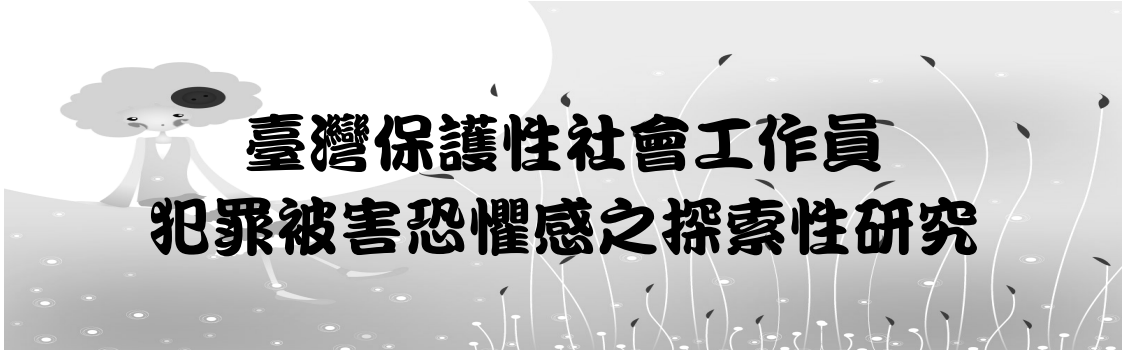

臺灣保護性社會工作員犯罪被害恐懼感之探索性研究

羅鼎程

壹、前言

我國於 1996 年公布施行家庭暴力防治法（以下簡稱家暴法），正式將家庭暴力行爲「犯罪化」（criminalization），改變以往「法不入家門」、「清官難斷家務事」的價值思維。同時，對於從事家暴業務的保護性社會工作員（以下簡稱保護性社工）也有專門的法律依據，定位其角色義務與工作內容，賦予其一定程度的公權力，使其能有效處遇各類複雜的家暴議題。

然而，曾華源、白倩如等（2010）卻指出，國內保護性社工在執行兒少保護緊急安置、受暴婦女緊急庇護、保護令陪同出庭等，常會面臨家暴相對人的言語挑釁、怒罵、恐嚇，甚至威脅其生命安全等情況。

同時，陳麗欣（2002）針對國內社會工作員人身安全的相關研究也指出，社會工作員在過往的實務經驗中，最常遭遇語言的汙辱（41.7%），其次是口語的威脅（36.8%），雖然實際肢體被害比率不高，但是被害恐懼感相對於被害經驗，更令社會工作員感到恐懼。

再則，徐雅嵐（2009）的研究亦指出，國內從事高風險業務的社會工作員有81.8%曾遭受過某種型式的暴力行爲，44%曾經驗到多種形式的暴力，更有 72%經驗到一次以上的暴力行爲，其中，心理傷害佔 80.6%、身體傷害佔 16.4%，最常發生的地點在「辦公處所」。顯見受服務對象的暴力威脅並非偶發事件，高風險領域社會工作者確實面臨受服務對象各種的暴力威脅。

因此，國內保護性社工在處遇的過程中，勢必因面對家暴相對人各式的暴力威脅，進而產生焦慮、畏懼和害怕等被害恐懼的感受。

Clarke（1997）認爲，犯罪被害恐懼感（fear of crime）係指「人們對其所知覺到的潛在傷害與危險情境，產生的一種情緒反應」。而 Skogan（1987）認爲，犯罪被害恐懼感是指「對於成爲被害的一種焦慮與擔心」。此外，Lavrakas 和 Lewis（1980）

認爲，犯罪被害恐懼係指個人對受到犯罪傷害的害怕程度，包括直接被害（direct victimization）；也包括間接聽聞他人的受害事件而感到害怕，即間接被害（indirect victimization）。換言之，保護性社工在執行緊急處遇時，面對家暴相對人各種的言語羞辱、威脅恐嚇、精神騷擾，甚至肢體暴力，進而畏懼自身也將成爲犯罪被害者的負面情緒感受，即爲犯罪被害恐懼感。

