

國立政治大學社會工作研究所
碩士論文

家暴社工，我們為什麼要「演戲」？
——家暴安全網的建制民族誌分析



研究生:許可依

指導教授：王增勇 老師

中華民國 106 年 1 月

謝誌

感謝天主，讓這篇論文得以完成，到現在還是覺得不可思議。

我從小就是一個很受大人們眼光注視的孩子，因此對於權力中包裹的期待，總是在似懂非懂的混亂中接收，然後被壓迫的感覺很真實。長大後，才發現自己特別容易敏感於權力，以及那熟悉的窒息感。

這份論文紀錄了當前家暴主流之外的聲音，對於一向乖順的我來說，書寫的過程已不只是為了社工與婦女在邊緣發聲，更是解放那個從來不敢反抗的自己。所以真的很感謝增勇老師，在這條路上不僅提供了學術上的建議，帶著我從田野與研究間切換，讓書寫更為通透。更在生活中啟蒙我，逐漸看懂這個世界的黑與白，以及在光譜中游移的各種百態；逐漸聽懂語言負載的意涵、情緒、權力，以及流動其中的生命養成。就這樣，很意外地透過這本論文，我正練習著如何更自在也更自由地生活。

當然，這份論文能成就，絕對要感謝我的工作場域，不管是主任、督導甚至我的工作夥伴們，對於我的論文從來沒有任何遲疑，我才能如此無後顧之憂地衝刺。謝謝你們，願意當我的田野資料庫、休假論文時的工作救火隊、卡關沮喪時的應援團，只能說有你們真的是我很大的幸運。

還有所有愛我的人，不管在書寫的哪一個階段，身邊總是有你們的體諒、打氣、還有支持。也因著你們，讓我擁有這麼豐富愛的經驗，才能理解原來愛是可以突破這麼多的不可能！

最後，我想感謝閱讀這篇論文的每一位。我相信在閱讀的過程中，每個人各自會有著不同的心情與滋味。但就像增勇老師說的，這本論文並不是在講安全網是好還是不好，而是在講我們這一個世代，建構了一個這樣的場域，我們這樣子看待台灣的受暴婦女，這樣子做事情，這樣子共同互相協作，這是一個屬於我們當代社工共構的體制。「社工為什麼要演戲」我相信一定還會有別種劇本，甚至不一定是演戲。但在有限的論文中我呈現的就只是田野中的一小角，是一種縮影的發聲練習。當我有機會嘗試把社工的結構處境說清楚，才知道原來我們在如此擠壓的環境下，可以如何做出選擇。

摘要

本論文研究的起點，始自我實習時聽到一位家暴社工抱怨參加「安全網」的網絡會議就像是去「演一場戲」。由於大學時代所學到的「家暴安全網」，是一個將家暴高危機案件篩選出來，藉由網絡會議進行工作交流與服務整合的方案。理想上，「家暴安全網」是將有限資源提供在需要密集服務的案件上，不解為何這樣提升服務效能的美意，卻淪為社工實務場上的「演戲」。於是，為了探究「社工為什麼要演戲」，我決定採用建制民族誌作為研究方法，並站在一線家暴社工的立足點上，解構這個「演戲」經驗如何在建制中被形塑。

當我實際投身成為一名家暴社工，與婦女工作的經驗，揭露了當前國家是如何治理「家庭暴力」，並以一種「安全至上」的意識形態，支配著整個網絡人員的工作。當各種建制的文本啟動，定義著婦女的「安全」，婦女的多元經驗便在「安全」的單一視框中被排除，以致「安全網」時常聽不懂婦女的需要，而網絡的資源也難以「投其所好」。

然而，一線的家暴社工，一面鑲嵌在「安全至上」的流程中，受到各種表單、指標與會議的規訓，一面又要與婦女的自主性並肩前行，在「建制最佳利益」與「案主自決」的角力下，「演戲」便成為社工在這場拔河下的生存方式。只要社工按照安全網所期待的安全劇本演出，婦女就有機會從安全網中「解除列管」。屆時社工就得以從各式的流程、指標中解放，讓工作回歸到相對低度建制的狀態，找回與婦女工作的彈性並減輕行政工作的負擔。

研究結果讓家暴社工看見自己在日常工作中，如何因著建制的流程為自己戴上了一副「安全」的眼鏡，產生了一連串權力關係所建構的知識，藉此看清楚社工所處的權力位置，進而長出抵抗的可能。

關鍵字：家暴安全網、家暴社工、家庭暴力、危險評估、風險管理、建制民族誌

Title of Thesis: "Social Workers - Why are we Acting?" : An Institutional
Ethnographic Analysis of Domestic Violence Safety Network
Name of Institute: Graduate Institute of Social Work, National Chengchi University
Page:130

Graduate Time: 01/2017
Student Name: Ko-Yi, Hsu

Degree Conferred: Master Degree
Advisor Name: Tseng-Yung, Wang

Abstract

The inspiration for my thesis came from a domestic violence social worker who complained that attending "Safety Network" conference is like acting in a show. From my understanding of "Domestic Violence Safety Networks" in college, these are programs for "high-risk" domestic abuse victims who are subsequently referred to the network conference. At this conference, the domestic violence network work together to explore possible safety options and coordinate resources for the victims. Ideally, the "Domestic Violence Safety Network" uses limited resources effectively. However, when it comes to a social work field, it becomes a "show act". Based on this disjuncture, I decided to examine these conferences from a social worker's perspective, using Institutional Ethnography as the analytical approach, to clarify the issue of why social workers are acting in the Safety Network.

I started my fieldwork as a social worker. Through my working experience, I found that nation's adhering to the ideology of, "Safety is the top priority" with regard to domestic violence, tended to control how network members nanny battered women. When texts are activated in the institution, high-risk classification typically centers on a battered women's "safety" need to the exclusion of all others. Eventually, these "safety networks" fail to understand the multifaceted needs of abused women, and this, in turn, makes network resources more difficult to access.

As a domestic violence social worker, safety and autonomy for abused women must be balanced. As a tool to mitigate the struggle between the "client's best institutional interest" and the "client's self-determination", "acting with the safety script" appears to be a solution for social workers. In this way, battered women were able to remove their high-risk label while social workers were liberated from various processes and regulations. Hence, "acting" is the way by which social workers overcome this contradiction, bringing social work back to a less rigid set of working conditions, and increasing their overall flexibility in dealing with clients.

The research maps the social relations of the “Safety Network,” determining where social workers stand with respect to this framework institution, how their “safety lens” are activated, and what aspects of it dominate their work. Once social workers understand how this framework functions, it may increase their potential for constructively opposing it.



章節目錄

第一章 研究的起點：「演戲」作為斷裂的抵抗？	3
第一節 學生時代初識家暴社會工作	3
第二節 家暴安全網作為家暴防治的萬靈丹？	5
第三節 研究問題的形成	6
第二章 文獻回顧	9
第一節 家暴安全網絡的推展過程與背景脈絡	9
第二節 透識家暴安全網	14
第三節 遇見社工的斷裂：台灣家暴安全網的實施現況	20
第三章 「建制民族誌」，另一種解謎的途徑	29
第一節 建制民族誌：「另類」的研究路徑	30
第二節 細說建制民族誌：建制民族誌的重要概念介紹	33
第三節 我的「解牛」工具：選用建制民族誌	36
第四節 我的「解牛」藍圖：研究設計	38
第四章 高危機下不能說的愛情	49
第一節 高危機之外，不開案的小青	49
第二節 誤闖高危機大觀園	60
第三節 身歷其境後的認知失調：參與高危機會議	64
第四節 我的高危機創傷後症候群：被「安全視框」綁架	71
第五節 拆解被綁架的工作：高危機的安全意識	74
第六節 關關難過，關關過：社工的除管之路	82
第五章 高危機真安全？	91
第一節 高危機個案的建構：持武器的相對人與拒絕安置的被害人	91
第二節 生活脈絡中的爸爸 V.S. 建制中的危險人物	92
第三節 如果放手了，是不是什麼都沒有了：相對人不被聽見的聲音	95
第四節 小瑾真安全？	96

第五節	以「保護」為名：弱勢化的被害人	98
第六節	對「失落」的失明：妖魔化的相對人	100
第七節	小紅帽與大惡狼：拳頭與權頭的野蠻與文明	100
第六章	社工不被信任的歷史建構	103
第一節	社工專業之死：風險控制的鐵牢籠	103
第二節	為什麼社工要演戲？	111
第三節	失控的理性：「安全控管」下的暴力治理	115
第四節	社工在安全網中的權力地圖	120
【參考資料】	122
【附錄】	126

表目錄

表 1：英國與台灣「家暴防治工作」簡易比較	18
表 2：安全網的實施與運作成效	24
表 3：社工受訪者資料	46
表 4：小青的家暴通報單-基本資料	51
表 5：小青的家暴通報單-具體事實	52
表 6：小青的家暴通報單—協助事項及相關意見	53
表 7：TIPVDA 分數計算欄	60
表 8：工作紀錄表	75
表 9：家庭暴力高危機案件列管暨執行概況表	76
表 10：除管指標	83
表 11：除管指標	98

圖目錄

圖 1：家暴防治流程	15
圖 2：家暴安全網運作架構全景	17
圖 3：高危機會議會場座位圖	67
圖 4：小青的「暴力循環」	80
圖 5：小青暴力週期	84
圖 6：家暴防治流程	106
圖 7：重大案件究責循環	107
圖 8：家暴防治組織架構全景	109

第一章 研究的起點：「演戲」作為斷裂的抵抗？

讀大學以前，我對於「家庭暴力」（以下將簡稱家暴）一詞，仍停留在十分模糊的認識。我大概只知道暴力是不對的，還有如果有「家暴」發生記得打 113，僅此而已。大學時隨著修課學習，又因著對女性主義的著迷，漸漸開啟我對於「家暴社會工作」的認識，更促使我決定投入其中。

第一節 學生時代初識家暴社會工作

幾則新聞

xx年x月x日訊。

一對住鹿城北角陳厝的夫婦，男陳江水，四十多歲，以殺豬為業，妻陳林市，年二十餘。x日陳林市突然以丈夫殺豬用的屠刀，謀害親夫，肢解屍體，將屍體斬為八塊，裝置藤箱中企圖滅屍，幸賴隔鄰警覺，及時發現報警。

問何以殺夫，陳林市回答，丈夫對她太凶狠殘暴，每日喝酒賭博，回來打罵她作樂。知道她害怕見人殺生，還強帶她至屠場觀其殺豬。事發之日，丈夫帶回來一把屠刀，狀極兇惡，恐不利於她，天亮俟丈夫熟睡後，她即以所見的屠宰方法，將丈夫像殺豬一樣的肢解了。（李昂，1983：3）

上述片段摘自李昂的《殺夫》，故事便是依照此新聞軸線發展，描繪居住於鹿港小鎮的屠夫陳江水用食物、經濟控制林市，林市因長期遭受陳江水打罵、強暴、被迫看他殺豬，最終因不勘其夫虐待而親手殺死了自己的丈夫。

因著《殺夫》，我開始對台灣家暴議題的發展產生興趣，便上網搜尋了相關的資料與報導。我發現在《殺夫》發表後的 10 年，便發生了轟動一時的鄧如雯殺夫案。原以為李昂只是想透過《殺夫》的極端情節，作為凸顯傳統社會的手法，但卻沒想到鄧如雯的遭遇，是如此真實赤裸地存在。

鄧如雯跟她的家人長期遭受丈夫林阿棋的暴力對待，林阿棋甚至要求鄧的妹

妹應「妹代姊職」陪睡。鄧於受暴期間，曾嘗試多種方式求助，卻每每遭到民代與警方以「家內事」為由，勸和收場。在向外求援多次無門的情況下，鄧為換得全家人的安寧，便決定犧牲自己因而殺夫。鄧案的發生，也讓長期被視為私領域議題的家庭暴力浮現，促成公領域的關注與討論，進而催生了 1998 年的《家庭暴力防治法》。

原以為立法就是保障，但我發現家暴防制體系涉及的不同單位，像是鄧如雯在受暴期間，她可能會需要警政、醫療、社福、司法等單位的資源與支援，要能落實不是件容易的事。因此在立法之後，家暴防治體系如何被建立與運作，才是左右家暴議題如何被處理的關鍵。

因此，我瀏覽了台灣當前家暴防治工作的推展狀況，想像鄧如雯若是在這個時空受暴會有什麼不同？在受暴之後，她可以到醫院請求協助治療及驗傷；請警察協助保護人身安全；請社工協助提供離家後的居住、經濟、托育、就業等資源；透過法院核發保護令、處理離婚相關訴訟；請學校協助關心自己的孩子等。而從鄧如雯的例子，也讓我進一步聯想到每個家暴被害人的不同處境，所需要的專業資源與支援也不盡相同，這也使得家暴防治成為一項需要多專業協力的網絡工作。

對於家暴防治工作的歷史發展與服務推展，有了初步了解後，身為一名社工學生，又是如何理解「家暴社工」的呢？回想起來，自己對於「家暴社工」的印象，大多都是透過各種「耳聞」拼湊而來。

我聽大學老師說，家暴社工是一個高壓、高案量的工作；我聽新聞說 XX 市又發生一起人倫悲劇，恐怖情人弑妻；我聽工作的學姊說，她去家訪受暴婦女結果先生在家，後來還被先生跟蹤恐嚇。當時的我想，新聞三不五時都會出現家暴致死案，案量果真高；一個社工要揹起這麼多條人命，當時曹小妹¹又沸沸揚揚，

¹ 2010 年 4 月南投曹小妹事件，社工因登門訪視未果，並未做後續追蹤，無法挽回一對母女燒炭自殺的悲劇，引起社會對社工的質疑和撻伐。各大媒體開始湧入許多對於社會工作的討論，社工也紛紛挺身，道出社會工作者工作勞動長久以來未被看見的現象，包括：人力短缺、工作負荷過多，及身處高危險壓力之下。

要是真有什麼萬一，總得要有人出來負責，再加上相對人這顆不定時炸彈，光想像就覺得社工根本是壓力夾心餅。高壓、高案量又具危險性，是我對家暴社工的唯一印象。而這個印象，也衍生我對於整個家暴體制的失望。當時的我認為，這個體制缺乏對社工的相關配套，致使家暴保護性業務時常是社工眼中「速崩熬」、「做不久」、「當跳板」的高流動工作。

第二節 家暴安全網作為家暴防治的萬靈丹？

直到大四下學期，我修了家暴社會工作。課堂中，不僅破除我許多對家暴既有的迷思，甚至引發我對家暴社工的興趣。其中一堂讓我很深刻的，是老師介紹了「家暴安全網」方案。

如同前面提到的，家暴防治工作是需要各專業單位協力合作的。然而實務的狀況是，儘管網絡中的警政、社政、司法、衛政、教育各司其職，但各單位對於家暴的認知與資源的差異，使得網絡間出現僅有分工卻缺乏合作的現象。有鑑於前述現象，「家庭暴力風險評估及防治安全網」方案(本文皆簡稱家暴安全網)便應運而生。

「家暴安全網」方案，便是將大量的家暴案件，運用危險分級篩選出高危機案件，各網絡再予以提供密集性的服務。此外，各網絡會在每個月的網絡會議中進行工作報告與資訊交流，以達到服務整合，進而降低被害人的危機程度。

初識「家暴安全網」，可說是對家暴體制重拾了一點信心。這意味著政府看見了家暴體制長久以來的高案量與合作困境。而這個方案不僅可以篩選出高危機個案，再透過密集的網絡合作，有效地回應這群高危機被害人的需要，顯然是相當好的建制。不過這樣的美好想像，在我碩一實習時，有了不同的看見。

實習時我常乘著開放式辦公室的地利之便，聽著各組間流動的實務對話。記得那時一群剛開完高危機會議的家暴社工回到辦公室，其中一位社工劃破寂靜，說道：「吼!每次開會真的超浪費時間，大家各講各的...感覺就是去演一場戲!」。此話一出馬上引起我的注意，腦袋也同時竄流著各種問題：為什麼開高危機會議

是去演戲？高危機會議不是集合各專業，讓各體系在每個月有機會共享資訊，協調未來的工作方向與目標，讓服務效能得以提升的會議嗎？開高危機會議怎麼會是件浪費時間的事情？然而，當時因為我不是家暴組的實習生，再加上高危機會議被高度保密，因此「為何演戲」始終是個未解之謎。

實習結束後回到學校，與一位正在其他縣市當家暴社工的同學閒聊，突然閃過實習時聽聞的「演戲」經驗，便藉機詢問她對於家暴安全網的想法。她說：「我覺得它設立的美意很好，只是要考量到社工的現實狀況，是不是真的負荷得了。然後如果你負荷不了的話，那就會淪為形式。」短暫的淺聊又是另一波衝擊，這兩位不同縣市的家暴社工，卻反應了實務現場最真實的經驗。有趣的是，在兩個不同地理位置所運行的同一套家暴安全網機制，實際運作的狀況皆不同於政策原初的想像。

這種人們在體制內經驗到的理想與真實的落差，便是 Dorothy Smith²(2005) 所稱的「斷裂經驗」。Smith 認為，將斷裂經驗作為研究的起點，可以幫助人們分析自己的生活是如何為外在權力所統治，幫助不瞭解權力運作機制的人掌握制度如何運作的知識，進而重新理解自己與世界之間的關係。

因此，我將「演戲」視為一個家暴社工，在建制內所經歷到體制理想與工作真實的斷裂經驗。而這段經驗，亦因著我踏入家暴領域擔任社工，開啟了我想站在家暴社工的立足點，勾勒其日常的工作經驗，拼湊出家暴安全網絡的運作狀況，並試圖理解其中隱含著怎樣的權力關係。

第三節 研究問題的形成

因著「演戲」的斷裂經驗，引發我對於家暴安全網運作狀況的興趣，特別是這群家暴社工的現場工作實況。然而，放眼當前家暴安全網的相關文獻，大多是成效評估的研究（張錦麗等，2007；王珮玲、范國勇，2009；吳啟安，2009；葉孟青，2010；張志清，2010；吳淑美，2011；劉淑瓊、王珮玲，2011），儘管當

² Dorothy Smith 為加拿大的社會學家，發展出建制民族誌(institutional ethnography)作為一種研究路徑。

中有多篇對社工進行訪談，但皆缺乏對於家暴社工日常工作的紀實，這使得家暴安全網的真實運作狀況，始終無法被清楚地描繪。另一方面，家暴安全網已推展成為全國性辦理方案，我也很好奇是什麼樣的機制，讓家暴安全網得以在不同縣市落實，並在跨地間不斷複製著政策與實務間的落差。

因此，我以「演戲」的斷裂經驗做為研究起點，發展出以下問題：

第一，針對**工作者**，我想了解一線家暴社工的工作經驗是什麼？家暴社工身為一線的實務工作者，是如何處理高危機案件？如何安排自己的工作？與案主以及其他網絡單位是如何互動、交流的？

第二，針對**工作流程**，我想了解家暴社工的日常工作，是如何被串聯組織起來的？藉由檢視整套家暴安全網的工作流程與運作方式，試圖釐清家暴社工究竟為何而演？這場戲又該怎麼演？演給誰看？藉此拼湊出「演戲」的起點。

第三，針對**社會組織**，家暴安全網方案是透過什麼樣的社會關係以及社會組織，讓此政策得以在不同地方落實？演戲這樣的實務落差是如何不斷地複製在家暴體制中？

而根據上述的研究問題，本研究欲達到的目的有以下：

第一，還原第一線家暴社工在家暴安全網中的實務現場，試圖理解家暴社工眼中的家暴安全網運作，並記錄家暴社工在其中的工作流程與知識，藉以呈現一線社工的聲音。

第二，增加理解家暴社工的經驗，其如何在體系的運作中形塑，進而提升社工對家暴體制的反思能力。

第三，比較家暴制度與家暴社工對家暴安全網的視框，解析之間的落差，並藉此掌握國家是如何看待並治理家庭暴力，並藉由政策影響與受暴者的關係。

因此，本研究希望透過家暴社工的視框，還原整個家暴安全網的工作現場。並因著這段「演戲」的經驗，回觀當代家暴體系的建制現況，並進一步提出反省，以做為未來改變的可能。



第二章 文獻回顧

本研究將文獻分成三部分，第一部分主要在回顧台灣家暴防治發展過程，檢視網絡合作存在著怎麼樣的衝突與隱憂，進而勾出安全網方案的推展，如何做為網絡合作的解答。第二部分則是考量家暴防治工作在台灣長期發展，已自成一套專業知識，因此，為了更貼近家暴社工的經驗，我將初步整理出安全網的流程、運作狀況以及法制脈絡，藉以對安全網有更深入的认识。第三部分，我回顧了當前台灣對於安全網的既有研究，並試圖拼湊出得以回應「演戲」經驗的線索。

第一節 家暴安全網絡的推展過程與背景脈絡

為了對家暴安全網絡有更清楚的認識，不免要追溯到其設立之初，台灣家暴防治工作的運作狀況與發展脈絡。

壹、家暴防治網絡的「先天不良」：台灣家暴法制化後的網絡發展狀況

提到台灣當前家庭暴力防治工作的發展時，大多會提到 1993 年的鄧如雯殺夫事件與 1996 年的彭婉如命案。這兩起社會事件，不僅引起當時社會大眾對於婦女人身安全議題高度的關注，也讓過去婦運團體長期關注的家暴議題浮現。長久以來被視為私領域的「家務事」，從此成為公領域的「社會議題」，並促成「家庭暴力防治法」（簡稱家暴法）於 1998 年的快速通過。

依據當時家暴法第 4 條³及第 8 條分別規定，中央主管機關為內政部「家庭暴力防治委員會」（簡稱家防會），地方政府應成立「家庭暴力防治中心」（簡稱家防中心），而這也確立了社政成為家暴防治業務主要統籌者的位置。

不過由於內政部本身分工問題，延誤了整個業務移交的期程，致使中央家防會延至 1999 年 4 月 23 日成立，距離保護令制度實施期限之 1999 年 6 月 24 日僅有兩個月準備期（吳素霞、張錦麗，2011）。

³ 家暴法第 4 條所列「內政部」之權責事項，自 2013 年改由「衛生福利部」管轄。

法案匆匆上路，各地方政府在還來不及反應的情況下，便倉促成立了家防中心。因此，各地方政府的家防中心都在防治網絡尚未建立完善、既存體系又不知何去何從的情況下進場。再者，許多縣市家防中心成立之初，都是在缺人缺錢的情況下運作。所謂「缺人」是指沒有專職而是採兼職人員的方式負責家庭暴力防治工作的業務；而「缺錢」則是指中心經費使用並非專款專用。種種的配套資源匱乏再加上當時地方政府各局處仍對新成立的「家防中心」採取觀望而非合作的態度，使得家防中心初期的運作可說是困難重重(潘淑滿，2007)。

然，家暴防治工作並非單靠隸屬社會局的家防中心，僅由社工的單一力量就得以達成。而是需要透過各網絡單位，包括警政單位協助緊急救援、衛政單位協助驗傷及後續身心治療、教育單位協助家內子女的輔導追蹤、司法單位協助法律裁示等多專業合作，才得以實踐家暴防治的目標。

但如前所述，立法之初的實務現場呈現法律與執行極大的斷層，造成「法律走在前、政策隨於後、措施不及跟、觀念不易改」的情況(吳素霞，2001)。這使得各網絡單位在家暴法制化後，不僅配套措施來不及跟上政策施行，甚至因社政、警政、醫療、教育、司法人員，其個別專業立場不同、專業價值信念互異、對家暴問題界定與認知不一，產生各自為政的現象(許雅惠，2001)。舉例來說，對社工來說，理解被害人的處境、給予同理與情緒支持，尊重其需求，是社工服務的理念與工作方法；然而以警察的觀點來看，社工卻可能喪失公平處理的客觀性，甚至有偏袒被害人的嫌疑；又或者法官在審判家庭暴力案件時，需考量兩造的人權，法官重視的是審判的中立與公平性，但對社工而言，則因理解被害人在社會結構不公下所產生的弱勢與困境，而強調應給予更多的協助(張錦麗，2013)。這些立場上的差異，自然容易引發許多溝通上的困難與對立，進而影響家暴防治工作的成效。

各網絡除了專業脈絡的不同，另有一個削弱網絡合作的歷史性因素值得一提。台灣的家暴防治法公布於 1998 年，兩性工作平等法於 2002 年公佈施行，並於 2008 年修正為性別工作平等法，而性別平等教育法則於 2004 年公佈施行(吳淑美，2011)。亦即，家暴防治法在台灣的施行推動，遠在性別平權觀念建立之前。

在這樣的歷史背景之下，使得各網絡單位在傳統父權意識形態尚未鬆綁之際，更難以推動家暴防治工作。舉例來說，警政人員就常將家庭暴力視為「家務事」，僅做消極的調解而不做積極的處理；部分醫事人員恐相對人找麻煩，所以拒絕協助被害人驗傷等(潘淑滿，2007)。而這些現象都在在地凸顯家暴防治建立之初，普遍存在的性別迷思是如何影響各網絡單位，並進而排除被害人的求助。

綜上所述，各專業單位因其業務屬性的不同，以及缺乏溝通協調的方法，使得家暴服務輸送的過程中產生斷層。這樣的網絡運作狀況，不僅難以提供貼近被害人的服務，甚至可能讓被害人得到相互矛盾的資訊，進而阻礙被害人得到適切協助的機會。因此，自家暴防治法制化後，網絡間的合作便成為極為重要的議題，亦是防治工作重點努力的方向。



貳、家暴防治網絡的「後天補強」：家暴安全網如何成為網絡合作的解答

家暴法的通過，伴隨而來的是逐年增加的通報案量。防治網絡在面對暴漲案量與有限人力的夾縫中，發展出一套工作方法：首先會取決於被害人的意願，再依據工作者過去的經驗來評估被害人的危險狀況，協助給予相對應的因應策略。然而，每年仍有層出不窮的致死案件，所夾帶的社會壓力使得許多家暴體制的推動者開始檢討僅靠經驗法則工作的模式，並提出缺乏系統性危險評估與處遇的工作限制(劉淑瓊、王珮玲，2011)。

另一方面，法制化後的防治工作，仍呈現網絡單位各行其事的現象。各單位各自蒐集資訊、各自提供應對策略，使得案件全貌難以掌握。雖然得以透過委員會或是業務協調會報的方式，聯繫協調各單位。但是各體系既存的本位主義，再加上地方政府重視及配合防治工作的程度不一，使得網絡合作的困境一直難以突破(蔡正道、吳素霞，2001)。有鑑於上述防治工作推展所面臨的挑戰，家防會便多次邀請民間團體與專家學者進行座談、研擬方案⁴，藉以改善當前的工作困境。

因此 2003 年家防會便委託林明傑教授進行婚暴危險評估研究。林明傑認為，社政與警政對於家暴案件，從接案危險評估、到後續的安全計畫、以及警察執行保護令的查訪次數，都缺乏完整的標準規範和配套措施。因此，便於 2005 年推動「家庭暴力案件危險分級管理試辦方案」，期望藉由危險評估及分級管理的方式，提供社工與警察辨識不同危險程度的依據，進而更有效地防止家庭暴力再發生(林明傑、蔡宗晃，2009)。

現代婦女基金會也先後於 2006 年開始致力於研發風險評估工具及建立防治網絡的合作機制，先後在宜蘭縣礁溪以北地區、台南市南區試辦「家庭暴力風險評估及防治安全網」工作(張錦麗等，2007)，藉此建立該縣市網絡合作的雛型，

⁴在台灣各級政府均強調「人事精簡」的政策下，儘管家庭暴力案件不斷的攀升，然而人力卻很難大刀闊斧的增加。因此，對於中央與地方政府而言，唯一的出路便是強化與民間團體的合作，藉由民間部門充實地方人力，並期待借助民間團體的倡議角色，在實務中發現當前體制的不足，開展、試辦各種服務與創新方案，並待方案通過各方面評估後，再推展至各縣市。

並提升被害人保護的成效。內政部家防會注意到此方案的發展，遂於 2008 年間開始補助縣市及民間團體試辦本方案，並 2008 年底，組團赴英國參訪最早發展「跨機構危險評估會議」⁵(又稱馬瑞克會議)的卡地夫市(王佩玲，2009)，藉以了解馬瑞克會議從一開始的危險評估直至後續網絡工作的合作模式。

在參訪英國推展馬瑞克會議的經驗後，更確立了台灣家暴安全網推展的方向。家防會在 2009 年便開放補助願意辦理家暴安全網計畫的縣市，2010 年擴大辦理，並於 2011 年將安全網列入考核評鑑項目，使得家暴安全網成為全國性的辦理方案(吳素霞、張錦麗，2011)。

簡單來說，家暴安全網便是結合了危險評估與網絡會議的二合一方案。這樣的組合，對於人力緊縮、案量飛漲的家暴體系來說，可說是一大福音。因為它不僅讓通報案件有了危險分流機制，在有限的人力與時間下，可優先篩選出需要密集服務的標的群體；同時亦有定期的網絡工作會議，提供網絡一個討論平台，藉以交流並擬定後續工作方向，促進網絡間的分工與合作。家暴安全網便因此成為當前家暴防治困境的解答。

⁵「跨機構危險評估會議」，英文原名為 Multi-Agency Risk Assessment Conference，簡稱 MARAC，因此又稱為「馬瑞克會議」。馬瑞克會議方案，是為了增進家暴被害人的安全以及加速案件處理效率的多專業合作計畫。此方案結合了警政、社政與醫療等公私部門，使用風險評估機制，提供高危機個案即時的安全策略。網絡成員會定期召開會議，共同擬定安全計畫再分工合作，達到被害人安全保護與相對人嚴密監控。

第二節 透識⁶家暴安全網

「家暴安全網」是一個整合了危險評估與網絡會議的整合型方案。簡單來說，這個方案就是拉了社政、警政、衛政、司法、教育、勞政、移民等單位，共同關注高危機個案，藉由每個月的會議進行資訊交流，進而達到服務整合，並試圖降低高危機個案的危機程度，以確保其人身安全。

前面談了那麼多，對於家暴安全網似乎有概略的認識。但家暴防治其實是個被高度建制化的工作，因此安全網作為防治工作的一環，便蘊含了許多特有的專業知識。因此，為了更貼近這些家暴社工的日常工作經驗，我將安全網的流程、運作概況以及台灣的法制脈絡，整理如下（趙國好，2012；王珮玲，2009；劉淑瓊、王珮玲，2011）。

壹、家暴安全網運作流程

當家暴發生時，一旦被害人與各通報單位⁷接觸，便啟動了一連串的家暴防治工作。當通報單位接獲案件後，會協助被害人施測「台灣親密關係暴力危險評估表」（簡稱 TIPVDA 量表），當分數高於 8 分，被害人就會進入高危機安全網絡中，也就是所謂的高危機個案列管。

通報案件會全數進入各縣市的家防中心，中心會再依據行政區進行派案。接獲該行政區通報案件的社政單位，將會與被害人進行聯繫。社工必須於 24 小時⁸內與高危機個案進行第一次聯繫並進行專業評估。專業評估就是社工除了會蒐集被害人的基本資料外，也會詢問被害人受暴的頻率與樣態、因應方式與支持系統等資訊，藉以評估被害人有沒有再持續列管於安全網的必要。社工結束專業評估後，會將所蒐集到的資料，填寫入「列管執行概況表」（簡稱列管表），並將這些資訊放到每月一次的高危機網絡會議中與其他網絡單位討論。

⁶ 本節是將當前文獻咀嚼消化後，對安全網有更通透認識後的產物，因此命名為「透識」。

⁷ 社政單位(以 113 專線為主)、警政單位(110 專線、派出所)、醫療單位(醫療院所)、教育單位(學校)。

⁸ 若非高危機案件，社工則須於 3 天內與被害人進行第一次電話聯繫。

高危機網絡會議針對被害人的安全狀況與服務成效進行討論，並透過除管指標⁹評估被害人是否得以從網絡中解除列管。若會議決議解除列管，則被害人將會回到一般中低危機的服務流程中，進行後續的追蹤輔導。但若決議持續列管，則被害人將會接受網絡密集的關注與服務，直至下個月的網絡會議，再次評估被害人的安全狀況，是否得以解除列管。（詳細家暴防治流程請參閱圖 1）

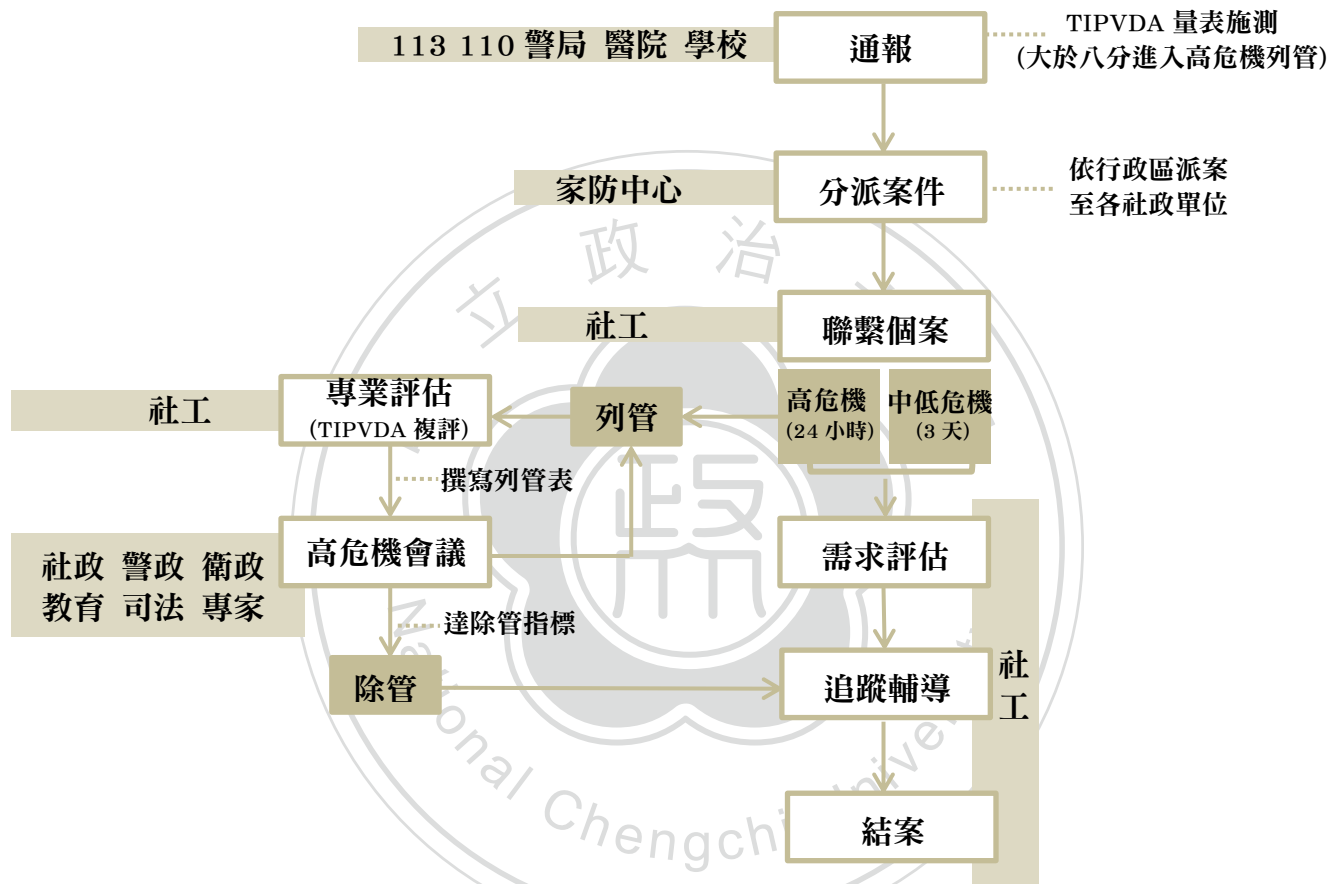


圖 1：家暴防治流程

⁹除管指標：高危機個案符合下列指標至少 3 項者，評估可解除列管：

危險源已解除或降低、支持系統足夠協助被害人避免加害人之危險傷害、法律救濟途徑已發揮效果、安全策略已發揮嚇阻或保護效果、加害人至少有 2 個月以上未對被害人造成傷害、經各單位專業評估可解除列管之其他情形。

