

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源 教授

服務對象眼中的助人關係—

兒少家內性侵害被害人接受社工服務之經驗探究

**The Helping Relationships from the Eyes of Service Users—A Study
on Child Incest Victims' Experiences of Receiving Social Worker
Services**

研究生：游毓君

中華民國一〇四年八月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源 教授

服務對象眼中的助人關係—

兒少家內性侵害被害人接受社工服務之經驗探究

**The Helping Relationships from the Eyes of Service Users—A Study
on Child Incest Victims' Experiences of Receiving Social Worker
Services**

研究生：游毓君

中華民國一〇四年八月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 游毓君 碩士學位論文

服務對象眼中的助人關係--兒少家內性侵害受害人
接受社工服務之經驗探究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：曾華源 104年8月2日

審查教授：鄭怡立 104年6月30日

審查教授：鄭鳳琴 104年6月30日

系主任：劉珠利 104年8月4日

中文摘要

本研究採用敘事分析方法，以四位曾在 18 歲以下受到家內性侵害的少女為研究參與者，探索其接受社工服務之經驗及脈絡，呈現社工與服務對象在助人關係的角色，藉以分析助人關係的位移，進一步探討助人關係所處脈絡對服務對象的影響，以提供實務工作相關建議。

研究結果發現，少女的生命發展有相似經歷，在缺權且受性侵的家庭中，因社工介入得到協助；進入安置機構受到保護及控制；以行動回應對機構的不滿；過程中若與社工建立合作的夥伴關係，便能適應環境或促進自我發展。此外服務脈絡直接影響助人關係的發展，首先，服務對象生活適應與對社工角色的理解，會受到安置機構管理風格的影響；其次，病理觀的福利制度弱化服務對象之能力，易讓服務對象感到無權、不被尊重；又因政府大量委託民間機構辦理兒少福利服務，卻未落實個案管理的角色，形成服務的重疊及斷裂；最後，新管理主義及官僚主義促使社工產生防衛性服務，忽視服務對象的需求。

至於助人關係的位移，因信任度及自主性的變化，牽動角色的轉換。依著服務階段及服務內涵的變化產生「保護者－拯救者－受害者、倖存者」、「管理者－被管理者」、「控制者－反抗者」及「朋友－家人」四種關係樣態，其中以「朋友－家人」形成的助人關係最有利服務推展。最後，有關位移的動力，藉著前理解、再理解及深度同理，可推進服務對象與社工角色的移動，改變關係的型態，鬆動脈絡及結構上的限制，創造改變的可能。針對上述研究發現，本研究提出對現有社會工作處遇與服務規劃執行的反思及相關建議。

關鍵字：助人關係、服務對象、關係位移、兒少家內性侵害被害人

Abstract

Adopting narrative analysis, this study aims to explore the experiences of four child incest victims' receiving social services, to present the roles social workers and service users play in helping relationships. By means of analyzing the displacement of helping relationships, this study provides practical suggestions by further examining the influence existing in the relationship contexts between social workers and service users.

The results revealed that the four girls have shared similar life experiences. As child incest victims, they were raised in under-privileged families, benefited from social interventions, and protected and surveilled by child placement agencies. They all once showed their dissatisfaction with the agencies by actions. They could adapt themselves to the environments well and further facilitate self-development under the condition that they established cooperative partnership with the social workers. In addition, the results suggested that service contexts exert direct influence on the development of helping relationships; firstly, service users' life adaptation ability and interpretation on the roles of social workers are affected by the management style of placement agencies; secondly, that pathological welfare system weakens the overall abilities of service users makes them feel underprivileged and disrespected; besides, the government comprehensively assigns child welfare services to private institutions and fails to implement individual case management, which leads to service overlaps and abortions; lastly, New Managerialism and bureaucracy cause social workers to provide defensive-styled service and further overlook the needs of service users.

Regarding the displacement of helping relationships, the shifts of roles are subject to the variation of reliability and autonomy. Based on the stages and contents of services, there are four relationship patterns, "protector and savior—victim and survivor," "supervisor—supervisee," "manipulator—rebel," and "friend—family," among which the "friend—family" relationship pattern optimally expedites service development. Lastly, regarding the driving force of the displacement of helping relationships, pre-understanding, re-understanding, and deep understanding can facilitate the role shifts of service users and social workers, modify the relationship patterns, loosen contextual and structural limits, and create the possibility of change. In response to these findings, this study proposes a reflection on existing implementation of social work intervention and service delivery systems.

Keywords: helping relationships, service users, the displacement of relationship, child incest victims

謝 誌

常覺得一篇論文最有作者味道的就是謝誌，畢竟那是歷經摧殘考驗下，用殘存的時間精力完成的，我喜歡看這些充滿感恩（及怨念）的文字。曾在 Facebook 發下豪語：「寫一篇讓認同社會工作價值的你妳產生懷疑；讓懷疑社會工作價值的妳你產生認同；讓十年後的我還有臉翻開看的論文」。寫謝誌的當下，不確定自己是否完成那份豪情壯志，唯一確定是滿心感謝已滲透文字，瀰漫在（我自以為的）字裡行間。要謝的人太多了，但我才不要謝天！天哪知道這篇論文是集合多少人的祝福及貢獻而成，我必須寫出來，向這些人致上我無限謝意。

這篇論文是我的心血，來自於小敏、綺綺、小羽和萱的血淚。深深感謝她們的慷慨，我是哪根蔥，只用幾頓飯、幾杯飲料和冰淇淋，便取得這些痛苦、快樂、悲傷及憤怒交織的故事，她們讓我看到生命可以是如此黑暗而光明，人性是可以這麼的混亂而清澈。

從畢業前就和指導老師約定再相會，也遵守約定和老師一起完成這個任務。感謝指導老師—曾華源教授，同樣身為花蓮人，老師對我的教導、照顧、肯定（以及打擊）都是很實在的，各種場合都要電我一下，讓我知道「質性研究」並非易事，也在冒出各種自我懷疑時支持我一下，讓我知道困難並非無法跨越，需要用「心」而努「力」的完成，老師的鼓勵使得那些「心力」不整、「心力」交瘁都化為甜美的果實。

接著是怡世老師，從大一的第一堂課「社工概論」就被老師溫暖且適合哄人入睡的溫柔給收服，和煦的堅持、謙虛的專業以及去階級的師生關係，從大學到研究所始終如一；老師一路陪伴我的論文成長，像園丁替我澆水、施肥、打氣，讓我的論文能四肢健全的進入國圖。再來是夙芬老師，同樣為了搶救我的論文而施以電擊之術，無論怎麼藏拙都逃不過老師的眼睛，有條有理的電中紅心，經過這般治療產出帶著焦香的論文，換得老師的肯定。感謝這樣剛柔並濟的口委組合，成就這本小作！

感謝花蓮曾被我服務過的鄉親父老、少男少女們，謝謝你們接受菜鳥的我，美好或痛苦的經驗都是助我成長的養分，儘管青春菜鳥一去不回來，但仍經常想起穿梭在大小巷子裡，只為與你們相見的美好期待。感謝研究過程中幫了好多忙的藝洳、如珊督導及蕙恩督導，沒有妳們熱心的協助，就沒有這篇論文；感謝另一團研究夥伴元杉主任、仕杰、安捷、大白及小乖，無論是認真的學術討論、人生規劃或是酒肉言歡都自在暢快；還要謝謝昔日戰友，雅文、宜霏、婧均及志彬等人，收到從山的那邊捎來祝福和鼓勵，總是感動！

我好喜歡的東海大學的大夥，感謝幫忙補腦、暖心的老師們以及助教們；最棒的大人楷模－美榮學姊、淑茹學姊及雅音學姊，協助媒合、翻譯這個以假亂真的大人世界，並釋出最真切的關心與照顧。感恩過程中有群重要的夥伴，昱禕、宛樺、珮瑜和含章的多話組合，酒肉佐精神支持總讓人挺過一波波的電擊；同舟共濟的 Tina、亭廷，陪伴紓壓、解憂、排除焦慮的秀萍、家豪、明潔、音芳、筠晞、弘健、武中、世祥、威宇、淑蘭及珮渝，重返校園能遇見一群可愛、真誠的社工人，朝著不同的理想努力著，真的覺得自己是個很幸福的人。

感謝在不同地方提供高濃度、無限量心靈支持的文婷、家郁、阿毛、曉欣、家迪及摯友；一直陪伴在身邊、心頭的女權至上優質社群－社工師母會：豆干、葉葉、虎虎和憨憨，提著彼此的祝福在各地闖蕩！感謝名單中，少不了私聘非專業督導兼男友世哲，他是那種這輩子只看過一本論文（我這本），就說這是他看過最好論文的人！少數會把詮釋、後現代、復原力掛在嘴邊的麵包師傅，這種人做的麵包能不好吃嗎！最後，錯綜的世界總有一群人沒原因、沒邏輯的愛著你，感謝我最愛的家人，懂我、支持我的媽、爸、詩姐、阿芳和藝妹。

這世人我始終保持猶豫不決、優柔寡斷的性格，興奮迎接也絕望痛恨世界的不同面貌，不同可能，矛盾的天性以洪水法為自己找了一條不可思議的出路，當個社工，或至少是當個信仰社工價值的凡人，我以此為傲／懊／噢，但也以此為榮。感謝我是個社工人！感謝！

目 錄

第一章 緒論	1
第二章 我與知識的對話	11
第一節 助人關係與權力的展現.....	11
第二節 助人工作如何生產出「性侵害被害人」？.....	19
第三節 病理化論述下的助人關係.....	32
第四節 主體的發聲，發生在脈絡中.....	38
小結：反思，實踐.....	42
第三章 研究方法	45
第一節 研究方法的選取及考量.....	45
第二節 研究參與者與資料蒐集方法.....	47
第三節 資料分析與研究可行性.....	51
第四節 研究者與倫理省思.....	55
第四章 四個故事	61
第一節 小敏的故事：我是特殊品種.....	61
第二節 綺綺的故事：世間情劇場.....	69
第三節 萱的故事：逃出格子天空.....	76
第四節 小羽的故事：善良的倔強.....	81
第五章 故事分析與討論：所看所想	87
第一節 看見故事情節的相似性.....	87
第二節 想想：助人關係中的角色與動態位移.....	100
第三節 再想想：社會工作服務與制度對助人關係的影響.....	111
第四節 想破頭：助人關係如何產生位移.....	123

小結：重構助人關係的眼光.....	129
第六章 研究結論與建議	131
第一節 研究結論.....	131
第二節 研究建議與限制.....	133
第七章 我的反思－研究「完了」以後呢？	137
參考書目	146
附件.....	154
附件一、訪談大綱.....	154
附件二、訪談同意書.....	155

圖 目 錄

圖 1	本研究分析之歷程圖.....	53
圖 2	性侵害服務之助人關係位移圖-綺綺、小羽及萱.....	105
圖 3	性侵害服務助人關係位移圖-小敏.....	109
圖 4	助人關係所處之脈絡.....	111
圖 5	助人關係位移之動力.....	126
圖 6	實務智慧的具象化.....	145

表 目 錄

表 1	不同年齡層被害人的心理、行為表現.....	25
表 2	研究參與者基本資料表.....	49
表 3	性侵害案件各服務階段的助人關係.....	103

第一章 緒論

問題從那女孩死了開始。

我懷疑自己是不是個好社工？懷疑什麼是好社工？在社工專業這條路上，我跟丟了！對底社工是什麼？警察或是醫生會有這樣的困擾嗎？為什麼有個職業會對於自己存在的本質有著如此多的自相矛盾、自我懷疑？

我不是好社工

在一個難得涼爽的六月午後，從電話響起那一刻起，我的心也跟著涼了。督導在電話中說了一個熟悉的名字，而那個名字的主人正躺在加護病房，為了「再度」逃離機構而墜樓，可能有生命危險。腦中快速在 100 多個名字中搜尋女孩的身影，她是我還沒機會會面就偷偷落跑的離園少女，但她什麼時候回機構的？為什麼會墜樓？她會死嗎？她死了我要怎麼辦？帶著一堆問號直奔醫院，媒體已虎視眈眈等著報導此事，長官也已出面處理，而我的工作就是聯絡家長、處理後續事宜，一個星期後，我開始處理她的後事。

女孩是被繼父性侵（證據不足不起訴）、媽媽無力保護才被安置的。眼看返家無望，我和機構社工嘗試連結生父進行返家評估，也討論監護權改定事宜，前置作業完成，只要媽媽簽名就可以結束安置返回生父家。但媽媽態度反覆、不易聯繫，使行政程序無法順利完成，女孩採取最積極的方式處理-離園。這一走就是好幾個月，原本約好的第一次會面也變得遙遙無期。她周末被尋獲送回機構，想離園的意志太過堅定，趁工作人員不注意，從六樓防颱窗逃跑而不慎墜落，原先預想的第一次見面絕對不是這樣的，滿頭紗布、鼻青臉腫，護士鼓勵大家和她說說話，我不知道該說什麼。

在慶祝我又平安活過一年的隔一天，她死了！

告別式現場，耳邊傳來親友對她的思念，看著靈堂上那張陌生的臉龐，原來那個加護病房鼻青臉腫的女孩有點黑皮膚，寬寬的鼻子、一雙亮亮的眼睛，照片

裡的她一定沒想到，這張略顯害羞驚扭的照片將成為人們對她最後的記憶。腦中模擬她的親友提到那令人想念的笑聲，為什麼她被侵害卻要以保護之名受到囚禁？為什麼賭上性命都要離開機構？為什麼我沒有多做些什麼來瞭解她？她會怪我、恨我嗎？我是不是造成她的死亡的共犯呢？儘管這起事件是一個意外，沒有人責怪我，除了我自己，沒來得及找出問題的答案，我給自己貼了個標籤：我不是一個好社工。

妳是一個好社工嗎？¹

「我在哪裡？好亮！我頭好痛！身體也好痛！我到底成功逃出來了沒？」

我看見一個女生滿頭紗布躺在病床，這是醫院，但那是我嗎？自從再次被抓回機構，被囚禁在機構的隔離房裡。我哭，為什麼我又被關了！我鬧，男朋友會等我嗎？我氣，什麼方法可以逃走？我計畫用棉被把自己垂吊至一樓，反覆練習好幾次。真的鑽出去時，深深吸了一口自由口味的空氣，新鮮的讓我全身發抖，我跟自己說：「這次出去一定要躲好，20歲以前不能再被找到。」

「縣政府就是這樣拆散人家家庭的嗎？不讓她回家，現在又把我女兒害成這樣，現在妳們要怎麼辦？妳們要怎麼負責？」那噁心的傢伙一臉凶狠對著園長和跟我差不多高的女生吼著，媽媽一臉呆滯的坐在那傢伙身旁，像個木偶般配合演出！唉，看來那個臉腫得像豬頭的人就是我了！我男朋友呢？怎麼沒來看我？為什麼大家的表情這麼嚴肅？那個女生又是誰？我像是靈魂出竅般，從被囚禁的身體中解放，看著這些（宣稱）愛我的人們。

整條走廊都是那噁心的傢伙的聲音，要不是他對我「做那種事」，我才不用被安置，我不是怕他，我只是對他很反胃。為什麼所有人都認為我應該很害怕？我應該被保護？尤其是縣府的社工，出事了才出現，現在知道事情大條了吧！一面幸災樂禍，一面想到過去 N 位社工對我的承諾：「妳放心說出來，我們會保護

¹ 本文作者模擬前段所述少女之內心獨白。

妳」、「為了妳的安全，先讓妳暫時住到機構，等到司法判決就可以讓妳回家了」、「因為證據不足不起訴，為了妳好，暫時留在機構」、「監護權還沒移轉，等媽媽辦好手續妳就能回爸爸家」。我那滿身是傷的身體正躺在冷冰冰的病床上，這就是妳們說的「保護」、「回家」、「為了妳好」？

我曾經這麼相信妳，以為妳就是上帝派來的天使，然後是第二個妳（社工）、第三個、第 N 個，每個人都要我乖乖的待在機構，都說為了我好，妳們都回家了，我呢？妳們是白色的天使，把我從黑色的家拯救出來，再將我關進灰色的牢，我那紅色的血就是對妳們偽善的無聲抗議。

我應該是個好社工

一直以來，我都以身為「純種」社工人為榮，大學四年保持優秀成績，畢業當年考取社工師證照，為了證明自己不只會讀書，毅然決然選擇跳入很多人都想逃走的兒少保護工作。過程中，無愧社工列祖列宗先賢後輩，認真努力實踐學校所學社工使命。我幫長期安置的男孩找到失聯已久的爸爸，一番努力後讓孩子回到家人身邊；開庭前，我陪緊張失眠的少女到七星潭丟石頭，開完庭一起吃漢堡開心慶祝她的勇敢；我讓長不大的爸爸開始學習負責任，定期到機構探視孩子、繳交安置費用，並帶著與孩子的合照及接孩子返家的目標努力工作。一直以來，我努力依照著學校所學的社工技能來實踐助人工作，盡所能的完成社工該做的事，而這不能證明我是一個好社工嗎？

我真的不知道耶！

每當我想到我可能害死一個小孩，過去的光芒榮耀只能更襯托出這段經驗的黑暗。很多人告訴我要放下，要接受自己的無能為力，而我也好像接受這樣的說法，但再次接到家內性侵案件，對於安置與否的猶豫，那股不惜和長官槓上都不願安置的強烈堅持，我知道我和這段回憶仍然沒完沒了。到底對這些孩子而言，社工算什麼？被幫助的經驗是什麼？我以為的雪中生炭，對這些孩子來說會不會

是火上加油呢？

創傷的複製，複製的創傷

若舉辦兒少保護社工的夢靨票選活動，「家內性侵害」肯定榜上有名。面對家內性侵害案件，社工手握公權力踏入案家，亮出工作證就佔地稱王，明明是臨時演員卻被公權力逼著當導演，指揮每個家庭成員應該站的位置、該演出的劇本，鼓勵服務對象「說出來」，而這看似簡單的三個字，卻隱藏多少複雜糾結的情緒。

家內性侵害不僅造成身體的傷害，對於認知及家庭成員關係的拉扯破裂和家族的壓力更是影響深遠，受性侵害之兒少及其家屬將承受沉重的自我道德審判及司法審判。身體傷害能透過時間修復，但後者的傷害卻可能隨著時間延伸、擴散其破壞力。兒少本應受家庭照顧、享受無慮的童年，但在經歷這不能言的嚴重傷害後，被害兒少不僅生理受到傷害，心理也可能極度憂鬱、恐懼、憤怒或是罪惡自卑等，甚至產生逃家、輟學或自我傷害等行為（陳若璋，2000；李開敏，2003；王燦槐等人，2006）。

若是決定不安置，社工往往需花更多功夫來證明自己的評估，除了評估紀錄還不夠，偶爾還需要專家學者認證，在我離職前就遇到這樣的兩難。經評估媽媽保護功能佳，女孩認知功能、自我保護能力、求助能力也非常好，爸爸願意配合強制性的處遇，但為回應長官的擔心及安置的要求，我三天兩頭進行家訪，煩到媽媽開玩笑問：是否要剝掉爸爸生殖器才能換來你們的信任？最後我們召開個案研討會，幸好當時出席的學者認同我的評估，讓這家人可以試著用自己的力量修復家庭傷痕。但這就像是賭博，你不知道你今天找來的專家學者會說出什麼；賭贏了，女孩就可以留在家中，若評估不被認可，這女孩可能就需要被帶離家庭，返家遙遙無期。

家內性侵受害者經歷受創傷的關係，包含缺乏支持（lack of support）、無權威（powerlessness）、汙名化（stigmatization）、背叛（betrayal）。而社會工作服務

可能在無意間複製這樣的關係。心理學家佛洛姆（Erich Fromm）討論倫理時，認為有一種權威倫理是剝削性的，面對不平等性的權威時，軟弱、依賴的人將把決定權讓渡給有權威者（陳秋坤譯，1981）。此觀點似乎也能套用在家內性侵案件的處遇，服務對象在受侵害的過程中，自我意志逐漸被加害人給削弱，沒有權力、無法控制，只能帶著污名化的標籤任人擺布，當握有資源及權力的社工在家內性侵害案件出現時，若「自我不覺」的使用權威，則可能複製加害人與受害人的互動關係，使受害人再度陷入無權、被決定的模式中。而社工本身不也是如此嗎？軟弱的依賴握有決定權的長官、學術解釋權之學者、自認較專業的專家，過程中也同步經歷「自決剝削」的過程。

然而，此種專家檢核法儼然成為趨勢，林妙容、洪素珍（2012）針對兒童及少年家內性侵害受害人社工處遇模式中安置評估與創傷復原進行研究，建議在處理流程中加入「多專家會議」之機制，期待共同承擔、決策，減少個別社工壓力。但，此專家是否包含教科書所提的「自己問題的專家-服務對象」呢？當自稱專業的人齊聚討論應該提供什麼服務、怎麼提供服務時，這些 know how 是基於文獻研究及社工過往經驗，而非來自服務對象的主體意願，少了服務對象的聲音，我們就不可能真的建構出一套符合需求的服務流程及內容。

帶著問題，找答案

我注意到自己從一個好學生欲轉換跑道成為好社工的渴求，我害怕被我服務的人受傷，我想做個稱職的社工，但這個好社工到底是什麼？應該長什麼樣？應具備何種特質與條件？我在迷宮裏打轉，看到社工前輩就問「怎麼當一個好社工」，看到專家齊聚的研討會便積極請假參與，如同在黑夜瞥見微光就向前衝，氣餒又倖然的發現，那只是磨槍磨成匠的專家所堆砌的鐵壁造成的刺眼反射；那只是殘存於體制的少數同胞們，在猶疑是否舉白旗加入敵軍前發出的信號彈。就這樣我一路跌跌撞撞的跟自己過不去，「應該是我書讀的不夠多吧？」我心想。

我離開熱愛的兒少保護工作，帶著問題回到校園，碩大的圖書館，菁英群集的研究所，實證主義的教育下，凡事都有相應的解答，所以關於社會工作的標準答案應該就藏在老師的腦中、一本本的經典中、同學的經驗中，抱著這樣的期待跌入另一層失落中。

本文開頭提到對於我是不是一個好社工產生懷疑，這是關於「怎麼做」一個好社工的方法論（methodology）上的無力，以至於讓自己陷入「如何知道自己是不是個好社工」的認識論（epistemology）的困惑，最後我發現自己連「什麼是好社工」都不知道，陷入了本體論（ontology）的焦慮及價值的混淆。社會工作的服務建立在關係上，不管我們稱之為專業關係或是助人關係，都是由兩個以上的個體的互動所產生的動態過程。Bateson（1979）認為學習生命的脈絡指的是兩個生命間的外在關係，而此關係永遠是雙重。把這兩方的互動視為雙眼的互動，我們就能發現每隻眼所見的狀況都是單一的觀點，當它們被放在一起時，就產生了雙眼視覺所見的深度。這雙重的觀點就是關係性（章明儀譯，2003）。

當我們站在某個位置看待受害者時，受害者是怎麼看待我們的？有許多社工在後現代的思潮中，對於社會工作到底是什麼產生莫大的焦慮和困惑，甚至面臨社會工作的認同危機，不只是我，有越來越多人對助人工作的本質產生懷疑，並透過行動研究（楊鳳雲，2013）、自我敘說（王佳琦，2006；吳月美，2007；陳則茵，2008）等方式回觀己身，以自我生命經驗與社會工作專業對話，引發深刻的自我瞭解及反思，但這仍是以社工本身為中心，以社工的眼來認識社會工作。

把握知識權力的生產性

Foucault 是一個迷人的學者，初次受到他的思想解構是在他死後 30 年。「傅柯與社會工作」一書帶著讀者用另一個視角認識權力、知識及社會工作，非常同意王行（2005）對 Foucault 之感，這對習慣被規訓的社工來說實在太「擾人」了！這是前所未有的刺激，將我那吸納 25 年實證主義教育的腦轟得亂七八糟，也把

我本來安身立命的社工專業碉堡轟出一個洞！Foucault 對於知識與權力有其獨到的看法，對於許多無力抵抗現代性壓迫的人，開了一條思想的生路。權力是流動的、動態的、具生產性的，透過論述呈現主體性，並以知識的包裝來提供權力的經濟效益。

知識是一種權力的展現。每個人都曾經驗生活中權力的不對等，在學術上更是如此。實證科學主義的獨占鰲頭，使得社會工作的現代化發展，以證據為本的實踐(Evidence-based Practice)儼然成為社會工作現代化的指標。但什麼是證據？誰可以來解釋證據？似乎都要透過某種機制（學術評鑑、審查）認證的語言、論述才能獲得詮釋合法性，生產出被稱為「知識」的產品，流通於學術界人士、學生的腦中，再透過另一種機制（機構評鑑、考核、教育訓練等方式）將生產的知識強迫推銷於實務界，實務工作者再以「專業語言」殖民服務對象。於是誰有知識的詮釋權，某種程度上也等於握有權力，再藉著知識生產來鞏固權力，這樣的循環反映一個殘酷事實：「有權力才有資格生產知識，有知識才能製造權力」。

對我來說，知識透過語言論述，實在了認識世界的框架，而論述即是改變世界的機會。學者們、社工們說得夠多了，那我們服務的那個人呢？她／他們說了什麼？教科書讓我們相信服務對象是問題解決的專家，她／他們有解決問題的能力，透過社工發揮各種角色功能，就可以協助服務對象從逆境中復原。實務上我們也營造出尊重意願、平等夥伴關係的假象，但服務對象的聲音經常只是社會工作主旋律的合音，有更好、沒有也罷，此種現象回歸到家內性侵害案件將成為一首可怕的獨奏曲。

在上述看似絕望的循環中，我看到身為一位研究生的生機，打著「因材施教」名號的教育制度，「一視同仁」要求／要脅研究生要寫出一篇論文才能畢業，我珍惜這個被賦予生產知識的權力，欣然的被迫站在這個利基（niche）上，把我的說出來、做出來。

好社工是在服務過程中互相評價的結果，社工的存在相對應服務對象的存有，而社工到底是誰？做些什麼？做得好不好？這些都應該回歸到接受服務者的角度來回答，服務不是單向的提供，而是雙向的給予。唯獨我們能夠深刻理解服務對象，才有機會讓服務對象的意見想法列入專家席，才有可能成為稱職的弱勢代言人。而此可透過服務對象的發聲、論述去撼動固有的框架，鬆動一點權力的基底。

王增勇(2005)在「傅柯與社會工作」導讀中提到，近年學術界興起「Foucault 風潮」，擔憂「Foucault」的流行成為另一波學術權威的工具，「為了 Foucault 而 Foucault」可能造成學習者主體性的壓抑，此與 Foucault 想做的「解構規訓權力」的理想可謂背道而馳。但我認為王增勇對此現象應該樂觀其成，覺察永遠都是認識的第一步，若是沒有這波 Foucault 風潮，或許很多人就像我一樣，認為知識創造是學術界的事，而不知道自己也是知識的生產者，毫無意識的勞動卻無視知識的產出。

本研究預計訪談經歷兒少家內性侵害事件的受害者，讓她們來生產屬於她們的知識，透過與她們的生命故事、與社工接觸的經驗，去重新認識、詮釋服務對象及社會工作者各自的角色及關係。重新回想創傷經驗可能引起受訪者的不適，卻能透過訪談的機會重新理解那段時光，達到生命統合的復原。Herman（施宏達、陳文琪譯，2004）認為重建創傷故事是一種創傷記憶轉換的工作，藉著重新敘說創傷經驗產生新的感受，使意義能重新被建構。如同護理執業師珂妮·戴維斯（Cortney Davis）寫下她和女病人的私密故事時所述：

我相信，當我們分享別人的苦難與康復，我們會變成更聰慧、更仁慈的人。我也相信，在深層的人性層面，我們全都是好奇的：當我們聆聽別人的故事時，我們自己的生命就會變得更清晰，而且會呈現新的形式（朱恩伶、石大青譯，2005：15）。

透過她們的眼來看清楚彼此的位置，協助其進行經驗的整合，重新詮釋服務的意義，對社會工作而言，也能調整服務的內涵，釐清社會工作的價值，本研究將藉著以下問題找尋解答：

- 一、兒少家內性侵害案件中，服務對象接受社工服務的經驗為何？
- 二、兒少家內性侵害案件中，服務對象對於社工服務的理解及感受如何？
- 三、兒少家內性侵害案件中，社工及服務對象在服務過程中個別的角色為何？
- 四、兒少家內性侵害案件中，服務對象對助人關係的詮釋對服務有何影響？

曾經，我糾結在那個「死掉的女孩」的回憶中；現在我懂了，我要做的不僅是為了她，更是為了其他活著的，曾經或正在受此之苦的孩子們。

第二章 我與知識的對話

學術研究的開始，應該是有人對某個社會事實、現況產生好奇，透過行動找出答案，並與同樣關心此議題的人討論、分享找答案的過程及結果。故，在此階段我也厚臉皮以研究者自居，找了一些過去或現在仍關心性侵害及家內性侵害議題的同好的作品，閱讀、整理、提問後，將腦內交流的歷程文字化，提供新的思考面向，並從中闡述我對家內性侵害議題的立場。

故，本章將分為四小節，第一節討論何謂助人關係，並點出關係中無法視而不見的權力；第二節討論在此權力下如何生產家內性侵害被害人？第三節則從歷史角度探究病理化論述，以及對助人關係的影響；最後一節，將討論如何透過脈絡中的主體發聲，走出一條不同的路。

第一節 助人關係與權力的展現

一直以來，我對權力就有種妖魔化的連結，如：濫用權力、壓迫或是操控等，或許是對公平正義的誤解吧！總認為公平正義應以權力對等為基礎，在助人關係中尤其是如此；強調追求社會正義的社工，怎麼能夠用權力來壓迫服務對象呢？尊重自決的價值下，我們又怎麼可以替她們作決定呢？

但擔任兒少保社工時，服務對象是沒有（法律上）行為能力的兒少，我們必須替他們作決定，要求其配合處遇，接受安置，乖乖聽話；身為社工的我才能配合服務單位的規定，接受安排，乖乖聽話；然後服務單位才能配合政策的規定，接受制度的規劃，乖乖聽話。這似乎是個可怕的食物鏈大輪迴，我們都同意要追求公平正義的社會，但究竟這樣表裡不一的矛盾是怎麼回事呢？本節便試圖拆解、討論助人關係與權力的互動，以及權力如何用語言展現，再影響個人的社會位置，有助於我們對助人關係的質地有更清楚的理解。以下將就助人關係的意涵與影響、關係中流動的權力，權力、語言與社會位置分別論述。

壹、 助人關係的意涵與影響

關係指的是雙方相互依賴及相互影響力，關係中的單位是角色，而社會中每個人擁有不同角色，並構成各種的角色組（role set），進而形成不同的關係。助人關係中，主角便是提供服務者（又被視為專業人員）及接受服務者，而在社會工作專業範疇下，前者便是社工，後者有人稱為案主（clients）、個案（cases）、顧客（customers）或服務使用者（service's users）。其實怎麼稱呼都可以，但本文中，研究者統一將接受服務者稱為服務對象，個人認為這個稱呼比較有「人味」，較能顯示對被服務者的尊重。

「為什麼不用專業關係而使用助人關係呢？」回答這問題之前，我們需要先問專業是什麼？「專業」代表著對某領域知識或技術的專精。我認為，現代社工位，專業似乎是社會組成的基礎，生活中充斥著各種專業，食衣住行育樂，只要「會別人不會的」都能稱為某方面的專家，而我們也倚賴這些專家提供服務；在其專精的領域中，專業有較高分貝的聲音，也掌握較多的影響力。然而，在充斥專業的生活中，我們的問題真的有比較少嗎？Schön（1983）提出專業面對的危機，包含專家提出某些解決方法反而造成更多問題，專業以自身利益為優先而背離其價值，以及專業知識的錯置，造成專業的無效，上述原因皆動搖大眾以及專業本身對自己的信心（夏林清譯，2004）。社會工作中，如同第一章陳述的服務經驗，社工專業為瞭解決性侵問題而將少女安置，反而造成少女發生不幸意外，而安置是否是以少女的需求為優先考量？社工是否有足夠的專業知識去評估、判斷需求？這些疑問同樣打擊社會工作專業的信心。

潘淑滿(2003)指出社會工作助人專業中，專業關係(professional relationship)、助人關係(helping relationship)、疏通關係(rapport relationship)與個案工作關係(casework relationship)，四種名詞經常被交互使用。但在四個可混用的名字中，發現自己實在不夠喜歡「專業關係」這個詞。謝秀芬《個案社會工作》一書

中，引用 Biestek（1975）對個案工作專業關係的定義進行闡述：

專業關係是工作者與案主間態度和情緒互動所形成的動態交互反應關係，協助案主社會生活適應能力的改善和增強。製造一種環境，讓案主覺得被尊重、接納肯定，且拆除防衛、面對問題、潛能得到發揮；在此氣氛下，人格會有適當的發展，能恢復和改善其社會功能（謝秀芬，2006：115）。

大學時，看到上述定義，驚嘆社會工作不只是一門科學、一門藝術，更是魔術！原也只是個平凡人，一旦冠上「專業」的稱呼，並遵守個別化、接納、有目的的情感表達、保密、適度情感介入、非批評的態度及自我抉擇之原則，便可以「製造」環境，可以「拆除」防衛，更可以使人格發展並恢復改善社會功能。社會闖蕩幾年後，納悶自己明明盡可能依照專業關係原則工作，卻經常「好心沒好報」。碰壁的科學家、藝術家、魔術家回到學校，同樣的書，我的目光卻停留在這一段話：

社會工作**專業關係**是社會工作的靈魂，必須藉著此種**專業關係**方能達到**專業服務**的目標，一個社會工作者要與案主建立這種信賴關係，若不了解對方期待和需求，是不容易達成的（謝秀芬，2006：114）。

也就是說，專業關係建立於信任關係之上，而信任建立在瞭解之中，若不瞭解服務對象的需求則難獲得其信任；沒有信任則很難提供專業服務，亦無法建立專業關係；沒有專業關係，我們很可能喪失社會工作的靈魂，有魄無魂。社會工作最害怕被質疑不夠專業，故先進前輩致力於社工師制度的建立，專業形象的維護。而專業關係其強調的是社工在關係中的「專業」能力及「專業」表現，以社工為主體，而忽略助「人」關係中另一端的服務對象。白倩如、曾華源、李仰慈（2014）便指出社工慣用問題導向的工作取向，認為自己是解決問題的專家，可

能造成信任關係建立的障礙。

Ribner & Knei-Paz (2002) 對 11 位以色列婦女進行訪談，探討何謂有效的助人關係。受訪者的回答包含：感覺對盤、親近感 (feelings of closeness) 及營造使能的氣氛 (enabling atmosphere)，並且能與服務對象立於平等地位，就像朋友或媽媽一樣的相處，而非保持專業的距離；並與服務對象「在一起」工作，更重要的是需要時能及時出現，保持聯絡並願多做一些。Boehm (2013) 的研究則提供反省專家主義的契機。其欲瞭解服務過程中，社工及服務對象如何知覺社工的角色特質，遂在社會福利機構中，隨機抽樣 132 位社工，再請該名社工隨機選取一名服務對象參與研究並填寫問卷。研究發現，服務對象雖肯定社工「處遇」的角色，但更期待社工積極溝通、深度同理，並為其權益倡議，增加實質服務，而非說服服務對象「專業的必要性」。

其實，搖著專業旗幟提供服務並非社工標準姿態。魏希聖 (2012) 研究發現多數服務弱勢青少年的助人工作者，強調以少年為中心的陪伴與支持。林琪雅 (2006) 訪談 10 位兒少保護社工，多數受訪者認同社會工作價值，但認為社會工作標榜自己的專業化是種無稽的做法，提醒社會工作應強調自己的不可取代性，而非專業與否。劉珠利 (2005) 從性別及文化觀點討論助人關係，其認為助人關係也是人際關係的一種，故在服務關係中，社工應考慮性別的人際互動特質。其特別提到女性服務對象重視理解及情感交流，平等的夥伴關係是助人關係的目標。

換言之，我們相信社會工作有其專業性，也肯定「以服務對象為中心」的夥伴關係是有價值的，更同意 Rogers (1961) 對助人關係的定義：關係中的一方意圖使另一方或雙方都變得更能體會、欣賞，更能表達，更能發揮個人內在潛能 (宋文里譯，1990：46)。但若我們只顧著證明自己的專業 (如：考社工師證照、參加各種訓練)，以專家之姿介入服務對象生活，而非真誠的同理、理解服務對象

的需求，那麼關係無法建立，專業關係、助人關係也自然無法成立。

貳、 關係中流動的權力

Foucault 曾說：「權力不是一個機構，不是一種結構，也不是我們具有的某種力量；他是人們給特定社會中一種複雜的戰略形勢所起的名字」（謝石譯，1990：84）。他從歷史角度剖析權力與社會關係，代表作之一《規訓與懲罰》，便是透過考察古代君主制，討論、分析權力形式的變化，及其如何造成監獄的誕生，而人又是如何成為被「管理」的柔順肉體²。除此之外，過去君主制的權力核心為君主本身，當人民欲對權力反抗時，反作用力以君主為唯一目標；而現代社會，由國家代替君主，並將權力分散至各個專業，代理國家管理人民的專業人員（警察、社工、醫師等）各自擁有部分權力，成為國家機器的操作者。也就是說，國家如同使用「影分身之術」般，藏身於權力代理人背後，受規訓的人民就算不滿國家，也無法集中火力正中目標了！所以 Foucault 才會說：「在這種刑罰人道化的背後，所隱含的是所有那些認可，或更準確地說是要求『仁慈』的原則，是一種精心計算的懲罰權力經濟學。」（劉北成、楊遠嬰，1992：97）。

從歷史剖析權力的變化，那到底權力是什麼呢？Sawicki(1991)歸納 Foucault 對權力的觀點，整理以下六點：一、權力不是可被擁有的東西，而是存在於所有社會關係當中；二、權力是生產性的；三、權力存在於微視面的日常生活；四、權力的效果是透過論述（discourse）的形式完成；五、權力形式的轉變是歷史性

