保護篇

目 錄

保護篇

第一章　以被害人為中心的保護服務工作模式 D-1
第二章　被害人服務工作流程 D-6
第三章　個案評估歷程 D-9
第四章　被害人之安全計畫 D-21
第五章　與被害人工作之技巧與注意事項 D-33

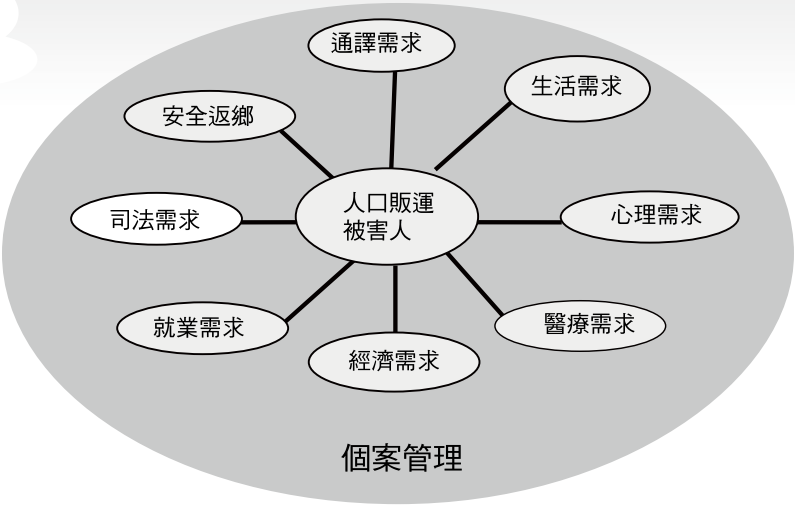
保護篇

本篇共分為五章，第一章以被害人為中心的保護服務工作模式；第二章被害人服務工作流程；第三章個案評估歷程；第四章被害人之安全計畫；第五章與被害人工作之技巧與注意事項。內容主要希望協助被害人的工作者，都能以「被害人為中心」的概念下，因應他（她）們個別的不同需要，提供各種不同專業的跨科技整合服務網，積極保護被害人的權益。主要內容包含：被害人服務工作相關流程、個案問題預估、被害人之安全計畫及與被害人工作之技巧與注意事項，提供第一線工作人員參考。

第一章　以被害人為中心的保護服務工作模式

人口販運被害人離鄉背井隻身在台灣，沒有任何支援網絡（甚至連語言溝通都有困難），再加上個別性的問題需求差異頗大，因此，我們建議可以由以下的圖示思考被害人所需要的各種服務，來建立以被害人為中心的保護服務工作模式。

服務過程中需要特別強調的重點有三：首先，建立跨專業的服務資源網，以解決各面向問題；其次，服務應以「被害人為中心」，尊重案主自決，以維護被害人的權益為優先；最後，強化網絡中的溝通協調與合作，彼此分享資源與資訊，不應由任一專業全然掌握被害人服務的決定權，才能真正的保障被害人人權。



（一）個案管理

1.評估被害人的需求，協助滿足。

2.為被害人主張權益。

3.情緒支持陪伴。

4.連結資源、發展及強化其社會資源網絡。

（二）通譯需求－尋找合適的通譯

1.審慎評估被害人語言能力，往往被害人會由於不好意思問，而裝成聽懂他人的意思，應有適當的敏感度，向被害人進一步確認對國語的理解程度。

2.由於人口販運的議題較為複雜，務必使用經過訓練的通譯。

3.盡量以同一個被害人同一通譯的原則提供服務。

4.即使被害人的語言能力佳，足以應付日常生活的溝通，在偵查及審理的過程中，因涉及許多艱深的法律用語，仍應有通譯在場協助，可諮詢法院通譯人才資料庫。

（三）生活與心理需求－安置保護、安全計畫、生活照顧與重建、居留展延、心理支持、心理諮商轉介

1.安置保護處所的選擇，盡量以遠離人口販運者（集團）活動區域為原則。

2.評估被害人之安全問題，與被害人討論安全計畫，以協助其維護人身安全。

3.給予被害人足夠的資訊與心理支持，協助其在台滯留期間的生活，使其進入暫時的穩定狀態。

4.如有暫時居留的身分問題，需協助辦理居留展延或申請臨時停留許可（參閱移民法第七章）。

5.被害人如為非法居留且攜有未成年子女，應協助其子女處理停、居留身份，連結社政單位或入出國及移民署，以適用內政部入出國及移民署的待遣返非法停居留之外來女子育有兒童時之工作標準作業流程。

6.被害人多呈現創傷後壓力症候群，為其評估並轉介心理諮商資源，以協助其心理重建及自我肯定，走出創傷的陰霾。

7.評估被害人之支持系統時，可瞭解被害人是否有宗教團體，或其他屬於同國籍新移民的次團體。

（四）醫療需求－陪同就醫

1. 視被害人身心狀況陪同前往市（公）立醫院急診室求診及驗傷，協助被害人留下證據並緩和被害人之情緒。

2.若被害人沒有外顯症狀或疾病也應進行健康檢查，以確認被害人的健康情形，以利於後續協助。

3.被害人有時會有性病、職業性疾病、或其他傳染性疾病篩檢的需求，應協助其檢查或治療。

4.由於多數被害人需自費就醫，可向公部門、相關單位或請醫院的社工協助申請醫療補助費用。

（五）經濟及就業需求－零用金、經濟補助、就業機會

1.通常被害人在獲救後均身無分文，有緊急經濟扶助之需求，可協助申請政府部門或相關民間單位經濟補助，例如：特殊境遇婦女急難救助基金，即可提供給未居住於安置保護處所的被害人抒緩其經濟困境。

