



婦女保護庇護安置工作的 觀察與詮釋

戴世玫・林雅玲

從歷史的觀點來看，與家庭暴力（以下簡稱家暴）相關的社會工作隨著女性權益的重視，在 79 年左右萌芽，由 82 年妻殺夫社會事件喚起重視，經由婦女團體的倡權及推動立法，在民國 87 年家庭暴力防治法立法通過之前，各項服務如雨後春筍般產生，由緊急救援系統到外展服務等因應需求而生，而庇護安置場所，當然成為服務中重要且不可或缺的資源之一。

全台灣第一個正式的庇護所，更早可以溯自民國 81 年，就是由台北市政府委託財團法人天主教善牧社會福利基金會辦理的安心家園，承接當時全台北市的受暴婦女及其子女的緊急短期安置工作（姚淑文主編，2004），緣於安心家園房舍老舊，於 91 年間關閉，現在的安心家園則是在 96 年重新招標，仍由台北市政府委託財團法人天主教善牧社會福利基金會辦理，包含緊急短期及中長期的庇護安置，接案服務不但擴充為 24 小時，同時擴大成為 36 床的大型庇護安置收容單位。96 年修正的家

庭暴力防治法第 8 條中也首次明文規範直轄市、縣（市）主管機關應「提供被害人及其未成年子女短、中、長期庇護安置」，至此庇護安置服務已然邁入一個新的紀元，對於家暴被害人及其子女的服務需要提供更長期完整而積極的服務。

另一方面從內政部統計處公布之統計年報中，回顧過去三年來，全台各年度家庭暴力事件的總計被害人數，由 94 年的 60,965 人，95 年的 63,274 人，到 96 年的 68,421 人，其中約有三分之二的通報案件型態屬於婚姻或同居暴力（內政部統計處網頁資料），隨著家庭暴力防治法的落實與推行，整體通報與接受服務人數的逐年增加，相對地，家庭暴力相關的服務工作也愈趨負擔沉重，服務以女性被害人及其隨同子女為主的庇護安置場所也面臨了這樣的衝擊。筆者們觀察台北地區家暴庇護所也受到這家暴通報案件人數增長的趨勢影響，同時面對著新移民、人口販運等新興的社會議題所影響，安置需求不但增長且

更加多元，相對的庇護服務在工作較早期僅提供基本生活照料的安置服務模式，面臨了更多的挑戰。

本文即從筆者們五年來長期從事家暴庇護安置社會工作的實務督導經驗出發，依前述歷史及實際提供庇護安置服務情形的脈絡，以參與觀察者的角色，來說明及詮釋庇護工作的網絡角色與工作本質，另外，由於目前國內庇護所的服務及期程設計有所不同，相當多元，為求進一步對於家暴庇護安置服務現況的理解，筆者們以實際參與督導的台北市安心家園作為實例（96年4月開始正式營運者），說明該家園所提供的個案管理服務，並透過該家園全體工作人員（包含社工人員及生活輔導人員）運用團體督導機制，形成每月焦點團體的方法，進行工作經驗整理，迄今歷時兩年，摘要出社會工作者在庇護安置中的個案管理過程與工作重點，最後，則是基於上述家暴庇護服務的觀察所得與經驗詮釋，歸結近年家暴庇護服務的改變與挑戰。

壹、家暴服務體系中的庇護工作

從美國的庇護服務現況發現：多數庇護所為民間自行辦理，且機構從一開始的救援專線，到安置及後續的追蹤輔導為同一機構系統辦理，例如紐約州的 Safe Horizon 及大部分加州的庇護所等，也因此庇護所扮演著直接服務系統一貫作業的服務提供者，社區提供庇護所的支持及資源豐沛，案主相對的也有較多的選擇，政府

單位則著手更多的服務研發及跨界資源整合的工作。

反觀台灣的庇護服務現況，目前各縣市也因應當地資源及福利服務不同發展狀況，所設置之庇護所型態有所不同，包含公辦公營、公辦民營、委託在地辦理及約定跨縣市收容床位等，雖然庇護所的型態有所不同，但以現行家庭暴力服務的整個體系運作及個案尋求資源及接受服務的情形中發現，不論是否由庇護中心進行個案管理工作，台灣家暴庇護所的定位存在下列兩項特質：