²他認為，過去人類社會使用粗暴的手段、武力的制裁（如公開處決）展現權力，達到意志支配的效果，但人民卻已不堪此道，使得反抗聲浪蠢蠢欲動，君王注意到這樣的氛圍，變發展一套更有「人道」色彩的制度以削弱反動力量。此時，盧梭的社會契約（social contract）促成人道懲罰制度問世。人道懲罰的用意有二：一、使懲罰變得有普遍性及必要性，以人道主義包容使之嵌入社會根基，讓人民誤認自己能從制度中得到利益，換得國家的保護。二、國家設置監獄來管理這些罪犯，無論罪犯多惡劣，都不能以非人道的方式懲罰。人道光芒掩蓋國家操弄權力技術的詭計，人民與國家簽下無形社會契約，願意共同遵守這套新制度的規則—法律。從此，國家技術性的將人民的反動力轉移至罪犯身上，甚至罪犯本身也成為壓迫自身的一員，這套遊戲規則透過刑罰論述強化國家權力的正當性（劉北成、楊遠嬰，1992）。

的 (historicity)；六、有權力的地方，就有抗拒（轉引自王增勇，2005）。

學者 Adrienne 與王增勇（范燕燕譯，2005）則將 Foucault 的權力解釋為：是存在於關係中，因為權力能引導特定的主體性，透過行動與知識來管理並形塑可能性的範圍，故其具有生產性的面向。而到底是先有權力還是先有關係？這是雞生蛋還是蛋生雞的問題。Foucault 眼中的權力是多重的力量關係，在生活中無所不在。照他的說法，每兩個個體的連結即形成關係，也產生權力作用，當一方對他方施力，他方將以某種形式產生反彈力，故權力在點與點間、在關係間流動。

反彈力就是對權力的抗拒，重點在於維護個體的主體性。社會工作助人關係中，權力也在社工及服務對象間流動。社工被國家賦予規訓的角色與責任，人民同意用部分自由交換安穩生活，也允許國家處罰破壞安穩的人。社工雖然扮白臉，被視為有愛心、做好事，以夥伴關係來美化服務中的權力關係。保護性工作在法的規範下，社工得直接對兒少及其家庭施以強制性的處遇，國家機器的剛性法律，碰上社工尊重自決的柔性溫暖，似乎讓社工無所適從，產生「臉黑一半」的不自在感；而服務對象接收權力後，也可能對此產生抵抗，發動鬥爭。面對 Foucault 對於專業涉及社會控制的強烈指控，佩服之餘卻對未來的社工路感到茫然。如果我注定要成為一位社工，那麼我與權力該如何共舞呢？

我認為，Foucault 對權力的剖析在現代社會中具有高度解釋力；不過，單就其說法似乎很難為社會工作的困境開出一條明路，甚至可能因此亂了方寸，故我們有必要去探討，在其他人眼中，權力又是何物呢？黃光國（1988）認為權力是在社會交往歷程中，一方以社會道德的說服或群體的壓力加諸另一方，使其改變態度、動機或行為而表現順從的力量。存在主義心理學大師 Rollo May 不認為權力是理論，權力代表一種影響力，也是朝向自身實現的能力，其源自於侵略的運用／誤用，簡言之，權力不過就是「每天必須面對、運用、享受、掙扎個上百次，無時無刻不存在的現實」（朱侃如譯，2003：141）。他指出知識分子有否認和拒

絕權力的傾向，但維持社會秩序及促進發展需依賴各種專業，此時否認權力是種虛假的無知，唾棄權力成為推卸責任的手段。

Palmer (1983) 也對權力提出不同看法。他強調助人關係中，權威是必需的。權威 (authority) 來自於權利 (right)，指一方承諾同意另一方使用權威，此權威體現於法令、制度、機構或專家知識。針對社工負面解讀及排斥權威的情形，他引用 Goldstein 的想法：「服務對象若需要從社工身上得到服務，必須把自己放在『把社工員視為權威』的位置」(p.120)。也就是說，服務關係的建立，在於服務對象接受社工的權威或指導；若是社工拒絕承認權威，不願承擔權威的責任，有可能反而忽略服務對象的需求。事實上，權力無可避免，助人關係是有機的，權力不斷在兩方流動，關係不斷改變，社工應關注於如何使用權威以及增進技巧。他認為透過以下兩個方式，一為瞭解服務對象對社工權威的反應；二為開放、接納的態度，協助服務對象理解權威所引發的情緒，發展信任關係。

綜上所述，Foucault 分析權力 (power) 的作用，揭開社會工作中控制的 DNA；黃光國認為權力是用道德影響他人的力量；May 和 Palmer 則認為權力代表責任，逃避使用權力即是逃避責任。雖然對助人關係中的權力有不同的見解，卻都指出關係中權力存在的必然性，有意識的使用權力、反思權力對產生服務的影響。事實上，助人關係中不只社工在使用權力，服務對象亦在過程中不斷測試、挑戰權力，尤其是非自願的服務對象，敢怒又敢言、避不見面、關心而非關說、一哭二鬧三上吊的服務對象，透過各種方式展現自己的權力，直接、間接的控制著社工的處遇。

讓我們將眼光拉回家內性侵害案件，助人關係中不僅有社工及被害人，還有警察、醫師、老師、加害人、被害人、家屬等多種權力匯流其中。社工儘管慌亂、無力，仍有處遇流程、制度法令、期刊文獻、督導同儕可依循，大不了辭職不幹！但被害人沒有「被害人手冊」可參考，法令強制性規定其被害人的身分，不能說

不當被害人就不當嘛！故，在性侵害事件發生後，社工依法規定強行介入提供服務，被害人是如何看待這樣的助人關係？是否在專業特權下敢怒不敢言？或是感謝脫離苦海？抑或是怨恨社工拆散家庭？面對不同的情緒，被害人又是如何使用自己的權力去影響社工？此權力流動又是如何影響助人關係？以上提問都將在研究過程中持續探索。

第二節 助人工作如何生產出「性侵害被害人」？

性侵害在近代歷史的討論沒有停過，但基於某些原因，社會一次又一次的研究性侵害所造成的影響，但卻一次又一次的保持緘默。19 世紀末，西方學界興起研究「歇斯底里症」等精神官能症。1896 年佛洛伊德發表題為《歇斯底里的病因學》的報告，提出歇斯底里症都曾經在兒童時期發生過一次以上早熟的性經驗³；但因當時女權運動興起，承認兒童期性虐待將衝擊佛洛伊德珍視的父權價值，故後續便撤回此理論，改以發展迂迴的理論，堅信女性實際上幻想並渴望對其施以性虐待的對象（施宏達、陳文琪譯，2004）。然而，佛洛伊德的「叛變」並未使性侵害研究消聲匿跡，反而有更多人投入研究，試圖用更多實證經驗來挑戰精神分析之「父」。

Foucault 使用系譜學方法，從壓抑的角度分析西方史中「性」與「權力」的關係如何變化，「性」何以成為被壓抑、被規訓的客體⁴。李維倫（2008）分析西方兒少性侵害的文獻，指出學界存在「兒少性侵害之病理化現象」，認為研究大多具有社會政治價值的選擇，而這些論述將影響兒少的自我價值及社會位置。而陳慧女、林明傑（2007）整理我國近二十年來的性侵害研究之脈絡及趨勢，發現我國 1985 年開始有性侵害防治的相關研究，至 2006 年共有 236 篇研究論文，涵跨研究範圍包含加害人、被害人、被害人及其家屬、專業人員的處遇困境及政策

³ 1896 年，佛洛伊德在一篇題為《歇斯底里的病因學》（*The Aetiology of Hysteria*）的報告中，內容包含 18 個病例研究提出看法：「我因為這些研究而提出的論點是，每一個歇斯底里個案的起因，都有一次或多次的過早性經驗發生，而發生的時間都在人生的最初幾年。雖然事件的發生已間隔數十年，卻可能透過精神分析的過程使其重現於記憶中。我相信這是一個重要的發現，是精神病理學的革命性發現。」（轉引自施宏達、陳文琪譯，2004：37）。

⁴ 《性史》中提到古代希臘人，將「性」視為美學，是種自我照顧的方式，自我節制是為了享受更美好的性，體驗性的快感；而現代社會則將「性」視為繁殖生命的活動、科學研究的主題，以醫學的角度製造了性的機械性論述，彷彿性有什麼祕密，需要投入探索，於是我們從科學性的探索中獲得另一種快感—說出真理的快感。此種快感需要透過權力、語言的論述來增值，於是這些真理的快感提取、建構一套知識，以權力強制規定「性」的語言、科學、法律及社會制度。

討論等。在以知識生產「性侵害被害人」的生產線上，我們共襄盛舉了近 30 個年頭。受性侵害是個事實，但人們如何去解讀這個事實，並將經歷此事實的個體置於何等社會位置，當中必定涉入權力的流動。權力非關有無，而是存在於關係中，但在此為了閱讀的方便，仍以「較有權力」指涉關係中支配權較高的一方。

壹、 生產工具-比較有權力的人

1987 年我國通過性侵害犯罪防治法，該法第一條開宗明義以保護被害人權益為目的。陳慧女、林明傑（2005）研究發現，該法立法前較多探討被害人服務的相關實務研究，立法後研究的主體漸趨多元，將焦點從被害人延伸至其家屬、助人工作者、社會變遷、法令制度的探討等；作者認為此可說明因法令通過，而政府的責任增加，亦與社會變遷、時代脈絡發展有關。性侵害犯罪防治法第八條範定有通報義務之人員⁵，正好回應陳慧女、林明傑（2005）的研究發現，這些責任通報人的所屬學科（discipline），成為規訓（discipline）被害人論述的主要生產者，包含社會工作、心理衛生、醫療護理、警政司法以及教育人員等。

知識的生產通常具有精英階級的社會屬性，形成的結果（不一定是目的）就會帶來對意義與價值中的階級性格，而衍生出資源與利益分配的階級條件（王行，2008：80）。周雅容（1998）認為若權力強勢者—專業知識群體未覺察、自省本身是如何透過言說（discourse）壓迫權力弱勢者，則有可能成為霸權結構的共犯而不自知。在這些比較有權力的人的筆下，是否不經意地將性侵害被害人生產並放逐到社會某個不利生長的角度？

貳、 生產結果-比較沒有權力的人

⁵ 性侵害犯罪防治法第八條：醫事人員、社工人員、教育人員、保育人員、警察人員、勞政人員、移民業務人員，於執行職務時知有疑似性侵害犯罪情事者，應立即向當地直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得逾二十四小時。通報之方式及內容，由中央主管機關定之。

社會工作對某些人來說是個謎，對有些人而言則是個詛咒。（Laura, 1996；廖榮華譯，2005：7）

在「性侵害犯罪防治法」加上「兒童及少年福利與權益保障法」的宣示下，「性侵害被害人」與「保護」結下不解之緣，揭開社工與性侵害服務的各種愛恨情仇。的確，多次處理家內性侵害案件的經驗中，發現對一些社工來說，安置常是最安心、省事的決定，一旦決定安置，就能以成串的專業術語組裝一份具有信服力的評估報告。這份報告能說服法官、長官、老師及社工夥伴，而那處於弱勢的家長，手中沒有能和公權力匹敵的武器，被害人再怎麼不願意也需要接受這強硬的保護。社工像是這場戲的導演，要求家庭成員恰如其分的演出設定的戲碼。身為社工的我，最初是為了服務對象好，但導完這齣傷心又傷神的戲後，卻陷入「為什麼大家都不好」的謎團中，對服務對象而言，社工不過是斬斷親情的劊子手。一個「為了你好」的初衷，為什麼演變成「大家都不好？」這也是本文核心的提問。為探究家內性侵害如何被生產，以下將針對發生性侵害被害人如何產生，其中又以家內性侵害為重點，探討性侵害事件為何發生、發生後影響為何。試圖找出在知識的生產下形成的「被害人」，瞭解這套思路下的被害人是什麼樣子。

一、 發生性侵害的原因

每件案件都在不同的「天時、地利、人不合」之情境下所發生，一般而言家庭失功能被視為最主要的因素（黃麗絹，2004；Karakurt & Silver, 2014）。實務上，性侵害仍有可能發生在結構完整的家庭內，故除了家庭外，應要加入其他面向綜合討論，下列分別以個人因素、家庭因素及社會文化因素進行介紹。

（一） 加害人個人因素

發生所有與兒少有關的性活動，肇因絕對都來自成人對兒少的性誘惑，

加害者向社會、兒少偽裝自己、博得信任並合理化自己的慾望，接近兒少並對其侵害後，為了克服社會的譴責，將採用中立化⁶的認知扭曲過程合理化自己的行為，並讓受害者覺得自己必須為性侵害負責(簡美華、劉素芸譯,2005)。陳若璋、施志鴻、劉志如(2002)針對五位加害人進行研究，分析其犯罪原因及歷程，將其犯罪的內在動力分為 1.壓力宣洩型：又包含憤怒報復型、藉酒(藥)逃避型 2.情感替代型。又因以下的特質及心理因素而發生性侵害犯罪(陳若璋,2002；卿盛瑛,2005；黃碧玉,2011)。

1. 個人特質與認知扭曲：低自尊、低自我功能、挫折容忍度低、衝動控制力低、個性不成熟等特質讓加害人面對壓力時無法合理因應，另性侵害行為伴隨有酗酒及吸食毒品的成癮行為。而早期經驗的挫敗也會造成其非理性信念，又因認知能力不佳或認知扭曲，在犯案後會否認或合理化自己的行為。
2. 宣洩壓力、報復：因人際關係不佳、夫妻關係不協調、在婚姻中不被尊重、得不到性滿足或懷疑妻子不忠，為了報復妻子而對家中兒少施以性侵害。

綜合以上，導致加害人犯案有許多前置因素，如生活壓力、婚姻不睦、認知扭曲等，但性侵害行為需要某些情境才會促發行動，如父女獨處、母親重病或離家、飲酒或吸食毒品等，若此時家庭缺乏因應能力，即可能發生性侵害事件，為避免此事曝光，加害人會以權力控制、威脅使被害人不敢求助。

(二) 家庭因素

1. 家庭失功能：家內性侵害事件經常是因為家庭照顧、保護功能失調，家

⁶ 中立化(Neutralization)：在兒少性侵害案件中，指加害人以否認傷害(Denial of injury)、否認受害(Denial of victimization)、對意見衝突的譴責(Condemnation of dissension)及一個更開明的觀點(A more enlightened viewpoint)藉以要求社會接受兒童性解放、追求情慾，並合理化性侵害行為。

庭成員關係混亂、未負起家庭中應扮演的角色，如夫妻感情不睦、溝通不良、缺乏互動、性生活失調、暴力行為、親子關係衝突等，埋下家內性侵害的危險因子（李開敏，2003；王鈺婷，2012）。家庭失功能理論指出，家內性侵害事件存在是為了維持一個家庭病態的平衡，且為了確保家庭秘密不被知曉，其中又以母親的角色功能最為重要，常表現在身為妻子、母親、成人角色功能失調上（黃麗娟，2004；林淑麗，2005）。考量家庭因素時，母親仍成為眾矢之的，傾向暗示女性須為兒童性侵害負較大的責任，忽略父權主義的影響（陳玲容，2008）。

2. 家庭界限模糊：界限是維護家庭系統的完整性及凝聚力的象徵性保護膜。它能使家庭系統免於外在環境化壓力的侵入與干擾，同時也能調節系統內外平衡的功能，而界限有三種意義，可以界定家庭的次系統、物理界限及家庭成員（劉佳芳，2011）。家庭性侵害案件往往因為家庭成員關係界限不清，如父親與女兒關係曖昧，未保持親子互動該有的分際，子女取代父母功能，產生親職化的行為，或因物理界限模糊，如父女同床等因素，皆增加受侵害之可能。

（三） 社會文化因素

1. 父權思想：女性主義觀點認為家內性侵害案件是由於性別權力不對等、教養過程中父權文化的再複製，使女性被教育成順從與依賴，而男性則學習在兩性互動中以強勢、支配的態度進行主導，視女性、孩子為自己的財產，間接使家內性侵害行為被合理化。
2. 色情媒材影響：陳若璋、施志鴻與劉志如（2002）研究五位加害者犯案歷程，發現加害者在犯案前有看 A 片、性幻想的行為，間接或直接的促發性侵害行為；而氾濫的色情媒材（書籍、影片、圖片）充斥生活周遭，當中含有對女性的貶抑、物化或是許多違反倫常的情節，藉以滿足感官

刺激，若無法控制性好奇、性衝動而模仿當中情節，可能造成性侵害事件的發生（王鈺婷，2011）。

3. 社會的間歇遺忘（periodic amnesia）及否認：身為旁觀者，雖同情被害人，但在選擇立場時，加害人通常僅要求旁觀者袖手旁觀，而被害人則要求旁觀者分擔痛苦、實際參與行動並且記憶；但此一事實和剝削、暴政、信任的背叛、代間界線的跨越、以及深植於文化價值中的父母親的關愛與保護遭到破壞有關，旁觀者很難想像、揣摩成人和小孩發生性行為的細節。這種想像是擾人且痛苦的，且加害人為了逃避罪責，會將其行為合理化、抨擊被害人的信用，使旁觀者越來越難以抗拒加害人的辯白，進而懷疑被害人、接受加害人的說詞（洪素珍等譯，2002；施宏達、陳文琪譯，2004；簡美華、劉素雲譯，2005）。

家內性侵害案件通常不會只有單一因素，更包含長期失業、酗酒、毒品、離婚、犯罪等多重問題，導致家庭成員關係疏離、僵化或是遭社區孤立，上述不利因子交互作用下，埋下令人遺憾的導火線（呂瓊華，2005）。Taubman（1984）認為家內性侵害案件不應聚焦爭辯「誰的錯」，這只會將處遇窄化為解決某成員的行為問題，而忽略家庭生態系統的運作。換言之，家內性侵害不只是家庭成員間的互動關係，更反應家庭生態系統的危機。

二、 性侵害的影響

隨著被害人的受害年齡、侵害程度、受侵害頻率、因應能力、支持系統的差異，對於性侵害有不同的反應。故不同的理論模式發展不同的論述及處遇，如 Finkelhor & Browen（1985）的創傷動力模式、Herman（施宏達、陳文琪譯，2004）提出創傷療癒四階段、優勢觀點（李開敏，2003）、生態觀點（Taubman, 1984）、整合理論模式（謝儒賢，2002）、依附理論及家庭系統理論（Karakurt & Silver, 2014）等。以下使用 Finkelhor & Browen（1985）提出的四種性侵害創傷面向為架構，

整理被害人的創傷影響，詳見表一（Taubman, 1984；陳若璋，2000；王燦槐，2006；陳慧女、盧鴻文，2007；洪素珍，2008）。

表 1 不同年齡層被害人的心理、行為表現

影響對象	創傷性的性化經驗 (traumatic sexualization)	被背叛的感覺 (betrayal)	無力感 (powerless)	污名化 (stigmatization)
心理 / 兒童 / 青少年	<ul style="list-style-type: none"> ●對性議題的興趣明顯增加 ●性認同的困擾 ●對性的規範感到困惑 ●對性、關愛或照顧獲得的困擾 ●對性活動與感官刺激的負面連結 ●對性或親密關係反感 	<ul style="list-style-type: none"> ●害怕司法、害怕親密關係 ●憂鬱、沮喪 ●極端依賴的需要 ●憤怒與敵意、情感疏離冷漠 ●無法辨識他人可信賴度 ●固執 ●突然無法集中注意力 ●神經質、恐懼症 ●對他人的信任降低、不願與他人相處 	<ul style="list-style-type: none"> ●過分警覺 ●不信任感 ●對操控的需求 ●自卑且缺乏自信，導致自我認同危機 ●認同加害人 	<ul style="list-style-type: none"> ●羞恥 ●罪惡感 ●低自尊
行為	<ul style="list-style-type: none"> ●早熟的性遊戲、性模仿 ●過度性好奇及擁有過多的性資訊 ●對玩伴或玩具喃喃自語地說有 	<ul style="list-style-type: none"> ●學習障礙 ●非能力問題，但課業成績卻有退步的傾向 ●提前上學或延後放學的時間逃家或避免回家 	<ul style="list-style-type: none"> ●活動量的改變 ●沒有夜尿習慣的孩童突然尿床 ●特別害怕夜晚 ●恐懼加強至恐怖症 	<ul style="list-style-type: none"> ●做惡夢 ●飲食或睡眠異常，如嗜吃或厭食，飲食習慣大幅改變 ●解離

<p>青少年</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 穿著男性化，不敢表露女性特質 ● 極力拒絕表現性的發育 ● 對男性有勾引行為 ● 性交易 ● 性濫交 ● 性攻擊 ● 不適當的親子間的性化關係 ● 過度的性活動 ● 性模仿及性舉止 ● 原因不明的懷孕 	<p>關性的話題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 繪畫及遊戲經常以性為主題 ● 容易再度受害與受剝削 ● 攻擊行為 ● 偏差行為 	<ul style="list-style-type: none"> ● 突然的退化現象 ● 退縮進入幻想式生活 ● 心不在焉、退縮、只停留在自己的內心世界 ● 言語或行為上有自殺的企圖 ● 逃學、翹家 ● 攻擊行為，如欺負弱小 ● 成為加害人 	<ul style="list-style-type: none"> ● 孤立自我 ● 逃學、翹家 ● 酗酒或藥物濫用 ● 犯罪行為 ● 自傷或自殺
--	---	---	---

資料來源：整理自（Taubman, 1984，陳若璋，2000；王燦槐，2006；陳慧女、盧鴻文，2007；洪素珍，2008）

由上表可知，性侵害對被害人不僅造成心理的「內傷」，也造成各種複雜的外傷。不過，並非每個被害人都需要經歷如此艱難的復原歷程，若被害人有足夠的社會支持、自我效能，則能在創傷的逆境中展現復原力。

三、 處遇流程

目前我國將兒少家內性侵害案件視為兒少保護案件。由家庭暴力暨性侵害防

治中心訂定工作流程，包括受理通報與派案、危機工作與成案調查、評估與執行短期處遇、評估與擬定長期處遇計畫、執行長期處遇計畫、及結案與追蹤等（林淑麗，2005）。以下概述各階段服務的內涵（林淑麗，2005；王燦槐，2006；陳玲容，2008；林妙容、洪素珍，2012 等人）：

(一) 受案階段

受案後須透過電訪、面訪蒐集相關資料進行成案判斷，評估個案人身安全，並保全受害證據及危機狀況評估；另外也需要與加害人工作，進行初步的身心評估。林妙容與洪素珍等人（2012）整理安置評估指標為家庭功能、非加害人的保護及支持能力、社區資源、主事者社工督導及法院法官的判決，而安置評估的訪談之重點為：評估虐待的程度、家庭的資源、社工督導及法官的偏好、非加害人的能力、社會資源及家庭功能結構。若家中照顧者相信被害人且有高度意願及能力保護被害人，則社工將與照顧者討論安全計畫，反之則須讓服務對象移出家外進行親屬安置，或由主管機關進行保護安置。

(二) 緊急危機處理

首要維護被害人的安全，社工可協助聲請保護令或進行家外安置，並同步進行司法調查，包含驗傷、會談、筆錄等蒐集證據，為減少被害者在過程中因重複陳述而受到二次傷害，目前提供「減少重複陳述流程⁷」或「一站式服務⁸」減少傷害；期間提供被害人生活協助與輔導處遇。

(三) 持續評估及進入司法審理期

7 減少重複陳述程序：為提供性侵害案件被害人友善之詢（訊）問環境，建構司（軍）法警察、社政、醫療或少年法院（庭）、檢察、軍事檢察等機關（構）相互聯繫機制，以減少被害人重複陳述；性侵害案件之被害人，其詢（訊）問依本要點規定辦理，但經社工人員訊前訪視認不適宜或不必要者，不在此限（一）未滿十八歲之人。（二）心智障礙者。（三）前二款以外之被害人經申請適用本要點者（內政部，2005）。

8 一站式服務（One-Stop Service）是由醫療院所提供友善專業之驗傷採證環境，警政、社政及檢察機關在同一空間進行筆錄詢（訊）問，減少被害人於警察局、醫院或地檢署往返奔波及重複陳述案情。

持續追蹤被害人身心狀況，評估轉介心理輔導與治療；並與家庭持續工作，維繫關係並提供家庭個別成員或是家族服務，如心理諮商。同時，案件透過檢察官偵查、起訴，社工出庭前需為被害人進程序介紹、心理準備，陪同出庭時也須注意被害人的身心狀況並適時告知檢察官或法官，並在開庭前後與被害人進行討論。

(四) 擬定返家計劃或安排獨立生活

透過與安置機構、教育體系、心理諮商師、家庭成員及被害人本人共同討論，持續追蹤司法流程處理進度，評估返家可能性，若返家機會不大（加害人仍在家中、家庭保護功能不佳等），則需在結束安置前進行生活培力，培養自立生活之能力。

(五) 結案階段

經評估後，被害人可結束安置返家或轉介少年自立生活方案，依法結束安置後須追蹤一年，生活穩定後並無其他需求後，即可進行結案。

四、 生產成品

不變的事物是無法被覺知的，除非我們願意對他作相對的移動

（Bateson, 1979；章明儀譯，2003：163）。

人類知覺是積極瞭解的過程，透過感官系統來觀察世界的變化，進行判斷及歸因，並將整體與部分進行切割，收納在基模中，成為對世界的理解，透過眾人累積的知覺成為知識，知識透過權力的闡述，成為人類認識的真理。性侵害造成創傷是不爭的事實，且被害人的創傷反應影響層面可能從個人延伸到家庭、家族甚至社區。此時，為了規訓「性侵害」所引發的創傷，權力有必要對性侵害進行災害控制，制定社會能容忍的創傷程度，容忍範圍內可視為正常，不能容忍的即

為異常，透過法令確立被害人的身分、助人工作者的職責。借用三級預防的概念，說明性侵害被害人的危險分類分級：(一) 弱者／被保護者；(二) 病人；(三) 潛在犯罪者。以下針對助人工作所建構的「防災指南」進行批判性的檢視。

(一) 弱者／被保護者—追求正義，討回公道

法的制定，昭告了被害人在制度上受保護的位置，更顯見專家主義的全面滲透。一旦性侵害案件進入服務系統，為避免被害人的二次傷害，符合一定條件的被害人則會進入「減少性侵害被害人重複陳述作業」。王燦槐（2005）認為「減少性侵害被害人重複陳述作業」的專業整合團隊，共同提供服務、詢問被害人的工作模式有兩個優點：「一是這個團隊幫助被害人更加清楚知道他自己被害身份；二是每個人都會受惠，警察可以建立事實為何，檢察官可以將這些事實整理得更加完整來說服法官，而社工員（或被害人的倡導者）可以在這個過程中，照顧到被害人的需要和支持他。（116 頁）」這段話乍聽之下有道理，其中卻隱藏濃厚專業主義。首先，優點一提到「讓服務對象更清楚自己被害人的身分」，到底被害人是什麼樣的身份？這個身份是誰認定的？被害人又如何看待這個身份？再者，「每個人受惠」這種論述也有些偏頗，其描述的受惠，多聚焦在如何讓專業團隊工作方便，而非由被害人的經驗出發。在我參與減少重複陳述程序的經驗中，深刻體驗到專業聲稱欲杜絕二次傷害，卻設計一個作業流程，把所有傷害源聚集起來，一次傷害完的「專業」工作模式。

一站式服務（One-Stop Service）的設計更是專業展現的極致化。性侵害案件發生的 24 小時內，啟動所有專業團隊，社工陪同下，至醫療院所接受友善「專業」之驗傷採證，警政、社政及檢察機關在同一空間進行「專業」筆錄詢（訊）問，最初目的是為了減少被害人於警察局、醫院或地檢署往返奔波，及重複陳述案情可能造成的傷害。然而，這種長痛不如短痛的決定權在於這些專業人員，這些人就像圍事般的聚集，聲稱要幫被害人討回公道，但這是被害人最需要的嗎？

（二） 病人：精神疾病、憂鬱症、人格違常—身心治療

西方 19 世紀末對歇斯底里症的研究，開啟佛洛伊德研究兒少性侵害的契機。在佛洛伊德否認、更改其研究結果後，Fromm 在「母親固著」的理論基礎下提出亂倫性共生（incestuous symbiosis）的概念（孟祥森譯，1992），仍將性侵害視為較病態的行為，無論是加害人或被害人，都可能因為兒時創傷引發性侵他人的行為或遭受性侵害的結果。

近期研究則聚焦於被害人受害後引發的創傷。性侵害被害人經常是一面承受內在心理壓力，一面接受加害人的威脅利誘。在不敢告知他人受害之事實，無力改變又無法離開，只能發展出一套雙重思考模式去因應受侵害的狀況，在受害狀態的事實下啟動防衛機制，否認侵害行為、合理化或認同加害人的行為，甚至可能成為加害人侵害其他兒少的共犯。陳若璋（2000）指出若遲遲未處理，可能造成創傷後壓力症候群（PTSD）、解離性人格違常（DID）、重複性創傷（revictimization）。

也就是說，性侵害造成的創傷也可能成為一種「病」，憂鬱、憤怒或是人格違常都被視為病徵。助人者為了不讓被害人成為病人或是加重「病情」，必須及時介入提供治療。鄔佩麗、翟宗悌與王艷萍（2003）探討性侵害被害人接受服務的經驗，其中一名受訪者提到社工堅持轉介諮商服務的感受：

我希望他們尊重我的決定，那時候我希望先讓我穩定再讓我爸媽知道。我覺得在（治療）前期我需要很多的關懷支持和溫馨的氣氛吧！我不急著去抓兇手，也不急著申請什麼東西，我只是希望得到更多的支持（第 46 頁）。

性侵害服務團隊的初衷是助人，但當我們過度強調被害人的弱勢、創傷，而忽略他們的能力時，這些目標設定為增權的處遇，成為削弱被害人能力的利器；此時，專業團隊要更加「專業」才能讓被害人復原。這樣的循環無法達到王燦槐

(2005) 所說的雙贏結果，反倒加深兩方的挫敗感。

(三) 潛在犯罪者—吸毒、性交易、施暴者

若是被害人在上個階段未受到妥善的治療，便可能成為社會問題帶原者。身體與人際界線的破壞，產生紊亂的性行為；不健康的人格發展、不安全的依附關係，降低被害人的判斷力，因此結交不良同儕，成為學業成就低落、吸毒貪玩、未婚懷孕的壞小孩。雖有研究指出許多被害人因害怕自己的孩子遭遇與自己相同的命運，所以會想盡辦法避免類似事件發生，也因為孩子的緣故，被害人會發展從未出善待自己的能力—關懷及保護（施宏達、陳文琪譯，2004）。但代間傳遞現象（Generational Transmission）卻指出亂倫受害者在成為父母後，由於自己的經驗，而誤認親子間親密行為及情感疏漏一定會伴隨性的意義，因此不但與子女疏遠，甚至也會虐待他們的孩子，成為下一代的加害者（陳若璋，2000）。

綜上，性侵害的創傷從的一級的保護、第二級的治療，走到了第三級的懲罰。創傷成為孕育犯罪的溫床，被害人成為加害人。如同 Bateson（章明儀譯，2003）提醒的，若是我們停留在原地，使用相同的眼光來看待服務對象，便很難產生新的認識及理解。故，本研究便是要透過研究者角色的位移，探討助人關係中，如何使兒少家內性侵被害人從中認識自己、認同自己。

第三節 病理化論述下的助人關係

本節將說明病理化的論述下，助人關係如何發展，以下將先說明病理化的歷史脈絡，接著以病理化的助人關係開啟論述，進一步討論病理視角的助人關係中，對服務對象及社工有何影響。

壹、 病理化的歷史脈絡

Weick 等人（1989）在《優勢觀點的社會工作實務》一文中，回顧社會工作病理觀點歷史，內文引述 Axinn & Levin（1975）的看法：

社會工作聚焦於病理觀並不是獨一無二的。縱觀歷史，文化一直忙於命名和征服外人，並向人們靈魂的敵人發動戰爭。猶太教和基督教的傳統，已經明確指出人性弱點，透過罪的概念來限制或懲罰那些被認為違背道德準則的人（引自 Weick et al., 1989：350）。

社會工作在西方起源於道德缺失的概念，啟蒙時代創造了反抗此概念的哲學背景，改以新的方式考慮不幸的處境；然而，19 世紀末期，考量經濟環境，慈善組織會社（Charity Organization Society）仍以道德轉換作為服務策略之一。此時並非以經濟協助促成改變，而是透過友善的勸導產生影響（Weick et al., 1989）。Mary Richmond 被譽為個案工作的始祖，其整理在慈善組織會社的服務經驗與心得，1917 年寫了社會診斷（Social Diagnosis）一書，有系統的說明環境如何影響個人，並指出社會工作的三大步驟：調查（investigation）、診斷（diagnosis）與處遇（treatment）（潘淑滿，2006）。此時，社會工作仍然難被稱作一門專業。1920 年代，社會工作受到佛洛伊德（Sigmund Freud）的精神分析理論⁹的影響，

⁹ 精神分析學派假設童年的經驗決定人格的形成，並儲存於淺意識中。人的病態行為模式及問題則反應童年被壓力的創傷經驗，助人過程即為尋求病態行為的根源，揭開內在衝突及其根源，並透過治療性對話使個人自我了解、頓悟（insight）（宋麗玉，2012a）。

以社會診斷為基礎，輔以精神分析的論點，成為當時個案工作的主流知識。

1929年經濟大恐慌後，越來越多社工發現貧窮、暴力等社會問題與人格或心理病態無關，社會資源的不足、結構的限制才是造成困境的原因。此時，社會工作評估的視角重新轉回社會面向，診斷學派及功能學派因此興起。Gordon Hamilton 和 Florence Hollis 開創並發展成「心理暨社會學派」，前者提出人在情境中的概念，後者將理論發揚光大，並結束診斷學派及功能學派的分庭抗禮。1950年代 Harris Perlman 發展「問題解決學派」（潘淑滿，2000；謝秀芬，2006）。然而，此階段仍以精神分析的觀點作為立論基礎，而難以擺脫病理觀點；如心理暨社會學派就被批評仍以病理視角探討服務對象的需求及問題，而為關注家庭系統、社會變遷及整體結構所帶來的影響（曾華源，2012）。

社會工作理論發展越來越多元，Rogers 的案主中心觀點，重視人的能力及助人關係的品質；生態理論關注人在環境中的適應與互動；女性主義聚焦於社會結構造成的性別不平等；增權觀點欲協助被壓迫的群體意識覺醒、使用資源進行行動改革；後現代理論更試圖解構助人關係中的權力，要求社工在行動中反思。本研究不針對各理論的內容詳細介紹，僅透過理論的發展，闡述社會工作病理觀點的發展與反動。

社會工作最初以濟貧服務確立社會位置，但卻因為缺少理論基礎而顯得不專，遂借用精神醫學的概念，以「診斷」、「治療」作為工作方法，傾向將問題歸因於個人因素。爾後，雖有生態系統、女性主義甚至後現代理論出現，期待以非病理的觀點提供服務。但大抵而言，西方宗教觀的影響及那段與精神醫學互利共生的專業確立初期，已將「病理化」的觀點深植於社會工作根基；而後續對專業化的強烈渴求，強化病理化觀點的發展。從服務中長出來的經驗似乎難登學術殿堂，「不夠專業」的自卑感，使得社工被要求要像醫生般，用抽象的學術語言說明服務對象的困境，才能證明自己的專業。我國社會工作發展受到英美思想的強烈殖

民（王行，2008；王增勇，2014），在這波病理化的思潮中當然也不會缺席。

貳、 病理化的助人關係

「病理化觀點難道不好嗎？」某天同學提出這個疑問。

病理化觀點的助人工作，其目標是幫助「有問題的人」變「好」。故，在此即假設有個普遍客觀的「好」或「不好」之標準，並以此來形成處遇。Weick 等人（1989）表示「問題取向」聚焦在問題及其定義的過程上，確立了「助人」的輪廓，並透過以下三點動態呈現：一、問題總是被視為受影響的人缺乏或沒有能力；二、問題的本質是被專家所定義的；三、處遇方法是戰勝「造成問題中心的不足」。換言之，個人是造成問題及困境的「元兇」，專家則以無所不知的助人小天使姿態現身，藉著主流知識的語言論述形成問題定義，並研擬出戰勝問題的策略。這套論述隱藏兩個涵義：其一，專家比服務對象更清楚問題所在，助人關係中擁有絕對地位；其二，一旦問題被定義，便能找出解決問題的工作方法。

先假設服務對象真的有問題，但服務對象問題有千百種，專家真的能夠定義每個問題嗎？定義問題後，專家又真有能耐「發明」相對應的解決策略嗎？專家以知識建構一條透明卻又如此清晰的疆界，這條線的功能是排除異己，使助人專業在各自的小城堡裡安身立命。不過，社會工作的專家們真的需要這條線來畫地自限嗎？

一、 為難服務對象——正常、異常的標籤及汙名

雖無法否認問題的存在，但若聚焦在問題及病理觀點，可能引發負面現象。一旦賦予個人「問題」名稱，問題即成為個人的一部分，造成負面標籤化。Goffman 在《污名：管理受損身分的筆記》曾說過：「專注在問題上，是擁有污名的嚴重懲罰之一」（曾凡慈譯，2010：26）。專家主義主導助人關係，生產病理化的視框，李維倫（2008）認為病理化的觀點可能造成被害人的標籤化，使被害人經驗

自我實現預言（self-fulfilling prophesy）的效果。這種為了你好、責怪被害人等論調，隱藏要求被害人聽話、配合的意涵，也複製了性侵害過程中加害人的說法，複製權力壓迫的創傷經驗，反而不利復原。

然而，權力不是流動的嗎？難道被害人沒有透過什麼方式展現其權力嗎？當然有，服務對象透過各種抵抗來展現自己的主體性，如過度討好、拒絕服務、逃家等。但她們的反動卻讓助人者更相信專業的診斷，強化病理診斷的效果。

二、 難為社工—談很容易／談何容易

無論如何展現權力，都不能掩蓋性侵害案件對社工個人的衝突，不僅是實務上操作困難，也挑戰個人價值觀。亂倫的故事會讓人感覺痛苦、不堪入耳，而且難以消化吸收（洪素珍等譯，2002）。工作者必須吸收並代謝個案早年的環境與童年的經驗，以便幫助她在情感上，重新建構出一個可理解的、正確的個人的背景脈絡。家內性侵害案件挑戰的不僅是個人的價值，更是社會整體的道德價值，若社工未覺察自身對家內性侵害案件的價值信念，可能在工作中不自覺的表現自己的道德判斷，造成服務關係的破壞。再者，在服務中社工也可能面臨文化價值的衝突，若缺乏文化敏感度，並以去脈絡化的方式進行評估，將導致服務受阻。王鈺婷（2012）針對專業助人者介入亂倫三個泰雅族家庭之研究中，提醒專業助人者若缺乏文化能力，可能在介入服務時帶有偏見或刻板印象，造成服務的衝突及矛盾，使信任關係難以建立。