而 Yin（1980）指出，犯罪被害恐懼感會增加個人的心理壓力與焦慮，造成身心疾病的情況外，也可能改變個人的思維模式，例如：在安全的環境裡，胡思亂想，放大其焦慮與恐懼的感受。Smith（1986）也指出，犯罪被害恐懼感會嚴重擾亂個人的生活品質，並且對個人的心理造成困擾，產生不信任、多疑等心理疾病問題。Liska 和 Baccaglini（1990）亦指出，犯罪被害恐懼感一旦形成壓力後，會對個人生理功能造成傷害，甚至造成無能力感（incapacitation）。另外，Mcandrew 和 Macandrew（1993）也指出，長期處在犯罪被害恐懼感之下，會使個人生理的荷爾蒙濃度改變、腎上腺皮脂減少，並且使淋巴細胞的活動降低，導致腦部機制的永久改變。由此可知，長期處在犯罪被害恐懼感的情況下，不但會造成個人心理上的焦慮與壓力，影響其生活品質，甚至會造成生理機制的負面影響。所以，國內的保護性社工，在必須長期處於犯罪被害恐懼感的情況下，如果自身或外在環境無法有效處理與因應其恐懼感，勢必會對其生理與心理產生莫大的傷害。

目前，國內對於社工員犯罪被害恐懼感的相關研究非常不足，僅有陳麗欣（2002）、張紀薇（2008）兩篇量化研究的論文，描述國內部分領域社工員犯罪被害恐懼感的概況，而缺乏針對保護性社工犯罪被害恐懼感的相關研究，但保護性社工在處遇的過程中，卻是最容易遭受到各種負面的情緒，進而產生各種犯罪被害恐懼感。所以，筆者希望針對國內保護性社工的犯罪被害恐懼感進行探索性的研究，以釐清國內保護性社工在執行處遇時，實際面臨的犯罪被害恐懼感之樣態爲何？自身如何看待與處理？調適方式爲何？期待任職單位機關給予的幫助爲何等？希冀此研究結果能給予國內保護性社工、各地家庭暴力暨性侵害防治中心參考，以減輕國內保護性社工犯罪被害恐懼感，維護其心理與生理健康狀態。

貳、文獻探討

一、臺灣保護性社工與保護性業務

本研究指稱的保護性社工係指各地方政府現有納編的社工人員以及依「行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法」、「聘用人員聘用條例」、「臨時約用人員僱用要點」、「派用人員派用條例」爲約僱、聘用、約用、派用之社工員，以及依公務人員任用法第 8 條，包括：考試及格、銓敘及格、升等及格任用之公務員。此外，承接地方政府保護性業務委託案之民間單位第一線社工員，也包括在內。

而保護性社工員的工作內容定義係依

內政部 2011 年修正的「保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準」(全國法規資料庫，2014)，保護性社工人員係指辦理下列事項者：

1.依據兒童及少年福利與權益保障法第 53 條、第 56 條、第 57 條及第 64 條規定，辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護及後續輔導處遇之個案直接服務工作。

2.依據兒童及少年性交易防制條例相關規定，辦理救援及安置保護等個案直接服務工作。

3.依據家庭暴力防治法第 8 條規定，提供家庭暴力事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商。

4.依據性侵害犯罪防治法第 6 條規定，提供性侵害事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援；協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。

5.依據老人福利法第 41 條及第 43 條規定，提供老人短期保護、安置、訪視調查及個案輔導處遇之直接服務工作。

6.依據身心障礙者權益保障法第 76 條、第 77 條、第 78 條及第 80 條規定，辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護、庇護安置及後續輔導處遇之直接服務工作。

7.執行保護性工作的業務比例占所有工作業務的 50%以上。

由上述可知，保護性業務的類型包括：兒少保護、婚姻暴力、老人保護、身障保護、其他家虐等，服務內容包括：受理各類的通報案件、24 小時電話專線服務、被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置、轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導調查處理等之個案直接服務工作。換言之，目前國內的保護性業務範圍廣且非常細瑣與繁雜，保護性社工的處遇重點，除了需要確保與維繫案主的人身安全之外，亦包含對各類型的家暴相對人進行輔導。然而，保護性社工與家暴相對人的立場往往是對立的，工作處遇的過程中，難以避免受到家暴相對人各式挑釁、怒罵、騷擾與恐嚇等暴力威脅，對保護性社工的身心都將是極大的考驗與負荷。

二、臺灣保護性社工人身安全的相關報導與研究

國內保護性社工在處遇的過程中，因與家暴相對人的關係往往是「敵對的」，且必須與家暴相對人有所接觸，所以，使得保護性社工時常會受到家暴相對人各種報復與攻擊（邱貴玲，2001；廖雪貞、杜瑛秋，2001；劉蕙雯，1998）。

