

為性別暴力發聲：駐地方法院家暴事件 服務處社會工作倡導經驗初探

盧詠麗

壹、前言

世界衛生組織（WHO）於官網中揭示了性別暴力（gender-based violence）一詞概念，首要談到對女性健康與遭受家庭暴力的問題等基於性別的暴力工作的重視，其概念泛指一切因性別不平等而出現的暴力行為，其形式包括身體、性和心理暴力等。這些暴力行為對女性的自由、安全與健康造成最大威脅與傷害，（羅燦煥，1997）。

我國自從「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」、「性騷擾防治法」等防暴三法通過實施後，政府即積極致力於健全家庭暴力、性侵害及性騷擾防治法令制度，以及大力宣導性別暴力防治概念。2012年，內政部進行家庭暴力與性侵害事件通報被害人性別統計，發現遭受家暴之女性被害人達 69,543 人，佔整體受害人數 71%；遭受性侵害之女性被害人達 10308 人，佔整體受害人數 85%。從兩者統計數據看來，女性被害人數仍遠遠高過男性，顯示女性遭受性別暴力迫害之處境依然嚴重（註 1）。

為了防範性侵害犯罪、家庭暴力事件，以及保障被害人基本權益，我國於九十一年七月二十四日成立家庭暴力及性侵害防治委員會，目前在我國的家庭暴力及性侵害防治政策中，積極於各縣市政府辦理家庭暴力及性侵害多元處遇服務方案，其形式包括家暴被害人保護扶助服務、駐地方法院家庭暴力事件服務處（以下簡稱家暴事件服務處或服務處）、受暴婦女庇護安置服務等。

倡導目的在於保護服務使用者的權益，也期待使服務輸送體能更貼切的回應服務使用者的需求，若社會未能完全在公平正義的情境下，社工則需轉變為倡導者的角色，為個案表達其心聲，以及爭取其應有權利及尊重（社會工作辭典，2000：473；曾華源，2002）。臺灣性別暴力防治工作在政府各部門與民間婦女團體協力合作下越來越完善進步，許多政策制定更是由民間婦女團體倡導爭取而來。為了預防及消弭性侵害、性剝削及家庭暴力對婦女與兒童的傷害，因此期待積極透過倡議行動影響社會，並與專業服務與倡議行動結合，以創造性別公義友善的社

會（勵馨基金會，2012）。而就現行性別暴力防治政策中，最具倡導性質的專業服務，就屬家暴事件服務處。此方案規劃形成即為倡導實踐的過程，其誕生之緣起乃為家暴被害人面對司法訴訟過程有諸多的挫折與困難，因而期待於家暴事件服務處，為個案的法律與福利權益進行倡導，營造友善司法環境，以保障家暴被害人訴訟權益與人權（張錦麗，2004）。

本文在有限的篇幅中，主要在探討家暴事件服務處社會工作者為維護家暴被害人之個案權益而進行的倡導工作經驗。文中首先將簡述家暴事件服務處的發展，其次為家暴事件服務處服務內涵，並探討實務上之倡導工作經驗，並進行經驗反思，最後則提出相關之建議供參照。

貳、駐地方法院家暴事件服務處的倡導發展歷程

家暴事件服務處的發展本身即是一個倡導的歷程，自從家暴防治社會工作者進駐法院系統提供服務後，服務處社工專業逐漸形成，因此，在探討服務處倡導工作經驗前，非常有必要了解家暴事件服務處發展倡導的歷程。以下茲就服務處發展的階段說明介紹之。

一、誕生期—方案規劃與推動

過去在家暴防治工作夥伴當中，家暴防治工作一直是社政系統主導統籌，司法系統在家暴防治工作中一直是被動且缺席的（張錦麗，2004）。臺灣在家暴法實施後，對於國

內家庭暴力防治工作不同形式的思考開始發酵，於是興起倡導於法院設置家暴被害人服務處之建議，最後經由民間團體、社政、司法的努力協商，駐法院家暴被害人服務處方案雛形終於產生。

二、萌芽期—跨越界線、建立關係 / (2002年)

2002年士林法院與臺北市政府共同正式設置成立全台第一個家暴事件服務處，至此之後，相關婦女團體即以此為典範，在各縣市進行溝通倡導，開始跨越系統界線，為家暴防治網絡工作建立橋梁。此舉不僅開創了以結合司法、社政與民間婦女團體的整合型服務，也稍微突破不同系統間專業分工的瓶頸，開始專業對話（張錦麗，2004）。

三、發展期—大量設置、磨合、建立信任基礎 / (2003~2005年)

