

# 第一章 緒論

## 第一節 問題陳述

現今社會隨著人類文明的發展，不僅在政治上試圖擺脫各種的威權體制，追求民主，更在人權上要求平等概念的落實。以往因不同種族、文化、性別、宗教、階層造成族群間的衝突與對立，現今已漸漸為多元文化的呼籲所取代，希望能藉由增加彼此瞭解而提昇相互尊重。在平等的實踐中，因社會工作服務的對象是「人」；尤其是對弱勢族群的關注，使其對於實踐人類的平等及價值的尊嚴有不容忽略的使命。在服務的提供上，社會工作注重社會脈絡的觀點，和社會問題的形成與發展，其目標在透過專業的服務，協助弱勢者，以實踐社會正義。

在許多階級造成的不平等中，「性別」是個不分國家、種族，影響最為廣泛而深遠的概念之一。社會工作強調「人在情境中」，希望能從鉅視面及微視面共同來瞭解社會及案主問題的產生。美國社會工作人員協會（NASW）在1996年通過的社工員之倫理守則中主張：「社工員應透過教育並應致力於瞭解社會多元文化的本質，以及關於人種、族群、國籍、膚色、性別、性傾向、年齡、婚姻狀況、政治理念、宗教信仰或身心障礙的壓迫問題」（引自包承恩、王永慈譯，2000）。在國外婦女運動及女性主義的思潮下，1980年代開始助人專業工作亦提倡兩性平等的無性別主義（nonsexism）取向模式及女性主義（feminism）取向的工作模式，被認為是超越性別角色，以人為本位的趨勢。社工員在面對性別議題時，必須對於男性、女性生活經驗差異有正確的認知及同理，並對社會中權利及資源的不平等，以及其造成的影響有廣泛的認識。社工員在服務與性別議題有關的女性案主時，如能以多元的觀點來幫助女性思考，將使女性案主生命得以有更完整的發展與成長。

為能落實兩性平權的概念，使專業助人者在實際執行服務時，能秉持平等的性別意識協助個案，美國心理協會（APA）早於1978年制定法則，提供治療人員在與女性案主工作時避免性別偏見參考。然而，

是否能知就能行呢？Sesan（1983）針對 450 位女性案主進行調查仍然發現，處於婚姻暴力與受強暴的女性，如有小孩且學歷較低的話，在心理治療過程中常被暗示與鼓勵接受傳統的女性角色。不但如此，其研究也顯示治療者對前述特殊境遇婦女的社會文化背景瞭解不足，亦深深影響其治療效能。其他包括 Frude(1991)、Horney(1993)、Walker(1990)、William(1984)的研究亦指出，受虐與被毆的婦女在接受心理治療歷程中都常遭受性別偏見的待遇，不但無法達成既定的療效，有時更因性別角色刻板印象造成案主的二度傷害。另外，Sherman(1980)更提出研究數據說明，諮商輔導與心理治療者常因自己的性別角色價值觀，對不同性別的案主產生雙重標準，進而錯誤的分析、評估與誤導案主性別角色的相關行為（引自謝臥龍、駱慧文、莊勝發，1996）。

由此看來，在兩性平權的議題中，女性較被視為是權力上的弱勢者，在專業服務的提供過程中，亦可能因專業人員的性別偏見而產生一些傷害。社會工作實務中，有許多提供服務者及接受服務者都是女性，特別是在婚姻暴力或婦女保護工作領域中，因此，性別議題對社會工作專業更顯重要。如何在服務過程中，尊重兩性的獨特性，而不以具有角色偏見或刻板印象來服務個案，必須藉由社工員對於自我性別意識的省思，才能有所幫助。

性別意識是指對社會諸多因素所造成的性別差異的一種認知，包括自我認同、角色扮演，以及對社會化模式的回應（Smelser，1995；陳光中等譯，1995），其內涵包括了：生理性別、性別認同、性別理想、性別角色等概念，在實務工作中，較與社會工作相關者，是在社會及家庭上的性別理想與性別角色。在實務工作中，社工員如何理解性別角色與社會的關聯、對於兩性關係的看法、對案主的性別角色期待為何、是否有僵化而固著的性別角色概念等等，即形成專業關係中的性別意識。社工員的價值體系會影響到對於案主及案主事件的態度取向，包括專業關係中的認知、情感、行為，亦即對於案主問題的評估、解釋、及服務的選擇。而性別意識亦是價值體系的一部分，社工員有

意識或無意識的將自我的性別理想及角色期待帶入會談情境中，則可能藉由專業關係，或多或少、或深或淺、或增進或阻礙的影響其與案主的互動。

以遭受婚姻暴力的婦女為例，當受暴婦女至公部門或民間機構尋求協助時，除了個人的身心受暴問題，也可能因為長期缺乏社會支持及社會資源，喪失了為自己的生活選擇或為生命負責的自覺及能力。而社工員如果僅將整個服務的提供，置於「救助」的角色，或在過程中強調傳統女性或母職的角色，是否容易忽略了受暴婦女因為性別角色，在社會上所遭遇的弱勢，而將婦女的問題私領域化。Dutton(1992)曾表示，涉入婚姻暴力問題處遇的各種專業工作人員，與受暴者之間，存有敏感而微妙的關係，專業訓練不足的工作者，往往落入責備受害者的陷阱而不自知，無形中影響受暴婦女認同自己的經歷（引自許雅惠，2001）。謝臥龍等（1996）針對國內輔導老師研究，結果發現絕大多數的學校諮商輔導教師，普遍存有性別角色刻板印象。而楊淑貞（1996）研究亦顯示女性社工員對於女性傳統角色亦有某種程度的認同及支持。因此，社工員對自己性別意識對專業關係的負向影響應有所認知。

但就另一方面來看，如果社工員在服務提供中，將女性的議題限定在女性的角色上，過於強調案主求助的問題源自於女性在社會上的不平等及壓迫，而無視於案主本身的價值觀，是否又會因專業主義的意涵，再度落入無法接納案主及尊重案主的困境。當其違反案主自決的專業承諾，即形成另一種型態的父權主義（paternalism），阻礙了案主自決行動上或情感上的自由。

為了避免在專業服務過程中，社工員本身的性別意識對案主造成負面的影響，國外學者 Granger & Portner 等人（1985）提倡在實務工作中應具有性別高敏感度（gender-sensitive）。社工員在面對案主時，能兼顧鉅視面與微視面，在充分了解社會對案主性別可能造成的發展影響下，以符合社會工作個別化的原則與案主相處，即基於對性別意識的敏感，不忽視性別因素亦不視其為問題的唯一。社工員應避免成

為受暴婦女案主問題的一部分，在其工作領域中，特別需要不斷的自我覺察與檢視，避免過度介入而導致案主無法自決的影響。

綜合上述，社工員的性別意識可能影響服務的提供及輸送，但是程度多深，以及在實際服務過程中，刻板印象是如何運作，則尚未見有此一方面的研究。此外，社工員是否在面對案主時能保持對性別的敏感度，自覺和避免強烈的性別角色偏見影響助人過程，亦是一重要議題。

社會工作是以社工員與案主所建立的專業關係為服務的媒介，而專業關係的建立，包括社工員和案主彼此之間的互動歷程。在專業關係中，社工員是握有資源及訊息的服務提供者，因其所隱含的權威性，案主亦可能自我詮釋社工員對其性別角色的期待，當自覺無法達到社工員的期待時，即引發內在的罪惡感，降低自我評價。因此，社工員必須時時覺察在與案主互動的過程中，所傳遞的性別意識訊息，及案主對於其訊息的詮釋，以瞭解專業關係對服務提供上可能造成的影響。

專業關係的建立，不僅為了提供或輸送服務，更重要的是在專業關係中能支持、促進、催化案主的過程，使其增強社會性的成長並處理自己的問題。只有在良性的互動及正向的溝通氣氛下，信任關係始得以建立。社工員與案主所建立的專業關係，不僅是具體的服務提供，還包括了真心的關懷、情感的支持、自信與自尊的促進、生活的技術與能力的教導等等。當社工員在服務處遇中，能強調每一個人與生俱來的價值、尊嚴及獨特性，和相信人有獲得資源及發展潛能的權利及能力，即能在專業關係中，與案主發展相互尊重、信任、真誠的情感及態度，提供了專業關係能夠持續的動力，亦即實踐了社會工作的倫理與價值。

在婚姻暴力防治領域中，社工員的性別意識不僅影響著女性角色的思考，更包括了會談中如何看待婚姻暴力問題和女性案主：為什麼發生？歸責於誰？案主應該如何改變？而同為女性的社工員，在專業關係中，究竟是更能夠了解女性的生活經驗，對案主有更多性別角色

的同理；還是因而對案主產生更多社會化的期待？這些細緻的情感交流，透過一次次與案主的接觸都影響動態性的專業關係的變化。在研究者本身從事婚姻暴力的經驗中，時常可以感受社工員在專業關係中對案主產生的影響。其所持的態度及信念，因扮演著帶領角色，不但影響服務的提供，更影響著案主如何看待自己的問題。尤其在婚姻暴力的工作領域中，涉及更廣泛的性別角色議題，許多案主常對於女性及母職角色之間有許多的掙扎，社工員在面對這樣的個案時，常陷入是否勸她離婚的兩難困境中。如果社工員無法澄清自己的性別意識，及對案主的角色期待，則較難覺察與案主在專業關係中的相互影響，並協助案主尋找生命的力量，更積極的為其人生及婚姻有自決的能力及選擇。

造成社工員性別角色概念的形成因素很多，除了一般教育中社會文化環境的影響外，亦與社工員進入機構之前或之後，接受相關的專業教育訓練有密切關係。實務工作者必須不斷的自我覺察與檢視自我的性別概念，並重視女性的經驗與觀點，才能發揮專業工作的正向力量，以匯集婦女的充沛能源及動力（林佩瑾，1998）。社工員除了在與案主的互動中，應覺察並避免自我性別意識造成關係的傷害外，更需敏感於案主的情緒、感受與自我性別意識的影響。這些皆有賴於社會工作專業養成教育、在職訓練與督導的協助，使社工員對於性別意識及專業關係有更高的敏銳度。因此，社會工作員在接受專業訓練的同時，如能仔細檢視與整理自己的性別概念，以便在服務中傳達兩性平等的真義，則可能協助案主發展更佳自我概念。

## 第二節 研究動機與目的

兩性平權的概念強調，人的平等性及基本權利不應該因為性別的差異而有所不同，其與社會工作尊重個別性及堅持社會正義的價值觀不謀而合。社工員身為專業的助人工作者，尤其被賦予倡導及增權的角色，在處遇的過程中，以與案主建立良好的專業關係做為改變的重要媒介。

性別意識是經由社工員與案主的專業關係互動而產生影響，尤其是在婚姻暴力的議題上，因較深的觸及兩性關係層面，而與兩性關係及性別議題相關，因此，此領域的社會工作人員之性別意識對專業關係的影響更顯重要。根據司法院統計處八十九年一月至九十年五月的資料顯示，家庭暴力中有 94.46%的被害人是女性(司法院，2001)。因此，在婚姻暴力的服務領域中，不論在服務的接受者或是提供者多為女性，顯見女性為婚暴防治工作的主體。本研究希望能了解女性社工員在服務的提供中，性別意識對專業關係影響的動態性。

由於國內目前對社工員性別意識之研究較為缺乏，或多從女性主義的角度分析家庭結構及處遇的性別政治，因此本研究試圖以性別敏感度的角度來瞭解，從事婚姻暴力防治的女性社工員，其性別意識對專業關係的影響，及接受專業訓練的程度。根據研究結果，提供實務社工員及從事專業訓練人員參考，使兩性平權的理想得以落實於社會工作專業服務的提供過程中。

綜合以上陳述之研究問題，本研究的目的有：

一、針對以女性案主為主的婚姻暴力防治的服務領域中，瞭解女性社工員之性別意識是否對專業關係造成影響，及影響專業關係互動的過程，以作為實務界與案主在專業關係建立時之參考，增強其對於性別敏感度。

二、瞭解社會工作專業教育過程中，是否提供足夠的性別意識自覺訓練，以作為日後社會工作養成教育及在職教育課程規劃之參考。

### 第三節 名詞界定

#### 一、從事婚姻暴力防治工作女性社工員

在公私立機構中，從事婚姻暴力防治工作領域之直接服務工作者的女性社工員，其在該領域的實務經驗達一年以上，並與案主有直接而持續的接觸。

#### 二、性別意識

在本研究中，將性別意識的內涵定義為：(一)性別理想：對於男性與女性的理想上形象、特質及關係；(二)性別角色：對於女性角色在社會上及家庭上的行為表現期待為何，是否有僵化或是固著的情況。

#### 三、專業關係

社工員依機構賦予的職權，與案主接觸並正式接案後，透過互動，案主和社工員之間的內心感受和態度表現，形成的動態交互反應關係，以影響案主改善和增強社會生活適應的能力。

## 第二章 文獻探討

本研究欲瞭解女性社工員性別意識在專業關係中的影響，故相關文獻先探討專業關係之意義，其次再探討性別意識之意涵，最後根據文獻所呈現的資料，討論性別意識與社會工作的關係，及專業關係中助人者性別意識可能造成的影響。

## 第一節 社會工作專業關係

社會工作是一種助人的專業，其服務的提供必須透過社工員與案主的良好互動，始能發揮效用。社工員在與案主互動過程中的表現、態度與反應，勢必影響專業關係的建立。因此，本節將先探討社會工作專業關係的意義及原則，進而討論影響專業關係的要素。

### 一、關係的意義

在日常生活及人際交往中，人們會與不同的人產生不同的關係，包括師生關係、夫妻關係、親子關係、主僱關係，甚至買賣物品的短暫過程，都能產生老板與顧客的交易關係。Perlman (1979) 認為「關係」是人們與其他人在情感上連結的感覺或意識。經由雙方彼此相互分享情緒上的主要經驗，亦即彼此相互交換情感、情緒及經驗，使個人感受到與他人有關連，和連結在一起。關係包含了社會性的角色及心理性的互動兩大部分。

從社會面的觀點而言，關係是指因角色連帶 (role bond) 或角色組 (role set) 所存在的一種相互關連。角色即帶有權利與義務的規序，因此有行為規範和期望的性質存在。每個人在不同的情境下，扮演不同的角色，在某種特別的角色而形成的關係中，即包含社會文化及規範的期待與約束，決定那些行為適宜，那些則否。而從心理面的觀點，關係是指人與人之間所產生的一種情緒互動的經驗和感受。在人與人之間的互動過程中，情緒上的各種感受，受互動時間的長短、分享的內容、互動的方式、雙方的性格、個人過去經驗、價值觀、認知能力、社會文化、個人生理狀況及當時所處情境等因素所影響。

關係建立的過程中，溝通是影響互動的重要橋樑，溝通不僅是說

和聽，還包括引起的感受內容。如果雙方的情緒互動是正向的，即有好的感受，如：感到輕鬆、愉快、信任、喜歡、溫暖、安全，則彼此之間的社會互動與情緒阻礙則較少，雙方有意願參與溝通，並開放自我，亦可以增加對對方的影響力。如果情緒互動的結果是負向的，例如：有敵意、防衛、不舒服、焦慮、緊張、不信任，則雙方的互動將充滿阻礙的情緒，甚至不願意聽對方所說的，拒絕或扭曲對於的訊息（黃維憲等，1985）。因此，關係或深或淺、或長或短、或良好或惡劣，都與在關係建立時，彼此對於角色的期待及情感的互動有關。

## 二、關係的理論

人際關係影響人類生活的大部分層面，因此，不管在社會學、心理學都有許多的理論都以不同的角度來探討關係，例如：精神分析學派強調早期經驗對人類行為的影響、衝突論著重於社會結構的衝突與鬥爭、溝通理論將焦點放在改變人們溝通的型態等等。本研究則選取社會心理學中的社會交換論與符號互動論，以個人為單位來探討關係中的動態性。

### （一） 社會交換論

對社會關係最有影響力的觀點是由社會交換理論所提供（Kelley & Thibaut, 1987; Molm & Cook, 1995; 引自張滿玲譯，1999）。該理論深受經濟學思想影響，Homans 是交換理論的倡始者，基本上認定社會互動為交換模式，以酬賞概念為基石（張宏文，1996）。將行為視為理性的抉擇，即人們會先評估不同行為所能獲得的利益及應付出的代價，再以理性的方式選取其中之最低的代價獲取最大利益（林美惠，1986）。

依社會交換理論的觀點，在互動中，所有的關係都必須建立在互惠的觀點上，不論交換的是具象的禮物、幫助，或是抽象的情感、知識等等。Foa & Foa（1974）提出六種基本酬賞類型：愛、金錢、地位、資訊、物品、與服務。這些酬賞可以用特殊性和具體性來區分（如下圖）（張滿玲譯，1999）：

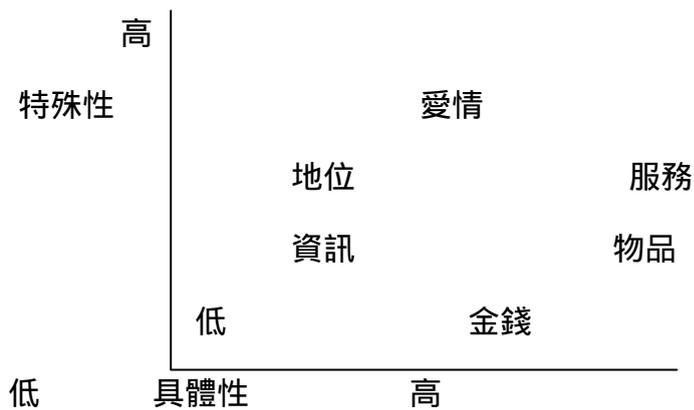


圖 2-1-1 人們交換的酬賞

在關係中，除了酬賞，所付出的成本亦是考慮的重點，我們通常會依據關係是否有利或是否有其它的選擇，來評估關係的比較結果。比較的標準包括「絕對的比較水準」和「相對的比較水準」，絕對比較水準是一種主觀認定標準，比較不同類型的人際關係結果的「量」有多少；而相對比較水準，則不在乎其給予的量有多少，而在乎它是否能在其他的關係中獲得，並對自己最有利而特殊的（林美惠，1986）。Homas（1974）解釋在關係中，人類心理及社會行為的選擇有六個主要基本假設命題（引自張宏文，1996）：

1. 成功命題：當個人某一特定行為時常獲得酬賞時，便會鼓勵他繼續做類似的行為。
2. 刺激命題：過去經驗，某一特定激狀況出現曾帶來酬賞，則當目前所發生的刺激狀況愈類似過去經驗時，類似的行為愈可能出現。
3. 價值命題：一件行為的後果，對一個人愈有價值，他愈會繼續該行為。
4. 剝奪 - 飽滿命題：一項特定的酬賞若時常獲得，則將來該酬賞對此人的價值便愈來愈低。
5. 攻擊 - 贊同命題：當個人做了該做的事，未得到預期的酬

賞，反而受到意外的懲罰時，便會表現憤怒情緒，產生攻擊並對這種行為的後果更為重視；而當行為獲得超過預期的酬賞時，便會贊同這種行為，對他的價值亦提高。

6. 理性命題：當一個人篩選可能應用之途徑時，他會選擇一種能帶來較高價值結果的行動。

在關係建立的初期，成本與酬賞的評估較為重要，但當關係持續而穩定時，就較不會受到其影響。Clark & Mills (1979) 將關係分為兩種類型：交換關係和共同關係：在交換關係中，人們給予利益後，預期很快就會得到相等利益的回報；而在共同關係中，人們會覺得對對方的需求有責任，回應對方的需求，提供利益給對方後，並未預期不久的將來可以得到相似的利益（張滿玲譯，1999）。

所有的關係都必須經過協調活動使雙方的好處達到最大，當彼此擁有較多的共同興趣及目標時，協調較為容易。當態度、價值觀、興趣相似時，通常有酬賞作用，共享快樂與相互支持，而如果彼此對事實的看法或情境的認知不同，則會增加人際間的衝突。而事物一旦個體自我發生關係，其對該個體的重要性便會增加，使個體對該事物的反應與行為發生改變。溝通能促進雙方的和諧，不能溝通時則無法建立關係中的信任，造成無法直接溝通的原因，包括：情緒不穩定，拒絕溝通、自我中心，以自己的觀點不考慮別人的立場、不能自我肯定，作錯誤的意見溝通、地位的障礙，而減少接觸的機會（林美惠，1986）。

社會交換理論的另一分支是公平理論：強調人際關係的公平性，認為當個體知覺當雙方關係不平等時會感到沮喪，知覺公平時，才能得到最大滿足。而滿足感與承諾可促進人際關係的持續，滿足感高表示人們從人際關係裡獲得較高利益，並獲得公平對待，當雙方關係和諧時，必然會獲得高度的滿足感。承諾則指能使個體維持某一關係的所有力量，人際交往所付出的成本投資愈大，承諾也愈深。Emerson

(1972) 則提出權力依賴理論，認為作為社會交換關係特色的交互依賴，提供了權力的結構基礎，每一個行動者對他人的依賴，隨著他人所提供資源的價值而增加，隨著相同資源的可替代性而減少（引自鄭明長，1997）。

交換理論認為在社會互動關係中，人們很關心他們在一個關係中所得到的酬賞，並儘量使酬賞達到最高，而社會互動的過程中他們會相互影響。如果在關係中常常有互動的發生，即容易產生相互依賴，當兩人互賴時，他們會努力協調他們的活動，使彼此的利益達到最大。關係類型的不同及穩定性會影響對成本 - 酬賞的評估，良好關係的建立除了酬賞必須有特殊性及具體性外，還需有平等而互賴的關係，有意願協調與溝通，始能維持較高的滿意度及承諾。

## (二) 符號互動論

以符號互動論的觀點來看，人類社會是一個充滿符號的社會，隨著人類的發展與人際互動的頻繁與多元化，人類不但善用與生俱來的各種符號表達能力，同時也不斷創造各種符號，藉以幫助人類相互溝通、表達情意，完成社會活動（姜得勝，1997）。符號互動論即在研究人與人互動的過程，是以符號為媒介的溝通方式，人們經由與人的溝通互動，學習符號的意義與價值，再根據這些意義與價值，反應自己的行為。

Blumer 在「人與社會」一書中，將符號互動定義為：「兒童如何由人們或團體所共有的象徵及理解體系中學習和認知」。所以符號互動論是以社會心理學的觀點出發，研究人的自我如何體認社會性，及與他人互動的社會行為如何發生，其並非靜態的存在狀況，而是動態的人類活動（胡愛玲，1989）。符號互動論者認為個體行為深受經驗與情境的影響，不同人在某種情境下，對相同事件會有不同的看法；同一個人在不同的情境下，對相同的事件亦可能有不同的看法（蔡東鐘，1999）。Blumer 認為個人對於在互動過程中詮釋及理解，亦可以說是一種「意義的互動」，並以三個基本假設來說明其重要性（引自張振成，

1996 ):

1. 意義決定人們的行動：人們的生活方式是根據生活中各種人、事、物對他們的意義，而採取的行動。
2. 意義在互動中浮現：意義是在社會互動中產生的社會結果，人們是透過他人而學習如何看世界。
3. 意義經由人的詮釋而定：社會行動經由解釋的過程而賦予情境、他人、事物、和他們自己的社會意義，在不同的情境持續解釋和定義事物。

個人對於意義的詮釋是動態的，在關係的互動過程中，不僅要注意本身的觀點，也需要注意他人的觀點，並不斷在修正、補充和新解釋其本人的觀點以適應當時情境的需要。不同於制約理論中刺激與反應的關係，符號互動論中的符號特質指出在關係中，個體在溝通互動中接受符號的刺激後，會經過個人詮釋的過程，再作反應。其過程包含了以下的概念：

#### 1.符號

Charon ( 1979 ) 指出符號 ( symbol ) 的發展是社會性的，人們經由互動的過程以符號代表意念、價值與思想，而符號的定義與運用並非完全一致，手勢和語言都具有某種特定的意義，通常由使用者隨意而定的，當互動方式改變時，符號定義也可能會改變 ( 鍾蔚起，1989 )。

#### 2.自我

自我 ( self ) 並非與生俱有，而是他人互動的結果，是從他人觀點思考自己的一種產物，米德認為自我是一種社會結構，從社會經驗中逐漸形成，他將自我分成兩種，一為主體我 ( I )：個體對他人態度的反應；一為客體我 ( me )：個人所充當的他人對自己所持整套系統化的態度。而當個體將他人的觀點來認知自我，此時的自我已是許多個人或社會團體的概括，稱為「概括性他人」( generalized other ) ( 鍾蔚起，1989 )。

### 3. 情境定義

Thomas 提出情境定義 (definition of situation) 認為人類在面臨問題情境時，通常會經過一個自我檢討與考慮的階段，即一方面行為者考慮本身的背景，一方面又會考慮其所處體系的情境因素，彼此交互影響來界定他們的行為，此種對情境主觀的釋義 (interpretation) 過程，即所謂的情境定義 (蔡東鐘，1999)。

### 4. 角色取替

角色取替 (role taking) 即 Mead 之「取替他人的態度」，意指把自己看做他人，依自己對他人角色的想像而扮演其角色的心靈過程。在互動過程中，個體得以他人的觀點想像他人所顯示的符號之意義，而將想像所得化為自身行為的準則，亦是人與人合作的基礎，能使個體在複雜的社會互動關係中順利發展 (胡愛玲，1989；張家銘，1992)。

上述符號、自我、情境定義、角色取替為符號互動論的主要概念，彼此相關聯，其關聯性如下圖所示 (蔡文輝，1978)：

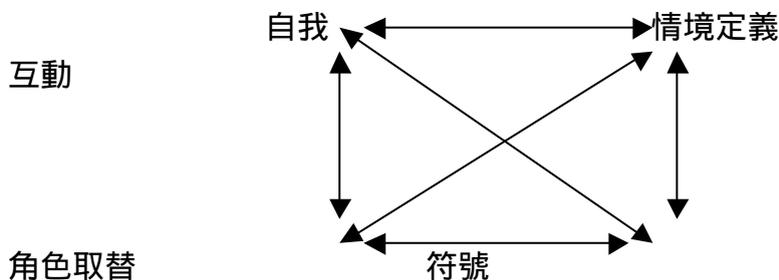


圖 2-1-2 符號互動概念關聯圖

符號互動論認為人們持續地解釋他們周遭的世界，對情境的解釋和定義決定了他們的行動，人們是主動的創造他們的世界，藉著與他人的互動而解釋其經驗，建構其經驗的意義。因此，如想要瞭解人們的行為，就須試著進入人們的理解和定義經驗的過程。符號互動論主張，人們由於能解釋並定義他人的行動，個人才能與他人發生不同形式的社會關係，根據 Mead (1934) 的觀點，「個人的成長，必然與他人發生密切的關係，這種連續不斷的互動過程，需要語言與溝通來完成」

(鄭美蓮, 1979)。

符號互動論在尋求互動的意義，而交換論則在人類追求利潤及個人利益的趨勢(張承漢譯, 1993)。兩者皆強調人是理性抉擇的，而非被決定的，且關係是動態、不斷改變的歷程，交換論幫助我們客觀的分析關係互動中的酬賞交換，而符號互動論則更能細緻的看在社會關係中的溝通訊息的運作。

### 三、社會工作專業關係的意義

從社會工作的觀點，關係是指案主與工作者因特定目的，產生互動關係，在互動過程產生一種情緒的交流經驗與動態的互動，這種情感、認知和行為相連的經驗與情境稱之為關係(Barker, 1991; Brammer, 1995; Johnson, 1995; 黃維憲等, 1985; 潘淑滿, 2000)。社會工作專業關係，亦稱為「助人關係」、「工作關係」，指當案主遭遇生活上的困擾或無法解決的問題時，向社工員尋求協助，而產生的關係。另外，在臨床心理學上亦有「疏通關係」(rapport relationship)一詞，用以表示案主與治療者之間所具有影響功效的治療關係，在這種關係中，必須讓案主感受到治療者對他的關懷、同情與了解，所以在治療關係開始時，治療者就必須對案主表現溫和、誠懇、友善、接納案主，並鼓勵案主表達意見，以建立信任關係(潘淑滿, 2000)。而社會工作專業關係的建立必須以一種特定的目的為基礎，並在助人過程中提供一種改變的動力。

社會工作領域中最早提出專業關係定義者，為 Biestek (1957) 在「社會個案工作的專業關係」一書中，將個案工作的專業關係定義為「個案工作人員與案主之間態度表現與內心感受的動態交互反應關係；其目的在協助案主於個人環境間作更適當適應」(王仁雄等譯, 1978)，而專業關係之互動主要是以內含形式表現，以情緒與態度表現為互動之基本能量。Brammer (1979) 則視專業關係為：包含情感特質的一種交互作用。Keith-Lucas (1972) 定義「專業關係」為「一種媒介

(medium), 藉由人們在困難中提供協助和可能將使用協助的機會與選擇」。Pincus 和 Minahan (1973) 將「專業關係」擴大成為「介入的聯合、協商或衝突的一種氣氛」。

專業關係是一個動態的形成過程，因為案主及社工員皆獨特個體，雙方互動所產生的態度和情緒感受亦是獨特的。專業關係的動態性由下圖可見 (黃維憲等, 1985):

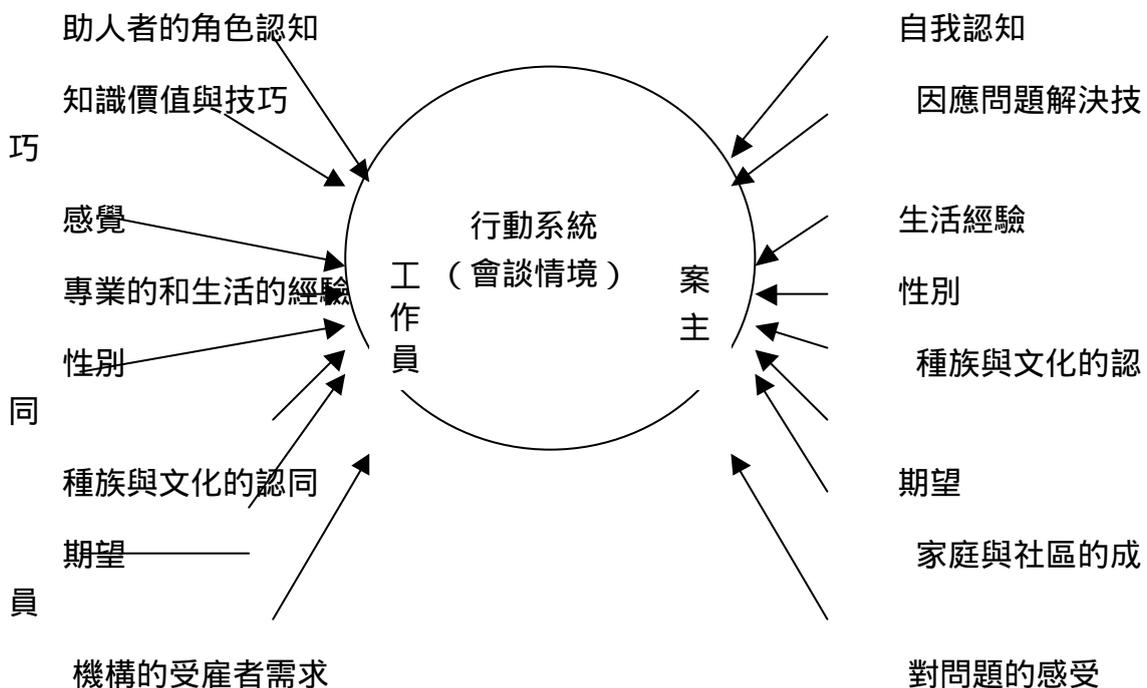


圖 2-3 專業關係 (Johnson, 1983; 引自黃維憲等, 1985)

由上圖可知，在社工員與案主的互動中，不僅只是專業知識和技巧的運用或是機構的需求影響行動系統，更包含的許多個人角色的認知、性別、種族與文化的認同等價值背景，在會談中透過語言或非語言的符號訊息，與案主互動、交流，而形成的期望以及對於會談的感覺。案主亦帶著自身的價值進入會談的情境中，與社工員接觸，在其中形成的感受及情緒即是專業關係建立的要素。這樣的關係並非靜止的，而是一次次的經由社工員與案主的互動中形成與發展。

以社會交換論的觀點，人是理性的，會評估在關係中所需付出的成本以及獲得的利益，將社會互動視為人際間的交易過程。在社會工作專業關係中，社工員所能提供的酬賞，除了服務本身，還包括了部分關愛的感受、物品、金錢、及資訊等，有其具體性及特殊性。社會工作專業關係介於交換關係與共同關係之間，除了酬賞的交換，還包括了情感上的交流，然而因關係的建立有權利依賴的部分，因此，在關係的互動中，更需注意使案主在感覺上能有平等及被尊重的感受。

以符號互動論來看專業關係的互動，社工員與案主都使用個人的觀點來定義助人關係的情境，並據此對助人關係情境的定義來行義，然後再從彼此回饋的行動中，解釋及判斷自己觀點的適當性，接著再改變觀點，重新定義自己的行為。從符號互動論來看，社工員與案主對助人關係的建立與互動具有一種動力、指導的影響力。社工員與案主所使用的符號意義必須為彼此所瞭解，如果因社會文化背景不同而使用了對方不了解或有不同詮釋的符號，就會造成溝通上的障礙（張振成，1996）。

專業關係的建立對社會工作服務的提供有相當大的影響。Hollis（1964）認為「社工員與案主的關係是所有個案治療的基礎」（黃維憲等，1985）。李增祿（1986）提出社會工作的助人過程中，非常強調「關係」的建立，必需藉由良好的關係，社工員才能讓案主無保留的向其陳述痛苦與問題，也必須有了關係的建立，社工員與案主所擬定的治療策略才能順利推展。其它有關資源應用、人員協調，亦需藉由社工員建立關係的能力來進行。Johnson（1995）則認為「專業關係」的進行有一定的時間限制，工作者必須運用專業知識、技巧與方法，並在專業倫理原則的引導之下，以案主最佳利益為考量重點，為案主謀取最佳福祉的一種情緒互動的交流過程。

專業關係是人際關係的一種，關係的影響力涉及感情、信念、及行為這三方面，任何關係都有一個基本的特徵：即二個人彼此能互相

影響對方，並且互相依賴（Kelly 等人，1983；引自黃安邦譯，1985），但與其他的人際關係，例如朋友、親人關係不同點在於：專業關係是暫時的、其感情的介入在於提供協助的目的上、在工作過程中需要案主更多的合作及主動、其地位雖為平等，但角色有助人過程中者與受助者之分。專業關係在助人專業服務過程中，佔有非常重要的地位，猶如血液之於人體，亦如人的靈魂，所以專業關係的目的是在創造一種氣氛，使案主較適切解決問題，人格有適當發展，實現其社會功能（謝秀芬，1985）。

綜合上述，專業關係似乎可以包括情感的互動及服務的目的，因此，本研究將專業關係定義為「案主和社工員之間，內心感受和態度表現的動態交互反應關係，透過協商、衝突、聯合等交互作用以協助案主社會生活適應能力的改善和增強」。社工員必須視專業關係為服務提供的一種媒介，藉由社工員與案主之間一種正式的態度與感受的交互反應，持續而動態的協助案主有效解決問題，及對環境有更好的適應。

