TRAUMA- AND
VIOLENCE INFORMED
CARE TOOLKIT

創傷與暴力知情照護實務手冊

兒少保護安置｜家庭暴力防治｜性侵害防治

彙編／社團法人台灣防暴聯盟、國立暨南國際大學家庭暴力研究中心

關懷·希望·愛
公益彩券
財政部國庫署

TRAUMA- AND VIOLENCE INFORMED CARE TOOLKIT

創傷與暴力知情照護實務手冊

兒少保護安置｜家庭暴力防治｜性侵害防治

作　　者｜吳書昀、蔡佑襏、劉美芝、侯淑茹、王芯婷、徐瑜、賴紅汝
高小帆、陳郁君、張鈺孜、莊雲卿、李加心
沈慶鴻、吳啓安、潘雅惠、顏玉如、楊馥璟、莊謹鳳、謝采玲
王珮玲、高小帆、韋愛梅、鍾佩怡、王鈺婷、吳淑美
責任編輯｜社團法人台灣防暴聯盟、國立暨南國際大學家庭暴力研究中心
編排設計｜林孟蝶
內文排版｜莊政一

發行單位｜社團法人台灣防暴聯盟
連絡電話｜02-2567-3434
EMAIL　｜tcav.tcav@yahoo.com.tw

初　　版｜2021年12月

有著作權 翻印必究

目錄

第一章　導論

001　(一)創傷與暴力知情簡介

002　(二)手冊簡介

第二章　兒少保護安置

005　(一)讓事情不一樣:創傷知情實務應用在兒少安置的評估

011　(二)我們都可以改變:運用創傷知情模式照護安置中兒少

019　(三)我們都好了?以創傷知情建構安置後返家安全網

第三章　家庭暴力防治

032　(一)前言

033　(二)透過靈魂之窗看生命－創傷與暴力知情取向的家暴倖存者服務

CONTENTS

037　(三)來為獅子寫歷史－家暴相對人創傷與暴力知情服務

043　(四)縮小親密關係暴力防治服務供需失衡之家暴組織建構：
創傷與暴力知情取向的實踐

047　(五)創傷知情的警察家暴執法

051　(六)融入創傷與暴力知情觀點的法庭：以保護令審理為核心

第四章　性侵害防治篇

059　(一)打開心門的鑰匙：創傷與暴力知情實務應用於性侵害服務初探

069　(二)說出說不出的事－刑事司法系統運用創傷與暴力知情
於性侵害案件之處理

第一章
導論
INTRODUTION

創傷與暴力知情簡介

「創傷知情」意指重新看待個體的「不適應行為」，將其理解為個體「面對負面情境或經驗的因應方式」，「知情」意旨「具備知識」，也就是說在專業服務（不論是特殊化服務或是支持性服務）輸送之前，需先瞭解何謂「創傷」，並理解創傷倖存者所展現的負向與脫序行為，不再一味譴責，試著去理解，把個體的安全、選擇與控制感視為優先，希望能建構一種沒有暴力的、學習的、合作的處遇文化（treatment culture），在美加地區廣泛推廣到多個實務場域，包含校園輔導、兒少安置機構、性侵害倖存者處遇、家庭暴力保護工作、矯治機構及司法體系等。

創傷知情觀點認為，在專業服務（不論是特殊化服務或是支持性服務）輸送之前，需先瞭解何謂「創傷」，並且把個體的安全、選擇與控制感視為優先，希望能建構一種沒有暴力的、學習的、合作 的處遇文化（treatment culture）。

創傷知情的核心原則包括：創傷覺察（trauma awareness）、安全、信任感、選擇、合作、優勢與技能的建立。

創傷知情理想上的回應步驟為：1. 覺察（realize）創傷帶來的廣泛影響，並瞭解復原可能的管道。2. 辨識（recognize）個案、家庭、或系統中的其他人經歷創傷的線索與狀況。3. 在政策上、程序上、實務上全面性的回應（respond）。

重視在「非臨床情境」（non-clinical settings）中創造安全與信任的社會互動，讓個體能重新連結健康的關係並有能量為自己的需求做決定，以取回自我效能感與自我價值感。創傷知情實務讓服務提供者與創傷倖存者都有機會認知到創傷與身心健康之間的關係，並能理解各種調適行為的出現是為了因應創傷和求生存。

最新的研究指出，創傷對於腦部及身體都可能造成生理上的傷害，被害人的情緒健康可能受到影響，例如感受到情緒低谷、憤怒及焦慮揮之不去，若沒有適當的支持或是干預，則可能造成憂鬱、焦慮、精神病發或暴怒 ；研究更進一步地表明，創傷對於腦部及身體都可能造成生理上的傷害，極大可能會改變人的思維方式、思維內容，以及大腦儲存記憶、感受健康依戀關係和建立信任的能力，致使創傷受害者的記憶呈現破碎混亂的狀態，難以記起事件發生的順序或細節，或者只能以強烈感官的方式記憶事件經過。

尤其在性別暴力案件中，大部分的被害人受害後會有罪惡感、沮喪、焦慮及不信任他人的反應，甚至發生嚴重的創傷反應。創傷對被害人在生 / 心理方面造成的改變，亦會連帶影響他們在整個刑事司法程序中的行為表現，諸如：延遲報案、不願意配合或試圖逃避社工的協助、警詢及偵查、無法記憶事件發生的細節與順序、說詞矛盾，這些行為都有可能是因為受害者仍處於混亂及創傷之中，或者自始無法記憶事件細節而造成的結果。

手冊簡介

本手冊以實務為本，邀集了各領域的教授、專家學者及實務工作者們共同彙編，依不同專業服務領域類型編寫「創傷知情照護」在台灣場域的運用及彙整本土化發展之相關專業資訊。其中包含兒少保護安置、家庭暴力防治及性侵害防治領域。

本手冊內容主要分享給實務工作者們參考，期待能使更多的實務工作者們更瞭解與運用「創傷與暴力知情」的概念於自身服務領域中，提升助人服務歷程、瞭解在組織文化層面如何促進實施，組織單位同時提供協助、理解與支持予實務工作者，共構雙向友善的創傷知情照護循環。

第二章

兒少保護安置

CHILD PROTECTION (PLACEMENT SERVICES)

OUR TEAM

吳書昀 教授 / 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
蔡佑禋 督導 / 臺中市家庭暴力及性侵害防治中心
劉美芝 高級專員 / 家扶基金會社會工作處
侯淑茹 主任 / 臺中市家庭暴力及性侵害防治中心
王芯婷 督導 / 家扶基金會花蓮家扶中心
徐瑜 主任 / 財團法人良顯堂社會福利基金會附設南投縣私立陳綢兒少家園
賴紅汝 助理教授 / 靜宜大學人文暨社會科學院犯罪防治碩士學程專班
高小帆 營運長 / 兒福聯盟兒童創傷療癒中心
陳郁君 社工師 / 中國醫藥大學兒童醫院
張鈺孜 主治醫師 / 中國醫藥大學兒童醫院兒童神經科
莊雲卿 主任 / 衛生福利部朴子醫院社會工作室
李加心 資深社工師 / 家扶基金會基隆家扶中心



讓事情不一樣：
創傷知情實務應用在兒少安置的評估

蔡佑襏 督導　劉美芝 高級專員　吳書昀 教授　侯淑茹 主任

本文包含案例故事與運用創傷知情原則進行各工作階段之範例

壹、案例故事

案家為中低收入戶，案父母離婚後仍同居，案姊弟監護權歸案母。案姐小二，案弟小一，身心發展正常，偶被案母體罰，未被通報。案父母近日劇烈爭吵，案母欲持刀砍殺案父，案母昨晚體罰案姐弟，學校發現案姐弟傷痕後，進行通報。社會局獲報至學校訪視，發現通報如實，聯繫案母時，案母揚言帶小孩自殺……。

貳、創傷知情的工作方法

接下來本文將逐一針對工作流程中的各個項目，以 Q & A 的方式，舉例說明創傷知情實務如何融入工作中。

一、調查階段：跟家長的互動

工作項目	Q & A	創傷知情原則
如何向有怒氣及不理解的家長說明社工需要依程序進行調查？	家長 Q：你是誰？要幹嘛？憑什麼來我家問東問西？ 社工 A：您好，我們是社會局的社工師，我們接到通報，看到孩子身上有傷，似乎您在教養孩子遇到一些困難，依照兒童及少年福利與權益保障法，我們也需要來了解一下遇到什麼樣的困難？或許我們也能提供其他資源給您們家。	當家長不清楚他面對誰，即將發生什麼事時，容易變得焦慮以及有被侵犯之感。因此社工主要「提供清楚的訊息」，此乃創傷知情中的「安全」原則。
社工想進一步了解家庭的狀況	家長 Q：你要瞭解什麼？我不需要你瞭解。 社工 A：您這次生氣到要用體罰的方式，所以我們想了解您跟孩子的互動狀況，看看您遇到什麼樣的困難？社會局或許可以提供協助。	形成工作初期的「信任」關係，表達「即使被通報，我們之間仍可以建立正向、支持、尊重的關係」

二、安置決策：跟家長的互動

工作項目	Q & A	創傷知情原則
如何向家長說明需要對兒少進行家外安置？	家長 Q：為什麼安置我的孩子？ 社工 A：經過我們的了解後，看到家庭在照顧孩子的風險較高，所以我們想請其他人先暫時幫您照顧孩子。或者您願意說說，您現在可能還可以做些什麼，讓孩子可以安全的待在家中？	讓家長也一起提出可能的辦法，屬於創傷知情中的「基於有選擇下的合作」原則，避免家長在缺權的狀況下又喚起其照顧的挫敗。
確認合適之安置處所	家長 Q:孩子給其他人照顧？出事誰負責？ 社工 A：我們評估您現在的狀況暫時不適合照顧孩子，所以需要將孩子暫時交由其他人照顧。或者，您幫忙想想看，還有誰可以幫忙照顧孩子？	讓家長也一起提出可能的辦法，屬於創傷知情中的「基於有選擇下的合作」原則，避免家長在缺權的狀況下又喚起其照顧的挫敗。
如何告知家長安置兒少之後的服務內容，以及家長須合作之事項？	家長 Q：我要孩子回來？我要他早點回來… 社工 A：這段期間，需要您與我們一起做一些努力，讓孩子能早點回家與您團聚。例如，您需要上八小時的親職教育課程。課程內容我們找時間一起討論，讓它跟您的需要結合。我們也會協助找出適合您上課的方式。	「基於有選擇下的合作」原則，跟家長一同討論「需要做什麼」，避免家長落入「被懲罰」的無效模式。

兒保社工在進行調查與決定安置時，與家長幾乎是站在對立面，面對情緒高張的家長，社工很辛苦。但由以上可知，創傷知情的原則仍有其應用空間：

1. **為避免引起家長更高的情緒張力，盡可能回應家長對於「未知」的焦慮，避免針對性、批判性言語，讓家長降低威脅感，以建立初期的安全與信任。**
2. **增加家長的選擇與參與，在合乎法令的規範之下，儘量讓家長提出可能的辦法，並從中選擇偏好的方式。此係「選擇與合作」的實施原則運用。**

三、安置前與兒少的互動：必要的評估與緊急處遇

工作項目	Q & A	創傷知情原則
如何向兒少說明兒保社工為何會出現？會做哪些事情？	兒少 Q：你是誰？為什麼你會來找我？ 社工 A：孩子你好，你是００嗎？我是社會局的社工，你可以叫我楊社工。現在你還不認識我，所以我想讓你知道我為什麼會來找你。 我知道你受傷了，而且你爸爸媽媽也在吵架，所以我主要是來幫你，也幫你爸媽。 以後我可能會一段時間就來看看你，找你聊天，目的是知道你安全、過得開心	創傷的經歷使孩子處於「戰鬥」或「逃跑」的狀態。「提供清楚的訊息」以及「約定固定的社工探視」可以增加孩子增加穩定及一致的安全感
告知兒少為何會需要被家外安置	兒少 Q：為什麼我要離開家裡？ 社工 A：因為你的爸爸媽媽他們需要處理自己的事情，家裡也沒有其他人可以幫忙照顧你們，這樣讓我們很擔心，所以我們在想，可以請 OO 先暫時來照顧你們？ (若兒少為 8 歲前，可提供「小寶熊你好棒」此繪本輔佐說明 https://xingfushop.ccf.org.tw/product-detail/105150005) 兒少可以帶一些他喜歡、熟悉的玩具、衣服、玩偶、物品等至安置處所。	運用「安全」原則，「提供清楚的訊息」，讓孩子知道為何他需要離開家裡。 如果情況允許，讓孩子可以拿一些他熟悉、喜歡的物品、衣服、玩具等等，以穩定他們的身心安全。
如何告知兒少待會要帶他（她）去驗傷與健康檢查，可能會有哪些醫療措施？	兒少 Q：為什麼要來醫院？你們要幹嗎？ 社工 A：孩子，我們先去醫院讓醫生幫你擦藥，然後再做一些健康檢查，醫生會告訴我們是否要抽血、照 X 光。你可能會有點怕，但我會全程陪著你的。	

工作項目	Q & A	創傷知情原則
	醫師 A：孩子你好，我是這個醫院的小兒科張醫師，社工請我來幫你。你能告訴我你哪裡不舒服嗎？我幫你檢查。 你可以告訴我，最近都幾點睡覺？幾點起床？早餐跟晚餐都吃什麼？	運用「安全」原則，「提供清楚的訊息」，讓孩子知道他會面對誰，也增加孩子在陌生程序中的掌握感。
兒少安置之後與父母 / 家人的互動與見面方式	兒少 Q：安置之後我還看的到我的家人嗎？ 社工 A：除非有特殊狀況，不然我們都希望你可以繼續跟家人互動。你可以跟我說你想看哪位家人，我會協助你聯絡安排。 我們可以用不同的方式跟你想碰面的人接觸，包括信件、照片、電話、視訊，或者在安全的狀況下也可以見面接觸。	如果孩子期待繼續看到照顧者，讓孩子知道社工會安排各種方式將他們和照顧者聯繫在一起，這是創傷知情中，促進信任和歸屬感的實務作法

創傷知情重視「非臨床情境」(non-clinical settings) 中創造安全與信任的社會互動。由以上可知：

1. **決定安置時，可透過網絡合作、捲動非正式資源、連結親屬或鄰里資源，嘗試為案家建構一個比較創傷知情的生態情境。而透過親屬、家人協助執行安置或安撫兒少，可避免孩子在過程中形成對兒保社工或兒保體系的不信任。**
2. **此外，決定安置時，透過網絡合作、捲動正式資源 (學校、警政、兒保醫療整合中心)，共同提供支持性策略，創造創傷知情的情境。**

四、安置前與兒少的互動：進入安置的準備

工作項目	Q & A	創傷知情原則
如何向兒少說明安置處所內的生活型態？	兒少 Q：我要住在哪裡？那誰會來照顧我跟弟弟？	

工作項目	Q & A	創傷知情原則
	社工 A1：你生活的地方是一個由寄養爸爸跟寄養媽媽組成的家庭，他們會照顧你們、陪著你們。你們住在這裡很安全，可以安心的睡覺、安心的吃飯，社工也會固定時間來探視你們、陪你們聊聊天。你們有需要也可以跟寄養爸爸媽媽說要找社工。 社工 A2：你生活的地方會有其他跟你年紀差不多小朋友一起生活，包括：吃飯、運動、睡覺，也會有生輔老師照顧你們，還會有跟我一樣的社工陪你們。你們會很安全，如果你們有需要也可以很容易的找到我。	「提供清楚的訊息」，讓孩子知道他會面對誰、住在哪裡，降低對陌生環境的不安，陪伴孩子增加對陌生情境中的掌握感。
帶兒少參觀安置單位 (適用非緊急安置的情形)	兒少 Q：我要去生活的地方長怎樣？ 社工 A：我會帶你、陪著你事先去參觀看看，那邊的社工也會幫我們一起介紹環境，也一邊說明將來你在那邊會如何生活、如何上學，你如果有想問的，隨時可以提出來。	當孩子到達安置住所時，房間最好能布置成「一個表達歡迎的環境」 孩子到達後，社工可以幫忙他打開行李，佈置他的臥室，讓孩子感到身心安頓。
如何向兒少說明大概什麼狀態之下可以會面 / 交往 / 返家？	兒少 Q2：你告訴我，我什麼時候可以回家？ 社工 A1：我現在沒辦法告訴你，因為爸爸媽媽還沒準備好，現在你回去會有危險。但是爸爸媽媽正在努力，社工也會一起幫忙，我們會努力讓爸爸媽媽不要再吵架，就算吵架，也希望可以用比較和平的方式來解決問題。社工也會協助爸爸媽媽學習不會傷害你們的方式。 社工 A-2：爸爸媽媽現在的狀態不適合繼續照顧你們，家裡現在的生活太困難，爸爸媽媽對於照顧自己都	告訴孩子，當「家」可以改變為安全的基地時，就會是返家的時刻。此外，讓孩子知悉何時可與家人碰面（會面交往），增加孩子的掌握感及安全感。

工作項目	Q & A	創傷知情原則
	出現了困難，所以沒有辦法在家裡好好的照顧你。你現在生活的地方很安全，你可以先努力的在自己的生活上、學校上，社工老師、生輔老師都會陪著你，你可以嘗試著在這裡、在學校結交新的朋友。	對於明確無法返家的孩子，應避免給予不切實際的期待且應儘量採用並非被家長拋棄的陳述。

孩子知道自己要被家外安置時，因需與熟悉的過去分離（即便那是不安全的生活情境），又同時需要到一個嶄新的環境，因此此時的孩子是充滿焦慮、憤怒、害怕與無能為力的。孩子負面的情緒出口可能會是決定安置他的社工，或是家外安置的照顧者。此時，創傷知情的實務可運用如下：

1. **告知安置之後的各種可能性與可能面臨的環境狀況。此係「安全」的實施原則運用，增加孩子對陌生情境中的掌握感。**
2. **布置「一個表達歡迎的環境房間」，符合舒適、衛生、個性化，亦可兼顧安全與隱私。**

五、緊急安置後與兒少的互動

工作項目	Q & A	創傷知情原則
安置前：進入安置的準備	兒少 Q：這裡是什麼地方？我要自己在這邊生活嗎？ 社工 A：這裡是接下來你會居住的地方，你看，這裡會有生活輔導員、社工陪著你，你會很安全，你可以很安心的吃飯、睡覺，每天會有固定的事情或者活動可以做。我答應你，明天或後天會來看你，陪你聊天一下，如果很想找我，跟老師說一下，你可以打電話到辦公室給我。	初至機構的孩子對環境掌握度低，容易引發過往創傷經驗，機構人員介紹自己給孩子認識，讓孩子熟悉機構人員，以增加安全與信任。 主責社工是兒少相對熟悉的人，倘能在初期增加前往探視兒少的頻率，可一定程度增加兒少安全感。