當開始跨越系統界線後，家暴被害人服務處邁入蓬勃設置階段。由設立速度推定，家暴被害人服務處似乎已逐漸被看重，然而，因法院屬於次級社會工作場域（secondary social work settings），社會工作者的價值與理念面臨不同專業間的挑戰，因此，社會工作者此時首要任務在於與司法系統建立關係，除了個案工作外，需透過不斷的對話溝通，累積信任基礎。

四、深耕期—服務深耕、立法確定定位 / (2006~2007年)

2006年家暴被害人服務處發展邁入服務深耕階段，持續立基於個案工作、網絡協商

經營、法院倡導等工作。此時雖已達高比例的設置，然因定位依法無據，各地服務處在執行與運作上仍有發生權責不清，雙方或三方合作瓶頸，偏重個案服務之現象。這些議題牽涉家暴事件服務處設立與運作合法化，以及對服務的共識，因此，社會工作者在此階段，除了深耕服務外，也需繼續司法人員進行倡導溝通，確定家暴事件服務處之定位。

五、綜融期—多元工作方法發展/ (2008~至今)

近幾年，各地家暴事件服務處思考方案成效，依據各自在地脈絡與特性，積極開創多元服務模式，進行暴力防治宣導工作。各團體陸續發展多元工作方法，進行家暴被害人與司法系統影響工作，希冀透過各類服務，傳遞家暴防治工作本質與信念、營造友善司法環境。

整體而言，十年來各地方法院家暴事件服務處受到跨專業合作模式的對話與刺激，司法系統漸漸看見服務處的功能與好處。然而，司法與社政合作之間，仍然存著專業距離與權力關係，這不僅持續考驗服務處社會工作者的專業服務展現，也左右了社會工作者倡導工作的運作成效與經驗。

參、駐地方法院家暴事件服務處之 倡導工作經驗：以勵馨基金會 為例

從倡導服務方案誕生至各地服務處在司法系統發展深耕，臺灣的家暴事件服務處究竟發展出何種樣貌？目前臺灣家暴事件服務

處的發展，乃著重在司法程序中，提供家暴被害人服務人身安全與訴訟權利之協助，亦即以統合社政與司法相關資源協助家暴被害人，以解決訴訟過程中因家暴威脅、缺乏法律知識、不當司法程序設計等因素，致使人身安全與訴訟權利受損之問題。從上述發展樣貌，即可看到家暴事件服務處的服務內涵應強調重視個案在訴訟過程中的需求，甚至須敏感家暴被害人潛在的需求，如此才能緊扣人身安全與訴訟權利維護之目標。

如前所述，家暴事件服務處的服務內涵，並非僅是狹義上的身體安全與法律規範權利，應廣義的關照心理層次上的安全與權益，並跳脫法律規範的框架，思考家暴被害人於法律上應受照顧的權益。然而，長期以來，各家暴事件服務處的服務層次受其地方政府能量、法院思維與民間團體規模影響，而有服務展現層次不一的發展。有些服務處僅著重於個案服務工作上，體質較好的服務處則能有更多個案權益倡導思維與行動。

一、個案權益概念與認知—倡導工作的 指標

服務處社會工作者對個案權益的認知與敏感度，取決於社會工作者在服務中的自我定位，這也與後續倡導工作的運作與經驗產生連動。過去相關文獻談及跨領域社會工作模式，不論是家暴事件服務處抑或其他領域社會工作者，社會工作角色多偏向服務提供者、支持者或個案管理者，角色中倡導者的比例失衡，致使許多社會工作者處理個案權益受損議題，也僅以個案工作方法低度的回應。再者，許多時候，面對講求邏輯論證的

司法人員，社會工作者更是在表述個案需求與其權益間的邏輯性，經歷挫折經驗，種種因素使社會工作者更加偏好個案服務提供者角色。

現行家暴事件服務處的服務內涵，涵蓋個案服務面、網絡連繫互動面、司法人員合作互動面、倡議宣導面等四大面向，四個面向的工作目標均在於回應個案需求，而更深層的意義實則在於提倡案主觀點與所需要的服務。然而，實務中，服務處社會工作者最容易因著法律層面理解個案權益，尤以家暴法所提及之相關權益為主要關注面向，其次更多的權益看見，乃從希冀協助個案在訴訟過程能順利一點之初衷，從個案訴訟過程中的需求面建構權益概念。

如前所述，社會工作者從服務提供中逐漸敏感個案需求，進而建構個案權益概念，也儼然成為倡導工作的指標。因此，在探討倡導經驗之前，勢必需先了解社會工作者於提供服務過程中，如何建構個案權益認知與概念，並且如何影響倡導工作的進行。有鑑於此，為了更了解實務場域的倡導經驗，作者邀請勵馨基金會所承接之 8 處家暴事件服務處之 16 名社會工作者談論服務中所認知的個案權益概念與倡導經驗，茲整理探討如下：

