推動臺南市家庭暴力安全防護網之 行動研究

陳宜珍*

長榮大學社會工作系講師

王卓聖**

國立中正大學社會福利研究所博士候選人

吳淑美***

現代婦女基金會臺南工作站主任

摘要

家暴防治涉及複雜的家庭價值議題，加上家暴法上路以來，面臨諸多制度和專業的問題，致使防治工作依舊面臨挑戰。本研究企圖以行動研究，藉由臺南市推動安全防護網三年的歷程，了解安全防護網對網絡合作、專業成長和服務輸送的影響。研究發現安全防護網有利於：(1) 正向網絡合作關係的穩定發展，(2) 具可近性的訓練提升網絡成員的實務能力，(3) 網絡服務資訊之交換強化網絡服務基礎，(4) 有效提升被害人對暴力危機的因應能力。限制則有：(1) 網絡成員對量表的知能不足，導致服務受限，(2) 行政主管支持有限，(3) 複雜個案的處遇能力仍顯不足，(4) 刑事司法單位參與程度有限。本研究的建議為，(1) 跨機構會議的分區辦理、轉型與分類，並建立縣市間安全防護網轉銜完整機制；(2) 專業安全防護網團隊的共識與合作需更密切；(3) 根據個案之危險評估，區分工作人員的服務對象；(4) 將專業訓練分級，並加重實務演練；(4) 司法單位積極參與家暴防治網絡。

關鍵字：家庭暴力、危險評估、安全防護網

Action Research on the Advocacy of Safety Protection Network for the Abused in Tainan City

Chen, I-chen*

Lecturer of the Department of Social Work, Chang Jung Christian University

Wang, Cho-sheng**

Ph.D. Candidate of the Department of Social Welfare, National Chung Cheng University

Wu, Shu-Mei***

Director of Tainan Center in Modern Women's Foundation

Abstract

Since domestic violence is an issue involved with complicated family value, it is hard to reach consciousness in society. Additionally, challenges remain a lot, although Domestic Violence Prevention Act has been implemented for a decade. Based on the experience of advocating Safety Protection Network Project (SPNP) in Tainan City for three years, the research aims to explore how SPNP influences professional growth, service delivery and the cooperation among the network. The positive influences are found. (1) The relationship among the network is stable. (2) Professional ability is enhanced due to accessible training. (3) The exchange of service information increases. (4) The coping strategies of the abused are developed. Nevertheless, limitations need more attention. First, the knowledge of DA scale is insufficient among professionals. Second, the administrative provides few supports. Third, the participation of the police and the legal system is passive. Suggestions are provided.

Key Words: Domestic Violence, Danger Assessment, Safety Protection Network

壹、前言：研究背景及目的

建構跨專業網絡，乃家庭暴力防治法（以下簡稱家暴法）提供家暴被害人保護服務之重要機制。然而，個別專業對家暴事件的問題界定與認知不一，處遇大相逕庭，專業團隊合作效能大打折扣，耗損原本就極為稀少的資源(柯麗評、王珮玲、張錦麗, 2005；許雅惠, 2001)。內政部統計，1996年全國家暴通報案件為63,274件，2010年更高達105,130件。各縣市家暴防治中心通報量持續攀升，業務繁雜的警政人力，和社工人力持續不足，行政、庶務與個案服務等多元角色間相互排擠，對持續處於磨合階段的家暴防治跨專業團隊不啻為雪上加霜(林瓊如, 2006；翁慧圓, 2006；鄭麗珍、黃泓智, 2010)。加上，被害人危機評估工具不足，疏忽被害人的危機因子，被害人遭受更大的生命威脅(張錦麗、王珮玲、姚淑文, 2007)。因此，重新以家暴被害人安全維護為基礎的網絡合作模式，以及危險評估工具之使用，是家暴防治工作重要課題之一。

國內學者嘗試以嘉義市警察局進行危險分級評估工具之研發，發現使用危險分級工具後，聲請保護令案件再犯率呈現下降趨勢(林明傑、蔡宗晃, 2009)。未幾，現代婦女基金會參與推動「家庭暴力案件危險分級管理計畫」。隨後內政部

參考英國高危險個案跨機構網絡會議方案（MARACs²，俗稱馬瑞克），於2009年徵求全國13個縣市試辦(林明傑, 2009)，並在2011年全面開辦以危險分級為核心工作的「家庭暴力安全防護網計畫」。

研究團隊因工作職責，分別參與縣市未合併前之臺南市以及雲林縣之安全防護網方案。臺南市於2007年發現家暴案件通報高達2,675件，較2004年983件爆增約2.7倍，面對無助、恐懼的被害人，以臺南市有限人力與專業能力、不足的協助資源、付諸闕如的危險評估工具、薄弱的網絡關係與互動機制，面對與日俱增的案件，只能快速而不免草率的決定服務範圍與內涵。遂由現代婦女基金會於2008年開始倡議安全防護網方案及以南區為試辦點，2009年擴及北區和安平區，2010年由臺南市政府家庭暴力防治中心接手又及安南區。

