



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# 使用三碼專線的探索 預防資源

2024 年 7 月



# 在預防針對性暴力與恐怖主義使用三碼專線的探索

## 綜合美國與加拿大當前研究與實踐

**範圍與摘要：**此份報告概述當前研究與計畫工作，整合預防針對性暴力與恐怖主義（TVTP）的訊息與三碼專線，例如211與311協助與訊息電話號碼，以及911與988緊急與危機支持專線。目標受眾是政府政策制定者、社區領導者、公共安全官員與公共衛生職業者。此份指導包括研究與計畫的簡述，主要是由國土安全局（DHS）科學與科技（S&T）董事會及預防計畫和合作中心（CP3）TVTP補助計畫提供補助款。其中包含一個來自加拿大的範例，顯示這個實踐在全北美的出現。這些計畫共同凸顯了利用三碼專線進行TVTP的幾個重要機會，包括需要對接線員進行專門訓練以辨別案子的重要性；接線員能提供給來電者的相關轉介訊息的發展；對急救人員的廣泛訓練以確保與針對性暴力與恐怖主義相關的風險評估與管理選項；以及長期來說，市政規劃工作旨在繪製當地資源圖、找出差距並提供解決方案，以滿足關注個人的全方位介入需求。這些計畫同時代表將TVTP整合至現有的公共安全與社區福祉計畫的機會。

*免責聲明：*以下報告僅供參考，旨在提供如何將預防針對性暴力與恐怖主義訊息與實踐在納入北美三碼專線的範例。請諮詢地方與州提供者，取得在特定地點關於計畫的最新訊息。獲得聯邦補助的計畫與研究標註在參考訊息內容裡。對非聯邦實體的引用僅供說明與範例之用，並不構成美國國土安全局或聯邦政府對任何非聯邦實體的認可。

**感謝：**預防計畫和合作中心衷心感謝社區夥伴與專家，他們作為利益共同體召集起來，並在去年各個會議上提供回饋。

**術語：**在以下預防資源內容中，三碼求助專線指為自己或他人尋求資源的來電者，提供資訊或轉介服務的專線。求助專線可能與舉報專線不同，後者更狹義地用於向執法部門報告可疑活動。所有求助專線都提供一定程度的危機支持。

**定義針對性暴力與恐怖主義：**針對性暴力與恐怖主義對所有社區造成威脅。DHS定義針對性暴力為對特定個人、團體或地點的預謀行為，不論動機為何，違反美國或任何州或美國轄區的刑法。針對性暴力包含一定程度的計畫或預先確定的目標，例如個人、群體或財產。這些行為似乎旨在恐嚇、脅迫或以其他方式影響立即行動目標以外的族群，或旨在引起公眾的不滿。<sup>1</sup> 恐怖主義包含任何涉及危害人類生命，或可能破壞關鍵基礎建設或關鍵資源的非法犯罪行為，旨在恐嚇或脅迫平民；利用恐嚇或脅迫影響政府政策；或透過大規模破壞、暗殺或綁架影響政府的行為。

**美國三碼電話專線：**三碼電話求助專線提供社區資源與協助給來電者。全美國有密集的求助專線基礎建設。由聯邦通訊委員會（FCC）於2000年指定做為資訊與轉介服務的211專線，用於全美50個州，為基本需求計畫提供地方資源給民眾，例如住房與就業資訊，以及急難資訊、救災與健康服務資訊。美國聯合勸募，支持211的非營利組織，表示該網路每年回應超過兩千萬起請求。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 見，例如，[補助機會通知，2024針對性暴力與恐怖主義補助計畫](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](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf)。

<sup>2</sup> 見211 | 美國聯合勸募 [<https://www.unitedway.org/our-impact/featured-programs/2-1-1>]。



