

# 婦保案件的家事調解技術 ——社會工作人員的觀點

何振宇

## 壹、前言

根據衛生福利部統計，我國2019年全國家庭暴力案件共有50,174件屬於親密關係暴力案件（包括婚姻中、離婚關係、以及同居關係），約占全體家庭暴力案件五成的比重。其中，超過八成的被害人（註1）生理性別是女性，共41,039件，也是所謂「婦保案件」（註2）的成案主要來源之一。

依家事事件法規定，家事事件共分為甲、乙、丙、丁、戊等五類事件，除保護令事件、監護（輔助）宣告事件、撤銷監護（輔助）宣告事件、宣告死亡事件、撤銷死亡宣告事件等「丁類事件」以外之家事事件，都要先經過法院調解。然而研究指出，50%-80%尋求家事調解的家庭有程度不同的家庭暴力存在。這表示大部分家事調解案件可被歸類為有暴力形式，調解工作者必須處理暴力議題（Taylor, 2004）。因此實務上即使是「丁類事件」

當中的保護令事件（註3），如果家事調解委員具有性別平權意識和豐富的婚姻家庭議題實務經驗者，法官亦可依職權委請家事調解委員進行調解（司法院，2014）。

案例：聲請人P女（註4），33歲，2020年1月與同樣來自外島的30歲A男結婚，兩人目前以地攤經營維生。P女在2019年9月與相對人45歲R男離婚，結束10年婚姻。P、R兩人育有龍鳳胎一對，目前就讀小學四年級。R男與大學同學B女曾有2年的婚姻紀錄，R、B二人從大學交往到32歲結婚，因R對B有肢體暴力而遭判決離婚。P也曾在2010、2012、2015、以及2018年因R對P肢體暴力而申請保護令獲准，並於2019協議離婚，未成年子女由R擔任主要照顧者，並為單獨監護。R與P離婚之後，獨自扶養二名未成年子女，也沒有跟年邁的R父母同住，靠著專利發明以及技術移轉就有很不錯的收入。聲請人P因為無法順利探視未成年子女，故由家

事服務中心社工協助向法院提出變更監護權行使之申請，並由社工陪同出席調解。

本文試圖由社會工作人員角度來討論上述婦保案件的當事人（註5）依家事事件法規定進行家事調解時，家事調解委員可能需要使用的技術。除希望可以做為家事調解委員處理婦保案件上的參考外，也可作為社會工作人員在面對婦保案件的雙方當事人時，可以參酌的技術概念。

## 貳、資訊蒐集與彙整技術

資訊蒐集與彙整是婦保案件進入家事調解後第一類技術，閱讀卷宗、察覺會談中的權力與察覺安全議題則是這類技術的項目。閱讀卷宗可以快速的蒐集必要的資訊，察覺會談中的權力與安全議題則是綜合資訊蒐集與彙整，經判斷後做出回應的基礎。

### 一、閱讀卷宗

雖然臺灣各地方法院均依照家事事件法全面推動家事調解制度，但是執行上仍有許多細節相異之處，閱讀卷宗就是其中之一例。有些地方法院鼓勵家事調解委員提前到地方法院閱讀家事調解案件的卷宗資料，由於卷宗以司法訴訟的格式與用語撰寫，與社會工作實務工作慣常用語大為不同，因此社會工作人員參與臺灣司法家事調解時，需要能在有限時間內看到卷宗當

中的關鍵資訊，並列入家事調解進行中的重要討論基礎。

有些家事調解委員認為閱讀卷宗可能會造成先入為主的印象，也不願意讓當事人誤會，造成家事調解工作上的困境。因此，部分家事調解委員閱讀卷宗的方式是瀏覽，以降低初始效應；這樣瀏覽的目的在於看出案件爭執的焦點和預估可能的發展。因此，蒐集必要資訊並適當預估案件進行方向與步驟，是閱讀卷宗的重要功能。