一、家暴服務個案管理的中站

以現有家庭暴力服務的法定服務範疇來看至少包含了加害人、被害人及其子女等服務對象，家暴的庇護所提供了被害婦女及其子女一個離家時，暫時休息、收集資源，處理家暴議題、思考未來生活的安全環境。家暴的服務工作體系中最上游以113婦幼保護專線為開端，個案返家後或在家的服務為末端，始末之間最重要的就是個人計畫擬定及資源整合以協助個人完成目標的連貫過程，對於需要進入庇護所安置的個案處遇而言，家暴庇護所可視為個案管理的中站，亦是重要的資源，個案離開庇護所後，後續還有回歸社區生活的追蹤輔導工作。

二、個案進行服務資源選擇的末端

一件家庭暴力案件影響所及不只在被害人本身還有加害人即被害人雙方的親友，因此有超過通報人數的倍數以上的人

口，經驗了或聽聞親友的家暴事件。對於家暴事件發生後，選擇持續留在原家中，或另擇其他親友處所居住的被害人而言，並不會經歷進駐庇護所的過程，因此，個案進住庇護所的選擇通常發生在緊急又缺乏資源或有安全虞慮的狀態下，是一個不得已的生活變動，庇護所屬於個案進行服務資源選擇的末端。

家暴庇護所的重要任務。

貳、家暴庇護服務的本質

延續對於家暴服務工作定位的觀察，在家暴庇護服務的真實工作情境中，作者之一曾在架構的檢視下，發現庇護所的服務是屬於不被了解的保密性工作，與最為弱勢的個案在一起，面對個案多元的差異還有幾乎沒有終止的上班時間，以及課責議題等（戴世玫，2005），屬於複雜且受限的工作情境。這些家暴庇護服務工作情境的產生，與庇護服務工作在家暴體系中服務提供角色功能上的本質有關，特別是在下列兩個優先的服務本質前提下：

一、以個案的安全為重要考量

家暴庇護所以受暴婦女為主要服務對象，為了讓選擇進入庇護所的婦女在離家期間有一安全的居住環境，在地點位置的保密之外，維護個案在安置期間的安全，也被視為庇護所的重要任務，除了由社工人員與案主討論個人的安全計畫外，在庇護環境的設計上，也需要注意面對加害人跟蹤、恐嚇、威脅等議題，因此，安全教育、權益資訊及安全環境的提供，就成為

二、擔任庇護個案的重要支持來源

家暴庇護所通常處理的婦女是在急著逃離危機狀態下進住庇護所的，因此，面對的案主倉皇離家、證件不齊，更遑論生活用品，案主通常表達突然間一無所有以及不知未來在何處的恐慌，庇護所此時被期待扮演穩定案主情緒以及提供生活所需的重要角色，所以在關懷支持及生活照顧上，提供 24 小時的服務，同樣的個案意外事件及危機事件的處理，更是不分日夜。

參、家暴庇護服務的服務模式

為進一步說明家暴婦幼庇護服務的工作模式，以下以臺北市安心家園為例，介紹以庇護所本身做為一個療癒機制的服務型態，分別說明：服務時間、對象、開結案標準、服務內涵、服務期限與個案管理的流程等。

一、服務時間

目前臺北市安心家園係自 96 年 4 月 1 日起正式營運，目前收容床位為 36 床，全天候 24 小時接受庇護服務轉介及評估接案。

二、服務對象

設籍或實際居住臺北市符合下列情形之一，經評估有收容安置需要之婦女及其 18 歲以下隨同安置子女。

(一)遭受家庭暴力或性暴力、被迫從

事性交易或其他需庇護者。

(二)與臺北市市民辦理結婚登記之新移民，符合下列情形之一者

1.因遭受家庭暴力或性暴力、被迫從事性交易，於尚未取得本國國籍前，經評估卻有安置需要者。

2.在台被迫從事性交易工作，經警察單位調查確立者。

(三)非勞力剝削之人口販運個案（須經司法或警政單位鑑定確立）。

(四)特殊專業人員照顧的身心障礙及患有重大傳染性患者，不在本家園收容安置範圍。

(五)個案來源：需經由家暴中心 113 專線、婦保婦女中心及約定之婦保民間單位轉案等窗口轉介，並經本家園社會工作人員電話評估確認活動範圍、身心狀況及庇護期待後進住。