安置執行過程，請多給兒少一些時間理解兒少保護事件，並善用下列創傷知情原則：

1. **覺察與辨識：看見兒少當下情緒與某些線索**
2. **安全：建立安全感**
3. **選擇與合作：善用建立關係的活動**

我們都可以改變：運用創傷知情模式照護安置中兒少

王芯婷 社工督導　賴紅汝 助理教授　徐瑜 主任
張鈺孜 醫師　陳郁君 社工師　高小帆 營運長

壹、安置的歷程

安置初期	⇨	安置中期	⇨	離院準備
1. 生活過渡轉換期		1. 適應熟悉期		1. 未來生活準備期
2. 建立安全感為優先		2. 創傷反應調節與復原		2. 分離失落議題

貳、安置場域的創傷知情原則

- ✓ 機構中的所有工作者皆需要了解創傷與疏忽可能帶來的短期與長期影響，以及理解與辨識觸發創傷和創傷重現的現象。
- ✓ 工作者須對服務對象，包括其家庭成員以同理、高敏感度及尊重的態度對待。
- ✓ 照顧環境與過程需要是以合作、支持而非控制的方式進行。
- ✓ 對於兒少的安置適應需有多元的理解，安置對兒少的原意是保護，但也可能是造成再次創傷經驗的來源。
- ✓ 兒童與家庭同樣被視為在創傷壓力下倖存的獨立個體，他們的觀點是處遇著力的焦點。

參、創傷知情照護六大原則

安全	**選擇**	**合作**
信任	**充權**	**同儕支持**

肆、初入安置的案例

8 歲的小廷與患有憂鬱症的媽媽獨自生活，從小父母離異，小廷沒有見過爸爸，媽媽經常表達是爸爸拋棄他們，媽媽與他人在照顧想法上有衝突時就會更換照顧者，所以小廷幼稚園中班前曾給外祖母或多名保母全天候照顧過，直到大班後才單獨由媽媽照顧，小廷在幼稚園大班被診斷過動症且有服藥，國小老師和媽媽皆反應小廷對規則的遵守度不高，經常在教室違反老師的班規，例如遊走教室、插話或抓大人的語言漏洞，或是與同學玩時易出現推打或口角的衝突。

媽媽表示因小廷從小就照顧不易，覺得照顧壓力大，每當媽媽身心狀況不佳時，經常表示想把小廷安置或殺子自殺，也曾出現管教過當的問題，被通報兒少保成案，進行家庭處遇服務，在

服務中因媽媽憂鬱症惡化，燒碳自殺，在媽媽和小廷獲救後，小廷呈現昏迷狀況，清醒後出現短暫的失語狀況，行為退化成幼童，半夜會哭喊，後經醫療單位醫治與復健才慢慢恢復健康，出院後縣府轉安置於機構中。

伍、安置初期

原則以生活過渡轉換期 / 建立安全感為優先

一、安置初期 - 兒少的身心狀況

- ✓ 不安全依附 ➡ 對人的不信任
- ✓ 焦慮和被拋棄的恐懼
  - ➡ 出現對立反抗
  - ➡ 退化行為，需要更多的照顧
  - ➡ 快速融入環境
- ✓ 失控感與不安
- ✓ 內在的心理壓力呈現在身體反應中，例如便祕／尿床／失眠等。

二、安置環境的準備

工作重點	運用原則	策略
生活作息的安排	安全選擇	1. 需要給予時間適應。 2. 建構生活的規律，讓生活變得可預期。 3. 避免太快給予規則設限易勾動兒少的創傷經驗。
睡眠空間的安排	安全選擇	1. 討論睡眠的安排，包括空間、方式與燈光。 2. 初期是否需要照顧者的陪伴。 3. 討論安頓入睡的方式，陪伴安撫物的準備或提供。
飲食安排	安全選擇	1. 飲食除了是營養所需，也是關係的連結。 2. 了解兒少的飲食習慣與食物的記憶。 3. 讓兒少選擇進餐的數量，協助其覺察身體的感受，再協助調節飲食需求 。 4. 用餐時與兒少聊天，以調節用餐速度與提供心理滿足感，並建立關係連結。

工作重點	運用原則	策略
情緒調節空間和方式的安排	安全選擇	1. 告知兒少安置單位是一個可接納情緒的環境。 2. 與兒少討論喜歡或熟悉的情緒調節方式，並提供合適的空間和安全界限。 3. 情緒調節的方式需從日常生活中培養。

三、安置初期 - 工作人員可以做的事

- ✓ 增加對兒少創傷反應的認識與理解
- ✓ 蒐集孩子的成長及照顧史
- ✓ 依附關係重建
- ✓ 告知安置原因並同理與協助辨認情緒
- ✓ 透過日常問候對話來恢復生活感官覺知，以建立安全連結
- ✓ 進行創傷衡鑑與安排發展或身心評估

陸、安置中期

以適應熟悉期 / 創傷反應調節與復原為優先

一、安置中期 - 照顧的挑戰

- ✓ 工作者和兒少建立生活關係與歸屬感，但也會出現互動性的磨擦或衝突事件。
- ✓ 日常照顧衝突的出現，照顧者負荷增加。
- ✓ 與原生家庭工作對兒少安置的影響。
- ✓ 對未來處遇未知的不確定性。

二、安置期間的照顧議題

工作重點	運用原則	策略
練習自我調節能力與獲得安全感	安全選擇充權	1. 工作者需先安頓及調節自己的身心能量。 2. 日常生活中建立兒少自我調節方式。 3. 運用情緒同理外，也可以加入身體的調節方式，包括呼吸、正念、運動、跑跳等。 4. 與兒少討論創傷反應的刺激原，找出與過往事件的連結，重新澄清兒少真實內在感受，並給予安全感的連結，以及未來不同的因應方式。 5. 修復創傷記憶的過程並非是單次性，而是需要反覆進行的。

工作重點	運用原則	策略
互動適應與衝突學習關係修復	安全 選擇 充權	1. 避免以限制兒少的紓壓方式做為處罰，不然當兒少無法消化內在壓力時，可能會將情緒爆發在其他地方，形成另一個教養衝突。 2. 選擇讓兒少做家務等有價值感的行為做為處罰，在執行時陪伴兒少完成並肯定其行為，讓限制後的處罰方式變成有建設性的正向行為，以建構兒少的我自效能感。 3. 協助兒少修正行為和情緒外，也可以示範關係的修復，成為角色楷模。 4. 照顧衝突是必然的，工作者的重點不是在降低衝突，而是面對衝突後如何練習長出關係修復的能力。
與原生家庭或重要他人建立連結	安全 選擇 合作 信任	1. 與家庭的連結，降低兒少的孤單感或被拋棄感，如無原生家庭者，則積極找尋重要他人的連結。 2. 協助兒少理解家庭無法提供照顧的原因。 3. 理解兒少在會客後的多元且複雜的情緒，給予兒少情緒回應和理解。 4. 有返家機會者，積極與原生家庭合作，讓家長瞭解兒少的安置照顧與參與決策過程。 5. 以創傷知情觀點出發，重新理解家長的不當行為也是創傷反應行為，找到與家長合作的面向。 6. 不與家長形成「優秀家長」的競爭，同時對家長保持同理與尊重態度。
兒少對重要決策的參與	選擇 合作 信任 同儕支持	1. 視兒少為完整的個體，有關的兒少服務計劃決定時，兒少的意見皆應被重視。 2. 定期跟兒少說明目前服務計劃進展，讓兒少在安置期間獲得掌控感和預期感。 3. 定期舉辦「小家會議」（Family meetings），幫助兒少建立在團體中聆聽、同理及對話的能力，訓練發表意見的機會，也有可能在當中參與決策。 4. 持續給予兒少參與的權利，信任其自行做決策，有助於增加自我掌控感及為未來自立能力做準備。

柒、離院準備期

一、即將離院案例

小峻的母親在他 10 歲那年入獄服刑，因缺乏照顧者而被安排到安置機構生活。在漫長的機構安置期間小峻過得並不算順利，雖然沒有嚴重的行為問題，但在生活、就學、就業各方面的安排都難以穩定維持或有積極的進展，在許多議題上小峻都像是個提不起勁的男孩。

高中畢業後，小峻即將在這個夏天結案離院了。早在去年時社工就開始與小峻密集進行離開安置機構的準備與規劃，但小峻表現得相當焦慮，雖然嘴裡說著終於可以離開這個他不願意來的地方很開心，但感覺得出來情緒是相當複雜的，而對於未來結束安置後的規劃，也因為過去自己並沒有紮實的累積就學或就業的經驗而感到茫然。

二、即將離院兒少的身心狀況

- ✓ 觸發過去與重要他人分離時的失落感受
- ✓ 面對新環境的緊張感

三、離院的準備工作重點

- ✓ 與兒少討論未來規劃，針對討論做輔導與相關資源連結。
- ✓ 與兒少討論未來與家人及其他人際關係上的相處。
- ✓ 預備兒少進入自立方案—在外住宿狀況、金錢運用、問題及危機解決能力等
- ✓ 與自立方案社工定期安排離院準備會議。

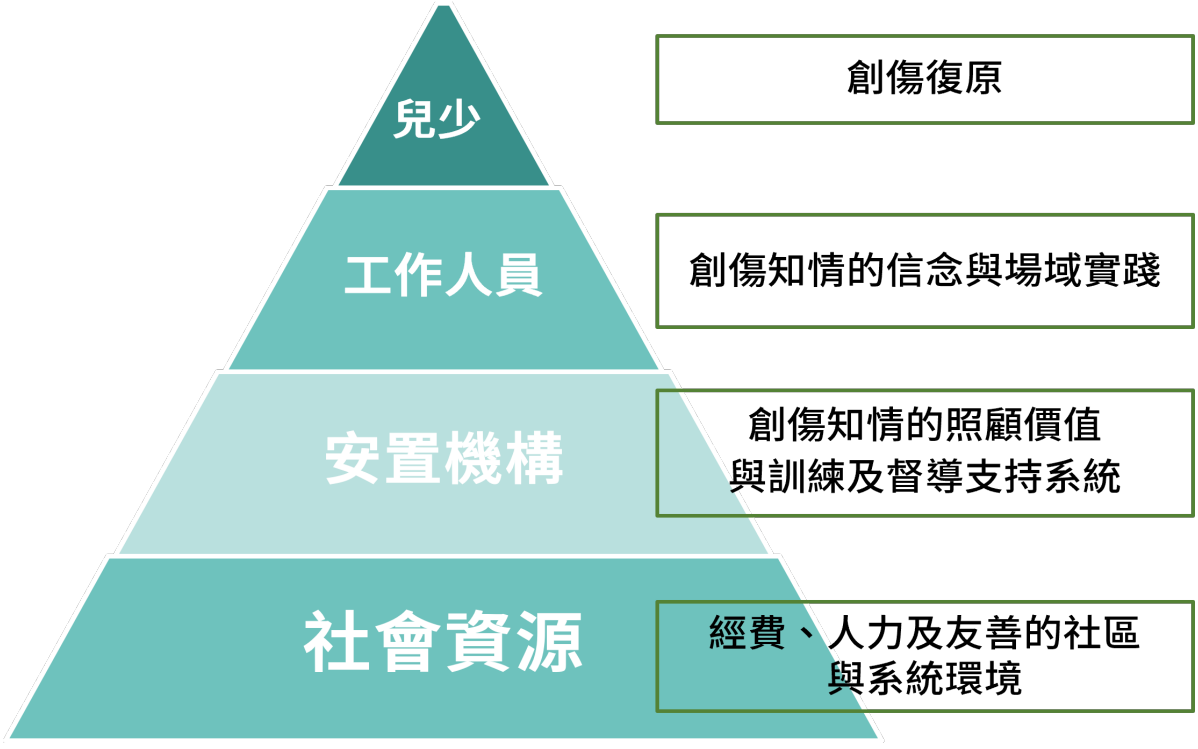
四、離院準備期間的照顧議題

工作重點	運用原則	策略
離院的心理準備	安全 選擇 合作 信任	1. 協助兒少整理安置歷程。 2. 評估兒少離院前的心理狀態，安排相對應的服務處理與陪伴。 3. 工作人員要敏感兒少的分離情緒，適時同理並願意陪伴，給予相當的安全感。 4. 整理與家人及他人的關係 5. 評估兒少對未來的期待，並與兒少討論未來規劃。 6.「正常化」與「健康化」分離議題，引導兒少將感受說出來。 7. 理解兒少面對離院的脆弱反應，並給予支持不評價。

工作重點	運用原則	策略
未來生活能力準備	選擇 信任 充權 同儕支持	1. 設置學長姐制，透過擁有就學或就業正向經驗的學長姐，輔助機構社工來輔導即將離院兒少。 2. 協助兒少累積所需的教育或是職業訓練，或是維持獨立生活上的技巧。 3. 協助兒少畫出自己的生態圖 (ecomap) 定期檢視盤點，並累積社會資本，建立包含家人、重要他人、朋友等社會網絡。 4. 陪同兒少經歷可能觸發某些行為的場景 (例如吵雜的環境、陌生人、或是排隊) 並討論可能抑制緊張情緒或行為的方法。 5. 帶領兒少嘗試就學或是工作實習可能須要面對的活動。
離院後的支持	安全 信任 同儕支持	1. 提供離院儀式感、終身會員制。 2. 提供心理和實質的避風港，成為兒少的社會支持系統。 3. 提供歸屬感，例如陳綢兒少家園規劃「回娘家」的活動，邀請離院兒少共同過年。

捌、創傷知情照顧的支持系統

一、 創傷知情的照顧場域



二、安置機構人員自我照顧和環境改善

組織在創傷知情的基礎工作提出建議與指引，包括：

(1) 建構創傷知情取向的服務意識，以及創造一個好上手的工作模式。

(2) 支持工作者「職場健康」的文化。

(3) 在僱用文化上體現創傷知情照顧的價值。

(4) 打造一個無論是在身體上、社會互動與情緒上都安全的環境。

玖、結語：

希望成為孩子在安置歷程中的一道光，協助其從創傷中修復

參考文獻

Barton, S., Gonzalez, R., & Tomlinson, P. (2012). Therapeutic residential care for children and young people: an attachment and trauma-informed model for practice. London: Jessica Kingsley Publishers.（澳洲的案例）

Emond, R., Steckley, L., & Roesch-Marsh, A. (2016). A Guide to Therapeutic Child Care: What You Need to Know to Create a Healing Home. UK & USA: Jessica Kingsley Publishers.（英國的案例）

SAMHSA. (2014). A Treatment Improvement Protocol - Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services - Tip 57. US: U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES. （創傷知情原則的重要參考）

Sisson, K. (2010). Redefining residential: Trauma-informed care in residential treatment. American Association of Children' s Residential Centers, 8, 1-5. （由美國兒少安置中心定期討論之安置議題論文輯收錄，可窺見其相關策略及原則發展）

Steele, W., & Malchiodi, C. A. (2012). Trauma-informed Practices with Children and Adolescents. Routledge. （中文書名:兒童與青少年創傷知情實務工作，譯者:謝政廷、許智傑）

我們都好了？
以創傷知情建構安置後返家安全網

賴紅汝 助理教授　莊雲卿 主任　李加心 資深社工師

壹、 前言

協助安置兒少返回原生家庭，一直是兒少保社會工作最重要的處遇目標。然而，當返家的目標達成之後，並未能就此宣稱安置服務的「成功」，因為所謂的「成功返家」（successful reunification）除了要使兒少在結束安置後得以與原生家庭重聚，更應使其在返家後能長期保有安全與穩定的生活（李穎珊，2013）。因此，我國政府於 2003 年頒布的「兒童及少年福利法」（現兒童及少年福利與權益保障法）中，即明定當兒少安置期間期滿或依規定撤銷安置並返家時，直轄市、縣（市）主管機關提供一年返家後的追蹤輔導服務。即是希望透過延續性服務的提供，協助安置兒少及其原生家庭共同適應及面對重聚後的生活與親子關係的重建，減少因重聚而生的問題，直至確保兒少能在原生家庭中保有長期而穩定的生活為止，福利服務體系才逐漸撤出家庭。

有關我國兒少結束安置後續追蹤輔導情形，從圖 1 可見平均每年約有 1,500 名兒少離開安置系統並且接受後追輔導服務。其中因遭遇身心虐待、疏忽或家庭發生重大變故無法在家成長之兒少約佔六成，實務上這群孩子於結束安置後也多半是返家團聚。

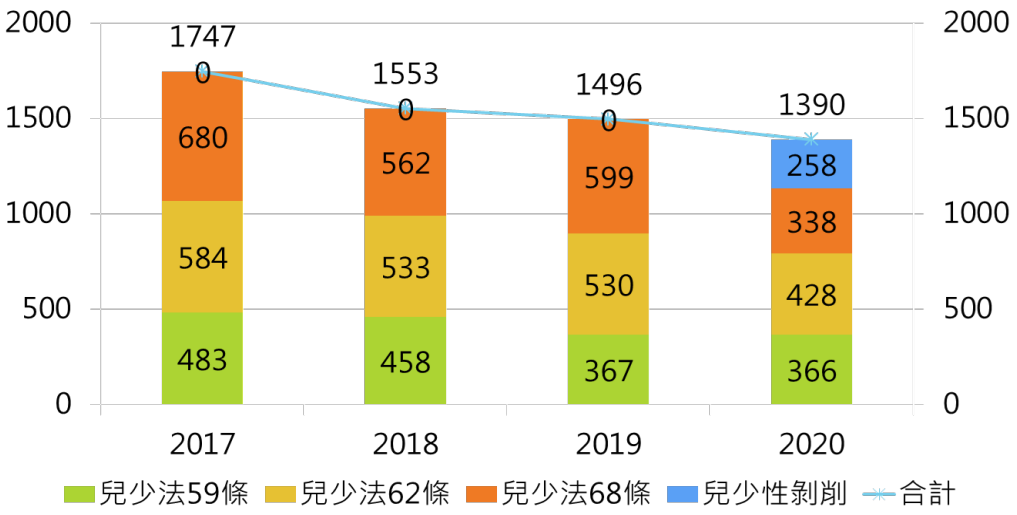


圖 1 歷年結束安置後續追蹤輔導人數

再者，根據家扶基金會（2019）統計，家外安置的兒少平均安置時間長達 2 年 6 個月，17% 的兒少安置時間超過 5 年；結束寄養兒童少年的安置期間中，以「1 年～未滿 2 年」者為最多，其次為「6 個月～未滿 12 個月」，「2 年～未滿 3 年」者位居第三。兒少與原生家庭分離數載，生活習慣的磨合及關係的重建，都成為後追輔導的重大挑戰；與家庭工作一直以來都是兒少保護服務的核心任務，即便到了後追輔導這個階段，也無可迴避。

值得注意的是，家扶基金會統計發現國內寄養兒少再安置的比例約佔 11%（如圖 2）。

1988 年在美國加州即有學者針對該年進入安置服務體系，並於接受安置服務滿四年後返家的 11,534 位安置兒童及少年進行追蹤，發現在返家後兩年內，就有 2,169 位兒童及少年重返安置服務體系，其再安置率約為 19%；十年之後，Shaw(2006) 則於 1998 年開始對自當年初至 2000 年底進入安置服務體系，並於接受安置服務滿一年後返家的 45,154 位安置兒童及少年進行追蹤，發現在其返家一年後有 6,021 位兒童及少年重返安置服務體系，其再安置率約為 13% (李穎珊，2013)，顯見國內外再安置比例至少都有十分之一。近年已有愈來愈多的研究者致力於探究影響返家兒少再次安置的因素，並冀透過對相關因素的控制，以降低兒少再安置的機率，　這也說明了後追輔導服務如何建立兒少返家適應的安全網至關重要。