此時，病理化的工作模式便能減少社工的不舒服感。作為一個社工，有限的時間加上沒有盡頭的工作量，一旦累積一定的經驗，社工就能產出一套自動化思考模式，透過觀察、判斷、歸類的生產線，瞭解服務對象的需求，性侵害的要轉諮商、低收入戶轉經濟補助，快速產出處遇計畫的評估流程，何樂不為呢？

所以，當我們看到一個曾被性侵的女孩，人際互動不佳，專業人員隨即下診斷：女孩因性侵創傷，導致人際互動出現障礙，需要立即轉介諮商！但仔細想想，

她有沒有可能只是不擅社交的「被性侵」女孩呢？病理化的觀點使我們在服務過程中，放大了性侵害的標籤，服務對象不只被視為一個曾被性侵害人，她／他更是一個病人或潛在犯罪者。一旦經歷性侵害，似乎終身擺脫不了病人、潛在犯罪者的標籤。標籤化的病理診斷中，她／他們的行為、情緒或是任何反應都和性侵害有關，我們很難把性侵害和服務對象做切割，接受這個人也有憂鬱的時候，也會像正常人做錯事，也會享受性的愉悅，但那不是因為性侵害，而是因為她／他就是一個「人」。

不過，其實病理化的觀點對社工也不是真的這麼容易。我們也是個平凡的人類，但面對同為人類的弱勢服務對象，似乎就成了無所不知、無所不曉、無所不會的超級專家。面對標示為服務對象的個體時，總要盡力顯示出自己的權力，讓二者身分間的落差更明顯，也讓助人工作者更有立場成為一個助人者，這包含社工師法給予的名號—社工師、組織賦予的權利—公權力，或是比服務對象更有品質的生活、更有品味的穿著等；又，問題診斷假定背後有一套相應的解決策略及復原途徑，但事實上卻不一定如此。

我曾服務一位遭祖父性侵的少女，紀錄上寫著她酗酒、吸毒且疑似性交易；訪視前，便已透過個案紀錄的各式標籤在腦中拼湊她的模樣；會談後，發現她只是一個曾經受傷的少女，嘗試用不被專業認同的方式自我療癒。或許她在演戲，或許她只想博取同情，但都不能抹煞她為了生存所受的傷及付出的努力。和這些孩子相處，總是發現不同於標籤的她／他們，讓我陷入「這不是肯德基」的痛苦中。柯麗評（2009）在探索自己與服務對象的權力關係時，也反省「問題視框」除了限縮社工的視野外，亦簡化了服務對象豐富多元的生命經驗。

儘管專業信仰已悄悄被侵蝕，但不可否認，我仍是專業知識下的產物。過去服務時，我總以為個案有個樣子、有種類別，以社會工作專業的高傲姿態將其分類，愛喝酒的、暴力的、吸毒的或是福利依賴的；在此分類系統中，個案的主體

性消失了，取而代之的是一個個問題診斷的標籤，此時社工的主體性被放大了，而個案成為被動接受服務、福利的個體，被當作病理化論述的載體。是誰複製了這樣的依賴？又是誰讓服務對象看不見自己的主體性？

三、小結

越來越多人呼籲關注社會環境與結構對性侵害的影響。Finkelhor (2009) 提醒應動員旁觀者的力量，改變責怪被害人的論述，減少被害人的自責。陳淑芳、簡上淇與阮芳賦 (2012) 發現在助人工作中，仍見醫療人員第一時間仍著重的採證流程的正確性，忽視被害人的心理支持，冷冷的醫護人員使用冰冷的工具，進入被害人的身體進行檢傷，將所有傷害視為某種診斷的名字。像這樣忽略被害人的自主性及尊嚴，極易複製與性侵害雷同的情境，對被害人造成又一次的侵害過程。教育系統中，強調教導兒少自我保護，強調性侵害案件中被害人自我保護、防衛的責任，若是受到侵害，不免讓兒少聯想是自己做的不夠好，社會、媒體也發出指責被害人的聲音，認為被害人一定是做了某些行為才招致受害(裙子太短、深夜遊蕩等)，而加害人也是這樣告訴她，使被害人產生羞愧感，影響自我概念。

社會持續瀰漫著一股責怪被害人 (blame the victim) 的氛圍。陳筱萍、周煌智與劉仁儀 (2009) 訪談兩位性侵害被害人接受司法、警政、醫療及社政服務之經驗，受訪者大多表示希望系統的工作人員加強同理心、敏感度。最後，讓我們以 Finkelhor & Browen (1985) 的創傷動力模式進一步思考：被害人經歷創傷性的性化經驗 (traumatic sexualization)，在社會的不當診斷下，產生被背叛 (betrayal) 的感覺；她／他想要自我保護、想要反擊，卻一次次的因為社會的汙名化 (stigmatization) 而產生無力感 (powerless)。助人工作是否使被害人遭受制度再次侵害？若是不瞭解被害人的感受，我們如何設計符合其需要的服務呢？

「病理化觀點難道不好嗎？」

若是無法讓助人關係中的兩方都「好」，那麼是的，病理化觀點真的不好！

第四節 主體的發聲，發生在脈絡中

我們原本認為「合於倫理」的對待，如拯救、保護、教育、規訓等，是否有一丁點的可能反而作實了將受害者造就為一個受剝奪的對象，因此成就了一種反倫理的對待？（李維倫，2008：235）

讀李維倫（2008）兒少性侵害「病理化」到「倫理化」一文，裡頭有對助人工作的深刻反省，心裡澎湃，有人和我有一樣的想法！不禁有種想隔空和老師擊掌的興奮感。本節便是接續前三節對助人關係與權力、病理化論述下的討論，拌點獲得知音的興奮感，試圖走出一條擺脫病理化論述的路徑。以下先就脈絡化的重要性進行探討，再闡述主體發聲的構想，以建構未來研究的基底。

壹、脈絡化的重要性

社工大量透過語言工作，無論是會談、訪視、寫紀錄都以語言與外在世界交流。語言不是中性、被動的，每當我們說話，同時就揭示一個現實，並將言語所產生的區別予以正當化（易之新譯，2000）。當我們進入一個陌生的家庭訪視，與服務對象透過語言交流，連結雙眼所見，觀察以該家庭的生活環境是否安全、有無受虐風險，辨別是否屬於哪個服務方案；接著用專業的語言撰寫紀錄，創造某些類屬將其安放，如「標準家庭」或「高風險家庭」等，最後形成此家庭開案與否的標準，將家庭安置在某個社會位置—兒少保護系統或正常家庭。此時，語言不僅反映事實，同時也創造事實。

生物學家 Bateson 從對生物的觀察中，探討、發展出一套「從自然長出來」的人類心智運作的知識論，並深深影響當今家庭治療及心理病理學。他在《心智與自然》中如此說明語言的內涵：

語言一直以主詞及述詞所構成的句法，來說明「東西」「具有」某些性質和屬性。更精確的說法是強調這些「東西」，是憑藉其

內在各部分的關係、及憑藉它們與其他事物和說話者關係中的行動，才得以被造出、被視為與其他「東西」有所區別、成為「真實的存在」（章明儀譯，2003：119）。

Bateson 點出語言作用的歷程：連結、辨別、創造，最後形成意義及真實的存在，且「存在」要在脈絡中才有意義。且不同的脈絡下，同樣的事可能有完全不同的意義。但在前三章的討論中，我們發現在病理化視角下，將服務對象以去脈絡化的方式進行診斷、標籤、處遇。抽離脈絡下的服務，此舉容易物化服務對象，使其成為被治療的客體，簡化服務對象豐富的生命，也使得社工陷入找真相而非瞭解意義的處遇困境。李維倫（2008）認為助人者若要改變病理化的視角，則需將性侵害的研究視野從「個體內在心理機制」轉換至「人與人之間相互構成的位置移動」，也就是病理化到倫理化的歷程。他不否認性侵害對被害人的負向影響，但更強調事件對被害人在人際互動上的破壞，強烈建議應從「人際重構」的觀點提供服務。此與翁開誠（2011）所述的概念相呼應：

「我們若是不要物化他者，---，而要將對方視為知情意與時間性是不可分割與化約的整體，又有其複雜的社會處境與歷史文化脈絡，進而在處境與脈絡的層層限制之下，仍然可以追求其自主的知情意與時間性上的自由，那將這樣的生命以故事（narrative/story）來取代其他的比喻，大概是差可比擬的。（翁開誠，2011：81）」

人際重構運動的倫理化，係指重視被害人在生活中的語言行動如何影響人際處境中的位置移動，更包含研究者與專業人員與兒少性侵害被害人的交往對待（李維倫，2008）。換言之，助人者也參與被害人的復原歷程，且與被害人透過語言、行動等各種交往互動，形成助人關係的位移，實踐助人倫理而擺脫病理觀的糾纏，讓被害人在脈絡中逐漸展現主體性。

然而，位移的發生是有條件的。Rogers（1961）認為助人者須展現真誠、溫暖關懷、敏感的同理及無條件正向關懷的能力，使被害人真正的接納自己，拋開表面形象、離開「應該」、不再迎合期待、不再取悅別人、自我引導、邁向流動、變化及複雜情態的過程，願意開放的體驗，並接納他人、信任自己，才能成為「如其所是」的自我（宋文里譯，1990）。於是，脈絡性理解不僅協助服務對象認識自己、接納自己，也有助於社工用更寬廣的心胸接納服務對象的抗拒，從鉅視的觀點來評估服務對象的需求，以便擬定適當的服務計畫。

貳、主體性的展現：「重點不是說什麼，而是誰在說」

主體性是什麼呢？翁開誠（2002：31）認為主體性是「當一個人是自己的主人時的人格或心理狀態。」而 Rogers 認為一個人「成為一個人」(becoming a person) 的時候，便是展現其主體性了！社會工作所有的價值、信念皆圍繞在助「人」、以人為本。上段提到 Rogers 認為某些條件下，助人關係可協助服務對象展現主體性 (subjectivity)。不過很多時候，助人工作似乎不強調人的主體性，而是將其看作知識實踐的客體。王增勇（2005）則指出在個案記錄中，社工將服務對象區分同時也建構自身的集體位置；有了服務對象，所以我們才是社工。

某次聽到服務的少年稱自己為「個案」，心頭一驚！平常我們使用的專業語言，竟然成為他用來認識自己的方式。周雅容（1998）認為一旦語言的指涉及界定被多數人接受後，語言的意義可能會反過來限制我們的生活經驗。所以為了證明我們的專業，我們使用專業才懂得行話，我們借用醫學、法學等概念來擴充專業度，但在其他人眼中，社工真的因此變得比較專業嗎？

王珮玲（2010）探究家暴及性侵害案件中，法官、檢察官及警察對社工的認知，發現三體系的受訪者普遍認為社工的一般能力¹⁰高於專業能力，法的知識的

¹⁰ 該研究中，一般協助能力係指：社工能適時安撫被害人的情緒、社工會提供我需要的訊息、社工會提供我需要的協助、我所提出的偵辦需求社工會及時給予回應、我信任我與社工的合作、

不足，「勇於表達專業意見」評價較低。雖然王珮玲樂觀的認為社工滲透司法體系、改變文化的已出現正面效果；但從其研究中我們可發現，對司法人員來說，社工的功能和隔壁大嬸、里長伯沒兩樣，安撫情緒、提供資料、待命協助，此揭露一個殘酷的事實：專業知識權力也是有等第之分的。

弱肉強食的專業階層中，社工面對「比上不足」的挫折，專業比拚失利下，削減社工的主體性，卻不經意專業階層的觀念複製於助人關係中。王增勇(2014：5)認為我們強化社工做為助人者的形象，同時也僵化服務對象必須是受助者的他者形象；雙方角色固著的結果將原本助人關係的雙向流動變成單向的給予，否定也剝奪了社工在助人關係中也受助的事實。王行(2008)提醒一旦知識權力伴隨著專業處遇而涉入人民生活文化，怎麼減少精英文化霸道的分離切割人民整體生活，是社會工作專業需要反思的權力議題。

前幾章的討論中，鮮少聽到服務對象的聲音，助人關係明明是兩個人的事，卻經常都是由社工代表發言，服務對象的主體就在立意善意的行動中，不經意的被掩蓋了。女性主義(尤其是後現代的女性主義)提出反省，主張個人主體性，透過解構(deconstruction)分析現象的脈絡，聆聽不同主體的聲音(宋麗玉,2012b)。Marsh(2002)認為向服務對象學習能增進社工的效能，透過服務對象對問題的定義、對解決問題的參與，社工能更加理解其需求，也才能代表其發聲；藉著服務對象對社會環境的多元理解，幫助社工在追求社會正義的道路上，忠於價值及初衷。

主體性該如何展現呢？王增勇(2005：48)以 Foucault 觀點說明現代的三種主體性建構模式：一、人如何成為人文科學中發言的主體；二、人如何把自己與他人分類；三，人又如何從被研究的對象中再重新把自己變回主體。翁開誠(2012)所說的互為主體性的故事性思考(narrative thinking of inter-subjectivity)便是讓

社會提供我所需要的個案資料、社工製作的個案資料對處理案件有幫助、社工能有效連結資源協助被害人。

服務對象發聲的方式之一。讓她們有個位置，說自己的想說的話，透過「自我賦予自我」的再主體化過程中，展現其真實的存在。透過服務對象的聲音、視角，讓我們看到社會工作不同的樣貌。並使服務對象在發聲的過程中，重塑事件的意義，能有更多服務對象參與服務目標的設定。實務工作者也可以參考 Schön(1983) 的建議，將問題重新框定，改變對情境的體驗，這些情境會透過新的行動產生意外的結果，「回話」給工作者，工作者便再透過反思發現新的意義，產生新的建構（夏林清等譯，2004）。

雖然家內性侵害被害人可能在重塑的經驗中，再次經歷創傷的記憶，但就增權觀點而言，參與研究在個人層次上，可增進自我瞭解和覺察；在人際層次上；可建立較為平等之互動關係；在社會層次，可以增進資源之連結與運用，只要謹守倫理，對於人際界限因性侵害而遭受破壞的被害人而言，是一個重新得力的開始（簡美華，2008）。

小結：反思，實踐

身為一位社工，如果沒有徹底的反思，我們可能無法從以為的真相中，找出被知識權威掩蓋的假象。有太多關於服務對象的「以為」卡在腦中，像是一個個標籤，封住服務對象主體的伸展，也限制助人關係的發展。助人關係應互為主體，而這個主體沒有一定的樣貌，或許和教科書呈現的一樣，或是如同文獻所述的那樣，但也可能完全都不同。這些未知及好奇，都需要進入服務對象的脈絡中才能被解答。

楊琇文（2014）對從事性侵害防治社工的替代性創傷歷程進行研究，受訪社工認為性侵害防治工作使自己得到收穫及成長，更從創傷中找出意義和力量。對此我深有同感，曾經連續 11 個星期到警局陪同製作性侵害筆錄，也曾在服務經驗中受到創傷的波及，但反而在論文的發聲中，不再逃避承認自己在這個經驗中受傷了，並以積極的方式找出意義，找回對自己的信任。

本研究欲透過敘事研究方法，邀請家內性侵害被害人說說社會工作的服務經驗，目的之一便是梳理助人關係中彼此的角色，由她們的眼光，分享我不曾到過的世界，我像個旅人走在她們的生命歷程中，有共識的往相同方向前進，或是說在生命中前進、在回憶中倒退。研究參與者與我共同覓出助人關係的意義，也期待這些故事，能夠為和我一樣在迷途中的社工旅人點亮夜空中的星。

第三章 研究方法

本章將說明研究者選用質性研究－敘事方法的原因，其次說明研究參與者的選取與資料蒐集過程；接著解釋資料分析方式，並交代研究之可行性；最後，闡述研究者在研究中的角色及倫理反思。

第一節 研究方法的選取及考量

壹、為什麼選擇探索性的質性研究方法

本研究主題為「兒少家內性侵害被害人眼中的助人關係」，我想瞭解當一位家內性侵害的被害人接受社工服務時，她如何看待社工的角色？又如何理解助人關係中彼此的位置？這樣的受助經驗對她又有什麼意義？剛開始選擇質性，主要是想要挑戰自己：聽說質性很難。確定研究主題後，我發現已經不是我選擇質性，而是我的研究主題替我選擇研究方法；再難，也不能打退堂鼓。

潘淑滿（2003）整理多位學者、專家說法，認為質性研究是別於實證主義的研究取向，由不斷變動的社會現象組合成社會、世界，在不同時空、文化及社會背景下產生不同意義。研究者應在自然的情境下，透過與研究參與者密切互動，對研究主題進行全面的探討、深入的理解。Padgett 建議，若想要探索一項少有人知、需敏感與深度情緒並且從研究參與者眼中捕捉「活生生的經驗」的主題（王金永等譯，2000），質性研究會是合適的選擇。

對應本研究，家內性侵害被害人如何看待社工，目前沒有清楚的答案，過往也缺乏此類的研究，且性侵害的經驗過於私密且具個別性，需要透過主觀且深入的觀察、深度訪談才能要探究問題的不同面貌。而質性研究不強調樣本數量，重視樣本所能提供的豐富性的特性，在時間及經費限制下，小樣本便能獲得豐富收穫。綜合上述考量，本研究便以探索性的質性研究做為探究經驗之方法。

貳、選擇敘事研究—用說故事的方式思考

人類每天穿梭在不同的故事中，擔任別人故事的配角，擔任自己故事的主角，隨著時間更迭，主角、配角的變動，故事展現不同的風貌，可能不如初次聽到繽紛，卻多了點雋永的味道。這是故事吸引人的地方，以時間為地圖，不規則發散，連結生命中每個人活過的線索。特別喜歡 Clandinin 與 Connelly (2000) 對敘事的說法：「在邊界上的思考」(蔡敏玲、余曉雯譯，2006)。意指研究者為了探索未知的領域，移動至另一種思考方式的智識領地 (intellectual territory)，思考、探究生活的另一種樣貌。時間性、人、行動、確定性及脈絡構成故事，也呈現了不同的生活、意義。

敘事是產生意義的基本結構，它並非破碎的片段，意義是由說故事的人所建構的，研究者需要尊重其建構意義的方式，跟隨說者的話語，進入過去的時間、世界 (王勇智、鄧明宇譯，2003)。那麼什麼是敘事研究 (narrative analysis) 呢？指的是任何使用或分析敘事素材的研究，包含文獻探討、日記、自傳、會談、訪談或口述史等皆是 (吳芝儀譯，2008)。敘說探究的目標在於瞭解經驗，並從中創造經驗之意義，是一種思考經驗的方式；研究參與者也較能貼近研究參與者的生活。

面對強勢的科學實證主義，及其去脈絡化的預測、實驗、推論，敘事研究並無折服眾人的野心。只期待透過說者的陳述，探索世界另一個可能的面貌，透過傾聽故事，經驗的再呈現，或許能挑起似曾相似的感受，心有靈犀的感動等，這是不具代表性也無法推論的研究限制，卻也是其迷人之所在。

本研究的參與者為兒少家內性侵害的被害人，研究參與者將以故事分享、重現經驗，而這個經驗是獨特的，並根據說者所處的家庭、文化等社會脈絡的差異，而建構不同的意義。以此讓我們更瞭解這個世界，研究參與者也有機會在敘事中，重塑事件的意義。

第二節 研究參與者與資料蒐集方法

壹、研究參與者的界定及選取

一、選樣條件及過程

本研究中所稱「兒少家內性侵害被害人」，係指曾在 18 歲以下，受到現為或曾為血親關係、姻親關係、繼親關係之四等親及實際上共同生活四等親之同居人性猥褻或性侵害之人。統計顯示（衛生福利部，2014），女性被害人數（1661 人）遠高於男性（303 人），過去幾年都呈現女性被害人數高於男性的狀況，顯示女性仍較易成為性侵害的對象。另，因質性研究強調樣本提供資料的豐富度，以呈現其主觀的生活脈絡。為了符合研究主題、選樣便利性及資料豐富度，本研究之研究參與者，必須同時符合以下三項條件：

- (一) 其曾在 18 歲以下受到家內性侵害之少女；
- (二) 其曾經接受至少一年以上社會工作者服務者；
- (三) 口語表達清晰。

通常質性研究的樣本數取決於研究類型，主要以資訊是否飽和（saturated）為考量原則；必須是能提供「深度」和「多元社會實狀之廣度」資料為標準，而不同於量化研究，以能代表人口並推論到人口母群體的樣本為抽樣原則（胡幼慧和姚美華，2008；潘淑滿，2003）。因此，本研究將採立意取樣（purposeful sampling），以願意參與且能夠提供豐富資訊人，為研究者首要的邀請對象。研究者為能達成研究目標，瞭解不同類型的研究參與者的接受社工服務的經驗，盡可能尋找不同類型的研究參與者加入本研究，使收集到的資訊能有高度豐富性。

因研究主題具高度隱私性，也難在日常生活中接觸研究參與者，故研究者透過政府單位、民間社會福利單位及研究者個人人際網絡尋找潛在的研究參與者。

首先，研究者運用個人人際網絡，聯繫在相關領域服務的實務工作者，告知本研究之目的、訪談大綱及研究對象的條件，後續有兩間安置機構及一縣市之家庭暴力及性侵害防治中心同意接受研究委託，研究者再透過公文向公部門及民間單位正式提出研究申請。接著，請單位推薦符合本研究條件之對象，並協助詢問其參與研究之意願，避免讓參與者產生不信任感；若同意參與本研究，再由社工陪同進行第一次面訪，提供詳細研究過程說明，並告知其權利及可能需要配合的事項，確認研究參與者基於其自由意願下接受訪談；最後，簽署研究同意書並約定訪談時間、地點，正式進行訪談。

由相關機構主管或工作者協助聯繫服務對象，四位受訪者皆為自願接受訪談，而訪談的地點則考量方便性、隱密性並尊重研究對象之選擇，安排至機構晤談室、簡餐廳或速食店。初次訪談皆有機構或單位社工陪同，後續除了小羽是由機構主管協助安排外，其他三位研究參與者皆由研究者自行約定訪談時間地點。

二、研究參與者基本資料

本研究中四位研究參與者皆為服務中的個案，除了萱是由公部門引薦外，其餘三位皆為民間社會福利單位協助媒合，年齡介於 13 至 18 歲，表達能力佳，接受社工服務的年資從一年半至六年不等（詳細資訊請見表二）。

研究參與者的選擇重點在於豐富性及獨特性。四位研究參與者家庭背景、受侵害的狀況、安置經驗或與社工互動經驗等皆不同，可藉此拓展助人關係的理解，增加題材的廣度。又研究參與者中，小敏接受社工服務之年資為一年半，而萱則是三年，小羽是四年，綺綺為六年；且四位參與者都至少接受過三位以上的社工服務，故其與社工相處的經驗豐富，能提供豐富的生命經驗，增進理解的深度。

表 2 研究參與者基本資料表

代稱	年齡	資訊收集 來源與次數	原生家庭 型態	與加害人 之關係	初次接受社 工服務年齡	接受社工服 務年資 ¹¹	安置經驗
小敏	18	面訪三次、電訪 一次、 Facebook、LINE	繼親家庭 (母喪)	繼父	高中三年 級，17 歲	約 1 年半	安置機構 二所
綺綺	17	面訪二次、電訪 一次、 Facebook、LINE	失親家庭 (父、母皆 喪)；現為 市府監護	爸爸	國小五年 級，約 12 歲	約 6 年	安置機構 六所；寄養 家庭
萱	18	面訪二次、 Facebook、LINE	失親家庭 (父、母皆 喪)；現為 市府監護	伯父	國中三年 級，約 16 歲	約 3 年	安置機構 三所
小羽	13	面訪三次	單親家庭	爸爸	國小四年 級，約 11 歲	約 5 年	安置機構 二所

貳、資料蒐集方法

一、深度訪談法

本研究目的是探索兒少家內性侵害被害人接受社工服務的經驗，使用深度訪談方法進行資料收集。訪談法有幾項特色：有目的的談話、雙向交流的過程、平等的互動關係、彈性原則及積極傾聽（潘淑滿，2003）。研究者能透過訪談，讓研究參與者將經驗、感受及情緒帶入研究中，也透過提問協助研究參與者回想，使研究者能更瞭解其生活脈絡，增進交流的機會。

訪談過程中，研究者盡可能創造自然情境，如在研究參與者熟悉的機構進行訪談，保持尊重、同理、幽默、真誠等態度，讓研究參與者感覺輕鬆自在，以便充分表達看法與感受。另也準備點心、飲料與研究參與者共享，邊聊邊吃，創造

¹¹ 四位少女目前皆持續接受社工服務中，表 2 接受服務年資只計算至 2015 年 5 月 31 日止。

輕鬆、自在的氛圍；在研究參與者同意下，也將訪談地點改至餐廳，從共同用餐的經驗中增加彼此熟悉度；最後，也邀請小敏、綺綺（安置於同機構）二人到研究者就讀的學校進行半日遊，提供彼此認識、瞭解的機會。在撰寫故事過程中，除了小羽的機構不能使用手機外，研究者會以電話、Facebook 或 Line 與研究參與者保持聯繫。

二、 研究工具

(一) 訪談大綱（見附件一）：本研究以半結構訪談大綱作為指引，並保持訪談之彈性。訪談前，研究者閱讀相關文獻、資料，並與指導老師討論，再參考研究者服務性侵害被害人的實務經驗，擬定訪談大綱內容。訪談大綱的內容包括：研究參與者的家庭概況、接受社工服務的經驗、接受社工服務的影響（生理、心理、社會等），藉此萃取研究參與者對助人關係的詮釋與理解。

(二) 錄音器材：由於本研究以深度訪談作為蒐集資料方法，因此在訪談中全程錄音，訪談前會再次告知並取得研究參與者之同意。

(三) 訪談筆記及備忘錄：研究者常利用訪談前後的用餐時間、臉書、Line 或電話等方式與研究參與者聯繫，藉此更瞭解其生活狀況或過往經驗，但因為場地、空間的限制而無法錄音，故研究者會在訪談中撰寫筆記或是在訪談後將重要的對話內容記在備忘錄中，作為研究的素材。

第三節 資料分析與研究可行性

壹、 資料分析方法

敘事分析中，錄音和轉錄在敘說分析時是絕對必要的，此為再呈現的過程，涉及選擇及化約。訪談後，研究者須將現場文本錄音檔轉換成研究文本，反覆閱讀、體會，並透過對研究參與者生命故事的認識及分析，重新理解故事，建構研究參與者過去經驗。轉錄過程中，Katz（1992）認為分析式歸納是最有用的，當我們去看研究參與者說什麼，分析的焦點常會浮現或變得更加清楚（引自王勇智、鄧明宇譯，2003）。

通常敘事研究分析可使用以下四種模式閱讀（吳芝儀譯，2008）：

- 一、整體—內容的閱讀：以個人完整的生命故事為焦點，根據整體脈絡分析部分的意義。
- 二、整體—形式的閱讀：藉由檢視個人整體生命故事的結構、情節，發現其中的表達方式。
- 三、類別—內容的閱讀：偏向內容分析，先明確定義研究主題的類別，從文本中將分離的段落抽取、分類，再聚集到類別中，不在意整體脈絡，類似量化研究的資料處理方式。
- 四、類別—形式的閱讀：聚焦於每個獨立的敘事單元之風格、語言特徵，關注生命故事的不同段落或類別所顯示的形式面向。

在四種閱讀模式中，整體—內容取向的分析較符合本研究之目的。因研究參與者在訴說生命故事時，故事內容皆與其所處的情境脈絡有關，若將此脈絡抽離、切割，可能無法完整呈現其意義。另，本研究也以 Riessman（1993）所提出的經驗再現的五個層次，做為資料分析時的參考，分別為：關注經驗（attending to experience）、訴說經驗（telling about experience）、轉錄經驗（transcribing

experience)、分析經驗(analyzing experience)、閱讀經驗(reading experience)。關注經驗與訴說經驗指的是研究參與者如何思考、描繪事件的經歷；而研究者在轉錄與分析經驗時，便在進行捕捉意義及詮釋的實踐；最後則是加入讀者，共同閱讀分析後的經驗呈現(轉引自胡幼惠，2008)。

綜上，本研究將以整體—內容閱讀取向理解文本資料，第四章將呈現研究參與者個別的生命故事，再重新拆解、組織並提領出四個故事的相似主題，再分析各主題與助人關係的連結與意義。過程中，以 Riessman (1993) 五大資料分析層次為基礎，而研究者依實際分析情形，調整為以下五個層次(見圖一)：

- (一) 關注經驗—我(以下指研究者)對助人關係的理解：首先，釐清我與「助人關係」的關係，以及在助人關係中的位置，並回答我為什麼站在這個位置；再者，從助人關係的現況進行脈絡性的理解，與過去文獻對話；最後，思考我在助人關係中是否產生位移？原因為何？前兩點於本文一、二章進行闡述，後者則會在本研究後四章交錯堆疊的呈現。
- (二) 訴說經驗—說妳(以下指研究參與者)的故事：透過訪談，研究參與者分享家庭生活、就學及就業狀況、受服務的經驗與感受等，透過述說過去，說明如何成為現在的自己，並展現其欲被理解的樣貌。
- (三) 轉錄經驗—重現妳的故事：研究者檢視收集的資料，包含訪談過程中的語言、聲調、動作、神情等，進行理解、轉譯、再理解，以時間為軸，將情節、事件再安排並撰寫成完整的故事，使故事得以透過研究者的詮釋、搓揉而再現。此階段呈現於本研究的第四章：四個故事。
- (四) 閱讀經驗—妳來閱讀我寫的故事：研究者完成故事後，將文本以電子郵件、紙本寄送等方式交給研究參與者閱讀，確認研究者的理解是否正確，用詞遣字是否能完整表達其描述，是否過度詮釋等，核對並修正後才作為本研究分析之文本。

(五) 分析經驗－我來看妳的故事：如胡幼惠（2008：135）所說，此階段最重要的是如何收入、捨棄、切割、節錄、突顯、安放標題，並決定資料呈現的風格。研究者撰寫研究參與者的故事後，便反覆閱讀、爬梳，將故事與我對助人關係的理解、位置及視角進行對話。研究者拆解四人的故事，重新建構一個有意義的服務經驗，再以訪談內容強化說明。最後，透過研究發現再次與研究者及文獻進行對話，整理研究參與者與研究者眼光的交會，並嘗試理出屬於我的助人關係的實踐之知。

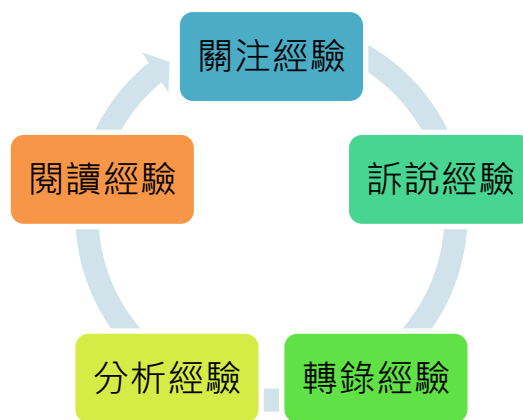


圖 1 本研究分析之歷程圖

貳、 研究可行性

質化研究者常被挑戰研究是否具「信效」和「效度」。但這個問題本身就是從實證主義的「客觀分類計量」、「普遍法則的尋找」或「因果假設的否證和統計推論」出發。質性研究強調「社會事實的建構過程」，以及「人們在不同的、特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋」。這種脈絡情境過程、互動、意義和解釋的探索研究，其研究價值的判定標準絕非量化研究的「信效」和「效度」可以涵蓋的，而是另有其他評價方法（胡幼慧、姚美華，2008：117-118）。

一、 邀請研究參與者協助檢核資料分析結果

為確保資料謄寫無誤，完成訪談逐字稿謄後，研究者反覆聆聽錄音檔，盡速整理成逐字稿。待生命故事撰寫完成後，研究者將故事文本交由研究參與者，請

其檢核故事是否與其所述的經驗相符。

二、詳細描述研究的過程

由於質化研究沒有一套標準化的操作程序，研究過程中允許研究者發揮創造性。因此，質化研究的過程中，研究者必須自行決定研究要「長成什麼樣」，如：研究參與者的條件設定？蒐集資料的方式？以何種方式分析資料？以何種方式呈現研究結果？因此，除了與指導教授討論外，研究者藉著詳細描述研究的進行方法及步驟，由讀者來判斷本研究的可信性及品質。

第四節 研究者與倫理省思

壹、研究者的角色與位置

雖然不少研究者自稱為研究工具，我也同意研究者在過程中扮演重要的角色。但我更想表達「研究者也是人」的立場。畢恆達（1998）認為研究者並非研究參與者價值觀的傳聲筒，我們不能假裝沒有權力，而是要誠實、清楚的面對困難。故，我帶著好奇進入研究場域，以真誠的態度邀請研究參與者一同加入找尋答案的旅程。過程當然無法盡善盡美，且該研究主題，可能使研究參與者和我承受性侵害經驗所引發的負面情緒及傷害。因此，訪談過程中，須更注意自己與研究參與者的關係，透過高度的自我覺察，努力讓可能的傷害降到最低，也嘗試讓研究參與者和我共同在故事中蹦出新火花，生產新的意義。

簡美華（2008）長期投入性侵害相關研究，其對於欲進入性創傷領域的研究者提出以下建議：一、應閱讀性創傷的相關文獻資料，具備相關知識，才能因應突發狀況，瞭解參與者需求；二、高度的自我覺察，避免訪談時受到衝擊，造成替代性創傷；三、增進危機處理能力，建議可預先準備一份研究參與者可就近獲得心理諮商支持的機構清單，減少參與者因負向情緒影響生活；四、參與質性支持團體，一方面分享甘苦談，另外也透過團體討論、分享，增進對創傷的敏感度。根據上述提醒，研究者進入研究前，完成以下準備：

- 一、腦袋的準備：在我與社會工作系交往的第六年中，大學、研究所的教育，使我熟悉助人工作的基本價值、信念及技巧。研究所期間也選修家庭暴力專題、個案工作專題等課程；另在確定研究主題後，便開始閱讀國內外相關文獻、書籍，提升相關知能，研究過程中也持續閱讀相關文獻。
- 二、經驗的準備：過去曾在縣政府擔任兩年兒少保護社工，過程中服務過十多位家內性侵害的兒少，也曾在少女安置機構實習，與家內性侵害的少女有密集

的相處，對於性侵害相關的創傷反應有一定的敏感度；擔任兒少保社工時，夜間出勤處理緊急案件的經驗豐富，對危機處理有基本應變能力。

三、研究方法的準備：大學曾修習敘事模式臨床社會工作課程，瞭解敘事方法的基礎知識。而研究所時期除了社會研究法及質性研究課程外，實習期間更實際與未婚懷孕婦女及未成年懷孕的少女進行敘事訪談，在相關知識與經驗上皆有一定的基礎。

四、心理準備：本研究主題或多或少對認知、情感造成衝擊，故每次訪談結束後，研究者便盡快完成訪談過程記錄，將錄音檔撰打成逐字稿，並與指導老師討論所見、所感，以協助釐清個人的主觀感受，降低次級創傷之機會。此外，研究者也從社會支持系統中，尋求正向的情感支持與實質的協助，以減緩訪談期間的壓力。

貳、研究倫理

本研究採用深度訪談作為資料蒐集的方法。訪談中，研究參與者和研究者分享深層個人經驗，且這些經驗是具高度私密性的；故，研究者必須謹守研究倫理，保護研究參與者不因參與研究而受到任何傷害。此外，由於無法完全掌握研究參與者對性侵害事件的復原狀況，因此研究者需注意訪談的空間、時間、態度等細節，以下將就研究需要特別注意的重點，以及可能涉及的倫理議題及處理列舉如下，後段則將呈現研究者在訪談過程中所實踐的倫理。

一、需要注意的重點

(一) 營造安全訪談空間及氛圍

創傷經驗的述說（*narrative*）與創傷事件的重現（*flashback*）是不同的，研究者有責任在訪談前和訪談期間，提供安全信任的環境，且當口述過程中回溯到一些創傷經驗重現的內容時，研究者應尊重與接納研究參與者的任何反應，而不

急於進行處遇（簡美華，2008：255）。

(二) 尊重、真誠及接納的態度

每個研究參與者的經驗歷程，都有其獨特性和自我詮釋過程，研究者應嚴守尊重研究參與者之觀點和自主權（簡美華，2008）。過程中保持開放、尊重的態度，不急著要求其回答問題，或挑戰故事真實性，避免因此使研究參與者連結創傷記憶。

(三) 肯定與回饋

在自願參與研究和已告知研究目的下，並非每個研究參與者都會對重新回顧性創傷感到擔憂，反而會因接受挑戰與冒險的心態，而為研究參與者帶來新契機（簡美華，2008：256）。承上，研究者在訪談中會適度表達對研究參與者的肯定及欣賞，並在訪談後持續給予回饋。

(四) 訪談過程中確認研究參與者身心狀況

研究過程中皆尊重研究參與者的意願與決定，訪談的時間、地點都以研究參與者的方便為考量，尊重研究參與者對於某些特定主題是否開放的意願與決定。本研究主題雖非聚焦於受性侵的經驗，但無可避免會談到可能引起負面情緒的過往，研究者隨時注意研究參與者的身心狀態，若發現研究參與者神色改變、刻意忽略問題或是主動表示不願多講等情況時，皆會主動關心身心狀況，並告知其有不回答的權利，並與參與者討論延期或取消訪談，避免回溯記憶而造成傷害。

二、應遵守的研究倫理

(一) 告知同意

第一次與研究參與者見面，便向研究參與者說明研究主題、目的、進行方式、自由參與之權利等研究程序，確定研究參與者知悉彼此的權利義務後，將討論的結果記錄下來製作成同意書，與研究參與者簽名後各自保留。此外，研究結果的

呈現上，也經過研究參與者檢核，得到其同意後才放進正式的研究內容中。若研究參與者認為某些部分不適合呈現，則研究者會與其討論，根據其意見做適當修改，直到研究參與者覺得合適且同意後才放入正式的研究。

(二) 最小傷害

研究最基本的原則就是不可以傷害研究參與者。周雅容（1998）提醒當研究者與研究參與者皆為女性時，可能更容易建立信任關係並蒐集到更豐富的資料；此為先天的優勢，但若是研究者缺乏倫理約束、未善用資料或是仍以壓迫的專業知識詮釋，可能使受訪女性落入更不幸的處境，強化弱勢地位。故，研究者應讓研究參與者在充分意願下自由表達想法，不可勉強其談論不想談的內容；或是偏離主題的範圍（潘淑滿，2003）。

