

# 從家庭暴力事件服務處設置談司法倡導

作者：姚淑文、李姿佳

## 壹、前言

家庭暴力事件服務處成立的議題，從 1999 年 6 月高鳳仙法官於台北市政府治安會報中倡議，而 2002 年，在士林地方法院、台北市政府與現代婦女基金會合作成立台灣第一個『家庭暴力事件聯合服務處』開始，此議題經過十年的努力，我國目前已普遍在各地方法院設置『家庭暴力事件服務處』（以下簡稱家暴服務處），至今台灣本島十八個法院成立十九個家暴服務處，台灣離島澎湖縣亦於 2009 年七月相繼成立，目前已有二十個『家庭暴力事件服務處』的成立，以提供家暴案件當事人的相關服務。

家暴事件服務處成立的概念來自歐美國家學習，然與美國、加拿大、英國推動經驗相較、於倡導成員、服務目標、和投入經費比例與來源仍有許多差異。家暴服務處經過十年的推動，其間也促成『司法社會工作』專業的產生，讓社會工作的專業服務能延伸進入司法殿堂。然在家暴服務處議題的相關研究中，僅內政部於 2008 年委託王珮玲、沈慶鴻教授（內政部，2008）完成『駐地方法院家庭暴力事件服務處方案評估研究』，其他的相關調查與評估研究，則由承辦團體與縣市政府之間的自行研究。從上述的研究報告中，我們不難發現『倡導』的議題，成為家暴服務處的服務精神與目標；似乎家暴服務處的成立不僅期能達到家暴被害人或相關人的服務資源連結，其間對司法體系象牙塔的封閉思維，企圖能產生催化與影響的效應。至於多年來的努力，到底社會工作在司法倡導的效應，完成何種改變？這樣的轉變是否達成被害人保護或家暴防治的效能？本文期能以經驗分享方式與大家分享『司法倡導』的歷程與反思！

## 貳、歐美國家在司法體系建制家暴防治工作

### 一、美、加、英司法家暴服務成立概述

美國自 1970 年代開始，被害人保護的問題才開始受到重視，然自 1990 年代時，全美已超過五千個被害人服務計畫（引自王珮玲，2008）。尤其當 1994 年美國聯邦政府首次對家庭暴力與性侵害議題制訂專屬法案，由柯林頓總統簽署「反婦女暴力法案」(Violence Against Women Act)，開始全面性介入婦女受暴事件中，並且提供預防性及服務性方案；同時給國依據該項法案成立司法部反婦女暴力辦公室 (U.S. Department of Justice, Violence Against Women Office, 簡稱 VAWO) 作為聯邦層級中家暴案件的主責單位，領導全國終止家庭暴力工作，而社會福利部門則擔任資源協調者角色 (2003, 劉淑瓊)。目前美國各州法院之重罪法庭、家事法庭均指派專人處理家庭暴力案件，甚至設置家庭暴力專門法庭，法

庭內應設有家庭暴力接案中心，由律師、檢察官、受害者服務中心等單位，共同協助受害者處理法律問題。目前在美國各司法系統中被害人服務方案是非常普遍的措施，其中法院內設有被害人的倡導人，多數為社工人員擔任，主要提供被害人法院內外各項服務，包括協助申請保護令、出庭陪同、諮商輔導、資源轉介、申請各項補助、法庭兒童托育服務等各項工作（王珮玲，2005）。

在1980年代在各地區審判權中開始採用家庭暴力「零容忍政策」及「禁止撤回政策」，其防治政策的制訂主要回應司法系統未能正視婚姻暴力的問題，也同時將控告及起訴的責任轉移至警察和檢察官身上，其目的希望公權力的介入，讓人民知道家庭暴力並非家務事而是嚴重的社會與治安的問題（引自王珮玲，2008）。加拿大在家庭暴力立法部分，各省自1993年開始制訂防治家庭暴力政策，並至2006年間陸續修正法案，其法案內容中，不乏強調司法責任，並且實施各想保護令與干預令，並且各省也普遍設置家庭暴力法庭(Domestic Violence Court, 簡稱DVC)。其中安大略省的DVC方案中，整合了警察、社工、檢察官、觀護體系等，並發展受害者、目睹兒童及加害人的相關服務方案，所有方案中皆以受害人及其子女安全需求為最優先的考量（劉淑瓊，2002）。

除此，司法部門主導的方案還有：

- (一) 指定家暴受害人的協調員：設立專責檢察官，並受有相關的專業訓練以負責家庭暴力起訴的協助。
- (二) 回應男性加害人方案：主要為加害人的諮商／教育輔導方案，由社區機構執行，其目的要求加害人為自己的行為負責任。被轉介到此一案的加害人，通常被判觀護的附加條件、條件刑、假釋或判決前的保釋等。
- (三) 受暴者方案：從研究中發現女性犯罪被害人高達九成也是家暴被害人，因此特製矯治機構未被監禁的女性提供相關的教育與服務。
- (四) 受暴/目睹者的協助方案：招募並訓練志工參與審判過程，以陪同受害人或目睹者出庭，除了適時予以情緒支持並提供法庭程序資訊。
- (五) 受害者的知會系統：目的是將監禁中的加害人狀態，包括何時移監、移監、何處何時辦理開釋公聽會、何時釋放、保外就醫地點、時間等相關訊息。甚至加害人如被判社區監控，也需提供負責監控的保護管束或假釋官的姓名、電話，以備不時之需。

英國在家庭暴力的防治工作起源於「安全與正義的會議報告」(Consultation Paper Safety & Justice)，成為英國三十年來家庭暴力法案的重要事件。其他，英國的被害人支持組織早於1985年成立，從草創提供被害人短期服務，到後來擴充檢方證人的保護工作，1996年時在英格蘭及威爾斯的各個法院開辦「刑事法院證人服務」工作。2003年英國宣布安全和正義的會議報告中，提出家庭暴力議題的三大方向：預防、保護正義、支持，並且提及IDVA(Independent Domestic Violence Advisor)的設置，認為在司法體系建制獨立單位，可以出入司法系統，以提供被害人直接的支持服務。在英格蘭和威爾斯的家庭暴力特別法庭的設置中，發現透過法院支援受暴婦女方案中，可以有效阻截家庭暴

