

# 當智能障礙者被性侵害之後—談家屬所知覺的社會工作服務需求

劉文英

國立嘉義大學教育學系副教授

## 摘要

智能障礙者為遭受性侵害刑案的高危險群，而當案件發生時，被害人與家屬勢必會與性侵害防治中心社工員接觸。因應上述現象，本研究旨在探討被害者家屬與防治中心社工互動時所知覺的服務需求。研究方法採用質性研究的個別訪談，針對 14 位智能障礙被害者家屬蒐集資料。結果發現家屬所知覺的社工專業在提供智能障礙被害者及其家庭心理支持的需求為：(1)盼望接案社工固定不會經常更換；(2)社工性侵害防治專業應再加強，以更能貫徹支持的角色。在提供經濟支援的需求則為：(1)爭取智能障礙子女的職業訓練與職業安置機會；(2)增加對被害者家庭的經濟補助。在連結資源的需求為：(1)提供轉介民間協會資源的管道；(2)增進諮商輔導與法律諮詢等資源的連結；(3)連結未來能收容智能障礙子女之養護機構的資源。

**關鍵字：**社工、性侵害、被害者家屬、智能障礙

## 壹、緒論

### 一、智能障礙者遭受性侵害的發生率推估

根據 Gilson、Cramer 與 DePoy(2001)及 Nosek、Foley、Hughes 與 Howland(2001)的研究，身心障礙者為遭受性侵害案件的高危險群。而在所有類別的身心障礙人口中，一方面由於加害者經常使用誘拐誘騙的方式犯案(例如對幼童以物質誘拐、對青少年與成人則用藥物迷姦)，另一方面由於智能障礙者的認知功能低下使其心智表現維持在幼童階段，而且又因其長久面對社會歧視而導致渴求人際關係的建立，因而加害者對其哄騙後就以為真心示好，綜合上述因素皆讓智能障礙者成為所有身心障礙者中最容易遭受性侵害的族群(Furey, 1994; McCormack, Kavanagh, Caffrey, & Power, 2005; Sobsey & Doe, 1991)。根據國內的「人口統計」(內政部, 2010)、「身心障礙者人口統計」(內政部, 2010)以及「性侵害犯罪事件通報被害人數統計

」(內政部, 2010)資訊，可以比較台灣去年非身心障礙者、其他類別身心障礙者、與智能障礙者遭受性侵害的通報率。如果比較智能障礙與一般非身心障礙受害者的通報率，則可發現通報之智能障礙受害的人口比例 3.95%，約為非身心障礙者發生率 0.332%的 11.90 倍；而比較智能障礙與其他類別身心障礙受害者的通報率，則可發現智能障礙被通報受害的人口 377 人佔所有身心障礙受害總人數 613 人超過一半的比率(377/613=61%)。

然而，由於傳統上一般女性多重視名節，性侵害犯罪案件是所有刑事案件中黑數(即未報案數)最高的一種案件，根據較保守的估計，台灣地區實際發生性侵害犯罪可能是官方統計數字的七至十倍左右(黃富源, 2005)。如果按黃富源(2005)的保守估計，則 2009 年智能障礙者遭受性侵害的實際比例可能為 2.7%至 4%，此與 Pan(2007)針對台灣 336 位智能障礙者與照護者訪談後發現遭受性侵害的發生率約為 5.4%稍微低估。然而，由上述的統計數字，不難發現智能障

礙者遭受性侵害是一嚴重的社會問題。

### 二、社工專業處遇受害個案之工作內容

為遏止性侵害犯罪及保護被害人權益，民國 86 年公佈與 94 年修訂的「性侵害犯罪防治法」針對性侵害案件提出明確的作法，該法中規定直轄市、縣(市)社會局應設置性侵害防治中心。而該法中有三條法規的制定是有關防治中心社工員服務被害人應該工作的項目：第六條規定中心內社工員辦理業務包括提供 24 小時電話專線服務、提供被害人 24 小時緊急救援、陪同協助被害人就醫診療、驗傷及取證、協助被害人心理治療、緊急安置及提供法律服務等工作；第十五條規定防治中心社工員得於偵查或審判中，陪同被害人在場並得陳述意見；第十九條規定防治中心得依被害人之聲請核發醫療及心理復健費用、訴訟及律師費用、其他費用等。由上述「性侵害犯罪防治法」可看到性侵害防治中心的社工員在處遇

性侵害案件的過程中，需要陪同被害人經歷醫療、警政、檢察、司法等專業體系的作業流程。圖 1 列出性侵害被害人接受性侵害防治中心社工員保護服務方案的流程。

此外，由上述「性侵害犯罪防治法」所規定的工作，不難發現社工員為對被害人及其家庭擔任服務輸送及管理的重要人員，而其涉入被害人及家庭的時間從一開始案件通報的早期階段，一直延伸到至少案件司法審理完畢為止，而在這整個過程當中，社工員的角色對被害人及家庭而言有三種功能：第一，所提供的電話專線服務、緊急救援、緊急安置、陪同被害人經歷蒐証、偵察、司法審理等程序都是為了對被害人及其家庭提供心理支持；第二，核發醫療復健及訴訟律師費用則是為了提供經濟支援；第三，至於協助被害人就醫診療、心理治療、輔導及提供法律服務則是為被害人及其家庭連結統整資源。

