women Office, VAWO)做為聯邦層級中家庭暴力案件的主責單位，領導全國終止家庭暴力，社會福利部門則擔任資源協調者的角色。VAWO 負責整合各種資源以利法案的推動，其主要功能包括：1.與參眾兩院的議員工作，確保各種立法與反婦女暴力法案宗旨一致；2.在司法部內扮演協調者，確保反婦女暴力法案的優先性；3.推動法案執行，協助各州與地方推動反婦女暴力工作(劉淑瓊，2002；劉文湘，2006；焦興鎧等，2008；王珮玲、沈慶鴻，2008)。

社會學教授 Leslie W. Kennedy 及 Vincent F. Sacco 將美國被害人服務分為四種類型，包括：由地檢署或警察機關提供的「被害人暨證人計畫」(Victim witness programs)，使刑事審判機關將被害人利益置於加害人利益之上的「被害人辯護計畫」(victim advocacy programs)，提供危機介入服務給家庭暴力之女性被害人的「婦女中心及家庭暴力庇護所」(women's centers and domestic abuse shelter)，以及對於性侵害之婦女及兒童被害人提供協助的「強暴危機中心」(rape crisis centers)。雖然上述四類服務是由不同機構所提供，但對於被害人的保護均提供了不同程度的危機介入(高鳳仙，2011)。其中美國在家庭暴力防治工作中較代表性的進展，實屬家庭正義中心之推廣與設置，以下將進一步針對此中心進行說明。

在家庭暴力防治服務輸送過程中，被害人時常會在不同區域尋求協助，但服務資源並未整合，且在過程中被害人可能需要對不同單位重複陳述自身受害經過(鐘月霜，2010)。因此 2002 年於聖地牙哥設立家庭正義中心(Family Justice Center, FJC)，而 FJC 的最初構想萌芽於 1989 年，1998 年起開始籌備，2002 年全美第一個提供家暴被害人及其子女多元整合性服務的 FJC 在聖地牙哥市正式成立，係

是為家庭暴力受害者及他們的孩子提供全方位服務的機構，設置的目的是希望能將因為家庭暴力死亡的案件逐年降到最低，甚至是終止家庭暴力事件(郭彩榕，2010)。受虐婦女與其子女都可在家庭正義中心接受心理諮商、法律諮詢、就業輔導、支持團體等服務。此中心為一站式服務，與各單位溝通協調容易，對於受害者來說不必來回奔波(高小帆，2011)，居住在聖地牙哥市的家暴被害人可以來此與律師進行諮詢服務、取得禁制令、規劃身家安全之保護、與警方談話聯繫、安排與檢察官會面、與社工員會談、有診療設備及醫護人員，可提供受害者第一時間的診療服務、與牧師諮詢、取得交通協助、以及獲得營養及妊娠諮詢服務、由律師立即協助向法院聲請保護令。「等待服務區」之硬體設備營造家庭氛圍，軟體空間規劃之遊戲室與廚房讓兒童免於空間恐懼與擔憂(郭彩榕，2010：22)。

由於網絡成員同在一個屋簷下，個案討論和交互訓練的機會增多，觀念溝通頻繁，服務輸送自然流暢許多，更不容易發生推諉卸責的現象(高小帆，2011)。在聖地牙哥市家庭正義中心網站指出，此一中心之願景為期望創造一個全國性與國際性的家庭正義中心，以密切的合作關係、共同培訓和技術援助，在同個地點提供家庭暴力受害者多種模式與多元機構的服務。

中心內設有檢察體系、警政體系、醫療體系、社區組織等超過二十五個相關機構進駐(Family Justice Center, 2009)，其內部之網絡單位如圖 2-1，估計每週約有 120 位專業人員在此提供法律、醫療、心理諮商、經濟補助、安全庇護等各項服務，此外還有受過 40 小時訓練的廣大志工群投入家暴被害人及其子女的服務，成立至今服務人數已超過 23,000 人，事實證明聖地牙哥是全美家庭暴力殺人事件率最低的城市之一(郭彩榕，2010：21)。

同一個屋簷下

San Diego Police Department FJC Department 聖地牙哥警察署 FJC 部門	SAN DIEGO VOLUNTEER LAWYER PROGRAM (SDVLP) 聖地牙哥志願律師
FJC Legal Network FJC 法律網絡	DRESS FOR SUCCESS(NPO)
Children's Hospital 兒童醫院	FJC VOLUNTEER PROGRAM FJC 志工方案
TRAVELER'S AID 旅客的援助	CRIME VICTIMS FUND 犯罪受害者基金
INTERGRATED MENTAL HEALTH SERVICES (IMHS) 精神衛生服務整合	POLICE DEPARTMENT 警察署
YWCA 基督教女青年會	CITY ATTORNEY ADVOCATES 市律政司倡導者
SAN DIEGO DEAF MENTAL HEALTH SERVICES (SDDMHS) 聖地牙哥聾人精神衛生服務	DISTRICT ATTORNEY 區域律政司

圖 2-1 聖地牙哥市家庭正義中心網絡單位圖(郭彩榕，2010：23)

由於聖地牙哥 FJC 的成功先例，美國總統布希於 2003 年宣佈在全美建立 FJC，以藉此推動家庭暴力被害人多元整合服務模式。聖地牙哥 FJC 原負責人曾任檢察官，隨著負責人異動、FJC 成員也有部分移出，目前聖地牙哥 FJC 設置於警察部門下，由警察體系主導(郭彩榕，2010：21)。目前共有 60 個城市接受聯邦政府補助設立家庭正義中心，並以聖地牙哥家庭正義中心服務做為示範站點(王珮玲、沈慶鴻，2008)。在美國目前約有 60 個家庭正義中心正在運作，綜合美國與其他國家共約有 100 個以上的家庭正義中心正在規劃當中。

FJC 雖非正式官方機構，但由於經費來源主要來自政府，主事者的背景也具有公務身分，但其成員則為多元豐富的民間組織，除了州政府給予相關的經費補助外，民間組織派駐至 FJC 的工作人員均有獨立的服務空間，薪資大多由母機構支應 (郭彩榕，2010：23)。

在美國家庭暴力防治的實務運作層面，可說充分發揮家庭暴力防治工作的跨專業與跨機構的特質，可分為司法、警察、社工、醫療衛生等四個部分，在司法方面包括保護令之聲請、違反保護令的處理、對加害人的司法協助，以及設立探視中心。在警察方面包括編印各種詳細的工作手冊、安排系統訓練。在社工方面提供被害人處遇服務、熱線服務、同時也對加害人提供協助。在醫療衛生方面包括提供醫師有學分的教育訓練課程(劉淑瓊，2002)。

貳、我國家庭暴力防治網絡合作

我國家庭暴力防治法自民國 87 年 6 月 24 日公布施行，民眾對於家庭暴力防治議題的關切程度及求助於政府部門的意願皆有大幅增加。我國家庭暴力防治法之制定係為防治家庭暴力行為及保護被害人權益，地方政府主管機關須結合警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工等單位辦理防治工作，以下研究者針對社政、警政、醫療、司法等四個系統進行說明。

一、社政系統

我國家庭暴力防治工作無論是在家庭暴力防治法施行前或施行後，皆以社政單位主責連結網絡成員，形成防治工作社政化及福利化的情況(劉文湘，2006)。我國家庭暴力防治中央主管機關為內政部，依法規定應研擬家庭暴力防治法規及政策，並擔任防治推動工作中的協調者、督導者、統籌者、推廣者等角色，家庭暴力防治委員會也因該法頒布因應而生。內政部分別於1997年5月及1999年4月依法成立性侵害防治委員會及家庭暴力防治委員會，並於2002年7月合併兩個委員會更名為家庭暴力及性侵害防治委員會，積極協調司法、警政、衛生、社政、教育、新聞等相關機關共同建立性侵害犯罪防治及家庭暴力防治制度，並輔導各地方政府成立家庭暴力暨性侵害防治中心。其委員會組織編制置主任委員一人，由部長兼任，副主任委員四人，由本部、法務部、行政院衛生署副首長及司法院派員兼任。委員二十人，由主任委員遴聘各有關機關單位主管以上人員、民間團體代表及學者專家兼任，委員任期二年。

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會之職掌規範於家庭暴力防治法第五條，其業務內容如下：

- (一)研擬家庭暴力及性侵害防治法規及政策。
- (二)協調、督導、考核有關機關家庭暴力及性侵害防治事項之執行。
- (三)提升家庭暴力及性侵害防治有關機構之服務效能。
- (四)提供大眾家庭暴力及性侵害防治教育。
- (五)協調被害人保護計畫及加害人處遇計畫。
- (六)協助公、私立機構建立家庭暴力及性侵害處理程序、建構服務與醫療網絡，推展家庭暴力及性侵害防治教育。
- (七)統籌家庭暴力之整體資料，供法官、檢察官、警察人員、醫護人員及其他政府機關人員相互參酌，並對被害人之身份予以保密。
- (八)家庭暴力及性侵害事件資料之整理、運用、統計。
- (九)協助地方政府推動家庭暴力及性侵害防治業務，並提供輔導、補助。
- (十)其他家庭暴力及性侵害防治相關事項。

各直轄市、縣(市)主管機關依家庭暴力防治法第八條規定應設立家庭暴力防治中心，並整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關，辦理下列事項：

- (一)提供二十四小時電話專線服務。
- (二)提供被害人二十四小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置。
- (三)提供或轉介被害人心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導，並以階段性、支持性及多元性提供職業訓練與就業服務。
- (四)提供被害人及其未成年子女短、中、長期庇護安置。
- (五)轉介被害人身心治療及諮商。
- (六)轉介加害人處遇及追蹤輔導。
- (七)追蹤及管理轉介服務案件。

(八)推廣各種教育、訓練及宣導。

(九)其他家庭暴力防治有關之事項。

由上述規定中可知，各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心係以提供直接服務為主的單位，以台中市政府家庭暴力暨性侵害防治中心為例，其所提供之直接服務包括：協助聲請保護令、提供免費法律諮詢服務、職業輔導轉介、辦理法院裁定家庭暴力案件未成年子女會面交往與交付服務、婦幼緊急庇護安置服務、個案追蹤輔導服務、原鄉部落家暴及性侵害婦幼個案寄宿服務、通譯服務、目睹暴力兒童及少年輔導、個案家庭服務方案(家庭維繫、家庭重整、親職教育、追蹤輔導)、兒童少年寄養安置服務、少年自立生活適應協助方案、提供被害人各項補助等。

其中在民事保護令聲請方面，依家庭暴力防治法第13條規定，被害人得於民事保護令審理時，可聲請社工人員陪同出庭，並得陳述意見。在法院審理終結前，得聽取地方主管機關或社會福利機構之意見。

在預防與治療方面，社會工作人員在執行職務時知有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關。主管機關接獲通報後，應即行處理；必要時得自行或委請其他機關（構）、團體進行訪視、調查(家庭暴力防治法，§50)。

在專業人員教育方面，家庭暴力防治法第五十九條規定社會行政主管機關應辦理社會工作人員、保母人員、保育人員及其他相關社會行政人員防治家庭暴力在職教育。

在組織型態方面，各縣市雖然均有家庭暴力防治中心，但因居住人口、案件量、財政狀況及人力配置等因素而在組織型態有所差異。祝健芳(2002)從地方組織的角度分析家庭暴力防治中心的運作型態，將其分為「社政專職獨立機關」、「網絡單位專責任務編組」、「社政專責任務編組」、「派兼式任務編組」等四種型態，但我國唯一採用「網絡單位專責任務編組」型態的高雄市政府，於民國92年正式成立「高雄市政府家庭暴力暨性侵害防治中心」，正式改制為「社政專職獨立機關」之型態，故目前我國各縣市家庭暴力防治中心之型態包括下列三種：

(一) 「社政專職獨立機關」型態：

此類型防治中心為獨立機關，具有正式編制員額，亦配置會計與人事，可獨立對外行文。優點在於正式編制可有較多的專業社工，社工專業自主性較高，且獨立行文可降低公文往返的耗時，能提昇工作效率。目前採此型態的有台北市、新北市、桃園縣、台中市、台南市與高雄市(汪芩如，2011)。

(二) 「社政專責任務編組」型態：

防治中心由社政單位專責，調派一組人手專責相關行政業務以及個案直接服務，其他防治網絡中跨專業部門如：警政單位、衛生醫療單位及教育單位均僅派人兼任中心業務，本身仍擔負有本職業務，屬於任務編組的形式。目前採此型態的有新竹市、苗栗縣、彰化縣。

(三) 「派兼式任務編組」型態：

防治中心由社政、警政、衛生醫療及教育單位採用派人兼任而兼辦中心業務的任務編組方式。此型態主要是防治中心僅由創立時內政部專案補助一名人力，以專責處理家暴相關行政事務與通報接線事宜，或由社會局調派幾名社工人員專責處理與婦幼保護有關之行政業務，其餘後續直接服務等工作，則由社會局其他社工人員輪流接續處理或委託民間團體辦理。當然也有為數不少的縣市就僅由專責一名人力包辦所有與家庭暴力有關之行政業務與直接服務，甚至此一名人力還兼辦其他業務，工作量相當龐大。至於警政、醫療及教育人員則採兼任方式兼辦中心業務。目前除前述台北市、新北市、桃園縣、新竹市、苗栗縣、台中市、彰化縣、台南市、高雄市等九個縣市外，均可歸為此類型(汪芩如，2011)。

由於南部各縣市之間因組織人員編制與相關團體資源的落差大，大多採取派兼式任務編組或社政專責任務編組之模式，故造成整個南部地區對於家庭暴力防治工作上的成效落差相當大(張乃千、顏莉璟，2009)。目前我國有高達五成以上的縣市屬於「派兼式任務編組」的型態，此一型態由於社政、警政、衛生醫療及教育皆為兼任中心業務，可說是一個缺乏正式承諾與認可的角色職責分工，多數

是靠非正式人際關係在維持的防治網絡。因此各網絡成員在防治議題上多顯得消極被動，缺乏「這是本機關依職掌責無旁貸的工作」的擔當與承諾，筆者認為這是當前所有網絡合作問題的核心癥結所在，若不能有所突破，其他的條件恐怕也很難到位(劉淑瓊，2008：12)。

二、警政系統

警政系統在家庭暴力防治網絡中扮演著非常重要的角色，不僅為刑事司法體系的一環，也是少數二十四小時且全年無休的提供被害人服務的機構。警政系統在家庭暴力防治法規範之業務大致可分為協助保護令聲請、保護令執行、相關刑事程序、預防與治療等面向，其詳細業務內容如下：

- (一)受理民眾報案並前往訪視調查，並製作書面紀錄和家庭暴力事件調查表。
- (二)提供家庭暴力被害人緊急救援、協助就醫、驗傷蒐證、安置與安全維護。
- (三)依據責任通報，將相關案件通報至家庭暴力防治中心。
- (四)協助家庭暴力被害人聲請民事保護令，但被害人有受家庭暴力之急迫危險者，警察機關得以言詞、電信傳真或其他科技設備傳送之方式聲請緊急保護令。
- (五)依保護令核發之內容，協助保護被害人至被害人或相對人之住居所，確保其安全占有住居所、汽車、機車或其他個人生活上、職業上或教育上必需品，或執行其他保護令核發款項。
- (六)發現家庭暴力罪之現行犯時，應逕行逮捕之。
- (七)辦理警察人員防治家庭暴力在職教育。

依據「警察機關執行保護令級處理家庭暴力案件辦法」規定，在各縣市分局需指派一名人力專職負責處理家庭暴力案件，目前我國各縣市分局皆設有家防官之職位，專職處理家庭暴力案件。各縣市警察局亦陸續成立婦幼隊專門處理性侵害犯罪、家庭暴力防治、兒童保護級其他婦幼安全維護之事項(黃翠紋，2008)。

三、醫療系統

倘若家庭暴力被害人遭受肢體暴力，可能會前往醫院驗傷與進行診療，此時醫療系統將是第一線的案件發現者或通報者。在家庭暴力防治法的相關規定中，除有個案通報之責任外，亦擔任加害人處遇計畫的執行者。在家庭暴力防治網絡中，醫療系統的主要業務如下：

(一)為被害人進行相關生理檢查、治療、驗傷，且不得無故拒絕診療及開立驗傷診斷書

(二)依據責任通報，將相關案件通報至家庭暴力防治中心。

(三)訂定與執行加害人處遇計畫，包括處遇計畫之評估標準、相關單位之連繫及評估制度、執行機關（構）之資格等。

(四)擬訂及推廣有關家庭暴力防治之衛生教育宣導計畫

(五)主管機關應辦理或督促相關醫療團體辦理醫護人員防治家庭暴力在職教育

四、司法系統

司法系統系在家庭暴力防治網絡中屬於具強制力與嚴謹性的單位，主要以受理民事保護令聲請、家庭暴力案件調查、核發民事保護令等職責為主。家庭暴力防治法對於司法系統之相關規定如下：

(一)在審理保護令聲請方面，若聲請保護令之程序或要件有欠缺者，法院應以裁定駁回之。

(二)得依職權調查證據，必要時得隔別訊問，其審理過程不公開。

(三)受理保護令之聲請後，應即行審理程序，不得以當事人間有其他案件偵查或訴訟繫屬為由，延緩核發保護令。

(四)得依被害人、未成年子女、直轄市、縣（市）主管機關、社會福利機構或其他利害關係人之請求，為子女之最佳利益改定之。

(五)依法准許家庭暴力加害人會面交往其未成年子女，但應審酌子女及被害人安全進行相關判決。

(六)司法院及法務部應辦理相關司法人員防治家庭暴力在職教育。

(七)司法人員偵查家庭暴力犯罪認為犯罪嫌疑人可能具有繼續侵害家庭成員生命、身體或自由之危險而情況急迫者，得逕行拘提。

(八)監獄長官應將家庭暴力罪或違反保護令罪受刑人預定出獄之日期或脫逃之事實通知被害人。

以上各專業系統代表著各自的職責外，也呈現出專業整合聯繫的脈絡，根據我國家庭暴力防治法規範，劉文湘(2006)整理歸納我國家庭暴力防治網絡示意圖(如圖 2-2)，從中可見我國防治網絡以社政為主責單位的情況，由於從中央 到地方，均由公部門社政領軍擔當協調聯繫的防治主軸，以進行縱向與橫向的聯繫，因此目前為止家庭暴力防治網絡仍以社會福利體系為主。但該法對於防治中心並未授與社政機關為主責單位的角色，在沒有切確的法源依據之下，使得目前以社政機關為主導的制度設計，將可能因為組織位階過低，而弱化整合之功效(劉淑瓊，2002；柯麗評等，2005)。

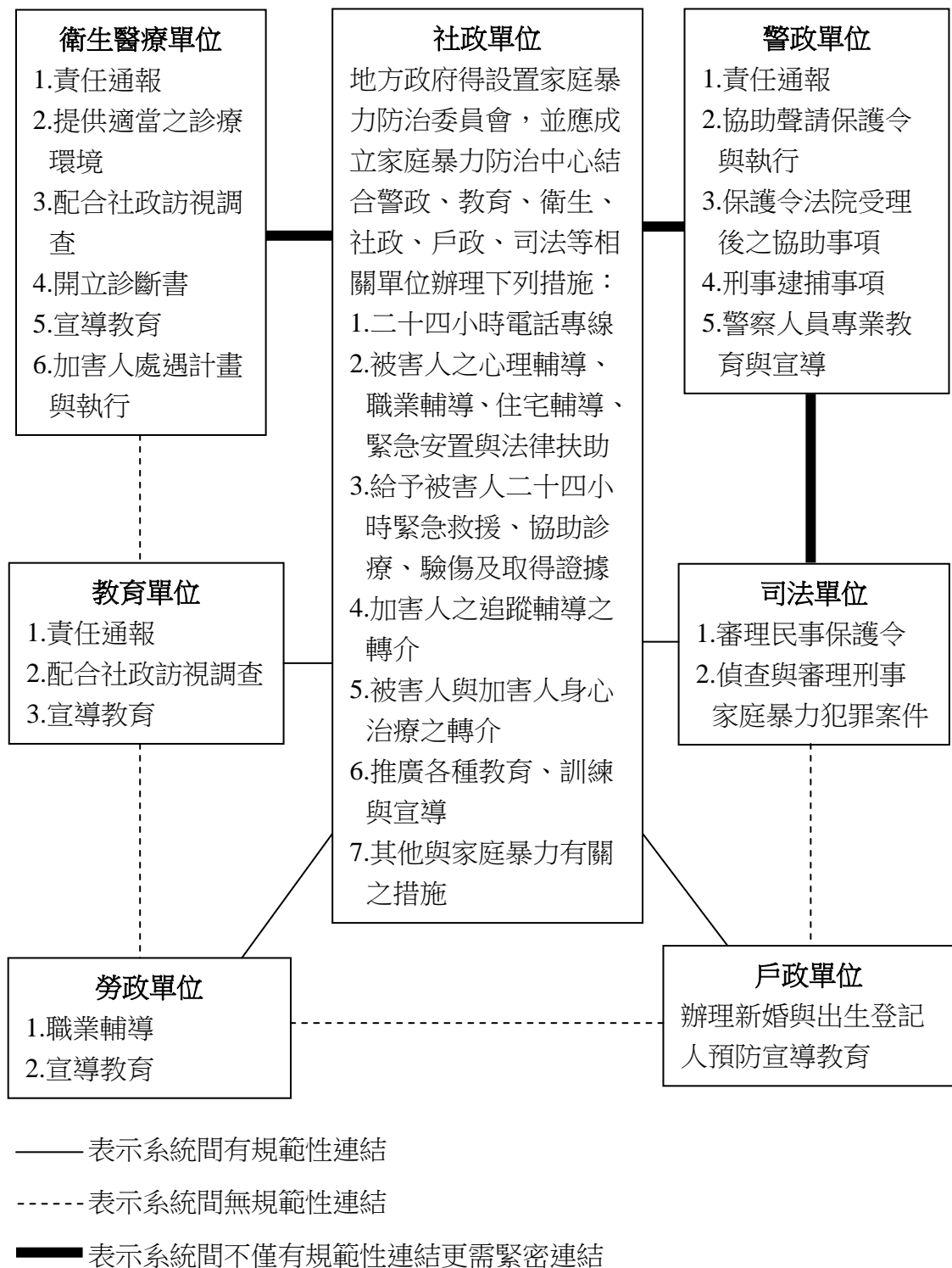


圖 2-2 家庭暴力防治法網絡系統連結圖

資源來源：劉文湘(2006：34)

第三節 我國家庭暴力事件服務處介紹

壹、我國家庭暴力事件服務處之歷史發展

我國犯罪被害人司法保護方案，家庭暴力事件服務處具有其重要性與代表性。家庭暴力此類案件牽涉到複雜的社會、心理、醫療層面，也正因如此更需要不同專業網絡間緊密的合作。在家庭暴力防治網絡中，司法體系是被害人期望最高的體系。社會大眾賦予司法體系維護公平正義的使命，期待能夠保障被害人權，並將加害人繩之以法。然而司法單位對婦女人身安全問題不了解、態度不佳及司法程序上的瑕疵，皆可能造成被害人在訴訟過程中產生二度傷害(張錦麗，2000)。身心俱疲的被害人在支持系統薄弱、資源匱乏的狀況下，面對繁瑣且複雜的司法程序，往往顯得無助與焦慮。由於各種專業訓練背景的不同，因此對於家庭暴力防治角色的認知也會有所分歧。由於司法體系講究「中立」的價值判斷，在法律的專業養成教育及思維下，對於證據、事實陳述較為嚴謹，司法人員較容易忽略家庭暴力蒐證困難及被害人生命安全等議題。

黃心怡(2003)在對於法官對婚姻暴力態度之研究中發現，法官對於「重視婚姻暴力」與「司法系統是否應積極介入婚姻暴力」並沒有普遍之共識存在，在心態上尚未將法官定位為婚姻暴力防治者的角色。雖然多數法官已經沒有婚姻暴力的迷思；但是法官對於「司法積極介入」的部分卻出現意見分歧的狀況。雖然不認同家庭暴力的觀念，但卻不一定認為司法系統是屬於家庭暴力救援的一環，或是司法系統介入是有效果的。在該研究中僅有 35.8%的法官贊同「婚姻暴力防治者」，而仍有 64.2%的法官不認為有這樣的角色與功能。

張錦麗(2004)指出法官欠缺對於家庭暴力防治的共識，將導致被害人權利嚴重受損，且可能不斷受困於暴力循環之中。有鑑於防治網絡聯繫欠佳、服務輸送之便利性與立即性不足，以及法官對於家暴案件審理之態度等諸多困境；高鳳仙法官於 2000 年，於台北市政府的委員會議中提案建議於法院內設置專業社工人力，提供陪伴被害人完成司法程序、安撫被害人情緒、提供福利資源等協助，

期間獲得多位委員的熱烈支持，就此展開了家庭暴力事件服務處之倡導行動。研究者依據張錦麗（2004）、林佩瑾（1997）之研究及自行蒐集相關資料所描述的發展過程，重新歸納整理將其分為四個時期，其發展時期如下：

一、醞釀期(1987 年以前)

1987 年以前，我國並未設置專責處理家庭暴力議題之機構，家庭暴力並未被社會大眾視為社會問題。1987 年 8 月國內第一個研究婚姻暴力議題之學者劉可屏，透過整理家庭暴力相關新聞報導，發現家庭暴力之嚴重性而發表『虐妻問題』一文，為學術影響力注入此議題的開端。1988 年 9 月，台北市政府社會局成立北區婦女福利中心，為遭受婚姻暴力之當事人提供個別輔導、團體服務，並結合有關資源，以減低或解除其個人、夫妻或家庭之問題，正式發現婚姻暴力問題的嚴重性，家庭暴力不再被視為清官難斷的「家務事」。1989 年 1 月康乃馨專線的開始運作，更第一次讓台灣受虐婦女有機會為自己的處境發聲。

