

國立臺灣大學社會科學院社會工作學系

碩士論文

Department of Social Work

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis

臺灣人口販運被害人安置保護服務研究：

增權觀點的探討

A Study on the Shelter Services of Human Trafficking
Victims in Taiwan: An Interpretation of Empowerment

白智芳

Jhieh-Fang Bai

指導教授：古允文 博士

Advisor: Yeun-Wen Ku, Ph.D.

中華民國 101 年 1 月

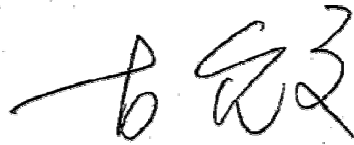
January, 2012

國立臺灣大學 (碩) 博士學位論文
口試委員會審定書

臺灣人口販運被害人安置保護服務研究：
增權觀點的探討

本論文係 白智芳君 (學號 R96330003) 在國立臺灣大學社會工作學系完成之碩士學位論文，於民國 101 年 01 月 04 日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

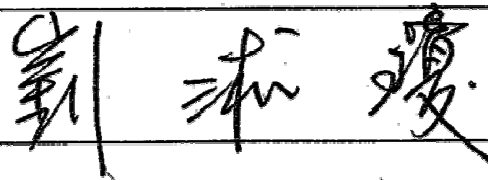
口試委員：



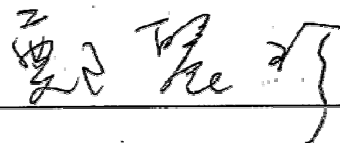
(簽名)

(指導教授)

林 君



系主任、所長



(簽名)

謝 誌

終於，走到了這裡……

這一路走來，有太多值得感謝的人。

謝謝我的指導教授允文老師，總是有耐心的等待我這個半工半讀不盡職的學生，用溫暖的微笑傳遞能量，並且在我感到迷惘混沌時給予我指導與協助。也謝謝淑瓊老師與盈君老師給我的寫作上的意見及鼓勵，使這份論文更臻完備。謝謝所有參與研究的受訪者，你們所提供的想法與意見是這份研究最重要的基礎。

2006年一腳踏進正值開創期的防制人口販運工作中，這些年來收穫最多的是我自己。謝謝小帆與憶如為我的社工生涯開了另一扇窗，給我足夠的空間去嘗試、學習與成長。謝謝亦師亦友的鴻英，我們並肩走過太多不足為他人道的酸甜苦辣，我很幸運有你一路陪伴。謝謝救援部的最佳戰友小嫻、瑋旋、聽雨及雙雙，總是在我感到挫折與疲憊時，給我溫暖的支持與力量。謝謝家園的夥伴們錦惠、秀玲、文芳、淑惠、陳瑄、采菲，與我一同打造出這個依山傍水的溫暖小窩，努力的實踐我們的夢想與期待。

進修與書寫是辛苦又寂寞的。謝謝我親愛的媽咪給我信心與勇氣走上在職進修這條路，謝謝我親愛的老爹總是默默支持我的決定，做我永遠的後盾。謝謝知音呱一路以來的鼓勵、支持與陪伴，若少了你我可能無法堅持到最後。謝謝摯友竹君與Luya總是在我需要的時候給我能量。

最感謝的是所有曾經與我相遇的姊妹們，因為你們的故事，讓我看見這個世界不同的面貌。因為你們讓我學會溫柔、耐心與堅定；因為你們讓我明白故事的主角才能改寫劇本，但我能給予改變的勇氣、力量與媒材，並且陪伴你們走一段路。

僅以這份論文，與所有曾經或現在仍在防制工作上奮戰的夥伴們一同分享。

智芳(小白)
于2012隆冬

摘 要

人口販運是現代奴役制度，隨著全球化潮流興盛擴展成為國際性議題。臺灣近年來由於多元化的入台管道逐漸開放，加上臺灣經濟發展以及兩岸與東南亞國家之間政治、民間的交流等因素，創造出吸引外籍人士來台賺錢的誘因，成為仲介及人口販子有心利用的犯罪管道。為了防止人口販運問題的持續擴大，臺灣自 2006 年開始進行各項相關措施，從行動計劃到人口販運防制法，在短短 3 年間建立起臺灣防制人口販運工作模式。研究者自 2006 年初始投入人口販運被害人保護服務工作中，一路陪伴販運被害人經歷制度建置的過程，更深切地感受到販運被害人安置保護服務在防制工作上的角色與重要性。因此透過本研究深入探討現階段人口販運被害人安置保護服務的服務概況及運作模式。

本研究以需求理論及增權理論觀點，透過實務工作者及被害人的角度，探究現階段的安置保護服務內涵及運作狀況，瞭解服務與被害人需求間的適切性。運用質性研究方法之半結構式深度訪談法進行資料蒐集。研究場域為內政部入出國及移民署所設東區人口販運被害人庇護所，受訪者包含庇護所工作者、受安置個案及網絡工作者。

本研究結果發現，在人口販運被害人庇護所的功能與角色定位上，官方與民間團體各持不同想法，官方立場上很明確的定位在因應法規上的要求而為，也仍無法完全擺脫被害人為犯罪者的迷思，而對庇護所的管理角色與掌控被害人的程度有較高的期待。民間團體則重視深化服務專業性，強化服務深度與廣度，秉持低度管理的理念，運用各項服務措施發展出對於被害人更具有服務效益、更滿足需求的服務內容。

再者，本研究分析現階段安置保護服務需求模式中發現，官方雖能滿足規範性需求層面，但仍須澄清被害人非犯罪者的迷思。庇護所實務運作上，以個案增

權為核心理念，由規範性需求出發並在實務操作面上以被害人表達性需求滿足及增權為目標，藉以在服務過程中給予被害人增權的機會與能力。在個案增權理念運作下，被害人在安置過程中表達能感受到平等、尊重與自由，嘗試重新建立對人的信任感並掌控自我選擇權，透過增權學習為自己爭取應有的權利及協商的空間。

因此本研究建議，在防制工作網絡與制度層面上，公私部門應建立平等夥伴關係、進行專責專業人員的培訓工作。在安置保護服務層面上，服務資源應保持多元化與彈性、提供被害人安置於庇護所外的選擇、以及安置保護服務應具有增權理念。

關鍵字：人口販運、人口販運被害人、安置保護服務、增權

Abstract

Human trafficking, the modern-day slavery, has become an international issue in today's highly globalized world. Following with opening door to foreigners, Taiwan's high economic development and ever closer formal and informal interactions with China and Southeast Asia serve as a pull factor for foreigners to come to earn livings. The pursuit of a better life, however, is manipulated by traffickers and brokers who gain extravagant profits from the inhumane crime.

The government of Taiwan initiated combating human-trafficking measures in 2006 to curtail the prevalence of the crime. From the implementation of the National Action Plan to the enactment of the Anti-Trafficking Control and Prevention Act, Taiwan has built up its anti-trafficking module and networks within 3 years only. Having been devoted to trafficking victims' protection since 2006 and witnessing the change, the researcher found the significance of victims' protection in the 3P paradigm- prevention, prosecution, protection. This study presents an in-depth research on the current trafficking victims' protection and victims' services in Taiwan.

Based on the theory of needs and the empowerment approach, this study focuses on the victims' protection system from the perspectives of practitioners and victims, assessing the current system with victims' needs. Research data are collected through semi-structured interviews. The researcher conducted field works at the National Immigration Agency's East Coast Shelter for Trafficking Victims, and the interviewees included shelter staff, trafficking victims in the shelter, and practitioners in the victims' protection system.

This study finds that the government and non-governmental organizations (NGOs) have different points of view on the shelter's function and role. To the government, the shelter is established in response to laws. The myth among the law enforcement that trafficking victims are equal to criminals leads to the expectation on the shelter's managing and monitoring roles. With the belief that permissive management works better for victims, NGOs, on the other hand, emphasize on professional direct services and strive to deepen and broaden services. NGOs well integrate resources to develop service programs that can benefit the victims and meet their needs.

Analyzing the current victims' protection system, this study finds that the current system satisfies the law, but the government should decriminalize trafficking victims. In practice, with 'victim empowerment' as its core belief, the shelter gives trafficking victims the ability and opportunity to be empowered through its services. In spite of the fact that victims' normative needs have almost been satisfied, the shelter moves beyond to meet their expressive needs. According to the empowerment approach, victims should feel being equal, respected, and free during their stay in the shelter. Such experiences will empower them to fight for their own rights and expand the room for negotiation, as well as be helpful for them to rebuild trust in people and regain a sense of self-determination.

This study is concluded with several suggestions. To combat and prevent human trafficking, the government should maintain an equal partnership with NGOs, and trainings for practitioners and professionals should be offered. As to victims' protection, services and resources for trafficking victims should be diverse and flexible; empowerment should take place in the shelter through professional direct services; trafficking victims should be provided with different types of housing options.

Keywords: human trafficking, trafficking victims, victims' protection, empowerment

目 錄

口試委員會審定書.....	i
謝誌.....	iii
中文摘要.....	v
英文摘要.....	vii
第一章 緒論.....	1
第一節 全球化下的人口販運問題.....	1
第二節 臺灣人口販運問題的發展與因應.....	4
第三節 研究動機與目的.....	11
第二章 文獻探討.....	15
第一節 人口販運問題之相關理論.....	15
第二節 人口販運被害人保護服務.....	23
第三節 國外人口販運被害人需求與服務狀況.....	40
第四節 需求理論與增權理論.....	51
第五節 相關研究回顧.....	57
第三章 研究設計與策略.....	61
第一節 研究架構.....	61
第二節 研究取向選擇.....	62
第三節 研究設計.....	63
第四章 研究結果分析.....	71
第一節 庇護所角色.....	71
第二節 庇護所服務內涵.....	80

第三節 庇護所服務評析.....	121
第四節 尚待努力的防制工作.....	129
第五章 研究發現與建議.....	137
第一節 重要研究發現.....	137
第二節 對人口販運被害人安置保護服務的建議.....	145
第三節 研究限制與未來研究建議.....	147
參考文獻.....	149
附錄一訪談大綱.....	153
附錄二訪談同意書.....	156

表 目 錄

表 2-1	人口販運被害人安置保護工作發展歷程.....	26
表 2-2	人口販運被害人保護服務對照比較表.....	27
表 2-3	被害人安置權責單位分工發展階段.....	32
表 2-4	移民署人口販運被害人庇護所整理.....	35
表 2-5	婦援會庇護所安置保護服務項目.....	37
表 2-6	庇護所服務項目與法規對照比較表.....	37
表 2-7	人口販運被害人與其他類型被害人比較.....	40
表 2-8	人口販運被害人需求.....	43
表 2-9	四種需求觀點與販運被害人保護服務.....	54
表 2-10	人口販運相關碩士論文分析比較.....	57
表 2-11	庇護所相關碩士論文分析比較.....	60
表 3-1	受訪庇護所工作者背景資料.....	65
表 3-2	受訪人口販運被害人背景資料.....	66
表 3-3	受訪網絡工作者背景資料.....	66

圖 目 錄

圖 2-1	人口販運被害人保護服務流程.....	30
圖 2-2	人口販運被害人需求網絡圖.....	31
圖 2-3	人口販運被害人安置保護權責單位劃分.....	33
圖 2-4	專法施行後人口販運被害人安置保護權責單位劃分.....	36
圖 2-5	人口販運被害人服務需求.....	42
圖 2-6	人口販運被害人服務時間.....	45

圖 2-7	影響人口販運被害人接受服務的阻礙.....	47
圖 2-8	服務提供者面臨的阻礙.....	48
圖 3-1	研究架構圖.....	61
圖 5-1	安置保護服務需求模式分析.....	140

第一章 緒論

第一節 全球化下的人口販運問題

跨國人口移動的現象古往今來從未間斷，隨著全球化潮流興盛、交通工具進步，區域性經濟差異的擴大，人們在追求較佳的經濟生活的動力驅使下，跨國性的遷徙日趨頻繁，移民及移工現象成爲常態。由於個人生存、經濟與環境等內在因素，以及國家政府政策等外在因素交互影響下，形成人口流動的推力與拉力，加上資本主義經濟市場自由化，造成貧國與富國的分野，使得貧國成爲提供勞動力的人口輸出國，富國則成爲人口輸入國的二極現象(葉毓蘭，2007)。遷徙，原是追逐夢想的開端，卻受到有心人士利用成爲犯罪工具，使得全球人口販運問題日益氾濫，成爲一場沒有希望的惡夢。

人口販運是現代奴隸制度，是一項低風險高利潤的犯罪行爲，人口販子利用被害人的弱勢處境與資訊不足，以暴力、欺騙、脅迫、恐嚇、監控等手段，也利用被害人的信任感，與給予雇主、婚姻、教育機會等不切實際的承諾等方式，使被害人從事勞務工作或性工作並從中牟取獲利。這群人口販運被害人，爲了尋找改善生活的可能，離開熟悉的原生國，轉往更繁榮的已開發國家從事低技能、重勞動力的工作。男性從事農工、漁工、建築工、廠工等工作，女性則從事媒母、家庭幫傭、家庭看護工、服務生、模特兒等工作，人口販子對被害人及其親人遊說跨境工作時，往往承諾可給予其教育機會與更好的工作待遇作爲誘因；事實上，卻利用被害人的不知及無法求助之脆弱處境而予以控制，安排被害人從事非自願性工作，甚而將女性轉爲性交易工作並使其無從逃脫。這些虛偽的人口販子許多是被害人信任的熟人，藉著被害人的貧窮與信任，獲取自己所想要的利益。

人口販運與毒品、槍械走私同為國際上有組織犯罪的三大犯罪獲利來源(王清峰, 2007), 人口販運運用「人」作為犯罪交易的工具, 是一項幾乎不需要耗費成本卻能賺取數以百萬元計的高額非法獲利, 在全球化與國際人口流動機會的助長下, 人口販運已快速成為國際性的共同問題。全球化與國際機會的開放, 創造的不僅是國際性的資本與產品流動, 更帶來國際性勞動力市場的人力流動。加上貧富差距的影響, 使得身處較貧窮國家或地區的人民為了尋求生存機會而選擇於國內不同地區間或國際間進行人口勞動力的移動。Anne Gallagher 表示, 人口販運問題伴隨著移民活動持續發生著, 不論人們是因為缺乏政治、社會、經濟環境的原因而選擇遷移, 或是為了追求更好的生活機會而遷移, 都成為人口販子利用進行斂財的方法(Chuang, 2006)。

2000 年 3 月於菲律賓召開的亞太十六國會議, 會議中提到在亞洲地區每年遭受人口販運的被害人高達 25 萬人, 其中大多數是婦女與兒童。而美國則每年有 1 萬 4500 名至 1 萬 7000 名被害人進入美國, 被害人中有 80% 是婦女及兒童, 其中 70% 被迫從事性奴役工作(王清峰, 2007)。為了遏止人口販運的惡行, 聯合國在 2000 年通過「預防、壓制與懲罰販運人口, 特別是婦女與兒童受害者, 聯合國對抗跨國組織犯罪之補充議定書」(Protocol to Prevent, Suppress and Punish Trafficking in Persons Especially Women and Children, supplementing the United Nations Convention against Transnational Organized Crime), 於議定書內明確表示打擊人口販運工作需要整合來源國、轉運國、目的國三方面的力量, 建立合作機制, 才能夠有效制裁加害人, 保障被害人的人權。此議定書內包含人口販運的定義、被害人應獲得的協助與服務, 並要求聯合國會員建立一合作網絡以積極對抗、進而預防人口販運犯罪的發生(陳嫻瑜, 2008)。同年, 美國也於 10 月 28 日通過「人口販運被害人保護法」(Trafficking Victims Protection Act of 2000, 簡稱 TVPA), 作

為保障被害人權益與懲治犯罪者的重要依據。此外，歐洲許多國家也相繼通過防制人口販運相關立法，宣誓防止人口販運問題與捍衛人權的決心。

依據美國人口販運被害人保護法(TVPA)第 104 條的規定，為了督促其他國家正視人口販運問題，美國國務院需於每一年度評估接受美國經濟或安全援助的國家在人口販運防制工作上的努力，並出版「人口販運問題報告」(Trafficking In Persons Report，簡稱 TIP Report)進行國際性評比。TIP 報告除了收集全球人口販運的概況，針對各種人口販運類型進行界定瞭解，更重要的是針對各個國家於防制人口販運工作上，以起訴(Prosecution)加害人、保護(Protection)被害人、預防(Prevention)人口販運問題等三個面向所投入的工作進行評比。評比區分為四級，第一級(Tier 1)表示完全符合「人口販運被害人保護法案」所制訂的最低標準，第二級(Tier 2)則是未完全符合最低標準但正在努力達成中。第二級觀察名單(Tier 2 Watch List)表示未符合最低標準但正在努力達成，且符合下列三項中任一項：(1)遭受嚴重販運形式的被害人人數非常多，且有逐漸增加的趨勢。(2)對於去年度打擊嚴重販運形式的工作無法提出明顯的努力的證據。(3)為了達到法案的最低標準所進行的具體作為要到下一年度才開始執行。最後則是第三級(Tier 3)，代表未符合最低標準且在打擊人口販運工作上具體作為不足。列為第三級的國家，美國所可能進行的制裁行為包含喪失美國的經濟與軍事協助，以及世界銀行、國際貨幣基金會的支持。

根據美國 2006 年所贊助的研究報告中指出，美國約有 80 萬人遭受跨國境的販賣，而這數字不包括國家內的販運人數，人口販運問題的嚴重由此可見。被害人中婦女和未成年少女約占 80%，其中有 50%是未成年者，絕大多數的女性被害人都遭受販賣及控制，而成為商業性剝削的被害人(TIP Report, 2008)。聯合國國際勞工組織(The International Labor Organization，簡稱 ILO)為專責處理勞動條件標

準、就業與社會保護問題的單位，其針對人口販運現況進行統計，估計全球在任何一個特定的時間裡，至少有 1,230 萬的成人與兒童遭受強迫勞動，債務抵押勞動 (bonded labor) 及商業性剝削 (TIP Report, 2008 ; TIP Report, 2009)。在 2009 年的人口販運問題報告中，聯合國國際勞工組織 (ILO) 估計有 139 萬人成為跨國境或國內不同區域間的商業性剝削被害人，而遭受強迫勞動的被害人中有 56% 為婦女及未成年少女 (TIP Report, 2009)。綜合上述資料可知，人口販運問題的猖獗並非一朝一夕可改變的，也絕非單憑個別國家的力量所能防堵的，要真正防制人口販運問題的發生，著實需要國際間共同合作，從 3P—保護 (Protection)、預防 (Prevention)、起訴 (Prosecution) 的面向建立合作機制，才能真正有效防止人口販運問題持續惡化。

第二節 臺灣人口販運問題的發展與因應

在臺灣，1980 年代爆發的「雛妓」事件及 1990 年代爆發的「慰安婦」事件，都是典型的人口販運，都是當代性奴役制度 (Contemporary Forms of Sexual Slavery) 下的被害人 (王清峰，2007)。當時媒體大量報導未成年原住民少女被販賣並且被迫從事性交易的狀況嚴重，起初開始有部分知識女性開始關注這項問題，並嘗試以集結少數人的力量開始進行改革，但並未獲得太多的回應與改變。直到 1986 年後，包含彩虹專案事工中心、婦女救援基金會、勵馨基金會、善牧基金會、花蓮善牧中心、終止童妓協會 (現為臺灣展翅協會) 等婦女團體紛紛成立，分別投入被害人救援協助的工作，並結合彼此的力量而推動「兒童及少年性交易防制條例」立法工作，此法案於 1995 年通過施行之後，使得國內的雛妓問題明顯減少。然而，色情市場並未因此而消失，色情業者轉而由國外引進被害人加以剝削。2002 年至 2006 年，媒體所報導的人口販運相關案件共有 93 件，其中 3 件為我國女子受騙赴日被

迫從事性交易，5 件未成年少女從事性交易或被仲介赴日拍攝色情片，有 22 件為外籍女子受虐或被迫從事性交易，56 件為大陸女子人蛇事件，1 件為運用假結婚方式引進百名中國籍男子入境加入犯罪集團(王清峰，2007)。這些媒體披露的新聞事件中，最駭人聽聞的便是 2003 年 8 月苗栗外海發生人口販子遭海巡署查緝，而將船上欲偷渡來台的 26 名大陸籍女子推入海中，造成 6 人不幸溺斃 4 人失蹤的重大事件(今日新聞，2003)。此案件突顯出臺灣並未對人蛇集團進行偷渡走私處以重罰，導致偷渡走私狀況日益嚴重，根據內政部警政署入出境管理局(現為內政部入出國及移民署)統計，2003 年單年度查獲偷渡的大陸女子即高達 2,920 人，與 1995 年的 154 位相較之下，可見偷渡人數快速成長(婦女救援基金會，2005)。這些人口販運的相關案件，顯示出臺灣色情市場的轉型與人口販運犯罪的猖獗，來台管道也並非僅有非法偷渡一途，2003 年內政部入出境管理局統計有 1,485 名中國籍人士以及 45 名外籍人士以合法入境方式來台從事色情工作(婦女救援基金會，2005)。這些資料都顯示臺灣人口販運的問題日趨嚴重，且扮演著販運來源國、轉運國、目的國的角色。

由於跨國婚姻的開放以及國內勞力市場開放引進外籍勞工後，透過婚姻及勞工方式，成為外來人口移入臺灣的兩大主要管道，其他還包含有利用觀光、探親、留學、表演等名義取得簽證來台。外來人口移入成為人口販子有心利用的犯罪管道，加上臺灣經濟發展以及兩岸與東南亞國家之間政治、民間的交流等因素，創造出吸引外籍人士來台賺錢的誘因。婦女救援基金會於 2005 年發表人口買賣受害者研究調查報告，研究中依據美國針對人口販運以及人口販運被害人的定義，歸納出臺灣人口販運被害人有兩種樣貌(婦女救援基金會，2005；林盈君，2006)：

- 一、**遭受人蛇集團誘騙偷渡來台從事性交易或強迫奴役者**：以中國籍偷渡來台者為最多，偷渡者原以勞工為主，自 1990 年之後偷渡女子快速增加，

2002 偷渡女子比率高於男性，佔 59%，來台的女性多數被人口販子以債務約束的方式安排從事性交易工作，男性則在毫無勞動條件保障下成爲勞動奴役。

二、以**跨國婚姻形式來台從事性交易或強迫奴役者**：外籍女子以婚姻爲管道來台從事性交易被查獲，或受仲介公司安排從事工廠強迫勞動者，於 2002 年後快速增加。

多元化的入台管道成爲仲介與人口販子彈性利用的方式，例如 2002 年臺灣政府凍結印尼籍勞工來台工作時，以及臺灣尙未核准勞工管道來台的東南亞國家，仲介看準了外籍配偶在台取得居留證後即有合法工作權的優勢，遂大舉安排東南亞籍女子以「假結婚、真工作」的方式來台，更以假結婚在台違法的處境，作爲控制被害人的工具，被害人處於無合法身份、語言不通、環境不熟悉等劣勢中，使得被害人無處求助而僅能順從仲介安排而被迫被剝削。這群潛藏的被害人在經警方查獲之後並未能進行深入瞭解而給予被害人保護的措施，而多以違反我國相關法令(兩岸人民關係條例、入出國及移民法、刑法等)進行遣送返回原生國。可以想見在當時，司法與警政機關因這群外來人口違法來台、來台動機與來台目的不符、違反國家法令，甚至可能造成國家安全的危險等理由，仍以犯罪者的角度看待而未能轉向被害人保護的角度思考，而這些潛藏的人口販運被害人，也僅能接受被視爲罪犯及處罰、失去自由與人權，並且被動地的等待遣返等不平的對待。

人口販運問題在臺灣一直都沒有間斷過，犯罪手法也沒有極大的差異，只是遭受迫害的對象悄悄地因應社會環境的變化而有了轉變。因爲人口販運與色情議題相關連，加上諸多媒體在報導此類型新聞事件時皆以「淘金」、「假結婚真賣淫」、「假結婚真打工」等帶有歧視意味的用詞，影響社會大眾對於類似事件的

觀感與想法，未能從事件中覺察出其中潛藏著多少無法求助而遭受迫害的被害人，僅單純以違法犯罪事件看待涉及其中的所有人物，政府的態度也並未在預防類似事件上採取積極行動以進行改善，僅是消極的以國境管制面向上思考如何防堵問題發生的相關政策。這樣的消極態度在被害人保護工作上特別明顯，相較於國際間對於被害人採取廣義定義以提供更多保護工作相較，臺灣對於被害人的認定，因現行法規的缺漏而有實務面上的困難，導致於無法給予協助而損害其人權(謝立功，2005)。2005年美國國務院所提出的人口販運問題報告中，將臺灣由第一級(Tier 1)降至第二級(Tier 2)。當年度的人口販運問題報告中指出，臺灣是未成年少女與成年婦女販運的目的地，來自中國大陸、泰國、柬埔寨、越南的販運被害人，被以就業或結婚等不實的承諾誘騙至臺灣，被迫從事性交易工作，臺灣婦女也同樣被販運到日本被迫從事性交易工作。報告中特別指出臺灣對於人口販運被害人的保護不夠充分，缺乏完備的人口販運法律能對人口販子有效制裁，並且未能在預防工作上有更積極的作為(TIP Report, 2005)。隔年度的人口販運問題報告中指出，來自中國大陸與東南亞國家的婦女，被販運至臺灣遭受勞力剝削及性剝削。並特別提出來自越南、泰國及菲律賓的外籍勞工，並未從事原來台前所承諾的工作，而遭仲介公司或雇主強迫其從事強制勞動或非自願性勞役。美國國務院提出臺灣政府有資源可以進行人口販運防制工作卻沒有積極作為，並未解決嚴重的強制勞動與性販運的問題，因而將臺灣自第二級(Tier 2)降至第二級觀察名單(Tier 2 Watch List)(TIP Report, 2006)。接連兩年的評比降低引發臺灣政府的高度重視，開始針對防制人口販運工作的採取各項積極作為。

為此，行政院於2006年11月依據聯合國2003年「預防、壓制及懲治販運人口（特別是婦女及兒童）議定書(The Protocol to Prevent, Suppress and Punish Trafficking in Persons, especially Women and Children)」之精神，頒佈「防制人口販

運行動計畫」，其中定義所謂「人口販運(Human Trafficking)」係指：「以買賣或質押人口、性剝削、勞力剝削或摘取器官等為目的，而以強暴、脅迫、恐嚇、監控、藥劑、催眠術、詐術、不當債務約束或其他強制方法，組織、招募、運送、轉運、藏匿、媒介、收容國內外人口或使之隱蔽之行爲。」，並且計畫朝「保護(Protection)」、「預防(Prevention)」及「起訴(Prosecution)」等 3 個面向落實防制工作。由於防制工作涉及跨部會的合作，需要各部會共同會商、討論與分工以期於各面向上進行防制人口販運之工作，因此根據此行動計畫成立了「防制人口販運聯繫會報」，由行政院院長指派之政務委員主持，政府各部門、民間非政府組織以及學者專家代表組成，負責進行相關防制措施之督考和協調事項。聯繫會報中，因為有民間團體代表的發言與提案，能針對現況做出有效的建議，發揮協調與監督的功能(王鴻英、白智芳，2008)。行動計畫的通過使得各部會必須分工合作並制訂各項行政措施，以遏止臺灣的人口販運犯罪行爲，而其中對於人口販運被害人所應提供必要的保護與協助最受到重視。

研究者自 2006 年初開始投入人口販運被害人保護服務工作，所服務的對象除了本國籍外，多數來自中國及東南亞國家，包含越南、印尼、柬埔寨、泰國等。她們因為遭受人口販子或集團的有心利用與欺騙，運用婚姻、觀光、留學、探親等各種名義來到臺灣，卻未能實現當初被承諾的美好工作與生活，換來的僅是遭受控制且未能獲得報酬的性工作或勞務工作。當時絕大部分的政府部門對於人口販運的概念不瞭解，針對被害人保護工作並無專門行政措施及法規可循，然而這群被害人因為來台受控制的狀況下，往往面臨居留時間逾期、無身份證件的情況，而成為公部門眼中的非法外籍人士，也因此當身為民間組織的研究者帶著這群被害人尋求公部門提供被害人保護的資源協助時，經常被質疑其身份為犯罪者而非被害人，不應該給予保護措施的挑戰。從公部門所提出的擔憂與視角，顯而易見

的是當時公部門甚至一般社會大眾，皆以犯罪、違法的警政思維看待人口販運議題，而未能以人權、保護的角度看待並給予適切的協助。在被害人保護工作中，最重要的即為於第一時間給予被害人安全的安置庇護處所，在行動計畫未施行之前，並未提供人口販運被害人安置處所，使得庇護安置困難重重。在實務工作上，具有外籍配偶身份的性剝削被害人，研究者尚能援引兒少性交易防治條例、性侵害被害人保護及特殊境遇婦女扶助，說服社政單位提供家暴或性侵害被害人安置處所提供庇護服務，但若被害人來台身份為外籍勞工且為逾期居留之逃逸外勞身份者，在安置工作上則面臨重重挑戰，往往需透過研究者尋找民間組織或宗教團體給予協助。如此艱困的安置工作，在 2006 年底防制人口販運行動計畫施行之後有了改變，各部會權責分工下，主管被害人安置保護工作的內政部入出國及移民署(以下簡稱移民署)、內政部社會司(以下簡稱社會司)及行政院勞工委員會(以下簡稱勞委會)，著手規劃提供協助與服務。

然而，行動計畫無法解決人口販運防制工作缺乏法源依據的困境，單憑三年期行動計畫¹的行政措施明顯力量不足，在實務運作上仍須仰賴第一線承辦人員的熱情與彈性，因此亦造成執行狀況不一的現象。但專法的擬定曠日廢時，無法及時解決現況的困境，當時正值「入出國及移民法」研擬修訂中，民間團體趁此機會於其中增列人口販運被害人保護專章，期待藉此讓人口販運被害人保護工作於法有據(王鴻英、白智芳，2008)。修正後的「入出國及移民法」於 2007 年 12 月 26 日公布，2008 年 8 月 1 日正式施行，其中增列第七章跨國(境)人口販運防制及被害人保護專章，2008 年 11 月 6 日跨國境人口販運防制及被害人保護辦法正式實施，明訂對於人口販運被害人應提供保護協助，並核發六個月以下之臨時停留許可及聘僱許可等施行辦法，雖然內容尚未完整，但對於實務上提供被害人保護服

¹ 行政院防制人口販運行動計畫執行期程為 95 至 97 年度。

務確為一大進展。

由為期三年的行動計畫推展到移民法的專章，防制人口販運工作由缺乏法源到被害人保護工作於法有據，確使臺灣防制人口販運工作往前推展一大步。然而移民法中的專章所能涵蓋的面向終究有限且缺乏罰則，人口販運相關罪刑之處罰依據仍散見於各現行法規中，造成執法者實務見解與適用上的困難，亦無法有效防止人口販運犯罪的發生。有鑑於此，民間許多人權團體、學者專家及法界人士所共同組成「反人口販運聯盟²」，由婦援會擔任召集人，於 2007 年 8 月開始草擬防制人口販運專法，整合第一線工作者個案協助之經驗及學者專家的建議，結合法律界人士組成法律小組，廣納各方意見加以討論，著手起草聯盟版「人口販運防制法」，希望能依據實務現況與需求，制定有效防制人口販運、嚴懲人口販子並給予被害人完整保護的法案。這份法案於 2008 年 4 月擬出初稿後開始拜會立委爭取支持，並與立委共同召開公聽會，廣納各方意見進行討論與修正，由於人口販運防制工作具有重要性且無政治色彩，因此受到了跨黨派的支持。同年 10 月份完成定稿後展開立委連署，獲得 55 位立委(近立委半數)支持進入立法院審查。同時間，政府也因應 2008 年 6 月美國所發表之人口販運問題報告中，建議臺灣應通過並實施內容完整之打擊人口販運法律，以禁止和懲罰所有嚴重形式的販運行為 (TIP Report, 2008)而開始草擬專法法案，在過程中與反人口販運聯盟進行多次協商討論，為求達成最完整而符合實務需求的法規(王鴻英、白智芳，2008)。經過立法院審查並三讀通過後，「人口販運防制法」終於在 2009 年 1 月 23 日公布，並於同年 6 月 1 日正式施行。人口販運防制法的施行，代表著臺灣對人口販運問題的重視及打擊犯罪的決心，更重要的是專法明訂對人口販運被害人的周全保護措施，

² 「反人口販運聯盟」成立於 2006 年，目前共有 11 個團體成員，分別為婦女救援基金會、臺灣展翅協會、勵馨基金會、越南外勞/配偶辦公室、好好屏東縣婦女權益促進會、新事社會服務中心、天主教新竹教區移民及外勞服務中心、天主教希望職工中心、善牧基金會、外籍新娘成長關懷協會、新移民勞動權益促進會。

並且擴大保護工作至「疑似人口販運被害人」，在尙未能鑑別是否爲人口販運被害人時，即提供部分保護措施以給予執法人員調查鑑別的時間，並由社工的介入協助，讓被害人有機會獲取應得的資訊而選擇坦露受害事實並協助配合司法調查工作。

第三節 研究動機與目的

研究者於 2006 年初投入從事人口販運被害人保護工作時，正是政府開始逐漸意識到臺灣存在著人口販運的問題，但卻又尙未提出具體改善行動的時間。當時人口販運問題被歸類爲犯罪問題，而研究者所爭取需受到保護的「人口販運被害人」(以下簡稱被害人)僅是犯罪事件當中犯罪者，因其多數在遭受販運過程中涉及偽造文書、逾期居留等違法及非法身份，而必須以非法外籍人士身份遭到收容。研究者於此時期協助被害人保護工作中最大的挑戰在於被害人身份的認定與尋求資源介入提供協助。2006 年底行政院頒佈的「防制人口販運行動計畫」爲發展被害人保護服務工作的開端，政府各部門開始意識到人口販運議題以及被害人保護服務的需求。因此，移民署、社會司及勞委會三大單位成爲提供被害人保護服務的主管機關，必須針對被害人保護服務進行權責劃分與工作分配的協調工作。在當時的分工下，研究者所服務的性剝削被害人皆透過各縣市社會局委託之庇護處所提供庇護安置服務，庇護安置機構的類型包含兒少安置機構、家暴安置機構與性侵害安置機構等，雖被害人能獲得庇護安置保護，但在實務工作上，由於被害人居留身份與遭受販運過程等與安置機構原服務對象、問題需求與服務方式皆有差異，加上外在環境給予被害人的資源仍屬缺乏，又無過往服務經驗可依循，造成安置機構於被害人保護服務的協助上極爲困難。因此研究者所服務的民間單位與安置機構進行協調與合作，發展出庇護安置與個案管理工作分離的服務模式，

由庇護家園提供安置保護服務，由研究者所服務的單位提供個案管理服務，相互合作並連結各項資源，提供被害人基本生活照顧及多元需求的協助及滿足。研究者認為在這段被害人保護服務的起步期，保護服務的建構與提供，來自於資源網絡成員間共同努力爭取與相互合作。由各項現有的法規中尋求適用的條文(例如：兒少性交易防制條例、性侵害防治法)，並連結資源提供被害人協助。此時期的研究者身為被害人保護服務社工的工作重點，即是從實務上被害人的遭遇、處境與需求出發，尋求資源協助並進行被害人保護服務與防制人口販運議題倡導工作，逐漸拓展各政府機關內相關單位對人口販運議題的認識及給予實質的協助。

2007 年底，修正後的入出國及移民法第 42 條明訂「對於跨國（境）人口販運被害人，主管機關應提供必須之生理、心理醫療及適當安置處所之協助」的要求，成為被害人保護服務工作有法源依據的首要來源。此時期，人口販運被害人需依據其居留身份(本國籍或非本國籍，非本國籍再以來台簽證類型區分，現為合法身份或非法身份等)及販運事實(性剝削或勞力剝削)各項條件比對區分下，分別由移民署、社會司、勞委會三大單位提供安置保護服務。看似清楚的權責分工，在實務操作上卻成為第一線執法人員最沈重的負擔。由於絕大多數的人口販運被害人皆由警政人員於查緝行動中發現，在調查犯罪案件的時間壓力下，無力詳加瞭解被害人庇護安置的權責單位，因被害人身份而區分的庇護安置服務過於複雜形成執法人員的壓力，連帶影響了被害人鑑別工作無法落實，更無法提供被害人庇護安置工作，使被害人成為犯罪者與受收容人，影響被害人的權益。此一狀況直至庇護安置工作的權責分工重新劃分，以及移民署自 2008 年起於北區、東區、中區陸續成立人口販運被害人專門庇護所後，才逐漸有改善與轉變。

研究者自 2009 年開始加入人口販運被害人庇護安置服務工作中，從庇護安置服務中看見我國對於防制人口販運工作的重視、進展與成效。在這四年多工作經

驗累積中，研究者陪伴被害人經歷各項資源從無到有的歷程，在庇護所提供服務的過程中，瞭解在人口販運防制法通過後，現階段被害人於接受庇護安置過程裡所面對的問題、需求及困境，但也更深刻的感受到被害人在經歷被販運與被安置等一連串無法自主選擇的歷程中，所呈現出的情緒反應與身心狀態，對於社工處遇與服務的挑戰。人口販運被害人庇護所最初設計的概念援引自國內婚暴婦女庇護所的概念與架構，除了提供安全的居住處所外，亦於庇護所內提供身份、醫療、法律、就業、心理諮詢與輔導等各項協助。但研究者在服務過程中，覺察到庇護安置服務在司法訴訟需求的情境脈絡下，人口販運被害人接受安置可能出於非自願或不完全自主選擇的狀態，這樣「類非自願性案主」在社工服務過程中也引發許多挑戰。庇護所這種以「照顧與保護」為理念，但又形成具有某種不可抗力的壓力，甚至是強制性，使得被害人成為非自願性案主的實務狀況，又與兒少安置機構的背景相似(張紉，2000)。由此令人思考著庇護安置服務的「照顧與保護」理念，是否可能形成一種複製被害人在被販運期間失去自主權、失去選擇權、備受有形與無形的控制的隱憂。而安置服務究竟是種剝奪受安置者權力的社會制度，講求機構的權威管制與目標達成，及要求活動的團體性(陳淑娟，2005)，或者是給予被害人基本生活滿足外，進行達成復原與增權的服務。如何在人口販運被害人的庇護安置服務中更加深入與細緻的進行規劃，發展出人口販運被害人庇護安置服務的內涵與特色。