#### 四、社會工作專業關係的要素

如前所述，專業關係其中包含的態度與感受在關係中的互動，其歷程在社工員與案主發生關連時，即從聽到案主的訊息及與案主接觸的第一印象開始，專業關係的動態性即開始啟動。形成第一印象的主要向度是評估，根據 Bargh (1995) 的說法，在我們意識到自己接收任何訊息前，即產生這個評價的過程（曾華源、劉曉春譯，2000）。社工員在與案主的接觸中，經由評估形成對個人的感受及情緒，影響著專業關係的建立和提供案主服務的過程。影響關係中喜歡的四項決定性因素，包括了個人特質、接近性、相似性、熟悉性等（黃安邦譯，1985）。因此，在社會工作專業關係中，社工員的專業能力、特質，對事件發生的態度及個人背景是否與案主相似，與案主相處的頻率等等皆影響專業關係中的情緒與感受互動。

Rogers (1951) 基於人本主義的觀點，提出建立治療關係的重要

條件，他強調專業關係為助人工作之重點，其必須在助人工作過程中創造出一種自由氣氛，讓案主感到信任且安全，否則建設性的改變不會發生，強調真誠一致、無條件的接納、積極的同理心為其專業關係之核心條件。Perlman（1964）認為社會工作專業關係中包括了正確的同理心、非佔有的溫暖、接納、真誠和關係，另外還包括目的和權威二項特別的要素。Pincus & Minahan（1973）提出所有社會工作專業關係的要素是：1.目的；2.對案主系統需求的承諾；3.社工員的客觀性和自我覺察。

而 Compton & Galaway（1984）提出良好的專業關係需具備七大基本要素（引自黃維憲等，1985；潘淑滿，2000）：

（一）目的：社會工作專業關係之產生，是基於案主遭遇困難，而社工員及其機構有能力提供協助及服務，其目的性也決定了關係的內涵及定位。

（二）權威與權力：社工員及機構所擁有的專業知識及技巧，如受社會的認可，則具備權威；又因案主依賴社工員提供協助，使關係不平等，而形成權力。

（三）關心或關懷他人：社會工作肯定案主生存的價值，關心案主及整個社會的福祉，對案主的問題表示充分的興趣，願意提供專業知識和技巧服務案主，作為過程的推動者。

（四）承諾與責任：要使關係的目的能有效達成，社工員及案主雙方皆必須投著注意力及精力於問題解決的過程中。通常透過契約的建立，雙方分享承諾與責任。

（五）接納與期待：接納是基於對人價值的肯定及尊重的信念，以及對人成長過程的了解，所產生一種非評斷的態度，使案主能透過關係開放及探索自我。

（六）同理心：工作者能設身處地、感同身受的體會案主的心情與感受，試著站在他的觀點理解他的經驗及生活，讓案

主得以感受被了解，協助舒放被壓抑的情緒。

(七) 真誠一致性：以口語或非口語的方式，真實的表達自己的想法和感受，給案主一種整體的感覺，工作者必須先能覺察自己的感受及行為並接納，再以不傷害案主的方式表露。

社會工作專業關係，是基於協助案主所形成人際關係的一種，社工員本於社會及機構賦予的專業權威，與案主共同針對生活事件進行協調討論，而設定服務的目的，在互動過程中並適時傳達對案主的關心及承諾，並接納、同理心及真誠一致性。良好的專業關係是社會工作服務提供中重要的關鍵，由上述的討論可知，專業關係建立的過程，是從社工員與案主正式及非正式的接觸即開始，透過不斷的互動，形成案主得以發展自我及恢復功能的動力。

專業關係的建立，有賴於互動中酬賞的交換與符號的互動，及個人對價值及意義的詮釋。在社工員與案主的價值體系中，性別亦是一種符號，而影響專業關係的互動，社工員與案主如何解釋彼此的性別，及性別帶來的影響，對於彼此的性別角色期待為何，在專業關係中是否會因為性別意識而更接納案主或是更拒絕案主，是否能對性別意識自我覺察或是漠視，都是本研究關心的焦點。以下僅就性別意識的意涵探討與專業關係的建立。

## 第二節 性別意識

性別是人類認知系統中非常重要的一個概念，用以區分男性與女性，其中包括生理上及社會上的意涵。「性」(sex)指的是生物學上用來判定是男是女的語彙，是天生的；而「性別」(gender)則是除了生理特徵以外的性特質，在心理學上或文化上代表社會對男性或女性的期待與評價，或是個人對自己是「男性化」、「女性化」的一種主觀感受，主要是由「人」或「制度」所建構的(黃莉, 1999)。

### 一、性別意識的定義及內涵

國外學者 Smelser (1995) 將性別意識 (gender consciousness) 定義

為「對社會諸多因素所造成的性別差異的一種認知，包括自我認同、角色扮演，以及對社會化模式的回應」(陳光中等譯，1995)。根據 West & Zimmerman (1991) 在其性別形塑 (Doing Gender) 一文中開宗明義亦表示：『性別屬性 (gender) 不是生物的屬性，而是人建構的，是社會環境互動過程的一項產物』(嚴祥鸞，1997)。由上可知，性別的差異可能包括了社會與生物因素的影響，而性別意識則與社會化過程中，文化及群體生活的價值觀有很大的關係。

另外，亦有學者以「性別的意識型態」(ideology of gender) 來解釋社會學中性別歧視的現象，認為這個世界被以特定的方式建構，造成我們以某些假定來解釋男人和女人之間的差異 (俞智敏等譯，1996)。所謂意識形態為人類群體在生存過程中，不斷形成之一套為群體所共享的象徵體系，此象徵體系包括兩大基本內涵，一為能反映群體社會生活的理想，另一則為能抒發該群體現實社會生活的感受。這一套象徵體系，使一社會群體能夠成為社會群體，也使該群體成員有一定的認知方式和價值偏好，是任何人類社群的存在所不可欠缺的(李明政，1994)。如果社會文化中對性別角色的期待已形成了固著的信念或價值判斷，則會形成「性別刻板化」或是「性別偏見」，以下茲整理學者專家的意見，簡述性別意識的主要內涵，包括：性別理想、性別角色等概念。

#### (一) 性別認同

性別認同 (gender identity) 指自我想像的性別——亦即實際上我們對自己是男性或女性的感覺。一個人的性別認同並不一定和他的生物性別一致 (黃文三，1998)。有些人雖然在生理上的性器官及性徵是女性，但心理上卻覺得自己是男性，或是相反，因而產生了「性別倒錯症」，造成性別認同的混淆，認為自己的靈魂錯置在相反性別的身體上。

#### (二) 性別理想

性別理想 (gender ideals) 是文化對男、女性別行為的期待，社會上的多數人皆有共同的性別理想 - 很理想化的相信男性和女性應該是什麼

麼，應該做什麼，以及應該想什麼（黃文三，1998），孩子在成長過程中經由與主要照顧者、與大眾傳播媒等社會性接觸訊息的傳達，了解社會對於「好男孩」、「好女孩」在外表、行為、特質上的性別展現，而形成性別的理想，例如男性的形象是高大、強壯、有責任感、成就動機強、有領導能力、堅強、對機械在行、有紳士風度的……；而女性的形象則是嬌弱、溫柔、善解人意、有協調能力、善長家務、會照顧人、有淑女氣質的。

### （三）性別角色(sex roles)

角色是個人在生命的某個階段中，所佔有的地位與位置，個人依此位置與他人互動，建立各種關係（林義男譯，1987）。性別角色則立基於社會對個人的行為期待，這個期望決定了男性和女性的社會地位。國內外學者對於性別角色的定義，有以下的說法：Block(1973)指出性別角色就是一群特質，個人能以這些特質，在其所處的社會中區分男女；Schaffer(1980)認為性別角色是文化對男性行為或女性行為的適當期許；Liebert,Wicks & Kail(1986)認為性別角色是社會上普遍認為適合男性或女性的行為、興趣與態度；李美枝(1984)則提出，性別角色是個體透過自我的行為表現，以明示他所歸屬的性別，此為文化所界定適合於特定性別的行為（引自黃文三，1998）。綜上所述，研究者認為「性別角色」指在某一社會文化情境之下，基於性別的不同，對其男性或女性的地位，所採取社會共同認可或接納的行為模式。

在本研究中，欲了解社工員對於女性群體的社會生活的理想，對性別的認知及價值偏好，對專業關係的影響，因此，將性別意識著重在「性別理想」及「性別角色」的探討。至於「性別認同」的部分，因較與研究主題無關，在此不進行探討。

## 二、性別意識的僵化

性別意識包含了性別認同、性別理想、性別角色等概念，而當性別意識僵化或固著時，通常會形成「性別角色刻板化印象」及「性別角色偏見」的產生。謝臥龍（1996）認為刻板印象造成了偏見，偏見

形成歧視，歧視引發對立與衝突（如下圖）。

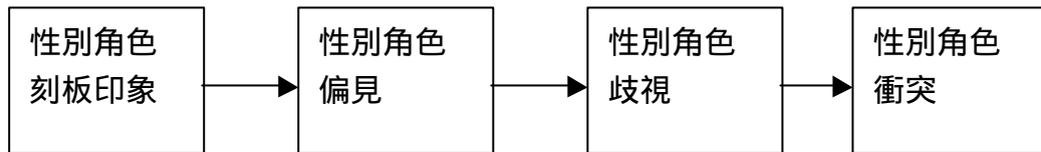


圖 2-2 性別意識的僵化

### 1. 性別角色刻板化印象 (sex-role stereotype)

「刻板印象」是指社會對某一特定群體中的人，有一組簡化的、僵化的，且過度類化的看法，而性別刻板印象則是「針對男人或女人性格特質的一組過度類化的信念」。「性別刻板化」將限制個人的成長，也造成了性別歧視，同時影響個人的生活適應。研究發現，在性別刻板化之下，女性之自尊較低，自信心也較差，對自己的能力也有低估的現象 (Lau, 1989)；而男性為了配合積極、堅強的角色，而必須放棄許多興趣、失敗時亦遭致更嚴厲的批評，且礙於難自我揭露，影響其與人形成親密關係之能力 (黃 莉1999)。而性別角色刻板化印象所引起了各種在法律上、職業選擇上、家事分工上的性別隔離現象。

### 2. 性別偏見與性別歧視

偏見是一種態度的特殊形態，它是一種對特定社會團體成員的負向態度，其不僅是負向的評價而已，還包含有對他人的一種信念在內，常以刻板印象的方式反映出來 (曾華源、劉曉春譯，2000)。性別偏見則是以性別做為分隔團體的依據，形成對於不同性別的負向態度，這樣的態度通常會反應在日常生活的各個層面上，而「性別歧視」即是「性別偏見」的行動表現。性別歧視是指一切因其性別所致之歧視的言行舉止，如將女性貶為次等性別的言語或舉動 (王麗容、李怡青，1999)。雖然許多人都認為性別歧視是錯的，或礙於兩性平權的社會壓力，而不願公開表現性別偏見，但較值得注意的是，人們經常無法覺察自己真實行為與應該行為間的不一致。

### 3. 性別對立與性別衝突

當不同性別之間產生偏見及表現出有意識或無意識的歧視時，即容易造成性別衝突與對立。在歐美各國一些基進女性主義者強調避免女性弱勢，需從父權制度下獨立，而倡導「反男性」(anti-male)的分離主義觀點，徹底從「傳統女性」中撤離，而讚揚女同性戀女性主義，認為不需要男人的女人，才是自由人。

性別意識的內涵包括了個人對性別或因性別而產生的想法、態度、認知及情感的總集，它不僅僅只是一種在生理上區分人群類別的方式，更含有許多社會文化的價值傳遞，並深深影響人們的生活方式。而性別角色的僵化易形成歧視與衝突，造成兩性的對立，除了對女性造成傷害，亦對男性在自我統合與角色地位期許中產生矛盾與衝突(謝臥龍等，1996)。

國內有許多的專家學者從各種層面檢討性別意識所造成的影響：教育體制中教材內容的性別歧視的檢視(婦女新知，1988；歐用生，1988、1994；魏惠娟，1994；蘇芊玲、劉淑雯，1997；謝小苓、王秀雲，1994、吳嘉麗，1997)，媒體中的性別偏見(林芳玫，1996；羅燦煥，1998；王嵩音，1995)，勞力市場中的職業隔離(林忠正，1988、蔡淑鈴，1987)和女性逃避成就傾向(關永馨，1987；華月娟，1985；陳皎眉，1987)，可見性別意識所形成的集體文化，深深影響著社會中的每一個人的生活層面。而本研究擬探討女性社工員之性別意識，如何在服務的過程中影響其與案主專業關係的建立，工作者本身又是如何自覺與思考。

### 三、性別議題的發展

性別意識形成的過程，各理論之解釋不同，包括從生物學理論、心理分析理論、社會學習理論、認知發展理論來解釋。但不論從何者的觀點來解釋造成性別差異的現象，都可看出環境對個人性別意識的重要影響。一項對大學生所做的意見調查發現，不論男性或女性，都認為社會和生物因素都會造成性別的差異，但社會化過程則有決定性的影響(Martin & Parker，1995)。更有研究指出，從十二個月開始，

父母在對待和回應嬰兒上即有明顯的性別差異（黃 莉，1999）。

性別意識的發展也關係到兩性如何看待彼此的性別。Kuhn、Nash、Brucken（1978）的研究發現，幾乎所有二歲半的孩子都已經有了性別刻板印象，他們認為女孩子較愛講話、常需要幫助、喜歡幫媽媽做家事或煮飯、洗衣；男孩子喜歡玩車子、喜歡幫父親的忙、建造修理東西，而且比較喜歡打人。然而 Maccoby & Jacklin（1974）分析了一千五百多篇有關性別差異的研究後指出，男女可能真正有差異的，只有包括：女性的語文能力發展較早、男性在視覺的空間能力測驗上表現較佳、男性在青春期後，數理能力超過女性、男性較女性富有攻擊性等四項（引自陳皎眉，1989）。

隨著性別議題引發的一連串討論，有愈來愈多的多元化的觀點被重視。根據 Bem（1974）針對美國大學生所做的研究中指出，性別意識並非一條直線的兩端，許多人是兼具兩性特質的，進行提出「心理中性論」的觀點。兩性化模式（androgyny model）主張，兼具兩性特質的人相較於傳統性別類型的人，有比較大的彈性，自尊也比較高。而有一些研究（Major, Cauneval & Dwaux, 1981；Orlofsky & O' Heron, 1987；Williams & Alwssandro, 1994；Dean-Church & Gilroy, 1993）亦支持中性特質的男性或女性，在適應力、壓力忍受力及個人的生活滿意度方面較佳。Moore & Leafgren（1990）指出，性別刻板印象所造成的社會文化中性別區隔的禁忌，應在性別平等的考量之下，重新建構而成為符合當前社會需要的性別意識（引自謝臥龍，1996）。

無論性別意識的形成原因為何，兩性平權意識在社會的各個層面皆引起不同程度的迴盪。社會工作領域亦應注意檢視在相關專業服務提供上，專業人員是否具有足夠的敏感性及洞察力。以下將針對社會工作專業服務中的性別意識進行討論。

### 第三節 社會工作專業服務中的性別意識

社會工作為助人專業，是透過社工員為改變的工具及媒介。從接觸個案開始，社工員即透過各種服務的提供過程；包括：問題的評估、處遇的目標、計劃的執行等等，即影響著個案及其對自己問題的詮釋。國外學者 Sesan (1983) 表示，案主深受諮商與心理治療人員信念和價值的影響，如果接受性別偏見的意識與性別角色刻板印象的輔導與治療，將會深遠的影響案主本身與其治療成效。因此，社工員等助人專業應較其他職業類別的工作者，對於性別意識擁有更多的省思。

#### 一、社會工作專業中性別意識的發展

西方社會在 1960 年代末期，因人們主觀感受到了男女不平等或者女性受壓迫的事實，企圖以行動謀求改善，而展開的一連串的婦女運動。美國心理協會 (APA) 在 1974 年以二千名美國心理協會女性會員為對象進行一系列的研究，以瞭解性別概念對實務工作者及接受職前、在職訓練的人員的影響，並於 1978 制定治療女性案主的法則，研究中指出諮商輔導與治療中的性別偏見通常包括下列幾個面向：

1. 傳統性別角色常被刻意的強化；
2. 對女性案主有偏見的期待與貶抑；
3. 運用性別偏見與性別歧視的觀點與治療方法；
4. 將女性案主視為性對象與對其性誘惑。

謝臥龍、駱慧文、莊勝發 (1996) 針對國內輔導老師研究，結果發現絕大多數的學校諮商輔導教師，普遍存有性別角色刻板印象，例如：他們相信大多數的女性案主比較羨慕男人、男性的獨立自主性勝於女性、女性案主比男性案主更需藉由他人的肯定來建立自己的信心及當女性案主善盡女人本份時，比較容易獲得鼓勵與讚許等等。而楊淑貞 (1996) 研究亦指出在女性社會工作人員對女性主義認知與影響的研究中亦指出，有些女性社工員認為女性角色的重要性，在於擔負承上啟下的重責，對於家庭功能、社會發展具有舉足輕重的影響力，使研究對象面對擔負社會期待不平等的差別對待，雖然覺得辛苦，卻

心甘情願的付出，認為是「甜蜜的負擔」，亦是擺脫不了的「良心責任」，顯示女性社工員對於女性傳統角色亦有某種程度的認同及支持。

女性主義是以性別平等為出發，在美國版的婦女解放運動中，四個口號與理念是最重要的：「個人的就是政治的」( the personal is political )、「意識揚昇」( consciousness raising )、「姐妹情誼」( sisterhood )、「賦予權力」( empowerment )( 王雅各，1999 )。隨著風起雲湧的婦女運動，女性主義者開始檢視到，在心理學理論中，許多對「人」本質的描述，多半只是用來描述「男人」的本質，而將女人的特質與這些理想模型對照，若有不同處，則視女人為「不足」的次等人類 ( 劉惠琴，1983 )。為了終止女性在心理學中的附屬地位，而發展的女性心理學，拒絕傳統心理學對女性形象的假定，並強調以還原女性的本質。

女性主義取向的心理學認為女性的心理特質往往與女性性別角色的內化及女性的弱勢有關。Keller ( 1974 ) 曾經分析過女性性別角色的核心成分包括有：

1. 將女性的生命核心集中在婚姻、家庭與小孩。
2. 仰賴男人提供的物質與地位 ( 姓先生的姓，分享丈夫的收入與地位 )。
3. 強調女人的撫育功能，如愛與照顧等人際取向的特質，及母親、老師、護士等助人的角色。
4. 鼓勵女人為他人而存在，而不是為自己而存在。鼓勵從丈夫及孩子處獲得替代性成就，而非直接來自她自的成就滿足。
5. 強調女人的美麗、性感及其他取悅男人的特徵。
6. 抑制並處罰女人的主動性、肯定性、攻擊性及對權力的追求。主動、有野心的女人，被視為是危險且會使男人備受威脅的「強勢女人」，而不是一個有能力且具有挑戰性的「有趣女人」。

上述對於女性性別角色內涵的分析，說明了女人要自我實現，只能透過人際取向特質來展現，而其他理性、獨立及自我肯定等特質，則必須被抑制。而對於這樣的女性角色期待，往往是隱而不察的，女

性似乎可以「自由選擇」，但在社會角色與自我的認同上處處充滿了抵觸與矛盾（劉惠琴，1998）。因此，女性主義者認為必須從社會結構，促進女性的意識覺醒。女性主義對傳統的諮商理論的影響有兩方面，一是女性主義修正傳統諮商理論有性別偏見、歧視的部分；二是檢視諮商過程中傳遞的性別歧視，瞭解其對當事人的影響（張鈺珮，1998）。

社會工作是社會建構的，與社會的脈絡息息相關，在女性主義對心理學中性別議題造成影響後，社會工作亦對傳統的處遇模式省思，並發展出女性主義（feminism）工作取向及非性別（non-sexism）主義取向之工作模式，以下簡述之。

#### （一）女性主義社會工作取向

許多學者提出社會工作與女性主義在許多的基本價值上是相同的，包括：致力於改善人們生活品質的承諾和目標、注重個人與社區的關係、自我決定的權利，及以行動消除歧視，使個人的潛能得以發揮等等（Bergh & Cooper，1986；Wetzel，1986；Lee，1987）。雖然社會工作與女性主義在許多目標及價值上是一致的，Kravetz（1986）卻指出女性主義對於傳統社會工作的批評包括下列幾點：

1. 女性之社會迷思和刻板印象缺少批判；
2. 使用男性經驗為判斷女性經驗的標準；
3. 對男性行為和角色的評價高於女性；
4. 使用女性之生物特徵去解釋女性的情感和行為。

性別差別待遇是女性主義社會工作批判的主要焦點，女性主義認為社會工作應不只協助案主適應環境，而依附既有的傳統理論模型，而必須有符合女性經驗的新價值系統。社工員必須打破主流文化規範下的刻板印象，幫助女性呈現她的真實經驗，進而提供一個改變的歷程。Movell（1987）認為，社會工作觀點被認為是「個人的與政治的」，也就是當將微視面與鉅視面二分，有時處理案主的問題時，僅考慮個人的微視面，而未考慮社會結構的不公，而女性主義則認為「個人即是政治」。她認為女性主義社會工作能發揮女性主義對於鉅視面的批

評，同時亦能強化社會工作對於微視面的敏銳度，是最佳的干預方式（引自楊淑貞，1997）。傳統社會工作人員選擇某類社會議題，可以幫助個別的案主解決問題，並適應環境，但是女性主義社會工作則提供了一套社會文化的解釋與批判系統，幫助女性認可她自己的主體經驗，從自身的問題與處境中獲得解放，同時，也幫助社工人員察覺到不自覺的性別偏見是如何地影響我們對女性經驗的了解（林佩謹，1998）。

然而，女性主義發展至今，已產生了許多不同派別的爭論，包括自由主義、社會主義女性主義、基進女性主義、後現代女性主義、女同志理論等等（顧燕翎，1996），在對於面對父權主義的態度、認知及女性行動的反制上皆存在一些衝突及矛盾。女性主義社會工作亦面臨同樣的挑戰，而被認為可能造成另一種形式的性別歧見或對立。無論如何，女性主義模式引進一種聚焦在婦女需求特別化的態度上，挑戰傳統的社會工作模式，增加對性別議題上的對話及探討。

## （二）非性別主義工作取向

社會的變遷影響對於性別意識的改變，在女性主義引發了社會工作對性別議題的開端，而在實務工作中，學者開始檢視社工員本身性別意識對於專業之影響。在探討社工員如何破除性別角色核板化印象及避免性別意識偏見的同時，非性別主義的社會工作實施方法亦應運而生，強調「超越性別」的工作模式，避免以生理因素概化兩性差異，和拒絕以性別偏見的觀點限制案主發展的可能。

Sesan(1983)整合分析諮商關係中非性別偏見主義的內涵及假設：

1. 治療者不但要認知他個人價值與性別相關議題的重要性，也需逐提昇與探討其有意識與無意識的性別理念。
2. 除了不得預先提及適當的性別角色行為外，治療者應鼓勵

案主根據個別的目標，而非性別來決定行為調適的策略。

3. 案主角色的互換應被接受，且不被認定為病態，診斷亦不應建立於案主是否達成社會大眾所認同的性別角色。

4. 男女案主的工具性及表達性特質均應該被接納，他可能是具有自主性、坦誠直率、相互依賴、溫柔、勇於表現人格特質的獨立個體。

5. 社會文化所詮釋的性別角色差異比生物學觀點所界定的性別差異容易被接受。

6. 治療者不得使用其權威去強化案主適當或不適當的性別角色行為。

7. 治療者不應使用性別偏見的衡鑑工具。

非性別主義的內涵主要是使助人者處於一種超然的價值狀態，不欲設主場也不定義性別角色，完全依據案主的需求為考量，並瞭解到性別角色差異來自社會文化的影響所致，所以其最後的目標是幫助案主不受社會文化的影響，表現適性的角色特質，可以說是人本、以案主中心為出發點，而沒有明確的方向性。無論最終案主表現傳統或是不傳統的性別角色都不是重點，重點是幫助案主自我成長與實現，所以不刻意強調性別差異對男女性角色的束縛（張鈺珮，1998）。

Hanmer & Stauham (1988) 提出以女性為中心的非性別主義模式，認為性別影響女性的重要生活經驗甚鉅，而社會工作的重點應放在增進女性的自我認同、自我形象和自尊，鼓勵女性欣賞自己的成就，為她們所做的工作爭取支持及資源。非性別主義社會工作模式主要強調去除性別主義而產生的結果，嚐試避免社會工作過程中壓迫或歧視女性或加強社會中男性優勢的態度（周玟琪等譯，1995）。

非性別主義及女性主義社會工作理論都融合並採納了人本主義的理念（Rawlings & Cater，1977）。非性別主義乃建構於人本心理學的理論架構上，而女性主義的理論則根植於社會學與政治學中批判父權的意識型態上（Sesan，1983）。兩者皆提供一個多面向的角度探討內外環境中，因性別而產生的權力、資源等分配關係。

## 二、性別意識與專業關係的動態性

專業關係的形成與發展是一個動態的過程，Biestek（1957）認為專業關係是一種「動態交互反應的關係」，其方向來自：1.案主帶著基本心理需求向社工員求助；2.社工員敏銳的察覺案主的需求與感受，而回應案主；3.案主逐漸明白社工員的反應，再與社工員的互動。在這樣一來一往的過程中，使關係不斷的變化發展（王仁雄等譯，1978）。

專業關係的動態性受到案主與社工員之間互動過程的影響，以符號互動論而言，性別亦是一種具有高度社會意義的符號，性別意識則是對性別符號的詮釋。在專業關係中，社工員與案主透過語言、姿勢、動作、情感的互動傳遞性別意識，在專業服務的提供過程中，其社工員以及案主對於符號的詮釋，即影響彼此對於問題的解釋與評估，亦會造成行動策略的選擇。在會談過程中，社工員亦會透過語言和非語言的溝通，在互動中交換情緒及感受，有意識或無意識的將以下的訊息傳達給案主：我是如何思考案主及案主的問題？我是否認為案主是可能改變的？我是否能真實的表達對案主的感受？我是否接受案主有不同的性別意識？如果雙方的性別意識有所衝突時，社工員如何自覺對於案主的態度，即影響專業關係的建立與品質。

以交換論的觀點，如果案主與社工員在社會工作專業關係中，存在性別意識的衝突，則彼此交換的酬賞是否能滿足彼此的需要，即是重要的議題。社工員透過專業關係提供服務，除了具體的資源提供，對於情感關懷的提供，更是重要的酬賞。社工員與案主的個人背景不同，因此產生的性別意識可能亦不盡相同，包括對於性別角色的認知及期待。但重要的是在助人過程中，開放且接受的態度，讓案主焦慮、不安、威脅、衝突等負向不良情緒障礙消除，並促使彼此交換正向的感受，才能增加案主對專業關係有較佳的滿足感及承諾，使關係能夠信任而安全。

社會工作專業關係的互動，具有引導與影響的特性，社工員透過情緒與感受的內在形式和言語及行動的外在形式與案主互動。為能建

立可溝通之關係，Biestek（1957）提出專業關係中須依循的原則，包括：個別化、有目的的情感表達、適度的感情介入、接納、非評判的態度、案主的自我抉擇、保密等（王仁雄等譯，1978）。當社工員與案主在性別意識上有不一致時，信任關係能否建立即可能更為重要。對於遭受婚姻暴力的個案，在接受許多次接受緊急保護服務後，仍堅持維持回到暴力的環境中，當案主再次因暴力事件求助時，社工員是否能澄清自己對於案主問題的情緒及感受，尊重案主自決的權利及能力，而有意願再繼續提供服務。

除了案主與社工員對於性別意識差異，可能影響專業關係的品質與建立，社工員對性別意識的強弱亦會影響其專業目標及服務的內涵。例如，如果社工員本身有強烈的性別意識，可能會在專業關係中扮演教育者的角色，力圖改變案主舊有的性別概念；如果社工員對於性別意識較無法敏感，則在專業關係中對於案主提出的性別議題，僅扮演消極傾聽者的角色；而如果社工員能對性別意識有較敏銳且開放性的態度，即可依案主的需要，積極協助案主尋求資源，提供服務，扮演協助案主適應與發展的角色。

以婚姻暴力案件為例，當受暴婦女至公部門或民間機構尋求協助時，實務工作者常陷於是否引導婦女離婚的矛盾與衝突，通常如果社工員認為婦女因為孩子的關係、擔心無法自立、或覺得仍然對施暴者有感情，而不願結束婚姻，通常社工員會基於「案主自決」，而將服務限於教導其保護其自身安全及提供相關的經濟支持。但案主真的是「自決」了嗎？社工員如果忽略除了個人的身心受暴問題，也可能因為長期缺乏社會支持及社會資源，喪失了為自己的生活選擇或為生命負責的自覺及能力，將整個服務的提供，置於「救助」的角色，或在過程中強調女性或母職的性別角色，是否會忽視女性在社會上所遭遇的弱勢，在專業關係中的目的上將婦女的問題私領域化，而限制了案主發展潛力、增強權能的能力，及跳脫性別限制的可能，是值得思考的問題。

如果社工員在服務提供中，過於強調女性在社會上的不平等及受

壓迫，而要求提昇女性的自覺，則可能無法親近案主的需要，並且在專業關係中，讓案主感受到壓力，或對自尊更低落，接納、同理、真誠一致、良好及信任的互動關係即無法建立。另外，亦有可能因彼此不對等的地位，是否又會因專業關係中的權威及權力因素，阻礙了案主行動上或情感上的自由，對案主造成更大的傷害。如此一來不但違反社會工作的倫理與價值，和案主自決的專業承諾，更形成另一種型態的父權主義（paternalism）。因此，社工員如果無法在專業關係中敏感到性別意識，除了自己可能無法敏感到認知偏見或反情感轉移造成的影響外，更可能使案主產生抗拒，而阻礙服務的提供。

為避免社工員落入性別議題上處遇的過與不及，社工員有義務基於專業的倫理及承諾，覺察在專業關係中，自身的性別意識是如何影響彼此的感受、情緒，避免因個人的能力、限制而影響服務的完整性。

綜上所述，在整個協助個案的過程中，舉凡聲音、語言、動作、姿勢和內容都是彼此溝通的符號，案主與社工員受到自我及情境定義的影響，對於彼此所表達的符號，以個人的觀點解釋並賦予意義。由於社工員與案主的參照團體不同，其形成的性別意識亦可能有所差異，社工員必須透過個人角色取替的能力，而有效與案主互動。探討性別意識對專業關係的影響，並非意味社工員必須與案主的性別意識一致，或是要求社工員不能真誠表示自我意識，而在提醒社工員覺察自己的性別意識，如何影響其看待案主與案主的問題，如何在互動中傳遞或接受訊息，如何在尊重案主的看法下，以協助案主。透過互動對象的觀點，社工員了解案主對於性別角色的期許與反應，意識到他會如何看待自己。社工員除了必需覺察案主在互動中顯示的性別觀點外，亦應對自己的觀點有所覺知，始得建立良好而信任的專業關係。

### 三、專業人員對婚姻暴力中的性別議題態度與行為反應

由於婦女為婚姻暴力主要受害者，而進入社會工作服務體系，且社會工作傳統以來被視為「愛心且慈善」的工作，由「具有溫柔特質」的女性來擔任（楊淑貞，1997）。在婚姻暴力的服務領域，不論是第一

線的緊急救援、醫療服務、資源整合、以致後續的輔導工作，不論是接受保護服務的對象，以及提供服務的人員，社會工作與婚姻暴力議題皆有著密切的關係。同為女性的角色，女性社工員在處遇過程中，是否更能同理女性案主的經驗，支持其情緒，幫助其找到成長的力量，積極的扮演教育者和倡導者的角色呢？

李詩詠、黃源協（2001）針對高雄市醫療社工員才能的研究亦指出，在處理婚姻暴力事件時，醫療社工員對受虐者的價值態度，在實務工作上的現況有以下的缺失：1.對個案有過高期待和苛求，形成另一個權威；2.不能理解受虐婦女為何不離開 3.對案主的不願意改變有挫折且感憤怒；4.無法包容對案主的不改變很無奈、無力感；5.急著要案主改變、帶著個案跑。

社工員對於受暴婦女的服務可能的負面影響，包含了來自社會制度面的問題及社會迷思，對專業人員對婚暴認知與回應的影響，及間接影響專業人員忽略求助個案的敏感反應，甚或責難受害者。包括還是認為發生在家庭中的暴力是私人事件 - 「虐待沒那麼嚴重，要不然她為什麼不離開？」、「她是成人，她應該會自己選擇」、「她是無助的」、「有暴力的家庭總比沒有家庭好」、「她就是太嘮叨了」、「她是暴力的引發者」、「暴力的受害者與加害者和性別無關」等等（周月清，2001）。Norman & Wheeler（1996）提出社工員對於女性的處遇上，可能會掉入的陷阱，包括：1.誇大了性別因素的重要性，而假定女性的經驗都是一樣的，而忽視個別差異性；2.忽略性別的議題，而形成性別的盲目（gender-blind）。

不論是從非性別主義或是女性主義的觀點，社工員在針對受暴婦女提供服務時，都與專業關係及性別意識的交互作用有關。社會工作人員如何看待婚姻暴力中的性別議題，可能涉及到如何評估案主的問題以及會談中的互動及方向，其影響唯有靠社會工作人員在專業關係中的自我覺察，始能真正對案主有所幫助。

Lewis（1992）指出在家庭治療中性別意識敏感的重要性，性別意

識敏感的目的在於個案使覺得有力量與權力 ( empowerment ) , 使其能不被限制於傳統的性別角色而有不同選擇的空間。傳統的性別意識中立 ( nonsexist ) 旨在避免呼應或強化既有的性別角色 , 但性別意識敏感度 ( gender-sensitive ) 則更進一步協助個案明瞭可能的限制 , 並因此而發展出因應解決之道。一個對性別意識敏感的社工員會隨時警覺個案在社會化過程中所學習到的性別行為、態度 , 特別是兩性在家庭及社會中所享有不同的權力、社會地位及權利 ( 趙淑珠 , 1997 ) 。

Norman & Wheeler ( 1996 ) 進而提出了一個三面向的模式以解決協助社工員解決性別偏見的問題 , 強調在評估及處遇中 , 社工員必須兼顧個別性及共通性 , 考慮案主 : 1. 與其他人的不同 ( like no other human being ) 2. 與一些人的相同 ( like some others : other females or other males ) 3. 與所有其他人的相同 ( like all others in human community ) 。而在實務工作中 , 性別敏感 ( gender-sensitive ) 一詞亦被提出 , 強調「建立關係網絡」、「增強權能」和「女性經驗」( Bricker-Jenkins & Hooyman , 1986 ) 社工員藉由對性別議題的擁有的高度敏感度 , 瞭解性別對案主造成有意識 / 無意識的影響 , 並兼用社會文化結構和個人獨特性的角色 , 協助案主看待自己的問題。

