

# 快篩還是快塞？集中篩派案中心的創傷知情作法

莊謹鳳、吳書昀

## 壹、前言

各縣市成立集中篩派案中心係因應2018年行政院頒布強化社會安全網計畫政策，其中策略二「整合保護性及高風險家庭服務」將不漏接案件列為重要工作目標之一，集中篩派案中心為單一派案窗口，統一受理各類型通報表單、辨識案件風險程度，並正確分流至合適之體系，讓當事人可以獲得適切服務。

在此政策推動下，為了讓每一筆通報案件獲得及時處理，除了透過保護資訊系統控管案件流向外，衛生福利部也規範集中篩派案中心處理案件之時效。其中兒少保護案件、性侵害案件、身心障礙者保護案件及成人保護案件中的高危機案件皆須於受理案件後24小時內完成分流；其餘一般成人保護案件和脆弱家庭案件則需於72小時之內完成。自設立集中篩派案中心至今，由於通報量逐年攀升（衛生福利部，

2024），因此集中篩派案中心社工篩案的案件也成長許多，其工作壓力之負荷可想而知，發生前端派案即塞住之情形。

近年來，創傷知情的工作思維開始運用在保護性工作業務上，被視為是社工提供服務是應具備的知能及準備（沈慶鴻、王珮玲，2018；劉珠利，2016；Wilson et al., 2015），讓筆者開始思考，集中篩派案中心的社工是受理當事人案件的第一道關卡，如果能在「第一通電話」就開始和當事人建立可信任的安全關係，對於後續整個服務的開展應有一定程度的助益。因此本文以實務工作者的角度出發，提供以創傷知情角度介入集中篩派案中心的實踐作法。

## 貳、集中篩派案中心工作任務

集中篩派案中心社工受理各類型保護性及脆弱家庭通報單，包含「成人保護事

件通報表」、「兒少保護事件通報表」、「性侵害事件通報表」及「社會安全網事件諮詢表」，因此，篩派案社工須熟悉各種案件樣態，並能快速篩選與判斷事件的屬性和流向。

依據衛生福利部2024年修正「直轄市、縣（市）政府集中篩派案機制處理原則」，集中篩派案中心於受理通報單後，須檢視通報單上的基本資料，包含被害人、相對人和主要服務對象之姓名和身分證字號，並釐清此通報事件是否為重複通報、錯誤通報或評估不須派案之情形，亦併同確認該案件所屬的管轄權縣市。在此釐清過程中，篩派案社工的任務被賦予將案件快速分類及分流、分級的期待。分類指的是將案件分類為保護性案件和脆弱家庭案件兩種類型，分級則指將危機程度高、急迫需要立即介入的案件篩選出來優先派案（張秀鴛等人，2022），此部分受到衛生福利部的時效規範，使用一致性的篩派案工具。目前，兒少通報案件已由吳書昀與王翊涵（2019）規劃發展「未滿18歲通報案件之服務分流輔助指引」，成人案件中無特定的分流手冊，但親密關係暴力案件仰賴臺灣親密關係暴力危險評估量表進行分級，老人案件則僅有臺灣老人疏忽辨識工具可輔佐分流時之參考使用。

篩派案社工在有限的時間下如需完成篩案及分流派案之處理，必須執行下列工作細節：

一、資料釐清：確認當事人的住址、電話等基本資料，成人保護案件以當事人所在地就近提供服務，未成年兒少通常會跟著主要照顧者進行派案，因此確認當事人是篩派所在縣市管轄之案件才會派由篩派所在縣市之社工服務，電話、住址是為了後續社工訪視時所需要；倘若管轄區在其他縣市，亦須在時限內確認住址後將當事人轉至其他縣市社工提供服務。

二、案情確認：篩派案社工需要將案件篩選評估分為保護性案件或脆弱家庭案件，因此案情的細節掌握甚為關鍵，包含需要知道當事人是否有受暴、是一般口角衝突或是已達到暴力程度；受傷／受損是照顧知能的不足或是有主觀惡意虐待意圖等，這些資料會仰賴通報人的資訊掌握，必要時可向家屬或當事人釐清。