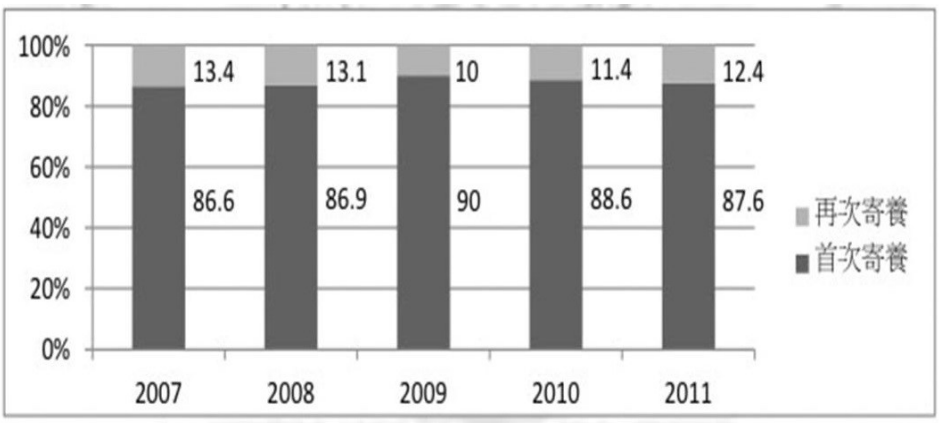


圖 2 寄養兒少再安置比例：以家扶基金會 2007-2011 年為例

貳、兒少進出安置系統的多重創傷

兒少進入安置系統便是與原生家庭分離，原生家庭或有虐待疏忽、或有變故無依，對兒少的身心發展與現實生活都是巨大的影響。安置的決定往往過於快速而無法讓兒少與家人道別，也可能增加兒少內在的焦慮不安與困惑，彷彿被「綁架」。此外，兒少進入安置體系也經歷巨大的改變，不只是與原生家庭的分離，也無法與朋友、社區成員維持關係，與原有生活環境、學校、朋友的斷裂經驗也成為兒少的創傷與失落 (李品蓉，2016)。

當安置系統盡力協助兒少適應這些變動，撫慰所有負向感受或創傷經驗，當兒少與安置系統建立另外一層「關係」時，結束安置象徵再一次情感的剝離、再一次未知的變動。兒少在相對穩定的安置機構或寄養家庭時，基本生活需求可以被滿足，相關人員因著工作熱忱或是專業訓練提供相對合宜的照顧，使兒少擁有安全的成長環境。然而，兒少與父母在這個過程，始終是在不同的情境中嘗試做出改變，當他們重聚等於是「驗收」各自的狀態，兒少帶著安置系統建立的生活規則返回家庭，多數父母還是依著原本的生活規則，返家，更多是適應，而不只團聚。再者，就學時期的兒少可能也會因為結束安置，再次經歷就學環境的轉換；

從兒少發展階段來看，同儕關係對於兒少是重要的，中斷兒少與同儕的友誼關係，也可能面臨難以與同儕團體建立關係的困境，還有學習銜接的適應等。

簡言之，進出安置系統本身對於充滿創傷經驗的兒少來說就是反覆的傷害，即便是成人面臨搬遷或職涯轉換都需要小心翼翼的考慮和因應，何況是還在發展卻又傷痕累累的孩子。因此，唯有正視安置對於兒少的「潛在毒性」，才能夠發展出更為細緻、更為知情的後追輔導服務。

參、結束安置返家常見困境

兒少在安置期間多期盼可重返原生家庭，且在兒少福利體系中也將返家視為主要處遇目標，但多數研究結果卻發現，兒少在返家後的生活並不如原先期待般的美好，且其需面對的問題甚至較安置期間來得更多與複雜（畢國蓮，2006；彭淑華、胡中宜，2016）。

一、家庭狀況一直不適合，年紀到了就返家。

畢國蓮（2006）針對長期安置返家後兒少的經驗進行探討，發現這些兒少的返家原因皆是因為家庭狀況一直不適合，但是年紀到了不得不離開機構，但是與家庭的關係仍是疏離。這類個案通常是青春期國高中時期返家，孩子已經可以自理生活，不需要太多的生活照顧，也比較有自我保護的能力，所以即便家庭狀況沒有顯著改善，孩子也就「將就」地返家，但隨之而來的可能是緊張的親子關係，嚴重者甚至造成孩子的離家或再次進入安置系統。

二、未有機會與家人有好的相處和接觸，也無法參與在返家過程的討論。

因為安置前的衝突經驗加上安置期間與原生家庭接觸的機會有限，使得兒少即使在結束安置後返回原生家庭，但其與家人之間的關係仍多為生疏。故在如此情感連結薄弱、缺乏支持且互動方式不良的情況之下，兒童少年及其原生家庭在重聚之後往往未能有良好的適應，且會為家庭系統帶來更多的衝突、緊繃、混亂以及家庭壓力，使得家庭系統陷於權力失衡的情境，也使得兒童及少年在安置後返家的經驗與感受多較為負面（李穎珊，2013）。

三、主要照顧者認為「孩子很乖很好」，不曾意識到返家適應的「必然」。

當兒少結束安置返家後，其對原生家庭生活的加入與重新參與，都將影響著家庭系統並促使其改變，也因此在兒少返家後，不論是兒少本身、原生父母或家庭中的其他成員，都將面臨在家庭角色扮演上的衝突或類此的相處議題，而這都將是有待兒少及其原生家庭在重聚後共同學習適應並相互支持（李穎珊，2013）。

肆、結束安置返家適應的保護因子

陳瑤婷（2013）以復原力的角度訪談互動與適應較佳者，瞭解到若要恢復及維持與家庭的良好關係有下列幾項因素：包含兒少與照顧者雙方皆付出努力、社工後續的追蹤、正式及非正式之照顧支持。特別是社工後續追蹤，實為重要溝通橋樑。而陳宗田（2013）則以個案研究深入觀察一個安置返家能適應良好的兒少及其家庭，發現家庭照顧者的認知及角色功能發揮、立即性的資源連結，甚至是對家的認同感是重要成功因素。

在國外相關安置返家討論中也有同樣的結論，認為從安置機構返家前有許多準備工作及需事先考量的重點，來幫助離院兒少和其家庭有好的互動。以澳洲的離院青年為例，Campo and Commerford (2016) 也認為需要有考量較周全的離院計畫，特別在情緒和精神健康方面要有專業的支持、良好的網絡合作，甚至引進非正式支持（例如導師或學長姐經驗分享），不僅可幫助一般兒少，心理狀況較為複雜的兒少經過一定的情緒和財務支持，皆能緩衝其在人生轉換時的不確定因子，穩定其未來生活。另外，Hannon 等人（2010）指出，安置兒少離院的年齡、在轉換（transition）過程當中適應的速度、在離院前後是否都有充足的支持，以及離院後生活穩定程度、是否與所處社區或社會網絡發展出安全和健康的依附關係，是決定安置兒少是否能夠正常發展

並離院進入獨立成人時期的重要因素。因此，如何能夠隨時反映兒少 (responsive) 需要的機構，以及詳盡之離院計畫來讓上述因子盡量完善極為重要。

再者，關於如何穩定兒少與家庭的關係，Mendes 等人 (2012) 瀏覽包含英美兩地的相關文獻，發現在安置期間仍與家人有定期聯繫和較為友善互動的兒少，在安置結束返家後與家人的關係也較為穩定；有時可從主要照顧者中得到情緒和財務支持，或是即使無法，也能夠從手足或祖父母得到歸屬感和身份認同。值得注意的是沒有得到相關支持的離院兒少，因家庭關係可能又回到過去的混亂衝突或冷漠拒絕，研究者強調此時仍是專業人員可以介入的時機，居中協調和提供家庭諮詢和輔導皆是可以緩解兒少與家庭之間關係崩裂的契機。與此同時，許多研究也提醒返家的決定需要謹慎評估，並不是越頻繁越好，而是具有品質，才不會再置惡性的家庭互動，形成憾事 (Biehal, 2007; Sen & Broadhurst, 2011)。

伍、創傷知情於結束安置後續追蹤之運用

從前述的討論可以發現，結束安置並非永保安康，返家後家庭維繫的挑戰才「真實」地開始。「創傷知情實務」的中心理念一直以來就在於相信受服務對象其過去所遭遇的創傷會影響其後續的念和行為，因此特別強調過去經歷和創傷的覺察，以及執行因應此覺察的工作方式，避免再製創傷，這與後追輔導對於兒少「安全返家」、「重建依附」的核心任務是相同的。在安置結束階段，塑造一個兒少能感到安心「轉換」(transition) 的情境，使其能在一個受支持的環境下學習如何解決未來生活的問題、對生活有目標和興趣、負起責任，為未來自立奠定基礎。當兒少真正回到家中與照顧者長時間去互動，所產生的正向或負向情緒更是真實，是工作者可以去協助案家指出、辨識和討論所有的應對策略和計畫是否能付諸實行的時候。

創傷知情於後追輔導服務的運用在於「穩定兒少返家後與家庭的互動和關係」，透過「創傷覺察」、「安全」、「信任」、「合作與選擇」、「同儕支持」及「賦權」的實踐原則延伸出具體的策略，提供給實務工作者參考：

案例

小皮在幼兒園大班時，母親因為毒品案件入獄，判刑五年。小皮的生父也因案入獄，亦無其他親友可照顧，小皮就此進入安置系統。

安置期間，小皮的母親透過信件傳遞對小皮的關心，市政府社工也會向監所申請會面，定期讓小皮的母親知悉小皮現在的生活狀況。而小皮在安置期間，因個性活潑、好動，常偶會有不服團體規範或是上課搗蛋的狀況，但整體還算穩定，唯因注意力不集中，經就醫後診斷患有過動症，定期前往兒童心智科門診就診，穩定服用過動症藥物。

小皮的母親於小皮國小四年級時出獄，並且積極申請會面。為了能夠接小皮回家，小皮的母親透過朋友找到檳榔攤的工作，每天晚上十一點工作至隔日早上六點，白天可以協助接送小皮上下課，但是夜間照顧需要支持性資源。

一、接案期

焦點任務	運用原則	策略
提前進入到 家外安置系統	安全 信任 4Rs 原則	1. 透過重要關係人說明後續追蹤服務，並與小皮及母親建立關係。 2. 塑造一個小皮能感到安心「轉換」的情境。 3. 與小皮與母親重新看待「安置」這個事件，以及「安置」這件事情對於彼此的經驗及後續帶來的效應如何看待此次事件的發生？ 4. 工作者以 4Rs 原則回應安置及安置對於小皮與母親雙方之影響
離院準備會議	合作與選擇	1. 邀請小皮和母親一同參與會議，讓其能夠表達對於返家彼此的準備，擔憂以及需要取得的協助。 2. 與會人員客觀講述小皮的照顧過程以及照顧策略，讓小皮的母親知悉小皮的各項照顧訊息，並且學習因應的策略。
評估與確認需求 接案評估向度	4Rs 原則	1. 評估小皮安置後各項動態性互動評估，如互動、依附關係、依附關係修復狀態等。 2. 工作者持續以 4Rs 原則進行小皮與母親之評估工作。
爭取個案 / 家長合作契機意願	安全 信任 合作與選擇	1. 遵循「接案時保障其安全」、「評估時建立其信任感」、「提供服務時增加案主或案家參與」的原則運用於每一次與小皮和母親互動過程中。 2. 瞭解小皮和媽媽對於返家適應的想像與認知，討論可能會衍生的需求，充分說明可提供的協助或服務項目，告知選擇的權利。
協助服務對象 盤點社區資源	合作與選擇	1. 對於小皮母親所處的社區網絡及各項資源也須進一步的盤點和連結，特別是診斷有過動症的小皮需要合適的夜間照顧安排。從媽媽預想的安排有助理解案家擁有的資源，及和社區之間的關係。 2. 在小皮返家前，即進入小皮所處的社區，協助各社區資源提前理解小皮和小皮母親所需要的幫助，並且辨識小皮與小皮家庭所處的狀態。

二、工作期

焦點任務	運用原則	策略
持續 與家長工作	創傷覺察	1. 鼓勵小皮媽媽探索創傷經歷與藥物濫用之間的關係，並用一些方法幫助她。 2. 協助小皮媽媽檢視睡眠狀況，改善可能被忽視的睡眠問題。 3. 提供心理教育：讓小皮媽媽了解無論是成人還是兒少的創傷經驗依舊可能對當前的生活產生影響，提供一個概述性的普同性觀點，協助她認識創傷壓力的症狀，詢問每一個症狀所導致的正向、負向結果，並聚焦在正向的結果與途徑上。
	合作與選擇	1. 提供明確的處遇資訊，參與後追目標和計畫的擬定，讓小皮媽媽可以有被充分告知與選擇的感受。 2. 後追目標與計畫的擬定與執行讓小皮媽媽一起合作參與。 3. 確保小皮媽媽可以對處遇服務提供回饋與意見。 4. 讓小皮媽媽擁有可以成功完成任務的感受，建立自我效能感。
資源單位之 協同合作	信任 合作與選擇	1. 討論並寫下過去的求助經驗和影響。 2. 討論在後追過程需要合作的關係人和系統，並提供明確的聯絡資訊。 3. 了解求助對象的優先順序及原因，讓小皮媽媽可以選擇優先合作的對象，必要時可以鼓勵陪同拜訪資源單位。 4. 提供機會形成對等的人際關係。
就學與教育轉銜	創傷覺察	幫助老師瞭解小皮可能出現的症狀跟創傷經驗的關聯、可能伴隨的結果及因應方式。
	安全	1. 當小皮面臨轉換學校，讓他有機會表達新學校有什麼讓他感到安全或不安全，進而辨認如何幫助就學適應。 2. 提供一些選項、資源和活動幫助小皮自我調節。 3. 提供可預期的事務、行程和規則。 4. 敏感小皮的情緒反應並減少環境的刺激。

焦點任務	運用原則	策略
就學與教育轉銜	合作與選擇	任何正式的協助或輔導機制應充分說明及徵詢意見，無論是對小皮或是他的媽媽。
社區資源的連結	賦權	1. 協助接近社區與文化的資源，讓小皮和媽媽可以有使用資源的能力，例如社區內的兒童活動、互助團體、心靈支持等。 2. 鼓勵穩定與日常運作，維持日常生活作息，可以削弱創傷壓力的反應，也展現個案可以維持日常生活的能力。 3. 幫助個案回想在過去困境當中，他們仍然走過這些困境，正向看待這些困境。 4. 幫助個案維持希望感，這可以幫助個案在困難時刻仍可保持往前走。 5. 鼓勵小皮媽媽參與同儕支持方案。

三、結案期

焦點任務	運用原則	策略
步驟化 結案準備	安全 信任	1. 辨識覺察結案對於小皮和媽媽的意義和影響並給予即時的回應。 2. 以回顧、道別、祝福的儀式代替正式結案會議，讓家庭可以參與結案的決策。 3. 明確告知機構是否可以提供一般性的支持服務 (ex. 諮詢或活動通知)，或是有其他的轉介機制。
	賦權	1. 聆聽案家對輔導過程的感受、想法及回饋，承諾案家的建議會納入精進服務的依據。 2. 依家庭成員的意願與能力提供機會、邀請或培訓其成為機構志工或工作人員。
與地方政府主責社工 (網絡) 聯繫	合作與選擇	1. 主責社工和網絡都必須清楚了解結案決策，特別是家庭可以試著自己往前走的能力。 2. 再次確認學校是否可以與小皮媽媽建立平等的親師關係，包括老師對於創傷的覺察辨識，以及是否有和媽媽合作協助小皮因應問題的正向經驗。

陸、結語

林美里 (1993) 針對安置個案結案返家後的追蹤輔導服務，提出其服務的

主要目標與作用包括:1. 瞭解安置個案返家後的適應情形，並於必要時提供適當的輔導協助;2. 瞭解原生家庭是否仍有其他方面的困難，並於必要時轉介相關資源;3. 訪查原生家庭對安置服務的感受和意見，提供給機構以及寄養家庭參考;4. 適度的轉達機構工作人員以及寄養家庭對安置個案的關懷 (李穎珊，2013)。

以創傷知情實務導入後追輔導，服務模式將轉向協助兒少與家庭持續復原的動態過程，我們會更加理解創傷與生命共存的事實，和兒少及家庭找到生活的優勢與意義。工作人員更能敏感覺察創傷的持續性影響，即便家庭經歷了安置分離的動盪;我們也會因此時時提醒自己安全信任的處遇關係必須持續營造，致力提供更多合作與選擇的機會，使兒少和家庭重拾生命的能量，這張返家安全網才能更緊實、更堅固。

參考文獻

台灣兒童暨家庭扶助基金會（2019）。兒童少年家庭寄養服務工作成果報告書。

李品蓉（2016）。兒少安置機構社工員對「難置兒」之處遇經驗探討。國立臺灣師範大學社會工作學研究所。

李穎珊 (2013)。陪伴他們一同走過的返家路 - 社工提供兒少安置返家後追蹤輔導服務之經驗。國立台灣師範大學社會工作學系研究所碩士論文。

畢國蓮 (2006)。歷經長期機構安置的兒少保護個案結案後的生活經驗初探。國立臺灣大學社會工作學研究所。

陳宗田 (2013)。兒少安置返家後家庭生活調適面貌之個案研究。慈濟大學社會工作學系碩士論文。

陳瑤婷 (2013)。安置兒少返家後生活適應歷程探究 - 從復原力觀點出發。國立臺灣大學社會工作學研究所。

彭淑華和胡中宜 (2016)。結束機構安置返家個案之福利使用經驗、家人關係與生活適應。Journal of Youth Studies (10297847),19(2)。

廖俞琄 (2012)。兒少保護機構安置少年計劃返家之研究 - 少年觀點。東海大學社會工作學系碩士論文。

Biehal, N. (2007). Reuniting Children with their Families: Reconsidering the Evidence on Timing, Contact and Outcomes. The British Journal of Social Work, 37(5), 807-823. doi:10.1093/bjsw/bcl051

Campo, M., & Commerford, J. (2016). Supporting young people leaving out-of-home care. Australian Institute of Family Studies.

Fernandez, E., & Lee, J. S. (2011). Returning Children in Care to Their Families: Factors Associated with the Speed of Reunification. Child Indicators Research, 4(4), 749-765. doi:10.1007/s12187-011-9121-7

Hannon, C., Wood, C., & Bazalgette, L. (2010). “To deliver the best for looked after children, the state must be a confident parent . . .” IN LOCO PARENTIS. UK: Demos. Retrieved from https://www.demos.co.uk/files/In_Loco_Parentis_-_web.pdf

Levenson, J. (2017). Trauma-informed social work practice. Social Work, 62(2), 105-113.

