

本文章已註冊DOI數位物件識別碼

▶ 社會工作者跨文化服務經驗之探討－以大陸籍婚姻暴力受虐婦女處遇服務為例

Exploring Experiences of Social Workers in Marital Violence Services to Mainland Spouses in Taiwan

doi:10.30074/FJMH.201109_24(3).0005

中華心理衛生學刊, 24(3), 2011

Formosa Journal of Mental Health, 24(3), 2011

作者/Author：沈慶鴻(Ching-Hung Shen)

頁數/Page：457-484

出版日期/Publication Date：2011/09

引用本篇文獻時，請提供DOI資訊，並透過DOI永久網址取得最正確的書目資訊。

To cite this Article, please include the DOI name in your reference data.

請使用本篇文獻DOI永久網址進行連結:

To link to this Article:

[http://dx.doi.org/10.30074/FJMH.201109_24\(3\).0005](http://dx.doi.org/10.30074/FJMH.201109_24(3).0005)



DOI Enhanced

DOI是數位物件識別碼（Digital Object Identifier, DOI）的簡稱，是這篇文章在網路上的唯一識別碼，用於永久連結及引用該篇文章。

若想得知更多DOI使用資訊，

請參考 <http://doi.airiti.com>

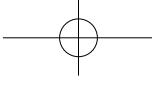
For more information,

Please see: <http://doi.airiti.com>

請往下捲動至下一頁，開始閱讀本篇文獻

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE





airiti

中華心理衛生學刊
第二十四卷(2011) 第三期 457-484頁

研究論文

社會工作者跨文化服務經驗之探討－ 以大陸籍婚姻暴力受虐婦女處遇服務為例

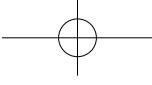
沈慶鴻

研究目的：在瞭解社會工作者協助大陸籍婚暴受虐婦女之跨文化服務經驗中，相較於本國籍受虐婦女不同之特殊經驗及實務困境。**研究方法：**為達成研究目的，本研究共進行4次、15位提供婚暴處遇服務之社工參與的半結構焦點團體訪談。**研究結果：**本研究發現受訪之婚暴社工認為相較於本國籍受虐婦女的社工處遇，大陸籍受虐婦女的處遇服務呈現複雜性高、缺乏非正式支持系統、資源連結不易、懷疑大陸籍受虐婦女的婚嫁動機和受害者角色，並感受到大陸籍受虐婦女在服務過程中展現出積極爭取權益的強勢特質，以及婚暴社工需兼辦婚姻衝突調解之服務等的特殊現象；而在跨文化處遇服務的過程中受訪者面臨了服務對象、助人角色、處遇計畫、資源分配和舉發責任上的困境。**研究結論：**本文資料呈現了婚暴社工跨文化服務的特殊經驗和困境，研究者還針對研究相關的議題和研究結果進行討論和建議。

關鍵詞：大陸配偶、婚姻暴力、社會工作處遇、跨文化服務

沈慶鴻：國立暨南國際大學輔導與諮商研究所、社會政策與社會工作學系合聘副教授，並兼任家庭教育研究中心主任；國立彰化師範大學輔導與諮商博士；專長領域與研究興趣為家庭暴力、社會工作督導、社會工作直接服務。(通訊作者；E-mail: chinghung@ncnu.edu.tw)

收稿：2009年07月20日；接受：2010年05月03日。



airiti

一、前言

婚姻移民，尤其是女性配偶的婚姻移民，改寫了1990年代以後台灣社會的原有風貌，這些多數來自東南亞和大陸超過44萬的新住民(民國76年1月至99年12月共累積444,216人)，人數不僅逼近原住民，成為台灣第五大人口族群(依內政部戶政司(2011)人口統計顯示：99年12月原住民有512,701人，占總人口的2.21%)；且由於人數眾多，其所引發的相關議題使得台灣社會面臨相當大的衝擊和挑戰，陳志柔、于德林(2005：96)甚至表示：台灣的移民政策其實就是大陸和東南亞配偶的移入政策。

在所有婚姻移入人口中，2/3(67%，297,237人，至民國99年12月止)為大陸配偶，其中更高達94%(279,215人)為女性大陸配偶(內政部入出國及移民署，2011)。由於跨國婚姻的適應不易，暴力衝突就成了婚姻生活中的普遍現象(方嘉鴻，2003；吳學燕，2004；潘淑滿，2004；賽珍珠基金會，2001)；根據內政部(2009)的統計資料顯示，非本國籍婦女遭受家庭暴力之案件，從民國90年的29件(占所有家暴案件數的0.04%)、91年的739件(占所有的4%)，一直到97年的5,876件(占所有的8.5%)、98年的7,102件(占所有的9.4%)，8年內增加了243倍。而在逐年上升的受暴人數中，大陸籍配偶的婚暴案件更約占有所有非本國籍家暴案件的1/2(97年46%、98年44%)，而其受暴人數除以人口數的受暴率(1.2%)僅低於外籍配偶(2.6%)，而高於原住民(0.58%)和全國總人口的受暴率(0.3%)。

由於支持系統的缺乏和資源的不熟悉，移民婦女常成為婚姻暴力的受害者；移民狀態則常成為施虐者限制其留在暴力關係中的控制手段(Sullivan & Cosentino, 2007)。美國醫學會(American Medical Association)的研究報告亦指出，新移民遭受婚姻暴力的比例遠高於本國籍婦女；Narayan的研究結果也顯示：未取得居留權的婦女有77% 曾遭受配偶的虐待和暴力行為(引自潘淑滿，2004：94)。是故內政部(2004)在其「外籍與大陸配偶輔導與教育專案報告」中陳述，國人與外籍、大陸配偶之婚姻所衍生的五類問題中，婚姻暴力就在其中，而「人身安全」的保障一直是新住民輔導措施中的重點工作。

雖然婚姻暴力的現象，自古存在且中外皆然，兩岸婚姻中的夫妻互動，更在地



位、權力、經濟、資源上呈現明顯失衡的現象(陳淑芬，2003；潘淑滿，2004；賽珍珠基金會，2001)。而在國人迎娶「非本國籍婦女」的比例及「非本國籍婦女」遭受暴力傷害的比例，均呈現穩定增加的趨勢下，關注「非本國籍婦女」所面臨的婚姻暴力攻擊，就成為婚暴防治社會工作者(簡稱婚暴社工)必須面對的問題；因此，服務對象的多元背景和不同需求，不僅考驗著婚暴社工的專業能力，也刺激整個家暴服務輸送系統的因應能力。

其實社會工作對移民的服務，早在1889年Jane Addams在美國芝加哥創立赫爾館(Hull House)時即已開始(張英陣、鄭怡世，2008)；而1990年以來，全球化籠罩各民族國家，移民人數的增加成為全球化過程中的必然現象，與移民有關的問題都將被突顯(林萬億，2009)，因此在社會工作促進社會、經濟公平正義和資源共享的專業承諾下，消除歧視、讓「整個社會變得更有文化能力、並能對多元的團體進行充權」將是社會工作者的優先使命(Heffernan, Suttlesworth, & Ambersino, 1997)。

雖然文化的影響力普遍存在，然而台灣社會工作專業發展一直存在著階級盲、性別盲、文化盲及族群盲的現象，並未對多元文化的情境有所體認(黃盈豪，2005)，而少數與社會工作跨文化服務有關的研究，亦僅集中於原住民跨文化服務的討論上(馬宗潔，2004；莊靜雯，2005；陳穆儀，2001；黃盈豪，2005)；因此，為回應實務場域中案主多元族群的樣貌，跨文化服務經驗的探索成為必要，本研究以婚暴防治社會工作者為研究對象，瞭解社會工作者提供「大陸籍」婚暴受虐婦女處遇服務時，所面臨相較於服務本國籍受虐婦女之特殊性及實務困境。本文的目的，除了期待能夠貼近家暴實務場域外，也希望能夠為國內家暴防治工作建構跨文化工作模式時提供參考資料。