三、受暴情節：通報單上的受暴情節有時在揭露時相當模糊，例如精神虐待的頻率和內容較多主觀認定；若是涉及身體不當觸碰，則諸如「摸哪個部位」、「怎麼摸」、「摸多久」等細節也必須盡量釐清，因其涉及性騷擾、性猥褻或性侵害的認定差異，導致分流結果會完全不同。除此之外，傷勢和受暴時間的長短、與相對人的關係也會影響接下來的分級處理。

四、危險分級：篩派案社工需要知道當事人是否受傷、傷勢程度為何，是否為嚴重燒、燙傷、顱內出血、骨折等。有具體殺害情節或危險量表屬高危機案件者，

視為一級；其餘一般傷勢、口角爭執、不緊急之案件，仍需考量施虐者是否同住、家中有無保護因子來評估安全性而分為二級案件。

五、保護和危險因子：篩派案社工在案件分級時需盡可能地掌握暴力情事和傷勢外，也要知道家中是否有足以保護當事人的成員，能否在當事人面臨暴力威脅時提供實質性的支持；同時需要瞭解成員中是否過往有兒虐、性侵等紀錄，或者有精神、藥物成癮或自我傷害之紀錄，知道家中有用的保護和危險因子是受案時需要留意的面向，此項目會影響篩派案人員進行案件分級時之參考。

六、案家態度：當事人案件也會影響到家中其他成員，因此瞭解當事人或家庭成員的態度或行為也是介入時的依據，以兒少案件來說，案家成員或主要照顧者是否願意接受協助（可從過往紀錄盡力釐清），會是重要關鍵。再以家內亂倫案件而言，重要關係人知情但選擇隱匿，持續讓暴力發生會對當事人造成很大的傷害。故家庭成員是案件本身的助力或是阻力，這些資訊都會影響工作者的處遇策略，是篩派案社工可以事先掌握的關鍵點。

上述許多訊息的蒐集需要很細膩且周全，但通報單往往只有呈現部分資訊，事實上，當事人處於被威脅的情境或創傷經驗中，對個人的認知、身體、社會、情緒及心靈功能都有影響，可能無法好好表

達或是無法覺察自己的狀態、對人性感到絕望（SAMHSA, 2014），處於複雜性創傷後壓力症（CPTSD），失去與人的連結且基本信任感嚴重被破壞（施宏達等人譯，2023），會產生習得無助感甚至是有敵意的（Levenson, 2020）。因此所需派案的細節往往無法在通報時得知，期待「快篩」，但因為未能釐清無法快速分流而成為「快塞」。

## 參、從通報單中看見當事人

雖然篩派時，時效既短訊息又不完整，那麼通報單可以告訴我們什麼呢？Wilson等人（2015）整理以創傷知情方法應用在家庭暴力領域中的文獻發現，促進當事人的情緒安全、重新讓當事人擁有選擇權和控制感、增進當事人的關係連結、支持當事人的因應策略、回應當事人的認同和環境脈絡，以及建立當事人的優勢等六個主要工作原則，是助人者在與家庭暴力當事人工作時的重要基礎。因此篩派案社工在一開始收到通報單時，若能基於上述六個工作原則，有敏感度看見當事人被描述的訊息，包含受暴史、身心狀態、對暴力的因應、受暴生活脈絡、社交及人際資源網絡等，這是從創傷知情的角度來看見當事人。

## 一、當事人的受暴史

通報單內容包含此次受暴的人、事、時、地、物，有些責任通報人員會進一步蒐集當事人過往受暴史，或社工可從保護資訊系統中查詢當事人歷次通報史，是因為經濟爭吵、子女教養觀念，或是酒後施暴等不同暴力成因，同時也可看見當事人的受暴樣貌，是輕微受傷或是嚴重骨折，是精神辱罵或是有被拿刀威脅等，篩派案社工透過書面資料可先理解當事人的生活脈絡和受暴情形，可以更快地接上當事人的狀態並正確同理其處境。甚至可以不用每次都讓當事人重複陳述過往傷痛，減少當事人的二次傷害。

