

整合性調查團隊之建立在受虐兒童保護工作的重要性

黃翠紋

摘要

家庭是人類可塑性最大時期的主要生活環境，自幼在家中的種種經驗，對個體日後人格與個性型塑有決定性的影響。為父母所虐待的小孩，在身心上所遭受的打擊與傷害，將使其日後易成為偏差或犯罪少年。如何預防兒童虐待事件的發生，則是任何國家與社會所必須擔負起的職責。一旦不幸發生兒童受虐事件，由於兒童虐待是一個相當複雜的社會問題，往往無法單靠社會中任何一個孤立單位就可以處理好，需要來自不同領域專家共同合作，才能有效解決。唯有政府各個相關部門的通力合作，共同建立完善的保護網絡才能防止事件繼續惡化。

國內過去有關這個議題之研究文獻並不多見，因此本文首先探討成立跨單位調查團隊的重要性，其次則論述調查團隊的特性以及調查團隊成員的角色與責任，接著探討強化調查團隊運作的方式，以及目前我國應採行的策略。除期望喚醒國人對此一議題之重視外，並提出一些筆者個人之淺見，以供實務單位之參考。

壹、前言

兒童與少年雖是國家、社會最寶貴的資產，但他們既無「權」，又無「利」，是一群亟需大人保護與照顧的弱勢團體。甚且由於兒童期乃是人生重要發展階段，舉凡自我認定，人際關係反應模式，乃至於身心成長，都以兒童期為發展基礎。兒童遭受虐待事件對兒童日後身心發展則有諸多負面影響，諸如：在行為上受虐兒童比非受虐兒童更具攻擊性，且採取更多的反社會行為；在性格上，受虐兒童較不快樂，同時在與人相處時不能扮演適當的角色；從長期影響來看，受虐兒童可能變成日後虐待子女的父母。由此可知，兒童虐待事件的發生深切影響兒童的發展，如何預防其發生實為任何國家與社會所必須擔負起的職責。事實上，很少有事情會比幫助兒童更加有益處，也很少有兒童會比遭受虐待和疏忽的兒童

更加需要接受幫助與保護。一個社會如果容忍此種行為的發生，將會侵蝕到這個社會未來發展與長治久安的基礎。有鑑於此，政府理當帶領全民共同致力於受虐兒童的保護工作。一旦不幸發生兒童受虐事件，除了有賴警察機關以積極態度進行受虐事實的調查與蒐證之外，亦需各個政府相關部門的通力合作（尤其是警察與兒保社政機關間之合作），共同建立完善的保護網絡才能防止事件繼續惡化。

在傳統上，當警察機關與兒保社政機關或是兒童福利機構（以下簡稱兒保社福機構）同時處理一件兒童虐待的通報時，他們會各自進行調查工作，彼此之間並不會合作或是分享蒐集的訊息。這意味著每一位目擊者（包括受虐兒童），必須分別接受兒保社福機構與警察機關的調查。由於他們各自的努力並沒有被整合起來，不但造成資源浪費，調查人員之間的差異也將導致其間的衝突，並且破壞破案契機，更可能造成受虐兒童遭受二度傷害。例如：一個訓練不夠的兒保社福機構社工人員對於施虐者的詢問，將可能會導致受虐兒童的身體跡證遭受破壞，而使得警察人員無法獲取施虐者的犯罪證據。家庭暴力防治法通過之後，不但迫使各有關單位必須以更積極的態度來回應，各專業體系人員之間也必須有緊密的合作關係。甚且為使對被害人能有更完善的保護服務，家庭暴力防治法第八條第二項也明確規定：「家庭暴力防治中心得單獨設立或與性侵害防治中心合併設立，並應配置社工、警察、醫療及其他相關專業人員。」然而截至目前為止，大多數的縣市並沒有落實本項法條之規定，在社工、警察、醫療及其他相關專業人員的合作關係上，也未見改善。因此，在兒童虐待的防處策略上，英、美行之有年的跨單位合作取向調查團隊之方式，或許是我國未來可以採行的方式之一。

事實上，資源在兒童虐待與疏忽事件（以下簡稱兒童虐待事件）的解決上，雖然扮演很重要的角色，但它們只是此種問題得以解決的部分因素而已。在資源有限的情況下，找尋一種最適合、最有效的處理方式，恐怕更是我們目前所亟需解決的問題。由於兒童虐待是一個相當複雜的社會問題，往往無法單靠社會中任何一個孤立的單位就可以處理好，需要來自不同領域專家的結合與共同合作，才能有效的解決。甚且就任何國家而言，兒童虐待事件的解決成效，往往與其社會

組織所扮演的功能有很大的關係¹。在已開發國家中，縱使設立了許多社工人員和警察人員，並無法確保對於兒童虐待事件可以適當的回應，主要是有賴各個處理單位的通力合作，才能確保執行成效。同樣地，在調查工作上，爲了對於受虐兒童能夠有周延保護，晚近的一個發展趨勢，則是將各個相關的專業人士組合成一個跨單位的工作團隊，共同致力於嚴重的兒童身體虐待與性虐待事件的調查與處理。可惜國內過去有關這個議題之研究文獻並不多見，因此本文首先探討成立跨單位調查團隊的重要性，其次則論述調查團隊的特性以及調查團隊成員的角色與責任，接著探討強化調查團隊運作的方式，以及目前我國應採行的策略。除期望喚醒國人對此一議題之重視外，並提出一些筆者個人之淺見，以供實務單位之參考。

貳、建立跨單位調查團隊的重要性

就國家所有公共服務的提供而言，對於受虐兒童的保護與服務主要是由警察與社工人員擔負起這個責任，只是警察人員具有較爲絕對的強制權。因此，晚近已有一些國家在兒童虐待事件的處理上，嘗試讓這二個單位的人員一起合作，以期能夠對於受虐兒童及其家庭提供更爲完善的保護與服務。警察與社工人員必須合作的理由相當多，例如：由於這二個組織在社會服務工作上具有相同的顧客群，如果能夠一起合作將可以避免工作上不必要的重疊；如果二個單位能夠一起合作，將可以讓彼此瞭解其組織在社會服務工作上的分際，也能夠提供適當的服務給顧客；甚至有時候在同一個事件的處理上，二個單位若是能夠各自提供其專業人員，聯合提供服務也是有必要的。

¹ 例如，在英國倫敦和加拿大安大略省有一種回應家庭暴力的管理方案，包括許多策略在其中：(1)施虐者將會因其攻擊行為而被警察逮捕；(2)對於警察實施密集的訓練，以教導他們如何處理家庭暴力的問題；(3)設有家庭諮詢服務，提供二十四小時全天候的危機介入處理；(4)設有婦女及兒童緊急庇護所；(5)設有受虐兒童與婦女諮詢中心，為兒童及婦女提供法律和情緒上的顧問；(6)有一個處遇團體來治療那些施虐者。然而由於此種跨單位合作方案需要相當多的經費，因此在資源短缺的發展中國家則不適用。在這些資源短缺的國家中則需要社區以更為積極的行動介入，以及婦女運用他們在工作場合上的力量以促使社區的回應，來彌補資源上的不足（黃翠紋，民 88；United Nations, 1993）。

在兒童虐待事件的處理上，警察人員與社工人員必須合作最重要的原因，則是這二個單位同時對於兒童虐待事件具有調查權。就警察人員而言，對於兒童虐待事件的調查過程與其他犯罪事件的不同點，是此類事件的處理尚包括了職司兒童保護服務(child protective services)的兒保社福機構在內。當兒童虐待事件被發現時，往往是由這些單位中職司兒童保護的社工人員首先受理的，他們經常是未受過執法方面的專業訓練。由於警察人員與社工人員往往擁有不同的訓練、政策、決策過程、專業倫理，而在兒童虐待事件的調查上也往往有不同的目標。基本上，兒保社福機構的目標是（Crosson – Tower, 1999）：一、保護並確保受虐兒童的安全；二、提供服務以改變受虐兒童的處境，防止未來再受到虐待；三、假使可能，仍然保持家庭的完整性。另一方面，警察人員的目標則是：一、調查是否有違反法律的行為；二、確認有那些人違反法律，並蒐集其犯案證據；三、逮捕犯罪者，使他們因其犯罪行為而接受審判。由於這二種專業領域的目標不同所致，在調查過程中彼此即可能會有一些衝突產生。