研究團隊在參與方案過程，思索安全防護網是否有別於過去家暴防治網絡的作為？參與的網絡單位及成員與未推動安全防護網之前有何差異？是否可能連結網絡，打破過去分工不合作的現象，透過資源分享與資訊交流，加強關係？安全防護網所建構的工作策略、評估工具與工作流

1 本研究所指稱之「臺南市」，為縣市尚未合併前之「臺南市」；而非已合併並升格為直轄市之「大臺南市」。

2 威爾斯首府卡地夫市（Cardiff）於2003年開始推動MARACs（Multi-Agency Risk Assessment Conferences for Very High-Risk Victims，跨機構危險評估會議），藉由危險評估量表的施測，對高危機個案推動跨機構的安全計畫整合服務，加速案件處理的效率，以增進被害人的安全(王珮玲、范國勇, 2009)。

程，是否可以有效提升網絡成員專業敏感度，影響被害人受暴的因應策略，進而降低被害人致命危機，達到保障被害人權益，防治家庭暴力行為的目的？因此，本研究的目的為：

- (一) 瞭解推動安全防護網透過「研習訓練的內容和對象」以及「訓練的方式與反應」層面，探究網絡成員專業成長狀況。
- (二) 探究安全防護網的網絡組織如何互動及對於網絡組織單位影響之狀況。
- (三) 瞭解推動安全防護網透過執行被害人服務和加害人服務，對降低被害人致命危機之影響。
- (四) 根據研究結果提出對推動安全防護網的後續建議，並供政策研議與實務推動之參考。

貳、文獻探討

本文旨在探討家暴安全防護網工作對網絡成員專業服務，以及降低被害人致命危機之影響。相關文獻包括，國內推動安全防護網的緣起、現行運作及困境；安全防護網核心的危險評估工具之發展；現階段安全防護網的優勢與限制。

一、建構家暴防治安全防護網絡

賴芳玉(2000)指出，臺灣家暴法並非全民共識的自覺運動，而是少數人強力倡導的產物。由上而下的推動模式，容易流於形式及重視績效與評鑑成績，忽略對服務內涵的敏感度及提升品質的追求(潘淑滿, 2003)。因此，自2005年到2009年間，

在內政部、學者以及民間團體共同推動下，各縣市陸續推動以安全網絡為基礎的家暴被害人危險分級試辦方案。事實上，家暴防治安全防護網絡具有跨機構（社政、警政、衛政、司法）、跨專業（社工、警察、醫療、法律）、跨部門（公部門與民間團體--特別是民間社福團體與醫院體系）等特質。各自擁有優勢條件，專業度、研發能力、執行力、適法性、機構規模與資源資訊豐沛度不一，網絡各單位及其所屬成員間，展開互動與合作，藉以提升機構的服務品質和對環境的競爭能力，同時，在保障服務接受者最大權益或最小傷害的前提下，獲取更大的組織利益(姚淑文、王秋嵐, 2010)。

安全防護網以「減少重大傷害和致死危機為前提，以保護被害人、加害人和網絡成員整體人身安全為考量，以分享無縫隙的資訊及快速處置為方法，以相互主觀的專業判斷尋求共識及共事」做為推動原則(王卓聖, 2009)，其工作內涵包含：發展網絡共同使用的危險評估表單、設計安全服務流程、高危機個案的立即處遇、定期召開跨機構危險評估會議，以解決行政困境或研議配套措施、以及加強辦理網絡專業知能研習訓練。

五年來，研究發現，內政部支持、地方政府推動、學者參與和民間單位配合，家暴安全防護網發揮大幅促進網絡成員交流與合作，網絡成員工作效率與服務效能提升，網絡成員區辨被害人危險程度的敏感度提升，對被害人發展出更有效的安全

防治措施，相對人再犯率降低等優點(王珮玲, 2009；林明傑、鄭瑞隆、蔡宗晃、張秀鴛、李文輝, 2006；林瓊如, 2006；張錦麗、王珮玲、姚淑文, 2007；魏淑萍, 2005)。

二、家暴危險評估

過往的家暴防治工作咸少以風險管理觀點推動危險評估與分級管理。往往將家暴事件化約為法律案件，以案主有意願聲請保護令作為繼續服務的正當性，再以保護令的核發作為結案標準(黃志中, 2007)。但被害人危險評估是個高度複雜、且持續不斷進行的過程，必須同時考量穩定因素與變動因素(Adams, 2009; Bonta, 1996; 王珮玲、范國勇, 2009)。正因風險評估的複雜度，工具使用遂成為網絡人員不可或缺的能力。

目前網絡依據王珮玲所發展之臺灣親密關係暴力危險評估表(TIPVDA)分數高低而啟動安全計畫。但使用TIPVDA依賴受暴者提供主觀資訊，專業人員之臨床專業判斷顯得十分重要，同時網絡人員則必須持續交叉檢證確認其危機程度。