## 二、當事人的身心狀態

責任通報人員可在通報時陳述當事人求助時的身心狀態，在警察局報案時可能剛經歷嚴重的暴力對待，因此會有害怕、焦慮、哭泣、覺得無助、不知所措的情緒反應。篩派案社工也可能接觸長期處於暴力情境中的當事人，其已經對暴力事件麻木、習得無助感等。通報單也可看出當事人是否有身心障礙證明，或通報人註明當事人已出現精神狀態混亂及自我傷害等資訊，這些都是在篩派案社工與當事人連絡前理解當事人情緒安全很重要的依據。

## 三、當事人的暴力因應態度

通報單也可呈現當事人對受暴後的

因應作為，是年輕時第一次受暴就主動求助，或是受暴多次、隱忍多年後才首次通報進案；是有嚴重肢體暴力才選擇報警，又或者是有多筆重複的通報紀錄；當事人是主動尋求專業人員進行通報、是透過鄰居聽聞爭執聲而報警，又或是親友偷偷打113才揭露暴力情事，這些情況都顯示當事人的不同狀態。篩派案社工對於當事人是主動選擇通報或是被動被迫通報，可預期當事人接到社工電話時的反應截然不同，也可以從受暴求助經驗中評估當事人對於社工及相關網絡介入的熟悉程度。初次通報的當事人需要更多對自身權益及工作流程的說明，而反覆進案的個案可更快直接進入當事人的需求討論。

## 四、當事人所處的生活脈絡

責任通報人員除了瞭解該次受暴情節外，在進行通報時多會告知當事人關於法定責任通報之義務，因此會在通報單中提及當事人對於被通報的反應，主動尋求通報的當事人可能是積極且有高度求助意願，而不願意被通報的當事人可能希望社工不要打擾、抑或不希望受暴事件被家人知道。此外，由親友協助揭露暴力的狀況，多半是當事人不願意尋求協助、抗拒正式資源介入，這些資訊說明當事人對於受暴的態度和處理與否的積極或消極作為，篩派案社工若能結合上述的受暴史和身心狀態，更能看見當事人處在暴力脈絡



中的生存樣貌。

## 五、當事人與社會網絡的關係

當事人向網絡系統尋求協助時，通報只是工作人員基於法定責任有通報義務，重要的是各網絡人員提供予當事人的協助，其合作與否或是配合程度會是給篩派案社工很大的提醒與留意。例如，警政單位協助當事人聲請保護令、對相對人提告、現行犯逮捕或進行約制告誡，或當事人明確拒絕聲請、不要提告等狀態；醫院協助當事人驗傷、採證，照顧傷勢等身心關照；學校老師已評估家庭成員中的保護因子、安全連絡人或是透露想要隱匿暴力的共犯；自殺關懷訪視員對當事人的自我傷害風險和情緒支持、脆弱家庭社工過往的家訪經驗等，甚至是在通報時清楚告知希冀社工協助庇護或引進心理諮商等資源都是可用的資訊。

## 六、當事人的資源使用

從通報單中也可以看見當事人的正式支持系統和非正式支持系統，例如相關網絡的介入即代表當事人有來自警政、醫療、關懷訪視員、里長或社區發展協會等協助，而陪伴當事人處理受暴事件的家人、朋友、師長，或是來自教會、社團等非正式資源系統，都是當事人重要的支持來源，篩派案社工可以從中評估當事人的社會網絡、人際社交及資源使用狀態。

綜上，只要不是「快塞」，「快篩」時還是可以有一些創傷知情的回應。社工在拿到當事人的案件時，可從通報單中評估當事人的危機事件，也可從過往的通報史中理解當事人過去的受暴和求助情形，更可以透過保護資訊系統查詢過往的個案紀錄。在通報時透明分享當事人的資訊，可以在系統中更好的被使用且有效地銜接當事人狀態，可讓跨專業工作者的處遇目標更一致且讓服務輸送更即時，面對受暴後難以建立信任關係的當事人，網絡工作要更綿密才能回應當事人的需求。

特別是多次進到系統內服務的當事人，有可能是從兒時就受到肢體虐待或是性的不當接觸，可看到其童年逆境的處境；也藉由責任通報人員在通報時告知的當事人身心狀態或對暴力因應的態度，亦從過往的服務脈絡中可得知當事人的身心健康發展、社交及人際關係，以及整體受暴後的行為因應及調適情形，都是讓社工在篩派案階段如何預備與當事人工作，並評估其受暴風險或是資源系統而決定是否開案很重要的背景資訊。