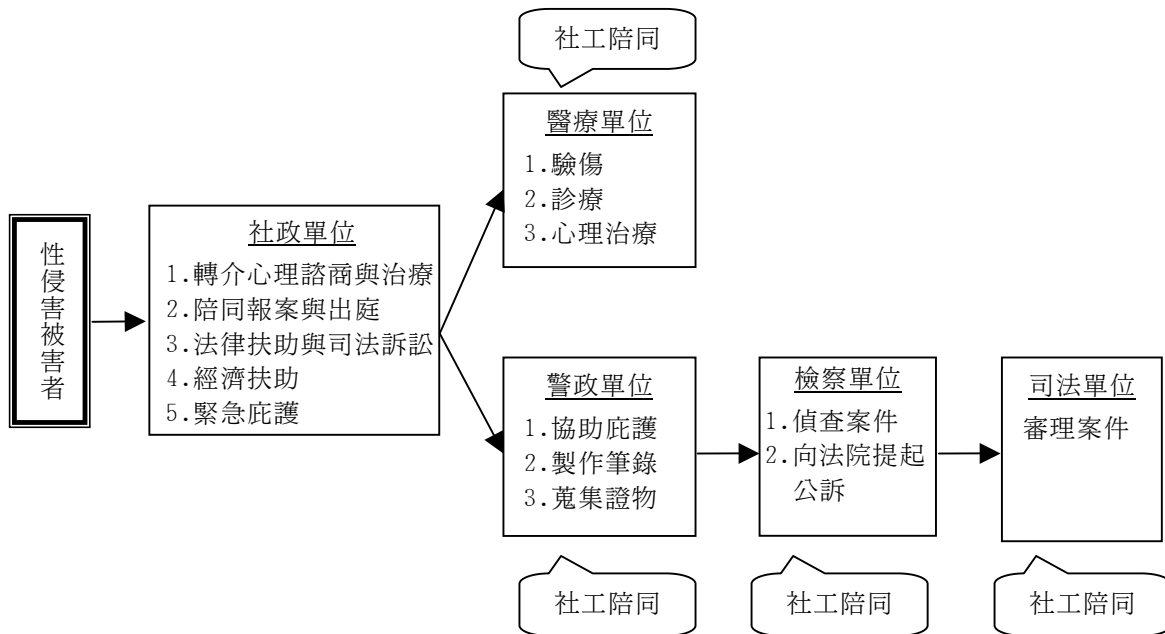


圖1 性侵害被害人接受防治中心保護服務方案的流程

(資料來源：研究者參考內政部訂定之性侵害防治中心被害人處理流程自行整理)

### 三、研究目的

綜上所述，當性侵害案件發生時，性侵害防治中心的社工員應該對被害人及其家庭提供心理

支持、經濟支援、及資源連結等服務，而因為智能障礙者又是遭受性侵害的高危險群，因此了解智能障礙受害者之家屬所知覺社工的服務需求為

何是重要的議題，如此不僅可了解該弱勢族群在受害後的需求，也更可針對研擬未來防治智能障礙者受害工作提供具體改進建議。因此本研究的整體目的即為探討智能障礙被害者之家屬所知覺的防治中心社工員執行服務工作所面臨的需求，而具體目的有三：

- (一) 探討智能障礙被害者之家屬所知覺社工員在提供智能障礙案主及其家庭心理支持所面臨的需求；
- (二) 探討智能障礙被害者之家屬所知覺社工員在提供智能障礙案主及其家庭經濟支援所面臨的需求；
- (三) 探討智能障礙被害者之家屬所知覺社工員在提供智能障礙案主及其家庭資源連結所面臨的需求。

## 貳、文獻探討

綜覽國內外與性侵害及社工領域相關的文獻，不難發現多數的研究是收集社工的意見而歸納出社工員處遇性侵害案件的困境與需求(如王燦槐，2003a，2003b；Fryer, Poland, Bross, & Krugman, 1988；Mason, 1992；Orellove, Hollahan, & Myles, 2000)，僅有少數國外研究是從被害者本人或其照護者的立場來談對社工專業體系的知覺，如果再侷限範圍要探討智能障礙被害者或其照護者所經歷的社工專業處遇經驗，則此類文獻更是付之闕如。因此，本研究僅能擴大範圍從其他非智能障礙被害者及其照護者來看對社工專業處遇的知覺，而歸納文獻可以發現，被害者或其照護者所知覺的社工專業處遇經驗主要集中在三個方面：心理支持、經濟支持、資源連結及資訊提供的支持。以下將分述之：

### 一、心理支持

緒論中曾提及，當性侵害案件發生後，社工員會陪同被害者及其家人歷經醫療單位的驗傷及治療、警政單位的蒐集證據、檢察單位的偵察及司法單位的審判等過程，多數研究(Davies, Seymour, & Read, 2000；Jones, Cross, Walsh, & Simone, 2007；Prior, Lynch, &

Glaser, 1999；Plummer & Eastin, 2007)發現案主及其家人在這漫長的作業過程中，最重視的是社工員能夠提供心理的支持。此乃因為家中如果發生性侵害被害案件對照護者的心理也很折磨，而社工員的態度絕對會直接影響照護者及間接影響被害案主的接受調查經驗(Davies et al., 2000；Jones et al., 2007)，如果照護者從社工員知覺到足夠的心理支持，則被害案主也會間接的對整個調查過程感到正面；相對的，如果照護者對社工員感到沮喪與失望，則被害案主也會藉由觀察照護者反應而對整個過程感到更自責，Henry(1997)的研究就發現遇到信任的專業人員則案主的創傷分數會較低。

而社工員對案主以及家屬提供心理支持的具體表現為何呢？Davies 等人(2000)針對紐西蘭 124 位性侵害被害案主的照護者調查，發現與防治體系人員接觸的次數為照護者解讀專業體系支持與否的指標之一，針對社工體系部份，124 位樣本中僅有 10 位反映報案後當天見到社工員、29 位是報案後 1 到 10 天內見到、58 位是報案後 11 天到三個月內才見到社工員、更有 15 位樣本是報案後從未見過社工。而該研究也統計被害案主及家屬與社工見面的次數，結果發現 13%的樣本僅只見過社工員一次、而 34%的樣本見過社工員兩次。整體而言，受訪者家屬反映報案之後社工體系所提供的支持程度並不足夠。

此外，Prior 等人(1999)的研究則發現，照護者評估社工員是否提供案主心理情緒的支持在於其是否願意傾聽與回應，照護者認為此點在被害案主需要出庭作證時尤其重要，因為當案主在法庭上面對法官、檢察官、律師等陌生人的交互詰問，如果沒有社工員在一旁適時的支持與傾聽，多數的案主都會害怕焦慮而認為是自己造成性侵害的；而該研究也發現如果社工員必須配合警察而擔任調查案情的角色時，這時社工的支持度就會降低，此乃因社工員的表現讓人感覺他們要拚業績而頻頻施壓案主以得知被害過程；另外照護者也反映社工員因接案量大，相對的他們的工作壓力也就越大而與案主接觸的時間也就越少。