而國內學者楊瑞珠 ( 1999 ) 提出下表 , 以說明在助人關係中多元之性別議題本質 , 從 a 到 g 七種角度 , 共八百六十四種思考空間來檢視助人者應關懷的性別議題。

表 2-3 多元的性別議題本質 ( 楊瑞珠 , 1998 )

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
3	× 2	× 4	× 2	× 3	× 3	× 2
察覺	男性	家庭	傳統	個人	刻板印象	我
知識	女性	學校	現代	機構	偏見	他人
技巧		工作		文化	歧視	
		社會				

由上表中可以發現助人者對於自己及他人對於性別角色的看法，受到傳統與現代，個人、機構、文化等因素的影響，展現在性別社會化的四個舞台（家庭、學校、工作與社會）中，而透過專業關係中的察覺、知識和技巧，得以檢視在專業關係中所產生的性別刻板印象、偏見、歧視。社工員可以針對每一項議題的架構，對自己的性別意識進行全方位的理解與洞察，以檢視對專業關係可能之影響。

兩性平權已成為近年來社會文化倡導的重要議題之一，不論是非性別主義或是女性主義工作取向的社會工作，都提醒社工員除了直接服務的提供外，更負有社會系統的連結及發展的角色，因此應對於社會脈絡的多元性有更多的瞭解。過去社會工作實務界的服務提供上，傾向探討人與人、人與情境間的互動，而未能對個人問題背後的社會結構、權力文化、資源分配等提出巨視面的觀點。社工員必須協助案主以更寬廣的角度來看待自己的經驗，發揮能力自我決定，並更積極的參與防止歧視的社會行為，是社工員之倡導責任；而透過專業關係中維護案主的價值與尊嚴，則是專業的倫理與承諾。

性別平等議題並非引起兩性間的對立，或意味著社工員必須是絕對的「價值中立」，而是如何在專業服務的提供及輸送過程中，能真正尊重案主的獨特性及價值，透過良好的專業關係，激發案主的一起以更寬廣的角度來面對問題。

#### 四、社會工作專業教育

Knight (1991) 指出，在社會工作專業服務中，傳遞了性別偏見，實務工作者對於女性行為仍有刻板化的觀點，而影響到實務工作者面對女性案主時，評估女性案主的問題是因為她自己不適當、缺乏正常女性角色經驗的緣故。他並認為這樣的結果是因為在社會工作專業課程及出版品中，一直忽略了女性的議題。因此，他針對美國大學社會工作系及研究所的課程進行研究，發現雖然大部分的學校已經有一定

程度的婦女議題的課程，但仍然不夠多元化，因而建議發展包括：兩性平等、與案主的性接觸之倫理議題、同性戀議題等等，以協助學生在未來的職業生涯中，能對於性別議題更加敏感而有效協助案主。

Knight 的研究建構了性別敏感度在社會工作專業課程中的重要性 (Norman & Wheeler, 1996)。在 1994 社會工作專業協會對於社會工作課程上，特別要求加入同性戀及婦女在社會上遭受差別待遇、經濟剝奪及壓迫的課程，而 1996 更制定了社會工作倫理守則強調社工員對於案主的倫理責任。在美國社會工作學界大力推行相關的女性議題及課程之後，大部分的學生已能有較多對於性別的敏感度。Black (1994) 研究發現在大學中，主修社會工作的學生比其他領域的學生，有更少的傳統性別角色的刻板化印象，但在社會工作中的男學生擁有性別主義者仍較女學生為高 (Black & Oles, 1998)。

國內有愈來愈多的大學，開始成立性別工作研究室 (例如台灣大學、清華大學、中央大學、高雄醫學院、東海大學 .....等)，推廣兩性教育課程。但在社會工作專業領域中，性別議題似乎仍未納入必修的大學課程，而在職教育亦視社工員服務的領域而有不同的訓練，而其提供的內容是否夠深、夠廣、夠多元性，足以讓實務工作者做好準備，因國內文獻較少，我們不得而知。但在兩性平等意識及專業責信的趨勢下，為使「助人」工作得以「專業」，實務工作者必須不斷的省思性別意識對專業關係的影響，並透過在職訓練及督導制度的安排，始能在面對女性案主及婦女議題上，發揮適當的倡導及增強的功能。

過去社會工作實務界，在服務的提供上，傾向探討人與人、人與情境間的互動，而未能對個人問題背後的社會結構、權力文化、資源分配等提出巨視面的觀點。近年來，則在民間團體的推動下，將倡導工作視為社會工作中重要的一環。社會工作專業服務透過社工員為改變的媒介，社工員的性別意識對處遇造成的影響，不僅在於不自覺的將自己對於性別習慣性的看法或不正確的概念帶入服務的歷程中，可能使案主產生負向的自我價值，更包括了其所實施的評估及處遇方法，是否實踐了社會工作的價值。因此，針對性別議題，社工員應秉

持兩性平等的觀點，尊重兩性獨特性，而不以具有角色偏見或刻板化的印象，而阻礙案主發揮潛能的可能，在專業關係中，儘可能的對於自我性別意識有所省思及覺醒，盡量保持客觀並且能覺察與控制自己的情緒、反應和衝動，以維護專業價值及倫理。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究方法的選取

根據第二章的文獻探討，本研究欲探討從事婚姻暴力防治工作的女性社會工作者，其性別意識對專業關係的影響。因國內對於此方面的研究及相關文獻較少，無法確知社會工作者的性別意識的型態，亦無法了解對社會工作專業關係的影響。因此，本研究採取質性研究的方法，希望能透過深度訪談了解女性社工員主觀的想法及經驗，呈現女性社會工作者之性別意識與專業關係的動態表現。

#### 一、質性研究方法

質性研究方法的主要假定是將現實世界看成一個複雜的「現象」，此現象是不斷在變動的動態事實，由多層面的意義與想法所組成。而這種現象與事實受環境與情境中主角的主觀解釋彼此間的互動所影響。質性研究試圖發現在現象內社會行為有意義的關係及其影響（簡春安、鄒平儀，1998）。強調以整體的觀點來瞭解人，其獨特的思考方式及假定，和依據想法而採取的行為。

綜合不同學者的觀點，質性研究有以下幾項特質（吳芝儀、李奉儒譯，1995；胡幼慧，1996；簡春安、鄒平儀，1998）：

- （一） 質性研究是統整的、彈性的、多元的、參與的、非評斷的觀點。
- （二） 質性研究者關切的情境的脈絡，強調個別情況的獨特性。
- （三） 質性研究強調動態的過程。
- （四） 質性研究能捕捉被研究者的觀點，以其觀點進入他們的場域，觀照他們的世界。
- （五） 質性研究非假設的驗證，且不強調因果。
- （六） 質性研究以歸納為取向，以形成理論和概念。

## 二、本研究選擇質性研究方法的原因

性別意識為個人價值體系中的一部分，女性社工員受到家庭、社會與自身交互作用的影響，其所形成的性別圖像和專業關係中互動所產生細緻的感受及情緒等，皆屬於心理活動的部分。這些抽象心理感受的資料，需透過研究對象以語言及非語言的方式，呈現其主觀詮釋的意義，和研究者能補捉研究對象的觀點，始能獲得。

本研究目的不在推論，而在透過深入訪談，了解從事婚姻暴力防治工作之社會工作者之性別意識，及其詮釋對特定個案專業關係的影響。因婚姻暴力較其他保護服務領域更涉及性別意識相關議題，在專業服務提供的過程中，如何評估案主的問題、解釋案主的行為、當個人信念與案主信念不一致時，其所產生的情緒及感受，如何發展在專業關係中的信任、同理、接納的互動，是本研究關注的焦點。這些資料無法以單一架構去加以驗證，故本研究採較彈性、動態的質性研究，以瞭解女性社會工作者在專業關係中性別意識的影響。

## 第二節 研究對象的選取

質性研究的樣本選取，強調的重點不同於量化研究重視樣本的代表性，而著重於資訊的豐富內涵，質性研究抽取的樣本，必需是能提供「深度」和「多元社會實狀之廣度」資料為標準（胡幼慧，1996）。有別於量化研究中的或然率隨機抽樣法，質性研究多採立意抽樣法（簡春安、鄒平儀，1998）。本研究探索女性社會工作者的性別意識對專業關係建立的影響，在樣本的選取上的重要考量，視研究對象是否能提供豐富性的資料。為呈現深度的資料，本研究在樣本的選取上採標準取樣（criterion sampling），故樣本的選取條件及選取過程如下：

### 一、樣本的選取條件

本研究共選取 11 位女性社會工作者為研究對象，針對涉及性別議題之婚姻暴力防治領域的實務工作者，深入探索其性別意識與專業關

係之建立與互動。研究對象需符合以下三個原則：

- (一) 研究對象為女性社會工作者。
- (二) 研究對象必須從事婚姻暴力防治之被害人的直接輔導處遇工作至少半年以上。
- (三) 研究對象必須與特定個案建立起長期的專業關係，會談次數達三次以上。
- (四) 研究對象需有意願接受本研究的訪談。

## 二、樣本選取過程

在決定研究對象的選取條件後，研究者與相關婦女保護的機關聯繫，並展開研究對象選取的工作。選取過程如下：

- (一) 了解目前服務提供狀況：與各縣市政府之家庭暴力暨性侵害防治中心聯繫，了解目前針對婚姻暴力受虐婦女提供長期追蹤服務的流程及概況。初步了解目前各縣市之受虐婦女服務，大部分仍主要由公部門之家暴中心或社會局轄區編制之專職社工員提供，但少數縣市礙於工作人力，對於有長期追蹤需求之個案，則交由委託機構進行後續追蹤（如新竹市、台中縣）。如社工員評估婦女有需要或本身有意願接受服務者，多數縣市之家暴中心將提供適當的轉介予專業心理諮商單位。
- (二) 與機構聯繫，尋找研究對象：因考慮城鄉可能造成的資源差距，希望選取多元地區的樣本，經與台北市、台北縣、桃園縣、新竹市、台中縣、彰化縣、高雄市之家暴中心及台中縣委託長期追蹤機構（善牧基金會）取得聯繫，說明研究目的後，機構表示有意願參與研究。研究者委請機構督導代為詢問有意願接受訪談之社工員，再根據機構提供之名單，以電話與社工員取得聯繫後，說明研究目的及內容，取得同意後確定研究對象，共 13 名研究對象。

## 三、研究對象之基本資料

透過上述研究對象之尋找，與 13 名研究對象進行訪談，以下簡介其基本資料。因其中兩名受訪者，在資料收集部分不完整，最後採以 11 名研究對象作進一步的資料分析：

編號	年齡	職稱	單位	學歷	工作資歷 (婚暴)	婚姻狀況
001	27 歲	社工員	台中縣政府社會局	研究所 社會工作系	1.5 年	未婚
002	45 歲	社工員	新竹天主教社會服務中心	空中大學 社會學	10 年 (2 年)	未婚
003	40 歲	社工員	彰化縣政府家暴中心	大學 社會學系	16 年 (10 月)	已婚 1 女
004	40 歲	社工員	彰化縣政府家暴中心	專科 社會工作系	18 年 (9 年)	已婚 4 子女
005	36 歲	社工員	新竹市政府家暴中心	大學 社會工作系	11 年 (1 年 4 月)	已婚 2 子女
006	29 歲	社工員	台北縣政府淡水福利中心	大學 社會工作系	4 年 (2 年)	未婚
007	34 歲	社工員	善牧基金會	高職幼保 大學學分班	3 年 10 月	未婚
008	33 歲	社工員	桃園縣政府社會局	大學 社會工作系	5 年 (5 年)	已婚 1 子女
009	53 歲	社工督導	桃園縣政府社會局	大學 社會學系	25 年 (4 年)	已婚 3 子女
010	34 歲	社工員	高雄市政府家暴中心	大學 社會工作系	8 年 (2 年)	已婚
011	33 歲	社工員	高雄市政府家暴中心	研究所肄業 社會福利系	10 年 (2.5 年)	已婚 1 子女
012	29 歲	社工員	台北市政府家暴中心	大學 社會工作系	5 年 (2 年)	未婚
013	29 歲	社工員	台北市政府家暴中心	大學 兒童福利系	4 年 (1 年)	未婚

### 第三節 資料蒐集

質性研究最主要的資料來源就是訪談（簡春安、鄒平儀，1998）。本研究欲探就社會工作者對於性別意識主觀的看法及對專業關係的影響的詮釋，故採深度訪談法，請研究對象選定特定的案主，探討其與案主建立關係過程中的性別意識，以下簡述資料蒐集過程。

## 一、深度訪談

訪談是有方向性的談話，訪談的目的是接近受訪者的觀點，設法瞭解其對某事的意見及看法。本研究採半結構性的訪談，此種方法又稱為引導式的訪談，利用一些預定的問題或重要字詞為引導，有規則的詢問或提及一些重點，並以開放性的態度允許探索一些原本未準備的問題（Tutty 等，1996）。Mishler（1986）認為訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程。受訪者並不是將已經存在腦中的記憶如實的呈現，而是用一種他認為訪員可以理解、敘說故事的方式，去重構他的經驗和歷史。訪談是一個互動的過程，它不是將在訪談之前就已經存在的客觀事實挖掘出來，而是不斷在互動過程中創造新的意義（胡幼慧，1996）。本研究探討女性社工員性別意識對專業關係的影響，希望藉由深入訪談，使研究對象以言語及非言語方式詮釋其性別意識的內涵及對與受暴婦女建立之專業關係的影響。

### 1. 訪談大綱

訪談過程，研究者以開放性的問句，讓研究對象能夠回溯與特定的個案之間專業關係建立的過程，從中再詢問女性社工員之性別意識，和對專業關係的影響。訪談大綱是為了讓訪談有方向，並切合研究的目的而訂。在訪談中，每位研究對象所討論的個案不盡相同，因此本研究中是採用半結構式訪談方法，根據訪談大綱的內容及順序詢問問題，但在訪談中根據研究對象的陳述，進一步了解其對於女性角色的看法等性別意識，對特定個案的想法、感受、目標訂定、及對專業關係影響的自覺。

### 2. 錄音機配置

為獲得完整及豐富的資料及內容，避免因為訪談進行時，研究者紀錄的遺漏而影響研究的結果，研究者在現場配置錄音機，做訪談過程之全程錄音。在徵詢研究對象同意的過程中，有些研究對象剛開始對於錄音感到有些疑慮，經研究者說明並再次保證保密性後，研究對象願意接受並配合錄音的程序。其中，有一位研究對象在談及自己近親的婚姻狀況時，請求暫停錄音，在考量與研究內容較無相關的情況下，研究者同意，但對於研究對象對事件的看法，則協調恢復錄音。

### 3. 研究者本身

在質的研究中，研究者本身即是工具，而質的研究之效度，取決於研究者在進行研究時的技巧、能力、及嚴謹的執行工作。另外，研究者必須採取中立（neutrality）的立足點，意指研究者不設定立場以證明一項特殊的觀點，或不操控資料以獲致預先假定的事實（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。研究者在進行研究前，藉由相關文獻的閱讀及與目前從事婚姻暴力工作之社工員的討論，以充實對女性性別議題及專業關係方面的了解。並在修習質性研究的課程中，透過與老師及同學的對話，澄清研究者的思考。在前幾次的訪談過後，研究者除了重覆聽錄音帶，並透過與指導教授討論，以修正訪談上的技巧。

## 二、訪談時間與過程

本研究從 91 年 3 月 12、15 日先進行兩位社工員的試訪，根據訪談所遭遇到的問題，與指導老師討論過後修正訪談大綱，自 3 月中旬開始至 4 月期間持續進行訪談，一直進行至 4 月 11 日，歷時約一個月。訪談開始時，研究者會對於研究目的加以說明，及強調保密原則後開始，在訪談前並由受訪者自行選定在實務工作經驗中，令其印象特別深刻的個案，針對特定個案進行資料的蒐集。其中兩個受訪機構，要求確認訪談內容，因此，在正式訪談前，少數受訪者已看過訪談大綱，對於訪談內容有進一步的了解。

訪談工作，由研究者一人進行，每一位受訪者的訪談時間不一，大致在一個半小時至二個半小時之間，訪談次數皆為一次，如資料有遺

漏時，會再致電請受訪者補充。因研究過程，研究者會依據每一次的訪談的互動狀況，作為下一次實務技巧及對訪談用語的調整參考，因此，研究者將訪談順序列出，以助於資料分析工作時，對訪談順序與資料內容的關係進行反省與思考。

研究對象	訪談日期	訪談時間	訪談地點
001	3/12	共 1 小時 45 分鐘	機構會談室
002	3/15	共 1 小時 40 分鐘	機構會談室
003	3/19	共 2 小時 10 分鐘	機構會談室
004	3/19	共 2 小時 15 分鐘	機構會談室
005	3/22	共 2 小時 5 分鐘	機構團體會談室
006	3/29	共 2 小時 5 分鐘	機構外展辦公室
007	4/2	共 2 小時 10 分鐘	機構會談室
008	4/4	共 1 小時 45 分鐘	機構會談室
009	4/4	共 1 小時 40 分鐘	機構會談室
010	4/9	共 1 小時 55 分鐘	機構會談室
011	4/9	共 1 小時 50 分鐘	機構會談室
012	4/11	共 2 小時 20 分鐘	機構會談室
013	4/11	共 1 小時 50 分鐘	機構會談室

#### 第四節 資料分析方法

質性研究蒐集的資料，較多且繁雜，在資料的處理上除了應確實反應研究對象的經驗世界，還必須檢視所被描述及觀察的事項，選取有意義的部分，整理及分析。本研究依據質性研究的特性，將資料依下列方法整理、分析：

##### 一、資料的謄錄

研究者在訪談後，即開始聽錄音帶並謄寫逐字稿工作。此項工作除研究者自己本身謄錄了五次的訪談記錄外，並請兩位同學及兩位學妹協助七次訪談逐字稿。在謄錄前並告知記錄的原則及方式，除了口語表達外，包括口氣的停頓、沉默、笑聲等狀況皆為記錄之重點。研究者並參考訪談後之觀察筆記，加附在逐字稿中，以作為真實呈現訪

談之參考。

## 二、登錄及編碼

本研究進行資料處理時，為保護受訪者的身分，以研究者訂定的代碼，代替研究對象的真實姓名。研究者閱讀每份的逐字稿，依據每個題目的對話，找出資料內容所涵蓋的重點及主題，做摘要性的描述，再依據每個人在每個題目的回答，予以編碼。將資料中分類歸納的步驟，即是「聚斂」的過程，將有「內部同質性」的資料歸類，以利之後的分析（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。

本研究依據研究問題將收集到的資料，分為：女性社工員性別意識、社工員性別意識對案主婚暴事件態度的影響、對專業互動的影響及對專業關係影響的認知等部分。研究者針對所收集到的資料內容，將相關的主題聚合在一起，以確定主題和基本趨向。

## 三、建構屬別

此步驟即為「擴散」的概念，需注意「外部異質性」的標準（吳芝儀、李奉儒譯，1995）。將主題資料歸納後，根據其涵蓋的意義，賦予一個適當的概念及名稱，可以依據參考文獻命名，亦可由研究者自行創造命名。在此階段，概念之抽象化需不斷的提升，使所建構的屬別能更豐富及廣泛。

## 四、引證及說明

在資料分析的階段，需不斷的回顧既有的文獻和研究，以做為分析時的依據和比較，更可激發研究者的思考的廣度及深度。

## 第五節 研究的信度與效度

質性研究的關心的是「社會事實的建構過程」與「人們在不同的、特定的文化社會脈絡下的經驗和解釋」，其信度是指測量程序的可重性，效度則是獲得正確答案的程度，Lincoln & Guba（1984）提出控制質化研究的信度與效度，可由確實性、可轉換性、可靠性等面向判斷

(胡幼慧, 1996)。

### 一、確實性

本研究訪談資料的蒐集，除以訪談時的觀察筆記外，另輔以錄音機，以減少研究者產生的遺漏及誤差，並儘量以受訪者的口吻呈現分析的結果。而關於研究工具，經過試訪後，徵詢指導老師的意見以修正之。

### 二、可轉換性

本研究進行之訪談，徵得受訪者同意，採用錄音工作，並參考研究者在訪談時的觀察筆記，謹慎的將研究對象所陳述的感受與經驗，轉換成文字陳述。並不斷的重複閱讀逐字稿，並請曾經做過質性研究的學姐協助檢視編碼的方法，進行資料的分析及歸納，以增加資料分析的客觀性。

### 三、可靠性

研究者與受訪者建立良好關係，營造信任的會談氣氛，並在隔離、無干擾的空間環境進行訪談，讓受訪者暢所欲言，藉由控制情境以增加資料的確實性的機率。盡可能完整且清楚的陳述資料蒐集及分析的過程，以供判斷資料的可靠性。

## 第六節 研究者的角色與研究對象的關係

研究者在研究過程中的工作，隨著階段的不同，呈現不同的角色，在訪談過程中是收集資料者；在資料整理及分析時為資料分析者；最後的資料呈現則為撰寫者。

### 一、關懷的訪談者

在說明完研究目的後，研究對象多數對於性別意識感到陌生，並不太了解研究者的研究內涵是什麼，在研究者以個案的方式引導後，研究對象慢慢能較進入訪談的情境。但由於性別意識是屬於個人價值體系的一部分，在一開始，研究對象對於表露自己的想法，有些猶豫，經過研究者以非判斷的態度說明，價值無對錯，及對於個人觀點的尊重及關懷後，研究對象較能開放的進行訪談。而研究者在自我介紹時先以輕鬆的態度表示自己也曾從事婦女保護工作的經歷，並談及一些

共同的話題，在某種程度上也讓研究者與研究對象關係的建立更接近。

## 二、資料分析者

在訪談過程中及資料收集後，即開始研究者與資料內容的互動。在進行資料分析時，研究者應該採取一種主動「投降」的態度，讓資料自己說話，尊重資料本身呈現的特性（陳向明，2002）。因此，在資料分析中，研究者需提醒自己保持客觀的態度，盡量抽離研究者本身的前設和價值判斷。

## 三、資料的撰寫者

當資料分析後，如何呈現研究的結果，受研究者個人思考及寫作方式的影響，研究者必須小心檢視個人看問題的角度，及個人的傾向對研究呈現造成的影響。

## 第四章 研究結果分析

本研究屬質性研究，以長期參與婚姻暴力防治工作的女性社工員為訪談對象，希望能透過資料分析了解受訪者的性別意識及其對專業關係的影響及互動歷程。在本章中，將以四個部分作為分析結果的說明：第一節將先討論女性社工員性別意識，並簡單予以分類，以了解其對於女性在社會上及家庭上性別理想及性別角色的不同觀點；第二節再探討社工員的性別意識，如何影響專業關係中的態度，包括認知、情感、行為等面向；第三節則針對社工員與案主在專業關係上的互動，探討社工員與案主性別意識的一致或衝突，如何影響社工員的感受、服務的意願、及對專業關係的評估；第四節分析社工員對專業關係影響的認知、想法。

### 第一節 女性社工員的性別意識

性別（sex）是天生的，而性別意識（gender consciousness）則會隨著社會文化的發展，透過社會化的過程產生改變。如前所述，性別意識包括了生理性別、性別認同、性別理想、性別角色的部分，在本研究中所探討的性別意識，較集中於社會及家庭中的性別理想及性別角色。為與婚姻暴力的議題相關，因此，特別以研究對象的女性經驗作為出發，本節先探討女性社工員對於社會中的地位、在家庭的性別角色分工的看法，以及對婚姻暴力事件的處遇時的考慮。

#### 一、女性在社會中的地位

隨著婦女運動的發展，社會大眾對於許多以往視為習以為常的觀念，開始進行檢視與討論，或多或少的對社會結構上產生一些影響的變化。受訪者身為女性，又為協助弱勢者的社工員，其對於女性在社會中地位的看法為何？認為女性在是弱勢嗎？又如何解釋與異性之間的差異？對於社會文化中的性別角色變化的看法等等，即構成了女性在社會中的圖象。

受訪者普遍認為現代社會中，女性仍需要背負著較男性為多的傳統壓力，但面對這樣的現象，受訪者則有分歧的看法：

#### (一) 父權社會很難鬆動

「我覺得生男生女呀、要不要生孩子、生不生的出孩子呀、工作收入啊、要不要去工作，我覺得都有一些性別歧視，還是跟成長背景有關係，不管接受了多少訓練，然後妳的性別角色是什麼，妳還是受到妳的成長背景有很大的影響」(001)

「在多數裏面是，嗯，真的是父權社會，包袱還是很大，那種傳統上的，就是對婦女的一個禮教呀，或者說責任，約束比較大，這樣的話，當然是權力的部分 power 就較比較少...當然是不合理的呀，不過在那個部分要，可能要去考量到說，那個家庭的原來的一個價值觀，妳假如沒有辦法去鬆動的話，真的是很難」(004)

「我覺得是不平等，我覺得很多方面都不平等，權力也不平等，我覺得先生是掌握那個大的權力，他可以決定大的事情，好像太太決定的事情都是比較小的事情，再來女方要盡的義務也比較多，例如女性在侍候婆婆方面她們沒有選擇，可是男性可以撰擇要不要照顧我的岳母，我覺得這些就是不平等的，女性一定是比較多的，我覺得從頭到尾，好像照顧子女就是落在太太的身上，可是男性好像偶爾幫忙一點，我覺得好像女性就覺得這個先生很不錯了，很無奈，真的是這樣，那我覺得男性要欣賞女性的能力，我覺得也是很難，我感覺是這樣」(009)

受訪者認為在傳統的文化下，社會上在各個面向上，對於兩性的角色仍然有不同的要求及期待，以權力的角度來看，男性仍握有較多的權力及決策，例如對於侍奉長輩的義務上，仍免不了以男性為家族傳承主軸的父系價值。女性被賦予較多的責任與義務，尤其是在家庭中，而女性要改變父權社會這樣的性別角色限制是困難的。

#### (二) 女性可以不是弱勢

「我也會覺得是看妳個人怎麼去處理耶，真的，妳可以不要自己是弱勢，如果妳有這個 power 的話，我覺得可以不要讓自己變成弱勢，我會期待說不管我自己，或是朋友，不要把自已變成弱勢，我會比較這樣想」(003)

「婦女去承受這些都是受過社會價值的影響，所以你如果從這個層面來看的話，就是一個社會的層面的問題，但是從個人來說，那也是你要不要去接受，因為環境的觀念灌輸你的時候，然後你自己可以，你要不要去接受這樣子的觀念或者可以去選擇我不要這樣子，對，如果從選擇的觀點來說的話，可以去選擇啊，那就是你個人的問題」(005)

「女生有相當大的選擇，就看妳的心態，如果你比較傳統那妳本身壓力就很大，好像就把所有責任都扛在自己身上」(010)

「妳不會讓別人去對妳不公平對待，自然就不會遭受到什麼不公平對待」(011)

受訪者認為婦女也許受了社會價值的影響，而成為弱勢，但這樣的情況並非不能改變，女性仍然有很大的選擇，讓自己跳脫傳統的束縛，可以更自由的選擇要過的生活方式。

另外，亦有受訪者認為並認為現代社會除了先天上的差異外，男性與女性的個別發展及機會並未受到顯著的差異限制：

「我覺得除了先天上、體力上我認為有差異以外，其他我覺得都是一樣..我覺得現在男女性的歧視慢慢比較少，有的話，我會覺得是以前觀念的餘毒，可是我覺得慢慢在破除當中，除了生理上不行以外，其他我覺得都應該可以，性別角色我覺得都一樣吧，可能我們需要有一點分工，我是覺得是儘可能兩個人可以公平啦，不是在於所謂的男女，沒有所謂的男女」(011)

受訪者認為雖然傳統的價值可能會對於女性的角色造成一定的影響，使女性在社會上呈現弱勢的狀況，可是女性仍然可以選擇不讓別人去不公平的對待、可以不讓自己成為弱勢。這樣的想法，形成受訪者顯示對於兩性平等的樂觀態度，也或許與受訪者的生活經驗有關，受訪者在訪談中，展現了對自我家庭及婚姻生活，有較佳的掌控性與自信心，因此對於大環境的限制，並不特別感受到壓迫是不可避免的。

### (三) 兩性差異不需挑戰

「男女應該是不會平等 ..就是在先天上本來就是真的是在天經地義裏面，就是真的是女人也有女人該做的事情，男人也有男人該做的事情，可能那個部分，真的就比較難去挑戰啦」(004)

「我覺得很難平等，因為我覺得從一開始不論在生理構造上面在體力上面或是什麼就不公平，那所以我覺得說與其要去打這種兩性平等，不如我覺得真的是分工合作，愉快每個人扮演好自己的角色，就是各司其所」(007)

「其實我覺得男女在個性上就有些不一樣，然後特質，我們男女天生就是不一樣，不平等ㄟ」(008)

受訪者認為女性先天在體力上即有一些與男性不同之處，女性必須接受這樣的性別差異，而很難要求與男性一定要事事都平等，強調只要有適當的分工，即可達到兩性和平的相處。需特別注意的是，受訪者提到的兩性很難「平等」，似乎是較強調兩性的天生差異，以致無法「事事都要一樣」，與兩性平等教育中強調「獲取均等的發展機會」的本質似乎是不太一樣的。

受訪者在面對女性目前在社會上的地位，其實有一些不同面向的看法。有些受訪者認為目前女性仍然受到較多的傳統文化的壓迫，而從社會結構來看兩性的不平等，認為這樣的不平等是較難改變的(001、004、009)；另外的受訪者則認為在時代的背景下，女性角色地位及機會取得已有適當的改善，擁有較多的自主的權利及能力，因此，對於社會中的不平等則抱持著較樂觀的想法(003、005、010、011)。另外，有些受訪者則認為生理上的差異造成兩性不同的特質，使兩性在社會中可能是不需要或不會平等的。因此，在兩性關係中應該尋求互補的角色功能(004、007、008)。

## 二、女性在家庭中的角色

角色理論認為人們在社會結構中佔有特定的位置，每一個位置都帶有一個相關的角色，而角色是由一組與該位置相關的期望或行為所組成，只有在互動關係中才有意義且才能被確定( Munson and Balgopal, 1978；引自楊淑貞，1996)。家庭是女性生活的主要場域之一，社工員如何思考女性在家庭中扮演的角色，對於女性的期望及行為如何在互動中建立意義，是女性性別意識中尤其重要的部分。

### (一) 追求平等的兩性關係

「我對大男人，我是基本上是覺得這種男人無聊，而且現在的女孩子能力也不差啊，我覺得互相尊重啦，像我跟我先生相處，我們溝通的蠻好的，因為他聽得懂我在說什麼，我聽得懂他在說什麼，有時候我也會很希望他把他的意見告訴我..有人有一種說法好像男人會把事業放在家庭之上，可是起碼我覺得在我們家是平等的」(003)

「我會覺得應該是要平等相處欸，不是什麼男尊女卑，因為畢竟大家都是工作..就以我現在的狀況來講，大家都工作很累啊，回來本來就是家事要分擔啦，而不是說我在外面工作，家事還要我來做，我是覺得說男生本身要有意識，不能再像以前那麼大男人主義，回來就是翹腳、看報紙、我把錢拿回來就沒事！要維持一段婚姻至少說生活瑣事大家就是要稍微互相幫忙一下」(010)

「其實男女先天上沒有什麼差異讓他們不能平等，都是後天觀念的問題喔..我覺得要講性別意識，還不如反正就是尊重吧，一個平等的責任，對，我會覺得責任都是對等的，並沒有女性就一定要責任比較重，或是說一定某方面責任就一定歸屬女性角色的，我不會去這樣設定」(011)

「我覺得自己的性別意識應該是比較現代，我會覺得說，欸，婚姻是兩個人去共同組成的，那就是說，家事也要平分，照顧小孩也要平分，我覺得那個是屬於一個平等的一個東西，並不是說因為你是男生或你是女生之類的，那我有跟我男朋友談到，他也說那妳去工作他住家裡也可以」(012)

受訪者認為在時代的變遷下，女性在家庭及婚姻中的地位及自我概

念，已有顯著的提昇，尤其是在雙薪的家庭下，女性擁有經濟自主能力，亦使兩性在家庭中的功能趨於平等。受訪者認為「尊重」是兩性在家庭中是否能平等的重要關鍵，強調家庭是由兩人所共同創造的，雙方皆對家庭負有責任，必須透過對於彼此的尊重和良好的溝通，才能維持良好家庭生活的品質。受訪者對於傳統社會的大男人主義，是較不能苟同的，認為在家庭中的兩性角色可以是彈性的，不應該因為性別的不同而設定固定的角色。特別是在家事分工的部分，是受訪者在談到家庭生活中，較強調的具體問題。

## （二）順從傳統的女性角色

受訪者採「女性特質說」，認為女性天生就有一些特質，比較傾向於對家庭付出，例如對感情的連結、傾聽、支持的功能等等。

「以我的做法，我會先以家庭的和氣程度或夫妻感情先維持，先順從、先聽話再說，那不合理的部分，我會利用其他的時機，讓對方知道我的想法是什麼，其實我也很傳統，真的是把家庭照顧好，我覺得那樣沒有不好，我可以得到家庭的一個和諧，可能會傾聽的部分會比較重，我自己這麼感覺，我會以想法去調整我的做法，可是我不會的那麼犀利的說，去反抗，去怎麼樣」(004)

「我覺得就是建立在愛的上面，你不需要說是去計較說誰付出多..我覺得女人的好處是可以有時候懶一下，把大的責任丟給男人這樣子..那像家務的分擔來，就都還是放在我自己身上，我會覺得我還是比較多的包容，就是傳統的那個婦女，三從四德的這些東西，會去去包容先生」(005)

「我會覺得有些部分還是一樣在於說，男主外女主內的觀念吧，這是我自己的看法..我覺得女性在家庭裡面應該要扮演是支持者、照顧者的角色，就是支持丈夫，照顧小孩的啊，我會覺得好像自然而然就是這樣子，再加上其實女孩子本來就是結婚之後，她會看重家庭先生小孩勝過她工作的部分，我覺得女人可能天生比較愛家，對啊，我覺得只要先生對我好，我覺得我都會做的很心甘情願，也會覺得很幸福」(006)

「女人其實要的是那種照顧愛撫跟惜惜（台語；疼惜）的感覺..我覺得先天的條件有一些關係，譬如我覺得女性細心，女

性那種母性、那種養育孩子的功能，然後那種情感的連結，女性比較容易有情感的連結，所以我覺得這些會讓我覺得女孩子其實應該待在家裡，比較適合待在家」(007)

受訪者認為女性需要愛及歸屬的感覺，從養育子女和與先生的情感相互依賴中，得到自身的成就感及滿足感，這些對女性而言是重要的。有受訪者認為在家庭的保護傘下，女性可以將較大的責任留給男性，而扮演家庭中主要照顧者及情感支持者的重要角色，以維持家庭的和諧及完整。

隨著女性意識的昇高，女性社工員接收到許多兩性平等的資訊，對於自己上班工作之餘，還要負擔大部分的家事，開始感受到有些無奈：

「因為以前看到媽媽都做家事，那自然我也是這樣子就會覺得說我是女人，本來家務的分擔來說都還是放在自己身上，但是有時候也會跟先生談說，為什麼我一定要去做大部分的家事..可是好像在一個家庭裡面然後就是這個樣子」(005)