2.被害人如有工作就業之需求，應協助其申請聘僱許可（參閱移民法第七章），並協助連結社會資源提供其就業機會，不僅可穩定其情緒，更使其儘速經濟自主。

3.被害人如持簽證入國之勞工身分來台，其工作的轉換須經就業服務站協助，相關流程請參考行政院勞工委員會外籍勞工轉換雇主作業流程。

（六）司法需求－法律諮詢、陪同出庭、陪同偵訊、法律扶助

1.人口販運被害人面臨諸多法律訴訟問題，通常被害人本身也觸犯法律刑責（如偽造文書等），需向被害人說明相關法律規定，並協助其與律師進行法律諮詢及訴訟協助。

2.被害人對臺灣司法不甚瞭解，容易感到害怕及擔心，尤其面臨人身安全問題，使被害人更感焦慮及恐懼。因此社工員的陪同

出庭與偵訊，可協助被害人熟悉出庭流程，瞭解個人權益，並減少被害人單獨面對人口販運者（集團）的威脅感。

3.視需要向法律扶助基金會申請義務律師協助控告人口販運者（集團），取回人口販運者（集團）積欠或應賠償之金錢。

4.針對被害人本身因販運過程所觸犯的刑罰與行政罰，就其免責部分與檢察官溝通，主張其不起訴或緩起訴的權益。

5.被害人如以配偶身分入台，於返鄉前應協助處理其配偶身分，至其戶籍所在地之戶政事務所辦理離婚或婚姻無效的註銷及登記。

（七）安全返國－旅行文件、返國安全評估、與當地民間團體聯繫被害人轉介

1.被害人通常缺乏身分證件，返國前請移民署專勤隊協助被害人辦理旅行文件。

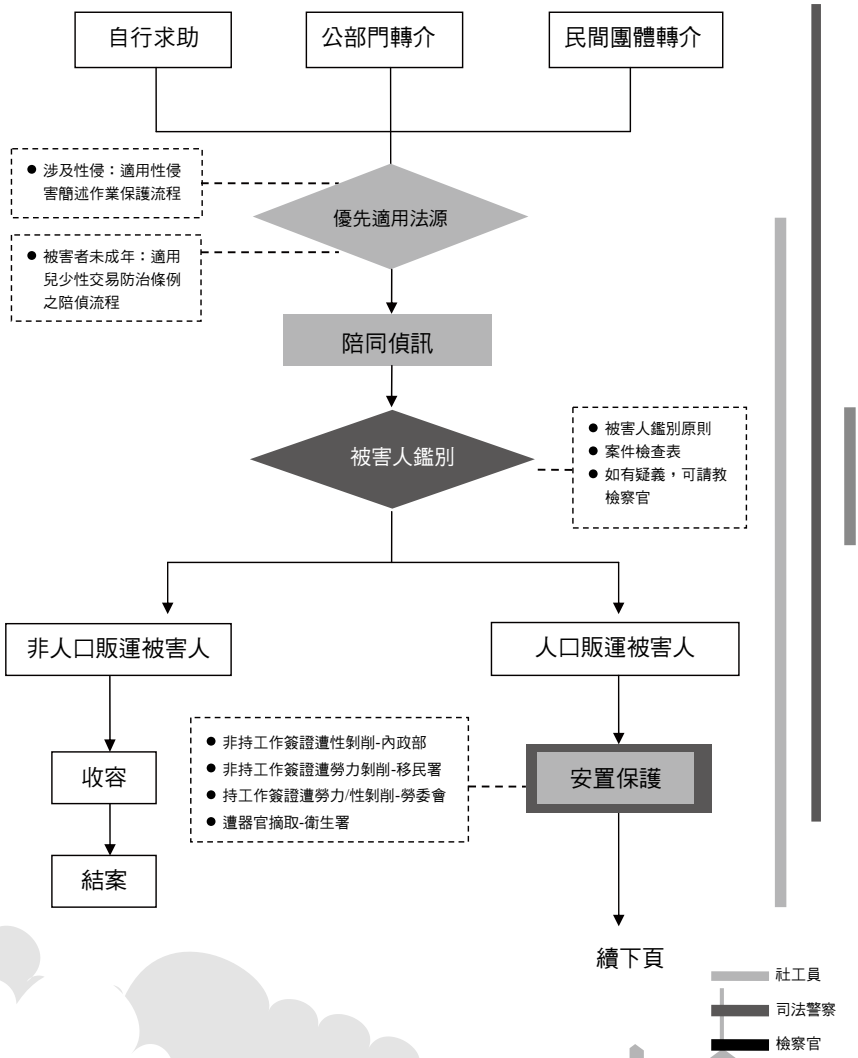
2.被害人或其家人可能與人口販運者（集團）熟識，返國前應評估其安全問題，瞭解被害人是否因協助作證，而有生命安全的威脅。同時是否有遭人口販運者（集團）報復與再次受害的可能性。

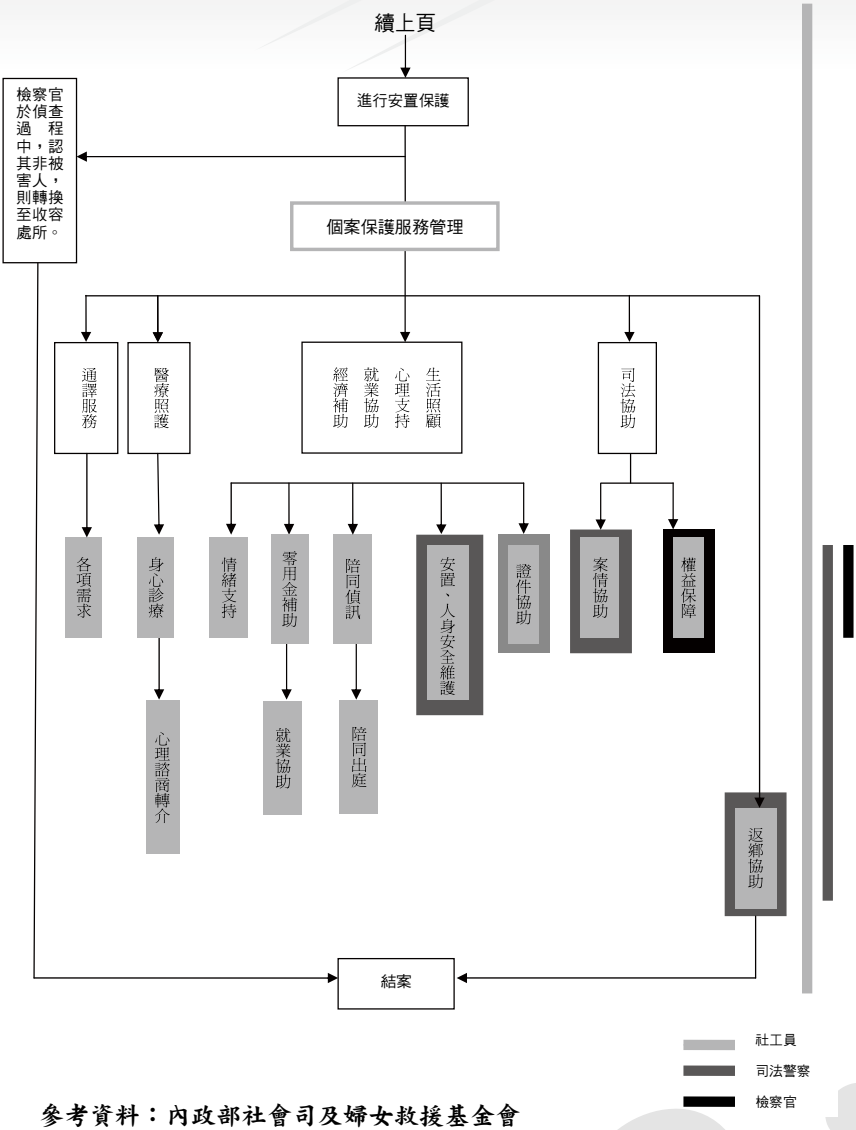
3.如經被害人同意，可與被害人原生國的相關民間團體聯繫，轉介被害人以提供其返國後的後續協助，或於抵達時接機並協助轉機返家。