三、家暴安全防護網之成效

多數參與試辦方案的網絡成員，對危險評估與安全防護網，在促進網絡交流、提高處遇計畫裁定比率、加速核發保護令、社工對高危機被害人較多的關注與服務、警察清楚查訪方向與作法、網絡成員對家暴概念與行為模式有清楚的認知等，都抱持正面的態度。卻也發現成效不彰的因素導致安全防護網出現破洞，如：網絡

成員未能落實危險評估，警政未能依規定進行加害人訪視或約制查訪，網絡間未能協調合作，司法未能參酌其他專業意見裁處保護令，衛政未能積極推動加害人處遇計畫。(林明傑、陳慈幸、黃志中, 2007；林明傑等人, 2006；葉孟青, 2010；魏淑萍, 2005)。

吳啟安(2009a, 2009b)在對雲林縣的評估研究指出安全防護網的優勢與限制。優勢上，安全防護網具備：1.高危機個案被清楚標示、集中服務；2.交流平台建置完成，網絡資訊分享，建立伙伴關係；3.服務內容被清楚檢視；4.個案資訊透明，有助於早期介入避免致命風險。但也發現跨機構評估方案的問題，包括：1.將拒絕服務個案列為高危機個案；2.網絡成員對評估工具知能不足，以致所提因應策略不佳；3.評估會議被運用於「聯繫會報」與「個案研討」，導致對個案的危機標示不明，影響會議時間與品質。

參、研究方法

本研究採用行動研究(action research)是為了瞭解家暴防治跨專業網絡為解決工作困境所倡議出安全防護網之試辦方案，在跨越多元專業領域的磨合過程，如何發展出平等、信任之合作機制。行動研究不僅是一種研究方法，更是藉由實踐，讓行動過程成為增強權能的助人歷程(陶蕃瀛, 2004)。其研究過程包括問題診斷、方案選擇、尋求合作、執行和評估等步驟(Schon, 1983)。研究者藉

由對MARACs會議之實際參與、反思觀照，和對安全防護網成員深度訪談，期待透過安全防護網參與者本身生動的言說（in vivo），收集網絡成員對安全防護網的推動與影響等主觀經驗之詮釋。另外，更蒐羅相關例行业和臨時會議、與教育訓練等紀錄文件，作為分析之補充資料，使研究結果得以趨近建構安全防護網的整體（holistic）歷程。

一、研究對象

本研究以參與2008年至2010年臺南市家庭暴力安全防護網之成員為標的。共訪談、觀察涵蓋社政、警政、醫療、學術等單位網絡人員以及家暴被害人等20人。並進行相關會議、訓練資料之文件分析。

二、研究者角色

在本研究中，研究者是方案倡導者，與網絡單位及成員互為主體的執行者，並透過研究者的理解與詮釋，對方案進行文字敘述。當研究者本身即是研究工具，所持有的態度與視角，將會影響對發生事件或情勢演化的理解與詮釋方式(吳敏欣, 2010)。研究者跨越政策倡議、計畫主導、實務參與、教育訓練、研究觀察、成效評估等多重身份，面對不同階段、多元角色的遞移與轉換，不免期待方案成功，角色難免模糊失焦，必須隨時自我提醒，秉持主觀的想法、客觀的作法，不斷思考如何在研究場域中實踐「尊重」、「接納」、「激勵」、「分享」、「平等」，以優勢看待工作團隊與案主從無到有的進展，避

免苛求一步到位的理想境界。

肆、研究結果分析

本研究從四個方向進行結果分析。分別是探討網絡成員的專業成長；探討推動安全防護網過程對網絡互動與合作關係的影響；探討安全防護網對防治網絡業務執行的影響；探究安全防護網對被害人與加害人的影響。

一、專業成長

本方案參與安全防護網的家暴防治網絡成員於2008年與2009年共辦理19場訓練。相較傳統慣有的家暴教育訓練，安全防護網課程類型多元化，並以體恤、啟發、充權和分享，作為核心的授課內容與方式。受訓對象包括網絡各單位與各層級，並創造單位間互動機會。課程多以互動式教學，重角色扮演、實務演練與問答。為了強調可近性，2010年教育訓練均直接進入分局或醫院辦理，開辦多場次採取全面調訓與拉高受訓層級。但員警業務繁雜，或因臨時勤務所需，必須離席支援緊急維安狀況，導致訓練尚無法全面提升員警執行安全防護網勤務時，對個案人身安全辨識的敏感度。

經由實際操作的訓練也比較容易發現自己不懂或不清楚的部份，課堂上的提問可以迅速釐清問題所在。---。有訓練還是有差，參與安全網的三個分局家防官呈報上來的案件，描述的細膩度就是比較得出來，

被申訴或抱怨受理態度、方式不佳的比率，相較於其他三個沒有參與的區域就是有差。【甲】-警政單位

安全防護網那部分的訓練，--- 就是比較偏重在接案當下，就去做安全評估，然後去評估說這一個案主的危機程度，再針對危機程度去做積極性的處遇，跟危機期間怎麼樣去做一個危機解除，這是我覺得它跟其他家暴訓練不一樣的地方。【丙】-社政單位