由於將各個調查單位整合在一起的觀念並不算新，在追求資源有效運用並能對被害人提供更完善保護的目標下，截至目前為止，英、美等國在警察與兒保社福機構之間的整合努力，已經變得愈來愈普遍了。例如，根據 Sheppard(1992)對於美國 606 個治安與警察機關的研究發現，有 94%的單位至少有時候會與兒保社福機構一起合作調查。至於他們合作的方式則相當不一致，從一起分享案件調查筆錄，或是定期舉行會議以對於特殊的事件進行剖析都有。在後者的合作方式中，此種團隊事實上是比個別的組織更有權力。

一、晚近發展趨勢

雖然警察人員與社工人員在兒童虐待事件的調查工作上有重疊的地方，而且也都負有保護兒童的責任，然而依照兒童福利法的通報規定，兒保社福機構往往是最先受理兒童虐待事件通報的單位，因而轉移了警察在此類事件處理上的決策權。在此情況下，警察人員必須與兒保社福機構合作，方能取得最初處理所蒐集的資料。事實上，不論是警察人員或社工人員在兒童虐待事件調查上，均扮演相

當重要的角色，因此若能透過訂定協議或是召開講習會、聯繫會報來說明各自的權責，對於促進雙方的協調合作、減少衝突，是相當有幫助的。當社工人員發現所受理的兒童虐待事件有犯罪嫌疑時，應儘速將所蒐集到的資料提供給警察人員，否則隨後的犯罪調查工作即可能受阻。由於偵查時機的延誤，很可能使得從案發之後到警察開始展開實際調查這段期間，重要的受虐證據已經消失、隱匿而無法辨識或是被破壞了。甚至可能會隨著時間的移轉，有時連醫療上的證據都可能完全或是部份喪失，或是減少功能。為避免此種情況的發生，在一剛開始受理報案時，就必須對目擊者和施虐者進行完全而澈底的偵訊。因此，協議書中應該載明有關何時、何地、以及由何人來對兒童、目擊者和施虐者進行偵訊。只有雙方密切合作才能確保受虐兒童的安全，而又能夠讓彼此的目標得以完成。

目前英、美有一些地方甚至在經費許可的情況下，會組成科際整合的調查團隊，讓處理嚴重兒童身體虐待與性虐待事件的專家能以更整合的方式來合作。因此，這兩個專業領域的人員保持合作關係是有絕對必要的。雖然大多數的地區都有兒保社福機構的設置，但是在沒有社工人員的地區，警察人員則將變成兒童虐待事件的主要調查機關。至於在有兒保社福機構的地區，警察則扮演著對於社工人員支持的角色。假使虐待事件似乎是相當輕微，而且是由兒保社福機構首先發現的，他們將可能不會通知警察前往處理。在較為嚴重的兒童虐待事件中，兒保社福機構將會與警察人員共同進行事件的調查工作。在性虐待事件中，假使證據已經相當明確，警察將會逮捕施虐者。此時，警察將會負責事件的調查工作，至於社工人員則設法滿足兒童的需求，並且採取進一步的保護措施(Pence & Wilson, 1992)。

至於台灣地區過去由於兒童福利業務的主管機關為社政機關，故一般直接介入處理兒童虐待事件的第一線受理者通常也是社工人員。警察人員則多採取協助、支援的立場。然而在社工人員尋求警察人員協助支援的經驗中，卻多為負向評價。吳學燕氏(民 87)將其原因歸納為：員警素質不夠專業；傳統警察所扮演的是執法者的角色；績效掛帥；是非難斷，清官難斷家務事；整個事件處理甚為耗時費力；與社工人員基本立場不同；欠缺主動精神；傳統破大案、頭痛醫頭的積弊心態；施虐者不會給警察人員好臉色，而認為是吃力不討好的工作等。事

實上，在兒童福利法中即已規定，警察人員與社工人員之間的合作關係應依該法辦理，例如：依該法第十五條第二項規定：「主管機關緊急安置兒童遇困難時，得請求檢察官或警方人員協助。」；第四條也有優先處理之規定。此外，依據家庭暴力防治法第四十一條第三項也規定：「主管機關接獲通報後，必要時得自行或委託其他機關或防治家庭暴力有關機構、團體進行訪視、調查。」為使兒童保護工作得以落實，警察人員於社政機關請求協助時，應改變過去心態積極主動協助配合兒童保護事宜。但比較值得注意的是，這並非要求警察人員應該越俎代庖扮演社工人員的角色，而是強調警察人員必須將自己份內的工作做好，而於面對緊急情況時，若社工人員不克在場，能夠應付得體，猶如他們在場一般。同時，不容忽視的是，警察機關除應給予處理員警相關的兒童保護知識與訓練之外，加強與兒保社福機構的協調聯繫也是相當有必要的。

二、警察回應嚴重兒童虐待事件的改革措施－英美經驗

無可否認地，嚴重的兒童身體虐待與性虐待事件是非常嚴重的社會問題。在傳統上，對於此類事件的處理往往有別於其他兒童被害事件。在警察所處理刑事案件被害人對象中，雖然也可能包括兒童被害人在內，然而不同於其他兒童被害事件，在整個嚴重的兒童虐待事件中，尚需其他單位的配合處理。以性虐待事件為例，警察人員在有關兒童性虐待事件中的實際作為上，只有處理性虐待或攻擊事實的調查與採證，至於其他部份則有賴相關單位的處理。受虐兒童身體上的虐待經常有明顯的傷痕可以確認，至於性虐待卻往往無法透過對身體的檢查加以確認²。因此，兒童對於發生經過的說明，成為決定事件成立與否的關鍵性因素。英美在過去對於此類事件的處理方式是，在警察人員介入調查之前，往往由社工人員所發現並先行偵訊受虐兒童，由社工人員決定受虐兒童所處環境危險的程度，而將受虐兒童區分為「仍處於危險狀態」，以及「沒有危險」二類。之後，警察人員將會重複相同的偵訊程序。然而如此重複的對受虐兒童實施偵訊，與為

² 據Zielinski (1992) 的估計，在所有的兒童性虐待事件中，大約有 75% 的兒童沒有呈現任何特定的生理徵兆，而即使在已經證實的性虐待事件中，亦約有 40% 的兒童沒有生理上的證據。

了取得起訴的證據而對兒童進行醫療檢查，將可能讓受虐兒童受到二度傷害，使得此種作法倍受批評 (Dept of Health, 1991)。爲了減輕兒童在此種情況下的壓力與可能的傷害，最好的作法是鼓勵警察人員儘量參與社工人員對於受虐兒童的偵訊。此種作法最主要是考量到兒童被害人及其兄弟姊妹的安寧及情緒上的穩定，儘量避免爲了獲得證據而對受虐兒童反覆進行偵訊或醫療上的檢查，接著才來考量對於施虐者的逮捕和起訴等刑事司法目的。

