

第一章 緒論

第一節 問題陳述

「家庭暴力防治法」於民國 87 年 6 月 24 日完成立法程序，它的通過與施行代表者一個新紀元的服務的開始，破除以往「法不入家門」、「家庭暴力是家務事」傳統迷思，將家務事的行為重新定義為犯罪行為。但法的施行不代表暴力就因而終止，每日仍然有許許多多的家庭暴力事件不斷地從各種管道被通報到各地的家庭暴力防治中心，受暴婦女依然無法逃離暴力的威脅與恐懼，她們在各個角落獨自面對害怕企求協助。

聯合國在 1992 年聲稱打婦女的行為是一種侵犯人權的行為，在英國每年至少有 50 萬件家庭暴力發生（英國犯罪調查，1992）；至少有 30 萬婦女與小孩住進庇護所；至少每 100 對中有 5 對發生重複且嚴重的暴力行為（轉引自現代婦女基金，2001）；台灣省政府社會處於 1998 年針對普通住戶年滿 15 至 64 歲之本國籍婦女，採電話訪問方式得有效樣本數 3,620 人，依據該份「台灣地區婦女生活狀況調查提要報告」有 3% 的已婚婦女曾被先生施暴過，主要原因為個性問題及溝通問題。

家庭暴力防治法係承襲外國制度，有很多新的作法與措施諸如聲請法院核發保護令，根據司法院統計處所做的法院審理保護令統計自民國 91 年 3 月至 92 年 3 月底各地方法院新收聲請案件計 3,231 件，其中 70 % 為通常保護令，而暫時保護令分一般性和緊急性則分別占 28 %、2 %，終結案件中有 65 % 裁定核發保護令，核發保護令中核發內容主要為禁止不法侵害、禁止聯絡、強制遠離等項（司法院統計處，2003）；另外由民國 89 年 1 月至 90 年 5 月統計資料顯示，被害人

與相對人間近 9 成為夫妻或曾是夫妻關係的怨偶，被害人中有 94.46 % 為女性(司法院統計處，2001)，此與周月清 (1997) 根據華盛頓特區 (1991) 的資料顯示近有 95 % 家庭暴力的受害者是女性是相近的，亦說明家庭暴力以婚姻暴力佔大多數，受害者的性別在東西方的文獻上都有相似的數據以女性居多。

從臺中縣家庭暴力暨性侵害防治中心的統計資料亦可發現家庭暴力事件不斷的攀升，民國 89 年接獲警政、社政、醫療、教育等單位通報家庭暴力案件計有 936 件，透過保護專線電話進來諮詢的求助個案有 1,669 件，其中婚暴案件佔 746 件；90 年通報案件 1,819 件，諮詢案件 2,594 件，其中婚暴案件佔 1,289 件；91 年通報案件 2,332 件，諮詢案件 2,355 件，婚暴案件 1,606 件，從三年的統計數字可以看到婚暴案件逐年的增加率。求助問題包括有尋求協助聲請保護令、如何訴請離婚、子女監護、贍養費財產等法律訴訟問題、要求庇護、陪同驗傷診療、經濟問題等等。根據文獻受暴婦女往往忍受暴力一段時間後才向外求助，婦女受暴期間可達數年之久，可見求助與被通報個案僅佔實際受暴婦女的一部份而已。從上述這些相關統計數據、求助問題，可以深深感受到家庭暴力尤其是婚姻暴力的嚴重性與迫切性，各地區的婦女都無法免於暴力的傷害，顯現婦女受暴案件已是一個嚴重的社會問題，受暴婦女長期承受者莫大的壓力與無助感。

婚姻暴力的處理是一件複雜且艱鉅的社會工程，所有的社會體系都必須適時的介入與支援，不能單靠社會中任何一個孤立單位 (黃富源，1994)，家庭暴力防治法規定在中央成立家庭暴力委員會統籌暨研擬相關家庭暴力防治事項，整合相關單位網絡以各司其責，從教育、警政、衛生醫療、社政、新聞等不同管道推動家庭暴力防治相關工作。各縣市政府成立家庭暴力防治中心，設立 24 小時保護專線接受通報提供諮詢、諮商、緊急救援庇護、生活扶助、安排心理輔導暨補助、法律諮詢暨訴訟補助、保護令聲請、筆錄製作安排、協調醫療院所給予診療、

取得驗傷單、加害人處遇計劃、推廣各種教育宣導等工作。

受虐婦女對於服務的需求是全面性的，擴及醫療、司法保護、警察介入與社會服務需求（周月清，1994），中央透過委員會報的整合，促使地方基層的相關系統逐步重視家庭暴力的議題，警政人員加強基層員警接受相關訓練，培訓其成為婦女保護工作的第一道防線，接受受暴婦女的報案、依法通報、協助聲請保護令、逮捕加害人執行違反保護令行為；醫療衛生系統協助診療驗傷、參與被害人與加害人的身心治療工作；教育系統加強社會與學校教育，從兩性平權觀念出發落實人權的維護；司法系統從保護令受理核發、隔離偵訊及安全出庭環境來保障受暴婦女的安全；社政系統亦即是公部門社工人員，肩負婦女保護工作重任，從接案、開案、一連串的輔導介入到結案，希望能提供受暴婦女最多的資源、最大的協助。

對於遭遇家庭暴力的受暴婦女除了保護令外，在身心受到重大傷害如沒有後送系統和專業輔導網絡仍然無法解決家庭問題，受暴婦女的社會適應和獨立自主生存發展，更需要足夠的社會支持系統。從社會福利的政策角度來看，外在援助是一種服務，提供受暴婦女決定是否繼續留在暴力環境中，如果婦女拒絕暴力，社會支持應是催化她完成心願，付諸行動的主要力量。受暴婦女在服務關係中，與提供服務者存在不平衡力量，她往往要冒著揭發自身無力感與無能一面的危險，因此，社工人員在第一線提供服務，如何提供服務？如何鼓勵受暴婦女建立信心，而不是更加灰心，便是決定婦女是否能自我增強，拒絕暴力的關鍵（現代婦女基金會，2001）。

在未實施家庭暴力防治法之前，社政部門的社工人員未有明確法令依據來協助受暴婦女，只是在專業服務中提供部分的婦女福利服務，在各地資源不同、做法不一、各個系統不重視未能整合之下，法令又未制定，對於受暴婦女的求助大

都僅是提供諮詢、情緒支持、生活扶助或轉介相關民間團體協助等，資源較多的地區還可以做到庇護、提供中途之家、心理輔導的服務，而這些有限的服務對多數受暴婦女而言仍是不足以協助其脫離受暴情境的。

社工人員在家庭暴力防治法實施之後角色亦隨之改變，有了更明確的工作事項與角色，社會工作系統長期為弱勢人口群服務，為案主倡導或協調應有的服務是其所秉持的工作理念，基於此，經常關切受暴婦女進入各個不同體系所獲得的服務情形並進而為其溝通協調，然而環顧其他系統的執行狀況之時，社工人員如何在承擔法律責任之外，扮演更積極的角色呢？

家庭暴力的防治已是一種專業服務的介入，執法的各種專業人員都應具備專業素養，從事婦女保護工作的社工人員面臨許多工作上的挑戰，在社會迷思尚未能突破之下，受暴婦女終於鼓起勇氣尋求協助，社工人員是否有能力能即時回應受暴者的需求？當以正義使者自許，一再站在本位角度去質疑其它系統是否真正發揮功能之時，是否曾檢視受暴婦女對社工系統的服務成效觀感為何？案主自決的前提下是否也成為專業人員逃避責任的著力點？

經常社工人員以為自己已盡力而為，但是否社工人員一向只看自己想看的部分？在探討其它體系對受暴婦女服務成效之時，社工系統亦需被檢視，受暴婦女經由 113 婦幼保護專線或親訪來取得相關服務訊息，提供服務者實扮演重要的角色，婦女的一生也許因而有不同的境遇，故希望透過本研究，了解受暴婦女向公部門的社工系統尋求服務時其感受為何？社工系統所回應的服務是否符合受暴婦女所需？如何能在法令的規範下設計更多元與符合受暴婦女需求的社會服務，甚至開發更多人性化的做法。

第二節 研究目的

實務接案中發現婚姻暴力受暴婦女經歷婚姻暴力已有一段時間，相關統計資料亦顯示受暴婦女受暴史有的歷經數年，在她們鼓起勇氣向外求援尤其是來到公部門的社工單位時，這些專業的工作者又以什麼樣的態度來協助她們，協助過程中所提供的服務內容是否符合她們所需，社工人員又如何可從她們的反應中來做服務效益評估及政策的規劃、調整、改善或是工作人員自身的反省？將是本研究的重點，基於此，以下是本研究的目的：

- 一、探討向公部門求助之受暴婦女的問題與需求。
- 二、探討公部門「婦女保護服務」對受暴婦女的社工協助效益。

第三節 研究的重要性

研究者認為有些議題是值得身為婦女保護工作直接服務的第一線社工人員省思：

社工單位是否能夠針對受暴婦女的需求與問題提供適切的社會服務？

受暴婦女接受服務的感受、對其幫助性？

社工的協助內容是否足夠？

社工人員是否省察到自己在家庭暴力工作中所扮演的角色？所持有的心態？在輔導過程是否能激發受暴婦女的自覺？

在實務工作上經常可以聽到社會工作人員對婦女保護工作執行上的無奈與無力，從接案到結案好像當中變數太大，不是可以預先即設定要協助的內容並按步就班的操作即可，或者是以尊重案主已是成年人有自決能力，對於案主期待給予建議時多持保留態度，在這樣的工作情境之下，能發揮多

少服務功效社工人員亦無把握，受暴婦女來來去去，但是是否真正聽到她們的聲音？隨著受暴婦女求助人數不斷地攀升，需求內容不斷增加，社工提供婦女保護服務不能一直停留在原點，基於責信及專業倫理並為提昇社工專業能力，期透過受暴婦女的角度去探索她們的經驗，去了解什麼是真正對她們有幫助的，去看看她們的改變是什麼，增進界定她們真正問題的能力以提供正確的介入，期使社工的服務內涵能更貼近她們的需要。

雖然過去的文獻也有對受暴婦女求助於社會支持系統中社政部門的探討，但僅佔部分篇幅，缺乏深入地針對社工服務狀況的探討，有鑑於此，本研究特從受暴婦女的角度來探討社工服務的協助效益，以披露她們主觀的經驗、感受，以發現社會福利服務項目的適當性及輸送系統的問題，提供社工人員學習與修正的機會，並根據受暴婦女的經驗提供社工單位未來在服務內涵上的相關參考。

第二章 文獻探討

在台灣家庭暴力的議題業已逐被重視，許多學者、研究者從受害者、加害者的人格特質、婚姻暴力因應行為、婚姻暴力受害者求助歷程、受虐婦女社會支持系統的探討、警察與家庭暴力處理模式之研究、受虐婦女之生命威脅、創傷後反應與身心症狀之相關研究、受暴婦女與專業人員對婚暴認知探討研究等等方向作探討分析，學者的研究得到許多寶貴意見與建議，也使得社會大眾逐漸重視婚姻暴力問題，不同的研究切入點可以幫助我們看到婚姻暴力的更多面向及其複雜性與嚴重性。受暴婦女在身心受創之後尋求社會工作人員的協助，社會工作者面對受暴婦女應有如何的處置目標或流程，以下的文獻探討研究者擬從家庭暴力的定義、類型，婚姻暴力的定義與影響來看受暴婦女的特質及需求，現行公部門的婦女保護服務內涵如何回應其需求及問題所在與婚姻暴力的相關理論研究，希望藉此探討社工服務協助效益的現象。

第一節 家庭暴力、婚姻暴力的定義、類型與影響

一、家庭暴力、婚姻暴力定義

家庭暴力可涵蓋兒童少年虐待、配偶虐待、老人虐待及為數較少的男性虐待，兒童虐待與配偶虐待、老人虐待已並列為家庭虐待（Domestic violence）的三大主要類型（蔡啟源，1996）。因實務上所呈現的家庭暴力統計資料以婚姻暴力佔多數，故家庭暴力（Domestic violence；Family violence），又稱配偶虐待（Spouse abuse）、婦女虐待（Woman abuse）、太太毆打（Wife beating）、婚姻暴力；即發生在已婚或同居者之虐待性或暴力性行為；他們可能是已婚住在一起或

曾有過親密性關係，包括夫妻關係、男女朋友同居關係或離婚之前夫與前妻關係。暴力包括口語上或非口語上的威脅對方的身體，或者是使對方精神或情緒上也受到傷害(周月清, 1994) 彭淑華(1997)更進一步解釋婚姻暴力的定義：「係指家庭成員中之配偶間(包括曾締結婚約者、同居者、或親密男友)，所發生在言語上、心理或情緒上、身體上的攻擊行為或惡意的疏忽行為」。

本文所稱家庭暴力依據家庭暴力防治法第二條規定：家庭暴力乃家庭成員間實施身體或精神上不法侵害之行為。該法第三條所稱之家庭成員包括：(一)配偶或前配偶(二)現有或曾有事實上之夫妻關係、家長家屬或家屬間關係者(三)現有或曾為直系血親或直系姻親(四)現為或曾為四親等以內之旁系血親或旁系姻親。事實上之夫妻關係之認定，宜斟酌加害人與被害人間之主觀意願及客觀事實，並參考彼此間共同生活時間之長短、共同生活費用之多寡及其負擔、互動之關係、有無共同子女及其它足以認定有共同夫妻生活之事實決之。

上述家庭暴力防治法第三條所列舉的家庭成員如為配偶或前配偶、現有或曾有事實上之夫妻關係，存在這些對象間所發生之暴力即屬婚姻暴力範圍。本研究係以家庭暴力中的婚姻暴力為研究重點。

Saunders (1993) 指出由於有越來越多的社會大眾體認到家庭暴力的嚴重性，使得目前世界上大多數的國家已經不再將家庭暴力認定成「家務事」。許多人對於此類事件不再主張以非正式的社會機制來回應，取而代之，應是由社會力量積極介入處理，如此才能終止暴力的循環發生(黃富源、陳明志, 2001)。

二、家庭暴力類型

家庭暴力所呈現的的施暴方式非常多樣，甚至是嚴重危險行為，周海娟(2001)指出澳洲家庭暴力與亂倫資源中心(The Domestic Violence and Incest Resource Center, 簡稱 DVIRC)將家庭暴力區分為 11 種類型，另外位於南澳洲

專門為家庭暴力的施虐者-男性，提供服務的「男性轉介服務」(Men's referral services)所界定的家庭暴力的類型包括 8 項，茲整理二者的資料為下列 8 種類型：

- (一) 身體暴力：這是最常見的暴力形式，如威脅、踢、打、撞、推、戳、抓頭髮、刺、敲、打洞、使用武器、下麻藥等。
- (二) 性暴力：強迫或要求配偶做出或表演她不想做的動作。在維多利亞州，婚姻暴力中的強暴亦被視為犯罪。
- (三) 言語暴力：騷擾、公然侮辱、故意使人丟臉、將人踩在腳下、直呼名諱。
- (四) 社會暴力：拒絕讓配偶或子女見朋友或家人、不許配偶或子女有朋友，將她們孤立起來、將配偶鎖在屋內、不許她們使用車子或電話，並對她們公然侮辱。
- (五) 財務暴力：打爛東西、燒掉配偶的衣服。期待配偶處理不適當的錢財，且沒有公平分享家庭資源、控制所有錢財。
- (六) 情緒暴力：使用威脅或操縱的行為，例如威脅要離開或自殺、威脅要帶走或殺光孩子。
- (七) 精神暴力：使你以為你瘋了。貶低配偶的宗教或精神信仰，不許其參加宗教聚會。
- (八) 男性優勢：期待配偶或子女應該遵從或服侍他，且男性的選擇、感覺及行動比他人的更重要。

我國家庭暴力防治法將家庭暴力做擴大解釋，其第二條規定：家庭暴力乃家庭成員間實施身體或精神上不法侵害之行為，依本法所稱騷擾者，謂任何打擾、警告、嘲弄或辱罵他人之言語、動作或製造使人心生畏怖情境之行為。身體上的不法侵害係指肉體上有形之虐待而言；精神上的不法侵害包括言詞虐待、心理虐

待、性虐待等。

依據內政部家暴委員會所編印的資料將上述虐待的實質形式列舉如下：

- (一) 身體虐待：鞭、毆、捶、踢、踹、推、拉、甩、扯、擱、抓、咬、扭肢體、揪髮、扼喉、或使用刀械或槍枝或其它器械攻擊被害人。
- (二) 言詞虐待：以言詞、語調施以脅迫、恐嚇、企圖控制被害人，例如謾罵、吼叫、侮辱、嘲弄、諷刺被害人恐嚇、威脅殺害被害人或子女，揚言使用暴力等。
- (三) 心理虐待：竊聽、跟蹤、監視、冷漠、羞辱、不實指控、試圖操縱被害人等足以引起被害人精神痛苦之不當行為。
- (四) 性虐待：強迫被害人進行性行為、強迫性幻想、強迫被害人與他人發生性行為，或逼迫觀看色情影片或圖片。

上述對家庭暴力其發生的類型基本上概分為身體暴力、言語暴力、心理（精神）暴力、性暴力四大類，澳洲的歸類還包括社會暴力、財務暴力、情緒暴力、男性優勢等不同狀況顯得更具體，這些情況在台灣實務工作上亦可發現同樣類型的存在。

三、婚姻暴力的影響

根據文獻婚姻暴力可導致婦女在生理、心理、行為、社會適應等層面的影響，生理上遭受暴力直接的傷害，從實務求助案件中發現加害人會使用手、家具、菜刀、棍棒、等加害婦女致其有腦震盪、頭痛、淤青、紅腫、傷痕、甚至流血事件導致生理永久傷害；在心理層面方面經常的威脅恐嚇讓婦女心生恐懼、害怕、無助，嚴重者導致自殺事件發生；行為層面可能淪入暴力循環模式，無法脫離暴力環境；社會適應層面則影響其人際關係、受到隔離控制，對人缺乏信任使受暴婦女愈形孤立無援。陳若璋（1993）談到婚姻暴力對受虐者的影響有：（一）生理

的傷害及影響；(二)心理的影響：容易緊張、焦慮、恐懼、失眠、夢魘、沮喪、自卑、厭世或強烈的恨意。

周海娟(2001)提供澳洲家庭暴力與亂倫中心指出家庭暴力受害者常見的一些情緒反應：墮落與孤獨、害怕告訴別人、擔心別人會怎麼想、獨立處理問題的恐懼、擔心暴力事件是自己的錯所造成的、覺得困惑，因為施暴者有時候表現的溫柔又充滿愛意、擔心若離開他會使事情更糟、對孩子的未來沒有安全感、對施虐者所作所為感到憤怒。由於嘗試所有能改變情況的努力都無效後會感到沮喪和悲傷。情緒低潮。離開施暴者有罪惡感。覺得自己不是一個賢妻良母。Lynch(2000)透過對120位婦女的研究發現受暴婦女的自尊顯著地與自我肯定和精神虐待有關，婦女遭受精神虐待的頻率尤其是威脅和控制支配，影響其低自我意義和低自尊，如果婦女能從其他來源獲得自我肯定，則可保護其自尊不受嚴重影響。

因此，了解婚姻暴力對受暴婦女的影響較能幫助專業工作者去同理受暴婦女的特質及其困境，長期以來社會工作者在努力的協助受暴婦女獲取各種資源以終止受暴事件時，仍不太能完全同理為什麼她不離開受暴環境？事實上，從生態系統取向觀之，受暴婦女處在社會環境中，除了其個人人格特質外她所處的家庭、社區、社會文化結構都會影響其信念與價值觀，所以我們有必要對受暴婦女的特質及其成因再多加以認識與學習以免落入責備受害者的迷思中而不自覺。

第二節 受暴婦女的特質

彭淑華(1998)在「台灣受虐婦女專業整合服務問題面之研究-社會福利工作人員之觀點分析」一文對「受虐婦女」(Battered woman)之解釋係指家庭中具親密關係的男女雙方，男方對於女性的傷害或疏忽行為均稱之。本研究係根據家

庭暴力防治法以遭受現在配偶或已離婚配偶、同居人、男友在身體或精神上的不法侵害，以婚姻暴力中之女性受害者為主，因此以「受暴婦女」稱之。

Walker 博士採用「受暴婦女症候群」用來描述受暴婦女的一些共通性特質，這些特質包括：低自尊、相信受虐關係的神話、為一位「傳統主義者」、認為應對施虐者行動負起責任、受困於罪惡感，但否認有恐懼及憤怒的情緒、看起來是被動的，但卻能操控環境以避免進一步的暴力，包括被殺害的危機、有嚴重的壓力，帶有身心疾病、運用性來處理親密關係、相信除了她自己以外，沒有人能夠解決她的困境（彭淑華等譯，1999）。受暴婦女長期處在壓力之下，不管是個人因素、家庭因素或社會因素致其選擇繼續留在受暴環境中或是離開對其身心都是一種折磨。

婦女為什麼選擇留下來無法脫離受虐關係？「習得的無助感」可以提供解釋，學習得來的無助感可以包括三部份：動機不足、認知上的不足、情緒上的不足（周月清等譯，1994）。當婦女從無數次的受暴情境中習得反抗是沒有效的並令其耗盡力氣的時候，她選擇了消極逃避，即使是有外在支持系統的協助，也必須在她有動機、意願時才能有所行動，如果對受暴婦女的無力感不做深入的了解，將導致專業工作者對婦女來來去去徘徊不定的情形無法深深同理，甚至有指責現象或產生偏見，如果瞭解其本質或許更可站在婦女的立場幫她尋求更妥適的因應策略。

陳婷蕙（1997）從整理過去許多臨床研究中發現，受暴婦女因本身具有某種特殊的人格特質，而造成在婚姻關係中受到暴力虐待：

1. 低自尊：非常低的自我評價，自尊心較低。
2. 社會孤立：和社會隔離，很少和朋友、家人連繫，遇到問題時很難找到可以提供協助的支持系統。

3. 童年擁有受虐經驗：幼時曾目睹母親被父親毆打者，或自己曾經是兒童虐待事件中的受虐兒童。
4. 消極被動：面臨困難時無法運用主動、積極的問題解決方式，長久忍受痛苦。
5. 缺乏判斷何者會導致生命危險的能力：無法辨認施虐前兆與預警。
6. 具攻擊性：在言語上或行動上有挑釁、引發他人憤怒的傾向。
7. 具依賴性：缺乏獨立自主的能力，在經濟上、心理上都要依賴他人才得以生存。
8. 自責：認為一定是自己的錯誤，才會引發婚姻暴力事件。

Peled 等（2000）指出許多研究顯示受暴者在與施虐者結婚前即知其有暴力的狀況（Roscoe & Benaske, 1985），另一方面發現這些婦女停留在暴力的關係中許多年（HoltzworthMunroe, Smutzler, & Sandin, 1997；Okun, 1986；Schwartz, 1988），也有研究發現婦女已離開施虐者後又再回去，例如 50-60% 的受暴婦女從庇護所離開後又繼續與施虐者住在一起（Giles-Sims, 1983；Okun, 1988；Scheer, 1981；Strube, 1988），這些婦女的的特質經常是較無能力的、軟弱、缺乏因應能力，以至於變成一個受害者角色並歸於她的無力感（轉引自 Peled 等，2000）。

臨床實務工作上亦可發現求助之受暴婦女缺乏信心、缺乏資訊、缺乏自保能力、容易原諒對方、害怕離開後再也回不去、不甘心、恥辱等情形，這些無論是外顯或內隱行為，可能是她們在長期的受虐環境中逐漸形成的特質，因為她們必須求生存，必須委屈自己以減少傷害。Lloyd & Emery（2000）對遭遇親密攻擊婦女之情境脈絡的研究發現大部分婦女相信攻擊永遠不會發生在她們的親密關係中，攻擊不代表關係的障礙或不滿意，有時候被害人認為那是一種愛，「原諒和忘記」是被害人常有的行為，Ferraro（1996）認為身為受害者首先帶者「應得」的想法；受害者是自動把問題歸於她們的舉止和未盡力保護她們自己，責備受害者影響受害者不斷責備自己為何在知道他有激烈情緒時還讓他發怒或為什麼他

們是在不對的地方和不對的時間 (Lloyd & Emery, 2000)。

在親密攻擊之後受害者深深覺得被男人背叛和自我責備感覺，因為這些男人有承諾過愛、羅曼蒂克和童話故事的結局，責備自己未注意到暴力徵候，不應該讓他發狂或抵抗他的控制。受害者用多種方式沉默的，有時是因為她無法找到適當字眼描述怎麼一回事，有時是因敏感性的主題、害怕他人的反應或他人無能力或不願傾聽等種種社會的反應造成她的困窘導致沉默。我們否認婦女的聲音、責備婦女經驗到攻擊，難怪攻擊成為許多婦女的生活隱藏部分 (Lloyd & Emery, 2000)。受暴婦女的特質是天生即帶有這種特質或是長期受暴所形成的特質？也許在研究結果可以有較清楚的認識，而對於受暴者實需要專業工作者更敏銳的覺察，才能真正了解同理她的立場。

第三節 受暴婦女的需求

從受暴事件對受暴婦女的影響及受暴婦女的特質之認識再來看受暴婦女的需求，也許可以對所要提供的婦女保護服務措施會有更清楚的聚焦。Bradshaw 在 1972 年提出四種類型需求：規範性需求、感覺性需求、表達性需求、比較性需求 (萬育維, 1996)。以上各種類型的需求呈現在受暴婦女身上，由於婦女在婚姻關係中的經濟力往往居於弱勢，在面對家庭暴力時，特別需要相關的援助服務 (周海娟, 1993)。婦女繼續留在受虐環境的因素可能為經濟因素、法律因素、子女因素、情感因素、社會因素等等，然而選擇離開的原因之一是因為有庇護、諮商、支持的資源協助，及重要他人的支持。也有一些婦女決定離開家庭，可是後來卻又回到丈夫的身邊，最主要的原因是她們無法從社會上獲得足夠的支持 (湯靜蓮、蔡佳怡, 1997)。

陳婷蕙 (1997) 對婦女脫離受虐關係的求助需求包括對獲得心靈撫慰、社會資源、法律保障、受虐證據的需求。在進行脫離行動時，研究對象們表示需要如下協助：(一) 給予她們精神鼓勵、支持、使她們能獲得心靈撫慰；(二) 協助她們獲取資源，可得到專業諮詢、法律協助、經濟協助、代為與施虐者溝通協調之社會資源；(三) 也需要制定新法令，使其能獲得法律保障；(四) 利用各種不同的方式、管道、協助她們取得受虐證據。

台灣地區婦女生活狀況調查提要報告 (1998) 資料顯示婦女對政府所辦的福利措施可發現托育服務與托育津貼、不幸婦女之緊急生活扶助、婦女訴訟、律師諮詢服務、婦女人身安全保護服務此四項不滿意者均多於滿意者。婦女認為政府應優先辦理的福利措施為「對不幸婦女的照顧」及「性侵害防治服務」；而對不幸婦女應優先提供之保護服務為「職訓就業」及「經濟輔助」、「法律服務」、「收容轉介」、「聯誼服務」。

陳增穎 (1999) 在受虐婦女的處置與輔導策略中提到受暴婦女的需求可能會有下面數項：醫療的需求、法律諮詢的需求、認知行動需求、了解社會資源，增進社會支持網絡的需求、人際關係的需求、治療心理創傷的需求、建立自信及正向自我概念的需求、學習因應暴力的需求、親職教育的需求、規劃未來的需求。其它學者提到服務的內涵還需要有庇護服務、托育服務、就學服務、求助專線、自保知識技巧、協助爭取子女監護權等。

經濟依賴經常是婦女離開之後再回去施虐者身邊的主因，婦女擁有較少的資源和社會力量更亦使其留在施虐者邊，所以社會福利機構如何提供受暴婦女更大的影響使她獲得較多較好的服務，有時可決定婦女的去或留 (Aguirre, 1985)。

婦女繼續留在受虐環境的因素可能為經濟因素、法律因素、子女因素、情感因素、社會因素等等，然而選擇離開的原因之一是因為有庇護、諮商、支持的資

源協助，及重要他人的支持。也有一些婦女決定離開家庭，可是後來卻又回到丈夫的身邊，最主要的原因是她們無法從社會上獲得足夠的支持(湯靜蓮、蔡佳怡，1997)。

綜合整理相關文獻報告婦女的需求有：經濟、安全、庇護、居住、子女照顧、子女就學、就業、就醫、法律協助、專線諮詢、心理支持、心理輔導、親職教育、自我成長訓練、資訊提供、轉介資源、職訓等方面。

公部門社工人員所提供的社工服務，專業態度是否能對受暴婦女的需求提供適切的服務？現行社工服務內涵包括哪些要項？是否對受暴婦女能提供足夠的支持？將於下節中討論之。

第四節 婦女保護服務內容與項目

目前政府公部門社工人員包括已領有社工師執業執照社工人員及尚未領有社工師執業執照的社工人員，但皆依據社會工作師法第十三條規定執行社會工作業務：

- 1.行為、社會關係、婚姻、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。
- 2.各相關社會福利法規所定之保護性服務。
- 3.對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。
- 4.社會福利服務之發掘、整合、運用、分配與轉介。
- 5.社會福利機構或方案之設計、評估、管理、研究發展與教育訓練。
- 6.人民社會福利權維護。
- 7.其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之業務。

本研究「婦女保護服務」係指在政府公部門所執行社會工作業務中有關婦女

保護性服務，社工單位指公部門提供社會工作服務的單位，社工人員專指從事受暴婦女保護性工作的社會工作人員。

潘維剛(2001)指出社政單位須針對受害者以及社會這兩個層面，分別扮演日常社工服務人員、專業訓練者、社會教育者的角色。家庭暴力防治工作在家庭暴力防治法實施之後即被列為各縣市社工業務中的重點工作，各縣市政府社政單位除原有已設之社工單位(社工室社工課/或隸屬社政單位其他課內)外另依法成立家庭暴力防治中心並合併原先已設立之性侵害防治中心成為一規劃執行保護性工作專責單位。社工單位及家庭暴力防治中心社工人員所執行的婦女保護性工作可概分為法定內涵與專業內涵二部分

一、法定內涵

(一)依據家庭暴力防治法第八條，規定政府應設立家庭暴力防治中心，並結合警政、教育、衛生、社政、戶政、司法等相關單位辦理下列措施以保護被害人之權益並防止家庭暴力事件之發生：

- * 二十四小時電話專線。
- * 被害人之心理輔導、職業輔導、住宅輔導、緊急安置與法律扶助。
- * 給予被害人二十四小時緊急救援、協助診療、驗傷及取得證據。加害人之追蹤輔導之轉介。
- * 被害人與加害人身心治療之轉介。
- * 推廣各種教育、訓練與宣傳。
- * 其他與家庭暴力有關之措施。

上述措施之執行涵蓋各相關單位，目前各地家庭暴力防治中心分工模式大約分為綜合規劃組(社政)、保護扶助組(社政)、醫療服務組(衛生)、暴力防治組(警政)、教育輔導組(教育)等五組形式，社政單位負責綜合規劃組及保護

扶助組業務，目前各地家庭暴力防治中心大都採任務編組方式，形成僅社政單位派社工人員進駐中心，其餘單位人員多留原單位以兼任性質執行相關工作之現象（據悉目前僅台北縣市為正式編制、高雄市尚未完成正式編制案，但其中心內各組均派人員進駐，為全國首一）。所以各地家庭暴力防治中心實際上以社政單位為主導，承擔以中心做為家庭暴力防治之單一窗口，規劃、統籌有關家庭暴力工作事項，家庭暴力防治中心雖言為任務編組的跨單位工作模式，實質上仍附屬在社政單位內。所以本研究將從法令上規範社政主管單位的工作事項來檢視婦女保護服務的法定內涵。

（二）依據家庭暴力防治法社政主管機關針對受暴婦女應為措施，茲整理所規範的法定工作內容及實際執行面如下：

法定工作內容	實務執行面
一、24 小時電話專線(第八條)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設立 113 婦幼保護專線，上班時間由家庭暴力防治中心社工人員接線，非上班時間轉世界展望會工作人員負責接線（北高兩市仍由其社工人員負責接線）。 2. 除家暴中心設立專線外，社政單位內亦設有服務專線。
二、被害人之心理輔導、職業輔導、住宅輔導、緊急安置與法律扶助（第八條）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心理輔導：由社工員自行進行或委託心理師、諮商師執行。 2. 職業輔導：代為媒合工作或轉介勞工局、職訓局、就業服務站提供職訓、就業機會。 3. 住宅輔導：如提供在外租屋租金短期補助。 4. 緊急安置：自行設立或委託辦理婦女庇護所提供緊急安置。 5. 法律扶助：中心進駐義務律師定期駐點服務或提供義務律師諮詢電話。 6. 提供會談服務。
三、給予被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷及取得證據（第八條）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯繫警方救援 2. 依申請陪同偵訊報案 3. 依申請陪同診療、驗傷、取據
四、被害人與加害人身心治療之轉介（第八條）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 被害人身心治療轉介 2. 費用補助 3. 辦理加害人審前鑑定
五、保護令之聲請（第九條、第十一條）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 代為或協助聲請保護令 2. 聲請費補助
六、設立及辦理未成年子女會面交往處所、交往與交付工作（第三十八條）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依法院裁定辦理會面事宜 2. 提供會談

(三)除家庭暴力防治法的規定外另「特殊境遇婦女家庭扶助條例」於中華

民國八十九年五月二十四日經總統華總一義字第八九〇〇一二三一七〇號令公布。因家庭暴力之婦女符合申請資格者（家庭收入、資產未超過規定標準）可以依需求申請緊急生活扶助、傷病醫療補助、法律訴訟補助等項目，茲整理補助內容如下：

項目	補助金額
緊急生活扶助	按當年度最低生活費用標準核發，每人每次補助三個月。
傷病醫療補助	自行負擔醫療費用超過新台幣五萬元之部分，最高補助百分之七十，每人每年最高補助新台幣十二萬元。
法律訴訟補助	最高補助新台幣五萬元為限。

以上提供受暴婦女之措施，在各縣市大同小異屬基本項目，部分縣市政府財源較佳者會因地制宜發展轄內特殊之項目諸如受暴婦女支持性團體、創傷治療團體。

二、專業內涵

社會工作係一門專門化工作，社會工作人員從個人或家庭層面著手協助人們處理生活適應問題的方法稱為社會個案工作，王惠君、曾華源、黃維憲（1985）三位學者說明社會工作特性為：

- (一) 以專業知識和技巧為基礎的社會工作方法。
- (二) 注重個人的獨特性。
- (三) 重視並了解個人發生問題的內在與外在因素。
- (四) 案主的參與與自決為助人的前提。
- (五) 重視專業關係的建立與運用。
- (六) 社會資源的運用。

所以社工人員協助個人或家庭解決問題應重視知識和理論的運用以幫助工

作者了解案主的發展特性及干預的方法；建立專業的助人關係在態度和情緒方面與案主有良好的互動，所謂專業關係係指一種有目的的、權威的、關心的、承諾與責任的、接納與期待的、具同理心的關係，社會工作者逐漸發展為重視案主問題、幫助性關係甚於較大系統上的議題（Jacobson，2001）。

王惠君、曾華源、黃維憲（1985）綜合多位學者看法指出社會個案工作的基本過程涵蓋下列步驟接案：

- （一）初期評估與社會診斷
- （二）改變目標的訂定
- （三）服務計劃的選擇
- （四）工作協議的建立
- （五）持續社會治療
- （六）整體評估
- （七）結案與追蹤

另有學者從個案管理的模式來說明社會個案工作不同的技巧，社會工作原本就是多面向的任務，尤其是保護性工作，婚暴婦女所遭遇的問題大多是多重的、複雜的，需要多種不同的資源介入，符合個案管理的概念，個案管理有兩個重點，其一是在案主的環境中必須要有可用的資源網絡以協助解決問題，個案管理者的工作之一是發展及協調此網絡；其二是增強案主個人的能力以有效的運用此網絡，個人的能力包括動機以及知識和技巧（王玠、李開敏、陳雪真合譯，1998）。對於婚暴的處遇近幾年已邁入一種專業整合服務時期，資源開發是各單位不斷努力的目標。受暴婦女基本上以成年婦女為主，除非是弱智或精神障礙者，否則應尊重其意願及自決能力，社工人員在協助過程如能運用個案管理的概念及技巧，可以幫受暴婦女連結其所需之資源及發展其能力，在決定未來生活之時更有責任

的去面對自己的選擇。

個案管理者的角色為整合者、倡導者、諮商者，作為一位個案管理者必須了解案主、教導案主知識和技巧，評定案主的問題及需求，幫案主連結所需的協助，在資源不存在或拒絕提供時嘗試為案主倡導她的權益。社會工作者所秉持的價值信念和知識體系融合成社會工作的技巧，故社工系統站在一絕佳位置擔任個案管理者的角色。

萬育維（1996）認為為達成服務輸送的體系完整性的指標，個案管理的概念是最佳策略。受暴婦女的社工服務，適合運用個案管理的技巧，個案管理的概念已漸成為社工人員在處遇過程的參考架構，故在本研究中婦女保護服務的專業內涵亦適用個案管理的工作模式來檢視。個案管理的工作模式包含六個階段（王玠、李開敏、陳雪真合譯，1998）：

- （一） 建立關係（Engagement）：介紹工作角色、收集資料、接納案主、建立信任關係、澄清角色、協商期待。
- （二） 評定（Assessment）：案主需要解決的問題、案主可能認為對於解決這些問題有用的資源、案主使用這些資源的障礙。
- （三） 計劃（Planning）：形成目標、排出優先順序、選擇達到目標的方法、確定評估成果的時間及程序。
- （四） 取得資源（Accessing resources）：對於外在資源採取連結、協商、倡導、監督、協調等方法，發展內在資源、克服障礙。
- （五） 整合（Coordination）：組織協助者的努力、取得對目標的共識、監控、支持協助者的努力。
- （六） 結束關係（Disengagement）：評估結果、確認結案的訊息、結案步驟化、決定持續的責任。

宋麗玉 (1998) 指出個案管理並非只是個案檔案之歸屬與管理，而是案主獲得服務之經紀人。Intagliata (1992) 進一步提出個案管理的目的有：(一) 服務的連續性：就斷層面而言，意指所提供之服務應是全面且統整的；就縱貫面而言，在每個時間提供連續而完整的服務之外，還需隨時反映案主需要之改變。(二) 促進服務之可近性及責信：協助案主與服務系統協商以獲得所需的服務；當有許多機構介入對案主提供服務時責信問題變得很難劃分，個案管理的實施即在能夠指定專人或特定機構為整個服務效益的責信擔負者。(三) 增進服務輸送之效率：確保服務提供與程序之確實，個案管理者可監督服務是否確實提供，而且以有效的模式進行，如此伴隨而來的是成本效益之提昇 (轉引自宋麗玉，1998)。

陳若璋 (1993) 對受虐婦女的處理流程建議應注意：

(一) 工作者應熟悉家暴訊息。

(二) 發現案主生命面臨高危險時進行危機處理。

- * 評估危險性
- * 提供同理、支持、以關懷其情緒
- * 鼓勵並協助聯繫相關機構
- * 評估是否需就醫
- * 協助進行婚姻評估
- * 提供暴力預防及因應措施資訊

(三) 提供心理輔導

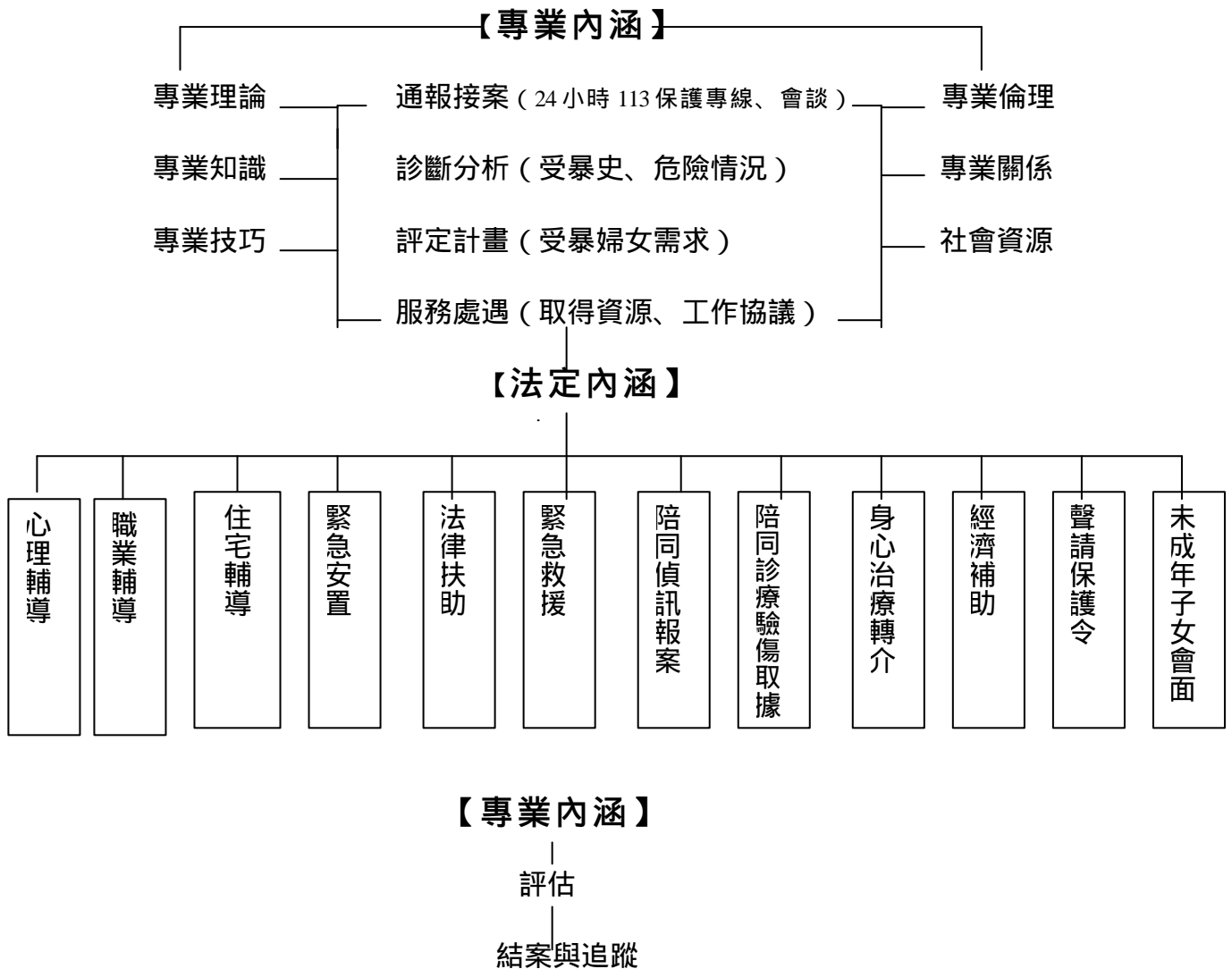
- * 提供暴力預防及因應措施資訊
- * 婚姻的再度評估
- * 進行心理輔導或轉介至相關輔導
- * 定期追蹤

並認為專業人員的基本處理態度要注重：(一)謹守基本的專業輔導倫理(二)熟悉相關社會資源(三)熟悉法律資訊(四)熟悉處理過程。此外亦有其他學者建議以關注、同理、接納的態度面對受虐婦女，尊重當事人有表達其激動及錯誤觀念的權利；知覺並處理她們被虐待後的恐懼、罪惡感或羞恥感；謹守基本的專業輔導倫理，如保密、澄清期待、機構功能限制(魏英珠，1995)。

綜合上述學者所提出社會個案工作基本步驟、個案管理工作模式的階段及對受暴婦女的處理流程、技巧歸納婦女保護服務的專業內涵包括：

- (一) 有計畫的工作流程、步驟、評量
- (二) 專業關係
- (三) 專業倫理
- (四) 專業理論與知識技巧
- (五) 社會資源運用、連結、倡導
- (六) 監督、追蹤

所以整合婦女保護服務之法定內涵與專業內涵可以下圖表示：



圖一.婦女保護服務之法定內涵與專業內涵

三、臺中縣婦女保護服務現況

以下從服務輸送來說明臺中縣政府提供之婦女保護服務形式、現況：

- (一) 職業輔導：受暴婦女經常處於經濟弱勢情況，無法離開施虐者的原因之一是缺乏經濟來源，所以當婦女採取離開的手段時即有就業之需要，雖然勞政單位規劃許多職訓，但真正符合婦女所需的卻非常有限，且婦女急迫需要的是一份工作，社工人員在服務項目裡雖然列有職業輔導，但卻需依賴勞政單位的配合，且社工員亦缺乏尋求社會資源提供工作機會的策略，故

在職業輔導的服務上實難有所成效。

- (二) 心理輔導：社工員依案主意願及個人評估來認定需求安排心理輔導，但缺乏明確指標，經常會面臨的問題是案主時間上的不易配合及臨時缺席狀況，對案主的幫助性有限。
- (三) 緊急安置：案主擔心回去再度受暴或離開後缺乏適當居住場所要求安置，但緊急安置限於資源有限、安置機構的居住規則等等因素，造成案主要求緊急安置時社工員仍須先瞭解是否有足夠床位才可提供，導致缺乏床位時案主需先自行解決問題；對某些已有工作之案主為免接受安置時自由行動受到約束因而選擇不接受緊急安置；安置時間有所限定，對某些案主仍嫌不足但又必須離開；安置期間原社工員與安置機構社工員輔導權責的劃分不清等等現象。
- (四) 緊急救援：案主親自或透過親友打專線尋求協助，社工人員瞭解案情後即緊急聯絡當地派出所救援，惟可能碰到派出所員警的不配合，社工人員只好聯繫家暴中心的暴力防治組溝通協調進行救援。
- (五) 法律扶助：社工員可以提供初步的法律資訊，但面臨案主複雜的法律問題時會轉介適當的律師請案主主動聯繫，大部分案主缺乏法律資訊造成對於自己權益的漠視，在要求案主主動的訴求下，案主是否有能力或會進一步去尋求律師協助，不無疑問。
- (六) 陪同偵訊報案：受暴婦女大都可以自行報案，但有可能警員會以戶籍地不在當地或係家務事不予報案之情事，這時需由社工人員協助向警員溝通；另外基於受暴婦女已是成年人除非是能力不足者社工人員較少陪同報案，造成受暴婦女需獨自面對不同素質的警政人員，遭受委屈而無人協助之情。

- (七) 陪同診療驗傷取據：大部分婦女可以自行至醫院驗傷，社工的陪同可以讓她減少不安，必要時社工員會協助連結資源，轉介醫院的社工部門陪同。
- (八) 陪同出庭：婦女請求陪同出庭時社工人員會盡量協助之，但有時遇到社工案量增加或考量案主的獨立性而未陪同，造成婦女的不安。
- (九) 身心治療轉介：提供受暴婦女、施暴者身心治療資訊或轉介但囿於相關資源有限及經濟、意願等因素在輸送系統上有整合性、不連續性、可近性的問題。
- (十) 聲請保護令：社工人員可以協助案主聲請保護令，在程序上會盡速完成送件，在經費上會依案主的經濟能力來決定是否自費或補助，服務輸送上較無問題，但如果可以讓婦女完全免費則可減少負擔及程序更順暢。
- (十一) 未成年子女會面：家暴中心可以提供未成年子女的會面或交付，但申請的件數不多。在服務輸送上會以父母雙方的立場去考量配合，但因中心設置會面室場地只有一處，會有可近性的問題。
- (十二) 情緒支持：是社工員做最多的部分，較無輸送系統上的問題。
- (十三) 子女監護權的協調：協助受暴婦女認知監護權的意義，對於離婚事件或保護令裁定法院命社工員進行監護權調查時提供詳細資訊給受暴婦女。
- (十四) 子女安置：協助安置隨同受暴婦女出來的子女或協助返家探視留置家中的子女，如父母雙方都有監護權則社工的介入會較有困難，除非另一方有兒虐情事才可依法強制安置。
- (十五) 夫妻關係輔導：社工員一直習以被害人服務為主，對於加害者的介入有無力之感，當案主有意願接受夫妻關係輔導時，經常以轉介相關機構提供輔導為主，但是碰到機構資源有限或另一方配合度低，會呈現資源整合性低及不連續性、可近性低的問題，讓婦女無法真正獲得幫助。

(十六) 家庭關係協調：案主可能有其他人際關係上的問題需要社工人員協調，屬社工員可自行進行的部分，涉及的面向是社工員的認知參與及運作的方式。

(十七) 陪同返家取物：案主可能匆忙離家需要返家取物，大多由社工員聯繫警員協助之，如遭拒絕時透過家暴中心暴力防治組協調。

(十八) 轉介其它資源：轉介是社工員重要的工作技巧，婦女的需求散在不同部門，需要社工協助連結，牽涉到社工人員的個別能力，機構的責信問題。

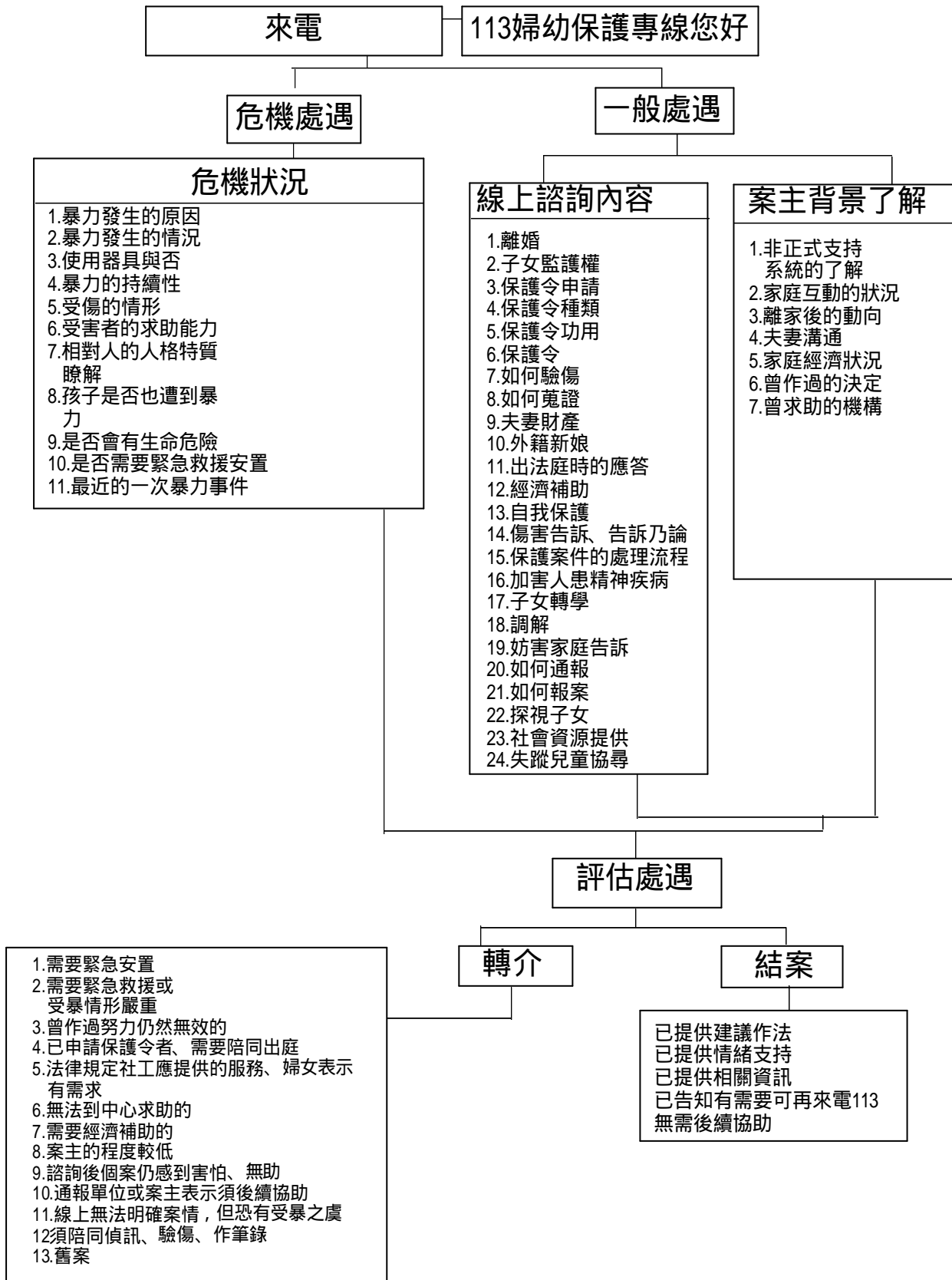
(十九) 直接提供現金的是生活扶助，需經過生活狀況調查。

(二十) 住宅輔導：提供離開庇護所但仍需在外居住之婦女租金補助，金額及期間均有限制，只能對婦女短期上有些許幫助，對不符合條件者有服務輸送的可近性低的問題。

上述是臺中縣政府婦女保護服務現況分析，有關婦女保護服務工作流程則由家庭暴力防治中心先負責通報案件的處理及 113 專線接線工作，經過第一線工作人員的評估後依案主需求將案件轉介至社會局社工室接受進一步的開案訪談 處遇，家暴中心 113 專線工作流程圖如下表（劉嫩齡等製，2001）：