除了未獲得心理支持之外，有些家屬甚至還

遭受到社工員的批判。例如 Plummer 與 Eastin(2007)針對兒童遭受性侵害案件的母親調查防治體系介入所產生的問題，結果發現案主母親反映如果案件屬家庭內亂倫案件，則母親往往被認為是放任加害者，而如果是外人性侵害案件，社工專業體系又會責怪母親如果在孩子身邊，事情就不會發生；而當案主母親的處遇意見如果與專業人員不同，則專業人員會認為案主母親情緒激動或者與其互相對立。而該研究發現有些母親甚至表達後悔聯絡專業人員；有的母親反諷認為要控制好自己情緒來取悅專業人員變得很重要，因為如果生氣，會被認為情緒激動甚至歇斯底里；如果未加表達任何的情緒反應，則又會被責怪毫不在乎。

## 二、經濟支援

當家中發生性侵害被害案件，多數家庭反映家中經濟受到影響。Carter(1993)針對 24 位遭受性侵害兒童的母親做深度訪談，結果發現在報案之後母親經濟不利的情形更加嚴重，因為如果母親原本有工作的，其自認為會害怕孩子再度被性侵害，或者為了照顧孩子的需求而必須辭去工作；此外，社會福利單位的確會提供案主後續的心理治療，然而其往返的交通費又加上失業都讓案主母親心力交瘁。Plummer 與 Eastin(2007)的研究也發現許多母親提到當孩童遭受性侵害後，家中的經濟開銷的確會受到影響，但受訪的母親表示所接觸的兒童保護單位的社工，絕口不提相關的經濟支援，所以導致母親認為經濟需求不被重視。

## 三、資源連結及資訊提供的支持

資源的連結也是家屬反映需要社工提供的支持。例如 Prior 等人(1999)的研究發現家屬反映遭受性侵害的案主以及家人都需要諮商治療，即使有些家屬當下未曾立刻表達該需求，但是後續接受諮商治療的機會仍然應該保留。此外，社工員也應該聯絡其他相關單位，例如，案主如果為學童，則社工員應該告知案主就讀的學校用以預備好緊急狀況的應變措施。而 Davies 等人(2000)針對 48 位被害案主的照護者調查，亦發現 47.9%的照護者認為相關單位之間的溝通與協

調嚴重不足。

最後，文獻也發現照護者反映社工員所提供之資訊不足，例如緒論中提到社工員會陪同案主至醫療單位驗傷治療，以及至司法單位接受調查案情與審判等過程，然而 Davies 等人(2000)發現其所調查的 105 位照護者中，僅有 23.8%的照護者從社工員了解調查的過程會如何進行，由於多數性侵害被害者的家屬報案後也許為初次步入警局與法庭，多數照護者反映他們感到無所適從，因而也對社工員未能提供資訊感到不滿；而 Prior 等人(1999)也發現多數照護者表達社工員提供資訊與解釋的重要性，照護者認為如果社工員能夠提供整個法庭的流程以及案件目前的處理狀況，則會讓案主與照護者較為放心；相反的，如果社工員提出錯誤的訊息，則會導致家屬的不信任與沮喪感，例如照護者反映有社工員甚至指責其孩子會遭受性侵害是自己造成的，因而導致該照護者決定搬家，以接受不同的社工員服務。

綜上所述，性侵害被害者家屬倚重社工員提供心理支持、經濟支援、及資源連結的功能，Anderson、Weston、Doueck 與 Krause(2002)也提出社工員處遇性侵害案件應該採取全方位的通才取向(Advanced Generalist approach)，在心理支持上應該扮演三種角色：(1)倡導者(Advocate)：亦即應該維護與倡導被害者的權益，並且保護被害者不再受到傷害；(2)支持者(Supporter)：亦即在整個專業處遇的過程中，應該陪伴被害者及其家庭並且給予心理上的支持；(3)諮商者(Counselor)：亦即輔導被害者及其家庭的情緒調適以及對其疑問給予解答。此外，在資源連結及經濟支援上則應扮演經紀人(Broker)的角色，亦即需要為被害者連結與提供資源，也因而應該熟悉社區資源及如何取得的管道。

## 參、研究方法

### 一、研究方法

本研究為了深入瞭解智能障礙被害者之家屬所知覺的防治中心社工員所提供的服務需求為何

，故採用質化研究的個別訪談法進行蒐集資料，訪談員針對各家屬進行的訪談僅有一次。由研究者與研究員(僅一位)共同設計半結構式的訪談大綱(semi-structured interview)進行訪談，訪談大綱見附錄。

而訪談員則請中華民國智能障礙者家長總會推薦各地協會有訪談經驗的社工員擔任，為減少不一致性發生，最後由三位社工員擔任訪談員(二位負責西部個案，另一位負責東部花蓮個案)，並由研究者與之會談與模擬，以澄清訪談問題的主要目的。由於對家屬訪談之主題除了包含家屬所知覺的案發時與防治體系接洽所遇到的需求之外，尚包含家屬所知覺的智能障礙性侵害被害者的心理影響，因此每次訪談時間約一至一個半小時。訪談地點視受訪家屬決定在自己家中或防治中心進行，唯訪談時防治中心之社工並未在場。另為考量研究倫理，在進行訪談之前由訪談員向每位受訪家屬說明研究目的與保密原則並徵求同意錄音，並請其簽署接受訪談同意書。本研究

針對被害者家屬的訪談於 94 年 8 月至 10 月下旬進行。

## 二、研究樣本

本研究的參與樣本選取是採用立意取樣方法，亦即受訪的家屬樣本是由各縣市政府的性侵害防治中心社工員推薦並接洽可受訪的智能障礙被害者家屬以進行一對一當面訪談，因此該家屬即為該位推薦之防治中心社工之前介入時所接觸的案主家屬。性侵害案例發生時間為民國 88 年至 94 年，共蒐集 14 位樣本。整體而言，本研究的受害智能障礙者全部為女性，受害時年齡分布從 9 歲至 37 歲，障礙程度有 3 位輕度、8 位中度、3 位重度，而加害者與被害者的關係含鄰居與朋友等認識者類別、表哥與伯父等親戚類別、父親、陌生人等。而接受訪談的家屬其學歷分佈從國小到專科畢業，而受訪者中有 4 位為被害者的父親、5 位為被害者的母親、3 位為被害者的姐姐及 2 位為被害者的阿姨。被害者及其受訪家屬的基本資料見表 1。