在成效評估上，Smith 等人 (1988) 曾針對四個設有警察、社工、檢察官，和醫療等單位人員的跨單位團隊地區進行研究。這四個地區分別是科羅拉多州的 Denver、南卡羅來納州的 Greenville、馬里蘭州的 Montgomery 郡，和田那西州的 Nashville。他們發現此種團隊的最大貢獻，是免除對於兒童受虐者不必要的重覆偵訊，以及各單位之間技術與資源可以共享。當團隊的功能能夠發揮時，不但可以節省對於兒童偵訊的次數，也可以結合不同領域專家的技術、訓練、知識，和資源。然而當它的功能無法發揮時，將會危及偵查工作，也無法滿足受虐兒童的需求。爲了讓這個組織的功能得以順利發揮，需要成員們持續的工作和用心。在美國有一些社區雖然缺少這種跨單位的合作團隊組織，它們的警察人員和社工人員仍會一起偵訊受虐兒童。在這種趨勢下，由各個單位代表所組成的事件覆審團隊會定期聚會，以討論正在進行的新事件。這是一種新流行的處理方式，可以經由合作調查，製訂令人滿意的事件處理對策。在英國，對於兒童受虐事件的處理亦採取這種跨單位團隊的偵訊方式，其成效亦與美國所實施的成果類似。例如：奧克蘭 (Orkney) 在一九九一年的評估報告中，即提出類似的檢討 (Thomas, 1994)。

在以上措施的評估報告陸續出版後，目前英美對於兒童虐待的處理方式，已經有了新的指導原則。各單位開始注意與其他單位的協調聯繫工作。例如，警察和社工人員會一起對兒童受虐事件進行調查；讓警察和社工人員一起接受訓練，以便經由教育訓練讓他們處理此類事件更爲有效率。根據 Sheppard(1992)對於 606 個治安與警察機關的研究發現，此種合作團隊比較適合於小型的警察機關，只有 44% 的大型警察機關認爲此種合作團隊有助於他們對於兒童虐待事件的調查。此外，在田納西州(Tennessee)對於 51 個警察人員所進行的研究也發現，有

84%的人認為兒保社福機構與警察機關的合作團隊可以改善調查的正確度；只有 1 個警察人員完全不同意合作團隊可以改善調查工作的正確度（Tennessee Network for Child Advocacy, 1990）。

參、調查團隊的特性

要將建立調查團隊的理念落實到實際運作的層面上，事實上是相當不容易的。主要是因為在任何專業環境中，要將專業人員聚集在一起，組成調查團隊往往備受挑戰。即使當團隊存在於單一的組織或是領域中，也必須說明人際間的動態與工作型態的差異性。在跨單位的調查團隊中，其運作方式對於接受不同訓練，以及不同問題解決方式的人員而言，也是一種挑戰。參與者有一些重要和困難的議題與障礙必須去解決，包括（黃翠紋，民 87；Pence & Wilson, 1988）：

- 一、來自不同單位的人員有不同工作哲學和訓練背景，因而參與者可能必須克服從他們的領域或是經驗看問題的傾向，以免本位主義太重而影響工作成效³；
- 二、有些組織成員可能會抗拒整合的方式，因為它似乎是對於現有組織結構的一種挑戰；
- 三、沉重的工作負荷，和對於其他參與者缺乏支持；
- 四、對於問題缺乏瞭解；
- 五、缺乏資源；
- 六、由於各自爭取所需經費，使得團隊內部各單位之間相互競爭，將會逐漸侵蝕團隊合作的努力。

事實上，成功的調查團隊必須認知到各個領域參與者的差異，以及潛在的衝突來源，才能滿足各自的需求。為了讓調查團隊得以順利運行，團隊中每一個領域的專家都必須試圖瞭解其他領域的獨特性。由於這些特殊的經驗和觀念，才能強化團隊的技能。我們不需嘗試將各個領域之間的差異處融合在一起，而使得警

³ 一般而言，兒保社福機構大致上是建基在社會工作的模式上，並且會儘可能地維持家庭的完整性。相反地，警察機關的主要職責是要蒐集兒童虐待事件中的犯罪證據，以利檢察官起訴之用。

察人員、社工人員，或是醫療專業人員與檢察官之間沒有差異。甚至我們應該讓團隊中各個領域專業人員，都具有其原有領域的獨特性。透過瞭解其他成員的信念，以及他們行爲的模式，將會比較能夠接納對方的行爲。

一般而言，在調查工作上必須能夠回答以下五個問題：何人？何事？何時？何地？爲何？同樣地，當檢視跨單位合作團隊的特性時，回答這些重要的問題是相當有幫助的。

一、為何需有調查團隊

隨著婦幼保護運動的蓬勃發展，已經使得人們逐漸認知到，擴充偵訊技術、減少重複調查過程、改善身體跡證的蒐集方法，以及減低調查過程中所造成二度傷害的急迫性。經由各個領域專家的共同合作，團隊成員可以更有效的分享調查訊息；可以透過任務指派給團隊成員的方式，而使他們得以對自己的工作有最好的準備，順利達成任務；經由降低團隊成員與受虐兒童的接觸，而減少調查工作對於他們的傷害；而且也可以爲檢察官建立證據力較強的事件。經由各個領域專家的共同合作，可以讓此種團隊以更有效的方法與最好的效果，達成所有調查機關的目標。

二、什麼是調查團隊

調查團隊是由來自各種不同領域和組織的專業人員所組成的。他們具有調查所需的各種不同技巧、背景和訓練，使其結果將會比成員個別行動來得強。團隊成員之間會分享一般的訊息，而且成員也會將他們本身視爲集體努力(collective effort)保護兒童的一部份。

三、調查團隊是由誰組成的

一般而言，調查團隊的基本成員是以兒保社工人員以及警察人員爲主。此

外，調查團隊的成員還可能包括檢察官，以及其他醫療專業人員在內。

四、調查團隊做什麼事

任何的團隊成員不會真正處理兒童虐待事件的每一個部份，但是在整個處理過程中，大家都會積極的參與。事實上，團隊中的每一個單位與個體都擁有單獨的力量，而且團隊的理念讓他們得以完全的利用。個別的缺點與不足，將會被調查團隊的技能所彌補而減到最低。調查團隊完全繫於團隊以及個別的調查成員與他們的單位。

截至目前為止，調查團隊在美國許多地區都有不錯的成績。有一些地區（如田納西州）的法律，就對調查團隊的組織有所規定，而且地區的組織必須接受州的組織所指揮。有一些州的法律支持調查團隊，而且地區的組織必須接受州組織的監督。此外，也有一些團隊的組成並沒有正式法律的規範。這些團隊的存在是植基在個別的領導者身上，他們發展獨自的程序與計劃，而且也可能會尋求其他組織的支持（Pence & Wilson, 1994）。

肆、調查團隊成員的角色與責任

調查團隊之所以具有較強的事件處理能力，不只是因為在任務編組上具有額外的調查人員，更重要的是，調查團隊具有結合數種不同領域專家的知識，與技能所匯集而成的強大力量。在建立調查團隊並組織成員時，並不是想要將警察人員變成社工人員，或是將社工人員變成警察人員。事實上，若是想要讓團隊得以順利運作，團隊成員在團隊中的角色扮演上，必須能夠維持原來所屬單位的專業角色。所有的團隊成員不需要執行調查工作的每一個部份，而是要能夠通力合作完成所有的調查程序。在工作的分配上，大約有以下三種類型（Pence & Wilson, 1994）：首先，在一些工作上（如偵訊受虐兒童），如果團隊發現成員在角色的扮演上，工作有明顯重疊的部份，團隊必須依據個人與專業的職責和經驗，來彈性的指派責任。第二，在有一些工作上（如偵訊嫌疑人），某一個單位可能會因為機關的職責以及受有特殊的訓練，而居於重要的地位，則其他單位的屬員應居於

輔助的地位。第三，有一些法律所賦予的職責使該工作是歸屬於某一個特殊的機關，那麼在這些特殊的行動上只有這個機關可以執行，其他單位的屬員則無權干涉。因此，在一剛開始的時候，每一個成員就必須瞭解團隊內其他成員所扮演的角色。否則不但會造成成員在責任的分擔上有衝突的情況，而且也會讓調查的結果無法達成預期成效。