三、開案評估標準

(一)個案有無安全顧慮。

(二)機構式庇護安置是否最符合個案期待。

(三)個案現況、意願及需要。

(四)個案有無自傷或傷人之危險。自傷、傷人傾向明顯者，應先轉介醫療院所觀察、評估。

(五)其他特別因素。

四、婦幼庇護服務的內涵

(一)個案管理

1.目標及工作方向

(1)每日與進住婦幼互動，提供至少每週一次個別會談，共同討論與擬訂正向計畫，使婦女發掘與培養解決問題的能力與技巧。

(2)連結法律諮詢、心理諮商、方案及導入各項福利資源。

(3)維持隨同婦女進住之兒童少年受教權，提供目睹暴力相關服務，奠定兒童少年健全人格發展之基礎。

2.服務內容

以個案管理方式，由社工員主動關懷並連結各項資源，協助遭家庭暴力及其隨同進住子女等服務對象接受各項服務，主要為下列七項：

(1)安全維護：危機處理、暴力教育、保密提醒、安全計畫訂定及安全設備增設等。

(2)心理層面：關懷服務、支持性會談、心理諮商諮詢。

(3)法律層面：協助驗傷、報警、蒐證、法律諮詢、陪同出庭、協助聲請保護令、非本國籍婦幼居留、展延辦理及各項相關司法程序。

(4)經濟培力層面：協助就業、轉介職訓、以工代賑補助金、民間及公部門經濟補助等。

(5)個人成長層面：舉辦婦女多元成長學習講座、婦女知能教育團體。

(6)隨同進住子女服務：子女就托、寄讀、秘密轉學、課業輔導、目睹暴力兒童服務轉介。

(7)轉介服務及其他：婦幼資源轉介、遷出轉介及其他相關社會資源建構。

(二)生活輔導

1.目標及工作方向

(1)透過規律安定與關懷支持的生活作息，讓婦女身心放鬆、內外在傷勢逐漸復原。

(2)將「珍愛自己」概念深植在生活輔導過程，提升婦幼自我照顧技巧，與內在力量。

(3)以庇護所「小社會」的型態，維持婦幼人際互動與合作網絡，以期幫助重返社會生活。

2.服務內容

屬於 24 小時的密集生活照顧服務，藉由穩定規律的庇護所生活，使婦女得以休養身心，生活輔導員所提供的服務涵蓋食、衣、住、行、育、樂包等六大層面。