貳、家暴安全網網絡運作概況

在初步了解家暴安全網的作業流程後，我試圖從當前的法規與文獻，進一步勾勒網絡間的運作狀況。根據家暴法，中央主管機關以衛生福利部為首，各地方涉及家暴防治業務的機關，應協調辦理安全網方案，進行危險評估並召開網絡會議。不過涉及家暴防治業務的網絡單位相當廣泛，因此，整理當前台灣各縣市安全網的運作模式，以**社政單位**、**警政單位**、**衛政單位**、**司法單位**(含法院與檢察署)、**教育單位**以及**專家學者**，作為安全網的基本參與單位。不過值得注意的是，家暴法雖明訂中央主管機關以衛福部為首，但僅衛政及社政與衛福部有直屬關係，這樣的觀察亦提供我未來進入田野，了解安全網權力關係運作的重要資訊。

至於在參與上，各網絡所扮演的角色：**社政**由家防中心主要統籌並辦理安全網方案，同時亦負責被害人的主要服務輸送¹⁰。因此，一線的被害人服務狀況與相關資訊，便是由社工負責參與、提供；**警政**由婦幼隊主責家暴防治業務，再由各行政區的家防官及轄區警員進行安全網工作，並於會議中提供加害人資訊與約制狀況；**衛政**主要由衛生局承辦人出席，若被害人或加害人有相關處遇人員¹¹關懷，便會出席參與會議討論；**司法單位**包含**法院**與**檢察署**，法院可能委派庭長或法官，檢察署則會委派檢察官或觀護人，以提供法律專業意見為主，但參與狀況並不固定；**教育單位**多為教育局/處承辦人出席，若被害人子女有目睹暴力或其他狀況由校方關懷，主責人員¹²便會參與會議討論。

除了各防治單位的工作者，還有一個獨立於所有主管機關的網絡參與者：專家學者。專家學者的角色相當於安全網的外聘督導，得以穿梭在中央、地方以及網絡會議中，提供專業諮詢。

為了將前述安全網的運作架構，從中央到地方，再從地方到網絡參與者，有更清楚的理解，我以俯瞰的方式繪製了圖 2，協助我在進入田野之後，提供我探

¹⁰ 被害人的服務輸送，主要由家防中心內部的社工，以及承接家防中心委託的民間單位社工

¹¹ 若個案意圖/曾有自殺、疑似/確診精神疾病、因精神疾病住院，則分別由自殺關訪員、社區關訪員、公衛護士進行後續追蹤關懷。

¹² 根據子女狀況與學校資源配置，校方的主要關懷者，可能是老師、輔導人員或學校社工。

索各網絡成員職責與防治單位間職權的權力關係地圖。

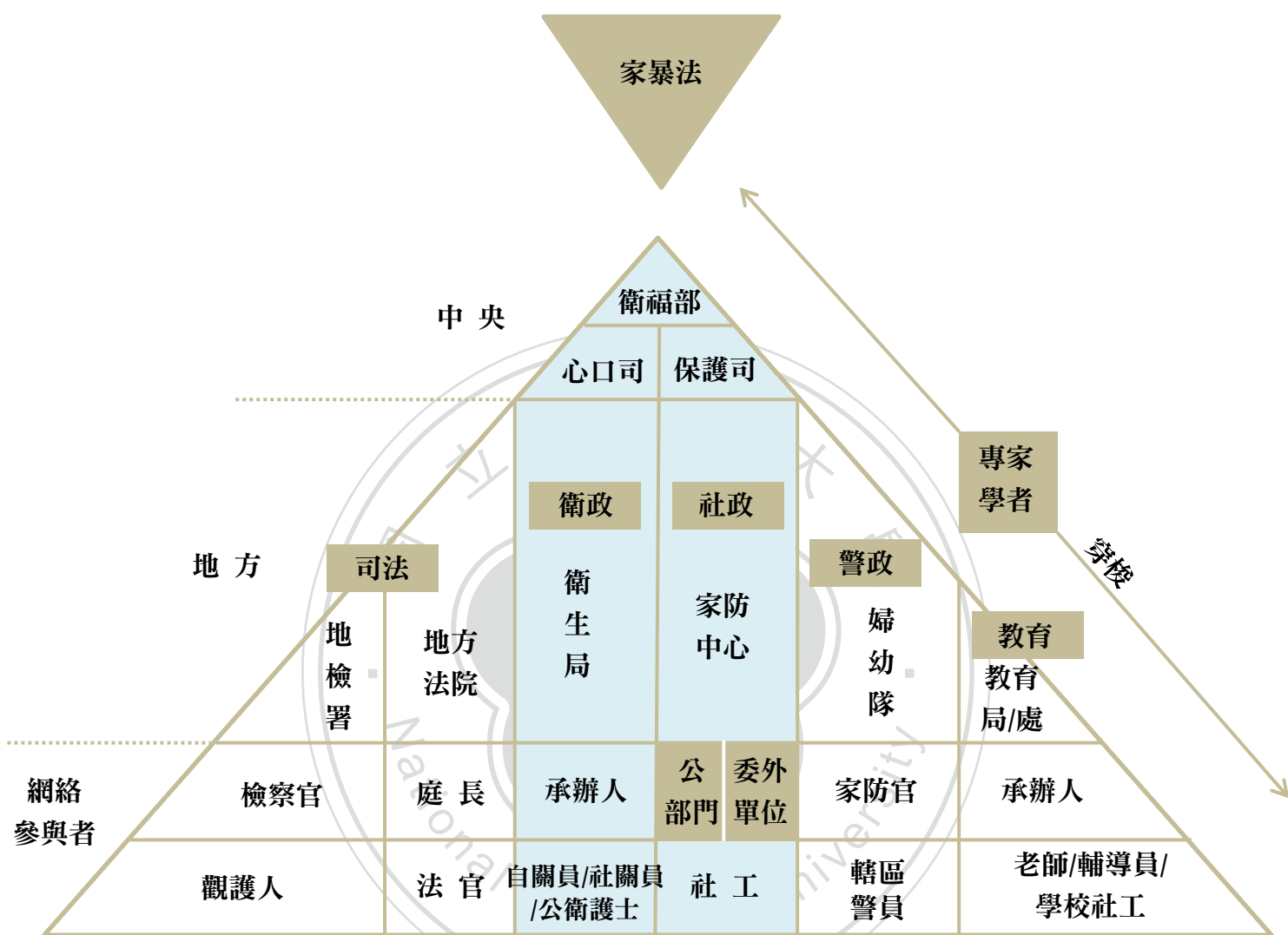


圖 2：家暴安全網運作架構全景

參、將家暴安全網放到台灣的法制脈絡中理解

台灣的「家暴安全網」方案，是汲取 2008 年底至英國卡地夫市參訪「馬瑞克會議」方案的經驗，進而發展成全國性的方案計畫。由於英國與台灣的家暴防治工作存在著各自的發展與歷史脈絡，儘管兩國施行著類似的方案計畫，其鑲嵌在不同基調的脈絡中，所長出的服務樣態亦會有所差異。因此，我簡單地比較兩國間在家暴防治工作制度上的不同，幫助我了解台灣脈絡性的因素，將可能如何影響著一線工作者的日常實作。

表 1：英國與台灣「家暴防治工作」簡易比較

	英國	台灣
法源依據	刑法	民法
如何看待「家庭暴力」	犯罪事件	家事事件
最高主管機關	內政部 犯罪防制及治安維護組	衛生福利部保護服務司
主導單位	司法及警政主導	社政主導
法制	刑法在前，警察有強制逮捕令	刑法在後，需核發保護令後再度施暴才構成刑事責任

(研究者自行整理)

從表 1 了解到英國與台灣，在家暴的法源上就存在著根本性的差異。英國依據刑法的法源，警察具備有強制逮捕令。也就是說，家庭暴力發生的當下，警察到場可依家暴法，對加害人進行強制逮捕。但在台灣，警察到場僅能當下勸阻，警告加害人不可施暴。頂多若被害人有離家意願欲求助庇護，警察則會連繫社工協助後續的緊急安置。至於什麼時候台灣的警察才有權逮捕加害人，便要待被害人保護令核發後，加害人再度對被害人施暴，因違反民事保護令，始構成刑事責任。

進一步追溯兩國對於「家庭暴力」事件的看法，便會發現英國將家暴法納在刑法之下，也就是將家暴定調為犯罪事件。因此，在最高主管機關內政部犯罪防

制及治安維護組的主導之下，由司法及警政單位主要著手防暴工作，輔以社政單位及其他團體提供加害人及被害人處遇服務。

至於台灣的立法脈絡，則是由過往認定家暴為「家內事」，由民事的角度制定了家暴法，使得司法與警政於法源上就認定家暴事件缺乏執法的著力點。再加上台灣主導家暴防治工作的最高主管機關是衛生福利部，主要服務輸送的單位是缺乏執法公權力的社政單位，使得社工常被推到處理安全危機的最前線，卻心有餘而力不足。

由此可見英國與台灣家暴防治工作脈絡性的落差，而這樣制度性的落差也提醒我在進入田野之後，應特別留意安全網絡所鑲嵌的制度脈絡，又是如何連動著網絡的防治工作。



第三節 遇見社工的斷裂：台灣家暴安全網的實施現況

家暴安全網自 2009 年起，在台灣推展已邁入第 6 個年頭，相關的研究亦不在少數。而回顧近幾年家暴安全網的相關研究，多聚焦於探討**危險評估工具的建構與驗證**（林明傑等，2006；林明傑，2009；王珮玲，2009；林明傑，2011；王珮玲，2012；王於磐，2013）以及**家暴安全網的實施成效**（張錦麗等，2007；王珮玲、范國勇，2009；吳啟安，2009；葉孟青，2010；張志清，2010；吳淑美，2011；劉淑瓊、王珮玲，2011）兩大部分（詳見附件 1）。

觀察約有近半的研究，聚焦於發展危險評估量表或是後續解除列管指標的建構與驗證。也就是說，既有研究大多指出當前的家暴安全網仍處於發展階段，並希望藉由各種研究，針對危險評估工具進行建構、驗證、再修正，以強化家暴安全網的運作效能。

另一方面，有超過半數的研究，多在探討家暴安全網計畫的運作經驗與執行成效。進一步整理這類的研究結果，可再大致分成「個案服務」與「網絡工作」兩個部分。以個案服務來說，包括被害人安全狀況提升、降低家暴死亡案件與再受暴率、有效提升被害人的暴力因應能力；網絡工作部分，則是提升網絡工作者的危險評估專業知能、建立網絡回應與聯結的交流平台、提升網絡工作密合度與認同度、增進網絡整體服務效能。

換言之，綜觀當前與家暴安全網相關之研究結果，大多肯定危險評估模式有助於提升一線工作者危險辨識的能力，並認為安全網方案確實促進網絡合作並增進服務輸送的順暢性。但這些的研究，皆未以社工為主體，使得我難以從既有的研究視框，了解社工參與安全網的狀況，進而解答「演戲」的經驗。

壹、尋找社工的聲音：捕捉「演戲」經驗的蛛絲馬跡

為了解答社工為什麼要「演戲」，在閱讀許多文獻後，我發現劉淑瓊、王珮玲(2011)先前為深入了解第一線工作者執行安全網的實際狀況，曾同時多方訪談了社政、警政、衛政及司法單位的工作者。透過該研究的社工訪談，我留意到被

歸類為**網絡合作實施困境**的資料，幫助我更貼近社工參與安全網的實務圖像，包括：工作量增加、工作有被檢視的壓力、個案的問題沒有被有效處理、是否合乎個案最大利益、社工專業自主性受影響以及**保密倫理**的議題（詳見附件二）。

但礙於二手訪談資料的有限性，我僅能初步勾勒社工參與安全網的實務圖像。然而，進一步推敲前述的「困境」，我發現這些資料反能衍生出更多拚湊社工「演戲」的線索，包括：

案量越來越高，不好好處理，會流於形式（SP）。

到底社工口中的「不好好處理」是什麼情形，「流於形式」的實際狀況又是如何？

報告內容很空，會被打槍（SN）。

會責備社工，為什麼你沒有去調查清楚？為什麼你沒有去了解清楚？其實也造成社工很大很大的壓力（S02）。

社工害怕報告內容「被打槍」、覺得「有壓力」，到底這個壓力是誰給的／從何而來？

警察一個月去一次或兩個禮拜去一次有什麼用？沒有很完整的配套措施，永遠都停留在所謂的約制，是無法有效提升被害人安全的（S04）。

現行的配套措施不夠完整，主要是出了什麼問題，又如何影響了安全網的運作？

重擔其實都一直回到我們社工的身上（S04）。

為什麼「重擔」都一直回到社工身上，而這又是如何在重視網絡合作的安全網中發生的？

我們現在被害人承擔太多的責任，我們約制不了加害人，就一直約制被害人。」（S04）。

所謂承擔「太多責任」是指什麼，又什麼是「約制被害人」，怎麼約制？

有時候除非她已經有保護令，不然還是會繼續約制查訪不過有一些狀況就先hold著，就是先不列管。」（S02）。

為什麼「保護令」會影響約制查訪，又有哪些情況可以讓被害人「先不列管」？

上述猶如滾雪球般的提問，都成為豐富我對安全網認識的素材。另一方面，我找到趙國好（2012）對社工參與安全網的實務狀況與應對策略有較深入紀錄的研究：親密關係暴力高危險案件實務介入與處遇之探討。

趙國好（2012）訪談了 11 位參與安全網的社工，藉此探討社工針對高危機案件的實務介入與處遇，並分成**如何界定高危機案件、高危機案件處遇的擬定與執行以及安全網的合作與運作情形**，研究結果整理如下：

一、 如何界定高危機案件

社工的判斷依據，包含TIPVDA量表與社工專業評估。而TIPVDA量表是被害人接觸通報單位時，根據固定的題項，測量出的危機分數，其結果似乎最為客觀。

然，現行的責任通報制度，通報者大多僅將通報完成，對於個案的協助有限，且通報資料亦時常不精準（游美貴，2011）。此外，個案在第一線求助時，所測得的危險評估分數常因求助情境、不瞭解問題內容或處與高張情緒，而影響分數的測量（劉淑瓊、王珮玲，2011）。

因此，除了TIPVDA量表的測量外，社工對於危險程度的專業評估便顯得相當重要。儘管各個社工的工作方法與經驗法則不盡相同，但大致都會藉由家暴通報表¹³、家暴資料庫¹⁴、以及個案主觀陳述，多面向地蒐集暴力狀況與當事人的相關資訊，進而拼湊個案的危機程度（趙國好，2012）。

也就是說，TIPVDA量表雖然是客觀的評估工具，但基於通報單位執行的確實性與個案情境的變動性，使得實務操作還是要透過社工各面向的資料蒐集與過去的經驗累積，進行個案的危險評估。

¹³ 家暴通報單為被害人與通報單位接觸後，通報單位對被害人進行初步資料蒐集，並將之彙整成一份通報單。通報單內容包含：被害人及相對人基本資料、被害人與相對人的關係、暴力發生時／地／原因／樣態、是否聲請保護令／提起傷害告訴、是否願意網絡介入、TIPVDA 危險評估。

¹⁴ 每位家暴社工有權限可進入全國家暴資料庫，因此可藉由被害人的姓名與身分證字號，查詢被害人的歷年通報紀錄，藉此了解被害人過往的受暴狀況與頻率。

弔詭的是，當初發展TIPVDA量表實施危險評估，是基於讓網絡間能擁有一套共同的評估標準，提升網絡工作者危險評估的專業知能。然而實施後卻發現，實務所面臨的變動性，使得客觀的工具難以發揮其「客觀」的效果。這樣的結果導致社工必須承擔前線危險程度的判斷工作。社工因此花費更多的時間在前端的評估，壓縮原本的專業處遇與角色功能，致使案主無法得到更有效的服務。

二、 高危機案件處遇的擬定與執行

高危機案件與一般親密關係暴力個案最主要的不同，便是集中於前端人身安全的協助。也就是說，社工在與高危機個案討論未來計畫時，仍著重在警政的約制告誡、網絡密集介入保障人身安全的議題，至於後端的服務，如個案的婚姻創傷與就業問題的處理是相對少的。但隨著高危機案件的危機程度趨緩，得以解除列管，社工仍會進行後續追蹤，提供與一般親密關係暴力案件相同的服務。

值得注意的是，安全網並未對「不願接受網絡介入」的個案提供服務方針。由於安全網以保護被害人安全為優先考量，因此，具有「強制介入」的特性。而安全網的「強制性」，便與社工「尊重案主自決」的價值觀，產生強烈的矛盾。這也使得社工在與高危機個案工作時，一方面需要考量個案意願，另一方面又要符合家暴安全網的強制性列管標準，而落入工作的兩難。此外，當網絡介入的意見與個案想法不同時，又再次使社工落入糾結的抉擇難題。這樣的脈絡不僅讓家暴安全網無法將個案自決作為優先考量，同時也犧牲了社工的專業自主（趙國好，2012）。

三、 安全網的合作與運作情形

當前的家暴安全網，強調整個家暴防治網絡單位，共同提供高危機案件密集的服務。然而，實務上卻發現，網絡間的各项工作，大多仰賴社工的啟動，否則整個安全網，可能須等到開高危機會議時才正式運作。也就是說，網絡間的服務輸送其實仰賴社工的主動聯繫，各單位才有合作的可能。

此外，網絡單位間的合作與介入，仍以社政與警政為主，且彼此又因著

專業立場的不同，使得服務共識時常遭遇困境。至於其他單位的參與狀況，衛政是時有參與，其他社政單位（如兒少保護）或司法介入則相當有限。除了網絡單位本身的主動性外，考量安全網是以個案人身安全為主要工作重點，使得有直接相關的網絡單位，較能在會議中找到介入的著力點。

更具體來說，社政主要的服務對象為被害人，因此可以跟被害人討論自我保護計畫、保護令的聲請、支持系統的運用、可用的求助管道，藉以確保被害人的安全議題；警政主要的服務對象則是相對人，因此主要的工作便是約制查訪，期待透過警察的介入，使相對人在公權力或司法的畏懼下，改善暴力情形，作為對被害人最前端的安全保護；衛政單位，除非被害人或相對人其中一方為精神疾病確診、健康服務中心或自殺防治中心列管的個案，才會有相對應的衛政人員進入網絡，提供相關資訊或協助；司法與其他單位，由於都不是與被害人或相對人有直接的工作關係，因此得以介入的程度更有限（趙國好，2012）。

上述的研究結果，打破了過往文獻對於安全網原是多個網絡單位合作的想像，進一步勾勒出以社政為樞紐的網絡合作圖像，並以社政與警政為主的網絡互動模式。

透過趙國好（2012）的質化研究，提供我對安全網的實地運作有了大致的瞭解。另一方面，劉淑瓊、王珮玲（2011）¹⁵亦針對安全網的實施與運作成效，進行量化資料的蒐集與分析，以下選取有助於我理解安全網運作的資料，並進行識讀與提問（如表 2）。

表 2：安全網的實施與運作成效

分析因素	因素內涵	分析結果	資料識讀與提問
安全網提升工作效能	1.贊成方案繼續推行 2.對個案資訊的掌握度	社政與警政較低	安全網的立意，主要為促進網絡內團隊與個人能力，進而提升案件處理效能。然而，最密集參與安全網

¹⁵ 劉淑瓊、王珮玲（2011）從社政、警政、衛政、法院、檢察、教育、移民及其它體系，回收了 734 份有效問卷，藉以調查安全網實施與運作的成效。

	<p>3.提升案件處理效能</p> <p>4.提升工作者危險評估能力</p> <p>5.激發多元處理行動</p> <p>6.促進網絡合作團隊支持及個人能力</p>		<p>工作的社政與警政單位，對於安全網是否提升工作效能，其評價相較其他網絡單位較低。因此，若能更深度瞭解實務現場，狀況會是如何？</p>
安全網提升安全效果	<p>1.有效保護被害人</p> <p>2.提升家暴防治成效</p> <p>3.能約制加害人再次施暴風險</p>	警政最低	<p>警政身為最前線維護安全的單位，對提升安全效果的評價卻是最低，是否意味當前警政以「約制查訪」的方式，效果的有限性。若是如此，警政是否有其他配套的可能性？又，目前的配套措施與資源現況為何，如何影響著警政的防治工作？</p>
安全網增權被害人	<p>1.協助被害人敏銳其危險程度</p> <p>2.激發改變動力</p>	社政最低	<p>社政身為被害人最直接的工作對口，反而認為安全網對於提升被害人危險意識與改變動力是最低的。這樣的結果是否與安全網的「強制性」有關？</p>
安全網的會議流程	<p>1.與會單位的出席狀況</p> <p>2.個案列管/解列指標的適當性</p> <p>3.會議進行的流暢度及效率</p>	<p>各單位普遍認為會議效率低落，其中檢察、警政與其他體系給予較高之評價，社政則給予較低之評價。另，社政表示當前列管/解列指標的適當性偏低，約五、六成。</p>	<p>高危機會議被視為重要的資訊交流平台，但會議流程卻被認為低效率，其中出了什麼問題？值得注意的是，不常與會的檢察及其他體系給予會議流程較高的評價，反之常與會的社政，所給予的評價則較低。</p> <p>此外，身為最密集參與安全網的社政，對於列管/解列的標準，認同度偏低，是否意味著目前網絡篩選及介入的方式，與被害人的需求有落差？</p>
安全網的討論互動	<p>1.與會人員提供專業意見</p> <p>2.協助流通資訊</p>	<p>「參加安全網的人員都很認真準備資料」與「參加安全網的人</p>	<p>社政參與安全網的程度最高，反而對討論互動的評價最低。這使我想更進一步了解，安全網實際的網絡</p>

	3.人員會準備度及參與度	員都很認真討論案件」二題項，獲得大多數參與者的肯定，除了 社政體系 外	動力為何，使得討論互動會有這樣的落差？
安全網的會議負荷	1.會前資料準備時間 2.會議參與時間及討論件數	各體系之平均數以 社政體系最高、法院及檢察體系較低	顯示 社政體系 認為安全網會議負荷花工作者太多時間，包括會議與準備資料的時間，這部分亦能呼應社工訪談稿中，認為「工作量增加」的部分。再者，亦可以推敲出，社政因為涉入安全網工作最深，因此負荷相對重，法院及檢察體系參與程度低，因此負荷相對少。不過這樣的網絡分工，是否達到原初安全網設立時，對於網絡分工與合作的期待？

在瀏覽上述量化資料時，特別會留意到社政「抱怨」安全網的強度總是比其他單位大，這提供我一些理解「演戲」斷裂經驗的線索，以及後續的資料識讀，亦是未來針對網絡運作可以探索的面向。

貳、小結

回顧當前文獻，發現多數研究皆以安全網方案本身作為主體，不管是探究此方案的評估工具或方案施行，以一種管理的視框，進行各面向的成效評估。然而這些研究，卻難以回應我的問題意識，讓我了解一線家暴社工參與安全網的經驗以及網絡運作的實際狀況。

儘管如此，在既有文獻中，仍有一篇趙國好（2012）以社工為主體的研究，主要在探究社工對於高危機案件的實務介入與處遇模式。本篇研究回應了我部份的問題意識，其對於社工處理高危機案件的個別經驗有深厚的描寫，並以社工的角度，描述與其他網絡單位合作的經驗，協助我拼湊社工在安全網實務現場的初步圖像。此外，研究中也記錄了台北市與新竹縣的安全網流程與運作模式，提供

我對工作的流程與運作有了大致的瞭解。

另外劉淑瓊、王珮玲（2011），不管質化與量化的資料，都呈現了社工實務「抱怨」的聲音。不過礙於本研究主要以安全網的實施成效作為研究旨趣，因此針對這些社工的聲音，並未有更深入的探究。儘管如此，本研究的社工訪談資料與問卷數據，已協助我初步捕捉社工在安全網的實務狀況，並提供我對於「演戲」經驗可以繼續探詢的面向。

綜上所述，既有的文獻初步勾勒出社工的實務現場，找到了部分為什麼要「演戲」的線索。但至於社工該怎麼演出這場戲，又要演給誰看，仍未找到解答。再者，我雖然從文獻中，拼湊出大略的安全網的工作流程，但細緻的實作紀錄（包括社工如何填寫表格、社工與其他網絡的互動知識）仍未被清楚勾勒，以及這樣的流程背後，又隱含了怎樣的權力關係，得以跨地支配安全網工作的運行，並不斷地複製這些落差。這些都是本研究試圖透過家暴社工的經驗，進行拆解與探究的。



第三章 「建制民族誌」，另一種解謎的途徑

在萌發對家暴安全網的好奇後，很幸運地，我因著一個機會進入了家暴領域擔任社工。也因此，讓我展開了一連串的田野參與與觀察，除了可以透過自身經驗書寫一線家暴社工的日常工作，亦得以在親身接觸網絡工作者的過程中，記錄所見所聞。

但在尚未進入田野前，我一直在思考，應該用什麼研究方法來回答我的研究問題?想著想著，不知道為什麼腦中便不斷浮現庖丁解牛的故事。

我想，如果家暴體系是一頭牛，如此龐然大物，應該從何支解?身為一個剛接觸家暴體系的新手，對於整個體系僅有大略理解，就好像看到牛，我也僅能辨識出牠是牛。因此我該思考的，便是要用什麼工具和技巧，去解剖這頭牛，才能不只是看到皮毛，但能清楚它的每一個臟器組織、骨骼構造、筋肉紋理，有更貼近真實的了解，而非毫無章法地亂插亂砍，使得整頭牛最後血肉模糊。

會有「血肉模糊」之感，要從我大學時代所做過的幾份研究說起。大學時我翻閱了無數的質性參考書以及台灣碩博質性論文，甚至課堂所學到的質性分析都是「紮根理論」。所以起初要動筆寫論文時，自己對於質性研究的想像，大概是找幾個人進行深度訪談，再將這些訪談資料進行紮根分析。

但幾次紮根的經驗，每每我從資料中發現新大陸，滿腔熱血想要回饋並詢問受訪者，是什麼原因造成這樣的現象，他自己又怎麼看待這件事時，我往往都找不到答案。一方面可能是我的提問脫離受訪者的真實世界太遠;另一方面也可能，我只是將長存在他們世界裡的事實挖出來，而對他們來說理所當然的事，自然不會多想，以致我也問不出個所以然。

諸如此類的深度訪談以及分析，幾次後我發現，自己似乎都在現象的外圍打轉無法深入核心。我可能能夠歸納出一些現象，也看到這些現象反映出的問題，但我卻不清楚到底是什麼樣的結構或脈絡，促成了這些問題，甚至又是什麼支撐

起這個現象。而這也造就我每次一頭熱栽入研究中，卻總是得到血肉模糊的片段，以及極為空泛的建議。

究其原因，大概是我從一開始的問題發想，一直到文獻蒐集，都停留在自身經驗以及理論框架的想像中。就好像一個準備到農村體驗種田的都市人，上網查好了各種農作物的栽種方式、季節性、地域性，備好各種工具整裝待發，卻發現預先找到的資料，往往不一定能派上用場，甚至可能因為背著太多工具，成為實際參與種田時的累贅。另一方面，有時候也會因為過度依賴事先閱讀過的種田理論知識，只著重觀察某些部分，反而無法貼近農家的日常生活與經驗。

在發現自己有這樣的限制後，常常書寫到建議或結論時，都會越寫越無力。因為總覺得這份研究在一開始花了這麼多氣力，最後可以回應到實際場域的卻很少。在這種屢試不爽的循環後，我認識了「建制民族誌」，使得我的研究之路有了不一樣的可能性。

第一節 建制民族誌：「另類」的研究路徑

第一次接觸建制民族誌(Institutional Ethnography, IE)，是我剛上研究所 2012 年的秋季，正好遇到所上與陽明衛福合辦的建制民族誌研討會。那時增勇老師邀請到發展建制民族誌的 Dorothy Smith 來台，分享她的生命經驗以及這門「另類」的研究方法。

會說建制民族誌「另類」，主要是因為她¹⁶不同於傳統的知識生產途徑。Smith 認為，傳統的知識生產是為「理論」服務，而這樣的「知識」往往又回頭強化既有的權力關係。就如同我過去做研究的經驗，總是先找找過去文獻探討過的理論基礎，再以這些理論作為研究的立基點，一路堆疊我的資料，最後再回頭鞏固現有的主流論述。然而，在這樣的研究過程中，我總覺得自己的書寫「很卡」，因為我總是在意「理論怎麼說」、「文獻怎麼說」，然後每次想要在報告裡發表自己

¹⁶ 建制民族誌的出現，源自 Smith 對於女性經驗受到邊緣化的關懷，因此我將建制民族誌稱為「她」。但這只是在強調建制民族誌特別關心在權力中被邊緣化的人，而非使用者或研究對象僅限生理女性。

的什麼想法時，又會冒出大學時老師常說的一句話：「妳算哪根蔥？」，就又默默地將自己的主觀退回去，繼續翻找各種既有的文獻。漸漸地，我的想法不再重要，我也越來越不懂得如何自主地下筆，只能熟練地擷取文獻的重點，機械化地複製貼上，拼組著一份看似客觀有說服力，卻缺乏自我的失溫研究。

Smith 便指出，傳統社會學試圖建構一套客觀的知識體系，將社會學者自身真實存有的經驗加以排除，造成社會學者無法從自身出發，分析自身所處的社會建構世界。更甚者，這種自外於自己經驗的知識生產方式往往不自覺地在支配關係中進行，也就是 Smith 所稱的「客體化知識」。因此，從自身經驗切入 (from within) 是建制民族誌對傳統社會學的反轉，從自身經驗出發，讓研究者有機會跳脫既有理論分類的侷限，貼近生活經驗，把「人」帶回知識生產的中心 (王增勇, 2012a)。

至於 Smith 為什麼要發展出有別以往的研究途徑，主要跟她個人背景有著極大的關聯。Smith 身為一個社會學者，也是一位單親媽媽，擺盪在教職與母職之間，這使她經歷到工作與生活間的強烈分裂。然而，擠身在以男性為多數的社會學場域中，Smith 發現自己在生活中身為單親媽媽的辛苦，無法透過學術管道訴說，也無法將其生活體驗融入學術工作中。Smith 逐漸意識到，社會學其實是一門「男流」(male stream) 的知識生產，而男人的立場以一種普世與客觀的權威觀點呈現。如此一來，女性的生活與經驗無法在男人主導的學術中被看見，且不斷地被邊緣化。這成為她反省社會學的起點，也促成她發展了建制民族誌。因此，建制民族誌便是為了打破所謂「男流」的知識生產方式，強調為權力邊緣者發聲，提供弱勢者重新認識自己與世界的研究方法，生產有助於改變社會不平等關係的知識 (王增勇, 2012b)。就這樣，一門以關懷弱勢者並為其發聲的研究方法就此產生。

Smith 以「建制」(institution) 來描述「一種為了某種特定功能 (例如教育、醫療、福利) 而建構的權力關係」。也就是，「建制」並不是指一種特定的機構或組織，而是指發生在多個場域相互協作、交織的工作過程 (林昱瑄, 2011)。以家暴防治工作為例，若我們將它當成一種「建制關係」來探究，表示我們關心的是和家暴防治有關的各項表單、服務以及網絡協作的工作過程。若從「場域」來看，就會牽涉到社會局家防中心、委辦社政單位、警察局、醫院、家事法院、地

檢署、學校、戶政事務所、移民署、勞工局等。

簡言之，建制關係可說是相當龐雜，而建制民族誌的目的，便是在探究某些特定的建制關係，除了看清楚各個場域與行動途徑的關聯，同時也揭露了流動其中的權力關係。而這種權力具有跨越各種在地場域（trans-local）的特性，能在不同的時空場域中運作。並倚靠著人們日常生活中，由上而下參與的特性，藉由各種多元交錯的活動與關係，建立了複雜的統治關係（ruling relations）並集結行使特定功能（王增勇，2012b；郭婉盈，2007）。由此可見，「建制」二字並非我們慣以理解的特定疆域空間（例如學校、醫院），而是包含了個人、組織、機構與團體形成的動態過程和行動參與（蔡昇倍，2015）。因此，將 institution 譯為「建制」而非「制度」、「機構」，便是為了捕捉這個動態的過程，避免制度或機構所夾帶的靜態意涵（王增勇等譯，2012）。

「民族誌」（ethnography）則是代表其研究方法有如民族誌一般，強調從人們日常生活的經驗出發。這意味著，研究者必須放下身段進入研究對象的日常生活世界，試圖掌握被研究者是如何理解他所處的世界，探查「在地觀點」並在乎「到底發生了什麼事」，有意識地進入異文化並加以理解詮釋的田野工作（郭婉盈，2007）。因此，研究者必須清楚自己所採定的「立足點」（stand point）為何，且必須「站」到那個位置。也就是，研究者必須拋開既有文獻所提及的客觀知識，並與被研究者站在一起，才有機會理清他們都是用什麼樣的視角去看待、理解、並回應整個建制。而還原這些在建制中被邊緣化的聲音，便是將知識生產的權力，返還給這群實際生活、工作其中的專家。