團隊成員的角色相當不一致，而且可能會因為專業領域而分類。在團隊中，必須依據個人的經驗與技能而指派所應該擔負的職責，而且某一項工作通常只會隸屬於某一個專業領域的屬員。當然，在指派團隊成員工作的時候，相當重要的是，團隊成員的工作表現不只是代表所屬的單位，也代表了整個團隊。成員在調查過程中，必須知道並且蒐集團隊其他專業人員所需的資料，以避免調查程序的重複或疏漏。

依據地區與事件的特殊性，調查團隊的形式很多種，而且往往是由數個單位所組成的。但是一般的調查團隊形式，所組成的單位主要是由兒保社福機構與警察機關的屬員所組合而成的，其次則是檢察官、律師，與醫療專業人員，也有一些團隊的成員還包括心理衛生專業人員，但他們只擔任顧問的角色，或是探視兒童在法院的表現情形(Katzenbach & Smith, 1993)。

在許多地區，兒保社工人員於詢問兒童的工作上，往往比那些來自基層的警察人員具有更多的經驗與訓練。近年來，隨著通報事件數量的急速增加，以及知識和訓練的增加，使得兒保社工人員中增加了不少偵訊方面的專家（Faller, 1990）。由於這些理由，兒保社工人員在偵訊被害人與其他目擊證人的工作上，往往擔負著主要的職責。至於警察人員則往往在兒童的偵訊上，所受的訓練與經驗是比較不足的，但在偵訊嫌疑人的工作上，所受的訓練與經驗則又比兒保社工人員來得多。因此，假使能夠配合得宜，讓兒保社工人員與警察人員一起進行偵訊工作，將會有不錯的成效。至於在調查工作中，各自所應該扮演的角色則如下所述：

一、社工人員的角色

一旦調查團隊發現所受理的事件已構成犯罪事件，或是有犯罪嫌疑時，通常

是由警察人員負擔主要的調查責任。但由於社工人員對於兒童的保護服務負有主要的職責，因此在這個團隊中仍然扮演很重要的角色。社工人員通常必須執行以下的工作：

- (一) 偵訊受虐兒童；
- (二) 偵訊兒童虐待事件的目擊證人；
- (三) 保護並確保受虐兒童的安全；
- (四) 為防止被害人再次受虐，提供服務以改變受虐兒童目前的處境；
- (五) 提供受虐兒童家庭所需的服務，以期最終能保持家庭的完整性；
- (六) 評估並持續追蹤受虐兒童所需的保護安置。

有一些團隊的任務可能會超越兒保社福機構的法定職責，若是不謹守界線，將會讓社工人員變成警察人員。例如，當團隊的調查工作必須進入家庭時，警察具有申請蒐索令進入家庭執行任務，那麼兒保社工人員就不可以參與蒐索的工作，因為這已經超越他們的法定職責，並且可能會讓他們因執行職務過當而違法。同樣的，警察人員也不可以規避責任，讓社工人員在住宅內蒐集兒童虐待的證據。因此，團隊在指派成員工作的時候，應與其法定職權相符。

二、警察人員的角色

在調查團隊中，警察人員經常必須執行以下的工作：

- (一) 以適當的態度回應報案電話、維護犯罪現場，以及進行初步的偵訊工作；
- (二) 調閱嫌疑犯的過去犯罪記錄；
- (三) 蒐集並保存當事人身體上的證物；
- (四) 協助社工人員偵訊受虐兒童，或是其他目擊證人；
- (五) 假使必要的話，也要對於所確認的施虐者加以照像；
- (六) 與兒保社工人員一起偵訊成年的目擊證人；
- (七) 偵訊施虐的嫌疑犯；

- (八) 在必要的時候，逮捕嫌疑犯；
- (九) 將刑事案件訴諸於訴訟程序；
- (十) 必要的話，必須在法庭上作證以確保兒童的安全；
- (十一) 假使兒保社工人員評估的結果，必須將兒童帶離家庭，那麼就必須將兒童護送到安全的地方。

因此，警察人員在調查團隊中，主要是負責證據的蒐集與維護、犯罪現場的勘驗，以及偵訊事件關係人等工作。在必要的時候，警察人員也可以逮捕施虐者，並將事件移送檢察官偵辦（Pence & Wilson, 1992）。而且警察機關也往往具有相當先進的偵查設備，以供警察人員於犯罪偵查工作上之所需。即使在沒有建立正式化調查團隊的地區，基層警察也經常必須受理此類事件，並且需要介入處理。由於在兒童虐待事件的處理上，許多地區的警察機關往往是最先受理的單位，一旦建立跨單位的調查團隊之後，也必須在調查協定書上記明，警察人員應該是最先抵達犯罪現場處理的專業人員。並在內容敘明警察人員迅速抵達現場，對於保護兒童的重要性。團隊必須給予警察人員清楚的實務工作手冊，註明何時應與團隊其他成員連絡，以及在警察機關內何人負責與兒保社工人員接觸。

三、檢察官的角色

檢察官身為犯罪偵查主體，在跨單位調查團隊中主要的職責是擔任顧問的角色，指導調查人員進行事件偵查工作，直到事件已經偵查完畢要作裁定的決定時為止。因此，他們的職責主要是有以下數項：

- (一) 積極的參與事件整體調查策略的擬定；
- (二) 就所蒐集的證據加以評估，以決定是否要將該事件起訴；
- (三) 核發蒐索票；
- (四) 在必要的時候，參與嫌疑犯的偵訊工作；
- (五) 就法律議題給予指導；
- (六) 決定是否要起訴，以及最好的起訴方式；

(七) 為法庭上的審判，準備好目擊證人。

在大多數地區，檢察官的職責是擔任犯罪現場調查的幕後指揮者。由於他們具有專業的法律素養，使得他們對於犯罪偵查策略的擬定相當有幫助。在有一些地區的調查團隊，檢察官於調查階段就扮演重要的角色。但是在大多數的地區，檢察官只有在事件進入到追訴的階段才會真正的採取行動（Pence & Wilson, 1992）。

四、兒保社福機構法律顧問的角色

各地區兒保社福機構的法律代表都不一樣，有許多機關會雇用他們自己的法律顧問，有一些則會直接運用服務於司法機關的人員(Katzenbach & Smith, 1993)。而不論來源為何，在調查團隊保護兒童的工作上，他們扮演相當重要的角色。他們的職責包括以下數項：

- (一) 假使兒保社工人員認為有必要將兒童帶離家庭的時候，檢視證據以決定是否有足夠的理由需要如此做；
- (二) 在必要的時候，準備或是檢查將兒童帶離家庭的法院申請書；
- (三) 在必要的時候準備保護令申請書，以便讓施虐者無法接觸受虐兒童；
- (四) 提供一般的法律上建議。

刑事司法程序進展的速度經常是很緩慢的，而且即使施虐者遭受逮捕，也可能會因為獲准保釋而出獄，因而將會對受虐兒童的安全造成極大的威脅。如果兒保社福機構的法律顧問是隸屬於法院，那麼他們將有比較多的機會可以保護受虐兒童的安全，而且也可以避免過早讓受虐兒童回到施虐者的身邊。由於法律顧問是代表兒保社福機構，必須與其他的刑事檢察官一起合作，才能避免在法院所下達的命令，或是證據的證據力上產生衝突的情形。

五、心理衛生專業人員的角色

心理衛生專業人員也可能在調查團隊中，扮演許多重要的角色。在團隊的安定上，他們將有助於化解團隊成員間的衝突，而且致力於團隊的建立與維護工

作。他們在加入團隊之前，往往是已經接受過兒童發展與行為問題的專業訓練。由於具有這樣的專業背景，讓他們在以兒童發展為基礎的實際偵訊策略上，扮演著諮詢者的角色。一般而言，心理衛生專業人員在調查程序中所扮演的角色，經常包括以下數項：

