



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# 探索三位數字電話線的使用： 預防資源

2024年7月



# 探索三位數字電話線在目標暴力和恐怖主義預防中的應用

## 美國和加拿大目前的研究和實踐綜述

**範圍與摘要：**本報告概述目前將目標暴力與恐怖主義防範 (TVTP) 資訊與實務整合至三位數呼叫專線 (例如 211 與 311 求助與資訊電話號碼，以及 911 與 988 緊急與危機支援專線) 的研究與規劃工作。目標受眾包括政府決策者、社區領袖、公共安全官員和公共衛生從業人員。本指南包含研究和計劃的簡短說明，這些研究和計劃主要由國土安全部 (DHS) 的科學與技術 (S&T) 局以及預防計劃與合作中心 (CP3) 的 TVTP 補助計劃所資助。此外，本指南還包括一個來自加拿大的範例，以展示這種做法在北美的興起。這些專案共同突顯了利用三位數來電線路進行 TVTP 的幾個重要機會，包括需要對來電線路接線員進行專門訓練，以識別受關注的個案；開發相關的轉介資訊，供來電線路接線員提供給來電者；對廣泛的第一回應者進行訓練，以確保他們瞭解與有針對性的暴力和恐怖主義相關的風險評估和管理選項；以及長期而言，進行市政規劃工作，以規劃當地資源、找出差距，並提供解決方案，以滿足受關注的個人的全方位介入需求。這些計畫也是將 TVTP 工作融入現有公共安全和社區福祉計畫的機會。

*免責聲明：以下報告僅供參考之用，舉例說明北美地區如何將有針對性的暴力和恐怖主義預防資訊與實務納入三位數撥打電話專線。請諮詢當地和各州的提供者，以取得有關特定地點的程式設計的最新、最時新資訊。參考文獻和正文中註明了獲得聯邦資助的計畫和研究。對非聯邦機構的引用僅為說明和舉例之目的，並不構成美國國土安全部或聯邦政府對該非聯邦機構的認可。*

**鳴謝：**Center for Prevention Programs and Partnerships 謹此鳴謝社區合作夥伴和專家，他們以利益團體的名義召開了會議，並在去年的各場會議中提供了反饋意見。

**術語：**在以下「預防資源」中，三位數字的求助專線是指為來電者提供資訊和轉介服務的呼叫專線，來電者可為自己或所關心的人尋求資源。求助專線有別於舉報專線，舉報專線的目的更為狹隘，即向執法機關舉報可疑活動。所有求助專線都提供某種程度的危機支援。

**定義目標暴力和恐怖主義：**有針對性的暴力和恐怖主義對所有社區都構成威脅。國土安全部將目標暴力定義為違反美國或美國任何州或分支機構的刑事法律，針對特定個人、團體或地點的預先暴力行為，不論其動機為何。有針對性的暴力涉及一定程度的計劃或預先確定的目標，例如個人、一群人或財產。<sup>1</sup> 恐怖主義涉及危害人類生命或可能破壞關鍵基礎設施或關鍵資源的刑事非法行為，其目的似乎是恐嚇或威脅平民；通過恐嚇或威脅影響政府政策；或通過大規模破壞、暗殺或綁架影響政府行為。

---

<sup>1</sup> 例如，請參閱《2024 年針對暴力和恐怖主義的撥款計劃的撥款機會通知》，  
[https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24\\_0415\\_cp3\\_tvtp-fy24-nofo.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf)。



**美國的三位數電話求助專線：**三位數電話求助專線將來電者引導至社區資源和援助。美國各地都有廣泛的求助專線基礎設施。211 於 2000 年被聯邦通訊委員會 (Federal Communications Commission, FCC) 指定為資訊與轉介服務電話，是一個遍佈全美 50 個州的電話專線，可將人們與當地的基本需求計劃資源 (如住房與就業資訊) 以及緊急資訊、災害救助和健康服務資訊聯繫起來。<sup>2</sup> 其他危機求助專線包括自殺與危機生命線 (Suicide and Crisis Lifeline)，這是一個由地方與州政府資助的危機中心所組成的網路，由物質濫用與心理健康服務管理局 (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA) 於 2005 年推出，並由非營利組織 Vibrant Emotional Health 負責管理。<sup>3</sup> 2022 年，原來的 1-800 號碼轉變為目前的三位數形式，即 988。如今，該專線透過電話、簡訊和聊天將來電者與訓練有素的危機顧問和資源聯繫起來，此外還提供退伍軍人危機專線。另一個例子是危機簡訊專線，這是一個全球性的非營利組織，提供全天候的簡訊式心理健康與危機支援。