## 肆、以創傷知情角色進行篩派案工作

篩派案社工可從通報單中掌握當事人的受暴狀態和過往的服務脈絡，但實際聯繫當事人的過程中，如何在第一次的接觸

就發展友好的專業關係，需要留意創傷知情的作法。

創傷知情的照護原則是在服務過程中融入四個關鍵元素（4R）（SAMHSA, 2014; Knight, 2015）：瞭解（realizing）創傷、辨識（recognizing）創傷、回應（responding）創傷、阻卻（resisting）創傷，其中瞭解創傷是指工作者能夠知道創傷的普遍性及所帶來的影響；辨識創傷是指工作者能夠辨識創傷且知道創傷如何影響當事人及其所在的環境；回應創傷是工作者能以創傷知情的角度針對創傷適時回應；阻卻是工作者要避免當事人再度受到傷害。

除此之外，創傷知情的介入的主要工作原則是以當事人為中心，並透過促進安全、信任、尊重、合作、同儕支持、希望、充權和選擇、分享權力和多元文化等原則（Bowen & Murshid, 2016; Kataoka, 2018; SAMHSA, 2014）與當事人工作，工作者對當事人表達最基本的同理心和擁有理解創傷的影響，就可以讓當事人感覺自己並不孤單（Knight, 2015），用令人感覺舒服和愉悅的聲音對話，可以讓當事人放下焦慮感（Levenson, 2020），相關政策的作法對當事人透明，可以增加可信度並賦予當事人權力量（Murshid & Bowen, 2018），這些工作概念與社會工作的助人實踐過程是相容的（Savage et al., 2007），同時必須瞭解情緒安全的重要

性（NCDVTMH, 2011），從中鼓勵當事人的自我決定，並且充分瞭解並回應當事人所處的生活脈絡，皆是創傷知情工作的著力之處。

因此，篩派案社工可以試著在原有社會工作的基礎上，加上創傷知情的觀點來進行篩案及分流工作，實際應用的原則如下。

### 一、看見過往：主動從通報史中看見當事人曾經有過的生活經驗

如上所述，篩派案社工收到案件後，練習從當事人過去的通報史或從保護資訊系統瞭解案家的服務狀態，留意通報單中有無註明當事人方便聯繫的時間點，在打電話給當事人前，看見過往資訊讓工作者有初步的心理預備，這是為了要讓第一通電話會談能順利展開，而不是讓工作者一無所知的在電話中重新蒐集資料，可以讓當事人知道我們對他／她的情形是熟悉、可被信任的、有被同理的。關係的建立就從理解通報單開始。

### 二、善用聲音：用聽起來愉悅和舒服的語調可以降低求助者的焦慮

當事人處於受暴情境中，長期處於身體和感官的緊繃狀態，此時工作者如果能用聽起來輕柔或是愉悅的語調說話，可以讓當事人聽起來覺得舒服且平穩，有一種讓人覺得安心的感覺，同時透過聲音可以

在電話中降低當事人的焦慮狀態，講話速度放慢，語調要清楚易懂，保持一個較好的對話頻率，讓當事人可以放心地說。當人在焦慮不安時，要先進行情緒調節，才能重新與自己連結，處在安全狀態有助於後續工作者要開始與當事人談論工作「說理」的部分。

### 三、保持透明：確認資料時，同步說明蒐集資料對當事人的意義

透明指的是工作者應該盡可能地讓當事人知道我們在作什麼，特別是針對處於暴力情境中的當事人，當身體、生命被侵害和被壓迫時，透明的目的主要是讓他／她知道接下來會發生的事情，當一個人對資訊有更多掌握感時，對未來會感覺具象且重新拿回主導權，就能降低心底的不安和對於未知的恐懼。包含：

- (一) 資料蒐集的透明：主動讓當事人知道我們是篩派案中心或是主管機關，社工接到通報單之後，會致電關心瞭解他／她的狀態，確認他／她是本人，以及為了能進一步提供訪視服務及安全評估，需要進行基本資料的蒐集，包含兩造是否同住、住址正確性、職業、同住家屬、家人的態度、安全連絡人、其它可連絡的電話等，讓當事人知道這些資料有助於工