- (一) 在偵訊兒童策略的擬定上提供建言，其主要特色是以兒童的發展程度、性別和精神狀況為基礎；
- (二) 為團隊成員提供心理學上資訊與疑問的解說；
- (三) 評估兒童的心理狀況；
- (四) 在必要的時候，推薦受虐兒童接受處遇；
- (五) 在適當的情況下，建議檢察官讓施虐者接受社區處遇計劃；
- (六) 進行法庭上的偵訊工作。

在許多地區，心理衛生專家於兒童虐待事件的調查上扮演相當重要的角色。由於他們受有專業的心理學上訓練，比較容易與受虐兒童建立友善的關係。特別是當受虐兒童不太願意接受調查人員的偵訊時，就需要仰賴他們的協助，讓受虐兒童的心理較為穩定之後再接受偵訊(Katzenbach & Smith, 1993)。假使在調查的過程中，團隊打算將心理衛生專業人員納入偵訊工作中，讓心理學家清楚瞭解到調查工作上偵訊問題的技巧是很重要的（例如，儘量不要使用引導性的問句）。此外，完全瞭解保密的原則也是相當重要的。由於有一些在其專業領域上相當稱職的心理衛生專家，一旦介入到兒童虐待事件的處理上，並不一定會熟悉上述這些問題，必須讓其清楚瞭解上述這些問題，將可以避免一些潛在的衝突。

六、醫療專業人員的角色

在一些組織成員比較多元的調查團隊中，也往往會將醫療專業人員納入。這將為團隊帶來諸多益處，因為它可以從醫師或是受有特殊訓練的護士身上，獲得醫療上的發現(Katzenbach & Smith, 1993)。然而此種配置卻存在著一些缺點，不可掉以輕心。例如，當醫療專業人員與調查團隊的關係相當密切時，則其在法庭上所陳述的觀點，將會被被告律師指稱為有偏誤的論點，而讓施虐者因而獲利。

因此，有一些團隊比較願意和一些醫療機構建立工作夥伴關係，可以提供給團隊所需的設備和受有訓練的專業人員，但是與團隊不相隸屬，而且也不參與決策制訂的程序。醫療專業人員的角色通常包括：

- 一、為團隊解釋醫療上的發現；
- 二、呈現醫療上的檢驗結果；
- 三、記錄兒童在接受檢驗期間的口頭陳述內容；
- 四、妥善保存從身體上所獲取的任何跡證。

七、其他人員

團隊的成員主要是由兒保社工人員、警察人員、檢察官，以及兒保社福機構的法律顧問所組成。如果能夠將心理衛生專業人員納入到團隊中，將會讓團隊的運作更加平衡，經常能夠在一些重要的部份加入專業的見解。至於醫療上的評估雖然非常重要，但是這個領域的專業人員通常不會納入團隊的正式編制中。

除了上述成員之外，團隊可能也會想要再加入一些其他重要的人員，以便獲取重要的資訊，強化團隊的調查能力。例如，假使施虐兒童已經被寄養安置到其他家庭中，調查團隊就可以從兒童的寄養照護者陳述中，瞭解受虐經驗對於兒童所造成的影響。其他兒童在寄養照護之後所接觸的專業人員，如：老師、收容所照護者，或是臨床醫學家等，都是瞭解兒童內心秘密的重要來源。

總之，調查團隊可以以各種不同的組成形式運作，至於所屬的成員不一定需要包括很多領域的專業人員。單單只要一個兒保社工人員，加上一個警察人員就可以組成調查團隊。甚且調查團隊能夠成功的重要因素，不在於該團隊擁有那些專業人員，重要的是團隊是否對成員所應該扮演的角色有清楚的定義。假使成員所應該扮演的角色沒有清楚的釐清，那麼將可能會造成某一個成員該做的工作沒有做，或是逾越本身的職責界限，而侵犯到他人的工作範圍。由此可知，清楚的角色界限是團隊得以正常運作，並收其成效的重要原則。

伍、強化調查團隊運作的方式

瞭解團隊成員間可能的衝突來源以及各自所應該扮演的角色，將有助於避免問題的發生。假使衝突可以減到最低，而且有適當的疏通管道，如此不但可以達成所有的調查目標，也能夠讓被害人在接受調查的過程中，二度傷害得以減到最低⁴。爲了讓團隊的運作能夠更爲有效，解決的方式可以從二方面著手，一是從系統的層次，另一個則是從個人的層次。

一、系統的特點

若是能夠具備以下的特點，將可以有助於調查團隊的和諧與效率之提昇 (Thomas, 1994)：(一) 建立正式的團隊；(二) 瞭解並且運用團隊的動力；(三) 建立調查協定書；(四) 提供適當的人員；(五) 提供聯合訓練；(六) 從事團隊的建立。

(一) 建立正式的團隊

當各個專業人員很少在一起工作時，大多數的衝突將會更加惡化。隨著在一起工作時間的增加，透過彼此的瞭解而消除歧見，如此將可以建立信賴感並且對可能發生的情況有所預期。團隊可以透過組織編制內的成員，發展出可預期的行爲而使其正式化，這些行爲包括：團隊定期會議的時間、場所、結構，以及正式對於角色或是任務的編派。至於組織的層級可以是地區性的，也可以由數個地區的专业人員組合而成。

(二) 瞭解並且運用團隊的動力

團隊的建立通常會經過幾個發展階段，包括：形式化 (forming)、騷亂 (storming)、基準化 (norming)，以及履行 (performing) 等階段。在「形式化」階段中，團隊的成員會學習技巧和角色模式，試驗其他成員的承諾行爲，並且界定工作的任務。在下一個「騷亂」階段中，團隊成員會爲了想要取得控制權而有

⁴ 促使各個領域人員之間的相互瞭解，和建立合作機制的程序是需要時間的。它需要自動自發的尊重每一個單位之地位與貢獻，也需要忍耐和信任。在一剛開始時，所有處理兒童虐待與疏忽事件的參與者都必須對以下這些目標達成共識：(一) 預防和對於所有類型的兒童虐待與疏忽事件均有所回應；(二) 防止被害人遭受更進一步的傷害，並且提供給他們支持；(三) 讓施虐者負起責任，並且提供給他們接受再教育和處遇的機會 (黃翠紋，民 88)。

所競爭，團隊可能會設定不切實際的目標、在任務的達成上過於注重結果，以及幾乎沒有制定真正的處理程序。在「基準化」階段中，團隊成員開始付予並接受回饋，以及在設定了確實的操作基準與真正的實作程序之後，開始接受團隊的理念。在最後的「履行」階段中，它運用反饋的過程來診斷與評估操作上的問題，以便持續改善成效。

工作團隊經常會有一個很強的領導者，而且每一個個體都能夠固守本位。就團隊而言，領導權是共同分享的，至於責任的承擔不但是個體，而且也是成員共同擔負的，因此工作績效也是集體創作的結果。此種轉換的程序包括下列幾個階段：工作團體（work group）、假的團隊（pseudo team）、潛在的團隊（potential team），以及真正的團隊（real team）（Katzenbach & Smith, 1993）。團隊必須能夠經歷上述這個程序，而且也要有足夠的時間來完成基準發展的階段才算達成。

團隊成員爲了爭取領導權所作的努力，可能會使其間的衝突變得特別激烈，而且團隊也必須決定誰將負責召集團隊，以及擔任會議的主席。運用相當中立的心理衛生成員可能是一個好的折衷方案。假使團隊是由許多單位所組成，但是卻爲每個人或是某個領域的專家所控制（如檢察官），那麼其他人員的投入意願將會減低。因此，團隊必須隸屬於所有成員。