力問題。特別是經由法院提供的陪伴服務是有幫助的，包括法律服務、出庭陪同、及其他資源支持建議，都能有效降低家暴事件。

## 二、司法介入家暴案件的議題探討

### (一) 與被害人保護法案的倡導有關

美、英、加三國在司法體系中提供家庭暴力被害人的保護與服務工作，與被害人保護的相關法案倡導有極大的關聯。美國依據「被害人及證人保護法」，在司法系統中設有被害人及證人之保護方案，提供被害危機介入、緊急狀態的協助，及資源轉介與相關補助申請等。而目前各州均已制訂相關之「被害人人權法案」(Victim's Bill of Rights)，明訂犯罪被害人法律權益保障等服務。其重要目的在於增進被害人與檢、警合作，將加害人繩之以法，其二減少被害人的司法二度傷害(高鳳仙，2005)。加拿大亦根據「被害人人權法案」發展一系列受害者服務方案，例如安大略省政府於2000年執行受害者正義行動方案，其目標發展整合性司法部門服務，有效回應犯罪受害人與社區服務提供者的需求。服務內容包括：在司法部門設立受害者專責小組，犯罪受害者辦公室以擴展受害者的服務，並將預防重點放在回應最弱勢的兒童與成人需求上。英國上述說明從受害者亦為重要證人，所以證人的保護工作同時也發展各項司法介入受害者的保護服務工作上。

### (二) 強調家暴法庭的專業化發展

美國各州、郡的法院設有家庭暴力特別法庭及接案中心，主要建構於「問題解決」及「治療」的取向，並且認為成立家暴特別法庭，讓法庭朝向專業化，對於司法及起訴的專門知識上會有正向的影響，並可以對加害者的責任追溯以減低再犯率，並且讓受害者在進入司法初階及給予完整的支持。加拿大成立家庭暴力特別法庭的成效評估中，認為可以成功減少案件的時間，並使法庭程序更有效率。並認為「專業化」的發展是成為有效的系統改革的關鍵。英國在家暴特別法庭中成立家庭暴力專家小組，為了強調法庭的專業化導向，該專家小組成員必須透過專業認證課程與不斷訓練。

### (三) 家庭暴力法庭強調的倡導角色與多元服務功能

在美國司法系統設立被害人服務方案，並成立家庭司法中心，多數由社工人員成為被害人的倡導人提供服務，服務包括申請保護令、出庭陪同、諮商輔導、資源轉介、申請補助等。美國家庭暴力預防基金會並且認為一個有成效的家庭暴力特別法庭有下列重要要素：1. 透過倡導取得保護的服務。2. 合作的伙伴關係。3. 受害者與兒童友善法庭。4. 專家任命。5. 相同待遇。6. 資訊整合系統。7. 評估與責信建立。8. 風險評估和擬定計畫。9. 持續在職的訓練。10. 執行監控機制。11. 判決的一致性標準。除了以上要素外，美國家暴特別法庭並整合刑事、民事、家事及保護令審理的特色。加拿大的家庭暴力國家暴告在家暴特別法庭的評估中，指出法庭的設置可以：1. 提升法院在支持受害人的服務效益。2. 讓倡導者和資訊的傳遞更為順暢。3. 促進受害人的參與以及獲得需求滿足。4. 增加社會大眾對司法的信賴度。另外，英國家庭暴力特別法庭設置獨立的家庭暴力專家(Independent Domestic Violence

Advisor，簡稱 IDVA)，其功能包含法庭的協助與倡導。其服務要素包含：  
1. 危機介入，以確保短期及長期的安全。2. 對家暴案件提出風險評估及管理。3. 具有自主性的服務。4. 提供具有多元文化及個別化需求的專業化的服務。5. 跨機構的合作以發展受害人的安全計畫。6. 增加受害人的安全滿意度及減少再次被害機會的可測量成果。

從上述美、加、英三國的家庭暴力特別法庭設置的脈絡和發展的重點來看，家暴防治方案的司法介入皆以受害人保護為主要的推動工作，並且在專業化的工作推動中，強調對資源系統倡導的必要，使司法單位成為社區資源與跨機構的連結最重要的防治推手。

## 參、台灣家庭暴力事件服務處的成立倡導歷程

### 一、倡導起源—由司法發聲、社政響應

從上述在國外經驗中，法院內設置被害人服務處之制度，使社工或輔導人員得於法院內提供被害人各種服務。國內不論是社福界或司法界，亦有司法社會工作制度倡導之議。臺北市早在 1999 年六月四日市府治安會報第十八次會議，高鳳仙法官於會議中就倡議在法院設立家庭暴力被害人服務處，高法官同時指出，可由法院提供硬體設施，市府提供人力支援，如此可直接協助求助司法的被害人，另外也可藉由社政與司法合作，與法院保持良好溝通功能，此提案獲得白副市長秀雄指示全力支持與推動。

此議題亦需司法體系的認同，於是高鳳仙法官在司法部門持續推動，高法官於 1999 年七月二十八日以臺灣高等法院函向司法院提建議案，建請各地方法院與各級地方政府共同設立家庭暴力被害人聯合服務處，其中指出，針對法院經費與人力不足之困境，可透過各地方法院與各級地方政府共同設立，由各級地方政府提供服務人員及所需經費，而法院提供處所。司法院則於 1999 年九月十四日來函，由臺北市政府先行籌設並評估與地方法院共同設立服務處之可行性。