Taylor（2004）認為社會工作人員或是治療取向的家事調解委員通常會建構一個正式的家系圖或類似的圖像表示方式註記當事人重要的人生事件，如：出生、死亡、生命、種族、重要的家庭三代關係、聯姻、衝突及支持等項目。在現代社會中，許多當事人之間的關係不再是單純的夫妻、男女朋友、前夫前妻等關係。透過家系圖的整理可以快速而清楚的釐清彼此關係，無論是法律關係或者僅為人際之間的交往關係。透過家系圖的呈現，家事調解委員也可以進一步發現可能需要另外蒐集的資訊。在案例中，家事調解委員需要注意到P女過去的家暴事件服務記錄、相關的醫療報告、甚至保護令等資訊，藉以彙整出整個家庭的生活面貌與重要議題順序，作為稍後處理的參考。在繪製家系圖時，家事調解委員能夠更清楚的看出P、R分別與A、B等人士在關係與關係之間

的維繫時間、間隔時間、甚至是否有重疊時間，都可能進一步整理出潛在的議題。

## 二、察覺會談中的權力及安全議題

權力存在於兩個以上的個體之間，在某些關係裡，二個個體相互的影響力約略相等；然而，在某些關係裡，二個個體間的權力存著不平衡，可能其中一人做了多數的決定，控制了大多數的活動，佔有支配的地位（Sears, Freedman, & Anne Peplau, 1985）。另外，在長期的關係中，權力不容易精密的評量，而且伴侶之間對權力平衡與否的評量，意見經常不同。因此家事調解的當事人可能其中一方認為彼此是平等的；另外一位則可能表示，平常的決定權雖然差不多，但是對於「少數且重要」的決策，總是某一方比較具有影響力（權力）（Sears, et al., 1985）。在實務經驗中，認為彼此是平等的人通常是權力優勢者，而認為某一方是少數且重要的決策有影響力的人，通常是權力的弱勢者。

在社會工作人員的訓練過程中，觀察是很重要的基礎能力（謝秀芬，2016）。所謂觀察，不僅是運用視力針對「看得見」的現象進行觀察，更需要將觀察的現象依據理論的分類進而成為社會工作人員預估的基礎。臺灣司法家事調解的場域中，運用觀察能力去察覺會談中的權力議題，是關鍵的線索之一。在家事調解的場

域中，家事調解委員跟當事人之間也存在著權力議題，並非所有的案件都是家事調解委員擁有較大的權力。當家事調解委員年紀較輕、資歷較淺、生理性別女性，面對著當事人有較高之社會經濟地位（如：博士、董事長、地方仕紳等）、年紀較長，以及個人特質習慣指揮他人者，家事調解委員會遇到比較大的挑戰（Bastard, 2010）。

在案例中，很重要的不對等議題是安全議題。實務研究指出，在家庭暴力相關議題進入家事調解時，必須能敏感察覺當事人的安全議題並提供必要的服務（陳竹上、邱美月、賴月蜜，2013；李姿佳、宋名萍、胡育瑄、潘淑滿，2016）。P女在走進調解室時，不停的回頭確認社工是否陪在身邊，且腳步步幅小，顯示出對進入調解有著恐懼。當P看到R時，眼睛不敢直視，且聲音微弱，更進一步證實了P對R的畏懼。在安全議題以外的權力不對等當中，經濟權力是很常見的一種不對等。案例中的R擁有比較優勢的經濟能力，因此在言談之中比較容易出現經濟上的「霸氣」；另外，生理權力是另一種常見的不對等。生理權力的強勢者通常是生理男性，弱勢者則大多為生理女性。案例中的R男習慣運用巨大的聲量跟P女說話，導致P女不自覺的中斷表達等。這些都是家事調解委員需要在當下需要能夠敏感覺察並進行處理與示範合宜行為的重要契機。

## 參、溝通技術

「溝通」是整個家事調解過程中使用最多時間的工作內容，如何進行有效的溝通，讓家事調解得以順利進行，是家事調解委員工作上的挑戰。而理解並體會案例中當事人P女「我想要爭一口氣、我不甘心啦」的真實感受，是整個溝通開展的基礎。

### 一、關係建立與衝突解決

關係是助人工作者與服務對象的重要議題，良好的關係有助於助人工作者產生工作成果，但關係破裂或出現僵局時，助人者容易落入泥沼之中（Egan, 2010）。在初見面時，助人工作者若讓當事人感受到重視與被接納，就是建立關係的關鍵時刻（黃惠惠，2018）。在當事人走進調解室的當下，家事調解委員以專注（Attending）的態度表達對當事人的重視與接納時，由於部分當事人很少有在正式場合中被重視的正向經驗，這個經驗將可能協助成就一次成功的家事調解。當家事調解委員能夠覺察當事人內心的感受，並傳達出來時，當事人與家事調解委員之間的工作關係將變得順利許多，面對家庭紛爭等衝突事件才能比較深入討論。