二、文獻回顧

(一)大陸配偶的社會意象

「新住民」是台灣社會近年來的新名詞，主要係指因婚姻而移居台灣的非本國籍人士，而依其來源地的不同，又可分為「外籍配偶」和「大陸配偶」(註一)；其皆

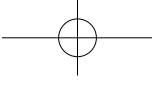


雖是台灣社會的新住民，然而相較於外籍配偶，大陸配偶有著相當不同的特殊性(註二)。由於兩岸長期以來的政治問題未能解決，以致大陸配偶在入出境的管理、工作權的取得、身分證的申請和財產繼承上皆面臨相當嚴格的限制。雖然2008年12月11日行政院通過陸委會所提出之「台灣地區與大陸地區兩岸人民關係條例」部分條文修正案中，已大幅放寬對大陸配偶工作權的限制(通過面談後即可取得工作權)、縮短身分證取得的時間(8年縮短為6年)；不過，內政部「人口政策白皮書」中(2007年6月11日)曾以「國家認同」及「離婚率偏高」來限縮大陸配偶來台配額的做法，則突顯了大陸配偶的特殊性及其在各項權益上可能受到的限制。

此一大陸配偶在台灣的特殊性，不僅呈現在國家的移民政策和相關法令中，亦在民眾的態度中顯現，陳志柔、于德林(2005)曾以民眾對移民政策的態度進行研究，在其透過電話訪談1,217個有效樣本中，認為應該嚴格限制大陸配偶取得身分證的受訪者較外籍配偶多，進一步分析後發現：政黨認同、獨統態度會影響受訪者對「對大陸配偶嚴格限制公民權」的態度，但卻沒有影響受訪者對東南亞配偶的態度，其認為此種差異的背後機制是一種「政黨意識型態」、「政治動員」的邏輯，而非經濟利益、也不是異族接觸的邏輯。潘淑滿(2004)在論述移民政策時亦表示：由於受到與中國糾葛不清的歷史因素之影響，與大陸配偶有關之移民政策的討論，一直呈現紛擾不一的現象，且往往落入國家認同的爭論中。

同樣的，陳怡潔(2006)在研究20個非營利組織推動新移民人權倡導的歷程時亦發現：外籍配偶的人權倡導和大陸配偶的取向不同，外籍配偶的人權倡導較能有效的獲得政府善意的回應，但大陸配偶之人權議題，或許因為受到兩岸複雜之政治關係的影響，使得大陸配偶人權倡導的推動較為艱難，不同取向之非營利組織在大陸配偶的人權議題上較易出現衝突、成效也較不樂觀；且政府對於大陸配偶人權保障的程度遠遠落後新移民當事人及相關行動倡導者之期待。

基本上，兩岸婚姻以台灣先生、大陸太太的組合為主、「老夫少妻」的態勢明顯，為了追求更好的生活環境來到台灣，親友介紹是其結婚的主要方式；一般而言，台灣配偶的年齡較長(65歲以上占26.26%)、身心障礙者(8.46%)及再婚者(1/3)亦較多，而與外籍配偶相較，大陸配偶的平均年齡較長(平均約長外籍配偶六歲)、教



育程度偏高、再婚人數亦較外籍配偶多(大陸配偶有19.3%的再婚者，外籍配偶只有2.7%)(內政部，2004)。

王永慈(2005)的研究則指出，由於配偶年齡較長、失業及政府有條件開放申請工作證的勞動政策影響下，大陸配偶家庭的貧窮率(3.6%為收低入戶)，不僅高於外籍配偶家庭的貧窮率(1.5%)，亦高於全國家戶的貧窮率(1.08%)。另由於不對等的婚姻基礎、生活適應困難、社會接納度低、人際關係欠佳、支持網絡薄弱、停留期間謀生不易、子女教養問題等，使得「社會排除」普遍存在於大陸配偶的生活中(王永慈，2001)。

「來台淘金」、「非法打工」是多數新住民在台灣社會中的形象，而「假結婚、真賣淫」事件的不斷出現、「買賣婚姻」的簡化報導，以及多數媒體將其視為台灣社會問題的製造者、資源的占用者的說法(吳學燕，2004；夏曉鵬，2005；陳淑芬，2003；潘淑滿，2004)，使得整個社會對不斷增加的移民議題和移入人口呈現相當大的焦慮和不安；雖然相較於外籍配偶，大陸配偶有著語言和文化適應上的優勢，然而政治上的敵對、國家安全上的威脅一日未解除，大陸配偶在台灣的特殊性將會持續存在。

(二) 社會工作者的跨文化服務

文化是代代相傳之生活型態的總稱，其不僅影響語言、價值、思考習慣、藝術表達和人際關係，也影響人們對問題的觀點(Lu, Lum, & Chen, 2001; Taylor, 2007)；O' Hagan也表示來自不同文化的人們會「將其獨特的生方式表現在法律的價值和概念、社會關係、信念系統、道德觀和風俗、生活用品及物質生活上」(引自陳依潔，2008：11)，當其互動和溝通時，跨文化間的不同和差異將會顯現。由於多數的社會工作者來自主流群體(馬宗潔，2004；Coleman & Unrau, 2001)，因此當其服務來自不同地區、不同文化之案主時，誤解和衝突將是無可避免的。

Bowes和Dar(2000)對實務工作者的觀察發現，由於對少數族群的了解有限，白人社工在從事少數族群老人的照顧工作時，會感到焦慮、不知如何處理，並擔心自己會在服務過程中出現冒犯行為。Goldstein(2002)也發現：白人社工在服務少數族



群時，易出現焦慮、退縮，並呈現過度依賴黑人同儕的現象。Burman、Smailers和Chantler其2004年的研究則顯示：由於陌生和不熟悉，實務工作者在少數族群社區提供服務時會感到焦慮(引自Laird, 2008)；陳穆儀(2001：70)針對服務原住民之非原住民社工的研究也發現，對案主文化的不了解，會讓工作者對服務對象有「軟性放棄」的情況。

是故Taylor(2007)提醒工作者：當工作者和案主分屬不同族群時，信任與專業關係的建立會受到影響；馬宗潔(2004)的經驗亦指出：非原住民籍的社工與原住民案主在關係建立上需花費較多的時間，其認為此一現象除受族群因素影響外，也受到歷史壓迫經驗的影響；原住民案主由於過去被殖民的歷史經驗，或因弱勢所感受到的差異，常會對非原住民社工所提供的服務產生質疑。Coleman和 Unrau(2001)在加拿大的經驗也發現：許多原住民案主對社工有著深刻的不信任感，而原住民對社工負向看法之形成，其認為主要係因多數文化不敏感的社工介入，損害了原住民的權益和他們的傳統。

此外，缺乏跨文化服務之能力亦影響了工作者的處遇服務，Teasly(2005)在實務場域中發現：由於對文化差異的了解有限，多數工作者傾向誤解其他族群兒童的行為，而這樣的誤解易在兒童評估及安置選擇上造成負面影響；根據Coleman和 Unrau(2001)的調查即可看出，美國原住民兒童家外安置的比例較高，估計約有3%的原住民兒童接受家外照顧，此數字遠高於整體兒童1% 的被安置比例；加拿大的情形亦是如此，綜合不同學者的研究，加拿大原住民兒童家外安置的比例約在5%－15%間，然而原住民兒童的總數卻不及全國兒童的5%。

而在英國婚暴服務的場域中，非裔和亞裔的受虐婦女亦曾表示其得不到較有效的服務，為了瞭解原因，Burman等人在深入少數族群的社群後發現，除了服務使用者抗拒討論有關暴力的議題外，工作者為了尊重女性隱私而不願揭露暴力的做法，不僅讓女性成了沈默者，而其害怕被標籤為種族主義者(racist)的顧慮、擔心攻擊社區領導者或基金提供者，以及組織不願挑戰威權文化的做法，都讓家庭暴力在少數族群中成了視而不見的問題(引自Laird, 2008)。