此一時期社會大眾對於家庭暴力的瞭解相當有限，對於此議題不僅感到陌生，甚至感到十分避諱，整體的服務規劃處於且走且戰的混沌時期。因此 1987 年至 1989 年因北區婦女福利中心的成立，使得此一時期被稱為婚姻暴力防治工作的草創階段。

二、萌芽期(1993 年至 1997 年)

1993 年發生鄧如雯殺夫案，由於社會及司法制度無力保護被害人之人身安全，使得受虐的婦女相信唯有死亡才能終結暴力，在無法忍受長期折磨的情況下殺害施虐者。此一事件引起台灣社會對於家庭暴力問題之重視。國內學者專家及婦女團體開始積極對此議題進行考查，甚至參與相關法案之修訂。

家庭暴力防治法之推動一度停擺，但在 1996 年所發生的彭婉如命案，以及 1997 年發生震驚社會的白曉燕命案，婦女人身安全議題因而成為社會大眾關注的焦點，而家庭暴力防治法於 1998 年 6 月 24 日正式公布施行。

三、開展期(1998 年~2002 年)

家庭暴力防治法制定後，民事保護令制度也正式在我國施行。保護受虐者人身安全之民事保護令，需要透過司法體系進行審理。但法官對於家庭暴力議題的不了解及司法程序的瑕疵，造成被害人在訴訟過程中面臨二度傷害。有鑑於此，高鳳仙法官提案於法院內設置專業社工人員，期望由法院提供所需的場地，由社政體系提供人力與經費的支援，共同建構被害人司法保護方案。此一構想獲得多位委員聲援。然而法院基於「司法審判中立」的考量，對於此一提案多有遲疑，使得方案一度停滯不前。

具體而言，家庭暴力事件服務處是在強化社工與司法間的連結，使家庭暴力被害人能在法院就近獲得社工專業人員的服務。一方面提高被害人的司法訴訟品質，另一方面提高被害人的生活穩定度，使被害人在更具支持的情況下，走出受虐陰霾。另一層深意，社工界也期待位於法院地利之便，能與法官進行更有效的對話與倡導，是其更加關注家庭暴力被害人長期被漠視的權益(張錦麗；姚淑文，2003；引自張錦麗，2004)

在高鳳仙法官努力不懈的堅持下，多次拜會司法院與市政高層，遊說其重新思考方案推動之可行性，終於獲得士林地方法院首肯，同意提供場地設置服務處。然而社政主管機關亦擔心人力不足的問題，再次讓家庭暴力事件服務處之推動陷入膠著。高鳳仙法官於委員會中再度提案，並主張若人力不足，可考慮將方案委外經營。終於在各界共同努力推動下，台北市政府決議採取「台北市政府出資主辦、士林地方法院配合主辦、民間團體承辦」的方式進行。

由於參與方案之推動，且近年來皆從事法院之倡導工作，現代婦女基金會故成為家庭暴力防治中心考慮委託的對象。在委託審查確認後，家庭暴力防治中心同意補助兩名社工人力、確立家庭暴力事件服務處所提供之服務內涵。

推動初期僅有士林地方法院院長及高層主管參與方案推動之討論，但審理相關案件之法官和其他業務部門並未獲得詳細訊息，部分法官對於服務處之設置仍有疑慮。為此承接方案的單位與家暴中心持續不斷遊說與積極溝通，並召開正式

的籌備會議，與法官及相關單位成員研商共同合作的細節，且持續拜會司法高層，強化其對於此方案的認同。

這時期已經完成方案的規劃，但仍需要再次確定所需的相關經費、資源與配備。承辦的現代婦女基金會與中心持續協商所需經費，歷經不斷的協商與議價，結果委辦經費仍低於開辦的成本支出。然而開辦在即，在現代婦女基金會召開董事會尋求經費補貼，及當時台北市家庭暴力防治中心主任江幸慧主動私下贊助，方案經費才確保無虞。

經由市政府、士林地方法院與現代婦女基金會三方，透過舉辦記者會的方法擴展對外宣傳，宣布方案的重要性與意義。於 2002 年 1 月 21 日委託現代婦女基金會辦理駐台灣士林地方法院「家庭暴力事件聯合服務處」，正式在士林地方法院展開服務。

在家庭暴力事件服務處正式提供服務同時，現代婦女基金會亦啟動了督導與評估的機制。在方案推動過程中發現許多困境，包括專業間缺乏瞭解與共識、法官期待社工拓展服務功能、民事保護令聲請書無法符合被害人的需求、法院場地狹隘，限縮服務功能等。為解決上述的問題，服務處也採取一些相關的策略及方法，包括強化對話機制、拓展社工服務功能、修正民事保護令聲請書格式、擴充場地等。透過持續蒐集司法人員、社會工作者以及被害者接受服務的意見，運用量化統計分析、被害人問卷調查及法官訪談等方式進行評估，進而修正工作模式與方法。

四、發展期(2003 年迄今)

家庭暴力事件服務處於士林地方法院實施辦理一年後，因成效良好而獲得各界不斷詢問的電話。對於有意願推展的縣市，現代婦女基金會則義務提供服務軟體，苗栗、屏東、台東與台北等地方法院，陸續與社政單位以及民間團體合作設置家庭暴力事件服務處。此外，現代婦女基金會透過舉辦服務處方案觀摩暨研討會，強化方案的成效以及擴大宣傳效應，並與其他縣市的婦女團體結盟，代為訓

練未來將發展服務處的社工人員。同時說服法院同意進行深度評估，以決定方案是否應繼續修正、擴大或是應轉移至其他領域繼續推廣。而我國家庭暴力防治法於 2007 年 03 月修法，正式讓家庭暴力事件服務處的設置納入法律規範中。

貳、我國家庭暴力事件服務處之服務概況

我國家庭暴力防治法於 2007 年 03 月修法，於第十九條第一項中明文規定「直轄市、縣（市）主管機關應於所在地地方法院自行或委託民間團體設置家庭暴力事件服務處所，法院應提供場所、必要之軟硬體設備及其他相關協助。但離島法院有礙難情形者，不在此限。」正式讓家庭暴力事件服務處的設置納入法律規範當中。目前除位於離島之金門地方法院及連江地方法院外，全國共有 19 個家庭暴力事件服務處，其設置概況、承接單位如表 2-3。

表 2-3 我國各地方法院家庭暴力事件服務處一覽表

法院名稱	委託單位	承辦單位	成立時間	人力分配
基隆地院	基隆市府	財團法人伊甸社會福利基金會	2007 年 5 月 (2012 年 2 月開始承接)	1 位督導 2 位社工員
士林地院	台北市府	現代婦女基金會	2002 年 1 月	1 位督導 2 位社工員
台北地院	台北市府		2003 年 2 月	1 位督導 4 位社工員
新竹地院	新竹縣市政府		2005 年 4 月	1 位督導 3 位社工員
花蓮地院	花蓮縣府		2005 年 4 月	1 位督導 2 位社工員
台中地院	台中市府	中華民國幸福家庭促進協會	2005 年 8 月 (2012 年 1 月開始承接)	1 位督導 4 位社工員

法院名稱	委託單位	承辦單位	成立時間	人力分配
宜蘭地院	宜蘭縣府	宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心	2006年 (2007年1月開始承接)	2位社工員
彰化地院	彰化縣府	真善美基金會	2006年1月	2位社工員 1位兼任督導 1位外聘督導
桃園地院	桃園縣府	勵馨社會福利事業基金會	2003年7月 (2005年4月開始承接)	1位外聘督導 2位社工員
板橋地院	新北市府		2005年7月	1位督導 2位社工員
苗栗地院	苗栗縣府		2003年4月	
南投地院	南投縣府		2005年6月	
台南地院	台南市府		2004年10月	
高雄地院	高雄市府		2004年12月	
屏東地院	屏東縣府		2003年6月	
台東地院	台東縣府		2003年7月	1位督導 1位社工員
雲林地院	雲林縣府	新女性聯合會	2004年成立 (2005年3月開始承接)	2位社工員 1位社工督導 1位外聘督導
嘉義地院	嘉義縣市政府	善牧基金會	2004年12月 (嘉義縣政府於2004年12月至2011年委託「嘉義縣婦女新知協進會」承辦，自2012年嘉義縣市政府均委託天主教善牧基金會承辦)	1位外聘督導 3位社工員
澎湖地院	澎湖縣府	財團法人平安社會福利慈善事業基金會	2009年6月	1位督導 1位社工員

資料來源：研究者參考王珮玲、沈慶鴻（2008）、吳秉正(2010)、台灣社區健康及家庭關係促進協會網站、財團法人平安社會福利慈善事業基金會網頁、善牧基金會家庭暴力事件服務處網頁。網頁檢索日期：2012年3月7日。

在各地地方社政主管機關考量人力不足的情況下，皆採用委外經營的方式設置家庭暴力事件服務處，由各地地方政府社會局或家暴中心進行方案委託。目前以勵馨基金會承接八個地方法院家暴服務處為最多、其次為現代婦女基金會承接四個家庭暴力事件服務處，此外有兩個服務處分別由新女性聯合會、善牧基金會等全國性社福團體承接，其餘服務處則由各地地方非營利組織承接。

其中最早設置的家庭暴力事件服務處，為 2002 年成立的士林地方法院家暴事件服務處，隔年各縣市政府陸續於地方法院設置，於 2003 年至 2007 年間設置共 18 個家庭暴力事件服務處。而澎湖地方法院於 2009 年正式成立澎湖地方法院家庭暴力事件服務處，為目前最新設置的家庭暴力事件服務處，同時也是唯一設置於離島的家庭暴力事件服務處。

2009 年家庭暴力防治委員會召開的「家庭暴力暨性侵害服務方案基準研修會議」中指出，實務經驗發現各地家庭暴力事件服務處不僅硬體空間設施設備不一，各地方政府委辦民間團體所提中之經費資源也大不相同，造成不同縣市個案所能取得之社會福利待遇差別甚鉅，影響服務方案推動之成效，故擬訂「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」，分別就空間及設施設備、服務對象及工作內涵、工作人員設置標準等三部分訂出參考標準，其詳細內容如表 2-4。

雖然服務處設置已有其參考標準，但由於各縣市人口密度、網絡合作模式、地方法院空間與設備、縣市所享有之資源皆有所不同，且家庭暴力事件服務處在防治網絡中的位階不清，因此各地服務處之服務內容與型態有所差異。依據承辦單位於機構網站及宣傳品所陳述的服務內容，可分為直接服務與間接服務兩類，直接服務包括個案服務、資訊提供、協助保護令聲請、陪同出庭、資源連結及轉介、法律諮詢...等。間接服務包括至社區及校園進行家庭暴力防治宣導工作、定期辦理家暴網絡聯繫會議...等。各法院家庭暴力事件服務處之服務內容詳如表 2-5。

表 2-4 駐地方法院家庭暴力事件服務處（服務處）設置參考標準

99 年 1 月 1 日起適用

空間及設施設備部分	服務對象及工作內涵	工作人員設置標準
<p>服務處之空間規劃應以提供臨櫃式服務為原則，並應具有下列設施及設備：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 獨立之辦公空間。 2. 隱密之會談處所。 3. 開庭顯示燈號連線系統。 4. 查詢庭期資訊之設備。 5. 標示牌。 6. 電話機。 7. 影印機。 8. 傳真機。 9. 碎紙機。 10. 電腦（含軟體及獨立網路系統） 11. 宣導品展示架（櫃）。 12. 人身安全設施（例：緊急求助鈴等）。 	<p>一、服務對象：以家庭暴力事件之被害人及其關係人為主。</p> <p>二、工作項目及內涵：</p> <p>(一) 法律扶助服務：結合法院訴訟輔導制度，提供下列服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法律諮詢服務(含法令解說及司法程序說明)。 2. 協助聲請、撤銷民事保護令相關事項。 3. 協助填寫相關法律訴訟文件或撰寫書狀。 <p>(二) 出庭服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 視個案需要，提供陪同出庭服務。 2. 協助法院或被害人聯繫相關單位社工人員陪同出庭陳述意見。 3. 提供未成年人陪同出庭服務(含出庭前準備事項)。 <p>(三) 個案服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供個案初步會談及輔導。 2. 分析並評估個案問題及需求。 3. 依個案需要提供社會福利資源轉介，或通報當地家庭暴力及性侵害防治中心提供後續處遇服務。 <p>(四) 宣導及倡議服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 製作服務宣導簡介或辦理宣導活動，開拓服務觸角。 2. 進行跨組織與跨專業間之資源連結，倡導及強化司法體系對家庭暴力及性侵害防治工作之支持。 <p>(五) 建立專業督導制度：定期召開個別督導、團體督導及個案研討會議，提升工作人員專業知能。</p>	<p>服務處應置下列人員：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主任或督導一名(可兼任)：國內公私立或以立案之私立經教育部承認之國外專科以上社會工作相關科系畢業，並具 3 年以上相關社會工作經驗；大學非相關科系畢業者，須具 5 年以上相關社會工作經驗。 2. 專任社會工作人員至少二名：社會工作師考試及格或國內公立、已立案之私立或經教育部承認之國外專科以上社會工作相關科系所（組）畢業，或曾修習 20 個以上社會科系主修科目學分。 3. 志願服務人員。 4. 其他必要人員。

資料來源：內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會(2010)

表 2-5 我國各地方法院家庭暴力事件服務處之服務內容一覽表

承辦單位		伊甸社會福利基金會	現代婦女基金會	中華民國幸福家庭促進協會	宜蘭縣私立蘭馨婦幼中心	真善美基金會	勵馨社會福利事業基金會	新女性聯合會	善牧基金會	平安社會福利慈善事業基金會
直接服務	電話或面談之個案服務(輔導/諮商/協談)	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	資訊提供		√							
	協助保護令聲請	√	√	√	√			√		
	陪同出庭	√	√	√	√	√	√	√		
	資源連結及轉介	√	√	√	√	√	√	√		√
	法律諮詢	√	√	√	√	√	√	√		√
	開庭後安全計畫		√				√			
	因家暴事件而裁判離婚協調						√			
間接服務	社區及校園關於家庭暴力防治宣導工作	√			√		√	√		
	定期辦理家暴網絡聯繫會議		√					√		

資料來源：研究者參考王珮玲、沈慶鴻(2008)、吳秉正(2010)、台灣社區健康及家庭關係促進協會網站、平安社會福利慈善事業基金會網頁、善牧基金會家庭暴力事件服務處網頁。網頁檢索日期：2012年3月7日。

目前多數服務處規畫之人力員額為三位，其中共十二個服務處規畫一位督導、兩位社工員。人員配額以台北地方法院一位督導、四位社工員為最多，以台東縣、澎湖縣家庭暴力事件服務處僅配置一位督導、一位社工員為最少。而在服務數量上，以 2008 年為例，服務人次最多之家庭暴力事件服務處，分別是台中地方法院（13,751 人次）、花蓮地方法院（12,037 人）、新竹地方法院（11,294 人次）、台北地方法院（8,938 人）及士林地方法院（5,830 人）。另澎湖地方法院服務處 2009 年 5 月成立，2008 年尚未有服務統計數據(內政部家防會，2009)。

依據我國各地方法院家庭暴力事件服務處一覽表，研究者針對目前我國家庭暴力事件服務處之設置進行整體性分析，其分析如下：

一、設置時期

2002 年 1 月 21 日台北市政府正式委託現代婦女基金會辦理駐台灣士林地方法院「家庭暴力事件聯合服務處」，為我國設置最早的家暴事件服務處。隔年各縣市政府陸續於地方法院設置，自 2003 年至 2007 年間設置共 18 個家庭暴力事件服務處。而澎湖地方法院於 2009 年正式成立澎湖地方法院家庭暴力事件服務處，為目前最新設置的家庭暴力事件服務處，同時也是唯一設置於離島的家庭暴力事件服務處。

二、設置方式

我國目前共設置 19 個家庭暴力事件服務處，皆委託給民間團體承辦，由勵馨基金會承接八個地方法院家暴服務處為最多，其次為現代婦女基金會承接四個家庭暴力事件服務處。兩家基金會針對家庭暴力事件服務處之服務流程與陪同出庭之服務內容，均自行規劃服務手冊或服務流程圖，故同一單位承接之家庭暴力事件服務處之服務模式與項目較趨近於一致。

於 2012 年以前，嘉義縣、市政府分別委託不同單位承辦服務處，故嘉義地

方法院共設置兩個家庭暴力事件服務處，服務對象則以民眾之戶籍地做區分，這樣的分案方式，使得位於同一地方法院之家暴事件服務處，在工作型態上較為特殊。但 2012 年起，嘉義縣市統一由善牧基金會承接家庭暴力事件服務處，正式將提供服務的方式進行整合。

此外，澎湖地方法院於 2009 年正式委託財團法人平安社會福利慈善事業基金會，成立澎湖地方法院家庭暴力事件服務處，為目前最新設置的家庭暴力事件服務處，同時也是唯一設置於離島的家庭暴力事件服務處。在服務流程與工作模式的設計上，以及與社政主管機關、地方法院的合作模式上，可能仍處於磨合期的階段。

三、服務對象與內容

雖然家庭暴力事件服務處設置之初衷在於協助家暴被害人，但各服務處對於一般民眾、被害人家屬以及加害人仍有提供相關諮詢服務。部分服務處亦提供社區或校園家庭暴力防治宣導服務。由於家暴法中並未明定家庭暴力事件服務處之法定業務，為因應各個承辦單位的組織發展、縣市政府之要求、各地方法院之文化差異，因此各地家暴服務處之服務型態有所不同。其中以協助聲請保護令、陪同出庭，以及安全計劃擬定為最多數的服務。次之為法律服務、福利資源諮詢、個案轉介、追蹤服務等亦有近八成的家庭暴力事件服務處提供服務。雖然各地方法院家暴事件服務處所設定之服務項目看似不同，其實是各承辦之非營利組織對於服務內容的定義有所差異，但實際之工作內容差異性不大。

其中陪同出庭係指社會工作者陪同家庭暴力被害人從準備進入司法訴訟程序至離開法院之過程。社會工作者先行評估家暴被害人接受陪同出庭之需求及意願，再進一步瞭解家暴被害人的出庭經驗、人身安全及情緒支持的需要程度、法律理解的程度等。針對被害人之需求提供相關資訊，並於出庭時坐在家暴被害人旁邊，給予情緒支持、協助或主動發言，提醒法官注意家暴被害人開庭後的安全

問題。

目前我國家庭暴力事件服務處皆有規劃陪同出庭服務，協助被害人一同面對陌生的司法審理程序，此一服務項目被各地方法院家庭暴力事件服務處視為必要的服務內容。

四、人力配置

目前多數服務處規劃較偏向於一名社工督導及兩名社工員的配置方式，共有十二個服務處採取此一人力配置模式。雖然以服務人數來看，台中地方法院家暴事件服務處之服務人數最高；宜蘭地方法院家暴事件服務處最低，但在人員配額則以台北地方法院一位督導、四位社工員為最多，而台東縣、澎湖縣家庭暴力事件服務處僅配置一位督導、一位社工員為最少。

由於各地方法院家暴服務處之統計人次差異過大，研究者認為可能是因承辦之非營利組織對於服務人次的統計定義不同所影響，單就服務人次來估算人力配置之合宜性有失公平。各地方法院之人力配置，除考量其服務需求量以外，也因各地地方政府的經費預算而有所差異，是否會因此影響服務品質，值得相關單位進行關注。

綜上所述，家庭暴力事件服務處之設置擁有法源依據，2002年至2009年間各地方政府紛紛以採取方案委託的形式設置，由承接該方案之非營利組織提供司法保護之相關服務。但於家庭暴力防治法中明文規定之服務處所，該單位並不隸屬於地方法院或各地方政府組織編制中，部分服務處反而出現在承接之非營利組織的組織架構中，這樣具有法源卻不列入政府部門編制中的狀況，使得家庭暴力事件服務處的定位更顯模糊，也較容易造成因定位不清而導致權責劃分不易的狀況。

第四節 我國家庭暴力防治網絡之相關研究

我國家庭暴力議題相關研究的議題非常廣泛，於 2002 年以前研究討論的議題多半關注於婦女的需求、服務方案介紹及探討系統的介紹(周月清、李淑玲、徐于蘋，2002)。然而防治網絡合作之相關文獻數量仍然有限，多數文獻與研究較多從福利服務輸送與公共行政管理等角度切入，引用的理論著重於行政管理或組織社會學的網絡理論，研究方向大致可歸納為描述網絡合作現況、以網絡合作相關理論研究家暴網絡的建構、從網絡工作人員態度研究家暴防治網絡工作等三個部份(顏莉璟，2011)。

本研究議題較偏向於從網絡工作人員態度研究家暴防治網絡工作，故以下研究者針對此類相關之研究進行列表討論，相關研究主題整理如表 2-6：

表 2-6 我國家庭暴力防治網絡工作相關文獻彙整表

研究主題	研究者	年份	研究發現
婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究	祝健芳	2002	影響社工人員主觀認知與實際執行服務差距之原因，有助力及阻力因素，包括：1.個人層面：工作價值觀、專業倫理、專業知識、工作無奈。2.制度層面：主管支持度、人力不足與流動、經費不足、專業培訓、工作的安全保障、工作負荷及組織分工等因素。
地方政府推動防治家庭暴力實務運作模式及建構跨專業資源網絡之規劃研究	劉淑瓊	2002	1.網絡成員普遍將防治工作視為社政的工作，將其定位在配合的角色。 2.中央層級家庭暴力防治委員會的網絡互動與分工，對地方政府家暴防治中心網絡推動具有影響力。 3.家庭暴力防治委員會是促進網絡單位負責的重要機制。 4.經營非正式關係為目前最主要也最有效推動地方家暴防治網絡的機制。 5.與警政部門在二十四小時緊急救援認知不同，人力支援不對等。 6.教育行政是不在網絡出現的參與者

			7.社政與司法系統的互動存在嚴重的不對等。
家庭暴力防治服務網絡建構整合之研究-以高雄市、彰化縣、台東縣為例	楊鸞貞	2004	<ol style="list-style-type: none"> 1.網絡結構影響整體網絡運作 2.財政困窘影響地方執行防治之品質 3.人力的量與質影響網絡推展成效 4.城鄉差距造成防治服務差別待遇 5.網絡間難以建立整合工作模式 6.本位主義之阻礙 7.公私協力面對資源有限的窘境 8.家暴防治之宣導教育尚未落實 9.課責機制尚待建立
我國家庭暴力防治網絡之研究--以被害人保護網絡為例	董靜芬	2006	<ol style="list-style-type: none"> 1.社工員獲得利益低於工作投入量，所產生不公平的認知影響服務品質與對其他網絡成員的評價 2.婦幼隊人員無形事背景則無法指揮辦案，恐成為警政人員口中的女性次等聚集區。 3.對於通報處理流程的不確定感、學校的態度與對社工的不信任影響教育人員通報意願。 4.衛政人員對政策目標與工作流程的疑慮影響人員穩定性。
家庭暴力事件服務處社工參與家暴保護服務網絡之初探—以苗栗家庭暴力事件服務處為例	王宜芬 張玉芳	2006	<ol style="list-style-type: none"> 1.因專業與立場不同導致網絡成員在『權限』、『責任歸屬』、『業務重疊』、『本位主義』有較多的不愉快的經驗。 2.雖然在流程處理上沒有問題但成員因對於案件指標判定的不同，而在案情的處理與判別上出現認知歧見。 3.家庭暴力事件服務處的難處包括，臨櫃式服務的特質導致無法突顯社工員在過程的付出與努力、社工員在角色上的定位會形成缺乏歸屬感。
婚姻暴力防治工作人員之網絡整合態度與相關因素研究	郭彩榕	2006	<ol style="list-style-type: none"> 1.婚姻暴力防治工作專業程度與網絡整合態度有很大的關聯。 2.交流活動程度與網絡整合態度雖呈正相關，卻非影響網絡整合態度最重要的因素。 3.社工、警察、法官在網絡整合態度

			上互有差異。
家庭暴力防治社工員福利輸送之困境及因應策略之研究	陳月鳳	2007	<ol style="list-style-type: none"> 1.角色衝突對服務輸送之桎梏 2.行政作業對服務輸送之干擾 3.失焦的媒體壓力 4.組織缺乏專責資源整合及更新 5.婚暴個案以經濟陷困及缺乏其他資源居多 6.服務供給主要為服務措施提供 7.缺乏個案量有管控機制 8.家防中心成離婚中心的污名化。
新移民家庭暴力個案防治網絡協調合作之經驗—以台中縣為例	林良穗	2008	<ol style="list-style-type: none"> 1.警政內部問題：警政體系主管首長的態度、警政組織的專業訓練、警政組織內部對於家庭暴力案件處理方式未有共識與目標、以及警政單位的組織文化的父權化。 2.社政內部問題：相關資源的整合與分工需要更明確、公部門社政單位與私部門民間社福機構合作的默契影響服務輸送的順暢程度。 3.司法內部問題：執法人員對於家暴專業知識的不足，以及司法的獨立崇高地位導致法律與社會工作不易結合。 4.新移民家暴網絡外部協調整合問題：警政與社政之間的協調模式和整合能力、社政與其他專業網絡之間的互動情形，社工與衛生單位以及戶政單位聯繫接洽時需要花費更多精力解釋社會工作者工作的目標、網絡間的非正式關係有助於網絡運作的協調整合等等。