其他危機求助專線，包括自殺與危機生命線，地方與州補助的危機生命線，由藥物濫用與精神衛生管理局（SAMHSA）於2005年發起並由非營利組織活力精神健康管理。<sup>3</sup> 在2022年，原本的1-800專線轉換成目前的三碼形式988。如今，這些專線透過電話、簡訊與聊天將來電者與受過訓練的顧問與資源連接起來，並另外提供退伍軍人的危機專線。另一個範例是危機簡訊專線，一個全球的非營利組織，全天候以簡訊提供精神健康與危機支持。

支持他們的緊急服務與電話專線與其他機關合作，例如社會服務與行為健康服務，提供包含警方與醫生的共同回應計畫給受苦的民眾。<sup>4</sup> 地方政府也可以經營其他三碼專線，像是311非緊急求助專線<sup>5</sup> 或健康獲取的獨立三碼服務專線。<sup>6</sup> 必要時，求助專線可以與緊急專線配合，例如911。<sup>7</sup>

也有由非營利組織管理處理TVTP的美國專線。雖然這些專線不直接與市級三碼專線有關聯，有些能提供轉介服務。美國的和平父母 (Parents for Peace)，一個公共衛生非營利組織，致力於增強社區和家庭的能力防止針對性的暴力，自2017年以來一直管理一條保密求助熱線，並於2023年獲得TVTP撥款，以支持熱線電話的擴展。<sup>8</sup> 登月計劃 (Moonshot)，一個處理極端暴力的社會衝擊事業，也與危機簡訊專線運營一個24/7的簡訊求助專線，為個人提供關於暴力的諮商。<sup>9</sup> 和平父母與登月計劃都得到聯邦補助款，支持他們在求助專線擴張外的TVTP工作。

**旁觀者報告和猶豫：**家人與朋友，通常被稱為是「親密的旁觀者」，能發現某人可能遭受到暴力的警告訊號。然而，研究發現親密的旁觀者對於舉報他們關心的某人給執法單位會有所遲疑，擔心他們會惹上麻煩，或是相關人員會發現來電者舉報他們。<sup>10</sup> 研究同時指出受關注的人對於找尋TVTP資源感到有挑戰與不知所措，尤其是當要判定是否要舉報時。<sup>11</sup> 一份2021年由國家司法研究院補助的研究報告發現，旁觀者傾向於親自或透過電話舉報，而不是利用網路的方式舉報。<sup>12</sup> 在兩份關於旁觀者的研究中，受訪者表示欲增加取得預防工具與訊息。<sup>13,14</sup> 兩者同時作用，三碼求助專線可以提供親密旁觀者首先以匿名的方式，幫助他們取得相關資訊與地方介入資源。

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

<sup>4</sup> S. 蓬蒂斯、D. 普菲特、A. 基魯巴拉詹、S. 波頓、F. 戴維斯、A. 海耶斯、E. 哈里斯、A. 莫洛丁斯基。對警察「街頭」心理健康的共同回應者模型的系統性回顧。BMC精神病學。2018年8月15日；18(1):256. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID: 30111302; PMCID: PMC6094921。

<sup>5</sup> [使用N11代碼與其他縮寫撥號合約書 | 聯邦通訊委員會\(fcc.gov\)](#)

