

# 目睹家暴兒少資源 網絡工作指引



# 目錄

04 執行長的話

06 前言

08 一、網絡工作指引的目的

09 二、網絡工作指引的內容

09 三、網絡工作指引的使用者

## 10 基礎篇

### 12 第一章

#### 目睹家暴兒少服務演進與 小羊之家介紹

12 一、善牧基金會與目睹家暴兒少服務

15 二、小羊之家介紹

### 18 第二章 認識目睹家暴兒少

18 一、目睹家暴兒少的定義

20 二、目睹家暴對兒少的影響

29 三、相信孩子有復原力

33 四、風險評估

36 五、責任通報

## 40 實務篇

### 42 第三章 社政篇

- 42 一、本指引所指社政單位人員
- 42 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題
- 52 三、案例操作

### 58 第四章 教育篇

- 58 一、本指引所指教育單位人員
- 59 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題
- 67 三、案例操作

### 74 第五章 醫療篇

- 74 一、本指引所指醫療單位人員
- 74 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題
- 78 三、案例操作

## 84 第六章 警政篇

- 84 一、本指引所指警政人員
- 85 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題
- 92 三、案例操作

## 98 第七章 司法篇

- 98 一、本指引所指司法人員
- 99 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題
- 116 三、案例操作

## 120 附件

- 122 附件一 目睹家暴兒少服務資源
- 124 附件二 SEE MORE 目睹兒復原計畫
- 126 附件三 教師檢核表（幼兒版）
- 128 附件四 教師檢核表（學齡期版）
- 132 附件五 目睹家庭暴力受傷指數檢核表

# 執行長的話

善牧基金會從民國 86 年開始協助目睹家庭暴力的兒少，一開始我們透過社工專業，協助這群孩子進行創傷與復原的工作，過程中，連結諮商資源幫助創傷較為嚴重的孩子能有更深入的治療性工作。幾年之後，我們發現單一專業與兒少個別的介入，實在無法為這些孩子撐起一個完整、足夠的復原空間。我們看到這群孩子可能陪著受暴的家長進入警政系統製作筆錄，或者陪著去醫院就醫驗傷，於是善牧前進警政系統，對一線的警員辦理相關的宣導與訓練，希望警員在家暴現場能留意目睹家暴兒少的狀況，並提供後續的求助資源給這些家庭；當面對父母的保護令案件、離婚案件，這群孩子會涉入司法系統，出庭作證或陳述監護意願，於是開始發展「I AM READY！目睹暴力兒童證人服務」，讓需要出庭作證的孩子具備足夠的法庭知識，提供法官等司法人員相關的課程與宣導，減少孩子因為涉入司法可能產生的二度創傷，並讓更多的司法人員了解目睹家暴兒少的司法需求；在學校裡，這群孩子可能因為攻擊行為、退縮行為、出席不穩等，成為教育系統介入輔導的對象，於是我們到學校辦理相關的教師研習課程、撰寫團體帶領手冊讓更多老師在教育現場能提供目睹家暴兒少支持與輔導；除了家暴的專業系統之外，社政系統中的家庭服務中心、兒少關懷據點、新住民服務中心等等，也都是他們可能散落的區塊。

家庭暴力是一個複雜的議題，曾經我們為了一個拒學的目睹家暴兒少，跟學校共同邀請兒童精神科醫師到學校，與孩子的父母一起討論如何協助孩子穩定回學校上課。在那次的討論裡面，因為父母親對專業醫生的權威有一定的信服，本來拒絕目睹家暴兒少輔導資源的父親，因此願意讓我們每

遇到校關心他的孩子，在大家共同努力討論找尋方法的氛圍中，學校提供孩子有情緒、有壓力時先到輔導室的彈性，醫師肯定著父母親的努力，而我們則不再被視為政府派來的敵人，一步步讓孩子的父母打開家門，接受幫助，雖然進展沒有很快，但在半年後，孩子的出席率終於慢慢趨於穩定，憂鬱狀態也逐漸解除。

111 年衛福部年度公益彩券回饋金申請主軸項目及基準推出「兒少領航員輔導支持資源中心方案」的補助，我們認為這是一個非常重要的整合性資源，如果有機會邀約各個系統中接觸過目睹家暴兒少的專業人員，將大家的經驗彙整成一本指引，或許能讓更多想幫忙卻無具體策略的網絡成員，獲得更明確指引的方法與資源。於是我們花了兩年的時間，邀約五大領域的夥伴，與我們一起討論、一起思考如何把經驗轉為文字。在這本書裡，我們感謝臺北市立聯合醫院的兒童精神科醫師、臺大兒少保護醫療中心的主任、臺北地院、新北地院、士林地院與苗栗地院的法官、家事調查官、家暴暨家事服務中心的督導、少年保護官、臺北市與新北市的家防官、國中小與高職的輔導老師、級任導師、少年中心、兒少關懷據點、新住民服務中心等社區裡的社工們，大家一起貢獻專業服務的經驗、一起幫我們試閱，以及整個小羊之家的團隊夥伴，才能把這本指引完稿。希望這本指引，能為會接觸到目睹家暴兒少的專業人員，帶來更多實用的方法，也為目睹家暴兒少創造更多的支持與力量。

財團法人天主教善牧社會福利基金會

黃永宏 執行長



# 前言

我們希望這本指引，  
能夠協助不同領域的專業工作者  
獲得其工作層面的協助與工作方法的指引，  
進而形成目睹家暴兒少資源網絡的合作機制；  
也期待跨網絡系統間開始對話及彼此認識，  
突破現行合作困境。





## 一、網絡工作指引的目的

保護兒少人身安全和創傷療癒是目睹家庭暴力兒少（以下稱目睹家暴兒少）的主要服務目標，實務工作則多由防治家庭暴力的保護性社政網絡提供危機評估和追蹤輔導。如同家庭暴力防治需要高度跨專業的合作，社政、教育、醫療、警政和司法等網絡需要共同研擬處遇行動，目睹家暴兒少也會因其不同議題，在暴力的不同階段，需要各個系統網絡提供所需的服務，例如兒少隨同受害人搬遷住所秘密轉學，需要學校的就學協助；當其父母進行離婚監護權訴訟，兒少需要法院的司法協助，以維護其司法權益。

目睹家暴兒少的需求多元且涉及不同的網絡，他們也可能以不同的樣貌來到學校、醫院、法院或是課後照顧班等場域，各個專業領域的工作者提供協助焦點及服務形式、屬性也相異，有時工作者因為未能知悉目睹家暴兒少的身分或是資訊，未能提供適當的服務，有時則是希望能夠為其連結相關的資源，但不知諮詢管道，我們希望這本指引能夠協助不同領域的專業工作者獲得其工作層面的協助內涵與工作方法指引，進而形成目睹家暴兒少資源網絡的合作機制；也期待跨網絡系統間開始對話及彼此認識，突破現行合作困境。

## 二、網絡工作指引的內容

本指引共分為「基礎篇」與「實務篇」兩部份。基礎篇彙整善牧基金會多年的實務工作經驗，帶領使用者認識目睹家暴兒少，瞭解目睹家庭暴力對兒少帶來的影響，以及創傷與復原力的內涵。

實務篇部分則辦理焦點訪談，邀請社政、教育、醫療、司法和警政網絡的專業工作人員分享於其工作現場接觸目睹家暴兒少的經驗，蒐集工作者在服務提供、網絡資源合作等議題，所遭遇的挑戰和建議，分篇撰寫各系統場域常見案例、工作挑戰及因應策略，並介紹可使用之相關資源合作指引，以供使用者在工作上的參考應用。為使本指引更加貼近實務工作內涵，亦辦理試閱場次，邀請各網絡的專業工作人員給予回饋與建議。

## 三、網絡工作指引的使用者

本指引是為服務目睹家暴兒少之主要五大合作網絡的工作者所編制，但其他會接觸到目睹家暴兒少的專業人員亦可參考使用。



# 基礎篇

善牧基金會多年來耕耘目睹家暴兒少的創傷復原服務，除了奠基在國內外相關研究的理論與實務基礎外，也累積了許多本土的實務經驗。在基礎篇當中，將帶領網絡成員們，對善牧基金會的目睹家暴兒少服務發展及相關知能有基本的了解。



## 第一章

# 目睹家暴兒少 服務演進與小羊之家 介紹



### 一、善牧基金會與目睹家暴兒少服務

善牧基金會（以下簡稱善牧）長期投入防治家庭暴力與兒少保護服務工作，早於民國 81 年善牧成立了全國第一所的家庭暴力婦幼庇護所，在服務受暴

婦女過程中，我們發現隨同成人入住庇護所的目睹家暴兒少同樣需要被協助，因而開始善牧的目睹家暴兒少服務工作。民國 86 年善牧聘任專職從事兒少輔導的臨床社工，回應目睹家暴兒少之身心需求，展開以遊戲治療、社會技巧練習及團體等輔導工作。

為了提供更全面的服務，善牧在民國 90 年於臺北成立全臺第一所目睹家庭暴力兒少服務機構「小羊之家 - 兒童諮商中心」，運用多元工作方法進行輔導治療；並於民國 95 年更名為「小羊之家 - 目睹暴力兒童服務中心」(以下簡稱小羊之家)，發展以創傷為焦點的目睹家暴兒少個案服務工作模式。善牧除了精進以兒少為主體的臨床服務工作外，因有穩定及專業的服務經驗累積，也陸續出版《小小羊兒的吶喊—目睹家庭暴力兒童實務工作經驗談》<sup>1</sup>、《下一站，希望》<sup>2</sup>、《當我的小孩要出庭～目睹暴力兒童法庭親職手冊》<sup>3</sup>、《I AM READY 目睹暴力兒童證人法庭服務成效評估研究》<sup>4</sup>與《目睹兒少團體工作手冊～你也可以輕鬆帶團體》<sup>5</sup>，促進整體網絡對於目睹兒少的認識與實務工作精進。時至今日，於臺北、新北、新竹皆設有小羊之家的服務據點，目睹家暴兒少的服務也先後拓展至各地，例如臺中中心、

嘉義中心、高雄中心、臺南中心，發展在地性服務，也會彼此定期交流經驗，共同精進服務品質。

1. 財團法人天主教善牧社會福利基金會 (2002)。小小羊兒的吶喊—目睹家庭暴力兒童實務工作經驗談。臺北市。善牧基金會。
2. 財團法人天主教善牧社會福利基金會小羊之家 - 目睹暴力兒童服務中心 (2008)。下一站，希望。臺北市。善牧基金會。
3. 財團法人天主教善牧社會福利基金會小羊之家 - 目睹暴力兒童服務中心 (2009，12)。當我的小孩要出庭～目睹暴力兒童法庭親職手冊。臺北市。善牧基金會。
4. 財團法人天主教善牧社會福利基金會 (2011)。I AM READY 目睹暴力兒童證人法庭服務成效。臺北市。善牧基金會。
5. 財團法人天主教善牧社會福利基金會小羊之家 - 目睹暴力兒童服務中心 (2013)。目睹兒少團體工作手冊～你也可以輕鬆帶團體。臺北市。善牧基金會。

## 二、小羊之家介紹

小羊之家在實務工作中發現，目睹家暴兒少的需求涉及了各個專業層面，且近年來由於家庭暴力的議題倡議和政策演進，社政、教育、醫療、司法及警政等網絡也逐步發展各系統的目睹家暴兒少工作，成為資源的協力者。為了能夠讓各系統網絡更瞭解





目睹家暴兒少的專業知能與相關內涵，並且讓目睹家暴兒少的服務工作能夠整合的更加完善，小羊之家除了目睹實務工作以外，更提供四大取向的功能如下：

## （一）資訊整合

我們透過系統性的交流與對話來盤點合作網絡資源（例如：社政、醫療、教育網絡），蒐集各領域的工作經驗並進行策略研商，經由本中心建立資源流通及溝通平臺，並整合相關單位的資源以發展合作機制。

## （二）專業支援

小羊之家服務目睹家暴兒少已有超過 20 年的經驗，我們依照過去耕耘目睹領域所累積的專業知識及經驗，協助各領域的網絡單位瞭解與服務目睹兒少相關的議題，提供專業諮詢和相關資訊。如果有任何目睹家暴兒少的相關問題，皆可以來電諮詢。

## （三）教育培力

小羊之家規劃並辦理目睹家暴兒少相關教育訓練，提供相關網絡的成員講座及訓練課程，提升專

業知能及服務品質；也培訓有興趣及熱情的民眾參與目睹預防宣導，傳達社會大眾正確的暴力認知與目睹家暴兒少資訊。

### （四）研發推廣

小羊之家針對目睹家暴兒少的預防及輔導相關議題進行研發與推廣，希望能夠提升社會大眾對此議題的知識與能力，及早預防目睹家暴兒少的創傷；並發展更多元化的宣導媒材與方式，期待能夠更全面的對兒少發揮支持與預防性效果。



## 第二章

# 認識目睹家暴兒少



### 一、目睹家暴兒少的定義<sup>6</sup>

目睹家暴兒少是指 18 歲以下之兒童及少年直接或間接地目睹家中成員一方對另一方施以暴力行為。

目睹的形式主要分為三種<sup>7</sup>：

**第一現場看見：**直接看到毆打、威脅或性傷害等暴力行為。

**緊鄰現場聽見：**聽到家人吵架聲或打鬥聲。

**事後觀察發現：**事後看見家人身上的傷痕、表情或家中毀壞物品。

目睹家暴兒少也常在家庭中因為父母彼此的衝突而陷入三角關係，甚至成為某一方發洩情緒的對象；他們有時不得已被牽連暴力事件當中，例如被迫觀看暴力發生經過，監視被害人<sup>8</sup>。當孩子處於家

資料來源：.....