2000 年一月二十九日召開第二屆委員會第一次大會議中，再次提案建請市府有關單位能全力支持，使臺北市政府與臺北地方法院、士林地方法院儘速共同設立家庭暴力被害人服務處，該會決議，有關合作方式、內容、時間等相關細節，可由社會局邀請各方討論。如此，這樣的服務方案在市府與司法部門間，開始展開協商與推動。

### 二、協商與策劃—人力、經費在哪裡

市府因應司法院函請評估與地方法院共同設立服務處之可行性，社會局在 1999 年十一月間進行問卷調查，結果顯示支持服務處的設立，並指出服務處可就協助保護令聲請、陪同出庭、法律諮詢、福利資源諮詢及轉介等作為服務的內涵。根據研究調查結果，社會局撰寫「法院內設置家庭暴力被害人服務處」專案報告，於同年十二月回覆司法院，並建議由市府社會局與臺灣臺北、士林地方法院組成「共同設立家庭暴力被害人服務處」之專案小組，共同研商初期合作模式、人力配置、經費來源、設置地點及服務流程等議題。

在 2000 年四月至十月間，共召開三次司法與社政部門合作會議，出席有司法院、臺灣高等法院、臺北地方法院、臺灣士林地方法院及市府社會局等代表，另外還有提案的高鳳仙法官，共同研商『地方政府社政單位於法院單一窗口聯合服務中心設立婦幼權益保障服務窗口方式』等事宜，決議由市府派社工人員進駐法院設立婦幼權益保障服務窗口，並且先試辦半年，半年後再評估其成效得失；另外也決議由市府先與臺灣士林地方法院合作試辦，至於執行事宜，由試辦機關全權決定。初期會議原尚討論到是否需要試行或設置要點，後期則決定市府與地方法院雙方採合作方案，以書面合作契約為之，不正式訂立要點。

社會局在 2000 年十一月起開始草擬「臺灣士林地方法院與臺北市政府共同設立家庭暴力事件聯合服務處」之實施計畫，依據社會局與司法部門的合作會議決議，由法院提供場地設備，社會局派社工人員進駐，社會局初擬定為兩個階段來運作，第一階段以特約人力提供輪值服務，在運作半年期滿前召開檢討會議，進行成效評估，並決議是否繼續執行本方案；第二階段則是若半年實施成效顯著，改採委託民間團體執行。該實施計畫之服務內容有諮詢服務、接案輔導、法庭服務、個案訪視、個案管理及其他服務，經費來源則擬從臺北市公益彩券盈餘分配基金項下來支應。

### 三、瓶頸與契機—服務與司法中立難以並存

關於市府與地方法院共同設立家庭暴力事件聯合服務處，以提供被害人服務，這樣的服務方案在推展時並非一路順暢，在早期社政與司法的合作會議中，司法部門對於社政單位派駐人力至法院中提供服務就顯得有些疑慮，一方面認為在法院中只專門為被害人提供協助，有失司法公正客觀形象；另一方面也擔心其他弱勢是否也起而效尤，於法院成立服務處等，雙方在合作會議中，不斷互相溝通以消除這些雜音。

最後於 2001 年七月十三日台北市政府召開第二屆家庭暴力暨性侵害防治委員會第五次大會，主席白副市長裁示以試辦方式推動，由社會局採委託民間團體執行，同時獲得現代婦女基金會執行長張錦麗支持並承諾由現代婦女基金會來辦理，如此，服務的推展從困境中走出，呈現新的契機。

### 四、籌設與運作—展開另一倡導與整合的階段

現代婦女基金會承諾接受委託後，社會局於 2001 年七月下旬函知士林地方法院，將採委託民間團體方式辦理以提供專業人力，而士林地方法院於同年九月十一日邀請社會局、現代婦女基金會及該院法官與行政人員等，一起協商設立家庭暴力聯合服務處事宜，該會議中除討論未來服務運作方式，也協調法院提供設施設備項目。

社會局委託現代婦女基金會辦理「臺灣士林地方法院與臺北市政府共同設立家庭暴力事件聯合服務處」，委託契約書有十七條，含服務對象及內容、委託期間、委託經費、個案紀錄等資料填寫、個案資料保密、宣導工作及其他法定遵守事項。基金會於 2002 年一月二十一日提供兩名社工人力進駐士林地方法院，正式掛牌提供服務；同年三月七日舉行開幕記者會，記者會由士林地方法院林堉儀院長及社會局陳皎眉局長共同主持，邀請司法院翁岳生院長及市府馬英九市長共同揭幕，宣示全國首創結合司法與社政部門合作方案正式展開運作。

成立初期不論場地或人力的配置均呈現筆路藍縷的艱辛。一張桌面、二位人力，四面吵雜的服務環境，實難達到期待中的理想。但合作並非一蹴可成，而是必須建立整合的機制，且在不違背方案目標與各體系價值的前提下，時刻從對方的角度思考，瞭解與關心對方的需要，並找到能提升對方利基的著眼點。就整合的機制而言，正式的「聯繫會報」、「個案研討會」以及相關的「網絡座談會」，以及非正式的拜訪與會談，均有助於解決運作中產生的問題，並進一步制定相關的政策。而在不違背各系統的價值體系方面，對法院而言，其最關心的價值則為「審判中立」與「司法公平」的原則，如何在不違背此前提下，一方面提供法院更多清楚的資訊與服務，以作為公平審判的依據，另一方面則為提升法院作為此整合方案開路先鋒的價值與榮譽。具體的策略則為本會「倡導行動記錄」所稱的「修正民事保護令聲請狀」、「促使法院求助者釐清至法院的相關需求與提出更明確的資訊」、「提供法院相關福利服務資訊」、「提供有條件的協調服務」等，此外，本會也經常性的舉辦相關研討會、觀摩會或拜會行動，借用媒體的力量提高本方案在社會與法院體系以及高層的能見度。

基金會不斷透過服務成效與聯繫會報的各項協商契機，展開另一階段的倡導。一路走來基金會在支持與壓力下，不斷改變倡導策略，目的都只是希望將家暴防治網絡成員真正成為伙伴關係，才能讓家暴防治工作在司法體制內落實。