越來越多的緊急服務和支援緊急服務的電話專線與其他機構合作，例如社會服務和行為健康服務，提供由警察和臨床醫師組成的共同應變計畫，協助陷入困境的人們。<sup>4</sup> 地方政府也可能營運其他三位數的電話專線，例如 311 非緊急求助專線<sup>5</sup> 或獨立的三位數醫療服務專線。<sup>6 7</sup>

也有非營利管理的美國呼叫專線可處理 TVTP。雖然這些直接與市政三位數電話專線掛鉤，但有些則提供轉介服務。總部位於美國的 Parents for Peace 和平 (Parents for Peace) 是一個非營利性的公共衛生組織，專注於賦予社區和家庭權力以預防針對性暴力。<sup>8</sup> 「月影」 (Moonshot) 是一個社會影響企業，專門處理暴力極端主義問題，該公司也與「危機文字專線」 (Crisis Text Line) 合作，提供全天候文字求助專線，為考慮使用暴力的個人提供危機輔導。<sup>9</sup>

**旁觀者報告和猶豫：**家人和朋友有時被稱為「親密旁觀者」，他們能夠注意到某人可能會走向暴力的警示跡象。然而，研究顯示，親密旁觀者可能會因為害怕惹上麻煩，或擔心受關注的人可能會發現打電話的人舉報了他們，而遲疑是否向執法部門舉報他們所關注的人。<sup>10</sup> 研究還顯示，受關注的個人可能會發現瀏覽 TVTP 資源具有挑戰性且令人不知所措，尤其是在決定是否舉報時

---

<sup>2</sup> 見 [211 | United Way Worldwide](#)

<sup>3</sup> 請參閱 <https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430>.

<sup>4</sup> Puntis S, Perfect D, Kirubarajan A, Bolton S, Davies F, Hayes A, Harriss E, Molodynski A. 警警心理健康“街頭”分流共同反應者模型的系統綜述。BMC精神病學。2018年8月15日；18(1)：256。Doi:10.1186/s12888-018-1836-2。項目編號：30111302；PMCID:PMC6094921。

<sup>5</sup> [使用 N11 代碼和其他簡稱撥號安排 | 聯邦通訊委員會 \(fcc.gov\)](#)

<sup>6</sup> [Info-Santé 811 | 魁北克政府 \(quebec.ca\)](#)

<sup>7</sup> 國土安全部科學與技術局，「文字功能守門員介入輔助熱線轉介系統政策與程序」，3。

<sup>8</sup> Parents for Peace 在 22 和 23 財政年度獲得 DHS CP3 補助金資助。

<sup>9</sup> Moonshot 在 20 財政年度獲得 DHS CP3 補助金資助。

<sup>10</sup> 國家心理健康委員會，“美國的大規模暴力：原因、影響和解決方案”，38。



。<sup>11 12</sup> 在兩項有關旁觀者舉報的研究中，受訪者表示希望有更多途徑獲取預防工具和資訊。<sup>13 14</sup> 總括而言，三位數字求助熱線可為親密的旁觀者提供匿名的第一步，幫助他們獲取相關和當地干預資源的資訊。

**將有針對性的暴力和恐怖主義預防整合到三位數字呼叫線路中：**少數三位數電話專線整合了暴力預防的支援服務；例如，費城的 211 專線提供衝突干預、青少年暴力預防的資源，以及暴力預防社區組織的轉介服務。洛杉磯的 211 LA 已將 TVTP 服務納入其求助熱線，以支援 LA-ROC（洛杉磯開放、復原社區）計畫。喬治亞州立大學配合由 DHS 科學與技術局支援的研究，協助 211 LA 實施政策與程序，將來電者轉介至目標暴力與恐怖主義預防資源。這項工作還包括對以文字為基礎的求助專線進行形成性評估，以及對該計劃的擴展進行流程評估。於 2022 年發表的最終報告指出了文字輔助專線轉介的機會與挑戰，本文件的結論將討論這些機會與挑戰。<sup>15</sup>