6. 依據家庭暴力防治法第 2 條用詞定義，第一項家庭暴力指家庭成員間實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為；第三項目睹家庭暴力指看見或直接聽聞家庭暴力。

7. Jaff, Wolfe & Wilson, 1990，引自陳怡如 (2001)。婚姻暴力目睹兒童處遇現況之探討。社區發展季刊，94，252-267。

8. 引自 2016 年衛生福利部「目睹家庭暴力兒童及少年受案評估指引」。臺北市：財團法人臺北市婦女救援社會福利事業基金會。

.....

庭暴力時，成人之間的舉動都可能對孩子造成影響，例如要求作為保護令的證人，這些生活事件對孩子造成的傷害並不亞於目睹暴力事件。

## 二、目睹家庭暴力對兒少的影響<sup>9</sup>

### (一) 目睹家庭暴力與心理創傷

當暴力發生在兒少應當最感到熟悉、穩固的家庭，他們面對的最大衝擊是失去安全的保護，害怕相同的事情也會發生在自己的身上，同時還要擔負保護受傷成人的責任和壓力。

當兒少面對威脅生命事件的經驗後，暴露在暴力的壓力所產生的心理困擾會出現創傷後壓力症候群 (Post-Traumatic Stress Disorder，簡稱 PTSD)，有別於單次性安全危機，例如地震所引發的急性創傷，長期反覆出現的家庭暴力則帶給兒少慢性和複雜性的創傷。

資料來源：.....

9. 本章節目睹家庭暴力影響參考財團法人天主教善牧社會福利基金會 (2002)。小小羊兒的吶喊—目睹家庭暴力兒童實務工作經驗談。臺北市。善牧基金會。

.....

依據 DSM-5 創傷後壓力症的主要症狀為<sup>10</sup>：

## 1. 侵入性的干擾記憶

不斷不自主地回想痛苦的記憶，或是身體、情緒像是重新經驗痛苦，例如：不自主的閃過畫面、作惡夢重現該情境經驗。

## 2. 逃避

逃避參與、討論或接觸可能引發刺激的相關情境，例如：兒少逃避與人談起過去目睹之衝突事件。

### 3. 認知及情緒的負向改變

解離性失憶、無法記起重要片段；負向的信念及扭曲的認知；正向情緒減少、負向情緒增加；與他人疏離、社會退縮。例如：孩子覺得「我很壞」、「沒有人可以相信」、「這世界非常危險」。

[illegible]

10. 臺灣精神醫學會 (2014)。DSM-5 精神疾病診斷準則手冊 (修訂版) (Desk Reference to the Diagnostic Criteria from DSM-5)。

## 4. 過度警覺

過度警覺或過度的驚嚇反應、暴躁易怒、睡眠困擾或是有較強烈的生理反應，例如：難以入睡或難以維持睡眠，容易被驚嚇。

理解目睹家暴創傷對孩子的影響，我們或許可以理解，孩子有時為何會失神斷電，沒有反應？明明是逗弄的笑鬧，孩子怎麼忽然小題大作，翻臉不認人？亦或孩子已經退縮隱形到網路世界中，拒絕與人互動，這些讓你感到疑惑的情緒行為，可能都是創傷症狀的反應。





美國於 1990 年代開始進行童年逆境經驗 (ACE) 的研究，研究說明兒少童年經歷虐待、忽視和家庭關係的經驗，會提高成人罹患危害健康疾病的風險，例如心臟病或是癌症。其中「母親遭受暴力對待」、「父母離異或分居」等負面事件，都是目睹家暴兒少經常面對的壓力事件。童年逆境和創傷知情研究發現當大腦杏仁核偵測到威脅恐懼時，會啟動身體進入反擊、逃跑或凍結的壓力模式；當兒少長期處於惡性壓力，將造成杏仁核功能失調，壓力反應失調，過度反應非威脅性的訊號，並對身體造成不良的影響。



## （二）對孩子發展的影響

孩子受到目睹家庭暴力的影響是多面向的，不僅是情緒的困擾，也會對發展帶來負面的影響：

### 1. 產生負向身心症狀

身心症狀是壓力的警訊，目睹家暴兒少可能常會有身體病痛上的抱怨，例如：肚子不舒服、頭痛，或是有睡眠的障礙。而長期處於焦慮的惡性壓力情境，也會讓身體處於備戰的緊張狀態，而影響生理健康，導致免疫抵抗力差、過敏等疾病。

### 2. 易有情緒困擾

目睹家庭暴力事件讓兒少過早且頻繁地接觸高張力的情緒刺激，以致他們不但常處於情緒混亂失序的狀態，更缺少機會發展有彈性及調節情緒的能力。目睹家暴兒少常不知道該如何面對複雜的害怕、憤怒及沮喪等情緒，而同時對家人也有著又愛又恨的情緒，例如：罪惡感、無力感及羞恥感。

### 3. 錯誤的暴力及親密關係認知

孩子是經由生活事件來理解及思考世界的運作，若暴力在外面是不可以的，在家裡面卻是經常發生

且被允許的，如果無法澄清這些落差所帶來的困惑，就會造成他們錯誤的認知信念。例如：「暴力發生都是我的錯」、「如果我很乖就不會發生暴力了」。

成人之間糾葛和複雜的親密關係互動，則會讓孩子難以分辨「愛」、「權力」和「暴力」，他們缺乏從家庭學習和平解決衝突的機會，也可能認同用暴力行為來發洩憤怒、控制他人，因而影響其衝突解決模式，例如：「可以用暴力的方式解決問題，不用廢話」。

### 4. 低落自我概念與人我社會關係發展

孩子建立自信的來源是體驗生活中有能力的感覺和他人的肯定，每一次成就感的累積，就會逐步鞏固兒少正向自我價值。當目睹家暴兒少在家庭中缺乏被肯定的機會，對暴力的無力感與自責迷思，或是「家庭暴力秘密」的羞恥感、自卑及失望，這些都會阻礙孩子的正向自我認同。

當孩子缺乏自信，他們往往不知該如何在人際關係中前進，他們可能會退縮放棄探索世界與不願意嘗試新的社交經驗，或是為了打入人群、爭取注意力而有過度表現、搗亂打岔的行為。然而這些人

際互動行為不但難以融入社群，甚至可能遭受排擠、攻擊，導致孩子更難建立自尊和發展正向人際關係。

## 5. 行為問題

孩子因為目睹家暴而引起的行為問題可分為下列兩種：

**1. 外向性的行為：**破壞物品、反應激烈、攻擊侮辱、反抗違規及逃家拒學等。

**2. 內隱性的行為：**壓抑、退化、依賴、自傷及分離焦慮等。當孩子透過外向性行為抒發情緒時，經常被貼上問題兒少的負向標籤；而內隱性的孩子則因不容易被覺察而遭忽略，但其內心的壓力並不低於外向性的孩子。這些外向或是內隱的行為問題都是孩子呼救的訊號，提醒大人，孩子正處於壓力困擾中。

## （三）對依附關係的破壞

依附關係指的是自嬰幼兒時期開始與主要照顧者所發展的互動連結模式，照顧者的陪伴和回應能增進孩子感受親密的情感，建立安全的依附關係，使孩子獲得社會與情感需求的滿足。當家長處於混

亂的暴力壓力中，他們常常難以回應孩子的需求，導致親子依附關係的匱乏或是斷裂，當孩子無法從照顧者獲得安全感，負向的親子互動可能導致緊張的親子關係，孩子也可能產生問題行為，影響其情緒和人際的發展。



## （四）家庭系統動力的影響

當家庭內的成人關係失衡時，高張的情緒壓力經常會將孩子捲入成人的衝突，形成三角關係，常見的情形如下：

1. **跨世代親子結盟**：家長爭取孩子的同盟，要求選邊站。
2. **情緒配偶**：家長尋求孩子的情感慰藉，使其過度承擔家長的情緒。
3. **兒少親職化**：孩子過度擔負家長的責任。
4. **代罪羔羊**：有意或無意以兒少的行為問題轉移暴力壓力。

當目睹家暴兒少過度涉入父母之間的衝突關係，不但容易處於忠誠矛盾和對立關係的痛苦，例如：孩子夾在當中，不知道該如何面對父母，擔心向一方示好會得罪另一方；他們面對家庭暴力紛亂的關係和情緒反應，則常急於討好或是迴避衝突，然而卻無法了解和表達自己真實的感受。

### 三、相信孩子有復原力

復原力（Resilience）<sup>11</sup> 是一個人面對各種情況時，無論處境有多艱困，都能堅持下去的一種能力，這種潛在的能力包含抗拒逆境與正向建構未來的能力。善牧相信每一個人都擁有生命韌性，當孩子面對暴力的威脅與壓力時，也有孩子能發展因應暴力的方法、良好生活適應和計畫未來的能力，這些能力來自孩子的個人特質以及生活環境和他人的支持。

兒少的復原力<sup>12</sup>有三項來源，包含：「我有(I have)」、「我是(I am)」、「我能(I can)」。

■ 「我有」是外在的支持與資源，可信賴的關係能夠幫助孩子發展安全感和獲得協助。家族可依靠的成人、學校、社區網絡的友善他人，這些生命

**資料來源：**

11. 善牧基金會 復原力網站 <http://www.goodshepherd.org.tw/resilience/>
12. 艾詩·葛柏格 (著)、財團法人天主教善牧基金會 (譯) 2000。增進兒童復原力指南：堅強兒童心靈。臺北市。善牧基金會。

中的貴人，都是支撐和陪伴孩子成長的重要他人。

■ 「我是」是孩子個人的內在力量，包括感覺、態度和信念。例如：對暴力的解讀與歸因、樂觀與幽默、正向的自我概念，當孩子能肯定自我的價值，正向的生活信念則能讓孩子擁有希望和信心。

■ 「我能」是社交人際和問題解決的能力。幫助孩子能和別人談論其擔憂與害怕、面對困難並找到適合的解決方式，透過提升孩子對情緒的覺察和調節、發展生活能力，則能幫助孩子的生活適應。

目睹家暴兒少的復原力可以幫助他們克服生活的逆境和療癒創傷，然而這些復原力的培育需要依賴孩子身邊他人和生活環境的共同協助，我們可以從以下方向著手：

### （一）建立安全的環境

確保孩子生活環境的安全是第一優先的考量，只有當孩子的生活不受暴力威脅時，他們才能安心地將生活焦點專心在自我的事物上。

### （二）滋養性的成人關係

家長對孩子來說是重要的依附對象，然而親戚、老師、重要成人等等也可以是信任的人，穩定和支持的陪伴關係能讓孩子隨時傾吐心事或是生活求援。





## （三）穩定有秩序的生活

當孩子能依循發展的軌道，穩定地生活則能幫助建立安全感和提升對生活的掌控感，因此幫助孩子穩定就學、增進校園適應、課餘時間妥善安排，都可以幫助孩子建立生活秩序。

## （四）培育孩子發展個人優勢和能力

幫助孩子發現自己的專長和優勢，當孩子能投入這些興趣的學習，成就感能重建信心，也能轉移生活的重心，發展人際關係，學校的社團、社區的資源，都能幫助孩子建立興趣和才能。



## （五）連結網絡資源

目睹家暴兒少面對的是多面向的問題，除了一般生活資源，有時也需要教育、醫療、諮商、司法等網絡資源，您可以諮詢相關單位，為孩子連結需要的資源。

## 四、風險評估

目睹家暴兒少除了在身心發展受到暴力影響，他們也有很高的風險遭受身體傷害或疏忽照顧，若您對孩子的安全感到疑慮，該如何判斷孩子目前安不安全呢？以下幾種狀況是比較危險的狀態可供評估參考<sup>13</sup>：

資料來源： .....