(一)「人身安全」、「法律權益」為個案兩大核心權益

家暴事件服務處個案服務主軸以法律相關訊息與權益說明為主，依照其訴訟進行歷程提供相關服務，如庭前諮詢、陪同出庭、轉介服務。而在陪同出庭服務中，除了提供訴訟進行相關協助、認識出庭中的自我權益

外，尚需穩定支持個案出庭情緒，以及規劃人身安全維護策略等。因此，在家暴事件服處服務處的整體服務中，提供家暴被害人法律議題上的諮詢會談、陪同出庭服務、人身安全維護等服務，其比例佔總服務前三名次。

從前三項服務性質務顯示，服務處社會工作者之個案服務首要任務乃聚焦於「法律權益」與「人身安全」的維護上，再以「法律權益」與「人身安全」為核心，依個案個別需求思考應受重視的權益，多元的建構發展其他個案權益概念。

(二) 二大核心權益擴大—3 階 9 項權益內涵

與社會工作者討論個案權益內涵時，討論層次從「個案詢問的權益」與「社工觀察的權益」兩大方向切入。觀察實務經驗發現，多數個案訴諸法院乃希冀尋求權益維護，關心問題為「如何取得勝訴」、「在法律上的權益」、「如何準備對自己有利的訴訟」，但卻因對法律知識與訴訟程序不了解，而難以透過法律管道達到維護自身權益的目的。當進入訴訟程序後，個案也會伴隨表達對施暴者的害怕與對自身安全的擔心，因而表達需要人身安全受保護之訊息，諸如詢問可否不要見到施暴者、可否陪伴出庭。最後，後續訴訟結束階段，個案會接續關心訴訟效力與執行相關規定等。綜合前述觀察，以訴訟前、中、後階段為主軸，其關注焦點圍繞在法律知識、程序訊息、訴訟策略、可用資源、出庭人身安全等面向，整體而言，可歸類為 1.瞭解法律規範與權益、2.瞭解相關資源訊息、3.瞭解自身出庭安全等三類。

在「社工觀察的權益」部分，服務處社

會工作者於協助個案進行訴訟過程所需服務時，會以個案生活脈絡為主軸，觀察其身心特質與狀態、親密關係上所遭遇到的困境，並依訴訟類型、法院環境氛圍、法官審理原則、不同訴訟階段需求，具體說明相關權益，提供權益協助。究竟社會工作者所觀察與提供的權益內涵為何？作者整理社會工作者實務操作經驗，共歸納出訴訟前、開庭前、中、後3階段，9項權益內涵，說明如下。

1. 訴訟前階段

- (1) **提供情緒支持**：社會工作者觀察發現，個案情緒、心理將影響陳述、理解、思考與做決定的能力，也將衝擊後續訴訟進行與結果，故視提供情緒支持為權益之一。
- (2) **提供社工個管服務**：在解決家暴問題過程中，除了焦慮訴訟事宜，也有人身安全，生活變動等問題，因此，特別需要安排專責社工陪伴與提供個管服務，以提供陪伴與協助。
- (3) **提供法律諮詢**：透過法律諮詢過程，協助個案理解訴訟應備資料、撰狀重點，將受暴事件具體呈現在訴狀內，是個案應知的權利之一。

2. 開庭前、開庭中階段

- (1) **瞭解陳述表達意見**：社會工作者認為，個案在開庭過程中的最大權益，即是在訴訟程序中能夠充分、妥適表達意見及明白陳述表達意見的要點。
- (2) **認識法庭用語**：實務中，常有個案不理解法庭用語而有陳述誤解，抑或誤以為

應服從法官指示，此不僅影響個案訴訟過程中回答訊息的正確性，也增加在訴訟過程中的不確定感。

- (3) **認識開庭程序**：包括事先向個案介紹法官風格、開庭原則，過程中則說明案件進行階段等。事先預備對開庭過程的認識，可降低個案在開庭中非預期事件對自身情緒的衝擊的程度，使其可在穩定狀態下進行開庭，有於開庭進行與權益維護。
- (4) **獲得公平審判、程序正義**：就司法的友善程度而言，應讓個案有好的開庭經驗，受到應有尊重，維護其程序正義，並獲得公平審判，是其個案權益之一。

3. 開庭後階段

- (1) **回顧開庭過程**：社會工作者認為個案有權利理解開庭過程中的細節，以及需一同回顧開庭過程。
- (2) **整理訊息**：整理開庭訊息，釐清問題、回饋個案法庭上的表現、肯定行動。在這過程中，大大的幫助個案本身開庭表現、能力與信心的。

整體而言，社工所關注的權益提升了一般所認知的個案權益層次，不但擴大了兩大核心權益，更超越了個案關注的範圍，凸顯出社會工作者「提供個案服務」與「維護個案權益」之任務與角色。