衝突雖然是人類社會不可避免之現象，指涉的範圍包括個人內在的衝突、人際間的衝突，以及群體間的衝突等。家事

衝突是人際間的衝突，更是一種互動的歷程，包含對立性（opposition）、匱乏性（scarcity），以及阻撓性（blockage）。亦即家事衝突包括對立的雙方，其主張的事件互不相容；所爭取的結果（如費用、未成年子女監護等）是有限的；雙方也可能因對立而有情緒與行為之反應（黃曬莉，2005）。此外，臺灣在華人獨特之和諧觀與衝突觀的影響之下，社會自然形成一套與此價值觀相呼應的人際相處與衝突化解模式。因此大多數可以看到的狀況都是「爭面子」、「抗爭」、「關係斷裂」等（黃光國，2005），能夠好好進入調解的並不多見。例如，在案例的調解過程中，當事人P女想到R男過去對她的肢體攻擊以及言語的詆毀而有情緒激動的時候，家事調解委員提供紙巾、靜默等待，再引導兩邊的當事人回到紛爭議題的討論。

實務上，家事調解的家事衝突處於動態的變化過程，若將家事衝突的變化因素代入黃曬莉（2005）的二維向度人際衝突處理模式中，可得出圖1的結果。在圖1中，若當事人的自我肯定度高（註6）而與他人合作度低，則可能在家事衝突的過程中呈現較為自利固著（selfishness and stubbornness）的狀況，對於另外一位當事人的請求或期待抱持著不理會的態度，只專注在自己想要的結果上；如果當事人自我肯定度低，也不想跟另外一方合

作，則可能呈現退避往來（avoiding）的特質，對於家事調解委員的詢問與合作的促成顯得興趣缺缺；至於當事人自我肯定度低，但是願意與另一方合作的情形，則呈現出順從（obedience）的特色；最後一種情形是自我肯定度高，而且也呈現高度合作意願的當事人，朝向合作式父母（cooperated parents）的方向是家事調解委員最樂見的類型。在案例中，即使P、R在感情的議題上針鋒相對，但也都能在理性上同意雙方應該成為合作式父母。但實際上，家事調解委員在逐一討論P、R如何分工照顧孩子時，就發現P、R分別在「自利固著」、「退避往來」、「不確定」之間遊走，要成為真正的合作式父母，在雙方的情緒未獲得一定舒緩之前，困難度很高。

家事調解委員處理P、R之間的衝突有一個重要的技術，就是分開互動。因為與其一個家事調解空間當中，任憑P、R彼此的叫罵，甚至引發更強烈的情緒，不如製造一個單獨與家事調解委員會談的機會，讓P、R分別有一段相等的時間，將心中的想法與對事件的看法做一個比較完整的敘述。由於另一位當事人並不在現場，所以也不會有言語當場打斷、或肢體語言的負向影響。在分別會談的時間當中，家事調解委員不需要花費許多精力在制止彼此間的挑釁與不同意見表述，更不會同時接收到當事人雙方陳述的不同意見，可以更專心的面對單一當事人陳述的議題並做出適當的回應。在確認P、R的意見都有獲得單獨跟家事調解委員充分表達且具有時間上的對等條件之後，P、R