國內新住民在婚暴處遇服務的接受上，亦面臨不少受挫經驗(沈慶鴻，2004)，雖



然社福系統所提供的服務最受新住民肯定，然而外籍和大陸配偶亦常面臨社工人員「反移情」的對待(林芬菲，1998)。由於其非本國籍的身分，會增加社工處遇服務行政程序上的困難度，以及主流社會給的負面標籤－認為他們爭取子女監護權或不回原生國的原因是為了「錢」的社會污名，會影響社工的判斷及其與新住民婦女的互動，使社工不僅在「對台灣社會的認同度」、「對婚姻經營的態度」、「原生國生活水準」等向度上出現刻板印象或偏見，更讓其在服務輸送上產生衝突和矛盾(陳依潔，2008)，以致第一線工作者不經意成了道德的守門員，對服務對象出現不平等或道德批判的現象(陳淑芬，2003；潘淑滿，2004)。

雖然全球化的現象早已形成，然對跨文化、多元文化研究上的忽略，國內、外皆然；Lin(2007)表示：即使在多元文化論述蓬勃發展的美國，多元文化的議題和研究在許多學術期刊和社工書籍中仍然不受到重視，1970 年到1997年中只有8% 的文章與多元文化和少數族群有關，而這些文章累積的頁數，只佔所有頁數的0.0002。

國內雖然缺乏這一類的統計資料，不過目前有關新住民研究的焦點大多集中在生活適應、語言學習、親職角色、居留和就業權益等；然而當跨國婚姻成為台灣社會的重要現象、婚姻暴力成為新住民生活適應的主要問題，以及內政部宣布一年三億、十年三十億積極推動「外籍與大陸配偶照顧輔導政策與實施方案」時，跨文化服務即成為家暴處遇的必要範疇；尤其2010年美國人權報告再度重申台灣女性受暴問題的嚴重性，並強調非本國籍之婚姻移民在家庭內、外遭受歧視的普遍性時(Lowther, 2010)，探索專業工作者跨文化服務的經驗和困境、反思如何在專業使命下維持社會正義、減少偏見，是台灣社工界提供跨文化服務時需要正視的問題，也是對專業工作者面臨多元文化挑戰時的適時提醒。

三、研究方法

(一) 研究取向和研究工具

雖然與新住民相關的議題，近年來引發各界的注意，相關研究亦持續在累積；然而，至今並未出現有關大陸配偶婚暴防治跨文化社工處遇有關的研究。而在新議



題逐步形成、但尚未取得共識，強調經驗和心理歷程的前提下，是十分適合以質化取向來收集研究材料的(潘淑滿，2003)；且因各縣市家防中心分散各地，在考慮資料收集的效率、受訪者工作內容的同質性等因素下，亦相當符合焦點團體訪談法(focusing group interview)具有省時、容易進行，及重視互動激發多元觀點的特性。而以半結構的方式(semi-structured)來收集資料，則是希望受訪者在既定的研究主題下，亦能開放、自然的陳述，訪談者也能維持資料收集上的彈性(Patton, 1990)。

訪談大綱由研究者負責撰寫，內容分為三部份，除前言的說明和基本資料的了解外，還包括與大陸配偶有關之跨文化家暴處遇服務之特殊性、及服務大陸籍受虐婦女時曾出現的處遇困境。在其初步形成後，即交由受訪機構之受訪者進行參考和指正；而在第一個焦點團體進行試探研究(pilot study)後，研究者再針對研究對象的反應、訪談氣氛的掌握及研究者的心得進行大綱的修改，在確定受訪者的理解沒有困難後，即確定訪談大綱。修正後的訪談大綱如下：

1. 前言及基本資料

- (1) 說明研究者的研究動機，及錄音的意義和必要性。
- (2) 說明焦點團體的運作，鼓勵受訪者表達想法。
- (3) 了解受訪者的基本資料及家暴工作經驗。

2. 處遇經驗

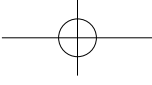
- (1) 了解大陸籍受虐婦女的求助管道、需求。
- (2) 對大陸籍受虐婦女提供的服務內容。
- (3) 服務過程中，相較於本國籍受虐婦女，有哪些特殊的經驗或現象。

3. 服務困境

- (1) 在服務大陸籍受虐女的過程中，曾面難哪些兩難的困境。
- (2) 而這些困境對受訪者帶來的影響。

(二) 研究參與者與招募

為符合研究目的，本研究以直接提供處遇服務之社會工作者為資料收集的對象，亦即邀請各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心(稱家防中心)內提供婚暴服務之全職社工為本研究之研究參與者。



資料開始收集前，研究者先透過電話聯繫說明、再行文至全國各縣市家防中心，邀請提供直接服務之社工參與本研究；在考量訪談場地的隱密性，並兼顧受訪者的出席意願、同質性及熟悉感等因素，焦點團體的進行係以機構為單位，同一機構內有意願受訪的社工為同一焦點團體的成員；且為預估時間、考慮受訪者的專注力和參與度，每場焦點團體控制在一位主持人、一位助理、三至五位參與者，並在1.5至2.5小時內完成訪談工作。然而，受訪者招募期間，正逢機構忙於實習生帶領的暑假期間，以致影響了家暴社工的受訪意願和焦點團體的形成；之後研究者雖延長招募時間，也未增加受訪人數。故在研究期限內，共完成4個機構(北區2個、中區1個、南區1個)的焦點團體、總計15位工作者參與資料收集的工作。

15位研究參與者皆為女性(請見表一)，集中於30到40歲間，低於30歲者有五位，年齡最輕分別是25、27歲；除一位受訪者為專科畢業外，其餘參與者皆為大學之社工相關科系(其中60%、9位為社工系)；在工作年資上，有11位參與者年資超過5

表一 焦點團體之參與者(依受訪及簽到順序排列)

參與縣市	性別	年齡	教育程度	社工年資	處理家暴之年資
1G	女	35	大學(社工)	11年	2年6月
	女	40	大學(社工)	17年	1年6月
	女	29	大學(社工)	4年6月	4年6月
2G	女	40	專科(社工)	18年	2年
	女	36	大學(社會)	11年	4年
	女	39	大學(社會)	11年	4年
	女	29	大學(兒福)	6年	4年
	女	32	大學(兒福)	7年	4年
3G	女	33	大學(社工)	6年	6年
	女	27	大學(社工)	3年	1年
	女	30	大學(社會)	7年	6年
4G	女	25	大學(社工)	2年	1年
	女	34	大學(社會)	11年	5年
	女	30	大學(社工)	5年5月	4年5月
	女	28	大學(社工)	5年	3年

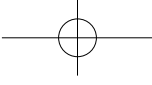


年(73%)、6位超過10年(40%)；社工年資最短者為2年、最長為18年，家暴年資最短者為1年、最長者為6年；四個團體的成員在基本資料上的差異並不大。

(三) 資料整理與分析

1. 資料收集和整理：本研究的訪談主要由研究者主持、研究助理在場協助記錄和觀察的工作。訪談結束後，文字轉謄的工作即交由具有文字轉謄經驗、曾協助研究者進行資料轉謄工作之研究助理負責；而後，再由研究者依訪談經驗、訪談筆記和轉謄後的文字稿，逐步比對錄音內容，以進行資料檢核的工作。
2. 資料分析：質性研究強調意義、探索、描述和理解的特性，為本研究之研究取向，而在焦點團體訪談的過程中，充分尊重不同受訪者的立場和知覺、鼓勵不同意見的表達，理解和還原受訪者的想法，皆是研究者為收集多元、豐富資料所持之態度。而在資料分析上，主要依研究目的就逐字稿內容以開放性編碼 (open coding) 進行整個訪談內容中相關概念的歸納工作；凡內容表達一個完整的概念即給予一個編碼，將性質相似的編碼歸為一類，屬性相關的編碼按其關聯性形成個別的編碼架構，之後再將每一個別的碼予以整理出有系統的脈絡。而在轉謄資料的引用和呈現上，研究者除在各個焦點團體中收尋最能清楚、完整陳述某一概念的文字資料做為引述之代表外，並以引文之位置(1G-026，代表第一個焦點團體成員之第26句對話內容)呈現訪談過程中之脈絡位置。
3. 研究嚴謹性的建立：為提升研究的可信賴度(trustworthiness)，研究者以確實性(credibility)、可靠性(dependability)和可轉換性(transferability)掌握質性資料的品質(胡幼慧、姚美華，1996)。確實性即內在效度，指研究資料的真實程度、能真正觀察到所希望觀察到的；此由研究者在研究對象的招募、訪談地點的選擇、並透過焦點團體來催化互動，皆為研究者在確實性上的努力。