例如：2007 年，某縣市家暴相對人不滿主責的保護性社工，憤而潑糞於該保護性社工的座車上；2008 年，中部某保護性社工於家訪時，險被正在觀看 A 片的案父

性侵，幸好案母及時搶救，案父才性侵未遂，但社工深受創傷，需長期接受心理輔導；2009 年，某縣市家暴相對人不滿保護性社工緊急安置個案，誣告該名保護性社工性侵害，檢警兩度勘驗社工下體特徵，證明相對人誣告，將她起訴，而社工被控性侵部分，罪證不足不起訴，但社工在過程中受到的侮辱、創傷，卻是一時之間難以修復的（聯合知識庫，2014）。

國內從事高危險風險業務的社工，在處遇過程中，因遭到受服務對象口語威脅、精神騷擾，甚至肢體暴力的傷害後，心理面所產生的犯罪被害恐懼感更是常見的情況（陳麗欣，2002；張紀薇，2009）。尤其對於從事兒少保護、家庭暴力及性侵害個案服務的社工人員，除了案件量暴增且質量沈重外，還經常必須面對相對人的威脅，人身安全存在一定程度的危險與顧慮（陳圭如，2005）。

徐雅嵐（2008）的研究指出，國內處於高風險工作環境中的社工，在工作生涯中，有 8 成遭受過心理傷害、近 2 成遭受過身體傷害，另有 7 成以上經歷過多次的暴力經驗，顯見社工經常性的遭受到各種暴力型式的傷害。

蔡佳蓉、潘淑滿（2010）的研究也指出，家暴社工會遭受到相對人的語言暴力威脅、眼神挑釁，甚至是直接肢體暴力。在遭受暴力事件威脅之後，對家暴社工的情緒產生巨大衝擊，擔心害怕的情緒往往會持續一段時間，部分受訪者會出現是否繼續從事社會工作的念頭。

黃彥宜（2008）的研究亦指出，公部門從事保護性業務的一線社工多為女性，其職業身份加上性別與父權科層體制等因素交互影響，使得社工經常隱忍她們遭到攻擊或暴力，因覺得向社工督導、上級長官反映也沒用，使得他們在處遇案件遭受案主暴力威脅時，承受更大的心理壓力與焦慮。

因此，保護性社工在處遇的過程中，不僅會受到家暴相對人的威脅恐嚇、精神暴力、肢體暴力、誣告、性侵害或其它的暴力傷害，甚至因為職業身份、性別、父權科層體制等因素，而必須隱忍遭受到相對人的各種暴力威脅。致使，保護性社工只能消極地調適自身面對這些負面的情緒，產生犯罪被害恐懼感。

三、犯罪被害恐懼感的相關理論

歐美國家於 1970 年代起，逐漸重視犯罪被害者的權益保障，致使當時在犯罪學領域的研究論文，轉而以被害現象為探討的焦點。而當時在犯罪被害恐懼學的解釋模式與研究上，多立基於被害模式（the victimization model），多以犯罪被害相關理論進一步探討犯罪被害恐懼感（許春金，2007）。之後，經過許多研究的反覆驗證，近年來，犯罪被害恐懼相關模式大多植基以四種理論做為詮釋，分別為「符號互動論」、「無規範假設」、「一般機會理論」、「集體安全理論」（邱淑蘋，2002）。本研究整理說明如下：

(一)符號互動論

符號互動論主張人與人之間的互動，

是以「符號」爲媒介的間接溝通方式，關注於個人與社會的互動、並主張個人與這個社會的互動均爲動態的過程，而非靜態結構（蔡文輝，1994）。符號互動論在解釋犯罪被害恐懼感時，認爲人們對於事物的行爲，是根據事物所賦予的意義而產生，而意義則是社會互動中形成（謝靜琪，2000）。換言之，一個人是否會對某種犯罪存有恐懼感，必須先確定該犯罪對此人的意義，例如：在暗巷單獨行走的個人會根據一切可收集的訊息資料，包括：週遭是否有建築物、是否有人跟蹤、是否有怪聲音、是否有光線等一連串的闡釋過程，使得「獨行暗巷」的危險產生意義；一位保護性社工在與家暴相對人會談的過程中，該名家暴相對人不斷對社工咆哮、怒罵、威脅恐嚇，且經社工的評估，該名家暴相對人有易怒、情緒控管、隨意出手傷人等特性，則該名社工就會產生犯罪被害恐懼感。