13. 兒少安全風險參考衛生福利部保護司網站，兒少保護結構化決策模式 (SDM) 安全評估教材資料 (109 年度更新) <https://dep.mohw.gov.tw/dops/lp-2702-105.html> (最後閱覽日 2022 年 10 月 24 日)。本文擷取與目睹兒少較為相關之風險指標，並以本會實務常見安全議題，併同整理。

.....

## (一) 當孩子處於暴力現場或是試圖想要介入衝突時

1. 家人的暴力行為波及孩子，例如：大人丟擲東西，誤傷到一旁的孩子。
2. 孩子主動想阻止暴力衝突，例如：孩子擋在大人當中求情哭泣。
3. 成人用孩子來威脅另一方，例如：威脅被害人不准離開，否則就帶著孩子一起自殺。



## （二）成人有吸毒、酗酒或是精神疾患等狀況

孩子的家人長期有藥酒癮或是精神疾患問題，並未穩定就醫，且近期有問題惡化或是暴力行為增加的趨勢。

## （三）孩子長期目睹家庭暴力導致嚴重的心理創傷

孩子有明顯的創傷症狀、自傷自殘或是嚴重憂鬱等狀況，嚴重影響其生活適應和自理能力。

## （四）照顧者沒有滿足孩子基本需求

照顧者忽視孩子的飲食、穿著、醫療照顧等基本需求，危害到孩子的生存發展。

若發現孩子有上述之狀況時，可以向 113 保護專線或是當地家庭暴力暨性侵害防治中心諮詢，並確定是否需進行通報。

## 五、責任通報

依據家庭暴力防治法第 50 條、性侵害犯罪防治法第 11 條、兒童及少年權益保障法第 7 條規定醫事、社工、教育、警察及司法等專業人員為責任通報人員。

有關通報方式，除衛生福利部依法訂頒制式通報表格式供上述責任通報人員以傳真方式通報當地主管機關外，亦可運用「關懷 e 起來 - 線上通報」(<https://ecare.mohw.gov.tw>) 電子化機制，完成通報程序。<sup>14</sup>

資料來源：.....

14. 通報程序引自衛生福利部保護司網站，關懷 E 起來 <https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1310-6954-105.html> (最後閱覽日:2022 年 10 月 24 日)。

.....



通報的對象需注意：

若兒少為直接受暴，則「兒少」為通報對象；若兒少本身未直接受到暴力波及，則其「受暴的家人」才是通報對象，但請通報者於通報表單中勾選「家中有目睹家暴兒少」，才能讓目睹家暴兒少後續受到相關的協助或關懷。



### 責任通報時，您可以為 目睹家暴兒少做的事：

若是孩子可以理解通報（非幼兒），您可以告訴孩子：

（一）向孩子說明責任通報的精神，例如：我們認為孩子安全是最重要的，沒有人應該受到這樣的對待，暴力不應該被容忍，因此透過制定相關法律規定保障孩子與家暴被害人的安全。

（二）向孩子說明通報之後會發生什麼事情，可能有社工會與家長聯繫或直接和孩子聯繫，例如：父母可能可以得到需要的幫助。

（三）知道責任通報流程後，孩子可能會有些擔心，請您理解並反映孩子的擔心，一起和孩子討論如何處理自身的擔憂。



## 面對家長的威脅， 您需要注意的事：

(一) 保密性：通報的內容及通報者都是保密的一環，若有家長詢問，您可以不用主動承認您是通報者。

(二) 危機因應－如果您被威脅，您可以怎麼做？

1. 事先了解所屬機構 / 校安機制的危機因應。
2. 事情發生的當下，您可以利用一些方法避免危機發生。例如：將家長帶到公開的場所，讓更多人可以看見你們，以利他人可以及時提供協助，同時也方便您求助。
3. 對家長進行情緒上的安撫，安撫其焦躁、憤怒的情緒。
4. 了解家長後續的行動，以利可以即早預防，並鼓勵家長求助資源。

\* 若家長已情緒失控，請盡速報警。





# 實務篇

家庭暴力不僅是一個家庭的難題，更是一個複雜的社會議題。目睹家暴兒少隨著家庭暴力的議題，可能接觸社政、教育、醫療、警政與司法系統，網絡系統各自面對這樣的難題實屬不易，但只要多連結一個網絡成為孩子的後盾，那麼環環相扣起來，我們相信大家可以一起陪伴目睹家暴兒少走過勇敢、希望與力量的復原旅程。



## 第三章 社政篇



### 一、本指引所指社政單位人員包含：

關懷據點 / 新住民服務中心 / 社區兒少據點 / 社福中心及其他社區單位之工作人員或社工等。

### 二、在您的工作中，是否曾經遇到下面這些問題？

(一) 孩子和我傾訴家中暴力問題，或孩子情緒突然變得低落，我想要關心孩子，但孩子不願意說，我可以怎麼辦？

(二) 在與家長工作的過程中，發現家長不願討論家中暴力問題，好希望有人可以告訴我該怎麼和家長開口。

別擔心，您可以按照下列的步驟來處理：

## 步驟 1：

### 我想知道孩子發生什麼事情， 我可以問誰？



**(一) 學校的輔導室：**了解孩子在學校的情況、有無特別事件或注意事項，蒐集孩子的相關資訊。

**(二) 有在服務孩子或其家庭的社福機構：**了解孩子接受服務的情況，或是詢問有無可提供的資訊及協助。

**(三) 各自社政單位：**單位內部可自行討論要如何協助目睹家暴兒少。

(四) 臺北市／新北市小羊之家：提供目睹家暴兒少諮詢服務，您可以透過說明孩子的行為或狀態，讓我們協助你釐清後續可工作的方向。(諮詢電話：02-2381-1123)

## 步驟 2：

### 我可以為孩子做什麼？



#### (一) 持續營造讓孩子可以深入談話的環境

對於孩子來說要談論家中發生的暴力議題是一件不容易的事，需要承認自己來自「有暴力衝突的家庭」需要有很大的勇氣，孩子也可能曾經被家長交代不能告訴別人，因此營造安全的環境並與孩子建立關係是首要的步驟，讓孩子有機會安全的陳述自己的經驗<sup>15</sup>。

資料來源：.....

15. 參考自「善牧基金會小羊之家」

網站 <http://cwv.goodshepherd.org.tw/>。



## （二）確認孩子是否涉入風險

在暴力事件發生時，孩子是旁觀者或有受到暴力波及，例如：一起被打或辱罵。（如何確認及涉入暴力風險時，請參考第 33 頁。）

## （三）您可以這樣做

1. **傾聽**：當孩子願意主動表達自己的想法或情緒時，我們能專注傾聽，且不評價孩子家中的事情，鼓勵孩子表達，若孩子還沒準備好也沒關係。
2. **同理接納**：設身處地理解並接納孩子的狀態與想法，讓孩子理解在面對暴力時有情緒都是正常的。例如：我知道你當時一定很緊張，不知道自己做錯什麼 / 不知道該怎麼辦，但暴力並不是你的錯，可以說出自己的經驗是一件很勇敢的事。
3. **陪伴**：和孩子一起找到生活中正向的經驗，也和孩子討論如何面對負向經驗。例如：讓孩子在生活中能找到屬於自己舒適及安全的方式，盡可能讓孩子生活中可預測的事物增加，提升孩子生活的穩定與安全感，並肯定孩子的努力，創造可以引發孩子成就感的機會，以及面對困境如何找到適合自己的解決方法。

**4. 與孩子討論自我保護的方法：**與孩子討論保護自己的安全計畫是重要的，並協助孩子了解暴力發生時可以求助。

(1) 協助教導孩子觀察與注意家中空間細節，以規劃躲避的空間或向外求助的管道。

(2) 與孩子討論求助方法，例如：可撥打 110、113 或向親友、鄰居、學校老師、社工等孩子信任的大人來進行求助。

### （四）您可以這樣和家長工作

因暴力家庭中，通常有一方是加害人，而另一方是被害人，跟加害人工作需要評估許多安全風險的問題，確保自己在安全的前提下與家長進行工作，但若您可以接觸到被害人，倒是可以在孩子知悉的狀況下嘗試和被害人進行下列工作。

1. 與家長討論家中發生什麼事、是否留意到孩子的狀況、過往他們都怎麼因應暴力，及是否有其他的支持系統？在關係是足夠信任的情況下，甚至可鼓勵家長向專業求助。

2. 當家長否認家中暴力，也不認為孩子有異常時，可以用其他的方式去關心、保持聯繫，例如：持續提供經濟補助及物資資源、從親子互動去和家長確認家中及孩子的狀況，以此作為家庭協助的方向，並與家長維持關係，以待家長日後有求助意願時可以即時提供相關的資源訊息。



若孩子目睹的情況是許多年前  
怎麼辦？

超過三年以上的目睹家暴事件與創傷，在目前的資源系統中可能較難以啟動目睹兒少的個案服務工作，但別擔心，您仍然可以用「傾聽」、「同理接納」、「陪伴」及「與孩子討論自我保護的方法」來協助孩子。



3. 如果有機會可多和家長聊聊，可以多了解他們過去的成長背景及生活脈絡，例如：他自己是怎麼被照顧長大的？對於孩子的成長，哪些是家長重視的？當孩子還小，或是有機會選擇怎麼被照顧長大，他會有什麼期待？藉此讓家長對孩子的處境有更多的同理及理解。上述這些都涉及專業訓練與深度會談技巧，若您有接受過相關訓練，可以直接操作進行，但如果您沒有把握如何進行，最重要的是保有單純的關懷，不評價、不過度將自己的價值觀要求家長接受，若能與對方建立多一些信任關係，未來家長可能就願意多與您分享一些，而您的建議也可能被家長採納。



### 步驟 3：

#### 我想為孩子或家庭連結其他資源時， 溝通時需要注意下列幾點



- (一) 轉介前先與欲轉介的單位聯繫或討論轉介與合作的方式，若適合轉介再與家長談細節。
- (二) 您可以先了解轉介對服務對象帶來的幫助，若可以簡單的向服務對象介紹欲轉介的資源，通常家長會比較能接受及做好一些基本的心理準備。
- (三) 若家長真的很抗拒轉介，小羊之家可以成為您持續諮詢的對象，我們會陪您一起協助孩子及討論任何可能的支持方式。
- (四) 相關服務資源與檢核表詳見附件。



如果遇到新住民家庭，您可以？

1. 用口語化的方式說明：用口語化的方式說明目睹家庭暴力對孩子的影響，例如：孩子會學習暴力或是藉由與新住民討論自己過去被對待的經驗，能讓新住民更同理孩子現在的狀態。
2. 注意文化對於新住民帶來的影響：部分新住民母國沒有防治家庭暴力的文化，可能因此造成新住民輕忽暴力／目睹家庭暴力對個人及家庭的影響，進而使新住民的求助意願較低。



通譯資源連結：

若家長為新住民，可嘗試連結通譯資源以利溝通：

1. 臺北市新移民家庭服務中心，  
連絡電話：(02) 2558-0133
2. 善牧基金會西區跨國婚姻家庭服務中心，  
連絡電話 (02)8964-6003。  
善牧基金會東區跨國婚姻家庭服務中心，  
連絡電話 (02)8647-6654。
3. 新北市新住民家庭服務中心，  
連絡電話：三重中心 (02)8985-8509；  
板橋中心 (02)8966-8500。