作者更理解他／她的生活脈絡，以及進一步跟他／她展開工作時成為可用的資源評估。

- (二) 工作流程的透明：不同縣市有不同的派案流程，當前政策對於公私部門已進行協力分工，因此當篩派案社工評估當事人需要進一步開案或深度服務時，可以讓他／她知道，後續會有主要服務他／她的社工再與之聯絡，讓當事人理解，此並非工作關係的斷裂或是推託服務提供，而是要讓他／她擁有專門服務的主責人員，可以有充分時間討論後續的處遇計畫並提供妥適服務。
- (三) 資訊權益的透明：當事人往往不知道可以作什麼而顯得居於弱勢，工作者有責任讓當事人知道自己所擁有的權益，例如可依實際需求提出保護令聲請、去醫院驗傷且醫療費用由主管機關負擔、覺得害怕而沒有親友提供安全住所時可評估入住庇護處所、可請警方陪同至住所拿取個人財物、各項被害人補助可適時減緩當事人的經濟壓力，以及律師諮詢、心理諮商、目睹兒少等服務，這些權益資訊透明告知有助於當

事人理解自己可用的資源和後盾，且有強大的正式支持系統在協助自己而不會感到無助。

#### **四、情緒安全：即便釐清基本資料，也先關心和確認當事人的情緒狀態**

在保護性工作中，當事人的人身安全常是工作的主要重點，由於擔心當事人的受暴事件，在工作中滾動式地修正評估當下的危機及和擬定安全策略，但別忘了此時此刻在電話中與你／妳對話的當事人才是服務的主體，請記得關心眼前的當事人，對他／她的感受保持敏感度是我們工作的關鍵，詢問和確認他／她目前還好嗎？是否可以對話？告訴當事人我們在意他／她的感受，並且在意他／她的情感和生理反應，在會談中創造情緒安全的情境，有助於建立安全可信任的工作關係。

#### **五、肯定求助：肯定當事人的求助行為，延續當事人採取的因應作為**

篩派案社工面對當事人的通報事件，要肯定當事人的具體求助行動，充權當事人勇敢發聲並且願意讓社工聯繫，告知有關受暴後的權益資訊並且有相關網絡可以提供服務，依當事人實際狀態鼓勵當事人接受警政、醫療、心衛中心、精神及自殺關懷訪視員、學校等協助，讓當事人知道求助的好處，且其議題可有不同專業的助人者共同介入。倘若當事人並非首次通報

進案，多次受暴的當事人願意再尋求工作者的協助，可見先前工作者的介入對當事人來講是有正面效果的，更要抓緊機會肯定當事人的求助意義，方可延續當事人與網絡工作者的合作及討論。

#### **六、貼近脈絡：用靠近當事人的語言來關心事件的脈絡而不是探究問題**

篩派案社工在收到通報單時，由於考量到當事人的危險情境及人身安全議題，常會急促地想要趕緊蒐集當事人的資料並確認其安全與否，為了進一步完整掌握當事人的狀態，又或是工作者需進行暴力危險評估量表施測時，諸多題項需要在緊湊的時間中完成，一不小心會變成問答式的問卷訪談或像警察與犯人式的訊問，此種「快塞」的方式很容易讓當事人感到不舒服。提醒工作者，蒐集資訊考驗會談技巧的能力，在理解當事人的生活脈絡和受暴史中去談論其危險處境，更要顧及當事人的背景脈絡，使用他／她貼近的詞彙用語，讓提問變得生活化且具體；更好的狀態是依著當事人熟悉的語言及文化與之會談，朝向具有多元文化思考的層次工作。

#### **七、理解創傷：理解當事人的身心反應或行動策略是受到創傷的影響**

篩派案社工聯絡當事人時可能會遇到打電話不接、拒絕訪視，或是回答問題時愛理不理、充滿敵意、不願意透露訊息或



訊息迴避、說謊、前後不一致、忘東忘西等狀態；甚或表現出太過衝動或是情緒起伏很大、想要情緒勒索、不配合處遇。

其實，當篩派案社工運用創傷知情的觀點來理解當事人時，就會明白當事人的外在行為表徵是受到內在創傷所影響，身體和情緒在某一個固定狀態無法調節，身心還沒獲得安穩的照顧，所表現出來對人的不信任和不安全感、反覆測試和猶豫的行為狀態，自然就無法好好與之工作。篩派案社工理解當事人的反應和行為是受到創傷影響的正常現象，也因為理解而能調整自己對當事人的工作視框，有機會以支持的態度陪伴當事人。