鑑於接線員必須處理來電者提出的各式各樣的疑慮（例如無家可歸、心理健康、恃強凌弱），這項研究強調了為來電線路接線員制定處理特定目標暴力和恐怖主義疑慮的協議的重要性。喬治亞州立大學所進行的研究建議以文字為基礎的選項，可根據來電者詢問的性質，協助將來電者引導至相關資源，並協助接線生更清楚區分危機與非危機個案。<sup>16</sup>

## 國土安全部針對暴力與恐怖主義 (TVTP) 撥款計劃處理三位數的電話線

**TVTP 補助金計畫概述：**國土安全部預防計畫與夥伴關係中心 (DHS Center for Prevention Programs and Partnership) 徵求針對暴力和恐怖主義預防的年度補助計畫申請。<sup>17</sup> 透過此公開補助計畫競賽，幾個成功的申請提出了結合三位數呼叫線路元素的計畫，在此簡要說明：

**佛羅里達州棕櫚灘縣 (Palm Beach County, Florida) (獎勵年度 21-23 及 23-25)：**棕櫚灘郡治安官辦公室 (Palm Beach County Sheriff's Office, PBSO) 與由社區利害關係人組成的跨領域、跨部門團體合作，創立了棕櫚灘郡學校與社區暴力預防專案 (Palm Beach County School and Community Violence Prevention Project)，並將該專案擴大為其 21 財政年度 TVTP 補助金的一部分。該專案旨在改善棕櫚灘縣大規模暴力預防能力的協調。縣 211 輔助專線（也接聽 988 自殺和危機生命線的來電）被納入這些更廣泛的工作中，包括棕櫚灘縣社區意識和外展項目 [Aware and Care](#)，以及為社區提供者提供培訓和技術援助。

<sup>11</sup> 薩拉·K·湯普森、米歇爾·格羅斯曼和保羅·托馬斯，“需求、權利和制度：越來越多的加拿大親密旁觀者報導暴力、恐怖主義和政治暴力激進化”，7。

<sup>12</sup> David P. Eisenman、Stevan Weine、Paul Thomas、Michele Grossman，“社區報告閾值：與當局分享有關恐怖主義和有針對性的暴力的資訊”，3。

<sup>13</sup> Elga Sikkens、Marion van San、Stijn Sieckelink、Micha de Winter，“父母對激進化的看法：定性研究。”

<sup>14</sup> 湯普森等人，“需求、權利和制度”，第7頁。

<sup>15</sup> [請參閱致電費城24小時暴力預防熱線|刑事司法辦公室|費都市](#)

<sup>16</sup> 佐治亞州立大學的完整報告存放在國土安全部，可應要求向公眾提供。

<sup>17</sup> [有針對性的暴力和恐怖主義預防申請人資助計畫申請人資源|國土安全部 \(dhs.gov\)](#)



PBSO 與來自郡 211 輔助專線和佛羅里達州東南部行為健康網路 (SEFBHN) 的專案合作夥伴取得了幾項重要成果。PBSO 聘請了兩 (2) 名獲得補助金資助的警探，以提高其威脅評估小組的能力；PBSO 的威脅評估小組會對可能在社區中犯下未來暴力行為的個人報告作出回應。PBSO 威脅評估小組的工作人員為 211 輔助專線的 32 名工作人員舉辦了四次訓練課程，讓他們掌握必要的知識，以辨識大規模暴力的潛在風險指標以及相關的介入和報告選項。超過 164 位社區成員和行為健康專業人士完成了旁觀者訓練，14 位人士獲得了在社區提供旁觀者訓練的認證。PBSO 的威脅評估小組將有潛在暴力風險的個人轉介給專案合作夥伴 SEFBHN，SEFBHN 是棕櫚灘縣行為健康照護服務的管理實體。SEFBHN 是以實證為基礎的做法，並提供照護協調，直接將個人連接到社區提供者。SEFBHN 在專案期間轉介了 75 名個人接受服務。最後，PBSO 現在與跨部門合作夥伴（包括執法單位和行為健康服務提供者）簽訂了諒解備忘錄，其中概述了角色和責任，進一步加強了合作和協調策略。