一旦開始運作，團隊可能會面臨許多挑戰。最經常面臨的一個情況，是團隊在運作一段時間之後，有新成員加入而產生的變化。新成員對於做事方法有所質疑是很自然的，至於團隊的其他成員面對此種變化，對現狀所造成的衝擊有所抱怨，也是很自然的現象。團隊必須做好任何人事上改變的準備，並且幫助成員適應團隊的運作。

其他的挑戰還包括，團隊處理對立輿論的方式。假使消息可能會造成團隊中各個專業領域之間的不和，那麼舊有的隔閡與對抗的效應可能就會再度出現。有效率的團隊必須認知到，並不是所有的輿論都是好的，因而也要對於此種無可避免的對立論點做好準備。同時，除非經過證實，否則最好不要相信某個團隊成員已經對於該消息作出評論。其他對於團隊的挑戰還包括：能夠長期維持活力、新的監督或是管理人員的投入，以及改變單位的優先權。每一個都必須仰賴團隊發展出詳細的策略，如此才能克服障礙，邁向成功之路。

(三) 建立調查協定書

制訂調查協定書將可以共享資源，並且強化各單位的努力，因此具有促進單位之間合作行動的功能。此外，此種協定書還可以促使各單位保持一個持續的溝通關係，而不致各自為政。通常各單位在制訂一份協定書時，應該評估社區中的資源。協定書的內容則應該包括以下幾個部份（Interdisciplinary Project on Domestic Violence, 1990；黃翠紋，民 88）：

- 1.各單位管轄的責任；
- 2.定義兒童虐待，以及處理的原則；
- 3.製作處理報告的要求及其程序；
- 4.分享資訊的策略；
- 5.轉介的程序；
- 6.可以援引的法律選擇及其程序；
- 7.可以選擇的保護措施及其程序；
- 8.可以獲得的支持服務⁵。

調查協定書應該很清楚列出標準的操作程序，以及各個團隊成員的角色。但是協定書只是基本的互動原則，當處理特殊的事件時，團隊應該要有自由調整的能力。例如，協定書上面規定：團隊在偵訊受虐兒童的父母親之前，應該先行偵訊受虐兒童。但是當面對特殊的狀況時，就必須修正處理的程序。如施虐者並不是受虐兒童的父母親或是家人，那麼在偵訊受虐兒童之前，應該先行偵訊受虐兒童的父母親。

(四) 為團隊中所有的單位提供適當的人員

在團隊中，當一個單位的人力資源明顯多於團隊中的其他單位時（傳統上不是兒保社福機構，就是警察機關的人力資源會較其他單位多），將會使其所必須

⁵ 例如，在加拿大安大略省警察與其它單位於處理家庭暴力上的協定就包括：(1)如何確定和報告家庭暴力；(2)詳細記載警察的調查和其後的每一個程序；(3)在整個起訴的程序中鼓勵進行共同的諮商與溝通（Correctional Service of Canada, 1988）。

負擔的工作較其他單位多 (Sheppard, 1992)。在此種不平衡的現象下，可能會造成某個單位的事件負荷量過重，必須處理許多事件，或是各自為政的情況。在這些情況下，團隊的效率已經喪失了，造成被害人與事件的其他關係人必須接受數次偵訊。

(五) 提供聯合訓練

聯合訓練是提昇跨單位團隊效能的一個相當重要方法。從過去的經驗告訴我們，聯合訓練是團隊中各個單位彼此達成共識的良好方式，而且應該是在團隊正式運作之前就開始進行 (Martin & Besharov, 1991)。此種訓練的方式，可以幫助團隊的成員瞭解新組織的任務與理念。有許多系統未來可能的潛在衝突，可以帶到訓練課程中公開發的討論。透過此種訓練，可以讓兒保社工人員能夠比較積極而正確蒐集受虐兒童身上的證據；相反地，此種訓練則是讓警察人員能夠瞭解到，在將受虐兒童帶離家庭時，必須是在合理的情況下，且是爲了預防兒童再度被虐待的情況下才可爲之。

(六) 建立團隊的凝聚力

在團隊發展的任何階段中，它可以透過積極的計畫以建立團隊的凝聚力。可以採取單純的休閒活動，或是透過分享專業人員的經驗等形式而達成此項目標。如此也可以幫助團隊更加瞭解各個成員之間溝通的型式，以及人格特質。

二、個人的特點

何承謙氏 (民 85) 曾經對於台北市兒童保護網絡各個機構間的協調情形進行探討。結果發現，相關機構的工作人員對目前整個兒童保護服務體系運作的瞭解非常有限。而愈是對目前兒童保護服務體系運作愈瞭解的受訪者，其機構間的協調程度愈高。相反地，若是瞭解不夠將會影響其間的協調工作。事實上，團隊的成員若是能夠具備下列一些個人的特點，也將能夠使其在團隊中的工作更加有效率。這些特點包括 (Thomas, 1994)：(一) 對於其他領域的專業知識能夠更加瞭解；(二) 發展人際關係；(三) 分享專業上的資料；(四) 維持團隊內部訊息的公開；(五) 公開討論問題；(六) 將各機關的監督者納入團隊中。

(一) 自我成長

在團隊中的每一個成員，除了必須對於其他領域的專業知識有所瞭解之外，也必須對於團隊中其他單位的組織文化，有更為深入的瞭解，包括：他們如何運作，以及他們的價值觀是什麼。假使團隊中有不同性別與種族的工作伙伴，那麼他們就必須尋求橫跨性別與種族的溝通方式。就某一些團隊而言，它可能不會造成任何問題，但是就某一些團隊而言，則可能會嚴重浸蝕團隊的力量。因此，團隊成員應該要能夠調整自己的行為，以減少令團隊其他成員感到不快的行為舉止。

(二) 發展人際關係

團隊中每一個成員應該要能夠瞭解其他成員的一些個人方面的情況，包括他們的家人，以及他們在下班後如何打發自己的時間。同時，成員也應該要表示，他們視其他成員為自己專業上的夥伴。

(三) 分享專業上的資料

團隊成員應該要能夠與其他單位的成員共同分享專業上的資料，包括：書籍、文章、法律判解，甚至是自己單位上的實務手冊。在傳遞資訊的同時，應該要將其視為自己工作上的夥伴。

(四) 讓訊息得以公開

即使正式的協定書並沒有如此規定，團隊應該要讓事件的一些訊息能夠在內部流通，包括法院的開庭日期與決定、家庭訪視的決定，以及調查的結果等。

(五) 公開討論問題

對於無法避免的衝突，應該是以一種沒有威脅而直接的態度來解決，而且在處理上必須讓團隊所有成員坐在一起來討論。有一些問題可以藉此而獲得解決，但是團隊也應該允許成員有不同的看法。而且此種情況在最成功的團隊中也可能發生。

(六) 將各機關的監督者納入團隊中

應該要讓機關的監督者能夠自由參加團隊的會議，以評估團隊的運作狀況。監督者必須擔負起責任，以確保他們自己單位的參與者能夠支持團隊的理念與任務。

假使調查團隊在系統與個人的層次擁有上述的長處，將是跨單位調查團隊得以有效運作的重要因素。當團隊的理念發酵後，它將可以促使團隊中的各個單位，以及專業人員得以順利的工作。更重要的是，如此將有助於解決受虐兒童的處境。

陸、我國目前應採行的策略

雖然調查團隊的組成對於兒童虐待事件之處理具有許多優點，在許多地區的施行情形亦相當不錯。但在台灣地區，由於各個專業團體本身內部仍存在諸多問題，而影響第一線處理人員執行之意願與效率，各個主要處理的專業團體間之協調聯繫情形亦不佳，使得吾人邁向此種整合性的調查團隊仍有很長一段路要走。從陳叔綱氏（民 85）對於台北市兒童保護網絡的情形進行研究可以發現，目前保護網絡運作面臨的困境包括：一、通報義務人怕事的心態，以及兒保觀念的缺乏是責任通報制度無法落實的主因；二、社福機構因為擔心人力不足，因而使得兒童保護觀念的宣導工作幾近停滯；三、兒童保護工作人員的專業訓練不夠的問題，普遍存在於各專業之間；四、社福機構、醫療機構、司法機構以及學校老師等專業人員的安全保障不夠；五、缺乏工作誘因；六、專業機構本身結構性的問題應儘速解決，以避免影響兒保工作執行的成效；七、兒童保護後援機構不足，造成兒童保護服務的中斷。