## 三、案例操作

下面將利用案例呈現實務現場可能面對的情境，也示範實際面對類似情境時，可以如何應對。

### 陪伴， 是孩子最珍貴的禮物

這個故事是…

小星是一名國中女生，個性害羞內向且比較少主動談論自己的事情，放學後都會到社區關懷據點寫作業，也會和那裡的同儕及課輔老師和志工一起聊天、玩遊戲。

最近課輔老師發現小星這段時間和平時不太一樣，志工也有發現小星心情不好，好像已經好幾天沒有和朋友一起玩了，但當課輔老師前去關心時，小星卻什麼都不說。課輔老師覺得很擔心，想要幫助小星，但卻不知道該怎麼辦。

### 在現場的他，這樣協助孩子…

最後課輔老師決定先與學校老師聯繫，了解小星最近在學校是不是有遇到什麼事情，或是老師會不會有從同儕那聽到小星發生了什麼事？

在課輔老師與學校老師聯繫後，從學校老師那裡了解到小星好像和家人關係不好，但學校老師後續也是詢問無果。因此，課輔老師決定私下找時機關心小星最近還好嗎，並對小星說：「等你準備好了再和我



說沒有關係，我會一直陪在你身邊，你有需要時我都在。」

就這樣，在課輔老師的關心與陪伴之下，某天，小星突然主動和課輔導師說他當時心情不好是因為家中時常有尖銳的爭吵發生，偶爾爸爸媽媽會有推打的情況。課輔老師了解到家中狀況後，認為這件事情對小星來說已經影響到他的日常生活了，因此詢問小星是否可以和媽媽談話，在獲得小星的同意之下，課輔老師和媽媽進行談話，希望讓媽媽了解到小星因為家中的事情已經受到影響，期望可以一起想辦法來解決問題，但媽媽在談話後表示比較在意小星課業落後的問題，並不認為處理家中的爭吵事情可以幫助小星的成績變好。

在媽媽不在意目睹家庭暴力會對孩子造成影響的情況下，課輔老師一樣持續的透過關心、陪伴小星的方式，並且利用了解親子互動的名義，持續和媽媽保持聯繫，讓課輔老師可以知道家庭及小星的狀況，藉此持續和媽媽建立關係，以利媽媽之後有意願時可以即時提供協助。

## 他本來就很調皮！

這個故事是…

阮玉是一位越南籍新住民婦女，她在家中時常會受到丈夫辱罵，丈夫甚至隨時會監控她的行蹤，且丈夫喝酒後還會把家中的物品亂摔，這樣的狀況從半年前開始就不斷發生，但她因為在臺灣沒有熟悉信任的





親友可以討論，再加上中文識字、表達能力不足，導致她不清楚可以去哪裡求助。直到某天新住民中心社工因為要關懷經濟弱勢家庭而進到家中訪視，阮玉才藉由這個機會和社工說出她在家中丈夫時常會對她暴力相向…

### 在現場的他，這樣協助孩子…

社工先詢問阮玉她的孩子在家中發生暴力或爭吵時是在什麼地方？孩子的狀況還好嗎？阮玉表示小孩在爭吵時都在房間，沒有看見他們暴力的現場，應該沒事吧！但是她最近有發現小孩會跟丈夫一樣罵她髒話，或是不開心的時候就摔東西，可是她認為那只是孩子本身就調皮，和目睹家庭暴力沒有什麼關係。

社工為了讓阮玉意識到目睹家庭暴力會對孩子造成的影響，先藉由阮玉自己發現孩子學習丈夫罵髒話、摔東西這點，向阮玉說明其實孩子是會模仿大人的，讓阮玉知道孩子出現的這些行為並不僅僅是因為孩子調皮，其實也有可能是受家庭影響。

若阮玉想要減少孩子這些攻擊行為，可以試試看將孩子帶去提供目睹家暴兒少服務的單位，由專業的兒少社工協助。阮玉聽了新住民中心社工的話，想了一下，她確實希望孩子不要讓她這麼頭痛，因此同意了社工幫她連結目睹家暴兒少的輔導資源，希望可以藉此讓她也有一點喘息的機會。



## 第四章 教育篇



### 一、本章所指教育單位人員包含：

學校的教職人員、輔導人員、行政人員及相關工作人員等。

## 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題？

(一) 當我發現孩子最近的表現與平時不太一樣，我想關心他，但他卻不肯說，我該怎麼辦？突然收到目睹知會單後，我可以怎麼做？

(二) 孩子主動向我說出家中發生暴力事件時，我後續該如何處理？

(三) 面對孩子因為受到目睹家庭暴力影響而出現的行為，我可以做什麼？

(四) 在與家長互動的過程中，家長突然將家暴事件一股腦兒地告訴我並尋求情緒支持，我該如何安撫他？

(五) 聽到家長親口告訴我家中發生的家庭暴力事件，依據法規我身為責任通報人員，我應該如何進行通報？

別擔心，您可以按照下列的步驟來處理：

## 步驟 1：

我想知道孩子發生什麼事，  
我可以問誰？



### (一) 如果您是幼兒園的工作人員：

學齡前目睹家暴的孩子身上容易出現各式生理及免疫系統的影響，也會影響孩子各方面的發展，所以當您發現園內孩子有目睹家庭暴力的情況，或是有任何生理或心理上跟以往不同的表現行為（例如：注意力無法集中、變得容易生氣或哭鬧、特別退縮）第一步可以先跟家長了解家中是否有特別的變化或孩子在家中也出現類似的狀況，並使用教師檢核表 - 幼兒版（參見第 126 頁附件三）來檢視孩子受到影響



的程度，再來則是確認孩子的發展是否有任何異常，您可以利用發展檢核表對孩子進行初步的篩檢，如果真的有發展異常的疑慮，或已經出現明顯發展遲緩的現象，先讓孩子發展的議題取得必要的協助資源，建議您可以聯繫各區域的「早療社區資源中心」進行諮詢，後續仍須持續追蹤目睹家庭暴力對孩子的影響情況；若是在臺北市的公立、非營利幼兒園及有教育局轉介個案之私幼，也可以聯繫「臺北市公立及非營利幼兒園幼兒專業輔導服務」的承接單位（北區連絡電話：02-2356-3980；南區連絡電話：02-2239-0789<sup>16</sup>），他們將會評估需求並提供協助與服務。

## （二）如果您是學校的工作人員 （國小至高中）：

當您知悉在校學生有目睹家庭暴力的情況，或是有任何生理或心理上跟以往不同的表現行為（例如：上課時間常常精神恍惚、變得暴躁易怒），您一樣可

資料來源：.....

16. 參考自「臺北市學前教育資源網」<https://kids.gov.taipei/Default.aspx>。若聯絡資訊有變動可向臺北市教育局學前科詢問。

.....

以先跟家長了解家中是否有特別的變化或孩子在家  
中也有出現類似的狀況，並使用教師檢核表 - 學齡期  
版 ( 參見第 128 頁附件四 )。另外，建議可以就近找  
學校輔導室的專業人員進行協助，他們將在評估後  
提供最適合學生的輔導策略。

### 步驟 2：

### 我可以為孩子做什麼？



您除了可以多留意目睹家暴兒少的在校情形，並  
將相關評估或疑問與輔導教師討論；更可以主動關  
心孩子，瞭解孩子目前的生活狀況及身心狀態。

但是家庭暴力對於目睹家暴兒少來說是一件難  
以對人啟齒的羞愧秘密，坦承自己來自「有暴力衝  
突的家庭」，需要莫大的勇氣及對老師的信任，而  
老師的關懷詢問可能會讓孩子願意吐露心聲，但有  
時孩子也有可能因為羞恥而更加的防衛閃躲。您可  
以使用下列的 4 種技巧，參考如何在適當的情境下  
自然地邀請學生談論煩惱：

## (一) 您可以這樣做

### 1. 關懷探詢

自然關懷孩子近況和家庭環境，例句：老師注意到你最近和以前不太一樣，是不是有發生什麼事情讓你煩惱？像是學校或是家裡有什麼事嗎？

### 2. 傾聽接納

觀察學生是否表露對家庭關係或衝突事件的情緒或態度反應，無論孩子是否有所回應，老師態度宜傾聽接納，勿過多追問或評價對錯造成學生應對壓力。

### 3. 細心警覺

注意孩子背景或其他資訊來源是否有家庭重要意外事件或危機因子。

### 4. 同理支持

表達同理與安慰，告知將繼續思考未來可如何協助孩子的方法，例句：碰到這樣的問題，真的很讓人煩惱，老師會和你一起想想是不是有其他的方法可以幫忙你。



## (二) 您可以這樣和家長工作

與家長工作時，須注意若家長情緒過激或過往有暴力行為，需評估自身的人身安全，請在安全的前提下與家長進行工作。

不論是從家長或是孩子方面新得知家庭暴力事件的發生，從事教育的專業人員皆為法定通報人員，您可以參照第 36 頁的責任通報流程依法進行通報。一般家暴案件的通報是為了讓受害人獲得協助，不會貿然致電施暴者，而導致被害人或您受到威脅；若有任何疑問，您除了可以與輔導室進行討論外，小羊之家也可以持續提供諮詢的協助。( 諮詢電話：02-2381-1123)

### 1. 針對過往沒有通報資料的家長

(1) 孩子在學習的過程中，除了仰賴學校老師的教導，家長的支持與合作更是重要的部分，因此建立親師間良好的溝通是老師們努力實踐的目標。而在與家長互動的過程中，若家長突然告訴您家中發生的家庭暴力事件，可能會讓您不知所措，不知道該如何協助家長，這時亦可以使用上述提到關心孩子的 4 種技巧：關懷探詢、傾聽接納、細心警覺及同理支持，並鼓勵家長求助。

- (2) 倘若是從孩子的口中聽聞家中的暴力事件時，在您評估情況允許的狀況下，可以先與家長談談家中最近發生的事情，討論如何處理家中的問題與孩子的狀況；家長若是抱持較為否認的態度（例如：表示最近家中很正常，沒有任何特別得事件），您可以使用步驟二的四種技巧去關懷孩子，若有需要仍可提供資源的管道（例如：小羊之家的聯繫電話），並與家長維持關係，以待家長日後有求助意願時可以及時提供協助。

## 2. 針對學校收到目睹知會單的家長

- (1) 您收到目睹知會單，知道孩子有目睹家庭暴力的情形，且知會單上並未註記家長態度較為抗拒或



您評估情況允許的狀況下，您可以先與家長談談家中最近發生的事情，討論如何處理家中的問題與孩子的狀況；家長若是抱持較為否認的態度（例如：表示孩子並未受到影響），可以先提供資源的管道（例如：小羊之家的聯繫電話），並與家長維持關係，以待家長日後有求助意願時可以及時提供協助。

### 步驟 3：

**我想為孩子或家庭連結其他資源時，  
有哪些資源可以使用？**



除了上面提到的校內資源外，您也可以連結以下  
4 種網絡資源：

#### （一）保護性工作的社工

在接收到目睹知會單後，知會單上會有社工的聯絡方式，您可以與社工進行聯繫，說明您觀察到兒少與家長有什麼狀況，有哪些需要社政協助的地方，彼此能夠進行資訊的交流與整合，使網絡間的合作更為順暢。

## （二）目睹家暴兒少方案社工

如果家長有主動求助的意願，或是任何目睹輔導相關的需求，您可以聯繫各縣市承接「目睹家庭暴力兒童及少年輔導方案」的單位，讓學生獲得專業人員的協助，復原孩子的目睹創傷。

## （三）社區資源

您可以與輔導室討論，為學生及家庭導入合適的社區資源，例如：兒童及少年福利服務中心、友善兒童少年福利服務據點，分擔家長的教養及照顧壓力，並讓孩子獲得更多的關懷與協助。

## （四）其他資源

相關服務資源與檢核表詳見附件。

## 三、案例操作

下面將利用案例的方式呈現在實務現場可能面對的情境，也示範實際面對類似情境時，可以如何應對。

## 混亂的圖畫

這個故事是…

天天是一位幼兒園中班的男生，平常在學校是一個文靜聽話的乖寶寶，最喜歡在自由活動的時間裡畫畫，創作出一幅又一幅富有童趣的美麗畫作。天天的媽媽也十分關心他在學校的生活，時常透過通訊軟體跟老師聯繫，瞭解與討論今日天天的表現情形，彼此建立起不錯的親師關係。某天，老師看見天天坐在位子上畫畫時，臉上的表情不像平時那樣的開心、愉快，反而是帶著悶悶不樂的愁容，詢問天天後卻沒什麼表示；另外老師也發現天天的畫畫內容跟以往相比，充滿著更多的黑暗與混亂扭曲的圖像。