「大家都要工作嘛，可是回到家裡，大部分的工作還是落在女性的身上，有時候我也是很不平啊，你在工作我也在工作啊，可是我覺得發發牢騷就過了耶，可能是愛吧，對呀，發發牢騷就過了，還是過原來的生活，有時候就會告訴自己與其抱怨還是要做，那倒不如那個比較快樂的心情去做，我覺得有耶，女生還是比較辛苦，嗯，我覺得人生就是這樣啊，沒辦法」(008)

受訪者在訪談中表示，雖然夫妻雙方同在職場上工作，但大部分的家事及照顧子女的工作仍屬於女性。對於這樣的現象，有些受訪者是「歡喜甘願」的接受，但有些人則是「無奈的接受」。無論是否有所掙扎，此類的受訪者都較採取順應傳統性別角色的態度，並表示對於「家是女性最終的歸屬」的支持。

### (三) 掙扎理想與現實的角色矛盾

「看看我們的同事，不論你現在受了什麼樣的教育，我覺得只會加強你心裏面的那種矛盾的感覺，妳明明就想說我為什麼要這樣做，然後回家還是乖乖的這樣做，我會想說我為什麼要擦桌子、洗衣、煮飯，然後回家還不是擦桌子、洗衣、煮飯這樣子，你心理現在想，我以後才不要做這種事情，但是我們當社工員，看過太多人世間的不平等、性別的不平等，我就想說，到結婚會變什麼樣子，也不知道啦」(001)

「我覺得傳統的女性性別角色是應該比較順服的，吃苦耐勞的；那現在的女性性別角色是比較自主的，她應該是可以比較能夠決定自己要什麼，那比較注重自己的感覺，我覺得我也很矛盾耶，我常有跳來跳去的感覺，我覺得對我的孩子，我希望她是比較是現代，比較自主的，然後我會覺得說我自己，我自己現在我覺得其實我也沒有，我好像還是在那個比傳統還好一點的地方」(009)

受訪者感受到現代與傳統的角色的差異，認為自己贊同現代性別角色的自主性，讓女性可以爭取自己想要的；但又認為在現實的環境下，其實是有些困難的。受訪者 001 雖然未婚，但感受到多數的同事，雖然接受兩性平等的教育，但在實際上仍然順從於傳統的性別角色，認為教育只是增加社工員心裡對於「理想」與「現實」之間的矛盾與掙扎，沒有把握自己結婚後的性別角色是否亦會改變。而受訪者 009 則察覺到自己常常在傳統及現代角色中掙扎，感覺到性別理想的狀況是自己並未做到的。另外，受訪者 005 對女性在社會中的地位，認為女性仍然可以選擇不去順從傳統的性別價值觀，但在家庭的性別角色中，自己又會選擇去服從傳統三從四德的性別角色，因此，亦歸類於矛盾型的受訪者。

另外，在訪談過程中發現，不論性別意識是強調平等的現代女性、或是較順從的傳統女性，母職角色都被認為是女性角色中重要的一環，尤其是對於一些已婚有子女的受訪者而言。受訪者認為因為胎兒在母體中孕育，女性天生就會有母性，與孩子較親近，受母親的影響也較深，並根據自己的經驗表示，自己自然而然即會比男性對孩子有較多的擔心和關懷。因此，在家庭中，女性可以藉由生養育子女，得到生命的滿足及情感的依附。

「我個人喔，自從當媽媽了以後，我會對孩子，我會很憐惜...我尤其會很心疼孩子，我對小孩子會多一分在意，我覺得以幼兒原則來說，好像孩子是跟媽媽會比較好」(003)

「因為可能是一開始的時候孩子從你肚子生出來，所以這個是自然孩子跟母親的連結就比較強，對，就像說，我從前睡覺是那種外面打雷下雨我都不知道的人，但是我生了孩子之後，孩子在隔壁房間，他晚上打個噴嚏或翻個身，出一點聲音我就會被吵醒，知道他不舒服，就是當媽媽你就會有那種自覺，你就會醒過來就要去處理，我覺得是天生耶，對天生的那種母性確實還是有存在，就像是體質上的還是有，這也不見的是不好啦，因為我覺得從另外一個觀點來看，會覺得說，ㄟ，母性都是跟子女的連結比較強，跟子女的依附比較強」(005)

「因為我覺得就小孩子來講的話，大部分拉屎拉尿應該都是媽媽嘛，還是媽媽在負擔照顧孩子的角色..尤其是對孩子的掛念，那母親對於孩子那種不放心啊，或者說他出生之後，妳對於孩子的付出，很自然而然的就，會比男生多耶，大部分啦，十個裏頭大概有八個都是這樣，我覺得是天生的耶」(008)

受訪者 004 則特別談到，在面對工作及家庭時，會有一些掙扎，尤其是陪伴孩子的時間較少，讓受訪者產生一些罪惡感：

「以現在有在工作，其實那個部分我還是會很掙扎，掙扎說孩子要不要自己帶..那種愧疚的心理會，因為覺得他們都很可愛，那給他們的時間真的太少，我會覺得有很多東西我自己，假如可以教的話，應該由我自己來，因為我是讀幼保的，不知道，可能與生俱來，母性趨力會比較高一點」(004)

相對於以上受訪者對於母職角色的重視，基進主義女性主義者對於「母職天生」則有較批判性的看法，Oakley (1974) 認為母親身分是建立在三個看法的迷思上：所有女人都必須是母親、所有母親都需要小孩、所有小孩都需要他們的母親，認為它們是社會與文化制約的產物，是具有壓迫性目的的(引自顧燕翎主編，2000)。國內學者指出「懷孕生子」為上天賦予婦女的能力，但「女性的天職是照顧者」則是性別社會化過程中所塑造的概念(白乃文、萬育維，1995)。無論母職角

色究竟為天生或是社會建構的，值得注意的是，對於已婚且有子女的受訪者而言，母職角色在其女性經驗中所扮演的重要角色及意義。

受訪者對於女性在家庭中扮演的角色，似乎亦會與自己的生活經驗相呼應。在此，研究者根據對受訪者的自我陳述及其所強調的女性角色，將受訪者暫時區分為：平等型、順從型、矛盾型，以方便對於專業關係影響時之探討。研究者必須特別說明的是，有時受訪者的性別意識不會有絕對且單一的模式，可能隨著議題的不同，而有不同的取向。

1. 平等型：追求兩性在家庭中角色的平等，常會提及自己家中兩性的互補性及家事分工的平等性，認為兩性互相尊重及溝通是重要的（003、010、011、012）；
2. 順從型：強調女性持家傳統角色的社工員，則認為女性對家庭的照顧很重要，而家庭對女性的意義也很重要，傾向於接受傳統的性別角色（004、006、007、008）；
3. 矛盾型：敏感於在現代與傳統女性角色的衝突，認為理想上兩性在家庭中應該是要平等的，女性亦應擁有較多的自主性，但是卻對於在家庭中女性是否能真正脫離傳統的束縛感到掙扎（001、005、009）。

### 三、社工員在面對婚姻暴力處遇時的考量

社工員在面對婚姻暴力案件時，會因為工作經驗與性別意識的交互影響，而形成對於處遇婚姻暴力案件的態度取向。由於本研究將在後面的章節中針對特定的受虐婦女，探討女性社工員性別意識對專業關係之影響，因此，在此僅整理一些受訪者在訪談中所提及，自己面對一般婚姻暴力處遇時的考量：

#### （一）重視家庭功能

## 1. 家庭才是服務的單位

許多婚姻暴力防治工作的社工員，在公部門的機構服務，其服務的對象亦非僅只有婚暴婦女，因此，在案主表示希望能離開家庭的時候，其所看到的問題不僅是婦女本身，還包括了潛在的案主群。

「我聽到那種孩子很小的會著急，妳真的要離婚喔，那這兩個孩子有沒有人帶，尤其自己當媽媽後那種感覺，我覺得你們大人吵是你們家的事情（台語），孩子很無辜，不要連累孩子，我會很在意那個你們怎麼對孩子處理，我會對孩子，尤其是那種家庭的孩子，我會很憐惜」（003）

「因為我們的工作是從棄嬰到老年，我們全部都負責，所以有時候我會覺得說，那個施暴者很可憐，好，今天妳離開他了，其實又有新的社會問題，因為她先生老年的時候，或是他發病或怎麼樣的時候，因為沒有婚姻關係了，沒有一個道德上的責任，又沒有人照顧他了，所以我覺得婚姻存在還是有它的價值的，有一部分我可能是這樣的想法吧」（008）

傳統以來，婦女一直是家庭中的重要照顧者，社會對於女性或母職的角色有較高的期待。在這樣的觀點下，婚姻暴力服務的「案主」似乎不僅僅只是受暴婦女，還包括了案主的整個家庭。受訪者對於家庭功能及母職角色的重視，常會以家庭一體的觀點來看案主的問題，在服務處遇時，亦會考量到整個家庭的問題，例如擔心案主離開家庭對孩子或其他家人的影響。

## 2. 服務並非為了離婚

「我們常跟案主說，保護令是要讓你們雙方有一個冷靜的時間，有個反省的時間，其實保護令也不是要鼓勵你們離婚用的，如果妳保護令拿了，能去讓你們的關係改善，我覺得這保護令會比較有意義啦..我會覺得說，妳請了保護令，其實我覺得妳還是要好好，試著跟妳先生溝通，不是說拿到保護令了，馬上就去做那種（離婚）」（003）

「我會覺得說在我的服務價值裡面，我會比較希望說當然還是怎麼樣去運用資源協助這個家庭的關係改善，我覺得我的重點還是會比較傾向這邊的方面，當案主本身已經不接受的

時候，或者是我評估他們的狀況確實那個案夫根本不可能改變，我才會去就是說去協助她去脫離這個關係」(005)

「因為我自己也結婚了，所以我的價值觀裏頭，我會覺得說如果婚姻是有希望的，不要太輕易放棄，可能我的道德觀比較強一點，所以我會覺得說其實有些，有些因素我們是可以避免發生，如果妳已經結婚了，那如果真的不是太大的一些因素，一些小事情而已，我覺得應該都是雙方要去努力，然後婚姻最好是白頭偕老是最好啦..我會比較不能夠接受現在比較年輕人的一些想法，就是可能一次毆打，然後先生的一點點小缺點或是怎麼樣，然後就輕易談離婚」(008)

「畢竟說大家都期待一段婚姻才會去結婚，大家如果對這段婚姻還有一點點期望啦，那就先坐下來協調或是做個婚姻諮商，協調看看還有沒有復合的餘地，不要一來就講離婚，當然在氣頭上大家都會講我要離婚，但離完婚又住在一起的也很多，ㄟ，就試試看，至少說雙方如果能夠協調成功，回去再住一陣子看看，是不是有改過的機會，最主要是溝通方式才會導致這麼衝突啊，就婚姻諮商協調以後，大家怎麼做是不是改變一個溝通模式或是生活模式，會不會更好，可以就繼續，真的要談離婚再說」(010)

家庭暴力防治法第一條宣示，制法之目的為：「促進家庭和諧，防治家庭暴力行為及保護被害權益」。以上受訪者在從事婚姻暴力防治工作時，皆認為如果有可以協調的或是努力的空間，應該先考量維持婚姻的嘗試，並會傾向建議案主尋求諮商人員協助。值得注意的，是強調維持婚姻的受訪者皆為已婚的社工員，也許是已婚的身份及經驗，讓受訪者對於離婚採取較為謹慎的態度。

## (二) 考量案主背景

「我會想到在她那個年代，比較三從四德、傳統保守，我會覺得時代背景不一樣，所造就出來女人對於家庭暴力的這個忍受度不同，那時我聽到會覺得那時候的女人好傻好笨，可是也很可憐，她們的社會地位被造就出來就是那種不平等，她們永遠在男人之下，她們的觀念也是這樣..可是我的想法是我不會想說去改變她的想法，因為我覺得畢竟我們的年齡差距這麼大，我只能給她建議」(006)

「其實我還是會受她整個教育、她的年齡來考量，如果她是受一個蠻高的教育，我覺得她實際上可以嚐試著走出去，離婚或分居，如果她是已經到四、五十歲了，然後自己又沒有穩定的工作，我會覺得說她要不要考慮，重新來詮釋她的婚姻是怎麼樣，找出一個比較能夠活下去的方式，一個意義，

例如她覺得她這樣做是為了子女，她能夠找到這樣的一個意義在的話，那我覺得她可能也會比較心甘情願的一直再待下去，不會那麼痛苦，像有些婦女真的是這樣，她無一技之長，她出來能幹嘛，現在那麼不景氣，她能找到什麼工作」(009)

受訪者認為案主受其生長背景的影響深遠，對於服務的處遇，認為應從案主的年齡及教育程度來看，對於年紀較長的案主，考量其傳統背景及經濟自主能力，因此處遇時會較傾向讓案主留在家庭中，協助其心理的調適。

### (三) 追求事情真相

「這個太太可能突然跑過來跟妳說，妳看我受傷了怎麼樣，我要趕快離開家啊，那妳幫我的小孩辦一下免遷戶籍..我們那個同事就覺得說，我就是幫到幫到好人，我做了好事，可是事實上過了很久以後，才知道這個婦女本身也是不 OK 的樣子..那後來才知道，這兩夫妻都是不務正業的，她事實上是故意把小孩帶走，那妳就是變成幫兇這樣子，讓爸爸看不到孩子的幫兇」(001)

「我個人不會因為被打的是男生女生就會覺得怎樣，我會比較要知道那個原因是什麼，就是說你們到底怎麼吵架的，那個原因是什麼，從他們這樣訴說的時候，我大概可以聽出，大概誰對誰錯，還有是習慣的循環呢，或是說只是突發事件，還是別人影響怎麼樣，我再來看看說，這個事情誰有理，誰沒理，啊你應該怎麼做，啊我會比較不會去管說，誰是被打的半死，或誰是怎麼打人的」(003)

「以現在來講的話，假如她是新案的話，我們會看妳有沒有通報過，有沒有驗傷單，可能我們會需要她提供一些輔助的證據，不然真的，就像說有的案主她自己遭受暴力，那兒童沒有受虐事實，她要求兒童轉學籍不轉戶籍的部分，我們很難去做這個動作，因為有的會拿來做為未來離婚訴訟的時候的一個手段」(004)

「搞不好是女方也有錯，女方可能就是說做一些事，有的是女方比較會講話，那她講話會刺激男方，那男方當然是比較不會講話，當然就用拳頭來回應她..在我們的法律上構成一個暴力，但這個暴力真正的發生原因，誰對誰錯根本不知道」(010)

因為曾經在服務過程或同事經驗中，發現案主對於案情的隱瞞，導致服務的處遇有所偏失，因此，受訪者為力求公正，表示在提供服務時，會希望能夠真正

了解受暴事件發生的真正原因。尤其是在兒童的免遷戶籍轉學的部分，因涉及案夫親權的行使，影響的層面較廣，受訪者覺得更應該謹慎，另外，有些縣市因為庇護的資源有限，在提供處遇的過程中，也會有較謹慎的考量。受訪者似乎擔心如果片面的相信案主，會成為被利用的工具，反而沒有辦法幫助到「真正需要幫助」的人。

#### (四) 期待案主努力

「許多婦女覺得說很無力的時候，她就會想要打電話來求助，希望能經由公部門的權力來抵抗她先生，她現在是一個弱的，她去找一個比她先生強的人，但是事實上最大的問題是你自己本身，你要去面對他，你要去想你自己的辦法，而不是再叫另一個人來壓他，那萬一這個人壓不動你先生，你難道能夠找總統嗎」(001)

「我比較聽起來這麼多，大概有 60% 的原因會讓我覺得那種暴力的行為真的是關係是互動出來的，譬如說她可能先生一開始打她她接受了，那他可能再打第二次第三次就是一直這樣然後越來越嚴重..我覺得她，嗯她選擇被決定，她讓自己被決定，她其實有很大的選擇決定權，可以選擇離開不要跟他在一起的」(007)

「當然啦，在婚姻裡面打人我覺得這是不應該的，可是如果說她自己樂在其中，對她也不見得說有什麼損失..在我的經驗裏面，我發現如果說她們在她先生第一次暴力發生的時候，就有去制止他或是有用其他的方法或資源，去告誡對方的話，聽起來受暴的狀況就會比較舒緩，對，對方不敢一而再，再而三的對她們暴力..讓對方知道，你沒有權利或你不能夠再這樣對待我，否則我也是會保護我自己的」(011)

受訪者認為婚姻暴力的循環，與案主的因應方式有關，尤其是在暴力剛開始的時候，如果案主能夠有更積極的自我保護，則可以減緩暴力的情況。而在許多狀況下，案主並沒有體認到，可以運用自己本身的力量去制止暴力的發生，而「選擇了被決定」，對於案主的協助，還是要回歸到案主自己本身的問題才行。

在對婚姻暴力的處遇中，因受訪者性別意識的個別性，對於婚姻暴力的案件，處遇上有不同的考量。研究發現，已婚的受訪者似乎特別會考量到家庭的功能，強調婚姻中共同的責任，較易選擇檢視案主對家庭的付出程度；如果社工員認為現代的女性應該有對自己生活方式的自主權，她可能會注重案主的個人自覺並期待案主的改變；而認為父權社會難以鬆動的社工員，在看待問題時，可能會著重在難以改變的情境，對案主的積極性的離開較為保留。

社工員因其個人背景、社會文化產生了不同的性別意識取向，而對於看待兩性關係及女性的性別角色的角度亦會有所不同，在本研究中將性別意識分為平等型、順從型、及矛盾型三種（見表 4.1）。

類型	受訪者	社會上兩性平等的看法	女性在家庭中的角色
平等型	003、 010、 011、 012	* 傳統社會對女性造成地位上的不公平 * 但女性可以讓自己不成為弱勢	* 雙方應該相互尊重、充分溝通 * 家事平等分工
順從型	004、 006、 007、 008	* 兩性特質天生就有差異 * 各盡其職，不需要一定追求平等	* 女性本來就比較重視家庭的和諧和愛的歸屬 * 女性是家庭中重要的支持者及照顧者、負擔主要的家事者

矛盾型	001、 005、 009	* 女性的責任、壓力較 男性大  * 父權社會很難鬆動	* 認為理想上女性應該更自主  * 但實踐上介於傳統與現代的角色之間
-----	---------------------	--------------------------------------	--

## 第二節 女性社工員性別意識對案主態度的影響

專業關係是動態的過程，經由社工員與案主互動，而整個過程會不斷地產生變化。在本節中，研究者嘗試以符號互動論來討論專業關係中社工員的與案主互動，而產生對於案主及案主婚暴事件態度的影響。態度是依某個評價向度對某個刺激所作的分類，而評價的向度是以「認知」(cognitive)、「情感」(affective)、「行為」(behavior)的訊息為基礎(張滿玲譯，1999)。

在本節中，研究者以社工員的性別意識對案主事件的認知、感受、目標的訂定的影響，來看專業關係中社工員對案主及案主事件的態度。社工員從一開始接觸到案主時，即開始評價的過程，在與案主的互動中，經由詮釋案主的事件及行為，構成對案主的初步印象、對案主事件發生的歸因、對案主問題的評估等。對於案主及案主事件的認知會與專業關係中對案主的感受相互影響，並涉及到對處遇目標的訂定。本研究為能了解社工員之性別意識對專業關係的影響，在訪談前特別請受訪者自行選擇令其印象深刻的特定個案，進行深度訪談。

### 一、對案主初步印象的想法

人們常使用三種建構，形成對他人的印象：角色、人格特質、形體上的特徵，而當我們對他人的人格特質及情緒形成印象時，即開始分類的過程(王文秀、陸洛譯，1995)。以下針對受訪社工員的陳述，可以看出在初次與案主接觸時，受訪者對於案主角色、人格特質、形體特徵的描述，及產生對案主服務的初步評估：

#### 1. 典型受暴婦女

在訪談中可以發現，社工員長期與受暴婦女接觸的經驗，形成所謂的「典型」受害者的印象，包括：案主的角色是女性、較無經濟自主能力、缺乏資源、較傳統的女性角色；受到暴力事件的影響則呈現無依、害怕的情緒，及無助的特質；形體上的特徵則為肢體受暴、柔弱、狼狽、憔悴。

「第一次的時候，就是她的身材比較嬌小，小小弱弱的，感覺很純真那樣，因為她很年輕，她才 23 歲而已..看起來就是她會很需要人家的保護，對，所以說會很希望說，提供她一些相關的協助，去做一些比較密切的幫忙」( 005 )

「很傳統的婦女，然後就是好像那種長期被毆打，然後感覺很無助，醫院叫她過來，她就過來試試看..我覺得她很希望她走出來，可是她又她又她又覺得很害怕，因為她邊講邊哭，害怕的部分很多，啊對未來不知道該怎麼走下去那種感覺」( 006 )

「我覺得她很難過的，然後是很心痛的然後也很害怕自己也不知道該怎麼辦，然後對她先生有很大的情感，然後她覺得那個情感有很大的失落，對，一個人到台灣那種孤苦無依，講到事情其實有點無所適從」( 007 )

「那個案主是還蠻年輕的二十幾歲而已，所以說那麼一個年輕的媽媽帶三個孩子連夜逃下來，那種狀況就等於說是，嗯，好像是特別需要協助的樣子..很年輕、很瘦弱，就等於說是我覺得女人還是需要呵護的，那種有呵護過跟沒呵護過的感覺差很多，她就是很憔悴，然後很瘦，然後她又矮矮的，然後旁邊這三個小孩再那邊吵，喔..那種感覺真是..就可以感覺她真的很無力，她已經沒有力量再繼續走下一步該怎麼走，也是基於同情類似的那種感覺」( 010 )

受訪者會對於符合典型的受虐婦女，尤其是帶著小孩來求助者，似乎對其受暴情形都有著較多的同情，而認為她們特別的需要幫助。而受訪者會對於典型個案印象特別深刻，可能亦與其個人所強調的女性形象有關。

## 2. 非典型受暴婦女

### (1) 福利依賴的個案

「我當時看到那個通報單的陳述，就覺得這個案主是個很那種依賴型的案主，有一些案主感覺起來就一直不斷的在依賴社會資源的，社會上補助弱勢的部分..而我第一次看到她的時候，其實覺得這個婦女很有錢，因為她住那個單人病房...一開始我不想接案，我看那個陳述沒有大不了，那我跟她談其實也還OK，但是問過另一個曾經接觸這個案主的同事時，她就說她好可憐這樣子，那就是讓我猶豫了一下，所以我就繼續做下去」(001)。

受訪者表示初次與案主見面，和在通報單上得到的印象，就覺得案主本身比較特別的，是她資源充足的，且暴力的情況也不太嚴重。以符號互動論來看，受訪者對通報單上的陳述及案主住院房間的詮釋是，案主沒有受嚴重的暴力傷害、是有錢的，而認為以案主的能力是可以更自主的，而非「弱勢」，不太需要社會福利的幫助。

## (2) 自主性特別強的案主

「那時候庇護中心對她的描述是說，她是一起被庇護的幾個婦女中，比較有主見的，那也是比較清楚說，自己未來的決定是什麼..跟她會談的時候，她被打到那個眼睛就是一個淤青這樣子，然後就覺得，怎麼被打的這麼嚴重，但是我覺得基本上她還算蠻堅強的，因為很多婦女被打之後，她可能情緒上會比較有點類似不理性啊，歇斯底里啊什麼什麼這些的，可是她都不會..第一次看到她就覺得她蠻平靜的，而且她也很清楚的告訴我說，她這次被打之後，她所要處理的方式」(008)

「為什麼會想到她，因為我覺得她在我的案主裏面，算是比較特殊的，一般案主，很多會比較自我意識比較低，那比較沒有主見..這個個案，我覺得她就是說對於她自己的困境，她蠻懂得怎麼去保護自己，她是直接會反擊她先生型的，她反擊她先生」(011)

「當初這個個案的時候來的時候，她的需求其實也很很明確，就是提供那個陪同出庭的這一部分，那時就是覺得其實還蠻會擅用她的資源，然後還蠻知道自己要什麼..我覺得就一般就那個年紀的一個的婦女來看，我會覺得其實她打扮的還蠻入時的，譬如有一些紋眉啊..我感覺其實她是一個很有能力的」(012)

相較於典型無助的個案，通常反應較為平靜，無激動的情緒、對自己未來的

規劃已有定見、懂得保護自己而反擊、善用資源、需求很明確的個案，都讓受訪者產生較深刻的印象。特別容易強調案主的正向個人特質，例如：有主見、能力好、自主意識佳。

另外，在處理婚姻暴力時，社工員多多少少有與大陸新娘接觸的經驗，一般認為，中國大陸與台灣在性別意識部分，有很大的文化差異，特別是大陸內地經過文化革命之後，女性意識較強，強調自主性、在家庭中要求平等性、較不受傳統文化的性別角色限制、對於婚姻的想法或感覺比較淡等等。

「讓我覺得印象非常深刻，是我們帶那個大陸新娘就是正好有帶團體，然後那種老兵就抓的很緊，那大陸新娘的特質跟台灣新娘的特質很不一樣，那大陸新娘大概是因為他們文革過他們的那種女性主義很抬頭，那台灣我覺得還很難，但大陸新娘只要你打一個巴掌就完了就已經非常不得了」(007)

「那案主非常主動就過來了，那來的時候，我第一個感覺就是說，她不太像受暴婦女，她的穿著非常入時，后，然後講話非常大聲，然後很強烈的表示說，他不給我這樣生活費，那叫我怎麼過活啊..我心裏馬上會有一點想法后，我覺得她的女性意識非常的強，我會感覺她非常要求平等，甚至我覺得說她那個要求的部分，好像已經超過我們現在台灣的受暴婦女的要求，我們台灣的男女並沒有她的那麼平等」(009)

相對於大陸新娘的自主，受訪者覺得台灣的女性的自主權並沒有那麼高，對於與案主性別意識的衝突，受訪者也無法完全接受。但如果社工員覺得案主的性別意識不同於一般大陸新娘，與自己文化中的性別意識較相似時，會有特別深刻的印象：

「之前也是同事接觸，很多的大陸新娘是屬於那種很精明，很能幹的，甚至有時候覺得，她來台灣好像有目的的..那看到這個案主，我會覺得說她比較不同於一般的大陸新娘..啊她都比較不知道，就覺得好像，不曉得被打傻了還是怎樣回事，所以那種感覺說，那我可能覺得她蠻值得同情」(003)

隨著兩岸的交流愈來愈密切，大陸新娘嫁至台灣定居的情況也愈來愈多，許多社工員對大陸新娘的印象，是認為在這樣買賣式的婚姻中，她們來台的原因通常並非單純為愛結合，而是建立在對經濟的需求上。而因兩岸婚姻文化差異產生的問題亦時有所聞，婚姻暴力即是其

中之一，在十一位受訪者當中，即有二位選擇談論與大陸新娘個案的專業關係。受訪者並認為，台灣的男性較操控外籍新娘，對其尊重亦不足，容易造成衝突，將兩岸性別意識的不同，認為是文化造成女性性別意識的差異。

社工員對案主初步接觸的符號意義的詮釋，會影響對於案主危機程度的評估，及對案主個人的初步印象。從以上的資料中可以發現：一、通常社工員對於帶著傷痕、無助、狼狽、柔弱的典型個案，都能引起受訪者較多的同情、支持及保護的心理，也許是因為其符合「受暴的弱勢女性」的形象。二、受訪者會對於不同於典型的個案，尤其是較自主的個案，會特別的印象深刻；當社工員的性別意識認為女性應該自主時，則自主性的個案會得到較正向的印象，而對於福利依賴型的個案則讓社工員產生是否提供服務的遲疑。三、性別意識中文化的差異亦影響受訪者對於個案的印象，受訪者認為大陸新娘的女權意識比較高，對於兩性平等的界限與台灣文化不一致，但如果案主與社工員有較相近的性別意識，則會增加社工員對案主的正面印象。

## 二、社工員對於案主婚暴事件的歸因

歸因是行為解釋歷程的一部分，特別是針對他人的行為，如果行為被視為是起因於個體內在的因素大於外在情境壓力因素，則行為可視為是對他人能力、意圖或目標、性情、心理狀態的評估結果（王文秀、陸洛譯，1996）。在婚姻暴力案件中，社工員對於案主暴力事件的歸因，受到社工員的性別意識對案主的個人看法的交互影響。

### （一）案夫大男人主義作祟

「案夫覺得好像娶了老婆，這個家我就可以支配了...一個長期被壓抑的人，突然他可以掌控的時候，他就想要愛怎麼樣就怎麼樣，他不要去管妳的感受是什麼，案主做不好他就發洩，他好像把那個氣就出在她身上，而且他覺得好像妳是我

用錢買來的，我自己的感覺，他那種大男人的想法，還是有在裏面作崇，我會比較想到是權力控制的問題」(003)

「我覺得一開始的時候，她先生的觀念認為說太太就是他可以去就是說指使的，可以去作為他的發洩的一些的對象，所以不把太太看成是一個獨立的個體，我覺得他好像在防他太太，可能怕他太太會跑掉或是怎樣的，所以他不讓她去工作，不讓她跟外界接觸，不能跟朋友接觸，就只能在我的圈圈裡面，然後，就是那種佔有慾的感覺」(005)

「暴力的歸因是男尊女卑，他不把老婆當人看，他覺得是說他把她買來的，他付了一筆聘金，然後這筆聘金花了忘了幾萬，然後就是她就來，然後來了以後，就是我的奴隸，我愛怎樣就怎樣，那是一種男尊女卑的方式，比較不平等..所以她只是一個代罪羔羊、出氣筒，他不敢對別人兇，只敢對自己老婆兇啊，所以說老婆就是最倒霉的那一個..暴力是一種權力，他只是在使用，ㄟ，我還可以控制你」(010)

「可能確實家暴案裡面會看到這些舊的這些兩性不平等餘毒思想的..他很大男人主義，他喜歡控制別人，或是說他對別人就是比較不客氣，講話覺得就是比較自我中心，可是他不見得對每個人都是這樣子，那他可能會有選擇性的，對朋友不會，對太太才會，他認為他可以把他這部分的人格表現在他們的關係裡面，是被容許的..他會有選擇性的把它釋放在某些地方、或關係裡面」(011)

「我覺得暴力的發生應該跟性別有關，因為是先生覺得他應該要有所謂的這個權力，跟所謂的這個 power，雖然就是說太太也覺得說她自己是屬於是要乖乖順從聽話的這一部分..有時候先生可能一個命令下來，太太也做了，可是做的跟要求之間有落差，那暴力就出來了..我覺得那個先生其實已經就是很根深蒂固，就是很大男人的這樣，我覺得他的心態先生就是要當一個所謂的權威者要當老大」(012)

受訪者對於所談及的特定個案中，暴力發生的歸因是採社會結構的觀點，認為在父權社會下，男性為了要掌握權力及控制，因此選擇性的對妻子施暴，以暴力手段做為對女生權力的展現。併合著暴力行為，加害人對案主的控制還包括了：掌握經濟的支配權，使讓案主「不得不」依賴加害人、限制案主人際交往範圍、將情緒任意發洩在案主身

上、男人的事，女人不要管、不准許太太的能力太強等等。與前節中的受訪者性別意識的分類相對照，五位從權力觀點出發的受訪者中，有四位是屬於平等型的訪談對象（003、010、011、012），似乎也顯示此類的受訪者較傾向從傳統的性別角色來看問題。

## （二）案主言語挑釁

「她就故意講給她先生聽，那個誰好像對我有意思，然後對我獻殷勤，因為任何一個人都不能接受這種挑釁，所以先生就會氣不過，她就一直用類似的言語去挑釁他，他先生才會動手，她都是用這種理由去威脅他，到比較後期時，是跟他說我要走了之類的，那先生就有些緊張，就會開始動手動腳這樣子..對，其實她的人格特質，其實她的反應模式就是藉機去挑釁她先生來報復他，因為我們那個婦女長的還不錯，所以就是她的外表反而更容易引起她先生的生氣」(001)

受訪者認為女性在社會上是弱勢的，但是女性也善於運用自己的「女性特質」，包括外表的吸引力、弱者的形象等等，以達到某些目的。當案主以言語挑釁，引起案夫的嫉妒時，案主從中得到對案夫報復的快感，因此，暴力的發生與案主的女性角色的展現是有相關的。

「其實有時候，每個被害人來，都是做對的嗎，我們其實也很懷疑，有的被害人也是很離譜才被打的..其實被打多少都有一些原因啦..有時候妳聽她口氣喔，妳會覺得這個女人，其實也是，就是犛起來也很犛的那種(台語；不講理)，其實，有時候就是被打也不是沒有理由的，也是很那種很不可理喻啦，鬧起來也是很鬧的，有些女人會這樣」(003)

「有一個部分，就是說那引發點，案主應該也有責任，有一些事情也是自己能夠去避免引起戰火的，應該自己要有那個責任..因為案主這樣看起來，她也是，真的會有一些語言態度的那種，真的會蠻挑釁的..案夫也是有抱怨說，案主也是應嘴應舌(台語，頂嘴)，也是很兇啊」(004)

「其實我們會看到很多受暴婦女，當她先生來談的時候，他就會覺得太太看不起他，那就是說其實她們在平常言談之

中，有些婦女會說：『啊你無效（台語，沒用），賺錢賺那麼少』類似這樣的話語，那但是男性其實他自尊心蠻高，其實這些話對他們來講都是一個刺激一個傷害，讓他們沒有面子」（006）

「我覺得女生會用語言上的攻擊，譬如說：『啊你都不會賺錢回來（台語）』怎麼樣的，那有很多的責備」（007）

「對，有一部分女性應該負責，如果是那種說雙方的溝通方式出了問題，就是有些部分妳可以讓它不發生的話，我覺得那妳就要負責啊，譬如說有時妳看到一個影象是，他們男女在吵架的時候，然後妳會看到那個男生已經很生氣的，有的女生還故意講一些話去激怒他或是怎樣，像這個部分就是妳應該要修改的啊，因為說實話，有時候妳也會覺得一些女生就是很欠扁這樣，就是用言語去刺激他」（008）

「女生是言語暴力、男生是肢體暴力，其實雙方都是暴力，但法律。上只看的到肢體暴力，其實說我也蠻同情這些男生的，對啊，女生說話也不要那麼的刺激啊，因為真的有時候講話刺激傷人比肢體暴力更嚴重」（010）

不論是何種性別意識的受訪者皆認為，有時候婚姻暴力的發生被害人亦有責任，可能雙方在之前已經有一些言語的衝突，而女性以辱罵的言語暴力挑釁男性，男性在自尊心受傷的情況下，「不得不」以拳頭反應的暴力模式。雖然社工員普遍有「暴力就是不對的」此種認知，但在服務的過程中，與案主的相處仍不免讓社工員對於某些案主的個人特質及言語表現有所評估，認為是容易引起暴力的原因，而同情受到語言暴力的男性。

