

聆聽與療癒之路

政治暴力創傷療癒服務工作手冊

目錄

代理主委序 葉虹靈	04
專任委員序——尋找轉型正義中助人工作者的身影 王增勇	07
緒論：政治暴力創傷療癒的必要性	10

第一部 政治暴力創傷療癒的起點

第一章 政治暴力創傷知情	24
第二章 台灣政治受難歷史的理解與創傷知情的關係	33
第三章 照顧的想像：以關係為主軸的工作	47

第二部 開展關係：區域據點工作

第四章 據點方案的理念與架構	60
第五章 外展工作	65
第六章 個案管理：概念篇	73
第七章 個案管理：實務篇	91
第八章 社群經營	106
第九章 從個人到集體的療癒	120

第三部 推進療癒：密集照顧方案

第十章 密集照顧方案的理念與執行	134
第十一章 案例一：幽微的傷口	145
第十二章 案例二：不被肯認的「真實」與難以建立的關係	157
第十三章 案例三：資源引入的可能	173
第十四章 以個案為中心的創傷療癒實踐	182

附錄

附錄一 政治檔案和口述歷史資料搜尋	198
附錄二 台北據點活動案例：舒心團體	201
附錄三 密集照顧提案附件	217

代理主委序

轉型正義新議題的開啟

過去國內與轉型正義相關的作品，在學術研究中，多以歷史、法律、政治學、社會學為主；而在坊間常見的，則以呈現政治受難者觀點的口述歷史與傳記為多；這些作品所預設的讀者，主為文史社科相關背景或對歷史有興趣的民眾。如今這樣一本以「助人工作者」為主要對象的工作手冊出版，記錄了促進轉型正義委員會（下稱促轉會）成立近4年來，在政治暴力創傷療癒及照顧工作累積的成果，為轉型正義開創了一個重要的次領域。

這個新領域的成形與逐步開展，有其社會條件。在上個世紀的最後十年，政府正式對於二二八與白色恐怖受難者的受苦給予肯認時，長年被壓抑的禁忌記憶逐步得到釋放，然而埋藏許久的歷史太過龐大、涉及面向複雜；儘管有檔案漸次出土、當事人緩步現身，但政府的轉型正義工作僅以社會上最無爭議的金錢補償為主，在轉型正義重要的真相挖掘、責任釐清與追究上幾無建樹；由於不同學術領域的本土化程度不一，歷史或先驅型台灣史學者是這個階段搶救歷史的主要動力。

直到解嚴三十多年後，相關議題早已脫離禁忌，民間致力推動記憶徵集、歷史遺址的保存等；新世代的學術研究，也從各自專業領域逐漸關注國家暴力的運作，以及其在受難者個人、家庭乃至社群留下的陰影。各界也持續對政府發出批評，認為台灣的轉型正義工作只停留在對受難者賠錢了事。作為回應，行政院終於在2018年成立了促轉會來整合轉型正義工作，立法者將諸多不同性質的子題納入法定業務，希望以專責機關來全面且系統性的規劃、推動相關工作，包括政治檔案的徵集與開放、威權象徵及不義遺址的處置、司法不法的平反，以及不當黨產運用的規劃等。然而，

在原有的條例規定職掌之外，促轉會也發展出參考國際經驗與本地脈絡所需的工作，政治暴力創傷療癒正是這樣成為促轉會的重要業務之一。

這個發展，代表著政府對受難者的關照已經從重視物質賠償，進展到更為全面療癒與照顧的階段；也反映出台灣的政治與社會條件相對成熟；相較於30多年前，助人工作專業的建立與社群的茁壯、社會福利體系的發展乃至民間團體網絡的成形等，才能使得初生的次領域得以萌芽。然而，這僅僅是個開端。卻不能只停留在開端。

不只是給助人工作者的入門指引

這正是在促轉會最後一年任期中，推出這本小書的意義之所在，這本手冊整理累積的個案、個別助人工作者的須知與心法，乃至試圖發展更為制度性做法的過程，如設置據點與發展密集照顧方案等，希望我們在這幾年間開發、試辦的做法，在透過法制化與業務銜接而被持續辦理後，可以發展出更穩定、兼及回應個案需求、照看工作者的模式與制度。

此外，我認為這本書還要獻給以下兩群讀者。

對助人工作者來說，如果你曾經好奇歷史、國家暴力、政治與你的專業領域可以產生什麼樣的關係，這將是一本很好的指引，除了手把手從歷史入門知識建立談起、準備前置專業與知識外；更可以從中觀察當既有知識與體制不足以回應新對象、新議題時，專業工作者如何拓荒並結合不同資源來加以應對。

對關心轉型正義發展的讀者來說，如果你以為轉型正義對受難者的處理只有金錢賠償或罪名平反，那麼這本書記錄的個案分析，可以讓你瞭解國家暴力對個別受難者乃至家庭帶來的影響有多麼深遠；有助於思考發展更為整合性（holistic）的路徑來平復受難者所受之傷害的重要。

修復的意義

手冊中提及的個案高波前輩，是我約在10多年前就認識的長者。我

也在去年那個下午，跟同仁一起在台中的小教堂裡送他最後一程。看著紀錄短片、還有上台的牧師、高太太分享流離大半生的高波，晚年心靈受困，但在促轉會訪員與據點工作人員不輟的努力下，終於打開心房，甚至願意讓攝影作品被展出等。我忍不住想，轉型正義工程有其宏大的一面，要重新確認曾經被懸擱的自由民主憲政秩序，要去矯正體制曾經犯下的錯誤；但也需要看來微小的、宛如工匠般的細緻，去耐心修補縫合那些被時代無情碾壓的個人；更或許有時候，修復的意義還將返回自身，如同協助高波夫妻的工作者所說，「他的身影會留在心中，成為我的一部份」。

有幸見證這一路以來政治暴力創傷療癒與照顧服務的成形與開展，我要特別感謝王增勇與彭仁郁兩位委員這段時間的辛勞，也謝謝會內同仁、密集照顧方案審查委員們，乃至密集照顧、據點團體及所有一線工作者的努力，更重要的是受難者與家屬的信任。促轉會謹以這本小書拋磚引玉，希望能夠帶動助人專業及社福體系更多的回應及參與，共同面對歷史、走向未來。

促進轉型正義委員會 代理主任委員 葉虹靈

專任委員序 —— 尋找轉型正義中助人工作者的身影

2020年春天，我接受擔任促轉會專任委員的邀請時，很多社工界朋友最常問我的兩個問題，「促轉會是個很政治的地方，你不怕嗎？」、「轉型正義跟社工有什麼關係？」。第一個問題比較好回答，我一直認為社工以社會正義為價值，介入政治是社工無可迴避的責任，我投入促轉會是為了政治受難者照顧服務體系的規劃工作。第二個問題也不難，當我說，政治受難者七成以上都超過80歲，正是需要長照的時候，朋友立刻秒懂。我必須說，當時的我仍然低估這件事情的困難度，但我想轉型正義工作是需要不同專業長時間的投入，我有幸可以在這個階段啟動台灣政治暴力創傷療癒的工作，不論成功或失敗、方案延續或中斷，這段時間的學習都值得也應該留下記錄。這是受難前輩、家屬、一線工作者、受委託的民間機構、參與的外聘督導，以及促轉會四組的同仁共同努力的心血結晶。這本書的出版就是這段理想實踐的學習歷程，記錄著這個台灣首次政治暴力創傷療癒服務體系的實踐經驗，期望召喚更多助人工作者後續的投入。

面對時隔40年的創傷糾結，受難者與家屬或死、或逃、或帶傷隱身不願再提，長期被噤聲、無法語言化的創傷如何能被敘說、被看見、被承接、被療癒，都是極具挑戰的工作；再加上促轉會是任務型機構，主責在規劃政策，作為後續政府部門推動之依據。在任期有限的行政架構，要去推動一項需要長期投入、培育人才、建立穩定關係的服務工作，推動政治暴力創傷療癒服務可謂「天不合時、地不給利」。但我們還是決定要實際推動並建構服務體系，那是基於兩個理由：第一、受難者與家屬已逐漸老化，轉型正義工作最大的敵人就是時間，隨著前輩紛紛離世，我們可以陪伴的時間與機會正快速消逝。其次，政治暴力創傷療癒在台灣尚處於起步階段，紙上規劃政策，在缺乏前例可循與參考的情況下，必然流於空想；

要規劃一個具可行性的政治暴力創傷療癒服務必須採用行動研究的精神，從行動中去檢驗與修正知識。於是，上任後，我把四組的工作重心都放在建構服務體系上。但我心中仍有未能釋懷的擔憂，那就是服務如果中斷，開放傷口讓我們進入的前輩與家屬，我要如何面對這可能的倫理後果。直到下筆的此刻，政治暴力創傷療癒工作仍未開始展開業務的交接，也因此透過這本書盡可能留下我們實踐的經驗更顯重要。

這次服務計畫推動是至少立基於三個基礎之上：第一個是彭仁郁委員在促轉會前兩年所進行的29名受難者與家屬深度訪談調查，並以此為基礎分析的政治暴力創傷類型化研究報告，這份調查成為我們展開服務的基礎認識。第二，過去多年學界展開二二八與白色恐怖的口述歷史訪談提供大量資料作為助人工作者與前輩們接觸前的重要準備，讓年輕的助人工作者可以藉由口述歷史訪談進入前輩的受難經驗中。第三，政治受難者團體長年建立的同儕關係，讓我們的服務可以藉由團體的介紹而被前輩所接納與開展。這些都是我們過去一年半的服務期間，接續著過往的努力所累積的成果才能往前推進，更讓我們感受到轉型正義工作是一棒一棒傳承的接力賽。

這兩年計畫的推動與經驗的累積是許多人的生命投入所創造的，我首先要謝謝一線的助人工作者，謝謝年輕的你們勇於接受挑戰，投身你們不曾經歷的歷史，碰觸旁人避之唯恐不及的創傷經驗。謝謝承接據點服務計畫與密集照顧方案的民間團體以及一線工作者們：台北市立心慈善基金會、臺中市紅十字會、伯拉罕共生照顧勞動合作社、高雄市家庭照顧者關懷協會、南方社會力聯盟、中華民國家庭照顧者關懷總會，謝謝你們願意接受這個無法長期穩定支持與保障的委託計畫，基於助人的使命與初衷，你們願意投身冒險，讓一線工作者可以在組織的支持下，陪伴前輩。謝謝參與據點與密集照顧服務的外聘督導與專家，彭仁郁、辛曉雲、朱世宏、鄧湘漪、李映嫻、黃良矜、黃雅玲、林依瑩、希雅特·烏洛、施又熙、莊

微白、黃冠評、李淑君、王美懿，你們的陪伴與支持讓投身的一線工作者與民間團體在過程中有穩定的陪伴力量，以及對話成長的機會，計畫的經驗就是在對話中被看見與賦予意義。最後，我要謝謝促轉會四組的同仁，何雪綾、王婉禎、蔡昇倍、魏瑄慧、許琬琳、黃仲玄、朱乃瑩、郭家明，謝謝你們協助經驗的整理與書寫，讓這一年半的經驗可以轉化成文字，日後被閱讀與學習。我最要感謝的是這本書的編輯，何雪綾與王婉禎，謝謝你們把大家各自書寫的文字加以整合成為如今具有完整結構的論述，讓這本書有問世的可能。有你們，真好！這場美好的仗，我已打完！

促進轉型正義委員會重建社會信任組 專任委員 王增勇

緒論：政治暴力創傷療癒的必要性

面對台灣過去長時間的威權統治時期（1945年至1992年），大部分的人，包括助人工作者，多半不瞭解這段時間曾發生過的政治暴力和人權侵害。對這段歷史的無知，並不完全是個人的選擇，也源於過去它長期被視為禁忌，以致於噤聲，乃至逐漸被遺忘。但只要踏入政治暴力創傷療癒與平復工作的現場、與受難者及家屬近距離接觸，便會發現威權統治時期的影響仍深植於心。政治暴力創傷不是過去式，而是現在進行式。除了在那個世代的成長過程中，常見從小被教育「不要碰政治」、「政治是骯髒的」等想法之外，助人工作者也經常可見抱持「我是專業，我幫助需要協助的人，政治與我無關」、「保持客觀中立，不談政治才是專業」等似是而非的信念。這種對自己身上威權遺緒的忽視或否認，是參與政治暴力創傷療癒與平復的助人工作者常見的起點；而這樣的現象，代表著助人專業在投入這項工作的過程中，同樣需要轉型正義的再學習。

壹、政治暴力創傷療癒與平復是轉型正義不可或缺之一環

轉型正義是一個國家或社會在經歷民主轉型之後，對過去威權體制施加於人民的迫害，進行真相還原、正義追討、歷史反省與關係修復的工作，其目的在於鞏固民主、促成社會和解，並使類似的情形不再發生。轉型正義涵蓋了釐清真相、追究責任、反省制度、平復不法與療癒創傷等面向，上述五項工作雖是從不同的角度進行，最終卻都是試圖促成制度的反省與建立，以及整體社會的信任與和解。這些工作的推動，不應被視為截然不同的主題分別進行，而應當互為基礎與內涵。本書的主題「政治暴力創傷療癒與平復」作為轉型正義工作的一環，不僅代表了國家就其曾經施加於人民的迫害行為反省與認錯、給予適當的賠償與平復，更有深化各項轉型正義工作的意涵，揭示了助人專業在轉型正義工程中不可或缺的角色。

「創傷療癒與平復」工作的基本理念之一，是從受難者及家屬主觀的視角探究受難經驗，試圖瞭解國家以政治暴力的形式進行的種種不法行為，如何在他們的生命歷程裡留下傷痕。此一主觀經驗視角的納入，不僅對於受難者及家屬的傷痛是否得以平復至關重要，也決定了社會將如何聆聽與承接政治暴力創傷經驗。這會影響這個社會在轉型正義的追尋上，如何理解威權體制對人民及整體社會造成的傷害，進而決定所能探究到的真相為何，以及最後將反省、建立出什麼樣的制度，因此也是轉型正義各項工作，最終能否真正促成社會和解的關鍵。

如若轉型正義工作在還原客觀事實、建立結構制度的過程中，不同時追問迫害事實發生的每個當下，直接承受迫害的人、以不同形式參與加害體制的人、以及看似無關的社會大眾等不同立場的成員主觀經歷的歷程為何，則轉型正義工作所還原的真相、所鞏固的制度，便可能因為脫離群眾的經驗，不僅由此衍生的平復不法作為難以確實安慰受難當事人，相關的成果也難以帶領不同群體的人相互對話、促成和解。因此，我們試圖還原真相、建立責任追究或者受難者平復的制度時，都應當納入政治暴力創傷療癒視角，從受難者主體經驗出發進行歷史真相的釐清，以及設想歷史傷痕該如何平復。

一、歷史真相的釐清需從受難者主體經驗出發

關於釐清歷史真相，最常見的做法是檔案資料爬梳、口述歷史，以及國際上以刑事法庭作為轉型正義機制，邀請受難者或家屬從證人的位置，還原過去犯罪事實。然而，實務現場的執行仍面臨不同挑戰，例如把政治檔案全部都公布就會有歷史真相嗎？檔案裡的紀錄真假參半時，應如何重建史實？重建真相的過程中，受難者經驗的訴說和見證，是否真能貼近不同受難家庭個別成員的複雜感受？

在促轉會訪問受難者和家屬的經驗中發現，檔案資料內容和受難者及家屬主體經驗常有落差。這可能是因為自白書和判決書等檔案資料經常是

經過刑求所得，或者經過擅改和捏造。再者，因為每個人面對歷史事件，會有來自不同經驗和經過個人思考轉化後的殊異感受，其經常溢出大歷史敘事的框架。大歷史敘事的流傳，往往可能取消個人複雜經驗的訴說空間，再次令受難者及家屬經歷噤聲和不被理解的孤獨感受。

此外，真相浮現的過程，也可能對受難者及家屬造成衝擊。以促轉會委託拍攝的紀錄片《不是自己寫的日記》為例，影片當中描述，線民或特務由於害怕自己變成受到迫害的人、為了滿足上級的交代，往往誇大了被監視者的行為，例如發現被監視者與朋友見面吃飯，便將之誇大描述為「密謀」。許多受難者在30多年後看見檔案時才恍然大悟，發現原來當年監控自己的，竟然就是最好的朋友。在這些人際交往與時空背景的交織下，歷史變得多元、複雜，甚至矛盾。

面對歷史的複雜性，受難者及家屬進行真相爬梳，或者經驗敘說的過程前後，都需要有能夠長期陪伴的傾聽者提供深刻同理與安全的述說空間，協助受難者及家屬重新掀開封塵已久的創傷記憶。這段歷程仰賴帶有政治暴力創傷知情，且受過聆聽訓練的助人工作者，敏銳察覺敘說者隨著記憶的復返，可能出現各種情緒；並在話語出現停頓、空白和斷裂之際，協助敘說者相信湧現的情緒、感受能夠被接納和傾聽，進而能有機會一同梳理非語言訊息中，所透露出難以言說的真實恐懼和暴力遺緒。從家國史的敘事，深入到個人史、家族史中複雜、多元的真相，這些複數的真相或許進不了宏觀的歷史當中，但屬於個人、家庭、社區、社群不同層次的真相，對當事者或許能產生意義的質變；而不同層次真相的建構，與不同層次的關係修復之間，存在什麼樣的連動性，是值得助人者共同參與和建構的轉型正義議題。換言之，協助被大歷史敘事所排除的個人、家庭、社區、社群故事，在敘說與聆聽過程中尋找意義，藉以安頓受創主體，進而反饋社會，豐富並翻轉過度簡化與單面向的大歷史敘事，是助人工作者投入政治暴力創傷療癒的重要任務。

二、賠償和平反歷史傷痕需以受難者為中心

聯合國2006年通過的《大規模及重大人權侵害受害者補救與修復權利基本原則暨指引》（Basic Principles and Guidelines on the Rights to a Remedy and Reparation for Victims of Gross Violations of International Human Rights Law and Serious Violations of International Humanitarian Law），以受害者為中心提出五項受害權利修復原則，包括歸還（如財產返還、公民權恢復等）、賠償（如身體和心理傷害、教育與職業機會損失、名譽受損等之金錢賠償）、復原（身心照護、法律及社會救助）、撫慰（終止暴力、調查並公開真相、尋找失蹤者、安葬死者、公開道歉、恢復尊嚴、究責和紀念等），及不再犯保證（確保軍警等公權力隸屬於人民、司法獨立、人權教育、弭平衝突等）。



以台灣為例，在解嚴多年後的1995年，李登輝總統首度以國家元首身份，向二二八事件受難者家屬及全體國人道歉，並於當年施行《二二八事件處理及賠償條例》和《戒嚴時期人民受損權利回復條例》，以及1998年施行《戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例》，作為提供受難者及家屬針對過去死傷、財產損失、工作權喪失等申請金錢賠償的法源基礎。在促轉會成立之前，國家針對過往二二八和白色恐怖人權侵害所做的補救和修復，多著重在形式上的道歉以及金錢賠償。

根據促轉會訪談發現，極限暴力造成的生命全面損傷，與物質性的賠償存在不可共量的問題。當單一形式的金錢賠償，未能搭配加害者實質道歉、罪名平反、名譽返還、以及社會集體對過去傷害的認識，受難者及家屬接受賠償時，經常需要獨自面對社會對政治暴力的漠視，如「過去已經過去了」、「領過補賠償，還要怎麼樣」等形同二次傷害的回應。更別說，部分受難家庭曾經歷早年需自組互助團體，上街抗議，才得以為自己或親人爭取賠償的辛苦過程。在這樣的情況下，金錢賠償猶如一把雙面刃，一方面雖能修復受難家庭因政治暴力影響工作和求學機會所導致的貧窮循環，另一方面卻可能被受難家庭經驗為政府不願正視過往錯誤、賠錢了事的心態，加深受難者及家屬長期不被尊重、思想未獲平反的受創感受。

面對政治暴力帶來的全面性傷害，賠償及平復工作納入助人工作者的參與有其必要性，一方面可關注個人接受各種形式賠償和平反時的感受，協助其解決申請過程中可能遭遇的困難，重新與國家和社會建立信任關係。二方面是深入了解每個受難家庭受政治暴力創傷侵擾的面向，以國家基於歷史賠償的原則，提供全人照顧服務；可能的面向包含身心照護、法律諮詢、文史見證、紀念和社群關係修復為目標的活動。

三、關係修復需從受難群體所屬的文化社會脈絡推動

在歷史傷痕的修復工作中，除了受難者和家屬的身心照顧，還包括不同群體社會關係的修復。以阿里山鄒族白色恐怖案件為例，特別可以觀察到個人療癒勢必鑲嵌在社群關係的修復之中。高一生是鄒族政治菁英，在二戰後擔任嘉義吳鳳鄉鄉長，對於部落有著高度的影響力。他懷抱原住民族自治的理想，在二二八期間曾因間接協助部落中主張武裝抗爭者，而被國民黨政府懷疑，又受中共在台「山地工作委員會」案件牽連，先後被迫自新、被捕，最後於1954年被槍決。然而，當局除了用叛亂罪定其罪名，也用另一個表面上看起來不是政治案件的手法來處置他：以貪污與侵占公款罪名，誣陷高一生及其同母異父的弟弟杜孝生，以至於直到今日，高一

生和杜孝生在部份鄒族族人記憶中還是負面的罪人形象，認為是他們做壞事致使族人受到連累。以杜家為例，他們在政治事件發生後，選擇搬離部落，遠離污名化帶來的人際關係張力，但同時空間距離也帶給後代文化失根與認同錯置的疏離感受。

對於原住民族而言，平反、修復、和解等詞彙或概念可能在其文化社會脈絡中有不同意涵或做法。若政府僅頒發名譽證書予原住民受難者及家屬，而無法協助受難家庭重新獲得社群的尊重和接納，其平反意義終將無法落實。而這個「受難者如何重回社群」的議題，其實是不分族群都存在的。在此面向上，助人工作者可以投入的工作，包括與文史工作者，甚至人類學專業組成跨專業團隊，了解部落認可之象徵性符號與儀式、心理層面和關係向度的平反與和解習俗形式，與受難家庭共同發展社會關係修復的多元可能性。整體的修復過程，必得伴隨著法律、制度、行政機關運作方式與文化的變革，這也關乎國家與人民之間的關係修補，讓人民重新信任國家，相信未來不會重蹈覆轍。

貳、轉型正義工程下的創傷療癒與平復：台灣服務體系建置¹

目前促轉會統計，受威權統治時期國家暴力侵害的當事人約為二萬一千多人，其中七成以上倖存之受難者年齡超過80歲。即便受難者已亡故，其配偶及二代、三代子女，皆是政治暴力及創傷代間傳遞的潛在受影響者。以每個家庭受影響者2至3人推估，受政治暴力創傷影響之受難家庭人數，保守估計約至少四萬人。

政治暴力創傷療癒與平復作為轉型正義中的一環，除了金錢賠償之外，我們認為同時建構創傷療癒及照顧服務網絡，以保障受難者及家屬的

¹ 本章有關促轉會全國政治暴力創傷療癒及照顧服務網絡服務體系建構的敘述，前已刊載於促進轉型正義委員會（2021）〈政治暴力創傷療癒及照顧服務〉《任務推動及調查結果報告書：第三部促轉會規劃之推動轉型正義方案》，未出版。

尊嚴是至關重要的。考量政治暴力創傷的多元與複雜性，且台灣在此方面研究才剛起步，各領域有關政治暴力創傷療癒的專業知能尚待累積，相關工作難以透過現有醫療與照顧體系之服務模式完整提供協助，因此促轉會規劃建置全國政治暴力創傷療癒及照顧服務網絡（簡稱照顧服務網絡）。

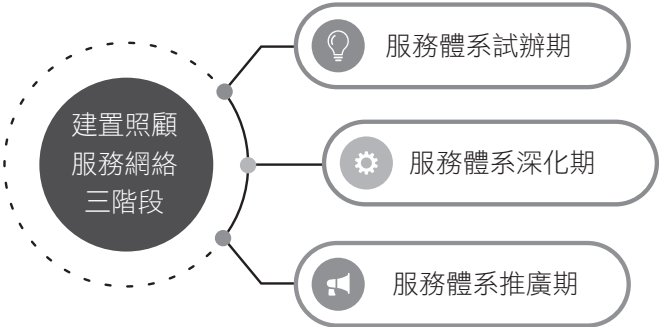
照顧服務網絡的規劃中，創傷療癒與受難家庭的照顧服務密不可分，實為相輔相成。其核心理念是，政治暴力創傷的療癒不僅仰賴受難者及家屬進入心理諮商關係治療個人創傷，更需廣泛建構接納與理解的人際、心理與社會環境，使受難者及家屬有機會依自身步調，梳理政治暴力受難經驗，使受難經驗在個人生命歷程中得以更好的被安放。

此外，創傷療癒也無法脫離受難者及家屬的日常經驗單獨發生，對於台灣目前倖存的政治案件受難者，以及部分一代、二代甚至三代家屬而言，老年生活照顧問題已迫在眉睫。受難家庭雖然適用一般的長期照顧及社會福利資源，但尋求相關資源的過程中，除了經常因欠缺完整資訊，難以及時尋得所需資源，也因為政治受難經驗的特殊性鮮少為長照、社福體系的助人工作者理解，衍生服務使用的期待落差與關係建立困難，甚至對受難者及家屬造成二度傷害。換言之，政治暴力創傷的療癒工作，需同時考慮上述受難家庭的生活處境與迫切的照顧需求，融入於相關服務中推動。

為促成更全面的創傷療癒，照顧服務網絡規劃於中央設立政治暴力創傷療癒專責單位，於地方經營區域照顧服務據點，在創傷療癒工作中扮演不同角色：地方據點之設立，是以受難家庭的需求出發，就近即時扮演中介角色，為受難家庭連結心理支持、長期照顧與社會福利資源，並於服務過程中，針對前述資源仍有不足者，協助取得本會規劃之政治受難家庭專屬的密集照顧資源，以維護其生活品質及尊嚴。中央療癒專責單位則是作為各地據點的專業後勤，研發跨專業模式，並彙整地方據點實務經驗，建立創傷療癒知識體系、開發教育素材，提升社會各界的政治暴力創傷知

情、培養各專業助人者對創傷的敏感度。

我們建議分三階段建置照顧服務網絡，並推動研究發展及專業人力培訓工作，期使轉型正義之心理療癒工作能順利融入既有體系，穩定運作。三階段分別為服務體系試辦期、深化期及推廣期；不過，截止本書撰寫時間為止，相關工作的推動尚處深化期，還未能進入推廣期的階段，有待未來承接的政府機關、專責單位與相關工作者持續耕耘。



一、試辦期

試辦期著重服務模式的開發，目標為找出可回應政治暴力創傷受難家庭特殊性的療癒與照顧服務工作方式。促轉會於2020年啟動「政治受難家庭照顧支持服務方案」，首先選定受難前輩較為聚集的台北、台中與高雄三地，並於隔年加入台南地區，與在地從事長期照顧或家庭照顧工作的社福團體合作試辦照顧服務據點。地方社福團體是照顧服務網絡建置的協力者，除了以其既有的長照、社福資源及服務經驗支援照顧服務據點的執行，也與本會研究人員組成工作團隊，密切討論與修正服務運作方式，期盼能發展可回應政治暴力創傷特殊性的方案模式。

試辦期間，據點工作人員主動拜會地區受難團體，並以電話關懷受難家庭，開發在地社群；舉辦受難者及家屬聚會活動，建立社群連結；提供政治暴力創傷個案管理，並依個案需求連結長期照顧或社會福利資源。

二、深化期

深化期於地方據點工作方面，著重強化試辦據點運作、建立地方服務資源體系，及培訓地方照顧服務工作者。於中央則推動療癒專責單位設立，以據點試辦經驗為基礎，研擬政治暴力創傷療癒專責單位與地方據點的協力工作模式。專責單位的角色包含統整各地據點服務的工作經驗，針對受難家庭的歷史背景、創傷類型、處遇模式與介入策略，進行系統性知識的建構；建立跨專業服務團隊，督導與支援服務據點工作人員；協助試辦據點培訓在地長期照顧及社福體系工作者，建立地區教育訓練體系。

此外，政治暴力創傷療癒與受難家庭照顧服務，雖為轉型正義的必要工作，但目前並未明文入法，服務的提供也欠缺明確完整的法源基礎，不利後續長期推動。基於照顧療癒必須建立在長期穩定提供的基礎上，促轉會也在此階段依據據點試辦之實務經驗，推動政治暴力創傷療癒及照顧服務的法制化。

三、推廣期

推廣期的目標是將試辦據點所彙整的照顧服務、資源體系開發與人員訓練經驗，以及與療癒專責單位的協同工作模式，推廣至全國各地。在受難者人數超過 100 人之縣市新設據點，每年新設 2 至 3 個據點，以期逐步建構全國照顧服務網絡，使各區域的受難者及家屬，皆可就近得到國家的照顧。

參、本書定位與結構

政治暴力創傷療癒與平復工作是轉型工作不可或缺之一環。同樣的，政治暴力創傷療癒與平復工作的進行，也不可脫離整體轉型正義工作脈絡。助人工作者欲陪伴受難者及家屬開展創傷療癒歷程，必須瞭解曾經發生在台灣這片土地上的威權歷史，以及轉型正義工作的核心精神與具體實踐，並反思自身經驗於其中的位置。因此，本書的第一部「政治暴力創傷

療癒的起點」，將協助助人工作者了解政治暴力創傷療癒的特殊性，使欲投入的助人工作者，在實際進入相關工作前，對於政治暴力創傷知情概念與歷史知識有所準備，再奠基於對前兩者的認識，以貼近受難者及家屬的生命經驗為前提，開展對照顧工作的想像。我們希望與助人工作者一起重新思考：政治暴力與我們的距離是什麼？是遙不可及的歷史，或是也扣連著我們自身家族和個人的生命經驗？提起轉型正義工作，除了歷史真相的釐清、究責和威權體制的改變，是否也和助人工作者的專業有所關聯？以上問題看似與受難者及家屬照顧服務現場的情境有點距離，實際上卻很大程度地影響著助人工作者在服務現場的態度和行動，例如以什麼方式發揮專業、如何和受難者及家屬互動等。

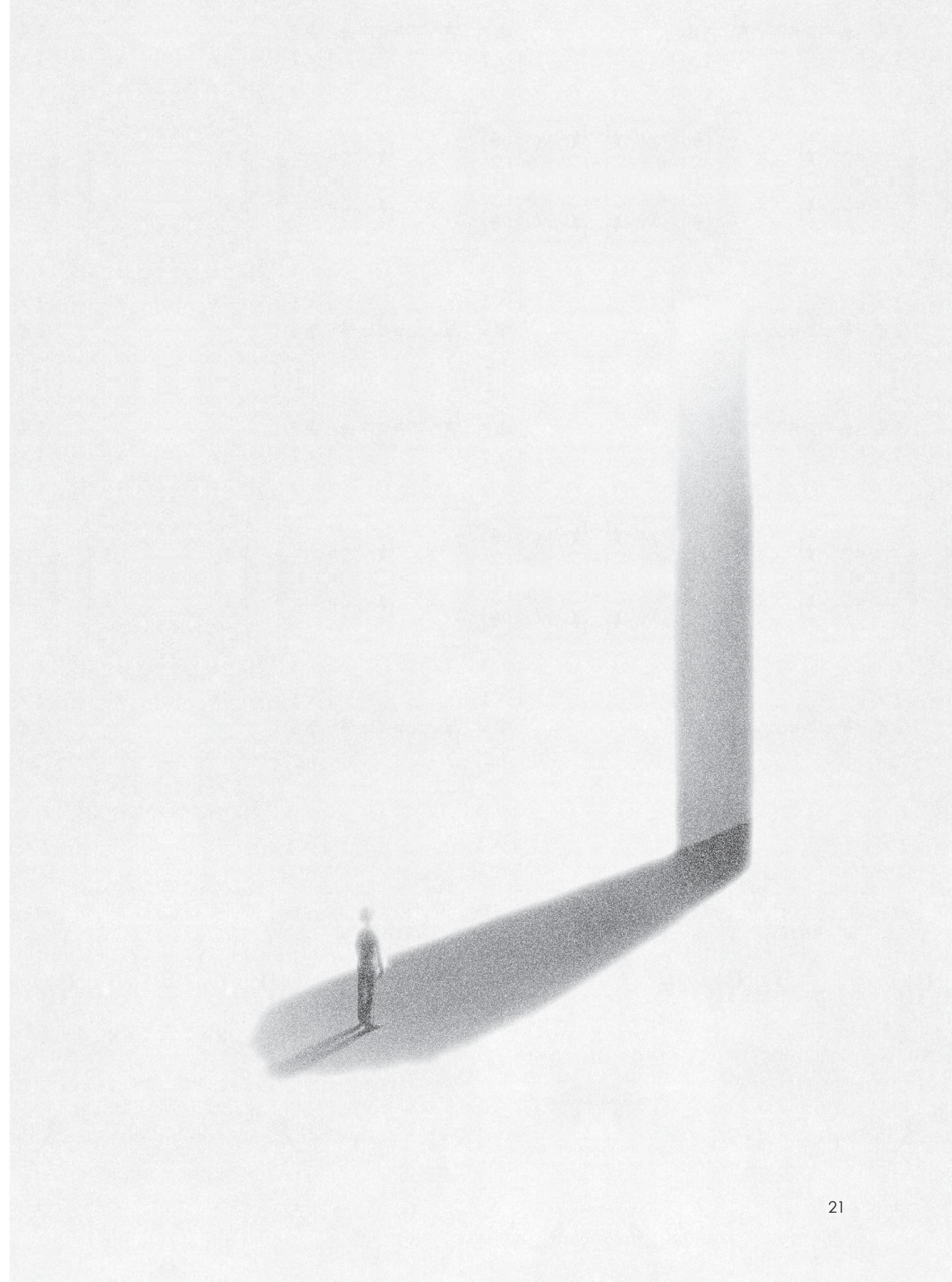
在創傷療癒與平復工作的具體做法方面，以前述的台灣服務體系建置規劃為藍圖，促轉會自 2020 至 2022 年間推動「政治受難家庭照顧支持服務」試辦計畫，於台北、台中、高雄、台南四地設置政治受難家庭照顧服務據點，透過提供個案服務及辦理各類型的社群活動，協助受難者在安全可靠專業的專業關係中，穩定生活處境及獲得社群支持。另外，促轉會也規劃及執行「威權統治時期政治受難家庭密集照顧」試辦計畫，透過與各地的社福團體及專業工作者之間的跨領域協作，共同運用專屬於受難者的密集照顧資源，以使創傷療癒與照顧工作可更細緻考量個別受難者的處境，補足現有社福體系的不足，完整回應的受難家庭的需求。

本書的第二部及第三部，即是我們彙整上述兩個試辦計畫所累積的經驗後，所提出政治暴力創傷療癒與平復工作可行的操作方式。第二部「開展關係：區域據點工作」闡述據點在政治暴力創傷療癒與平復工作中的多元功能，並由這些功能延伸說明政治暴力創傷療癒與平復工作的幾個重要理念：主動觸及服務對象的外展精神、回應受難者特殊性的政治暴力創傷療癒個案管理模式，以及重建信任與創造連結的社群活動經營。

第三部「推進療癒：密集照顧方案」將說明促轉會所規劃的，專屬於

受難者及家屬的密集照顧資源之理念與執行設計，以及此方案與區域據點之間如何相互配合，以提供更完善的體系支持政治暴力受難者及家屬的照顧。此外，我們也彙整試辦期間的密集照顧服務案例，呈現在服務提供的不同階段，助人工作者可能面臨的挑戰，希望協助助人工作者對於政治暴力創傷個案的殊異性與共通性、服務過程中以不同位置切入帶來不同角度的理解，並對整體方案運行的狀況有所體會與想像。最後，以案例說明跨專業領域的工作者之間如何協作推進療癒與照顧服務。

透過上述的概念簡介、方案說明及實務經驗的整理，我們希望工作者在拿起電話、敲門進入受難家庭前，對這份工作的特殊與挑戰能有初步認識；或在開始工作後，若對自己的服務內容或成果有所疑惑時，能透過重新閱讀本書沉澱心緒、喚起初心，找到繼續這份助人工作的動力。畢竟，對受難者及家屬的內心狀態保持敏感，肯認他們受苦和追求自身與集體正義的生命史，協助他們與台灣社會重新建立平等、健全的互動關係，才是這份助人工作最深切的工作積累。



01

政治暴力創傷療癒的起點

第一章 政治暴力創傷知情

第二章 台灣政治受難歷史的理解與創傷知情的關係

第三章 照顧的想像：以關係為主軸的工作



第一章 政治暴力創傷知情¹

談到創傷療癒，不論助人工作者或者一般民眾，經常提出的一個問題是「我們如何關心受難者及家屬的傷，而不造成他們的二度傷害？」這個提問正說明了政治暴力創傷知情的重要性。受難者及家屬的傷，是來自他們真實經歷的國家不法的壓迫，以及持續至今的社會大眾對其苦難的漠視與否認。受難者或家屬回想或者談論這些傷痛時，所呈現的種種情緒反應是他傷痛的自然表達，並非周遭他人的關心所導致；然而當下周遭他人的反應，確實有造成二度傷害的風險，其關鍵在於周遭他人面對受難者或家屬的傷痛與情緒，所抱持的態度為何。若希望關心受難者及家屬，我們的聆聽的品質會決定這份關心成為療癒或者傷害——聆聽者若能夠理解受難者及家屬的傷痛與情緒、給予接納與支持，是陪伴其邁向療癒的一股力量；若是未能理解、甚至忽視或者否定其經驗，便相當可能再次造成傷害。「政治暴力創傷知情」便是透過認識政治暴力本身及其創傷，預備助人工作者自己，使我們成為較能想像、進而理解受難者及家屬傷痛的聆聽者。本書中，我們將「政治暴力創傷知情」簡稱為「創傷知情」，全書統一使用此辭指涉之。

¹ 本文改寫自彭仁郁（促進轉型正義委員會兼任委員、中央研究院民族學研究所副研究員）於政治大學華人文化主體性研究中心「創傷與照顧：華人社會家庭脈絡下的思考」系列工作坊（2019）的演講內容。演講內容分三篇刊載於華人文化主體性研究中心網頁：〈政治暴力創傷：人類文明進步在精緻的滅絕？創傷是能夠療癒的嗎？〉（<http://culturezine.ccstw.nccu.edu.tw/action/832/>）、〈政治暴力創傷：如果過去國家這樣對待人民，我們今天為什麼還能相信？〉（<http://culturezine.ccstw.nccu.edu.tw/action/836/>），及〈政治暴力創傷：透過口述歷史穿越社會的認同裂縫，修補被遺落的靈魂〉（<http://culturezine.ccstw.nccu.edu.tw/action/843/>）。

壹、認識政治暴力

當我們提到政治暴力，可能會將之視為國家暴力的代名詞，而且距離我們的生活非常遙遠。以國際上的案例來說，較為人所知的是南非種族隔離、西班牙佛朗哥獨裁統治、南韓光州事件等歷史事件。然而實際上，我們發現若以政治暴力的施暴者，也就是國家，來作為政治暴力的定義之一，往往不足以指認現今在全球各個角落發生的大規模人權侵害事件。現今政治暴力的施暴者往往並非抽象的國家或政府，而是威權體制的掌權者與執行者，也就是一個個嵌在不同層級政治權力結構中的個人，例如近年在香港反送中運動中的警察暴力，緬甸軍隊對民主運動的血腥鎮壓等。再者，多樣化的暴力形式，不只有對人造成直接傷亡，更包括隱微地以教育之名，意圖造成一整個族群在文化、物質和精神層次上的污名甚至滅絕。例如，近年中國共產黨在新疆以「再教育營」之名，針對維吾爾族等少數民族進行大規模人權侵害，執行者使用不留痕跡的酷刑、以不當醫療慢性殘害健康、強迫奴役、強迫受孕（強迫懷漢族後代）、禁止母語、文化祭儀與宗教信仰、刻意製造族群尊卑階序等手段，表面上看起來彷彿並無造成直接的死傷，實質上卻是種新型態的族群清洗。

有鑑於此，國內轉型正義政治暴力創傷療癒工作者彭仁郁，建議將政治暴力定義為：「握有實質政治權力及資源的群體或個人，以鞏固政權，或維持其結構優勢為目的，有系統且大規模的對其掌控下的弱勢群體或個人，進行在身體、心理、經濟、環境、文化／象徵……等不同生命層次上的迫害，甚至滅絕。」

以台灣威權統治時期為例，從二二八到白色恐怖事件，統治者透過對司法程序和教育系統的控制，限制並侵蝕社會自由思考、表達不同意見和想法的空間。威權統治者以穩定秩序為名，打壓任何針砭政府的言論，包括異議者的書寫、茶餘飯後聊天、閱讀書籍、唱歌、結識朋友等日常生活，都可能遭指控為意圖叛亂。更有甚者，威權政府透過教育體制，進一步透

過單一版本的國族主義歷史敘事形塑學生的集體身份認同，一方面頌揚對國族大我之愛，另一方面鼓勵仇視國家指名的敵人、孤立異議者，甚至其後代。即使威權統治結束，其暴力對社會文化肌理和人際關係網絡造成的侵害與撕裂不會自動復原，社會對冷感於公共事務及缺乏相互同理、尊重的氛圍習以為常，而可能成為威權統治復辟的溫床。

貳、認識政治暴力創傷

政治暴力不僅在事件當下衝擊個人自我感和人際關係、破壞基本信任感和安全感、剝奪受難者及家屬的生涯發展機會，讓家庭陷入經濟困境；又因心理創傷後延性和代間傳遞等特性，造成受難者一輩子難言的身心烙印，並擴及第二代和第三代。隨著受難者及家屬的年齡增長，政治暴力創傷與身體衰退、死亡和哀悼等議題混合交錯，令受難家庭面對多重壓力。若助人工作者對政治暴力創傷不熟悉，往往過快帶入問題解決工作模式，以為只要提供社福或醫療體系既有資源即可解決其困境，但實際服務經驗卻發現，即便資源具備，若無法與受難家庭建立關係、無法瞭解他們的內在感受並細緻覺察其需求面貌，則往往會面臨資源難以輸入、服務無法展開的窘境，甚至有可能在無意中造成二度創傷。

一、酷刑摧毀自我感和尊嚴

政治暴力對人帶來最長遠的創傷影響之一，是個人自我感的摧毀。酷刑凌虐當下受到的非人對待，有時會摧毀受難者「身而為人」的信念；除了肉眼可見的傷口，酷刑造成的深層心理效應是極大的恥辱感，基本安全感的斷裂，作為人的存在正當性被抹除，往往感到他者眼中的自己殘缺不全，彷彿總是衣不蔽體，失去身為人的尊嚴。毆打、燒燙、切口、銘刻、刀痕、紋身等殘暴手段，留給受難者超乎肉體能承受的疼痛感，並剝奪其為自身經驗和感受賦予意義的語言和思考能力。

例如 A 先生，他是一九六〇年代末來台灣求學的華僑，無辜被冤枉為

共產黨，被酷刑屈打成招。過程中，特務要求 A 先生把被嚴重毆打後吐出的血塊吞回去。A 先生的遭遇不是特例，許多受難者同樣描述到，當時經常被迫浸泡在自己的血水、汗水、大小便中。這些非人化的對待，破壞人的身體和心理界線，即使在事件多年之後，可能仍舊是受難者難以修復的傷痛，以至於讓他們十分抗拒回憶或訴說。而當少數受難者開口提起過去的歷史時，時常只能點到為止，或者僅能以破碎的語言描繪難以重述的過往，又或是選擇講述其他難友們的創傷經驗來迴避自我敘說的恥辱感。

難以言說的創傷經驗，在受難者心底留下終生無法抹滅的印記。輕者長期睡眠障礙、各種身心症、人際關係困難、職涯發展受阻，夜裡重返酷刑場景的夢魘從未間斷，只要有輕微聲響就驚醒、以為要被拖出去槍決，反映著內心的深層恐懼；重者人際基本信任關係斷裂、精神崩潰失序、受迫害焦慮等創傷徵狀易被混淆為重度精神疾病。

二、污名化、關係操弄等手段導致信任關係建立困難

威權統治時期常見國家使用不同層次的系統化污名手段對待受難者及家屬，造成其社會孤立的處境。在拘禁調查期間，特務會使用幽微的人性操弄，刻意製造難友或親人間的背叛感、孤立感與絕望感，造成親友之間關係的裂痕，或挑撥夫妻之間的感情。例如丈夫被抓，特務用溫情攻勢關愛妻子，利用受難者親屬的無助感，製造「受難者不替家人著想」的想像；又或者，特務會以謊言逼迫受難者背叛夥伴、或使其誤以為自己遭到背叛。我們多次在訪談中發現，這種情感關係的操弄，對受難者的殺傷力非常強，有時甚至超越肉體的折磨。

而在受難者出獄後，國家仍持續透過管區警員定期到家查戶口、特務不定時探訪、利用線民監視等方式，侵擾受難者及家屬的日常生活；這些外在監控會逐步內化，使受難者及家屬即便在外在監控停止後，仍持續自我監控。並且，時時受到監控、且不知道身邊的誰在監視著自己的感受，更可能造成受難者及家屬的不安全感，以及對於他人普遍且廣泛的不信任

與懷疑。同時，國家也用社會教育與宣傳的方式污名化受難者，讓受難者及家屬處於「人人喊打」的困境中，也令親友不敢與其有所接觸，甚或對其有所非難。以美麗島事件為例，涉案黨外人士被媒體抹黑為暴徒、匪徒、江洋大盜，讓政治犯與其家屬於社會中受到孤立。

這些關係操弄會造成受難者的內在真實與外在真實之間產生部分或完全的斷裂，受難者的內在停留在暴力創傷的時空裡，難以對他人維繫信任關係，並失去生活安全感。以曾歷經關押酷刑的受難者 B 先生為例，即使在民主化多年的今天，他仍不敢出門，仍然懷疑鄰居就是特務。雖然他十分關切時事，綜覽所有電視台，對政治局勢的判斷十分犀利，但還是相信過去威權時期的執政集團可能隨時會重新執政。

三、專斷枉法剝奪自我認同以及能動性

我們每一個人活在這個世界上，都有需要遵守的不成文社交守則。遵守社會這些規定，讓人對生活產生基本掌握感、產生對他人和世界的信賴感，讓人能夠出門上學、工作，搭大眾交通工具等等，相信自己能夠相對安全地活在這個世界上。

然而，威權統治時期的統治者讓人沒有規則可循，極端的國家暴力將「例外狀態」變成受難者的常態，酷刑、專斷枉法破壞受難者的自我感及對人的基本信任。例如前述的 A 先生，遭酷刑拷打到懷疑自己是不是真的曾經做了什麼，被逼迫回頭審視求學歷程與人生經驗，產生對自我的懷疑，進而懷疑身旁的所有人：「會不會因為與我親近的某人是共產黨，所以政府懷疑我？」、「我閱讀的書籍有沒有問題？」剝奪主體性的最極致，是讓人陷入無法思考、覺得自己已失去任何判斷力的程度，受害者甚至會自問：「我現在承受的暴力真的是不正當的嗎？」

在自我認同的懷疑中，產生了「搞不好施暴者才是正確的」、「我被施暴是應該的」這樣的想法，特別是冤錯假案的受難者，他們往往根本不明白自己究竟做了什麼而遭此對待，但因為受到酷刑而產生自我懷疑。受

難者的家屬也可能因為當時政府的「宣傳」，因而認定自己的親人真的犯了罪、將受難者視為歹徒。

持續的自我懷疑，以及對生活失去秩序感和掌握感，都有可能在日常生活中形成交替出現的自責、憤怒、絕望、哀痛。內在無法宣洩的情緒，有可能觸發受難者對自己的毀滅衝動，甚至在親人身上複製暴力。

四、倖存者哀悼的困難

政治暴力事件中，特別是二二八受難者，不少人因遭到法外槍決、被失蹤，至今其家屬仍無法得知家人究竟發生什麼事情，徒留倖存者（包括受難家屬、難友們）面對各種想念、自責等複雜的心情。以 C 奶奶為例，她的哥哥在二二八期間遭判死刑。讓 C 奶奶一輩子無法放下的疑問是：哥哥究竟為何會被牽扯入二二八事件？為此，C 奶奶很年輕就投入受難團體發起的運動，要求真相，爭取補賠償，同時以將心比心的心情，關懷其他二二八和白色恐怖受難者的家屬。C 奶奶晚年出現失智症狀，但是在她反覆的話語中，並非無邏輯的語句，而是她最感失落的遺憾：「事件當天，外出的哥哥究竟發生什麼事情？」

在白色恐怖事件當中，有不少受難者，雖然躲過死刑，卻在層層關押和折磨中，因為身體狀況變差，或艱困環境影響，病死牢中。他們的離開，不僅對家人造成莫大衝擊，也讓獄中相知相惜的難友終生遺憾，甚或產生倖存者的罪惡感。畢竟在那個年代，政治犯面對隨時可能失去性命的恐懼、生離死別的憂愁，難友們之間，往往靠著在獄中建立起相知相惜的情誼熬過漫長的服刑。許多倖存的受難者將傳遞死去難友的故事或遺願視為己任，賦予難友的死亡歷史意義，來轉化心中的罪惡感。以 D 先生為例，他過去加入地下組織，因為發送刊物與傳單而被捕，被關在綠島 10 年；D 先生為了紀念陷入瘋狂、離開人世的難友，將難友一句「我要飛回台灣、我要飛回台灣」的期望，寫成了歌曲。

D 前輩的思念，尚有歌曲作為出口。然而 E 先生的家人就沒有這麼幸運，無法言喻的傷痛，烙印成一輩子難以回復的精神傷痕。E 先生是冤錯假案的受難者之一，在當兵時突然被捕。在當時，家屬們都無法得知被帶走的人是否能再次回到自己身邊。E 先生的母親在他被帶走後，精神開始出現狀況，而當 5 年後 E 回到家時，他想要擁抱母親，沒想到母親一臉驚恐，將他推開說：「你不是我的孩子」，並對門外大喊：「你們不要來了！你們不要來了！他不在家！」這時，E 才驚覺媽媽的精神出問題，即使他已經平安回到家，媽媽仍然一直想像著有人來抓他。雖然他根本不是從家裡被抓走的，但是媽媽還是一直看到有人要來抓她的孩子。

五、第二代和第三代家屬承受的代間創傷

代間創傷的概念最早源自納粹猶太大屠殺倖存者後代的創傷研究，即使未曾直接體驗暴力的受難者第二代和第三代家屬（簡稱二代家屬或三代家屬）也會受到不同面向影響。從台灣政治受難家庭的經驗，也可以觀察到這類現象。根據促轉會訪談，一名二代家屬曾經表達：「二代的傷比一代更難被看到。」這是因為二代家屬雖然表面上看似未曾遭到酷刑或者關押，但卻可能承受難以向他人描述的家庭內部關係斷裂。例如，有些二代家屬成長過程中，父親或母親因坐牢而缺席；當父親或母親回到家中，時值青春期的他們，則被迫必須重新認識眼前有血緣關係但卻陌生的親人。

此外，受難家庭常出於保護子女，避而不談過去的事情，造成家族記憶的斷裂，如同黑洞般存在。子女們往往在成年之後，才有機會回頭認識父母，重新梳理自我經驗和政治暴力間的關聯性。然而，二代家屬可能赫然發現，自己必須在未準備好的狀態下，承擔起二二八與白色恐怖的歷史記憶。在父輩的政治脈絡和民主後台灣社會的主流論述之間，二代家屬可能必須再次面臨自我認同的追尋，並且爭取屬於他們自身的敘說空間。

參、小結

綜合本章所述，部分受難者因為被關押、刑求，遭受非人化與剝奪主體的對待，導致個人生涯中斷、社會孤立、甚至精神失常，而受難者家屬可能也會面臨類似的情況。本章簡要的說明，僅是讓工作者對於政治暴力可能對人產生的影響有一個初步的認識。我們希望提醒工作者，創傷的形成不僅涉及每個人在事件發生前的生命經驗，也與事件發生後遭遇的家庭和社會處境有關，因此創傷徵候的展現方式因人而異，有些明顯、有些隱微，有些則是在特定情境觸發之下才會浮現。過往政治暴力創傷現象尚未被社會注意，助人工作者對此也不熟悉，當受難者出現創傷反應，經常被認定為精神疾病，送往精神療養機構。而早年的療養機構，尚未轉型成較符合人道管理的現代精神療養機構，常見以限制行動等方式對待精神失常者；和牢獄相比，在療養機構內依舊沒有讓受難者維持人性尊嚴的可能。儘管現代醫療體系已多有改善，但仍然無法辨識政治暴力創傷所造成的影響，使許多受難者及家屬在一般就醫程序或接受相關服務過程中，因著創傷經驗及其後遺，而出現的對於陌生助人工作者和侵入式醫療手段的憂懼，或者伴隨年老、失智症狀和死亡議題而加深的害怕，經常被簡化為精神症狀，並在急性醫療處置優先的工作邏輯之下，被待以常規而冰冷的問診與治療。這些對待可能無意中複製了受難者過往曾經遭遇的暴力對待（例如，醫療的約束保護重現了手銬鐵鍊束縛四肢身體、置入鼻胃管重現了口鼻灌水等酷刑經驗），而再次加重了受難者對他人及體制具傷害性、不可信賴的印象。而這些二次創傷，在工作者具備創傷知情的前提下，都是可能適當準備及避免的。例如：在進行醫療處遇時，確保在場有受難者信任的人陪同、並在每一個動作前告知並確定受難者了解該處遇的目的不是為了傷害他，而是為了緩解或處理某些不適的狀況；或者在可行的處遇中，選擇可能不是考量處遇效率的首選，但能避免喚起受難者創傷經驗的方式。