(三) 個案明瞭自身權益的程度是落實權益的關鍵

隨著個案權益的討論，大致建構出服務處社會工作者個案權益樣貌，從中也不難觀

察到，社會工作者思考權益的概念，最直接從家暴法、法律訴訟層次切入。然而，在整體討論中，許多社會工作者卻也沿著法律脈絡，更深入的看見個案權益與其得到的訊息多寡有關，當無從獲得訊息，也當然不知自身有何權益，因此社會工作者認為個案最關鍵的權益，乃為「知道訊息的權益」。

社會工作者普遍認為個案若對於自身權益不清楚，更遑論要個案行使自我權益了，因此，與個案工作的第一目標，應是讓個案

先知道自身有哪些權益，其內涵包括：知道程序與知識、知道保障人身安全方法、知道網絡資源等權益等，當個案知道自身權益的全貌後，再進一步與個案討論現階段需要協助的細項權益。從上述實務上的觀察與經驗，個案明瞭自身權益的程度，是影響行使權益的關鍵，因此個案權益討論層次已非僅是強調如何維護權益，應將關注範圍擴大至個案是否知道權益訊息與理解訊息的層次上。

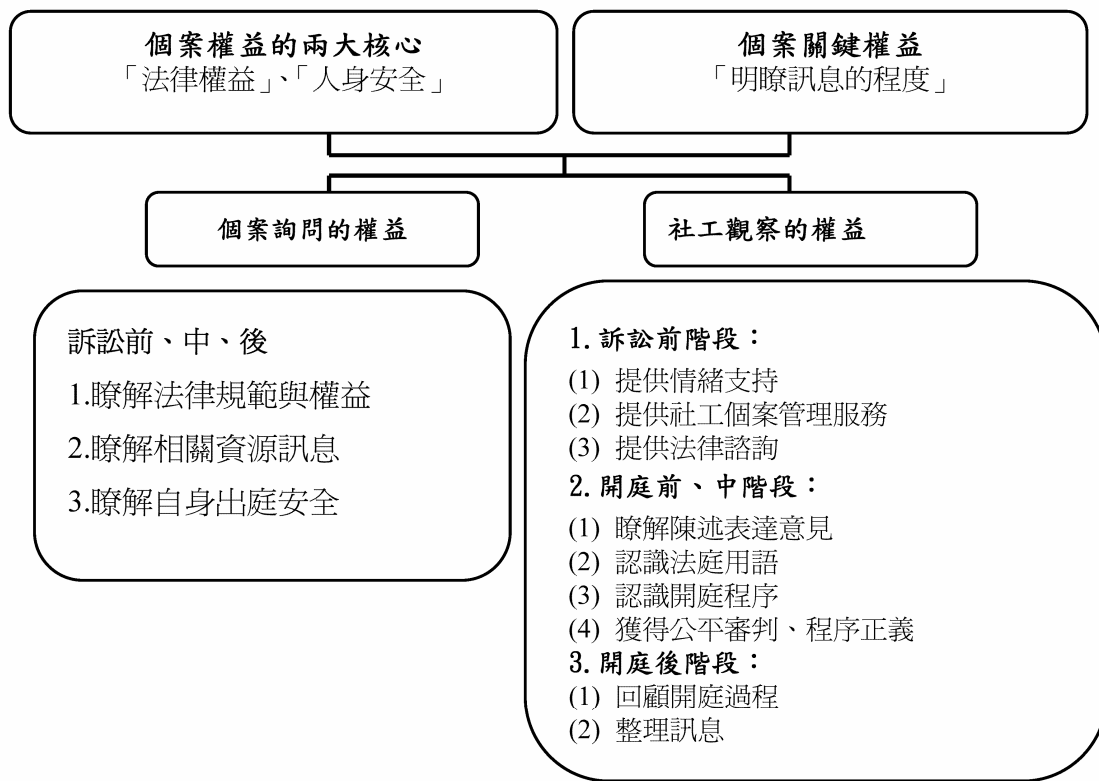


圖 1 個案權益概念與內涵

二、駐地方法院家暴事件服務處之倡導策略

回溯家暴事件服務處倡導歷程、倡導指

標，接下來將說明社會工作者在法院系統維護個案權益的進行倡導工作的焦點與策略，為性別暴力發聲，以下說明之。

(一) 倡導焦點：人員、制度、硬體設施環境

服務處社會工作者在進行倡導工作前，必須要先有謹慎的觀察及蒐集資料的過程。首先，需敏感、觀察個案問題背後或環境的議題，並對個案權益受損的議題有具體的事實了解與掌握。其次，將這些事實轉化為倡導素材，釐清溝通對象與層級，搭配倡導行動，以具體的暢通問題與阻礙。在倡導經驗中，歸納出社會工作者主要倡導焦點有三：1.司法人員之對家暴本質認識、性別意識、價值觀、態度等；實務中，司法人員不當的價值信念是造成個案二次傷害的主要原因，如歸責家暴女性被害人因嘮叨碎念而招致暴力、穿著時髦不像被害人、2.司法制度與程序的設計是否能維護個案權益：司法程序設計不當，反而可能危害個案訴訟權益，其便利性與體貼性是影響個案權益與需求的主要因素、3. 出庭動線或設施設備是否能保護個案人身安全：個案出庭過程充滿著危險因子，需要法院建構安全環境，例如安全的法庭環境、隔離等候室、秘密通道、出庭動線等。