### （三）案主與案夫性別意識衝突

「我的感覺是說，案夫他們對大陸新娘的操控慾都很強，我們講比較大男人主義的這個部分，然後碰到她們女性又比較強的，我就覺得一直都沒辦法合，我覺得那好像是文化差異，然後他們對性別看法的部分就不一樣」（009）

受訪者談到兩岸文化對婚姻及家庭中，女性扮演角色的不同，認為案夫對於大陸新娘的操控慾較強，希望案主能表現柔順且聽話；而案

主的女性自主意識較強，不認為結婚後即是男方的附屬品，因此便造成的雙方對角色期待的衝突。

#### (四) 其他外力因素介入

婚姻暴力發生的外力因素，包括：酗酒、毒品、及外遇等等所造成的外在壓力。在本研究訪問到的十一位社工員中，受訪者 006、008 認為案主的暴力事件發生的原因，最主要是因為加害人酗酒及吸食安非他命，導致自我控制力減弱，而引發了暴力事件。另外，受訪者 007 則認為案夫外遇對象的強勢壓力，是造成婚姻暴力的主要原因，案夫為了安撫外遇對象，只好選邊站，而對案主施暴力。

「因為基本上她先生就是很已經有到了酗酒的程度，對，那酗酒的情況之下，他工作也一直都不穩定，因為他喜歡喝酒，剛開始是喜歡喝酒，然後會影響到他工作，所以工作都一直沒辦法很穩定，到最後惡性循環，工作沒辦法穩定，然後又失業，所以他喝得更凶，那我看這個案，我想喝酒的部分，如果不是唯一的話，可能也是佔大部分的原因」(006)

「這個同居女人是很強勢的，那先生可能是基於會怕她的原因，那是後來太太知道的，因為那個同居女人後來她遷出之後，聽她說她都是很強勢的，她跟先生說沒關係你待會會死的很難看，我就讓你的家人死的很難看，所以這些後來聽起來是其實先生會比較怕這個女生 所以當下他平下那個戰火，他只能選擇跟那個女的站在同一邊，所以他就是選擇對案主施暴」(007)

「我覺得說，最大的原因還是在他有吸食安非他命，所以他變成婦女不管用很強的去解釋說我沒有，去澄清，也會被打，說我有很會被打，因為他變得是在非理智的情況下，都聽不進去啊」(008)

受訪者認為外力的介入才是導致婚姻暴力的最主要原因，而將暴力事件的發生，歸因於案夫的個人因素。

受訪者所提出對於婚姻暴力的歸因，大多與個案的受暴情況的個別化有關。許多暴力並非由一個單一的因素所決定，有時候是由眾多

因素結合所創造出來的。訪談中對於婚暴案件的歸因，雖然大部分是針對特定的個案來探討，但有時受訪者亦會談及對於其他暴力案件歸因的想法。研究者試圖將以上的陳述，與上節中社工員對「家庭中的女性角色」的分類整理比對，可以發現兩者之間具有某種程度的關連：一、強調平等型的受訪者（003、010、011、012），對於加害人的父權思想，似乎特別容易敏感，而較傾向將婚姻暴力歸因於性別權力的因素；二、趨向於順從型的受訪者（004、006、007、008），則較強調案主必須為暴力的事件負起重要的責任。但不可否認的，除了性別意識的部分，仍有其他的外力因素可能影響社工員對於案主事件的歸因，例如：酗酒等。

### 三、評估案主的問題

目前社工員對於婚暴案件的處遇對象，仍以受暴婦女本身為提供服務的主體。因此，在專業關係中，不但要了解社工員對婚暴事件的歸因外，更需要澄清社工員對於案主本身問題的看法。究竟社工員如何評估案主的問題？認為案主需要做什麼樣的改變？或發展什麼樣的能力？都影響著與案主專業關係的互動與服務的目標。在實務工作中，通常婦女第一次受暴，較少即尋求專業服務，許多案主都是長期遭受到暴力，處在暴力循環中。面對這樣的案主，社工員在服務處遇中，或多或少會對「案主為什麼不離開？」的疑問進行了解，而產生一些自己的想法與解釋。社工員如何看待案主不離開受暴環境，是外在力量的壓迫，或是案主個人的問題，涉及到社工員對於女性角色的意識。

#### （一）傳統女性的認命

「我覺得就是傳統的觀念讓這個太太去接受，她一直就是覺得太太真的就是覺得她就是要去承受這些，我就是要忍耐，她不曉得說她是可以去反抗這樣子，她是比較很傳統保守的那種，就是這種比較傳統的那種三從四德的婦女，本來太太就是要去承受」(005)

「我覺得那個時候的時代背景啦，我覺得叫女人嫁雞隨雞，

嫁狗隨狗，因為那時候民風很保守，女人嫁出去，那就是要跟著先生一輩子，對啊，先生對妳好，妳就是好命，先生對妳不好，妳就是歹命，就是看運氣，我覺得是時代背景之下造就的」(006)

「案主她就是女性，女性的角色就是傳統會給她，ㄟ，妳應該做什麼事，妳就是乖乖、要端莊、要伺奉公婆，她就是會接受這種觀念，嫁到夫家去，我是覺得說她的傳統觀念真的是太深了啦，那種為家庭付出，犧牲自我，那種感覺太深了啦，她就是會一直很低自尊，這就是傳統..她的那個想法蠻傳統的，就是男尊女卑那種感覺，然後就有點認命，非常認命，無奈的認命」(010)

「我會覺得說可能她們這個年齡層的婦女，可能就是她們時代所賦予她們的一個責任使命感就是這些，就是可能要不能離婚，要嫁雞隨雞，要顧小孩，顧家裡，要顧先生，然後以先生為重，這樣子的一個東西..譬如說先生常常會有一些，嗯，毆打的情形，可是那些情形她還都是原諒她，她會覺得說她不可以離婚」(012)

受訪者認為，在傳統性別角色社會化的過程下，女性對自己的受暴婚姻看法是宿命的、無奈的、自我意識低的、犧牲的，尤其是對於婚姻的忠貞及名譽上特別注重。受訪者認為是時代背景下造就了這一群離不開受暴環境的婦女，男尊女卑的性別角色使得女性接受並內化這樣的價值觀念，而被淹沒。

## (二) 社會眼光的壓力

「在我的想法裏面啦，案主的內心深處是不是，可能啦，就是說沒有勇氣，因為那個模式已經習慣了，也沒有那個勇氣說，啊我真的沒有小孩了，沒有先生了，可能那個部分，她不敢去面對」(004)

「家暴中心很多個案就是屬於這種類型，她們就是，她們出來求助，其實是因為她們當下被打的很害怕，實際上，你要她改變生活狀況時，她沒有那個，應該說沒有那個勇氣，對呀，她會考慮很多」(006)

「我覺得其實案主會害怕，因為她一個人可能要面對所有一切，包括說我覺得今天孩子養不好或說我沒有把孩子教好，是我一個人的責任，那如果因為他爸爸不好，所以我的小孩變成這個樣子，責任的分攤、社會壓力，然後大家的眼光

看法 ..她會很害怕是一個媽媽講說她帶兩個小孩出來之後如果娘家沒有資源，她一個人又要照顧兩個小孩，因為她們跟社會有一些脫離之後她們真的會很害怕」( 007 )

受訪者感受到一直以來在婚姻中，女性視男性為依靠的角色互動，認為當完整家庭的形象解組了以後，案主害怕其已婚角色的改變，必須單獨負起孩子教養的責任，還必須面及社會將「婚姻失敗者」與「失敗的女人」連結的眼光。因此即使家庭中實質的功能已經殘缺，案主仍採取「再怎麼壞，還是有一個家庭」的看法，將家庭視為女人的保護傘。

### (三) 受害角色的耽溺

「她還是沒辦法去 sense 到我其實是一個完整的人，我不需要跟我先生去那邊糾纏，才能好好的活著，我覺得她先生有時候是她的生活動力，她每天跟她先生鬥，那也是她的生活動力 ..她要我們去懲罰她先生，或者去看說，你們看我是可憐的，我的先生是可惡的」( 001 )

「有些案主真的就是救世主型的那種，永遠覺得我應該犧牲我自己去照顧別人，別人打她，他就是有病他才打我，他很可憐，所以她一再忍耐，她可能就用體恤的觀念，像看弟弟妹妹小孩的那種觀念，去體恤別人，去原諒別人。那原諒別人沒關係，那在原諒別人之餘，也可以為自己做點事情。那她可能是，只會原諒別人以外，會蠻 enjoy 她的受難者角色」( 011 )

「就是說她在那個過程當中，她其實會去強調說她自己為這個家付出了多少，然後她為這個先生付出了多少 ..看起來她就是要那個（妻子的）角色、要那個家庭，可是我覺得其實她應該也蠻甘心，當她幫她先生解決一些事情的時候，因為其實那個角色在外面的人看來其實非常偉大的，尤其是那些人又知道她先生會打她，還告了一堆東西，所以我覺得她是其實是一個非常成功的這個受害者」( 012 )

受訪者從婦女的個人層面來看，認為婦女離不開受暴環境，是因為受難者的形象對案主而言是重要的，這是屬於案主個人認知上的問題。受訪者認為婦女在受暴過程中，有意識無意識的營造這樣犧牲、奉獻的形象，將自己陷入一個「我好，你不好」的情境中，而贏得到外界對她的認同與贊許。

#### (四) 重要他人的勸說

「案婆婆說婦女本來就要去幫助先生，要去忍受這些，然後她就是說她覺得說女孩子不可以離婚啦，她就認為婦女永遠都不能放棄啦，那我在想說，她婆婆應該有長期長期這樣灌輸她的這樣的觀念，我那時候是這樣想啦，想說她應該長期有灌輸她這樣的觀念所以才會讓案主也有這樣子」(005)

「她們有些是可能有求助於親戚朋友，可是她們都沒有辦法可以幫她，所以世界上都沒有人可以幫她，對啊，她們就覺得那就只好認命」(006)

「我覺得大部份婦女都是就是把就是好像結婚之後所有的責任就落在女人的身上，對就是然後就是應該要把持家什麼什麼之類的，然後左鄰右舍阿就是整個文化貢獻了不少力量...有一個婦女她每次回去看小孩，鄰居一定會跟他講，你看孩子那麼古錐(台語，可愛)不要那麼殘忍怎樣怎樣，然後鄰居就會給她一些東西讓她覺得好像這樣做是錯的，所以我覺得那整個文化對女人來說我覺得真的是不公平的」(007)

「她因為是住在桃園算是蠻鄉下的地方，她們那一個村莊的鄰居啊，也都有這樣的受暴經驗，那她們婦女之間就互相在那裡聊天，這事好像變成一個正常現象，對，男方的親戚就會說為了三個孩子妳要忍耐，要給孩子一個爸爸的名份哪、一個家庭的名份哪，不要說一個破碎的家庭，就灌輸她這些高帽子的東西，她的叔叔、伯伯、舅媽告訴她說要忍耐，被男人打是正常的，男人暴力是正常的，你就是要忍耐，忍耐久了這個家庭就是你的、這男人就是你的」(010)

受訪者認為父權文化是難以鬆動，尤其是案主身處的社會環境，所謂

「人在情境中」，當案主身邊圍繞的聲音，是不斷的將暴力給「正常化」，並以離婚對小孩不好，挑起案主原來即潛藏的罪惡感，久而久之，案主在傳統角色的包袱下，即無法選擇離開婚姻。

#### (五) 家庭情感的依戀

愛情對許多女性來說是維繫婚姻的重要因素之一，當案主不能離開受暴環境時，受訪者頗為遺憾的表示，女性在對加害人仍有「愛」的時候，其實是很難跳脫出受暴的環境。

「我的想法就是說，確實一個人對於曾經她真的是用心付出過的，不管對方對我怎麼樣，可是我的感情付出是真情的時

候，她還是會有那種，捨不得，氣歸氣，說歸說..其實她也承認她還是很 care 先生這份感情，她就是很在意，她為什麼還是離不開，后，為因為怎樣，她就是有愛」(004)

「沒有辦法脫離，我是覺得最大部分是她對她先生的感情，她們已經結婚十多年了，就是他常打她，她對他還是會有感情的依戀在，她還是覺得她先生，畢竟這麼多年夫妻，他是她先生」(006)

「以這個案主來說，她其實很渴望是她被愛可以被照顧..那時候我感覺是說，她還是很在乎他，情感的依附還是都會在」(007)

「我覺得她基本上還是覺得說，她先生還是有希望的，甚至她跟她先生的關係，因為其實她先生也真的很愛她..還是都有互相，即使是她已經庇護在我們這邊，事實上那個婦女還是有時候還是不斷的打電話，除了關心孩子之外，也是關心說他的工作做的怎麼樣啊，提醒他什麼之類的，所以感覺上其實這個婦女，她並不是說那麼想就是完全跟這個家是脫離，完全斷絕關係」(008)

「就我的觀察，我會覺得其實她對她的先生，其實還有一個情份，依戀，一個那個感情在，因為我會覺得說，她其實不想離」(012)

值得注意的是，對於先生的情感依附通常是隱諱的，不會經由案主直接表達，而通常是由受訪者對案主的觀察與互動後，所詮釋出來的意義。假使受訪者的推論屬實，暗示著案主對於自己仍然對加害人有感情，感到自責及罪惡感，而不願與受訪者坦誠，或許顯示著受暴婦女對於自己的情感仍感到羞愧，或許擔心社工員的評斷。

除了對於先生的情感，受訪者認為捨不得孩子，亦是婦女無法離開受暴環境的原因之一：

「她說孩子其實應該是最大的因素，她走不開啦，她捨不得這些孩子」(003)

「主要的原因應該是為了她這兩個孩子，那她這樣說撤銷保護令她或者是這些種種的這些也是她就是那邊夫家那邊都是以孩子來壓她..她就是一直希望說因為有孩子，她希望他能改變這樣子」(005)

「我覺得那種感覺更會讓我覺得很深的就是一個婦女要她離開這個家談何容易，她如此的付出，縱使他的孩子都已經這麼大了，她還是沒有辦法相信說她的孩子有沒有照顧他自己..我覺得是母親的天職，對，她覺得她應該會去照顧他們」  
(007)

在訪談過程中，受訪者一再強調母職天生的角色，在與案主會談的過程中，亦表示特別能理解案主的母職責任，認為母親會捨不得離開孩子，而選擇留在家中，或者是希望給孩子一個完整家庭。而案主願意出來的原因，受訪者也認為案主是覺得離開家庭對孩子身心成長較好，可見對受訪者而言，母職角色對自己本身及服務中的案主，都是重要的女性角色。

綜合以上受訪者對於案主個人問題的評估，與社工員的性別意識相對照，可以發現：一、不論是何種性別意識的受訪者，大多數對於傳統價值觀對案主影響，都能有所察覺；二、而對於傳統價值觀對案主的影響，則略有不同的詮釋：順從型的受訪者認為是因為女性害怕改變，失去婚姻的身份，必須面對外在的壓力；而平等型的受訪者則認為是案主內在無法跳脫被害人的角色，才離不開受暴的環境；三、順服於傳統女性角色的受訪者，認同家庭對女性的影響，而比平等型的受訪者更傾向於認為女性受感情因素的影響而離不開家庭。但這樣的趨向，仍必須考慮受訪者所選擇特定個案的個別性。

在以上資料的整理過程中，可以發現矛盾型的受訪者（001、005、009），在面對婚姻暴力的案主時，仍有較傾向於傳統及平等的性別意識。因此，研究者為能展現專業關係的動態性，在以下的討論中，依其強調的性別角色及性別理想，再將其區分為平等型及順從型：001因較強調個案女性角色的獨立、自主，故歸類為平等型；005、009仍強調家庭中的女性角色故歸類為順從型。

#### 四、對案主婚暴事件的感受

當案主進入了服務系統，與社工員陳述婚姻暴力的事件時，雙方對於彼此的感受即開始互動。社工員的女性生活經驗，通常與案主是有許多差異的，符號互動論認為，此時是否能同理案主的想法感受，有賴於社工員的專業技巧及工作倫理與價值，社會工作者必須透過個人角色取替（role taking）的能力，而有效與案主互動。亦即社工員是否能了解雙方在互動過程中，所浮現性別意識所產生的意義，對於彼此性別意識的詮釋，以及互動後產生的感受等等。在專業關係中，彼此有正向的感受時，則可能建立起較好的專業關係；而當彼此的感受負向，則可能對提供服務的意願造成阻礙，必須靠專業的意識才維持服務的品質。

#### （一）憐惜、心疼

「我一直覺得，我對她會比較關心是因為，她給我感覺是說，其實她是一個很有心在家庭的女人，我會對她比較憐惜..基本上她很單純啦，她不是說那種會，會搞一些好像說，會這樣子很花俏，或是在外面，到處都不理家，她是很願意守在這個家，可是好像就是先生這樣對她，讓她好像守不住了」  
(003)

「我自己心裡的感觉喔，我就覺得她在這個家裡面真的是很困苦，面對這樣的家庭，案主真的很不簡單」(005)

「我覺得她又沒做錯事，只是因為她先生的那個一些不良嗜好，然後造成她生活這麼苦，那我就是可能會比較放多心力在處理這個個案上」(006)

「以感情來說她沒有辦法離開先生，我只是覺得喔，心疼，這個女人怎麼會這麼的傻，然後這樣願意，她讓我覺得很心疼是她其實不斷在付出」(007)

「我覺得她是被壓榨的，蠻可憐的一個傢伙，就被一個傳統的觀念這樣子壓榨，然後又..因為她就是很刻苦耐勞..我覺得那個就是相當偉大的，喔，那麼傳統，要扮演一個傳統的角色，真的要有相當大的忍耐力，可是她可以這麼年輕還忍受十幾年，喔！不簡單，而且還很多事情就這樣子忍耐下來」  
(010)

不論是強調兩性平權或是順從傳統角色的受訪者，對於願意在家

庭中付出的案主，似乎都特別感到憐惜之心。其中順從型的受訪者，認為女性應該為家庭和諧及完整盡一份心力，而當受訪者與案主對家庭中的女性角色一致時，案主的受難、犧牲、奉獻的形象，特別容易讓受訪者產生憐惜及心疼的感覺。至於認為理想上女性的角色其實可以更獨立自主的受訪者（003、010），與案主傳統的性別意識不見得一致，也不一定贊同案主為家庭的犧牲及忍耐，但仍不免對案主堅強的受難產生同情，也為案主的韌性感到惋惜。

## （二）同理、贊同

### 1. 贊同案主傳統性角色

「她就是會去遷就先生的這些要求，因為案主她本身的特質就傳統，還有就是說先生，歡喜就好啊，那不要吵吵鬧鬧，她也就覺得，我自己也覺得應該這樣子沒錯啊，對」（004）

「我覺得我可以同理她啦，以我是女孩子，女人的觀點，就是說她先生打她，她一直忍耐這個部分，我覺得我可以同理她，我覺得很多女人其實比較感性，所以會比較不捨」（006）

「那這個個案我會覺得說，就比較類似我們那種傳統的婦女，然後就是說，她會至於她是有試著說去改善他們的關係嘛，我覺得她也不只是給她先生機會，也是給自己一個機會，然後給小孩機會啊，其實我也蠻佩服她的，因為在這樣的一先生，然後她是願意再為她的那個婚姻繼續做努力，其實如果是我，我也會耶，我可能還是會會努力看看」（008）

受訪者 004、008 認為女性的性別角色是應該順服的，家庭的和諧亦很重要，因此，當案主與受訪者性別意識一致時，受訪者感到對案主因應方式的贊同，認為如果是自己，也會為婚姻同樣的努力。受訪者 006 則本身認為女性的特質本來就是較感性的，尤其是對感情及家庭的依附較深，並認為只要先生好好對待妻子，都覺得自己是會做的很心甘情願，當案主以忍耐來因應暴力時，覺得自己特別可以同理這個部分。

另外，亦有受訪者 003 強調母職角色在女性角色中的重要，當案主表現出對孩子的不捨時，受訪者亦特別能同理案主放不下的母性。

「其實以我一個母親，我可以體諒那種心情，孩子放不下那種心情，而且以幼兒原則來說，好像孩子是跟媽媽會比較好...我個人喔，自從當媽媽了以後，我會對孩子，尤其是那種家庭的孩子，我會很憐惜」(003)

## 2. 贊同案主自主性角色

而當受訪者感受到案主能跳脫依賴的角色時，受訪者對案主的自立能力更感到支持、敬佩：

「我覺得她讓我覺得很佩服的地方，是她自從離開那個先生之後，她也不再靠他，她自己有工作，然後薪水滿微薄一個月大概一萬五左右，然後她還寄了錢回去越南，她跟我說她覺得她不想讓人家覺得說她是為了錢才嫁到台灣來的，然後她說她自己住朋友家也不用錢然後省吃儉用這樣，所以她其實滿自立自強的，其實我很肯定她這樣子的努力，就是自己照顧自己然後沒有讓自己去依附在那個男人身上」(007)

另外，受訪者 011 認為每一個人都有權利要求平等相待，女性不需要也不應該委曲求全的當一個受害者，女性是有能力可以保護自己的，因此，當案主積極的採取一些方式抵抗暴力時，受訪者對於案主懂得保護自己，予以正面的評價。

「基本上我認為，人是應該是互相平等的、互相尊重的，所以說如果你是基於不尊重我的話，我也會直接反應出來，我也會直接去反應，我可能也不會委曲求全..所以我覺得案主很好哇，她是當下會保護自己，會反擊，事後又會再去報警，讓你知道你將來不能動我，我覺得她蠻特殊的，我覺得她蠻懂得保護自己，啊當然她用的方法不見得是最好，可是我覺得，我覺得會比什麼都不做好，對，我當時對她的印象是蠻正向的」(011)

從上述可以發現，對於案主特別感到贊同的受訪者，通常與案主的性別意識較趨向一致，順從型的受訪者對於順從型的案主之因應行為，有較多的理解及贊同(004、008)，而平等型的受訪者則對於案主的自我保護有正向的評價。

以社會心理學的角度來看，認為關係中是否能正向、喜歡的感

受，其中很重要的一個部份是雙方的「相似性」。魯賓（1973）認為相似性會產生喜歡等正向的感受，主要有兩個解釋：一、相似提供酬賞：如果有人對我們的看法加以支持，則會感受到愉快及對自己有信心；二、認知平衡理論：個體有強烈慾望欲維持對他人態度的一致性，因為喜歡某個人，同時在某些問題上有不同的意見，將導致心理的不愉快，因此我們便藉由喜歡那些支持我們意見的人，使認知達到平衡（黃安邦譯，1985）。也就是說，當社工員與案主的性別意識價值相似的時候，社工員在專業關係中得到較支持性的酬賞，而使關係更為親密；而社工員也會藉由喜歡和自己性別意識相似的案主，使認知平衡達到最大。

### （三）衝突、不認同

相對地，當案主與社工員性別意識不一致的時候，社工員產生的感受如下：

「我沒有覺得她很可憐..我會提醒她說，妳是有能力的，為什麼要去當求求你的角色..我覺得裝可憐的人，不能講裝可憐，她覺得她是個可憐人的時候，就會有很多人去同情她..那種好像是弱者的那樣子，那是因為潛意識會覺得ㄟ，她第一次可能做過那種弱者的行為，她發現 OK，很有效，她就一直做這種行為」（001）

當案主展現弱勢時，社工員並不覺得同情，而對於案主行為的詮釋是，案主「利用了女性的弱勢」故意形塑出令人可憐的形象。受訪者對於女性在社會上的弱勢是有矛盾的評價：一方面認為受暴婦女可以運用女性性別刻板的形象，獲取保護令的聲請及警政單位的調查方面的同情；但另一方面受訪者又認為女性可以更自主、更有能力、更有尊嚴的過生活。

「我覺得案主要一個完全沒有負擔的婚姻，然後一個很好的經濟上、生活上的自由，然後有很多的負擔她都不要，例如，案夫性需求的部分，我會覺得說，她也可以考慮到他的需求，找怎麼可以幫助他的方法，我覺得這個是這樣，我覺得是要有一種互相為對方付出的感覺..我會有點衝突，覺得不舒服，會有點生氣，我覺得她好像在整個，讓我感覺她好像沒有盡

到一個女性的角色，有些部分我會感覺，她好像只是一直要，沒有付出那種感覺..例如，我覺得她好像她付出的太少，她要求的太多」(009)

受訪者曾提及自己與案主（大陸新娘）在文化上，存在一些對於女性角色認知的衝突，而性行為的義務性與自主性即是其中之一。受訪者認為台灣的婦女，會配合先生的性需要，並認為這也是婚姻中一種互相付出的表現，但案主堅持不與案夫發生性行為時，受訪者覺得案主並沒有考慮到案夫的需求，較不能認同案主的不付出。

「對於那些二十幾歲，然後結婚一、兩年，然後就跟妳說要離婚什麼的，妳就覺得比較自我吧，她就想逃離，她只想享受那種男女戀愛的感覺，我覺得那是神話啊，那根本不可能啊，妳在現實裏頭本來就是有那些東西呀，譬如說結婚之後本來就是嫁給他們全家，不可能是全部都是快樂的啦，就是會有一些責任吧」(008)

受訪者認為婚姻中，其實是有許多的責任的部分，女性應該有女性的角色，必須共同為家庭付出。當遇到案主與受訪者的性別意識有不一致時，受訪者認為案主對於婚姻，有許多不合理的期待，只希望從家庭中得到自己想要的，受訪者覺得對案主有些會有不舒服，甚至生氣的感覺。

「她之前跟我說她先生之前有多壞，但是後來當她先生有狀況的時候，她還跟我說去幫他求情，那個時候我心就冷掉了，我就這個，心就冷了一半了，會覺得他都這樣對你幹嘛還要這樣子幫他...所以對於說常常再跟她提這一部分的時候，我會覺得非常的生氣」(012)

受訪者在案主的處遇中，常聽到案主對於案夫暴力事件的恐懼、害怕及抱怨，感受到的是案主對案夫的負面情緒，但當得知案主在訴訟時，又主動關心及幫助案夫的矛盾行為，受訪者有些激動的表示無法認同。受訪者覺得對案主的做法感到不解，而且生氣，也許受訪者的憤怒是因為，案主似乎沒有與受訪者站在同樣抵抗案夫的立場，反而去幫助案夫而讓受訪者感到失望。

案主對於婚姻暴力是用積極性或是消極性的方式處理，會影響受

訪者對於案主因應方式的感受。從受訪者與案主的性別意識配對來看：一、受訪者 004、006、007、008 在性別意識上較強調順從傳統的角色，與案主的性別角色大致上是一致的，因此對於案主在家庭的用心、忍耐及依賴都較有產生同理、同情、贊同的感受；二、受訪者 003、005、010 則雖不能完全認同案主的傳統角色，認為女性是可以選擇不成為弱勢的，但還是對於女性的忍耐力予以憐惜；三、受訪者 011 強調女性的自主權及能力，而贊許案主懂得保護自己的因應方式；四、受訪者與案主性別意識較衝突的是 001（對案主的弱勢表現感到反感）、009（生氣案主的付出太少）、012（對案主主動幫助案夫心冷），則產生較多負面的情緒。

## 五、處遇目標的訂定

「目的」是專業關係中的基本要素，社會工作專業關係之所以產生，是基於案主遭遇困難，而社工員及機構有能力提供協助及服務。因此，目標決定了關係的內涵。在社會工作處遇中，尤其強調「案主自決」，處遇的目標是與案主共同協調決定，希望能藉由互動的過程增加案主的能力，不論是目標本身或是訂定目標的過程，都是專業服務的一部分。但不可否認的，社會工作是以「人」為本體的工作，會受到個人價值體系的影響，而影響對案主的認知、感受，亦可能有不同服務選擇傾向。

面對婚姻暴力的婦女，在緊急安置及情緒支持之後，社工員依據對案主問題的評估，應與案主共同討論決定處遇的目標。在前兩節的資料整理中，可以發現社工員的性別意識對案主問題評估可能造成的影響，在互動中社工員與案主性別意識是否一致影響產生了關係中的正負向感受。因此，目標的選定與執行上，受訪者實際上的抉擇又是如何呢？

### （一）改變互動方式，挽救婚姻

「我們會一直跟她講說，可能就是語態那種表達，那種音質，或語量大小，妳要怎麼去拿捏，不要去激怒他這樣子」（004）

「說實在我還是會告訴她，就像我們的家庭服務資源，我還是希望透過我們家庭服務諮商，諮商輔導的部分去協助他們

怎麼樣去改善互動改善那個關係，我覺得還是會希望去挽救那個婚姻啦」(005)

「我會建議她，如果是這樣的話，你們要不要一起來做一些婚姻諮商、婚姻會談、夫妻會談，看看你們到底問題到底出在哪裡。我就跟她說，有時候講話的方式，或者是說你們彼此相處的一些方式，會造成你們彼此關係的傷害」(006)

「這個案主我當然期待說，她能如願的回到這個先生家然後真的有很好的婚姻生活..基本上我覺得我還滿認同女性這個角色跟功能，就是說她結婚之後，她在家裡面然後她去扮演一個妻子母親的角色，然後照顧家庭，那所以變成處理上會比較看到她的是要怎麼樣做才可以把這東西做好」(007)

「我是覺得說，聽起來她之前是不曾受暴的，所以我覺得說這個婚姻還是可以繼續努力下去，如果經過一個冷靜的思考，然後有一個終結，我覺得這樣子是比較喜劇收場也不錯...我是教婦女說，有時候吵架是互動的，妳也可以讓它不發生，有時候就先躲開嘛，先順從他，他就不會呀，吵架的時候要遵守的幾個原則，譬如不挑對方毛病，或不翻舊帳等等，所以我覺得某一部分技巧是有需要的」(008)

「其實她不需要我幫她灌輸任何的觀念，那我要跟她講的那個可能就是，妳保護自己很好，可能在於防衛的範圍，可是好像你的口氣有時候，ㄟ，會不會聽起來好像有一點點主動去挑釁妳先生這樣子，可能會挑出來一點東西去引發她的思考..也許有時後妳可以用一些婉轉的，達到你想要的效果，我現在是比較灌輸她說，妳可以反應出來，可是不見得要用這麼尖銳的方式，我覺得她可能可以試著更柔軟吧」(011)

受訪者認為，許多時候暴力的引起與案主本身的言語表達有關，案主亦有責任的，有的女性不懂得如何與先生溝通，或是不小心刺傷了案夫，才導致暴力的發生。因此，希望能藉由找出衝突的原因，將處遇的目標訂定在於加強案主的溝通能力，而減少暴力的發生。受訪者認為婚姻中還是有改變的空間時，傾向先尋求各種方式讓夫妻關係獲得改善，恢復家庭功能。受訪者認為對於這樣的目標訂定，其實也與案主的期待有關，如果能讓家庭圓滿，自己也樂見是以喜劇收場的。

## (二) 轉變案主的心態，適應環境

「我會覺得既然妳不離開家庭，那就接受先生有這樣的一個問題，然後在她自己的部分，因為她會去在意，先生就是會唸她不忠、不貞那個部分，二、三十年來，她還是會很激烈的回嘴，可能有去改變的話，可以對自己的一個心理建設比較彈性一點啦，就想說因為他是有病的人，妳只是會去氣傷自己的身體..但是自己內心可是去合理化的解釋，怎麼樣讓自己覺得好過一點」(004)

「我們處理的時候，因為你要跟她切入的時候，大環境你不能去改變它，你知道就是要從她自己的想法這邊去協助她」(005)

「就是說要調整的部分啦，我會覺得說，同樣這個事情，然後妳問題本身不是問題，妳怎麼去看問題才是問題，怎麼去引導她去，比較不會受傷的角度去看事情..提供給她一些角度的話，她可能會去思考，那她可能就不會那麼的生氣了」(008)

「事實上我覺得這個婚姻是妳選擇的，我覺得有時候就是運氣不好，妳就必須去認了，我自己的感覺是這樣子，也許認了以後，妳自己可能會比較舒服..面對這樣的個案，我覺得我們應該是提供給她，是應該讓她比較清楚的讓她去看到，她如果要選擇婚姻只是一個手段的話，那我想那個最後都是回去的，如果妳是要留在台灣，妳就必須適應台灣的這個文化，否則妳是會很辛苦」(009)

受訪者認為既然選擇留在家庭裏，就必須改變自己的心態及認知，例如：不要在意案夫的挑釁、換一個角度思考、認清自己的選擇等等，案主才能有較愉快的婚姻生活。因此，受訪者仍是以協助案主回到家中為最終目的，而將目標訂定在改變案主的心態，讓案主更能適應環境。

### (三) 改變案主傳統的價值及心態

「我覺得她心態應該要改變那種小女人的心態，那種就是妳要依附在男人的心態，妳要撐一個家，什麼都要忍耐的那種心態，都要改變」(010)

「我覺得她應該改變的，是傳統思想給她的一個價值，包括可能認為說，離婚這個東西是不好的觀念」(012)

受訪者認為案主的問題是在於無法跳脫傳統的性別角色及意識，例如「女人應該依靠男性生存」、「離婚是不好的」、「女性應該忍耐」，才選擇留在受暴的環境中。受訪者的性別意識較強調女性有自主的選擇，而將目標傾向於鼓勵案主改變傳統角色的限制，讓案主看到其他的可能性並發展自我意識，認為這樣才能真正的解決問題。

另外，受訪者 011 認為並不一定要從破除女性的傳統觀念著手，而可以從案主的角度來看案主的需求，但最終目的仍是要讓案主看到不同的可能性：

「案主覺得女性就是要為了孩子委屈求全的啦，其實我覺得他們還是會有這些概念的，那我不是要去破除的想法，說為了孩子委曲求全是不對的，我的著眼點不是在於女性委曲求全是不對的，而是在於說：今天其實你要為你的孩子著想，其實你還有許多的方式可以做，不見得只有在這個處境裡委曲求全才是唯一的方式，我的那個切入點，那個 key point 角度不一樣」(011)

#### (四) 期待案主離婚，保護孩子

「我會覺得其實改變案夫根本就是不可能，而且是比登天還難，我會覺得說與其這樣，倒不如趕快離一離，讓妳安靜，讓妳的小孩子不會在受到這樣子的一個騷擾跟傷害，我會覺得是這樣，可是又礙於社工的立場，我也不能跟她講說講的很明，可能就說要為多為自己想想啊，多為小孩子想想之類的」(012)

受訪者評估案主的問題，認為案夫是較難改變的，而將目標訂定在希望案主能結束婚姻，離開暴力環境的家庭，但案主本身卻仍然希望能留在家庭。受訪者對於與案主目標上的不一致，頗感無奈，但是

基於「價值中立」和「案主自決」，又認為社工員不應該表明自己的想法，只好針對案主所在意「為了孩子」的立場出發，希望能引發案主更多的思考。

強調母職角色的受訪者，認為如果案主決定要離開，則取得孩子的監護權是重要的：

「如果真的非走上那條路，我希望案主她有能力把孩子帶走，我會從旁邊我會輔佐她，如果她今天真的變成單親家庭的時候，最壞的打算，我希望我們能用一個社會救助的方式，幫助她站起來，我的期待是這樣 ..我可能會有一種很本能反應，會情不自禁就會想要說服案主把孩子帶走」(003)