(三) 保密與匿名

由於本研究主題涉及研究參與者深層、隱密的生命經驗，因此資料的保密格外重要。除了充分告知保密之責任、義務，研究者也將故事中足以指認出研究參與者的資訊將以隱匿，撰寫故事時將其姓名、居住縣市、安置機構等以代號稱之，其中姓名的選擇皆經研究參與者同意。謄寫訪談逐字稿時，亦嚴守保密原則。

因四位研究參與者皆為服務中的個案，雖對訪談內容保密，但涉及其生命安全時，仍應以安全為優先考量；故在訪談過程中，研究參與者透露逃離機構的想法時，研究者有告知其機構主責社工，請社工評估研究參與者的狀況，提供相關處遇或資源。後續因少女與縣府主責社工討論後，目前暫住親戚家，安全無虞。

三、選樣過程中權力運用的反思：實踐的倫理

「妳是如何使用權力達到研究目的？」口委問。我是如何從抨擊權力，成為一個以權力為手段達到研究目的的人呢？雖謹守不傷害的原則，避免以權力壓迫研究參與者就範，但事實上還來不及反應，「權力」就已存在於研究關係中，它有很清楚的目標：完成論文。

首先，權力施展在選樣條件的設定，為了蒐集資料的方便，我要求研究參與者必須口齒清晰；其次，為了邀請研究參與者的方便，透過私人人際網絡，以人情為工具，請託熟識的社工協助邀請訪談，其中便是藉著社工與服務對象的服務關係，使服務對象願意接受訪談。過程中，雖然徵得研究參與者同意，但仍知識權、討好的方式，藉著食物、友善行為來討好她們，向其索取更多的故事、感受、情緒等，豐富「我的」研究，成就「我的」學位。這樣說來我似乎是個「為達目的，不擇手段」的研究者耶！覺察權力與自利的交互作用，自圓其說的安慰自己這是必要之「惡」，帶著「表裡不一」隱憂，背負自我譴責，穿梭在研究中。

此時，反倒彰顯出研究倫理存在的必要。雖然未進行正式的倫理審查，但為避免倫理爭議，研究過程中持續與指導老師討論，並進行自我審查，承認這些「權」所帶來的「利」，並且更加注意自己的言行是否逾越、傷害研究參與者的「權」與「利」。實際的行動除了確認服務參與者的身心狀況及受訪意願外，我也盡可能以朋友的方式與她們相處，讓彼此有較平等的位置，有時候不為了研究，只是單純吃東西、聊天，分享感情生活、朋友衝突或是就業、就學的困擾等；同時，訪談結束後我們也在 Facebook 或 LINE 上分享彼此的生活狀況，不刻意隱瞞，互相關心，或「按個讚」知道彼此都在。這些社交行為雖無法掩蓋權力的存在，但以朋友的方式相處，增加彼此使用權力的彈性，並能自由選擇回應權力的方式，允許彼此坦率的說出想法，接受不回答或不回應訊息，也接受相互關心問候。

這是我曾經及正在實踐的倫理，雖然最終這還是「我的」論文，但我盡可能將權力用在最不傷人且最有益處的地方，並詳細描述權力運用的過程、反思，以資公允。

第四章 四個故事

原以為「接受服務的經驗」是很好發揮的主題，卻發現要聽少女分享她們的故事可不是件容易的事。透過兩到三次的訪談，我試圖將談話內容理出脈絡，盡可能呈現故事。進入四個故事前，我必須重申，這些都是真人真事，完全沒有從本土劇改編（但倒是很適合改編成本土劇）！訪談過程中，本想自己也是見過風浪的前任兒少保社工，應該能平靜的面對這些故事；不幸的，這些令人難過的事情總是人外有人天外有天，每次聽到少女說到生命的高潮迭起，眉頭都不爭氣的洩漏出我的驚訝及心疼。接著，就從小敏的故事開始。

第一節 小敏的故事：我是特殊品種

◆ 正常到不正常

小敏一家四口是再正常不過的家庭，擔任台商的爸爸、打零工的媽媽、哥哥和小敏，雖然稱不上富裕，但也夠一家人吃飽喝足。爸媽離婚後但同住，聽媽媽說爸爸在大陸有「小三」，小敏 6 歲左右，爸爸正式離家，經濟重擔就此由媽媽一肩扛起，國小學歷的媽媽沒有一技之長，只能以勞力換取一家溫飽，清潔工、加油員只要能養活一家人都好。小敏國小四年級，媽媽與繼父相識，經小敏兄妹同意後，媽媽才與繼父正式交往；儘管不喜歡繼父，但為了媽媽的幸福只能勉強接受。五年級，繼父搬進小敏家，相處越頻繁，不喜歡的感覺就越強烈，無論是生活習慣的差異（只穿內褲在家晃來晃去），或是以搔癢之名行騷擾之實的行為，都讓小敏覺得有點怪怪的。

對傳統信仰非常虔誠的繼父，也帶來幾位尊貴的「室友」，土地公、玄天上帝、關公等神明在神壇上各據一方；然而，眾神明並沒有成為小敏的守護神，反倒成為繼父暴行下的目睹者。小學畢業後，繼父便稱小敏身上有龜仙、嬰靈、狐仙等壞東西，謊稱自己可以起乩驅魔，實則對小敏進行性侵。一手插入陰道，一

手拍打肚子，對鬼神之說深信不疑的媽媽，在旁要求小敏配合，想當然這些壞東西並未離開小敏，只留下肚子上的瘀青、身體及心理的傷害。趁著某次小敏感冒，繼父又以相同原因以性器官侵害小敏，眾神明及媽媽聽著小敏的哭嚎，目睹暴行，卻也就只是看著。

從國小畢業至高三，小敏的生活不是自己的，哥哥被繼父趕出家門後，小敏在家更無助了，除了上學外，交友、外出甚至去外婆家都有諸多限制，不順繼父的意就會挨罵或領一頓打，曾目睹繼父把懷有身孕的媽媽打到臉頰烏青、眼睛爆血，小敏自然不敢求助。在這種不知道什麼時候會「中邪」的壓力下，小敏曾經逃家一次，但能跑多久呢？被找回來以後，小敏告訴自己要保持理智，眼觀四面耳聽八方，沒有人保護自己只好自救。這幾年，家中多了兩個妹妹，但小敏卻歷經三次墮胎，試了三種墮胎方式，媽媽說她是破壞家庭的拖油瓶！她則怨媽媽為什麼要把她生下來！怨懟、糾結的母女關係，夾雜著強烈的愛與恨。

◆ 救星降臨－警察與社工登場！

就算交了男朋友，仍難逃繼父的魔掌。高二時，繼父知道小敏與男友分手後，為了賺點賠償費，便對小敏男友提出妨害性自主的告訴，雖然有到醫院進行檢傷，並由媽媽陪同做筆錄，但在社工家訪時，繼父和媽媽皆宣稱小敏不在家，藉此阻斷小敏求助的機會。

高三的某天，小敏在課堂上看了有關性侵害的影片，回家路上悶悶不樂，在男友的追問下秘密曝光了！小敏借用男友的手機向舅舅求助，並由舅舅協助通報。當天晚上警察就找上門，一男一女到家裡查訪，繼父和媽媽還沒弄清楚狀況，小敏就被女警單獨叫下樓詢問，心裡有底的小敏全身發抖，一方面擔心被聽到，另一方面也是真的嚇得說不出話來，跟女警借了紙筆顫抖的寫了「性侵」二字。

女警表示這件事很嚴重，需要立刻把小敏帶走，要她上樓穿外套、拿證件，並喬裝此為烏龍通報，要媽媽一起到派出所處理。坐上警車前，小敏看著正在玩

電腦遊戲的繼父背影，內心百感交集，終於能離開地獄般的生活！母女在警車上各自望向一方，媽媽聽到對講機傳來性侵之類的字眼，低聲詢問小敏「那在講我們嗎？」小敏連忙否認。到了警局，媽媽和小敏分開詢問，強裝鎮定卻不停發抖的小敏直到見到舅舅、舅媽才崩潰大哭。

接著，警察帶小敏到醫院驗傷採證，警察陪同引起的關注，讓小敏覺得很不舒服（後續再由警察接送時，警察特別換上便服，讓小敏感到很窩心）。終於見到社工了，趕來的是一位公部門的值勤男社工，帥帥的外表，搭配溫柔又有點娘娘的特質，反而讓小敏感到放心。男社工開口就說：「我知道妳會怕，但妳不用怕了，因為妳之後就不會再碰到這個人了」。簡單詢問小敏報案的原因後，便詢問她有沒有穿暖、吃飽、需要什麼物品等，不再追問已重述多次的案情細節及家庭狀況，只是傾聽小敏的需求並允諾轉知主責社工。

完成驗傷後，小敏由男社工送至緊急安置機構，他告訴小敏主責社工過幾天會來看她，將小敏交由生輔員後便先行離開。這天好長好長，真正躺在床上已是凌晨三點多，警察與社工的出現，點亮黑暗的世界，小敏的生活開始出現光明，但身心俱疲的小敏沒力氣回想這天的錯綜複雜，沉沉睡去。

◆ 新生活開始

身處陌生的環境，反而有種前所未有的放心感受。在機構的第一天，小敏睡到 11 點多才醒來，在機構晃啊晃的，藉著生輔員及其他婦女熟悉環境。機構主要收容對象為受暴婦女，僅有四個少女床位，當時無其他少女同住，白天婦女去上班、小孩去上課，小敏就把時間花在睡覺，睡飽再起來找東西吃、看電視，若要外出走走也只要告知一聲即可，小敏很享受這樣的自由。5、6 天後，小敏才見到機構社工，同樣散發溫柔氣質，但小敏形容她像朵「嬌滴滴的蘭花」，笑稱社工好像比自己還要脆弱；「蘭花社工」向小敏說明機構規範、對外聯絡方式及後續處理程序，後來的三個月，有事也多透過生輔員傳達給機構社工，機構社工

再告知縣府社工。10 天後，縣府社工帶著小敏到警局作筆錄，做筆錄的當下小敏並不緊張，她已從機構社工那瞭解後續程序，也順利的完成筆錄。

過了兩個多月，縣府社工表示要將小敏轉到長期安置機構，社工認為小敏適合 B 縣市（化名），所以將讓小敏到 B 縣市的安置機構，同時分享過去安置其他少女的經驗：社工認為某少女適合花蓮，果然這少女到花蓮就不想回來了！但這樣的「成功案例」並不能說服小敏，不過小敏知道若拒絕安排，縣府社工就要再找其他機構。想到曾到縣府社工的辦公室，在休息室等待的小敏東張西望，社工的忙碌映入眼簾，辦公室電話響個不停，兩邊都有社工各自在開會，小敏等到睡著了社工才趕過來；她心想社工已經有這麼多案件要處理，實在不想造成麻煩。情人節當天，小敏離開住了 17 年的 A 縣市，媽媽當天因出庭無法見面，僅由縣府社工陪同到新的安置「家園」，即使多麼希望能和媽媽同住，也只能接受這個安排。

到了家園，縣府社工與家園社工進行交接，而縣府社工因還有事情要處理需要提前離開，問小敏：「妳這樣可以嗎？OK 嗎？」，小敏表示 OK 後，縣府社工便離開了。電梯一關，「我又一個人」的感覺熏得小敏眼淚直流！家園社工說現在反悔還來得及，「不用了，我沒得選擇，這是沒辦法的事」。當天結束晚禱，小敏正式展開在 B 縣市的生活。

◆ 異鄉重生

比起 A 縣市社工的嚴肅，B 縣市社工親切的態度讓小敏放鬆不少。家園收容對象為未婚懷孕的女性及受暴少女，至多就收 8 人，且家園的三餐都是由少女、未婚小媽媽自行烹煮，小而溫馨的氣氛及年紀相仿的友伴，都讓小敏快速適應家園生活。因行政程序未完成，小敏暫時還不能上學，每天睡飽後，就參與家園安排的課程，無論有沒有興趣都要上完！家園社工經常進出安置機構，加上每個星期的會談，小敏與社工越來越熟悉。

住進家園不到一個月，縣府社工捎來媽媽在睡夢中驟逝的消息，電話那頭的小敏簡直不敢相信，掛上電話開始大哭。自從那天和媽媽在警局一別，兩人就再也沒有見過面，只透過社工協助返家拿東西，沒想到母女再次見面，便是在媽媽的靈堂上。不過，小敏知道媽媽終究站在自己這邊的，從媽媽對社工的和善態度，快速幫忙收拾小敏的衣物的行為，都顯示媽媽對小敏離開的支持。

不久後，寄讀行政程序完成，小敏重新回到校園；另，社工連結諮商師與小敏定期會談。在專屬的空間固定談話，諮商師帶著小敏去認識真正的自己，諮商師就像朋友般，在她面前可以大方的哭，開心的笑，不會覺得彆扭或奇怪。小敏開始上班後，諮商的時間越來越少，但兩人像朋友又像家人的關係仍是小敏重要的支持。

社工及生輔員則負責小敏生活適應，並培養未來自立生活的能力，包含理財、購物、烹飪、清潔等。小敏在家園度過 18 歲，而家園有個慣例，在少女滿 18 歲前要完成屬於自己的圓夢計畫。在與社工討論後，小敏決定要完成個人小旅行，貓奴小敏選擇猴硐做為目的地，從費用、交通到飲食都要自己計畫。旅行當天，小敏獨自搭車到猴硐，邊走邊拍照，並在家園中舉辦成年禮，向大家分享自己的所見，原來生活可以如此自由，可以拿來「玩」，可以做自己！家園另一件大事，就是一年一度的自由行，少女們自行籌備、執行三天兩夜的旅行，過程中須一起討論地點、想住哪樣的飯店、如何籌錢等，決定大方向後，便開始分頭完成子任務，如訂飯店、車票、查景點等。去年是小敏第一次參加自由行，回到自小生活的 A 縣市，卻有很多新鮮的地方、新奇的趣味，自助旅行的經驗，豐富小敏的視野。

家園社工與小敏年紀相近，兩人的相處就像朋友，兩個人打打鬧鬧，一起吃東西、一起玩，當然也會吵架，但總是能透過溝通說明彼此的立場，不能當面講的，就用 Line、寫信或 e-mail 解決；社工知道小敏很少到外面餐廳吃飯，會談

也特別約在義式餐廳。對小敏而言，社工就是個人，而喜不喜歡、合不合拍都要看緣份，投緣了自然就相處得來！

高中畢業後，小敏在家園休息一個多月，參加家園安排的美容、美髮或烹飪等課程，在社工鼓勵下參加職業培訓班，擔任四個多月的婚紗攝影助理，後續也聽了社工的建議，第一次投履歷、應徵工作，並獲得自己想要的工作機會！小敏發現自己正在改變，社工從旁的協助、支持，鼓勵她去思考而不是全盤接受指令，將過去在深淵中的自己拉了出來，穩定的生活讓小敏終於能做一個「正常」的少女。對小敏來說，遵守規定從來不是件難事，甚至是理所當然的，住在別人這裡，就應該做好自己該做的事，小敏很難理解為什麼有人不能遵守規定！高度自我管理能力，也讓小敏享受生活的自由，甚至像個小媽媽開始叨念其他少女！

◆ 事與願違的一家團圓

今年五月，小敏就要結束安置，在外租屋展開自立的生活。小敏以為找房子很簡單，就是電話約好看房、簽約，但家園社工擔心小敏的安全，堅持陪同，這下小敏才意識到可能的危險。過去在家中大多是單獨行動，有人擔心安全堅持要陪伴讓小敏感到窩心，儘管找房子的過程並不順利，但小敏仍對自立生活充滿期待。

然而，天不從人願，好不容易建立的新生活，一通電話就能輕易瓦解。判決終於下來了，繼父被判了重刑，外婆在住家附近發現繼父的身影，縣府社工也接到繼父電話，繼父放話說知道小敏人在 B 縣市，帶著挑釁的威脅，讓縣府社工開始擔心小敏的安全。縣府社工希望繼父入監前，小敏能暫時到一個繼父找不到的地方，但小敏能去哪裡呢？這時候那個好久不見的爸爸就登場了！

媽媽過世後，小敏遂進入無人監護的狀態，縣府社工連絡上在大陸另組家庭的爸爸，告知爸爸小敏的經歷後，他答應成為小敏的監護人，兩人就因為監護權移轉的手續，睽違 12 年終於再見面！小敏跟爸爸長的很像，纖瘦的身軀和大大

的眼睛；育有一男一女的爸爸，雖關心小敏和哥哥的現況，也持續透過 Line 聯繫小敏，但對小敏兄妹來說，爸爸僅是有著神似臉孔的陌生人，哥哥對於生父的出現很無感，而小敏則是因為監護人的這層束縛而不得不有感。

爸爸知道小敏繼續留在台灣可能有危險後，向社工表示願意把小敏接到大陸一起生活。要飛過台灣海峽與陌生的家人「們」共同生活，可能嗎？可以嗎？無論可不可以、想不想要，離開 B 縣市是勢在必行的安排，至於交由住在大陸的法定監護人照顧，更是人身安全上最周全的選擇。繼父的威脅，讓小敏又回到過去那種沒選擇的狀態，好不容易掌握生活的主控權，又被不定時炸彈給牽制住。今年七月過後，小敏就要做出人生最大的抵抗，踹開地心引力，在飛機上體驗徜徉空中的感覺，飛到對岸與爸爸和新家人共同生活，等到司法終結、繼父入監後再回到台灣。

小敏一如往常的以「沒辦法，我沒得選」來回應老天一次又一次的玩笑，不同的是，她已不在是呆坐原地的小女孩，這些傷心傷神的玩笑，只是一段過去的回應，反倒使得小敏更清楚自己的模樣；現在的她，不再是默默承受，而以「沒辦法中找到辦法」的高度適應力來接受挑戰，謝謝招待！

訪後心得

身為一個社工，我希望妳乖乖；身為一個研究者，我不想要妳乖。妳不要那麼認命好不好！聽妳說故事，像是在聊朋友的八卦，能登上新聞頭條的內容，卻沒有一絲苦楚攀上妳的眉宇，看不見也感覺不出那撕扯心房心室的痛楚，但就是覺得哪裡不對勁，我想找出那個「應該」很可憐的少女。我猜，不對勁的是我。第一次談完，證實我的擔心是多餘的。已經準備接住淚水的衛生紙就戰鬥位置，被擺在晤談室的中央，我開玩笑的說要哭就盡量哭，而妳忽視它的存在，逕自談著過去。中場休息，我們把衛生紙移開，拿出我幫妳準備的紅茶和鬆餅，抽張衛生紙，墊在甜甜的鬆餅下，我們繼續聊著，衛生紙了無生氣的隨著冷氣風飄啊飄，

我們卻再也沒多看它一眼。最後，我好像接受在訪談時，除了吃點心擦嘴巴外，衛生紙在這個場合，並沒有承接眼淚的功能。

後續幾次聯絡，妳越來越少話，之後才知道原來妳要搬去大陸了，又是老話一句「就沒辦法啊！」我真想用力搖搖妳的肩，不要再說沒辦法了，妳要起來抗爭、妳不想要的就說不要、妳不要乖乖的接受命運的玩笑好不好？最後一通電話，妳有點自豪地說：「反正我的適應力這麼強，不會怎樣啦！」電話那頭的我不小心翻了白眼，心底為妳抱屈，老天爺為什麼要這樣對妳？

寫完妳的故事，反覆咀嚼妳的話，試著進入妳的生命脈絡窺探，對老天爺的怒氣漸漸轉為感謝。妳曾笑說妳是特殊品種，我想絕對是的，謝謝老天爺給妳這麼強韌的生命力，讓妳是這麼隨遇而安；謝謝妳對世界的寬容，消弭仇恨和痛苦；謝謝妳讓我看到社工服務在妳身上發酵，謝謝妳讓我分享妳的故事。

第二節 綺綺的故事：世間情劇場

◆ 驚世家庭

「和姐姐進去房間不要出來！不管誰敲門都不要開門！」房外傳來爸媽吵架的聲音，摔東西、互相吼叫。「不曉得媽媽有沒有受傷」綺綺和姊姊看著電視，注意力卻都在房外的父母大戰，想出去看看卻被姐姐阻止，只能在門邊注意房外最新動態。這樣的劇情幾乎天天上演，就連同住的阿公阿嬤也無法介入。小學四年級左右，媽媽燒炭自殺，殯儀館被佛經音樂和哀傷情緒填滿，綺綺看見媽媽滿臉是血躺在那裡，不敢相信自己所見，伯母說媽媽是七孔流血、死不瞑目，自殺的原因不清楚，憂鬱症？還是另有困擾？綺綺不知道，她只知道她永遠不可能替媽媽解憂消愁了！

媽媽過世後，爸爸常常不在家，而姊姊上國中住校後，阿公阿嬤也不太管綺綺；不想上課就睡到自然醒，在家看電視、等同學下課出去玩，就算警察多次抓綺綺到學校，她仍然經常翹課。五年級的某天，綺綺突然被叫到輔導室，有個自稱社工的女生說「我要帶妳離開家，妳要被安置到一個的地方」。原來是晚上睡覺時，爸爸亂摸姊妹的身體，姐姐覺得不舒服告訴學校老師，老師才找社工來處理；但綺綺根本不知道爸爸這樣是犯法的，只覺得莫名其妙要搬到陌生的地方，而姐姐因為住校而沒被安置。她打死都不想離開家，不過自己根本沒得選擇，就這樣哭著被送到緊短（緊急短期收容中心）。

不情願地在緊短住一陣子，又從緊短換到 B 機構。社工說如果爸爸穩定上課（親職教育課程），她就可以早點回家了！綺綺滿心期待爸爸上完課，自己就可以回家，但老天似乎漏了綺綺的願，不久傳來爸爸燒炭自殺的噩耗。他一直有吸毒的習慣，綺綺也看過他和他的朋友用毒，卻沒想到他會因為不想被關而自殺。沒有親友可替代照顧的綺和姐姐，便改由市府監護，回家的路越來越遠，心裡實

在恨極了爸爸！

◆ **怨世生活：逃走，再回來；回來，再逃走**

知道自己不能回家，綺綺非常傷心，縣府社工也理解綺綺的失落，有空便帶她到機構外走走晃晃，紓解情緒。某日，有人拉著綺綺逃出機構，綺綺摸不清頭緒就傻傻的跟著跑，沒跑多遠就被找回來，生輔員要綺綺說出另一個落跑女生的下落，否則要負擔後果，綺綺被嚇壞了，只能如實稟告。沒想到說出來卻換得機構內少女的排擠和打罵，工作人員雖處罰打人的少女，但縣府社工還是擔心綺綺安全，決定轉換安置單位。

這次縣府社工將綺綺轉換到寄養家庭，寄養阿姨、叔叔對綺綺非常友善，綺綺也把他們當作家人，什麼事情都會告訴他們。相處過程中當然也有口角，有次綺綺甚至離家出走跑到同學家去，但不久就被找回；阿姨心疼她的遭遇，打算讓她住到國中畢業再展開自立生活。但，某次和阿姨吵架，綺綺自顧自地聽著 MP3 故意不理會阿姨，阿姨一氣之下搶走 MP3，拉扯過程不小心在綺綺脖子劃了一條紅紅的刮痕。隔天上學，同學注意到綺綺的傷，這位同學的媽媽一直認為寄養費用是圖利寄養家庭，藉著綺綺的傷，便請認識的立委替綺綺討回公道。當時接近選舉時間，立委超有效率的發公文到社會局，要求徹查此事。

隔天縣府社工跑到學校找綺綺，社工的出現讓綺綺感到納悶。綺綺把當天與寄養阿姨的衝突說一遍，向社工保證沒有虐待那回事，兩人從早談到中午，縣府社工再跑到寄養阿姨家問阿姨；綺綺放學後，縣府社工繼續和綺綺聊，整天都圍繞這件事打轉，寄養社工也問綺綺要不要驗傷，立委甚至表示要告寄養阿姨。吼！這一切都太荒謬了，莫須有的事被搞得這麼複雜，回到家要怎麼面對寄養阿姨和叔叔呢？果然，當晚叔叔敲著綺綺的房門，想要搞清楚事情為什麼會變成這樣，「她睡了啦，不要再煩她」阿姨努力將叔叔拉開。終於有家的感覺，但就因立委的攪局，綺綺再次轉換到 C 機構，儘管不想離開，也向社工強烈抗議，但社工

也說若不轉換機構，立委會不斷追問，長官就會施加壓力給社工，所以真的沒辦法，一定得換機構啊！

換到鄰近縣市的 C 機構後，雖然機構規定比較彈性，甚至可以請假外出，或是有機會去看明星的演唱會、到處玩等，但綺綺還是想念家鄉的朋友，且同學之間的小心機、惡意排擠讓綺綺很不適應。後來社工職務調動，將綺綺交接給新社工，綺綺捨不得原本的社工，不願意和新社工講話，但沒辦法，社工還是得換！國三上學期，忍了兩年多的綺綺，受不了對朋友的想念，決定逃離機構，這次她跑到朋友家住了兩個多月，靠朋友接濟過活，不幸在路上被少年隊找到，被送回社會局。社工安排綺綺住進緊短，難過的問「妳怎麼一直逃？跑那麼多次很多機構都不想收妳了」。綺綺好生氣啊！「為什麼不從一開始就讓我選擇我想要待在哪裡？」

其實，社工不是沒給綺綺選擇的機會，無論是寄養家庭、機構都會先帶綺綺看過環境，但綺綺就是不想被安置。對她來說，無論怎麼選，都只是在兩個爛的裡面選一個還能接受的，這算什麼選擇啊！幸好從寄養家庭開始，社工便擔心爸爸的事件帶給綺綺創傷，安排諮商師和綺綺談話。綺綺很喜歡和諮商師聊天，和社工說的話，社工都要回報給長官，但諮商師就不同了，她能夠保守秘密，這讓綺綺覺得很放心。

在緊短又待了半年多，輝煌的逃跑紀錄嚇得機構不敢收她，但她也不想啊！綺綺難過沒機構要她，怪社工不尊重她的選擇，氣憤縣府作為她的監護人，操控她的生活方式.....反正意見也不會被接納，反正也沒得選，那就一切隨她安排吧！終於，有個遠得要命的機構願意收綺綺了！當天，社工陪著綺綺搭火車到 D 機構。「妳會來看我嗎？」綺綺問，社工坦白的說「會，可能要很久很久才能來一次」，之後綺綺就被丟在鳥不生蛋的地方，等不到社工的來訪。

D 機構收容各種案型的少女，有法院轉介、性交易或家暴的，進機構前需要

搜身，機構也裝有監視器。為了管理方便，比較乖的少女都住在三樓，沒有生輔緊迫盯人；情緒比較不穩定或有精神問題需就醫的少女住四樓；五樓就是像綺綺這樣不好不壞的。從學校回到機構後，活動範圍就只限於這棟建築物，像是被關在裡面，只有工作人員有感應卡可隨意進出。沒上學的人，機構會安排課程，不管喜不喜歡一律參加；為了維護健康，連吃多少飯都要管，工作人員會幫忙盯著，不想吃也要吃完。平常表現會由工作人員進行考核，70分以上才能請假外出，70分以下就要罰寫，機構團體生活的壓抑、不自在，讓綺綺萌生逃跑的念頭。終於，趁著返家過年的機會，綺綺就再也沒有回去了！

◆ 掉落塵世：打死不回去

回到家鄉，國中還沒畢業的綺綺，透過朋友介紹開始打工，早餐店、飲料店、餐廳都待過，平常有男朋友同住互相照應，生活也算過得去；綺綺打電話給縣府社工回報狀況，社工也同意綺綺在外自立生活。就這樣過了一年多，綺綺和男友的相處越來越多衝突，過去的疼愛也只剩下「疼」而已，吵架時男友一個巴掌、推打，甚至把綺綺打趴在地。想著自己仍是被協尋的人，報警求助肯定會被抓回去，只能抱著「寧願給他打也不回機構」的決心，咬牙忍耐。

直到有天發現「天啊！月經沒來！」，綺綺懷疑自己懷孕，但兩人關係已到盡頭，男友根本不相信。分手隔天，男友帶著他的媽媽和阿姨到家裡要強拉綺綺到婦產科，綺綺害怕到醫院後會被送回機構，死命掙脫，後來向隔壁鄰居求救，把重要的東西拿著就跑了！只能靠自己的綺綺，經朋友介紹到了酒吧上班，酒吧老闆願意幫忙租房子，而工作內容看似簡單，陪客人喝酒、讓客人掏錢買酒；但要有好業績不僅要一直喝酒，還要忍受客人的毛手毛腳，甚至有客人明示、暗示要綺綺和他上床才願意繼續光顧。酒量差的綺綺，看著朋友為了賺錢和客人發生性關係，知道自己真的不能接受這樣的職場文化，便決定離職。

離職後被姐姐朋友帶回，再次見到社工，社工哭著說「為什麼妳工作都不選

好的，偏偏要選這個？假如妳不選這工作，我還可以讓妳在外面生活，等妳願意回來了再轉自立方案……」，綺綺自知有錯而無話可說，只能自責掉淚。後來社工發現綺綺一吃東西就想吐，問她是不是懷孕了？綺綺雖認為不可能這麼衰，但心裡還是怕怕的。被送到專收性交易少女的緊短後，工作人員拿驗孕棒給綺綺，看到「兩條線」她就「三條線」！考慮後，綺綺決定要把孩子生下來。

◆ 從「關」到「住」在機構

或許是縣府社工發現強迫綺綺只會帶來更可怕的後果，便放棄命令式的要求，改用像朋友或姐姐的角色跟綺綺討論未來規劃。懷孕的綺綺在緊短待了四個多月，被送到外縣市專收未婚懷孕及兒少保少女的 E 機構，「妳是不是又要把我丟在這裡、不聞不問？」社工連忙澄清，開出「就算無法探視，也會電話關心」的口頭支票！後來，社工履行承諾，偶爾的電話問候就讓綺綺覺得窩心。

成為媽媽的心情很複雜，覺得自己很衰，但又為新生命而喜悅。E 機構寬鬆的規定，包含開放使用電腦、手機，自己料理三餐，還可以請假外出走走，讓綺綺覺得自己終於不是被「關」在機構，而是「住」在機構！或許是縣府社工已經把綺綺的性子都告訴機構社工，所以機構社工也不特別約束她，兩人互動親暱，加上與機構的少女們相處融洽，待產期間也算是過的開心。

不過生完以後要怎麼辦呢？這是綺綺最傷腦筋的問題。首先，是兒子的去留，綺綺多想把兒子留在身邊啊！自從父母過世、姊姊也被安置後，身邊就沒有家人的陪伴，若是能把兒子留下該有多好；但生活是現實的，和社工討論後，瞭解養孩子所需的費用根本不是自己能負擔的，何況自己還想繼續讀高中，半工半讀還要顧小孩，對綺綺來說幾乎不可能！釐清現實和理想的差距後，綺綺同意出養，也特別為孩子挑選荷蘭的收養家庭，希望兒子未來有最好的生活。

解決兒子的問題後，自己的未來呢？目前縣府社工連繫其他機構，但都遲遲未收到回覆。綺綺很喜歡 E 機構，但她是以未婚媽媽的身分入住，若是要繼續

住下去，就要重新接受機構面談，縣府社工要綺綺自己向 E 機構社工爭取續住。其實，機構社工說督導有考慮為了綺綺開放第五個少女床位，準備結束安置的少女也說要把床位讓給綺綺，不過機構社工希望綺綺寫份報告，告訴機構為什麼應該讓她繼續留下來。「都說可以再開床位給我，為什麼還要為難我呢？要怎麼說服？報告要寫什麼？」綺綺毫無頭緒，只知道自己不想寫報告，如果一定要寫，乾脆逃走算了！

其他少女問：只是寫報告而已，幹嘛不寫？逃走以後就沒有錢可以讀高中，生活費還要自己賺，多不划算啊！綺綺想了想，決定放下逃跑計畫，硬著頭皮交份報告給機構社工。眼看結束安置的期限要到了，卻還沒確定自己什麼時候能接受面談，也不知道自己未來怎麼辦？綺綺氣社工動作慢，也因此和社工吵架。幾天後，綺綺收到機構社工的 mail，信中提到希望綺綺能試著與社工互換角色，多為她想想；但綺綺收到信後更生氣，雖然知道機構評鑑快到了，多收一個少女可能會影響評鑑分數，但自己沒地方去，社工也不為她想，只想把綺綺趕出去。多講也是被反駁，綺綺不想和社工多談，只能暫時離開機構借住親戚家，等待機構通知面談。

回到親戚家後，很快找到餐廳的工作，未來到底會回到 E 機構還是改去其他機構，或是就此自立生活？就和綺綺這大半輩子一樣：沒個準的！過去綺綺總是在倒數擺脫社工的日子，現在才發現和社工討論是可行的，笑說以前自己真是太笨了，都不跟社工討論，只會用逃避的方式。社工就像愛操心又管很多的姐姐，綺綺突然有點希望這個姐姐再多陪伴一陣子，別太快放手！

訪後心得

綺綺的故事算是最離奇的，父母相繼自殺、立委關說被迫換機構、逃跑、性交易之虞、懷孕生子又出養，在她的故事裡和她一起在回憶裡乘風破浪，沒想到一個浪才走，隨即再一個大浪把看似穩定的生活打亂！綺綺大概就是在這樣不斷

轉換機構、逃離機構的過程中，發展一種很快和別人建立關係的能力，和環境快速發展連結，但一發現有不順心的地方就立刻斷尾求生，逃為上策，機構如此、工作如此、對社工也是如此，我想這是她用來避難逃脫的求生策略吧！

第三節 萱的故事：逃出格子天空

◆ 被留下的女孩

萱，是爸媽的愛情見證！儘管爸爸原住民的身分不被媽媽的家人認同，但媽媽仍堅持要嫁，兩人充滿喜悅的迎接新生命到來，甚至買了一間公寓作為一切美好的棲身之所。不過，一個雨天，一個打滑，一根電線桿，從此兩人分居天上人間；那年，萱還沒滿一歲。這場車禍來的太突然，缺了媽媽的新屋，留下意志消沉、以酒療傷的爸爸，和帶著新鮮眼光，興奮探索世界的萱。

921 地震後，二伯一家五口搬進萱家，家裡多了點人氣。萱一直渴望有手足陪伴，但幾次發現二伯一家躲在房裡吃東西，留萱一人在客廳，相較爸爸大方的分享房子，二伯一家卻自私的連零食都不願分享。萱開始意識到，他們是一家人，卻也不是一家人。爸爸身兼母職，雖然經常對萱打罵，但對萱還是相當照顧，工地放飯時間，帶便當給萱，自己則把酒當飯吃，無論萱怎麼叮嚀、叨唸，仍無法改變爸爸的飲酒習慣。萱五年級時，爸爸肝硬化過世，到天上媽媽團圓了，而萱再次被留下。

爸爸過世後，萱的監護權搶奪戰開打，萱的乾爹（爸爸好友）有意爭取監護權，卻敵不過血緣的牽絆而敗給二伯；於是，二伯不僅成為房子的主人，更成為萱的監護人。二伯是建築工人，伯母是家庭主婦，而大堂姊擔任美容師，堂哥則是軍人，萱與小堂弟的感情最好，一起上下課、玩遊戲，這看似正常的家庭，卻因二伯失常的行為而變了調。不知從何時開始，二伯趁著伯母外出時、夜晚或任何四下無人的狀況下，對萱猥褻、性侵，二伯要她不能說出去，否則兩人都會「完蛋」。萱能怎麼辦呢？偷偷把此事告訴大堂姊，只換來保密的要求；向堂哥求助，堂哥也只能在休假回家時，悄悄擔任萱的護衛，不讓二伯接近萱；堂弟年紀太小，什麼也不懂；伯母呢？萱根本不敢說，只怕說出去連遮風避雨的家都沒了！

就這樣，萱只能把這些傷害寫在信中，隨身帶著，祈禱哪天有人聽到自己的求救，明白自己的痛苦。某天，二伯進萱的房間，嬉鬧的說「我要檢查妳的信，看看妳有沒有偷交男朋友」，萱和二伯搶著信，狀況外的堂哥也湊趣的幫著二伯，於是那些紀錄著痛苦與呼救的信件被二伯拿走了、燒掉了！萱向好友傾訴這四年的害怕、恐懼與傷害，在朋友的鼓勵下，萱把這件事告訴班導。

◆ 被帶走的女孩

某天技藝班上課時，班導要萱去輔導室，萱把二伯所作所為都告訴輔導老師，不久警察就到學校，「妳不用擔心，妳今天就不用回家了！」萱滿腦子想著堂弟的安全「不回家？那堂弟怎麼辦？他自己會回家嗎？回家路上會有危險嗎？」，萱哭著到了安置機構（以下稱 A 機構），機構的小孩上前關心，直到知道弟弟平安回家後，她才放下心中的大石頭，任由 A 機構安排！

市府社工帶萱到醫院驗傷，檢查私密處就夠令人緊張，何況是男醫生更讓萱感到害怕，幸好有社工的說明和陪伴，萱理解也接受這個必要程序。另，社工也請女警陪同回家拿東西，其他警察則在家裡蒐證，二伯似乎已把萱筆錄中所說的證據銷毀，警察一無所獲。於是，「回想受害時間」成為萱在 B 機構的例行功課，社工給她一本月曆，萱把大事件標註起來，反覆拼湊自己的受性侵史。這個功課很難熬，有時想煩了就索性不寫，待記憶拼湊告一段落後，開始出庭接受法官訊問；聽到二伯聲音讓萱非常緊張，而社工陪伴則有效解除萱的不安。這段期間，市府社會局局長正式成為萱的監護人，20 歲以前都有市府這個「娘家」。

在 A 機構待了一個星期左右，就被換到 B 機構。B 機構隱身在連警察、市府社工都不知道的地方，主要收容家暴或其他受虐、性侵的少女、兒童和嬰兒，因為人數不多，加上萱的個性開朗，很容易就和工作人員和其他人打成一片。早上，萱和其他少女一起走路上學，晚上幫忙準備晚餐；萱最喜歡機構畫畫、遊戲的空間，生活少了提心吊膽的恐懼，自在而開心。一年多後，市府社工告訴萱要

轉換機構，新的機構（以下稱 C 機構）能讓萱學習自立自強，可以做自己喜歡的事，交到好朋友，會有不一樣的生活。而萱一直期待自立生活，不受拘束，對 C 機構充滿美好想像。殊不知在那裡等待她的是一個個格子狀的天空。