Mendes, P., Johnson, G., & Moslehuddin, B. (2012). Young People Transitioning From Out-of-home Care and Relationships with Family of Origin: An Examination of Three Recent Australian Studies. Child Care in Practice, 18(4), 357-370. doi:10.1080/13575279.2012.713849

Sen, R., & Broadhurst, K. (2011). Contact between children in out-of-home placements and their family and friends networks: a research review: Contact and children in out-of-home placements. Child & Family Social Work, 16(3), 298-309. doi:10.1111/j.1365-2206.2010.00741.x

Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2014). SAMHSA' s Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach. Retrieved from https://ncsacw.samhsa.gov/userfiles/files/SAMHSA_Trauma.pdf

Yogeswari Munisamy & Diane E. Elze. (2020). Truama-informed Social Work Practice with Children and Youth. In Rosaleen Ow & Abner Weng Cheong Poon (Eds.), Mental Health and Social Work. Springer.

第三章

家庭暴力防治

DOMESTIC VIOLENCE PREVENTION

OUR TEAM

沈慶鴻 特聘教授 / 國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系
吳啓安 副教授 / 台灣警察專科學校
潘雅惠 法官 / 台灣雲林地方法院少年及家事法庭
顏玉如 助理教授 / 實踐大學社會工作學系
楊馥璟 兼任講師 / 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
莊謹鳳 組長 / 臺中市家庭暴力及性侵害防治中心
謝采玲 研究助理 / 國立暨南國際大學家庭暴力研究中心



前言

生存、安全與尊嚴，是人類最基本的權利，也是國家應致力保障人民的基本價值。二十多年來，我國的家暴防治已由依賴邁入成熟、獨立的階段，在法令政策規範下建立的制度規章、組織架構、服務連結，以及大眾對暴力的認知態度、預防觀念，皆在逐年成長的通報數上看見了進展與跨步。然而，社會、環境與科技持續在變動，國內、外持續更新的統計數據、調查研究和社會事件，一再提醒相關主管機關和服務提供者，保護性政策和服務的新議題、新挑戰仍將不斷出現。

由於家暴防治工作涉及的層面廣泛又複雜，婚暴併兒保、婚暴併老虐的議題更是持續出現，每個議題橫跨的廣度皆需從教育宣導、預防、介入處理、復元，而至再犯預防；涉及的防治網絡更包含社政、警政、衛生醫療、司法、教育等體系以及民間機構。而為能周延、有系統的檢視我國自家暴法成立迄今二十多年來在家暴防治工作政策立法及運作現況，並為未來家暴防治提供努力方向，沈慶鴻、王珮玲 (2018) 以公共衛生之三段五級預防架構為基礎，除參考聯合國、歐盟等國際組織和英國、澳洲有關對婦女暴力之防治政策、法律、核心價值、人力和訓練等基礎工作進行廣泛討論，還在北、中、南三區召開焦點團體，邀請包含：社政、警政、衛政、司法、科技、非營利組織與專家學者等，共計 59 人、 累計 70 人次參與以提供經驗與建議，最後提出未來推動家暴防治國家行動計畫的 20 項重要工作目標、47 項策略，推動「創傷知情關懷」(trauma-informed care)、「創傷知情服務」(trauma-informed services, trauma-informed intervention) 即是其中相當重要的一項策略。

創傷的療癒與修復是保護性服務的目標，1990 年代中受暴婦女、兒少虐待與創傷有關的討論已出現在心理衛生的文獻裡 (Knight, 2018)，過去十年來，直接應對創傷影響、強調與倖存者合作的創傷知情照顧 (TIC) 已成為許多人群服務組織採用的方法 (Wilson, Fci, & Goodman, 2015)；澳洲政府也早在 2010 年家暴預防的國家行動計畫 (2010-2013、2013-2016、2016-2019) 中，將發展創傷知情的支持性服務視為重要的行動策略；歐盟的《伊斯坦堡公約》亦強調對受暴婦女「創傷知情」的理解，能促進網絡專業人員提供被害人適切與自主的服務 (Commonwealth of Australia, 2016)；聯合國服務方針 (UN Women, WHO, et al., 2015) 在其提出的司法連續性 (the justice continuum) 概念中，也提醒工作者提供創傷知情的服務，能讓被害人及兒童有選擇的權利，並賦權 (empowering) 被害人接受正式系統的服務。

由於家暴防治是項跨專業、跨部門的合作式服務，本文因此將從網絡合作的視角，論述社政、警政、司法三專業發展「創傷知情」、「創傷與暴力知情」(trauma and violence-informed) 的重要概念與做法，再以社政為例，深入說明家暴倖存者服務、相對人服務、家暴組織推動創傷與暴力知情的服務原則與運用。

透過靈魂之窗看生命－創傷與暴力知情取向的家暴倖存者服務

莊謹鳳 組長　謝采玲 社會工作師　沈慶鴻 特聘教授

家庭暴力防治法於 1998 年通過，臺灣為亞洲第一個實施家庭暴力防治法之國家，期間歷經多次修法，設立 113 保護專線，擴大家庭暴力樣態、保護令適用對象的增加及延長、設立庇護安置處所與建立就業庇護系統、推動家暴相對人預防性方案、加強被害人出庭應訊之保護與人身安全維護措施、增列恐怖情人條款等，皆為落實防治暴力與保護被害人之立法精神。然而，當法定服務流程及服務提供愈標準一致化，是否就真能滿足家暴倖存者的需求？符合倖存者的期待？

一、暴力帶來創傷和影響

親密關係暴力對個人帶來非常的影響，除了生理上的疼痛或受傷外，心理上的傷害更是深刻，不僅帶來自尊低落、恐懼害怕、失去自主性，還導致了失眠、緊張、不安等負面情緒，發生飲食失調及出現自殺念頭等（柯麗評、王珮玲、張錦麗，2005；宋麗玉、2013；游美貴，2013）。世界衛生組織（WHO, 2013）指出親密關係暴力對受暴婦女的身心產生很大的干擾，包含創傷後壓力症候群、焦慮、沮喪、飲食失調及出現自殺等問題，婦女也會使用酒精、香菸及其它成癮性藥物以因應暴力帶來的壓力。長期的暴力傷害、無處不在的脅迫，解構了受暴婦女的認知和主體性，不僅讓其無力求助，也使其對求助成效和處境改變不抱希望（沈慶鴻，2018）。

親密關係暴力為受暴婦女帶來的創傷後壓力症候群（PTSD），使其失去連結、想從親密關係中逃離，暴力嚴重破壞了信任感，而常出現羞恥感、罪惡感和自卑感，面對親密關係顯得逃避、封閉與退縮（施宏達、陳文琪、向淑容譯，2018）；長期受到暴力傷害的受害者，可以用「複合型創傷後壓力症候群（complex post-traumatic disorder）」來說明其創傷反應，包含情感調節的改變、意識的改變、自我感知的改變、對於侵犯者認知的改變、與他人關係的改變，以及對意義系統的改變，呈現長期負面的想法和價值，這是一個連續光譜的概念而非單一特定的病症（施宏達等譯，2018），因此提醒我們看待受暴者的創傷症狀，是更複雜且持續發生的一種創傷反應。

二、暴力防治議題多元複雜

家暴防治服務雖不斷的推陳出新，然被害人服務多著重於人身安全及危機介入行為，缺乏針對多元族群差異需求的服務，缺乏中長期、深度服務方案的批評也持續存在（潘淑滿、游美貴，2012；游美貴，2014），被害人復原、家庭關係修復、自力生活等支持性服務的不足，片段、零散的服務迄今仍未改善（衛生福利部，2021）。另在庇護服務上，安置期限多偏短期，中期及長期庇護安置服務明顯不足（游美貴，2014），建置社區資源及整合服務，以利被害人在社區自立生活的服務多未展開（衛生福利部，2021）。

此外，受暴婦女的低求助意願（沈慶鴻，2018）、經濟弱勢（王珮玲、顏玉如，2018）、居住問題、容易在系統間遊走、資源不足、受案品質不一、網絡缺乏合作、易受傷害族群的服務未被滿足等問題仍舊存在（潘淑滿等，2017），而身心障礙者、年長者、原住民、新住民、男性被害人，及不同

性傾向等易受傷害族群之親密關係暴力問題，不僅需被看見，也應針對其特性發展符合其需求的暴力防治服務方案（陳芬苓等，2011；王珮玲等，2021）。

三、創傷與暴力知情取向的家暴服務

以被害人為中心、賦權（empowering）為取向，是創傷知情概念的重要內涵，其強調須在理解案件特性與問題脈絡的前提下，了解被害人對暴力可能的反應；如此才能確保服務能夠納入被害人意見，促進被害人自主與自決、協助其生活自立，發展符合被害人立即與中長期需求的服務方案，進而協助其脫離暴力情境（UN Women, WHO, et al., 2015，引自沈慶鴻、王珮玲，2018）。

創傷知情取向（trauma-informed approach）的服務，係指在服務過程中融入創傷知情的四個關鍵要素（4R）（SAMHSA, 2014），包括：

1. 瞭解（Realizing）創傷的普遍性及創傷帶來的廣泛影響。

2. 辨識（Recognizing）創傷如何影響個案、家庭或系統。

3. 回應（Responding）將創傷相關的知識帶入實務並進行全面性的回應。

4. 抵抗（Resisting）運用創傷知情方法避免個案再創傷、以及工作人員替代性創傷。

而在將此關鍵要素發展成創傷知情服務時，需要將此概念融入整個的組織、系統或方案中，亦即工作人員及其他與系統有關的人員是瞭解創傷的普遍性影響、療癒(healing)的潛在性路徑、知悉創傷的症狀和徵兆，並能將與創傷有關的知識融入、整合成政策、程序、實務和場域中的回應（SAMHSA, 2014）。此外，Kulkarni（2018）、Tarshis、Alaggia 和 Logie（2021）都提出暴力的交織性(intersection)，提醒暴力、歧視並非單純存在，受暴婦女面臨的脈絡、結構密切相關障礙。

因此，Kulkarni（2018）提出交織性親密關係暴力取向（Intersectional IPV Approaches），強調融入倖存者中心、全框架、特定文化之親密關係暴力方案（Culturally Specific IPV Programs），希望能縮小服務提供者和使用者之間的差異，指出實踐創傷知情照顧的四個共同要素，包含權力共享（Power sharing）、真實性（authenticity）、個別化服務（individualized services）和系統倡議（systems advocacy），以倖存者為中心，強調專業知識和組織的重要性，提供全面性的行動模式（如圖 1），發展特定文化的親密關係暴力方案，針對不同族群的倖存者考量其涵蓋不同社區的文化價值觀、身分認同和脈絡為中心的服務，並關注創傷經驗對倖存者所造成的影響（Kulkarni, 2018）。

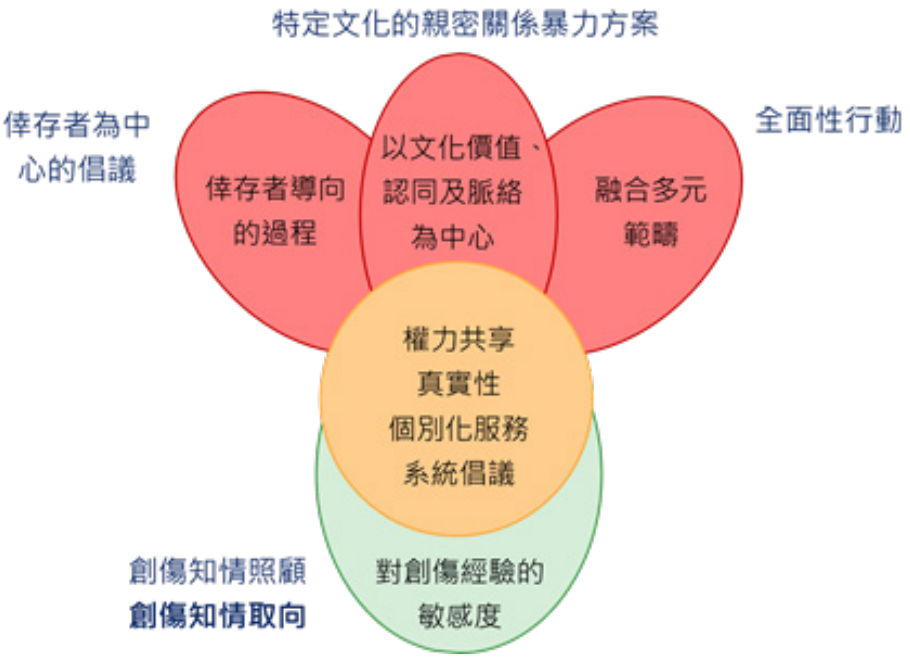


圖 1　特定文化的親密關係暴力方案
資料來源：Kulkarni (2018)

四、以創傷知情回應家暴倖存者之需求

上述家暴議題可試著用交織性取向的服務做回應，本文以低求助意願、缺乏合作、服務未被滿足及以問題為解決導向進行說明：

(一) 低求助意願：藉由分享權力、營造安全可信任的工作關係， 創造以倖存者為導向的服務。

表 1 服務視角的轉換：受暴婦女低求助意願

過去的視角或困境	創傷知情的應用
1. 接受服務意願低，呈現不合作行為 2. 以二分法區別當事人求助意願，未深究當事人未說出口的求助障礙	1. 正視當事人求助障礙及系統未能適當回應的傷害 2. 充分告知服務提供的透明性，權力共享 3. 提升網絡成員辨識、發覺與通報的敏感度與能力，促進與當事人連結提高對服務的信任 4. 發展新型態的通報管道，以增加求助的便利性和即時性。

（二）缺乏合作：系統倡議，考量其文化價值、認同及脈絡，發展合作共識促進全面性行動。

表 2 服務視角的轉換：被害人服務缺乏系統合作

過去的視角或困境	創傷知情的應用
1. 片段式資訊交流斷層、單向，更新速度有落差 2. 安全網各體系出席比例懸殊（社政及警政占了近 8 成），不易落實跨體系合作及整合服務	1. 倡議網絡間成員訊息交換及即時地資訊共享，透過正式和非正式溝通， 考量當事人的所處文化脈絡展開合作對話，非專家位置 2. 鼓勵網絡間踴躍出席跨體系會議討論，從組織層面重視跨專業的協力，展現尊重樣貌

（三）易受傷害族群服務未被滿足:融合多元範疇，提供當事人個別化服務，回應多元族群的需求。

表 3 服務視角的轉換：易受傷害族群服務未被滿足

過去的視角或困境	創傷知情的應用
1. 服務模式多以被害人為中心的單一角度，缺乏身心障礙者、高齡、新住民、原住民、同志的看見 2. 未跟上暴力的多元型態及多重家暴現象	1. 創傷辨識多元族群在系統中的處境，去框架及標準化的服務思維，聽見 多元族群的聲音並反思現況 2. 回應多元族群的個別化需求，透過分享權力來貼近多元族群，提供整合性的照護

（四）以問題為解決導向的服務：創傷辨識並作真實性的陪伴，融合多元面向走向復原之路。

表 4 服務視角的轉換：以問題為解決導向的被害人服務

過去的視角或困境	創傷知情的應用
1. 過度集中危機階段的人身安全評估，缺乏深度服務 2. 資源未整合，提供單一片段式的資源	1. 真誠的長期關係陪伴，回應當事人從通報到評估開案等不同階段需求，發展中長期服務方案，並內外一致性地信任和賦權當事人 2. 透過在地資源持續推動整合式服務，朝向經濟自立、復原與自主的協助發展新型態的通報管道，以增加求助的便利性和即時性。

透過交織性親密關係暴力取向，發展特定倖存者文化的服務方案，期待能以倖存者為導向，保有對創傷的敏感度，考量其文化價值、認同及脈絡，成為全面性多元融合的服務方案，並以權力共享、真實性、個別化服務、系統倡議為核心工作原則，提供以創傷知情為照顧原則的倖存者服務。

來為獅子寫歷史－家暴相對人創傷與暴力知情服務

吳啓安 副教授　潘雅惠 法官　楊馥璟 兼任講師

一、台灣家庭暴力相對人服務處遇的歷史發展與現況

（一）從保護令裁定加害人處遇計畫至家庭暴力相對人輔導方案

台灣的家庭暴力相對人服務處遇的發展，系從《民事保護令》章節規定「法院核發之民事保護令款項含命相對人完成加害人處遇計畫」，2001 年 2 月由行政院衛生署訂頒「家庭暴力加害人處遇計畫規範」，處遇類型有：精神治療、戒癮治療（戒酒癮、戒藥毒癮）、心理輔導和認知輔導教育（認知教育、戒酒教育）、其他（親職教育），於 2007 年推動「審前鑑定」以接受法院囑託辦理相對人之裁定前鑑定工作，提供法官核發加害人處遇計畫可參酌依據之專家意見，根據保護服務司統計聲請保護令案件中核發加害人處遇計畫令者約佔通報件數 5%，且相對人有不配合處遇之情況，執行機關應通知警察機關進行協助或移請地檢署偵辦，有其法律上的強制性（林春燕，2014；謝臥龍、吳慈恩、黃志中，2004）。

提供家庭暴力相對人普及性的自願服務，於 2004 年開辦「男性關懷專線」為家暴事件中的男性案主，以電話諮詢方式提供服務，每年平均服務案件為 2 萬多件，然屬於被動等待，電話服務成效有限，並缺乏後送資源，從 2013 年開始，由衛生福利部針對各市、縣（市）之「相對人預防性方案」提供補助。對於家暴相對人服務工作的思考，自最初針對暴力行為的導正，轉變考量相對人自我認知、外部影響、衝動控制、負面因素排除、較佳行為反應及暴力行為的遏止等較具整合性的相對人服務模式，時至今日，各市、縣（市）政府對於家暴案件相對人所提供的服務，計有由衛政單位負責執行的「加害人處遇計畫」及由社政單位進行之「相對人服務方案」等二部份（林春燕，2014）。

（二）台灣家庭暴力相對人處遇服務的議題

針對當前台灣現行家暴相對人處遇服務面臨的困境，將茲分述如次（沈慶鴻、王珮玲，2018）：

1. 相對人樣態多元複雜，欠缺處遇前分級分類評估與處遇後成效評估

家暴加害人樣態多元複雜，合併有精神疾病、自殺或藥、酒癮者，有效的分類處遇以及多元處遇模式亦未開展，且相關方案彼此欠缺銜接，未與被害人服務方案有效聯繫，而形成被害者保護的缺口，在當事人不願配合就醫或醫囑遵從性不佳的情況下，往往因病情不穩，家暴風險難以有效被控制而反覆發生，但司法裁定處遇計畫保護令單一處理加害人行為問題，而未能以「家庭為中心」處理家庭系統互動失衡問題，恐無益於降低家庭暴力事件的發生。

2. 家暴相對人處遇缺乏合理配置，相對人處遇服務的質、量皆待提升

當前服務以被害人保護為核心發展，相對人不論在資源配置、處遇服務模式與投入皆不足，

地方衛生單位投入之經費、人力及醫療資源差異甚大，相對人獲得的服務品質良莠不齊，往往無法獲得完整之處遇，處遇治療資源投入不足，地方衛生主管機關及醫療機構投入執行家庭暴力及性侵害相關業務之經費、人力及醫療資源差異甚大，加害人獲得的服務品質良莠不齊，往往無法獲得完整之處遇；再者欠缺處遇人員培訓與專業督導認證與考核機制，整體服務的質、量皆待提升。