表 1 被害者及受訪家屬基本資料

Case	被害者資料				被害者家屬(即受訪者)資料			
	加-受害關係	案發時間	被害者受害時年齡	障礙程度	受訪者年齡	學歷	職業	與被害者關係
1	鄰居	94年	15	中度	54	初中	工地工人	案父
2	同社區人	93年	14	重度	51	國小	工廠工人	案父
3	朋友	92年	31	輕度	36	高職	看護	案姐
4	同村人	94年9月	11	輕度	32	專科	工廠作業員	案姨
5	伯父	92年	13	中度	41	國中	家管	案母
6	小販	93年	29	中度	35	專科	幼教老師	案姐
7	同社區人	92年	24	輕度	54	國小	路邊攤販	案父
8	陌生人	94年	37	中度	39	專科	會計	案姐
9	伯父	89年	9	中度	38	國小	無	案母
10	榮民/3同年朋友	90/94年	14/18	重度	46	國中	工廠零工	案母
11	鄰居	88年	26	中度	46	國小	小本生意	案母
12	鄰居	89年	14	重度	49	國小	修理機車	案父
13	父親	91年 (多次)	14	中度	46	國中	美髮師	案姨
14	表哥	89年	14	中度	42	高中	家管	案母

### 三、資料分析

為確保研究的真實性，每場針對家屬進行的訪談均以錄音方式紀錄，之後將錄音內容轉成逐字稿進行分析。本研究以內容分析法來分析資料，主要分析工作由研究者與研究員共同擔任，且其步驟如下：

- (一) 先將訪談逐字稿內容編碼(code)。
- (二) 透過反覆聆聽錄音帶與重複閱讀逐字稿內容，以熟悉資料。
- (三) 根據訪談大綱所探討之問題對逐字稿資料進行主題概念化與歸類(category)。例如，「而且最重要的是社工每一次來都不同人，我是建議以後像這種性侵害案件要固定一個社工，不要每次來都不同人…不能每一次都換，每一次來都面對不一樣的人要怎麼開口…」這一段描述即歸類於「盼望接案社工固定，不會經常更換」。
- (四) 最後再將歸納的類別間連結統整，以形成家屬所知覺的防治中心社工執行智能障礙者遭受性侵害防治工作所面臨的需求主要概念(theme)。例如，將「提供轉介民間協會資源的管道」、「增進諮詢輔導與法律諮詢等資源的連結」與「連結未來能收容智能障礙子女之養護機構的資源」置於「家屬所知覺的防治中心社工員在提供資源連結所面臨的需求」主題項脈絡下。

### 四、研究之可信賴度

為了維持研究之可信賴度，研究者在研究進行中考量下列三個特性：1. 可轉移性：在資料蒐集之前，研究者先對訪談員進行訓練，用以使訪談員在訪談進行中運用開放性的溝通技巧，讓受訪家屬在無壓力之下，盡情地表達他們的看法，以增加本研究的厚實描述，使研究結果能被運用到其他類似的情境上；2. 可靠性：本研究之原始資料及分析內容均有電腦檔妥善保存，以建立審查管道；3. 可確認性：研究者與三位訪談員在進行訪談前，先檢視自己對社工專業所存在的性侵害防治工作需求之想法，而在正式研究時警惕不讓自己潛在的主觀意識影響研究參與者的想法。此外，進行資料分析的工作是由研究者與前述的

研究員共同擔任，二人先分別對逐字稿資料進行主題概念化與歸類，有少數不一致處則進行討論交換意見以取得共識，最後依共識確定正式的概念分類，以增加研究結果的可確認性。

## 肆、研究結果與討論

### 一、家屬所知覺的防治中心社工員在提供心理支持所面臨的需求

#### (一) 盼望接案社工固定不會經常更換

被害者家屬與社政體系接觸所面臨的最大困難為服務的社工更換率高。例如一位受訪家屬反映：「320 一位姓張的，跟我同姓，換來換去換來換去，換到我都迷糊了，326 這個比較好，325 這個也不錯，現在換這個324 的，這是桌子上的編號。」(case7)，而此社工更換率高的現象不僅讓社工員未能履行應對案主及其家庭提供心理支持的承諾，有時反而還造成對案主及其家屬的困擾。

例如參與本研究的一位案主姊姊反映，時常更換社工不僅讓社工無法了解案情，甚至初次見面的社工會讓受害案主處於陌生情境而產生緊張害怕的情緒：「而且從頭到尾的社工都是不一樣的，所以最後一次那個社工他怎麼了解我妹妹是怎樣，他只是聽到前面那個人交給他的，所以從頭到尾滿亂的，九十三年案發到現在是九十四年的十月，當中換了 2.3 個社工…到最後檢察官出庭，一定要找一個社工，他(新社工)可能只是看一些記錄吧…因為這個社工師是不認識的…那我妹對他不熟悉，害怕，她就會很緊張、害怕」(case6)。

另一位受訪的家屬也反映，社工員也許想要傾聽案情而對案主與家庭提供心理支持，然而在一回生二回熟的狀況下，本來想要訴苦的家屬面對新的社工也難以啓齒：「而且最重要的是社工每一次來都不同人，我是建議以後像這種性侵害案件要固定一個社工，不要每次來都不同人…不能每一次都換，每一次來都面對不一樣的人要怎麼開口，像我今天跟你講，你跟我有點熟，下回來又是你就知道怎麼講，那今天你明天換他後天

換他，我怎麼跟你講，我就算有滿腹心事要跟你講，我也講不上來…」(case14)。

另一位受訪的案主母親也反映，新更換的社工每每要重新詢問案情，有些社工如果能關心案主的需求，則讓家屬感覺得到支持，但有些社工只是在乎能應付自己的文件工作處理而一再詢問案情，這樣的接觸方式只會徒增案主和家庭的生活作息困擾：「就社工一直換，我也不知道要問誰，我做生意也沒空，唉！反正就發生很久了，也不知道該怎麼處理啦！…換過四個，應該是四個…頭一個是對我們很好，事情剛發生的時候，就說要幫我們的忙，看我女兒要不要心理輔導，不過我想一想，她就聽不懂，又是中度智障，都聽不懂，輔導我是跟他說不用啦！他是比較好啦！就很關心，過一陣子還會問我們說，有什麼需要幫忙的，後面那三個，就沒有太接觸到，也沒有來關心。換來換去，有的還要重問一遍，我覺得很麻煩，這樣問問，是好幾年的事了，我哪記那麼多…大家都在問，問也沒辦法解決，說也奇怪，他們也不會說固定一個社工，在那裡換來換去，還跟我們約時間說要說，或是電話說，我就在忙還要跟他們說那些，說那個好久以前的事了，還在說…(case11)。