◆ 逃出格子狀的天空

到了 C 機構，有種被騙的感覺。C 機構收容的是性交易的、吸毒的、受暴的或是被性侵的少女，被認為適應較好、狀況穩定的少女住在五樓，適應不佳，情緒、行為管控能力差的少女則住在三樓；乖寶寶如萱，當然是住在五樓，如往常般快速交到好朋友。但就是因為收容的對象多元，工作人員為了方便管理，避免司法安置的孩子偷跑或是帶違禁品進機構，統一採嚴格管控的風格，進出都要被搜身，所有活動空間都設有監視器，連房間也不例外，窗外不僅有橫條防颱窗，還有直的鐵窗，雙重保護（防護）讓機構內的天空都是格子狀的。雖然機構安排豐富的活動，但每天都須依著機構安排行動，只有假日可以做自己的事，生活充斥著「不能」，不能睡覺、不能躺著、不能和兩個人以上在同一張床上。

幸好，機構社工人蠻好的，知道萱過去經歷的事情後，幫萱安排諮商，希望多個人跟萱談談，但正在努力遺忘過去的萱，根本不想講過去的事，她想用自己的方法復原。果然，話不投機半句多，和諮商師的「聊天」只是拿來應付社工，一點實質效益都沒有。機構方面，社工和少女們寫日記，少女會把每天發生的事、心情或煩惱等寫在本子裡，社工也會寫一些回饋或建議；若是內容「不尋常」，社工就會試圖「拐正、矯正」妳的心，或是請外面的講師來分享、輔導。少女們學乖了，有心事互相分享，至於本子裡就寫一些不會給自己找麻煩的內容吧！

萱被歸為表現穩定的一群，而獲得外出打工的機會，偶爾隱瞞休假時間偷跑出去玩，「騙到」一點自由的空間，或是把學校的獎學金藏起來，作為自己的零用金，這都是乖巧的萱的大突破。儘管表現穩定，但若是要請假外出，還是要經過社工的再審核，確定想法是正確的；若沒通過審核，就算是父母要求也不能外

出。沒家人探視的萱，只能等著市府社工的到來，偏偏社工忙碌，很少出現，就算來了，也被安排在機構社工的辦公室裡會談，信件也會被檢查，萱根本無法吐露真實心聲。看著鐵窗外的天空，想著「我在家都被關成這樣，好不容易事情結束，為什麼我還要被關在這裡？」只能每天倒數離開的日子。看到逃走的少女被抓回來，入住只有地板沒有床的「總統套房」，洗澡、上廁所都有工作人員隨侍在後，這番情景並未打消萱逃跑的念頭，只讓她更清楚遊戲規則：要逃就不要被抓回來！

當萱得知另一個少女也有逃跑想法時，兩個人便開始策畫，當時正好和機構其他少女有摩擦，想說人多嘴雜，也就索性不修復關係！研究好路線、時間後，趁著某個冬日，萱穿了好多層衣服，好多件內褲，幸好冬天穿得多也不讓人起疑，上課前若無其事取了藏在死角的盥洗用品，搭校車上學後，萱就再也沒有回來！

逃出去後，萱靠著朋友的幫忙過了一陣子。二伯母也在此時聯絡到萱，見面時質問萱是否因二伯管教嚴格才說謊誣賴，並要求萱支付撫養費，萱憤怒又傷心；而到了姑姑家，正好碰到二伯的大女兒（堂姊），堂姊見到萱就直接給她一巴掌，其他表姊在旁，沒有人站出來保護萱。「是不是對整個家族來說，我都是一個多餘的人呢？」萱想要把握這切不斷的血緣，卻不斷被排除在外。

幸好人緣不錯的萱有很多好朋友，透過朋友幫忙找房子，終於有屬於自己的落角處，也藉著朋友介紹進入餐廳工作。社工得知萱逃出機構，沒有責怪，瞭解萱的感受，認為若是快樂的、生活穩定的，就尊重萱的決定；而學校老師也體諒萱的處境，雖然沒考畢業考，仍然讓萱領取高中畢業證書。

就這樣，萱開始自立生活，在餐廳上班已逾兩年。萱知道社工很忙，除了非得要監護人處理的事情（如：開戶），平時不會和社工聯絡。雖把社工當成朋友，但這個朋友是很特別的，專屬某些時刻，其他時候萱並不想和社工聯絡，也不願讓其他人認識社工這個朋友。除了市府社工，還有一個民間單位的自立社工會和

她聯絡，主要是關心自立生活狀況，並邀請參加相關活動；自立社工鼓勵在外租屋的萱搬進自立宿舍，萱自認穩定自立，對社工的邀請只覺得煩。後來，自立社工離職，便轉由其他社工服務，萱也沒再理會自立社工。對萱來說，新的社工出現，便要把過去的事再講一遍，雖然感到困擾，但樂於分享的萱仍願意讓新的社工認識自己。

現在的萱，還是很想念爸媽，為了爸媽照顧好自己。她有個疼愛自己的男朋友，能夠接受全部的她，也能體諒萱偶爾不安的情緒；有很多好朋友能提供生活協助及心理支持，但也有壞朋友以萱的過去來傷害她；有家人，雖然不這麼親，但萱也真心相待。她不怨天尤人，只當是生活的挑戰，過了就算了，偶爾夢中出現二伯、媽媽，有想念也有痛苦，但萱不逃避，未來就是要好好嘗遍、享受人間的所有！作主自己的未來！

訪後心得

萱是公部門介紹的研究參與者，第一次見面是她下班後，在市府社工陪伴下互相認識彼此，她露出大大的笑容、不怕生的分享伴娘的照片、感情生活和工作狀態，我馬上對她產生好感。萱很有禮貌、也很健談，亮麗的外表讓人難以相信她曾有讓人心疼的過去。正式進入訪談後，她說到她無法忍受機構生活，最後決定逃走的歷程；腦中浮現過去被我安置的孩子的模樣，想像她們被我放到機構的生活。我們居然以保護作為掩飾，把乖巧的孩子放進和監獄差不多的地方？是不是我們都太習慣標準化的流程？太適應環境資源的限制？以至於忘了保護的真義？

第四節 小羽的故事：善良的倔強

◆ 秘密的家庭教育

小羽出生在一個小康家庭，五、六樓的透天厝，住著畫家爸爸，娶了越南籍的媽媽，還有兩位同父異母的姐姐，媽媽在小羽讀幼稚園前回越南，三姊妹便由爸爸獨自照顧。爸爸平常以賣畫維持家計，姑姑比鄰而居，偶爾會幫忙照料三姊妹，生活倒也都過得去。兩個姐姐比小羽大 7、8 歲，在外工作、讀書，多數時間家裡只有爸爸和小羽。爸爸身兼慈母嚴父，平時接送小羽上下學，對她也是照顧有加，但只要她不聽話或是不順爸爸的意，挨罵是基本款，痛打一頓更是常見！但痛苦的不只是打罵，還有爸爸另類的「家庭教育」。

小二、小三開始，爸爸便趁姐姐不在家，對小羽進行隱密的「家庭教育」，這種家庭教育在社會稱作「性侵害」。懵懵懂懂的小羽隱約知道這是不好的事，但爸爸警告她不能說出去，小羽雖然感到不舒服，但無法抵抗，也不知如何求助，經常有種乾脆死掉算了的無助感；而兩位姐姐早在之前就是「家庭教育」下的被害人，姊妹間知道彼此受害又能如何？只能各自隱忍。四年級時，小羽因上課注意力不集中、不認真，引起老師的關心，這才告訴老師家裡發生的事，老師隨即進行通報。

隔天早上，老師在升旗時要小羽單獨留在教室。警察到校便帶著小羽和兩位社工一起到大姊的學校接她，再到醫院進行驗傷，最後才到警局製作筆錄。過程中，警察、社工都很關心小羽姐妹，肚子餓不餓、渴不渴、會不會累等等，小羽說想吃麵包，警察便買了滿桌麵包任她挑選，想喝飲料，便有五十嵐珍珠奶茶；儘管有點緊張卻又覺得很安心，社工與警察代表最高等級的安全保證。社工說會帶小羽到安全的地方住一陣子，小羽的第六感告訴她，這個「一陣子」會很久很久啊！當天到家園已是晚上 11 點多，生輔員先讓小羽和大姐洗澡、睡覺，待隔

日再讓她們好好熟悉新的朋友和環境。

◆ 身心靈的全方位安置

一早起來，認識環境並向其他人自我介紹。家園有 10 幾位少女，案件類型多元，年紀從國小到高中都有，當時年紀最輕的小羽雖然想家，但在家園沒有人打罵，有吃有住還有零用錢的生活，小羽感到很滿足，也迅速適應環境。面對社工及生輔員，小羽能感受家人般的關懷，家園有各種團體活動，逛夜市、遊樂園或是小旅行等，都是小羽在家裡少有的經驗。

聽聞一些元老級¹²的少女分享家園過去的規定，吃飯不能說話、講話要罰錢、不能帶手機等；而現在家園每周都會召開「家會」，大家可以提出建議，由工作人員以及家園所有少女共同討論。在網路及智慧型手機使用普及的時代，少女們提出使用智慧型手機的需求，經工作人員考量後，家園有限度地開放使用。工作人員常常告訴她們，別的機構連電腦都不能用，小羽認為家園工作人員尊重且理解她們的需要，會站在少女的立場想。

在開放自由的環境下，小羽也盡可能遵守家園規範，若違反規範，也心甘情願的接受處罰。國中已有五次以上翹課紀錄的她，第一次翹課是在一個雨天，小羽不想上學，在雨中漫無目的地走著，走了約兩、三個小時，累了就停在警察局附近休息，警察把她叫進去，詢問過後才知道她是家園的少女，打電話請社工過來接她。社工到了警察局，又擔心又生氣，小羽被禁止參與團體活動，自知有錯也就不敢抱怨，默默接受處罰。

從離開學校那天起，社工就成為小羽的保護人。縣府社工陪同驗傷、筆錄、開庭，家園社工陪著小羽度過四個春夏秋冬，雖然這些保護帶來冬暖夏涼的舒適，但有時卻顯得太厚重、不合身，最常見的便是家園工作人員對少女們的懲罰。雖然小羽同意多數規定，但她非常不喜歡工作人員以扣獎勵、禁止做什麼事等處罰

¹² 家園成立之初便入住的少女。

方式，這種「妳不...，我就要...」的句型經常上演：「妳不趕快進房間，我就要扣獎章」、「妳再不乖，我就要送妳回家」。像這樣以工作人員的身分，要求少女遵守規定的方式，讓小羽感到討厭。另外，家園禁止使用臉書（Facebook），社工表示擔心透露家園的位置，影響安全；若是大家都不用臉書也就罷了，偏偏工作人員可以使用，但少女卻不能，差別待遇讓小羽不太服氣。

除了上述的抱怨外，小羽其實非常適應家園生活。但大姐結束安置後，社工認為小羽有諮商需求，便安排諮商師與小羽進行會談。不過，小羽壓根兒不想諮商，和陌生的諮商師玩遊戲、談過去、分享心事只讓小羽覺得很煩，過去的事她不想再提，何況心裡話當然要跟好朋友說，遊戲也是跟好朋友才好玩，雖然諮商師很努力，小羽也禮貌性地配合，幾次後真的受不了，向社工反映後就停止接受諮商。

◆ 家園生活的生存之道

被保護四年的小羽，不再像過去有「反正被打死就算了」的氣魄，反而因為家園太過保護，遇到困難變得容易放棄、逃避。但社工可不允許逃避，在家園吵架、不爽對方，社工就會要求坐下來談，剛開始不太習慣正面處理衝突的小羽，也越來越同意這種作法，最近和好朋友吵架，也主動把事情講開、道歉，小羽變得越來越有主見，能說出自己想要什麼、不要什麼。

但光是正面迎擊還不夠，剛進家園因年紀小，常因搞不清楚狀況而被視為「白目」、遭到排擠，小羽過去也有被同學排擠的經驗，所以在家園裡，小羽非常珍惜每個朋友，甚至願意為了朋友做些自己不喜歡的事。然而，家園裡連空氣中瀰漫的女生的小心機，吸久了自然而然會在家園發展出的生存策略，打入主流團體就是其中之一。

為了和好朋友站在同一陣線，群體行動是必須的，小羽在家園中算是聽話乖巧，但和主流團體相處久了，講話風格也漸漸被感染。對工作人員不滿，便以不

耐煩的態度「幹嘛啦」、不禮貌的口氣「很煩欸，不要再說了好不好」作為回應。某次和好友吵架，小羽賭氣不回家園，晚上 11 點多才被找到，看到好友的焦急，知道策略奏效了，心理有種勝利的喜悅；但工作人員知道小羽離園的原因後，生氣的問「妳為了她，把我們這些關心妳的人放在哪裡？」小羽又是一番自責。

家園不能帶香菸等違禁品，但大家總有辦法把這些東西藏在意想不到的地方，像是內衣、內褲啊！前陣子在好友慫恿下，敵不過好奇心，躲到家園死角嘗試抽菸，菸味好臭，小羽雖不喜歡，但在朋友鼓勵下又抽了一根，嗯，還是不喜歡，就算換了薄荷菸，小羽還是不能接受。這個抽菸的秘密，在某次吵架後，小羽氣不過就向工作人員打小報告；工作人員和姐姐知道後，處罰是一定的，但對小羽的失望更是真切，「妳變了！妳以前不是這樣的」。這些話讓小羽歉疚又自責。從單純希望維持友情，到現在變成不太像自己，小羽努力在兩個世界找到平衡。

◆ 「羽」家人的愛與糾結—脫離保護的喜憂

與爸爸分開四年多，小羽對爸爸的想念多過於恐懼、怨恨，姐姐們不願原諒爸爸，至今無人到監獄探視；而他還要在監獄度過 10 多年，小羽為爸爸的處境感到難過。或許時間有稀釋傷害的作用吧！現在想起來，除了痛苦，小羽對爸爸有很多感謝，要不是爸爸，自己可能沒機會擁有現在的快樂生活；若不是爸爸，也沒有今天的自己。這些想念尤其在父親節、爸爸和小羽的生日前夕特別強烈，因為家園寄出的信需要由社工檢查，為了避免麻煩，小羽曾經偷偷寫信給爸爸，信中帶著關心、問候，還有原諒。

媽媽不知道什麼時候回到台灣，曾試圖和小羽聯絡，想要把小羽帶在身邊，但在其他家人的反對下，兩人至今沒有見過面，只透過電話知道媽媽在哪個縣市，其他資訊一無所知。對於家人，一直有種矛盾的感情，瞭解她們的關心，但卻也討厭她們的叨唸，或是以家人的名義來強迫自己做不喜歡的事。但家園的工作人員就不一樣了，不是真正的家人，也不會以強迫的手段要求小羽。所以小羽不想

回家，甚至曾經想到要回家就放聲大哭，姐姐和家園工作人員都笑說沒看過這麼不想回家的人。不想回家除了捨不得朋友、不想被約束外，更擔心回去後造成姐姐的壓力，兩個姐姐雖然有工作，但要負擔小羽的生活費、學費還是很辛苦的。

原先計畫待到國中畢業才返家，但一件又一件的違規事件，讓姐姐和社工都擔心小羽會越來越走樣，社工及生輔員也勸小羽回家；姊姊和姑姑早就準備好要照顧小羽，並願意負擔小羽的生活費用，幾經考慮後，小羽同意今年 8 月返家。從小四到國二，在家園消化痛苦、體驗快樂並滋長面對挑戰的能量，小羽說未來一定要參加家園的回娘家活動！因為家園對小羽來說，就是第二個家！

訪後心得

小羽是國二的漂亮女生，最在乎朋友，喜歡吃冰炫風，是四個受訪少女中年紀最輕的，也是讓我最受挫的。問她為什麼願意接受訪談，她回答「想說社工不會害我吧」，一口答應卻一直很難進入狀況，她也不是真的不理妳，但就是經常出現「不知道」、「不記得」或是很簡短的回應，談到好朋友才能打開話匣子。第二次訪談，她拿了我的手機滑不停，顧左右而言他，雖然談了兩次，發現資料實在很有限，加上時間壓力，我也不願逼迫她說她不想說的話，心想乾脆放棄吧！但指導老師鼓勵我再試試看，只好硬著頭皮再約一次。

最後一次訪談，趁著小羽到醫院探病，我們直接約在醫院見面，一起挑了麵包、飲料，就在醫院的椅子聊了起來。她用行動讓我感受她的歉意，勾著我的手，你一口、我一口地分享麵包，終於比較認真了！談話中，我發現她是個很善良的少女，談到和朋友的衝突、對機構人員的不禮貌、對家人的不耐煩以及對我的不專心，都有深深的愧疚；小腦袋裡也有超乎 13 歲的成熟，人際互動的角力、資源使用的計算都是生活的必備技能。我喜歡她的率真、善良及不掩飾的心機（這比暗算要光明磊落），我喜歡她大方認錯，勇於承擔，這些大人都不一定做得到的事，我從她身上看到也學到了！

第五章 故事分析與討論：所看所想

前一章以時間為軸，各自呈現四位研究參與者的生命經驗，雖然每個故事都是獨特的，但我們還是能從四個故事中拉出相似的主題進行討論。首先，第一節將整理四個故事中的共通主題；第二節則針對前述主題中，分析助人關係的角色與角色如何進行位移；第三節將再提高討論的層次，反思四個故事中，社工服務中潛藏的意識形態為何？服務方式、內容又是如何影響助人關係；最後一節則瞭解助人關係何以產生位移，並探討助人關係位移的條件及動力。

第一節 看見故事情節的相似性

壹、泥濘中求生存一家中的無權自我

四個故事，四個家庭，以及四位具有堅韌生命力的少女。她們都在愛裡出生，卻在泥濘裡成長，在破碎、衝突、且暴力的環境中，逃也逃不掉。小敏及小羽的父母都在年幼時離異，前者不僅受到繼父不當管教，也目睹繼父對媽媽、哥哥暴力相向，後者則由爸爸單獨撫養，挨罵挨打都是家常便飯。萱出生不久媽媽便意外過世，爸爸也在她 10 歲左右因病過世，後由二伯一家人代為照顧，雖然是法定上的家人，卻未提供家庭應該有的支持與依靠。綺綺自小目睹爸媽爭吵，又因媽媽、爸爸相繼自殺，姊妹倆只能由市府監護照顧。四人童年都經歷目睹暴力、不當管教，現實逼得她們體會暴力的威力，甚至從暴力對生命的威脅中，看見自己是多麼渺小、無力。

...，他就是喝酒，媽媽去找他，我跟媽媽，然後那時候媽媽還懷孕、大妹，然後他在那個酒店那邊，酒店那邊打媽媽，...，那時候媽媽還懷孕，大概十個月，快要十個月了，肚子很大，就打媽媽、踢媽媽...，然後就是打媽媽打到說左邊臉頰都已經烏青了，然後眼珠子血管都破掉，然後整個都是血那種。(小敏訪 1-150320)

...，然後到了三四年級吧，就是比較會是那種，爸爸不開心然後就是跟媽媽吵架，就開始就是...打東西，弄東西就把東西摔在地上什麼之類的，...，就是媽媽為了保護我和姊姊，都會叫我們到另外一間房間躲著，然後就是她說就是反正不管誰敲門都不要開門。(綺綺訪 1-150511)

...，就是我爸就比較像專情的那種男生，我媽走之後就一直大酗酒，然後每天都會罵我、打我，...。(萱訪 1-150520)

...，因為其實我在我家是天天幾乎被罵幾乎被打的那種，...我爸就是...，如果我一有做錯，然後他就會罵我那種。(小羽訪 1-150426)

接著，暴力加重它的力道，透過性侵把傷害全面灌注她們的身心靈，不只讓她們無力抵抗，更狂妄地逼迫她們接受並認命。認命的前置因素是對暴力的畏懼，對現實的無奈，而暴力的具體表現則包含外在的壓迫，如繼父故意將小敏關在家裡，避免事情曝光；或透過言語威脅讓少女不敢向外求援，如萱在二伯的言語威脅下不敢求助。另透過親情的壓力造成心理折磨，像是小敏在媽媽的要求下只能接受繼父的侵害，更被媽媽責怪是拖油瓶、破壞家庭，甚至為了媽媽的迷信而忍受三次墮胎；而萱就算向求助表姊，也只換來替二伯保密的要求。

...，就是他對我做那種事情，他也會自己怕說我會去跟別人說，那就是把我關在家裡面...。(小敏訪 1-150320)

會！他說妳如果告訴別人的話，妳會完蛋，我也會完蛋。(萱訪 1-150520)

...那時候我有跟我媽說我想要生下來，然後媽媽說媽媽跟我講一句話說"這個小孩生下來會帶來我們家很大的...就是摧殘就對了，讓我們家破人亡什麼之類什麼碗糕"，...，然後之後小孩就是拿掉。(小敏訪 1-150320)

反正也跑不掉、也走不，無力改變只能接受現況，如同小羽受爸爸責打時，總是抱著被打死就算了瀟灑，四人在原生家庭的遭遇，反倒對生命的玩笑發展出

超乎常人的包容力！

貳、助人關係的開展

年幼的小羽和綺綺，不知性侵的嚴重性，只知道這樣的行為很不舒服；而萱和小敏雖身處痛苦中，卻不知該向誰求助，也不知該如何求助，只能繼續忍受。此時，重要他人的敏察，如身邊的家人、朋友甚至師長，並以行動提供協助，開啟被害人脫離苦海的契機；萱和小敏分別向老師和舅舅求助，而綺綺和萱則是透過老師協助通報才終止被害。

在家總是提心吊膽，不知何時要被打罵、性侵的被害人，從泥濘中被拯救；萱、綺綺和小羽都是在學校初次接觸社工，而小敏則是在醫院驗傷時才見到社工。社工溫柔且親切的態度，讓人感到安心，也讓重獲自由、關愛、陪伴及保護的少女們，感受到前所未有的安全感。小敏在醫院第一次見到社工「就覺得說『喔~他原來是站我這邊的』，就是變成說一個邪的世界，跟一個和平的世界這樣的感覺（小敏訪 1-150320）」。小羽和綺綺在家中的孤單，也因團體生活得到紓解；不能說出口的遭遇，面對其他類似處境的少女，萱和小敏反而能侃侃而談。社工的理解、同儕的陪伴以及沒有疼痛、侵害的生活，像小敏說的「那時候我就覺得說，怎麼有種放心的感覺，然後就一直睡妳知道嘛！（小敏訪 1-150320）」，少了夜晚的提心吊膽，睡的意外香甜。

...，他就跟我講說我知道妳會怕，但妳不用怕了，因為妳之後就不會再碰到這些人了，就完全被隔離起來的，...，他不會多問說家裡面怎樣怎樣，他只會在生理上面的關心而已，就說妳有沒有什麼衣服之類的，...。（小敏訪 1-150320）

應該說是一個蠻好的人吧，就是她會就是知道，她可能知道我不想離開，她就是會常帶我出去啊，就是換另外一個機構的時候，就是她就是也會常帶我回來什麼之類的。（綺綺訪 1-150511）

參、家，非家—安置的保護與束縛

四位少女從家中被帶到安置機構，在混亂的世界中抓到浮木，慶幸終於有個棲身立命的所在。不久卻發現木頭開始長出藤蔓，一面體貼的編織柔軟溫床，卻也猖狂的長出繩索，捆住自我。

一、天使保護者兼任監所管理員：身心靈的全面看顧

四位少女原生家庭的社經條件並不好，加上居住環境不安全，行動也受到加害人的監管，探索新事物的機會少之又之。進入安置機構後，衣食無缺，安全的空間裡，社工安排多元且免費的課程，如舞蹈、理財、跆拳道等，彌補在原生家庭資源取得、生活教育的不足之限制。

...，就是現在在這裡就是有資源，妳上課他們也會幫妳出錢啊，或者是妳要什麼美勞費用她們也會幫妳出，可是如果我一回去啊，因為我姐姐她就是收入不會說很穩定吧，...。(小羽訪 1-150426)

...她去給我們找課程之類的，她去讓我們瞭解財經可能是這樣，然後物價怎樣怎樣之類的，因為她們一直在培力，就使她們在培訓我們自己能獨立一面(小敏訪 1-150320)

...很多變化，就是有宣導的啊，警察宣導的，...，還有...一些兩性專家會進來跟我們講說妳們少女保護的過程，或是墮胎的事情，對！然後還有跆拳道啊、街舞課...。(萱訪 1-150520)

儘管課程充實，但機構畢竟是團體生活，課程都由社工決定，不易兼顧個人的興趣和需求，就算對活動沒興趣，也必須參加，沒有拒絕參與的權力。雖然生活充實，但日常作息也被作為機構規範之一，萱抱怨只有假日才能做自己喜歡的事；綺綺也提到因為大家都要一起行動，不喜歡跳舞也得跳，不是自己犯錯也要一起被訓話；無法選擇、沒有自己的空間，生活沒有自由。

是很充實，可是...我們一天下來都要做很多事情，就很累，對，就可能做到一半就不太想，...，除非妳身體不舒服，就大家都是一起行動...。(萱訪 1-150520)

可是那個是大團體生活，不管怎樣都要一起，連別人被罵我們都要一起聽。
(綺綺訪 1-150525)

除了同住的少女外，最常互動的就屬生輔員與社工。她們不僅負責照顧少女的生活起居，更像機構糾察隊，緊盯著少女的行為是否符合規定，若不符合規定就要接受處罰，糾察隊掌握少女在機構的福利與自由。常見的處罰是「如果妳...，就不能...」的禁止令，禁止買零食、禁止外出、禁止用電腦等，綺綺過去的安置機構，規定當月表現低於 70 分就得罰寫，小敏的機構則以表現好壞做為增加零用錢的標準。

還不錯啊，就是其實我們那群小朋友其實跟社工姐姐，啊不然就是都，就是還蠻親的，可是就是有時候會很討厭她們，就是她們常常用扣獎章，然後或者是拿她們是生輔來壓妳。(小羽訪 1-150426)

拿 A (機構代稱) 跟 B (機構代稱) 比的話，一定很多人會選 A，因為可以請假外出、可以拿手機、可以上網，可是像那種去 B 的話，就是那種不能拿手機、不能上網也不能外出，然後除非是家人來才可以外出，而且家人來還不一定可以外出，因為要看表現。(綺綺訪 1-150525)

少女雖能理解規定背後，有「為了妳好」的考量，但也懷疑這些規定真的都是為了我們好嗎？或是以工作人員管理方便為主呢？小羽質疑規定的公平性

「...FB (Facebook) 不是有一種，...，會顯示出地點，然後顯示出地點之後，可是那本來就可以關掉啊，...，其實我們那邊的社工人員也是也有在用，可是我們就在說什麼"她們可以用為什麼我們不可以用？"那我們也可以...就是把地點關掉就好了，而且我就不相信她們每次用每次都會關掉，而且這樣就是對我們不公平啊，甚至說是什麼我們如果用就會透露地點，可是她們難道不會嗎？(小羽訪 1

-150426)」；萱也提到「我不喜歡太拘束，就是不能像平常人就是睡覺的時候想睡覺，我們上課的時候就是要去上課，就是有點想睡覺、有點累就是不想動，就坐在那裡，她就說不行。(萱訪 1-150520)」不能像一般人想睡覺就睡覺，不能選擇自己想要過的生活方式，這些照表操課的安排是為了誰好？

部分機構因為收容的案型多元，包含性交易、司法轉向及兒少保護，就算是被害人也必須接受嚴格的管理。所有寄送信件皆須由社工檢查，又為了避免有違法紀錄的少女利用他人偷渡違禁品，萱、綺綺和小羽的機構都有搜身的規定。「...就是每次妳出去回來都要搜身，...，因為她們是怕 OO 裡面是那個很多案子的小孩，...，就是很多案子的小孩，就是毒品案啊、性侵案啊家暴案啊很多，她會說毒品案的人會叫可能是比較，...，就是不是性侵案的小孩子，就是毒品案的小孩子會叫妳去做事，...。」(萱訪 1-150520)。機構普遍為了安全、管理而加裝監視器，但萱的機構連房間、浴室都設有監視器，加上鐵窗帶來的囚禁效果，形成隨時被監控、沒隱私且不被尊重的生活環境，萱形容為監獄：「就是每一間房間都有監視器啊，就很像監獄這樣（苦笑），就很不喜歡啊。...，可是就是把它弄得像監獄才會有人想逃。(萱訪 1-150520)」。

機構不只提供生活照顧、行為監督，更包含心理輔導、矯正。對小敏來說「心理諮商師是幫妳找回最原始的自己，去瞭解自己是怎麼樣的一個人。(小敏訪 1-150320)」；綺綺則認為諮商師對訪談內容保密，而社工卻要將會談內容回報給主管，相較之下，諮商師反而更能讓她暢所欲言。但對萱和小羽而言，正要努力迎向新生活，卻被逼著要回想過去，諮商不過應付社工、浪費時間。除此，萱的機構社工還透過類似交換日記的方式，瞭解少女適應狀況、心理困擾等；儘管出於善意，不過當單純的心情分享，變為處遇目標時，日記再也不是單純的抒發管道，而是社工管理少女思想的工具之一。

...，然後我們也會跟社工互動是用筆記本，就是寫我們今天所做的事情的心

情...，跟社工，社工也會寫回來，發現妳的內容好像有點不尋常，她就會跟妳約談，...，我們的心事我們學員都會互相講，可是我們都不會讓老師（指社工）知道，因為老師會想辦法把我們的心拐正，矯正。（萱訪 1-150520）

二、沒得選擇的無力感

性侵對被害人而言，不僅是身體自主權的剝奪，更是自我價值的打擊，不能選擇生在哪個家庭，沒有選擇的受到性侵，甚至被社工帶出原生家庭都不是她們能選擇的。「...那時候是社工說因為就是假如說爸爸穩定的話，就是有去上課的話，我們就可以趕快回家，然後後來是他發生這種事情之後，就是親戚他們也沒有辦法接，就是我們只好一直住在機構，就是其實有點討厭。（綺綺訪 1-150511）」。

原以為在社工的協助下，能掌握自己的生活，卻發現只是換個人來決定自己的未來。其實也不是沒有選擇的機會，綺綺在轉換安置機構前，縣府社工會帶她到機構看一看，「...，就是寄養家庭都會先看過，然後我會說有沒有第二個選擇，然後第二個選擇就更爛，啊我就勉強選一個，...，可是...就兩個爛的，就只是在比爛的而已。（綺綺訪 1-150511）」。

這種「妳可以選擇啊！A 或 B 妳選一個啊！」的假民主，忽視少女真正的需求。

不過，資源有限、案量無限、時間有限、壓力無限，這些社工對現況的無力，少女也都明白。小敏、綺綺和萱都提到社工很忙、案子很多，四位少女也一致認為社工是辛苦的職業。然而當這些無力反應在服務，綺綺因立委介入施壓，讓社工不得不讓綺綺離開適應良好的寄養家庭；小敏也因體諒社工的忙碌，同意外縣市安置。這些無力、無助的感受從上至下層層壓迫，反映社工無奈，也同時反映服務對象的無權，迫使在權力底層的少女吸收這些無奈，成為生活的一部分。

然後（社工）就把我帶來 OO（機構名）了，...，她回去了，我哭了，OO 姊就問我說為什麼妳會哭，我就說我變回一個人，那她說那妳現在反悔還來的及，然後我說不用了，我沒得選擇，這是沒辦法的事，...。因為就算妳把我帶回去，

我也不能繼續住在那裡啊，又必須找另外一個地方啊，找這段期間我還是...就是造成別人的麻煩，因為畢竟縣政府社工那邊她又很多案子。(小敏訪 1-150320)

...，因為我就跟她說我不想離開那邊，她就說沒辦法，假如她沒幫我換安置機構的話，立委會一直追問下來，就是...她們的上司也會一直問說為什麼沒有把小孩轉介給其他機構，...，然後她們就說沒辦法，然後就很無奈的就到 OO。(綺綺訪 1-150511)

三、有限的關心，無限的保護／囚禁

對四位少女來說，縣府社工把她們帶離原生家庭，就是為了保護她們不再受虐，並讓她們得到更好的照顧。但到安置機構後，發現縣府社工的關心、照顧似乎是有保鮮期的，除了服務初期因驗傷、筆錄或開庭而頻繁見面外，幾乎不太有機會看到社工。小羽安置的四年間換了三位縣府社工，與現任縣府社工只見過兩次面，根本不太記得她的樣子，直言「她（縣府社工）對我又沒付出多少！（小羽訪 2-150606）」；而小敏被安置到外縣市後，除了媽媽過世、監護權移轉等重大事件見到社工外，其他時間多是透過機構社工聯繫或電話聯絡。

其實縣政府社工沒有很熟，就頂多一些重要事情問她而已，啊沒了。(小敏訪 2-150423)

少女都理解社工因忙碌而無法經常到機構會客，但沒想到保護的承諾也漸漸失效，口口聲聲說的「為了妳好」，實際的表現就是把少女「丟」或是「關」在機構內。為什麼我在家沒有自由，到機構還是如此呢？對綺綺和萱兩個市府監護的少女來說，她們不像其他少女有家人探視，有「社會局局長」這個名聲響亮的家長，除了處處被管、被嚴重「疏忽」外，似乎也沒有什麼好處了！

從去年之前我都很不信任她，...，因為我覺得她把我丟在一個機構，然後就不聞不問，然後就是覺得說噫她(指綺綺)在這邊生活得很好。(綺綺訪 2-150525)

很痛苦吧，我那時候還蠻痛苦的，我在家裡都被關這樣，為什麼我出來還要這樣子，就是好不容易已經結束這個事情了，為什麼我還要被關在這個裡面！（萱訪 1-150520）

肆、主體的騷動與衝撞行動

不過面對現況的「沒辦法」，每個人有不同的解讀及應對方式。小敏不把機構提供的資源視為應得，反倒認為應該做些什麼交換這些福利。「...規定就是規定，我們必須去照做，做完了我就輕鬆了，...，我則認為說妳住在人家這裡，妳就要幫人家代勞什麼東西的，這樣妳才有價值，...」（小敏訪 1-150320）。小敏不理解其他少女的抱怨，認為這是懂事、不成熟的行為。不過，其他三位少女可不是這樣想的！她們大半人生都被「沒辦法」給困住，不願繼續讓這種無力感控制生活，於是她們透過不同的行動，回應對現況的不滿。

小羽、綺綺和萱不服機構規定，或是與社工發生衝突時，會嘗試積極的向社工說明自己的想法，或採取消極的「不理妳」作為回應，透過避免見面、互動，來表達自己的不滿；若不得已非得見面，也拒絕和社工視線相交、對話。反正妳不在乎我的意見、感受，我也就不客氣的把妳當空氣，無視社工的存在。

...我這次回來就有跟她(社工)講，還是甩態就不想理她。然後她就一樣哭，...，就會覺得很自責，可是我都會想說"可是你又不問我的意見"。(綺綺訪 1-150511)

我現在跟 OO 姊吵架，因為平常我都叫她 OOO (社工綽號)，現在我都沒有看她就直接走。(綺綺訪 2-150525)

我是沒有再去理那個社工了，因為我覺得說我在外面生活就在外面生活，可是他們一直鼓勵我去那邊宿舍生活，可是我不喜歡，我們是有見過好幾次面，就像這樣，可是我不喜歡。(萱訪 1-150520)

但當積極、消極作為都無法改變現況時，為了追求更多的自由，少女開始開

發新的因應方式，用盡各種方法找到規定的漏洞。就算機構有搜身的措施，小羽還是能把香菸藏在內褲頭、內衣等奇怪的地方，躲避工作人員的檢查；而萱不喜歡社工以交換日記監控自己的想法，就選擇性的寫些無關緊要的內容來敷衍社工；而萱也曾謊稱上班偷出去玩，或私藏獎學金等，討回一點屬於自己的自由。最後，若真的受不了就離開吧！綺綺待過六間安置機構、一間寄養家庭，總共逃了四次，越逃越有經驗，逃跑計畫也越來越縝密，最後一次逃了一年多才被找回來。萱則是和同儕合作，一次就逃跑成功！

...，然後我就偷偷跑出去玩，那時候我在這裡上班（指餐廳），然後...我就會偷跑，就是這邊休假老師不知道，我就會偷跑出去，故意說我要去上班囉，我就偷跑出去玩（笑），...，然後學校還會發那些獎學金啊，我都沒有給 OO，我就自己留著用。（萱訪 1-150520）

因為我本來就是一個，應該說因為小時候都沒有人管我，然後就是就覺得說就是我想自己做自己的事情，然後不想一直被妳們管，然後就是等我受不了時候我就會跑掉。（綺綺訪 1-150511）

一旦成功離開，就再也不想回來！萱和綺綺同為市府監護個案，受不了機構的不自由而離開（綺綺因陪酒又再被安置）。雖然離開後的生活充滿變數，萱被二伯母追討撫養費、投靠親戚時被二伯女兒羞辱，而綺綺則是被男友毆打，後來因沒錢而到酒吧上班陪酒。就算沒有錢、沒地方住、被欺負，她們也不願再繳回自由住進機構。

...，我不喜歡有人責怪我，因為我喜歡跟著我的感覺走，我不想要跟著別人的感覺走，就是回到之前那種生活，就是聽別人的、住別人的、睡別人的，...
（萱訪 1-150520）

（前男友）就是賞巴掌啊，然後就把我推啊，然後推了之後我就是會罵他，然後他就把我壓在地上打，...，我那時候報警，我就是不想回來，所以我寧願給

他打。(綺綺訪 1-150511)

伍、合作的夥伴關係

其實並非每段受助經驗都是糟糕的。家內性侵被害人自離開原生家庭以後，與家人的關係不是斷裂就是起了巨大變化。除了小羽和大姊安置在同一個機構外，其他人則因父母過世（綺綺、萱）或媽媽猝逝（小敏）而沒有家人探視；且機構對外聯繫不便，也無法與朋友保持聯絡。此時，市府社工偶來會客，關心生活近況，或是機構社工的陪伴，甚或是鬥嘴、打鬧及分享生活點滴，都讓社工不太像社工。這樣時而像家人，時而像朋友的互動，反而讓彼此的關係更加親密。

...不管是學業啊、然後或者是感情那些，工作啊，我覺得她們都會關心，...，她（機構社工）跟我姊一樣一板一眼，我常跟她頂嘴（笑）。(綺綺訪 2-150525)

...就還是會想把一些生活瑣事講出來，妳沒有問我我就會自己講出來，會急著想跟她分享，妳看 OO 社工都講「妳看我都不用問她，她就急著把男朋友的事情講給我們聽」，...。(萱訪 1-150520)