### 在現場的他，是這樣協助孩子的…

老師將上述狀況告訴天天媽媽，並詢問家裡最近是不是有發生什麼事情，媽媽這時候突然情緒崩潰地開始說起近日來家中連續不斷的衝突事件，讓她不知道該怎麼辦，她覺得壓力很大，因此也沒有心力去好好照顧天天。

老師在當下先安撫媽媽的情緒，並從細節中確認家庭中是不是有發生暴力事件需要進行通報，老師和媽媽說：「遇到這樣的事情你一定很害怕，也不知道該怎麼辦，別擔心！我會和你一起想辦法。」後續老師在通報後，天天與媽媽都進入了社政的輔導系統，老師也持續地在下課時間關心天天最近的心情並注意他身上是否有新、舊傷出現，在媽媽來接天天的時候也會主動關心媽媽的近況，讓媽媽除了有社政系統的協助之外，也有持續被關心與支持的感覺。

註：通報原則與方式請翻閱第 36 頁。

### 哭鬧是孩子給你的提醒

#### 這個故事是…

美美是一位國小二年級的女生，平時個性較為內向靦腆，習慣會用哭泣的方式對他人表達自己的負面情緒，在大部分時間裡美美都是一位乖巧溫順的孩子。但最近導師覺得美美哭鬧的頻率開始有增加的情形，並且逐漸影響到其他同學的情緒及課程的進行。

#### 在現場的他，這樣協助孩子…

導師在中午休息時間邀請美美到辦公室，也準備了一些小點心，希望可以透過聊聊天的方式，讓美美放鬆心情，藉此關心她最近的心情。

導師一開始先和美美聊聊最近的學校有沒有什麼有趣的事情，美美邊吃著餅乾邊說最近在學校有時候會和其他孩子一起玩，接著導師詢問美美：「最近在學校有看到你在哭，是不是有什麼難過的事情呢？願不願意和導師說說，說不定我可以幫到你！」美美才提到家中最近爸爸生氣地時候會打媽媽，導師這時候才瞭解到原來她最近頻繁的哭鬧行為，是因為看見了

家庭暴力所導致。因此，導師將美美近期的狀況告知她的媽媽，並關心家中衝突的情形，但是媽媽卻說最近家裡沒有發生什麼特別的事情，只是偶爾與爸爸有些小事情的爭執而已，且覺得美美本來就很愛哭，並沒有什麼大不了的；導師覺得媽媽說的內容跟美美表達的有很大的落差，但因為媽媽一直否認家中有暴力事件，導師只好先將目睹的相關資訊提供給媽媽，並且仍然會和媽媽保持聯繫，以利隨時可以知道家中的近況。除此之外，因為導師還是很擔心美美的狀況，因此向輔導室尋求協助，請輔導室的專業人員提供美美一些協助。





### 看不見的傷

#### 這個故事是…

阿寬是一所國中的專輔老師，某天，他收到一份目睹知會單，案主是國中一年級的小明。於是阿寬找了小明的導師想要瞭解他的平時狀況，在跟導師談話的過程中，導師表示小明的表現與一般的國中生一樣，沒有什麼需要特別留意地方，目睹家庭暴力似乎沒有對他帶來太大的影響，因此阿寬完成相關紀錄後就進行結案了。

一年後，小明升上了國中二年級，導師開始發現小明時常缺席，並詢問平時與他要好的同學他最近都在做些什麼，為什麼時常不來上課？同學說小明有時很晚了還會在網咖玩遊戲，但他也不知道小明白天不來上學在做什麼。導師也連絡不上他的家長…。

#### 在現場的他，這樣協助孩子…

最後導師決定到輔導室找阿寬幫忙，阿寬這時敏感察覺到小明出現這樣的行為，可能和他有過目睹家

庭暴力的經驗有關，因此向導師說明小明的狀況，讓導師可以理解小明並不是單純的叛逆、逃學而已，而是因為他有目睹家庭暴力經驗的創傷導致，也一併告訴老師可以透過一些可以讓小明有成就感的事情，讓小明可以有被肯定的感覺，平時也可以關心一下小明的近況，讓小明知道有人是可以支持他的。



## 第五章 醫療篇



### 一、本指引所指醫療單位人員包含：

兒童門診、急診、社區診所、早療相關單位的醫事人員、社工與工作人員等。

### 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題？

(一) 面對家暴被害人帶著孩子前來驗傷，但因為時

間有限，難以評估孩子是否受到目睹家暴的影響，  
在醫療現場我可以做些什麼？

(二) 門診時間不足，難以和孩子建立關係，但我覺得需要給孩子時間且陪伴他們，我可以連結哪些資源？

別擔心，您可以按照下列的步驟來處理：

## 步驟 1：

### 處置傷勢外，亦須關心病人的情緒狀態



除了處置病人身上的傷勢，您可以多關心病人的心情，讓受暴者知道自己是有支持的，也許病人會因此願意多透露一些事情，讓您可以更了解事件的全貌。

## 步驟 2：

### 留意病人的家庭結構



在與病人談話的過程中，您可以多加留意病人的

家中有哪些成員；或是主動詢問病人家中有無小孩，其在暴力發生時是否在現場？可以透過這樣的方式，發現個案家中有無目睹家庭暴力的兒少，以利及時提供協助。

### 步驟 3：

#### 若病人家中有小孩時，你可以…



1. 若小孩有一同前來醫院，可視孩童年紀與身心狀況，初步由現場人員（社工或是醫事人員）關心了解，後續可與家長討論安排社工／兒科醫師／精神科醫師／心理師等資源協助之需求。
2. 若小孩沒有一同前來醫院，可以透過「目睹家暴受傷指數檢核表」（可參見附件五），提供家長評估孩子目前的身心狀況，讓家長知道目睹家庭暴力對於孩子也會產生影響，並可以提供相關的資源或是轉介管道供家長參考，協助相關資源可以進入家庭中。

## 步驟 4：

我想為孩子或家庭連結其他資源時，  
有哪些資源可以使用？



### （一）醫院社工、心理師

若您在醫院中發現服務對象有目睹創傷或其他  
的相關需求，可以找醫院的社工師及心理師協助媒  
合資源。

### （二）目睹家暴兒少方案社工

如果家長有主動求助的意願，或是任何目睹輔導  
相關的需求，可以聯繫各縣市承接「目睹家庭暴力  
兒童及少年輔導方案」的單位，使其獲得專業人員  
的協助，復原孩子的目睹創傷；小羊之家也可以持  
續提供諮詢的協助。( 諮詢電話：02-2381-1123)

### （三）其他資源

相關服務資源與檢核表詳見附件。

## 三、案例操作

下面將利用案例的方式呈現在實務現場可能面對的情境，也示範實際面對類似情境時，可以如何應對。

### 小威的蕁麻疹

這個故事是…

小威是一位國小二年級的男生，自小就因為蕁麻疹的不定時發作而常常至社區的診所就診，診所的醫師也十分關心小威的生活情形，每次都會提醒小威的媽媽可以做些什麼來協助改善他的症狀，也希望媽媽回家可以多注意有沒有什麼東西會引發蕁麻疹。

在某次看診時，醫師與媽媽討論如何透過環境清潔與維護的方式，減緩小威的這些症狀時，媽媽在無意間透漏與小威的爸爸常會因為家務分工等小事而爭執不斷，有時爸爸會因為情緒失控而丟擲家中物品甚

至是毆打她，小威也都在一旁看著這樣事件發生。

### 在現場的他，這樣協助孩子…

聽到這裡，醫師除了協助通報家暴之外，同時也警覺到小威的蕁麻疹可能不單單只是普通的蕁麻疹，有可能是因為看見家中暴力的情況，承受了巨大的壓力，因此出現這些病症。醫師對媽媽簡單說明目睹家庭暴力對孩子的影響有哪些，並提供她相關的簡章和網站參考，如果她有需要可以去找這些單位協助。

除此之外，醫師還是有在為小威的蕁麻疹症狀做治療，也持續的在關心小威的狀況，透過這樣的方式，醫師可以持續地和小威及媽媽保持聯繫，在有需要時提供及時的協助。





### 3C 成癮？

這個故事是…

阿德是一位國中生，近期常常感到心情憂鬱、失眠、沉迷於 3C 產品之中，又不斷地與家長發生衝突；於是父母帶著阿德到醫院的身心科就診，希望能夠協助改善他的狀況。

在現場的他，這樣協助孩子…

醫師請父母分別填了幾份量表並進行談話後，發現了父母分別填寫的量表呈現的結果不一致，並且從阿德和他們互動中發現阿德和父母間的關係並不好，醫師也開始思考是不是這個家庭有其他的議題，於是打算和阿德先建立關係。

在阿德來了幾次之後，他漸漸放下心防，一開始說到每次家中發生衝突的時候，他都覺得很煩躁、焦慮，不知道要怎麼辦，有時候還會被迫介入紛爭中，他很想逃避這一切，所以當他發現看一些網路影片可以讓他暫時逃離這些讓他討厭的事情時，他就逐漸沉迷在裡面，因為只有這樣可以讓他不那么焦慮地一直

在想這些事情，但這樣做好像還是不能完全解決他焦慮的問題，他還是時常會因為擔心不知道何時會發生的衝突而無法好好休息，只要一閉上眼睛，腦袋中就會出現好多好多衝突的場景，讓他無法停止地想「我該怎麼辦？」

這時醫師也知道了一開始就診時，為什麼阿德的父母填寫的量表不一致了，原來是因為父母雙方對於孩子的了解程度不一。醫師請醫院的社工一同協助阿德處理家庭的衝突問題、提供相關的資源給阿德的父母。



### 不願說出的真相

#### 這個故事是…

小泉是一位任職於醫院的急診社工，某天，有位爸爸帶著孩子來到急診室驗傷，經瞭解他是受到了妻子的肢體暴力、精神暴力。小泉在跟爸爸談話的過程中，發現他對於家中暴力事件的細節不願多談，而對於孩子的狀況也是多表示沒問題，孩子還小不懂等等，小泉為此感到非常的苦惱，他在思考要怎麼讓家長意識到目睹家庭暴力是會對孩子造成影響的。

#### 在現場的他，這樣協助孩子…

在與同事討論過後，小泉決定先在通報單上簡單記錄下已知的資訊，並提供給爸爸目睹家庭暴力受傷指數檢核表（附件五），讓爸爸透過檢測的結果可以知道其實孩子並不是沒事，也藉由與家長說明檢測結果的過程中，順勢提供他目睹家暴兒少服務的相關簡章和網站，即使家長向外求助的意願較低，也可利用網站上的方式協助孩子減低目睹家暴所受到的影響。



當家長跟孩子呈現衝突狀態且表達的家中資訊有落差時，該怎麼辦？

您可以分開家長與孩子進行談話，鼓勵孩子說出家中的真實情形，分開家長與孩子是為避免孩子因為家長的施壓，而有所顧忌，不敢說出事實。

若有社工陪同孩子就診兒童精神科，您可以與社工瞭解家庭的背景資料；如果時間不夠的話，也能夠先留下社工的聯繫資訊，於之後進行更進一步的討論，同時也可以協助社工與醫療端連結，讓社工在未來與醫療端合作時可以更加的順暢。

## 第六章 警政篇



### 一、本章所指警政人員包含：

家庭暴力防治官、值勤員警、少年輔導委員會之  
社工及輔導員等。

## 二、在您的工作中，你是否曾經遇到下面這些問題？

- (一) 在家暴事件發生的現場，我發現孩子雖未直接遭受暴力，但卻因為看見大人的爭執而感到害怕與恐懼，我想關心他，但卻不知道該怎麼辦？
- (二) 我到達家暴現場後沒看到孩子，不知道該如何確認小孩有沒有被波及或目睹家暴？
- (三) 面對有目睹家庭暴力經驗的孩子，我該如何在工作中與他們互動？又該如何為他連結資源，讓孩子可以獲得適當的協助？

別擔心，您可以按照下列步驟來處理：

### 步驟 1：

**處理暴力衝突的現場外，  
亦須多加留意現場的孩子。**



- (一) 在家暴事件的現場，除了處理衝突中的當事人及傷勢外，也需多加留意家中的成員是否有小

朋友，例如：當看到門口或家中有孩子的鞋子時，就可以進一步詢問相關細節。

- (二) 若在現場未看見孩子，您可以主動詢問家中是否有小孩，並說明詢問的用意是在於希望孩子可以安全，而不是要究責或進行調查。希望透過這樣的方式，可以盡早發現家庭中遭受目睹家庭暴力的兒少，並及時提供協助，讓目睹家暴對孩子造成的創傷可以降低到最低。