圖二.臺中縣家庭暴力防治中心 113 專線工作流程圖

113專線接線服務流程



四、對婦女保護服務的相關建議

陳婷蕙(1997)針對受暴婦女脫離受虐關係的因應行為的研究建議社會工作人員方面對於婦女保護工作:(一)需深入了解婚姻暴力問題本質;(二)提供專業諮詢與輔導;(三)同理受虐婦女的處境;(四)熟悉運用社會資源;(五)推展心理重建方案;(六)增加社工人力編制。張錦麗(1999)建議相關單位所提供的服務,是否符合受害者需求,並方便受害者利用,適合性與可及性之服務,亦是評量家庭暴力防治工作重要關鍵,此外,標準化的格式、準則與流程,使家庭暴力防治服務能真正邁向系統化的服務流程。事實上為被害人提供立即性、整合性、適合性、可及性、系統性、專業性的服務內涵是家庭暴力防治的理想,也是所有工作人員的最大挑戰。

黃富源、陳明志(2001)探討家庭暴力受虐者對員警處理模式之感受,針對23位受訪者研究發現受虐者往往在忍無可忍或遭受激烈傷害後才會向警方報案,而多數未曾向政府相關單位求助,未報案或求助原因包括「不知向誰求助」,值得主管機關(社會局)注意並建議社工人員(社會局)方面應加強宣導作為,以讓受虐者得到充分的求助資訊保障她們的權益,增設「受虐者庇護所」及「中途之家」使有意離開施虐者之受虐者有安身收容處所。雖然內政部及各地政府已加強媒體宣導,但不可諱言,仍有多數婦女不知道家庭暴力防治中心的功能,作為公部門社工人員身具法定責任,如何讓受暴婦女知道求助管道、更願求助,如何更貼近受暴婦女的需求,是需時時去聽聽她們的聲音才有往前邁進的機會。

周月清(2001)「受暴婦女與專業人員對婚暴認知探討研究」發現仍受社會迷思影響,研究結論建議提供專業人員繼續性之教育與訓練以改變對於家庭暴力之處理,此外工作態度上的改變也很重要包括專業教育的養成、在職訓練的提升和加強。所以專業知識與技巧的不斷精進純熟,有助於社工人員更同理受暴婦女

的處境與需求。吳素霞（2001）認為目前家庭暴力防治中心，除少數縣市有專業分工外，大多數縣市都是統籌發派個案，實際上每位社工可能並未如此熟捻各項法規，及各類個案處理技巧，採行此種分工模式，則必須要求每位社工具備所有專業知能，建議建立標準化個案處理流程、建立社工專責專業制度、社工權責法制化、社工保障制度。

邱貴玲（2001）對許多受虐婦女而言，社工員像是一個朋友也像是一個家人，一個幫她們出面說話，找資源的人。比較其他領域的社工員，婚姻暴力工作的社工員面臨的挑戰更加艱鉅，所以公部門社工單位如何在現行體制之下對所提供之婦女保護服務有更完整的規劃，是目前亟待解決的問題，社工單位面臨體制的缺失，必須各地因地制宜的調整工作方式，但所思考的方向是為因應解決內部的問題或是以受服務對象為考量？社工服務要能發揮，除了基本的專業要求外「專業久任制度」或許對於日益複雜的婦女保護工作是一重要制度。要增進受暴婦女對於社工服務的信任，社工人員的專業素養是被檢視的要項。

公部門社工單位在人力、經費、制度上都有各種問題待解決，但受暴婦女的痛苦是不能等待的，透過相關文獻不斷提醒社工人員是婦女保護工作重要正式支持系統的一環，在現存問題未能立即獲得解決之下所提供的婦女保護服務，給予受暴婦女的協助是否足夠？對於受暴婦女而言，政府是她們最後的保護網責無旁貸地要盡力付出提供最好的服務。

第五節 相關理論及研究

婦女保護服務完善與否對於受暴婦女為何是如此的重要，研究者覺得下列幾種理論可以做較好的詮釋。

一、系統理論取向

系統理論認為人類社會是由許多系統組成，彼此之間互相影響，看待人類的問題不能單獨脫離分析，社會工作的焦點就放置在個人本身與其所處之系統與環境互動的關係上，系統理論提供一種思考方式，Pincus & Minahan (1973) 將系統理論運用於社工實務將社會工作理論分為 (轉引自李宗派, 2000) :

- (一) 變遷媒介系統 (The change agent system): 不同類型之助人者在幫助不同之案主系統。
- (二) 案主系統 (The client system): 案主系統係指一個人、一個家庭、一個團體或一個機關組織或一個社區接受服務。
- (三) 標的系統 (The target system): 為了達成改變案主系統必須先改變一些夾在變遷媒介系統與案主系統之間的障礙標的。
- (四) 行動系統 (The action): 當變遷媒介系統、案主系統與標的系統三者發生互動時，就產生有計畫之變遷效果這種綜合的行動過程就稱為行動系統。

社工服務系統是變遷媒介系統，受暴婦女是案主系統，當提供社工服務時本身是否有標的系統的存在？值得進一步觀察瞭解。

萬育維 (1996) 根據「人在環境之中」的觀念，社會工作者著重的方向：

1. 社會工作者著重在個人與其各個系統間的互動關係，以及解決個人問題相關連的需求、資源、服務或機會。
2. 社會工作者將人置於環境 (系統) 中，做整體的考量，並於其中幫助他們尋找符合其個人需求的方法

這樣的概念認為人們是多面向的，他們的情緒、行為、認知和社會心理的過程都與其環境相互關連。在探討服務輸送體系時，可有兩種取向：一為以其系統運作機轉 (System operational mechanism) 為架構，用輸入 (Input) 轉化 (Transfer)

與輸出 (Output) 的概念，來分析體系的整體實況。另一種則是以其內涵因素為架構，用可近性 (Accessibility) 可及性 (Availability) 權責性 (Accountability) 整合性 (Integration) 可負擔性 (Affordability) 與品質 (Quality) 等概念來檢視體系內的運作情形。

所謂福利服務輸送是指將福利服務從福利項目設計者送到需要者手中的過程，福利服務輸送過程是關係著福利服務成敗與否的重要關鍵，輸送過程中，實務工作者的態度、工作認同是很重要的關鍵。有效的福利服務輸送前提：

(一) 資訊的充足與流通：在系統理論中，資訊是輸入福利服務體系重要的一環，也是促成系統互動交流的原動力，因為在整個服務輸送體系中，不論是轉化、或是輸出階段的運作是否有效，均決定於資訊是否充足及順利流通，資訊的內容包括對需求、資源、及服務內容等的了解。

(二) 資源的運用與開發。

(三) 服務使用者需求的滿足程度：藉由服務輸出後對案主及環境所產生效果的反省，提供者方能有所改進，以作為輸入及轉化過程的修正參考。

(四) 服務提供者的困境與需要配合之處：工作能力、工作特性、人格特質、專業承諾或組織承諾的程度。

社工系統身為變遷媒介系統即福利服務輸送者的能力、特性、態度、對受暴婦女的需求掌握、對社會資源的了解、服務的可近性、可及性、整合性、品質可經由受暴婦女的回饋來反省，以作為輸入轉化的參考。

二、增強權能 (Empowerment) 觀點

增強權能一詞是 1975 年左右由 Solomon 提出而被廣泛運用，增強權能觀點的實務工作中，認為力量是發生在以下三個層級：個人、人際之間、環境。實務處遇計劃必須以案主為中心從這三個層級來引發或產生其力量，因此是從系統理

論和生態模式來確認多重層級體系的處遇範疇，必須分析影響問題的微視系統（個人、家庭）和鉅視系統（服務輸送、社會文化結構），協助案主了解她們在情境感到無助時的情緒反映（Parson & Gutierrez & Cox, 1998）。增強權能重要的概念是「權力」，權力（Power）來自面對壓迫時所發展出的健康人格（自尊、自我認同、自我引導、勝任的能力）、批判的意識以及了解壓迫的知識，權力會影響一個人的生命旅程、自我價值的表現。

增強權能的定義是從獲得權力、發展權力、掌握權力到促進或增進權力的過程，給予權力的目的是幫助案主了解：她們是解決自己問題的主要關鍵，她們有能力解決自己的問題；克服負向價值觀，找出阻礙，發現並增強可有效解決問題的支持力量；在解決問題時社工員是朋友也是夥伴。在社會工作者和案主之間是一種對話和批判分析的方式在互動，能夠討論和分析情境中的多重向度。

Solomon (1976) 建議實務工作者所使用處遇，需具備下列特質之一：(一) 協助案主看到他本身是有助於問題改變的一個力量；(二) 協助案主去利用實務工作者的知識和技巧；(三) 協助案主去接受實務工作者是一個工作夥伴；(四) 協助案主接受無力感是問題的開端（Parson, Gutierrez & Cox, 1998）。評估案主的改變可以從案主個人內在的自我接受、自我尊重、感受到自己有權力、獲取資源的能力、增進的知識技巧、問題解決的能力等幾個向度來了解對案主的影響。增權是一個多重建構的過程和結果（Zimmerman, 1995；轉引自 East, 2000），在這個過程個人、團體、社區、組織經由生活和一些重要事件獲得支配和控制力（Zimmerman & Rappaport, 1988；轉引自 East, 2000）。

近幾年來，增強權能的觀點已漸為社工人員所接受，社工人員提供受暴婦女協助時基於受暴婦女已是成年人，多以教導者、資源提供者的角色幫助案主分析自己的問題、政府可以協助的部分、她個人需做選擇的部分、外在環境的狀況，

增強案主的能力，激發其改變現況改變思考模式，並且讓受暴婦女了解社工人員是她的工作夥伴有需要時可以運用之，這樣的輔導概念符合增強權能的內涵，而受暴婦女是否可以在社工服務過程中感受到社工人員與她的關係？是否能提昇她對自己問題解決的能力進而自尊自重認知無助感對自己的影響？研究顯示家庭對性別的偏誤，父母的態度與行為對女性有差別待遇的教養，影響女性對自己的看法，覺得自己是無能的（Atwood，2001），繼之又生存在暴力的威脅下，她如何能感到自己的有能力或是自尊，專業人員如何幫助她有所轉變是值得觀察的部分。

三、社會福利服務供應的本質與輸送系統

Gilbert & Specht、Terrell（1998）對於社會福利面向中的社會福利項目及輸送系統提供詳細的說明，有兩種形式的社會福利供應：現金給付（In cash benefits）和服務供給（In kind benefits）。例如提供案主庇護所或給予現金去私有市場尋找居住場所，二者以何者為優先經常是爭辯的焦點。從開放市場競爭觀點，Myrdal建議服務供給的協助可直接符合預設目標比現金給付更有效益。因為如提供現金給付無法控制一個家庭如何消費，無法保證是否真正使用在原來的目的上面。

服務供給比現金給付能提供更真誠的福利概念，服務供給可以確保對消費者提供某種程度的保護。社會福利供應的實施依賴一個複雜的內部相關服務系統和人的資源，福利供應輸送需經由組織結構去連結社會供應給接受者，社會福利輸送系統是關於社區脈絡中存在服務供應和服務提供者及消費者之間的組織安排，服務輸送系統經常發生的問題：資源整合性低、不連續、缺乏責信、可近性低。

* 資源整合性低（fragmentation）：服務提供分散在不同部門，無法連結、提供重複服務。

* 不連續性 (discontinuity): 關於一個人在網絡的流動，機構試圖連結所需資源時的障礙，例如是否有適切的溝通與轉介、服務提供後即失去訊息。

* 可近性低 (inaccessibility): 關於一個人進入區域社會服務網絡的障礙，例如選擇是基於年齡、收入或距離太遠或缺乏其所需之服務。

* 缺乏責信 (unaccountability): 關於在服務組織中提供服務的人和做決策者之間的關係例如決策者是否夠敏銳、是否有責任於他們案主的需要和興趣？即是指當上述情況存在而案主的抱怨卻得不到解決或補償。

服務輸送系統是否配合、持續的、可獲得的和有責任的？每一個元素都會影響到其他元素，在服務輸送系統中為服務和案主之間建立連貫的和有效的連結，社會服務員工和組織是二個主要元素。

從上述會福利服務的形式和輸送系統的重要與問題，政府在制定社會福利政策時的背景思維與落實下來的福利措施及如何轉到需要的人身上是很重要的議題，服務內容有現金給付也有以實物的方式，其對於案主而言又造成什麼樣的感受與影響？服務輸送系統中服務的組織與人是很重要的基本因素，社工員將公部門的福利措施依案主所需提供給案主，這些措施是否真正達到其原有的精神？工作者的專業能力是否能被案主肯定？在講求效率與服務品質的資訊時代，專業組織與專業工作者是需要被更嚴謹的檢驗。

四、社會工作服務成效評鑑

成效是一種對於表現的反省 (江一聖，1999)，社工人員在服務的同時不斷地察覺自身的表現，不僅是一種責信的態度，亦是對專業工作的尊重，對於來自機構、案主、社會、甚至個人都賦有使命。臨床實務者不太願意對他們的工作進行評估，因他們習於以經驗為主地蒐集資料做判斷，而這樣的評估很難以進行且懷疑它可達到何種效果 (Drisko，1999)，然而評鑑服務成效的目的為：協助行

政的決策、改善服務品質、確定服務和期望成果間的因果關係、確定服務達成目標的程度 對贊助者提供交代。Patt(1987: 377)對服務成效(Service effectiveness)下了一個定義，即服務成效在於反省幾個與表現 (Performance) 相關連的層面。第一個與表現相關的層面就是機構在案主系統上達到改變；第二個層面是服務的品質，或是能夠勝任組織達成服務目標的技巧和方法 (江一聖，1999)。

評量服務效益是社工人員對案主負責，對專業承諾 (Commitment)，也是尋求專業認定之不二法門 (Gambrill，1988；Wodarski，1981)。評量是為求改進之道，執行評量服務效益之理由有六 (Smith，1990，pp.22-24)：(1) 增強日後再提供服務之信心與動機 (2) 確定介入技巧之被正確使用 (3) 社會責信之要求 (4) 實務經驗之累積 (5) 對服務案主負責 (6) 對社區民眾有所交代 (轉引自蔡啟源，1995)。

所有的方案必須以案主為中心，方案目的源自於方案目標，最後為了能完成評估，方案目的應該有四個特性：意味深長的，與方案目標具有可辨別的關係；清楚的、完整的定義；改變能被察覺、描述；期待改變的方向是正確的狀況。人群服務方案經常希望改變案主的認知：增進知識；情感：增進自尊；行為：改變行為 (Gabor&Grinnell，1994)。

何潔雲 (1993) 指出現實的社會福利服務缺乏一些明確的成效指標，而行政人員亦很難客觀的量度一個員工的表現與服務成效的關係，社會福利機構一向重視人的價值，以人為服務對象，亦以人作為提供服務的主要媒介，而社會工作的效能，往往見基於工作員與受服務者的關係上，故此，員工表現往往是服務成敗的決定性因素。員工評核是控制員工表現的一個方法，透過員工評核，發掘一些障礙、困難、或需要改善的地方，從而使各人或各單位的協調更趨完善。

社會服務機構推行員工評核的先天性缺陷因素有：

（一）員工表現與服務成效之因果關係未被確立

至目前為止，尚未有一套理論，完整的分析及確立員工表現（輸入-Input）與服務成效（輸出-Output）之因果關係，而其不明朗的原因，則來自兩個層面：第一、到目前為止，我們對不同的工作介入手法所帶出的效果未有清楚的認識，督導者不敢肯定工作人員的某些行為或技巧，必定會對服務對象在某方面有某程度的影響，故只能深信有這個影響傾向或潛力；第二、社會工作的效果，亦是非常分散（diversified）的，它們不是在一個單一、容易量度的方向而變化，因此加深測量效果的困難；第三個因素就是服務對象是一個開放的系統（Open System），除了社工人員的介入外，亦同時受其它系統的影響，在此情況下，「輸入」與「輸出」之關係更趨弱。基於這個原因，主管便很難界定員工評核的準則、範圍和標準。

（二）缺乏服務成效指標

一般的社會服務機構，均未能提供及釐訂一些可供日後檢討工作之用的目標與目的，所提供服務的性質均是較為抽象，亦難把服務成效數量化。

（三）缺乏一致性的目標

很多服務機構存在互相矛盾的目標。

（四）社會工作介入的效果較難即時察覺

社會工作介入效果，通常要經過較長的時間才會較明顯。

（五）不斷轉變的社會服務性質及內容

由於社會工作服務的性質與內容是隨著社會需要的變更而有所轉變，評核員工的準則及內容亦會有所不同，無形中加深了困難度。

（六）缺乏明確及清晰的工作要求、準則及分析

基於社會工作的特性，機構往往未能給予同工一套清晰及明確的工作分

析、要求及準則。

(七) 缺乏對員工評核的認識

對員工評核的態度、知識及技巧，無論是評核者或被評核者均缺乏較深的認識。

員工評核的最終目標，是透過一個回饋的過程確保員工達致機構的要求和期望及提供有質素效率的服務（轉引自梁偉康、黃玉明，1993），使用評估的資訊是維持服務承諾及責任的不可缺少方式，而社會服務界一向都存在理論與實踐間的縫隙，透過正確的評估是能促進機構及方案的效能（梁偉康 黃玉明，1993）。

本研究研究者未從社會工作者服務成效面向來評鑑對受暴婦女的服務成果，乃因其涉及層面較廣，且各縣市資源不同，較難有統一指標可做比較，但如果從受服務對象面向，也許可以發現一些潛在的現象，對於受暴婦女的服務會有不同的詮釋。所以本研究擬從評估的觀點以公部門所提供的婦女保護服務項目去探討受暴婦女接受社會福利供應的情形、是否能滿足其需求及在輸送過程的感受。

從過去研究及文獻中對於社工服務的內涵確發現存在一些問題，在現行體制尚未有更多改善的空間之下，受暴婦女的需求仍是如此迫切，公部門提供的婦女保護服務是受暴婦女重要的正式社會支持系統，當受暴婦女向公部門社工體系尋求協助時，社工系統提供的服務對受暴婦女到底產生何種影響？受暴婦女的感受如何？這些反應與感受是社工人員所知道的嗎？研究者嘗試從受暴婦女的角度來看這些現象，以期透過不斷地反省能幫助社工單位建構更好的服務內涵並能提供建議予相關社工部門做為工作上的參考。

五、結語

婦女保護服務雖然已有家庭暴力防治法做為依歸，然實務上仍然有許多窒礙

難行之處，公部門社工員扮演福利服務輸送的角色，在提供各項服務之時，除了面臨婦女各種內在的心理衝突、轉折、做決定過程的變化無常外，也面臨資源的不足、福利輸送上的障礙、專業知識的缺乏等等主客觀上的問題，如果能經由和這些有接受服務經驗受暴婦女的對話，進入其內心世界去發現更多的服務訊息，不管是正向或負向的反映，總是能提供實務工作者較多的激勵、反省、啟發、改善而更能掌握對受暴婦女的服務面向。

第三章 研究方法

第一節 研究主題

受暴婦女帶著她的問題與需求來到公部門社工單位尋求協助，在輔導過程中與社工人員的互動過程是一段什麼樣的經驗？婦女的感受與體驗是研究者有興趣的部分，所以本研究期望透過與求助婦女的再次互動來探討真實現象，因此，本研究欲探討以下狀況：

- 一、探討向公部門求助之受暴婦女的問題與需求。
- 二、探討公部門「婦女保護服務」對受暴婦女的社工協助效益。

第二節 研究性質

研究方法中，不外乎使用量化或質性方法來進行資料的蒐集與分析，簡春安、鄒平儀（1998）說明質性研究法與量化研究法在本質上、哲理上以及對事務的假設上都有差異，其中質性研究可讓研究者仔細並有深度的研究所選擇的研究主題，當進入一個很不熟悉的社會系統、在一個不具控制和正式權威的情境中、當低度的觀念概化和學說建構的背景、需要案主主觀理念、定義一個新概念和形成新的假設，使用質性研究則較適合。故質性研究所呈現的是人類經驗的描述與解釋、互動過程的分析與歸納以及情境脈絡的探討。

質性研究一個強有力的地方是可以提供深度的了解，以一種態度即能使讀者獲得對被研究現象的深度了解和提供令人注目的案例作為研究者的詮釋，報告應符合類似客觀性、可靠性、有效性和代表性的的觀察標準（Allen，2000）

觀察受暴婦女的相關研究文獻，有以質性為主探討未知的事件本質亦有以量化方法收集意見作比較，本研究的目的是在探討受暴婦女對專業社工服務系統介入的情況，係以受暴婦女之經驗為主，從其觀點與感受來探討對現行社工所提供的婦女保護服務的經驗及影響。

受暴婦女本就是一群極需富保密性的案主群，不易採量化方法取得多數樣本，不僅樣本取得困難且各地資源不一，所獲得的服務亦有差異，如以量化研究設計所獲得的資料恐其外在效度低。

故本研究採質的探索性研究，以深度訪談進行之，深度訪談法係質性研究中收集資料的一種基本方法，透過訪談詢問受訪者的經驗與行為、意見與價值、知識、感受、感官的問題（簡春安、鄒平儀，1998），應較符合本研究的目的。

第三節 研究對象與取樣

本研究研究母群體以臺中縣家庭暴力暨性侵害防治中心所開案之婦女保護個案為主，樣本對象以在 90 年間曾向中心 113 婦幼保護專線求助之受暴婦女，經中心或轉社工室開案並持續接受服務期間達三個月以上且結案尚未超過一年的個案，經由研究者以立意取樣方式選擇個案為樣本，先和主責社工員討論確認現況及接受訪談的可行性後，徵求其同意接受訪談者。以接受服務達三個月以上為界，乃因在臺中縣政府設定的服務階段其已進入中長期輔導階段，也許可以發現較豐富之互動現象。

樣本以能提供「深度」和「多元社會實狀之廣度」資料（胡幼慧，1996）為目標，本研究限於受暴婦女屬於較特殊之人口群，樣本取得較不易，流動性高，透過主責社工員的服務過程說明、參考相關個案資料，經過多次篩選選取有接受

過縣政府提供福利服務的樣本進行深入質化研究，訪談 15 個個案之後資料已漸呈現規律性，而停止資料之收集。

第四節 資料收集

質性研究資料收集方式可以包括研究者的觀察、錄音（錄影）、深度訪談、文件分析等，本研究期透過深度訪談方式了解受暴婦女至中心求助後與社工互動，接受服務，對服務過程的感受及幫助性為何，在研究中利用文獻探討、深度訪談、現場錄音及個案紀錄、通報表的檢閱等方法收集相關資料，使用多種觀點詮釋資料以使研究結果更加客觀與豐富。

研究者事先篩選適合案主，準備訪談資料及紀錄方法，約定時間徵求案主同意簽下同意書後逐一進行訪談。訪談地點依研究對象之要求或至案家或至機構進行一個半到兩小時的訪談，訪談結束並做訪談日誌紀錄研究者的感想與觀察。研究者在訪談之前未曾與受訪者接觸過，對於研究者的身分是在家暴中心進行研究的身份與案主對談，強調研究生的身份以避免偏誤（bias）發生。

第五節 資料分析

一、資料的編碼（Coding）

整理訪談之資料，並逐一進行逐字稿謄寫，重複檢視原始資料，確認資料已做完整記載。針對逐字稿做開放式編碼，將資料分解、檢視、比較、概念化。

二、形成範疇（Category）

分析所有個案屬於同一現象的資料，經由歸類的過程形成概念加以命名，命名方式依據理論或前人之研究或研究者自己的概念，並引入訪談紀錄作為證據。概念

與概念間有共同現象時將之歸於同一組的概念形成範疇，為更抽象的概念名稱。

並以其屬性（Property）及面向（Dimensions）來發展範疇使其更豐富化。

三、為提高研究資料的嚴謹度，Lincoln & Guba（1984）認為信度是可重複性，效度是可靠性、正確性等並提出三個方法控制質化研究的信度和效度（轉引自胡幼慧，1998）：

1. 確實性（credibility）：即內在效度指質化研究資料真實的程度，研究者真正觀察到所要觀察的。研究者採取的策略是：1.) 三角檢定策略：以錄音錄下訪談內容並輔以訪談日誌記下所觀察到的現象及心得以防遺漏重要訊息；查證個案紀錄、通報表並向社工員做確認，以多元觀察策略、多元分析方式和使用不同理論取向。2.) 同儕討論策略：請有研究經驗之同儕協助檢視、討論相關論點以防範研究者偏誤機制。3.) 反面案例方析：使用反面案例以對照研究者的研究發現。
2. 可轉換性（transferability）：及外在效度，指經由受訪者所陳述的感受與經驗能有效的作資料性的描述與轉換成文字陳述。研究者以嚴謹的態度進行逐字稿謄寫並多次反覆確認；並於分析時作深入的描述使讀者可以深入案主的思維與經驗中體會其感受。
3. 可靠性（dependability）：指內在信度，乃指個人經驗的重要性與唯一性。研究者利用訪談錄音資料、個案紀錄、觀察紀錄、社工意見等不同時間、不同方式獲取資料以確保資料的穩定性、一致性。

第四章 分析與發現

家庭暴力防治法施行之後，各縣市家庭暴力防治中心亦配合中央的政策與要求積極建立家暴資料庫，已有許多豐富的資料呈現，但在浮面的統計數字之下，如何更深入的看到受害者有血有淚的一面，感同身受他們的心聲是本研究期待能觀察到的部分。

本章分析與發現第一節擬從研究對象的基本資料做一簡單的整理，期從中能發現一些特質做為實務工作者的參考，以利實務工作中，能特別觀察這些現象的背後意義，進而規劃相關措施或方案；第二節說明案例中有關保護令的聲請情形及目睹兒童的情況；第三節了解被害人向臺中縣家庭暴力防治中心求助管道、經驗及其它社會資源運用情形；第四節探討受暴者的問題和需求；第五節開始探討社工的協助效益，將研究對象接受社會福利服務的項目做一分析以了解其經驗及障礙或正向因素；第六節探討社會福利服務輸送系統提供情形與受暴者的期待；第七節陳述受暴者心境的轉折；第八節至第十一節是本研究探討效益之外的其他發現，包括暴力發生的時間與原因，從暴力開始時間探討發生因素的異同及受暴本質；陳述受暴者面臨離開或留下的抉擇兩難；暴力型態與反應模式分析，探討被害人對暴力事件的身心因應情形；最後整理家人對受暴的看法。

第一節 研究對象的基本資料分析

以下就所研究的十五個個案針對被害人/施虐者年齡、學歷、身份別、婚姻狀態、工作狀態、目前是否與施虐者同住等資料敘述如下：

表四之一 1：被害人/施虐者年齡、教育程度、工作狀態、每月大約收入分析表 (n

= 15)

單位	被害人	施虐者	單位	被害人	施虐者
年齡	人數 (%) n=15		工作狀態	人數 (%) n=15	
20 歲以下	0 (-)	0 (-)	有	10 (66.7)	10 (66.7)
21-30 歲	3 (20)	3 (20)	無	5 (33.3)	1 (6.7)
31-40 歲	7 (46.7)	5 (33.3)	不詳	0 (-)	2 (13.3)
41-50 歲	5 (33.3)	6 (40)	不穩定	0 (-)	2 (13.3)
51 歲以上	0 (-)	1 (6.7)			
教育程度	人數 (%) n=15		每月大約收入	人數 (%) n=15	
不識字	0 (-)	1 (6.7)	0	5 (33.3)	3 (20)
國小以下	0 (-)	1 (6.7)	10000 以下	1 (6.7)	0 (-)
國小	2 (13.3)	1 (6.7)	10001-20000	6 (40)	3 (20)
國 (初) 中	5 (33.3)	5 (33.3)	20001-30000	0 (-)	1 (6.7)
高中職	7 (46.7)	5 (33.3)	30001-40000	0 (-)	2 (13.3)
專科	0 (-)	2 (13.3)	40001 以上	3 (20)	2 (13.3)
大學	1 (6.7)	0 (-)	不詳	0 (-)	4 (26.7)
研究所以上	0 (-)	0 (-)			

一、被害人與施虐者的年齡、教育程度

從上表四之一 1 可發現 15 個研究對象中被害人年齡以 31-40 年齡層佔多數有 7 位 (46.7 %) , 其次為 41-50 歲有 5 位 (33.3 %) , 21-30 歲者有 3 位 (20 %) ; 施虐者年齡以 41-50 年齡層佔多數為 40 % , 其次為 31-40 年齡層為 33.3 % , 21-30 歲者有 3 位 (20 %) , 51 歲以上者有 1 位 (6.7 %) ; 被害人最小的是 26 歲, 最大的是 42 歲, 施虐者年齡最小的是 27 歲, 最大的是 51 歲。

學歷方面被害人從國小到大學程度都有, 以國中 5 位 (33.3 %) 及高中職 7 位 (46.7 %) 佔多數, 1 位大學畢業; 施虐者有 1 位不識字, 1 位國小未畢業,

教育程度也以國中 5 位 (33.3 %) 及高中職 5 位 (33.3 %) 居多。

二、被害人與施虐者的工作狀態及收入情形

經濟壓力一直是婦女無法離開受暴環境的主要原因，從上表研究個案的資料上也可看出來，被害人大部分是處於經濟弱勢，10 位被害人有自己的收入，除了 3 位被害人有較高收入超過四萬元外，其他 7 位有工作者收入普遍不高，不超過一萬元或二萬元以下，據案主陳述雖有微薄收入，施虐者幾乎不提供生活費用，甚至還向被害人拿取生活費，讓她們更處在一種財務剝奪的情境下；有 5 位被害人因必須照顧幼小子女而無法外出工作，她們更是這一群裡的弱勢，拋不下小孩，幾乎無法有自主權，她們如果選擇出走或離婚，除非有充分的支持系統，否則勢必將面臨較艱苦的生活。

施虐者部分有 10 位施虐者有工作，1 位沒有工作，有 4 位是處於工作不穩定狀態，被害人對她們配偶的收入情形都不是非常清楚，施虐者也不會主動給她們生活費，無收入來源的被害人，只好要低聲下氣的向施虐者要生活費。

所以提供被害人較充裕的資源，或開發工作機會是社福單位在輔導個案上，需多評估與規劃之處以幫助有需要的被害人，提昇其自立自助能力。

三、被害人與施虐者的關係及目前身份

15 個研究個案的被害人與施虐者都是配偶關係，目前身份維持婚姻且同居的有 6 位；婚姻持續中但卻分居者有 2 位；已結束婚姻關係以離婚收場的有 7 位；維持婚姻關係與結束婚姻的情形幾乎各佔一半。

被害人與施虐者發生暴力事件時具有配偶關係，到訪談時部分個案與施虐者關係卻已有些改變，尚維繫關係並同住的僅剩 6 位，有 9 位已分居或離婚，離婚雖然要面對來自經濟、人際上的種種問題，那可能是她們最後會選擇的一條路，但離婚已非原先的刻板印像，在訪談過程中已離婚的被害人心境顯得非常輕鬆自

在，她們表示很慶幸能脫離婚姻關係重獲自由，「離婚」似乎在她們身上已賦予新的詮釋。

表四之一 2：被害人與施虐者目前身分 (n=15)

目前身分	人數 (%)	個案
婚姻中同居	6 (40)	A、 D、 G、 K、 M、 N
婚姻中分居	2 (13.3)	E、 H
離婚	7 (46.7)	B、 C、 F、 I、 J、 L、 O

四、結論

本節針對被害人/施虐者的背景資料作一整理，根據上述的資料顯示被害人與施虐者的年紀集中在 31-50 歲這個階層居多，被害人與施虐者教育程度各種階級都有，兩者教育程度不同顯然的價值觀差距，俗語：「門當戶對」或許真有它的意涵存在。

幾乎一半的被害人選擇離婚來逃避暴力，從她們的陳述中發現，離婚後的生活與從前真是天朗之別，並對於未來生活充滿信心，或許值得鼓勵那些仍在猶豫不決的被害人，思索「離婚」並沒有想像中的困難與充滿困境。工作不僅是被害人維生之需亦是自主的象徵，從中案主擁有較多的選擇能力與自尊，社會應提供受暴婦女更多的工作機會，以提升力量更有能力選擇適切的生活。

第二節 保護令與目睹兒童

一、被害人申請保護令情形

家庭暴力防治法的特色之一是保護令制度，大部分被害人從媒體廣播宣傳中多少知道保護令對她們的意義，雖然不是很有信心，但是那是目前可以有的一種

公權力介入的保障，在本研究中有三分之二的案主聲請保護令。

被害人描述雖有了保護令，警察人員也都非常配合在她們求助時儘速到場協助、或是警告施虐者不可再傷害被害人，惟施虐者遊走法律邊緣，尋找漏洞，依然恐嚇、威脅被害人致被害人未能真正感受到保護令的作用，實在是有必要再予修法符合被害人所需，讓被害人真正免於恐懼獲得安全。

三分之一的被害人未聲請保護令，因為她們擔心施虐者知道她向外界求助而更不諒解，或是覺得保護令沒有作用，或是不知道有保護令這個制度，或是因法官認為證據不足而未獲核發，綜而言之，政府單位實有必要加強保護令制度的宣導與修法工作。

表四之二 1：聲請保護令情形分析表 (n=15)

聲請保護令情形	人數 (%)	個案
有聲請保護令	10 (67)	C、E、F、G、H、I、K、M、N、O (撤銷)
無聲請保護令	5 (34)	A、B、D、J、L、

二、目睹兒童的情形

目睹暴力事件的兒童，在他們童年裡留下的恐懼、傷害常常影響他們一生生理、心理的發展，多數被害人最擔心的是她們的子女會學習到暴力、恐懼婚姻關係、課業受到影響、人格發展不健全、產生報復心理等問題。文獻上將目睹兒童分為目睹且直接受傷害的兒童及目睹但未直接受傷害的兒童兩類 (轉引自沈慶鴻，2001)，在 15 個個案中除了 1 位案主尚無小孩，1 位的小孩尚在襁褓中外，餘 13 位被害人受暴時其子女不但目睹現狀，甚至亦同樣遭殃成被虐兒童或青少年，有的時間可長至十幾年，從兒童到成年，在這期間或鼓勵媽媽走出受暴力環境，或自己早早離開另組家庭渴求獲得溫馨的家庭，或一起保護媽媽免於暴力，

種種情形讓被害人最擔心的不是自己的安危，而是對子女的傷害。

個案 B 因兒子受到傷害，案主積極尋找幫助，醫生告訴案主她自己更嚴重，要先做好心理治療才有辦法幫助小孩，案主才警覺到傷害不只是來自施虐者，自己對受暴的看法、行為反應也在影響小孩，因而案主下定決心離開受暴環境讓自己和小孩都有新生的機會。

個案 N 的兒子陳述自己的傷害與不滿：「難道這個社會真的沒有辦法可以制裁他嗎？兒子可不可以告爸爸？」這些受害的小孩，因為受害的大人尚未能好好照顧到自己而一直被輕忽他們的傷害已有多深。個案 C 認為「可以讓小孩參加只要是好的都不排斥...有其需要，小孩的部分有其必要，大人自己還可以自我療傷，只要離開受暴環境就較無問題，要求不多...。」(4.14)

案主覺得小孩較需要做輔導，大人有自己的方法療傷，目睹兒童的心理治療有其必要性，不要忽略了小孩的需求。

表四之二 2：目睹兒童統計表 (n=15)

目睹兒童	人數 (%)	個案
有	13 (86.7)	A、 B、 C、 D、 E、 G、 H、 I、 J、 K、 M、 N、 O
無	2 (13.3)	F、 L

15 個個案中就有 13 個個案家庭有目睹兒童，這樣的數據顯示的是這是一群企需協助的對象，社福單位必須投入心力提供方案協助，以及早預防家庭暴力理論所稱的「暴力代間傳遞」的發生。

三、結論

被害人期待保護令制度發揮公權力，但效果不全然如預期，這是執法單位需再儘速檢討改善的議題。目睹兒童的傷害，從被害人的陳述表達無疑，相關文獻亦不斷提醒對目睹兒童的傷害，包含生理、心理、行為、情緒、人際、課業等範

圍，家暴工作人員與單位應重視並積極發展輔導策略，協助這群長久以來被忽視的受害者。

第三節 向家暴中心求助及其它社會資源運用

受暴婦女經過暴力事件之後在生理、心理層面普遍受到傷害，此外，她還需照顧子女、工作維生、面對外界質疑的眼光、克服生活壓力，在種種問題衝擊之下，她可能自助或經由他人協助對外開始尋求協助，本節整理被害人向臺中縣政府家庭暴力防治中心（或社會局）求援經驗及其它社會資源運用情形以了解其求助感受。

臺中縣政府家庭暴力防治中心的任務是作為第一線受理通報、專線諮詢的單位，再將所受理需後續社工處遇的個案轉至社會局接受輔導；案主如直接向社會局求助，社會局受理後會通報家暴中心登錄，二者的角色分工中求合作。社會資源包括其它公部門資源及私部門民間團體、親友資源。

一、求助前對臺中縣政府家庭暴力防治中心（社會局）的認知

求助前案主對家暴中心（社會局）到底知悉否？了解到什麼程度？從下表中大概可略知一二。

表四之三 1：對臺中縣政府家庭暴力防治中心（社會局）之認知

認知情形	個案
不知道	B、C、G、H、I、J
電視	E、M、N
電視、報紙	F
警察單位、學校	K
電視、報紙、別人介紹	O

(一) 無資訊型

「...都不知道,我只知道晚晴協會,其它的都不知道,我不知道社會局有哪些服務...。」(B 4.2)

「...之前不知道家暴中心或是政府在做什麼,也不敢求助...。」(C4.1)

「...之前不知道家暴中心、或縣府社會局也不知道有哪些服務...。」(G4.1)

「...以前是可能自己沒有涉及,雖然知道有所謂的家暴,但完全也不注意,結果這次本身就陷入的時候,我也不知道該怎麼辦?我要往哪裡去?我根本不知道...。」(H4.4)

「...因為之前都不曉得...。」(I4.1)

「不知道 我只知道電視上有家庭防治中心還是什麼? ...但是都沒想說去找他們幫忙或是什麼。」(J4.3)

案主對家暴中心(社會局)的業務內容服務項目不知道,這是政府單位的警訊。

(二) 媒體資訊或他人介紹

「...我是看電視...。」(E4.1)

「...電視有 113...。」(M4.1)

「之前我在電視上聽過 113 受虐什麼,因為工作很忙也沒有想過要打 113,後來有想到但想說小孩子還小先忍一忍,等小孩子長大再處理...。」(N4.4)

「...一般電視、報紙...。」(F4.2)

「報案後知道有這樣的單位,我的小孩之前在學校有親子座談會,也有父母成長班,說明家暴法,每次有活動我都會去參加,才知道 113 婦幼專線。」(K4.1)

「開始我不知道,我大概被打了八、九年,這二、三年才知道,那是我看報紙、電視及別人介紹才知道...。」(O4.1)

被害人缺乏資訊可見教育宣導的重要性,應作為家暴中心持續性、加強性的工作重點;案主經由媒體或他人管道知道中心亦突顯出教育宣導的效果。案主雖

然知道有家暴中心、113 專線，但對它們的服務內容仍是陌生的，如何讓民眾更了解它們在做什麼？或許需打開它那一層神秘的面紗。基於保密、基於工作人員安全，家暴中心不太對外開放場所，也因而阻隔民眾對它進一步認識，不僅一般民眾不熟悉，被害人與它做第一類接觸時也會猶豫擔心，不知面臨的是什麼機構與工作人員。

二、求助家庭暴力防治中心（社會局）的管道

臺中縣政府家庭暴力防治中心和社會局的功能區野，屬於單位內部行政系統運作方式分工，案主無法明確區分其工作性質上的界線，所以在本研究中將這二個單位合併而談。案主接觸家暴中心（社會局）的管道在案例中有四種方式：自己打電話、朋友介紹、醫院轉介、警察單位轉介。

表四之三 2：求助管道

求助管道	個案
自己找電話簿、看電視得知、自己打電話	B、E、I、L、O
朋友介紹	C
醫院轉介	D、F、H、J、N
警察單位轉介	G、K、M、O

（一）主動尋找資訊

案主自己尋找資訊或透過媒體知道家暴中心(社會局),自己聯繫尋找支援。

「...在一個機會我找電話簿，不知道是哪個專線好像是社會局後來就接給社工員...。」(B4.1)

「...我是看電視...。」(E4.1)

「我是打電話向那個縣政府縣，然後再問縣政府的社工，縣政府裏面的社工問我要做什麼，我說是家庭暴力，然後就轉介到 然後就開始接觸社工...。」(E4.2)

「之前我還沒去報案之前，我先生拿刀子殺我，我有回娘家住一段時間，他把第二個女兒和兒子用水管打他們，他們打電話跟我講一直哭。我說：「既然我沒有在那裏，你就不要變成虐待小孩。」

我就直接打 113 那裏，然後我就自己找電話簿找社會局，因為之前都不曉得...。」(I4.1)

「...我們主動打電話去台中縣政府。」(L4.1)

「我晚上會打去 113，她會告訴我去驗傷、去警察局報備...。」(O4.3)

(二) 介紹與轉介

「朋友介紹，之前不知道家暴中心或是政府在做什麼，也不敢求助，怕他來威脅我，要如何走下去，怕他對我們不利...。」(C4.1)

「社工員第一次來時，醫院已告訴他一些事情，當時急診室說我情緒失控就請社工來，後來縣府社工來我該講的部分有講...。」(D4.1)

「...醫院通知的，我去驗傷的時候，再經由警察帶著來這邊...。」(F4.5)

「...就是去年的時候，他要我喝農藥，他說要一起死，然後我說好，算了！反正命這麼苦，死了算了，孩子都大了，他們可以自己獨立了，就是因為這樣住院，所以社工找上我。我以前一直認為，反正自己的事情，別人根本都不能解決！找誰都是多餘的。就是因為住院，所以社工找我。醫院的社工介紹政府的社工，後來縣府的社工人員才跟我接觸...。」(J4.2)

「我去驗傷護士拿宣傳單給我叫我打 113，113 再幫我轉社會局社工，社工跟我聯絡，我才去她那裡跟她講我的事情...。」(N4.3)

醫院適時發揮其功能通報家暴中心，讓案主得到政府資源的介入，這是很重要的網絡功能。

「...去警察局，警察局連絡家暴中心的，之前不知道家暴中心、或縣府社會局，也不知道有哪些服務。」(G4.1)

「去警察局報案，是警察報案通報縣政府的，縣政府社工打電話來問情形，再來訪問。」(M4.1)

「我自己本來就知道，另一方面發生家暴時警察也有聯絡社會局，社工有跟我聯絡...。」(O4.5)

經由媒體宣導及人民保姆印象，警察單位的角色愈臻重要，家庭暴力防治法實行後對警察人員的訓練不遺餘力，警察人員處理家暴事件已愈來愈有概念，逐

漸可看到成果。

從上述接觸管道，發現只有 5 位案主自己獲得資訊直接和家暴中心(社會局)接觸，多數案主是透過不同單位轉介得知，近幾年來雖然中央政府經由媒體、廣播、研習，不斷提供遭受暴力的求助管道，但其成效似乎還是有限，創新更多的宣傳方式與管道是需持續努力的。網絡單位的功能已能發揮運作，但對於許多不斷加入的新工作者仍需施予不斷的訓練，這是一條永無止境的路。

三、求助家庭暴力防治中心(社會局)的感受

少數案主談到與家暴中心(社會局)接觸的感受，雖然是少數案主的感受，但卻是很真實的反映，家暴中心(社會局)作為第一線的窗口，給民眾的感覺是很直接的，尤其是受暴婦女，當她鼓起勇氣尋求協助時是很脆弱的、低自尊的、沮喪的，第一線工作人員如何警覺她們需扮演的角色，能適時給予案主關懷與協助，需要更多的工作經驗與專業知識，如果只是當成一般的諮詢專線或服務，相信案主不會特別的想求助家暴中心(社會局)。

(一) 既期待又害怕

「...縣社會局做的不錯，但我不知道縣家暴中心為我做什麼，我去過家暴中心，但我覺得很害怕，我不喜歡去那裡，覺得那種傷害又來了(被拒絕)，社會局較溫暖，我在那裡得到幫助...」(B4.18)

「縣家暴中心我也曾碰到閉門羹，可能是我個性的關係講話的方式有所誤解，但你們要體諒一位受暴者，對於講話各方面會很敏感，很容易受傷，那時我有憂鬱症吃藥治療，有時我都不知道自己在做什麼，有時我根本沒辦法工作...」(B4.19)

「但我有壓力怎麼辦？只好找社會局，我覺得法律為何這麼不公平，明明是他打人，為何不定他的罪，明明我沒有打人卻定我傷害罪，但這種痛苦你怎麼去跟家人講，家人朋友不懂，只有律師、社工員懂，因為他們知道整個過程故事，你要去跟人家講這個過程多辛苦阿！一般來講朋友同事我都不講，他們都不知道我發生什麼，所以我覺得社會局家暴中心扮演很重要的角色對我們而

言...。」(B3.9)

案主的感受成兩面化，對社會局的印象不錯，有溫暖的感覺，對於家暴中心卻覺得受傷害，帶給案主這種感覺應不是家暴中心所願，對於案主敏感的情緒，專業人員可能需要更注意。

(二) 高知識低同理

「...這中間我問過 113，他說我心裡想什麼？我覺得 113 很會傳達訊息，會教妳要怎麼做、如何走、準備什麼資料，但沒辦法聽人家講，問一句：「你要談什麼？你要做什麼？」，一句對不下去，就沒辦法談下去，如果說「妳不要擔心」也許可以繼續講...。」(M3.6)

案主已認定家暴中心（社會局）除了專業知識的提供外，同理的關懷更需被看重，因為她們覺得她們的痛苦不知有誰能了解，只能寄託在專業人員身上，為她們伸張正義，但是表現出來的結果卻有些落差，難免失望，專業人員對自己的要求可能需要更嚴苛以符合案主的期待。

四、其它社會資源運用

(一) 公部門（臺中縣政府以外）或民間團體

案例中被害人向臺中縣政府家庭暴力防治中心（社會局）求援前有 7 位被害人未曾向其他的公部門或民間團體求助過，餘 8 位被害人的求助對象整理如下表：

表四之三 3：求助動作及求助對象分析表

求助動作及求助對象	個案
不知道、沒有求助	A、C、E、G、I、J、L
它縣市家暴中心，我覺得蠻無情的	B
警察工作也很多	F、G
晚晴協會提供法律諮詢	B
婦女會告訴我可以報案、找社會局	H、M、N
醫院社福室	H、M
張老師聽我講	K
生命線	M、N
世界展望會提供金錢	M
家扶中心生活扶助	N、O
老五老基金會提供救助	O

從上表被害人運用社會資源情形可分為：未求助與求助二類，15 個個案中有 7 位被害人未向臺中縣政府以外的公部門或民間團體尋求協助，有 8 位被害人有求助的經驗，部分案主求助對象超過二個。對於未求助的被害人大都回答不知道有哪些單位可以求助或不敢告訴別人或沒有求助意願。

1.無資訊型

「我之前不知道有 113 家暴中心我的個性就是很直，我什麼都不知道，也沒有找過其它團體...我不敢告訴別人，我就是這樣走阿，所以有時候我精神上跟先生一言不合就會有恐懼感。」(A3.5)

「沒有，不知道有哪些，只能自衛、好自為之。」(C3.13)

「沒有，都沒有，不知道有那些單位」(E3.2)

「沒有，是因為不知道」(I3.13)

「都沒有。甚至我的親人我都不會跟他們講，因為只是給他們那個而已，經常在吵架人家都會擔心。」(J3.7)

未求助是基於不知道有哪些單位可以協助，顯示公部門或民間團體仍需加強宣導，沒有求助動作的案主因訪談訊息有限，無法進一步了解其為何缺乏求助的動機。

2.未獲尊重同理

「...晚晴介紹我去找 xx市家暴中心我有去找過，當時我戶籍在 xx市，我直接去會談，小姐叫我填一個資料，我覺得蠻無情的，一群人在那邊玩，問我說有什麼事情？其實我那天蠻絕望的，我生活環境蠻單純的，因為我從小到大父母都對我很好的照顧，讀到大學畢業都沒遇過什麼挫折的，先生也是我自己選的，我忍了十二年，我想要離開他，我已經很忍耐了，這個時候我找不到人幫助，我進去我講了一個多小時，那位小姐一直打呵欠，我好難過，我那時蠻失望的，那時我也不敢講太多，可是我看那小姐蠻沒有耐性的，我覺得她真是不能幫助我什麼，我覺得蠻失望的就離開那裡...。」(B3.9)

3.未有實質幫助

「有也只有警察而已，不過警察說實在的，警察他的工作也實在很多，像我打電話給警察，他看到警察車也會知道要跑啊，警察也是拿他沒輒啊...。」(F3.5)

「...我試著問過生命線，但講不清楚，婦女會也問過，婦女會也有免費律師後來也沒有去問，因為我先生實在太「九怪」，我想這些單位可能沒辦法幫我辦，就沒再去找...。」(N3.7)

「我 xx年離開家，在那之前我不知道有家暴中心，我只知道有晚晴協會，我有求助過但我很失望，他們只提供法律諮詢，一次二、三百元，沒有做更進一步的交談，他們不會去了解，我去過兩次後大概了解一點法律問題就沒再去了。」(B3.7)

4.提供保護資訊

「...婦女會，那時候是我哥哥跟我講的，不能再這樣忍，蠻嚴重的時候我就去那邊講了...他建議我要(思考一下)報案吧！我應該是屬於家暴的個案...他叫我打 110 是不是？然後叫我來縣府這邊，都有。」(H3.9)

5.提供經濟協助

「803 醫院的社工，因為當時我在那裡生小孩，沒錢繳醫藥費（當時沒有健保，因為我先生沒去繳），結紮又生第五個醫藥費一萬八千多，也無法繳納，我告訴小姐讓我慢個兩、三天，我向我台北的姊姊借。」(M3.17)

「...世界展望會因我有災民身份會給與經濟協助...。」(N3.8)

「現在有老五老，家扶中心的協助。」(O3.3)

求助公部門或民間團體的經驗，在公部門部分，一位案主曾向其他縣市家暴中心求助過，但給她的感受是失望難過的，因當時她處在絕望沮喪情緒中，她期待獲得尊重與幫助，但卻感受到對方態度的不在乎，這樣的求助經驗缺乏感同身受的態度，相信會讓她對公部門失去信心；求助警察的個案，案主覺得警察願意幫忙，但效果不如預期，施暴者看到警察來就跑，走保護令的漏洞令人束手無策；在向私部門求助經驗裡，多數案主覺得沒辦法針對她的問題深入的給予輔導或建議或只是做轉介，對案主而言，她們此時迫切需要有人能提供具體的意見或給予充分的資訊來了解自己的權益以做出有利的決定，但她們經常是失望的或覺得不夠具體或提供的內容有限無法滿足其需求，有些私部門可以提供經濟協助，讓案主覺得較有助益。

相關文獻報告社會支持系統的多寡對減少家庭暴力的發生有一定的功效，但在案主陳述的經驗中對於公部門或民間團體的求助經驗其效果似乎有限，帶給她的經驗都是有些挫折，甚至可能延遲協助時機點。

（二）親人朋友

表四之三 4：求助動作及求助對象分析表

求助動作及求助對象	個案
不想、沒有求助	A、B、H、J、K、L、G、I、O
親人	C、G
朋友	C、D、E、F、M

案例中有 9 位案主表示不願讓親人朋友知道她所發生的事情，因為她擔心別人知道、面子受損、擔心對方受自己影響或自己被孤立，所以她選擇孤單承受。每個人總需要有親人或朋友可以宣洩心中秘密或情緒，但對被害人而言這卻是必須被壓抑的，可見其精神壓力有多重。求助親友的個案為數不多，多少可以提供案主一些關懷或是意見，對案主而言是可遇不可求的，案例求助情形分述如下：

1.不要別人知道

「.....但有些事情我不要別人知道...。」(A3.4)

「我的個性就是這樣，你打我，我就是不會去找什麼機構...。」(A3.6)

「...我從來沒有跟我同事提起，沒有人知道，因為我不提起，所以我常是一個人...。」(H3.19)

「...甚至我的親人我都不會跟他們講，因為只是給他們那個而已，經常在吵架人家都會擔心...。」

(J3.7)

「...因為家裡的事我不會去跟別人講。多多少少他們都知道一些，他們如果問，我都是隨便答一答敷衍過去就好，不會深入去談這些問題。」(J3.10)