## 五、形成中央政策—使命未了仍須努力

我們經過士林地方法院的服務處試辦一年，服務成果顯著，同時應臺北地方法院的邀請，2003年在市政府支持下，在台北地院設立全國第二個『家庭暴力事件聯合服務處』。由於家暴事件服務處的設置可擴大家暴案件服務需求及面向。因此在成效驗證下，基金會亦期待此計畫可拓展至其他縣市與法院。因此這樣的服務理念，我們於2003年主動辦理家暴服務處觀摩研討會，與士林地方法院共同發表成效，並且再透過各種方式宣導下，許多縣市前來取經參觀，服務處更開放其他縣市實習機會，包括台南市女權會、雲林雲萱婦幼文教基金會等；方案督導亦多次至其他縣市提供相關建議與指導。從眾多參訪機構可知，法服處的成效及能力已深獲個界肯定。

在2004年初，新竹縣市政府與新竹地方法院陸續委託現代婦女基金會成立家暴事件服務處，而同時苗栗、台南、嘉義地方法院成為第三波成立的法院。此其間司法院將各法院設置家暴服務處的名稱也發函統一明訂為『00縣市政府駐臺灣00法院家庭暴力事件服務處』。至2007年底，台灣本島共完成十九個家庭暴力事件服務處的設置（王珮玲等，2008）。至2009年七月一日澎湖地方法院亦成立家庭暴力事件服務處。

基金會一路走來，從地方法院司法院尋求支持；從中央部會到地方政府催生，以建構友善的家暴防治司法環境目標仍未達成。尤其「家庭暴力事件服務處」是社會工作者在法院提供服務的方案，然而社會工作服務的價值與理念，未必全然讓司法體系接受。因此服務過程中，社工服務的理想，不斷地遭遇不同體制間專業價值的衝突與矛盾。因此家暴服務處創新服務的知識與角色的建立，網絡間整合工作等，皆是艱鉅的挑戰。其中包括如何提升社會工作專業服務內涵，以降低次級工作場域中各種價值的貶抑。甚至，從挑戰到瞭解司法中立的價值理念的發展，到該如何以平權的方式提供兩造服務並保障受害人權益，成為服務輸送

中，需要不斷檢視及省思的過程—倡導使命未了，我們仍須努力。

## 肆、司法倡導的經驗與省思

家暴事件服務處成立的目標，即為在司法系統內進行倡導工作（張錦麗，2004）。在社會工作之個案管理對於取得資源的連結，認為倡導為必要的手段。至於何為倡導？社會工作從事倡導（advocacy）的主要目的，在於保護服務使用者的權益，也就是讓服務輸送體系更能有效回應服務使用者的需求。依社會工作辭典對「倡導」的闡釋，倡導可分為「個案倡導」（case advocacy）與「集體倡導」（class advocacy）兩種形式；其中「個案倡導」以案主的個人權益為訴求，「集體倡導」則以特定團體利益為目標，如例家庭暴力受害者。此外，社會工作者的倡導應兼顧個案、組織與政策等不同層面。就政策層面而言，社會工作者可運用聯盟、壓力團體、遊說、競選、政策研究、法案制訂等方式，來影響社會政策立法與政府的政策，以維護服務使用者的權益（張英陣、秦文力，2000）。根據內政部委託王珮玲教授（2008）的研究中，發現各法服處發揮的倡導功能有所不同，除了定期聯繫會報的舉辦，非正式的溝通和內部的活動，都能發揮倡導的功能，而且影響範圍不限於法官，甚至包括法警、書記官及法院行政人員。只是在次級場域的司法社工設置，面對「大法官」與「小小社工」的權力差異下，社工專業的自信若未能調整好，又將如何發揮倡導的功能？

### 一、倡導行動策略分享

對此問題，現代婦女基金會在承辦家暴事件服務處的經驗中，也因為倡導議題提出各項行動策略，以下為基金會的行動策略分享：

#### （一）定期聯繫會報—開創協商機制

倡導過程中因人因事而有不同模式出現。因此許多重要議題在重要場域，如聯繫會報中，才能在縣市家暴中心、承辦單位及法院或家事法庭的協商下獲得友善處理。所以聯繫會報的舉辦，不僅是履行契約要求，更是資訊傳達良好機會，尤其透過會報中，報告一季個案服務量與分析及問題討論，讓三方都能清楚知道工作成效之下，亦有助於業務推動，更能從中獲得意見交流的機會，將彼此的期待與看法傳達，讓問題更明確化，而有助於問題的直接處理。

#### （二）會議主席位置—創立主導權

每季之聯繫會報目的雖在於討論及協商工作推動議題。每次都由基金會擔任會議主持的重要角色，都是倡導的重點。其目的在於提升受委託關係的位階，及提升議題的重要性。如此安排下，讓基金會或法服處，在位置上所受到行政上的尊重，確實有助於議案的推動。

### (三) 訓練講師邀請—深度的溝通與交流

個案研討的舉辦雖為基金會與家暴中心的契約規定，但是每次舉辦過程中，皆邀請法官或法院相關人員（如法警）出席，目的除了在於個案問題解決之外，透過多次的個案研討交流，讓彼此的專業透過正式研討的交流讓司法更瞭解社工的服務內涵與堅持，也為人際關係帶來不同的轉機。

### (四) 個別拜訪遊說—尊重才能突破

對於法服處有時所發生的小問題或設備需求的事務時，以個別禮貌性的諮詢，比會議之台面上的討論會有不同的效果。如此方式進行，對方較能感受法服處的真誠與尊重，也比較願意私下協助解決。縱使，未能如意獲得圓滿答案時，在聽取對方意見後，先行告知或詢問可否透過會報中提出，通常對方會感受我們對他的尊重，對於未來在人際關係部分不致有太大衝突或影響，也有助於大部分問題的處理。