再者，每個人在面對暴力事件之後，除了直接承受創傷帶來的影響，也會相應地發展出面對創傷的因應模式、生命智慧，或者自我照顧的方式。這代表助人工作者在臨床現場必須理解，創傷知情是我們用來謹慎與個案發展關係、以及認識他們可能心境轉折和行動的背景概念；認識的內容將隨著關係進展、受難家庭的環境變動等動態變化而有所不同。助人工作者應該在整個服務歷程都帶著創傷知情的敏感度，避免僅將相關知識作為固定不變的評估準則或處遇原則——所謂創傷知情的敏感度，指的是工作者基於對政治暴力及其創傷的認識，在與服務對象互動的過程中，對其生活及思考方式、話語、行動、人際模式、家庭關係、社會連結……等各個層面的狀態與政治暴力相關聯的可能性保持敏覺，並在對服務對象形成整體的認識或進行概念化的時候將這些觀察納入考量。敏感度是將創傷知情實踐於服務中的重要能力，可以透過相關文獻的閱讀、個案服務經驗的積累、與同儕或督導進行討論等方式來培養。在本書第二部和第三部，我們會繼續用實例說明，創傷知情如何影響我們看待歷史、發展照顧想像，以及結合在據點各項服務規劃考量中。

第二章 台灣政治受難歷史的理解與創傷知情的關係

對即將投入政治暴力創傷療癒與平復工作的人來說，了解服務對象擁有的歷史經驗或創傷其實並不容易。除了威權統治遺緒造成我們可能對政治冷感與排斥，以及對過去歷史的陌生與無知之外，另一個原因是，使威權統治年代的普通人民「成為」受難者及家屬的條件與歷程，在民主年代已經相當罕見，也讓我們很難去想像：無所不在的國家機器威懾，以及身邊有人會因追求政治理想、持有不同意見而失去自由、生命、健康或工作，甚至使其子女不只痛失至親，也失去原有的成長條件，得在充滿敵意的環境中謀生。

我們在執行照顧工作、接觸受難者及家屬時，除了認識宏觀的歷史脈絡，還應該注意，對受難者及家屬的認識需要盡可能事先掌握受難家庭的生命史與受迫害經歷，並理解這些經驗下的主觀感受。這是因為他們所處的案件類型、年代、所受的刑求苦難，乃至獄中或出獄後的人際網絡，都會影響他們可能的創傷反應、今時今日對國家和轉型正義工作的期待，也會影響他們如何與我們這些從事政治暴力創傷助人工作的一線工作者開展互動。

若是工作者缺乏對歷史縱深的敏感度和針對個別受難史的認識，就很可能只著重於觀察受難者及家屬「有無需求」，無法和其進入同一時空，進行有意義的傾聽、對話，也就難以推展以關係為主軸的療癒工作。因此，本章除了簡介台灣威權時期的政治暴力史，也將指出受難者及家屬展現能動性、在解嚴前後發起平反運動的一面，並列舉當時受難者成立的不同組織，讓工作者能在開展工作前，貼近受難者及家屬的各項回憶主題。此外，我們在附錄中也整理了有助於工作者認識個別受難者的資料庫、口述歷史等資源，協助工作者利用公開資源，自行了解個別受難家庭或整體脈絡的資訊或紀錄。

壹、威權統治時期及政治暴力受難者

一、威權統治時期

根據《促進轉型正義條例》，威權統治時期起於1945年8月15日，至1992年11月6日止。這段時間，也就是中華民國自二戰結束後，在台灣以「動員戡亂」法律體系及「戒嚴」體系，實際上賦予中央民意代表及總統終身任期，長期以戰爭準備、緊急狀態的名義實行軍事統治，嚴密控制人民行為及思想並懲罰異議者。

根據中華民國憲政架構，1947年行憲後，由地方、行業、少數民族等群體選出國民大會代表，再由國民大會代表選出總統；國民大會代表需定期改選，而總統則有連任一次的限制；立法院掌握立法權，行政機關之最高首長為行政院長，需向立法院負責，而立法院則受司法院大法官的制衡。上述制度設計，期待中央機關可以定期反映民意，並藉由權力分立及互相制衡的設計，避免權力過度集中的弊端。同時，憲法亦保障人民有言論、出版、集會結社、請願訴訟等自由及權利。

然而行憲4個月後，中央即陸續透過《動員戡亂時期臨時條款》、戒嚴令、《懲治叛亂條例》、《戡亂時期檢肅匪諜條例》等一系列法律構建了戰時體制，凍結憲法相關規定：透過《懲治叛亂條例》第10條規定使得非軍人同受軍事審判；運用情治系統及附隨組織，控制社會及文化的各個層面；總統作為軍事首長，獲得了超越任何憲法機關的權力，而長期未改選的國民大會，長期選出同一位總統（即蔣中正、蔣經國父子）。

「戒嚴」本是國家在特殊緊急狀態下，臨時實施軍事管制，擴大政府權力並限縮人民自由，以因應戰爭、天災等非常情境之緊急措施。此等緊急措施在民主國家中，本應受到嚴格控制及檢視，而台灣的戒嚴維持近40年，相當於戰時體系常態化。其結果是，在統治者與被統治者的對立關係中，人民實際上處於相當弱勢的地位。法律及行政命令限縮了諸如新聞報導、集會結社、組織政黨、選舉競爭、參加公職等權利，使政府的權力不

受民意監督；而一旦人民觸犯這些法律，在戒嚴時期的軍事法庭上，也很難得到公平審判的機會。

有一種聲音認為，戒嚴是特定時空背景下，保障國家存續的必要手段。但其實中華民國政府早在韓戰後與美國簽訂共同防禦條約，台海安全已獲得一定程度的保障；晚至戒嚴後期，隨著國際冷戰格局鬆動，中國共產黨將注意力轉向發展內政而非向外擴張、輸出共產主義，中華民國政府亦深知「反攻大陸」在實際上不可行，戰爭更顯得遙不可及。此時的戒嚴體制與其說是因應戰爭的非常管制手段，更像是統治者手中打壓異己、鞏固統治的方便工具。

二、誰是政治暴力受難者

「政治暴力受難者」是對於台灣在威權統治時期受國家不法行為迫害者的統稱。此「不法行為」指「威權統治時期違反自由民主憲政秩序之不法行為與結果」，主要有「司法不法」與「行政不法」兩種類型¹。

「司法不法」是在威權法律體系架構下，國家運用法律工具阻礙人民持有不同的言論、思想或政治立場，侵害理應由憲法保障的自由。此類受難者在戒嚴時期多被控以「內亂罪」、「外患罪」或相關刑罪，並經判決有罪。其司法案件的平復，在《促進轉型正義條例》第6條的規範之下，已透過「立法撤銷」的方式處理，包含已依《二二八事件處理及賠償條例》²與《戒嚴時期人民受損權利回復條例》、《戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例》之規定受有賠（補）償的當事人，其有罪判決於《促進轉型正義條例》通過之時，即已不存在；以及經促轉會依《促進轉型正義條

¹ 有關司法不法及行政不法概念的詳細說明，請參考促進轉型正義委員會（2021）任務推動及調查成果報告書第三部：促轉會規劃推動之轉型正義方案，未出版。第四章〈平復司法不法〉及第五章〈行政不法案件處置之研議〉。

² 《二二八事件處理及補償條例》於1995年制定，並於2007年更名為《二二八事件處理及賠償條例》。

例》個案調查，審查後以「決定書」形式作成之有罪判決撤銷。

「行政不法」是國家透過行政權之作用，在法律上或事實上違反自由民主憲政秩序而侵害人民權利之不法行為，例如：二二八事件多數受難者，是在未經審判的情況下遭到祕密逮捕、處決，或遭到國家武裝暴力侵害，不屬於司法審判的範圍；又或者，威權時期亦有案件是，受難者雖然受到抓捕、關押等人身自由的限制，但其案件最後並未有有罪判決的裁定，而可能是交付感化、保安處分或沒收財產宣告等形式的裁定或處分。上述案件，也屬於國家不法侵害人民權利的形式，受迫害者亦屬政治暴力受難者。其所受不法之平復，由於《促進轉型正義條例》最初的立法闕漏，尚未能有所處理而正在修法回應。

還有一種法律雖未規定，但實質存在的另類受難者：「獄外之囚」³——受難者家屬。請想像受難者家屬在親人入獄後，經歷漫長的煎熬與等待，可能換來重刑或槍決通知後的生活：有些家屬因此舟車勞頓，定期前往台北、台東或綠島等地的政治監獄探望親人；也有些家屬以為親人失蹤或不敢接觸，任其成為記憶裡的一道傷痕。有幸出獄的受難者及家屬都會面臨的情況是，親朋好友因害怕牽連而斷絕往來，或在背後指指點點；在學校，老師為傳達「正確」價值觀，公開貶低受難者子女，也可能因此受到同學欺凌；在工作場所，因為家人為政治犯而被剝奪擔任公職、軍職的機會，或是已有申請好的出國獎學金，卻因無法辦理出國簽證而被迫放棄，造成職涯發展的受挫或中斷；在極端狀況下，國家為懲戒政治異見者，甚至以刺殺其家屬作為警告。

我們並非要說受難者及家屬只有單方面承受壓迫的悲情劇本。有些受難者或家屬為掙脫枷鎖，透過倍於常人的努力完成社會晉升；在威權統治

時代後期，許多黨外運動家的家屬，在親人入獄後繼承其政治理念，「代夫／父出征」繼續從事街頭運動或投入選舉，取得政治成果。但這些成果只是彰顯了受難者及家屬的生命能量，並不代表國家暴力的道德責任可以減輕。

回到「誰是政治暴力受難者」的問題，在威權統治時期受國家不法行為迫害者，除了司法不法或行政不法案件的當事人，這些當事人的家屬也因為與當事人的身分關係，而受不同形式卻同樣廣泛而深遠的侵害，廣義而言也屬於政治暴力受難者，是政治暴力創傷療癒與平復工作的服務對象。

貳、政治受難歷史

一、二二八事件

二二八事件是發生在1947年數個月內的密集迫害，除了2月底、3月初因「緝煙血案」引發的反抗及鎮壓，還包括3月到5月間，由中國派來的援軍，對全台各地持續數個月的「清鄉」、「綏靖」，並在這段期間大量建立個人檔案，作為後續白色恐怖追訴的基礎。

事件期間，軍、警、情治人員以鎮壓暴動為由，往往無需充分證據或依法起訴，即肆意逮捕、殺害人民。其中包括因追求自治權利或經濟改革而被當局厭惡的政治精英、對執政不滿而採取武裝反抗的學生、社會人士或從戰場歸來的前台籍日軍、好心收容庇護反抗者而被牽連的百姓，以及許多無辜受害的一般民眾。

戰後初期，台灣的公民社會一度相當活躍，且主流意見真誠期待由中國政府接替日本統治，但當時的國民政府辜負了這份期待和信任。經濟上，為籌備國共戰爭而延續日本殖民時期的統制經濟，並從台灣徵調大量物資，嚴重影響台灣的經濟體質；政治上，當時充斥大量貪汙、不適任的官僚，且政府並不信任台灣本地人，對其擔任公職及晉升設下種種限制，使台灣人無法參與政治；社會文化上，國民政府及部分外省移民，對經歷

³ 「獄外之囚」一詞出自許雪姬主編的《獄外之囚：白色恐怖受難者女性家屬訪問紀錄》套書的書名。此書為白色恐怖受難者女性家屬的口述歷史訪問，以「獄外之囚」形容這些女性家屬即便本身並未被關押，帶著受難者家屬的身分在外生活，仍如同在囚牢中一般。

日本統治的台灣人，自帶戰勝者的優越、偏見及歧視，且不顧台灣人的語言習慣（以日語及台語為主），強力推行華語，造成語言方面的斷裂及隔閡。

以上，都被視為是二二八事件的遠因。然而，國民黨在當時的國共內戰背景下，將所有對政府的批評及政策建議皆視為共產黨所煽動、發起的，亦毫無回應批評或改善的意願。在二二八事件期間，對政府建議或批評最力的律師、新聞媒體、代議士被大量殺害，並非偶然。二二八事件受難者的特點是，大部分人並未接受正式司法審判，而是被軍警或情治人員暗殺、非法緝捕及監禁。

二、白色恐怖

「白色恐怖」的概念起源於法國，是指執政者運用國家暴力，系統性或制度性地監視、拘禁、殺害政治異議者。台灣的白色恐怖，其特點是運用縝密的法律工具，使國家權力凌駕於憲法所保障的人民權益。例如，雖然《憲法》第9條規定「人民除現役軍人外，不受軍事審判」，但在戒嚴體制下，包括內亂、外患、妨害秩序及其他多種罪名，均由軍事機關進行審判。

軍事審判原為約束現役軍人，對被告的保障程度不足。根據促轉會調查，軍事審判體系在追溯及審判過程中，高度依賴被告（可能是出於刑求或不當偵訊技術）的自白，被告的訴訟權亦受到嚴重漠視。甚至在部分案例中，軍法官會依據過時、失效或要件不足的法條進行起訴和判決。

與一般司法體系不同，軍事審判需呈報最高可達總統的上級核定、覆議，這使軍法官須受上級的指導、干涉，難以單純依據證據及事實處理案件，獨立做出審判。在一些重大政治案件上，還有軍事長官「未審先判」的情況。知名案例如「雷震案」：由總統蔣中正召開內部會議，決定「刑期不可少於10年」且「不能變更」，之後軍事法庭果然判處雷震10年徒刑。

以上設計看似是在國家動盪時期的必要措施，但實際操作上，由《刑法》100條所界定的內亂罪，極易被軍事審判體系擴大解釋。例如：條文規定「意圖破壞國體……顛覆政府……（略），而著手實行」此一構成要件定義模糊，只要思想與政府不一致，就可能構成「意圖」；參加讀書會、討論時事、和平請願、宣傳理念、組織反對黨等都可以被認定為「著手實行」；尤有甚者，1949年公布施行的《懲治叛亂條例》第2條第1項將相關罪章由刑法所規定的刑度改為唯一死刑，即為威權統治時期具代表性的惡法。

我們可以依照白色恐怖的時序，大致區分出一九五〇年代較常出現的左翼政治案件，以及一九六〇年代和一九七〇年代開始出現的台獨和反對黨案件⁴，以下簡略說明兩者差異。然而提醒各位，即便是在這兩大分類之下，每個受難者所有的政治理念、當時參與的程度各有不同，甚至是遭到冤錯假案。這是我們在理解受難歷史必須小心的部分。

（一）左翼政治案件

當局根據不同時期的政策需要及國家想像，建構了不同的「敵人」樣貌。一九五〇年代，國民黨的主要政治對手是中國共產黨，其中包含實際由中共發展、控制的地下組織「中國共產黨台灣省工作委員會」（簡稱省工委），也有單純嚮往共產主義理念的左翼知識青年。

需要強調的是，我們不能以今日民主世代對中共的印象，來評價當時青年的選擇。若回到一九四〇、五〇年代，共產主義所標舉世界大同，消除剝削、歧視及不平等的理想，對無法忍受國民黨統治的知識青年具有一

⁴ 更詳盡的分類及研究成果評介可參考蘇瑞鏘，〈戰後臺灣白色恐怖研究的回顧與展望〉，《臺灣史研究》，26：3（2019.09），頁139-180。蘇瑞鏘在文中使用李筱峰之分類法，包含傾共案件、臺獨案件、民主案件、言論案件、族群案件、政治權鬥案件、特務內鬥案件、特務爭功領獎案件及其他案件等。本章的討論主要包含該分類的第一至三類，其餘案件則較為特殊，本章無法盡論。

定吸引力；另一種角度是，許多參與者並非對共產主義有深入了解或自覺，而是寄望其能推翻國民黨統治。最明顯的例子是，在二二八事件前，省工委在臺發展並不順利（黨員人數不過70人），但經歷二二八事件的殘酷鎮壓後，黨員及外圍組織人數以倍數成長。思索青年在二二八事件後大量左傾的原因，不乏見識過國民黨政權在政治、經濟上的高壓統治後，尋求其他可以獲得自由及平等的路徑，而在一九五〇年代，中共是最有可能的選項。

一九五〇年代的左翼政治案件，包括省工委在各縣市（高雄工作委員會案）、職業團體（鐵路支部案）、校園（臺大法學院支部案）發展的支部，以及在偏鄉、山區發展的武裝基地（鹿窟案）。其中也不乏相當比例的冤、錯、假案。

另一方面，中共組織為躲避國民黨的打壓，也常以知識聚會的面貌接觸群眾，例如：許多受難者參加的「讀書會」、受難者張則周參加的臺大「心理學講座」、受難者涂朝吉參加的「無線電講習班」等，這些受難者直到被牽連入獄時，才知其被指控為中共外圍組織。另一方面，在當時的高壓風氣及軍事審判制度下，受難者很難獲得無罪判決，一經指控，往往被求處10年以上的重刑、無期徒刑甚至死刑。

在直接參與左翼組織或信仰左翼理念的案件之外，還有積極主張自治等政治權利的原住民族醫師、公務員、代議士、教師等領袖，也在這一時期被當局視為中共同路人，遭到殘酷鎮壓。最後，這一時期的受難者群體，並不僅限於台灣本省人或原住民族，也包括大量隨國民黨流亡來台的外省知識青年。

（二）反對黨與台獨運動

隨著台海局勢穩定，及共產黨的組織者或參與者從台灣社會中被成功剷除，政治案件的數量固然在一九五〇年代中後期大幅降低，但國民黨政府情治機關的監控並未隨之消失，其重心從左翼組織、網絡，漸漸轉為在

既有體制中嘗試提出異議或另類政治勢力的公民。對這些受難者所冠上的指控，也從共產黨轉變為台獨份子。

根據目前的研究，戰後直到二二八事件後，部分台灣知識分子確實隨著流亡海外，提出台灣獨立的政治訴求和組織，例如廖文毅在日本成立台灣共和國臨時政府、史明成立獨立台灣會等，但這些海外組織在島內則幾乎沒有相應的運動者或組織網絡，更遑論擴散其理念。除了少數確實經由海外連結接觸、參與這些組織的運動者，大多數被指控台獨的受難者在事件當下對這一主張的認識，恐怕也相當陌生。

不過，與一九五〇年代左翼政治犯不同的是，一九六〇、七〇年代中華民國政府國際正當性的逐步喪失和反攻大陸宣稱的愈發不可行，確實帶來國民黨政府對台灣社會的統治正當性危機。部分未加入國民黨的政治人物、一般青年對於國家與社會的未來定位、與中國的關係，或是政治治理的僵化體制等議題感到不滿，他們當中有的僅止於在社交圈內私下議論，有的則確實考慮或嘗試形成組織、參與政治，挑戰國民黨候選人與黨國機器，有著相當的異質性。

不過，不論討論的議題面向、深度或挑戰的具體程度為何，這些挑戰者和他們人際網絡中的成員，在情治機關監控和羅織台獨指控的網羅下，成為了新一批政治犯，例如一九五〇年代的「興台會案」、「蘇東啟案」、「台灣自救宣言案」、「全國青年團結促進會案」，以及後來一九七〇至八〇年代的「黨外」案件。

經由以上介紹，工作者如果得知了受難者入獄的相關案件脈絡、年代後，便可能對他青年時期的思考行動、世界觀形成初步認識。但必須注意的是，許多受難者參與組織或異議網絡前，可能尚未形成清晰政治意識或主張，甚至是遭羅織入獄的受難者，自然更沒有投向特定政治陣營的預設立場。在獄中因為同房、同樣勞役分工等因素接觸到、來往的其他難友、同學，很可能才是他們的政治啟蒙來源：例如，一九五〇年代入獄的左翼受難者，有可能向在六〇年代因為台獨案件被捕的青年，傳遞了嚮往紅色

祖國的信念，使這位新世代的受難者產生了全新的政治認同，在出獄後投身左翼的政治運動或受難團體。因此，僅只了解檔案或資料庫中對受難者案件緣由的記載，與所將接觸的受難者的真實樣貌之間，還有相當一段差距，需要透過認識他們在獄中或回歸社會後的真實生活來彌補。

參、解禁後的運動與組織參與

受難者及其家屬被社會污名和政府跨部門的監視打壓，使他們更容易形成一個互助網絡。隨著威權統治在八〇年代鬆動，受難家庭間也依循獄中往來、政治意識等因素分別組成團體，除了維持人際交流，也成為集體現身行動、爭取平反紀念、國家賠償的運動基礎。由於組織是許多受難者及家屬壯、晚年最重要的社會參與經驗，選擇加入哪一組織相當程度地宣示了受難者或家屬的政治、國族認同和社會網絡，因此這些經驗同樣是今日我們認識受難者及家屬的重要資訊。

以下將先介紹各個團體的成立時期與特質，再簡介他們由下而上爭取推動台灣轉型正義第一步的努力成果。

一、受難團體的浮現

目前，較活躍的全國性受難者團體，有成立於一九八〇年代後期的「台灣戒嚴時期政治受難者關懷協會」及「台灣地區政治受難人互助會」，以及一九九〇年代後成立的「台灣二二八關懷總會」及「五十年代白色恐怖案件平反促進會」。除了全國性團體外，各地區也有互助會、二二八的分會或其他以在地受難者網絡集結而成的受難團體。工作者在檢視地區資源時可以留意在地團體的活動情形，並積極建立與團體幹部的互動關係，或可有利於服務工作的進行。

（一）台灣戒嚴時期政治受難者關懷協會（簡稱關懷協會）

前身為1987年成立的「台灣政治受難者聯誼總會」，創始成員包括142位受難者，其章程中有關社團基本共識的部份，明訂「台灣應該獨

立」，當時距離解嚴不過1個月。發起人蔡有全、許曹德因此被以威權時期法規起訴，蔡有全被判11年、許曹德獲判10年。本案發生後，民間對台灣獨立立場及言論自由權利的主張上升到新的高峰。

至今，成員的台灣認同依舊相當強烈。晚近活動方向較偏重政策推動（如廢除《國家安全法》第9條之倡議、《促進轉型正義條例》立法等），較重大的固定活動有每年5月30日於台北市義光教會舉辦的「泰源事件追思禮拜」，較少舉辦受難者關懷聯誼活動。

（二）台灣地區政治受難人互助會（簡稱互助會）

成立於1988年，有別於前一年成立的「政治受難者聯誼總會」，發起成員多為支持兩岸統一，或政治立場偏向同情、嚮往中共的左翼政治案件受難者，不認同聯誼總會的台灣獨立立場。因早期白恐平反運動只接受「冤、錯、假案」之脈絡，互助會中部分成員認為其確實存有參與共產黨以推翻國民黨政府之決心，無需由政府平反；後來，為保持互助會的純粹性，另立一「台灣地區戒嚴時期政治事件處理協會」專責推動政策立法，並處理會員的賠（補）償申請事宜。組織運作上，各縣市分會統一接受總會領導，在地工作者與互助會分會、幹部接觸或尋求合作時，也須留意跟尊重互助會決策討論的團結風格。

目前較重大的固定活動，有每年清明節前後，於台北市六張犁「戒嚴時期政治受難者墓園」舉辦的「春祭」（威權時期之受難者集中墓區，多簡稱六張犁公墓），以及10月底於台北市馬場町紀念公園（威權時期主要刑場之一）舉辦的「秋祭」。

（三）台灣二二八關懷總會（簡稱二二八總會）

二二八運動平反的浪潮，最早起自基督長老教會及民間人士。其起源雖早，但初期卻未有全國性的家屬關懷組織。這是因為二二八事件之後，受難家屬多半懷著極度的恐懼長年噤聲，甚至有部分選擇在事件後遠走海外；即便有相關運動的倡議，多數家屬也仍觀望而未敢現身。直到1991

年「台灣二二八關懷總會」才正式成立，該組織著力於推動二二八事件紀念活動及教育推廣活動，亦參與政策立法，如參與推動1995年的《二二八事件處理及補償條例》。由於二二八事件的受難者多已於事件當時遇害，目前主要參與者多為受難家屬之第二代或第三代。

目前，官方對二二八事件設有專門之「二二八事件紀念基金會」，與總會往來密切並積極支持總會運作，基金會之董事成員亦有一定比例來自家屬代表。較重大的固定活動為每年2月至3月的二二八事件紀念活動。

（四）五十年代白色恐怖案件平反促進會（簡稱促進會）

成立於1997年，其時立法院中對於《戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例》討論熱烈，互助會多位成員如陳英泰、盧兆麟、吳聲潤等人，因不認同互助會當時的立場，主張左翼案件儘管抱有對抗政府之決心，但並不影響其受威權政府不法迫害之事實，仍應獲得平反。55位發起人均為互助會會員，但成立之後，因其政治立場相對開放，亦吸引了不同類型之受難者及黨外運動參與者支持。

1998年，部分成員另行成立「台北市高齡政治受難者關懷協會」（簡稱高齡協會），目前兩個團體間成員仍有高度重疊。

由於解嚴初期政府對於受難者的監控持續存在，亦常以各種理由阻撓政治集會，迫使受難者需以私人聯誼、聚會的名義進行組織行動。在此脈絡下，促進會發展出每2、3個月舉辦一次「慶生會」的傳統，也成為促轉會發想本計畫時重要的參照對象。但近年因成員凋零，已較少舉辦。

受難者及各個團體在推動平反運動及民主化過程中，扮演重要的角色。具體來說，下文所提的廢除《刑法》100條、綠島及景美人權紀念園區之保存及重建、賠（補）償條例、六張犁公墓，乃至晚近的《促進轉型正義條例》立法，都有賴受難者及各個團體從中推動。另外，包括受難者口述採集、見證分享、資料校對、遺址重建等工作，受難者的貢獻也不容忽視。

二、平反與紀念

這段受難歷史在戒嚴時期曾是長期的禁忌話題。到了一九八〇年代後期，民間開始有紀念及要求公布真相的聲音，而1986年創黨的民主進步黨（簡稱民進黨），也將平反二二八事件列為行動綱領。不過，大規模的民間串連要從1987年說起。時值二二八事件40週年，鄭南榕、陳永興、李勝雄等黨外活動家，發起「二二八和平日促進會」，主張將每年2月28日訂為和平紀念日，在全台各地公開演講、遊行、祭拜以紀念二二八事件，希望社會正視存在的苦難、撫平傷痛、追求公義和平。由於訴求結合黨外政治理想，支持者眾多，被長期噤聲的二二八受害者及家屬才逐漸現身，社會也在這一波浪潮中，同步積聚打破戒嚴體制的能量。同年7月，政府宣布台灣本島解嚴，金門、馬祖的戒嚴令則持續到1992年。

至隔年，要求政府公佈真相、向死難者道歉及公開紀念的輿論壓力已相當強大，迫使行政院長在立法院公布部分官方紀錄（但強調二二八的傷口早已癒合）。1990年，行政院組成「二二八事件專案小組」，並於兩年後發布研究報告。1995年，總統李登輝首次代表政府向死難者及全體國民道歉，同年公布《二二八事件處理及補償條例》，並訂定「和平紀念日」（不放假）、設立二二八事件紀念基金會以處理補償事宜。後續1998年則制定《戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例》等。然而，上述兩條例初始立法時所使用的「補償」一詞，便反映九〇年代的政府仍未承認當時的政治暴力是國家的錯誤，直到2007年《二二八事件處理及補償條例》才易名為《二二八事件處理及賠償條例》，並在2017年通過《促進轉型正義條例》後正式於法律層次確認這些暴力均屬國家的不法行為。

肆、小結：從歷史脈絡到受難者個人生命

透過上述歷史脈絡的整理，我們希望協助工作者在接觸受難者及家屬

前，不論對方是否預備要和你分享政治暴力創傷，都做好隨時能與他們談論、聆聽這起影響他們生命至為深刻的事件的準備，並在互動過程中對於對方的種種反應保持敏感。將歷史脈絡與個人生命的連接，是創傷知情中至為重要的一部分，這包含工作者將受難者及家屬的生命經歷置於歷史脈絡中加以認識、以及了解受難者或家屬如何看待自身經驗在歷史中的位置。在認識與瞭解的過程中，工作者的到來，雖然可能會喚起受難者或家屬過往感覺社會欠缺理解的負面記憶，但若工作者能以適當的脈絡理解受難者及家屬的生命經歷，則也可能使這次的相遇，成為扭轉負面印象，進而讓受難者及家屬獲得聆聽與同理、重新與人建立連結的契機。

參考資料

吳俊瑩，〈政治檔案哪裡找？〉，收錄於陳進金、陳翠蓮、蘇慶軒、吳俊瑩、林正慧等著，《政治檔案會說話：自由時代公民指南》，台北：春山出版。

林正慧，〈一九五〇年代親共或左翼政治案件〉，收錄於張炎憲、陳美蓉編，《戒嚴時期白色恐怖與轉型正義論文集》。台北：台灣歷史學會、吳三連台灣史料基金會，頁 137-188。

陳儀深，〈戒嚴時期台獨政治案件研究導論〉，收錄於張炎憲、陳美蓉編，《戒嚴時期白色恐怖與轉型正義論文集》。台北：台灣歷史學會、吳三連台灣史料基金會，頁 209-220。

張炎憲，〈導言：白色恐怖與轉型正義〉，收錄於張炎憲、陳美蓉編，《戒嚴時期白色恐怖與轉型正義論文集》。台北：台灣歷史學會、吳三連台灣史料基金會，頁 1-13。

薛化元，〈威權體制的建立〉，收錄於張炎憲、陳美蓉編，《戒嚴時期白色恐怖與轉型正義論文集》。台北：台灣歷史學會、吳三連台灣史料基金會，頁 15-42。

蘇瑞鏘，〈戰後臺灣白色恐怖研究的回顧與展望〉，《臺灣史研究》，26：3（2019.09），頁 139-180。

第三章 照顧的想像：以關係為主軸的工作

前面的章節，我們從認識政治暴力創傷與受難歷史出發，對政治暴力創傷療癒與平復的服務對象有了初步的認識。接下來，工作者該如何想像對這群對象的服務？他們的需要是什麼？會以什麼樣的形式展現在我們面前？

政治暴力不僅在受難者及家屬身上遺留諸多身心後遺症，造成長期不可逆的負面影響，也重創其生活秩序與人生擘畫、人際與家庭關係，並透過創傷代間傳遞擴及受難家庭的第二、三代成員。除了心理療癒需要，許多受難者年事已高，出現身體及認知功能退化，亟待長期照顧資源介入；也有部分受難者因為早年的家族受難經驗，生活孤立缺乏人際網絡支持，或未能形成穩定的家庭關係或職業與經濟來源，需要社會福利資源協助。此外，面對司法案件平反、賠償、財產返還等司法不法及生命權、財產權修復之議題，亦可能有尋求法律專業諮詢的需求。換言之，受難者及家屬的照顧需求因人而異，不僅限於身心療癒，也涉及不同體系制度的資源整合。

政治暴力創傷讓受難者及家屬對外界，尤其是國家，缺乏信任，以致於受難家庭成員的身心療癒需求雖涵蓋不同生活層面，但在資源使用上卻往往遭遇不被理解與接納的障礙，使既有的社會福利體系與助人工作模式，難以實際貼近受難者及家屬的生活現場，嚴重損害其做為公民應被國家保障的社會權。

對此，我們發現除了完善的療癒與照顧服務體系規劃，也需要工作者反思與調整對於照顧的想像。在這個章節中，我們首先呈現一個案例，說明在政治暴力創傷療癒個案服務中，原先抱持著既定的服務想像，如何阻礙工作者對於服務對象真實需求的理解，以及當工作者覺察自身專業本位，轉而跟隨服務對象的主動性之後，關係才得以展開。透過這個案例，

我們希望與工作者一起擴充對照顧工作的想像，體會「以關係為主軸」的雙重意涵（參見本章第參節的說明），並思考對於受難者而言，各種轉型正義工作的療癒意義。

壹、案例：不需要幫助的 F 伯伯

F 伯伯是外省海軍軍官，國共內戰期間尚在就學的他眼看社會秩序瓦解、學校也已實質停擺而投筆從戎，參加海軍軍官訓練後隨軍艦來到台灣。內戰末期，他參與了國民黨從金馬等離島對福建發動最後攻擊的幾場失敗戰役後，對軍隊高層的作戰指揮方式產生不滿。後來，他因託同袍到香港執行任務期間代為購買馬克思主義相關書籍而被舉報下獄，最後冠上「以文字為有利於叛徒之宣傳」的罪名判刑 8 年，從鳳山招待所、左營海軍軍法處、新店安坑軍監一路關押到綠島新生訓導處，在綠島感訓時還因該處軍官認為他「態度不佳」而被延長刑期（延訓），失去自由近 10 年。

F 伯伯一九六〇年代離開綠島後四處投靠，但在戶口制度的嚴密管理下，當地派出所一得知他的蹤跡，便屢屢到任職單位施壓，使他被迫更換工作，最後才在同為受難者開設的民間單位中穩定就職，直到退休。F 伯伯參與多個受難者團體，與難友共同爭取賠（補）償；另外，為了傳承自己與往生難友的受難記憶，他也接受各種口述訪談、出席見證場合。

自 COVID-19 疫情爆發，F 伯伯長時間獨居，又因為身體老化、罹患腿疾，健康狀況跟生活品質都隨之下滑，他所屬的受難者團體成員因而將 F 伯伯轉介給促轉會的照顧服務，工作者於是主動關懷。但最初工作者關懷聯繫、詢問「有沒有需求」時，F 伯伯幾次都在電話中強調自己不需要幫助，表示政府可以把資源用在更需要的人身上，也拒絕工作者拜訪關心。後來，工作者不再執著於提供 F 伯伯醫療或身體照顧方面的協助與服務，轉而以日常關心為主，更換話題直接表示「想和伯伯聊聊」後，才獲得 F 伯伯的首肯，前往訪視。

第一次見面時工作者發現，F 伯伯最關心的不是據點人員能不能幫助他改善生活品質、找到照顧他生活起居的人，而是這些來訪的年輕人到底瞭不瞭解他所受的迫害經驗、歷史脈絡。於是，工作者者順著 F 伯伯的關切，和 F 伯伯組成一個二人讀書會——由 F 伯伯分享他的白色恐怖主題藏書給工作者，之後工作者再將這些文獻的閱讀心得，轉化為電話關懷的主題。工作者與 F 伯伯之間的關係，也在這樣的相互分享與關心之下，逐漸累積。

以這個例子來說，助人工作者在服務之初，可能馬上從各自的專業看到 F 伯伯在長照、醫療及經濟等方面的需要：F 伯伯老年獨居，還有腿疾造成日常生活上的自理困難，更別說其他老年人常見的慢性疾病；在經濟層面，F 伯伯可能因為早年工作不順的緣故，整個家庭陷入貧窮的循環；更遑論 F 伯伯所經歷的戰爭、離散和政治暴力事件可能在心裡遺留下的創傷感受。然而，以上判斷都是從工作者單方面看到「有需要幫助」的老人，但是卻因為 F 伯伯拒絕幫助、認為應該將資源用在其他更需要的人，反而讓工作者更難以接近。

F 伯伯長期參與受難者團體，投入相關的倡議活動。工作者第一次訪視便觀察到，他並不那麼急切希望自己的生活有人照顧，但卻重視工作者是否瞭解受難者曾經歷的迫害，以及這些迫害發生的歷史脈絡。表面上看起來，F 伯伯似乎不覺得自己有療癒與照顧需求，但在此我們想提醒工作者稍做停留，思考 F 伯伯所關心及參與的種種轉型正義工作，對於他個人的意義為何。我們在這個案例中看到個案工作的轉折，也是出現在工作者暫時擱置「問題解決」的焦慮，重新思考 F 伯伯生命中的核心關切之時。F 伯伯親身投注心力的生命經驗，轉型正義議題的倡議以及受難經驗的見證，除了有助於制度的反省與建立，與他過去身為被害者所經歷的受難經驗之間，有什麼樣的關聯以及可能的對話？在他過去整合與安頓自身的生命經驗的路途中，這些親身的投入，是否也扮演了某種角色？

我們認為，受難者對於轉型正義工作的種種努力，除了是出於深厚的政治關懷、希望能共同為更理想的制度與社會付出，也是受難者作為自身療癒的主體，以自己的方式為受難經歷尋求意義與解答的一種表現。因此他們關切轉型正義的方式，也將是工作者認識他們如何看待自身療癒的窗口。在 F 伯伯的例子，傳承歷史記憶、期待在傳承的過程中維繫自身與年輕世代，以及與社會的關係，可能才是他心中期待被對待和看見的方式，更是工作者能夠從此面向切入，開啟政治暴力創傷療癒中修復信任關係的契機。

貳、從受難者看待轉型正義的視角擴充照顧的想像

F 伯伯的案例提醒了工作者，試著去覺察在照顧實務中，是否不自覺抱持著自身作為「有能力的助人者」、服務對象作為「無能力的受幫助者」的刻板印象；覺察之後，主動而有意識地讓出空間，嘗試從受難者及家屬的視角看待各項服務的意義，體會受難者及家屬的感受、意願以及步調，挪移、調整並擴充原本對照顧的想像，以共同發展貼近其需求的照顧服務。

一、平反與賠償

轉型正義工作雖然是對於威權體制過去曾經施加於人民的不法行為，於國家層次進行的整體真相還原、正義追討及反省與修復的工作，但這些工作的落實，對於每個擁有殊異生命經驗的受難者或家屬而言，都帶有不同的個人意義。舉例來說，平反與賠償的意義是什麼？在政治案件的平反上，自 1995 年起接續制定《二二八事件處理及補償條例》、《戒嚴時期人民受損權利回復條例》，及《戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例》之後，由國家對這些案件的當事人或家屬，進行補償、賠償及回復名譽工作。當時針對二二八事件與白色恐怖時期遭到審判求刑的當事人與家屬發放了以 600 萬元為上限的金錢賠償；這一額度較原先謝聰敏等立委提

案的主張降低了將近一半，也少於一般刑事案件平反後刑事補償或提起國賠的預期金額，而且受難家庭被沒收的土地、房屋等重要資產也未能透過這幾部法案取回。自 2017 年《促進轉型正義條例》通過之後，國家再以立法撤銷及案件調查等方式，撤銷司法不法判決，並由促轉會推動《促進轉型正義條例》修法，認定更多應該予以賠償平反的國家不法行為態樣，以及草擬《威權統治時期國家不法行為受害者權利回復條例》（草案），提高國家賠償額度、返還遭沒收的資產。

上述是國家針對受難者所遭遇的司法不法，在制度層面上進行的平反與賠償工作，只是對於個別的受難者及家屬而言，罪名獲得國家撤銷、獲得賠償金，他們心目中期待的平反是否就真的落實了呢？在個人層次的平反與真相追求其實更為複雜。許多受難者承受長年的污名、難以瞭解自身遭遇的完整真相；家屬因為始終找不到失蹤親人而難以完成哀悼，或者因為親人遭受誣陷而使全家被逐出原有社群、失去認同與群體連結。這些因為政治受難而衍生的失落，點滴累積在受難者及家屬後來的生活經驗裡，並無法僅透過形式上的罪名撤銷或者金錢賠償，就立刻全然翻轉與平復。受難者及家屬可能期待找到喪生者的遺骨、遺物；或清查檔案中批示刑度的最終決策者，得到對方誠心的認錯與道歉；也可能希望除了收到撤銷罪名的公函，能有某種儀式，讓曾經誤解與否定自己的部落或者族群，肯認自己的清白。轉型正義為了避免國家社會重蹈覆轍而進行的反省與制度重建工作有其必要性，但卻仍不足以完整回應這些個別的期待。工作者在接觸、服務受難家庭時，除了需要協助他們了解制度建立的理念與進度，協助媒介資源、爭取權益，過程中更需理解平反及賠償對每一位受難者或家屬的意義，避免簡化地將傷痛視為可量化之物，在與服務對象的真誠互動中，透過聆聽與理解去接應，並且陪伴追尋屬於受難者及家屬個人意義上的平反。

二、見證與記憶傳承

受難者及家屬對真相的追求，除了為自己、家人與難友的過去經歷洗刷叛亂污名以外，也寄託了對未來世代的教育期待。這項努力早自威權統治體制尚未瓦解前，就由民間團體、學術單位、或個人開始紀錄，並出版發行大量學術研究、文學作品、口述歷史或回憶錄；九〇年代隨著行政院的二二八事件研究報告¹公佈，學術研究氣氛逐步開放，由地方到中央層級的紀念場館陸續成立，包含 1997 年成立的台北市二二八紀念館、2011 年開放的二二八國家紀念館、綠島與景美人權園區，和進一步整合而成的國家人權紀念館，官方單位投注資源進行的口述見證與檔案研究成果都陸續累積。

對不少受難者及家屬而言，在不同平台與文史工作者合作、發表家族的受難史，或在紀念場址公開見證可能已經成為對轉型正義工作的最常見印象；也因此，當本會的青年世代工作者開始展開聯繫、拜訪時，也難免讓被接觸的受難家庭以為是又一次的訪談。有的家庭會因此自然地分享起已述說過好幾次的往事、脈絡跟家人追求真相的努力，但也有的受難者或家屬因為過往受訪時湧出的情緒未能被承接、與訪談者合作經歷不愉快等原因而對工作者的新接觸感到遲疑，甚至排拒。

工作者需要理解，協助有動機敘說的受難者或家屬做見證，即是政治暴力創傷療癒的照顧。當受難者或家屬嘗試將難以用語言描繪的暴力和悲傷化為文字，向他人表達時，工作者一方面需要為他們營造安全的內在空間，敏覺政治暴力創傷被誘發的可能，適時地放緩述說或書寫的步調，協助他們暫離過去如黑洞般的恐懼；另一方面也需要建構一個願意傾聽的外在環境，包括聽眾的準備，以及轉型正義和人權教育的推廣。這些從個人

到集體的照顧想像，有待工作者和受難者及家屬一同發展。我們也會在後續的章節提到相關的案例。

上述對於轉型正義工作的期待，都是目前的工作者在實際接觸、服務時可能感受到的面向，也很可能是照顧計畫的一環。不過在聆聽受難家庭對於平反、爭取賠償、傳承記憶的過程中，工作者所回應的已不只是這幾個面向的轉型正義目標——陪伴的過程本身便是一種行動，工作者透過嘗試更深刻地理解受難者及家屬的期待所反映的深層身心與當下生活狀況，肯認受難家庭的苦楚、想望及追求並試圖回應；在這個過程中，以工作者自身為載體的療癒已然開始慢慢發生。

參、「以關係為主軸」的意涵

為貼近受難者（在以下討論中，「受難者」包含受難當事人及家屬）的視角與需求，並且回應療癒的終極目標，我們建議個案工作「以關係為主軸」發展。「關係」描述的是兩個人（或群體）之間所存在的關聯性質（例如，家人關係、師生關係、醫病關係、鄰居關係等），以及此相互關聯的雙方的互動品質（例如，信任、冷淡、緊張、衝突）。工作者在政治暴力創傷療癒工作中，會涉入的關係至少包含與受難者的關係、與工作團隊成員的關係，以及與所屬機構的關係。此處的討論，我們聚焦於工作者與受難者之間的關係，說明與受難者之間安全可信賴的關係之經營，在政治暴力創傷療癒個案服務中，既是重要的服務輸送策略，本身更具有療癒的效果。

一、關係是方法：安全可信賴的關係可幫助服務輸送

「以關係為主軸」的第一重意涵是，關係是幫助服務輸送的手段。一般來說，在助人專業領域裡，服務的提供常有著明確的目標設定，例如：在社福體系中，對被通報的高風險家庭、自殺個案，以確保其生活狀況與生命安危為目標；在醫療、護理或長照體系中，以改善患者的疾病與健康

¹ 賴澤涵（1994）。二二八事件研究報告，臺北：時報。

狀況、確保患者可獲得適當照顧為目標。政治暴力創傷療癒個案管理工作中，則是以穩定受難者生活處境、促成受難者與他人及社群建立信任關係，進而開展創傷療癒歷程為目標。

工作者為了促成這些目標，會依其各自專業，以可操作化的、系統性且有效率的方法引介資源，以促成服務對象在各類目標與需求上，實際可見、可被評估或描述的改變。在嘗試達到目標的過程中，工作者與服務對象之間的關係，常是作為一種「手段」為工作者所用——即透過與服務對象建立信賴的關係，使工作者希望提供的各種形式的服務，有較高的機會被服務對象接受——而最終的目的，仍是完成預先設立好的工作目標。

相信在許多助人工作者的工作經驗中，都發現「安全可信賴的關係」是相當有利的工具，它能使服務對象卸下防備，以較為開放的態度面對工作者所欲提供的協助，也較能參與服務的溝通與討論，使既有的資源不至於流於無用武之地。

二、關係是目的：安全可信賴的關係本身即是療癒

「以關係為主軸」的第二重意涵——信賴關係的經營，不僅是個案工作的方法，也是目的之一，甚至可說是政治暴力創傷療癒的最主要目的。這是因為，工作者與受難者所建立的關係，本身也構成受難者身處的一種真實人際環境。在此環境中，若受難者能重複感覺到被理解與接納，便有機會使其逐漸累積出信心，願意嘗試在關係中揭露原先可能破碎、難以敘說的創傷經驗。這會使得受難者過去因為政治暴力創傷而被破壞的、對於「我是人」以及「我可以與人建立連結」的信念，有機會重新建立。此時，關係本身便具有療癒的作用，回應著「重建人際連結與信任」這一核心議題：工作者以自身為工具，專注投入於與個案的相處，透過不斷地聆聽、理解與同在，使彼此在心理層面成為可以逐漸靠近及相互信賴的關係，療癒於此關係中也可望點滴發生。

三、避免落入專業本位的陷阱

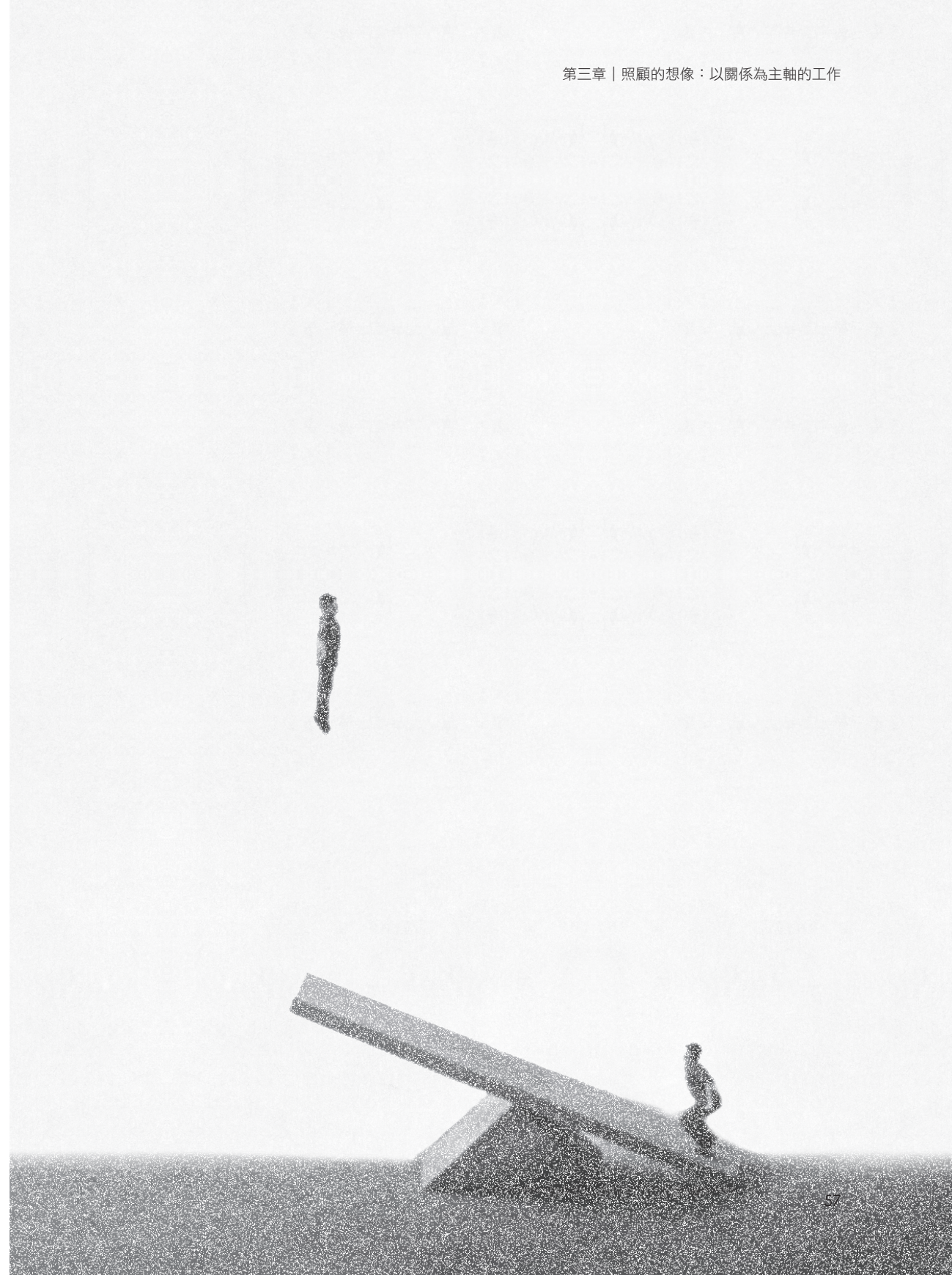
雖然「關係」在個案工作中是有利的工具，但若工作者僅將關係視為一種工具時，便容易落入專業本位的陷阱：因為懷有強烈的服務動機，想要將服務資源帶給服務對象，而不自覺認為自己在關係中擁有較高的權力，把自己放在「服務提供者」、「給予者」或「助人者」的位置，將服務對象視為被動的「接受服務者」、「受贈者」或「受助者」。

這裡的意思是，在既有體系的助人工作裡，其實高度仰賴工作者以自身的專業知識或經驗積累，去對於個案或案家進行評估，並決定需要或不需要、適合或不適合什麼處遇；工作者對服務輸入的成效的理解，也常是依循可被量化計算的指標（例如案量、資源連結次數、各種身體狀況指標或心理量表）來判斷。仰賴專業知識與經驗積累進行目標導向工作的模式，在使工作者對自身的作為更有信心或篤定的同時，卻也限制了工作者對服務對象、以及對工作內容的想像；並且，較高的權力位置同時使工作者負擔著「要讓個案好起來」的責任，為此目的，便讓工作者更容易受限於可被計算或描述的表面成效。

要站上專業的位置、要以自身的專業來幫助他人，工作者無疑付出了許多努力。只是，在現行體系所形塑的助人工作模式中，工作者看待與建立關係的方式，若僅侷限於以關係為手段，則在面對受難者時帶來兩個層次的問題：首先是，可能單方面所決定了受難者需要什麼、對他們來說什麼是「好」。正如同本章第壹節 F 伯伯的案例，工作者對於 F 伯伯需求先入為主的判斷，即是不自覺站上專業位置，試圖以自己的想像給予 F 伯伯幫助。這可能隱微複製了過往政府／國家與受難者之間，壓迫者與受壓迫者的權力關係，使得受難者的主體性難以彰顯，照顧服務工作難以順利推行，甚或可能再現過往的傷害。其次，在不去評估自身與服務對象之間的關係，可能如何影響著服務進程的工作方式裡，也就無能去耕耘關係，使

得需要在關係中發生的療癒難以實現。展現於 F 伯伯的案例，便是工作者因為最初過分關注於照顧服務的輸入，而未能感受到 F 伯伯不斷想要傳達的倡議理念，因而遲遲無法與其開展療癒關係。

為了避免落入專業本位的陷阱，工作者需有意識地挪動注意力，思考及投注於療癒關係的累積。此有賴工作者在服務過程中，時時覺察自身與服務對象的關係，有意識地從「給予者」的位置往「陪伴者」挪移，並且設想對於服務對象整體而言（而非只是照顧問題），什麼是合適的療癒與照顧服務。在實務上，則需要因應上述理念，彈性調整個案工作的具體做法，並且建立跨專業工作團隊協力進行。有關於政治暴力創傷療癒的個案實務工作及跨專業協作，分別於第二部第六、第七章及第三部第十四章詳述。