「我沒有、很少。因為這種事不是什麼好事，我不會給人家知道。」(L3.19)

案主不願告知別人，好強的個性、不願別人擔心是外在的理由，但真正背後的因素應與面子有關，案主 H：「這種事不是什麼好事」致案主對家暴的迷思有可能是「自己是一個失敗的人、自己是不好的」，所以寧可自己默默受苦不願張揚。

2.免面子受損

「...講出去怕人家講，我就是不喜歡人家講東講西，講人家不好，因為有的人他自己好，他會講

人家不好，他不會去同情你、可憐你，他只會講來講去，講得很沒有面子，誰的老公怎樣，竟然被老公打，覺得自己很沒有面子...。」(G3.5)

「...我都不會講，先生怎樣 都不會講，有時候人家說「家醜不可外揚」不敢跟朋友對討論，我都不敢講，尤其我們是在作生意，還是會編謊話騙人家...。」(I3.12)

「...遇到這種事情，對親戚朋友而言，怕被他們知道、怕被笑...。」(L3.12)

「跟爸爸媽媽講，跟我的爸爸媽媽講這樣子(較強調)，朋友我不敢講，我覺得好丟臉喔！以後人家會用異樣的眼光看你。人家說家醜不可外揚，就是這樣子啊！(聲音語調較高昂)」(G3.10)

不願成為別人的話題、不願別人異樣的眼光，不願別人恥笑，不相信別人可以感同身受，所以案主不講，這是可以理解的，我們的社會畢竟尚未成熟到可以完全包容別人的不幸。

3.避免排擠效應

「妳知道嗎？妳跟你的朋友談這些事情，可是你的朋友漸漸跟妳疏遠，我有一個朋友我會跟她一些事情，聽到我先生口氣不是很好，畢竟有各自的家庭，跟朋友討論沒什麼用...。」(A4.22)

「有時候這些事情跟朋友講跟家人講我覺得都不適當，真的不適當，因為我們每天生活在一起，我們恢復了但朋友還沒有恢復，發生這些事情我沒有跟半個朋友講過(強調)，我不跟他們講，他們只知道一點，但一個個朋友只要知道這件事情的都一個個離開我，說實在的如果是我我也會離開他們，一個家庭都不願牽涉到有家暴關係的家庭，怕物以類聚嘛，也會跟他們一樣，一般男生都會這樣，一方面我先生家財大勢大，不敢得罪他們，我的親人方面我覺得跟他們討論只會傷害太深所以到最後我們都不談...。」(B3.8)

朋友無法給予案主最需要的關懷，反而逐漸疏遠，這不啻是加重打擊，案主們雖表示可以理解但不難看出她們的落寞，也許各有難處，但朋友的定義是什麼？

4.擔心殃及無辜

「我會跟朋友討論但朋友不敢收留，將心比心能怪誰，換是我我也不敢，我不會去麻煩別人，偶而小孩很累了才會去投訴親戚家，他們也會收留，但蠻怕的，我們也看的出來，到時候害到人..。」

(C2.6)

5. 有助於抒解情緒

「我有一個朋友可以跟她談，她跟我一樣有兩個小朋友，婆家家庭跟我的情形很雷同..。」(D3.13)

「朋友大家都很好啊，然後都勸我啊！然後講給我一些分析給我聽，這樣」(E3.3)

「會，有時候比較要好的朋友，我會跟她訴苦。不然有時候心聲沒有說說感到很難過。」(M3.16)

只有幾位案主願意和親友討論訴苦，雖然為數不多但多少可以提供案主意見或關懷。

社會資源的運用正面、負面的感受都有，以案主立場她希望獲得實質的幫助，諸如教導方法、給予避難、禁止暴力、物資協助、同理關懷等，但實際上民間團體較能發揮的是經濟上的援助，其它具體行為仍需依賴公權力的介入。仍有多位案主未求助，讓她們裹足不前的因素仍不脫離面子問題，恐遭社會隔離，「受暴」猶是恥辱的象徵，更加傷害自尊及自信，加強社會教育、改變社會大眾的認知，應有助於增強受暴者求助動機。

本節整理案例中案主運用社會資源的情形，從尋求公部門、私部門到親人朋友協助，可以發現案主仍受限於資訊不足或個人保守態度而消極求助，因而延遲受助機會，與臺中縣政府家庭暴力防治中心（社會局）的接觸大多是經由轉介，部分案主經由媒體或他人介紹知道中心，但對其業務內容仍是一知半解，有接觸經驗者在第一次接觸時甚至有負面的感受，上述情形值得社政部門在宣傳工作或人員培訓上花更多的心思策劃與改善。

第四節 受暴後的問題與需求

被害人從受暴開始她的生活上可能都持續存在一些問題，即使走到結束雙方關係，仍有可能繼續存在一些問題，本節探討受暴婦女所面臨的問題及她的需求，以利了解社會福利措施的提供是否能解決她的問題，滿足她的需求。

一、受暴者的問題

表四之四 1：受暴者的問題

問題	個案
沒有想過	A
生活困難	C、D、I、J、M
就業的困難	M
暴力夢魘安全難求	C、F、H、J、N
無處申訴薄弱人際網	D、I、L、G
身心傷害	L、G、K
停滯或追求的焦慮	B、K
無能保護子女	B、I、J、C、K、M
訴訟的壓迫感	B、M
前途茫茫無處可去	C、G、N

從上表得知僅個案 A 表示她沒有想過這個問題，訪談中陳述她什麼都不知道，也不知可以向誰求救，所以未曾思考過她希望獲得什麼幫助，「求助的時候沒有去想要哪些協助，只想說被打時很沒有自尊心，被打時都不會想說要如何...。」(3.3)

個案 A 的情形顯示受暴婦女忽視自己的權益，消極的面對受暴事件，有可能因忽視不覺竟讓其成為生活中正常的一環，生活上的封閉無知令人不忍苛責。其餘受暴者所陳述的問題歸類如下：

(一) 生活困難

「...考慮經濟因素、小孩因素、很多很多的層面，最主要是經濟因素...。」(3.3)

「...我沒有健保，看心理醫生要一筆錢，拿藥也要錢，驗傷單也是申請醫院捐助款才申請的...。」

(D3.9)

「我只有在修改衣服，做衣服代工，現在加工的也是不好，衣服一個月大約一千多塊，做衣服大約5~6000元，現在也休息快要二個月沒有做了，衣服就在下面，他都沒有來收，那妳說這樣要怎麼生活」(I3.1)

「...生活都發生問題了，還拿什麼來繳房貸，根本不可能...。」(I3.3)

「還是錢的問題，因為我真的都沒有錢，我先生都不給我錢，連超市都是欠錢的，或是連早餐也是這樣...。」(M3.1)

施暴者不給予生活費，自己又無法外出謀生或是離開後自己的工作收入有限致生活拮据，無論留下或離開，經濟困窘都是持續存在的問題。

(二) 就業的困難

「...暫離家期間我有說希望能找工作，但是社工說要我們自己慢慢找，你們總是有比較認識的資源可以介紹。」(M3.3)

擔心如果離開必須放棄原先的工作，尋找新工作不易，工作維生是離家需面對的問題，受暴者需要更多的協助以支持她脫離暴力。

(三) 暴力夢魘安全難求

「我已跟他離婚但仍不放過我，過年時也來騷擾破壞東西...。」(C3.1)

「尤其像我們這樣子的，大家都是本地人，都在這邊出入，所以他要騷擾是不是很方便？這個也是重要的一個因素，這一點很重要。」(F3.4)

「他就是這樣，從星期一到星期六我在上班，天天跟到xx，然後你跟就跟，你就偷偷在我身邊跟。可是，他不是，他就要在你前面讓你看到，要不然就偶而用很邪惡的眼睛瞪你、用很狠地眼神瞪你...。」(H2.9)

「...因為我先生那種個性，你要是吵架離家，你走到哪裡，他就找到哪裡，他不放過你，我都

是怕去打擾別人，以前都有這種心態，我大嫂都說：妳到這邊躲一下，我說：反正不必，反正妳躲，他來這邊找、這邊鬧，妳明天還不是要面對他，除非妳是跟他離開離婚了，妳今天躲了，明天還不是要面對...。」(J3.5)

「...我不能隨便動，親友都不能來往，會被跟蹤...。」(N3.1)

不管案主如何躲或是已結束關係仍不斷被騷擾威脅，一直無法擺脫受暴的夢魘，寢食難安，這是最大的折磨災難。有 5 位被害人提到施虐者如影隨形地出現威脅，是她們揮之不去的惡夢，卻找不到有效的制止方法，相信不只這幾位案主有這樣的惡夢，多數的被害人終其一生都擔心安全受到威脅。

(四) 無處申訴薄弱人際網

「...我先生斷我很多的朋友，他的意思說我很容易被騙，以前我曾經在幼稚園工作被騙過，所以我先生不願意我去外面找工作、朋友...。」(D3.8)

「我做女孩子的時候，台北都走透透了，我嫁他以後，我就不曾出門了，連台中法院在那裏都不知道，剛收到法院的傳單時，流淚都留乾了，連路都不曉得怎麼走，也沒車可開，騎這臺機車也不曉得路要怎麼走...。」(I3.9)

「自从我發生這樣的事情之後，我也很少去郊外，少跟朋友在一起....我很不喜歡出去。因為出去社會上不能接受受暴者的那種案例。我會怕他們異樣的眼光，甚至他們還會取笑我！」(L3.14)

「講出去怕人家講，我就是不喜歡人家講東講西，講人家不好，因為有的人他自己好，他會講人家不好，他不會去同情你、可憐你，他只會講來講去，講得很沒有面子...。」(G3.5)

案主不願自己的遭遇成為別人的話柄甚至得不到同情而選擇自我隔離或因案夫關係而人際互動缺乏致其人際網絡薄弱。

「...那時候我都不曉得可以找誰，因為我很少出去跟人家聯繫 在家裡都不知道...。」(I3.4)

「...遇到這種事情，對親戚朋友而言，怕被他們知道、怕被笑...。」(L3.12)

「...如果我去工作的話，就盡量不要讓人家知道我的事情，讓人家知道越少越好，我不會跟人家

說什麼事！只是說人比較不好的時候，會陷入哀傷憂愁的情緒，然後就是哭...。」(L3.15)

不知如何啟齒訴說自己的痛楚，缺乏申訴的管道。

(五) 身心傷害

「...想說身體先把它醫好，一步一步來，我也沒有想到什麼，這個頭已經被打得腦震盪，現在記憶力都很差了。因為剛發生的時候我媽帶我去看中醫，吃藥也是吃很多，有比較好了，可是頭也是常常會痛啊！身體各方面還是會有一些傷害...。」(L3.7)

身心傷害成為後遺症，身體需要一段時間的療養。

「...可是有時候因為我本身的情緒很不穩定，也會影響到我跟小孩子相處，因為我明明不是要這樣跟他講的，我也會變得很專制...。」(K3.7)

「...我心裡也是有一種陰影，想說叫人家把他打一打，因為我想說不公平，被打的人還被告訴，這世界還有沒有天理？我會恨...。」(L3.2)

「...可能情緒常不穩定！我發覺我現在的情緒很不好...。」(L3.8)

不只是自己情緒不穩定甚至失控影響與其它家人的關係。

(六) 停滯或追求的焦慮

「...我現在三十九歲嘛！你看阿..那麼久了，所以我才跟你說其實蠻慘痛的，因為我人生的黃金歲月都花在他身上了，其實蠻不值得的，...想想好不值得，真的，我有好多事情都沒有做...。」

(B3.5)

案主以慘痛人生來形容過往的歲月，受暴後看到自己的人生有限，未來如繼續這樣的生活，她不知有何意義。

「...要離婚，我的經濟自主各方面我要考慮；不離婚我就是委曲求全，因為我本身還沒決定是否要離婚，因為我還沒有決定好，這樣做也不是，那樣做也不是，我也會覺得很疲倦，有時候想說管他過一天算一天，可是這樣的生活一直不是我想要過的生活...。」(K3.7)

與施暴者的關係停滯不前，去留間的掙扎，踏不出下一步路而情緒焦慮。

（七）無能保護子女

「...因我兒子也受到蠻到的傷害很害怕，我兒子出去就開始擔心有沒有人跟蹤，連外面都不敢出去玩後來我才決定搬來這裡，我打電話問家暴中心的人問申請費用的問題是不是跟 市一樣，因為我不清楚...。」(B3.2)

「...我兒子有點問題，有暴力傾向，如果你東西不給他他就會用手把你頂到牆角，很太保的學習行為，很恐懼每天都穿長襪、穿步鞋因為他說要跑較快，我問他要跑去哪裡？有壞人來時我跑得較快，晚上睡覺一定要穿襪子，你看那種恐懼感，只要遇到什麼聲響就很恐懼，那段時間我很痛苦...。」(B3.6)

「...像我小孩情緒有受影響脾氣也變的較壞，我不希望小孩在這種環境繼續下去，大人的行為都會留在小孩的記憶中，會學習，將來受影響，所以我一直希望把小孩帶出來，我要盡量作好榜樣給小孩看，有好的學習...。」(C3.6)

「...孩子心理影響很大，我還好，可能我看得比較開，最小的女兒，她什麼事都放在心上，她不會跟人談心或是說心裡的感受...。」(J3.6)

上述案例案主擔心子女未來身心發展偏差或因連帶受暴、目睹受暴而心理創傷，如何保護子女不受影響是其問題之一。

（八）訴訟的壓迫感

「...我官司真的花了將盡一百萬ㄟ，你看我打多少官司，我先生就一直告我他說要告到讓我..跪在地上求饒、求他，對呀！他就什麼都能夠告喔！（氣憤聲音微揚）...。」(B3.3)

案主有一技之長較無後顧之憂，為脫離受暴環境，不惜與案夫周旋下去，金錢、精神上的損害讓她看透婚姻關係。

「...我現在如果離婚不成會更糟糕，我先生會秋後算帳，帳越來愈多，所以我現在只有一條路離婚，我很擔心離婚不成要怎麼辦...。」(M3.5)

案主在收集證據之後訴求法院判決離婚，但不知自己的勝算有多少，擔心離

不成禍延更多人。

(九) 前途茫茫無處可去

「受暴婦女半夜要到哪裡去睡覺？」(C3.11)

「...這樣也沒有人會保護我。有時候甚至吵架的時候，三更半夜就想離家出走，是出去了要去哪裡呢？...」(G3.4)

「庇護所為何不能全家都一起庇護，我兒子也有保護令，但庇護所規定不收十二歲以上的男孩，只收女生，有保護令應該都可以接受庇護...。」(N3.4)

不知庇護資訊，發生狀況時無處可去，孤獨無援令人鼻酸；個案 N 需要庇護但因兒子已超過十二歲不符規定無法接受庇護。

上述問題包含受暴者個人層面的問題、受暴者親人層面的問題及其它司法、庇護問題。個人的身心傷害、安全、經濟、就業、社交、醫療、情緒控制，子女的權益維護、照顧、教育、監護權及家庭重整、溝通、互動等都影響著案主。

這些問題從個人最基本的生理需求、安全、自尊到自我實現的追求，也可將之區分為二大類需求：現金給付及福利服務提供。

二、受暴者的需求

被害人談到求助時的受暴問題及她們希望社政部門提供的協助，在協助部分的項目可能是她求助當時的需求也可能是她求助後陸續發展出來的需求，案例中有 4 位個案因資訊不足，不曉得社政部門可以協助哪些事項或一直沒仔細想過需要哪些協助，這種情形推測或是傳統文化使然或是個性保守而無動機，抑是資訊的缺乏使得她需求未被彰顯出來，只是曾在心中流動過的思緒罷了，除了上述推測之原因外，到底是什麼原因使她們缺乏思考力是一個值得研究的問題，下列是案主缺乏動機、資訊不足的案例。

「求助的時候沒有去想要哪些協助...我什麼都不會，也不會要參加什麼活動，不知道有什麼社會

資源。」(A3.3)

「我原先不知道有哪些服務措施，你來我才知道，社工員來只是跟我聊一聊談一談...。」(3.9)

「...我真的是不清楚...。」(H3.25)

「...就是自己沒想那麼多都沒有，只能逃，他回來只能逃，他進來我就是往外走，都沒有想說要怎麼處理，很單純...。」(I3.14)

其餘案例對於需要協助事項她們的意見彙表如下：

表四之四 2：希望協助事項

希望協助事項	個案
經濟協助	B、E、N、O
需要有諮詢管道	B、G、L、J
心理治療創傷處理	B、L
法律訴訟協助	C
禁止暴力安全保護	C
庇護安排	G、K、N
提供醫療資源	L
留意就業機會	L
案子女權益維護	N

上表需求可以歸納為兩大形式社會福利服務：(一)現金給付：需要經濟協助(二)福利服務：諮詢管道、心理治療創傷處理、法律訴訟協助、禁止暴力安全保護、提供醫療資源、留意就業機會、案子女權益維護。

(一) 現金給付

需要經濟協助

「我是常跟小姐說我是經濟上比較困難，因為我只是靠著殘障補助金\$3000元是不夠，而且我有在車皮包做那個加工也沒有多少啊！所以我就是經濟上比較困難...。」(E3.6)

「我有跟社工說，他就跟我們安排轉學，補助錢，沒有講什麼...。」(N3.10)

「我覺得經濟救助較重要...。」(O3.6)

(二) 福利服務

1. 需要有諮詢管道

「...但我有壓力怎麼辦？只好找社會局，我覺得法律為何這麼不公平，明明是他打人，為何不定他的罪，明明我沒有打人卻定我傷害罪，但這種痛苦你怎麼去跟家人講，家人朋友不懂，只有律師、社工員懂，因為他們知道整個過程故事，你要去跟人家講這個過程多辛苦阿！...所以我覺得社會局家暴中心扮演很重要的角色對我們而言。」(B3.11)

「因為我心裡很亂，我喜歡人家幫我想看看，我現在應該怎麼做？給我一些建議因為頭腦很亂一直不知道該怎麼做，總覺得很煩，想說找個人說說也好，期待是有人可以先跟我談一談？」(G3.15)

「當初就是反正..之前是有聽過這個資訊，反正有這個機會，就看看是不是真的能解決這個問題，看政府能不能幫我解決問題...。」(J3.11)

案主 B 覺得她的苦痛需要傾訴，專業人員可以提供同理的諮詢；個案 C 表示需要有人談一談提供關懷的建議；個案 L 需要心理輔導；個案 J 期待政府幫忙解決問題，透過諮詢或諮商來幫助案主減除壓力，尋找問題所在。

2. 心理治療創傷處理

「後來我去家暴中心求助，問一個問題要如何處理，在我要帶小孩離開 xx 時他們家人在派出所圍我們圍了五個小時，你知道有多恐怖，因我兒子也受到蠻到的傷害很害怕，我兒子出去就開始擔心有沒有人跟蹤，連外面都不敢出去玩...。」(B3.10)

案主因子女為目睹兒童，希望能獲得心理治療機構及費用補助的資訊。

「...還有心理的輔導。」(L3.22)

3. 法律訴訟協助

「...保護令方面及小孩子的歸屬，我比較不知道要如何處理...。」(C3.14)

保護令的聲請程序及子女監護權的爭取是案主關心所在，但卻缺乏資訊無從做起。

4.禁止暴力安全保護

「我都不會也不敢要求，天下沒有白吃的午餐，不敢要求政府給什麼，只要他不要來騷擾我就好了...。」(C3.15)

自己能力做得到的不想麻煩政府，但案夫不斷的騷擾如同夢魘希望協助中止以獲得安全保障。

5.庇護安排

「...警察跟我說的，說有庇護中心問我要不要住？我說好啊！因為我真的不曉得啊，我不知道有這樣子！」(G3.16)

「...那時候到警察局，然後才在安置機構那裡待三天...。」(K3.21)

「我有跟社工說，他就跟我們安排轉學，補助錢，沒有講什麼，他說我們可以申請什麼。我們想要庇護，但庇護所沒提供 12 歲以上的男孩，不想跟小孩分開，只好到妹妹家住一個月，到最後我先生威脅要對我妹妹怎樣，我怕影響到我妹妹只好回去，又被打...。」(N3.10)

個案 G、K 受暴當時不知道有庇護中心，經由警方轉介才到庇護場所接受安置；個案 N 想要庇護卻因兒子年紀已超過十二歲不符庇護機構規定，不願與兒子分離只好至親友家暫時躲避，最後又因擔心家人受累而回去繼續受暴，顯現庇護機構仍無法滿足案主的需求，未能提供適切服務。

6.提供醫療資源

「第一個問題就是身體方面...。」(L3.21)

案主因長期身體暴力致內傷嚴重，需提供醫療協助及經費上的補助。

7.留意就業機會

「...工作方面那時候想說找工作，...。」(L3.21)

案主離開案夫後需要工作以維持生活，希望社政部門能協助就業。

8.案子女權益維護

「我有跟社工說，他就跟我們安排轉學...。」(N3.10)

案主需要社政部門辦理免遷戶籍轉學，以讓案女順利安心就讀。

上述需求包括案主於訪談中提及的表達性需求，另社工介入後評估其需求屬規範性需求，其它因資訊不足而不知的福利服務經工作人員說明後認為有其需要為感覺性需求，這些需求涵蓋經濟、就業、申訴、安全、創傷治療、庇護、保護子女等亦回應到受暴者的問題，三類需求形成案主最後接受的福利服務輸送內容。

本節陳述被害人於訪談中表達受暴後的問題有哪些及她需要哪協協助，歸納出被害人的問題關注在個人的安全、經濟、醫療、就業、申訴、人際、居留、如何抉擇..等部分，家人關係、子女監護權的部分及其它所較不清楚的司法、庇護等問題。由問題而延伸出來的需求為：經濟協助、諮詢、心理治療、就業輔導、醫療協助、庇護安排、司法協助、子女就學服務等，與文獻資料大同小異，可見這些是多數被害人急迫性的需求，需要社政部門提供更多元的方案來支持，以利脫離去留兩難的掙扎及獨立後更自在生活的依靠。

第五節 接受社會福利服務情形

本節探討研究個案遭受暴力事件之後，接受臺中縣政府家庭暴力防治中心或社會局專業協助，對於協助過程所獲得的福利服務滿意程度及意見，從她們的感受或許可以幫助社會福利服務部門，評估所設定的服務項目是否能達到預期效益。

本研究依據家庭暴力防治法所訂定之法定工作項目及參考專業社工人員之專業工作項目，形成社會福利服務的服務內容，包括經濟補助、諮詢與心理輔導、法律相關服務如法律協助、陪同偵訊報案、陪同出庭、聲請保護令等、職業輔導、緊急安置、緊急救援、陪同診療驗傷取據、陪同返家取物、身心治療轉介等等。從訪談資料中整理受暴者的需求及接受協助項目、自行處理項目而成表四之五 1。

一、社會福利服務供應情形

表四之五 1：受暴者需求與實際處遇表

	需求	未想過
個案 A	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、緊急生活扶助
	自理	無
個案 B	需求	子女創傷治療費用補助、諮詢諮商、
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、法律扶助、訴訟費用補助、陪同出庭 (當證人)
	自理項目	心理輔導、驗傷、聲請保護令
個案 C	需求	經濟協助、就學貸款、子女監護權協調、禁止騷擾
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、法律扶助、聲請保護令、保護令費用 補助、子女就學輔導(免遷戶籍轉學)
	自理項目	報案、出庭、驗傷
個案 D	需求	緊急安置
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、法律扶助、心理輔導、心理諮商費用 補助
	自理項目	驗傷
個案 E	需求	職業輔導、經濟協助
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、法律扶助、心理輔導、心理諮商費用 補助、緊急安置、列低收入戶
	自理項目	出庭、驗傷、聲請保護令、保護令費用
個案 F	需求	保護令期間依需求延長

	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持
	自理項目	健保心理輔導、出庭、驗傷、聲請保護令、保護令費用、協議離婚
個案 G	需求	諮詢協商、庇護
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、心理輔導、緊急安置、聲請保護令（警）、保護令費用補助、
	自理項目	報案、出庭、驗傷
個案 H	需求	不清楚
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、聲請保護令（社）、保護令費用補助、報案、身心治療轉介
	自理項目	出庭
個案 I	需求	沒有想過
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、訴訟費用補助、法律扶助、聲請保護令（警）、職業輔導、列低收入戶
	自理項目	保護令費用、報案、出庭、驗傷
個案 J	需求	幫忙解決問題
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、保護令費用補助、訴訟費用補助、緊急生活扶助、法律扶助、陪同偵訊報案、聲請保護令（社）
	自理項目	出庭、驗傷
個案 K	需求	庇護
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、保護令費用補助（警）、緊急安置、未成年子女會面、夫妻關係輔導
	自理項目	心理輔導、法律扶助、報案、出庭、聲請保護令
個案 L	需求	諮詢協商、醫療、職業輔導
	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、訴訟費用補助、緊急生活扶助、法律扶助、陪同偵訊報案、
	自理項目	出庭、驗傷
個案 M	需求	沒表示意見

	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、醫療費用補助、緊急生活扶助、緊急安置、聲請保護令（警）、未成年子女會面、子女安置、夫妻關係輔導、子女就學輔導
	自理項目	保護令費用、報案、出庭、驗傷
	需求	庇護、職業輔導、法律扶助、經濟補助、子女安置、子女就學輔導
個案 N	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、緊急生活扶助、法律扶助、訴訟費用補助、陪同出庭、未成年子女會面、子女就學輔導
	自理項目	聲請保護令、保護令費用、報案、驗傷
	需求	緊急庇護、經濟協助
個案 O	接受協助項目	諮詢協談、情緒支持、保護令費用補助（警）、列低收入戶、夫妻關係輔導、子女就學輔導、家庭關係輔導
	自理項目	醫療費用、聲請保護令、報案、驗傷、出庭、聲請保護令、

大部分案主接受服務項目與自理項目都超過原先之需求，有部分案主的需求未被提供服務，在案主自理部份以報案、出庭、驗傷、聲請保護令居多。社工所提供之服務項目以諮詢協談及情緒支持為最基本的工作項目，全數案主都有接受這二項服務，另所列項目中住宅輔導、緊急救援、陪同診療驗傷取據、家庭關係協調、協助返家取物等項目據案主所述則都未提供協助。大部分案主都有獲得經濟協助，接受服務情形綜合成下列幾大項，如下表四之五 2。

表四之五 2：受暴者接受社會福利服務情形一覽表

服務項目	個案
經濟補助	A、B、C、E、G、H、I、J、K、L、M、N、O
諮詢與心理輔導	A、B、C、D、E、F、G、H、I、J、K、L、M、N、O
法律相關服務	B、C、D、E、H、I、J、L、N
職業或生活安置	I、E、G、K、M
子女權益協調	B、K、M、N、D、O
夫妻關係輔導	K、M、O

社會福利服務供應依其形式可分為：現金給付（In cash benefits）、福利服務（In kind benefits）二種，將逐類依所接受的項目說明受暴者對服務項目的看法及接受服務的感受，以了解臺中縣政府家庭暴力防治中心（社會局）所提供的福利措施其項目的適當性，與福利輸送系統組織結構面的現象。

（一）現金給付

表四之五 3：現金給付接受情形分析表

接受情形	個案
未獲得提供	M、C、G、H
低效率的供給	J、M、N
不同調的額度	B
不敷需求的補助金	E、M
供給太被動	A、I
符合需要	L、I

現金給付提供案主最自由的消費選擇，可以立即因應其需求，在現金給付方面，有的案主談到有需求但未獲得協助，有的案主雖獲得協助但結果不甚滿意或是需要主動要求才獲得服務，感受上呈現層次差異。

1.未獲得提供

「沒有提供。我不知道啊，我為什麼沒有需要！（情緒較激動）其實我們家裡的經濟真的很糟糕，

真的！」(G4.52)

「我不知道啊！我現在有在上班是沒這個需要...。」(H4.29)

案主 G 表示不知道有此項福利，但她有這項需求；案主 H 也不知道有此項服務，但她目前有工作收入尚不需要提供。

「聲請費幾百塊和郵票是自己出的。」(M4.14)

以臺中縣之狀況，保護令如果案主是在警察單位聲請，警方限於預算有限會視案主狀況決定是否代付費用，本案案主可能未向警方表示困難，致未能獲得補助，金額雖不多但感受卻不一樣。

「...公所有寄通知來，一會兒缺什麼之類的，我先生就生氣了不辦了！一會就缺什麼，很麻煩，我又帶這麼多小孩，又沒人載！」(M4.67)

案主想申請低收入戶列款，但礙於不熟申辦程序且未有專人協辦而無法順利完成手續，需要本項福利卻因輸送系統的障礙而未能獲取。

下列案例個案 C 與案夫離婚但子女共同監護，想辦理助學貸款，案夫不肯出面，銀行說與規定不符，案主覺得政府未能體諒受暴離婚婦女的困境，本項福利非社政單位主管，但此種情形對案主的生活亦造成重大影響值得提出來討論，此部份問題需中央做跨部會的整合協調，而社工員身為福利輸送者應適時反映案主的需求。

「我不覺得只有現金給付就夠了，對於就學貸款政府應瞭解離婚婦女的需要，為何仍須父母雙方同意(案子女為共同監護)，因此我失去這樣的福利令我不服，今天是因為沒辦法才走這一條路，限制重重有何意義，我實在很生氣，我不要求金錢上的支助想要自助卻沒辦法，受暴婦女的福利在哪裡？已經離婚了都怕他再找麻煩了，卻還要他出來...。」(C4.20)

「...小孩明年有一個要唸大學一個唸高中，經濟上很困難...收入有限，負擔小孩子學費很困難，但因共同監護無法申請貸款這點讓我很痛苦...。」(C4.24)

未獲得現金給付這部份只有幾位案主表示意見，在資訊不足、不便性、不耐手續繁瑣等情形導致案主未能獲取福利，福利項目如確屬所需，則福利輸送者似乎應考慮從輸送系統去做改善如提供案主更多的資訊或技巧或簡化申辦手續等。

2.低效率的供給

「小姐有說要跟我申請生活補助，因為她說我的條件是符合他們的標準，我有去拿一些資料回來...有拿去申請，可是這麼久沒有收到任何補助費，我不知道為什麼？」(J4.15)

案主申請補助款但未能及時撥款，也沒有訊息告知何時可以收到補助款，可見福利輸送的不順暢性。

「...急難申請補助能夠快一點，要不然真的都沒有錢。都是向鄰居先借，到最後社工小姐才告訴我，不然我也不知道，我也沒那麼多錢。兩萬多元，經過半年多才匯入存摺。」(M4.18)

社工員有主動幫案主申請補助款，但案主覺得不夠用且過半年才收到補助款，未能及時提供，且未立即告知相關訊息。

「...錢申請了好幾個月才撥下來，匆忙出來身上也沒帶錢，社工員說什麼時候可以拿到他也不知道，也有很多人申請了好幾個月沒拿到，他就這樣告訴你，我們這種個案可能也有讓你們懷疑的地方，所以沒那麼快讓我們拿到錢，可能還需要觀察，實際上我覺得要改進的地方是不用馬上給太多錢，但要急用五千一萬應先撥下來，因為出去就是沒錢，，我雖沒去庇護所但買些東西吃或其他一定有、或在外租房，所以實在不必那麼久才給錢，先給一點也沒關係，要讓婦女有安全，在需要的時候社會局就可以即時協助，才不會懷疑說等那麼久政府真的會幫助嗎？」(N4.6)

案主申請經濟協助，但補助款卻未能及時發放，且社工員亦無法掌握確切訊息，令案主對政府協助態度有所懷疑、缺乏信心。當福利輸送出現問題時，有關行政部門內部流程速度的控管或是對外的說明似乎都缺少檢視，似乎抱著反正福利接受者就是必須忍受這些不便性。

3.不同調的額度

「xx市律師費一二三審總共可申請十五萬，但台中縣只可以申請五萬元，我剛好遷戶籍，我曾經反應哪我很難往下打官司，如果一審就用掉五萬元，那如何再打下去...可是工作人員告訴我說：我們不是只付律師費用，我們有很多的服務，我們算是做的最好了...。」(B4.16)

案主對於不同縣市有不同之標準無法理解，且覺得所提供的金額不符所需，需求數雖個人感覺不同，但似乎有必要具較大的彈性，既然已了解訴訟費用對受暴者的重要支持而訂出該項福利，則應真正落實幫助的成效，而非僅是交代已有此項福利罷了。地方自治法實施之後各縣市有較大的彈性因地制宜，但也需從案主角度去思考她的需要性才能發揮效能。

4.不敷需求的補助金

「低收入戶部份，我們分成一個月\$6000元那小孩子的因為我們老大，他是我們殘障國小方面，讀書方面，它可以補助或減免，然後就是營養午餐，有的可以辦減免...所以經濟上雖然有一些基本補助，可是還是不夠，如果妳靠\$6000元要租房子，還要給孩子唸書就真的不夠，因為現在孩子一開學買的書很多啊！」(E4.24)

「社工有幫我申請婦女急難救助金，一次而已。不夠，因為我先生從來沒有給我什麼錢。我之前那麼多小孩要吃，超市那裡我都欠人家，我跟老闆娘說我現在沒錢，有錢我再還你...。」(M4.16)

列款低收入戶需符合條件者才可申辦，非家暴法所規定的法定項目，案主有通過低收入戶列款，但在補助金額方面覺得不足所需，雖然每個人的需求感受不同，補助金也只是提供最基本的協助，但是案主的聲音仍需被聽到。

上述幾個案例雖然有提供案主現金給付但囿於申辦手續緩不濟急或補助金額不夠所需致其效果大打折扣，在給付金額及速度上的適時性似乎需做更多的評估及有效的控制。

5.供給太被動

「我有接受愛心救助金」(A4.3)

經濟協助如何決定？

「我當時有跟她反映，她才會說要幫忙我，幫我申請一些經濟補助，我當時有一些經濟上的壓力」

(A4.9)

案主主動向社工員反映需求，社工才協助其申請補助款，福利項目是案主所需要的，福利提供者未能立即評估到案主的需求。

「還有申請緊急生活扶助也有...小孩要註冊，我就打電話給我的老鄰居：「可不可以先三萬元借我，雖然不是很多啦！我要幫孩子註冊，等衣服的錢來，我馬上拿去還妳」，跟她借了二個月，我又沒有衣服可以做，她剛好要用這筆錢。我就打電話給社工員說「我欠人家錢，現在人家要討錢，我欠我兄弟卅萬，我也不敢回去借」，所以社工員才幫我申請緊急補助費。之前是都沒有申請，都沒有，所以這一次就申請，這筆錢是二萬多，下來的時候就趕快拿去還她...。」(I4.3)

案主主動提出要求，社工員雖處被動但能立即回應其需求，資源適時連結符合案主所需。

6. 符合需要

「...其實我也是要感謝縣政府，因為在我困難的時候，有寄慰問金來，還有生活補助都有發下來。」

(L4.9)

案主覺得在其困難時收到補助款符合所需亦覺感動。

「低收入戶有辦過了，現在生活是穩定，吃得不成問題，今年辦的...。」(I4.7)

離婚後案主獨自扶養四名子女列入低收入戶照顧使案主生活趨於穩定。

案主主動向社工員請求協助，社工適時回應受理案主的請求並完成目標，較能獲得案主的滿意。現金給付是最直接並能立即滿足案主所需的服務，提供現金給付這個福利項目本身確能對案主有所幫助，但這項服務最大的問題是出現在福利輸送組織與輸送者的面向，在現金給付的服務上，案主期待提供的金額能依其需要而有較大的彈性，在提供的速度上要求立即性發揮救急效果，可是實務上卻

是低度滿意，可見效率上出問題，是辦理過程中流程不順暢或手續繁瑣或服務輸送者延宕？或許在制度上應有檢討之處以增進對案主的責信。

（二）福利服務

本段落以法定上社工應提供服務的項目進行分析，包括心理輔導、職業輔導、住宅輔導、緊急安置、法律扶助、緊急救援、陪同偵訊報案、陪同出庭、陪同診療驗傷取據、身心治療轉介、聲請保護令、未成年子女會面等項目，惟在案主的陳述中未有接受住宅輔導者故不列入分析。另子女監護權的協調、子女安置、夫妻關係輔導、與其他單位溝通協調轉介、子女就學輔導、協助返家取物等項目雖非法定項目，因社工也會依案主需求來提供服務，這部分視資料的豐富性才列入分析。

1. 諮詢與心理輔導

表四之五 4：心理輔導服務情形

接受情形	個案
缺乏輔助資源	A
擔心被烙印	H
交通便利性問題	H、D、E
使用其它資源	B、K
不認為需要	I、J、L、N
服務效果有限	F

案例中有 4 位案主接受過社工安排的心理輔導，從上表列案主的反映歸納意見為：缺乏輔助資源、擔心被烙印、使用其它資源、不認為需要、服務效果有限、交通便利性問題

1.) 缺乏輔助資源

「...有小孩子比較沒辦法參加其它活動或是心理輔導...。」(A4.6)

「...社工介紹我去看心理醫師，但因為要帶小孩子復健沒辦法配合...。」(A3.8)

案主需照顧小孩，沒有其他支援致無法參加，社工應發展一些支持方案才有可能幫助案主達成目標。想提供服務，達成這項服務卻有障礙，應針對其障礙再發展其它輔助方案，才能真正符合需要，否則心理輔導再好，案主也接受不到而失去其意義。

2.) 擔心被烙印

「我可能(遲疑一下)真的很怕看一看而覺得自己有問題。曾經想去談，也曾經啊！台中滿遠的喔！主要是我開車頂多是豐原、東勢這邊，開到台中還滿遠的，台中不熟！...想說講到自己的事情好累，什麼事情都要從頭再講(無奈的笑聲)我不知道我的狀況有多久？我覺得我是需要它，我不知道...。」(H4.49)

案主對心理輔導的情形資訊不足，擔心會被標籤烙印自己有問題，另一方面距離較遠造成不便，可近性低致意願低。

3.) 使用其他資源

「心理輔導以健保方式...。」(B4.6)

「...因為我都是利用小朋友的國小有父母成長營，每個禮拜都有不同的講師來，有一些問題我們都等到成員比較少的時候還是哪個講師講的話題跟我的比較插同，然後他就是在學校的輔導中心，然後我就是到那個學校跟他約時間談。」(K4.12)

「...因為我本身都有在 x 那邊上課，也有很多的習作演練，模擬...。」(K4.13)

使用其它資源，也達到幫助性，服務的重複性或許可以透過整合做不同的區隔而讓案主有更多的選擇。

4.) 不認為需要

心理輔導？「沒有。社工是有跟我講，我是說不用啦！因為我自己不是說 我自己還是看的開啦！」(I4.4)

「...心理諮商我覺得我不需要，因為我不是心理不平衡，現在我想的我已經跨出去了...。」(I4.8)

「沒有，我覺得我還算可以適應，不會說心態上有什麼偏激，我們可能在他的暴力下生活慣了！

只是以前都是覺得說：啊！回去今天如果他不高興我們全家又要怎樣了！可是現在沒有這些壓力，過的反而比較自在，回來就是不會說今天有什麼事情發生或是什麼的！不會去擔心了！我覺得那個心理輔導是沒有必要的！」(J4.19)

「...目前我是覺得說可能沒有這個必要。 ，我從來沒有去看過那種。因為我覺得事情我只要不要去想它，事情過了也將近快一年了，我不要再想到它我就不會氣！不會恨！」(L4.13)

「...社工員說我需要去看心理諮商，但我說不用，我有工作就不會亂想，累回來就睡覺。」(N4.9)

個案 I、J、L、N 覺得自己已走出來了，日子比以往好過，不願再去回想，也不覺得自己有什麼問題，也許受暴者的毅力與復原力是超過一般人的想像，既然最苦的日子已過去了，就沒什麼可以擔心害怕的，但是否如此樂觀恐需社工再多觀察。有幾例社工有做建議，案主卻不覺得需要，可見未達成共識，是評估的能力或是案主對服務缺乏信心或是有其它障礙存在未被察覺？可能可以從確認案主的真正想法、服務內容的品質、服務輸送的可近性、便利性來解析問題。

5.) 服務效果有限

「心理輔導，一個星期一次，固定每週五早上，已經接受三次，在大甲婦女館進行」(4.3)

幫助性？「有啦！在情緒上...。」(D4.7)

效果如何？「他是講諮商，到現在我還不知道那個老師在做什麼，我也不知道他叫什麼名字，可以吐吐苦水，如果我沒跟老師吐苦水，我也會跑去跟朋友談...。」(4.9)

個案 D 接受心理輔導覺得可以抒發情緒，但案主似乎對服務目標不太了解也不甚滿意，服務內容的有效性是由誰評估？在心理輔導部分它的專業性恐社工人員較難進行評估。

「有啊！我也有去看過了，不過，效果有限，他也只是在那邊聽妳說而已，要不然就是叫妳離開

那個地方...。」(F4.22)

案主覺得心理輔導的效果不如預期，意願不高。

6.) 交通便利性問題

心理輔導？「之前沒有，那是 上個禮拜開始，我的部份，還有孩子」(E4.10)

「...那是考慮我這樣比較方便，那如果說是安排在台中，我自己就不方便去了，因為台中那邊我又不熟，騎機車帶兩個孩子又不方便，社工小姐說在這邊就好了，婦女館這邊。她會請老師過來，所以她有考到這個便利性的問題，她有將這個情形跟心理師講，老師可以接受。」(E4.28)

方便性如何？「還好，除非有比較特別的因素，我都可以配合過去，像我先生要用摩托車，我會坐公車，但公車只到大甲火車站，到婦女館還有一段距離，我又帶兩個小孩，要走很久可能就比較不方便。」(D4.4)

交通便利性因素會影響案主接受服務的意願，對於個案 E，基於交通便利，服務可及性高所以提供她接受的意願，對於案主 D 似乎有其不便性，持續接受意願容易受影響。

心理輔導的提供整體上似乎較不符合案主所需，除了表示不需要外，接受此項服務者除了交通的便利性因人而異的感受外，其餘案主覺得接受上或基於有其它困難未能克服、有其它資源可用、效果有限或擔心被貼上標籤而致使服務功能未能發揮。當案主表示不需要是真的無需求還是不願再次面對自己的傷口？從個案的陳述中無從進一步探知，但是我們擔心案主潛藏的陰影將未能如其所言的「不要想就好了」；擔心被標籤或是因為參加心理輔導就認為自己有問題，這是一種對自己缺乏信心的暗喻，更需要開導協助，但如反向思考也許服務設計者可以以其它服務取代或賦予不同名稱避免直接衝擊；對於未能符合案主期待的服務內容或方式，社工人員應有更深入的檢視，考量需要做何種改善或設計來達到目標，而非以案主無法配合而不提供福利服務來做解釋，福利取得的可近性高、有

效性高越能激發案主的意願。

2.職業輔導

表四之五 5：職業輔導服務情形

提供情形	個案
未獲得提供	E、N、I
缺乏輔助資源	M

在本研究有 10 位案主有自己的工作，所以對職業輔導介紹的需求性較低，但仍有 4 位受暴者提到她的感受，是屬於滿意度低的反映。

1.) 未獲得提供

「...是不是能幫忙我在工作方面 因為我在車這個加工皮包賺不到多少錢,可不可幫我工作方面幫我 工作上穩定一點。社工員是說要幫我找找看...。」(E4.21)

「...暫離家期間我有說希望能找工作,但是社工說要我們自己慢慢找,你們總是有比較認識的資源可以介紹...。」(N4.22)

案主主動向社工表示需要工作機會,社工答應找找看但未有下文,另一個案是直接被拒絕,案主覺得頗為委曲。

2.) 缺乏輔助資源

「我現在是想做生意,因為做衣服現在不好做,一個月賺那六七仟塊,要怎麼生活,社工員是有叫我 那時候我有去弘光技術學院那邊舉辦的訓練小吃,我有去四天。我想去做,但是缺少資金。如果要創業的話,還是很難的,兩手空空,都沒有什麼收入...」(I4.6)

「...也有協助職業介紹,那時候我失業,就是沒有工作可以做,她有叫我到那個就業服務站那邊,去找那個站長,但是時間上都不能配合,因為孩子他們讀半天,回來要寄誰,就是考慮到這一點。」(I4.10)

有四位案主有職業輔導的需求但一直未獲得適當的協助,個案 E、N 希望社

工員代為介紹工作機會，但反映之後個案 E 的社工員同意找找看卻未有下文；個案 N 的社工員拒絕要案主自己處理，讓案主頗覺失望。個案 I 雖有機會參加短暫的職訓，卻缺乏資金開店，仍是沒有達到實際上的幫助，就業服務站的工作機會又不符她目前的需求；個案 M 想工作卻必須照顧小孩而無法出去工作。整體觀之在職業輔導方面似乎缺乏一套協助制度的規劃，單靠社工員個人的訊息成效有限，且社工員評估提不提供服務是其片面即可決定或是有更嚴謹的督導系統來協助檢視？在這裡無法得知，但可感受到案主失望的心情。

3. 緊急安置

表四之五 6：緊急安置服務情形

接受情形	個案
時間不足	D
方式不妥（非全家一起）	N
不曉得	O、C
沒有需要	I
滿意	E、G、K、M

有 9 位案主討論到庇護服務，有 4 位案主接受此項服務，符合需要，普遍滿意；有 2 位案主覺得不符需求；2 位案主有需要而不知有庇護服務；1 位案主覺得尚不需要安置。

1.) 時間不足

「沒有，社工員有問我需不需要庇護我有問社工員庇護時間可以一個月嗎，她說沒辦法只有半個月，後來只好回家去和我先生溝通...。」(D4.10)

安置期間不符案主的需求可近性低，故未接受安置，社政部門有自己的規定，但仍需視個別差異提供彈性做法或是讓案主充分了解規定的意涵，先以安全為前提再做其它考量。

2.) 方式不妥

「...庇護所為何不能全家都一起庇護？我兒子也有保護令，但庇護所規定不收十二歲以上的男孩，只收女生，有保護令應該都可以接受庇護。我覺得庇護所應允許與小孩一起住，不限年齡，並提供工作機會，盡量不要讓相對人找到，顧慮安全，不管訴訟或溝通期間在庇護期如能有一點工作及收入就可以不用完全依賴政府吃閒飯，還要可以讓小孩讀書。」(N4.21)

個案 N 因兒子已超過 12 歲不符合安置機構的規定無法一起接受安置，因此案主未接受安置轉而投靠親友，讓她不服，她建議有保護令應都可以要求安置，設置家庭房，並提供一些簡易工作，有收入來源，自己可以支付一些費用，及小孩就學之安排。所以從案主的陳述中顯現出對安置之需求包括家人一起安置、就業、就學、安全等需求，但社政部門的服務似乎有一段落差，缺乏服務的可近性、連續性。

3.) 資源未被告知

「沒有，都住娘家，他們都叫我回娘家，我都不曉得可以到別的地方庇護，他們都問我說妳現在沒有住的地方怎麼辦？你要去哪裡？我說沒辦法只有回娘家可以躲，因為我結婚後就沒有出來就業，，認識的親戚朋友比較少，只有回娘家...。」(4.12)

如果知道庇護場所會去嗎？「不一定啦，，如果只有我一個人我會害怕，有小孩子作伴比較不怕」(O4.13)

案主不知道可以要求庇護，只能選擇回娘家，如果娘家可以接納固然是最適當，但對於無娘家或是娘家不能接納者又將如何安排，所以充分的資訊應經由各個協助體系傳達告知，讓受暴者得到資源，另外案主也表達需要與小孩一起安置的需求。

接受緊急安置情形？「無，但有需要設置庇護場所，我當時是因為不知道，就近警察局如果知道應告訴我們，我當時有表示需要但警察說他們派出所都是男生不方便是不是我們去找親友投

宿，他們沒有通知社會局，受虐婦女不知要去哪裡，我經歷過別人也應會有需要只是不敢講，以前我曾經收留過受暴友人但半夜她先生找來了恐嚇我非常可怕，所以我有經驗，我知道別人也不太敢收留，會給別人造成困擾，別人幫助有限。緊急應提供住宿，社工也要給予輔導，看她是不是要走出來，有些人不忍離開小孩又跑回去這樣會成為習性久而久之麻痺不敢反抗...。」(C4.7)

「...受暴婦女半夜要到哪裡去睡覺?...。」(C4.32)

個案 C 在緊急狀況因警政單位資訊不足而未接受安置。不願造成親友困擾使得許多婦女走投無路之下只好再回去或是在街頭徘徊，不斷宣導聯繫以增進協助網絡間的連結，資源整合才能幫助受暴者獲取她所需的服務，否則空有服務卻因案主不知道而未能提供也是資源的浪費。

4.) 不需要

「我是沒有想到這個啦！因為我放心不下孩子。如果我出去的話，警察是叫我儘量避開他，我想到孩子的部份。我先生，他也不在這裏，所以我留在這裏是會比較適合...。」(I4.11)

案主與子女住在家裡，案夫回婆家居住，所以無安置的強烈需求。

5.) 滿意

「服務很好，社工員說住在那裏兩個月，好像是去年暑假的時候，因為她問我說有沒有地方住，我說沒有，因為那時候我住在人家家裏不方便，那時我媽媽和我弟弟他們都住在一起不方便，她說：那我安排妳們去安置中心，趁小孩子暑假，我說：好，那可以，那裏的小姐都很好，服務都很好，她們會幫小孩子，也有讓小孩子讀書的方便。還有就是我還可以做一些手工，在那裏學習，然後心理上可以調適，所以在那個期間，工作人員可以提供一些服務。」(E4.13)

案主大人小孩一起接受安置，照顧得到小孩自己又可學習讓她有很好的感受。

個案 G：

「曾有，你們社會局安置的庇護中心我有去住過，住在那裡大概一個月。」(4.4)

「在安置過程案主覺得等待安置時間太久，因為那時好像是下午鬧，鬧了以後就在警察局錄口供，怎麼一直拖到晚上才送到機構。筆錄錄完了，也是要等警察看是不是有空，有空才載我到機構。一直在那裡我覺得蠻久的耶！」(G4.46)

對於安置期間長短案主覺得剛好，安置感覺蠻不錯的、可以讓自己靜下來想一想，在安置期間有提供心理輔導，社工員偶而會去訪視，具隱密性，但進出都要登記雖顧慮安全但蠻麻煩的。

「...說為你們安全。出去回來的時間都要登記，出去做什麼也都要寫清楚，他們也是說為了你的安全。萬一沒有回來也不曉得你去哪裡，我覺得也對啦！就這樣子，所以說剛去的時候有點不習慣，二個禮拜就習慣了，就團體生活，大家都在一起分擔一些工作就是打掃什麼的，都要，比如說煮飯大家都要輪流。工作人員的態度上有好有壞啦，還好都瞞有愛心的，對人也不錯。一些活動的安排也不錯，還可以。」

對於這樣的安排案主表示：「真的很不錯，對我們蠻不錯的，真的。」(4.14) 研究者請案主為“蠻不錯”做個評分，「就是很好，真的，真的很好。我想說，你們庇護中心不是要經過警察局之後才要跟我們聯絡，才可以到那邊住，但可不可以不要經過警察局，而可以去住？可是社工人員都跟我講，如果你跟家裡鬧的話，你可以先去警察局，警察會幫你聯絡庇護中心。可是我想說好麻煩喔，可不可以不要經過警察局！個案（說話較快、情緒較激動）因為有時候吵架的時候就想說不要鬧到警察局，想說離家出走又沒有地方去，朋友又不敢去，如果庇護中心就是可以暫時給你住，所以說是蠻不錯的。如果要經過警察局就好麻煩喔，因為警察那邊要做筆錄，然後要再幫你聯絡，好久喔，真的是！」(4.15)

案主希望能開放自由聯繫，以更具方便性。在安置期間案主有進行個別會談。「個別會談大約兩三次。沒什麼效果啊，她大概只是了解你是怎樣被暴力的。有機構的工作人員，還有外面來的老師...。」(4.22) 案主覺得像一般普通的談話，她期待是「希望

在我心情不好的時候就能跟我聊，但那不可能，因為有時候都是晚上或是三更半夜情緒很不好，沒有人可以講話一個人悶悶的...。」(4.27)對於安置的規定，案主覺得「就是蠻複雜的，比如說住在庇護中心一段時間之後，都要填寫妳還需要住下去，都要有理由的，不可以給妳住很久，都需要填表。希望不要限時間、不要那麼趕就好。好像是這個庇護中心不可以住太久這樣子(有點無奈)，只是給妳臨時的。比如說如果要離婚的話，自己找個房子住下來，穩定的時候就搬走，都要有理由、有理由。好像一直要被人趕一樣。我會期待妳們給我在自然的狀況之下，這個時候我覺得夠了。住一二個禮拜就拿一張表讓你寫。(很無奈的笑)期待更被尊重，既然是住進來了也是有這個需要！期間大概一個多月也夠了吧！」(4.84)