「我會擔心說，案夫家是不是真的能夠好好的照顧這兩個孩子，所以我確實會比較鼓勵，告訴她我們有多少多少的資源可以去協助她，還有如果你今天把孩子的監護權放掉，以後要再想把孩子監護權爭取回來的話，更難，還是希望說她能夠讓她留住孩子的監護權」(005)

「因為看到很多婦女為了趕快要離婚，她就輕易把監護權給男方，那我覺得這部分的權益，要讓她在離婚之前弄清楚，之後就比較不會有問題..通常留給男方都會有很大的問題，如果有阿公、阿媽還好，如果沒有，子女又很年幼的，通常都會有很大的問題，我會覺得年幼的子女，尤其是年齡前的跟媽媽比較好，因為我們的社會狀況，大部分都是以女性在照顧幼小孩子，所以我們比較知道幼小子女的需求」(008)

受訪者強調女性角色中母職角色是很重要的，因此如果案主決定要離開家庭，受訪者較在意的部分是如何對孩子處遇。對受訪者而言，孩子跟著媽媽比較好，在服務中會鼓勵案主將孩子的監護權留在身邊，並將其視為重要的目標。

社工員的性別意識影響對案主問題的評估，也因此影響對處遇目標的訂定及服務的選擇，例如：平等型的受訪者，在問題的評估上，較傾向認為傳統價值造成案主的內在束縛，在服務提供時，傾向於提昇案主的自覺，希望案主能真正為自己做決定或者是離開；而順從型的受訪者，認為案主的內在問題很難解決，通常較能支持案主留在家

庭中的期待，在目標的訂定上易傾向協助案主改善家庭關係，或溝通技巧並轉變案主的心態，使其更能適應環境。

表 4.2 不同類型受訪者對案主婚暴事件的認知、感受和處遇目標

性別意識的 類型	認 知		感 受		處遇目標
	對暴力事件的歸因	對案主問題的評估	正向感受	負向感受	
平等型 003、010 011、012 (001)	* 案夫的大男人主義 * 案主與案夫性別期待的差異	* 不能跳脫受害者的角色 * 認命的性別角色 * 重要他人的牽制	* 憐惜、心疼案主的付出 * 同理、贊同案主的自主角色	* 不贊同案主的傳統角色	* 改變案主傳統的價值及心態 * 期待案主離開受暴環境
順從型 004、(005) 006、007 008、(009)	* 案主故意激怒案主 * 其他外力因素(酗酒、吸毒、外遇)	* 案主害怕改變 * 感情的牽絆	* 憐惜、心疼案主的付出 * 同理、贊同案主的傳統角色	* 不認同案主的自主角色	* 改善互動的方式，挽救婚姻 * 轉變案主心態，適應環境

\* 括弧中為矛盾型的受訪者，為較能展現專業關係的動態性，依其性別角色的傾向，將 001 歸類為平等型；009 為順從型。

### 第三節 社工員與案主在專業關係中的互動

關係是兩個人共同構成的，在社會工作服務中，雙方互動所產生的感受，涉及到專業關係中「關懷」、「承諾」、「接納」、「同理」等要素，而影響專業關係深淺、親疏的建立。在婚姻暴力的案件中，當社工員在服務處遇時，對於案主所遭受的創傷情境和案主因應暴力的方式有所了解之後，即產生了對案主的感受；在服務提供中又會因為與案主的互動，而產生對正向或負向的情緒。除了性別意識對於社工員

認知造成的影響，本節欲探討的是，社工員的性別意識如何影響與案主互動時的感受，以及當案主性別意識與社工員一致或衝突時，社工員的感受及積極主動的提供服務意願。

## 一、與案主互動時的感受

社工員對案主的感受，受到對案主及事件認知看法的影響；而處遇時，則會因為與案主的在專業關係上的互動，則形成對案主的期待及詮釋案主在處遇時的行為、態度的感受，並影響幫助的意願。對受暴婦女的服務中，社工員除了緊急處遇及告知案主法律保護的流程（如：保護令的申請外），對於案主未來的規劃及自我能力的增強，亦是工作的重點。在專業關係中，社工員會對案主是否離開受暴環境有所期待，而案主在接受服務期間反應的行為，經由社工員對其意義的詮釋，影響其對案主的感受。

### （一）負向情緒

#### 1.對案主不離開感到失望、生氣、無奈

大多數的受訪者對於女性在受暴環境下的悲慘遭遇，都能產生同情的感受，而身為案主的協助者，社工員會對於案主是否離開受暴環境，有較高度的重視，亦是影響互動中感受的重要因素。但遭受婚姻暴力的婦女，常常是長期處在暴力狀況中，或因為經濟因素、傳統觀念、母職角色等種種的原因，而離不開家庭。受訪者在服務提供的過程中，當發現服務的重覆提供後，仍然無法使案主產生改變，社工員對案主行為的詮釋是認為案主離不開家庭，產生失望及憤怒的感覺，認為自己原先的協助是白忙一場，在對案主的工作上感到無力及無奈。

「在這個過程裏面，已經跟她分析了很多的狀態，說真的也會很氣憤，也會蠻失望的啦，唉喲，這樣忙的要死（台語），到尾啊還是妳回到家裏..會覺得有時候這樣磨下來，也會沒有成就感，有時候常常會有一句話，就是說，可憐的人也有可惡之處，就會覺得說，就是要這樣給人糟蹋，很難去下結論就是說，啊有的女人是離不開男人的那一型」（004）

「我覺得剛開始有同理她，可是後來，因為狀況一直不是我

預期的事情發生之後，妳就覺得對她是有一些情緒的，譬如說，收到別的縣市傳來的公文，說她什麼時候庇護的，然後要我們支付錢，那時候妳就會很情緒性的，啊，怎麼又庇護了，還是有批評程度在裏面..後來會覺得很煩耶，因為她一直在庇護，就是會一直在求助，妳會覺得有點煩這樣子，就會好像覺得一直來提醒妳，還有這個個案」(008)

「ㄟ，會有一點不想幫她，跟妳扯這麼久，你居然還是要回去，那種無力感都是案主給我們的，真的已經不想再講下去了，已經分析了很多事情給她聽，那到最後還是這樣，我們也只能尊重她..那時候真的是感覺很無力啊，因為我覺得她已經很可憐了，是不會對她生氣，只是覺得說喔真的很無力，很想放棄的那一種個案」(010)

以上是針對特定個案讓受訪者產生服務的無力感，但亦有些受訪者在訪談中，提到工作上對於離不開家的婦女，特別容易產生無奈的感覺：

「可能看過太多那種到最後反悔，我會覺得這是她自己選擇，對啊！我不可能把每件案子揹在身上，會生氣她的反悔，就是說她最後幫了她這麼多，結果她還是回去她原來的家，這是剛開始我在接家暴個案的時候會這樣」(006)

「我覺得受暴婦女回去我比較大的感覺是無奈，我有一些無力感覺得幫不上忙，只能跟他們說，其實有很多事情他們是可以打電話給我們，我們一直都會在這個地方，那在無奈背後有沒有一些害怕，有一些真的想回去，有一些失落就是都有，可是那個統歸起來真的就是無奈就她必須回去」(007)

目前受訪者多數認為自己所負責的個案量大，會希望個案的情況能盡快獲得改善，脫離服務體系，以減輕工作上的負擔，但是當受訪者遇到暴力循環的案主時，不斷的尋求庇護時，就會有倦怠感及煩悶，覺得好像一直在提醒自己，有永遠有做不完的個案。比較特別的是，似乎對於案主的反覆有較多的情緒者，多為順從於傳統角色的受訪者，她們認為女性是感性且宿命的，對於感情本來較容易產生不捨，當案主不願選擇離開受暴環境時，受訪者雖然較能同理案主離不開感覺，但其中仍會有很多的幫不上忙的感覺，最後形成「又不能改變她，

只好尊重她」的無奈，甚至會做出「有些女人就是離不開男人」的結論。這樣的情況，除了與挑選的個案有關，是否亦有可能是因為將持續的婚暴事件，歸於案主「個別的」問題，而對案主有較多的負面情緒。

## 2. 對案主故意欺騙或討好社工員感到生氣

「我覺得她後來會討好我，我比較期待就是說用我的期待去影響她，她能夠去找一個工作呀，這樣對她的婚姻會有不一樣的看法，然後不用再一直跟她先生糾纏，所以，她後來就會打電話來，故意跟你講，找工作什麼的，所以，她就會先講一些討好的話，她也去察言觀色，對，她也去迎合社工員，可是後來覺得這是她的詭計這樣子，對，她事實上是沒有去做，她是去討好你」(001)

以符號互動論來看，在專業關係的互動中，受訪者與案主會藉由彼此行動及表現的詮釋，產生感受及行為。受訪者認為案主在互動過程中，會自行猜測或詮釋社工員對她的期待，而案主為了得到想要的服務，會意圖去討好及滿足社工員。當受訪者察覺到案主的行為並未如其所說時，對案主行為的詮釋是「討好我，以得到妳要的」，讓受訪者覺得受到了欺騙，因此產生了生氣、憤怒。但並非專業關係中案主的欺騙，皆會引起受訪者的負向情緒，例如，另外一位受訪者對於案主的詮釋即有所不同：

「我就是蒐集資訊嘛，那蒐集資訊我會看到一些偽裝的部分，可是我不認為她是蓄意的騙我，有時候我可能都幫她們找些合理化的理由，可能她是因為什麼原因需要騙我，或是因為她的人格因素，那我覺得無所謂 ..我知道她騙我就好了，我不在乎她騙我 ..既然你都知道她是案主了，還有什麼好跟她計較的呢」(011)

受訪者 011 曾經在訪談中提及，認為社工員是在扮演資料蒐集者的角色，而將案主視為「在困難中的個人」。因此，當案主對社工員有一些欺騙或偽裝時，是正常的防衛，只要社工員在心裏知道就好了，並不需要太去在意，並強調對專業關係也不會造成影響。

### 3. 對案主不談自己的問題感到無奈

當受訪者與案主的性別意識衝突時，通常希望能改變案主對於自己問題的想法，希望能幫助案主回到自己的問題上。平等型的受訪者認為案主應該更自主，有能力為自己的困難處境做選擇，但案主拒絕的態度，讓受訪者感到無奈及生氣，並產生較評斷性的想法：

「我沒有覺得她很可憐，我會提醒她說，妳的背後是個巨人喔，妳現在是有能力的，為什麼要去當求求你的角色..但是她還是一直活在那種『我好，你不好』信念當中，需要跟她先生糾纏，才能有活著的動力，她還是沒辦法去 sense 到我其實是一個完整的人..我跟她談這個部分的時候，她可能心理覺得我有點不客氣，覺得妳怎麼可以這樣對我」(001)

「我會覺得其實她根本的問題她都不想去探討，然後只是我們在後面一直去擦屁股，可是屁股一直永遠擦不乾淨，她也不讓我們深入談她的問題，我認為陪同她出庭，不會解決根本的問題，就只是一再的耗損社工員的那個這個能量，會覺得說很不值啊，真的有必要為她付出這麼多嗎，其實會一些生氣啦，會覺得像這種個案沒救了，就是要等到她哪一天才真的自己突然醒了，我們有介入的空間才比較大」(012)

受訪者覺得在與案主的互動中，認為案主其實是有自主的能力的人，而希望能從案主的心理層面出發，協助案主看清楚在婚暴事件中自己的問題，以發展自我功能。面對不願意談及個人問題的案主，在經過幾次的會談的嘗試之後，受訪者對於案主「選擇」不願去面對自己的問題，感到無奈和失望，認為案主「沒救了」或很難改變，持續的服務只是暫時性的，根本沒有辦法的解決問題。

而順從型的受訪者，則強調女性應該對家庭付出，當遇到要求自由又較不願意付出的個案，在性別意識上亦產生了衝突，而影響互動時的感受：

「我覺得案主要一個完全沒有負擔的婚姻，然後一個很好的經濟的自由，生活上的自由，可是我覺得在婚姻不可能有這樣呀，然後有很多的負擔她都不要，她就是要自由..我覺得是在她這個婚姻制度裏面，她女性應該扮演的角色，我覺得她好像付出的太少，她要求的太多，而她也不願意改變..我不太

能接受」(009)

## (二) 正向情緒：對案主的改變感到欣喜

在專業關係中，案主在行為上、思考上的改變，通常能引起社工員在專業關係中對案主的正向感受，覺得服務是有效的，案主亦是可以改變的：

「這個案主並不是一開始就設限說這個婚姻會完蛋，只是她會多一點心思說，當別人不為她著想的時候，她可以勇敢的為她自己做一些什麼..她有改變，她覺得其實她有些事她可以做的到，以前是因為不知道，所以她以為她自己不能，她現在知道了..其實她可以做到的時候，我會覺得，我喜歡她，我會蠻高興看到她這樣的改變，會比較安心，而且，我好像也期待她這樣做」(003)

「當她說她準備要離婚的時候，我其實是有點驚訝，因為她的外貌讓我感覺她是比較柔弱型的，她又曾經撤銷過保護令，我覺得她有可能還是有可能會回去..但經過那一天的會談之後，我更能感受到，我的案主真的很堅強、很勇敢的女孩子，她慢慢可以經由外界的協助走出來」(005)

「我會覺得她有改變，她可以肯定自己啊，她會很高興說，我找到什麼樣的工作了之類的，她覺得我以前都被我先生控制的死死，現在我可以去找工作生活什麼的」(006)

「離婚後她的改變非常明顯，那時候在暴力中真的很憔悴，後來她離完婚以後，到外面去工作，找到她的生活，下次回來，多漂亮啊，天啊，我在想說，女人有栽培沒栽培真的差很多」(010)

「我覺得她在服務過程中有一些心情和方法上的轉換，雖然說她對她的婚姻她還是不滿意，可是她可能不會再用會引發暴力的話，她現在可能會忍下來，對換成別的形式去講，或別的方式去處理，對，她自己也有做一些修正啦..她有努力去讓自己更開心，我覺得她現在也慢慢的越來越能夠去去運用自如這樣的東西，我覺得她應該能夠活的更開心點吧」(011)

社會工作是助人專業的一種服務，社工員基於專業的價值及承諾，希望能透過服務的提供，讓受害者對生活有更佳的適應及發揮潛

能。在互動的關係中，如果社工員遇到的是沒有意願改變的案主，則讓社工員感到有些無力，及服務的有限。相對地，當案主願意試圖改變自己的困境，找到自己的勇氣及自主能力，重建自主的生活，社工員都能感覺到欣喜及祝福。

從上述的整理發現，不論性別意識是何種類型的受訪者，都會期待在服務中，能協助案主「改變」，例如希望案主能離開受暴的環境、或是希望案主能改變自己的想法。此時，社工員與案主一致的性別意識，會提供關係中「相似性」的正向功能，對彼此語言、非語言的溝通，產生更多的同理、支持、關懷的感受詮釋。而在性別意識衝突的專業關係中，受訪者對於案主不離開、或是不努力改變的消極行動，則詮釋為案主個人的選擇，而產生負向的失望、生氣、無奈感受及服務的無力感。另外，專業關係是動態性的，社工員對於案主的想法及感受，會隨著與案主在關係中的互動而產生變化，例如，受訪者 010 原先對於案主表示仍希望能回到受暴環境，感到不能接受，認為案主是很難改變的，而想要放棄案主，但在服務過程中，案主自主能力的增強，又重新讓受訪者產生正向的感受。

## 二、提供服務的意願

社工員是個案的管理者，亦是資源的連結者，協助案主妥善運用正式及非正式的資源，並以專業關係為服務提供的媒介。當社工員在關係中對案主產生負面感受時，社工員雖本於職責對案主提供服務，但是否可能會影響對服務提供的主動性及積極性，亦是重要的課題。

### （一）拒絕提供服務

「我那時候覺得我什麼都不需要給她，因為其實她是個自主能力和自處能力都蠻強的案主，所以我那時候就覺得說，她其實是不需要太多協助的..其實每次都是她打電話給我，只是我去評估說要不要約下一次談...她說她要庇護，我就問她說，她要去庇護場所做什麼，妳們家房子有N樓這樣子，妳隨便找一間躲起來，妳先生都找不到妳..我就說妳不符合，我覺得我很官僚式的講法，我就說妳不符合，事實上她講要庇護好幾次耶，那第一次、第二次都被我拒絕，好像一直到第

四次才被我同意這樣子，那前面幾次我都，都非常冷漠」( 001 )

「其實我們的關係是相當被動，等於說她是一直不斷來求助，那我並沒有很主動的去跟她接觸，可是我這邊的話，我覺得我是比較被動的，我覺得大概有一些不能扶助的，我大概就不會給她幫忙這個部分 ..有時候會不太想幫她，我會覺得說她，超出了她的一些要求的範圍」( 009 )

受訪者評估案主自己是有能力的，或是認為案主超出的要求的範圍，而較無意願對案主提供服務。在這樣的關係中，不難看出受訪者對案主是有較負向的情緒，而通常是由案主主動與受訪者聯繫，受訪者再根據案主提出的要求，評估案主是否真的需要，以決定是否提供服務，過程中並曾經拒絕過對案主提供服務。此時，受訪者對案主的期待，已從希望案主改變，轉變成希望案主離開：

「我覺得她先生是個自變項，她也是一個自變項，他來亂，她就跟著亂，然後小孩也跟著亂，那整個家庭就會很糟糕，當你自變項把它切掉的時候，這個整個混亂的場面，會比較好一點，所以後來我們就一直勸她，妳去台北呀，那裏福利也很好什麼什麼之類的 ..希望她離開，對她自己、對娘家的人、親戚、對小朋友都是比較好」( 001 )

「我後來會意圖說希望她趕快離開，因為我覺得案主與案夫兩個的期待差太遠了，我覺得先生的期待那個部分，還算合理，他覺得希望說妳在晚年能跟他作伴，然後他覺得要盡太太的義務，就是當他有需要的時候，她能夠幫他或什麼的；可是案主覺得，她就是要很多的錢啦、要有自由啦，然後不需要有負擔啦，我覺得不太可能，所以我就還是勸她回去大陸」( 009 )

以上的兩位受訪者，在性別意識上都與案主有不一致的狀況，而透過與案主的負向互動，受訪者認為既然改變案主是不可能的，即把關注的焦點放在其他家人身上，希望案主離開，可以解決問題。由此可見，在互動中對案主行動的詮釋及感受，會影響到專業關係中的服務意願。

## (二) 被動的提供服務

社會工作服務的對象，有時是自我決定能力較低的兒童、少年，或是身心障礙者、失能老人，通常社工員在某種程度上，可以為案主的最大利益做決定的考量。但對於成年的受暴婦女，被視為有行為決定及尋求資源的能力，受訪者認為案主如果有需要應該會主動與社工員聯繫，因此在服務上本來就採取較被動的位置：

「婦女的個案我們比較少主動一段時間打電話聯繫，就是我們要簽那個庇護的簽呈時，才會主動跟她談，去評估說她庇護多久，還有她之後的資源什麼之類的..我們處理婦女個案都比較偏向這樣，可能一方面也是個案的量太多，一方面也是考慮到年齡層，如果是兒保，我們會比較主動跟積極的後續追蹤，可是婦女的部分，如果不是說是那種智障或十八歲以下，就比較少會去主動聯繫或怎麼樣」(008)

受訪者陳述在個案量大的情況下，通常公部門的社工員只能挑選高危機程度的個案來做，當受訪者認為案主的改變意願不高，且暴力情況並不危急時，通常較少主動與案主聯繫或會談。

而專業關係是雙方共同建構的，社工員的意願與案主表示在處遇的過程中，案主自己會對於多次接受庇護或是出庭服務，感到不好意思而選擇「盡量」不會去麻煩社工員，而社工員的處遇亦會視情況再提供服務：

「因為就是已經好多次下來，那我們會再請她去思考，如果當下，讓她自己去衡量啦，就是說真的是回去，會馬上又怎麼樣嗎..她出來真的是勞師動眾..所以，她就會比較特殊就是說，除非很必要，才會再跟她庇護，所以她後來會選擇，除非到沒有辦法挨的時候，才過來，就是這樣也蠻可憐的啦，不然所以她進出應該會更多，她會選擇就是說不要讓我們負擔太大」(004)

「其實她後來有一些類似不太想，不太好意思麻煩我們，因為她自己覺得說，好像只有她，也的確只有她啦，就庇護了兩、三次」(008)

「她不想談，到後來我也懶的問了，試了一兩次就不想再試

了，雖然不太情願，但是礙於職務還是會去陪同出庭，雖然我盡量面對她的時候表情就是很一致，不會說有太多的那個不滿在臉上表現，可是我覺得她會有感受，然後她會說一些就是說真的很抱歉的話，我想其實她都很清楚，社工員的一個狀況，那她自己也跟我提到說她覺得很不好意思，然後她也盡量不會來麻煩我」(012)

當案主反覆出現在服務網絡時，受訪者其實對服務已有些不耐，有的受訪者會以「請案主再多思考」的方式回應案主庇護的需求；有些受訪者則認為在專業關係中，基於倫理的原則，不會直接表露出真實的情緒，但相信案主是有感覺到的。不論是用何種方式表達出對案主服務的遲疑，或多或少都會造成專業關係上的變化，案主會「盡量不去麻煩」社工員，或許也反應了對於受訪者態度表現的詮釋。也許透過互動過程中，受訪者一個不經意的沉默、言詞、或是動作，即會經由案主敏感的覺察而對專業關係的信任及真誠要素造成影響。

### (三) 積極主動的關懷

「我會主動幫她詢問那個工作證、拘留證的問題，那她有什麼問題要問我的時候，或是有什麼事發生，她也會主動打電話給我，我前陣子還去她們家看她，所以也是不定期會做一些聯繫..我會對這個案主會想辦法幫助她這樣子」(003)

「我覺得也有可能是因為她一個人在台灣，她其實蠻把我當成親人的，就是她有什麼事她有時候會不定期的打電話給我，然後告訴我她的狀況，所以有時候我也會打電話給她...她覺得有事情需要跟你商量，或是她需要跟人說說話的時候，就會打來，我覺得那種關係蠻信任的，她相信跟你談完之後會比她一個人在那邊想會好一些」(007)

「我們這邊會主動關懷追蹤，但是她如果真得碰到問題，她會主動再過來..因為我想說大概關係建立的還不錯啦，而且她基本上還蠻信任我們，也信任我們中心給她的一些資源跟那個協助」(010)

當受訪者與案主的關係建立的愈信任的時候，案主與受訪者彼此

的主動關懷程度愈高，受訪者更會積極的為案主的福利做倡導。不但在關係中是彼此相互滿意的，在結案之後案主或受訪者仍會不時的主動聯繫，案主並會主動的告知生活近況，服務顯得更主動且積極。

社會工作是透過與案主的專業關係提供服務，社工員對案主的互動感受，會影響到社工員服務的主動性及積極性。在受訪者當中，001、004、008、009、012 與案主的關係，到後來都較呈現被動及消極的狀況，等待案主來電或是主動要求服務時，才再評估服務的提供。其中，001、009、012 較明顯是因為與案主的性別意識衝突，認為案主應該面對自己的問題，又覺得案主難以改變，而採取較消極及被動的態度面對服務；而受訪者 004、008 其性別意識較與案主一致，認為能同理案主離不開家庭的感受，但對於重覆提供案主服務而感到有些疲累，加上工作量大，較採取被動的服務態度；另外，受訪者 003、007、010 則與案主的性別意識一致，在專業上也較與案主有良好而密切的互動，會主動積極的提供關懷。

### 三、專業關係的評估

社會交換論將行為視為理性的酬賞選擇，而社會互動即是交換模式，因此所有的關係都必須建立在互惠的觀點上，交換酬賞包括有：愛、地位、資訊、金錢、物品、服務等。社會工作專業關係，從案主的角度來看，社工員除了提供專業服務及資訊外，連結資源所提供的金錢、物品，還包括了對於案主的真誠、同理、接納的感受，也就是特殊性的「愛」感情的酬賞。相對地，從社工員的角度來看，案主所能交換的酬賞則是在服務過程中，案主所付出的努力及行為的改變，所帶來的成就感、價值感、信任、真誠等較不具體性但有特殊性的情感酬賞。在專業關係中，滿足感與承諾可促進關係的持續，如果社工員與案主對彼此在關係中所交換的酬賞感到滿足，則會增加彼此互賴的程度及互動的頻率。以下是受訪者對於與特殊個案之間專業關係評估的描述。

#### (一) 彼此保留的互動：缺乏真誠、信任

「我不太信任她，那我覺得她也並非非常信任我，因為畢竟在她要福利的過程中，我有拒絕過她」(001)

「我有時候也不太信任她，我覺得她會因為需要某一個服務，而去欺騙社工員一些事情，譬如說她要庇護，可能她今天講的一個內容就是這麼危急，可是後來才發現並不是這樣」(004)

「我覺得還是有一部分沒有彼此信任，某一部分她是有保留的，譬如說，就像她跟我們講說她今天要結束庇護，後來才發現說她房子是她先生出的錢..從她有一些地方保留的態度就可以知道說，她事實上她對我們工作人員，也沒有完全就是做到信賴，可能也沒有」(008)

「我覺得對這個個案，我很少能傳達自己真誠的想法，我覺得她比較能夠傳達，可是在這個部分我好像比較沒有真誠傳達這樣，她應該是知道我對她的想法..她可能還蠻信任我們，但是我不信任她」(009)

「其實大部份就是客套，我覺得其實彼此彼此就是客套客氣..到後來我跟她的關係其實就是純粹就好像是公事公辦，她一通電話來跟我講說我收到傳票了，我才幫她處理出庭的事..我會覺得其實她還有很多事情對我隱瞞，她對我其實並不是像表面上面看起來這麼的信任，事事跟我談的，我會覺得說其實我跟她的關係可能還不是建立的那麼好」(012)

當受訪者試圖協助案主看自己的問題，而案主以逃避方法拒絕時(001、009、012)，受訪者認為在關係中，彼此付出的成本並不平等，對所得到的酬賞不滿意，而與案主形成「公式化」、「官僚式」及「客套」的互動。

有些受訪者則認為在關係中不一定要真誠的傳達自己的想法及意見。尤其是在與案主意識衝突的時候，除了擔心將自己的想法真實傳達後會影響到案主自決，亦會擔心自己與案主不同的想法，無法價值中立，影響到專業關係的建立。受訪者雖然選擇保留自己的真誠的想法及感受，但其實受訪者也認為自己對於案主的感受，也許會透過關係的互動，讓案主察覺。

另外，有些受訪者則對於社工員角色認知及專業關係的期待不同，而形成對一般個案較為表面的互動：

「有個老師跟我們說，你今天當個社工員，你是去演戲，就你心理有再多的怨恨，你現在是在扮演社工員的角色，所以你要做到傾聽、同理、真誠什麼之類的，那你是在演戲喔，你不要放太多感情進去，當你跟她對談完，就是你演完的時候，你就要回到你自己，不要再被她影響太深」(001)

「我可能就是比較公式的，沒有參雜我自己個人，應該說我把自己當作一個機構跟案主之間的一個聯繫，案主有事情來求機構，那機構盡她能力來幫她，但不是我個人給她支持，給她關心，我是一個代表機構的人，對，情感的涉入很少的，我會跟案主分的很清楚，我甚至很少跟案主講過我的全名，我都跟她說喔我是某小姐..我會覺得那些個案跟我是不同世界的人，我想她會信任我吧，但是我對她的話應該沒有比較信任的東西出來」(006)

「有時候好像那種處理個案的方式變成很機械性質，只是去告訴她說一些法律的概念，那有時候當然會稍微分析一下她，澄清一下她，就只是很粗淺的處理，那種對於她心靈層面什麼是很粗淺的，然後當個案她有意願要多談幾次，或者她有想說改變什麼的，我們變得一個資源轉介者，叫她去找家庭教育服務中心」(008)

社工員對於專業關係中角色的界定，也會受到過去經驗及社會學習的影響。就實際受訪者之中，有兩位受訪者（006、008）表示有曾經遭受加害人騷擾的經驗。受訪者覺得對於自己的安全性考量是重要的，而不會將自己的全名告訴案主，將案主視為只是工作對象而已，與自己其實是兩個不同世界的人，希望營造出有距離的專業關係。

## （二）友誼開放的互動：信任而真誠

「我覺得她信任我，因為我覺得她懷孕這樣子，她會來問我的意見，其實我覺得這一點我蠻欣慰的啦，老實講..她也知道我很關心她，其實我蠻把她看成一個朋友，因為也有點同

情，也有點說她真的是需要人家幫助，其實我覺得，我只是做一個安撫的，做一些支持的，我覺得我這樣子，我自己也做的很高興，老實說，因為我看得她有在聽，有在成長，我覺得起碼，起碼他們母子不致流落街頭吧，我覺得讓他們有個支持，台灣還是有溫暖的這樣（笑）」（003）

「我覺得我們的關係應該還好吧，因為她後來就是有些什麼事情，都還是會比較密集的來電話跟我聯繫」（005）

「她對我的期待喔，其實像她一個朋友，然後這個朋友可以關心她，有什麼事情她可以找到，我覺得比較像家人啦親人，後來我覺得說是這些案主讓我覺得自己有一些功能在的地方，跟你講話會很放心，因為他們知道你不會責備他，然後也不會去跟別人說，所以我覺得是比較像是親人像是朋友的支持力量那樣子..我會說我蠻心疼妳的這樣子，她就會笑一笑，她知道其實妳是了解她的感受」（007）

「我和她的關係已經跨越專業，好像有一點像朋友的狀況，ㄟ，好像感覺有跟她走過一段，就把你當朋友這樣子，我信任她、她也信任我，對啊！要不然怎麼關係建立這麼久」（010）

「她會蠻信任你，也蠻想聽到你的建議..那種關係有一點像朋友的關係，她有時候也會主動打電話給我講說她現在的狀況」（011）

從以上的陳述，可以發現受訪者與案主在專業關係中，最重要的酬賞是「愛及關懷」，受訪者透過情感的支持，傳遞關懷、同理的感受，讓案主得到正向的酬賞，而願意繼續接受服務。尤其是對於外籍（大陸）新娘（003、007）而言，在陌生的環境中，受訪者的協助、關懷與支持，特別容易使案主與社工員建立起介於親人與朋友之間的情誼，使交換的「愛」酬賞更具特殊性。除了情感的酬賞之外，「服務」、「資訊」的酬賞也是社會工作專業關係中重要的部分；另外，對案主而言，「金錢」、「物品」等資源的連結與提供，亦是具體的酬賞。相對而言，案主的信任、對社工員關懷的了解、試圖改變的行動，對社工員而言，即是專業關係中的成就感、滿足感的來源，亦使得社工員更

願意對案主正向的關懷。

溝通行為是評估專業關係的重要基礎之一。開放的溝通能促進案主與社工員相互信任，而案主與社工員彼此信任的時候，雙方才有可能真誠的傳達想法與感受。將案主與受訪者性別意識與專業關係相比較，可以發現當受訪者與案主有一致的性別意識時，通常較容易展現出正向的溝通、信任、真誠，關係也較為穩固；而性別意識不一致的社工員，會礙於擔心破壞關係，而不願真誠的表達自己，彼此之間的關係亦通常較不信任。以社會交換論的基本假設命題來看，成功命題及刺激命題認為當社工員的特定行為或刺激獲得酬賞時，便會鼓勵其繼續類似的行為；而攻擊 - 贊同命題則認為當行為未得到預期的酬賞時，便會表現憤怒情緒，因此，社工員會理性的選擇帶來較高價值結果的行動。對於婚姻暴力防治的社工員而言，在專業關係中所獲得的酬賞，亦可能造成性別意識的轉變，或形成對某種特定個案的處遇傾向。

專業關係中，社工員與案主的互動是動態的，性別意識的一致或不一致，則涉及到社工員對於案主行為的不同詮釋，產生正向及負向的感受。而在專業關係中，對於雙方所交換酬賞的理性判斷，亦影響了社工員對於關係的評價，其中，愛及關懷的酬賞對彼此的互動尤其重要。表 4.3 整理了專業關係互動中，性別意識一致與否，對受訪者的感受、服務意願及對關係評估的影響。

表 4.3 性別意識一致性對專業關係中互動的影響

性別意識的一致性	對案主的感受	協助的意願	對專業關係的評估
一致型	正向情緒	* 主動、積極的關懷	* 信任而真誠的互動

003、005、 006、007、 010、011	* 對案主的改變感到欣喜		
衝突型 001、004、 008、009、012	負向情緒 * 對於案主不離開感到失望、生氣、無奈 * 對於案主故意欺騙或討好社工員感到生氣 * 對於案主不談自己的問題感到無奈	* 被動、消極的關懷 * 有時會拒絕服務的提供	* 彼此保留，缺乏真誠與信任 * 客套而公式的互動

#### 第四節 女性社工員性別意識對專業關係影響之認知

社工員的自我覺察是專業關係中重要的要素，只有了解自己的情緒及行為反應，才能覺察在專業關係中可以造成的影響，並適當的協助案主。從第二節至第三節，討論了社工員性別意識對專業關係造成的影響，但是受訪者本身對於這樣的影響自覺有多少？是否能在專業關係中對自己及案主的性別意識具備敏感度，則是本節欲探討之重點。

##### 一、性別意識對專業關係的影響

在專業關係中對性別意識的自我覺察，包括：了解自己與性別有關的經驗、態度、價值觀與偏見、清楚社會歷程對自己的影響、更重要的是知道這些個人的性別意識，對專業關係造成的可能影響。在婚姻暴力防治的工作領域中，大部分的服務提給者及接受者皆為女性，這樣的角色對與案主的關係是否有所幫助呢？

##### (一) 女性身分與對案主的同理

「我覺得女生做社會工作，比男生更來的容易，尤其是對家暴婦女，我覺得如果我們是同年紀，可以做朋友，那我們如果年紀大一點，她會覺得我們是過來人，我就覺得說好像我們女生比較適合做社工員，在處理很案子，尤其是涉及價值觀的部分」(001)

「我想可能畢竟我是婦女，我會比較會從婦女的觀點，去同理案主」(005)

「因為我是女生，所以性別角色在我工作的時候會有一些幫助，站在女生角度看事情，會真的是比較幫助」(007)

「我會覺得多同理到案主的一些感受，她覺得在這樣的一個家庭裡面，她擔負了很多的角色，很多沒辦法達到，然後很痛苦哇怎麼樣，我也可以比較同理到」(009)

受訪者認為在以女性為案主的婚暴領域中，同為女性的身分可以幫助社工員去同理案主，及其所遭遇到的角色困難，也能有較相似的女性經驗。

相對地，有些受訪者表示對於男性案主的服務較難：

「以前專線就是接到那種男生被打，還會站起來笑給大家聽，說，拜託喔，還被老婆打，笑死人了之類的，還是會有那種價值判斷的部分」(001)

「我覺得一個男性的案主，我就真的比較難去協助他，之前有時候也會有一些那個男性的受暴者，然後我就直覺男性怎麼會沒有辦法去處理這樣子狀況，而且我不曉得怎麼樣去處理這個部分怎麼去協助他對，只能就是相關的法令告訴他」(005)

「如果今天這是一個家庭暴力的個案，如果那個個案是一個男性，我就會存疑說，你真的是一個受害者嗎，對，因為我會覺得男生的力氣都比女孩子大，你真的會願意讓女孩子對你施暴嗎」(006)