02

開展關係：區域據點工作

第四章 據點方案的理念與架構

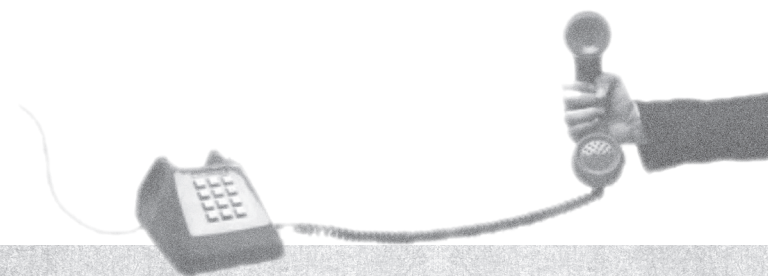
第五章 外展工作

第六章 個案管理：概念篇

第七章 個案管理：實務篇

第八章 社群經營

第九章 從個人到集體的療癒



第四章 據點方案的理念與架構

壹、計畫背景與規劃理念

有鑑於轉型正義的推動進程中，整體社會如何見證與理解不義過往及受難者的傷痛經驗，是平復歷史傷痕、促進社會和解的根基，促轉會於是規劃從了解受難者及家屬的主體經驗出發的政治暴力創傷療癒與平復工作。我們於2018年至2020年間透過政策說明會，招募並完成29名受難者與家屬的訪談，建立初步政治暴力創傷的類型化分析，並自第三年起透過全國電話關懷及深度訪談，了解受難家庭的創傷經驗與需求，也邀集跨領域專家協助，發展政治暴力創傷相關培訓與研討活動，推廣各領域對轉型正義心理療癒的認識，並儲備助人工作者投入政治暴力創傷療癒工作；同時，也開始推動各地服務據點的試辦計畫。

據點試辦計畫的推行，是促轉會在整體政治暴力創傷療癒工作中的一項嘗試，目的在於建構全國性照顧支持服務網絡，首先回應受難者及家屬實際且迫切的需求，並期待未來能夠作為個人創傷療癒，乃至社會創傷療癒的基礎。據點的原型來自於受難者互助團體——早期受難者出獄後，因為政治犯身分所背負的污名以及國家情治單位的監控，往往處於孤立的處境。當時，受難者最大的社會支持時常來自於受難者互助團體。這些團體辦理定期聚會，在受難者的生活中，扮演相互支持、彼此敘說、維持人際連結的重要角色。據點的設立，除了如同受難者互助團體形式提供相互交流與定期聚會的時間與空間外，也希望延續這種受難者互助的精神。

另外，考量受難當事人多已年邁，正面臨急迫的醫療或身體照護議題，家屬（配偶或第二、第三代）亦有家庭照顧需求，卻也因為政治暴力創傷的特殊性尚未被現有助人專業工作領域普遍認識，使得受難者及家屬往往難以進入現有體系中得到應有的協助，或是在進入體系後被誤解而錯

失療癒的契機；因此，我們認為需要強調受難者及家屬是需要特殊對待的服務人口群，嘗試與在地的長期照顧機構合作，提升社會中既有福利與長照體系的友善程度，希望能結合發展已相對完整的體系，在其中逐步推展創傷療癒與平復工作，讓政治暴力創傷的療癒與照顧的支持可以交揉發生。

據點方案的設計，延續著整體照顧服務計畫的兩項理念：其一，基於歷史賠償原則，受難者的照顧應由國家與服務提供者主動開展，而非被動的等待申請；這意味著，不同於目前既有社會福利的殘補式福利制度，多半由經濟狀況不佳、或是有急切照顧需求且符合資格的民眾前來申請，本計畫期待工作者主動去發掘受難家庭的需要，並以維持其生活尊嚴與品質為目標提供服務。其二，不同於既有福利與長照體系中，多以服務對象的特定需求或問題的解決與否而有明確的開案、結案標準，我們認為只要有人仍受政治暴力創傷所影響，國家便需要建構能夠接納與理解的人際、心理與社會環境，讓長久被壓抑的受難故事可以被聆聽與敘說；因此，計畫可說是「沒有結案的一天」——在個案層次上，期待長期保持與服務對象的關係，以確保其與社會的連結；在社會體系層次上，據點則需要持續經營可以聆聽與承接受難敘事的空間。

貳、據點服務與功能

奠基於上述理念，並考量受難者及家屬的特殊性，據點規劃透過社區化布點，提供「一站式、多功能」的服務。我們希望據點能具備的功能是：成為受難者及家屬專屬的、有歸屬感的場所；提供受難者及家屬轉型正義相關資訊，成為其瞭解國家轉型正義工作的窗口；協助受難者及家屬發展同儕支持；扮演政治暴力創傷療癒議題的倡導者，發展與編織對受難者及家屬友善的資源網絡，形成支持體系；扮演社會對話的橋樑，創造受難者對大眾作見證的機會，讓社會大眾看見受難者及家屬的故事、推動去污名

化的社會教育，並經營安全信任的社群環境，為創傷療癒累積基礎。為了具備這些功能，據點的設計有以下重點：

（一）重視信任關係的個案管理服務

創傷療癒的基礎是信任關係，因此在服務推行過程中，應尋找可與服務對象建立良好關係的助人工作者提供個案管理服務，降低案家在尋求協助時，因其特殊性而難以銜接既有資源的門檻。

（二）以案家為中心的照顧工作

基於政治暴力創傷的遞延性，服務對象應不受限於單一個人，而需盡可能關照每一位能接觸到的家庭成員的身心狀態及需求、評估家庭關係動力及服務輸入對家庭的整體影響，落實以案家為中心的照顧工作。

（三）具在地性及可近性的服務模式

考量服務的即時性、政治案件的地區特性、受難家庭既有的人際網絡或習慣的生活環境等因素，據點應建立具有可近性、在地性的服務網絡；隨著據點成立的時間漸長，希望透過工作者的蹲點與深度經營，以不同地區特性為基礎，發展出具備在地特色的服務模式。

在實務上，據點的工作則有以下三個層面：

（一）外展工作

外展（outreach）是一種助人工作者接觸服務對象的方式，其意義在於工作者要走出自己的辦公室、主動進入服務對象的生活脈絡中，創造接觸的機會，以便認識服務對象並建立信任關係。外展工作常見於被污名化或背負著大量刻板印象的群體（如：青少年、同性戀者、愛滋感染者、無家者、性工作者等），這些群體在其生活脈絡中，可能因長期承受污名而難以信任社會體系中的各項資源及工作者，鮮少主動上門申請服務。受難者及家屬長久受到國家制度性的污名化，許多人亦因監控與受社會排擠的經歷，長期以來感覺自身狀態難以被他人承接或理解，因而在有向外求援

的需求時，常面臨須扭曲自身狀態以服膺進入社會救助體系所需的要求、或放棄接受服務的兩難。因此，若希望在不強迫案家改變的情況下提供服務，據點工作者必需要主動進入受難者及家屬的生活脈絡中接觸他們。

（二）社群經營

據點的社群經營包含兩個層面，其一是在個案工作上，工作者將透過定期訪視與團體活動辦理，建構、經營並維繫可以讓服務對象感覺安全的社群，這包含在物理上實體據點的設立，以及在心理上營造一個可以讓服務對象安心敘說且可以感覺被理解的空間。其二是關於在地服務提供網絡的建置，據點（機構）在計畫過程中，透過課程辦理、會議討論等方式，培養具備創傷知情能力的跨領域工作者，以回應個案服務所需，並促進助人專業領域對這群服務對象的理解。

（三）個案管理和服務提供

如前所述，個案管理是據點工作的核心項目。個案管理者一方面在關係中幫助受難家庭重新建立信任感與人際連結，另一方面也針對受難者及家屬的需求進行評估，扮演諮詢、轉介與連結的角色，作為案家銜接既有社會福利、醫療體系、文史工作等資源的窗口，也協助案家瞭解國家轉型正義工作的進程，提供相關資訊給受難者，保障他們被充分告知的權利。另外，個案管理者亦可於窮盡既有體系仍難以回應案家需求時，協助申請促轉會為服務受難者及家屬而設立的專屬方案「密集照顧服務」，以確保其生活尊嚴。

上述據點工作的發展，皆期待能蘊含本書第一部所揭示的幾個重點：即不論是據點服務體系所營造的人際環境，或者其中的個別工作者，都能在認識與尊重受難者獨特生命歷史的前提之下，具備想像與聆聽受難者傷痛的準備性（具備政治暴力創傷知情）；並且能夠支持受難者於據點所提供的各類服務中，發展具有療癒意義的信任關係。

參、體系發展的挑戰

政治暴力創傷療癒是台灣轉型正義缺席已久但卻至為關鍵的一塊拼圖。轉型正義如同照妖鏡一般，直指助人專業在威權體制下失去歷史感與排斥政治的失能，服務受難者及家屬將是助人專業重新認識台灣歷史與自我療癒的過程。

據點工作是漸進式的，其整體服務推進以關係為主軸為核心精神，工作上以個案管理和跨專業協作為方法，提供每一個殊異受難家庭所需的服務；這將涉及心理、社工、復健、醫療、護理、長照、法律，乃至文史研究等不同領域工作者的協作，並有賴工作者在每個環節中帶入創傷知情視角，反思自身工作與宏觀歷史的連結，才能在據點的日常協作裡，建立與受難家庭的關係，並以關係作為療癒本身，在適當時機提供或開發需要的資源。據點工作者做為第一線的服務提供者，將面對以下挑戰與任務：

首先，目前台灣政治暴力創傷療癒的知識與經驗尚在初步發展階段，每一個個案都是一種新的、重要的經驗類型。這代表工作者可能沒有既成的工作方式可依循，需要由工作者及其團隊共同去發想、探索可行的方法，也期待工作者能將服務歷程留下紀錄，作為此領域未來發展的養分；其次，在既有體系中推動政治暴力創傷療癒，工作者很可能需要在服務發展中同時進行組織內變革、倡導創傷知情，讓所屬的組織、機構或體系認識政治暴力創傷，並願意發展協作關係，成為對受難者及家屬友善的系統。前述兩項挑戰，都涉及工作者與其他協作者的溝通，以及有著不同思考邏輯與工作習慣的各種領域之間的對話與相互學習。

政治暴力創傷療癒工作的確十分不容易，我們會在後續的章節中，陸續介紹實務工作，並從個別工作中再次提醒工作者需要注意的政治暴力創傷視角，以及協力共作的方式。

第五章 外展工作

促轉會在前期的調查研究中發現，受難者及家屬或因年邁而需要長期照顧與社會福利資源的協助，或因政治暴力創傷遺緒而有精神與情緒困擾，但卻鮮少主動向外求援，並且在接觸相關服務資源的過程中，因為社會大眾及各體系的助人工作者未能認識與理解其受難經驗，而無法得到所需的幫助。因此，區域據點秉持著「外展」的理念，主動觸及¹受難者及家屬。

社會工作領域中，外展是指針對有需求但無法直接接受所需協助或資源的族群，工作者透過主動觸及這些族群的生活場域，將服務資源帶入，使服務對象不必為了獲得協助，而扭曲自己的經驗與感受，或者過度改變自己的生活與人際互動習慣。受難者及家屬的照顧服務，基於上述精神，於各區域據點採取主動的作法，除了電話關懷及居家訪視外，也搭配其他多種形式如：拜會各地受難者團體尋求引介及陪同訪視、參與相關團體或機構辦理之主題活動以觸及受難者、委託或連結在地宗親、學者等既有人脈進行訪視，以及寄發資料等。

壹、拜會受難團體

受難者的生活場域，除了他們各自的居家及職業生活領域之外，最常見的聚集群體當屬各個受難者互助團體。台灣的政治暴力受難者及其家屬，有許多在戒嚴時期因為威權統治當局刻意塑造的社會氛圍，背負污名而低調度日，當時最能提供社會支持與人際連結的，便是由有著相似經歷的人組成的受難團體；另外，亦有不少於出獄之後，積極投入黨外運動或政治倡議的受難者，組織起團體推行相關工作，例如 1987 年解嚴後成立

¹ 本文的「觸及」，不僅指涉接觸受難者、家屬或相關團體，更包含了與他（們）建立聯繫、維持關係的意涵。

的台灣政治受難者聯誼總會，即是由 100 多位曾遭威權統治當局迫害的受難者所發起。其他如第二章提及的台灣二二八關懷總會及各地二二八關懷協會、台灣地區政治受難人互助會、台灣戒嚴時期政治受難者關懷協會、五十年代白色恐怖案件平反促進會、高齡政治受難者關懷協會等組織，亦是部分受難前輩及家人投注及參與的重要人際社群場域。

主動拜會在地受難者的團體代表並與其建立關係，是工作者順應既有受難者及家屬的人際互助網絡，觸及潛在的服務對象並推行照顧服務的一種方式。一方面，因為團體代表對該團體內成員的家庭與生活狀況有一定程度的瞭解，能夠協助工作者及時連結上有需求的家庭，提供服務；另一方面，對需要接受協助的家庭來說，因為有團體代表的引介，或多或少能降低對於新認識的工作者的戒心，加速關係的建立。

在拜會受難團體的時候，需要留意以下兩點：首先，在與團體代表互動時，工作者需要時時記得，團體代表自身亦是我們的服務對象。如同我們在與受難者家屬互動時，常會忽略家屬自身的主體性、以及家屬亦是服務對象的事實，而以將其附屬於受難者的方式對待（例如：與家屬接觸是為了獲得受難者的相關資訊、聚焦在受難者的經歷而相對忽略了家屬的經驗等）；在拜會團體代表時，工作者也容易將其作為諮詢者、協作者或轉介者，而沒有將其作為主體進行關懷。以下是一個團體代表與工作者互動的案例：



我是 OO 地區的二二八協會會長。前會長啦，現在已經交給年輕人啦。但是我還是很關心我們家屬的情況，大家年紀也都大了，真的很希望政府可以給我們關心、關懷啦。還有很多人關在家裡沒辦法走出來，啊我年紀也大了，也不能像以前常常去看他們。

阿姨，妳卸任了之後，年輕人現在是誰在幫你？



就一個爸爸是受難者的男生，也是二代，平常時還在上課，很辛苦。啊我也想說該交棒了，給年輕人試試看啦。但是喔我心裡還是很放不下那些年紀很大的長輩啦，有的真的生病好幾年了，小孩都沒空回去看他，真的很可憐。你們真的要多關心受難者跟他們的家人。

好啊沒問題。可以跟我們說有哪些前輩、我們可以去看他們嗎？



在這段對話中，我們可以發現這位團體（前）代表不太談自己身為家屬的需要，比較多是擔心著其他家庭的狀況，以及她在受難團體的責任與關切——這是團體代表在與工作者的互動中常有的樣態。此時，第一位工作者問了目前的會長是誰，想著或許之後可以建立與會長的關係、第二位工作者問了可能有需求的家庭有哪些，在想接下來的工作可能對此有所著力；兩位工作者的關切都有其道理，也或許是團體代表期待的回答（可以介紹其他受難者接受服務），卻都不是將其本身作為關懷對象的回應。在這個例子中，以團體代表本身為關懷對象可能的回應像是「阿姨妳真的放不下他們對不對？明明都卸任了，還是很關心」、「阿姨妳以前很常去拜訪他們嗎？他們看到妳來應該很開心」等等，以團體代表作為幹部想要付出、盡到責任的心情為出發點，雖然不是直接回應作為家屬的心情，但著重在他們對自身責任與任務的想法，常是與團體代表建立關係、開啟談話的重要窗口。

其次，受難團體對工作者所代表的政府的想法、團體自身的特性、工作者與團體代表建立的關係性質等因素，都可能影響工作者投入在特定團體相關工作的時間與心力（例如：與某位團體代表較為熟悉、對方較願意轉介受難者及家屬，工作者就投入較多時間在該團體成員的服務上）；然

而，在地的受難團體或團體代表之間也可能有其長期以來的關係張力，在工作者選擇與某一團體親近時（無論有意或無意），都可能會讓另一團體變得疏遠。因此，在透過拜會團體推行服務的過程中，工作者需對團體間的關係狀態有所了解，並且在進行工作安排時，對自己投入在不同團體服務的程度保持自覺。

貳、參與相關團體或機構辦理之主題活動

參與受難者的相關活動，亦是一種工作者融入服務對象熟悉的互動情境，藉以與之接觸的方式。在公開的主題活動或是由受難者團體舉辦的聚會中，因參與者對於該活動的預設，會將工作者視為（至少在一定程度上）了解政治暴力相關歷史背景的人，或可降低談論相關議題的門檻。並且，由於例行活動或相關聚會是對參與者來說是較為熟悉的情境，可以讓其在較為安全、放鬆的情況下進行談話，降低與陌生人接觸會帶來的威脅感。工作者也可以在這樣的場合中，觀察到參與者與他人相處的自然狀態。

不過，透過活動接觸受難者或家屬時，需留意在公開場合談論其經驗的合宜性，可能較適合做初步的認識、但不適合就個人經驗進行過多的探索或分享，或對特定談話主題有太深度的討論；另外，由於活動的參與者眾多，且該情境有其活動主題，並不一定適合聊天、或是僅能進行簡短的談話，能建立的關係深度有限。儘管如此，工作者若能在這有限的互動中，把握以關係為主軸的方式傳遞同理與關懷，也將會是為參與活動的受難者及家屬營造接納的人際情境、累積與社會中他人互動的信心的機會。

上述活動，除了受難團體所舉辦的定期聚會活動之外，亦有其他相關組織經常辦理的教育推廣或例行性主題活動，如前身為台灣警備總司令部軍法處看守所（景美看守所）的國家人權博物館——許多受難者都曾經關押在此，也是不少家屬記憶中探視獄中家人的所在——成立後，在館方的經營及受難者團體的參與之下，逐漸成為受難者及家屬習慣聚集的歷史空間。另外，有些定期舉辦的人權相關活動，如每年年末的人權辦桌、每年

二二八的共生音樂節，或是其他民間文史工作組織（或個人）不定期辦理的講座、工作坊、展演等，皆是工作者可以考慮參與的活動。

參、電話訪談

在據點試辦計畫中，電話訪談（以下簡稱電訪）是工作者最常使用的外展方式之一，其優點在於便利性高、不受空間限制，可觸及的受訪者範圍較廣，以及以首次接觸來說，相對於實地訪視，電訪因為不會直接侵入受訪者的物理生活範圍，是多數受訪者相對容易接受的關懷方式。然而，電訪的限制則在於，當潛在的受訪者不方便接聽電話（如：受限身體功能無法聽或講電話、在上班無法接聽），或不願意接陌生電話時，便無法透過電訪觸及；另外，透過電訪所能蒐集到的資訊有其限制，且可能在過程中因為一些訪員較不可控的因素被打斷而無法繼續。

為了妥善運用電訪來觸及服務對象，並且希望透過電訪可以連結至後續的服務，我們需要在電訪前有所準備，這至少包含以下三個面向：確保工作者的心態平穩、規劃電訪流程並確認欲提供資訊的完整性、以及事先設想電訪中的應對方法。

一、確保工作者的心態平穩

雖然我們透過第一部的描述，瞭解到了受難者及家屬辛苦的一面，但在進行電訪時，需要避免受到先前已有的資訊影響，而對於聯繫的對象有先入為主的想像、或是自認已經知道對方所要陳述的內容，以致於過於主導談話的進行（例如轉換話題）、或無法貼近對方的立場去接收其敘述和情緒。

同時，我們也建議工作者可以在電訪前，留一小段時間放下手邊的工作、沈澱心情，為即將開始的談話預作準備。讓自己維持在心緒平穩的狀態下，在對話中觀察受訪者的情緒感受、心理狀態，同時也留心自我覺察。

二、規劃電訪流程並確認欲提供資訊的完整性

事先規劃電訪流程，一方面是讓工作者自身有所依循，不至於因為訪談中的臨時情況而慌了手腳、遺漏蒐集或提供重要資訊；另一方面，對所欲傳達或討論的主題如何鋪陳有所準備，也能避免令受訪者感到突兀或冒犯。一般來說，我們在致電後會先表明身份並簡單說明來電的用意，避免讓受訪者感覺困惑或懷疑；訪談期間注意基本的電話禮節，並時時留意受訪者對所傳達資訊的準備度與吸收度，再依其反應調整談話的步調或資訊說明的方式。除了談話主題與資訊傳達的安排之外，訪談的語言也是需要考量的，尤其如果受訪者慣用的語言是工作者平常不熟悉的，要使用什麼詞彙傳達、如何確定對方有聽懂、訊息傳遞是否清晰且沒有遺漏，都需要留意。

三、電訪中的應對

應對是眾多「接收——判斷——反應」的一連串集合，多數時候很考驗工作者的臨場反應，所以這個部分希望提供工作者一些互動原則作為參考：

（一）互動的主要原則，是以受難者及家屬之福祉為主要考量，採取傾聽、同理態度，相對於預先設定的電訪目標（例如：特定資訊的蒐集），應優先傳遞關懷，並於需要時進行相關資訊的釐清、說明，或於評估有緊急狀況時轉介督導進行危機介入與通報。

（二）電訪過程中，工作者需要透過談話仔細推敲受訪者在想些什麼、心情如何，他對這通電話、對工作者、對相關訊息的各種感受，能夠專注傾聽、觀察受訪者狀態是訊息解讀的基礎。談話初期，需要著重在電話中建立彼此能交談的步調、取得對方的信任，觀察受訪者是否處在有所防備或疑慮的狀態，視情形放慢腳步，避免因急於完成電訪目的而忽略受訪者顯現的情緒。另外，即使工作者在通話全程都能專注傾聽，但也因為電話能接收的訊息有限，所以應避免在電訪中進行深度的經驗探索。

（三）一些可能遇到的情境：（1）有些家庭會警戒工作者為什麼會有他們家的電話，或是為什麼要找（曾經是政治犯的）受難者長輩，也可能因對陌生來電的不信任而有較為防備的反應，此時請工作者以容易理解的方式，清楚說明從何取得案家資訊、現行服務計畫為何，以及去電的用意。有的時候，也可能需要在訪談中反覆地向受訪者說明和澄清。（2）有些情況是，受訪者相當關心轉型正義政策的推動，會問及特定業務的進展（例如賠償、威權紀念物的處理），或是對相關議題表達想法與情緒，忽略工作者提出的其他問題；原則上，工作者可先表達基本同理與支持，並協助受訪者更新轉型正義相關資訊、或告知如何獲取相關訊息，但也應適時拉回談話主軸，並且在與新的受訪者接觸、尚未對其有所認識前，工作者應避免在電訪中過度揭露或表達自身對於相關議題的態度和看法，以免因此讓受訪者感覺難以向工作者表達自身想法，或混淆了談話的焦點。

（3）受訪者可能在談話中離題、或專注於陳述自身困擾，此時工作者可以簡要摘述及基本情緒同理回應後，嘗試回到電訪主題；若反覆呈現，請紀錄下來，以利後續討論與設想可能的處遇。（4）工作者可能觀察到受訪者有轉移話題或提供矛盾資訊的情況，此時需設想受訪者是否對相關問題有特殊考量；再次禮貌詢問或確認後，對方仍轉移話題，則不追問。

在透過電話外展初次接觸後，工作者可以持續透過電訪追蹤服務對象的情況，或是結合據點工作，銜接個案管理服務或邀請參加據點活動。僅透過電訪維持與服務對象的連結的情況，可能有以下三種：（1）工作者評估個案可能有連結服務或資源的需要，但是在關係建立尚未穩定時，個案拒絕接受進一步服務的輸入。此時工作者便需要透過定期電訪逐步建立與個案的關係，並持續嘗試連結資源。（2）有些個案願意在一定的時間間隔接到工作者的電話關心，但不願意實際現身。面對這樣的個案亦需要以電話訪問的方式持續了解其生活情形、透過電話持續關懷其狀態。（3）有些個案可能生活狀況與身心狀態穩定，經評估不需要密集家訪，也可以用電話訪問的方式持續追蹤關懷。

肆、其他方式

除了上述方式，寄發資料也是一項可以進行的外展工作。對於電話聯繫不上、沒有參與團體或活動的潛在服務對象，寄發服務單位相關資料或據點活動相關資訊，並等待其主動聯繫，是可以嘗試的外展方式。雖然這個方式相對被動，不過也是在接觸管道有限的情況下，可以盡可能擴大服務觸及範圍的方法。

另外，寄發資料可以與電訪相互搭配：過去的經驗中，事先提供文字資訊再打電話，對工作者與服務對象來說都可以減輕一些壓力——服務對象可以在收到資料時先行思考，不用急著在電話中做回應。同時，工作者也能確保訊息正確且完整表達，只要確認即可。

針對特殊的族群或區域，也可嘗試透過其他方式主動發掘受難者需求。例如，促轉會考量金門地區以宗族為單位的群聚屬性，便透過彙整在地受難者之聯絡名單，委託當地學者專家現地訪視協尋的方式進行外展。除了透過在地人脈更新受難家庭現況及聯繫資訊，也初步蒐整其照顧服務需求，以便據以規劃未來金門地區的受難者照顧服務方案。又例如，促轉會於原住民族部落，是透過部落歷史真相調查工作，發掘有照顧服務需求之原住民族受難家庭，轉介照顧服務。

伍、小結

本章希望提醒工作者，「以各種形式觸及受難家庭，而不僅限在據點活動的空間見面或提供服務」是據點工作中認識不同受難者及家屬、盡可能關照到每個角落的期待。同樣的，只要涉及這樣的外展工作，都會有時空的限制、形式的限制、服務提供的限制等，工作者只要在認知這樣的限制之下，把握「以受難者及家屬福祉為主，專注傾聽並同理態度，傳遞關懷」的原則，在接觸的當下，就已經是重要的收穫。工作者若能秉持互動原則、持續有所觀察及追蹤，連結下一步的可能將大幅提升。

第六章 個案管理：概念篇

壹、何謂政治暴力創傷療癒個案管理

一、以政治暴力創傷療癒與平復為目標

「政治暴力創傷」是威權統治時期國家因其行政不法或者司法不法之作為，對受難者及其家庭之不同世代成員，所造成的個人心理、家庭關係與各種社會關係的傷害與撕裂。政治暴力創傷使受難者及家屬，對於曾經作為加害者的國家，及接受黨國意識形態而污名化他們的社會他人，皆懷抱高度不信任的態度。這樣的基本信任關係的撕裂，對於受難家庭取得社福、醫療、長照資源造成重重阻礙。因此在國家轉型正義工程中推動的「政治暴力創傷療癒與平復」工作，是國家為過去施加於受難者的不法行為反省認錯，基於歷史賠償原則，為平復受難者及家屬社會心理健康損害，確保其當前的生活品質與生命尊嚴，主動承擔責任，針對在暴力當下以及後續個人所遭遇的各種效應的衝擊，提供身體、心理及社會各面向的修復及整體復元。與長期照顧體系以「個案的失能」，及社會救助體系以「個案的整體資源匱乏」為前提，向國家提出服務資源的申請有所不同，政治暴力創傷療癒與平復服務的前提是個案遭受國家暴力的傷害，因此國家有責任主動提供服務。其內涵包含滿足受難者及家屬的身心、社會支持需求、減緩創傷帶來的衝擊或身心傷害程度、協助重建個人與家庭內部、人際和社會信任的外部關係，並使受難故事能被下一代知道以記取教訓。

「政治暴力創傷療癒個案管理」即是此復元工作採行的主要模式，其目的是「促進個案之政治暴力創傷療癒與平復」。此個案管理工作首先涉及回應服務對象生活各面向的需求，使其獲得所需的協助。因此，擔任個案管理者的工作者需要適當連結既有醫療、長期照顧、社會福利、心理衛生體系的資源，此部分的需求評估與資源連結理念與方式，與既有體系的

思考相去不遠。但政治暴力創傷療癒之個案管理更重視資源連結後，所連結的其他既有體系工作者是否能夠瞭解受難者及家屬的特殊性，並以具備創傷知情的方式與其互動。其次，在這些資源的挹注之後，個案管理者需從整體創傷療癒的觀點，整合這些個別的照顧資源，目的在於以穩定服務對象的整體生活處境作為基礎，使其能進一步投注心力於重建與他人及社會信任關係，推展創傷療癒。後者是既有服務體系少有的目標，也是政治暴力創傷療癒個案管理的特殊之處。連結既有體系資源既是方法也是目的，更是促成個案重建社會信任關係，療癒身心創傷的基礎。

二、以政治暴力影響所及的案件當事人及家屬為對象

政治暴力創傷療癒個案管理的「服務對象」，是威權統治時期國家不法行為的直接受難者及家屬（包含具有共同生活事實的他人），範圍包含（1）依二二八事件處理及賠償條例、戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例與戒嚴時期人民受損權利回復條例之規定，而獲得賠償、補償或回復受損權利之受難者；（2）依促進轉型正義條例第六條第三項第二款獲司法不法平復之受難者；（3）於威權統治時期因國家不法行為致生命、身體、人身自由、健康、財產、名譽受侵害者（參考《威權統治時期國家不法行為被害者權利回復條例》草案）；（4）前三款受難者之配偶及子女或其他經主管機關認定之受難家庭成員。

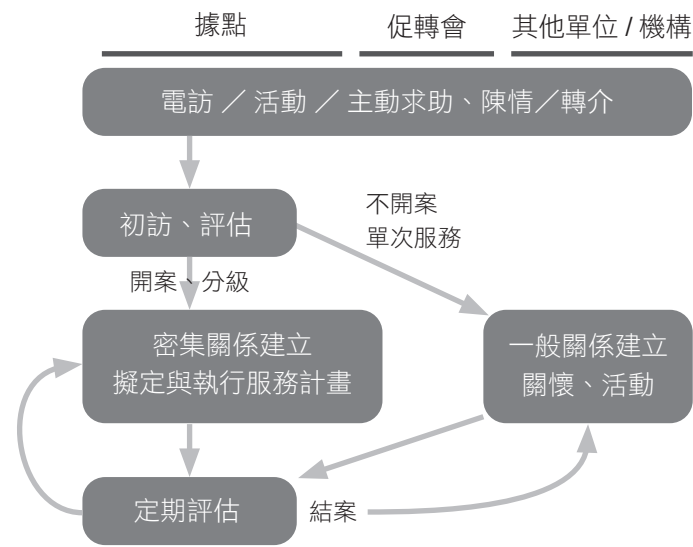
如前所述，政治暴力創傷療癒與平復是國家就其過去的不法行為進行的賠償工作，因此不同於既有社會福利體系，是以個人是否具備某種客觀上資源匱乏的緊迫生活狀態進而框定服務對象的範疇，政治暴力創傷療癒個案管理的服務提供與否，並不以潛在服務對象本身具備的資源及生活條件為標準。只要符合前述國家不法直接受害者及家屬的身分界定範疇，便是此個案管理服務的服務對象。但個人的資源條件，確實會決定此人當下生活處境與療癒需求，個案管理模式的設計，即是意圖個別化地依服務對象需求，提供可促進療癒與平復的各類服務。

政治暴力除了影響案件當事人，他們的配偶、手足、第二代甚至第三代的親屬，也都程度及形式不等地承受暴力的傷害，因此政治暴力創傷療癒個案管理，是以受難家庭為服務對象，特別納入受難者家屬或者與之具有共同生活事實的他人。也因為如此，「家屬」在此個案管理工作中具備家屬、代言人、照顧者及個案的多重角色，除了可能是代理某個個案參與服務與決策的關鍵家庭成員，更常見的情況是，他／她本身正是接受服務的對象。這點也是政治暴力創傷療癒個案管理工作的獨特之處。

貳、政治暴力創傷個案管理工作流程

隨著據點工作的進行與累積，據點工作者會在外展、活動中接觸到受難者及家屬，並開啟進一步訪視關懷的契機，亦即圖一的個案服務流程：工作者透過外展電訪、據點活動、受難者或家屬主動求助、陳情，以及其他單位轉介（如：受難團體、國家人權博物館、文史工作者、社衛政單位）等管道接觸到服務對象後，經訪視評估決定是否開案。若決定開案，將進入較為密集的關係建立，擬定個人化的服務計畫並據以執行；若不開案，則以定期電訪關懷、邀請參與據點活動等方式維繫關係。不論是開案後的密集關係建立，或是不開案的一般關係建立，工作者都會在接觸過程中持續評估個案的需求、接受服務的動機以及其與工作者的關係，來決定是否需要介入服務，或者可以進行結案。值得注意的是，此處的「結案」並不意味著切斷聯繫、終止關係，而是回到一般關係建立的低密度聯繫頻率，以電訪關懷或邀請據點活動參與為主。

在實際服務流程中，工作者會發現不同類型的服務開案，需要考量不同的關係建立深度與個案動機，這在既有服務體系的操作中雖然也是基本前提，但在政治暴力創傷療癒個案管理服務，更有其重要性與複雜性，而影響服務輸送的時機及效果。我們提醒工作者，在政治暴力創傷療癒的評估工作中，需要納入「準備性」的軸線，細察政治暴力創傷如何影響服務對象面對工作者與之建立關係以及展開創傷療癒歷程的邀請。此外，由於



圖一：個案服務流程

此項個案管理工作是希望妥善照顧受難者及家屬之身心健康與保障其基本生活尊嚴，因此除了既有的需求外，在關係建立的同時持續評估、觀察和想像服務的可能，也是工作者在服務過程中深具挑戰性的工作目標。

一、透過不同形式的外展工作觸及個案

如同前章所述，政治暴力創傷療癒與平復工作採取外展精神，主動進入潛在服務對象的生活場域，觸及並提供所需要的服務。因此針對留有有效聯繫資料的受難者及家屬，應盡可能定期聯繫，在提供活動參與及轉型正義工作推動進度相關資訊之餘，也透過日常關懷建立關係，瞭解其需求，適時安排居家訪視及開案；針對多數未有有效聯繫資訊的受難者及家屬，則需要透過其他管道，盡可能傳遞、散佈相關的服務資訊，再由相關團體協助發現需求後轉介，或由受難者及家屬主動尋求。

受難者的聯繫資料，主要來自過去受難者或家屬提出賠補償申請，或者參與政府單位所舉辦的相關活動時所留下的有效聯繫資訊，但這僅大約占潛在服務對象的十分之一。其餘的人有部分過去曾經參與民間自發組成的受難者團體（詳如第二章所述）。這些組織定期辦理會員大會，成員之間也有既有的關懷傳統，因此透過組織的人際網絡，亦是傳遞政治暴力創傷療癒服務資訊的管道。據點團隊可透過拜會在地受難者團體、與之建立關係來瞭解是否有聯繫名單外的受難者需要個案服務。

此外，在政府以官方力量推動轉型正義工作之前，民間除了前述受難團體，也有諸多領域的學者及文史工作者，長期與在地受難者及家屬有所聯繫，投入受難經驗的口述歷史建構與見證工作，以及民間倡議組織（如陳文成博士紀念基金會、鄭南榕基金會、台灣民間真相與和解促進會、台灣共生青年協會）持續舉辦相關的倡議活動。據點團隊亦可主動參與此類活動之辦理或設置攤位，使服務更廣為受難者及家屬所知。

過去在台灣社會中，受難者及家屬因為遭受污名與排擠，許多仍是隱身於社會的角落。而我們已經知道政治暴力會在受難家庭成員身上遺留的諸多身心影響，也可能使其職業與社會處境受到衝擊，若個人未能有足夠的資源應對，則可能求助於精神醫療體系，或者福利制度的支援。因此，另一個個案來源是相關助人專業工作者或者社政、衛政單位，在具備創傷知情敏感度的前提下，於服務個案時發覺案家有此身分及需求而轉介。

最後，促轉會於2021年1月草擬《威權統治時期國家不法行為被害者權利回復條例》草案，同年5月函報行政院審查，並於2022年1月審查通過，送立法院審議。未來該法案若通過施行，將對受難者進行賠償，屆時權責單位在受理受難者或其家屬的賠償申請時，預計也將同時提供政治暴力創傷療癒與平復服務的相關資訊，並轉介有需要的受難者及家屬，取得相關服務。

二、評估政治暴力創傷療癒需求

(一) 整體生活穩定之需求評估

政治暴力創傷療癒個案管理的目的是「促進個案之政治暴力創傷療癒與平復」，在穩定整體生活處境的前提之下，使個案能投注心力於重建與他人及社會信任關係，推展創傷療癒。基於上述精神，政治暴力創傷療癒個案管理所需評估的面向，首先是與案家生活處境之穩定程度有關的需求，例如急性醫療與就醫、長期照顧、經濟扶助及家庭照顧支持等。這些需求也常見於一般家庭，尤其當家有年長者逐漸出現失能與老化問題，家庭整體應對生活的能力便會面臨挑戰，下文的服務對象 H 即是一例。若未能具備或及時獲得足夠的資源因應，則個人甚至家庭整體可能落入惡性循環、損及生活品質甚至生命尊嚴，這也是既有社會福利及長期照顧體系所欲回應的。在我們的服務對象中，部分受難者由過往遭受關押及迫害，使得原有的家庭、社區等支持網絡被摧毀，或是出獄後難以順利就業、儲蓄及組成（或重組）家庭，導致晚年陷入貧窮和缺乏家人／家庭關係支持等困境，這些服務對象不論是否具有福利身分，都面臨經濟上的困頓與缺乏尊嚴，除了協助銜接既有福利資源，適度地以現金、物資補貼或來安頓其生活並搭配其他服務計畫，也可視為回應其長期受難影響的服務。

當受難者及家屬需要長期照顧服務，或者因為急性醫療需求或疫情衝擊而導致的經濟困境，也如同一般民眾，可尋求既有體系的資源。政治暴力創傷療癒的工作者除了評估需求，也需瞭解案家既有內部資源，以及對於外部資源運用的經驗。具體的評估面向可能包含：個案的健康現況、特殊福利身分、長期照顧的申請資格、申請狀況、使用狀況及經驗、家庭內部成員投入照顧的可能（例如：照顧人力、收入、居住現況、社會支持等）、近期重大變故或疾病健康威脅等。工作者應依據這些評估結果，協助案家自既有社會福利體系中取得所需資源。



案例 H：面臨急迫的照顧資源需求

現年 90 歲的 H 前輩，於一九五〇年代遭牽連涉案判刑 8 年。與妻子於出獄後認識、結婚，育有 2 子 1 女。出獄後少與難友來往，也經歷一段求職不順的過程，後來經友人介紹至造船廠工作，65 歲左右退休，返回家鄉生活。子女成年後分別成家、居住於鄰近縣市。H 前輩受日本教育，重視禮儀、不喜歡麻煩他人、生活嚴謹規律，平日保持規律運動，體能狀態尚佳。與妻子共同生活多年，相互扶持。5 年前妻子診斷有失智症，領有身心障礙手冊。H 前輩全職照顧妻子，初期為避免妻子外出走失，或者因煮食而釀成火災，需要時時留意；近年除了每天為妻子清潔個人衛生、更換尿布、準備餐食，也需負擔家務清潔。家人曾經提議申請長期照顧，但前輩不希望麻煩他人，且也考量自己與妻子都不喜歡陌生人在家中，因此拒絕。近期前輩在家中不慎跌倒，雖然僅輕微骨折，但體力精神大不如前，難以如同以往負擔照顧妻子的全部責任，自己也成為可能需要照顧的對象。在家人勸說之下，前輩同意申請長期照顧資源，讓居家服務員定期到家裡協助家務、送餐，並維持妻子的個人衛生。也是在這個時候，工作者透過據點的外展志工向前輩及家人提出訪視邀請。H 前輩是常見的案例：隨著年紀漸長，面臨逐漸沈重的長期照顧及家庭照顧壓力。工作者初步接觸時，會感覺其與一般長照及家照個案相去不遠，但在幾次入家關懷及討論照顧資源連結的過程中開始有較多互動、相互熟悉之後，前輩才逐步透露自己對於夫妻倆因為健康退化，而需要煩擾子女及工作者，並且也被迫改變既有生活步調的矛盾心情。

（二）創傷療癒心理與社會需求之評估

當較為急迫的醫療、長照、經濟需求獲得回應，案家生活處境可望維持穩定後，政治暴力創傷個案管理需進一步評估的是案家在政治暴力創傷療癒心理與社會面向的有關需求，包含心理議題協助、社會參與及社群連結、受難經驗見證與傳承、受難者權益回復、加害者對話與和解、參與倡議與制度建立等。以下的案例 T 前輩，即是呈現心理議題相關需求的一個例子。



案例 T：創傷的記憶未曾離開

T 前輩為 88 歲女性，父親在二二八事件中因為參與地方的處理委員會與官方協商，後來蒙難。T 前輩當年目睹父親在深夜被闖入的軍警人員抓捕，此後再也沒有回來。當時的那一幕在年幼的她心中，留下深刻的印痕。父親蒙難後，母親盡力保護她與手足，照顧養育他們。在親人朋友眼中，她個性沈穩安靜，成長過程中不僅沒有太讓母親煩惱，也協助照顧弟弟妹妹。成年之後她經人介紹與擔任教職的先生相識、結婚，育有 2 子 2 女。多年來她幾乎不曾與家人談起二二八事件以及當年父親及家人的遭遇，直到幾年前台灣社會隨著政治局勢的不斷轉變，對於二二八及白色恐怖的討論逐漸增加，過去關於父親受難的記憶也逐漸被喚回。她開始睡不好、情緒也不自覺地低落，偶爾幾次發現自己夢到當時父親被帶走的場景。

T 的先生於 4 年前過世。她的身體健康狀況越來越差，去年在家中跌倒造成髖關節骨折之後，行走就不是那麼方便。所幸家裡的經濟狀況穩定，子女與她也算親近，能夠給予充分的照顧。只是關於多年前父親受難以及家族艱辛存活的歷史，對於子女們而言實在太過遙遠，且子女們向來不關心政治，都讓她難以向他們敘說內心的感受。她是在一次接獲區域據點的服務傳單之後，主動報名參與據點活動，

才第一次接觸到其他受難者家屬。期間除了參與據點舉辦的心理衛教團體，也進一步與個案管理者建立漸趨穩定的關係，並在建議之下，打算嘗試接受正式的心理諮商。

這些需求的呈現，相對於長期照顧、經濟扶助等需求，通常不會是急迫而需立即回應的，個案甚至未必會主動表達有這些方面的期待與需要。因此工作者需留意，避免太快將「沒有主動表達需要」視為「沒有需求」。須知受難者及家屬背負著政治暴力受難經驗，經過相當漫長的人生歷程，於此期間有自己一路走來應對及擺放經驗的方法，使其能夠如常地持續生活至今。政治暴力創傷療癒工作在穩定服務對象的生活處境之後，並非是進一步挖掘及醫治他們在心理社會方面的匱乏或不足，而是希望以安定的生活為基礎，拓展個案探索受難經驗的空間與可能，使個案有機會在相對安全的人際環境中，以自己的步調梳理受難經驗與自身生命故事，重構過去受到破壞的社會信任與連結。

因為以上特性，此類需求的評估通常較難在個案服務初期快速完成，而是需要工作者先透過日常生活的關懷與協助，與服務對象建立關係、於互動中傳達正確的同理，進而使其感受到自身複雜的經驗也有被理解的可能性，逐步梳理經驗的動機才會浮現，需求也才會漸趨具體。

政治暴力創傷療癒心理及社會面向需求，具體的評估可能包含個案是否有某些精神或情緒困擾、心理調適狀態、探討心理議題的意願、家庭關係與動力、對國家暴力與療癒平復的看法、過去參與見證或口述史訪談的經驗、對於案件的真相還原的期待、賠補償申請經驗、政治關懷、對於參與社群或團體的經驗與態度等。

三、考量需求類型及關係品質分類開案

與政治受難家庭工作的複雜性之一在於，工作者必須關注兩項重要目的：一項是與受難家庭建立關係，以關係作為療癒；另一項是評估需要，

與其共同擬定照顧計畫，並且引入資源。兩項實互為表裡，缺一不可。然而，前後兩項的工作步調的協調卻不容易——評估有需要的家庭，不一定能夠快速建立關係；在部份情境下，關係建立需要仰賴一定程度的服務討論和服務資源引入作為催化媒介。

依據需求評估結果，工作者會形成個案服務的初步想法。我們想再次強調，因為政治暴力創傷療癒與平復服務的前提是「個人曾經遭受國家暴力的傷害」（不論是直接因國家不法行為使其生命權或自由權受到侵害，或者是間接因為身為案件當事人的家屬而受牽連或影響）、目的是「促進個案之政治暴力創傷療癒與平復」，包含先行回應個案生活各面向的需求，使其獲得所需資源以穩定整體生活處境，以及以此為基礎使個案重建與他人及社會信任關係，推展創傷療癒。因此開案與否，並非取決於此人在某個客觀評估指標（例如，日常生活功能、身心健康或者經濟匱乏程度）是否達到標準，而是衡量此人當前的政治暴力創傷療癒需求類型，以及開展療癒工作的準備性。換言之，只要符合「個人曾經遭受國家暴力的傷害」的前提，都是此項服務的「潛在個案」；工作者經過訪視評估，發覺受難者有著上述任一面向的需求，並考量案家的需求急迫性、開案的準備性，以及據點服務量能等因素，經過團隊內部的討論後便可開案。

需求的評估已於前一段落說明，而在需求類型方面，綜整過去的試辦服務經驗，我們將之區分為三類：第一類外顯需求，是指個案的生活處境因長照、家照、經濟等需求尚未獲得足夠資源而面臨壓力；第二類內在需求，是指個案顯現較明顯的心理、關係或創傷療癒議題；第三類倡議需求，是指個案從自身創傷轉化為投身轉型正義工作的行動，關注見證、權益爭取或希望參與倡議。

三種類型服務的展開（開案）需要不同的準備性，這涉及個案自身動機（包含個案對自身療癒需求的主觀認知，以及透過個案服務獲得協助的意願）以及工作者與個案關係建立的程度。其中，準備性雖是關於個案自

身的，卻會在個案與工作者的互動之中展現，而影響工作者對於個案需求以及雙方關係的評估。若忽略對此準備性的評估，可能會使工作者對服務輸送遭遇的困境產生誤判，例如以為自己「缺乏提供服務的能力」、「需求評估錯誤」等，因此我們建議納入此一因素於開案與否的考量，以幫助工作者定位自己服務的困境跟設想努力的方向。工作者需要知道，不論個案的需求類型為何，具備接受服務的基本動機以及初步的信任關係都是開案的先決條件。

也因為此一先決條件，在工作者得以就三種需求類型考慮開案之前，可能會遇到某些受難者或家屬是工作者雖然評估其面臨明顯或急切的需要，但因為過去遭受迫害的經歷，使他們對於接受國家的資源協助有所遲疑，尚難與工作者穩定互動、或允許工作者入家訪視或關懷。這類個案在此方案中被稱為「關懷個案」，其準備性自然相當不足，但因為工作者觀察到顯著的需求，我們仍建議持續以個案可接受的步調與形式（例如，寄發活動資訊、電話訪問）穩定聯繫與追蹤，或引介參與區域據點的社群活動，等待準備性提升，再行考慮開案。

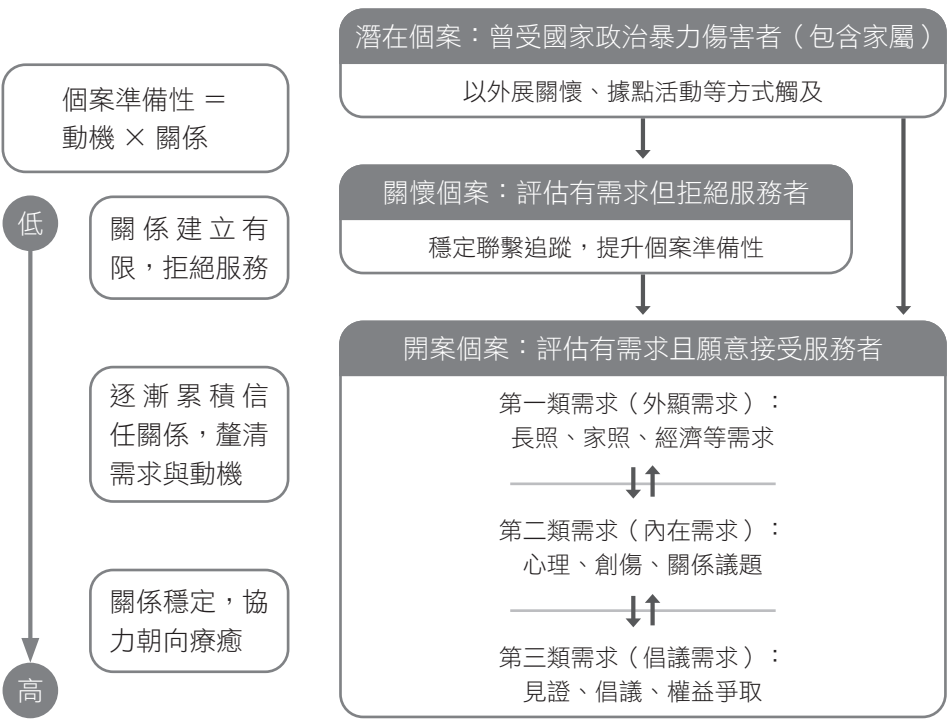
若工作者可與個案逐漸累積信任關係，則可依需求類型及動機狀態分類開案。我們的經驗是，當案家面臨第一類需求，通常會有比較強的動機願意由透過工作者引入相關資源，緩解立即的壓力。此時可在初步的信賴關係基礎之下開案，工作者於協助相關體系工作者瞭解案家受難經驗背景與特殊性的前提下，為案家引入所需資源及工作者，緩解案家較為急迫的壓力。

相較之下，面臨第二類需求的個案，接受協助的動機較為不定，這牽涉到個案如何看待自身面臨的心理、關係與創傷療癒議題。我們相信每個人在自己的生活中，都有自己應對這些議題的方法與效果，這會決定個案認為自己目前是否受到這些議題困擾，以及是否需要協助。正如同心理諮商或者治療，個案才是自身療癒歷程的領路人，工作者雖然可能在與個案

相處的過程中觀察到某些可能的議題，但仍須避免過於先入為主認定「個案一定有某個問題需要被幫助」。心理、關係及療癒議題的梳理是一段過程，工作者首先要透過每次與個案相處的機會，嘗試用心聆聽個案的整體狀態，給予盡可能正確的理解。在此我們想要提醒與強調的是，這個動機準備的階段，工作者看似並未提供明確服務，實際上卻是透過「有品質的聆聽」逐步在推進療癒的歷程，並且累積對於個案而言安全可靠信賴的關係基礎。這些都是個案得以意識到自身心理需求，並且衍生改變動機不可缺少的條件。工作者應當肯認這些工作的重要性。

第三類受難經驗見證、權益爭取或參與倡議的需求，也是服務經驗中經常可見的。這類型需求通常是個案具備一定的動機、甚至主動提起；這又可細分為兩種情形，其一是個案過去長久以來持續參與受難者團體或者相關活動，也多次接受口述史訪談、關切轉型正義各項工作的推進；另一類則是個案過去未有太多參與議題或見證的經驗，但在接受方案服務的過程中，逐漸衍生對於這些議題的關心以及敘說經驗的動機。不論是以上哪一類，都需留意在個人政治暴力創傷療癒層次的經驗見證與議題參與，以及參與群體倡議或者大眾教育，有不同的意義與著重點，其行動的效果除了對於公眾議題的推展有助益，更是個案回應其自身療癒歷程的一種主動努力，過程中也應當協助個案能有所體會與看見。此外，因為受難經驗的見證與倡議經常帶有面對公眾的性質，可能引發服務對象在事前及事後的情緒擾動，因此工作者也需要以與個案之間的信賴關係為基礎，提供個案安全感與陪伴。

個案準備性與個案類型間的關係如圖二。需要留意的是，雖然我們將第一、二、三類需求的個案以準備性低到高排列，但實際上個案可能同時有著不同類型的需求，或者在不同時間點提出不同類型的需求，所以其準備性與需求類型之間的關係，也並非固定不變的。



圖二：個案類型與準備性之間的關係

綜合以上，關懷個案需先穩定累積與個案之間的信任關係，等待個案動機提升，再進入不同類型需求的開案。而三種類型的開案，對應個案需求的急迫程度以及動機準備狀態，則會有不同的開案步調：第一類型在釐清案家的具體需求細節及內外在資源條件之後，工作者常可著手聯繫跨專業資源，展開服務；第二類型通常是工作者與案家經過一段時間的互動，透過聆聽與同理，與個案逐漸釐清改變的需求、衍生改變的動機，工作者始有機會引入心理專業資源協助；第三類型則是視個案過去參與的偏好與經驗，或者在個案開展自身經驗梳理與療癒歷程的同時傳達嘗試的意願，工作者為其連結學者專家或文史工作者，或助其查找官方及民間檔案資料資源，並於過程中提供陪伴與後援。

以上三種需求類型的想像並非固定不動，我們也期許工作者在經過訪視評估後將個案的狀態加以釐清、定位，並設想較優先的服務方向。不同個案類型及個案的開案準備性與工作重點，彙整如表一。