Palm Beach County School and Community Violence Prevention Project（棕櫚灘縣學校和社區暴力預防專案）計劃利用從 FY23 TVTP Grant Program（FY23 TVTP 補助專案）獲得的部分資金，擴大計劃範圍，以包括針對在通往暴力的道路上較早被識別的個人的核心干預措施。PBSO 將繼續與 SEFBHN、211-Helpline 以及新確定的專案合作夥伴（包括棕櫚灘縣醫療保健區）合作。這些努力是基於早期 TVTP 補助方案週期的經驗教訓，以及透過棕櫚灘郡 Aware and Care 專案與精神和行為健康提供者、211 熱線、SEFBHN 和社區建立的信任。

**南卡羅來納州查爾斯頓郡（第 22-24 獎勵年度）：**查爾斯頓縣透過訓練 463 名第一應變人員和心理健康專業人員對目標暴力和恐怖主義的認知和風險評估，致力於改善當地的預防能力。此共同訓練的目的在於建立共同的知識基礎、語言以及對有效預防目標性暴力的角色的了解。一個跨領域團隊正在指導這項工作，並讓其員工參與訓練。目前參與的機構包括當地執法機關、查爾斯頓縣緊急醫療服務 (EMS)、查爾斯頓縣綜合 911 中心、查爾斯頓多切斯特心理健康中心以及查爾斯頓中心（酒精和其他藥物濫用服務部）。Charleston 縣希望透過這項撥款，讓急救人員和臨床醫師具備以下能力：

1. 識別可能表現出目標暴力風險指標的行為健康客戶；
2. 對行為健康客戶進行評估，以確定存在的風險程度；
3. 實施安全計畫，提供高風險個人可能需要的適當照護和服務，以增加保護因素並減少風險因素。

此外，該補助金還包括對合作夥伴目前使用的協議和實踐進行評估，以確定目前的優勢和差距。Charleston County Consolidated Emergency Communications Center (911) 擔任這項跨領域工作的協調角色。該評估將為改進實施計劃提供資訊，以建立更強大的合作和轉介協議。這項工作建立在公共安全和心理健康提供者共同合作為個人提供最佳照護的強大地方歷史基礎上，同時也可確保執行者和整個社區的安全。

**華盛頓特區（獎勵年限 22-24 年）：**哥倫比亞特區的國土安全與緊急狀況管理局 (HSEMA) 致力於為所有居民提供一個安全且有保障的社區，方法是支援處理和預防針對性暴力的工作。HSEMA



建立了「保護哥倫比亞特區」計畫，這是一個全市性的多領域威脅評估和管理計畫，利用公共衛生方法來評估個人遭受暴力或嚴重傷害的風險、分享資訊以及協調資源和服務。<sup>18</sup> [Protect DC](#)

該計畫致力於對調度員和接線員實施行為威脅評估和管理訓練，並與城市現有的三位數呼叫線路轉接服務（如 311 和 911）建立協定，以協助來電者識別和報告顯示目標暴力的行為或通訊。該方案還旨在簡化可疑活動的舉報流程，確保迅速獲得威脅評估和管理資源，或在可能需要這些資源時提供轉介服務。

## 加拿大範例：

**魁北克 InfoSante：** 利用三位數字電話線來針對性預防暴力和恐怖主義的努力並非美國獨有。在加拿大魁北克，一個名為 InfoSante 的 811 電話專線提供免費且保密的求助專線，每週 7 天、每天 24 小時開放接聽電話。該專線提供所有人的健康諮詢與轉介服務、針對 0 到 17 歲兒童的兒科健康專線、社會心理與精神健康諮詢與轉介專線，以及最後針對等待家庭醫師的人的轉介專線。811 專線隸屬於衛生與社會服務部 (Ministry of Health and Social Services)，它與更廣泛的公共衛生、心理健康、社會與社區服務網絡相連，可支援預防工作。InfoSante、蒙特婁社會極端化小組 (Montreal Social Polarization team) 和加拿大防止激進化從業人員網路 (Canadian Practitioners Network for the Prevention of Radicalization, CPN-PREV) (CPN-PREV) 在接獲關心朋友和親人可能激進化至暴力的人士的來電後，建立了合作夥伴關係。蒙特婁極端化團隊會訓練 InfoSante 的社工，並確保他們能接觸到支援目標暴力和恐怖主義預防工作的各種合作夥伴。InfoSante 現在已列在 CPN-PREV 的合作夥伴名錄中，讓個人知道他們可以直接從 InfoSante 獲得轉介服務。