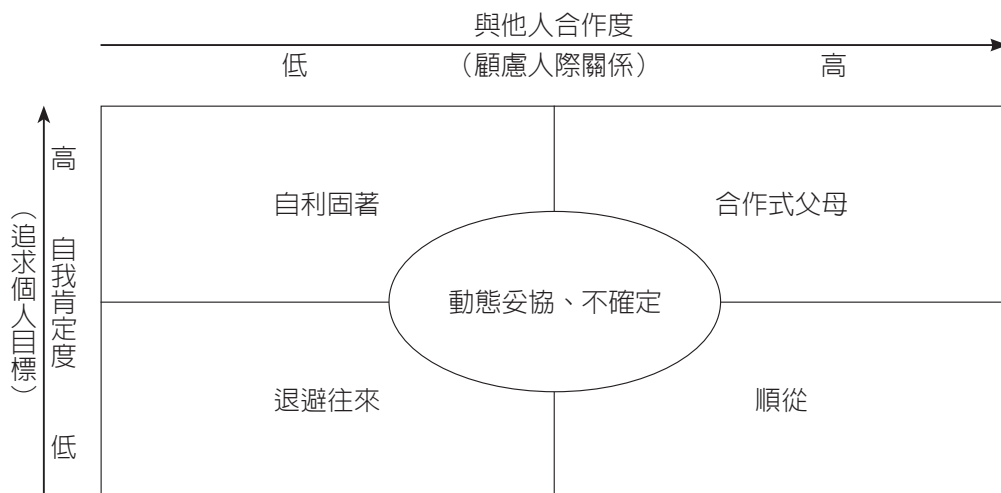


圖 1 二維向度的家事衝突處理模式

(資料來源：研究者改繪自黃曬莉，2005)

的情緒也獲得一定的舒緩。此時，家事調解委員才又回到合作式父母的討論，就發現P、R的合作意願有很大程度的提升。

## 二、避免零和、創造雙贏

賽局理論被廣泛的應用在不同領域中討論兩個實體之間的關係與決策，特色為：兩位或以上的個體、且每個人的報酬決定於他（她）本人和所有人的決策，亦即報酬之間有相互依賴性。在家事調解的工作中可以觀察到合作賽局（cooperative game）與不合作賽局（noncooperative game）。家事調解當中想要達成理想的合作賽局（友善父母、合作式父母）顯然有其困難，因為如同Kawanishi提醒：「人，並非一定只想著自己的利益，然後做出理性的行為。人們很容易在不知不覺間選擇損害自己利益的行為。」（Kawanishi, 2009）這個提醒值得家事調解委員在調解室中提出跟當事人雙方討論。有家事調解委員提到：「……你要用情去打動他的可能性很低的時候，我們就用計算的方式，就說你可以怎麼樣；那有時候喊價的過程其實也是很不愉快的啦……。」因此，為了提升家事調解方案的可執行性，重複賽局（repeated game）是一個值得參考的做法。所謂重複賽局是相對於一次性賽局而言，雙方必須在該情境中多次往來，原先一次性賽局的困境就有可能轉為合作關係（Kawanishi, 2009；

連山，2016）。因為一次性賽局必須爭個輸贏，但是重複賽局則是關係的長期維繫，雙方會基於本身最大利益考量，轉而成為合作關係。在案例中，P、R原本在一開始就分別表示不願意調解（P對R有畏懼，而R對P有怒氣），由於婦保案件比一般家事調解案件的雙方當事人更無法有足夠的溝通與討論機會，因此需要家事調解委員的邀請與鼓勵，P、R最後歷經了四次的調解，有了初步的退讓與妥協，這就是重複賽局的應用。

## 三、運用華人的特殊習慣進行溝通

陳愛武（2013）認為，以家事紛爭當事人之間的「情」作為調解的規則，指的是「人情世故和人際關係」。在Irving（2002）指導香港華人進行的家事調解的互動技術中有幾點可以作為參考：

### （一）理解父權制度

傳統的華人家庭是充滿父權制度的。在案例中，R男要求P女繼續稱呼R男的父母為「公婆」，P女回答「都離婚了，叫什麼叫？」家事調解委員立即性的中斷爭吵，並反問P女：「妳覺得應該怎麼稱呼比較好？」接著引導P女討論出「孩子的阿公」與「孩子的阿媽」。這樣既是保留R男的面子、理解離婚帶來的痛苦和「沒面子」的感受；也能讓P女找到未來可以繼續跟R男保持合作關係的基礎。清晰地

讓R男知道：家事調解委員理解「血緣」的重要性，特別是直系親屬中祖孫、父子之間的血緣關係，塑造一個可以繼續討論下去的氣氛。

然而，也需要反思婦保案件需要注意的狀況，例如性議題。在父權制度下，女性的感受與主體性是經常被忽視的，就有家事調解委員提到：「……當事人覺得有些時候、有些夫妻的議題……是性的部份。……然後我就安排第二次調解，那後來她就有講述說其實她先生常常會用不同的性行為，來要求她，她感到非常的厭惡……。」家事調解委員的敏感度如果可以覺察到性議題，也比較容易找到突破的服務方式。在案例中，P女也在個別會談時提到R男經常在P女睡著後突然要求進行性行為，使P女感到相當生氣。雖然P、R的婚姻關係已經結束，但家事調解委員仍利用個別會談時間跟R男討論P女的感受，並以此為例，讓R男思考未來若有下一段伴侶關係，該用什麼方式經營比較適當。