阿長官要求，我們就做阿，反正作警察已經習慣什麼都被要求要管，上個禮拜社區辦活動也沒事先讓我們知道，一旦發生口角衝突，去跟市長抱怨，我們就被檢討懲處。【I】-警政單位

至於衛政單位，醫護人員因工作屬性調派不易，參訓人員以醫務社工、實習生和志工為主。醫療單位簽到後離去或中途離席較明顯，但因將訓練納入醫事人員換照訓練課程之一，參訓相對踴躍。值得注意的是，眾多憂鬱、躁鬱、自傷患者以及主述失眠緊張壓力大常是家暴導因，特別是精神虐待引發，可見受暴與引發精神狀況之間的正相關，需要精神科醫事人員的加入。

每次就診，她就只是說自己失眠、睡不著覺、吞嚥困難、精神無法集中，也沒有像你說的先生不讓她睡或半夜叫她跟孩子起床訓話等，我們

也沒想過會是這樣的導因。而且我們以為只要通報，之後就沒我們的事，根本不知道還可給她離院安全教導或請她回診追蹤。【F】-醫療單位

整體而言，家暴防治網絡成員參與安全防護網的教育訓練，對於被害人經歷的身心與社會困境，有較為完整的理解，因而可以迅速釐清問題，加速對案件的判斷與危機應對。更重要的是在繁忙的工作量，重新找到自己的定位與工作價值，並且擴充社會資源，建立更緊密的公私領域合作關係。

二、網絡互動

臺南市在2008年至2010年總計辦理44場會議。安全防護網平均一個月一次，在會議中進行資訊、意見、觀念交流，跨專業間逐漸發展出相互理解的情誼。此外，基於個案服務所需的互通資訊與聯合工作，加以非正式工作關係的交誼分享與聯繫關心，對於網絡單位及其成員之間，不管是互相了解、默契建立或促進合作關係，均有正向的助益。

安全防護網是一個新的觀念，家庭暴力案件危險分級，有助於我們將心力花在比較需要關注的地方。家庭暴力案件越來越多，但員警數、社工數並未相對增加，代表從事家庭暴力防治的夥伴們壓力及工作量也越來越大，也因此「安全網觀念」的施行就更必要也更符合需求。【甲】-警政單位

推動臺南市家庭暴力安全防護網之行動研究

我覺得對整個家暴中心，在跟網絡互動跟資源的接觸上面，也是有很大的幫助，就好像家暴防治不只有家暴中心這邊在做，而是整個家暴防治網絡的互動。【丙】-社政單位

衛政單位在家暴防治工作中負責加害人處遇，然而安全防護網卻以被害人危險評估為焦點，承辦人難以認知兩者間的關連性。另一方面，加害人涉及精神疾患、自殺、酗酒等議題又分屬不同承辦單位。因此，相關議題若無法由具有決策權者即席討論，則難以形成處遇決議。

我覺得我們是做加害人的，那討論被害人安全佔比較多，衛政要一直 stand by 坐在那邊，----不知道要幹嘛。...除非是有關加害人處遇的部份，我們就會提出來，可是，我覺得那個時間，每個月一次，對我們來講，loading 真的是很大，----有時候明明是要討論家暴，可是，扯到自殺或精神疾病，我就有點不知道怎麼回答，可是問題是，我們精神一個承辦人，那自殺又一個，不可能為了這個會，同時找那兩個去開吧，所以我都會想說：不是我的範圍還要我回答，很難。【乙】-衛生單位

臺南市推動安全防護網邀請分屬警政、社政與醫療背景的專家學者，與會指導跨機構會議的進行。推動近三年，會議主席主要由專家學者輪流擔任，間或由社政主管擔任，少數由警政或衛政主管擔

網。以專家學者為固定主席人選的模式，好處在於可以充分掌握個案或議案進度與演變，並貫徹執行。主席輪流擔綱則考量網絡成員均有機會嘗試與練習，容易激發對方案推動的共識感與責任心。

由於列管案件數量多，為利充分掌握危險評估與處遇執行狀況，本次會議將先行討論新案，新案全部討論完後，再行討論舊案；也請與會成員在報告時，將重點集中在「危險因子評估」、「安全計畫擬定與執行情形」、「需要網絡協助之處」，雖然有將近三十個個案要討論，讓我們一起努力，盡量在兩個半小時內完成。

【N】-學術單位

後期安全防護網由網絡成員輪流，會議逐漸有網絡成員表示個人見解。至此，會議氛圍方由專家或主席主導，漸漸轉為集體討論的氣氛，讓出席的網絡成員，願意從各自專業角度出發，提出有助於網絡分工合作的建議。只是網絡成員尚未建立「邀請與該個案有關的重要關係單位或個人共同與會」之概念，譬如移民署列席外籍配偶的高危機個案討論。方案人力的變動，如社政人員離職、分局家防官及檢察官調職、法院及地檢署輪派開會，導致與會成員不穩定。