4.返國前應為被害人實施人權及勞動權益之相關教育，以減少其未來再度遭到剝削的可能性。

第二章 被害人服務工作流程

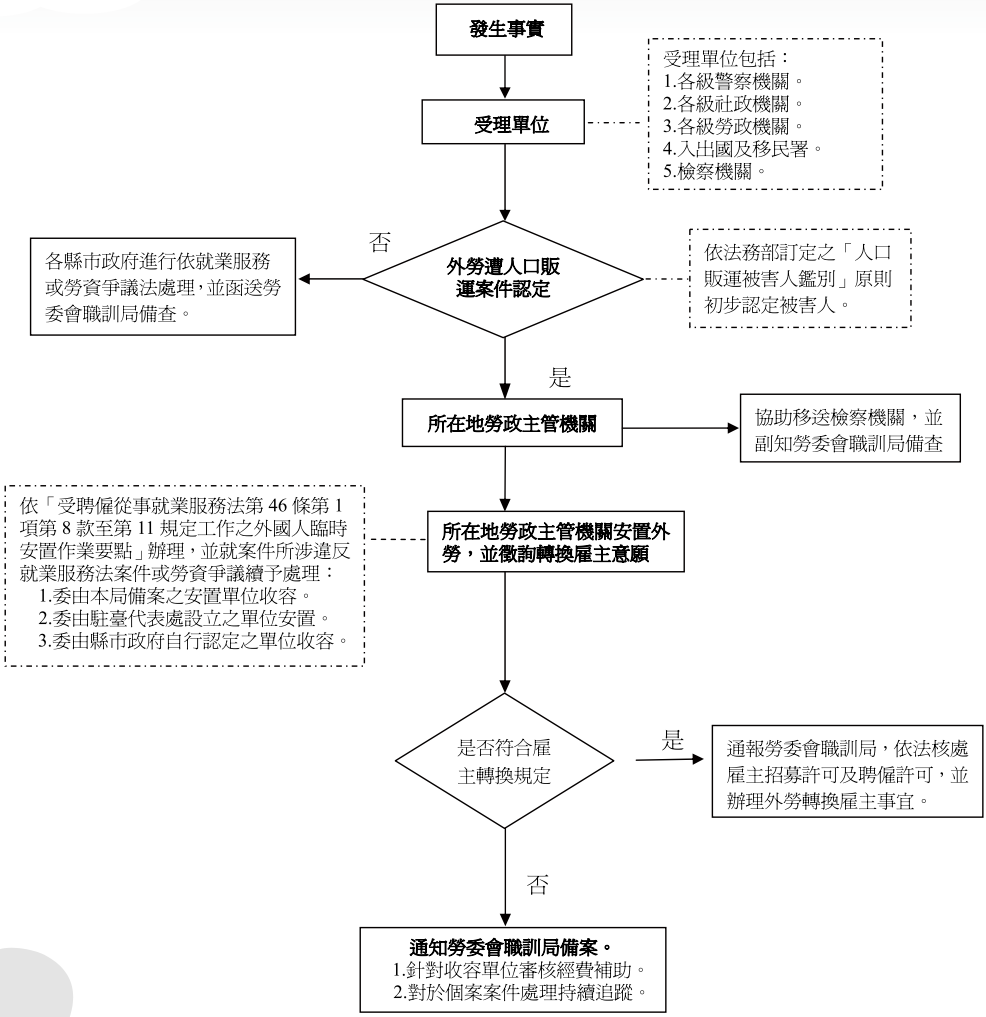
■ 人口販運被害人保護服務流程圖





參考資料：內政部社會司及婦女救援基金會

■ 外勞遭勞動剝削處理流程圖



資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局

第三章　個案評估歷程

人口販運被害人之需求評估可能發生在接案面談、輔導轉介，或追蹤服務過程中。工作人員與被害人透過初步關係建立、資料蒐集、澄清被害人之需求主訴，以決定機構對被害人現階段的服務，進而媒合轉介其他資源機構，以提供被害人最適切的服務。

一、建立關係

工作人員要先介紹自己，向被害人說明你是誰、這個單位是做什麼的、這個單位能瞭解被害人目前最關心的問題，並且清楚告知有哪些服務可以提供、哪些要求是單位無法提供協助的；也說明為了更瞭解如何提供協助，工作人員可以預告可能會問一些問題，讓被害人有心理準備。

人口販運工作人員必須營造舒適、信任、保密、以及尊重的氣氛，並以和緩、具敏感度的態度提問，注意可能觸發壓力與創傷重演，盡量以「沒有合適文件」代替「非法居留」的說法，並要強調保密性、保密的限制與權利，讓被害人具自主性及參與性，決定自己想談論的內容，以增進被害人的求助動機。

二、瞭解個案來源及相關資料

工作人員透過事前的書面資料、被害人的談話，蒐集相關資料。被害人也許會分享所經歷的事件細節，但是除非評估需要，否則並不需要更進一步的細節說明，以避免影響被害人，造成後續問題。

◎資料蒐集

1.個人基本資料

個案姓名、轉介單位、人口販運的種類、出生日期、性別、國籍、主要語言、翻譯需求、婚姻狀況、家人與家人所在地、原生國聯絡方式、安全聯絡方式、簽證資格等。

2.販運的覺察與經驗

被告知什麼、被承諾什麼、與人口販運犯罪者的關係、被販賣年限、前來的時間、前來的時程表與情形、證明文件是否被扣押拿走、其他參與人士、入境的地點、入境的經驗、期待與事實的差異、行動自由等。

3.工作狀況

工作的環境、工作種類、工時、實拿薪資、人口販運犯罪者的對待、其他處於相似情況的人的狀況、是否知道自己所在地等。

4.逃離/查獲過程

由誰發起、有無其他人協助、有無其他人逃離/被查獲、多久以前、逃離後/現在的安全狀況等。

◎個案核對清單

分　類	內　　容
第一次的會談	□注意隱私權/保密的限制 □服務同意書與資料提供同意書 □逐項檢視被害人需求評估表-個案管理的目標（參見保護篇附件E-5） □完成風險評估 / 被害人安全檢視表格（參見保護篇附件E-6） □評估被害人食物與電話卡的需求 □提供被害人日曆，面談約定卡，並提供信封裝這些文件
告知服務項目/時間	□服務時間 □危機諮商 □安置保護 □陪同服務 （□筆錄/偵訊　□驗傷　□出庭　□醫療） □法律服務 （□諮詢　□委任　□其他） □通譯服務 □經濟補助 □支持團體 □就學輔導 □就業輔導/職業訓練 □其他