### （一）祖父母和其他老人的角色

在華人文化裏，地位是和年齡連結在一起的。無論是在家庭還是社會都給予祖父母和其他老人極大的尊重，他們也有很大的影響力。另外，即使在現代的臺灣，部分祖父母仍繼續扮演主動照顧孩子和提供關鍵建議的角色。因此家事調解

委員應考慮進行家事調解時，讓當事人祖父母或其他老人進入調解室並利用他們的智慧和權威，使他們成為「顧問」、「輔導員」、或是「明理者」。在一般的家事調解程序中是不會找當事人的親屬進入調解室的，但是在考量到當事人平常生活環境對當事人行為和家事紛爭的影響時，家事調解委員也表達了不得不找當事人家屬（特別是尊親屬）進入共同會談的考慮。在華人文化當中，直系尊親屬的地位是相當重要的，當事人為了不想背負「不孝」的指控，有時不得不忽略伴侶之間的緊張與紛爭。在這樣的特殊狀況之下，家事調解委員分享了對當事人尊親屬勸說和教育的過程：「我們就會訓練這些長輩們，說：『有沒有一種可能，你先不要給太多意見，我知道你也很急，但是他們的人生也只有他們可以好好的面對才能夠處理』……」家事調解委員進一步分享邀請當事人尊親屬進入調解的考量，除了重視當事人所處環境的條件之外，也可以當場示範「適當」與「不適當」的行為，讓當事人的親屬一併在溝通過程中學習到如何在日常生活中扮演適當的角色；同時，也在調解現場讓當事人尊親屬被教育什麼是需要改正的不適當行為。

在本案例中，雖然家事調解委員並沒有直接跟R男的父母會談，但也利用個別會談時間當中，蒐集P女對R男父母的相處經驗；再個別與R男討論其父母的

看法，發現R男父母對P女有著「離婚可以、再嫁不行」的看法，而這看法也影響著R男對P女的態度，認為P女快速再嫁，一定是離婚前就不貞。家事調解委員利用四次的調解會談，逐步的跟R男討論以上概念的適當性，也引導P女發展出未來見到R男父母時，適當的稱呼以及應對的言詞。

## (二) 華人「時間」觀念的不同詮釋

在家事調解進行中，家事調解委員預計調解過程會花費大量的時間，要向法院要求更多的服務時間，才更有機會促成協議的成立。但當事人卻經常期待家事調解委員能速戰速決，最好調解不成就由法官來判決，「求一個痛快」。此時，家事調解委員需要提供經驗的分享，讓當事人認知到：由法官判決不但不一定能節省不確定的時間，更因為人民有不滿意判決而上訴的權利，造成整個過程拖延更久，是一種「欲速則不達」的結果。本案例的當事人P、R，就是因為接受了家事調解委員的分析，而同意進行四次的調解，才有了階段性的協議成立。

另外，許多離婚後的父母在商量接送子女的時間上，觀念經常有很大的差距，在婦保案件中，這種差距更為明顯。平常沒有跟子女同住的一方，特別想要多一點跟孩子相處的時間，因此經常需要「多一點」的時間彈性；而擔任主要照顧者的一

方，或因對另一方的情緒尚未弭平、或因希望能做好教養小孩的工作、又或因希望對方不要來「打擾」其穩定的生活，因此在接送子女時間的要求上，經常要求「精準」。家事調解委員面對一方要求精準、另一方要求彈性的情況，需要在鬆緊之間往來拿捏、頻繁折衝。在本案例中，雖然只有四次的調解會談，但是卻花了一半以上的時間在處理未成年子女會面時間的彈性與精準。

## 肆、社會工作人員自身的技術融合

Fawcett認為家事調解委員除了擁有知識與具備合宜的價值信念之外，還需要能將一段協商過程合適的組織起來、讓當事人從「只說自己的感受與故事」轉為「共同建立彼此之間的合意」的技術（Fawcett, 2007）。協助婦保案件的家事調解委員應該具備且融合於一身的技術概略討論如下：