**結論：** 儘管將 TVTP 資訊整合至三位數呼叫專線是一種新興的做法，但北美的幾項計畫已報告將此資訊整合至現有呼叫專線協定的令人鼓舞的結果。對這些計畫的初步評估指出，為了達到效果，需要進行訓練、資源調配及意識提昇。同樣重要的是，我們必須承認，在 TVTP 的背景下，有關求助熱線有效性的研究十分有限。但是，在相鄰的危機預防領域中，研究顯示了積極的成果。例如，研究顯示三位數自殺預防求助專線有助於降低自殺風險。<sup>19</sup>

**機會：** 識別國家和地方層級的相關提供者，並將呼叫線路服務與這些提供者連接起來，是在現有三位數架構中建立 TVTP 協定的核心。喬治亞州立大學的研究小組在洛杉磯的工作中注意到，呼叫線操作員面臨的一個重大挑戰是對有針對性的暴力或恐怖主義特定預防服務的認知，例如為相關旁觀者提供的資源。<sup>20</sup> 三位數字呼叫專線面臨的另一項挑戰是社區的認知度和接受度，可透過當地合作夥伴的行銷活動和資訊分享來降低這一挑戰。三位數電話專線必須額外衡量隱私權問題，尤其是文字專線，以確保個人權利受到保護，同時適當地報告即將發生的暴力威脅。展望未來

<sup>18</sup> [TVTP受助者故事：哥倫比亞特區國土安全和應急管理局|國土安全部 \(dhs.gov\)](#)

<sup>19</sup> Kelly Mazzer, Megan O'Riordan, Alan Woodward和Debra Rickwood, “對用戶期望和危機支持服務結果的系統審查”，465。另見Gould, M.S., Lake, A.M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Munfakh, J.L., Wright, J.和McKeon, R. (2018), 《國家自殺預防生命線呼叫者的隨訪：呼叫者對護理的看法評估》。自殺生命威脅行為, 48:75-86. <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>

<sup>20</sup> 國土安全部科技部, “文字支持的看門人干預”, 4。



，發展機會包括擴大 911 和 988 等呼叫專線之間的協調，以確保經歷危機者的需求獲得適當資源的滿足。<sup>21</sup>

## 額外的資源：

### CP3 資料庫

國土安全部預防計畫與夥伴關係中心 (CP3) 提供資源，以預防和緩解有針對性的暴力和恐怖主義行為。資源包括全國性的工作人員支援、撥款資金，以及訓練和教育材料，以協助保持您所在州的安全。

區域預防協調員支援州和地方層級的目標暴力和恐怖主義預防工作。他們分享資訊、提供訓練，並協助可以參與預防工作的社區合作夥伴建立網路。若要瞭解更多資訊，請造訪 [www.dhs.gov/cp3](http://www.dhs.gov/cp3) 或與 CP3 區域預防協調員聯繫，請發送電子郵件至 [cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov)。

預防目標性暴力和恐怖主義補助金計畫為州、地方、部落和領地政府、非營利機構和高等教育機構提供資金，以建立或加強預防目標性暴力和恐怖主義的能力。如需瞭解更多資訊並申請，請造訪 [www.dhs.gov/tvtpgrants](http://www.dhs.gov/tvtpgrants) 或聯絡補助金團隊 [terrorismprevention@hq.dhs.gov](mailto:terrorismprevention@hq.dhs.gov)。

「預防資源搜尋器」提供有關所需資源的公開資訊，以協助準備和預防我們全國各地的目標性暴力和恐怖主義。該網站上的資源包括社區支援資源、資助機會、資訊分享平台、實證研究和訓練機會，以降低有針對性的暴力（包括以仇恨為基礎的有針對性暴力）的風險。瞭解更多資訊，請瀏覽 [預防資源搜尋器](#) | [國土安全部 \(dhs.gov\)](#)

---

<sup>21</sup> 參見 <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>; 有關擴大危機線之間協調的研究的更多資訊，請參閱 [促進988和911協調](#)，以確保及時和適當的心理健康危機應對|衛生事務。