(1)提供進住婦幼三餐食宿無虞的安定住宿環境。

(2)募集相關物資，提供婦幼免費衣物、日用品、玩具、與圖書等，供婦幼使用，維持生活必需。

(3)定期召開婦女家庭會議，共同訂定庇護所生活規則、協議家務分工及處理生活衝突，鼓勵及提倡婦幼自主管理。

(4)建立庇護所內開發以工代賑的措施，提供婦女賺取補貼生活費用的機會。

(5)平日在庇護所內舉辦各項互動性的活動，如：節慶活動、美食廚藝發表、音樂影片欣賞、卡拉歌唱大賽、生活技能課程等。

(6)年度規畫各項治療性的方案，如：婦女手工藝、婦女自我關照及親子悠遊戶外體驗等方案，鼓勵婦女發掘內在優勢與

潛能。

(7)生活輔導員透過與婦幼們日常互動過程，鼓勵婦幼彼此關懷，分享快樂與傷痛，並示範正向的親職教養技巧。

五、服務期限與結案標準

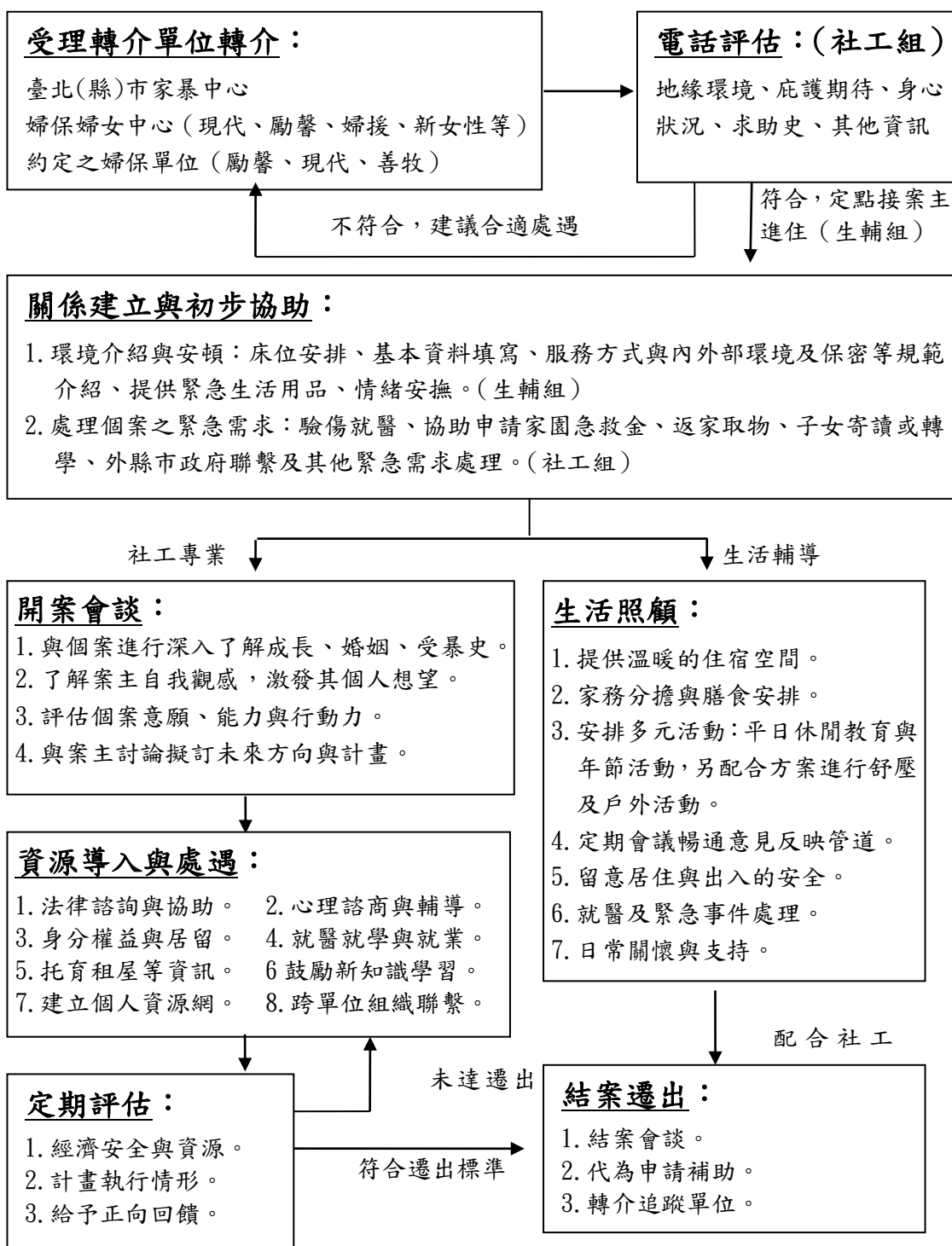
關於個案的服務期限，台北市安心家園為一個整合緊急、短期及中長期的家暴婦幼庇護所，最短一天，最長則可延長安置至兩年。在台北市的庇護服務運作上，需要經過分階段的安置評估來延長安置期限，一般以一天至兩星期為緊急安置期；超過兩星期至三個月屬於短期安置；超過三個月至六個月屬於中期安置；超過六個月以上為長期安置。每一位進住庇護所的婦女安置期限需要經過社工員定期的評估，與婦女共同討論，並送交委託機關各

縣市政府同意確認，隨同母親進住的兒童少年的通常隨同婦女決定一同遷出，詳細的服務過程及評估要點詳如下頁表一「台北市安心家園受暴婦女個案管理流程圖」。

最後，遷出庇護所時，社工員則會為個案確認安排後續追蹤輔導單位，以繼續提供相關必要的協助。一般而言，結案遷出庇護所的原因大致有下列幾項，目前是为庇護所的結案標準：

- (一)達成處遇計畫：有穩定經濟來源、已有安全居住處所、身心狀況良好。
- (二)個案無庇護意願。
- (三)違反生活規章，經評估不適合家園團體生活者。
- (四)其他因素。