（續前表）

個案檔案	**1. 個案管理表格（參見保護篇附件表格）** □接案表（參見保護篇附件E-1） □轉介者提供的文件 （參見保護篇附件E-2、E-3） □完整的評估（參見保護篇附件E-4、E-5） □完整的風險評估與個案安全檢測表 （參見保護篇附件E-6） □資料揭露同意書（參見保護篇附件E-7） □服務同意書（參見保護篇附件E-8） **2. 健康文件** □案主預約掛號的時間表 □經過醫師同意給予的診斷書及處方簽 **3. 司法/移民的資料** □簽證、護照、居留證、國籍證件的影本 □其他相關證件 □刑事司法相關文件 **4. 福利/援助的文件** □公文 □行政文件 **5. 教育/就業/住屋** □教育相關文件 □求職就業協助相關文件 □居住相關文件 **6. 個案紀錄** □個案紀錄（參見保護篇附件E-10、E-11） □結案、轉案表（參見保護篇附件E-12、E-13）

資料改寫自Coalition to Abolish Slavery &Trafficking（CAST）以及婦女救援基金會。

三、個案外在狀態評估

◎評估項目

1.安全：被害人目前的安全狀況？

不穩定	最近人身安全被威脅；與人口販運者/相關人士住在一起/保持聯繫；家人受到威脅。
低度穩定	曾受威脅；最近與人口販運者聯繫；擔心家人可能會有危險。
中度穩定	最近沒有和人口販運者/相關人士的聯繫；人口販運者不知道被害人所在地；被害人居住在與販運地點不同的區域。
非常穩定	被害人不感到害怕，可以自由行動；人口販運者無法得知被害人所在地；刑事案件結案。

2.居住：被害人目前的居住狀況？

不穩定	被害人為遊民（住在街上）；被害人經常搬家，沒有固定住所。
低度穩定	居住在短期安置保護中心或朋友家中。
中度穩定	有基本的住所/自己的房間；仍有問題穩定繳交房租。
非常穩定	被害人擁有安全、穩定與合適的住所；租屋沒有財務上的顧慮。

3.食物：被害人目前能適當取得食物的狀況？

不穩定	被害人沒有食物，或是很少食物/無法取得食物。
低度穩定	偶而由緊急服務機構得到食物。
中度穩定	可以購買與烹煮足夠的食物；可能由民間團體補充食物。
非常穩定	可以經常性的購買與烹煮自己選擇的食物

4.衣服：被害人目前能適當取得衣服的狀況？

不穩定	沒有衣物；沒有適合氣候的衣物。
低度穩定	有限的衣物；沒有足夠適合氣候的衣物。
中度穩定	擁有足夠與適合氣候的衣物。
非常穩定	可以隨自己需要購買足夠與適合氣候的衣物。

5.生活技能：被害人目前的生活技能？

不穩定	不熟悉環境；無法獨力行動；無法搭乘大眾運輸工具。
低度穩定	在協助下可以搭乘大眾運輸工具；熟悉所在社區。
中度穩定	可以獨自前來會談；有限的使用E-mail、手機、網際網路；使用銀行服務。
非常穩定	輕易使用社會服務與E-mail、手機、網際網路；存錢；匯錢回家。

6.健康：被害人目前健康情形及獲得醫療服務的狀況？

不穩定	疾病未受醫療照顧；醫療需求未滿足；沒有醫療照顧。
低度穩定	被害人對自己健康需求有基本瞭解；在協助下，可以獲得所需醫療。
中度穩定	醫療需求被滿足；可以購買所需藥物；有健康知識、懂得預防疾病產生。
非常穩定	沒有重大健康問題；例行檢查；有預防概念。

7.心理健康：被害人目前的心理健康情形？

不穩定	創傷症候群、遭強暴後的創傷。
低度穩定	沮喪/有自殺傾向、自我傷害、退化行為。
中度穩定	接受諮商、中等程度的情緒穩定、對自己/他人無危險。
非常穩定	復原中、完成個管目標、具適應技巧及支持。

8.支持系統：被害人目前支持系統的狀況？

不穩定	沒有協助的機構；沒有信任的朋友/家人；無支持系統。
低度穩定	有機構協助；與家人偶而聯絡。
中度穩定	與家人經常聯絡；一些社會支持。
非常穩定	緊密的家人/朋友網絡；參與社區活動；與家人團聚。

9.工作：被害人目前工作狀況？

不穩定	失業；沒有收入來源；負債；個案沒有工作技能。
低度穩定	非正式/兼差性質工作；參加職業訓練。
中度穩定	從事最低薪資工作；經常性給薪；工作換取社會福利；完成職業訓練。
非常穩定	不錯的薪資與工作福利；穩定的工作。

10.語言：被害人目前的語言狀況？

不穩定	在原生國不識字；中文無法聽、說、讀、寫。
低度穩定	在原生國識字；有限的中文能力；參加中文課程。
中度穩定	中文能力符合工作需求；有口語對話的中文能力。
非常穩定	中文流利；能輕易的以中文進行工作與應對。

11.法律：被害人目前法律的狀況？

不穩定	沒有律師；沒有證明文件；沒有合法滯留身分。
低度穩定	最近才獲得合法停留身分；有某些身分證明文件。
中度穩定	有個人證明文件；對權利與法律流程有一些知識。
非常穩定	取得簽證或永久身分；與律師保持良好關係。

12.人權：被害人是否知道自己權利及價值？

不穩定	責怪自己被販運/控制。
低度穩定	無法發展正常的僱傭關係。
中度穩定	了解員工權利。
非常穩定	求職及生活中會運用相關人權概念、擔任人權行動發言人。

資料參閱：2005 Safe Horizon,**反人口販運方案**Coalition to Abolish Slavery &Trafficking（CAST）**及婦女救援基金會**。

四、性侵害評估

由於被害人往往不願多述性侵事件，或因錯誤認知而不知自己遭受性侵（例如：以為馬伕的性侵是接客的練習），工作人員應以開放、循序漸進的態度詢問性侵的內容，澄清被害人是否被強迫以不喜歡的方式、在不想要的時候或地方發生性行為。仔細傾聽婦女的敘述，鼓勵被害人陳述自己如何解讀自己的處境、怎麼理解問題，她內在的真實感受有哪些呢？若是遭受性侵犯，應依性侵流程處遇，並告知被害人相關福利權益。

五、心理健康評估

為了確認被害人曾經歷過創傷事件，或是持續經歷壓力狀況，評估被害人的因應能力與篩選自殺意圖是很重要的。若被害人處於立即的危機，除參閱人口販運被害人工作之技巧與注意事項外，應特別注意：