總的來說，建制民族誌是一門常民的社會學。所謂常民的社會學，便是以個人在地經驗及日常生活作為起點，探究人們是如何在不知不覺中，陷入統治關係（王增勇等譯，2012）。而透過生產所謂「統治關係」的地圖，其中包含：解析並串聯個體經驗背後共同存在的社會權力結構、了解權力如何跨地運作、弱勢者處在權力結構中的何種位置又如何參與其中（郭婉盈，2007），協助弱勢者理解他們受壓迫的狀況，進而產生抵抗的可能。

第二節 細說建制民族誌：建制民族誌的重要概念介紹

記得我初識建制民族誌時，只覺得這個研究方法不僅名字取得很饒口，連囊括的重要概念：工作知識、工作流程、文本、社會關係、社會組織，單看詞彙也很難懂其中奧妙。

記得增勇老師當時為了怕我們腦袋空空地進去 Smith 的建制研討會，再加上是全英文演說，我們恐怕又是腦袋空空的出來。因此，在研討會前便在所上辦了幾次建制民族誌的讀書會。第一次參加讀書會，最令我印象深刻的，是增勇老師說：「妳總以為在這個問題背後，會有一個大壞蛋。但事實是，沒有人是大壞蛋。」當時，我只是下意識的想：「蛤？怎麼可能！我之前在電影院打工的時候，經理就是無敵機車的大壞蛋！」

我內心邊浮現著我在電影院打工那段慘痛經驗，邊聽著老師講述著建制民族誌的重要概念。然後我就不自覺地將我打工的經驗，套用到建制民族誌的概念中，試圖以我的經驗去理解與應用。

在電影院打工的日子，我大部分被排到的班別是「上機班」¹⁷，也就是站在現金櫃台賣電影票的工作。但賣電影票本身並不討厭，令我厭惡的是我必須不斷地推銷點心套餐。為什麼呢？主要是因為當初我們在**員工訓練**時，我們的經理就說：賣電影票有 9 成的利潤是給片商，因此公司主要的利潤來自於飲料、爆米花。而為了讓公司可以賺錢，經理不僅教我們**各種推銷的話術**，並送給我們新進員工各一本**員工手冊**，上面寫著各種規定，其中一項是在提醒每位員工上機時必達業績量（SP 值），以及業績計算的公式¹⁸。

因此，我每次只要站上櫃台賣票，更要使出渾身解數賣餐。所以我的推銷技巧不斷精進，從雙人套餐開始推，賣不出去就推單人套餐，再推不出去就拿其他

¹⁷ 除了「上機班」，亦有「樓層班」，也就是負責在影廳門口驗票、疏散顧客還有簡易的影廳清潔。

¹⁸ 業績計算公式：SP 值=餐點銷售金額／販賣電影票數，當時我們的 SP 值是 55，也相當於每一位顧客必須至少帶一杯飲料走。

顧客拿給我抵用的優惠券要幫顧客折扣，反正拚死拚活，我的工作策略就是想盡辦法衝高我的銷售量。

其實我常聽週遭的朋友抱怨，我待的電影院，餐點價格總是比外面貴兩三倍，重點是已經表明不買了還是拚死要推銷，拖長買票的時間，所以每次隊排都大排長龍。我聽完只好跟他們說，因為公司有業績壓力，如果每次上櫃台工作無法達到業績，就會被經理約談。

就像我有一次就因為未達業績而被經理約談。經理一直質疑我的工作能力，說我一定是服務態度不夠積極、推銷技巧太差、不會推銷也不懂得去向很會的人請教等。她把我臭罵一頓後，我很不甘心，因為我知道自己不是不會推銷，而是因為有時候顧客買與不買，有時真的無關態度積極與否、銷售技巧好不好的問題。儘管如此，被罵過後，還是激起我的好勝心，所以之後我在工作中就更努力推銷，結果我在公司成了數一數二會賣餐的員工，甚至當過銷售王。記得在那之後，那個罵我的經理，對我的臉色都特別好看，也認為我是一個努力工作的好員工，希望我可以當她的助理。不過後來我看清了這間電影院簡直是勢利的血汗公司，所以後來就離開了。

壹、 社會關係與社會組織

從上述的例子，可以看到我在電影院打工其間所發生的活動，包括參加員工訓練、在櫃檯賣餐賣票、被經理約談等，都是有組織地在發生。也就是說，當我進入這間電影院當員工，我的日常工作已經受到電影院的安排，它並不是雜亂無章，而是有一定規律的，也就是 Smith 所謂的「社會組織」。

電影院體系是一個社會組織，而我在裡面工作，所做得任何行為、決定，以及如何與外在事件協調互動，就稱作「社會關係」。因此，我因為業績差被經理約談，後來激發我的好勝心，最後成為銷售王的過程，都是社會關係的一部分。

有趣的是，透過社會組織與社會關係的概念，我們會發現，人們的行動其實受到超越他們自身動機與意圖的某種東西協調並影響。就像我以前也很討厭到電

影院買票碰到瘋狂推銷餐點的售票員，但實際站上那個位子後，我也不得不妥協成為那個我曾經討厭的售票員，而這也呼應了增勇老師所說的「沒有人是大壞蛋」這件事。雖然我現在想起那個經理的嘴臉還是會生氣，但似乎也可以理解在這樣以「賺取最大利潤」導向的公司生存，身為經理就是要想盡辦法確保她手下的員工達到業績量，就像我想盡辦法要將我的爆米花賣出一樣。

貳、 文本：具備支配與跨地運作的特性

在前面我們已經看到在電影院工作，內部的活動都被社會性地組織串連起來。然而，若我們想要更進一步了解，這些看似輕而易舉、自動自發的協調與行動，究竟是如何完成的，就不得不認識「文本」。

所謂「文本」，就是意識形態的結晶與載具¹⁹，只傳遞著那些經過組織認可的思維與想法（郭婉盈，2007）。以電影院的打工經驗來說，員工手冊就是文本很經典的例子。員工手冊裡面記載了公司的所有規定，並無形中告訴員工，公司所期待的員工是什麼樣子（可以幫公司賺錢的員工）。包括在裡面清楚地列出員工的銷售業績指標、業績計算公式、以及如何銷售的話術。而文本啟動後，個人的經驗在進入組織後，便開始了客體化的歷程。就像我在閱讀員工手冊，熟記各種銷售話術後，我個人是誰已不再重要，重要的是如何做好銷售的工作。我不會在工作的時候，跟顧客閒聊我的日常生活，但我會跟他說一段標準化的推銷術語。

因此，我們可以看到隨著文本的啟動，文本左右著人們行動的決定，而這也是為什麼，Smith 用「支配」這個概念來說明，文本擁有讓人們以特定的方式行動的協調權力。不過文本不只是具有支配的權力，其強大之處在於，它得以跨越不同的場域落實之，將權力無遠弗屆地複製、傳遞。也就是說，我在一間全國連鎖的電影院打工，我在 C 市拿到的員工手冊，跟其他縣市員工拿到的手冊都是一樣的。因此，我也曾遇過從其他市轉調來我們電影院的員工，他完全不需要重新熟悉員工守則或是工作方法，就可以跟上電影院的工作步調。藉此，我們便可

¹⁹ 這裡特別使用「載具」，主要是強調文本的範疇不僅限於「紙本文件」，而是各種乘載組織意識形態者。因此，可能是影片、歌曲、廣告、傳單、表格等。

以了解，文本是如何讓外界的規則，直接進入人們的日常生活世界、滲透在地情境，並具備跨時空與跨地域的特性（蔡昇倍，2015），使得在上位者可以透過文本的傳遞與運作，鞏固其中的統治關係。這也是為什麼，Smith 很重視文本的分析，認為文本是解構許多隱而未現權力運作的關鍵。

參、 工作知識與工作流程

每個人在自己的社會位置上都會累積重要的知識，Smith 稱之為「工作知識」，這些知識不是從書本而來，而是由當事人的親身經歷獲得的知識（王增勇，陳淑芬，2013）。就像身為一名電影院的員工，我就累積了許多只有員工才知道的在地知識。譬如說我在收銀櫃檯工作時，為了提高工作效率，在等待電影票列印的時間，我會同時裝飲料跟爆米花，再將票跟餐點同時送到顧客手中。這項工作知識並沒有列在員工手冊中，但卻是所有站收銀櫃檯的員工都會做的事情。而透過這些工作知識的呈現，其實都提供了研究者瞭解電影院工作生態的具體線索。

此外，工作知識亦引導我們認識被研究者生活中所涉及的「工作流程」。Smith 認為，想要瞭解工作知識為何會形成，不需要藉由抽象的概念來詮釋，而應該回到真實的社會活動／工作流程中探索（王增勇，陳淑芬，2013）。並在工作流程中，了解人們在日常活動中如何彼此協調進行，進而透析期間的權力流動。

第三節 我的「解牛」工具：選用建制民族誌

前面談了很多我過往做研究的經驗，以及在這當中建制民族誌的出現，如何對我產生致命的吸引力。以下，我將更清楚地說明我選用建制民族誌作為我研究方法的原因：

回顧我的問題意識，起點始自於一位家暴社工參與高危機會議後，一句「演戲」的斷裂經驗。這個經驗引發我想還原家暴社工在高危機網絡的實務現場，試圖對其日常工作世界及網絡互動經驗進行深入的描繪。

然而，查看過去的文獻研究發現，我無法從中得到太多關於家暴社工的工作

內容，僅能在部分文獻的訪談中，看到社工對於家暴業務的許多「抱怨」，包括：工作負荷量大、工作風險性高、人員流動率高等。然而，這些資料不僅難以呈現家暴社工的日常以及工作現場的樣貌，同時也讓我看到傳統研究方法對於日常探究的限制。

所幸建制民族誌含納**民族誌**的方法特性，除了讓我有機會對家暴社工的工作與工作流程有更細緻的探究外，亦讓我身為一名工作者，能清楚表明自己的立場使得研究不再因為研究者的客觀抽離，而難以貼近日常經驗。

另一方面，台灣的家暴專業與其他社福領域相比，可說是發展得較為「完備」的。所謂的「完備」，指的是從立法到各種指標、流程、表格，家暴防治工作皆已被大量地標準化，並落實於全國。然而，想起家暴系統的龐大複雜，早已令我這個新手眼花撩亂，更遑論要將這個系統說清楚講明白。

不過建制民族誌擅長透過一系列的提問，**由邊緣到核心／下而上地**了解「事情是如何運作」的。因此，藉由探究家暴社工的工作經驗，逐漸拼湊出家暴體系的工作流程，了解各環節的意義以及環環之間如何被扣連，進而理清統治者的權力如何滲透基層工作者的思維與行動。

當基層工作者看清楚自己的位置與處境時，才有機會在返回工作、面對龐大的家暴建制時，產生更積極的回應與行動。而這樣的反思與行動，便是建制民族誌「將聲音還給弱勢者」的精神。因此，受到建制民族誌的啟發，我認為有必要將發聲權還給工作者本身。由家暴社工的主體經驗出發，生產屬於一線工作者的「在地知識」，並在不斷挖掘自己工作場域的經驗時，逐漸勾勒出屬於自己的權力地圖，進而產生工作者積極抵抗核心的可能。

說了這麼多，建制民族制似乎成了可以滿足我多個願望的健達出奇蛋。她不僅讓我更貼近工作者的日常經驗，也讓身為一名研究者／我的想法得以現身，將研究的溫度找回來。再者，建制民族誌的解牛路徑，讓我有機會探尋現象背後的龐大體系，有能力將體制看懂、看清楚。最後，不同於過往總是提出空泛的建議，建制民族誌的後作力，便是從個人經驗發展出社會批判的可能性。

第四節 我的「解牛」藍圖：研究設計

本研究因我實習時「演戲」的斷裂經驗所起，後來又因為機緣踏入家暴領域，讓我有機會實際浸潤在田野之中。藉此，有機會以家暴社工的工作經驗做為出發的切入點，進而描繪出家暴安全網其紋理脈絡及權力運作。接下來，我將介紹我所在的田野場域、研究者的身分、以及資料蒐集的方式。

壹、 田野場域

我所在的田野是 A 市的某民間機構（以下稱為 F 機構，F 取自 field），其承接 A 市家防中心所委辦的家暴相關業務。A 市為縣市合併後五都裡的其中之一，因此是中央各項社福預算與資源分配的重點城市。此外，A 市一直以來都是台灣的重點發展城市，為許多民間機構駐紮的重地，由此可知，A 市相較於台灣許多縣市，不管公私部門，都是資源較豐沛的城市。

值得一提的是，A 市在家暴安全網尚未成為全國性方案前，便已率先實施。2009 年內政部²⁰推行「家暴安全網」試驗方案，A 市便以分區的方式開始試辦，直到全市落實的現在，已推展第 6 年。而乘著先天（豐沛資源）與後天（率先實施的經驗累積）的優勢，使得家暴安全網在 A 市相較於其他縣市的推展相對成熟，成為各縣市眼中的典範模型²¹。

當然，有人或許會質疑，我在家暴安全網方案實施的「模範城市」進行田野研究，可說是各縣市中的「極端值」，無法反映各縣市普遍的狀況。但建制民族誌的精神，本已跳脫實證典範中，所謂樣本的「代表性」可否回推到「母群體」。由於家暴安全網已是全國施行的方案，建制民族誌相信，當國家政策得以跨地實施／治理時，其中必定已發展出一套通用於全國的支配關係。因此，儘管各縣市的家暴安全網的運作經驗不盡相同，但身處同樣建制的工作流程與支配關係。我

²⁰ 當時社福業務由內政部社會司主責，後因政府組織再造規劃，整併入衛生福利部，改組為「衛生福利部社會及家庭署」。

²¹ 剛開始工作的期間，時常要參與許多專業訓練課程。當時就常常聽到台上的講師提到，A 市的高危機安全網發展成熟，是全台數一數二的模範。

在田野中，便是要去紀錄這一套工作流程與工作知識。

至於我所在的 F 機構，已在 A 市駐點 19 年，長期推展各項婦幼服務，主要包含：家暴防治、性侵害防治、未成年懷孕、兒童收出養等服務。前述的服務類別也直接將主辦公室²²內的工作人員進行分組，形成家暴組、性侵組、收出養組（含未成年懷孕）。我的研究範疇同時也是我的工作，便是在家暴組內，提供受暴婦女相關的資源與服務。

F 機構自 2005 年，便開始承接 A 市家防中心的家暴服務委託。其中與公部門的委託契約，歷經了幾次的轉變，包含 2009 年配合中央政策，將服務轉變成「垂直整合」模式²³，並將「家暴安全網」納入服務中，以及 2015 年推動「一站式」模式²⁴。儘管 F 機構在這段期間歷經了家暴服務的各項轉型，但 F 機構對於婦女的服務，一直秉持著「人」的服務。也就是不論委託契約如何的變更，服務模式的走向如何改變，F 機構的立場都認為不應該隨意將婦女切割在這些委託契約與服務模式之中。這樣的機構氛圍，也使得我們家暴組在工作上的立場，較不容易受到委託關係的變動，而改變工作的視框。

值得一提的是，我進入 F 機構工作時是 2014 年的 7 月，當時機構與家防中心的契約是每個社工每月要接 10 案，其中包含高危機案件，也就是 TIPVDA 8 分以上的案子。後來在與家防中心的聯繫會議中，家防中心考量委辦單位的社工因缺乏公權力，而在高危機網絡中較難施力。因此在 2015 年，將契約改成每個社工每月接 15 案中低危機，也就是 TIPVDA 5 分以下的案件。

原以為各委辦單位在高危機會議中的退場，便是我結束高危機田野的時候。但事實是，婦女的 TIPVDA 分數是變動的，她今天去警察局報案，TIPVDA 填了

²² F 機構於 A 市駐紮多年，同時發展並承接許多方案。因此除了「主辦公室」外，亦有其他的「外單位」。包含安置家園、自立宿舍、物資中心、法院服務處等。

²³ 「垂直整合」便是取代過去「後續追蹤」的服務模式，也就是俗稱的一、二線社工。以往都是由公部門的一線社工進行初篩與危機處遇，待危機緩解，再交由私部門的二線社工進行後續輔導。而「垂直」便是所謂「一案到底」的概念，從個案通報一直到結案，皆由同一單位接案服務。

²⁴ 為回應傳統家暴服務模式，多傾向提供危機處遇，較缺乏中長期服務方案，以及現行各項資源缺乏有效整合，無法有效回應個案需求，因而推動「一站式」模式，將多元的服務量集中於一處提供，期望以被害人需求為中心，而非僅關注人身安全議題。

2 分，明天到醫院驗傷，TIPVDA 可能就飆升到 10 分。果不其然，自新契約啟用後，我們每月仍有不間斷的高危機案件進入網絡會議中²⁵。

更有趣的是，A 市因高危機案量增加，高危機會議從原本四區改分成五區召開，而我們原本承接的區域剛好被拆成兩個不同場次。因此，我同事就曾經一個月內，因婦女分別在不同區，而參與了兩場高危機會議。由此可知，我的田野並未因為契約的改變而消失，反倒是每個月更「密集」且「不間斷」地進行資料蒐集。

從上述的描述，可大致了解我們家暴組所鑲嵌的服務脈絡中。我們家暴組，是由一位督導、六位社工所組成，主要辦理「親密關係追蹤輔導服務」、「婦女自立生活服務」、「目睹暴力兒童服務」三大方案。

我們辦公的空間採開放式，再加上我們督導十分重視團隊合作，因此，工作者之間都會隨時討論並更新彼此的工作狀況。這樣的氛圍也使得團隊中就算有誰不在，其他人也可以隨即補位。因著這樣的空間配置與工作氣氛，使得我很容易就能捕捉到許多田野訊息，並進行各種觀察與紀錄。

貳、 研究身分

我的研究是因家暴社工的斷裂經驗而起，這引發我想站在家暴社工的立足點，去探究家暴安全網的運作狀況。然而，對慣於生產客觀知識的研究者來說，「選邊站」或許是奇怪，甚至是偏頗的。因為在傳統社會科學中，「研究者的立場」被視為對科學性具威脅而要被控制的因素，這使得研究者必須隱身在客觀中立的位置。而隨著研究者的隱身，知識也跟著被神秘化，變成一種權威與權力（王增勇等譯，2012）。

但建制民族誌相信所有的知識都是鑲嵌在特定社會位置的，因此清楚說明研究者踩定的位置，不僅揭露了「誰的利益被滿足」，同時也是解構知識權力的起

²⁵ 儘管案件剛進來時都是 TIPVDA 5 分以下，但在社工尚未結束服務以前，婦女只要再去通報，TIPVDA 落在 8 分以上，社工同樣需要進入高危機會議中。

點。更重要的是，因著研究者揭露自身的社會位置，研究者的「自我」現身，使得研究有「溫度」，故事才能「召喚」其他同樣受苦的人接續分享(王增勇等譯，2012)。因此，我在這裡要先交代我是以什麼身分進入田野，並且如何與田野中的人事物互動。

我因著過去實習的機緣，進入到F機構擔任家暴社工。在尚未進入機構以前，我便已跟機構的主任與家暴組督導說明，我的研究發想以及未來希望將田野與工作結合。在得到主任與督導的同意後，我順利地進入F機構開始工作。

由於我的田野不僅僅是我個人與高危機網絡的接觸經驗，亦會需要觀察並訪談其他家暴社工。因此，在與其他家暴組同事熟識後，我亦向她們說明了我的研究，在確認她們的想法與意願後，她們也都願意讓我在田野中進行觀察與訪談。

至於我的工作，是在F機構的家暴組擔任婦女自立生活方案的社工。顧名思義，我的工作內容，便是協助已決心離家的受暴婦女在外獨立生活。由於家暴通報案量逐年上升，家暴社工的人力不足以負荷，使得當前的家暴服務皆只重視短期危機處理。我的工作便是看見婦女有中長期服務²⁶的需求，而發展出的創新方案。

乍聽之下，我所接觸到的都是一群已脫離危機期，逐漸步入生活重建的婦女。但事實上，高案量壓縮了社工的服務期程，使得我常常接到許多社工的電話，明明婦女都還在高危機會議上列管，但主責社工就常追著我問，獨立宿舍²⁷還有沒有床位。因此，我有一部分的田野資料也來自這群曾經列管在高危機會議中的婦女。

除了我主責的「自立方案」外，當初我的督導為了讓我這個菜鳥社工可以早點熟悉整個家暴體制與服務輸送，便讓我支援家暴組的前端服務「親密關係追蹤

²⁶婦女在脫離危機期後，只是暫時解決的人身安全的議題，但緊接而來的可能是面臨居住、就業、經濟、子女照顧、法律訴訟等問題，因此婦女要達到可在外獨立且穩定的生活，仍需要中長期的資源支持。

²⁷我主負責的「婦女自立生活方案」，其中包含A市委託管理的自立生活家園，我們通常稱之為「獨立宿舍」。

輔導」²⁸。因此，我不僅有機會接觸仍在危機期的婦女，其中也不乏高危機案件，使我有機會參與高危機會議，並與網絡實際互動。

因此，我在 F 機構雖然身為家暴組的自立生活社工，但我的工作內容剛好橫跨了家暴服務體系的兩部分，一部分是處理前端的危機期，一部分則是處理中後端的生活重建期。這樣的工作位置，讓我有機會看清楚台灣當前的家暴服務輸送狀況，也有利於我記錄較完整的工作流程與工作知識。

我不單只是家暴社工，而是私部門的家暴社工，因此不同於公部門社工握有特定公權力與科層的組織氛圍，在一些工作經驗上可能會略有不同，因此我也會訪談幾位公部門社工，進行公私部門經驗的對照，補充不同位置的社工處境。

不過兼具工作者與研究者的雙重身分，在有工作的前提下，我無法時時刻刻都在觀察或紀錄田野中的所見所聞。所幸我在田野中的時間夠長，從 2014 年 7 月一直到 2015 年 12 月，共一年半的時間，足夠我累積並反覆探究各種田野知識。

參、 資料蒐集方式

建制民族誌不像傳統社會科學的研究方法，可以立基於過去的理論，讓研究者可循著文獻脈絡，進一步堆疊出研究架構。由於建制民族誌是從日常議題中，尋找事情如何運作的答案，因此在事前很少能提出完整的規劃。在這一整個探究的過程中，比較像是拿著一團毛線，找到線路然後拉開。這也是為什麼建制民族誌很難事先精確地確認研究會包含些什麼。但隨著毛線逐漸拉開，研究者便慢慢清楚需要訪談什麼人，需要檢視那些文本或論述，甚至擴展進入到未知的領域 (DeVault & McCoy, 2002)。

儘管建制民族誌很難有明確的研究架構供我參照，但研究者對於欲探究的問題已有初步的概念，也就是我對哪團毛線有興趣。接下來，就是試圖要找到可以拉開的線路。至於應該如何找到線頭，再逐一抽絲剝繭，Campbell 的居家照顧

²⁸ 「親密關係追蹤輔導」便是自婦女通報後，社工主動聯繫確認需求，進而提供協助。也就是大家較熟悉的緊急短期服務，工作聚焦於處理婦女的危機安全議題。

研究 (Campbell, 2008), 便提供了很鮮活的示範。

由於 Campbell 發現現行的居家照顧服務, 服務使用者不一定是由固定的居服員提供照護。然而這與原本居家照顧機構認為, 居服員的一致性和連續性對服務使用者的重要性, 兩者存在著巨大落差。因此, 為了瞭解居家照顧機構分派服務的流程。她的資料蒐集成漏斗式, 一開始先大量地記錄派工人員的日常工作, 以及實務現場的狀況。隨著研究的進行, Campbell 逐漸了解機構的派工流程、派工知識 (包括居服員的年資、正職或兼職、時數是否超時、居服員是否認識案主等)。更了解研究主題、更清楚自己需要知道什麼後, Campbell 便開始聚焦在特定的事件上, 例如是什麼表格、文件、法條, 在影響著派工員派工的流程, 進行更聚焦的資料蒐集 (王增勇等譯, 2012)。

因此, 我也將參照 Campbell 漏斗式的聚焦方式, 進行我田野中的資料蒐集。一開始進入田野, 我便從工作中大量蒐集家暴社工的日常、描繪實務現場、並記錄家暴安全網的運作狀況。對田野狀況已有大致了解後, 也就是在原本雜亂的毛線堆裡找到幾條線路, 我便可以循著線路, 找到我可以深入觀察的文本、特定服務內容、工作流程、法規以及高危機網絡中的關鍵人, 進而針對這些對象進行探究與訪談。需要特別留意的是, 建制民族誌的探究方式, 並非線性的, 而是來來回回的再理解與再補充。由於我在田野中的時間從 2014 年 7 月一直到 2016 年 10 月, 共兩年三個月的時間, 因此足夠我累積並反覆探究各種田野知識。

至於該用什麼方法按「線」索驥, 建制民族誌所提供的資料蒐集方式可說是相當多元的, 本研究所採取的方式則是: **參與觀察、訪談以及文本分析**。以下將分述之:

一、 參與觀察

我參與觀察的重點包括: **家暴社工的日常、高危機網絡會議、與網絡互動的經驗**三大部分。

家暴社工的日常, 主要是我大量地記錄家暴社工的每日工作。而對「工作」的記錄, 不僅限於主流論述對家暴社工的工作定義, 如: 電話關懷、個

案訪視、團體工作等，而是包含工作者以「家暴社工」的身分，勞心勞力的各種勞動過程，我都稱之為「工作」。而選擇對社工的的勞動過程進行全面的觀察，主要是希望可以更真實的呈現家暴社工的日常工作現場。舉例來說，在我尚未進入 F 機構擔任家暴社工前，我以為社工的工作就是單純把時間精力，花在跟婦女²⁹建立關係、回應婦女的需求，偶爾辦辦團體，拜會社區資源就好。偏偏我踏入工作時，剛好遇到機構督考評鑑緊接著一連串的核銷工作與年末成果報告，使得我與婦女工作的時間一直被壓縮、切段甚至往後延宕。然，這些行政庶務卻不是主流論述所看見的「工作」，但卻又真切地影響著社工的日常工作。因此，藉由全盤的觀察，也可以更清楚家暴社工的工作世界，在面對工作場域中的各行動者、制度與政策，是如何消化與應對的。

高危機網絡會議(以下簡稱高危機會議)，是當前推動台灣家暴安全網方案，使其得以實施於全國並持續運作的關鍵。高危機會議集結了安全網中的各網絡單位，藉由每月一次的會議，討論列管的高危機案件。因此，高危機會議可說是觀察各網絡互動並了解家暴安全網如何運作，極為重要的田野場域。

不過要舉行高危機會議，亦需要許多「事前」與「事後」的工作。也就是，要弄懂高危機會議的整套運作流程與狀況，我必須從「事前」，家暴案件如何成為高危機個案、開會前工作者所需進行的各項工作，以及「事後」，持續列管與解除列管的高危機個案，後續服務又會有什麼不同，皆進行觀察記錄。

與網絡互動的經驗，由於當前各個家暴網絡單位，並不只限定「高危機案件」才會進行協作。例如：警察來電請社工緊急庇護（社政－警政）；社工陪同出庭（社政－司法）；社工陪同就醫（社政－衛政）；社工至學校訪視（社政－教育）；私部門社工至家防中心參與聯繫會議（社政－社政）；社工參與家暴教育訓練（社政－專家學者）等。因此藉由社工與各網絡單位的互動經驗，試圖描繪台灣當前家暴網絡工作的運行狀況。

²⁹ 我所在的 F 機構，因著機構創立宗旨，其主要服務對象為女性。

二、 深度訪談

建制民族誌的訪談，與傳統的訪談法不同。建制民族誌相信，人們的知識與行動，早在被他們談論之前，就已經被組織起來了。因此建制民族誌的訪談目的，不僅止於對人們知識與經驗的描述，亦是一種「了解組織或制度過程」的方法（王增勇等譯，2012）。因此，訪談在建制民族誌中，除了可蒐集工作者的知識與經驗，亦是探悉工作流程的重要方法。

要了解工作知識與工作流程，以下是可以參考的訪談策略。對於工作知識的探究，可以問的問題是：人們做了什麼？如何做？在做的時候，想些什麼？感覺又是如何；至於工作流程則是可以問：這些工作背後，伴隨著什麼樣的過程？與其他網絡協作的過程又是如何。不過在訪談的過程中，通常會遇到一個很大的挑戰，就是建制語言的進入。儘管研究者希望工作者可以詳細地描述他們實際的工作過程，但由於工作者已經受過建制關係中的專業訓練，他們習慣使用建制的語言說話，描述自己的工作，這些正是建制民族誌企圖拆解的概念和類屬。因此，研究者必須對建制的語言具備相當的敏感度，並努力尋找可以讓談話超越建制語言的方式，使談話內容得以轉移到真正發生的事情上（林昱瑄，2011）。例如：當我問一位家暴社工參與高危機會議需要做些什麼工作，她就回答我「個案剛通報進來時，如果有列管就要做初評，評估覺得有沒有需要再列管，如果沒有需要，就可以除管。」可以看到短短的一句話中，卻充滿著只有熟悉家暴系統的工作者才理解的語言。因此，為了拆解這些語言，並進一步了解整個工作流程，我可以提問的包括：現在可以通報的單位包括哪些、通報後要怎麼樣才會被列管、初評是誰在做又是如何做、誰又有權力決定需不需要列管等。

而從前述拆解建制語言的訪談實例中可發現，建制民族誌式的訪談本身不會是標準化的形式。每個訪談都使得研究者有機會學習到這個延伸關係鍊的其中一個面向，因此研究者和工作者間的談話，就像在一塊接一塊地建立一種延伸組織過程的觀點。每次的訪談有部分都基於前次訪談所學到的東西，逐漸發展出協作過程的圖像，以及其他需要注意的問題，最後繪製出支配關係的輪廓（王增勇等譯，2012）。

至於我的訪談安排，DeVault & McCoy（2002）就提到訪談橫跨了「為特定目的而安排的約會」到「日常生活中不經意碰到的機會」的整個範疇。而剛好我所在的田野，就經常會有零星的突發事件。所以當田野現場正在討論或發生與高危機有關的事件(如與網絡單位通電話、正在與婦女討論保護令等)，我便會停下手邊的工作，留意田野正在發生的事情，並於事件結束後與當事者討論。因此，我的訪談除了一對一的正式約訪，有許多時候反而是在工作中，一有相關議題的討論時，我就會加入並隨時提問。

最後，我的訪談對象，是依據我的研究立足點：社工。基於是以 A 市的 F 機構為主要田野，便以 F 機構的家暴組社工為主。

表 3：社工受訪者資料

受訪者	職稱	訪談日期	年資
督導	社工督導	日常訪談 (多次)	13 年
大木	社工	2016/09/28、2016/10/14 (2 次)	4 年

三、 文本分析

文本的重要性，除了工作者會在言談之中談到它，它的厲害之處更是它可以無遠弗屆地進行跨地複製與落實，並且在遠端控制並組織工作者的工作。更具體來說，一份預先設計好的表格，對於要填什麼、不用填什麼，都已經透過欄位清楚地呈現出來，這使得工作者在無形之中，便已轉換成設計表單者的思考模式，自然地填上被期待的資訊（郭姵妤，2014）。

在高度建制化的家暴系統中，隨處可見各種標準化的表單、指標與工作手冊，大量地被家暴社工使用。因此在田野中，我除了會留意家暴工作流程出現的各種文本，亦會挑出家暴安全網所使用的特定文本，包括 TIPVDA 量表、高危機列管表、除管指標，藉以分析所乘載的意識形態為何，並以何種方式主導了工作者的視框。

肆、 研究倫理

一、 知後同意

由於我的工作即田野，因此在進入職場之前，已事先於就職前便與機構主管及督導說明我的研究主題與方向，並會在每次準備進行田野記錄或訪談錄音時，事先告知在場的成員，取得同意後才會進行。

二、 隱私與保密

由於我的研究田野是直接與個案接觸的場域，各式的資料蒐集皆容易觸及個人資訊的隱私，因此針對個案的部分，不論是表單、訪談等，可能暴露身分之訊息，將一律刪除；至於工作者訪談的部分，由於本研究涉及建制與實務間的斷裂經驗，觸及揭露體制的權力關係，為使受訪者無後顧之憂地訪談，因此承諾將足以辨識身分之訊息，進行刪除或以代號取代之。

三、 避免扭曲受訪者原意

由於建制民族誌重視呈現受訪者的真實世界，為了避免我的書寫與分析遠離了受訪者的原意，會於完稿前將文本先行寄給受訪者閱讀，確認是否有需調整或修正之處，再進行定稿。



第四章 高危機下不能說的愛情

第一節 高危機之外，不開案的小青

台灣家暴系統建制化的速度，一直都走在各服務輸送體系的前端，這意味著，許多的專業語言、表格及流程，都是身為菜鳥的我，須短時間內學習的。印象最深刻的，莫過於剛開始工作時，同事及網絡夥伴操著一口流利中文，但夾雜著各式專有名詞，如：**個案首次通報、本月再次進案、大 8 高危機、相對人自殺合併酒藥癮、外配缺乏支持系統**，如同外文般總令我「有聽沒有懂」。然而，當網絡間的快速步調對上多元的個案故事時，「專業語言」猶如重點標示般，將複雜的情境化約成簡短的詞彙，藉由這樣的命名，網絡間得以在有限的時間內進行快速的訊息交換。在這裡，家暴存在著一套專屬的語言，工作者透過語言所建構的真實與依照職務權責建立的工作流程彼此相互溝通、協調、角力、對峙與衝突，初學者必須盡快熟悉才能加入成為有用的一員。

由此可知，「專業語言」已主動決定了工作者應該留意的重點，支配了工作者的工作，也就是 Smith 所謂「建制的語言」。對 Smith 而言，語言是權力的載具，它們會將人編織進入不同的權力結構之中（王增勇，2012a）。因此，生活語言跟建制語言是完全不同的，舉例來說，「她被先生打」跟「她遭受先生的肢體暴力」，雖然是同樣的意思，但 Smith 會認為，這兩句話背後的權力機制不同，前者是生活中的語言，後者則是助人專業語言，將引發家暴系統的啟動。因此在接下來的書寫中，我將穿梭在建制與日常語言中，藉以掌握語言背後的權力機制。