再者，現階段移民署所屬的三所人口販運被害人專門庇護所，其所選擇的庇護所地點有二所皆鄰近於收容所，是否對於庇護所營造出更多無須言表的「管控」氛圍，而掩蓋了「保護」的理念？或者是對於庇護所的「安全性」有正向加分的功用？加上三所庇護所在安置床位數、安置對象性別、所內空間規劃以及管理規則上都有個別化的差異性，這些差異是否影響了「照顧與保護」的理念與實踐，

又是否能從各自的服務中歸結出屬於人口販運被害人庇護安置服務的樣貌，以建立本土化的被害人庇護安置服務模式。綜合以上實務觀察與研究動機，研究者提出的研究問題為：

- 一、人口販運被害人庇護所的角色定位為何？角色定位對於庇護所運作的管理規範是否造成影響？
- 二、在人口販運防制法通過後，人口販運被害人庇護所內所提供的保護服務是否能滿足被害人的需求？
- 三、能否由現階段的服務中歸納出最適切之人口販運被害人庇護所服務？

因此，研究者將以移民署所屬之人口販運被害人庇護所為研究場域，透過質性研究方式深入瞭解人口販運被害人專門庇護所的服務概況與運作模式，達成下列幾項研究目的：

- 一、藉由庇護所工作者及網絡工作者的主觀經驗，探討人口販運被害人庇護所的角色定位，以及現階段執行與運作上的挑戰與困境。
- 二、藉由人口販運被害人、庇護所工作者及網絡工作者的角度，探討現階段給予人口販運被害人服務項目是否足以滿足被害人之需求，以及處遇工作上的挑戰與困境。
- 三、藉由人口販運被害人、庇護所工作者及網絡工作者的主觀經驗，瞭解人口販運被害人庇護安置服務的需求與期待，並進一步從研究結果發展具體建議與策略以做為未來政策規劃與實務工作之參考。

第二章 文獻探討

第一節 人口販運問題之相關理論

壹、人口遷移與推拉因素

討論人口販運的問題，要先思考為什麼人們有移動遷徙的需求，而移動遷徙又如何被運用成爲一種控制他人牟取利益的工具。早期的人口移動，多採取區域性、局部性的移動，也因為如此原始人口流動的分佈與定居，逐漸形成各民族的疆界及國家領土的劃分。廖正宏(1985)提出所謂的人口遷移(Human Migration)有幾項特徵，第一項爲遷移人在地域上的移動，地域包含著地區間或國家間。第二項爲遷移是指永久性的住處改變。第三項爲遷移的人可能是個人亦可能爲團體。而人口遷移在全球化浪潮的席捲之下，商品的國際貿易、區域間的經濟差異以及資本的跨國性流動都成爲人口遷移的可能性。所謂的全球化是指全球聯繫不斷增強，人類生活在全球規模的基礎上發展及全球意識的崛起。國與國之間在政治、經濟貿易上互相依存。全球化亦可以解釋爲世界的壓縮和視全球爲一個整體。

關於人口遷徙的論點，E. G. Ravenstein 所提出的「人口遷移法則(The Laws of Migration)」堪稱爲先驅，Ravenstein 雖未闡明推拉因素與使用此名詞，但論點中則已隱含此意。Ravenstein 提出人口遷移的七項法則(引自廖正宏，1985)：

- 一、遷移與距離(Migration and Distance)：人口遷移受距離影響，長距離的遷移以目的地爲工商業都市中心爲主，離中心越遠則遷移者越少。
- 二、遷移的階段性(Migration by Stages)：大商業中心吸引鄉鎮居民遷入，留下的空缺則由更偏遠村莊居民遞補，如此逐步影響至各村莊。而大商業中心的人口擴散亦爲由近而遠的向外擴散。
- 三、流向與返流向(Stream and Counterstream)：每個遷移的流向都同時並存有

反流向的存在。

四、城鄉遷移傾向的差異(Urban-rural Difference in Propensity to Migrate): 鄉村民的遷移高於城鎮居民。

五、短距離的遷移以女性居多(Predominance of Females Among Short Distance Migrants)。

六、技術與遷移(Technology and Migration): 運輸與交通工具及工商業的發展都影響人口遷移的增加。

七、經濟動機為主(Dominance of Economic Motive): 遷移的原因可能包含受歧視壓迫、稅賦沈重、氣候條件不佳、生活條件不佳等因素，但其中以經濟因素為最重要的原因，人們會為了改善物質生活而選擇遷移。

Ravenstein 所提出的第七項法則中，已隱含有推拉因素的概念，認為拉力所造成對遷移的影響比推力來的更強烈。之後學者 Everett S. Lee 發表一篇「人口遷移理論(A Theory of Migration)」的論文，對於人口遷移以有系統與分類詳細的方式，作了更完整的闡述，對於 Ravenstein 所提出的觀點具有補充的作用(Lee, 1966)。Lee 將人口遷移解釋為個人對於原居地與遷移目的地間之真實或察覺的生活水準差，所採取之回應。其遷移理論共分為四大部分：遷移的因素(Factors in The Act of Migration)、遷移的數量(Volume of Migration)、遷移的流向(Stream and Counterstream)以及遷移者的特徵(Characteristics of Migrants)。其中將影響遷移的驅力分割為推(Push)與拉(Pull)，所謂「推」係指促使遷移者留在原住地之負向驅力，而拉係指吸引遷移者遷往目的地之正向驅力。無論是原居地或遷移目的地，由於遷移者而言都同時存在有推拉兩種驅力，但其對於不同之個人特質有不同之效果(Lee, 1966)。

人口販運議題在人口遷移上會涉及兩部分，包含因為經濟需求而進行的移動，

以及限制有目的性移動的政策。若以推拉因素(Push-Pull)來看人口販運問題，在推力(Push)部分，全球化及國際機會的開放，創造的不僅是國際性的資本與產品流動，更帶來勞動力的流動。貧富差距的影響，使得身處較貧窮國家或地區的人民爲了求生存而選擇國內或國際間勞動力的流動。Anne Gallagher 說明，人口販運伴隨著移民活動持續發生，不論是因為缺乏政治、社會、經濟環境的原因而選擇遷移，或是爲了追求更好的機會而遷移，而人口販子則是運用人們想追求更好生活的期待而從中牟利(引自 Chuang, 2006)。根據聯合國的統計，人口販運被害人中有 80% 是女性，女性在面對教育、工作等機會上已具有先天上的不平等，當女性選擇遷徙時不僅是爲了經濟，也是爲了逃離性別不平等的壓制。對於女性的歧視，以及在工作、性別暴力及其他資源上，長久以來的不正義與不平等，都促使女性可能選擇接受具有危險性的移動條件。也因此，女性缺乏自主權與自由在全球化的影響下更加惡化，甚至成爲促成人口販運的發生的重要原因。在拉力(Pull)部分，近年來許多國家開始面對人口老化與低生育率所帶來的問題，包含了勞工的短缺、技術的短缺以及成年工作人口需面對不斷增加的稅賦壓力等。這些社會問題連帶使得許多勞動力需要由遷移的移民或移工人口來補足。這些勞動力的需求往往是所謂的 3D 工作「辛苦(Difficult)、骯髒(Dirty)、危險(Dangerous)」，也使得本地勞工不願意從事而更加深人力短缺的問題。因此，在仲介或雇主的遊說下，許多貧窮又缺乏專門技術的男性或女性受到招募而選擇遷移與工作，他們對於海外工作懷抱著高度的期待，希望能夠解除在經濟上的問題。然而，這群遷移者因爲有著外來者的弱勢與資源的缺乏，使得雇主可以無限制的延長他們的工作時間，並給予不對等的薪資。雇主與移工之間因爲種族與移民身份所產生的差異，使得雙方關係更具有階級化，雙方間在雇傭關係上的「合作關係」與「彈性」，成爲移工弱勢階級的來源(Chuang, 2006)。

綜合上述所言，推拉因素對於遷移的觀點在於其發生的原因是由原居住地的推力或排斥力以及遷移目的地的拉力或吸引力交互作用而成。此論點隱含著二個假設，第一個假設為人會選擇遷移行為是經過理性的選擇，第二個假設為選擇遷移者，對於原居住地以及欲前往的目的地的資訊有所瞭解，因此在對客觀環境的認識以及主觀感受與判斷的雙重條件上，才能決定是否選擇遷移。因此，在經濟與科技發展的差異性，以及生活條件狀態的處境下，遷移成為人們追求美好生活最佳的選擇。

然而，推拉因素的結構分析被普遍認為過度強調經濟的主導，並未覺察到遷移過程中尚有其他社會文化的因素，也忽略了移民者個人所具備的能力與條件(黃富源，2007)。若單純以推拉理論看待人口販運問題，對於選擇遷移的人口販運被害人而言，在大環境的壓迫下，選擇短期或長期的遷移背後尚存有許多複雜因素。多數的人口販運被害人並無法進行所為理性的選擇，而是在生存壓迫下僅能做的選擇。被害人對於選擇的遷居地並沒有獲得完整而正確的資訊，僅透過親友的遊說或編織不實的幻想而來，連帶影響被害人在遭遇被販運歷程時，無法有太多的機會與能力為自己脫困。因此，在面對人口販運問題的成因時，還需有更多元而完整的面向進行考量。

貳、犯罪理論

人口販運問題本身即是移民政策下所衍生出的問題，人口販子運用合法或非法移民身份的管道進行各種類型的犯罪行為。黃富源(2007)在跨國人口販運之態樣、原因與防治策略研究中提到，研究人口販運問題成因的宏觀面應從經濟因素探討，而中觀面則應探討偷渡或販運成因與檢討預防偷渡或販運之現象，其引用「日常活動理論」(Routing Activity Theory, 簡稱 RAT) 以及學者 Sparks 的被害人因素理

論，用以瞭解如何預防販運問題的發生。在微觀面上則以理性選擇理論來說明加害人與被害人在犯罪歷程中的選擇。

一、日常活動理論

Cohen 和 Felson(1979)所著「美國的社會變遷與犯罪趨勢(Social Change Trends)」中兩人主張在解釋犯罪現象時，應強調社會變遷與環境對犯罪所產生的影響，以取代傳統上以加害人為中心的犯罪學理論。Cohen 和 Felson 指出，當犯罪發生時，在空間與時間上必須有三個基本要素結合在一起，這三個要素為：「有動機的犯罪者(Motivated Offender)」、「適合的標的物(Suitable Target)」及「缺乏有能力的監控者(Absence of Capable Guardianship)」。Cohen 和 Felson 認為犯罪活動的發生，在時間與空間上需與日常生活合法活動相互配合，因此藉由日常活動的內涵會影響犯罪發生之機會。兩人的分析中，很重要的指出：犯罪不僅只是有動機的犯罪加害者所製造的產物，也是時間及空間都配合而提供犯罪機會下的所製造出的結果(引自黃富源，2007)。

以人口販運為例，人口販子即扮演著犯罪者的角色，人口販子存有強烈的意圖，計畫以合法或非法的管道將被害人帶進臺灣後從事工作賺錢。人口販子運用被害人經濟上的弱勢及資訊不充足的弱點，用不實的工作條件遊說被害人同意至臺灣工作。人口販運被害人即為犯罪的標的物，被害人因受困於經濟來源的缺乏，加上對於海外工作的嚮往與期待，受到人口販子的鼓吹與遊說下，非常容易認同人口販子而同意其海外工作的邀請與條件。但犯罪的形成中，還有十分重要的一環為守門員，也就是犯罪監控者的角色，在進行人口販運的過程中，必須經過許多身份申請、查驗的關卡，在這些過程中的執法者都有可能因懷疑而提前發現人口販運犯罪，而阻止犯罪問題的發生。因此，人口販運的產生皆是在過程中並未受犯罪監控者，也就是執法人員的及早發現所產生的結果。

運用日常活動理論分析人口販運犯罪問題，可以清楚的瞭解其運用犯罪者、被害人及缺乏執法者三種現象同時存在時，所產生的犯罪問題，也可以瞭解運用此項理論下，解決人口販運問題之方法，即為除去三項要素中的一項，使其無法同時存在時則能避免人口販運問題的發生(黃富源，2007)。

二、被害人因素理論

Sparks(1981)曾對某些人何以會重複被害(Multiple Victim)因素加以研究，而提出所謂被害傾向的看法。Sparks 認為個人或團體之所以會重複遭受被害經驗，其間與犯罪被害人有諸多被害傾向(Victim Prone)相關，亦即有許多導致被害人被害之相關因素，當這些相關因素出現的頻率越高，犯罪被害人淪於被害的機率也隨之提高。Sparks 指出這些因素包含了：個人特性、社會情境、居住環境及被害者與加害者關係等因素，並且將這些因素予以概念化，歸納成八個元素如下(引自黃富源，2007)：

- (一) 鼓動因素(Precipitation)：係指因被害人的挑惹，而使得犯罪加害人受到刺激下，因而引發攻擊的犯罪行爲，諸如犯罪被害人以冷嘲熱諷的態度、具有侮辱意涵的手勢或挑釁的言詞之激發、挑惹加害人終致遭到被害。
- (二) 煽動因素(Instigation)：係指在事件發生初期，是由犯罪被害人積極主動地對另一方施以暴力行爲，而讓對方感受到身體或財物將遭受侵害的威脅，而導致犯罪加害人以暴力方式回應而對被害人施以加害行爲。此一因素較鼓動因素更爲強烈，前者的起因僅係某些挑釁之行爲，後者則係爲發動暴力之激烈行爲。
- (三) 促進因素(Facilitation)：係指被害人因自己的無知、愚蠢、魯莽、態度曖昧或疏忽行爲，導致使自身陷入被害之危險情境。以人口販運被害

人特質來檢視，發現多數人口販運被害人教育程度偏低，不熟悉法令及自身權益的保障，使犯罪者的犯罪動機得以實現。

- (四) 弱點因素(Vulnerability)：係指被害人因其屬性、身體、行為態度或是社會環境上(如社會地位)，具有某些弱點而極易陷入被害的危險情境中。例如老弱婦孺、心智缺陷、在工作職位上較低者，極易成為各種犯罪被害的對象。江淑如(1989)整理出 Panel 將此弱點因素分為三類，包含生態學上之弱點，如居住於高犯罪率之地區；地位上之弱點，如性別、種族、職業或社會階層等；角色上之弱點，即個人無法快速脫離各種關係，而產生的缺陷。以人口販運犯罪而論，被害人都具有地位上的弱點，可能因為性別或是社會階層較低，導致經濟上的弱勢而易成為人口販運犯罪中的被害人。
- (五) 合作因素(Cooperation)：係指被害人與犯罪加害人，共同從事一種兩廂情願的合意犯罪(Consensual Crime)而成為共犯。但該種行為以社會價值觀點而論，係屬違反社會規範之偏差或犯罪行為，因此，參與此項合意犯罪之當事者亦成為此一犯罪之被害人。以人口販運犯罪而論，犯罪型態之一的「假結婚真工作」類型，部分被害人可能知悉其運用虛偽婚姻的名義入台工作，且願意配合，這種情況即屬於雙方有共同合作的意願所產生的犯罪行為。
- (六) 機會因素(Opportunity)：係指被害人不幸地陷於某種有利於犯罪之情境，例如犯罪被害人本身為婦女，更於夜間單獨一人行經黑暗無人之偏僻陋巷中，這些不利的因素加總在一起，而使得犯罪加害人具有機會對被害人進行犯罪。
- (七) 吸引因素(Attractiveness)：係指被害人本身，有足以導致加害人犯罪動

機之特徵，例如外表看來十分富有之豪門，便較易遭致被竊或勒索。吸引因素與弱點因素不同，前者係指因被害人具有積極的社會條件而引起犯罪加害人的覬覦；後者則是被害人未必具有積極的社會條件，但確有著容易下手犯罪之便利條件，而導致犯罪加害人進行犯罪。

(八) 免罰因素(Impunity)：係指被害人因某些難言之隱而不願意報案，致使犯罪加害人認定被害人不會報案求助，縱使對其進行犯罪行為，也不會有刑事追訴處分之風險，便肆無忌憚的對被害人施以犯罪行為。以人口販運犯罪而論，由於人口販運被害人可能運用非法的管道入台(如假結婚)，而使其擔心若遭警方追查發現後將受到懲罰，因此不敢對外求助，也因此助長犯罪加害人對其進行各種控制手段，更加深其對外求助的難度。

以上八項因素是有關於被害人因素理論對於被害人特質的描述，就人口販運問題而言，被害人通常具有某些元素，因為經濟上的弱勢使得被害人選擇離鄉到臺灣工作，而人口販子給予不實或不充足的資訊，使被害人難以判斷真偽。加上被害人本身的教育程度偏低，以及對於外界資訊的封閉與不瞭解，使其更加依賴人口販子所給予的說辭與資訊。被害人在臺灣因為語言文字與文化上的隔閡，加上人口販子的言語、暴力威脅恐嚇，使得被害人不敢對外求助而處於脆弱處境，也更加深人口販子利用其脆弱處境而加以控制並從中牟利。

三、理性選擇理論

理性選擇(Rational Choice)理論，並非將重點在狹隘的「犯罪動機」上，但他們指出犯罪加害人之所以從事犯罪行為，是因為他們相信他們能從犯罪行為當中獲得最終的利益，只要他們能做出最有利的決定。因此，理性選擇理論幫助我們瞭解犯罪加害人如何去創造獲開拓犯罪的機會。

理性選擇理論是由美國經濟學者 Gary Becker 於 1968 年所提出的「犯罪與懲罰：經濟觀點」一文中所提出的論點(引自黃富源，2007)，他認為犯罪理論是延伸經濟學對於選擇的分析，此論點立下了理性選擇理論的根基。1980 年代起，學者繼之研究，認為人們從事犯罪行為或多或少都具有計畫性，並透過成本與效益的分析後而形成與決定。

由理性選擇的觀點來看臺灣的人口販運問題，由於臺灣在人口販運防制法通過之前，法令制度上針對人口販運犯罪問題所施予的懲罰過輕，在講求證據的情況下定罪率不高，加以權衡人口販運犯罪係一高利潤、高獲利的犯罪行為，人口販子對被害人進行高額的債務約束與控制手段，從中牟利，在刑罰與牟利間衡量仍有極大的勝算，也因此助長人口販運犯罪行為的發生。

若單從犯罪理論的角度看待人口販運問題，容易簡化造成人口販運問題的複雜性，並且無法完全反映出人口販運被害人的脆弱處境，認為被害人具有自主選擇權，容易對被害人因選擇失當而遭受販運的處境予以苛責，忽略了被害人遭受控制與剝削的處境，以及被害人其文化與社會環境的背景因素。

第二節 人口販運被害人保護服務

人口販運被害人所應獲得的服務內涵，最重要的依循標準即屬聯合國制訂的規範，聯合國於 2000 年大會中通過「關於預防、壓制和懲罰販運人口，特別是婦女和兒童受害者，聯合國對抗跨國組織犯罪之補充議定書」(Protocol to Prevent, Suppress and Punish Trafficking in Persons Especially Women and Children, supplementing the United Nations Convention against Transnational Organized Crime)，其中第 6 條、第 7 條、第 8 條規定人口販運被害人應該獲得以下權益之保障：

- 一、隱私權之保護，尤其是相關訴訟進行中的被害人
- 二、身份的保密
- 三、告知相關法院程序、行政程序及法律協助
- 四、提供住宿
- 五、人身安全之保障
- 六、提供醫療、心理、物質之幫助
- 七、提供就業、教育和培訓之機會
- 八、給予暫時或永久居留權
- 九、適當合理之遣返，最好係出於被害人之自願
- 十、簽發必要之旅行文件或其他證件
- 十一、 獲得賠償

聯合國議定書所規範的內容成爲全球進行人口販運被害人保護工作時的準則。同年美國所頒佈的「人口販運被害人保護法」(Trafficking Victims Protections Act of 2000，簡稱 TVPA)中，也說明了對於被害人應提供下列保護：

- 一、人口販運被害人爲犯罪被害人身份，不得被監禁、罰款或其他方式處罰。
- 二、人口販運被害人可享有與難民身份一樣之福利措施，如醫療、居住、心理諮詢等。
- 三、人口販運被害人若協助檢警調查，則可獲得證人保護法之相關保護。
- 四、人口販運被害人若爲嚴重人口販運被害人並願意協助檢警調查，可申請短期簽證(T visa)和永久居留權。

由以上可知，國際對於人口販運被害人保護工作的重視，臺灣在人口販運防制工作上雖然起步較晚，但也依循著國際上對於被害人保護的概念，逐步發展出臺灣的被害人保護工作架構與內涵。

壹、臺灣人口販運被害人保護服務發展

臺灣在人口販運被害人保護工作上開始推展，始於 2006 年 11 月行政院頒佈的「防制人口販運行動計畫」，行動計畫中定義「人口販運被害人」為：

- 一、遭他人以買賣或質押人口、性剝削、勞力剝削或摘取器官等為目的，而被強暴、脅迫、恐嚇、監控，或被施以藥劑、眠術、詐術、不當債務約束或其他強制方法，並被組織、招募、運送、轉運、藏匿、媒介、收容於國內外或使之隱蔽之人。
- 二、未滿 18 歲從事性交易者，無論其是否出於自願，均視為被害人。

除了明確定義人口販運被害人外，也說明應如何進行加強保護人口販運被害人之防制策略，包含下列各項目：

- 一、主動積極鑑別被害人。
- 二、確保被害人之人身安全。
- 三、被害人之行政罰免責。
- 四、被害人之刑罰免責。
- 五、提供適當之安置處所。
- 六、提供相關協助：含括醫療照顧、以被害人能瞭解之語言提供法律上權利義務之相關資訊、必要之經濟協助與其他需求等。
- 七、被害人於偵查與審判程序中之保護措施。
- 八、擴大被害人保護範圍。
- 九、將被害人安全送返原籍國（地）。
- 十、被害人違反相關規定時之處置。
- 十一、本國籍被害人返國時之相關保護措施。

行動計畫的實施，為人口販運被害人保護工作立下初步基礎，此後因應各項法規的陸續修正實施，更使得被害人保護工作更臻完備。研究者將被害人保護服務的發展以法規沿革區分為三大階段，整理如下表 2-1：

表 2-1 人口販運被害人安置保護工作發展歷程

階段	時間	法規名稱	法規內容
一	2006.11	防制人口販運行動計畫	第參章防制策略中的第一項加強保護被害人
二	2007.12	入出國及移民法（修正）	第七章跨國(境)人口販運防制及被害人保護，第 42 條至第 50 條。
	2008.11	跨國境人口販運防制及被害人保護辦法	第 1 條至第 20 條。
三	2009.1	人口販運防制法	第 12 條至第 30 條。
	2009.6	人口販運被害人安置保護管理規則	第 1 條至第 17 條。

資料來源：研究者自行整理

臺灣的人口販運被害人保護服務發展的架構源自於聯合國議定書，對於應給予被害人的各項保護措施與服務內涵都與聯合國議定書具有關連性，除了期待臺灣的被害人保護服務能與國際接軌之外，也能逐步從實務操作中發展出本土化的需求、概念與措施。臺灣的人口販運被害人保護服務發展，歷經上列三大階段，從三階段的主要法規中逐步增修，並將其整合於人口販運防制法內建制最完善的被害人保護服務。為能更清楚的瞭解被害人保護服務的內涵，以及臺灣與國際標準接軌的狀況，研究者將其整理出對照比較如表 2-2：

表 2-2 人口販運被害人保護服務對照比較表

聯合國議定書	行動計畫	入出國及移民法	人口販運防制法
保護個人隱私權，特別是訴訟進行中的被害人身份保密		§41 檢察與治安機關應確保被害人姓名與其可供辨識之資訊不被公開揭露	§21、§22 不得揭露被害人之個人身分資訊
告知相關法院程序、行政程序及法律協助	<ul style="list-style-type: none"> ● 被害人之行政罰免責 ● 被害人之刑罰免責 ● 被害人違反相關規定時之處置 ● 被害人於偵查與審判程序中之保護措施 	§43 得依證人保護法給予被害人保護措施 §43 被害人之刑罰或行政罰得減輕或免除其責	§23 被害人出庭作證時可依本法及證人保護法給予保護措施 §25 被害人得依聲請或依職權在法庭外為之，或利用科技設備進行隔離訊問 §29 被害人之刑罰或行政罰得減輕或免除其責
提供住宿	提供適當之安置處所	§42 提供適當之安置處所	§14 對疑似被害人進行分別收容 §13、§15、§17 提供被害人安置保護
保障人身安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保被害人之人身安全 ● 擴大被害人保護範圍 ● 本國籍被害人返國時之相關保護措施 	§42 提供被害人人身安全保護	§17 提供被害人人身安全保護 §26 開庭時留意被害人之人身安全，必要時應進行隔離措施
提供醫療、心理、物質幫助	提供相關協助：含括醫療照顧、以被害人能瞭解之語言提供法律	§42 提供生理、心理醫療、安置、語文、法律諮詢等協助	§12、§17 提供醫療、通譯、法律、心理輔導或諮詢、經濟及其他必要之協助

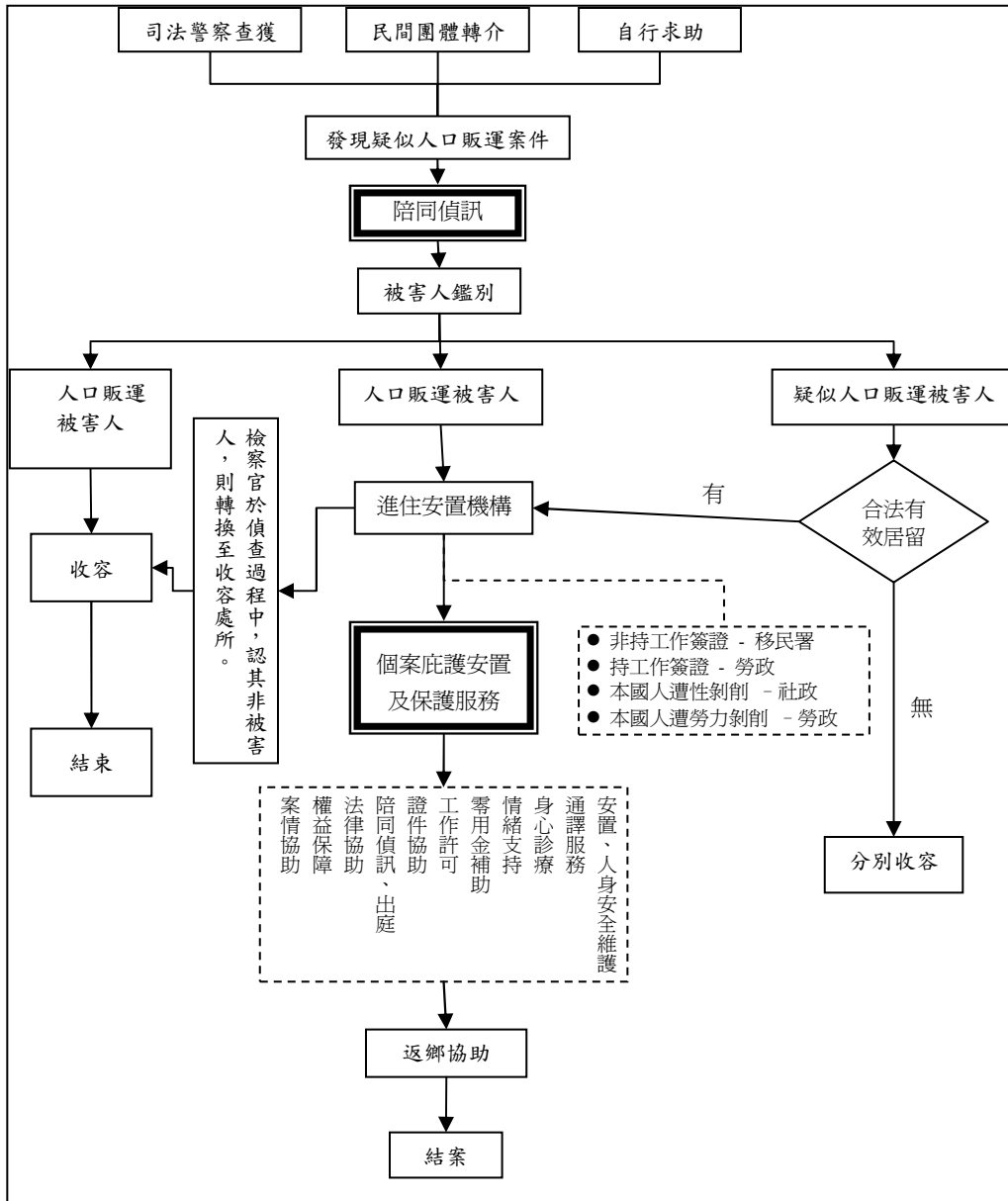
	上權利義務之相關資訊、必要之經濟協助與其他需求等。		
提供就業、教育和培訓機會		§44 被害人得取得聘僱許可	§28 被害人得取得工作許可，許可期間依據臨時停留許可效期
給予暫時或永久居留權		§44 依證人保護法給予保護之被害人核發六個月以下之臨時停留許可，必要時可延長	§16 受鑑別之被害人無合法居留身份者，核發六個月以下效期之臨時停留許可 §28 被害人之臨時停留許可必要時可延長 §28 被害人因作證有危險之虞者，中央主管機關得專案許可人口販運被害人停留、居留。其在我國合法連續居留五年，每年居住超過二百七十日者，得申請永久居留。
適當合理之遣返，最好係出於被害人之自願	將被害人安全送返原籍國（地）	§44 案件結束後儘速將其安全送返原籍國（地）	§30 案件結束後儘速將其安全送返原籍國（地）
簽發必要之旅行文件或其他證件			
獲得賠償			§35 沒收犯人口販運罪者之現金及變賣所得，由法務部撥交中央主管機關，作為補償人口販運被害

			人之用。
		§42 社工得陪同偵訊 出庭並陳述意見	§24 法定代理人、配偶、直系血親或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社工人員得陪同偵訊 出庭並陳述意見

資料來源：研究者自行整理

由上表可知，人口販運防制法中針對被害人保護服務的部分已能完全達到聯合國議定書的要求，並且超越議定書的基本要求加入社工得陪同偵訊出庭並陳述意見之作爲。社工陪同偵審工作的設計理念，是因應人口販運案件偵審實務之需求，並且比照國內兒少性交易防制條例、性侵害犯罪防治法及家庭暴力防治法等法規辦理。有鑑於人口販運犯罪偵查過程中，往往必須在第一時間鑑別被害人的身分並給予相關保護資訊的說明，以提高被害人受鑑別保護的機率，因此內政部入出國及移民署自 2009 年 4 月起開辦「疑似人口販運被害人陪同偵訊保護服務」並委託婦女救援基金會承辦。該項服務設置專線電話並於全省配置社工人員備勤，專線人員於接獲司法警察人員通報有疑似人口販運案件後，隨即派社工人員前往各地警局進行疑似被害人陪同偵訊工作。透過社工陪同偵訊服務，使被害人保護工作能拓展至人口販運相關案件查緝階段，提供尚未被鑑別之疑似人口販運被害人獲得立即性服務，對於被害人身分所受到的保護及權益有更清楚的瞭解，提昇被害人保護工作成效。人口販運被害人陪同偵訊保護服務自 2009 年開辦至 2011 年已服務 249 人次，並且接受各地司法警察單位邀請，進行陪同偵訊工作之教育訓練與合作討論。

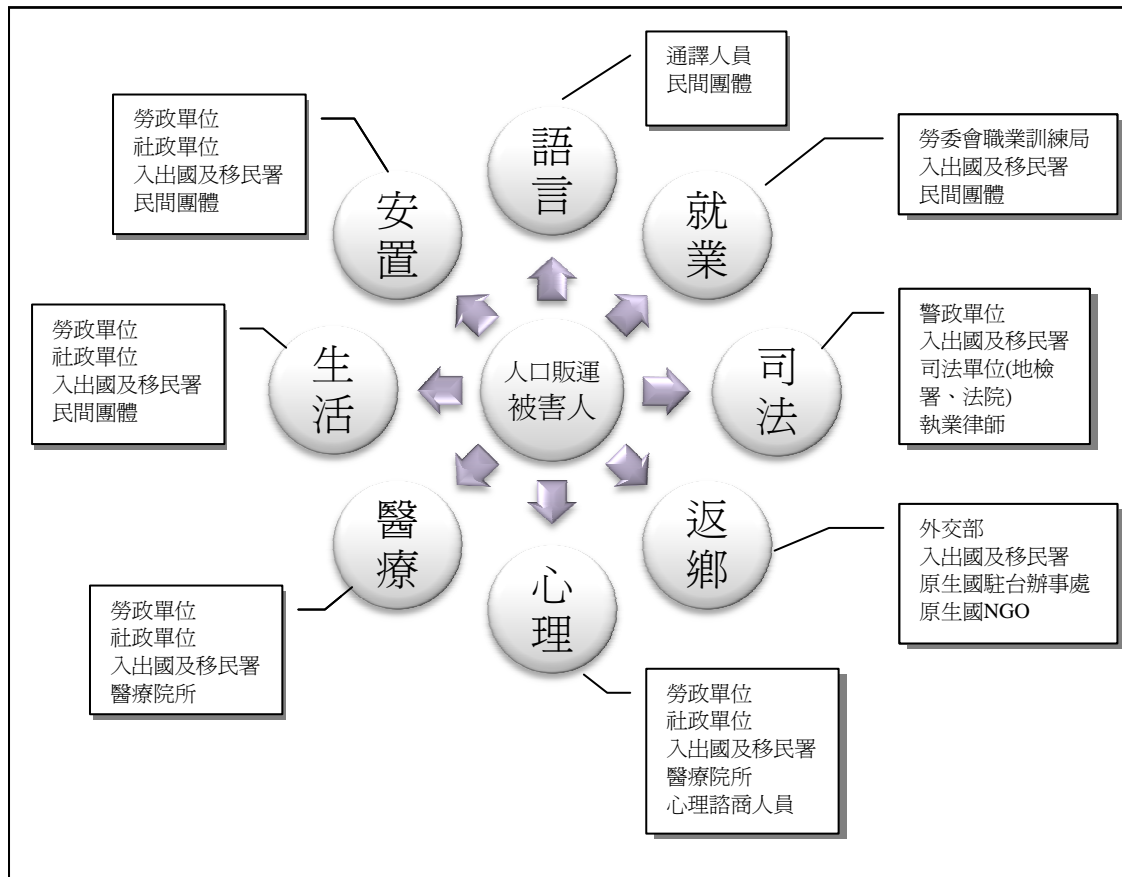
為能更加清楚瞭解臺灣在人口販運防制法通過後，所建構出的人口販運被害人保護服務流程，茲整理如下圖 2-1：



資料來源：婦女救援基金會

圖 2-1 人口販運被害人保護服務流程

在人口販運被害人保護服務中，強調以被害人為中心的服務概念，由於在人口販運犯罪案件中，證據資料難以蒐集，被害人往往是案件唯一的證據，也因此被害人證詞成為制裁犯罪上的重要證據，為使被害人能提供有效且有利的證據，因此在保護服務的過程中，需要許多不同專業的人員共同合作，結合資源網絡成員之力量給予被害人協助。



資料來源：婦女救援基金會

圖 2-2 人口販運被害人需求網絡圖

臺灣的防制人口販運工作雖然是近五年來才獲得關注並大力推展，但在法治面、實務面上都已顯現出成效，並初步建立服務架構，未來的持續發展與修正將是極為重要的關鍵。

貳、臺灣人口販運被害人安置工作發展

人口販運被害人保護服務中，最重要的來自於獲得安全的庇護安置處所以短期居住與生活，臺灣在安置工作上因應法規發展歷程與各政府部門間的協調與分工，主要可區分為二大階段，如表 2-3 所示：