綜前所述，人員、制度、硬體環境是建構友善司法環境的三項不可或缺的重要因素，這是成為家暴事件服務處個案權益倡導焦點的原因，不僅僅維護微視面之個人權益，也關乎是否也對集體個案的利益形成威脅。

(二) 多元豐富的倡導策略-「變形蟲模式」

社會工作者的倡導目標在於為影響司法人員對家暴防治工作的觀念與反應法院相關不友善的制度，此行動目標與 Schneider & Lester (2001) 所談之社會工作倡導行動概

念中，代表(representation)與影響(influence)兩種倡導基本行動技能相呼應(引自Payne,2005)。在探討社會工作者倡導經驗中的經驗與策略，發現社會工作者在進行個案權益倡導時，不僅維護個案本身權益、考量集體個案的共同利益，更需謹慎的評估考量司法系統與環境的反應，其倡導的視野穿梭在鉅視與微視概念之間，以形成多元豐富的倡導策略，宛如變形蟲般變化。

「變形蟲模式」的倡導工作，乃依據不同的問題與情境、倡導目標，發展多元豐富的倡導方法，從中選擇適當的倡導策略，包括正式與非正式倡導策略。不論在正式或非正式倡導策略，社會工作者表達最常使用的倡導形式為「直接溝通」。而在選擇直接溝通對象時，事實上有出現對專業權威者的恐懼，如法官，而影響直接溝通對象或策略的選擇。再者，社會工作者若未能釐清倡導的目標與自身立場，也會因擔心影響倡導成效與彼此關係，甚至個案權益，而降低直接溝通的選擇。

在溝通策略上，以「非正式的策略」是最易傳達倡導信念與目的的方法，非正式策略具有生活化與多元、豐富等特性，社會工作者把握生活互動機會，先從熟悉者接觸，站在對方角度思考，以情境或實際案例舉例對話聊天，社會工作者在當中也宛如變形蟲，視場合與現況自我調整，並將倡導工作融入互動與對話中，其內容包括「以情境或案例傳達倡導信念」、「透過日常交流互動發揮影響」、「分享其它地院服務處經驗」、「培植種籽人員」、「先觀察與熟悉法院體制」等。此外，社會工作者為了提高倡導成

功率，會事先尋求可能答案、探詢重要他人意見，擬訂策略再進行溝通。然而，綜觀多數社會工作者的經驗，有時會因事件的立即性，不見得能在倡導策略與立場上有充分的事前準備，因此，許多社會工作者傾向選擇非正式倡導策略，在生活互動中，傳達倡導的信念與想法。如前經驗所述，在跨系統的工作場域中，非正式互動的倡導策略，可說是最易傳達倡導目的、信念的策略方法，也是特有的倡導特色。

在「正式策略」部分，因司法系統的科層特性，正式的溝通管道或主管也為倡導策略之一，如「善用有影響力的行政管理者或法官」、「請益重要他人」、「透過聯繫

會報或工作會議」、「透過活動或工具為媒介」等，將有助於打通不同層級司法人員的想法或形成一致的行動。再者，在嚴謹的司法系統中，以活動或工具為媒介進行倡導，是不錯的策略，諸如，辦理家暴防治月~紫絲帶運動，宣揚家暴防治理念；辦理司法人員座談茶會，透過座談分享的茶會形式，邀請專家分享或議題討論，抑或透過書面報告的形式，分享服務處社工專業服務的觀察與經驗。除此之外，社會工作者亦善用母機構資源，在倡導策略上採行「分享其它地院服務處經驗」，透過其他地院服務處做法與成效，提升自身服務處的軟硬體條件，以達到維護個案權益的目標。