可轉換性則為外在效度，強調的是參與者所陳述的感受和經驗，能有效的進行資料描述與文字轉換；邀請參與者參與資料分析的檢核工作，亦是研究者在可轉換性上所做的努力。經過邀請共有兩個機構(1G、2G，共1/2)參與資料的檢核工作，第二個焦點團體(2G)的所有參與者均同意轉謄後之文字稿，第一個團體(1G)的參與者



則修改了12句話—4位受訪者中，有2位對自己所陳述的內容沒有意見、另兩位則分別因語義不詳修改了2句(修改率為3.33%)、10句(修改率為13.51%)；最後一位的修改率雖偏高，不過因其主要為文字用辭上的調整、而非語意上的修改，故並未影響分析資料的完整性。另因工作忙碌而無法參與資料檢核3G、4G團體，則由研究者代為進行轉謄文字資料的檢核。

此外，可靠性指的是內在信度，強調的是取得可靠資料的收集策略；研究者除尊重機構和參與者的受訪意願，並將訪談大綱之內容設計貼近實務現況外，在訪談前提供訪談大綱、訪談過程中釐清參與者想法，即研究者協助參與者投入訪談所用的做法，而開放、非批判的態度，更是達成可靠性之基本要求。

四、研究結果

(一) 大陸籍受虐婦女社工處遇之特殊性

與本國籍受虐婦女之社工處遇相較，大陸籍受虐婦女處遇之特殊性包括：

1. 處遇工作的複雜性高：大陸籍受虐婦女由於身分特殊，且在配額制、居留期限和入境保證人的限制下，讓原已複雜的婚暴問題更添變數，社工在處遇過程中，需要考慮更多的法律限制和程序問題，『…我覺得她們的服務比較麻煩，牽涉到很多的法律問題，非法居留啊、離境、證件、什麼假扣押啊，很複雜吔…』(2G-004)。

此外，大陸籍受虐婦女社工處遇上的特殊性還不止於法律面的複雜，庇護需求、經濟補助、工作許可、健保條件和孩子監護權等問題，亦包括在內，如『…面對她們，我在工作上就是真的會有較多的無助感、很麻煩的，什麼庇護期限啦、金錢補助啦、工作資格、孩子的監護權、健保問題，以及居留期限和再加上她們又不願意回去，要管的事情真的很多，而且她們每一個人進來台灣的方式和階段，可能都不一樣，每一個問題都不好解決…』(1G-026)；如此看來，服務大陸籍受虐婦女的受訪社工，除了原有的家暴問題需要處理(陪同驗傷、安置、聲請保護令等)外，其所需關照的面向還會擴及大陸配偶的生活、工作和居留權益。



2. 非正式支持系統缺乏且資源連結不易：「支持系統」(包括正式和非正式的支持系統)是受虐婦女脫離受虐情境重要的力量來源，然而在台灣多數的大陸籍受虐婦女不僅面臨沒有(家人、親友)非正式系統的支持，還常會陷入正式支持系統協助有限的問題(如庇護居住的時間、經濟援助的額度)，如參與者談到『要幫她們真的很難，她們缺錢、缺住的地方；而且就算住在庇護中心，也不能什麼都靠庇護中心，無止盡的住啊』(4G-066)。

而在正式資源不足的狀況下，尋找非正式的資源就成為參與者解決案主問題的方法，然而部份資源在服務對象上的設限(如少數可以提供協助的民間資源會因案主的國籍問題而出現不願協助的情形)，亦會讓家暴社工面臨與服務本國籍受虐婦女不同問題，如『…我們在幫她們做資源媒合時，也會碰到一些問題，因為機票的問題，我們就會幫她們找一些民間單位，幫她出機票，可是民間單位就會告訴我們，這些錢是要幫助我們自己台灣人的，她們自己要來台灣，就應該要自己負擔這個後果…』(4G-067)。

3. 對受害者角色和婚嫁動機的懷疑：在四個受訪的焦點團體中，有三個團體都出現對大陸籍受虐婦女在「受害者角色」和「婚嫁動機」上的懷疑『雖然她的確有受暴，可是有時候我會想一想，那她來這裡的動機是什麼，會不會她結婚的動機不是那麼單純、包括製造她受暴，她會不會故意跟她先生起衝突，她先生打她，她拿東西丟他，造成先生打她，她讓先生對她施暴，然後她再來跟我們求助，有時候我會這樣想』(1G-071)、『有時候我會想，事情真的像她說的這樣嗎？看他們身材差這麼多，她先生真的會打她嗎？是不是有什麼其他的原因，那個傷是怎樣造成的？她們兩個差這麼多，她怎麼會嫁給他？…』(3G-045)。

不過，參與者也提到當他們對案主之受害者角色有所懷疑時，是會影響他們對案主的信任及專業關係的形成，『…對呀，像有的時候去看她，真的也不知道她是真的受暴、還是假的受暴，可是我也知道如果你一開始就用不信任的態度去面對她，用一種質疑的口吻去跟她會談的時候，妳會覺得這可能也會對她造壓力和傷害，問題是這種案子愈來愈多了，妳真的會覺得，很難一開始就信任妳的案主…甚至有時候還會覺得對她先生很不公平，擔心她好像用我們社工的權威來達成她個人

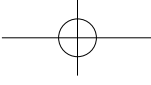


的目的』(2G-038)；從上面的陳述可以看到，工作者對受虐者婚嫁動機和受害者角色的懷疑，不僅干擾了服務的提供，還混淆了工作者對案主(誰是受害者)的認定。

4. 積極爭取個人權益之「強勢」特質：退縮、被動、缺乏自信等的行為表現，是我們對多數受虐婦女的特定印象，故在弱勢案主不敢主張其個人權益時，社工於是為其極積奔走，進行資源引進和權益倡導的工作。然而，當大陸籍受暴婦女求助時表現出積極爭取、主動要求，並努力維護其個人權益的特質和行為時，則是顛覆了多數參與者對「弱勢案主」的預期，如『她覺得我們給她的，那是台灣政府你應該要做的、也是她們該得到的，我還被案主罵過…她們對我們講話非常不客氣…』(3G-087)、以及『…她們要的東西，她們很多就是認為說錯的是我先生、不是我，那我沒辦法工作，所以不是我先生要付這個錢，就是你們台灣政府要負這個責任，好像所有的一切都是我們該做的…』(4G-043)。如此不同的互動經驗，亦是參與者表示與服務本國籍受虐婦女相當不同的經驗。

5. 兼辦婚姻衝突調解的處遇服務：終止暴力，是家暴防治服務的最終目標，家暴社工的努力就在協助受暴婦女走出暴力脅迫，並在過程中協助其聲請保護令、住進庇護所，及獲得各類經濟補助。不過，根據參與者的陳述，他們在對受虐大陸籍配偶的處遇服務似乎不止於此，有時還得扮演中間人的角色，為台灣先生、家人和大陸籍受暴婦女的衝突居中調解，並處理大陸籍受虐婦女對先生、家人和婚姻的期待，或者是協助當事的雙方互相了解、提供衝突解決的方法，『…大部分因為先生大都會找過來，我們就只好幫他們協調，然後她通常就會說我先生要答應我哪些條件我才回去，所以我們夾在中間，有時還會變成保證人啦！被迫去簽那個證明…』(3G-049)、和『有時候還得處理她們對婚姻的期待…，甚至有些我覺得她們好像理所當然覺得說先生要對我怎麼樣，公婆要對我怎麼樣…她先生、家人也會來我們這裡鬧啊，說她的不是，那碰到這種狀況，我們還是要處理啊…怎麼處理喔？那就會要他們好好的談啊，互相對彼此的期待是什麼，怎樣了解老人家的想法啊…』(2G-022)。