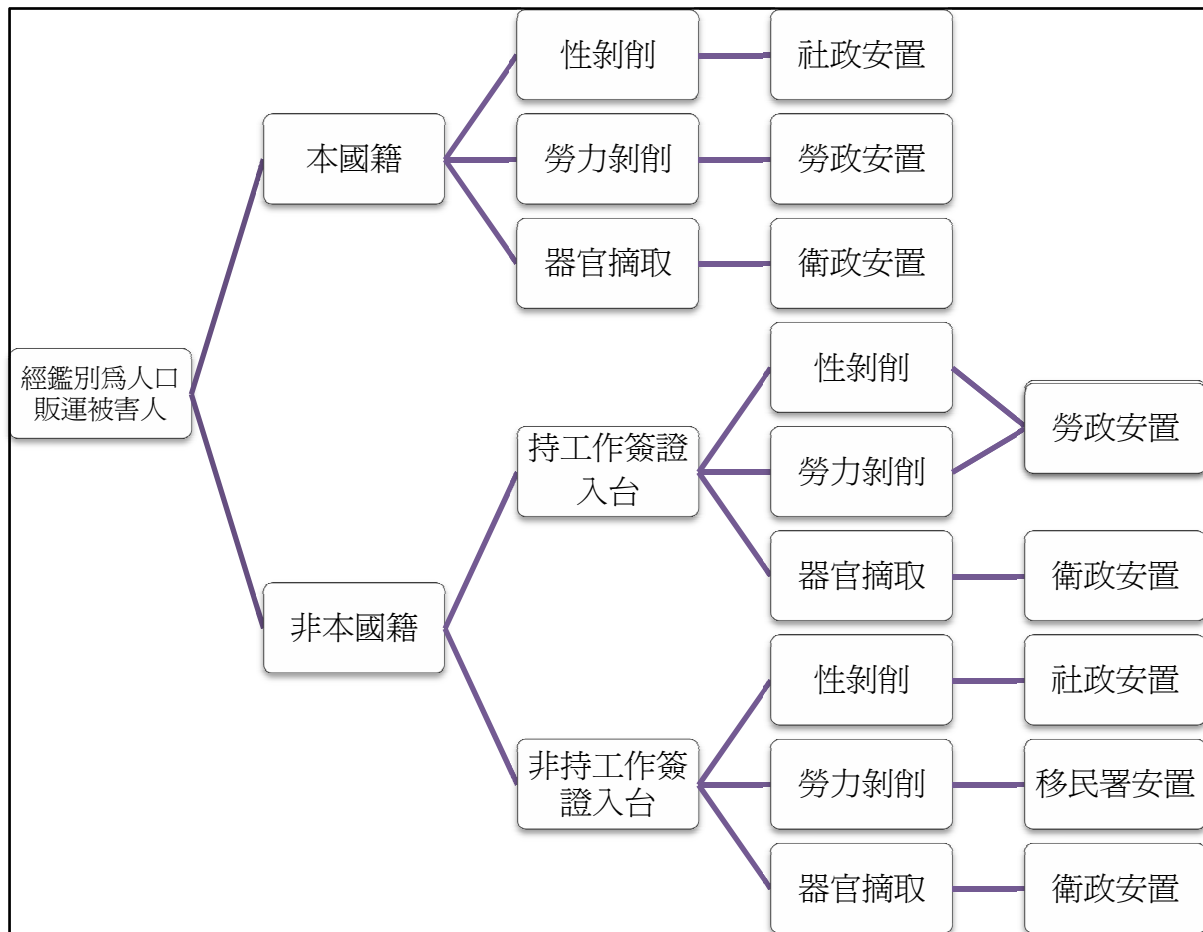
表 2-3 被害人安置權責單位分工發展階段

發展階段	法源依據	安置工作權責單位
第一階段 發展期 (2006~2009)	<ul style="list-style-type: none">● 防制人口販運行動計畫● 入出國及移民法	<ul style="list-style-type: none">● 內政部社會司(社政)● 內政部入出國及移民署(移民)● 行政院勞工委員會(勞政)● 行政院衛生署(衛生)
第二階段 綜整期 (2009~迄今)	<ul style="list-style-type: none">● 人口販運防制法● 人口販運被害人安置保護管理規則	<ul style="list-style-type: none">● 內政部社會司(社政)● 內政部入出國及移民署(移民)● 行政院勞工委員會(勞政)

資料來源：研究者自行整理

第一階段中，防制人口販運行動計畫明示應在安全前提下由各所屬機關自行辦理或委託民間單位提供安置處所進行被害人安置工作，並在行動計畫所規劃的分工表內，要求內政部與勞委會清查安置處所並制訂安置工作機制。因此，內政部與勞委會會同各縣市政府針對地方安置機構資源進行盤點清查，確實瞭解庇護安置床位數及可提供安置時間等詳細狀況，並協調各種身份的被害人該如何劃分權責單位及提供保護工作。由於被害人身份含括本國籍與非本國籍，加上被害人遭受販運狀況多元，因此對於各權責單位而言，如何區分其所負責的被害人類型成為重要任務。經過協調與討論後，此階段的人口販運案件中，若經治安機關鑑別為人口販運被害人後，依據其國籍、入台身份及販運類型的不同，劃分為九種類型，分屬社政、移民、勞政及衛生機關提供庇護安置工作，各類型被害人其安

置工作的主責單位圖 2-3 所示。



資料來源：研究者自行整理

圖 2-3 人口販運被害人安置保護權責單位劃分

雖然權責單位在安置保護工作上作了分工，但當時內政部入出國及移民署於 2007 年初甫成立，並無庇護所可提供庇護安置，僅能協調使用社政及勞政單位的庇護處所，然而社政與勞政的庇護處所皆有其原承辦業務，為此而臨時成為混合型安置機構，對於安置機構造成極大困擾與影響，此舉對主管機關與承辦單位而言都是沈重的負擔，也使得實務上第一線執法人員為避免觸及安置問題而不願意確實鑑別被害人的消極狀況。

為解決人口販運被害人安置保護工作的困境，2007 年 7 月行政院召開第 3 次

防制人口販運協調會報，會議中內政部提出「97-99年防制人口販運執行計畫³」並進行專案報告。本項三年計畫中規劃設置被害人社區家園18處及安全遣送被害人返回原籍國等多項重大新興任務⁴，期待可達成落實人權保障之目標，由此可知被害人庇護安置處所之規劃成爲內政部重要工作項目之一。內政部入出國及移民署身爲移民業務主管機關，在防制人口販運議題上自然扮演著重要角色。在庇護安置工作上，移民署原規劃於宜蘭、新竹、南投等地籌設專門庇護安置處所，爲能達成分區安置的目的而調整爲北、中、南、東四區分別建制庇護安置處所，以有效提供被害人安置保護。因此移民署於2008年1月先以全案委託方式，委託民間單位辦理，設置移民署第一處被害人庇護安置處所，由於採全案委託形式，此庇護所並非人口販運被害人專門庇護所，同時亦提供其他類型庇護安置服務，因此僅是暫時緩解被害人安置處所的壓力。接著於2008年8月底，移民署於北區成立全國第一所人口販運被害人專門庇護所，採公辦民營方式委託民間團體經營，此後陸續於2009年3月、2009年10月成立東區及中區庇護所，南區庇護所則規劃於2012年開辦。人口販運被害人專門庇護所的成立，宣示臺灣在打擊人口販運及落實被害人保護的決心。茲將移民署所轄之人口販運被害人安置處所整理如表2-4。

³行政院於2007年7月4日核定。

⁴行政院防制人口販運協調會報第3次會議新聞稿。

表 2-4 移民署人口販運被害人庇護所整理

順序	區域	類型	開辦時間	承辦單位
1	北區	全案委託	2008.01	財團法人台灣省天主教會新竹教區 ⁵
2	北區	公辦民營	2008.08	臺灣展翅協會
3	東區	公辦民營	2009.03	財團法人台北市婦女救援基金會
4	中區	公辦民營	2009.10	天主教善牧基金會

資料來源：研究者自行整理

人口販運被害人安置保護工作的發展仍與法律規範有著密不可分的關係，第一階段在 2006 年防制人口販運行動計畫的初步基礎下，2007 年 12 月修正後的入出國及移民法中第 42 條明訂主管機關應提供人口販運被害人之協助項目，此法條使得被害人保護服務有了正式法源依據。依據本法條，為使被害人保護之具體措施能更加清楚與明確。

人口販運被害人安置工作邁入第二階段，即以 2009 年 1 月 23 日所通過的人口販運防制法為始，人口販運防制法中第三章被害人保護專章⁶對於人口販運被害人，主管機關所應提供的保護服務以及被害人所享有的權益保障有更詳細的說明。同年 6 月，人口販運防制法正式施行的同時，內政部亦依據人口販運防制第 17 條第 2 項公布「人口販運被害人安置保護管理規則」，此規則中第 2 條⁷將人口販運被害人安置保護工作的權責，以被害人身份為要件，分別由地方主管機關(社政)、中央主管機關(移民)及中央勞工主管機關(勞政)主責。因此，目前人口販運被害人安置保護工作權責劃分如圖 2-4：

⁵2010 年已結束全案委託。

⁶人口販運防制法第 12 條至第 30 條。

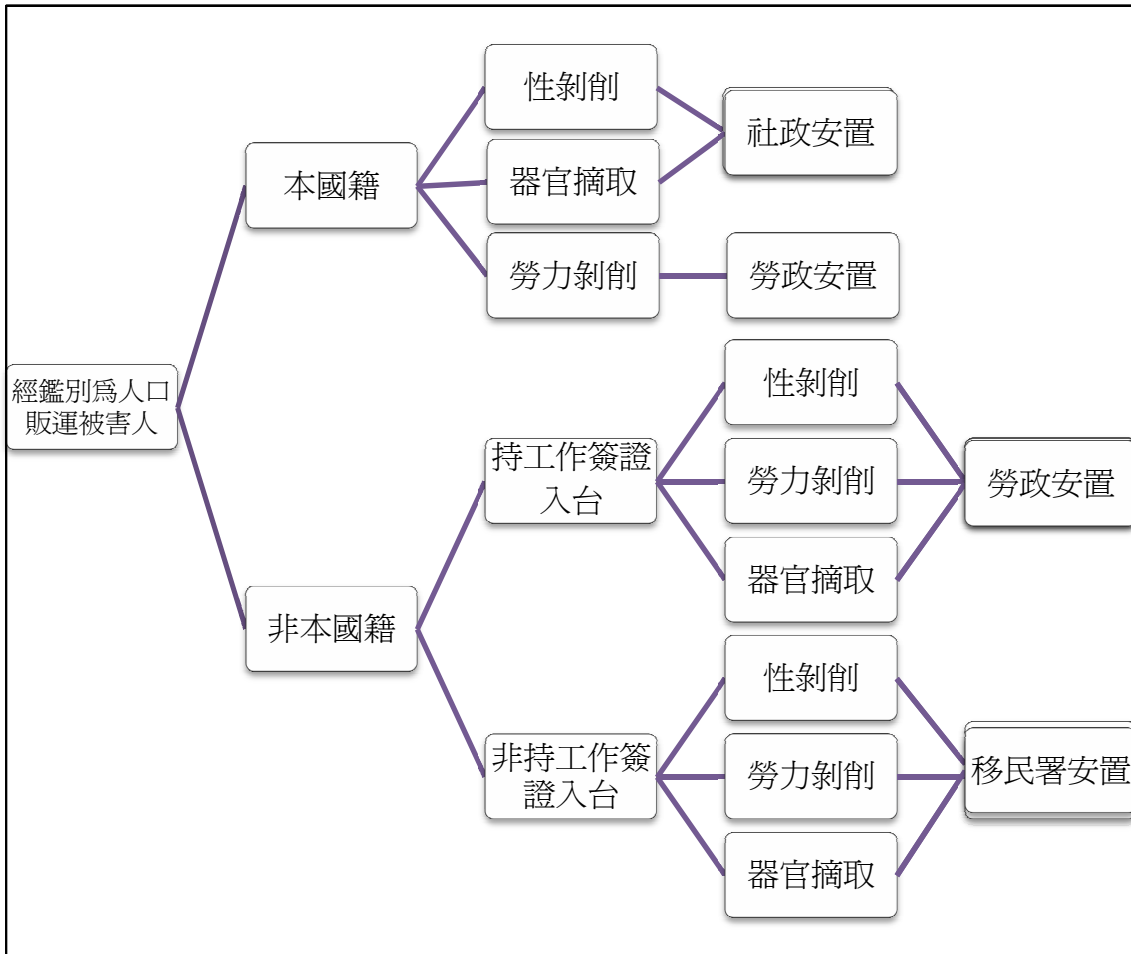
⁷人口販運被害人（以下簡稱被害人）及疑似被害人，依其身份由下列機關安置保護之。

一、居住臺灣地區設有戶籍國民：地方主管機關。

二、非持有事由為來臺工作之停留或居留簽證（以下簡稱工作簽證）者：中央主管機關。

三、持有工作簽證者：中央勞工主管機關。

前項機關辦理被害人及疑似被害人之安置保護事項，得委任或委託其他機關、團體辦理。



資料來源：研究者自行整理

圖 2-4 專法施行後人口販運被害人安置保護權責單位劃分

人口販運防制法的成立與實施，其中最重要的即是對於被害人保護服務的落實，依照目前清楚的權責單位劃分，將更能整合與運用資源，提供更完整的被害人安置與保護工作。

以婦援會所經營之庇護所為例，安置保護服務可廣義區分為個案服務及團體服務兩大區塊(如下表 2-5)，在這些基本服務項目之中，分屬由家園社工員與生活輔導員提供協助，同時在個案服務及家園管理兩面向上分工合作，提供被害人個別化需求的滿足，並兼顧家園整體生活秩序的管理。

表 2-5 婦援會庇護所安置保護服務項目

個案服務	團體服務
<ul style="list-style-type: none"> ● 住宿與生活照顧 ● 健康檢查與醫療照顧 ● 緊急危機處理 ● 身分文件申請 ● (臨時停留許可、工作許可) ● 就業媒合 ● 通譯服務 ● 經濟補助申請 ● 心理諮商與轉介 ● 法律服務 ● 交通路線熟悉 ● 陪同採購/取物等服務 ● 陪同就醫/偵訊/出庭 ● 返鄉協助 	<ul style="list-style-type: none"> ● 休閒娛樂活動 ● 團體出遊踏青 ● 技能學習課程 ● 支持性成長團體 ● 藝術治療團體 ● 住民會議

資料來源：婦女救援基金會

官方對於在庇護所內，所應給予人口販運被害人之各項服務措施的要求，是以【人口販運防制法】及【人口販運及疑似人口販運被害人安置保護管理規則】來規範。研究者將婦援會家園內的服務項目與法規進行整理比較(如表 2-6)，可了解庇護所之各項服務措施，已符合法規面上的基本規定。

表 2-6 庇護所服務項目與法規對照比較表

庇護所服務項目	人口販運防制法	人口販運及疑似人口販運被害人安置保護管理規則
<ul style="list-style-type: none"> ● 住宿與生活照顧 	§13、§15、§17 提供被害人安置保護	§2、§3 被害人依據不同身分由不同機關自行辦理或委託辦理提供被害人安置保護

		§4 司法警察機關應聯繫移民署專勤隊協商護送、交接及安置事宜
<ul style="list-style-type: none"> ● 健康檢查與醫療照顧 ● 陪同就醫 	§12、§17 提供疑似被害人及被害人必要之醫療協助	§7 安置處所應告知提供必要之醫療協助 §12 安置處所應指派專人陪同至醫療機構診療並提供必要協助。
<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急危機處理 	§19 經安置之被害人擅離處所或違反法規等情事，主管機關得予以收容或遣送出境	§5 安置處所應制定中英文版生活公約，說明安置處所安全保密、門禁管理、通訊、訪客及處所內各項規則。 §8 發生被害人擅離安置處所或違反法規情事，應報請主管機關審查。
<ul style="list-style-type: none"> ● 身分文件申請(臨時停留許可) 	§16 受鑑別之被害人無合法居留身份者，核發六個月以下效期之臨時停留許可 §28 被害人之臨時停留許可必要時可延長 §28 被害人因作證有危險之虞者，中央主管機關得專案許可人口販運被害人停留、居留。其在我國合法連續居留五年，每年居住超過二百七十日者，得申請永久居留。	§13 安置處所應協助辦理停(居)留期限延長事宜。
<ul style="list-style-type: none"> ● 身分文件申請(工作許可) 	§28 被害人得取得工作許可，許可期間依據臨時停留許可效期	§14 安置處所應協助取得臨時停留許可之被害人申請工作許可。
<ul style="list-style-type: none"> ● 就業媒合 		§7 安置處所應紀錄其工作地點之各項資訊，未取

		得工作許可者不得工作。
● 通譯服務	§17 提供被害人通譯協助	§7 安置處所應告知提供必要之通譯服務
● 經濟補助申請	§17 提供被害人必要之經濟補助	§7 安置處所應告知提供必要之經濟補助
● 心理諮商與轉介 ● 藝術治療團體	§17 提供被害人心理輔導及諮詢服務	§7 安置處所應告知提供必要之心理輔導及諮商服務及其他服務。
● 法律服務 ● 陪同偵訊/出庭	§17 提供被害人於案件偵查或審理中陪同接受詢（訊）問。 §23 被害人出庭作證時應予以保護。 §24 法定代理人、配偶、直系血親或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社工人員得陪同偵訊出庭並陳述意見 §35 沒收犯人口販運罪者之現金及變賣所得，由法務部撥交中央主管機關，作為補償人口販運被害人之用。	§7 安置處所應提供於案件偵查或審理中陪同接受詢（訊）問。 §7 安置處所應告知提供必要之法律協助 §11 安置處所得請求移送案件之司法警察機關於案件偵查審理期間須作證時執行安全護送工作。
● 技能學習課程 ● 支持性成長團體 ● 休閒娛樂活動 ● 團體出遊 ● 交通路線熟悉		§10 安置處所應提供技能訓練、生活適應、語言或其他訓練課程。
● 返鄉協助	§30 案件結束後儘速將其安全送返原籍國（地）	§16 被害人結束安置時須通知安置主管機關，轉換身分時須協調相關機關辦理。

資料來源：研究者自行整理

第三節 國外人口販運被害人需求與服務狀況

壹、人口販運被害人服務需求

Clawson 等人(2003)曾經針對人口販運被害人服務提供者進行研究，用以瞭解人口販運被害人的服務需求以及服務提供者所面臨的問題與困難。由於美國並無專責服務人口販運被害人的單位，因此提供服務的單位非常多元，包含移民或難民服務、家庭暴力、性侵害、性工作者服務、宗教與法律等，服務方式多以混合性服務為主，因此服務提供者對於人口販運被害人與其他類型被害人的差異性有更清楚的比較，他們指出兩者之間的差異性如下表 2-7。

表 2-7 人口販運被害人與其他類型被害人比較

人口販運被害人與其他被害人相異點

家庭暴力與人口販運被害人

- 家庭暴力只要逃離一個加害人，人口販運被害人則要逃離一個犯罪集團。
- 家庭暴力被害人只要反抗一個生氣的男人，人口販運被害人面對的是受到政府支持的仲介公司，或是需要仰賴他們照顧的犯罪集團。
- 人口販運被害人相較於家暴被害人，面對更多且更全面的不穩定。
- 人口販運被害人的創傷及心理健康需求遠高於家暴被害人
- 人口販運被害人的個管服務時間較家暴被害人來的長，1 個人口販運的個案相當於 20 個家暴個案的工作量。
- 人口販運被害人的服務體系不如家暴被害人服務體系健全。

移民/難民與人口販運被害人

- 與一般移民女性相較，人口販運被害人多半來自大團體中，對於安全有高

度焦慮，容易自我責難。且不了解有多少加害人更加深被害人的高度恐懼。

- 與一般移民婦女相較，人口販運被害人無法獲得同等地復原機會。因為他們所擁有的資源不足。並且他們有許多來自被剝削經驗的擔心害怕，對於司法體系與自己所面對的法律狀況是不瞭解的。
- 人口販運被害人與難民不同之處在於被害人是受到剝削與欺騙而到美國。
- 人口販運被害人與難民有不同的保護需求，被害人非常擔心再度受害，他們教育程度不高，而且來到美國有許多被剝削的經驗。
- 人口販運被害人比難民具有更高的人身安全危險性。

性工作者與人口販運被害人

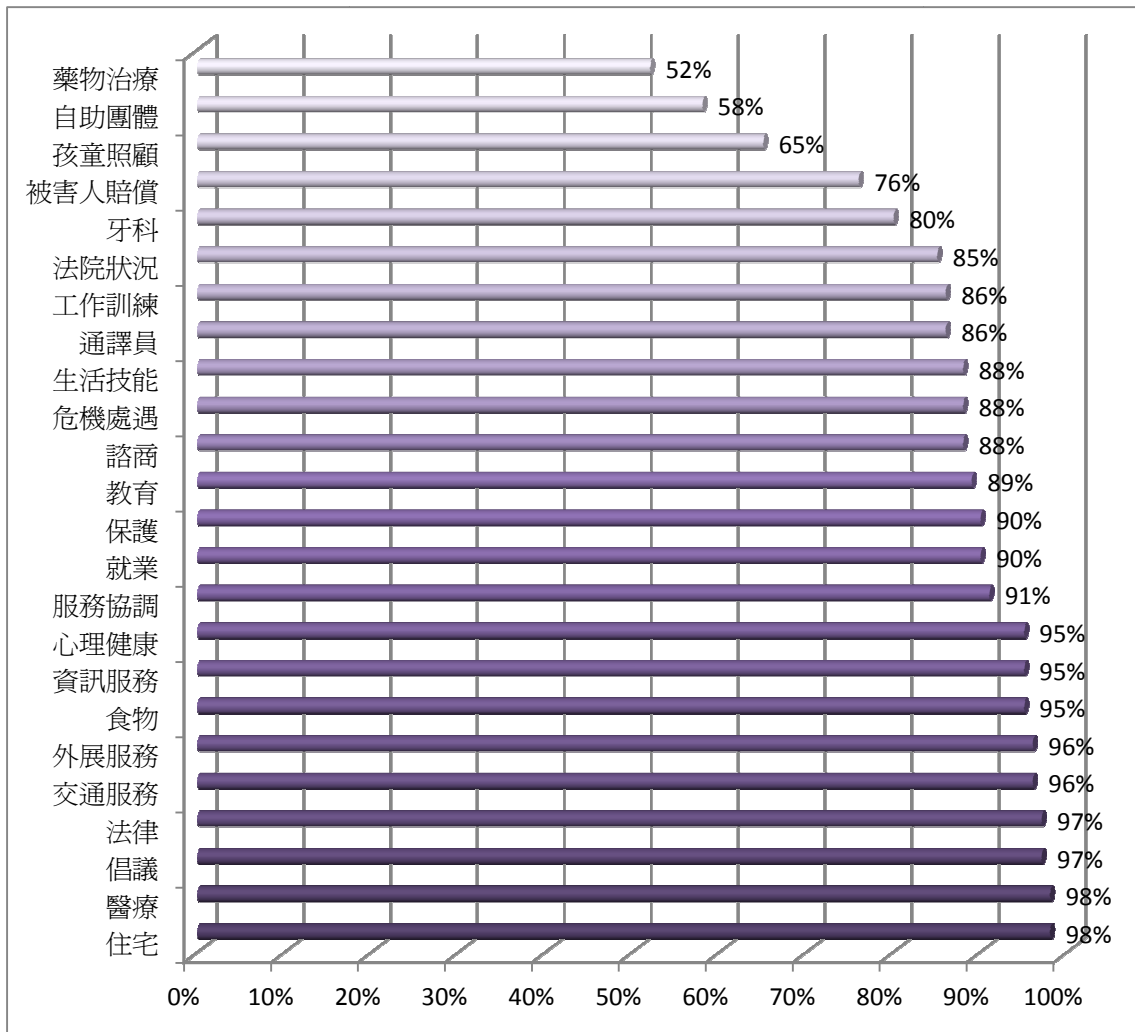
- 本地的性工作者仍與家人聯繫，而遭受性販運的被害人則無法與家人聯繫。
- 本地的性工作者最後多半能建立一個家，但遭受性販運的被害人則無法做到。

人口販運被害人特殊性

- 人口販運被害人不清楚美國的刑事法律系統。
- 人口販運被害人少有機會能與其他人接觸，她們被與其他一般婦女隔離。
- 人口販運被害人需要盡快取得在美國的合法證件。

資料來源：Clawson, H. J., Small, K. M., Go, E. S. & Myles, B. W. (2003). Needs assessment for service providers and trafficking victims. Washington, DC: U.S. Department of Justice.

在此研究中對於人口販運被害人的服務需求(如下圖 2-5)進行調查，發現需求的前五名分別為住宅、醫療、倡議、法律及交通服務，其他還包含食物、心理健康、資源與外展服務、就業、教育、諮商等需求。



資料來源：Clawson, H. J., Small, K. M., Go, E. S. & Myles, B. W. (2003). *Needs assessment for service providers and trafficking victims*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.

圖 2-5 人口販運被害人服務需求

Clawson 與 Dutch(2008)又將人口販運被害人的服務需求，區分為短期緊急需求以及中長期需求，並且更細部的區分出本地未成年被害人、跨國籍的成年被害人以及跨國籍的未成年被害人的需求(表 2-8)。通常人口販運被害人在初期以安全需求為首要，包含被害人與服務提供者的安全，而人身安全問題也與緊急住所的選擇相關。其他的緊急需求則包含食物、衣物，以及針對跨國籍的被害人需要通譯服務，避免使其感受到被孤立，透過通譯人員的協助也讓服務提供者更加容易瞭解被害人的需求。

在中長期需求部分，包含住所的提供，針對成人給予過渡性或永久性住宅，以及未成年者的寄養家庭、認養或其它永久性住所。還有法律協助，如幫助被害人瞭解法律上的權益、訴訟代理，以及協助跨國籍被害人瞭解美國的 T-VISA 與移民權等。還有倡導工作，例如協助重新取回身分文件、教育被害人學習使用不同的社會系統，包括刑事司法、兒童福利、移民、人權服務還有大眾交通工具等。服務提供者與執法單位發現多數的人口販運被害人有進行健康檢查以確認是否有傳染性疾病(例如結核病、性病)，或是懷孕及接種疫苗、身心醫療協助等需求。

其他服務需求包含兒童照顧，服務對象包含父母與孩子，教育部份則包含基礎教育協助，登記入學，技能訓練及檢定等，生活技能訓練，包含協助跨國籍被害人操作家用機器設備，使用大眾運輸工具、使用電話、書寫信件與電子郵件等。職業訓練及就業，財務管理，以及接原生家庭的家人前來團聚或返鄉。所有的人口販運被害人由於受到販運所造成的創傷經驗，都有身心健康醫療的需求，被害人需要針對創傷進行諮商，包含情緒管理、衝突解決以及家族諮商等服務。

表 2-8 人口販運被害人需求

	跨國籍		本地未成年者
	成人	未成年者	
緊急需求			
安全	*	*	*
住宅	*	*	*
食物/衣物	*	*	*
通譯	*	*	
法律保護		*	*
中長期服務			
過渡性住宅	*		*
長期性住宅	*		*
永久性安排		*	

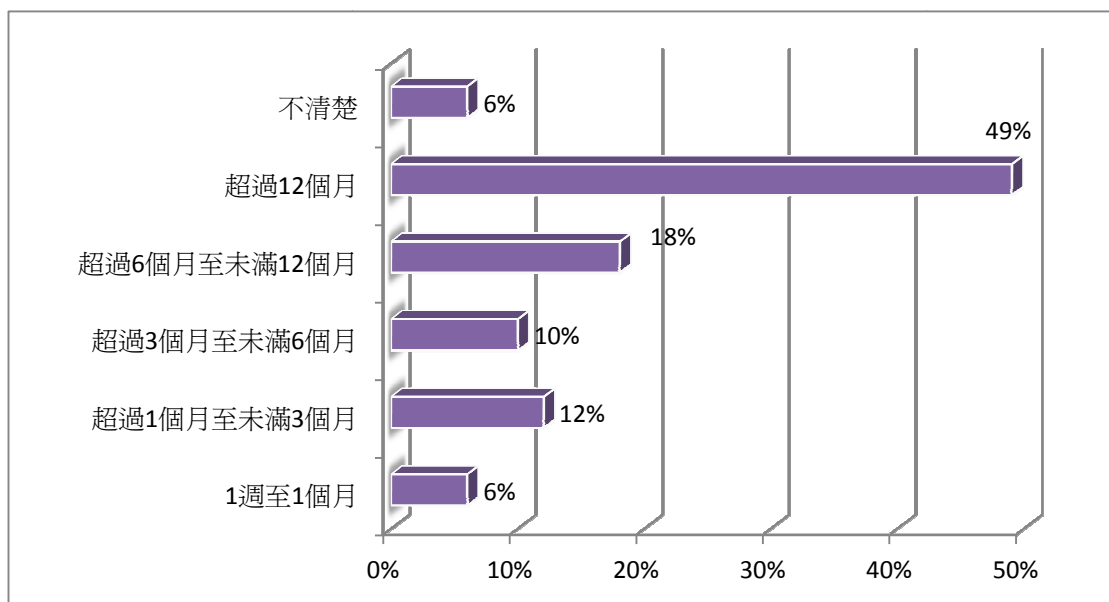
法律協助	*	*	*
倡導			
通譯	*	*	*
醫療照顧	*	*	*
心理健康/諮詢	*	*	*
藥物濫用處遇			*
交通運輸	*		*
生活技能	*	*	*
教育	*	*	*
財務管理	*		*
技能訓練/就業	*	*	*
兒童照顧	*	*	*
團聚/返鄉	*	*	*

資料來源：Clawson, H. J. & Dutch, N. (2008). *Addressing the needs of victims of human trafficking: Challenges, barriers, and promising practices*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Office of Assistant Secretary for Planning and Evaluation.

Clawson與Dutch(2008)的研究中也提出不同背景的被害人具有不同需求的觀點，但所有的服務需求都必須掌握一個關鍵點，就是這些多樣化的需求都與其生活環境息息相關。例如跨國籍的被害人相較於本地的被害人通常會表達較高的就業需求，因為他們必須寄錢回去支持他的原生家庭。此外，取得身分文件(例如護照、身分證、駕照)是被害人的重要需求，他們需要這些文件才能取得服務，特別是跨國籍被害人需要具有合法身分文件在身上避免造成其生活上的困擾。在提供法律協助層面上，跨國籍的被害人有更多複雜的需求，通常與他們的移民身分相關，這包含出席驅逐出境的審查會議，協助申請T-VISA或其他簽證與展延。本地的被害人有較高的比例面臨藥物濫用的問題，而跨國籍被害人通常因為感到羞愧、害怕被汙名化而不願意承認自己有藥物濫用的問題，也擔心因此而面臨法律上的問題，使得服務提供者必須面對更多複雜的問題需要處理。執法單位與服務

提供者的壓力並非來自於被害人的多重問題需求，而是如何持續性的取得及給予這些服務。

Clawson 等人(2003)的研究中發現，有高達 49%的人口販運被害人服務期間長達一年以上(圖 2-6)，原因來自於人口販運被害人配合司法訴訟的進展，而必須拉長服務時間。但這些受服務長達一年或甚至超過一年的被害人們，並沒有因此而能在美國擁有正式身分並取得社會福利服務，這也使得服務提供者必須更加留意，被害人是否具有維持個人經濟與財務的能力。此狀況與過去研究發現，人口販運被害人在美國取得合法身份不易，使得服務販運被害人的挑戰較其他被害人更大的情況相吻合。若被害人願意配合司法訴訟而停留在當地較長時間，將使得服務提供者可以有較長的時間提供服務。然而，若被害人並無協助訴訟的意願，而是期待獲得間歇性的服務協助時，對於服務提供者的挑戰在於如何讓被害人離開這個受傷的地方，以及找到一個穩定的地方獨立生活。



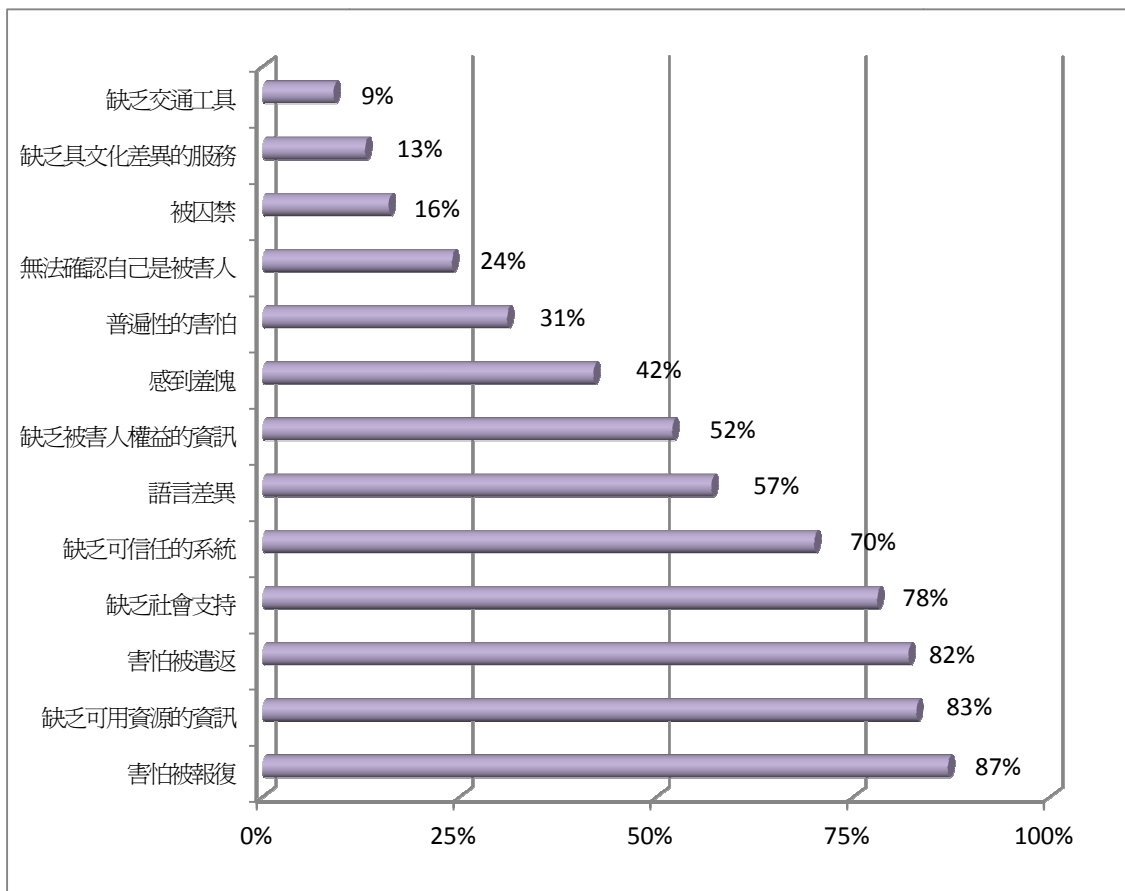
資料來源：Clawson, H. J., Small, K. M., Go, E. S. & Myles, B. W. (2003). *Needs assessment for service providers and trafficking victims*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.

圖 2-6 人口販運被害人服務時間

貳、被害人與服務提供者的挑戰

在Clawson等人(2003)研究中也發現人口販運被害人接受服務過程中所面臨的問題與障礙(圖2-7)，被害人最大的恐懼還是來自於害怕遭到販運加害者的報復，缺乏可用資源的資訊將造成被害人對於自身處境的恐懼與擔憂，因此而害怕遭到遣返。此外缺乏社會支持以及可信任的系統，使得被害人害怕法律、害怕被拘留、害怕政府與警察，認為政府單位人員都抱持著反對移民的觀點，這也使得被害人不同意協助作證。缺乏社會支持系統對於跨國籍被害人而言造成的影響甚於本地被害人，跨國籍被害人更需要面對語言與文化上的障礙，造成更多取得服務上的阻礙。文化差異性所造成的阻礙往往從第一線工作者的文化敏感度、宗教信仰的誤解中很容易產生。多數的被害人都具有普遍性的害怕，這些害怕來自於在被販運過程中受到販運者的洗腦、習得無助感、相信並依賴加害人、心理健康問題、對於未知的恐懼以及低自尊。另外，有24%的被害人對於自己的是否為被害人的身分無法確定，這也經常造成執法單位或服務提供者在第一時間鑑別時的困難。

此外，不同類型的被害人拒絕接受服務的原因也不同。勞力剝削的被害人有91%不願意接受服務的原因是擔心會遭到遣返，以及擔心自己或家人會面臨販運加害人的報復行爲。性剝削的被害人則有90%的比例擔心自己或家人會遭到加害人報復，85%則是因爲不瞭解自己可以獲得哪些服務而拒絕接受服務。

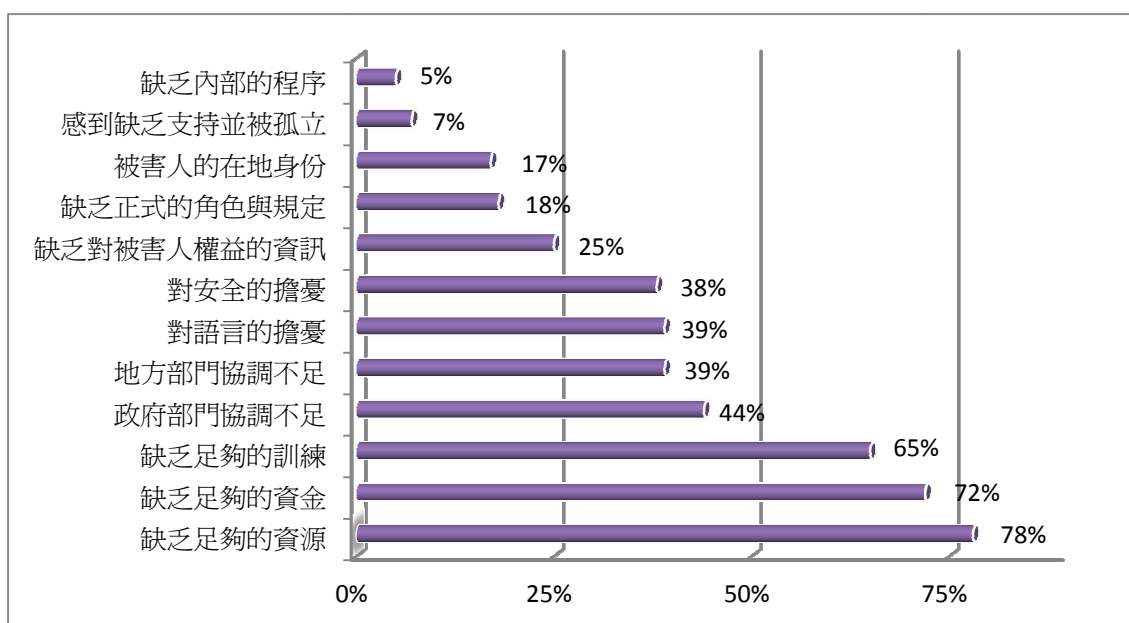


資料來源：Clawson, H. J., Small, K. M., Go, E. S. & Myles, B. W. (2003). *Needs assessment for service providers and trafficking victims*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.