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

<sup>7</sup> 國土安全局科學與科技董事會，「簡訊守門員介入求助專線轉介系統政策與程序」3。

<sup>8</sup> 和平父母於FY22與FY23獲得 DHS CP3補助。

<sup>9</sup> 登月計劃於FY20獲得 DHS CP3補助。

<sup>10</sup> 國家心理健康委員會，「在美國的大規模暴力：起因、影響、與解決方案」38。

<sup>11</sup> 莎拉K湯普森、麥可葛斯曼與保羅湯瑪斯，「需求、權利與系統：增加加拿大親密旁觀者報告激進化的暴力、恐怖主義與政治暴力」7。

<sup>12</sup> 大衛P艾森曼、史蒂芬偉恩、保羅湯瑪斯、麥可葛斯曼，「社區報告門檻：與恐怖主義及針對性暴力有關當局分享訊息」3。

<sup>13</sup> 愛加斯肯斯、馬里安凡尚、史蒂恩西克林克、米夏德溫特，「父母對激進化的看法：定性研究」。

<sup>14</sup> 湯普森等人「需要、權利與系統」7。



**整合預防針對性暴力與恐怖主義到三碼專線：**少數三碼專線已經整合支持服務至暴力預防；例如，費城的 211 專線提供的資源有衝突介入、預防青少年暴力與轉介至預防暴力社區組織。<sup>15</sup> 一些求助專線提供直接與TVTP相關的轉介與訊息服務。洛杉磯的211 LA專線將TVTP服務加至其求助專線，支持LA-ROC（洛杉磯開放、適應力社區）的倡議。協同由國安局科學與科技董事會支持的研究，喬治亞州立大學支持211 LA，執行轉介來電者至針對性暴力與恐怖主義預防的政策與程序。2022年發佈的最終報告辨別可發簡訊的求助專線轉介的機會與挑戰，這會在此份報告結論中討論。

研究強調發展接線員處理特定針對性暴力與恐怖主義擔憂的重要性，接線員必須處理來自來電者的各種擔憂（例如無家可歸、精神健康與霸凌）。由喬治亞州立大學進行的研究建議簡訊選項，根據詢問的本質，協助導引來電者到相關資源，並協助接線員更清楚分辨危機與非危機個案。<sup>16</sup>

## 國安局針對性暴力與恐怖主義（TVTP）補助計畫處理三碼來電專線

**TVTP補助計畫概觀：**國安局預防計畫和合作中心徵求處理預防針對性暴力與恐怖注意的年度補助計畫的申請。<sup>17</sup> 透過這個公共補助的競賽，一些成功的申請者提出結合三碼來電專線元素的編程，簡要描述如下：

**佛羅里達州棕櫚灘郡（受款年度21-23與21-25）：**棕櫚灘郡警長辦公室（PBSO）與多元學科及跨部門社區利益關係者合作，創建棕櫚灘郡學校與社區暴力預防計畫，並擴展該計畫作為FY21 TVTP補助的一部分。該計畫旨在改善棕櫚灘郡預防大規模暴力的協調能力。該郡的211求助專線，也接聽來自988自殺與危機生命線的電話，被納入更廣泛的工作包括覺醒與關懷棕櫚灘郡社區覺醒與外展計畫，以及給予社區供應者的訓練與技術協助。[Aware and Care Palm Beach County](#)

PBSO與郡211求助專線的計畫夥伴及佛羅里達東南區行為健康網路（SEFBHN）完成數個關鍵結果。PBSO用補助款聘僱兩(2)名警探，以提高威脅評估小組的能力；PBSO的威脅評估小組會對未來可能在社區犯下暴力行為的個人的舉報做出回應。PBSO的威脅評估小組工作人員為211求助專線32名工作人員進行四個訓練課程，教導他們必要的知識，辨別大規模暴力的潛在風險指標以及相關的介入與報告選項。超過164名社區會員與行為健康專家完成旁觀者訓練，且有14名個人認證合格可以在社區提供旁觀者訓練。PBSO的威脅評估小組轉介有潛在暴力風險的個人給計畫夥伴SEFBHN，棕櫚灘郡行為健康照護服務的管理實體。SEFBHN是一種基於證據的實踐並提供照護協調，將個人與社區提供者直接連結起來。SEFBHN在計畫期間轉介75名個人接受服務。最後，PBSO現在與包括執法人員與行為健康提供者在內的跨部門合作夥伴簽署了諒解備忘錄，其中概述了進一步加強合作和協調策略角色與責任。

利用 FY23 TVTP 補助計畫獲得的部分資金，棕櫚灘郡學校和社區暴力預防計畫欲擴大範圍，將針對早期發現的暴力途徑個人的回應者介入措施納入其中。PBSO將持續與SEFBHN、211求助專