- 專注於傾聽，協助被害人清楚陳述自己的狀況
- 緩慢與冷靜的談話
- 保持簡單的問題

◎評估重點

1. 一直以來對這些壓力狀況如何反應與因應？
   - ■ 這些壓力情況如何影響行為？（飲食、睡眠、噩夢、生活起居、思考模式的改變…等。）
   - ■ 如何影響人際關係？
2. 因應方式逐漸改善、持續不變，還是變糟了？
3. 曾經有過其他創傷經驗嗎？（如兒虐或家暴歷史、墮胎、性侵、凌虐、親友死亡、看到其他被害人受到凌虐、自殺或傷人…等。）
4. 有時候經歷一個創傷事件，會想起其他不舒服的問題或事件。
5. 曾經有過精神科診斷嗎？有憂鬱症狀嗎？
6. 曾經酗酒或使用藥物嗎？
7. 在以前有曾經成功克服壓力事件的經驗嗎？做了什麼？
8. 曾經想要傷害自己，或是結束自己生命嗎？

是？	否？
◆上次有這種想法是什麼時候？ ◆現在有這種想法嗎？ ◆曾經嘗試？ ◆評估被害人的自殺計畫，以及是否有工具協助其行動？ ◆請被害人一同協助尋找讓他們感到安全的解答。 －評估支持系統 －當有這樣感覺時，可以跟誰討論？ 根據被害人的自殺意圖程度建立處遇計畫（可能包括帶被害人就醫、與被害人建立不自殺契約—討論當她們有這樣感覺時可以打電話給誰、做什麼的；轉介給心理衛生專業人士）	◆表明願意協助的意願。 ◆探索立即的危機。 ◆確認被害人瞭解他們任何時候想到此議題，都可以跟工作人員討論。

資料改寫自2005 Safe Horizon,反人口販運方案以及婦女救援基金會。

9. 藉由與被害人討論協助自己感到安全與平靜的方式，與他們一起建立「行動計畫」（在規劃時要經過被害人同意）：

- 聚焦於短期的計畫
- 計畫要保持簡單與容易執行（如：在被害人感到生氣時打電話給朋友/你；你明天會打電話追蹤狀況；你會嘗試解答他們的問題；被害人有24小時熱線電話可以打）
- 瞭解被害人期待為何？
- 協助被害人指認自己的資源
- 鼓勵與支持被害人使用已開發的資源（朋友、電話號碼）

六、子女狀況評估

應了解被害人是否有懷孕、子女、出養等狀況；被害人如果有妊娠情況時，生產與否需由當事人自行決定，工作人員不因個人信仰、價值而左右影響被害人的決定，或在不做判斷時讓被害人以為同意其決定；工作人員僅可提供充足的資訊、優劣考量之建議，並提供必要的醫療及生活。同時也要避免其他同儕的錯誤意見，如：生產即可取得台灣籍身分、生產即可以母子同留台灣…等，工作人員需提供法令及文化上的教育。

如果發現被害人已有子女，安置保護期間有可能母子分離，應注意被害人的情緒，並向被害人說明相關權益並告知處遇作為；原則上應以母子共同安置保護為優先考量，不宜強制分離。兒童人權的落實不因兒童國籍、身分而有差異，工作人員應隨時保持維護孩子之最佳利益的立場，優先保障孩子最基本的「基本需求滿足」及「最少傷害」的權益作為。

七、婚姻買賣評估

若被害人是藉由婚姻買賣入境，於台灣具有婚姻身分，工作人員應多加注意其情緒；而真結婚／假結婚兩類情況需分開處理。若為假結婚，需協助辦理離婚或婚姻無效。

以越南配偶辦理離婚手續流程為例，雙方攜帶離婚協議書、戶口名簿、身分証、護照等文件，一起至先生所在地的戶政事務所，辦理完畢後申請戶籍謄本5份；再攜帶戶籍謄本5份、離婚協議書5份、印章、身分證、護照等文件，至地方法院公證，並在離婚協議書上蓋章；之後再到外交部用印；離婚協議書可以返國再翻譯即可，工作人員可提供被害人翻譯文件之相關資訊。

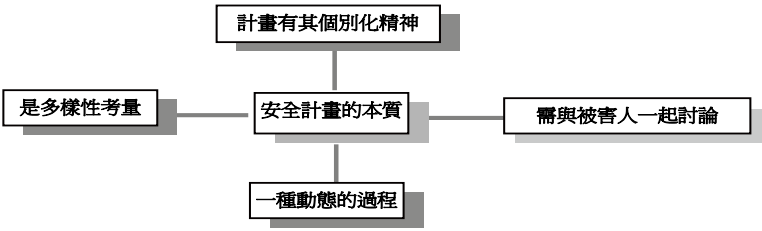
八、整體評估與建議

蒐集了被害人主訴、基本資料及需求後，工作人員可針對被害人的核心問題媒合必要的資源，提供個人權益資訊、建立人權意識，以避免再度被剝削。

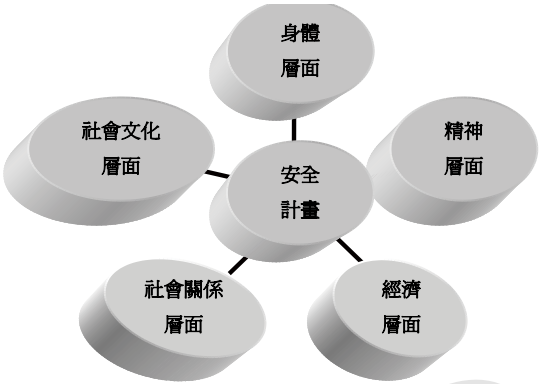
工作人員並將所看到的問題及可協助的方向回饋給被害人，再次檢核彼此是否已建立共識，確認被害人覺察到的需求，建立工作契約，鼓勵被害人成為歷程中的主人。評估的結果包括：（一）轉介其他機構、（二）提供單次或短期服務、（三）開案提供持續性服務。

第四章　被害人之安全計畫

人口販運被害人所面對的是組織型犯罪或強大的販運犯罪集團，因此其人身安全議題顯得特別關鍵。由於，人口販運被害人的恐懼不僅對販運者/集團本身，販運者通常也有可能威脅被害人在原生國的家人，而這種威脅會影響被害人的決定。因此，安全計畫對被害人來說存在更多複雜性的考量。所謂「安全計畫」，係指在販運被害人經安置保護後，安置保護機構工作人員，所採取的各種針對被害人人身安全議題的保護方法，以降低再度被販運。