圖 2-7 影響人口販運被害人接受服務的阻礙

該研究中也整理出服務提供者在給予被害人各項協助時所面臨的困難(圖 2-8)，最大的困難來自於缺乏足夠的資源，包含庇護所與工作人員的不足、被害人的交通運輸問題、與原生國聯繫的困難、以及為被害人所規劃的公共建設不足等。缺乏足夠的資金問題占居第二，特別是在被害人鑑別階段。65%的困難是缺乏足夠的訓練，訓練的需求包含保密議題、如何獲得被害人信任、外展方法、如何建立網絡與合作、文化與宗教能力、鑑別被害人、如何處理醫療及心理問題、如何服務短期個案、如何管理數量不足工作人員等。另外，跨部門間的協調問題也令服務提供者頭痛，問題包含溝通管道的缺失、資訊無法共享、鑑別過於緩慢、司法起訴率過低、缺乏專責單位等。服務提供者也面臨許多擔憂，包含能否立即提供所

有語言合適的通譯人員、販運加害者是否可能對被害人及工作人員造成安全上的威脅。面對被害人時，缺乏給予被害人權益的資訊，包含對於 TVPA 法案的瞭解度、人口販運議題的知識等。另外，被害人的角色與身分問題使得被害人取得社會福利服務時的困難，特別是在尚未鑑別之前，這也使得服務提供者必須進行倡議立法的工作來給予被害人更多的照顧。另外，服務提供者彼此間的串聯度有限，彼此間無法分享資源與資訊，使得服務提供者感到缺乏支持也無法有效為被害人尋找可用的資源與合作單位。



資料來源：Clawson, H. J., Small, K. M., Go, E. S. & Myles, B. W. (2003). *Needs assessment for service providers and trafficking victims*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.

圖 2-8 服務提供者面臨的阻礙

參、創傷辨識與復原

Clawson 等人(2008)提到過去許多文獻指出創傷與販運都集中在遭受性剝削的成年與未成年外國女性身上。她們經驗到身體上的脅迫與性暴力，研究指出被害人經常遭遇到複雜度高的創傷，包含被束縛而失去自由的心理創傷，有脫逃念頭時害怕被報復，販運加害者的洗腦，以及某些長時間在家庭、社區或國家中所經

驗到的暴力。這些創傷經驗對被害人而言是持續性且具有破壞力的，被害人會產生焦慮、疼痛症狀，憂鬱症，藥物/毒品濫用以及飲食失調等身心問題交互出現。有些被害人因為信任感被破壞而無法再相信他人，會懷疑他人行為的動機。有時候，這些症狀已經構成了創傷後壓力症候群(Post-Traumatic Stress Disorder, 簡稱 PTSD)。人口販運被害人所經歷的這些創傷會引起個人情緒上的問題，包含難以控制情緒、突然爆發的憤怒或自傷行為、難以集中注意力、自殺行為、解離、冒險行為增加等。除了情緒問題外，身體上所出現的問題，也多半來自於心理傷害的創傷或是與壓力有關所造成。例如被害人容易抱怨自己胃痛、頭痛，或其他不明原因的疼痛。

在服務提供者的處遇上，最大的困難來自於被害人感到羞愧，以及擔心就診身心醫療所帶來的污名化問題，而拒絕接受治療與服務。特別是當被害人身體所出現的疼痛症狀與問題獲得緩解之後，被害人就不願意再去追究自己過去創傷經驗所帶來的心理健康的問題而選擇逃避。服務提供者與被害人工作中面對著被害人難以建立信任關係的問題，被害人失去信任感的原因多數與過去家庭、服務系統、或是執法機關與政府的背叛相關，這也交雜著被害人認為執法機關或服務提供者隨時可能會放棄他，不再關心他人身安全的恐懼。此外，法律上規定的服務也可能成為在與被害人工作過程中的阻礙，因為處遇服務的制式化可能複製被害人過去被販運者控制的經驗，而再次引發創傷反應。

對於遭受性剝削的被害人而言，性販運的經驗對其而言是個不能說的祕密。被害人可能會否認過去的經驗，認為這些經驗對她造成侮辱，或是企圖逃避面對這樣的歷程。跨國籍的被害人則因為語言、文化與孤立感而面對更大的挑戰，語言與文化差異對販運被害人而言更增強了對他們的束縛，因此建構外在支持系統，讓被害人得以對抗孤立是他們最迫切的需要。

有兩項針對創傷的服務方案 Trauma Informed Services 與 Trauma Specific Services，這兩項方案有幾項核心價值：

- 創傷來自於生活中的事件。
- 被害人的抱怨、行爲與症狀都來自於創傷後的反應。
- 服務的目標在於增權與復原。
- 服務彼此間必須要共同合作。

在 Trauma Informed Services 中，這個模式有兩大服務主軸，第一是瞭解被害人過去曾經經歷過的創傷，這些資訊將是規劃創傷服務時的重要資訊。第二是瞭解案主生命中的暴力與欺騙，這些經驗也可能來自於接受公共服務或福利服務的過程，在規劃服務時須考量被害人的創傷經驗，並且提高案主的參與度，使服務能確實被使用。Trauma Informed Services 重點在於瞭解被害人生命中造成創傷的觸媒與漏洞，避免傳統式的服務造成二度傷害，透過此服務方式給予支持與避免再度受傷。第二是 Trauma Specific Services，這些服務措施是專為個人所設計，此方案的基本認知在於被害人創傷復原的需求是必須被尊重與告知，並且被害人有意願進行處理。關注被害人創傷與創傷所出現的症狀兩者間的交互關係。此外，工作的過程中除了被害人的參與外，應加入被害人的家人與朋友，甚至是共同服務的不同機構，一起為被害人的復原與增權努力。

由此可知，對於遭遇人口販運經驗的被害人而言，過去生活背景與環境所遭遇的創傷經驗，與歷經販運過程中的經驗會產生交互影響的作用，因此在進行創傷復原的工作時，也同時需要關注被害人過去的經驗以及建立可用的資源，才能達成使被害人復原的目標。

第四節 需求理論與增權理論

壹、需求理論

人口販運犯罪問題下所產生的人口販運被害人，因為遭受販運的過程及販運所使用的各種手段，使被害人處於弱勢及人身安全受威脅之處境，因此需要提供被害人保護服務以協助被害人維持基本生活的滿足及其他所需之協助的滿足。Ponsioen 於 1962 年提出的需求理論概念，認為一個社會首要的責任在於滿足其成員之基本生存需求，包括生理、社會、情緒及精神各方面的需求。這些需求的定義，雖然會隨時代而異，但每個社會或社區自會辨識出一個任何人都不該落於其下的標準。依據這樣的架構下，當某些群體無法獲得「必要的」物質和服務，而其他群體卻能獲得時，就會產生社會需求。這樣的觀點，意味著需求是相對概念，而規劃所探討的則是分配(Distribution)及重新分配(Redistribution)的議題(高迪理譯，2009)。人口販運被害人因為遭受販運的過程致使其面臨缺乏基本衣、食、住所、醫療等需求滿足，此時則需要整體社會規劃出提供其基本需求滿足之保護服務，提供其獲得必要之物質與服務。

另外，心理學家 Abraham Maslow 在 1943 年也提出人類動機理論(Human Motivation Theory)的人類五種需求(歐姿好、黃貞觀、盧淑敏、李書芬，2009)，包含生理需求(Physiological Needs)、安全需求(Safety Needs)、愛與歸屬感需求(Belongingness and Love Needs)、自尊需求(Esteem Needs)及自我實現需求(Self-actualization Needs)。這五種需求中，前面四種需求屬於基本需求(Basis Needs)，基本需求是生理或心理上有所欠缺而產生的，因此又可稱為缺乏性的需求(Deficiency Needs)。Maslow 於 1970 年針對此項理論提出修正後的構想，在自尊需求及自我實現需求中間，加入認知需求(Cognitive Needs)及審美需求(Aesthetic

Needs)，此兩項需求與自我實現需求皆屬於較高層級的成長需求(Growth Needs)。

茲將這七項需求分述如下：

- 一、生理需求(Physiological Needs)：維持生存及種族延續的需求，例如飢餓、口渴等。
- 二、安全需求(Safety Needs)：期待受到保護，感受到安全，脫離危險與避免遭受生命威脅之需求。
- 三、愛與歸屬感需求(Belongingness and Love Needs)：指與人緊密聯繫與互動，受人接納、愛護、關注、鼓勵及支持的需求。
- 四、自尊需求(Esteem Needs)：指能達成目的，獲得大眾認可，並維護個人自尊心的需求。
- 五、認知需求(Cognitive Needs)：指對自己、他人及事物變化能所理解的需求。
- 六、審美需求(Aesthetic Needs)：指對美好事物欣賞並希望周遭事物有秩序、有結構、順其自然、循其真理的心理需求。
- 七、自我實現需求(Self-actualization Needs)：指在精神上與真善美合而為一的人生境界，即將個人全部需求與理想皆實現之需求。

Maslow 認為當個人所處的社會環境、經濟地位較好的時候，基本需求已能滿足之狀態下，較有可能滿足高層次的成長需求，也才有可能接近自我實現的目標。

Maslow 認為需求是一種近乎本能的趨力，因此要先滿足低層次的需求之後，才有可能達到高層次的需求，這一點後來也受到其他學者的挑戰，認為各需求之間不盡然有相關連性，可能在低層次需求未完全滿足的狀態下，也能達成高層次需求的滿足(歐姿好、黃貞觀、盧淑敏、李書芬，2009)。

由 Ponsioen 及 Maslow 的理論觀點下可以找出其論述背後的有幾項重要的基本假定，第一是需求本身具有彈性與相對性，而非靜態或絕對的。需求評量只能協助規劃者估測某個特定時段的需求類別及狀況，或預估未來可能的改變，但是當

問題受到關注並開始提供服務之後，常會引發人們較高的期待，要求相對地也會增加。第二是社會政治環境的影響。社會大眾的態度及期待，經常會隨著社會政治態度的改變，需求的界定也隨之改變。第三為資源的存在與否與現有的服務技術。如果人們不相信現有資源足以滿足其特定的社會需求，就不會想去探討採取行動的可能。當資源與技術產生改變時，也會促使人們對需求之界定隨之調整(高迪理譯，2009)。

當瞭解需求的來源與期待，並給予資源與服務欲測量需求時，可運用 Bradshaw 於 1972 年所提出的四種不同觀點：規範性(Normative)、感受性(Perceived)、表達性(Expressed)、相對性(Relative)來進行瞭解與詮釋(高迪理譯，2009)。以防制人口販運下的被害人保護服務為例，政府部門依據聯合國以及國內人口販運防制法的規定所研擬出的被害人保護服務架構，即是在「規範性」的觀點下，運用國內外的標準所設定的被害人需求及服務提供。而人口販運被害人身為需求者、接受服務者，其所感受到的需求即為感受性需求，由於是「感受性」因此沒有絕對唯一的標準，也會因為人的期望與現況而隨之改變。但在需求滿足上，若無法滿足其感受性需求，則會使被害人感到沮喪、被孤立與忽視。在提供被害人保護服務時，若更進一步的藉由被害人在過程中主動表達所提出的「表達性」需求，作為規劃服務之依據，重視被害人將其實際感受轉化成要求的行動，並據此進行規劃與服務的改善，可更深入的探討被害人需求與服務的適切。「相對性」需求則是以皆為提供人口販運被害人保護服務的不同單位為對象，比較兩者之間在服務提供與需求滿足現況上的差異，來瞭解與說明需求的存在。表 2-9 提供四種需求的比較。

表 2-9 四種需求觀點與販運被害人保護服務

需求類型	定義	說明
規範性需求	將需求界定為低於某個標準，而此一標準的建立來自於慣例、權威或普遍共識。	依據聯合國議定書、人口販運防制法之被害人保護服務標準，作為被害人之需求與服務提供之規劃。
感受性需求	將需求界定為人們主觀認定或感受到的需求	人口販運被害人於經驗中所主觀感受到的需求。
表達性需求	以實際尋求協助之人數來界定需求。	人口販運被害人主訴其期待被協助之需求。
相對性需求	基於類似之兩社區或兩地理區域間現有服務的落差，來測量需求	皆提供人口販運被害人庇護安置服務之不同庇護所間，在服務現況上的差異與被害人需求。

資料來源：高迪理譯(2009)及研究者自行整理

貳、增權理論

人口販運被害人所面臨的狀態與困境，以及其所需要之協助，與社會工作實務中所運用的增權(Empowerment)理論十分相符。運用增權理論即是體認到所服務的案主群，其所面臨的問題與困境，並非源自於其個人的缺陷，而是因為社會中優勢權能團體的疏離與壓迫，在心理上經歷到無力感、無助感、疏離感與失去自我掌控感，在政治經濟層面上缺乏參與社會與改革行動所需要的權能與機會，因此，在實務工作上運用案主所具備的優勢，強化其自我價值感與自我主控能力，進而提昇其自我意識與能力。增權一詞是由 Solomon 於 1976 年於其書中提出後才被廣泛運用(引自李開敏、陳淑芬，2006)，Solomon 在 1994 年追溯有關於增權的發展時，發現此精神早已深植於社會工作理念並且實施超過一世紀。Gutierrez 於 1990 年表示，社會問題的發生不是因為個人的缺陷，而是社會結構、階層的不平等所導致，個人經驗到的無力感是因為周遭環境的不友善與敵意。在此脈絡下，

增強案主權能使其足以因應外在環境即具有重要性(引自李開敏、陳淑芬，2006)。

研究者在與人口販運被害人工作過程中，發現被害人所具有的才能與長處，因缺乏自信以及外在環境的限制下，無法成爲助其自我意識成長的能量。研究者欲以增權觀點的社會工作取向中的幾項基本假設，來討論人口販運被害人所面臨的處境與狀況(宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2002)：

- 一、**個人經驗深切而全面性的無力感，以致無法與環境交流、實現自己。**造成無力感的來源，一是受壓迫團體本身對自己的負向評價，二是受壓迫者與外在系統間互動的負向經驗，三是鉅視環境所加諸於受壓迫團體的經常性阻礙。以人口販運被害人而論，其多半來自於經濟來源不穩定且收入不高的地區，由於整體環境在經濟面上的匱乏，以及其在原鄉求職不易的狀況下，進而選擇海外工作。受限於經濟、教育、文化等背景因素的壓迫下所產生的無力感，使被害人選擇受限無法發揮。
- 二、**周遭存在直接與間接的權能障礙，以致無法參與社會與政治、實現自己。**以人口販運被害人而論，其所面對著直接權能障礙爲在原鄉取得物質資源受限與不足，在臺灣遭受販運與控制的受害歷程，亦無法取得完整與可選擇的物質資源與服務，使被害人缺乏正向經驗爲自身爭取資源與服務。在間接權能障礙上，臺灣社會對於非本國籍的被害人所應給予之資源與協助之多寡仍持保留態度，也因此影響被害人爲己爭取權益與遭受標籤化的問題。
- 三、**權能可以透過社會互動增加與衍生更多的個人及人際權能。**人口販運被害人在獲救並接受庇護安置服務之後，在庇護所內因團體生活、就業等活動可以拓展其人際網絡，瞭解臺灣文化與環境，增加與社會互動的機會，使被害人有機會可以發展自我意識，建立自主能力。
- 四、**案主應被視爲有能力、有價值的個人。**增權理論強調增權的過程取決於

個人，而非依賴助人者所為。人口販運被害人因語言與文化背景的差異所造成的隔閡，使其在遭受販運過程中無法求助與為己爭取權益所帶來的無力感。然而，被害人具有其個人能力與價值，在其接受庇護安置的過程中，若能被視為是有能力、有價值的個體，給予資源與協助其持續培力與增能，將可能使被害人脫離再度被販運的風險之中。

五、**與案主建立一種協同的伙伴關係**。增權觀點下的社工工作，應與個案建立一種關係對等與相互合作的伙伴關係，聚焦於檢視與訴求個人、團體和組織注意資源交流與分配問題。當社工與人口販運被害人一同工作時，應與被害人發展出合作的伙伴關係，著重於協助被害人增進個人能力，並同時運用資源與倡導方式，協助被害人與社會環境建立更多的互動，爭取其應獲得的條件與福利。

增權理論在近年(1945-1994)來的發展上有幾項重要的發展特色(宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2002)：

- 一、**社會工作的處遇必須開始於回應案主其所認定的需求**。擺脫過去以專業人員處遇為主軸的服務模式，改而強調尊重案主，鼓勵案主主動表達其問題與需求，強化案主自主性。
- 二、**鼓勵案主參與及建立同儕網絡關係**。建立相同境遇案主群的同儕互動團體，擺脫孤立與無力感，並透過集體意識覺醒以共同努力脫離困境。
- 三、**強調機構的工作重心在於增進與發展案主的能力**。長期工作中培育及訓練案主的領導能力，給予其更多的資訊以增進其能力，成為真正的有權能者。

若將這樣的發展特色透過社工實務工作的運作，實際對於人口販運被害人發揮增權的影響，或許能夠達成防制人口販運中期待降低被害人再度被販運之可能性的目標。

第五節 相關研究回顧

本研究以「人口販運」為主軸議題，在進行研究前，研究者先蒐集目前國內博碩士論文中以人口販運為題之相關研究進行瞭解，發現目前國內博碩士論文中，自 2004 年開始出現以「人口販運」為題之研究論文，統計 2004 年至 2009 年僅有 16 篇明確以「人口販運」為主題所進行的研究(參閱表 2-10)，多數研究以人口販運法律制度與國家政策規劃為主要討論面向，將國際間針對人口販運問題的因應方式與法律制度帶入與臺灣現況進行比較分析，期以臺灣能取鏡他人而改善有效作為(施博琦，2004；黃雅羚，2004；黃英慈，2007；羅光智，2007；林明俊，2008；徐福基，2008；陳玲玲，2008；蕭明欽，2008)。有 3 篇以全球化及全球治理為觀點，探討人口販運問題上國際間的合作與作為，以及政府與非營利組織間的合作模式(刁建生，2007；陳文德，2007；戴鼎翰，2008)。有 3 篇以人口販運被害人為題，以被害人保護工作的發展與現況，探討臺灣人口販運政策發展的走向(巫立淳，2005；余國成，2007；周憶如，2007)。另 3 篇則以非營利組織參與人口販運防制工作的作為，提出正反兩面不同的看法、評析與建議(余國成，2007；袁力強，2007；鄭巨良，2008)。

表 2-10 人口販運相關碩士論文分析比較

類別	論文主題	研究觀點與目的	研究者 (年度)	研究 方法	研究者 背景
法律及 政策	從美、日立法例論 我國防制人口販運 法制	由美、日人口販運防制 法令探討臺灣法令制度	羅光智 (2007)	文獻 探討	法律學
	我國防制人口販運 法制之研究		蕭明欽 (2008)	文獻 探討 比較 研究	法律學

	國際人口販運問題之法律研究	借鏡世界主要國家立法，及人口販運各項國際規範，從法規比較中探討我國之不足	施博琦 (2004)	文獻 探討	法律學
	我國防制人口販運相關問題之研究-以性剝削為探討中心	以被販運受害人在我國法令適用的困境提出疑義。	徐福基 (2008)	文獻 探討 比較 研究	海洋 法律學
	販運人口行為之研究	從國際人口移民理論及犯罪學理論來解釋全球與台灣人口販運形成原因，探討我國防制跨國人口販運國際合作之可能性	黃雅羚 (2004)	文獻 探討	海洋 法律學
	我國與國際合作防制跨國人口販運之研究	研究東歐人口販運問題與如何透過跨國合作與國際組織進行防制工作。	陳玲玲 (2008)	次級 資料 分析 比較 研究	犯罪學
	東歐人口販運之研究-以性販運為例	以行政法之基本理論進行我國警察人員防制人口販運工作之檢視	黃英慈 (2007)	文獻 探討	外事 警察
	警察人員防制人口販運法制之研究	為藉由全球化的人口販運犯罪為出發點，探討「全球化」與「全球治理」的概念與理論	林明俊 (2008)	文獻 探討 歷史 陳述 比較 分析 歸納 分析	政治學
全球化 及全球 治理	全球治理下人口販運犯罪與防治策略之研究	全球化衝擊及全球治理趨勢之下，國際組織、各國政府、及非政府組	刁建生 (2007)	文獻 探討	政治學
	我國防制人口販運作為之研究—全球治理的觀點		陳文德 (2007)	文獻 探討	外事 警察

	全球化與勞動販運防制之研究	織在防制人口販運工作機制中所扮演的角色。	戴鼎翰 (2008)	文獻 探討	外事 警察
被害人 角度下 的政策 檢視	人口販運被害人處理流程之建構：以外國籍性剝削女性受害者為例	以人口移動之相關理論為基礎，並以受害者人角度分析，檢視我國現行處罰販運者及保護受害者之法律規章及個案處理流程	巫立淳 (2005)	文獻 探討	外事 警察
	誰是劊子手？－遭性剝削東南亞籍人口販運被害人在台灣之處境與困境分析	由人口販運被害人在台灣之處境出發，探討政策制訂的影響與結構性問題	周憶如 (2007)	深度 訪談 參與 觀察	社會 發展
非營利 組織與 人口販 運防制	人口販運被害人保護之研究	被害人保護工作中非營利組織的角色	余國成 (2007)	文獻 探討 深度 訪談	外事 警察
	台灣新移民非政府組織及反人口販運之研究	非政府組織在協助人口販運問題上的努力	袁力強 (2007)	文獻 探討 深度 訪談	臺灣研 究英語
	批判 2003 年至 2009 年台灣的反人口販運運動	這段時期台灣反人口販運運動的過程、侷限與國家權力的變化。	鄭巨良 (2008)	文獻 探討	英美 語文學

資料來源：研究者自行整理

綜合以上資料，可以發現現階段在人口販運議題上，多數的研究多以法律、政策與制度等面向進行，以國際現況與臺灣現況作一對照比較，研究取向著重於法律體制與犯罪預防的角度；且上列多數研究者背景皆為政治、法律或警政體系，鮮少以社會工作之角度探討人口販運之議題，對於被害人保護工作的探討亦付之闕如。

由於本研究將針對人口販運被害人庇護所內的安置保護服務進行深入探討，

在無此議題的研究前例可供參考下，先蒐集提供婦女保護業務庇護所相關的博碩士論文進行參考(參閱表 2-11)，發現國內針對家庭暴力或婚姻暴力婦女在庇護所內的狀況進行研究的僅有 3 篇，分別以受暴婦女在庇護所內的需求，受暴婦女對於暴力的因應模式，以及受暴婦女在庇護所內的友伴關係等三種不同面向進行研究，另外，尚有 1 篇為針對庇護所內社工工作壓力與挑戰因應的研究，由此可見，目前國內針對家暴庇護所為場域所進行的研究仍屬缺乏。

表 2-11 庇護所相關碩士論文分析比較

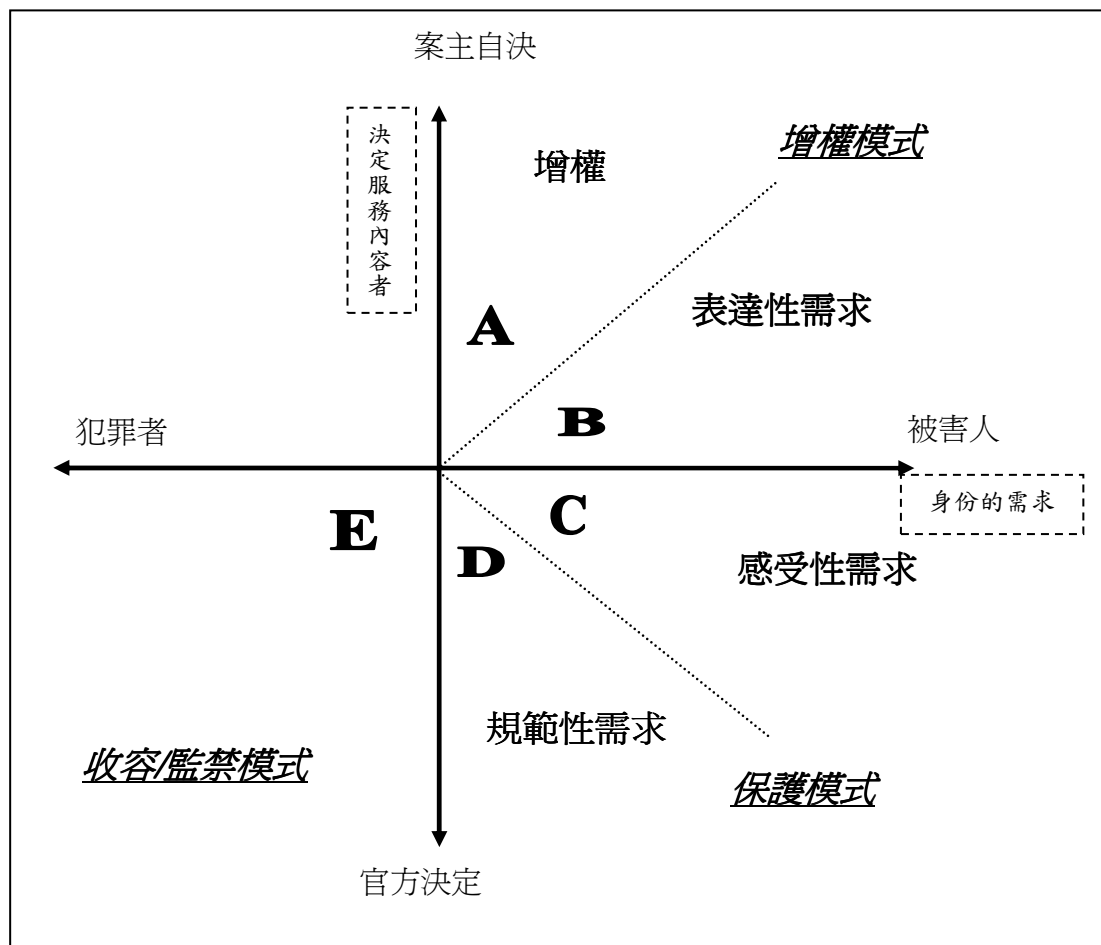
類別	論文主題	研究觀點與目的	研究者 (年度)	研究 方法	研究者 背景
暴力因應	受虐婦女暴力因應策略之探討--以天主教善牧社會福利緊急庇護中心為例	婦女進駐庇護所前後的對於暴力因應所運用的資源與方法。	許文娟 (1997)	深度訪談 資料分析 參與觀察	社會 工作
友伴關係	真實關係中的美好與殘酷--探討庇護所內的婦女同伴關係	庇護所內婦女彼此所建立的關係對其的意義、重要性與影響性	蘇嘉佩 (2003)	深度訪談 參與觀察	社會 工作
需求評估	受虐婦女於庇護安置期間之需求評估調查研究	婦女居住於庇護所的現況及其需求調查	陳綉裙 (2008)	量化研究 結構式問卷	輔導與 諮商
社工壓力 因應	家暴庇護中心社工員工作韌性研究—以五個故事為例	社工員如何克服來自工作的挑戰並分析其保護因子	陳姿樺 (2008)	敘說研究 深度訪談	社會政 策與社 會工作

資料來源：研究者自行整理

綜合以上資料分析可見，目前臺灣尚無以人口販運被害人保護服務為主軸之研究，在庇護所議題的研究中因研究對象的差異性，亦無法提供本研究問題之解答，足見本研究進行的需求及重要性。

第一節 研究架構

由文獻資料中可以瞭解臺灣的防制人口販運工作於近五年來大幅發展，對於人口販運被害人的身份界定，由初期的犯罪者轉變為被害人，更開始重視應給予其所需要的保護服務。本研究試圖由實務工作者及被害人的角度，深入瞭解現階段制度下所給予的服務內涵以及運作狀況，探索這些服務是否能滿足被害人的需求以及服務提供的適切性。本研究之研究架構圖如下：



資料來源：研究者自行整理

圖 3-1 研究架構圖

本研究運用高迪理(2009)所翻譯之需求理論來分析現階段人口販運被害人保護服務的設計與提供，深入了解服務是否僅止於規範性需求的滿足，並以官方決定服務內容為主，被害人的真正需求尚未受到太多的重視。研究者欲深入探究在實務工作者的服務中，是否有可能重視被害人的感受性需求及表達性需求，並且融入增權觀點於服務中，達成增權被害人的最終目標，使安置保護服務能更切合被害人所需，並能真正成為被害人的福利服務。因此本研究的核心，關注於人口販運被害人保護服務的架構、模式與適切性，透過現有服務體制的設計、提供與實務狀況，檢視與被害人需求之間的差距，以瞭解在現階段服務體制下，被害人是否能感受到其所享有的福利服務，更進一步尋找歸納出更切合被害人所需之服務模式。

第二節 研究取向選擇

在社會科學研究方法中，有兩種不同的研究典範，一是「量的研究」(又稱「定量研究」、「量化研究」)，是一種對事物可以量化的部分進行測量和分析，以檢驗研究者自己關於該事物的某些理論假設的研究方法。另一為「質的研究」，是種通過研究者與被研究者之間的互動，對事物進行深入、細緻、長期的體驗，然後對事務的「質」得到一個比較全面的解釋性理解。兩者在研究設計上前者著重於實驗，後者則強調盡可能在自然情境下蒐集原始資料(陳向明，2002)。量的研究與質的研究在本質上、哲理上，以及對事務的假設上都有所差異。量的研究方法較能使研究者對所研究的資料有所比較，並能加以統計上的處理；質的研究方法則可讓研究者仔細並有深度的研究所選擇的研究主題。量的研究取決於謹慎的研究工具結構，使能確定該工具所測量的，即為研究所該測量的。質的研究中，研究者即為工具，質性研究的好壞取決於研究者的技巧與能力，及其工作是否嚴謹

的程度。質性研究是透過自然研究作真實世界的觀察，經由歸納分析、脈絡情境的敏覺性，與完形的觀察，來保持研究事物的開放性。個人的接觸和洞察，注意動態的歷程，藉由一獨特的個案導向，欣賞該個案的特質差異性，秉持其同理的中立立場，提供一個作為開發特定設計的架構，以及具體的資料蒐集策略之導引(簡春安、鄒平儀，1998)。質的研究擅長於對特殊現象進行探討，以求發現問題或提出看問題的新視角。此外，強調從當事人的角度瞭解他們的看法，注意他們的心理狀態和意義建構(陳向明，2002)。

本研究著重於深入瞭解人口販運被害人專門庇護所的服務概況與運作模式，並且透過實務工作者及被害人的主觀經驗整理出現階段庇護所提供庇護安置服務的執行成效，因此採用質性研究的邏輯與方法，方能深入瞭解實務工作者與被害人的主觀經驗與感受。

第三節 研究設計

壹、資料蒐集方法

本研究採用資料蒐集方法為半結構式深度訪談法。在深度訪談的部分，訪談方法可以分成三種類型：結構式、無結構式及半結構式。在結構式的訪談中，研究者對訪談走向和流程步驟扮演主導角色，按照事先設計、具有固定結構的統一問卷進行訪談。相對地，無結構式訪談則沒有固定訪談問題，研究者鼓勵受訪者運用自己的語言發表看法，其目的在於理解受訪者在意的重要問題，瞭解受訪者的看待問題的角度及詮釋方法。至於半結構式訪談則介於兩者之間，研究者對於訪談結構具有一定的控制作用，但同時邀請並允許受訪者積極參與，透過粗略的訪談大綱，讓受訪者回答問題的同時也積極的表達自己的想法與問題，研究者將

依據訪談的實際狀況予以彈性調整(陳向明, 2002)。本研究在訪談方法的運用上, 考量結構式與無結構式可能太過於僵化或彈性, 影響資料蒐集的結果, 因此選擇半結構式的訪談方式進行資料蒐集。在訪談過程中, 運用事先擬定的大方向、主題式的訪談大綱作為導引, 並且鼓勵受訪者針對具有興趣的訪談主題進行更深入的分享。

本研究在深度訪談的資料蒐集上, 以信件、電話及本人親自拜訪的方式先向參與研究者說明研究動機與目的, 邀請其參與本研究並徵得其初步同意。之後, 研究者於訪談前一週將訪談大綱及訪談同意書以親自發送或信件郵寄方式於訪談進行前交由參與研究者, 再次確認參與研究者之同意並約定好研究者方便進行訪談之時間與地點, 避免造成參與研究者的干擾或不便。訪談的進行也依循參與研究者的意願及狀態, 若參與研究者不願再接受訪談即停止。此外, 研究者在訪談開始進行前, 先說明訪談進行方式與流程, 並且對於研究主題進行簡單的介紹與說明, 使參與研究者有所準備。整個訪談過程也在徵詢參與研究者同意後進行錄音, 並且簽署研究同意書。訪談過程中, 研究者針對訪談重點進行文字紀錄, 以幫助研究者在訪談過程中進行訊息整理並有助於資料整理及對照。訪談過程中, 研究者也觀察與紀錄參與研究者的非語言行為, 例如: 表情、肢體動作、姿勢等, 提醒研究者在訪談當下調整外, 並作為日後與資料分析時與逐字稿的對照。

在進行深度訪談的同時, 研究者亦同時進行田野筆記, 將受訪過程中受訪者的動作、表情以及受訪過程中互動狀況、研究者的觀察等進行文字記錄。因此, 本研究除透過錄音收集資料外, 研究者在每次約訪及訪談結束後, 亦將撰寫研究手記, 記錄研究者與受訪者互動過程所感受到的語言及非語言訊息。

貳、研究對象的選取

一、研究區域選擇

本研究之研究場域設定於內政部入出國及移民署委託婦女救援基金會辦理之人口販運被害人專門庇護所(以下簡稱東區庇護所)。選擇該庇護所的原因為東區庇護所是目前移民署專門庇護所中唯一的獨立建築式庇護所，在硬體空間上可免除讓被害人對犯罪者與被害人身分的混淆。此外，由於研究者本身於該庇護所內工作，透過實務工作過程能更近距離的進行場域內的觀察，有助於更深入瞭解工作現況與資料收集。

二、研究對象

本研究之研究對象包含庇護所工作者、人口販運被害人及網絡工作者三大類別。庇護所工作者部分，考量工作人員對於庇護安置工作內涵的瞭解度、庇護所管理運作方式及與個案的互動經驗、熟悉度等因素，因此選擇以在東區庇護所中擔任社工員或生活輔導員，具有實際提供被害人服務經驗已達 6 個月以上者作為訪談對象，訪談的重點在於從實際接觸與提供被害人服務的過程中，觀察被害人獲得需求滿足的狀況，以及對於防制人口販運工作整體的看法與建議。其背景資料如下表 3-1。

表 3-1 受訪庇護所工作者背景資料

代號	職稱	庇護所工作年資	服務個案數	說明
S1	社工員	11 個月	11	曾在家暴中心實習，並有安置機構課輔志工經驗
S2	社工員	10 個月	5	具有 5 年社工直接服務經驗
S3	生活輔導員	1 年 8 個月	20	具有身心障礙機構間接服務經驗
S4	生活輔導員	1 年	11	初次接觸社會福利工作

人口販運被害人部分，以受到司法警察或檢察官鑑別為非持工作簽證之女性人口販運被害人，曾被安置於東區庇護所中並已平安返鄉者做為訪談對象。研究者為降低本身實務工作者身分對受訪者可能帶來的壓迫性與影響性，因此選擇已返鄉並生活穩定之被害人作為受訪對象。由於遠距離無法進行面訪，因此運用電話或網路視訊電話等方式進行訪談，並且為了確保被害人與研究者語言溝通的確實性，研究者對於母語非中文之受訪者則聘請具有長期翻譯經驗之通譯人員進行口語翻譯之協助。然而因受限於被害人返鄉後取得聯繫與進行電話或網路視訊的困難，因此實際受訪者僅有 3 名，其背景資料如下表 3-2。

表 3-2 受訪人口販運被害人背景資料

代號	國籍	在台時間	被安置時間	剝削類型
C1	中國	1 年 2 個月	4 個月	性剝削
C2	印尼	1 年 2 個月	10 個月	性剝削
C3	印尼	2 年	10 個月	性剝削

網絡工作者部分，研究者選擇長期從事防制人口販運工作，對於政策制度、法令與服務規劃都有所參與並有深入瞭解之公部門與民間團體代表做為受訪對象，透過網絡工作者的實務經驗與視角，深入瞭解其對於人口販運被害人庇護服務現況的看法與建議，多面向的瞭解被害人庇護安置與保護服務工作的挑戰與困境。其背景資料如下表 3-3。

表 3-3 受訪網絡工作者背景資料

代號	職稱	所屬單位類型	目前工作服務年資
N1	秘書長	民間團體	19 年
N2	組長	公部門	3 年
N3	主任	民間團體	4 年

參、資料分析

質性研究的資料分析為研究的核心，其終極目的並非蒐集資料，而是進行分析、解釋，並且呈現出研究的發現與成果(簡春安、鄒平儀，1998)。而整理與分析所指的即為根據研究的目的，對於所收集的原始資料進行系統化、條理化，然後用逐步集中和濃縮的方式將資料反映出來，最終的目的則是對於資料進行意義與詮釋(陳向明，2002)。

資料分析的過程中需進行登錄(Coding)，Strauss and Corbin 指出，幫助研究者形塑理論的分析程序是由開放登錄(Open Coding)、成軸登錄(Axial Coding)及選擇登錄(Selective Coding)所組成(引自胡幼慧、姚美華，1996)。將各類型重點分述如下，本研究亦將依循此階段進行。

- 一、 開放登錄(Open Coding)：是指經由密集地檢測資料來對現象加以命名及類屬化(Categorizing)的過程，研究者將資料分解後加以比較、概念與範疇化後，將資料濃縮成幾類，並整理出初層次的登錄概念表，所呈現出的主題是屬於低度抽象化。
- 二、 成軸登錄(Axial Coding)：作為主要類屬及次要類屬之間的連結，將原本分散的資料重新組合的過程。以上述的登錄概念表為基準，從資料中找尋概念與概念之間的關係並加以連結，最後提出一個暫時性的分析模型。
- 三、 選擇登錄(Selective Coding)：運用成軸登錄的資料，選擇一核心類屬有系統的說明及檢證主要類屬和其他類屬的關係，及填滿未來需要補充或發展的類屬之過程。此為資料的最後一層過濾，研究者檢視能反映主題的登錄資料，並在大多數或所有資料完成編碼後進行比較或對照，以確認研究的主要議題，換言之，即再回到資料中驗證分析組型中概念與概念的關係