總之，透過說明會與協調會、跨機構個案研議、成效評估與專家諮詢、聯誼與成果報告等，宣導理念，建立共識，建構網絡良性對話，促進分工合作，提升網絡成員危機之判斷與專業輸送的多元服務能

力。並催化網絡成員，為解除個案危機，在彼此的工作困境中，啟動互為主體，甚至是支援性客體的協助機制。

三、對防治網絡組織單位的影響

安全防護網強力推動三年下來，對網絡單位的業務執行流程與內涵，分別產生程度不等之影響。以下分別從社政、警政和衛政等單位領域分析之。

在社政方面，安全防護網加重一線社工工作量，此時亟需來自主管的支持與協助。然而，社政單位卻因主管人事不穩定，導致主管對危險評估的概念不足，給予社工的專業指導略顯薄弱，造成工作者士氣低落與工作動能不足。

我們案量這麼大，怎麼都消化不了，如果所有高危機個案還要我們處理，根本吸收不了，到時候恐怕會出問題。【D】-社政單位

他不會太care，你處遇個案的過程，或是處遇的方式，但是不要出事，就只是看你那個成績，他不管過程，只要結果是好的，他就好，當我們想要讓他了解工作上面遇到的困境，他會沒有辦法去同理，就沒有辦法真的了解或支持我們。【丙】-社政單位

在警政系統，婦幼工作屬於非主流業務。執行績效必須仰賴婦幼隊強力要求、督導與鼓舞，因此隊長對於婦幼保護工作的支持，便成為臺南市推動成效顯著的主要關鍵之一。

婦幼隊是警察局裏承辦婦幼相關業務的主辦單位，可使用的資訊與資源比起分局要多很多，接觸層面也更廣泛，97-99年家庭暴力研習時數平均超過100小時。這個時數恐怕是很多單位不及的，關鍵原因是隊長的支持。【甲】-警政單位

衛政系統由承辦人員全責處理，經費有限，人力不足，承辦人負責業務龐雜。然而，經過三年的磨合，網絡肯定承辦人勇於任事的態度，讓承辦人選擇進修研究所學業，同時願意繼續留在安全防護網一起從事家暴防治。

網絡單位間、公私協力部門、專家學者與實務工作者，因合作而建立關係。但是，值得注意的是，網絡成員與個案的聯繫，普遍侷限於案主本人，無法從生態系統觀點提供必要的處遇。

像防護網這樣子的東西，讓我們看到其實還是有很多體制面的不足，會覺得說，要去改變這個體制，好像也不是那麼容易，譬如智能不足的、自殺的、精神病的，資源不是那麼的完整，但是要去建構整個資源，好像也不是一天兩天的事情。【丙】-社政單位

整體來說，臺南市推動安全防護網後，透過網絡正式會議，日常工作聯繫，在臺南市分別有以下產出。2008年公私部門社工人員薪資調整方案，2008、2010年推動方案督管方式，2008、2010年網絡參

與成員的論功敘獎，2010年完成跨機構會議參與單位及層級的規範，2010年規範醫療院所對家暴被害人驗傷及開立證明的費用上限，2010年精神疾患加害人強制治療處遇流程訂定，以及2010年將家暴被害人辨識敏感度與正確服務方式列為醫事人員每六年換照繼續教育課程，間接影響相關政策的形成及體制的建立。

四、對加害人與被害人的影響

家暴安全防護網的目的之一，在於降低被害人致命危機，提供有效的處遇服務。經臺南市家暴安全防護網會議討論，合乎高危機個案指標者，每月被列入追蹤，各網絡亦需分別根據領域專長提供必要服務。

社工員必須在三天內與被害人初次聯繫，七天內以ESSA量表，進行「強力安全服務評估」，並與案主共同擬定安全計畫。社工員教導高危機案主，以人身安全計畫、暴力防治教育為主，性別意識、相關法律及福利資訊資源為次。試圖從尋找暴力模式，發現過去有效的暴力終止方式。另外，協助案主發現優勢與非正式資源，增強案主權能，試圖在激發覺察、產生意識、啟發行動、持續正向改變中，陪伴案主不斷推進。

因為案量大，比較以安全維護跟資訊提供，就是提供她家暴防治的相關資源或資訊為主，如果說有時間的話，才有可能再去做到更深入的東西。【丙】-社政單位

他（指社工）教我，如果有大事情，我先跑出來，阿然後打電話110，還是113，還是那個先報案那個警察局的，先馬上來處理，對對。

【丁】-被害人

被害人經社工協助，有更多資源可供選擇與運用，即便不急著改變現況或關係，也讓案主較為安心踏實。知道有人關心、陪伴，就有可能修正過往求助無效的不良經驗，有勇氣積極尋求協助與改變。