個案類型 個案服務	工作者 需求評估	開案準備性		工作重點
		個案動機	關係品質	
關懷個案	明顯或急迫之第一、二或三類需求	可能不認為自己有需求；求助意願低。	尚待建立	定期維持聯繫，等待關係建立的契機。
開案個案	第一類外顯需求	有長照、家照或經濟需求；有求助意願。	初步信任關係	引入所需資源及工作者，緩解案家較為急迫的壓力。
	第二類內在需求	有心理、關係或創傷療癒需求；有求助意願。	個案感覺安全可靠	聆聽個案的整體狀態，盡可能正確地理解，必要時連結個別心理療癒資源。
	第三類倡議需求	有見證、權益爭取或倡議需求；有求助意願。	個案感覺安全可靠	提供穩定的心理支持與陪伴；協助個案體會與看見見證的意義。

表一：個案開案準備性與工作重點


四、擬定服務計畫及執行服務

決定開案而非一次性訪視關懷、諮詢後，工作者接下來需根據需求評估結果擬定服務計畫，並據以執行。我們建議工作者，採「以關係為療癒」

及「連結跨領域資源」雙軌併行的角度，看待政治暴力創傷療癒的個案服務執行。

信賴關係在政治暴力創傷療癒與平復工作中所具備的雙重功能，在本書第一部第三章〈照顧的想像：以關係為主軸的工作〉中已有闡述。不論工作者為個案擬定什麼樣的服務計畫，其中都需要包含與個案之間持續不斷的關係經營。這份從陌生到信賴的關係，除了有利服務資源的輸送，隨著工作者對於個案經驗逐漸深入的理解，也會成為個案推展個人療癒歷程的穩定力量，這便是「以關係為療癒」的個案服務工作。

政治暴力創傷使受難者難以建立對陌生工作者或體系的信任關係，此影響也經常延續到評估之後的服務執行階段。工作者可能發現，完成需求評估及計畫擬定、也連結相關工作者，但服務卻遲遲無法展開。這很可能是創傷對案家帶來的人際關係、社會制度不信任感難以短時間之內消解的緣故，以下的個案 S 即是一例：

 案例 S

S 小姐的父親為五〇年代的受難者，近年身體狀況急速退化、臥床，需要長期照顧資源。最初 S 小姐對於受促轉會委託協助的工作者有許多心理防備，認為長期以來都沒有獲得來自政府的任何關懷慰問，此刻懷疑政府的動機、也難以理解服務的完整緣由，因此難以安心接受。S 小姐面對父親的失能，為了提供較好的醫療照顧，將年邁的父母從鄉下接到都會跟自己同住，卻也因此承受極大的照顧壓力。在多次與促轉會的接觸中，S 小姐雖然在電訪過程中會憂心地表示案家面臨沉重的經濟、照顧議題，但卻因為難以卸下對陌生工作者的防備，屢屢採用不同的化名來進行聯繫、與工作者約定見面或家訪也不斷拒絕或改期，因而導致評估和服務輸送難以開展。

這樣的案例在既有服務體系裡，可能會因為對方態度反覆、消極與不配合，考量家庭狀況沒有急迫需求而放棄開案。但類似上述情況，在政治暴力創傷療癒與平復工作中卻可能是常見情形。當工作者帶著創傷知情的視框，便可理解這些接觸經驗和創傷遺緒（不信任政府、對外人多疑）的關係，而能有更多同理與接納，並在工作步調的安排上給出更多空間與時間，在關係的推進上也有更適切的拿捏與準備。這樣反覆在服務過程中重現的歷程，也再次提醒工作者，與服務對象之間的關係建立，並非僅限於服務初期，而是連貫延續於整個服務過程，且需要逐步累積深化。有些時候工作者初步接觸到明顯有照顧需求的案家時，會誤以為案家因為有急待解決的照顧議題，必然具備足夠動機、主動排除各種阻礙來接受服務資源。但實際上，案例中的 S 小姐在父親的照顧上，除了防備與懷疑、也顯現相當強烈的主導性。這固然跟其與父親緊密相處、熟知父親需求有關，但其中可能也摻雜著子代認同受難者的遭遇，延續對國家的不信任，因此想保護家人不要再次受到外界傷害，故而獨自承擔照顧責任，而形成不假手他人的習慣，甚至包含因為過往長期的家庭動力與親子關係，衍生希望盡力保有照顧角色的自我期待與需求。

政治暴力創傷幽微的影響，經常使得服務的執行迂迴曲折，需要工作者帶著更多耐心，觀察契機、採用適當的方式深化關係。即便短期間，工作者只能定期保持電話關懷、提供情緒支持，不過在保持這一服務的同時，持續評估後續可能性和引進資源的時機，也是本計畫肯認的個案工作步調。相對地，一味地強調資源輸送而無法判斷案家是否已準備好接受，除了未能與服務對象站在對等的地位協調改變，不利於工作者和服務對象的關係，還反而可能帶來侵犯其領域、降低安全感等衝突，使服務計畫無法執行。

累積信賴關係的同時，工作者也應依據服務對象的準備性及需求類型掌握服務步調，並連結不同體系或專業領域的資源。服務執行除了規劃資

源連結的方向，將正式服務體系、民間單位或轉型正義相關專業工作者帶入，一起支持案家之外，也應當協助協同的工作者對於服務對象的特殊性有所認識及準備，亦即協助其創傷知情與培養敏感度。有關於與不同領域工作者的協作經驗與提醒，將於第三部第十四章「以個案為中心的創傷療癒實踐」中闡述。

五、持續評估與推進創傷療癒

政治暴力創傷療癒與平復的工作並非線性過程，圖二的三種開案類型之間也並非可截然區分。既有服務經驗發現，受難者可能在初步需求滿足之後，隨著關係的累積展開其他類型需求的處理，也可能面臨新的生活變動而有新的需求，因此工作者需要持續評估個案／案家狀態，敏銳覺察，調整開案的需求類型。

此評估除了在與個案的互動中持續進行，也建議工作者可在每週工作團隊內部的工作會議中，與其他工作者及團隊內督導更新及討論，這能讓工作者對彼此的個案有所認識，提供不同的處遇觀點及資源連結建議；其次也可利用與外部督導討論的機會，從政治暴力創傷或其他專業領域的視框，思考個案解析與服務規劃的各種可能。

如同本章開頭所述，政治暴力創傷療癒個案管理的目的，是穩定個案的整體生活處境之後，推展創傷療癒，協助個案能進一步投注心力於重建與他人及社會的信任關係。此工作以「關係建立」為核心，因此其服務時程及結案與否的思考，與既有長照、家照、社福或醫療體系不同。「關係建立」並非僅指向修補某種缺損，而更有積極陪伴個案朝向未來、開展生活的意味。因此服務並不必然終止於個案特定需求的滿足。在個案管理層次，工作者可依受難者各類需求的服務現狀以及團隊工作量能，在已完成階段性目標之後安排結案，但仍應在服務體系層次，透過外展或區域據點定期關懷受難者，讓個案服務中所建立的信賴關係可有延續，並可推展至其他人際場域及社會關係。

參、小結：以長期認識深入的心理狀態與生命史作為跨專業領域協作的基礎

本章對於個案服務的討論，強調了政治暴力創傷的前提對評估服務對象需求和開發連結資源等流程所帶來的特殊性。在開案與需求評估的過程中，工作者必須考量受難者及家屬與助人者或其他人建立關係的門檻、或是政治暴力創傷的反應，並以關係建立作為優先目標開展服務。因此，工作者在個案紀錄中，對服務對象最豐富的認識理當是深刻的心理狀態、對話內容分析等，這些資訊除了能幫助工作者在恰當的時機引導服務對象改變自身、接觸新的專業工作者或嘗試使用資源之外，在和其他領域的助人工作者共案合作時，工作者基於對服務對象心理狀態認識所提供的分析和處遇判斷，也能展現不遜於既有服務體系較可能掌握的正式紀錄（如戶籍、資產、健康、司法、福利身分等）之價值和深度，進而發揮跨服務體系對話的效果。工作者可以把握每次互動的機會，從資訊交換、個案研討等場合中累積個別合作經驗，協助不同體系的工作者和機構了解創傷知情、服務知能，進而從據點所在地區找到合作和溝通最為順利的機構或服務體系，討論受難者及家屬共同服務的制度化作法，建置在地的服務網絡，發揮社區倡議的效果。

第七章 個案管理：實務篇

政治暴力創傷療癒個案管理的工作現場，是與受難者及家屬建立關係，以關係作為療癒內容、修復其社會性傷害，輔以在相互信任的情況下評估其整體家庭的綜合需求面向，偕同跨專業團隊引入資源，改變被動等待需求提出的服務模式、主動進到案家，並且以案家需求為中心，個別化擬定實際訪視的步調和頻率。同時，我們需要懸置以改變服務對象和問題解決模式為主軸的服務方式，回到最困難也最挑戰助人者的工作本質：陪伴受難者及家屬梳理和轉化生命經驗中的受苦經驗。由於政治暴力創傷在家庭中所形成盤根錯節的複雜糾葛，這樣的工作需要跨領域的團隊，往往超越個別工作者所能完成。

上述個案管理的各項工作，多是倚賴工作者實際至案家或服務對象所熟悉的生活場域直接拜訪（或稱家訪）而完成。家訪可能發生在關係建立初期的相互認識與評估，也有可能本身即為一種關懷服務，或者是以訪員為中心、協助跨專業團隊進入的橋接媒合。工作者對於家訪工作概念的認識和準備，是串連整體據點服務的關鍵。前一章我們已介紹政治暴力創傷個案管理的概念與流程；在這個章節，將從實務面提供一些準備及操作的指引。

壹、訪視的預備與安排

一、閱讀個案的受難經歷相關資料

如同本書第二章的提醒，受難者及家屬的個別受難經歷及生命史，會影響他們可能展現的創傷反應、對國家及轉型正義工作所抱持的期待，以及對工作者意圖及作為的理解。事先透過受難者或家屬的口述史資料，瞭解案件類型、發生的脈絡背景、受難者個別的遭遇等，都是重要的準備工作（相關資料的收集方法，可參考本書附錄一）。此外，工作者也可多方

接觸參與有關議題的活動，或者拜訪相關場址與紀念館舍，例如國家人權博物館的景美紀念園區及綠島紀念園區，親身走讀相信會對相關受難者的經歷更有立體的想像。

二、瞭解官方轉型正義工作進度與資源

台灣轉型正義工作起步甚晚，不論是歷史真相的還原、司法不法的平復、加害者的究責、權利回復機制的改良，或者遍布全國各地威權象徵的終局處置，都是許多受難者漫長人生中企盼能看到進展與結果的，因此訪視的過程中，受難者及家屬經常會關切有關事項的進度，工作者也應定期更新對相關資訊的掌握。

三、事前電話邀約和確認

由於政治暴力創傷使受難者及家屬易對陌生工作者產生防備，且面對政治暴力創傷療癒與平復服務，受難者及家屬並非總是扮演主動尋求協助的角色，因此建議工作者在訪視邀約與安排上，更加留意需盡可能明確清晰地介紹自己及聯繫與訪視目的、提供受訪者可主動查證相關人員及服務的其他聯絡管道，並於訪視前再次確認及提醒，保留受訪者可隨時改變心意的空間。

四、保持家訪空間／時間的開放性

家訪的進行不侷限在「家」中進行。由於政治暴力侵入範圍深及個人、家庭和社會空間，秉持以個案為中心的精神，在邀約訪視時，工作者需以讓服務對象安心的空間／時間為主要考量。彈性的空間／時間，同時也是讓訪員有更多機會，貼近服務對象的生活。以空間來說，訪員可能需要配合服務對象而移動，過程中得以觀察其所選擇的地點傳達出哪些訊息，可能包括：他／她對與工作者關係親疏遠近的想像、家庭和社會處境、內心安全感的界線、希望在人際關係中呈現的面貌等；以時間來說，除了配合服務對象的生活作息、閒暇時間之外，也可能包括他／她需要工作者陪伴

的時刻。

另外，工作者需要細緻地理解受難者及家屬的殊異生命歷史、與國家和社會的關係以及日常生活狀況，以在專業判斷與受難家庭主觀需求之間，找到適當平衡。這樣的理解不是在一次、兩次的需求評估中即可達成，因而需要保持耐心，以長時間的接觸與認識，慢慢積累並且隨時修正。

五、建立適當的訪視結構以維持關係及劃定界線

建立清楚的訪視結構有助劃定界線，是長期穩定推進關係的有利因素。可參考的方式包括：明確表達訪視目的、介紹來訪者身分及角色、主動說明相關紀錄的運用方式和保密性、約定訪視時間及頻率、留下可供聯繫的管道等。此外，由於「關係」是此個案管理工作的核心方法，因此關懷及訪視的頻率也需要回應「穩定累積關係」的目的。依據我們的試行經驗，建議一般服務對象，能以至少1個月一次的訪視頻率維持關懷，針對近期有較多變動或工作者正試圖為其連結特定資源的服務對象，則建議訪視頻率為兩週一次，並輔以不定期較密集的電話聯繫關懷。

貳、階段性的工作目標與步調拿捏

政治暴力創傷療癒與平復工作的長遠目標，是希望藉由工作者與受難者、受難家庭或團體所建立的關係，重建服務對象對國家與社會的信任感。工作者的短期與中期工作目標，應朝向促成此長遠目標來設定。

我們建議短期目標可設定為讓服務對象能夠理解，照顧療癒工作是國家為了彌補威權時期政府所造成的傷害而推動，也是這個社會開始反省威權歷史、肯認政治暴力對受難者及家屬造成傷害的起始點；由此與服務對象共同發展對於照顧的想像，並在其有急迫需求時能就近透過區域據點獲得有關資源。中期目標可設定為，藉由日常生活的穩定持續陪伴，了解服務對象的生命經驗，並以區域據點為基地促成歷史見證或記憶傳承、加入同儕支持工作、引入心理治療等服務。在工作過程中，工作者與服務對象

可以慢慢建立一定程度的信賴感，透過開放的討論與關懷彼此的互動方式，對前述的工作目標達成共識，給予齊心努力的承諾。

雖然我們建議工作者可拿捏設定階段性的工作目標，但也提醒療癒工作的步調及方向仍取決於服務對象。試辦方案的工作者曾有一段這樣的比喻：「我們與個案在同一艘船上。這艘關係的小船面對時雨時晴、潮起潮落，同一艘船上的人都可以決定關於這趟旅程的所有事情。工作者需要與個案討論或釐清，個案會有自己的想法（即使他可能還沒找到屬於自己的語言或說法），等待、傾聽、形成共識，都一樣重要。」用這樣的方式來形容，是因為工作者到底要做什麼或不做什麼，並不容易具體列舉，這取決於互動的脈絡，因服務對象而異。這個形容是希望工作者能夠知道自己必須與服務對象合作，這艘船要走什麼路線、要走多快、要走去哪裡並不是由工作者單方面決定，而是服務對象與工作者都同樣需要付出努力，且工作者必須協助服務對象知道自己要怎麼開啟這趟旅程。只有工作者，或只有服務對象自己，這趟旅程都無法啟航。工作者要理解並做到的事情除了觀察服務對象以外，也要關懷對方——關懷是全面的、無條件的、不帶評價的；同時，工作者也要觀察並關懷自己。這趟旅程中，不僅隱藏著服務對象改變與修復的契機，工作者也能收穫屬於自己的成果。

參、打開並認納身體感官經驗地進行家訪

目前為止，諸多觀念的分享是否讓即將投入工作的你，感覺頭腦必須塞滿各種認識和準備呢？雖說我們需要努力充實家訪和政治暴力創傷的知識概念和經驗累積作為工作的後盾，但工作者實際與每個受難者及家屬接觸時，仍需要先暫時擱置對既有服務的想像以及對人的刻板印象，盡可能開放地去感受、認識眼前的人和其家庭情況。正是因為工作者入家的過程中勢必參與的張力場，有些重要的訊息不見得會以語言的方式被表達，而是以非語言訊息，流竄在環境、服務對象的行為、互動的歷程以及工作者的感受之中。我們建議工作者自服務目標及問題解決挪出一部份的注意

力，打開感官留意訪視過程中言語之外的種種訊息。

一、觀察環境與行為

以長照和醫療照顧為例，可觀察家中動線安全性、服務對象的藥物服用情況、日常起居習慣、和家人與居服員的互動情況等。以心理狀態為例，可觀察服務對象的語言和非語言訊息，是否傳達出沉默、欲言又止、焦慮、亢奮或憂鬱等情緒。以家庭動力為例，可觀察家庭生命週期、家庭中不同成員彼此的關係位置和功能、家庭中主要掌握話語權的人、隱身不說話的人希望表達的事情、家庭成員彼此的互動關係（夫妻、親子和手足）、發生衝突的可能原因、衝突解決方式等。經濟上大致可以透過居住環境來做客觀觀察，同時也須注意心理感受上的富足或匱乏感。

二、觀察互動歷程

基於以個案為中心的理念，訪視的互動應是自然而然發生，工作者原則上會跟隨服務對象的步調與之應對，無須預設談話主題；遇有服務對象沉默或較為安靜內向時，亦無須急於將互動導向熱絡的互動氣氛。工作者需提醒自己觀察與聆聽整個互動歷程（服務對象的非口語表達與姿態、如何回應來訪的工作者、重複關切什麼樣的主題等），而非僅止於口語傳達的訊息內容。例如：工作者會發現，許多服務對象經常重複陳述某些經驗。而這時工作者除了從陳述的內容中瞭解事實性的或者服務對象主觀認定的訊息，也需要跳出來留意這個「重複表達」的現象，並且試著理解其背後的意義。工作者可以嘗試探索：這個重複反映了服務對象的何種心境？他感覺未被正確理解嗎？或者是在傳遞對工作者的某種期待？這些都是理解服務對象內心世界（作為人的整體）的線索。

三、觀察工作者自身感受

工作者與服務對象的互動，也是一種真實的人際情境；工作者面對服務對象的表達所產生的感受，也是間接認識服務對象的重要訊息。工作者

第一時間感受到的可能是正向情緒，當然也可能是負向的，包括壓力、緊張、疏離，甚至是哀傷和衝突。我們建議工作者盡可能如實紀錄自己與服務對象的互動，認識並接納自身於互動中的種種狀態、梳理關係中經驗到的各種感受。擁有這些感受，並不表示工作者無法客觀地認識對方，相反地，這是工作者在不斷的反思更進一步同理對方的契機。

肆、覺察隱身於現在此刻和日常生活中的政治暴力創傷

任何服務和介入都有可能擾動受難家庭現階段維持的平衡，讓創傷記憶瞬間回返。即便可能經過已久，但傷口不會隨著遮蔽、否認或遺忘而復原。常見的可能創傷反應包括：人際關係不信任感（展現在工作者和服務對象的關係建立困難、質疑工作者動機和目的等）、入侵記憶（例如惡夢、談話中反覆出現凝結於過去時刻的記憶）、過度警覺（例如突然對外在聲音、氣味或影像的焦慮或警戒等）、迴避（可能以避談或者刻意輕鬆、轉移話題的方式呈現）。

以上種種不一而足，且可能在訪視現場短暫或持續地出現，可能也不是在一次訪視就能觀察到，而需要工作者帶著敏感度，從一次又一次的互動中持續留意。此時我們想提醒的是：接觸政治暴力創傷並不同揭露傷口。因為創傷的本質是難以言說，但又需要被回應和消化，我們能夠做的是敏察互動現場的政治暴力創傷反應，並適時放慢訪談節奏，讓服務對象相信當下此刻的安全，以及他／她的訴說並不會造成工作者或他人的排斥或拒絕。此外，工作者也可以在每次結束後，搭配電訪和固定家訪的關懷追蹤，適時連結心理專業，協助服務對象建構日常安全網絡。

伍、細心體察受難者如同晶體切面般的延伸性

政治暴力創傷對家庭的影響橫跨過去、現在、未來，可能後延地在受難者的人生不同階段中爆發，也有可能代間傳遞，以不同身心症狀或者社會斷裂等形式，展現在二代甚至三代身上。工作者面對創傷樣貌的複雜

性，訪視工作得在與時間賽跑的過程中，有意識地細緻認識受難家庭整體，包括急需照顧的受難者和不同的家庭成員。每次訪視能夠認識和理解的面向，是如晶體般有諸多不同切面，並且能從各切面的折射中，抵達對受難家庭更全面且厚實的理解。我們鼓勵工作者對人的不同面向保持好奇心——如果工作者對服務對象為何如此思考、如此行動產生疑問，就會試圖從服務對象呈現的方方面面來找到答案，也就越靠近對他的整體關懷。當工作者越能從人的整體觀察與關懷出發，除了有助關係累積之外，也有助於工作者規劃專屬於個別服務對象的、創新的照顧療癒計畫。以下，我們提出兩個探詢的方向給工作者參考。

一、關照個案身處的關係網絡

政治暴力創傷療癒服務是以案家為中心，以家庭為單位來思考整體照顧策略。大部分的受難者年紀都是70歲以上，有些家屬也已邁入老年，面臨諸多照顧議題。從長期照顧的觀點出發，來觀察家庭中整體資源分配或是家庭成員動力是一種方式，但更多時候，在家庭成員的互動中常含有更深層的議題。工作者可以嘗試在互動片段中挖掘每個家庭成員的生長歷程、當時的社會情境、政治案件的內容與性質、他們如何參與社會活動（例如學業與職業的選擇、政治性或宗教性的人際互動等），以及他們各自的價值觀等等。當工作者能夠拼湊起每個人、每個家庭的關係網絡，也熟知每位成員內心所重視的事物或敏感話題，也就更能接近「人的整體」的觀察。

除此之外，由於台灣過去長時間的威權統治，以及較晚開始的轉型正義工程，受難者及家屬在漫長歲月中早已發展屬於自己的社交群體和互助組織。理解受難家庭的另一個重要面向，即是受難家庭所屬的受難團體、以及其習慣參與的社會性活動。隨時維持對服務對象和其生活網絡的敏感度，是執行訪視工作的重點之一。

二、嘗試從個案的認同理解其行動與表達

服務對象如何理解自己屬於哪些群體？他們認為自己應該如何行動或思考，才能符合那個群體所認同的標準？舉例來說，很多受難者家屬因為對於「政治受難家屬」的身分有所認同，希望工作者能去體察「家屬的需要」，並把「整體政治受難家屬的權益」放在心裏。在這些家屬的想像中，作為家屬的人們有共同的訴求（如：要求政府應重視轉型正義推動），而在任何可以發聲的場合，講出「大家」都關心或在意的東西，便成為了這個身份認同之下的必要責任。又例如：部分受難者在見證的過程中，不僅是講自己的遭遇，也會提及已被槍決或逝世的難友，希望自己可以為他們說出想投身的理想與信念——倖存的受難者希望能讓更多人記得他的朋友，也認為像自己這般「幸運（活下來）的人」，必須「替他們做點什麼」。

此外，有時受難者及家屬的表達乍聽之下與政治受難經驗並無直接關聯，但我們仍期待工作者嘗試理解。因為政治暴力長期是禁忌話題，受難者及家屬早已經學會隱藏政治受難的敘事方式，說出一套常人能理解的說法，讓人聽不出政治暴力事件的影響，但在簡單、尋常的話語背後，可能有著很多沒有說出的心思。例如，一位二代女性自述「我身為長女應該讓媽媽長命百歲」，其意義可能是「媽媽在爸爸受難後含辛茹苦地把我們帶大，身為老大的我最清楚她所遭遇的痛苦，所以我要好好照顧她的晚年」；另一位二代表達「爸爸希望我做點穩定的工作，就像他以前是公務員一樣，但我還是想待在他身邊照顧他」，沒說出口的是「爸爸原本是有前途的公務員，但政治案件斷送了他的前途，他原本希望我可以繼承他的未竟事業，但我為了照顧他放棄公務員的工作，讓他很失望」；或者一位二代男性提到「身為最小又未婚的孩子，兄弟姐妹都各自有自己的家庭，照顧爸爸就是我的責任」，背後的故事可能是「家裡因為政治案件的打擊而家道中落，爸爸出獄後性情大變，兄弟姐妹長大後都紛紛離家，為自己家庭生計辛苦打拼，無力也不願意照顧爸爸，只剩下我在家中獨自照顧」。這

些都可以觀察到服務對象基於自身在家庭中的關係與角色，所帶來的思考脈絡或行動選擇。

工作者需要把照顧跟療癒放在上述之於身份認同及社會關係的脈絡下思考，若以脫離此脈絡而個體化、原子化的方式看待他們各自的生理狀況、慢性病史或是經濟能力，則將與政治暴力創傷療癒工作的長遠目標之間有所矛盾及斷裂。從社會脈絡中切分出來的個人是不完整的，必須從個案工作中實踐「觀察與關懷人的整體」，這樣的工作關係也才具有修復的力量。

陸、持續給予有品質的聆聽與理解

在政治暴力創傷療癒個案工作中，傾聽是關鍵。工作者雖然帶著照顧療癒方案的各種資訊，但若服務對象並不信任這些資訊（以及背後國家的意圖），照顧及療癒都不會發生。工作者不能一股腦傾倒資訊在服務對象身上，而須讓服務對象決定話題或談話的重點，且需要聽懂他的言外之意、聽懂連他自己可能也還沒意識到的部分；同時，服務對象也會試著理解工作者，以及工作者所帶來的訊息，照顧及療癒將奠基在此基礎之上發生。

一、對服務對象所認同之真實保持慎重且開放的態度

聆聽對方說話時，除了理解話語當中的意思，也包括對方整合自己經驗的方法、如何概念化自己的經驗等。這些資訊不見得有客觀的文書檔案足以佐證，可能也找不到證實他們說法的人；工作者更像是從他們身上來獲知自己所不知道的事，解謎的內容是他們如何思考並建構「內心的真實」。

工作者與服務對象互動，會得到他們如何理解生命經歷的各項資訊；有些時候，對方的理解會與工作者有所不同。不過，工作者應對於這些不同保持開放的態度，嘗試了解對方之所以形成那些理解的緣由與脈絡，避免太快因工作者自身的想法而對於對方的陳述有所判斷與評估。

二、適當理解服務對象的話語並適切表達自己的想法

有些受難者對於所投身的事業有自己的詮釋，例如並非全部的人都認同自己是「政治受難」或是「為民主獻身」；與其被當作受難者，也有人認為自己是行動者、起義者。工作者在過程當中，需要對不同的自我敘事保持開放，適當且忠實地理解他們（尤其涉及價值選擇、政治傾向、思想傳承等主題），並用工作者自己的方式或語言回應所理解的部分。如此一來一回的對話，本身是一種傾聽的行動，可協助服務對象將尚未系統化整理的思緒釐清，因而更有機會貼近其意念與能動性。

三、從與工作者的對話開啟與社會大眾連結的可能

如前所述，受難者在過去的遭遇雖已陸續有口述歷史累積整理，但整體社會對此的認識仍舊有限、仍有質疑與否認的聲音。過往的經驗裡，工作者會發現部分服務對象試圖與周遭他人或者外界連結、持續有著期待；或是發現他們曾經試圖這樣做了，但得到令人失望的結果。對於這些人而言，與工作者的對話是重要的（重新）開始。工作者如果能適切的理解、回應他們，就能進一步地開啟他們與大眾對話的機會。工作者不僅是發現服務對象的意願或這樣做的可能性，而更須做到評估或協助他們做好準備，以及與他們一同面對行動所帶來的所有（不論是善意的或是惡意的）回應。

柒、維持工作者內在的架構與界線

面對時間／空間的變動，並能夠留心以上提及的事情，仰賴工作者內在逐步隨經驗累積所建立的穩定架構。這裡的架構所指涉的，即是工作者和服務對象的關係。即使面對每次訪視的不確定性，工作者必須相信自己在雙方關係中扮演著重要角色，自己與服務對象關係的維繫、以及貼近服務對象心理狀態的努力，是不確定感中的座標。這會幫助工作者在面對服務對象提出各種時間／空間變動下，思考入家的目的，並且明晰自己每個

選擇或變動的原因。當然，關係是雙人舞，工作者也需要隨時檢視服務對象如何思考與自己的關係，是一個帶入資源的外來者、還是一個自己能夠信任和討論的工作者，或者一個願意一起面對政治暴力創傷的陪伴者等等。從以上關係面向來思考，工作者更能進一步結合現實上團隊工作時間和工作量的調度，與服務對象討論雙方皆同意的服務進行方式。無論如何，訪視關係是很多次逐漸累積的歷程，讓自己維持充裕的心理能量來進行每次訪視，是讓關係可以長久累積的關鍵。

捌、關注並回應個案當下狀態

「關係」是這項服務工作的核心，也是本書一再強調的。在第三章〈照顧的想像：以關係為主軸的工作〉中，我們已經提過促成療癒關係的幾個重點，但究竟在實際的服務工作中，工作者該怎麼做才能促成關係的累積與深化？這個段落想以具體的例子來說明以關係為主的互動如何發生，以及工作者如何從互動當中找到自己可以持續累積關係的方式。

以下一個簡短的互動實例，是發生於受難者團體的活動現場。我們想邀請工作者閱讀之後思考：工作者在互動中關注的焦點為何？工作者是否清楚注意到受難者此時此地的表達與關切？他／她是如何回應的？



伯伯您好，我是 000。我們單位承接了促轉會的政治受難者照顧服務方案。您有聽過促轉會嗎？

促轉會？不就是一個養肥貓的單位嗎？完全沒有照顧政治受難者！





伯伯我跟你解釋一下這個照顧服務方案，就是要照顧政治受難者的。如果有需要什麼協助的話，社工這邊都會幫忙引介資源。伯伯有使用長照資源嗎？覺得申請過程順利嗎？

我不需要長照！我好得很！



這個例子中，工作者的反應並非不適切，也傳遞了基本的關懷及善意。但我們想要特別指出的是，人際互動是相當動態的過程，每一分每一秒都有不同的訊息釋出，參與互動雙方也時時刻刻在選擇其所接收的訊息以及給出回應。換言之，工作者在互動中「如何」回應對方，也就向其傳遞了自己在那一刻所重視並選擇接收與反應的部分。

實例互動中，受難者對於「促轉會」這個政府單位有其既有看法與認識，隱約傳遞出憤怒感受，認為促轉會並未做到照顧受難者的工作。互動中，工作者可能也感受到這個情緒，但從回應的方式看來，並未直接回應這個情緒，而是選擇解釋促轉會的照顧方案。工作者對於照顧服務方案的介紹並不是沒有傳遞具體訊息，只是一方面，受難者當下的表達是源於他本來的認知與關切，因此未必有聽取資訊的動機與準備，如此情況下，雖然也傳遞了訊息，但溝通的效果不同；另一方面，受難者也可能根本沒有這方面的需要，這時工作者提供的資訊對他來說，便可能因為不切身而難以引起興趣。

「照顧資訊」沒有為這位受難者帶來幫助，並不是此案例的互動中最可惜之處。比較可惜的是，工作者在瞬息萬變的動態溝通過程中，並未選

擇在當下回應所感受到對方的生氣情緒。很多時候受難者也並不會表示介意，但在兩人的互動中，工作者卻錯失了藉由傳達對對方此時此地狀態的理解，來拉近距離的機會。

若期望著重於關係的累積（而非問題解決），我們建議工作者可以調整互動順序：先關注並回應對方當下的情緒及感受、確認對方的關切已感覺被充分理解了，再行提供相關資訊或問題解決方案。以上述互動為例，工作者可以給出的不同回應是：「伯伯你感覺促轉會都沒有照顧到受難者？感覺這個單位沒有在做事？」、「伯伯可能也覺得促轉會委託我們不曉得能給前輩們什麼照顧喔？能不能真的照顧到啊？」這個回應嘗試先著重於這位受難者對「促轉會」的可能感受，接續回應他面對眼前的工作者可能有的質疑。這些回應都是基於對受難者內在狀態的假設，然而工作者在互動當下並無法完全確知對方真正的狀態，僅能透過盡可能整體的觀察，以及站在對方位置的設想去形成理解。但不論如何，理解是個逐步接近的過程，而工作者在互動中選擇試著去傳達理解，這樣的選擇本身，也就傳達了對對方當下狀態的關注，有助於關係的累積。

玖、直面個案服務工作的政治性

在你工作的場域中，是否曾經與人討論過，政治的議題可能如何影響服務關係？是否曾經擔心與個案的立場不同，導致關係破裂，因此選擇避開相關話題？在一般的助人工作場域，工作者可能並不那麼常與個案談及政治話題，但從事政治暴力創傷個案管理工作，面對個案服務工作中的政治性、不加以忽視或迴避，是工作者必要的心態準備。受難者過去涉及的案件，許多連結著他們自身的政治關懷，使得他們至今也多半十分關注現今國內外政治情勢，有其相對明晰的立場。此外，受難團體內部的理念溝通、轉型正義相關政策的建議，或與其他受難團體的互動，也經常深具政治意涵。「政治」是本方案服務對象生活的一部分，工作者若未能覺察自身對政治議題的感受、選擇對政治議題視而不見、或未能持平對待不同政

治傾向的受難團體，都不利於與服務對象建立深刻互相理解的關係品質，也無助於長遠療癒目標的促成。

許多助人工作者會認為，在進行個案服務時應當保持價值中立，但「價值中立」並不等於「避談政治」。我們認為中立性在於實踐民主社會中公民對於不同歷史經驗、不同意見者的理解和尊重，找到在差異中共同生活的可能。工作者需要視受難者及家屬的情況，傾聽他們的政治立場或意識理念；甚至，也需要有所準備，面對一個受難家庭內部不同成員的不同政治立場，協助開創對話與理解的空間。同時我們也建議工作者探索自己的政治價值、反思自己如何看待轉型正義工作的種種理念。如此在聆聽服務對象時，方能清楚看到彼此的差異。若是壓抑或自以為中立地避談政治，反而可能因為下意識阻斷對方訴說的渴望，而複製了社會對於受難者及家屬的漠視和不理解。

須知「理解」與「認同」並不相同，工作者盡可能理解服務對象的立場、理解其價值選擇的緣由及考量，並且尊重與維護其表達的權利。但這些都不表示工作者需要放棄自身的立場與價值、轉而認同服務對象的立場。工作者的挑戰是，當自身的價值與服務對象相左，如何覺察並如實地面對自己傾聽後的情緒和想法；當自身的價值與服務對象看似接近，如何仍細心體察其中的個別差異，避免太過以自己的想法簡化與判斷對方的立場。

拾、與政治受難者團體互動

前述的實務建議，多從個別受難者及家屬的服務經驗出發，但在政治暴力創傷療癒個案服務中，受難團體是另一個工作者經常需要接觸以及一同工作的對象。受難團體的幹部或代表，除了本身是受難者或家屬，也同時帶著「組織的立場」及「成員的期待」而與工作者互動。當工作者稱呼對方為「會長」、「總幹事」，或在某些場合與團體幹部見面，需清楚知道對方的表達同時包含個人與組織的成分。工作者需釐清言談之中雙方的

關係是交織在各種不同層次之中（包括「受難團體與工作者」、「受難團體與照顧療癒方案」、「該幹部作為服務對象與工作者」等等），哪種（或同時成立）對象或主體之間的關係。

在與受難者團體的成員互動時，前述與服務對象互動的原則與方法仍適用，只是與團體代表的互動會揉和了團體內部的狀態及多元性，工作者必須有所認識及尊重。受難團體的多元性，包含了幾個情況：不同的受難團體之間可能具備不同政治案件的性質或背景、受難團體各自有不同的政治傾向、受難團體成員組成可能有當事人或家屬，以及受難團體成員的內部動力等。種種情況交織所呈現的樣貌非常不同，也非常複雜，很難在有限的篇幅做到完整的說明，但重要的是，記得保持開放與慎重的態度去認識，並多閱讀與政治案件有關的報導、書籍、口述歷史及研究文獻，以加深對於受難團體背景的理解。

很多受難者及家屬會參加受難團體，而他們與受難團體之間的關係，也會影響到工作者的工作方式；促轉會或國家的轉型正義方針，會形成受難團體對照顧療癒工作的認識，也反映在受難團體（的幹部或代表）面對工作者的態度。有一些情況是，有些受難團體在了解照顧療癒工作的宗旨及工作內容後，才會個別引介成員或與工作者一同家訪。工作者此時是相對被動的位置，不太容易事前知道所拜訪的受難者或家屬當中的誰有參與哪個政治受難團體、或是受難團體與其成員決定如何與促轉會（或照顧療癒方案）接觸或合作。工作者需要尊重受難團體與成員的關係可能優先於與政府單位或工作者建立關係，並在其中嘗試與受難團體一起找出協作的方法。

第八章 社群經營

社群經營在區域據點工作中有雙重意涵：首先是經營屬於受難者及家屬的支持性社群。鑑於政治暴力破壞了受難者及家屬與社會之間的連結，建構屬於服務對象的支持社群，是促進療癒、進而達及社會和解的重要環節。工作者以所辦理的各類活動為媒介，營造開放多元且富支持性的人際情境，使受難者及家屬能在其中探索不同的表達方式，並逐漸累積信任感，為難以言傳的受難經驗及創傷記憶找到屬於自己的語言，於敘說及聆聽的過程中重構意義，並獲得對於受難歷史的詮釋權。

社群經營的第二層意涵，是區域據點努力在專業工作者之間建立協作社群。如本書許多部份曾提及的，政治暴力創傷療癒與平復工作需要許多不同領域工作者的共同參與。因此，培養具備創傷知情敏感度的工作者、連結各類資源與專業人力、建置資源網絡作為個案服務工作的後盾，是區域據點社群經營工作的另一個任務。在區域據點計畫試辦期間，承辦機構對建置協作社群的嘗試有以下幾種方式：（一）辦理內部訓練，於機構內向其他體系工作者（例如長期照顧）推廣創傷知情；（二）辦理地區跨專業聯繫會議與培訓課程，開放在地助人工作者報名參與，提升各專業對政治暴力創傷的知情，並開發潛在個案服務協作對象；（三）連結在地文史工作者或其他對政治暴力議題有所了解的專家學者，建立諮詢名單。現階段，各地區的資源網絡發展尚在起步階段，如何建構穩定、長久的跨專業協作社群，還有待未來的工作者持續耕耘。至於跨專業協作的有關經驗，請參見本書第十四章。本章內容將聚焦於社群經營的第一層意涵，分享我們從區域據點試辦經驗中，所彙整的受難者及家屬的支持性社群建置與活動辦理經驗。

壹、據點活動的功能與目標

據點活動是受難家庭彼此接觸的媒介與橋樑，它不同於由工作者主動接觸、進入受難家庭的外展、家訪或電訪，活動的發起隱含著「邀請外出、前來據點、參與互動」的意義。活動所建立與維繫的，不限於工作者與受難者、家屬之間的關係，也涉及不同受難家庭彼此的連結。透過定期的活動辦理，打開受難家庭成員互動的機會，在自然的相處中，讓共同的歷史經驗有被彼此理解、聆聽、交流與靠近的可能。

定期與持續舉辦各種據點活動，讓受難家庭之間、家庭與據點工作人員之間持續積累互動與信任，並藉其建構開放多元且富支持性的人際環境，讓據點可以不只是物理性空間的「實體據點」，更可以延伸為凝聚受難家庭彼此間的情感、營造可以相互傾訴的場域，提供心理支持空間的「心理據點」。據點活動的辦理，存在著「在地性」、「集體性」與「持續性」的意涵；讓受難者及家屬有機會在鄰近、熟識或具備意義的區位中，以長期、持續、可預測的頻率，開展集體網絡式的人際互動，於其中經驗歸屬感、對人際互動的安全與信任，並且開展受難經驗的敘說。

促轉會於2019年8月至12月，委託海桐藝術中心協同心理專業人員，籌辦「政治暴力創傷受難家屬創作與對話工作坊」，即是朝著這個方向的嘗試之一。該計畫由藝術家與心理師合作，與團體成員（包含政治暴力受難者第二代與第三代家屬、心理師、藝術家及工作人員等）共同組成對話團體，以14次的團體活動，體驗不同感官形式的藝術創作。成員在探索不同表達形式之餘，也在團體逐漸累積的互信之中分享心情，並且共同策劃、催生了創作成果展覽，將對話延伸至公共領域。展覽以成員皆有共鳴的「卸密」為題，於同年12月假國家人權博物館景美園區仁愛樓展出。此展覽在心理療癒上具有多重意義：首先，展出作品皆為成員意念的表達，形式涵蓋繪畫、裝置、詩作、小說、影像與雕塑等，顯示藝術確實可為療

癒工作的媒介與輔助。其次，團體及參展成員納入受難家屬以外的藝術家、心理師及工作人員，試圖打破一般既定的療癒角色區分。團體成員之間並不存在「由誰來療癒誰」的預設，而是透過相互聆聽與承接，相伴前行。最後，展覽地點選在不義遺址所在地，藉著布展、座談及與觀展民眾對話的過程，成員嘗試以共同的行動，翻轉了這個曾經與悲傷、負面情緒緊緊扣連的空間所承載的意義，亦使逐漸樣板化的政治暴力受難敘事，開展出多元敘說與對話的契機。

我們特別想指出的是，從「卸密」展的經驗可知，「在地性」不只是就近辦理以及促進鄰近的受難者及家屬間的互動，還包括這些活動試圖在心理層面，回應受難家庭對於「在地」的詮釋與需求。據點活動可選擇受難者及家屬於當地習慣互動的場域，抑或重回政治案件或迫害情事發生的地點舉辦，在這些具有共同記憶的舊地方，共同構築新的經驗，書寫或翻轉場址的意義。

貳、據點活動類型

據點在不同的發展階段可有不同類型的活動設計。不過，本節所列舉的活動類型、內容設計與階段性建議係為概括的分類，工作者仍應依據點的特性、發展階段、與受難家庭的信任關係、觀察到的需求樣態等各種因素，交織地讓各種活動於合適時間發生。

一、大型開放性活動

在據點創立與發展的初始階段，工作者們或許會經歷「該如何開始」的焦慮。受難者及家屬的療癒工作，作為助人工作者們相對陌生的領域，在起步階段，不妨先放下急著展開工作的焦躁與不安，回到助人工作中最為重要的核心思考：認識與我們一同工作的對象。即便是在看似由工作者主動發起的活動中，仍能把握此中心意念，將主體性與焦點擺回受難者及家屬身上。

例如，在既有的試辦經驗中，北中南三地據點在開始的成立階段皆舉辦了較為大型的開放性諮詢活動、聯誼茶會或慶生會，目的為向受難者及家屬說明據點設置的用意與據點工作內容，同時邀請他們表述對於據點的期待與想像，以此蒐集意見，作為未來據點規劃活動的參照；除了讓受難者及家屬的意見在據點活動開始前即有表達的管道，同時也讓據點的工作者們有機會在較為公開的場合，認識各具特性的受難者、家屬及受難團體。除此之外，可能的大型開放性活動設計還包括出遊活動：透過單日的旅遊行程，並開放每位參與成員攜伴參與出遊，提升參與意願。也可以外出踏青的輕鬆氣氛，促進據點工作者與參與者、以及參與者彼此之間的互動交流。

大型開放性活動的參與人數介於 50 ～ 100 人之間，辦理之時間及經費成本較高，交流深度較有限，但屬於過往受難團體成員較熟悉的聚會形式。於據點發展初期，有助增進地區之受難者及家屬對據點服務的認識，提升參與其他形式聚會或尋求個案服務的可能性。在大型開放性活動中，工作者可評估的面向包括：參與人數、參與者的異質性、原不相互熟識的參與者們是否有所互動等。

二、小型單次性活動

在需求調查、對受難者的理解及關係建立達到一定程度後，工作者可以嘗試展開小型單次性的活動規劃，例如：老照片修復、禪繞畫工作坊、精油按摩紓壓團體、養生健康講座、放鬆按摩活動等。小型單次性活動適合作為受難者及家屬深入參與據點活動的入門嘗試。工作者可透過辦理不同主題的單次性活動，觀察參與者對於活動設計的想法及實際參與的感受。在實際操作中，隨著主題的不同，在活動設計上便需有不同的準備與考量，例如牽涉肢體接觸的按摩舒壓活動，需要考量參與者對於肢體接觸的想法、因他人的碰觸或按摩的動作喚起過往受酷刑的身體感的可能性等。

小型單次性活動的參與人數為**10**人左右。此類活動辦理時間及經費成本較低，參與人數較少，但成員可有較深入的交流機會，工作者也有較為豐裕的空間嘗試多元性質與主題的活動設計，可依受難者及家屬之不同屬性分別舉辦；回應不同需求之餘，也協助經驗相近之受難者或家屬建立小團體支持網絡。在小型單次性活動中，工作者可評估的面向包括：參與者對該類活動的評價與回應，作為多元活動內容辦理的參考、以及觀察是否形成小團體等。

三、融入性的活動

融入性活動是指，將受難者及家屬習慣參與的受難團體或者轉型正義議題組織視為合作夥伴，於適當時機透過支援這些團體組織，或與之協力辦理活動的方式，融入既有組織的網絡。此類型的活動適合於據點發展的各個階段中進行。曾經有的例子包括：於人權館辦理「島嶼聲耕」音樂會及受難團體辦理會員大會時，協助交通接送與現場活動進行，並同時透過參與活動，使受難者認識區域據點的服務資源。

融入性活動的參與或服務人數不定，工作者的角色為協力者而非主辦單位，因此需要花費的成本與人力資源較少；不過，工作者在此時需留意自身作為協助性而非主導的角色，應與主辦單位及相關網絡成員保持良好的溝通，適時提供必要協助，但避免過度干涉。此類活動也被視為外展工作的一種，藉此接觸並熟悉受難者及家屬既有的互動網絡，從中觸及尚未參與接受據點服務的受難者及家屬。在融入性的活動中，工作者的評估面向包括：未來與主辦單位再行合作的可能活動、還有哪些可以提供的必要協助等。

四、主題性連續團體

主題性的連續團體，是針對特定主題進行較為長期的系列性規劃。由於活動較具延續性，參與成員也往往需針對活動主題進行個別化的分享與

回饋，是故，此類活動較適合在工作者已對參與成員有較為深入的觀察與理解以後再開始。此類活動的案例，除了本章開頭提及的「創作與對話工作坊」，尚有台北市立心慈善基金會承辦台北據點期間舉辦的舒心團體。該團體每週舉辦**3**小時聚會，為期**8**週，共**10**名成員參與。由身為臨床心理師的團體帶領者，運用心理測驗協助成員梳理個人經驗、提升自我覺察及表達，亦降低參與者使用心理衛生資源之阻礙；另針對參與者因受難經驗帶來之睡眠或情緒障礙，教授睡眠、呼吸、身體放鬆、情緒調整等衛教知識，幫助參與者改善日常生活品質（詳細的團體辦理準備及活動內容可參考附錄二）。另一個例子是臺中市紅十字會承辦台中據點時，舉辦的生命故事工作坊。此工作坊每週舉辦**3**小時活動，為期**6**週，共計**10**名成員參與。由具備老人學、社工、心理等專業之學者，帶領參與者回顧生命歷程梳理過往事件、人際關係、社會角色等，透過創作與分享，使參與者對過往經驗產生新的詮釋與理解，進而創造新的展望或對未來的期待。

主題性的連續團體辦理時間及經費成本較高，且參與人數較少（約**6**至**10**人），但透過專業人員的帶領或參與，有助參與者透過不同素材與主題梳理經驗；固定的連續性活動，也能讓參與者較深入彼此認識與分享、建立夥伴關係，進而開展創傷療癒。在主題性連續團體中，評估面向包括：參與者是否感受到安全的人際環境、自我揭露的動機和表現是否增加、對於進一步梳理生命經驗的動機是否提升等。

五、個別化的活動

在據點工作中，工作者們可能或多或少會發現一些尚未準備好進入較為公共化、開放性據點場域的受難者或家屬，原因可能基於個別的開放界線、心理狀態、準備程度、擁有資源、世代差異、所屬團體、有興趣的主題活動在據點活動中較為稀缺等各種因素，讓受難者或家屬無法直接投入尚不可知的外在環境與人際互動中。這不代表這些人沒有人際互動的想望

或需求，而如何基於對他們需求的理解，協力創造個別化的人際互動空間，是值得工作者嘗試與發展的。

在據點試辦經驗中，曾有此類活動的嘗試：工作者在諮詢會議上，發現了年事已高的受難者對於難友接連凋零、打拚的歷史經驗無法傳承的遺憾，且表達「即使參與了據點活動，也沒有熟識對象可以聚會聊天」的情緒，除了隱含對於難友的懷念，更傳達了對於傳承歷史記憶的情懷與期許；因此，工作者持續接觸這位受難者，參與在地相關文史活動、觀察他對於傳承歷史記憶與民主發展的熱情，並在其百歲誕辰之際，規劃了一場承載著歷史與記憶的慶生餐會。

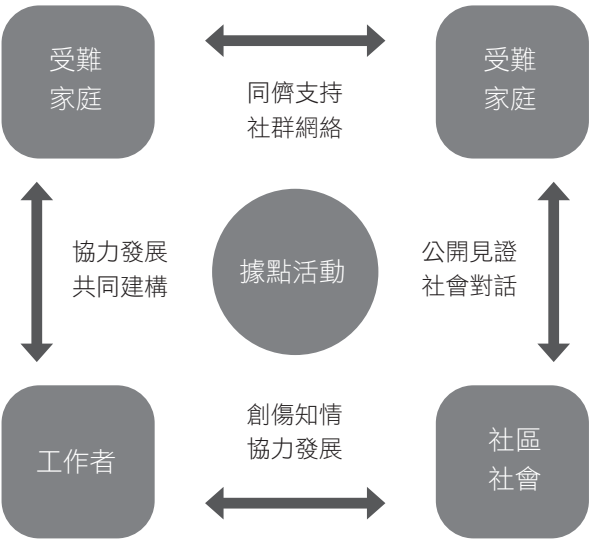
個別化活動的主題設計，因為是為了回應個別受難者或家屬的需求，可能的參與人數較少，常以小型單次性活動的形式呈現；所需花費的時間與溝通成本較高，但也因回歸個別的生命脈絡與需求，得以讓政治暴力創傷療癒的實踐有了更多的契機與延續。在個別化的活動中，評估面向包括：作為活動主體的受難者或家屬本人在過程中是否充分參與及表達、其是否透過活動達成了更進一步的生命歷程統合、受難者或家屬的重要他人有沒有加入或參與活動規劃等。

六、社會見證與對話

據點的理念之一為「扮演社會對話的橋樑」，希望創造受難者及家屬面向社會、進行見證的機會，讓社會大眾看見他們的故事。這個過程除了讓受難者及家屬成為主體，找回對於受難經歷的詮釋與發言權，更是在公共場域中推動去污名化的社會教育，為創傷療癒累積基礎。因此，在足夠成熟的條件下，據點活動也可以朝更為廣袤的社會見證與對話層次發展。此類活動的參與者不只限於受難者及家屬，也擴及社區居民甚至社會大眾。關於此類具擴散性與社會對話性質的事件意義與內涵，將在下章〈從個人到集體的療癒〉結合據點活動案例，有更為詳盡的說明。

此類活動因關乎受難者及家屬的受難敘事公共化，因此如何在過程中尊重其理念與意志，並協助其溝通與實踐，尤需留心思考。工作者在社會對話與見證的前後，需協助見證者、受難者或家屬有更多的準備；在活動中，工作者可觀察的評估面向包括：社會見證與對話的對象是否跨出同溫層、參加者或協力對象對於活動的理解及回饋、作為主體的受難者或家屬對自身的受難經歷是否產生新的理解與詮釋等。

綜合以上，以據點活動作為載體，透過形式各異的活動設計，讓受難者及家屬、據點工作者及社區與社會大眾等多元行動者得以產生關聯、相互關照，使療癒成為可能，是據點經營屬於受難者及家屬的支持性社群的核心精神。圖三說明了前述多元行動者之間互動的多重意義，包括受難家庭之間組成社群網絡，發展同儕支持，工作者與受難家庭之間協力發展、共同建構具備意義的據點活動，以及在面向更為巨觀系統的社區與社會時，工作者與受難家庭分別扮演不同角色，透過公開見證及社會對話，促成公眾創傷知情的提升。此時，受難者及家屬將不僅是被動接受服務的一方，而是在活動發想、發生的過程中，主動參與的行動者。



圖三：據點活動中的多元行動者

在據點活動中，工作者、受難家庭成員及社會大眾都是重要的行動者，彼此之間相互關聯，以不同的角度出發、扮演不同角色，共同促進政治暴力創傷療癒的發生。

參、活動規劃與執行

據點活動的辦理包含從活動企劃草擬、執行，到結束後檢討的過程，與一般的活動並無二致。只是，工作者需要意識到，對任何人來說，要付出額外的時間精力參加活動、聚會或人際交流，都需具備一定的動機或誘因，而如何使曾經承受威權統治黯影，甚至是持續經驗著政治暴力創傷進行式的受難者及家屬願意嘗試參與據點活動，是開始進行活動規劃時必須要思考的問題。這需要工作者在每個環節中，都納入創傷知情的視角，從參與者的位置出發去設想活動的各個細節、可能發生的種種狀況，並且在執行過程中時時留意自身與參與者的互動方式，是否依循著「以關係為主軸」的原則進行。

一、活動企劃草擬

一場據點活動的發生，可能源於工作者對其服務提供的想像，也可能來自於服務對象表達的需求。長期而言，我們希望透過活動辦理來達到社群建立的目的，不過短期來說，每種不同類型的活動都有其各自希望達到的效果。因此，在進行活動的構想時，工作者需要時時將所辦理的活動希望達成的目標放在心上，並以此為基礎，去進行活動形式的設計、參與者的挑選等等安排。以下用幾個例子說明在活動企劃時需要思考的事情：