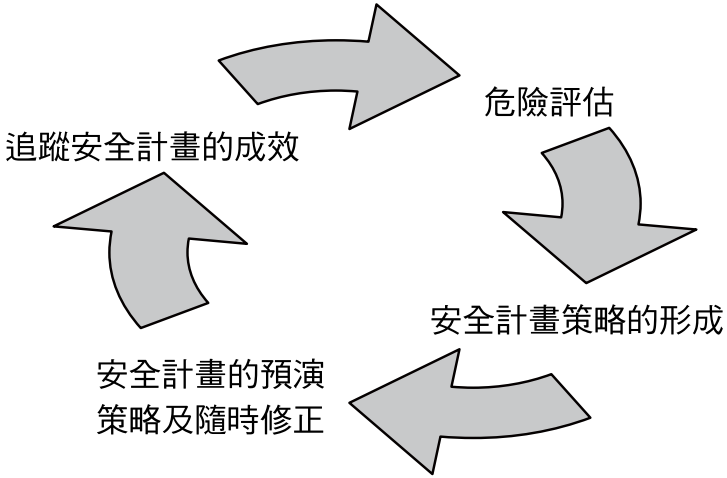


◎「安全計畫」所包括的層面

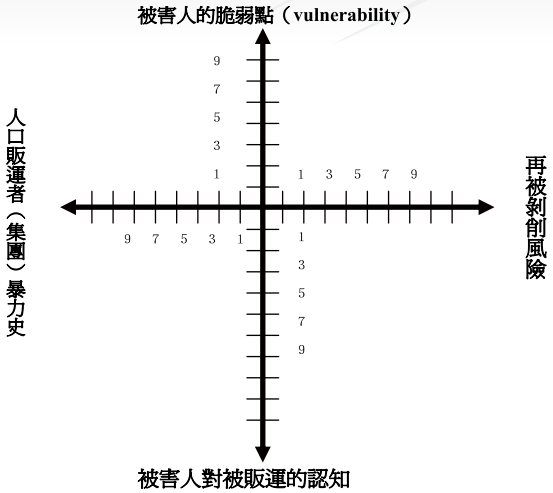


一、「安全計畫」是持續性評估：

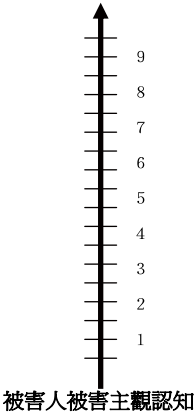
人口販運被害人工作的最高原則，就是確保其「人身安全」。因此在與被害人接觸的各個階段都必須隨時進行評估，專家建議風險評估應以一個月為評估間隔，亦要端視當事人的情況為前提，遇上高風險期間，可提升為每週或每日進行風險評估。也就是說在一開始接觸，被害人可能就有立即的安全風險，更重要是一旦進入安置保護場所以後，很可能被人口販運者（集團）取得聯繫，那個時候就需要重新調整其安全計畫。



◎安全風險評估圖（SRA）



圖一



圖二

■ 使用方法如下：

1.請依四個象限度依照風險因子所勾選之數量註記（即標點於所屬象限度中心為主向外計數），再依照四個位置連接起來分析風險。（圖一）

2.被害人主觀認知共10分，再依被害人主觀感受標示於圖上。（圖二）

二、制訂「安全計畫」前，必須先瞭解清楚及確認下列的事宜：

- → 詢問被害人與人口販運者（集團）的所在地，以便安排合適的安置保護地點。
- → 販運者曾有過的威脅行為。
- → 被害人是否曾經有被販運者使用藥物控制。
- → 被害人本身曾否有過疾病史。
- → 確認被害人在從事非自願性工作過程，否有懷孕、感染疾病或其他傳染疾病的可能性。
- → 被害人是否因害怕執法機關而不願求助。
- → 被害人可能不瞭解自己危險的風險程度，以及其對安全的主觀經驗缺乏現實感。
- → 被害人目前的所在地是屬於哪一類型的社區，城鄉之差可能會影響對安全計畫的需求程度。
- → 案件中的受害人數，被販買時間的長度、受虐與被威脅的經驗。
- → 被害人對於安全的定義與主觀認知。
- → 人口販運活動被害人的年齡、性別和特殊需要。
- → 被害人的個人能力與運用資源的狀況，例如，被害人是否會使用手機或公用電話。
- → 被害人是否能夠取得與親友或者其他販買人口的連絡，藉此做為依據，評估其被業者尋獲或威脅的機率。

改編自2005 Safe Horizon, 反人口販運方案。

在協助被害人過程，的確要對當事人的安全特別警惕，因為通訊的過程很可能被販運者監聽，所以在各種交通接送的過程，務必提升至最高警覺，必要時，建議請求警方支援有關被害人之交通接送等。通訊過程亦應使用暗語或代碼，以確保被害人不會在接送過程遭人口販運者（集團）攔截。

三、「安全計畫」，一般而言應提出下列妥適的基本保護措施：

→ 提供適當及安全無虞的住所。

→ 以人口販運活動被害人懂得的語文提供諮詢和資訊，特別是有關其法律權利的諮詢和資訊。

→ 被害人於偵查及審判程序中，被害人姓名與其他可供辨識之資料，應予以保密，不得公開披露。

→ 考量被害人擔心遭威脅、恐嚇或報復之心理，並防止其遭受二度傷害，被害人於偵查及審判程序中之訊問、對質或詰問時，應由社政、勞政主管機關指派社工員在場，並得陳述意見；其訊問、對質或詰問，應利用聲音、影像傳送之科技設備或其他適當隔離方式為之。

改編自2005 Safe Horizon, 反人口販運方案。

在正式進入安全評估的過程，相關專業人員就可以開始與被害人蒐集更多關於自身安全資訊與需求計畫。由於被害人面對的是組織型犯罪或強大的販運犯罪集團，因此安全計畫對被害人來說存在更多不預期的突發狀況，社工人員的隨機應變力與自我保護能力都必須要一再被提示及再教育。

實務工作顯示，人口販運被害人的恐懼通常並非針對單一販運者。販運者通常也會威脅被害人在原生國的家人，而這種威脅會影響被害人的決定。工作員或許可以藉用一些「安全計畫」的制式表格作為安全計畫的評估參考，或是類似家庭暴力的「勾選清單」等等工具來做為一個評定基礎，但是，傾聽、尊重被害人對安全風險的評估更是不可疏於防範，以及被害人本身希望如何降低當前風險。

以下是協助販運被害人與提供服務之相關專業人員建構安全計畫的建議做法，也就是針對被害人所採取各項措施，應以確保

被害人之人身安全為首要考量，避免其遭受人口販運者或其同夥之威脅、恐嚇或報復。然而，每位受害人的情況都存在著其個別差異性，例如：被禁錮或是獲自由的差別，由於「人在情境」中的實際性、多樣性及複雜性，因此沒有哪一條安全原則是可完全滿足或符合被害人與工作人員的安全需求：

情境提示(一) 安置保護中外出活動的安全策略

由於到了機構被安置保護後，被害人有可能被販運業者跟蹤到，因此要對自己的通勤習慣提高警覺，千萬不要告訴自己的熟識朋友目前的安置保護地點，因為她們也可能遭到威脅而全盤托出。同時，隨時改變被害人生活作息的時間。

- 不要固定一處地方購物。
- 不要固定活動的路徑或交通路線。
- 隨身攜帶緊急聯絡電話或平日就背熟。
- 盡量不要單獨行動，到人多的地方。
- 避免使用私人營運的計程車，特別是和人口販運者（集團）來自相同區域或種族的人所營運的。