有時，參與者還會在大陸籍受虐婦女的去留抉擇上，扮演說服案主留在家中的說客，『…我會覺得在那個服務過程，我們有時候會變成是一個說客，說服那個大



陸配偶去接受那樣的一個環境…當然前提是先生不可以再打她，我們會警告他啦…如果說今天她不願意回她的國家，而我們可以提供的保護措施也不多，安置處所也有它期限上的限制，那她在這邊又沒有任何的資源…我覺得在那個過程，自己像個推手，讓她再回到那個環境』(4G-072)，研究者認為參與者之所以如此，應是在施虐者暴力行為已受到嚇阻，並考量大陸籍受虐婦女工作權受限、沒有其他家人可依靠，和其子女需要照顧等原因。

(二) 大陸籍受暴婦女社工處遇服務之困境

在對大陸籍受虐婦女處遇服務的過程中，參與者面臨的困境和疑惑如下：

1. 服務對象：自己人vs.外人；同胞vs.敵人？

大陸籍配偶究竟是自己人、還是外人；是同胞、還是敵人，在政治局勢敏感和國家定位不清的狀況下，實在很難釐清，也因此隨著參與者觀點上的差異，而有不同的解讀：『很多家屬都會質疑我們究竟在幫誰？他們會覺得你在幫那個外人，都沒有幫台灣人，都幫著外人來和我們台灣人做一些對抗…』(1G-054)，以及『…我是覺得這些大陸新娘她本身也在台灣，尤其在沒有身分證、沒有居留證的時候，事實上也蠻弱勢的，有時候我也會想為什麼要幫忙她們？她們和我們是什麼關係？我們做的是對弱勢的保護，應該不管她們到底從哪裡來……有時候，我是會這樣想啦…』(4G-068)；看來，參與者在這種模糊不清的狀況下，亦不了解自己服務大陸籍受虐婦女的原因，這些服務究竟是因為同胞之愛？是基於人性中的善意表現？還是只是對弱勢者的保護而已？這樣的不確定感，使得參與者在受到相對人或其家屬質疑時，常困惑於自己助人者的位置和立場。

2. 助人者角色：職責vs.工具：

『…有時候我也會覺得有些台灣的男人娶這樣的老婆，好像也蠻可憐的，因為我看到好多個大陸新娘我今天來台灣不做事情、不工作、也不煮飯菜、不洗衣服，每天就是打電話出去玩，就是要錢，因為這樣，我會有一個衝突，我要不要幫她，她們像是把我們當作工具一樣，好像只是要從我們這邊獲得些什麼…』(1G-064)；



以及『…我的衝突是覺得我該幫她到什麼程度，雖然她是一個受暴婦女，可是又會想說她是這樣子受暴的，她竟然自己去製造那個受暴的環境，那我要不要幫她，我不幫她我心裡會覺得不平衡，幫她又會覺得怪怪的，非常奇怪的感覺…』(1G-058)。

另有參與者對自己的助人工作、職責提出反思，『有時案主把庇護中心當旅館，需要你的時候就靠攏一下，不需要又把你隔絕在外，有時我會覺得我是不是要去體諒她是個受暴婦女，應該容忍你的作為，真的有時候的確會懷疑到底我在幫些什麼，我們這樣做對不對？』(3G-036)、『幫她們爭取東西，是我的責任？還是我們其實被她們利用？她們其實要的只是身分證，要待在台灣而已…』(3G-037)。由此看來，當參與者對受虐案主之「受害者」角色感到懷疑，是會讓參與者出現到底該不該幫忙的疑惑，尤其當參與者覺得大陸配偶的受暴是另有目的、或是其在求助時表現出不同於一般受害婦女的態度時，就會讓整個助人情境變得更複雜、使得工作者對「助人」(幫助弱勢者)的本質感到疑惑，甚至讓參與者懷疑自己是否成了案主達到其個人目的、爭取其權益(拿到身分證、獲得賠償等)的工具，而參與者陷入這樣的衝突，相信是會讓其專業角色的發揮受到限制的。

3. 處遇計畫：專業評估vs.案主自決？

「案主自決」是婦保工作相當重要的工作原則，且在「最小傷害」原則的安全考量下執行服務的提供；然而，當安全考量碰上了「案主自決」，參與者的困惑於是出現，『…有時我們該講的都講了，可是她不願意和我們配合，她為了身分證願意繼續委曲求全，她覺得她當初會來，她的目的就是為了要取得身分證、要待在台灣，只差幾年，她覺得再忍一下就過了，她有她的堅持，那你社工該盡的責任也都盡了，可是我們還是很不放心，我們就只能這樣尊重她的決定嗎？』(1G-072)、及『…她不回先生的家，就是要去找朋友，…她要離婚，想拿到保護令，就只是想要離開先生這樣子，可是她的行為這樣，要判離婚真的不容易，有時候我們也不知道她跑到那裡去，可是她就是不接受你的勸告…』(4G-055)。

此外，還有參與者提到：『…住在家園，總是有期限的，可是她偏就是不願遷出，還以死相逼，其實她的狀況已經穩定了，本身也有經濟能力，可以在外租屋



生活，可是她始終認為住在庇護中心對拿身分證是有幫助的，就是怎麼樣也不要遷出…」(2G-039)；歸納上述的情形，當大陸籍受虐婦女的期待影響其個人安全，或者其個人之目的和決定干擾了機構的規定、安全和公平性時，「案主自決」是否仍能無限上綱到充分滿足其期待？且當專業工作者的專業判斷和案主期待不同時，評估的基礎和目標的設定究竟該以誰為主？這些問題著實考驗著參與者的智慧，使得參與者陷入專業判斷和案主自決的困境裡，為堅持個人評估、還是尊重案主要求而苦惱。

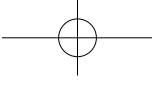
4. 資源分配：公平性vs.需要性？

有限的社福資源該如何分配資源，一直是社會工作者常有的難題；由於大陸籍受虐婦女缺乏非正式的支持系統，以致他們得較長期的依賴政府資源，因此處遇大陸籍受虐婦女家暴工作者，亦碰到資源分配上的難題。

然而，資源分配的原則和依據究竟為何？也成為分配上的一大困境，有參與者表示：『我覺得自己價值觀的部分嘛，我會看到這幾年的差異是，繳稅的都是台灣人，但是常常在使用的反而是外籍和大陸籍的人，資源分配上面，會開始覺得不公平吧，會有那樣的情緒在裡面』(3G-078)、和『有時候我在想對這樣的案主，我們到底要給到什麼程度，有一個案主一個人已經花到50幾萬，那如果每個人都這樣的話，我是覺得這有公平正義和資源分配上的問題』(4G-049)；看來，使用者付費的原則似乎並不適合尚未取得身分證、無工作、未繳稅的大陸籍受虐婦女；然而，公平性的分配原則亦是無法滿足個別差異頗大的受暴婦女，因此在找不到可資遵循的方向，且每一種原則皆各有利弊的情況下，卡在其中的參與者左右為難的心情是可以理解的。

5. 通報／舉發責任：法的遵循vs.人道考量？

通報／舉發責任是保護性工作者重要的職責之一，也因為通報制度的運作，保護性工作才能落實。然而，在處遇大陸籍受暴婦女的過程中，參與者知曉了案主非法停留、非法打工和從事色情行業的事實，卻面臨不知是否應該通報(知會警察等司法單位)的處境，『我最近也碰到非法居留的問題，像她如果離開她先生跑了出來，