## 八、回應需求：將當事人的需要作適當的轉銜及連結傳遞

篩派案社工在派案評估階段，向當事人確認基本資訊及安全評估外，也會向當事人蒐集個別化地服務需求，例如考慮進行離婚官司、爭取子女監護權，或是向相對人提告，抑或有嚴重情緒困擾期待進一步的心理諮商資源等。當篩派案社工與後續服務的社工不同人時，工作者可以清楚地讓當事人知道，關於他／她的需求會順利地轉銜給另一位專門服務他／她的主責社工協助，不須讓當事人向接手的社工重複訴說個人的受暴史或期待，工作者內部將當事人的資訊在紀錄上作完整地交接和傳遞，可以讓當事人感受到這是一個有組

織和可信賴的團隊。

## 九、分享權力：告知與分享有關當事人的權益資訊，創造其自我掌握感

上述關於保持透明的原則中已提及資訊透明，篩派案社工會告知當事人在法律上及既有服務策略中所擁有的各種權益，這些訊息的透明是一種權力分享的過程，當事人愈知道下一步會發生什麼事、知道自己擁有可使用的資源系統，對於通報後要與社工／網絡工作人員工作的流程更具體且會覺得有掌握感、安心。同時也因為瞭解這些權益而能與工作者討論未來生活的安排和處遇內容，這是讓當事人實際參與作決策，將過往助人者權力分享給當事人的具體實踐，可以提升當事人的權能感及自信心，當事人因為理解本身的權益，有助於作出下一階段的行動判斷。

然而，篩派社工在有限的工作時限內欲進行資料蒐集來分流分流，往往產生很大的困難：

- （一）派案專業被檢視：系統控管每一筆案件的派案時效及分流結果，在無法全面掌握案情的狀況下必須有初步的分流結果，故派案立場容易受到挑戰和質疑；
- （二）不敢放假的星期一：通報案件數愈高，篩派案社工首當其衝面臨篩派案的案件數也會愈來

愈高，每逢週一、連假或是春節過後的第一個上班日，假日案件累積至上班日統一處理，仍須在規範的24小時內或是72小時內完成案件分流。更遑論當有社工休假、請假時，要分流的案件分攤在每一位社工身上，勢必影響派案品質；

(三) 資料蒐集並非當事人需求：篩派案社工須確認基本資料的完整性，故詢問當事人住址、身心障礙者證明、目睹兒少，或是確認何時會返回原住所地等，對於一個受到傷害且有服務需求的當事人會認為社工的問題並非關於自己人身安全或是創傷服務的關鍵，會顯得不耐煩且拒絕回應；

(四) 當事人未透露資訊：當事人可能沒有預期被通報，或是由於剛受暴而處於混亂狀態，因此對於篩派案社工的詢問並沒有準備好要回應，此也會造成社工在電話中蒐集問題的阻礙；

(五) 訊息較難在電話中釐清：篩派案社工需要掌握案情來決定分流，特別是涉及身體不當碰觸的資訊，更難在電話中詢問當事人。此外，面對有創傷的當事人，過度的詢問亦會引發其

創傷反應，常會獲得忘記了、不記得或是不願意說的狀態。

篩派案社工主要是透過電話工作，在電話中要與當事人建立關係本就不是容易的事，尤其第一通電話要如何讓當事人覺得安心且願意與社工合作很考驗會談技巧，除了本身所須備的個人專業能力外，更需要組織角度的支持與協助。

## 伍、組織對集中篩派案中心創傷知情之提供

創傷知情的提供並不侷限於接受服務的當事人，更包含從組織管理的立場來提供員工友善的工作環境，員工、主管到整體服務策略應具備創傷知情的工作思維（NCDVTMH, 2018; SAMHSA, 2014），集中篩派案中心的社工處於長期高張壓力時效下，建議組織可提供以下措施。