肆、研究倫理

由於質的研究關注研究者與被研究者之間的關係，對於研究所造成的影響，因此從事研究工作時的倫理規範成爲一個不可迴避的問題(陳向明，2002)。研究者本身長期投入防制販運實務工作中並且現階段仍同時擔任研究場域之管理職，爲確保研究倫理，因此針對庇護所工作者進行研究訪談過程中，事前特別向受訪者說明研究者角色以盡可能降低受訪者顧慮。在針對被害人訪談前，也特別考量到受訪被害人若仍接受庇護所安置，恐怕無法完全卸除心防給予真實感受的回應；因此針對受訪被害人則選擇已返鄉 1 個月以上生活狀況穩定者，爲能使遠距訪談過程更加順利，研究者運用電話或網路視訊方式，並且針對母語非中文之受訪對象則聘請資深且對人口販運議題熟悉之通譯人員，降低受訪者之負擔並提高研究信效度。在網絡工作者的訪談部分，研究者與網絡工作者間在實務工作角色上亦存在著網絡工作的競合關係，事前特別向受訪者說明研究者角色以盡可能降低對受訪者所造成的影響。

本研究不僅要完成研究目的，同時也要兼顧對被研究者的參與受訪與研究的權益問題。因此，爲維護受訪者的權益，本研究謹守研究倫理，分述如下：

- 一、 **訪談進行告知後同意**：在訪談進行前事先告知受訪者訪談之意義、目的及進行方式，包含進行訪談時間的長短以及全程錄音等。徵詢受訪者的接受訪談的意願，並且告知其有絕對的權利選擇是否參與本次的研究訪談。在受訪者充分瞭解本研究進行內容與方式後，如得到受訪者的同意則請其簽署訪談同意書，再開始進行訪談事宜。另外，研究者亦同意受訪者在訪談過程中隨時終止訪談的進行。
- 二、 **保密原則**：研究者對於受訪者訪談內容的匿名處理是本研究恪守的研究倫理。研究者在研究同意書中告知受訪者，本研究保證對於所蒐集到的資料

僅在學術研究上使用，並會遵守保密原則，受訪者及其他在訪談內容中所提及的足以辨識個人身份的時間、地點等資料予以特別處理，以取得受訪者的信任，受訪者無須擔心而隱匿部分想法或觀點，使本研究可以獲得最真實的資料。

三、**尊重原則**：研究者會尊重受訪者的意願與決定，同時使其瞭解若有任何不適或不願再繼續進行訪談的狀況時，皆有提出終止訪談進行以及中途退出研究的權利。此外，在訪談的時間與地點選擇上，皆以受訪者的需求與便利性為考量，降低對受訪者造成的干擾。

四、**公正合理原則**：研究者進行本研究將依照「公正合理」的道德原則公正地對待受研究者及所蒐集的資料。亦即將以嚴謹客觀的研究態度進行資料分析，並僅將所得之資料運用於學術研究上。

伍、研究嚴謹性

質性研究與量化研究一樣都重視研究的信度與效度，但質性研究是以研究的客觀性、嚴謹度來討論信度與效度。Lincoln 和 Guba 在 1984 年時曾對質性研究的信度與效度提出見解，認為信度指可重複性(Replication)，效度則是指可靠性(Dependability)、穩定性(Stability)、一致性(Consistency)、可預測性(Predictability)與正確性(Accuracy)(引自胡幼慧、姚美華，1996)，因此研究的信效度上，本研究所實際採行的方法如下：

一、**確實性(Credibility)**：即內在效度，指質性研究資料真實的程度。研究者將採取的方法為：

1. 研究情境的控制：訪談時選擇合適的場所，可使受訪者不受干擾的盡情表達之外，亦能提昇錄音品質，降低轉錄為文字時的疏漏。

2. 資料來源的多元化：除了受訪者的深度訪談外，參與觀察的田野筆記以及次級資料的收集與分析，都將可與訪談資料進行核對，使資料收集來源多元化並增加資料確實性。
3. 輔助工具的運用：資料收集過程中除了訪談之外，將運用錄音與文字筆記的方式進行紀錄，以避免在遺漏在訪談過程中的重要資訊。此外，在整理出逐字稿後將再次請受訪者閱讀，核對是否與其表達內容一致。
4. 增加討論避免個人主觀偏誤：研究者在研究過程中將定期與指導教授及相關人員進行討論，避免研究者因個人主觀信念偏誤而影響研究，以增加研究之內在效度。

二、**可轉換性(Transferability)**：即外在效度，意指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的作為資料性的描述與轉換成為文字描述。研究者針對受訪者在原始資料中所陳述的情感與經驗，將資料的脈絡、意義、行為轉換為文字資料，進行深厚描述(Thick Description)，增加資料的可比較性與詮釋性。研究者在訪談過程中同時進行的田野筆記可協助紀錄受訪者在訪談過程中的表情、肢體與情感，可與逐字稿文字進行結合，以增加訪談資料的深度，透過編碼歸類進行資料分析與詮釋。

三、**可靠性(Dependability)**：即內在信度，指個人經驗的重要性與唯一性。研究者於研究過程中，如何取得可靠性的資料，是運用資料蒐集策略中的重點。研究者將整個研究過程與決策加以說明，以判斷資料的可靠性。如研究者在本章中完整說明如何選擇研究方法、選取訪談對象、資料如何蒐集與分析，以確保研究的內在信度。

第四章 研究結果分析

第一節 庇護所角色

壹、防制網絡中的角色定位

由防制人口販運工作網絡整體看來，被害人安置保護服務居中扮演著重要的角色。從本研究中網絡工作者整體觀察的視角來看，安置保護服務同時涵蓋了 3P — 保護(Protection)、預防(Prevention)、起訴(Prosecution)工作的目標。透過提供被害人安置保護服務，庇護所使被害人身心穩定能夠協助犯罪起訴與定罪工作進行，更藉由在安置保護期間提供就業、職訓、身心復原等工作，提昇被害人的能力，預防被害人返鄉之後再度受販運的風險。

你如果要從 3P 的角度來看的話，他幾乎是 3P 都做到了對不對，你說從起訴，如果沒有庇護所提供的這些保護服務，這些被害人是沒有辦法去協助這些司法起訴的一個過程，他們擔任了證人的角色。...在保護的部分，如果不是這些庇護所所提供的這些服務的話，這些個案其實在返鄉之後面臨的所有問題其實是沒有辦法獲得任何的解決的，...引進專業的協助來協助個案去提供他那個可能性去改變他自己的狀態。那更重要的其實是他們整個復原的狀態，讓他進入一個身心比較穩定的狀態以後，再重新回去重整這樣的一個販運過程當中的一個經驗，然後再回到自己的家鄉去重新開始，我覺得這個其實是很重要的一個角色。那最後當然就是說也因為透過這樣一個保護過程，你才有可能某種程度去看到那個切斷這個再販運的循環的一個可能性，所以我覺得這個某種程度也是一個犯罪預防的一個概念。(N3:227)

然而，在本研究中庇護所工作者的眼中，庇護所在防制網絡體系中雖然給予被害人多樣化的服務，但卻容易被標籤為只是照顧被害人的角色，缺乏在防制網絡體系中發言的機會，顯得弱勢又缺乏主導地位，僅能被動的配合司法進程。

補破網，我覺得庇護所是很末端的工作，就是當然就是先有前面的一些問題啊，被販運的人啊、然後警察啊、檢方啊，然後發現了這些人以後最後才丟到庇護所來，所以我覺得通常在庇護所中，它就是它所能夠，就是相較於比方說司法單位或者是警察單位，它可以決定的權利，在法律程序當中決定的權利相對於小，可是他要去作的服務卻是相對的多，對。（S3:182）

也因此，本研究受訪的庇護所工作者認為自己必須積極扮演倡導者的角色，為家園內的個案、為所有人口販運被害人，甚至是為推展防制人口販運工作順利進行的倡議角色。倡議工作隨時隨地都可以進行，它落實在與網絡間不同專業人員的溝通合作上，為個案尋求資源以解決個案的問題與需求。同時也藉由實務經驗的累積，成為向政府反映、爭取改善服務、法規的依據。

對我來說倡導這個角色不是說一定要上街頭或是怎樣，其實我覺得他是我在跟這些網絡成員工作的時候，我就在做的就是倡導，讓他們知道就是個案的狀況，那我們應該怎麼樣好好去對待他。那其實這樣子的倡導是我們在工作中，我們在合作的時候我們就可以去做到的。對，所以並沒有說我們要用很激烈，或是用怎麼樣子的方式去，去讓社會大眾知道這個事情，而是我在透過我跟這些網絡成員工作的時候，我就可以去作倡導這件事情。（S1:318）

貳、公私部門合作角色

本研究中官方受訪者表示，移民署規劃設置人口販運被害人專門庇護所時，

因應署內缺乏社工專業人力，加上近年來防制工作推展上，民間團體始終扮演著積極倡導的角色，因此初期即朝向採用公辦民營的方向，委託民間團體共同合作進行庇護所安置保護工作。這點，也成為臺灣在防制人口販運工作上優於他國的特色，顯現出臺灣對被害人安置保護服務的用心。

那這個也就是在我們台灣一個比較特殊的地方，其他國家幾乎很少說公家來設，大部分就是有點像全案委託，那或者是類似跟家暴中心放在一起。對其他的國家根據我去了解，我去參訪過，他們也沒有說用國家來設一個庇護所來經營的一個模式，他們也是透過了一個民間組織啊，來做來找地方安置庇護，那像我們國家這樣算滿專業的，專責的一個公辦民營是真的是世界上少有。(N2:62)

這幾年官方與民間團體合作建構出臺灣人口販運被害人安置保護工作的雛形。從官方受訪者角度來看，除了認同官方資源與民間團體專業結合的方式，使官方缺少社工專業人才與服務經驗，能藉助民間團體的力量補足並發揮更大的效用外，也讓人口販運被害人專門庇護所順利開展，落實保護服務的工作。

整體來講我們委託這三家來講都很不錯，就是說真正落實在保護面向的一個執行...就是說從你們的社工，因為這個人口販運的一個社工專業也是新的，其實我們從第一家大家都有點 Test 的味道，就是說試試看我做做看喔，...所以說在我們這邊的話真正的能夠做人口販運防制的話，可以從這三家的最後的一個成果，還有經驗工作來具體的看人口販運的防制工作的一個保護面向。(N2:89)

受訪的網絡工作者則表示，若從民間團體的角度來看，與官方合作確實為被害人保護工作帶來正面的助益。合作過程中非常重要是建立相互信任的合作關

係，從過程中資訊是否透明化、溝通管道是否暢通、是否具有協商的空間等，都是民間與官方合作中被重視的項目。由於官方對社工專業不熟悉，而採取支持接納的態度，願意支持民間團體的作為，接納民間團體在社工專業服務上的建議，並能逐步加以改善。

基本上是很好的模式，...我覺得這個溝通的管道其實還基本上還算暢通，對然後我覺得原則上他們其實大部分的時候他們是願意支持的，...所以我覺得那個溝通是有可能的，但是是需要時間的，然後需要技巧的，那個技巧就是你怎麼樣去說服他，這個是一個優先順序。(N3:183)

因為它們的認為它們不是，非社工專業，所以它反而有一個有趣的現象就是說，它滿授權各個 NGO 去，去 Run 出他們自己不一樣的庇護所的概念出來...所以其實他們在對於社工專業的干涉其實是少的。(N1:175)

官方在委託不同民間團體經營庇護所時，可能形成各自不同的經營風格與管理方式，在這部分受訪的網絡工作者抱持著正向開放的態度，認為安置保護工作在臺灣還在起步階段，雙方仍在摸索中建立模式，希望能透過庇護所間交流，增進彼此間相互學習、截長補短的機會。

對啊，我是覺得就是說，是有就是基本是一樣的，在做法上可能有一點不一樣。...那種要怎麼幫他們忙或者是要怎麼去在管理上是有些不同，那所以我不知道耶，我一直在交代他們要幫你們三家大家聚起來做一個經驗交流，...那我會想說這幾家自己應該就是說大家談出來，當然我剛講到建立一個人口販運的輔導模式，一個 Model 或者是一個大概的架構該怎麼做，譬如說你們各有優缺點。...有機會的話我倒覺得可以凝聚出目前經營的一個模式，還有你們覺得目前有沒有什麼困難啊，覺得要提出來。(N2:102)

透過本研究受訪者的回饋瞭解，公私部門合作最重要的是安置保護的基本服務與核心價值應具有一致性標準，但在實務操作上富有多元化發展，確實可以激盪不同的火花。若未來能夠仿效社政單位引進評鑑制度，透過專業的第三者給予庇護所實務上的建議，應能讓安置保護工作發揮更大的效益。

庇護所要由不同的 NGO 去做，然後大家做得不太一樣，這樣才能夠截長補短，大家互相學習各自的一個優缺點這樣子，（N1:204）

我覺得多元發展是一件好事，每個不同的庇護所有不同的特色也是一件好事，那但是還是應該引進一個評鑑制度，那這個評鑑制度可能不是看你辦了多少事情，而是我們必須要某種程度的發展出一些評量的方法，來看待每一個庇護所的一個運作的一個成效。（N3:213）

此外，研究受訪者也提出公私部門合作中，最期待進一步改善的是合作關係的平等化，由上下階層的督導者與受督者關係，轉換為平等的夥伴關係。透過長期合作關係所建立的互信互賴，能以開放的態度接受民間團體運作的方法，將雙方商討的焦點轉向在服務品質層面提昇上，而非過度關注行政層面的管理。

真正的關鍵是在於說，那官方究竟對這個庇護所的營運的一個狀況有多少的指揮、指導的約束力，還是他純粹只以評鑑的方式來看待這一個庇護所，那目前我看到移民署對這個庇護所的一些約束能力是比較強的，...沒有用評鑑的方式來鼓勵你的多元化，多元發展或者甚至於用一個比較開放的態度來面對民間團體在做這樣的一個工作的時候的一個創造力，他並沒有，這個開放程度是不夠的。（N3:185）

他們比較多的可能是回歸到所謂的，嗯管理的、督導的那個角色，...他們在行政那個部分反而是比較麻煩的啦，...比較需要去跟他們花時間溝通。

（N1:179）

參、庇護所管理的角色定位

雖然臺灣在保護服務上成功建置公私部門合作方式，但在本研究中也呈現出雙方在庇護所管理的角色期待上有著不同的見解。從官方受訪者的訪談中發現，雖然臺灣因應國際潮流以及國內相關法源，已建構人口販運被害人保護措施，但在論及被害人相關問題時，官方的態度仍容易在犯罪者或是被害人兩者之間擺盪，似乎對於被害人應呈現的樣貌已有既定刻板印象。這使得官方特別在意庇護所如何進行各項被害人管理工作，管理層面可能小至服裝儀容，大到通訊、行動自由等，顯現出庇護所對於被害人的管理與約束，是官方重視的一部分。

其實我是認為說因為現在的一個庇護的，因為第一個檢察官現在也比較從寬在鑑別被害人，然後舉例來講像那個大陸的，都穿的很漂亮的那一種，長得很漂亮，...所以這也讓我會覺得你們也比較不好管，你們不好去輔導，因為畢竟那個角度不一樣，...可能這些人並不覺得自己是被害人的話，你們要怎麼樣去照護他，怎麼去說不好聽也是管理啦，家園管理、照護以外的這樣管理不太容易的話，可能需要下點功夫。...那這一些人的管理真的需要去做一個探討，因為我也是會滿擔心的，他們出去雖然是自由，出去以後他在做什麼，誰在管？你說對不對？你要去關心啊，如果他有不軌行為也要找出來啊，找出來以後適不適合再安置呢？你們可能要去探討這個問題。（N2:397）

受訪的網絡工作者回應，站在民間團體的角度，庇護所提供的安置保護服務並非以管理為目標，講求低度管理為原則，給予被害人應獲得的自由、平等與尊重。透過日常生活多面向的關係建立與協助，達到安置保護服務的目標。

任何一個庇護所都有他管理上的需求，...會有它的管理規則，那但是我記得其實之前 Heather 曾經講過我覺得還滿具有一個指標性的思考模式就是說，

那個管理的你永遠要去看那個管理的條文，究竟是為了工作人員的方便還是真的是為了要維持這整個庇護所運作的必要性，這個是你永遠都要質問自己的一個原則。然後再來另外一個就是說，管理的規則應該是越少越好為一個基準來看這個管理規則。那我覺得如果你是用這兩條基準來看待的時候，我相信那個對個案自由的干擾其實會，應該會降到比較低的一個比例，但是你永遠不可否認就是他絕對有那個自由，他可以走出這個庇護所，他可以選擇不要住在庇護所。(N3:151)

我們就回歸到一個低度管理，...所以就可以對應到一個家園規定的一個概念，所以其實在庇護所她也是這樣子，她也是一個家園規定的一個概念。(N1:123)

由本研究庇護所受訪者的回饋中發現，低度管理的概念已融入庇護所工作的服務理念中。受訪的庇護所工作者表示，在實務操作上重要的是讓個案得以學會自主性管理的概念，擁有自己選擇與掌控的權力。

我覺得對我來講我們只是協助他在這段時間的一些生活上的適應跟他的生活上的需求，那其實我並不會用一個實質的管理者來看它，...就是因為我覺得規範是要就是要給管理的人好管理，對啊，那其實你讓他們如何讓他們可以自主性的管理這才是真正的比較重要的。(S4:52)

網絡工作受訪者表示，民間團體在經營庇護所時，重視庇護所與被害人之間的連結，以及無形中所塑造出的氛圍。也許看起來僅是單純陪伴，卻能讓被害人重塑對人的安全感，家園無私而不求回報的付出，將被害人的自主權、選擇權交還給他自己，讓被害人重新找回自己的能量。

我覺得現階段其實可能最重要的反而是社工在這個整個過程當中的一個陪伴，我覺得這個其實是最無形但是其實是最重要的，也就是說在一個人生地不熟

然後一直遭遇到一個比較挫折而不好的經驗的狀況底下，他們來到了一個地方，社工願意在他來看幾乎是不求回報的一種無私的陪伴，我覺得這個其實才是他們真正能夠走出來一個非常重要的關鍵，那這個部分其實他最重要，但是也最不容易顯現到他的一個成效。因為大家都會覺得是因為被害人自己本身，不可否認被害人絕對有他的生命力，也絕對有他的復原力。但是你怎麼樣去把這個生命力跟復原力誘發出來其實就是這些社工人員跟生輔員的一個陪伴，所以我覺得這個其實是不應該被低估的一個力量。那再來我覺得另外一塊很重要的部分就是，怎麼樣讓他可以在台灣自由自在的選擇自己想做的事情。(N3:61)

其實這些被害人你想說她可以在這個地方生活，然後可以，如果說這個地方不會讓她覺得是一個不自由的地方、被壓迫的地方，我覺得他們沒道理，她一定要有，她在台灣一定需要有個住的地方，啊這個住的地方也沒有造成她太多的困擾，她也是這樣進進出出的，有活動你可以參加也可以不參加，對，所以就，就都還好這樣。(N1:280)

運用低度管理的概念，網絡工作受訪者認為庇護所應創造自由不受壓迫的生活空間，對被害人生活上各種限制盡可能的降低。服務聚焦在培養被害人掌握生活的權力與能力，協助他們積極地為自己的生活選擇與改變。

最重要的部分就是說他們是有人身自由的，所以他們就是都他們沒有被強迫一定要在裡面上課，因為我們擔心他們無聊嘛，所以我們有一些才藝課程什麼、什麼職訓，可是他們是可以選擇性的，他們有興趣就去參加，沒興趣就不參加，那他們就可以走，就可以離開。(N1:141)

你教他的是說，第一個你看到你有其他選擇的可能性，第二個這個其他的選

擇你要怎麼去抓住它，就是那個打開鳥籠的技巧，所以我覺得那個才是整個服務的一個重點。(N3:90)

在低度管理與自我選擇的概念下，庇護所內規劃的各項活動不會強制被害人參加，而是賦予他們自由選擇的權力。因此，研究受訪者表示爲了吸引個案參與活動，除了增加活動內容的吸引力外，庇護所也運用正向回饋的概念，設計各種獎勵制度來鼓勵個案參與及學習。

那我們在所謂的門禁時間的設計上面其實也是有彈性的啊...我們會有一些獎勵卡的制度，所以在那個制度裡面個案他是可以至少就是除了八點返家這個規定之外，他還可以通融到至少十點，如果我覺得個案他們需要更多的時間待在外面做一些就是放鬆心情的一些事物的話，那我覺得至少這個部分是他們可以做一些安排的。(S2:508)

所以為了鼓勵他們參加活動，我們就有那個積分嘛，你知道嘛，參加一個活動給幾點，有幾點之後就去換獎品這樣子，工作人員反而就是要去想說看要怎麼樣子去，去引起人家對你這個活動的興趣。(N1:284)

肆、小結

透過研究瞭解，臺灣投入防制人口販運工作後，對於被害人保護工作投注許多資源與努力，並且透過公部門與民間團體合作模式，奠定庇護所在防制工作網絡中的角色，使被害人保護工作在短時間內建立出現有的規模與成效。然而，從研究訪談中發現，實務上值得再更深入去思考公部門與民間團體間現階段的合作關係與平等的夥伴關係間的落差，公私部門間的信任感以及針對安置保護服務的期許，以及服務面上重視的是庇護所管理功能的發揮成效，抑或保護服務對被害

人所造成的正向改變。研究者在實務工作場域上的長期觀察，能夠理解官方成立背景脈絡影響下所造成對犯罪被害人的迷思，以及對安置保護服務實務操作模式的陌生，而需仰賴具有社工專業的民間團體介入合作與協助。然而，雙方在長期合作的過程中，是否能強化民間團體對於公部門制度設計的影響的完整性，建構更穩定與平等的合作關係，使安置保護服務朝向更臻完備的方向努力，是接下來值得持續觀察的部分。

第二節 庇護所服務內涵

壹、販運被害人服務特殊性

在第二章文獻整理中，研究者透過國外的研究資料整理出販運被害人與其他被害人的差異性，能夠展現出販運被害人的特殊性，無論是遭受販運的歷程、加害人的危險性、創傷與復原的需求等，都較其他被害人更為複雜與困難。研究者在實物場域中的觀察，以及透過本研究受訪者的回應中整理出下列四點為販運被害人服務的特殊性。

一、不確定性的效應

研究者觀察發現，現階段接受安置的個案在抵達庇護所前對於安置並沒有概念，進入庇護所後雖然透過家園工作人員的解釋逐漸瞭解自身處境，但仍無法完全理解與接受無法即刻返鄉的理由。個案在歷經長期、非自願性的工作後想望的就是返鄉與家人團聚，然而安置卻成為個案的另一個束縛，在司法單位未決之前他們只能被動的等待。不確定歸期的等待，使得個案無法向家人訴說內心的苦，又必須面對家人的指責，造成內心更大的煎熬。

受訪者 S1 表示，在與個案工作的過程中，最常面對的問題就是個案迫切返鄉

的心情，工作人員必須承受個案的思鄉情緒與無法即刻返鄉的不滿，亦可能引起個案身心狀態的不穩定，工作人員都需要發揮同理心與耐心，照顧個案的身心狀況並同時追蹤案件進度與個案討論。

最困難的部分是告訴個案他為什麼要留在這裡，...我沒有辦法承諾他他什麼時候可以回去，...就是我也會需要作很多準備，才有辦法跟他說就是我沒辦法，就是這個時候還沒有辦法回去，那為什麼。...那就是訴訟又很長或是沒有進度的時候，其實對於個案來講是一種折磨，...或是當案情沒有進展的時候，個案就那個焦慮，會讓我覺得很，很困難去跟他一起工作。（S1:336）

二、語言溝通的阻礙

研究者在服務販運被害人的經驗中，深刻體會到語言溝通的阻礙與困難。由於服務對象包含東南亞國家與中國大陸，最簡單的中文成為最難運用的溝通工具。此外，語言的使用也隱含著權力階級的議題，若堅持僅用中文溝通，也容易造成雙方的誤解，更加深了服務過程的困難性。

因此，面對多國籍個案的服務，語言成為最弱勢的一種工具，受訪者 S4 表示許多肢體與情緒的展現也容易造成雙方的誤會而必須澄清。由此可知，工作人員需要具有更高的敏銳度，運用肢體、眼神或日常生活的細微觀察，去瞭解個案的狀態與需求。文化差異使得工作人員必須時時刻刻提醒自己要保持文化敏感度，讓個案感受到尊重與包容。

真正的困難是，價值觀的不一樣，還有語言上的不一樣，...因為我講話都那麼大聲，然後我的大聲就是大聲沒有其他的意思，然後只是大聲一點，然後那個誰就會有人覺得說我是在生氣，可是我並沒有在生氣。...其實並沒有這樣的情緒反應你也不用太在意那樣子。對就會你要經常做一些溝通那樣子，

所以這是比較大的困難。(S4:497)

三、創傷復原的困難

由國外的研究中指出販運被害人經驗到身體上的脅迫與性暴力，而造成高複雜度的創傷。研究者在實務場域上的觀察，發現多數的個案因為受到被販運歷程的影響，長期處於焦慮與緊繃的狀態下無法放鬆身心，對人的信任感遭到破壞，即使被安置在庇護所內感受到被照顧的安全，但仍無法立即消弭個案內心的恐懼與擔憂，對他人的信任感也需要時間來復原與重建。

受訪者 S2 表示，在與個案工作過程中，必須面對個案的挑戰與不信任感，透過長期穩定的關係建立，嘗試使個案與其建立信任感。

我覺得最困難的部分是，怎麼讓他們信任、信任我的確是可以協助他們的這件事情上。因為我覺得在取得那個信任跟真的進入到一個比較穩定、深入的關係，他的確需要很多的契機，...比如說我作對了什麼事情，然後他們覺得我可以進來。所以我覺得那個過程是困難的，所以就是需要很多的嘗試啦、還有觀察。(S2:552)

四、工作人員的價值觀與信念

由於販運被害人的特殊性，使得安置保護工作的核心價值更顯其重要性。研究者在實務場域上累積的經驗與觀察，發現家園內面對各式各樣的個案，除了文化差異、語言、創傷歷程影響外，個性與情緒穩定度也都成為影響團體整體氛圍的關鍵，這些都挑戰著工作人員的價值觀與信念。受訪者 S3 表示當面對非典型被害人時，往往會造成自己認同上的混淆。因此，在庇護所的服務過程中，如何能夠持平的對待每一個個案，不違背服務的核心價值，給予適切的服務，對工作人員也是一項磨練。

最困難的部分其實是...我們自己覺得他不是那麼典型的被害人的時候...工作人員產生的那種混淆跟，我覺得是認同的混淆，然後也會不太確定說自己這樣子在做資源分配的時候是不是符合正義。(S3:209)

正由於販運被害人具有其特殊性，更凸顯出對於販運被害人所提供的各項保護服務需要特別設計量身定做，而不僅只是參考現有的被害人保護制度與服務體系稍作修改。而庇護所如何因應販運被害人的特殊性，型塑出專門庇護所的服務模式，是本研究探究的重要關鍵。

貳、販運被害人增權理念

文獻整理中國外的研究指出，影響販運被害人接受服務的阻礙中，大多數來自於被害人對外界資訊不足與內在的恐懼、害怕與擔心，因此協助販運被害人發展自我能力，建構外在系統資源以對抗孤立成為重要的工作。研究者透過實務工作的觀察，深刻感受到多數的被害人因為原鄉文化影響與資源缺乏的影響，使其缺乏完整的教育機會以及與外界資訊接觸的可能性。在婦援會的服務統計中，55%的被害人身為家中長女或主要負擔家計者，原鄉受教育年數僅 8 年。這些背景因素都顯現出被害人的弱勢，若能透過安置保護服務過程，協助被害人發現自己內在的潛能與建構自我能力與信心，將是被害人復原與發展的重要關鍵。

本研究受訪的庇護所工作者將增權定義為，協助個案發現或找回自己原有的能力，並給予更多的協助，增強其正向的成功經驗，使其學習如何運用自身的能力，面對與解決生活中的問題，並透過此過程強化個人的自信心。

我覺得增權其實，讓個案可以為他自己作一些事情，或是讓他自己作決定，...我們可能需要就是教導他，或是給他一些能力，讓他可以有了這些背景後，他可以為他自己作決定。...他可以、很主動的或者是說他可以更有自信的去

相信自己的能力，相信他自己是作得到的。(S1:371)

增權在我服務的過程裡面是他們有，讓他們發現他們其實是有能力去處理後面這些事情的，或者是重新找回那個能力，或者是陪他去發現這些能力，他自己身上的這些能力。(S2:605)

增權，我覺得是讓個案有能力可以，第一個是讓個案可以有能力，第二個是讓他有能力之後可以讓自己過比較好的生活。比較好的生活就是比較有力量的生活，他不再是處處都是被人所決定或是控制的。他可以自己決定他自己的人生。(S3:238)

增權，就是賦予他能力啊。...就是賦予他能力讓他自己去做選擇，然後自己就做對自己好的選擇跟決定，就給他的那種權力。(S4:532)

在訪談過程中也發現，研究受訪的庇護所工作者對於在服務過程中，應著重個案增權上具有高度認同與共識。受訪者 S2 與 S3 表示，個案歷經被販運過程中喪失對自己生活的選擇權，因此失去了對自己能做「對」選擇的自信，也遺忘了自己還富有許多潛能。

我覺得需要耶，因為他們、他們有一段時間是會忘記自己有這樣的能力，...在重新要使用這些能力的過程裡面他們會有很多擔心，甚至他們也可能也遺忘了他們有自己有那樣的能力，...那再來是我覺得有時候是他們自己都沒有發現他們自己擁有那些能力，所以我覺得如果一旦他們找到了，或是認識了，或是更加肯定了那就是他們具備了這樣子的能力，那樣的潛能的時候，他們更有自信、更有力量去看待他們自己未來的生活或接下來目前的生活。(S2:611)

我覺得是需要的，因為他們會遭遇到就是人口販運這件事情，其實本身就是

他們在就是人生的某個環節當中他的選擇權被拿走了，那那個被拿走可能是透過脅迫或是利誘，或者是他們因為原生家庭的經濟狀況的不許可，所以讓他們喪失了選擇權，所以增權可以讓他們就是避免再掉入人口販運的陷阱當中。（S3:254）

受訪者 S1 表示，個案增權工作是期待透過服務的過程，能夠增強個案的獨立性，避免過度依賴工作人員，為其返鄉後回歸個人生活做準備。

我覺得在庇護所裡面雖然說我們是站在一個保護的立場，可是他終究要回到他的原生國，...所以他勢必要為他自己的未來他的人生作決定，並且作一些規劃，那我們也沒有辦法，...一輩子都待在他身邊然後告訴他一些事情，或是替他處理一些東西，就是我覺得我們會需要讓個案嘗試去為自己就是作一些努力。（S1:378）

由於增權理念是本研究受訪的庇護所工作者其共同的價值信念，因此在本研究中將深入瞭解針對販運被害人所設計的安置保護服務如何面對其特殊性的困難予以因應並且融入增權概念與其中。

參、返家路迢迢-司法訴訟協助

人口販運被害人在入住庇護所安置後，透過家園工作人員的告知才真正地接收到自己必須協助擔任訴訟證人的訊息，釐清自己的角色為幫助司法單位進行犯罪偵查與審理。因此，個案在安置過程中，最重要也最關注的問題就是牽繫著自己返家的時間的司法訴訟案件進程，相對的家園工作人員最大的工作壓力即來自於協助個案的法律相關服務上。

一、工作角色與合作方式

本研究受訪者表示，在訴訟部分的工作包含追蹤訴訟進度、陪同偵訊出庭、給予法律資訊與諮詢、尋找律師協助以及與司法人員溝通協調等。家園社工需要具備相關法律資訊的能力，以便隨時提供個案基本法律諮詢服務；並協助個案尋求法律扶助資源，媒合合適的律師進行訴訟代理工作。此外，與司法警察人員或司法人員聯繫以追蹤訴訟進度，掌握開庭訊息也成爲重要的工作之一。

主要就是法律協助，然後就是法律的協助就包括個案他們的訴訟進度，然後還有他開庭的現場協助，然後還有就是替他們尋找辯護律師的協助，然後法律協助也包括他們返鄉的，就是返鄉的進度啊。（S3:20）

從研究中發現，陪同偵審出庭對家園及個案都是重要的工作。受訪者 S1 與 S2 都表示，當個案準備出庭時，即需要事前規劃人身安全保護措施，由家園與所屬司法警察機關協商護送方式、與所屬地檢署或法院商討隔離偵訊安排、與個案委任律師共同協助個案進行訴訟前準備。

因為我們在陪同出庭的部分，我們事前就會跟書記官反應就是社工需要陪同這件事情...我們的角色跟功能，那對於被害人而言，他也會需要有個社工陪在旁邊，對。那所以我們事前就會跟書記官做很多聯繫，或者是跟警察做聯繫要接送這個部分。那事後我們也會跟書記官再聯繫確認這個案件進行的狀況。（S1:119）

還沒有開庭之前，我們會觀察就是目前法院或是檢察官那邊對於這個訴訟偵辦的一個狀況，對那所以剛開始或許是在追蹤那個進度，我們會跟律師作一些聯繫跟討論，那開庭，確定開庭日期之後，我們就開始要做一些訴訟前的準備，那所以我會跟個案做一些討論瞭解他對於出庭的一些想法嘛，然後我們會再跟律師做一些討論，再把這些問題跟律師作一些討論。（S2:234）

本研究受訪者表示，陪同偵審工作在開庭當日，家園社工會在現場與司法人員進行溝通協調，開庭過程則陪伴個案給予心理支持，穩定個案情緒以利訊問過程順利。

開庭的現場協助 (S3:20)

因為我們也會就是陪同他們出庭...有社工陪同在旁邊，對個案來講就是，是一個支持的力量，那他也不會覺得那麼害怕。(S1:61)

陪同出庭的過程裡面，我認為如果對個案來說，主要是情緒支持的功能，...實質上進到法院或是隔離訊問室，他必須要自己一個人回答那樣的問題，...他知道有一個這樣的人在旁邊陪伴他，他就會覺得他是一個比較有力量可以面對就是那些問題的一個狀況。(S2:249)

受訪者 S2 特別提到在開庭結束後，家園社工會與個案共同回顧本次開庭過程，對於流程安排或人員協助予以檢討。並且協同個案委任律師，共同與個案商討訴訟內容，協助個案理解與掌握自身狀態。

之後我們會就是關心個案的情緒，還有就是他對於這次開庭他跟...如果，如果有通譯人員共同出席的話，我們就會瞭解就是他跟通譯人員合作的一個狀況，是不是有需要做一些調整的。然後再來就是對於那個訴訟開庭之後的一些進度，嗯我們也會跟個案做一些討論，讓他可以瞭解這個程序到底進行到哪邊，那事後我們還需要做哪一些準備。(S2:242)

研究者在實務上觀察到，在司法訴訟層面，由於個案同時具有被害人、證人與違法者的多重身分，以及人口販運犯罪案件的內容較為複雜、蒐證難度較高，加上個案對於臺灣司法制度與法令的不瞭解，都使得個案無法獨自面對這樣龐雜的司法訴訟，而亟需社工、律師、警察、檢察官、法官等相關專業人員介入提供

協助。在協助個案處理司法訴訟的工作上，受訪者 S1 與 S2 認為自己扮演著橋樑的角色，並且嘗試著將個案與各個司法專業人員(律師、警察、檢察官、法官)間的距離拉近。

那我覺得在溝通這個部分，我覺得社工可以幫上忙，然後就是協助律師跟個案之間去搭一個橋樑，對，也讓律師知道個案的狀況。(S1:85)

我的圖像應該會是...我不見得是一個中間的點，但是我們他們兩個距離當中的一個點，有可能我站的比較靠近個案，但是我試圖要把訴訟相關的一些機構，嗯就是相關的人...拉近到這個個案的這個部分，然後也有可能有的時候我站的位置是比較靠近司法或訴訟這一端，我需要把我的個案拉近來，讓他靠近司法訴訟這一端，那我彼此有的時候是我雙方都要施力，就是我互相在拉，他們靠近我這一端。(S2:308)

受訪者 S1 與 S2 認為在協助司法訴訟的過程中，自己也扮演著倡議的角色。因為許多司法人員對於人口販運議題陌生與不熟悉，往往在處理流程中會忽略了應保護個案人身安全與相關資訊之保密工作，需要社工事前介入說明及處理。

基本上司法的體系跟我們就是做這個保護工作的社工人員其實是完全不一樣的一個狀況，那他不是很清楚我們怎樣在協助這個被害人，但是如果透過我們的，我們的一些服務的一些經驗或者是實質上個案一個反應，我們適時的向法院做一些表達，就是提醒他們或者是我們彼此算是一個彼此合作的一個開始，對，那我覺得那個過程裡面可以讓兩邊都更清楚我們如何讓正在為這個被害人做努力。(S2:260)

有一些接觸人口販運的案子比較久的檢察官或是那個書記官，就會知道說社工在裡面扮演的角色是什麼，那你在跟他們工作的時候就比較順利，那他們

也會比較能夠認同，...可是有一些檢察官或書記官就會覺得為什麼社工要陪在旁邊，...就是他會對於社工講的話或是我們作的一些行為會比較出現質疑或是有疑問，那我們就需要再做一點澄清。並且讓他知道我們到底做這件事背後的目的是什麼。(S1:126)

二、觀察與回饋

研究者觀察發現，初期與個案討論訴訟並詢問案主委任律師協助的需求時，個案多易抱持著保留態度，此與個案原鄉文化經驗中對於司法單位的不信任、免付費服務品質低劣相關。此外，個案擔憂事件曝光造成返鄉後的問題、訴訟延宕返鄉時程以及無力支付費用等問題，而降低委任律師協助之意願。研究受訪者表示經過多方解釋，說明臺灣法律制度以及法律扶助內容，以取得個案信任及同意後，個案確實能感受到律師提供的服務確實為其自身帶來正向的幫助。

我在協助那個案他到訴訟後期的時候，他其實他很慶幸當初接受了我們的建議有找律師這件事情，因為他同案的其他朋友他們沒有找律師協助，所以他們是完全不知道訴訟進度，...他是透過就是他們這個訴訟案件的進展狀況還有就是他結束了這個訴訟之後他可以返鄉來評估就是說，這個律師可以帶給他的協助。那另外有一件事情是，律師在協助他們在做這個準備的過程，那是可以瞭解這個律師實際上真的有在為他們的訴訟做一些努力跟準備，包含就是，他們在面談的時候他們會準備一些問題...跟律師作面談的時候就可以做一些提出來做澄清啊，那我覺得有助於就是律師之後再跟檢察官討論案情的時候或說明的那個過程裡面也可以幫助這個個案，那我覺得這個個案其實他是很清楚的知道就是在出庭的過程中律師為了他做了很多的努力。(S2:221)