好幾年下來就會碰到非法居留的問題，那她因為婚暴的關係非法居留，那你要不要通報這樣的人？」(2G-037)；及『…像有的非法打工，或者從事色情行業，那可能在庇護期間裡，有的她們帶著小孩，我也很清楚她不工作，要怎麼生活，社會資源也很有限，當然跟政府的法令有一些些衝突啦，可是我們又很清楚的知道如果她們不這麼做，她們大概連生存的機會都沒有…那到底要不要通報，要不要告知警政單位，有時候會怕如果被查到，又是我們的案主，很為難吔』(3G-086)。

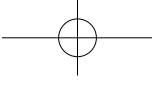
看來，維護「案主利益」原是通報制度建構的主因，然而在服務大陸籍受虐婦女時，參與者卻面臨：通報，反而傷害案主權益時(當案主本身違反法律或相關規定時)，參與者該如何扮演其中的角色，是依法通報，還是基於特殊狀況進行人道考量，亦讓參與者在服務過程中面臨衝突。

五、研究討論和建議

(一) 研究討論

1. 相似困境、不同內涵的婚暴處遇

就受虐影響和服務需求而言，本研究之大陸籍受虐婦女和東南亞籍受虐婦女(陳依潔，2008；潘淑滿，2004)和本國籍受虐婦女(林芬菲，1998；沈慶鴻，2008)三者有著相同的處境——他們同樣遭受生理上的痛苦、心理上的創傷和安全上的威脅，也同樣期待停止暴力攻擊、想要聲請保護令，並期待獲得經濟上的補助。然而，本研究透過參與者所提供的資料，不僅發現婚暴防治社工對大陸籍受虐婦女的處遇服務呈現了「複雜性高、非正式支持系統缺乏且資源連結不易、對案主婚嫁動機及受害者角色的懷疑、並感受到案主積極爭取權益的「強勢」特質，及衝突調解的婚暴處遇」等的特殊性；也歸納了受訪的家暴社工在服務過程中面臨了「服務對象的認同、助人角色上的困惑、處遇計畫的決定、資源分配的公平性及通報／舉發的責任」上的困境。研究者認為此種跨文化服務上的特殊性和實務困境，不僅源自於「性別」和「權力」之暴力本質，還根基於服務對象「身份」(移入者)和「來源地」的不同；尤其在政治因素的干擾下，一般民眾的偏見和敵對態度，更讓大陸籍受虐



airiti

婦女的婚暴處遇不同於本國籍和東南亞籍之受虐婦女，且更具「控制」和「壓迫」的本質，以致其在家族、婚姻、性別等面臨多重層次的特殊處境。

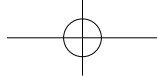
因此，受虐婦女看似相似的困境，會因為案主身分(族群／文化)的不同而蘊含著不同的內涵與意義的；是故面對不同於本國籍受虐婦女之其他族群案主的跨文化服務時，除了原有的婚暴處遇外，工作者尚需思考的是與移民政策、國家安全、資源分配、社會處境和婚姻組成等因素息息相關的處遇服務，故全球化下的巨視思維、社會排除可能性的考量，以及為案主權益倡導的做法，都讓工作者的處遇服務面臨更多的挑戰。

2. 跨文化下的有限理解：「誰的定義」和「誰被定義」

雖然強調個別差異、解構刻板印象，一直是社工處遇十分重視的工作原則，國內的倫理守則亦強調：「不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神服務案主」(內政部社會司，1998)、NASW(1999)更呼籲「社會正義」(social justice)和「尊重人性尊嚴和價值」的核心價值，應是所有社會工作者念茲在茲努力奉行的規條；然而，在實務操作的過程中，尤其是在資源有限、心力有限的狀況下，誰是「案主」？且是「值得被幫助」的案主？研究者認為每一個工作者心中自有一套結合家暴觀點、機構規則和個人價值而成的排序標準和遊戲規則，若不符合工作者對「值得被幫助」的案主之想像和假設者，則較易在服務的過程中被排除。

然而，誰是「案主」？此問題涉及兩個層面：「誰」的定義，以及「誰」被定義。不過，不論是第一個「誰」、還是第二個「誰」，這兩個人都是系統脈絡中的一個環節，都被脈絡所影響。尤其，目前大陸配偶的媒體形象似乎有著被「標籤化」的困境，媒體常將大陸配偶問題化，這些媒體下的真實卻可能長時間流傳、散佈和沈澱，並且正當化為社會真實，而這些媒體建構出來的社會真實，極可能主宰著閱聽人對大陸配偶的所有想像，且主導了閱聽人主觀中的社會真實認知(林妙玲，2005)；由於家暴工作者亦是大眾媒體下的閱聽人，自然也會受到如此「標籤化」之社會建構的影響。

雖然所有的教科書、學校教育和機構訓練均強調：社會工作者價值中立、去標籤的重要性，但是由本研究的結果仍可看出，在環境脈絡的影響下要保持客觀、



覺察似乎並不容易。Robinson(2000)亦表示，雖然強調人和環境互動的生態系統取向自1960年代以後即成為社會工作重要的理論、「人在情境」中的觀點也提醒社會工作者各系統交互影響的現象；然而不論以前或現在，社會工作者皆被主流思潮所影響，也易具有種族和文化的刻板印象；Zastrow(1999)也說雖然社會工作認可多元文化的環境，然而許多研究都證實，社會工作者的確也持有了一般社會的偏見和誤解。

至於我們對另一個「誰」的認定(誰被定義？誰是案主？)，則更呈現了參與者對大陸配偶成長脈絡(如共產主義的社會結構、文化大革命的經歷、婦女撐起半邊天的社會價值等)和個別差異的忽略，及缺乏對移入者在陌生環境下可能出現防衛或拒抗的理解；以致大陸籍受暴婦女為爭取個人權益而表現出積極(強勢)作為時，才會挑戰了參與者對案主「弱勢」作為的期待，並突顯其隱藏在內對案主特定想像的僵化思維。

因此就上述的情形看來，環境脈絡對人的影響是時時存在的，而且不僅案主如此、專業工作者亦是如此。為此，Crisp和Van Den Bergh(2004)皆強調脈絡觀點引導處遇工作的重要性，需同時重視巨視(全球化政經因素、國家政策等)、微視(案主個人、家庭等)面向的檢視；Robinson(2000)也提醒工作者需要時時檢視自己對少數族群的感受，並表示若我們無法從受虐者之社會脈絡的參考架構來了解其行為型態、無法對自己進行更多的意識覺察，那麼社會工作介入的有效性將會大打折扣。王增勇(2002)亦表示對服務對象歷史和結構因素的理解，是發展跨文化社會工作的必要前提，而傳統個人歸因式的思考方式，將使我們無法得知問題的全貌。

3. 工作者對於「自己人vs.他人」、「我們vs.他們」的設定

外籍和大陸配偶跨文化社工處遇和原住民跨文化處遇的不同，除了文化和族群上的因素外，國境安全／管理則是最大差異所在，特別是對大陸配偶，由於國家認同等複雜政治因素的干擾，國內民眾對其身份和關係上的認定，一直呈現「各自表述」的複雜狀態。這樣的困惑亦出現在家暴社工對大陸籍受虐婦女的服務過程中，以致參與者面臨「大陸配偶究竟是誰？和我們有什麼關係？是否值得以國家預算、民眾捐款來服務的案主？」的困惑；研究者認為這樣的困惑，主要源自於參與者在



關係和角色上不知如何界定的焦慮，以致始終徘徊在「自己人vs.外人」「給 vs.不給」的全有全無情境中。

趙彥寧(2004：67)的研究指出，環繞著「中國婚姻移民」這類議題的是國家主權、國族認同、種族分化、公民權力、文化制約與經濟生產等互相交錯的關係，而其中很多問題的根源則與「民族國家」政治邏輯有關，也就是說台灣做為一個「擬民族國家」的政治共同體，在中華民國／中華人民共和國的矛盾中，大陸配偶即成為「問題根源」，「突顯了台灣界定與想像自我與全球社群之關係的困難」；林妙玲(2005)亦指出在這樣的脈絡中，大陸配偶成為內在的外人(outsiders within)或相對於台灣人的「他者」，她們存在所引發的國安疑慮，使其認同較易被問題化了。