因家屬反映社工員的時常更換，的確造成案主與家屬的困擾，因此有家屬反映，希望承辦案件的社工能夠固定，如此才可避免重複陳述案情，例如一位案主母親反映：「而且希望不要每次都換人，一個性侵害的，就固定那個社工就好，每次都換，就又要多說一次，我們大人還沒關係，小孩子能接受嗎？…妳想如果社工從頭到尾都同一個人，是不是我就不講很多次，我跟妳說第一次，一路走過來走到最後，如果今天又換一個，是不是我見十個就要講十遍」(case14)。另一位案主阿姨也反映：「當然是他們不要換最好了…對啊，例如今天是你來輔導我的話，你很清楚我了，突然又換你來，你，我之前發生什麼事，你完全可能不知道…而且他的 case 可能又不是只有一件。有時候也會搞混了…就是說人員不要常常調動」(case13)。

(二) 社工性侵害防治專業應再加強，以更能貫徹

支持的角色

台灣的性侵害防治中心是在民國 86 年「性侵害犯罪防治法」通過之後才陸續成立的，截至本研究收集資料的民國 94 年為止，被害者家屬反映防治中心的社工員對性侵害處理流程的專業仍有待加強，例如本研究一位受訪家屬反映，因初次面對智能障礙者家人遭受性侵害而對處遇流程感到陌生，而社工員又未能盡到告知相關事宜的責任，因此其性侵害防治專業能力有待加強：「其實我們一般沒遇過這樣的事情，或者是沒有從事相關工作，突然發生這種事情，真的茫茫然，不知道到底該怎麼做，要找誰？我在這個程序當中要注意什麼？去醫院要做什麼？這個我們都不知道…所以會比較希望他可以告訴我們，我來報案時只要說是來報性侵害案，你就要把相關的、需要注意的都告知被害人…我覺得社工對於這種案件(性侵害)也要去學習，畢竟他們在這專業上還是不太夠，我想他們也應該去進修、訓練…對，我想社工的部分應該要好好加強專業的部分」(case4)。

另一位家屬則反映，有些社工員的工作態度敷衍了事，不僅草率讀過之前社工員所填寫的紀錄，甚至在陪同出庭時還忘記攜帶相關的資料：「每一次都來不同的社工，有的社工更誇張，連檔案都沒有仔細看，晃過就算了，去到法院法官問他也一問三不知，一問三不知沒關係，而且他連應該帶的資料都沒有，還要我說，有時是我不能調查到的，社工有權利去調查，這件案件他有權利去翻閱，可是我們沒有辦法去翻閱，有時問到社工他也答不上來，那你看我怎麼辦，就全靠這個檢察官了，看他相信不相信我…對呀，有時要做做功課，去了一問三不知，那怎麼保護，怎麼去輔導小孩子」(case14)。

另外如同文獻(Prior et al., 1999)所發現的，當社工員必須配合警察擔任調查案情的角色時，則社工員對案主的支持度就會降低，而參與本研究的一位家屬反映，接觸的社工員不僅不能擔任支持者的角色，甚至還懷疑案主家人謊報案件：「我覺得他們一直在配合派出所那邊，整個立場還是站在那邊，不是認為這個案件到底有沒

有，那邊的女警和警員就告訴他們(指社工)這個案件怎樣，他們一開始可能就會認為可能不是真的，所以在陪同做筆錄上，會認為這可能不是真的…他們的立場上應該要保持公正，他不為我們想，至少也要為這個社會想，如果說對方沒有受到制裁，他願意悔過就好，如果他以後再犯呢！」(case4)。

## 二、家屬所知覺的防治中心社工員在提供經濟支援所面臨的需求

### (一)爭取智能障礙子女的職業訓練與職業安置機會

雖然本研究目的在調查遭受性侵害的智能障礙者家屬針對接觸社工體系所覺知的需求，結果發現被害者的家屬除了關心性侵害事件後續處理的接案社工更換率、社工的處遇專業能力之外，被害者家屬也考量到智能障礙者的未來謀生能力，而反映希望社工員能多加尋求讓智能障礙者接受就業訓練及就業安置的機會，例如三位家屬反映：

「我想說，上次社工有跟我建議啦，如果說看情況的話她自己要繼續念對她有幫助，如果她不想念的話，就送去那個桃園技藝訓練所…，因為她沒有謀生能力嗎，所以我想說，出去學看看怎樣，將來可以謀生這樣子…我會老啊，總不能照顧她一輩子，對不對…看她能學一個技藝這樣子」(case2)

「我是不希望說用救濟的方式，我希望說你們能輔導她有一個工作，讓她穩定下來，因為她的伯伯(即養父)年紀大了，生下的小孩子還小，我是希望你們能幫我輔助我妹妹工作，讓她有一技之長，畢竟個人有個人的家庭啦，我們不可能說照顧她一輩子，我希望說政府能訓練她能夠有一個固定的工作，錢多少都沒關係啦！能夠養活自己啦！也不能說長期都靠人家救助啦…讓你們能夠輔導她，讓她做比較簡單一點的工作，然後她能夠跟小孩子在這個社會生存下去，不會造成社會的問題」(case3)

「我們政府機關是不是說要給他們有一個訓練的地方，因為像他們現在這樣，像她總跟我說老師在訓練他們去上班…像她這樣念啟智學校啊

，本來要去引一些什麼工作啊，但最後也都不了了之，也都沒有辦法…」(case10)

爲了維護身心障礙者之權益以及保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，民國 96 年公佈之「身心障礙者權益保障法」第四章中即制定了維護身心障礙者就業權益的辦法，亦即各級勞工主管機關應依身心障礙者之需求自行或結合民間資源以提供無障礙個別化職業重建服務，對於具有就業意願及就業能力但不足以獨立在競爭性就業市場工作的身心障礙者，應提供個別化就業安置、訓練及其他協助等支持性就業服務；而對於具有就業意願但就業能力不足而無法進入競爭性就業市場之身心障礙者，勞工主管機關應該提供長期就業支持的庇護性就業服務。而更重要的，除了勞工主管機關應該多加提供身心障礙者的就業機會之外，特殊教育學校、身心障礙者收容機構、及縣市政府社會福利主管機關的社工業應多加倡導智能障礙者的權益而大力執行工作機會保障之監督及協調。