<sup>15</sup> 見 [撥打城市24小時預防暴力熱線 | 刑事司法辦公室 | 費城市](#)

<sup>16</sup> 喬治亞州立大學的完整報告存放於國安局，經要求可提供給民眾檢閱。

<sup>17</sup> [預防針對性暴力與恐怖主義申請補助計畫申請資源 | 國土安全局 \(dhs.gov\)](#)



線與包括棕櫚灘郡健康照護區的新計畫夥伴進行合作。這些工作根據早期TCTP補助計畫週期的經驗，以及與精神及行為健康提供者、211求助專線、SEFBHN與棕櫚灘郡覺醒與照護計畫的社區建立的信任。

**南卡羅來納州查爾斯頓郡（受款年度22-24）**：透過訓練463名急救人員與精神健康專家對於針對性暴力與恐怖主義覺察與風險評估，查爾斯頓郡致力於改善地方預防能力。這種共享訓練旨在創建一個共同的知識庫、語言和對有效針對性的暴力預防的作用的理解。一個多元學科的團隊在引領此項工作，讓他們的工作人員參與訓練。目前參與其中的機關包括了地方執法人員、查爾斯頓郡緊急醫療服務（EMS）、查爾斯頓郡綜合911中心、查爾斯頓多切斯特精神健康中心、與查爾斯頓中心（酒精與其他藥物濫用服務部門）。透過此補助款，查爾斯頓郡旨在讓急救人員與醫療人員有能力：

1. 辨別可能出現針對性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，確定風險程度；
3. 執行安全計畫對有風險的個人提供適當的照護與服務，提高保護因素並降低風險因素。

此外，補助款包含合作夥伴用來確認當前的強項與缺口的現有程序與實踐評估。查爾斯頓郡綜合緊急聯絡中心（911）在這個多元學科工作中擔任協調角色。該項評估將為改進實施計畫提供訊息，建立更強力的合作與轉介程序。此項工作奠基於當地公共安全與精神健康提供者共同努力為個人提供最佳照護的悠久歷史，同時確保回應者與整個社區的安全。

**華盛頓特區（受款年度22-24）**：哥倫比亞特區的國土安全與緊急管理局（HSEMA）致力於透過支持處理與預防針對性暴力的工作，為所有居民提供安全可靠的社區。HSEMA [建立保護DC](#)，一項全市的多元學科威脅評估與管理計畫，利用公共健康法來評估個人的暴力或嚴重傷害的風險、分享訊息、與整合資源與服務。<sup>18</sup>

這項計畫正在努力為調度員與接線員實施行為威脅評估與管理訓練，並與市內現有的三碼來電專線，例如311與911，建立轉接服務協議，幫助來電者確認與報告出現針對性暴力的行為或溝通。該計畫同時旨在簡化可疑活動的舉報程序，確保快速取得可能需要的威脅評估與管理資源或轉介服務。

## 加拿大的範例：

**魁北克InfoSante**：利用三碼來電專線預防針對性暴力與恐怖主義的工作，並不專屬於美國。在加拿大魁北克省，一條稱為InfoSante的811來電專線，提供免費且保密的求助專線，全年無休（24/7）接聽電話。此專線為全民提供健康建議與轉介服務、0至17歲孩童的兒科健康專線、心理社

---

<sup>18</sup> [TVTP受款者的故事：哥倫比亞特區國土安全與緊急管理局 | 國土安全局 \(dhs.gov\)](#)



會與精神健康建議與轉介專線、以及最後為等待家庭醫生的民眾的轉介專線。811專線安置於健康與社會服務部，並連接到可支持預防工作更廣大的公共健康、精神健康、社會與社區服務網絡。InfoSante、蒙特婁社會極化團隊、與加拿大預防激進化從業者網絡（CPN-PREV）在接到擔憂朋友或所愛之人可能有激進暴力的來電者來電後形成合作。蒙特婁社會極化團隊訓練來自InfoSante的社會工作者，確保他們能接觸支持預防針對性暴力與恐怖主義工作的不同合作夥伴。InfoSante現在已被加入CPN-PREV的夥伴清單中，讓民眾知道他們可以從InfoSante直接取得轉介服務。