### 一、豐富的生活常識

家事調解委員應具備生活常識，且能應對當事人的生活議題。針對當事人生活中的各種困境，家事調解委員能夠運用生活中的各種經驗，提供當事人適當的參考資訊。家事調解委員自我的成長使家事調解委員本身成為有效的協助工具，不同

的家事調解委員經歷不同的自我探索與成長的歷程，也造就了不同的家事調解風格、成就了不同的自我價值。在案例中，由於家事調解委員具備獨自在外工作奮鬥的經驗、也歷經許多類似的家暴案件處理經驗，因此可以快速的進入P、R的生活脈絡，並提供豐富的類同經驗分享，獲得P、R的認同之後，才有機會進行更進一步的議題討論。

## 二、同理與傾聽的技術

同理（empathy）與傾聽（listening）都是助人工作者重要的會談技術（黃惠惠，2018），家事調解委員在有限的時間之內，更需要這兩種可以促進快速建立工作關係的技術贏得當事人的信任與參與的意願，讓家事調解的會談能順利的聚焦在紛爭的議題事實。此外，由於當事人的紛爭可能引發激烈的言語表達或不適當行為，家事調解委員仍應以同理與傾聽回應當事人。

社會工作人員進行會談會運用同理心作為關係建立和建構場域的基礎，在同理心技巧中，「自我揭露」是高等同理心技術的一部份（黃惠惠，2018）。自我揭露是有目的的會談技術，必須建立在會談者擁有的生命經驗之上。家事調解委員在分享自己的生活常識、甚至是生命經驗時，都得注意到自我揭露的意義與目的。家事調解委員除了自我揭露生活經驗以建立當

事人的同伴感之外，理解當事人生活困境的真正原因也是重要的能力。家事調解不應該以順利或快速完成家事調解作為成果的指標，而是應該著眼於在這個過程中找到可以具體協助改善未來當事人生活的癥結。

在案例中，即使家事調解委員很專注的傾聽，遇到情緒無法穩定、甚至打斷P女談話而大聲抱怨不休的當事人R男時，還是要想辦法專注傾聽。因為若此時無法穩定R男的情緒，極有可能埋下調解後發生更激烈衝突的種子。於是透過自我揭露部分生命類同經驗（都是父親的角色、都是義務役軍官），找到穩定R男情緒的關鍵議題就是龍鳳胎的教養議題。

## 三、靈活而務實的工作策略

家事調解的當事人來自社會各角落，也具有完全不同的個性與界線。家事調解委員應謹慎而靈活的運用不同工作策略促使當事人繼續面對紛爭的討論；同時，家事調解委員提出的工作策略也必須是可執行的計畫，避免過度樂觀的策略造成失落與新的衝突，最好能在當次調解時間之內聚焦可討論的範圍。

本案例的當事人R男，曾表達不願意繼續進行家事調解。此時不一定要堅持當事人非停留在家事調解階段不可，而是順著R男的情緒，將案件交給法官進行審理（註7）。對R男而言，當下的情緒有被

家事調解委員體貼到，將不至於情緒更高漲，產生更多的暴力危機；此外，家事調解委員也在當次調解結束前告知P、R兩人，法院的審理程序也可能重新交回調解，避免當事人產生誤會。果然，法官在開庭之後，勸導P、R同意繼續調解，也才有了後面三次的調解機會。

#### 四、適當的幽默感

在當事人嚴肅或相持不下的議題中，家事調解委員可以視情況運用適當的幽默感化解雙方的不舒服，並創造新的討論氣氛。適當的幽默感的運用必須謹慎而合宜，尤其面對陌生的當事人更需要維持在可控制的場面中。

家事調解案件的紛爭經常處於高度的不愉快，雙方當事人進入家事調解環境的表情及言語行為大多呈現負向的感受。家事調解委員認為營造一個適合討論的氣氛可以明顯的影響調解的進行；此外，適當運用幽默的口吻，也可以讓家事調解現場的氣氛得以緩和，不至於過度針鋒相對。例如有家事調解委員提到：「……有的當事人說：『沒有關係阿，監護權在我這，你要照顧你去照顧阿。』我跟他說：『那你吃虧耶，他如果照顧不好、教的不好，那出事情你要負責耶（臺語，帶笑聲）！……」家事調解委員用幽默的口吻提醒了雙方在監護權與主要照顧者之間爭奪上，實際可能發生的法律效果。