（一）當工作者的目標是想要廣泛的認識潛在的服務對象、讓其了解據點工作，或是蒐集對於據點辦理的相關建議時，利用大型的諮詢會議、說明會便是較為合適的形式。在參與者的邀請方面，通常不會經過篩選，而是對可聯繫上的服務對象名單，進行廣泛的邀請。

（二）當發想的初衷在於讓服務對象有機會外出走走、認識彼此或與朋友敘舊，大型的出遊活動與小型的單次性活動則都是可能的選項。在規劃上可能有不同的考量，也可能達到不同的效果：大型的出遊活動在邀請參與者時，需要考量的可能是服務對象外出參與活動的合適性。例如：身

體功能的狀況適不適合在外活動的行程、或是當其在不熟悉的人群中會感到不安或焦慮，與工作者的關係足不足以令其感到安全等等。小型的活動則因參與人數較少，而更需留意所邀請的參與者彼此之間原有的關係，以及建立關係的可能性。例如，有時可以透過活動讓原本關係就很好，但許久不見的受難者有敘舊的機會；也可能規劃邀請原本不認識，但有相似的經歷背景（如：同是某個時期的受難者、相似的案件性質、同為配偶或第二代家屬等）或生活現況（如：同為家庭照顧者）的參與者，透過活動讓其有機會建立初步的連結。

（三）當工作者希望透過活動協助參與者了解自身狀態、梳理情緒與生命經驗，連續性的團體可能是較合適的選擇。因為上述目標涉及較為長期的歷程，也更要求在一個足以讓參與者感到安全的環境中進行，所以在篩選連續性團體的參與者時，工作者需要考量服務對象的準備程度、時間是否可配合，服務對象之間需求的相似性（能否於團體設計中回應各個參與者的需要），也同樣需考量邀請對象彼此間的關係或建立關係的可能。

另外，由於多數的活動辦理所需要的人力，常超過單一據點的人力負荷，而需要在活動期間引入其他外部工作者；因此主辦的工作者便需要留意，這些從外引入的人力對於政治暴力創傷的敏感度，並協助沒有相關訓練或服務經驗的人員具備基本的創傷知情，以降低因工作人員因為對政治暴力創傷缺乏認識，而在活動進行中有所冒犯，甚至造成二度傷害的可能性。

除了上述關於活動目標、形式與參與人員的考量之外，活動企劃草擬時亦需留意特定的地點（如：不義遺址、某些案件的發生地）與日期（如：二二八）對受難者及家屬的意義。有些時候，工作者可能刻意挑選相關的地點或日期辦理活動，以與參與者共同緬懷或紀念這段歷史。這樣的安排可為活動帶來更多經驗梳理的機會，但工作者同樣需要做好事前準備，於活動當下也需敏銳觀察參與者的情緒反應及感受、即時回應與處理，以避免造成反效果。

二、活動執行

在對活動的目標、形式與預計邀請的參與者有了初步的設定後，接下來便進入活動的執行階段，包含活動的行前準備，以及活動現場的實際執行。

(一) 行前準備

行前準備是活動辦理中繁瑣卻至為重要的一部分，其原則在於確保活動可以依規劃順利進行，內容則依活動性質而異。一般來說，需要準備的事情至少包含宣傳與邀請參與者、預定場地及餐食，以及確認其他活動過程所需的設備、辦理保險，與活動細部流程安排等。若有需要請據點以外的人員協助活動，則這些人員的安排及創傷知情教育也是行前準備的一環。

在宣傳及邀請參與者時，需注意邀請的方式是否能夠觸及欲邀請的對象、且讓其能夠放心參與。例如：有些長輩需要收到紙本的邀請函或活動資訊，才願意參加，因為如果只有電話通知會擔心是騙人的資訊、或擔心自己跑錯地方。另外，在邀請的內容上，除了提供活動的時間、地點等必要資訊外，也需要讓邀請對象了解活動的主題、以及會在活動過程中發生的事情。這在某些需要事前知情的活動中尤其重要，例如：放鬆按摩的活動，需要讓參與者事先知道當天會有按摩師觸碰他們的身體；至於連續性團體，則要讓參與者知道需要花多少時間投入，且會邀請他們與別人分享他們的生命經驗等。


而在活動的細部安排上，除了時間、流程、人力、設備等基本的規劃之外，亦需要事先沙盤推演活動過程中可能發生的情況，並預先思考可能由誰、如何來進行回應。這部分的設想有賴團隊成員以政治暴力創傷的視角出發，依不同的活動情境與參與者的身份位置進行想像。可能的思考方向例如：大型諮詢活動的參與者可能會詢問什麼問題？如果在過程中有人

情緒激動難以平復，由誰來協助處理？小型活動中，每個參與者可能在活動進行中有什麼反應、出現什麼狀況？預計由哪位工作者回應與協助？在見證與對話的活動中，見證者如果臨時改變主意不願意出席怎麼處理？參與的大眾如果當場提出質疑或負面的回饋，誰負責回應大眾、誰來照顧見證的人？


(二) 現場執行

活動的實際執行，基本上是按照行前規劃的內容，輔以工作者在現場的觀察及臨場反應所構成。行前規劃越是完整，實際執行所遇到的阻礙便越小。工作者在執行過程中，除了需留意活動是否依規劃進行之外，最重要的是留意與參與者的互動，時時秉持以關係為主軸的原則。以下的例子，便是工作者過於關注任務目標，而偏離了對關係的關注：


在據點第一次舉辦的大型諮詢會議，入場簽到時：



大哥大姐們天氣熱辛苦囉！請先幫我們在簽到表簽名！簽名之後可以幫您量個血壓喔。



我是二二八受難者的家屬。我給你看我的名片。我不要量血壓。什麼時候可以發言？大家發言的時間有多久？主委有來嗎？



大哥還是量一下血壓吧，很多人都有量啊。不然您先坐一下，有需要的話就過來量個血壓。

在這個例子中，之所以有幫參與者量血壓的安排，是工作者設想在其他辦理給年長者的活動場合，量血壓是一件讓參與者能夠覺得自己被關心的事情，同時也可以讓工作者注意是否有血壓偏高或偏低的人，留意他在活動中的參與狀況。這樣的安排固然貼心，不過在上述的互動中，當這位大哥拒絕量血壓的邀請，並提出他所關心的事情時，工作者的回應看起來是期待這位大哥可以「跟大家一樣」，而未能回應這位大哥對於量血壓的疑慮，以及想要表達身為家屬的想法、想要對某個國家的代表發表意見的心情。

考量到入場簽到的時間有限，且不是一個適合開啟深入談話的場合，我們建議至少在那個當下明確回應對方所提出的問題，例如：「大哥你好。今天主委不會來喔，有另一位委員在場。到時候會有一個時段可以發表意見」，或「大哥您好。今天主委不會來。發表意見的時間大約在幾點到幾點，只是因為人比較多，可能每個人表達的時間我們會控制一下」，讓對方可以感受到自己的問題有被回應。另外，也可以詢問「有沒有你認識的人？要不要坐在附近？」，或是記下對方的姓名，在活動結束後進一步與其他互動或聯繫。

三、活動後檢討

活動結束後，針對活動的過程進行檢討，是未來持續辦理並改善活動內容的一個重要環節，可以從許多不同面向切入。這裡提出一些針對活動的提問，除了作為工作者自身反思的參考，也可以作為團隊共同檢討時，進行討論的方向：

（一）活動有無回應到原先設定的目標，跟預先的設想是否有落差？在有到達目標的部分，哪些活動設計是未來可以延續的？而在沒有回應到的部分，哪些環節需要改善、可以如何改善？

（二）活動流程進行得順暢與否？如果有不順暢的地方，下次可以如何調整、在行前應該多考慮哪些方面，來確保活動的進行？

（三）參與者在過程中的狀態與活動後回饋：參與者對於這次活動是否滿意？每個參與者分別喜歡活動的哪些部分、或不喜歡哪些部分？這些喜好與他們各自的狀態或需求可能有什麼關聯？活動的不同環節，分別為參與者帶來了什麼樣的感受？另外，在以建立關係或營造社群為目標的活動中，參與者在過程裡有沒有發展出對團體的認同？他們各自與其他參與者形成了什麼樣的關係？

（四）工作者在活動中的觀察與反思：工作者在活動過程中觀察到什麼？與個別的參與者有什麼樣的互動、建立了什麼樣的關係？在活動過程中有沒有遇到不知道如何處理或回應的情境？如果有，下次可以如何調整，讓這類情境不要發生、或者發生時可以如何回應？

思考上述問題時，工作者或許會因此感受到自身的不足。不過，活動本來就不可能盡善盡美，只要能將檢討作為下一次活動辦理的養分，在能夠做到的範圍內進行調整，就已經是一件不容易的事情。另外，當團隊共同進行檢討時，也應該避免將討論聚焦於特定工作者的疏忽或不足，而應嘗試還原問題發生的過程與客觀條件，進行有建設性的討論。最後，希望提醒工作者在過程中保持耐心與開放性，與團隊中的其他成員、參與的受難家庭及社區中的相關網絡共進協力，讓據點活動的規劃與設計，能指向安全的社交與人際情境，朝療癒目標靠近。

第九章 從個人到集體的療癒

在前面的章節中，我們介紹了據點試辦計畫整體的工作架構，以及各項工作的內涵；接下來，我們希望在這個章節裡，透過實際的據點服務案例邀請讀者一起思考，從個案出發的照顧服務工作，如何可能進一步推向社會療癒的境地。

以下是一段對於服務對象的描述：

一個夫妻倆老相互照顧的外省籍政治受難家庭，兩人膝下無子，亦無穩定經濟收入。老先生早年經歷中國土地改革及鎮壓反革命運動後，輾轉流亡到台灣，但又因為向台灣的同事描述家鄉生活，莫名被指控「為匪宣傳」；他從原本滿懷期望地投奔自由，再次絕望地身陷囹圄，出獄時已是青春年華過半，之後還承受多年的監控和污名。

當工作者接觸到這個家庭時，發現當事人老先生長期受憂鬱症狀所苦，且近期身體衰退，在短時間內多次出入醫院，日常行動皆需他人協助，常有跌倒之虞；妻子來自外國籍，宗教活動為唯一生活慰藉，因為照顧老先生，長期精神壓力龐大且社交生活受限，常有胃痛問題。

相信除了政治暴力受難經歷的部分外，對許多助人工作者而言，這個家庭的現況並不陌生，像是老老照顧、經濟困難、身體衰退與老化、精神或情緒症狀、照顧者負荷過大、缺乏社會互動、壓力下的身心反應等等。在這樣有限的資訊之下，各個不同專業的工作者可能已經開始思考從自身專業出發，可以怎麼幫助這個家庭，例如：長照與社工專業背景的工作者，可能會協助老先生和太太連結身體照顧所需資源和經濟補助；家照背景的工作者，可能從家庭照顧者的角度切入，設想如何幫忙太太紓解照顧壓力；

心理專業背景的工作者，可能聚焦於太太因跨國婚姻、長期照顧及缺乏社會互動等因素帶來的精神壓力，思考著如何著手進行心理治療或諮商。倘若行有餘力，工作者也可能就上述議題投入倡議工作，透過各種形式（包括講座、社群媒體文章、電影等等）呼籲社會重視老老家庭或跨國婚姻等社會弱勢群體的權益，希望能以助人者專業的立場，從社會和個人層次雙管齊下，帶來護持的力量或改變的可能性。

要做到以上的事情，已經很不容易，不過我們想在此提出的是，在進入上述的工作時，我們需要將這個家庭的政治受難經歷也納入思考；因為我們相信，從單一問題提供個別解決策略，而忽略問題和問題間相互影響的關聯性、以及其所鑲嵌其中的家庭和社會脈絡，可能遭遇服務資源輸入困難、長遠來看亦無助於解決類似服務對象的困境。

在此，所謂將受難經歷納入思考的工作方式，並不僅是將受難經歷作為一個評估的面向來理解，而是涉及工作者對自身與政治暴力關聯性的反思、對社會及社群如何受到政治暴力影響的反思——也就是「集體」的傷為何——在持續的反思中，調整自己在服務過程中面對與理解服務對象的方式，並進一步思考個人和集體療癒相互搭配的可能性。我們希望不只是在政治暴力創傷服務的工作現場，也包括其他各種助人現場，「從個人到集體療癒的意義」的視野，能幫助我們共同將助人工作細緻化，修復集體在社會中行動並在社會中療癒的社群感。

壹、什麼是政治暴力創傷集體療癒

一、集體的我們受傷了嗎？

首先，讓我們以上面的案例來問問自己：身為助人工作者的我們，在工作現場會想到老先生的受難經驗與自己生命經驗的關聯性嗎？思考這個關聯性，會不會改變我們的服務選擇？

如果讀者此時感覺到過去歷史和自己的經驗之間有著一股鴻溝，這可

能正是政治暴力的影響之一：政治暴力不僅直接侵害受難者及家屬的個人身心，也透過法律、教育等體制化的手段，將單一意識形態灌輸予看似旁觀者的整體社會。如同政治暴力施加於個人身上的酷刑經常不留下體表傷痕，但痛苦深入筋骨和心靈那般，政治暴力對於社會集體的侵害，同樣隱而不顯、卻無處不在。曾經生活於威權統治時期或解嚴不久之後的人們可能印象深刻，聽到國旗和國歌必須立正、必須恭敬；人們必須舉報異議者，否則可能受到連坐懲罰；平時不可以隨便談政治，因為講錯話會出事；在學校必須講國語，因為台語是粗俗的等等。種種成文或不成文的規範成為精神規訓，以道德語言的樣貌，深入文化、教育和日常生活肌理，壟罩著整個社會。在看似規律的步調中，人們逐漸集體失去對台灣這塊土地的認識，也失去對異己者的認同與接納，同時失去了接受不同思想和感受的表達空間。人們與社會的繫連，絕大部份維繫在個人對威權統治者的崇敬（或恐懼），但缺乏公民身份的自覺，也縮限了自己關心和參與社會變革的可能性。

國際上對於集體暴力創傷的認識，定義集體暴力創傷為：一種大型暴力對社會造成的意義危機。社會面對暴力衝擊，除了人員死傷，還會產生一種慢性傷害，眾人不再信任國家和社會，失去歸屬感和社群共同價值感。個人和社會，以及個人和歷史記憶的斷裂，衍生成為對於生活中任何可能威脅的高度警戒；當社會集體處於意義危機中，個人的自尊、存在延續感和自我效能必定也受到損害。

二、現在的我們還受傷嗎？以空白和簡化形式存在的集體創傷記憶

談到這裡，可能有人會想：「威權統治時期已經過了這麼久，過去的意義危機還存在嗎？是不是早就改變了？」就像我們常在報章雜誌和社論上看到大眾對二二八和白色恐怖的態度是，「過去的事情就讓它過去，何必重提」。這個現象一定程度反映了在威權統治時期，社會大眾經歷了個人與歷史記憶的斷裂後，對重新接觸過往歷史真相的恐懼、不安和焦慮。

許多創傷研究者不約而同觀察到，社會大眾傾向以遺忘或淡化來面對過去大型暴力事件；可是，遺忘並不會讓已經發生的傷害消失，而是轉以一種空白／空缺的方式，持續影響著生活在這個社會中的人。

我們的空白記憶，可能展現在成長和求學過程中，對二二八和白色恐怖的歷史記憶或不義遺址感到陌生；意義的危機也可能具體化在，我們不再主動定義自己和政治的關係，以及自己與社會的關係，我們往往認為政治和自己非常遙遠、或者認為政治僅是一個充滿權力和衝突的骯髒場合，而避之唯恐不及。因為這些空白，我們漸漸失去對不同意識形態者的認識和同理、失去相互交流的機會，剩下的可能就只有令人沮喪的爭鋒相對；或者，因為對於這段空白的無知與無力，讓我們學會沉默——沉默可能出於社會中旁觀者或加害者對於自身歷史記憶和認同的保護、可能出於對於國家暴力的缺乏認識（或對單一敘事版本的簡化認識），亦可能是由於個人在人際互動中，感受到他人龐大傷痛時，不知如何回應而只能沉默。

總而言之，政治暴力帶來的集體性傷害，不僅傷害受難者及家屬，也持續剝削著現在的人們。在這層意義上，身為助人工作者的我們，必須重新反思，長期以來被視為圭臬的工作專業知識，是否足以讓我們站穩服務提供者的角色？抑或，我們應該挪移服務位置，與受難者及家屬一同前行，共同認識和傾聽過往歷史，促成不同社群的協力和對話。

三、未能重視集體受傷的我們，讓受難家庭感受到的是什麼？

集體失憶和受傷的社會，帶給受難者及家屬的往往是一個不安全和無處可去的空間。以德國納粹集中營倖存者普利摩·李維（Primo Levi）為例，他用了一生進行對自己和他人集中在集中營、以及返鄉後經歷的書寫與見證。在持續書寫與見證 40 年之後，他在 1986 年出版一本思辨記憶、人性、受害者和被害者之間對話的《滅頂與生還》，書中探討種種難有單一答案的「灰色地帶」，試圖回應許多受難者和他共同的感受：即使他們不斷言說這段人類史上的殘酷和身處集中營處境，人性被迫朝向惡、或者被激發

善，以及同時在一個人身上無法簡化二分的善惡，但他們仍舊沒有辦法找到合適的語言，描述無名恐懼；同時，他們看到努力傳達的話語可能朝向徒勞的另一方，遭到他人遺忘、漠視和轉身離去。

在這本書出版1年後，李維選擇自殺，沒有留下隻字片語。他的話語和空白，呼應了他對人們如何記憶暴力創傷的觀察。社會大眾沉默的原因出於不同社會、不同群體的狀態，但無論其回應方式為何，都有可能強化受難者對於自身傷痛的孤獨感受；過去經歷遠遠超越周圍人可以承載的範圍，無人可共享記憶和哀悼。舉例來說，以台灣原住民族政治案件為例，其特殊性為部落成員多人受難，任何單一版本的受難歷史都有可能遺漏不同受難者的殊異經驗，加深部落成員間的隔閡。

這無非是對助人工作者的重要提醒：當我們過度簡化政治暴力受難敘事，忽略無法言說、甚至遭到壓抑的傷痛，都有可能對受難者及家屬的服務造成影響。同時，對整體社會來說，壓抑的記憶必須付出龐大的代價——過去的膿傷將使人權、民主議題的討論停滯不前，持續影響個人和集體社會。

四、政治暴力創傷集體療癒

爬梳至此，我們可以開始想像，若要嘗試討論集體創傷療癒，其對象可能包括受難者及家屬、助人工作者自身，乃至整個社會；發生的場域可能在家庭、部落、鄉鎮或社區等等。當場域中的人開始投入記憶修復和相互理解的行動，這些行動即有機會改變參與其中的人的個別經驗，進一步促成對於每個人有不同意義的療癒；在此意義下，所謂助人工作就不只是對於服務對象個人的評估面向和專業輸入內容，而是與服務對象共同準備回應社會的行動，並且過程中回饋彼此的經驗。循此，我們從對象差異和行動方式，初步整理政治暴力創傷集體療癒的幾個層面：

（一）針對集體社會的記憶修復：修復家族、社群乃至社會對於歷史記憶

空白，以及彼此間喪失的歸屬感，進而確立我們對人權和尊重異己的共有價值。

（二）針對受難家庭的信任感修復：透過上述的集體社會療癒，為受難家庭開啟安全且足以信任的社會空間，在重新獲得社群間的尊嚴後，有機會梳理創傷經驗中遭到漠視和污名的感受；也須留意抵抗創傷記憶公共化之後，個人經驗的殊異性遭到簡化和抹平的危險。

（三）針對人與人交織網絡中的主體性和能動性恢復：社會和受難家庭療癒的發生，必然是受難者及家屬能夠參與集體社會的記憶修復，掌握主動性和能動性與社會發生互動；同時社會中的個人，包括助人工作者，能夠透過實際參與社會行動，與受難者及家屬的生命經驗共振，轉化自己的生命經驗，從集體暴力創傷療癒的行動中，促發個人療癒。

舉例而言，促轉會在2019年委託再拒劇團（Against Again Troupe），創作音樂說書劇場《明白歌：走唱白色記憶，未竟的故人事與未來歌》，即展演了集體創傷療癒如何在社群、受難家庭，以及人與人之間的網絡中發揮作用：《明白歌》將政治檔案、口述歷史和受難者留下的遺書，結合在地曾發生的案件，透過與觀眾互動的劇場藝術，呈現二二八和白色恐怖歷史脈絡的複雜性，協助觀眾從感官和情感經驗上貼近難以承受的酷刑和審訊，以及獄外家人之痛。《明白歌》的演出著重將受難故事帶回事件發生地所在的鄉里，透過巡迴全台幾處鄉鎮，邀請願意見證和敘說家族記憶的受難者或家屬，在他們的出生地或成長地，搭起戲棚，讓熟悉但又陌生的鄰居、同事或朋友一起重新拼湊、拾回、認識那段歷史。

《明白歌》搭起的戲棚，不僅框起社會安全的述說空間，讓受難者及家屬得以主動參與，回到熟悉的故鄉，透過自己的話語向鄰里、親人述說家族記憶，打破過往政治案件噤聲的恐懼，修復過去政治暴力中被剝奪的自我控制感和存在感；也從觀眾的回饋發現，當他們發現原來身邊相處多

年的鄰居、工作同事、或曾經的師長在平行時空中經驗著政治暴力時，便不再覺得歷史與自己遙遠。歷史的親近性，令觀眾們有機會嘗試以更為豐厚的角度看待自己和他人，也感受到自己有多種行動和參與歷史的可能性。

貳、據點的工作實例：以高波攝影展為例

不同於《明白歌》在計畫發想時即是以社群的療癒為導向，再透過參與者的行動回饋至個人的療癒上；我們在據點活動的辦理經驗中，有一案例是從服務對象出發，從而衍生至社會見證與對話、開展集體療癒的可能性。這是本文一開始提到的案例：老先生的本名是高波，他和太太的參與，促成了2021年初台中據點的《高波攝影展》活動。

一、緣起：從關係建立和傾聽，貼近破碎的人際信任感

如同許多受難家庭，高波前輩的政治受難經歷很早以前就曾被文史工作者記錄。在檔案歷史真相收集後的多年之後，促轉會委託的訪員叩門拜訪，見到白髮蒼蒼，行走困難的高波前輩。一開始，訪員與前輩的會面並不順利，即便訪員出示身分證明、說明來意，希望關懷前輩的生活近況，他仍對眼前的陌生人充滿不信任。並且，雙方使用的語言更增加了溝通的難度——由於高波前輩說話帶著濃濃的廣東口音，訪員得仰賴前輩的妻子劉英姿女士一句一句轉譯，才能慢慢理解前輩說的內容，進入到他描述的那段訪員也不熟悉的國共抗爭史。

關係的建立和彼此的認識，奠基在訪員不放棄傾聽的基礎之上。透過延續好幾個月的多次拜訪，具備創傷知情的訪員，從自身不被信任的感受上，體會到前輩曾經歷的囚禁和監控並沒有隨著解嚴而離開。與高波前輩的談話，切換在他淘淘不絕口述歷史經驗中築起的記憶，以及他忽然警戒、擔心特務軍警再度上門的防備中。訪員此時做的，是放慢訪談的步調，以認識和了解這個人本身為目的，透過穩定的陪伴，給予高波前輩安全和

信任感受。每當前輩提到童年的風土民情，還有年輕時候的國共內戰，訪員不厭其煩地記錄並於事後尋找相關歷史資料，拼湊前輩口中如謎題一般的年代、事件、地名和人名。

漸漸地，訪員和高波前輩開始有了相互理解的默契，語言不再是阻礙。高波前輩開始期待訪員來訪，讓他得以安置多年以來，除了妻子之外，無人共同分享的生命經驗；訪員與高波前輩及劉女士的互動也出現更多自然的閒話家常和關懷，例如與劉女士交流照顧前輩的辛苦、她日常生活中的信仰支持等。

二、轉折：從關係中共築照顧想像，從照顧連結家庭以外的社群關係

訪員在結束促轉會委託的家訪任務後，依舊透過書信往來關心高家近況，維繫了很長一段時間的關係。在這期間，隨著與劉女士的認識加深，訪員才有機會與他們深談對於長照服務的不信任感為何，並一起討論連結居服員入家、緩解劉女士照顧壓力的可能性。

然而，此時訪員和促轉會的工作人員即使看見案家的需求，卻苦於無法透過一己之力，開啟管道和長照、醫療或者不同專業的溝通，或者修復受難家庭與不同社會網絡的關係。直到2020年末台中試辦據點成立，才得以透過據點活動和更多跨專業工作者的團隊連結等資源，支持原本單打獨鬥的訪員；據點的工作者隨訪員入家，雖然同樣經歷一段關係建立的撞牆期，但訪員與高波前輩累積的信任關係，成為引進新的工作者的助力，讓前輩在面對他們時，不再如過往般恐懼和焦慮。並且，工作人員替高波前輩聯繫上多年不見的難友，難友的出現和保證「我陪你」，都給了前輩和劉女士向外聯繫的信心與安全感。

三、籌備：向外擴散的集體療癒

同心圓般地從訪員、不同助人工作者、難友的連結和支持中，高波前輩讓工作者看到不一樣的他。即使仍不時糾結於不信任和複雜的情感記

憶，高波前輩開始分享年輕時候的攝影作品。訪員訝異地從高波前輩珍藏的攝影設備，還有自製的攝影集，看到前輩如何在光影和畫面對比的排版，搭配文字，呈現他對政治暴力和個人經驗的幽微感受。

深受震撼的據點工作者，想起另一位台中受難者二代曾經提過的構想：人權咖啡館。有時候，因為政治暴力對不同家庭成員造成不同壓力，家庭內部成員顧及彼此的情感，反而難以承接彼此承重的記憶；但若是社會開放一個空間，讓家庭成員向家庭外不同世代的人進行分享，便有機會讓社會上更多的人見證歷史刻痕，受難者及家屬也可以從他人身上得到回饋。

從這個構想出發，工作者起心動念為高波前輩舉辦一場攝影展和開展座談。工作者帶著前輩的相簿，拜訪可能對政治暴力這樣的公共議題有興趣的咖啡廳，向老闆們介紹工作理念、歷程，以及合作企劃。台中默契咖啡廳老闆在仔細翻閱相簿、了解工作者一路的工作歷程後，相當支持這項行動，不僅主動提供場地，還發揮他在設計、宣傳的專長，協助毫無辦展經驗的工作者，挑選展品、製作攝影展宣傳海報和酷卡。當然，辦展的過程中高波前輩和劉女士扮演最重要的角色。工作人員陪伴著他們，在尊重其步調的狀態下，慢慢將內心想訴說的感受，轉化成可與社會大眾分享的文字；也一次次沙盤推演座談情境，邀請能令他們感覺放心的朋友參加。

四、進行式：從集體療癒回到個人療癒

開幕式當天，高波前輩並未前往現場參與，而是有些憂心地在家中目送劉女士與工作者一同出門。工作者用平易近人的方式開場，說明一路從關係建立到攝影展發生的過程，協助觀眾看見近在身邊但又不熟悉的受難者及家屬；另外，高波前輩相識多年的難友簡中生前輩，他用累積多年的見證經驗，無私轉化自己的記憶，代替還未能親自現身向公眾訴說經驗的難友，傳達白色恐怖下個人與環境搏鬥的艱辛。簡先生講到幽默處，工作者不忘邀請參與者感受敘說背後漫長的經驗轉化歷程，以及看似輕鬆的不

可承受之重。座談最後，由劉女士壓軸，從介紹高波前輩的影像出發，抒發她與前輩相伴的心境：「高波坐牢，我也成了他的難友」，如此震撼的分享，搭配影像，令現場參與者直接感受政治暴力擴及家屬的傷害進行式。

收集現場參與者回饋，我們看到這場活動，如種子般在每個人心中生長出各種的意義：劉女士的朋友們分享，即便與劉女士相識多年，從來沒有機會了解她作為受難家屬的一面，也才了解政治暴力帶來的傷害多麼隱微但又巨大；年輕學生留下文字，傳達活動後受到高波前輩和劉女士的鼓舞，萌生力量面對生命困境。社會大眾的聆聽和回饋，對於劉女士來說，則是帶給她一座得以貼近多年經驗的橋樑：「若不是大家的看見，我從來沒有想過，自己原來承受這麼多事情。」這橋樑，讓劉女士得以從一位照顧家人的照顧者，挪移到照顧自己的位置。更不要說，當工作者將參與者對攝影作品的心得念給高波前輩聽，他臉上露出少見的輕鬆和笑容。

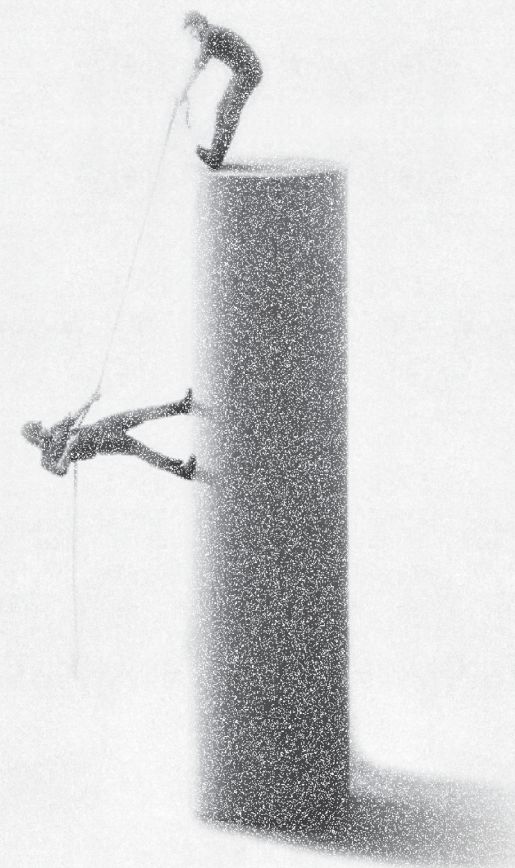
一場攝影展，串聯不同年齡層和歷史經驗者的記憶，也讓受難家庭與他人接軌，重拾能動性和尊嚴。白色恐怖的歷史記憶變得更加立體，並且得以被眾人深刻地討論和交流，這便是集體暴力創傷療癒開展的起點。後來，高波前輩於攝影展之後不到半年就與世長辭，但在這段時間裡，工作者有機會協助高波前輩生命最後歷程的照顧，並且持續關懷劉女士。工作者在高波追思會上的分享：「一起度過的日子，改變了我。高波先生離開了，但他的身影會留在心中，成為我的一部份。」從個人到集體，再回到個人，這是轉型正義政治暴力創傷療癒的核心目標。

參、小結：助人工作者在集體療癒中的角色

從高波前輩的案例，我們可以看到助人工作者在個人和集體療癒中來回挪動的多元角色。第一，是具備創傷知情的關係建立者，主動貼近隱身的受難者及家屬；第二，是可以懸置既有觀點，彈性調整服務計畫的服務提供者，並能與受難者及家屬共同看見需求後，再輸入服務；第三，是可

以協助受難者及家屬連結各種服務資源的單一窗口，避免社會大眾過往對政治暴力的不認識，造成其接觸資源的障礙；第四，是受難者及家屬和社會大眾經驗間的轉譯者，協助開拓社會安全的對話空間，並細緻陪伴其進行見證，以及面對見證之後可能引發的不同感受；第五，是個人經驗的反思者，在服務現場實踐轉型正義工作下的政治暴力創傷療癒。

這個案例，含納了前面章節提到的創傷知情、關係、據點活動、個案管理和服務的種種面向。不過在本章的最後，我們也想要提醒工作者，個人到集體療癒的路徑有各種可能性，需要投入工作的人們一起腦力激盪。我們希望這場激盪，能讓在助人專業領域的工作者看見，一個人或一個家庭的傷，不應只是個人化的問題，而需要從集體社會脈絡來回應。集體的行動和療癒，不應該被低估，是我們共築相互尊重和信任的重要基礎。



03

推進療癒：密集照顧方案

第十章 密集照顧方案的理念與執行

第十一章 案例一：幽微的傷口

第十二章 案例二：不被肯認的「真實」與難以建立的關係

第十三章 案例三：資源引入的可能

第十四章 以個案為中心的創傷療癒實踐



第十章 密集照顧方案的理念與執行

壹、密集照顧方案的理念

區域照顧服務據點，是透過在地社福團體的專業，連結既有體制資源回應受難者及家屬的需求。然而許多受難者及家屬的療癒需求，超過長照及社福範疇，是現有制度不足以完整回應、需要投入額外資源的。例如，因為政治暴力創傷經驗，受難者難以與長照工作人員快速建立信任關係或接受陌生人進入家中，使得服務無法開展；或是身罹重病面對生命末期的家屬，迫切需要見證家族受難歷史。上述情形，反映的都是國家暴力對受難家庭的傷害遺留至今，在不同生活層面產生影響，挑戰受難者及家屬的身心安適，卻無法被既有體制充份回應的問題。

促轉會秉持國家道歉的歷史賠償原則，規劃政治暴力受難者及家屬專屬的補助資源——密集照顧方案，並於2020年12月14日訂定《威權統治時期政治受難家庭密集照顧補（捐）助試辦作業要點》（簡稱要點）作為辦理依據。「密集照顧」一詞取自於英文的 *intensive care*，在醫院中需要最多且頻率最高照顧的病人會住進「加護病房」（*intensive care unit*），密集照顧方案即取此意涵，針對有高度療愈與照顧需求的受難者及家屬，就其於現有長照與社福體系不足以完善照顧的部分，提供額外資源來補助與服務，以維護受難家庭的生活尊嚴，促成創傷療愈與平復的進行。

密集照顧服務在實踐上，扣連著政治暴力創傷療愈與平復工作的理念與思考。首先，密集照顧是國家基於歷史賠償原則，主動為受難者規劃的專屬資源。換言之，此資源並不屬於一種殘補式的福利供給，而是基於受難者經歷國家政治暴力的事實，其自身及家屬的生命福祉因而受損，國家有義務提供療愈所需資源。其次，密集照顧方案也與區域據點工作緊密配合：在區域據點不同層次的照顧與療愈服務的基礎之上，密集照顧方案以

其試驗性的精神以及彈性的制度設計，支持著據點各類服務的執行。密集照顧補助可支應的服務，除了長照、家照、醫療及經濟補充支援，也擴及促成受難者的見證、個別或集體的心理創傷療愈等；參與密集照顧服務的工作者，除了社工、心理師、護理師等專業助人工作者，也納入同樣具有受難經歷的同儕工作者，及長年投入轉型正義的文史工作者或學者等。另外，考量受難家庭情況各異，且受難者及家屬與工作者的關係建立需要相當時間耕耘，在經費的執行上也提供因應突發狀況預先或延後支用等彈性。換言之，密集照顧方案除了提供額外資源，也透過彈性的制度設計，使工作者不論是透過外展、社群經營或個別的個案管理，都能以個案的整體療愈出發，突破既有體系服務工作對個案服務的想像，盡可能充分地回應受難者及家屬的需求。

貳、落實密集照顧需克服的挑戰

密集照顧作為試驗性的方案，為了確切落實前述方案理念，需要克服諸多挑戰：首先，政治暴力創傷療愈工作的核心在於關係的建立，密集照顧服務能否執行，其關鍵之一是能否就近找到可與受難者及家屬建立信任關係的專業工作者，提供個案管理服務。但是在區域據點尚未普設、助人工作者普遍沒有政治暴力創傷訓練的情況下，尋找合適的工作者是一項艱鉅的任務。

其次，所媒合的工作者需有提出具備政治暴力創傷療愈視角的服務計畫的能力。由於政治暴力創傷療愈在台灣仍處於起步階段，多數既有長照或社福體系的助人工作者，缺乏此方面個案服務經驗，對於政治暴力創傷也認識有限，當接觸到此類服務對象，工作者必須在服務過程中有所反思，放下原有服務經驗的慣常視框，從與受難者及家屬的接觸中去學習「看見」政治暴力創傷的影響，並從中發展重建政治暴力創傷主體的服務策略。

第三，服務體系需提供資源培力工作者。在現實世界中，往往不存在完美的政治暴力創傷療癒的工作者，每個工作者在服務受難者及家屬時，都會帶著「不足」進場。密集照顧方案需要規劃相關的資源與制度，培力工作者，透過跨專業團隊的支持，不使他們單兵作戰。

第四，為了確保密集照顧服務方案的服務品質，服務體系需有計畫審核與服務品質監督兩方面的準備。

促轉會從試辦經驗中，嘗試修正密集照顧方案的工作流程，並建立多元角色（包括個案管理者、在案管理單位、促轉會，參見本章第肆節）的協力共作模式，期盼透過不同角色的分工與相互合作，共同回應各項挑戰，使密集照顧方案能順利實施、確實促成受難者及家屬療癒的發生。

參、密集照顧的工作流程

密集照顧服務從發現有需求的受難者或家屬到執行照顧服務之間，有提案、需求評估與計畫擬定、照顧計畫及補助額度審核、執行、重新申請與結案等程序。與長期照顧服務及相關社會福利資源相似，密集照顧的服務對象亦須確認其身分資格、經需求評估後提出照顧計畫擬定，並開始進行服務。不同的是，考量服務對象的特殊性及所需服務的多元性，在密集照顧服務的流程中，政治暴力創傷的觀點需不停地被聚焦、進行團隊討論與評估。

一、提案

提案階段的主要重點為發現潛在服務對象，發掘案源的管道包括：（1）促轉會於轉型正義相關業務執行中觸及、（2）受難家庭自行尋求，及（3）其他單位通報，如：受難團體、民間社福單位或在案管理單位等。提案階段需檢附提案單（如附錄三附件二），在促轉會接獲提案後，將會先行審核服務對象身份是否符合資格，並確認服務對象已知悉密集照顧的提案，確保其知情同意。

依據要點，密集照顧的服務對象包括：（1）依《二二八事件處理及賠償條例》、《戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例》與《戒嚴時期人民受損權利回復條例》之規定，而獲得賠償、補償或回復受損權利之受難者、（2）依《促進轉型正義條例》第六條第三項第二款獲司法不法平復之受難者、（3）前二款受難者之配偶及子女，及（4）其他經促轉會認定之受難家庭成員。

二、需求評估與計畫擬定

在確認潛在服務對象資格符合後，促轉會將媒合在地工作者擔任個案管理者，共同進行家訪，透過實際的互動進行案家的整體需求評估，並完成評估表（附錄三附件三）。密集照顧所認定的「需求」項目是多元的，包括就醫與長照、家庭照顧與家庭支持、心理支持、經濟補助、社會參與、持續建立關係與其他。上述前六類囊括了生理、心理、經濟與社會性的需求，「其他」類別，則為不在六類需求中，但對服務對象的創傷療癒是重要服務類別，例如：希望留下口述歷史，或透過特定方式修復受難家庭與社區或部落的關係。

無論是長期照顧或是社會福利服務的現行制度，經常透過詳細且私人的家庭狀況或資產調查，作為評估服務對象整體狀態和所需資源的評估指標。但是，如同本書一再提醒，與受難者及家屬建立關係需要時間，特別是許多受難者及家屬仍然不信任國家與正式服務體系，若急於進入評估，過度強調資訊收集，可能會讓其感到再次遭受探查而有所防衛，難以建立信任關係。其次，密集照顧作為補充性資源，需求評估是為了能回應服務對象生活所需、以擬定更具合宜性的照顧計畫所進行的準備，目標仍是嘗試達及政治暴力創傷的全人療癒。因此，密集照顧雖然作為一種資源，工作者仍須意識到此資源引入亦須帶著創傷療癒的期待與規劃。

考量前述狀況，密集照顧的需求評估也開放下列彈性：（1）工作者可以僅針對評估有需要的需求項目進行表單的填寫，避免入家時過度資訊

蒐集導向，而忽略與服務對象的實際互動；（2）評估是持續的動態過程，不見得在關係建立初期就能蒐集到完整的資訊，而是在不斷的互動和信任建立過程中，受難者及家屬才會有更多的揭露，「需求」也才有可能慢慢被挖掘或主動展現。因此，針對評估表中服務對象暫且不願意揭露，或工作者認為在當下關係中難以詢問的問項，也可於後續的服務提供歷程再逐步了解、補齊。（3）個案管理者對服務對象的觀察或了解，不一定能全數反應在既有封閉問項或表單內，若工作者認為這些資訊對理解服務對象需求或狀態是重要的，也能記錄於不同需求項目的開放性「補充說明」欄位中。（4）因為深知某些服務對象建立關係不易，或可能難於第一時間提出適切的服務計畫，但工作者卻仍希望能持續與其互動並觀察可能的需求面向，因此也於評估中開放「持續建立關係」的需求類別，亦即工作者可以先不提出具體的服務項目，但仍持續的入戶或電訪，藉此維繫與服務對象的關係。

在需求評估後，工作者須就評估狀況進行計畫擬定並填寫切結書（附錄三附件一）及計畫申請表（附錄三附件四），說明具備政治暴力創傷療癒視角的服務計畫及服務策略，並規劃相對應的經費概算以提出申請。

考量受難者及家屬的需求往往多元且可能涉及家庭中的多位成員，為了能在計畫擬定階段提出能適切回應其需求的計畫，促轉會與在案管理單位也會協力與工作者進行相關討論，協助其了解案家所經歷的政治暴力創傷歷史，以具備創傷知情敏感度的視角來觀看服務對象的需求，並透過多元類型的服務規劃來進行回應。

三、照顧計畫及補助額度審核

在地工作者提出照顧計畫之後，由促轉會組成密集照顧計畫審查委員會，審核照顧計畫及補助額度，委員會的組成包括心理療癒、社會工作、長期照顧或社會福利等專業之外部專家。審查委員於會議中，參酌家庭支持程度、經濟狀況及個案失能程度等因素，就計畫擬定、經費規劃、個案

服務提出建議，供工作者作為執行過程的參考；另為了支援長期的個案服務與關係建立，審查會議也會建議工作者的培力計畫，由在案管理單位執行，以確保服務落實政治暴力創傷療癒的精神。

至於補助額度的審核，審查委員會將核定兩種補助費用：計畫執行費及個案管理費。計畫執行費分為一次性補助及常態性按月補助，一次性補助原則上以10萬元為上限，常態性按月補助原則上以每月6萬元為上限，可用於就醫與長照服務、家庭照顧與家庭支持、心理諮商與治療、急難救助、社會參與等方面。計畫執行費常態性補助的核定，以每1萬元為1級，核定級數從0.5級至最高6級，每次核定以3個月為限；在總核定額度內，工作者可於項目間勻支調配，這是考量服務現場多有變數，工作者經常需要臨時做出判斷與決定，以回應服務對象的需求。

個案管理費以每月4千元給付。其補助水準遠高於現有社福體系的標準，是因為我們期待的政治暴力創傷個案管理，是與受難家庭密集接觸的密集式個管，而不是仲介式個管。個案管理費用獨立編列，而非內含於計畫執行費用，是因為試辦經驗中發現，部分受難者及家屬需要長時間建立關係，工作者才得以較完整地擬定計畫、執行服務，因此在某些服務階段，方案也認同僅編列個案管理費。此項投注可以說是工作者透過穩定的關懷訪視，與服務對象累積信賴關係，因此本身也是密集照顧的核心服務之一。

四、執行

在照顧計畫的補助確定通過後，工作者需針對擬定的照顧計畫進行落實：持續以穩定且密集的頻率與服務對象保持聯繫、引介服務資源進入案家、進行創傷知情、並配合進行相關的行政工作。於執行過程中，促轉會與在案管理單位也將針對工作者在服務過程中感受到的不足、困難或需要協助之處，持續進行培力。培力方式相當多元，包括（1）個案討論會議：原則為在地工作者、促轉會與在案管理單位，進行對服務對象狀態及服務

提供狀況的定期交流；（2）督導會議：在服務過程中，工作者若發現需要有更多政治暴力創傷的知情討論，或希望就服務對象的特定需求或議題進行了解，則可透過在案管理單位安排相關協助的外聘督導，進行定期討論；及（3）個管交流會：形成各個不同在地工作者之間的支持團體，就各自獨特的服務經驗進行討論與交流。

計畫執行過程中，工作者也須就每月的個案管理費與計畫執行費辦理核銷，在案管理單位亦會在過程中提供行政協助。

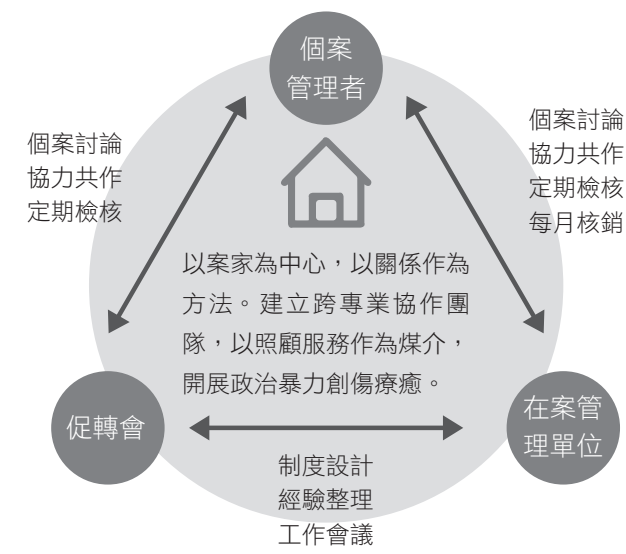
五、重新申請及結案

密集照顧每次核定補助期限為3個月，若工作者認為有繼續服務的需求，須再次提出新的密集照顧計畫申請；透過較為頻繁的每季照顧計畫重新申請，我們希望能引導工作者在服務過程中動態地評估服務概況，經由上述審查程序通過後，方得繼續進行密集照顧服務。

若服務原因不復存在，如服務對象情況改善、死亡、拒絕服務或服務原因消失，則填寫結案單（附錄三附件五），辦理結案。

肆、多元角色的協力共作模式

密集照顧方案的協力共作模式中，除了促轉會負責制度設計與修正、方案管理，以及專業知識的研究與彙整，尚有「個案管理者」及「在案管理單位」兩個角色各司其職，與促轉會構成三方的協作關係（如圖四）。在這個模式中，促轉會負責依本書所整理的種種觀點，提供政治暴力創傷療癒的視角、協助跨專業團隊組成，與在案管理單位共同進行密集照顧方案的執行經驗整理，持續調整與優化制度設計，並在與個案管理者的工作中確保服務品質。另外兩個角色的工作則分述如下：



圖四：密集照顧中的多元角色

密集照顧計畫由促轉會、個案管理者及在案管理單位三方共同協力進行。促轉會負責整體方案的制度設計與經驗整理，並於定期會議中提供政治暴力創傷療癒視角的建議；個案管理者負責在第一線提供個案管理服務、擬定照顧計畫並據以執行；在案管理單位負責行政工作的處理、協助媒合適切的在地個案管理者並進行培力，以及於定期會議中提供個案管理者照顧計畫的諮詢與建議。

一、個案管理者

密集照顧方案的個案管理，與本書第六、七章所說明的政治暴力創傷個案管理一致，皆是以促成服務對象之政治暴力創傷療癒與平復為目標。個案管理者即是前文提及的在地工作者，其需要以關係為主軸，聆聽受難者及家屬的生命經歷、與之建立信任關係，進行政治暴力創傷療癒需求評估、開案及服務執行等工作。在密集照顧方案中，個案管理者是由在案管理單位協助，擬定適當的服務計畫、並據以執行的第一線角色；同時為了維繫服務品質、深化療癒，個案管理者也由在案管理單位的支援，獲得相關的培力及督導。

二、在案管理單位

在案管理單位在密集照顧的執行中，擔任個案管理者、促轉會與跨專業團隊之間的橋樑，除在行政工作上協助每月定期核銷工作外，也負責以下事務：

- （一）媒合適切的個案管理者：在未設有照顧服務據點的區域內，協助媒合在地的可能擔任密集照顧個案管理者的潛在工作者，就近與服務對象建立關係、提供服務。
- （二）提供個案管理者服務規劃諮詢與建議：考量服務對象多為有年邁長輩照顧需求的家庭，且密集照顧設計為窮盡既有資源體系後的補充性資源，在案管理單位以熟悉長照網絡、家照體系的機構尤佳，在此模式中應扮演密集照顧服務的計畫擬定及提供長照、家照和社會福利相關資源的諮詢和建議的角色。
- （三）即時掌握服務概況：在案管理單位應協助安排每月定期的個案討論會議，參與者包括個案管理者與資源連結單位（跨領域工作者）、在案管理單位以及促轉會，協助團隊了解並掌握服務對象近況；另外，也透過定期的經費核銷，掌握計畫執行率與服務提供概況。
- （四）持續培力個案管理者：由於個案管理者的背景多元，不僅所屬單位的性質不同，對於政治暴力創傷的認識也不一；特別是在據點以外的單點工作者，可能是初次接觸受難者及家屬，在服務過程中特別需要共同討論、培力和交流經驗。在案管理單位便也負責個案管理者的培力，其方式包含上述的個案討論會議、督導會議及個管交流會等。

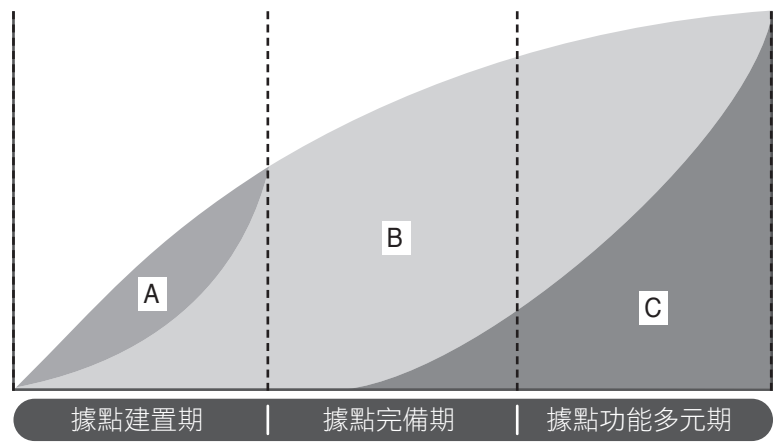
伍、密集照顧方案與區域據點的制度關聯

促轉會規劃的政治暴力創傷療癒與平復服務，期待能即時、就近、適當地回應受難者及家屬的需求。因此密集照顧方案除了在目前設有照顧服

務據點的台北、台中、台南、高雄等地，由各據點工作者搭配據點服務執行外；在尚未設有照顧服務據點的其他區域，則是嘗試由在案管理單位協助媒合在地的助人工作者，瞭解受難者及家屬的需求、提出密集照顧服務計畫，在方案的支持之下執行服務。

因此，隨著全國照顧服務網絡建置的階段性發展，在制度設計上，區域照顧服務據點與密集照顧方案之間，具有互補與消長的蹺蹺板關係（如圖五）。發展歷程將有三個階段：

- （一）據點建置期：當各區域據點設置尚未普遍之前，不在據點服務區域內的受難者及家屬（A 類型）需要密集照顧方案的介入才能得到個案服務。這類個案在初期較多，但會隨著照顧服務網絡的完備、個案管理服務逐漸回歸據點而減少。
- （二）據點完備期：當各區域據點設置完整，密集照顧的提供就可以整合到各區域據點內，由據點工作者直接配合據點個案服務執行密集照顧（B 類型），密集照顧方案就成為據點工作者可使用的資源。
- （三）據點功能多元期：各區域據點雖然都有工作者，但不見得所有密集照顧方案都適合由據點工作者擔任個案管理者，例如：據點工作者因工作能量無法承接，或受難者及家屬有其他更信任的專業人員，此時據點工作者將轉換角色成為密集照顧方案的委託者，委託適當的專業助人者擔任個案管理者執行密集照顧服務，扮演監督服務品質的角色。這類由據點委託其他專業人員服務的類型（C 類型）目前尚未出現，待據點發展成熟後方有可能。



圖五：區域照顧據點與密集照顧方案的關係

密集照顧作為一補充性資源，與區域據點之間存在互補與消長的關係。在據點建置期，密集照顧的服務對象包含由促轉會委託非據點區域工作者進行服務的個案類型（A 類型）、以及作為現有據點個案服務可連結的資源（B 類型）；在據點完備期，服務對象以 B 類型為主，並可能出現由據點委託其他專業工作者擔任個案管理者的個案類型（C 類型）；在據點功能多元期，C 類型個案可能逐步增加。

在後續的章節中，我們將透過具體的案例講述在各階段流程中可能遭遇的挑戰，以及在試辦經驗的各個實務案例裡，工作團隊如何進行回應。這包含透過較為密集的家電訪與關係建立，發覺服務對象隱微的生心理與社會性需求、媒合願意共同嘗試密集照顧的個案管理單位的困難、挪移視框，進行具備創傷知情需求評估與計畫擬定等。最後，我們將以一個案例說明密集照顧從接觸個案、開案到服務執行的歷程，呈現以案家為中心開展的跨領域協作，如何讓療癒成為可能。