### (二)增加對被害者家庭的經濟補助

如同文獻(Carter, 1993)發現被害者家庭的經濟受到影響，因而要讓案主接受諮商治療的往返交通費負擔都成問題，參與本研究的一位做小本生意的案主母親也反映如果要讓智能障礙案主上課，則家中經濟狀況亦無法承擔其往返交通費：「政府喔？像我們這樣的窮苦人家，要養那麼多的孩子，妳看我白天要出去做生意，女兒在家裡也不放心，說什麼要讓她去哪裡上課，坐車什麼都要錢，我們也沒有那麼多錢，說要安置，我們是捨不得，後來想一想是我們老了之後，女兒又是這樣，我們也不知道要怎麼處理，是希望政府可以補助，可憐我們這些可憐人」(case11)。

而另外三位受訪家屬則並未特別指出是因智能障礙案主遭受性侵害後而使得家中經濟有所影響，而究其需要補助的原因，包含因爲孩子在就學：「孩子現在在讀書，看能不能多給一點補助…」(case9)；另外一位父親則反映，自己爲家中唯一的經濟生產者，但因爲身體的問題也難以維持家中經濟穩定：「我老婆沒有工作，能夠給我金錢上的援助、幫忙…生活能夠過得去就好。



像我現在的手，也是很難做生意，沾到水過了幾天又開始痛。」(case7)；第三位母親也反映，家中經濟有了入不敷出的現象，而希望社工能協助其申請低收入戶證明而能獲得津貼補助：「這麼大群人在吃，又這樣子(指女兒被性侵)…工作在做，身體也不好，也很艱苦…經濟很不好過的啦…就煮飯洗衣，自己又不能出去幫忙賺錢啊…支持我們啊，有說要去申請貧民的啦(指低收入戶證明)，就申請不過啦…算說我兒子多少有在工作，就是說沒有那張證明啦」(case5)。

在「身心障礙者權益保障法」中亦針對維護身心障礙者的經濟安全而制定法規，例如第 71 條規定了縣市主管機關對轄區內之身心障礙者應依需求評估結果提供生活補助費、日間照顧及住宿式照顧費用補助、居家照顧費用補助等，且第 72 條亦規定了對於身心障礙者或其扶養者應繳納之稅捐依法給予適當之減免，由上述兩條法令不難看到政府為身心障礙者家庭經濟既考量開源又考量節流，可謂對身心障礙者的福利不遺餘力，然而，整體而言，參與本研究受訪的家庭都屬社經地位中低地位，因此有些家庭仍然盼望防治中心的社工能夠增加對受害者家庭經濟的補助。

### 三、家屬所知覺的防治中心社工員在提供資源連結所面臨的需求

#### (一)提供轉介民間協會資源的管道

也許是因前述政府公部門的社工員更換率高，以及處遇性侵害的專業及態度有待加強等因素，本研究有三位受訪家屬都反映了希望政府公部門能連結民間協會的資源而對其家庭有所協助，其中 case8 已經接受民間協會的支援而且對其有正面的反應：

「因為我大姐他們是低收入戶，而且我大姐本身也有輕度智障，政府的部分希望可以多提供一些民間的基金會或是什麼協會，多提供一些管道，尤其是一開始有這種案件的時候，如果這些管道在社會局或派出所所有清楚的公布的話，我們可以得到一些協助會比較好一點…」(case4)

「我知道有你說的智障者家長協會，可是離我們很遠，我們也不方便，我只有這部分希望政府如果真的關心智障者家庭，應該要有一個比較

完整的配套，就是隨時在注意，像獨居老人都有社工去服務，可是像這樣的就沒有」(case6)

「…還有調色盤協會的也有來關心我們。了解我們的一些狀況，給我們一些資源，我覺得這個不錯…」(case8)

#### (二)增進諮商輔導與法律諮詢等資源的連結

與 Prior 等人(1999)的發現一致，本研究受訪的 case6 與 case8 亦反映了希望社工員能夠多連結有關諮商治療及法律諮詢等相關的資源提供給家屬：

「另外性侵事發時，就是你會不知道怎麼辦，我要怎麼做，應該怎麼辦…我們家人遇到事情就比較不客觀，因為會生氣，會罵她(指案主)，比較不會心理的建設，諮詢，而且我們不是專業，所以這個部分還是要專業的人員」(case6)

「是說如果我們不知道法律上，法律有哪些問題的話，可以幫我們…如果說是我們沒有能力的情況之下，他有這些資訊給我們，我覺得這不錯」(case8)

#### (三)連結未來能收容智能障礙子女之養護機構的資源

家屬除了會考量智能障礙者的未來謀生能力，而希望社工員能爭取其工作權益之外，有三位中重度案主的父母親皆擔心將來本身無法照顧智能障礙孩子時，希望政府的社會福利單位能讓其子女安置在適當的養護機構：

「這個，我是，我是說看我的能力啦！不要說什麼，我只是說我的女兒經過這件事以後，政府能夠補助她到有什麼單位好一點啦！像她在國中畢業啦，我也不能說照顧她一輩子嘛！我是想說政府能夠給殘障的兒童有一些，好像說，給他們有一個生活的，生活的地點啦！像仁愛之家那種地方啦！我是想這樣而已啦！政府如果能照顧這些而已，不用每天，因為是家裡有兩個啦，就是我太太跟我女兒，就有她們兩個這樣子啦。」(case1)

「看以後女兒可以安置在比較好的地方嗎！我們有能力的時候是會盡量養她，自己養也不可能去報政府，是說這種事也很難說，像她發生這種事，妳說要帶她去安置，我們又會捨不得，妳

說以後老了之後，是沒辦法，眼睛閉上就看不見了，看不見當然希望她去好一點的地方。」(case11)

「這個孩子就這樣，其他的部分我們都會照顧，也不知道死後，誰會照顧她？…孩子長大，我們也會常想以後的問題…一定先走一步，這些都是後面的問題。」(case12)