在案例中，家事調解委員讓P、R觀看影片作為討論工具，適時引導P、R思考兩人的未成年子女若沒有得到適當的對待，將有哪些不良發展的可能。家事調解委員說：「我就是不希望在隔壁的少年法庭看到你家小孩，才一直留你們在調解階段。否則，放你們去互告，只有一種人可能會高興、其他三種人都會生氣……。」

#### 五、公平的分配時間

許多當事人能察覺家事調解委員的公平性，所以針對家事調解議題的討論中，家事調解委員提供給雙方的時間是否一致成為容易觀察與計算的指標。家事調解委員應該盡可能在雙方的發言順序和討論與回應時間上都注意到分配公平，避免造成額外的紛爭。尤其在婦保案件中，當事人經常會敏感且猜測家事調解委員「對誰比較好」，一旦造成誤解，不但調解工作沒有成效，也會影響當事人對未來社會工作人員提供服務時的信任度。

在案例中，為了讓P、R分別感受到分配討論的時間公平性，家事調解委員用了不同的話術進行引導。一方面告訴R男：「雖然你有對P女肢體暴力的歷史，但我不會因為這樣減少你表達意見的時間，你一樣大約有抽二根煙的時間來說。」另一方面跟P女說明：「我知道你情緒很激動才會一直哭，別擔心，哭的時間我會扣掉，你大概有十分鐘可以慢慢

說。」每一回合的個別會談都大約分別進行十到十五分鐘，回到共同討論十到十五分鐘，再進行下一段的個別會談。前一次如果是P女先說，下一次就會輪到R男先說。

## 六、無窮的忍耐力

不論是家事調解案件的進度可能過於緩慢、當事人的情緒可能過度激動、雙方的討論往來僵持在微小的細節、甚至是家事調解委員自己也有難以解決的困擾時，都需要家事調解委員以極致的耐性面對所有不利於調解的狀況。即使家事調解委員已經用盡所有方法，仍有可能碰到情緒難以控制的當事人。此時，處理當事人情緒最重要的協助因素是「時間」。即使臺灣司法家事調解能夠使用的時間相當有限，家事調解委員仍一再強調用更多時間去傾聽、去瞭解，耐著性子聽完，才有可能抒解當事人情緒，進入紛爭議題的實際討論。

最後，家事調解委員的耐心可能會促成一個案件的順利進行。家事調解委員面對不想調解的當事人，耐心的態度讓當事人覺得需要好好面對而非消極逃避；這也是一種正向的示範，讓家事調解委員耐心的態度影響當事人也試著以較有耐心的態度面對自己的案件。在案例中，R男不止一次打斷P女的表達，也不斷的反悔先前的承諾。或許這是R男表現權力的方式之

一，如果此時家事調解委員失去耐心了，可能就停止調解了。但如果家事調解委員更有耐心，溫柔但堅定的提醒R男，需要彼此尊重；也在R男表達理解時，給予合適的肯定。雖然看起來家事調解委員耗費比較多的力氣在處理R男的各項行為，但實際上卻是促成婦保案件中處理權力不對等議題的重要示範。

## 伍、代結語：協助兩造進行平和對話是婦保工作的下一個挑戰？

我國自1998年施行家庭暴力防治法（以下簡稱家暴法）以來已歷經五次修正，其中第一次修正就將第一條原本「為促進家庭和諧」之文字因為「促進家庭和諧並非本法主要目的」（註8）而刪除，只剩下「為防治家庭暴力行為及保護被害人權益，特制定本法。」雖然有民間團體認為這是翻轉了過去過度追求家庭和諧而可能犧牲女性當事人權益的重大進步，但也不可諱言的，整個家暴法的行政執行就更加落實在防治家庭暴力行為及保護被害人權益上了。

然而，除了少數完全無法進行雙方對話的極端暴力個案之外，絕大多數的家庭暴力事件發生之後，無論婚姻是否存續，兩造當事人都得繼續為了未成年子女而有父母角色的分工與承擔。這些分工與承擔