### 一、安全：創造篩派案社工的情緒安全和軟性職場的內在穩定感

(一) 充足的人力配置：為避免「快塞」，充足和有經驗的人力是必要的，當派案量合理時，篩派案社工才能預備自己的狀態，在身心容納之窗中感受情緒安全，進而能對當事人的創傷有時間可以理解和敏察。

(二) 有力的督導後盾：派案判斷有

疑問或是遇到疑義案件時，與督導討論可提升專業知能、再釐清派案的論述，更是提升社工派案時的自信心，創造安心派案的環境。

## 二、信任與透明：確信派案定位的認可，透明化篩案機制

雖說「直轄市、縣（市）政府集中篩派案機制處理原則」載明集中篩派案窗口的角色，即篩派案社工將案件派至各受案窗口後即應受理，不得退案，宣示篩派案中心的派案權，但對於「如何派案」、「根據什麼派案」這些議題仍屢遭中央乃至地方實務工作者的挑戰。事實上，整體網絡需要理解，藉由電話蒐集完整的資訊，在有限的派案時效壓力往往難以周全，需要相信篩派案社工當下的判斷，發展對派案專業的信任。而「快篩」政策下勢必無法達成「精準」，但要達成多少「正確」，是可以討論的。因此篩派要使用邏輯、有實務依據之工具來派案，更要透明、標準一致，有共識達成多少「正確」才不會成為「快塞」，應該要被嚴肅思考。

## 三、合作與信任：「接住案件」是最大公約數，對案件「存在光譜」一事有共識

社工進行篩派案時最擔心各工作者對

於案件的危機程度看法不一，以及定調屬於保護性案件和脆弱性案件的認知不同，當有意見分歧時，工作者往往需要花費許多時間進行溝通和概念澄清，造成「說明為何如此派案」花費的時間比「蒐集案件訊息」來的多之荒謬現象。因此，系統間應彼此合作來「接住案件」為最大公約數，對於案件需要有「光譜」的理解，雖然體系總是希望「分工明確」，但個案的需求往往沒辦法「一刀兩斷」，而是時常在各種議題間挪移，要讓案件在篩派時就完全「不具爭議」，並不容易做到。

## 四、開放與尊重：相互理解且善用疑義會議，維持開放的溝通管道

集中篩派案中心考量案件的各種情境，須在時效內完成分流內容，雖然制度上擁有派案權，但針對有問題的案件仍應保持溝通的心態，理解每位專業助人者的訓練背景不同，故案件著重的面向和評估會有些許差異。當立場不同時要開放溝通，交流彼此掌握的資訊，亦須善用疑義案件處理機制，藉由組織中更高層級的決策者作成通則式的決議，以建立派案共識和原則，減少爭議就是減少系統內的耗損。

## 五、同儕支持：關照同仁的福利與需要，彼此友善接納與支持

友善和支持的工作環境是必要的，特

別是篩派案社工每天處於與時間競賽的高張力時效下，因此組織需覺察社工的情緒反應及工作壓力，透過辦理同儕團督、固定聚餐或舉辦組內旅遊安排等，藉由團隊間的抒壓或是主管支持、實質犒賞，提升工作士氣及營造友善的工作氛圍，讓同儕間彼此有關係的連結。

## 六、賦權發聲和選擇：為工作角色發聲和選擇所需要的訓練內涵

篩派端的社工往往無法參與多元訓練，這與「無法離開工作崗位」的工作性質有關，也常被忽略在各類型的訓練計畫中，因此篩派案社工要有能力為自己發聲，相較於成保、兒保、性保和脆家社工，篩派案社工派案時更需熟悉各專業法規和概念，有權利主張要被認可派案角色，以及選擇自己所需要的專業訓練，篩派案工作就是一門專業。

## 七、多元文化：理解每位專業工作者獨特的生活脈絡及工作經驗

督導在協助篩派案社工進行派案及指導專業精進的過程中，需要瞭解工作者個

人的身分、成長背景，以及過往的工作經驗，是否會受到特定族群、受暴議題或是替代性創傷而涉入案家的情緒或動力，進而影響到工作上的判斷；因此督導需要對篩派案社工的家庭脈絡、工作狀態或情緒創傷等有更多的覺察，要具備多元文化的敏感度來協助社工。