情境提示(二) 安置保護中出庭的安全策略

- 一定要派車護送被害人到開庭的目的地。
- 請求法院的法警安排被害人從秘密通道進入。
- 避免被害人單獨一個人的機會，即便被害人需使用洗手間也要有人陪同。
- 請求法院隔離聆訊，以降低被害人的心理恐懼及再度被威脅的可能性。

- 社工人員務必協助安排與檢察官討論合適到庭時間。（詢問是否有專屬被害人或證人的等待室）。
- 在法院儘可能坐離人口販運犯罪者越遠越好；提醒被害人不需要和人口販運者（集團）交談。
- 要機警的注意到人口販運者（集團）的反應及隨時加上專業人員對現場的判斷。
- 切記不要使用仲介所提供的通譯，以免串通的機率。
- 避免遭受人口販運者的跟蹤，必要時請求檢察官/法官同意安排讓被害人提前離開，留置人口販運者（集團）一段時間。
- 如被害人與販運人口販運者（集團）在同一天出庭，除建議檢查官隔離訊問外，也詢問在程序中隔離訊問、採視訊系統或指認牆的可能性。
- 保護被害人不受記者的騷擾，不讓記者拍攝被害人。

注意：目前法令並沒有保護人口販運被害人得隔離偵訊（專法尚未通過），為避免威脅、恐嚇等狀況，必須靠陪同的社工視當下的狀況，向法官個別依實際需要提出建議。例如：視訊/隔離/錄音方式進行詰問。

情境提示(三) 安置保護中外出工作的安全策略

- 在工作場所保留一份法院文件的備份。
- 若被害人覺得工作地方的主管可以信任，被害人可以社工人員商量，把情況告知主管。（但目前專法未通過，被害人尚未有工作權）
- 提醒被害人避免與人口販運者（集團）相同的區域或社區中找工作。
- 叮嚀被害人記住，千萬不要告訴工作場所的同事你目前的安置保護地點。
- 叮嚀被害人盡量與其他工作夥伴一起活動；與別人一同休息、一同下班走到車站。

情境提示(四) 萬一再被禁錮的安全策略

- 提醒被害人身上留一張便條紙 （最好是防水），在危急時可以撥的電話號碼。
- 110：提醒被害人要隨時把所在地的電話號碼與地址都記起來。

情境提示(五) 準備逃跑的安全策略

教育你的被害人

- 先冷靜想好要走的路線。
- 帶走重要的證件或所需的物品，例如一些金錢與簡單衣物。
- 到最近的一個安全地方（例如：派出所、鄰居、醫院、店家、機構）求助。
- 或當狀況是可以的時候，再與你的社工人員連絡。
- 叮嚀切記不能把安置保護場所的地點揭露，即便是她的至親或好姊妹。

情境提示(六) 安置保護場所(地點)的安全策略

- 警方及被害人有責任對安置保護場所的地點保密。
- 不在任何法院文件中提及安置保護場所的名稱、地址及電話。
- 警方將被害人送至安置保護場所時，建議在安全的第三地交付。以降低安置保護地點曝光之機會。
- 如人口販運者/集團未被羈押，警方儘可能把有關訊息與社工人員保持互動。

- 警方對轄區內的安置保護場所加強巡邏，維護安全。
- 如果安置保護場所已曝光，警方應即時調派人力，回應社工人員或安置保護機構場所緊急安全需求。

情境提示(七) 遣返原居地的安全策略

- 被害人可能會在原居地遭販運人口販運者（集團）的攔截或威迫與利誘而再度被販運，因此在安置保護期間有需要提供被害人一些有關被剝削的迷思與概念及有關的法令知識。
- 協助被害人能在抵達後立刻與當地的有關民間團體聯結上，以便協助被害人的未來生活及再度被剝削。

風險評估及安全計畫流程圖

風險評估

使用安全風險評估（SRA）確認風險

❶ 與案主會談瞭解被害人主客觀對目前狀況的認知。
❷ 社工員就搜集到之環境、人事及被害人本身資料進行討論。
❸ 綜合討論後評估被害人目前狀況。

非緊急

緊急

加強安全服務

①提供被害人陪伴服務
②在與被害人連繫接觸過程，必須考慮安全
③發展並實行安全策略
④對被害人的狀況要隨時掌握及對被害人所處情境改變的回應要加快腳步
⑤在交通接送的任何時候都要提供護送協助
⑥對被害人的安置保護場所要提高最高的安全措施

安全計畫

安全計畫要搜集的重要資訊

①販運人的可能風險
②目前生活上可能的風險
③販運人過去有過的威脅與剝削經驗
④曾經使用過的安全計畫
⑤確認目前適合的安全計畫(含各種情境的策略)
⑥被害人的內在資源與壓力因應模式
⑦隨時檢查造成情況改變的因子

以當事人為中心的安全計畫

①外出活動安全策略
②出庭的安全策略
③外出工作安全策略
④再被禁錮的安全策略
⑤逃跑的安全策略
⑥遣返的安全策略

四、工作人員人身安全：

在協助被害人過程中，服務提供的專業人員特別是社會工作者或通譯可能會遭遇人口販運犯罪者／集團的威脅甚至傷害。社工人員基於維持社會正義之使命，透過家訪、電訪、外展、據點服務等方式，分別於家暴、性侵害、兒少保護、法院服務處、醫院等領域提供服務，但於以上服務過程中卻也可能遭受相對人及其家屬辱罵、威脅、恐嚇、跟蹤、性騷擾、暴力攻擊或交通意外等危險，顯示社會工作者的職場是需要被關注的議題。社工人員與通譯必須對工作環境特別敏銳，並隨時評估自身的安全狀況。包括下列的建議：

★提醒檢警人員

→ 安排派警車至安全的約定地點接被害人，連同社工員及通譯人員。

→ 若社福機構（工作人員）遭遇販運人／集團搔擾及監視，警方應調派人力，回應社工人員或機構的安全需求。

→ 除被害人須保護外，陪同的社工員及通譯的安全亦須一併保護。

→ 檢警對於社工人員／通譯的身分及相關資料應予保密。

★提醒工作人員（含通譯）

→ 陪同被害人出庭的社工人員之自身安全亦要注意，避免曝露社工人員的個人身分資料。如法院要求出示身分證明文件，請以工作證編號代之。

→ 法庭上的通譯因具有證人身分，須提供戶籍資料做身分驗證，請社工人員與法院協商，儘量留機構的地址，以免人口販運者（集團）的騷擾與威脅行動。

→ 在人口販運領域，社會工作者專業助人之餘，遭案主恐嚇、傷害與騷擾等壓力或跟蹤是時有聽聞，因此儘可能在職前訓練就先給工作人員適當的心理準備就顯得非常重要 。

→ 人口販運被害人保護是很艱辛的服務，必須保持鎮定，隨時警覺，平時多儲存和練習隨機應變的技巧。

→ 社工人員基於維持社會正義之使命，透過家訪、電訪、外展、據點服務等方式，分別於家暴、性侵害、兒少保護、法院服務處、醫院等領域供服務，但於以上服務過程中卻也可能遭受相對人及其家屬辱罵、威脅、恐嚇、跟蹤、性騷擾、暴力攻擊或交通意外等危險，顯示社會工作者的職場是需要被關注的議題。