**結論：**雖然將TVTP訊息整合至三碼來電專線是新興的實踐，將這項資訊納入現有的專線協議，在北美已有一些計畫回報令人振奮的結果。這些計畫的初步評估表明，需要進行訓練、分配資源、與提高覺察工作，以產生影響力。同樣重要的是要承認，關於TVTP背景下求助專線有效性的研究是有限的。然而，在相近的危機預防領域，研究顯示正向的結果。例如，研究顯示三碼自殺預防求助專線，對於降低自殺風險是有利的。<sup>19</sup>

**機會：**在國家與地方等級確認相關提供者，並將這些提供者與來電專線服務連結，對於在現有CP3專線框架中建立TVTP協議是重要的。喬治亞州立大學研究團隊在洛杉磯的工作發現，專線接線員的重大挑戰是對針對性暴力或特定恐怖主義的預防服務的認識，例如為相關旁觀者提供的資源。<sup>20</sup> 另一個三碼專線面臨的挑戰是社區覺察與接受度，這可以透過行銷方案與地方合作夥伴分享訊息得到緩解。取得補助款、增加工作人員、與適當的人員訓練是需要考慮的額外挑戰。三碼來電專線也必須考慮隱私問題，尤其是簡訊專線，確保在適時舉報立即暴力威脅的同時保護民眾的權利。展望未來，發展的機會包括擴大911與988等專線間的協調，確保透過適當的資源滿足那些經歷危機的人的需求。<sup>21</sup>

## 額外資源：

### CP3資源

國土安全局預防計畫和合作中心（CP3）提供資源預防與緩解針對性暴力與恐怖主義的行為。資源包括全國工作人員的馳援、撥款補助、與幫助州安全的訓練與教育材料。

地區預防協調員在州與地方等級支援針對性暴力與恐怖主義預防工作。他們分享訊息、提供訓練、並幫助能參與預防的社區夥伴建立網路。欲了解更多，請參訪[www.dhs.gov/cp2](http://www.dhs.gov/cp2) 或聯絡CP3地區預防協調員，電子郵件[cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov)。

<sup>19</sup> 凱利馬澤爾、梅根歐里爾登、亞倫伍沃德、與黛博拉里克伍德，「系統性檢視危機支持服務使用者期待與結果」465。見M.S.高德、A.M. 萊克、H.加爾法維爾、M. 克萊曼、J. L. 蒙法赫、J. 萊特、與R. 麥基恩 (2018)，追蹤撥打全國自殺預防生命線的來電者：評估來電者對照顧的看法。自殺生命威脅行為，48: 75-86。 <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>

<sup>20</sup> DHS S&T，「簡訊守門員介入」4。

<sup>21</sup> 見<https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>；更多擴大危機專線間的協調研究，見[促進988與911協調確保即時且適當回應心理健康危機 | 衛生部門](#)



預防針對性暴力與恐怖主義補助計畫，提供補助款給州、地方、部落、與轄區政府、非營利組織與高等教育機構，以建立或加強預防針對性暴力與恐怖主義的能力。欲了解更多或申請，參訪 [www.dhs.gov/tvtpgrants](http://www.dhs.gov/tvtpgrants) 或聯絡補助團隊 [terrorismprevention@hq.dhs.gov](mailto:terrorismprevention@hq.dhs.gov)。

預防資源搜尋器在全國提供準備與預防針對性暴力與恐怖主義所需的資源的公眾訊息。網站上的資源包括社區支持資源、補助機會、訊息分享平台、證據基礎研究、與訓練機會，降低針對性暴力的風險，包括基於仇恨的針對性暴力。欲了解更多，請參訪 [預防資源搜尋器 | 國土安全局 \(dhs.gov\)](#)。