整理案主對整個安置過程的描述歸出案主的期待是：安置的安排應更迅速且可及、安置期間長短能尊重受暴者的想法與需求、提供心理輔導協助或關懷。

「...那時候是坐警車，庇護所的人員又來載，好像有人在跟蹤，我的小朋友很緊張，，他說會不會爸爸開大哥哥的車子，因為那台好像，因為三更半夜的看也看不清楚，他們就在那邊一直繞，確定沒有了，叫我們趕快上去，因為我小朋友從來沒有待過那邊，就覺得這邊好好，好像宿舍上下舖，以後爸爸吵的時候，我們就可以來這邊住，我說我們只是臨時的，媽媽也沒想到竟然會鬧到家暴法，然後會到庇護所住，也是第一次...。」(K3.22)

第一次的經驗讓案主與小孩都覺得很新鮮，安置過程顧及安全對案主有所不便但案主也能諒解。

個案 M：

你覺得庇護場所提供的服務符不符合你的需要？「真的不錯。去到那邊才知道很多也是被丈夫打的跑出來。」(M4.26)

「那裡只有供我們吃三餐，零用錢一天煮一餐 100 元，沒有什麼零用錢。政府可不可以再補助一些，我那時候先跟小姐借錢，要不然那時候小孩子，要買什麼吃什麼。而煮飯才有 100 元，沒有煮飯就沒有了，沒有的話要想辦法跟人家借，小孩子看到別人吃什麼東西會吵啊！那時候我帶

三、四個。」(4.27)

「可以出去，可是要跟小姐、主任講，寫說幾點去買東西、幾點回來。可是就是沒零用錢，想說政府一個月可以給多少，不要說身上沒半毛錢，就像我當初跑出來，也都沒有錢，跑就來不及了，還拿錢，況且也沒有錢，衣服也沒帶，都是在庇護中心挑幾件來穿。」(4.28)

「...會安排打掃還有活動，有時候看電影，有時候大掃除，或是去戶外走一走，是不錯！」(4.29)

庇護期間覺得適合嗎？「還可以。就是要煮飯才有零用錢100元，要不然就是要向人家借，時候需要買一些衣服、日用品，都需要向人家先借。吃飯那裡都可以吃，衛生紙只有進去的時候給你一點，用完就自己要買了，牙膏也是。先給你一些一些，用完就自己要想辦法了。期待有些零用金。」(4.35)

「...有安排很好，比較不會空虛害怕。以前都不知道有這樣的地方，去了才知道，要不然半夜了，那時要去住哪裡，我娘家又在...。」(4.38)

案主覺得安置符合所需，有一個接納她的地方，但仍期待安置機構能考量實際狀況讓她覺得更受尊重而非寄人籬下之感，對她們而言走到這個地步都已很傷自尊了。

在安置部分，給案主的感受好壞都有，滿意度較高的部分是小孩可以一起安置、提學習活動、可以有暫居地方；滿意度較低的部分是因資訊的不足、機構間的服務連結不夠順暢、安置機構的規定缺乏彈性、小孩超過規定年齡無法一起安置、安置期間不太符合、機構內的服務稍嫌不足等情形致使接受服務者產生不合需求的印象，對於提供者或許有許多限制或困難，但是在倡言保護的福利時不妨把案主當作是顧客，顧客導向的服務才能真正達到服務提供的目標。

4.法律扶助

表四之五 7：法律扶助服務情形

接受情形	個案
無經濟能力聘律師	M、O
社工介紹滿意度高	B、C、E、I、J、
政府應主動提供律師服務	L

多數受暴者缺乏相關法令資訊必須聘請律師來為自己辯護爭取權益，在扶助的案例中面對司法訴訟處理的方式有兩種情況：自己處理未聘請律師及請律師出面處理。

1.) 無經濟能力聘律師

「...都是自己出庭沒有律師，我那有錢請律師。」(4.10)

訴訟費政府也可以提供補助?「知道啊，可是我們沒有請律師。因為傷害只有出庭一次就定案了，假如沒有八萬一千就要關一個月，我先生拿錢去就不用關了。我先生叫他姊姊去幫他繳。」(M4.12)

「沒有，沒有找律師，因為經濟上的關係，離婚是雙方協議所以沒有經過律師...。」(O4.14)

個案 M 及個案 O 因囿於經費未請律師為自己代言。

2.) 社工介紹滿意度高

「...我之前請的律師不是很好，後來社工員介紹另一位律師，他真是幫我找對了，我沒看過這種律師，我當時很不穩，他可以坐在椅子上跟我講一個多鐘頭，讓我有信心，讓我沉澱下來讓我不怕，我不用去看心理醫生，只要我跟他講過話，只要講一次我的心又放下一些，現在我跟那位律師很好，我們成為好朋友。他真的非常好，很平實，他是我看過最好的律師，很多機構不跟人家推薦律師，我找過 xx 市、xx 縣，只提供一堆名單讓你自己去選，也不會跟你講太多，所以我覺得每個地方的社會局好像都不一樣，我覺得在法律部分應直接提供，有時盲目的選，你找到的有時候不是這方面的專家，有的適合這方面有的適合那方面我的律師很適合家暴案件，這時候的婦女法律協助很重要我覺得...所以律師的推薦很重要，律師費也算的很便宜，我第一個律師是我

同學的老公，...比 x 律師貴，所以我也不好意思講呀... x 律師因為太了解，你知道嗎？他也會教你怎麼做，他說如果我只要早點認識他我不用走那麼多冤枉路，不用【打】這麼多官司...我有告我先生妨礙性自主，所以有申請五萬元律師費，沒有其他費用補助....。」(B4.5)

個案 B 對於社工員介紹的律師覺得幫助甚大，律師的能力及對受暴者的同理讓她有勇氣與信心面對司法，她覺得提供婦女法律扶助有其必要性，她發現各地的做法不一但直接推薦優秀可信的律師協助是一件重要的事情，可以讓無助的婦女獲得公平正義。

個案 C：

「社工介紹，我不知道法律上的問題也不敢隨便去找怕被坑錢無法負擔，訴訟費用補助因為還沒有時間尚未申請...。」(C4.10)

政府介紹律師的適當性？

「很適當阿！我們求助無門也不知要如何找，我對這一點很滿意，對受暴多年的婦女只要看到施暴者都會很害怕，先等在那裡發抖了，這是長期經驗下來的你又能說什麼，他只要一句話你都不知要說什麼，即使在法庭上公開講，回家後他會不會加倍在婦女身上，誰死都不知道，不知要躲到哪裡，請律師比較有保障，律師敢跟他辯，我們都不敢...。」(4.13)

個案 C 也認為自己不懂法律上的問題也不敢隨便找律師，平時已經擔心受怕了更何況是在法庭上與對方辯論，實需要有律師代為辯護，社工提供法律扶助資訊她覺得很適當。

「...那時候是有介紹律師給我，我覺得是給我們一些很多的嘗試，我覺得不錯這也是社工小姐幫我們找的...我覺得這樣比較好，因為我們自己去問的話，有些事情我們也不曉得，那個律師常常他也是很熱心...。」(E4.14)

個案 E 對於法律扶助覺得滿意符合需要。

個案 I：

「...法律詢問也要，因為像我們是很單純的家庭主婦，沒有到外面去跟人家交流，很多事情都不知道，像我當初發生這種家暴的時候，我都不知道怎麼處理，只有在家裡哭。把門關起來，母子在裏面哭，不然要怎麼樣。真的有需要這個法律詢問，因為妳們比較專業。要怎麼處理，妳們一定會提供我們比較正確的方法解決。」(4.16)

「社工小姐就告訴我說：「妳去就說妳是縣府保護的個案，妳叫什麼名字，我們這個律師很熱心，對於縣府保護的都很特別，都會特別照顧...」他看我沒錢因不認識路只好坐計程車就說我教妳怎麼坐車，還拿錢要給我，我很感謝他我心裏想「現在的律師每一個都要錢，你這個律師怎麼這麼好，還帶我去坐公車」...。」(4.18)

社工員特別告訴個案如何與律師聯繫，個案 I 對於社工所介紹的律師非常滿意，好的律師不僅在他的專業部分甚至他的為人處世都可以讓案主感受深刻，幫助案主解決許多問題。

「...之前是 ✕ 小姐問我要他們幫我找律師嗎？我說好，因為我都不熟啊！律師是他們當我介紹的。」(J4.39)

律師和妳接觸的過程順不順利？「還算順利，沒有什麼障礙。律師什麼事情都跟你交代的很清楚，你有什麼問題，他也會跟你回答的很清楚，應該沒什麼障礙。」(J4.41)

個案 J 經由社工徵詢同意而介紹律師，對於律師的協助覺得沒有障礙。

「...社會局有幫我們介紹律師，他人很好，社會局介紹讓我們比較有信心，我沒唸書也不懂什麼，我先生有告訴我妹婿說我逃不出他的手掌心，律師要我拿單子去社會局申請錢，社工員要我們拿收據，但我們沒有拿收據，要再問問看...。」(N4.7)

「...我們問問題他都肯回答，讓我們較有信心，律師會叫我們不要緊張。」(N4.8)

從案主的陳述中可以看到她對律師的信賴，經由社工介紹她覺得較有信心。

3.) 律師服務主動供給化

「我有找律師，請律師幫我寫訴狀，就是社工小姐介紹律師。」(L4.6)

「...申訴的婦女如果要打官司的話，像我的敗點是沒有請社工人員陪我去，可是我認為請社工人員陪我去，也不一定會贏！像政府也要協助這些受暴婦女，如果她真的要打官司，要協助她，要讓她知道她的下一步要怎麼走。或者是她不用請律師，政府有專門的律師，能夠幫她解答，然後讓社工人員也能陪同在她的旁邊，讓她去了解受暴的婦女所要得到的資訊是什麼？或是婦女需要的是哪一方面的資訊，要讓婦女了解...。」(L4.31)

個案 L 經由社工介紹律師，律師會分析情況讓她了解，她提出傷害告訴最後敗訴，她對於律師沒有抱怨，因為她知道施虐者運用許多手段來傷害她，比較遺憾的是她因為不願增加社工員麻煩而未請求陪同出庭應訊，她覺得如果有陪同或許自己可以較有信心來面對對方，她覺得受暴婦女需要對法律資訊有較多的了解、需要有人提供意見解答問題，這些都是很實際的感受。

對於法律扶助項目，接受社工介紹轉介者普遍上覺得滿意此項協助，在臺中縣有數位律師長期參與保護工作，了解受暴婦女的困境，社工介紹有經驗的、且重視婦女保護工作的律師能對她們提供切身實質的幫助，並發揮服務的連續性減低婦女的障礙與不安。

受到暴力多數婦女最後會走上法律途徑，得到適當的協助可以讓她早日脫離受暴情境甚至保障一些權益，但在實務工作上發現，專業人員思考「案主自決」避免依賴因而在服務上會衡量應提供到什麼程度？惟在本研究中，研究者發現受暴者覺得她們已處在資訊貧乏、能力不足或暴力恐懼症中，亟需專業人員提供具體建議告訴她們什麼可為什麼不可為，而不是僅止於分析或提供資訊而已，長期以來她們就是缺乏可信賴之人提供意見，求助社工部門她們不太能接受專業人員與一般人無異，她們需要有適切的、具體的建議幫助她們走下一步路，社工人員必須省思的是有沒有這個判斷能力或是豐富資訊提供判斷而非以「案主自決」來排除責任，讓受暴者自行處理，自決必須在某些條件配合之下才有可能，受暴者

是否有這些資源條件需要深入的予以評估。

5. 緊急救援

1.) 公權力不足

「警察會馬上過來但他會說這是你們夫妻的事情，我又插不上忙，叫我自己離開，這樣廢話，叫我自己離開我又何必叫警察來，主要是希望能想什麼辦法或讓他關一個晚上也好...。」(C4.8)

2.) 救援速度要快

「好多次，緊急狀況我小孩會報警，我拉住我先生讓我小孩趕快跑出去，警察會來...。」(N4.26)

緊急救援案主求助對象以警政單位為優先，社政單位多是在受暴者向警方求助後，由警方通報才開始協助，或是受害者直接求助時通報警力救援的角色，所以兩個單位服務的連續性非常重要，如何讓警政單位更具效率的遏止暴力及通報社政單位進一步的協處需要不斷的溝通協調。在本例中看到個案 C 的不滿，公權力的無能讓她失望；而個案 N 在緊急狀況時還是需求援於警察人員，所以緊急救援的福利服務在社政單位的功能較不顯露，依賴警察單位功能的發揮，社政單位作為後送或後續福利介入的窗口。

6. 陪同偵訊報案

表四之五 8：陪同偵訊報案服務情形

接受情形	個案
未獲得提供	C、G、I、K、M、N、O
社工主動陪同	J、L
提供資訊	H

暴力發生時有能力自己處理的受暴者會先報案請求警方協助，資訊較不足的或是社工已開始介入者，社工會協助其做報案的動作，在這項服務上有 7 位案主是自己報案處理，只有 3 位案主社工協助提供。

1.) 未獲得提供

「自己來。」(C4.11)

「沒有。都是我自己處理。」(G4.72)

「沒有，因為這個發生的時候是我自己報案的，所以在偵訊過程，也是自己。」(I4.13)

「...因為那時候也是跑，我先生就在巷子一直追，跑到工業區那裡好累，跑不動了，攔車沒人幫我，後來有一位先生看我們很匆忙，就請他載我們到派出所。」(K4.10)

「驗傷報案都是我自己做，驗傷是我們自己去驗傷，然後再去警察局報案，警察局再通報縣政府社工人員。」(M4.2)

「自己報案。」(N4.25)

「是我自己去，發生時我都有打電話叫警察來。」(O4.19)

2.) 社工主動陪同

「對！他們自動帶我去的。」(J4.30)

「小姐有陪我去××派出所，那邊家暴官有受理。」(L4.13)

3.) 提供資訊

「...我說我要申請，我跟他說的。我說我要申請的時候，他就教我。」(H4.13)

在緊急狀況被害人需要先靠自己求助，社政部門在這方面應提供更多有關警政單位受理的程序、協助的方式、內容、被害人可以要求的協助事項，讓資訊透明化有助於提昇案主的自我力量。對於自助能力較低者，陪同可以減低其焦慮並協助連結資源，增強服務的連續性。

7. 陪同出庭

表四之五 9：陪同出庭服務情形

接受情形	個案
不知道可以請求陪同	C、E、F、G、I、K、M、O
社工未主動告之	F
覺得自己可以處理	J
不好意思麻煩社工員	L
陪同有效性	B、N

多數被害人擔心面對司法訴訟情事，基於不熟悉司法體系的文化及運作、擔心面對施虐者、擔心安全、擔心自己無法順利陳述自己的情形...種種擔心形成焦慮，所以她們需要有人陪同，提醒關懷、增進勇氣。在本研究中有 11 位受暴者是自己或親人陪同出庭，只有 2 位受暴者提到社工有陪同出庭，為什麼會呈現這種現象？社工為什麼未陪同？整理受暴者的意見可歸類為下列幾個現象：1.) 不知道.2.) 未主動告知資訊.3.) 有能力自理 4.) 不便麻煩 5.) 陪同有效性。

1.) 不知道

「...也自己去，當時不知道社工員可以協助出庭，我都自己去，我有跟社工講說我什麼時候出庭啊，她問我說我自己方不方便去，我說沒關係，我自己去...。」(E4.16)

案主雖有讓社工知道將要出庭，社工以探尋口氣問案主自己是否可以處理，案主表示沒問題並自己再去詢問律師意見，在本例中社工員似乎未主動告知案主可以協助陪同，故案主未要求，不知社工員是考量案主有能力自己處理還是基於多一事不如少一事的心理或是個案量負荷重無法事事協助，這有耐人尋味之處。

「因為我也不曉得可以陪同，庇護中心的說要我們自己去，好像覺得她們沒有那個義務要陪你去。」(4.58)

縣府社工員的協助？「我沒有，我沒有去找。」(G4.59)

出庭的感受？「第一次會感覺怕怕的很緊張耶！」(G4.61)

案主接受庇護，庇護中心工作人員未陪同出庭，案主也未尋求社會局社工員協助而獨自面對緊張的心情。

「...沒有想過，也沒想到過。可以喔？」(H4.21)

「...出庭她說她會跟我講要注意什麼，我出庭前要跟她聯絡那些...她大概有跟我那樣跟我提醒，所以我才知道，不然我不知道，沒有這些訊息。」(H4.48)

社工員告知案主要出庭時要她保持聯繫以便教導注意事項，這也是一種協助方法，增進案主的資訊提昇處理能力。

「沒有，我不曉得這一點，我不曉得說社工員可以陪同，不知道說可以拜託或是請她們協助這些事情，不知道，傻傻的。」(I4.14)

個案 I 反覺得自己傻傻得不知可以要求協助。

「...因為我從來沒有去過法院，法院我的感覺是很公信力、權威，因為沒有面對過那種，很怕一句話講錯了對我們不利，或是我們講了怎樣過分的話會對我先生造成怎樣的殺傷力，我就是在我要去的剎那，差不多十分鐘了，才打電話給社工員，她說我就是照實話講，她沒有跟我講說我先生就是跟我們分開偵訊，她只有跟我講可以提議說孩子講的時候，不要在父母面前，所以，我們去的時候緊張的不得了。」(K4.19)

「因為我也不知道可以請她陪我去，我也不知道我們的服務權限到底在哪裡，所以我都是尋求到外面上課、問講師，因為我一般工作的水平只是平平，根本沒辦法認識律師什麼的，藉由講師他們生活水平高我們一等，他們就說好你這些問題我們幫你做處理，就問他們的法律專家，我有怎樣的諮詢，我可以怎麼做，所以我就慢慢自己摸索。」(K4.21)

從個案 M 的陳述可以感受到案主對於面對權威的壓力，在最後時刻她向社工求助請社工提供一些資訊。案主不知道社工的服務界線，雖然有公部門資源卻不知如何運用，只好轉而向私人機構尋求答案，呈現出的問題包括專業關係的建立程度、福利服務的告知義務、轉介等的周延性。

「...我有告我先生傷害，都是我自己去。沒有陪我去法院，保護令也是我自己跟小孩子去申請，保護令也是我自己出庭，我不知道社工可以陪我們去。」(M4.3)

妳有問過他嗎？「沒有。」(M4.4)

「保護令有出庭，自己去，我和前夫去，社工沒有陪同，沒有提供也不知道，我自己本身不知道，社工也沒有提供...。」(O4.15)

社工未告知案主亦未詢問，在求助關係中專業人員和求助者之間權力的不平衡也會影響雙方的互動模式，如果一直未能誠信相待，或許只能維持表面客氣的關係，其實案主亦在觀察專業人員的誠意來決定自己可以釋放到什麼程度。

「申請保護令時社工有陪同一次，後來的訴訟就由律師陪同，請律師之後就沒有，我們可以請他陪同嗎？我們不知道可以請他去，也不敢講，當時保護令要出庭我說我會怕，他說可以陪我去，後來的我就不知道可以再請他陪同...。」(N4.10)

個案 N 曾請社工陪同出庭一次，後來也不敢再要求，隱約看到案主對專業人員的謙卑心致不敢有所要求，這恐怕也是長期受到施虐者的控制權威而習於壓抑自己的需求，專業人員如何察覺案主需求而主動提供協助是助人的精神所在。

2.) 未主動告知資訊

「反正就是那時候我叫我妹妹，她也在做生意也沒有空，就是勉強請她休假載我去，是說還好她沒有出現，我是很怕說我妹妹載我去她也會有事情，你知道嗎？所以說社工她也沒有讓我知道說可以陪我去，她如果可以陪我去，像車馬費什麼的我也可以幫忙付啊！」(F4.21)

在本例中值得探討的是對案主的協助事項是如何決定的，如果專業人員未主動告知服務項目，又如何決定、評估對案主的服務內容是什麼？

3.) 有能力自理

「沒有。都我自己去。我覺得自己可以處理，因為他們也是很忙！為什麼有事都要麻煩他們！」
(J4.31)

「一開始是會害怕，可是我覺得法官他們也是很好，他們知道你是家庭受害者，他講話也不會嚇你，講話口氣都是很柔和，讓你覺得不會很怕他。」(J4.33)

個案 J 表示長久以來她都靠自己處理事情，所以即使出庭雖會害怕還是自己來，她以體諒的心情看待此事，如何作為有時牽涉到個人的特質，案主從生活經驗中學習到獨立也鍊就出自信，本例較無關社工的服務適當性問題。

4.) 不便麻煩

「...沒有找社工，當初沒想到，我媽媽陪我去...。」(L4.8)

「...其實最後一庭我有想到要 x 小姐出庭。x 小姐說：「沒有關係，只要有傳票來，我就去。」x 小姐她有這樣說。我說：人家把我們帶上帶下，接著我們要她出庭做證人，我心裡想會不會對她很不好意思！之前都一直不敢請她出庭。最後這庭，我打電話問 x 小姐，x 小姐說可以沒有關係。我們就是敗在這一點，因為最後一庭我是沒有請她出庭，我是覺得請她出庭替我講一些話也是多少對我有一點幫助。」(L4.34)

在案主詢問下社工願意陪同但個案 L 基於不願麻煩心態最後未要求陪同，事後頗覺後悔。在此種情形下如果能多一些討論或許會有不同結果。

5.) 陪同有效性

「...社工員有當一次證人，我先生很厲害可以把警察局裡面的檔案銷掉，可以請偵訊社把通聯紀錄銷掉，根本鬥不過他，我遇到事情有跟社工員求助她有做紀錄，她有提供訪談資料，並當證人，還有其他證人，所以我先生妨害性自主有被起訴...。」(B4.8)

「...像我們一般人沒有去過法院，也是會怕、會緊張...。」(B4.43)

個案 B 在社工協助下與案夫對簿公堂，社工的紀錄、證人身分對案情多少有影響，社工專業的展現在不同地方出現。

陪同出庭服務案主在不知道、未被告知、不好意思要求情況下獨自懷著緊張的心情上法院，案主有能力自處當然可以從旁協助即可，但是多數是不曉得她有

這個權利可以提出要求，選擇性的服務令人擔心是否有看重案主的需求；在上述資料中案例 B 是在社工陪同當證人下而對案情的審判有所影響，這是專業體系之間的對話，也表示其它體系對社工專業的尊重，如果陪同能對案主有幫助性社工應克服其它困難協助之。

陪同出庭的服務除了從案主觀點來觀察外，也可以從專業人員的角度來觀察，專業人員是主動或被動提供、如何看待受暴者的需求，或許這些服務態度可以藉由制度的確立來建立一套標準流程，作為評估判準的指標，而非自由心證的做法。

8. 陪同診療驗傷取據

表四之五 10：陪同診療驗傷取據服務情形

接受情形	個案
不知道	B、E、F、I、J、L、M
未告知資訊	N
叫我自己去	O
警察陪同	G

多數受暴者是自己或家人陪同去醫院驗傷，有 1 位是由警員陪同驗傷，社工人員的協助在此部份未看到，有可能是因案主已有其它家人可以協助或是在與社工接觸前即已去醫院驗傷或是社工認為案主有能力自行處理，在這些可能因素之下社工缺席，此部份的服務案主的感受為：不知道可以陪同、社工未告知資訊、自我自己去、警察陪同。案主的反映需求包括訊息應更主動提供及陪同並提供驗傷費用。

1.) 不知道

「之前沒有(驗傷),接觸律師之後才知道要去驗傷,我自己去,因為我完全沒有這種法律知識..。」

(B4.9)

「所以她也沒有陪同我做一些驗傷這一些...。」(I4.15)

「沒有。那個都是我媽媽陪我去。」(L4.12)

「對！自己去驗傷。」(M4.7)

案主表示是自己去，因她們不知道可以請社工陪同，案主不習慣問專業人員可以幫助她們什麼。

2.) 未告知資訊

「...我親友陪我去，以前都沒有驗傷，因為沒有錢，也沒有時間，被打後常瘀青，打的都麻木了，驗傷單為什麼要那麼多錢？你們應該要教社工員要告訴這些受暴婦女正確的知識，我們是逼不得已要申請，社工跟我們接觸時要告訴我們應該做哪些事，可以有哪些補助，我們都不清楚也不知道可以申請什麼補助...。」(N4.24)

個案 N 表示以前沒有錢、沒有時間都沒有去驗傷，政府有提供服務但她們都不清楚，社工也未主動告知相關訊息。

3.) 叫我自己去

「驗傷我自己去醫院，社工和管區叫我自己去驗傷...。」(O4.17)

「受暴要有容身之處，如果有人帶我們去驗傷幫忙付驗傷費會較好，不然跑出來哪有可能會帶足夠的錢？保護令聲請費是警察幫我付的...。」(O4.28)

不知是基於何種情況下讓案主自己去驗傷，案主覺得如果有人陪同提供驗傷費會較放心。

4.) 警察陪同

「有，第一次好像是男警察陪我去，第一次好像是他帶我到醫院，因為我沒有交通工具，他載我去。」(G4.73)

警察陪同並提供交通服務。

陪同驗傷診療取據服務需求點有可能是在向社工求助前、求助當時或求助

後，如是求助前則社工還不知道要協助；如是求助當時或求助後，如果案主表示需要陪同而社工未陪同則恐有失職之情。大部分案主不知道有此項陪同服務都是自己去，可見需要強化宣導工作或是社工要更具主動性。

9.身心治療轉介

表四之五 11：身心治療轉介

接受情形	個案
家人反對	C
施虐者排斥	H

家暴法規定案主申請保護令時可以聲請加害人身心治療，案例 C 擔心家人不同意而未聲請；個案 H 聲請了施虐者也被迫接受治療但反應極差，臺灣有關加害人處遇剛在起步階段，已有一些研究開始出現，效果尚難評估但在本案可看到施虐者及家人的排斥。

1.) 家人反對

「我先生只要好好做人該去治療就去治療，戒酒，但他家人一定不同意...。」(C4.21)

2.) 施虐者排斥

「他每次去，回來都好生氣」(H4.7)

本項資料囿於不是每個施虐者都會被法院裁定治療處遇，在本研究中資料太少無法作深入探討，僅提供學術上可以針對此項議題再收集更豐富的資料進行探討。

10.聲請保護令

表四之五 12：聲請保護令服務情形

接受情形	案主
不敢聲請，擔心案夫知道	A
證據不足未核發	B
發揮警惕作用	E
效果有限	D、F
警察叫我聲請	E、O、G、I
未告知聲請程序	N
社工告知訊息	C、H、J

案例中有 12 位案主表示意見，其中有 1 位案主未聲請保護令；有 6 位案主是自己主動表示要聲請；有 2 位案主是警方建議並協助聲請；有 3 位案主是社工人員建議協助聲請。聲請保護令服務情況包括：不敢聲請、證據不足未核發、有限的效果、發揮警惕作用、未告知聲請程序、警方協助聲請、社工主動協助。

1.) 不敢聲請

「我沒有聲請保護令，我不聲請因我不想讓他知道我有向社會局求助，社工員來我家我都說有朋友來找我...。」(A4.7)

案主尚與案夫同住，不願關係惡化，未告知有向社會局求助，也不想聲請保護令，為難地在自己的處境中生活著，很難說她這樣的作為適不適當？畢竟要過日子的是她。

2.) 證據不足未核發

「沒通過，我自己寫狀子附錄音帶，到法院投聲請狀，後來隔離偵訊，他們請了好幾個律師，他們多次的騷擾我們沒有累積證據，法官說一次的暴力不能證明他們有傷害我們，所以到現在都沒申請到。」(B4.10)

保護令核發權在法官，法官有自己的獨立裁定權，案主對於未能順利獲得安全保障頗覺失望。

3.) 有限的效果

是否聲請保護令？

「沒有用，我先生不怕，他曾說過：好阿你告我我入獄就不用養你養小孩，你又能說什麼？」

(D4.8)

案主覺得保護令效果不彰，案夫反威脅自己可以不用負扶養責任令案主氣結。

「保護是有保護，保護一半啦，這等於是保護一半啊，因為他在那邊晃的話，我晚上門也是要鎖，我平常也是要鎖...。」(F4.14)

「...以前還沒有遇到這種事情，在電視蒐證就蒐證，自己如果走這一遭才知道蒐證是多麼困難的事情，你要怎麼帶錄音機，我錄音機放在櫃臺他也把我搶去，放在裡面也把我搶去，給我搶兩台去！你知道嗎？這樣子，你要怎麼樣蒐證...。」(F4.29)

雖然有保護令但案主仍覺得受威脅，防不勝防效果有限。

4.) 發揮警惕作用

「...那個家暴官，他也是蠻熱心的，他當初一直講說：妳一定要聲請保護令，有時候人就是要做到，他才會徹底覺悟，聲請保護令也是我自己去派出所報案，結果警察叫我聲請。所以這個社工員也沒有陪同。因為那時候都是晚上發生...我覺得我辦這個保護令，多多少少也會約束他很多，可以讓他也知道說不是我沒有辦法，知道說道理在哪裏，我先生，他現在是比較收斂啦！...。」

(E4.26)

警察一再叮嚀案主要聲請保護令，多少會有遏止效果，對個案 E 保護令可以發揮遏止暴力功效

5.) 未告知聲請程序

「...我們不知道可以聲請緊急保護令，我自己寫，沒有人告知我們，因為先生常鬧麻煩警察我們也不敢多問其他事情，我認為保護令應該要很快發下來，社工員說緊急保護令要很嚴重躺在地上

流血的那種才可以申請，真的？這樣也不通，躺在地上了要怎麼聲請，應該要一個星期或二個星期就下來，否則，真的無處去，有了這張還可以叫警察來。我建議保護令要配合社工察言觀色，法官從不了解到了解可以透過社工，譬如社工近距離接觸言行舉止可以知道你說的話是不是真的，還是要害配偶這種疑慮，也有人藉此要離婚這種情形，社工有這個觀察力，聲請保護令時可以請社工調查，社工人員應多培養，關心婦女，聲請保護令時透過社工人員回報給法官知道受暴情形，不用透過我們去講。」(N4.6)

「...是自己去聲請，派出所叫我們自己去法院聲請說比較快，他們好像不會...。」(N4.17)

「...在法院聲請保護令，也沒有人告訴我們要聲請哪幾項，我們怎麼知道，人家很忙，我們也不好意思問，自己看會寫的部分自己寫一寫，別人一直要請教他們事情，我們不敢一直問，當時匆匆忙忙、緊張，也不知道要聲請什麼。」(N4.18)

個案 N 的陳述反映她的資訊不足、警察、社政也未盡到協助功能，受暴者必須自己努力去了解並在各個體系間流動，可見資源間的未整合及不連續性，服務可近性低。

6.) 警方協助申請

「有聲請保護令是警察直接幫我聲請的，他問我要不要聲請，我說要。」(G4.55)

「...還有申請緊急生活扶助也有，保護令也有，就是有去聲請保護令，費用的部份自己繳費，繳了一千多塊的樣子，保護令是自付的，警察是叫我自己去買一些郵購 什麼的...。」(I4.3)

「...是我自己去，發生時我都有打電話叫警察來，警察問我有沒有去驗傷？說聲請保護令比較好，我才知道聲請保護令。」(O4.19)

上述個案在警方提供訊息下聲請保護令。

社工協助聲請的情況不多，除非個案一開始即直接向社工求助、或是警方尚未協助聲請社工介入協助之。

7.) 社工主動協助

「...之前都沒有想到也不會聲請，警察有說過可以去聲請保護令但沒說如何聲請，後來家暴中心問我要不要聲請保護令才聲請。」(C4.9)

「...我每次開庭回來，他已等在家裡，你都會發抖，一開庭就應該要核發保護令，婦女才會有保障，我在開庭期間保護令沒下來你看要如何躲，每天都受騷擾，鄰居也不敢出面，連打電話給警察有沒時間真的逃不過，我也不知道保護令要開庭，又很久才開庭，當他接到開庭通知差點發狂。」(C4.13)

案主建議在保護令未開庭前即應先核發才較能有安全保障。

「...我只知道可以聲請保護令，怎麼聲請我不知道，這個是她(社工員)跟我講的，我說我要聲請的時候，她就教我...。」(H4.13)

「...社工員幫我聲請保護令...是社工人員他們幫忙的嘛！對，社工人員去找刑事組，行事組的人員幫忙的，是她帶我去的...。」(J4.7)

在本例中社工發揮很好的協助效果，教導案主甚至陪同案主聲請。

聲請保護令社政部分的主要職責是在於協助案主聲請或連結相關資源如警察單位或告知有關的法令規定，在本項服務中顯示保護令的效果不如預期，受暴者不覺得它可以提供安全保障，也許可以稍有警惕作用但效果有限，這有待司法單位多收集意見，了解實際上的缺失修正法令。警察與社工都是第一線人員，仍是應主動告知聲請程序與其作用，案主掌握充分資訊才能發揮保護令的效用。

11. 未成年子女會面

表四之五 13：未成年子女會面服務情形

接受情形	個案
社工員安排我們見面	K
安排到縣政府看孩子	M
社會局有要小孩打電話給她爸爸	N

受暴者接受安置其子女亦隨同安置，或受暴者子女另接受安置寄養時，有需

要安排親子間的會面，臺中縣政府目前的安排會面工作仍授權社工員自行視需要安排，尚未建立一套制度式的會面方法，除非是法院裁定核發保護令有關的子女會面才會經由家暴中心依規定內容進行安排會面。從上述 3 例社工的做法都不太一樣，但基本上案主會期待社工的角色中立，化解雙方的衝突。

1.) 維護案主權益

「...就是那時我們在庇護所待的時候，因為我先生一直到警察局要人，警察局沒有辦法，才給他社工人員的電話，所以他一直找社工人員要我們三個，因為我們三個是在警察局消失，他每天到警察局要人，給他電話之後，社工人員說要安排我們見面，我說好...後來社工人員帶我們約在 x 車站，那時候還有一個先生陪同過來，那時候我先生還有在喝酒，那個樣子看眼神就知道，他看到我們很生氣，要把小孩子帶走，社工說不可以，我們還沒有談，我先生說不願意談，要馬上帶走，他們說這樣不可以...。」(K4.22)

案子女隨同案主接受庇護，案夫從警察單位得知而要求與子女會面，社工員安排會面，發生了一些狀況，提醒專業人員對於會面的安全性與公正需做適度考量才可避免爭端。

2.) 化解施虐者情緒

「...安排到縣政府看孩子。」(M4.41)

這樣的安排你覺得如何？「不錯，要不然沒讓我先生看小孩子，我先生也會有意見，所以社工就安排見面。」(M4.42)

妳對安排手續、地點的看法？「還可以。」(M4.43)

案子女接受安置，為安撫案夫及維繫親子關係，由社工員安排會面，效果不錯案主亦覺滿意。

3.) 小孩意見優先性

「...社會局有要小孩打電話給他爸爸，問小孩是否要和爸爸見面，我先生打電話說社工員包庇我

把小孩藏起來，督導要小孩跟他爸爸聯絡，我覺得應問小孩的意願，小孩那麼大了可以自己決定，見面如要帶出去也要經過約束。」(N4.14)

案子女隨同案主避居在外，案夫知道案主有接受社政部門協助，打電話至社會局要求與子女會面，否則要告社工員，社工人員建議案子女與案夫聯繫，案主覺得不妥但因接受幫助而不敢表示太多意見。在做一些決策時專業人員是否可以和案主做較多的討論 傾聽案主的意見或是以較中立的態度分析利弊幫助案主多角度了解，是必須考量的做法。

安排子女會面是考量親子關係的維繫及尊重另一方的權益，但涉及地點的安全性、兒童或青少年的想法及最佳利益，專業人員必須秉持中立角色維護雙方權益。

12. 子女監護權協調

表四之五 14：子女監護權協調服務情形

接受情形	個案
權益維護者角色	C
告知蒐證資料	B

受暴者非常在乎取得子女的監護權，一方面可以確保子女可以獲得自己的照顧，一方面可以避免繼續無謂的爭端，所以期待社工人員可以扮演監護權的維護者角色。

1.) 權益維護者角色

「...他拒絕訪視，監護權裁定一直沒下文，律師建議大人先離小孩用共同監護，我同意，但後來問題又來了，經濟不景氣我要扶養四個小孩很不容易，我只是做加工，只能溫飽三餐，小孩唸私立學校學費五六萬，他從來不負擔，反而要我負擔他一輩子生活費用，當初訴訟時法官要他拿一萬元扶養小孩也都沒有，我要求他出來簽名辦助學貸款，他都不肯，我問社工要如何辦，他說拿保護令給銀行看但也沒辦法，還是不允許，這點走不通，只好四處借錢，半年一次負擔很重，目

前也租房子要付租金，生活壓力很重。改定監護權社工說還要找證據，目前走不通。我一直想如何取的小孩的監護權，這是很頭痛的事，我也很怕要再出庭，沒時間辦理，看是否不用開庭就可以取得，我也很怕出庭不知要如何講...。」(C4.3)

「...監護權如果能經社工員調查歸一邊就好...。」(C4.18)

個案 C 與施虐者共同監護子女，但面臨施虐者不負擔經濟責任且因共同監護身分致子女無法申請助學貸款減輕負擔。案主獨自維持一家五口生活，生活壓力重另一方面又擔心共同監護一直受施虐者牽制，希望單方監護以獲得較多福利及自主性，社工員可以經由評估來幫助案主聲請改定監護權以維護較佳的利益。

2.) 告知蒐證資訊

「在監護權方面，社工也給我很大幫助，他也是告訴我...其實很多人都叫我放棄監護權...我跟小孩子講說不然你們回去跟爸爸然後我再教你們打 113 報警嘛！然後我兩個禮拜回去看你....兩個小孩子在大班跪下來求你說以後我們省一點我們都不花錢，你不要把我們送回去，然後不然我們去打工，你們公司有沒有缺人？我們去你們公司我們會洗碗，你看你聽了你多難過阿？(悲傷的哭)你再怎麼樣，你也要去爭取他們的監護權對不對？...社工員她有幫我很大的忙，就是說..帶小孩子去做錄音啦！...錄音就是說你在高雄他爺爺對他不好的部分...。」(B4.11)

個案 B 獲得社工員幫忙而取得小孩監護權，對她而言意義重大，所以在監護權的福利服務社工員可以扮演維護者的角色。

受暴婦女經常擔心無法取得小孩監護權，而繼續忍受暴力，法令資訊的告知可以幫助案主了解自己的權益做更適切的選擇。

13. 子女安置

15 個案例中只有個案 M 因子女較多年幼而接受安置，社工員安排案子女接受安置，可以紓解家庭壓力並使案子女獲得較佳的生活照顧，提供支持服務來改善家庭關係，雖然案主求助時未表示需要本項服務，但社政部門主動提供案主亦

覺得滿意。

支持性協助

「...我覺得孩子在那吃、住、上學都不錯，寒暑假、過年，他都會回來，問孩子孩子都說不錯，總比在家裡好，在家裡如果孩子玩得比較大聲，我先生就打人了。」(M4.45)

還有那些不便或是需要改進之處？「已經不錯了。」(M4.47)

符合你的需要嗎？「有。」(M4.48)

14. 夫妻關係輔導

表四之五 15：夫妻關係輔導服務情形

接受情形	個案
施虐者無意願	A、E、J、H
受暴者期待提供	B、G、L
服務反效果	K
服務無效果	M、O

夫妻關係輔導是很難有成效或介入的部分，社工員既要幫助受暴者又要對施暴者做輔導，角色發生衝突，很難讓施虐者接受，實務上社工在介入施暴者這部分較難有成效，綜合上述案例的接受情形有下列幾個現象：施暴者無意願、受暴者期待提供、服務反效性、服務無效性等。

1.) 施暴者無意願

「夫妻關係輔導我先生沒辦法接受，社工也跟我提過，但我覺得他沒辦法接受，他不願意接受，他不願意...。」(A4.8)

「可是他不接受，社工小姐有跟我講，...她就跟我講說妳去叫妳先生來接受治療，他就是不要。社工小姐去年有跟他談過，她說：妳先生很主觀，很固執...。」(E4.19)

「...可是我覺得我先生那種人，你跟他有理講不清，根本沒辦法跟他溝通，如果真的有辦法溝通，我們之間的問題就不會這麼多了！他很固執。他什麼都不會跟你講。」(J4.38)

「...她說是不是可以請你先生一起來。剛開始的時候有問，但是後面她看到這種情形，大概是不可能的...。」(H4.55)

社工員願意介入夫妻關係輔導，但案主表示施虐者無意願或無法溝通，在夫妻關係輔導的議題上本來就不容易進行，不僅涉及施虐者的意願另一部份是施虐者的行為或人格特質讓社工員會有一些擔心，在本案例中社工員主動建議受暴者安排施虐者接受輔導，有主動接受挑戰的精神，但從結果來看似乎又缺少積極性，故效果不彰殊為可惜，如果積極介入或許在雙方關係上可以有改善的空間，家暴工作經常是在受暴者身上花較多的力氣，可是真正有問題需要協助的施虐者卻無從介入影響。

2.) 受暴者期待提供

「...如果我早一點知道社工員，在我婚姻開始發生問題的時候社工員能到我家去做適度的調整，我相信我們家不會走到這個地步，之前如果我知道什麼單位可以調解或是送我先生去醫院治療，整個家庭有協談或許就不會走到這個地步，大家會比較理性收場，不會弄到不可開交...。」

(B4.13)

「...很需要時能有一個人協助我和家人溝通，那時候想說找不到人，因為你不可能一通電話，人家就馬上趕過來，人家也會很忙。有時候真的很需要有一個人可以到我們家裡...。」(G4.79)

「沒有，完全都沒有！本來我也都不了解縣政府有社工，我完全不知道。要是知道的話，我早就打電話了！我就有救了！不用被關在家裡一直被人打，我就可以像報紙的個案可以被人家收容或者是到別的地方...。」(L4.14)

受暴者表示因不知道資訊而未能及時求援協調夫妻關係，導致關係惡化，似乎對社工員扮演協調者的角色具有信心與期待。

3.) 服務反效性

「...社工人員說要安排我們見面，我說好，後來社工人員帶我們約在 xx 車站，我先生就講我們過

去種種的不是，社工員有說夫妻應該要怎樣之類的，社工員告訴我說我自己不要一直激怒我先生，她說她有跟我先生談，好像都是我的錯，就叫我怎麼樣。我說妳怎麼只有聽到他的聲音，沒有聽到我的聲音，我覺得這樣也很不公平，要不然就是面對面來講，當然聽單方面他講他對，後來她就說妳看要離還是怎樣你們自己就看著辦，社工她那時候也有講說妳先生都說妳不履行夫妻義務，我說他的狀況不好我當然不要，她說我要敷衍他一下。我說：「這是個人的感覺啊！」...我們在警察局談的時候，我就覺得很生氣，為什麼我就是敷衍，我覺得這樣對女性比較不公平...。」(K4.22)

個案 K 抱怨社工員進行輔導時立場不客觀且對她的情況不夠了解，輔導呈反效果，也許在案主的立場覺得社工員應了解她的感受站在她這邊，結果不是，對社工員而言有她角色上的為難處，本例提醒社工員在處理夫妻問題時態度上可能必須更謹慎以免失去案主的信任。

4.) 服務無效性

「有啊，沒有用。像那天要說孩子的事，叫警察來講的大小聲，後來就沒再說了。」(M4.83)

妳是覺得說沒什麼效果？「對，說多了只是越生氣。有時社工也會說我先生要給一些錢給太太，結果他就很兇，意思就是說，妳（社工）管我要不要給太太錢之類的...。」(M4.84)

「會，但都講不聽，談幾次忘記了，但很少，我先生也都很不客氣，對他傷害他當然不會很客氣。」

(O4.10)

社工員嘗試與施虐者溝通但似乎未能發揮效果，如何顯現專業權威或更有效性，技巧上似乎是可以再提昇。

一方期待 一方無意願 效果又難掌握，整體上此項服務似乎很難有成就感，夫妻關係輔導是家暴工作很重要的一部份，有加分減分的效果，規劃良好的服務方案也許可以發揮效果協助雙方重建關係，但以現況，社工員要顧及這一部份的輔導尚嫌吃力且不討好，民間資源又因地區性分佈不均，如果能有專設統籌之地

區性機構來協助應具有相輔相成之效果。

15. 子女就學輔導

表四之五 16：子女就學輔導服務情形

接受情形	個案
協助轉學	C、M、N、
協調學費、請假事宜	O

1.) 缺乏周延性

「...轉學社工用秘密轉學這點我很滿意...社工員說未來保護令到期後如未再聲請延長小孩沒辦法用秘密轉學我覺得很失望，因為又會被他找上門來鬧，沒錯今日不鬧但何時發生你不知道我們在明他在暗，等到發生再來轉學是不是會增許多費用麻煩例如制服，我覺得這一點不圓滿。」

(C4.4)

「小孩轉學問題擔心無法用秘密轉學會讓他爸爸找到跟蹤，我有跟社工談她說到明年可能就不能用秘密轉學的方式，她說不可以利用這樣來秘密轉學，這些問題就讓我打退堂鼓...。」(C4.23)

案子女隨同案主避居在外，為免受到施虐者騷擾，乃以免遷戶籍轉學方式就讀，這種方式讓案主覺得安全暫時受到保障，也滿意這種做法，惟擔心保護令到期後無法再獲得此種服務，社工員告知除非有再獲准聲請延長，案主的擔心可以理解，訪談中案主反覆地談到這個問題，可見她的擔心與在意，應該也是有同樣情形的受暴者所關心的部分，免遷戶籍轉學有其必要性但保護措施的不連續性應被重視，政府的措施似乎需再更周延，在不違法之下有更多的保護措施，讓案主的安全更受保障。

此外，個案 M 子女因接受安置由社工協助轉學、個案 N 子女隨案主避居在外由社工員協助免遷戶籍轉學，目前就讀順利但也擔心將來安全的持續性。

「...轉去孩子附近的國小。這樣很不錯，要不我這麼多孩子怎麼辦！」(M4.51)

「...社工員幫忙很順利。」(N4.12)

2.) 協助溝通

「...社工有跟學校談過學費問題，因為都繳不起，有時候受暴小孩跟我回娘家住一兩天，有向學校說明請假。」(O4.25)

案主面臨經濟上的困窘及受暴事件的隱私性，由社工員代為向學校做學費減免與請假上的溝通，讓她免除直接面對的壓力。

子女就學輔導社政部門的任務在於協助案主連結教育體系的資源，此項服務案主期待的是能保障子女就學的安全、與學校溝通作為子女福利的代言者，但在現實面又必須有法令依據，很難能完全符合案主的期待，社工倡言者角色必須為案主爭取協調或是從政策面去做修正，才能逐漸建構成一完整周延的服務。

16. 陪同返家取物

表四之五 17：陪同返家取物服務情形

接受情形	個案
曾經求助沒有人願意幫忙	B
沒有協助是自己回去	E
社工聯絡警察陪同	G

本項服務非法定服務項目，但受暴者匆忙逃出時未帶任何物品，有必要返家帶必需品，自己不敢回去需要有人陪同。

1.) 不知道

「...我曾經求助但沒有人願意陪我回家，我不敢向社工員開口，我也不知道可以請社工員陪同，如果我知道也許就不會發生爭執，假設有個人陪我回去我先生就不會對我怎樣，我有問律師律師建議我可以找里長但我不認識怎麼好意思找，你看我多勇敢就自己回去拿衣服...。」(B4.15)

2.) 自己處理

「沒有，我都自己回去，是他不在，我回去...。」(E4.20)

3.) 協助通知警方陪同

「社工員連絡警察陪我回去看我有什麼需要，警察陪我回去拿，那時候我很緊急的跑出來，我也沒有帶什麼衣物。還在警察局的時候，她就打電話給警察帶我回去拿，拿一拿警察再送我去機構...。」(G4.43)

個案 B 與個案 E 有這個需求，但不知可以找誰支援，個案 G 經由社工協調警察人員協助而順利取物，所以如果受暴者知道向警察人員或社工求助可以協助解決問題，社工連結資源的角色在此部份充分發揮。

17. 其它服務

在訪談案例中，對於社會福利措施有一些建設性的建議值得社政部門列入參考：

1.) 意見提供者

「...跟我聊給我一些意見，一些溝通，我喜歡聽你們開導一些鼓勵，遇到事情我就會想到你們的鼓勵...。」(A4.18)

2.) 活動的可近性

「我有收到政府寄來的一些婦女活動的通知，但地點在台中，對我很不方便...。」(A4.15)

3.) 提供防護器具

「要能自衛靠自己要有危機意識，政府如能提供電擊棒最好，但不知道要去哪裡買，要申請很麻煩...。」(C4.17)

4.) 學校提供防護措施

「學校對於加害人無法禁止其進入帶小孩，學校說他也是監護人，但對小孩會有傷害，小孩也怕他，學校說他無權干涉，但小孩不想跟他爸爸走，帶走小孩會趁機威脅媽媽，學校應對家暴小孩提高警覺，注意不要讓施暴者進入學校，守衛也要告知，不能任意帶走小孩...。」(N4.29)

5.) 司法社工的設立

「...出庭時很害怕如果雙方都有社工可以互相調查才不會說不公平或維護誰，雙方社工可互相討論監督免得他說社工向著我，才不會一方有所怨，所以施暴者也需要社工並可能透過雙方社工溝

通加速進行，才不會拖太久。我覺得社工辦事情很細心，敏銳力也夠，調查時很快就可水落石出，每個個案應該配一個社工，免得他說社會局偏袒我，他一直認為法律不公，他說社工是我的人，所以他不找社會局的人談。」(N4.16)

個案 N 建議雙方都有社工人員協助，才能迅速調查提供客觀意見。

6.) 單一求助窗口

「我今天受暴我要報警察、報社會局、報家暴中心，這樣比較麻煩，直接申訴受理就好了...。」(O4.35)

建立網絡間的資訊連結系統，讓案主在福利輸送系統中順利流動。

7.) 保護廣告多元化宣導

「...應多做些公益廣告，像 113 的廣告就做的很好，但我們不知道它是隸屬政府...。」(B4.3)

「...十幾年前曾被她摔過昏倒醒來後嘴巴已歪掉，但當時也不知道到要去驗傷，有些內傷成舊疾，醫不好，所以在電視上能多宣導，提供如何自衛保護自己的方法、危機意識...。」(C4.18)

「...基本上還是推廣的部份，還是很多人不知道。」(K4.23)

「...我覺得政府應該加強宣導一下，可以在電視、報紙、廣播上播出，讓大家知道。讓一些曾經受暴的婦女要讓她們勇敢的站起來，不要生活在陰影中，像我現在不知道為什麼也是會害怕，可能是心理的創傷！」(L4.15)

「...政府可以設一簡訊、或是網站上網，或是電視上可以有一些資訊。或許縣政府還沒有做到這方面，就是對受暴婦女可以加強宣導，讓一些人知道政府現在有怎樣的服務，從各方面可以利用的大眾傳播媒體，讓這些婦女知道政府有哪些資訊，看婦女有沒有這個需要。」(L4.30)

受暴者反映政府在宣導上應透過不同媒體教導自我保護技巧 對受暴者的關懷鼓勵 相關保護措施及資源介紹 讓她們感受社會的支持而更有勇氣幫助自己。

二、社會福利服務形式的意見

受暴者對於社會福利服務提供的項目有幾位案主提供意見，認為福利項目的

種類應多元化並且讓她們有多種選擇。

！多元提供多面照顧

「...我是覺得福利也可以啊！等於說是各種類別都要有這樣子。我是覺得說那個福利方面，可以對女比較有保障，她們比較可以在教育孩子方面比較不會那麼吃力啦！就是孩子讀書部份啊，可以幫忙一下課業輔導我想大概是這樣，因為這樣 我覺得一個單親媽媽要這樣靠自己也是不夠啦！也是要多方面大家幫忙。最重要的是經濟方面，經濟方面比較穩定的話，這樣子孩子讀書還是什麼就比較不會吃力了。」(E4.23)

「 兩者都需要，要不然孩子這麼多個，現在景氣這麼差，工作又無法持續，房子又是租的，生活很難過！」(M4.53)

不僅是多元的福利服務提供選擇還應有現金給付以紓解經濟壓力。

「...因為那時候我是屬於很錯亂，對什麼都不了解，任何一項對我來說都是寶，都是幫助，我根本不知道我還可去要求什麼？每一樣我都覺得是幫助，對我個人我是這麼認為。」(H4.62)

「...政府福利大部分我都沒有，當然都要！才可以做一些選擇...。」(G4.47)

「我覺得我是一個婦女受虐、受暴的時候，第一個她的心理創傷很大，她會久久沒辦法揮去陰霾，她會腦海時常想起痛處，那是永遠一生最大的痛處。如果政府知道她是一個受暴的婦女，應該加強對被害人心理的輔導，這是有必要的。因為至少讓她不用害怕！就像我說的我會害怕面對人群！我不知道我看到人我要講什麼？有時候頭腦在講話的時候，會出一點狀況。社會上人家是不會發覺的，可是如果是心理輔導人員，至少他們會讓我們知道要怎樣才可以走出傷痛的陰霾，不要常常再去回想，回想會更難過！」(L4.17)