★提醒安置保護機構

→ 提醒機構內（含主管單位與安置保護場所）相關同仁，人口販運者（集團）可能會致電機構詢問，務必請同事不隨意公開社工人員之行程或手機。

→ 主管單位內也注意不把重要電話號碼或資訊寫在公開的地方。

→ 主管單位應提供定期在職教育，從政策的角度加強，落實照顧社工人員的人身安全。

→ 社會工作係一種危險之專業，尤其從事被害人的安置保護工作，由於大部分是年輕的女性工作人員，更凸顯了社會工作員人身安全之重要性，再加上因此而衍生的恐懼感對社工員在從事該專業時之意願、態度、與工作方式都有不可輕忽的影響，因此社會工作員人身安全之研究應該受到重視。

第五章　與被害人工作之技巧與注意事項

台灣是個尊重人權的國家，因此不論人口販運被害人年齡、性別、種族、國籍、疾病、宗教、教育程度等等差異，我們都應該尊重他們並積極提供適當且個別化的協助，以維護他們應有的人權。參酌WHO與被害人會談的專業規範及實務工作者經驗，提供以下原則供相關工作人員參考：

1.熟習人口販運的相關背景資料：

他們為什麼而來台灣？他們在過程中有沒有被虐待或侵害的背景（包含：身體虐待、精神虐待、性虐待或性侵害等）？他們應有的權利及權益是什麼？臺灣政府及社福機構可能對他們提供哪些協助？

2.檢視自己對人口販運被害人的價值觀：

您同意他們是被害人嗎？如果您可以選擇，您願意協助他們嗎？您有會認為他們是為賺錢而來而不需要協助的想法嗎？

3.瞭解機構幫助被害人的立場及限制：

你能協助被害人的部分是什麼？您的責任為何？機構的極限在哪裡？你可以同意被害人哪些事情？哪些被害人的需求是您沒有辦法幫忙的？

4.為被害人預備一個安全及安心的會談環境：

理解被害人進入陌生機構的焦慮、不安及恐懼，因此為被害人安排一個溫暖安全的環境是很重要的。一杯熱茶、一句溫暖的問候、一小段時間的休息、一個聽得懂話的通譯人員，以及她看得懂的資料都很重要。易地而處，如果你是他（她），你會需要一些什麼？

5.尊重及理解被害人不同的文化、價值、族群、宗教信仰：

每個被害人源自不同的國家、不同的縣市（區域）、不同文化、不同價值、不同宗教、不同信仰…等不同背景，因此尊重及理解個別性差異是很

重要的。不同背景的被害人有可能因為各種生活細節的差異而產生衝突，因此工作員必須適時協助彼此的溝通及了解，例如：宗教儀式、飲食習慣（葷、素、酸、辣…）等等。當然這也是拉近與被害人關係的重要訣竅。

6.用正向觀點的問題取代有偏見提問，建立安全可信賴的關係：

用「你願意想想現在對臺灣的認識跟您來之前有些不一樣嗎？」取代感覺指責與偏見的「為什麼要來臺灣工作？你來之前不知道違法嗎？」，漸漸瞭解被害人並建立好的工作關係。

7.對被害人的協助應同時注意其生態系統中的重要他人：

在協助被害人時，應該同時注意到他（她）在母國及台灣的重要親朋好友對被害人的影響。特別是當被害人懷孕或在台灣有小孩或配偶時，被害人的相關處遇都應該要以母（父）子（女）同時處理為第一要務，包含同時安置保護及遣返。以尊重案主及小孩的最佳利益為最重要的價值。另外，若被害人在台灣有婚姻關係，也應該協助其處理相關議題，例如：取得離婚證件的辦理等。

8.確保被害人人身安全，提高警覺避免危機出現，隨時準備緊急介入：

面對每位被害人在處理各種狀況時，都要先預設可能的極度危害，直到確定預設的危害不會發生。不要進行造成被害人在短期或未來處境會更不利的任何訪談。而當被害人提及自己有危險時，應隨時做好準備介入的工作。

9.傾聽與尊重每位被害人對自我風險的評估：

承認每個人都有不同的關心重點、不同看待自己的方式，與不同的評估角度。

10.準備並提供被害人母語及淺顯易懂的參考資料：

包括適當的法律、健康、安置保護、社會支持與安全服務，包括在台灣以及他母國的各種法令規定、資源、網絡（建議參酌本手冊之法令篇）。

11.準備及掌握被害人所需要的資源網絡：

包含國內及國外人口販運相關文獻及資源，例如：有哪些機構可以提供協

助？（建議參酌本手冊之資源篇）必要時，應該主動協助被害人聯結資源，或適度提供電話或網際網路協助被害人查詢及聯繫相關資料。

12.保證匿名與機密：

被害人的個人身分資料和訪談過程需要被保密。

13.訪談目的、內容、用途需讓被害人清楚瞭解及同意：

若被害人各種資料及訪談紀錄需要被紀錄或提供相關主管機構或人員時，則需要事前讓被害人清楚瞭解，並確認每位被害人清楚地了解訪談目的與內容，並且了解訪談的用途。

14.尊重被害人自我決定的權利：

被害人有權利不回答問題，也可以在任何時刻終止訪談，若非行政及司法程序中之必要資料，被害人有權可以決定受訪談的資料如何被使用。另外，被害人也有對於自己未來生活選擇的權力及空間，例如：應該了解被害人對未來返鄉後生活的期望為何？可提早協助聯絡相關資源或進行就業訓練、就學準備的資源聯結及安排等。又如，被害人懷孕也應該尊重其生產、墮胎、出養等等決定的空間，並將母子同時安置保護及遣返。

15.審慎選擇訪談態度及用語，避免二度傷害被害人：

不要詢問會引起激烈情緒的敏感問題，例如：性剝削的被害人對於兩性間的接觸、語言、眼神敏感度特別高。另外，在會談過程中盡量減少批評，給予情緒支持與同理。

16.不答應無法履行的諾言：

不要輕易答應被害人無法答應的承諾，例如：幫忙找到更好的雇主或提早返回家鄉等。

17.將所蒐集資料妥善運用保存，提供未來相關政策、保護計畫擬定使用，為下一位被害者及工作者提供更優質的環境。

MEMO

MEMO

人口販運通報專線

(02)2388-3095

警察局 **110**

內政部入出國及移民署

NATIONAL IMMIGRATION AGENCY