其實，移民政策就是排除／接納原則的一環，它既是現代國家彰顯主權的重要場域，也反映出國族建立過程中其對「我們是誰」以及「誰可以成為我們」的重要考量(曾熾芬，2004：4-5)。然而，國內移民政策上的模糊，整個社會、及社工專業對移民社會的準備度不足，則強化了社會工作者處遇大陸籍受虐婦女的無助感；而在執行福利服務的社會工作者無所依歸的狀況下，自然易受到媒體和個別服務經驗上的干擾。近年已有學者呼籲並強調：我們不能以對台灣社會的貢獻度多少做為對待移入者的衡量標準，僅僅因為他們是台灣社會一分子，就足夠得到我們對他們的尊重(Lin, 2007)。

4. 資源分配的檢視是解決實務困境的可行做法

除了對案主身分(族群／文化)的理解和工作者個人位置的覺察外，資源分配的檢視，亦是跨文化服務中值得思索的重要議題。而由本研究中，參與者陷入資源分配公平性或需要性的兩難困境時，其實也同時突顯了資源有無(足夠與否)與資源分配上的問題；雖然與婚暴相關的「人身安全」是國家文明的重要象徵，對移入者的友善(或歧視)程度也是人權指標的重要內涵，然而在社福預算中，婦女福利的經費總是遠不及老人、身心障礙和兒童，「人身安全」亦僅是婦女福利眾多項目中的一環；即使是在政府特別為新住民成立的「外籍配照顧輔導基金」中，與婚暴處遇之資源有關的「辦理醫療補助、社會救助和法律服務」項目中亦不足所有經費的1/5(以民國97年為例，「辦理醫療補助、社會救助和法律服務」一項僅占該年度經費的



17.5%)(內政部入出國及移民署，2008)。是故，資源不足雖是所有福利服務共同的問題，然在現有資源下，由於分配競爭性的存在，分配原則背後的邏輯和重要性排序可能是更需正視的問題，亦是解決婚暴社工困境的務實做法之一。

(二) 研究建議

1. 超越政治情勢和國家認同之文化能力的培養

1990年代多元文化主義形成後，已改變了人群工作者在能力(competence)上的內涵，並朝向了文化的觀點；然而多數論述中所謂的多元文化，主要集中在性別、年齡、種族、宗教、語言、區域、婚姻、性取向、障礙、社經地位等的多元，卻忽略了政治和國家情勢不同所造成的差異。本研究結果則發現在服務大陸籍受虐婦女時，工作者在「政治情勢、國家安全或族群認同(中國人或台灣人)」上的不同立場，會影響專業工作者跨文化服務時之態度和價值，而這是服務本國籍不同族群(如原住民)案主時所不會出現的現象。由於文化能力的培養包括知識、價值和技巧等不同層面，因此在培養工作者文化能力的同時，擴充知識面(如全球化、跨國婚姻形成之社會脈絡等巨視，和案主特質等微視知識)和價值面向(如政治、國家安全和族群認同等)上的內涵及概念，建構一個以人權為基礎、超越政治和國家的文化能力，則是十分必要的。

2. 以反思和對話促進互動過程中的覺察

覺察是形成具文化能力實務模式的基礎，反思(reflection)則是覺察產生的重要來源。尤其在實務工作者面臨處遇困境時，帶領工作者進行自我反思(self-reflection)應是社工專業教育者當下最重要的任務。而在帶領專業工作者反思的過程中，王增勇(2002)、馬宗潔(2004)則建議不僅需要協助工作者反思自己的助人信念和價值觀，也要反思其做為國家體制、主流社會的一員，在專業能力、資源分配等權力上的使用。

對話(不論正式或非正式)，是研究者認為落實反思的具體策略之一，在督導、個案研討、會議、研討會或各項訓練的情境下，利用對話引導工作者進行知識、價值和技巧上的釐清，尤其在政策與實務之間、機構管理者與工作者之間、督導與實習



airiti

生之間，甚至是師生在課堂中進行跨文化互動時的對話，皆是提升與文化相關反省能力的可用做法。Zapf(1993)的研究已證實，機構內同儕間分享式的對話，是有助於減緩跨文化接觸時的文化震撼和不適應。

3. 教育和專業組織在多元文化社會應有積極作為

NASW、CSWE已為美國培養專業社會工作者之文化能力提供了重要的引導方向，國內的社工專業組織(協會、學會或公會)亦有必要在移民社會成形和多元文化案主增加的同時，發展適用於台灣脈絡的多元文化處遇模式和文化能力指標，並應在移民政策初期形成之際，積極參與並提出與新住民福利權相關的各項論述，以做為專業教育和實務工作的指標。此外，為解決實務工作者服務非本國籍案主可能面臨的困境，各個機構應就福利政策、補助辦法和相關規定等可能違反「社會正義」之排除和區隔進行檢視，並找到相關的因應策略，才是面對工作者實務困境之覺察和反思後的具體作為，如此也才能有效為工作者的實務困境提供解決方向及依循原則。

註 解

註一：國內部份統計資料，在計算大陸配偶人數時，亦將港、澳人士列入其中。然研究者認為香港、澳門兩地之政治、經濟和文化環境與大陸各地有相當大的不同，台灣民眾對其態度亦不相同，不應混為一談；故本文中，所謂大陸配偶，單指來自大陸各地區、並與本國人民結婚之人士。

註二：大陸配偶在台灣相關事宜(主管機關、法令、身分證(永久居留權)取得、就業權益等)明顯與外籍配偶不同。大陸配偶相關事務的主管機關為陸委會，法令依據則為兩岸人民關係條例，入境居留事宜由入出境管理局負責，並需通過「大陸配偶面談機制」(自2003年12月底推行)，與外籍配偶的外交部、國籍法、移民署及「境外訪談」(2005年起實施)不同。在2008年12月兩岸關係條例修正前，大陸配偶居留滿4個月後始能申請健保、工作權亦受到限制(來台前兩年的團聚期間不能工作，第二至四年的依親期間只在老、殘、貧、病、



airiti

家暴、有子女等情形下，才可工作)；而在雙軌制(來台年數和配額制)的情形下，8年才可申請身分證，明顯不同於外籍配偶入境15天即可取得工作權，來台三年即可申請身分證的現象。

誌 謝

本文作者誠摯感謝匿名審查委員所提出的指正和寶貴意見，及暨南國際大學社會政策與社會工作學系黃源協教授、詹宜璋副教授和家暴特色研究團隊所有老師，及輔導與諮商研究所趙祥和助理教授於研究撰寫過程中的討論和提醒。亦特別感謝訪談參與者在工作忙碌之際所提供之實務經驗，和研究助理賴乃榕、陳僊雯在研究進行中的協助；沒有各位的參與本文將無法完成。

參考文獻

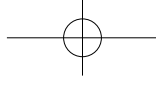
- 內政部(2004)：《外籍與大陸配偶生活狀況調查摘要報告》。2007年11月6日，取自 <http://www.ris.gov.tw/ch4/0930617-1.doc>。
- 內政部(2009)：《家庭暴力統計資料/家庭暴力事件通報統計》。2009年4月23日，取自 <http://dspc.moi.gov.tw/mp.asp?mp=1>。
- 內政部戶政司(2011)：《民國99年重要人口指標》。2011年8月17日，取自 <http://www.ris.gov.tw/ch4/static/st27-1.doc>。
- 內政部入出國及移民署(2008)：《外籍配偶照顧輔導基金簡介》。2010年3月20日，取自 <http://www.immigration.gov.tw/OutWeb/ch9/97>。
- 內政部入出國及移民署(2011)：《各縣市外籍配偶人數與大陸配偶(含港澳)配偶人數按證件分》。2011年8月17日，取自 <http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/1224834734.xls>。
- 內政部社會司(1998)：《社會工作倫理守則修正草案說明》。2006年3月10日，取自 <http://www.law.taipei.gov.tw/taipei/lawsystem/showmaster>。