根據「身心障礙者權益保障法」第 62 條，縣市主管身心障礙福利的機關應按轄區內身心障礙者人口特性及需求，推動或結合民間資源設立身心障礙福利機構以提供生活照顧、生活重建、福利諮詢等服務，而根據內政部(2010)的資料可以發現台灣目前登記有案的身心障礙福利機構計有公立 17 家、私立 189 家、公設民營者 66 家，共計 272 家，例如由去年 2009 年 3 月安息主懷的葉由根神父所創辦的新竹縣私立天主教華光智能發展中心也是其中一個機構。然而，綜觀表 2 被害者家屬基本資料，可以發現參與本研究的家庭多為社經地位中低程度的家庭，其對於機構尋求與申請的資訊獲得也因而不足，未來無論是性侵害防治中心或者社會福利單位的社工，都應該為這群智能障礙者家庭的權益大力倡導而主動提供其相關身心障礙福利機構的諮詢服務。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

眾所周知，社工員是為了受到歧視與壓迫的族群爭取權益而興起的行業，因此，性侵害防治中心的社工員理應陪伴性侵害受害者及其非加害者的家人熬過事件帶來的傷痛並為其爭取該得的權益。而長久以來，智能障礙者因其身心特性成為遭受性侵害刑事犯罪案件的高危險群，因此，從智能障礙受害者及其家屬過往的經驗來談其所期望防治中心社工員能夠建立的工作重點是一重要的議題。本研究發現，智能障礙性侵害受害者之家屬所知覺的社工專業在提供智能障礙受害者及其家庭心理支持的需求為盼望接案社工固定不會經常更換以及社工性侵害防治專業應再加強以更能貫徹支持的角色。在提供經濟支援的需求則

為爭取智能障礙子女的職業訓練與職業安置機會以及增加對受害者家庭的經濟補助。在連結資源的需求為提供轉介民間協會資源的管道、增進諮詢輔導與法律諮詢等資源的連結以及連結未來能收容智能障礙子女之養護機構的資源。

### 二、建議

#### (一)針對社政體系的資源補足

本研究發現，多數的受害家屬反映防治中心接案社工的更換率高，此現象不僅造成社工員未能對案主家庭提供支持，反而讓怕生的案主因不熟悉社工員而緊張害怕，或者新更換的社工員一直要詢問了解案情而打擾了案主家庭的生活作息，因此多數家屬希望接案社工能夠固定。這個問題如果要解決，則牽涉到社政體系的結構面問題，台灣的社政體系維持著約聘人員多於正式人員的生態現象，一方面因為工作的福利待遇並不穩定，另一方面又因為性侵害與家庭暴力的案件量大，因此防治中心的社工員來來去去已是司空見慣的現象，未來政府如果重視智能障礙受害者及家屬的心聲，則應該增加編列社政體系人力的預算，即使無法負荷增加正式人員的編列，但至少能夠為約聘人員盡力爭取福利，以讓其願意久留在工作崗位上。

此外，有些參與本研究的家屬反映，希望社政單位能夠增加經濟援助，雖然依據「身心障礙者權益保障法」，台灣的社會福利單位在平時就已經根據身心障礙者的障礙等級核發生活補助津貼，但因智能障礙者多出身於經濟地位中低水準的家庭，所以，建議社會福利單位針對遭受性侵害的智能障礙者家庭能夠另外編列因應性侵害事件的急難事件補助津貼，以稍微減緩被害家庭的經濟壓力。

#### (二)加強社工員的養成教育

另外，本研究發現受害者家屬反映防治中心社工介入性侵害案件的能力有待加強，例如社工員應該盡到告知家屬任何有關案件進行會面臨到的具體狀況(如到醫院驗傷會面臨的情境)，而有些社工員甚至在出庭時還忘記攜帶檔案資料，此外，有的社工員則是與警察站在同一陣線而懷疑受害者受害的真實性。由上述社工員處遇智能障

礙案件的態度，我們不禁要為受害者抱不平，因其權益不僅不能由社工員倡導，甚至社工員的態度反而造成受害者二度遭受創傷。因此我們不禁要呼籲社工的養成教育除了要重視技能的傳授之外，更要養成學生能夠培養充分的專業服務熱忱，如此才能為智能障礙者此一遭受性侵害的高危險群伸張正義。

(三)為智能障礙受害者家庭連結民間協會以多方尋求資源

最後，有受害者家屬反映，當智能障礙者受到性侵害之後，由於家屬對法律程序及受害者如果產生創傷情緒而該如何輔導都毫無頭緒，更重要是有些父母會擔心智能障礙者子女未來安養問題，因此家屬希望防治中心社工能連結有關諮詢、法律諮詢及養護機構等相關資源，然而有鑑於目前防治中心社工員的工作負擔量大，因此建議社工員至少能夠幫助智能障礙者家庭連結到民間相關福利團體以尋求可用的資源(如智能障礙者家長總會)，因此防治中心應規劃整合民間協會作為二線服務資源以利智能障礙者家庭使用，但是整個個案管理及協調的工作仍然應該由防治中心社工員來主導。

### 三、研究限制

最後，本研究有其限制之處，第一，本研究是採用質化研究的方法來了解智能障礙受害者之家屬所知覺的防治中心社工員服務需求，因研究樣本的選取是採用立意取樣的方法委託各縣市性侵害防治中心社工轉介願意受訪的家屬，因此本研究的結果僅能呈現願意參加的家屬心聲，研究結果不能推論到那些未參加家屬的看法。第二，本研究願意接受訪談的智能障礙受害者之家屬樣本多屬社經地位中低地位的族群，研究結果不能推論到那些社經地位高的家屬看法。

## 參考文獻

### 一、中文部份

內政部(2010)。全國身心障礙福利服務機構概況一覽表。資料檢索日期：2010年10月16日。網址：<http://sowf.moi.gov.tw/05/new05.htm>。

htm。

內政部統計處(2010)。人口統計。資料檢索日期：2010年10月6日。網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/>。

內政部統計處(2010)。身心障礙者人口統計。資料檢索日期：2010年10月6日。網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/>。

內政部統計處(2010)。性侵害犯罪事件通報被害人數統計(障礙別)。資料檢索日期：2010年10月6日。網址：<http://dspc.moi.gov.tw/public/>。

立法院(1997)。性侵害犯罪防治法。中華民國八十六年一月二十二日華總(一)義字第8600016230號令公布。

立法院(2005)。性侵害犯罪防治修正法。中華民國九十四年二月五日華總(一)義字第09400017721號令公布。

立法院(2007)。身心障礙者權益保障法。中華民國九十六年七月十一日華總(一)義字第09600087331號令公布。

王燦槐(2003a)。我國性侵害防治工作之問題與改革—官方性侵害防治的組織設計。《社會文化學報》，16，41-68。

王燦槐(2003b)。制定我國性侵害防治中心社工標準化流程的歷程：一個參與者的觀察。《社會文化學報》，17，49-66。

黃富源(2005)。我國性犯罪現況與防治對策之分析。《國家政策季刊》，4，69-99。

### 二、英文部份

Anderson, L. E., Weston, E. A., Doueck, H. J., & Krause, D. J. (2002). The child-centered social worker and the sexually abused child: Pathway to healing. *Social Work, 47*, 368-378.