第十一章 案例一：幽微的傷口

在明確了解個案或案家的需求的情況下提供相應的服務，是在助人專業領域中常有的習慣；不過，就如本書前面許多章節所提到的，面對政治暴力受難家庭時，基於種種不同的原因，很多時候工作者並沒有辦法在一開始就全盤了解服務對象的需求。本章呈現的案例 N 前輩與 L 前輩一家即是一例：雖然在接觸後順利找到理由開案，但這個家庭中各個成員的需要，卻是在服務過程中才慢慢浮現。在這樣的情況下，工作者是否能夠聆聽服務對象的聲音、看見他們的狀態，以及是否具備配合他們調整工作步調的彈性，都會影響到服務的進程與深度；因此，我們希望透過這一個案例的書寫，來協助工作者想像，當嘗試依循本書所提及的理念及原則進行工作時，照顧服務可能如何開展。

壹、案例

一、N 前輩的印象速寫

第一次見到 N 前輩，是她主動在公開活動中循著促轉會介紹照顧服務方案的傳單，上前來詢問：「如果家裡需要長照，可以請你們幫忙嗎？我先生快 90 歲了，我自己也已經 80 多歲，整理家裡和煮飯都覺得有點吃力，膝蓋也有點不好……」。

考量現場活動還在進行，促轉會工作人員留下 N 前輩的聯絡資訊後，承諾會儘速回電給她，以了解更多需求細節並安排後續的訪視。過了幾日，工作人員主動致電 N 前輩，說明密集照顧服務的進行方式，希望在告知過程中了解使用服務的意願。特別的是，N 前輩一面仔細詢問密集照顧的進行方式與細節，一面也顯露使用服務的猶豫：「我們這樣會不會佔用別人資源」、「這都是國家的税金，我們有使用的資格嗎？」、「其實我跟我先生年紀雖然大，但也是都好手好腳，會不會有其他更需要幫助的

人？」。針對 N 前輩的提問，工作人員婉轉說明，密集照顧服務方案是專屬於有需要的受難者及家屬，也是國家希望主動提供受難者及家屬照顧，如經過評估確實有需求，都是合乎規範和預算規劃原則，不會有排擠其他資源或資格不符的疑慮。

一邊說明的促轉會工作人員，在此初步接觸過程中感受到 N 前輩內心明顯的拉扯——她主動與促轉會接觸，清楚表述了自己的需求和希望獲得的服務，但同時卻也反覆表達，因為怕佔用資源的考量，不知道是否適合使用。而後，雖然 N 前輩同意先行安排家訪進行討論，但在這通初次電話中，N 前輩的矛盾，也在工作人員心中留下了深刻的印象。

二、案家受難史簡述

初次家訪，由在案管理單位媒合了案家所在縣市家照據點的工作者與促轉會一起前往訪視。案家坐落在安靜的住宅區巷內，按下門鈴，N 前輩與先生 L 前輩一同前來應門。「趕快進來，謝謝你們特別過來，你從台北過來很久吧！不好意思讓你們跑這一趟」，和前幾次的接觸一樣，N 前輩還是客氣有禮，讓人覺得有點不好意思接受這樣的感謝。

案家是一棟兩層樓的水泥舊式矮房建築，一樓是客廳和廚房，屋內物品雖然多，客廳桌上堆著不少的文件和書籍，不過一切都收拾的妥適。一坐定，兩位前輩就陸續端出水果和茶水來招待，工作者也趕緊道謝。考量到 N 前輩先前已經主動接觸和說明需求，在初次的電訪中也對其需求有諸多表述，促轉會工作人員便先以照顧需求切入以回應，並介紹共訪的家照據點工作者，說明家照據點也與長照體系熟悉，未來將共同提供協助。同時，在談話的過程中，透過案家家中的家庭照片、書籍文件和物品陳設，開始對兩位前輩的受難經歷和生命史有更多的了解——

L 前輩年近 90。年輕時的他仗義執言，曾直接到軍營抗議軍人素行不良、欺負民眾，但也僅止於此。除了與同學間偶爾的聚會遊玩，他自述沒有參與過任何的組織運動，更不用提所謂的叛亂思想。才是高中生的他，

在 18 歲時被指控為參與左派相關叛亂案件，且被視為主謀，遭判無期徒刑；後來因蔣經國大赦，在服刑 20 多年後終於出獄。當時的他已經從入獄時的年輕學子，轉變為失去黃金光陰的中年人。

N 前輩今年 80 多歲，是受難者家屬。N 前輩的兄長在她國小時同樣因被指控參與左派叛亂組織，入獄服刑 5 年。在兄長入獄服刑的那段期間，她曾被指控為思想犯之妹；成年之後，更因為兄長的政治受難背景難以求職，而需離開家鄉尋覓機會。

講述受難背景的過程中，N 前輩是主要的發言對象，L 前輩可能因為初次與我們見面、較不熟悉，或是因為重聽的關係，總是只講述幾個關鍵字，其餘的細部陳述就由 N 前輩說明。大多數的時間，L 前輩是沈默的，在需要跟他核對或詢問細節時，也經常需要放大音量跟他說話。不過，對當時的工作者來說，這些受難背景的陳述，乍聽之下難以與坐在眼前的兩位前輩連結起來。首先是由於兩位前輩在談論受難經歷時平靜的陳述方式，雖然不至於到抽離的程度，但總會覺得他們當時的情緒平穩到像是築了一道牆，讓人難以再進一步探詢所受的政治暴力傷害。同時，也是因為難以想像曾遭受國家暴力和威權統治時期的不平對待、失去人生中重要職涯發展光陰與機會的他們，會願意把家門打開，讓代表著國家身份的促轉會進入，對著還素昧平生的工作者們講述需求。

能夠尋求機會進入案家，對工作者來說是再好不過的事情，但在這次的家訪經驗中，卻也讓工作者感覺迷茫：這是一個由受難者和二代所組成的政治受難家庭，但一些工作者對於受難者及家屬的想像或創傷表徵都難以在這幾次的相處經驗裡察覺。

三、政治暴力創傷在哪裡？

密集照顧服務開始之初，由家照據點的工作者 R 擔任此案的密集照顧個案管理者。R 本身具護理背景，近年開始在家照體系內工作，有以家庭整體為工作對象的能力和視角，能夠察覺家庭動力及其帶來的各種議題，

同時也有護理和醫療照顧的專業。透過平均每個月1至2次家訪、3至5次電訪的較為頻繁且穩定的聯繫頻率，R開始逐步與案家建立關係。

在服務開始2個月後，R成功的協助案家取得長照資格，引入居家服務，並透過密集照顧提供長照醫療的照顧和就醫費用。同時，考量N前輩參與宗教活動的需求，密集照顧也提供交通費的補助，讓兩位前輩可以搭乘計程車或巴士，用較為安全也輕鬆的方式，持續參與對他們來說有意義的宗教或聚會活動。在申請長照服務的過程，N前輩仍然持續提及擔心這是浪費國家資源，而且案女也有同樣的想法，希望兩位前輩可以再行考慮是否使用服務。R身為個案管理者，評估兩位前輩已經年邁、都有慢性病，又屬於老老照顧型態，確實有及早申請長照服務，並逐步開展後續的照顧安排討論的需要；因此謹慎起見，R也主動致電案女，說明長照服務的申請與使用，並徵得其同意。

在密集照顧服務進行5個月後，服務的穩定輸送著，居家服務看似順利，兩位前輩也都定期前往各自有興趣的活動聚會。案家也曾經在遭遇日常緊急事件，或需要衛教資訊時主動致電向R求援，特別是服務期間經歷嚴峻疫情時，R仍然持續以電訪方式了解案家於疫情期間的調適與心情感受。這段時間的訪視，仍是以N前輩為主要的發言者，工作者雖然覺得慶幸得以與案家持續保持聯繫並建立關係，但和案家的討論議題也仍侷限於服務使用上，尚未觸及政治暴力創傷的核心議題。

四、開始顯露的創傷議題

服務進行6個月之後，在上述關係建立的扶助之下，R評估與案家的關係已累積到一定程度，或許可以開始對受難經驗有更多的觸及。在剛認識案家時，R即透過口述史的爬梳，知道案家偏向左派的政治立場；在密集照顧的交通費補助中，也發現除了就醫之外，有很大一部分的開支也是用於相關難友團體的聚會。因此，R在家訪的過程中便開始扮演「學習者」的角色，以透過與案家閒聊難友團體聚會的過程、互動方式開始，接著更

進一步請教L前輩傾向支持左派立場的緣由。

當R將與案家的互動和言談內容打開至受難經驗層面時，彷彿也開始看到更為立體的案家面貌——原本總是扮演傾聽角色的L前輩，開始在家訪時願意與R有更多的交談，與前期總是扮演聆聽的角色明顯不同。在R向他了解日常睡眠狀況時，他也坦露，有時候睡不著時好像會做夢，對於夢境的描述也由「沒什麼特別的，只是一片黑壓壓的」，逐漸描繪至夢境人物和情景，包括了過往一起在火燒島的難友們和自己懷念的手足。R也透過白色恐怖的書籍、劇作觀賞心得分享，讓L前輩有機會談論面對難友行刑前的心情和氛圍。訴說時的L前輩，也出現了雙手握拳、語調提高、神情激昂的樣子，是R過去從來不曾看過的。

除此之外，透過談論政治立場，工作者也開始理解，案家在開始接觸並嘗試申請資源時會如此猶豫，可能便是左派的理念，讓他們相信資源是要共享以提升公共利益的，不能浪費在個人私利上，因此自我檢視自己是否「有資格」獲得服務。

當R的談話對象開始擴及L前輩，而不只是侷限於N前輩時，也讓N前輩有了更了解L前輩的機會。兩人雖然都有政治受難背景，也有類似的政治傾向，但似乎鮮少核對彼此的感受和理解。在服務的過程中，我們持續察覺N前輩在伴侶關係中的抱怨和不滿，這些張力的來源可能出於彼此的受難經驗、婚姻中重大事件、日常生活的期待落空等各種議題的交錯重疊。透過R的出現，嘗試把焦點平均的挪移在兩位前輩身上，創造了給L前輩的發言空間，也打開了一點讓N前輩多了解伴侶內心想法的機會。N前輩曾對R說：「若沒有你問他，我真的不知道他是這麼想的！」

五、配合案家步調的關係建立

回顧這段延續超過半年的歷程，我們觀察R之所以能夠與前輩們逐步建立關係、取得案家信任並推進服務，或與其在工作上的幾項特點有關：

（一）不畏案家以拋出政治議題試探

在促轉會協同 R 進行的第一次家訪中，N 前輩就用隱晦的方式詢問了工作者各自的政治傾向。後來，R 也經常感受到案家想要確認其政治立場，例如詢問各種有政治意涵的時事問題（萊豬的進口、COVID-19 疫苗的施打廠牌等）；L 前輩也曾經表達，自己的政治立場與女兒不同，因而彼此相處時都會避談相關議題。

R 在面對這類的試探時，本著了解兩位前輩意見和立場的傾聽方式，讓他們能完整說明自己對於當下時事的看法，不急著回應。若案家進一步徵詢想法時，R 便誠實回應自己的看法與立場，且以較為平穩、分享的方式來說明。在各種案家曾拋出的議題上，雖然 R 的看法與案家不一定完全一致，但兩位前輩並沒有因為不同的看法就不再談論相關的議題。R 也逐漸觀察到這樣的現象，有時候甚至會主動詢問兩位前輩對於現下時事議題的意見。

透過這種討論、學習的角色和態度，搭配在密集照顧服務歷程中發現案家會參加的難友活動，提出對案家參與難友團體及受難經驗的好奇，讓案家有機會表達、陳述，在現代社會氛圍下較難以開口、難被理解的左派政治立場。

（二）以己身專業回應案家遭遇的日常照顧需求

面對兩位前輩因高齡所帶來的退化，R 也找到空間讓自己的護理及家照專業派上用場——除了透過密集照顧進行長照服務和社會參與的安排，R 也會適度的詢問前輩們近期的生理狀況、或在觀察到前輩的身體變化時，主動提供相關的衛教、協助說明醫囑、了解用藥狀況等，並提醒就醫時應注意的事項，讓前輩們在每次面對醫療措施或日常健康維持上，多了一位可以徵詢意見的信任對象。因為兩位前輩十分高齡，在未來的照顧安排甚至是臨終議題上，案家也都曾主動地提出，並尋求 R 的建議。

受難家庭的需求多元，案家願意呈現哪個面向或需求給工作者，往往

難以預料；而工作者是否能在案家拋出需求或疑惑時有能力承接或回應，也經常影響了與案家的關係發展。在這個案例當中，工作者剛好能運用己身的專業背景，回應這個老老照顧家庭中各種長照議題的需求，但同時也不忘這只是案家多元樣貌中的其中一類外顯需求，對於案家的認識仍然需要回歸整體面向的觀察。

（三）真誠互動與回應，適度自我揭露

在服務過程初期，R 入戶時總是必須同時面對兩位前輩，N 前輩是其中相較之下掌握較多發言權也較願意分享經驗的人。言談中，N 前輩總會分享自己生命中各種情感上的遺憾或失落，R 則會以自己的原生家庭與婚姻經驗來回饋 N 前輩。可能是經驗對照下的彼此理解和惺惺相惜，N 前輩也願意有越來越多的內心分享。

除此之外，為了能對政治受難家庭的經歷有更多的理解和體察，R 也透過閱讀白色恐怖、牢獄經驗的書籍、戲劇等，希望對威權統治時期的時空背景脈絡更為理解，也願意透過己身對這些素材的理解和收穫，作為和兩位前輩討論受難經驗的開端。

貳、案例評析

一、受難家庭的樣態與對工作者的提醒

透過這個案例，我們可以看到幾個受難家庭常呈現的樣態：首先，隨著受難者高齡化，當事人與伴侶老老照顧的議題也隨之浮現，許多家庭面臨照顧人手與資源不足的困境；這或許不是受難家庭獨有的議題，卻增添了照顧服務工作的急迫性。

其次，政治暴力所帶來的影響，並不是獨立於其他生活中的議題單獨發生，而是交織於其中，以複雜且有時難以直接指認的樣貌呈現出來；此時，工作者如何想像與看待所謂的「傷」、用具備創傷知情的視角來看待服務對象，以及把握以關係為主軸的工作方式，便是個案服務是否得以持

續的關鍵。在這個案例中，我們可以看到工作者原本對於「受難者及家屬」的想像：在論及政治暴力相關經驗時，似乎應該要有情緒波動或其他較為激烈的反應，才是比較合理的表現，而當受難者及家屬在論及過往經驗時顯得平靜，反而讓工作者不知道如何是好、不確定該如何去理解他們，甚至可能懷疑他們是不是其實並不受政治暴力的經驗影響？然而，就如本書第七章〈個案管理：實務篇〉所描述的，創傷的本質是複雜且難以言說的，隱身於日常生活中的傷痕，並不一定會在一開始就呈現、且呈現的方式也會因人而異，需要工作者在工作中持續留心觀察、持續理解，才有可能接近。

當我們納入創傷知情的視角，便會開始思考服務對象過往的受難經歷，與他（們）今時今日所呈現的樣貌之間的關係。例如對於 N 前輩，我們可能會設想，童年被迫與兄長分離、在那個時代中被指控為思想犯的手足的壓迫感受為何？這段經歷如何影響著 N 前輩的家庭關係、以及其他的人際關係？在經歷兄長遭受國家暴力對待的事情之後，前輩對國家、政府、乃至於社會的想法與態度為何？他又如何理解自己的經驗、如何安置（或無法安置）自己的感受？

如上節的案例描述，在服務的過程中，工作者最初也最明顯感受到的是婚姻關係的緊張議題，以 N 前輩對 L 前輩的不滿及抱怨的方式浮現；當工作者進一步了解這個案家，並將政治暴力的視角納入考量時，會發現 N 前輩在婚姻關係中經歷的許多失落，其實可能與 N 前輩將其對於家庭中男性角色的期待，投射在與其兄長有著相似政治理念與受難背景的 L 前輩身上有關。在這個例子中，工作者若不具備創傷知情的敏感度，可能就難以理解 N 前輩的期待與失落從何而來。但在此同時，我們也需留意不能將所有問題都歸因於政治暴力，而忽略了 N 前輩與 L 前輩長年累積的互動方式對關係的影響。

有時對於工作者來說，可能會陷入的困境是：在我們強調要以政治暴

力創傷的角度來看待個案時，要如何能夠確定個案呈現的某種樣貌，是不是因為政治暴力而產生？對此，我們希望提醒的是：政治暴力不會等於一個服務對象人生的全部，每個人都會有他原本的性格、習慣、喜好、互動方式、其他生活經驗等。當我們提倡創傷知情，所強調的並非要將服務對象的所有問題歸咎於政治暴力，而是在確知這樣的經驗曾經發生的情況下，將其納入我們理解對方的脈絡之中，盡可能整體且全面的去貼近；也就是說，即便難以對個案的某些表現進行線性的、直接的歸因，但也不能無視於政治暴力的存在，將其排除於視域之外。

當工作者難以辨識出政治暴力對服務對象帶來的影響、甚至陷入前述「他們真的有被影響嗎？」的懷疑時，提醒自己回到「以關係為主軸」的思考，便成為維繫這項工作的關鍵。以本章的案例為例，R 在進行服務初期，確實面臨除了老老照顧家庭的需求以外，看不到受難經歷如何影響著 N 前輩或 L 前輩的困境。不過，R 在服務過程中始終把握著「關係本身作為療癒」的思考——以真誠的態度對待兩位前輩、持續地聆聽且不帶批判或評價地同理他們的想法與感受，營造了一個安全的、開放的（可放心談論自身感受的）、可信賴的人際環境；長久下來，不僅讓服務資源的輸入可以維持穩定（關係為方法），更讓前輩的經驗與感受有機會能夠被敘說與梳理、讓前輩有了重建與他人之間連結的可能（關係為目的）。

二、密集照顧的使用：資源運用的彈性與個案管理者的培力

此案例在密集照顧的使用上，也凸顯了本方案作為政治受難家庭專屬資源上所具備的特殊性與彈性，得以補足正式資源的不足並成為開展療癒的重要推力：

（一）補足正式服務到位前的空窗

案家因為左派立場而擔心使用長照服務是「浪費資源」的行為，對於正式服務的使用長久以來都處於遲疑狀態，選擇不主動接觸或申請。為了

減緩案家的疑慮與排拒，在協助案家取得長照服務資格的同時，也透過密集照顧補助引入自費的家事清潔，讓這個確有照顧需求的老老照顧案家能獲得即時的照顧，補足長照服務進入前的空窗期；同時也讓案家有機會切身體會服務狀況，進而強化其申請長照服務的動機。

（二）選擇最能建立關係的服務提供者

上述的自費家事清潔服務人員也不囿於長照服務人員或專業人員的限制，而是 N 前輩經佛堂熟識的友人所介紹、受到案家信任的服務者，有助於降低案家對於服務進入的疑慮與門檻。密集照顧在「誰有資格」提供案家所需服務的認定上，跳脫專業服務者的身分框架，並尊重受難家庭對於服務提供者的選擇與決定。在選擇服務提供者的過程中，會由個案管理者與案家進行人選及服務方式的討論，而非由個案管理者或服務體系單向指定，讓政治受難家庭在服務過程中也具備選擇權利的主動性，而不是被動的接受照顧安排。透過賦予政治受難家庭高度自主性與選擇權的討論過程，展現對於政治受難家庭的高度尊重，以實踐國家道歉的歷史賠償原則。

（三）強調「社會處方」（social prescription）的導入

在面對老老照顧家庭時，既有長照體系強調回應生理上的失能與具備功能性的照顧、社會福利則是帶著殘補式的視框進行資源或經濟挹注，而政治暴力創傷療癒的特殊性之一便是強調全人照顧，除了生心理的照顧之外，也包含案家社會關係的強化與修補。密集照顧的主要特色之一在於導入社會處方，補足既有長照或社福的不足，打開案家社會性互動的空間與可能性。本案以計程車費挹注來協助案家的宗教活動與受難團體聚會參與，對此案家而言有兩個層面的重要意義：首先是讓社會參與行為已經逐漸受到身體退化影響的案家，能持續參與對其極具意義的政治性與宗教性活動，延續其與難友的情誼、有空間與對象能持續抒發案家的政治立場與

情懷、獲得心靈上的安適，對案家在高齡階段的生命歷程與自我統合的有其重要性。其次，社會處方的導入也有助於稍稍拉開 N 與 L 的高密度相處，部分舒緩案家內部互動所呈現的張力。

本案例也持續進行個案管理者的培力。依循著「以案家為中心」的政治暴力創傷療癒工作原則，在服務逐步開展與推進的同時，R 雖然漸漸受到案家的信任，但也開始察覺無論是 N 或 L 都具備著高度的心理議題。在實際入家工作時也需注意將談話的精力與焦點輪流放置於 N 與 L，但在有限的工作時間內仍然難免有一方受到擠壓；此外，R 也主動提出希望有更多的討論來協助他了解或揣摩案家的心理狀態，希望能在工作現場更為適切的承接與回應案家所拋出來的各種議題。因此，在案管理單位引入諮商心理背景的外聘督導，每月進行 1 至 2 次的督導暨工作會議，參與成員包括外聘督導、個案管理者、促轉會及在案管理單位，會議的討論內容包括：

（一）服務近況的更新

由個案管理者說明近期服務概況，包括個案管理者與案家的關係和互動、各項服務資源的服務現況，及案家近期是否有任何方面的變動或不穩定狀態等，以協助密集照顧方案中的多元角色對案家的近況與服務狀態皆能有所掌握。

（二）督導工作的進行

督導的焦點與議題，可能是透過個案管理者說明服務近況，由外聘督導針對其所描述的現象或議題有更進一步的討論；或是由個案管理者主動提出希望進一步徵詢的議題，再開放團隊進行討論或意見交流。

透過團隊方式來進行督導暨工作會議，讓 R 雖然是獨身進入案家工作，但實際上則是由一整個團隊的定期討論與交流來提供觀察、分析與支持，而非由個案管理者單打獨鬥的進行密集照顧服務。值得注意的是，密集照顧個案管理者的督導方式也是多元的，而非僅限於本段落所描寫的進

行方式，若經個案管理者提出或團隊討論認為有所需要，也可以透過一對一的督導方式，或邀請更多相關工作者或助人專業來進行個案研討。整體而言，密集照顧在個案服務上的督導與培力工作上，並非套裝式或硬性規範的，而是希望針對個案管理者在與案家共同工作，或與團隊討論的過程中，所察覺需要更進一步討論、獲得建議或相關知識的面向上進行規劃。我們相信如此的督導與培力規劃具備高度的個別性，也期待能更為適切的回應個案管理者在工作上的需求。

第十二章 案例二：不被肯認的「真實」與難以建立的關係

在密集照顧計畫試辦1年後，我們從部分個案服務經驗中觀察到，對面臨政治暴力創傷與老化議題等多重困境的受難者及家屬來說，具備敏感度的工作者、建立關係所需要的長時間接觸、傾聽等工作方式，還有適時調整服務輸送內容等彈性，都是這一計畫實際彌補既有服務體系限制、改善受難者及家屬身心狀況所必要的條件。然而，促轉會工作者更常發現的是，從我們接觸到有需要的受難者或家屬、到這一潛在服務對象接受工作者進入、由在地工作者完成評估與服務計畫，並送回促轉會審查、實際開案服務之間，本身就有不少門檻需要克服，因而存在著相當長的準備期。

以下，本章將以服務受難者 G 前輩的經驗和初步反省，說明工作者在接觸潛在服務對象到開案的過程中，可能面臨的幾方面議題。也提醒計畫工作者需要投入更多的耐心和關係建立工作，始有可能讓本計畫的資源實際對受難者及家屬帶來幫助。

壹、案例

一、個案背景

G 前輩出身於偏鄉地區，曾一度從事公職，在當時已堪稱戰後世代的專業白領階層，也可望有著向上流動的未來。然而，G 前輩在年近30歲時於家鄉被指控為當地地下共產組織的主嫌，最終獲判近10年的重刑。出獄後，他失去穩定從事專業工作、累積知識和儲蓄的機會，不少時候需要以接案、代書等方式維生，居住地也輾轉從家鄉遷往都市。

在民主化時代，相較於其他參與組織、爭取權益的難友，G 前輩沒有積極加入受難者團體發聲，也沒有接受研究者的邀約，留下口述訪談或見證。不過，這並不代表他希望放下受難者的身分——他認真將相關剪報、資料加以整理存檔，也不時動筆自己書寫記憶中的受難過程。

當工作者第一次進行家訪，G 前輩在談到自身生命經歷時，便不時停下話題、將他所整理的檔案拿出來給工作者翻閱。工作者感覺這些檔案夾像是 G 前輩要彌補他不明不白失去的 10 年時光，刻意將自己的手稿、照片、剪報一一歸檔整理、留下紀錄的結果；他在這些資料中想呈現的自己，是一位即使面對不幸還是積極學習、努力克服的長者。

不過，在接觸 G 前輩一段時間之後，工作者也漸漸理解這些年來他對受難記憶的執著為什麼難以進入公共視野：前輩說起受難經歷時，與其是對當年抱持社會改革理想的自己不幸失去自由感到委屈，更憤怒的似乎是自己的聲音被其他受難者或研究作品搶走，甚至即使是為了說明這個案件的不公義而引述的「官方說法」——當年的軍審檔案，都讓他覺得自己又一次喪失發聲機會。他總頻頻強調自身說法的正確性，也指控當時同案的其他受難者所描述的情況不符事實。

以追求真相的角度來說，G 前輩的記憶在同案受難者幾乎都亡故、檔案也沒有內容可佐證（甚至，檔案內容所涉及的相關人員及案件過程，也與 G 前輩的說法相悖）的今日，自然是研究者難以引用的「獨家」版本。這也使得過去的研究者、紀錄工作者若不是評估後不開啟計畫，就是最後因為完稿無法按照 G 前輩的預期版本呈現所以不歡而散。這些沒有下文或正面回應的經驗，讓 G 前輩對後來陸續接觸到的各方工作者的態度也一次次更為強硬，不容其他解釋或處理。面對 G 前輩等待自己的說法被肯認的壓力，我們的工作者總是不知該試圖緩頰解釋、還是贊同他的敘述，最後只能略感言不由衷地點頭、應聲，再慢慢帶開話題。

不論生涯想像的破滅，或是對自身的受難經歷耿耿於懷、始終堅持自己的版本，想要找到肯定的複雜心境，都是 G 前輩經歷了政治暴力後留下的陰影。除此之外，他的家庭關係也發生巨大的轉變：入獄前的 G 前輩已經結婚、有了一個兒子，但猝不及防的政治案件卻徹底剝奪了他與太太共同養育兒子的想像——G 前輩的太太在他服刑期間意外離世，兒子被送往

寄養家庭中成長；G 前輩在獄中對這些事一無所知，直到出獄回到社會之後，才突然面臨到喪妻的失落，也失去了與兒子的聯繫。

直到兒子成年後，兩人才有相認並共同生活的機會，使得 G 前輩與兒子之間留下難以言說的情感關係，這一潛在張力更成為兩人照顧關係的重要議題。在他們終於開始共同生活後不久，兒子卻又因工作上發生意外而身體重傷，需要長期休養，家中頓失經濟來源，又缺乏足夠的正式照顧體系承接，G 前輩便擔起全職照顧者的角色，協助兒子三餐、就醫、盥洗等大小事務。當我們接觸到 G 前輩時，年逾 70、且亦面臨不少老化議題的他已擔任這個角色將近 2 年；除此之外，G 前輩言談中觸及往事時的情緒、批評其他同案受難者敘述不盡符合實情的在意，也讓我們感受到政治暴力創傷在他生命中仍然存在。這些跡象使工作者評估有引進密集照顧資源、協助改善多面向需求的必要性，因此開始了數個月的關係建立工作，試圖媒合適當的在地工作者，啟動 G 前輩一家的密集照顧服務。

二、促轉會工作者的關係建立

在促轉會工作者初次為了照顧議題接觸 G 前輩之前，他的家庭並沒有外部助人工作者能協助，遑論組成可以協作支持的團隊。因此，在工作者完成第一次訪視後，除了希望和他與兒子建立信任、溝通的管道，也從不同服務體系中期盼能夠找到有調整工作方式、協力合作彈性的工作者。本節將先說明與 G 前輩家庭建立關係、釐清密集照顧計畫理念的過程。

最初訪視 G 前輩時，工作者以大約 2 小時的時間初步自我介紹、了解 G 前輩自我敘述的身世與受難經歷，也深入討論他目前照顧兒子的工作內容、壓力和自己的身心狀況；儘管如此，他們父子兩人與不少受難者相似，以為工作者的拜訪又是一次歷史真相的考察，經過現場和後續的書信、電話等溝通，才逐步讓兩人認知到密集照顧計畫是希望了解受難者及家屬目前的身心生活，並改善照顧壓力（和促進政治暴力創傷療癒）的理念。

經過半年多維持每 1 至 2 個月家訪 1 次、每半個月電話關懷 1 次的相處過程，我們仍不時感受到 G 前輩及其子對密集照顧計畫希望引入工作者進入家庭生活世界的保留。因此，光是要跨越為 G 前輩一家媒合可長久服務的在地工作者、展開服務計畫等「開案前」目標，就經過了將近 2 年的時間才完成。我們在此期間，也陸陸續續整理了與這個家庭工作遇到的困難：

（一）明確的照顧壓力，但不明確也不易交給外人的居家服務工作

得知 G 前輩擔任了兒子近 2 年的全日照顧者後，我們首先希望帶入這個家庭、開啟後續服務的資源，是 G 前輩自身也表達頗為吃力、需要協助的家庭照顧工作。由於 G 前輩的兒子尚屬壯年，工傷雖然造成嚴重的傷害，但卻未達到足以申請身障證明的程度，因此未能符合長照制度的基本要求，也就無法在正式服務體系中取得居家照顧補助支持。

在說明密集照顧計畫有條件彌補正式制度不足，協助 G 前輩獲得部分照顧喘息空間的前提下，促轉會工作者試圖詢問 G 前輩父子認為可以接受專業工作者入家服務的項目（例如做餐、打掃、陪同就醫或是盥洗等）。不過，促轉會工作者卻常常發覺，原先 G 前輩通知我們自己已與兒子溝通好、打算試用的服務，到下一次訪視或電聯時又改變心意、仍決定由 G 前輩自己承擔。

這一討論過程除了面臨照顧議題常見的掙扎——已習於特定照顧模式的照顧者和被照顧者，對於加入外部工作者所需的調適，難免的抗拒——之外，也在 G 前輩身上看到一個過去未能盡到父職的父親，如今希望扛下孩子所有期望的情感。因此在計畫開展和引入相關工作者的角度上，照顧議題的討論並未形塑明確的服務方案，不過對於工作者來說，這一過程仍是觀察 G 前輩親子動力的重要契機。

（二）案家情緒張力對工作關係的影響

上述討論雖然可讓我們觀察到 G 前輩的家庭動態，但兩人間的張力、未能利用本計畫開展服務而停滯的進度，加上 G 前輩與兒子的身體時有狀

況，都使得這個脆弱、帶有政治暴力創傷的家庭更不穩定，因此不時會表達對計畫的疑惑、對工作者的不解與埋怨，甚至是對工作者專業判斷能力的挑戰。因此，工作者不只需要將受難者 G 前輩本人視為服務對象，其家屬也應該被納入評估與考量的範圍，並且持續釐清計畫的內容與限制。

舉例而言，在接觸初期的幾次家訪中，促轉會工作者除了與 G 前輩討論，也會在現場邀請其子加入討論，但卻都未成功，雙方只打了簡單的招呼。後續才發現與前輩個人討論和說明密集照顧計畫時，其子並未認知到計畫希望擴及為整個家庭提供幫助，因此感到工作者的接觸是對其療養生活的打擾。直到工作者承接這個情緒、加以釐清之後，認知到自己也被本計畫重視的兒子，才開始加入服務計畫的討論中，或分享他自身的情緒感受。

其次，在訪視經驗中，G 前輩父子在家訪當下，常會表現出理性大度、有問必答的姿態，不論對於受難的經歷，或是近年受傷復健、努力爭取司法正義等議題都侃侃而談，甚至對於促轉會可能透過密集照顧計畫提供的協助，也表達可以接受公部門有著許多限制、未能完全滿足需求。但在訪視後以電話或信件與 G 前輩父子分別連繫時，或許是日常生活或身心壓力所致，他們卻時常表現出相對負面的情緒，或對工作者拋出許多攻擊與質疑。

在尚未建立足夠關係的階段，G 前輩父子的情緒投射與態度反覆所造成的壓力，很可能使新嘗試的工作者卻步而選擇不投入密集照顧計畫。此時，不僅促轉會工作者需要重新尋找與媒合其他在地工作者，在找到之後，G 前輩父子也得要重新經歷一次陌生工作者入家的歷程。

（三）工作者政治暴力創傷敏感度的考驗

最後，就如前述案家特質所呈現的，G 前輩其實期待自己的生命被以政治暴力受難者、知識分子（和未實現的社會菁英）等身分重新定位和肯認，或是無法言說地帶有政治暴力創傷的陰影。因此，工作者是否能觀察

和評估到這個家庭的期待與創傷，表現出回應上述期待的姿態，並有意識地規劃適當的資源引介時程或單位，對於近期的關係建立，或長期的創傷療癒等目標，創傷知情都是必要的條件。

舉例而言，當提供照顧喘息服務的討論遇上瓶頸時，促轉會工作者便是透過與前輩談論口述訪談、他個人記憶書寫的進度等涉及記憶見證的主題，保持其與促轉會維持互動的基本動力。但另一方面，若是 G 前輩感到自己的敘事不被現在的國家（不管是促轉會、人博館或其他單位）肯認、推廣，他也會表達強烈的批評，甚至要求促轉會協助將其他同案受難者的說法從公開的平台上撤回。因此，工作者如何在此之間取得平衡，找到可維持服務、甚至評估引入身心支持資源的時機，就更需要創傷知情的知能和服務經驗。

三、發掘在地工作者

由於 G 前輩所居住的縣市，目前尚未布建受難家庭照顧支持的區域據點，先前也沒有與任何在地工作者合作、組成團隊的經驗，因此促轉會工作者便需要在當地發掘具敏感度、彈性的工作者後引介到案家，一起與 G 前輩父子工作，以利三方之間建立穩固的信任關係。

在非都會區尋找在地工作者，我們在過程中面臨到的是——各項服務體系的建置本已較雙北等資源集中的地區緩慢，因此光是想找到資深、又有可接案合作餘裕的助人工作者就已不易，加上轉型正義等理念推廣的公家機關或博物館、民間團體、紀念活動等資源更是有限，使得歷史脈絡或創傷知情的介紹工夫，更只能由促轉會工作者獨立完成，試圖讓漫長的歷史和前輩家失落的生命能在簡短的幾分鐘內，濃縮成足以引發在地工作者服務熱忱和轉型正義理念的敘事。

此外，不同的服務體系各自有其理念、規範、工作資源等條件差異，因此在為本案銜接密集照顧計畫、思索合適的在地服務提供者的過程中，有著以下三次不同引介經驗。不過，以下經驗仍屬參考，未必能代表該體

系的整體情況，實際接觸與考量適當合作單位時還是要視各個工作者、所屬單位和體系是否能提供參與密集照顧計畫必須的訪視頻率、時數等關係建立成本，以及能否因應服務對象需求連結其他資源等因素而定。

（一）青年助人者社群

考量 G 前輩離鄉多年，還有長年無人聆聽、卻渴望訴說自身版本記憶的心境和創傷徵象，可能需要對威權統治時期歷史脈絡更熟悉的工作者，才不至於對他口中的當權者、受難者姓名或政治案件敘述感到陌生，因此促轉會第一個嘗試媒合的對象，是在具有跨領域和批判背景的青年工作者社群中，邀請一位具照服員身分、與 G 前輩同鄉的工作者 P。

在第一次與 P 共同家訪過程中，P 透過分享故鄉的情景、親戚鄰里、近年變遷等議題，拉近了與 G 前輩的距離，也在促轉會工作者的介紹下，聆聽前輩自述從童年到受難、出獄後的經歷，並閱讀前輩自己打字、編碼存檔，但先前沒有機會對外分享的回憶手稿。另外，擔任了幾年照顧者的前輩，也與有入家照顧經驗的 P 分享了高齡的他獨立為兒子備餐、陪診、換藥、協助盥洗的日常辛勞，讓工作者得以試著開啟引進照顧資源的話題。

不過對於初見面的工作者，G 前輩父子或許還並沒有準備好展開入家協助照顧的討論，因此，在工作者與 G 前輩約定後續再次家訪的一段時間後，G 前輩突然來電，並像是忘記了工作者先前對密集照顧計畫的說明般，連珠炮般不滿地批評工作者的拜訪讓他們父子一再地講話，卻沒辦法迅速地給出他們迫切需要的補助或其他資源，希望促轉會讓他們靜養，如果下次約定的拜訪沒有具體幫忙，便不要再去討論打擾。

G 前輩的強烈情緒，一下子讓我們發現，工作者與案家之間的信賴關係其實建立得遠不如自己以為的順利，也察覺 G 前輩父子的情緒和照顧張力會不時出現，需要有貼近在地環境的工作者，密切地建立關係和提供幫助，才能觀察到適當的時機、提出建議。然而，這次所合作的青年助人者

社群雖然有著呼應轉型正義精神的立場與理念，但在當地並沒有任何成員可以提供密集的訪視，使我們不得不考慮下一個合作對象。

（二）社會福利工作

經過 1、2 個月的冷靜時間，促轉會工作者改以電話關懷的方式，從前文提到的口述記憶、見證議題，重新與 G 前輩累積關係，也開始尋找第二個合作單位。在記取前一次共訪經驗的觀察和需求後，促轉會聯繫了在地的社福中心，希望社工能就近訪視評估，累積關係。除了在事前透過電郵、通話為第二位合作的工作者 Q 提供創傷知情的資訊，也將那段時間電聯案家獲得的反應跟資訊一一分享給他，協助他認識 G 前輩父子跟初步了解進入政治暴力創傷家庭的困難跟時間——在服務的過程中，等待有時可能也是必要的，而光是這一點，就和社福中心接到通報或轉介後通常會盡快聯繫、設想服務計畫的日常操作相當不同。

促轉會工作者與 Q 的第一次家訪，G 前輩的兒子和先前一樣，拄著助行器出來簡單地見面寒暄幾句後就回房休息，全程都只有 G 前輩和工作者互動。在 G 前輩再一次分享了他個人的生命經驗、與擔任照顧者這幾年的重擔和壓力後，這次訪視結尾，促轉會工作者也再次向 G 前輩說明密集照顧計畫的流程，以及與 Q 社工討論他接下來是否能擔任了解他們父子的醫療支出需求、協助擬定計畫內容等個案管理者的工作，讓促轉會的資源在 G 前輩父子需要時發揮作用；Q 社工也承諾會幫忙篩選 G 前輩父子可能適用的其他補助計畫，並延續中心過往服務經濟陷困民眾的習慣，提供了一些生活物資讓前輩收下。

隔周，Q 收到了案家的聯絡——不是 G 前輩去電，而是他的兒子直接和 Q 約定了再次家訪的時間。考慮到 G 前輩父子已有了自己和 Q 見面的意願，因此當天不再由促轉會工作者陪同，而是由 Q 社工自行準備了基本的福利補助資訊後上門訪視。這次，G 前輩的兒子一開始就坐在餐桌前，完整參與了約半小時的訪視過程。

首次參與討論的兒子原先拋出了一連串不友善的質疑，包括懷疑 Q 的訪視目的、對他們父子的困境能提供什麼幫助、態度禮不禮貌……，但在了解促轉會跟 Q 的工作目標不只是針對 G 前輩，也包括他自己的醫療需求在內之後，兒子的態度又積極了起來。Q 接著轉用福利、救助工作的扼要口氣，說明他對密集照顧以外資源進行連結的評估：由於 G 前輩父子倆缺乏明確的福利身分，手術或照顧所需支出較可能申請的只有急難類項目。對此 G 前輩父子似乎已有了不少準備，兩人也對 Q 為填寫表單和評估所提的問題一一答覆，甚至主動提供手邊的文書資料給 Q 參考，讓他帶回辦公室整理。

在這個看似稍有進展的討論和關係累積後不久，促轉會工作者卻再次收到了 G 前輩的聯繫——這次的他透過電話和書信，用猝不及防、無法打斷且不接受回應與解釋的語速和口氣，批評了 Q 與他們父子的相處方式：原來雖然沒有當下表達，但在 G 前輩父子的感受中，Q 沿用社福工作慣習所作的物資準備、盡可能扼要求快的問答方式，似乎都挑戰了他們自認有能力自己處理行政文書工作、也應當以受難者及家屬的身分被尊重的自我認同。G 前輩用憤慨的語氣在電話中批評了 Q 的專業好一陣子，也又一次主動切斷了跟助人工作者的關係，讓密集照顧的服務又一次被迫停下。

這起衝突除了讓 Q 感到受傷外，在案家的抗拒之下所反映的關係建立困難，也使我們與 Q 討論後續服務的可能性時，發覺在社福中心的高案量、要求效率等服務體系條件下，難以回應 G 前輩父子的需要。Q 一方面坦露自己在專業能力被質疑的情況下，難以主動再試圖修復關係；另一方面，他也無法不顧手邊的其他個案，獨獨為 G 前輩父子投入密集照顧計畫所期待的高頻率、長時間的關係成本。

最後，Q 表示他經過與中心主管討論，決定放棄參與 G 前輩父子的服務工作，但也引介在地的家庭照顧者支持方案的 K 社工給促轉會工作者，讓我們在第二次嘗試失敗後，還有第三次機會可以把握。

（三）家庭照顧者支持服務

這次，在 K 與促轉會工作者兩人一起訪視 G 前輩父子時，已從 Q 的轉介過程中了解了先前工作者與案家的互動情形，以及可能引發案家情緒的狀況。因此，K 選擇採取不積極引導話題或選項的工作方式，進到案家與 G 前輩父子見面。

在此，我們觀察到家庭照顧者支持體系對於服務對象的預期和工作模式，較能提供與 G 前輩父子工作所需的彈性：K 在了解到 G 前輩擔任老年照顧者的現況、還有其難以在兒子面前表達自己疲憊感的相處動力後，希望以引導 G 前輩在與工作者建立關係後，能逐步在兒子和工作者面前敘述照顧者感受為目標；但在這之前，K 也準備了長期觀察的耐心。

這次訪視過程一開始，兒子使用將近 1 小時的時間一股腦地在工作者面前順了一遍自己發生意外的過程、後續接受手術和住院照顧期間的不適。說完第一輪，在 K 向案家自我介紹後，了解到 K 的社工專業背景的 G 前輩父子，也更積極地提出他們想好需要幫助的照顧內容跟補助項目，仔仔細細地交代了半小時。這時，K 雖然事前整理了基本的長照資訊、準備了 DM 摺頁以便有需要時可以向 G 前輩父子說明，但也預期這些資訊要到關係建立後，才能逐漸被他們考慮到並主動諮詢，因此這些資料在這次訪視中靜靜待在背包中，沒有拿出來使用。

首次訪視結束後約兩週，促轉會工作者再度撥電話給 G 前輩追蹤兒子的手術時程時，也觀察他們父子對 K 社工互動方式的觀感。所幸，K 選擇耐心等待、多傾聽的態度發揮了效果，且 K 在首次見面時簡單說明的長照和護理資訊，也讓一想起住院手術就憤慨的 G 前輩父子感到被理解的可能。因此，隨著工作者與案家的關係漸趨穩定，我們也按照兒子所表達的需求，擬訂了簡單的無障礙空間修繕計畫，作為 K 與案家開展關係後引入的第一項資源，並在計畫通過審查、開始執行後，將與案家的關係逐步從促轉會移交到 K 手中。

經歷這三任工作者的嘗試，密集照顧的資源終於得以引入。在過程中，我們觀察到工作者所屬的不同服務體系和訓練背景，影響了他們選擇與服務對象建立關係的方式，也因而面臨不同的正、負面回應。即使計畫開始，我們也仍持續觀察 K 與 G 前輩父子間的關係是否開始建立、或是這段關係是否有著脆弱之處，需要與促轉會跟其他專業的工作者協力面對——例如，若 G 前輩再次提起自己的記憶不被外界接受的失落或憤慨，工作者先前選擇的傾聽、耐心是否足夠？他是否能選擇適切的回應，或是需要引介新工作者加入團隊？這些都考驗工作者的創傷知情敏感度和工作經驗交互累積而成的判斷力。也因此，如 G 前輩父子一般的政治暴力創傷受難者及家屬，在服務過程中，更需要工作者保持跨領域協作的彈性、並持續進行評估，才能透過多重視角跟建議來選擇妥適的服務策略和資源。

貳、案例評析

一、受難家庭的樣態與對工作者的提醒

從這個案例身上，我們可以看到 G 前輩父子呈現出以下樣貌：家庭關係的複雜性與張力、反覆訴說個人生命經驗的需要、以及具攻擊性且時常前後矛盾不定的人際模式。

在家庭關係方面，我們在這個案例看到的是政治暴力如何可能招致一個家庭的破碎，使得家庭成員之間的情感產生了長時間的斷裂——雖然不一定每個家庭之間的裂隙都是以這樣的形式呈現，但受難者因牢獄而在家庭中缺席，或因服刑而失去家庭這些事情，是我們在推行照顧服務計畫的過程中頻頻看見的。受難經歷對於家庭中個別成員以及家庭整體關係動力的影響，是一個具備創傷知情的工作者需要持續留意的面向；在不同家庭中，不同形式的斷裂，都可能為那個家庭帶來程度不一、形式不一的影響，並且使家庭關係有著某種脆弱性，讓他們在面臨意外或變動的時候，更加難以承擔。例如本章的案例，是父子之間好不容易重逢、開始共同生活，

卻又因為意外事故使得原先以為的可以重建的家庭生活破滅；而在後續的家庭照顧中，父親為了彌補早年的缺席，在自己身心俱疲的同時卻仍強烈的抗拒接受外界資源輸入的可能。

而對於受難經歷，在與 G 前輩相處的過程裡，工作者可以清楚感受到他反覆訴說的需要。這一方面或許與他長期感覺自己的敘事版本不被接受與肯認，而希望透過這樣的方式來取回對於自身受難經歷的詮釋權有關；但另一方面，這對工作者是一個重要的提醒：個案「有說」，並不一定等於他感覺「有被聽見」。當我們期待透過引導受難者及家屬敘說自身經歷來整理其生命經驗時，並不是只要他們有說就好，工作者聆聽與回應的方式能否協助他們在這個過程中重新看見自己、梳理自己，在療癒工作中至為關鍵。協助他人透過敘說整理生命經驗是一個漫長的過程，並且工作者在其中可能遇到各種不同的阻礙，例如：由於創傷的難以言說與難以指認，有些時候受難者或家屬的敘事可能是破碎的，需要花費大量的時間釐清、整理，才可能形成較可被理解的描述；有些時候在有過多次口述訪談或見證經驗的前輩身上，他們的敘事已經形成了某種公定的版本，卻可能刪去了涉及他們自身感受、或不願提起的創傷細節；有些時候，如本章的案例，前輩有他自己的一套關於受難經歷的說法，期待被他人接受、肯認，但於此同時也聽不進任何不容於自身認定的事實以外的聲音。面對不同的受難者或家屬的狀態，我們並沒有什麼可操作化、可一視同仁的回應方式，但工作者可以嘗試把握「關懷人的整體」的原則，將種種狀態視作瞭解服務對象的線索，找到不同的工作方法。

延續關於敘說的議題，我們也想透過這個案例提出在服務過程中常見的現象——對於同一件事情，不同人的敘事版本之間常存在著差異。所謂「事情」可大可小，小至對於某段個人（或家庭）經驗的記憶、大至對政府壓迫的看法或是看待世界的信念；差異的發生可能在於服務對象的說法與官方說法之間、家庭中的不同成員之間、同案的不同受難者之間、分屬

不同族群的成員之間、以及服務對象與工作者之間等。簡單來說，可以將之說成是每個個體主觀經驗、記憶與對事件的解讀之間的落差。對此，我們想要提醒兩件事情：

首先，工作者需要知道，因為每個人在同一事件中身處於不同位置、在各自的位置上也會用自身的理解將事件串連起來，所以這些不同的敘事版本是可能同時存在的——它們都是「真的」。這意味著，當這些落差發生時，並沒有誰刻意說謊、或是故意扭曲了自身的經驗或記憶，只是呈現了主觀理解與感受的不同。並且，在照顧服務的工作裡，追求所謂「客觀」或「正確」並不是必要且主要的目標，重要的反而是要回到每個個體的主觀理解中，去認識這個人是如何經歷這些事件，而在事件以外他又是如何經驗、感受這一切並且走到現在的。

其次，當落差發生在工作者與服務對象之間，工作者可能感覺到矛盾。這可能在很多情況下發生，例如本章案例中的 G 前輩敘事版本與工作者所知道的歷史版本的差異，或如前章 N 前輩與 L 前輩對於政黨的理解與工作者的認知不同。此時，工作者的自我覺察是重要的，這包含幾個層次：第一，工作者需要意識到，自己並不是一個全然中立而沒有立場、沒有自身相信的理念或價值的人，而這些立場、價值與理念，是會影響到工作者如何與服務對象互動的。第二，當落差發生時，工作者可能會有些衝突的感受，或因而產生情緒，例如感覺價值上無法認同、認為事實被扭曲，若不反駁或回應，自己的信念好像就被撼動了；此時需要意識到的是，在出現這些想法或感受時，工作者便已經離開了理解服務對象的位置。對此，工作者應該對於自己如何回應對方有所覺察：是否急著去澄清、爭辯「事實」，甚至誤以為有把正確的事實釐清才是協助服務對象，而遠離了對他的理解？還是能夠多停留在聆聽的位置一下，嘗試去了解服務對象形成他的理解的脈絡、他經驗了什麼、又為什麼會形成怎麼樣的信念？

這些自我覺察不見得只發生在敘事版本或價值理念有落差的時刻，也

可能是在工作者因為服務對象說的話而產生情緒的時候，例如：聽完某些話之後感覺很難過，所以下意識地將言談的重點轉移至別處。離開理解的位置，往往是在事後回顧的時候才能夠發現的。我們鼓勵工作者在意識到這件事情時，多停留一下，想一想自己怎麼了、為什麼逃離了那個位置；此時雖不必有太多的自我責備，但自我反思的歷程是重要的。當工作者面對某些議題的狀態不夠穩定時，就不得不先回頭處理好自己，才有可能在下次面對類似的議題時，做出不一樣的選擇。每一次的回顧，都是一次的自我整理、也都是一種練習。

現在讓我們回到 G 前輩身上。在人際互動模式上，這個案例有許多讓工作者感覺困難的地方，例如：具攻擊性的語言表達、連珠砲般不容他人插嘴或打斷的說話方式，以及在當面相處和書信或電話通訊之間的態度落差。關於 G 前輩的這些狀態，直到書寫案例的當下，我們都還沒有辦法對於這些舉動背後的動機與它代表的意義有確實的推論，並且在大多數的時候，這些互動方式都讓工作者感覺 G 前輩是難以接近的。這種因為服務對象的某些狀態或互動方式，令工作者感到困惑、受傷或是產生其他負面的感受的情況，在我們服務推行的過程中並不是特例。對此，我們希望呼應本書第七章〈個案管理：實務篇〉提到的：工作者應觀察自身的感受，且這些感受也是間接認識服務對象的重要訊息。這些訊息讓我們得以設想對方是如何回應「外界」、他生活中所接觸的別人對他的回應可能產生什麼樣的感受、這些感受又可能以什麼樣的方式回饋至其自身等；因此，工作者固然需要在與服務對象的相處上保持一定程度的涵容，但不必要時時刻刻都壓抑或否認自己的感受。我們鼓勵工作者，面對這樣的情形時，可以將這些感受帶回團隊內進行討論、或者在督導會議中提出，在進行自我整理的同時，也作為理解服務對象的途徑。

二、密集照顧的使用：以個案管理費支持關係為主軸的工作方式

本案例可謂是在已經開案的密集照顧服務個案當中，嘗試過最多個案管理者媒合的案例，上述的案況描寫也呈現了一個情緒張力極大、難以確實了解家況與內部動力，並進一步建立信任關係與工作關係的政治受難家庭。而正是因為知道與政治受難家庭的工作過程可能出現許多來回、不確定性的高度變動，密集照顧無論是在個案管理費（需求評估、照顧計畫擬定及個案管理進行）或是個案服務費用（執行案家照顧計畫與服務內容的所需經費），都開放高度彈性，希望能協助個案工作者以更具備回應性的方式來提供服務。

首先，如同第十章〈密集照顧方案的理念與執行〉所述，密集照顧方案在評估費與計畫擬定費的單次支付費用為2,000元，每月個案管理費為4,000元，該支付金額較現行社會福利與長期照顧體系高出許多¹，特別是個案管理費。密集照顧希望透過較高的支付制度性設計來認可個案管理者於服務過程中所花費的心力，雖然我們深知工作者所付出的時間與心力難以使用貨幣來進行對價，在工作過程中也經常付出遠多於該價格的心思、力氣與情緒勞動，但我們嘗試在密集照顧方案的試辦過程中爭取該程度的支付費用，以反映政治暴力創傷療癒工作的不易。