比如說打打鬧鬧的啊，...，我們不會說那個什麼姊啊什麼姊之類的，我們只會說那個誰誰誰（社工本名）。...人家社工都不會罵髒話什麼的都不會喔，文雅都很好，就 OO 姊是那種就會罵髒話那種，就「妳很白目、妳很機車ㄟ」，她會這樣子。(小敏訪 2-150423)

其實以前在家都很少有人陪我啊，對啊，然後現在就是可能（機構社工）是篤定我這點，所以她有時候會陪我出去，像最近看房子，我原本想自己一個人去看，然後她就說「不行，妳不能一個人自己去看，一定要有人陪」。(小敏訪 2-150423)

社工若能站在少女的立場為她們想，其實少女也都感受的到，並且會盡可能用實際行動進行回饋。如小羽的機構社工會盡可能在合理範圍內，同意少女的提議，滿足其需求；又像萱和綺綺在逃出機構後，深怕和縣府社工聯絡會再被抓回

去。但沒想到縣府社工表示能理解她們被安置的感受，不責備，反而鼓勵兩人在外要注意安全，這樣的同理、支持讓她們感到很窩心，並且努力找工作養活自己，不讓社工擔心。

就是只要我們提什麼，就是提案什麼，她們就盡量讓我們過，或者是我們不能用，我們曾經也有提過我們出去可不可以帶智慧型手機出去，她們也是讓我們用，...。(小羽訪 1-150426)

...，後來我就就是把我...就是把我的事情都講給 OO 社工聽，她就說我覺得妳跑出來是快樂的，我覺得妳跑出來是很好的事情，對！她不會覺得說我跑出來是個壞事。她可能想說以我開心為主吧，就沒有說你不可以這樣啊、不可以那樣啊。(萱訪 1-150520)

可能吧，她知道我很討厭住回去緊短，她就是也不想勉強，然後她可能就是覺得說我住回去在那邊就是很不快樂...。(綺綺訪 2-150525)

其實不只是社工會同理少女，少女也會觀察、同理並體諒社工的處境。在小羽的眼中，身兼管理者和照顧者的社工其實很「可憐」，除了照顧像她一樣愛生氣的少女，還要抵擋失控少女的攻擊；心疼社工之餘也集結團體力量，以暴制暴。而綺綺多次轉換機構，也能體諒社工找不到機構、被長官施壓或評鑑壓力的無奈，勉強接受社工的安排。萱能體諒社工工作忙碌，若非必要就不會麻煩社工。

不要妳知道當社工真的很可憐，...，OO（其他安置少女）就是脾氣很暴躁啊，就是遇到什麼事情不滿的，然後就罵髒話啊、打生輔啊、打工作人員啊，...，我跟其他人有一次集體打她吧，...，就是有一陣子以後她就是打好幾個（工作人員），...後來就是那一些生輔不是腳受傷就是破皮（台語）吧，然後就我們也很心疼...（小羽訪 1-150426）

她可能就真的必須要再重新評估吧，而且她們現在真的要收的話，就是算是

收第五床少女，因為 OO 還沒有離開，可是評鑑快到了，然後如果被查出來的話也很...那個。(綺綺訪 2-150525)

...就是有監護人要辦的事情，我就會去找社工，可是真的不需要的時候我就不會去找，...，因為妳們不是有很多案子嗎？...，可能妳們很專心在做這件事情之後，突然一個插曲進來，妳們應該會搞混吧，對不對。(萱訪 1-150520)

對這些少女來說，總是被規定、被決定的感覺很不舒服，若是社工能夠改用共同討論的方式，傾聽需要，接納意見，這樣的工作方式是最理想的！像是小敏在找房子的過程中，社工會和她一起討論想要居住的地區、房租，並提醒看房子要注意的細節，兩人再共同協調時間去看房；綺綺的社工也在她懷孕後，修改上對下的工作方式，改為和綺綺討論孩子的去留、未來的計畫，在充分討論後，綺綺願意為兩人共同的決定負責。

...因為如果我們以 OO 這邊的社工來說的話，我們就是好比說我們現在要找房子，她就會帶我去找房子，但是必須配合她的時間，跟我的時間，然後我們兩個時間上可以就一起去。(小敏訪 2-150423)

...以前就是那種她說什麼我就要做什麼，然後最近就是開始，我最近一次回來之後，她發現有小孩，她就是改用那種會問我，或者我們兩個一起討論，...，她可能就是覺得說就是我一直跑她一直追，我覺得她可能在自責說，因為這一次我在外面就不小心懷孕啦，她就覺得可能，不如讓我選擇我自己想要的，就不再以前的方式，...。(綺綺訪 2-150525)

第二節 想想：助人關係中的角色與動態位移

服務對象眼中的助人工作到底是什麼呢？我想，最符合她們的想法的就是「還好」！不知道是時下年輕人的口頭禪或是真實感受，當問到少女怎麼看待自己與社工的關係時，四個少女在不同時間地點卻都有相同的回答：「還好」。「還好」可能有很多涵義，如：還不夠好，還可以更好，還是沒有比較好？

關係由角色組成，且角色不會是僵化不變的，而是隨著兩人互動的情境、環境而交互反應，動態改變，故本節在討論助人關係的樣貌前，仍要回到關係中之個別角色進行檢視；再從角色的位移中，整理助人關係位移的路徑，進一步探討造成助人關係動態位移的因素。

壹、 助人關係中的角色

從四位研究參與者的經驗，可知在不同的服務階段，社工因執行不同的工作目標，而呈現多元的角色；同時，服務對象也隨著社工的處遇，改變對自身角色的認知、感受及行動。研究者嘗試以服務歷程為時間軸，以她們的眼光，檢視助人關係中社工與服務對象的角色（見表 3）。

一、受案階段

(一) 社工－保護者、拯救者、判官：在研究參與者向師長求助後，社工便以保護者、拯救者、判官的姿態登場，初次見面時社工多以親切的態度自我介紹並詢問被害細節，確認成案後便立即告知服務對象要離家接受安置。此階段除了小敏先被警察帶離家才見到社工外，其他三人都是先在學校接受社工會談，才由社工陪同至醫院、警局或醫院。

(二) 服務對象－被害人、倖存者：在社工出現之前，研究參與者只知道加害人的行為是不舒服、不對的，對性侵害的概念模糊，處於無助且無知的狀態；社

工出現後，讓服務對象初步理解性侵害，並認知自己處於被害人的位置，從無助的被害情境中被救出，逃離加害人的魔掌。

二、危機處理階段

(一) 縣市政府社工－保護者、執法者：確定性侵害成案後，社工便以安置來保護服務對象人身安全，避免加害人與其接觸。接著，向服務對象說明案件調查的必要程序，並陪同服務對象到醫院進行驗傷，以及到警局製作筆錄，過程中都陪伴在服務對象身邊，關心其生、心理需求。

(二) 機構社工－保護者、替代照顧者：社工帶領服務對象認識機構規範及其他安置兒少，協助適應機構環境，融入團體生活。

(三) 服務對象－被害人：經社工說明才知道驗傷、筆錄、安置等意義，理解性侵害被害人的身分及後續應該接受的法定程序。因原生家庭無其他親友可替代照顧，只能由縣府社工安排接受安置，機構社工則陪伴探索、認識陌生環境，但對家人的想念及離家的失落，與前所未有的安全感相互矛盾。

三、執行處遇計畫及返家評估

(一) 縣市政府社工－個案管理者、監督者、決策者：設定服務目標後，遠端監控機構社工執行狀況，並協助服務對象與原生家庭維繫親情。過程中，協助蒐集性侵害相關證據，並於司法調查程序時協助服務對象進行出庭準備，出庭時陪伴並提供情緒支持。最後，評估原生家庭保護能力、照顧能力、兒少自我保護能力以及加害人是否隔離等狀況，決定兒少是否結束安置返家，或協助自立生活。

(二) 機構社工－機構管理者、替代照顧者、朋友／家人：機構社工對外任務在於配合縣市政府社工執行處遇目標，並向其回報服務計畫的執行狀況。機構內則是讓服務對象能有規律生活，遵守規範，並督促、監控遵守規範的情形，若有違反等情事便依情節輕重進行懲罰；同時，機構社工也重視服務對象的

個人需求及身心發展，評估有創傷，則轉介諮商進行輔導，其他功能如依照個別狀況安排就學、就業或技藝課程，並關心生活作息、人際互動狀況或原生家庭之關係。對未來計畫返家的服務對象，施行漸進式返家，讓其漸漸適應家庭生活；無法返家者，由機構社工規劃自立生活準備計畫，培養自立生活的條件及能力。

- (三) 服務對象－被管理者、反抗者、朋友／家人：入住機構，不只有穩定住所，更有豐富的資源及福利，但需犧牲部分自由，遵守管理者所制定的規定，才能換得資源及機會。經理性評估，認若為住在機構的利大於弊，則願意遵守規範；但若是弊大於利，則會透過抗拒的行為，避免自由、權益被剝奪，甚至透過欺騙、逃跑等方式爭取自由。不過，利弊的衡量具有高度個別性，與年紀、個人生活經驗、性格、機構文化、工作人員態度等因素有關，其中工作人員若以朋友或姐姐的態度，向服務對象說明規範用意，開放討論並真誠表現關心、支持及信任，服務對象也能展現同理，並有較高的意願遵守規範。

四、結案階段：本研究四位研究參與者都尚在服務中，此段論述內容主要來自於研究參與者對其他少女結案經驗的看見，以及對未來結束助人關係的想像。

- (一) 社工－個案管理者、朋友／家人：此階段社工的服務頻率明顯降低，約束、管理的色彩越來越淡，擬定未來工作方向時，也開放服務對象自我決定的空間，但會持續關心服務對象生活、就學就業狀況，直到部分依法追蹤滿一年，便可進行結案。部分機構社工會透過電訪、家訪持續關心，不定期提供生活物資，有些機構還會每年舉辦機構回娘家活動，邀請結束安置的服務對象回到機構團聚。

- (二) 服務對象－朋友／家人：自我決定的空間增加，但很多事情不知如何處理，需與社工共同討論，或依賴社工的建議，樂於收到社工的關心，希望社工能直接或間接提供協助，如就學資訊提供、租屋協調、經濟協助等。

表 3 性侵害案件各服務階段的助人關係

助人關係 服務階段	縣市政府社工		機構社工		服務對象
	角色	工作目標	角色	工作目標	角色行為／感受
受案階段	保護者 拯救者 判官	1. 判斷是否成案 2. 安全確認：安全、風險及安置評估			1. 被害人：社工對性侵事件的判定中，認知自己處於被害人的位置 2. 倖存者：從無助的被害情境中被救出
危機處理 階段	保護者 執法者	1. 保護人身安全：進行安置，與加害人進行隔離 2. 完成司法調查：筆錄、驗傷	保護者 替代照顧者	1. 生活照顧 2. 生活適應：熟悉環境，人際連結	被害人：原生家庭無力保護，須由社工協助安置，安置過程同時有離開危險的安全感及進入新環境的陌生感
執行處遇 計畫及返家 評估	個案管理者 監督者 決策者	1. 個案管理：擬訂個別化處遇計畫，持續追蹤被害人身心狀況 2. 家庭重整：維繫、修復家庭關係 3. 追蹤司法進度：出庭準備，陪同出庭並持續追蹤 4. 決定返家或自立生活：家庭功能評估	機構管理者 替代照顧者 朋友／家人	1. 個案管理：擬訂個別化處遇計畫 2. 生活照顧：學習正向人際互動及遵守規範，並協助穩定就學、就業 3. 心理輔導：評估轉介諮商 4. 生活培力：安排相關課程，培養或提升自立能力	1. 被管理者：以部分的自由來交換福利，無關意願皆須遵守規範 2. 反抗者：否定社工的權力，爭取及避免自由、權益被剝奪，展現自我主體性 3. 朋友／家人：覺得被關心、支持及信任，願意相互同理，共同討論未來計畫
結案階段	個案管理者 朋友／家人	討論生涯規劃，依法追蹤若無其他需求，便可結案。	朋友／家人	持續追蹤生活狀況 ¹³	朋友／家人：重獲自由，對未來反而迷惘，需社工討論

¹³ 部分安置機構會在結束安置後，持續關心服務對象生活狀況。

貳、 助人關係的動態位移

兒少保護服務核心工作是保護，但卻經常和「控制」在兩端拉扯。保護要能發揮效果、「控制」也不要失去控制，信任及參與合作是重要的關鍵（劉珠利，2005；陳淑娟，2005；謝秀芬，2006；Søftestad & Toverud, 2012；曾仁杰，2013；Jobe & Gorin, 2013；Boehm, 2013）。另也有人呼籲社會工作應以服務對象為本，回應服務對象的聲音（Marsh, 2002；魏希聖，2012）。

O'leary 等人（2013）認為傳統社會工作的專業關係界線著重討論界線，卻不討論界線的功能及其如何被建立，造成社工服務的兩難。據此，研究者認為「參與」或是「協同合作」的關係比信任關係更重要，或是說協同生成的信任關係才是有意義有助益的。參與及合作的關鍵是自主性的展現，光有信任，容易落入專家主義而限制自決；所以要透過參與、協同合作才能伸展各自立場，調和彼此意見，理出有建設性的助人關係。故，研究者認為這是信任度與自主性的調和，是助人關係的關鍵，也是助人關係中的一門藝術。

然，從四位研究參與者接受服務的經驗可知，角色的動態位移並非「談」出來的，但也不是這麼自然演化的，而是兩人互動過程中，彼此有意識地移動。研究者以四位研究參與者接受服務的經驗中，以自主性為橫軸、信任度為縱軸，分析助人關係移動的軌跡（詳見圖 2）。

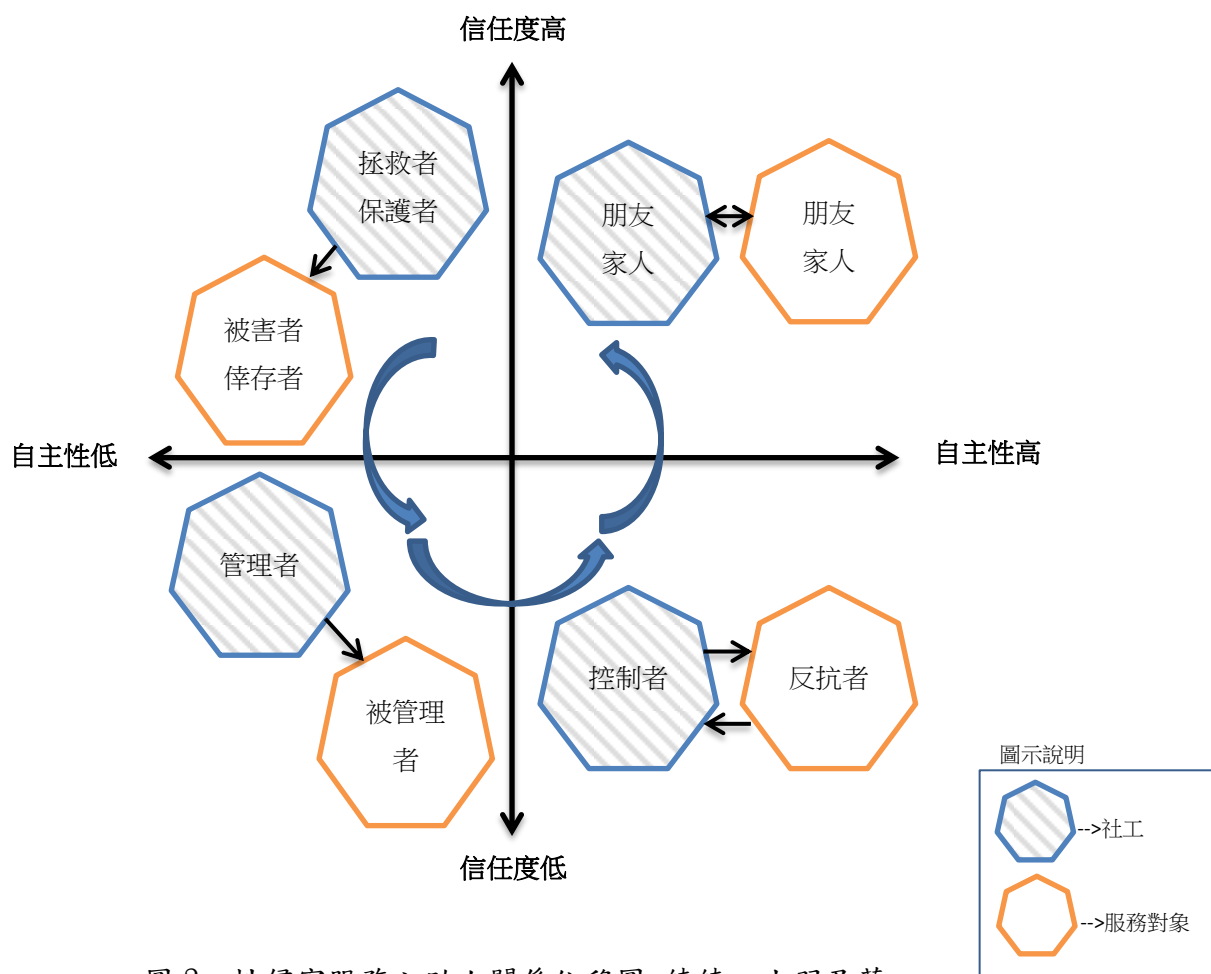


圖 2 性侵害服務之助人關係位移圖-綺綺、小羽及萱

一、 我來救你 V.S.我被救出來了！

四位研究參與者的故事中，其原生家庭環境與洪文惠（2013）提出兒少性侵害的發生四大要件為不謀而合：環境中有一潛在的大人（年長）加害人、環境中有一潛在的孩子（年幼）受害者、潛在的加害人身心防衛機制瓦解及潛在的受害者保護網有缺口。在此環境生活的被害人，處於低自尊、缺乏支持且無助的狀態（Taubman, 1984；Lorentzen et., 2008），此時，社工依法定職權進行評估，並將服務對象進行安置；對服務對象來說，社工彷彿一盞明燈、一面明鏡，照亮黑暗的生活，溫暖的態度及不用再害怕的安全保證，不僅讓服務對象感到安心，同時也讓她們認識自己身為被害人的身分，瞭解「被害人」應該要接受的服務。

社工與被害人在此呈現「拯救、保護者—被害、倖存者」的助人關係。劉珠利（2012）指出受創傷／婚姻暴力受害女性，在人際關係上呈現退縮，導致她們無法釐清自己的需求、不知道自己有助的權利，或因表達困難而求助無效／受阻而更加無力；而社工帶著公權力及溫暖的姿態將其帶離家中，面對較加害人更有權威的保護者，如 Fromm 所言「面對不平等性的權威時，軟弱、依賴的人將把決定權讓渡給有權威者」（陳秋坤譯，1981）。高度信任社工的權威，並以低度自主來接受一切安排。

二、 我管妳 V.S.妳管我

安置機構住著不同背景、不同年齡及不同性格的兒少，為了方便管理、維持機構秩序，並讓兒少透過機構的再社會化，離園後能順利適應社會，遵守社會規範；因此，機構需要訂定許多規定，而這些規定並非全是以服務對象的需求作為考量，更多的是以安置機構的管理便利性為主。

對服務對象而言，住進安置機構是在「不知」或「沒有選擇下」的被動選擇，經社工專業評估確定自己屬於「被害人」，不熟悉被害人應該有什麼表現，有什麼反應或可用資源前，社工已決定「被害人」該何去何從。「被害人」只要忍受與家人、友伴的分離，規律的生活作息，過著不知回家是何年的日子，就可以換得吃住，還有零用錢及年紀相仿的朋友，最重要的是那裡的工作人員不會打人，還可以享受在家無法使用的資源！

在這樣對立又互利的矛盾狀態下，服務對象開始質疑機構管理的真實考量為何，針對推敲出的結果進行利益盤點、權衡，若是留在機構的利益大於離開，則試著讓自己接受規範，反正「出來混總得還」嘛！交出部分自由，換得留在機構享用資源及福利的機會。此時，服務對象的自主性因著規範而下降，對社工的信任度也因此降低。

三、 控制狂社工 V.S.反抗少女

部分家內性侵的兒少被害人是不自覺的被社工貼上「被害人」標籤的非自願案主。王行（2008：16）提到權力與控制，指出「非自願性案主」是一種社會再現性（social representation）的產物，是由權力機制與專業論述共同建構出「需要我們幫助的案主」。權力在關係場域中，是應然、實然也是必然。Foucault 表示有權力的地方，就有抗拒（轉引自王增勇，2005）。服務對象一旦察覺這個被建構的「需要」並非自己所需，而是社工以其專家權、職位權建立的一套權力不對等的制度時，自然會產生抗拒，若是服務對象能進一步覺察到自己真正的需求時，對抗便可能成為反抗，以此來維持自己的主體性。

力道的大小、反抗的方式因人而異，在沒有成熟的認知、能力、裝備、資源進行反抗前，多數服務對象只能以「精神上的勝利」回擊，透過不回應、拒絕接觸、冷處理等方式，希望造成社工的困難，不過這通常讓真正的需求難以彰顯。

就她們.....就覺得妳還小就是就感覺就是反正縣府是妳的監護人，什麼事情她們自己做決定，然後我就覺得說就是她們雖然會問過我意見，可是就是會被打槍，然後就是說這是不可能的事，然後她們就會自己決定，然後就算...她們就沒有想過我個人真正的想法，然後就這樣幫我安排，我就會覺得就是"以後都給妳們決定啊"，就會變成說我會變得有點封閉，就是說...就是以後不管你問我什麼，我都說"隨便"。(綺綺訪 1-150511)

一旦服務對象儲備足夠的能力、資源後，便改採「鬥智」的策略以獲得「實質勝利」，如萱欺騙社工跑出去玩、私藏獎學金；又如綺綺有計畫的逃離機構，且在逃跑的經驗中不斷修正，一次比一次躲的久，並以性交易之虞的身分重返機構。面對服務對象的反抗，社工是把服務對象放到更遠的機構，繼續剝奪其自主？或是瞭解服務對象真正的需求，重建信任關係？面對反抗如何接招，成為助人關係位移的關鍵。

就是這邊休假 OO 不知道，我就會偷跑出去，故意說我要去上班囉，我就偷

跑出去玩(笑)，...，然後學校還會發那些獎學金啊，我都沒有給 OO，我就自己留著用。(萱訪 1-150520)

我每次逃跑的時候都一定會有計畫的，...，這次我保證不會有人找到我。(綺訪 1-150511)

➤ 特殊品種—小敏

小敏的接受社工服務的經驗中，並沒有明顯的反抗行為(見圖 3)。我認為除了小敏自認為「特殊品種」外，我們也可以從孕育特殊品種的「環境」來探討小敏的特殊性。小敏是家中的老么，目睹繼父對媽媽、哥哥施暴，自己也是繼父憤怒下的祭品。在母親默許、要求下，小敏受到繼父性侵長達六年，墮胎三次，哥哥被趕出家，繼父禁止小敏與其他親友連絡，小敏成為 Foucault 筆下「被管理的柔順肉體」(劉北成、楊遠嬰，1992)。不知道自己可以不聽話，反而把家庭應提供的照顧看作仁慈的給予。

離家後，無論是緊短或是中長期安置，正巧都是開放度、自主性極高的安置機構，雖然機構仍有規範，但相較於原生家庭的束縛，小敏在機構中享受前所未有的自由；媽媽的驟逝代表家庭的崩解，也正式宣告小敏再也不能回家。此時，安置機構工作人員的開放、包容及接納，對小敏而言是最接近「家」的感受，但小敏知道這裡不是家，就算是有家的感覺，這些善意也不會平白無故降臨，更不會永遠存在，必須做些什麼、做好什麼才能交換這些善待。

...規定就是規定，我們必須去照做，做完了我就輕鬆了，...，我則認為說妳住在人家這裡，妳就要幫人家代勞什麼東西的，這樣妳才有價值，...。(小敏訪 1-150320)

...應該說是我自己的管理能力吧，沒有管理能力的話就會說，我被關在裡面什麼什麼的，因為我有管理能力，所以就變成說我生活上很自由，完全沒有被束縛的感覺。(小敏訪 1-150320)

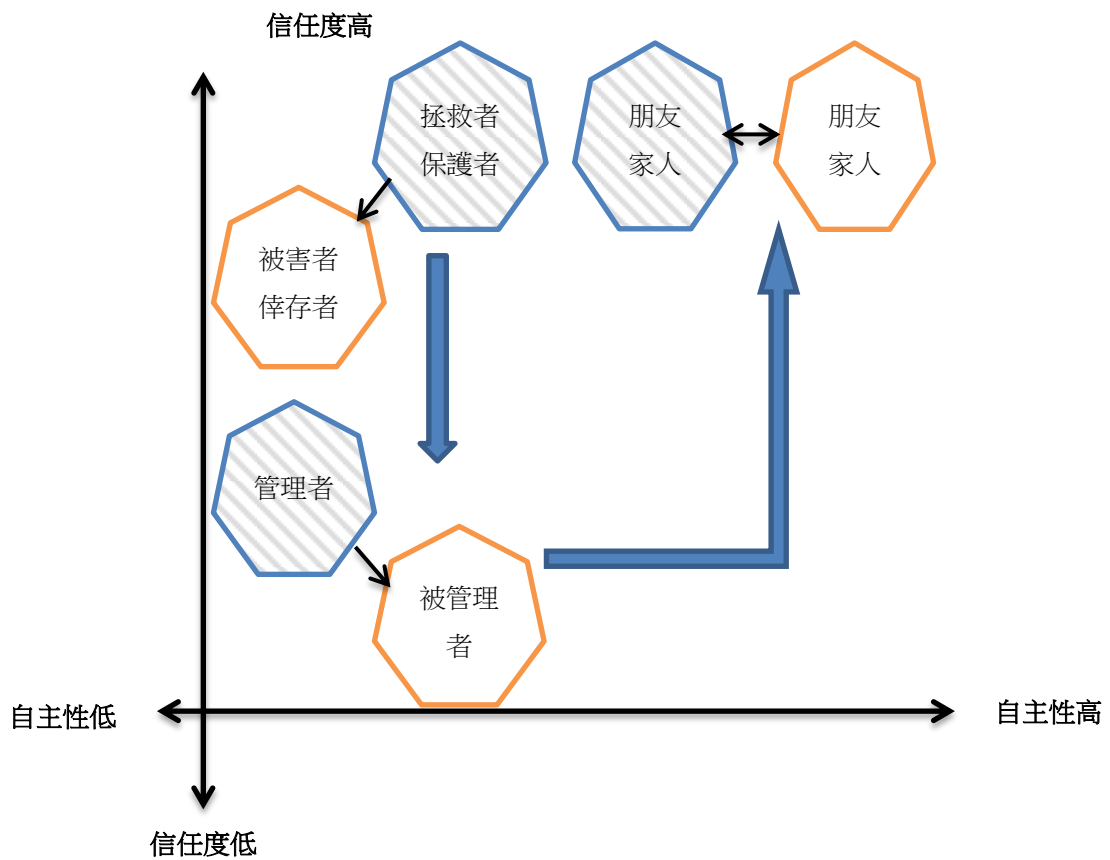


圖 3 性侵害服務助人關係位移圖-小敏

四、 朋友／家人 V.S. 朋友／家人

權力會帶來反作用力，那關心同理是否同樣能產生反作用力呢？

助人關係中，當然不只有權力控制，還出自於對彼此的關心與愛。其實權力的運用並無不可，如同 Rollo May 反對把權力作為愛的對立，認為權力和愛的疆界是互相重疊的，愛使人想要影響對方，時有堅持、時有侵略，都是人際關係上健康的發展（朱侃如譯，2003）。若我們忽視權力關係，就不可能產生覺察或反思，反倒可能造成資源的濫用（王行，2008）。

成為服務對象的朋友是很重要的（Ribner & Knei-Paz, 2002；Jobe & Gorin, 2013）。朋友間必備的要件是關心與信任，若社工願意做為服務對象的朋友，以

夥伴關係與服務對象共同討論處遇，讓其有自我決定的機會，服務對象也會以朋友的方式回應。研究參與者分享與社工的正向互動時，都提到喜歡社工「很不社工」的時候，無論是一起吃飯、聊天、玩鬧或是旅遊，這些「不專業」的時刻，反而讓兩人有最真實的交流。Boehm（2013）研究發現服務對象雖肯定社工「處遇」的角色，但更強調社工的深度同理，並為服務對象權益倡議。

服務對象不在乎社工是否專業，有沒有社工師證照、是否是一流大學畢業都沒差，最重要的是社工是否真的站在她們的立場思考，同理他們的感受。這也就是李維倫（2008）提到的倫理化的過程，借用小敏的話來說「其實我覺得社工只不過是個名詞，是一個詞而已，其實都是人沒有差別啊（小敏訪 2-150423）」。是啊，社工、服務對象都只是個名詞，最重要的是人與人之間的相處及真心的交會！

第三節 再想想：社會工作服務與制度對助人關係的影響

助人關係所處之脈絡（見圖 3），不限於社工與服務對象兩者的互動，更鑲嵌在機構文化、社會福利制度及社會文化脈絡下。前一節已討論社工與服務對象之角色互動，本節將進一步檢視、批判現行的服務與制度，首先從安置機構制度來分析四位少女的安置經驗；接著，點出病理化觀點持續影響社工服務；再分析因專業分工導致服務的斷裂；最後，檢討新管理主義下催生的防衛性服務，對社工專業造成之影響。

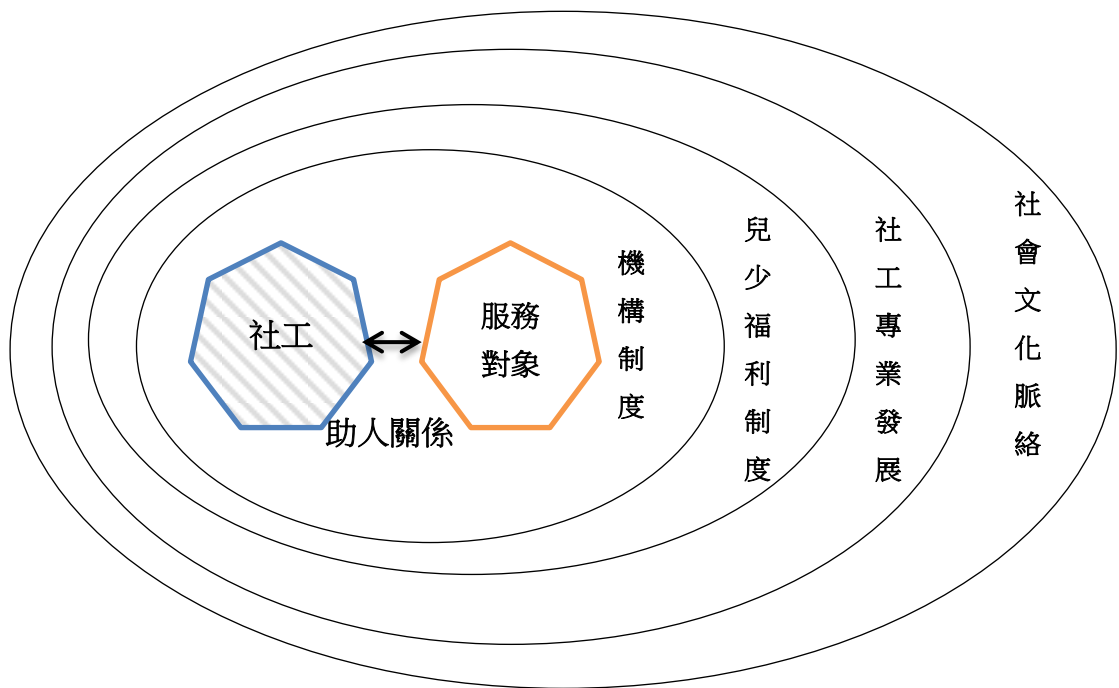


圖 4 助人關係所處之脈絡

壹、機構制度：安置經驗對助人關係的影響

在本研究中，研究參與者所述之安置機構，以管理風格可大致區分為兩類，一為高度控制型，機構規範、生活作息安排由工作人員單方面制定，透過監視器、搜身、嚴密的出入管制或嚴格的處罰等方式管理／維持機構秩序，依據表現的好壞作為福利提供的指標，如萱住的第二間安置機構；二為低度控制型，機構雖有

基本規範，違反規範也須接受處罰，但服務對象可提出集體或個別需求，在家庭會議時間與工作人員共同討論可行性及執行細節；且機構內有較多自由時間，可請假外出，如小敏現在安置的機構。

對兒少家內性侵害被害人來說，若無其他親友協助照顧，家外安置往往是最後的選擇。而安置是再社會化的過程，少女在機構接受照顧、治療及教育，學習與人互動、遵守規範以及自我照顧。依據不同的管理風格、人事異動等，兒少家內性侵害被害人對助人關係也產生不同詮釋。

一、保護的皮，控制的骨

羅蘭夫人曾說：「自由，自由，多少罪惡假汝之名以行！」過去有人為了自由，以生命作為賭注；在四位研究參與者的經驗中，印證從古到今渴求自由的天性，不過我們不去討論自由的真義，而要探討不同管理風格下的自由對與助人關係的影響。

本研究發現，安置少女雖理解也接受機構保護的善意，但部分少女卻有「被關」的感受，此與許多研究發現一致（鄭貴華，2001；陳淑娟，2005；陳毓文，2008）。除個人因素外，機構的管理措施、工作人員的態度及同儕相處皆有關鍵性的影響。蔡明珠（2005）研究花蓮地區安置少年院內生活主觀感受，發現多數的安置少年覺得工作人員是民主、積極且不冷漠的；情感上則呈現少敵視、高信任。不過，蔡雯瑾（2014）對 208 位民間兒少保護社工進行問卷調查，研究發現社工在家外安置的決策依據，傾向認同控制性、規範性的安置決策準則。

這樣的研究呈現什麼意義呢？我們回到研究參與者的經驗，可發現如小敏、綺綺目前安置的機構，採高度開放、民主的管理，讓需求能被傾聽、被討論，決定可以被支持，反能讓安置少女學習自我管理，願意交換部分的自由與機構規範妥協，她們對工作人員的感受也呈現正向的感受。從小敏身上，我們可以清楚看見社工的態度對助人關係的影響，「應該是說縣府社工和之前的那些社工，比較

沒有接觸就沒有什麼，但來到這就是跟 OO 姊，...，她算是...把我從深淵裡面挖出來的那種人妳知道嗎，就是我要幹嘛都是支持我，但是她不會去插手。(小敏訪 1-150320)」。

陳毓文(2008)以 21 間安置機構的 548 位少年為對象，以問卷測量其憂鬱狀況，發現高達 45.4% 有憂鬱情況，其中又以機構規範對憂鬱因素的解釋力最強。彭淑華(2006)訪談我國 29 間少年安置機構 55 位工作人員，發現多數工作人員仍以負向觀點看待安置少年，作者以營造一個隔離的環境、生活常規管理、及違反規定之處置三個面向說明工作人員對安置少年的管制，這些論述都呈現機構工作人員以權控作為保護的誤用。作者的提問正巧也是我訪談後的心得：

當我們一再希望減少司法處遇，而回歸至保護為主體之社會福利處遇或社區型態處遇時，我們以福利為本之安置機構卻愈來愈司法處遇化。就機構的管理與所擔負的責任而言，究是一種保護？還是一種權控？
(彭淑華，2006：29)

安置服務本質就包含保護及控制的衝突，尤其機構文化、價值、公部門的期待都會影響社工管理的策略；而這些社工處境的兩難，應回歸到制度面進行檢討，不應成為機構無可奈何的工作模式。如何以控制手段維持保護的初衷？如何下放權力讓服務對象學習自控？黃昌榮(2003)建議在機構沒有選擇之餘，應考慮擴大服務對象的聲音，蒐集意見，強化其對服務設計、服務提供的影響力。

二、混合安置

現行安置法源包含兒童及少年福利與權益保障法、兒童及少年性剝削防制條例及少年事件處理法。前兩者將兒少視為身心發展尚不成熟、家庭失功能，需由國家介入提供保護。後者則將兒少視為行為偏差，需以懲罰達行為矯治之目的，近年改為社區處遇模式，又稱「少年轉向處遇」，目的是將犯罪少年排除司法體系內，避免微罪標籤等狀況。

白倩如（2013）研究性交易少女離退性交易的歷程，發現安置過程中，多元異質網絡並未隨安置經驗擴大，反而擴展負面的同儕網絡。鄭貴華（2001）訪問 8 位長期安置的兒少，8 位皆提到機構內有大欺小的情形。而研究參與者小羽和綺綺也都提到在年幼時被安置，並受到其他安置兒少排擠、欺負的經驗。兒童及少年其身心發展需求不同，需要的服務也有所差異。現仍有許多安置機構採取不分年齡及安置原因的混合安置，縱使混合安置使服務對象拓展人際網絡，學習社會互動；但社工專業面對高度異質性的安置兒少，能否發展並執行具個別性的、符合發展需求的處遇計畫？

王燦槐、李郁芬與劉夢婷（2012）建議將兒少性侵害個案，依照就學階段分開居住，尤其國小兒童應與國高中少年個案分開，避免大欺小的狀況；彭淑華（2007）則認為，安置機構未來應朝向收容對象問題特定化、機構分佈社區化、規模小型化的機構發展，避免因收容對象來源複雜化，無力應付而拒收個案。

三、安置機構量不足，品質沒保固

彭淑華（2007）以「寧缺毋濫」及「寧濫毋缺」譬喻社工面對安置機構質或量皆不足的困境，部分社工堅持安置品質，寧願不安置個案至不適當安置機構，也不願罔顧個案權益。而有些社工面對安置壓力，只能先求有再求好，不求安置品質或安置機構的適當性，只希望有地方能安置兒少。這是非常貼切且寫實的描述，道盡社工與服務對象的為難。

四位研究參與者皆有轉換安置機構的經驗，當中小敏、綺綺和萱都曾因社工找不到適當機構，而被安置到還有床位或是願意接受委託的安置機構，這些機構不是在外縣市就是管理非常嚴格。服務對象雖同理社工處境，勉強接受安排，但綺綺和萱卻因受不了機構規範而逃離機構，逃出機構的萱，靠著朋友幫忙和自己的努力，穩定邁向自立生活的路，但綺綺就沒這麼幸運，被男友打、懷孕甚至到酒吧陪酒，社工對現況的「沒辦法」，間接造成綺綺對現實的「沒辦法」。對家內