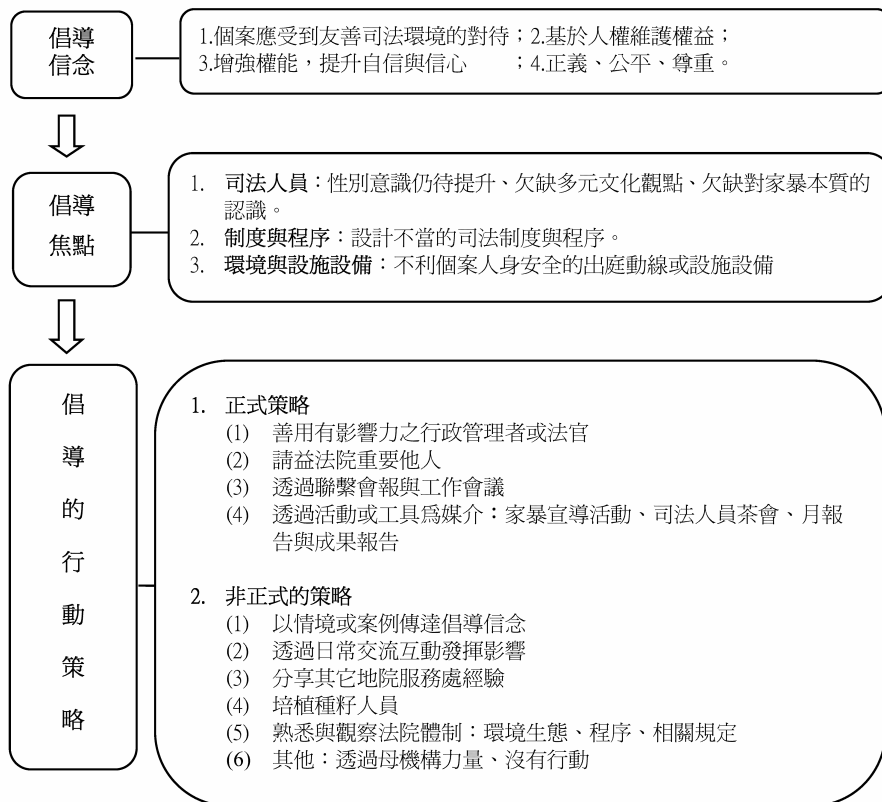


圖 2 司法系統之倡導經驗內涵

肆、倡導經驗的反思與建議

現今家暴防治政策中，家暴事件服務處是展現服務與倡導融合最具代表方案。在服務處的社會工作導經驗中，倡導工作應與個案服務同等重要，倡導工作能同步在服務中運作，乃是一個持續追求性別公義、建構友善司法環境的表現。社會工作者經歷不斷的摸索、嘗試與因應阻礙的過程，逐步形塑倡導策略，並從經驗中得到反思，期待能持續提升家暴事件服務處社會工作倡導工作能量，落實服務與倡導同行之目標，茲就以下說明之：

一、政策面

(一) 建構倡導概念的重要性

社會工作者在提供個案工作過程中，透過實務案例的討論，與司法系統進行溝通交流是必然的過程，但這過程亦隨著社會工作者對自身定位與個案權益不同的理解與概念，而有不同程度的結果與成效。社會工作者對服務中需與法院進行溝通多是抗拒的，抗拒的底層充斥著畏懼權威、害怕衝突、關係破壞的心理，因此，部分社會工作者在溝通過程鮮少加入倡導的元素，甚至認為倡導工作是單位主管的職務，慢慢的將倡導角色與任務卸下。而有些社會工作者對於服務處工作的理解僅著重直接服務提供，不會將倡導概念納入在服務工作裡，甚至有些社會工作者認為對服務處而言，倡導即是宣導的工作，未曾想過溝通過程也為倡導工作的展現。

上述情形中，顯見實務場域的社會工作者對服務處的倡導工作存有許多想像與解

讀，許多社會工作者是歷經 2~3 年對服務場域與服務樣貌的摸索與學習，以及受到督導歷程啟發，開始與倡導工作有所連結，逐漸形塑服務處在法院場域的倡導工作認知與概念。因此，為了能提升社會工作者倡導者角色，應重視建構倡導概念的重要性，如此才能在服務中落實倡導工作與任務。

(二) 需要系統化的倡導訓練

社會工作者對服務處倡導工作的認知與概念，多是在服務中、同儕討論中發展建構而來，此現象呼應 Blakely (1991) 所指出，社會工作教育很少承諾教導倡導的實踐，倡導所需要的具體指導與專業技能在社會工作教育中被低估了，這反映了社工教育偏重傾向於直接干預服務方法之現象（引自韓曉燕等譯，2011）。

服務處社會工作者被期待要發揮倡導的功能，但卻未有系統化的教導關於倡導的概念與實踐方法，服務處社會工作者依著各自不同的理解與能力限制，各自發展倡導概念與工作內涵，在此脈絡下，不但降低了社會工作者倡導角色與能力的發揮，服務處也將可能失去積極對司法系統發揮倡導的功能。