### 步驟 2：

### 若衝突現場有孩子時， 我可以怎麼做？



- (一) 理想上期待可以有一名員警將兒少帶至家中其他的空間，避免兒少留在現場，然在實務上倘若家中的空間有限，但人手足夠時，則可以將孩子帶至其他安全的空間（例如：公園），以避免孩子再次目睹家中大人的衝突場面，而感到恐懼與擔憂。

- (二)可以多關心孩子的狀態，讓孩子知道是有人在意他的，也有機會讓他因此而願意多表達自己的身心狀態，以及透露事件發生的始末，讓您可以更加了解事件的全貌。
- (三)除了當下在衝突現場的孩子，也要留意是否仍有其他的手足在房間或是其他的地方，以避免錯失協助孩子的機會。



當確認家中成員有小孩但卻在衝突現場沒看到時，家長往往會說小朋友在睡覺或不在家，這時可以要求家長讓您確認孩子的狀況，以及時提供協助。



### 步驟 3：

### 我該如何與孩子談話，瞭解其因為目睹家庭暴力而受到的影響？



#### （一）對於小班至國小中低年級以下的孩子

1. 關心孩子的狀態：您可以蹲下或和孩子一起坐下，自然的關心孩子，例如：「剛剛發生的事情是不是讓你有點害怕、有點擔心呢？」
2. 同理與支持：在孩子描述衝突事件或說出自己的心情時，您可以表達同理與安慰，例如：「碰到這樣的事情會覺得害怕是正常的，我的工作確保每個人的安全，你有沒有什麼擔心，是我可以幫忙你的呢？或者我可以和你一起想想看有沒有什麼方法幫忙你放鬆一點。」

#### （二）對於國小中高年級以上的孩子

年紀大的孩子通常會需要花較久的時間與其建立關係，但您仍可以透過給予其關心與支持，讓孩子知道有其可以信任的大人與資源可以協助他。例如：「碰到這樣的事情，你一定多少會有點擔心，

當你覺得有任何需要協助的時候，你隨時可以跟我們聯繫。」



在關心孩子或詢問孩子事情的經過時，若父母在現場，孩子可能會無法放心且如實的陳述，建議可以帶孩子到獨立的空間進行。

## 步驟 4：

### 若抵達現場後，卻已經沒有 衝突事件正在發生…



當您趕往現場後，發現家中沒有正在發生的衝突情況，但您卻感覺家庭內的氣氛異常，家庭成員的神色緊繃，好像正害怕著什麼事情，這時您可以試著將被害人與相對人分開，或將其中一人暫時帶離現場，例如：邀請相對人到適當處所（公園、鄰里長辦公室、公園、超商）聊聊天緩和家中氣氛。



將被害人帶回派出所做筆錄的時候，需留意孩子在家中跟相對人相處可能會發生的狀況，例如：被施暴、遭受遷怒等；建議先確認孩子是可以留在安全的空間。

## 步驟 5：

有哪些是可以介紹給家長，  
鼓勵其主動求助的資源？



### (一) 目睹家暴兒少方案社工

若孩子有目睹家暴的議題，且家長有主動求助的意願，您可以聯繫各縣市負責目睹家庭暴力兒童及少年輔導或資源連結的單位，讓孩子獲得專業人員的協助，復原孩子的目睹創傷。( 連絡電話：02-2381-1123)



## （二）相關資源

相關服務資源與檢核表詳見附件。

## 三、案例操作

下面將利用案例的方式呈現實務現場可能面對的情境，也示範實際面對類似情境時，可以如何應對。



## 不在現場的被害者

### 這個故事是…

欣欣是國小二年級的女生，今天她回家看到爸爸媽媽發生激烈的爭執，她驚恐的看到爸爸被媽媽用尖銳言詞咒罵，並且還伴隨著一些攻擊行為，欣欣害怕地躲在房間，卻又時刻注意著房門外的動靜，突然，她聽見外面有警車的聲音，她在房間隱約聽到員警在問爸爸媽媽發生了什麼事…

### 在現場的他，這樣協助孩子…

員警到達現場時，雖已經不是在爭執的狀態了，但仍仔細了解事發經過及受害人的狀況，同時也注意到門口有小朋友的鞋子，因此主動詢問家中是否有孩子，也詢問欣欣的爸爸媽媽衝突發生時孩子人是否在現場、是否有受到波及？

了解到家中的孩子有目睹剛才的暴力現場，員警主動請孩子出房門，除了確認孩子無受到波及外，也想看看孩子狀態。欣欣打開房間的門，帶著害怕與試探的眼神看向員警，員警確認欣欣身上並無外傷後，

和欣欣說：「剛剛發生的事情是不是讓你覺得很害怕或很緊張？」欣欣微微的點點頭，員警又詢問欣欣：

「剛剛你最害怕或緊張的事情是什麼？有沒有希望員警怎麼樣幫忙？」，欣欣說：「我很害怕他們又吵起來，我覺得自己很沒有用，只能看著他們吵架。」員警聽了以後，肯定欣欣他可以說出自己感受的勇氣，並且告訴欣欣，之後如果爸爸媽媽再吵起來，一樣可以打 110 報警，員警會來確認大家的安全，以及有沒有需要其他的幫忙。

後續員警也協助通報，請社工了解詳細情況及提供相關服務。



## 謝謝你！警察超人！

這個故事是這樣的…

皓皓是國小一年級的男生，他的爸爸媽媽長期因為衝突而發生嚴重的口角，平時會定期有社工來家裡進行家訪，了解家裡的狀況，今天媽媽和社工約好在家裡面…





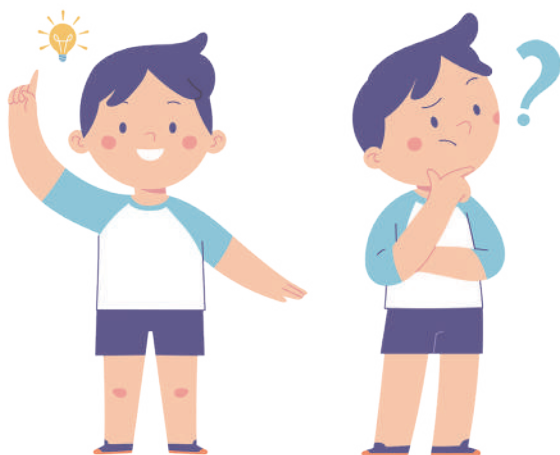
### 現場的他，是這樣協助孩子…

社工和共訪的員警一同來到皓皓家中，發現皓皓的爸爸媽媽正在衝突中，而皓皓一個人躲在角落，害怕的縮成一團，看著正在對媽媽施暴的爸爸，放聲大哭。員警看見這樣的情況，其中一人立即上前去阻止爸爸的行為，同時也迅速的決定讓另一人先帶孩子去附近的便利商店遠離暴力衝突現場。



員警和皓皓說：「你剛剛是不是嚇到了，我先帶你去轉角的便利商店，買一瓶飲料，我們喝飲料休息一下好嗎？」皓皓聽了，微微的點了下頭，於是警員先帶著皓皓去到便利商店，讓皓皓可以先離開現場，不要再繼續看到爸爸媽媽吵架打架，同時也可以先平復心情，待家中衝突和緩後才陪著皓皓一起走回家。

皓皓因為有員警陪伴這段時間，心情有比較好一點，也因此知道有人可以支持他，後續再有人來家訪時，他也可以知道這些大人是他可以信任、求助的人。



## 第七章 司法篇



### 一、本指引所指司法人員包含

法官、司法事務官、家事調查官、家事調解委員、家庭暴力事件服務處、駐法院家事服務中心之社工等司法單位之工作人員。

## 二、在您的工作中，您是否曾經遇到下面這些問題？

- (一) 當我為了調查，在沒有其他證據時，我很掙扎是否要傳喚孩子出庭作證。
- (二) 我擔心孩子出庭會成為父母法庭攻防與相互指控的手段，該怎麼辦？
- (三) 當我傳喚孩子出庭時，發現孩子面臨忠誠議題，左右為難，不知道該說什麼好。
- (四) 孩子出庭時，沉默不說話，或是浮躁好動，很難好好回答問題。

別擔心，您可以依照下列的步驟來處理：

### 步驟 1

#### 開庭前的準備



##### (一) 確認傳喚孩子出庭的必要性

在傳喚孩子出庭前，事先閱讀事件相關資料，可先確認是否有其他證據，並評估孩子出庭的必要性。

## （二）確認孩子出庭的安全性

若孩子曾經為暴力直接受害人，或是曾經有目睹家庭暴力的狀況，例如目前隨同受害人離家居住，您可以針對庭期安排與法庭程序，提供孩子安全的維護措施。

## （三）引入駐法院家事服務中心社工

法官可在開庭前評估是否需要轉介駐法院家事服務中心，讓社工可以及早介入並提供下列服務：

1. **出庭前：**社工可利用法庭模型讓孩子提前認識法院環境，以及瞭解接下來將面對的程序，以利孩子在出庭前認識法院空間，進一步降低其對於出庭的焦慮，同時也可評估孩子的身心狀況是否適合出庭。
2. **出庭中：**社工可以陪同孩子出庭，在法庭上給與孩子陪伴與支持，以利孩子在司法程序中的身心狀況穩定。
3. **出庭後：**社工可以提供孩子庭後回顧、情緒安撫，同時評估孩子是否需要其他資源的連結或轉介。



當事人也許並不清楚自己及孩子有何法庭協助可以申請，故相關司法專業人員、家庭暴力事件服務處、駐法院家事服務中心社工，在得知孩子可能需要出庭時，可以提供當事人相關的法庭服務資源。法庭服務內容包含法庭前的準備、陪同出庭與庭後的回顧與諮詢，目的在幫助孩子知悉自己的司法權利、減緩出庭壓力及具備適切的法庭問訊因應策略。當孩子越能了解出庭的目的以及具備相關的因應策略，則出庭陳述的效能越高。若孩子需要法院提供相關的保護措施（例如：隔離訊問），一般來說，社工或家長可以直接向法院提出申請，至於法院最終對兒少的保護措施，則須依據法官的裁示為主。

## 步驟 2

### 開庭當天



#### （一）提供兒少一個安全等待開庭的空間

若孩子出庭前與兩造同時在庭外等待，父母的眼神、試圖討好親近、緊張對立的氣氛，都會讓孩子的情緒更加緊繃與焦慮，因此若法院內有合適的空間，建議讓兒少可以先在安全的空間等待傳喚。

#### （二）提供兒少一個溫馨的訊問空間

若可以在安全、獨立的空間進行訊問，例如：溫馨談話室、兒少詢問室，則可以大大降低孩子進入法庭的恐懼與焦慮。

#### （三）辨識孩子的擔心與害怕

長期反覆出現家庭暴力帶給孩子隱性和複雜性的創傷，孩子可能會不由自主地回想起痛苦的記憶，也可能出現過度警覺或是解離性失憶。出庭作證時可能會需要回想過去的創傷經驗，孩子會因此感到焦慮與不安，若家長在現場，孩子可能也會害怕家長

會生氣或擔心對方受傷等，因此感到緊張與害怕，相關說明如下：

1. **孩子的擔心**：擔心出庭表現不佳，例如：擔心說錯話、擔心開庭後被指責、擔心家長知道自已的回答。
2. **孩子的害怕**：孩子對於出庭有許多的害怕，例如：怕聽不懂法官的話、怕自己緊張到說不出話、怕回答時家長在現場。





3. 孩子焦慮時可能出現的反應：當孩子擔心與害怕時，就會出現許多焦慮反應。孩子的焦慮反應包含各式各樣的躁動行為，例如：會不停轉動椅子、坐不住、動來動去、頭痛、胸口悶悶的；當案件需要孩子陳述與家庭有關的事件或自己想法時，孩子也可能會呆住沒有回應或是逃避回答問題。