有一個比較積極的意義就是因為我們會跟法律扶助基金會合作，所以就是辯

護律師在這裡會扮演一個比較積極的角色，就是他們會去瞭解訴訟的進度，然後甚至是就是爭取被害人的權益這樣子。所以我覺得法律扶助是讓他們就是在臺灣的法律的角色當中不是只單單扮演是一個要被動協助司法調查的事情。（S3:34）

透過研究訪談發現，與律師有過合作經驗的個案，給予律師所提供的法律相關協助高度評價。受訪的個案表示在訴訟過程中，深切感受到律師為其發聲代言，努力爭取各項權益，並且也直接的反應在縮短個案返鄉時程的需求上。

我覺得律師有幫我在法庭上，或者是我不知道怎麼對話的時候，律師有幫我做這些事情。（C2:35）

律師會幫忙我關於訴訟的時候，那萬一對方法師要怎麼問我該怎麼回，還有我聽不懂的時候律師會跟我解釋，讓我知道怎麼回答，讓我更清楚。（C3:80）

研究發現在冗長的司法訴訟程序裡，家園社工發揮的功能對個案來說十分重要。研究受訪者表示面對個案焦急返鄉的心情，必須時時給予個案鼓勵與希望；也必須陪伴個案面對偵查審理過程中，重複回憶被販運歷程的辛酸，以及面對被指責與挑戰等重重考驗。研究者認為這段共同工作的過程，對於個案與社工而言，都是十分沉重又必要的歷程；也因這歷程，使個案與社工之間建立深厚的信任與互動關係，讓個案透過社工能夠掌握自己所面對的訴訟狀態。

就是個案，開庭之後...曾經跟我反應過說他很感謝我那個時候在開庭的時候就是幫他作了一些事情，或是給他的支持跟鼓勵，讓他可以面對檢察官的一些詢問，對，這個部分是個案都會這樣反應。他其實在，就是在出庭的過程中有一個，需要有一個人去支持他，然後讓他覺得他不是孤單一個人。（S1:152）

我先跟他溝通他對於這個訴訟有哪些需求，然後他有哪些問題哪些想法，那

我跟律師討論可是最後我一定會再告訴他結果是什麼，然後以及接下來我們能夠為這件事情做的還有哪一些，...在每一次報告那樣的進度的過程裡面，對個案來說他至少知道你真的在做些什麼，那他的需求的确是照顧到的，所以我會認為也許在這訴訟上面我的我能做的努力是不多的，但是他又在他們給我的回饋裡面他們其實都，我覺得他們感謝的是我可以協助他們回家這件事情，他們是非常感動的。（S2:291）

研究者觀察發現，訴訟進程與個案返鄉時點間的關聯性，讓個案在接受服務與協助的過程中，學習了解司法訴訟的內涵以及自己居中所扮演的角色，並藉由參與過程感受到許多網絡成員共同為其努力的成果。受訪者 S2 表示個案曾表達不斷詢問社工是其為自己爭取與發聲的一種方法。

有個個案我覺得很有趣，他曾經告訴我一句話，他說，我透過不斷的問你這樣子可以就是提醒你要為我做一些事情，所以我會認為在我不斷的問你那這件事情就可以進展的更快。那但是其實我覺得，這是他的一個想法，那我告訴他，能夠主動為他自己的權益做一個這樣子的努力。（S2:274）

研究者在實務場域中觀察庇護所在法律訴訟協助上的設計，發現婦援會除了以個別性的方式陪伴個案將等待的挫折化為能量，並從案件討論中補充個案法律資訊與個人處境以提升個案的能力，把握機會為自己發聲。在增權理念的實踐下，設計以司法訴訟資訊為主題的團體，透過圖像的方式介紹司法人員的職稱、角色與功能，並帶入訴訟歷程與個人經歷的分享討論，以教育個案增進法律知識，透過分享討論降低個案的孤立無助感，學習適時適地的為自己發言、爭取權益。

肆、安置保護的意涵－家庭式團體生活營造

研究者在實務上發現，個案接收到會被安置的訊息時並不瞭解安置所代表的意涵，這使得多數個案在進入家園前都有非常多負面想像與不安全感。因此研究中發現，在以增權理念的目標的影響下，婦援會家園善用現有的軟硬體空間設計以營造家庭式團體生活，運用家庭式氛圍，讓所有個案在初入住時就能感受到家庭般的溫馨感，並且藉由家庭式團體生活使個案成為家中的一份子，參與公眾事務並且有商量討論的空間，以提升個案重建自我生活的能力。

一、團體生活與家庭氛圍營造

受訪者 S3 表示，在個案入住時會詳細說明入住原因、司法訴訟的現況與進度、家園所提供的各項服務與協助、以及可能需要安置的期程等，並且解答個案的疑問與了解個案的需求，建立彼此的關係與信任感。這些內容也必須在服務過程中反覆說明，讓個案理解與安心。

其實會讓他知道說他在這裡待的時間通常是要三個月以上，...就是會盡量給他關心跟支持，然後讓他慢慢建立他跟工作人員之間的信任關係。(S3:134)

研究受訪者認為，家園內居住著來自不同國家、具有不同文化背景的個案，歷經不同的被販運經驗。當大家共居一室時，建立起相互尊重、接納、包容與生活共識便十分重要，因此家園需要帶領個案，建立共同的家園規範，協助個案融入團體生活當中。

那個明確的規則可以建立他某一種的那個能力，就是明確的規範。...那種規則性的東西可以讓人產生一種那個規律吧！外在的規則很像可以牽動內在的某種規律性的那個，規律性的行為就對了啦，所以就在這規律性的行為當中

他其實是可以找到某種的那個，我覺得欸責任感、自信心，還有他的那個自我認同。(S4:159)

一個規律的作息會讓這個生理的狀態達到一個穩定的程度。對，我覺得維持規律的生活是讓那個生理的狀態其實可以達到一種穩定。嗯，生理的狀態穩定以後，那我覺得就會減少心理狀態的一個的，就是負擔啦！(S2:64)

研究受訪者表示，婦援會家園在設計家園規範時，加入許多個案需要共同參與的公眾事務，例如值日生輪值備餐、環境打掃工作分配、庭院除草植栽等。研究者在觀察中發現，這些公眾事務的分攤能提高個案對居住在家園的認同感與歸屬感，也讓個案有機會透過參與的過程，加強與家園間的連結性，創造出自己的正向經驗以提升自我價值感與自信心，達成增權工作的目標。

就是大家都有一種共同參與，就是比方說家園的清潔的維護...值日生的安排，...對他們來說是維持一個規律的生活，然後他還兼具幾個目標...第一個是它是一個團體式的生活，那我們讓他融入一個團體式的生活所需要的規範，然後另外一個部分是我覺得，他們也透過一些例行性的生活事務，參與這些跟家園是一起共同...共同體驗。(S2:52)

他做值日生那天...他要有一道主菜，然後那一道主菜是我們要去幫她拍攝，然後寫製造過程然後把那些食譜都綜合起來那樣子。...成就感...它真的會給他們成就感...而且可以彼此學習。(S4:167)

受訪者 S4 表示，值日生輪值準備三餐的工作，讓個案有機會經由烹煮三餐接受同儕的讚美與肯定，增強自信心。由此可發現家園將增權理念融入日常生活當中，透過許多家園日常活動的設計，協助個案從小地方開始累積、發現並肯定自己的能力。

比方說煮飯這件事，誰也沒有想到說他那麼會煮飯啊，對啊，而且後來她煮的都很好吃，...真的是很好吃啊、也不比別人差，所以他在這邊可以找到她的自信心。(S4:162)

研究受訪者也表示，工作上著重協助個案學習如何適應團體生活，接納與包容多元文化的差異，能以正向態度看待多國籍個案的文化與行爲，並且協助個案學習良好的人際溝通方式與建立正向人際關係。

主要是希望他們在家園的生活當中可以獲得就是和平跟安定這樣子。所以就是也包括了就是處理他們跟，他們人際跟其他住民之間的互動。(S3:102)

你看像大家一起住在一起那情緒上的問題，還有因為各個的文化各個的層面來自的各文化不一樣的國家，然後彼此互相的謀合然後去適應那樣子，他們或許可以學習到一個比較新的方式去面對以後他們要看的他們的未來就對了。(S4:85)

研究者觀察發現，家園設計在固定召開的住民會議裡，由個案輪流擔任主席學習公民社會的會議方式並且帶領會議進行，鼓勵個案在會議中表達自己的意見，對於團體生活的狀況進行溝通與討論，以作為增權理念實踐的一項方法。在研究期間，住民會議在家園長期經營下確有成效，實際案例為個案曾在私下向工作人員表達期望返家時間具有彈性，受到工作人員鼓勵先與其他個案共同商討做法後在住民會議上進行討論。因此在住民會議上，個案們推派代表運用書信加上口頭說明的方式，向工作人員商討爭取返家時間的彈性問題，受到工作人員的肯定並給予正向的回應。

研究者認為，由住民會議個案願意主動爭取過程，可以體現出婦援會工作人員增權理念實踐。研究受訪者認為，運用尊重、開放、接納與包容的態度來面對

個案，給予個案嘗試的機會，不過度干涉個案的自主生活空間與能力，才能真正協助個案學習重新掌控自我生活，並培養對自我負責的態度。

其實我們就是告訴他們，我們認為就是因為你有能力可以去做到這個狀況，所以我們賦予你就是去完成這件事情。那我覺得再來就是不干涉、沒有過度的干涉跟管理這件事情，我認為也是增權的一個，一個好的協助一個途徑啊。因為他們都是有能力的人，有想法然後甚至有些個案是自足的啊，就是他的能力是很強的、的過程裡面他們不需要過多的規範，但是他們需要原則，一個共同生活的原則而已，給予他們原則那他們可以，他們可以做得很好，因為我們的相信，然後我覺得他們做的更好。(S2:635)

二、衝突來源

受訪者 S2 與 S3 表示不同文化背景的個案在適應團體生活的過程中，語言與文化的差異很容易在團體生活中顯現出問題，許多時候生活上的細微小事都成為彼此衝突爭執的來源。

因為每個人都來自於不同的背景或是語言，所以有衝突是很常發生的...可是怎麼樣透過衝突是能讓他們學習到就是人際互動的細節，這是我們的目標。

(S3:107)

那在團體的生活當中有另外一個狀況就是，你很需要跟別人一起共同做一些事情，比方說分擔家務或者是共同生活在同一個房間裡面，那你彼此之間一定會有一些生活習慣上的不同，還有就是處理事情方式的不同，那這些差異性好了，有時候是包含個性啊、人格的差異好了，那這些東西都會為這個團體生活當中添加很多的意外，比方說爭執、或者是甚至可能小一點，他可能就是之間彼此之間互有芥蒂好了，可以他彼此我覺得那個東西如果一旦沒有

做一個化解，他久了以後也會產生一個比較大的衝突會爆發在那個團體生活裡面。(S2:472)

兩位研究受訪者也提到，除了團體間語言與文化差異外，個案在安置初期的不安全感、對家園工作人員的不信任感，以及團體生活受限的不自由等，都容易在情緒與行為上反映。

他會去看這個環境當中的缺點是什麼，比方說不自由啊，或者是說他必須跟一些他不喜歡的人互動啊，然後他想要趕快回家等等。...他會很厭惡然後排斥庇護所的生活，然後也會一開始可能會避免不想要跟別人互動，因為他會認為自己， 嗯他們會有期待覺得自己很快就可以離開這裡了，所以跟別人互動也是多餘的。然後或者是，討厭其他人，然後對工作人員的信任其實也比較少。(S3:125)

他們因為剛開始對於這個地方陌生，然後還有就是人員的一個不信任啊，應該也是無法信任，因為他不知道要從那邊開始瞭解，或是工作人員提供他的一個服務的目的，或是服務的內涵，...之前應該有很多不同的經歷，會影響到他們對於這個地方的信任，還有就是他們本身原來防衛的程度就不一樣，所以我覺得恩，...除了他們很害怕跟緊張...另外就是對於很多未知的就是，像訴訟還有就是通常來到這裡的原因，然後接下來未來的生活會是什麼樣的一個型態跟模樣，對，這些都困擾他們。(S2:77)

受訪者 S2 特別提到，個案隨著安置時間的累積，面對無限期等待的狀態時，思鄉的無奈與焦慮、來自原生家庭的種種壓力、缺乏生活重心等造成內在情緒波動增加，心理壓力與情緒問題最容易反映在人際衝突以及個人身體狀態上。

他自己個人本身的一個生理的情緒狀態，那再加上個案他們彼此之間都有一

些擔心，比方說對原生家庭的擔心啊、然後對他現在目前處境就是我們剛才提到的種種嘛，就是說要不要就業啊然後或者是說就業以後可能有一些壓力，那再來就是訴訟上面的這些過程，我覺得他們有很多內在情緒的那個壓力，如果他們沒有辦法去釐清他心裡跟這些負向的情緒是怎麼樣跑出來的時候，他很容易就會在那個累積到那個人際不滿的過程裡面，他就會都會出現在彼此大家團體生活的過程裡面，對那我覺得在那個過程裡面，其實所謂團體的那個氣氛，就會被彼此影響。(S2:479)

研究者觀察到，家園內衝突事件的發生重要的並不是事件本身，而是衝突事件中的當事人的內在狀態。研究者曾在研究場域上經歷許多衝突事件，曾有次是在家園大掃除時，某位個案因為要外出而與工作人員發生口角，個性急躁又剛烈的個案與工作人員對吼大罵，使得在場個案感到非常害怕。事後隔了幾天，該名個案主動向工作人員致歉，訴說自己內心因返家時程不定而焦慮，因此情緒不穩定下才引發衝突。這事件反映出個案內在狀態的穩定性無論是對其個人或團體都具有其影響性。

三、權力階級議題處理

本研究受訪者表示長時間與個案相處，在面對個案時，必須小心處理彼此間階級感所帶來的權力議題。研究者認為雖然工作人員握有管理的權責，仍須掌握低度管理的服務核心概念，使個案感受到平等與開放的氛圍。

就是說如果我們跟他起衝突的時候，到底是我們可以跟他衝突到多久？就是說我們衝突可以提高到多高，然後我們是不是要有情緒的安撫的這個部分？還是就是像那個必須讓他屈服於我們？...可是對個案來講，這個不在規定之內的東西，我們就我們不能用強制的規定叫他們去，展現我們的權利。(S4:29)

研究者觀察到，在增權理念與低度管理的概念下，使得工作人員與個案間的關係，能夠從一開始較具有階級對比的狀態，透過相互信任、相互尊重、充分溝通與討論的過程中，轉變為較為平等的朋友或類親人關係。受訪者 S2 表示，個案願意時時與工作人員分享自己的生活，在面對困難時也願意與工作人員討論可行的解決方法。

剛開始有的個案跟我相處的那個過程他們會，...應該講尊敬，那個過程那個尊敬會讓我覺得我跟他們不一樣，因為我是工作人員所以他們必須很，很有禮貌，然後很禮遇我，...他要為我服務之類的。但我會覺得那個過程會讓我覺得我們彼此之間是有距離的。可是當我們後來的關係是到我們彼此是關心對方的那個過程是，欸他覺得你就是在關心我，所以他会樂於接受我的關心，那也會說說他自己的狀況，他也會覺察說我的狀況怎麼樣，去關懷我日常的一些狀態。...那我覺得那個關係很好是我覺得，至少就是除了我取得那個信任跟那個穩定的基礎、那個關係之外，其實我們提昇到就是互相關心的那個程度是像朋友之間，或者是像家人之間的那個狀況、狀態，而且他對於接受我的關心他並不會成為一種負擔啊。（S2:560）

本研究受訪個案以個案角度觀察，表示也能感受到雖然在外在條件上覺得與工作人員之間有階級關係，但由實際相處的過程中，並沒有感受到權力不對等而帶來的壓迫感。

（工作人員的地位比較高）⁸那是很重要的啊，因為畢竟管你們叫姐姐嘛，對不對，對啊。因為那個譬如說你們的職責所在嘛。...沒有（覺得矮工作人員一截），因為你們台灣人都比較瞭解你們台灣人就這樣，你告訴我們的都是好的啊，因為你們也想對我們安全負責，也想搞得我們快一點回家，所以你說你那種心情我能理解。嗯，其實你說的每個東西都是對我們好的。（C1:532、539）

⁸訪談引文中，括弧內文字為研究者與受訪者間的對話。

我覺得因為你們都坐在辦公室裡面工作，但是我每天都是在吃飯、睡覺跟玩。...所以覺得你們的地位比較高。...不會(因為感覺工作人員地位較高而不舒服)，平常心。(C2:94)

有(覺得工作人員地位比較高)。因為你們是聰明人，我們是笨蛋。我覺得你們聰明是因為你們像媽媽，當我們有問題的時候你們都會一直跟我們分享、解釋，就是很有耐心聽我講。你們要面對的事情很多，不同的人有不同的事情，所以我覺得你們很聰明。不會(覺得工作人員看不起我、歧視我或地位比高而不舒服)，我覺得平常心。(C3:86)

四、觀察與回饋

本研究受訪的個案對於家園透過軟硬體設計以及實務運作希望傳遞家庭式氛圍的理念確有所感，當回想起家園生活時都認為家園就像自己在臺灣的家一樣。

就是跟自己家一樣沒什麼區別啊。就是說可以出去玩，反正就跟自己家沒什麼區別啦。自己家你也是到晚上你不也要回家嘛，就是這樣啊。(C1:38)

對，像個家。(C2:98)

像個家，一起吃飯啊、一起講故事啊、一起聊天啊。(C3:122)

受訪個案表示，家園工作人員扮演的角色以及日常生活中的陪伴，讓離鄉背井缺乏支持系統的個案感受到溫暖與鼓勵，有親人相陪的感觸。

我在那地方姐姐對我真的很好，就是怪我自己脾氣不好喔，就是你們對我都很好。...就是跟親人一樣啊，在身邊啊，有什麼問題啦、有什麼困難啦就跟姐姐們說啊，那你們就會幫著解決。嗯，有的時候自己的親生姊妹也不會做到這一點，...可以討論很多事情，對啊。(C1:253)

你們有鼓勵我，當我傷心的時候你們會鼓勵我。（C2:58）

像每次想家的時候哭啦，姐姐們就哄我們啦，都說啊，會幫我們、會幫我們處理案子什麼怎樣的，就說不要急，就是說那種心情嘛沒辦法理解，就是說因為我們這邊人嘛都比較強悍嘛，都比較兇，哪有這樣哄你，...對啊，有人哄你心裡就最起碼好受多了。（C1:164）

針對家園規範與公共事務分擔的設計，受訪的三名個案感受到的是因為居住在家園內就必須負起分擔責任，對於遵守共約能夠理解與順從。雖然起初並不見得樂於分擔或參與，但卻也因此而有所學習，特別是在備三餐學習烹飪的過程中，成為個案意外的收穫。

下班以後還要打掃，當值日生、煮菜。我最不喜歡煮飯，但是我不會不喜歡打掃。因為我覺得這是住在這裡的規定，沒有遵守規定我會覺得不好意思。（C2:88）

這樣也很好啦，還沒有工作之前這個規定很好，我本來不會煮飯變得會煮飯。（C3:44）

有(學習)，我把那個...什麼燒酒雞啊我都學回來了。...還有那個什麼豬肝湯，我們這邊都不吃，然後我都給他們煮了，喔！好吃。...還學了幾道台灣菜回去。（C1:119）

語言與文化的差異，身處家園的個案自己最能感同身受。本研究受訪個案表示，許多時候衝突的發生，也讓自己感受到有些莫名其妙與無奈。對於不習慣衝突的受訪者 C3 而言，衝突事件連帶的影響著她在家園內的情緒與感受。

有，就是說說話交流不了，你知道嗎？有時候有的我們都是大陸的，但是慢

慢講，講普通話大家都可以聽得懂，但是你要是說跟那種外籍的啊，你真的沒辦法溝通，就是有的時候講的那一句話並不是那個意思，可是呢他可能會理解錯誤。(C1:378)

那時候有個大陸姊妹常常吵架我不喜歡。我不會不喜歡(和不同國籍的人同住)，但是就是她的個性我不喜歡，一直吵架。(C3:50)

研究中發現，三名受訪個案因為生活在不同文化團體的衝擊下，他們被迫學習如何與多元文化的他人共處，在經歷過爭執與衝突之後，轉化為正向的學習，學會欣賞彼此的優點、包容彼此的缺點。

A 他走的時候他跟我說，他說姊姊，你不要生氣喔真的不好意思，他跟我這樣子講，我說沒關係啦。嗯，他說我在這個地方想家...心情不好。我說是，可以理解，沒有關係啦。我說以後我們也還是朋友啊，(C1:362)

可以知道他們的風俗習慣，譬如說印尼人講話不會很大聲，講話很大聲表示在生氣。那他們(中國籍)講話很大聲很普遍。(C3:54)

有。這樣的話我就可以學到他們的語言，對我有幫助。所以我也知道他們的風俗習慣，他們也會了解印尼的。(C2:84)

受訪者 S3 也同樣覺察到個案透過團體生活的磨合，學習不同的人際溝通方式與適應能力。

個案他本來是很，很容易他講話的方式就是很容易跟別人起衝突，然後他可能他會常常跟別人吵架，然後他講話的方式就是很容易引起別人的不滿...後來這個個案知道了自己這樣的狀況以後，他逐漸改變他說話的方式，然後他多付出對於別人的關心...庇護所裡的人際關係就變得很好這樣子...得的部分

就是...也許在他原生家庭當中他可能沒有那麼多的兄弟姊妹可以讓他跟別人互動，然後透過互動學習到這些事...在過程中可以學習到他，他原生家庭中學習不到的事情。(S3:112)

研究中發現，增權理念實踐在家園公眾事務的參與上，婦援會家園善用庭院空間邀請個案參與植栽工作，紓緩個案內在情緒壓力，轉移個案關注焦點與生活重心。陪伴植栽作物成長的過程也讓個案建立成就感，增強自信心。

我們有一個小小的花園，那我覺得在那個所謂的那個花草的一個栽植上面其實那個有一些參與這樣的事務對他們來說也是一個可以調劑身心的方式。對，就是他們可以把他們生活的目標跟重心有一些小的轉移，嗯，放在一些比較簡單的生活任務上面，(S2:45)

那時候我負責澆水，我看到花開了，菜長出來了，我覺得很爽。(C3:128)

研究者認為，在家園長期營造的氛圍以及努力給予個案空間調適、學習與能力上的增強後，透過受訪個案的回饋中可以得知，平等、尊重的概念是顯現在生活與服務當中的。本研究受訪個案對於與家園工作人員溝通或爭取並不會感到恐懼，更進一步在平等尊重的氛圍下，受訪個案能夠直接向工作人員表達自身需求，不會有過多的擔心與害怕。研究者認為這代表受訪個案認同自己的能力，也相信家園能夠接納其所提出的意見。對於來自不同國家，在文化上賦予婦女低自尊、低地位的受訪個案而言，實屬不易。

(有意見想要表達的時候)可以啊。...那其實我都說了嘛，在那你就等於在自己家裡一樣嘛，只不過陪在你身邊的不是你自己親媽啦，是這樣子講啦。那也是跟親人也沒什麼區別啊。...對啊，在姊姊面前也可以撒嬌啊，也可以說說笑笑的嘛。(C1:556)

我敢說出來，如果我覺得不舒服，或者我有心事、有想法，我都會把它講出來，隨便你們要不要接受，不會怕你們罵我或者是生氣。（C2:104）

受訪者 S2 表示，個案因為藉著在家園生活過程中自信心的提昇與能力的培養受到增權，逐漸地可以脫離依賴工作人員的狀態，嘗試著為自己生活中的困難尋找解決的方法，她需要的只是工作人員的陪伴與支持，但已能為自己作選擇並負責任。

他有煩惱可是他不是要我解決他的煩惱，喔，應該是這麼說好了，我們的關係很，很穩定很平行，但是那個狀況是欸我可以跟你分享，一個屬於我跟你就是我自己事情的一個狀況，但是他可能很清楚的讓我知道說，這我不需要你幫我處理，我大概知道我要怎麼做，但是我覺得那只是討論我現在的一個狀況，那我覺得那個是一個可以更開放去談論他個人、私人的事情的這件事情。（S2:586）

研究者發現，家園的運作需要同時兼顧服務與管理，給予個案的協助不僅只體現於規範性、庶務性的需求滿足上，還有許多對於個案的影響力與改變是潛藏在日常生活與團體氛圍之中。工作人員展現出的包容、接納、聆聽與陪伴，都是個案在被安置過程中很重要的復原能量，由於個案與工作人員建立起足夠的信任感，降低個案對於環境以及需求表達上的焦慮與防備，能夠更自在的回到自己的狀態下，增加與工作人員討論與分享的空間。

伍、離家的推手—經濟、就業與職訓

一、經濟與就業

多數的人口販運被害人，促使他們選擇海外工作的推力，最主要來自於原鄉

家庭經濟的壓力。當個案接受安置後，仍然面臨經濟壓力與需求。研究者在實務上發現，家園雖然提供日常提供食宿與日常用品，但卻無法滿足個案自身個別性的需求，例如購買電話卡與家人連繫。受訪者 S2 表示家園希望透過提供小額生活零用金的協助，舒緩個案短期緊急的需求，透過自主運用金錢的過程，協助個案維持個人生活的自我掌控權力。家園也藉此鼓勵個案學習規劃自己的生活經濟來源與支出，並且為自己的未來做規劃與準備。

主要是目的是希望他們可以...有一些餘力是可以讓他們購買他們生活日常必須要用到的一些用品，日常用品，而且其實我覺得零用金給他們也有一個、一個安全感...他們偶而還是會需要買一些他們個人所一定要使用的一些消耗品，額外的一些小的東西，那他們至少有能力可以去做這樣的購買...我覺得基本上零用金的金額其實實際上對他們來說不大，但是他們會覺得至少有，有一個穩定的一個經濟的來源，對他們來說那個生活比較，比較不會感受到這麼的無助，就是沒有能力這樣的狀況，...那我覺得他們也會更有動力就是說，欸既使在一個有一個穩定的經濟小額的經濟提供上面，他們還會如果他們未來有需要更多的東西，他們就必須要自己去爭取，所以他們就會希望可以工作。(S2:428)

在提供短期小額生活零用金之外，個案接受安置的期間，家園也會協助個案申請臨時停留許可證與工作證，便於個案合法外出工作。受訪者 S2 表示當個案面對自己或家人缺乏經濟來源的狀態時，選擇外出就業的意願相對地提高。

想就業的個案有兩種，一種就是說他覺得對於現在目前的生活開支不夠用，所以他會希望滿足他本身的一個需求，生活的需求，他要外出就業。那另外一種就是他其實，他來台的設定就是賺錢為主，要就是協助改善家裡經濟，

所以他還是會很期待以這個為目標就是就業這件事情。(S2:444)

受訪者 S2 指出，家園對於有就業意願的個案，社工會協助進行就業媒合的工作。社工需要先掌握在地職缺類型與待遇條件，同時瞭解個案過去的工作經驗、工作能力與目前希望求職的職缺，再安排求職面試等就業媒合工作。在面試的過程中，社工也會進行陪同，協助個案與雇主溝通工作待遇等條件，並且指導個案面試技巧。

有一部份是開發資源，是在...一些就業機會作一些探詢，是不是可以找到那樣的工作適合的工作機會媒合給我的個案，那另外一個部分是讓個案這一端瞭解有哪一些工作機會還有就是瞭解...個案啊本身他們對於這個工作的一個意願、能力還有就是他們對於現在臺灣工作的一個市場認識這件事情，就是也做了一些協助，那我覺得瞭解他們過去的就業史這件事情是，對我來說是一個非常重要的狀況...從他過去的經驗裡面就可以協助他做一些篩選，適合做的或不適合做的。(S2:393)

研究者觀察到，在東部地區的區域性特色的影響下，能進行媒合的職業類別與觀光發展息息相關，例如餐廚助理、房務清潔、銷售等工作，然而個案須面對國籍與學經歷條件所帶來影響，雇主往往以外籍勞工的眼光看待個案，容易擔憂有違反法令的可能或是變相的認為可以剝削個案，因此相較於本地人媒合就業工作更具艱辛。

在實務觀察中研究者發現，個案就業最常發生的就是薪資待遇的合理性及加班費用給付的問題，以及個案因語言上的阻礙無法與雇主或同事進行完整的溝通所造成不公平待遇的可能性。因此受訪者 S2 表示個案就業過程中，社工仍會持續與個案進行討論，檢視就業環境與工作內容合理性及公平性。當個案面臨職場問題時，社工需要陪同個案學習如何面對與處理，特別是個案具有語言上的弱勢時，

更需要社工與個案一同討論如何為自己發聲。必要時，社工會介入與雇主進行溝通協商，當個案與雇主間產生衝突時，也需要協助進行處理。

我覺得要看那糾紛是來自於他跟雇主間或者是他跟同事之間...我會先去瞭解然後從個案那邊也可以瞭解，嗯個案為什麼會沒有辦法去接受這個雇主對他的要求，那他們之間衝突的點是來自於彼此之間認知的問題呢，還是的確這個雇主他做的要求確實是沒有一個可以協調的空間，所以我導致我可能真的要評估這個個案不適合再繼續這個工作...。那另外有一些部分是在他跟同事之間的相處如果有影響到他從事這個工作的一個的狀態的話，那我們會去討論恩有沒有辦法透過一些其他的方式去做減緩這個衝突的產生，或者是直接跟雇主做一些討論，調整工作內容或項目的狀況這樣子。（S2:414）

研究者認為工作人員陪同個案求職的歷程，透過反覆的討論、溝通、面試，協助個案學習處理職場問題及人際互動技巧，同理個案的挫折感，給予適時的支撐與鼓勵，受訪者 S2 也表示在陪同過程中能讓個案感受到階級平等與受尊重，增強個案在職場上獨立面對的能力，這也成為增權個案的方法之一。

就是我願意陪著他們到處去面試這件事情，他看到我直接跟雇主溝通的那個狀況，...他視為就是我為他們做的一種付出的一個過程。那再來就是我在協助他們媒合的過程裡面他認為我們之間是平等的，因為有一些個案他會認為，...他在臺灣從事的是一個比較好像看起來是一個比較勞力型態為主，然後是一個社會地位比較差的工作，但是我在所謂個案的試做或者是面試的過程裡面，其實我的那個態度會讓他們覺得我彼此之間是平等，我並沒有瞧不起他們做這樣子的一個工作，我覺得這點對個案，嗯某些個案來說，他認為是很重要的。（S2:406）

二、職業技能訓練

研究中發現，個案在安置期間除了選擇就業外，家園也提供職業技能訓練課程的服務，每週都會安排團體性的技能學習訓練課程。研究受訪者表示，家園的服務理念為鼓勵個案利用安置期間可以學習新的技能與專長，除了能加強自信心外，對於個人的未來生涯規劃也有正面的幫助。

我們去教他們某種職業訓練，讓他回到他自己的國家回到自己的家鄉的時候可以用那個技能去工作。因為有可能他們會選擇離開家鄉工作是因為他們沒有生活技能...還是說沒有一個創新的想法，比方說他們那邊都是務農的...所以他們不知道有這些東西是可以做經營販賣的，...我就給他們一些新的思考的方向跟新的職業的訓練，可以讓他們回去可以從事這一方面的工作，就可以脫離他原本的那種他原本的工作啊，就是離開家鄉工作的這一回事。也許他也可以自行發揮創意。（S4:246）

待在這裡的時候可以多學習一些東西。對，就是當作其實在，再充電、再學習，然後可以讓自己以後不用這麼辛苦（S1:41）

本研究受訪者表示，技能學習課程的內容是透過家園工作人員對個案需求的觀察，並且在住民會議上提案讓個案有機會共同討論，選擇自己感興趣的課程後由工作人員進行課程安排。課程內容包含語言學習、手作類型、專技類型（如電腦、美容美髮、指甲彩繪等）。因為課程的安排是以個案的興趣選擇為主，除了讓個案感受到自己受重視外，也相對地提高個案參與的意願。

我們提供合宜的選項然後由他們自己選擇他們想要做的學習。...是針對他們的需求還有他們興趣啊，對啊，以他們興趣為主，還有因為是他們選擇地所以他們自主性比較強的，就是他們有那個權力去選擇他們想要學的是什麼東

西，我們並沒有強迫。(S4:253)

主要是先瞭解他們有哪一些課程上面的需求，就是他自己想要增加哪一方面的技能，然後再就他們的程度來安排。(S3:46)

研究者發現婦援會家園爲了提供個案更完整的服務，除了安排團體性技能課程外，額外增加個別性學習課程，受訪者 S4 表示給予個案安排進階性技能學習課程，是期待能加強其能力，未來能實際運用在職場。

針對於特殊性啦、比較個別性的因為他們有可能是個案的技巧本來就是比較好，所以她沒有辦法只上一般的初階課程，對啊就必須再上這些課程這樣子，才可以真的達到他那個滿足他自己的謀生能力。(S4:280)

研究者發現，技能課程的安排也秉持增權理念的實踐，使得家園所安排的各類活動及課程，能引發個案對自己潛能的發現，例如個案從指甲彩繪的課程中發現自己美術的天份，肯定自己有另一項技能。

比方他上了指甲彩繪的課程，他就突然發現自己其實是很有這方面的天分，但這是在他的原生家庭或是那個社會環境當中，他完全沒有發現的，發現他潛藏的天賦這樣子。(S3:275)

在家園營造平等、開放的氛圍之下，讓個案有主動表達自己需求的空間與機會，研究受訪的庇護所工作者表示家園也嘗試連結各項資源提供個案需求的滿足，使得個案有更高的意願爲自己規劃生活，維持生活的規律性並且建立生活重心。

像有一些個案他可能教育程度沒有那麼高，...他希望可以學國字，就是學認字這件事情，然後或者是說他會希望想要學英文，那或者是學習一些才藝，例如說是美容啊、美髮的部分。(S1:162)

我們有一個自我探索的課程，其實就是針對每一個個案他們所提出他們想要，開發或者是甚至是抒壓這樣的一個方式的課程，那他透過跟社工的討論就去安排跟連結相關的課程資源進來，像我們有做舞蹈的、泳訓的，就是跟運動相關的這部分，然後我們也有做，比較像美容課程、瑜珈這一方面的。(S2:515)

我覺得最大的可能效果...就是他有身體達到放鬆之後我覺得他就讓個案他其實有一個消耗體能的狀況，那當然就可以達到讓他有一個情緒也放鬆對他在那個心靈的狀況之後有一些改善，...那另外就是作息也可以逐漸變得有一些規律，...我覺得設計這樣的課程有一個部分就是讓他們把一些就是多餘的，就是壓抑的情緒也可以在那個過程裡面做一些消耗，對，那我覺得這一點對他們來說的確是一個很好的轉化。(S2:520)

三、權益教育

研究者在實務工作上發現，多數個案對於臺灣的勞動權益資訊並不了解，這也成為個案遭受欺騙與剝削的原因。為了使個案在臺工作期間能夠掌握自身權益，受訪者 S2 表示，家園運用團體性的方式教育個案在臺工作的基本勞動權益及申訴管道，面試技巧與人際溝通技巧等，協助個案適應職場工作。此也有助於個案日後再選擇海外工作時，對於臺灣勞動市場條件與狀態的瞭解，降低個案再度受騙遭販運的機會。

我們一開始是用戲劇的方式呈現讓成員瞭解在台工作的一些合理的工作條件，勞動的權益應該要注意那一些面向。然後有一部份我們也設計了在工作當中可能會常見的一些狀況，比方說性騷擾，職場性騷擾的狀況，然後人身安全的保護，那跟解決的方式，我們會提供他一些資訊，如何求救啊，或者是說怎麼樣保護自己的安全。(S2:125)

受訪者 S2 表示，個案藉由就業權益教育能更清楚的辨別過往的工作經驗其不

合理、不公平之處，並且更加瞭解自身應享有的基本勞動條件與報酬，多語專線的申訴管道也讓個案對於求助的壓力降低並具有安全感。

那個勞力剝削的個案他告訴我，他說他太晚認識我了...因為如果早在他來台之後他就有機會可以接觸到這些資訊的話，他就不會苛扣這麼多的，被苛扣這麼多的薪資，...所以我覺得在他們都已經離開了那個被壓迫的環境之後，他們瞭解到這一些最重要資訊對於他們未來是不是要考慮...再來臺灣工作或者是說他們現在目前就正在就業中的個案更能夠清楚的知道跟區辨就是他所受到的什麼樣的待遇，是不是合理跟公平的。(S2:141)

研究者觀察到家園在就業與職訓上所提供的協助，主要希望能讓個案充分運用被安置的時間，獲得經濟上或知識技術上的能力，也從就業或職訓的過程中，使個案感受到自己還有很多發展的可能性，強化對自己的信心，達到增權個案的成效。

四、觀察與回饋

婦援會家園在就業服務設計上，採用雙軌並行制度。運用小額短期生活零用金配合求職與勞動權益相關教育，協助有求職意願的個案進行就業媒合並維持工作穩定。尚未就業的個案，也能透過學習職訓技能課程，增強自身能力並改善未來求職條件。

受訪者 S2 表示，家園提供生活零用金的用意在於降低個案的經濟困境，能自由掌控個人物品採購的權力。但對於個案中長期的經濟收入規劃上，還是需要協助個案朝向穩定收入來源的方向去思考。

我覺得基本上零用金的金額其實實際上對他們來說不大，但是他們會覺得至少有，有一個穩定的一個經濟的來源，對他們來說那個生活比較，比較不會感受到這麼的無助，就是沒有能力這樣的狀況，因為他們在還沒有就業的這段時間，他們基本上沒有穩定的生活來源。那如果有一些其他的同儕就是住民，他們本身是有帶著之前工作的一些收入進來的話，有一些積蓄的話，那相較於他們在生活上面的那個使用，比如說購買其他的一些用品上啊、相較啊，我覺得那個過程裡面，他們會覺得自己相對就是能力上是削弱很多的。那我覺得他們也會更有動力就是說，欸既使在一個有一個穩定的經濟小額的經濟提供上面，他們還會如果他們未來有需要更多的東西，他們就必須要自己去爭取，所以他們就會希望可以去工作。(S2:435)