相對於在社會中柔弱形象的女性個案，受訪者在面對男性案主時，常會有一個疑慮：你怎麼可能受暴？也許這樣的情況正顯現出，一般大眾對家暴案件的一種性別的刻板印象，男性因為力氣大而成為加害者；女性因為力氣小而成為受害者。因此，當受訪者在面對男性受暴的案主時，常面臨不能理解為什麼男性會被打，也不知道應如何提供服務，或應該提供什麼服務給案主的窘境，最終只能選擇基本的法律諮詢服務。

## (二) 性別角色與對案主的期待

### 1. 影響對案主的期待

「我後來就會發現說，性別角色會去影響你勸她去做決定的部分，因為你在跟她談的過程中，你會不自覺把你的價值壓到她身上，然後勸她去做什麼決定，當覺得你很公平的在做比較分析的時候，其實你就會故意把天秤的某一端加重很多，然後另外一端的故意讓它翹起來，沒有重量這樣子，那你是不自覺的」(001)

「我覺得還是多少會互相影響耶，因為妳對於女性的角色，妳已經有一些價值觀，婦女她女性應該怎麼樣怎麼樣，自然而然就會影響對事情的看法和處理方式，譬如說她先生認為她應該做飯什麼，就會覺得說，「這本來就應該要，類似這樣子，因為妳自己有一些對女性角色的想法」(008)

受訪者認為在專業關係中，社工員擁有專家的解釋權和分析權，在面對案主的問題時，社工員雖然會以為自己是在客觀的分析，但事實上，會因為自己不自覺的自己的價值觀，而傾向或者暗示案主那一種的選擇較好，而影響了案主的決定。而社工員已然存在著自己的性別角色行為的準則，當面對案主的行為是不符合社工員的期待時，社工員即可能對案主產生評判性的態度。

由此來看，受訪者對於社會工作中協助者與受助者的專業關係，仍然免不了「權威」要素，許多的受訪者在看待專業關係時，也認為是很難平等的：

「我覺得喔，沒有很平等，因為大部分都是我們提供服務給她，那她一直來，她需要我們的協助，我覺得可能也因為年齡上的差距，再加他們會總是覺得我們就是政府單位，都是比較高的，你們可以幫我找到什麼資源的，多少會有這樣的感覺」(005)

「我的感覺還是不是很平等吧，因為我之前講過我跟她絕對不是朋友關係，那像她來跟機構求助的話，就是一個不是那麼對等的關係啦，對啊，因為她是有求於你，她在你面前所展現是她很脆弱的那一面，很比較無能的那一面，那你是你對她是那種能力比較強，你又是在公家單位做事的，你知道那種感覺」(006)

「其實我應該說我願意用一個平等的心去看她們，可是很難平等，因為她們看我一定是不一樣的，因為我覺得案主一定是她覺得你是那個可以被問的對象，你是要照顧我，你是要幫我解答問題的，那我知道案主是用這種眼光看我，我會希望我能夠用平等的眼光來看這種關係，但是我知道其實不平等」(007)

「其實說起來還是有喔，還是有一點點不太平等，因為我覺得有些東西我還是拒絕她，那我還是很權威的告訴她說，其實在台灣是不可能的，不可能有這樣的幫忙的」(009)

「其實關係雖然說都平等的，妳想談什麼都可以，妳今天不想談也可以，這一部分是對等的，可是在資訊上是不對等的，我會覺得她是弱勢，畢竟等於說是我去分享她很多很深層的東西，那我們人面對很多人去分享很多很深層的東西的時候，總是會有比較不安全感的，就會處在一個比較弱勢的狀態下，別人掌握了我的秘密」(011)

「我覺得這樣子的一個關係，彼此不是平等的，今天我們是一個政府單位的社工員，那其實案主都是有所求，雖然我們認定說沒有所謂的那個權力這樣子，可是我覺得都還是有一些權控上面的這樣子的關係，所以我覺得那個地位，其實是不平等的，好像是職位付給我這樣子的一個權威，要不要提供服務在於你的評估」(012)

受訪者認為不論是對受訪者本身或是對案主而言，社會對公部門的社工員角色似乎仍存在刻板的印象，是「官」與「民」之間的距離，因此，社工員協助者的角色，仍較案主受助者的角色來的高。受訪者認為雖然社會工作教育中強調與案主平等的角色，但實際上協助者與受助者之間仍有不可避免權威要素，會依據對案主的評估和處遇中的感受，選擇服務或拒絕提供案主服務的，在專業關係中仍然握有服務的決定權。而案主對社工員深層的吐露，也讓其成為關係中的弱勢，社工員掌握了案主的秘密，自然也有擁有較高的專家地位。

## 2. 不影響對案主的期待

只有一位受訪者認為，因為案主的決定權較大，社工員的地位較案主低，所以服務的主導權仍在案主身上：

「我會覺得甚至妳的位置還高過於我一些，因為妳今天不是

兒保，妳今天如果兒少保，不管妳怎麼樣想，我社工人員就可以決定這麼做，那妳今天妳是婦女，我就會覺得說，完全都在於妳，我只是一個協助妳的角色，所以她的地位應該比我高一些，..當然也不是都完全按照她的意思，說要庇護就庇護，只是說做決定的主導權，案主自決的部分事實上比較重」(008)

受訪者從另外一個觀點來看，認為比較婦女的保護案主與兒童的保護案件，在社工員的處遇主導權上有很大的分別，兒童的意願較不需要被考量，可以直接進行安置，但婦女是個成人，要不要接受服務，或接受何種服務是案主可自行決定的，案主的自決權較社工員的專家權為大。所以受訪者認為社工員自己的性別角色應該不會影響其對案主的期待。

### (三) 性別理想與專業關係的投入

#### 1. 性別理想的衝突影響關係的投入

「其實我覺得我不會拿著我的價值觀去扣在你身上，但是如果說我今天遇到的案主，她的性別角色認同跟我來說是比較不一樣的，就是有可能變成說我們之間的關係不會那麼連密，因為我覺得人跟人之間在一起你會有合不合的問題，可能我覺得我也不會特別去喜歡她，或是甚至就會有那種刻板印象覺得說，哦她個性很獨立，她可能可以自己去處理自己的事情，可能我就不用花那麼多的時間照顧她」(007)

「會啦，還是會影響你接這個個案的投入程度，她跟你的觀念完全不一樣，而且你非常不能認同她的觀念，那你就等於說是你就是沒有辦法再跟她講下去了，投入的程度就只能說是，好吧，既然你要如此，沒關係啦，如果大家有了共識就會可能會比較深入」(010)

「我覺得性別會影響到專業關係耶，就是說我們兩個的看法如果一致的話，那可能就是說，我們的關係會更密切，那所發展出來的我們所謂的那個合作，那個關係我覺得就會不一樣，那如果因為說觀點不同，那我們能會希望她有所改變，但目前她好像沒有那個意思想要動的時候，我們的一個關係大概就會變得比較微弱」(012)

受訪者覺察到當案主與自己的性別意識不一致的時候，會影響到專業關係的緊密度，亦即受訪者願意投入的程度，和在關係願意真誠坦露想法和感受的程度。這或許與社工員較不習慣面對關係裏的衝突有關，當案主提出的想法與社工員不同時，社工員通常較難明確而真誠的表達自己的想法，擔心專業關係的破壞。

注重人際關係一直被認為是女性的重要特質之一，當婚姻暴力婦女尋求協助時，她其實從一個權力控制的關係，進入另外一個代表權威的專業關係體系中，因此，女性主義社會工作，特別強調與案主關係的平等性及權力的分享，希望能藉由重新解構權力，來增強案主的權能。

## 2. 性別理想不影響關係的投入

雖然，許多的受訪者都談及性別意識對專業關係所可能造成的影響，但亦有受訪者認為在實務中並不認為性別意識會對專業關係造成影響：

「我覺得不會有什麼影響，因為我覺得其實幾乎每個案子，這些受暴婦女的觀念跟我根本都不合，我指的是她們在自己家庭，先生這樣打她，她還是願意留在家裡這個部分，我是覺得都沒影響，對，因為我覺得那是我自己的觀念，可是我覺得這不會影響我在處理婚姻暴力的個案上，我覺得啦。」  
(006)

「受暴婦女她可能就是有一些困難或瓶頸，才會變成案主嘛，也許她的瓶頸在於她的認知上有問題，或有一些阻礙障礙，既然你都知道她是案主了，還有什麼好跟她計較的呢，怎麼會影響關係？我覺得不會。」(011)

受訪者認為自己與大多數的個案的觀念本來就不太一樣，案主本來就可能在認知上是有一些「問題」的，自己或許是很不贊同案主留在受暴環境中的想法，但多數婦女自然就都會回到家庭中，不需要與她們計較或感到失望，受訪者認為自己可以隔離開自己的想法，在面對案主時，扮演傾聽的角色，而不影響專業關係。

#### (四) 性別意識與自我省思

「我其實我在協助的過程中，我其實我覺得我反而我被這個案主教育很多，那時候我才感覺到說我還是希望這個家庭合的，我還是期望說這個案主回去..我只是在我自己有自省，我就是我自省那時候自己的內部的部分，也很慶幸說，說在這個過程中，還好我都沒有表現出來」(005)

「我覺得性別意識會對專業關係帶來影響，妳必須一直提醒自己，我覺得我對性別議題蠻敏感的，可是我又會覺得我也蠻有衝突的，衝突的部分是我和案主的想法不一樣，但是我又必須去接受，她這樣的想法，有時候會有一點難，會覺得有點痛苦，但是也覺得好像就是必須要去接受」(009)

在處遇的過程中，受訪者透過與案主的不斷互動，省思到自己的性別意識對處遇目標的影響，受訪者(005)一直認為以案主的傳統性別角色應該是會再回到婚姻中的，但在案主決定離婚後，受訪者才發現到原來其實是自己仍然是希望這個家庭和諧圓滿的，而受訪者(009)則感受到自己對於不同性別意識的案主，心中的衝突與矛盾，亦省思如何處理自己的掙扎。

受訪者認為女性社工員在面對女性的婚暴受害者時，會產生較多的同理，而在面對男性受暴者時，仍免不了有一些性別的刻板化印象，比較不知道應該如何提供服務。在與案主的互動間，部分的社工員也會促進對於自己的性別意識的省思及對性別的敏感性。許多的受訪者在專業關係中會自覺到，自己的性別意識對案主的看法、問題的評估會造成影響，也因此影響了與案主互動時的分析取向，和專業關係的緊密度。但亦有受訪者認為與案主間本來就有一些性別意識的不同，只要扮演好專業的角色，應該可以避免對專業關係的影響。

表 4.4.1 社工員對自我性別意識影響專業關係的認知
-----------------------------

有影響	無影響
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 影響對不同性別的同理程度</li> <li>* 影響對案主的評估</li> <li>* 影響關係的連密度</li> <li>* 影響對個人性別意識的省思</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 價值中立：個人價值不會影響案主、案主本來就是有一些認知上的問題，不需計較</li> <li>* 案主自決：案主有服務的選擇權，社工員的影響不大</li> </ul>

## 二、性別意識使社工員在專業關係上面對的衝突與困難

### (一) 自我角色與專業角色的不一致

「我覺得不論你現在受了什麼樣的教育，我覺得只會加強你心裏面的那種矛盾的感覺，妳明明就想說我為什麼要這樣做，然後回家還是乖乖的這樣做，會想說我為什麼要擦桌子、洗衣、煮飯，然後回家還不是擦桌子、洗衣、煮飯這樣子...講電話就跟婦女講說男女要平等呀，工作要分攤，回家還不是自己做啊..」(001)

「其實我覺得自己的價值跟專業的價值我覺得有些是不同的，我知道說男女要平權，可是我自己的婚姻關係裡面，我會覺得我比較多的包容，就是傳統的那個婦女三從四德的這些東西，但是我在專業的關係裡面，我會建議她但不要這樣子，我也不會讓她知道我其實我在我是這樣做的」(005)

「我有時候也會覺得自己很矛盾，就比如說，當受暴婦女在忍耐那個環境的時候，我就覺得不應該忍了，要對自己好一點，可是當我自己處於這樣子環境，或許我還是可能和受暴婦女一樣，我覺得我也有可能跟她們一樣」(006)

女性社工員在面對婚姻暴力的問題時，特別容易觸及到兩性平等及女性角色的性別議題，特別在是自己生活經驗與專業自我的衝突中。受訪者提及在專業教育及訓練上，都告訴我們兩性「應該」是要平等、平權的，但是在自己的生活環境中，又陷入了傳統的角色分工。在「理想」上女性應該更自主；但在「現實」中又無奈的接受，這樣兩個衝突的角色，不斷的在受訪者心中拉扯，也造成了受訪者不自覺的罪惡感和無力感，如何告訴案主應該自主，自己卻不見得做得到。

## (二) 女權倡導與兩性對立的矛盾

「我覺得我不希望被剝奪，但是那個捍衛一定需要去打破從前的女性角色，創造一個新的獨立角色嗎，我覺得我並不需要這樣做，我不認為我真的不認同這種原來的女性角色..基本上我覺得女性主義給我的感覺是比較就是爭於說兩性平等啊，我對那種女性角色的看法就是，你要去爭啊你去打啊或是說去幹嘛，可能我覺得我不是受害者，所以我沒有那麼強烈想要去反抗那樣子」(007)

「如果說一講到性別的話好像就是說，大家都在爭權，就是說..好像女性主義應該高於男生啊，啊男生就是要男尊女卑這樣子！對啊！好像只要說到這個議題，雙方就產生衝突跟敵對，我是比較希望大家都平等哪，不要這樣子衝突，因為我覺得衝突不太好，我是個很不喜歡衝突的人」(010)

「不是有所謂女性主義，就是反對給女性什麼特別的保護的嗎，其實說像我的觀念我是覺得說，提倡平等到平等就好了，也不用到特別的給女性特別的保障什麼的」(011)

談到性別意識，受訪者就想到「女性主義」，對女性主義的印象，多半是爭權、衝突、抗爭的，有些受訪者因為較認同傳統的女性角色，認為不需要去改變或爭權；有些受訪者則認為婦女運動會造成性別的衝突與對立，只要到達平等就好，不用太超過。不論是基於何種的原因，讓社工員對性別的議題產生疑慮或抗拒，都能看出在新時代與舊時代的交替中，女性角色的衝擊與掙扎。

另外，亦有受訪者認為性別是權力，但是礙於社會資源及環境的敵意，並不鼓勵案主去挑戰：

「其實我有時候不太鼓勵她們去對抗，因為我覺得那個後援太少了，政府能提供的資源、法律上我覺得都很少，她去對抗、衝撞，我會覺得太辛苦..其實我們有去上過一些女性主義的課，跟充權的那個部分，那上課的時候，就覺得其實有些東西是可以改變，可以鬆動的，可是真正面臨到個案的時候，我覺得好像又沒有力量了」(009)

## (三) 弱勢形象與資源獲取的衝突

「婦女她是弱勢，但是也是她的武器，她如果懂得運用她的武器，我覺得事實上對她也是一個未嘗不可的好東西，男生用他的拳頭來修理妳，這是他的武器；女生就用她是女性角色，我是柔弱的，那你要幫我這樣子，她一樣達到她的目的，人家自然而然會去同情她」(001)

受訪者認為女性的角色是弱勢，但也可以當作武器，但當案主真的利用了女性的角色時，受訪者又會覺得：

「我就覺得這個女生很厲害呀，反正她達到她要的呀，可是她的那個手段有點卑鄙啦，不能講卑鄙，有一點投機這樣子，因為她知道大家比較同情她，那但是她就是達到啦」(001)

受訪者在訪談過程中，不斷的提到女性是弱勢，但也可能可以利用柔弱的形象取得某些性別差異的優勢，例如：獲得法官或警方的同情，以得到保護令等等。但在言談中，受訪者又對這樣的做法有些道德性的評價，認為這樣好像是有些投機的，自己並不鼓勵這樣的做法，這樣的矛盾心態反應在受訪者的處遇中，而顯示出矛盾與衝突。

#### (四) 未婚社工員對服務處遇的困難

「我覺得有沒有結婚也是個很嚴重的問題，因為婦女就會自怨自艾，就會說，啊你有沒有結婚，我們當然儘量不要去回答這種問題..她會覺得，啊你好好喔，沒有結婚，那就勸你說，那你不要結婚好了，她就是會用她的性別角色也去壓你這樣子」(001)

「在她的觀念裡面就會覺得我那麼年輕，也沒結過婚，我怎麼跟她談這些東西..我心理就覺得很不舒服啊，那難道要跟要跟妓女談事情，我一定要做過妓女才可以談嗎，我就有這樣的想法，但沒有這麼跟她講..但是我是覺得談到性虐待的部分，我會比較害怕一點，因為自己沒經驗，會比較抗拒去處理，我都把話題轉開，因為我很害怕案主問我一個問題，我不知道我應該跟她講什麼」(006)

以上兩位未婚的受訪者，都提及在處理婚姻暴力的案件時，有時會感受到案主對其未婚身份有較不信任的態度。雖然受訪者本身並不

認為女性經驗的不同會影響其專業能力，但亦覺察到在會談中的某些議題的討論會有所限制。

除此之外，受訪者觀察同事的處遇狀況時，發現已婚及未婚的社工員在協助案主處理婚姻問題上取向的不同。已婚的社工員似乎傾向於使案主維持婚姻，或繼續為婚姻努力；但未婚的社工員則認為婚姻不幸福，也就不需要維持。這也許透露出雖然我們一再強調尊重案主自決及價值中立，但處遇中仍不可避免的擁有自己的價值，而帶入關係中與案主互動的訊息。

「我們老一點的 worker，她們就會覺得說離婚是不可以的，因為她們自己有小孩有先生，她們自己會去感同身受說，你就是跟我一樣有三個小孩，我們就是知道說離婚會多麼的痛苦這樣，所以，她們就會不自覺的跟她說，那妳不要離婚好了，婚姻是可以接受的，那你們的關係也許是會改變的，先生也許是會改的，她就會慢慢的往那個方向去；那我們沒結婚的想法就是，唉，離就算了，沒什麼關係」(001)

在提供受暴婦女服務的過程中，受訪者面對到較多的性別議題，亦會對自己產生衝擊。從上述受訪者所提及的性別意識的衝突與矛盾，有些是在專業服務過程中因為案主行為而產生的思考；有些則是自我性別角色與專業責任上的衝突與困難。

表 4.4.2 社工員性別意識在專業上感受到的衝突與問題	
衝突	專業上引發的問題
自我角色與專業角色的不一致 告訴案主平等很重要 自己依然遵循傳統性別角色	兩性平等真的很難做到？
女權倡導與兩性對立的矛盾 女性不應該被剝奪 女性爭權會引起對立、衝突	是否應該倡導女性意識？
弱勢形象與資源獲取的衝突 女性應該自主 女性可以利用形象得到法律的保障	應不應該鼓勵女性利用形象的弱勢？
未婚社工員對服務處遇的困難	未婚社工員在實務

### 三、專業教育訓練與性別敏感度

造成社會工作人員性別角色概念的形成因素很多，除了一般教育中社會文化環境的影響外，在社工員進入機構之前或之後，亦可能或多或少接受過相關的專業教育訓練。而性別議題的相關課程，在美國的社會工作教育已是重要的一部分，其所涉及到可能的偏見及歧視，亦與文化議題共同被提醒。而在台灣的專業教育訓練中，不論是學校教育或是在職訓練，是否亦提供了足夠相關的專業知能，亦值得關切。

#### (一) 學校養成教育中的性別議題

##### 1. 有關婚姻家庭的課程

「專門針對性別意識主題的訓練沒有，在學校比較有相關就是有點像幸福家庭這樣子的課程，因為太久遠了已經忘了，大概就是談到一些就是兩性的關係的交往啊，一些兩性關係家庭關係，比較理論性的東西」(005)

「沒有，都沒有，大學部好像沒有，只有婚姻與家庭是有提到夫妻怎樣相處的藝術，沒有特別針對性別意識的部分」(006)

「以前有上一些類似婚姻與家庭的課程，但是內容忘記了」(010)

許多的受訪者在回想學校教育中有關性別意識的課程時，大概都只能想到曾經修習過有關婚姻與家庭的課程，這也許與當時社會工作的教育環境有關。受訪者所記憶中的課程內容，似乎較傾向於兩性交往以及夫妻相處的部份，與性別意識的自覺仍有些差距。

##### 2. 沒有上過相關課程

有更多的受訪者表示在學校教育中，並未修習過相關的課程：

「沒有沒有，我都沒有上過這樣的課程」(003)

「在學校也沒有這樣子的課程」(007)

「沒有，都沒有」(008)

「嗯..沒有，好像沒有特別這種課程吧」(011)

「在學校喔也沒有，我們學校沒有」(012)

## (二) 在職專業訓練

### 1. 女性主義訓練

「以前考社工師的課程會講一點點女性主義的東西」(003)

「嗯，很少，有過就是專題的講女性主義呀，就是我們的考試的訓練，其實說真的，它的主張什麼之類的，其實我覺得只是片斷的，沒有辦法去消化」(004)

「好像是跟一些課程是在一起的，沒有特別把他獨立出來說，專門是上這個議題的課程這樣，就是為了考社工師辦的一些在職訓練，有安排到女性主義的訓練課程」(012)

受訪者表示在進入工作場域之後，並沒有太多有關性別意識澄清及自覺的訓練，僅有在考社工師的訓練課程中，有一些女性主義社會工作的議題。但因為僅有片斷的介紹，因此對於性別意識的部分未能有全面性的了解及省思。

另外，亦有受訪者提到曾經參加過一些女性的研討會，讓受訪者頗有印象：

「讓我印象深刻的是有一次，參加一個很女性主義的研討會，那個與會的氣氛就是說女人是萬能的，女人可以做好自己的事情，我們是最棒的，妳就覺得在裏面被教育的說，女人是無所不能這樣子，只是走出那個門，就覺得其實這個社會還是有男生、女生這樣..而且那些人到底在家庭中扮演什麼角色，我們也不知道」(001)

「其實我們只有去上過一些女性主義的課，跟充權的那個部分，那其實上的時候覺得最好有些是一定要充權，可是真正面臨到個案的時候，我覺得整個環境不配合，好像又沒有力量了」(009)

以上的陳述可以看出，受訪者在參加有關女性主義的短期課程時，其實心中仍有許多的現實考量上的疑問，可能也顯示了受訪者對於環境弱勢的無奈感。

### 2. 非正式的訊息

大多數受訪者表示在職訓練中並未有類似的課程，但是在某些傳播媒體上，有一些相關訊息的傳遞可以促進其思考：

「進入職場之後，也沒有特別訓練，我的訊息反而都是有時候報章雜誌，電視或是討論來的」(003)

「我覺得是那種觀念上的那種東西，都是自己去看有關婚暴的書，讓自己去澄清就是說，我應該站在怎麼樣的角度去看這樣子的狀況」(005)

「我覺得最近的資訊影響就很大，其實女生必不是你想像中以前傳統給你的那麼卑微，其實你還是可以站起來、你還是很有能力的！你應該去創造你自己的生活」(010)

隨著媒體的快迅發展及社會對兩性平等議題的重視，有愈來愈多的電子媒體、平面媒體、網際網路探討女性的議題，亦使受訪者接受了不同的訊息。相較之下，專業教育及訓練上所提供對於女性議題的省思似乎反而較少。

### (三) 專業關係中的性別敏感度

#### 1. 不會特別認為與性別有關

在訪談中談及性別意識的敏感度，大多數的受訪者表示自己在專業關係並不會對性別議題特別敏感：

「我比較不會想到性別耶..我會比較去了解說，啊是發生什麼事情」(003)

「我覺得不是性別，而是她們比方說個性或者是環境的文化因素這些種種的這些因素，影響到案主的觀念或者是他本身的個性啦，或是失業什麼的導致施暴者的行為或是受虐者的一些因應方式，就是比較固著就是忍耐的承受」(005)

「因為我們做的一直都是婦女我們沒有機會接觸到男性，所以這個敏感度我覺得比較真的很少，沒有那種感覺」(007)

「我的感覺是，有很多類型的人，我可能比較沒有那麼敏感度啦，我只是覺得有時候案主的個性就是這樣子」(008)

亦有受訪者認為社工員在專業關係上根本不需對性別議題敏感，也不是社工員的責任：

「我覺得我們社工員跟心理輔導老師還是有一些不一樣，因為如果妳真的要很想知道這個個案整個受暴的來龍去脈、還

有她心裡想法什麼，比較深入去研究的話，我覺得心理老師，可能他會比較有這方面的敏感度，那我們社工員可能要處理的個案，因為又有一些行政，似乎太多了，就沒有時間讓自己心靈沉靜下來，去思考或者去懷疑一些什麼東西，甚至把那個原因找出來，好像就沒有那一方面的敏感度」(008)

「我不會特別敏感，也不會特別往性別這方面去想，我覺得性別可能是暴力的前提因素，可是後續的處理，不一定要跟性別有關，因為倡導平權，或是說去倡導整個社會價值觀的平等，我在想可能不是我這個工作上的一個主要職責」(011)

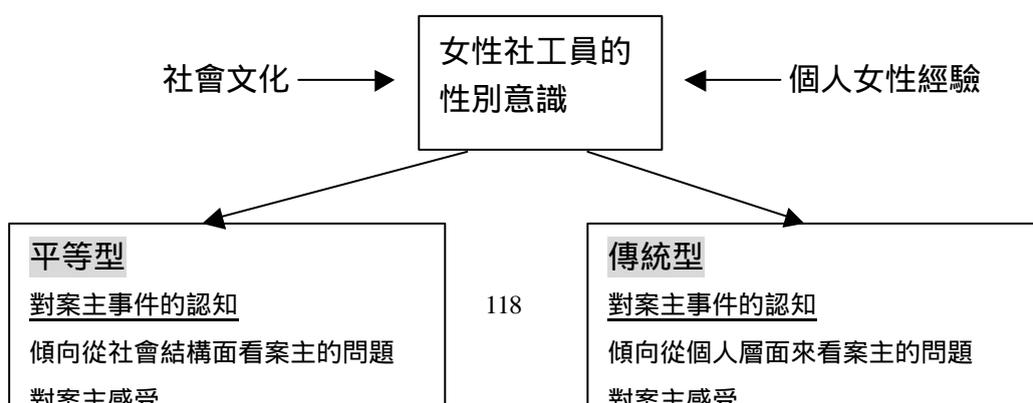
受訪者 011 特別強調在專業關係中只需要談「人」，而不需要強調性別因素，也不認為自己的性別意識會影響與案主的關係；受訪者 008 雖然認為性別意識會影響專業關係，但社工員並無能力或時間進行深入的心理輔導，因此也無法協助個案澄清性別意識。

## 2. 對性別意識敏感

僅有一位受訪者表示自己在處理婚姻暴力事件時，對於性別意識的敏感度高，但亦常常有所衝突：

「我覺得我對性別議題蠻敏感的，可是我又會覺得我也蠻有衝突的，衝突的部分是我和案主的想法不一樣，但是我又必須去接受，她這樣的想法是跟我不一樣的，有時候會有一點難」(009)

多數的受訪者在處遇上對於性別議題自認為並不特別敏感，甚至有些受訪者反對以性別因素來看待婚姻暴力事件。但令人感到矛盾的，是受訪者在對案主的婚暴事件歸因中，有許多受訪者認為與大男人主義有關，但在專業關係上又認為不需對性別敏感。研究者認為，這也許也透露出，在學校專業訓練及實務工作中，性別意識的自覺與了解，其實一直是較不被了解及正視的議題。



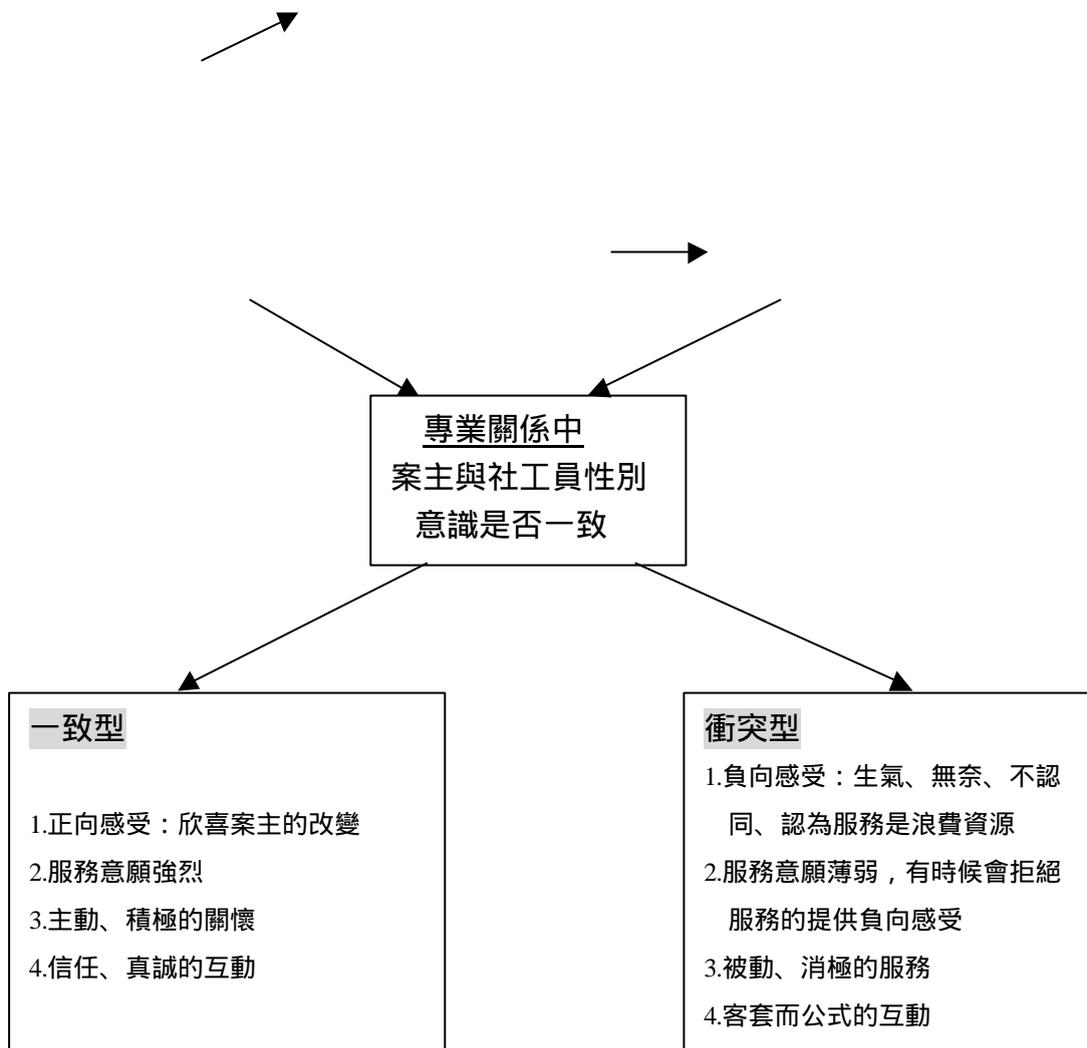


圖 4.4 性別意識對專業關係的影響

## 第五章 結論與建議

隨著女性自主能力及機會的提昇，性別議題在目前的社會中愈來愈受到重視，在社會工作領域中尤其以婚姻暴力的防治工作，涉及的性別文化更引起了廣泛的討論。社工員在看待婚姻暴力的問題時，是以微視面的個人問題或是以鉅視面的社會問題來切入，影響了社會工作的處遇及專業關係的動態過程。

本研究的目的是希望能了解女性社工員的性別意識為何？其性別意識又如何影響社工員對案主的認知、感受、處遇？如何在專業關係中與案主的互動？希望能依據研究的結果提出建議，以提高社工員對於性別議題的敏感度，作為實務界的參考。本研究嘗試以質性研究的深入訪談法來收集資料，根據前章資料的分析整理，做出初步的結論。

### 第一節 研究發現

#### 一、女性社工員性別意識對專業關係的影響

##### （一）社工員的婚姻背景影響其性別意識

個人價值觀的建立，與社會化過程中的個人經歷有關，而女性社工員的「女性經驗」則形成了社工員對於社會中與家庭中女性理想角色的圖象。如果將受訪者以年齡及婚姻狀況作為區分，不同的個人背景及生活經驗會形成社工員對於案主女性角色的不同期待：對有婚姻的女性社工員而言，較能體會在婚姻中的各項甘苦，強調婚姻中的責任，也因此對於結束婚姻的決定較為謹慎。特別是已有子女的受訪者，認為子女的教養是家庭中女性的重要責任及情感滿足的來源之一，亦會對於個案的母職角色特別的看重。而年輕且未婚的女性在生活中，雖然能感受到傳統文化對女性的壓力，但認為女性仍然可以有力量跳脫，對於個人自主性的要求較高，相對地也較希望案主能為自己做決定。

##### （二）許多社工員認為案主亦需對暴力事件的發生負責任

不論性別意識的類型，女性社工員普遍認為有些案主本身或與加害人的互動，是引起婚姻暴力發生的主要原因之一。受訪者普遍皆認為暴力是不對的行為，但在專業關係中與案主的接觸，對於某些案主的個人特質及表達方式產生較負面的評價，認為女性會以言語挑釁案夫，而男性才採取暴力的因應方式，包括「暴力不是沒有原因的」、「難怪會被打」等陳述，皆顯示社工員仍有傳統女性的角色意識，並且不自覺「歸責於被害人」的情況。在這樣的情況下，社工員會希望追求暴力事件發生的真相，了解誰是誰非，對於案主的個人「評價」或是專業「評估」的界限不清。

### (三) 個案的類型在專業關係初期影響社工員對案主的印象

研究發現，社工員對於受暴婦女的初步印象，會因為案主展現的形體特徵、人格特質、性別角色，而形成所謂的「典型受暴婦女」的特徵，包括求助時遭受肢體暴力的傷痕、呈現出較多無助情緒、傳統性別角色、缺乏資源等等。在會談初期，典型的個案會讓社工員產生較多同情的感受，認為案主特別需要被幫助；而非典型的個案，則視社工員個別的性別意識，影響對案主正向或負向的看法。顯見女性社工員對於受暴婦女的初步印象，仍受性別刻板印象的影響，呈現柔弱、無助的性別角色。只是初步的印象會隨著與案主接觸的頻率及深度，則漸漸被個案及社工員的個別性所模糊，而社工員與案主建構的專業關係與性別意識之間的相關性，也漸漸轉向性別意識的是否一致造成的動態變化。

### (四) 性別意識的類型影響社工員對案主及婚暴事件的態度

依受訪者陳述的性別意識，初步可歸類為平等型、順從型、矛盾型等三種，而不同性別意識的受訪者，對於在專業關係中的認知、感受、處遇會有所不同。

1. 平等型的社工員：平等型的受訪者認為在家庭中兩性的角色應該是平等的，在看待案主的問題時，傾向從社會結構的層面來看婚姻暴力的問題，認為是父權社會下，男性為對女性權力支配，才發生的