性侵害被害人而言，家庭支持薄弱，安置往往是最後一道保護，但安置機構量的不足，導致社工進行安置媒合時，無法以服務對象的需求作為評估依據，只能以有無床位為唯一考量；又因安置床位得來不易，沒有選擇的狀況下，也等於讓出要求品質的權力。面對制度上、結構上的無力，位於權力底層的服務對象也被迫吸收社工的無力。

四、家不是家

許多安置機構以「家園」或「OO之家」自稱，期待藉著替代性照顧服務，讓家庭失功能的兒少能感受家的溫暖，於是透過不同年紀的兒少同住的「小家」，互相以兄弟姊妹相稱，或是召開家庭會議，過節、旅遊等方式，試圖營造家的氛圍。不過，不管工作人員多努力，家園都不能替代「家」。無論是前述的統一管理、缺乏自主性和自決，或是工作人員的高流動率，都讓這個本來就不是家的地方更是「家不像家」。

彭仁郁(2014)分析法國亂倫倖存者的家庭經驗，認為重點不是家(home)，而是在家感(feeling at home)，且這兩者並沒有必然的連結：

家庭實體的存在—以父母兒女等親屬稱謂呼喚彼此，並按照某種共享或默許的秩序、法則(隨成員間權力關係而調整)，共居在特定生活和心理空間中的某些個體—不一定能確保在家感的產生，提供主體生成所需的情感依附場所(160頁)。

換言之，實體的家並不是構成「家」最重要的成分，家庭的默契、互動原則及情感依附所揉合出的「在家感」才是家最核心的存在。安置機構的主要目的是提供類家庭式的「替代」照顧，而非「代替」家庭，無論原生家庭成長經驗是多麼撕裂人心，但原生家庭仍是無法替代的。如小羽儘管長期遭到爸爸性侵，但仍然會寄信給爸爸表達想念；又像是小敏的媽媽，默許繼父性侵小敏，但小敏仍然相信媽媽是站在她這邊的！

綜上，我們應該接受「安置機構不是家」的事實，放棄將安置機構打造為家的幻想。余姍瑾（2011）研究安置機構如何建構家的意義，她建議安置機構應重視安置兒少掌控生活、自我決定的權利並透過健全的離院前準備、彈性返院制度，協助安置兒少建立家的感受。研究者並非否定小家、家庭會議的意義，而是安置機構不應只建立一套家的形式，更應致力於創造溫暖、關心、互相支持的氛圍，開創一個讓服務對象的心願意依靠的情感空間。如此一來，才能讓服務對象切實感受「在家感」。

貳、兒少福利制度

一、病理化服務持續當道

從四位少女的故事可見，社工服務多以病理觀點作為擬訂處遇計畫之基礎。不否認四位被害人受害時，皆因年幼無其他親屬資源，故需要進行家外安置，才能與加害人進行隔離，避免再度受害。但在介入提供服務後，持續以「為了妳好」為由，將被害人為脆弱、無能力決定且需要保護的，忽視被害人的想法，甚至在萱逃出機構自立生活後，仍不放棄邀請萱入住自立宿舍。再者，未考量被害人之意願，將被害人都視為有創傷的，有性侵就有諮商，這些做法皆以社工專業來定義問題及服務對象的需求，忽視服務對象的自主性及復原力。而部分安置機構更以嚴格的出入管制、搜身、監視器、日記監控等預防犯罪的措施進行管理，原為被害身分的少女反倒像是潛在的犯罪者。

曾仁杰（2013）認為以問題或病理視角對服務對象的看法太負向，且易忽略服務對象的價值與能力；且聚焦在問題也容易忽略如權能、存在意義等重要議題，進一步造成防衛並削弱其權能感。余漢儀（1999）認為當我們把兒童受虐視為醫療現象，則處遇過程自然以疾病防治方式因應。自信不足的社會工作專業，以醫學為模範，生產病理化的專業知識、工作方法，藉此鞏固專業的社會地位。於是，人成為科技理性知識的載體。

我們好像都期待有一種「模範被害人」，身負創傷需要治療，自律自我管理
能力佳，能同理社工。「...，應該說是我自己的管理能力吧，沒有管理能力的話
就會說，我被關在裡面什麼什麼的，因為我有管理能力，所以就變成說我生活上
很自由，完全沒有被束縛的感覺（小敏訪 2-150423）」像小敏這種模範被害人，
在社工服務中是可遇不可求的。

但不能成為模範服務對象的少女呢？萱年幼時，願意接受社工評估，肯認自
己被害人的位置；但長大後，卻越來越討厭被害人的標籤，開始違反規定、衝突、
逃跑等方式掙脫束縛，這些沒有計畫的或是計畫外的行動，可能導致社工更不樂
見的後果，如綺綺逃跑後被男友施暴、去酒店上班或是未婚懷孕等。

當社工在**處置**服務對象時，她們也在學習用我們的觀點來認識自己的身分。
有足夠能量掙脫的少女，便用我們覺得「叛逆」的方式創造自己的樣貌；而還未
長出足夠能量掙脫的少女，以社工的診斷進行自我安置，將自己貼上問題的標籤。
有模範服務對象，那有模範社工嗎？其實她們都知道有規定才有秩序，「就還是
要有規定，但不要太死，就還是要有那個彈性，...，就大家一起討論啊。（綺綺
訪 2-150525）」而是期待自己能參與訂定規定的過程，被視為一個「個體」，而
不是一個「個案」。

二、「為了妳好」的服務只做半套

「為了妳好」是社工的絕招，為了妳好，我要暫時帶妳離家；為了妳好，所
以妳要接受諮商；為了妳好，妳要換到另一個機構。這個出發點其實也沒錯，前
提是我們真的知道服務對象需要什麼，才能擬定「為了妳好」的服務計畫。

從法規檢視現行兒少保護服務，「兒童及少年福利與權益保障法（以下簡稱
兒權法）第 64 條第 1 項」明定，兒少列為保護性個案後，應提出家庭處遇計畫；
又「兒童及少年保護通報及處理辦法第 10 條」明定主責社工應實施個案管理，
結合相關資源，提供兒童及少年及其家庭相關處遇服務。固然兒權法第 64 條第

1 項說明家庭處遇計畫得委託兒童及少年福利機構或團體辦理，不過從立法精神看來，主管機關社工仍是個案管理者之角色，應整合資源並掌握整體服務的進程。

接著，我們再從研究參與者使用服務的經驗出發。小敏提到與市府社工的互動，「應該是說縣府社工和之前的那些社工，比較沒有接觸就沒有什麼」(小敏訪 1-150320)；小羽則說「她對我又沒付出多少」(小羽訪 2-150606)。不死心再回顧兩位縣市政府監護少女與縣市政府社工互動的經驗。

從去年之前我都很不信任她，...，因為我覺得她把我丟在一個機構，然後就不聞不問，然後就是覺得說噫她(指綺綺)在這邊生活得很好。(綺綺訪 2-150525)

我那時候沒有，都沒有人來會客我，...，(我：那社工呢?) 久久一次，因為她也很忙。(萱訪 1-150520)

法令和服務對象受助經驗的對照下，可見縣市政府社工在法令上，佔有舉足輕重的份量；但在服務對象的記憶及論述中，縣市政府社工要不缺席、不然就是被遺忘。這個當初口口聲聲說為我好的人，和現在這個沒出現的、不太記得的那個人是同一個人嗎？

目前兒少保護服務如同生產線般，縣市政府是工頭，把工作切割、發包給各個單位，每個人各司其職，只顧好自己的工作。前端由公部門進行危機處理，把服務對象放到安置機構後，公部門便退居幕後，轉介民間單位提供家庭處遇服務，兒少個別化處遇由安置社工 hold 住，一個社工不夠，再轉一個自立社工、追蹤輔導社工等等，一個服務對象，被契約、服務內容所切割。

...然後我如果要跟我縣府社工講話，都還要經過社工打電話給她，然後跟她講說我心裡的想法，可是都不是由我自己親口跟她講，...，可是小孩子她有可能也有自己真正的想法，然後她有可能如果真的被機構社工知道，一定到最後轉達

給妳的，又是不同的...。(小羽訪 1-150426)

趙善如(2009)指出政府委託民間團體提供服務，未能具體、清楚敘明彼此的角色期待、責任、義務，影響服務效能；又因缺乏正式化的合作關係，致彼此合作關係不穩定，並易受外在因素影響。如同 Jobe & Gorin (2013) 訪談青少年所得知回應，服務對象不喜歡一直換社工，每換一次社工，都需要重述一次過去的痛苦，難以建立信任關係。「因為她們換組...，那時候打死都不要換社工，然後就沒辦法，...，然後打死都不跟新社工講話。(綺綺訪 1-150511)」；「還蠻困擾的，就是有太多社工還蠻困擾，就是要一直重複講妳自己的事情。(萱訪 1-150520)」，重疊又斷裂的服務，讓服務對象難以區分每個社工的角色，若遇到困難需求助，也不清楚可以找誰幫忙。最終，是社工員還是生產線作業員？

參、社工專業及社會文化：以守為攻的防衛性服務

在科技理性主導的社會中，社會科學也致力於發展一套具有科學基礎的知識理論，以保有、佔據專業地盤。王行(2008)稱此為「人性科技」，以科技理性來發展控制的助人專業。

新管理主義、官僚主義領導專業的現況下，社工服務越來越重視績效，以服務次數來考核成效，又因多數安置機構由縣市政府委託，「有錢是老大」的鐵律下，看政府臉色吃飯，沒有自主權似乎是可以理解的處境。Murphy 等人(2013)認為，現代社會工作企圖借用心理治療的術語，以關係取向及「以人為中心」，掩蓋其官僚主義、管理主義；「關係」被當作符合功利目的，並用以強迫服務對象接受服務的工具，批判社會工作根本是「以國家為中心」而非「以人為中心」。

現行兒少保護制度把多數問題交給社工，而社會對社工能力的肯定似乎高於社工本身，可惜肯定與信任並不對等，只有更多責任需要承擔。社工本應自我要求提升專業能力，但並不應將此使專業責任無限上綱；我們沒有相對應的武器(權力)，危機處遇、司法調查、心理輔導、家庭重建、穩定就學等卻期待或要求社

工參與。承上，我們似乎更能理解社工耗能、流動率高及經驗無法傳承的困境。

社會過高的期待以及知識能力不足的自覺，造成專業自信的萎縮，此種狀態反映在對服務對象的防衛。為了避免服務對象逃跑，再蓋幾條鐵窗吧；避免社工專業被質疑，那我們轉介諮商；避免被究責，那我們多裝一些監視器，徹底搜身吧！對服務對象來說，社工提供防衛性的服務，他們只好更努力的衝破封鎖線，如此一來，缺乏信任基礎的助人工作反而引發更多問題。簡言之，社會雖然越來越依賴專業，卻也越來越不信任專業（Schön, 1983）。

「以國家為中心」的社會工作，社工失去主體性，又如何讓服務對象展現主體性呢？沈慶鴻（2009）以「弱勢社工服務弱勢案主」為題，訪談婚暴防治社工，並整理實務工作的困境。他認為社工的弱勢來自於結構的擠壓，建議從結構上進行改變，鼓勵缺權化及無能感的社工組成支持團體，並開發多樣化處遇模式。文中雖清楚刻畫實務社工的處境、困境，但看了總有些「人在江湖，身不由己」的無力感。社工組成團體就真能夠向社會爭取權益嗎？還是只是成為專業的「受害者支持團體」呢？余漢儀（1999）直言「政府兒保社工偏高的離職意圖及實質的流動率，反映的不是個別專業人員的無能，而是機構制度設計不良。（173-174頁）」。

新管理主義加入後，社工更常面對價值和價格的兩難。資源是有限的，但服務對象問題似乎無限多，社工價值告訴我們不能放棄任何一個改變的機會，所以投入資源、成本都是必要的。再者，評鑑制度目的是增進服務品質，但在過度繁雜的要求下，社工以完成考核要求為主要工作的目標，上位者為了監督成效而發展各式的報表、報告、會議，儘管此為責信的一部分，但在有限的時間內，社工不僅要面對服務對象多元的需求，更要耗費精力來「應付」考核及監察院調查。最後，為了對各方有所交代，社工不得已將服務內容侷限在考核項目的框架中，缺少彈性及創意，忽視服務對象的實際感受及需求，與社會工作的初衷背道而馳。

服務對象在過程中是既得利益者還是被犧牲者呢？

社會工作的確握有權力及資源，且服務對象在社會中處於相對弱勢，為了監督資源不被浪費、權力不被濫用，應透過資深專業人員檢視服務成效、給予建言，以利服務品質提升，確認資源被充分運用。但若是我們不再依據服務對象的狀況而重新調整服務內容，沒有重複檢視資源的分工，不再精進自己的專業能力，在這樣缺乏各階段評估、服務檢討及督導機制的狀況下，慈善的濫用及社會的不信任也隨之而來，於是價值漸漸被價格所擊潰，社工專業遭人質疑、自我懷疑也是必然的預見。

肆、小結：還可以期待什麼？

社會工作專業已經沉甕底好久，卻未等到好酒沉甕底的美好未來。部分媒體偏頗的報導、少許無腦政治人物的介入持續影響社工的社會認同；為佔領專業地位的一己之利，而忘了教育本質的知識分子，持續以評鑑、考試、考核等方式打擊社工專業自信；以及喊著要當個好人，卻只能隱身暗黑辦公室繼續加班、忍受回搥、關說的社工。翻出我當社工兩週年時寫的網誌：

助人為快樂之本，似乎是理所當然的事，而一旦快樂助人擺進社會工作「專業」的框架下，即成為可遇不可求的緣分或是運氣好的人才能看見的曇花，終究是一「現」生機。當社工面對「成效為助人工作之本」的新管理主義旋風式拜訪（摧殘）時，單純的快樂添了幾斤負擔、幾兩壓力或是幾磅成效要求，原本積陰德、種福田、上天堂的助人工作超現實福利，似乎由資本主義全面佔領，白花花的薪水成為助人工作的主打，快樂與成就感則是週年慶積點換來的贈品。

那時對社工專業的無力，現在看來仍是心有戚戚焉。從受訪者的四個故事，我們看見助人關係中的角色及位移，剖析現有服務、制度如何影響助人關係的建

立；同時也聽到服務對象及社工面對制度的無聲吶喊。此時，社工面對結構的壓迫，縱然非一朝一夕可改變，但仍可透過增權、社會行動等方式，爭取應有權利；但我們的服務對象處在社會上不利的地位，因不同的限制而無法發聲，連溫飽都成問題更別說要他們走上街頭、佔領衛生福利部等投身社會運動。在此社會脈絡下，社工應切實理解服務對象的處境、需求，才能提供合理的服務，維護服務對象的權益，成為稱職的代言人。

第四節 想破頭：助人關係如何產生位移

助人關係並非僵化前進，而是動態依著時間、事件、地點、個人身心狀況等因素非線性移動。儘管其所處脈絡，在制度、結構上存在諸多限制，但在助人關係位移的討論中，我們發現一條能「多做些什麼」的出路—和服務對象成為「朋友—家人」。然而，社工與服務對象原為兩個陌生人，何以在助人關係中成為朋友或是家人呢？又是何種力量牽引著關係的位移？本節試圖以四位研究參與者的受助經驗為基底，討論助人關係的位移的條件及動力。

壹、 助人關係位移的條件

關係由角色組成，是以人為本的社會交往過程，而每個角色都因各自的性格、任務、情境、經驗或社會文化脈絡而有所差異，影響關係中所呈現的姿態。關係的發展，在時空脈絡的差異下有不同歷程；又，助人關係本質就是人際關係（宋文里譯，1990；劉珠利，2005；李維倫，2008；鄭怡世等人，2015）。換言之，無論是社工或是服務對象都可能因情境、服務階段、服務目標或個人特質等因素扮演不同的角色，其中關係的位移與人際交往、互動過程有關。

然，助人關係位移並非隨著時間更迭而必然發生的結果，它是有條件，且由關係兩方相互牽引的。研究者雖以服務階段呈現角色的變化，顯示服務時間越久，助人關係越可能移動至「朋友—家人」的理想型態；但，事實上助人關係不一定會「越陳越香」！舉例來說，小敏的市府主責社工雖較機構社工服務時間長，但雙方缺少實際互動，僅維持「管理者—被管理者」的關係；反之，機構社工與小敏的相處時間多，且有豐富正向互動經驗，故儘管服務時間較短，關係的廣度及深度卻遠高於市府主責，呈現「朋友—家人」的互動模式。由此可見，時間是助人關係位移的充分條件但非必要條件，時間或許能瞭解加深，但如果缺少正向互動經驗，則可能限制關係的變化。

進一步討論正向互動經驗，從文獻及四位受訪者的經驗可知，助人者通常有較多權力（包含知識權、職位權、強制權等）引導關係的發展；因此，社工需要特別注意自己在助人關係中的行為。de Boer & Coady (2007) 研究結果顯示正向的助人關係，社工應具備溫柔 (soft) 的態度，謹慎且明智地使用權力；並使用以人為本的態度與作風，延伸傳統專業帶給人的幸福 (ways-of-being)。Rogers 認為關係的基本要素為真誠、溫暖及關懷、敏感及同理心與無條件的正向關懷。他將助人(心理治療)分為七個階段，把人視為一個過程連續體，從開始的僵化、固著，封閉自我且不願改變，逐漸變得自在，自我接納，開放體驗的流動歷程(宋文里譯，1990)。曾仁杰(2013)則以增強權能的優勢觀點為基礎，分析三個社工服務案例，歸納助人關係發展的三個階段，分別為：認識、交流及分化，當中又可以分為七個進程；他認為藉由關懷、信任、合作、分享激勵的作為，營造輕鬆愉快的氣氛，並探索、使用服務對象的優點，才能落實平等夥伴關係，增強權能的關係的形成。鄭怡世等人(2015)強調服務中同理以及關係中同理跨越的重要性。

回到本研究之研究參與者的受助經驗，對她們來說，正向互動經驗可從社工的態度、行為分別論述之。態度方面，關係建立初期，親切、溫暖的態度能使少女感到安心；後續社工接納、不批評的態度，讓少女覺得被尊重，並能勇於表達意見。行為部分，初期藉著關心及陪伴（如：陪同驗傷、開庭、看房子），提供資源（如：安置處所、課程、零用錢等）等方式滿足身心發展的需求；接著，社工若能同理少女的處境，邀請少女共同討論處遇計畫，便可增加少女自我決定的機會，強化實踐目標的動力。

綜合上述，正向互動經驗是助人關係位移的條件，若社工未表現上述的態度及行為，服務對象也會以消極的方式回應，使得助人關係變的僵化，限制關係深化及服務推展，此結果與上述及其他文獻結果一致（Ribner & Knei-Paz, 2002；劉珠利，2005；魏希聖，2012；Boehm, 2013）。

貳、 助人關係位移的動力分析

曾經有個少女對我說「妳是社工排行榜的第一名」，原因是我願意聽她說、我「懂」她。四位研究參與者分享正向受助經驗時，也不約而同談到被社工「懂」的感受。「懂」代表，是人際互動的基礎，也是擴大關係廣度、深度的關鍵。人本心理學代表 Rogers 分享助人經驗與心得，特別肯定瞭解的價值。其認為瞭解能豐富彼此世界，並帶來新的認識及接納，在完全瞭解及接納的狀態下，人能拋開虛偽而真正的做自己；然，瞭解也是需要冒險的，因它可能挑戰原先的認識並帶來改變，而人害怕改變（宋文里譯，1990）。

鄭怡世等人（2015）以家扶基金會 Wraparound 方案子代、親代夥伴的服務經驗為素材，使用詮釋現象學整理、分析服務中同理跨越行動的普遍結構；在關係位移的經驗面向中，他提到提供服務者在服務初期，帶著自己的前理解投入方案，服務過程中因著經驗的斷裂，產生再理解或新的理解，並再次投入方案，最後發生關係位移，與服務對象生產「我感」經驗。

呈上，正向互動是關係位移的條件，而「瞭解」則是正向互動的核心。瞭解的發生又可拆解為「瞭解」及「被瞭解」，其動態歷程可分解為：一、觀察：情境中的兩人（以 A、B 稱），A 觀察到周遭狀況、B 的行為、情緒或意念；二、分析：A 分析 B 可能產生此行為、情緒的原因，辨識出 B 的需要；三、行動：A 以上述的觀察、分析為基礎，進而展開行動。「被瞭解」的歷程則為：B 發現 A 因觀察、分析並辨識自己的處境產生瞭解、並做出行動。

從此動態歷程可知，先有「瞭解」的發生，促成行動，對方才有「被瞭解」的感受，並以行動回應。關係中的兩方同時為瞭解及被瞭解的對象，該互動即為關係鬆動、移動的關鍵。助人關係中，「瞭解」、「被瞭解」的經驗直接影響社工及服務對象在關係中的行為，產生關係位移的動力，以下便以圖 5 說明瞭解如何造成關係的位移。

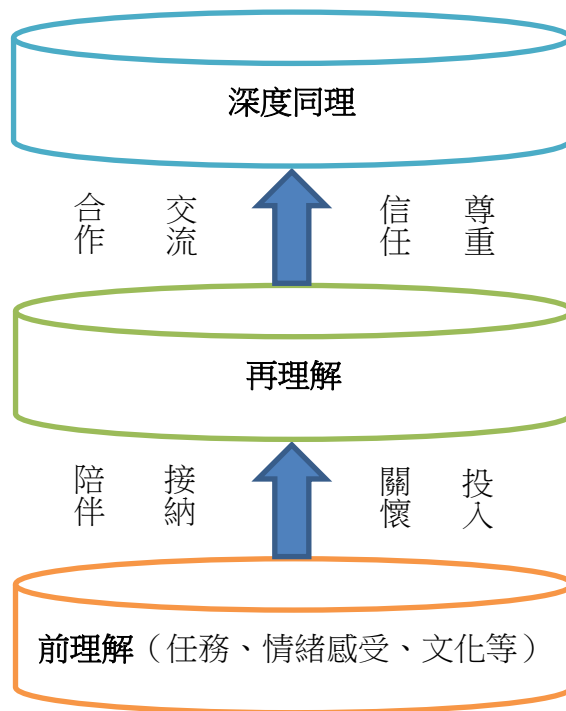


圖 5 助人關係位移之動力

一、前理解：自我意識及覺察

社工與服務對象都帶著彼此的過去、現在及未來進入新的關係，包含過去的經驗、曾受過的教育，現在所處的文化、情境及身心狀況，以及對未來的期待、想像等，拼湊對世界的理解。鄭怡世等人（2015）稱此為前理解或自我意識。社會角色都有相對應的責任與期待，角色責任可能透過契約、口頭告知、文化等方式確立，有較客觀的標準；但角色期待則是個人主觀的詮釋，故對於角色期待、自我期待都因個人特質、社會情境等因素具有獨特性。因此，人面對相同的事件，卻有不同的展演。

社工進入服務時，因前理解形成自動化思考並促成行動。若社工認為服務對象是無助、害怕的，在會談時便會採溫暖、親切的態度；若認為服務對象是煩人、軟弱或是暴力的，便可能表現出不耐煩的態度，防衛或是過度介入。服務對象同樣帶著前理解進入助人關係，面對社工時，迅速的分析、判斷眼前的人是否為善

類，再依據判斷結果決定是否及如何接受社工的協助。

從研究參與者的訪談中，發現多數社工在初次接觸服務對象時，其態度、行為都將服務對象視為弱小、不幸的、需要保護的；此時，因不同的前理解，四位少女便以不同的方式回應社工，如小敏、小羽及萱不堪長期受性侵，將社工視為救世主，相當配合社工處遇。但綺綺則因未將性猥褻視作傷害，故對於社工的安置處遇反而感到排斥。服務對象對社工的回應，可能讓社工確認自己的理解，或是形成新的瞭解，依該理解做為行為的參考。

前面曾提到，社工經常是引導關係移動的發動者。O'leary 等人（2013）也提醒專業關係的界線應是動態、互惠且具有道德規範的，社工需反思角色的目的與功能，服務對象也需參與討論界線的定義。故在助人關係的初期，社工若能進行充分的自我覺察，釐清前理解對助人關係的影響，並透過服務紀錄、會談或是其他管道，觀察、理解服務對象在所處脈絡下所生成的前理解，便可避免對服務對象不適當的標籤，並能抱持開放的態度，接納服務對象的差異。

二、關懷的再理解

執行角色時，若角色認知與社會期待一致，則角色執行者會感受到肯定及鼓勵；若與原先認知產生差異，包含角色認知及與社會期待不一致，或社會期待及自我期待的衝突，可能促成新的認識並且發展出新的理解，但也可能造成負面效果，例如：質疑、抗拒回應或是造成自我懷疑、負面情緒。

四位研究者參與者都提到受助過程中理解不一致的經驗。少女們以為社工將其帶離原生家庭後，便能享受自由、不被拘束的生活，事實上卻因團體生活或管理規範而限縮自由，形成理解的不一致，鄭怡世等人（2015）稱之為經驗的斷裂。對此，小敏以「...住在人家這裡，妳就要幫人家代勞什麼東西的，這樣妳才有價值，...」（小敏訪 1-150320）」的說法來接受現況；小羽則會主動爭取權益，或透過違規等方式表達不滿；萱、綺綺則質疑社工處遇，認定社工為了管理方便而

侵害其權益，故兩人最後都選擇逃離機構。這樣的理解造成助人關係的僵化，讓社工及服務對象僅能停留在「管理者－被管理者」及「控制者－反抗者」的關係模式。

其實，並非新理解都會造成負面效果，多數時候服務對象能自行消化、吸收新的理解；但若服務對象對新理解產生排斥、抗拒反應，也能透過積極性的作為，降低或去除負面情緒。在四位少女的經驗及文獻顯示，社工若願意花時間投入助人關係，以關懷的態度，持續陪伴服務對象，並接納其情緒，則可消除服務對象的負面感受，進而產生新的理解。如綺綺在第一次被安置時，也因當時的社工能接納綺綺的情緒，並帶綺綺回原生家庭走走，紓解想家的心情，讓綺綺漸漸能接受並適應機構生活；而小羽的社工關心、接納對機構的不滿，並透過舉行家庭會議，傾聽需求，讓小羽就算有些不甘願，仍願意接受社工處遇。

三、信任、合作的深度同理

Rogers 對同理心有生動的定義：治療者能準確而同感地瞭解受輔者的世界，宛如那是自己的世界，但不會忘記「宛如」的這種性質（宋文里譯，1990：334）。意思是他認為助人者若能自由的穿梭服務對象的世界，感受服務對象的感受，並不會被其情緒所影響，聽懂服務對象的話，甚至聽出話中的情緒、感受及意義，正確地分享、回應服務對象的感覺，才算是深度同理。

有時，儘管社工嘗試不同方法，希望拉近與服務對象的關係，卻因身處不同的位置（世界），而無法貼近服務對象的感受。經驗的斷裂碰上消極性或強制性的處遇，反而造成關係的斷裂。反之，社工能夠站在服務對象的角度，尊重服務對象的「如其所是」，而非長成「如社工所願」的模樣，信任他們的能力，透過與對話瞭解其需求，並說明各自的立場，以合作的方式擬定服務計畫，反而能促使服務對象自我反省，並從中學習負責。

例如，小敏在原生家庭被限制自由，缺少人陪伴，而機構社工能進入小敏的

世界，看見小敏的需求，主動帶小敏到機構外的餐廳用餐，陪同小敏看房子，或鼓勵小敏嘗試新的體驗，如，自由行、攝影助理及餐飲服務生；在小敏未主動提出要求前，社工就已經看到她的需求，並主動協助安排。另，萱也有類似的經驗，儘管逃出機構，但市府社工對萱的選擇不加以苛責，反而站在她的立場，同理其在機構內被搜身、監視的處境，共同討論未來方向，並提供必要的協助。

服務對象因被理解，得到情緒的紓解與釋放，也能信任並理解社工的職責與處境，配合執行處遇計畫；社工進入服務對象的世界而褪去專業的外衣，像個家人、朋友般，設身處地的同理服務對象，看見她們沒說出來、說不出來的需求，透過對話讓彼此移動到平行的位置，共同討論未來的規劃。從以上的描述我們可以看到，助人關係在深度同理中獲得動能，促成彼此位置的移動，也擴大了改變的可能。

參、 小結：重構助人關係的眼光

「換個位置換個腦袋」，這話通常帶有貶抑的味道，控訴人因位置的不同，產生不同以往、不通情理的行為；而我認為，這句話漏了一個關鍵—換個眼光。我們都是如此，隨著時間、空間、社會地位、角色等移動，看見世界不同的可能，因著不同的視角，做了不同的選擇，這或許給人換了腦袋的錯覺，但若對方進入你的脈絡思考，或許就能理解我們不是換了腦袋，只是因應脈絡的改變，產生新的思考、理解，進而選擇不同的行動。

因此，助人關係的位移不能只是改變工作方法，如：個案工作改為團體工作，或社工會談改為心理治療。而應深入其核心，探索社工對助人關係本質的理解、看待助人關係的視角，讓社工充分自我覺察，釐清助人工作的價值；再帶著新眼光進入服務對象的脈絡，允許自己開放體驗服務對象的世界，理解服務對象何以成為今日的模樣，同理其困境與限制；最後，尊重服務對象及社工的主體性，與服務對象一起工作（work with），相互交流，共同促成改變的發生。

第六章 研究結論與建議

本章分為三個章節，第一節針對本研究進行綜合性討論，回應研究問題；第二節則是本研究提供服務對象、研究者、老師及政策規劃者的建議，並說明研究過程及結果的限制。

第一節 研究結論

本研究探索兒少家內性侵害之服務對象的受助經驗，瞭解助人關係的主觀詮釋、彼此位置及影響。研究者透過訪談、文獻對話及資料分析，歸納並回答本研究的提問，並以三個部分呈現，一、回到服務對象的脈絡，瞭解其對社工服務的理解及感受；二、以及在助人關係裡，服務對象與社工各自扮演的角色；三、助人關係之位移的動力，及其對服務對象的影響。

壹、社工，你是好人也是個壞人

本研究發現，四位研究參與者受助歷程有高度相似性，然因個人與環境互動的差異，對受助經驗產生不同詮釋，給予社工的評價也是好壞參半，此可就安置經驗、兒少福利制度及社工專業發展分別說明。

首先，因四位少女都曾（或持續）接受安置，研究結果發現若安置機構開放度高，管制程度低，服務對象會覺得被保護，進而獲得良好適應；反之，若機構封閉程度高，管制嚴格，則服務對象會覺得被控制，進而對社工服務產生排斥、抗拒或衝突。其中，混合安置與否、機構是否營造家的感受，都直接影響機構管理風格及安置品質，間接影響服務對象對社工角色與助人關係的詮釋。

其次，兒少福利制度仍以病理化觀點為主，弱化服務對象的能力，並強化社工的專業地位，讓服務對象覺得沒有選擇、不被尊重；又因兒少福利服務多由政府以不同方案，委託民間機構提供相關服務，加上未落實個案管理的角色，形成

服務的重疊及斷裂，造成社工角色的混淆。最後，新管理主義及官僚主義入侵社工專業，績效考核評鑑的重要性優於服務品質的要求，因此發展符合評鑑要求的防衛性的服務，忽視服務對象的需求。社工面對服務初衷的偏離、服務對象的不信任，造成價值兩難及專業自信萎縮。

綜上，以人為本並尊重服務對象獨特性的社工，能創造正向互動經驗，成為服務對象的資源、友伴；反之，以病理觀、專家姿態提供服務的社工，忽視服務對象實際的感受及需求，反而阻礙服務對象主體伸展，影響信任關係的建立。

貳、助人關係的角色具動態性

由本研究可發現，助人關係具有動態性，社工與服務對象因信任度及自主性的變化，牽動角色的轉換，進而形成關係的位移。依著服務階段及服務內涵的變化產生「保護者－拯救者－受害者、倖存者」、「管理者－被管理者」、「控制者－反抗者」及「朋友－家人」四種關係樣態，其中以「朋友－家人」形成的助人關係最有利服務推展，該關係樣態的重點包含創造協同合作的夥伴關係，鼓勵服務對象參與討論，提供足夠資訊，以培養自我決定的能力。

參、理解可鬆動、深化並推展關係的位移

理解為推進關係的位移的動力，並經歷前理解、再理解及深度同理三個階段。一為社工充分瞭解自己對過往經驗、所處情境及角色期待等前理解，同時盡可能從服務紀錄、實際相處或其他管道探索服務對象的前理解；二為投入關係後形成新的理解，透過陪伴、接納、關懷及投入等態度與行動，增進理解的深度、廣度，並藉此消除不一致認知所造成的負面效果；三為深度同理，社工進入服務對象的世界，設身處地的理解其感受，信任並尊重服務對象的自我決定，以交流、合作的方式創造平等的互動。助人關係因著理解的動能，促使服務對象與社工角色的移動，也改變關係的型態，鬆動脈絡及結構上的限制，創造改變的可能。

第二節 研究建議與限制

壹、 研究建議

通常這一段除了口委、對議題有興趣的研究者以及被我強迫觀賞的親友外，基本上太會有人理會我的建議，不過還是要對服務對象、研究者、老師及政策規劃者一些建議與呼籲，僅供參考。

一、 給不甘願接受社工服務的服務對象

除非妳們也不小心讀了研究所，否則一定不會看到這段社工攻略，但我還是必須要告訴妳們一些對付社工的小撇步。記得某位老師提議：我們應該要來開個公司，教導服務對象怎麼從社工那獲得最大的幫助，從中一定有很高的獲利。這當然是玩笑話，但卻也點出社工服務有其死穴，有某些偏好，所以在非自願接受服務時，若是真有需求無法被滿足，千萬不要用逃離的方式解決，只有少數人能在無人協助下真正自立，妳可能會需要為了生存做一些不想做、甚至是違法的事，那就浪費了妳追求自由的勇氣。

所以，在此提供最基本的撇步。第一步就是裝可憐或是「一哭二鬧三上吊」，但這需要花多點時間，且可能帶來反效果；再來，進階版就是表現出力爭上游、積極進取，這樣最可能造成社工同情心潰堤，積極幫忙申請補助或滿足需求；超級進階版則是縣長信箱陳情，或是拉議員、立委等更有權者當靠山。當然不能打包票這些招數都有用，更不希望妳們對多數善良的社工出招，不過假如真的妳碰到了太混的社工，那就別客氣了，主動出擊吧！期待妳們這些出乎意料的小苗，嘆去浸泡在惡水中的曾經，探出曾經泥濘的自己，勇敢的爭取自己應有的權，在世界每個角落驕傲的茁壯、綻放。

二、 給對此議題有興趣的研究者

首先，要解除大家一個迷思：其實性侵害被害人沒有我們想的那樣脆弱。經歷這些風雨的她們，基本上比很多人都來的堅強，但前提是要清楚說明研究進行方式，且要遵守不傷害的原則，並徵得她們 100% 的同意，訪談結束後給予肯定、支持。在充分心理準備的狀況下，若碰到比較敏感、不願說的問題，她們會直接拒絕回答，或是顧左右而言他，讓研究者知道「我不想講」。所以不要以為她們是弱勢中的弱勢，就打消研究的念頭，經妥善的預備工作和良好的售後服務，研究是不太可能傷害她們的。

接著，本研究參與者為兒少家內性侵害的女性被害人，但對助人關係的詮釋，可能因著不同性別、人口群、服務領域而有所差異，故建議有興趣的夥伴可以往不同的面向繼續探討。最後，因本研究採用敘事方法，探索接受社工服務的整體經驗，建議未來可聚焦探討各服務階段（如危機處遇期、安置期、結案前期等）中的受服務經驗，或許能針對不同階段處遇服務，提出更具體的回應。

三、 給社工們：拉近實務與學術的距離，從你我做起

這絕對是篇打臉文，很多社工看了以後可能感到委屈，或是埋怨結構壓迫下的逼不得已，更可能有「社工何苦為難社工」之感。我認為，多數社工其實是善良、有理想、有實踐力且充滿熱忱的，且在訪談中，發現有很多社工對這些少女有極大的幫助，所以大家不要太熱情的對號入座嘿！但回顧我在撰寫論文的過程中，常是照三餐打自己臉，過程中數度被自己的提問、少女的回應打得鼻青臉腫，這些都挑戰自己對於社會工作的認識，對社會工作處境的認命。但此等處境不應是助人工作的無言結局，而是起身抵抗的契機。

過去的我，經常抱怨改變不了結構，戰勝不了制度，諷刺學者投靠政府，掌握多數資源、權力，以這都是「政府的陰謀啦」作結，嘆口氣「沒辦法啦」，然後繼續忍氣吞聲，轉頭追求星巴克買一送一的小確幸。其實，這樣的吞忍並不是不行，只不過如果我們都知道這個世界的遊戲規則，有吵有糖吃啦、有權力就可

以講話比較大聲、有關係就可以當立法院長，知識是權力的基礎，而權力也能夠創造知識，那我們又怎麼能放棄發聲的機會，拱手讓出創造知識權力的位置呢？

誰有責任拉近實務與學術的距離？這句話不應該是問句，而應是「誰」都有責任拉近實務與學術的距離。創造知識不是讀書人的專利，拉近距離這件事，不是原地不動等著學者靠近你，而是我們彼此往前進。期許我們能將實務的默會知識進行系統性的整理，自我反思、自我探索，告訴同樣走在給這條路上的同伴：
有我在，你／妳不孤單！

四、 給親愛的老師們

親愛的老師，感謝你們為了社會工作的專業發展，委身在國科會研究、政府評鑑、學術塔或是國考考卷堆，請記得當間諜的同時，偶爾也出來伸展筋骨，與實務社工站在同一陣線！

五、 給政策規劃者

無論是性交易、司法轉向、受暴、疏忽等安置各有其法源依據，其所欲達到的目的不同；再者，兒少的需求也因進案原因的不同而有所差異；最後，將保護安置與司法轉向之兒少共同安置，可能造成惡習感染，也增加工作人員管理的困難。綜上，建議將不同法源的服務對象分開安置，讓社工發展更符合服務對象需求的管理措施及服務方式。政府也應負起監督責任，實際瞭解安置兒少的主觀感受及機構之困境，作為政策規劃改進方向，提升兒少安置機構的照顧品質。

貳、 研究限制

一、研究參與者的限制

因本研究對象為兒少時期曾受家內性侵害且接受社工服務之少女，因該議題具高度私密性，且皆須透過社工協助轉介，與社工都有一定的情感基礎，本研究難以接觸與社工的關係不佳、甚至拒絕接受服務之潛在研究對象，無法得知其受