### (五) 非專業活動的辦理—拉近彼此的距離

法服處除了專業性的活動辦理，有時也會平時辦理非司法或社工專業相關活動，例如電影欣賞、手工蠟燭製作、元宵節吃湯圓猜燈謎等，並且邀請法院內所有成員參加。其目的期待透過非專業活動間的交流，能讓所有司法成員卸下武裝與面具，以促進彼此的認識。另外在司法節、聖誕節等佳節，予以司法人員祝福卡片，讓交流從溫馨關懷中傳遞，此項活動同樣獲得法院回應，法院也會在節日邀請社工參加餐會，讓彼此的認同在非正式活動中也有些許的改變。

### (六) 法院每季、年度統計報告及相關評估研究—讓專業獲得肯定

家暴服務處定期在每季聯繫會報中，針對各季或年度工作完成統計分析報告，並且與當年前一季及去年同時提出比較分析，並且針對當季工作重點發現提出說明，讓與會網絡成員瞭解，也期能凸顯社工專業敏感度。另外，基金會承辦各法服處也每年度設定主題完成工作評估或主題研究，其目的透過研究找到服務上的瓶頸，作為未來法服處提供個案服務的建議。目前各法服處研究主題如下表：

| 年度     | 主題                                     | 單位               |
|--------|--|------------------|
| 2003 年 | 法院設置家庭暴力事件聯合服務處方案觀摩暨研討會                | 士林地院及台北地院家暴事件服務處 |
| 2005 年 | 臺北市政府駐臺灣臺北、士林地方法院家庭暴力事件服務處方案評估成果發表暨研討會 | 士林地院及台北地院家暴事件服務處 |



|        |                               |                |
|--------|-------------------------------|----------------|
| 2007 年 | 受暴婦女健康問題及司法訴訟經驗探討             | 士林地院家暴事件服務處    |
| 2007 年 | 從烏龜變鐵鎚-北院家暴服務處社工從苦悶到發聲之歷程     | 台北地院家暴事件服務處    |
| 2007 年 | 受暴婦女安全需求及因應策略之研究—以新竹地院家暴服務處為例 | 新竹地院家暴事件服務處    |
| 2007 年 | 婚暴婦女撤回保護令原因與影響                | 台中地院家暴事件服務處    |
| 2008 年 | 婚姻暴力受害人法律扶助團體成效評估             | 台北及士林地院家暴事件服務處 |
| 2008 年 | 婚暴婦女關係復原團體辦理經驗                | 台中地院家暴服務處      |

從上述研究中，看似與倡導無關，但實際上，在撰寫研究過程中，法服處團隊也不斷在省思，在研究訪談中聽到個案所言，都讓法服處社工有重新思索的機會。從研究結果中，讓社工發掘倡導的議題，藉由倡導倡議需要網絡改變的主題，再透過倡導結果的整理，形成下一次的倡導。一次又一次的倡導行動，匯集起來的就是倡導成果。

#### (七) 編撰各項服務單張及保護令庭看聽手冊—讓司法服務更順暢

法服處在工作推動過程中，不斷從服務中看到案主需求，因此為讓服務對象對司法程序不要感到焦慮害怕或懷疑，法服處相繼出版保護令核發後被害人及相對人權益說明書，及保護令庭看聽手冊。讓被害人在尋求司法服務後，能有更明確的依循根據瞭解司法程序的問題，才能在安心、安定、安全環境中，完成各項司法程序。

## 二、司法倡導成功案例

### (一) 從臨櫃服務進入出庭陪同—社工專業獲得司法認同的歷程

2002 年家暴事件服務處僅能以一張桌面、二位社工、三方合作、四面楚歌的處境下設立的。當時甚至被懷疑方案可能很快會夭折結束，確實當下要堅持理想，是一段艱辛的歷程。首先，光是要讓受害人獲得陪同出庭的服務，都遭受司法體系的質疑。記得有位司法長官表達，服務處的是社工不能進到家事法庭走

廊，這樣會讓相對人質疑司法的正義與公平。我們透過各種協商會議，甚至拜會院長，在各種中央或地方、社政或司法的相關出席會議場合下，不斷表示家暴受害人在權力與資源弱勢情況下，很難在司法訴訟過程表達完整的訴求。或許壓力產生效果，或許硬闖機制產生正面效應，也或許並沒有司法長官所想像的負面回應，陪同出庭的機制總算有了初步允諾的回應。然而，進入法庭不代表社工的角色完全被肯定，我們為加強服務的效能，也不以此感到滿足，我們更想堂而皇之在家事法庭走廊下發送法服處的宣導單張，甚至想在法庭走廊設置服務櫃檯，於是我們有更積極的作為。在 2003 年一場研究評估與發表的研究中，我們對於法官的訪談研究，支持社工陪同出庭是有助於受害人的情緒穩定，而讓法庭程序能夠更加順利完成的聲音出現，在與司法對話的各項聯繫會報中，不斷闡述這些服務的擴充，能夠增加服務對象對司法的友善印象，於是突破司法堅持的防線，我們不僅樹立進入法庭內，也能適時協助當事人表達問題，更能在法庭外尋求服務對象，也把服務櫃檯順利送入法庭走廊。我想每一步的進展，其背後不一定只是倡導聲音被聽到，而是我們服務產生的效能，讓司法體系認同了。