3. 針對有身心狀況的加害人，未發展多元化的資源和處遇模式

目前相對人預防性服務方案雖由家防中心進行服務，但衛生局角色不應在服務中缺席，對於前述合併有精神疾病、自殺或藥酒癮但卻無保護令者，亦需社政與精神醫療及心理衛生專業人員共同合作，社會安全網計畫中還提醒，合併多重問題個案的發掘、處理，亦值得注意，兒少保護、家暴或性侵事件之加害人若合併有精神疾病，經分析其本身雖可能因缺乏病識感而不願主動就醫，導致其受病情干擾而有暴力行為，惟此類加害人往往同時有就業、福利及社區居住等資源需求問題，但因缺乏尋求相關資源之能力，受到歧視、社會排斥、貧窮或孤立，而造成社會問題；現行衛生體系雖已介入提供關懷訪視，然面對個案的非醫療問題，時難以透過醫療單一模式解決，需藉由專業人員，整合就醫、就業、就學及福利相關資源，以協助個案於社區中生活及工作。

4. 以認知行為修正為主，「懲罰」或「矯治」男性暴力行為

當前家暴相對人服務處遇導入犯罪學相關理論，如情境犯罪預防方式建構社區反暴力方案，試圖達到移除犯罪情境目標減少再犯，或結合控制理論概念，融入相對人服務作為等方式，提供相對人服務。然檢視前揭方案模式，對於相對人個人內在創傷經驗的關照反而較為缺乏，多是以認知、行為改變、刺激再犯因子排除、外部監督干預力量等之思考模式為主，假定「加害人」有問題且需要被導正與治療，依現行法律及常見的相對人處遇觀點而言，「加害人」處遇計畫防治策略是預先假定「加害人」的人格、思想以及人際互動等存在著問題且需要被導正與治療，進而箝制以開放和包容的態度面對處遇計畫的真正主體「加害人」，忽視他身為「加害人」的經驗對處遇計畫執行成效之意義（王美懿、林東龍、王增勇，2010），然研究發現，家暴處遇專家們若僅採「保護女性」的「意識型態運作」將男性當作「加害者」個人行為問題來看待，往往導致信任關係難以建立，影響處遇成果。就此，應提醒家暴防治網絡中去脈絡化的處遇，以及草率將這些婚暴男性標籤為「加害人」的處遇後果。另外，處理婚姻衝突延伸不應僅止於「懲罰」或「矯治」男性暴力行為，應進一步瞭解婚暴丈夫的結構差異位置，以期制訂有效的相對人處遇計畫、降低婦女受暴的風險（唐文慧、廖珮如，2015）。

二、融入創傷知情觀點的處遇方案

（一）他山之石：英國：加害人處遇尊重認證計畫

家暴相對人的服務處遇服務目標是要「促使加害人對其行為負責，並終止暴力」，也就是一方面促使加害人認知暴力行為及其造成被害人的傷害，並且接受處遇治療與承擔司法責任，為暴力行為負責；另透過與被害人保護服務機構之合作，優先重視女性伴侶及其子女安全，進而發展加害人社區復歸與監控機制，根據歐盟性別平等研究所（EIGE）2015 年正式出版「預防家庭暴力良好作法」（Preventing domestic violence Good practices），以英國「加害人處遇尊重認證計畫為例」（Respect accreditation of perpetrators' programmers），提出在相對人服務的工作原則當中，需要考量相對人的風險、需求、意願與能力，尊重團體多元，依個人需求，與之建立加

害人健康與尊重關係，才能提供適當處遇措施，使之實踐於生活中，確保可持續改變；並強調且多系統的相關機關共同合作，有能力的工作人員，培訓、督導、個案支持與提供安全工作環境，採用明確與適當的衡量工具，呈現個人效益與處遇影響（引自沈慶鴻、王珮玲，2018）。

（二）國際上創傷知情取向的處遇原則

對於家暴相對人而言，傳統認為其係製造傷害結果之人，後續服務主要應著重於價值澄清、行為改變、誘發因子排除、建構願景、外部監督等方式加以介入。若擔任處遇與服務之工作者，同時亦具備有「創傷知情關懷」的概念，進行「創傷知情服務」時，處遇與服務方案的設計，便可能有不一樣的視野與安排。

Levenson 與 Grady (2016) 指出逆境雖可能形塑適應不良的因應模式 (maladaptive coping)，但社工人員或處遇人員不應過度病理化行為，而是藉由創傷知情方法了解逆境、壓迫與創傷之間的複雜關係，為案主創造安全的環境，包括不刻意重現或直接挑戰相對人暴力行為、避免道德評價、理解憤怒或消極抵制是相對人脆弱性的表現等，讓相對人可以學習與他人正向互動關係，進而減少因個人生活中創傷影響而造成的負面情緒與行為。

Voith、Logan-Greene、Strodthoff 與 Bender (2020) 認為雖然性別規範會影響男孩與女孩暴力經驗以及學習性別化因應方式，但對他們也造成複雜的創傷，故主張創傷與惡性壓力(toxic stress) 是家庭暴力發生的重要原因，透過跨研究文獻整理指出，僅僅透過心理教育或認知重建是難以解決男性相對人所面臨情緒、生理與心理問題，因此必需改變處遇的視角，採取結合創傷知情原則與創傷處遇方法融入男性 相對人服務，二個程序工作內涵 (Voith et al., 2020)：

1. **運用創傷知情要素與原則作為處遇人員與組織對於相對人之創傷及其影響的理解、辨識與回應，關注的焦點從相對人「你有什麼問題？」轉變為 「你怎麼了？」，建議工作重點包括：**

   (1) 對案主過去與目前經歷的創傷進行綜合評估；

   (2) 基於創傷知情評估結果，發展以人為本的處遇治療；

   (3) 提供對治療與處遇相關的選擇與自主機會；

   (4) 使用創傷知情的訪談技巧，如從男性互動方式進行動機訪談；

   (5) 從創傷的角度考量適應不良因應機制的影響與作用。

2. **採取創傷處遇方法以強化改變效果，此時處遇焦點在於相對人本身的暴力或創傷經驗及其因應方式 (如你發生了什麼事？對你而言，什麼是對的？，將創傷經驗、感受與暴力行為連結，進而辨識、發展因應技巧。**

而此男性創傷復原需求，包括：建立安全感、相互信任與健康的依附關係、自我反思和批判性思考能力、將敘說與揭露過去的創傷、對於目標與方向的意識，對於男性暴力經歷及創傷處遇的影響如下表所示：

表 5 創傷對於男性暴力經歷及創傷處遇的影響

創傷	影響男性暴力經歷	創傷知情原則	創傷處遇
童年時期逆境與暴力經驗（如兒童虐待、社區暴力、離婚等）	增加童年創傷與逆境中多次經歷的可能性	在接案過程中進行逆境評估與創傷檢視	透過個人暴力經歷的考量，提供以人為本、優勢觀點取向的處遇服務
創傷對神經系統與生理的影響	由於杏仁核增加和前額皮質活動減少，而增加因壓力而發生攻擊的可能性	藉由個人空間、信任合作關係與實體空間，創造安全處遇環境	透過冥想、瑜伽與呼吸練習等正念實作，解決神經與生理層面的創傷症狀
創傷對認知的影響	增加有關自我、關係或他人之負面基模的可能性	提供有關創傷與暴力行為相關認知影響的心理教育課程	辨識、處理與暴力相關但未解決的創傷、及慣性思考模式
創傷對情緒與行為的影響	可能觸發導致極端情緒與行為反應，如暴力行為	探索與討論與暴力行為相關的情境或引發暴力發生因素	發展與練習暴力因應技巧，管理控制引發暴力的情緒與行為反應

資料來源：Voith et al. (2020), p. 8

三、台灣家暴相對人過去服務的視角與創傷知情取向之因應

接續則將彙整前段台灣家暴相對人的處遇服務的議題，並說明受到哪些過去視角所限制而產生困境，若應用「創傷知情」的服務取向，則可開拓我們哪些新的觀點與處遇服務的轉型：

表 6 服務視角的轉換：家暴相對人服務

議題	過去視角或困境	創傷知情的應用
家暴相對人與保護服務系統形成對立關係	家暴相對人對體制不滿，及「司法不公」的控訴，當保護服務系統介入時： 1. 服務配合度差，對專業人員保持著敵意。 2. 對周遭人事物欠缺信任。3. 合理化身暴力行為，慣於外化歸因。 4. 擅用乖張行為對抗體制。	對案主過去與目前經歷進行綜合評估。透過行為表相，看見相對人的真實需要。 1. 進行家暴相對人逆境與創傷檢視，評估創傷對神經系統與生理的影響。 (1) 早年經驗的發展性創傷 (2) 重大生活事件的創傷 (3) 系統性負面經驗的創傷

議題	過去視角或困境	創傷知情的應用
		2. 探討暴力行為的情境或引發暴力因素，創傷對其情緒與行為的影響。 3. 相對人無法與正式系統合作，與過往生命中創傷經驗關聯性，以致於破壞其對世界的信任感，理解其不配合、乖張行為只是歷經創傷的保護色。
家庭暴力相對人「負面固定」樣貌	在家庭暴力通報單經常出現的相對人的樣貌： 1. 相對人多為「男性」，併有多樣問題行為，像是反社會傾向、抗壓能力差、慣用酒精自我麻痺、親密關係上操控，將女性視為「附屬品」、人際交往猜忌多疑等。 2. 社會貼上的「莽夫」標籤，暴力行為發生是相對人「個人錯誤行為」，要其進行「反省」、「改過」。 3. 相對人是個怎樣的「人」，在保護性服務網絡甚少被知曉。	基於創傷知情評估結果，發展以人為本的處遇服務。相對人亟欲否認施暴者標籤，使用暴力的理由是個複雜的現象，避免強加一個普遍的解釋。 1. 辨識相對人曾遭受的創傷及創傷對其人格和行為的影響。 2. 理解相對人在親密關係中的受挫經驗及可能遭受到什麼樣的創傷。 3. 引導相對人了解創傷對其認知的影響，學習辨識、以及因應這些創傷，破除慣性思考模式。 4. 同理其曾有的創傷，利用優勢觀點肯定其具有改變的能力，陪伴及協助之逐步轉變。
相對人處遇服務視角「單一」：多元化的資源和處遇模式的發展有其必要性	當前台灣家庭暴力相對人服服務模式： 1. 「扭轉」相對人暴力認知，以改變其暴力行為。 2. 「預防再犯」為服務處遇目標，刺激再犯因子排除，並以外部監督干預力量。	提供對治療與處遇相關的選擇與自主機會；使用創傷知情的訪談技巧，如從男性互動方式進行動機訪談 區分為「加害／被害」易陷入二元對立，暴力成因不該被簡化，應看到父權文化不僅傷害女性，也同時危害了男性，需創新相對人處遇工作之內涵。 1. 相對人有著差異化的樣態，發展適合不同類型的處遇方案。 2. 處遇焦點在於將創傷經驗、感受與暴力行為連結，進而辨識與發展因應技巧。 3. 男性創傷復原需求，包括：建立安全感、相互信任與健康的依附關係、自

		我反思和批判性思考能力、將敘說與揭露過去的創傷、對於目標與方向的意識。 4. 從替相對人發聲到充權相對人自我現身，敘說與覺察自身創傷－暴力行為，發展管理控制引發暴力的情緒與行為反應。
家暴相對人服務處遇的成效指標不明，缺乏督導機制	1. 家庭暴力加害人處遇計畫由衛政體系主導，由醫療機制執行，多侷限在法有明定的保護令款項，含有「懲戒」意味。 2. 晚近發展的家暴相對人社工服務發展較晚，服務對象非自願性質，關係建立不易，不僅常遭服務對象責難或不被信任，在網絡合作中被期待「控管」相對人，承擔其「再犯」的責任風險。 3. 欠缺系統化相對人服務方案督導機制。	家暴相對人服務社工或處遇人員，需具備辨識與檢視相對人逆境與創傷之能力。 1. 提供瞭解創傷與暴力行為的影響的衛教課程以及管理控制引發的情緒與行為反應。 2. 督導歷程需協助相對人社工需檢視自身對暴力行為人的價值觀，在服務歷程中是否產生內在衝突，對專業知能、專業關係產生影響（情感反轉移）。 3. 相對人社工和處遇人員從辨識創傷去理解 / 同理相對人逆境創傷經驗，但無須「贊同」或「辯解」其暴力行為，而是要引導加害人對其行為負責，並終止暴力。

四、結語

「除非獅子有他們的史學家，否則所有的打獵故事都只會說獵人有多偉大。」
Until lions have their historians, tales of the hunt shall always glorify the hunters.

在過往的家庭暴力防治體系中，充權或優勢等觀點似乎只適用於被害人，反觀相對人雖同樣身為案主，處遇人員卻必須「質疑」、「調查評估」、「鑑定」他，以至於要「處罰限制」、「治療」、「輔導教育」他，在如此去脈絡化且具框架的觀點之下，實在是很難真正了解相對人、對他同理並給予適切的處遇方案。所以在對家暴相對人工作時，為了了解相對人的創傷經驗，應以尊重的態度聆聽相對人的生命故事，以理解的態度來面對相對人，先卸下改變相對人行為的沈重包袱，真誠的接納與尊重相對人，讓相對人獲得更多的情緒支持和表達自己的機會，透過個人的敘事可以去瞭解傷害、需求、痛楚以及當事人的能力，以致於最終可建構出一個合適的新故事，而透過說出故事的完整過程，相對人與處遇者雙方均可獲得釋放，不帶任何預設視框來理解問題，超脫個人傷痛來回看自己與他人存在。在此過程中相對人獲得的不只是行為的改變，而是人生自我價值的再確認，處遇者也可跳脫重視相對人行為是否改變而成為生命陪伴者與欣賞者，此時，真正處遇成效才剛開始。

縮小親密關係暴力防治服務供需失衡之家暴組織建構：創傷與暴力知情取向的實踐

顏玉如 助理教授　沈慶鴻 特聘教授

雖然台灣家暴法通過二十年有年，在政府與民間組織的公私協力合作下，完善法律規範，也設置相關服務體系、推動網絡合作，特別高危機案件的家暴安全網機制。不過，儘管如此，社工仍然存在長期人力不足與異動頻繁、服務壓力、以及組織支持不足等結構性問題；另一方面，社政與警政、司法或醫療等網絡單位、或是與民間組織在合作協力上，也仍有許多尚需克服的困難與挑戰。這些組織與網絡的問題，也造成案主與社工制度性傷害，影響服務提供的質與量。

一、創傷與暴力知情組織應用之內涵

為落實個別化服務與提升處遇品質，近年國際社會採用「創傷知情」、「創傷與暴力知情」服務原則，藉由建立具創傷知情的組織文化與作法，以減少服務系統再次傷害與回應案主服務需求為目標，提供身心與情緒安全及支持性處遇服務，重建案主權能感與復元能力 (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2014; Ponic, Varcoe, & Smutylo, 2016)。以創傷與暴力知情之組織實踐為架構，檢視我國實務現況問題與成效，期待藉由檢視、比較過去國內問題視角與創傷知情原則，提出如何縮小服務提供與需求間落差之建議，作為促進家暴防治工作服務轉型的新方向。

暴力創傷對被害人具有長期影響，無論暴力仍然繼續或發生於過去，當服務系統與組織未理解到暴力和創傷的複雜和持久影響，即可能造成被害人再次的傷害。創傷與暴力知情乃是建立在對暴力與創傷對個人生活、健康與行為影響的基本理解上，藉由調整服務與組織政策，建立支持環境與組織文化，以減少服務系統性創傷。加拿大創傷與暴力知情指引，提出四項工作者與組織實施策略 (Canada, 2018)：

1. 創傷意識，了解創傷和暴力對人們生活、行為的影響。

2. 為個案與工作人員建立身心安全的環境。

3. 培養選擇、合作與參與機會。

4. 提供基於優勢與能力建構服務，協助支持個案因應與復原。

另 SAMHSA 指南也提到要建立具「創傷知情服務取向之文化」(Creating Cultures of Trauma-Informed Care approach, CCTIC)的組織時，須落實六個核心原則，包括:安全 (safety)、值得信任 (trustworthiness)、選擇 (choice)、合作 (collaboration)、增強權能 (empowermen)、文化與性別敏感 (SAMHSA, 2014)；而一個具創傷知情服務取向的組織應積極協助工作人員具創傷知情的知能，並能在個人層次、服務層次 (services-level)、系統層次／行政上進行改變 (systems-level/administrative changes) (Fallot & Harris, 2009)。舉例來說，如同 Chadwick Trauma-Informed Systems Project (2013) 提到，面對缺乏動機的被害人或與不總是能回應需求的網絡系統一起工作時，社工經常會感到無力、無奈與憤怒，此原發性 (primary) 與二度傷害

（secondary）對組織與社工影響甚鉅，因此除了解決被害人創傷所需的工作與做法外，建立組織文化不僅有助增強社工權能及復元（resilience），也是有效推動創傷與暴力知情最重要一環。

二、影響組織實施創傷與暴力知情服務之因素

相關研究也提醒在組織推動融入創傷與暴力知情服務時可能面臨的資源配置與績效衝突、工作人員觀點轉換、網絡合作等問題。在資源配置與績效衝突，發展多元與創新服務意謂著需要更多資源的抑注，不過大多數民間組織服務經費多仰賴政府之委辦服務預算，但在現行強調量化績效引導下，公部門委辦契約傾向以服務次數與案量作為衡量依據，而非結果或服務品質，明顯不同於創傷知情取向，致使機構面臨服務成效與資源配置壓力，必需進行更多的系統倡議（Bear, Durcan, & Southgate, 2019）。

在工作人員方面，許多機構面臨工作人員難以轉換觀念，或是執行時的壓力與對創傷的混淆等，這些問題可能會導致工作人員意願低落，進而影響至整體組織氛圍（Kinoglu, Nelson-Dusek, & Skrypek, 2017）。因此創傷知情組織氛圍的轉化需要領導者的重視與承諾，以及組織各層級的參與，並且強調創傷知情並不是個別工作人員擇定某些個案進行服務或演練，而是組織的動員與工作視角轉化，經過時間與認同，以形成創傷知情組織文化（Bear et al., 2019）。

此外，由於個案需要一系列服務，然網絡單位間缺乏對創傷共同的訊息與理解，也會增加組織對個案再傷害之風險（Department of Health & Social Care, 2018）；因此透過網絡共同參與培訓、共同協力服務、發展創傷技術與工作，可促進跨專業系統間有共同理解與溝通，促進創傷知情文化的團隊與組織變革（Goldman, 2015）。

三、家暴防治社政組織之 TVIC 取向的實踐

以下分別針對「機構與督導支持」、「社工專業建構與提升」、「服務品質與成效衡量」、「網絡合作機制與內涵」、「公私部門的協力合作」等五大議題說明國內的現況與問題後，對照創傷知情「安全、選擇、合作、信任與充權」五個原則，以及加拿大「創傷與暴力知情」的組織回應策略，提出未來可能的作法與調整。

（一）機構與督導的支持

家庭暴力案件數逐年增加，儘管保護性社工專業人力不足、異動快速，但在維護被害人權益前提下，社工不僅被要求深化服務且必需達成高服務案件量，同時在工作上則被期待自行摸索與問題解決，「要求付出、缺乏支持」的工作環境，也造成社工替代性創傷，更使得人員無法久任。參考從創傷知情原則對照我國目前實務困境，建議：