要去法院我不敢一個人去，所以社工就說，你要不要有人陪你去，我當然說好，拜託你，我怕你不要（陪我）。因為有時候法院問我我不會，因為我是越南的，我不是臺灣的，講不好。還是寫怎麼樣我不會，可是有他（社工）在旁邊陪我，我什麼都看他，他說你慢慢上去，你不要怕，不會那個，慢慢來，你還有我在這裡。因為他在旁邊，比較安心。【丁】-被害人

就我目前接觸到的案主，其實我覺得對她們而言，都是比較正面的影響，因為我們去做立即性的處理，其實在那當下，案主一定會覺得說，我現在比較立即的是需要這樣的資源，那剛好我們就可以去做這樣的立即性處理。【丙】-社政單位

在醫療單位加害人服務方面，因安全防護網推動，法官裁定處遇計畫比率相對提高。衛生局針對加害人的主責業務，

如：裁前鑑定、認知教育、戒酒戒癮的處遇與輔導、相關行政作業和後續個案追蹤工作等隨之大幅成長。

我會跟他們說「上完課，你最好不要再犯，不然你又打了，到時候你還是要再進來」，他們知道課程是二十四週，所以是很長，每一週要上兩個小時，他們會考量工作，他們也很怕不能工作，會失業，其實課程裡面有講到，怎麼預防使用暴力、怎麼控制情緒，我覺得加害人，除非是有精神問題的，如果沒有精神問題的，較少看過再犯的。所以如果他們有接受過這個，大概都能夠改善的。

【乙】-衛生單位

警政單位接獲高危機個案通報後三天內，必須啟動第一次約制查訪行動，之後每兩週一次訪查。警政上門約制查訪，甚至設置巡邏箱。可貴的是，家防官進行約制時，雖譴責暴力行為，卻不否定相對人作為人的價值。有些加害人因家防官約制，不再動手，卻轉為精神虐待較令人遺憾的。

阿我也娶妻生子了，夫妻相處難免衝交口角，但是動手就是錯的，你如果還動手，長官會要求我繼續上門關切，阿我勤務也忙，相信你也不想天天看到我，甚至讓自己招致法律責任。【H】、【M】-警政單位

員警上門讓加害人行為收斂，包括降低飲酒頻率與數量、動手或言語謾罵等。

整體而言，加害人因少喝酒、多出門，減少相處衝突，面對衝突時改變行為模式，有效控制再犯的發生；2008年加上2009年累計三十二個個案中，僅有二案再犯。

地方法院在被害人聲請保護令時，視情況向社政單位調閱被害人危險評估量表，作為保護令裁定之參酌，加速審理核發高危機被害人保護令，並在保護令中增加命相對人接受處遇計畫的裁定。

我們（指社工跟自己）上法院嘛，我們有上法院保護令，有保護令出來了，他開始都不會打人。【丁】-被害人

從剛開始加害人處遇裁定量不高，現在越來越高，是我覺得還蠻不錯的，因為至少可以把處遇那麼低，抬到那麼高，但是遺憾的是經費不足，還蠻想說，就是讓他們（加害人）去上課，可是真的是都要壓低治療師的價錢，那我覺得他們也做得很辛苦，要面試那麼多加害人，那一個一個都來煩的話，會降低他們的效果，但是網絡的關係會變得很好，是我覺得還不錯的。【乙】-衛生單位

由於安全網危機評估，當發現高危機的個案後，網絡單位必須迅速啟動個別和網絡合作式的雙重服務，接觸頻率明顯高過一般個案。服務過程強調雙向討論與充權，幫助案主產生覺察、建立自我保護意識與行動力，並且提供多元服務選擇。加害人也因警政與司法強力介入，心生警惕

而調整行為，同時，也因警政上門體恤其難為之處的同理作為，進而產生觀念上的改變。

至於參與安全防護網的防治網絡成員，因工作成效，增加自我價值感與工作意義感。同時，由於啟動互為主體的合作機制，提升網絡單位及個別成員間的相互理解與互動，工作關係也因而逐漸緊密。

伍、發現與建議

本研究期待從實際操作的過程中，萃取家暴網絡防治新作為的經驗。針對安全防護網對防治網絡合作關係之重新建構，提升網絡成員專業能力和專業敏感度，以及對降低被害人致命危機的服務輸送過程等因素之影響，整理出以下發現，並據以提出相關建議。

一、研究發現

(一) 網絡整合的策略運用

本方案從先行探詢，尊重網絡單位召開會議或訓練的時間，妥善安排積極遊說的機會。透過守門人（gate keeper）安排引介或主動出擊，以明確的簡報資料及說帖，拜會網絡單位決策者。說帖重數據分析、案例說明與國內外施行成效，輔以強調家暴防治對弱勢者提供及時支持的感性訴求，以及推動新方案對所屬單位的績效或聲譽提昇的優勢評估。除定期會議互動與交流外，隨時因個案服務所需互通資訊，加上非正式工作關係的分享與聯繫，均提升網絡單位及成員的合作關係。議程