本研究受訪的個案對於家園核發生活零用金制度給予正面評價，多數個案能理解零用金的用意在於補充性協助，家園仍鼓勵個案透過就業來維持個人穩定經濟收入來源。

因為你要是說你剛剛到那個地方，要是沒有錢，身上什麼都沒有，那肯定是沒有的對不對，...你可以用這錢想買點東西，就不用管別人借那麼，還得看人家臉色。(C1:213)

(零用金)很好，很高興。(工作後就不能拿)不會覺得失望，因為我能夠自己賺錢了，能夠自己找錢。(C2:60)

(零用金)有。有幫很大的忙。...但是用在其他需要的地方是不夠的。但是零用錢對我來說可以買一些東西。(C3:19)

家園提供就業媒合服務部分，透過受訪個案 C1 的回饋可以瞭解，社工處理就業媒合的態度積極性，對個案的信任感及就業積極度都有正向的影響。

有，他(社工)很著急啊，每天都幫我找工作啊，還要找適合我的。...有(討論)，他就問我說，你看想做些什麼啊？你比較擅長做什麼？(C1:134)

本研究中發現，個案本身對於就業的意願與推力，多半仍來自自身感受到的經濟壓力或家庭經濟壓力，促使個案較積極的尋求就業機會，穩定收入來源。然而，思鄉情緒對個案影響甚鉅，有時因而降低個案就業意願。

我工作之後可以寄錢給家人，可以買我要用的東西、衣服很多很多。可以寄錢回家給老人家跟小孩，那邊可以吃好吃的東西。(C3:24)

因為那時候我想家啦，也沒有心情去工作了。因為那時候都快過年了，完了在想，唉啊，過年能不能回家呢。(C1:157)

本研究受訪的個案 C2 指出，透過在臺工作的實務經驗，對性剝削個案的影響在於調整自己對工作的想法，對金錢與職業的價值觀造成正向改變，懂得認真思考與規劃自己的未來。

對(過去賺錢太容易了，現在要腳踏實地賺錢)，我會比較省，因為(清潔打掃的)那個工作很辛苦。我現在不想再從事過去的工作，我要真正的做人，想要有一個自己的家。(C2:126)

在職訓學習部分，本研究受訪的庇護所工作者觀察到，大多數個案過去沒有太多受教育的機會，對於學習新事物普遍缺乏自信。透過安置期間所安排的技能學習課程，讓個案有機會探索自己潛藏的能力，對於學習的興趣與意願也因此提昇，有助於培養更多個人才能。

我覺得有比較多的是在他提昇自我信心跟他建立學習的興趣這一種，是自我的對自我認同的那種能力，...我覺得這個課程是觸發他們去學習，然後讓他

們知道他們自己也可以做到的一個起始點，那至於後續我覺得還要靠他們自己的熱忱，就是對於學習這件事情產生熱忱，然後那個技能才會真的培養起來。（S3:68）

...我有一點機會接觸了它，一個新的東西我才能夠知道我對這個東西有沒有辦法產生興趣，或者是我有沒有這個天賦、潛能去發展這方面的一個能力這樣，我覺得對他們來說是一個刺激、是一個嘗試，也可以讓他們拓展他們自己的視野啊。（S2:458）

本研究受訪個案則從個案的角度出發，表示剛開始較以打發時間為主，但逐漸地從學習自己喜愛的課程當中，意外地發現在家園的所學，確實成為返鄉後有利於就業的條件。

因為我在印尼沒有學過(電腦課)這種東西，在這裡學到了，原本不會的現在會了，可以跟得上流行。...我現在在萬隆的餐廳工作，...中文課對我的工作有幫助，因為工作時有時會遇到客人可以講中文。（C2:70）

(電腦課)對我在印尼找工作有很大的幫助。對，我(現在在印尼的工作)需要，因為我的工作大概像出納。（C3:34）

在家園營造平等、開放的氛圍之下，讓個案有主動表達自己需求的空間與機會，受訪的庇護所工作者也嘗試連結各項資源提供個案需求的滿足，使得個案有更高的意願為自己規劃生活，維持生活的規律性並且建立生活重心。

像有一些個案他可能教育程度沒有那麼高，...他希望可以學國字，就是學認字這件事情，然後或者是說他會希望想要學英文，那或者是學習一些才藝，例如說是美容啊、美髮的部分。（S1:162）

我們有一個自我探索的課程，其實就是針對每一個個案他們所提出他們想要，開發或者是甚至是抒壓這樣的一個方式的課程，那他透過跟社工的討論就去安排跟連結相關的課程資源進來，像我們有做舞蹈的、泳訓的，就是跟運動相關的這部分，然後我們也有做，比較像美容課程、瑜珈這一方面的。(S2:515)

我覺得最大的可能效果...就是他有身體達到放鬆之後我覺得他就讓個案他其實有一個消耗體能的狀況，那當然就可以達到讓他有一個情緒也放鬆對他在那個心靈的狀況之後有一些改善，...那另外就是作息也可以逐漸變得有一些規律，...我覺得設計這樣的課程有一個部分就是讓他們把一些就是多餘的，就是壓抑的情緒也可以在那個過程裡面做一些消耗，對，那我覺得這一點對他們來說的確是一個很好的轉化。(S2:520)

本研究受訪者 S4 指出，透過團體性與個別性的技能學習培養，在家園服務的經驗中確實能協助個案返鄉之後，將在臺所學運用於職場工作中。

曾經去追蹤的時候...他是回去從事那個彩妝專櫃的課程，也許他來的時候就曾經接觸過，可是我相信這樣的技能可以讓她更深一層，讓他對原本的工作就是在彩妝的專櫃的課程可以讓她更有工作的能力。(S4:284)

受訪個案 C1 表示雖然很喜歡某些課程，但因為文化的差異與原料取得不易，較難在其家鄉作為個案謀生的行業。

學到那個手工皂怎麼做，但是我們家這邊做手工皂的很少。...買材料比較困難...自己做的手工皂要比買的好多了，質量也要比它好啊，還比較安全。起碼不像說，像吃的東西，像那泡麵一樣放那防腐劑或幹嘛的。(C1:89)

研究者從實務場域中觀察到職業技能訓練課程的安排，雖然希望朝向協助個案未來職涯運用發展的方向，但在實際執行上仍受限於原鄉文化及職業需求落差

而無法全然落實。再者，個案是否有意願學習技能並且在返鄉後作為未來就業的選擇，抑或仍然選擇海外工作以求取更高的報酬，也成為服務過程中的挑戰。

陸、失落的能量－內在復原

研究者由實務觀察中發現，人口販運被害人經歷被販運過程後，在人際互動與信任感及自我價值觀上受到極大衝擊，對於自我決策失去信心、感到懷疑，對人產生強烈的不信任感也使個案產生不安全感，加上面對未知的歸期，使得個案往往無法掌控與規劃未來生活，這些情況都與販運被害人的特殊性緊密相連。透過研究場域得以瞭解，生活失序的狀況在個案日常生活的身心狀態中體現，多數個案都經歷過失眠、做惡夢、對周遭事物提不起勁、失去好奇心、被動接受生活安排等狀況。這些身心問題都反映出個案內在創傷亟待修復，受訪者 S3 也有相同的觀察。

他們大部分都是性剝削或是勞力剝削的個案，...在那個過程當中他們對於人性其實產生了懷疑，然後也對自己的價值跟尊嚴，就是有一些懷疑，但是我覺得作為一個人他如果要繼續在這個社會上就是生存或是工作是一個很核心的價值，就是應該要去被修復的東西，那如果這個東西可以被修復了，他其實才可以展現在外，他才可以去工作，可以去學習，然後相信自己也相信其他人，就是他才可以繼續他後來的人生這樣子。（S3:148）

一、工作方法

受訪者 S3 表示，社工嘗試連結資源介入協助，然受限於個案母語語言及文化上的隔閡，目前尚缺乏東南亞語言的雙語諮商人才資源提供個別心理諮商。此外，由於多國籍個案原鄉文化的差異，對於個別諮商有所抗拒與排斥，更加深了進行個別心理諮商的困難度。

有試著幫他們安排那個心理諮商，...就是個案本身還沒有準備好，要接受這樣子的服務，然後我覺得還有另外一個是因為，是沒有準備接受服務的這個個案是，就是是有中文能力的，但是另外其他的個案，我覺得他們也，我自己覺得他也需要接受這樣的服務，可是因為受限於語言的限制，所以還沒有辦法替他們這樣進行。（S3:88）

研究受訪者表示家園為降低語言的阻礙，以及避免運用個別諮商方式可能對個案造成標籤化的感受，採用繪畫、舞蹈、音樂、電影、攝影等非語言導向的表達性藝術治療方式，透過各類型的創作與活動，協助被害人舒緩內在情緒壓力，並且希望藉由創作將情緒壓力轉化為正向能量，提升自我價值感與自信。

我們會希望先採用就是不需要一定要用口語表達的方式來參與這個團體，然後減輕他們對於就是使用語言的一個焦慮感，或者是說沒有辦法就是盡情表達這個部分，...我認為談論那個創傷也是一個非常有壓力的過程，所以...透過這樣子藝術的方式表達，...讓成員更能夠比較輕鬆然後也可以比較開放的來決定他自己要投注在這個過程裡面的深淺程度。（S2:189）

電影可以讓他們去看到另外一個不一樣的世界，然後去做一個重新的思考。那也許他們在反應他們自己身上的時候，他們就可以做一個更深層的自我思考，我覺得在這一塊，就是說在自我思考過後他們會知道怎麼樣去選擇對他們比較好的那個方式，所以這一塊應該是有那個，在自我療癒上面有某種的功能。（S4:310）

受訪者 S2 表示，家園也藉由辦理團體性出遊、娛樂活動，以及主題性成長團體的過程，建立個案彼此間的信任感與團體凝聚力，協助個案得以重新詮釋與架構外在世界，擺脫受販運經驗的影響。

人際互動上面...跟凝聚有關係的話，我覺得主要是協助他們這些來自不同國籍的住民，他們可以彼此有不同的認識在那個團體裡面，嗯，然後也可以減低他們彼此之間在生活上面的一些，就是摩擦，那我覺得在那個過程裡面他們有一些，生活層面之外的互動機會啦。還有就是讓他們有不同、不同形式的一些溝通，在那個團體活動裡面，所以我覺得可以增進彼此的認識跟所謂的那個信任程度。（S2:104）

我們在團體活動裡面因為他會設計一些彼此分享、回饋的機會，然後再來就是我們會共同完成一個作品，或者是我們會一起玩一些，嗯就是會設計一些遊戲讓他們能夠透過肢體或語言的方式做互動，所以我覺得這些都是他們在生活當中可能不會出現的一些互動方式，對那在這個活動的設計裡面他們必須共同完成，或者是說呈現一個競賽的方式，那我覺得那個體驗的過程或相互合作的過程都是他們在日常生活中比較沒有機會去嘗試到。（S2:110）

二、觀察與回饋

受訪的庇護所工作者觀察到，透過這些非語言導向、小團體方式進行的各類型活動，讓個案有機會從不同的角度發現自己也發現別人，覺察自己的各種情緒，也感受到他人與自己都有共同的情緒，協助彼此找到宣洩的管道與方法，並且期待能讓個案轉化成正向能量，看見自己具有改變的能力與選擇的可能。

有時候看到個案他們會覺得他們會陷入說他們自己是最倒楣的，他們是最無助的...那其實在這個社會的角落他所面臨的問題，他自己並不是特異性的，就是獨特，他不是唯一一個有這樣的問題的...可是他沒有新的選擇的方式，...他可以去思考說如果我在這個，是不是可以在這一個歷程當中，那我重新去看我自己，也是在同樣的選擇還是，是不是有重新的選擇，去學習做新的思考的訓練就對了，新的選擇的方式。（S4:316）

我覺得在那個探尋的過程裡面，其實他們有些人的確是很可以很清楚的表達他在那個被販運的過程當所受的一些委屈的情緒，或者是抒發他們對於思念家鄉那樣，就是在團體之外比較難去表達一些壓抑的情感，他們在那個團體過程裡面其實他們都能夠，應該是合理的、正當的、公開的去做一些表達，不過我覺得的確在他們身心反應上面，或者是人際衝突上面都有一些改善。

(S2:161)

研究受訪者 S1 及 S2 都提到，非語言導向的團體設計能讓個案運用不同媒材表達自己無法言喻的情緒，進而抒發與宣洩，並且在團體中感受到其他夥伴的支持，降低個案孤立感並建立團體支持力量。

有一個印籍的成員...那他從剛開始...好像是被規範進到這個團體裡面來，然後他的情緒可能是比較意興闌珊的，到他可以很主動的可以參與這團體所有的一些活動，然後到他返鄉之後他告訴我他甚至有的時候都還會拿出我們在那個音樂團體裡面製作的 CD 來聽，然後回憶那一切，他會認為那個時光對他來說是很難忘的。那我覺得這個團體的確造成了一些他的力量是，在那個唱歌然後接觸音樂的過程裡面抒發他的情緒，然後也讓他返鄉之後也有機會再回味那一段他們跟其他成員一起就是參與團體那個過程，然後共同完成那張音樂 CD，我覺得是讓他在臺灣有一個美好的回憶啊。(S2:168)

當他們願意投入之後，其實他們就會發現，自己也有一些不一樣，那其實到整個團體的最後其實，嗯，個案之間他們就是在團體之間的凝聚力啊，或是他們之間，就是那個支持的力量提昇了。...到後來個案的反應都是還不錯，那他們也共同完成了一片 CD，然後合唱了幾首歌，我覺得對他們來講那就有共同的回憶，那它們之間的連結也變強了。(S1:247)

本研究受訪的個案 C1 表示喜歡參與這類型的活動，透過歌唱的方式可以達到紓解情緒與壓力的功效，也學習到些新鮮事。

喜歡(音樂團體)，多好玩啊，在那地方大家一起唱，一起唱歌啊，感覺像回到小時候上學的時候。...有一首歌反正我很感動，叫我的家園吧還是什麼，就想到在那住的心情囉。...心情不好的時候，可以上那個卡拉 OK 裡面唱歌，把那些心裡的鬱悶都喊出來啊。(C1:320)

研究受訪者 S2 表示，透過團體式活動，讓個案看見團體生活中他人的狀態，產生同理與包容。也使得在生活中因為語言、文化差異所產生的人際衝突問題相對降低許多，個案也學習如何修復彼此間的關係、建立友誼。

那個互動的過程裡面很微妙的是當一個成員他利用了邀請，就是跟他有衝突的另外一個成員進入了就是合唱的這個行列的時候，其實不用太多的言語作一個就是修復的過程，...我覺得他兩個人之間的那個衝突其實就在那個合唱的過程當中被化解了，所以之後在團體之後他們兩個人的關係其實真的有達到那個修復的效果，然後我覺得那是在無形當中我們透過這個活動，讓他們達到了一些就是有不一樣，我認為有不一樣的轉化，在關係上的轉化。(S2:179)

因為關係修復，研究受訪者 S4 認為個案在團體生活中多了體諒與包容，面對能夠返鄉的夥伴，彼此間能轉化為正向的祝福，而非專注於自身的焦慮上。

我是覺得要回去的那個人是感覺到他是被祝福的，讓他們就是說他們要離去的時候是很有信心的，感覺是充滿自信的。...然後對於在家園的個案，從以前的避諱不去談返鄉的這件事情，到現在其實對於返鄉這件事情是大家可以給予祝福的那種氛圍是差很多的啦，比較可以給他們一種肯定。(S4:357)

研究者透過實務場域的觀察，對於販運被害人內在創傷反應有深刻地體會，

服務過的個案曾經表示自己對人的信任感在發現受騙的那一刻就支離破碎，因此當她來到家園時仍然對工作人員釋出的善意與真誠感到懷疑，在生活上會刻意製造許多衝突或問題想考驗工作人員是否真能接納與諒解。在歷經超過一年的服務歷程中，這名個案才對工作人員逐漸改觀並且建立信任感，但問起她現在對人的信任度，她表示傷口還在所以僅有 60%的信任感，她害怕自己再度受騙。由此可知，內在復原的工作不僅只是協助個案平復曾被販運歷程所帶來的傷害，更期待將加入增權的概念，使個案從過往忽略自己需求的情境中跳出來，真正看見自己、感受到自己，再進一步發現自己的內在還有許多未被發現的能量與才華，以建構更具自信與能力的自我。

柒、小結

研究者發現庇護所提供給個案的各項服務，從原本法定及公部門要求的規範性需求滿足為本，透過家園的服務理念與操作方式，加上實務經驗累積出對個案的觀察，日常生活溝通及討論的過程，讓服務品質提升到滿足個案的感受性需求與表達性需求。本研究中，家園提供安置保護服務的目標，是以增權理念為主軸，讓個案在安置期間透過團體生活相互支持，並能獲得更多、更豐富的學習與收穫。家園活動的設計，部分可能令個案在安置期間未有直接性的體認，卻在返鄉後有意外的發現。透過本研究受訪的庇護所工作者與個案的回饋，得以更清楚的窺見安置保護服務操作的樣貌，以及家園服務理念施展的成果，對於被害人需求的滿足有更多的體認。

第三節 庇護所服務評析

壹、公私部門的增權理念

由於本研究中發現研究場域是以個案增權理念為主軸，因此研究者也特別了解在網絡工作者的觀點上如何看待增權理念。對於增權的概念，研究者在進行訪談過程中時確實瞭解到受訪的官方代表其對於社工專業的不熟悉，因此無法了解增權的概念。若回到官方成立的背景與架構下來看，並不難理解原因何在，由此來解讀官方看待被害人時經常在犯罪者與被害人之間擺盪的狀態，實能完全了解。

還有什麼？什麼叫增權，我不懂耶。(N2:461)

但本研究受訪的官方代表在經由研究者解釋過後，對於是否應給予被害人增權的理念給予高度的支持，希望能倚重民間團體的專業去實踐被害人增權的理念。

(增權的必要性)當然啊，就是說我們其實也就委託你們這種比較專業的社工或生活輔導員，畢竟我們是不是那麼我們不太懂，所以才會委託你們。(N2:478)

若回到民間團體的角度上，本研究受訪的網絡工作者 N1 及 N3 對於被害人增權的理念有所共識，同時也都表達已將被害人增權的概念融入在庇護所服務中。對於官方則持保留的態度，同樣都認為官方尚有教育努力的空間。

(庇護所)現在有這樣的服務理念，有啊、當然有啊。...沒有，制定法的這個過程裡面沒有這樣的想法。(N3:315)

(官方)我覺得還很...很難吧。...就我會覺得說今天只要有社工專業在的話，她的服務選擇還是有一定的一個品質啦。(N1:334)

研究者在訪談中，以被害人曾經主動為自己書寫陳情信並郵寄至總統府，表達自己期待盡快結束司法案件後返鄉的要求此狀況為例，瞭解官方與民間團體的態度與想法。本研究受訪的官方代表給予正向的支持，認為站在管理者的角度，無論是需要改善服務措施或者是有需求未被滿足，都應該積極的回應給予被害人協助。

沒有關係啊，因為第一個他陳情我們其實受收容人現在都可以陳情、訴願啊，我們都可以他都可以打電話啊，我們還弄 0800 的啊、代接啊，就受收容人喔。所以說被害人他更自由，沒有關係的，因為基本上來講如果說是管理層面有問題，那我們當然要去改善、要去糾正啊，那如果是他個人問題我們就我想辦法。（N2:526）

在本研究受訪的網絡工作者 N1 及 N3 眼中，除了對於個案學習表達自己的意見以及權益給予支持外，更關注官方在事件當中的處理，是否能擴大視野去發掘此非單一個案的問題，而能朝全面性、制度性的方式進行改善。

我給他拍拍手，真的是拍拍手，我覺得他其實是真的非常的知道為自己發聲，我覺得這個是絕對是一個正面的事情，對啊，那但是我們整個體制怎麼去回應這樣的一個訴求，究竟大家是認為他是在找麻煩，還是真正看到說他的需求沒有被好好的照顧，才是真的關鍵。...那可是我們的體制怎麼回應，絕對不可以只是回應這個個案的那個需求而已，你一定要有一個再回頭去檢討整個制度性的改善的一個可能性，也就是說你第一個你要去看說這個個案的是不是的一個個案的狀況，還是說普遍的大家都有這個問題，好那我們除了解決這個個案以外，我們也要看看說制度上有任何樣子是不是大家普遍都有這個狀況，然後制度上有什麼改善的可能性。（N3:385）

因為本來案子不動後來就動了，我就說對啊，就是有效啊，那這個就是她的權益啊，所以我們不會去限制她們說你不能夠再去寫，我們大概只會跟他講說整個政府的程序是這樣子的，你寫給總統府，然後總統下面是行政院什麼，誰是管什麼、誰是管什麼的，然後就是怎樣。所以其實後來她的問題解決她還是寫去總統府的信箱說謝謝，然後一個謝謝承辦人員也要再寫一封，那他們當然是覺得很困擾，可是我就跟移民署的人講說我沒有辦法限制她們去寫這件事情，...他們覺得麻煩，可是我就覺得說像這樣的東西我們也不會去限制，因為那個就是她的權益。(N1:248)

研究者發現，透過個案陳情信的案例討論，可以更清楚瞭解個案增權的概念，官方還有許多可以被教育與改善的空間，但對民間團體而言，增權的理念已被接受並能朝向體現在庇護所服務內涵的方向前進。

貳、案主中心(Client-Centered)服務取向

研究者發現婦援會家園設定的服務模式是以被害人為中心，連結相關資源網絡，並與網絡成員合作共同協助被害人。本研究受訪的家園工作者認為，庇護所給予人口販運被害人一個暫時休憩的場所，個案能夠在家園內獲得身心照顧跟照料。研究者實務上觀察到在安置期間，個案仍須面對難熬的返鄉等待以及艱辛的內在復原歷程，然而，工作人員的陪伴與協助，給予多元化的資源，讓個案有機會獲得更充足的能量，再面對未來的旅程。

庇護所是一個站在被害人保護的立場，那其實跟網絡間其他的成員比較不一樣，我們主要是，以個案為中心作出發點去為個案服務，...以她訴求為主這樣子。(S1:269)

我覺得是一個復原的過程，療育復原，也許在這裡我用休憩，可是我覺得那個休憩對他們來說太輕鬆了。因為他們很多進來的時候，我覺得他們身心狀態是非常疲憊的，...那我覺得他們在復原的歷程並不是簡單的，...那個難是難在他們必須，把自己抽離過去曾經受到那個創傷的環境。（S2:537）

本研究受訪者認為家園像個中繼站，而家園所提供的服務也是個案應享有的權利。因此在服務的過程中，應該以被害人的需求為導向，給予被害人需求的滿足，也透過安置保護服務的過程中，協助被害人釐清過去遭受販運的經驗，從過去與現在的歷程中，看見自己正向的能力，藉由安置服務的過程強化自己，以因應離開庇護所後的生活。

我比較想把他解釋成是對於被害人的權利...我覺得這些服務他應該要得到而且他需要被幫助的。（S1:278）

比較像個中繼站，就像我剛剛講的在一個歷程的結束跟一個新的歷程的開始的那個灰色地帶，我們必須幫他釐清一些事情，然後建立一些規範讓他們有能力再去從事一個新的生活那樣子。...協助他們重建生活的一個過程。（S4:442）

研究中發現家園理念的實踐，讓受訪者最有成就感的部分來自於與個案工作的過程，特別是從服務過程中看見個案的改變，研究者認為這些互動回應以及改變，能讓工作人員更確信服務設計理念，並堅持繼續為個案服務。

那我們在工作中就是協助他，或是提供給他一些資源，那他學習了這些，這些技巧或是一些技能，然後他能夠真正的用在他的生活中，或是用在他未來規劃之中，我就覺得這是一件會讓我覺得非常有成就感的事情。（S1:332）

個案返鄉以後，他就是很感謝我們替他作的事情，然後他開始去學習英文，

就是他返鄉後去自己設定要去學習英文，然後希望自己可以找到一個比較好的工作，然後他不想再回去作以前那種類似性服務的產業這樣子。(S3:214)

最有成就感的是看到他們改變啊，看到他們的那個很像對未來都還有希望，覺得這個世界不再是那麼不公平，可以讓他們理性的去思考就是更理性地去思考他所處的環境那樣子。(S4:449)

參、個案服務需求滿足

研究中發現，除了庇護所提供的各項服務之外，研究受訪者表示個案在安置期間最常表達的就是迫切返鄉的需求，對於訴訟進度的追蹤亦源自於返鄉的期待，因此希望透過工作人員的協助能早日讓自己返鄉。

每個被害人他們最大的期望就是想要回家，個案可能他們會希望我們在訴訟上面提供一些協助。(S1:34)

他們很關注的是這一個訴訟案件其實是主要影響到他返鄉的期程的一個關鍵，對所以這個狀況有無進展，然後進展的這個頻率啊多快，都能夠影響到他是不是返鄉的這個狀況，所以他其實是會在我們的工作裡面，他會很自然的會拉到這個會談的主題裡面去，這是他們關心的。(S2:268)

研究者發現，未知的返鄉時程讓個案失去對未來的希望感，缺乏生活重心，家園工作人員與個案緊密相處下對個案情緒狀態有更深入的觀察與掌握。因此研究受訪者表示在家園服務上，個案最普遍又重要的需求，來自於提供情緒支持、陪伴與鼓勵。

就是情緒陪伴啊...他們是呈現一個茫然未知的狀態，他們就沒有辦法去對未來有任何打算...那我們如何讓他們在開始的時候就是那個，就是比較有能力

去面對未來。對啊，就是他的過去為什麼經歷過這樣的過去，是不是因為他有種種的原因，那可是他們過去不能否認他的過去啊，那可是他在迎接未來的時候他或許沒有新的技巧，還是說他或許沒有新的想法，那這一段時間我們剛好可以幫他整理出來。(S4:75)

我覺得我為他們大部分都是一些身心調適的工作，...嗯安排他們在庇護所內的生活，怎麼調適他們在等待返鄉這段時間他們的一個身心壓力的狀況，去抒解這些壓力，還有就是認識這個壓力的來源，對。那以及，我覺得也有一些陪伴的部分跟支持是在他們想念他們的家人，甚至他們現在沒有辦法即刻達成返鄉這樣子的心願，那他們那個情緒上面的安撫跟處理。(S2:13)

研究者在實務場域上觀察到，因應個案增權的理念婦援會家園重視個案的學習機會，因此在協助個案學習部分，研究受訪者表示會針對個案的個別需求尋求資源提供協助，希望透過學習的過程，讓個案培養自信心、提昇自我價值感，並且習得技能。

有啊有啊。比方說他們去上了游泳課程，然後類似像這樣子的，或者是他們所提出來的美容課程啊這些訓練，...會盡量做到(個別性需求滿足)，如果資源夠的話。(S3:170)

像有一些個案他可能教育程度沒有那麼高，然後他可能就會希望他希望可以學國字，就是學認字這件事情，然後或者是說他會希望想要學英文，那或者是學習一些才藝，例如說是美容啊、美髮的部分。這樣的需求我們有時候如果說我們可以在技能課程裡面安排進去的話，我們就會針對個案的需求去安排一些課程，那如果說剛好沒辦法安排上，...我們有另外申請費用幫個案去找在花蓮的一些師資，然後請老師來幫他們上課。(S1:162)

針對家園所提供的服務，本研究受訪者認為已能切合個案需要設計而予以滿足，僅有在個別性課程的安排上，會受限於師資或經費等資源，無法確實完全貼合個案的需求。

目前來說我覺得是相符合的，只是我覺得有些部分可以再作的更深入，然後再更個別化一些，可是現在可能就是受限於就是資源跟人力的限制這樣子。

(S3:155)

那庇護所裡面的服務其實大部分都有可以符合就是，除了他們要及時回家的這件事情之外，其實大部分都可以滿足...那我覺得比較，可能在於一些技能上面的學習，我們可能就會需要再多找一些資源來協助他們。因為每個人，我們可能沒辦法，每個人需求不一樣，那我們可能沒辦法那麼及時或是去找到這些資源來讓他們再學習，或是去上課學習一些技能。(S1:43)

本研究受訪的個案則表示，在受安置期間獲得的服務包含就業協助、課程學習、生活零用金提供、情緒支持與陪伴、家園電腦設備使用等。

找工作、讀書、保護我，很多啦。假如我有心事的話你們會安慰我。很多啦，我講不出來。(C2:18)

還沒有找到工作的時候你們有給...零用錢，後來...幫我找到工作。來這裡呢也可以去上課...在家園玩電腦免費，在印尼上網要到網咖還要付費。(C3:14)

在安置期間，受訪的個案表示能深切感受到對其有幫助的人，以家園工作人員為主，其次才是司法人員、通譯人員。研究者觀察到由於個案最關心的議題就是返鄉，因此服務滿意度仍與返鄉緊緊牽繫。

我的承辦人哪，對啊，就是所關心我的人啊，他都幫我啊讓我盡快回家啊。家園裡面的姐姐不也是嘛，像你們每天，我一跟你們說，你們就每天都在那裏催催催。(C1:457)

我很高興有得到你們的幫助。...我覺得最高興的是你們可以幫我趕快回家，就是我要求希望早一點開庭，...你們幫忙催訴訟。(C2:22、56)

我覺得...家園的人幫忙我。...我覺得檢察官也有幫到我，如果法官說什麼我聽不懂的時候，通譯會幫忙解釋。我覺得法官可以決定什麼時候讓我回去。(C3:76)

本研究的受訪個案也覺察到自己在家園生活期間的改變，多數個案認為自己懂得控制情緒並尋找宣洩管道，變得更成熟，也學習到面對陌生的人事物該保持警覺心，避免自己再度受騙。

我就是脾氣都改多了...我以前在那個收容所的時候那脾氣老不好的，看誰跟誰打，真的改多了。(C1:567)

(覺得自己)越來越成熟。我之前很容易發脾氣，現在我可以控制自己的脾氣，也比較有耐心。但是我還是很愛哭，沒有改。哭完會覺得比較舒服。有時候我就大哭，哭得很大聲就會覺得很舒服。(C2:118)

我會覺得自己越來越成熟，遇到這個事情我會學到下次不要太相信別人，要多問。(C3:114)

這就可以告訴我一點，以後不要亂跟別人走。走這麼遠，這次如果說真的給你賣掉了，那就沒辦法救了。(C1:524)

肆、小結

透過本研究發現，雖然官方缺乏對增權理念的瞭解，但透過民間團體的經營理念，能夠嘗試將增權的概念融入家園日常生活與服務當中，協助個案發現或找回自己的能力。研究者在實務上觀察到，透過工作人員的協助與陪伴，個案能運用自身能力建立起獨立生活的可能性，為未來生活做準備。此外，也期待透過增

權的過程能降低個案未來再度被販運的可能性。透過受訪者的回饋能瞭解，家園在個案生命歷程中扮演著中繼站的角色，在安置期間使個案回顧與接納自己的過去並能展望未來的人生，是家園工作的重點。研究者認為，庇護所若能創造出舒適、溫暖、正向而積極的氛圍，讓待在家園內的人都能感受到能量，並且願意開放自己與別人分享，更重要的是必須重視家園工作者與個案間交互的支持系統建立，家園工作者身心狀態越趨穩定，將可為安置保護服務進行及個案穩定度帶來正面影響。

第四節 尚待努力的防制工作

由於防制人口販運工作在臺灣仍在發展初期，受訪者對於目前防制工作落實的現況提出許多尚待改善與努力的部分。

壹、被害人鑑別與安置

雖然人口販運防制法中，對於被害人的鑑別與保護都有法源依據，但在實務面上發現，不同司法單位、警政單位間對於鑑別被害人在判斷標準的一致性上，仍然有改善的空間。

針對那個鑑別喔這件事情的那個過嚴或過鬆其實是令人非常非常困擾的，就是說大家沒有一個比較一致的標準，然後常常礙於業務的那個業績的需求，或者是個人的偏見，然後導致於那個鑑別的過程其實是有一些很不一致的狀況，我覺得這個是其實是很大的一個問題。（N3:336）

家園工作者在實務工作上也發現，許多防制工作的網絡成員對於人口販運議題的理解還有所不足，也因此造成面對被害人時，所應給予的平等與尊重度仍不足，往往容易落入被害人是犯罪者的迷思當中。

還不夠尊重，就是還是會很多人覺得他們就是來然後要跟我們拿一些什麼東西，我們並不需要這麼給他們。（S4:598）

有一些網絡成員可能會覺得說這個被害人是活該，他只要不要想貪小便宜...不要聽信那些人的話，他其實就可以避免掉被販運這個狀況，那可能就會對於被害人有很多的誤解，或是對他們有一些不友善的態度。（S1:405）

依據現行法規制度所給予被害人安置保護措施，然而卻忽略了在安置保護的同時，被害人仍應該保有選擇是否協助司法作證的權利，讓被害人在被充分告知權益的狀況下，能夠為自己進行選擇。給予被害人選擇權的尊重也應該落實在被害人是否接受安置上，目前的作法中，選擇權仍掌握在司法單位的手上而非回歸到被害人的個人決定。。

你願不願擔任司法證人我們是在鑑別的階段就讓你可以有一段時間去思考你究竟要不要去擔任司法證人，那也就是說這些保護服務是可以先進來的，不必跟你的案件是綁在一起的，那我覺得這個是目前台灣還沒有辦法做到的地方。（N3:30）

他就是責付給雇主，所以並不是說沒有選擇，而是說那樣的一個選擇可能是，就是由檢察官那邊就去做了決定了，對，而不是說問被害人的意願，這當中也許有問啦，我們不清楚，可是就是說有一些人她是真的就是這樣被，就是被責付在外面，他並不一定是進到庇護所（N1:437）

此外，被害人在接受安排被安置在庇護所後，能否選擇離開庇護所的做法，目前仍缺乏明確的處理機制與流程，相對地也讓被害人的選擇權因而受損。應該透過專案會議商討的方式，責付給主管機關或司法機關認定可以信賴的對象。

那時候我們就有給移民署一個建議就是說，我們認為遇到這樣一個情形應該召開所謂的解除，就是她要離開安置的聯繫會議，評估會議，...那這個評估會議當然就是要去聽說，原來查獲的警察認為說她出去人身安全的一個問題，以及她如果到的那個地方，那個警察還是，我倒覺得說原查獲警察是比較重要的，未來她去那個地方不一定要給未來那邊的警察知道啦，因為那個部份就是確定她的安全的話是社工就可以了，所以就是至少庇護所、移民署、跟原查獲單位的警察，大家要碰面一起開會吧，嘿，然後開完會之後來決定說 ok 不 ok。(N1:448)

給予被害人的各項保護措施中，在實務上也顯現出給予被害人的合法居留期限過短(每次核發 6 個月效期)的問題，雖然可以因訴訟案件需求而辦理展延，然而短期居留的身分對於被害人求職時，容易被雇主以無法長期聘僱而拒絕，致使被害人權益受損。

臨時停留許可只有六個月這部分我覺得這個其實是非常非常大的一個對他們權益的一個傷害，沒錯啦你真的給他一個合法的一個臨時停留的一個證件，但是這個證件帶來的好處除了可以自由行動以外，其實對他們外出工作並沒有這個大的幫助，是說當人家看到你拿的是停留許可，然後時間這麼短的時候，他很難找到一個真的穩定長期然後對他的未來也有比較多幫助的一個工作。對啊，我覺得這個是一個很大的限制，那與其是這樣子，倒不如乾脆就是我們就明文擺明了你願意留下來我就給你一年，不管你的CASE是長是短，我最少會給你一年，一年之後假設你的案子還沒結束，沒關係那我們再延長一年，反正我們一年也不過就 300 多個嘛，你到底能夠對整個體制有多大的影響，我不覺得。(N3:369)

這點也顯現出臺灣在給予被害人合法居留上的小心翼翼，因此對於是否放寬給予被害人長期居留，甚至永久居留的作法，即使有法源依據，實務運作上恐怕也不見得能夠順利通過申請。

如果他願意的話，可以融入這個國家，提供他永久居留的一個可能性，那我覺得現在在臺灣這一塊雖然在法上面有，可是其實我覺得未來被運用的機會並不高，我想這個關係到整個國家的一個移民政策的一個問題，（N3:35）

針對庇護所的設置標準，兩大主管機關移民署與勞委會之間並未達成一致的標準，移民署的專門庇護所與勞委會的混合型安置方式，形成極大的落差。對於受委託的民間團體背景與專業人力的要求亦不嚴謹，使得雙方的庇護所在提供被害人安置服務上的差異性，成為民間團體最大的隱憂。

（勞委會）他在住在庇護所期間，這個庇護所提供的服務他們是完全沒有規範，就是說他就放任這個庇護所反正我就是補助給你，你就讓他有吃有住其他的他通通都不管，我覺得這個是目前很大很大的一個問題。（N3:365）

就是專業人員比例應該增加，然後再來就是那個，嗯，因為他們現在基本上他們是混收的狀態，他們並不是人口販運被害人放在一起，他們是跟一般的勞工有一些情況需要安置的，一般的勞工其實是放一起的，那我曾經就是聽過...兩個不同類型的在管理上面其實問題是很大的。（N1:384）

貳、司法層面

被害人最常面臨的狀況就是司法偵審速度緩慢，司法單位無法給予明確的時間表讓被害人得以安穩的規劃被安置期間的生活。這點不僅只讓被害人受苦，對於提供安置保護的庇護所也十分困擾。

在於司法訴訟方面過於冗長，被害人都要等待滿長一段時間才有辦法有返鄉，或是有一些案件上面有一些進展，可是對於被害人來說他其實待在這邊，對他來講可能會變成是一種煎熬。(S1:395)

其實現在就是還是司法，就是目前整個對個案的整個流程當中，司法這一塊就會比較，比較、大概比較無能為力的一個地方。(N1:424)