「...還有就業方面，要讓受虐、受暴的婦女如果心理安定之後，要找一個工作做，政府是不是有一個機關安排這些受暴的婦女有一個就業的機會，安排她們找工作。」(L4.18)

「...然後社工人員要多多去深入家庭，常常關心受暴者，看她現在的需要是什麼？撫慰受暴者的情緒...我從來都沒有跟社工人員去討論這個問題。」(L4.20)

「...陪受害者走出傷痛的陰霾，讓她以後在面對人群的時候不會害怕，像我的情形是想到這個情形我就會很憂傷、哀怨，我的發洩情緒就是哭、恨，咬牙切齒，全身不由自主生氣！」(L4.22)

心理輔導、就業協助、關懷服務這些是案主認為重要的協助。

受暴者認為透過不同的社會福利形式可以讓她們有更大的選擇自由，因為她們的需求是多重的、跨單位的。現金與福利服務各有其功能，如何在其各自的面向中呈現更豐富的內容，是需要針對受暴者的問題與需求來建立輔導目標，發展出達到目標所需提供的社會福利服務項目

三、結語

本節針對社會福利服務供應情形做深入的探討，無論現金給付或福利服務，都各有其優缺點，滿意與不滿意，合用不合用之處，所涉及的問題除了項目是否符合受暴者需求外也牽涉到福利組織系統的運作流程內部控管的順暢性、福利輸送者如何傳遞、輸送服務的問題。

鑒於每個案主之需求不一，所接受的福利服務不同，未接受服務者又表示無意見可提供致未能蒐集到很豐富的意見及感受，有些福利項目只有數位案主表示意見，這是本研究的限制，但為能真實呈現案主的感受，仍盡量記述提供實務工作者參考。

表四之五 1 呈現需求與服務之間的不一致，可能是求助前未真正思考過自己的需求、求助後資訊掌握較充裕、另一方面經社工的評估、其它單位人員協助或逐步發展出新的需求而獲得較多的服務項目。法定服務項目是依法應提供給受暴者的福利服務，但從受暴者的反應每項福利服務的滿意度似乎未達期待，真正滿意的項目不多，較常看到的情況是案主不知道有此項服務或是她有需要但未被提供，所以不是福利項目本身的問題而是福利輸送者未能連結所需要的服務。

滿意度最高的服務屬法律服務，案主表示透過社工員主動介紹律師而能獲得

同理心較高的訴訟服務，打破她們對律師的刻板印象，這個反應應可以促使社工人員更有信心推介而不會落人口實，行政系統經常擔心別人給自己戴上「圖利他人」的帽子，但是如果是對案主有幫助性的，似乎應更據理以爭。

福利服務提供過程也會呈現服務可近性、整合性、可及性、有效性、連續性的問題，如果一個服務有上述問題被接受度就低，當案主反應有這些問題存在時，福利輸送者或組織系統又做何種應變，從案例中似乎看不到代替方案或是補充方案。

福利輸送組織對於福利輸送者所提供之福利，應透過嚴謹的管理與督導系統來做評核，才能不斷進行檢視它的適切性。保護性工作強調個案管理的概念與做法，社工人員亦秉持此種精神為案主連結不同資源，但在不同體系之間仍存有障礙，甚至在同一福利體系內使用不同福利項目都會發生連結上的困難，如何更落實除了組織行政處理的改善外、亦需不斷檢視網絡間輸送問題及工作人員技巧。

第六節 輸送系統服務情形

社會福利服務的另一重要議題是輸送系統，輸送系統包含服務系統與人的資源，專業人員身為福利服務輸送者在福利輸送過程中其所具備的專業內涵有幾個議題值得關心，下面資料將從幾個層面做探討：

一、聯絡方式的感受

社工員從接案開始必須與案主建立專業關係來收集相關資料以進一步評估處遇，研究者想從社工員與案主的聯繫互動中來了解關係的建立情形。在案主的陳述中，社工員最常以電話方式和案主聯絡，如果有出差則會先聯絡訪談時間，有的社工員會留手機以利案主聯絡，有的社工員不留手機給案主，有幾個案例甚

至社工員未曾到過案家訪視。

表四之六 1：聯絡方式的感受

聯絡方式的感受	個案
密切多重聯繫管道	A、E、G、H、I
有距離感的電話聯繫	B、C、K、
自己主動聯繫	D
保持適度聯繫	J、O
不易聯繫	M、N

從表四之六 1 顯示社工與案主聯絡方式給案主幾種不同感受：密切多重聯繫管道、有距離感的電話聯繫、自己主動聯繫、保持適度聯繫、不易聯繫等現象。

（一）密切多重聯繫管道

「對社工的服務覺得蠻順暢的，社工員說我如遇到什麼事情可以隨時和她聯絡，她可以隨時約個時間談，比較好，不會說我去找她卻沒空的那種感覺，你知道嗎？她不在留手機給我說我什麼時候可以跟他聯絡，未來會希望她再協助生活上心理上的問題，認識社工之後我覺得心理上有一個寄託，有一些支持的人在附近...。」(A4.12)

「社工員給我的感覺蠻好的，有時候會打電話來問候我。」(A4.16)

社工員與案主保持密切聯繫，讓案主覺得安心信賴並主動了解案主的狀況。

「...她都是來 xx, 每個禮拜三都會來 xx, 我覺得是大家面對面談會比較清楚，她都是問說妳現在工作會不會趕，我們面對面來瞭解一下，我說：好啊！沒關係，我覺得她很主動，有一些我們不懂的地方她都會告訴我們，覺得就是她在資訊上面她能夠儘量去告訴我們，讓我們比較清楚，有那些服務項目、這些她都是可以做得到...。」(E4.31)

社工員主動聯繫並解說福利措施。

「...因為她有留電話給我，所以需要的時候可以跟她聯絡。有時候不在，如果真的很急可以找家暴中心那邊，她會幫我聯絡她，叫她再聯絡我，我覺得不錯，很好了。聯絡上有時候會連絡不到，

但是真的很急的話..，她還是會有辦法幫我們聯絡到，有時候出差啊...。」(G4.64)

「...就是一段時間跟你聯繫，確定我的狀況...打電話，所以社工員偶而有過來我家裡而已！會先用電話聯絡看我有沒有在家，次數不需要增加，因為有時候我們也是沒有空，用電話聯絡較好...有需要再找他也可以，找他能夠找的到就好...。」(G4.96)

留電話給案主必要時可以透過其它工作人員聯繫，案主覺得保持適當聯繫就可以，次數不需太多。

訪談或電話聯絡？「都可以，還有密集度都很好。」(I4.9)

「...她看我這樣心理也很難過，有時候一天打兩通電話。去年那時候，一個禮拜都一通電話，跟我問說：過得好不好？如果出來這邊外訪的話，就會過來看看，近來怎樣...。」(I4.22)

社工員關懷案主的情況隨時保持聯繫，相信案主心理是很感動的。

社工必須與案主建立專業關係，專業關係必須靠平時不斷經營，案主可以透過不同方式和社工保持聯繫，使她覺得隨時有依靠不致孤單面對問題，這種溫暖的感覺是一種支持力量。

(二) 有距離感的電話聯繫

「...都以電話聯絡，或是有時我會去社會局找他們，社工員沒來做過訪視(為什麼?)我也不知道，其實如果社工員能打電話說今天我想來看妳，我會很感動(會不會顧慮到隱密性?)，沒有阿，那時候我跟我爸媽住，所以我也不知道為什麼她們沒來我家，這也是我想問為什麼？」

(B4.37)

案主期待社工能做親訪建立較密切的關係，但是不了解為什麼社工員僅以電話聯繫事情，有必要時都是案主自己到社會局接洽。

「...沒有訪視，只是打電話來...。」(C4.35)

個案 C 也表示社工未曾訪視僅以電話聯繫。

「社工員之前有問說我的狀況怎樣了，我說都是一樣。她都用電話，所以你這次說要來，我以為

是社工人員要做什麼調查，因為從來沒有接觸過這一種。之前一直沒有跟社工這樣談...。」

(K4.14)

社工習慣以電話聯絡，案主覺得之前都較少深入談話。

3.案主自己主動聯繫

「我會主動打給她，再叫她打給我，因為我們家沒有市區電話，有時候我情緒來時我就會主動打給她，有時候她會分析事情給我聽...。」(D4.23)

4. 保持適度聯繫

「...其實大家都忙，對不對！有時候就是關心一下我們就很高興了！不用說一定要親自到府上來！因為畢竟他們也都是很忙，現在家庭問題這麼多，不是只有我一個，有時候社工員就是打電話關心我們一下我們就很高興了！」(J4.22)

個案 J 體諒大家都有事情，認為偶而電話聯絡關心即可。

「他會通知我說他要來或辦什麼事情或問我最近如何，我也不清楚社工，我不清楚他們如何分工 (案主同時接受兒童保護及成人保護服務有兩名社工員)...。」(O4.34)

「都用電話聯絡有時會到山裡找我，我不會要求什麼，他們也都有很多事情，又不是只有管我一個。」(O4.38)

案主同時接受成人保護服務及兒童保護服務故有二名社工協助，她不清楚工作的分野，也不太敢有過多要求，似乎責任社工員未能明確告知案主。

5.不易聯繫

「...像之前她不留手機號碼，結果出差就找不到人了！她只留辦公室電話。」(M4.64)

「...有時候比較重要的事，一天打到晚，到下班時間還是找不到人，有時候就比較好找。」(M4.65)

聯絡方式？「打電話，有時候社工也會來。」(M4.76)

「...兩樣都可以，都能接受，當面說比較詳細，電話中比較難講，有時候別人找她或是有什麼事，

說不久就掛電話了，乾脆她就來，當面講。」(M4.79)

「...社工員常常出差...。」(N4.33)

上兩例案主表示不易找到社工員

專業關係是專業工作的第一步影響未來的工作品質與信賴關係，案主與社工的聯繫情形，從聯繫的緊密、疏鬆或是聯繫的方式帶給案主不同的感受，也許社工員自有其做法或基於案主的獨立性較高或案主的問題較輕微或工作負荷量大而有不同的做法，但這種情形也牽涉到工作品質是否齊一的問題及對案主的責信，似乎可以在建立關係之時即告知案主未來的互動聯繫方式、時間、次數、彈性等讓案主自己也可以有事先安排及穩定雙方的專業關係。

二、決定服務內容的模式

從案主的需求到問題的呈現她所需要的服務是如何形成的？案主的參與性為何？社會工作的特性之一即是重視案主的參與性與自決，研究者希望從案主的反映中去看到福利輸送者如何決定案主需要哪些服務、工作的協議是如何形成。

表四之六 2：服務內容決定過程

決定過程	個案
缺乏參與性的單方評定	A、C、O
雙向互動模式	B、E、G、J

從上表可以歸類成兩種決定模式：缺乏參與性的單方評定、雙向互動模式。

1. 缺乏參與性的單方評定

社工提供服務一起討論評估情形？「這個我不太清楚，因為她來我都是跟她講一講，談一談，她可能回去後自己做評論吧！」(A4.13)

「沒有，他只是問我需不需要找律師也可以申請補助...。」(C4.12)

「...沒去問，社工也沒講。」(C4.19)

「沒有討論，會問我說將來的去處、要怎麼就業比較好...。」(O4.29)

案主表示社工員會問案主的意見但缺乏討論，或許社工員已自行完成評估只是要確認案主的需求，但這種方式讓案主缺乏參與性。

2. 雙向互動模式

「是社工員跟我討論，我之前請的律師不是很好，後來社工員介紹另一位律師，他真是幫我找對了...。」(B4.4)

「...討論出來的，社工員告訴我怎麼做，一開始完全無知不知道自己需要什麼服務，社工員有請教律師，畫一張圖表告訴我每個階段要怎麼做，我再請教律師，律師再告訴我怎麼走...。」(B4.17)

經由討論社工員教導案主如何做一步步引導，讓案主很清楚自己未來的方向，社工發揮其個案管理者的角色。

「有，那個社工她都常常跟我討論說需要什麼，...也常常問我需要那方面的服務這樣子，我會跟她講說...。」(E4.25)

社工與案主的良性互動，提昇案主信賴度並主動解決自己的問題。

「...社工員有問我的需要，需要的話就幫我安排。」(G4.48)

「...還是討論比較好，要不然太突然了。」(G4.50)

「...他們會先問看看，有些是共同討論出來的。」(J4.40)

如果希望案主有能力處理自己問題相當重要的原則是要教導案主技巧與知識，透過問題的再現去思考服務內容，並協助引進資源才能激發案主內在潛力發揮「使能」功能，社工習於參考自己的經驗法則，忽略案主的感覺與學習，在本研究中雙向互動模式佔較多數是可喜的現象。

三、對專業人員特質的看法

專業人員具備有何種特質較能拉近與案主的關係，案主較願意開放心靈深談，專業人員透過不斷的訓練研習來增進自己的專業知識技巧，而案主期待的是一位什麼特質的工作人員來協助她？

表四之六 3：受暴者認定之專業人員特質

專業特質	個案
就像是好朋友、平易近人、不要很專業、有親和力、了解我、有專業能力、保密性	A
誠懇、關心、有心理輔導的效果	B
講話柔和，不要有歧視眼光	N
對人要有愛心、熱心、主動、女性較好	G、E
要能同理、沉著、不急不徐	H
知心的關係、可以交談、可以提供意見	I
能夠認同我、聽我們講	K
保密	L
客氣、親切	M
已婚、有小孩、能了解受暴婦女的心理...要有愛心，和氣	N
不會有特別的想法	O

從上表案主的陳述對於專業人員的特質多數著重在專業人員的態度與專業倫理的要求：具親和性、同理、主動關懷、穩健、尊重、保密、愛心等。有少數幾位案主提到不要太專業、女性、已婚、有小孩等特質，這些特質還是可以回歸到她們希望專業人員是可接近的、同理她們的。

1. 親切可近性

「就像是好朋友、自己的人、蠻好的朋友，就像你給我的感覺像自己的姊姊般平易近人...。」

(A4.19)

「不要很專業，很自然跟我聊天就好了，如果很專業的聊，有些婦女不見的願意跟你談的很清楚，雖然你們是專業人員，但給我的感覺態度上很有親和力，瞧的起我們，我們跟你一起那種感覺，不要說你們來輔導我們就裝成那樣，說你是一個怎樣的人那我們不敢跟你講，所以要能平易近人，要了解我們的需要。」(A4.20)

案主期待專業人員的可近性，過於強調專業反造成距離或壓迫感，本案例提

醒專業人員需衡量自己面對的是什麼特質的服務對象，相對的調整自己的態度才能與對方融合。

「社工小姐真得很好，她很耐心，前些日子我有什麼話我都不敢跟別人講。我想到我就打電話去縣府找社工小姐，我問她：「我這樣子，妳會不會很煩」她說：「不會啦！」她可以很隨和的和我們相處，她說：「妳有什麼事情，妳要隨時和我們聯絡」她會這樣跟我講，這樣是不是我們精神上就有一個寄託，既然先生不能和我們相處，他又這樣對付我們，我們的話不知道要去找誰講。我會想到說我要打電話給社工小姐，看要怎麼辦，問她下一步要怎麼走，她會提供我意見...。」

(I4.24)

2. 尊重關懷

「...誠懇，真的關心，xx市的社工員一直打呵欠，很冷漠，問的話很犀利，我覺得他不是很成功的社工員，一直打呵欠，我後來就不願意講因為我覺得他不夠誠懇，不注重我的問題，要誠懇，有站在我們的角度為我們想，聆聽，像我們這種受創的人很需要有人來聽，悶在心中很痛苦，沒有人可以講，講出來之後會好很多，較不會鑽牛角尖...。」(B4.32)

「態度上如果她說這不好解決我就講不下去了，講話要柔和一點，被人家欺侮成這樣我們也不要被看輕，只要不要有歧視的眼光就好了，能提供什麼意見給我們讓我知道如何走下去就好...。」

(C4.36)

求助本就是一種障礙，已形成一種階級的不平衡，已處低度自尊的案主更期待服務提供者的尊重與關懷。

3. 主動性高

「就是對人較有愛心一點，看起來蠻熱心去幫助別人那種。主動性要高一點，要比較有愛心，性別方面我覺得還是女生比較好（有認同的笑聲）是我的話，我喜歡女生，對於男生可以看是否有男生需要幫助的人，也是有吧！比較少喔？我是比較傳統（尷尬的笑聲），比較喜歡跟女生比較談得來，跟男性感覺怪怪的，好像比較沒辦法談一些比較個人的話...。」(G4.99)

案主強調主動性要高，此外在性別上最好是女性，或許可以提供男性實務工作者在提供服務時特別注重案主的感受，有必要時還是要請女性同仁協助。

「我覺得她們 老實講她們也對我不錯啦！她們該做的她們有做啦，她們是常常和我們聯絡看我們需要什麼啦！會主動和我聯絡，像 x小姐每個禮拜來 x她都會打電話給我說：妳最近怎麼樣啦！還是需要什麼什麼...所以我覺得工作人員她可能要蠻主動的，也能夠去看到我們的一些問題，去分析...。」(E4.27)

4.高度同理心

「社工員是一個很好的人，她很了解我，對我好又瞧的起我，我跟社工員說我有你們真的很高興，有一天你們沒在我的身邊我會很難過...。」(A4.21)

「...其實你們這樣跟我談，我都願意耶！我都願意談。其實，我曾經哭過兩三天，我甚至會希望說，聽的人也要跟我有一樣的心情，我覺得那個人他要夠沈穩，要不徐不緩的，你永遠都是很理性的，其實，你們這樣不徐不緩，我會覺得說我會比較有安全感。」(H4.76)

「知心的關係，可以交談，可以和她說我們怎樣，請她給我們意見，我會這樣。」(4.23)

「我們的希望她們能夠細心的聽我們訴說，我們的遭受怎樣，我會期待這樣，我個人的想法是這樣，我會想說我跟妳透露心聲，妳能接受，能幫我想出什麼辦法，可以有一點點讓我依賴，因為我沒有朋友可以講，我打電話給妳們社工室能敘述我的感受，因為我沒有別人可以講，可以讓我妳當成能夠敘述的對象、吐露心聲的對象...。」(I4.24)

「可能是我們的觀念溝通，因為每個人有他的成見、想法、思想觀念，層次本來都不一樣，可是你能認同我的說法，我就覺得我做的都不是錯的事...。」(K4.41)

案主鼓起勇氣訴說她的失敗與不幸，她希望別人能夠了解她所承受的孤單與痛苦，同理仍是專業人員最基本的訓練與素養。

「...已婚、有小孩、能了解受暴婦女的心理...要有愛心，和氣、太嚴肅我會不敢講我會怕，每個人的個性不同，如我問較沒知識的問題，一旦社工員對我不高興我就怕了，我今天已走到這種地

步，社工員如不繼續幫我，我不知要如何，本來我都靠社會局，我沒唸什麼書，不懂所以會多問幾次，社工員會覺得講不聽，但我沒什麼意思。最好來我家像這樣講我就比較敢講，以前 X 小姐也有幫過，提供急難救助，她會慢慢聽我說，我也比較不怕，Y 小姐我比較不敢找她（案主曾換過三位社工員），男生我也比較會怕，可能是我都會聯想到我先生...。」(N4.36)

案主期待被了解，她強調自己比較沒知識，對不懂的事情會多問幾次但又恐社工員不耐煩，對她們而言此時心思是非常敏感的。

敏感、低自尊致使受暴者期待助人者以更寬容的心接納她們。

5. 保密性

「工作人員跟我聯絡，說要來家訪，我說好但有些事情我不要別人知道...。」(A3.4)

「如果她會把我的事情保密的話。因為社會上的價值觀每一種對待都不同，每個人對受暴、受虐、離婚的婦女每個人的價值觀都是不同的，因為我想說如果跟她談的話，她幫我把事情保密，不要講出去，我講完就好了，我想說這樣子我可以接受。如果說一說她又把我的事說出去，這樣子的話我寧可不要受第二次傷害！」(L4.41)

深怕自己的不幸遭受別人不當評論，期待專業人員發揮專業倫理的保密性，專業人員與案主的信賴關係也是建立在保密的基礎上。

6. 具專業能力

「沒有不好的印象，你們給我的感覺蠻親和力的，不是說話就與人不同，感覺上就好像自己的姊妹家人一樣，即使那麼親的朋友不見的能談那麼深奧，你們受到這種訓練才可以給我們一些啟示輔導但朋友不見的，只能出去聊聊走一走，不見的可以聽你講這些或她願意聽你這些...。」(A4.26)

「有時候我受不了時我需要一個人時我會找社工員談，也有心輔導的效果，她會點出我的問題，她給我觀點上的大轉變，她幫我很多，在我最低潮時給我力量應該算是社工員，我覺得不能算是社會局做了什麼，因人而異，如何去看待你的個案，也許在你來講沒怎樣，可是一個小小的關心

會造成這個人一輩子的轉變，我很感謝...。」(B4.6)

「...只要我受不了我就找社工員他就會告訴我要怎麼做，有時候我覺得累了不想再和夫家鬥下去，社工員會告訴我我已經很勇敢了，社工員應該看這個人需要什麼給他適度的支持..。」(B4.6)

社工的專業知識與技巧引導案主發掘自己的問題提供案主力量，有專業能力的社工員可以敏銳察覺到案主的狀況，適時協助案主如何照顧自己的身心。

「就是幫我出一些意見，還有心理安慰，至少有人可以提供一些意見看怎樣做比較對。」(G4.94)

個案 G 期待專業人員提供意見。

「我只有接觸她，不管我多麼激動多麼傷心，她都會永遠平平的告訴我，也是緩緩的表情，我的感覺她是這樣子，在裡面做真的是不簡單...。」(H4.74)

冷靜的態度讓案主可以平息激動的心情。

7.忠實的聽眾

「...狀況不好的時候，找她們，她們會聽我們講...。」(K4.37)

對專業人員要求的專業內涵包括專業知識技巧、專業關係、專業倫理，從案主的陳述中都表露無疑，親切可近性、尊重關懷、主動性高這是一種專業關係建立的基石；保密性是專業人員的倫理表現；高度同理心、專業能力、傾聽都是專業知識與技巧的養成；整體上社工的專業特質表現符合案主的期待。

四、專業人員的角色

表四之六 4：期待專業人員的角色

專業角色	個案
意見提供者	A、B、E、K、H
情緒支持者	D、G、
資訊提供者	C、N、H、I、J

案主期待專業人員能扮演：意見提供者、情緒支持者、資訊提供者的角色。

1.意見提供者

「我覺得她有抓到一些問題，社工員不簡單要到人家家庭去了解情況，真是不簡單，要聽我們一些訴苦，社工員給我很多的意見，建議我去拜拜，一些方法，她給我很多，有時候我會利用她教我的方法，你們教我我很高興，你們給我一些精神上的支柱，我蠻喜歡你們，你們在我身邊我就覺得很好，有時候像我先生要打我，我覺得沒關係，我就故意嚇他，說我有參加家庭暴力，故意嚇他。我有一些資訊也比較懂得如何處理...。」(A4.23)

「...社工員幫我很多忙，就是告訴我要收集證據，以前我真的是笨到連證據都不知道是什麼，然後社工員告訴我，妳一定要收集證據，所以後來我也學她，很多事情我要帶錄音帶，然後要做紀錄，要做證據...。」(B4.29)

「...不是幫我們做決定，而是告訴我們路怎麼走，知道往前走，而不是給我選擇題，要幫我們分析利弊，L 社工員就會分析的很清楚，告訴我怎樣做會有什麼立場，J 小姐就不會，她只會在我告訴她我做了什麼，說××妳好勇敢ㄟ，她聽你的意見、感染妳的感覺這樣，她不會告訴妳什麼，分析給妳聽...。」(B4.34)

「...有些如果我不太懂的、不太知道，社工跟我講說：妳去告訴里長，妳要辦什麼手續，他會跟我講，還好社工很多方面都會提供給我...。」(E4.29)

「我想我對她應該是很信任，她是跟我講說有什麼事情可以跟她講，像我女兒的事情，我第一個想到是跟她講，我都會想到她，有時候我遇到這種事情，這種狀況，我需求助的時候，我第一個想到就是她，我始終認為我找她，大概事情就會解決那種感覺，我想說，如果她不能幫助我，大概也沒有人可以幫助了！」(H4.75)

上述個案 A 覺得社工能抓到她的問題，教她很多方法；個案 B 表示社工教她如何收集證據、分析事情的利弊；個案 E 覺得如果自己有不清楚之處，社工會教她如何做；個案 H 對於社工的做法覺得很信賴，有事情會想到找社工幫忙；受暴者需要抓住一個支撐點才不會心理不踏實，四處流動毫無目標，當她生活出現難題時，她期待專業工作者聽她說、給她意見。專業工作者獲取案主的信賴，

對於所提供的意見需更謹慎的評估對案主的影響性。

2.情緒支持者

「我覺得社工員已做的很好了，我覺得她對我有幫助是她能幫助我把情緒降下來...。」(D4.22)

「...像今天這些事情我都沒有跟她們談過耶，不要說我心理的感受什麼的。比較沒有談心理的感受，針對事情來做處理。最重要的是心情不好的時候就想找人講、找懂得的人講。我心情不好的時候就想打電話給人家訴苦，有的人不喜歡留手機，在不方便的時間打電話來，有的人會介意，有的人不會介意...。」(G4.102)

案主期待能獲得情緒支持，但是她需要協助時專業人員不見得可以立即提供服務。

3.資訊提供者

「...資訊上增加一些...。」(C4.34)

「就是她跟我講這些我才會知道，她對我的幫忙我才知道有這些資源訊息...。」(N4.33)

「...我現在比較知道社工員服務是那麼廣，在縣府裡面有社工，如果你不知道，他可以給你很多資訊，而且不只這種談而已，甚至還有更廣，我們不知道的。」(H4.87)

「...她很熱心，如果有什麼可以申請助學金 她都會跟我講：「妳趕快去申請，多少補貼」她很好！」(I4.31)

「...畢竟有一些資訊我們不知道，是她們帶我們去，我們才能辦，我做事情的時候是什麼都不會去依賴別人，可是就像我們沒唸什麼書，有些資訊我們都不知道！還是不足。媒體報導的我們只是吸收一點點而已，她們比較專業，還是要她們帶我們去辦。至少她們會教我們怎麼做，我們不會說我們什麼都不懂。」(J4.67)

案主也了解到更多的資訊才能幫助自己有更多的選擇，她覺得社工可以提供充分的資訊。

案主認為社工應是一位意見提供者、情緒支持者、資訊提供者，提供充分資

訊、分析事情、告訴她們如何做較適切、在她們沮喪時、情緒不佳時給予支持。這些期待事實上是一位專業者所需具備的工作能力，案主的要求不多，專業人員所要做的僅是發揮基本職責。

五、專業人員的影響

表四之六 5：專業人員對案主的影響

影響	個案
自我力量提昇	A、B、E、G、J
因人而異的影響	B、E
有限的影響	L、O、M

福利輸送者扮演福利提供者、資源連結者的角色，在提供服務過程個人的特質、態度、知識對案主造成的影響，專業人員的影響從案主的反映有三個特質：自我力量的提昇、因人而異的影響、有限的影響：

1.自我力量的提昇

「我覺得自己的轉變是要對自己好一點，之前先生打我我比較不會愛護我自己，認為要打就打沒關係阿你再打阿，反正我也沒有自尊心，自從認識社工之後就覺得比較懂得愛自己，我很高興認識社工員，你們給我的一些鼓勵一些影響蠻大的...。」(A4.25)

從社工員的鼓勵中案主拾回自尊、生出力量，懂得保護自己。

「...影響好大，我覺得好大，我都一直告訴我朋友，其實政府做很多事情，社會局做好多事情，我以前都不知道，...今天要不是這些社工員我走不過來，家人做不到，一定要有一個第三者，有受過專業訓練的人來輔導我們，聽我們講，我們願意講，否則我們沒辦法走出來，這是一定要的，我一直很希望社會局能多宣導。」(B4.36)

社工的協助幫助案主走出來，肯定社工員的力量。

「對我的影響，我覺得我現在是懂得比較多，不會像以前那麼茫然，怎麼辦啦！而且也知道要怎麼去提防，去改變一些像他沒有辦法改變的，我們可以去改變，先去提防他。現在是瞭解很多，

對一些知識上較提升了...。」(E4.32)

知識、資訊的提昇，幫助案主更了解自己的問題所在，嘗試改善自己與配偶互動方式。

「...她會教我一些怎樣去控制自己的情緒、改變我的想法，她們比較懂得去看事情的嚴重性去處理吧！我想她們是看較多啊比較了解這個事情 她提供的意見我信啊！為什麼不信？對自己多少都會有一些幫助。」(G4.101)

「...和以前比較起來不會生活在恐懼之中，如果不是她們幫我們，我們現在還不知道過什麼樣的生活。」(J4.70)

帶給案主正向的影響包括提昇自尊、看重自己、激發案主的力量、提供知識與資訊、學習改變自己及處理事物的技巧等自我力量的提昇。

2.因人而異的影響

「...不同的社工人員給予不同的感受，完全在人，我相信社工人員也其基本的訓練與要求但會因不同人的修養與方式而有不同，我覺得因人而異，每個人表達方式不一樣，如果今天我一開始就接觸 J 社工員我可能就走不出來，因為我一開始就接觸到 L 社工員，有教我怎麼做，J 小姐不同，比較不會建議怎麼做，只會聽妳講，給妳支持，L 社工員比較積極會教妳怎麼做，她真是幫我度過難關，跨過一個門檻，我會期待比較具體的建議引導，因為處在那樣的情境幾乎無跡可尋，你不知道怎樣做才是對的，因為我們的人生已走錯了，妳會害怕說這個抉擇是對的嗎？妳根本不敢做決定，沒有人幫妳、告訴妳說妳這樣做是對的，妳根本不知道怎麼做，那時候真的好徬徨...。」(B4.33)

「...和 L 小姐接觸後會常常跟我講，妳需要什麼，她就會告訴我，那以前 Y 小姐是比較忙，她就比較沒有時間和我們說那麼多，就想說為什麼我們會遇上這樣子很悲觀！老實講較悲觀，想法就比較沒有那個 那現在就是至少我會知道問題是出在那裏...。」(B4.33)

不同社工間的處遇，使案主在不同階段有不同的感受，似乎她們只能接受不

同的待遇無從抱怨。如何平衡社工間的差異，如何建立穩定的服務品質讓案主獲得適切的服務應是福利輸送者不斷思考的問題。

3.) 有限度的影響

「...可能時間比較短，我感受沒有那麼深。因為社工人員來我家沒幾次，她也是慰問一下就走了，她沒有說像你一樣跟我深入的討論，問那麼多，那麼清楚...。」(L4.38)

「沒有感覺也沒有想過。」(O4.39)

「...社工對於我要和我先生回去這件事，她要我想清楚，因為她說她也沒辦法做決定，她都隨便我，我想說孩子這麼多，也只好忍耐。她都隨便我，要我自己決定，不會勉強我一定要離婚，她通常都說你自己想好就好了，再打電話告訴她我的決定。」(M 4.85)

三位案主提到社工給予的影響不是哪麼深刻，可能因關係較淺、談話不夠深入或是對案主的一些決定無法提供意見讓案主覺得影響有限。

受暴者覺得社工的影響從提昇自我力量到有限的影響有不同程度的感受，不同社工員的協助會有不同感受與影響，案主如曾接受過一個以上社工員的服務之間差異的感受更明顯，專業者有他的個人風格，但是維持基本的品質應被確保，在這裡我們看到落差的存在。

六、面對工作人員異動的感受

行政體系在福利輸送過程會因內部需要調整福利輸送者的工作，致使受暴者必須面臨工作人員的異動，在她們好不容易建立關係之後她如何看待工作人員的異動？對接續原有的服務是否會有影響值得觀察。

表四之六 6：工作人員異動時的感受

對工作人員異動的感受	個案
舊情綿綿型	H、 I
斷線的風箏	J、 L、 J、 L、 F
各自為政未傳遞	K、 N、 O

對工作人員的異動帶給受暴者的感受有三種情況：舊情綿綿型、斷線的風箏、各自為政未傳遞，分述如下：

1. 舊情綿綿型

社工員是否有告知工作調整？

「有！有！（很肯定）她有跟我說，可是我還是找她...其實打給她的時候，她想說之前不是有跟妳說過是哪一個小姐嗎？其實我根本不會去見那個小姐，我就說要去找妳啊！（無奈微笑）...。」

（H4.64）

「她常常說：「雖然我現在服務區域改成××鄉，但是妳有什麼事，還是可以和我聯繫，或是我們另一位，不管什麼事情，妳都可以和他們溝通。如果妳說的她們聽不懂，妳就請她們留話，我回來再和妳聯絡」因為她已經一兩年了，有一些溝通方法之類的可能我會比較瞭解，比較有默契，有什麼也比較談得開。」（I4.26）

案主依賴原工作人員、原社工員放心不下案主，雙方的關係因工作人員工作的異動而必須有所調整，造成情感的切割與服務的不連續性，對彼此都有影響。

2. 斷線的風箏

妳接觸過三個社工員？「對，三個都不一樣。」（J4.45）

有介紹新工作人員給你認識嗎？「沒有，都是她們自己來。社工離職的時候我就是在辦離婚訴訟，她要我找一些資料給她，我就是打去找×小姐，然後裡面的社工告訴我×小姐離職了，然後她的位置就是×小姐在接。」（J4.47）

社工人員因個人的離職而中斷服務關係未告知案主，案主聽到離職的消息相

信對她的心理會有一些衝擊，只是社工人員知道嗎？

「那時候 X小姐去生產。那時候就沒有人管我們的事，我沒有打去。有點像中斷了..。」(L4.26)

「...跟社工接觸不到一兩個月。之前跟 X小姐大概只有三次，她去生產換 Y小姐，Y小姐只來我家一次而已！後來陸陸續續就中斷了。後來在走官司的時候我們就沒找社工人員，我們就自己來，因為想說不要麻煩別人！」(L4.28)

社工人員來來去去服務斷斷續續，專業關係也無從建立，對於福利輸送相信也會有影響。

案主面臨社工人員的異動，服務的中斷，似乎也不知如何抱怨，在在顯示弱勢者的無奈。

3.各自為政未傳遞

「她說她現在沒有服務，就給我這裡的社工人員的電話。沒有轉給新社工員，她是說現在 X鄉她沒有服務了，有換另外一個...。」(K4.6)

「...我現在換新的社工員，以前社工員有跟我說現在換別人，但沒有說我的情形...。」(N4.27)

「新社工員告訴我換他來接我的個案，並說明原社工員要調走，原社工員沒有告訴我...。」(O4.32)

工作調整，新任社工員向案主說明將由他來接手或原社工員說明她將異動會換新人，但都沒有告訴案主將如何交接，單向的傳遞訊息吝於做個圓滿的結束，助人的精神在工作人員身上似乎逐漸流失並影響服務的延續。

工作人員異動的處理方式對案主的情緒或服務或多或少會有影響，在本例中可以看到對關係的留戀，即使結束服務關係仍繼續，穩定的專業關係可以幫助案主有更好的心理重建，但我們也看到有時因福利輸送組織顧及自身的發展或任務而忽略了對案主的責信承諾，福利輸送者身為助人者似乎應更重視案主的感受，專業工作對於服務過程的結案、追蹤應有更嚴謹的要求。

七、對專業人員態度負面的感受

表四之六 7：負面的感受

感受	個案
被拒絕的二次傷害	B、N
缺乏同理心	K
缺乏主動性	O、N
低度的專業關係	K

從與受暴者訪談過程發現有幾個個案對專業社工人員有一些負面的經驗，這些現象頗值得揭露省思：

1.被拒絕的二次傷害

「...因我兒子也受到蠻大的傷害很害怕.....我打電話問家暴中心的人問申請費用的問題，因為我不清楚，我問說可以找誰問，她說找誰問？就是這樣子阿，態度不是很好，後來她好像去跟我原來的社工員告狀，說我好像都要去找誰找誰，可是我根本不是這樣，也許我講話的語氣有比較那一點，可是我是無意的，後來我就不再打去家暴中心，你們是專業阿，我們不是，我想問說這樣對我小孩有沒有影響，我打好多通電話，後來就放棄了...。」(B4.19)

「...我是二度傷害從你們那裡，我差點爬不起來，也許你們的小姐不知道，身為專業人員更需要去注意一些細節的部分，我想我們雙方可能都沒有惡意，可能彼此之間的了解不清楚，我說過因為這是她的工作而我們是受害者，我們很需要朋友很需要信任，時常一句話會對我們造成一輩子的影響，我覺得你們可以做得更好完全在於人。」(B4.40)

「...我希望我今天所說的能對受害婦女有一些幫助，其實你們有很多很好的服務但是我們都不知道，有可能因為私人情緒對我們造成不願意講，我覺得這樣很不好，因為傷害真的很大...當時說我態度很不好是怎樣不好我也不知道，我覺得再怎麼樣也不應該拒絕我...那種傷害好大真的。」

(B4.41)

個案 B 被不同的社工人員拒絕，她不了解為何專業人員無法處理自己的情

緒、為何不能更同理對待，這種拒絕態度造成她的二次傷害，助人者未思考是否有二度傷害的情況發生，形成福利輸送的障礙，案主因而被阻隔在福利服務之外值得福利輸送者深思。

「...我是覺得社工員很忙，以前的社工員對於我們的問題會說她再幫忙想一想要如何處理，現在的社工員好像很忙，現在我都沒辦法請教社工員...。」(N4.15)

「上一個社工不錯，什麼事情都會跟我說，但最近換社工員，我問過一次，上次被罵我不敢再去講，一定會說我好囉唆，我以前有問過社工員：「你們有沒有辦法？」，社工員說有，但我還是很不放心，社工員就說如果我再這樣就不要幫我辦，因為我先生一直說要告社工員，因為我很怕害到別人，告自己人沒關係，告別人我會害怕...。」(N4.19)

「...不知道以後離婚後是否能再申請相關補助？我不敢再跟社工員說，好像是我一直等著政府來幫助，但不是我不上班，而是暫時沒工作、沒收入，我不好意思再申請，免的被說我一天到晚都想要申請錢，我不敢。我現在換新的社工員，以前社工員有跟我說現在換別人，但沒有說我的情形，之前我小孩去學校註冊我想說再過幾天就要判決要辦理轉學，還在考慮期我請社工員向學校說是不是可以先留書起來，以免二邊都要買書，社工員說這不是他要做的事情要我自己跟學校說，這種事情社會局都不能幫忙嗎？這件事情之後我都不敢再跟社工員要求什麼？社工員問說「你離了嗎？」我不知如何回答，他對我的問題不太了解，以前社工員好像沒有告訴他什麼，他好像很忙，不知會不會覺得我很煩...。」(N4.27)

個案 N 的社工員有異動，但似乎未做好交接工作，案主必需在不同專業人員間尋求適應與互動模式，新舊之間的做法不同，她無所適應，甚至需求被拒絕，她不敢責怪工作人員的態度反而懷疑是自己有問題找麻煩，這種情況之下福利輸送者本身已是一種障礙又如何能傳送福利措施？權力結構的不同案主永遠是弱者的一方，而專業人員卻未能察覺案主卑微的心態。

2. 缺乏同理心

「...社工她時候也有講說妳先生都說妳不履行夫妻義務，我說他的狀況不好我當然不要，她說我要敷衍他一下。我說：「這是個人的感覺啊！」...我那時候就跟社工員講，妳講話這樣的觀念我不能認同，所以我也沒有必要跟妳講什麼，因為我也沒有要求妳任何的協助，像是妳說的任何資源，我都是來自自己的能力，我有什麼事情也是沒有打過電話，只是有什麼事情他們打電話來講，因為她那時候講得讓我很不悅...。」(K4.28)

社工質問案主的做法讓案主覺得不被了解，影響專業關係的發展，案主不願再尋求協助。

3.缺乏主動性

「社工他們知道，我出來也會有一些需求，但他們沒有提供，我都是跟這些民間團體反應...。」(O4.31)

案主覺得社工人員知道她的狀況但未能主動提供，只好轉向民間團體尋求協助。

「...你們應該要教社工員要告訴這些受暴婦女正確的知識，我們是逼不得已要申請，社工跟我們接觸時要告訴我們應該做哪些事，可以有哪些補助，我們都不清楚也不知道可以申請什麼補助...。」(N4.24)

對於案主的需求未能主動了解、未主動告知相關福利措施，資訊提供不足。

4.低度的專業關係

「...只要我們夫妻一有狀況的時候，我就會趕快去找我的講師（指外面機構），我還不會想說去找社工人員，因為跟社工人員不熟，社工換誰我也不知道，講師畢竟有上課，彼此的狀況也比較了解...。」(K4.36)

個案 K 雖知道有政府社工可以求援，但缺乏專業關係的維繫，即使有問題也無意願求助，遑論提供福利服務。

案主對福利輸送者的負面感受可以回到專業內涵的專業關係建立、專業倫

理、社會資源運用、專業技巧等面向，可見這些基本的專業素養在服務過程裡是不斷的被挑戰，許多案主不斷表達她們的脆弱與曾有的傷害，她們希望專業人員了解她們的不足，給予更多的包容，既為專業人員就需不斷提醒自己謹守專業的要求。

八、結語

本節探討臺中縣政府福利輸送系統服務情形，社工員在福利輸送系統中扮演重要的福利輸送者，家庭暴力受暴者是否能獲取她所需要的服務，端賴輸送者的理念與訓練，從專業內涵出發探討受暴者的感受，期望收集到受暴者對專業工作者的看法，以利修正或繼續持續服務。

從受暴者的感受中發現對專業工作者是抱著高期待的心理，工作者應具備豐富知識、充分資訊、教導案主的技巧、同理她們、能保持密切適度的聯繫、一起討論協商問題與做法、親切、主動性要高、能保守秘密、當她們需要時能聽聽她們的心聲，這種種期待所反映的是專業關係的重要性及專業知識技巧、專業倫理、甚至是關係的結束的藝術，家暴工作中除法定工作項目的適當性討論外，社工專業內涵對於社工協助效益是重要的環節之一，期透過研究幫助實務工作者了解自己對於工作的認知與理念，及案主的看法，而有更符合期待的專業內涵表現。

第七節 心境轉折

與被害人探討在受暴過程自己的轉變，這種轉變可能是來自經驗累積、對生活的領悟、掌握較多資訊、外界助力...等等，但另一方面也許案主不覺得有何轉變，變與不變間其心裡的轉折是如何？積極或消極、成長或退縮，在這一部份的社工協助效益是否可有觀察的指標？研究者從被害人經歷受暴事件之後，無論其

是否已歷經長期抗戰走到另一階段的生活，或未來還有漫漫長路要奮鬥，她們對自己的覺察情形為何做一個探討。

本節從探討被害人心境上的變化來了解其對未來的保護措施或生活計劃，社會工作者如果願意花較多的時間來與案主探討她這一部份的轉折或許可以幫助她看到自己內在的力量，增強權能（empowerment）案主個人、人際之間、環境的關係，激發她的力量，以較健康的態度來面對自己的問題而做出適切的因應對策。

提供方案服務對於是否達成目標可以建立它的評估指標，對於受暴婦女的服務成效，除了從量化的測量方法去了解她的滿意度、適不適用外，也可以從個人的感受去聽聽她內在的聲音，研究者擬從認知、情緒、行為三個向度來觀察案主轉變的情形，認知方面指案主知識的增進、問題解決的能力；情緒方面指案主對自己、他人、事物情緒上的轉變，增進自尊、減低情感孤立、增加對婚姻關係的滿意、減低沮喪等情形；行為方面指增加使用社區資源、減低對藥物依賴、減低和施虐者間的攻擊行為、增加正向互動...等。

一、認知方面

表四之七 1：認知的變化情形

認知的變化情形	個案
自在成熟的思維	B、E、I、G
面對問題解決應對	H、J、B、I、K
自信樂觀	M、B、I、N

案例中有 9 位被害人談到自己在認知方面的轉變，其轉變較傾向為正向的、積極、成熟、自信態度，可以歸納為：（一）自在成熟的思維（二）面對問題解決應對（三）自信樂觀。

（一）自在成熟的思維

「以前喔！.....我覺得以前我很無知（苦笑...），生活在一個...就是說把自己包在一個象牙塔裡面，我完全不知道說外面是一個什麼樣的事情，以前可能真的很沒自由啦！我先生他不准我們交朋友的，..以前我也沒什麼朋友...現在就是說我可以很自由去關心我想關心的人，以前我不准的，他認為那是很愚昧的，他認為那是騙人的，而且我不能參加任何什麼社團，什麼都不可以，...。我覺得我自己現在真的是比較成熟一點哪！不會像以前哪！」(B4.45)

「...心理比較不會像以前那樣，調適比較好了。覺得自己也比較有自己的一些想法...。」(E4.39)

「我想法比較輕鬆，我現在要靠我自己來撫養這四個孩子成長就好。以前是以前的事情的啦！我不要往後想，我要往前看...。」(I4.32)

「有啊！想比較遠了吧！考慮比較多，這個過程讓我成熟一點...。」(G4.104)

上述案主都已離開施虐者，經歷家暴事件讓她覺得視野、心態不同於以往，現在自己可以自由自在的做想做的事情，積極向前、深思遠慮，覺得自己思維上較成熟。

（二）面對問題解決應對

案例中的個案在認知上已意識到逃避不能有效解決問題，事情發生了還是要靠自己突圍，尋求解決之道，可見在知識的累積、問題解決能力已有提昇。

「...以前比較會想要跑，比較害怕。現在想說不跑、不躲了，要自己面對，不要怕他威脅，不要躲。躲不是辦法，要跟他面對，如果我跑了又躲，我家裡怎麼辦？」(H4.88)

「...我覺得凡事還是要靠自己，畢竟靠別人只是給一點建議，是你自己要親自去做。最主要自己要有勇氣面對，凡事都要靠自己，他們給你的幫助都是有限的，所以，家庭暴力的婦女，自己都要活得更好一點，不能自暴自棄，最主要的就是要為子女著想，畢竟生他們養他們就是要讓他們有健全的心理。」(J4.89)

「以前我比較不能體諒別人，現在比較穩定比較能控制自己，遇到事情知道怎樣沉穩應付，要怎麼走，找一個最重要的方法來解決，以前沒辦法...。」(B4.46)

「...精神上的寄託到孩子身上，路是一定要走的，日子也是一定要過的，不能靠別人，現在我想開了，我已經踏出去了...。」(I4.35)

「...我比較不會恐慌，我如果離婚了我要怎麼辦？像現在沒有關係啊！我就去找房子...可能是這幾年下來的經驗，雖然摸索自己的問題終結還是停留在那邊，只是說對事情的看法比較不會那麼恐慌。」(K4.44)

從受暴者的陳述可以看到她們如何鼓勵自己面對現實生活，學習應對，突破生活的障礙，從無助到有助，知道怎樣做對自己才有幫助。

(三) 自信樂觀

「...現在想開一點，不要一直想說被先生打，我不會像以前一樣想說一死百了，像我一樣的人也很多，往好的一面想，就不會難過了！」(M4.104)

「...有時候會想報復，有時候想一想報復來報復去也沒用，想開一點就好了。」(M4.108)

「...以前依賴心很重，然後對自己很沒信心，.....那現在..我覺得人都會有很多無限的潛能，沒有什麼事是做不到的，對阿！」(B4.44)

「...但是我從那裏跌倒，我就要從那裏爬起，我認為我現在還年輕，我有手藝，我不怕我們母子會餓死...。」(I4.40)

「我現在較有信心，希望能按照自己的打算過日子，我現在可以一覺到天亮，以前他沒有回來我不敢睡覺...現在沒有他，我工作比較辛苦沒關係，小孩顧好，有工作做，就這樣。在家裡提心吊膽，我好怕，有時候從外面回來會踹門，我好怕，好大聲隔壁都聽的到，無緣無故就罵人「瘋女人」。」(N4.40)

從案主的陳述中可以觀察到她們以自我激勵幫助自己擺脫過去的陰影，轉換心境來面對未來的生活，個案 M 仍處在婚姻關係中，子女尚幼小，告訴自己想開一點，有許多和她同樣處境的婦女自己並不孤單，眼前的日子先度過，等待自己的時機來到再做打算。

在認知層面，案主從自己的經驗中、助人者的協助學習到相關資訊，比較能從不同層面去思考自己的問題並提昇自己解決問題的能力，從一些案例中也可以看到她們對自己充滿信心，並不後悔做這樣的選擇，當案主自我潛能被激發出來後，所顯現的力量足可幫助她克服未來的不確定感。

二、情緒方面

表四之七 2：情緒方面的變化情形

情緒方面的變化情形	個案
學習愛護自己	A
心境輕鬆自由	B、C、I、J
懂得控制情緒因應	E、I、J、M、N
轉換觀點新增力量	H、I
做惡夢	C
易怒不穩定	G、O
哀傷沮喪	L

情緒方面的變化情形，從上表發現呈兩類型：(一)正向穩定狀態(二)負向不穩定狀態。有 12 位案主表達自己的看法，其中 4 位案主仍有負面情緒，8 位案主傾向正面情緒，正向穩定狀態的情緒包括 1.學習愛護自己 2.心境輕鬆自由 3.懂得控制情緒因應 4.轉換觀點新增力量；負向不穩定狀態的情緒有：1.做惡夢 2.易怒不穩定 3.哀傷沮喪。

(一) 正向穩定狀態

1.學習愛護自己

「比較愛護自己，，比較會保護自己，不要讓他再輕視我，有時候他打我就覺得很被看不起又很沒份量，現在有時候還是會這樣想，所以才想說要自己過自己的生活過得較自在點，要做什麼就做什麼，就是過得較充實一點，現在就是說叫他幫忙做點什麼，高興不高興就是這樣子，在情緒控制方面我現在比較有紓解的方式，以前比較沒有...。」(A4.27)

案主決定多愛自己一些，既然現時無法解決婚姻問題，企求案夫的轉變又不易，自己尋求其它管道來紓解壓力，學習保護自己。從案主的轉變發現她已經自我激勵幫助自己擺脫過去的陰影，轉換心境來面對未來的生活，不再寄望於無法掌握的人物，或許這樣比較會有成就感。

2.心境輕鬆自由

「...說真的走出來這樣子..當然挫折很多啦！我不知道說我以後的路怎麼樣，只是說我現在覺得我自己越過越好啦，跟以前來講，我覺得我很 free 你知道嗎？其實我想看電視到幾點，沒有人可以半夜把我吵醒（喜悅的口吻），然後...我想要怎樣就怎樣...。」(B4.42)

「心情...很輕鬆阿...對阿，還有很快樂阿（笑...）」(B4.43)

「...妳遇到很多很可怕的事情，妳真是求助無門，妳有辦法從逆境中走出來，妳會覺得很多事情沒有比那個更嚴重了，所以妳會很輕鬆的看待這些問題，覺得沒什麼只要解決就好了，可是以前遇到這些問題會覺得好緊張，以前我會很擔心許多事情，可是現在就不會了，我現在也開始訓練小孩子自己要獨立做事情，生活已蠻規律，我覺得這種轉變很好...。」(B4.47)

「我覺得在想法上我自由了，今天我出去談一筆生意我不擔心先生在家裡要怎樣對付我，多晚回去不必受精神打擊，現在晚歸小孩會打電話問有安全感，互相信賴有聯繫，可以有機會和小孩互相溝通談學校的事情，以前他在，會過來破壞罵東罵西，我們現在聊到天亮都聊不完也非常高興，這樣不是很好嗎？...。」(C4.39)

「...我本來就很有自信的人，以前他都不處理事情都是我在處理，他不走會增加我的負擔，會伸手要錢或是收走我的貨款，他離開我負擔反而減輕...。」(C4.40)

「...問我說和他分開以後，我的想法怎麼樣。以前和他一起生活受到他的凌虐，現在和他離婚，我覺得精神上非常的輕鬆，真的 不然我和他在一起，隨時都擔心不曉得生命何時結束。」(I4.37)

「現在我覺得我過得比較好，比較好命，不用再背這個責任，不是我們推卸責任，比較自由，沒有心裡壓力，沒有壓力這個人出去怎樣...。」(I4.33)

幾位個案的描述可以讓人感受到她們自我激勵幫助自己擺脫過去的陰影，轉換心境來面對未來的生活，對於一般人而言這是最基本的人權，她們卻需歷經千心萬苦才能重享這份自在的生活。

3. 懂得控制情緒因應

「...我也開始做一些心理準備，自己開始在想說怎麼樣增進一些自己的能力，那在一些情緒上比較會控制...。」(E4.33)

「像以前可能比較認命、要打就讓他打，後來我自己慢慢改變了，我會開始反擊了。我覺得有改變很多，就不會像以前比較悲觀...。」(E4.33)

「...情緒已經很穩定了，不會像去年這樣了，因為一些七八十歲的老人家，都過來勸我們。既然人家都來勸了，難道我們還要想不開...。」(I4.36)