資料來源：研究者自行整理。

其中在此類研究方面，劉淑瓊(2002)之研究針對我國地方政府推動防治家庭暴力實務運作模式及建構跨專業資源網絡進行規劃研究，不僅邀請地方家庭暴力防治中心、民間非營利組織、警政、為正之管理階層人士或承辦人員進行焦點團體，亦邀請地方家庭暴力防治中心、民間婦女團體、承接政府委託方案之非營利組織之督導、主任或承辦人員，藉此了解地方家庭暴力防治工作的實際狀況。該研究指出各縣市皆發展出網絡間正式聯繫管道，例如召開工作會報、網絡聯繫會報等，而第一線工作者亦與網絡成員建立良好的互動關係。在與個別網絡成員互動時，部分專業網絡對於防治工作之認同感、參與感和配合度低的現象，專業間也有權力不對等以及本位主義作祟的心態。焦興鎧等人亦於 2008 年對全國家庭暴力和性侵害防治體系進行分析，研究結果指出防治網絡中各組織的互動與協調機制尚未完全建立，中央與地方政府之社政單位因位階、職權與專業認知不同，社政單位面臨難以與警政、司法進行協調的困境。王珮玲與沈慶鴻(2008)之研究進一步將網絡合作的範圍限縮至家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作關係，研究指出家庭暴力事件服務處成員與網絡間，也出現網絡成員間在工作上的推託、個案轉介機制混亂、網絡成員對彼此在角色分工上的期待不一的狀況，上述研究皆發現網絡間合作仍存在著協調不易的困境。

將上述從網絡工作人員態度瞭解家暴防治網絡工作之研究結果進行歸納，可回應到本章第一節所整理的影響網絡合作之因素發現：

一、網絡間的溝通

劉淑瓊(2002)研究指出經營非正式關係為目前最主要也最有效推動地方家暴防治網絡的機制。然而，劉淑瓊(2002)、楊鸞貞(2004)、董靜芬(2006)研究發現網絡間的溝通出仍存在協調不易的狀況，無法進行良好的溝通導致影響防治工作，包括社政與司法系統的互動存在嚴重的不對等、網絡間難以建立整合工作模式、對於通報處理流程的不確定感影響教育人員通報意願等。

二、合作關係的正式化

由於我國網絡合作關係多數並未正式化，導致網絡成員間在合作的產生困難。當組織人員有異動時，公司部門的合作關係因為有服務契約存在較不易受到影響，但私部門之間的合作關係則會受到嚴重的影響(趙善如，2009)。楊鸞貞(2004)研究指出網絡結構影響整體網絡運作，以及城鄉差距造成防治服務差別待遇，上述研究結果皆受合作關係的正式化之影響。

三、使命的認同感

網絡成員對使命是否具有認同感，皆深受其專業本位主義所影響。楊鸞貞(2004)研究便指出本位主義對於網絡合作會產生阻礙，郭彩榕(2006)、林良穗(2008)亦發現社工、警察、法官在網絡整合態度上互有差異，其中包括警政組織內部對於家庭暴力案件處理方式未有共識與目標、執法人員對於家暴專業知識的不足，以及司法的獨立崇高地位導致法律與社會工作不易結合等。王宜芬與張玉芳(2006)研究指出因專業與立場不同導致網絡成員在「權限」、「責任歸屬」、「業務重疊」、「本位主義」的不愉快經驗，例如在流程處理上沒有問題，但成員因對於案件指標判定的不同，而在案情的處理與判別上出現認知歧見的狀況。

四、角色功能的釐清

由於目前家庭暴力防治工作以社政體系做為主要聯繫單位，因此劉淑瓊(2002)研究中發現網絡成員普遍將防治工作視為社政的工作，將其定位為配合協助社政完成工作的角色，其中社政部門與警政部門在二十四小時緊急救援認知不同，在人力支援的程度上並不對等。而王宜芬與張玉芳(2006)亦於研究中發現責任歸屬不清造成網絡合作間不愉快的經驗。並進一步指出家庭暴力事件服務處由於多為臨櫃式服務，導致無法突顯社工員在過程的付出與努力。在服務處工作之社工員，在角色上的定位會形成缺乏歸屬感的狀況。

綜上所述，透過檢視目前對於我國家庭暴力防治網絡合作之相關研究，瞭解到影響家庭暴力防治網絡合作之因素。然而，目前之研究較少針對家庭暴力事件服務處與網絡成員間實際的互動狀況，雖然王珮玲與沈慶鴻(2008)之研究試圖呈現出家庭暴力事件服務處在與網絡成員互動之正負向經驗，但於研究中僅簡短陳述網絡成員間的感受，但對於實際的負向經驗及後續處理之發展脈絡並未提及。

研究者肯定相關理論讓我們看到的部分，然而家庭暴力事件服務處不同於一般常見公設民營的單位，由不同層級、不同主關機關的兩個政府部門所共同推動的。因此研究者期望試以不同的角度切入，以家庭暴力事件服務處、家暴防治中心、承辦相關業務之民間組織、司法體系之工作者的經驗出發，瞭解家庭暴力事件服務處於家庭暴力防治網絡中的位階與運作狀況，試圖去瞭解理論所未查覺或未看到的部分，以提供家庭暴力防治網絡間未來合作時的參考依據。

第三章 研究方法

基於本研究之研究目的與研究問題，期望能從研究結果中，瞭解家庭暴力事件服務處於家庭暴力防治網絡中的位階與運作狀況，試圖從中架構出未來理想的合作模式，以提供家庭暴力防治網絡間未來合作時的參考依據。以下將針對研究取向、資料蒐集方法、研究工具、研究參與者、資料處理與分析方法、研究嚴謹性以及研究倫理等部分進行說明。

第一節 研究取向

透過研究可以使我們更加瞭解這個世界，而目前質性研究與量化研究為學術界兩大主流的研究取向，而「質性研究」係指非由統計程序或其他量化方法達成研究目的之任何類型的研究(吳芝儀、廖梅花，1998)。研究者依據本研究之目的與研究特質來選擇較適當的研究取向。基本上，質性研究想要理解人們如何詮釋他們的經驗、建構他們的世界，以及詮釋的原因與意義(顏寧，2011)。研究者依據簡春安、鄒平儀(2004)所述適用質性研究的條件對於本研究進行檢視，認為本研究採用質性研究較為適切，其理由如下：

一、進入一個很不熟悉的社會系統：

由相關文獻探討中可發現，雖然家庭暴力事件服務處的設置是明文規定於家庭暴力防治法中，但該單位並不隸屬於地方法院或各地方政府組織編制中，這樣具有法源卻不列入政府部門編制中的狀況，使得家庭暴力事件服務處的定位更顯模糊，屬於一個不熟悉的社會系統，適合以質性研究來進行深入的瞭解。

二、在一個不具控制與正式權威的情境中：

本研究在探索家庭暴力事件服務處與網絡成員間之互動關係，研究者期待瞭解網絡成員對於這樣互動關係中的看法及心理歷程，此類性質的資料必須得到研究對象之信任，才能瞭解研究對象對其過去互動經驗的感受，因此需要在一個不具控制與正式權威的情境下進行，故本研究較適合使用質性研究來進行。

三、瞭解特定的情境：

質性研究適合用於瞭解參與者活動其中的特定情境，以及這個特定情境對他們的行動產生的影響，而研究者希望瞭解於家庭暴力事件服務處工作之社工員這樣的「特定情境」中，與網絡成員互動之互動狀況，故適合採取質性研究。

第二節 研究流程

本研究依據研究背景、研究動機與目的來界定研究主題之相關概念，並針對家庭暴力防治網絡合作相關文獻進行檢視，藉由閱讀相關資料與文獻發展研究架構，接著透過深度訪談法瞭解家庭暴力事件服務處與其他網絡成員之互動狀況，針對訪談逐字稿的內容進行分析，最後提出研究結論與建議。本研究之研究流程，詳如下圖：

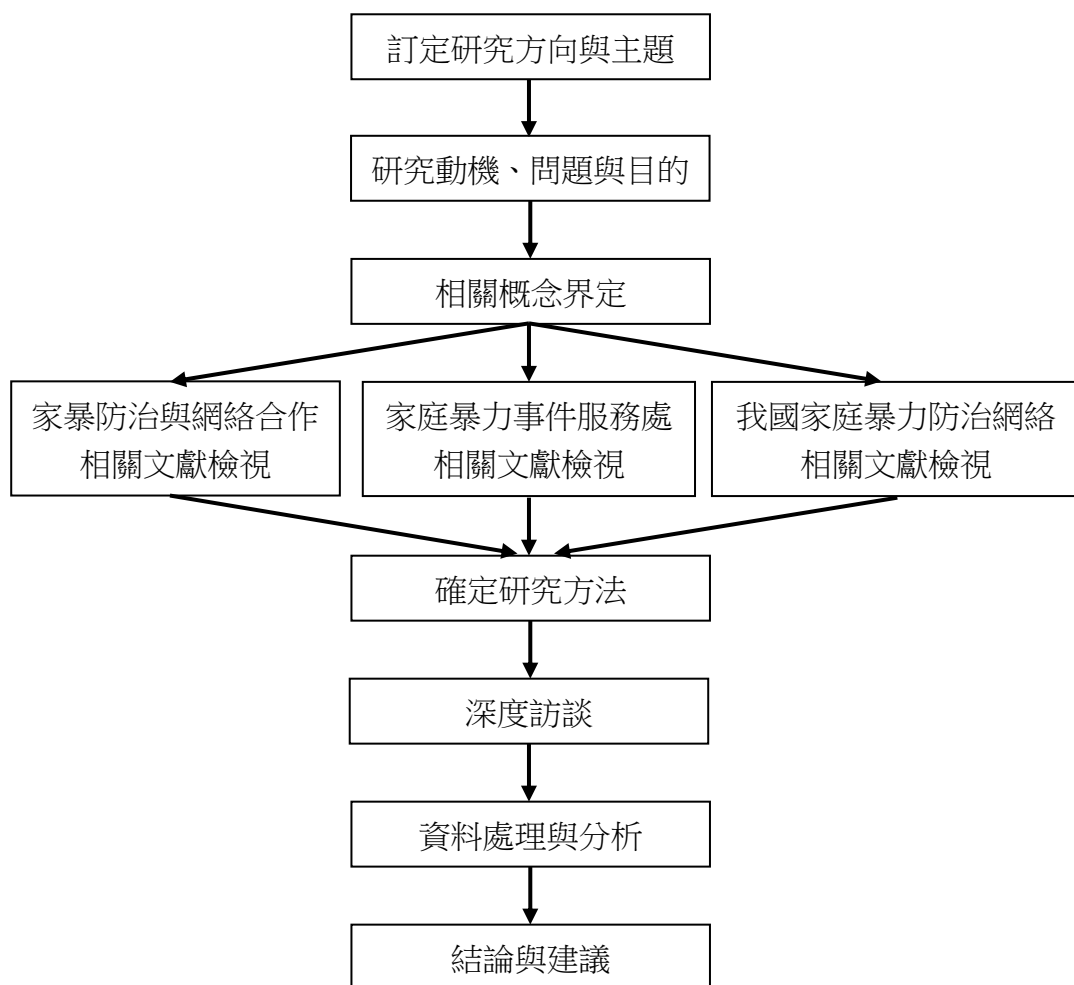


圖 3-1 研究流程圖

第三節 研究參與者

本研究主題希望瞭解家庭暴力事件服務處社工員，與網絡成員間之互動狀況，因此研究設定擬以我國駐地方法院家庭暴力事件服務處之社工員、家庭暴力防治中心社工員、司法人員、警政人員及其他受政府委託提供被害人服務之非營利組織社工員為研究參與者。

由於本研究目的在於瞭解家庭暴力事件服務處於家庭暴力防治網絡中的位階與運作狀況，試圖從中架構出未來理想的合作模式。為確保資料之豐富性，本研究以立意取樣(purposeful sampling)之方式進行，是選擇資訊豐富的個案(information-rich cases)來做深度的研究，也就是樣本中能大量提供對研究目的重要資訊的對象（吳芝儀、李奉儒，2002）。

本研究所選取之研究參與者涵蓋四類專業人士，包括(一)地方法院之家事法庭法官；(二)從事家庭暴力被害人個案管理服務之社工員；(三)地方政府警察局婦幼警察隊成員或分局家庭暴力防治官；(四)駐地方法院家庭暴力事件服務處之社工人員。在對象取樣原則上，為取得足夠豐富的資訊，研究者期待研究參與者與家庭暴力事件服務處間合作層面廣泛且互動緊密，故本研究設定的具體取樣條件為任職之單位與家庭暴力事件服務處因業務需求聯繫與互動達一年以上，且具有接受訪談之意願者為主。

本研究之研究參與者共計 14 人(詳如表 3-1)，除了透過向單位提出正式書面申請外，亦透過受訪者介紹其他研究參與者。本研究之研究參與者服務之縣市橫跨 10 個縣市，若將我國台灣本島劃分為北部(基隆市、台北市、新北市、桃園縣、新竹縣)、中部(苗栗縣、台中市、南投縣、彰化縣)、南部(雲林縣、嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣)、東部(宜蘭縣、花蓮縣、屏東縣)四個區域，研究參與者所服務之縣市包括北部 3 個縣市、中部 2 個縣市、南部 4 個縣市、東部 1 個縣市。為避免研究呈現之資料曝露參與者之任職單位與身份，研究者為尊重研究參與者的要求，故於研究參與者基本資料將不加以針對研究參與者之性別、任職年

資以及服務地區進行對照，僅呈現性別與工作職稱。在地方法院之家事法庭法官的部份，訪談人數 4 人，受訪者以 J 表示。而從事家庭暴力被害人個案管理服務社工員的部份，共訪談 4 人，受訪者以 S 表示。而在地方政府警察局婦幼警察隊成員或分局家庭暴力防治官的部份，共訪談 3 人，受訪者以 P 表示。在駐地方法院家庭暴力事件服務處之社工人員的部分，共訪談 3 人，受訪者以 A 表示。

本研究之訪談正式開始前，研究者先以電話及電子郵件的方式與研究參與者進行聯繫，在取得研究參與者的同意後，才開始邀約訪談時間與地點。研究者因考慮研究參與者的時間及受訪之便利性，故訪談地點與時間皆是以參與者的需求為優先。在訪談地點方面，訪談地點多數在其工作場所。而在家庭暴力事件服務處社工部份，除了一位參與者因恰巧至研究者故鄉洽公，所以訪談地點在普通咖啡廳外，其餘皆在家庭暴力事件服務處進行訪談。

表 3-1 研究參與者基本資料

受訪者編號	職稱	性別	受訪者編號	職稱	性別
J1	法官	女	S1	社工督導	女
J2	法官	男	S2	社工員	女
J3	法官	女	S3	社工員	女
J4	法官	男	S4	社工員	男
P1	分局家防官	男	A1	社工督導	女
P2	婦幼隊組長	男	A2	社工督導	女
P3	分局家防官	男	A3	社工督導	女

第四節 資料蒐集方法與步驟

壹、深度訪談法

質性研究之資料蒐集方法中，以深度訪談法最受到質性研究者所普遍運用。而深度訪談法係指研究者與受訪者為基於平等的立場，透過語言及非語言的溝通與情感交流，積極參與溝通達到對話的目的，經由技巧地探詢(probing)深入瞭解受訪者日常活動的真正意義(潘淑滿，2003；鄭怡世，2001)。而研究者依據研究主題與研究目的，將選擇使用深度訪談法(In-Depth Interview)進行資料蒐集。

深度訪談法依據研究者參與程度或訪談問題設計的嚴謹度，劃分為三種類型(吳芝儀、李奉儒，1995；潘淑滿，2003；簡春安、鄒平儀，2004)：

(一)結構式訪談(structured interview)：

係指研究者事先規劃問題內容、字組與提問順序，按標準化字句與順序回答，意圖使每位受訪者經歷相同的程序。

(二)無結構式訪談(unstructured interviews)：

研究者毋須預先設計一套標準化的訪談大綱，訪談問題皆由立即的情境脈絡中，臨時起意所提出的問題。

(三)半結構訪談(semistructured interviews)：

研究者依據研究目的與問題，設計訪談大綱做為訪談指引方針，並於實際訪談時，依當時情境決定問題的次序及詳細字句，有助於研究者有系統的整理，整個訪問結果顯得較具有邏輯性。

為使訪談過程順暢，且訪談內容能夠緊扣研究主題，同時提供受訪者足夠的彈性與空間表達自己的經驗，故本研究採取「半結構式訪談」(semi-structured interview)。訪談大綱為研究者依據本研究之目的、文獻探討整理過後擬定。訪談大綱依據訪談對象分為家庭暴力事件服務處社工員與網絡成員兩類，內容以雙方合作模式、溝通狀況、互動經驗為訪問主軸，藉由訪談大綱之引導，讓受訪者陳述更豐富的有效資訊。

本研究之訪談時間預定以 90 分鐘為原則，至多不超過 120 分鐘，研究者於訪談前主動提供訪談大綱，期待能完成訪談大綱所羅列之問題。研究者將利用訪談大綱做為訪談輔助，並以開放的態度傾聽研究參與者之陳述，以期能獲得更豐富的資訊。為確保訪談資料之保存及資料分析之真實性，研究者於訪談前徵求研究參與者之同意後，對於訪談過程採全程錄音與撰寫訪談筆記之方式蒐集訪談中的重要資料，並於訪談結束後兩週內將錄音檔繕寫為逐字稿。

貳、研究者也是研究工具

研究者作為資料蒐集和分析的主要工具為質性研究的特徵之一，資料蒐集過程中不借重外來標準化的工具，因為研究者本身就是最佳的研究媒介，被視為最可能即時反應和調整的工具，因此在研究者進入研究場域時必須放空自己，才能對研究現象具有較高的敏感與察覺能力(吳芝儀、李奉儒，1995；潘淑滿，2003；顏寧，2011)。在本研究進行之前，研究者在大學暑期實習與碩士班實習期間，分別至某縣市家庭暴力防治中心與駐某地方法院家庭暴力事件服務處進行實習，曾經隨同公部門社工與家庭暴力事件服務處進行合作，研究者當時所觀察到的雙方在合作上可能會有銜接不上的狀況，但互動關係還算良好。然而研究者亦於碩士班實習期間，曾參與家暴事件服務處之服務與活動，有對於承接此一委託方案之非營利組織及公部門之相關狀況有較多的瞭解，其互動關係因不同縣市而有所差異。再加上在論文撰寫過程中，研究者閱讀非營利組織與公部門合作關係之文獻書籍，這些都有助於本研究之執行，但研究者閱讀之文獻或過往經驗皆可能影響研究者之分析，故研究者需保持開放、接納的態度，並於研究過程中不斷檢視自己對於研究主題之主觀性，以避免影響研究。

參、訪談步驟

一、訪談前的準備工作

由於本研究主要聚焦於網絡成員間的互動與合作關係，無法避免會觸及到研究參與者或其所屬單位之隱私或敏感議題，故研究者將先行擬定訪談大綱，在正式訪談前，研究者事先將本研究之研究計劃書與訪談大綱寄發給研究參與者，讓他們能有充分的時間思考，可進行事前的受訪準備。但在正式訪談中仍保有足夠的彈性，依照實際訪談狀況調整訪談架構，盡可能讓研究參與者有充分表達自身意見之機會。

在研究者確認其參與受訪意願後，研究者便以電郵或電話聯繫的方式，與研究參與者約定訪談時間及地點。在溝通過程中，研究者尊重研究參與者所選擇的時間與場地，盡量在參與者在輕鬆愉快的狀態中接受訪談。於訪談之前，研究者皆再次告知訪談過程將全程使用錄音器材進行記錄，以確保訪談過程的資料被完整記錄下來。當研究參與者不願接受錄音記錄時，研究者亦尊重研究參與者的意願，改採取文字記錄的方式。

二、訪談過程

研究者於 2012 年 3 月初開始進行訪談邀請，但部分機構由於時間無法配合或覺得對於研究主題有所顧慮而婉拒訪談邀約。本研究之訪談時間，自 2012 年 3 月底至 2012 年 5 月中旬止，歷時兩個月完成所有研究參與者之訪談。

訪談進行前，研究者主動說明本研究之目的並再度向研究參與者表達感謝之意，建立輕鬆愉快的訪談氛圍。研究者於訪談過程中，運用傾聽和簡述語意的方式進行對話的摘要，有不清楚的部分則加以釐清與再確認，使研究參與者樂於繼續分享。於訪談結束時，除表達感謝之意以外，並將後續資料處理的方式與原則，再次向研究參與者進行說明。

三、訪談結束後續工作

研究者於訪談結束後，於兩週內將逐字稿繕寫完畢。為確保資料的嚴謹度與完整性，故研究者於逐字稿繕寫完畢後，將訪談逐字稿寄發給研究參與者進行再次確認。

第五節 資料處理與分析方法

本研究綜合高薰芳、林盈助與王向葵(2001)、陳若平與張祐綾(2007)、吳芝儀與李奉儒(1995)、潘淑滿(2003)對於質性研究資料整理與分析之方式與步驟，資料處理步驟與分析方式如下：

壹、訪談內容之錄音

研究者在獲得受訪者同意之情況下，訪談過程中將全程進行錄音。除增加資料蒐集之正確性，亦使得研究者能有機會再次更注意傾聽受訪者的談話。研究參與者不願接受錄音記錄的部分，研究者則改採取文字方式做記錄。

貳、訪談筆記

在訪談過程中做筆記，除有助於研究者在過程中明確提出新的問題、摘錄下重要的段落外，由於做筆記本身為非語言的行為之一，對於訪談的步調所有幫助，會成為對於受訪者的非語言回饋，知覺到某些陳述是重要的，足以被記述下來。因此研究者雖於訪談過程中採取全程錄音的方式，但仍有進行訪談筆記。

參、繕寫逐字稿

於訪談結束後，立即對於訪談錄音檔進行編碼，並詳細記錄下訪談日期與研究參與者之代碼，以供日後分析參考之用。於訪談結束後兩週內，將訪談錄音資料整理為完整的訪談逐字稿，於繕稿完成後重新檢視錄音檔內容，與不斷反覆閱讀逐字稿內容，避免出現錯誤與缺漏的部分。在聆聽過程中，研究者將所發現或產生的想法與概念記錄於訪談備忘錄中，有助於研究者日後的分析與反思。

肆、資料分析並提出結論與建議

研究者將於資料分析的第一階段，反覆閱讀逐字稿，並不斷回覆訪談過程與脈絡，進行初步的意義分析，找到反覆出現且有共同性的資料，將其進行歸類並形成重要概念。在第二階段中，研究者將綜合第一階段個別之文本分析內容，建構出普遍性結構；最後，將文本資料與相關文獻進行對照比較，並與指導老師共

同討論，將獲得研究發現及結論與研究目的進行比對，檢視本研究之目的是否得到回應，並提出對於家庭暴力防治網絡間未來合作之建議。

第六節 研究嚴謹性與研究倫理

壹、研究嚴謹性

研究的嚴謹性可由研究的信度與效度進行檢視，量化研究採用內外效度、信度及客觀性等指標進行嚴謹性的檢視。而質性研究學者面對信效度之爭議，亦發展出適合質性研究之信效度，本研究以學者胡幼慧(2008)所述之指標進行研究嚴謹性的控制，其實際做法如下：

一、確實性 (credibility)

為使研究結果可真實地反應研究參與者的經驗，然而同時礙於研究成本考量，無法長期的投入(prolonged engagement)或持續觀察(persistent observation)。研究者於研究過程中，不斷重新審視自身價值觀及對此議題之想法，避免研究者本身的主觀影響資料的分析與詮釋。並在資料蒐集的過程中，不斷與指導老師及相關服務之工作人員進行討論，必要時適度與研究參與者確認自身理解是否正確無誤，以確保本研究之確實性。

二、可轉換性 (transferability)

可轉換性係指研究參與者所陳述的經驗，能有效的做資料性的描述與轉換為文字陳述，增加資料可轉換性的技巧為深厚描述(thick description)。為增加本研究之可轉換性，本研究在訪談過程中全程錄音，在訪談後以逐字稿方式呈現，並搭配訪談筆記，盡可能將訪談過程中研究參與者的情緒脈絡，包括情緒、表情及語氣進行詳細描述。

三、可靠性 (dependability)

可靠性係指個人經驗的重要性與唯一性，因此如何取得可靠性的資料，為研究過程中運用資料收集策略的重點。研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以確保資料之可靠性。為達成此目標，研究者於研究過程中將詳細記錄研究

過程，並採取理論取樣，找尋有意願且能提供豐富資訊的研究參與者，並對其詳細說明研究目的、所需時間及訪談內容，研究者盡可能充分瞭解研究參與者的擔心，並加以釐清，以確保研究參與者為自願參與本研究，提供豐富且可信度高的資訊。

貳、研究倫理

研究者於進行研究資料蒐集的過程中，往往因為研究的需要及研究者身分的關係，而有機會深入研究參與者之生活領域中，瞭解其生活經驗與內在世界。研究者與研究參與者間很有可能身處於權力不平等的狀況，研究者不能為了完成研究或自身學術成就因此傷害研究參與者，研究者需謹守研究倫理，避免損及研究參與者之權益(潘淑滿，2003)。本研究將謹守下列研究倫理：

一、告知後同意(informed consent)

告知後同意係指研究者是否被充分告知參與研究的意義與相關資訊(潘淑滿，2003)。研究者於邀請研究參與者同時，需將研究目的與方式、訪談內容、所需時間及議題可能會產生不舒服的狀況等訊息清楚告知研究參與者，使其擁有足夠的訊息決定是否參與研究，若研究參與者同意參與本研究應簽署研究同意書(詳如附錄三)，研究者才能進行訪談。若訪談過程中，研究參與者想要終止研究關係，即便以簽署研究同意書，亦可隨時終止雙方之研究關係。

二、保密性

考量訪談內容可能涉及研究參與者的隱私，為避免研究參與者受到不必要的傷害，因此對於研究內容皆予以保密。保密(confidentiality)係指研究者如何處理資料以控制其他人獲得什麼資訊的權利(畢恆達，1998：52)。為保護研究參與者，研究者將親自進行錄音檔的謄稿工作，訪談錄音檔與逐字稿亦由研究者親自保

管，避免原始資料外流之可能性。

三、匿名性

本研究之訪談內容涉及資源分配與合作關係等敏感話題，為避免研究參與者及其組織因研究結果損害到個人與組織與公部門間的關係，故本研究對於研究參與者皆採匿名方式呈現。由於我國目前僅有二十個家庭暴力事件服務處，為避免研究所呈現之資料曝露受訪對象之任職單位及身分，故研究者於研究成果中，對於研究參與者之所在區域、任職之非營利組織名稱以及所有可能暴露研究參與者及其所屬組織的相關資訊，一律予以匿名處理。本研究資料的匿名處理如下：