#### （四）理解孩子可能不知道法官的角色與出庭的任務

因年紀較小的孩子可能對於法官的角色及出庭的任務不甚了解，故建議法官可以先向孩子詢問他是否知道來到法庭的原因，接著說明法官的角色與出庭任務，例如：「今天請你來是擔任我的小幫手，因為有一些狀況我不清楚，所以想請你把知道的事情告訴我」、「爸爸媽吵架了以後可能分開住，他們很愛你，都想繼續照顧你，我要來幫忙想一想該怎麼安排？」、「法官就像是學校的老師一樣，你在學校和同學吵架會去找老師，但爸爸媽媽已經畢業了，沒有學校老師可以找，所以就會來法院找法官，請法官幫忙想想現在該怎麼辦」。

#### （五）確認孩子出庭陳述的意願，並卸載孩子陳述時的壓力

**1. 採取隔離訊問的措施：**當孩子在安全的空間，有信任成人的陪伴，他們可以嘗試勇敢說出自己的意見，故使用隔離訊問可以幫助孩子：

(1) 降低孩子需要在父母面前陳述家中議題或自己想法的焦慮。

- (2) 增加孩子陳述意見時的安全感，促進兒少表達其真意的可能性。
- (3) 避免受到忠誠議題的干擾而影響其陳述內容。

然而，隔離訊問的措施也需要考量孩子的年齡，如果是六歲以下分離焦慮比較高的孩子，可能還是需要由其主要照顧者或是其信賴的大人在場陪同，比較能提升孩子的安全感。



**2. 考慮證詞保密的可能性：**當孩子對陳述的內容感到害怕或是為難時，證詞的保密與彌封是可以考慮採取的一種策略。若法官衡量適合採取這樣的措施，可在詢問孩子的意見前，先詢問孩子是否有保密的需要。

但需要注意的是，孩子往往對於是否要保密這件事，也無法做出最佳選擇，在過往陪同出庭的經驗中，有些孩子表示不需要保密，但一走出法庭，就遭受指責，或是從此影響親子關係，故建議法官仍可以依職權衡量是否採取這樣的措施，以利保護孩子陳述意見的安全。您可以這樣跟孩子確認：「等一下你告訴法官的事情，可以讓爸爸媽媽知道嗎？」倘若是無法進行保密，也請提前告知孩子。讓孩子有權決定自己陳述內容的多寡與深淺。

## （六）與孩子正向互動的提醒

**1. 對不同年紀的孩子，採取不同的詞彙及語速：**  
在與年紀較小的孩子對話時，需要放慢語速並使用較簡易的用詞，才能有助於孩子理解，避免負負得正的用語，例如：「你難道不覺得這樣不好嗎？」對於年紀較大的孩子，也需要知道當他們

在緊張及焦慮的狀態下，理解能力會下降，因此建議避免使用艱澀的專業用語，或者當年紀較大的孩子出現口吃或回答不清楚時，可以鼓勵孩子慢慢說。

2. **利用工具協助孩子放鬆與表達：**除了語言之外，法庭上可以善用相關的工具，例如準備紙、筆、繪本和卡牌，讓孩子可以透過寫字、畫畫、繪本導讀、牌卡挑選來進行表達。當孩子有更多種表達方式，法官便更有機會蒐集到有用的資訊。



**3. 當孩子不回應時可先釐清原因：**一般來說不回應的原因可能有下列幾種原因：

**(1) 聽不懂法官的問題：**有時候大人的問題太大、太抽象，孩子很容易一時之間不知道大人在問什麼，若是這種狀況，建議可以將問題具體化或聚焦，來幫助孩子回答。

**(2) 不知道答案：**如果孩子不知道答案，也很可能沉默不語。建議法官在關心孩子不回應的原因時，若孩子可能是不知道答案，可以讓孩子知道，如果不知道就回答不知道就好。

**(3) 不記得當時的情況：**此情境也與上面不知道答案的情境雷同，在緊張的狀態，尤其是在權威者的面前，大部分孩子往往都想「表現優良」，如果自己忘記了，可能也不敢表達。所以讓孩子知道忘記了就說忘記了沒關係。

**(4) 太緊張而腦袋空白：**您一定也有太緊張而腦袋空白的經驗，在法庭上，面對法庭中這麼多專業人員和大人，以及需要陳述家裡的事情或自己的意願、想法等，都容易讓孩子過度緊張而腦袋空白，

甚至全身僵硬無法動彈。建議您用適當的方式協助孩子放鬆：讓孩子喝口水、深呼吸，或是提供他壓力球、紓壓玩偶（註：需留意孩子是否對玩偶過敏）等；倘若孩子有社工陪同，您可以先請社工和孩子去外面走一走平復心情。

**(5) 陷入忠誠兩難的情境：**這種狀況也會讓孩子不知道該怎麼回答自己的想法，建議您可以讓孩子知道為什麼要講這些事情、讓孩子理解這些問題的重要性，以及這對之後會有什麼樣的影響。他們理解原因、重要性及其影響後，通常會增加他們的陳述意願。

如果您開庭當天沒有傳喚孩子，家長就自行把孩子帶來，在孩子還沒有準備好且時間許可的情況下，我們會建議可以擇日再開庭，給孩子一些時間進行準備，因為上述這些狀況，在社工協助孩子出庭前準備的過程，都是可以先幫助孩子學習應對策略的，當孩子具備更有效的應對策略，出庭陳述將會更有效能。因此，若已知是兒少需要出庭，建議您可以在出庭前 1 個月至 2 週轉介駐法院家事服務中心，讓社工可以有足夠的時間與孩子進行庭前準備，假若是在未預期的情況下發現兒少前來出庭，但又不

得不詢問孩子，您可以運用步驟二的方式協助孩子，但考量兒少最佳利益，每個孩子在開庭前都應該知道自己的權利及會遭遇什麼情境，在具備相對應的知識與策略後，在進入司法程序，才能比較保障孩子進入法院的權益。







## 您可以這樣告訴家長

在與家長對話時，法官可提醒家長應遵守友善父母原則，讓家長認知到孩子出庭的為難與壓力，除避免讓「兒少出庭」被視為法庭攻防與相互指控的手段外，也降低孩子回家後遭質問的可能性；另應盡量避免兩造在孩子面前進行爭執，以免造成孩子再次目睹暴力或衝突。

◎您可以透過動之以情的方式，促發家長看見孩子的權益

「父母吵架、衝突、分手，是孩子最不願意見到的，也是影響孩子一輩子最深的。」、「縱使不能維持夫妻關係，為了孩子也應該努力成為友善父母。」、「官司是一時的，孩子的幸福才是永遠的。」

## 步驟 3

### 開庭的收尾與結束



#### （一）感謝孩子的出庭

您可以感謝孩子今天的出庭，讓孩子知道他今天的出庭是有幫助的。您可以這樣說：「你很勇敢，謝謝你今天告訴法官很多事情，法官會盡量幫忙爸爸媽媽解決困難。」

#### （二）開庭結束時可以再多問問孩子

在法庭結束時建議問孩子一些開放式的問題，例如：「你還有沒有想說的話是我剛才沒有問到的？」、「有沒有希望法官幫忙的事情？」、「有沒有其他想問的問題呢？」

#### （三）錯開兩造離開的時間

在開庭結束後，若您評估有需要，您可以讓兩造離開的時間錯開 10 至 15 分鐘，讓孩子可以先與一方安全的離開。

### （四）裁判書避免逐字引用孩子的陳述

裁判書注意避免逐字引用孩子的陳述，以免孩子事後被究責或是受到遷怒。

### （五）保護令中命加害人完成處遇計畫

核發保護令時，命相對人完成加害人處遇計畫，可以讓施暴之成人接受相對人認知教育輔導、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療和其他輔導、治療，當相對人可以獲得改善，也能提升孩子的安全保障。



## 步驟 4

### 我想為孩子或家庭連結其他服務與資源，有哪些資源可以使用？



#### （一）駐法院家事服務中心之社工

當您審理需要孩子出庭的案件時，建議法官可以在傳喚孩子出庭前，便轉介至駐法院家事服務中心，讓社工及孩子都可以有充分的時間準備。

#### （二）親職教育與諮商

法官可以評估是否需要安排父母參加初階的親職教育課程或親職教育團體，也可以轉介兒少的諮商或團體輔導。

#### （三）目睹家暴兒少方案社工

##### 1. 何種情況需要連結目睹輔導資源

若孩子有目睹家暴的議題，且家長有主動求助的意願，您可以聯繫各縣市負責目睹家庭暴力兒童及少年輔導或資源連結的單位，讓孩子獲得專業人員的協助，復原孩子的目睹創傷。本中心亦提供目睹

家暴兒少出庭諮詢服務，視狀況協助孩子進行出庭前準備及陪同出庭。( 連絡電話：02-2381-1123)

## 2. 如何與目睹家暴兒少方案社工合作

在審理期間，若您發現孩子有目睹家庭暴力的情況，建議可請駐法院家事服務中心的社工協助轉介各縣市目睹家庭暴力兒童及少年輔導方案。

### (四) 轉介各地家庭教育中心

家庭教育中心可提供諮詢( 家庭教育諮詢專線：412-8185)、各式家庭教育課程及活動，協助增進家人關係與家庭功能。

### (五) 其他資源

相關服務資源與檢核表詳見附件。

## 三、案例操作

下面將利用案例的方式呈現在實務現場可能面對的情境，也示範實際面對類似情境時，可以如何應對。

## 放心的說出心裡話

### 這個故事是…

蓁蓁是一個國小二年級的女生，她的爸爸媽媽總是因為各種大大小小的事情在吵架。最近一次發生在蓁蓁的生日，她看見喝醉酒的爸爸對媽媽拳打腳踢，她站在一旁不知所措，想要上前去幫忙，卻因為害怕只能眼睜睜看著衝突開始到結束。後續媽媽提出聲請保護令，並且希望蓁蓁做為唯一的證人一同出庭作證。

### 在現場的他，這樣協助孩子…

法官知道蓁蓁年紀較小，但又是這個案件中唯一的證人，在其他證據薄弱的狀況下，法官轉知書記官通知媽媽可以使用法院服務處的資源，請社工事先為蓁蓁的出庭做準備，因此社工利用法庭模型和蓁蓁介紹法庭的配置，讓蓁蓁可以對於法庭有基本認識，緩解他的不安與焦慮，社工也透過庭前的服務對蓁蓁出庭的適切性有一些基本的評估，也列出蓁蓁焦慮及緊張時會有的動作，讓法官可以作為參考，且考慮到蓁蓁害怕在爸爸面前進行陳述，因此建議法官採用隔離

訊問的方式，可以讓亭亭因為在相對安全的環境下，更加勇於陳述。

在開庭當天社工也和亭亭約好時間，陪她一起在一個友善的空間等待開庭，和他聊聊天降低亭亭對於第一次開庭的焦慮與害怕。

### 回應孩子的擔心

這個故事是…

佑佑是一個國小五年級的男生，他最近因為父母在打離婚訴訟，需要他出庭表示意見，也申請了陪庭服務，在出庭當天佑佑向法官說了一些他的意見與擔心…

在現場的他，這樣協助孩子…

開庭當天法官使用隔離訊問的方式，讓佑佑可以在安全的環境裡陳述自己的意見，也鼓勵佑佑說出自己的擔心，佑佑說：「我想要表達自己的意見，但我害怕自己說的話被爸爸媽媽知道後會讓他們其中一方傷心或生氣。」

法官了解到佑佑想表達自己的意見，但又擔心爸爸媽媽知道後的反應，所以在訊問結束後，要請父母看書記官的即時記錄時，法官當庭說：「父母的爭吵是一時的，孩子的幸福才是一輩子的，您們仍要學習如何做一對友善的父母。」讓佑佑的爸爸媽媽知道，即使他們做不了夫妻，雙方之間也許有很多爭執，但仍然要學習做一對友善父母，讓佑佑可以健康的長大，因此法官也要求佑佑的父母要去上法院家事服務中心辦理的親職教育輔導，了解父母衝突和離異對孩子的影響。<sup>17</sup>



17. 本章節以法官作為示範對象，若您是家調官、調解委員或是法院的工作人員，您也可以參考本章所說明之內容，並應用於工作中。





# 附件



## 附件一

### 目睹家暴兒少服務資源

#### (一) 臺北市：

1. 善牧基金會臺北市小羊之家－服務設籍或實際居住於內湖、南港、信義、大安、文山、中山之個案；  
連絡電話：(02)2381-1123。
2. 婦女救援基金會－服務設籍或實際居住於士林、北投、大同、中正、萬華、松山之個案；連絡電話：  
(02)2834-7045。
3. 臺北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心網址：  
<https://www.dvsa.gov.taipei/>