「...以前比較沒有安全感，現在是不會有那種沒有安全感，現在的情緒有比較穩定一點，可能應該不會說像以前生活那麼恐怖...。」(J4.81)

「...以前孩子那麼多要養，又沒錢，又被先生打，想說乾脆自殺；現在，孩子給人家帶，比較不會像以前一樣煩，一直要自殺。現在情緒上有改變，不會想說一直要自殺，以前真的很辛苦，快瘋了！」(M4.103)

「...我現在打算離開自己賺錢養小孩，讓小孩有一個安靜地方住，不要受干擾，我覺得我有進步，離開後我先生不會打我罵我，可以靜靜過日子，情緒上比較安穩，心理不會恐懼，半夜不會受干擾無法睡覺，不會被打，以前常半夜叫我起床不准我睡覺...。」(N4.40)

案主學習控制情緒及因應對策，學習自己掌握權力，不再受對方牽制，當有這樣的觀點時她才能真正做自己的主人。

4. 轉換觀點新增力量

「...我準備也想說應該讓自己過得平靜一點，我覺得總不能永遠在等什麼事情發生，所以想學一點，所以才會想去救國團拿簡章去學點什麼，去那邊比較快樂，我媽說快樂一點，先不要給自己

壓力，去學點快樂一點的。」(H4.89)

案主沉澱之後開始用另一觀點看待自己，在家人的鼓勵之下重新尋找新生活。

「...所以剛好有這些親友、鄰里、工作人員的協助支持。讓自己就有一個力量出來，大家都說我看得很開...。」(I4.34)

社會支持給予案主力量，幫助她恢復心情，看重自己。

上述個案的情緒轉為積極正向，對自己對他人都有不同程度的轉換，提昇自尊、自信、降低沮喪，猶如一個新生開始。

(二) 負向不穩定狀態

1. 做惡夢

「...情緒上有改變，已經離開一年小孩子受創有多深，我們都還會做惡夢，常常會夢到他又找來，情緒又緊繃...。」(C4.39)

案主一方面對於重享自由生活感到喜悅，一方面卻仍飽受暴力傷害的後遺症，母子仍常在惡夢中驚醒，恢復正常生活看來仍有一段路要走。

2. 易怒不穩定

「...我看自己好像不是自己這樣子，以前的我根本不是這樣子，現在動不動發脾氣，發脾氣不會隨便發，又會壓抑在心裡，自己好像悶悶不樂，心情很不舒服...不太一樣，變得很不好，變得很急性子。」(G4.111)

案主未離開受暴環境，情緒繼續受到干擾，她也察覺到自己的轉變，只是這種情緒的轉變是負向的讓她無法忍受。

「還是回到從前的地方，環境沒有變，自己還是情緒不穩（離婚後案主又再回家同住）...。」(O4.53)

情緒不穩影響生活品質，案主似乎找不到適切的紓解方法，專業社會工作者

如能洞察協助處遇技巧或許可以幫助案主做較好的回應，減少爭端。

3. 哀傷沮喪

「...只是說人比較不好的時候，會陷入哀傷憂愁的情緒，然後就是哭。不要讓我看到判決書或是電視上負面的消息，我也會跟著哀傷起來！今天是我第一次講這麼多，自從發生這種事之後，我是一個人慢慢在療傷，我現在對什麼事情也是覺得很懶散，我也不想去做什麼，我覺得我已經沒有勇氣做事情了！以前很活潑開朗，現在都已經沒有了！」(L4.48)

案主遭受身心理的迫害讓她經常陷入惡劣情緒纏繞中，加以自我隔離讓情況更不樂觀，如未適時引入社會支持系統恐身陷其中無法提昇起來。

案例中情緒的轉變不全然是正向的，負向情緒有 4 位，3 位已結束婚姻關係（1 位已離婚為照顧幼子又再回去同住）1 位婚姻關係仍維繫中。已結束婚姻關係者她可能需要時間去療傷、淡忘甚至透過心理輔導來看自己的負向情緒協助轉為健康的情緒；尚未結束婚姻關係者，需要社會工作者提供更多的資訊與資源來增進對婚姻的滿意度或調適自己情緒方法避免落入情緒低潮惡化關係。

處於正向穩定狀態情緒者有 8 位，其中 3 位的婚姻關係持續中，其可能因素為雙方關係有改善的跡象、個人自我覺察能力提昇或情緒控制適切、資訊增加等；五位已結束婚姻關係，她們的表現可以證明生態環境的改變會影響到個人，及結束關係不全然是最壞的選擇，無論原因為何，婦女正向的轉變是令人欣喜的。

當然也有部分個案強烈的正面、負面情緒都同時存在，除了內在自我調適外，也許更需要藉由專家的引導幫助改善情況。

三、行為方面

表四之七 3：行為方面的變化情形

行為方面變化的情形	個案
生活獨立性高	B、N、G
增加使用社會資源	F、H、J、O
減低攻擊行為	E
自我保護行動	H、I
學習新事物	H、J
自我隔離	L

行為方面的轉變是較具體可見的，有 10 位個案提到她自己的一些做法，表四之七 3 可歸類為：

(一) 生活獨立性高 (二) 增加使用社會資源 (三) 減低攻擊行為 (四) 自我保護行 (五) 學習新事物 (六) 自我隔離

(一) 生活獨立性高

「我現在可以想去哪裡就去哪裡，這哪是以前可以做得到的，根本不可能，有時車票買了就跟我兒子說：走我們去自助旅行，多好阿！早上想睡到幾點就幾點沒人吵，有時看電視在沙發上睡著了也沒關係，要吃什麼也很自由，有時就帶出去吃，有時去爬山去游泳，開車隨意兜風，你看多好...。」(B4.48)

「我現在也開始訓練小孩子自己要獨立做事情，生活已蠻規律，我覺得這種轉變很好...。」(B4.41)

「...我現在打算離開自己賺錢養小孩，讓小孩有一個安靜地方住，不要受干擾...。」(N4.40)

「...好像比較堅強了吧！比較獨立吧！敢去面對這樣，以前動不動掉眼淚，我現在覺得我不要掉眼淚，也不要在他面前掉眼淚也沒有用，他也不會同情你、他也不會可憐你，我覺得不需要...堅強一點就好了。」(G4.119)

案主 B、N 自我肯定，運用找回的權力做自己想做的事，學習獨立生活；個

案 G 也覺得自己變得比較堅強面對問題，不再可憐自己。

(二) 增加使用社會資源

「...我覺得還是要自己走出來，走出來然後尋求法律，這個才是最正確的...。」(F4.47)

「...我可能較知道一些資訊，想要知道什麼，打電話來這裡問，就會有資訊。」(H4.99)

「...有發現自己看待事情、資訊取得比較多了，知道如何運用資源。」(J4.83)

「離婚之後比較知道求救，之前都不知道，比較有看一些報紙電視...。」(O4.52)

知道求助管道，學習如何獲取資源，從這裡可以看到案主的自信已油然而生。

(三) 減低攻擊行為

「以前就比較激烈會回他，說什麼都比較激動，那現在慢慢的在比較 我也跟他說：回來你要改變，我也要改變，這樣才不會問題老是在那裏迴轉，因為如果你沒有改變自己，我改變了。我也有告訴他我不是神仙啊！有一天也會再吵，避免吵，那你自己就要改變，自己要怎麼做，你自己要想，要不然這種日子長長久久，怎麼辦，我有和我先生談過...。」(E4.34)

案主嘗試改變技巧，增加良性互動以避免暴力行為發生。

(四) 自我保護行動

「...我會跟他強辯，因為以前他講什麼，我比較會順應，甚至不順應我都不敢回...。」(H4.98)

「...我現在要活得比以前更快樂，身體要顧好，我要做給他看，我要保護我自己，我要看他的下場，他激發我的戰鬥力...。」(I4.38)

「...我有說過，即使他再回頭，我也不要他。我一步都不讓他進來。」(I4.39)

個案 H 以前任由施虐者打罵，現在比較會表達自己的想法；個案 I 開始看重自己要讓自己活得更好，以具體行動保護自己。

(五) 學習新事物

個案 H 心情逐漸趨於平靜，覺得自己可以開始有些新作為，準備參加社團活動來充實自己的生活面向；個案 J 也擔心自己的退縮會與社會隔離而準備學點

東西來增進互動機會；這些作為都可看出案主已走出陰影尋求新生活。

「...我準備也想說應該讓自己過得平靜一點，我覺得總不能永遠在等什麼事情發生，所以想學一點，所以才會想去救國團拿簡章去學點什麼...。」(H4.89)

「我覺得我是沒有什麼改變，還是要工作，每天除了工作還是工作，沒有什麼改變，我是有想說，現在比較自由可以去學一些東西，不要把自己跟社會隔開...。」(J4.80)

(六) 自我隔離

個案 L 雖已結束婚姻關係，但選擇自我隔離來躲避異樣眼光，她仍需要一段時間來適應新的身分。

「自從我發生這樣的事情之後，我也很少去郊外，少跟朋友在一起，我就很少出去了，我很不喜歡出去。因為出去社會上不能接受受暴者的那種案例，我會怕他們異樣的眼光，甚至他們還會取笑我！」(L4.46)

案例中有些被害人從自由行動中探測自己的自主性並學習獨立，從自主獨立中看到自己堅強的一面逐步自我肯定；另有案主使用社會資源來幫助自己解決問題提昇處置能力；個案 E 採取溝通模式來減低衝突行為；個案 H 反向思考，以前不敢回應的，現在嘗試用較堅定拒絕的態度回應暴力行為以保護自己；其它保護行為還包括多愛護自己相信自己有能力生活並且肯定自己離開的選擇，大部分行為上的改變讓案主更有行動力，雖然僅有少數個案逃避人群自絕於外，但藉由自我療育相信時間能慢慢幫助其癒合傷口。

被害人的轉變從認知、情緒、行為三方面來探討，多數案主反映自己是朝向較佳境遇邁進，少部分案主處境仍艱難或尚在復原當中，情緒上仍不免較低落受挫缺乏信心。

本項研究不像量化研究可以從較多的標的做前後測的比較，也較難去證明上述改變的影響因素，但本研究著重於社政部門社工協助效益探討，對於有較佳轉

變的案主也許她的影響因素來自多管道，尚無法證實以何者為深，如果社工認為介入協助應有影響效益，對於仍未有正向轉變的案主，社工則應檢視為何自己的協助未具有效益？是否出在社政系統的資源政策無法滿足案主所需所致？不斷的反省才能找到滿意的答案。

四、未來保護措施

表四之七 4：被害人未來之保護措施

做法	個案
資源尋求	A、G、H、I、L
建構家園	B、I、L
自我保護	A、E、N
得過且過	C、L、O、F、J
逃避衝突	G、C、M、N

保護措施包括如何防止再度被害及對自己生活的規劃、安排，整理上表發現有幾個做法：(一)資源尋求(二)建構家園(三)自我保護(四)得過且過(五)逃避衝突。

(一) 資源尋求

「將來如果再有暴力，我的態度是我會讓他打，我會請社工人員來，整個事件到這裡為止，我會做一個了斷，真的阿(聲音提高)我不能讓他再對我這樣，我已經下定決心，講一句實在話阿，我對現在的生活不滿，但我的日子還是要這樣過，但萬一他對我有暴力行為，我要有一些行動，我年紀沒關係，還可以找工作，辛苦一點幫人打掃也無所謂，只要有薪水賺養的活自己和小孩就可以...。」(A4.30)

「我想過自己的生活，我想回去 ××跟我父母住，白天請我媽媽幫忙照顧小孩，但他們年紀已大，我只是這樣想，在這裡想要做什麼都沒辦法，有爸媽在身邊要做什麼是比較可能...。」(A4.32)

個案 A 決心要有一些作為，不能容忍再受暴力侮辱，打算通報社工處理並

選擇離去獨立生活或回娘家。

「...他要是把我打得很嚴重的話我就不會放過他了，我就會去警察局告他...。」(G4.143)

「因為我知道有家暴法，如果干擾到，他會觸犯家暴法，變成會寄託在家暴法上，我知道，那就由家暴法去處置他，他對我這樣我必需跟家暴官講。」(H4.91)

「...我如果像是這樣子的話，我可能先打給警察，要不就是打給社工人員。」(L4.45)

「我會報警，因為我跟他沒有關係，他沒有理由回來鬧我。我第一我會想到報警，我會叫警察過來處理，警察原本就是要保護我...。」(I4.50)

4 位個案選擇報案處理或通報社工，可見她們對公權力介入已有信心。

(二) 建構家園

「我最重要的目標是要多賺一點錢以養小孩...用什麼方式存錢我已經開始在想了，賺錢經濟獨立和身體健康是最重要的，什麼都是假的，我已開始作一些運動，吃簡單一點健康一點。有時想想不見的一個健全正常家庭就過得很好，我的問題只在經濟，但有好多正常的家庭他們的經濟不見的比我家更好...。」(B4.49)

「...我會想說我要做個小本生意，看可不可以改變家庭的環境，生活的環境什麼的，我是這樣想，我有這個打算。現在就跟我的孩子講：「我們一定要同心、同心協力，過去就讓它過去，不要再想了，我們往前看不要往後想」，我看很開，其實我現在都看很開...。」(I4.42)

「我現在目前最重要的是要有一技之長，看能不能透過縣政府去職訓局培養一技之長，因為勞力的工作不可能永遠付出的，人也是有年齡也是會老，要為我自己的後路著想...。」(L4.51)

個案 B、I、L 積極重建家園，期待未來可以照自己的規劃進行，學習照顧自己過自己的生活。

(三) 自我保護

「...現在他罵我的時候我會告訴他我有參加家庭暴力的活動，他問說我為什麼參加這個，我說怕你再跟我起衝突，所以他現在不敢反擊，只會用罵的...。」(A4.33)

「我跟他講如果毛病還是像以前這樣的話，那不可能像現在這樣子了。我說如果你像現在這樣子，我可能不會把孩子帶出來，讓你去嘗試帶孩子，孩子這麼大了，不可能打他，你常打他，他會跑，會叫警察問你，因為孩子他十幾歲了...因為他有用孩子威脅我很多次，我都不甩他，我說好啊！那孩子給你帶，看孩子要不要跟你，上法庭你就問你兒子看要不要跟你，上法庭有警察，他才瞭解說這麼多程序方面...。」(E4.40)

「我很希望離婚後，我可以住公司宿舍，小孩可以送寄養，不知是否可以這樣？我想繼續工作，小孩有地方住，避過風頭一二年後我先生可能再娶就不會來鬧我...。」(N4.44)

上述個案開始維護自己的權益，思考如何保護照顧自己。。

(四) 得過且過

「...沒什打算，一天過一天，撫養小孩長大，不要負債過著我應該走的路，還我自由不要給我精神壓力，小孩養大成樣就好，人生就是這樣...。」(C4.46)

「我現在很渺茫，想說身體先把它醫好，一步一步來，我也沒有想到什麼...。」(L4.50)

「...走一步算一步，我是沒什麼希望，只期望小孩子平平順順長大就好，畢竟我沒學問也沒地位，又沒有工作，將來如果離開也只能打個零工，現在年輕人都不容易找到工作更何況我已年紀不小了...。」(O4.56)

「...順其自然，法律如果沒有辦法保護我，我也就這樣，反正又沒有多好命，他要是要把我怎麼樣的時候死死就算了，但是我會不甘願，我坦白跟妳說，他這樣折磨我，我心裡很不甘願，人一旦忍耐久心情就會不一樣了，畢竟我是很普通的一個凡人，我有思想、我有靈魂啊，我不是像人家沒責沒任的啊...。」(F4.49)

聽起來如此悲觀，只因為她們已受暴慣了，也嚐過失虐者的殘暴手段，公權力仍無法做到百分之百的保護，只能消極應對等事情發生了再做打算或不敢多求平順就好。

(五) 逃避衝突

躲避雖然消極但可幫助案主不直接受害，在無更有效的方法之下，躲著施虐者至少可以獲得暫時的喘息安全。

「他現在只要跟蹤就可以了，我現在很高興的是我解脫了，我自由了（案主聲音裡充滿喜悅），但自由是自由也會害怕，他現在都來暗的，他的家族也說要來打人，有時故意開車要撞你恐嚇，我都盡量避著他，以免小孩有報復心理...。」(C4.47)

「不要跟他說話就沒事，我帶我的小孩，他做他的工作，盡量不要惹他，我們之間沒話講...我也沒力氣，男人的力量很大，打不贏的，如果打得很嚴重，再去告他。」(M4.111)

「...帶孩子，等他大一點再打算。」(M4.113)

「...如果我申請離婚有判了，我想找一個安靜的地方住下來，生活較穩定，現在我們出來暫住在外面，生活很不方便...我現在訴請離婚中，我擔心判決如成功，我先生會震怒，到時候我一定要遠離這裡。」(N4.42)

「...其實我也不曉得耶！就是我先生心情不好的時候，我就少去惹他，少講幾句，不要去碰釘子就好。」(G4.106)

「其實我一直以來都有這樣子想，不要硬碰硬就好。後來我選擇不要跟他硬碰硬，就自己多忍耐一點...我是採用冷戰的方式我就閉嘴啊！我覺得跟他爭這個沒有意義爭下去也沒有結果...。」(G4.107)

「...就想說趕快跑啊！」(G4.142)

案主採減低衝突、逃避衝突方式來獲取安全。

積極因應或消極因應都是被害人求生存的方式，當公權力的保證不足時，又如何期待案主是積極回應的？從本項資料中，是否已結束婚姻關係與因應方式倒沒有很大的區野，雖脫離關係但對保護自己仍不是完全具有信心，未結束關係者隨時有暴力威脅，或許對公權力有些信心，或者採取少激怒對方來自保。不管是從增強自己的能力開始或是積極運用社會資源或消極躲藏，如果心中害怕、恐懼

無法真正去除，就如同一朝被蛇咬終身擔心害怕，方法只是一種安慰劑罷了。

在本節最後整理了案主接受服務後心境上的一些感受，訪談過程有幾位案主對於政府提供專業人員或福利措施來協助其脫困抱著回報之心，她們是這樣說的：

「我當時有說我以後有能力也要回饋別人...。」(A4.10) / 「...我告訴社工員將來我有能力我得到我會回報給社會這個我一定要做，我現在還在努力當中...。」(B) / 「...我想我能工作多久就多久，以後如果有積蓄，我想說孩子大了繼續做些社會服務工作，畢竟以前是人家幫我走過來的，如過有機會，我會做一些回饋社會的事情。如果可能老了我就去做些義工。」(J4.97) / 「我是覺得以後如果我們看到人更可憐的，我們一定要幫助他...以後我身體好的話，如果能力許可，我會盡量去幫助別人...。」(L4.43)

也許這樣的心聲是是對社工協助效益的另一種正向回應方式，本節從受暴者認知、情緒、行為的心境變化到其對未來的保護做法，觀察被害人接受服務之後與之前的轉變不同之處，我們有得到一些答案，不見得可說明完全是來自社會福利系統的影響，但其功也不可沒，看到案主的自我信念增強、學習到更多的技巧、懂得運用資源、會愛護自己、規劃新生活...可以看到她們已逐步走出陰霾，縱使還有一些受暴者還處在憂傷心境中，她終究會找到自己的方向。

社會工作者必須藉由觀察被服務者的轉變情形才能去評估服務的效益，案主如能找到方法去避免受虐總比要求施虐者改變來的容易且有立即性的效果，從本節的發現我們可以清楚看到受暴者多數已能找到自己的方法與方向。

本研究除了上述各節對於受暴婦女的問題需求、社會福利服務提供情形與感受、福利輸送系統服務情形、受暴婦女改變情形等方面之探討外，研究者亦從訪談資料中發現其它有意義的訊息，整理成下列各節之分析資料，包括暴力發生的時間與原因、受暴者選擇離開或留下之因、暴力型態與反應模式、家人對受暴的

看法等期使對於受暴本質有更深入的了解。

第八節 暴力發生的時間與原因分析

從什麼時候開始枕邊親密愛人成為暴力的加害者？這是許多被害婦女不解之處，也是當初始料未及的結果，暴力的發生有各種不同的原因，從瑣碎生活細節到思想價值觀差異、不良習性的影響都可以是原因之一。內政部家庭暴力資料庫從九十年代開始建檔運作，將家暴發生原因分為：感情問題、外遇、個性不合、生活習性不合、慣常虐待、財務問題、親屬間相處問題、不良嗜好、賭博、酗酒、施用毒品禁藥或迷幻物品、精神異常、出入不正當場所、缺乏親職常識、兒童身心疾病、對子女教養態度及其它等等，表面上的原因也許背後有它的潛藏因素存在。雖然上述已歸類了許多原因，但是從被害人的陳述中還是可以發現其它暴力的原因。本節將探討暴力發生的時間，再進一步分析暴力的原因，在這樣的情況下被害人做了哪些抉擇。

一、暴力發生時間

暴力發生的起始點及期間，可以幫助我們去看到婚姻本質的變化，與對被害人的傷害程度，受暴史是探討一個問題的基石，就如擁有秘方也要了解病因才能對準下藥，社會工作者經常限於時間，及工作量負荷的壓力對於個案受暴的歷史，無暇花費較長的時間深入了解，只擷取片段事件就試圖拼圖建構故事，這是很冒險的個案工作方式。對於事件的歷史背景多方探尋，可以幫助個案工作者做較周延與符合期待的處置，提昇案主的滿意度，本節先從暴力發生的時間及密集度切入來看看各個個案所遭遇的傷害情形。

（一）第一次發生時間及受暴期

表四之八 1：第一次受暴時間

暴力發生時間	個案
結婚後就經常發生	A、D、L、N
結婚後一個月發生	F、I
結婚後三個月發生	B
結婚後一年發生	E、G
結婚後一年半發生	M
結婚後第三年發生	C、
結婚後第六年發生	H、J
結婚後第七年發生	K、O

表四之八 2：受暴期間

受暴期間	個案
十年以上	A、B、C、E、H、I、J、M、N
十年以下	D、F、G、K、L、O

表四之八 1 第一次受暴時間，在 15 個案例中，有 7 個個案婚後不到一年即發生暴力，有 8 個案例是婚後一年陸續開始有暴力行為，時間與發生因素不盡然有直間的關係，但是什麼情況之下會讓還在新婚期的夫妻起衝突導致暴力相向？從婚暴期間來看表四之八 2 有 9 個個案其婚暴期達十年以上，甚至其整個婚姻關係期間都是受暴期，有 6 個個案婚暴期十年以下，翻開她們的故事相信都是一頁頁的血淚史。

「...是結婚後，差不多一年後，就開始這樣吵鬧打啊！」(E2.1)

「...新婚一個月就動手，要拿槍殺我的家人怎麼樣...」(F2.5)

「婚後就開始，在台北時，他跟火車，出去第二天才會回來，他出去我就覺得較輕鬆了，比較沒有恐懼，他回來了，我就想他快回來了不知會罵我什麼，心理就很恐懼...」(N2.7)

如以一年為分界點，婚後不到一年即發生暴力的案例中有 4 個個案是婚姻一

開始即發生暴力行為，有 2 個案例是婚後一個月發生，有 1 個案例是婚後三個月發生；婚後一年才發生的有 8 個案例，婚後即發生暴力行為和婚後數年才發生者其發生原因與程度上會不會有所不同實在很難有定論，因為每個個案有她的獨特性，有太多因素互相影響，這在後節會有所討論。

（二）受暴密集度

15 個個案中有 9 個個案其受暴時間達十年以上，案例中每次發生暴力的間隔時間從一開始的偶而到常常、隔天甚至天天發生，這是何等恐怖的情形。到求助時已發生的次數，大部分個案表示已算不清了，共同的感覺是愈來愈嚴重、次數愈來愈密集，顯現暴力的持續性、逐漸加重性並可以發現要期待施虐者改變是很困難的，長期的心理、生理痛楚，許多個案強調這不是外人可以感同身受的，所以當專業工作者認為自己能同理案主時是同理到什麼層次？對案主而言她的痛永遠是她自己最清楚。

以下是案例的心聲：

「結婚後就經常發生爭吵，結婚十幾年發生太多次了....」(A2.2)

「...結婚後第三年開始施暴，十六來我都是在這種精神...，酗酒壞習慣，婚前就會酗酒，我是沒有打聽清楚，當初我眼睛沒看清楚，我們是媒妁之言，唉..一直忍受到有家暴法出現，這個期間很多次，很多次是讓他整個人抓起來摔下去，我整個人昏倒...。」(C2.1)

「...幾乎是天天的，甚至是隔天就會有突發狀況...。」(H2.8)

「...大家隨時都會有心理準備，今天回去，又不道會發生什麼事情了？」(J2.5)

許多個案還處在婚姻適應期中，都不知道為什麼會發生暴力，甚至是每天惶恐過日，捉摸不定配偶的心性，婚後的生活不是充滿喜悅而是害怕、恐懼與暴力，到底是哪些跡象顯現會有暴力行為？發生暴力的原因值得進一步去探討，以幫助案主去了解哪些是她可以著力的，哪些又是難有轉圜餘地的。

二、暴力發生的原因

表四之八 3：暴力發生原因分析表

原因	個案
認知、人格偏差因素	A、B、D、E、F、G、H、J、K、L、M、N、O
生理因素	B、M、K
行為因素	A、B、C、D、F、G、H、I、J、K、M、O

本節將暴力發生時間分為兩個時間點來觀察：婚後未滿一年發生和婚後一年以上發生，以分析探討其受暴原因及差異，因為訪談對象為被害人，所以呈現出來的原因都是被害人從她的角度所看到的原因，問題集中在施虐者的身上，故本研究不做被害人個人因素部分的探討。

暴力原因依據其特質可以歸類成顯性因素和隱性因素兩類，隱性因素在此界定為較屬內在的認知、人格特性；顯性因素在此界定為較外顯可見生理上、行為上的暴力因素。婚後未滿一所發生暴力的原因，從施虐者的角度來看認知人格偏差因素為：大男人主義、不想受限制、限制對方、疑心病、來自暴力家庭；生理因素為：受傷後遺症；行為因素有：賭博、喝酒、外遇、生意失敗情緒暴躁、受他人影響指責受暴者等等。

婚後一年以上暴力原因有關認知、人格偏差的原因有：施暴者暴力傾向、大男人主義、心理問題、控制、價值觀差異、疑心病等；生理因素有：施暴者腦傷後遺症、施暴者與被害人性關係不協調；行為因素有：施暴者吸毒、失業、酗酒、債務、外遇、被害人與施暴者親屬關係不良等。

在婚後未滿一年及婚後一年以上兩個不同時間點的施暴原因，有關隱性因素之認知、人格特質問題都涵有暴力傾向、大男人主義、心理問題自卑情結、控制、疑心病等現象，這些人格特徵環環相扣互為影響，讓受暴婦女嵌置在一個高壓的情境，精神上、身體上的迫害可想而知。有關顯性因素，都有酗酒、外遇、腦傷

後遺症等行為，酗酒、外遇為施暴者個人的不良習性與行為。又是什麼因素導致他有這種習性？另腦傷後遺症致施暴者情緒暴躁在本研究亦看到兩個案例，也許他們有生理上無法控制或預期的狀況發生，但這也表示要改善雙方關係有其困難度。二個不同時間點的暴力原因，其不相同的部分，較屬於個別化的狀況例如：不受侷限的個性、思想不夠成熟、家人朋友的重要性大於配偶等等。

綜而言之，可將受暴原因分為隱性-認知、人格特質因素及顯性-生理因素、行為因素等類別，何者為因？何者為果？需要有更長期深入的觀察與研究。

「婚後未滿一年」與「婚後一年以上」暴力發生因素從研究資料中顯示差異性不大，可見有一些因素是根深蒂固不是一日兩日造成，如人格特質、行為問題，如果未能在雙方認識初期即有所了解，日後可能因生活上習性不同、價值觀差異而日漸拉遠雙方距離。多數案例的暴力因素是多重的，可見生活上的一點一滴都可逐漸累積為引發因子而擴大為爆發點。

所以發生暴力原因可分為（一）認知、人格偏差因素（二）生理因素（三）行為因素。我們可以從下列的一些例子中看到這些因素對被害人的影響。

（一）認知、人格偏差因素

1.大男人主義

「...結婚後就經常發生爭吵，結婚十幾年發生太多次了，最後一次是去年七月，帶小孩帶的很累，手酸痛、背痛、真的很累，我請他幫忙，他都不肯，他比較大男人主義，認為我自己來就可以了..。」

(A2.2)

「...最重要就是他那種大男人主義霸權太重，我覺得他心理不健全，他什麼事都要怨天由地...。」

(E2.9)

以上二例案主覺得大男人主義是施暴者的人格特質，以自我為重不在乎另一半的想法與感受。

2.思想不成熟

他打你、罵你多久了？

「常常，因為他本身沒有當過兵，他思想比較幼稚。」(L2.3)

「他本身就有打人的傾向...。」(L2.4)

「...最後一次他打完我，有跟我說一句話：我本來就想跟你離婚。」(L2.6)

「...我那時已經聽人家講，他本來就要把我離婚了，因為他迫不及待。因為他當時娶我的時候，他就跟我講過一件事，他說他媽媽把他拿去給人家算命，說他 24 結婚，26 歲還會結婚。這樣聽來，好像他要結一個不到一年就要離婚，然後再娶一個。」(L2.7)

個案 L 經常被案夫打的莫名其妙，她歸因於案夫未當過兵，公婆又溺愛致其思想幼稚，並聽信算命所言說命中有兩次婚姻，故藉不斷施暴來逼案主離婚以便再娶，案主因為媒妁之言而對婆家的狀況未深入了解，因而走上不歸路。一個女人的命運可決定於一個算命工作者的手裡。

3.疑心病

「...然後他那時候疑心病好重，我那時候..我記得我的..我的 M.C 是在月底阿，女孩子都會改變，後來有一次，...他好像要去拜拜，然後他跟我講說，我就說我今天不方便我不能拜，他就講說為什麼？我就講說我那個來，拜託...今天十號，妳不是都月底來？我就說，會改變ㄋㄟ！他懷疑說我在外面跟人家怎樣...，所以說他的疑心病越來越重...。」(B2.5)

「...生小孩之後，他就會對我有一些暴力行為，都嘛是吃了以後神志不清的（吸毒），又疑心病重、無理取鬧，沒有理由的，都不是我的錯，是他自己亂想。」(G2.7)

「...那時候的狀況就是我先先生他就硬說我有外遇，他說的狀況，又不是當天喔！他說妳哪一天去哪裡？跟誰怎樣怎樣，有時候妳還會想說當天妳在做什麼，可是有時候說得某一天的時候，妳忽然間會想不出妳在做什麼的時候，他就一直一而再，再而三的壓迫妳，我甚至會有一點錯亂，甚至他有一次半夜打電話來，他不准我掛電話，他就跟妳講說：「妳 mathe 什麼時候來？什麼時候

結束？」...。」(H2.1)

「...不讓老婆去工作，家裡不能生活，讓她去工作，又怕她找別的男人，然後跟男人走了，結果妳什麼都沒有了。他們可能都是這種心態...。」(L2.1)

「...我做的工作是業務賣....，跑外面，他說我跟這個同事怎樣？我先生說得很難聽..。」(K2.1)

「...我在台北做手工，老闆會送貨來，我向老闆說你可不可以等我先生出去再送來，老闆也很不高興，我先生看到男生來就很高興，我也很為難，壓力很大結婚十八年就這樣過下來...。」

(N2.7)

「...他哥哥有講過他心理問題叫我不太計較，有病...。」(N2.8)

有六個個案提到案夫對她們的懷疑不信任，「懷移有外遇」經常是一個施暴的藉口，讓案主對施暴者難以諒解。

4.來自暴力家庭

「...他從小看我公公這樣，我公公跟我婆婆在他十二歲就離婚了，他小時候就是看他爸爸這樣，也會打我婆婆...。」(E2.4)

「他們那個心態上也是有一個家族性，我不要再說什麼，...他那個都是暴力的家庭。」(F2.9)

以上兩例施暴者是來自暴力家庭，從上一代傳遞至下一代的活生生案例，讓案主心寒其子女亦開始受影響。

5.控制限制自主性

個案 E、K、D 的施暴者希望掌控案主的言行，讓案主失去自主性而產生情緒反彈：

「...而且他的霸佔性強，我不喜歡出去，那妳們（妻子，孩子）就不可以出去...。」(E2.9)

「...他一直叫我不工作，叫我去工廠，他叫我安分一點上下班，他看得到他比較安心...。」

(K2.3)

「...其實我對自己的個性很了解，我今天不管是受什麼事情，不管是感情因素、家庭因素、孩子

因素，我的情緒就是我跟人家講一講說一說風火頭就過去了，但是如果今天我先生硬要我不要找朋友或是什麼那我的情緒反彈會更大。」(D2.2)

6.價值觀差異

「...就是他的想法、觀念都和我不同。」(E2.8)

「但是我們說的和做的都一直沒有達到共識，可能是我們的價值觀不一樣」(K2.14)

個案覺得與施虐者想法不同、做法不同難有共識。

7.心理問題

「...我覺得他心理不健全，他什麼事都要怨天由地，我是常常跟他講說，我也跟你一樣是殘障，我走得很快樂，為什麼你就這麼悲哀...。」(E2.9)

「他哥哥有講過他心理問題叫我不要太計較，有病，我兒子每次吵架就躲在桌子下...。」(N2.8)

個案 E、H、J、N 提到施虐者似乎心理有問題、行為怪異或自卑心作祟。

(二)生理因素

1.生理傷害後遺症

「...其實我先生就是因為他腦部受過傷害，所以...也不需要什麼原因，他覺得不順眼，他沒辦法控制他自己，所以有時候我也覺得他很可憐...。」(B2.4)

「之前久久打一次，85 年從一樓半摔下來有傷到腦，所以脾氣變得更暴躁，動不動就打人，結果越來越嚴重...。」(M2.8)

2.性關係不協調

「...也有說性行為也有關係，有時候他想要，但我聞到酒味或是煙灰缸的味道，就很生氣，我就莫名其妙很排斥，他就覺得我每次在外面吃飽了、睡回來了又不要...。」(K2.2)

生理上腦傷的傷害致施暴者無法控制自己暴躁脾氣而發怒動手打人，讓案主面對施暴者的暴力既痛苦又憐憫，在長期無法改善而又愈趨嚴重之下只好選擇離

開；性關係的不協調在十五個個案中只有一個個案提到，但不代表其它個案沒有這種問題存在，研究者未刻意追問這個問題，但從她們的關係與施暴程度觀察，緊張與不協調的性關係可能普遍存在這些個案中，個案對性行為的排斥令施暴者更相信她有不尋常的異性關係存在，種種的不信任惡化彼此的關係。

（三）行為因素

1.不良習性

「...我想說如果不離就要好好的改善，但他不願意，只暫時一段時間又開始賭博，賭輸了就不高興...。」(A2.8)

「結婚後第三年開始施暴，十六來我都是在這種精神...，酗酒壞習慣，婚前就會酗酒，我是沒有打聽清楚，當初我眼睛沒看清楚，我們是媒妁之言，唉..一直忍受到有家暴法出現，這個期間很多次，很多次是讓他整個人抓起來摔下去.....七八年前家族的債務使他必須背負也給他壓力使得情況更嚴重，加在我們身上，他沒地方發洩只好發洩在我們母子身上...。」(C2.1)

「...還有他賭博啦，還有撒謊啦！喝酒啦！他跟我說一句話啦，他說別人五專他七專啦，這句話你聽懂嗎，就是社會那種語言...。」(F2.6)

「他就是有吸毒啊！就算沒有吸了也是有時候犯癮的時候情緒就變得怪怪的，突然要發脾氣，脾氣變得很暴躁，沒有什麼理由就發脾氣。」(G2.4)

「因為他都天天喝酒，喝醉了就是孩子小的時候，他經常會虐待孩子。孩子大了，就是找不到別人給他虐待，因為他要打人，人家就走了，不回來，目標就轉向我。」(J2.3)

「...喝酒醉就會對我施暴，他母親過世後就開始喝酒，我們結婚是在我婆婆過世後...。」(O2.9)

2.施虐者外遇

「...自從八十九年我們搬過來這邊正常二、三個月，然後就和朋友去唱卡拉OK，小吃部投幣的那種，去那裏交了一個女的。回來我覺得很奇怪，怎麼晚上都不住在家裏睡覺，一回來有時間就穿得很整齊出去了，我跟蹤他，他瞧見我就打。」(I2.2)

「...其實他們早就知道我先生好像外遇這樣,他們都不敢講,然後跟我說,千萬不要說是我說的!千萬不要說我說的。」(H2.12)

3.長期失業

「...差不多 16 年以上沒有工作了,至少有十六年沒有工作了。」(J2.10)

以上個案都是面臨施暴者的不良習性：酗酒、賭博、吸毒,此外在行為因素方面施暴者長期失業或工作不順、生意失敗讓施暴者生活不穩定,一些生活瑣事都會讓他覺得不如意、心情不好而對案主施暴。「施暴者外遇」在研究中看到二個案例,施暴者被發現有婚外情惱羞成怒,甚至拒絕被害人離婚之要求,恐嚇威脅被害人,令被害人走到最後只好以判決離婚收場。

本節討論暴力發生的時間,對十五個個案而言在她們的人生歷程中是具有某種意義的,代表人性的易變、人生是難料的、親密伴侶之間權力結構的僵化、傳統男性沙文主義的性別意識。家庭關係存乎一念之間,生活互動中所呈現的問題又哪是她們在與對方認識之初即可看透,「人生海海」是最好的寫照。不管是婚後多久發生暴力,要恢復原有的關係在她們的故事裡似乎是可遇不可求,從第一次開始的暴力相向即逐步走向兩人關係的不歸路,她們猶如孤獨的旅人在漫漫旅途中才發現世界的的廣大而決定尋找出口,重新定位。

以兩個時間點作劃分來看暴力發生原因的差異性,婚後未滿一年和婚後一年以上發生暴力的差異性不大,反而顯現多個共同因素,如有暴力家庭的背景、大男人主義、自卑情結、權力與控制、疑心症、酗酒、外遇,可見這些因素導致暴力行為的發生機率似乎是大過其他因素,且這些因素的特性顯現出期待施虐者改變是希望渺茫的,值得作為檢視的標的。

三、結論

暴力發生的時間從第一次發生時間、暴力發生的期間、頻率的探討顯示出暴

力的逐漸加重性和改變無望性，但對受暴者她的人生哲學是不到最後一刻不言放棄，所以施虐者施暴的原因她都可以一再地容忍度日，甚至婚暴期達到十幾年，受暴婦女的耐力是不容忽視的。施暴的原因在不同暴力發生時間點裡有其高度重複性，對於婚齡長短不同暴力原因就會有所差異在本研究中似乎尚難有定論。

第九節 受暴者選擇離開或留下原因分析

離開受暴環境是外人看待受暴事件的反應策略，為什麼被害人不離開？離開是那麼難以決定的嗎？她們在考慮猶豫什麼？大部分個案最初會有選擇上的兩難，許多考量與牽絆錯綜複雜，讓被害人遲遲無法做決定或是反反覆覆來來去去，逐漸地最後基於某些因素而留下或離開，離開可能是短暫的出走或是分居各處一地或是結束婚姻關係，不管是如何，離開對受暴婦女都是不得已之下的選擇，而非一開始就明確想走的路。留下也是痛苦的決定，因為當時案主沒有離開的條件。

同樣的原因可能同時是留下與離開的因素，例如小孩因素：一方面擔心小孩缺乏完整的家、擔心爭取不到監護權，擔心因自己的離開小孩缺乏好的照顧而繼續留在受暴環境繼續忍耐，另一方面擔心小孩受影響學習到暴力、擔心小孩學業受影響無法專心唸書、想要給小孩正常的生活等等因素堅定案主離去之心，不同角度的思維形成了是離開也是留下的原因。

一、研究個案的抉擇過程：

表四之九 1：選擇離開或留下的過程

個案 A	曾想過離開 但因案夫不肯離婚/擔心父母會煩惱/擔心先生的個性會報復/想再給對方機會改善 未離開
個案 B	曾經離開 覺得案夫可憐無人照顧/婚姻是自己選的/當時離婚率不高娘家覺得離婚丟臉/再給他機會改善 再回去 繼續受暴 選擇離婚 離開
個案 C	曾經離開 為了小孩/公司是自己白手起家離開事業就沒了 帶小孩來來去去 無法忍耐 選擇離婚 離開
個案 D	曾想過離開 考慮經濟/小孩因素/不甘心不是自己的錯 未離開
個案 E	曾想過離開 對方威脅若離開將對娘家不利/考慮小孩 受不了了來來去去 選擇分居 離開
個案 F	曾想過離開 傳統思想繼續忍耐/不想走法律問題/嚴重傷害不能 再忍/擔心被折磨死 協議離婚 離開
個案 G	曾經離開 考慮小孩無人照顧/公婆年老 等小孩長大才離開 未離開
個案 H	曾想過離開 案夫拿刀威脅殺人 懷疑跟蹤無法忍耐 分居 離開
個案 I	曾想過離開 擔心被人嘲笑/不願步入案夫兄姐離婚後塵 嚴重傷害 判決離婚 案夫離開
個案 J	曾想過離開 考慮小孩/顧念夫妻之情/擔心拿不到監護權/經濟問題 嚴重傷害 判決離婚 離開
個案 K	曾經離開 考慮小孩/擔心無法獲得監護權/案夫不願離婚/對未來生活的不確定感 來來去去 未離開
個案 L	曾經離開 考慮小孩幼小/案夫告不履行同居義務 嚴重傷害 案夫強迫協議離婚 離開
個案 M	曾經離開 考慮小孩幼小 未離開
個案 N	曾經離開 考慮小孩/不敢反抗/擔心害到親友/也許案夫會改變/ 擔心離開後失去工作經濟問題 來來去去 施暴嚴重受不了 躲到外面 準備離婚
個案 O	曾經離開 擔心小孩未受到照顧 來來去去受不了 離婚 擔心小孩再回去同居 未離開

在本研究案例中，所有個案都有離開的念頭，真正訴之行動有離家動作的有

13 個個案，分析其離開或留下的過程發現案主處在受暴環境，雖然身心不斷受創，但從未離開的有 2 個案例，個案 A、D 因缺乏社會支援、照顧子女、沒有經濟能力、不甘心、擔心娘家父母煩惱等因素所以無法離開，在受暴期間也無處可去。

受暴過程未曾離開但最後因種種因素選擇離開（分居、離婚）的有 5 例，個案 E 在施虐者威脅恐嚇下及考慮小孩身心發展階段，曾經離去又回，最後不再忍受暴力而選擇分居；個案 F 一再地在傳統思維所侷限下繼續忍耐，最後擔心自己會瘋掉而協議離婚；個案 H 被施虐者威脅而不敢走，但不斷的跟蹤、威脅、懷疑致精神快崩潰，去申請保護令分居；個案 I 因堅持不願踏上其它親友的離婚後塵，而未離開，後因被案夫身體傷害經法院判決離婚；個案 J 擔心拿不到小孩監護權、經濟等因素未出走，最後也因被施虐者身心傷害經法院判決離婚，她們都是一再忍耐最後因生命遭致危險而覺醒，已付出慘痛代價。

曾經離開過，再度因種種因素而選擇結束婚姻關係離開的有 3 例，個案 B 考慮婚姻是自己選的、不願父母丟臉、相信他會改之下雖出走再回，最後雙方反目對簿公堂才離開；個案 C 也考慮子女照顧問題走了又回，身心受暴攜子女離開；個案 L 子女年幼、案夫又提出不履行同居義務告訴，再回去生活，最後竟被強迫協議離婚，竟不是在她自願之下離去的，在她們身上可以看到存在傳統的迷思。

曾經離開但最後選擇留下的有 3 例，個案 G 子女年幼、自己尚未取得台灣身分證，決定忍耐等待；個案 K 對於未來生活的不確定感無所適從，等待答案希望不會做出後悔的決定；個案 M 子女眾多上沒有離開的條件只好繼續留下，她們因為子女、因為自己而暫時不走，走的念頭還是存在心中，眼前雙方關係毫無改善跡象，令人擔憂隨時有風暴。

曾經離開最後也結束婚姻關係但卻選擇留下的有 1 例，案主 O 雖協議離婚但子女年幼，不忍前夫放任不管只好再回去照顧子女，雖然自己脫離關係，案夫不再有權利可以任意而為，但也不保證是安全無虞的。

曾經離開，尚未結束婚姻關係但訪談時已離開（避居外地）的有 1 例，案主 N 長期受暴，不忍子女人格成長受到影響，已提離婚訴訟，子女及自身安全是她所考量的。

各種不同的抉擇過程，我們可以感受到她們內心的煎熬與肢體上的創傷，穩定安全的生活是她們的夢想，追尋過程需不斷付出各種代價，唯有了解她們的血淚才能更聽得懂她們的聲音。

二、選擇離開的原因

表四之九 2：選擇離開的原因

原因	個案
超過忍耐極限度	B、C、E、F、H、O、N、M、G、E
個人覺醒	K
無安全顧慮	E、J
免生理傷害	F、I、F、L、J
子女因素	C、N、K、B、C、N
被迫離開	B

從上述原因可歸類為幾點離開原因：（一）超過忍耐極限度（二）個人覺醒（三）無安全顧慮（四）免生理傷害（五）子女因素（六）被迫離開，茲分述如下：

（一）超過忍耐極限度

「...我想說小孩子已生下來了盡量忍耐，忍耐到三四年前就已受不了。」(C2.2)

「...三四年前更嚴重，白天也會打人，甚至也打員工，我受不了了，24 小時都處在恐懼不安的

狀況下，小孩也無法唸書...。」(C2.3)

「...那之前都是一個禮拜兩三次，那時候是打，我會閃啦！有時候也不用他，吵、鬧、摔都不用他，我就出來了。我想說這種日子我受不了...。」(E2.6)

「...所以那一次是最嚴重的，我之前有去驗傷過，那一次也有去驗傷，所以才決定說要有一些行動這樣，我想說事情沒有改變，常常這樣忍耐久了，一定會爆發的不可收拾...。」(E2.6)

「...之前也有這麼嚴重，但是這次是最後嚴重一次，我真的不能再忍了...。」(F2.2)

「...因為我不離開我一定會死，不是病死就是被他折磨死，不然就是發瘋，一定的，我也很愛面子的人，客人以前幫我介紹條件比較好的我沒有嫁，那今天我這樣子會覺得很難堪，但是回想我不能死啊，我不能死，所以唯一有效的就是離婚啊，啊被人笑就被人笑，不然要怎麼辦，已經遇到了...。」(F2.8)

暴力開始發生時案主盡量忍耐、不理他，沒想到換來的代價是讓施暴者為所欲為致嚴重到無法忍耐程度才鼓起勇氣出走，「忍耐」的意義與價值或許應透過教育提供正確的認知。

(二) 個人覺醒

「他就是開口閉口都是他在講，講到我很生氣要跟他離婚，他又說孩子要怎麼分，因為，我跟我先生講的很明白，如果，今天你的條件比我好，我會把三個孩子都給你帶，因為我們兩個之間沒有什麼好談的，所以我就是以小孩子的立場為重。因為我常看到他喝得不醒人事，有時有上班，有時沒上班，孩子就有一餐沒一餐，我不可能先生他是一個問題了，我把三個孩子丟著，變成四個問題，要我拖，我拖不動，所以，我要跟我先生斷絕所有的關係...。」(K2.5)

「...我先生覺得我以前不會對他說這些重話，現在講得這麼難聽，我想跟我去上課也有一些關係，可能是本身的自信心，那時候想每天爭吵，孩子都是在這種恐懼之下，乾脆離婚我重新過生活，我也有能力帶我的小孩子...。」(K2.5)

案主經濟獨立，加以婚暴之後自己有尋找參加成長團體，內在的覺醒幫助她

去面對事實，評估自己的能力，外在資訊的提供對深處受虐深淵的婦女是一重要的外在資源。

（三）無安全顧慮

「...我從開始辦那個保護令就搬走了。就回娘家去了！小孩跟著我，所以他現在是一個人住。」

(E2.2)

「就是去年喝農藥之後，我就回來娘家住了，因為那時候就申請保護令了嘛！申請保護令我就回娘家住。」(J2.12)

公權力的介入，幫助案主有勇氣離開，讓案主認識法令及自己的權益更能有效處理暴力行為。

（四）免生理傷害

之前你有離家過嗎？「那時我是回家養傷。」(L2.1)

「之前他就常打我了。✕年之前我還有回來家裡養病...。」(L2.7)

案主離家是因為被打嚴重傷到腦部回娘家療傷，其他幾位案主 I、F、J 也因為被燙傷、被強迫喝農藥致生理上嚴重傷害療養了一段時間，施虐者已有致人於死地之心。

（五）子女因素

被害人考量案子女的利益而決定離開，多數案主把子女的幸福擺在第一優先。

「三四年前更嚴重，白天也會打人，甚至也打員工，我受不了了，24 小時都處在恐懼不安的狀況下，小孩也無法唸書，而且晚上五六點整個電源關掉，不讓小孩唸書，你看多嚴重，我們都點蠟燭讀書寫字，我告訴小孩說沒關係作完功課我們可以到外面看星星，這樣過了三年實在受不了了，而且我也捨不的讓小孩幾乎每天在路邊睡覺，路邊燈比較亮的地方我們母子都抱在一起睡覺，不敢留在家裡，留在家裡他就打人，能逃就逃出去...。」(C2.3)

案主除了自身已受不了外，亦不忍子女陪著受虐，每天擔心不知何時施虐者開始發作，生活作息、讀書都受嚴重干擾而決定離開。

「因為他 指案主兒子 已長大，懂得保護自己，鼓勵媽媽要走出來，不應該再這樣下去，不能一直忍，忍下去，妹妹也會受影響，將來妹妹也要嫁人，但看到爸爸這樣也會怕不知道嫁的怎樣，是不是小孩子多多少少也會受到影響 。」(N2.1)

(六) 被迫離開

「...這種日子我一直在忍阿忍到..最後就是....後來有一天晚上...他就對我這樣.這樣,他就打電話去我家,然後跟我爸講說..把我帶回去,然後我爸才知道..你知道嗎?(有一點氣憤的語氣說)對,然後他就說..就罵了我一大堆..說我怎樣.怎樣.怎樣,然後我爸就把我帶回來,我在我們家住一個月。」(B2.1)

案夫無理取鬧，案主一直忍耐不想讓娘家知道，沒想到案夫竟然通知娘家來把案主帶回去，至此娘家才知道受暴事件。

從受暴者離開的因素裡可以發現她考量到個人的層面、施虐者的層面、子女的層面，生理上無安全的顧慮、心理上對未來的期望及子女身心發展的需求讓她有勇氣離開。

三、選擇留下的原因

「留下」事實上不是案主所想要的選擇，但在先天後天也許案主沒有離開的條件、也許還有所期待、也許被威脅不敢離開，下面的分析表可以讓我們看到受限的原因。

表四之九 3：選擇留下的原因

原因	個案
施虐者威脅控制	A、K、N、E、H、J、L
原諒特質太強	A、B、G、N
傳統隨雞狗思想	B、F、I
情感的牽絆	B、J
貧乏的資訊	B、F
不甘心	C、D
未來的不確定性	K
子女因素	B、C、D、E、G、I、J、K、L、M、N、O、
經濟因素	D、N、J
娘家因素	A、B
婆家因素	B、G

根據上述個人呈現之原因可綜合為下列幾個因素：(一)施虐者威脅控制(二)原諒特質太強(三)傳統隨雞狗思想(四)情感的牽絆(五)貧乏的資訊(六)不甘心(七)未來的不確定性(八)子女因素(九)經濟因素(十)娘家因素(十一)婆家因素。

(一) 施虐者威脅控制

責備被害人：不願離婚、採取司法訴訟告受虐者不履行同居義務而令受虐者返回。

偏激的人格特質：不顧後果衝動的性格讓受虐者不知對方會做出什麼事來。

暴力手段：使用器具刀槍威脅，手段兇暴。

威脅控制：威脅對娘家不利，被害人恐波及娘家親人而不敢離開。

「我想過離婚好幾次，但他不要跟我離婚...。」(A2.6)

「...我如果跟他離婚，我父母會很煩惱，而他也不肯跟我離婚，他的個性什麼都做的出來。」

(A2.7)

「因為他會威脅我，說我出去的話，他會對我娘家怎樣...。」(E2.5)

「...我要求要離婚啊！他拿菜刀要殺我、要劈我，當然我是跪在地上求啊！就哭啊！就這樣沒有劈下去...。」(H2.6)

「...我們寫過兩次離婚協議書，第一次寫一寫他就撕掉了，第二次寫他說老大老二他要，然後小的給我，後來他也是撕掉了，因為他不願意...。」(K2.6)

施虐者的拒絕態度、暴力手段、威脅讓案主擔心後果的傷害性而不敢進一步要求。

(二) 原諒特質太強

「...我是覺得再給他一個機會看會不會改善...。」(A2.11)