1. 配置安全、充足與合理資源

（1）調整人力與資源配置，讓工作人員可以進行創傷知情服務

（2）提供安全、不壓迫的工作環境

2. 提供督導與激勵措施，增強社工權能

（1）支持社工處理與自身遭受創傷與暴力經驗有關的感覺；

（2）鼓勵公開討論建立創傷與暴力知情的服務與組織所面臨需求；

(3) 設計工作激勵辦法，給予公開肯定和獎勵；

(4) 鼓勵同儕支持、提供成員連結與活動資源支持督導工作，增加督導與社工個督及陪同訪視機會。

（二）社工專業的建構與提升

在提升社工專業與服務品質問題方面，過去對於被害人處遇服務上，多著重於處理特定創傷 (暴力)，較少對創傷與生活、求助過程反應造成影響的理解、也較少將當事人無受助意願與創傷的連結，甚至面對被害人創傷反應，許多社工立即直接轉介心理諮商，視為分開的獨立服務。因此，建議辦理社工創傷知情專業訓練，並且建立創傷知情專業訓練與討論平台，參與成員包括機構領導者、主管、督導、社工或其他機構成員等，以促進組織建立創傷知情文化。訓練內容包含：

1. 辨識與描繪不同類型創傷。
2. 反思與討論可能的服務系統可能對案主造成創傷，如重複陳述、標籤烙印、沒有可選擇服務。
3. 了解觸發創傷風險與保護因素，以及發展相對應處遇策略。
4. 打破當事人同質化現象和無求助意願的看法，重視多元群體處境與需求，發展相對應服務。
5. 理解需求回應與個別化服務，優勢與增強權能的作法也是處理案主創傷與暴力復原的方法。

（三）服務品質與成效的衡量

如何服務成效展現也是一直以來家暴議題被各界關注，但其實未能有效討論的議題。大致而言，目前對於服務品質與成效衡量的問題與困境，包括單一視角的服務成效，如著重被害人以分手 / 離婚、高危機的列管與解列為主，相對人則是未再通報或完成處遇計畫。再者，只追重視量化次數的績效指標，缺乏服務品質的檢視，又或服務方案只有活動滿意度，缺乏服務成效評估，也忽略未了對於案主過程的改變或服務投入的呈現。

由於創傷知情並不只是著重於少數特定案主的服務，因此強調將創傷知情融入服務程序中且有明確的政策與規定，創傷知情視角擴大對於家庭暴力服務品質與成效衡量視角與界定，包括：

1. 制訂組織制度、政策與服務程序
   (1) 建立創傷與暴力知情的案件處理程序
   (2) 檢視服務提供與過程是否符合創傷與暴力知情案件流程
2. 創傷辨識及權力共享鼓勵研發「證據為基礎」之案件多元評估與追蹤指標
   (1) 被害人方面，可依創傷知情服務價值：「安全、值得信任、選擇、合作、增強權能、文化與性別敏感」等面向進行服務成效提報，例如：

- 知情同意、可能採取的安全措施
- 案主對服務的理解、專業關係的核對
- 倖存者在充足資訊下，對服務策略有選擇權

- 引導被害人療癒、共同討論
- 被害人需求與回應情況

(2) 建立相對人處遇標準，納入被害人感受、加害人結案後追蹤評估等指標；從被害人面向對相對人暴力情況改變感受

（四）網絡合作的機制與內涵

雖然在家暴安全網已發揮相當成效，但不可諱言，實務上也存在社政、醫療衛生、警政、司法等系統僅有分工，但合作與共識不足、部分網絡單位參與不足、或面對問題時多有卸責，或在被害人與相對人 / 加害人服務上呈現片斷式服務；另網絡合作著重高危機案件處理，除了缺乏高危機案件追蹤與監督機制，對於一般案件則較缺乏合作或共同處理，且服務內容同質性高。

透過創傷與暴力知情的檢視，網絡合作的再精進可朝向四個面向，以建構創傷與暴力知情整合性案件服務網絡平台。

1. 共同培力，所有成員定期且共同參與訓練，共享資訊，鼓勵不同層級網絡成員交流。
2. 支持互動學習文化，關注討論議題從網絡間「檢討有什麼問題」到「共同解決什麼問題」。
3. 發展共同理解創傷的基準或評量、以及服務程序，確保網絡之間有共同理解和信任。
4. 以被害人為中心，理解個案過去、現在暴力與創傷經驗，討論從危機到復原之整合性與連續性服務策略。

（五）公私部門的協力合作

公私協力問題，創傷知情原則，不只是應用於案主、社工及其組織，也是同樣展現在公私民間關係上。我國家庭暴力防治發展民間團體扮演重要角色，法制化前民間主導完成立法、家暴法通過後，政府主導政策與資源分配，民間團體轉為協助政府提供被害人與相對人 / 加害人服務、以及監督和政策建議，民間參與決策與意見表達管道限縮，公私協力經常契約關係重於夥伴關係，也影響公私服務共識與視角。因此，藉由創傷與暴力知情工作原則檢視，建議未來可朝向發展「創傷與暴力知情」服務價值的新公共管理模式，其內涵有：

1. 跳脫新管理主義契約思維，建立以創傷知情為原則的協力關係，擴大民間參與政策機制。
2. 重視民間研發與倡議量能，協助解決契約管理問題。
3. 共同討論並建立案件需求、服務與成效評估共同視角，以及機構評鑑指標，減少每次評鑑或契約更換所造成不一致評核標準。
4. 重視信任、互惠、合理的公私協力關係，發展共同案主服務願景。

四、結語

三十年前是基於對受暴婦女需求看見與行動；家暴法通過後的二十年，相關法定服務與方案保障被害人基本權益；邁向未來，期待藉由創傷與暴力知情視角，協助我們重新檢視不同身分與處境案主需求及暴力風險，重視多元族群差異與平等資源近用，打破同一性服務框架，改善組織與網絡困境，進而提升服務品質。

創傷知情的警察家暴執法

吳啓安 副教授

一、前言

近年來，以具創傷知情視野進行相關服務，為執行各項保護工作之新觀點。依據美國藥物濫用暨心理健康署 (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA) 對於「創傷知情」的定義，提出包含：理解創傷 (Realize)、辨認創傷 (Recognize)、利用創傷知識做回應 (Respond)、以及防止再度受創 (Resist Re-traumatization) 等四項核心觀點。此外，加拿大亦對於創傷與暴力知情指引，提出以下四項工作者與組織實施策略 (Canada, 2018)：

(1) 創傷意識，了解創傷和暴力對人們生活、行為的影響。

(2) 為個案與工作人員建立身心安全的環境。

(3) 培養選擇、合作與參與機會。

(4) 提供基於優勢與能力建構服務，協助支持個案因應與復原。

就家庭暴力案件而言，相較於社工人員、法官、處遇服務者、相對人服務單人員而言，警察在全般家暴防治體系中，通常是最先與家暴相對人接觸的工作者。因此，在執行家暴防治工作中，以具「創傷知情」的觀點進行執法，對警察而言，即為一全新的挑戰。依據美國藥物濫用暨心理健康服務署所提出的作法，要建立具「創傷知情服務取向之文化」須落實六個核心原則，包括：安全 (Safety)、值得信任 (Trustworthiness)、選擇 (Choice)、合作 (Collaboration)、增強權能 (Empowerment)、文化與性別敏感 (SAMHSA, 2014) 等。

依據此六項原則，警察執行家暴防治工作，可區分為以下之作法：

(1) 安全：主要即為暴力防制工作，惟所謂安全不僅只針對被害人，執法過程中也包含相對人的安全及執法人員的安全。其中，家暴相對人的安全更包含「不違法」、「不自傷傷人」、「家庭系統」及「社區」的安全。

(2) 值得信任：本項觀點係從相對人的角度出發，思考相對人對警察能否覺得可以信任，同時警察執法亦應以取得相對人的信任為主要的工作模式，進行服務 (如約制告誡)。例如採取公開透明的服務作為 (約查前告知、準備書面說明文件…)，建立彼此的關係，以協助相對人在此衝突事件之後，不再有違反法律規定之行為出現，發生暴力。

(3) 選擇：警察在相對人與被害人衝突事件過後，約制訪視時，可與相對人進行討論，試著就衝突事件的回應方式進行選擇，建議相對人轉而採取較有效且無害無暴力的方式進行回應。

(4) 合作：警察以犯罪預防的角度與相對人工作，鼓勵相對人可與警察合作，除可降低相對人暴力再發生，同時也保護相對人不再觸法，有效復歸家庭 (親密) 關係。

(5) 增強權能：對於相對人的負面因素協助排除，增強相對人權能感，協助關係穩定維持。

(6) 文化與性別敏感：警察面對家庭暴力案件之相對人，首要對於家暴事件的態度應能體認，相對人與被害人，都曾有良善互動關係的家庭成員。在暴力獲得控制之後，提供的服務應與一般罪犯有所差異。此外，無論相對人是否有不同文化、種族及性別議題，警察人員依法提供服務，均無不同。

二、警察執法過程

警察如何以具創傷知情的觀點進行家暴案件處理，就現行家暴案件的處理流程進行檢視，警察與相對人的互動可區分為「暴力遏制」、「約制告誡」及「關懷協助」等三大歷程，茲分述如次：

(一) 暴力遏制階段

1. 暴力衝動行為的控制

在此一階段時通常為家暴事件發生之初，警察接獲報案趕赴現場。執行人員主要是第一線的警察人員。依據現行內政部警政署所訂之工作規範，執行人員主要的工作是依法執法，制止暴力，進行責任通報，並進行危險評估。

此一階段首重「安全」。安全的定義最主要是被害人的人身安全，但在執行的過程中，警察人員本身的安全與在場相關人員的安全同等重視。對於暴力的即時遏制，警察施予強制力即為可能，強制力包含利用武力，對於相對人通常有強度極大的拘束與強制，事態嚴重時，除為有效保護被害人生命身體之安全，或遇相對人以殘暴方式攻擊警察人員，警察一定必須使相對人身體能量減少，方能有效予以強制，是警察人員有可能在此一過程中，出現使用警械之必要時機。

在對於相對人施予強制之時，要求警察同時具備「創傷知情」的觀點，實是難度極高的挑戰。面對如此高壓之情境，略有差池可能影響被害人甚至是警察人員本身的生命身體之安全，警察的反應常在瞬息之間，但狀況雖然艱辛，仍有可能。是以在此階段，比例原則的遵守即首要原則。執法作為發動前，亦應體認到，執法對象係同為家庭成員的相對人（加害人），對其執法的強度愈高對家庭成員造成的影響可能愈大。因此在執法人員與被害人安全為前提情況下，無論是動作、警械與械具的使用，都應確實注意比例原則的適用。

2. 暴力行為控制後續作為

當衝動暴力行為得到控制，安全得以確保之後，後續警察人員的執法作為即可採取具備創傷知情觀點進行，主要包含「內在心理認知」、「互動語言使用」及「身體動作採用」等部分：

(1) 內在心理認知：理解到相對人大部分並非無惡不作的罪犯，且常是家庭成員的一份子，警察執法主要在於干預暴力。

(2) 互動語言使用：與相對人的互動過程中所使用的言語應注意相對人個人尊嚴，避免太多不評價內容之使用。亦無需在被害人面前口頭訓誡相對人，現場若有兒少，使用的言談內容注意勿造成兒少內心過多衝擊。有其他長輩家屬在場，亦應關照相對人自尊部分。

(3) 身體動作採用：當可有效實施拘束行動時，即可停止施予，強度可加以審酌，使用警械注意遵守警械使用條例相關規定，械具的合理使用等。

（二）約制告誡階段

在此階段中，相對人的衝動暴力行為已經獲得控制，主要執行之場域通常在警察機關駐地，或者是後續警察與相對人再次見面之時機。執行人員常為警勤區員警或家防官。此階段的警察工作，結合前所提及之六項工作核心，可有以下幾項工作重點：

1. **工作過程中可與相關人建立較佳關係，提供關心、同時在互動中，提醒相對人法律規範，促使遵守避免違法。**
2. **對於家庭成員互動過程中的衝突初步討論，在不違法前提下，找出更好的圈應模式。同時結合社區資源，增強相對人權能感，有效約束自己不佳舉動。**
3. **警察對於相對人的家暴行為，可再進一步探究原因，試著理解相對人在生活互動中的壓力，協助連結資源共同解決。**
4. **針對可能發生暴力的危險因子，思考討論排除方法，結合各網絡單位，共同協助相對人不使用暴力。**

（三）關懷協助階段

此階段的工作目標，最主要在於協助相對人個人行為上至少必須維持社會一般標準的穩定狀態。警察人員（主要是家防官）可以充分與網絡單位夥伴保持密切互動，資訊交流，對相對人的個人、家庭及社會進行系統性的理解，發現相對人的問題，協助提供資訊連結，建構可被家庭、社區需要的價值，有效維持穩定。

三、警察執法的挑戰

結合創傷知情的執法工作是一項新的嘗試，其中，執法過程中態度與認知的「轉換」，無疑是警察應再深入討論的關鍵。在警察與相對人的互動過程中，首先必需轉換的是執法人員的核心價值。從原本的執法哲學：犯罪是無法消滅的人性本惡，轉換為具備創傷知情，相信人性本善的觀點。當此價值建立之後，執法人員中在案發現場衝動暴力獲得控制之後，方能立即體認到相對人與被害人都曾有良善的互動經驗的家庭成員，警察在此時介入，主要對於暴力行為予以遏 制，保護安全。如此才能在執法動作的強度上，有效的調整，同時後續與相對人的互動的態度、行為、言語等亦方能調整。

此外，面對相對人的暴力行為，就一般社會大眾所建構的道德層次係為「不能為」的行為，一旦違反法律規定，警察依法執法，此家暴行為則是違法的「不准為」。若警察可以具備創傷知情觀點，在與家暴相對人工作時，才能理解「為何相對人會變成這樣」，能有此種轉換，方是俱備創傷知情的執法。

四、對於家暴相對人之警察執法展望

在全般警察工作中，「安全」無疑是最高指導原則。在整體警察教育訓練過程中，首先必須加入創傷知情的相關學能與指導原則，以培養警察人員的正確認知。後續則可就家暴防治工作中所遭遇的案例，據以綜合檢視，逐項分析深入討論，包含法律規範、適用、執法動作等，建構

較佳處理模式。使警察人員在執法過程中，當相對人的暴力衝動得到控制之後，能有效轉換，以具創傷知情的態度進行後續服務。

同時對於整體的警察組織，更期待可經由創傷知情觀念的推動，使執法的警察人員亦能有效自我檢視，發現個人創傷及其對個人與系統所造成的影響，進而自我修復調整。使警察人員在面對家暴相對人執法時，能夠維持穩定，落實保護工作，確保社會安全。

融入創傷與暴力知情觀點的法庭：以保護令審理為核心

潘雅惠 法官

在家庭暴力防治體系中，司法體系與家暴事件中的關係人如被害人、相對人、目睹家庭暴力兒童及少年，甚至是防治網絡人員都是處於權力不對等的關係，司法體系決定進行的程序及結果，可以說是對於上述的人員展現了一定的權力作為，如此的情形，好的一面是可以發揮國家的公權力，但若未注意，亦可能反而造成相關人員的創傷。在這種兩面刃的情形下，司法體系除了原有公平正義的效能之外，還可以發揮什麼功能？尤其是在家暴案件的審理過程中，我國的司法能否本於創傷知情的觀點，注意到他們的創傷？能不能更進一步具有療癒或修復的功能？

Wexler (1992) 認為法律可以發揮療癒處遇的功能，因為法律規則、程序、法庭行為者可以對個人情感產生療癒的良好結果，另外，Kaiser 和 Holtfreter (2016) 認為療癒性法庭具體實現了價值自主、社區安全和發現真實的完整性。從這些觀點可知，療癒法學可以具體實現從暴力與創傷知情出發的柔性司法。

本於如此的理念，在審理家庭暴力的法庭中，司法應拒絕使用強力和國家家長作風的行為，為了不再複製父權體制所造成的創傷，更應致力於解決權力差異問題，努力為杜絕暴力而合作，並且鼓勵採取非對抗性的方法，司法的措施和作為也要具有同理心，營造平和的環境，尊重人與人之間的界限及關係人的選擇，使用能增進權能感的溝通語言和行動，支持並鼓勵關係人成功的處理他們的創傷，也要避免以消極行為打擊關係人的信心，更應減少採用懲罰的手段和侵入性的監控。另外，運用或轉介專業人士進行童年創傷經驗會談及維護關係人自主性和安全性，也可發揮治療作用，對於終局裁判的妥適性亦有助益。

另外，就身為在野法曹的律師而言，無論當事人是否有創傷史或創傷的診斷，亦應具有創傷知情的觀點，不管是對於被害人或相對人，若能尊重他們的發言權，認可他們的受創經驗，在維持尊嚴的情形下，以尊重個人的方式進行程序，亦能發揮創傷知情的療癒和修復功能，幫助他們恢復社會的能動性和改善心理健康。

所以，具有創傷知情意識的法院和法律工作者可以提高對關係人的認識和理解，並採取對暴力的干預和行動，避免關係人再度受創，使他們具有能適應社會環境的技術，並在文化上能有勝任的反應。

就家暴被害人而言，不僅探究其在本件暴力事件中所受的傷害，更應探尋他的創傷史和他因創傷所造成的行為反應或影響他的決定傾向；另就施加暴力的相對人而言，傳統的家暴防治體系如標籤化、污名化、恐嚇的做法，常常忘記相對人也可能曾經是被害人，因而可能會引發相對人恐慌和閃回個人曾經歷過的創傷，而緊張的升級可能導致更壞的結果，所以如何正確的認知相對人將影響後續的行動與作為。

以創傷知情的觀點及許多實務上的觀察可知，許多家暴相對人曾經是受有創傷的倖存

者，在創傷的影響之下，很難期待他是一個理性的行為者，會做出符合理智的行為，或許，如果能夠透過暴力與創傷知情的觀點，將其視為不惜一切代價只為防止對自己造成傷害和危險的被動行為者，將有助於其改變實施暴力的行為反應。就此，法院即可將目標放在減少暴力的危險因子，增加保護因子，並創造機會讓相對人做出有意義的決定。就此，法官在做出遷出或遠離的裁定或處遇前，必須衡量社會文化脈絡、相對人的創傷史和與行為有關的污名化問題，並結合相關的網絡，合作使相對人能夠以更好的方式來減少暴力行為。法院的工作人員也需要了解社會、認知和心理因素阻礙或限制相對人對暴力行為的動機、行動和後果的洞察力，所以，家事法庭想要成功的實踐創傷知情照護就必須運用心理健康評估相對人，對相對人進行規畫和管理，將相對人的行為視為是因為創傷所為的反應，而不是把它當做是“不良行為”，並且透過系統合作和與外部服務的結合來協助相對人停止暴力行為。