實務經驗中，服務處社會工作者在倡導工作中，最常見的困難與阻礙為不知該如何開場白、倡導協商與行動的方法有限，甚至容易陷入自我立場或與溝通目標受到挑戰等處境。大部分的社會工作者明白倡導的重要性，卻缺乏技術性的訓練，因此，社會工作者認為欲進行倡導前，必須要先有系統化與結構性的訓練方針，釐清倡導問題的邏輯、目的、立場，如此才能有效的達到倡導的目

標。

再者，因著服務處場域的獨特性與跨系統之特性而發展，社會工作者也普遍認為倡導需要具備勇敢、開放度、敏感度、警覺性、邏輯性、耐心、看到個案需求的能力、建立關係的能力、認識網絡資源與流程、需要清楚自己目的與立場、熟悉法條與程序、懷抱信念、希望與熱情、先認識倡導對象，甚至不同職務更須具備不同層次的敏感度與觀察能力。有鑑於此，倡導工作並非是一蹴可幾，也非僅傳達信念即可運作，在多元的特質與能力發展期待下，是需要具體紮實的訓練與培養過程，才能達到有目標與策略的倡導行動。

(三) 倡導工作需要主管與組織的參與及投入

家暴事件服務處的倡導工作是需要服務處、地方主管、母機構共同組成倡導團隊運作執行的。母機構與地方主管的支持與加入，不僅可提升團隊與法院的對話平行與順暢，亦可增加倡導策略的變化性與實質倡導效益。

多數服務處的行政管理中，地方主管以尊重授權的模式為主要管理模式，倡導工作多以服務處思考運作為主，然而在服務處人員流動因素影響下，倡導能量一直難以維持，甚至又需重新培力，建構對倡導概念，更大的影響是衝擊已建立互動關係。因此，社會工者十分期待在倡導工作上，地方主管能有實質上的參與、瞭解及支持，並且負起帶領、示範的角色，營造倡導討論氛圍、發展經驗傳承機制。

如前所述，在跨專業合作的場域中，倡

導工作若有專責倡導者帶領與指揮，以團隊形式進行倡導工作的討論，可引導與刺激社會工作者對倡導議題的觀察與敏感，並可大大的降低孤單無援的感受，面對科層特性的組織，也能有策略的指揮倡導工作進行。

二、實務面

(一) 細緻化、故事化、生活化的倡導工作

家暴事件服務處為一跨專業、跨場域的專業服務，在跨專業的合作中，要改善司法結構問題，並非一蹴可幾，首先必須考量不同系統間的專業主體性與防衛性，再加上「人在情境」地理位置，致使無論在正式或非正式的倡導行動上，均須要考量法院文化與關係建立。

由於情境因素，服務處的倡導形式也考量此特性，朝向生活情境中發展。在華人文化社會裡，設計非正式的場合或進行非正式的互動，透過故事案例的分享，較能與不同脈絡的人事物建立熟悉感與關係，因此，在種種條件因素下，服務處發展出細緻化、故事化、生活化的倡導工作。

因服務處的環境特性，社會工作者應建立生活無處不倡導的態度，練習對倡導議題的敏感度、練習將倡導素材、故事案例融入生活細節中，當一有倡導機會時，即能隨機反應，進行想法交流，以達到改變的目的。

(二) 服務與倡導並行的兩難：偏重直接服務角色、關係考量

家暴事件服務處因其方案特性與環境因素，即被賦予「服務與倡導並行」的期待，

然而，在實務運作中，也因其方案特性與環境因素，亦使「服務與倡導並行」的落實，陷入兩難。Schneider & Lester (2001) 曾表示，社會工作者對直接服務角色存在一種偏好，並將大部份精力投入在直接服務項目上。就家暴事件服務處的性質，事實上，有一大部分的社會工作者會因為所處環境、關係顧慮，缺乏倡導策略，甚至未有倡導概念，而將工作重心偏向直接服務中。

倡導與服務並行對一線社會工作者來說，某種程度存有兩難，有時倡導會讓彼此關係緊張，也擔心影響下一回倡導進行與成效，因此，建議倡導可需要多元管道進行，以降低對關係的衝擊，再者，欲達到服務與倡導並行的境界，實務上必須要歷經培育、訓練、調適、累積自信與經驗的過程。總而言之，服務中進行倡導是一門相輔相成而非針鋒相對的藝術，倡導應促成跨系統的溝通協調合作，去除系統間的針鋒相對、互相防衛，讓不同專業觀點相輔相成。

(三) 倡導經驗是社會工作者自我充權的過程

過去文獻中指出服務處社會工作者不擅長進行跨系統溝通與呈現工作專業性，普遍有專業自信不足的現象，因而希冀社會工作者拋開對專業權威的恐懼，積極建構專業自信，但實際上該如何建構專業自信，很少有具體的討論或方法。