「...我那一次是本來想要跟他離婚，那時候我就想他很可憐，因為我就想..說他這種樣子也沒有人會再照顧他，阿而且這也是我自己選的，阿那時候離婚率又不高，然後那時候我爸是說..反正就算了那也是你自己選的...。」(B2.1)

「...我那時也是想說給他機會，夫妻之情，看會不會對我太狠，沒想到有夠狠...。」(B2.10)

寬容期待施暴者改變、憐憫施暴者的乏人照顧。

(三) 傳統隨雞狗思想

「...就是我本身一直忍，我的思想是比較傳統的，就是想說一直忍，不要去走法律的問題...。」

(F2.1)

婚姻是自己選擇的難以傾訴、顧念面子擔心被嘲笑，不知求助管道只好繼續忍耐、害怕面對司法不願涉及法律問題。

(四) 情感的牽絆

「...我那時候就覺得，會不會以後變得比較好，可是現在就後悔，自己那時候怎麼那麼笨！怎麼不會想...。」(G2.16)

顧念夫妻之情不忍自行離去。

「...自從生這小孩之後我就想說等小孩大一點我一定要逃走，小孩長大一點，我先生就一直說要再生一個女孩，我想他喜歡女生也許生了之後他會對我好一點，結果也是一樣...。」(N2.8)

總是期待對方在自己的寬容之下能有所改變，經常忘記曾受過的苦與痛而繼續原諒對方，傳統婦女的保守道德想法讓被害人增生另一種繼續忍耐的勇氣，在這些信念與迷思之下暴力不斷的發生。資訊的貧乏或是自信心的不足讓她對未來沒有安全感不敢有所選擇，最遺憾的是被害人存有不甘心的想法，沒辦法看清即使不甘心又能如何？留下真能改變什麼嗎？這些受虐者的心境實在值得仍處在受暴環境的被害人借鏡。

(五) 貧乏的資訊

「...我都只能一直忍耐...對..我只有忍耐，因為那時候說真的我也不知道要跟誰求助。」(B2.7)

不知求助管道，讓她只好以忍耐方式繼續承受。

(六) 不甘心

「...這個事業是白手起家的，而且是我拿錢出來的，我不甘心一切都泡湯了，而且我好不容易把公司經營起來了，我一走開，事業也沒了...。」(C2.3)

不是自己的錯為什麼要離去？

(七) 未來的不確定性

「...最壞的打算我都能接受，只是說我這樣做對孩子的人格成長好嗎？我帶他們出去好嗎？因為我看不到好跟壞，畢竟十年來我們都是反反覆覆過這樣的生活，可能這樣都比較能適應了，如果換個方式，我看不到好壞。」(K2.7)

不知道未來會面臨什麼生活，離開是好是壞？得不到保證。

(八) 子女因素

子女一直是案主最優先的考量，自己的傷害可以放一邊，但子女隨之受害時，案主就不得不考量應如何處理才可保護之，走了復回只因為放不下，也因而

讓施虐者更為所欲為，因為他知道妳就是狠不下心離開，施虐者的暴行因而更讓案主痛心。天下父母心，如何去指責案主的婦人之心呢？當案主告訴工作者她丟不下小孩時，工作者是無法強迫她做選擇的，因這的確是一大難題。

「...我想說小孩子已生下來了盡量忍耐，忍耐到三四年前就已受不了...。」(C2.2)

「...我也是陸陸續續有離開過也是看他情況有改善又回來，大家都是看在小孩子份上，考慮小孩子，所以就很多婦女都比較不去注意自己的部份，都還是放在小孩子的生活、或是怕破壞這樣一個家庭。」(E2.7)

「根本上都是為了小孩子。他有時候還說好像我怎麼打都不會跑？他還這麼說耶（語氣有些傷心）！其實不是我不想走，我是看在兩個小孩的份上，要不然我才不ㄉㄟ你、不甩你，你是什麼東西啊！（有些生氣）你這樣子對人，誰會忍你...。」(G2.18)

「兩個小孩擺第一啊！我很擔心小孩長大以後會學壞...。」(G2.14)

「...有時候吵的很兇，我就車子開著開不到兩百公尺又回來了，他的心態反正你就是走不掉，你沒辦法走掉，還是要乖乖的回來。所以從那次之後，我就沒有再走了，真的離不開那些小孩，你走了也沒有用，乾脆就不走算了，反正吵就是吵一吵...。」(J2.30)

子女是被害人最牽掛的部分，不忍離去是考量小孩已生下來了、擔心子女無人照顧、擔心自行離去小孩學習更偏差、擔心會拿不到小孩子的監護權。

（九）經濟因素

生活壓力及考量工作，讓案主不得不屈服於現實，繼續忍耐等待自己的最佳時機。

「...考慮經濟因素、小孩因素、很多很多的層面，最主要是經濟因素，我是台北人如果把小孩帶回台北，學費、生活費，如果搬回娘家，不用給媽媽錢嗎？」(D2.4)

「這中間我都小孩子帶著就跑到外面住幾天再回來，因為我要工作，小孩要讀書。」(N2.14)

「...妳又不能一個一個把他們帶出去（案主有六個子女），因為妳在外面妳要生活妳根本沒有辦

法帶那些小孩子，這也是最大的顧慮...。」(J2.22)

經濟上的考量，現實生活的壓力，帶著小孩被害人擔心無法支持生活；工作上的考量，擔心離開後亦失去工作而無法生存或是工作不易尋找。

(十) 娘家因素

顧慮、擔心娘家父母會煩惱或指責、面子上掛不住而未選擇離開，案主 B 忍了幾年之後終於在娘家看不下去之下支持離開而結束婚姻，所以娘家的態度事實上對案主都是一個重要資源的指標。

「...我如果跟他離婚，我父母會很煩惱...。」(A2.7)

「...那時候離婚率又不高，..我爸還是說離婚很丟臉世 ..怎麼樣.怎麼樣，因為比較傳統的鄉下嘛。」(B2.13)

(十一) 婆家因素

案主也會受婆家的態度所影響，婆家來道歉案主可以不記前嫌重回暴力環境，她相信事情會有轉機，此外，對於年老的公婆，案主可以將自己的受暴先放一邊，還是顧慮著其他家人的生活要緊。

「...然後後來他們家人又帶人家來道歉，來了好多人...然後..我又回去了。」(B2.1)

「...我就是考慮小孩子部份，沒有人照顧，就是家裡又不是很好，爸爸又這樣，公公婆婆又這樣，變得他們會很可憐。」(G2.13)

婆家的善意，婆家釋出關懷表示歉意讓案主心又軟下來再度回去，年老公婆雖無力維護案主，但狠不下心一走了之。

從施虐者個人的特質、受虐者個人的特質、子女的牽絆、生活上經濟工作等切入說明案主無法離去之因，當這些因素互相交叉呈現時，確實讓案主身陷其中。

被害人選擇留下是顧慮施虐者的態度、人格特質、暴力手段、威脅控制等狀況而不敢隨意離去；受虐者個人因素可發現幾個特質影響著受虐者使她堅持或猶

豫不敢離去，如原諒與忘記、傳統的思想、貧乏的資訊、情感的牽絆、缺乏安全感、不甘心等因素；子女因素是常見且為案主列為優先考量的影響因素，子女幼小乏人照顧、擔心失去子女監護權，害怕稍有大意造成千古遺憾；經濟因素說明基本的生活需求最現實，沒有經濟來源、沒有工作會讓人缺乏出走的勇氣，被害人可以不在乎自己如何過，但是要走就要帶著小孩走，可是走了之後如何生存卻不得不考慮。

家庭資源不管是娘家或是婆家如果能得到支持，相信會讓被害人更有力量去做選擇。被害人覺得婚姻是自己選擇的，父母也是如此告知，誰願承認自己是失敗者？甚至是危及父母的面子、尊嚴，當然只好繼續忍耐，如何打破「失敗者」、「面子」的迷思，也許需要教導被害人以更理性的方式思維。來自婆家的支持在中國的傳統文化裡似乎顯得較遙不可及，當公婆出面求情時，讓被害人容易原諒對方；另外亦有案主面對已年老的公婆想到依然需人照顧時，實在不忍心只顧自己的安危而棄之不顧。

被害人在經歷一段暴力傷害之後，多數人處在離開或繼續留下的兩難中，最後有些人的選擇符合期待，有些人卻仍必須靜待時間來幫她做決定。抉擇的過程中包括考量個人的因素、子女的因素、施虐者的態度、娘家婆家的支持度，所以在心理、生理、社會層面的種種影響之下她做出她認為當時最適當的決定。也許當更多的資源進來才有可能讓案主作明確的決定，這當中只一再看到多數案主在缺乏資訊之下在貧乏的資源中孤單的做決定。

第十節 暴力型態與反應模式

文獻中對暴力的型態已有具體的歸類，本節亦可看到多種樣態的出現，被害

人遭受家暴事件時採取哪些因應方式？在當下也許這是她能做的反應方式，她心裡對受暴的感受是什麼？作為一個工作者期待做到「感同身受」，也許從被害人的心態可以提供一些參考。施虐者施暴後又如何對待被害人？本節針對上述現象整理被害人的經驗企圖幫助大眾能更貼近被害人的問題與需求。

一、暴力型態

家庭暴力發生的類型基本上可概分為：身體暴力、言語暴力、心理（精神）暴力、性暴力等四大類，其它的文獻還可看到社會暴力、財務暴力、情緒暴力、男性優勢等情況，從文獻所定義的心理暴力、精神暴力、情緒暴力類型都較屬於心理層面的傷害，在此將其歸於心理暴力範疇，本研究嘗試將被害人所遭受的暴力情況作上揭類型的分類了解受暴者遭受的暴力傷害。

表四之十 1：暴力型態

類型	身體	言語	心理	性	社會	財務	男性優勢
A	*	*	*			*	*
B	*	*	*				
C	*	*	*				*
D	*	*	*				*
E	*	*	*				*
F	*	*	*				
G	*	*	*				
H		*	*				
I	*	*	*			*	
J	*	*	*		*		
K		*	*				
L	*	*	*	*	*	*	*
M	*	*	*			*	
N	*	*	*		*	*	*
O	*	*	*			*	
合計	13	15	15	1	3	6	6

依據被害人的描述，施虐者的暴力行為是慢慢的由輕微的拉手、摔東西、指責，漸漸的變為打頭、拿東西摔人、拿其它器具打人、罵三字經等等甚至發展到逼被害人喝毒藥、拿刀殺人、潑熱水燙人等嚴重傷害行為，常見的是哪些手段？

用哪些方式？當這些行為發生的程度上有所不同時，是不是就是一個警訊？以下的資料可以幫助我們更進一步認識這些暴力行為，當然也讓我們很難相信這是發生在有婚姻關係的配偶身上，曾經有過的親密關係竟演變至暴力相向。

在 15 個個案中 13 個個案遭受身體暴力，另外 2 個個案其施虐者不直接對被害人施以身體暴力，而是對案子女施暴來引發被害人的情緒進而爭吵。身體暴力施虐者使用的手段最多的是用手打人，多數被害人陳述有多次被毆打的經驗，打的部位包括：臉、嘴巴、頭、耳朵，或是以手抓人、摔人、勒脖子...等，最狠的是抓頭撞牆，不顧及是否會造成被害人生命傷害；此外用腳踢、踹被害人或拿東西摔人、打人。所有被害人都有遭受到言語上及心理（精神）上的傷害，越來越嚴重的爭吵罵三字經、威脅、騷擾、寫紙條罵人、控制行動、跟蹤、疑心在在讓被害人精神上飽受壓力、疲憊，有 9 個個案經常面臨施暴者的威脅控制，從與被害人的談話中可感受到如歷盡滄傷般的心境。

有 1 個案例提到施虐者強迫她看 A 片並模仿動作，夫妻間的性關係已成為惡夢；社會暴力是指限制案主與親友接觸將其孤立，有 3 個個案表示遭受到交友或行動上的限制影響其人際關係發展；財務暴力多數發生在無工作無收入的案主身上，有 5 個個案沒有自己的經濟來源必須依賴配偶的供應，在資源貧乏情況下行動更是受限；；大男人主義在本研究中依是施暴的原因，從 6 個個案的陳述中明顯的呈現施虐者大男人支配心態，傳統性別社會化使的婚姻關係不平等而化為施暴的藉口。

所有個案都曾遭受一種以上的暴力類型，施虐行為發展到最後階段幾乎已伴隨各種方式呈現，對被害人身心上的摧殘可想而知，從上表中個案 L 遭遇最多種暴力行為，個案不僅肢體暴力的傷害需長期的休療養，並經常陷入憂鬱的情緒，生活中不自禁的想哭，會談時不避諱道出她心中深層的恨意及想報復的心，令人

憂心她何時才能恢復自信正常的生活。

下表四之十 2 整理出施虐者施暴所使用的工具與方式，施虐者除用手、腳傷害被害人外，最殘暴的是使用工具傷害被害人，如拿刀槍威脅、拿水管打、用開水燙，甚至放火、開瓦斯、逼被害人喝農藥等嚴重行為，從施虐者施暴的類型、使用的工具可以發現暴力從輕微到嚴重、從口語爭吵到使用工具、從單一暴力方式到多重形式，顯現暴力的漸進式、複合性、嚴重性。

個案 編號	工具與方式															
	手	口罵	腳	拿東西	威脅	跟蹤	騷擾	寫紙 條罵	懷疑	下符	放瓦斯	喝農藥	關	模仿 A片	限制 行動	不讓 睡覺
A	*打臉	*三字經														
B	*拉手、打嘴巴	*	*踢	*摔人												
C	*抓、摔人、勒脖子	*		*摔			*路上									
D	*打人	*		*摔、板子打人、皮帶勒脖子	*傷害娘家										*	
E	*打人	*三字經		*摔	*不准出去											
F	*打人、打破東西	*		*槍	*不能交朋友	*	*店門 口									
G	*打人	*	*踢	*椅子丟												
H		*		*刀	*	*	*	*	*外遇							
I	*打人、抓頭	*	*踢	*水管、刀、開水燙	*		*			*	*					
J	*打人、勒脖子、打小孩拉頭撞牆	*		刀	*				*外遇			*				
K		*		*摔、打破家具	*要自殺				*外遇							
L	*打頭	*	*踹		*								*	*	*	
M	*打人	*三字經		*木劍、拖把打												
N	*打耳光、抓頭撞牆、打破東西	*		*鞋子丟	*放火				*外遇						*	*
O	*打耳光	*	*踢													

以下案例讓我們看到真實生活的寫照：

「...結婚後就經常發生爭吵，結婚十幾年發生太多次了...。」(A2.2)

「...他經常打我，一不高興隨手就打臉...。」(案主聲音激動，哽咽)(A2.14)

施虐者的男性優勢態度使他可以為所欲為，這樣的行為形成家庭權力結構的不均等並影響扭曲溝通模式。

「我們結完婚的..，就是拉我的手，打我這個樣子，..他越打越嚴重，他第一次他只是拉手，讓你的手紅紅的，第二次開始，他就會開始打你，第三次他就開始打你嘴巴然後再來就會踢你，最嚴重的時候就拿東西摔你，(很氣憤得大聲說)...。」(B2.6)

漸進式的暴力，案主看到雙方的關係越來越遠，也加強了離去的決心。

「...上一年離婚後他仍不甘心繼續打，我連遺書都寫好了，已離婚他不走，跑過來就勒我脖子..。」(C2.9)

因為提出傷害告訴而得以判決離婚的案主，即使是脫離婚姻關係，暴力依然不斷糾纏，施虐者不甘心案主脫離他的掌控。

「...事實上像我們如果上下班他就跟蹤，平常就在附近晃，有一次星期五去上課，因為他知道我五六點下班，就會故意來給我跟，都這樣跟緊緊的就對了...。」(F2.20)

不斷的跟蹤，如影隨形的出現在附近，嚴重的疑心病讓案主精神幾乎崩潰。

「...因為他的情緒很不穩定，一下子突然就無緣無故的對你發脾氣，說你這個不對那個不對，又對你發脾氣，這樣子我的心情就會很不好，他對我發脾氣，我的心情也會變得很不好。」(G2.3)

「他會打我頭部、臉部，有踢的話大多是腳，大部分都打頭啊！我就常常頭痛！」

(G2.10)

「十年前的那一次外遇和他真正不好，我要求要離婚啊！他拿菜刀要殺我、要劈我，當然我是跪在地上求啊！就沒有啊！就哭啊！就這樣沒有劈下...。」(H2.6)

「...從星期一到星期六我在上班，天天跟到xx，然後你到xx你就跟，你就偷偷在我身邊跟。可是，他不是，他就要在你前面讓你看到，要不然就偶而用很邪惡的眼睛瞪你 用很狠地眼神瞪你。」

(H2.9)

「...我實在受不了說他寫了一大堆字，有時候每天回家，幾乎是每天啦！回到家裡就會在桌上看

到，我女兒說你不要看嘛！我就在看每天都會有不一樣的事情寫那些罵的字眼，然後我的手機全部不知道怎麼 copy 的，都去給人家查！如果查不出對方，他就會一直查、一直查...。」(H2.18)

跟蹤、寫紙條罵、懷疑外遇、拿刀恐嚇威脅等不同的暴力方式與衝突讓案主經常提心吊膽夜裡惡夢連連，最後在聲請保護令之下選擇分居生活。

「第一次是用胸、用手、用拳頭；第二次是拿刀子；第三次是拿開水，然後就用瓦斯爐。再來就是有相片叫那個道士用符，這樣作法，早晚再點香 這樣很恐怖，晚上睡覺門關著，就會被打開...。」(L2.13)

「他之前就常打我，那天早上我先生的父母都出去了，把我關在房間裡面，晚上的時候也是常打我，用腳踹我的頭，反正是用手腳打我的前面、後面，全身都被用腳踹。」(L2.8)

「他很喜歡看黃色的、看 A 片，好像思想已走入偏激。他跟我講，他從國中開始就很喜歡看 A 片，每次都喜歡找我去看 A 片，我說我不喜歡看。不喜歡看不行，都要照著他的話，他就叫我模仿 A 片裡面那種動作，滿足他的性慾...。」(L2.11)

「...被打得全身，這條命是撿回來的，頭動不動就疼，有一些後遺症、記憶力退步，東西放哪裡都不記得了...。」(L2.12)

肢體暴力、社會暴力、性暴力、情緒暴力...讓案主在意識不清之下被迫簽下離婚協議書，拖著疲憊傷痕累累的身體回娘家療養，憤怒充滿她的心，沒有人可以幫她討回公道。

「...他都控制我，我逃不出他的手掌心，變來變去，我到現在仍然不了解他的個性，他是 ab 型，翻來翻去，前後經常不一致，我不知道他是怎樣的人，要鬧打阿，他沒錢給我，我必須上班，晚上需要睡眠，他不給我睡，即使他錯我也說對不起我錯了，你不要這樣，讓我睡，經常都是這樣，一直忍耐（哭泣）...。」(N2.15)

長期的驚恐，案主的眼神如驚弓之鳥般，即使是對方的錯她仍充滿自責，她不知道到底怎麼一回事，應該要如何才會對方滿意平息他的怒氣。

這些個案述說她們所遭受的傷害充滿著恐懼、憤怒、不安、自責，她們的配偶是無法預測和易變的情緒。她們嘗試想要知道婚姻的問題在哪裡？無所不用的暴力方式使她們隨時處於高度危機中。

二、反應模式的階段性分析

暴力事件發生之後被害人都如何反應？是積極尋求溝通解決問題或是消極躲避、不反抗？每個個案在擁有的資源不盡相同之下會有不同的策略，這些策略也有可能是她從施虐者的態度中不斷揣摩學習而來的，從與被害人的會談中可以發現這些反應是逐步發展出來的，其模式有可能是反反覆覆不斷循環或是多種策略的運用，從下表中可以看到不同策略的型態

表四之十 3：被虐後受暴者的反應一覽表

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
讓他打			*				*								*
出去走一走	*										*				
回娘家	*	*			*					*	*	*		*	*
告訴公婆	*											*			
離家			*		*	*	*	*	*	*			*	*	
忍耐	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
冷戰		*									*				
回應施暴者 以免情緒發 作		*								*					
提離婚訴訟		*	*						*	*				*	*
反擊			*	*	*			*	*	*	*	*			*
跑出去			*		*	*								*	*
求神問卜						*									
申請保護令			*		*	*		*	*	*	*			*	
報警			*						*		*		*	*	*
躲起來			*											*	
嘗試溝通	*			*											*
尋求外援	*	*	*	*				*	*						
跟朋友說				*											
寫日記				*											
躲在房間				*											
不用他					*										
認命					*		*								
息事寧人						*									
尋求法律協 助						*									
看書尋求寄 託				*		*									
協議離婚						*									
錄音								*							
提出分手								*			*				

不理會		*				
驗傷	*		*	*	*	*
提傷害告訴	*		*	*		*
趕施暴者出去			*			
哭		*			*	
逃避不去想					*	*
衣服不敢脫 都裝備好隨時準備跑	*					*

從被害人的反應模式大概可粗分為三個階段：隱忍期、嘗試解決期、結束關係期，每個人每個階段停留的時間不一樣，未來的走向也會因個人特質、資源系統的有無、施暴者的態度、外界協助等狀況而有不同選擇。處在隱忍期，依案主的態度可分為非正面衝突與開始正面衝突兩個狀況；嘗試解決期也可有二種情形：案主嘗試自己行動或是對外尋求協助；暴力到一個嚴重程度有些案主可能會發展到結束關係期：利用法律採取司法行動分離或結束彼此關係或是與對方協議之方式。

(一) 隱忍期：不直接與施虐者正面衝突及開始有一些衝突出現的階段，在這個期間案主或多或少都懷有一些希望，希望自己忍耐的態度可以感動對方、希望大事化小小事化無，但事實上狀況並不如期待，一旦暴力開始要停止已非易事。其反應包括：1. 忍耐不計較 2. 尋求精神寄託 3. 逃避現實 4. 情緒發洩 5. 嘗試反抗 6. 尋求溝通。

1. 忍耐不計較

「...受暴婦女無處可睡時要去哪裡，只能要有危機意識，逃過一個晚上，一天過一天，我這麼多年來都想能度過這一天就好，盡量忍，不然又能怎樣...。」(C2.6)

「...有時候甚至吵架的時候，三更半夜就想離家出走，是出去了要去哪裡呢？還是在馬路上過夜，明天又要回來，小孩子又在家裡，只有忍耐忍耐，你要打要罵隨便你，就忍耐一點，忍耐到他氣消，明天就好了、就沒事了，有時候真的很衝動真的很想自己空手沒有帶什麼東西就真的很衝出去，他打我，我好害怕好害怕很想跑出去，可是又想到，出去要去哪裡呢？朋友家又不敢去，又沒有帶東西，只會在馬路上繞啊繞、逛逛這樣，還要工作，明天不用上班嗎？沒有做，錢呢？」

沒有錢生活怎麼辦？想到這些這些，忍啊！要忍，要忍....。」(G2.23)

「..他罵的時候，我都不理他，他講他的，我做我的事，他如果再繼續，我就要出去不要待在家裡，因為待在家裡讓我很生氣...。」(K2.26)

盡量不理睬以免發生衝突，案主不斷忍耐希望關係有所改善。

2.尋求精神寄託

「...在這個命理學上來說，人生每一個階段都有事情來給你磨，你如果磨有過，你走有過，所謂的走有過不是傷害別人，傷害自己的那種走過，那就是本身自己要有修，我都是依這個宗教、這個命理....。」(F2.8)

「如果我沒跟老師吐苦水，我也會跑去跟朋友談，我先生現在上晚班，我也比較有自己的時間，我很早以前就養成寫日記的習慣，寫一寫、哭一哭，有時看小說，小說現在比較沒有因為要錢。」(D2.21)

藉由宗教上的信仰或寫日記、看小說來轉移自己的精神壓力。

3.逃避現實

「...我覺得事情我只要不要去想它...。」(L2.20)

4.情緒發洩

「...我都是以哭來發洩自己的情緒...。」(L2.30)

5.嘗試反抗：反擊、反抗施虐者的暴力而回手。

「...頭先笨笨的讓他打，後來我會反擊但打不過他...。」(C2.11)

「...以前在x部的時候，比較傻傻的、比較認命啦！打就給他打，罵就給他罵，可是到現在這幾年，就是忍久了會爆發，爆發一次、兩次、三次，就變成習慣性。一罵、我聽了不舒服我就回你、一回就動，我就跟打...。」(E2.18)

6.尋求溝通：案主開始有反應，甚至嘗試跟對方講道理、辯論、爭吵，開始有一些積極的作為，逃避對方的控制權威。

「...有時我會等他冷靜後，我會跟他說...。」(D2.19)

案例中的情況包括讓他打不反抗、忍耐、出去走一走（暫離開現場）、冷戰、依施虐者的要求回應他、向朋友說、躲在房間、認命、寄託信仰、寫日記、看書

尋求心靈寄託、息事寧人不想惹事、不理會、哭、逃避不去想、反抗、逃跑、溝通等方式。上述的策略比較傾向消極的迴避、隱忍態度，多數案主一開始發生時即採忍耐態度，對施暴者仍抱有期待相信他會改變、相信婚姻尚未變質，不相信這種事情會發生在她的婚姻中，故採取低姿態、自己哭一哭發洩情緒或歸於宿命、找人談一談等策略，逃避這個問題，難以接受這個事實。在這個階段從開始忍耐到後期的一些反抗行為並嘗試溝通，看到受暴者開始尋求解決方法。

(二)嘗試解決期：案主已無法繼續忍耐，她覺得自己需要有所行動來改變現狀，開始挑戰權威，案例中案主選擇的策略有離家（接受庇護或是去親友家暫住）躲起來不讓對方知道行蹤、錄音以收集證據、驗傷以取得證明、與施虐者對抗趕他出去等方式。

1.收集證據

「...以前不會，不知到要驗傷申訴，到小診所去，說不行不成立，後來可能是貴人到了，再去小診所，有經驗，告訴我說我這個不行只是乙種你要去大醫院申請甲種，才知道要甲種..。」(C2.3)

「...那一次是最嚴重的，我之前有去驗傷過，那一次也有去驗傷，所以才決定說要有一些行動這樣，我想說事情沒有改變，常常這樣忍耐久了，一定會爆發的不可收拾...。」(E2.6)

「...為什麼我會有那麼多錄音電話，你知道嗎？他都一直罵我，他罵我，我就聽啊！就按錄音啊！他那時候就一直罵一直罵，就這樣錄下來...。」(H2.19)

2.走為上策

「..貨車能開出去就在貨車上睡覺，不能就睡路邊..。」(C2.5)

「...以前他沒有回來我不敢睡覺，有時候我會打電話給他「你在哪裡？」，他會罵我，我說早一點回來，我很怕都先打一下再睡，他一回來都很大聲，我都怕的趕快爬起來，頭髮趕快綁起來，衣服趕快穿起來，，褲子趕快穿起來，我要趕快要跑，我就是擔心，每天都是這樣。」(N2.10)

「...之前我曾經帶我小孩去我妹妹那邊住兩三天，小孩沒去上學，我先生到處查我住哪裡...。」(N2.9)

3.向外求助：案主開始運用所知道的內外資源，選擇回娘家尋求支持、告訴公婆希望公婆能制止暴力 報警以約束 制止施虐者的行為或向其他單位尋求協助(包

括公私部門) 提供諮詢。

「...偶而小孩很累了才會去投訴親戚家，他們也會收留...。」(C2.6)

「...我一直趕他，要不然我門要關下來，我要打電話報警，你來恐嚇我，我要打電話報警...。」

(I2.21)

「那一天晚上，他又繼續在發脾氣我告訴我自己說我不如回娘家來躲看看，不要再忍受他這樣，我的人生有限。」(B2.14)

「...我質問他，並告訴他父母，同意勸他兒子，但都沒有做...。」(A2.16)

「...我試著問過生命線，但講不清楚，婦女會也問過，婦女會也有免費律師後來也沒有去問，因為我先生實在太「九怪」，我想這些單位可能沒辦法幫我辦，就沒再去找，後來問 113 才比較清楚...。」(N2.4)

在這個階段受暴者採取具體行動來幫助自己，收集證據、逃跑、向外求助以求生命安全。

(三) 結束關係期：1.採取司法行動 2.軟性協議

1.採取司法行動：尋求法律協助以了解自己的權益或是可採取的行動、申請保護令以限制施虐者的行為、提離婚訴訟來解決婚姻問題、提傷害告訴讓施虐者接受法律制裁。

「...離婚事件有請律師出庭，保護令是自己出庭...保護令才只有裁定禁止騷擾，我申請了好幾項都沒裁定，只給一個禁止騷擾...」(C2.7)

「...因為我從開始辦那個保護令就搬走了...」(E2.13)

「...去年喝農藥之後，我就回來娘家住了，因為那時候就申請保護令了嘛！申請保護令我就回娘家住...。」(J2.12)

「...為了那個女人，拿刀子要殺我，剛好有人在現場，把刀子搶走。而且我孩子那麼小才讀四年級，竟然頭髮拉著就要去撞牆。為了那個女人，不在乎我們母子的生死，一直要拉我們去撞牆，我這樣跟他(警察)講，警察說：妳已經決定要告他了？我說：要我一定要，我要提出告訴。於是就先向法院申請保護令，然後再提出傷害的，第二次報案，我才提出傷害的...。」(I2.4)

2.軟性協議：協議離婚、提出分手等嘗試以較平和的方式結束關係。

「...我說如果你真的和我 和我相處的這麼難受的話，我們就分開」我說：「什麼事情都不用你、賠償也不用，只要你認為跟我在一起那麼痛苦，那我們分開就好了，孩子你如果沒有辦法去養他們的話，我帶走...。」(E2.16)

「...既然是那樣子，不如我們就分了！你如果有想要，你如果對我不滿意，你去選過嘛！我們就走各自的！我就這樣講，可是我提出這樣，他不肯，我就會吵，我說要，就是要這樣子做，不然最起碼要分居，讓彼此想清楚，認為很需要對方，我們再來走！他不肯！死都不肯！還動刀。怎麼會這樣子，他們家怎麼動不動就動刀...。」(H2.25)

「...那時我也想利用搬家，之前我有跟我先生談利用這個時候分居一學期，過年的時候看成效好不好，看我們適不適合在一起，或是乾脆分開，對兩個人的生活模式都較好。」(K2.18)

「結婚不到一年，差不多.....三月份，還不到一年就對了，就.....就離婚了，就協議離婚了，我們之前的什麼東西我都不要，就是要趕快脫離就對了。」(F2.3)

所以從案主所採取的反應策略行為除了顯現階段性的特質外，她也會從施虐者的態度中學習以緩和或激烈的方式表達她的不滿與憤怒，選擇的策略有從消極的容忍暴力到積極的決裂關係，毫無尊嚴的生活到重拾自信獨立生活。決定採取的態度除來自對方的態度外也會考量其它家人的支援系統或是對子女的影響、自己對婚姻的信念、傷害的程度是否已超出忍受範圍等等因素；採取行動時仍先以自己可以處理的方式進行最後才考慮向外求援，所以從反應策略可以觀察到被害人的思考模式：消極 積極、自助？他助、忍耐？反抗、無危機意識？有危機意識、缺乏資訊？掌握資訊，這是一條漫漫逐步走向成長的路。

三、受暴者的身心因應

不斷的衝突與身心暴力，長期而往對案主的身心有巨大的傷害，下表是案主陳述她們在生理及心理上感覺到的症狀。

(一) 生理反應

表四之十 4：被害人受暴後生理反應

症狀	個案
頭殼快要秀逗了	F
疲憊	B、C、F、I、J、N
記憶力衰退	F、L
失眠	C
聽到翁翁翁叫	E
頭痛	G、L

案主生理上顯現出來的症狀據案主描述有長期的頭痛、耳邊不斷聽到爭吵的聲音、身體感到非常疲憊無力再支撐下去、失眠、記憶力衰退經常不記得一些事情等等，有三位案主有兩種以上的生理不適症狀。有部分的案主避免或未描述自己這方面的傷害，但是從其驚悚的眼神、超過年齡歷盡滄桑的面龐、惟恐別人無法了解而急迫的言語、憶起過往眼淚即無法控制不自禁流下的神情以可以深刻體會到她們長期上生理的傷害。

「我是說一直忍，你知道嗎？到現在來我也覺得頭殼快要秀逗了，你去看，我一個單純的人、一個正常的人，你不時要來亂哪裡忍受得住？...。」(F2.16)

「...我現在都很沒有記性，很多事情很快就忘記...。」(F3.3)

「...被打得全身，這條命是撿回來的，頭動不動就疼，有一些後遺症、記憶力退步，東西放哪裡都不記得了...。」(L2.12)

「...這種日子真是人間地獄，白天要工作，晚上無法安睡...。」(C3.8)

「...到了去年每個禮拜回去，都聽到噏、噏、噏的...。」(E2.23)

「...他說要同歸於盡，那時候我真的很氣，我說好，反正命這麼苦，女兒他們也都可以獨立了。死了就算了，真的活著也是很累...。」(J2.52)

案主對於案夫的吵、鬧、肢體暴力已感疲憊，心想子女已長大已無牽掛，不如死了不再受累，在案夫逼喝農藥之下決心喝下去，後來被鄰居發現送醫救治。從其描述中可深深感受到一個走投無路婦女的悲哀。

(二) 心理反應

表四之十 5：被害人受暴後心理反應

症狀	個案
自尊受損	A、D、E、L、N
社會隔離	A、C、L、N
悔不當初	B、G、K、O
瀕崩潰感尋求解脫	A、E、F、K、J、O
缺乏安全感	B、N、K
自我控制力低	A、N、D、G、H、K、L、M
不平等的關係	D、L
支配束縛感	L
精疲力竭	F、I、J、L、N
宿命論	F、G、M
自我肯定	C、I、J、K

綜上表心理症狀可歸納為：自尊受損型、社會隔離感、悔不當初、精神瀕崩潰感、缺乏安全感、宿命論、自我控制力低、支配束縛感、不平等的關係、自我肯定等，其中以低自尊的感受為多，被害人經歷身體與精神上的暴力讓她自覺自尊受損而影響到對自我的肯定，文獻上對於受暴婦女的自尊與自我肯定之間的關係的研究已有探討，如 Herman (1992) 認為暴力斷絕連結在親密伴侶之間的基礎，這種斷絕使個人失去她們的能力去信賴她們自己和週遭的人，她們覺得自己是低等和羞恥的，因為她們不能控制暴力，對自我形象是否定的。所以案主會缺乏安全感、產生焦慮、憂鬱、自責、憤怒、後悔、不平的情緒似乎與低自尊之間有連帶關係。在心理症狀中最特別的是有 4 位案主提到她對自己仍具信心，不因此看輕自己，她必須活得更堅強，讓對方知道她是不容易被打倒的，其中 1 位個案雖然也會有被折磨的想死之心，但最後度過了，她對自己的毅力仍充滿自信。

1. 自尊受損型

「...打完人之後就說對不起，但我的自尊心沒有了，如此對待我，我也有自尊心...。」(A2.20)

「...我覺得說今天我已經這樣子了，你還對我這樣子，也是那種不聽你的話，你就要罵要打，我覺得我真的活得這麼卑賤，和你生活的這麼不值，比一隻狗一隻貓還不值得。」(E2.19)

「...有一陣子我也曾自暴自棄，我剛回來的時候，我都是以哭來發洩自己的情緒，然後自暴自棄，覺得自己很沒有用，為什麼會如此被看輕？為何常常會被說閒話、是非。」(L2.30)

「...我在他們家，他們把我當成千古罪人這樣，好像是在清朝問案、審判。反正就是沒有尊嚴，不把我當做人！」(L3.13)

2. 社會隔離感

「有時候我先生打我我心理有話想講不知道要向誰說。」(N2.13)

案主覺得孤立無援，在對方眼中自己一無是處，得不到支援，猶如被隔離般處在自己的生活空間裡，獨自飲泣。

3. 悔不當初

「...二十五六歲結婚嘛！...我現在三十九了嘛！...你看阿..那麼久了，所以我就跟你說其實蠻慘痛的，因為我人生的黃金歲月都花在他身上了，其實蠻不值得的，...想想好不值得，真的，我有好多事情都沒有做」(B2.13)

「...想說好後悔，怎麼會這樣子？怎麼會遇到這種人（說話加重音）？馬路上隨便去瞎拉，眼睛摸著去瞎拉一個，也不會拉到一個這麼壞的，這好像老天爺冥冥註定在安排的...。」(G2.21)

後悔這樣的婚姻，個案 B、G 覺得人生枉費許多時光。

4. 缺乏安全感

「...我們家的門沒有一個是完整的，你知道嗎？我好害怕喔，那時候我很恐懼，他只要回來情緒不好他就..他就摔東西 打東西這樣，他就把你拉過來，你有時候晚上就在睡覺阿..你睡到一半喔，他晚上回來他就說起來.起來，然後就把你拉起來，就莫名其妙這樣發脾氣，那你..又不知道..怎麼？所以你每次在睡覺時候你很怕，當你被吵醒那一剎那你就死了，你今天晚上就不好過，所以那時候，我很恐懼...。」(B2.1)

「以前他沒有回來我不敢睡覺，有時候我會打電話給他「你在哪裡？」，他會罵我，我說早一點回來，我很怕都先打一下在睡，他一回來都很大聲，我都怕得趕快爬起來，頭髮趕快綁起來，衣服趕快穿起來，，褲子趕快穿起來，我要趕快要跑，我就是擔心每天都是這樣...。」(N2.10)

「...後來我同事說你先生不會吵就好了，幹嘛還提離婚？我也很矛盾。像我兒子也是，他說爸爸沒有吵，沒有吵就好了！但是給我的心裡感覺就很沒有安全感，現在不吵是表示以後不會吵或是暫時不會吵，我先生一有怎樣的動作，就會讓我覺得很敏感...。」(K2.20)

施暴者不穩的情緒、暴力的手段讓案主生活中一有風吹草動如臨大敵，家竟然是最不安全的地方。

5.精神瀕臨崩潰感

「有時候想說死掉算了，但又想到我媽媽曾勸我，不要那麼笨，不值得為這種先生死掉...。」(A2.19)

「...悲觀、看輕自己 到了去年每個禮拜回去，都聽到噏、噏、噏的，真的，心理壓力很重，...我真的快要瘋掉了，前面的路不是死就是要瘋掉...。」(E2.23)

「...之前之所以會簽離婚協議書，是因為很吵，吵到我也快崩潰，反正也沒有好的日子乾脆填一填...。」(K2.20)

「...想快點死，快點抬出去，讓他滿意快點結束。」(O2.12)

案主訴說生心理上的創傷，覺得死才可以得到解脫，有時家庭悲劇的發生實在不是一時突然之作，日積月累，一直找不到出口，最後就只好爆發了。

6.自我控制力低

「...我只知道我脾氣越來越壞，其他我都不知道...。」(D2.26)

「...他這樣子是造成我人生的傷害，把我這樣攻擊，我心裡會恨...。」(L2.17)

案主氣恨在心，她覺得對她的人生造成傷害，不僅脾氣變壞心中更是充滿憤怒，一般受暴婦女，心裡多存著這種陰影，這種氣如果沒有得到紓解，就一直存積在心裡，造成她更深層的心理傷害，當我們在分析受暴者的特質時，可能是長久的傷害已形成其不自覺的另一種特質。

7.不平等的關係

「...你們限制我回娘家但又讓你妹妹三不五時又回來，我也會心理不平衡，今天有事情就要我回娘家借錢，但有對我好嗎？...。」(D2.17)

「...我好像要給每一個人管，連他的祖父母也要管我，好像犯了一點小錯，全家都要來興師問罪，

像是審判一樣，把我判的體無完膚...。」(L2.23)

案主覺得同樣的狀況自己卻得不到同樣的待遇，自己明顯矮人一截或是事事被控制、限制，不平等的關係讓她覺得被傷害。

8.支配束縛感

「...他就是把你控制住了！把你當犯人一樣！我要受先生的限制、公婆的限制、全家人的限制，連回來的小叔要管！我一個人如果說了一句他們不重聽的話，或是只是做錯了一件很小的事情，他們也可已把它鬧成是一件很大的事情。好像我是一個犯人，被囚禁在生活很不人道的地方。」(L2.22)

9.精疲力竭

「...結婚後就經常發生爭吵，結婚十幾年發生太多次了，最後一次是去年七月，帶小孩帶的很累，手酸痛、背痛、真的很累，我請他幫忙，他都不肯...。」(A2.2)

「我想說每天都這樣的生活上壓力也很重，而且孩子對他的壓力也很重這樣下去不是辦法，因為我跟他談過離婚，他也不跟我離婚啊...。」(E2.15)

案主經年累月的戰鬥，覺得精疲力竭，幾乎無力再繼續反抗。許多婦女最後以息事寧人來應對，這樣的疲憊外人實無法真正理解反而給予苛責。

10.宿命論

「...已經遇到了，在這個命理學上來說，人生每一個階段都有事情來給你磨，你如果磨有過，你走有過，所謂的走有過不是傷害別人，傷害自己的那種走過，那就是本身自己要有修，我都是依這個宗教、這個命理，還是自我安慰也好，為什麼我會嫁給他，原因我自己也找不到，找不到那個理由，以前的對象再怎麼差隨便嫁也比他好...。」(F2.8)

「...這樣的行為我受不了！有時候是想說認命、認命算了，認命算了。有時候會想說是不是真的是自己欠他的，要不然怎麼會這樣子，自己也沒有什麼不對啊！要給人家這樣子糟蹋。」(G2.20)

「...我的命為何這麼差！我的朋友好多個都嫁的不錯。」(M3.7)

歸於宿命總是較容易找到理由也較能說服自己，相信這真的不是自己的錯，以避免掉入自責、罪惡感的思維中。

11.自我肯定型

「...我不會認為自己是一個壞命的人，我覺得他這麼壞只希望他趕快離開我們母子，不會影響對自己的看法，既然不好相處，離開最好，免得後果更嚴重...。」(C3.6)

「...我會認為說，我會想說，既然我都沒有做錯，為什麼你要這樣對待我，不會看輕自己，我要活得更堅強，真的，我的想法就是這樣，我的個性就是這樣，你要打倒我，我不容易被你打倒...。」(I3.6)

「...因為我現在比較著重自己的感覺，怎樣做對家人、孩子比較好，我不管我先生的態度怎樣，態度不好是他的事，我不去理會...。」(K3.9)

「...我從以前對自己都是很有自信，因為什麼事情都是我自來，我不是很懦弱，什麼事情都要人家幫忙，我一向都很有自信...你看我一個女人要養六個女兒長大，這就是很不容易的，所以，我不會覺得自己很沒有自信。」(J4.84)

在逆境中能對自己懷有肯定之心，讓自己愈挫愈勇實屬不易，利用不斷的激勵，案主辛苦的走過受暴期。

從上述案例中案主對生理反應、心理反應的陳述顯示經過不斷長期的暴力事件，案主不僅生理上飽受傷害，在心理層面也有許多無奈與壓力，使案主人格特質逐漸轉變，許多的信念是她在生活中找不到答案而逐步自行建構而成的，可以理解不是她本來就是缺乏自尊心、本來就缺乏安全感、脾氣暴躁.....，多數案主也有發覺自己的改變，但環境逼她如此，無力回復原本的自我，「受暴婦女症候群」描述受暴婦女共通的特質，當外界如此看待這些婦女的特質時，也許她們本身有所自覺，也許她們毫無所覺，但恐其來有自，實非她們所願。有時外界人士很輕易地說：「她就是這種性格，難怪.....」，但是否真正深入她的生活環境了解她的背景及演變之因？

四、施虐者的反應

施虐者施虐後如何看待自己的行為、是否關心被害人的感受，從文獻中我們可以看到有些被害人雖然不斷的被施以暴力，但她仍繼續留下，因為對方會在施暴後表示歉意或悔改之意或給予甜言蜜語，讓受害者認為對方還是愛她的，這只是一時的狀況，甚至是責備自己讓這行為發生，歸於自己的錯而引起對方發怒，

在這樣的自我暗示之下導致事件不斷重演。但在本研究中未發現有這種情形發生，施虐者若無其事、指責、嘲笑、威脅、敷衍式的道歉態度讓被害人感受不到關懷被疼惜，對婚姻關係愈覺失望。

在本研究中雖僅有數位被害人談到施虐者施虐後的反應態度仍值得我們參考，就其態度可歸類為（一）無動於衷型（二）假面道歉型（三）指責被害論等型態。

表四之十 6：施虐者施虐之後的反應型態一覽表

反應型態	個案
無動於衷型	F、G、N
假面道歉型	A、D、E
指責被害論	I、K、O、G

（一）無動於衷型：施虐者不覺得自己的行為有何不對，大男人心態根本未顧慮案主的感受，好像被打是應該的，讓案主覺得很委屈。

「沒有什麼反應，感覺理所當然」(F2.21)

施暴之後，會對你有什麼表示嗎？「沒有，也不會給你抱一下什麼的，就是習慣了，就這樣子，等一下就叫你拿東西給他都這樣子，也不用道歉，他心情不好就要鬧，心情好的時候就沒事了，當沒有事發生過.....」(G2.20)

「沒說什麼只說算了」(N2.16)

（二）假面道歉型：可以施暴後說對不起，不是故意的，再給一次機會，事過境遷又再犯如同戴著假面具的人。

「...他會說不好意思啦，我不是故意的，這我也會說，打完人之後就說對不起，但我的自尊心沒有了，如此對待我，我也有自尊心，有時罵三字經罵得很難聽，我告訴他說你不要常常這樣做，反過來如果我打你之後也說一聲對不起你會如何想呢，覺得他是在敷衍。」(A2.10)

「...冷靜過了之後有時候他會對我說抱歉.....」(D2.19)

「...他說：再一次機會怎樣.....」(E2.16)

（三）指責被害型：自己有錯卻反告被害人，或是以自殺威脅形同自己才是被害

人；責怪對方，否認或為自己的行為找理由。

「……他很理直氣壯，左鄰右舍看了都看不過去，想要打他，……結果他又去告我說我打他，我也告訴法院，他的傷怎麼來的我不知道，一直提告訴，但是他告我的部份都駁回……。」

(I2.18-2.19)

「……一下子又打電話來說他要死了，他現在已經喝了一瓶沙拉脫，他要死了，看我們心理會不會好過，等一下又打電話給我媽媽，我媽不在；他又打電話去給我姊姊，也是說他要自殺，我聽了就很生氣，因為以前他會恐嚇我說要打電話給我的家人，如果我不要處理，看我的家人要怎樣處理……」(K2.16)

「…反正他會說我錯，他有理由，都是我的錯…。」(O2.13)

對被害人而言，家暴帶給她的後果是如此的深切與痛心，歷經多次的傷害之後她也領悟到了一些受暴哲言，有消極面也有積極面，個案 A 一直認為「再給一個機會看會不會改善」，但最後她也體認到如緣木求魚；個案 B 也是在這種迷思之下在受暴多年之後才了解「**家暴是慢慢的然後不要以為他下次會改，事情會愈來愈嚴重**」；個案 C 不斷重複告訴研究者「**離婚不代表關係的結束**」，要遠離施虐者的威脅恐嚇不是那麼容易，法律仍有許多不周延之處，所以她體會到「**受暴婦女要有危機意識，自保最重要**」；個案 D 對暴力的感受是「**一次又一次的傷害**」；個案 I 在不斷的傷害中一直激勵自己「**不會屈服被打倒**」一定要讓對方知道，即使離開了自己也有辦法生活下去；個案 K 從懷疑自己對婚姻太過苛求不斷尋求溝通模式到肯定「**自己是對的，對方有問題**」的想法後心理的矛盾才獲得解脫，並開始思索未來的路要如何走。這些看似平常無奇的想法卻是她們經歷生活不斷淬鍊出來的心得，我們不如稱是「受暴哲言」。

這些生活感受或許可以提供同樣處在受暴環境中的被害人，當她繼續忍耐或沉默以對走到這個關卡時，或許會有所頓悟而找到一個方法來終止這些控制或糾纏。

從探討暴力的型態及使用的手段，發現與其它研究文獻報告有許多共通之處，幾乎所有個案都遭受多種暴力型態，以各種方式加諸於案主致其生心理出現

不適症狀，低自尊、情緒不穩定、孤獨、後悔、害怕、缺乏安全感都可以說明她們對傷害的無奈與無助。施虐者施暴後的反應讓被害人心寒，受暴者對其反應的感受，不管是認命、習慣了，都是不斷的造成低自尊的現象。

第十一節 家人對受暴的看法

被害人娘家與婆家如何看待受暴事件及提供哪些支援，是涉及到社會支持系統的多寡，本節針對被害人娘家、婆家的資源做一探討，更能幫助外界了解她的決策過程。

一、娘家的反應

表四之十一 1：娘家的反應情形

反應	個案
具體行動支持	B、E、O、K、I
精神上支持	G、N
不支持	M
無法獲得支持	A、L

對於受暴婦女而言娘家的態度會影響她的選擇，娘家是否支持及實質提供的協助會讓案主更有彈性去面對自己的婚姻關係，但是這些研究個案能獲得娘家的支持也是困難重重。簡春安教授在「家庭暴力受害人保護方案之初探研究」中將娘家方面協助分為有形或無形的支援：無形的支持只是精神上的支持，聽案主的哭訴，而有形的支援，則包括：出面協調，告知正式的求助管道，協助離婚；然而也有毫無支持的，例如要案主認命，忍耐，或是怕案夫報復，甚至還認為是案主的不是（簡春安，2002）。

在本研究中可發現與該研究相同的支援也有不同的支援。本研究將娘家的態度分為具體行動支持、精神上支持、不支持與無法獲得支持四種。

（一）具體行動支持

提供案主經濟上協助、幫忙照顧子女、提供住所、食物

「...我爸媽..就像我們吃的啦！各方面他們也都幫我們..很多方面這樣..因為家人支持你很重要啦！像我弟弟還沒結婚嘛，他會幫我接送小孩，我比較晚下班..因為我工作很忙呀！很晚下班，然後..比如說我剛好外國客戶來，或是說要陪他們，我要出國去，我不在台灣，他就幫我接送小孩，幫小孩子洗澡..或是幹麻的，所以我覺得家人很重要，...所以我也蠻同情說..受到家暴的婦女家人又不支持，那真的會去自殺ㄋㄟ...真的..我覺得那好可憐喔！」(B2.15)

案主不但有父母的幫忙，手足亦給予充分支持，讓案主無後顧之憂。

「...因為我媽媽已經很老了，八十幾歲了，弟弟又是殘障，姐姐他們也是個人有個人的事情，所以那就是 要怎麼樣講，就是幫忙勸妳而已也沒什麼好辦法，忍耐啦..... 沒有提供經濟上的協助，那現在是 目前我是住在我娘家，我聲請保護令以後就搬出來了。」(E2.25)

「...因為我姊姊他們家境都還不錯，收入都很正常，剛好是我的狀況比較不好，所以我的小孩子回娘家一些生活開銷都是我姊姊在打理的，我回去這兩個大的需要哪些文具用品，他們都會幫忙準備讓孩子帶回家，所以，我回去跟本不用花什麼錢。」(K2.31)

「我媽媽無能為力因為我媽媽和我哥哥嫂嫂不合，他自己煮來吃，我和我哥哥也不合，因為我和嫂嫂有磨擦，都是各管各的，沒有相往來，我是投靠媽媽，媽媽住樓上沒有一起吃，資源只有媽媽，姊妹結婚後也無法幫忙...。」(O2.15)

「...我如果回我娘家，我大姐也會多少拿一些給我們，之前多可憐，吃到沒米的時候，就跟孩子說「走！我們去外婆家」回去，我大嫂就會拿幾仟塊給我，三個嫂嫂就拿了近萬元來了，再拿一些鹽、肉、魚可以冷凍之類的給我們...。」(I2.23)

案主帶著五個小孩，靠著微薄的收入生活，面對經濟壓力，仍咬著牙根撐下去，幸好娘家父母、兄嫂、姊妹都伸出援手，讓案主有力量繼續面對困頓的環境。

(二) 精神上支持：精神上支持則來自父母、手足的關懷。

「他們不會指責我，他會鼓勵我。他會給我安慰鼓勵與支持，就是要振作啊！大部分是精神方面的協助。」(G2.24)

「...我姊妹感情很好，沒什麼錢但大家會互相照顧...。」(N2.22)

(三) 不支持：不支持則是因為父母已過世，兄嫂不願給予協助。

「...他們隨便我，也沒辦法給我幫忙，因為我爸媽已經過世一、二十年了，哥哥也都各自有家庭，都是自己租房子的，所以無法供應。你去，他們會給你住嗎？之前有，但是後來嫂子就兇我，意思他們不是救濟院，為何夫妻吵架就要來這裡住？當嫂子的人是不可能讓妳住很久的，她無法了解我被先生打，管那麼多。」(M2.21)