再者，創傷知情法庭是創傷知情專家與法律專業的結合，共同為當事人合作並訂定處遇計劃的機會，而創傷知情的實踐應優先考慮家庭參與，在維護被害人安全的前提下，修復破裂的家庭關係，努力消除羞恥、恥辱和家庭參與的障礙，所以，實踐的原則就是安全的環境、沒有脅迫和恐懼的透明過程、對關係人賦權、關係人和家庭的復原、與其他網絡合作、避免重複訊問、採用最少侵入性的照護水準，並解決工作人員的替代性創傷。而這個原則可以從法庭環境、法庭程序、法庭的溝通三個面向著手。

首先，在法庭環境方面，創傷知情法庭首重安全的維護，讓到庭之人可以安心的參與法庭活動；再者，對於有創傷經驗者而言，隱密的環境可以使他們不會感到恐慌，能夠以保有隱私的狀況維護尊嚴，所以法院在規畫環境時，應注意到庭者此方面的需求。對於弱勢的族群而言，以容易參與的方式進行法庭程序，如遠距視訊或到臨近的處所進行，可以使受有創傷的人更願意透過法律來主張權利。而法庭的軟硬體若能形成穩定氛圍，亦能使有創傷經歷者感受到身心的平衡，創傷知情法庭因為能感受到受創者的經歷，所以更應營造溫暖的法庭環境，以彌平創傷。

其次，在法庭的程序方面，因為公平正義是司法存在的根本，所以創傷知情法庭的程序一定要能達到公平正義的要求，才不會讓暴力悻存者再度受到傷害。另外，因為過往的經驗可能讓他們對於公平性有疑慮，所以公開且透明的程序對他們很重要。再者，具有支持性的、容易了解的程序對於暴力倖存者而言是他們有參與程序的信心的來源之一，所以，創傷知情法庭應讓程序參與者能夠容易了解到程序進行的過程和結果，也能了解他們的訴求未必會全然實現，但在證據充足時，能有被支持的感受。在創傷與暴力知情法庭的程序進行中，不論是被害人或相對人，都可以感受到法庭的參與者是在為他們的改變而努力合作。

在法庭的溝通方面，法庭的審理程序本即是一種溝通，法官透過訊問和證據的調查以獲得心證，法庭的參與者也透過陳述和證據的提出以表達自己的意見和主張。在創傷知情法庭，法庭首應能同理法庭參與者的心情和狀態，畢竟多數人都非習於法庭活動，且在如此權力落差的情況下，法官態度的溫和及同理對法庭參與者而言，是可以獲得尊重和尊嚴感受非常重要的方法；而法律條文因其立法用語使然，常讓人難以了解，且法律效果更是充滿許多的不確定性，所以，創傷知情法庭的溝通應更致力於使法律的構成要件和結果更容易為暴力悻存者所了解。另外，因為創傷倖存者可能對於界線的掌握不清楚，而法庭中又存在權力不均衡的情況，所以法庭參與者在法庭進行溝通時，要非常注意彼此之間界限的掌握，以免再次淪為權控者的角色。最

後，因為創傷知情法庭在審理家庭暴力時乃以家庭成員及家庭關係為核心，而多數的倖存者仍期待回歸家庭，所以，在尊重倖存者意願的情形下，應儘可能修復他們的家庭關係，使他們能透過創傷知情法庭的溝通和網絡的合作，治癒彼此的創傷，促進關係癒合，但需注意避免再度造成創傷。

家庭暴力不僅是違法行為，更是對個人和社區造成傷害，做為審理家庭暴力的創傷知情法庭，不僅在保護被害人，還應該尋求解決暴力造成傷害的方法。修復式司法利用正義的關係理論，結合關係療癒作為正義的核心目標，若能與創傷知情實踐相結合，增加對被害人和相對人的積極效應，強調創傷如何影響家暴行為，確定創傷如何在個人的生活中造成困境，包括傷害他人，且在符合被害人願意的情況下，透過相對人與被害人之間的對話，應可讓相對人承擔責任並對被害人和社區負責，根據研究顯示，修復式司法的實踐可能比傳統的家暴防治系統更能有效地減少再犯，但需注意在運作的過程中應避免造成再度的創傷。

司法有著不告不理的侷限性，也具有謙抑的性質，但司法所具有的高權又是優勢之所 在，所以，如何在侷限和優勢之間取得平衡並發揮所長，這是司法努力的目標，而這個目標或許可以透過跨領域的學習與連結來達成，創傷與暴力知情法庭或許就是一個結合的契機，透過創傷與暴力知情法庭，司法可以建構理想的法治社會，也可以創造不同的家暴防治歷史，法庭的參與人員也都因為具有創傷知情的觀點而成為不會對關係人造成二度傷害的助人工作者。期待創傷知情法庭能秉持著專業而謙虛，嚴謹而溫暖的態度和做法，與家暴防治夥伴共同療癒暴力倖存者，實踐真正的公平和正義。

參考書目

王美懿、林東龍、王增勇 (2010)。「病人」、「犯人」或「個人」?男性家暴「加害人」之再認識。社會政策與社會工作學刊,14(2),p.147-193。

王珮玲、沈慶鴻、韋愛梅 (2021)。親密關係暴力防治:理論、政策與實務。台北市:巨流圖書。

王珮玲、顏玉如 (2018)。「親密關係經濟暴力量表」之發展。社會政策與社會工作學刊,22(2),135-179。

宋麗玉 (2013)。婚姻暴力受暴婦女之處遇模式與成效:華人文化與經驗。台北市:洪葉。

沈慶鴻 (2018)。高危機、低意願:親密關係暴力高危機案主受助經驗之探索。社會政策與社會工作學刊,23(1),1-44。

沈慶鴻、王珮玲 (2018)。家庭暴力及性暴力防治政策規劃與研究「子計畫一:親密關係暴力現況問題暨防治成效研究」。台北:衛生福利部。

林春燕 (2014)。家庭暴力相對人服務方案之發展與沿革。衛生福利部。引自 https://www.mohw.gov.tw/dl-2457-ecf2730b-c74c-4c92-bf95-1f9bbdc29b89.html

施宏達、陳文琪、向淑容 (譯) (2018)。從創傷到復原:性侵與家暴倖存者的絕望與重生 (原作者: J. Herman)。新北市:左岸文化。(原著出版年:2015)

柯麗評、王珮玲、張錦麗 (2005)。家庭暴力理論政策與實務。台北市:巨流。

唐文慧、廖珮如 (2015)。超越「加害人」的觀點:婚暴處遇男性的建制民族誌分析。台灣社會學,29,p 133-178。

陳芬苓、黃翠紋、嚴祥鸞 (2011)。家庭暴力防治政策成效之研究。行政院研考會專題報告。

游美貴 (2013)。受虐婦女庇護實務。台北市:洪葉。

游美貴 (2014)。臺灣家庭暴力防治服務方案的實施與轉變之探討。臺大社工學刊,29,53-96。DOI: 10.6171/ntuswr2014.29.02

潘淑滿、林東龍、林雅容、陳杏容(2017)。105 年度「臺灣婦女遭受親密關係暴力統計資料調查」。衛生福利部委託研究報告。

潘淑滿、游美貴 (2012)。親密關係暴力問題之研究。內政部委託研究報告。

衛生福利部 (2021)。強化社會安全網第二期計畫核定本。衛生福利部。

謝臥龍、吳慈恩、黃志中 (2003)。家庭暴力相對人裁定前鑑定制度之評估。內政部委託研究報告。引自 https://dep.mohw.gov.tw/dops/cp-1147-7950-105.html

Administration(SAMHSA), S. A. a. M. H. S. (2014a). SAMHSA' s concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach. Retrieved from https://ncsacw.samhsa.gov/userfiles/files/SAMHSA_Trauma.pdf

Bear, L., Durcan, G., & Southgate, J. (2019). A sense of safety: Trauma-informed approaches for women. London: Centre for Mental Health.

Canada, P. H. A. o. (2018). Trauma and violence-informed approaches to policy and practice. Retrieved from https://www.canada.ca/en/public-health/services/publications/health-risks-safety/trauma-violence-informed-approaches-policy-practice.html

Chadwick Trauma-Informed Systems Project (2013). Creating trauma-informed child welfare systems: A guide for administrators. San Diego, CA: Chadwick Center for Children and Families.

Department of Health & Social Care (2018). The Women' s Mental Health Taskforce. Retrieved from https://www.gov.uk/government/publications/the-womens-mental-health-taskforce-report

Goldman, J. (2015). Creating organizations that address the needs of youth, families, and staff who have experienced trauma. Focal Point, 29, 26-39.

Kinoglu, S., Nelson-Dusek, S., & Skrypek, M. (2017). Creating a Trauma-Informed Organization. Wilder Research, 1-29.

Kulkarni, S. J. (2018). Intersectional trauma-informed intimate partner violence (IPV) services: Narrowing the gap between IPV service delivery and survivor needs. Journal of Family Violence, 34, 55-64. doi:10.1007/s10896-018-0001-5

Levenson, J. S., & Grady, M. D. (2016). The influence of childhood trauma on sexual violence and sexual deviance in adulthood. Traumatology, 22(2), 94–103. https://doi.org/10.1037/trm0000067

Ponic, P., Varcoe, C., & Smutylo, T. (2016). Trauma- (and Violence-) Informed Approaches to Supporting Victims of Violence: Policy and Practice Considerations. Victims of Crime Research Digest, 9. Retrieved from https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rd9-rr9/p2.html

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2014a). SAMHSA' s concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach. Retrieved from https://ncsacw.samhsa.gov/userfiles/files/SAMHSA_Trauma.pdf

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2014b). Trauma-informed care in behavioral health services. Retrieved from Rockville, USA: Substance Abuse and Mental Health Services Administration: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24901203/

Tarshis, S., Alaggia, R., & Logie, C. H. (2021). Intersectional and Trauma-Informed Approaches to Employments Services: Insights from Intimate Partner Violence (IPV) Service Providers. Violence Against Women, 1-24.

Voith LA, Logan-Greene P, Strodthoff T, Bender AE.(2020). A Paradigm Shift in Batterer Intervention Programming: A Need to Address Unresolved Trauma. Trauma Violence Abuse. 21(4):691-705. doi: 10.1177/1524838018791268. Epub 2018 Jul 30. PMID: 30060720.

Wilson, J. M., Fauci, J. E., & Goodman, L. A. (2015). Bringing trauma-informed practice to domestic violence programs: A qualitative analysis of current approaches. American journal of orthopsychiatry, 85(6), 586.

World Health Organization. (2013). Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. World Health Organization.

第四章

性侵害防治

SEXUAL ASSAULT PREVENTION

OUR TEAM

王珮玲 理事長 / 社團法人台灣防暴聯盟
特聘教授 / 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系
高小帆 營運長 / 兒福聯盟兒童創傷療癒中心
韋愛梅 副教授 / 臺灣警察專科學校行政警察科
鍾佩怡 兼任講師 / 東海大學社會工作學系
王鈺婷 諮商心理師
吳淑美 秘書長 / 台灣小螞蟻教育關懷協會



打開心門的鑰匙：
創傷與暴力知情實務應用於性侵害服務初探

鍾佩怡 兼任講師 / 博士候選人　王鈺婷 行動諮商師　吳淑美 秘書長

一、 失語的倖存者：

性侵害創傷導致性侵害倖存者難以輕易述說自己的故事，性侵害創傷包含：安全感的破壞、信任感的破壞、界線的破壞、權力的喪失、無力感的自我、烙印負向自我概念、創傷後壓力症候群等，有別於女性倖存者，男性倖存者的男子氣概也會因創傷事件遭到威脅與影響。

二、 倖存者如何可以『說』出故事？

文獻指出，倖存者最需要且最重要的是找到一個人願意傾聽她的故事 (Crisma, Bascelli, Paci, & Romito, 2004)，需要一個機會來說自己的故事 (McElvaney, Greene, & Hogan,2014)，並且在述說過程中感受到安全，被傾聽、被相信與不被批判 (Gagnier & Collin-Ve´zina' s , 2016)。比起增進倖存者個人揭露事件的動力外，更應積極創造一個支持且安全的環境　(Alaggia, Collin-Vézina, & Lateef, 2019)，來幫助倖存者可以感到安全且舒服的方式來述說他們的故事。

因此，當助人者第一次接觸性侵害倖存者時，如何用合適方式開啟對話與建立關係，並且正確理解他們，進而陪伴與提供服務，本文嘗試應用創傷暴力知情的原則，透過理解創傷、辨識創傷，以至於可以全面性的回應創傷，避免再次受創。

三、 創傷暴力知情的工作方法：

接下來本文將逐一針對不同服務階段，舉例說明創傷暴力知情實務如何融入性侵害服務工作中：

(一) 資訊階段：我們可以怎麼做

現況	具創傷知情之反應	原則應用
網頁上缺少可快速離開之機制	相關性侵害資訊或服務網頁（如關懷一起來、性侵害創傷復原中心網站），應設計明顯可見、立即快速離開的按鍵	**安全原則：科技安全 (Tech Safety)** 通報人 / 倖存者在閱覽網站資料時，也許是處在不安全環境下

（二）24 小時專線階段：我們可以怎麼做

現況	具創傷知情之反應	原則應用
介紹自己與建立關係	保護專線您好！敝姓鍾，請問您怎麼稱呼？	**信任原則** 主動告知社工員的姓名，可促進建立信任關係。
	請問您今天打來有什麼需要討論的？有什麼可以跟您說明的？	**充權原則** 去問題化，轉換創傷知情語言
說明權利義務	我們需要進行通報我需要先跟您說明，如果我們討論的事情涉及到家庭暴力、性侵害或兒少保護事件，我們需要進行通報	**信任原則** 清楚說明來電者後續將經歷什麼，以及這些過程的功能與目的
確認安全	在我們談論所發生的事情之前，想確認一下，您在電話裡說話是否安全？ 您是一個人？還是有人在您身邊？	**充權原則** 確保來電者目前所處的環境是安全的
問題澄清：來電者陳述片段或邏輯不通	沒關係，您可以想一下再說，慢慢來 然後呢？您剛剛提到…，後來又發生什麼呢？ 您能再多跟我描述一下，在房間發生了什麼？後來怎麼離開？	**安全原則** **信任原則** **合作原則** 1. 創傷會影響記憶儲存與回憶 2. 與陌生社工交談感到焦慮或無法聚焦是正常的 3. 允許來電者沈默，等候她 4. 少用 「為什麼」，多使用「你願意 / 能再多跟我說」傳達一個非批判態度，表達邀請與鼓勵
結束通話	謝謝您的來電，如果有任何問題，都歡迎您再打來，電話是OOO。	**充權原則** 感謝來電者的來電，肯定他們願意打電話的力量

24 小時專線階段的小提醒：

1. 專線社工員必須敏感且認識創傷對倖存者的影響，以及來電者在接聽電話時可能涉及的各樣危險。
2. 來電者來電不是為了要回答社工員的問題，而是為了獲得支援與被理解。
3. 線上討論重要步驟時，要確認來電者理解並記錄下重要步驟。
4. 接聽專線前工作者的預備：接聽電話時，可用鼻子深吸一口氣保持兩秒用嘴呼出，將有助於為接下來接聽來電做好準備，使社工員與來電前工作保持距離與區隔，並將注意力完全集中在接下來的來電者身上。

（三）接案調查階段：我們可以怎麼做

現況	具創傷知情之反應	原則應用
開啟接觸與理解	我知道可能發生了一些事情，也許說這些你會有點不舒服，但是因為這個很重要，我們才知道可以如何來處理與解決。	**安全原則** **信任原則** 倖存者對於要揭露事件會有許多擔憂，真誠態度並給予充分說明，能讓倖存者感到安全與提升信任感

當我們開始接觸倖存者，聆聽了他們的故事，我們可以如何正確理解與聽懂他們，以下舉一少男性侵害倖存者為例來說明：

案例（此案例已進行改編）

12 歲的原住民籍小安在學品學兼優，深獲同學與老師喜愛……父母在小安就讀幼稚園中班時離異，離異後父母雙方仍因各樣問題起衝突，夾在中間的小安心情總是煩躁……小學導師開始關心起小安，噓寒問暖的照顧與關懷卻漸漸超越了界線，在畢業前變了調……

從案例中節錄一些場景（如下表），藉以說明倖存者可能的身心反應或感受，並提出以創傷暴力知情視角的思考與理解。

場景一

父母在小安就讀幼稚園中班時，因經濟、外遇等問題離異，離異後各自有了新對象，雙方常因探視、各種問題爭執，讓小安夾在父母中間相當為難，常透過小安打探彼此近況

身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
無助 **為難** **擔心** **自責**	■ 重要他人父母離異，對小安產生什麼影響？ ■ 小安被迫夾在父母關係衝突間，產生什麼影響？ ■ 這些影響是否造成小安面對其他壓力或問題時，產生的反應機制為何？（戰、逃、僵）	■ 童年創傷與負面經驗會對兒童造成生理、心理、認知、世界觀與行為的影響。 ■ 從生命脈絡理解小安的早期童年經驗，對於小安的依附關係、對人對愛、對關係、對因應機制行為的影響

場景二

小安將心情抒發在網路，引起導師關切，小安向導師傾訴自己的困擾，導師的噓寒問暖、關懷，讓小安感到被支持與接納，覺得生活中有一個人關心與在乎自己，老師也會常常假日帶小安去逛街、送禮物，兩人卻因此越走越近

身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
被關心 被愛 被接納 被理解	■ 小安缺乏家人關心，導師在此時付出關心與接納，小安感受到被在乎與被支持。 ■ 導師與小安建立親近關係，然用此方式降低防衛，讓小安習慣與其接觸，成為性侵害事件前的漸進模式。	■ 性犯罪行為的發生並非衝動、未經計畫的，加害者通常都有過程、步驟，變成「犯罪循環」路徑，每一步驟皆有其功能性的 (functional) 價值，成為強化或消弱後續行為發生的機會 (沈勝昂，2007)。 ■ 加害者採取關愛方式達到性侵的目的，讓倖存者沒有自覺或是在過程當中產生矛盾複雜心情，是一種利用權力運作機制的虐待 (李明峰，2016)。

場景三

導師藉故在科任課時，將小安獨自留在教室，藉關心之意開始撫摸小安身體，當下，小安腦袋像完全當機一樣，忘了呼叫、逃跑、拒絕，反而隨著導師指令動作，之後陸續發生數次性行為

身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
呆滯 僵 解離	■ 面對權威而選擇「僵」的生存機制，並非「同意」發生性行為。 ■ 面對導師的指令，是否誘發小安面對父母親的反應。 ■ 遭信任導師傷害，破壞小安的安全感。 ■ 小安過往的性歷史為何？這些經驗是否影響此次事件的反應？	■ 當人遇到危險時，身體會立刻進入「攻逃呆」生存本能反應，讓人可以反擊、逃離危險。 ■ 許多孩子在面對創傷時，根本無法攻擊或逃離，當求助也無效時，就可能進入身心癱瘓關閉狀態，如動物的「假死」，身體藉由「關機 (解離反應)」來幫助個體不用承受劇烈的情緒和恐懼。 ■ 解離經常是性侵害倖存者選擇的一種因應方式。