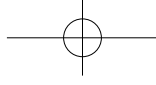
- 方嘉鴻(2003)：《外籍新娘婚姻暴力求助行為及其保護措施之研究》。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文(未出版)。
- 王永慈(2001)：〈社會排除：貧窮概念的再詮釋〉。《社區發展季刊》，95期，72-74。
- 王永慈(2005)：〈外籍與大陸配偶家庭之貧窮分析〉。《台灣社會工作學刊》，4期，1-32。
- 王增勇(2002)：〈原住民社會工作與福利服務〉，見呂寶靜(編)：《社會工作與台灣社會》(頁309-348)。台北：巨流出版社。
- 吳學燕(2004)：〈臺灣新移民問題－兩岸通婚〉。《社區發展季刊》，105期，269-285。
- 沈慶鴻(2004)：〈從保護令聲請經驗思考大陸配偶婚姻暴力的處境〉。《社區發展季刊》，105期，309-317。
- 沈慶鴻(2008)：〈婚姻暴力受虐婦女的需求滿足和處遇服務：賦權觀點的分析〉。內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會主辦「從各國經驗談台推動家庭暴力防治工作之過去、現在與未來」(台北縣)宣讀之論文。
- 林芬菲(1998)：《婚姻暴力受虐婦女的正式機構求助歷程探討》。東吳大學社會工作學研究所碩士論文(未出版)。
- 林妙玲(2005)：《探討台灣媒體中的國族想像：以「大陸配偶」公民權的平面報導為例》。國立台灣大學新聞研究所碩士論文(未出版)。
- 林萬億(2009)：《當代社會工作－理論與方法(第二版)》。台北：五南書局。
- 胡幼慧、姚美華(1996)：〈一些性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析？〉，見胡幼慧(編)：《質性研究：理論、方法及本土化女性研究實例》(頁141-157)。台北：巨流出版社。
- 夏曉鵬(2005)：〈解開面對新移民的焦慮〉。《學生輔導》，97期，6-27。
- 馬宗潔(2004)：〈當原住民遇到非原住民〉。《東吳社會工作學報》，10期，35-72。
- 張英陣、鄭怡世(2008)：〈Jane Addams 社區工作典範之再探〉。靜宜大學青少年兒



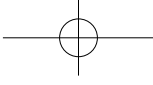
- 童福利學系主辦「社區教育發展與實踐研討會」(台中縣)宣讀之論文。
- 莊靜雯(2005)：《原住民籍社會工作者對原住民社會工作的想法——一位漢籍研究生的初探》。東吳大學社會工作學系碩士論文(未出版)。
- 陳志柔、于德林(2005)：〈台灣民眾對外來配偶移民政策的態度〉。《台灣社會學》，10期，95-148。
- 陳依潔(2008)：《跨文化社會工作者的服務經驗與反思》。台灣師範大學社會工作研究所碩士論文(未出版)。
- 陳怡潔(2006)：《新移民人權的倡導歷程—以「移民／移住人權修法聯盟」為例》。台北大學社會工作學系碩士論文(未出版)。
- 陳淑芬(2003)：〈「大陸新娘」的擇偶、受虐與求助歷程--兼論服務提供者對「大陸新娘」的假設及其對服務提供的影響〉。《社區發展季刊》，101期，182-199。
- 陳穆儀(2001)：《從社工員的實務經驗思考原住民社會工作教學內涵》。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文(未出版)。
- 曾熾芬(2004)：〈引進外籍勞工的國族政治〉。《台灣社會學刊》，32期，1-58。
- 黃盈豪(2005)：《社會工作在原住民部落之實踐與反思：我在大安溪流域泰雅部落工作站之經驗》。東吳大學社會工作學系碩士論文(未出版)。
- 趙彥寧(2004)：〈現代性想像與國境管理的衝突：以中國婚姻移民女性為研究案例〉。《台灣社會學刊》，32卷，59-102。
- 潘淑滿(2003)：《質性研究：理論與應用》。台北：心理出版社。
- 潘淑滿(2004)：〈婚姻移民婦女、公民權與婚姻暴力〉。《社會政策與社會工作學刊》，8期1卷，85-131。
- 賽珍珠基金會(2001)：〈專案工作／外籍新娘〉。2006年7月20日，取自[http:// www.psb.org.tw/about_us.htm](http://www.psb.org.tw/about_us.htm)。
- Bowes, A. M., & Dar, N. S. (2000). Researching social care for minority ethnic older people: Implications of some Scottish research. *British Journal of Social Work*, 30, 305-321.



- Coleman, H., & Unrau, Y. A. (2001). Revamping family preservation services for native families. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 10(1), 49-60.
- Crisp, C., & Van Den Bergh, N. (2004). Defining culturally competence practice with sexual minorities: implications for social work education and practice. *Journal of Social Work*, 40(2), 221-238.
- Heffernan, J., Suttlesworth, G., & Ambersino, R. (1997). *Social Work and Social Welfare: an Introduction* (3rd). Mn: West.
- Goldstein, B. P. (2002). Catch 22-black workers' role in equal opportunities for black service users. *British Journal of Social Work*, 32, 765-778.
- Laird, S. E. (2008). *Anti-Oppressive Social Work: a Guide for Developing Cultural Competence*. London: Sage.
- Lin, M. B. (2007). The response of social work to the multicultural reality in United States: reflections and implication for Taiwanese social work. *Social Policy & Social Work* (社會政策與社會工作學刊), 13(2), 87-142.
- Lowther, W. (2010). Report presents mixed picture of rights in Taiwan. *Taipei Time*, March 13, Volume 11 number 272.
- Lu, Y. E., Lum, D., & Chen, S. (2001). Cultural competency and achieving styles in clinical social work: a conceptual and empirical exploration. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 9(3/4), 1-32.
- NASW (1999). *Code of Ethics*. Retrieved April 20, 2009, from <http://www.socialworker.org/pubs/code/default.asp>.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park, CA: Sage Publication, Inc.
- Robinson, L. (2000). Multi-cultural society, social work practice. In M. Davies (Ed.), *The Blackwell Encyclopedia of Social Work* (pp.222). MA: Blackwell Publishers Ltd.
- Sullivan, S. R., & Cosentino, A. (2007). Immigration, domestic violence, and what the family practitioner should know. *The Florida Bar Journal*, 12, 47-51.



- Taylor, Z. (2007). Value, theories and methods in social work education: a culturally transferable core. *International Social Work*, 42(3), 309-318.
- Teasly, M. L. (2005). Perceived levels of cultural competence through social work education and professional development for urban school social workers. *Journal of Social Work Education*, 41, 85-98.
- Zapf, M. K. (1993). Remote practice and culture shock: social workers moving to Isolated Northern regions. *Social Work*, 38(6), 694-710.
- Zastrow, C. H. (1999). *The practice of social work* (6th). CA: Brooks/Cole.



Exploring Experiences of Social Workers in Marital Violence Services to Mainland Spouses in Taiwan

CHING-HUNG SHEN

Purpose: This article explores differences in social work services for Mainland spouses as compared to Taiwanese spouses who are victims of marital violence by Taiwanese men. The goals are to discover the practice barriers as well as to compare experiences with Taiwanese victims. **Methods:** Semi-structured interviews in focus groups were conducted 4 times with 15 female social workers who work with marital violence victims. **Results:** The findings showed that the Mainland spouses required more complicated treatment, lacked informal support systems, and had more difficulty getting connected to resources than Taiwanese victims. In addition, the motivation for marriage and the role of the victim were suspected by the social workers. Conflict mediation was necessary. The social workers recognized that the Mainland victims had a strong character to fight for their rights. In the process of providing services, the social workers faced many challenges, including hiding the identity of the clients, determining the treatment plan, resource distribution, and handling their responsibility to report abuse to authorities. **Conclusions:** The analysis indicated important considerations and barriers for social workers in marital violence services of mainland spouses.

Key words: mainland spouse, marital violence, social work services, cross-cultural differences

Ching-Hung Shen: Associate Professor, Institute of Counseling, National Chi Nan University. (Corresponding Author,
E-mail: chinghung@ncnu.edu.tw)