其次，在個案管理費上，「持續建立關係」也是密集照顧的服務項目之一。誠如第三章〈照顧的想像：以關係為主軸的工作〉所討論的，在專業助人體系的想像中，「關係建立」雖然是服務過程中的重點之一，但往往也是「附加」於服務過程中的，是作為提供服務資源的「手段」，意思是關係的建立乃是立基於希望能更順利地提供由工作者擬定或設想好的服

¹ 根據衛福部於2022年1月20日所公布之「長期照顧服務申請及給付辦法逐條說明」，碼別 AA01 的照顧計畫擬訂與服務連結給（支）付價格為單次1,700元；碼別 AA02 的照顧管理價格為單次（月）400元。

務內容，工作者也透過服務提供或資源輸入的過程來持續建立關係。若個案沒有正式開案、沒有既定的服務項目，或個案主觀認為沒有服務需求，就失去了建立關係的媒介。但正因為政治暴力創傷療癒認為關係同時是「方法」也是「目的」，甚至可說是政治暴力創傷療癒的最主要目的，因此，「持續建立關係」便獨立成為了密集照顧的服務項目之一。

在本案例中，因為深知與案家建立關係不易，且在前中期的接觸中案家皆不認為有接受服務的必要，我們也曾向三位曾媒合過的個案管理者說明，「持續建立關係」可以成為密集照顧的服務計畫單一的服務內容，即便沒有其他任何長照與就醫服務、心理支持、經濟補助或社會參與等實際服務提供，個案管理者仍可透過持續的家電訪或任何形式的方式與受難家庭持續保持聯繫，不急著轉介或輸入資源，而是專注的投入於與案家的相處，嘗試更與受難家庭同在，理解案家成員的心理狀態並爬梳家庭動力，期待藉此陪伴過程逐步打開信任並觀察到引入服務的可能。若持續建立關係尚須其他人力物力的資源挹注，則可在個案管理費用之外例行編列相對應的個案服務費用。

除此之外，在本案例中，K 社工在與案家討論後擬定了一次性的補助內容，協助案家的無障礙環境修繕。一次性補助的用意，在於回應政治受難家庭非常態性或突發需求（特別是在既有福利資源無法提供協助的狀況下），這樣的即時介入，亦將有助於個案管理者與政治受難家庭的關係建立——這也是關係作為「目的」的例子。在這樣的思考下，我們可以發現，「關係作為方法／目的」與「服務輸入作為目的／方法」，兩者在療癒工作的現場，實則是相輔相成、交揉發生的。

第十三章 案例三：資源引入的可能

在這個章節，我們希望聚焦在計畫的特定面向：心理支持與陪伴工作，來進行討論。關於心理議題，工作者在專業情境或判斷標準中，可能常在第一時間思考的，是如何將個案轉介到正式的心理治療或諮商之中，傾向引入專業資源來推展服務。不過，我們希望透過這個案例呈現的是，就廣義的心理支持而言，其來源是多元的，從專業會談到一般情境的同儕支持，都有可能在不同層次上為個案帶來療癒的效果。

壹、案例

一、I 前輩與 U 前輩的家庭脈絡：I 前輩的多重壓力從何而來？

I 前輩來自北部，家中代代經商，父兄因為工作而養成熱情好客、樂於認識和幫助他人的性格，I 前輩也在豐裕的環境中養成喜好文藝的個性。然而，這樣的性格竟讓他們的家庭不慎陷進政治案件的漩渦：一九五〇年代初期，由於一位曾受 I 前輩父親接濟的友人有著地下黨身分，被軍警逮捕後供出了 I 前輩一家，使得他們全家都被牽連進「知匪不報」的罪名。不只父兄被判重刑，I 前輩自己也被監禁、判處 1 年多的有期徒刑，在牢獄中看到許多受難者被刑求的痛苦樣貌，留下難以抹滅的記憶。

出獄後，原先不愁衣食的 I 前輩頓時面臨家道中落、資產被沒收的劇變，更要不到 20 歲的年紀接下全家家計的重擔，照顧母親和其他更年輕的弟妹。因此，她只好立刻就業，在肅殺監控環境中找到願意接受政治受難身分的雇主，從擔任幫傭、臨時工開始，一路到經營起生意並結婚成家。I 前輩雅好文藝的性格，也因為要在家計與政治暴力的陰影下努力支撐，不得不變得內斂沉默，不再對他人訴苦，以免成為至親的負累。

I 前輩的先生——U 前輩是中部人，原先也來自殷實的家庭，並有著順遂的求學經歷。1947 年，U 前輩就讀的中學有許多同學、學長積極參與

二二八事件後的反抗行動；幾年後，他到北部就讀大學，寒假返鄉時突然被憲兵指控參與省工委會，並以「參加叛亂之組織」的罪名判刑12年。為了救援U前輩，他的家人變賣大量資產試圖用以打通關節，原先經營的事業也大為衰退，弟妹就學、服役、就業等人生重要軌跡都面臨國家滲入各領域的壓迫，失去許多向上流動、維持或改善生活的機會，使得他的家人在獄外同樣遭受了深刻的政治暴力傷害。

U前輩出獄後，受限於政治犯的污名和地方警力監控，只能從事勞力工作、並不斷更換工作單位，最後輾轉到難友創辦的貿易公司上班，並在這位難友的介紹下與I前輩結婚。兩位前輩在生活、事業穩定後，開始參加受難團體，以及接受公開的見證、口述訪談計畫，讓受難記憶得以傳承。

I前輩與U前輩組成家庭後，雖然因為同樣了解政治受難的苦楚，少了一些彼此隱瞞的壓力，但I前輩還是需要如其他傳統女性一般，將家中經濟、照顧等事扛起，更承接了兩個受難家庭所形成的複雜成員動力——基於U前輩希望對人生因自己的政治案件受挫的弟妹有所彌補，長期以來，兩人累積的資產有許多部份用於照顧U前輩的原生家庭。近年，U前輩因疾病纏身而失能臥床，I前輩無法再藉由居服員的協助或喘息資源撐起主要照顧者的角色，最終聘請了外籍看護協助。這時，I前輩才發現兩人的積蓄其實已在過去長年支持U前輩原生家庭的情況下被抽乾，幾乎承受不起這些突發的大筆支出。

照顧、聘請看護的經濟支出跟心力勞動為I前輩與未同住的兒女帶來沉重的壓力，I前輩不但面臨巨大的生活變化，更得要接受與習慣先生的衰老，以及適應看護成為家庭新成員、照顧責任轉移後頓失生活重心的等感受。在女性角色與受難壓抑的早年經歷影響下，I前輩獨自承受壓力、不對外表達自我感受的習慣又重新浮現，甚至更難改變而產生老年憂鬱的症候。

二、家庭照顧者服務轉介模式的限制

2020年，促轉會開始試辦據點方案後不久，便經由轉介接觸到了I前輩與U前輩。這時的U前輩已因年邁老化而臥床，不再能像過去般活躍參與團體活動、分享見證經驗，需要大量的照顧，甚至達到I前輩難以自己打理的程度。雪上加霜的是，兩位前輩的孩子們因為移居海外而自顧不暇，難以支應父母額外的龐大支出，唯一留在台灣處理兩人照顧議題的兒子又因為照顧需要而無法全職投入工作，產生經濟和照顧分工的張力。

在此之前，退休後的I前輩與U前輩的生活仍有餘裕：I前輩和社區內的其他鄰里結成好友，在經濟責任漸漸減輕之後，參加了許多社區大學的才藝課程，重新表現出年輕時的文藝創作才能。在U前輩開始衰老而需要引入居服員的協助時，I前輩也和入家協助的居服員形成良好的關係，可以彼此交流心境，也不至於感到照顧工作無法負荷。

然而，U前輩的體力逐漸衰弱到如廁、洗澡都需要協助，平時也須臥床、佩戴呼吸器，甚至不時需要住院治療各種發炎、疼痛等症狀，失能狀況終究超出了I前輩和長照服務的負荷上限，他們不得不在2020年夏天開始聘請外籍看護。但看護的到來不只讓生活以U前輩為重心的I前輩一時之間失去重心，原先相處愉快的居服員也因為現行長照制度不協助聘有全職看護家庭的規定，無法再入家協助I前輩照顧、扮演談心對象，使得I前輩的社交連結缺了一大塊。

照顧者的更換所帶來的生活擾動和加深的經濟壓力，使得據點的個案管理者進到他們家中時，清楚地感受到I前輩的滿腹愁緒——這些情緒可以追溯自受難時期的不幸經歷，一直到如今照顧重擔下愈發緊繃的親子關係等議題——也接收到她希望找到對話者的期待。

作為一位有著明確家庭照顧者議題的服務對象，個案管理者首先試圖帶入的，是正式的家庭照顧資源。經過和家照中心的討論，據點試圖將I前輩的失落感議題轉介給家照體系，由中心配備的心理師與前輩嘗試開始

協談。然而，當不認識的家照體系工作者直接透過電話接觸前輩時，原先和據點個案管理者表示願意嘗試接觸心理師的 I 前輩，在電話中還是選擇了扮演一個不麻煩別人的人，婉拒了家照中心的協談資源提議。也因此，個案管理者發現看似順暢的轉介管道，其實無法讓還沒有準備好成為「被幫助者」的 I 前輩安心地使用這項她期待但又不熟悉的資源。

三、設計傾訴、交流機會作為協談關係開端：第一次密集照顧計畫

在轉介心理資源被拒後，個案管理者才發現，其實像 I 前輩這樣的服務對象，雖然能夠察覺、也願意向個案管理者稍微表達自己的壓力與負面情緒，但其實對於心理工作如何進行並不清楚，也對「心理師」的出現感到陌生。因此，個案管理者後續的服務方向轉為營造讓 I 前輩較能說出感受與情緒的機會，作為未來重新銜接會談的準備和基礎。

觀察到和 I 前輩相似的受難者家屬為數不少，許多人同樣有著因身在受難家庭而被排斥、或是長年擔任照顧者而從青年時期累積至今的委屈心境和壓力，據點工作者在 2020 年底開始規劃讓這些面臨共同議題的服務對象能一起見面交流、表達生命經驗與壓力的系列活動，並在 2021 年進行了為期 10 次的團體課程。這系列活動讓包含 I 前輩在內的近 10 位受難者及家屬在心理師引導下，學習身心放鬆的技巧，並從團體互動過程中，逐漸習慣聆聽和訴說成員跟自己的情緒。在這個過程中，I 前輩一方面經過引導，有了較多在他人在面前敘說自身青少年經歷和長年感受的機會，另一方面，也藉此機會重新與幾位過去共同參加受難團體、近年因為老化漸漸疏遠的難友互動，甚至認識了不同世代的受難家庭成員。即使在活動結束後，I 前輩因受傷不便外出的日子，個案管理者也透過協助團體成員到家中拜訪，讓 I 前輩的社會關係和支持得以維繫。

接著，個案管理者將對 U 前輩的照顧補助和 I 前輩的心理支持結合在同一筆密集照顧申請計畫中，以此引導 I 前輩嘗試使用這項資源。在 U 前輩的就醫、照顧壓力稍微減輕的情況下，I 前輩步入了會談室與心理師進

行一對一協談的嘗試。這一次由據點團體課程搭配密集照顧計畫的設計，讓 I 前輩穩定使用了幾個月的協談，直到 COVID-19 疫情爆發，不得不中斷實體接觸為止。

四、建立緊密、創傷知情的社會關係與支持者：第二次密集照顧計畫

在疫情期間，許多服務和資源輸送工作被迫中斷，這段期間的社會關係和空間隔絕，可能使服務對象陷入更脆弱、加速老化的情境。I 前輩也在這段時間在家中不慎跌倒、住院，自身也成為健康、生活事務需要被照顧的對象。個案管理者先前設計讓 I 前輩和心理師定期見面的密集照顧計畫，在前輩面臨更迫切的健康失能議題、連外出體力都缺乏的情況下，想當然也就無法繼續執行。

I 前輩出院返家後，身體仍然虛弱、需要起居照顧，但因為再聘請看護到家照顧的支出將會超出案家負荷，最終是由其子花更多時間在家照料支應。這樣的照顧壓力，也使得案家親子關係增加更多磨擦。因此，個案管理者設想需要克服疫情期間看護工作的供不應求、許多家戶對於外來工作者入家的不安，先協助處理 I 前輩的生活與健康照顧議題，才能進而恢復心理與社會關係的支持。

後來，個案管理者想到的方式，是引入貼近 I 前輩生命情境與經歷的同儕工作者 M 前輩，由她代替一般居服員，到 I 前輩家中提供更有彈性的服務跟支持。M 前輩比 I 前輩年輕一個世代，婚後 M 前輩的先生與表哥在一九七〇年代初期捲入台獨案件入獄，因此 M 前輩也曾飽受政治暴力所帶來的驚惶，以及要在壓力中努力扮演全家支柱、透過各種兼職工作來養育兒女的經歷，也曾接受居家服務訓練課程。

I 前輩和 M 前輩由於世代與案件類型不同，雖曾在據點團體課程期間共處，但兩人還沒有形成深刻的認識或友誼。因此，個案管理者不只花時間帶領兩位前輩認識彼此、引導她們的互動對話，讓她們慢慢開始分享自己的近年的生活與身心壓力，也在之後分別透過家訪、電訪，了解兩位前

輩對彼此的印象，確認 I 前輩和 M 前輩之間可以形成生活照顧協助、情感支持的關係。

以這些前置準備為基礎，個案管理者為 I 前輩規劃了新一期的密集照顧計畫，請 M 前輩每遇到 I 前輩家中擔任居家服務的工作者 3 次，服務內容初期以協助家務打掃、備餐、陪伴為主，但保留雙方協調、增加服務內容的空間。而在接下來 1、2 個月的訪視追蹤中，個案管理者發現 M 前輩協助的生活面向也增加了陪同就醫、外出參加據點活動或轉型正義紀念儀式，或是為 I 前輩與其子備餐後一起用餐等；此外，兩位前輩很快形成了情感支持關係，即使是不會入家協助的日子，雙方也不時撥電話問候談心，甚至也讓 I 前輩、U 前輩跟兒子 3 人間的親子關係張力因為照顧壓力下降而改善。在個案管理者、共同參加團體課程的難友拜訪時，I 前輩更能自在地講起過去受難被監禁的歲月，以及擔起家計、嘗試各種行業的艱苦，她的兒子也開始對這些話題有了參與、肯認的意願。

一般長照工作者在入家時，因專業關係和品質管理等考量，所以在調整服務項目、時間上有著一定規範，工作者更沒有為案家提供增加備餐人數、在服務日以外和服務對象保持互相電話關懷的彈性空間，以免破壞照顧專業、跨越工作者與服務對象間的界線。因此，M 前輩提供的服務和陪伴成果並不容易達成，除了需要密集照顧計畫所提供的資源之外，個案管理者密切的追蹤訪視和觀察評估雙方互動關係，也是 I 前輩的照顧計畫順利運作，而不致挑戰上述專業倫理的原因。

雖然對 I 前輩來說，U 前輩臥床、需要看護的照顧和經濟壓力仍然龐大，自己的復元進度也有些緩慢，這些對於生活的不安全感，讓她對於恢復穩定協談、面對政治暴力創傷或衰老帶來的情緒仍然卻步；不過，個案管理者帶入 M 前輩和為了確保服務進行而做的準備，仍在難以喘息的日常中稍稍回應和支持了 I 前輩的需要。

貳、案例評析

一、受難家庭的樣態與對工作者的提醒

讀到這裡，讀者可能也留意到了一件事：在家庭組成上，受難者與受難後代、或者受難後代彼此之間的聯姻是常見的現象，如第十一章提到的 N 前輩與 L 前輩、本章的 I 前輩與 U 前輩，以及同儕工作者 M 前輩與她先生都是如此。由於當時社會上的污名，許多受難者或後代難以向沒有經驗過政治暴力的外人提起或解釋自己的身分、家庭背景與經歷，在仍將「成家」視為人生必要目標的風氣下，與知悉自身背景或同樣揹負著政治犯（或其家人）污名的人共組家庭，是可以想見、且較為可能的選擇。然而，這樣的相似性並不一定能帶來兩人間的相互理解，在更多時候，政治暴力對人所造成的在自我與人際上的損害，以及每個人各自對於相關經歷的理解與面對方式的不同，反而都可能為家庭帶來形式各異的關係張力。

這些家庭中的女性，就如同社會上大多數的情形，經常是長期擔負著家庭中主要照顧者的角色，甚至在一些情況下也是家中主要的經濟支柱。然而於此同時，由於受難者以男性居多，而不論在受難團體參與、或過往的文史工作中，經常都只聚焦於受難者本身，將女性配偶視為附屬於某位男性當事人的存在，使得女性配偶的主體經驗往往被忽略；甚至在促轉會過去的訪談研究中，也鮮少出現她們的身影¹。但我們在服務過程中卻發現，這些女性身上的政治暴力創傷、家庭照顧責任及社會對女性的刻板印象所交織而成的種種議題，使她們經常成為長期負荷著極大的身心壓力、需要進一步介入處理的族群。

¹ 少數的異例如 1997 年出版的《查某人的二二八：政治寡婦的故事》（沈秀華著），近年的《獄外之囚》（許雪姬主編），使受難家屬這一議題更受重視。

而在這個案例的服務中，我們可以看到據點的個案管理者將以「關係」為目的，「安全可靠的关系本身即為療愈」的思考，擴及到不只是自身與服務對象的關係，而是整體的工作規劃上：透過據點團體活動的搭配、同儕工作者的引入，多管齊下地經營安全的人際情境，並在其中重建 I 前輩與他人之間的連結與信任關係，讓關係帶來的療愈不只在個案管理者與前輩的工作中、更在 I 前輩的生活中發生。

在此，我們希望對於同儕工作者進一步進行討論：不同於專業工作者依靠的是專業知識，有一套較為完整的思考架構、以及看待個案與現象的方式，同儕工作者在工作中依靠的是其作為同儕的關係、身份以及經驗。同儕工作者身上的經驗，可能以不那麼有意識的歷程，內化在其看待事情以及與人互動的方式中；在一些時刻，當同儕工作者在與服務對象的相處中提供這些經驗或思考，可能會得到很好的回饋。例如當本章的 M 前輩就其面對先生衰老與醫療照顧的議題，向 I 前輩分享自己如何面對、如何度過的時候，都可能作為 I 前輩的參照，且因為這些話是出自於其認為與自己經驗相近的人之口，而多了幾分可信度與真實性。並且，同儕工作者與服務對象之間的相處，也可能因為雙方都免除了對「專業」的預設，而更有可能以較為對等的關係，產生雙向的互動陪伴。

然而，也正因為不是專業工作者，同儕工作者對於關係及自身經驗的運用，通常不是在有系統、有意識的情況下進行，可能沒有留意到這些經驗只是「雷同」、而不是「等於」這一點，忽略了很多時候並不能將自身的經驗完全套用於對方身上，以為對方「只要怎麼做就好了，因為自己就是這樣過來的」。這樣將自身經驗直接套用在對方身上的情況，有時可能會帶來另一些方面的傷害，例如：讓服務對象感覺自己的難處沒有真正被理解、或想著「別人都可以這樣就走過去，我卻不行，是不是我有什麼問題？」等，而這是專業工作者會有意識地去避免的情況。因此，雖然在本章提到了許多引入同儕工作者的優勢，也在這個案例中明顯可以看到其效

果，我們仍然希望提醒的是，專業工作者與同儕工作者兩者的功能是無法相互取代的，但是在恰當的準備下，可以相互合作達成目標。

二、密集照顧的使用：與據點工作的相互搭配

在密集照顧的使用上，本案例反映了據點個案管理者如何以密集照顧作為補充性資源，支持據點的個案服務工作。I 前輩原本即為據點所開案的服務對象，在據點個案管理者引介 I 前輩進入舒心團體的同時，過程中觀察到為 I 前輩引入心理協談的契機，因此透過密集照顧計畫挹注此服務。據點個案管理者不僅能引介具備政治暴力創傷療愈視角的心理師，亦能以較為穩定、密集的頻率提供 I 前輩協談服務。

其次，在引入同儕工作者的意義上，如同第十一章〈案例一：幽微的傷口〉中所述，密集照顧會選擇「最能建立關係的服務提供者」，在本案例中，此服務提供者即是擁有相似經驗的同儕工作者，同樣也是跳脫專業服務者的身分框架，以找尋最能貼近政治受難家庭經驗、同時回應需求的服務提供者為最主要目標。並且，在本案例中，同儕工作者 M 前輩除了提供家事服務與陪伴服務之外，也在此過程中開展與 I 前輩的情誼，陪伴彼此參與轉型正義或據點活動，逐步開展更多的社會參與，共同建構屬於彼此的社會網絡，這也是密集照顧在鼓勵啟用同儕工作者的過程中所樂見的。

第十四章 以個案為中心的創傷療癒實踐



案例 W

W 前輩是 84 歲的男性受難者，早年因參與助選及政治議題討論被捕入獄，經歷酷刑及親友的人際背叛，在關押期間即出現明顯疑心、無法信任環境與他人的現象。經歷 8 年的牢獄，出獄後與妻子結婚、育有一子一女，長年過著極度警覺、疑心，並與外界隔絕的生活。前輩的家中，幾乎沒有任何固定的家具，所有他認為重要的文件，都被他用大鎖鎖進房間的櫃子裡，他也從不輕易讓人進入他房間。出獄多年來，前輩花費許多心力不斷提起法律訴訟，試圖把自己在牢獄期間被親友侵占的資產討回來。

早年前輩在家裡絕口不談自己過去的受難經歷，妻子未能瞭解其擔憂與害怕之緣由，堅持外出工作引發前輩極度不信任，終至仳離。離婚後，年幼的子女由前輩單獨養育，前輩延續原來不與人來往的習性，極度限制與保護子女的生活，也對子女灌輸「母親是危險的、如果與母親聯繫就是背叛家庭」的觀念。子女在懵懵懂懂的状态下，背負著前輩沉重的傷痛成長，與前輩之間維持著緊密卻緊張的親子關係。多年前，子女陸續因為生活與工作等理由，搬離不再與其同住，前輩目前獨居，子女定期聯繫探訪。

壹、創傷療癒的挑戰

身為助人工作者，談到「創傷」，你立即聯想到的是什麼？如果你曾經接觸精神醫療、在相關領域裡接受過訓練，腦海裡浮現的，可能是心理創傷相關疾病的診斷及治療介入。臨床工作者可能依據精神疾病診斷與統

計手冊（Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders，DSM），評估個案的種種反應是不是符合診斷準則裡對各類症狀的描述、它的頻率跟強度如何、創傷事件發生多久了、「症狀」持續了多久；這些「症狀」是否已經超過 1 個月的門檻而無法再被理解為「合理的」急性反應，應當被判斷為個案經歷創傷後，出現了超乎常人反應的疾病狀態；接著又該依據哪個心理病理的理論去設想「這個疾病」的成因、該以哪種方式「治療」個案。

從 W 前輩的案例描述，首先應能注意到，前輩出獄之後在家中展現出來的疑心與極端自我封閉，若尋求一般精神醫療的協助，便很可能依據前述邏輯，而被診斷為思覺失調或者其他疑心妄想等病症。實際上，前輩近年在家人長期的鼓勵與陪伴之下，首度前往精神科就診，確實也獲得思覺失調症的臨床判斷。因這個診斷，W 前輩得以透過醫師專業及處方藥物，使困擾前輩及家人許久的某些精神狀態穩定或者部分緩解，但這僅只是前輩療癒需求的一小部分。

症狀雖然捕捉了創傷的某些現象，但卻未能完整涵蓋經歷政治暴力創傷的這個人所擁有的完整而立體的經驗與面貌。這包含他的成長經驗、他的家人與朋友關係、他的專長、成就與生涯目標等，以及生活在真實的社會裡，他有他的生活處境、也面對著與你我共同的社會價值與制度規範。

在經歷牢獄期間的非人對待、被信任的親友背叛、自由被長期剝奪之後，前輩出獄後的極度恐懼、疑心、難以相信他人的反應，其實是他內心對世界及環境信任感嚴重被破壞的表現；這樣的反應是合理的，但也確實為前輩及家人帶來極大的折磨。W 前輩的子女，長期在對前輩過往全無理解的渾沌狀態下，承擔著政治暴力遺留在前輩身上的這些傷，以對子女極度壓迫與控制的方式呈現。家人之間難以透過言語相互理解，也無從表達關心，關係始終緊張甚至衝突。這些困難彼此關聯、盤根錯節，牽動著整個創傷療癒過程，並非單由精神醫療對於症狀的處理所能夠回應。

如同本書第一章對政治暴力創傷的描述，政治暴力遺留在一個人身上的，除了診斷標準所描述的種種明顯可辨識的創傷症狀之外，更有深層的信任破壞、孤立與關係撕裂。從過去到現在，這些深刻的傷害蔓延於受難者及家屬的生活之中，造成的巨大擾動，也轉換成這些人們面對生活時的種種挑戰。政治暴力創傷療癒與平復工作希望做到的不只是症狀的減緩，更希望經由生活處境的穩定、關係的修復，使經歷創傷的人重建對社會的信任、取回與他人形成連結的意願與信心。療癒工作試圖從這個「受傷的人」的角度出發，同時關照到上述這些層面的需求，以及各個需求所交織出來的整體，跟隨他們的步調來陪同這個主體的復元過程。換句話說，政治暴力創傷療癒是一種以個案為中心的全人療癒模式，希望經歷創傷的個人，無須為了獲得資源或協助，特意去學習某個專業領域描述概念的方式，或者切割自己的經驗來讓工作者了解他的需要；希望他們能夠在自然的生活脈絡裡，以自己的語言傳達自己的關切。

這樣的療癒模式，需要由各領域的工作者組成跨領域團隊，相互協作與補位，才可能完整理解與回應。以下我們將細緻爬梳 W 前輩和家人的生命故事，並且透過一段照顧歷程描述，來呈現密集照顧方案如何實踐以個案為中心的創傷療癒工作，以及跨領域協作是什麼、它與現有醫療及社福體系的個案管理與轉介工作模式有甚麼不同。

貳、從 W 前輩和家人的生命故事認識照顧需求

一、W 前輩的生命經歷

當我們從 W 前輩的女兒、以及和女兒一起從事人權工作多年的心理工作者 J 口中認識 W 前輩時，他像是一個失去心靈居所的人。W 前輩為房子安裝了好多道門鎖，排斥陌生人，形同自囚。我們很難想像在其他認識他的難友口中，W 前輩年輕的時候受過高等教育、思想敏捷，與一群志同道合的好友希冀透過法治和民主選舉，設想著更好的國家的藍圖的樣

貌。時光在 W 前輩的身上留下折磨的痕跡，把意氣風發的青年捏成一個孤獨、固執、脾氣無常的老人。

我們僅能夠想像，在六〇年代，擁有政治理想是危險的。年輕的 W 前輩因參與助選及政治議題討論被捕入獄，被控以非法方式顛覆國家。這對相信法治和奉公守法的他來說，無疑是諷刺。他怎麼樣也想不透，是身邊的朋友惡意背叛和誣告嗎？法律應該可以還諸他公道吧？親友應該是可以提供好的建議來幫助他度過難關吧？W 不甘、逃亡、上訴，但與命運搏鬥的後果卻是面對審訊時更不留情的酷刑，以及更長的刑期。經歷酷刑及親友的人際背叛，在關押期間 W 前輩即出現了明顯疑心、無法信任環境與他人的現象。

出獄後，W 前輩與妻子結婚、育有一子一女，長年過著極度警覺、疑心，並與外界隔絕的生活。以女兒回想與前輩相處的片段，和前輩曾向她描述的過去，女兒拼湊出前輩這些年來可能的內在狀態：內心風暴似地陷入過去陰影，認為髮妻不可信、親友欺負人，終日與人興訟，「保護」子女成為生活的唯一動力。在女兒的童年記憶中，前輩的「保護」以限制子女與朋友隨意講電話及外出，或者晚間睡覺時候的層層檢查等方式展現，以至於過去女兒都以為這才是一般孩子會經歷的正常。

子女成年後，雖然各自在教育的人文等不同專業上有所發展，尋找不同方式修補失落；但在此同時，他們也忍痛認為，如果要能夠維持足夠的心理能量來繼續照顧前輩，並且回應成年後的生活壓力，就必須在時間和空間上與其拉出距離。

二、照顧需求的浮現

W 前輩長期被封閉在政治暴力帶來的委屈、焦慮和恐懼的感受之中。即便每日愛讀報的他可以掌握時事變化，也能區分現在的政治氛圍已不同於過往威權統治時期，但過去的陰影仍隨時會被外在變動觸發（包括移

動、居家環境變化、認識不同的人等），而顯現出對環境的戒備、無法相信他人可能不帶惡意地接近和與他交談。平常時刻，W 前輩或許可以靠自己的意志和長年與生活搏鬥所發展的生活適應方式，表面上平和地面對他人不知情的碰觸和接近，他人僅會感覺 W 前輩的緊張或者拘謹，鮮少覺察到他內心的波濤。然而當他漸趨年長，身體病痛、亟需醫療協助時候，壓抑的恐懼一併湧出，導致緊急時刻醫療協助無法順利輸入。

過去幾年，前輩的身體健康狀況惡化，照顧需求逐漸浮現。子女了解前輩向來排斥就醫，對於醫療處置總有隱約的警戒與不安。一次緊急事件中，W 前輩突發高燒、全身鬆軟無力，子女勸導就醫多日，不斷權衡叫救護車送醫和造成父親驚恐，甚至喚起二度創傷的兩難；最後子女試圖與 W 前輩定期回診且信賴的精神科醫師協調，找理由說服前輩在回診日轉診其他科別做進一步檢查。各種安排一到醫院就被警戒的前輩識破拒絕，只能暫且回家休養。

然而一日晚上，子女突然發現聯繫不上 W 前輩，趕往住處，發現他獨自在家，意識混亂、將自己鎖在房間，連起身開門的力氣也沒有。接連多日的照顧壓力已經讓子女處在疲倦和焦慮爆表的崩潰邊緣，幸好先前熟識且關注政治暴力創傷的一名助人工作者願意抽出下班時間，一同前往，順利在令 W 前輩不至於暴露在陌生人前而太緊繃的情況下，緊急送醫。

就醫過程也是一場硬仗。W 前輩因為曾受過以醫療處置為名的種種酷刑，而特別害怕打針、服藥或是拍痰機的巨大聲響；更別說抽血或鼻胃管等稍具侵入性的處置，都可能使前輩顯現出極端的恐懼與抗拒。對於不理解 W 前輩生命經驗的醫療人員而言，前輩的反應令他們難以理解。在醫療現場訴求問題解決的工作步調之下，只能很快地依據專業訓練的慣習回應或行動，以「失去現實感」、「被害妄想」、「焦慮」、「失智」等等症狀或診斷標籤來解釋 W 前輩的狀況；然而，這樣的方式不僅因為無法安撫 W 前輩而無助於醫療處置，也使得前輩在一次一次的不被理解中，

重複經歷創傷。

此時子女面對的挑戰是，如何與忙碌的急診和加護病房醫護溝通，在醫療處置上的可能調整作法。女兒雖身為助人工作者，但也並不全然熟悉急診醫療處置流程，不確定該在什麼時機、與醫療團隊中的什麼人溝通，才能讓前輩的特殊經驗與反應能夠被醫療人員瞭解、預作準備。甚至女兒也不確定自己是否理解醫護人員在流程上的限制和考量，因此該如何有效地達到醫病雙方的理性溝通，是這次就醫的重大考驗。所幸女兒身邊因為長期共同關切政治暴力創傷療癒照顧議題，而聚集了一群定期相互支持與交流的跨專業工作者。此次的就醫即仰賴其中一名護理專業工作者，協助女兒溝通，讓醫護同意在打針和用藥前，仔細與 W 前輩說明用意和可能的影響，並且以學習手動拍痰的方式取代拍痰機，完成了初步的創傷知情溝通。

三、二代家屬的困境

政治暴力創傷的代間傳遞特性，一點一滴滲透在每個受難者及家屬的生命歷程；子女們不僅需要照顧長年帶著創傷、面臨年老照顧議題的父親，同時還得照顧自己。尚未成年之前，W 前輩的女兒長期在不知道以前發生過什麼事情的狀態下，在緊密的親子關係中承受著前輩的傷。W 前輩的恐懼、懷疑、憤怒、焦躁，轉換為女兒成長過程中經驗到的種種限制與保護、對親近家人的無端指控、滔滔不絕的政治暴力與酷刑描述、難以溝通與勸解的固執，以及面對這樣的父親與家庭氛圍，自身長期起伏難以平靜的情緒困境。面對這些難以指認但確實存在的情緒，子女們需要花比其他人更多的心力，去重新認識和碰撞各種成長情境，包括求學、交友等，才能面對、接納與安頓內在的情緒糾葛。

W 前輩一家人的情況，反映許多政治受難家庭面對受難者老化的困難。受難家庭的子女，經常別無選擇地繼承父母親感受到的痛苦、不公平、

不公義，還有社會對政治犯的集體污名與指責、對過去威權歷史的冷漠。照顧父母，就像是必須直視轉型正義尚未完成的社會，其中個人、家庭和集體的傷痛一再被勾動。在照顧現場，這些受難者第二代，重複經驗交雜著個人和歷史傷痛所形成的巨大內心折磨；更別說各種照顧資訊，醫療、長照等訊息如雪花般飛來，紛雜的照顧決定也令子女們鎮日緊繃。

參、密集照顧的療癒實踐

一、密集照顧的預備與開展

W 前輩的女兒身為助人工作者，同時關注人權議題，因而與很早就關切轉型正義和政治暴力創傷的促轉會工作者 J 相遇。J 一面陪伴女兒，成為彼此在關注人權議題上的戰友，另一方面也成為女兒重要的心理支持和訴說對象。於此過程中，女兒逐漸開始整理自我經驗、理解自身的種種狀態，也逐漸澄清政治暴力如何在前輩過往的人生，以及自己的成長過程中產生影響。經過 2 年，J 協助女兒從雙人的信任關係，逐漸拓展人際鏈結到與更多不同助人專業，同樣關注人權、創傷以及社會實踐工作方法的工作者。這群工作者因為共有對創傷的敏感度、對跨專業協力的經驗，以及對跳脫既有工作模式的開放度，讓彼此有共同基礎成為未來密集照顧團隊中不同位置的夥伴。

有了以上的基礎，面對近年 W 前輩的照顧議題，女兒較能從政治暴力創傷的視角，看待其父現階段面臨的人生議題和老化問題，以及家人的照顧難題，也同時開始針對這些困難向外求助，請協力工作者相互分擔。女兒進一步介紹她認識的政治暴力創傷議題的工作者給前輩，讓他真實接觸並感受到社會上有一群年輕的世代關切轉型正義、願意傾聽當年發生的事情，而這也成為 W 前輩能夠接受密集照顧方案協助的契機。

二、個案管理者的角色與職責

W 前輩順利度過前述危機出院後，前輩的子女和一起協作的工作者，深感前輩的身體現況需要更多照顧介入。W 前輩所需要的情緒支持、慢性疾病復能照顧、日常行動協助、飲食習慣調整、居家空間改善等，都是現有長照制度可提供的服務項目，但需要工作者於銜接服務時，顧及 W 前輩的政治受難經驗脈絡。子女們商量後，決定申請現有衛福部的長照服務及促轉會的密集照顧計畫，並邀請長照個案管理者 X（即長照 2.0 體系中的 A 個管）承接密集照顧計畫，擔任計畫的政治暴力創傷個案管理者，藉此銜接長照和已在 W 前輩照顧上累積的政治暴力創傷實務照顧經驗。

X 與促轉會密集照顧計畫的嘗試進行了 3 個月，一方面進行長照需求評估及服務項目引入，二方面在政治暴力創傷需求的考量下，從促轉會密集照顧計畫另補充案家需要的更多照顧資源，包含增加居服員入家照顧時數和無障礙設施。

然而，X 在既有長照管理機制中，仍有龐大的案量負擔。在其慣常的工作方式中，最多只能針對每個案家進行每月 1 次的電訪，或者在有特殊需求時候進行家訪。這讓有心照顧 W 前輩的他，難以密集地與 W 前輩和家人建立服務輸入所需的信任關係，以及負擔與不同專業工作者共同研擬入家策略所需的大量溝通時間。此外，子女面對照顧決策、生涯規劃的壓力，也急需一名理解前輩的情況，同時也能夠作為家庭和其他專業工作者間溝通橋梁的協作者。於是在團隊多方討論之下，決定更換 W 前輩的密集照顧個案管理者，由具備心理與復健雙重專業的 Z 擔任，因為 Z 作為女兒與 J 自行籌組的跨專業工作團隊的一員，在前述的服務過程中，已對這個家庭的情況有所了解，並與前輩及家人有了一些關係基礎。

Z 擔任個案管理者初期，主要投注心力於與 W 前輩建立更深厚的信任關係。W 前輩不易信任陌生人，Z 首先經由女兒的引介進入案家。Z 透過每週家訪，貼近 W 前輩的飲食喜好、生活興趣、關心各種日常生活細節，

找到能夠讓前輩安心與人交流的話題，並且敏銳察覺他的語言和非語言訊息中傳達的記憶和情感，傾聽並且回應，設想什麼時候前輩可以感覺安心，什麼樣的情況需要他人陪伴來脫離過去纏身的夢魘。

Z 也以其對政治暴力創傷的敏感度，在設想各種 W 前輩需要的照顧安排時，事先與前輩、子女及有關工作者溝通與提醒，減少照顧執行時可能衍生的摩擦、衝突以及阻礙。例如，目前獨居的 W 前輩，近年下肢行動不便，經常被發現跌倒在家中。為了安排適當的預防措施，並在後續遇有突發狀況時可即時處理，團隊思考在家中裝置遠端監視設備的可能性，但考慮到過往前輩於牢獄期間以及出獄之後，都曾經歷不同形式的監控，Z 除了與家屬討論，也向 W 前輩仔細說明照顧的考量、聆聽其感受，而後協商出前輩可接受的做法（將監視器安裝在客廳，但較私密的房間則不裝設）。

除了建立信任關係、使照顧工作在具備政治暴力創傷敏感度的前提下進行之外，Z 作為密集照顧個案管理者，也肩負與不同專業工作者溝通的任務。例如，Z 必須掌握居服員與 W 前輩相處的情況、確保營養師和復健師入家後的評估和居家復能知識，能夠及時地傳達給居服員和前輩的子女，讓家人真正成為照顧計畫中的參與者。更重要的是，Z 取得了子女的信任，協助他們面對來自其他社福和醫療體系的紛雜訊息，讓他們在整體照顧中獲得真正喘息的空間。

Z 的進場，雖然是以協助前輩為主要任務，但進入這個家庭之後，因為對案家不同成員的狀態與動力的理解，使其很快地扮演了協助家庭內部溝通及對外溝通與形成決策的角色。過去前輩與子女之間雖然彼此關心，但因為受困於各自龐大而難以梳理的傷痛經驗，難有互相理解與交流想法的空間。Z 協助前輩的子女在許多照顧議題上能夠理解彼此的關切，以及他們各自所處的生活情境，減少彼此的相互指責與衝突。當子女們因為照顧壓力，或者想法不同而有所爭執時，Z 也能居中傾聽子女們的想法，穩

定雙方情緒之後，協商出彼此都能同意的做法；同時，Z 也在子女面對陌生且較為制式的醫療與長照體系時，適時為子女代言，並為體系內的工作者進行創傷知情。

三、跨專業協作以實踐整體照顧

隨著 W 前輩和子女的照顧需求越益明確，Z 也發現整體的照顧執行，實際上一環扣著一環，無法單獨切割為不同專業服務輸入。當不同專業的工作者討論 W 前輩接下來可能需要的 24 小時外籍看護，Z 能從心理專業的敏感度，設想前輩可能因 24 小時看護入家而產生的種種想法或反應，作為工作者選擇和尋找外籍看護仲介，以及規劃外籍看護入家方式的參考。另外以復健為例，Z 在與前輩的互動中，有機會觀察到前輩日常生活中常發生的狀況（例如早晨起身時候的跌倒），並將這些觀察回饋給在不同時段入家的復健師，讓復健師能夠針對前輩的情況設計相應的復健動作，或者指導跌倒時的安全保護方式。此外，在營養照顧的部分，W 前輩因為罹患慢性疾病而需留意飲食，但剛好前輩喜愛的幾種食物都必須控制在少量攝取的範圍，讓他失去生活中重要的慰藉。對此，Z 採取多管齊下的策略，一方面轉移前輩生活中的注意力，引導他轉向其他保持心情愉快的重心，二方面快速地連結營養師，請營養師建議替代性飲食，並且將訊息同步傳給居服員和子女。總而言之，在密集照顧方案中，圍繞 W 前輩的照顧之所以能夠順利運行，仰賴於不同領域的工作者能相互協作，齊心協力營造照顧網絡。

跨領域協作是成員之間不斷溝通、彼此核對、形成共識與相互協助的過程。第一步是認識與尊重團隊中每位夥伴的視角及價值觀，共同將之擴充為能完整涵蓋個案經驗與需求的跨專業視角。其次是依據每位夥伴所具備的專業與資源、與服務對象的關係基礎、時間上的彈性與餘裕，及空間上的可近性等因素，分配彼此在服務進程中的角色並相互支援。以下分別就這兩點進行進一步的說明：

（一）認識與尊重夥伴的視角及價值觀

跨領域協作最常出現的第一個失誤，是誤以為其他成員在看待服務對象時，跟自己擁有相同的角度、以為彼此對於某些常見的概念及語詞的使用方式完全一致。然而，因為不同領域的工作者所屬的學科發展分別源於對人不同面向的關切，使得經過各自的專業訓練後，會形成迥異的思考習慣，面對與服務對象有關的各種現象或需求，也會有不同的重視程度與優先排序。這些思考習慣與優先排序，會相當程度影響工作者如何投入與服務對象的工作。如果團隊裡的夥伴沒有意識到這個差異、主動溝通與核對，並且整合彼此的觀點與資源，便會經常出現多頭馬車、事倍功半的結果，這樣的情況便可能使團隊成員感覺挫折、甚至覺得自身專業受到忽視。

以 W 前輩的案例而言，精神醫療體系的醫療人員關注其疑心及妄想症狀，以及症狀所造成的人際困擾，考量如何透過藥物穩定其精神狀態及生活功能表現；心理師可能較著重前輩早年的受難經驗對其自我感及對世界與他人的信任感所造成的毀壞，思考如何透過治療關係使其重新建立連結；長照體系的各類人員，從前輩的失能程度出發，關注其長照服務的需求如何透過各類服務人員的配置，適當且有效率地輸送至案家；急診醫師及護理師，在急診處理危急病況的快速步調下，在意的是前輩的就醫緣由是否能盡快透過基本生理檢查確認。前述工作者依其專業訓練及任務性質差異，有不同的工作步調及關切重點，許多與 W 前輩因應長年政治暴力創傷陰影，而發展出來的獨特人際互動狀態有相當落差，有時甚至造成關係緊張、服務資源難以輸送，以及醫療處置無法落實等問題。因此，在這個過程中，個案管理者除了與每一位工作者溝通，協助他們了解政治受難經驗的影響、討論適當的工作步調及方式之外，也需協助家屬認識醫療及社福體系，尋求彼此可相互加乘的合作空間。

（二）團隊之間的相互補位

談到團隊之間的合作，我們經常直覺想到的是依據專業訓練背景分工，例如，社工師負責資源連結與回應家庭動力、心理師負責心理狀態的評估與治療、長照個管負責長照需求評估及服務引入、物理治療師負責居家環境評估與復健。這樣的思考固然有其效率，卻忽略了與政治暴力創傷受難者及家屬工作的過程中，要使服務對象最終能真正受用於各種協助及資源，仍需要具備諸多條件。其中，團隊成員首先需要克服的是信任關係的建立不易。過去的據點服務經驗裡，我們便觀察到有前輩雖然因為年邁、身體機能退化而需要長照資源的引入，家人在幾經考量之後也完成了長照需求的評估，但卻因為前輩難以接受讓陌生人入家、近身照顧而遲遲未能實際開啟服務；直到據點個案管理者穩定訪視，使前輩能逐步感覺安心之後，才以個案管理者為中介帶領居家服務員進入。

其次是，在遠離資源豐富的大都會區，部分縣市或偏鄉未必總是能有完整的跨領域工作者可就近提供服務，例如原住民族部落的服務經驗便讓我們觀察到，要尋找到與服務對象具有相同族群背景的個案管理者，其實相當不容易。也有如 W 前輩，雖然在長照資源豐富的都會地區，原來的長照個管卻因為需要服務的案量龐大，而無法於 W 前輩身上投注更多心力。這些情況中，單純只依專業背景分工，將使整體療癒需求的回應出現許多斷裂，案家也將難以信任這樣的團隊，療癒的歷程終究難以展開。

因此政治暴力創傷療癒的團隊合作，須以協作角度進行。也就是團隊成員之間除了各有專長外，在服務對象整體的需求回應上，也可能需要具備不同的有利條件；成員之間需了解彼此的優勢，除了第一線與個案互動、提供服務，也可適時扮演第二線支援角色。不侷限於專業訓練與既有的專業工作習慣，於服務對象需求呈現時與夥伴相互補位、彼此合作。

實務上可能的情況是，有些成員因為個人特質或生長經驗（例如原住

民族身分、受難者家屬身分、男性／女性、年輕／年長），而與不同服務對象特別投契、關係建立較為順暢，此時可考慮先由這位成員擔任第一線工作者，其他成員的參與則可透過這位成員逐步引入。另也有些成員因為專業訓練，熟悉其他成員不熟悉的專業知識或體系運作（例如社工師對各類福利資源的靈活調度、心理師對個案內在狀態的多元思考、護理師對於個案健康狀況的評估與判斷等），在實際的服務中，也可適時透過團隊之間的溝通與訊息交流，協助第一線面對服務對象的夥伴能及時回應其需求。

W 前輩第二次急診就醫及住院的經驗，可充分呈現前述「相互補位」的概念。在急診就診時，前輩的兒子雖理解急診醫療人員可能因為不了解政治暴力創傷，而無法理解前輩對醫療的敏感與抗拒，但因為自己尚未準備好向陌生人談論前輩的受難經歷，因此是先向急診的醫護人員表示「我父親有些特殊的情況需要留意，我請這位先生（個案管理者 Z）跟你說」，再委由 Z 協助進行醫療人員的創傷知情。Z 用 3 到 5 分鐘的時間，向主責 W 前輩照顧的醫師及護理師簡單說明，內容大約包含，前輩是政治暴力受難者，過去曾經經歷酷刑及牢獄等對待，因為醫療上的一些處置會與這些經歷有些重疊，所以前輩在這些方面會比較敏感，甚至可能有抗拒。建議處置之前向前輩自我介紹，並且較清楚說明即將進行的處置，獲得前輩同意再進行。簡單說明之後，醫療人員多可理解，處置上也比較順利；且不同的護理師之間會相互交班，溝通上不至於耗費太多心力及成本。

肆、小結

W 前輩的密集照顧計畫，包括歷時漫長的前置團體組成，逐漸與 W 前輩和其子女共同發展包括社會參與、長照、醫療和心理支持的照顧計畫。過程中密集照顧個案管理者本身具備的關係建立、專業敏感度和溝通能力，是讓這個計畫順利進行不可或缺的因素。當然，密集照顧計畫的在

地性便在於，個案管理的實務操作有其殊異性，無法簡化為操作守則複製在其他案家。然而，我們希望透過這個案例呈現，交流政治受難家庭需要的全人照顧樣態，以及政治暴力創傷密集照顧個案管理者必須有的工作目標和可能工作方式，期待未來密集照顧計畫能有更多工作者聚集、累積和發展。

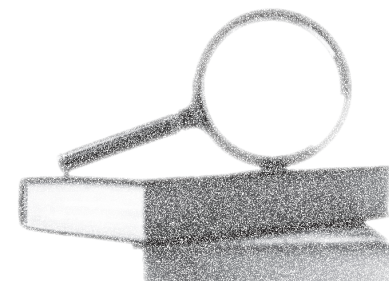
此外，作為全書的最後一個章節，W 前輩的生命故事與服務歷程，充分呈現了我們希望讓工作者認識的、關於政治暴力創傷療癒與平復工作的幾個核心概念。政治暴力創傷並不是一個發生在過去，已然隨著威權時代結束而完結的外在事件。每一位受難前輩的生命，從他們遭遇政治暴力開始，便已被捲入難以平息的風暴。初次接觸 W 前輩時，他那時空錯置、彷彿被強迫拘禁在過去的心靈狀態，已充分說明政治暴力的傷，對於受難前輩而言，沒有消失的一天。然而這樣的他們，仍舊有對世界的關懷、對生命的關懷，以及對所愛之人的關懷。這是本書首先希望傳遞的：政治暴力創傷不僅是呈現於個案身上的症狀，而是一個有其生命歷史的人經歷了創傷，工作者需要帶著創傷知情的視角，去認識這個人的整體。其次，W 前輩的案例中我們也看到，從小與前輩一起生活的子女們，倚著這個虛實參半的心靈世界成長，最初從 W 前輩的視角認識世界，繼而在路途中除了自己努力與外界連結，更牽著前輩與工作者連結。如今 W 前輩雖然在接觸外在環境仍有諸多緊張戒備，但也確實可逐漸信任幾位穩定訪視他的工作者，願意在這個信任基礎之下接受照顧服務。這是本書想傳達的第二個重點：關係即是療癒。療癒工作的核心是協助受難者重新建立與他人的連結，因此投注於與個案的關係，實際上是工作者所能為個案引入的最重要資源。最後，正如同任何一種複雜的人際暴力創傷的處遇，W 前輩的案例也呈現了政治暴力創傷療癒與平復的個案工作，無法由單一工作者獨立支撐與回應，需要透過相互尊重、理解及彼此支援的跨專業工作者之間的協作，始能達成。

附錄

附錄一 政治檔案和口述歷史資料搜尋

附錄二 台北據點活動案例：舒心團體

附錄三 密集照顧提案附件



附錄一 政治檔案和口述歷史資料搜尋

工作者可以自行學習從宏觀脈絡的關鍵字中找尋能夠幫助你進入受難者個人、家族歷史的資源，並加以整理。當在活動或其他場合中遇到受難家庭成員，可以從他們簡單的自我介紹中，記下他們和家中受難者的姓名、案名或他們所提到的其他長輩，就能參考以下的幾個步驟，對他們的生命增加更豐富的了解，也有助你在後續關懷訪視、評估服務計畫時，更貼近受難者或家屬的心境。

壹、找到關鍵字：政治檔案、資料庫或檢索系統

首先，你可以透過促轉會的「轉型正義資料庫」或二二八基金會的「二二八資料庫」檢索受難者的姓名，從中了解受難者當時的身分、居住地、簡歷（二二八資料庫），如為白色恐怖事件則能得知他所捲入的案件名稱、受審判年代與刑度和同案被告等基本資訊。這些基本資訊就可協助工作者累積出一批關鍵字：如果你發現不容易直接找到這位受難者的事蹟，那麼以他被起訴的案名、牽涉組織、同案被告等作為關鍵字（甚至可試試以他的出身地、就讀學校再加上「白色恐怖」、「政治案件」）在 Google 上搜尋，都可能幫助你找到相關或側面（其他人對這位受難者的印象）的資訊。

進一步地，這些資料庫提供紀錄了受難者審判過程的案卷連結，如果相關案卷已經公開，就能直接閱讀其內容，大致了解情治單位當時如何指控受難者（但工作者必須留意，這些檔案是在受難者非自願、遭刑求的情境下所生產，指控的內容還被體制性放大成動搖國本的罪責，在現今脈絡

中閱讀的我們不能輕易將其中內容視為事實）。¹

貳、二手研究成果

不過，透過資料庫所獲得的案名、被告等關鍵字或是軍事審判系統生產的案卷一般而言還是生硬的資料，尤其後者對來自助人專業的工作者而言，特地設法判讀其內容更是可能相當吃力，並非了解案家受難經歷的優先選擇。工作者與其直接進入檔案或零散的報導、文史書寫，不如將檢索資料庫時所得到的關鍵字再透過學術搜尋引擎（碩博士論文網和華藝、月旦等期刊論文資料庫，或是直接用台大圖書館、中研院、國家圖書館等機構的搜尋介面）加以檢索，利用近 20 年台灣歷史學界或社會科學界快速累積的威權統治時期相關二手研究成果，幫助自己了解特定受難者、案件、受難類別的經歷。

以二二八事件來說，許多地區、族群、職業別的受難經歷都已有一定程度的研究成果；在白色恐怖時期，近年也有學術研究者發表了根據個別重要案件或特定時期、類型案件的論文或專書，這些作品可以幫助工作者在較結構性的角度了解案件的前因後果，或是這類受難者被鎖定、指控的原因。不過研究者基於多種資料分析所作的「後見之明」判斷詮釋，有可能與當事人或家屬基於親歷經驗形成的印象不同。