## （二）會談室爭取—不是過分要求，而是看見服務對象的需求

在法服處聯繫會報中經常被討論的問題，即是會談空間的場地需求。五個法服處開辦當時，都以訴訟輔導科作為規劃的想法。一但進駐服務時，都需要面臨詢問其他事項遠被數逾家暴案件的服務對象，尤其訴訟輔導科為開放性空間，初入人口複雜，尋求服務的受害人情緒常受其他人矚目的眼光，或遭受相對人的阻止。為此，我們開始在法院尋求安靜會談空間，當在緊急必要時，我們曾試過以茶水間、餐廳等法院地點提供會談服務，然而問題仍持續存在。於是在我們透過聯繫會報提案，並拜會各庭長、院長等，總算法院在認同情況下，漸漸規劃合理空間，例如士林地院在部分單位搬遷至內湖民事庭時，我們優先爭取服務櫃檯後面的法警休息室作為會談室，而台北博愛院區的茶水間常受人干擾，我們期待新店大樓院區成立時，能擁有會談空間，法院也在有限空間下為我們安排最佳環境，只是會談空間不敷使用，原來作為協商調解的空間，也在我們爭取下成為北院法服處的一部份，而新竹、花蓮法服處，也在同樣問題中尋求突破。倡導爭取期間，為了會談空間包及其他設施設備需求，我們也與司法院家事廳協調反映，有些作為令司法體系部份人士，認為我們過分要求。在面對服務對象合理友善的需求下，我們的期待總算被回應並獲得解決。

## （三）法服處設置叫號燈—友善司法環境的建制

台北地院家暴服務處位處家事法庭二樓，然開庭卻在一樓的另一端，受害人常在開庭前至法服處確認及諮詢相關問題，常得在時間的壓力下，不時來回一二樓奔走，或者社工在開庭當日，對於法服處開案案主或法官緊急要求陪同出庭時，都需要了解當下庭期名單與開庭時序，以做好最佳因應的心理準備。對此友善司法環境下的設備需求，我們於聯繫會報中向法院提出想法，也獲得院長認同

與回應，為我們以最快方式完成叫號燈的設置。這項爭取快速獲得回應，顯然司法友善環境的建制已慢慢在法院內展開效應了。

#### （四）法服處設置警鈴—讓司法同理社工安全的必要

法服處的服務雖然以受害人為主要的服務對象，但由於開庭的形式，相對人很容易發現法服處為受害人所做的一切，接下來不論開庭後或一般時間，相對人到法服處叫罵抗議的問題時常發生。而法服處設置的位置有在一樓大廳及其他行政樓層，通常不具有法警設置，此時對法服處的安全影響便是一項重大的考驗。我們經過非正式及正式會議方式，建議在法服處服務台、會談室空間都能設置警鈴，以最快速方法通知法警協助。有些地院快速允諾施工，也有法院以相對人不敢或以電話聯繫法警室，作為初步拒絕回應，為了大家安全，我們不放棄並且拜訪法院警長，希望能在聯繫時提供最快速的安全回應。後來在法服處相繼出現騷擾事件，而法院也發生相關危險事件後，各法院總算都能相繼裝備警鈴。當然社工安全問題，不僅只要警鈴裝置就能解決問題，還包括出庭陪同時要簽署社工名字，都可能危及社工被相對人仇視盯梢。除此議題法服處自身及受害人安全的議題，還有安全秘密走道的規劃，法警陪同離開法院，社區警察緊急支援、設置攝錄影等各項預警系統規劃的必要。

#### （五）法庭走廊設置播映家暴防治影片系統—讓感動及正確的認識軟化暴力

這項措施為台中地院家暴服務處同仁的發想，當他們看到家事法庭等候開庭的狀況，不是兩造怒眼相待就是抱頭沉思的焦慮。如果法庭等候區能夠播放家暴防治紀錄片或預防宣導片，或許兩造當事人或其家屬，能在面對家暴事件司法程序開庭前，經由影片的感染軟化其態度或深思其暴力所造成的影響。於是再向台中楊庭長請示，不料竟獲得肯定的答案。我們盡快蒐集基金會與內政部相關的宣導短片及紀錄片，也希望這項創舉能到其他地院法服處設置，為了讓此方案能順利推動，法服務處社工甚至重新燒製綜合版，而且每天輪班播放影片。於是接下來我們在每個地院提案並且展示台中地院設置的畫面，企圖鬆動其他地院的評估，既然台中能，其他地院應該也能吧。接下來感謝花蓮陳庭長的贊同，也請總務科評估後設置；在士林地院我們除了正式於聯繫會報提案也拜會所有法官，期望他們能贊同此項方案，當時謝庭長馬上帶我們至法庭外等候區丈量尺寸，不久士林法院、台北地院法服處都跟進開辦，新竹地院雖樂於跟進，但礙等候區為露天走廊，光線影下無法播映而作罷。基金會極盡所能無孔不入魏家暴防治工作付出努力，只希望把握任何契機，終止家暴加害人的暴力都不嫌晚。

### 三、司法倡導問題的反思

#### （一）受害人服務為優先還是兩造平衡服務為原則？

家暴服務處成立當時，社工人力大多僅能提供二位社工的服務人力，但面對

每年數百位家暴受害人的服務需求時，工作壓力可想而知。而當時司法體系卻常傳來服務不平衡的聲音，面對司法體系要求增加對加害人服務時，法服處再度面對更大的因應壓力。社工服務一向以弱勢一方為主要服務對象，在家暴案件中，我們常面對是受害人的權力與資源的弱勢，在社工人力等資源不足情況下優先以受害人為主要服務對象視為當下的必要。然而當司法主張「武器平等原則」認為雙方當事人在訴訟地位的平等，要求加強加害人服務內容、陪同加害人出庭等工作，我們開始面對司法與社工養成教育與工作價值差異的挑戰。對此議題之外，社工另一項憂慮則是極少人力下，無法分組作業，社工如何避免同時服務受害人與相對人的價值混淆？又該如何面對司法體系的要求呢？我們試著妥協展開加害人的服務，除了增加人力，也試著評估加害人的需求與可能的服務調整。過程中我們不斷尋求法官的溝通，並且以家暴中心契約訂定優先服務受害人的要求作為服務的限制。如今，法服處的相對人服務以提升在10%~20%的服務量，社工仍然堅持以受害人為主要服務對象的根本價值，只是我們也瞭解當相對人獲得法服處友善對待與服務，若能因而減少對受害人的再次暴力，其實也是回應法服處成立的宗旨。兩造的平衡服務在現階段仍無法確實實施，但在未來足夠社工人力的配置下，或許是家事司法社工另一項工作的學習。