除了語言的「重新學習」，理解工作流程中所需閱讀與填寫的各式表單也是一大挑戰。表格的閱讀與填寫必須建立在對家暴體制的識讀能力（institutional literacy），所謂的識讀能力不只是理解字面上的意思，更必須看懂以及辨識其所鑲嵌的流程環節與背後可能引發的效應。能看懂體制的工作者，就有可能在其中找到可以工作的縫隙，找到專業在體制內的自主性，即使是受限的自主性，但仍是專業工作者在體制內存在感的來源。

做為接受政府委託民間單位的一線家暴社工，玲瑯滿目的表單中，第一份出場的是「通報單」。當被害人受暴後與家暴體系的任一網絡單位³⁰接觸，網絡人員便會填寫**通報單**，記錄當事人的**基本資料及本次暴力事件概況**。民眾透過這樣的書寫就成為家暴個案，各種家庭關係的衝突事件就會進入家暴視框中的不同家暴類型，等待後續格式化的處遇。在分類家暴案件中，在通報單上網絡人員會對被害人施測「危險評估量表」(簡稱 TIPVDA)，藉此篩選出所謂的「高危機案件」。**TIPVDA** 共有 15 題與暴力危機相關的題項，每勾一題代表 1 分，當分數超過 8 分，即為高危機個案，並列管於家暴安全網中。當網絡人員填完這兩份表單時，才叫做**完成通報**。這份量表的填寫顯示現有家暴中心對於「高風險個案」的關注，因此在一開始通報時就把他們區分開來，之後的工作流程也因此不同。

這兩份表單會釘在一起，傳送到家防中心，再依行政區分派³¹到接受委託的民間單位。每次辦公室傳真機嘎嘎作響，就是通報單湧進的時候。雪片般的通報單會統一匯集到督導的桌上，督導會再依每位社工的工作量，分派「通報案件」。由於我是新手，沒有什麼個案量，督導便將她初步判斷不是太複雜的案子派給我。於是，小青就這樣成為我第一個月接手的婦女。

因為理解到高風險個案與非高風險個案的區別，有經驗的同事告訴我，可以先把通報單翻到 TIPVDA 那頁，確認小青的危機程度，分別是低於 8 的 5 分跟 7 分。小青這次**同時到醫院驗傷及派出所報案**，雖然是**同一事件**³²，但由不同網絡單位進行通報，就會有**兩份通報單及兩個 TIPVDA 分數**。因此，婦女的 TIPVDA 分數可能不只一個，且分數不一定會一致，為了確保有危機的婦女都進入列管，目前是**擇最高分者**作為列管高危機的依據，也就是，**只要有一個通報人員認為她是高危機**，就會被視為高危機案件處理。回到小青，兩份通報單的最高分者為 7 分並未達高危機的 8 分門檻，我竊喜著壓線躲過高危機，畢竟要熟悉一般家暴流程就夠吃力了，若因為高危機案件再開啟另一套流程，怕自己會吃不消。

³⁰社政單位(以 113 專線為主)、警政單位(110 專線、派出所)、醫療單位(醫療院所)、教育單位(學校)

³¹ 社會局家防中心的人力不夠負載當前高案量的家暴案件，因此以契約委託的方式，委託民間部門承接。A 市與民間單位的契約委託，便是以每月 40 個新案，以行政區作為案件分派的方式。

³² 婦女可針對同一暴力事件，至不同通報單位進行通報，並由受通報單位完成 TIPVDA 量表。舉例來說，婦女可能先打 113、再至警局報案、最後到醫院驗傷，求助於三個不同通報單位，就會有三份通報單、三份 TIPVDA 分數。

翻回通報單的第一頁，表格第一行就寫著，親密關係暴力（含婚姻暴力／離婚／同居）。當前的家庭暴力種類有，兒少保護、親密關係暴力、直系親屬暴力、其他親屬暴力、老人保護。由於我所在的民間單位，是以婦女運動起家，因此相關的服務也都圍繞著婦女為主體。因此與家防中心簽訂的契約中，便以親密關係暴力中的女性為主。不過當前的危險評估，僅針對親密關係暴力被害人進行施測，也就是說，其他類型的家庭暴力都不會進入到安全網中。

繼續往下查看「基本資料」，它提供我初步勾勒婦女圖像的材料。通常我看「基本資料」會先注意婦女的**年齡**，不同年齡世代的婦女所經歷的生命階段，可能成為理解婦女脈絡的重要依據。婦女的**國籍**也是重要的背景資訊，若是外國籍的婦女，其支持系統³³可能較薄弱，需更多資源協助，另外也得留意是否取得身分證等問題。至於**教育程度、婚姻狀態、身心狀況、職業**以及**是否有未成年子女**，都是將婦女在關係中更立體化的線索。

看著小青的通報單（表 4）便可得知，小青跟先生是 20 幾歲的小夫妻，有一個未成年的女兒，兩個目前都沒有工作，目前居住在 A 市郊的工業區。從這些基本資料推敲，小青跟先生應該結婚不久，女兒也還小，夫妻間很可能因為孩子的照顧問題，產生生活中的摩擦。另一方面，夫妻雙方都沒有在工作，育兒的開銷大，經濟問題也可能是家庭中一觸即發的火線之一。

表 4：小青的家暴通報單-基本資料

案件類型	親密關係暴力(含婚姻/離婚/同居)		歸檔案號	是否需回覆通報單位	是
通報人	通報單位	警政		單位名稱	派出所
	通報人員	警察人員		姓名	警員
受保護/被害人	受理時間	103 年	通報時間	103 年	電話
	姓名		身分證號		性別
	出生日期	民國 080 年	國籍別	本國籍非原住民	教育程度
	婚姻狀態	已婚	是否有同住之未成年(孫)子女	有, 1 人, 關係: 母女	
	職業	無工作	身心狀況	非身心障礙者	
	戶籍地址				
	聯絡地址				
	電話	【宅】		【公】	【手機】
	方便聯絡時間	09時至22時		方便聯繫方式: 電話	
	安全聯絡人		電話	與受保護(被害)人關係: 父女	
相對人	姓名		身分證號		性別
	出生日期	民國 078 年	國籍別	本國籍非原住民	教育程度
	職業	無工作	身心狀況	非身心障礙者	
	有無情事?	不確定			
戶籍地址					

³³ 指婦女的外在資源，包括非正式系統-親友鄰里等以及正式系統-政府及民間單位資源。由於外國籍婦女，其親友大多在國外，因此難以就近提供婦女協助。

對於小青家有了大致的輪廓後，接著看「具體事實」(表 5) 得知小青是在家裡跟先生發生衝突，其暴力的原因³⁴可能跟感情、經濟還有子女教養問題有關。讀到這裡，與稍早推理小青的家庭圖像雷同，剛成家生子的年輕夫妻，工作與生活尚未穩定，又有孩子要扶養，可以想像彼此間的緊張關係。至於施暴方式，小青的先生除了徒手，還用柴刀刀背打小青，並言語恐嚇要她死，可見當時衝突的狀況相當嚴重。從「是否有其他證人」及「子女是否目睹暴力」可推論暴力當下，除了女兒外，沒有其他人在場。但儘管女兒在場，夫妻年紀皆在 20 初頭，推估女兒應出生不久，因此對於暴力的發生可能不很清楚，但由於家暴體系對於目睹暴力兒童的重視，屆時也需要再關心女兒目睹暴力後的情緒狀況。

表 5：小青的家暴通報單-具體事實

具體事實	被害人姓名：[]
	一、發生時間：103 年 []
	二、發生地點：家中
	三、案情陳述：
	1. 兩造關係：婚姻中一共同生活
	2. 被害人受暴型態(可複選)：肢體暴力
	3. 被害人受傷程度：有明顯傷勢
	4. 加害人施暴時是否使用武器或工具：是(柴刀刀背)
	5. 被害人是否有自殺意念：否
	6. 被害人是否有自殺行為：否
	7. 本次家暴因素(可複選)：感情、外遇問題、經濟狀況不佳、子女教養問題
	8. 家中有無兒童或少年遭受家庭暴力？無
	9. 家中有無兒童或少年目睹家庭暴力？有，[]，與被害人之關係：母女
	10. 其他補充內容(如案發經過、曾求助對象或單位、相關評估意見等)：
	11. 被害人是否曾因受家庭暴力向警察機關請求協助？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，方式為 <input type="checkbox"/> 報案 <input type="checkbox"/> 告訴，共次，前次報案時間：年月日。
	12. 被害人及其家庭成員是否遭受身體上不法侵害？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，如是，身體上遭何種侵害？ <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 殺人未遂 <input type="checkbox"/> 妨害性自主 <input type="checkbox"/> 妨害自由 <input type="checkbox"/> 其他：
	何人遭攻擊：[] 遭何人攻擊：[] 如何攻擊：徒手及柴刀刀背
	是否驗傷？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，如是，是否開具驗傷單？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是。
	13. 相對人是否對被害人及其家庭成員恐嚇、辱罵及其他精神不法侵害？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，如是，內容為何：要給她死等語
	14. 是否有任何財物毀損？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是。 (財物內容：。財物所有人：何人毀損：)
	15. 是否有其他證人？ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，如有，與被害人之關係： 證人基本年籍資料：(姓名：，性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女，出生日期：年月日，身分證統一編號：) 住居所：電話：
	16. 相對人以前是否曾對被害人及其家庭成員實施暴力行為？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，如是，共次，前次施暴時間為：年月日。
	17. 相對人以前是否曾因家庭暴力罪被捕？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，如是，被害者何人：
18. 相對人以前是否曾因家庭暴力行為被法院核發保護令？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，如是，共次。	
19. 相對人以前是否曾以言詞或文字恐嚇被害人不得報警或尋求協助？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是。	
20. 被害人是否要求對其本人或子女住居所予以保密？ <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否。	
21. 本案被害人無受家庭暴力之急迫危險？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 有，並由警察分局聲請緊急保護令。	
22. 本案是否要聲請保護令？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是，協助聲請(<input type="checkbox"/> 通常保護令 <input type="checkbox"/> 暫時保護令) <input type="checkbox"/> 自行聲請(由被害人自行至法院撰狀聲請)。	
23. 本案是否製作其他紀錄？ <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 有(<input type="checkbox"/> 家庭暴力案件現場報告表 <input type="checkbox"/> 罪名告訴筆錄 <input type="checkbox"/> 其他：)	
24. 本案家庭暴力案涉及傷害 罪名： <input type="checkbox"/> 非告訴乃論 <input checked="" type="checkbox"/> 告訴乃論(<input type="checkbox"/> 提出告訴 <input checked="" type="checkbox"/> 暫不提出告訴 <input type="checkbox"/> 不告訴)；相對人之處置： <input type="checkbox"/> 未拘捕 <input checked="" type="checkbox"/> 拘捕(<input type="checkbox"/> 以(準)現行犯逮捕 <input checked="" type="checkbox"/> 逕行拘提)。	
前調查紀錄經被害人閱覽或向其朗讀無訛後，始簽名捺印。	

³⁴ 「暴力原因」是勾選式的，有勾選才會出現在表單上。值得注意的是「感情、外遇問題」這個選項，其中的「外遇」不代表真的有外遇狀況，若是任何一方懷疑或是吃醋，都算在內。

再往下看「其他補充內容」，可以了解小青過去**是否有求助經驗**。本次是小青**第一次通報**，過去未曾求助過。根據我們／社工的工作經驗，首次通報的婦女，通常不會有**離開暴力環境**的打算。一方面是因為不清楚網絡可以提供哪些資源與協助，另一方面自己也還沒準備好，包括如何安頓自己、安頓孩子。所以等到婦女想清楚準備採取行動時，大多是再次／數次通報之後的事了。但值得注意的是，小青離受暴到通報，中間隔了十天，可以再多了解小青**最後決定進行通報**的原因，或許這個原因是驅動她行動的推力。

最後來到通報單的末欄，可以了解**網絡已協助的事項**，包括已完成 TIPVDA 量表分數 7 分，並已聲請保護令。因此在聯絡時，可再跟小青討論保護令的流程及內容。

表 6：小青的家暴通報單 - 協助事項及相關意見

協助事項及相關意見
一、本案是否已完成臺灣親密關係暴力危險評估表：是，7分
二、被害人後續是否願意社工介入協助？不願意，理由：有父母親協助
三、被害人是否願意被加害人協尋？不願意
四、已協助事項：聲請保護令
五、被害人後續是否需要協助？聲請保護令
六、需立即聯繫社工案件：有下列情形之一者，除傳真本通報表或以網路（網址： http://ecare.mohw.gov.tw/ ）通報外，建議立即以電話聯繫當地防治中心社工員評估處理。
<input type="checkbox"/> 經評估被害人處於高危險情境者。
<input type="checkbox"/> 被害人有受暴事實，經認無其他安全支持網絡可協助，需緊急安置或擬定其他安全計畫。
<input type="checkbox"/> 其他

另外有一行我特別留意的是，「是否願意社工介入協助」顯示為：不願意。我內心莫名一陣欣喜，畢竟小青先生都亮出柴刀了，我實在是很怕一不小心就是社會事件，如果我可以**尊重婦女意願**不聯繫，那就可以免於承擔這顆未爆彈。

督導，這個柴刀刀背這個，上面寫『不願社工介入』欸，我這樣就可以不聯絡了齁！

哈哈妳想得美勒，一堆婦女都寫不願意啊，但那都參考用的啦！我們被規定接到通報單三天內都要追³⁵完第一次啊！不信妳上網查我們家暴流程的規

³⁵ 社工行話用「追」這個詞指稱社工與個案聯繫，了解並追蹤其狀況與需求。因此常會聽到社工說「追通報單」就是通報單追蹤的簡稱。

定³⁶。

不過這個是柴刀刀背欸！我一開始就接這麼高難度的案子好嗎？

不用擔心啦！她先生還會把刀子反過來用刀背，而且感覺她父母已經介入了，支持系統應該還不錯，妳先追追看，有問題我們再一起討論！

儘管內心還是焦慮滿點，但妥協於家暴服務流程的規定，我還是硬著頭皮打電話給小青。

喂？請問小青在嗎？

嘿對。

妳好！我這邊是F機構，妳X月X號時候是不是有去00派出所報，社會局請我們打電話來關心妳啦³⁷

喔對啊！現在沒事了啦！

那妳現在方便講電話³⁸嗎

喔…可以吧！

電話裡的小青，中低音微帶沙啞的聲線，還有簡短不經心的對答，帶點青春期大姐頭的氣息。

妳現在還好嗎？我看妳報案有寫到他拿柴刀刀背打妳，傷口有沒有好一點？

還好啦！一些瘀青而已有比較退了！

嗯嗯，這次是發生什麼事情，怎麼會這麼嚴重？

³⁶ 內政部家庭暴力防治委員會(現衛福部保護服務司)明確規範家暴系統的服務流程，包括接到通報三天內必須進行初次聯繫，若三日內未取得聯繫，則須在十個工作天內，分早、中、晚不同時段及不同日期至少持續連絡三次。

³⁷ 現在詐騙及推銷電話眾多，所以一開始都會先說明去電原因。

³⁸ 詢問是否方便講話，除了確認案主是否忙碌方便接聽，同時也要確認相對人是否在一旁，可能會影響案主與社工通話的安全性。

啊就晚上我請他顧小孩啊，平常都是我在顧欸，只是想說換他顧一下，他就不爽就打了啊！

嗯嗯，很常這樣嗎？

他脾氣很衝啊，為了照顧小孩的事情，很容易生氣就罵就打啊…而且小孩尿布奶粉的開銷也是很大啊，每次都為了錢的事情頭很大，但是他又都不工作！念他又會不爽，然後我說不然我去工作，他又愛吃醋不準，怕我在外面認識男人，疑東疑西…他每次這樣我也不爽啊，所以我都會故意講話激他，他就會更抓狂啊！

小青氣憤地分享與先生的互動，提到夫妻因為經濟和照顧的壓力，衝突常常一觸即發，再加上先生愛吃醋的個性，讓家裡的經濟狀況沒有緩解的可能性。當然，小青也直爽地承認自己有話直說的性格，是讓火線更旺盛延燒的催化劑。

但這次最嚴重啦！第一次拿刀子出來打我手臂那邊，還掐我脖子，我爸媽看不下去才去報案啊！

所以是爸媽帶妳去報案、驗傷的？

嗯。

不然其實妳不打算去報案齣？

就不想把事情搞那麼複雜啊！

原來小青一開始並不打算報案的，是妥協於父母的要求。於是，小青受暴後隔十天報案的謎團解開了，這也同時提醒了我，小青父母對於小青婚姻的立場，似乎有舉足輕重的影響力。因此我繼續追問與娘家相關的訊息。

所以妳現在回娘家住嗎？

嗯啊！

那生活都還好嗎？

嗯…還好啦！

小青語氣中帶點無奈跟厭煩，把開始熱絡的談話突然又降回冰點。

怎麼了？聽起來好像不太好？

沉默了幾秒，小青輕輕嘆了一口氣。

他們（父母）一直叫我趕快離婚啊！

妳不想離婚齣

嗯。

聽起來妳還是很愛他。

嗯。

你們是怎麼認識的啊？

就這樣，小青開始跟我分享她跟先生，同住了一個小區卻互不認識，後來因為共同朋友出遊而相識、戀愛到結婚。雖然三年多來，總是伴隨著衝突打架、求情和好，但對小青來說，這段愛情十分濃烈。

欸對了！我不要保護令了，怎麼取消？

蛤？

小青的話題扭轉地太突然，我還入神在她的戀愛史中卻被她驟然切換了頻道，短短一秒鐘我還來不及反應，就聽到背景有一個年輕男性的聲音。

就是那個保護令啊，妳幫我取消掉！

妳是說妳想要撤回³⁹妳在派出所聲請的保護令嗎？

³⁹ 若要撤掉送出的保護令聲請，稱為「撤回」，若保護令已核發，欲撤掉稱為「撤銷」。

對啦！

小青瞬間對我感到極度不耐煩。

如果要撤回保護令，要寫一份撤回狀，說明妳為什麼要撤回，再把這份狀紙送到法院…不過保護令主要是保護妳的安全，跟離婚是兩件事情。

嗯嗯嗯！

保護令歸保護令，離婚歸離婚。如果妳想要繼續跟先生在一起也沒關係，但妳也可以再考慮一下是不是真的要撤保護令。

你在跟誰講電話啊！這次的男聲很清晰。

我在問怎麼取消保護令啦！

他是不是在妳旁邊？我再找時間打電話給妳！

不用了不用了！

那我等等傳簡訊給妳，妳方便的時候可以再打電話給我

不用啦！

還是妳有問題，可以打這支電話，妳手機應該有來電顯示

不用不用不用，掰掰！

嘟嘟嘟．．．通話結束。放下話筒，小青留下比通話前更焦慮的我。我腦中開始一連串的推理。

剛剛應該是小青的先生。但小青不是在娘家嗎，為什麼先生會出現？莫非小青沒有回娘家，還跟先生同住？還是說，先生其實可以來去小青的娘家？**不論如何這都表示小青的安全都還有疑慮。**再來，小青剛開始跟我聊得還算愉快，但隨著先生的出現，態度急遽轉變，不僅想撤回保護令，也不願我再聯繫。我想，就算小青想撤回保護令，她可能也需要我協助如何撰狀，這樣至少我還能藉故見她

一面。於是，我打定主意，一定要再找時間打電話給小青。但小青沒有再接我電話。

礙於對小青安全狀況的擔心，我回去查看通報單，找出「安全聯絡人」那一欄，小青的爸爸。從青父這裡得知，小青現在帶著一歲多的女兒回家裡住很安全，但她先生三不五時就往家裡跑，跟小青求和。

許小姐妳評評理，一個男人不出去外面工作養家，整天就只會跑來求老婆回去，當初就不要用打的嘛！我已經很嚴厲警告過他了，他要是敢再動手，絕對是要我女兒馬上跟他離婚！然後妳看，一個男人不工作，連老婆也管得死死不准她上班，怕她跟別人跑了，那妳說家裡要吃什麼，孫女都被餓得瘦巴巴！還好現在接過來跟我們一起住，每天被我們養得白胖胖不是很好嗎？

嗯嗯，聽起來爸爸真的很關心小青也很了解他們夫妻倆的相處齣？

對啊，他們從交往開始就是這樣打打鬧鬧，這已經不是第一次了啦！每次吵架打架就是往娘家跑，我們也是氣得半死啊！但是跟小青怎麼勸也都不聽啊！

我一面同理青父的怒氣，一面拼湊著小青夾在愛情與親情兩邊的拉扯中，不斷地徘徊遊走。

其實只要小青願意離婚，我們家的人絕對都支持啦！小青回來跟我們一起住，小朋友也我們顧，這些都不是問題，問題她每次心軟就想回去了！唉！妳說我能怎麼辦？

小青家是工程承包商，經濟狀況小康，對於小青的婚姻狀況很關注，相信小青只要願意離婚，娘家的資源絕對會是小青的後盾，全力支持小青跟女兒後續居住、生活等一切開銷。以社工行話簡單說，就是支持系統很強。不過照這情勢來看，小青是不會這麼輕易就點頭離婚的，但小青本人的一些狀況還未明，所以接連幾天，我還是不懈地打電話給小青，但電話依舊沒通。正當我還在苦惱聯絡不到人時，有一個聲音把我拉回辦公室。

快月底了噢，大家記得把這個月的服務量統計一下，要填月報表⁴⁰了！我十號以前要寄給家防中心，再麻煩大家！是同事靖的聲音。

什麼是月報表，還有要怎麼填？

月報表就是我們每個月要回報給家防中心的統計數據，包括我們跟個案電話聯繫、面談、訪視的次數…然後還有我們接案、開案⁴¹、處遇中案件⁴²、結案的數量…

等一下，那如果我這個月還有正在聯繫的案件，還不確定到底要不要開案的話怎麼辦？我掛心著小青的狀況。

不行欸！妳一定要在月底以前確定到底要不要開案服務，不然妳如果過了這個月還沒有結掉，就會算妳要開案囉！

由於我們是承接政府的委託案，契約上明訂每個月會有 40 個新案，所以一切都會以「月」作為統計單位。政府為了明確掌握委託單位的服務狀況，同時也為了統計上的方便，因此，每位社工必須在月底前評估當月接的案子要不要開案服務。

礙於時間的壓力，儘管我沒有再聯繫上小青，我也必須做出決定，我開始進行社工的開案評估。首先，小青現階段似乎還沒有準備好離開先生，這使得我很難有更多進一步的動作。怎麼說？由於現行的家暴體制，是按照法律綁著資源的邏輯在發展，而台灣法制對於「家庭暴力」就是圍繞著保護令與離婚兩大軸線在處理，資源便順理成章地跟著這兩條脈絡生長。因此，若被害人沒有這兩步的打算，網絡資源就很難介入處理。再者，身為社工我尊重案主自決⁴³，小青已跟我明說不要我再聯繫，儘管無法釐清是否因先生壓力而不願網絡介入，但都意味著她現階段希望跟先生在一起，因此做了不願網絡介入的選擇。最後，我認為小青

⁴⁰ 我們 F 機構承接社會局家防中心的委託方案，每個月回傳月報表主要是讓家防中心掌握我們的服務量，並同時檢視我們的服務是否符合契約標準。

⁴¹ 社工每個月會接家防中心派過來的新案，社工會評估新案的狀況，決定是否開案服務。也就是說，並非接案即開案，而是社工會評估個案的意願、安全狀況、需求、支持系統等，作為是否開案的判準。

⁴² 確定開案服務的案件，從第二個月開始就會被稱為「處遇中案件」。

⁴³ 社會工作倫理守則其中一個原則為「案主自決」，認為案主有權力為自己做決定並解決其問題，因此社工應尊重案主的選擇及意願。

的娘家是極為強壯的後盾。小青的娘家不僅懂得如何求助於網絡單位，其提供的資源，不管質量或穩定性，都遠超過網絡資源能給的。因此，在經過多方評估後，我決定小青在當月——不開案。

第二節 誤闖高危機大觀園

月初的日子相當忙碌。除了一些排定的個案工作，我們必須開始清點上個月服務的案子，結算服務量以填寫各式統計報表，這樣才能在十號以前把資料回傳給家防中心。

就當我被各種表格弄得眼花撩亂，似懂非懂地填完所有統計，以為可以喘口氣時，我接到了家防中心高危機網絡會議承辦人的電話。

請問可依在嗎？我還沒有收到妳高危機的資料噢！21號就要開會了，我們最慢一個禮拜前就要收到，請妳趕快上『高危機系統』⁴⁴填一填！

可是我上個月⁴⁵沒有接高危案啊！

有啊！〇〇〇(小青)，她雖然不是8分，但她是手動高危⁴⁶噢！妳回去看TIPVDA，通報單為有勾！再麻煩妳趕快填，謝謝！

猶如一記棒喝地掛上電話，我馬上翻找小青的通報單(表7)，沒想到還真的是手動8分！

表7：TIPVDA 分數計算欄

被害人對於目前危險處境的看法(0代表無安全顧慮，10代表非常危險)											上列答有 題數合計	7分
請被害人在0-10級中圈選：												
不怎麼危險		有些危險			頗危險		非常危險					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> TIPVDA分數小於8，但經評估為高危機個案												

⁴⁴ 高危機網絡平台，是一個電子線上系統，只要有列管為高危機的案件，就會上此系統。主要由社政及警政填寫案情狀況以及是否持續列管，負責該案件的社政及警政可看到彼此的紀錄，作為一種資訊分享。

⁴⁵ 網絡每個月會召開上個月列管為高危機的案件，也就是說，若小青是7月列管的高危機案件，她就會在8月召開第一次網絡會議。

⁴⁶ TIPVDA 量表共15題，1題1分，測量方式為網絡通報單位詢問當事人每一個題項進行勾選，若達8分以上，則為高危機案件。但若測量結果未達8分，但網絡人員認為當事人危機度高，可手動勾選當事人為高危機案件，而進入網絡會議中。

新手社工而言，這絕非容易的挑戰。混雜著興奮與不安，我本能地先轉向督導求救。

督導！小青是高危欸！警政手動的啦！

真的假的啦！督導接過 TIPVDA 確認後大笑。

哈哈哈哈哈，許可依我對不起妳，讓妳第一個月就這麼精彩，歹勢我沒看清楚！沒想到妳這麼快就要進階了，加油！

怎麼辦？我有點興奮但是又很緊張！重點是我沒有開案欸怎麼辦！

高危機哪管妳那麼多啊！沒有「不開案」這個選項，不管怎樣妳就是要開啊！歡迎來到高危的世界！

由於我跟小青及青父的通訊僅各別一次，不管要填寫「高危機列管表」，或在高危機會議中報告，我所蒐集到的資訊都不足以回應。再者，在高危機會議尚未將小青「解除列管」前，我都必須追蹤小青，因此我撇開之前「不開案」的評估，鏗而不捨地對小青展開「奪命連環 call」。在數通未接電話後，我與小青再度取得聯繫。

喂～小青嗎？我是可依啦！就是上個月妳報案的時候，打去關心妳的那個社工！

喔！知道！

妳現在方便講電話嗎？

嗯…還好…

還好？所以現在不方便嗎？

喔…因為我現在回家住了啊，我老公在家，不過他現在沒有在我旁邊。

聽到關鍵字「回家住」，心頓時涼了半截，但我還是故作鎮定。

喔～妳回家跟先生住了喔！什麼時候的事啊？

回來一陣子了吧！就妳打給我那時候啊，他都一直拜託我回去啊，所以過沒兩天我就跟他回家了。

心繫高危機會議的我，在與小青對話的同時，腦子同時計算著上個月聯繫小青至今，已經過了三週。三週！這段期間說不定都已經打鬧好幾回合了，所以我緊接著問。

那妳回家狀況都還好嗎？最近還會吵架嗎？

最近喔…最近都不會了啦！小青遲疑了一下，但又很快地回應我。
最近都不會了喔？怎麼說？我對小青的遲疑存疑。

就沒什麼事啊！發脾氣多少啦！但都還好啦！

嗯嗯，那他最近多少發脾氣的時候，還會動手嗎？抓到關鍵字「發脾氣」，總覺得不可能這麼輕描淡寫，因此不死心的繼續追問。

不會了啦！

是喔！怎麼他突然轉變這麼大？

可能…他知道我有聲請那個…保護令啦！對啊，所以他就知道不能打我！

嗯，所以妳先生會怕保護令？那他沒有因為妳聲請這個對妳更生氣嗎？

有啊！他很氣啊！也很氣我去報警，覺得我很不給他面子…不過他就知道不能再用打的…

嗯嗯…

小青在我聯繫後兩天，就回去跟先生住了。知道這件事後，讓我有點自責，我在想，要是我當初可以多打幾通電話，如果電話真的能夠接通，我是不是可以爭取更多機會，說服小青再多想想跟先生的相處模式，是不是有機會可以讓小青不要這麼快回到先生身邊？再者，言談中我可以感受到小青態度的遲疑搖擺，許

多說詞的保留，都令我難以安心。這又要我如何相信小青所說的，她先生還是會發脾氣，但暴力沒有再發生過？而且言語上的發脾氣，如果嚴重的話，也算是精神暴力啊！

在各種不安心的催促下，我還是決定要打電話給青父，側面了解小青與先生相處的狀況。果然！青父驗證了我的直覺，小青回去的這段期間，先生確實還有施暴的狀況，但礙於小青的堅持，青父也莫可奈何。

掛上電話，腦中盤旋著小青跟先生衝突，接著是先生亮出刀子，小青被刀背打的景象，然後不自覺地重疊了「天水圍的夜與霧⁴⁷」畫面。我打了一股寒顫，越想越覺得小青好危險，緊接而來的是一股深深的愧疚感。我在想，要不是**高危機一定要開案服務**的話，當初小青就這樣被我「不開案」了。我一面反省著自己，一面打開「高危機系統」，開始填打小青的狀況。

大家高危機都填完了嗎？等等要開小組會議喔！

快了快了，等我一下！

我繼續埋頭在鍵盤跟螢幕中，來到最後一欄，要「持續列管」還是「解除列管」。由於小青目前的受暴狀況還未明，通常保護令也還沒開庭許多事情都未明朗，基於這些擔心我決定還是「持續列管」。

好喔！等你打完我們就進去開會。對了可依，我們通常會在小組會議的時候報告自己的高危機案件，這樣在開高危的時候比較知道怎麼應對。

喔，好！

我們的工作團隊，每個月會定期進行「小組會議」，除瞭解夥伴間各自的工作狀況外，亦會討論團隊需要共同合作的事項。報告高危機案件，便屬於個人工作報告的其中一項。為了讓小青的案子完整地呈現，我鉅細靡遺地把與小青工作的過程，以及她跟先生糾葛的愛情故事都一一述說。

⁴⁷ 一部翻拍香港天水圍殺妻事件的電影，先生最後是用刀子將妻子捅死，我曾在大學時代看過，印象深刻。由於同樣是拿刀子當武器，因此便將電影場景與小青的狀況連結。

小青現在回去跟先生住了，這個月要**解除列管**應該是不太可能，而且感覺小青跟她老公還愛得要死，現在不太可能離婚啦！不過小青娘家支持系統聽起來滿強的…妳就先按照妳的評估，這個月先列管吧！對了，今天是小組會議，所以才**可以報告這麼久**喔！妳去高危機開會的時候，記得講重點就好！

講重點？

就是妳不用那麼細節的報告妳跟小青的狀況，專家學者他們也不想聽那麼多，妳主要就報跟小青**安全有關的**，至於其他細節就不用講了，因為案子很多，妳一個人就是抓五分鐘報告時間。

一個人五分鐘？！

對啊！一個早上要開二十幾案，如果不控制時間，再加上警察報告還有專家學者回饋討論，真的會沒完沒了！像我們以前剛實施的時候，沒有在控制時間，開一整天都在開，這樣工作都不用做了！

由於高危機會議每個月需要召集與案件相關的網絡單位進行工作報告，但一個場次可能有二十到三十件的高危機案需要被討論，由社政及警政輪流發言（衛政偶爾補充），最後由專家學者回饋、建議，一來一往間，光是一個案件可能需要二十到三十分鐘。因此，**重點式的報告**似乎成為各網絡單位之間的默契，以節省時間。

有了督導的提醒，我嘗試把小青**流水帳式的報告**，有重點地進行擷取、歸納，並將主軸放在小青**是怎麼受暴、最近再受暴的狀況、她怎麼因應暴力、以及支持系統**的說明。在經過反覆的練習之後，我準備好迎戰高危機會議。

第三節 身歷其境後的認知失調：參與高危機會議

我們提早來到高危機會議的會場，看到已經有人陸續就坐。會場的桌子擺放成U字型，沒有桌子的那面牆打上投影片。我跟著同事們坐到面向投影幕的右側桌，並跟其他單位的社工夥伴打招呼。社工們坐滿了右側一排，對面坐滿了家防官，也就是主負責家暴業務的警察官。右一排社工左一排警察，中間的「主桌」，

則坐了三個人。

督導，問妳噢！中間那三個人是誰？我小聲地問。

一個是會議主持人，另外兩個是專家學者。

主持人？

嗯對，就是主持會議的進行，有點像司儀那樣！

那誰可以當主持人？

目前主要是社政跟警政輪流，社政就是社福中心的主督⁴⁸，警政就是婦幼隊的警務員。有時候會邀請衛政的技正還有司法單位的檢察官，不過一年大概一次吧！

那專家學者呢？他們是要做什麼的？

專家學者就是給網絡單位建議啊！妳等一下就知道了！督導給了我一個意味深長的微笑。

給建議…感覺專家學者的權力很大？

當然大啦！他們可以決定案子要續管還是除管的欸！

不過要續管還是除管，不是社工跟警察決定的嗎？高危機平台上面，我這邊可以勾續管或除管，我看到警察那邊也可以勾。

社工跟警察決定案子續管或除管的建議…僅供參考！最後還是要看專家學者要不要讓妳除管啦！有時候社工跟警察都建議「解除列管」啊，但專家學者認為不安全，還是決議要續管。

我們跟專家學者的權力差這麼多喔…那這些專家學者怎麼來的？

家防中心啊！家防中心是主辦高危機會議的，所以他們也有一些老師名單，大部分就是找跟家暴業務有相關背景的。像我遇過的幾個，大概就是精神領域的資深社工、心理師，或是學校的老師，教兒少、家庭那類的。