閱讀這些作品的同時，工作者也能對相關研究者留下印象，在未來如有檔案判讀、與受難家庭成員了解研究成果，或希望透過研究者留下歷史見證等期待時，找到最適切的合作夥伴。

¹ 人博館與真促會出版的《政治檔案會說話：自由時代公民指南》（2021）一書中，對於如何閱讀這些檔案提供了詳細的指引，工作者還可參考吳俊瑩在書中的〈政治檔案哪裡找？〉這一章，了解更多搜索檔案的可能資源。其中的公開資源除了有助於工作者了解案家受難史的起點，也可能會在受難家庭成員希望工作者協助他們取得、共同研讀檔案的時候發揮功用。

參、口述歷史與回憶錄

最後，和前兩種資料比較，最能幫助工作者了解受難者和他們的家屬心境的資源，仍是受難者自己的話語。從一九八〇年代開始，受難者自身和他們組成的組織，乃至民間研究者或記者、運動者就開始了口述紀錄的工作，除了文字外，近年在各級政府、博物館的資源挹注下，影像資源的累積也有了相當成果。工作者可以利用剛剛提到的幾個圖書館資料庫，或是人博館「台灣人權故事教育館」網站，甚至直接在網路搜尋引擎、YouTube 上搜尋，都可能找到受難者的紀錄甚至親身書寫（例如已故受難者陳英泰前輩自己寫 Blog、陳新吉前輩更經營臉書，兩人都利用非常新穎的媒介持續留下他們的記憶細節）。不論是當事人自己，或是他們同案、同牢房、同團體的獄友回憶，都可幫助工作者建立對受難者更鮮活的形象。

早年，紀錄者訪談時的重點多以案情內容為主，透過受難者的記憶與檔案資料試圖核實「真相」，對受難者及家屬在獄外、出獄後的生活困境，或是刑求留下的身心症狀並未認真著墨分析與紀錄。直到近年，家屬和受難者的苦痛面貌本身才較成為紀錄與研究的重點，也成為目前我們推動照顧計畫與據點工作的基礎。透過受難者和家屬親口所說的記憶與敘述，除了反映他們記憶中的「真實」版本外，更重要的是可透過他們有意或無意地場景揀選、敘述方式來幫助工作者在實際接觸受難家庭前，有最靠近這些人的心境的機會。

附錄二 台北據點活動案例：舒心團體¹

台北據點於計畫開始後，觀察到諸多成員皆有心理健康品質相關議題，並深刻體會到經歷政治暴力創傷當事人與家屬皆需長期穩定的心理相關支持，以利整理受迫害後的複雜生命經驗，故嘗試透過團體形式執行政治暴力創傷療癒方案。團體設計考量受難者與家屬個體受難與創傷經驗殊異性高，規劃上以當前普遍面對的個案特徵（如：失眠、焦慮、老化及失落等）來規劃課程，內容包含睡眠衛教、情緒與壓力因應、放鬆技巧，並透過媒材輔助統整生命經驗，協助同為政治暴力受難者及家屬的參與者在有充足安全感的環境中整理自身生命的複雜性，並透過團體成員的彼此分享促發普同感，回應心理需求表徵與改善生活品質。

壹、活動發想歷程

一、服務對象分析與設計考量：潛在的成員可能的經驗與感受

（一）白恐受難當事人

曾在 1949 至 1992 年間受過政治暴力的侵害、牽連，而成為受難者。期間可能經歷：被冤枉、栽贓、被告密、刑求、被迫自白、每天聽見難友遭槍決、監獄內的勞動、難友間的情誼、牢獄過程中的二次審判；出獄後仍可能需面對求職的四處碰壁、被刁難，難以找婚姻對象，又不斷被跟監、監聽，往往需要有人擔保或成為自營業者才比較能穩定下來，甚至有部分受難者經歷過 2 至 3 次的牢獄之災。由於事件發生脈絡各有不同，而受難者間的際遇亦差距甚大，前述經驗顯著影響其對事件與社會的觀感，若欲針對政治暴力事件的創傷處理，認為初期以個別處理較適宜。

¹ 本文改寫自財團法人台北市立心慈善基金會承接促轉會委託之「政治受難者及家屬照顧支持 110 年度台北據點試辦計畫」一案，期中報告之據點活動案例內容。

（二）白恐的受難者家屬（配偶及二代）

當案件當事人受難後，當事人配偶與後代經常會成為所謂「獄外之囚」，因當事人政治犯的身分，許多親戚也就疏遠了，也有不少家庭家產被迫充公，並持續受到警察特務找碴而必須需繳交「油水」，原本的生活因政治事件而被打亂、被迫求生；孩子在學校可能被歧視，或需要頻繁搬家而難以與同儕建立穩定關係，歷經了這樣的過程、嘗盡人情冷暖，對社會較不信任，但也可能因為有遇到一些貴人而有轉機；具體事件因時代背景與安全考量，在過去經常會是家中的秘密，二三代可能是到近幾年才清楚知道發生了甚麼事，也未必認識到自己受到了代間創傷的影響。這也往往會造成部分家屬對當事人的矛盾情感，如相處的機會因案件而被剝奪，有的當事人無法歸來、或歸來後早已不是原先所認識的人，進而使家屬感受到的強烈的剝奪與失落感；同時，因當事人而造成的家庭生活坎坷經驗，與外在的白恐言論、或是於社會中被賦予的形象（如民主鬥士）間的落差，常常造成親人間難以流動與擺放的情感。評估在適當成員篩選下，這類人能透過認識他人經驗協助辨認自身所承受的創傷、了解過去的歷史脈絡，並能藉由交流營造彼此接納的空間。

（三）二二八的受難者家屬

二二八的直接受難者多在當時被殺害，少數活下來的也多已凋零，因此接觸到的幾乎都是家屬與後代，創傷事件往往會變得更不明確，甚至因長時間在家族間被視為禁忌，或者因為目睹父母親或配偶遭屠殺而引發的後續情緒困擾，演變成家內的他種暴力形式，型態與經驗之多元性更難歸納。

（四）綜合考量

台北據點所涵蓋服務對象不侷限於前述任一類型的受難者，團體方案亦希望能涵蓋不同類型的服務對象，但考量受難經驗差異大、創傷與受難經驗在沒有足夠信任基礎前難以言說、長期的噤聲與避談仍有許多服務對

象未能意識到政治暴力事件對自身或家庭的影響，故決定避免直接觸碰受難經驗。

二、團體切入方向

（一）情緒與睡眠困擾

在服務過程中，工作者發現許多服務對象有慢性焦慮、憂鬱情緒、長期睡眠困擾，若能直接回應前述身心困擾，不僅可讓服務對象直接感受到需求的對應性，提升服務提供的明確性與可預測性，亦能回應多數受難者與家屬希望迴避政治暴力事件的狀態，稍微降低接受相關服務內容的抗拒程度。

（二）年老與失落

我們所接觸到的服務對象多於老年期，不斷面臨自身身體狀況的退化、難友親人一一凋零的失落，除需不斷調適以面對年老生活與死亡焦慮外，隨著身體機能退化與生活作息改變，許多服務對象會想起早年的受難經驗與生活中的種種委屈，容易引發延宕之創傷症狀，而需重新定位、確認及統整自身生命經驗，因此亦可考慮朝存在主義或敘事相關主題發展。

（三）受難經驗的複雜、隱微及不可迴避性

政治暴力創傷受難者與家屬的身分已明示了政治暴力事件於其生命中所有的複雜影響，但因政治暴力創傷的特性多數服務對象難以言明，卻又影響至今，故若能透過生命經驗與情緒覺察同時，協助參與成員累積對自身受難經驗的覺察與情緒探索，有助於準備後續更深度的政治暴力創傷療癒工作。

根據前述，團體辦理決定以生命統整、睡眠衛教、情緒與壓力調適為核心主題。

三、團體帶領者的選擇與事前溝通

考量團體參與成員的特殊性及團體目標，帶領者需具備以下條件：

(1) 具備心理治療團體帶領能力、(2) 具睡眠相關知識與放鬆技巧引導及教學能力、(3) 擅長存在或敘事治療取向、(4) 熟悉年長者面臨的生命狀態，並擅長與年長者工作互動，及(5) 具備創傷知情能力與心理治療經驗。

工作者根據網路資料與既有人脈網絡及推薦，選定潛在帶領者；在向其詳細說明前述考量，並與帶領者討論團體架構、內容及方向之外，亦協助帶領者了解潛在成員的狀態並設計合適的課程形式。團體前設定的目標與內容形式如下：

- (一) 協助認識情緒、睡眠，提升睡眠品質與生活滿意度。
- (二) 透過訴說抒發內在失落與感觸。
- (三) 透過自我整理與分享，整理自身經驗將關注點移向自身，作為個別諮商的準備，同時初步地統整生命經驗。
- (四) 藉由聆聽他人分享與連結成員，達到同儕支持的可能，同時擴充個案對於受難經驗的不同想像，促進視角位移。
- (五) 前述進行會搭配繪圖作為生命與關係整理的媒材，並會配搭催眠、正念放鬆的相關練習作為放鬆技巧的體驗與教學，嘗試直接回應與改善參與者的焦慮與睡眠困擾，亦有助於每次團體的收尾。

四、團體設計與成員招募方針

為確保團體提供的安全感與連續性，團體設定為封閉性團體，開始後便不再開放新成員加入。時間與人數方面，考量潛在參與者的年齡與體力負荷、以及為讓成員有足夠時間整理與分享個人經驗，設定每次2至3小時、預計招募7至10位參與者。

貳、活動辦理過程

一、人員招募

(一) 團體成員：依上述考量，由工作者自據點已開案個案內招募8位參

與者；後評估其中1至2位有中途退出之可能性，故另招募1至2位潛在合適的參與者，共計10位。

(二) 工作人員：考量此為重要試辦計畫，若有詳實紀錄將有助於後續分析成效，而工作者當天皆須處理其他行政事務無法全程投入團體，故另外招募1至2位具創傷知情的心理背景研究生擔任團體觀察員與紀錄者。

二、喘息服務媒合

考量招募的其中2位成員長期為身心障礙者的主要照顧者，若帶被照顧者一同參加團體會干擾團體進行，亦會影響此2位成員全心投入團體；故依受照顧者狀態媒合合適的照顧者（1位媒合長照居服員、1位媒合特教／心理專長的陪伴者）提供喘息服務，於團體場地鄰近的其他教室照顧，讓團體成員可專心投入團體，並體驗暫時放下照顧責任的感受，將注意焦點轉移至自身生命經驗。

三、事前準備

- (一) 成員背景與身分統整：工作者將參與成員的初步評估與案件背景統整後告知帶領者，讓帶領者可事先熟悉參與者狀態。
- (二) 安排場地：依據參與者前往的便利性為考量，借用台北市東區某處的團體教室。
- (三) 每次團體皆準備餐點。
- (四) 降低阻礙：考量參與者年紀較長，一次3小時團體對於參與者認知與身體負擔過大，故本團體設有中場休息，並配置適當人力協助排除參與者面對的物理阻礙（如：協助攙扶）。另外，亦將補助團體成員交通往返的經費納入規劃，降低成員參與團體的門檻。
- (五) 電話提醒：團體開始前1至2日電訪提醒個案應帶物品、活動與接駁時間等，盡可能確保團體能順利開始。

四、團體初期進行檢討與調整

(一) 評估成員參與狀況

在遲到情形方面，第一次團體多數成員晚到約**10至15分鐘**，造成團體無法準時開始，對於準時與早到成員不公平，但又難以限制參與成員準時抵達。在每次團體結束前再次提醒準時的重要性與益處，強化準時動機，並會於團體前提醒時間，後續多數成員有改善而能於團體開始前後**5分鐘**抵達。遲到與團體時間為剛用過午餐相關，加上交通時間導致成員前來較為匆忙，但本次團體因受限於帶領者與場地時間無法多做調整，可納入未來辦理參考。

未到情形方面，其中**3位**成員於前幾次出席便較不穩定，後續有透過電話確認成員參與意願與感受。其中**2位**雖有口頭答應參與但前**2次**皆未實際參加，並表示最近較忙碌，評估參與意願不高，故讓其退出參與名單；另外**1位**在參加第一次團體後，因情緒狀態波動大，難以投入團體，後續參與意願亦較為低落，中途退出團體。

(二) 評估團體輔助器材的需求

- 1. 名牌：雖於第一次團體時便有製作名牌，但部分成員視力因疾病與老化不佳，無法清楚閱讀他人名牌，故後續準備大字版的名單於成員桌上，讓成員可透過桌上的名單記憶與認識其他參與成員。
- 2. 音響麥克風：團體場地雖為人數不多的室內空間，但因參與成員聽力稍有退化，需說話者用較大的音量方能清楚聽見內容，故提供音響麥克風設備給團體帶領者與成員使用，幫助口語訊息的傳遞與了解。

(三) 評估團體走向

- 1. 觀察團體成員在適當暖身後皆樂意與他人分享自身經驗與狀態，發現成員對彼此分享與回應時間有較多需求，故於後續增加此部分的時間安排。

- 2. 維持預先設計，保留衛教、技巧學習及經驗整理**3**面向，但因成員皆有分享與交流的意圖，降低衛教與技巧學習之比例，增加經驗整理與分享交流的時間。

五、各週團體課程主題、目標與內容安排一覽

場次	主題	團體目標	團體內容
1	初識：從名字-家庭說起「我是誰」/催眠放鬆體驗	1. 透過繪製屬於自己的樹揭露自己讓彼此認識。 2. 給予自己祝福。 3. 催眠放鬆體驗。	1. 說明 8次 活動規劃與保密同意書內容。 2. 自製名牌與自我介紹。 3. 用色鉛筆繪出象徵自己的樹並分享樹的內涵。 4. 繪圖給予樹祝福並分享。 5. 放鬆催眠體驗。 6. 當次團體回饋與問答。
2	看見關係中的「我」/自我照顧之放鬆小技巧：緩慢呼吸	1. 透過繪圖呈現自己在關係中的樣子及與他人間的關係。 2. 成員間彼此分享，達到普同感。 3. 緩慢呼吸練習。	1. 前次團體回顧：成員分享返家後的睡眠狀況。 2. 引導成員思考生活中的人際關係與角色，並邀請成員繪製自我關係圖。 3. 成員依序分享創作，藉此分享自身人際關係與生活姿態。 4. 緩慢呼吸練習。

3	壓力的情緒反應與覺察	<p>1. 認識壓力，理解自身壓力來源。</p> <p>2. 覺察壓力帶來的身體感受。</p>	<p>1. 了解成員前次返家後緩慢呼吸練習狀況，並解答疑問。</p> <p>2. 帶領者解說壓力與對應的情緒反應，及壓力的優缺點。</p> <p>3. 邀請成員透過繪圖呈現壓力所帶給成員的感受、反應的身體部位等。</p> <p>4. 成員依序分享自身壓力源與壓力反應，並產生交流回應。</p> <p>5. 延伸成員分享統整生命經驗，並從分享中促成彼此學習。</p>
4	好睡安眠策略 / 漸進式肌肉放鬆	<p>1. 協助成員覺察自身睡眠習慣及平時生活規劃。</p> <p>2. 睡眠衛教。</p> <p>3. 練習漸進式肌肉放鬆。</p>	<p>1. 睡眠狀況調查（學習單輔助），了解成員睡眠情形，並引導訴說睡眠狀況細節。</p> <p>2. 睡眠衛教，說明睡眠的原理及依照成員狀況提出改善睡眠技巧的方法。</p> <p>3. 漸進式肌肉放鬆分解動作教導，並依音檔指示練習，結束後準備 CD 檔或 QR code 給個案返家練習。</p>

5	命中的生與死	透過繪圖讓成員重新認識自己與成員彼此的出生與死亡。	<p>1. 預告剩餘團體次數，並簡要回顧團體歷程與內容。</p> <p>2. 邀請成員思考出生與死亡對自身的意義、出生死亡間的關係，思考自身的生命價值與意義。</p> <p>3. 提供多種曼陀羅圖紙，讓個案分別挑選對應自身的出生與死亡，並使用畫筆進行彩繪，藉此表達對於自身生命的感受與看法。</p> <p>4. 團體帶領者邀請每位成員分享創作內容，除回應情緒與失落外，並針對普遍性內容摘要（如：對死亡的恐懼、對生命的義務等），並讓成員給予彼此回饋與建議，陪同彼此回顧生命所經歷的磨難。</p>
---	--------	---------------------------	--

6	生命的困境與轉化	<p>1. 協助看見生命中的困境，並透過訴說帶來轉化之可能。</p> <p>2. 催眠引導放鬆練習。</p>	<p>1. 呈現至今的作品於桌面上（生、死、關係、壓力、壓力反應、樹、禮物），並讓成員自行安排這些圖畫間的關係與意義。</p> <p>2. 邀請成員分享對自己生命影響最深的事件，並依著帶領者的探問帶出更為豐富的內容，並邀請其他成員交互觀賞。</p> <p>3. 帶領者於成員分享後期連結成員彼此間的內容，讓成員間互相支持與共感，並能看見他人的辛苦之處。</p> <p>4. 透過催眠放鬆引導調適當次情緒並進到較為放鬆的狀態中。</p>
7	感謝與疼惜 / 腹式呼吸	<p>1. 透過過去的團體創作，協助成員聚焦生命中的感謝與疼惜的經驗。</p> <p>2. 腹式呼吸的練習。</p>	<p>1. 延續前次生命之統整，但本次延伸聚焦於思考一生中最为感謝的人或事情。</p> <p>2. 引導個案透過圖紙來將所感謝之人事具像化，並以圖畫或文字表達。</p>

			<p>3. 邀請個案分享創作內容與背後故事。</p> <p>4. 開放成員針對至今為止的團體內容提問。</p>
8	統整與意義化 / 催眠放鬆體驗	<p>1. 安排聚餐，協助成員延續與過度團體成員支持關係。</p> <p>2. 協助成員統整團體主題，意義化自身生命經驗。</p> <p>3. 以催眠引導放鬆結束團體。</p> <p>4. 回顧與複習放鬆技巧。</p> <p>5. 邀請成員給予團體建議與回饋。</p>	<p>1. 團體前安排聚餐，作為最後一次的準備，工作人員協助成員拍照幫助成員留念團體。</p> <p>2. 共同回顧七週課程主題，並用成員分享內容回顧不同主題，協助成員深化團體效果，並鋪陳本次團體目標：統整與意義化。</p> <p>3. 邀請成員參照過去作品，透過繪圖創作統整呈現自身生命樣態。</p> <p>4. 成員依序分享自身創作，期間會彼此提問與回應，強化普同感受與彼此相互學習的空間。</p> <p>5. 回顧與複習所學習之放鬆技巧。</p> <p>6. 針對團體工作人員與成員彼此回饋，並邀請成員表達對於未來團體的建議與期待。</p>

參、成效分析

整體而言，此團體模式可連結服務對象、統整在地的政治暴力創傷生命經驗，篩選與準備後續需心理協談的服務對象，適合作為初步整理受難經驗的團體型態。個別而言，團體亦能回應潛在需求（如：睡眠困擾、情緒困擾、失落感、人際需求），參與者的整體生活品質滿意度亦能透過團體提升，並初步統整個人生命狀態。以下將就幾個面向分別描述：

一、情緒覺察與梳理

透過帶領者的初步引導（尤其是第三次團體），協助成員關注到生活中的壓力源與壓力反應，從自身的生活世界中藉由壓力辨認自身情緒。許多成員從原本對於自身困擾的苦惱中梳理出相關的細節與脈絡，有利成員調適或後續尋求協助。

二、改善睡眠困擾

團體帶領者透過回應成員的疑問，及於第四次團體中完整說明影響睡眠的相關要素，幫助成員檢視自己的睡眠狀況與干擾因素，並藉由持續的放鬆體驗與練習提升成員睡眠的掌控程度與品質。許多成員的睡眠苦惱程度皆在團體參與後降低，甚至有部分成員獲得顯著改善。

三、生活滿意度提升

團體於每次結束時施測 ORS 量表評估生活滿意度，6位成員於個人、人際、社會、整體四個面向皆隨團體進行有正向的成長改善。

四、抒發內在失落與感觸

所有成員都能在團體建立起信任環境後，透過活動設計開始表達當前或過去生活中的困境、擔憂及面對家人生命變化時的不安與調適，透過帶領者的引導與回應，成員能持續地表達相關感受，並在其他成員與帶領者的真誠聆聽下，感覺獲得適當地回應與抒發。

五、生命統整與意義化

透過不同主題的帶領與引導，協助個案回顧自己的出生、死亡、重要的關係、生活中的壓力與壓力反應，除在此初步梳理其所帶來的困境與影響，也看見自身的資源與力量，並能對自己或重要他人的努力與付出表達感謝；部分成員可以在此過程中統整自己的生命歷程，說出對於生命價值與意義的看法。

六、團體參與作為引入心理協談的媒介

工作者藉由團體參與經驗，與部分具有心理協談需求的成員討論銜接後續個別諮商；在團體中與心理師的相處經驗，大幅提升成員對於心理師的認識與信任程度，也較能聚焦於後續會談的主題。其中3位成員順利轉介心理協談資源，並可延伸團體觸及的議題或對於內在個人狀態進行更深度的探索與照顧。

七、喘息服務與團體參與的搭配

針對有接受喘息服務的參與成員，初期可見成員對於與家屬分離的不安及轉移關注焦點的踟躕，但隨對喘息服務人員熟悉與團體進展，成員可將注意力更加放回自身的生活與內在狀態，並投入團體；此經驗不僅帶給照顧者喘息效果，也讓照顧者有機會在整理自身生命的過程中看見自己與受照顧者的關係，稍微舒緩兩人間因日常照顧而累積的張力，調整照顧態度與心態；後續亦在喘息活動的搭配下，更有意願參與其他據點活動，也對他人的照顧較為放心。

八、形成與同儕支持

多數團體成員初期仍對於團體較為遲疑與防備，但隨團體的進展（包含保密同意書、再保證、帶領者的回應、成員間逐步的自我揭露），成員開始會於其他成員發表時提問或給予回饋，或於休息時間有更多的人際互

動。團體成員也越來越習慣與彼此分享內心感受與經驗，並在帶領者的引導下從中經驗到普同性或看見各個受難經驗間的殊異性，能稍微挪移出自身的受苦經驗，回應其他成員的受苦狀態；回應團體成員的需要，工作人員於團體最後一週協助安排聚餐，成員皆願意提早到來團體場地用餐，並在部分成員提議、所有成員同意下製作通訊錄與合照，反映團體的凝聚力與信任感有隨團體進展而提升。

肆、團體回饋、注意事項及未來方向

一、團體滿意度與回饋

於回饋的滿意度調查中，所有成員皆同意的題項包含：「帶領者的帶領方式能讓人輕鬆自在投入活動」、「可以抒發心情，並感覺自己的經驗能夠被傾聽」、「提供生活改善有用的資訊（如：睡眠、情緒、壓力）」、「有學習到能幫助放鬆的技巧」、「能更加認識自己」；多數成員皆同意「團體有達到相同經驗者交流與連繫情感」的功用；另外有參與者提到「能了解其他受難者更多沒想到的遭遇，及所有的堅強、愛心及奉獻」、「特別感謝工作團隊的真誠與暖心」等。

二、團體時間與次數

- （一）建議維持時間結構，活動全長約**3**小時，但中間需包含適當的休息時間。
- （二）本次開始時間過於接近中午時段，許多成員難以準時抵達，建議開始時間於下午**2**至**3**點間。
- （三）本次在**7**位成員積極投入參與的狀況下，**8**次的團體時間仍必須犧牲部份的活動與練習，而帶領者的探問與探索亦受到較多的時間限制，為了適當地加深團體的效益與增加練習，可調整為**10**次。

三、餐點規劃

- （一）餐點分量：由於休息時間距中午仍未過許久，多數成員所需點心數量較少，可再減少餐點準備量，本次因受到合作的外燴店家份量上的限制，為同時顧及種類而份量上較多，為避免浪費的彈性調整方式為鼓勵參與成員自備餐盒於團體結束時外帶。
- （二）餐點喜好：本次團體參與者明顯對於甜食較不感興趣，故後期以鹹點為主，並依團體成員建議搭配水果。

四、團體注意事項

- （一）視聽力輔助工具：視力部分，為協助成員記住彼此的名字，並可閱讀上課內容，可事先準備紙本且放大字體的名單與講義，幫助成員參與課程；聽力部分，建議準備音響麥克風，讓成員可清楚聽見內容，並提醒帶領者需放慢講話速度，且留意咬字的清晰程度。
- （二）雙語能力：參與者的慣用語可能有些不同，最常見的主要差異為華語及台語，帶領者需留意使用語言是否影響參與者之間彼此的理解，可能需適當使用雙語表達或協助翻譯。
- （三）引導具體：若部分參與成員無法從抽象的引導回應團體的目的時，建議帶領者可以稍微更多明確的例子或主題媒材鋪陳。
- （四）放鬆收尾：團體進行過程多會使成員回想起過去的受苦經驗，為穩定個案返家前的情緒狀態，建議每次團體結束前可透過放鬆引導的練習（如：漸進式肌肉放鬆、催眠引導、腹式呼吸等），轉換成員注意力並調適心情。
- （五）放鬆技巧：由於團體中教導多種放鬆技巧，受限於時間，每樣技巧僅於團體中練習**1**至**2**次，對於成員來說練習次數仍較不足，且容易搞混。但由於每位成員適合技巧不同，未來可能需在教導的項目、數量及練習次數上取得平衡，讓成員可更熟悉放鬆技巧。

（六）個別諮商：部分成員未能於團體開始前就納入個別心理協談的評估，但成員的心理協談需求可能會因為團體的進行而出現，團體帶領人或主辦人應要持續留意成員的身心狀況並提供協助。

五、團體潛在發展方向

- （一）見證分享的準備歷程：依據成員意願，此團體在調整與運用下可協助受難者與家屬準備後續公開見證分享，透過成員經驗的彼此對照與互相聆聽逐步整理受難經驗，並能從中提取出適宜對外分享的內容，亦將作為意義化的延伸。
- （二）更深入的進階團體：針對此次團體成員可進一步規劃更深度或多元的團體內容，讓此信任基礎與團體架構可進一步延伸，維持已經形成的同儕支持網絡，並協助成員持續調適身心狀態與整理生命經驗。

附錄三 密集照顧提案附件

附件一

切結書

（申請時檢附）

本單位 申請促進轉型正義委員會「威權統治時期政治案件受難家庭密集照顧補（捐）助」，茲切結本單位於近三年內未有違反勞動相關法令之情事。如有不實，同意歸還已領取補（捐）助經費。

立書人：

申請單位： （蓋章）

負責人： （蓋章）

中 華 民 國 年 月 日

附件二

提案單

案件編號：（由促轉會填寫）

1. 提案		提案日期： 年 月 日	
1.1 提案單位 <input type="checkbox"/> 促進轉型正義委員會 <input type="checkbox"/> 受難者相關組織： <input type="checkbox"/> 長期照顧服務單位： <input type="checkbox"/> 其他：			
2.1 知情同意 <input type="checkbox"/> 服務對象或其照顧者已知悉本提案			
3.1 提案人：		聯絡電話：	
2. 服務對象			
2.1 當事人：		性別：	現況： <input type="checkbox"/> 存 <input type="checkbox"/> 歿
2.2 服務對象：		<input type="checkbox"/> 同當事人	
身份： <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 其他：			
姓名：		性別：	聯絡電話：
住址：□□□			
需求項目： <input type="checkbox"/> 就醫服務及長期照顧 <input type="checkbox"/> 家庭照顧及家庭支持 <input type="checkbox"/> 心理支持 <input type="checkbox"/> 經濟補助 <input type="checkbox"/> 社會參與 <input type="checkbox"/> 其他：			
現況概述（如：政治受難情形、家庭狀況、身心狀況、已取得之政府資源、曾接觸之民間單位與服務內容）：			
2.3 聯絡人：		性別：	聯絡電話：
3. 初審結果（促轉會填寫）			
3.1 服務對象身分是否符合「威權統治時期政治案件受難家庭密集照顧試辦作業要點」第三點之規定： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
承辦人：			

附件三

促進轉型正義委員會
威權統治時期政治案件受難家庭照顧服務補（捐）助

表 1、評估表

1. 被服務者基本資料					
案號				評估日期	年 月 日
被服務者姓名		性別		生日	年 月 日
電話	()	手機		慣用語言	<input type="checkbox"/> 1. 國語 <input type="checkbox"/> 2. 台語 <input type="checkbox"/> 3. 客語 <input type="checkbox"/> 4. 其他
實際居住縣市		設籍縣市		電子信箱	
聯絡地址					
教育程度	<input type="checkbox"/> 1. 不識字 <input type="checkbox"/> 2. 識字，但未曾就學 <input type="checkbox"/> 3. 國小 <input type="checkbox"/> 4. 國（初）中 <input type="checkbox"/> 5. 高中（職） <input type="checkbox"/> 6. 專科 <input type="checkbox"/> 7. 大學 <input type="checkbox"/> 8. 研究所以上 <input type="checkbox"/> 9. 其他				
婚姻	<input type="checkbox"/> 1. 未婚 <input type="checkbox"/> 2. 已婚 <input type="checkbox"/> 3. 離婚 <input type="checkbox"/> 4. 分居 <input type="checkbox"/> 5. 喪偶 <input type="checkbox"/> 6. 其他				
宗教	<input type="checkbox"/> 1. 佛教 <input type="checkbox"/> 2. 道教 <input type="checkbox"/> 3. 基督教 <input type="checkbox"/> 4. 天主教 <input type="checkbox"/> 5. 民間信仰 <input type="checkbox"/> 6. 其他：_____				
2. 政治受難經歷					
受難者姓名		案件年代		參加團體	
被服務者與受難者關係					
受難經歷摘述					

3. 主要聯絡人					
主要聯絡人姓名		性別		生日	年 月 日
主要聯絡人與被服務者關係					
電話	()	手機		慣用語言	<input type="checkbox"/> 1. 國語 <input type="checkbox"/> 2. 台語 <input type="checkbox"/> 3. 客語 <input type="checkbox"/> 4. 其他
聯絡地址				電子信箱	
居住狀態	<input type="checkbox"/> 1. 與個案同住 <input type="checkbox"/> 2. 居住同一鄉鎮市 <input type="checkbox"/> 3. 居住同一縣市 <input type="checkbox"/> 4. 居住不同縣市 <input type="checkbox"/> 5. 輪住，頻率 _____				
就業型態	<input type="checkbox"/> 1. 全職 <input type="checkbox"/> 2. 兼職				
4. 被服務者現況評估					
福利身份別	福利身份 <input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 低收入戶 <input type="checkbox"/> 2. 中低收入戶 <input type="checkbox"/> 3. 榮民、榮譽身份 重大傷病卡 <input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 有（重大傷病項目：_____） 身心障礙手冊 / 證明 <input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 有，類別 _____ 程度（輕度，中度，重度，極重度）				
心理狀況（情緒狀況）	<input type="checkbox"/> 1. 心理狀況穩定 <input type="checkbox"/> 2. 體弱或壓力大時會影響情緒 <input type="checkbox"/> 3. 有困擾，但未有診斷 <input type="checkbox"/> 4. 不穩，經診斷有精神疾患				
住宅情形	<input type="checkbox"/> 1. 自有住宅 <input type="checkbox"/> 2. 租賃一般住宅 <input type="checkbox"/> 3. 租賃國宅 <input type="checkbox"/> 4. 借住 <input type="checkbox"/> 5. 公有宿舍 <input type="checkbox"/> 6. 違建 <input type="checkbox"/> 7. 其他：_____				
居住狀態	<input type="checkbox"/> 1. 獨居（ <input type="checkbox"/> a. 老人 <input type="checkbox"/> b. 身障 <input type="checkbox"/> c. 兩老獨居） <input type="checkbox"/> 2. 與家人同住 <input type="checkbox"/> 3. 與朋友同住 <input type="checkbox"/> 4. 其他：_____				
家人陪伴狀態	<input type="checkbox"/> 1. 皆有家人陪伴 <input type="checkbox"/> 2. 白天僅案主一人住 <input type="checkbox"/> 3. 子女經常探視 <input type="checkbox"/> 4. 無子女或子女少來				

家庭支持情形	<input type="checkbox"/> 1. 親友可隨時協助 <input type="checkbox"/> 2. 定期給予協助 <input type="checkbox"/> 3. 必要時會予以協助 <input type="checkbox"/> 4. 無親友可協助		
家系圖與家庭生態圖			
5. 密集照顧評估摘要			
需求項目	<p>依表 2 評估狀況，本案是否有密集照顧之需求：</p> <p><input type="checkbox"/> 是，需求項目如下：</p> <p style="padding-left: 40px;"> <input type="checkbox"/> 1. 就醫服務及長期照顧 <input type="checkbox"/> 2. 家庭照顧 <input type="checkbox"/> 3. 心理支持 <input type="checkbox"/> 4. 經濟補助 <input type="checkbox"/> 5. 社會參與 <input type="checkbox"/> 6. 持續關係建立 <input type="checkbox"/> 7. 其他： </p> <p style="padding-left: 40px;">※ 詳細密集照顧計畫擬定，請接續填寫表 3。</p> <p><input type="checkbox"/> 否，說明：</p>		
評估摘要	1. 就醫服務及長期照顧 2. 家庭照顧 3. 心理狀態及政治暴力創傷表徵 4. 經濟 5. 社會參與 6. 服務關係 7. 其他		
6. 申請單位			
申請單位			
評估人員 (簽章)		主管 (簽章)	

表 2、需求項目

1. 就醫服務及長期照顧	
CMS 等級 (失能等級)	<input type="checkbox"/> 0. 無需求 <input type="checkbox"/> 1. 尚未評估 <input type="checkbox"/> 2. 第 1 級 <input type="checkbox"/> 3. 第 2 級 <input type="checkbox"/> 4. 第 3 級 <input type="checkbox"/> 5. 第 4 級 <input type="checkbox"/> 6. 第 5 級 <input type="checkbox"/> 7. 第 6 級 <input type="checkbox"/> 8. 第 7 級 <input type="checkbox"/> 9. 第 8 級
疾病情形	<input type="checkbox"/> 0. 無特殊疾病 <input type="checkbox"/> 1. 有慢病定期就醫 <input type="checkbox"/> 2. 有慢病未定期就醫 <input type="checkbox"/> 3. 有猝發性疾病 平日就診醫療機構：
疾病史	
生活日常 功能評估	1. 吃飯時需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 2. 從床上坐起或移位到椅子或輪椅需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 3. 上廁所過程需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 4. 洗臉洗手刷牙梳頭需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 5. 洗澡需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 6. 平地走動需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 7. 上下樓梯需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 8. 穿脫衣褲鞋襪需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 9. 小便控制需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要 10. 大便控制需要協助： <input type="checkbox"/> (01) 需要 <input type="checkbox"/> (02) 不需要
長照服務使用	是否有無用長照服務： <input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 是，服務使用起迄：__ 年 __ 月 __ 日～__ 年 __ 月 __ 日 若有使用，請接續填寫使用項目： 1. 照顧及專業服務 <input type="checkbox"/> (1) 居家服務（補助）-（ __ 天 / 週 __ 時 / 天 或 __ 天 / 月 __ 時 / 天） （自費）-（ __ 天 / 週 __ 時 / 天 或 __ 天 / 月 __ 時 / 天） <input type="checkbox"/> (2) 日間照顧中心（每週 __ 次 / 時）

	<input type="checkbox"/> (3) 家庭托顧 <input type="checkbox"/> (4) 專業服務（a. 物理治療每年 __ 次、b. 職能治療每年 __ 次、c. 語言治療每年 __ 次、d. 居家護理每年 __ 次、e. 居家醫療每年 __ 次、f. 居家營養每年 __ 次、g. 心理照顧每年 __ 次） 2. 喘息服務 <input type="checkbox"/> (5) 居家喘息 <input type="checkbox"/> (6) 機構喘息 <input type="checkbox"/> (7) 日間照顧中心喘息 <input type="checkbox"/> (8) 巷弄長照站臨托 3. 交通接送 <input type="checkbox"/> (9) 交通接送（ <input type="checkbox"/> a. 不定期、 <input type="checkbox"/> b. 每週叫車、 <input type="checkbox"/> c. 每月叫車） 4. 輔具補助 <input type="checkbox"/> (10) 輔具購買、租借（項目：__） <input type="checkbox"/> (11) 無障礙環境修繕（項目：__） 5. 其他 <input type="checkbox"/> (12) 失智共照中心或據點 <input type="checkbox"/> (13) 社區據點 <input type="checkbox"/> (14) 中低收入老人營養餐飲服務（每週 __ 次） <input type="checkbox"/> (15) 長照機構補助 <input type="checkbox"/> (16) 家庭照顧者支持服務據點 <input type="checkbox"/> (17) 原住民族地區社區整合型服務 <input type="checkbox"/> (18) 延伸出院準備服務 <input type="checkbox"/> (19) 其他：__
就醫服務及長期照顧需求摘述及補充說明	
2. 家庭照顧	
家庭照顧情形	照顧者：__（姓名／與受難者關係） 被照顧者：__（姓名／與受難者關係）

照顧負荷指標	<div><input type="checkbox"/> 1. 需照顧2人以上</div> <div><input type="checkbox"/> 2. 男性照顧者</div> <div><input type="checkbox"/> 3. 照顧者本身是病人</div> <div><input type="checkbox"/> 4. 照顧者有自殺意念</div> <div><input type="checkbox"/> 5. 想申請政府資源（救助身分、長照服務等）但不符合資格</div> <div><input type="checkbox"/> 6. 沒有照顧替手</div> <div><input type="checkbox"/> 7. 照顧精神疾病患者</div> <div><input type="checkbox"/> 8. 年紀大又要照顧</div> <div><input type="checkbox"/> 9. 照顧失智症者</div> <div><input type="checkbox"/> 10. 照顧者面臨外籍看護工空窗期</div> <div><input type="checkbox"/> 11. 照顧者有急性醫療需求</div> <div><input type="checkbox"/> 12. 照顧者為精神疾病患者或疑似有精神功能障礙者</div> <div><input type="checkbox"/> 13. 照顧者發生家暴情形</div> <div><input type="checkbox"/> 14. 無</div>
睡眠困難情形	<div><input type="checkbox"/> 1. 無睡眠困難</div> <div><input type="checkbox"/> 2. 有睡眠困難</div>
家庭照顧需求 摘述及補充說明	
3. 心理支持	
心理狀況 (情緒狀況)	<div><input type="checkbox"/> 1. 心理狀況穩定</div> <div><input type="checkbox"/> 2. 體弱或壓力大時會影響情緒</div> <div><input type="checkbox"/> 3. 有困擾，但未有診斷</div> <div><input type="checkbox"/> 4. 不穩，經診斷有精神疾患</div>
生活品質自評	<div><input type="checkbox"/> 1. 極不好</div> <div><input type="checkbox"/> 2. 不好</div> <div><input type="checkbox"/> 3. 中等程度好</div> <div><input type="checkbox"/> 4. 好</div> <div><input type="checkbox"/> 5. 極好</div> <div><input type="checkbox"/> 6. 不適用，原因：_____</div>
健康程度自評	<div><input type="checkbox"/> 1. 不滿意</div> <div><input type="checkbox"/> 2. 不滿意</div> <div><input type="checkbox"/> 3. 中等程度滿意</div> <div><input type="checkbox"/> 4. 滿意</div> <div><input type="checkbox"/> 5. 極滿意</div> <div><input type="checkbox"/> 6. 不適用：_____</div>
簡式健康量表	每一個人都會有心情變化的時候。過去一個星期裡，被服務者主觀感受中，是否曾有以下情形或感覺？【題項6為評估者依據訪視情境判斷】

簡式健康量表	<table><tr><th></th><th>題目</th><th>完全沒有</th><th>輕微</th><th>中等程度</th><th>厲害</th><th>非常厲害</th><th>不適用</th></tr><tr><td>1</td><td>睡眠困難</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>2</td><td>感覺緊張不安</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>3</td><td>覺得容易苦惱或動怒</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>4</td><td>感覺憂鬱、心情低落</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>5</td><td>覺得比不上別人</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>* 有自殺的想法 (不直接詢問，由評估者做整體判斷)</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>		題目	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害	不適用	1	睡眠困難	0	1	2	3	4	5	2	感覺緊張不安	0	1	2	3	4	5	3	覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4	5	4	感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4	5	5	覺得比不上別人	0	1	2	3	4	5	6	* 有自殺的想法 (不直接詢問，由評估者做整體判斷)	0	1	2	3	4	5
	題目	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害	不適用																																																		
1	睡眠困難	0	1	2	3	4	5																																																		
2	感覺緊張不安	0	1	2	3	4	5																																																		
3	覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4	5																																																		
4	感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4	5																																																		
5	覺得比不上別人	0	1	2	3	4	5																																																		
6	* 有自殺的想法 (不直接詢問，由評估者做整體判斷)	0	1	2	3	4	5																																																		
受難經驗的 創傷狀態	<p>以下是一些人們回應創傷或壓力生活事件後出現的問題，如評估人員初步判斷被服務者可能有創傷狀態，得視情形邀請被服務者自評或者代為填答以下問題（如係代為填答請註明於補充說明段）。</p> <table><tr><th>最近一個月以來……</th><th>完全沒有</th><th>少許</th><th>中度</th><th>相當多</th><th>極度</th></tr><tr><td>1. 出現不愉快的夢境，而夢境重現該經歷的部分或明顯與該經歷相關？</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>2. 有時強烈的影像或記憶進入你的心中，使你覺得該經歷在此時此地再次發生？</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>3. 迴避該經驗的內在提醒物？（容易使被服務者聯想起過去經驗的想法、感受或身體感覺）</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>4. 迴避該經驗的外在提醒物？（容易使被服務者聯想起過去經驗的人、地點、對話、事物、活動或情境）</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table>	最近一個月以來……	完全沒有	少許	中度	相當多	極度	1. 出現不愉快的夢境，而夢境重現該經歷的部分或明顯與該經歷相關？	0	1	2	3	4	2. 有時強烈的影像或記憶進入你的心中，使你覺得該經歷在此時此地再次發生？	0	1	2	3	4	3. 迴避該經驗的內在提醒物？（容易使被服務者聯想起過去經驗的想法、感受或身體感覺）	0	1	2	3	4	4. 迴避該經驗的外在提醒物？（容易使被服務者聯想起過去經驗的人、地點、對話、事物、活動或情境）	0	1	2	3	4																										
最近一個月以來……	完全沒有	少許	中度	相當多	極度																																																				
1. 出現不愉快的夢境，而夢境重現該經歷的部分或明顯與該經歷相關？	0	1	2	3	4																																																				
2. 有時強烈的影像或記憶進入你的心中，使你覺得該經歷在此時此地再次發生？	0	1	2	3	4																																																				
3. 迴避該經驗的內在提醒物？（容易使被服務者聯想起過去經驗的想法、感受或身體感覺）	0	1	2	3	4																																																				
4. 迴避該經驗的外在提醒物？（容易使被服務者聯想起過去經驗的人、地點、對話、事物、活動或情境）	0	1	2	3	4																																																				

國際創傷問卷
(International Trauma Questionnaire, ITQ)
第一部分

<p>受難經驗的創傷狀態</p> <p>國際創傷問卷 (International Trauma Questionnaire, ITQ) 第一部分</p>	最近一個月以來……	完全沒有	少許	中度	相當多	極度
	5. 處於「超級戒備」、警惕，或警戒的狀態？	0	1	2	3	4
	6. 感到提心吊膽或容易受驚？	0	1	2	3	4
	最近一個月中，以上症狀：					
	7. 影響你的人際關係或社交生活？	0	1	2	3	4
	8. 影響你的工作或工作能力？	0	1	2	3	4
	9. 影響你的生活任何其他重要部分？	0	1	2	3	4
	其他政治暴力創傷表徵：					
<p>是否曾經使用過心理諮商，或參與支持團體等相關服務？</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. 無使用</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有使用過</p> <p>當時是如何開始使用服務？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 主動尋求協助，尋求單位：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 有相關單位協助轉介連結服務</p> <p>轉介單位：_____；</p> <p>連結服務提供單位：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 其他：_____</p> <p>使用服務項目：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 一對一心理諮商</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 支持團體，辦理單位：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 固定團聚活動（紓壓），辦理單位：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 其他：_____</p>					
<p>心理支持需求摘述及補充說明</p>						
<p>4. 經濟補助</p>						
<p>經濟上是否感到困難</p>	<p><input type="checkbox"/> 1. 相當充裕而有餘 <input type="checkbox"/> 2. 大致夠用，不感覺欠缺</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 略有困難 <input type="checkbox"/> 4. 相當困難</p>					

經濟困難主要面向（複選）	<input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 因照顧而減少工作收入（兼職、無工作） <input type="checkbox"/> 2. 醫療費用龐大 <input type="checkbox"/> 3. 消耗品費用高 <input type="checkbox"/> 4. 須償還貸款 <input type="checkbox"/> 5. 需負擔除本人與被照顧者之外的生活費用 <input type="checkbox"/> 6. 房租 <input type="checkbox"/> 7. 聘僱看護 <input type="checkbox"/> 8. 機構自付額 <input type="checkbox"/> 9. 其他：_____
每月固定收入總額	新台幣約 _____ 元
被服務者經濟來源（複選）	<input type="checkbox"/> 1. 自己的工作收入 _____ <input type="checkbox"/> 2. 配偶的工作收入 <input type="checkbox"/> 3. 子女供給 _____ <input type="checkbox"/> 4. 其他親戚 _____ 供給 <input type="checkbox"/> 5. 存款 <input type="checkbox"/> 6. 自家或家族事業之收入 <input type="checkbox"/> 7. 租金或投資收入 _____ <input type="checkbox"/> 8. 農、林、漁、牧事業之收入 <input type="checkbox"/> 9. 退休金 _____ <input type="checkbox"/> 10. 保險金 <input type="checkbox"/> 11. 親友借貸 <input type="checkbox"/> 12. 其他：_____
經濟補助（複選）	<input type="checkbox"/> 0. 無 <input type="checkbox"/> 1. 身障者生活補助 _____ <input type="checkbox"/> 2. 中低收入老人生活津貼 _____ <input type="checkbox"/> 3. 農 / 漁津貼 _____ <input type="checkbox"/> 4. 健保補助 _____ <input type="checkbox"/> 5. 租金補貼 _____ <input type="checkbox"/> 6. 榮民院外就養金 _____ <input type="checkbox"/> 7. 老人年金 _____ <input type="checkbox"/> 8. 中低收入老人特照津貼 _____ <input type="checkbox"/> 9. 其他 _____
經濟需求摘述及補充說明	
5. 社會參與	
與鄰居互動狀況 / 社會參與（活動）狀況	<input type="checkbox"/> 1. 彼此互動良好 / 一定會參與 <input type="checkbox"/> 2. 碰面時會點頭招呼 / 很少參與 <input type="checkbox"/> 3. 無互動 / 幾乎不參與活動
住家附近是否有活動參與機會？	<input type="checkbox"/> 1. 有 <input type="checkbox"/> 2. 沒有 <input type="checkbox"/> 3. 不知道
被服務者是否有參加活動？	<input type="checkbox"/> 1. 有 <input type="checkbox"/> 2. 沒有；原因：_____ <input type="checkbox"/> 3. 其他：_____

(想) 參與活動類型為何？	<div><input type="checkbox"/> 1. 宗教活動（如廟會等）</div> <div><input type="checkbox"/> 2. 社區定點活動（如樂活補給站、健康促進活動等）</div> <div><input type="checkbox"/> 3. 節慶活動（如端午節、中秋節等）</div> <div><input type="checkbox"/> 4. 社交聯誼活動（如慶生、旅遊等）</div> <div><input type="checkbox"/> 5. 政治受難者團體活動</div> <div><input type="checkbox"/> 6. 學習新知與技能：_____</div> <div><input type="checkbox"/> 7. 其他【請說明】：_____</div>
生活上遇到困難或者有需要協助時，會找誰幫忙？	<div>請依重要性排序：最主要 _____ 次要 _____ 再次要 _____</div> <div>1. 自己</div> <div>2. 配偶或同居人</div> <div>3. 父母（含配偶或同居人的父母）</div> <div>4. 子女（含媳婦、女婿）</div> <div>5. 兄弟姊妹及其配偶或同居人</div> <div>6. 其他親戚</div> <div>7. 鄰居</div> <div>8. 同事、朋友</div> <div>9. 村里長</div> <div>10. 專業人員（如社工、護理師等）</div> <div>11. 看護</div> <div>12. 宗教團體</div> <div>13. 其他社團</div> <div>14. 難友</div> <div>15. 其他【請說明】：_____</div>
社會參與需求需求摘述及補充說明	
6. 服務關係	
服務關係建立情形摘述	
7. 其他需求	
其他需求摘述及補充說明	

附件四

促進轉型正義委員會

威權統治時期政治案件受難家庭照顧服務補（捐）助

密集照顧計畫申請表

被服務者姓名		案號			
1. 服務規劃					
(建議敘明計畫擬定的重要考量與工作重點。若為延續申請案，請說明前期計畫執行率與執行狀況。)					
需求項目	問題與需求	處遇計畫	備註		
就醫服務與長期照顧					
經濟補助					
心理支持					
(本表可依服務規劃自行增刪)					
2. 經費概算					
(1) 常態性按月補助					
項目	費用類別	單價	數量	三個月合計	附註
心理支持	服務費				
心理支持	交通費				
就醫服務與長期照顧	服務費				
就醫服務與長期照顧	耗材費				
總計					
(本表可依經費需求自行增刪)					

(2) 一次性補助			
項目	費用類別	費用	附註
心理支持	服務費		
心理支持	交通費		
就醫服務與長期照顧	服務費		
就醫服務與長期照顧	耗材費		
總計			
(本表可依經費需求自行增刪)			
申請單位			
個案管理人員 (簽章)		督導 / 主管 (簽章)	
(以下欄位申請單位毋需填寫)			
3. 在案管理單位建議			
在案管理單位			
承辦人		單位主管	
4. 審查會議建議			
建議等級	常態性補助：_____元 (3個月) <input type="checkbox"/> 1. 第 0.5 級 <input type="checkbox"/> 2. 第 1 級 <input type="checkbox"/> 3. 第 1.5 級 <input type="checkbox"/> 4. 第 2 級 <input type="checkbox"/> 5. 第 2.5 級 <input type="checkbox"/> 6. 第 3 級 <input type="checkbox"/> 7. 第 3.5 級 <input type="checkbox"/> 8. 第 4 級 <input type="checkbox"/> 9. 第 4.5 級 <input type="checkbox"/> 10. 第 5 級 <input type="checkbox"/> 11. 第 5.5 級 <input type="checkbox"/> 12. 第 6 級 一次性補助：_____元		
初審委員建議			
其他委員建議			
審查會日期	年 月 日		
促轉會承辦人		單位主管	

附件五

促進轉型正義委員會
威權統治時期政治案件受難家庭照顧服務補 (捐) 助
結案單

案號：_____

被服務者 姓名		開案 日期	年 月 日	結案 日期	年 月 日
執行單位			個案管理人員		
結案摘要	1. 被服務者照顧需求及計畫摘要： 2. 密集照顧核定等級： 3. 服務情形摘要：				
結案原因	一、結案類型： <input type="checkbox"/> 1. 被服務者死亡 <input type="checkbox"/> 2. 被服務者拒絕服務 <input type="checkbox"/> 3. 被服務者服務原因消失 二、結案摘要：				

聆聽與療癒之路：政治暴力創傷療癒服務工作手冊 = A
journey to healing / 王婉禎, 朱乃瑩, 何雪綾, 郭家明, 許琬琳, 彭
仁郁, 黃仲玄, 蔡昇倍, 魏瑄慧作; 王增勇總編輯. -- 初版. -- 臺
北市: 促進轉型正義委員會, 民 111.03

面; 公分

ISBN 978-986-5467-89-0 (平裝)

1.CST: 政治迫害 2.CST: 心理創傷 3.CST: 心理治療

571.99

111003519

書 名 | 聆聽與療癒之路——政治暴力創傷療癒服務工作手冊

發行人 | 葉虹靈

總編輯 | 王增勇

執行編輯 | 王婉禎、何雪綾

作者 | 王婉禎、朱乃瑩、何雪綾、郭家明、許琬琳、彭仁郁、黃仲玄、蔡昇倍、魏瑄慧

校閱 | 吳英璋、楊培珊

出版機關 | 促進轉型正義委員會

機關地址 | 台北市大安區安和路一段 129 號

電話 | (02)3707-3707

網址 | <https://www.tjc.gov.tw>

印刷製作 | 朱墨文化印刷事業有限公司

台北市中正區重慶南路一段 119 號

(02)2788-2000

出版年月 | 中華民國 111 年 03 月 版次: 初版 1 刷

定價 | 新台幣 250 元

※ 本書保留所有權利。未經促進轉型正義委員會同意或授權不得翻印

GPN: 1011100298

ISBN: 978-986-5467-89-0