服務的經驗。另，因研究參與者與研究者的信任關係仍在建立中，使其無法自在的分享，從訪談中可以發現，隨著研究者與參與者熟悉度的增加，第二次的訪談內容更深入，資訊也更加豐富，然因時間限制，無法與研究參與者有更多的相處機會，甚為可惜；再者，因研究參與者接受社工服務的時間都很長（一年半至六年），且初次接受服務的年紀小，回想及敘述過去的經驗有困難。

二、研究方法的限制：質性研究只能探究、理解「喔！這世界有人是這樣生活的」，所以每個人的經驗都是獨特且不能推論的。

三、研究者本身的限制

首先，因研究者本身訪談技巧不夠純熟，無法引導研究參與者分享更豐富的内容；其次，研究者本身性格限制，包含對他人情緒過於敏感、害怕處理衝突等，故在訪談過程中，若察覺此提問可能引起研究參與者負向情緒，便會以轉移焦點的方式處理，以至錯失深入探究的機會。雖可避免研究參與者在訪談中受到傷害，但也讓訪談資料侷限在表層經驗，而較難深入探討感受。最後，因本研究僅以研究參與者的經驗出發，並未同步理解服務社工的評估；考量研究進行的時間有限，未能在訪談之外與四位研究參與者有更多的相處機會，或再安排更多次的訪談，對她們的認識僅限於其陳述及有限的互動過程，無法呈現受服務經驗的全貌。

第七章 我的反思—研究「完了」以後呢？

某次 meeting，老師問：研究所這兩年妳學到什麼？我陷入思考，腦中浮現 20 萬的學費，然後是過去曾經服務過的孩子們，最後是東海的老師們！從社工退下成為研究生，背負著逃兵的標籤，我有很在意的問題，而且強烈需要解答。

被打分數的習慣

扣除幼稚園我當了 18 年的學生，無論是智育、群育、體育等各種表現老師都會給個分數，我拿過很多第一名，深信只要努力就會有好成績；於是，被打分數這件事變的很重要，分數的高低成為他人及自己對自己的評價。離開校園進入職場，沒有分數、沒有第一名也沒有模範社工比賽，就連「努力就會有好成績」的鐵律也被完全推翻，怎麼總是有人扯後腿，不配合的家長、搗亂的小孩、怕事不懂事的長官、跣的要命的法官...等，但最可怕的是：我不知道自己做得怎麼樣！沒有分數的世界讓人無所適從，渴望透過評分機制瞭解自己的服務成效與定位，也想知道他人眼中的自己是否是個好社工。

無助地回到學校，讀書一直是我拿手的事，終於又有人幫我打分數了，我又拿到好成績了，太好了！所以我應該真的是個好社工嗎？我更加懷疑了！

新知識典範與舊的腦不相容

研究所的日子裡，我學習用一些所謂後現代、社會建構的方式去理解自己的處境，發現專業可能是被建構的、權力也是被建構的，第一名也是被建構的。新的理解不留情的輾過好不容易拾回的自信，新知識典範和舊的腦產生系統不相容的狀況，生活的各個面向都出現 bug（程式錯誤），我經歷了好大的混亂。

「所以我一定不是好社工。不對！或許在某些標準下，我就是好社工啦！但標準也是被建構的啊！所以根本沒有好社工？」就像「楚門的世界」般，一覺醒

來驚覺什麼都是假的，是非黑白的模糊、沒有絕對對錯的世界讓我很迷惘，當然我也沒有透徹研究社會建構的意義，但光是一知半解就讓我不知如何是好。一下子不屑高權者用知識、財力、社會地位來壓迫人，但過幾天又為了分數而沾沾自喜；看不起社工師證照制度，但又帶點驕傲地慶幸自己早就考到社工師！這樣的矛盾、衝突和不安的罪惡感一直在腦中、心裡亂撞。

我的論文有個隱藏的企圖：檢驗自己是不是好社工。把發聲權丟還給服務對象，雖然研究參與者不是我服務的少女，但從她們的經驗分享，可讓我核對過去的服務，進而作為自我評價的參考。

過敏體質

除了鼻子過敏的老毛病外，我發現自己還有一種人際「過度敏感」的症狀，異常敏感別人的情緒、感受，指導老師說這不是敏銳，而是敏感。想起高中同學總開玩笑，我連踢到石頭都會跟石頭說對不起！這可能是好學生症候群的併發症吧，身為一個有口皆碑的乖寶寶，有禮貌、守規矩、不傷害他人都是最基本的模範特質，甚至惡化成為「類正義魔人」的性格缺陷。

論文之初，老師就不斷挑戰我對權力的理解，當時我是個 Rollo May 筆下的虛假的無知者，唾棄權力，以駝鳥姿態埋著頭斥責權力，以為沒看見就沒事了！對於那些解釋權力的陳腔濫調（鞭辟入理），只當那是有權者的脫罪之詞，一概拒絕理解。享受權力又斥責權力，有牆頭草之嫌，但接受越來越多的社會化技巧後，這樣的失衡碰上社會的期待、權威的展現，自然形成一層保護色，喬裝的內外一致，真的、假的、半真半假的對有權威的人服從，有時候連我自己都被騙了。於是，我在真假中掙扎，不能接受社會的假，但也無法表現自己的真。

帶著對權力的不屑，面對學術殿堂，心臟不再小鹿亂撞，對於培養學術素養、淬鍊社工專業的雄心壯志日漸消弭，明明應該是學術圈內人，卻還是用市井小民

的心態來看待社工專業的學問，學習並實踐社會工作的這六年，社會工作彷彿成為自己的信仰，而信仰其實是一種價值的歸屬，面對這樣的迷惘，除了求助他人，也開始靜下心來思考社會工作的價值，選擇社會工作的初衷，進而理解、找到自己的定位，深知自己和社會工作餘情未了，或許就是進到大觀園（研究所）的主要任務，重新回到校園，找回和社會工作熱戀的感覺。隨著論文的進度，我的腦袋對權力的理解也漸漸起了變化。

面對權力，我總是害怕，害怕不知如何使用、如何拿捏，怕自己不小心就壓迫他人意志，說到底，這背後是能力的不足及責任的逃避。研究過程中，我聽到研究參與者分享「因為社工逼她們 A，所以她們才 B」的事蹟，但 AB 之間並沒有絕對的關連。

回想這段和權力的糾結史，始於對權力的覺察，經過這一連串的解結過程，我瞭解自己只是以尊重作為拋棄權力、逃避責任的糖衣，並非真的尊重她們，我反思過去的作為一個社工、學生、女兒等不同角色的我，謎團越來越清楚，答案在於覺察、反思及實踐。

由上而下的腦袋殖民運動

標準化的服務流程原意是控管品質，但不幸碰上粗心的社工，服務對象便產生被物化的感受，被帶進知識的生產線；服務對象掌握的較少的論述權力，只能藉著社工合法取得自己想要的，社工是知識的使用者、生產者、實踐者，也身兼經銷商，把我們知道的賣給服務對象。權力產生知識，知識有生產性，那麼是不是也有消費性呢？一個不稱職的弱勢代言人，消費關係中的信任，買一送一的生產「無力感」及「無助感」。

陳淑娟（2005）指出社工掌握服務對象需求的詮釋權。知識權比強制權來的溫和、有效。我們知道妳不知道的事，法律、安置規定、有沒有更好的機構、有

沒有更好的選擇，有時候為了省事，隱藏一點「知」，好辦事；有時要嚇唬人，多說一點「知」，好牽制。而服務對象的認知跟著社工的腦袋成長，從不知到知，她們越來越懂得我們的專業術語，知道自己的新身分叫作「個案」，知道社工怎麼想的，從社工口中認識這個制度，從我們這裡學習世界的遊戲規則，賣乖、耍壞各有人買單。

我們正處於一個化約的社會，標準化、病理化等等，這些是工業「化」社會的資本主義的風格。把類別分出來，把人塞進去。在安置機構，少女知道自己屬於「被性侵的被害人」，「被性侵的被害人」該表現的怎麼樣、接受什麼樣的照顧、規範或是對待，都是這個分類的指標，但卻不一定是這個人真實的樣貌。概念化的確有助於我們認識社會某種普遍的現象，但當我們把人給化約，剩下的是什麼？

以我為例，擔任兒少保護社工施行公權力時，自認是為了實現社會正義、保護弱勢、維護他人的權益。想當然爾，受過大學教育、考取證照的我，在主流社會認可的價值中得到認可，擁有著與我年紀不太匹配的權力，我開始學習使用權力，藉著法律賦予我的權力要求這些父母聽話、配合處遇、甚至嚴厲斥責他們；在這權力背後隱藏的控制色彩如此鮮明，但我選擇忽視它，畢竟這樣的自我覺察對提升工作效率是沒有益處的。我在規訓他們進入我適應的主流，因為他們的作為會讓我的主流失去平衡，所以我要規訓他、制裁他！這樣複製價值的運動，我莫名其妙地參一腳，偶爾還享受這樣的特權。我告訴自己，法律就是這樣規定，大家都是這樣做的，用以減輕良心的負擔。

但當我看見強悍霸道的爸爸，面對我們這些號稱主流的人訂的社會規範、法律，像是做錯事的孩子般，迷茫而不知所措，只能任人擺布時，我沒有勝利的感覺，只覺得自己仗勢欺人；我不瞭解他的生活脈絡，不知道他怎麼認知他自己的作為、我的作為，我只想要把讓他變成能用我的語言溝通的人，能夠符合主流社

會期待的人。不自覺成為國家機器的操作者，門檻就是社工專業教育。

社工專業化來自於社工師法，落實於社工師證照制度的建立。但當過社工的都知道，證照只能檢驗妳記憶能力，以及上輩子有沒有燒好香，考運好不好，而無法測得適任與否。就算知道這殘酷的事實，大家還是為了考試勇往直前，就算考試費用漲到 1800 元，仍然要去朝聖一下。陶蕃瀛（2013）調侃社工師考試制度是門「社會工作專業的市場政治經濟學」；王行（2013：234）則認為「這場投資遊戲是建立在剝奪而非給予，成就的不是考上的美好，而是被排擠的焦慮不安。」

這種剝奪不是社工獨自造成的，而是整個結構集合起來所引起的一種知識權力的副作用，不要躲，別逃，因為我們每個人都參與其中。取得專業認可的人就獲得發言權與詮釋權，被排除在外的人無法透過自我的學習認可自我的專業，而必須進入被外部規訓權力的檢視機制才能獲得認可（王增勇，2014：9）。於是，社工專業的建置，目標就是獨占問題定義、診斷及解決的市場，以考取證照為目標的課程設計，反倒讓社工教育像是考取社工師的懶人包，讀書的目標在於證照而非學習。

這樣的教育環境，使得許多實務社工缺乏專業自信，也害怕被質疑。翁開誠（2011）認為社工服務是依賴行動經驗所累積的、難以言說的「默會知識」（tacit knowledge），因為說不清楚而常被貶抑，因此，實踐行動者需要自覺地對其行動作反映（reflection）。

覺察是改變的第一步。社會工作強調人在情境/環境中，社工同樣也在環境中，但經常忽略自己在服務過程中對服務對象的影響，改變環境是重要的卻也是難以達成的。若不從社工本身「下手」，面對其他更難以鬆動的結構，我們無意識地把這樣的無力感層層下放至服務對象身上。改變是有代價的，且需要經過整套的風險評估才能實踐改變的行為，誰有權要求他人改變？而誰又能夠真的改變？

我的助人，我的關係

當社工的時候，白天和服務對象工作，晚上在夢中繼續和他們相會；離開實務工作以後，無論是課堂上、實習中抑或是研究當下，曾經的助人關係不斷穿梭在腦海。本文第一章便提出我對社會工作本體論、認識論及方法論上的迷惘：這是關於「怎麼做」一個好社工的方法論上的無力，以至於讓自己陷入「如何知道自己是不是個好社工」的認識論的困惑，最後我發現自己連「什麼是好社工」都不知道，陷入了本體論的焦慮及價值的混淆（本文第6頁）。這些迷惘來自於對本質的迷失，視野的侷限以及對工作方法的失望。

有個努力維持專業的我，躲在法律背後將服務視為伸張正義的合理行動；訪視後躲在車上流淚，無語問蒼天；躲進夢中繼續白天未完成的訪視、會談，連做夢的空間都被專業吞噬。但也有個不理會專業的我，瀟灑的把背包甩上肩、開著車帶著安置少女去看海；或是像個姊姊般，為了少年的受教權到學校找校長理論，再關起門來痛罵少年；還有因案外婆罹癌需將孫子委託安置，社工難過的當場哭了出來的脫序。那個自認不夠專業而自輕的菜鳥，在「專業」及「關係」的專業關係中迷路。通過論文口試後，好多人的臉孔、不同的聲音浮現在腦海中，這些回憶都被拽了出來。帶著忐忑的心，回到社工的起點—花蓮，論文的起點—家內性侵。

第一次見面，那是一個有點悶的雨天，載著滿滿淚的女孩，揭發家中的不合情理。進到部落，你們用族語交談著，我像初到異國的旅人，只能從非語言嗅到各種情緒：震驚、憤怒、害怕、緊張，一個事實各自表述，女孩問「姊姊，如果是妳，妳會怎麼辦？」我不知道，只想大聲喊卡，結束這場歹戲。

記得第二次見面的味道：烤猴子。濃濃的焦味和地上一團被火燒的焦黑的動物，我非常確定那是猴子，畢竟那個齜牙咧嘴的模樣和人類的相似度太高！「那是羊啦」女孩媽媽慌張的說，我在轉身時笑了出來。

後來的見面，充滿懷疑的氣息。早上、傍晚或晚上，都可以看到我人前充滿鬥志的家訪叮嚀關懷，斬釘截鐵不安置，代價是人後憂心忡忡的自我懷疑、上級和網絡的質疑，當然也擔心再發生就要包袱款款；女孩媽媽知道我的擔憂，開玩笑說「還是要我把他的 OO 剪掉妳才會相信？」

離職前最後一次見面，已說服橫縱向的社工及長官接受評估。帶著新人交接並向媽媽說明我未來的規劃，媽媽送我一瓶新釀虎頭蜂酒，分享扛虎頭蜂窩上火車的超炫事蹟，我被嚇得一愣一愣，滿心佩服也珍惜這份厚禮。後來，我離開了，女孩還在家，他們一家人都在，那是家的味道。

畢業前夕，我們再見面。傍晚已有村人聚集飲酒，重聽的媽媽一見到我，大聲喊著女孩的名字。「幹嘛啦！我在洗澡」浴室傳回女孩的怒吼。一家人都還在，家裡多了新成員，不改幽默天性，狗媽媽叫乞丐、狗爸爸是白癡以及狗兒子阿達；我們彼此分享近況，山上的土地、我的研究所、女孩要讀高中以及那瓶虎頭蜂酒。褪去社工的角色，我們回到人與人最初的交流，以情感、信任維繫那個不專業，同時成就了我自認最專業的一段關係—成為家庭的「朋友」。媽媽還記得要帶我上山看風景的承諾，我記得當初的掙扎與抉擇。這個家並不完美，但我看見這一家人在一起，吵吵鬧鬧，是一幅精彩美好的風景！

打開這瓶酒，飄出好多記憶的味道。如果當初被他人和自己的懷疑給打敗，下了不同決定，這家人現在會變成怎樣呢？慶幸在這家人的故事中，沒有出現那個「如果」，其他人的故事呢？一面想著，一面解開社工專業包袱，慢慢探出一條路，回到社會工作的初衷，從本體論上反思自己對人的理解，再從認識論上改變過去的病理觀點，最後在方法論上以行動尊重、同理人的不同處境及差異。我不後悔曾經喬裝的很專業，只可惜了那些無法演出專業的眼淚；我慶幸自己曾經用力地成為服務對象的家人、朋友，儘管需接受一廂情願的孤單。而這就是我的助人工作，我所珍視的關係，我的助人關係。

我在實踐什麼樣的社會工作？

當我從服務經驗、文獻對話及訪談研究中拉出反思的距離後，那拉出來又如何？到底可以怎麼做？碩一被老師逼著讀 Klein & Bloom (1985) 的實務智慧 (Practice Wisdom)，文中透過討論知識的本質、探究知識方法的比較並分析實務工作中實務智慧的運作過程，其認為實務智慧可做為科學領域與實務工作領域的橋樑及整合工具，科學知識經過檢定驗證後轉化為實務的場域中可使用的知識，而實務場域將此知識使用於不同的對象、環境，服務過程中的反思、回饋再整合至實務智慧，以挑戰、發展新的科學知識，創造新的理論及更適切的服务策略。當時只覺得英文很煩，自嘲只懂得「食物的智慧」而敷衍帶過，到了研究所的尾聲，重新閱讀卻也有了另一番體悟。

圖 6 所見的是一個球體，這是我對實務的智慧的詮釋。各軸分別是實務智慧的主客觀要素，包含實務經驗（技巧）、反思能力、實踐力、社會支持、科學知識及熱忱，一個客觀條件（高學歷、工作年資長）皆備的社工，我認為主觀認知的不同而使每個軸的刻度、比例都不同，故雖然將實務的智慧具象化，但不能以體積來比較。雖然因主客觀感受、指標不同而使實務的智慧體呈現不同的形狀，但不能否定其實務智慧的存在，雖然社工並非萬能，但身為一個社工應該以追求如圖 6 球體的實務智慧為目標，成為王行 (2008) 提的多功能複合體，追求知識也要能活用於實務工作，使服務技巧更臻純熟；服務過程中、服務後要透過實踐、反思，改善服務策略及理論；透過機構、督導、同儕或是親友的社會支持，排解壓力。這些都可以使社工保持熱忱以繼續實踐社會工作價值。

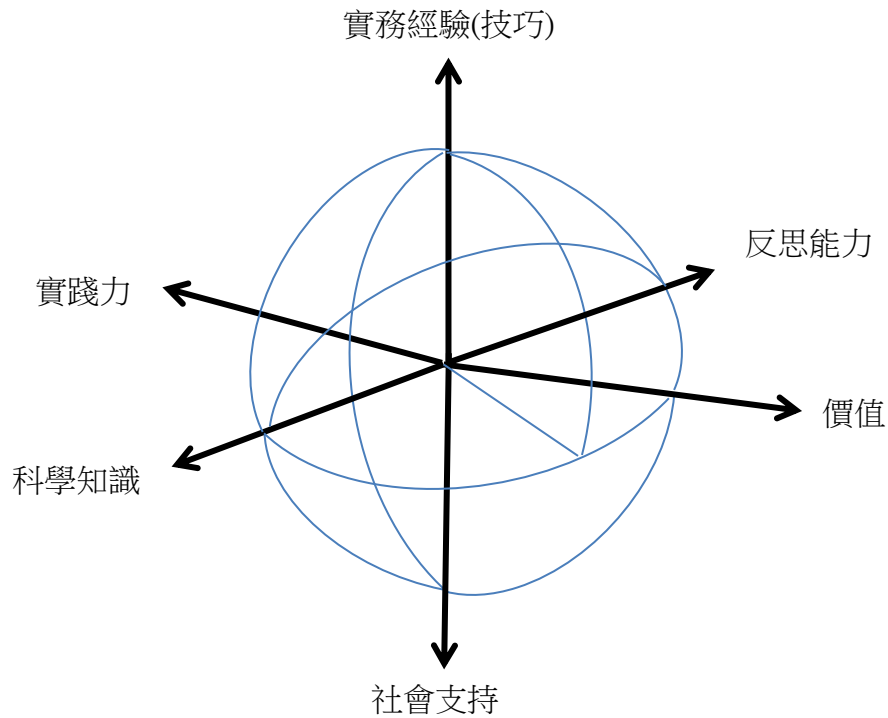


圖 6 實務智慧的具象化

儘管「年輕」在社工市場中不是利器，反而需要耗費更多力氣來證明自己。但在兒少保護工作中需緊急判斷、立即處遇，所以需要透過同儕、督導的經驗傳授，對工作流程的反覆熟悉，在每次服務中反思、練習，進而產出屬於自己的默會知識。社會工作是門科學、藝術這種陳腔濫調，將一個菜鳥社工塑造成現在的我，或許科學與藝術在當中動了些手腳，儘管做法為何尚不明朗，但此歷程讓我看見助人專業中比薪水更清流的智慧成長，我哪天還是會為了幾斗米屈膝折腰，但要記得不管姿態如何，仍要從不同的高度實實在在的做個社工。

參考書目

➤ 中文部分

王行(2005)。〈擾人的傅柯與社工的擾人：閱讀 Chambon, Irving & Epstein 的《傅柯與社會工作》〉。《台灣社會研究季刊》，59，315-322。

王行(2008)。《暴力與非自願性案主的輔導》。台北：松慧。

王行(2013)。〈我們如何製造了專業化的趨勢〉。《台灣社會研究季刊》，92，225-243。

王佳琦(2008)。〈徘徊在聽與說之間——一個社會工作學習者在自我與專業間的差異對話〉。台北大學社會工作學系碩士論文。

王金永等譯(2000)。《質性研究與社會工作》(原著：Deborah K. Padgett)。台北：洪葉。

王勇智、鄧明宇譯(2003)。《敘說分析》(Riessman, C. K.著)。台北：五南。(原著出版年：1993)

王珮玲(2010)。〈警察、檢察官、法官對社工認知之探討：以家庭暴力與性侵害案件處理為例〉。《臺大社會工作學刊》，21，1-53。

王鈺婷(2011)。〈專業助人工作者介入亂倫家庭之文化議題：以三個泰雅族家庭為例〉。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。

王增勇(2005)。〈導讀：傅柯與社會工作的對話〉。載於 Adrienne S. Chambon, Allan Irving and Laura Epstein 著，王增勇等譯，《傅柯與社會工作》，頁 103-119。。台北：心理。

王增勇(2014)。〈後證照時期的台灣社會工作專業如何自我解殖？〉。《玄奘社會科學學報》，12，1-18。

王增勇、范燕燕、官晨怡、廖瑞華、簡憶鈴譯(2005)。《傅柯與社會工作》(Adrienne, S. & Chambon, Allan I. & Laura E. 原著)。台北：心理。

王燦槐(2005)。〈性侵害防治中心在司法流程中的角色——減少性侵害被害人重複陳述作業之評析〉。《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》，1(1)，111-136。

王燦槐、李郁芬、劉夢婷(2013)。〈家內性暴力受害者的復原契機——臺灣兒童少年緊急安置機構的療效初探〉。《社區發展季刊》，142，118-125。

白倩如(2013)。〈少女從事與離退性交易歷程之研究——巢穴中的愛與生存〉。國

- 立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 白倩如、李仰慈、曾華源（2014）。《復原力任務中心社會工作：理論與技術》。台北：洪葉。
- 朱侃如譯（2003）。《權力與無知》（Rollo May 原著）。台北：立緒。
- 朱恩伶、石大青譯（2005）。《她—身體的故事》（Davis, C.原著）。台北：女書。
- 余姍瑾（2011）。〈安置機構家的意義建構 經歷長期機構安置之離院個案的經驗詮釋〉。臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 余漢儀（1999）。〈變調的兒童保護〉。《臺大社會工作學刊》，1，頁 149-179。
- 吳月美（2008）。〈在社工實踐中我對權力結構的詮釋與反思〉。東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 吳芝儀譯（2008）。《敘事研究：閱讀、分析與詮釋》（Lieblich, Tuval-Mashiach, & Zilber 原著）。嘉義：濤石文化。
- 呂瓊華（2005）。〈童年亂倫受害者的生命歷程探討〉。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 宋文里譯（1990）。《成為一個人：一個治療者對心理治療的觀點》（Rogers, C. 原著），台北：桂冠。（原著出版年：1961）
- 宋麗玉（2012a）。〈精神分析觀點與社會工作處遇〉。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍合著，《社會工作理論—處遇模式與案例分析》（第四版），頁 37-64。台北：洪葉。
- 宋麗玉（2012b）。〈女性主義與社會工作〉。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍合著，《社會工作理論—處遇模式與案例分析》（第四版），頁 393-426。台北：洪葉。
- 李開敏（2003）。〈受害兒少的創傷與輔導〉。《月旦法學雜誌》，96，54-74。
- 李維倫（2008）。〈從「病理化」到「倫理化」：兒少性侵害受害者之研究的視野轉換〉。載於余安邦主編，《本土心理與文化療癒— 倫理化的可能探問》論文集，頁 207-255。台北：中央研究院民族學研究所。
- 沈慶鴻（2009）。〈弱勢社工服務弱勢案主？！婚暴防治社會工作者實務困境之研究〉。《社會政策與社會工作學刊》，13（2），87-142。
- 周雅容（1998）。〈語言互動與權力：倫理的思考〉。載於嚴祥鸞主編，《危險與秘密—研究倫理》，139-182。台北：三民。

- 孟祥森譯（1993）。《人的心》（Erich Fromm 原著）。台北：有志。
- 易之新譯（2000）。《敘事治療－解構並重寫生命故事》（J. Freedom & G. Combs 原著）。台北：張老師。（原著出版年：1999）
- 林妙容、洪素珍等（2012）。〈兒童及少年家內性侵害被害人社工處遇模式之研究－安置評估與創傷復原〉。台北：內政部兒童局委託研究。（PG10102－0392）
- 林淑麗（2005）。〈兒童遭受男性近親性侵害之社會工作危機干預模式初探〉。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 林琪雅（2006）。〈社會工作者在兒少保護體制內安身立命的故事〉。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 施宏達、陳文琪譯（2004）。《創傷與復原》（Herman, J. L. 原著）。台北：遠流。
- 柯麗評（2009）。〈社會工作者與服務對象互動過程權力關係之運作〉。《應用心理學刊》，43，149-175。
- 洪文惠（2013）。〈兒少性侵個案的輔導與處遇技巧〉。課程講義，未出版。
- 洪素珍、楊大和、黃燕珠譯（2002）。《創傷與治療師－亂倫生存者心理治療中的反移情與替代性受創》（Laurie Anne Pearlman、Karen W. Saakvitne 原著）。台北：五南。
- 洪敏琬譯（2013）。《社會工作實務理論：整合運用取向》（Chris Beckett 原著）。台北：洪葉。
- 胡幼慧（2008）。〈質性研究的分析與寫成〉。載於胡幼慧（主編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 133-144。台北：巨流。
- 胡幼慧、姚美華（2008）。〈一些質性方法上的思考〉。載於胡幼慧（主編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 117-132。台北：巨流。
- 夏林清（譯）（2004）。《反映的實踐者》（Donald A. Schön 原著）。台北：遠流。（原著出版年：1983）
- 翁開誠（2002）。〈覺解我的治療理論與實踐：通過故事來成人之美〉。《應用心理研究》，26，頁 23-69。
- 翁開誠（2011）。〈敘說、反映與實踐：教學、助人與研究的一體之道〉。《哲學與文化》，38(7)，頁 75-95。
- 畢恆達（1998）。〈社會研究的研究者與倫理〉。載於嚴祥鸞主編，《危險與秘密－研究倫理》，頁 31-91。台北：三民。

- 畢恆達 (2008)。〈詮釋學與質性研究〉。載於胡幼慧主編，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 21-36。台北：巨流。
- 章明儀譯 (2003)。心智與自然 (Bateson, G. 原著)。台北：商周。(原著出版年：1979)
- 陳則茵 (2008)。〈置身「社工」脈絡中的反思與行動---探究「助人」位置的歷程〉。東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 陳玲容 (2007)。〈社工員投入兒童亂倫工作經驗之研究〉。高雄師範大學性別教育研究所碩士論文。
- 陳秋坤譯 (1981)。《為自己而活》(Erich Fromm 原著)。台北：有志。
- 陳若璋 (2001)。《兒童性侵害：全方位治療與輔導手冊》。台北：張老師。
- 陳若璋、施志鴻、劉志如 (2002)。〈五位台灣亂倫父親犯罪歷程之分析〉。中華《輔導學報》，11，1-36。
- 陳淑芳、簡上淇、阮芳賦 (2012)。〈急診護理人員處理性侵害個案之經驗敘說探究〉。《性學研究》，3(2)，63-87。
- 陳淑娟 (2005)。〈建構收容非自願少年安置機構之行動研究-以權力觀點的解釋〉。東吳大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 陳毓文 (2008)。〈國內接受機構安置少年憂鬱情緒之探究：問題陳顯與解釋因素〉。《中華心理衛生學刊》，21(1)，75-101。
- 陳筱萍、周煌智、劉仁儀 (2009)。〈性侵害受害者對正式服務體系的求助經驗—以二位婦女為例〉。《亞洲家庭暴力與性侵害期刊》，5(2)，1-24。
- 陳慧女、林明傑 (2007)。臺灣近二十年來性侵害研究之脈絡與趨勢。《臺大社會工作學刊》，14，211-259。
- 陳慧女、盧鴻文 (2007)。〈男性遭受性侵害之問題初探〉。《社區發展季刊》，120，252-264。
- 彭仁郁 (2014)。〈失序的「家」：法國亂倫性侵倖存者的家庭經驗〉。載於黃應貴主編，《21 世紀的家：臺灣的家何去何從？》，頁 127-167。台北：群學。
- 彭淑華 (2006)。〈保護為名，權控為實？—少年安置機構工作人員的觀點分析〉。《東吳社會工作學報》，15，1-36。
- 彭淑華 (2007)。〈“寧缺毋濫”？“寧濫毋缺”？兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究〉。中華心理衛生學刊，20(2)，127-154。

- 曾凡慈譯(2010)。《污名：管理受損身分的筆記》(Erving Goffman 原著)。台北：群學。
- 曾仁杰(2013)。〈增強權能之助人關係的形成歷程與策略：以優勢觀點為基礎的處遇模式〉。《嘉南學報》，39，185-201。
- 曾華源(2012)。〈社會工作心理暨社會學派〉。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍合著，《社會工作理論—處遇模式與案例分析》(第四版)，頁159-184。台北：洪葉。
- 黃昌榮(2003)。〈機構管理與充權工作實踐〉。載於趙雨龍、黃昌榮、趙維生編著，《充權—新社會工作視野》，頁147-159。台北：五南。
- 黃碧玉(2011)。〈父女亂倫加害者婚姻衝突之研究〉。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 黃麗娟(2004)。〈亂倫事件母親的心路歷程研究〉。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 楊琇文(2014)。〈人溺，己溺？——性侵害防治社工替代性創傷歷程研究〉。實踐大學家庭研究與兒童發展學系家庭諮商與輔導研究所碩士論文。
- 楊鳳雲(2014)。〈「在一起」，很簡單也很困難——一個漢族社工在都市原住民部落的行動探究〉。臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 鄔佩麗、翟宗悌、王艷萍(2003)。〈性侵害被害人保護方案之初探研究--以性侵害被害人需求為導向〉。內政部委託研究報告。(090-000000AU691-001)
- 趙善如(2009)。〈提升兒童及少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之〉。《台大社工學刊》，20，133-178。
- 劉北成、楊遠嬰(1992)。《規訓與懲罰：監獄的誕生》(Foucault, M. 原著)。台北：桂冠。
- 劉佳芳(2012)。〈父女亂倫家庭的母親角色困境與需求〉。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 劉珠利(2005)。〈助人關係與女性——一個文化取向女性主義的角度〉。《社區發展季刊》，112，130-140。
- 劉珠利(2012)。《創傷女性與社會工作處遇模式：人際取向、協同合作、反壓迫》。台北：雙葉。
- 潘淑滿(2003)。《質性研究：理論與應用》。台北：心理。
- 潘淑滿(2006)。《社會個案工作》(第五版)。台北：心理。

- 蔡明珠 (2005)。〈影響安置少年院內生活主觀感受因素之研究－以花蓮縣少年安置機構為例〉。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 蔡雯瑾 (2014)。〈兒童少年保護社工人員家外安置決策準則與安置保護行為意向之相關性研究〉。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 鄭怡世、蕭琮琦、張縉鏐、周千郁 (2015)。同理中的跨越：以臺灣 Wraparound 方案親代與子代夥伴服務經驗為對象的研究。《臺大社會工作學刊》，31，165-216。
- 鄭貴華 (2001)。〈身體受虐兒童對「家庭重聚」接受意願之探討－以內政部中區兒童之家為例〉。東海大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 錢俊譯 (2005)。《傅柯-超越結構主義與詮釋學》(Hubert, L. D. and Paul, R. 原著)。台北：桂冠。
- 謝石譯 (1990)。《性史》(Foucault, M. 原著)。台北：結構群。(原著出版年：1978)
- 謝秀芬 (2006)。《社會個案工作—理論與技巧》(第二版)。台北：心理。
- 簡美華 (2008)。〈兒時性侵害經驗質性訪談之倫理議題〉。《社區發展季刊》，121，252-267。
- 簡美華 (2010)。〈會談室之難題：面對成年當事人揭露兒時性創傷之處遇決策〉。《社區發展季刊》，130，294-308。
- 簡美華、劉素芸譯 (2005)。《指認兒童性侵害者》(Carla van Dam 原著)。台北，學富。(原著出版年：2001)
- 魏希聖 (2012)。〈從實務者觀點看弱勢青少年工作之價值信念與實踐策略〉。《東吳社會工作學報》，24，1-24。

➤ 網路文獻

- 內政部 (2005)。〈性侵害案件減少被害人重複陳述作業要點〉。線上檢索日期：2013年12月6日，取自
<http://glrs.moi.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL004543>。
- 黃煜文 (1999)。〈試析傅柯的系譜學作品－《規訓與懲罰》與《性意識史》〉。《歷史：理論與文化西洋史研究通訊》，2。取自：
<http://htc.emandy.idv.tw/newsletters/002/article02.html>。
- 衛生福利部保護服務司 (2014)。兒童少年受虐人數與受虐類型。線上檢索日期：2015年6月9日，取自

http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=462
[4](#)。

➤ 英文文獻

- Boehm, A. (2013). Clients and Social Worker's Perceptions of Social Work: An Israeli Case Study. *British Journal Of Social Work*, 43(5), 964-986.
- Clein, W. C., & Bloom, M. (1995). Practice wisdom. *Social work*, 40(6), 799-808.
- de Boer, C., & Coady, N. (2007). Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child & Family Social Work*, 12(1), 32-42.
- Finkelhor, D. & Browne, A. (1985). The traumatic impact of child sexual abuse: A conceptualization. *American Journal of Orthopsychiatry*, 55, 530-541.
- Finkelhor, D. (2009). The Prevention of Childhood Sexual Abuse. *Future Of Children*, 19(2), 169-194.
- Jobe, A., & Gorin, S. (2013). 'If kids don't feel safe they don't do anything': young people's views on seeking and receiving help from Children's Social Care Services in England. *Child & Family Social Work*, 18(4), 429-438.
- Kaplan, T., & Taubman, S. (1984). Delivery of Service for Incestuous Families. *Social Work*, 29(5), 484-485.
- Karakurt, G., & Silver, K. E. (2014). Therapy for Childhood Sexual Abuse Survivors Using Attachment and Family Systems Theory Orientations. *American Journal Of Family Therapy*, 42(1), 79-91.
- Lorentzen, E., Nilsen, H., & Traeen, B. (2008). Will It Never End? The Narratives of Incest Victims on the Termination of Sexual Abuse. *Journal Of Sex Research*, 45(2), 164-174.
- Marsh, J. C. (2002). Learning from Clients. *Social Work*, 341-343.
- Murphy, D., Duggan, M., & Joseph, S. (2013). Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives. *British Journal Of Social Work*, 43(4), 703-719.
- O'leary, P., Tsui, M., & Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal Of Social Work*, 43(1), 135-153.

- Palmer, S. E. (1983). Authority: An Essential Part of Practice. *Social Work*, 28(2), 120-125.
- Ribner, D. S., & Knei-Paz, C. (2002). Client's View of a Successful Helping Relationship. *Social Work*, 47(4), 379-387.
- Søftestad, S. and Toverud, R. (2012). Challenges and Opportunities: Exploring Child Protection Workers' Experiences of Ensuring Protection of the Child during Child Sexual Abuse Suspicion. *British Journal of Social Work*, 43, 1510-1526.
- Taubman, S. (1984). Incest in Context. *Social Work*, 29(1), 35-40.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P., & Kisthardt, W. (1989). A Strengths Perspective for Social Work Practice. *Social Work*, 34(4) , 350-354.

附件

附件一、訪談大綱

接受社工服務的經驗

1. 可不可以請妳談一談，第一次與社工接觸的情況？（時間、地點、互動狀況等）
2. 社工的出現時，妳的反應是什麼？家人的反應又是什麼呢？
3. 當時社工是怎麼協助妳的？這些協助帶給妳什麼感受？
4. 接受社工協助的過程中，所獲得的支持有哪些？什麼事讓妳感到快樂？
5. 接受社工協助的過程中，所接受的壓力和困境是什麼？什麼事讓妳感到難過？
6. 接受社工協助的過程中，有沒有什麼對妳很重要、影響妳很深的事件？對妳來說意義是什麼？

背景資料

1. 妳的年紀為何？
2. 家裡還有什麼人？
3. 妳目前的就學或就業狀況為何？
4. 妳現在與家庭成員的關係為何？
5. 曾接受過幾位社工的服務？接受社工服務的時間多久？

附件二、訪談同意書

_____ :

您好，非常感謝您願意協助本研究之進行並接受訪談。本研究旨在探索家內性侵害被害人接受社工服務的經驗，其對社工角色的認識為何，您獨特的經驗分享將成為本研究中寶貴的資料。為了保障您作為研究參與者之隱私與權益，本研究謹遵守下述內容：

- 一、研究者在進行訪談前，會先行以口頭或書面方式說明本研究的目的、研究進行的步驟、雙方的權利及義務等，在確認受訪意願並簽署訪談同意書後，才開始進行訪談。
- 二、未經研究參與者同意，訪談內容絕對不會透露給本研究無關之人士知曉，同時，在資料整理、分析與呈現研究結果的過程中，研究者秉持隱私與保密的倫理原則進行匿名處理，即無法自本論文中發現或辨認出您的真實身分。
- 三、於研究進行過程中，可能觸及敏感或引發負面情緒的事件，研究參與者得在研究中之任何階段選擇暫停或終止訪談。
- 四、在訪談過程中將以全程錄音方式收集資料，隨後進行訪談逐字稿之騰寫，在資料進行整理及分析階段進行妥善的處理與保存，待研究結束後進行銷毀。
- 五、於研究進行過程中，研究參與者對本研究相關事務有任何疑問時，皆可立即提出，研究者將適時提供協助。

研究參與者簽名：

研究者簽名：

立同意書日期：

東海大學社會工作學系教授 曾華源

碩士班研究生 游毓君

聯絡方式 09XX-XXXXXX