安排與列管個案資料準備清晰明瞭，促進現場資訊的交流與合作研議，提升會議效能，也增強網絡成員的參與感。

(二) 專業提升的實務操作

為強化專業研習訓練，除規範基層人員全面調訓，主官參與研習對後續執行力與影響力產生更理想的效果。其次，實務演練和角色扮演增加雙向互動詢答，課後評量測驗的個別練習與集體討論對答，更提高參與興致。另外，以實際案例讓網絡成員「感同身受」親密關係被害人難為之處。再者，訓練地點考量可近性和可得性，都促進訓練成效，多場次同時也達到小班制效果，關照到每個成員，互動機會也相對提高。最後，協助網絡成員面對工作困境，在同理之餘，盡可能協助向上反映困難，或共思解決之道，在習於被督察要求責任義務的工作氛圍中，注入前進與積極作為的溫暖與力量，達到權責相符的目標。

(三) 網絡服務輸送的運作

本研究發現，透過參與高危機會議，網絡成員深入交換資訊，加強網絡間溝通，往往就促成高危機個案提供服務的合作機制。由於防治網絡對高危機列管個案即時且頻繁的接觸，以家訪代替電訪，由社工與警政、衛政同時提供服務，司法體系中檢察官和法官也較願意積極投入被害人保護，和加害人處遇裁定。整體網絡連動，配合反覆的教育、提醒、充權與約制，也促使被害人及加害人，由被動配合漸次轉向主動作為。

(四) 限制

儘管本研究獲得正向發現，仍有美中不足之處。網絡成員在量表解讀與實務運用知能仍顯不足，舊有習慣限縮資源連結與資訊蒐集的幅度，加以複雜個案的處遇資源不到位，均顯出制度或因應策略的窘境。另外，當主管未能積極支持基層同仁，專業督導不足，則明顯影響人員無法適才適用。司法和過去相較，雖更願意參與網絡會議，但積極程度還是受侷限，尤其法官因考量獨立審判或審判中立，尚不願加入，難以達成網絡期待提供的整體服務。

整體而言，安全防護網的推動，除了促進防治網絡個案討論的效能，提升網絡成員的專業敏感度，也強化服務輸送的及時性與多元性，促成網絡關係的提昇，對政策或制度均有正向的影響，最重要的是，降低被害人可能存有的致命危機。

二、建議

本研究依據發現為跨機構（社政、警政、衛政、司法）、跨專業（社工、警察、醫療、法律）、跨部門（公部門與民間社福團體）之安全防護網方案提出以下建議，內容涵蓋臺南市、安全防護網絡、各相關體系及各相關工作人士等主題：

(一) 跨機構會議分區辦理、轉型與分類，並建立縣市間安全防護網轉銜完整機制

因應2010臺南縣市合併後幅員擴大，必要時應考量分區辦理，或將報告次序分區循環輪流，以節省與會成員出席開會時間，同時，重視不同地區特性，提高會議

效能。為提升效能，應將會議分成個案討論與行政研議。每月召開一次跨機構會議以討論當月通報案件為主。對被認定非屬高危機個案，則以「報告案」簡單陳述，獲與會成員同意後毋須列管。行政會議針對個案會議發現的資源缺漏、工作流程不盡完善或制度面等問題進行研商。持續辦理跨機構會議，提高與會層級，落實行政支持，強化網絡合作與資源資訊交流機制。所邀請之專家學者，應瞭解在地文化與特殊需求，落實就近指導支援所需為宜（葉孟青，2010）。

(二) 專業安全防護網團隊的共識與合作需更密切

安全防護網計畫的訂定與執行，不是只有社工的評估與協助就足夠的，更是一個專業工作團隊彼此需要建立的合作機制。專業團隊應建立下列的共識（王卓聖，2009）：(1)以保護受暴者、施暴者和網絡專業成員之整體人身安全為考量；(2)以減少造成重大傷害和致死危機之前提為考量；(3)專業工作團隊以分享無隙縫的資訊及快速處置為方法；(4)專業工作團隊以相互主觀的專業判斷尋求共識及共事。實務執行與操作上，這些核心概念是為親密關係暴力的處遇架構綿密的安全網，如列入高危機個案、受暴者進住庇護中心、對施暴者進行輔導課程、核發及執行保護令等作為，逐步考慮或處遇進而形成保障生命安全的網絡。

(三) 依服務對象危險程度，各相關體系劃分為「重案組」、「追輔組」與「教輔組」

推動臺南市家庭暴力安全防護網之行動研究

由重案組「快速、集中、有效」處理高危機個案人身安全；將約占25%中度危機個案交由民間社福單位深度追輔服務；至於占約50-55%低度危機個案，多因互動方式不良，溝通技巧不佳，引起暴力衝突轉由家庭教育單位主責。在修復式正義的精神下，加強推動兩造參與「性別意識」、「情緒管理」、「人際溝通」與「兩性互動技巧」、「親職教育」、「財務管理」等相關課程。或可降低重案組工作量，避免服務品質與效能打折，造成人員不斷流失。