(一)訪談內容中所提及之人名、縣市名稱、機構名稱，皆有洩漏受訪者身份之風險，故研究者在逐字稿的引述上，人名一律以**代替，承辦家庭暴力事件服務處之機構名稱以○○代替，其他民間機構以●●代替，研究參與者之任職地名以則採用□□代替。

(二)訪談結束後，研究者將隨即展開逐字稿之繕寫工作，並於兩週內完成後寄發給受訪對象核對內容，研究參與者自行考量其受訪內容，告知研究者不願呈現於研究成果中的資訊，研究者將依研究參與者之要求不予以公布。並在公布研究結果前，與指導教授及同學討論是否有足以辨認出研究參與者身份之疑慮，以確保研究參與者之權益。

第四章 研究發現

本研究藉由探討家庭暴力事件服務處及網絡成員的合作經驗，瞭解家庭暴力事件服務處社工員與各網絡成員間之運作實際狀況。本章主要以家庭暴力事件服務處社工員之工作內涵為分析之基礎架構，分別就合作現況、合作限制、增進長期合作關係之正向因素等面向進行論述，詳細分析結果分述如下：

第一節 家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作現況

各地方法院家庭暴力事件服務處但仍因各縣市人口密度、法院空間與設備、縣市所享有之資源不同，使得各服務處之服務內容與型態有所差異。雖然研究者已於第二章中整理出服務處之服務內容，但於訪談過程中得知服務處社工之實際工作內涵不僅於此，因此為能有效整理家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作現況，研究者依據受訪者針對訪談大綱家庭暴力事件服務處社工員版中第一、二、四題，及網絡成員版之第一至三題的回應，以下將以服務處社工實際與網絡成員合作之工作項目為基礎，分為直接服務、間接服務、創新服務與其他等四類進行說明之。

壹、直接服務

一、接案

家暴事件服務處為在法院內設置專業社工人力，提供陪伴家庭暴力被害人完成司法程序、安撫被害人情緒及提供福利資源等服務的單位，由於其工作場域僅限於法院之內，因此個案來源除民眾自行至法院求助外，多半個案是來自於網絡成員告知或轉介。王珮玲、沈慶鴻(2008)研究指出我國家暴事件服務處之個案來源由高至低依序分別為，被害人自行求助、警政人員告知、社政人員告知、法院人員告知。然而，從本研究訪談的過程卻發現，家庭暴力事件服務處的個案來源依序為社政人員、司法人員、警政人員，而接受個案的方式包括正式書面轉介、口頭告知及直接提供個案名單等三種。其中社政人員多以正式書面轉介為主，透

過填寫正式書面轉介單，轉由家庭暴力事件服務處提供個案相關服務。警政體系轉介個案的機會不多，僅有少數在業務繁忙，無法配合個案時間協助保護令聲請的情況下，才會以口頭告知的方式轉由家庭暴力事件服務處提供協助。不過也有縣市的家庭暴力事件服務處與分局家暴防治官合作，協調以正式書面轉介的方式，將有陪同出庭需求之個案轉介至服務處。

而司法人員則多半因個案開庭時情緒崩潰，臨時口頭告知尋求家暴事件服務處的協助。這樣的接案方式，一方面社工員無法即時與個案建立專業關係，因此無法提供較為適切與有品質的服務。另一方面，臨時口頭告知的案件並無書面資料佐證，對於承辦方案的家庭暴力事件服務處而言，在方案服務成效評估上將會有所影響。

除了正式書面資料與口頭告知外，亦有縣市地方法院是直接提供該縣市聲請保護令個案之名單，凡是於該法院聲請保護令之個案，皆由家暴事件服務處之社工提供陪同出庭的相關服務，各網絡成員無需另行轉介或告知，形成不同於外縣市的服務模式。以下依據受訪對象陳述之內容，歸納如下：

(一)正式書面轉介

社政人員多以正式書面轉介為主，以填寫正式書面轉介單的方式，將個案轉介給家庭暴力事件服務處進行後續的服務提供。亦有縣市的分局家暴防治官以正式書面進行轉介。

「書面最近比較多，…就是希望他們盡量能提前一兩天跟我們連絡，因為這樣我們可以事先跟案主聯絡，然後提醒他說開庭當天就是之前他應該要先準備什麼。」(A3)

「…大部分聲請保護令的案件是從家防官過來的，我們直接跟家防官合作，在協助聲請保護令的案件時，請家防官徵求被害人的同意後發文給我們。我們就

主動跟被害人連絡，關心他在保護令訴訟這塊有什麼樣的需求或不清楚的地方。」

(A3)

(二)口頭告知

少數警政人員在業務繁忙的情況下，以口頭告知的方式尋求家庭暴力事件服務處提供個案相關協助。而司法人員則較多在開庭時個案情緒崩潰的狀況下，臨時以口頭告知尋求家暴事件服務處的協助。

「他們(警政人員)如果沒有辦法幫個案做協助聲請保護令或個案可能指定要在什麼時候，…那他們就會把案子轉給我們聲請。」(A3)

「因為有些時候會接到法官的電話告知，哪一庭那邊在開庭會希望說我們進去做支援。」(A2)

「…開庭的時候，聲請人情緒激動或無法陳述意見，就會請我們社工去陪同開庭。」(A3)

(三)直接提供個案名單

縣市地方法院直接提供該縣市聲請保護令個案之名單，由家暴事件服務處之社工提供於該法院聲請保護令之個案的相關服務，各網絡成員無需進行轉介或告知。由於凡聲請保護令個案皆需進行服務，因此該家庭暴力事件服務處個案來源較其他縣市穩定。

「我們也會有接觸一些其他縣市，他們陪出的部分，大多是由社政去轉介過來，但是我們這邊是只要有聲請保護令，基本上我們都會提供服務。」(A2)

二、個案服務

由於家暴事件服務處為定點諮詢的單位，因此許多個案也會直接前來法院主動尋求諮詢服務。在個案服務方面，需要與社政、警政、司法等網絡成員進行合作與聯繫的部分。

在與社政網絡成員合作的部分，依據「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」之內容，在個案服務的部分包括提供個案初步會談與輔導、分析並評估個案問題及需求、依個案需求提供福利服務轉介或通報家暴中心提供後續處遇服務。因此家庭暴力事件服務處社工在提供個案服務的協助後，會將個案的狀況以及評估結果告知主責社工。

在與警政網絡成員合作的部分，家庭暴力事件服務處於接受各個網絡成員轉介後，將會先與個案進行聯繫，以便溝通後續陪同出庭或是其他個案服務。倘若家庭暴力事件服務處之社工無法與個案取得聯繫，有時會尋求分局家防官的協助。雖然家庭暴力事件服務處與警政單位之間並未簽署正式契約或規章，但依據「行政機關執行保護令及處理家庭暴力案件辦法」第五條之規定，行政機關處理家庭暴力案件，應相互協助，各機關接獲其他機關請求協助時，應即時處理。由於考量各分局派出所機動性較高，對於轄區內民眾較為熟識，因此家庭暴力事件服務處在聯繫個案上出現困境時，會尋求警政人員之協助。

「…在服務個案時得到的例如說開庭狀況，我們就會回覆給他的主責社工，讓主責社工可以大概了解今天個案出庭的狀況，或是後續有些特別需求是需要主責去處理的。」(A3)

「我們跟家暴服務處的聯繫就是，個案去他們那邊問問題，他們會再告訴我們(主責社工)個案有來這裡問什麼離婚的問題。」(S2)

「…他們找不到人或碰到困難，或是被害人需要協助的時候，這部份就會找我們(家防官)。」(P1)

三、法律諮詢

家庭暴力事件服務處為陪伴被害人完成司法程序，結合法院訴訟輔導制度，提供法律扶助相關服務，依據「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」之內容，法律扶助服務之工作內容包括法律諮詢、協助聲請保護令、協助填寫相關法律訴訟文件或書狀…等。然而，家庭暴力事件服務處畢竟是社政單位，在法律專業的部分遠遠不及司法人員，因此在提供服務的過程中，如果對於程序或法律相關問題，也會主動請教司法人員，以便提供個案更好的服務。

「有些法律上的程序問題，我們也會問書記官，書記官也會跟我們說應該要怎麼處理。」(A3)

四、陪同出庭

各駐地方法院家庭暴力事件服務處除了提供法律扶助服務以外，皆將陪同出庭服務視為重要的服務項目之一。杜瑛秋(2004)將社工員陪同出庭的過程分為出庭前的評估、陪同出庭前的準備、陪同出庭以及陪同出庭後等四大程序，各項程序中皆有許多不同的項目。在這些陪同出庭的服務項目中，包括陪同出庭前的「安全計畫擬定」、「協助證據的評估與整理」；陪同出庭時的「危機處理」；陪同出庭後的「反應倡導」等方面，家暴事件服務處需要與司法、警政等網絡成員的合作與協助。由於依據「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」之內容中，倡導並非僅縮於陪同出庭服務的部分，因此研究者在此章節將其歸納於間接服務之中再進行說明。以下將針對在陪同出庭的服務項目中，需要與司法、警政

等網絡成員合作的部分進行說明。

(一)與警政網絡成員之合作

在與警政網絡成員合作的部分，包括「安全計畫擬定」與「協助證據的評估與整理」兩方面。在「安全計畫擬定」方面，主要是期待確保家庭暴力被害人之人身安全，因此家庭暴力事件服務處會尋求警政人員之協助，主要包括前往法院及離開時的安全路線和交通工具的規劃，避免相對人進行跟蹤。依據「行政機關執行保護令及處理家庭暴力案件辦法」之規定，警察機關應保護被害人及防止家庭暴力之發生，必要時應派員提供安全護送之相關安全措施。倘若家暴事件服務處社工於陪同出庭前評估相對人可能出現暴力行為，有危及被害人安全之虞時，家庭暴力事件服務處會聯繫警政單位之協助，將個案安全護送離開法院。

而在「協助證據的評估與整理」方面，由於家庭暴力被害人是否能夠順利取得保護令，其中證據的檢附對於保護令是否核發有著重大的影響。若家庭暴力事件服務處社工於服務過程中，發現個案證據檢附有不完整的狀況，家庭暴力事件服務處社工，會向尋求分局家防官提供相關證據。

「他可能是已經離開了□□到外縣市去，開庭後擔心他會跟蹤，因為□□的交通路線有限，所以就會請警察陪同讓他安全離開□□。」(A1)

「他安全上可能會有些問題，那個部份我們在事先作業上就要變得比較謹慎，…我們也會常常遇到要連絡婦幼隊的部分，請他們來接(被害人)。」(A2)

「…訊問筆錄、照片之類的，如果警察有蒐集這樣的資料，我們的案主本身沒有取得，那我們可能就會藉由這樣的管道，請他們提供這樣的證據來幫助案主。」(A1)

「只是說跟他們橫向其實也沒有什麼相關業務上的聯繫，除非說他們有需要我們補資料，或者請我們幹嘛，否則我們也不會主動去找他們。」(P3)

(二)與司法網絡成員之合作

在與司法網絡成員合作的部分，由於少部分相對人可能在開庭結束後，對於被害人採取不理性的行動，例如施暴或強行將被害人帶離法院，此時家暴事件服務處社工會緊急聯繫法警進行危機處理。

「如果事先沒有預料到他會有那種高危機的狀況，是到現場才發現的話，我們會請法警室的法警幫忙，然後法警會幫我們叫派出所的人護送離開。」(A3)

(三)與社政網絡成員之合作

在與社政網絡成員合作的部分，為避免家庭暴力案件雙方在庭內的陳述與指控引發相對人的不滿與憤怒，家暴服務處社工對於法院地理環境較為熟悉，必要時會協助主責社工與家暴被害人儘速安全離開法院，或運用其它方法與技巧，避免相對人攔阻或跟蹤被害人。倘若是由主責社工陪同出庭的個案，為維護個案之人身安全，家暴事件服務處會提供隱密的會談場所，供主責社工與被害人作會談及暫時休息之用，並於開庭前通知主責社工與被害人，縮短與相對人接觸的時間。

「…如果案主有開庭安全維護的需求時，我都會在開庭前就跟法院的社工討論我們可以來合作的地方是什麼，例如說審前會談，案主先會談、相對人晚會談，那這樣的話就可以把相對人留在法院，案主先走了！」(S1)

「…有時候因為被害人來會很擔心遇到相對人，所以我們可能都會先把被害人帶到他們(家暴事件服務處)的比較隱匿的處所去，然後等候開庭的時間。」(S3)

「…開庭的時間他們也會打電話告知說已經輪到他了；然後我們再把他帶出去。」(S3)

「可能開庭提早個半小時先去跟服務處做溝通，就說我待會有個案需要你們協助，可能要麻煩幫我們叫車什麼的，他們就會去幫我們做這個處理。」(S2)

貳、間接服務

一、宣導

依據「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」之內容，家庭暴力事件服務處需製作服務宣導簡介及辦理宣導活動，以開拓服務觸角。服務處之宣導活動內容除宣傳家庭暴力事件服務處外，亦會提供社區或學校家庭暴力防治宣導活動。在服務宣導的部分，家暴事件服務處除印製各式各樣的宣導品放置於法院、警察局及各社會福利機構外，也會舉辦各種宣傳活動，邀請網絡成員協助幫忙。部分家暴事件服務處會透過提供服務狀況的書面報告或出席各種會議進行工作報告，讓網絡成員對於家暴事件服務處之服務內容與定位有更進一步的瞭解與認識。

「譬如說他們(家暴事件服務處)有志工的培訓會找我們，有時候會跟我們有一些互動，就是會來討論一些事情。」(J3)

「…服務處自己辦一些方案請我們去幫忙，例如宣導活動我們去協助。」(P2)

「如果庭務會議有需要我們就會請他們過來，把他們的角色或是工作，讓他們做一個業務報告的說明，讓所有的法官、事務官都了解他們。」(J4)

二、強化司法支持

依據「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」規範之工作內容中，包含進行跨組織與跨專業間的資源連結，倡導及強化司法體系對家庭暴力及性侵害防治工作之支持。在這個部份家庭暴力事件服務處大多有舉辦定期或不定期的網絡會議及活動，或者是透過電話進行溝通，與司法人員進行溝通與協調。

「…網絡會議可以把我們的服務成果讓大家知道，因為我們會做工作報告。…讓法院跟其他網絡單位更瞭解我們在做什麼事。」(A3)

「我們每個月都有定期的網絡會議，運用每個月一次的會議，…那我們有些問題的話，也會利用那個會議一起做討論。」(A2)

三、倡導

杜瑛秋(2004)指出家庭暴力被害人於出庭的過程中，可能因為法官本身審理的態度、用語、觀念，造成家庭暴力被害人的二度傷害。該研究指出家暴社工員期待透過家庭暴力事件服務處嘗試倡導，期待降低類似事件的發生。而社會工作辭典將「倡導」定義為「透過直接介入或增強權能，以維護個人或社區權能的權利，並且根據全美社會工作人員協會倫理守則指其為專業及其成員的其本責任。」家庭暴力事件服務處之倡導係指服務處社工透過與司法人員的溝通，建構對於家庭暴力被害人友善的司法環境。於訪談過程中發現，若發現法官對於家庭暴力議題的敏感度不足、審理態度或語氣造成被害人二度傷害時，家暴事件服務處會透過與庭長反映，由庭長出面溝通，達到倡導的功能。

「我們就會透過庭長或事先詢問庭長這樣的狀況，可不可以主動跟法官做聯

繫？…有時候我們的庭長就會先幫我們協助去協調這個部份。」(A2)

「社工因為家庭暴力事件服務處社工陪同出庭嘛，就會大概跟庭長講一下哪個情況法官有需要再加強，或是哪個地方做得很好，那好的部份庭長也會跟法官回饋一下，那需要改善也會跟法官提醒。」(J4)

參、創新服務

創新服務係指除委託單位原先委託契約所規範之服務內容外，家庭暴力事件服務處所研發或提供的服務內容。研究者於訪談過程中所得知的創新服務，包括法律諮詢創新方案與保護令撤回狀之過濾兩種，以下將針對這兩項創新服務進行說明。

一、法律諮詢創新方案

雖然家庭暴力事件服務處社工有提供法律諮詢，但由於工作人員皆為社會工作之教育背景，在法律相關問題，仍需借助專業律師的力量。因此家庭暴力事件服務處向地方政府申請經費，除了提供法律資源的轉介外，同時成立律師服務團，提供每個月一次的免費法律諮詢服務。此外，家庭暴力事件服務處也主動與法律扶助基金會聯繫，邀請法律扶助基金會與地方法院合作，提供每個禮拜一次的免費法律諮詢服務。透過家庭暴力事件服務處社工員的聯繫與經費爭取，家庭暴力事件服務處之會談室，平均每月有五次的免費法律諮詢服務。

「我們還有成立一個律師團，是我們去跟縣府要經費，每個月有一次律師會來這邊免費跟我們個案或民眾做諮詢。後來也有跟法扶進來跟法院合作，每個禮拜都一次，所以我們律師團就是一個月一次，法扶進來跟法院談合作的是每個禮拜一次，所以一個月就有五次左右。」(A3)

二、保護令撤回狀之過濾

為避免相對人威脅被害人撤回保護令聲請，駐地方法院家庭暴力事件服務處提供協助過濾保護令撤回狀的服務。由於司法體系講求審判中等的原則，法院的角色較不適宜主動干涉聲請人的聲請意願，為避免家暴相對人在被加害人逼迫的情況下撤回保護令聲請，故司法網絡成員與家庭暴力事件服務處社工經討論後，凡撤回保護令聲請人將轉由家庭暴力事件服務處先行提供協助。但這樣的服務提供亦並未規範於委託契約當中，屬於家庭暴力事件服務處所提供的額外服務。

「那一些不該撤回的家暴令，那就會透過家暴服務處幫我們過濾。只要來投狀說要撤回保護令的，我們收狀人員都會把他轉到家暴服務處請他們過濾。」(J4)

肆、其他事項

除了家庭暴力事件服務處所提供之服務項目外，研究者於受訪過程中發現，由於對於保護令相關法律、訴訟程序較一般網絡成員熟悉，在加上設置於法院的地利之便，因此家庭暴力事件服務處亦會提供網絡成員，包括保護令訴訟相關諮詢、協助查詢個案保護令聲請進度與開庭時間…等，然而這些協助並沒有規範於家庭暴力事件服務處委託契約內，彼此的合作較立基於對自身工作的使命感及與網絡成員間的交情。

「有時候問個案的保護令已經核發，可能還有什麼變更的需求啊，家防官就會來問我們怎麼辦或者是請我們幫忙。」(A3)

「…我要查這個案子可以到分案室找，但是一般我就是直接找**(家暴事件服務處社工)，他們幫我查這個案子到底在哪裡。」(P1)

「…打電話請他們(家暴事件服務處)幫我們查一下什麼時候開庭。」(S2)

「有時候我們這個案子什麼時候要出庭、有沒有那個個案，然後有時候會請他們幫忙問一下。」(S3)

伍、小結

本節主要是瞭解家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作現況，研究者於訪談過程中發現，家庭暴力事件服務處除了承接單位公告所提供的直接與間接服務外，也積極拓展創新的服務內容。在提供服務的過程中，家庭暴力事件服務處許多時候是無法單打獨鬥的，必要仰賴與網絡成員間的合作，以提供最適切最完整的服務。研究者依據受訪對象之陳述，將家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作現況彙整如圖4-1。

然而在這些合作關係當中，家庭暴力事件服務處除了與社政單位有簽立委託服務契約，雙方屬於一個正式化、制度化的合作關係之外，與警政人員、司法人員的合作，僅依據「行政機關執行保護令及處理家庭暴力案件辦法」第五條之規定：「行政機關處理家庭暴力案件，應相互協助，各機關接獲其他機關請求協助時，應即時處理。」然而這樣的規定似乎過於空泛，與警政、司法人員皆無正式化合作規範的情況下，彼此的合作大多立基於對自身工作的使命感及網絡成員彼此的交情。然而這樣的非正式合作關係，一旦網絡成員發生異動時，則很容易受到嚴重的影響(趙善如，2009)，亦即當網絡單位人力不足或業務繁忙時，尋求相關協助時容易遭受拒絕，對於家庭暴力被害人的權益是一大隱憂。

然而由上述的合作現狀中可發現非正式關係的合作項目，包括協助網絡成員的需求、倡導等，其實較多為非常態性的合作項目，未將其納入正式合作關係當中，是否真的會影響家庭暴力被害人權益，其實並不盡然。再者，正式的合作關係是否為網絡合作的萬靈丹，研究者在訪談過程當中發現並不盡然。多數受訪

者表示，在與網絡成員合作的過程當中，非正式關係是非常重要的。任何組織或機構都是由「人」所組成的，組織與組織間的聯繫其實還是靠「人」(司徒達賢，2005b)。所有的網絡合作不盡然是依附在網絡成員所任職的角色當中，其實多數網絡成員間的合作是與任職於這個職務的「人」進行合作，因此非正式的關係在網絡合作是不可缺少的。

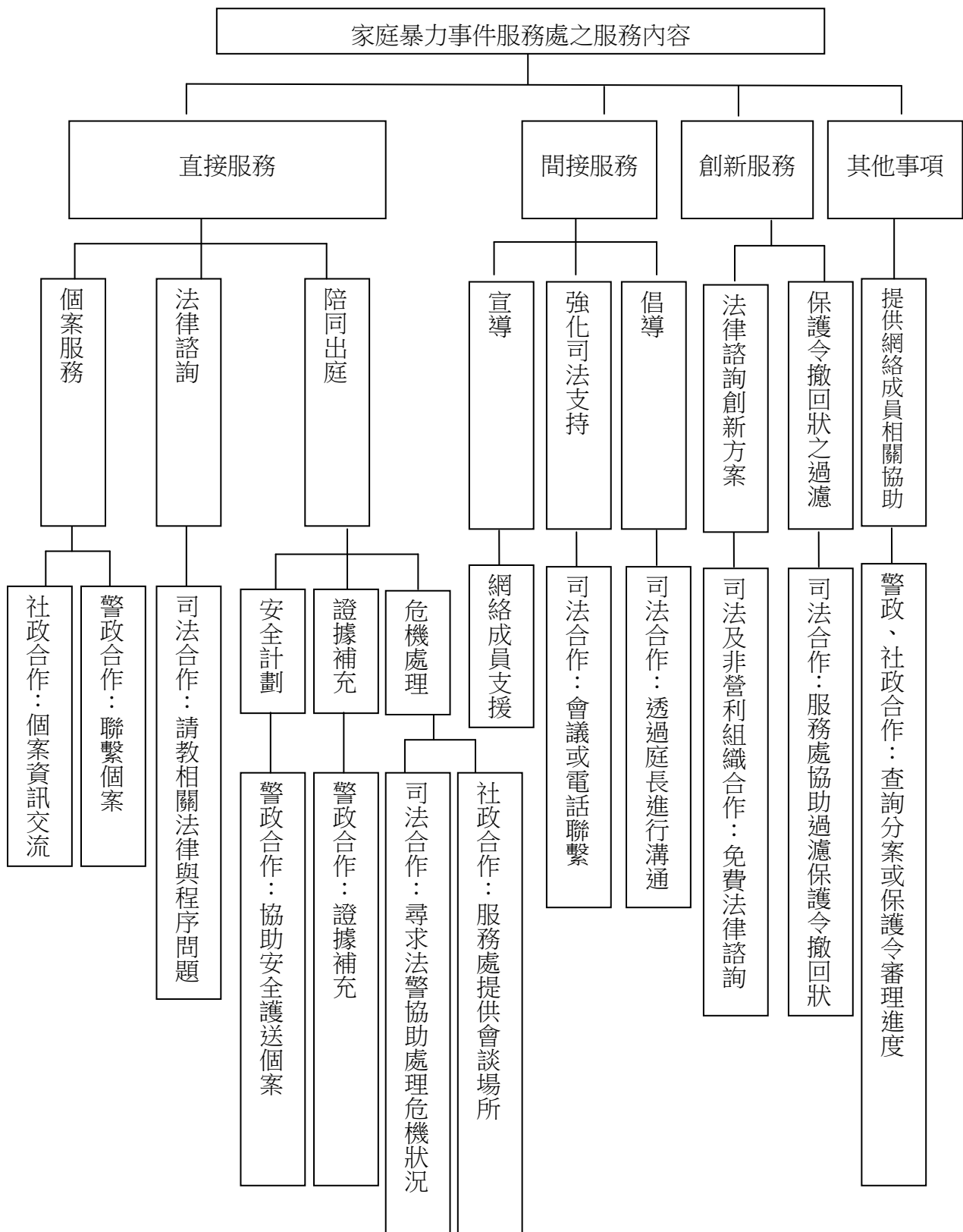


圖4-1 家庭暴力事件服務處與網絡成員間相互協助事項一覽圖

第二節 家庭暴力事件服務處與網絡成員間溝通聯繫之現況

研究者於訪談過程中發現家暴事件服務處與各網絡成員間的合作，並非全都具有正式化的合作規範。在非正式的合作關係的部分，需仰賴網絡成員間對於彼此的信任。所謂信任係指團體成員在執行任務或面臨棘手問題時，對於彼此能夠相互依賴、願意承擔潛在風險的態度認知，並藉以正向的持續互動建構而成(劉麗雯，2004：76)，因此持續的正向互動顯得格外重要。家暴事件服務處與網絡成員間在合作的過程中，透過不同的溝通方式進行持續的互動，以維繫正式或非正式的合作關係。