表 1 臺北市安心家園受暴婦女個案管理流程圖



肆、受暴婦女接受庇護服務的歷程

在已有前述庇護所功能角色與服務概況的陳述之後，接下來，作者們整理在家暴庇護所環境下，提供社會工作直接服務與督導的經驗，試著概念化服務過程，進一步詮釋庇護所內觀察到婦女復原歷程與服務提供的階段性，主要的資料蒐集方法與範疇包含：工作者兩年來實際於庇護所工作及督導的參與觀察、工作人員所進行的每月焦點團體討論、個案記錄及相關個案管理表件。結果發現：大部分受暴婦女囿於社會資源不足、不願意叨擾親友、遭逢緊急危機短期無法自立...等因素，接受庇護服務，其平均庇護期間可達二個星期至三、四個月之久，雖因婦女特質、資源各異其個別處遇階段所需時程將有所不同或因突發事件而有反轉的狀況，藉由團體督導過程進一步釐清後，仍可歸納出五個階段的受暴婦女庇護服務處遇歷程如下：

一、混亂期

(一)對婦女狀態的詮釋

婦女可能出於自願或是被迫下離開受暴情境，因在暴力爭吵下造成婦幼情緒驚恐或身體傷害，使得剛進住的婦幼情緒可能是慌亂、擔心、害怕、緊張、焦慮，甚至是憤怒。

(二)階段性處遇重點

社工員會在婦女進住三天內完成開案會談，為的就是要協助婦女處理急迫性需求，來安撫婦女慌亂的情緒；社工員將透過傾聽、引導及資訊的提供，安撫案主焦慮不安的情緒，在這個階段的處遇目標是穩定婦女身心，並與婦女擬定初步的處遇方向。

二、行動醞釀期

(一)對婦女狀態的詮釋

經過幾天的休憩，婦女生理創傷慢慢復原了，也開始思考下一步要怎麼走...這個時期的婦女，有很多的疑惑，不知道可以做些什麼，也擔心會做錯什麼。

(二)階段性處遇重點

社工員透過資訊的提供，如保護令的介紹、居留輔導的說明及相關迷思的澄清，讓婦女知道可以怎麼做；社工員也會在這個階段確定婦女目前的行動方向，並協助婦女醞釀及規劃短中長期的計畫，從短期計畫開始進行。

三、行動發展期

(一)對婦女狀態的詮釋

社工員協助婦女探索行動方向後，婦女將會決定採取一些行動，如提出保護令的聲請。此階段的婦女，有人會勇敢的去嘗試、行動，但也有人會出現遲疑與不確定感，也有人可能在行動當下或行動後發現困難，而感到有些挫敗。

(二)階段性處遇重點

社工員會與婦女一起擬定具體個人計畫，並協助婦女個人計畫的執行，且在婦女計畫執行過程中，運用團隊策略，適時公開鼓勵婦女，提高婦女自信心；而也會於計畫執行過程中，與婦女討論解決其所遭遇的困境。

三、方向決定期

(一)對婦女狀態的詮釋

婦女預定的計畫進行差不多時，這時候婦女要決定未來的去向，返家？獨立生活？返國？或是暫住親友家...等面臨多種選擇。

(二)階段性處遇重點

社工員協助婦女釐清自己想要的生活，並與婦女討論要返家或是獨立生活，更會尊重支持婦女的想法與決定，並提供遷出後的相關資源。例如婦女決定返家，則會與婦女討論返家之安全計畫，或是擬定返家蒐證計畫，讓婦女懂得自我保護；若婦女選擇獨立生活，則會協助婦女重建非正式支持系統網絡，及幫助婦女在外生活。婦女在此階段需要的是被支持、進而產出決定。

四、結案遷出期

(一)對婦女狀態的詮釋

婦女決定自己未來去向後，仍會出現對未來有所擔心、不確定感，甚至可能出

現離園焦慮，擔心無法為自己的決定負責...等疑慮。

(二)階段性處遇重點

社工員將透過回饋婦女這段時間的成長與改變，來給予婦女遷出勇氣，讓婦女勇敢的往前邁進，更會說明後續追蹤單位可以給予的協助，來澄清婦女對於服務可能中斷的擔心；社工員更會評估婦女計畫執行狀況，將進一步協助婦女初步規劃後續中長期計畫。最後，則是轉介婦女後續追蹤，協助婦女後續計畫的執行。