⁴⁸ A 市依照行政區設置社福中心，每個社福中心有一個主任，每個主任會再有一個主任督導，簡稱主督。通常一個主督會督導負責區域的幾位主任。

那為什麼要請專家學者啊？聽起來他們不是實際接觸案子的網絡人員啊！

對社工的不信任吧！我也不知道為什麼欸！

對話到此，高危機會議中的權力位置，就好像地形圖般，開始立體地出現高低起伏，但似乎還缺了幾個板塊沒有被定位。

對了，我怎麼都沒有看到衛政單位？

有啊！衛政就那一個承辦人有來，通常她都一個人來，坐在角落那邊。

一個人來？！

對啊！因為不是每一個案子都有精神或藥酒癮的狀況，而且她也只是窗口，回去轉達會議中決議的事情。

轉達給誰啊？

就看這個案子是誰負責，如果現在有發病住院就是公衛護士負責，疑似或確診精神病就是社區關訪員，有通報自殺的就是自殺關訪員。

聽起來好複雜…

對啊！衛政分工很細，而且沒有列管就不會管，所以不可能叫全部的人都來開會，不然坐在這裡也沒事做…

原來是這樣…那教育跟司法呢？

教育通常要有案子才會來欸！也是承辦人來，比較少看到。司法通常不會有人來啦！偶爾可能派代表來吧，觀護人之類的，但通常代表來也是在放空…

所以所謂高危機會議的網絡單位，主要就是社政、警政、衛政跟教育囉！

對，主要是這四大塊啦！

短短五分鐘的對話，便勾勒出安全網會議是由主持人、專家學者、以及四大網絡單位共構而成。至於這四大網絡單位的分工：社政負責被害人安全的相關工

作，包括保護令的聲請、離婚離家的計畫等；警政負責相對人的約制告誡，也就是言語勸說相對人不得施暴；衛政是被害人／相對人須因精神疾病、自殺等議題列管於心理衛生系統，才會啟動相關關訪員⁴⁹介入關懷，提供資訊予安全網；教育則是被害人子女有目睹或受暴狀況，才會由校方關懷。專家學者則是針對這四大網絡的工作狀況，提供相關的建議，做為網絡未來的工作方向以及下次開會的檢視項目，並且握有案件最終除管的權力。

然而，單從會場成員的列席，便能看出各網絡有著懸殊的參與程度。社政（1排）：警政（1排）：衛政（1位），教育及司法則是沒有出現。網絡單位出席的不到位，讓我開始思考安全網原本理想中的資訊交流與資源整合，是如何在這樣的配置下產生結構性的斷裂。此外，另2席的專家學者雖不代表任何網絡單位，亦未與案件實際工作過，但對網絡處遇的建議或案件的續／除管，卻比社政、警政更具決定性的影響力，這樣的權力分配更打破了我對各單位站在平等位置發言的想像。至此，開啟了我對高危機會議所謂「網絡合作」的認知失調。

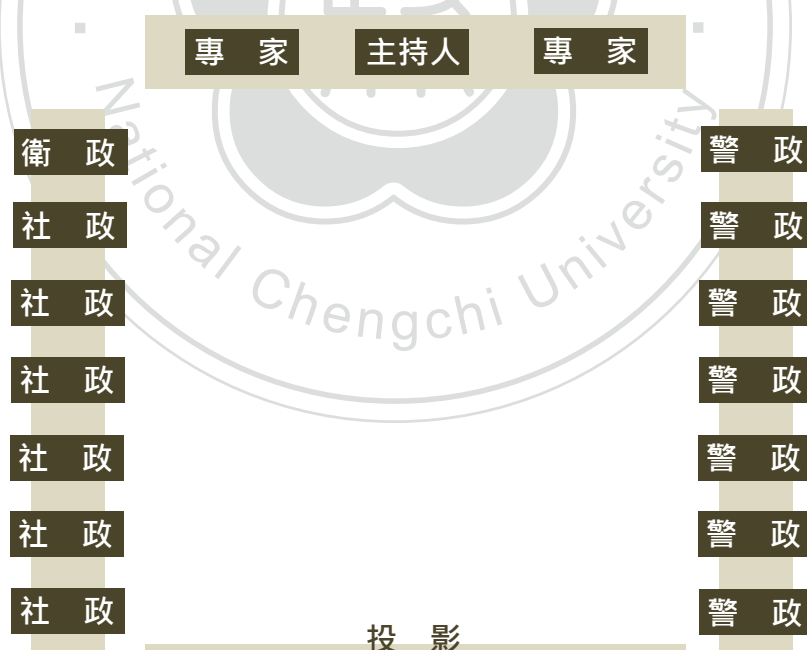


圖 3：高危機會議會場座位圖

⁴⁹ 若個案意圖/曾有自殺、疑似/確診精神疾病、因精神疾病住院，則分別由自殺關訪員、社區關訪員、公衛護士進行後續追蹤關懷。

會議開始，由主持人逐案揭開序幕，由社政、警政進行工作報告，緊接著由專家學者提供回饋及建議，最後主持人會宣布網絡決議。

第 X 案，000（小青），請 F 機構可依報告。

F 機構報告，案主與案夫交往至結婚共三年多，本次受暴主因案主請案夫協助照顧案女，案夫不滿因而使用柴刀刀背攻擊案主手臂並掐案主脖子，此為雙方衝突最嚴重的一次。案主受暴後，隨即聯繫娘家並返回娘家居住，已在娘家家人陪同下報案、驗傷，並已聲請保護令，暫時保護令已於 11 號核發。最近與案主聯繫，案主表示因案夫不斷求和，已返回與案夫居住。案主自述返家期間未有暴力發生，但聯繫案父得知案主仍有受暴狀況。由於案主目前返回與案夫同住，且疑似有再受暴之狀況，建議『持續列管』，將再追蹤案主及案娘家，了解案主人身安全狀況並留意通常保護令⁵⁰開庭。

我將練習數十次的重點版本，一氣呵成。緊接著是警政報告。

經查訪目前兩造與一名 1 歲多的女兒同住，家暴主因是因為照顧小孩子問題引起。暫時保護令已核發並執行完畢，相對人經告誡態度良好。

嗯？警政好簡短啊！

相對人是暴力的源頭，我本來期待可以透過警政的資訊理解施暴的情境脈絡，增加對小青後續的風險辨識與安全策略，但卻是簡短的工作摘要報告。由於家暴法明訂警察的工作內容是「執行保護令」以及「違反保護令拘提」，因此警察能做的，就是每個月查訪相對人，勸他不能施暴，也就達成「執行保護令」的工作，而除非罪嫌重大⁵¹才能「拘提」相對人。然而上述這兩種都不是可以深入蒐集相對人資訊的工作。

⁵⁰ 台灣保護令目前分成三種：**緊急**保護令、**暫時**保護令、**通常**保護令。

- (1) **緊急**保護令：目前有「急迫危險」，且有具體可證明的受暴事實，法官應於法院受理聲請後四個小時內**不經開庭直接核發**。聲請緊急保護令時，將同步聲請**通常**保護令，**緊急**保護令效力一旦**通常**保護令核發或駁回時失效。
- (2) **暫時**保護令：狀況**不如緊急**保護令危及，但安全還不穩定，便會聲請**暫時**保護令。通常會於聲請後一週至一個月內**直接核發**或**開庭調查**。聲請暫時保護令時，將同步聲請**通常**保護令，**暫時**保護令效力一旦**通常**保護令核發或駁回時失效。
- (3) **通常**保護令：聲請後，法官**須開庭調查**，通常會於聲請後一個月內開庭調查，核准後最多兩年，到期後有新事證，可再聲請延長，每次延長期為兩年以下。

⁵¹ 有繼續侵害家庭成員生命、身體或自由的危險情況，才得以施行。

更進一步來看，不管於法、於理、於情，警察其實都很難深入蒐集資訊。於法，警察被規定的工作，只有執行保護令或拘提而非理解相對人；於理，警察的養成，就是依法執行公務；於情，就算警察動之以情，想與相對人多工作，也可能礙於警察的權力位置，而無法輕易表露內在的情緒與想法。上述的種種限制，使得警察身為相對人的資訊窗口，卻無法達到原本預期的資訊交流。

正當我感嘆著警察的資訊難以拼湊相對人的輪廓時，一個專家學者說話了。

看起來這個被害人，沒有什麼危機意識。

呃…

社工應該要幫忙提升被害人的危機敏感度。

嗯…

被害人跟相對人年紀都很輕，可能對婚姻的想法也很不成熟，可以的話請再跟被害人多討論

嗯…

小孩呢？小孩大概多大？有沒有目睹暴力狀況？另一位專家學者提問。

有一個一歲多的女兒，我問婦女是有提到夫妻吵架的時候，女兒如果在旁邊會哭…

社工再追蹤一下孩子的狀況吧，觀察相對人會不會對孩子有暴力的狀況，也可以問媽媽孩子目睹後有沒有什麼情緒問題。

嗯…

暫時保護令已經核發下來了嗎？

對，11號下來了。

那社工妳有沒有帶被害人去提違反保護令？她再受暴後，有提到嗎？警政發言。

還沒有…

要去提啊！不然保護令只是一張紙！如果沒有去提，警察也不知道有違反保護令！請社工再幫忙一下，這樣才能協助警察查訪、告誡！

喔…好。

不知怎麼著，面對專家學者及網絡單位的「盤問」，襲來了一股很深的無力感。一方面是因為，說好的網絡合作，但不管是小朋友目睹的狀況或相對人的狀況，最後工作卻還是回到社工身上。由於，最前端的通報機制是以「被害人中心」，扣連接續的高危機流程，列管的是「被害人」，而非整個「案家」，因此所有的資訊與資源的啟動，很自然的會先落到被害人身上。所以回到小青的例子，孩子的情緒狀況必須請社工回去問媽媽，假設孩子再大一點有就學，還是要先請社工問媽媽，孩子念幾年幾班，才能啟動教育端去關心；至於警政催促我帶小青去提違反保護令，是因為若小青先生持續施暴，小青／被害人沒有主動至警局提違反保護令，就不會啟動後續的刑事流程。至此，我們會看到一個以「被害人」為主體所建構出的服務輸送，將社工放置在被害人與網絡間的位置，不管是資料的蒐集或是資源的連結，都必須透過社工居中銜接才得以完成。這也是為什麼我／社工，在開完網絡會議之後，感受不到「網絡合作」，而是「社工去做」的無力感。

另一方面，當專家學者說，小青沒有危機意識跟想法不成熟時，我很想為小青發聲，說說小青跟先生難分難捨的情感，說說小青娘家對她的支持。但這些話卻梗在喉嚨，因為就算說了，我好像也沒辦法反駁小青不安全的事實。

那這一案的列管決議『持續列管』，請社政提升被害人危機意識，並追蹤保護令進度。警政持續約制告誡。好，下一案！

小青的案件討論，就在匆匆混亂之際結束了，而時間也挾著我將這些「網絡建議」帶回，繼續在高危戰役亂中前進。

第四節 我的高危機創傷後症候群：被「安全視框」綁架

小青尚未解除列管，也就是說，下個月會繼續召開小青第二次的高危機會議。但小青目前還「跟先生同住」，從建制的角度來看，狀況並不安全，所以我還是不間斷地打電話，但我從「無人接聽」打到「電話空號」，始終找不到人。後來我輾轉從小青媽媽的口中得知，小青換了新號碼，但先生還是會查小青的手機，並特別留意小青在跟誰通話。

「會控制通訊？」看來聯絡小青時得更加小心。我一面撥打著小青的新號碼，一面上演著內心的小劇場。「小青的先生平時沒有工作，連小青的通訊都限制，要留意小青求助的暢通性」，「但跟小青要討論安全相關的事情，似乎不好討論」、「等等如果是小青的先生接電話，我要假裝打錯電話，還是要假裝線上問卷調查？」。

喂？是小青的聲音。

小青！我是可依啦！

聽到是小青的聲音，我鬆了一口氣。一來是電話沒有被先生攔截，二來是確認小青人還健在。確定小青現在方便通話後，我開始關心她最近的生活近況。

就一樣啊！他還是沒工作啊！整天都待在家裡，也不准我出去工作…他就愛吃醋啊，連我的手機都要查！有事沒事就要找我麻煩，跟我吵！

是喔…那他最近跟妳吵架還會動手嗎？

嗯…比較不會了啦！

因為我聽警察那邊說，暫時保護令已經下來了，然後警察有去你家跟妳先生說不可以再打妳了，不知道狀況都還好嗎？

還可以啦！不過說到這個，我想取消我的保護令。

聽到關鍵字「取消保護令」，我的頭又開始痛了，心裡吶喊著為什麼要取消，這樣怎麼跟網絡交代，但同時又得故作鎮定的回應小青，試圖在話語中引

導她打消這個念頭。

妳想撤回保護令噢？怎麼了？妳上次不是跟我說，覺得有保護令後先生比較收斂嗎？

喔…對啊！不過我就想取消，還要跑法院開庭好麻煩喔！

小青告訴我的撤回理由，令我不知道該如何跟網絡報告，而且小青現在在夫家，只要先生一出現就會立即結束通話，但我又有一些安全上的問題想要跟小青聊，情急之下我緊接著說。

如果要取消的話，要寫一份「撤回狀」寄去法院…還是說我去找妳一起寫「撤回狀」，我再幫妳送去法院？

喔好啊！

那我們約妳家附近的 7-11…

我想說見面三分情，到時候比較能跟小青深入的聊，不僅資料能蒐集的較完備，網絡會議時也能報告有見到小青本人，代表我有親自確認到她的安全狀況。

對了！妳那天自己來就好喔！

蛤？自己去喔？可是我不確定他（先生）會不會想跟。

還是妳先生什麼時候不在家，我們約那時候！

他沒工作每天都在家啊…欸好啦他現在在旁邊，先這樣！

那我們先不要見面好了，妳就直接到法院那裏有服務處，他們會教妳怎麼寫「撤回狀」，然後直接在那邊遞狀就好。

喔，好吧！

評估小青的先生在場，且可能會跟著小青到約訪地點，不是很安全，所以改口請小青到法院服務處自行辦理。才剛結束曲折的約訪電話，電話馬上又響起。

喂～F 機構您好。

妳姓許是不是？是一個年輕男性但語帶威脅，我愣住了。

我是小青的老公啦！妳打來要約我老婆見面，現在又取消是怎樣？我不能跟不是啊？會怕是不是？

沒有啦！就後來發現時間不方便…

不用講那麼多啦！妳現在直接跟我說妳那邊是哪裡？我直接過去找妳啦！不講話是不是？妳不是很行，妳講啊，幹！

我…我這邊是…我腦袋一片空白。

地址幾號！小青的先生對我咆哮。

地…地址是…督導察覺到我的不對勁，馬上寫紙條叫我報出家防中心的地址。

XX路XX號X樓…我用全身的力量鎮定，努力吐出這幾個字。

姓許的，攔修督欸丟！（台語：我們走著瞧）

電話中的震驚跟害怕蔓延到辦公室，我被牢牢地定格在位子上。

可依還好嗎？

他如果來找我怎麼辦…眼淚不自覺地開始掉。

他不會過來啦！所以我才給妳家防中心的地址啊！督導遞衛生紙給我，拍拍我。

他們很習慣有相對人過去鬧場的，我等等再打電話跟他們說一聲，而且他們有門禁也可以拉鐵門，妳不要擔心！

嗯嗯…

然後妳之後如果接到自己婦女的相對人，記得馬上轉給其他同事不要自己接，讓其他同事幫忙擋，我們都是這樣的。

好在小青的先生後來確實沒找上門，但我卻意識到在我這一連串的行動中，

從聽聞小青**想要徹保護令到想跟她見面**，我的所言所行都受到高危機安全網左右，甚至因此讓自己陷入「**高危機**」之中。但在那個當下，我著了魔的似的只想見上小青一面，好像只要見到面，有機會蒐集到更多資料，**我就安心了**。

安心？但我為什麼要因為可以蒐集到更多小青的資料而安心？是我本能地對小青的好奇，還是我為了向高危機會議交代？我肯定是因為後者。然而，到底從什麼時候，我的工作走到了這般田地，對於小青已不再是有人味的好奇與關心，而是一種例行性的資料蒐集？

更令我氣餒的是，我原以為我只要很努力做好高危機報告，努力地回應會議中網絡的詢問跟建議，可以幫助小青脫離危險，但結果好像沒有跟我的努力成正比。因為就在小青先生的恐嚇電話之後，小青又因為跟先生吵架被打回娘家住，這次還主動打來問我離婚的事，我這次確認小青在娘家，不會有先生在，就馬上驅車 40 分鐘到 A 市郊找小青。那一次的訪視，讓我很滿意地在我的高危機報告上寫上，「案娘家有兩道鐵門，出入安全」、「案主現有離婚打算，社工已向其說明離婚程序」。但就在開完第二次高危機會議當天，回到辦公室我看到留言，我才知道昨天晚上小青先生破壞了鐵門將女兒強行帶走。還在震驚要如何破壞兩道鐵門，後來跟小青核對才知道，破壞應該是娘家人的說法，與其說破壞，應該說**小青自己讓先生進門**。總之，我唸著小青怎麼讓先生進門，讓自己跟女兒陷在危險中，小青則說著看先生很可憐，他還一直要自殘說沒她活不下去，我們倆在雞同鴨講中結束對話。然後，我隔兩天再打給小青時，小青已經回去跟先生住了。

第五節 拆解被綁架的工作：高危機的安全意識

與小青工作的氣餒，逼著我回頭檢視我的工作。我意識到自己工作的質變，似乎與一股隱然的壓力有關，它如影隨形地勒索，再再地提醒我「若是小青有什麼萬一．．．」。甚至像夢魘般縈繞著，幾次夢中驚醒後惦記著小青現在是否無恙，然後反問自己是不是還有哪裡做得不夠多。

但，我真的做得不夠嗎？以現況來說，能做的都做了，但小青仍擺盪於夫家與娘家之間，若以結果論，小青的狀況仍與我當初不開案時的狀態相同。但就整個過程而言，自從得知小青是「高危機個案」之後，我的工作眼光與行動卻產生

了巨大的轉變。

記得在接案的第一個月，我根據小青不願意網絡介入以及家庭支持系統充足，評估「不開案」。一直到第二個月，我被告知小青是「手動高危」，因著一位通報人員認為小青是高危機，而啟動了後續的**建制流程**。儘管我從來不知道那位「手動觸發」的網絡人員，怎麼判斷小青要列管高危機，但也因為這個動作，作為後續接手的人，我沒有權利再選擇小青不是「高危機」。因此，**我／社工**的專業裁量權，已經在流程中被我**前一個人／通報人員**決定了，而我也只能把小青當作「高危機案件」來處理。

當小青被貼上「高危機」的標籤時，便啟動了建制的遊戲規則。至於遊戲規則該怎麼玩，Smith（2005）認為「文本」是分析建制流程運作的重要關鍵。文本可**標準化**及**可再製性**的特性，使得意識型態的想法可以很容易地被包裝進文本，再大量地複製進行跨地傳播。一旦工作者接觸到文本，並進入到文本的脈絡中，其所乘載的意識形態便會滲透進工作者的視框，組織與建構著對工作的理解與實踐。

若將我得知小青是「高危機」的那天，當作**高危機建制進入**的時間切點，在高危機之前，我使用的紀錄文本是「工作紀錄」（表 8）。高危機之後，除了「工作紀錄」外，「高危機列管表」（表 9）是我在網絡會議中，必要呈現的工作報告。因此，我決定將「工作紀錄」跟「高危機列管表」進行對照比較，藉以更清楚地分析我在**建制介入前後**，工作視框的轉換。

表 8：工作紀錄表

工作紀錄	
工作過程摘要	
處遇評估	
後續工作計畫	

表 9：家庭暴力高危機案件列管暨執行概況表

個案列管表		
單位	評估項目	
主責 社工	暴力史 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 受暴持續時間 ▪ 受暴頻率與態樣 ▪ 最近一次受暴情況 / 重大危機情況 	
	被害人暴力因應方式	
	被害人支持系統	
	其他案件通報	
各單位執行情形		
單位	危險評估及行動策略	列管建議
主責 社工	肢體暴力 精神暴力 其他暴力 (有 / 無 / 不詳)	(持續 / 解除列管)
	現況之危險評估	
	後續行動策略	
	需網絡合作協助 (是 / 否)	
列管決議		

其實單就「工作紀錄」來看，其欄位較少，主要分成「工作過程摘要」、「處遇評估」、和「後續工作計畫」。若沒有特別說明使用對象或用途，可能還以為這是一份單純記錄工作狀況及後續進度的表單。再者，因為「工作紀錄」的欄位少、限制少，所以填寫時的彈性空間比較大。因此，只要是與小青家工作的過程，不管是小青對先生難以割捨的情感，或是小青家人無奈的心情，都可以被記錄下來。

相較之下，當看到「高危機列管表」時，欄位多且細，不管是暴力史、受暴頻率／樣態／情況、暴力因應方式等，「暴」這個單詞都頻繁地出現。就算是第一次看到這份表單的人，也猜得到此表單的使用對象及用途，是針對「受暴者」

蒐集「受暴」資訊的。那是誰，又為什麼要蒐集這些資料？「高危機列管表」的第一欄，列明「單位-主責社工」，也就是只有主負責此高危機案件的社工才能填寫，預先宣示了書寫表格的主體。至於社工蒐集這些受暴資訊要做什麼、又該怎麼填寫。

文本的厲害之處，在於它可以預先將**要填**什麼、**不用填**什麼，透過設計好的欄位，清楚地呈現出來。這使得工作者在閱讀文本時，腦袋也同時在推敲文本所期待的內容為何。亦即，工作者在閱讀文本時，其不僅僅是「閱讀」，而是與文本產生了對話關係，被迫要取捨、重整、組織與編寫自己的經驗，以符合「文本」所要的。就像人與人之間的對話一樣，雙方都在對話中擷取訊息，拼湊與猜想對方想聽的，並將自己的經驗重新編排成對方聽得懂的用詞（郭珮妤，2014）。

因此當我看到「各單位執行情形」的欄位時，第一列的「肢體、精神或其他暴力」便是在確認個案現在是否還有**受暴的狀況**，進而確認個案的人身安全；再來第二列的「現況之危險評估」，看似是開放式填寫，但我猜想得到文本期待的填寫內容是，個案最近跟相對人的關係與互動狀況、雙方還有沒有衝突發生等，**透過事件、情境，對個案的安全狀態做更具體地陳述**；至於第三列的「後續行動策略」，其實是在**觀察個案面對暴力時的態度及行動**，背後隱含著希望個案可以對暴力採取積極的作為，包括採取相關法律途徑（聲請保護令、離婚）並離開暴力環境；第四列的「需網絡合作協助」則是要我／社工評估個案的狀況，認為個案是否需要**網絡積極介入，以確保個案安全**。

從上述表格的拆解，我們可以看到整個評估的邏輯是「暴力=危險=不安全」，而社工的工作就是要確保並滿足個案的「安全」需求。當隱於文本中的「安全」意識形態躍然紙上，便意味著「安全」不僅預先決定了「高危機列管表」的主體，也制定了表格該如何被填寫的規則。

因此，我揣摩著「高危機列管表」**期望**我填寫的內容，開始從與小青工作的過程中，篩選出與**暴力相關**的資訊，並進行紀錄的編排與重組。但每每當我圍繞在小青的「暴力」與「安全」時，我的身體總是躁動不安、僵硬緊繃，緊接著腦袋出現小青挑釁的言語、先生暴躁的情緒，然後不自覺地浮現小青死在先生刀下

的畫面。然而，同一時間我又會閃過小青跟我分享的濃烈愛情故事，那些表格塞不進去的生命經驗都在地提醒我，**小青現階段並沒有離開先生的打算。**

與小青工作，她的故事是從與先生戀愛到結婚所開展的日常世界。只不過她的婚姻生活並不平順，儘管雙方對彼此的愛都很深，但自女兒出世後，夫妻常常因為照顧跟錢的問題吵鬧不休，先生甚至因此而打小青。

但先生還是很愛很愛小青，因為太愛了怕她會愛上別人，所以不讓她出去工作，連出門都要緊緊跟隨，電話也必須過濾。小青也常因為這樣的不自由，對先生講難聽的話激怒他，先生就又会因為克制不住而打小青。夫妻倆過著打打鬧鬧的生活，而每次只要小青受不了，就會往娘家跑。所以，小青的爸爸媽媽都知道他們夫妻相處的狀況，也都很反對他們繼續生活，希望小青可以趕快離婚。

但小青真的太愛先生了，所以每次回娘家一段時間，只要先生跟小青說對不起請她趕快回家，小青就會心軟。所以娘家的人也都很習慣，小青跟先生吵架後就跑回娘家，但沒多久又會回去跟先生住。這樣的循環不斷地重複，但身為小青的家人，他們也只能無奈接受。只是有一次，小青的先生真的把小青打得太嚴重，甚至用刀背打小青，小青的爸媽看不下去，才決定帶小青到警察局、醫院報案，然後過沒多久，就有一位叫可依的社工主動打電話過來...

對小青來說，她是戀愛中的女人。所以為了愛，她可以把先生打她、跟進跟出、不讓她出去工作，都暫時擺一邊，只為了維持跟先生的關係。她為了愛，不顧爸爸媽媽的壓力與反對，儘管知道父母會傷心、失望，她還是決定回家，只為了能跟先生一起生活。也就是說，儘管自己的安全受到威脅、生活不再自由、工作不能自主、父母無法諒解，小青都決定要**為自己的愛情奮不顧身。**

對建制來說，小青是受暴婦女。身為受暴婦女，既然已經面臨暴力威脅，為了**生命安全**，就該懂得保護自己。但小青似乎不懂，因為她不顧先生的**暴力樣態**有多兇殘，不管是**掐脖子**或是**拿柴刀刀背**打她，都很可能**致命**。但她還是只想跟先生住在一起，不願離開這段關係，結果反覆在這個暴力循環中。當這樣的經驗被放在**安全的視框**下檢視，小青就是一個反覆受暴，但又**被愛情沖昏頭**，**缺乏危**

機敏感度的女人。

對我來說，同樣身為女人，我可以理解她對**感情的渴望與歸屬**。但是身為社工，小青時常身陷在不安全的情境中，我又必須保障她的「安全」需求。因此，一旦站上社工這個位置，我的「安全」視框就會被開啟，而那種擔心小青是否會遭遇危險的窒息感便會驅動我，不斷地追逐她的安全狀況、保護令以及離婚進度。至於，這股隱然的驅力是如何具體化，並定期追蹤我／社工的工作進度呢？答案便是「高危機列管表」。社工每個月必須定期完成「列管表」，藉以更新個案的**暴力／危險現況**，以及後續的**安全計畫**。換言之，社工在填表時，正運作著「危險評估→協助脫離危險情境」的邏輯，而對應到受暴婦女就是「受暴→離開受暴環境」，亦即整套高危機建制的預設：「危險→脫離危險=安全」。

然而，婦女的生活從來就不是這樣線性的邏輯，她的生命選擇，隨著情境、年齡、資源的不同而流動。猶如小青，年輕氣盛的愛情是她不願離開的理由，但權衡先生的暴力、娘家的支持、先生的求和、娘家的求離，她選擇的因應方式：往返於娘家與夫家之間。

但是小青的這種「往返」行為（圖4），在建制的眼光下，就是受暴婦女的「反覆」行為。這種反覆，在學術及實務界有一個最常見的解釋，那就是婦女落入了「暴力循環⁵²」（Walker,1979）。當然「暴力循環理論」有一套受暴婦女因習得無助等難以脫離暴力的解釋，不過事實上，婦女不願離開的因素多重且複雜，絕非只是認為自己無力反抗的單一歸因。然而，先不論「暴力循環理論」如何分析受暴者的受暴模式，值得注意的是，當此理論早已默存家暴界心中，且認定這種「反覆」是受暴婦女的典型樣態時，安全網這時候又很急著將這種典型，貼上不及格的樣章，標明著「沒有危機意識」，究竟是為什麼？

⁵²Walker 於 1979 年提出了「暴力循環理論」，將家暴分成三階段：緊張升高期、暴力期及蜜月期。認為受暴婦女時常陷入一種

如果說理論的發展是為了解釋某種集體現象，那「暴力循環理論」在某種程度上便說明了受暴婦女「離不開」的集體真實。但循環意味著將會回到初始狀態，與「安全意識」作為一線性不可逆的論述，是相互矛盾的。因此，當「安全」成為主流，網絡為解釋婦女的「反覆」，便藉由標定她是有問題、需要被矯正的，作為一種合理，且得以強制介入的理由。



圖 4：小青的「暴力循環」

這也令我聯想到在高危機會議上，想為小青發聲的經驗。當會議對小青貼上「缺乏危機敏感度」、「太年輕不懂事」的標籤時，我每每想要回應反擊，但卻被無形的安全意識竄出壓制，不允許我說出小青「反覆」的原因。這一方面，是因為網絡對於安全以外的訊息沒有興趣。另一方面，就算網絡知道了，但小青的理由與安全違逆，那我只是在強化網絡對小青的「壞印象」，是一個不符合安全期待，需要被加強檢討的案例。

然而，當我拉著「安全」的韁繩，盡全力要把小青拉住，她總像脫韁的野馬，一路向著愛情奔去。面對安全網的網絡人員，我仿如一位不及格的馴馬師，因為我沒辦法控制小青／說服她離開，也就沒辦法有效地防止暴力的發生。這不僅令我感到沮喪，對自己的專業還有能力產生懷疑，檢討著應該做的更多。但同時我也感到冤悶，因為我不認為小青渴望愛情、維繫關係是錯的，她只是把愛情的排序，放得比人身安全前面而已。

「安全」不僅排除了小青最在意的親密關係，也排除了我與小青工作關係進

一步的可能。從小青的生活世界來看，**維持與先生的關係**才是她最在意的。但在我的建制工作中，我將關心的焦點放在**暴力、保護令、還有離婚**的進度上，也就是說，**離開這段關係**才是文本想看見的。就這樣，我一下子就被拉到跟小青對立的兩端，我離小青的各種生活真實好遠，小青也離表格上被切割的故事好遠。

在高危機的「安全視框」下，我跟小青維持了一陣子「遠距離」關係，而且也深刻地被這種「遠距」教訓了一番。先是小青開始對我的關心閃避，淡化與先生的衝突，最後開始講一些**她認為我想聽**的話。像是她開始告訴我，她已經下定決心離婚，所以請我幫忙安排法律諮詢，隨即消失一陣子。待我再聯絡上她，她又會告訴我她心意堅決要離婚，請我再安排法諮、然後再消失。同樣的循環三、四次後，我驚覺到我跟小青的關係出了很大的問題，這也使得工作難以再推進。這種想靠近小青卻離她遙遠，想幫忙卻又不上忙的憤怒與無奈，與我當初踏入社會工作的初衷產生極大的斷裂。然而這樣的落差，深受到高危機建制的影響。

在每一次的聯繫中，小青／婦女可以從對話的過程，揣測出我／社工的角色與期待。因此，當我鑲嵌在安全的脈絡之下，對話就會不自覺地受到文本的引導，而小青似乎也從中感知到文本的期望而**配合演出**，所以從對暴力的輕描淡寫，一直到說想離婚再消失，都是她可以暫時躲過社工／建制「追殺」的方式。

於是，小青對我放鳥又消失的「打擊」，提醒我若還想抓住工作的可能，絕對有改善這種「遠距離交往」的必要。既然高危機的建制，是透過「安全」的緊箍咒規範了我的工作可能，一旦我解開這個封印，小青的日常世界才有機會現身於社工的工作視框中，而她生活中的需求才有機會被看見、討論與支持。

既然看清楚我／社工是受到高危機建制的「安全意識」作祟，而無法貼近小青／婦女。然而，鑲嵌在其中又不得不按照建制的規矩來，因此，我決定用符合遊戲規則的方式幫小青跟自己「解脫」，也就是「解除列管」。

第六節 關關難過，關關過：社工的除管之路

儘管知道「解除列管」（以下簡稱除管）是我在高危機的終極目標，但在達標前仍然困難重重。

前面就已經提到，在「高危機列管表」的「列管建議」欄，**社工與警察**具有填寫**持續**或**解除列管**的權力，並在每個月的網絡會議中討論案件是否有列管的必要。不過根據社工與警察填寫「列管建議」的排列組合，會有三種狀況：第一種是，雙方都同意**持續**列管，這時無疑會繼續列管；第二種是，一方要**持續**列管，另一方要**解除**列管，那案件就會因著其中一方評估**仍有危險須列管之虞**，而**持續**列管；第三種是，雙方都同意**解除**列管，但這個時候「列管建議」，就真的只是「建議」，最後的「生殺大權」會回到專家學者身上，經由專家學者針對案情的危險評估，決定是否除管。

由於安全網設計之初，是希望案件透過網絡的列管，於密集的服務後脫離險境。因此，除管作為一種「安全認證」，光社政、警政背書是不夠的，還需要專家學者的第二層檢視才得以判定。

藉由這套除管機制，可以看到高危機建制其實隱含著一種「寧可錯殺三千，也不可放過一個」的工作邏輯。從一開始的「篩案機制」，其判定門檻相對寬鬆，多份 TIPVDA 分數是採**最高分計**，**8**分以上就是高危機。若未滿**8**分，可以像小青一樣，經網絡人員**主觀**認定，手動勾選為高危機。然而，一旦進入這個安全網，要脫離就必須通過層層的嚴密監控才得以「超生」。這套「易進難出」的流程設計，搭上安全網內的權力分配，使得**社工專業的裁量權**「有志難伸」。首先，社工在流程中，是在通報人員後面接手的單位，通報人員施測的 TIPVDA 分數決定了案件是否「列管」為高危機。同時，社工在網絡運作的權力關係中，並不具備實質的「除管」決定權。簡言之，社工不但**無法決定案件的進**，也不能**決定案件的出**，只能聽「網」由命，**社工的專業裁量權幾近隱沒在這套建制當中**。