一般而言，溝通方式可分為正式溝通(formal communication)與非正式溝通(informal communication)兩種，所謂正式溝通是附隨正式組織而來，按指揮系統而依次上下，並敘述組織中各個職位、權力、能力和責任的形成，組織依此而作有計畫的訊息傳遞。而非正式溝通是建立在團體成員的社會關係上，透過成員之間的交互行為而產生的，是伴隨非正式組織而來的，其溝通方式包括成員之間的非正式接觸、聚餐、閒談等(林欽榮，2004)。而研究者依據受訪者針對訪談大綱家庭暴力事件服務處社工員版中第三、六、七題，及網絡成員版之第四題的回應，歸納出家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間的溝通聯繫方式，包括定期或不定期的網絡會議、個案研討、書面報告、電話聯繫、婦幼系統通信、私下聚會當面溝通…等方式，研究者針對受訪者的經驗陳述，將家暴事件服務處與網絡成員間的溝通方式，彙整如表4-1。

家暴事件服務處與網絡成員間建立了不同的溝通方式，透過這些方式以達到與網絡成員間即時且充分的溝通討論。在聯繫對象方面，家暴事件服務處與社政單位聯繫對象，多以個案之主責社工為主；與司法單位多以書記官或庭長聯繫；與警政單位則連結較弱，多與婦幼隊或分局家防官做聯繫，依各縣市權責分配狀況不同，其聯繫的警政單位會有所不同。

表4-1 家暴事件服務處與網絡成員間常用溝通方式一覽表

溝通形式 聯繫單位	聯繫對象	正式溝通方式	非正式溝通方式
社政單位	主責 社工	資訊系統 電話溝通 網絡會議 高危機會議	私下聚會 非上班時間之間談
警政單位	家防官 或 婦幼隊	電話溝通 網絡會議 高危機會議	
司法單位	庭長 書記官	電話溝通 網絡會議 高危機會議 家事法庭庭務會議	

在訪談過程中研究者發現，網絡成員對於各種溝通方式可發揮的成效卻有著不同的評價。以定期舉辦的網絡會議為例，部分網絡成員認為透過網絡會議能夠讓網絡成員彼此交流討論，能有效促進網絡間的溝通與達成共識的管道。透過網絡會議可以認識不同的網絡成員，進而獲得非正式的溝通機會。但也有部分網絡成員認為一般時間其實就已經在做溝通，且在正式的會議上網絡成員眾多，不易討論到問題的核心重點，較無實質效果形同浪費時間，參與網絡會議淪為為決議背書之工具的負向評價。研究者依據受訪對象陳述，將其意見歸納如下：

一、認為網絡會議已發揮正向效果之意見

部分網絡成員認為透過網絡會議能夠讓網絡成員彼此交流討論，是有效促進網絡間的溝通與達成共識的管道。雖然發聲的力量不大，但不失為很好且重要的溝通平台。在這樣的網絡會議當中，可以藉由會議認識其他網絡成員，進而獲得非正式的溝通機會。為避免花費過多時間討論繁瑣的小細節上，受訪之家庭暴力事件服務處社工會先私下與網絡成員進行提案的溝通，大致達成共識再於網絡會議上進行決議，藉此提升了網絡會議的效率。

「…我覺得畢竟這個發聲的力量很小啦！可能也是沒有太大的用處，只是說有這個會議的話是有這個管道可以當一個橋樑。」(S2)

「很好的一個聯繫的方法，這個平台網絡的連結是很重要。」(J2)

「藉由這個會議知道說原來那就是哪個家防官，那我們也會知道說如果以後那區發生什麼問題可以找他，他們有什麼問題也會打電話過來給我們。」(A2)

「有一些議題，可能我們私下有溝通過，…有個基礎的共識跟方向之後，我們在會議上把它做成一個決議這樣子。」(A3)

二、認為網絡會議並未發揮預期效果之意見

部分網絡成員認為網絡會議中參與的單位成員眾多，較不易討論到問題的核心重點，使得網絡會議無法發揮其功效，參與網絡會議的成員儼然淪為為決議背書的工具。

「我覺得每次都在正式的會議裡頭討論，其實根本就沒有討論到我要的東西。根本沒有討論到重點的時候，時間就結束了！」(J1)

「事實上在網絡會議上面，也不可能問得多細節，而且還有其他的單位嘛！」(J3)

「那個(網絡會議)不準啦，有時候他可能講一套，可是結果就不太一樣。就是講一些跟冠冕堂皇的話，事實上在服務輸送上面還是沒解決啊！」(S4)

「這個網絡會議沒有用啦，只是叫我們去背書而已。我覺得那種會議都是浪

費啦！就是公文規定我們要去，我們才會去啊！其實像我們這個，我們根本就不想去。我們平常有案子就在溝通了啊！」(P1)

綜上所述，雖然家庭暴力事件服務處擁有不同的溝通方式，期待透過這些方式以能與網絡成員間進行最即時且充分的溝通，然而網絡成員對於正式或非正式的溝通方式或方式的評價不一。許楓珊(1997)研究指出影響會議群體滿意度的因素，除了會議本身的因素外，還包括會議領導者決策風格、群體大小及會議方式。然而從訪談過程中可發現，網絡成員給予網絡會議負向評價的原因，多數為會議網絡成員過多，討論無法聚焦於網絡成員所期待的提案上，進而降低了參與網絡會議的意願。然而倘若無法坦誠溝通，容易發生彼此期待的落差或誤會，影響服務處遇的執行(趙善如，2009)，因此下一章節研究者將針對家庭暴力事件服務處與網絡成員目前合作的限制加以說明。

第三節 從網絡成員間的互動經驗看合作之限制

家庭暴力事件服務處在網絡成員合作上，彼此在互動過程中難免會發生負向的合作經驗。在受訪過程中發現，這些負向經驗使得部分網絡成員不願再與家庭暴力事件服務處合作。然而這對於家庭暴力被害人而言，福利服務輸送將出現缺口，影響被害人接受服務的權益。上一節中整理出家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作現況，研究者進一步依據受訪者針對訪談大綱家庭暴力事件服務處社工員版中第九題，及網絡成員版之第六題的回應，瞭解家庭暴力事件服務處與網絡成員之間的合作限制為何。由於家庭暴力事件服務處與網絡成員之合作，並非全然皆為正式合作關係，因此以下研究者將分別就正式與非正式的合作，針對合作時所遇到的負向經驗與限制進行陳述。

壹、正式合作關係方面

一、個案服務

(一)社政網絡成員與服務處社工定位之落差

當角色的職責界定的越為清楚時，有助於彼此的溝通。而溝通越頻繁，也可以讓專業間更釐清彼此的界線(劉淑瓊，2007)。而王珮玲與沈慶鴻(2008)針對家庭暴力事件服務處所進行的研究中發現，家暴事件服務處之服務目的在「補充司法服務」及「擴充被害人服務」二大主軸間游走，且不同體系的成員有著不同的期待，而這些期待深刻影響到服務模式的開展。然而委託單位縣市政府家暴中心，認為家暴事件服務處有「分擔家暴中心的工作量」的功能，對於服務處有著「行政分工協助」的角色期待，因此在服務處社工與家暴中心接觸中，出現工作上的推託和移交的狀況。研究者於訪談的過程中亦發現，網絡成員在對於家暴事件服務處的角色定位與期待上，與承接方案之單位有所落差而導致負向的互動經驗。

受訪之家庭暴力事件服務處社工表示，與社會局主責社工互動的過程中，感受到主責社工將服務處社工視為分擔自身工作的人力，因此會將自己不想服務的

個案轉介至家暴事件服務處，或是有時被害人直接跑到法院尋求協助，主責社工認為個案既然已經到服務處，那就由服務處社工提供協助即可。這樣類似的狀況，造成家庭暴力事件服務處社工認為主責社工在推託工作的負向感受。回頭檢視家庭暴力事件服務處之設置初衷，在於「期待強化社工與司法的連結，透過完整、便利的個人化服務設計，讓被害人能夠在提出司法訴訟程序時，獲得各項福利與法律服務」(台北市政府，2000；李仰欽，2003；引自張錦麗，2004)，較偏向於「擴充被害人服務」。當家暴中心對於家暴事件服務處的期待為「行政分工協助」，與服務處自我角色定位「擴充被害人服務」有所差異時，在合作上便容易出現負向的經驗感受。

「那服務處就是一個補充性的角色，中心補充性、分擔工作的角色而已。」
(S4)

「有些家暴中心的社工會覺得他有些不想理的個案、不想服務的個案會丟過來。」(A1)

「他們會覺得，反正個案來到這邊會由我們服務，主責社工會覺得說好像是沒有那麼危險，…有些主責社工可能沒有跟個案聯繫到，個案可能比較信任我們，所以找我們尋求協助。可是這樣的話會變成我們才是他的主責，這樣好像也很奇怪。」(A2)

我國家庭暴力事件服務處在設置初期，並不受到司法體的認同(張錦麗，2004)，因此當時急著先求以成立為目的，對於家庭暴力事件服務處於網絡工作中的角色定位與規範並未建制完全。然而學者王珮玲與沈慶鴻於2008年研究時，便已提及到家庭暴力事件服務處的服務內涵有所限縮、網絡間對於服務處期待不

一的狀況，家庭暴力事件服務處雖然至今已開辦屆滿十年，但研究者於訪談過程中依舊發現相同的狀況。研究者以為家庭暴力事件服務處已累積了十年的服務經驗，在角色功能上應該要有更加清楚明確的定位，以利於未來與網絡成員間的合作，提升家庭暴力事件服務處的服務品質。

(二)網絡成員間專業評估之落差

當不同專業成員間對於彼此角色認知模糊不清時，溝通容易受到阻礙(鐘月霜，2010)，然而這樣專業認知上的差異，並非僅存在於跨專業的網絡合作當中。吳幸霖(2009)研究指出互補專業因為可以互相協助而形成互助關係，而鄰近專業之成員則可能因角色重疊而導致互斥關係。由於多數家暴事件服務處並沒有與網絡成員釐清自身在家庭暴力防治網絡中的角色定位，然而這樣的狀況容易產生網絡間彼此錯誤或過高的期待而影響合作的進行(趙善如，2009)。家庭暴力事件服務處與其他社政單位成員合作時，在進行專業評估時可能因觀察角度、與個案間的互動狀況，或是社工個人價值判斷而有所差異，因此出現對於同一個案，評估結果卻不同調的狀況，造成家庭暴力事件服務處社工感覺主責社工並未提供給個案最適切的服務。

在這樣評估結果不同調的狀況下，也曾讓主責社工感到十分困擾。受訪主責社工S3表示機構同仁曾因服務處社工與主責社工處遇方向不同調，造成個案感到混亂，同時也打亂了主責社工的處遇。對於這樣的狀況，同樣身為主責社工的S4認為家暴事件服務處社工長期在司法體系下工作，對於第一線社工在工作流程上有什麼限制並不清楚，因此產生了在專業評估上的差異。此外，S4也表示由於主責社工長時間與個案建立良好的專業關係，對於個案的狀況較為瞭解，倘若轉介個案給家庭暴力事件服務處提供陪同出庭服務，可能會造成處遇服務上的不連貫，對於個案服務與管理上也可能產生影響，因此不願意使用家暴服務處這樣的網絡資源。

「我們會跟個案說這個可能主責社工可以幫你，那他就會覺得我們又再推來推去的。有些時候我們覺得他們(主責社工)可以做的，他們覺得個案可以自己處理，讓他有來找誰找誰這樣子。」(A3)

「他們對於這個個案好像都不是很關心或不是很熟啊！像我們覺得危險，打電話過去問他們，可能他們的個案量真的很多，可是我們在過程裡面就會有點不舒服，因為好像他們把成保案放在最後面，我們就會覺得好像不應該這樣。」(A2)

「有些社工對個案的主觀感受，或是評價已經影響到他處遇的態度，所以可能有些案子在同樣的狀況下，他會服務這個案主，但是他會對另一個個案的服務比較消極。有些時候會覺得有點煩，是不是我們再通報一次，你們才會處理還是怎樣？」(A3)

「我們的同仁就是大概的處遇其實都已經討論好了，可是到服務處的時候，那邊的社工跟他講一些不一樣的東西；其實跟我們社工的處遇是不一樣的，我們的案主開始有點混亂說那我到底應該聽誰的。」(S3)

「這是專業本位的問題，…他們在那個體系久了，會不了解我們中心worker的流程限制是什麼。」(S4)

「…不可能就這樣轉給他(家暴事件服務處)，這個個案狀況你最清楚，個案出庭的時候也不希望一個陌生的人陪。你跟個案的關係是好不容易建立的，怎麼可能再叫一個新的worker來陪他，然後你自己又出現，不太可能！」(S4)

二、法律諮詢

為了因應案主多元的需求、維護案主之權益並提供案主一個友善的司法環境，進而促使了家庭暴力事件服務處的設置。研究者於訪談過程中感受到，家暴事件服務處社工員對於自身在訴訟相關協助方面顯得很有自信，由於服務場域設置在法院內，求助案主的需求和困境多數與法律、訴訟相關，因此例如法院的案件審查程序、文件資料的準備、訴狀的撰寫、婚姻家庭相關法律等基礎的法律知能，成為家暴事件服務處社工員不可或缺的能力(王珮玲、沈慶鴻，2008)。然而，受訪之社政網絡成員卻認為家庭暴力事件服務處所提供的服務與主責社工的業務重疊性高，家庭暴力相關訴訟問題包括協助訴狀、陳報狀、資料補正等相關法律問題，皆可由主責社工提供協助，因此社政網絡成員認為，因此社政網絡成員認為家暴事件服務處在提供家庭暴力相關訴訟之協助方面的功能性不大。

「我們在訴訟這塊了解的會比他們(其他社政單位成員)更多，譬如說在書狀的狀寫方式，還是很多中心的社工或是垂整的社工會打來問我們，我覺得我們的優勢就是在訴訟程序這塊，我們會比較清楚。」(A3)

「我比較期待服務處的定位還是比較是在司法程序上，在保護令的司法程序上，除了盡量可以協助我們被害人去取得他所需要的資源以外，那開庭前後的人身安全也是我們相當重視的。」(A1)

「…基本上法律問題我們自己可以問律師，因為我們的服務內容裡頭就包括陪同出庭、撰寫保護令、法律諮詢，幾乎他們能做的都在我們的服務內容裡面。」(S2)

「我們這邊訴狀、公文、跟法官書記官聯絡，都是我們中心耶，我們都沒有透過他們耶！所有的訴狀、陳報狀、資料補正都是我們自己寫的，他們大部分還

是補充角色而已，功能不大！」(S4)

三、陪同出庭

(一)陪同出庭服務誰來做？

目前我國駐地方法院家庭暴力事件服務處，皆由各縣市政府委託給民間機構承辦。雖然承辦單位不同，但家庭暴力事件服務處社工員都有一個共通點，就是都要面對兩位「老闆」，包括提供經費補助的委託單位「社會局」以及提供場地者「地方法院」，盡量滿足老闆對其職務上的要求與期待(陳延道，2007)。然而在提供場地的司法人員眼中認為，家庭暴力事件服務處的社工是由社會局派來的，卻不一定瞭解這樣的委託關係。然而這樣的不瞭解，卻造成受訪法官與家庭暴力事件服務處在合作上發生負向的互動經驗。

受訪法官表示起初並不清楚駐法院家庭暴力事件服務處社工與家暴中心社工的差異為何，因此面對開庭時需要社工到場協助的狀況時，直覺認為法院就有駐點的家暴事件服務處社工可以協助，不需要捨近求遠找社會局社工員前來，故請求家暴事件服務處社工協助支援。然而對於法官這樣的舉動，家庭暴力事件服務處似乎頗有微詞。為此，家庭暴力事件服務處於網絡會議將此一事件拿出來討論，讓法官覺得自己請求協助陪同出庭的舉動備受質疑。

類似的負面感受亦發生在法官主動尋求家庭暴力事件服務處協助的經驗中，受訪法官表示自己其實講求審判中立原則，但面對真正需要受保護的當事人，仍願意主動協助。面對家庭暴力被害人所檢附的證據不完整的情況，法官認為依據現有證據極有可能必須駁回此一聲請。但礙於法官為案件審判的角色，故將此案件轉告家庭暴力事件服務處社工，期待社工可以提醒被害人進行更完善的證據檢附。當時服務處社工以「並非自身業務」為由回拒，並再次於網絡會議中提請討論，讓法官在與家庭暴力事件服務處合作經驗中感到挫敗。

受訪法官表示對於這樣的狀況感到無奈，倘若家庭暴力事件服務處對於業務

範圍之解讀是如此，他們不會強迫社工一定要提供協助，但是將不再主動尋求與家庭暴力事件服務處的合作。從訪談過程中可以發現，法官與家庭暴力事件服務處有了不好的互動經驗後，變得不願意再主動向家庭暴力事件服務處提出合作邀請，同時錯失家庭暴力事件服務處與司法體系建構更友善的司法環境之機會。

「…因為那個孩子沒有家人，我們想說至少社會局應該可以派人來陪同開庭，因為那個少年是被通緝到案的，我就請那個服務處社工來陪同，但是他們有意見。我心裡是想服務處不也是社會局的社工嗎？因為緊急狀況就直接通知你們過來，但是他們就拿出來討論說，這個不就增加業務量了！」(J2)

「因為他們自己要去解讀、詮釋，他們的業務範圍到底到哪裡，若是他們認為這不是他們的業務，那我們就不會找他們，我們不會去強迫他們就一定要來陪出。但是我們就大概下不為例了，既然你認為說這不是家暴服務處的業務，那就算了。」(J2)

「…也不是他們願不願意的問題啦，就像拿著這情形去討論，我們就想那就算了，以後不想再找他們了。」(J2)

(二) 安全維護由誰提供較適合？

關於家庭暴力事件服務處與主責社工在角色功能重疊高的部分，服務處社工A1也表示確實有部分主責社工為此質疑服務處的功能性何在，但家暴事件服務處的優勢在於對法院環境較為熟悉，在人身安全維護的緊急應變上，會比其他網絡成員有效率，能夠做到較細膩的人身安全計劃，這樣的自我定位也反映在他們對於社政單位轉介案件的篩選上。A1表示如果人身安全危機程度較低的個案，會比較期待主責社工陪同出庭即可。然而對此社政單位成員卻有不同的看法，身

為主責社工的S2表示倘若評估沒有暴力議題的話，就會轉介給家暴事件服務處提供後續服務。至於在安全維護方面，S2感覺除了協助叫計程車以外，家暴事件服務處似乎沒有在做其他的安全維護。另外一位主責社工S4更直接表示安全維護都是靠自己，家暴事件服務處並沒有提供任何協助，在訪談過程中，研究者發現社政單位成員對於家暴事件服務處在安全維護上的協助是打上了一個大問號的。在這部分主責社工似乎並沒有倚重家暴事件服務處能夠提供較細膩的安全維護之優勢。

「他們會覺得我們也可以協助聲請保護令、陪他出庭，那你們服務處的功能在哪裡？有些人會有這樣的質疑。我們比較優勢的部分是我們比較熟悉法院這個環境，…所以在開庭前後人身安全的緊急應變上，我們一定會比其他單位的人員來得快有效率，能夠做到比較細膩的人身安全計劃，這個不是家暴中心社工可以做得到的。」(A1)

「原則上如果他的人身安全危機程度並沒有很高的話，我們還是期待由家暴中心的主責社工來協助就可以了，所以這個部份我們會做一些篩選。」(A1)

「…如果我評估這個個案其實已經沒有暴力議題，但他有法律的問題，那我就會幫他轉介到家暴服務處，請他們去給予他們法律上的協助。」(S2)

「我們可能去那邊要走私密走道或是請他們幫我們叫計程車進去等等的安全狀況，他們可以幫我們做處理。」(S2)

「(家暴事件服務處)完全沒有做安全維護，都靠我們自己。」(S4)

四、宣導

雖然「駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準」之工作內涵中，包括辦理宣導活動以開拓服務觸角，但由於各地方法院之家暴事件服務處的服務內容、與網絡成員合作的模式不同，在無正式化合作關係的情況下，受訪之網絡成員多半依靠經驗法則與自行揣測的方式去解讀其定位及功能，部分網絡成員甚至不瞭解家庭暴力事件服務處可以提供的協助為何。在不清楚服務處角色與功能的情況下，擔心增加服務處社工業務範圍，或並未查覺自身之業務範圍有需要服務處協助的部分，因此錯失了合作與溝通的機會。

「服務處到底在做什麼，其實我們也不太清楚。因為我們轉介過去的也不多。」(S4)

「我根本不清楚家暴服務處可以提供給我什麼樣的資源和協助，所以我無法利用。有時候會覺得說，我這樣的請求他們協助是不是超過了他的職掌範圍，是在額外的為難他們。」(J1)

「有時候法院的書記官也會跟我們講說，因為我們也不是律師的身分，如果要求我們去做這個，有時候也是為難我們。」(A3)

「法官認為說我就是限定在我處理的案件上的時候，那調查完、開庭完就OK了，根本就不會需要家暴服務處。所以其實家暴服務處沒有跟法官之間做一個很大的聯繫也是因為法官覺得不需要。」(J1)

貳、非正式合作關係方面

一、倡導

家庭暴力事件服務處是在法院當中非常特殊的一個單位，雖然在法院內工作，卻並不屬於法院編制內的單位，工作同仁也不是法院內的員工，而是由社會局委託民間單位承辦。過往公設民營的機構單位，鮮少有兩個不同層級、不同主關機關的政府部門共同推動一項社會福利服務。然而不同於其它承接政府方案的民間機構，家庭暴力事件服務處必須面對兩個重量級的大「老闆」。陳延道(2007)形容委託單位社會局是家庭暴力事件服務處的「錢大爺」，掌握是否續約、經費預算多寡的重要角色。而法院則是「房東先生」，提供場地給家庭暴力事件服務處辦公。但社工專業在法院內是屬於次級社會工作場域(secondary social work settings)，社工人員不如在主要社會工作場域中擁有較大的掌控權，因此必須學習與其他專業一起工作，使命才能得以達成(張錦麗，2003)。因此訪談過程當中可發現，雖然並未與法院簽署任何正式契約，但多半家庭暴力事件服務處社工員面對司法人員提出的要求，在不影響主要工作運作的情況下，皆願意提供相關協助。

於王珮玲與沈慶鴻(2008)的研究中提及在「房東先生」司法單位的眼中，對於家庭暴力事件服務處有著扮演「協助調查角色」的期待。然而研究者於訪談過程中發現，部分法官認為由於家庭暴力事件服務處社工並不隸屬於司法體系，且在法律上並沒有賦予其任何調查權力，因此不太會期待服務處社工能夠協助調查。

但是由於家庭暴力事件服務處的設置初衷是以被害人需求服務為中心，家庭暴力被害人對於服務處有著「倡導服務」的角色期待(王珮玲、沈慶鴻，2008)。起初推動建置家庭暴力事件服務處的另一層深意，其實是期待掌握地利之便的家暴服務處，能與法官進行更有效的對話與倡導(張錦麗，2004)，扮演社政單位與司法單位之間溝通的橋樑。受訪法官J1也認為倘若家暴事件服務處好好經營與司法人員的關係，是可以成為很順暢的溝通管道。正因如此，網絡成員對於家暴事

件服務處有著不同的期待，包括培養與司法單位的關係、與司法人員進行倡議等。面對網絡成員這樣的期待，受訪之家暴事件服務處社工表示，基於法官具有審判自主性而窒礙難行。

家庭暴力事件服務處雖身處於司法體系的場域當中，但仍保有著由社會工作者提供服務、維護家庭暴力被害人最佳利益的服務定位。但由於社工專業在法院是屬於次級社會工作場域(張錦麗，2003)，這樣的服務定位卻往往備受考驗。雖然家庭暴力事件服務處與法院並沒有正式的合作關係，但礙於家庭暴力事件服務處設置於地方法院內，在任何服務的推動上需仰賴司法單位之協助。如同受訪法官J3所言，事實上司法單位沒有家庭暴力事件服務處，法院仍是一樣在運行。但是以法院為場域的家暴事件服務處，如果沒有司法單位相助的話，在推行業務上會較為不順利。使得服務處社工因為有著「寄人籬下」感受，進而較無法拒絕網絡成員的要求或自認沒有立場進行倡議的行動。然而，受訪法官卻認為由於家暴事件服務處並不隸屬於法院，因此倘若要主動詢問或做聯繫，似乎較沒有適當的立場，造成溝通聯繫上有些困難。由於雙方對於家庭暴力事件服務處角色定位上的不同，導致出現一方認為「人在司法屋簷下，不得不低頭」，另一方卻覺得「畢竟不是我的人，沒有立場去說什麼」的矛盾。

法律已是為人所肯定的專業，法官的權威角色也早就成為社會的共識，因此要在此一專業、權威的環境中開疆闢土並非容易之事，相關研究發現家暴事件服務處社工與法官的合作維持著一種戒慎恐懼的互動關係(王珮玲、王慶鴻，2008)，然而是什麼樣的顧慮使得雙方維持著這樣的互動關係，值得我們更深入去瞭解。

「畢竟我們這邊跟法院在連結性上是比較快速的，我們可以當面上去問，或者是說接觸法院的機會比他們在中心有段距離的人來說，會比較容易。」(A3)

「…事實上跟我們聯繫最快速、最密切的其實是家暴服務處，如果他(家暴

事件服務處)跟法官的關係是經營的夠好的話，其實他是一個很順暢的溝通管道。」(J1)

「期待他們可以當我們(社政單位)跟法官之間的橋樑，因為我覺得可能在案件審理上面，我們會發現有些法官甚至在法庭上會去汙辱到女性，或者是更增強這個相對人的暴力，希望在這樣的事件上，我們可以有個發聲的地方。」(S2)

「…因為我們去跟法官講這件事，真的是有點奇怪。因為畢竟審判自由，連庭長都不能干涉他們這個。」(A3)

「我們畢竟就是寄人籬下，所以我們也是能做的就盡量做，尤其是服務處在法院，借他們(司法單位)場地的狀況下，很難去對他們有些質疑。」(A3)

「…他們(家暴事件服務處)也不配屬於我們，所以說要叫我們主動去問有沒有什麼問題，事實上是比較難啦！」(J3)