(四) 專業訓練依程度分階段辦理，加強各相關工作人員之實務演練與角色扮演

持續辦理特殊或集體訓練，甚至分級分科進行。透過階段性的複習、雙向或多向互動、角色扮演或實務演練操作的方式，進而發展行動層次的同理心，讓成員均有機會可以現場操作，發掘問題與困難，增進對個案特質與困境的瞭解。在不同時程，提供危險辨識敏感度，相關法規，加害人與被害人的人格與困境，會談評估與處遇之實務操作能力，網絡成員的性別平權意識與行動等課程，以便網絡成員可以就衍生的問題、通俗或特殊案例加以討論與解決，並透過對量表的熟稔運用與正確判讀，提升網絡成員對於危險辨識的敏感度。

(五) 司法單位應積極參與家暴防治網絡整合工作與跨機構會議

司法單位因「司法中立」或「獨立審判」考量，較少出席跨機構會議。然而家

暴安全防護網倡導「推動跨專業的合作與整合」，強調跨專業間的截長補短。因此，對保護令涵蓋內容，審理核發速度，加害人約制以及違反保護令的制裁等，司法單位可以專家身份出席，以破除「專業階級化現象」，即時釋義與判斷，適時補足網絡的弱點。網絡對兩造資訊的瞭解及危險評估，也能供應司法審酌，強化家暴防治網絡服務輸送的完整性(成蒂，2006；葉孟青，2010；嚴祥鸞，2006)。

參考文獻

一、中文部分

1. 王卓聖(2009)。雲林縣家庭暴力高危險案件跨機構評估方案簡報。98年內政部推動家庭暴力安全防護網方案觀摩研討會，臺北。
2. 王珮玲(2009)。家暴安全網方案簡介與危險評估。98年家庭暴力防治安全網觀摩研討會，臺北。
3. 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期末報告。臺北：現代婦女基金會。
4. 成蒂(2006)。婚姻暴力加害人處遇與司法體系之連結。應用心理研究，32，101-133。
5. 吳啟安(2009a)。雲林縣家暴事件高危機個案跨機構網絡評估方案執行成效初探。2009年家庭暴力暨性侵害實務與學術研討會：問題對策與華人交流，臺北。
6. 吳啟安(2009b)。雲林縣家暴事件高危機個案跨機構網絡評估方案與實作介紹。2009年建構家庭暴力安全防護網高峰論壇，臺北。
7. 吳敏欣(2010)。受暴婦女充權歷程之研究。東海大學社會工作研究所博士論文，未出版，臺中市。
8. 林明傑(2009)。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，5(2)，305-316。
9. 林明傑、陳慈幸、黃志中(2007)。家庭暴力防治法之困境及其改善：由法律實證之立論建構一個理想新方案兼論美加紐之改革呼籲。月旦法學新論，4，25-52。
10. 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。
11. 林明傑、鄭瑞隆、蔡宗晃、張秀鴛、李文輝(2006)。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，115，290-308。
12. 林瓊如(2006)。家庭暴力案件警察實施危險分級查訪之研究-以高雄小港分局為例。中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
13. 姚淑文、王秋嵐(2010)。親密關係暴力危險評估。臺北：內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。
14. 柯麗評、王珮玲、張錦麗(2005)。家庭暴力理論政策與實務。臺北：巨流。
15. 翁慧圓(2006)。兒童福利專業資源網絡的探討。社區發展季刊，115，174-175。
16. 張錦麗、王珮玲、姚淑文(2007)。宜蘭縣家庭暴力防治安全網計畫研究期末報告。臺北：現代婦女基金會。
17. 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。
18. 陶蕃瀛(2004)。行動研究：一種增強權能的助人工作方法。應用心理研究，23，33-48。
19. 葉孟青(2010)。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。中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
20. 潘淑滿(2003)。婚姻暴力的發展路徑與模式：臺灣與美國的比較。社區發展季刊，101，277-282。
21. 鄭麗珍、黃泓智(2010)。政府部門社工人力推估模式的初探。社區發展季刊，129，95-113。
22. 賴芳玉(2000)。律師協助聲請保護令問題之研討。家庭暴力防治法實務研討會-以保護令為中心，臺北：最高法院。
23. 魏淑萍(2005)。警察人員對「家庭暴力案件危險分級管理試辦方案」態度與認知之研究。中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

- 24.嚴祥鸞(2006)。誰可以決定「誰專業/非專業」。應用心理研究，32，69-74。

二、西文部分

1. Adams, D. (2009). Overview of Danger Assessment and Risk Management Practices in USA. 印行於高雄：內政部家暴防治委員會、呂旭立文教基金會(Ed.)，美國 Emerge 家庭暴力危險評估與危機管理專業訓練工作坊 (pp. 109-118).
2. Bonta, J. (1996). Risk-needs assessment and treatment. In A. T. Hartland (Ed.), Choosing correctional options that work :Defining the demand and evaluating the supply (pp. 18-32). Thousand Oak, CA: Sage.
3. Schon, D. A. (1983). The reflective practitioner :/how professionals think in action. New York: Basic Books.