儘管在流程的設計、權力的配置沒有出路，使得小青的「除管之路」遙遙無期，但我還是決定從社工能動的地方下手，試著為小青殺出一條血路。

督導，我們如果要提除管的話，有什麼規定嗎？

喔！我們有「除管指標」啊！

蛤？！除管還有指標？

對啊！而且要符合至少三項才可以除管喔！

表 10：除管指標

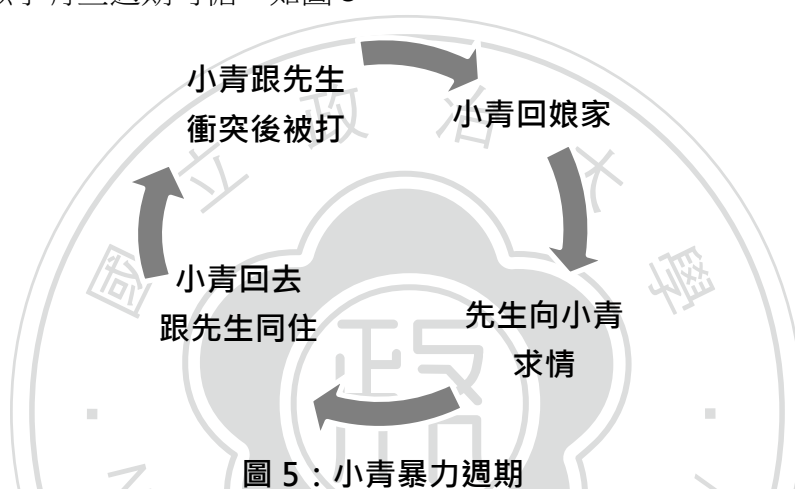
項目	除管指標	說明
1	危險源已解除或降低	如兩造已分開，而加害人未知被害人住處；或加害人已正常工作，未有對被害人再行跟蹤行為等。
2	支持系統充足	被害人之親友提供被害人充足之保護、或對加害人有約制力量，可以避免加害人對被害人之傷害發生。
3	法律途徑奏效	如加害人已移送、羈押，或保護令核發後有嚇阻效果等。
4	安全策略奏效	包括警察約制有效嚇阻、被害人所採之安全策略讓加害人無法對被害人造成傷害。
5	加害人狀況	至少有 2 個月以上未對被害人造成傷害
6	其他	經各單位專業評估可解除列管之其他情形

從表 10 中，可將除管指標分成「消除危險」以及「保護防禦」兩大類型。指標 1「危險源已解除或降低」及指標 5「加害人狀況」是藉由危險源的削弱或解除，來判斷被害人是否脫離暴力情境。指標 2、3、4，分別為「支持系統充足」、「法律途徑奏效」、「安全策略奏效」，則是被害人透過周遭資源，針對暴力所採取相關的保護措施。由此可知，除管指標中的每一項目，皆在檢視被害人的人身安全，儘管指標 6「其他」是由專業人員評估，但身為高危機文本建制的一環，斗大的「安全意識」早已無所遁形，被期待的專業評估，自然也與安全相關。

看來將小青除管，「安全」這套遊戲規則，得要有始有終。因此，我必須從

小青的暴力歷程中，找出符合除管指標中至少三項，來證明小青真的很安全。

首先，小青的「支持系統充足」，這部分是很肯定的。小青的娘家在經濟上的支持以及小青安全狀況的掌握，都比正式系統能做的還要豐沛、詳盡。再來，小青這個月的通常保護令核發了，小青也曾在電話裡說過，相對人因為保護令的關係，對她的暴力狀況比較收斂，可以說是「法律途徑奏效」。緊接著，我整理著這一路與小青的工作，從7月份的不開案，8、9月進行第一、二次的高危機會議，一直到現在10月準備召開第三次，我發現在這四個月中，小青與先生的暴力狀況似乎有些週期可循，如圖5。



也就是說，若我要符合「危險源已解除或降低」這項指標，我除管的時間點必須緊抓在小青暫時離開先生，也就是小青回娘家的期間，如此，我才能達成三項指標爭取除管機會。說起來容易，但容我前情提要一下，小青因為我這陣子針對她的「安全」窮追猛打，已開始對我進行「遠距離」的冷凍行動，所以是否聯繫得上她還是一個問題。再者，小青的「往返模式」仍在進行中，因此時間點不能賭到她剛好在娘家，是得靠運氣的。然而，小青現在已經進入第三次列管，若這次再沒辦法除管，下一次就「拉⁵³」了。我深知我的時間不多勢必得賭一把，於是我拿起話筒，撥了電話給小青，但小青果然還是沒接電話。我沒時間沮喪太久，隨即改撥電話給青母，我想至少了解小青的現況，這樣至少在高危機會議上，不會一問三不知。

⁵³ 「拉」也就是「last」的意思，在撲克牌大老二的遊戲中，當剩下最後的手牌時，必須喊「拉」提醒其他玩家，即將結束遊戲。在高危機會議中，列管第五次便會進入「高高危」也就是針對個案進行個案研討，必須花費相當長的行政及時間成本，因此社工們都不希望高危案進入「高高危」。因此，列管第四次時，社工行話通常以「拉」作為一種警示，意味著不能再被列管。

喂，小青的媽媽嗎？我是許小姐啦！

許小姐！我本來要找時間打給妳，問那個…違反保護令的事情，不過這幾天一下忙小青一下忙工程的事情，就忘了打給妳！

違反保護令？小青怎麼了？

我齣，真的會被我那個女婿氣死！我女兒好不容易去工作，做得好好的，他又開始了！懷疑小青在打工的地方有男人，就跑去給人家鬧啊！自己不工作還去給人鬧場餒！

蛤？！是喔！他又來了喔！那小青還好嗎？

小青那天就回來家裡住了啊！就是很氣他，三不五時這樣鬧誰受得了？已經忍他很多次了餒，這次真的沒有要再留情面了，所以我隔天就帶小青去警察局提違反保護令！那天警察做筆錄啊，也有傳他來，當場哭又給我下跪餒，說他錯了以後不會了！講得他有多可憐，可是我們這次是絕對不會再心軟的，會堅持到底！

不過（小青）媽媽…小青這次有辦法狠下心來嗎？

唉…妳也知道我們家那個女兒，就是心軟軟，很容易先生講什麼就回去。就是因為我們兩家住太近了啦！所以我已經跟小青她爸講好，我會陪小青回老家（離島）住一陣子，讓她沉澱一下心情，好準備離婚的事情。我是跟小青說，「妳老公現在動不動就這樣發脾氣又打人，你們現在不適合，所以就先離婚。等到哪一天妳老公改過自新了，想要再把妳追回來，你們兩個再結婚就好」…

青母這次連在離島的老家都搬出來了，似乎是下了破釜沉舟的決心，要小青跟先生離婚。雖然沒辦法聯繫上小青，親自確認她現在對於先生以及離婚的想法，但不論如何，將小青除管是當務之急。一旦小青去除了「安全」的緊箍咒，她對婚姻的去留，就不會因為網絡的監看而沒有選擇性，我跟她的工作也才有更多可能。

不過對我來說，好消息是小青確定人在娘家，而且準備暫時到離島生活，遠離先生以及原生活圈，完全符合「危險源已解除或降低」這項指標。蒐集完三項

除管指標，我就可以提除管了，但這也只是把武器子彈裝備好，邁向破關的第一步。

打點好裝備，接下來就是要「刺探軍情」。我先上高危機平台查看警政單位填寫好的列管紀錄：評估時間 10/9 | 1.經查訪目前兩造與一名 1 歲多的女兒同住於 00 區 00 街 00 號，告誡相對人，態度良好；2.目前兩造正在商協離婚事項，**被害人表示目前暫無須協助**；3.警方持續對相對人約制告誡；4.本案暫無高危機之虞，建議擬**解除列管**。

看到警政的除管紀錄，可以發現幾件事情。第一，從**雙方仍同住但警政仍可提除管**，相較社政還須符合三項指標始可除管，推測警政的除管標準應與社政不同，甚至很可能沒有明確的除管指標。第二，「**被害人表示目前暫無須協助**」，又再次地提醒我，小青不需要網絡的強制介入，特別是用這種「安全」的方式。第三，警政介入家暴案件的方式，除了約制告誡，似乎沒有看到其他防制暴力的作為，這與我先前的文獻探討相互呼應，也是我接續想要透過警政訪談，想更進一步了解的。

回歸正題，當我確定警政亦是我方除管陣營，接下來的難題，便是如何順利讓專家學者點頭除管。由於警察的紀錄是 10/9 更新，我聯繫上青母的時間是 10/20，在短短的十天左右，小青便因與先生衝突，從夫家回到娘家。這意味著**婦女的生活充滿了變動性**，但同時，我也試圖將這個變動性化作我除管的助力。小青的回娘家的時間點，恰好落在開第三次高危機會議之前，因此我打開「列管表」，準備填寫本次的列管建議。

在前兩次的高危機會議中，我發現「列管表」某種程度就是除管的前哨站。由於專家學者沒有接觸過婦女，因此全仰賴列管表中的資訊作為瞭解婦女的依據。這意味著我寫什麼，專家學者對婦女的**理解就是什麼**，而更積極的意義便是我掌握了婦女的描述權。換言之，我可以**選擇性地讓專家學者知道或不知道婦女的哪些資訊**，讓主動權回到我手上。所以，倘若我今天的目標是除管，我就應該在「列管表」上呈現**專家學者看到後會同意除管的資訊**。於是，我循著這條線索，開始登打列管表中的現況危險評估：

1. 案主 10/13 **通常保護令已核發**。
2. 相對人 10/15 至案主工作場所騷擾，案主當日便**辭職**並攜案女返回案娘家居住。案娘家 10/16 至派出所**提違反保護令**，相對人至派出所作筆錄時，不斷向案主與案娘家人求情，但案娘家**態度強硬堅持**，並有**離婚**打算。
3. 案母自述，由於案娘家鄰近相對人住所，恐相對人會頻繁至案娘家騷擾，因此**案母將陪伴案主與案女暫至離島戶籍居所居住**，**人身安全暫無虞**。
4. 社工已協助**轉介相對人服務方案**，請相對人社工協助關心相對人並給予支持。

上述四點，絕非隨便寫寫而是經過精心編排。敘述中的粗體字，都是我的除管**關鍵字**。第一到第三點，其實都在呼應三項除管指標。第一點的**通常保護令已核發**以及第二點的**提違反保護令**，都是在強調「法律途徑奏效」；第二點及第三點，案主當日**便辭職**攜案女返回案娘家，並即將**前往離島居住**且有**離婚**打算，皆符合「危險源已解除或降低」；第二點及第三點案女回案娘家居住、案娘家陪同**提違反保護令**且**案母將陪同**案主至離島居住，都是在彰顯案主的「支持系統充足」。

除了將三項除管指標交代清楚，另一個除管關鍵便是達成「網絡決議」事項。由於高危機會議的案件繁多，為了方便追蹤案件後續的工作狀況，在每次開會後就會將網絡討論的後續工作方向整理成「網絡決議」。安全網會在下一次的會議中，針對社工的「網絡決議」達成率進行檢視，作為案件除管與否的重要參考。在上一次的決議中，網絡請我「關心被害人人身安全狀況，並轉介相對人服務方案」，而透過三項除管指標的說明，已經清楚表達小青的**人身安全無虞**。此外，我也在第四點中說明已經轉介相對人服務方案，達成網絡的決議期待。

一旦小青的**除管形象**在列管表上成形，緊接而來的硬戰便是高危機會議。不同於列管表的「寫」，高危機會議更大的挑戰是「如何說」，而「如何說」又再分成「報告案情」及「回應網絡」兩大部分。

「報告案情」的部分，我的策略是按照列管表上的重點進行報告。由於列管

表已是我針對建制設計的遊戲規則所撰寫，因此主軸不但可以扣緊網絡想聽的「人身安全」，也可以加強網絡認為社工已經做了許多「安全」相關的工作，較有順利除管的可能。

至於「回應網絡」，主要是在報告後，網絡針對工作上的提問，考驗的是社工臨場應對的能力。好在我們工作團隊在每次的高危機會議前，都會開小組會議。藉由這種「會前會」的演練，同儕們可以互相聽取彼此的報告內容，並模擬網絡可能提出的問題，不僅讓報告者有機會練習，同儕們也可以一同討論回應方式。

小組會議的另一個好處，就是共同腦力激盪之餘，也可以相互提醒哪些報告資訊不要暴露，哪些資訊可以強調。舉例來說，我清楚小青本人的意願，她現階段不可能離婚，但在會議中我不會提到這一點，但我會特別強調，小青娘家對於小青離婚的態度堅決，且願提供小青離婚過程及後續的協助，支持系統充足。我／社工這樣的說法，一方面沒有造假，另一方面也符合網絡的期待。

啊～沒想到開高危機這麼累！為了拚小青的除管，我還事先計畫了一堆，連列管表都精心設計欸！除管指標、列管建議都有回應到！

我把列管表遞給督導，請她幫我再檢查，看看有沒有什麼需要修改。

加油加油！看得出來妳真的很努力想要除管，妳就按照這套「劇本」走，除管機率應該有九成，畢竟她都要被帶去離島了，妳就強調搬去離島住就對了！

哈哈，妳形容的好貼切噢！我真的就是打算按照這個「劇本」演餒！

就在我語畢的當下，我突然像被灌頂般，閃過了「演戲」的經驗。是啊！我想這就是社工為什麼要「演戲」的答案吧！從前述一連串的建制分析，可以看到社工雖然在高危機的流程設計上，不具「進案」與「結案」的實質決定權。然而，作為掌握一線資訊的窗口，社工有權力透過當中「列管表」及「高危機會議」的環節，技巧性地將資訊進行篩選，再將資料提供給安全網。因此，「演戲」可以說是社工在現有建制中，為了撐出更多工作空間所進行的一種積極抵抗。社工的「演技」，哪些資訊應該加重、哪些應該去除，是可以隨社工發揮的。一旦社工「演得好」獲得網絡的「認可」，便可以順利「下戲」。

後續我再聯繫小青時，得知小青離開台灣本島後的幾天，因仍無法割捨對先生的情感又回去的消息。不過因為小青的除管，我不再以「安全」為前提交往，隨著視框的解放，也使我對小青有了更不同的認識。小青是家裡的么女，生長在衣食無虞的家庭，只要家中一有什麼波折，父母總是會出面打點一切。小青很早就嫁給她先生並生了孩子，孩子的出世難免促使夫妻關係緊張，一有衝突就回娘家，因為小青清楚不管大小事，只要投靠娘家就能被支持。這使得小青便逐漸習慣「只要吵架就回娘家」的婚姻模式。小青雖然受不了娘家嘮叨、娘家受不了小青不負責任，但「一個願打、一個願挨」也成就了家人間長久的互動關係。由於看見小青真正的議題不是「安全」而是「關係」，我便從家人、婚姻的互動關係著手，釐清小青想要的是什麼。除了對小青，我也會有意無意地向青母提起，這樣的家庭關係，其實是雙方的互動而來。我知道要鬆動這種長期的家庭關係很困難，但至少我從理解開始，並就我能做的盡量去做。

不過小青的案例，讓我們看到文本中的「安全意識」是如何排除小青的愛情故事。由於小青的經驗不被建制看見，致使小青的需要無法在安全網中清晰，安全網無法真正貼近小青，更不用說可以提供對應的資源。然而，小青只是眾多高危機案件的一例，婦女們各自存在著各種經驗與需求，但全在安全視框下陣亡。



第五章 高危機真安全？

上章我以小青為例，說明被「安全至上」論述所排除的婦女經驗，讓我們看見「安全」如何透過高危機的建制，剝奪婦女自身定義需求的詮釋權，以及社工在專業工作關係中回應案主需求的專業自主性。但是，即使是「安全」也有建制的定義與婦女日常生活定義的落差，造成社工在服務過程中的斷裂。我將以小瑾為例說明。

第一節 高危機個案的建構：持武器的相對人與拒絕安置的被害人

小瑾是同事大木的婦女，會對小瑾特別印象深刻，是因為她曾上過社會新聞，因此進入高危機會議中成為列管個案。以下是主責社工的評估報告。

主責社工第一次列管評估：

104/10/15⁵⁴案發當天被害人送案子至學校上課後，便至學校附近超商買東西，相對人尾隨被害人進入超商，並手持水果刀抵住被害人腰部，要求被害人跟隨其一同離開。被害人擔心生命受到危害而聽從相對人，走出超商後相對人要求被害人騎機車載其離開，被害人向相對人哀求，並不時以眼神及口語向旁邊路人求救。後經路人協助壓制相對人在地後，被害人將相對人手中水果刀搶過並丟往遠處，被害人得以脫困。警政當日將相對人（以違反保護令）移送地檢署之後被飭回。被害人不願接受庇護安置，堅持欲居住於原住處，相對人熟悉被害人經常出沒之地點，評估被害人目前仍屬高度危機，故本案建議持續列管。

由於相對人阿海拿的水果刀，被視為威脅生命的武器，有致小瑾死地的風險，因此小瑾上新聞後，也在當天被通報列管為高危機案件。阿海當下雖以違反保護令現行犯被抓，但晚上六點進警局，當晚九點就被檢察官⁵⁵放回來。由於阿海熟知小瑾的住所，大木擔心阿海事後仍會持續騷擾，因此事發隔天，大木就跟著督

⁵⁴ 由於本案為社會新聞，易透過日期查閱新聞點，因此日期已修改過。

⁵⁵ 違反保護令為刑事案件，檢察官可依罪行輕重決定是否當庭羈押。

導以及家防中心的督導，試著跟小瑾討論是否願接受庇護⁵⁶。然而庇護伴隨而來的變動，可能影響工作狀況與孩子就學，因此小瑾婉拒了庇護的提議。於是，在阿海行蹤不明、小瑾不願搬離的雙重不安全狀態下，小瑾持續列管。

第二節 生活脈絡中的爸爸 V.S. 建制中的危險人物

問起大木，阿海那天為什麼要拿著水果刀去找小瑾，「他說想要帶著他的家庭去新的地方過生活，重新開始」。小瑾跟阿海住在A市郊的U區，鄰里間的互動緊密，區內只要一有什麼動靜，很快就會傳開。小瑾跟阿海婚後就一直住在這個小區，阿海每天酒後擾妻的習性，已是U區家喻戶曉。小瑾也因為受不了阿海長期的精神暴力，在99年的時候跟阿海離婚。儘管離了婚，阿海對家庭還是有他的想像，想著有一天全家一起離開這個「是非之地」，或許一切就會不一樣了。

阿海是小瑾第二段婚姻的先生，兩人生了一個兒子。阿海跟兒子的關係非常親密，但離婚後兒子主要由小瑾照顧，探視這件事便成為雙方頻繁衝突的原因。「他覺得說，小瑾都會把兒子霸佔住，不讓他探視。不然就是他打電話給孩子，小瑾不讓孩子聽，但這是阿海的講法。可是換到小瑾的講法，小瑾就會講說，他三更半夜打來，小朋友都在睡覺了，或是他一天到晚喝完酒，就要載小朋友出去，我哪敢讓他載出去。」然而對阿海來說，無法隨時隨地見到孩子，就是觸發情緒的引爆點，連續好幾次下來的情緒累積，終於在104年2月全宣洩在砸小瑾的車窗上。阿海因此違反了保護令，判刑、被關。

以一個父親的角度，阿海想與孩子有更多的連結，但因探視不成的憤怒宣洩，使他的行為進到建制的視框，變成一種對小瑾的暴力、違反保護令的罪行。但阿海認為自己正在盡身為父親的本份，卻因此遭受責罰，使他的情緒更堆疊助長。「他在(監獄)裡面情緒又累積更多啦！所以一放出來的時候，他就要求看孩子。小瑾當天就有帶孩子去給他看，也請警察陪同，可是阿海就很不爽，覺得為什麼要叫警察，但小瑾她會怕。看完的隔兩天，就發生阿海去安親班把孩子帶走的事情。那因為對他兒子來說，他很愛爸爸，爸爸也沒有傷害過他，所以就跟著走了。

⁵⁶ 「庇護」為家暴防治針對被害人提供的短期安置服務，提供希望脫離暴力環境的被害人，有短暫中繼的住所。

然後阿海就打電話給小瑾說『要帶孩子一起去死』．．．後來調監視器查到阿海的車是租的，警察去追蹤那台車的 GPS 才把孩子帶回來．．．阿海 8 號把孩子帶走的嘛，再來 15 號就發生水果刀事件。」面對探視孩子的失落在安全至上的論述中不被看見，於是在一次又一次的違反保護令後，不斷醞釀著阿海下一次爆發的強度。

主責社工第二次列管評估：

104/11/9 案發當天，相對人酒後至被害人工作地點騷擾，且於被害人下班後在店外等待，表示要被害人陪同其用餐，被害人及案同事皆擔心再發生衝突事件，且相對人有喝酒情緒不穩，故被害人報警尋求協助。相對人因違反保護令，現羈押中，然相對人對被害人仍有諸多不滿之情緒，羈押中仍寫信給被害人，表示出監後會報答被害人，評估仍有安全危機，故建議持續列管。

第二個月列管時，阿海因為到小瑾工作的地方騷擾，違反保護令合併酒駕被關到看守所。「其實大家（網絡）這一次都覺得可以除管了，因為他們覺得，既然阿海已經在看守所了，也不知道什麼時候會放出來，要不然就先除管」。站在安全網的立場，阿海被關意味符合「安全策略奏效」、「法律途徑奏效」、「危險源已解除或降低」三項除管指標⁵⁷，得以解除列管。小瑾因為聲請了保護令、報警、提出違反保護令，對建制來說，小瑾所採取的一連串安全策略皆發揮效果，並連帶使阿海被羈押，透過法律途徑隔離了阿海對小瑾的騷擾，解除小瑾的危險源，達到保護效果。因此，一旦符合除管標準，代表案件的危機程度降低，也就安全了。但小瑾真的安全了嗎？

「但我提續管，因為我覺得就這樣解列了，我還是會滿擔心小瑾的安全。因為阿海的情緒狀態一直都是很爆裂的，每次他被關回來又只是把氣全部發在小瑾身上。那個模式就是一直循環，就是阿海只要出來，就會再去找小瑾的麻煩，然後小瑾就要再去提違反保護令，阿海又要再被抓。我自己的立場就會覺得說，那既然都已經列（管高危機）了，而且你不做一些什麼，今天放出來，他還是會再重演一

⁵⁷ 在前一章提到，若要在安全網中除管，必須先符合除管指標六項中的三項，分別是「危險源已解除或降低」、「支持系統充足」、「法律途徑奏效」、「安全策略奏效」、「加害人狀況」、「其他專業評估」。

樣的事情。」

安全網會議認為把相對人關起來，是一種危險源的解除、法律途徑的奏效。然而，這其中預設的邏輯，是把觸法的人關起來，透過入監服刑的懲罰，嚇阻其施暴的行為，認為懲處機制對降低再犯是有效的。但這卻忽略了相對人的情緒很可能因此被激化，助長他施暴的驅力，阿海剛好是後者。大木很清楚阿海在整違反保護令的過程中，情緒不斷地在獄中累積、獄外爆發。

把阿海關起來，只是短暫的隔離，小瑾還是不安全。但若要減緩阿海的騷擾，釐清楚阿海騷擾的原因，才有機會打中問題的核心。「一般離婚了之後，你可能騷擾一兩個月就覺得算了，可是阿海他是持續不斷一直在進行。我有問過小瑾，只是單純因為要看孩子，還是有別的原因，但小瑾就只是說『我也不知道啊！他就會來一直騷擾我啊！阿海就是不想放過我。』」

小瑾對於阿海探視兒子，算是採取開放的態度，排除阿海酒後或半夜想探視的狀況，基本上她都會同意。就連阿海被關的期間，小瑾也會因為兒子想爸爸，而願意帶兒子去探監。儘管如此，阿海還是持續以探視小孩為由，不斷地騷擾小瑾。若小瑾對探視非百般阻撓，那阿海糾結的核心似乎不單純只為小孩，但會是什麼呢？

「我覺得除了孩子以外還有其他原因，但那時候我們一直找不到原因，就不知道為什麼阿海一直這麼糾結在小瑾這個人身上。可是我們都沒有人實際地去跟阿海談過，因為我們都是從小瑾這邊得知訊息。有啦！警員有跟阿海談過，但也沒有什麼太大的結果。所以我才會主動在會議提說要做『社心評估』，想從阿海的角度去看他們的衝突到底是發生什麼事。」

由於安全網列管的是被害人，資料蒐集大多圍繞著被害人，使得相對人方的資訊與狀態多半是不明的。然而，網絡若要知道工作介入的點，拼湊相對人端的資訊便是重要的。因此，大木決定啟動「社心評估」。所謂「社心評估」，是安全網邀請具相對人工作經驗的專家學者，針對酒藥癮或疑似有精神疾病相對人所進行的社會（家庭、工作、人際）及心理（性格、身心疾病）評估。面臨對阿海

資訊的匱乏，「社心評估」成為安全網唯一與阿海深入對談的機會。

「不過我是有意識地在做這件事啦（大笑）！（社心評估）是我主動提出來的。因為本來這個案子他們（網絡）已經覺得可以解列了，因為阿海還在看守所裡面。可是因為我覺得，就這樣解列了，我還是會滿擔心小瑾的安全。再來就是說，因為阿海那一塊真的很模糊啦！如果不趁他在看守所做這件事情的話，他出來就找不到人，也沒辦法做這件事情了。可是那時候還是希望專家學者去做這件事情（社心評估），其實我私心是覺得說「你（專家學者）看吧！就是這樣子！（大笑）」只要你們說（除管）OK了，我這邊（除管）就OK！應該說，我是希望把他們都拉進來跟我一起分擔那個存在的風險。因為我也真的很怕小瑾會死掉。」

由於大木知道小瑾的安全議題，在現有的資源下還是很難安全，但若照安全網認定因阿海被關而除管的話，到時候阿海放出來小瑾被殺了，最大的責任還是會回到大木身上。為了避免這樣的究責發生，大木決定透過「社心評估」，將專家學者拉進來，讓除管這件事能有專家學者背書。

不過從大木必須主動發起「社心評估」，便得知「社心評估」在安全網中並不是必要的流程，而是網絡人員認為有需要時，才會在網絡會議中啟動的。亦即，這個建制所伴隨的權力效果，是沒有必要去聽相對人的聲音。整個流程的處遇，可以從被害人這裡獲得資訊、保護被害人，但網絡人員可以不知道相對人是怎麼想的，我們就是一直保護她就好。然而，大木清楚如此的保護邏輯，是沒有辦法解決小瑾當前的安全問題。因此，在網絡人員都認為可以除管的狀態下，大木堅持將小瑾持續列管並發動了「社心評估」。

第三節 如果放手了，是不是什麼都沒有了：相對人不被聽見的聲音

社心評估當天，大木與精神科社工⁵⁸思崔來到看守所。阿海被帶進來，焦躁和不悅暈染了整個會客室。阿海的個頭很高，180幾公分、刺青，不願多說話。

⁵⁸ 過去相對人服務多從醫院精神科起家，因此一旦高危機會議決議進行「社心評估」，網絡便會請具精神背景的專家執行。

思崔熟稔地開始對談，順著引導才逐漸鬆懈阿海。「好啦！我只要講一句話就好了，剩下的你們自己去問她。如果你的老婆，跟自己的弟弟發生關係的話，你們會怎麼想？」阿海說，自從搬離後小弟時常與小瑾接觸、碰面，並透過行車紀錄器發現兩人有如A片情節的畫面，不僅如此，還多次帶著兒子出遊。

阿海的憤怒不滿使他多次找小瑾談判，要求她回到自己身邊，並希望維持與兒子的聯絡，但伴隨而來的，卻是多次違反保護令。「他覺得我們都沒有去弄清楚事情的真相跟事情到底是怎麼發生的，可是就一直想辦法要把他關起來，對。他就有點責怪我們啦！所以他很多很多很不滿的情緒。」

阿海從小生長在U區，父親從事漁業，時常飲酒暴力，父母早年離異，由父親及祖母扶養長大。國中畢業後，自述成績優良，多次領清寒獎學金，但因家境不好未再升學，開始結交不良同伴，結夥打架。17歲開始飲酒、吃檳榔，曾從事漁工十幾年，現擔任工程配管師傅，但因入監必須暫停工作。

從母親的離開，對父親的不諒解，愛妻的外遇，虧待兒子的遺憾，家庭圖像早在兒時破碎，至今瓦解成空。阿海說，努力想讓自己放下，「我覺得他還是有很多不甘心不甘願，因為他還是很愛小瑾，就是看得出來，他自己也承認。所以他對小瑾的愛有多少，他就會對小瑾有多少的恨，這就反映在他的攻擊跟騷擾上面。他自己也覺得，他很難放下這段感情。」然而，一次又一次地被拒絕以及法制的推波助瀾下，反倒更猛烈了阿海的攻擊。

第四節 小瑾真安全？

因著「社心評估」，故事看似明朗了，但網絡人員的反應卻出乎意料。「他們覺得安全了，可以解列了」。解列了？那要怎麼安頓阿海的失落？而且阿海在社心評估的5天後就被放出來，在尚未有進一步作為之前，不是還很危險嗎？怎麼就這樣解列了？

安全網列管決議：

經網絡資源介入後，危機程度已有趨緩，兩造後續將透過法律途徑處理，評估被

害人目前安全情況已趨穩定，故解除列管。

決議可以除管，是因為網絡覺得安全了。社心評估之後，了解阿海的心路歷程，讓阿海的憤怒有削減，更重要的是，核對了他持刀那天不是真的要致小瑾於死地，不危及生命，所以安全了。

阿海多次想把孩子帶走，為了探視孩子找小瑾麻煩，阿海坦承，是因為在意小瑾跟了自己的弟弟，一個竊盜犯，為了不讓自己的兒子叫一個小偷『爸爸』，所以三番兩次的糾結，都外顯在孩子身上。大木為了讓阿海了解自己的權益，同時也為了保護小瑾不再因此受擾，提出可到法院訂下探視的方式，保障雙方權益，阿海同意了。網絡認為，阿海願意「透過法律途徑處理」探視，衝突就會減緩，所以安全了。

所謂「經網絡資源介入後，危機程度已有趨緩」，指得是阿海願意有社工協助，轉介了相對人服務，協助他後續探視訴訟、情緒承接。對網絡來說，相對人社工可以緩和引爆阿海的「風險因子」，所以安全了。

然而解列之後，阿海的騷擾還是持續不斷。那後續資源的介入呢？沒有效果嗎？阿海因為酒駕自撞電線杆住院一個月，後續又再度入獄，使得酌定探視的訴訟沒有下文。至於相對人服務，由於目前 A 市做相對人的方案的只有 S 單位，卻必須吃下全 A 市的所有相對人轉介量，相對人社工的高案量使得深入工作的質地也很有限。由此可見，安全網認為相對人願意網絡介入，猶如相對人有「病識感」，願意吃藥接受治療，代表還有救。但實際上，相對人有沒有連接上這些資源，是否因著資源改善狀況，並不重要。

阿海走了安全網這一遭，或許因為社心評估，了解網絡人員並非想像中不分青紅皂白，又或許是因為有機會伸冤，心裡舒坦些，所以騷擾的強度不再那麼激烈。但還會騷擾，代表他對小瑾的不甘還在，安全網無法處理，現有的家暴體制無法回應，小瑾還是不安全。

第五節 以「保護」為名：弱勢化的被害人

要解答小瑾為什麼不安全，必須先回到建制到底怎麼定義「安全」。建制民族誌認為，文本是意識形態的載具，傳遞著經組織認可的思維與想法（郭婉盈，2007）。因此「除管指標」（表 11），作為安全網判定案件安全與否的標準，便是重要的分析文本。

表 11：除管指標

項目	除管指標	說明
1	危險源已解除或降低	如兩造已分開，而加害人未知被害人之住處；或加害人已正常工作，未有對被害人再行跟蹤行為等。
2	支持系統充足	被害人之親友提供被害人充足之保護、或對加害人有約制力量，可以避免加害人對被害人之傷害發生。
3	法律途徑奏效	如加害人已移送、羈押，或保護令核發後有嚇阻效果等。
4	安全策略奏效	包括警察約制有效嚇阻、被害人所採之安全策略讓加害人無法對被害人造成傷害。
5	加害人狀況	至少有 2 個月以上未對被害人造成傷害
6	其他	經各單位專業評估可解除列管之其他情形

前一章解析了「除管指標」所隱含的**安全意識**。然而，在安全的背後，被害人被期待「加害人**不知道**其住處」、「親友可提供充足**保護**」，前者是要被害人**躲**、後者是要他人提供被害人**防禦**。一種**被害人身為弱者**，所以**要躲要防**的預設就此現身。相對地，**加害人是強者**，是發動攻擊的威脅製造者，須由更強有力的法權，將「加害人移送、羈押」、「保護令嚇阻」，以**懲戒隔離**阻卻暴力，以確保被害人的安全。

一旦**弱與強**的權力關係放到安全的軸線上，國家介入的**保護**視框就會啟動。從「保護扶助」、「保護性業務」、「保護性工作者」、「保護令」、「保護資

訊系統」，**保護**從有形的命名到無形的工作，已成為國家治理家庭暴力的手段。

保護意識的滲透，宰制並組織著網絡工作。於是，弱勢圖像取代了被害人的主體，因為被害所以需要被拯救，身為一位被救助者，沒有說「不」⁵⁹的權利，接受網絡協助也是理所當然的。畢竟在絕處就該想著逢生，被害人應該正視她的人身安全，欣然讓有公權力的網絡介入，才是積極有敏感度的表現。除了態度上的合作，行動上也必須有一定的弱勢者姿態，包括要躲、要藏，不告訴相對人新住處，也不能被相對人找到。但是，弱勢化的被害人圖像，不僅沒有確保小瑾的安全，同時也扁平了對小瑾的想像。

從態度上，小瑾一開始並不好聯繫，對於資訊的提供也有所保留（與小叔的關係）；從行動上，小瑾不願離家，連在水果刀的危急時刻，也不願短暫接受庇護⁶⁰。對建制的保護視框來說，小瑾就是一個沒有意識到自己危險，也不願跟網絡好好配合的「高危機低意願」案件。

然而，小瑾一開始的不好聯繫是因為父親癌末，忙完孩子、工作，還需肩負醫院內的大小事。後來父親走了，小瑾剩下第一段婚姻的婆婆和第二段婚姻的公公（阿海的父親），儘管婚都離了，但關係還是存續著，因為兩位長輩就像父母般的存在。所以小瑾不願搬家，如果搬家了，公公就沒辦法天天騎腳踏車找兒子，享受祖孫天倫。如果搬家了，阿海找不到小瑾，就會開始騷擾婆婆⁶¹，為了不驚動老人家，她寧願阿海找得到她，用自己的安全，換取他人的安全。

小瑾的立體，不僅沒辦法在安全網中被看見，也因為建制的單一切面，成就了她身為被害人的失格。網絡則彷彿折翼的守護天使，頓時少了一邊的安全防護，只好將剩下的盼望放在另一翼，就是把相對人關起來。