「…縱然有一個家暴服務處，法官庭長根本不可能去指揮他們，也不是我們管的。」(J2)

研究者於訪談過程中發現，家庭暴力事件服務處社工對於司法體系有著既定的印象，認為審判自由與中立具有神聖不可侵犯性，凡有可能觸及到相關的議題，服務處社工多半不願碰觸，如同家庭暴力事件服務處社工A3所言，要跨越內心的那道界線其實並不容易。

確實有法官認為「審判獨立是非常特殊的界線，不容任何人越到那塊禁地」(J2)，然而面對這群期待能夠與法官溝通、倡議卻又裹足不前的社工員，受訪的

法官多數認為在不踰越權限、審判內容的情況下，家庭暴力事件服務處與法官之間是可以有密切合作的。受訪法官J3便表示依據「法院辦理家庭暴力案件應行注意事項」中第十一條規定，法院得依職權調查一切可能影響法官裁定之事實及證據，亦得考量非由當事人所提出，而以其他方式所獲知之事實，並得訊問當事人、警察人員、知悉事件始末之人或其他關係人。「審判中立的界線存乎一心，法官是可以自行拿捏的」(J1)，因此在倘若家暴事件服務處的社工員向法官陳述客觀事實，其實並不影響審判中立原則，對部分法官來說，反而是一種協助。

在法官審理保護令案件之問案態度方面，雖然「法院辦理家庭暴力案件應行注意事項」中有清楚規範，法官訊問被害人時應以懇切態度耐心為之。然而各個法官對於家庭暴力的敏感度以及問案風格不同，因此部分法官在訊問的過程中可能造成家庭暴力被害人的二度傷害。社工員面對網絡成員期待家暴事件服務處能與司法單位進行倡議時，卻始終窒礙難行。

針對這個部份，部分受訪之法官認為家庭暴力事件服務處的社工是可以反映的。受訪法官J3表示「我們其實沒有受過什麼訓練來問當事人，我們以為就是問構成要件，有沒有家暴事實啊、以往有打過幾次，可是有時候我們問的一些話可能會傷害到當事人，我們也不知道啊！」因此倘若社工員能夠向法官反映，將有助於建構對於被害人更友善的司法環境。但法官也提醒在意見表達時，盡量以陳述事實為主，減少評價式的語句，善意的提醒法官是願意接受的。

畢竟司法人員是法院內的主要專業體系，而法院僅為社工專業之次級社會工作場域。換而言之，次專業與主專業的互動關係是服務處社工需要學習與面對的課題(吳秉正，2010)，家庭暴力事件服務處的社工員需要具備基礎的法律知識、真誠與善意的溝通，才能夠與司法人員進行良好的互動，以利於提供最佳的服務品質。

「因為法官在審理上他有自己的審理自主權，我們比較不會去干涉。」(A1)

「我們雖然也覺得跟法官討論案情好像是一件不可能的事情，但有時候個案的狀況，其實也很想讓他們知道，我們還在拿捏中間的那個界線應該在哪裡。但是跟法官講，其實真的很難跨越那個內心的界線，因為好像是去跟他說為什麼這個案子要這樣判。」(A3)

「我本身是很重視網絡的關係，所以我覺得在網絡裡面，只要不踰越權限、不違法的話，大家可以互相密切的合作。」(J3)

「我覺得像家暴很急迫的案件，其實家暴服務處的社工跟我們提醒是一種幫忙。因為我覺得出事了誰都不願意看到，那他們給我們善意的小提醒，這個個案也許會有急迫的情形，當事人希望能夠盡快開庭，我覺得這都是很ok的，這不涉及審判內容。」(J1)

「這是法院辦理家庭暴力案件應行注意事項裡的規定，已經很明白的告訴法官說不一定只有當事人提出來的可以算是證據。…那社工來跟我們講這個當事人目前的情形，我覺得應該是不會違反審判中立的部分。」(J3)

「我覺得審判中立存乎一心，然後同時這個界線法官是可以控制跟拿捏的。」(J1)

「其實我覺得這個時候的溝通就不再是法官你這樣講不好，而是陳述事實。我們的有種養成訓練不就是陳述事實嘛，就是告訴法官說那天當事人跟我講說聽到法官講那句話的時候，他覺得不舒服。他在陳述的是當事人的反應，並不是社工自己本身的評價。」(J3)

「因為審判獨立。所以這個就是要很小心，就是你要很善意的跟他溝通，其實是可以的。我們用善意的方式去溝通，不是用指責的，善意的提醒通常法官都會接受。」(J4)

二、與網絡成員間的評估落差

不同的專業養成教育，造就了不同的專業行事風格與氛圍。由於社工養成教育中被期待真誠傾聽與同理案主，較容易全然相信個案所陳述的狀況，但警政與司法人員的專業訓練講求證據為本，因此會認為家暴服務處社工往往僅聽信個案一面之詞，容易在個案是否需要安全維護方面出現專業評估上的落差。

除此之外，在個案保護令應否核發的專業評估上，由於司法人員的專業訓練講求客觀中立，但社工以案主最佳利益為優先的專業價值觀，往往使得雙方在評估上出現了落差。J1法官表示家暴事件服務處社工員為能保障案主最佳利益，因此多次在網絡會議上以陳述個案狀況來詢問法官核發保護令之判準。但對法官而言，核發與否必須依據個案狀況與可呈現的證據而定，這是個沒有標準答案的問題。而家暴事件服務處將個案提到會議上面討論，似乎有點浪費時間。關於上述有關專業認知的不同，家暴事件服務處社工其實也有查覺到自己在服務時的盲點，也主動表示期待去做改善與調整。

「有些社工有時候真的會讓被害人的情緒帶進去，講得很嚴重。但是明明就沒有那麼嚴重，而且就聽單一方面的講法。有的就被害人講怎樣就相信他們怎樣，我們會去查證。不是被害人說這樣就是這樣子啊！」(P1)

「我個人覺得從事法律跟社工是非常不一樣的情形，社工的教育是要傾聽、投入被害人的狀況，所以其實他們也沒有學習或被教育，可能也不應該這樣子中

立的去看待這些事情，所以就會在某個事件上該不該核發的認知是有落差的。」
(J1)

「我覺得法官跟社工是完全不同的，我常常講可能就是會雞同鴨講，…有些時候會讓書記官說覺得，你不能完全聽當事人一造的片面之詞啊！…因為他們在法院打滾久了，他們知道不能只聽一面之詞，可是他們不知道說你們的養成教育就是這樣。」(J3)

「…他們就想要知道一個答案，法官你怎麼樣才願意發？某些提案其實很明顯的就知道是在指我的個案，所以那個問題我沒有回答，因為那件也還沒有確定，只是我事後打電話給家暴服務處說明…，然後我有跟服務處的*(社工員)說，其實以後你有什麼問題可以直接打電話問我。我覺得把個案提到會議上面討論有點浪費時間，每年都在重覆這樣子的程序。因為這種永遠是無解的問題。妳就問我，能回答的我就會回答，不能回答的、涉及個案的我會直接告訴你不能回答。」(J1)

「…因為我們很少遇到相對人，或是沒有機會跟相對人談到話，可能都是聽聲請人講，就會覺得說好像真的很嚴重。但可能他的主責社工去訪視之後，覺得沒有聲請人說得那麼嚴重，那可能我們在這個部份就會去做一個協調跟調整。」
(A2)

參、小結

研究者於上一節當中已提及，家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作，並非全然為正式合作關係。本章節將合作限制以正式合作與非正式合作兩類進行說明，在正式合作方面，其工作內容皆有正式契約或規章加以規範，然而研究者於

訪談過程中發現，家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間在對於網絡成員的角色定位不同、專業評估差異或者是由誰來服務較為適當的部分產生摩擦。由於任何的組織或機構皆由人所組成，上述所呈現正式合作關係中產生的合作限制，其實並沒有誰對誰錯之分，只是代表著網絡成員間不同的立場或觀點。因為正式合作關係有正式的契約做為合作時的指標，所以當網絡成員在合作過程中發生的摩擦或限制時，研究者認為可以回歸到正式的契約或規範中進行檢視與進一步的討論，藉由網絡成員間的溝通將正式合作關係中的細節做更明確的釐清。

在非正式合作關係，由於並沒有任何規章做為合作基礎，因此需倚靠網絡成員對於家庭暴力防治的理念共識，以及網絡成員間的非正式關係來維繫。本研究第二章曾提及正式化的合作關係是影響網絡合作的重要因素之一，然而，將網絡成員間的合作關係制度化、正式化並非網絡成員間合作的萬靈丹，正式合作關係的力量需要透過非正式關係的力量來擴大影響力，非正式合作關係也要依靠正式關係來達到影響力(李英明，2005)，故正式合作關係與非正式合作關係是相輔相成的。研究者於訪談過程中發現，家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間的非正式合作事項，多半為偶發性、非常態性的工作內容。無論是在倡導的部分或是警政協助支援的部分，皆發生於部分特殊個案上。研究者認為倘若將所有合作事項皆為正式化，可能造成資源的浪費與網絡合作上的困難。因此是否所有的合作關係皆需要走向制度化，是值得再做進一步的思考。

第四節 建立與網絡成員間的正向合作因素

在上一節中的研究發現中可以看到，家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間相互合作的經驗裡，彼此在合作上產生的限制。然而家庭暴力防治工作需要網絡成員間緊密的合作，建立長期良好的網絡合作關係，將有助於家庭暴力事件服務處在協助個案時提供更完善更具品質的服務。

由於網絡合作仰賴的是網絡成員的互動與溝通，研究者於第二章曾提及個人與組織間的課題，除了正式組織的事務規範以外，同時也需要注意非正式體系中的行動與思維。因此研究者依據受訪者針對訪談大綱家庭暴力事件服務處社工員版中第八、十題，及網絡成員版之第五、七題的回應，針對網絡成員及家庭暴力事件服務處社工之間，歸納出建立長期合作關係的要素，分別就自然人面與法人面兩部份進行說明。

壹、自然人面

一、網絡成員的肯定與支持

家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作，主要是希望能提供家庭暴力被害人最即時、最適切的協助。在本研究的訪談過程中，網絡成員給予家庭暴力事件服務處的服務品質很多正向評價，包括在陪同出庭時協助個案聚焦於保護令聲請之事由、有效過濾及避免仍處於暴力環境中的被害人撤回保護令聲請、向法官報告在陪同出庭過程中重要的觀察與發現…等。而這些正向的肯定與支持，增進家庭暴力事件服務處社工願意持續且有信心能與網絡間保持良好的合作關係。

「我們(家暴事件服務處社工)都會協助個案做情緒上的整理，還有跟他對焦他目前要聲請的是保護令，所以法官跟我們的合作經驗是愉快的，他覺得審理起來會比較輕鬆，不會好像對不到焦那種感覺。」(A1)

「這個過濾撤回狀就是他們願意幫忙啦！因為我們就請他們幫我們過濾，他們也願意承擔這部分額外的工作。」(J4)

「有個案跟相對人到家暴服務處去，要求要撤回保護令告訴，家暴服務處的社工看個案好像欲言又止，感覺好像是被逼迫的樣子。那時候他們有幫他寫撤回狀，可是當下就馬上查主責社工，就打電話給我說個案有這個狀況，他說撤回狀他會先留著，請我去跟個案確認說個案是不是被迫要撤回。也因為這樣的聯繫，我就是可以比較清楚個案的狀況，可以即時去做處理。」(S2)

「…他們(家暴事件服務處社工)跟受暴婦女陪庭的過程裡面，他們有一些觀察，可能就會跟法官來報告一下。」(J4)

二、良好的溝通與協調

對於像家庭暴力事件服務處與網絡成員間，這樣跨組織的網絡合作，由於每個組織的專業信念、領導型態、組織界線的不同，因此彼此坦誠溝通並不容易(黃源協、陳伶珠、童伊迪，2004)。倘若網絡成員間無法坦誠溝通，容易發生彼此期待的落差與誤會，進而影響服務處遇的執行(趙善如，2009：160)。家庭暴力事件服務處社工A3向研究者分享，日前為減輕家暴被害人在撰寫訴狀時的負擔，故透過與法官溝通協調，並共同完成訴狀例稿之設計，使得個案在訴狀撰寫方面能更加簡便。從本研究受訪者陳述的正向互動經驗可以看得出來，網絡成員與家暴事件服務處間若有良好的溝通與協調，可以提供個案更好更完整的服務品質。受訪之社政人員S3也表示，曾透過反映與討論，促使家庭暴力事件服務處在個案服務方面進行修正，這樣良好的溝通經驗，使得家庭暴力被害人因此獲得更好的服務品質。

「我們覺得說有些民眾在書寫訴狀上面有困難，因為大部分書狀都是空白書狀，他要從頭寫到尾好辛苦，而且很花時間。那我們就跟法院這邊的庭長跟科長先討論，是不是說可以設計針對家暴的訴狀的範例。後來在庭長的支持之下，我們有先設計例稿，然後庭長幫我們修正，修正完後我們才在聯繫會報再提出來給大家確認這樣子。」(A3)

「我覺得家事庭的庭長對於友善審理環境的建置很有想法，藉由這樣的會議讓我們有更多的溝通，對空間、設備有更細項的討論，幾乎都會有一個比較正向的溝通結果，我覺得這是還滿好的一個經驗。」(A1)

「我們發現他們(家暴事件服務處)在陪同出庭的時候，會有什麼樣的狀況，那我們可能會跟他們去反映及討論。那他們了解以後，其實他們也會去做一些調整啦，我覺得都還蠻即時的。」(S3)

三、網絡成員的積極主動

網絡合作中，成員對於使命的認同感是影響合作效能的重要因素之一(顏莉璟，2011)，這也牽引著網絡成員投入家暴防治工作的積極度。在訪談過程中可發現，倘若網絡成員積極投入與家暴事件服務處的合作互動中，使得家暴事件服務處之社工感受到自己是備受重視的，同時也增進了服務處的服務品質。受訪之家庭暴力事件服務處社工A3便表示，法官會主動請求家暴事件服務處查詢個案是否已通報，或會在開庭時主動叮嚀社工可提供個案什麼樣的服務，讓服務處社工感受到法官對於服務處業務的瞭解與信任。而在與社政單位成員的互動方面，受訪之家庭暴力事件服務處社工表示，過往經驗中主責社工願意尋求服務處協助或是主動追蹤轉介之個案，讓他們感受到主責社工的主動積極，而不是將個案交給家庭暴力事件服務處後就不用處理的那種感覺。

除此之外，由於家庭暴力防治網絡各個成員其實都很忙碌，網絡成員在合作上遇到什麼樣的困難，倘若沒有主動反映，可能造成雙方對於彼此的誤解。受訪法官表示由於業務繁忙，無法時時關注家庭暴力事件服務處的狀況，因此主動反映是非常重要的。對於聲請保護令的部分，法官們也釋出善意表示，倘若家庭暴力事件服務處社工對於保護令裁定考量的點有不清楚的地方，可以找法官共同討論，也可以藉此進一步促進與社會工作專業的交流，同時讓法官們有機會看到自己沒有考量到的部分。透過主動的反映與網絡成員間合作時遇到的困境，將有助於雙方建立更良好的合作互動。家庭暴力事件服務處社工A3便表示，倘若在合作上無法配合網絡成員也會據實以告，認為降低或是減少別人對於服務處的誤解，也是可以長期合作很重要的關鍵。

然而，家暴事件服務處社工的主動積極，雖然讓受訪法官J1留下了深刻的印象，認為這樣的正向經驗增進了自己與家暴事件服務處的合作關係。但法官仍細心提醒，由於司法體系的養成教育多以「客觀中立」為原則，有時社工的善意提醒或倡議會觸及法官自行認定的界線，因此在與法官建立關係時，建議可先觀察該法官的開庭態度、對社工陪同出庭協助的友善性，確認法官是可以嘗試進行倡議的，再做行動較不容易打壞與法官的關係。

「他們(司法人員)發現保護令聲請狀上面，…看起來好像都沒有對外通報過的記錄，書記官都會主動把卷宗給我們服務處，請我們查看看是不是那這個案子沒有通報，會希望我們去幫他做服務處通報的那塊。」(A3)

「有的法官會在開庭結束之後，他覺得當事人他有譬如說心理輔導或法律服務方面的需求，會叮嚀我們可以給他們什麼樣的諮詢。我覺得好像法官也稍微知道我們可以做些諮詢轉介的動作。」(A3)

「●●(其他民間家暴防治機構)的話還滿近的，他可能在訪視不到個案的情況下，他會先跟我們聯繫說如果個案有來法院的話，再請我們通知他。那樣可以利用個案來法院的這個機會進行訪案，所以我們在合作上其實也不錯啦！」(A2)

「我覺得在轉介的合作關係上會很窩心的是，有的主責社工會主動再來追個案的後續狀況，好像不是把案子丟過來他就不用處理的那種感覺。我覺得顯示說他其實也滿看重我們服務處陪同的服務經驗。」(A3)

「其實像法官這種工作，就是所謂的不告不理，同樣的社工你有什麼問題，如果你來問我，我會很樂意跟你講、我會跟你溝通，可是你叫法官沒事去找你聊天，這個有時候是很難的啦！你看到的我們是很忙碌的，而且我們如果沒有具體的個案的話，我們是很難去跟你講說你現在有什麼問題嗎？」(J3)

「我是覺得要主動反映，主動反映很重要，因為你沒有反映我們不知道，因為我們事務太多了。因為他又離我們滿遠的，因為他們在一樓，我們法官的辦公室通常都在三樓，…所以如果他們沒有反映，我們真的不知道要做什麼協助也不了解，所以有些問題他們要主動跟負責的庭長或法官反映，然後我們才有辦法去幫他們協助。」(J4)

「上次開庭的時候，有一位社工他可能是新來的我不認識，我就問他說你是主責社工嗎？他說是家暴服務處，然後我就沒有再問了！開庭結束他自己就打電話來給我，就說法官你剛才問我是不是主責社工，是不是有什麼用意、需不需要什麼其他的協助，他非常的主動。」(J1)

「…如果說社工覺得對於法官裁定的考量點還是不太清楚的話，我覺得他們

應該來跟我們討論，我再來跟他講說我當時的考量是怎樣，那這個時候我也可以問社工，那你覺得為什麼要遠離，你考量的點是什麼，我覺得這樣子才能夠讓這兩個專業之間有交流。」(J3)

「人員吃緊的時候，我們就會老實跟他(主責社工)講可能沒有辦法，可能只能做到哪一塊。我覺得要降低或是減少別人對於服務處的誤解，也是可以長期合作很重要的關鍵。」(A3)

「…請社工要先好好的觀察法官一陣子，開庭時候的態度、看社工陪同的時候，對社工協助的友善性，觀察以後確定這個法官他可以稍微試探一下的時候再嘗試，因為其實每個法官完全不一樣。有些法官你稍微接觸一下，他就覺得你踩到他的線了！所以這個你說具體的建議其實沒有，完全都要視法官的個性。」(J1)

四、建立良好的非正式互動關係

李清榮(2006)認為一個人是無法獨自在這個社會當中生存的，需要與他人互動與交談，調整到自己可以適應這個社會，並找出因應的方式。生存在這個社會當中，勢必需要與他人維持良好關係。本研究中多位受訪者皆表示，非正式互動關係在網絡合作當中是促成正向合作經驗非常重要的因素，主動積極投入非正式關係的經營，在正式合作互動方面上也會較為容易。

由於我國法律採取大陸法系，行政行為可分成受法律約束的羈束行政及具有一定自由度的裁量行政。而社會福利相關法規多為裁量行政，賦予社會行政人員有限制的行政裁量權。雖然社會行政人員皆依法進行行政裁量，卻得不得承認非正式關係多多少少會影響到行政裁量。受訪警政人員認為，倘若網絡成員間有良好的非正式關係，在正式合作的執行上也會較為順利。如果彼此陌生是沒有辦法進行合作的，唯有彼此熟悉才能知道對方的需求、想法，才能夠與網絡成員合作

順利。社政網絡成員也認為雖然與家庭暴力事件服務處的合作經驗不多，因為平時彼此就沒有什麼互動，所以請求服務處社工幫忙會產生許多顧慮，因此容易放棄與家庭暴力事件服務處合作的機會。

然而要增進網絡成員與家庭暴力事件服務處的非正式關係，製造彼此互動的機會是一個不錯的方式。多位受訪者認為透過頻繁的互動可增加彼此熟識度，藉由在各種網絡活動上的互動，抑或是過年過節的賀卡，除了可以藉機感謝過去網絡成員對於家庭暴力事件服務處的照顧外，也可以再次喚起網絡成員對於服務處的關注。

增進網絡成員間的互動機會，不一定要是在正式的網絡會議或教育訓練，有時候也可以私下安排定期的聚會。受訪法官認為透過定期的非正式聚會，可以溝通家庭暴力事件服務處的需要與困難，倘若在法條上有不熟悉的地方，亦可以提出來詢問。社政網絡成員也表示，舉辦一些休閒性質的網絡相關活動，彼此互動的機會變多了，其實也是促成培養網絡成員默契的一種方式。

「其實網絡之間人的互動很重要，為什麼我會跟你們那個熟，我三不五時就晃進去一下啊！其實就是見面三分情嘛，雖然你對我很不爽，不過我拜託你，你還是鼻子摸著要做啊！有時候就買個小東西帶進去吃，你們有東西也會請我吃啊！…今天有私下的交情以後，你要合作正式的工作都很好執行，你不認識他？我今天跟你不熟，你一定會防我，我為什麼要跟我講這件事情？」(P1)

「彼此陌生你就沒辦法做這些事情，那就是要彼此很熟悉你才知道對方在想些甚麼，對方有些甚麼需求，對方的語言是什麼。」(P2)

「關係不好不壞啦，就沒有什麼互動啊！就是跟他們不熟，你跟一個人不熟，你可能偶而跟他講一下話，然後可是你跟她也沒有什麼交集，請他幫忙你也

會顧慮很多，然後就覺得算了！」(S4)

「我們合作是基於這樣子從以前高頻率的接觸而認識，在加上有時候互相幫忙而把關係建立好的。所以我跟法院社工的合作與互動，不單單僅只是工作上，有時候連團購化妝品也是一起來。」(S1)

「過年過節寄個賀卡，提醒網絡成員我們的存在，感謝他們過去的幫忙。」
(A3)

「其實如果說我們可以能夠定期聚會，…聊聊說最近有什麼需要協助或者在工作上面遇到什麼樣的困難，甚至他們對於法令的部分有不熟悉的，他們也可以在那樣的一個場合中提出來，可能會是個比較好的方式。」(J3)

「…之前有辦過那種甚麼網絡之間的那些活動其實也不錯，…那是休閒的啦，比較不是那個很正式的活動，其實我覺得是還蠻不錯的，就是有幫助大家彼此感情的建立。…我們有一些訓練的課程，常常都會在一起上，其實要講話那個機會還蠻多的，其實也是促成培養我們默契的一種方式。」(S3)

貳、法人面

一、相互支援與資源共享

家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作，需要靠著彼此的相互支援與資源共享才能順利完成。受訪之警政人員P2與研究者分享當地法官曾說過的一句話：「我們沒有什麼資源，但是對於網絡朋友我願意把我口袋裡面僅有的跟你分享，也許就只有兩顆石頭，這兩顆就是我最珍貴的，我與你分享。」網絡合作的精神，正是在於網絡成員願意這樣在資源、行動上的相互支援。透過這樣的行動支援與資

源共享，將增進網絡成員間的凝聚力，合作關係也會變得比較融洽。

要維持這樣資源共享與互相支援的凝聚力，需要透過良好的溝通與互動，然而組織間的共識、默契、工作模式，常因工作人員的異動而必須重新來過，耗損工作人員的士氣和精力(趙善如，2009：162)，因此人員流動率也是影響家庭暴力事件服務處與網絡成員合作關係的因素之一。警政人員P2表示由於當地資源少，網絡成員流動率不高，因此共事時間較久就會產生默契，機動性也會變得較高。

然而，家庭暴力事件服務處社工員與網絡成員之間，絕不可能全然依賴非正式關係來達到網絡合作的目的，其中對於彼此的信任是非常重要的。Doney和Cannon (1997)認為信任是促成夥伴關係最重要的因素，從事家庭暴力防治相關業務的網絡成員，往往承受著比一般人更多的工作壓力，在與網絡合作的過程當中，很容易僅看到網絡成員不願配合的一面，卻忽略了對於網絡成員的信任與體諒，受訪之網絡成員建議若要與家庭暴力事件服務處維持長期合作關係，彼此需要相互信任與體諒，不過於計較業務分工、信任網絡成員會善用你所提供的協助，將有助於網絡合作效能的發揮。

「…我是覺得因為資源少，大家凝聚力就夠強；因為南部地區人與人之間的關係也比較好，所以說那個合作就很愉快。」(P2)

「除了家暴之外，他們也很樂意，例如說像他們陪庭，他們就很主動願意幫忙，我覺得除了他們業務之外，他們還願意去幫忙其他的，我覺得這個部份就是他們非常重要。因為你沒有這樣子願意付出的話，我想很多人願意幫忙、互相支援，這樣關係會變更好。」(J4)

「…因為大家已經共識很久了，□□縣是一個資源很少的，資源少表示這些人很少在流動，就算是社工**啊他換到哪邊，我們都還會遇到，所以就是這群都

是老朋友，那你共事久了就會有一種默契。…那擁有比較好的情誼；這情誼包含公務上的情誼跟私底下的情誼，那公務很久了嘛就熟嘛，所以我們機動性就很強可以完全來配合，那可能關鍵的人不能換。」(P2)

「…我覺得有些時候是一種體諒，這種體諒是來自於我對於這個工作艱難度的認識，所以我體諒這個工作的辛苦。…不要去計較說法院社工應該要做什麼、我應該要做什麼這件事情。」(S1)

「你要信賴彼此信賴，除了對於他的專業信賴以外，也要對你們的合作信賴。你絕對要信賴這個合作單位不會把他不願意要做的事才丟給你做，他是真的有困難才需要你幫忙。」(P2)