雖然這項調查期間是在民國八十四年所執行的，且調查地區僅侷限於台北市。但根據筆者於民國八十九年六月至八月針對全國九個縣(市)三十位家庭暴力防治官所進行的訪談，仍發現：至少就警察人員而言，目前仍普遍存有類似的現象。筆者發現，家暴官普遍認為第一線警察人員執行兒童保護事件的意願低落。至於影響警察人員執行意願的因素則可歸納為：

一、認為兒保事件僅是警察工作上，眾多協辦業務中的一小項而已，而警察人員本身已有很多主辦業務，是故沒有太多的時間處理兒保事件；甚且連許多家

暴官亦非專責在處理兒童虐待及其他家庭暴力事件，仍需兼辦許多其他業務，因而亦非每位家暴官皆有高度的處理意願。

- 二、目前警察基層同仁（尤其是派出所員警）勤務時間已過重，而處理一件兒保事件又要花費很多時間，使其對此類事件之處理產生推、脫、拉的現象。
- 三、在警察機關講求績效制度，以刑案偵辦績效論英雄與升遷的情形下，對於兒保事件此種績效獎勵非常低的事件便興趣缺缺。
- 四、在處理過程中，常常發生後續服務遞接機制不良的現象，當警察人員就本身職責處理完畢之後，會有事件移交困難的情形發生。
- 五、認為是別人的家務事，因而注重緩和家庭的氣氛重於嚴正執法。
- 六、過去並未接受處理兒童虐待事件及兒童保護相關知識的訓練，對於此類事件相當陌生，使其在處理上僅能憑藉工作中所接觸到的少部份資訊，及過去工作所累積的經驗來處理。
- 七、長官本身就不重視兒保事件的執行，故而影響基層同仁處理此類事件的意願。

由於兒童保護工作之推動，除有賴各專業人員能確實就其本身職責負起應有之責任外，各專業單位之間的協調聯繫情形對於執行成效之影響亦相當深遠。甚且這二者之間亦有相當大的關聯性存在。目前雖然各專業團體皆能體察此種重要性，但卻由於本身所存有之問題，以及聯繫之管道不暢通，因而導致目前保護網絡之聯結相當不良的情形發生。從過去的研究我們可以發現，專業人員大抵皆能體察此種重要性，例如，根據何承謙氏（民 85）對於台北市兒童保護網絡各個機構間協調的態度進行研究，結果顯示，受訪者對機構間協調的態度傾向正面、積極的看法。大部份的受訪者都同意機構間協調會使得保護工作進行的更順利，且認為機構間協調的利益會大於支出。受訪者也同意機構目標的完成是要依賴其他機構。而陳叔綱氏（民 85）的研究亦發現，各專業人員皆能肯定兒童保護工作的價值。最後，在筆者的研究中亦發現，警察家暴官大抵皆能體認此份工作之重要性。

然而從現有執行層面觀之，有待加強之處仍非常多。以各縣（市）家庭暴力防治業務連繫會報之召開為例，此項會報是各單位彼此協調聯繫相當重要的管道，然而從目前各縣（市）聯繫會報執行情形觀之，即不難發現問題之嚴重性。

聯繫會報之辦理，係依據「家庭暴力防治法實務檢討會」會議之決議，各主管機關應定期邀請司法、檢警、衛生等單位召開聯繫會報。但從表一可以發現，自民國八十八年九月至民國八十九年六月止，有半數以上的縣（市）召開的次數低於三次，甚且亦有縣（市）從未舉辦過此種會報。其次，從一也可以發現，在訓練研習之辦理情形上，有許多縣（市）舉辦的次數相當少，甚且亦有縣（市）從未舉辦過訓練研習。

在具體作法上，筆者建議警察機關目前應採行之措施包括：

- 一、目前警察機關雖已製訂員警處理家庭暴力之工作手冊，但對於警察同仁處理兒童虐待事件的能力亦應加強訓練，其對象應該包括派出所、刑事組、保安隊等可能受理兒童虐待事件單位的員警，而不應該將在職訓練的對象僅侷限於承辦家庭暴力業務的員警。如此方能改變第一線處理員警之態度，強化其處理之意願與能力。
- 二、自民國八十九年七月開始，原本沒有設置女警隊的縣市警察局皆已籌設女警隊或女警組，但目前女警隊（女警組）員警之人數均很少，當務之急，應加強遴選女性義勇警察協助處理兒童虐待事件，並予以適當的訓練。雖然在警察組織早已有義警協助警察執勤，但過去僅止於對男性義警的組訓工作，至於女性義警之招募則屬於常態性之工作。面對婦幼安全越受重視的情況下，應加入女性義警協助警察處理此類事件。
- 三、警察機關內部應該加強工作之分工，將一些工作，如交通事故處理、聚眾活動等，儘量由專門的勤務隊（如交通隊、警備隊）處理，藉由簡化派出所的勤、業務方式，提升派出所員警的處理意願。
- 四、雖然根據兒童福利法、家庭暴力防治法的規定，警察具有協同處理兒童虐待事件的角色，但由於警察機關的協辦業務項目相當多。就警察人員而言，兒童保護工作只是眾多協辦業務之一，故在執行意願上並不高。因此，明確規定警察人員於兒童虐待事件中的角色與職責，並應利用勤前教育和常年訓練的機會多多宣導。

表一 各縣(市)家庭暴力防治中心辦理家庭暴力防治業務執行情形統計表

地區	期間	88年9月至88年12月			89年1月至89年6月		
		訓練研習 辦理情形 (場次)	宣導活動 辦理情形 (場次)	聯繫會報 辦理情形 (場次)	訓練研習 辦理情形 (場次)	宣導活動 辦理情形 (場次)	聯繫會報 辦理情形 (場次)
台北縣		1	19	2	12	13	0
宜蘭縣		1	0	1	0	22	4
桃園縣		6	8	1	32	26	1
新竹縣		0	0	0	1	0	2
苗栗縣		5	25	0	4	58	1
台中縣		1	1	1	2	18	1
彰化縣		0	1	1	2	13	1
南投縣		0	0	0	7	5	1
雲林縣		0	0	1	2	0	2
嘉義縣		0	7	1	2	13	1
台南縣		1	2	2	8	23	2
高雄縣		2	26	4	13	99	5
屏東縣		0	4	2	0	2	2
台東縣		2	24	1	1	3	0
花蓮縣		2	0	1	1	3	1
澎湖縣		0	1	0	2	1	1
基隆市		1	11	1	0	19	2
新竹市		0	0	0	0	8	1
台中市		0	0	1	6	0	1
嘉義市		2	1	2	0	4	1
台南市		1	0	1	8	16	4
台北市		--	--	--	52	313	3
高雄市		--	--	--	13	53	1
金門縣		--	--	--	0	6	0
連江縣		--	--	--	0	6	0
合計		25	130	23	200	707	60

資料來源：內政部家庭暴力防治委員會

五、警察機關是一個層級節制相當明顯的行政機關，若能經由警政管理階層，如警察局長、分局長、少年隊長等長官共同重視兒童保護事件之處理，透過高層單位間的參與，並與社政機關共同召開兒童保護工作委員會聯繫會報，進而形成行政命令，方能形成應有之影響力。