若不是在和諧的氣氛下進行，未成年子女所能享受到的照顧品質恐有所慮。個人在法院參與家事調解工作十多年的觀察，父母因為各種憤怒而經年訟累的案子屢見不鮮。因此，扣除極端暴力個案之後，如何落實協助婦女、進而協助當事人雙方進行平和的溝通與對話，或許是婦保工作的下一個挑戰。

（本文作者為國立金門大學社會工作系助理教授，並為苗栗、臺中與金門地方法院家事調解委員）

（本文部分資料來自作者2018年博士學位論文「臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究」）

**關鍵詞：**家庭暴力、婦保案件、家事調解

## 註 釋

註1：此為法律條文中的名詞，與生活中雙方當事人的對錯尚無絕對關係。

註2：這裡所指的「婦保案件」，泛指婚姻／離婚／同居關係之親密關係暴力，且受害人為生理女性，進入社會工作服務之案件。

註3：家庭暴力防治法申請的民事保護令。

註4：為符合倫理考量，本文案例之內容、身分與特徵資料等係由多重案例變造與重組改編。

註5：為避免文字上的爭辯，以下將不稱呼「案主」或「服務使用者」，而僅以「當事人」表明其司法程序的身分：當事人泛指司法事件中的雙方。

註6：俗話形容「自我感覺良好」的人屬之。

註7：事實上，法官也可能根據家事調解記錄，又將案件發回家事調解。

註8：詳參立法院法律系統，家庭暴力防治法歷次修法異動條文及理由。

## 參考文獻

司法院（2014）。《家事法庭：家事新制參考手冊》。未出版。

李姿佳、宋名萍、胡育瑄、潘淑滿（2016）。〈家庭暴力家事調解服務之經驗與策略－以臺北、士林地方法院為例〉，《臺灣社會工作學刊》16，頁119-166。

連山編著（2016）。《圖解賽局理論》。新北市：華威國際。

陳竹上、邱美月、賴月蜜（2013）。〈婚姻暴力事件進入家事調解程序之可行性探討：跨界整合及在地實證觀點〉，《成大法學》25，頁79-121。Doi: 10.3966/168067192013060025003

陳愛武（2013）。〈情理與互讓：家事調解的技術構造解讀〉。《社會科學輯刊》2013（3），

頁38-41。

- 黃光國 (2005)。《儒家關係主義：文化反思與典範重建》。臺北：台大出版中心。
- 黃惠惠 (2018)。《助人歷程與技巧 (第三版)》。臺北：張老師文化。
- 黃曬莉 (2005)。〈人際和諧與人際衝突〉。於楊國樞、黃光國、楊中芳主編，《華人本土心理學 (下)》，頁521-566。臺北：遠流。
- 謝秀芬 (2016)。《社會個案工作—理論與技巧 (第四版)》。臺北：雙葉。
- Bastard, B. (2010). Family Mediation in France: A New Profession Has Been Established, but Where Are the Clients? *Journal of Social Welfare & Family Law*, 32(2), 135-142. Doi: 10.1080/09649069.2010.506309.
- Egan, G. (2010). *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity – Development Approach to Helping(9th ed.)*. 鍾瑞麗譯 (2012)。《助人歷程與技巧—有效能的助人者》。臺北：新加坡商聖智學習。
- Fawcett, M. (2007). Competence in Mediation Practice. In O'Hagan, K. eds., *Competence in Social Work Practice*, pp. 31-52. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Irving, H. H. (2002). *Family Mediation: Theory and Practice with Chinese Families(Chinese Edition)*. 莫英麗、王振福、袁菊花譯 (2005)。《家事調解：應用於華人家庭的理論與實踐》。香港：香港大學出版社。
- Kawanishi, S. (2009). *Game Riron No Shikou Hou*. 高菱珞譯 (2016)。《所有問題，都是一場賽局：贏家邏輯—操縱與雙贏的策略思考》，新北市：大牌出版。
- Sears, D. O., Freedman, J. L., Anne Peplau, L. (1985). *Social Psychology(5th ed.)*. 黃安邦譯 (1986)。《社會心理學》，臺北：五南圖書。
- Taylor, A. (2004). *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice*. 楊康臨、鄭維瑄譯 (2007)，《家庭衝突處理—家事調解理論與實務》。臺北：學富文化。
- 〈97年至108年家庭暴力事件被害人性別及案件類型〉，<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1303-33741-105.html>。衛生福利部保護服務司2020/5/14。2020/5/20作者讀取。