二、角色功能的相互瞭解

在先前所陳述的研究發現中，可以看得出來網絡成員對於家庭暴力事件服務處的角色定位有許多不同的期待，而釐清各個組織在合作團隊中的服務角色功能，是動態且持續的過程(趙善如，2009：151)，面對目前這樣的情形，網絡成員建議若要建立良好的合作關係，要先瞭解對方的業務與工作特質，並使用對方可以瞭解的語言溝通，試著站在對方的立場想事情，才能建立最佳的網絡合作關係。針對這個部份家庭暴力事件服務處社工表示，目前已經在持續進行溝通，試圖讓網絡成員瞭解家暴事件服務處之重要性。

然而家庭暴力事件服務處與其他社政單位成員的不同在於，其服務場域設置在法院內，是一個身處於司法體系的社政單位，因此無論是在服務模式、評估角度及工作限制皆與其他網絡成員不同。然而，網絡成員對於家庭暴力事件服務處不瞭解的情況下，曾出現社政單位之社工因為確實有受暴事實的個案並未取得保護令，因此致電給家暴事件服務處社工理論。類似這樣網絡成員並未瞭解家暴事

件服務處工作限制的狀況，將會影響雙方的合作與互動關係。家庭暴力事件服務處社工認為，在與網絡成員合作時，需要尊重對方的專業，也要尊重對方工作的限制，不要過度要求別人工作時無法達到的事情。倘若網絡成員間能相互瞭解彼此在工作上的限制，將可以有效減少對於彼此的誤解，同時能增進彼此的非正式關係，使得未來的合作能夠更加順利。

「我根本不清楚家暴服務處可以提供給我什麼樣的資源和協助，所以我無法利用。」(J1)

「我們慢慢也在網絡間做溝通，讓大家知道家暴事件服務處雖然是短期處遇，可是它的重要性在哪裡。」(A1)

「要合作的時候，你了解一下他們到底在做哪一些事情，然後用彼此所熟悉的語言來溝通，要用對方的立場想事情。」(P2)

「…為什麼你(主責社工)不能體諒別人，在司法體系社工是弱勢，你怎麼會期待社工(家暴事件服務處社工)去跟法官溝通這個狀況的個案是什麼，…你又怎麼會去期待司法體系是面面俱到的，雖然我們都希望他是面面俱到的，但是當他無法面面俱到的時候，你就要去思考為什麼，而不是在電話中一直咄咄逼人的在質問法院的社工。」(S1)

「我覺得態度上應該是要互相尊重對方的專業，也要尊重對方工作其實是有限制的。我們也不要過度要求別人去做可能他做不到的事情，然後我們也希望他們不要過度要求我們做一些做不到的事情。」(A3)

三、面對問題時良好的因應方式

家庭暴力事件服務處與網絡成員間在合作過程中，產生摩擦或衝突是在所難免的事情，然而家庭暴力事件服務處的因應方式與態度卻是影響與網絡成員合作的重要關鍵。在受訪之網絡成員中，雖然與家庭暴力事件服務處的社工曾因專業評估的不同而發生爭執，但是服務處社工事後向網絡成員表示這樣的爭執並非是件壞事，反而能看到不同的想法。家庭暴力事件服務處的社工藉由事後的溝通來化解衝突可能會造成的影響，為網絡合作帶來正向的意義。

然而，面對與網絡成員發生的摩擦與誤會，倘若沒有適當的因應方式或態度，將有可能切斷網絡成員與家庭暴力事件服務處的合作意願。例如先前本章節所提到J2法官與家庭暴力事件服務處之互動經驗，法官因案件緊急而請求服務處支援陪庭，或是請求社工協助提醒個案進行證據補充，除了遭到家庭暴力事件服務處的拒絕，還在雙方未充分溝通的情況下，於網絡會議中被提出來討論。在這個分享經驗中，家庭暴力事件服務處似乎沒有與法官進行有效的溝通，進一步向法官釐清家庭暴力事件服務處社工與家暴中心社工之差異性，選擇直接於網絡會議中討論是否為其業務範圍，讓法官感受到想要協助家庭暴力被害人的心意遭受拒絕，還在正式會議中被「檢討」是否處理得當，使得法官不願意再主動與家庭暴力事件服務處合作。由此可見在面對問題時，家庭暴力事件服務處的因應方式將會對於網絡成員的合作關係有所影響。

「像有一次我跟法院社工吵起來，法官要我出報告評估相對人需不需要戒酒，這件事情牽扯到是他往後回家有保護令延長這一年來會有什麼樣的情況發生，法院的社工站的立場就跟我不一樣，…，就有吵起來過。後來他有跟我說，剛才跟他意見不一樣，雖然有吵架但是感覺還不錯，他覺得有這樣的討論不是一件壞事，因為每個人的看法都不一樣。我們兩個也會吵架，但是吵架要理性的吵

啊！我們兩個是用這種角度來看我們吵架這件事情。」(S1)

「法官會認為反正需要社工，就通知你們來而已，法官不會想太多，但他們好像他們會質疑法官請求陪同是有問題的，因為這種感覺，人家就不請求服務處的社工陪同出庭了！」(J2)

參、小結

既然網絡整合是推動家庭暴力防治工作的關鍵要素，那麼我們便有必要探究影響網絡整合的因素為何，以對症下藥，提出具體的改善建議。然而，目前網絡合作的相關研究，多數皆著重於影響網絡合作的負向因子，但卻較少去歸納可以促成正向合作的要素為何。研究者針對網絡成員與家庭暴力事件服務處社工的經驗分享與建議，分別就自然人面與法人面兩部份，歸納出家庭暴力事件服務處與網絡成員建立長期合作關係的要素。在自然人方面，包括(一)網絡成員的肯定與支持(二)良好的溝通與協調(三)網絡成員的積極主動(四)建立良好的非正式互動關係。在法人方面，包括(一)相互支援與資源共享(二)角色功能的相互瞭解(三)面對問題時良好的因應方式。

於先前文獻探討當中有提到家庭暴力防治工作具有高壓力與高創傷的特質，容易產生工作耗竭的現象。因此同仁與網絡成員的肯定與支持，成為鼓舞家庭暴力事件服務處社工的一種力量，使得網絡間的合作關係更加緊密。研究者透過受訪者的陳述內容發現，建立長期合作關係的各個因素，其實許多皆與人情世故有關。根據Hoffman、Lau與Johnson(1987)的研究指出，華人在判斷他人時會注意她是否懂得人情世故，此研究將善於處世、有人生閱歷、嫻熟社交技巧等特質列為世故類型(引自王叢桂、羅國英，2008)。所謂的人情世故是人際關係中的人際資源，包含著對於「人之常情」的理解，是複雜且具有技巧的東西，但在中國傳統生活中想要成功，它是非常重要的觀念與行為，運用是否恰當，社及到社會

生活的成敗(楊國樞, 1980)。由於網絡成員間的合作不僅是跟這個職務角色互動, 同時也在跟擔任這個職務的成員互動, 因此從訪談過程中總能隱隱約約可見人情世故的因素, 包括相互支持、多製造互動機會、過節賀卡、相約團購、私下聚會等等。這些人情世故雖然並非網絡合作成功的主要因素, 但可以增進網絡成員間互動的愉悅感, 同時能舒緩網絡成員間合作出現摩擦時的緊張感。

非正式互動關係在網絡合作當中扮演著相當重要的角色, 可說是促成正向合作經驗重要關鍵之一, 透過製造網絡成員間互動的機會, 增進彼此的熟識度, 可以培養網絡成員在合作上的默契, 使得網絡成員間的合作能夠更加緊密。然而如何增進非正式互動關係, 研究者認為人情世故在其中扮演著重要的角色。

除此之外, 在網絡合作過程中, 摩擦或衝突是在所難免的, 但研究者於訪談中發現, 家庭暴力事件服務處對於類似事件的因應方式與態度, 是影響與網絡成員合作的重要關鍵之一。倘若採取適當的因應對策, 不僅可以化解雙方的衝突, 也可以為網絡合作間帶來正向的意義。但是如果家庭暴力事件服務處並未妥善處理與網絡成員間的摩擦, 將有可能切斷網絡成員與家庭暴力事件服務處的合作意願。

第五章 研究結論與建議

本研究針對家庭暴力事件服務處社工、司法人員、警政人員、社政人員等研究參與者進行深度訪談，藉由探討家庭暴力事件服務處及網絡成員的合作經驗，從中釐清家庭暴力事件服務處於家庭暴力防治網絡中的運作狀況。本章旨在將家庭暴力事件服務處與網絡成員間互動間實際互動狀況，就前述分析結果進行彙整歸納的陳述，以提供家庭暴力防治網絡間未來合作時的參考依據。

第一節 研究結論

為了建構對於家庭暴力被害人友善的司法環境，並強化社工與司法間的連結，提高被害人的司法訴訟品質。台北市政府家庭暴力防治中心於 2002 年委託現代婦女基金會辦理駐台灣士林地方法院「家庭暴力事件聯合服務處」，啟動了社會工作進駐司法體系單位協助家庭暴力被害人的機制。2003 年開始各縣市地方法院紛紛開始設置家庭暴力事件服務處，再加上我國家庭暴力防制法於 2007 年修法規定各縣市主管機關應於所在地地方法院設置家庭暴力事件服務處，正式將家庭暴力事件服務處之設置納入法律規範中。以下依據本研究之研究問題，分別就家庭暴力事件服務處與網絡成員間之運作實際狀況、所遇到的障礙或限制、增進長期合作關係之正向因素等面向進行說明。

壹、家庭暴力事件服務處與網絡成員間之運作實際狀況

由於各地方法院家庭暴力事件服務處因各縣市所擁有的資源不同，因此各縣市服務處之服務內容與型態亦有所差異，研究者於上一章節依據本研究受訪對象之陳述，將家庭暴力事件服務處之工作內容分為直接服務、間接服務、創新服務與其他事項四類，並將與網絡成員間的合作運作的實際狀況彙整如圖 4-1。

一、網絡成員間之合作關係

家庭暴力事件服務處在提供服務的過程，家庭暴力事件服務處在接案後，依實際個案需求所提供的法律扶助、陪同出庭、個案服務、宣導及倡議服務等服務，皆有需要與網絡成員合作的部分。在這些與網絡成員間的合作當中，可分為正式合作關係與非正式合作關係兩類。所謂正式的合作關係是指依據委託契約內容而建構的合作關係，而非正式合作關係則並未具有正式契約或協議做為規範。

正式合作關係方面，以各縣市政府委託承辦家庭暴力事件服務處之方案契約為主，其中規範服務處需提供家庭暴力被害人法律扶助、個案服務與陪同出庭等，主要針對家庭暴力事件服務處必須完成的工作內容加以規範。由於彼此的合作事項有委託契約做為依據，可減少因人員異動對於合作關係所造成的影響。然而，家庭暴力事件服務處與社政網絡成員之合作，多數偏向於個案資訊的交流為主。

在非正式合作關係方面，由於家庭暴力事件服務處與司法人員、警政人員間並沒有正式的合作契約，因此除了依據「行政機關執行保護令及處理家庭暴力案件辦法」第五條之規定：『行政機關處理家庭暴力案件，應相互協助，各機關接獲其他機關請求協助時，應即時處理。』網絡成員提供相關協助外，雙方的合作僅倚靠彼此對於家庭暴力防治的理念共識，以及網絡成員彼此的非正式關係來維繫。在與司法網絡成員合作方面，由於服務處設置於法院之內，因此與服務處社工的互動機會高，反觀在與警政網絡成員合作方面，由於除了在無法聯繫上個案或安全維護需要協助外，與警政網絡成員的交集與互動較少。

然而僅為非正式合作是否會影響雙方的合作，研究者於訪談過程中發現，由於非正式合作關係的部分多半為偶發性或非常態性的合作事項，例如證據補充、安全維護等非常態性的工作事項，因此透過有效的溝通與非正式關係的建立，即可提供家暴被害人完整的服務，非正式合作關係未必會影響家庭暴力被害人之權益或網絡合作。

二、網絡成員間的溝通聯繫方式

研究者歸納家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間的溝通聯繫方式，包括定期或不定期的網絡會議、書面報告、電話聯繫、婦幼系統通報、私下聚會當面溝通…等方式，但是網絡成員對於定期舉辦的網絡會議可發揮的成效有著不同的評價。

部分網絡成員認為透過網絡會議能夠讓網絡成員彼此交流討論，能有效促進網絡間的溝通與達成共識的管道。透過網絡會議可以認識不同的網絡成員，進而獲得非正式的溝通機會。但也有部分網絡成員認為會議參與單位眾多，較不易討論到問題的核心重點，使得網絡會議無法發揮其功效，參與網絡會議的成員儼然淪為為決議背書的工具，進而降低了參與網絡會議的意願。

然而，家庭暴力防治中定期的網絡會議之目的，在於針對網絡合作間的相關議題進行即時且充分的溝通與討論。當會議成效不佳時，可能會影響網絡合作的運作，影響家庭暴力被害人之權益。

貳、家庭暴力事件服務處與網絡成員間合作上的限制

為因應家庭暴力被害人多元的需求，家庭暴力防治需仰賴緊密的跨專業網絡合作，一旦福利服務輸送出現缺口，將危及家庭暴力被害人之人身安全以及相關權益。研究者依據受訪者所分享的負向經驗中，進一步去瞭解家庭暴力事件服務處與網絡成員之間的合作限制。本研究將合作限制以正式合作與非正式合作兩類進行說明。

一、正式合作

在組織合作過程中，倘若在任務上角色定位不明，將會阻礙組織間協調合作(江明修、許世雨、劉祥俘，1998)。雖然家庭暴力事件服務處與網絡成員具有正式的委託契約做為合作指標，卻仍在合作關係中產生摩擦。在正式合作關係中主要的合作限制，可分為「權責劃分」與「專業評估」兩部份。

(一) 權責劃分方面

研究者於訪談過程中發覺承辦此方案之機構將自身定位於「擴充被害人服務」，但由於家庭暴力事件服務處與家暴中心社工的業務內容重疊性高，因此部分委託單位縣市政府家暴中心將其定位為「分擔家暴中心工作量」的角色，在角色定位上明顯有所差異，造成網絡成員在合作時出現工作推託或是「這項服務由我做比較適合」的狀況。

本研究發現家庭暴力事件服務處社工與社政網絡成員在合作時過於著重權責劃分的部分，期待將權責劃分為哪些部份歸家庭暴力事件服務處社工負責，哪些部份則歸社政網絡成員負責。當雙方意見與思考方向相左時，進而產生了合作的限制或摩擦。

但在網絡合作的過程中，為達到無縫接軌的服務品質，許多時候網絡成員在合作時，業務內容確實是會有所重疊的。如果過於強調權責分工，將有可能產生家庭暴力防治網絡的缺口，同時成為家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作限制。這不僅影響家庭暴力被害人的權益，同時降低了家庭暴力事件服務處的服務效能。

(二) 專業評估方面

本研究發現家庭暴力事件服務處與同為社會工作專業背景的社政網絡成員合作時，可能因專業角色、觀察角度、與個案間的互動狀況，或是社工個人價值判斷等等面向，在專業評估方面有所差異，因此出現對於同一個案，評估結果卻不同調的狀況，造成家庭暴力事件服務處社工感覺主責社工並未提供給個案最適切的服務。

此外，由於家庭暴力事件服務處設置於法院內，因此對於訴訟相關協助與安全維護方面較為熟悉，將其視為自身的服務優勢，因此期待網絡成員轉介給服務處在訴訟輔導與安全維護較急迫之個案，然而社政網絡成員則認為服務處與自身

的業務內容相同，無須使用家庭暴力事件服務處的資源。

然而這樣的合作限制並無對錯之分，僅代表著各個網絡成員間立場或觀點有所不同。在正式合作關係方面若出現合作上的限制，研究者認為應回歸到正式的契約加以檢視與討論，藉由溝通將正式合作關係中的細節做更明確的釐清。

二、非正式合作關係

在非正式合作關係中主要的合作限制，由於並無正式規範或契約作為依據，合作關係多半倚靠網絡成員間的信任與對家暴防治的認同。在非正式合作當中的限制，可分為「服務處社工的自我設限」與「專業角色差異」兩部份。

(一)服務處社工的自我設限

研究者於訪談過程中發現在司法倡導的部分，司法網絡成員是期待服務處社工進行倡導，因為倘若社工員沒有反映告知，法官無從得知自身在案件審理方面不適當之處，亦將無法進行改善。本研究發現家庭暴力事件服務處社工面對司法倡議，多數認為法官的審判自由不容侵犯，由於顧忌司法人員之觀感，因此多半不願碰觸司法倡導的部分。

從訪談過程中發現，服務處社工對於司法體系有著既定的印象，對於司法倡導的部分預先設了一個框架，使自己在倡導這個部份顯得綁手綁腳，即便擁有良好的溝通管道，司法倡導亦無法順利推行。

(二)專業角色差異

由於不同專業的網絡成員的養成教育、專業價值觀皆有所差異，造就不同的專業行事風格與氛圍，社工養成教育中的「真誠傾聽」與「同理」，卻是警政與司法網絡成員眼中的「非客觀評估」，因此在個案評估與溝通協調上出現認知上的落差。在家庭暴力事件服務處與警政網絡成員合作方面，主要是以家庭暴力被

害人之人身安全維護為主，然而卻往往在家暴被害人的安全危急方面，因為社工員與警政網絡成員評估不同調而產生合作上的摩擦。當網絡成員間認知與期待有所衝突時，就會產生負向合作經驗，導致網絡成員在建立合作關係上受挫，進而放棄與家暴事件服務處合作與溝通的機會。

然而家庭暴力事件服務處與網絡成員間的非正式合作關係，由於多半為偶發性、非常態性的工作內容，倘若能有效運用網絡成員間非正式關係，並不一定需要將所有合作事項轉為正式合作關係，避免造成資源的浪費或網絡合作上的困難。

參、家庭暴力事件服務處與網絡成員間的正向合作因素

研究者依據訪談內容歸納出家庭暴力事件服務處與網絡成員建立長期合作關係的要素，分別整理出自然人面與法人面兩部份的正向合作因素。

在自然人方面，包括(一)網絡成員的肯定與支持：工作同仁與網絡成員的肯定與支持，是鼓舞家庭暴力事件服務處社工積極投入網絡合作的力量，進而使得與網絡成員間的合作關係更加緊密。(二)良好的溝通與協調：當面對跨機構、跨專業的網絡成員在對於彼此的期待上有所落差時，良好的溝通與協調將有助於促進正向的網絡合作關係，進而讓家庭暴力被害人因此獲得更佳的服務品質。(三)網絡成員的積極主動：本研究發現網絡成員對於彼此合作的積極性與主動性，有助於網絡成員增進凝聚力。(四)建立良好的非正式互動關係：本研究多數受訪者皆表示非正式互動關係是網絡合作非常重要的關鍵，透過增進網絡成員彼此的熟識度，培養網絡成員在合作上的默契，能夠讓家庭暴力事件服務處與網絡成員的合作更加緊密。

在法人方面，包括(一)相互支援與資源共享：本研究發現倘若網絡成員願意互相支援，對於擁有資源願意分享給其他網絡成員，其網絡合作關係會更為融洽。(二)角色功能的相互瞭解：家庭暴力防治網絡屬於跨組織、跨專業的合作團

隊，透過對於家庭暴力事件服務處進行角色功能上的釐清與瞭解，有助於改善目前因角色定位落差而產生的衝突或摩擦，進而建立較好的網絡合作關係。(三)面對問題時良好的因應方式：家庭暴力事件服務處與網絡成員間的誤會或摩擦，倘若能採取適當的因應對策，不僅可以化解雙方的衝突，也可以為網絡合作間帶來正向的意義。

上述建立正向關係之因素中，多多少少隱含著人情世故的概念在其中，因為網絡合作的過程中，不僅是與網絡成員的職務角色進行互動，擔任這個職務的人是網絡合作的重要關鍵。雖然人情世故並非網絡合作成功的主要因素，但對於網絡合作無疑具有加分的作用，能使得網絡成員間的合作能夠更加緊密。

由於本研究以家庭暴力事件服務處社工及網絡成員的角度出發，若提出的要素能夠加以運用於實際網絡合作當中，將能有效改善家庭暴力事件服務處與網絡成員間的合作阻礙與限制。建立長期良好的網絡合作關係將有助於家庭暴力事件服務處在協助個案時提供更完善更具品質的服務。

第二節 研究討論

壹、攜手陪他/她走完這段路：網絡成員之角色定位

家庭暴力事件服務處並非一般常見公設民營的單位，因為設置於法院內的家庭暴力事件服務處是由兩個不同層級、不同主關機關的政府部門所共同推動的。家庭暴力事件服務處當初設置的初衷，在於「強化社工與司法的連結，讓被害人能夠在提出司法訴訟程序時獲得各項福利與法律服務」(張錦麗，2004)，然而王珮玲與沈慶鴻(2008)研究指出委託單位對於服務處有著「分擔家暴中心工作量」的期待，研究者認為由於家庭暴力事件服務處所提供的服務與主責社工的業務重疊性高，容易讓委託單位將服務處設定為「分擔家暴中心工作量」的角色。在王珮玲與沈慶鴻(2008)及王宜芬、張玉芳(2006)之研究皆提及家庭暴力事件服務處與社政網絡成員合作時，出現因為專業與立場不同，導致在責任歸屬、業務重疊等部分較多的不愉快的經驗，甚至出現工作推託的狀況。

本研究之受訪者確實也有出現相同的經驗感受，然而研究者於訪談過程中發現了一個有趣的現象。家庭暴力事件服務處社工員對於警政、司法人員之請求協助，多半採取積極配合的態度。受訪之服務處社工與研究者分享，服務處能與法院有良好的聯繫，是因為服務處社工不會因為雙方沒有簽約就把工作業務分得很清楚。然而，面對同為社會工作專業的社政網絡成員，服務處社工便顯得較為嚴謹，不論是在專業評估方面、業務劃分、權責分配皆一一檢視。然而不論是服務處社工或是家暴中心社工所做的努力，無非就是希望家庭暴力被害人能夠遠離暴力的環境、能夠擁有更美好的未來。既然如此，為何對於非相關專業領域的網絡成員，我們給予了極大的包容與配合，對於同為社政單位的「自家人」卻要求業務釐清、權責劃分清楚呢？

這樣「寬以待人、嚴以律己」的狀況，其實不是只有發生於社政單位。受訪之警政網絡成員也不諱言表示雖然與跨專業的網絡合作關係良好，但警政內部反而比較容易有些小狀況。面對這樣的狀況，其實互為理解是相當重要的，透過溝

通與協調瞭解彼此在工作上的困難與限制，盡量減少網絡成員間的誤會。在家庭暴力防治網絡中，為使家庭暴力被害人能獲得無縫接軌的福利服務，有時網絡成員間所從事的業務的確會有所重疊，研究者認為若將防治業務劃分得過於清楚，可能造成在服務輸送上容易出現斷層或缺口，對於家庭暴力被害人之人身安全與權益皆會受到很深的影響。

在王珮玲與沈慶鴻(2008)及王宜芬、張玉芳(2006)之研究建議中，提及對於家庭暴力事件服務處之組織功能、角色定位、服務項目的界定與研議，研究者以為對於家庭暴力事件服務處至今已開辦屆滿十年，已累積多年的服務經驗，在自身的角色功能方面已有清楚明確的定位，即使不斷向各個網絡成員「宣示」服務處之角色定位、服務項目，但仍無法避免有些時候，服務處社工需要與家暴中心的社工一同攜手陪著被害人走過這一段路。倘若執意將業務、權責劃分得清清楚楚，不僅可能造成服務輸送的斷層，還可能打壞與網絡成員間合作的關係。研究者認為家庭暴力事件服務處社工若能與家暴中心社工進行溝通，體認部分家庭暴力被害人可能在某個時間點上，需要兩方的社工陪他們走完這一段路，將會減少合作時因為權責、業務分工而產生的負向經驗感受。

貳、拒於門外還是劃地自限：司法倡導可行嗎？

家庭暴力事件服務處設置之初衷，其實包括藉此能與法官進行更有效的對話與倡導工作(張錦麗，2004)，然而社會工作專業要在高度權威的司法體系中開疆闢土，並非輕鬆簡單之事。畢竟司法人員是法院這個場域中是主要專業體系，算是這裡的地頭蛇，但社工專業在法院內是屬於次級社會工作場域(張錦麗，2003)，因此家庭暴力事件服務處社工當然不如在一般社會工作場域中，擁有較大的掌控權。所以學習與司法人員建立良好的互動關係，便是服務處社工需要學習與面對的課題(吳秉正，2010)。

王珮玲與沈慶鴻(2008)研究發現，各地方之家庭暴力事件服務處在司法倡導的成效有所不同，部分服務處除了非正式溝通與內部活動外，定期召集縣市政府、家庭暴力事件服務處與法院三方，進行正式的聯繫會報，達到倡導的功能。部分服務處與司法單位間並無正式的會報機制，也沒有非正式溝通管道，因此要進行司法倡導並不容易。

雖然本研究之受訪對象皆表示，家庭暴力事件服務處與司法單位間是有正式的聯繫會報與溝通管道的，但本研究卻發現家庭暴力事件服務處社工對於司法倡議這部分，有著望而卻步的感覺，受訪之家庭暴力事件服務處社工認為法官的審判自由與中立原則較不容侵犯，甚至有服務處未曾與司法人員有過類似的倡導行動。因為即便期待能夠進行司法倡導的部分，在擔心觸怒司法人員的顧忌下，服務處社工多半不願碰觸司法倡導的部分。因此縱使家庭暴力事件服務處與司法單位間建立了聯繫管道，在司法倡導這部分仍裹足不前。

