



急診室的另一種診療

傾聽那些沒人過問的痛

撰文◎急診社工師 白羽鎮

急診護理師來電說明：「喂！社工室嗎？這裡急診室，有一名患者在家中與配偶發生爭吵，被對方徒手毆打，目前來院驗傷，需要社工協助。」
「好！瞭解，待會就過去。」社工回應道。

在簡短的對話背後，反映的是每次家暴事件發生時，急診護理師第一時間留下案主資料後，便立刻撥打電話通知社工。這是雙方長期培養而建立的共同默契，隨之啟動接下來一系列保護性處遇工作。

周而復始的引爆點

社工抵達急診後，在護理師指引下，找到坐在待診區等待的案主。社工向案主自我介紹並確認身分後，將其引導至較為隱密的獨立會談空間，針對案主不久前在家中所發生、面臨的暴力事件進行安全性評估與初步瞭解。

在會談中，案主敘述了案發當時的情境與家庭成員的相處狀況。她與配偶各在不同領域工作，而家中還有一名正值青春期的高一兒子。過程中更是直接向社工坦言：「我跟先生平常相處的關係本來就不太好了，也不知道是不是因為小孩到了青春期，變得比較叛逆、衝動，似乎變得比以前更不服從自己的管教。」

因為如此，案主時常感到無力。就算有時嘗試跟先生溝通教養小孩的困難，但先生的反應經常是：「上了一整天的班已經很累了，不要再把小孩的問題往我身上丟！」於是案主覺得本身也在上班，先生卻認為管教小孩僅是自

己的責任，感到受挫，也不知該怎麼做才好？甚至先生有時下班後，會叫小孩過來一起打電動，但因為小孩明天一早還要上學，案主會先提醒小孩上床睡覺，怕明天起不來，但卻被先生責怪管太多！最後導致與先生、小孩的相處常常搞得裡外不是人。而這次案主又是為了家事分配及管教小孩類似的責任問題而發生衝突：「他講不贏我，就動手打我了。」

社工確認案主人身安全後，穩定情緒並提供心理支持，同時陪同完成診療、驗傷拍攝、批價等流程。並依據《家庭暴力防治法》完成責任通報，網絡單位接案後亦將啟動保護機制評估與後續追蹤。

期待被聽見、被理解

表面上，這次事件雖然暫時告一段落，對某些讀者而言，可能認為這是家庭衝突中的一次爆發。這些受困於家庭動力與角色矛盾的聲音，往往卻是在急診的會談空間中首次被聽見，也在社工與醫療體系的協力下，為他們爭取一絲喘息機會與支持的可能。

閱讀完上述這起家庭暴力事件，是否也在該事件中的某個角度裡，重新回顧自我原生家庭存在過的一些影子呢？又或者再想，社工的介入會為家庭成員相處上的尷尬帶來緩解嗎？家庭衝突的根本原因，常常不僅只是表面單純所見的爭執過程，其中經常包括：夫妻雙方在家庭中所擁有的權力關係角力與平衡，以及彼此對家庭角色的期待是否對等。同時，也會衍生出連鎖性的關係問題，對於工作價值的認知落差、家務分工不均、教養責任的歸屬爭議，

甚至牽涉範疇廣至社會文化對於性別分工的想像等。

而每一個具體的衝突點，都是關係張力的出口。這些張力若長期未被注意與調節，最終可能演變為情感疏離、權力失衡，並以暴力衝突收場。因此讓家庭成員彼此之間能夠建立良性溝通管道、說出真實感受、重新釐清責任與權力邊界，這就是社工介入的重要任務之一。

當社工介入這類家庭衝突時，除了提供即時性的支持與安全保障外，在某種程度上緩解原本彼此緊張的家庭互動關係。透過建立中立而安全的對話空間，協助家庭成員重新理解彼此的立場與感受，進而看見衝突背後未曾被說出的需求與期待，才有化解的空間轉機。+

作者介紹

白羽鎮 急診社工師

曾於基隆市衛生福利部立基隆醫院社會工作室、財團法人法律扶助基金會擔任實習生。