此外跨縣市安置的狀況，在被害人面臨偵審出庭時必須要舟車勞頓的前往出庭應訊，對於被害人的身心狀態與人身安全都有所影響。實務上，移民署、各地地檢署及法院都設置有遠距訊問系統設備，然而因鮮少使用的不熟悉，以及必須見到本人才能進行偵審的迷思都造成實務上使用率偏低的現象。

出庭的這件事情，其實被害人都需要長途跋涉，就是需要花費比較長的交通時間然後去出庭，但是其實我覺得建議我們可以用一些視訊的設備，來避免掉這樣的狀況。(S1:400)

我們在協調會報我們跟檢察官講，說有(遠距訊問系統)但是你們檢察官不喜歡用。(N2:450)

受到安置的人口販運被害人很重要的角色是協助司法訴訟的進行，擔任證人的角色，但目前僅有少數案件能做到，透過民事訴訟的方式為被害人爭取應得的賠償。但對於如何給予被害人補償的工作，儘管有法源依據仍缺乏機制去落實。

我覺得最缺乏的就是關於被害人的補償的這一塊，很明顯的就是我們在這個司法的正義追求的過程當中我們完全沒有考量到，被害人呢加害人被懲罰之外，被害人應該有的補償是什麼？這個完全不在我們整個司法的一個重心當中。(N3:37)

參、防制網絡層面

在人口販運防制法的規定之下，不同單位都因著法源依據被納入防制工作的網絡當中。然而在實務運作層面上，網絡成員彼此的溝通與合作並不密切，需要仰賴協助被害人的社工人員協助進行串連。

這裡面當然就會看到一些問題，尤其是部會跟部會之間的一個合作的問題。

(N1:412)

那個服務之間的斷層，就是大家彼此之間又不溝通，你做你的我做我的，每次都要讓那個社工人員在中間拼命的串連，我覺得這件事情也是一個網絡之間的缺乏合作，然後彼此不聯繫這樣子，沒有人從頭把那個案子 follow 到尾，然後累死個案工作人員這樣。(N3:343)

你如果先講這個網絡的話我認為有啊，有這個網絡對，他看起來是一個樣子有一個雛形，對怎麼在編織這個網的過程裡面他還會需要一些力量把他拉的更緊一點啊。(S2:683)

雖然政府從開始推動防制人口販運工作開始，每年度各單位都會進行人口販運議題的相關專業訓練，但因為人員的流動以及未設專責專組的分工，使得第一線工作人員訓練不足或無案件承辦經驗，而有經驗者則已轉而負責其他項目的工作，缺乏有經驗的人才使得辦案經驗無法有效累積。

勞委會跟那個警政署這邊應該對於相關的人員應該還要再做更多然後更大規模的訓練，這個部分我覺得這兩個比較缺乏。(N1:411)

警察、警政署他們要自己的教育要去落實，我最多只能調一些他們的種子來，但是種子回去會不會再教我不知道，那專勤隊比較好的話是因為我自己一系列的去推它，然後他們也是每一年我編了錢給他們去做教育訓練。(N2:318)

肆、仲介制度改善

從整體制度面上來看，國內現行的仲介制度仍有許多亟待改善之處，也因此造成在第一線執法人員調查案件與鑑別被害人的困擾，民間團體認為應從根本問題－仲介制度面上進行改善，才能避免實務上鑑別混淆的狀況，也能夠讓人口販運的問題在某些層面上獲得控制。

在鑑別過程當中其實有一個比較大的困擾整個就是說仲介制度的缺失，導致於如果你真的要嚴格的拿那個比較廣義的來看人口販運的被害人的話，你會發現整個在仲介制度的缺失底下所有的外勞會變成被害人，這件事情我覺得真的是影響鑑別當中一個很大的關鍵，那我自己會覺得說如果是仲介制度的缺失你就應該去改善那個制度，而不是因為他目前有這個缺失那我們就把這個制度受害者全部歸成人口販運被害人，我覺得這個是一個目前很大的一個迷思啦。（N3:348）

跟臺灣就是外勞仲介制度有很大的原因，因為這仲介制度其實會讓勞資雙方處於一種資訊不平等的狀況，而且其實也很容易形成勞力剝削，那這個仲介制度改善，其實就不會有那麼多被人口販運的人了。（S3:286）

伍、小結

臺灣防制人口販運工作在近年來推展迅速，官方積極投入資源與努力，結合民間團體的力量共同推動許多重要的政策措施。但所有的工作都可能會面臨盲點與瓶頸，從研究中可以看見防制工作上還有許多未竟之處，需要政府各部會看見問題的核心去因應與改善。安置保護服務雖僅是防制工作中的一環，卻又因為涉及被害人而扮演重要的角色與功能。因此，在規劃與改善防制工作的方案措施時，

應秉持被害人為中心的原則，加強跨領域專業間的溝通與合作，才能提昇被害人服務品質並達成防制工作的成效。

第五章 研究發現與建議

第一節 重要研究發現

本文主要目的在於瞭解現階段人口販運被害人安置服務在臺灣的運作情況，由民間團體所經營的庇護所中，瞭解經營庇護所的理念，以及實務上設計與提供各項服務的現況，以瞭解是否能切合被害人的真實需求。爰此，本研究以深度訪談做為研究方法，分別訪談三名人口販運被害人、四名庇護所工作人員，以及三名網絡工作者(二名民間團體代表與一名官方代表)，共計十名受訪者，期能以多元觀點統整出更具全面性的資訊。

壹、庇護所的功能與角色定位

庇護所給人的印象是給予有需要的人一個暫時性棲身的地方，由專業人員給予適當的照顧與協助，讓需要被幫助者能夠在充分休息與準備後離開庇護所，回到自己原本的生活中。在本研究中，研究者希望能藉由受訪者不同的視角統整出對於人口販運被害人庇護所功能與角色的瞭解與期待。

透過研究發現，庇護所的功能與角色在官方的角度上，很明確的定位在因應法規上的要求而為。換言之，官方對於庇護所功能與角色的期待，以不違背相關法規與國際潮流為主，對於庇護所真實運作方法上沒有太多的思考，而以官方與民間共同合作的方式給予合理的解釋。此外，透過研究中發現，官方於被害人安置保護服務的思考點，仍無法完全擺脫被害人為犯罪者的迷思，此點展現在對庇護所的管理角色與掌控被害人的程度有較高的期待上。

站在民間團體的立場上，投入人口販運被害人安置保護服務，除了必須具備服務人口販運被害人的專業，還同時必須掌握安置處所的經營管理方法。官方給予的尊重與支持確實對於初起步的被害人安置保護服務有所助益，也因著民間團體提出的建議進行執行面上的改善，具有彈性調整的空間。然而，民間團體更重視的，是深化被害人安置保護服務的專業性，強化服務的深度與廣度。除了在法規要求的基本面上給予適切合宜服務外，秉持低度管理的理念，運用各項服務措施發展出對於被害人更具有服務效益、更滿足需求的服務內容。

雙方的經營理念在庇護所功能角色上仍有落差，民間團體仍需要持續與官方合作，經由穩定合作關係給予其適當的教育及協商，彼此間由上下從屬角色，轉變為平等合作的夥伴關係。從關切被害人自由度、庇護所管理角色、以及行政層面問題的問題，轉而共同合作提昇安置保護服務品質，設計切合被害人需求的服務項目，細緻化安置保護服務的內涵，對於被害人的保護工作會有更大的效益。

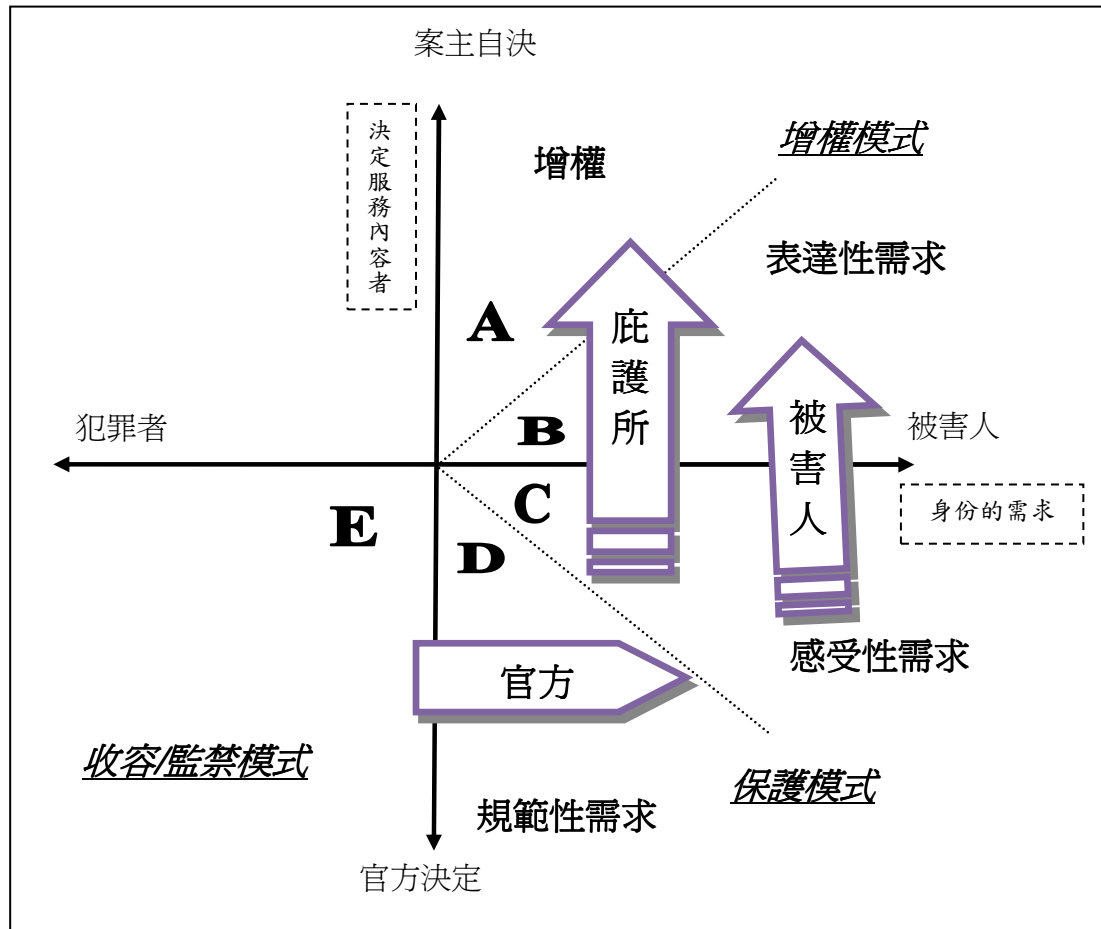
若由防制工作網絡整體來看庇護所扮演的角色，安置保護服務幾乎涵蓋了被害人所有需要的協助，在網絡中能同時具備扮演 3P－保護(Protection)、預防(Prevention)、起訴(Prosecution)的角色。更廣義的來說，庇護所因在服務被害人的過程中，必須與許多不同的專業人員合作，因此也符合移民署近年來提倡的「第 4 個 P」－夥伴關係(Partnership)。此外，庇護所在經營夥伴關係的同時，倡導者角色也同時落實在各類各樣的服務過程中，透過倡議的過程協助被害人取得資源及滿足需求，也累積更多實務經驗能給予制度上的建議。

儘管庇護所同時扮演著多重角色，努力讓防制工作網絡體系得以更綿密的織起合作關係，也能給予被害人更多的幫助。可惜的是，在被害人的司法進程上，庇護所仍無法有更多合理參與的權利，為了擺脫被動地陪同被害人等待的劣勢，必須更積極的扮演倡導者的角色，爭取參與的空間與可能性。

貳、庇護所服務內涵與被害人需求滿足

庇護所基本服務的規劃來自於法規上的基本要求，透過本研究可以瞭解這些基本服務已給予被害人規範性需求的滿足。然而在第一線工作上，家園工作者與被害人緊密相連的共同生活，從觀察、相處、互動、分享中嘗試將規範性需求的操作加以細緻化，提昇服務品質與效能，企圖給予被害人更符合其需求的服務。

透過本研究的整理，瞭解現階段被害人安置保護服務的設計與運作現況，若回歸到本研究架構圖上呈現(如圖 5-1)，官方對於安置保護服務仍在象限 D 的區塊上，某些時候仍需要澄清被害人非犯罪者的迷思，但整體服務規劃的方向已在保護模式架構的思維，也許是需要庇護所給予更多實務經驗的分享，讓官方得以更清楚理解安置保護服務的內涵。庇護所部分，是以個案增權為核心理念，由規範性需求出發，將服務設計提昇到被害人感受性需求的滿足作為服務基礎，實務操作與設計則以被害人表達性需求滿足及增權為目標，藉以在服務過程中給予被害人增權的機會與能力。因此，在研究架構圖上則跨越象限 C、象限 B 與象限 A，以保護模式為基礎、增權模式為目標努力。被害人部分，在接受安置保護服務的過程中，感受到平等、尊重與自由，能重新與人建立信任感並掌控自我選擇權力，適時為自己爭取應有的權利及協商的空間。在研究架構圖上呈現出橫跨象限 C 與象限 B，並朝象限 A 邁進。



資料來源：研究者自行整理

圖 5-1 安置保護服務需求模式分析

透過研究發現，多數的被害人在接受安置過程中最必要的需求是與返鄉密切相關的司法訴訟問題，也因此家園工作者必須在司法訴訟協助上有更多的著力與協助。由於被害人最關心這項議題，使得家園工作者有機會透過彼此討論的過程，釐清被害人對於臺灣法令制度的瞭解、司法人員的角色與功能、網絡成員所能給予被害人的協助等資訊，藉以提昇被害人的司法資訊認知度。釐清被害人認知與資訊給予，讓被害人理解自身處境，在適當的時機鼓勵與支持被害人為自己的權益發聲。從詢問、討論到爭取的過程，一步步的推動被害人建構出自己的能量，進而朝向增權的目標前進。

被害人在接受安置的期間，因應個別問題的狀態對於所需要的協助或服務有所差異。家園工作者在面對被害人中長期生活重心的安排問題時，透過尋找各項

資源來提供被害人多元化的選擇。被害人經常表達經濟問題與就業的需求，因應被害人多數受到經濟壓力而選擇海外工作的背景因素下，立基於財務經濟考量下的服務項目更顯現其重要性。婦援會家園設定以緊短期經濟需求、返鄉後在地工作以及返鄉後海外工作等三面向為目標，設計提供短期小額生活零用金來穩定被害人生活失序與重建個人生活掌控感，具有經濟壓力且有就業意願者則積極予以就業媒合之協助，使其能維持個人財務上的穩定，降低生活與心理壓力。考量被害人返鄉後留在原鄉工作的需求，給予多元化、個別性及團體性的訓練課程，課程設定的目標不受限於專業技能學習，而是具開放性與彈性的納入各種類型的學習課程。

在增權理念的目標下，家園秉持學習過程更重於學習結果的理念，引導被害人在學習的過程中獲得自信的滿足與自我價值感提昇，使被害人能在建立個人學習自信心後，將經驗與能力複製到學習專業技能及日常生活事務中。針對被害人返鄉後仍可能選擇海外工作的需求，家園運用團體工作的方式，教授臺灣的基本勞動權益、申訴管道、職場人際互動與溝通技巧等資訊，並輔以安排職場體驗活動讓被害人有機會更深入瞭解工作型態與環境、雇主期待與互動方式等，藉此提昇被害人對於台灣勞動環境的知識，降低未來海外工作時的再度被販運的風險與壓力。

歷經被販運經驗的被害人，從國外文獻中指出多數被害人展現在日常生活中的是普遍性的害怕、恐懼與高度不信任感。從家園服務的被害人中也同樣可以發現這些因創傷經驗而造成的影響，被害人通常以生理上的不適為主述需求，多半包含身體莫名的疼痛、婦科問題的需求、失眠、做噩夢、注意力不集中、憂鬱或躁鬱等。家園除了提供醫療需求的滿足，更企圖深化服務給予身心靈復原的協助。面對現階段對於多國籍被害人以及人口販運議題心理諮商資源的不足，家園工作

人員嘗試透過非語言導向的表達性藝術治療方式，藉由不同的媒介方法包含音樂、舞蹈、美術、攝影、電影等方式，協助被害人內在能量的滋養與增強。也企圖透過各項團體性的活動，增加被害人彼此間的互動與互助，拓展被害人的視野，增加團體凝聚力與共識，讓被害人彼此間也能夠相互支持與鼓勵，消除被害人孤立無助感。

從研究中發現，被害人內在復原的能量是從團體生活中的正面影響累積出來的。被害人在家園生活的過程中，受到最大的影響來自於環境中所營造出的氛圍以及同儕與工作人員間的支持網絡。家園體認到這點的重要性，於是運用硬體環境上的優勢，營造家庭式團體生活的氛圍，透過植栽蔬果花卉拉近被害人與空間環境上的關係，提高被害人對家園認同度。運用值日生烹飪以及環境清掃工作的分配，建立被害人規律生活作息的穩定性，並且在烹飪分享的過程中，建立被害人的自信心，並且訓練團體成員間正向回饋與分享的概念，達成團體凝聚力與認同感。團體凝聚力與家園認同感所帶來的最大幫助，在於消除多國籍被害人團體生活間因為語言、文化、生活習慣等差異性所帶來的衝突，當彼此間的互動與瞭解度增加，越能強化彼此間尊重、接納與包容的態度的展現，即使面對無可避免的衝突，都能轉化為正向的問題解決能力及人際關係互動能力的培養。被害人面對受限的自由以及無法預期的返家時程的壓力與焦慮，經常容易將所有的情緒宣洩在工作人員的身上，包含對生活規範的挑戰、負面情緒的渲染等，這時候更需要工作人員用同理、包容的態度給予被害人情緒支持與陪伴。工作人員的身教在家園中、在被害人眼中是學習的模範，對於團體互動以及團體氛圍都具有影響力，因此工作人員情緒穩定度以及面對突發事件危機處理的能力，都對被害人形成影響。包容、接納、支持、陪伴與鼓勵，是家園工作人員治癒被害人受創心靈的最佳良藥。

從研究中工作人員的回饋，可以更清楚的描繪出家園工作的互動與交流間所造成的影響。人與人之間情感的流動，情緒的傳遞與渲染，是家園工作最辛苦、最吃重的工作，卻也是工作中最具重要性、最有成就感的一環。家園工作人員面對的被害人也許還在被販運的創傷或混亂中，往往對自己、對生活、對未來都茫然無知，更無法清楚的說明自己的想望與需要，因為工作人員陪伴與帶領，才能讓被害人穩定後思考自己需要什麼，應該為自己爭取些什麼。因此，需求的辨識、界定與提供，多半從工作人員開始，一步步引導被害人思考、選擇、掌控與運用，這是雙向互動的過程，必須由工作人員與被害人同心協力才能共同達成目標。

參、庇護所增權理念的體現

增權的概念在社會福利服務中並不陌生，但對於人口販運議題中跨專業網絡成員而言就顯得較為遙遠與難解，也因此人口販運安置服務的政府委託機關無法確實瞭解增權的意義與操作方式，而必須仰賴受委託單位的協助。所幸民間團體具有案主增權的概念與理念，能夠在安置服務中協助達成被害人增權的目標。

Adams 於《Empowerment, Participation and Social Work》一書中，引述 Lord 與 Hutchison 對增權定義為：個體、團體與/或社群掌管其境況、行使其權力並達成其自己的目的的能力，以及個別和集體地，能夠藉此幫助自己與他人將生命的品質提高到最大限度的過程(引自陳秋山譯, 2010)。這定義中包含了三個重要的元素：人們的能力、他們藉以行使權力的過程，以及他們的成就。對照於家園工作者對於增權意涵的認定與服務理念，兩者相去不遠。家園工作者認為增權是協助個案發現或找回自己原有的能力，並給予更多的協助，增強其正向的成功經驗，使其學習如何運用自身的能力，面對與解決生活中的問題，並透過此過程強化個人的自信心。婦援會家園工作者對於在家園協助達成案主增權的理念具有高度共識，

並能掌握增權的核心價值，在實務工作上進行推展。因此，透過本研究可以瞭解在庇護所經營上，如何運用增權理念融入安置保護服務中，將被害人需求滿足提昇到增權的層次。

增權理念實務運用在安置保護服務上，首先是因應多國籍個案在語言、文化上差異，造成被害人自我價值感低落、孤立無助感與缺乏自信心等，增權理念需要深化到日常生活中，讓團體間用潛移默化的方式影響與改變個案。從日常生活公共事務的參與過程，例如值日生烹飪工作，透過團體的力量給予被害人正向的學習與成功經驗，累積被害人的自信心，進而肯定自我能力。被害人日常生活中另一部分是個人作息與重心的安排，這之中包含就業、學習、活動參與等各面向，共同的關鍵是選擇，被害人如何為自己進行選擇與安排是增權工作的重點。多數的被害人在失去生活掌控感與自由的歷程中，往往也喪失了對選擇的主導權與自信。家園工作者為了讓被害人的依賴度降低、自主性增強，提供被害人多元化的選擇機會並協助與陪伴被害人「為自己做決定」，例如個別性或團體性技能課程內容的選擇、團體活動時間與地點的選擇等，讓被害人感受到自己的選擇確實能影響外在環境的改變，增強對自我選擇的信心與勇氣。

增權理念也在住民會議中潛移默化的影響被害人。公民會議的參與過程，是一個創造平等、尊重、為自己與團體發聲的絕佳機會。家園定期召開的住民會議，在長時間的經營之下，由工作人員慢慢地將主導權交由被害人掌握，鼓勵被害人在公眾會議上公開討論團體間的重要事務，並協助其達成共識。增權的過程不僅只是在會議進行的當下，背後更重要的是家園持續營造出的氛圍是否具有足夠的開放度，家園內的事務是否具有討論的彈性，這些都影響被害人為自己與團體發聲的動機與勇氣。此外，當被害人提出要求時，家園能否給予被害人正向回饋與

肯定，並且在合宜的範圍內給予允諾的可能，確實讓被害人感受到爭取而來的改變，這些都是案主增權工作的關鍵。

在增權工作上，權力階級議題對家園工作者與被害人而言都是挑戰。家園工作者必須面對自己管理權力上的削弱，掌握低度管理的真意並予以落實。被害人則必須面對自我的挑戰，能否強化自我內在的能量，足以抵抗面對工作人員時的階級壓迫感，而能真實反映自我需求。安置保護服務要能推動增權理念，唯有真正落實平等、開放、尊重、接納的基本信念，透過實際行動與作為，營造出讓被害人感到安心的環境，才能有效的推展增權理念的實踐與體現。

第二節 對人口販運被害人安置保護服務的建議

依據上述研究結果，研究者針對防制工作網絡與制度，及庇護安置服務提出研究建議如下：

壹、防制工作網絡與制度層面

一、公私部門建立夥伴關係

人口販運議題的推展需要政府單位與民間團體共同合作，然而良好的合作關係應該立基於互信、平等的基礎上，並非是以指導單位指揮下屬的方式進行。在防制人口販運工作上，從 3P－保護(Protection)、預防(Prevention)、起訴(Prosecution)出發，到拓展為 4P－保護(Protection)、預防(Prevention)、起訴(Prosecution)、夥伴關係(Partnership)的合作網絡，靠的不應該是口號，而是落實在目前的合作網絡與關係上。當公部門能放下身段，真正願意聆聽與接納民間團體的觀察與建議時，才能造就更多改善與提昇服務品質的空間，也才能真正落實防制人口販運工作的 4P 原則。

二、專責專業人員的培訓

目前人口販運防制工作體系中缺乏專責人員，特別是在執法單位上，往往面臨因為輪調制度，使得具有人口販運議題經驗者無法長期留任，第一線始終面對新手上路的困境。儘管政府各部門每年固定進行專業人員的訓練工作，但卻無法確保執勤時確實是受過訓練的專業人員進行一線工作，影響到對於人口販運被害人的鑑別確實度，以及對於人口販運被害人的瞭解與尊重。人口販運議題有其複雜度與特殊性，建議執法單位能設置專責單位進行經驗累積，並且規劃實務交流進行經驗傳承工作。

貳、安置保護服務層面

一、服務資源保持多元化與彈性

人口販運被害人專門庇護所是臺灣的特色，也是優於他國的保護服務設計。然而，現階段在服務資源的提供上仍固守法規上的規範與要求，在實務操作面上缺乏彈性運用的空間。透過研究發現，被害人安置服務的過程具有許多服務「人」的變動性與個別化需求，在制度規劃上是否能改變目前行政作為優先的思考方式，而以服務需求者也就是人口販運被害人的實際需求為優先，保持服務資源運用的彈性與多元化的可能性，藉以提升服務品質與效能。

二、提供被害人安置於庇護所外的選擇

雖然人口販運被害人專門庇護所提供給被害人安置保護服務的協助，然而被安置過程中受到部分限制的自由仍然在複製被害人過去遭受販運被控制的經驗。研究者建議在現階段安置服務的制度中，更清楚的規劃出安置於庇護所外的選擇

與行政作法及流程(例如設置過渡性住宅或提供房租補助)，並且在合理的範圍內將選擇權交還給被害人，而非以配合司法訴訟做為另一種隱形控制的手段，造成販運經驗的複製與二度創傷的可能性。

三、安置保護服務應具有增權理念

庇護所具有先天條件的優勢能長時間密集的與被害人相處，若能將被害人增權的核心價值與服務方式，融入庇護所安置服務中，對於達到被害人增權工作的目標有更大的效益。安置保護服務的目的除了給予安置期間的人身安全與需求滿足外，更重要的是預防未來再度受販運的可能性。為了降低再度受販運的風險，並且增加被害人獨立生活與規劃未來生涯的能力，被害人增權工作著實具其重要性。

第三節 研究限制與未來研究建議

壹、研究限制

由於研究者本身即於研究場域內工作，對於庇護所服務操作方式有近距離的觀察與體認，也因此研究上未能擴及其他人口販運被害人專門庇護所，無法進行不同受委託單位經營模式間的比較，使得研究發現的詮釋有其限制性。再者，受訪對象由於包含被害人、家園工作者及網絡工作者，受限於訪談與資料處理的時間與能量，每種類型受訪者僅為三至四名，未必能達到資料飽和度。此外由於受訪的被害人包含外國籍，在語言溝通上需要仰賴通譯人員協助，在語意傳遞過程中亦可能造成資訊不完整的部分。本研究僅針對移民署所屬之人口販運被害人庇護所進行探究，無法推論至其他部門所設立之人口販運被害人庇護所，具有其詮釋的限制性。

貳、未來研究建議

一、研究移民署所屬三所專門庇護所間的差異

本研究中僅能呈現單一受委託單位的經營風格與模式，對於同樣接受移民署委託之不同庇護所間進行後續研究，應能更清楚整理出人口販運被害人安置保護服務模式之架構。

二、研究移民署與勞委會所屬人口販運被害人庇護所間的差異

本研究中網絡工作者對於勞委會委託安置保護服務有諸多建議，由於公部門委託的方案形式、給予的資源與要求並不相同，兩者間的落差是否造成被害人權益的差異性，值得後續研究探討。

參考文獻

- 刁建生(2007)。《全球治理下人口販運犯罪與防治策略之研究》。臺灣大學政治學研究所碩士論文。
- 今日新聞 (2003)。〈偷渡悲歌／外海遭丟包 6 死 4 失蹤 大陸妹指認出兩蛇頭〉。
上網日期：2003 年 8 月 26 日，取自今日新聞網頁
<http://www.nownews.com/2003/08/26/328-1503776.htm>
- 內政部入出國及移民署(2007)。「行政院防制人口販運協調會報第 3 次會議新聞稿」。
上網日期：2007 年 7 月，取自內政部入出國及移民署防制人口販運網
http://aht.immigration.gov.tw/ch/News_NewsContent.aspx?NewsID=74
- 王清峰(2007)。〈人口販運法律及政策初探〉，《婦研縱橫》，84:3-22。
- 王鴻英、白智芳(2008)。〈異鄉血淚、溫暖何處尋？—談人口販運被害人保護〉，《律師雜誌》，349:43-54。
- 余國成(2007)。《人口販運被害人保護之研究》。中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(2002)《社會工作理論：處遇模式與案例分析》。台北：洪葉
- 巫立淳(2005)。《人口販運被害人處理流程之建構：以外國籍性剝削女性受害者為例》。中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 李開敏、陳淑芬(2006)。〈受暴婦女的增權：社工復原力訓練及督導之整合模式〉，《應用心理研究》，32:183-206。
- 周憶如(2007)。《誰是劊子手？—遭性剝削東南亞籍人口販運被害人在台灣之處境與困境分析》。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 林明俊(2008)。《警察人員防制人口販運法制之研究》。國立中山大學政治學研究所碩士論文。
- 林盈君(2006)。〈人口販運議題在臺灣〉，《婦研縱橫》，77: 20-30。
- 施博琦(2004)。《國際人口販運問題之法律研究》。世新大學法律學研究所碩士論文。

- 胡幼慧、姚美華(1996)。〈一些質性方法上的思考〉，(胡幼慧編)，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 141-158。台北：巨流。
- 徐福基(2008)。《我國防制人口販運相關問題之研究-以性剝削為探討中心》。國立臺灣海洋大學海洋法律研究所碩士論文。
- 袁力強(2007)。《台灣新移民非政府組織及反人口販運之研究》。國立政治大學臺灣研究英語碩士學程碩士論文。
- 高迪理譯(2009)。《服務方案之設計與管理》。台北：揚智。
- 婦女救援基金會(2005)。《大陸女子偷渡來台與人口販運關連調查初探報告》。財團法人台北市婦女救援社會福利事業基金會。
- 張紉(2000)。〈青少年安置服務福利屬性之探討〉，《臺大社會工作學刊》，2: 191-215。
- 陳文德(2007)。《我國防制人口販運作為之研究—全球治理的觀點》。中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 陳向明(2002)。《社會科學質的研究》。台北：五南。
- 陳玲玲(2008)。《我國與國際合作防制跨國人口販運之研究》。國立台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 陳淑娟(2005)。《建構收容非自願少年安置機構之行動研究-以權力觀點的解釋》。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 陳癸瑜(2008)。《人口販運犯罪態樣與被害人需求評估》。財團法人台北市婦女救援社會福利事業基金會。
- 黃英慈(2007)。《東歐人口販運之研究-以性販運為例》。中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 黃富源、蔡庭榕、楊永年、鄧學仁(2007)。《跨國人口販運之態樣、原因及防治策略之研究》。內政部入出國及移民署委託研究計畫。
- 黃雅羚(2004)。《販運人口行為之研究》。國立臺灣海洋大學海洋法律研究所碩士論文。
- 葉毓蘭(2007)。〈兩岸共同合作打擊人口販運〉，《婦研縱橫》，84: 23-31。
- 廖正宏(1985)。《人口遷移》。台北：三民。

- 歐姿妤、黃貞觀、盧淑敏、李書芬(2009)。〈以馬斯洛人類需求階層探究專科學生之需求〉，《中等教育》，60(2): 64-80。
- 鄭巨良(2008)。《批判 2003 年至 2009 年台灣的反人口販運運動》。國立中央大學英美語文學研究所碩士論文。
- 蕭明欽(2008)。《我國防制人口販運法制之研究》。中央警察大學法律學研究所碩士論文。
- 戴鼎翰(2008)。《全球化與勞動販運防制之研究》。中央警察大學外事警察研究所碩士論文。
- 謝立功(2005)。〈臺灣人口販運問題分析〉，《中華警政研究學會會訊》，3: 43-48。
- 簡春安、鄒平儀(1998)。《社會工作研究法》。台北：巨流。
- 羅光智(2007)。《從美、日立法例論我國防制人口販運法制》。中央警察大學法律學研究所碩士論文。
- Adams, R.(2010)。《培力、參與、社會工作》(陳秋山譯)。台北：心理。
- Chuang, J. (2006). Beyond a snapshot: Preventing human trafficking in the global economy. *Indiana Journal of Global Legal Studies* , 13(1), 137-163.
- Clawson , H. J., Salomon, A. & Grace, G. L. (2008). *Treating the hidden wounds: Trauma treatment and mental health recovery for victims of human trafficking*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Office of Assistant Secretary for Planning and Evaluation.
- Clawson, H. J. & Dutch, N. (2008). *Addressing the needs of victims of human trafficking: Challenges, barriers, and promising practices*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Office of Assistant Secretary for Planning and Evaluation.
- Clawson, H. J., Small, K. M., Go, E. S. & Myles, B. W. (2003). *Needs assessment for service providers and trafficking victims*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Cohen, L. E. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*. 44, 588-608.
- Lee, E. S. (1966). A theory of migration. *Demography*. 3(1): 47-57.

- Sparks, R.F. (1981). Multiple victimization, evidence, theory and future research. *Journal of Criminal Law and Criminology*. 72(2): 772-776.
- U.S. Department of State. (2005). *Trafficking in persons report*. Retrieved from <http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2005/index.htm>
- U.S. Department of State. (2006). *Trafficking in persons report*. Retrieved from <http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2006/index.htm>
- U.S. Department of State. (2008). *Trafficking in persons report*. Retrieved from <http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2008/>

附錄一 訪談大綱

訪談大綱-庇護所工作人員

- 一、請問您從何時開始在庇護所內工作？從事的工作性質與內容為何？過去的工作經驗為何？
- 二、就您的瞭解現階段庇護所內所提供的服務有哪些？在您的服務經驗中，哪些服務對於被害人很重要？
- 三、您認為庇護所內提供的服務是否符合被害人的需求與期待？被害人曾提出需要的協助但庇護所內無法提供的嗎？或是因為被害人提出後而增加的服務內容？
- 四、您覺得在防制人口販運工作中，庇護所所扮演的角色與功能為何？
- 五、在庇護所工作中，您覺得與被害人工作最有成就感與困難之處為何？
- 六、在庇護所工作中，您覺得在與被害人工作之外，工作最有成就感與困難之處為何？
- 七、您認為什麼是增權？你的工作中有為個案增權的需要嗎？為什麼？
- 八、您覺得庇護所的服務理念中包含增權嗎？實際展現在哪些服務內容上？
- 九、您覺得現階段臺灣的人口販運被害人保護服務是否完善？若不夠完善，需要改善之處為何？

訪談大綱-網絡工作者

- 一、您從事目前的工作資歷有多久？從事的工作性質與內容為何？何時開始接觸防制人口販運工作？
- 二、就您的瞭解現階段對於人口販運被害人所提供的保護服務有哪些？與國際間對於被害人保護服務的要求相較有哪些差異？
- 三、就您的瞭解現階段庇護所內所提供的服務有哪些？在您的經驗中，哪些服務對於被害人很重要？
- 四、就您的瞭解在現階段防制工作政策制度下，被害人所獲得的照顧能否涵蓋其個人需求？若有需要增減的部分為何？
- 五、在防制人口販運工作中，您期待庇護所扮演的角色與功能為何？依照現階段的狀況，您期待朝什麼方向發展？
- 六、請您說明您個人對於防制人口販運工作的期待與遠景。
- 七、您認為什麼是增權？您認為為案主增權是需要的嗎？為什麼？
- 八、您在服務人口販運被害人的服務理念中包含為案主增權嗎？實際展現在哪些服務內容上？
- 九、您覺得現階段臺灣的人口販運被害人保護服務是否完善？需要改善之處為何？

訪談大綱-人口販運被害人

- 一、您從哪個國家來到臺灣？來臺灣到現在有多久？在庇護所內居住多久？
- 二、您知道自己居住在庇護所的原因嗎？
- 三、您在庇護所內所能享有的服務有哪些？您對於這些服務感受如何？哪些服務是您很需要但目前無法獲得協助的？
- 四、您覺得居住在庇護所並且接受服務的過程中，最讓您覺得滿意的哪些部分？最讓您覺得不滿意的是哪些部分？
- 五、您知道目前有哪些人在協助您嗎？這些人所給予的協助對您而言感受如何？
- 六、您認為跟上述這些人合作的過程中，彼此的地位是平等的嗎？
- 七、在接受安置的這段時間中，若有需求或意見時表達自我意見的管道為何？您曾嘗試過表達嗎？
- 八、在接受安置的這段時間中，您曾經嘗試過為自己爭取改變現況嗎？
- 九、您認為現階段臺灣所提供給您的服務，能夠增加或改變哪些部分會更好？

附錄二 訪談同意書

訪談同意書

_____ 您好！

我是台大社會工作研究所的學生白智芳，目前正在進行碩士論文「臺灣人口販運被害人安置保護服務研究：增權觀點的探討」的研究，內容主要是希望瞭解有關於人口販運被害人庇護安置服務的現況。因此期盼透過您的工作經驗分享，能瞭解被害人接受服務的狀況及需求，以及您與被害人工作過程中的觀察及想法，您所提供的意見，將使我們有機會更加瞭解人口販運被害人所需要的支持與協助。

關於進行訪談過程中，及後續資料的處理與應用，我有義務讓您知道相關的權利及需要瞭解的事項：

- 一、我會盡力保護您的隱私及利益，因此您的真實身份及所提供的資料，未經您的同意絕對不會公開，且以匿名的原則處理有關的資料呈現。
- 二、訪談過程每次約需 1-2 個小時，而為了使訪談深入完整，訪談可能不只一次，但一定會事先與您聯繫，預約合適的時間。
- 三、為了避免您提供的寶貴資料遺漏，希望在訪談過程中可以錄音。您有權利隨時要求停止錄音，或是告知我哪些部分禁止本研究採用，我會尊重您的想法與意願。
- 四、訪談過程中，如果您有任何不舒服的感受、想法，或是您不想再繼續談下去，您可以隨時提出來，或是我問到您不想回答的問題，您都有權利拒絕回答或終止訪談。
- 五、訪談後，若您對於訪談的內容感到有疑慮或不妥之處，可以讓我我知道，我願意盡力配合您的要求。

經過上述的說明，若您已經清楚並同意以上的協議，願意接受我的訪談，請您於下方簽名，我也會簽名表示遵守約定。非常感謝您的參與！

受訪者：

研究者：

日期：

日期：