#### (二) 新北市：

1. 善牧基金會新北小羊之家－服務設籍或實際居住於新北市之個案；連絡電話：(02)2381-1123。
2. 新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心  
網址：<https://www.dvp.ntpc.gov.tw/>

### (三) 善牧在全臺各處還有其他單位提供目睹服務，相關資訊如下：

1. 新竹小羊之家：(03)522-0818。
2. 臺中中心：(04)2236-0730。
3. 嘉義中心：(05)225-8203。
4. 臺南中心：(06)312-2260。
5. 高雄中心：(07)719-1036 · (07)719-7209。
6. 更多資訊可參考善牧基金會網站，網址及 QR CODE 如下：<https://www.goodshepherd.org.tw/>



### (四) 轉介諮詢

若不確定要轉介的單位，您也可以諮詢臺北市 / 新北市小羊之家，我們會提供你可轉介的單位或協助聯繫，連絡電話：(02)2381-1123。

## 附件二

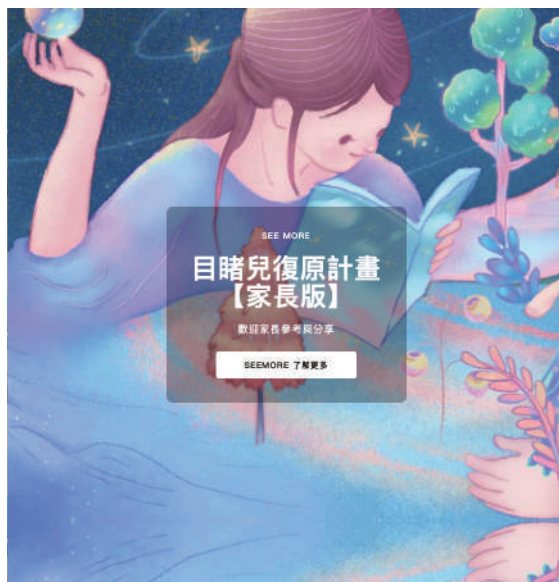
### 「SEE MORE 目睹兒復原計畫」網站

善牧基金會於 105 年推出「SEE MORE 目睹兒復原計畫」網站，提供社政、教育、司法及警政等專業人員支持目睹兒的相關知識與資源，您可以上網閱覽相關的資訊，也可以將此網站資源告訴家長，由家長自行上網搜尋他所需要的協助。

網址及 QR CODE 如下：

<http://cwv.goodshepherd.org.tw/seemore/>





## 附件三 教師檢核表（幼兒版）

此份檢核表示目睹家暴兒少可能在校園中出現的徵兆行為，提供老師觀察學生的方向，若該題符合平時學生的表現狀況，請您勾選「是」，若不符合請勾選「否」；若您勾選是的題數較多，表示學生在健康、情緒、學習和行為等各方面已受到影響，「是」的閃燈警訊想要告訴您，學生處於壓力困境中，等待有人可以拉他們一把。

- |  | 是                        | 否                        |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. 注意力不集中，例如：恍神、發呆、分心、若有所思。            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 常抱怨（老師觀察）身體不舒服，例如：吃不下、頭痛、肚子痛、午休易驚醒。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 生活自理行為退化。                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 上學狀況不穩定，例如：常請假、遲到或不想回家。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |                              | 是                        | 否                        |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. 情緒敏感起伏大，容易鬧脾氣，很難自己慢慢平復情緒。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 常顯露下列負向情緒：緊張、生氣、難過、悶悶不樂。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 面對衝突或巨大聲響，會呆住或放聲大哭。       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 人際關係不佳，不受歡迎。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 特別會察言觀色，多出現討好行為。          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 常以誇張或特殊行為吸引他人大量的注意。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 衝突時，容易出現攻擊行為，例如：打人、咬人。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 有分離焦慮。                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## 附件四

### 教師檢核表（學齡期版）

此份檢核表示目睹家暴兒少可能在校園中出現的徵兆行為，提供老師觀察學生的方向，若該題符合平時學生的表現狀況，請您勾選，若您勾選的題數較多，表示學生在健康、情緒、學習和行為等各方面已受到影響，表示學生處於壓力困境中，等待有人可以拉他們一把。



- ☐ 注意力不集中，例如：恍神、發呆、分心、若有所思等。
- ☐ 常抱怨身體不舒服，例如胃口不佳、頭痛、肚子痛、呼吸不順等。
- ☐ 學習狀況不穩定或退步。
- ☐ 出席狀況不穩定，例如：喜歡待在學校不肯回家或是容易遲到或無故請假。
- ☐ 情緒敏感起伏大，容易鬧脾氣，很難自己慢慢平復情緒。
- ☐ 常顯露下列負向情緒特徵：憂鬱、煩惱、憤怒、焦慮、緊張、悶悶不樂等。
- ☐ 面對特殊事件或衝突，會忽然失神沒反應。
- ☐ 曾有自我傷害行為或透露自殺的意念。
- ☐ 人際關係不佳，不受歡迎。
- ☐ 特別會察言觀色，少提自己真正想法，多出現討好行為。
- ☐ 與他人保持距離，缺乏親密朋友。
- ☐ 常以誇張或特殊行為吸引他人大量的注意。

- ☐ 經常出現內向行為特徵。(如出現下列任一行為，請將此項打勾)
  - ◎表現出退縮、膽怯等神情
  - ◎自卑或不喜歡自己
  - ◎出現緊張不安的相關身心症狀，例如：咬手指、拔頭髮
  - ◎常顯露壓抑委屈，若被詢問關懷，易陷入難過想哭的狀態
  
- ☐ 經常出現外顯行為特徵。(如出現下列任一行為，請將此項打勾)
  - ◎攻擊、威脅或欺負弱小等行為
  - ◎難控制情緒而毀損破壞物品
  - ◎故意挑戰或違反規範
  - ◎使用不當言詞口語(口出穢言或謾罵)
  
- ☐ 變得愛依賴黏著他人或易混亂無秩序，因此需要他人幫忙。
  
- ☐ 問題來時，經常以消極逃避的態度應付了事。

**藍色字題型**表示危機度高，學生若有此類行為，須密切注意觀察。您可以綜合收集到的家庭資訊及學生的在校狀況，進一步與校園輔導系統討論是否有必要為孩子轉介適宜的資源管道。

電子版下載網址 QR CODE 如下：



## 附件五

### 目睹家庭暴力受傷指數檢核表

以下這份量表可以供填答者用父母的立場勾選並檢視孩子是否曾經因目睹家暴而有表列的情況發生；若勾選「是」的題數愈多，所得的分數愈高，透露出孩子受目睹家暴的影響愈大。



- |                                | 是                        | 否                        |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 你的孩子經常容意受驚嚇、焦慮或非常害怕。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 你的孩子經常做惡夢或不容易睡著。            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 你的孩子經常抱怨胃痛、頭痛或身體疼痛。         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 你的孩子變得很沮喪，對許多事物不再產生興趣。      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 你的孩子經常會莫名地發脾氣。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 你的孩子經常覺得自己不如他人。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 你的孩子經常想要保護遭受暴力的家人。          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 你的孩子經常覺得是他引起爸媽爭吵或打架。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 你的孩子經常會緊黏著媽媽或爸爸（或是主要照顧他的人）。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 你的孩子在學校變得不專心或注意力分散。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 附件

11. 你的孩子開始出現異常行為，例：  
和同學打架、偷竊、功課退步。 ☐ ☐
12. 你的孩子開始出現退化的現象，  
例：口吃、說話困難或咬指甲、吸吮拇指。 ☐ ☐
13. 你的孩子會想要快點長大，以便脫  
離目前的生活環境。 ☐ ☐
14. 你的孩子開始擔憂爸媽會分開，甚  
至害怕自己未來的不確定感。 ☐ ☐

註：本表引自「目睹家暴迷思指數 / 目睹家暴受傷指數」（諮商心理師李曉燕 編制），  
部分題目略作文字修正刪減。

線上版 QR CODE 如下：



## 致謝

由衷地感謝所有參與焦點座談的網絡成員，在我們撰寫此本指引的路上，不吝地分享自己在工作上與目睹家暴兒少工作的經驗，讓我們獲得許多寶貴的經驗與故事。此外，在一次次的試閱與修改上，也不斷地給與我們更符合實務場域的建議，讓這本指引能更貼近實務現場的使用。最後，特別感謝游美貴教授這兩年來的悉心指導，使我們得以順利完成這本指引。

## 致謝名單（依姓氏筆畫排序）

方麗群、伍碧瑜、李明哲、李慶峯、李勉禎、李婉婷、李修度、李柏震、李玉華、李宜潔、李珮瑄、李莉苓、李麗萍、吳品儀、吳意玲、吳貞芳、吳思萱、呂立、阮家貞、沈君毅、林宇晴、林庭儀、林易沁、林育瑞、林彥里、周芳瑜、金姍明、邱妍蓁、姜宜蓁、柯裕偉、唐玥、唐亦芳、高慧軒、高雅玲、高珮靈、夏紹軒、翁麗淑、陳博琳、陳珮菱、陳文發、陳千加、陳信宏、陳振穎、陳廷芝、陳信宏、陳函芳、陳質采、陳思羽、陳思佳、張立遠、張芳瑜、張維真、張哲誠、張瑞茵、許承豪、許秀如、許子育、郭玫怡、郭躍民、黃淑真、黃婉倩、黃靖雯、黃淑文、黃家榆、黃琦真、黃心怡、黃竑瑄、黃思禎、游姿珉、游璧誠、彭偉銓、湯兆蘭、楊雅嵐、楊承儒、楊曉佩、葉庭瑜、廖婉妤、蔡函儒、蔡舒涵、蔡少峯、劉瑞文、劉曜璋、鄭嘉芝、鄭雅文、潘品諺、潘允中、樂颯文、盧志勛、賴瑩黛、蕭伊真、謝韶彧、謝賀先、鍾惠慈、魏小嵐、羅筠、蘇信如、龔思瑜

特別感謝：游美貴 教授



The page features a whimsical, hand-drawn style background. It includes large, soft-edged shapes in shades of blue, pink, and light green. Scattered throughout are various small, cute illustrations: green stars, pink and orange circles, and clusters of small green dots. A green vine-like line winds through the top left corner. The word "Note" is written in a purple, cursive font in the upper left area.

*Note*

A series of ten horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a space for writing notes.



The page features a whimsical, hand-drawn style background. It includes large, soft-edged shapes in shades of blue, pink, and light green. Scattered throughout are various small, cute illustrations: green circles, pink circles, a green star, and a green leafy branch. The word "Note" is written in a purple, cursive font in the upper left area.

*Note*

A series of ten horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a space for writing notes.



The page features a whimsical, hand-drawn style background. It includes large, soft-edged shapes in shades of blue, pink, and light green. Scattered throughout are various small, cute illustrations: green stars, pink and orange circles, and clusters of small green dots. A green vine-like line winds through the top left corner. The overall aesthetic is gentle and artistic.

*Note*

A series of ten horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a space for writing.



The page features a whimsical, hand-drawn style background. It includes large, soft-edged shapes in shades of blue, pink, and light green. Scattered throughout are various small, cute illustrations: green stars, pink and orange circles, and clusters of small green dots. A green vine-like line winds through the top left corner. The word "Note" is written in a purple, cursive font in the upper left area.

*Note*

A series of ten horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a space for writing notes.





The page features a whimsical, hand-drawn style background. It includes large, soft-edged shapes in shades of blue, pink, and light green. Scattered throughout are various small, cute illustrations: green stars, pink and orange circles, and clusters of small green dots. A green vine-like line winds through the top left corner. The word "Note" is written in a purple, cursive font in the upper left area.

*Note*

A series of ten horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a space for writing notes.



## 目睹家暴兒少資源網絡工作指引

出版單位：財團法人天主教善牧社會福利基金會

編輯小組：邱郁茹、郁佳霖、許瑋倫、張震遠、楊雅華

葉珮涵、鄭雅甄（依姓氏筆畫排序）

美術設計：林皓偉

印刷：王子彩色製版企業有限公司

出版一刷：112 年 12 月



## 目睹家暴兒少資源 網絡工作指引

承辦單位：



財團法人天主教善牧社會福利基金會

補助來源：



衛生福利部公益彩券回饋金