(二)我們的成立是擴大服務面向還是分擔家暴中心案量？我們的服務是短期司法服務還是長期個案管理？

家暴事件服務處從士林地院臨櫃服務模式開辦，進而目前已能提供各項會談與團體工作模式。當外界看到法服處是許多受暴婦女尋求服務窗口時，更期能增加法服處的功能，有根據國外經驗，提出個案管理的工作概念，也有釋出經費補助期能增加人力，讓司法社工走出法院進行家訪工作。法服處成立當時就是看到受害人在面對司法訴訟的弱勢，希望能擴大服務面向，協助受害人在友善司法體制下爭取權益。如今，卻有縣市社工質疑法服處的成立不僅未能分擔家暴中心案量，進而增加更高的通報案量，甚至懷疑法服處的設置功能。在不同質疑與期待壓力下，我們讓法服處工作方法更多元了，只是不變的是我們期能在專業分工的要求下，進行以「司法服務」主要考量的要求下，增加服務模式與功能的改變。我們首先以次數為服務統計的概念，開始進行短期服務的開、結案指標；再者，我們開始進行開案後的個案追蹤工作，以瞭解受害人司法進行狀況，並且在取得保護令後的追蹤二個月，以瞭解其保護令執行概況與安全計畫實施的各項問題。第三，我們也看到受害人在尋求司法服務同時，其他的需求與資源是否能在司法場域下進行團體工作。於是我們開辦教育心理模式的團體工作，我們透過教育與支持團體的概念，讓受害人在團體的帶領下，透過五次的團體方案，同時瞭解司法訴訟、安全計畫、福利資源、家庭重建與自我照顧的內涵。這些工作方法的轉變，不是因為我們要因應家暴中心案量增加的轉變，不是因應長期個案管理需求的投入，而是在專業分工的概念下，我們希望家暴服務處的司法社工服務能朝向更專業的路邁進，也期望法服處專業多元的工作開發，能彌補部分案主未能獲得

完整資源的遺憾。

### （三）社工專業自信對抗司法主權下的支持在哪裡？

當「小小社工」對上「大法官」確實倍感壓力！王珮玲（2008）在法服處的評估研究中，認為社工專業自信是克服司法權威的必要，也是法服處社工專業服務品質提升的重要，更是社工在「倡導」議題中的基礎。這些評論確實是當下法服處社工必要的思考，但卻也是委託與承辦機構對法服處提供支持力量的檢討。長期社工在服務受害人為主的情境下，也養成柔性溝通的特質。畢竟僅有少數年資長久的社工，曾經面對較多的社會運動歷程與倡導形成壓力團體的經驗，更何況現在社工流動率高、普遍年輕化的情況下，更在面對次級工作場域的陌生與司法權威的環境中，要能挺身對抗司法環境的不友善對待，除了「專業自信」，更需要的是承辦與委託單位的支持與資源的提供。所謂的支持，在此提出的承辦與委託團隊背後的支持動力，除了充分的人力與物力的資源支持，更重要的是這項工作並非法服處社工單獨背負，而是團隊的價值與期待的整合。當遇到司法不友善對待時，機構或團隊出面協調與溝通，其所代表的更是社工的價值，並且是對社工「專業自信」的肯定。並竟當法官一人說了就算數的權威，社工有時非能以個人唇槍舌戰的單打獨鬥，更需要擬定行動策略有目標的挺進與改變制度。所以，這時還需考驗法服處所承辦與委託單位的價值與共識。另外，所謂的資源提供，則是在法服處的工作環境並非絕佳，要面對案主需求的精準與快速的服務壓力，還要面對不同價值思維的法官壓力，甚至是相對人憤怒指責的情緒。法服處的社工的專業自信有可能會崩潰瓦解，因此承辦與委託單位如何適時提供更好的督導系統與輔導資源更為重要。目前基金會所承辦的法服處，除了內部督導制度建立，還有總督導設置，以提供更全方位的制度檢討，並且聘請外聘督導提供情感性與教育性的支持，以抒解社工壓力或者提升其他專業的能力。另外法服處的年度研究評估發表，更是讓司法看到所有法服處在專業的努力。所以社工的「專業自信」的展現，是法服處社工及背後承辦與委託單位的共同「倡導」目標。

### （四）是司法社工還是家事司法社工？

目前法服處的服務仍以家事法庭家暴案件的保護令申請及離婚案件為主，其他還有因家暴傷害的刑事諮詢服務或性侵害案件的輔佐服務。所以與「司法社工」目標的建制，其實不如稱之為「家事司法社工」的服務。與加拿大和英國的司法社工設置比較，我們可以看到加拿大安大略省的家庭暴力法庭（Domestic Violence Court, DVC）方案編列約台幣六億元經費，有助於家暴案件的起訴與在早期介入，也讓受害者獲得更多支持，並且要課以加害人更多的責任。在DVC方案中，整合了警察、社工、檢察官、觀護體系等，並發展受害者、目睹兒童及加害人的相關服務方案，所有方案中皆以受害人及其子女安全需求為最優先的考量。除此，司法部門主導的方案還有：

1. 指定家暴受害人的協調員：設立專責檢察官，並受有相關的專業訓練以

負責家庭暴力起訴的協助。

2. 回應男性加害人方案：主要為加害人的諮商／教育輔導方案，由社區機構執行，其目的要求加害人為自己的行為負責任。被轉介到此一方案的加害人，通常被判觀護的附加條件、條件刑、假釋或判決前的保釋等。
3. 受暴者方案：從研究中發現女性犯罪被害人高達九成也是家暴被害人，因此特製矯治機構未被監禁的女性提供相關的教育與服務。
4. 受暴/目睹者的協助方案：招募並訓練志工參與審判過程，以陪同受害人或目睹者出庭，除了適時予以情緒支持並提供法庭程序資訊。
5. 受害者的知會系統：目的是將監禁中的加害人狀態，包括何時移監、移監、何處何時辦理開釋公聽會、何時釋放、保外就醫地點、時間等相關訊息。甚至加害人如被判社區監控，也需提供負責監控的保護管束或假釋官的姓名、電話，以備不時之需。