從社會工作者的倡導經驗中發現，倡導工作涵蓋向上倡導、對結構倡導、對網絡倡導、甚至對內倡導，社會工作者專業自信的建立，與其倡導經驗有正向發展。從一開始摸索倡導的階段，進展到後續擁有成功倡導

經驗的歷程，是社會工作者自我充權的過程。其達到充權的要素包括 1. 從正向經驗、信念中產生力量、2. 發展專業評估與觀點，建構自信、3. 敏感內在對權威的害怕、4. 來自主管的充權支持、5. 個人生命中的充權體驗、6. 與工作夥伴討論與分享等。Payne (2005) 認為藉由充權的過程可協助弱勢發展與善用本身的權力與潛能，可達到消除自身無力感的效果，更可積極提高掌握自己生活及命運的程度。因此，建議社會工作者應協助自己面對倡導經驗中的障礙，累積成功倡導經驗，不但能達到自我充權的過程，也將有助於社會工作者體會倡導存在的價值。

伍、結論

十年來，家暴事件服務處在防治網絡中的發展，已逐漸建立服務地位，其家庭暴力防治工作服務成效，亦受到司法系統與其他防治網絡的認同與肯定。服務處社會工作者過去逐漸克服困難、逐步建構倡導概念，已看見倡導工作對性別暴力防治的重要性。

未來，家暴事件服務處社會工作倡導工作仍需持續發展，並需投入更多訓練資源，實質的重視倡導工作中個人的概念、特質、方法、狀態，協助發展倡導方針。使家暴事件服務處不僅僅從事個案服務工作，亦能在服務中為家庭暴力防治工作發聲，以達到消弭性別暴力、發展性別公義的理想境界。

(本文作者盧詠麗現為財團法人勵馨社會福利事業基金會研發處專員)

關鍵詞：家庭暴力、性別暴力、倡導、家暴事件服務處

📖 註 釋

註 1：引自內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會網站，瀏覽日期 2013/2/17。

註 2：勵馨基金會承接新北、桃園、苗栗、南投、臺南、高雄、屏東、臺東；現代基金會承接臺北、新店、士林、新竹、臺中、花蓮，其他 6 處法院家暴事件服務處承接團體有包括，伊甸基金會、蘭馨交流協會、真善美基金會、新女性聯合會、嘉義新知婦女協會、善牧基金會、平安基金會

📖 參考文獻

- 王佩玲、沈慶鴻（2008）。*駐地方法院家庭暴力事件服務方案評估研究*。內政部委託計畫，內政部。
- 王宜芬、張玉芳（2006）。*家庭暴力事件服務處社工參與家庭暴力保護網絡之初探—以苗栗家庭暴力事件服務處為例*。發表於「婦女與家暴實務研討會」。財團法人勵馨社會福利事業基金會主辦。（2006/11）
- 姚淑文、李姿佳（2009）。從家庭暴力事件服務處設置談司法倡導。現代婦女基金會經驗分享。
- 姜兆眉（2011）。轉身之後：穿透男性青少年時期校園受暴經驗及其脈絡意涵。*婦研縱橫*，第 94 期，頁 16-25。
- 張淑貞（2003）。臺灣臺北地方法院暨臺北市政府家庭暴力事件聯合服務處實經驗分享。法院設置家庭暴力事件聯合服務處方案觀摩暨研討會。內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會主辦。
- 張錦麗（2004）。法院「家庭暴力事件聯合服務處方案的倡導歷程分析」。朝陽人文科技學刊，第 2 期，頁 103~148。
- 黃心怡等人（2008）。婚姻暴力被害人法律扶助團體成效評估研究。發表於「現代婦女基金會 97 年度婦女人身安全實務研討會—全方位安心，婦女都放心」。財團法人現代婦女教育基金會主辦。（2008 /11 ）
- 勵馨基金會各家暴事件服務處工作人員等（2009）。*社工專業在司法~家暴事件服務處*。發表於「駐地方法院家庭暴力事件服務處方案觀摩交流暨座談會」。內政部主辦。（2009/11）
- 韓曉燕、柴定紅、魏偉、陳贊（2011）。*社会工作倡导：一个新的行动框架*。中國：格致出版社。
- 羅燦煥（1997）。*性別暴力與人身安全教育*。發表於婦女國是會議次論壇報告。
- Schneider, R. L., & Lester, L.(2001). *A new framework for action: Social work dvocacy*. Belmont,

CA: Brooks/Cole

Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* (3rd ed). London. Palgrave Macmillan.

內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會

<http://dspc.moi.gov.tw/lp.asp?ctNode=776&CtUnit=79&BaseDSD=7&mp=1> 瀏覽日期 2013/2/17

世界衛生組織 <http://www.who.int/gender/violence/gbv/en/index.html> 瀏覽日期 2013/2/17

Advocates for Human Rights <http://www.stopvaw.org>. 瀏覽日期 2013/2/17