然而，這樣的裹足不前究竟是因為服務處社工被司法網絡成員拒於門外，還是社工員在劃地自限呢？研究者發現由於服務處社工對於法官有著既定印象，認為司法審判是不可侵犯與討論的一道高牆，因此對法官陳述個案狀況或是進行其他倡導，將會影響審判中立或是觸怒法官。然而本研究之受訪法官表示很期待服務處社工來「提醒」自己有哪些地方是沒有注意到的，礙於法官自身的角色與職

務，不適合直接詢問社工員有關自己在審理案件上的「表現」，因此如果社工員沒有向法官反映，法官就不會知道自身在審理家庭暴力案件的態度與方式是否得當，所以也無法進行修正及改善。法官表示倘若社工員能夠以陳述事實為主，減少評價式的語句來向法官反映，將有助於建構更友善的司法環境。

研究者認為服務處社工可以重新思考，司法倡導難以推行是否是服務處社工預先設了一個框架，使自己在倡導這個部份顯得綁手綁腳。然而如何有效發揮司法倡導的功能，王珮玲與沈慶鴻(2008)研究指出，如何建構正式機制、該發展什麼樣的關係、承辦此方案之母機構與委託單位的角色、社工員該具備何種能力等，皆會影響司法倡導功能的發揮與否。然而研究者於訪談過程中發現，司法人員對於正式會議當中的提案，若涉及個人行為表現方面較為在意，例如審理案件的判準、請求家庭暴力事件服務處臨時提供協助等。研究者以為司法倡導的部分，除了以安排課程或研討會等方式外，若為特定法官或司法人員的部分，較不適合以正式的會議機制進行討論或倡導，倘若能建立良好的非正式溝通管道，可能會比建構正式的倡導機制效果更好。

倘若服務處社工除具備基礎的法律知識外，也能更勇敢主動與法官進行溝通，並建立適合與司法人員進行倡導的平台，將有助於打破雙方對於司法倡導裹足不前的現狀，才有機會建構真正對家庭暴力被害人友善的審理環境。

第三節 研究建議

研究者根據上述的研究結果和討論進行歸納，並依循本研究之研究目的，分別對於內政部家庭暴力防治委員會、方案委託單位、方案承接單位、社政人員及其他網絡成員提出以下提出強化其合作關係之研究建議，提供相關單位參考：

壹、內政部家庭暴力防治委員會

一、將司法網絡成員納入家庭暴力事件服務處招標之評選委員

目前我國之家庭暴力事件服務處皆由主管機關委託民間團體設置，其招標方式採限制性招標進行，亦即是須經公開評選或公開徵求來進行，其評選委員多半為三名外聘委員及兩名委託單位內部成員所組成，但亦有縣市之評選委員係為三名外聘委員與三名委託單位內部成員，由此可知該方案對於評選委員的人數與構成並無實質規範。

然而，家庭暴力事件服務處的推動，需要仰賴司法網絡成員的協助與支持，再加上家庭暴力事件服務處設置於法院內，對於家庭暴力事件服務處之服務成效與品質，較委託單位更加清楚與瞭解，因此研究者建議內政部家防會於家庭暴力防治法施行細則內規範，倘若各縣市主管機關委託民間團體設置家庭暴力事件服務處，該方案招標評選委員中必須包含司法網絡成員在內，藉此納入司法網絡成員的意見，提升家庭暴力事件服務處的服務品質與成效。

二、將家庭暴力事件服務處之組織定位法制化

我國家庭暴力防治法明定各地方政府應設置家庭暴力事件服務處，雖然已確立了其合法地位，然而依法設立的家庭暴力事件服務處目前僅為各地方政府委託民間單位承辦的方案，並不隸屬於地方政府或法院等正式組織編制內，服務處之組織定位處於模糊不清的狀態。研究者建議家暴防治委員會研議家庭暴力事件服務處之組織定位，並修正家庭暴力防治法，將服務處正式納入地方政府家暴中心編制內，隸屬於中心之附屬單位，透過修法確立家庭暴力事件服務處之組織定位。

貳、方案委託單位

一、建立與承接單位溝通之管道

由於目前我國之家庭暴力事件服務處之承接單位，多半為全國性的非營利組織，因此方案委託單位除了在公開招標與核銷時，可能與承接之母機構進行接觸外，較少有溝通的機會。研究者建議方案委託單位能夠建立平時與承接單位溝通之管道，對於目前服務處的工作狀況與限制進行討論，即時調整服務處之工作內容，增進服務處之服務品質與效能。

二、有效協助宣導服務處相關資訊

由於家庭暴力事件服務處之聯繫窗口，多半為協助委外方案核銷的承辦人員，然而委託單位內的成員眾多，且工作人員流動率不一，因此新進社工員對於服務處之功能並不熟悉，研究者建議委託單位需有效協助宣導服務處相關資訊，讓單位內的成員瞭解服務處之業務內容，增加雙方網絡合作之機會。

參、方案承接單位

一、多與網絡單位進行互動

目前我國之家庭暴力事件服務處多數為全國性的非營利組織所承接，因此網絡單位之成員能夠與母機構互動的機會不多。然而，服務處之人力編制多為二至三人左右，當網絡合作關係陷入緊張時，在溝通上容易陷入瓶頸與僵局。故研究者建議方案承接單位應多與各個網絡單位進行互動，透過拜會各個網絡單位成員，不僅能夠協助服務處社工建立良好的網絡關係，展現母機構對於服務處的重視外，更能從中瞭解目前網絡成員對於服務處之評價，對於工作上的不足與缺失加以改善。

肆、社政人員

一、家庭暴力事件服務處社工員

(一)建立網絡成員之間的非正式互動關係

研究者建議除了定期的網絡會議外，家庭暴力事件服務處應建構與網絡成員間多元的溝通與互動之管道，藉由增加與網絡成員間的互動機會，培養家庭暴力事件服務處社工與網絡成員間的默契。除了增加與網絡成員間的互動機會外，服務處社工亦要對於人情世故有一定的理解與認識，透過過年過節的賀卡、不定期的拜會網絡單位，建立良好的非正式關係，將有助於日後在網絡合作上的協助。

(二)減少自我設限，適時進行司法倡導

建議服務處社工除具備基礎的法律知識外，可以降低自身對於司法人員的既有印象，避免對於司法倡導的自我設限。觀察並評估適當的時機主動與法官進行溝通，並建立適當的司法倡導平台，以建構真正對家庭暴力被害人友善的審理環境。

二、家庭暴力被害人之個案社工員

(一)專業角色的互為理解

清楚的界定與掌握各組織在團隊合作集體責任中的角色與工作，是影響組織合作效能的重要因素 (引自趙善如，2009)。由於家庭暴力事件服務處於建置初期，並未針對專業角色加以定位，因此網絡成員間對於家庭暴力事件服務處的專業角色定位仍模糊不清，而這樣對於服務處不熟悉、不瞭解的現象，已成為與網絡成員間合作的限制。

由於家庭暴力事件服務處係為家庭暴力被害人司法保護方案，其主要目的在於建構友善的司法環境，避免家庭暴力被害人於司法訴訟中受到二度傷害(張錦麗，2004)。研究者建議個案管員及服務處社工對於彼此的專業角色需要互為理解，瞭解對方的工作內容，在合作過程中使用彼此熟悉的語言進行溝通，並適度的表達自身在工作上的限制。合作發生摩擦時，盡量站在對方的角度與立場去思考，將有助於網絡合作的更加順利與穩定。

伍、其他網絡成員

一、警政網絡成員

研究者建議警政網絡成員加強與家庭暴力事件服務處之互動與聯繫，並主動提供家庭暴力被害人相關的資訊，協助被害人在進行司法程序的過程中，獲得最完善且最適切的服务。

二、司法網絡成員

研究者建議司法網絡成員放下對於專業角色的疑慮，可主動與服務處社工進行溝通與聯繫，瞭解服務處之功能與相關資源，透過雙方積極的互動與合作，將有助於建構對於家庭暴力被害人友善的司法環境。

第四節 研究限制

本研究之研究限制如下：

- 一、本研究原本期待可以訪談到台灣北、中、南、東四區的家庭暴力事件服務處社工，以多方瞭解不同區域的服務處在與網絡成員之合作現況。但實際進入研究場域後，願意參與本研究之受訪者，雖然服務單位橫跨 10 個縣市，但一半以上皆分布於中南部地區，造成訪談之個案中南部受訪者的人數多於北部與東部。在家庭暴力事件服務處社工員的部分，由於不久前才有其他研究者以家庭暴力事件服務處為研究場域進行深度訪談，雖然研究主題與內容並不相同，但部分家庭暴力事件服務處在公務繁忙等種種考量之下，婉拒研究者進入研究場域內進行訪談，因而研究樣本未能遍及四個區域，資料豐富性較為不足。
- 二、研究者邀請各領域之訪談對象，是先透過個人人脈尋找到第一位訪談者，再以滾雪球的方式陸續找到其它訪談對象，再加上本研究之訪談內容涉及資源分配與合作關係等敏感話題，使得部分受訪者的分享經驗因有所顧慮而無法暢所欲言，而使訪談結果較無法完整呈現網絡成員與家庭暴力事件服務處社工的互動與合作情形。
- 三、研究者本身的限制：本研究之訪談內容雖然是以訪談大綱所擬定之問題進行，但由於研究者曾於家庭暴力事件服務處實習之經驗，即便在每次訪談前都不斷提醒自己以客觀、中立的角度進行訪談，但聆聽著受訪者的經驗分享時，也忍不住與自己過往的經驗進行對話。

參考文獻

- 內政部家庭暴力防治委員會(2009)。我國駐地方法院家庭暴力事件服務方案之設置與現況。**社區發展季刊**，128，4-20。
- 內政部家庭暴力防治委員會(2010)。駐地方法院家庭暴力事件服務處設置參考標準。上網時間：2012年03月13日，檢自：
<http://dspc.moi.gov.tw/public/Attachment/012711471571.doc>
- 內政部家庭暴力防治委員會(2011)。100 年度家庭暴力事件通報統計。
- 內政部家庭暴力防治委員會(2012)。101 年度家庭暴力事件通報統計。
- 王宜芬、張玉芳（2006）。家庭暴力事件服務處社工參與家庭暴力保護服務網絡之初探—以苗栗家庭暴力事件服務處為例。婦女與家庭暴力實務研討會，32-77。
- 王珮玲、沈慶鴻(2008)駐地方法院家庭暴力事件服務方案評估研究。內政部委託研究報告(PG9608-0254)，未出版。
- 王叢桂、羅國英(2008)。華人對情緒智能與人情世故的認知：性別與世代的差異。**應用心理研究**，39，215-251。
- 司法院統計處(2012)。民國 101 年度四月份司法院統計月報。
- 司徒達賢(2005a)。管理學的新世界。台北：天下文化。
- 司徒達賢(2005b)。策略管理新論：觀念架構與分析方法。台北：智勝。
- 江孟萍(2009)。保護令對受暴婦女的影響——一個歷程的探討。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系。
- 江明修、許世雨、劉祥孚(1998)。我國環保類非營利組織策略聯盟之初探--以生態保育聯盟為例。**中國行政**，63，11-35
- 吳幸霖(2009)。高雄市長期照顧居家式服務跨專業團隊合作經驗之研究。高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學研究所碩士論文。
- 吳秉正(2010)。地方法院家庭暴力事件服務處社會工作者陪同出庭專業角色實踐經驗。國立屏東科技大學社會工作學系碩士論文。

- 吳芝儀、李奉儒譯(1995)。質的評鑑與研究(原作者：Patton,M.Q.)。台北：桂冠。
- 吳芝儀、廖梅花譯(2001)。質性研究入門：紮根理論研究方法(原作者：Strauss & Corbin，1998)。嘉義市：濤石文化。
- 李英明(2005)。新制度主義與社會資本。台北：揚智文化。
- 李茂興譯(1996)。合作(原作者： Michael Argyle)。國立編譯館。
- 李清榮(2006)。教師人際關係的經營。通識研究集刊，10，241-257。
- 杜瑛秋(2004)。婚暴社工員陪同出庭過程的專業角色與功能之探討。天主教輔仁大學社會工作研究所碩士論文。
- 汪芩如(2011)。婚姻暴力防治社會工作者工作壓力之研究—以各縣市家暴中心為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 沈美真、周陽山(2011)。各地方政府保護性社工人力調查報告。監察院糾正案調查報告(字號：100 內正 0040)。臺北市：監察院。
- 沈慶鴻(2005)。由撤回、駁回案件思考婚暴保護令之執行概況。社區發展季刊，108，198-208。
- 周月清(1993)。台灣受虐婦女社會支持探討之研究。婦女與兩性學刊，5，69-108。
- 周月清、李淑玲、徐于蘋(2002)。受暴婦女團體工作發展與評估--以台北市新女性聯合會方案為例。臺大社工學刊，7，65-120。
- 周清玉(2010)。保護性業務社工人員養成教育之研究。「因應風險社會—社會工作的終身專業成長」研討會，台鐵大樓演藝廳。
- 周清玉、曾冠鈞(2011)。保護性社工人力與工作條件之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，7(1)，47-77。
- 林良穗(2008)。新移民家庭暴力個案防治網絡協調合作之經驗—以台中縣為例。亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 林佩瑾(1997)。一九九五台灣的反婚姻暴力行動之研究。社區發展季刊，79，58-70。

- 林怡君(2006)。突圍-從權力觀點看社工員的工作困境與因應。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 林玲君(1991)。策略聯盟形成因素與績效之研究—資訊電子業之實證。國立臺灣大學商學研究所碩士論文。
- 林欽榮(2004)。組織理論與管理。台北：揚智。
- 邱琇琳(2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例。國立臺灣大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 姚淑文(2011)。臺灣婦女人身安全議題之司法權益倡導。社區發展季刊，133，346-362。
- 柯麗評、王珮玲、張錦麗(2005)。家庭暴力：理論政策與實務。台北：巨流。
- 胡幼慧(2008)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 徐雅嵐(2009)。高風險社會工作專業人員之案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。政治大學社會工作學系碩士論文。
- 祝健芳(2002)。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 高小帆(2011)。建構支持目睹家暴兒童的社會網絡-美國經驗的反思。建構目睹家庭暴力兒童少年工作網絡暨處遇模式國際研討會，大坪林聯合開發大樓。
- 高鳳仙(2011)。家庭暴力法規之理論與實務，台北：五南。
- 高薰芳、林盈助、王向葵譯(2001)。質化研究設計：一種互動取向的方法(原作者：Joseph, A. Maxwell)。台北：心理。
- 張乃千、顏莉璟(2009)。從南部家庭暴力防治工作發展看台灣家暴防治服務工作立法後的十年。臺灣國家政策學刊，3，56-67。
- 張芷雲(2000)。制度信任及其行為意涵，台灣社會學刊，23，179-222。
- 張瑜芳(1999)。合作動機與合作夥伴選擇的決定性因素-以社會福利機構為例之個案研究。逢甲大學企業管理學系碩士論文。

- 張錦麗(2000)。婦女人身安全資源體系之整合與檢討。全國婦女人身安全會議，國家圖書館國際會議廳。
- 張錦麗(2003)。「家庭暴力事件聯合服務處」方案運作初探一次級社會工作場域。法院設置家庭暴力事件聯合服務處方案觀摩暨研討會。臺北：政大公企中心。
- 張錦麗(2004)。法院「家庭暴力事件聯合服務處方案的倡導歷程分析」。朝陽人文社會學刊，2(2)，103-148。
- 現代婦女教育基金會(2009)。保護令庭看聽。台北：現代婦女教育基金會。
- 畢恆達(1998)。社會研究的研究者與倫理。載於嚴祥鸞(主編)，危險與秘密-研究倫理(31-91)。台北：三民。
- 許楓珊(1997)。決策風格與會議因素對會議群體滿意度之影響。國立中央大學理學院資源管理所碩士論文。
- 許瑞助(2000)談保護令之執行。全國律師雜誌，4(11)，15-21。
- 郭元媛(2009)。家庭暴力防治網絡工作人員人格特質、工作特性及工作態度與遭受職場暴力之研究：以臺南縣為例。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 陳月鳳(2006)。家庭暴力防治社工員福利輸送之困境及因應策略之研究。國立中正大學社會福利所碩士論文。
- 陳延道(2007)。家庭暴力事件服務處社會工作輸送與處遇探討。亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 陳若平、張祐綾合譯(2007)。社會工作研究方法(原作者：Rubin, A.、Babbie, E. R.)。台北：五南。
- 郭彩榕(2004)。婚姻暴力防治工作人員之網絡整合態度與相關因素研究。國立台北大學社會工作學系碩士論文。
- 郭彩榕(2006)。婚姻暴力防治工作人員之網絡整合態度與相關因素研究。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

- 郭彩榕(2010)。內政部出國報告：美國加州家庭暴力及性侵害防治業務考察報告。臺北市：內政部。
- 彭朱如(1998)。醫療產業中跨組織合作關係類型與管理機制之研究。國立政治大學企業管理學系碩士論文。
- 曾中明、黃碧霞、陳敬宏、蔡適如、黃珮琪、周慧婷(2010)。健全社會工作專業制度--談社工人力現況及充實公部門社會工作人力規劃。社區發展季刊，129，3-19。
- 焦興鎧、趙永茂、陳淳文(2008)。家庭暴力及性侵害防治體系之政府職能分析。行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 黃心怡(2003)。法官對婚姻暴力態度之研究-以北台灣法官為例。國立台北大學社會工作學系碩士論文。
- 黃源協(2008)。社會工作管理。台北：雙葉書廊。
- 黃源協、陳伶珠、童伊迪(2004)。個案管理與照顧管理。台北：雙葉。
- 黃翠紋(2008)。以個案為中心的家暴防治網絡困境與策略—從警政觀點出發。2008年家庭暴力與性侵害防治實務工作研討會—補網與承擔，大坪林聯合開發大樓15樓國際會議廳。
- 楊國樞(1980)。現代社會中的人情。載於余德慧(主編)。中國人的世間遊戲-人情與世故(101-104)。台北：張老師。
- 楊鸞貞(2004)。家庭暴力防治服務網絡建構整合之研究-以高雄市、彰化縣、台東縣為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 萬育維(1996)。社會福利服務—理論與實踐。台北：三民。
- 董靜芬(2006)。我國家庭暴力防治網絡之研究--以被害人保護網絡為例。國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 趙善如(2009)。提昇兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之。臺大社會工作學刊，20，133-178。

- 劉文湘(2006)。家庭暴力被害人緊急救援機制之研究-以台北市社工人員與警察之合作為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 劉淑瓊(2002)。台灣家庭暴力防治業務取向研究-地方政府推動防治家庭暴力實務運作模式及建構跨專業資源網絡之規劃研究。內政部委託研究報告(編號：1009104705)。
- 劉淑瓊(2007)。教恐龍跳芭蕾舞？論兒童保護服務之網絡協同合作。兒童及少年福利期刊，11，49-76。
- 劉淑瓊(2008)。推倒「柏林圍牆」—論家庭暴力防治之網絡治理課題。東吳社會工作學報，19，1-35。
- 劉蕙雯(1998)。高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏探討。高雄醫學行為科學研究所碩士論文。
- 劉麗雯(2004)。非營利組織協調合作的社會福利服務。台北：雙葉。
- 潘淑滿(2003)。質性理論與應用。台北：心理。
- 潘雅惠(2009)。法官辦理家庭暴力案件之態度、角色與矛盾—從一個法官的經驗談起。2009年家庭暴力暨性侵害實務與學術研討會，大坪林聯合開發大樓國際會議廳。
- 蔡博文(1993)。組織間的合作利益管理方式。國立政治大學企業管理學系碩士論文。
- 鄭怡世(2001)。民間福利服務輸送型組織與企業組織合作募款經驗之探討。社會政策與社會工作學刊，5(1)，171-210。
- 鄭怡世(2004)。從組織間關係的觀點談社會福利組織—跨組織/跨專業服務網絡的建構。社區發展季刊，107，413-425。
- 簡春安、鄒平儀(2004)。社會工作研究法。台北：巨流圖書公司。
- 顏莉璟(2011)。中文版婚姻暴力網絡合作因素之量表適用性初探。長榮大學社會工作學系碩士論文。

顏寧譯(2011)。質性研究：設計與施作指南(原作者：Sharan B. Merriam)。台北：五南。

嚴祥鸞(2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，129，153-164。

蘇施尤(2009)。家暴社工員從事婚姻暴力業務學習歷程之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

蘇洺賢(2000)。我國非營利組織之跨組織合作關係類型及管理機制探討。靜宜大學企業管理學系碩士論文。

鐘月霜(2010)。台北縣市婚姻暴力防治網絡合作經驗—民間社會工作者之觀點。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。

Blau, P. M. (1964). Exchange and Power in Social Life. New York: John Wiley & Sons.

Borgatti, S.P. & Foster, P.C. (2003). The network paradigm in organizational research: A review and typology. Journal of Management, 29(6), 991-1013.

David A. Hardcastle & Patricia R. Powers & Stanley Wenocur (2004). Community Practice Theories and Skills for Social Workers — Second Edition, ch:11. Oxford University.

Doney, P. M. & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. Journal of Marketing, 61, 35-51.

Family Justice Center (2009). Retrieved from <http://www.familyjusticecenter.org/>

Foster, M. K., & Meinhard, A. G. (2002). A regression model explaining predisposition to collaborate. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 31(4), 549-564.

Fukuyama, F. (1995). Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York: The Free Press.

Gulzar, L. & Henry, B. (2005). Health Care between Nongovernmental Organizations (NGOs) in Pakistan. *Social Science & Medicine*, 61, 1930-1943.

Guo, C., and Acar, M. (2005). "Understanding Collaboration among Nonprofit Organizations: Combining Resource Dependence, Institutional, and Network Perspectives." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 34 (3), 340-361.

Hardcastle, D.A., Wenocur, S. & Powers, P.R. (1997). *Community Practice — Theories and Skills for Social Workers*, Oxford: Oxford University Press.

Horwath, J. & Morrison, T. (2007). Collaboration, integration and change in children's services: critical issues and key ingredients. *Child Abuse & Neglect*, 31(1), 55-69.

Ring, P. S. and A. H. Van de Ven (1994). Developmental process of cooperative interorganizational relationships. *Academy of Management Review*, 19, 90-118.

Smith, K.G., Carroll, S. J. and Ashford, S.J. (1995). Intra- and inter-organizational cooperation: Smith. *Academy of Management Journal*, 38(1), 7-23.

Violence Against Women Act (1994) ◦

附錄一 訪談大綱(家庭暴力事件服務處社工員版)

- 一、請您簡單地介紹您目前於家庭暴力事件服務處之工作內容與職責。
- 二、您認為家庭暴力事件服務處於家暴防治網絡中主要角色與任務為何？在與網絡成員互動的過程中，您覺得專業是否被受重視？
- 三、在您的工作當中，因業務接觸較為頻繁之網絡成員為何？目前與其溝通聯繫的狀況如何？
- 四、目前服務處與各個網絡成員間(家暴中心社工、垂整或後追的NPO社工、警政人員、司法人員)之合作模式分別為何？這是您期待的合作模式嗎？若不是，您認為最佳的合作模式為何？
- 五、與網絡成員間的合作是否有正式的契約、規章或規範？
- 六、與網絡成員間的正式聯繫管道為何？是否具有非正式溝通管道？
- 七、依您與網絡成員合作之經驗，您認為網絡間最佳的溝通聯繫管道為何？
- 八、在過往與網絡成員合作時的正向經驗為何？這次的正向經驗對您的工作或日後的合作產生哪些助力或益處？
- 九、在過往與網絡成員合作經驗中，是否曾遇到溝通問題或合作上的障礙，若有，您當時的因應方式為何？
- 十、對於維繫與網絡成員間長期良好的合作關係，您的具體建議為何？

附錄二 訪談大綱(網絡成員版)

- 一、請您簡單地介紹您目前的工作內容與職責。
- 二、您認為法院家庭暴力事件服務處在您的工作中扮演什麼樣的角色？
- 三、您目前與法院家庭暴力事件服務處社工之合作模式為何？這是您期待的合作模式嗎？若不是，您認為最佳的合作模式為何？
- 四、您與家庭暴力事件服務處社工較常使用的聯繫管道為何？這樣的聯繫方式，是否符合您的期待？若不是，您認為最佳的聯繫管道為何？
- 五、在過往與家庭暴力事件服務處合作時的正向經驗為何？ 這次的正向經驗對您的工作或日後的合作產生哪些助力或益處？
- 六、在過往與家庭暴力事件服務處合作經驗中，是否曾遇到溝通問題或合作上的障礙，若有，您當時的因應方式為何？
- 七、對於維繫與家庭暴力事件服務處間長期良好的合作關係，您的具體建議為何？

附錄三 訪談同意書

訪談同意書

_____,您好：

感謝您願意接受研究者之訪問，讓研究因您的參與而得以繼續進行。本研究是想瞭解「家庭暴力事件服務處社工員與網絡成員間合作關係之研究」，本研究擬透過訪談的方式進行，在訪談過程將全程錄音以為日後資料的分析；訪談的時間每次約 90 分鐘至 120 分鐘，但實際所需時間將依訪談狀況而定。若訪談過程中，研究參與者想要終止研究關係，即便以簽署研究同意書，亦可隨時終止雙方之研究關係。

您在研究過程中所提供的資料與您的個人資料，研究者會遵照保密原則不隨意公開；在研究論文上，對於研究參與者之所在區域、任職之非營利組織名稱以及所有可能暴露研究參與者及其所屬組織的相關資訊，一律予以匿名處理。

訪談結束後，研究者將隨即展開錄音檔之謄稿工作，預計於兩週內完成後轉寄給受訪對象核對內容，研究參與者得自行考量其受訪內容，告知研究者不願呈現於研究成果中的資訊，研究者將依研究參與者之要求不予以公布。

若您對於訪談過程、資料運用及其他事項所有疑問，均可要求研究者做詳盡說明。最後，再次感謝您的參與研究。

謹此，敬祝您平安 順心！

東海大學社會工作系碩士研究生 蔡慈涵
E-mail：only7749@gmail.com

受訪者：_____（簽章）

日期：