其他國家，如英國在刑事司法程序中建制社會工作服務方案多年，統稱『刑事司法社工』(criminal justice social work)以拉納克郡為例(Lanarkshire)，其工作目標也從加害人的關注焦點，逐漸進行加害人與被害人兩造的問題探討，包括危險評估與被害人安全計畫，甚至二造的調解工作等。英國拉納克郡的刑事司法社工工作目標如下 (<http://www.northlan.gov.uk>)：

1. 對犯罪加害人的危險及再犯危險分析，並報告其對社區或個人的影響。
2. 提供對犯罪加害人的危險分析及降低危險的相關管理計畫，計畫中並包含犯罪加害人的社會福利資源的轉介服務。
3. 執行國家犯罪防治政策及服務，並提供被害人司法程序與安全計畫說明。
4. 提供犯罪被害人保護工作資源及犯罪加害人可能的危害資訊。

所以，以目前法服處的工作，仍然以家事法庭的當事人需求為主要的服務目標，我們光是與家暴相關罪刑的案件，仍無法有效倡導對檢察體系的連結。其主要問題仍然是在法服處社工人力資源的不足，另外與檢察和法院的主權分工有關，基金會曾試著與地檢署建制聯合服務處，但卻被要求要個別設置的方向。因此，目前法服處的工作內涵如何能夠擴充服務至刑事司法體系，及強化與檢察體系的連結以滿足家暴案件當事人的服務需求，或擴充到更多服務的對象，恐怕是未來社政體系要思維需「倡導」的更大目標。

## 伍、結論

在保護令實施滿十週年的日子，家暴事件服務處已成為台灣家暴防治工作重要的制度，在現代婦女基金會承辦的五個法服處案量，每年都協助五千位左右的家暴案件，也透過法服處完成多項評估研究，提出許多網絡合作機制的討論，其倡導的歷程，除了司法倡導，更跨及許多家暴防治網絡的變革。法服處社工在法院中的角色實在難為，除了不同專業背景和次級工作場域的限制下，許多事務或

問題的協助，都有賴溝通或婉轉方式進行。這樣的工作模式或許被質疑社工被矮化或卑微的角色。但社工在問題解決過程中，資源連結與建立才能真正達到助人目的。因此，不卑不亢穩住腳，逐步反應與溫和挑戰才是社會工作在司法工作中，長久經營的策略。

再者，今日本文的撰述不是站在理論基礎的論述，但卻是家暴事件服務處成立的重要經驗分享。在第參段落我們完整保留台北市家暴防治中心江主任所撰寫的成立歷史記事（江幸慧，2003），目的是想讓更多後來參與這項工作成員，瞭解家暴服務處的成立本身就是一段艱困的倡導歷程，而後續所實施和行動倡導的工作，除了延續司法倡導的精神，更希望法服處所提供的服務面向，為台灣家家暴防治工作走過更多的變革歷史。

## 參考資料

王珮玲、沈慶鴻（2008）。駐地方法院家庭暴力事件服務方案評估研究。內政部委託研究報告，計畫編號：PG9608-0254。內政部。

江幸慧（2003）。台北市籌設法院設置家庭暴力事件聯合服務處之起源與過程。發表於內政部主辦之「法院設置家庭暴力事件聯合服務處方案觀摩暨研討會」。

張錦麗（2004）。法院「家庭暴力事件聯合服務處方案的倡導歷程分析」。朝陽人文社會學刊，2（2），103-148。

邱美芳、黃竑瑄、黃心怡、李姿佳（2007）。婚姻暴力之受虐婦女期身心健康狀態、保護令相關司法訴訟互動經驗之探討。發表於96年8月內政部主辦之「在地發現，多元探討-婦女人身安全議題學術暨實務研討會」。

蔡佳旻、許珍維、謝明芳、徐美芳、呂珮瑛（2007）。婚暴婦女撤回保護令原因與影響探討-以臺灣台中地方法院為例。發表於96年8月內政部主辦之「在地發現，多元探討-婦女人身安全議題學術暨實務研討會」。

蔡佳旻、許珍維、謝明芳、蔡雅雯、陳郁媛（2008）。婚暴婦女關係復原團體辦理經驗。發表於97年11月財團法人現代婦女教育基金會主辦之「現代婦女基金會97年度婦女人身安全實務研討會—全方位安心，婦女都放心」。

余亭樺、陳怡伶、顧哲蕙、鄭玉蓮、柯麗評等（2007）。從烏龜變鐵鎚—北院家暴服務處社工從苦悶到發聲的歷程。發表於96年8月內政部主辦之「在地

發現，多元探討-婦女人身安全議題學術暨實務研討會」。

黃心怡、黃心怡、溫筱雯、施涵君、劉雯馨、鄭玉蓮、陳佳欣、李姿佳、黃竑瑄、張桂圓、陳竺好等（2008）。婚姻暴力被害人法律扶助團體成效評估研究。發表於 97 年 11 月財團法人現代婦女教育基金會主辦之「現代婦女基金會 97 年度婦女人身安全實務研討會—全方位安心，婦女都放心」。

劉淑瓊（2002）。台灣地區家庭暴力防治業務取向研究—地方政府推動家庭暴力實務運作模式及建構跨專業資源網絡之規劃研究。內政部委託研究。

張英陣、秦文力（2000）。倡導（辯護）Advocacy，載於蔡漢賢編，社會工作辭典（第四版）（473 頁）。台北市：內政部社區發展雜誌社。

英國刑事司法社會工作。<http://www.northlan.gov.uk>，引用時間 2009.08.24.