(四)無法獲得支持：無法獲得支持在於案主婚姻當初未獲得贊同，今日發生變故，覺得無顏麻煩父母或因父母不住在附近不願其擔心而未告知等情況。

1.自償苦果型

知道案主受暴但勸案主忍耐因為那是她自己的選擇

「...我娘家知道我的事情，他們都不敢來我家，嫁人了父母也會煩惱，這個婚姻是自己選的，當初我父母不同意我嫁給他，我媽媽說凡事要忍耐，這個婚姻是自己選的。」(A2.22)

2 未告知型

「...我媽這邊是不知道，我沒打電話給我媽媽講，最後一次我有打電話跟我媽媽講。之前都沒跟媽媽他們談，我想說不要讓父母擔心，就沒跟我媽媽講。」(L2.31)

在研究中發現被害人自己選擇對象情形，但娘家卻有不同的態度，案主 B 雖然婚姻是自己選擇的，當初父母不同意，但發生婚暴時父母依然全力支援，讓案主雖飽受身心摧殘，仍有信心單身扶養小孩，繼續人生漫漫長路；案主 A 卻未如此幸運，父母不同意的婚姻，發生事情父母幫不上忙，勸案主忍耐，讓案主在自身能力有限之下亦無後盾而無法選擇離開。這兩個案例是否提醒我們，長輩的經驗有它的深層意義，未獲長輩祝福的婚姻似乎較遺憾。

娘家的反應從提供有形協助到無形的精神支持，從不予支持到全力支持，代表案主社會資源的充沛性與否。

二、婆家的反應

表四之十一 2：婆家的反應情形

反應	個案
態度相挺型	E、J
無能支持型	C、G
不支持型	L、N、B、H、D
不好不壞型	F、K

從研究資料中 15 個被害人，發生婚暴事件時，有 7 個被害人是未獲得婆家支持的，婆家不僅坐視不管甚至還指責被害人。有 5 個被害人其婆家或因屬傳統家庭觀念或因公婆年老或因宗教因果輪迴觀而無能力提供支持或態度不明確未予支持，僅僅 2 個案例有獲得婆家精神上的支持，但乏具體的行動，要獲得婆家的支持似乎困難重重，女人與婆家的關係似乎還是隔了一層。

婆家的反應歸類四種現象：態度相挺型、無能力支持型、不支持型、不好不壞型。

（一）態度相挺型

「有公公有婆婆，但他們也是無可奈何，他們是，他們會啊，會支持我，像他們的兒子這樣子，他們也是去勸，去年勸不動了啊，他們就說：你們自己去看要怎麼處理。」

「...他們家裏的人也都很挺我，他爸爸、他弟弟們、還有小嬸們那些，他們都說這大嫂也沒有多壞。」(E2.26)

「...那時候我住院的時候就跟我嫂嫂說，如果我們離婚了，她會怪我嗎？她說不會，是他自己要這樣做，沒有人會怪我。」(J2.58)

婆家親友的態度讓案主覺得較安慰，有人相挺氣勢上就不同，案主對自己會較有自信。

（二）無能力支持型

「...婆家有支持但不敢出來制止，勸和不勸離，盡量不要離。」(C2.12)

「...婆家支持乾脆跟他離掉好了，但不知要如何支持，如何走，這十幾年來他們都有看到，曾經投宿我叔叔傳出去大家才知道，婆婆年紀大，住的又遠，又能怎樣...」(C2.13)

婆家的態度是漸進式的，一開始不敢干預，慢慢的採傳統的勸和不勸離的態度，最後也看不過去而支持離婚但無力干預。

「...我公公 70 多歲快 80 了，耳朵不很好，又是老實人，又不會講話。公公婆婆他不會怪我啦！他怪我幹嘛，可是他也不會幫我啊！他也沒有能力幫我啊。」(G2.26)

案公婆年老無力支持，幸好案夫姊姊是站在案主這邊，讓案主較感安慰。

(三) 不支持型

「我當時被他逼著簽離婚，因為我當時已經被打得意識不清，頭也是已經被打好幾次了，他的父母不聞不問。我跟公婆住，放任他們的孩子這樣做，婆家沒給我什麼支持。」(L2.31)

「...夫妻吵架跟他父母講，他母親說那是你們夫妻的事，跟我沒有關係。說你自己女人也要做好...，都這樣了還寵自己的小孩，所以就越來越囂張了...。」(L2.33)

「...公婆已年老無法管，但他哥哥說你已經忍了十八年應該要繼續忍下去，我妹妹跟他說你太太要不要讓你打一次看看，我大伯才靜下來..... 我先生的哥哥說這麼多年了忍也要忍下去我們嘉義人沒有在離婚的。」(N2.20)

「...婆家是站在我先生那一邊的，我婆家那邊就是那種很蠻橫不講理的人阿。」(B2.17)

(四) 不好不壞型

婆家不表態，只以宗教因果輪迴來解釋罪有應得。

「...他們也不敢說怎麼樣，因為那時候我還沒有離婚的時候，他們就常常在暗示說我是欠他的債...。」(F2.30)

「...我們都沒有什麼交談，他們(指案夫兄弟)也不會來講我怎樣，私底下怎麼講是不知道.....我公公不在了，我婆婆年紀也比較大了。」(K2.34)

婆家的反應也有兩極化的現象，提供支持以精神上支持居多，但也足以鼓舞案主；不支持的形如外人令人心寒；無能力支持及不好不壞型至少不會讓案主受到傷害及帶來壓力。

從娘家與婆家的態度可以發現受暴婦女的資源實在非常有限，父母尚在者擔心得不到諒解、父母不在者頓失依靠，手足有自己的生活壓力力量有限；婆家的反應更是薄弱難有具體的行動表現，反而反目成仇居多。案主在面臨自己人生的

傷痛之時又需接受社會的現實面，不斷的挫折在案例中反使部分婦女愈挫愈勇，破除「女人是弱者」的迷思。

娘家婆家的資源是增強其面對困境或灰心挫折，在本研究中亦可看出究竟，身為被害人親屬是應積極介入或置身事外或雪上加霜？從案例的處境來看應有許多啟發之處，我們要呼籲的是介入與否都有可能影響其一生的轉變。

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究主要目的在探討向公部門求助之受暴婦女的問題與需求及接受公部門社會福利服務受暴婦女的感受、經驗以了解社工協助效益，從受暴者的反映及改變來看社工的協助是否能發揮效果。茲將結論摘述如下：

一、對受暴婦女之問題與需求的了解

(一) 受暴者的問題

受暴婦女向臺中縣政府家庭暴力防治中心或社會局求助時其所表達的問題有：1.生活困難 2.就業的困難 3.暴力夢魘安全難求 4.無處申訴薄弱人際網 5.身心傷害 6.停滯或追求的焦慮 7.無能保護子女 8.訴訟的壓迫感 9.前途茫茫無處可去。

上述問題包含受暴者個人層面的問題、受暴者親人層面的問題及其它司法、庇護問題。因受暴向中心或社會局求助的被害人，在本研究中普遍有經濟困窘的問題，她們的學歷以國中高中職居多，有工作收入者多數在 20000 元以下，雖非是低收入戶，但社經地位較低，經濟能力不高。部分受暴者為照顧子女無法謀求較佳的工作機會，而有就業上的問題，另有關個人的身心傷害、安全、社交、醫療、情緒控制，子女的權益維護、目睹兒童創傷治療、照顧、教育、監護權及家庭重整、溝通、互動等都影響著案主。這些問題從個人最基本的生理需求、安全、自尊到自我實現的追求。

(二) 受暴者的需求

從現金給付與福利服務層面來看，她們普遍有經濟補助的需求，被害人雖未被列為低收入戶但普遍收入低或依賴施虐者提供不定生活費，生活困窘需要經濟協助，以照顧子女。在福利服務方面需要有諮詢管道、心理治療創傷處理、法律訴訟協助、禁止暴力安全協助、庇護安排、提供醫療資源、留意就業機會、案子

女權益維護等。

除了在經濟、就業上與一般低收入戶者有同樣需求外，她們特殊的需要為申訴管道、安全保障、創傷治療、庇護、保護子女等協助，亦回應到受暴者的問題。與文獻資料大同小異，可見這些是多數被害人急迫性的需求，需要社政部門提供更多元的方案來支持，以利脫離去留兩難的掙扎及獨立後更自在生活的依靠。

二、受暴者接受社會福利服務之感受、經驗

(一) 現金給付：所得到的服務結果為 1.未獲得補助 2.低效率的供給 3.不敷所需的補助金 4.不同調的額度 5.太被動供給 6.符合需要。

經濟補助的核發速度及金額額度是案主所關心的議題，案主期待提供的金額能依其需要而有較大的彈性，在提供的速度上要求立即性發揮救急效果；社工員主動性與否亦是關注所在，社工適時回應受理案主的請求並完成目標，較能獲得案主的滿意，實務上滿意度較低，可見效率上出問題。

(二) 福利服務方面：綜合受暴者的感受歸類如下

- 1、未獲得提供：受暴者資訊不足不知道有哪些福利服務、不知道可以請求協助或未有所需要的服務致使她們未接受服務。
- 2、缺乏輔助資源：受暴者有意願接受福利服務、但缺乏其它配套措施之輔助，致在接受過程有障礙影響其接受度，殊為可惜。
- 3、服務內容不夠周全：受暴者所需要的服務未能完全符合，福利組織較傾向以自己的立場設定服務內容或是以服務對象是「成年人」、「未成年人」的觀點來決定服務的程度、或是選擇性的服務，案主必須去配合福利服務的規定，影響其接受度。
- 4、福利的整合不足：散在各個不同的機構之資源尚未有效的整合，讓案主仍需一再重複陳述或不知向哪個單位求助才適當或自己孤單處理。
- 5、提供有效的服務認同度高：社工人員的陪同或是提供充分資訊增長知識、或是引進適當資源協助或教導做法都較能協助受暴者解決問題使福利服務發揮功能。

6、案主關注是否以其權益為優先性：服務過程能以案主利益做考量，站在案主的立場為其服務、顧及她們子女的利益較能獲得認同。

以上歸納社會福利服務的現金給付及福利服務項目的協助感受，普遍上呈現的效果有限，不管是服務項目的設計或是輸送過程都有待加強改善。

三、受暴者接受社會福利服務項目的正面感受

- (一) 現金給付可以讓案主有較大自主性。
- (二) 緊急安置提供庇護場所，安全暫時獲得保障。
- (三) 法律扶助部份經由社工介紹之律師服務態度佳獲得信任。
- (四) 社工陪同出庭可降低案主焦慮，提供證詞維護案主的權益。
- (五) 案子女監護權部分，教導案主蒐證，以取得有力證據。
- (六) 案子女安置提供支持性協助減低家庭壓力。
- (七) 案子女就學協助與學校溝通擔任福利代言人角色。
- (八) 陪同返家取物服務社工未親自陪同，代以通知警方協助方式，解決案主困擾。

四、受暴者接受社會福利服務項目的負面感受：

- (一) 資源整合性低：案子女免遷戶籍轉學需由社工出具證明請學校配合，惟保護令到期未再聲請延長，社工認為無具體事由可再依此辦理，拒絕再提供協助，致無法連結教育資源協助案主。
- (二) 不連續性：
 - 1. 職業輔導社工需連結就業服務站資源，社工提供轉介但不能確定什麼時候有機會或是社工未提供服務讓案主自行處理。
 - 2. 未成年子女會面服務未能徵求小孩的意見，溝通不足。
- (三) 可近性低：
 - 1. 心理輔導交通不便參與意願低。
 - 2. 就業機會太遠無法照顧子女。
 - 3. 庇護服務子女超過規定年齡不能一起接受庇護。

4. 未主動提供義務律師協助。

(四) 缺乏責信：未告主動告知案主有關的社會福利服務，致案主不知道可以要求提供服務影響權益，缺乏敏銳度與責任。

(五) 品質

1. 心理輔導效果有限。

2. 夫妻關係輔導無效果甚至反效果。

上述感受，從個案管理的角度評量，專業人員未能有效的整合相關網絡資源，導致服務的片斷，缺乏協調。

五、受暴者對輸送系統服務之感受、經驗

(一) 主動性不足：受暴者期待社工人員主動性高，能敏銳她們的需求，主動安排協助。保持適度的聯繫或多管道的聯繫，她們需要時能聯絡到工作人員或工作人員能親訪。

(二) 應提高參與性：讓案主有機會參與決定自己所需要的服務，了解服務內容及何時可得到所需要的服務。

(三) 對專業人員素質有高標準的期待：期待專業人員與一般人不一樣，親切可近性、尊重關懷、主動性高、高度同理心、保密性、具專業能力、一位忠實的聽眾。接納她們、了解她們、支持她們、告訴她們要如何做給予建議。

(四) 專業人員對她們具有影響力：專業人員關係建立的程度可以影響她們的想法與觀念，關係密切成為可信賴之人，可以激發她們提昇自己的內在力量，讓她們看到自己是有能力的人，但每個社工員的做法不一，給予的影響也不同，專業關係較薄弱者影響力低。

(五) 對工作人員異動無所適從：缺乏告知、聯繫不足，工作人員的來去未能做好交接工作，完全在於不同的工作人員有不同的做法，有的工作員會事先告知，但大部分忽略她們的感受，她們也沒有可以反映的管道，因為她們是受助者。

（六）對專業人員態度負面的感受

1.被拒絕的二次傷害 2.缺乏同理心 3.缺乏主動性 4.低度的專業關係 5.不容易聯繫 6.工作調整未告知 7.不易親近。這些因素使她們對專業人員失望，受暴者是一群很敏感的案主，她們從生活中學習到察言觀色，對專業人員有更高的期待。

六、受暴者的轉變

（一）認知方面

顯得較以往成熟的思維，面對問題嘗試解決應對，對未來充滿自信樂觀。

（二）情緒方面

受暴者仍有正負向情緒存在，她們學習愛護自己、懂得控制情緒因應、轉換觀點增加內在力量面對環境。另一方面仍有案主依然會做惡夢、情緒易怒不穩定、或陷於哀傷沮喪中。

（三）行為方面

嘗試獨立生活並增加使用社會資源能力、減低對施暴者的負向行為、提昇自我保護行動、開始對外擴展社交活動學習新事物，但也有少數案主選擇自我隔離，不想與外界有接觸以避免傷痛。

（四）未來保護措施

較有能力尋求資源協助、有自我保護的觀念、重新建構家園走出陰霾；有的案主懷著得過且過心態，日子能過就好暫時不想那麼多或採取逃避衝突以獲得安全不被傷害。

從案主的轉變似乎可看到增能的效果已在多數案主的身上發酵。

第二節 建議

一、對社會福利服務項目的建議

（一）現金給付方面

1. 受暴者普遍資訊較不足、經濟能力偏低、忙於生活奔波或是在受暴情境夾縫中生存，社會資源缺乏，使用資源能力低，專業人員應從輸送系統角度協助其申辦手續或提供充分資訊指導如何進行或研究簡化申辦手續以利儘速取得資源。
2. 急難救助金或緊急生活扶助金顧名思義就是要發揮救急效果，但案主卻面臨申請之後需隔一段長時間才收到補助金，且社工員亦難以掌握何時可以順利發放，建議行政部門應隨時檢視內部流程，發掘影響工作效率的障礙並進行溝通協調，結合不同部門同理案主需求，以保障案主權益為考量；建立撥款時程、加快撥款速度且在補助款金額額度上能評估案主需求，有較大的彈性，符合實際面需要才能真正發揮效果；福利輸送者應掌握作業訊息，提供受暴者動態以利生活規劃。
3. 訴訟費用補助不同縣市標準不一，是否統一化需再詳細了解評估，補助額度建議以案主實際需求面作考量，案主既然有這個需求也符合補助條件則服務應達到協助效果，而非僅是做到表面補助。
4. 受暴婦女離婚後與施虐者共同監護子女實際上施虐者不負責任，仍靠婦女獨自扶養子女，除了可以申請子女生活扶助外，她需要助學貸款來減輕學費負擔，建議社工人員協助反映需求倡導中央單位做跨部會的協調，變通做法或由社政部門設計方案提供扶助以減輕生活負擔。
5. 不設定補助條件普遍提供醫療驗傷費用、聲請保護令費用以便婦女在緊急狀況能順利就醫、聲請。

（二）福利服務供應方面

未來如何為受暴婦女提供更好的福利服務，茲分述如下：

1. 心理輔導：發展支持方案例如提供兒童照顧方案，以利受暴者能克服障礙接受福利服務；心理輔導案主認為效果有限，它的專業性恐社工人員較難干預，但為提昇其效果社工人員或方案管理人員應建立督導機制更深入的檢視，進行評估以了解受託單位或諮商人員的服務成效，效果不彰者應考

慮再另覓適當資源；對於案主擔心被標籤化者，也許服務設計者可以以其它服務取代或賦予不同名稱避免直接衝擊；距離不便影響意願者，考量廣設諮商點來達到目標，而非以案主無法配合來做解釋，福利取得的可近性高、有效性高，越能激發案主的意願；另為減低受暴者的心理創傷，建議社工接案後即評估安排心理輔導，以提昇輔導成效。另對於目睹兒童的協助方案應結合教育體系、諮商體系列為持續性、長期性的輔導。

2. 職業輔導：設計協助方案，一套制度結合勞政、就業服務中心、職訓局幫助婦女就業。雖然職訓局有職訓補助、職業訓練，勞工局有職業媒合，但資源散在不同單位整合性、可及性低，大多數受暴婦女還是有使用上的障礙例如子女需要照顧、無法離家太遠、無法長時間接受職訓等因素，難以使用這些福利，建議從社政單位發展一套資源整合的方案。
3. 庇護安置：在安置部分，給案主的感受好壞都有，滿意度較高的部分是小孩可以一起安置、提供學習活動、可以有暫居地方，滿意度較低的部分是因資訊的不足、機構間的服務連結不夠順暢、安置機構的規定缺乏彈性、小孩超過規定年齡無法一起安置、安置期間不太符合、機構內的服務稍嫌不足等情形致使接受服務者產生不合需求的印象，對於提供者或許有許多限制或困難，但克服困難也是政府部門的責任；婦女期待可以直接向安置機構申請安置，因考慮安置機構不願曝光不便讓案主直接聯繫，但有必要再加強連結警方、庇護機構資源，充分的資訊傳達各個協助體系，尤其是第一線的警察同仁以加快安置程序，減除焦慮及疲憊；參考案主的反映能讓家人一起安置、安置期間提供就業輔導、就學協助、安全保障、心理輔導協助或關懷等，安置期間視個別差異更具彈性做法使得案主感受到服務的美意、尊重而非寄人籬下之感；並設置不同性質之安置場所以滿足個別案主之需求，避免無處可去，以達服務可近性、連續性。
4. 加害人處遇：雖在起步階段但一些相關報告已逐漸整理並進行研究，需透過宣導讓社會大眾認識這個新方案的精神與做法，提高接受度。

5. 陪同驗傷診療：受暴婦女雖已是成年人但她們在最脆弱的時候期待獲得旁人的關懷照顧，部分社工雖採取連結醫院社工資源來協助案主驗傷診療，但對案主而言那是陌生環境，她們仍期待有人陪同。案主反映服務訊息應更主動提供，讓她們知道可以獲得什麼服務，最好能提供陪同、驗傷費用補助，故建議強化社工的主動性及陪同服務。
6. 法律扶助：受暴者建議社工單位應推介可靠、了解受暴者問題的律師以讓無助的婦女獲得公平正義，受暴婦女需要對法律資訊有較多的了解、提供意見解答問題，有經驗的、且重視婦女保護工作的律師能對她們提供切身實質的幫助，並發揮服務的連續性，減低婦女的障礙與不安；臺中縣政府雖設有義務律師諮詢時間，但仍不合受暴者所需且非對家暴有經驗的律師，建議家暴中心成立受暴者義務律師團，主動安排律師服務。
7. 陪同出庭：雖然可以教導案主出庭注意事項，但案主真正不安的是心理層面的擔心害怕，對司法系統的陌生，陪同出庭服務應主動提供以減輕案主壓力
8. 緊急救援：案主求助對象以警政單位為優先，社政單位多是在受暴者向警方求助後，由警方通報才開始協助，或是受害者直接求助時通報警力救援的角色，所以兩個單位服務的連續性非常重要，社政單位並需發揮作為後送或後續福利介入的窗口。
9. 陪同偵訊報案：社政部門在這方面應提供更多有關警政單位受理的程序、被害人可以要求的協助事項，讓資訊透明化有助於提昇案主的自我力量。對於自助能力較低的案主，陪同服務可以減低其焦慮並協助連結資源，增強服務的連續性。
10. 聲請保護令：社工的主要職責是在於協助案主聲請或連結相關資源如警察單位、司法單位或告知有關的法令規定，提醒案主應注意時效及如何運用保護令，整合資源，提高服務的連續性與可近性。
11. 未成年子女會面：專業人員對於會面的安全性與公正需注意技巧才可避

免爭端，秉持中立角色維護雙方權益，與案主多做討論幫助案主了解會面之重要性；對於非由法院裁定之會面，設計一套制度讓社工員有所依據維護服務品質。

12. 子女監護權維護：對於共同監護者，社工員可以經由評估、提供法令資訊來幫助案主聲請改定監護權以維護較佳的利益。
13. 夫妻關係輔導：社工員要顧及這一部份的輔導尚嫌吃力且不討好，建議開發、結合社會資源，免費提供受暴者與施暴者參加輔導，以提昇社工處遇成效；另可藉由司法單位在裁定離婚事件時進行專家調解，引進諮商輔導專業人員強制接受輔導，社工系統應嘗試進入該系統工作。
14. 案子女就學輔導：結合教育系統為受暴婦女之子女提供就學服務，學雜費減免、營養午餐供應等以減輕負擔；免遷戶籍轉學有其必要性，實際面如果缺乏法令依據來執行時，專業人員應嘗試協調教育單位協助或是建議中央單位從政策面去做修正，才能逐漸建構成一完整周延的服務。
15. 供給面的多元化：發現福利供應形式的缺乏彈性，婦女的選擇非常有限，致使當她無法克服自身的問題時即產生輸送上的各種問題，例如想接受心理治療，但距離太遠或時間無法配合，欠缺多元的選擇，應從婦女的角度來設計更人性的服務。
16. 寬列預算：讓遭遇不幸事件的婦女能真正感受到照顧的美意，而非在特定條件下才能獲取服務，以增進可近性及責信態度。

二、對輸送系統的建議

- (一) 高福利輸送者的主動性：法定服務項目是依法應提供給受暴者的福利服務，但從受暴者的反應每項福利服務的滿意度似乎未達期待，真正滿意的項目不多，較常看到的情況是案主不知道有此項服務或是她有需要但未被提供，所以不全然是福利項目本身的問題而是福利輸送者未能連結所需要的服務，應加強提昇服務者的主動性，接案時即應向受暴者說明未來的互動聯繫方式、時間、次數等與案主建立密切、信賴穩定的專業

關係並讓案主了解社會福利措施的內容以利案主選擇自己所需的服務。

- (二) 建立制式工作流程：對於案主系統的改變或服務品質的增進與否，社工人員較欠缺評估的能力，習以經驗為主從事評估。婦女保護社工人員缺乏一套統一並具體的工作指標，從接案到結案所依賴的都是社工人員個人的訓練、能力與經驗法則，經常是單打獨鬥來決定要提供什麼服務，為什麼如此評定缺乏客觀標準致有服務不一現象影響服務品質。工作流程的建立可以幫助新進人員了解工作基本事項及維持專業人員的服務品質、確保受暴者能獲得同等對待，而非因人而異有不同的評估思維，自我決定提不提供服務。從訪談經驗中發現與案主建立專業關係的第一步似乎可以運用一份半結構式的訪談大綱與案主做深入會談，從中可以了解案主的特質、問題背景，及雙方的期待，對於進一步的處遇當有助益。
- (三) 強化執行能力及督導系統：福利輸送組織對於福利輸送者所提供之福利，應透過嚴謹的管理與督導系統來做評核，建立工作執行登錄表，從工作流程中了解受暴者處在哪個服務點，是否已提供充分協助，才能不斷進行檢視它的適切性、避免疏漏，維護專業的自主性但也限制自由度；加強訓練提昇專業服務內涵、共識，以增進責信。
- (四) 建立雙向互動決策模式：對於服務內容決定的方式，受暴者期待專業人員是透過討論的方式來決定，研究案例中部分專業人員的做法是獲得肯定的，建議專業人員繼續注重案主參與力。
- (五) 減低工作人員異動的傷害：工作人員異動影響對案主的服務品質及未顧及案主的心理感受，失去對案主的責信承諾。福利組織對於服務的結束、追蹤應有更嚴謹的要求，對於工作人員職務的調整需有更周延的做法，尤其是保護性工作，長期以往當然會增加專業人員的工作壓力但相對的也增長工作人員的經驗，如何在「專業久任制度」及減輕工作壓力之間取得平衡是需要透過不斷的對話來建議一套可行的制度。
- (六) 避免對受暴者的二度傷害：受暴者的低自尊特質使她們對週遭旁人的態

度非常敏感，助人者需有敏銳覺察能力，對受暴者的特質有更多的了解，注意權力結構的不平衡，避免因言行上的不察而使案主被阻隔在福利服務之外。

(七) 特別關心仍處在情緒低落的受暴者：不管已結束婚姻關係或是仍維繫婚姻關係得受暴者，她的生活還在谷底，特別需要關注，專業人員應多花些時間在這些案主身上或是引入外界資源來協助之。

(八) 加強網絡間的整合：如涉及其他系統就會有整合的問題，需要更多的協調來協助婦女獲得所需的資源，但在協調上常有本位主義，使婦女難以獲得所需的服務。社工員有時會傾向責怪的態度，致使不同體系對社工產生誤解而需更多的協調。讓各個基層工作人員都知道個個網絡的服務內容與聯絡方式才有可能發揮服務的及時性、可及性，例如緊急救援的互為通報加快速度、庇護的安排護送等。

(九) 積極運用個案管理的技巧：以家暴中心做為單一窗口，整合服務網絡成為一個系統，積極訓練接案工作及電話諮詢技巧，避免求助管道的障礙，社工員應發揮個案管理者的角色以解決服務輸送上問題，減低服務的缺乏整合及不連續、增進可近性。

三、未來可再為受暴婦女提供的服務

(一) 成立受暴者支持性團體：受暴者需要有人隨時關懷，尤其是無法離開受暴環境者，引進常態性支持團體，協助紓解生活壓力及學習保護方法。

(二) 辦理休閒活動擴展人際關係：受暴者需要擴展社會資源，藉由活動讓她們擴展視野重新建構人際網絡。

四、其他建議

(一) 建議司法單位成立司法社工：司法單位是關乎案主權益的決定性單位，對於案情的偵查訊問、安全環境的提供、保護令的審理核發、加害人處遇的介入，都有直接性的影響，司法社工作為單一窗口協調司法體系與其他體系的溝通；提供被害人、施虐者相關法律諮詢；向被害人確認是否需陪同

出庭，如果被害人有需要則安排陪同出庭、偵訊；為被害人連結資源、轉介網絡單位介入輔導與追蹤；提供被害人支持服務、提供諮商服務協助被害人調適心理；進行預防性方案與社區教育方案，讓一般民眾有機會更接近、了解司法單位。

(二) 保護令的效果不如預期發揮公權力，施虐者仍循法律漏洞不斷威脅受暴者，警察一出現，施虐者即離去，受暴者只能自保，建議司法單位多方彙集意見儘速修法，讓施虐者的暴力行為能有效禁止，落實對受暴者的安全保障。

(三) 保護廣告多元化宣導：建議中央規劃多媒體、多元化的宣導，集中火力做有效的教育宣導，幫助受暴者建立自保概念，早日尋求協助走出暴力；提昇社會大眾的認知，伸出援手與關懷，避免歧視、漠視或允許暴力的發生。

(四) 其它社會資源如要具有保護性服務性質，則應強化輔導技巧及服務面向，以免受暴者對社會資源的灰心與挫折。

五、結語

婦女保護服務雖然已有家庭暴力防治法做為依歸，然實務上仍然有許多窒礙難行之處，公部門社工員扮演福利服務輸送的角色，在提供各項服務之時，除了面臨婦女各種內在的心理衝突、轉折、做決定過程的變化無常外，也面臨資源的不足、福利輸送上上的障礙、專業知識的缺乏等等主客觀上的問題，如果能多從婦女角度去看到其滿足需求的障礙，進入其內心世界去發現更多的服務訊息，當能提供實務工作者較多的激勵、反省、啟發、改善而更能掌握對受暴婦女的服務面向。

第三節 研究限制與未來研究方向

一、研究限制

(一) 研究選樣的限制

本研究限於人力，只針對臺中縣的受暴婦女選擇符合條件者做立意取樣進行評估性研究，樣本數有限，研究結果無法推論至其它受暴婦女的意向全貌。

（二）資料蒐集的限制

資料蒐集過程由於受暴者的知識水準、表達能力因人而異，縱使研究者從不同角度切入訪談，受限其表達能力層次不同，無法獲得較豐富之資料；且社會福利服務項目不盡然每位受訪者都有接受的經驗，未接受的項目難以表達意見；相對的每項服務能提供意見者有限。

（三）社會福利與其它體系服務切割的限制

家暴法的法定工作項目涉及其它體系的合作連結，受訪者較難以區分服務的界限，經驗容易混淆一起。

二、未來研究方向

（一）對未來研究議題之建議

本研究以受暴婦女接受社工服務達三個月的個案作取樣企圖看某一階段的服務面貌，建議未來可再針對不同階段的服務情形做探討或是採單案研究了解其整個服務階段的狀況或是針對接受某個服務方案其服務前與服務後之比較。

（二）對於研究者角色之建議

本研究因研究者實際從事婦女保護工作，較能同理受訪者的感受、易於引導談話的進行，透過深層內心互動蒐集到較不與人言的心聲，屬難得可貴，研究者的工作經驗有助於深入研究主題，未有工作經驗者可能需透過事先的知識累積較能順手。

參考書目

一、中文部分

王玠、李開敏、陳雪真合譯（1998）。社會工作個案管理。台北：心理出版社。

司法院（2001；2003）。地方法院審理家庭暴力案件統計。

<http://www.judicial.gov.tw/juds/1-home89.htm>。

台灣省政府社會處（1998）。台灣地區婦女生活狀況調查提要報告。中興新村：省社會處。

江一聖（1999）。社會工作服務成效評鑑議題之初探，社區發展季刊，88，265-292。

吳素霞（2001）。家庭暴力防治網絡個別體系功能整合之探討。社區發展季刊，94，32-41。

宋麗玉（1998）。個案管理之內涵與工作模式 - 兼論個案管理模式在台灣社會工作領域之應用。社政政策與社會工作學刊，2（1）127-156。

李宗派（2000）。系統理論在社會工作之運用。社區發展季刊，89，156-166。

李芝儀、吳奉儒等譯（1995）。質的評鑑與研究。台北：桂冠。

李芝儀、吳奉儒等譯（1995）。質的評鑑與研究。台北：桂冠。

沈慶鴻（2001）。被遺忘的受害者-談婚姻暴力目睹兒童的影響和介入策略。社區發展季刊，94，241-251。

周月清（1994）。台灣受虐婦女社會支持探討之研究。婦女與兩性學刊，5，69-108。

周月清（1997）。暴力—理論分析與社會工作處置。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。社區發展季刊，94，106-133。

周海娟（1993）。澳洲個人社會服務：婦女援助與服務。社區發展季刊，62，103-109。

周海娟（2001）。家庭暴力處遇與防治：澳洲經驗的省思。社區發展季刊，94，306-316。

- 邱貴玲 (2001)。家庭暴力防治法對婚姻暴力防治工作的衝擊。社區發展季刊，94，96-105。
- 胡幼慧 (1998)。質性研究。台北：巨流。
- 張錦麗 (1999)。家庭暴力防治現況與展望。兩性平等教育季刊，8，40-46。
- 梁偉康、黃玉明 (1993)。社會服務機構管理新知。香港：集賢社。
- 現代婦女基金會 (2001)。我國目前家庭暴力的現況與未來制度之展望。台灣婦女資訊網專題。http://taiwan.yam.org.tw/nwc/nwc6/safe/12.htm。
- 陳若璋 (1993)。家庭暴力防治與輔導手冊。台北：張老師文化。
- 陳婷蕙 (1997)。婚姻暴力中受虐婦女對脫離受虐關係的因應行為之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。台中：東海大學社會工作系研究所。
- 陳增穎 (1999)。婚姻受虐婦女的處置與輔的策略。諮商與輔導，163，7-10。
- 彭淑華 (1997)。台灣地區受虐婦女專業整合服務現況之探討—社會福利工作機構工作人員的觀點。社區發展季刊，97，26-57。
- 彭淑華 (1998)。台灣受虐婦女專業整合服務問題面之研究-社會福利工作人員之觀點分析。東吳大學社會工作學報，4，147-194。
- 彭淑華、張英陣、韋淑娟、游美貴、蘇慧雯合譯 (1999)。家庭暴力。台北：洪葉文化。
- 曾華源、王慧君、黃維志 (1985)。社會個案工作。台北：五南。
- 湯靜蓮、蔡佳怡 (1997)。我痛！走出婚姻暴力的陰影。台北：張老師文化。
- 黃富源 (1994)。警政部門對婚姻暴力之防治現況與展望。台北市社會局「婚姻暴力防治研討會」。
- 黃富源、陳明志 (2001)。探討家庭暴力受虐者對員警處理模式之感受。社區發展季刊，94，60-75。
- 萬育維 (1996)。社會福利服務 - 理論與實踐。台北：三民。
- 劉秀娟譯 (1997)。婚姻暴力。台北：揚智。
- 潘維剛 (2001)。社會福利團體角色與我國家庭暴力防治政策-以「現代婦女基金

會」為例。社區發展季刊，94，48-59。

蔡啟源（1995）。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。

台北：雙葉。

蔡啟源（1996）。老人虐待：解決之道及相關議題。社區發展季刊，
76，251-264。

簡春安（2002）。家庭暴力受害人保護方案之初探研究。台北：內政部家庭暴力
防治中心委託研究報告。

簡春安、鄒平儀（1998）。社會工作研究法。台北：巨流。

二、英文部分

Aguirre,B. E. (1985) .Why do they return ? Abused wives in shelters.National
Association of Social Workers,30 (4) ,350-354.

Allen,R. (2000) .Standards for rigor in qualitative inquiry, Research on Social Work
Practice , Vol.10 Issue2,p173.

Atwood,N.C. (2001) .Gender Bias Families and Its Clinical Implications For
Women.National Association of Social Workers,Inc.

Drisko, W. D. (2001) . How clinical social works evaluate practice. Studies In Social
Work,419-440.

East,J.F. (2000) .Empowerment Through Welfare-Rights Organizing : A Feminist
Perspective.AFFILIA,Vol.15 No2,311-328.

Gabor,P.A.,& Grinnell,Jr.R.M. (1994) .Evaluation and quality improvement in the
human services.Allyn and Bacon.

Gilbert,N. & Specht,H. & Tettell,P. (1998) .Dimensions of social welfare Policy.N.J :
Prentice Hall.

Jacobson,W.B. (2001) .Beyond Therapy : Bringing Social Work Back to Human
Services Reform.Social Work ,Vol.46, (1) 51-60.

- Lloyd, S. A., & Emery, B. C. (2000) .The context and dynamics of intimate aggression against women, Journal of Social and Personal Relationships , 17 (4-5) ,503-518.
- Lynch, S. M. (2000).Woman abuse and self-affirmation. Violence against women,6(2),178-197.
- Parson, R. J. ,& Guti, errez, L. M., & Cox, E.O.(1998) .A Model for Empowerment. Empowerment In Social Work Practice A Sourcebook (Lpp.L3-23) .CA : Brooks/Cole.
- Peled,E., & Eisikovits,Z., & Enosh,G., & Winstok,Z. (2000) .Choice and empowerment for battered women who stay : Toward a constructivist model.Social Work ; New York, Vol.45, (1) 9-25.

訪談大綱

一、受暴的原因與型態

1. 什麼時候開始發生暴力？為什麼會發生暴力？是什麼原因讓你一直離不開？
2. 曾遭受到什麼樣的暴力方式？妳都如何處理？妳的想法是什麼？施虐之後他的反應是什麼？妳對他的反應有什麼想法？
3. 娘家對於受暴的看法？.婆家對於受暴的看法？

二、受暴者的問題與需求

1. 求助時妳覺得自己有哪些問題需要處理？
2. 妳當初求助時希望家暴中心（社會局/社工室）協助妳哪些事情？妳之前找過哪些單位協助？

三、公部門婦女保護服務社工的協助效益

1. 妳如何知道家暴中心的？
2. 妳接受過家暴中心（社會局/社工室）哪些服務？是如何決定這些項目的？對於服務項目的看法？

服務項目		有	接受情形/意見
經濟補助	心理諮商費用補助		
	保護令費用補助		
	訴訟費用補助		
	醫療費用補助		
	緊急生活扶助		
心理輔導			
諮詢協談（法律、醫療、報案、就業、就學、職訓、社會福利....）			

職業輔導（職訓、就業服務）		
住宅輔導（租金補助、協助找尋適當住所）		
緊急安置		
法律扶助		
緊急救援		
陪同偵訊報案		
陪同出庭		
陪同診療驗傷取據		
身心治療轉介		
聲請保護令		
未成年子女會面		
情緒支持		
子女監護權的協調		
子女安置		
夫妻關係輔導		
家庭關係協調		
與其他單位溝通協調、轉介		
子女就學輔導（轉學籍服務）		
協助返家取物		
其它		

3. 對服務提供者的意見？
4. 自己改變的情形？看法方面？心情上的變化？行為上的改變？
5. 未來有何計畫行動保護自己？有沒有其它的意見？心得？還有什麼想說的？

訪談說明暨同意書

您好！我目前在東海大學社工研究所就讀，本研究主要在於探索受暴婦女接受公部門婦女保護服務之社工協助效益，您的名字是由台中縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心所提供的，我請求您參與本項研究計畫，從我們的訪談所收集到的資料將經由分析來發現適切的社會福利服務以切合婦女需求。

我請求您參與一個小時至一個半小時的訪談以討論您接受婦女保護服務的經驗，為能確實紀錄您的訪談內容，在徵得您的同意之下，我將在訪談過程中全程錄音及隨時筆記。您在訪談中的回答將被嚴密保密，錄音將被編碼，在研究報告中，會刪除所有足以辨識您身份的資料，並採匿名代號的方式來呈現您的訪談內容，以確保您的隱私。而所有紀錄或錄音資料，將在研究完成後予以銷毀。

在研究過程中，您可以隨時拒絕不願回答的問題，且有權利隨時要求退出此項研究工作，並不會因參與或不參與而影響到與中心的關係。

如果您願意參與我的研究，請閱讀並於後附的同意表上簽名，謝謝您的協助，您在我的研究上將有非常大的貢獻，它也可能使受暴的婦女獲得更好的服務。

研究者簽名：



東海大學社會工作研究所.電話：04-23590291

我同意志願參與公部門婦女保護服務之社工協助效益-受暴婦女角度探討之研究。我瞭解所有的回答將被保密而我也隨時可以自訪談中退出而不會影響到與台中縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心的關係。

參與研究者簽名：_____

訪談日期：中華民國 年 月 日

案例概述

案例 A：女、31 歲、高中職畢、婚暴已十幾年、婚姻關係持續中同居

案主結婚後就經常與案夫發生爭吵，案主陳述結婚十幾年發生太多次了，案夫有賭博習性又有大男人思想，不喜歡案主過問他的事情，加以與公婆、伯叔一起生活，相處稍有不適即遭案夫責罵或隨手賞以耳光，讓案主在家庭中倍覺自尊受損，育有一女，因幼時發燒致腦性麻痺，案夫無法接受身心障礙的小孩對案主更是苛責，讓案主覺得在家庭中遭到排擠，言語暴力、肢體暴力、精神暴力不斷打擊案主，訪談中觸及傷痛案主不禁落淚，幾度考慮離婚，但限於女兒需做復健無法出外就業，娘家支持度有限，只好繼續留在受暴環境。案主在家庭中孤單尋找自己的地位，缺乏支援讓她經常陷入情緒的谷底，強烈需要值得信賴的專業人員給予關注以提昇其自助資訊及改善家庭關係能力。

案例 B：女、39 歲、大學畢、婚暴 13 年、離婚

案主與案夫是相識結婚，婚後第二年案主才知道案夫以前曾發生車禍傷到腦部並開始呈現後遺症，不自主的行為與暴躁情緒，開始發生肢體暴力、言語暴力、懷疑案主另有他人致案主精神上憂鬱症傾向，經常處在不知又會發生什麼事情的恐懼心理之下，在一次的暴力行為之後，案主覺悟已難挽回，決心離開讓自己未來的日子過得更好，並積極爭取小孩的監護權，經過與夫家多次的訴訟之後終於獲得自由身並擁有小孩的監護權，現在的她充滿自信並積極規劃未來的人生藍圖，她相信自己有能力獨立自主，離婚讓她有機會重新出發自在生活。

案例 C：女、41 歲、高中職畢、婚暴 16 年、離婚

案主係媒妁之言與案夫結婚，案夫有酗酒行為，婚後第三年開始施暴，精神暴力、肢體暴力、言語暴力交相而下，案主曾多次整個人被抓起來摔下去而昏倒，子女從小看媽媽被虐待無力維護，隨媽媽多次逃避暴力路宿餐風冬天為取暖相擁而眠，子女至長主動勸媽媽帶他們離開，案主乃訴請判決離婚，監護權仍維持共同監護。離婚後仍不斷遭受案夫威脅施暴，雖有保護令在緊急時刻仍須靠案主自身的危機意識自保，不吝是對公權力的一個諷刺。一路走來案主一直不忍子女跟著受累，但經歷家庭的變動也讓母子感情更加緊密，雖過著粗衣淡食的生活，但她們珍惜這

得來不易的自由，對未來充滿著信心。

案例 D：女、29 歲、高中職畢、婚暴 3 年、婚姻關係持續中同居

案主婚後即因與案夫家人相處有嫌隙遭案夫施暴，案主覺得夫妻倆人的事好處理，但是涉及其他親人時事情更複雜，案夫經常是向著家人而責怪案主致案主不滿發生爭吵，此外案夫工作不穩定自身情緒亦不穩，故婚齡才三年但關係已惡化，在言語暴力、肢體暴力、精神暴力之下案主覺得自己的脾氣越來越暴躁，已育有兩名幼子，限於經濟因素無法搬遷出去又不忍丟下幼子，只好繼續留在受暴環境中，需要有朋友來關心分憂，對於未來只能走一步算一步。案主言語表達清楚、個性愛恨明顯，雖處在不利的的生活空間，不服輸的態度卻仍嘗試主掌自己的生活。

個案 E：女、42 歲、國小畢、婚暴 10 幾年、婚姻關係持續中分居

案主與案夫媒妁之言結婚十幾年，案夫脾氣較差，婚後即吵吵鬧鬧形成習慣性毆打，據案主稱案夫從小即目睹案公婆也是這樣的互動模式，到最近幾年吵得更凶，案主想離開但案夫威脅會對其娘家報復，因而案主斷斷續續離開又回並曾接受過安置，最後一次被案夫肢體傷害嚴重，案主報警並申請保護令才得以離開案夫回娘家居住二人分居。案主覺得她比案夫懂事明理，案夫學歷雖比她高但從小被寵溺加以目睹暴力致遇事衝動影響兩人關係，案公公對家庭不合覺得有愧疚，沒想到自己的行為已形成不良示範，極力勸導但效果有限，反鼓勵案主自己做決定，案主想在保護令期間藉著分居讓案夫反省再考慮是否有繼續維繫雙方關係的必要。

個案 F：女、42 歲、高中職畢、婚暴一年多、離婚

案主晚婚，經媒妁之言與案夫認識一個多月即結婚，婚後才知道媒人隱瞞案夫有喝酒、賭博等習性且不務正業，婚後一個月案夫就動手打人，結婚不到一年雙方協議離婚，離婚後案夫後悔不斷騷擾、跟蹤、破壞東西讓案主不得安寧，在一次的肢體傷害後案主去驗傷才由醫院通報警方申請保護令。回想自己的婚姻，案主百思不解自己怎麼會走上這條路，明明是背景南轅北轍的二個人，為何會相結合？只好以宗教觀歸因於自己的宿命、劫數。案主慶幸當時案夫竟答應協議離婚，慶幸自己逃得快。案主陳述在受暴期間曾瀕臨精神崩潰想自殺邊緣，幸好自己有信仰支撐著，現在靠著保護令提供暫時的安全但仍需戰戰兢兢的過日子，不知什麼時候才能真正脫離恐嚇威脅的日子。

個案 G：女、26 歲、國中畢、婚暴六年、婚姻關係持續中同居

案主是大陸新娘，在台沒有親人，案夫有吸毒習性，婚後一年即開始對案主施暴，案主不願鄰居知道投以異樣眼光亦不願遠方父母知道擔心，無處申訴只能自己獨自承受壓力，怒氣壓抑在心中擔心自己會發瘋，有時會發洩在二名幼兒或年老公婆身上，事後又後悔自己的行為。因自己還未取得身分如果現在離婚擔心無法得到監護權，不忍拋下幼子只好繼續隱忍，案夫看準案主暫時無力遠離一直無改善跡象，案主孤單的身影令人不忍，個案社會資源薄弱企需提供協助以度過難關。

個案 H：女、40 歲、高中職畢、婚暴十年、婚姻關係持續中分居

案主談話速度急速、神情焦慮，雖與案夫分居但婚暴之陰影在她身上仍是痕跡可見，十年前案夫外遇案主提出離婚，案夫即拿刀威脅不准案主離去，爾後更是不斷的給予精神虐待，跟蹤、懷疑案主，常冷不防地出現在身邊指控案主做了哪些事，讓案主精神幾乎崩潰，必須隨時記得自己的行蹤，以免答不出來被冤枉指責，案夫變本加厲甚至打電話給案主老闆、朋友說案主的壞話或懷疑其和案主之關係，影響案主的人際關係，最後案主尋求聲請保護令並令案夫接受強制治療，才獲得暫時自由自行在外居住，婚暴的傷害讓案主懷疑自己、缺乏自信、經常不自主陷入情緒低潮，內在有許多聲音不斷出現，壓抑自己導致情感更形脆弱，實需要心理治療來幫助她找到自我。

個案 I：女、41 歲、國中畢、婚暴十九年、離婚

案主結婚後一個月案夫即有外遇，此後即時好時壞，至最近二、三年情況更形惡劣對案主施予各種手段的暴力，子女為維護媽媽安全連帶受累，據案主陳述案夫曾對其拳打腳踢、拿刀子殺傷案主、用開水燙傷案主，甚至開瓦斯、用符咒...無奇不有，經常處於驚恐生活中，最後因嚴重傷害訴諸法律判決離婚，案主現與四位子女過著簡單清淡生活，雖然物質上匱乏，但精神上更豐碩，一家人常在假日共騎腳踏車至郊外呼吸新鮮空氣欣賞自然風景，更加團結同心的享受自由自在的生活，擺脫過去的傷痛追尋遲來的春天。

個案 J：女、39 歲、國中畢、離婚

案主是養女，不到二十歲就結婚，案夫係入贅，與案主年齡相差十二歲，當時因年輕想說與父母合得來就好，婚後，案夫養成喝酒習性，不喜工廠工作，想打零工維持基本生活即可，工作斷斷續續，後來幾乎有十幾年都沒有工作，靠案主做工及農地收入維生，因一直無工作收入加

以喝酒習性，對案主及女兒開始有暴力行為，案主顧念女兒年幼需人照顧、娘家母親年老亦需照顧而一直未離婚，近幾年案夫變本加厲懷疑案主有外遇，幾次逼案主喝農藥，最後案主想說活著很苦乾脆一死了之而喝了下去，為鄰居發覺報警送醫救起，案主恢復後聲請保護令回娘家居住，但恐案夫來騷擾讓年老母親不安仍不時回家探望安撫情緒，不意案夫在一次探望中竟拿刀刺傷案主，案主傷重住院，案夫也因傷害罪入獄，至此案主才獲得真正的自由，訴請離婚後目前與母親居住，女兒因目睹父母婚姻的不幸，為脫離這樣的家庭個個早婚，案主雖不免擔心之情但也無力挽留，只能希望上一代的悲劇不要再發生在下一代身上。

個案 K：女、35 歲、高中職畢、婚姻關係持續中同居

案主與案夫因在同一家公司工作認識，案主雖知道案夫與自己的學歷懸殊但因案夫緊迫不捨最後同意結婚，婚後感受到生活習性與觀念的差距，開始爭爭吵吵的日子加以案夫工作不順怪罪案主又懷疑案主與男同事有不當關係，讓兩人關係愈形惡化，案主考慮離婚，案夫反反覆覆，有時同意辦理手續有時又表示要自殺，兩名子女年幼又擔心爭取不到全部的監護權，案主不知道自己這個時候做決定是否明智？多次請教他人意見不一，未來的不確定感讓案主焦慮、猶豫不決，形同陌路的婚姻關係已陷入僵局，案主希望找到最少傷害的選擇但似乎可遇不可求，只能靜觀其變。

個案 L：女、27 歲、高中職畢、離婚

案主 24 歲媒妁之言與案夫結婚，27 歲離婚，短短三年的婚姻飽受折磨，離開時因長期遭受肢體暴力導致內傷，回娘家療養了許久才稍有起色，對於夫家的虐待案主心中充滿怨恨，但無力反擊，只能默默的痛在心中無處申訴。案主覺得當初相信媒人之言未真正了解夫家狀況即步入婚姻，婚後才從旁人之處聽到當初案夫透過神明壇指示娶案主可以得到庇蔭，打算達到目的之後就離婚且算命師說他會結二次婚更增強案夫離異之心致婚後動輒施以暴力，想藉機打走案主，案主雖身心俱疲考慮小孩年幼忍氣吞聲，最後亦在案夫脅迫之下簽下離婚協議書，回顧這段婚姻只覺得不被當人看待，猶如傭人、犯人伺候一家人仍得不到好臉色，婚暴事件讓她覺得世間沒有公理正義，陷於自暴自棄中，封閉自己不願與人群接觸，擔心再受創傷，實需要專業心理治療介入重建其自信心。

個案 M：女、36 歲、國中畢、婚姻關係持續中同居

案主已結婚十八年，案夫有喝酒習性，如遇工作不順或心情不好即施予暴力，婚後一年半開始持續至今，近幾年愈趨嚴重，每天或隔天即發生爭吵、肢體暴力，案主基於子女年幼眾多，娘家父母已過世手足各自成家無力援助、公婆年老家庭支援有限等情形，無法離開反抗，乃將此事件歸於宿命繼續隱忍，最終受不了不斷傷害而至醫院驗傷申請保護令、接受庇護，在公權力的介入下情形才稍獲改善。育有六名子女，目前五名子女接受政府安排機構安置或寄養，自行留在家中照顧一名最年幼的子女，經濟上仍需仰賴案夫提供動彈不得，一家人分三處，迫於現實認為目前無法做什麼意志消沉，期待子女長大，才能做自己想做的事。

個案 N：女、41 歲、國中畢、婚姻關係持續中分居

案主結婚十八年，婚後就不時遭受案夫暴力，案主不知道真正原因為何？只知道隨時有狀況發生，天天心存恐懼不知下一刻會發生什麼事情，近幾年來幾乎天天受暴，肢體暴力、言語暴力、精神暴力讓懷疑案夫心理有問題，夫家告知案夫有病叫她不要太計較、忍耐，案主心想子女還小且案夫手段殘暴擔心對娘家或他人傷害不敢離婚，最後無法忍耐求助 113、驗傷、聲請保護令，帶著小孩在娘家的幫助下避居外面並訴請離婚，正等待法院的判決，擔心離婚不成會有更大的風暴發生。案主驚恐疑懼的眼神令人久久難忘，可見其受害之深，另案子正值青少年階段，是身為目睹兒童的受害者，不滿父親的作為、不忍母親的軟弱，不滿社會缺乏公平正義，如未能提供適時協助打開心結恐是令人擔憂的青少年。

個案 O：女、37 歲、國中畢、離婚

案主原配偶死亡時已育有三名稚兒，在親友湊合下復與案夫弟結婚，兩人又再生育三名子女，案夫有喝酒習性，不順心時就毆打案主，並施虐非所出之小孩，並漸出現酒癮症狀，對案主有肢體暴力、精神虐待情事，案主最後驗傷、申請保護令並訴請離婚，離婚後案主帶著與元配生的子女離開，留下三名幼小子女與案夫同住，不忍離開後子女衣食被嚴重疏忽又返家同住照顧，雖不滿現在的生活，但自己缺乏有力資源協助解決，只能暫時做如此之選擇，目前在社工協助之下列入低收入戶，提供經濟補助、子女就學輔導，等待子女年長可以打工就業減輕負擔，語氣中充滿雖無奈但掩不住母愛的光輝。