六、官僚組織中有績效的工作才有人做的觀念，深植於警察同仁的心中。因此，

強化員警於處理兒保事件上的誘因，諸如：提高獎勵、專責處理等措施，是非常重要的。

七、透過共同舉辦業務講習、協調聯繫會報的方式，強化社政機關或是兒保社福機構與警察機關之間的溝通，讓其瞭解本身和對方的權責，以及工作承接的方式，以改善過去溝通不良的現象。

至於在社政機關部份，目前各縣市政府雖有兒童福利行政人員和社工人員，然而人數不但不足且往往身兼數種業務，其工作壓力亦相當大，進而影響服務品質。或許增加兒童保護服務的經費、擴大兒童保護社工人員的培育和編制、加強與民間團體的合作、提升社工人員處理事件敏感度的訓練、在其待遇上編列危險津貼、暢通其升遷管道、對於寄養照護系統有較為安全而完善的管理，以及較輕的事件負荷量等措施，將可以疏解兒保社工人員所面臨的工作上壓力，相信兒保社工人員也將樂見這些改善。同時，由於兒保社會工作是一門專業的工作，為提升其服務品質，應儘速制定專業制度，在政府部門中應避免讓未取得專業資格之人員擔任兒保社會工作。建立社會工作專業制度乃世界性的趨勢，也是我國目前推展社會福利政策的重要措施之一，而社工師法亦已於民國八十六年四月二日公布施行。相信未來將會對於建立社工專業服務體系，提升社會工作地位有明顯的影響。因此，對於民間團體的社工人員，未來若亦能落實社會工作師證照制度，使通過一定資格審查之人，才能從事兒保工作，將能提升其服務品質（黃翠紋，民 89）。

柒、結論

由於兒童虐待事件的發生影響因素相當多元，其防處策略亦應從多方面著手，是故必須仰賴全民共同投入，才能有效防範此類不幸事件的發生。一旦發生兒童虐待事件之後，受虐兒童的需求可能相當多元，所牽涉的問題涵蓋醫療、心理輔導與復建、警政、司法以及社會服務等層面。故而需要各種不同的保護與服務項目，透過建全的受虐兒童救援網絡方能防止事件進一步惡化。就政府部門而言，介入工作的成功與否，也與各不同機構間的合作程度有關。雖然近年來政府與民間在受虐兒童的保護工作上不餘遺力，可惜目前國內受虐兒童保護網絡的各

個相關機構之間，協調聯繫工作仍有待加強。唯有透過兒保社福機構、警察機關等各相關單位之間協調聯繫，充分發揮各自在受虐兒童保護網絡中所應有的功能與職責，才能真正解決兒童虐待問題並預防不幸事件再度發生。雖然家庭暴力防治法第八條第二項特別明訂，家庭暴力防治中心應配置社工、警察、醫療、及其他相關專業人員，可惜目前許多縣（市）並未落實此項規定。

事實上，就二個以上組織的合作關係而言，如果對於彼此的任務有相當明確的認知，而且對於各個組織的工作界限能夠劃分清楚，將是確保聯合工作得以成功的重要因素。否則若是有某個單位無法克盡職責，或是某個單位感到其所屬的領域已經受到侵犯，將可能會激起抗拒與敵對的態度，也就無法邁向成功的跨科際合作關係。反之，若是在合作之前就能夠對於彼此的工作界限劃分清楚，將可以確保組織之間長期的成功合夥關係。在兒童虐待事件的處理上，警察機關與兒保社福機構甚至其他單位爲了達成此項目標，除應改善本身的問題之外，則可以經由共同召開聯繫會報、擬定訓練方案，或是採取其他的教育型式，以促使不同組織之間的合作或是統合關係得以成功。

家庭暴力防治法之通過施行，雖已更加彰顯社會大眾殷切期盼警察人員積極介入家庭事務之處理。但成功的兒童虐待防處網絡之建立，卻有賴各個相關機構的共同支持與配合。以本文所探討的跨單位調查團隊爲例，組成單位除了傳統的兒童虐待事件調查機構之外，可能還必須其他單位的參與，包括：檢察官、心理衛生專業人員，甚至其他相關的單位在內。然而調查團隊能夠成功的重要因素，卻不在該團隊擁有很多的專業人員，重要的是團隊是否對成員所應該扮演的角色有清楚的定義，團隊成員並能確實負起應盡的職責。假使成員所應該扮演的角色沒有清楚的釐清，那麼將可能讓某一個成員該做的工作沒有做，或是逾越本身的職責界限，而侵犯到他人的工作範圍。因此，強化調查團隊運作效能的方式，除了遴選適當的人員外，可以從經由讓每一個團隊成員均瞭解自己與其他成員所應該扮演的角色和職責、建立調查協定書、提供聯合訓練等方式，以減少團隊成員間可能的衝突，並強化其間的合作意願著手。

參考文獻

- 何承謙 (民 85)，台北市兒保社福機構間協調及其影響因素之探討，國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 吳學燕(民 87)，警察與社會工作相關性之探討，中央警察大學學報第三十二期，頁 119-144，民國 87 年 03 月。
- 許春金 (民 87)，警察行政概論，台北：三民書局總經銷。
- 陳叔綱 (民 85)，台北市兒童保護網絡之研究，私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃翠紋 (民 87)，警察對於兒童性虐待案件處理方式之探討，警學叢刊第二十八卷第五期，頁 151-170，民國 87 年 03 月。
- 黃翠紋 (民 88)，刑事司法人員在處理婚姻暴力中所扮演的角色及其處理策略之探討 (下)，警學叢刊第三十卷一期，頁 349-366，民國 88 年 07 月。
- 黃翠紋 (民 89)，警察防處兒童虐待事件之研究—整合性調查團隊之策略，桃園：中央警察大學出版社。
- Crosson-Tower, C. (1999). *Understanding Child Abuse and Neglect* (4th Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Dorne, C. K. (1997). *Child Maltreatment: A Primer in History, Public Policy and Research* (2nd Ed.). New York: Harrow and Heston.
- Faller, K. (1990). *Understanding Child Sexual Maltreatment*. CA: Sage Pub.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). "The discipline of teams." *Harvard Business Review*, 27, pp. 111-119.
- Krugman, R. (1988). "University teaching hospital child protection team." In D. Boss, R. Krugman, M. Lenherr, D. A. Rosenberg & B. Schmitt(Eds.), *The New Child Protection Team Handbook* (PP.35-47) . New York: Garland.
- Martin, S., & Besharov, D. (1991). *Police and Child Abuse*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Pence, D., & Wilson, C. (1988). "CPS and law enforcement in child abuse: The uneasy alliance." *APSAC Advisor*, 3, pp. 2-6.
- Pence, D., & Wilson, C. (1992). *The Role of Law Enforcement in Child Abuse*. Washington, DC: National Center on Child Abuse and Neglect.
- Pence, D., & Wilson, C. (1994). *Team Investigation of Child Sexual Abuse*. CA: sage Pub.

- Sheppard, D. (1992). *Study to Improve Joint Law Enforcement and Child Protective Service Agency Investigations of Reported Child Maltreatment*. Washington, DC: Police Foundation.
- Tannen, D. (1990). *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. New York: Ballantine.
- Tennessee Network for Child Advocacy. (1990). *Child Protective Investigative team Survey*. Memphis, TN: Child Sexual Abuse Council.
- Territo, L., Halsted, J., & Bromley, M. (1989). *Crime and Justice in American: A Human Perspective*. St. Paul, MN: West.
- Thomas, T., (1994) . *The Police and Social Workers* (2nd Ed.) . Hants, England: Ashgate Published Company.
- Trute, B., Adkins, E., & MacDonald, G. (1992). "Professional attitudes regarding the sexual abuse of children: Comparing police, child welfare and community mental health." *Child Abuse & Neglect*, 3, pp. 359-369.
- United Nations. (1993). *Strategies for Confronting Domestic Violence: A Resource Manual*. New York: United Nations Publication.