如前所述婦女進住庇護所可能經歷的階段，每個歷程的時間長短不一，且可能反覆出現某些歷程，但最終婦女都會找到其復原的能力。庇護家園的工作場域與危機中的受暴婦女緊密相連，全天候 24 小時的服務時間讓助人者更容易觀察受暴婦女在接受服務時的情緒脈動。因此，在個案服務過程中，除了遵守社會工作倫理守則規範之外，以正向的、焦點解決取向的、非暴力的語言方式(Berg, I. K. & Steiner, T., 2003; Rosenberg, M. B., 2005)來與婦幼互動，則是貫穿整個服務歷程中最為重要精神。

伍、家暴庇護服務的變動與走向

回顧從民國 81 年台灣有第一所正式的婦幼庇護所以來，庇護所如同一個提供婦女「休憩的港灣」，婦女像是海上漂泊船隻般，庇護所給婦女充足的支持作為加油與避風雨的暫時棲身之所，等待婦女有再

出發的勇氣後離開。迄今的庇護服務運作已經有了新的圖像，如同一個「多元便捷的國際機場」，進住的婦幼如同機場過境的旅客，來自全球各種不同國家與文化，庇護所則如同一個 24 小時不關閉的機場，不但提供關懷支持，也強調整合即時的資訊與資源給進住的婦幼。這樣庇護所服務圖像的改變，除了這一段期間庇護所有更多社工背景的專業人員的加入外，庇護所內外的服務情境有了下列變動：

一、提供全面的個案管理服務

接受政府委託的民營庇護所開始對婦幼個案進行開案輔導工作，不在僅是仰賴縣市政府社工員，來串連外在資源，主動提供社工個案管理服務，協助婦女申請保護令、申請相關補助、出庭、法律諮詢、心理諮商、就業、隨同進住子女就學、就托及危機處理等，此時庇護所不在只是一個暫時提供食宿的場所，還提供密集的社工服務及暢通的資訊，此種場域對於受暴離家初期婦女能夠提供最佳的幫助。

二、確立有效收受個案評估機制建立

過去的庇護所因為資源太過於稀少，經常有婦女跨外縣市，甚至無處安置的狀況，但現在以大台北地區為例，受暴婦幼的收容安置標準已經經過婦保體系網絡討論確認，已經可以做到資源共享、人在地先行庇護安置的狀況，婚姻暴力併同兒童虐待的個案在進住庇護所前，也會經過評估後協調兒童社工與庇護所內社工的分工，另外，像是需要長期法律協助又無法

工作的外勞性侵案件也已確認由勞政單位收容。

三、婦保網絡成熟，對外聯繫的頻繁

近期除了縣市政府轉介受暴婦女給庇護所外，更多辦理保護性業務的婦女機構團體，在政府的委託下與庇護所建立夥伴關係，直接轉介受暴婦女給庇護所，也因此庇護所開始擺脫原有單對母機構及政府單位互動的封閉機制，除了接受轉介安置，庇護所也與更多的婦保網絡成員互動頻繁，像是轉介婦女離開庇護所の後續追蹤輔導，以及家暴個案處遇的研討等，當然也因此增加了對外通訊的管道及服務合作的機會。

四、歷經外籍配偶服務量的增加，多文化敏感度提升

隨著全球化的婚姻移民潮影響，庇護所外籍配偶人數逐年增加，過去單一語言的服務已經無法滿足庇護服務工作上的需要，除了大陸及東南亞籍的婦女外，來自已開發國家像是日本、英國籍的婦女也同樣進入庇護所，社工和婦女間透過連結翻譯及語言志工資源，增進對彼此文化的了解，同時也讓社工在與不同文化背景個案互動時，能夠提供符合其語言需求的資訊，普遍像是不同語言版本的簡介和說明表件，都反應出庇護所內