集中篩派案中心是各縣市政府受理案件的第一道守門人，賦予將當事人所需要的服務作適切的分流輸送，因此保持管道暢通是重要的，透過創傷知情的視野，讓篩派案社工從受理通報單開始，不再只是匆忙地將案件「塞」出去，而是從通報單的過往資料中理解當事人的創傷和行為因應，從聲音的改變及資訊的透明、權力分享，建立與當事人安全及可工作的關係，讓當事人感受到工作者對他／她所經歷創傷的理解，開啟與當事人合作的第一步。

（本文作者：莊謹鳳為臺中市家庭暴力及性侵害防治中心組長；吳書昀為國立暨南國際大學社會工作學系教授）

**關鍵詞：**集中篩派案中心、創傷知情

## 參考文獻

- 吳書昀、王翊涵（2019）。〈「強化社會安全網計畫」中「未滿18歲通報案件服務分流輔助指引」之發展〉，《社區發展季刊》，165，126-138。
- 沈慶鴻、王珮玲（2018）。《親密關係暴力現況問題暨防治成效研究》。衛生福利部委託研



究。

- 茱蒂絲·赫曼 (Judith Herman) (2023)。《創傷與復原 (30週年紀念版)：性侵、家暴和政治暴力倖存者的絕望及重生》(施宏達、陳文琪、向淑容譯)。左岸。(原著出版年：2022)
- 張秀鴛、陳映竹、邱琇琳 (2022)。〈強化社會安全網集中篩派案機制之現況與未來〉，《社區發展季刊》，177，69-81。
- 劉珠利 (2016)。〈融入照顧創傷原則的親密關係暴力實務工作〉。《社區發展季刊》，156，223-239。
- 衛生福利部 (2024)。〈衛生福利部保護服務司統計專區〉。2024年8月26日，取自<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105.html>
- 衛生福利部 (2018年2月26日)。《強化社會安全網計畫核定公告》。2024年8月26日，取自<https://www.mohw.gov.tw/cp-3763-40093-1.html>
- Bowen, E. A., & Murshid, N. S. (2016). Trauma-informed social policy: A conceptual framework for policy analysis and advocacy. *American journal of public health*, 106(2), 223-229. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2015.302970>
- Kataoka, S. H., Vona, P., Acuna, A., Jaycox, L., Escudero, P., Rojas, C., Ramirez, E., Langley, A., & Stein, B. D. (2018). Applying a trauma informed school systems approach: Examples from school community-academic partnerships. *Ethnicity & Disease*, 28(2), 417-426. <https://doi.org/10.18865/ed.28.S2.417>
- Knight, C. (2015). Trauma-informed social work practice: Practice considerations and challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(1), 25-37.
- Levenson J. (2020). Translating Trauma-Informed Principles into Social Work Practice. *Social work*, 65(3), 288-298. <https://doi.org/10.1093/sw/swaa020>
- Murshid, N. S., & Bowen, E. A. (2018). A trauma-informed analysis of the violence against women act's provisions for undocumented immigrant women. *Violence Against Women*, 24(13), 1540-1556. <https://doi.org/10.1177/1077801217741991>
- National Center on Domestic Violence, Trauma & Mental Health. (2011). *Creating Trauma-Informed Services Tipsheet Series*. Retrieved from [www.nationalcenterdvtraumamh.org](http://www.nationalcenterdvtraumamh.org)
- National Center on Domestic Violence, Trauma & Mental Health. (2018). *Tools for transformation: Becoming accessible, culturally responsive, and trauma-informed organizations - an organizational reflection toolkit*. Retrieved from [http://www.nationalcenterdvtraumamh.org/wp-content/uploads/2018/04/NCDVTMH\\_2018\\_ToolsforTransformation\\_WarshawTinnonCave.pdf](http://www.nationalcenterdvtraumamh.org/wp-content/uploads/2018/04/NCDVTMH_2018_ToolsforTransformation_WarshawTinnonCave.pdf)
- Savage, A., Quiros, L., Dodd, S., & Bonavota, D. (2007). Building trauma informed practice: appre-

ciating the impact of trauma in the lives of women with substance abuse and mental health problems. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 7(1/2), 91-116. [https://doi.org/10.1300/J160v07n01\\_06](https://doi.org/10.1300/J160v07n01_06).

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

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), 586-599.