Carter, B. (1993). Child sexual abuse: Impact on mothers. *Affilia, 8*, 72-90.

Davies, E., Seymour, F., & Read J. (2000). Children's and primary caretakers' perceptions of the sexual abuse investigation process: A New Zealand example. *Journal of Child Sexual Abuse, 9*, 41-56.

Fryer, G. E., Poland, J. E., Bross, D. C., & Krugman, R.

- D. (1988). The child protective service worker: A profile of needs, attitudes, and utilization of professional resources. *Child Abuse & Neglect*, 12, 481-490.
- Furey, E. M. (1994). Sexual abuse of adults with mental retardation: Who and where. *Mental Retardation*, 32, 173-180.
- Gilson, S. F., Cramer, E. P., & DePoy, E. (2001). Redefining abuse of women with disabilities: A paradox of limitation and expansion. *Affilia*, 16, 220-235.
- Henry, J. (1997). System intervention trauma to child sexual abuse victims following disclosure. *Journal of Interpersonal Violence*, 12, 499-512.
- Jones, L. M., Cross, T. P., Walsh, W. A., & Simone, M. (2007). Do children's advocacy centers improve families' experiences of child sexual abuse investigations? *Child Abuse & Neglect*, 31, 1069-1085.
- Mason, M. A. (1992). Social workers as expert witnesses in child sexual abuse cases. *Social Work*, 37, 30-34.
- McCormack, B., Kavanagh, D., Caffrey, S., & Power, A. (2005). Investigating sexual abuse: Findings of a 15-year longitudinal study. *Journal of Applied Research in Intellectual Disability*, 18, 217-227.
- Nosek, M. A., Foley, C. C., Hughes, R. B., & Howland, C. A. (2001). Vulnerabilities for abuse among women with disabilities. *Sexuality and Disability*, 19, 177-189.
- Orelove, F. P., Hollahan, D. J., & Myles, K. T. (2000). Maltreatment of children with disabilities: Training needs for a collaborative response. *Child Abuse & Neglect*, 24, 185-194.
- Pan, S. (2007). Prevalence of sexual abuse of people with intellectual disabilities in Taiwan. *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 45, 373-379.
- Plummer, C. A., & Eastin, J. A. (2007). System intervention problems in child sexual abuse investigations: The mothers' perspectives. *Journal of Interpersonal Violence*, 22, 775-787.
- Prior, V., Lynch, M. A., & Glaser, D. (1999). Responding to child sexual abuse: an evaluation of social work by children and their carers. *Child and Family Social Work*, 4, 131-143.
- Sobsey, D., & Doe, T. (1991). Patterns of sexual abuse and assault. *Sexuality and Disability*, 9, 243-259.

## 附錄

## 被害者家屬訪談大綱

**壹、基本資料**

## 一、受訪家屬基本資料

1. 受訪者年齡：請問你今年幾歲？
2. 受訪者教育程度：請問你是讀什麼畢業？
3. 受訪者職業：你作什麼工作
4. 受訪者與被害者的關係：你跟被害者是什麼關係

## 二、被害者基本資料

1. 案發日期：(最近一次) 年 月 日 時，受害次數：第 次

## 2. 加害者與被害者的關係

## 認識程度

- 不認識 初識 普通 熟識 非常熟識 不詳

## 關係類別

- 配偶 家人 直系親屬 父母之親戚/朋友 鄰居

- 前夫/前妻 約會對象 普通朋友 未婚夫/妻

- 男/女朋友 前男/女朋友 網友 同事/同學

- 顧客/主管 僱主/部屬 不詳 陌生人

- 其他\_\_\_\_\_

## 3. 被害者年齡：案發的時候被害者幾歲？現在幾歲？

## 4. 被害者障礙程度：

- 智障 精神病 自閉症 多重 其他：請說明\_\_\_\_\_

- 輕度 中度 重度 極重度

**貳、被害者使用相關社政資源社政資源的建議**

## 一、當案件發生後，您受到社會局性侵害防治中心社工的協助有哪些？

## 二、在社會局性侵害防治中心社工協助的過程中，您遇到哪些問題？

## 三、您認為社會局性侵害防治中心社工爲了符合被害者的需求，對於被害者的協助可以改進的地方有哪些？

## **Study of Expectations of Social Workers' Services Perceived by Family Members of Sexually Abused Victims with Intellectual Disabilities**

Wen-Ying Liou

Associate Professor, Department of Education, National Chiayi University

### **Abstract**

People with intellectual disabilities (ID) are at high-risk for being sexually abused. Whenever sexual abuse happened, the victim's family members would contact with social workers working in the Sexual Assault Prevention Center, after the disclosure of the abuse. The purpose of this study was to explore the expectations of social workers' services perceived by 14 family members of victims with ID, employing a qualitative method of individual interviews to collect data. The results showed the expectations on social workers' psychological supporter role included: (1) The social worker in charge of the case victim with ID would not change; (2) Social workers' professional skills on dealing with sexual abuse cases needed to be improved. The expectations on social workers' financial supporter role included: (1) Get more opportunities of occupational training and placement for people with ID; and (2) Increase the financial subsidy to victims' family. The expectations on social workers' resource broker role included: (1) Provide the referral to private association of victim service; (2) Make the service connections of counseling and consultant about law to the victims' family; and (3) Make the service connections of institutions for people with ID to the victims' family.

**Keywords:** intellectual disabilities, sexual abuse, social worker, victim's family members