⁵⁹ 安全網是具有強制性的，也就是凡列管高危機的案件，不管婦女意願，都必須接受網絡密集的聯繫與工作。其強制的理由，就是害怕任何有高危機之虞的案件真的致死，因此將人身安全放在個案意願之前。

⁶⁰ 國家針對婦女緊急離開暴力環境，暫無親友住所可居留時，提供短期居住服務，作為下一步計畫的緩衝。

⁶¹ 阿海雖然不與小瑾同住，但都會留意小瑾家的燈及窗簾，只要小瑾拉起窗簾或不在家，阿海就會咆嘯，甚至電話不斷。如果阿海找不到小瑾，就會把騷擾轉移到小瑾的前婆婆。

第六節 對「失落」的失明：妖魔化的相對人

我不是一定要你回來，只是當又把回憶翻開，除了你之外的空白，還有誰能來教我愛？—〈失落沙洲〉

阿海兒時的生命失落，想重新自婚姻家庭拾起，結果卻似曾相似。過去家庭內愛的經驗匱乏，使他對愛躍躍欲試，卻也蠻橫無理。或許又承襲了父親的飲酒暴力，使妻子不願再繼續，但不一樣的是，他不願再像父親那般輕易放手。因此，無法承受再度失去的不甘心與不甘願，只好全向著小瑾索討如影隨形。

阿海過去的生命脈絡，串起了他現在對小瑾的行動。但建制的視框，卻將阿海的失落經驗切開，單從他的行為「持刀、疑似有精神狀況、酒癮、衝動控制差、多次違反保護令／暴力高度再犯」，標籤他的危險。一旦標記了，彷彿找到他暴力的理由，人格有問題、精神有問題、情緒控管有問題，一切的歸因只要回歸到阿海個人的問題，網絡對他就沒有問題了。因為他跟建制想的一樣，**一個用拳頭欺壓弱小的危險份子。**

這種用拳頭打女人的男人，欺善，所以國家一定要當起惡婆婆，讓他怕惡。所以阿海騷擾小瑾，家暴法就反賞他一巴掌，「禁止暴力、騷擾，請遠離！」。阿海很生氣，生氣他只是在表達身為丈夫遭背叛的不滿、盡到身為父親的責任，卻挨了一身法律棍杖。這時的阿海，更是無論如何非得找上小瑾理論，憑什麼她跟弟弟不倫，卻可以報警抓我？於是他持續用他最熟悉的方式，暴力抗爭。

第七節 小紅帽與大惡狼：拳頭與權頭的野蠻與文明

阿海的暴力狀態沒有停止，因為他的愛沒有出口，只能持續用暴力反映他情感需求的不滿足。暴力確實不對，但家暴體制透過法律，威嚇著相對人不得再犯，用監禁換來的安分，卻從來沒有教他可以怎麼愛。

相對人用違法的拳頭打壓被害人，體制則是用合法的權頭打壓相對人。以牙還牙，以眼還眼，一樣是權力壓迫，只是方式不同。確實，這對某些相對人來說

是有效的，但也有些相對人的情緒跟暴力反倒被激化了。阿海是一個例子，有些相對人則是被告知拳頭違法後，改用合法途徑向婦女提出一連串的告訴，保護令、離婚、傷害、妨礙家庭，變相地透過濫訴，對婦女精神暴力。因為他從家暴法學到的，是提出證據，就可以用法律的權力懲戒對方。然而，在這場權力對權力的戰爭中，不管相對人還是被害人，都沒有從中學會如何在關係中安頓自己的需要，也沒有學會如何溝通表達。不知不覺間，標榜著零暴力的家暴體制成就了相對人的暴力行為，也成為存續這個暴力循環的共犯。

這場權力對權力的戰爭，是**強與弱、壓迫與被壓迫、男與女的對立**。然而，家暴是如何被框定成現在的對立關係，就要追溯到第二波女性主義運動。當時將親密關係暴力，定調為**性別問題**，一個**父權文化下的社會問題**。所謂父權文化，是指男性在社會結構中佔有主導地位，相對而言，女性處於弱勢位置，受男性的支配與壓迫。於是，男性加害、女性被害便在這樣的脈絡中撕裂成對立的兩端。因此，會發生家暴就是男性權力受到威脅時，一種奪回權力的手段（Kernsmith, 2005），也就是當前家暴體制的主流論述：「**權控理論**」。

「**權控理論**」主張父權文化建構了男性特權，合理化男性使用各種肢體、精神、性等暴力手段，對女性進行控制與壓迫。權力，就是影響他人的能力，而控制是欲達成的目的，透過傷害、威脅的手段消權並改變對方（Brewster, 2003）。

弔詭的是，家暴體制解決相對人暴力的方式，彷彿父權權控的翻版。法律賦予國家權力，合法地對相對人行使監禁、威嚇等手段，消權改變相對人的暴力行為，以達到控制危險的目的。阿海在這個被國家暴力的過程中，學到的，就只是回去再暴力他的妻子。

再者，「**權控理論**」建構了一種「**小紅帽與大惡狼**」的性別極端圖像。當女性主義不斷致力於性別刻板印象的破除，卻在家暴體制的發展與實施過程，持續地強化這種刻板印象。這樣的現象，不僅激化了二元性別對立、形塑了網絡看待被害人與相對人的視框、甚至是後續一連串的資源建置。因此，台灣的通報機制，我們可以看到台灣的通報機制，是以被害人為主體，只要有通報，就會有社工。

但相對人是要有轉介⁶²，才会有社工。亦即，被害人是可憐的小紅帽，有社工／國家服務，是理所當然，但相對人是可惡的大惡狼，所以有需要再說。這樣的結構，造成多數的家暴社工只跟女人工作，不跟男人工作。並且，在安全視框的規訓下，社工通常只處遇**要女人離開**，但不會處遇讓**男人不要打**。也就是說，男人為什麼打，沒有人去理解，只知道女人被打是不對的。當社工僅能用單一觀點去理解家暴現象，無法了解男人為什麼要施暴，便無法針對根源去工作，直接地造成社工在處遇上面的失衡。

所以我們會看到，這整個家暴體制的資源、處遇、工作方向，都是按照「小紅帽與大惡狼」的分類在進行。舉凡保護令、保護安置、保護性社工，整個服務資源都傾斜在被害人端，其餘的都是要把這個男人用法律嚇阻、關起來，但很少人會去跟他工作。就好像阿海在安全網中的處境一樣，他的聲音是不被聽見的，還是大木**特地製造機會**啟動了「社心評估」，儘管如此也未受到網絡的重視。

因為對安全網來說，真正重要的，是阿海已經**被關起來**，小瑾也「安全」了，任務也就結束了。安全網好比一座「保護」工廠，所有被害人跟相對人一進來，就會初步被網絡的作業員摘掉身上原有的零件，形塑成建制想要的形狀。緊接著再透過密集的工作，試圖讓這些模型通過「解列標準」檢查，好貼上「安全」標章，便可以合格出場。被害人跟相對人長什麼樣子不重要，被摘掉了哪些零件不重要。重要的只有，那些模型有沒有符合安全標準，隨著出場數字越高，危機案件大量降低，國家的保護業績越好看。從阿海跟小瑾的例子，卻知道在這些績效背後，所謂的安全標章是不是真的安全似乎也不再重要。

⁶² 通常由主責社工與被害人討論，相對人是否需要社工，再由社工協助轉介相對人服務方案。

第六章 社工不被信任的歷史建構

小青及小瑾的案例，揭露了家暴體系如何定義婦女的「安全」，並說明了婦女經驗如何在此視框下被排除。然而，身為一線的家暴社工，我們一邊要面對建制「安全至上」的流程規訓，一邊又要與婦女的自主性並肩前行，在建制與案主的光譜中游移，任由兩端角力著社工的工作價值。

當高危機的分類闖入了社工與婦女間的工作關係，社工淹沒在建制的安全文本中，受到各種表單、指標與會議支配著自己的處遇方向。然而，建制持續地發酵，限縮的不只是社工的工作空間，也模糊了婦女的樣貌，頓時，社工與婦女的距離被拉得越來越遠。

當我們在安全網中疲於奔命，工作卻難以貼近婦女，身為一名社工不禁自問，我們究竟為誰辛苦為誰忙？為什麼我們需要越來越多的表格來證明婦女的安全、又為什麼我們的工作需要網絡單位和專家學者來檢視？面臨安全網中越來越多加諸於社工的工作與要求，資深同事只用了「對社工的不信任吧！」歸因了安全網之後家暴工作的劇變。

不被體制信任是個人層次的詮釋，然而在過去的文獻回顧以及田野經驗中，常有社工感嘆缺乏專業自主性，似乎也透漏了家暴體系不能相信社工專業的蛛絲馬跡。倘若家暴社工不被信任在安全網中是一種集體處境，那麼過去究竟發生了什麼樣的事情、鑲嵌在怎樣的脈絡，才讓社工集體走到了這裡，便是我接續這章將梳理並進一步拆解建制如何影響著社工的工作與行動。

第一節 社工專業之死：風險控制的鐵牢籠

建制民族誌認為文本乘載著意識形態與工作編排，組織並支配了人們的工作與生活。TIPVDA 量表做為安全網的危險界定標準，決定了婦女是不是高危機，啟動後續工作流程的關鍵文本。TIPVDA 量表共 15 題（附件三），勾選超過 8 題

即為高危機案件。將這 15 題進行內容分析，15 題中有 10 題⁶³，是針對被害人受暴的狀況，且題項皆為**可能致命**的暴力樣態，包括手拿武器、勒掐脖子、威脅殺害等；評估加害人的危險程度則有 5 題⁶⁴，分別是危險特質（酒癮）、情境（經濟、第三者），曾傷害親友。不論是被害人或加害人的題項，都在界定怎麼樣叫做危險，而這種危險的想像，又鑲嵌在「家暴可能致命」的命題當中。這樣的命題連動著整個家暴體系開始出現一種「害怕被害人死亡」的恐慌，也形塑了一種「不死即安全」的安全論述。由此可知，TIPVDA 量表不只是高危機的篩選機制，它也形塑了整個安全網怎麼看、怎麼聽、怎麼想、怎麼行動，甚至重新定位了原有的家暴體系。

然而這種對「致死」的恐懼，並不是從 TIPVDA 出現才開始的，而要追溯自媒體曝光案件。媒體可說是台灣家暴防治發展的推手，鄧如雯與彭婉如兩起社會案件催化了家暴法的通過，並將「家庭暴力」從私領域的家庭事件轉化成公領域的社會議題。一旦成為社會議題，與家暴相關的報導便紛紛出籠，更進一步查看聯合知識庫⁶⁵法制化後的新聞，會發現「家暴致死」案件占了報導篇幅的最大宗。媒體要的是吸引大眾的題材，但卻引發了後續的連鎖效應，民眾因著媒體的露出，高漲了家暴意識，使得通報案件年年攀升。

就在媒體對致死案件報導不斷，案量居高不下的循環中，**能有效辨識重大危急案件，並提供優先處理的「危險評估」**便成為夾縫中的一條活路。於是，一系列以「危險評估」為主軸的研究就此展開。2003 年家防會委託林明傑教授進行「婚暴危險評估」、2005 年推動「家庭暴力案件危險分級管理試辦方案」、2006 年現代婦女基金會著手於「風險評估工具」的研發，直至 2009 年王珮玲教授發展「台灣親密關係暴力危險評估表」，也就是現在普遍施行的 TIPVDA 量表。

「危險評估」的英文是 risk assessment，risk 即「風險」之意。「風險」的概念源自 Beck 所提出的《Risk Society》（風險社會），其認為風險是不可確定且具

⁶³ 第 1、3、4、5、6、7、8、12、14、15 題

⁶⁴ 第 2、9、10、11、13 題

⁶⁵ 聯合知識庫為聯合報系所發行的聯合報(1951-)、經濟日報(1988-)、民生報(1988-)、聯合晚報(1993-)、星報(1999-)、美洲世界日報(2000-)、及歐洲日報(2000-) 等報之 724 萬則新聞的媒體知識庫。

破壞力的，並廣泛地存在於環境、科技、工業、經濟、政治各層面(汪浩譯，2003)。

在「風險」是不可預測且可能導向危險、損失的論述之下，為了避免風險發生，發展出一套科學化的「風險評估」，將原本無法估量的危害，透過測量指標轉換成可以計算的風險，作為後續的監測、干預與控制 (Elliott, 2002)。

也就是說，面對風險最直接的就是防止最壞的事情發生。因此，為了防止家暴致死案件的發生，風險控制便以科學化管理做為手段，來達到安全的目的。至於為什麼是透過科學化的管理，在於標準化的可預測性，不僅能將風險量化計算，甚至能排除工作者在當中可能增加的人為風險。

當社工感受到體制的不信任，對體制來說，它是以「風險」在控管，任何可能構成風險的都必須列入計算，所以社工是不可以被信任的。因此，安全網的文本 (TIPVDA、解列指標) 與標準化的工作流程，都是一種去人性化的設計，用「技術理性」取代了社工專業。

至此，安全網改變了以往社工依專業判斷婦女風險的工作模式，轉由透過整個網絡來認定。於是，家暴社工的處遇服務，已不再是社工自己說了算，而是網絡覺得沒問題，並且有專家學者的保證，才能確保所有的風險都納入管理，回到所謂「安全至上」的意識形態。

然而，風險控制的介入並沒有終止家暴致死案件不再發生，但這個視框深信，風險是可以被預測、監控的，因此風險的失控必定是過程中有人出錯。由於整個流程的設計，已盡其所能地排除人為的錯誤，不管是篩案列管的 TIPVDA 量表或解除列管的除管指標，都是希望客觀的表單，可以取代工作者的主觀判斷。不過再怎麼縝密的設計都還是有一疏，而「人」就是那固定流程中可能變動的那一疏。

既然是有人疏失，就要有人負責。Green (2007) 就提到風險的控制與監管，本身就是一個責任分配的過程。從通報到結案，每一個步驟流程，都有對應的工作者。然而弔詭的是，由於家暴案件從通報開始，不論是不是高危機案件，都是以被害人為中心的服務。也就是說，今天除了通報者可能是派出所的警員、醫院的護理師、學校的老師，接續的服務流程，不論是聯繫個案、需求評估、追蹤輔

導，一切都是社工主責包辦（見圖 6）。

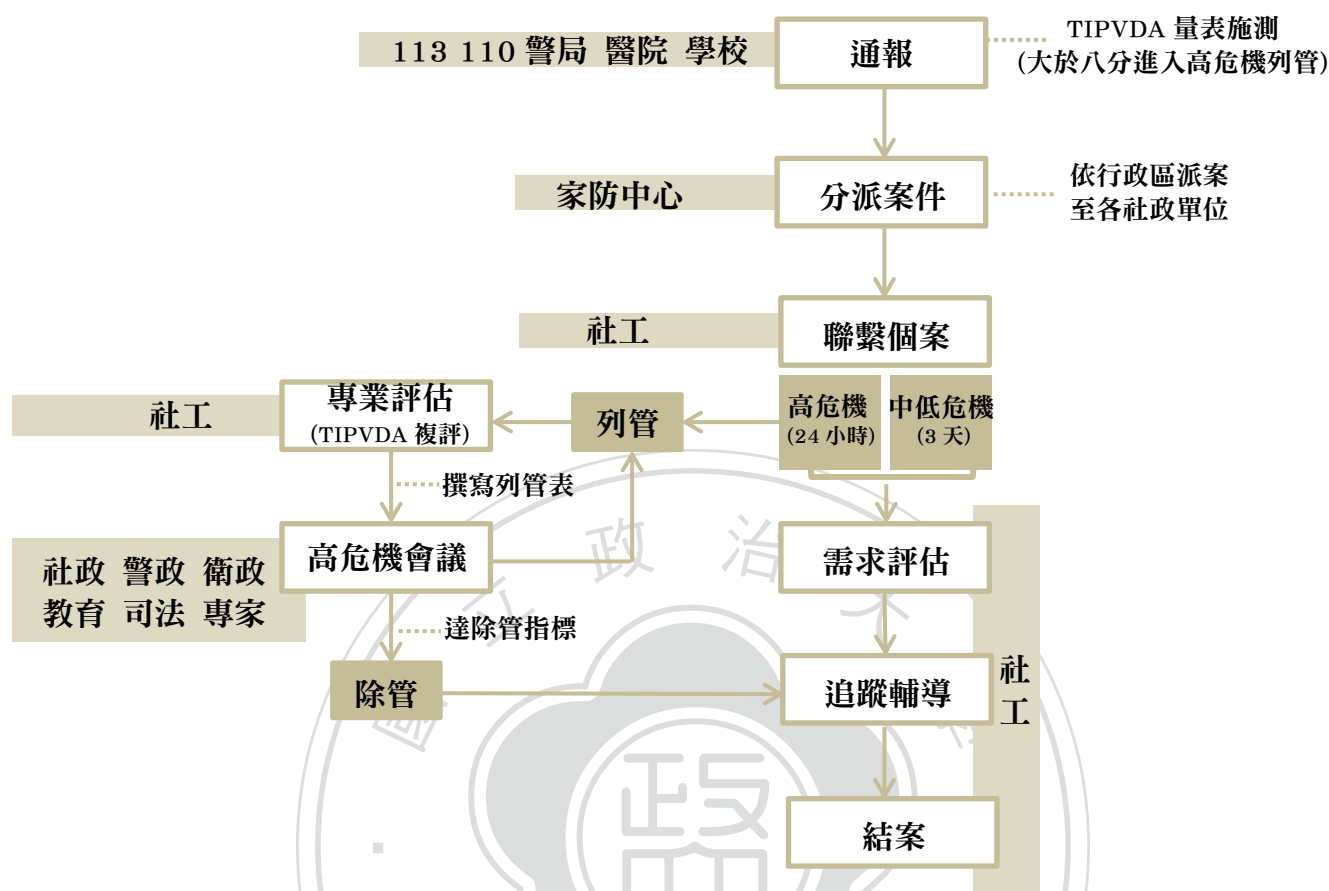


圖 6：家暴防治流程

儘管進入到高危機的流程，除了社工之外，警政、衛政、教育、司法等網絡單位也會介入服務。若按照風險管理的邏輯，假設有高危機案件出事了，網絡理當一同分攤責任。

然而，當致死案件發生時，陳宛彤（2014）寫道「每每發生這樣的案件時，網絡間急忙著推卸責任，並於重大案件檢討會議上，專家學者們重新檢視社工一次次的服務紀錄，再將其作成會議記錄，而每次的檢討結果僅重複同一件事『該名社工服務未到位』」。

陳宛彤（2014）的描寫，是一線社工眼中的重大案件會議⁶⁶現場。由於建制

⁶⁶ 只要發生家暴致死案件，就會召開重大案件會議。會議將由地方的家防中心先召開一次，彙整報告後，再到中央保護司召開第二次。

立基於「安全至上」的脈絡，以風險管理作為手段，只要出事就會啟動究責程序。社工身為被害人的「主要負責」窗口，就必須承擔起婦女的人身安全。因此，被害人的死亡，理所當然地會將最大的責任加諸在社工身上，並開始檢討社工處遇過程的缺失。

「2011年轟動一時的計程車離婚夫妻家暴重大案件檢討會⁶⁷，當時正值高危機會議全台灣各縣市推行一年左右，會議首先檢視的則是當初社工為何沒有列管此案，且社工僅與婦女討論改到其他高鐵據點排班工作，為何不是去改變相對人的生活區域，與會的專家學者認定這名社工的服務有問題才會導致命案發生，**社工沒有做好預防暴力再發生的工作。**」（引自 陳宛彤，2014）。

會議一開始檢視的是社工當初為何沒有列管此案，反映了建制堅信「只要列管，就不會出事」，一種訴求把可能發生的事情，透過量表測量風險，就得以控制風險的邏輯。所以只要一有重大案件發生，就會再一次地強化「技術理性」。家暴體制便產生了一個循環，那就是當重大案件發生時，究責就會被啟動，並在過程中不斷地增強這個循環核心，也就是「技術理性」的運用（見圖7）。隨著「技術理性」的壯大，進一步影響的就是社工被越來越工具化，專業自主性也就越來越低。



圖 7: 重大案件究責循環

社工在這樣的循環中，已無形被推上風險控制守門員的位置，必須做好預防暴力再發生的工作。因為只要發生一件重大案件，就會暴露出整個家暴體系還有

⁶⁷ 該名婦女因參與于美人電視節目分享自己的家暴經驗，遂於案發後也成為社會大眾關注的焦點，相對地當時的社工服務也成為政府回應人民的工具（引自陳宛彤，2014）。

哪個部分沒有被控管，而社工就被期待要去補足那個疏漏。換句話說，社工必須包辦技術理性無法含納到的其他風險可能。只要沒有包辦到好出事了，那就是社工不夠專業、社工的服務有問題，也成就了這個究責機制下的代罪羔羊。弔詭的是，當建制透過技術理性將社工工具化，限縮社工的專業裁量權，為的就是不讓社工的主觀工作經驗成為干擾婦女危機辨識、處遇的因素，卻在出事時反倒要求社工應該拿出專業來確保婦女安全。因此，當「技術理性」滲透到家暴體系的每一個環節，而它唯一的目標只有「安全」時，社工專業在其中是如此被撕裂的。

值得注意的是，當社工的責任被無限上綱，那就必須回到剛剛的關鍵問題：說好的網絡的風險分攤呢？若以這個計程車夫妻為例，會議追究社工為何沒有列管，卻沒有回到流程前端去檢討施測 TIPVDA 通報人員的「篩選失誤」，為什麼？

若從法源來看，根據家暴法第 50 條⁶⁸及第 8 條 9 項⁶⁹，明訂通報單位的執勤人員有知情通報的責任，並應進行危險評估（TIPVDA）。然而規定要施測危險評估，與能夠準確篩選出真正的高危機案件，卻是兩件事情。由於婦女的受暴樣態、情緒狀態、所處情境都是變動的，再加上施測者與婦女間的互動，都可能造成分數的不同。這就是為什麼儘管每年 TIPVDA 的教育訓練都不會少，但實務上還是很少看到同一個婦女的通報分數一致，甚至更多時候是同一家暴事件警察一個分數、護理師一個分數。

因此，當法律僅明訂應施測危險評估，而非準確施測，通報人員只要完成通報流程，便盡到了所謂的「有通報沒責任」。然而一定有人會說，難道法律沒有規定就不用追究？那法律也沒有明訂被害人的死要社工負責，為什麼偏偏社工就是那眾矢之的？其實這就要回到核心的癥結，社工如何在結構上就被註定是代罪羔羊。

由於家暴防治工作涉及的業務廣泛，因此相關機關的業務職權，於家暴法內皆有條列說明，並以衛福部保護司（社政）為首，進行家暴防治政策的規劃、推

⁶⁸ 家暴法第 50 條「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時知有疑似家庭暴力，應立即通報當地主管機關，至遲不得逾二十四小時。」

⁶⁹ 家暴法第 8 條第 9 項「辦理危險評估，並召開跨機構網絡會議。」

動與監督。儘管如此，由於各網絡單位所屬的主管機關不同（見圖 8），因此實際上該如何協調網絡間的工作，法律只寫道社政主管機關「應訂定跨機關（構）合作規範」⁷⁰。此外，1999 年因應精省後政府層級的改變，所實施的「地方制度法」，將社會福利規劃為自治事項，將中央權力下放至地方政府（王榮璋、黃琢嵩、高珮瑾，2014）。因此，地方的家防中心，便成為主要統籌、運作防治業務的單位，並肩負起「應整合所屬警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、新聞等機關、單位業務及人力，並協調司法、移民相關機關」⁷¹的工作。言下之意，法條只明文規定網絡間應配合辦理家暴業務，但實際該怎麼與網絡合作、協調，就要各地方的家防中心各憑本事了。

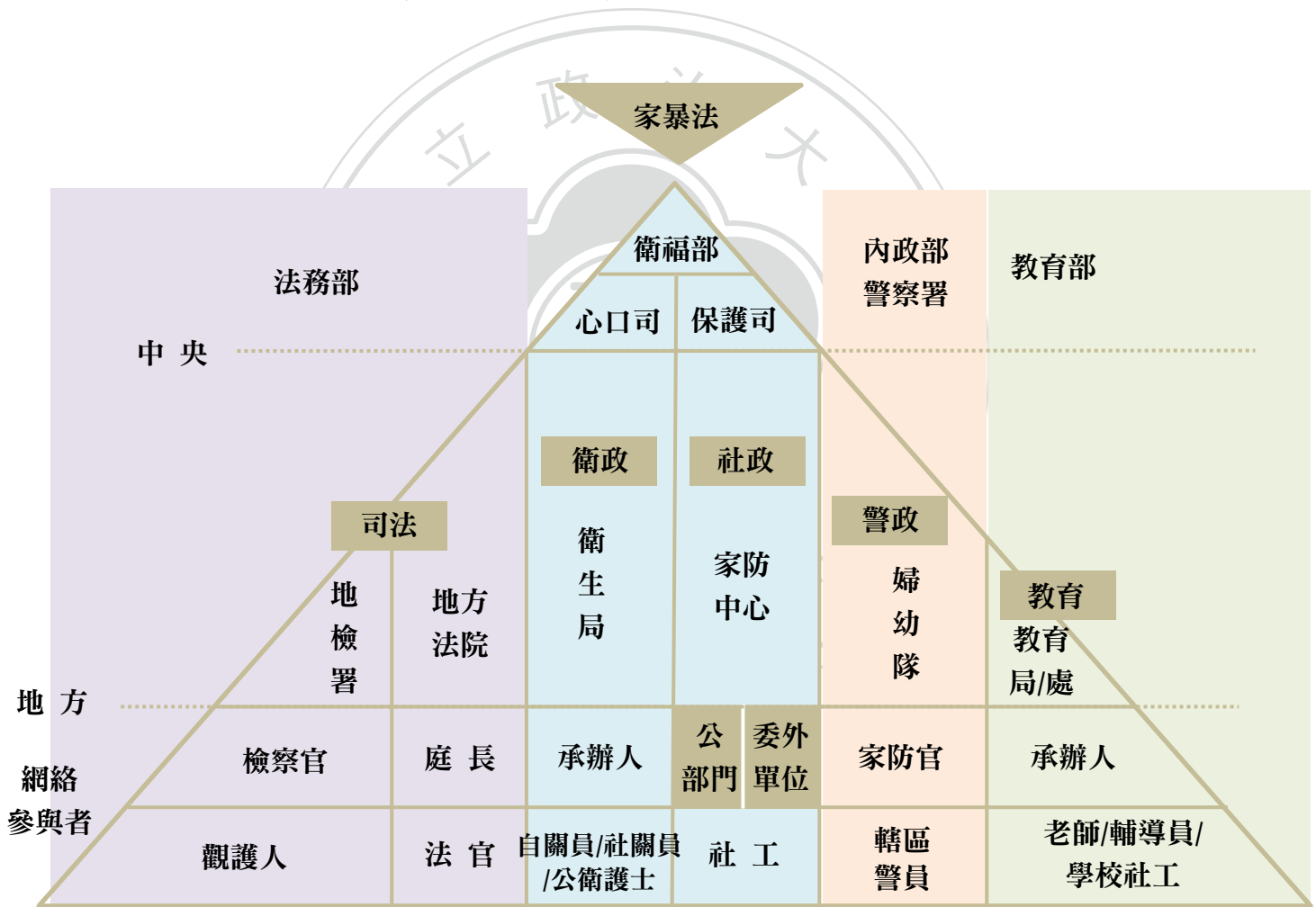


圖 8：家暴防治組織架構全景

至於各家防中心拉攏網絡的狀況，從全國性的社福考核指標，大概可以看出

⁷⁰ 家暴法第 4 條

⁷¹ 家暴法第 8 條

一些端倪。「社福考核」是中央對地方政府兩年一次的社福施政績效評鑑，除了作為政府對社會的責信，考核成績的優劣會連帶影響地方的財政預算（王榮璋、黃琢嵩、高珮瑾，2014）。根據 104 年度家暴社福考核指標，針對「網絡合作-高危機網絡會議」的審核依據，分別為「網絡單位輪流主持會議」、「各網絡單位參與情形」、「特殊個案跨網絡合作機制」。前兩項指標，是用有「多邀請」到網絡單位來參與，加的分數就越高。這裡把網絡單位有參加開會，作為一種加分項目，而非理所當然的基本要求。最後一項「特殊個案快網絡合作機制」，又細分為「有建立合作聯繫機制」及「實際運作情形」，也就是說，許多跨網絡合作的聯繫機制其實都還在推動、建構的階段。

社政不論發展或編制，相較於警政、衛政、教育、司法來說，都是最晚興的組織。再者，以行政位階來說，社政最高主管機關隸屬於衛福部，除了衛政同屬衛福部之外，警政、教育、司法分屬於內政部、教育部、法務部，社政其實沒有權力強制其他網絡該怎麼與社政合作。更何況家暴防治對於其他網絡來說，算是家暴法制化後「額外」需負責的業務。社政就好比小媳婦要拜託這些老大哥們幫忙，與其說合作不如說是在依法「配合」社政。因此，只要網絡願意配合社政就已是求知不得的，更不用說當發生致死案件時，社政還要認真去追究其他網絡單位的責任。

既然不能追究其他網絡的責任，但在風險管理的視框又必須有人出來負責，那理所當然就會落到社政有權力管轄的社工身上。於是，只要一出事，一連串的究責行動便會回到社工身上，透過當前體制的各種流程、紀錄、表單的建制，檢視著社工的工作，並從中找出各種因為「社工沒有做什麼，才會導致案主死亡」的歸因。

然而，當建制對著社工投石子，卻忽略了在這套標準流程下會「出差錯」的人，不只有工作者，還有被害人跟相對人。社工可以受到文本的支配，但卻沒有辦法強制被害人跟相對人的自由意志。社工就算按照所有的流程指標進行通報後 24 小時內聯繫、協助婦女離家離婚、聲請保護令等，但完成這些工作不代表社工能控制哪天婦女想跟相對人復合，或哪天在某個路口相對人巧遇婦女開始跟蹤，或各種各樣的排列組合。

在這個「安全至上」的家暴體制中，婦女是沒有聲音的。但家暴體制對於這個社會有一個承諾，就是要拯救這些婦女，所以一旦被家暴致死，就是體制的責任。不過這個責任，透過前述各種錯綜複雜的原因，轉嫁到社工身上。國家因此而卸責，成為「不負責任的組織」，但這並不代表風險的消失，只是將風險的責任轉移至個人（Elliott，2002）。

建制在理性化的過程中，變得無法信任人性／主觀的社工。韋伯就比喻，理性猶如一個鐵牢籠，將人關在裡面，凡事都要按照規矩、系統、制度去走，必須循規蹈矩，不斷地克制自己不理性的部分，才能符合理性。「風險管理」對社工來說，就像是一個鐵牢籠，因為理性／客觀的體制沒有辦法信任人性／主觀的社工，因此社工必須照「表」操課，受到各種監控，客體化社工原有的專業主體，才能達到風險控制。然而，牢籠再怎麼大，還是無法涵蓋到各個角落都周全，因此一旦發生了風險「意料之外」的事件，便對社工的能力無法觸及到牢籠之外感到失望，並將責任歸咎於社工專業主體的隱身。於是，社工的專業與工作價值就在這個被「技術理性」高度治理的風險牢籠中被犧牲了。

第二節 為什麼社工要演戲？

在社工的專業養成中，我們總是被教導「應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利」⁷²。亦即，尊重人的獨特性與多元性，維護案主選擇的權益，是社工專業的基本價值。然而，媒體大量地將致死案件曝光，散播一種「家暴＝易致死」的圖像，造成社會的集體恐慌。於是，在媒體連動社會的輿論壓力之下，政府必須針對「家庭暴力」做出相對應的策略，而安全網便是一種回應「家暴致死案件」的產物。為了避免「再出人命」，安全網不僅發展出了危機篩案機制，更強制這群被分類為「高危機案件」者，應該接受政府的服務。也就是說，當政府以拯救者的姿態來臨時，婦女本就不該拒絕，更何況是要保妳的命。

在這樣的脈絡之下，社工作為承接政府家暴防治業務的一線工作者，進入到一

⁷² 社會工作倫理守則第四條。

個極度分裂的處境：一邊是社工專業所教導的「案主自決」，另一邊則是建制以安全至上定義的「個案最佳利益」⁷³。因而在安全網中「演戲」，便成為社工身處在體制與案主間的拉扯中，回應體制的方式。

壹、回到人味的社會工作

在第四章小青的案例中，便呈現了我身為家暴社工，夾在建制與小青之間的為難。一方面因著自己對於社會工作的熱忱，渴望與婦女貼近，卻同時被建制的安全視框綁架，不僅排除了婦女的經驗，也排除了我跟婦女靠近的可能。

安全網強制了婦女的意願，婦女在流程中被決定是否為高危機，且不得拒絕高危機的介入。安全網透過國家的權力，取代了婦女的聲音，決定了什麼才是對婦女最好的，定義了什麼才是最佳利益。苦於建制的箝制，讓工作不再快樂自由，於是我想，不如來拚「除管」吧！藉此才能讓工作回到原初的單純，燃起與婦女重新開始的可能。

因此，我試圖分析建制關鍵的除管文本：「除管指標」，發現它以一種「女躲男關」⁷⁴的安全劇本，期待著被害人與相對人「照本宣科」。也就是說，為了拚除管，我就必須按照這個套路，說出網絡想聽到的「關鍵字」，如：婦女已離家離婚、先生已被法律隔離（包括入監服刑或保護令嚇阻）等。至於，那些不符合網絡安全劇本的字句，如：婦女雖已離家但仍深愛先生，後面那句「仍深愛先生」不是安全網會聽見，也不是它想聽見的聲音，我就按照劇本刪減這樣的台詞。一旦社工客制化婦女的腳本，拿捏好劇情，對網絡人員有意識地演戲，那麼除管的機率就會大幅上升。

在建制與婦女的夾縫中，我選擇與婦女靠近，因此「演戲」成為我掙脫安全網綑綁的方式，為的只是撐出多一點與婦女工作的空間，回到有「人味」的社會工作。

⁷³ 社工工作倫理守則第五條：「應以案主之最佳利益為優先考量」。

⁷⁴ 社工幫助女人／被害人躲好不被找到，確保男人／加害人被關被法律嚇阻。

貳、恐懼之下的自我保護

社工為了想往光譜中的婦女靠近，是一種「演戲」的可能，同樣的，也存在著往建制那端靠攏的社工，所呈現的便是另一種「演戲」的可能。

社工受到風險意識下責難文化的影響，使得對「被害人死亡」的恐懼深深烙印在社工的實務工作上。「她好像是一顆炸彈，一個傳過一個，只是突然在其中一個社工手上爆炸了」。這是陳宛彤（2014）分享一名社工得知曾接案過的婦女遭相對人勒斃所做的比喻，而宛彤身為一名督導，她也自白當時內心燃起了罪惡感的小確幸，只為案件不是死在自己督導的社工身上。前面就已經提到，「風險控管」顯然對保護性案件無法達到「全面控制」，因此致死的風險並沒有消失，只是將責任移轉到社工身上。因此，家暴社工只能祈禱，在「接炸彈」的這段期間，炸彈千萬不要引爆，免得炸傷的就是自己。