經歷過上述變遷後，庇護所的服務更專業、更精緻也更重視多元的內涵，但庇護所服務未來的走向，同樣不僅是受到庇護所本身工作方法穩定維持或調整創新的

影響，更重要的是來自整體服務環境面的影響，庇護所面臨下列兩項新的衝擊的挑戰：

一、另一波不同對象的湧入，個體與團體權益的衝突

雖然現階段已經有了完整具有網絡共識的庇護安置收容對象標準，但另一波新的人口群又再次挑戰著庇護所，雖然已經經歷過 SARS 期間，但像是人口販運、愛滋病患等新型態特殊個案的類型，進入庇護所，使得庇護所內工作人員和其他婦幼的安全出現了新的威脅；另外，有部分的個人主義消費心態、好奇心理等也進入庇護所，在有限的庇護安置情境下，庇護所的「小社會」顯得敏感而真實，再再面臨個體與團體權益衝突的窘境。

二、更開放、更快速進入庇護所的期待與本土民情文化的困境

如前述婦保網絡運作已然成熟，但庇護所始終處於保密的狀態，台灣民情文化終究不如歐美一般開放，雖庇護所可以朝向受暴者自主的方向服務，但卻在現行法令約束力弱的情形下，難以影響加害人自律，加上一般大眾難以接受這樣的庇護所存在社區週遭，使得庇護所在走向更開放的道路上，窒礙難行；另外，庇護所也經常面對轉介單位希望庇護所免除電話接案評估機制，然而，電話是一個關係建立的開始，不僅是社工對於現階段庇護所在資源有限的情況下，希望服務提供給需求

者，同時也希冀在個案充分了解庇護服務的狀況下，再形成進住與否的決定。

本文從家暴婦幼庇護所的服務經驗出發，透過服務過程的觀察、工作人員焦點團體的進行和既有資料的蒐集，筆者們說明已經建構的服務架構與處遇策略，也提出身為社會工作者的體會、詮釋，希望可以提供庇護服務工作的輪廓，彌補國內目前關於庇護服務本身較少著墨的缺憾。雖然台北市安心家園僅是台灣庇護安置服務其中的一個庇護所，也在歷史的發展上具有其特殊性，在信效度層次的討論上，可能無法概推到所有庇護所，但其所經歷與面對的則是普遍庇護安置服務所面臨的課題。筆者們認為庇護所服務對於受暴的婦幼來說，可以「得到資訊」、「獲得支持」、「找到資源」；而不論新舊型態不同圖像的庇護所，其存在的意義與價值都在於重視「安全」與「關係」兩者，「安全」的部分是讓進住的受暴婦幼有一個安全的生活環境，習得自我保護的方法；至於對於「關係」的重視，是因為推動個案逐漸從創傷走向復原（施宏達、陳文琪譯，2004）的動力來自於：庇護所工作人員與個案建立的專業支持關係，讓進住的受暴婦幼得以安心，同時透過這樣的關係，帶來值得被關懷的感受、與人際的信任感，讓受暴婦女有能量重新展開生活。最後，作者們也觀察到底護所在提供庇護服務的同時，仍受到外在保護體系網絡變動或者更大的全球化移民潮流與社會問題變遷的影響，如何更積極的去回應庇護所正在面臨新的需求與問題，則是整體政府與民間家庭暴力

防治網絡都應該一起來思考與協助的議題。

(本文作者：戴世玫現為國立暨南國際大

學社會政策與社會工作學系博士班研究生；林雅玲現為天主教善牧社會福利基金

會辦理台北市安心家園主任)

參考文獻

內政部統計處網頁家庭暴力通報事件統計年報，

網址：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>

姚淑文主編(2004)，蛹化--臺北市婚姻暴力防治歷史紀事。台北：台北市政府委託財團法人台北市現代婦女基金會編製。

施宏達、陳文琪譯(2004)，從創傷到復原。台北：遠流。

戴世玫(2005)，社會工作人員的充權論述—婦幼庇護家園的經驗，發表於內政部主辦、台灣社會工作專業人員協會承辦之「全球化下的家庭圖像—社會工作實務的新思維」研討會。

Berg, I. K. & Steiner T. (2003). *Children's Solution Work*. NY: Norton Professional book.

Rosenberg, M. B. (2005). *Nonviolent communication: a language of life* (2nd). CA: Puddle-Dancer Press.