暴力行為。對案主問題的評估，則認為離不開受暴環境的案主是無法跳脫受害者的角色，處遇上強調提昇案主的自覺及自主能力，認為案主可以為自己做決定。

2. 順從型的社工員：認為女性特質與男性本來就不同，對於傳統的性別角色較為順從，認為暴力發生的原因是個別性的因素，例如案夫的個人問題，或是案主與案夫的互動問題。對於離不開環境的案主，有較多的同理，認為女性害怕改變現狀，而失去婚姻的屏障，面對外在的眼光及壓力，而案主對於家庭的情感依附，亦是原因之一。在對案主的處遇上，傾向認為案主的傳統角色很難改變，較能支持案主想留在家庭中的期待，而協助案主改善個人技巧，或轉變案主心態使其更能適應環境。
3. 矛盾型的社工員：認為在理想上的兩性關係應該朝著平等的方向進行，但又認為在現實上傳統的包袱還是很大，父權社會很難改變，其性別角色擺盪在「傳統」與「現代」之間。在專業關係中對案主的問題的認知較與平等型的社工員相近，以鉅視的層面看問題，但在處遇上則因認為父權社會難以鬆動，則仍然從案主的個人問題著手，對於積極性的改變較為保留，而傾向協助個人適應環境。

#### (五) 性別意識的一致性，影響專業關係中與案主的互動

1. 一致型：當社工員與案主的性別角色皆為傳統順從時，社工員對案主也較多的同理及正向的感受，雖然在服務當中一樣會產生負面的情緒，但較是因為對於服務無效的無奈感。當社工員與案主皆認為女性對自己的生活有自決權時，社工員支持及贊許案主對抗不平等的對待，而保護自己、尋求自主。一致的性別意識使案主與社工員在專業關係中有較正向、真誠的溝通，對彼此的互動亦較為滿意、親密，社工員並會主動提出關懷，並積極的協助案主處理相關問題，予以較高的情緒支持。另外，母職角色亦是已婚有子女的女性社工員重視的性別角色之一，如果案主亦重視母職角色，則社工員

亦會有較高的贊同。

2. 衝突型：當案主的性別意識與社工員不同時，社工員對案主的期待與案主的行為則產生較大的落差，社工員容易產生生氣、不認同的負向情緒，認為案主應該可以為自己更努力。在專業關係中，為了維持關係，社工員較不願真誠的表達自己，對案主也較不信任，缺乏正向的溝通下，社工員表示對關係較失望，覺得如果案主不能改變，協助案主的部分就不多，對處遇採取較被動及消極的處遇，被動的等待案主要求服務再評估是否提供服務，有時亦會拒絕對案主的服務。

研究者亦發現不論案主與社工員的性別意識是否一致，普遍來說，案主對家庭付出的努力程度，皆影響在專業關係中社工員對案主的感受，愈願意為家庭努力的案主，愈容易得到社工員的正向感受。除了性別意識會影響專業關係的品質，訪談中還發現社工員對專業角色的看法、對婚暴婦女的看法，以及工作量亦影響專業關係的建立。

## 二、專業關係中的自覺

### （一）社工員普遍察覺性別角色對案主的影響，但處遇時不見得會提及性別意識

訪談中發現，不論性別意識屬於何種類型的社工員，似乎都能察覺到社會文化中性別角色的刻板化印象和偏見對於案主造成的影響，因此在服務的評估上，會將社會因素納入案主的問題，但是在處遇的過程中，研究者卻發現社工員在會談當中甚少與案主直接進行有關性別意識的討論。

這可能亦與社工員對工作角色的認知有關，有些社工員認為專業關係中，社工員只是資源提供的工具，輔導工作亦非社會工作的一部分，在工作量大的情況下，在服務上較為被動，服務內容上也以法律

等相關資訊的提供為主。而有些社工員認為婚暴婦女為成年人，有自我決定的能力，社工員不需有太多個人的情感或是價值的投入，亦應與案主保持一定的距離。由此看來，許多的婚姻暴力防治社工員，對於案主的協助似乎仍較以資源的提供為主。有些強調兩性平等的社工員，或許會在會談中，會希望藉由離開受暴環境增強案主的自我能力，但較缺乏進一步協助案主了解社會文化對其生活造成的影響，並超越因性別刻板印象所造成的限制。

## (二) 社工員對於自己的性別意識在專業關係中可能造成影響的敏感度不高

在訪談過程中，研究者發現不論在受訪者所受的養成教育及在職訓練中，對於性別意識的議題較少涉獵，雖然隨著女性主義社會工作在國內的發展，已有一些相關的課程介紹，但受訪者仍然表示對於性別議題的不熟悉。有些社工員認為強調女性經驗，可能會引起性別的對立及衝突；亦有社工員認為性別是婚姻暴力發生的前提因素，但在處遇中則不需要特別去強調性別，性別意識並非工作處遇的重點。

在訪談後期，雖然大部分的受訪者皆認為自己的性別意識對專業關係可能會造成一定的影響，但從許多受訪者在訪談過程中，對於陳述偶有反覆及遲疑的狀況，顯見對受訪者而言，對於性別議題的敏感度並不高。其中有兩位受訪者在訪談後，主動與研究者分享，其以往的處遇中自己很少想過性別意識對專業關係的影響問題，而訪談過程中，澄清了自己的性別意識並提醒自己開始注意這樣的一個議題。

## 第二節 問題與討論

在訪談過程中，藉由研究對象的陳述，使研究者對於女性社工員的性別意識與專業關係有進一步的了解，但在訪談過程中，針對社工員的陳述，研究者自己也浮現了幾個疑問：

\* 在社工員服務受暴婦女的處遇中，遇到與案主的性別意識不同

時，會陷入是否真誠表露自己性別意識的掙扎中，認為表達自己的意見可能違反「價值中立」的原則。受訪者一方面覺得可以自己和案主的價值觀分開的，不對處遇造成影響；一方面又自覺自己的性別意識會影響到專業關係，這樣的衝突究竟是因為受訪者並不認為性別意識是個人價值的一部分，還是社工員無法將性別意識與專業關係的「實然面」聯結呢？

- \* 對於許多有孩子的受暴婦女，社工員通常傾向將兒童也納入服務的對象中，此時，究竟婦女是案主或是整個家庭是案主？當彼此利益相衝突時，應以誰的利益為最大考量？
- \* 當案主一再的出現在服務體系中，社工員除了感到無力感外，亦可能影響專業關係，及對案主服務的主動性及積極性，此時，案主真的能「自決」嗎？或者社工員能讓案主自決嗎？

## 一、價值中立？

一般而言，社工員在面對專業價值觀時都會表現出高度的承諾，然而在一些特殊的情境下，社工員運用基本的專業價值觀承諾卻會動搖。在這些情境中，社工員會受到相互衝突的信念和個人偏見的影響，使堅持自己信念的重要性超越了協助案主獲得所需資源的承諾，因而影響了社工員助人的態度（許臨高主編；張宏哲等譯，1999:。大部分的受訪者受到專業教育及訓練的影響，在認知上都認為價值中立是社工員「應然面」的專業態度，似乎也認為將自己與案主的價值分開似乎是沒有掙扎的。但矛盾的是，大多數的受訪者都認為自己的性別意識對專業關係是會造成影響的，包括對案主的看法、對案主的評估、對案主處遇目標的訂定、與案主關係的緊密或疏離、願意幫助案主的程度等等。當社工員與案主的性別價值觀產生衝突時，如果缺乏開放和接納的態度，即使社工員能夠掩飾自己對案主的負面情緒，可能也無法成功的協助這些案主，因為在專業關係中，案主是敏感的，很容易發現社工員的不真誠。

在實務工作中，對於價值中立的信念像是一條永不能超越的犯規線，在社工員的實務工作中，對社工員的處遇形成規範。受訪者似乎認為，為了避免在專業關係中社工員的價值觀會影響到案主，所以應該要「價值中立」；當面對與案主的性別意識衝突的時候，為維持專業關係，所以不需要真誠的告訴案主我們的感覺或想法。然而我們所理解或追求價值中立的真義，究竟為何？為什麼會與真誠產生矛盾與衝突呢？研究者認為社工員的價值中立似乎應是立基於社會工作中，「尊重每一個人的獨特性和個別性」的價值，期待在社會工作專業中，助人者能藉由對於多元文化的敏感，對每一個案主採取同理的了解和非評斷的接納態度。從此概念來看，似乎尊重個案價值觀的前提，必須是了解及澄清自己的價值。以性別意識來說，當社工員了解什麼是性別意識了之後，才可能澄清了自己的性別意識；澄清性別意識後，才可能探索造成自己性別意識的原因；了解原因之後，才能敏感於自己的價值會對專業關係及案主造成什麼樣的影響。

社工員一方面要維持自己的價值觀，且不壓抑自己持有的這些價值觀（除了那些阻礙專業關係建立的價值觀外）；另一方面又要避免評斷案主，這是社工員經常須面臨的挑戰（許臨高主編；張宏哲等譯，1999:。追求「無價值表露」的專業關係似乎是不可能，或許也是不必要的，只有真誠的面對自我價值和自己的感覺，在服務過程中呈現出來的才是真實的關懷，而非專業的表象。

## 二、誰是案主？

對於母職角色的重視及認同，讓社工員在面對有孩子的受暴婦女時，特別容易注意到案子女的福祉。不可否認的，目睹兒童因較無選擇的能力及機會，也是在婚姻暴力下重要的受害者，包括了創傷對其所造成人格發展的影響。但是此時到底「誰是案主」，或許是值得思考的部分：究竟我們要協助的是案主，或是案主的孩子，抑或整個家庭系統。

許多受訪者都提及，以自己的親身經驗，孩子在母體中孕育，自然與母親較親近，而婦女也較多對孩子的情感依附，因此，在與受暴婦女談及處遇目標時，不論是否離開家庭，都會鼓勵案主將孩子留在身邊。但是當我們認為「婦女已經成年了，有自我決定及負責的能力」，而將服務的焦點轉向「無助的」兒童時，婦女的利益是否在此時容易被模糊掉？Magen(1999)提出，若我們以母親因應的方式—離開不離開，來看待母親的角色，而非以其處境來看待其面臨抉擇困境，很容易陷入社會對母職的標籤。

林淑娥(2000)在針對合併婦女與兒童的暴力案件處遇的研究中，發現社工員有四個理念的潛在意涵：1. 過度婦女利益取向，忽略兒童安全的評估；2. 過度兒童利益取向，忽略母親處境；3. 男性施虐者的隱形化；4. 若母親為兒童施虐者時，考量上的差異，而建議以家庭為單位的個案管理模式，以避免不同案主屬性(婦女、兒童)分派不同社工員，所造成協調上的衝突。但是，研究者認為當社工員將「婦女利益」轉為「母子一體」的情況，或者再將服務的單位改成「家庭」，是不是有可能更造成案主對於母職角色的道德壓力，而更限制了婦女的選擇，可能亦是值得深思的問題。

不可否認的，孩子的未來是許多受暴婦女所關注的焦點，但也許增強權能(empowerment)的觀點，可以為這樣的兩難提供不同的思考。增強權能是一種產生、發展、促進、增加力量的過程，強調透過力量的引發，將一個相當無力的情況，轉變成有力量，進而提高掌握自己生活及命運的程度(趙善如，1999)。對長期受暴的婦女而言，常常可以看到其自我評價低落，及缺乏生命的掌控力的表現，使得案主很難感受到自己的力量。因此，如果透過服務的過程能夠讓案主知覺到自己的處境，澄清自己真正的想法，對於子女的責任及歸屬，即可能有更自主的選擇。

### 三、案主自決？

針對受暴婦女專業人員的研究中(李詩詠、黃源協, 2001; 周月清, 2001), 許多的社工員都會提及, 對於一再受暴而反覆出現在服務體系中的受暴婦女感到無力感。當社工員認為案主對婚姻暴力, 需負部分的責任, 在工作量大情況下, 影響服務的主動性與積極性, 也只能挑「可以做的來做」, 是否會影響到對於這類案主的權益, 亦值得重視。社工員在面對案主時的角色不是評斷, 而應該嘗試瞭解案主和他們的困難, 而協助案主尋求解決的方法, 社工員應避免評斷案主行為是好或壞、罪惡或值得嘉許, 或是無辜的; 此外社工員也不適合判定案主對自己的困難應負多大的責任(許臨高主編; 張宏哲等譯, 1999)。社工員不判斷案主, 並非意味著支持案主的行為, 或是認為案主不需要為自己的行為負責任, 而是相信只有在案主自我覺察到自己的責任時, 改變才變得可能。社會工作身為助人的專業, 常常服務對象的行為也許亦是不為社會價值所接受的, 如果連社會工作者都採取判斷的態度看待案主, 是否會讓受暴婦女更顯弱勢?

Gelles 和 Straus(1988)、Walker(1993)、Dobash(1992)呼籲, 不要從受虐婦女的「習得無助感」和「受虐婦女症候群」來看待案主, 應當放棄「責難個人」及視「婦暴為個人問題」的觀點(引自周月清, 2001)。社會工作的價值中包括了: 相信人有獲得資源解決問題並發展潛能的權利, 並認為人在擁有適當的資源狀況下, 均有能力成長並改變。但在服務的過程中, 如果案主的感受未被觸及, 被看成只是另一個個案時, 他將會有許多微妙的; 常常是下意識的阻礙接受來自社工員的忠告、輔導和詳細的解決計畫(黃維憲等, 1992)。

在社會工作專業實務中, 可以發現社工員對案主握有一定程度的權力, 除了其職位本身存在的權威外, 在處遇過程中, 更可以決定是否要提供資源及服務, 以及提供何種資源及服務。尤其是公部門的社工員, 對許多來求助的案主而言, 更是代表公權力的執行, 容易形成「官」與「民」之間的地位不均。在專業關係中, 案主更透過與社工員的互動, 詮釋社工員對他個人的觀點, 並建立自我概念及意識。因此, 社工員對案主的影響似乎是無可避免的。

幾乎所有的社工員都能同意尊重案主自我決定權的重要，但卻少有人討論在尊重且促進案主自決之前，社工員必須協助案主盡力認定和澄清他們的目標。以受暴婦女而言，值得思考的是，當我們認為案主選擇留在受暴環境，選擇順從傳統的性別角色之前，社工員提供了多少讓案主有思考不同的空間，使案主有選擇的機會。Corey 等人(1998)提出，治療者可以藉著挑戰案主的性別意識，以促使案主檢視自我的矛盾。在社會工作服務過程中，「尊重」也許是最重要的價值之一，尊重案主有為自己生活決定的權力，也尊重案主有發展自我的潛力，社工員的重要也許在於讓案主增加自己的能力，以有權利選擇自己的角色，而非因為性別而決定她們的角色。

### 第三節 建議

本研究的目的是在於了解女性社工員之性別意識對專業關係的影響，而討論性別議題，並非是要評斷那一種取向較好，而是對於問題困境的展現，並提醒社會工作專業訓練中自我覺察的重要性。在此，僅提供一些建議：

#### 一、 加強性別高敏感度養成訓練

社會工作教育者在社會工作者的養成教育過程中，具有相當的影響力，他們被期待是守門員 (gatekeepers) 的角色，協助社會工作學生能有正確的態度面對未來的實務工作 (Black 及 Oles' 1998)。然而我們在教育訓練中所接受到對於性別概念的認知，是否足以在服務提供中自我覺察，以避免性別上的偏見及刻板化，有效協助案主，是值得思考的議題。在此，僅以美國 Sinacore-Guinn (1995) 所提出性別敏感度 (gender-sensitive) 的專業教育課程，提供國內大學社會工作教育的參考。

第一步驟：協助學生對心理學及發展學上各種理論性別偏見的了解及批判，包括對各項量表，如精神疾病診斷準則手冊 (DSM)

的批判。

第二步驟：協助學生檢視文化系統和結構中的價值、性別角色、和在他們在自己生活中所經歷的創傷。可以小團體方式進行，藉由經驗的分享，了解他們自己是如何被社會文化影響，和不同背景的的經驗。

第三步驟：協助學習認知到個人如何在不同的文化價值中掙扎，分析他們自己個人的長處、缺點、因應方式，以及可能如何會錯誤影響到對他人的理解。

第四步驟：學生對於不同情況的個案研討，以分析其中的性別社會化因素，以及可能造成的創傷。在小團體中進行，亦會幫助學生了解可以的多元處遇方式。

第五步驟：學生整合課程中的理論及概念，學生被要求從一個自由選定的理論和從性別觀點等兩個不同的角度出發來分析個案。這樣的訓練幫助學生發展屬於自己的理論方針，並避免固有的性別偏見影響評估。

## 二、 加強督導系統的功能

督導工作是一種透過互動過程的專業訓練方法，由資深者以個別或團體方式，定期或持續傳授專業服務的知識與技術，以增進被督導者的專業技巧，並充分發揮其所能，提昇案主服務的品質。在社會工作實務中，督導工作不僅僅只是協助社工員協調行政事務及支持性功能，還必須協助社工員的專業發展及確保服務的品質。因此，在對於婚暴婦女的服務上，督導者有責任及義務協助社工員看到，在與案主的專業關係中性別意識可能造成的影響，並隨時提醒社工員增加對性別議題的覺察能力。這不僅只是提昇社工員的專業能力，更是社會工作對專業的承諾。

## 三、 加強性別意識的自我覺察在職訓練

對於目前從事婚暴婦力的社工員，研究者建議可由以下的問題省

思個人的性別意識對案主的影響，做為性別意識敏感度的開端：

- (一) 澄清自己的性別意識：我對於男性與女性的看法如何？我認為理想的兩性性別角色為何？我對於這樣的性別角色保持多大的空間？我認為兩性平等是值得努力的？
- (二) 了解性別意識的來源及對自己的影響：我為什麼有這樣的想法？是社會傳統、家庭教育或是個人經驗造成我這樣的想法？這樣的態度曾經造成我何種好或不好的經驗？
- (三) 覺察在處遇過程中性別意識可能的影響：在與案主接觸的經驗，我所經驗的感受和想法是什麼？這些感受或態度有多少是與性別意識有關？對於與自己相同性別意識的案主，是否會因為默許而強調了傳統的性別角色，阻礙了發展不同潛能的機會？對於與自己不同性別意識的案主，是否能以非評斷性的態度，將其視為「處在困難中的人」，而不是以一些固定的標籤貼在案主身上，視其為不能改變的人？我能敏感到性別對案主造成的可能影響嗎？

#### 第四節 研究限制

##### 一、單向的探討互動關係

本研究希望能對於專業關係的互動有更深入的了解，而以符號互動論等理論來探討之，但研究對象僅選取女性社工員進行單向的訪談。因此，所收集到的資料，僅能以女性社工員自己的認知角度來討論專業關係的動態性，而無法驗證專業關係的屬性是否真是如此，是研究的限制之一。

##### 二、特定個案的挑選，不能概推社工員的處遇選擇

在研究專業關係時，為更細緻的討論專業關係，請研究對象針對

特定的個案進行深入的訪談，但研究對象對於性別意識對專業關係影響的陳述，可能受到選取個案的個別性、受訪者對於職務角色的看法、受訪者對於案主個人非性別意識的特質等其他因素的影響。選擇的個案的不同，並不能代表受訪者對於所有案件的看法。

### 三、研究者的個人限制

研究者在研究過程中，發現質性研究是一個不斷自我質疑的過程，也深深感受到自己的限制。在訪談的過程中，研究者不斷自省，自己的訪談能力是否會影響到資訊的蒐集，並且在訪談過程中，不斷的澄清自己的性別意識和避免對訪談的影響。而在資料整理的過程中，亦覺得某些議題仍有發展的空間，例如：社工員對於專業關係過程中是否能即時的自我覺察，或有事後的檢討，都未被充分的了解，是研究者個人的限制。

## 參考書目

### 中文部分：

- 王仁雄等譯（1984）。社會個案工作的專業關係。台中：向上兒童福利基金會。
- 王文秀、陸洛譯（1995）。人際行為心理學。台北：巨流出版社。
- 王雅各主編（1999）。性屬關係—性別與社會、建構。台北：心理出版社。
- 王麗容（1999）。性別歧視、性騷擾和性侵害的社會建構。兩性平等教育季刊，8，12-15。
- 王麗容、李怡青（1999）。校園性別歧視和性騷擾的檢視。兩性平等教育季刊，8，16-39。
- 包承恩、王永慈主譯（2000）。社會工作價值與倫理。台北：洪葉出版社。
- 司法院（2001）。法院核發家庭暴力加害人處遇計畫保護令之作業參考流程。台北：司法院。
- 朱柔若譯（2000）。社會研究方法—質化與量化取向。台北：揚智出版社。
- 吳芝儀、李奉儒（1995）。質的評鑑與研究。台北：桂冠圖書公司。
- 吳若蘭（2000）。幼兒性別角色認同發展與兩性平等教育。兩性平等教育季刊，10，91-99。
- 李廷鈞（1990）。醫務社會工作者在臨終案例服務中專業關係之探討。東吳大學社會學研究所社會工作組碩士論文。
- 李明政（1994）。意識型態與社會政策模型。台北：冠志出版社。
- 李美枝（1984）。女性心理學。台北：心理出版社。
- 李詩詠、黃源協（2001）。婚姻暴力受虐婦女醫療處遇的社會工作才能之初探—以高雄市婦女保護工作為例。社區發展季刊，94，188-204。
- 李增祿主編（1989）。社會工作概論。台北：巨流出版社。
- 周月清（2001）。受暴婦女與專業人員對婚暴認知探討研究。社區發展，94，106-133。
- 周玟琪、葉琇嫻等譯（1995）。當代社會工作理論：批判的導論。台北：五南出版社。
- 林佩謹（1998）。女性主義社會工作的實施與婚姻暴力防治。社區發展季刊，84，

86-94。

- 林宜輝（1998）。女性主義者福利取向及對福利國家反省。社區發展季刊，83，313-329。
- 林美惠（1986）。社會交換論分析人際關係與衝突。輔仁學誌，22，143-159。
- 林淑娥（2000）。誰的最佳利益：母親或兒童—初探台北市婚姻暴力合併兒少虐待家庭的社工處遇。台灣大學社會學研究所應用社會學組碩士論文。
- 林勝義（1999）。社會工作概論。台北：五南出版社。
- 林義男譯（1984）。社會學。台北：巨流出版社。
- 林蔚芳（1994）。諮商員效能的評量。諮商與輔導，83，2-9。
- 邱英芳（1995）。性別基模在諮商情境中對訊息處理歷程的影響。輔仁大學應用心理學研究所碩士論文。
- 俞智敏等譯（1996）。女性主義觀點的社會學。台北：巨流出版社。
- 姜得勝（1997）。符號互動論初探。教育資料文摘，239，172-178。
- 姜蘭虹編（1989）。性別角色與社會發展學術研討會。台灣大學人口研究中心婦女研究室、清華大學社會人類學研究所編印。
- 胡幼慧（1990）。性別、社會角色憂鬱症狀。婦女與兩性學刊，2，1-18。
- 胡幼慧主編（1996）。質性研究—理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流圖書公司。
- 胡愛玲（1989）。淺析符號互動論。民意學術專刊，78 夏，3-20。
- 徐宗國譯（1997）。質性研究概論。台北：巨流圖書公司。
- 張必宜（1997）。社工員與施虐父母工作關係的形成及其內涵—以台北市兒童少年保護個案為例。台灣大學社會學系碩士論文。
- 張宏文（1996）。社會學。台北：商鼎文化。
- 張承漢譯（1983）。社會學。台北：巨流圖書公司。
- 張明正等編（2002）社會工作倫理。台北：五南出版社。
- 張 盈（1998）。從女性主義立場論觀點談家庭暴力的輔導。諮商與輔導，151，13-18。
- 張家銘（1987）。社會學理論的歷史反思。台北：圓神出版社。

- 張振成 (1996) 。符號互動理論與社會工作實務。 輔仁學誌 , 27 , 123-161。
- 張鈺珮 (1998) 。女性主義思潮對諮商與心理治療影響之研究。 教育研究 , 6 , 259-277。
- 張滿玲譯 (1999) 。 社會心理學。台北：雙葉書廊有限公司。
- 畢恆達 (1998) 。性侵害與性別歧視。 兩性平等教育季刊 , 1 , 43-46。
- 許雅惠 (2001) 。家庭暴力防治—性別化的政策分析。 社區發展季刊 , 94 , 277-287。
- 許臨高主編 (1999) 。 社會工作直接服務—理論與技巧。台北：洪葉出版社。
- 陳光中等譯 (1995) 。 社會學。台北：桂冠圖書公司。
- 陳向明 (2002) 。 社會科學質的研究。台北：五南出版社。
- 陳皎眉 (1989) 。晏涵文主編。 性教育。台北：性林文化。
- 陳照明 (1980) 。價值觀在諮商與心理治療中之地位。 輔導月刊 , 9(3-4)。
- 曾華源、劉曉春譯 (2000) 。 社會心理學。台北：洪葉出版社。
- 黃文三 (1998) 。近卅年來我國青少年性別角色研究的回顧分析。 教育學刊 , 14 , 231-274。
- 黃安邦譯 (1986) 。 社會心理學。台北：五南出版社。
- 黃瑛琪 (1997) 。諮商關係中諮商的「自我覺察」。 諮商與輔導 , 136 , 9-12。
- 黃維憲、曾華源、王慧君 (1985) 。 社會個案工作。台北：五南出版社。
- 黃維憲、曾華源、王慧君 (1985) 。 社會個案工作。台北：五南出版社。
- 黃 莉 主 (1999) 。 跳脫性別框框。台北：女書文化。
- 楊淑貞 (1996) 。 女性社會工作人員對女性主義認知與影響研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 楊瑞珠 (1999) 。助人關係中的性別議題及處理。 兩性平等教育季刊 , 6 , 87-90。
- 萬育維、白乃文 (1995) 。從女性主義比較的觀點檢視家庭政策與社區婦女地位之間的關係。 社區發展季刊 , 71 , 30-41。
- 賈紅鶯 (1998) 。從女性主義治療看家族治療。 諮商與輔導 , 151 , 2-9。
- 趙淑珠 (1997) 。思考諮商員訓練課程中的性別教育、性別意識中立與性別意識敏感。 輔導季刊 , 33(1) , 1-3。

- 劉文正 (1987) 。我如何培養助人關係。 張老師簡訊 , 76 , 18-19。
- 劉惠琴 (1996) 。性別意識與心理治療。 測驗與輔導 , 85(4) , 2776-2780。
- 潘淑滿 (2000) 。 社會個案工作。台北：心理出版社。
- 蔡文輝 (1978) 。 社會學理論。台北：三民書局。
- 蔡東鐘 (1999) 。符號互動論在教育上的應用之探討。 國教之聲 , 32(4) , 33-45。
- 鄭明長 (1997) 。國小教室活動中的師生關係—社會交換理論觀點。 國教世紀 , 174 , 53-59。
- 鄭美蓮 (1979) 。符號互動學派的社會學理論。 東吳政治社會學報 , 3 , 207-217。
- 賴友梅 (1999) 。影響國中教師性別角色核板化態度與兩性教育平等意識相關因素之研究。 兩性平等教育季刊 , 5 , 48-65。
- 謝秀芬 (1985) 。人際關係對社會工作專業關係的影響。 社區發展季刊 , 29 , 37-41。
- 謝臥龍、莊勝發、駱慧文 (1997) 。各級學校諮商員對女性案主性別角色認知之比較研究。 諮商輔導文粹 , 1 , 13-40。
- 謝臥龍、駱慧文、糠明珊 (1996) 。諮商輔導歷程中性別偏見議題的探討。 高師輔導所刊 , 1 , 31-50。
- 鍾蔚起 (1989) 。簡介符號互動論及其在教育上之應用。 教育文粹 , 18 , 18-29。
- 簡春安、鄒平儀 (1998) 。 社會工作研究法。台北：巨流圖書公司。
- 龐憶華 (2000) 。家庭學校關係—社會心理學觀點的初探。 教育學報 , 28(2) , 157-172。
- 嚴祥鸞 (1999) 。工作場所性別文化的形塑。 一九九七性別與兩性研討會論文集。
- 顧燕翎、鄭至慧主編 (1999) 。 女性主義經典：十八世紀歐洲啟蒙，二十世紀本土反思。台北：女書。
- 顧燕翎主編 (2000) 。 女性主義理論與流派。台北：女書文化。

## 英文部分：

- American Psychological Association ( 1978 ) .Guidelines for therapy with women  
American Psychologist, 33,1122-1133.
- Babcock,M.L. & Connor,B. ( 1981 ) Sexism and treatment of the female Alcoholic : a  
review. Social Work,26,233-238.
- Backer,R.L. ( 1991 ) The social work dictionary. NASW Press.
- Bentley ,Kia J. ( 1999 ) Women' s issues and social work accreditation: a status report.\_  
Journal of Women & Social work,14(4),344-364.
- Biddle,Bruce J. ( 1979 ) Role Theory : Expectations ,Identity and Behavior .New York :  
Academic Press,Inc.
- Black,B.& Oles T.P.etal ( 1998 ) The Relationship Between Attitudes:Homophobia and  
Sexism Among Social Work Students. Affilia:Journal of Women & Social  
Work,13,166-191.
- Brammer, Lawrence M. and Shortom E.L. ( 1979 ) The Helping relationship:process and  
skills.New Jersey:Prentice-Hall,Inc.
- Brown ,A. & Fisher,W.A.( 1989 ).Counselor and therapist gender bias ? More questions  
than answers ..Professional Psychology: Research and Practice,20(6),377-383.
- Corey,G & Corey,M,S & Callanan,P ( 1998 ) Issues and Ethics in the Helping  
Professions. Indiana : Book/Cole Publishing Company.
- Davis,L.V. ( 1984 ) Beliefs of service providers about abused women and abusing men.  
Social Work,29,243-250.
- Flowers ,R.B.( 1998 ).The prostitution of women and girls. North Carolina : McFarland.
- Granger J. M. & Portner ( 1985 ) Ethnic- and Gender –Sensitive Social Work Practice\_  
Journal of Social Work Education,21,38-47.
- Jayarathne S.& Croxton T. ( 1997 ) Social Work Professional Standards:An Exploratory  
Study. Social Work,42,187-200.
- Johnson,L.C.( 1995 )Social Work Practice:a generalist Approach. Massachusetts:Allyn  
and Bacon,Inc.
- Kanuambu ,Jean ( 1992 ) ,Postmodern feminist theory and social work :a  
deconstruction .Social work ,40(6),831-834.
- Knight ,C. ( 1991 ) Gender-Sensitive Curricula in Social Work Education: A National  
Study . Journal of Social Work Education,27,145-156.

- Kravetz,D. ( 1976 ) Sexism in a Woman' s Profession. Social Work,21,421-426.
- Latting & Kantambu ( 1995 ) Postmodern Feminist Theory and Social Work: A Deconstruction . Social Work,40,831-834.
- Massat ,Carol Rippey & Lundy ,Marta ( 1997 ) ,Empowering research participants. Journal of Women & Social work,12(1),33-57.
- Norman,J.& Wheeler,B. ( 1996 ) Gender-Sensitive Social Work Practice:A Model for education. Journal of Social Work Education,32,203-214.
- Pennell ,Joan & Ristock ,Janice L. ( 1999 ) ,Feminist links, postmodern interruptions :critical pedagogy and social work Journal of Women & Social work,14(4),460-482.
- Perlman. ( 1979 ) Relationship :the Heart of helping people ,Chicago:Chicago Univesity Press.
- Sesan,R.( 1983 )The Development of an Instrument to Study Sex Bias in Psychotherapy with Clients. Unpuylished doctioal dissertaion. Michigan State University.
- Sinacote-Guinn,Ada L. ( 1995 ) The Diagnostic Window : Culture and Gender-Sensitive Diagnosis and Training. Counselor Education & Supervision,35,18-33.
- Tutty ,L. M. & Rothery M. & Grinnell,R.M. ( 1996 ) .Qualitative Research for Social Workers. Boston:Allyn and Bacon.

## 附錄：訪談大綱

### 一、性別意識對專業關係的影響：

#### (一) 初步印象

- (1)如何接觸到案主的？在還未接觸案主前，您是否曾從別處（警政、醫療、社政單位）得到有關案主的訊息？他們是怎麼描述的那時您對她的印象如何？（您猜想她是什麼樣的人？）
- (2)您還記得第一次與案主碰面時的情況嗎？請簡單描述一下您對她的穿著舉止印象如何？你們都談了那些內容？

#### (二) 後續服務

- (1)之後你們共會談了幾次？，多久會談一次？通常你們的會談是案主主動要求的還是您安排的？
- (2)您覺得案主為什麼願意與您持續會談？
- (3)案主如何描述她的受暴經驗？當她談到她的受虐經驗時，她是如何描述與加害人的關係？
- (4)您察覺到了她的何種情緒？覺得自己能了解她的感受嗎？您如何用口語或非口語的方式對她表示支持？
- (5)案主是第一次受暴嗎？妳是否曾問她為何不離開先生？案主當時的回答及反應為何？
- (6)您認為案主對於婚暴事件的歸因是什麼？對於婚姻、母職角色、性別角色的想法是什麼？對自己及現在處境想法又是什麼？
- (7)當案主在陳述自己的想法時，您有什麼樣的感覺？您是否贊同案主的看法嗎？
- (8)您認為婚姻暴力是如何產生及持續的？為什麼許多受暴婦女不離開加害人？您認為是她是有選擇的嗎？婚姻暴力是個人（或個別）的問題嗎？女性應如何反應較適當？
- (9)您自己對現代社會和家庭中的女性角色又有什麼想法？
- (10)面對婚姻暴力的案主，您認為我們應該提供給她們什麼服務或協助？
- (11)您會坦誠的告訴她您的想法或是個人經驗嗎？為什麼？她的反應為何？您覺得她是需要或可能改變的嗎？

- (12)在案主談論到她的問題後，接下來您說了什麼或問了什麼問題？為什麼這樣說？
- (13)您覺得這段關係中，自己及案主的期待是什麼？您和案主對於處遇的目標是否有共識？
- (14)在會談中，是否曾經因為案主的某些行為或言語，讓您覺得不舒服或不想繼續談？是在談論何種話題時？您覺得為什麼？如何處理？
- (15)在會談中，談論何種話題時，是您特別想繼續和她談下去的？
- (16)經過幾次會談，您覺得案主的想法是否有改變？自己對案主的想法是否有改變？
- (17)您覺得這段關係是彼此信任的嗎？她是否會主動和您提及一些受暴經驗以外，較穩私的事情？
- (18)您覺得在這段關係中，你們是否是平等的？是否能真誠的傳達彼此的想法和感受？對關係是否滿意？
- (19)您覺得處理婚暴案件時，自己對性別議題敏感嗎？您覺得在這段專業關係中，性別意識扮演的角色是什麼？是否會影響您與案主的關係？

## 二、性別意識的專業教育與訓練：

- (1)在進入服務領域前後，您是否參加過有關性別意識的訓練？課程內容為何？對自己的性別意識的了解有無幫助？
- (2)經過性別意識的訓練後，對於您與案主的相處上，有無影響或幫助？

## 三、個人資料部分：年齡、職稱、學歷、工作資歷、婚姻狀況