這種「怕死」的恐慌，可說是所有保護性社工的痛，甚至深深影響著實務工作。Stanford（2010）提出「恐懼的社工」，認為社工恐懼個案發生不幸的背後，是害怕遭受媒體、長官、組織、同儕的責備，害怕曾有工作關係的生命殞落，害怕失去專業誠信，害怕個人的失敗與負面評價。然而，面對被害人的死亡，社工必須趕緊收起自己與婦女工作關係的失落，隨即而來的，便是體制對社工專業判斷與處遇的責難。

因此，每次一有致死案件的發生，就會更加鞏固體制對社工責難的循環。Stalker（2003）就指出，在媒體輿論的壓力下，社工恐懼被追究責任，因而發展出防禦性的工作模式，藉以減少責任承擔的比重。也就是說，社工出於對究責的恐懼，選擇向體制靠攏，相信只要按照建制的「劇本」演出，就可以降低被體制「挑毛病」的機會。

最明顯的例子，大概是「聲請保護令」這件事。由於保護令立基於民法之下，因此通常都是按照當事人意願進行聲請的。過往的經驗是，社工會向婦女說明保護令的流程與效果後，由**婦女自行決定**保護令的聲請與否。由於保護令需要知會雙方開庭，並於核發後由警察定期約制相對人，許多婦女怕聲請後會激化相對人的暴力，

或礙於工作不便跑法院等因素，而不願聲請。但在建制「安全至上」的視框中，保護令是保障婦女人身安全的法律途徑，「沒有保護令＝不安全」。所以過去參加高危機會議時，我常會聽到專家學者會追著那些婦女沒有聲請保護令的社工，為什麼沒有聲請？社工可能會提出婦女的理由，但在安全網面前，這些理由是不被聽見／不重要的，使得網絡的決議大多導向「社工加強會談技巧，藉以提升婦女的危機敏感度」。然而，安全意識近來越演越烈，安全網已經從「社工遊說婦女聲請」進階到若無法說服何不「依職權代為聲請」的狀態。

近期我就收到一份家防中心高危會議承辦人的email，內容大致是「鑑於最近需依職權幫被害人聲請保護令的案件增多，檢送申請範本與委任狀，請依案情修改附件範本」。打開範本，看到裡面寫著「被害人因不捨相對人受刑責之保護心態」又「若被害人自行聲請保護令恐遭相對人報復而有撤回之餘」，因此由社工代為聲請。這段敘述再次驗證了安全以外的聲音，「被害人對相對人的不捨」、「被害人恐懼被報復的心情」，都會被排除。社工一方面礙於婦女的意願，但又怕出事究責下來，會被網絡怪罪沒有幫婦女聲請到保護令，甚至已經害怕到，就算成功說服婦女聲請保護令，也很怕她「意志不堅定」將保護令撤回，所以為了能將保護令順利拿下，「社工代為聲請」的狀況便越來越多。

然而，當「責難」而非「案主」成為驅動工作的動機時，社工開始耗費大量的時間跟精力在避免服務輸送過程中的錯誤，這包括了「如期」完成所有因安全網而增加的指標、表單、紀錄與行政工作。由於這些文書工作代表著社工責信的指標之一，因此約有六成以上的社工耗費在個案紀錄上的時間多於與個案工作（汪淑媛，2011）。這種「防錯」的工作脈絡，就是Stalker（2003）提到的「迴避風險」的思考，為避免責難而發展出的「防禦性決策」，但連帶影響的是案主需求被取代，而工作者不再發展對「個案最佳利益」而是「體制定義的個案最佳利益」的決定。

回到「代為聲請」的例子，當社工的職權取代了婦女的意願，成為普遍的工作策略，這意味著安全意識已徹底滲透社工的工作，並支配著社工的所思所為。但是，在社工所處的結構性處境下，例行性的「演戲」，卻是讓社工得以「就算傷也傷得少一點」的自保方式。

參、「演戲」作為一種生存方式

從 TIPVDA 量表、高危機網絡會議、解列指標等，安全網已運用「技術理性」將家暴社工工具化至最高峰。所以「演戲」，便是社工針對這些被高度建制化工作所做的回應。當我說「演戲」，指的是社工在安全網只評估與「安全」有關的人事物、只報告與「安全」有關的訊息，甚至揣測著專家學者、其他網絡會提供怎樣的「安全」觀點，做為後續的行動策略。上述這些都是建制加諸於社工身上「安全意識」的產物，而非來自社工與婦女討論過後綜合評估的結果。

社工因此在建制與婦女間游移，並隨著情境在光譜中進行「為何而演」的選擇。選擇與婦女靠近而演，就是透過有意識地說出安全網想聽的、技巧性地迴避安全網不想聽的，透過對其他網絡單位，特別是握有列管生殺大權的專家學者，進行婦女的安全展演，達到除管的目的，進而回到有「人味」的社會工作。

至於在致死究責的恐慌下，社工選擇與建制靠近，透過按照安全網的流程、指標，便可免於「基本性的責難」⁷⁵，因此專注於防錯的工作，將每個建制的工作都打勾完成，就可以做到基本的自我保護。

不過不論社工往哪裡靠，「為何而演」，其實都是社工在體制下的生存之道。並且，因著「演戲」帶來的除管效果，解放了社工從各式流程、指標的束縛，讓工作回歸到相對低度建制的狀態，找回與婦女工作的彈性並減輕行政工作的負擔。

第三節 失控的理性：「安全控管」下的暴力治理

家暴法開宗明義第一條：「為防治家庭暴力行為及保護被害人權益，特制定本法。」亦即，國家透過立法，取得了介入家庭內治理暴力的合法性。暴力具有傷人的破壞力，與人身安全議題有最直接的扣連。因此，國家希望暴力能夠透過治理後被抑制，終止暴力的同時，也就是被害人安全的時候，

⁷⁵ 由於社工在結構的設計下，不可避免會成為「代罪羔羊」，但工作若按照流程設計的進行，對建制來說至少有完成「基本盤」，可以挑的毛病相對較少，因此將此命名為「基本性的責難」。

另一方面，國家受到西方理性化的影響，相信人的生活是可以被預測、計算、系統化的，並相信藉此精準地掌握生活是有效率的。於是，為了追求施政的效率，以「技術理性」，將原本抽象不可預測、不可計算的「安全需求」，量化成為各種表格與數字，以有效管理被害人的人身安全。然而，在這些看似理性的治理之下，卻潛藏了許多建制中不理性。

壹、少數決定多數的荒謬起點

安全網源自於大量露出的家暴致死案件，媒體捲動了社會意識，不僅讓通報案量飆升，也提起全民的安全意識，連帶對政府生成壓力，致使家暴防治工作走向制度性的變革，發展出一套「以風險分級，決定後續服務」的建制。

Gillingham (2006) 便提出在資源有限、人力不足的環境下，這樣的「風險決策」具有政治性的考量，有意用來做為資源分配與調節的手段，藉此來訂定誰需要優先服務、誰需要更多資源。也就是說，安全網的出現，其實是一種因應時勢壓力與現實資源的平衡策略。

於是，安全網透過風險分級，先排除了那些中低危案件，在此決定了哪些案件是值得優先獲得服務與密集資源的，並將火力集中在這些高危的案件上。然而，高危案件，卻常常遭遇到網絡投入密集資源，又難以「投其所好」的窘境，使得資源在這樣的建制設計下，不一定如當初預想的得以有效的「物盡其用」。

會產生這樣的結果，來自於安全網已設定了高危案件一種特定的「安全」臉孔，而這類的臉孔，是需要被拯救的女性弱者姿態，是迫切需要正式網絡介入才得以脫離暴力，否則會被暴力致死的。那麼，這樣的角色圖像從何而來？來自於媒體每次披露致死案件的婦女樣貌。

但我們必須認知到，媒體的興趣是提高社會大眾的閱聽率，因此報導家暴案件，必須挑選最腥羶的案型，也就是致死案件，做為吸引大眾的題材。然而，當媒體案件變成一種體系變革的起因，並主導了當前家暴治理的風向，其實是不理性的。因

為我們會看到，最有影響力的都是上報紙的個案，是整個體制裡最極端的案例，但她們卻形塑了當前的家暴體制，分配了體制內大量的資源，並決定了大部分的個案如何被對待，呈現了一種「少數決定多數」的荒謬。這也是為什麼，安全網在與婦女工作的過程中，服務輸送與婦女需求時常呈現斷裂的狀態，因為除了被媒體放大的「安全」之外，沒有其他的可能。

貳、「零暴力」的不理性

2015年9月底，我參加了一場「解除列管工具書」專業訓練⁷⁶。這份工具書其實是以「除管指標」為基礎，更精細地發展出五個構面的評估向度，分別是「暴力停止」、「加害人危險降低」、「情境危險因素降低」、「外部介入發揮威嚇與保護效果高」、「被害人自我保護知能提高」。也就是說，在網絡中提除管，從過往符合至少三項指標，在列管表上開放式填答，演變成26項選擇題並符合「一停二低二高」的原則，更高度建制化的狀態。

印象深刻講者在台上講著「除管工具書」建構的起源，提到所追蹤的47件高危除管再通報，其中有幾件仍被家暴致死。這樣的經驗引發講者思考，認為危險評估為一具流動性的心理、社會評估，並受到情境變化的影響，含有不確定性。因此，評估必須不斷的在歷程中進行，才能接近案件當事人所呈現的流動性特質，評估結果才具有效能。由於接案時已有TIPVDA進行篩案危險評估，列管時有列管表每月持續性地危險評估，唯有除管指引，各縣市尚未有一致的指標，因而催生了這套工作手冊（王珮玲、沈慶鴻、黃志中，2015）。

風險的本質，在於它的不確定性與不可預測性，因此風險評估，是希望透過量化的風險分數，推估風險可能發生的機率與程度，做為後續介入的依據（Gillingham，2006）。所以，風險的發生其實是機率問題，並相信經過管理之後，可以降低發生率。然而，在這場訓練中，沒有人去討論可容忍的風險是多少，甚至討論到那些再度進案的高危致死案件，仍認為是工作者缺乏專業指引工具，導致專業評估

⁷⁶ 此訓練為衛福部辦理「家庭暴力高危機個案解除列管評估指標精進及推廣計畫」，發展出「親密關係暴力高危機案件解除列管之評估指引」工作手冊，針對安全網的社政、警政、衛政進行工作手冊之說明。

的瑕疵，因此工具書的補強，意味著整套工作流程已從列管到除管，進行嚴密地風險管理。亦即，建制不僅可以控管現在／已經發生的暴力，甚至可以針對未來／可能會發生的暴力進行全面性的控管，達到零發生率。但當我們停下來，將這樣的理所當然套回風險最基本的理性時，就會發現這其實是非常不理性的期待，因為就算我們把所有的家暴個案都列管進安全網，也不可能達到死亡零發生。

如果說風險本身就是一種存在的必然，那麼風險只能盡力的轉化、降低，而非侷限於單一的迴避或消除風險（胡正光，2003）。因此決策者應該要接受風險存在著一定的發生率，但透過風險管理，可以讓體系建立一套防弊的機制，而我們應該要去討論，對於弊端的可容忍程度是多少。

否則，當這樣的不理性被無限上綱，風險評估只會以越來越多的表單形式，控管社工的工作。如此增加的不僅是社工的行政負荷、排擠了個案工作的時間，也因為「技術理性」被發展得越來越純熟，建制更堅信「技術理性」不會出錯，而將剩餘的風險機率，轉移到社工身上。所以「技術理性」的壯大，其實是將零暴力的責任加諸在社工身上，並製造出更多行政流程剝削著社工的勞動力，並壓制社工在其中的專業裁量權，將家暴社工推向建制內更加邊緣化的位置。

參、追求效率的無效率

國家理性化的過程，已將社會福利推向管理主義，一個講求資源分配、控制管理、效能成本的思維，並透過文本落實這套意識型態（蔡昇倍，2016）。管理主義相信，只要透過指標的設立，將所有的服務量化，借助「技術理性」的管理，就可以達到政策的績效。然而，當管理主義以流為盲目的信仰時，已經不是按照理性的思考，去評估**有沒有管理的需要，需要什麼樣的管理**。現在的安全網便已經走到了，只要一發生致死案件，就持續的相信只要透過管理，這個問題就會消失，暴力就不會再發生。

然而，若風險的發生是機率問題，那麼安全網要怎麼凸顯績效？這裡就必須提一個安全網的流程，就是高危機案件只要列管五次之後，便會召開一個高危機的個案研討會議，不管被害人是否還在危機狀態，都還會在當次個案研討後除管。也就

是說，在流程的設計上，除管是一種必然，就是只要列管進來，就一定會除管，所以安全網的服務一定會是有效的。再者，這裡建構了一套邏輯，那就是曾經危險／列管，但只要經過安全網的服務，就會安全／除管，製造出風險管理可以對風險達到全面控制的假象，卻沒有思考到這些數字完全是被製造出來的。因此以A市為例，高危機網絡的分區會議，因幅員擴大、案量增加，已從98年的2區擴展到現在的5區。這樣的擴大辦理，在政府的績效邏輯中，代表著「列管案件越多，就成功地拯救多少被害人」。弔詭的是，若這些數字是有效的，那麼實務上就不應該出現所謂「高危機重複進案」的婦女，因為以安全網的邏輯，若婦女重新受暴再列管，意味著安全網並沒有真正讓婦女安全，服務是無效的。但由於高危機網絡會議被納入中央社福考核的評鑑指標，在位者相信，只要按照這些指標，地方政府的福利就會越來越好。因此當考核成績綁著地方財政預算，造成地方的家防中心將大量的心力放在分數的追求，而不去看這樣的發展到底是不是婦女的需要時，便顯現出管理主義因過度管理，而導致整個政策失敗的荒謬。

肆、在技術理性之外，不一樣的可能

回到小青和小瑾的案例，就會看到「技術理性」的過度管理，包括TIPVDA、列管表、除管指標，是如何對婦女的需求進行層層的排除。社工也在這其中，被迫完成大量的文書行政，追求著績效數字，同時又要強加安全意識在婦女身上，難以貼近婦女實際的需要。

當「技術理性」已如火如荼地治理著安全網，並對家暴體制產生劇烈的制度變革時，我開始思考，除了技術理性之外，是否存在著別種理性的可能性？倘若回到家暴體制原來的目的，我們希望減少暴力（非消除暴力），減緩婦女在生活遭受到的痛苦，那麼透過什麼樣的實踐，才能貼近這樣的初衷？

我認為這些，都還是要回歸到婦女本身，理解她們的處境，由婦女而非建制來定義她們的需要，並在限的資源下討論出可能的選擇，將自主權交還給婦女。我將這樣的理性，命名為「參與理性」。

然而，面對家暴的議題，光只有婦女的參與是不夠的。小瑾的案例，就揭露

了家暴體制中二元對立的資源傾斜，如何讓社工的工作呈現僅有被害人方的處遇失衡。家庭暴力的成因，源自於被害人與相對人雙方互動的結果，儘管要鬆動關係中的僵化與緊張並不容易，但至少從理解彼此的狀態開始，對話與工作才會變成可能。

因此，當我說「參與理性」時，是將被「技術理性」排除的被害人與相對人，同時納入到這個防治工作的參與。唯有如此，才能打破「小紅帽與大惡狼」對立的權力結構，讓服務得以貼近雙方情境，長出一種較為平衡的工作模式。

值得注意的是，要把這個原本傾斜的資源「扶正」，勢必要思考如何將資源重新分配。若沒有解決當前體制資源著重在被害人方的結構性配置，那麼最後這樣「參與理性」的理想，就只會變成壓迫社工的利器。亦即，當相對人社工的人力沒有增加、相對人資源沒有被重分配，體制就會回過頭來要求被害人社工運用「家庭系統觀點」，要求社工同理婦女的同時，也該聽聽相對人的聲音，卻忽略了社工所處的結構性位置，缺乏資源或支持可以去實踐相對人方的工作。最後就會演變為，社工被體制壓迫後，轉身再繼續壓著婦女蒐集相對人的資料，喪失原本「參與理性」想達到的理解與討論。

第四節 社工在安全網中的權力地圖

透過建制民族誌的書寫，讓我貼近了家暴社工在安全網中的實務現場，還原了當前研究鮮少描繪的社工勞動經驗。再者，本研究也爬梳了社工所鑲嵌的工作流程與文本，解析當中的意識形態如何與婦女的真實處境脫鉤，並進一步勾勒社工在安全網與婦女間所處的權力位置，藉以增加社工對自身經驗的理解，是如何在建制的權力運作中被形塑。一旦社工有機會看清楚所處的世界，是如何被權力建構出來，提起對家暴體制的反思能力，才有機會產生對體制抵抗的可能。

然而，Smith(2005)主張建制民族誌從常民的主體經驗出發建構知識，但作為一種研究提問方法的研究，並非完全仰賴／相信研究對象所言來進行分析討論，而是研究者主動連結處於建制中不同位置的研究對象於日常工作中所建構的工作知識，穿梭於建制中的不同場域，探索建制論述動態中的權力運作網絡。儘管

我已經透過社工的訪談與文本分析，初步揭露了社工在安全網中的權力位置，但由於安全網涉及的網絡單位與工作者廣泛，甚至會有各個層級，包括中央、地方與一線執行者的差異。受限於研究者田野中的政治性與人際關係，致使對於其他網絡單位，甚至是社政的地方與中央層級的建制觀點不足，難以呈現安全網的權力地圖全景。因此，在未來的進一步研究中，若能針對其他網絡以及不同層級單位的安全網成員進行訪談與觀察，便能更全面地了解，各權力位置的觀點與工作知識。



【參考資料】

一、中文文獻

王珮玲(2009)。家暴安全網方案簡介與危險評估。家庭暴力防治安全網觀摩研討會，3-29。

王珮玲、沈慶鴻、黃志中(2015)。「親密關係暴力高危機案件解除列管之評估指引」工作手冊(試辦版)。衛福部委託研究計劃。

王珮玲、范國勇(2009)。98年度桃園縣家庭暴力防治安全網計畫研究。桃園縣：桃園縣家庭暴力暨性侵害防治中心委託研究。

王榮璋、黃琢嵩、高珮瑾(2014)。我國社會福利補助經費設算制度及社會福利施政績效考核修正芻議。社區發展季刊，145，266-286。

王增勇(2012a)。Dorothy Smith：為弱勢者發聲的女性主義社會學者。新批判，1，77-86。嘉義：南華大學。

王增勇(2012b)。建制民族誌：為弱勢者發聲的研究取徑。社會及行為科學研究法(二)：質性研究法，313-343。台北：東華。

王增勇、陳淑芬(2013)。你聽不懂我的恐懼：不被看見的高壓權控暴力。本文發表於台灣社會研究學會年會。台北：世新大學／台灣社會研究學會主辦。

王增勇等譯(2012)。為弱勢者畫權力地圖：建制民族誌入門。台北：群學。

吳素霞(2001)。家庭暴力防治網絡個別體系功能整合之探討，社區發展季刊，94，32-42。

吳素霞、張錦麗(2011)。十年磨一劍：我國家庭暴力防治工作之回顧與展望。社區發展季刊，133，328-345。

吳啟安(2009)。雲林縣「家庭暴力事件高危險個案跨機構網絡評估方案」執行成效初探。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，5(2)，91-198。

吳淑美(2011)。家庭暴力安全防護網推動成效之探討：以台南市為例。國立中正大學社會福利研究所。

李昂(1983)。殺夫。台北：聯經出版社。

汪浩譯（2003）。風險社會：通往另一個現代的路上。

汪淑媛（2011）。社會工作紀錄問題檢視與反思。社會政策與社會工作學刊。15（2）：141-185。

林明傑、蔡宗晃(2009)。家庭暴力危險分級管理試辦方案成效之實證研究：兼論改革方案之趨勢。社區發展季刊，124，163-179。

林昱瑄（2011）。建制民族誌作為揭露統治關係的途徑：以大學教師評鑑制度為例。本文發表於台灣社會研究學會年會。台北：世新大學／台灣社會研究學會主辦。

胡正光（2003）。風險社會中的正義問題：對「風險」與「風險社會」之批判，哲學與文化。30（11）：147-164。

張志清（2010）。家庭暴力防治安全網絡執行的成效與困境：以宜蘭縣為例。宜蘭：佛光大學。

張錦麗(2013)。以 CEDAW 內涵與防治困境建構家暴與性侵害網絡檢視指標。社區發展季刊，142，13-24。

張錦麗、王珮玲、姚淑文、王秋嵐（2007）。宜蘭縣家庭暴力防治安全網計畫研究。宜蘭：宜蘭縣政府委託研究計畫。

現代婦女基金會（2010）。防治網絡手牽手-親密伴侶暴力防治安全網方案教戰手冊。台北：財團法人現代婦女基金會。

許雅惠(2001)。家庭暴力防治：性別化的政策分析。社區發展季刊，94，277-288。

郭姍妤（2014）。阿珠上班去：建制論述中消失的「人」。社會分析，9，155-176。台北：東吳、輔仁、世新。

郭婉盈（2007）。在生活世界中實踐專業的慢性療養院社工。國立陽明大學衛生

福利研究所碩士論文。

陳宛彤 (2014)。由戰而和：一個目睹兒從事家暴工作的自我修練之路。台北大學碩士論文。

游美貴 (2011)。內政部「全國家庭暴力及性侵害個案管理服務模式評估」計畫。內政部委託研究報告。

葉玉如 (2010)。建構家暴事件安全防護網：談高雄市運作經驗。中央警察大學警察政策研究所碩士論文。

趙國好(2012)。親密關係暴力高危險案件實務介入與處遇之探討。臺灣師範大學社會工作學研究所學位論文。

劉淑瓊、王珮玲(2011)。家庭暴力安全防護網成效評估計畫。內政部委託研究。

潘淑滿(2007)。親密暴力：多重身分與權力流動。台北：心理出版社。

蔡正道、吳素霞(2001)。我國家庭暴力防治工作之規劃與展望。社區發展季刊，94，5-18。

蔡昇倍 (2015)。在惡靈與國家之間，找一條照顧的路：蘭嶼居家服務經驗之建制民族誌分析。國立政治大學社會工作研究所碩士論文。

二、英文文獻

Brewster, M. P. (2003). Power and Control Dynamics in Prestalking and Stalking Situations. *Journal of Family Violence*, 18(4): 207-217.

Campbell, M. (2008). (Dis)continuity of care: Explicating the ruling relations of home support. In M. L. DeVault (Ed.), *People at work: Life, power and social inclusion in the new economy* (pp. 266-288). New York: New York University Press.

DeVault, M.L. & McCoy, L.(2002).Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations, *Handbook of Interview Research: Context and Method*.Sage.

Elliott, A. (2002). Beck's Sociology of Risk : A Critical Assessment. *Sociology*,36(2),293-315.

Gillingham, P. (2006). Risk Assessment in Child Protection : Problem Rather Than Solution? *Australian Social Work*, 59(1), 86-98.

Kernsmith, P (2005). Exerting Power or Striking Back: A Gendered Comparison of Motivations for Domestic Violence Perpetration. *Violence and Victims*, 20(2): 173-185.

Robinson A.L. (2004). Domestic Violence MARACs (Multi-Agency Risk Assessment Conferences) for Very High-Risk Victims in Cardiff, Wales: A Process and Outcome Evaluation. School of Social Sciences : Cardiff Universtiy.

Stalker, K. (2003). Managing Risk and Uncertainty in Social Work: A Literature Review. *Journal of Social Work*, 3(2), 211-233.

Stanford, S.N. (2010). 'Speaking Back' to Fear: Responding to The Moral Dilemmas of Risk in Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 40(4), 1065-1080.

Walker, L. E. (1979). *The battered woman*. New York: Harper and Row.

【附錄】

附件一 家暴安全網相關研究

危險評估工具的建構與成效			
年分	研究者	研究	出處
2006	林明傑、鄭瑞隆、蔡宗晃、張秀鴛、李文輝	家庭暴力案件危險分級管理試辦方案之檢驗	社區發展季刊，第 115 期，頁 290-308
2009	林明傑	家庭暴力案件危險評估與危險分級之進階實務	亞洲家庭暴力與性侵害期刊第 5 卷第 2 期，頁 305-316 實務專題論壇
2009	王珮玲	親密關係暴力危險評估：實務操作方法的探討	社會社策與社會工作學刊，第 13 卷第 1 期，頁 141-184
2011	林明傑	家庭暴力危險分級方案之成效再研究：一個犯罪防治分類分級整合模式的提出	犯罪學期刊，第 14 卷第 2 期，頁 123-152
2012	王珮玲	台灣親密關係暴力危險評估表 (TIPVDA) 之建構與驗證	內政部家庭暴力及性侵害防治委員會委託研究案「建構臺灣婚姻暴力致命危險指標及評估工具計畫」
2013	王於磐	家庭暴力安全防護網高危機個案解除列管指標再評估之研究：以台中市為例	朝陽科技大學社會工作系碩士論文
家暴安全網的實施成效			
年分	研究者	研究	出處
2007	張錦麗、王珮玲、姚淑文、王秋嵐	宜蘭縣家庭暴力防治安全網計畫研究	宜蘭縣政府委託研究計畫

2009	王珮玲、范國勇	98 年度桃園縣家庭暴力防治安全網計畫研究	桃園縣家庭暴力暨性侵害防治中心委託研究
2009	吳啟安	雲林縣「家庭暴力事件高危險個案跨機構網絡評估方案」執行成效初探	亞洲家庭暴力與性侵害期刊第 5 卷第 2 期,頁 91-108 研討會特輯
2010	葉孟青	從家暴事件高危險個案跨機構評估方案探討家庭暴力防治網絡整合機制之研究：以雲林縣為例	國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文
2010	張志清	家庭暴力防治安全網絡執行的成效與困境：以宜蘭縣為例	佛光大學公共事務學系碩士論文
2010	葉玉如	建構家暴事件安全防護網：談高雄市運作經驗	中央警察大學警察政策研究所碩士論文
2011	吳淑美	家庭暴力安全防護網推動成效之探討	國立中正大學社會福利研究所碩士論文
2011	劉淑瓊、王珮玲	家庭暴力安全網成效評估計畫	內政部委託研究報告

附件二 社工參與安全網之實施困境⁷⁷

在網絡合作的實施困境	社工訪談
增加工作量，人力成本太高	「我們曾經有同事在講是說他們有 50 個案子，幾乎有 30 個 TIPVDA 是高於 8 分，欸，要達到 8 分很容易耶！所以光是準備這些被害人的資料就忙死人了。」(S02)
	「被列管是一個沉重的負擔，主要是行政上表單製作的負擔啦！但如果真的是高危機，還是不得不要提出來啊！」(SF)
	「會議前要特別準備啊！worker 會抱怨『好累、好煩哦！』。我是覺得要想辦法解套啦！現在經過安全網的操練之後，以前不認為危險的，現在都有警覺，案量只會越來越高，不好好處理，會流於形式。」(SP)
被檢視有壓力	「在網絡會議中會一直被問，那針對危機，你做了什麼？worker 的心情是『又期待又怕受傷害』。」(SF)
	「覺得好像要攤出來被檢視，有時候時間壓力很大，不是沒做事，是被害人避不見面，或者根本沒有意願，報告內容很空，會被打槍啊！」(SN)
	「那如果是社工資料沒有的時候，反而就會責備社工，為什麼你沒有去調查清楚？為什麼你沒有去了解清楚？其實也造成社工很大很大的壓力。」(S02)
問題沒有被有效處理	「警察就希望我們去問個案相對人他的住居所，那如果我們問不到，他們就說那他們沒有辦法約制加害人。」(S03)
	「民間團體會抱怨警察都不做事啊！但是警政也會抱怨『社政在指揮辦案』。」(SM)
	「警察一個月去一次或兩個禮拜去一次有什麼用？沒有很完整的配套措施，永遠都停留在所謂的約制，是無法有效提升被害人安全的。不然，我覺得我們的社工就是在做很多這樣子補破網的工作，然後花這麼多的力氣在做資料的準備，達到的效益究竟有多大，很令人質疑！我覺得整個安全防護網計畫，就是沒有辦法完整有效的執行，那最後的重擔其實都一直回到我們社工的身

⁷⁷ 本表內的歸納命題與訪談資料（含訪談者編號），皆引自劉淑瓊、王珮玲（2011）家庭暴力安全網成效評估計畫。

	<p>上。」(S04)</p> <p>「所有處遇也都放在社工員，要社工員做什麼、做什麼，所以就是其實回到之前老梗就對了！對一線的同工而言，很多功能沒有發揮很好，就是一個負荷。」(S02)</p>
個案最大利益？	<p>「我覺得我們現在被害人承擔太多的責任，我們約制不了加害人，就一直約制被害人。」(S04)</p> <p>「警察的約制查訪沒有經過被害人同意，那即使社工員跟他說被害人沒有準備好、不同意，結果有幾個案子警察去查訪的時候先生知道了，就質問是不是妳報警之類的，那婦女被打得半死，然後那個案主非常非常地的怨恨社工員。」(S02)</p> <p>「婦女會期待警員來幫助我，但如果那個環節就是不友善的，讓她覺得好像是她的錯，不是相對人的錯，就會造成更大的不信任，然後，婦女對於要去維護自己安全也會失去信心。」(S01)</p> <p>「那有一些婦女會害怕 (約制查訪)，會問說這樣會不會影響到我跟我先生的關係。所以我們在安全網的會議上就會表達，那這個部分要不要尊重他的意見？那有時候除非她已經有保護令，不然還是會繼續約制查訪；不過有一些狀況就先 hold 著，就是先不列管。」(S02)</p>
社工的專業在哪？	<p>「XX 縣的社政被賦予要發動『被害人協尋』的一個角色，真的很誇張，就要想辦法去把人找出來...可是他應該是要約制加害人啊，跟被害人有什麼關係？」(S02)</p> <p>「安全維護不是不重要，但是應該只是專業社工工作中的一小部分。可是，我覺得在現在安全網的運作下，同仁光是處理安全議題就已經疲於奔命，社工的本業在裡面 (安全網) 是表現不出來的。考量到花下的時間成本，我得要給我自己一個理由或是說法，支撐自己繼續做下去。」(SS)</p>
保密等倫理議題	<p>「有些單位他們習慣把所有服務案家的單位都找來，什麼老師啊、高風險社工、新移民家庭的社工、相對人輔導的社工等等，我覺得這個是比較危險的。即使紙本的資料不能帶走，也會用投影的方式 show 在這邊，其實沒有辦法阻止人家用筆記抄下來。」(S03)</p>

「對 B 案家的工作人員而言，根本沒有需要了解 A 案家的狀況，因為他其實今天來是要談 B 案家的安全議題嘛，那這個 A 案家的資訊其實只要相關的社工跟員警了解就可以了。」(S04)



附件三 台灣親密關係暴力危險評估表 (TIPVDA)

評估項目	沒有	有						
1. 他曾對你有無法呼吸之暴力行為。 (如： <input type="checkbox"/> 勒/掐脖子、 <input type="checkbox"/> 悶臉部、 <input type="checkbox"/> 按頭入水、 <input type="checkbox"/> 開瓦斯、或 <input type="checkbox"/> 其他_____等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
2. 他對小孩有身體暴力行為(非指一般管教行為)。(假如你未有子女，請在此打勾 <input type="checkbox"/>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3. 你懷孕的時候他曾經動手毆打過你。(假如你未曾懷孕，請在此打勾 <input type="checkbox"/>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4. 他會拿刀或槍、或是其他武器、危險物品(如酒瓶、鐵器、棍棒、硫酸、汽油...等)威脅恐嚇你。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5. 他曾揚言或威脅要殺掉你。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
6. 他有無說過像：「要分手、要離婚、或要聲請保護令...就一起死」，或是「要死就一起死」等話。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
7. 他曾對你有跟蹤、監視或惡性打擾等行為(包括唆使他人)。 (假如你無法確定，請在此打勾 <input type="checkbox"/>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
8. 他曾故意傷害你的性器官(如踢、打、搥或用異物傷害下體、胸部或肛門)或對你性虐待。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
9. 他目前每天或幾乎每天喝酒喝到醉(「幾乎每天」指一週四天及以上)。若是，續填下面兩小題： (1) <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 若沒喝酒就睡不著或手發抖。 (2) <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 醒來就喝酒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
10. 他曾經對他認識的人(指家人以外的人，如朋友、鄰居、同事...等)施以身體暴力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
11. 他目前有經濟壓力的困境(如破產、公司倒閉、欠卡債、龐大債務、失業等)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
12. 他是否曾經因為你向外求援(如向警察報案、社工求助、到醫院驗傷或聲請保護令...等)而有激烈的反應(例如言語恐嚇或暴力行為)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
13. 他最近懷疑或認為你們之間有第三者介入感情方面的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
14. 你相信他有可能殺掉你。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
15. 過去一年中，他對你施暴的情形是否愈打愈嚴重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
被害人對於目前危險處境的看法(0代表無安全顧慮，10代表非常危險) 請被害人在0-10級中圈選：	上列答「有」 題數合計							
<table border="1"> <tr> <td>0-1-2-3</td> <td>4-5</td> <td>6-7</td> <td>8-9-10</td> </tr> <tr> <td>不怎麼危險</td> <td>有些危險</td> <td>頗危險</td> <td>非常危險</td> </tr> </table>			0-1-2-3	4-5	6-7	8-9-10	不怎麼危險	有些危險
0-1-2-3	4-5	6-7	8-9-10					
不怎麼危險	有些危險	頗危險	非常危險					
警察/社工員/醫事人員對於本案之重要紀錄或相關評估意見註記如下：								
1. 未填寫本表之原因： <input type="checkbox"/> 當事人拒答 <input type="checkbox"/> 未遇當事人 <input type="checkbox"/> 其他_____								
2. 本案經評估達8分以上，或經判斷具高危險者，請填具現場相關情形：								
3. 本案經評估達8分以上，經電話聯繫本市家暴中心社工 _____。								