場景四

事件揭露後，導師放出此事件是小安刻意抹黑導師之行徑，同學雖然不知真實情形為何，開始對小安出現不諒解的聲音

身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
擔心 不知所措 負面自我形象	■ 小安對同學出現的負向聲音，感到不安與擔心，更可能開始懷疑自己，認為自己「做錯了」。 ■ 小安難以對同學述說或解釋，男性遭性侵害的事情。 ■ 是否影響小安與同學的人際關係？	■ 加害人扭曲或合理化犯罪行為，甚至蓄意不實指控，倖存者會遭受更大的身心壓力。 ■ 男性倖存者標籤化：社會文化賦予男性是男兒有淚不輕彈、男性是英雄和強者的傳統性別角色，使男性不輕易表達自己的脆弱和情緒。 ■ 青春期發展任務（自我認同與歸屬感）的破壞。 ■ 社會文化可能會讓把發生在男性性侵害事件解讀成在玩遊戲，而忽略了其中的嚴重性以及危險程度 (李明峰，2016)。

場景五

案發後小安雖心中有許多疑惑與害怕，但不敢告訴他人，會不斷回想起性行為畫面，便透過用玩手機、打籃球轉移注意力，打球時不小心被碰到「重要部位」時，心情就更顯得煩躁、不安與焦慮

身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
畫面重現 情緒侵入 不信任感 負向感受誘發	■ 以其他方式調適創傷，易讓重要他人忽略小安的創傷反應。 ■ 對類似情境的人、事、物，可能會讓倖存者觸發創傷記憶與感受。 ■ 小安此時的身體、感受和情緒，是被觸發創傷記憶時的正常反應。	■ 調適創傷方式與女性不同。 ■ 創傷情境重演 (flashback) 是 PTSD 的症狀，可能會伴隨倖存者的一生。 ■ 當倖存者創傷記憶被觸發時，甚至可能觸發攸關生死的恐懼感，必須攻擊對方來保護自己，而引發各種強烈的情緒或行為反應

場景六

爸爸及家人事後斥責小安「你有聽過老師跟學生可以發生關係嗎！這麼大了也不會判斷，你是一個男生耶，為何當時不拒絕？這件事情再怎麼說也是女生比較吃虧！？」

身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
羞愧感 罪惡感 不信任 自責	■ 小安對於導師的行為，曾出現過許多疑惑，卻無人適時協助。 ■ 面對這樣的斥責，小安心裡「原來是我的錯」、「我能避免」、「應該我要拒絕」會加深罪惡感與自我責備。 ■ 小安用自責來緩和心理創傷，似乎找到一個結果與答案「是我錯了」，期望建立對事件的控制感，降低自己的無助感。 ■ 事件之後，小安「男子氣慨」產生了什麼改變？ ■ 父親（重要他人）的回應反映出社會文化對性行為責任歸屬、師生戀禁忌的態度，仍存在許多迷思。 ■ 家人是否曾經有性侵害創傷經驗？小安的創傷是否引發家人的創傷？	■ 理解文化脈絡（性別刻板印象）如何影響人對創傷事件的覺察與回應 。 ■ 性侵害的發生伴隨其他「看似非暴力」的形式，如：誘騙、以愛為名、職權威脅等，需要更多聆聽倖存者的經驗，以辨識事件中的「權勢」。 ■ 男性較女性更加在意「污名化」（stigma）效應，因為在社會文化性別刻板印象中，男性應該要有能力保護自己，因此男性若遭到性侵，意味著他沒有能力保護自己（Alaggia，2004）。 ■ 男子氣概衝擊對男性倖存者的創傷與影響。 ■ 有時候倖存者的事件也可能會誘發家人 / 重要他人生命的創傷。
場景七 每次性行為皆未戴保險套，小安擔心老師是否會因此懷孕		
身心反應 / 感受	創傷暴力知情視角	說明
擔心 恐懼 害怕懷孕 害怕司法	■ 小安擔心老師懷孕，擔心無法承擔法律責任或未來照顧小孩的責任。 ■ 若老師未懷孕，也擔心是否會證據不足而被質疑誣陷。	■ 一般人對於性侵害事件中相關法律責任與權利較不熟悉。 ■ 未成年對於要擔任父母責任的焦慮與不安。

（四）服務提供階段，我們可以怎麼做

現況	具創傷知情之反應	原則應用
創傷評估	你願意多跟我描述一下〇〇事情之後，你有發現自己有什麼不一樣嗎？	**安全原則** **信任原則** 1. 徵詢倖存者意願，尊重她願意告知或揭露多少 2. 可多使用「然後呢」、「還有嗎？」來引導倖存者訴說 3.「你有什麼影響」可能會讓人感受到負向，也許會讓倖存者為了保護加害人而不願意說
	清楚說明創傷量表的功能與意義，徵詢倖存者意願後再填寫，也應發展其他文字版本的量表。	**信任原則** **多元文化 / 文化敏感度原則** **選擇原則** 清楚說明量表意義與填答方式，徵詢倖存者意願，也須考量倖存者是否能理解題項內容，應加以說明或翻譯為適當文字
服務提供與服務說明	我們的服務有……，接下來，你覺得我們可以一起先做些什麼事？	**合作原則** **充權原則** 徵詢倖存者的意願，邀請他們參與處遇計畫
	你希望我怎麼跟你聯絡？用什麼方式跟你聯繫呢？是你覺得比較舒服的方式？	**選擇原則** 徵詢倖存者的意願，以他們期待且覺得舒適的方式來接觸他們
	這是有關後續你進入司法程序（服務）的權益說明，我們現在可以一起來看一下，有什麼問題我可以跟你說明。	**合作原則** **充權原則** 徵詢倖存者的意願，也清楚說明相關程序、服務與權益

服務階段的小提醒：

1. 只有當倖存者感受到足夠安全與舒適，她才能夠揭露與分享。

2. 配合倖存者的步調是重要且必須的！

3. 積極傾聽與眼神接觸是重要的，千萬不要站在倖存者看不到的位置，避免誘發倖存者焦慮與恐懼。

4. 必須轉換社工提供服務時，請務必要：

   (1) 清楚說明轉換社工的原因，如：服務區域關係、不符合服務範疇、社工個人因素、篩派案中心任務等。

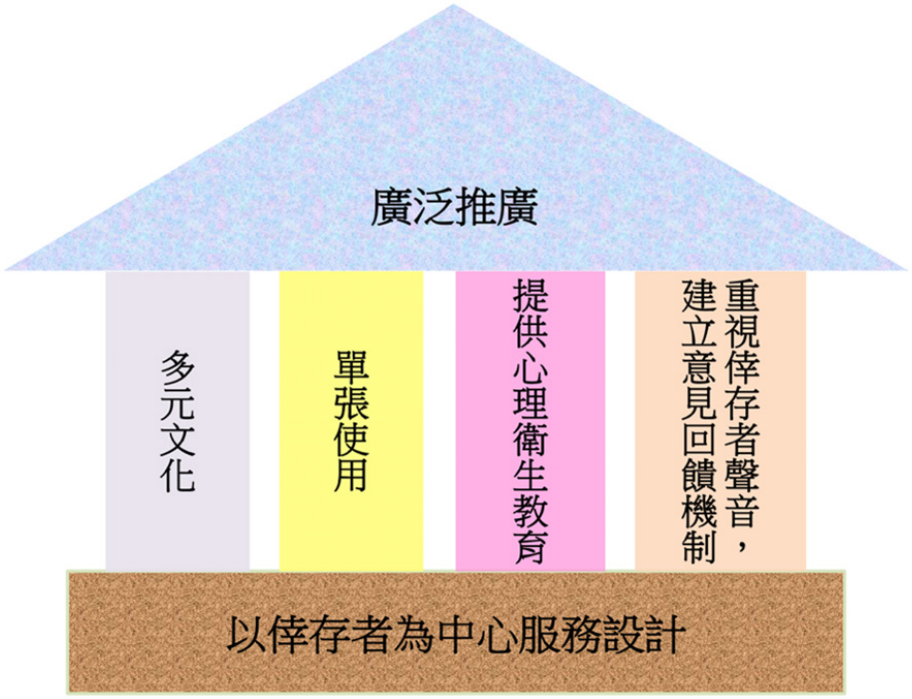
   (2) 請給予倖存者結束關係處理的時間，關係不是一通電話就結束了，允許倖存者對關係結束表達一些想法與感受，或在不違反倫理與法律之下，徵詢倖存者做哪些事情會讓倖存者感受較舒適，陪同其一起完成。

   (3) 清楚說明後續社工將會如何接手與提供服務。

   (4) 介紹後續社工，可透過提早共訪，協助與倖存者建立關係。

（五）除此之外，我們還可以：如下圖所示

1. 檢視服務階段與流程，是否使用倖存者的語言、等候倖存者的步調、以倖存者為中心的安排與設計，這是創傷暴力知情服務的基石。
2. 多元文化庇護或安置機構，允許使用具有種族、文化、宗教特色的食物、衣物、寢室裝飾和靈性活動。
3. 權益告知單、網絡資源資訊、司法程序等單張使用。
4. 提供心理衛生教育，幫助倖存者了解自己創傷歷程，以及對自己內在、外在的影響。
5. 建立意見回饋機制，重視倖存者的聲音。
6. 應廣泛推廣至各個性侵害服務網絡（教育、司法、醫療、警察、媒體等）與倖存者家屬，讓我們一同協力建立「支持且安全」的環境。



參考文獻：

Alaggia, R. (2004). Many ways of telling: Expanding conceptualizations of child sexual abuse disclosure. Child abuse & neglect, 28(11), 1213-1227

Alaggia, R., Collin-Vézina, D., & Lateef, R. (2019). Facilitators and barriers to child sexual abuse (CSA) disclosures: A research update (2000–2016). Trauma, Violence, & Abuse, 20(2), 260-283.

Crisma, M., Bascelli, E., Paci, D., & Romito, P. (2004). Adolescents who experienced sexual abuse: Fears, needs and impediments to disclosure. Child abuse & neglect, 28(10), 1035-1048.

Gagnier, C., & Collin-Vézina, D. (2016). The disclosure experiences of male child sexual abuse survivors. Journal of child sexual abuse, 25(2), 221-241.

McElvaney, R., Greene, S., & Hogan, D. (2014). To tell or not to tell? Factors influencing young people' s informal disclosures of child sexual abuse. Journal of Interpersonal Violence, 29(5), 928–947. https://doi.org/10.1177/0886260513506281

李明峰 (2016)。難以揭露的傷痛 - 當男性兒童青少年遭受性侵害時。性別平等教育季刊，75，98-102。

沈勝昂 (2007)。性侵害加害人再犯危險評估量表之建立 --- 動態危險因素之探測 (III)。內政部性侵害防治委員會。

說出說不出的事－刑事司法系統運用創傷與暴力知情於性侵害案件之處理

韋愛梅 副教授　王珮玲 特聘教授　高小帆 營運長

一、創傷與暴力知情

創傷反應是對異常事件的正常生物反應。創傷是大腦在面對壓力時的反應以及壓力劇烈到無法發生掌控時引發化學變化對大腦產生的影響。「創傷知情」(Trauma Informed) 在近二十年間受到重視以及廣泛運用，由於神經生物學的發展，讓我們更理解個人經歷威脅、創傷或暴力後對身心健康及腦神經系統的影響。

近來又加入了暴力知情的概念，「創傷與暴力知情」的概念架構，擴展了創傷知情的概念，以解釋系統性暴力和人際暴力以及個人生活中結構性不平等的交互作用，目的是讓實務工作者更加理解暴力與創傷之間的關係與影響，也強調如何去創建一個讓被害人感到更安全、信任的環境，避免被害人的二次創傷。

二、創傷與暴力知情的刑事司法系統

建構一個以被害人為中心、創傷與暴力知情取向的系統，係指瞭解創傷與暴力的普遍性，創傷與暴力對被害人的影響，工作者知道如何與帶有創傷的被害人互動，整個過程從調查到審判，遵循創傷與暴力知情的取向。

三、他山之石—以美國經驗為借鑒

創傷知情照護在專門法庭、少年司法和校園紀律管理中已獲得實施成效，並有具體成果，運用在刑事司法系統領域相對較新，如何將經驗複製到成人法庭時尚需持續進行評估，但創傷與暴力知情概念與刑事司法系統中已運用的治療式司法、程序正義、修復式司法和性別觀點的理論和實務是相吻合的，可加以結合建構一個更適用於受創傷個體的司法正義模式 (Mckenna & Holtfreter , 2020)。以下以美國做法為借鑑，了解如何推動建構創傷與暴力知情的刑事司法系統。

(一) 開發教育教材

由司法部反對婦女暴力辦公室補助國際終止婦女暴力組織 (EVAWI)，出版一系列有關創傷知情與面訪的工具書。

1. Understanding the Neurobiology of Trauma and Implications for Interviewing Victims (2016 出版 2020 更新) 了解創傷的神經生物學與面訪受害者的啟示
2. Becoming Trauma- Informed: Learning and Appropriately Applying the Neurobiology of Trauma to Victim Interviews （2019) 成為創傷知情：學習和適當地將創傷的神經生物學應用於受害者訪談

3. Trauma-Informed Interviewing and the Criminal Sexual Assault Case: Where Investigative Technique Meets Evidentiary Value (2020) 創傷知情與性侵害：偵查技術與證據價值之結合

其實在沒有「創傷知情」這個說法之前，許多有經驗的警察、司法人員就遵循著現在被稱為「創傷知情」的做法。神經生物科學對創傷研究的進展，幫助我們更了解性侵害被害人，有助於性侵害案件的處理，也更能同理對待被害人。但須注意：以任何一個單一證據而定罪是不可能的。神經生物學與創傷知情，並非萬靈丹或是唯一鐵證，要注意有關創傷反應的證詞，也不可能唯一、有力證據，警察、司法人員仍須致力於其他證據的蒐集。

（二）建立工作指引

國際警察首長協會 (IACP) 依據美國物質濫用與心理健康管理局 (SAMHSA) 的創傷研究，認為採用創傷知情取向的方法，能改善警察對性侵害的回應及問訊技巧，有助於被害人在問訊過程中增加對警方的信任、能消除被害人過去與警方互動的負面經驗或是因為議題敏感被害人難以說出口的障礙，因此開發「成功的創傷知情的被害人問訊架構與指引」(Successful Trauma Informed Victim Interviewing)，協助警察、檢察官調查性侵害案件時對被害人較好的詢 (訊) 問。

（三）辦理教育訓練

國際警察首長協會 (IACP) 拍攝員警教育訓練影片，對第一線員警、偵查人員辦理完整 (數天) 或是主題式 (數小時) 的研習。美國密西根州家庭暴力和性暴力防治及處遇委員會與檢察官協會共同開發影片訓練教材「性侵害：第一線員警的創傷知情回應」，由 Rebecca Campbell 教　　授、社工、檢察官、資深刑警等人共同拍攝，透過影片教導第一線員警如何以創傷知情取向回應性侵害被害人，並提醒第一線員警性侵害犯罪的複雜性，要求初步接觸被害人的制服警察只要簡單詢問，並且以信任、尊重的態度對待被害人即可。

創傷與暴力知情取向運用於刑事司法系統，國外仍處在繼續開展狀態，現階段多以觀念的倡議、建立規範與教育訓練為主。但實證研究與實務工作者的回饋，認為創傷與暴力知情確實有助於性侵害案件的偵查、更能理解被害人在經歷創傷事件後的反應，取得被害人的配合，在偵查中能從被害人處取得更多資訊，也有助於減少執法人員的性侵害的迷思及減少對被害人的二次傷害。

四、刑事司法系統創傷與暴力知情實務的可能做法 -- 以成年性侵害案件為例

(一) 模擬案例

12 歲的原住民籍小安在學品學兼優，深獲同學與老師喜愛……父母在小安就讀幼稚園中班時離異，離異後父母雙方仍因各樣問題起衝突，夾在中間的小安心情總是煩躁……小學導師開始關心起小安，噓寒問暖的照顧與關懷卻漸漸超越了界線，在畢業前變了調……

（二）創傷知情取向的性侵害案件處理之實務建議做法

創傷知情 6 原則	實務建議做法
1. 安全	1. 不論任何性別的被害人都有安全、隱私的需求，盡可能安排被害人在溫馨、顧及隱私的環境接受問訊。 2. 出庭的安全，由專責社工陪同（一案到底），有助於瞭解被害人需求及避免二度傷害。 3. 徵得被害人同意，當被害人願意與被告在同一法庭空間進行交互詰問時，應提供安全、隔離保護環境。 4. 若以雙向法庭進行詰問時，應提供被害人在溫馨設計的法庭環境接受詰問，法官也可透過視訊螢幕觀察到被害人的身心反應。
2. 信賴與透明	1. 向被害人說明詢問警察的專業背景以及警察角色，被害人如果指定詢問警察的性別，應尊重其選擇。 2. 警察詢問過程中如要進行全程錄音、錄影，應事先告知被害人。 3. 讓被害人表達情緒，並保持同理、耐心。 4. 向被害人說明司法人員的角色及進行的程序，或透過社工協助事前說明，解釋司法程序中可能會遇到的問題。 5. 避免以時間序列方式要求被害人陳述過程，如果是必需要問的問題，要先向被害人解釋為什麼要這麼問。 6. 用淺顯語言解釋下一階段的司法過程及被害人的權益，但不要對司法結果做出承諾。
3. 同儕支持	1. 社工的陪同。 2. 網絡夥伴的協助，減少工作者的替代性創傷。
4. 合作與互惠	1. 網絡合作。社工可事前與警察、司法人員溝通，要注意些什麼，避免觸發被害人的創傷反應。 2. 參與網絡會議。 3. 資源轉介。

5. 增權、發聲與選擇	1. 傾聽、不要打斷被害人的陳述。 2. 說話語氣溫和，請被害人就記憶所及，盡量地闡述事發經過。告訴被害人不要用猜的，如果不記得、不知道，就回答不知道。 3. 盡量使用開放式問句，讓被害人的情緒與事發的經過自然地描述出來的。詢問特殊場合、環境、事件、日子以及印象深刻的問題（例如氣味）。 4. 問訊結束後，問被害人還有什麼想說的，對被害人迄至目前所做的事情表示感謝。
6. 文化、歷史、性別議題	1. 理解創傷反應。 2. 創傷知情的回應（例如：被害人或許因創傷經歷或是時間等其他因素影響記憶，需要慢慢回想被害過程時，偵訊人員應要耐心等待。可與修復式司法、治療式司法結合運用，建構一個更適用於受創傷個體的司法正義模式） 3. 職場、校園、原住民…文化的理解。

五、結論

建構創傷與暴力知情取向的刑事司法系統，與國內外之司法改革方向一致，也與我國性侵害犯罪防治法及刑事訴訟法之「被害人保護」、「被害人訴訟參與」等概念做法相通，有助於減少被害人二度傷害、尋求司法正義目的的達到。但是，如果只是讓工作者個人受過創傷與暴力知情的相關訓練，但是整體組織文化沒有改變、沒有制定配套措施，對實務運作或是工作者的影響都還是很有限的。因此，現階段建議先從盤點現有資源、網絡建立共識、辦理教育訓練等面向著手，採漸進方式穩健推動。未來運用在性侵害被害人詢（訊）問、創傷反應的證詞與性侵害證據認定仍需要有更多的討論及整體的配套。