(二)無規範假設

無規範假設理論著重討論社區環境、社區結構、以及社會制裁力量等現象，當居住在當地的民眾，認知或感受到所居住的社區是無秩序的狀態時，其不安與害怕犯罪的恐懼感會升高（候崇文，1995）。同時，此理論認爲，某些地方區域被社會大眾視爲是犯罪的溫床，並不是單純因爲此區城曾發生過犯罪事件，而是因爲此區城可能擁有一些被社會大眾刻板印象認爲的「犯罪的標識」，例如：遊民、醉漢、廢棄物、特種行業林立等特徵，間接顯示該地區無規範的情況，進而提高個人的犯罪被害恐懼知覺（郭靜琪，2000）。

(三)犯罪機會理論

又可稱爲日常活動理論，此理論係以「犯罪機會」爲建構中心的巨觀犯罪理論，該理論認爲一個有能力及動機的可能加害人，與合適的標的物接觸而在監控缺乏的情況下，有了犯罪機會而發生了犯罪被害事件（許春金，2007）。而犯罪機會的變化，受到三個變項影響，以下分別說明之（Cohen & Felson, 1979）：

1.合適標的物（suitable targets）的存在，例如：一位女性保護性社工獨自與家暴相對人會談，該名社工就變成家暴相對人犯罪的合適標的物。

2.有能力之監控者（capable guardian）的不存在，例如：會談的地點選在案家，缺乏保全系統、無監視器、屋內無其它人等，如果該名社工被家暴相對人攻擊，沒有其它人可以給予救援或幫助。

3.有動機及能力之犯罪者（motivated offender），例如：身材高大的家暴相對人，有反社會人格、邊緣性人格等，其思想僵化、易怒、會隨意出手傷人等。

此外，在犯罪被害恐懼感的相關研究中，有數種知覺因素可用於判斷自我被害的可能性與解釋犯罪被害恐懼的產生（Farrell & Bannister et al, 2000）：

1.吸引因素

係指犯罪的產生，端視犯罪者如何看待被害者或被害者個人特質是否爲有成爲犯罪吸引力的目標。例如：女性保護性社

工獨自與異性戀的性侵害加害人會談時，女性特質就可能變成該名性侵害加害人再次犯案的吸引因素。

2.被害感受因素

係指個人認爲他人、特定群體或情境易於犯罪的刻板印象。例如：女性保護性社工從通報的資料中，得知家內亂倫的案父平日失業在家，有在家看色情影片的習慣，如果該名社工必須單獨前去家訪案父，心中就會產生恐懼感，擔心自身也會被案父性侵。

3.自我效能因素

係指當個人被他人威脅或攻擊時，自身覺得能控制的場面或自救能力。例如：保護性社工家訪家暴相對人時，只站在門口與該名相對人會談，而不進入案家，對於該名社工而言，如果相對人突然攻擊，便可以立刻逃離危險。而這個理論模型有助於解釋，何以低被害者，有時會出現高度的犯罪被害恐懼感。

(四)集體安全理論

集體安全理論認爲，個人因恐懼感而採取制度外的自我保護方式，雖然社會秩序主要由執法機構負責維護，但是，當政府無法遏阻日益嚴重的犯罪問題時，民眾就會放棄制度化的管道，尋求各種個人的方法，以保護自己，例如：聘請私人保全、擁槍自重等（許春金，2007）。換言之，個人會嘗試藉由自己力量解決問題。因此，這幾年非常多以「集體安全模式」理論研究，檢視民眾對警察、法院的信任程度與民眾恐懼被害程度的關連。

由於，本研究主要是探討國內保護性社工的犯罪被害恐懼感，並非要探究保護性社工對於目前警察、法院的信任程度，也非要探究保護性社工任職單位或社區環境安全概況，故本研究只採用與契合研究目的之符號互動理論、犯罪機會理論模式作爲研究分析的理論架構。

四、犯罪被害恐懼感的相關研究與影響因素

犯罪被害恐懼感是立基於犯罪學的概念，也是犯罪預防的重要參考指標。近年來，國內外有關犯罪被害恐懼感的研究，多以無形恐懼感或具體恐懼感作爲研究的焦點（邱逸華，1999；謝靜琪，2000；林文卿，2001；張紀薇，2008）。

「無形恐懼感」（formless fear）係指個人對於鄰里或居住地區的安全知覺，其被看作一種恐懼感之情感面的測量（effective measure of fear）。因此，過往在犯罪學的相關研究設計上，大多會詢問受試者於夜間單獨走在居住區域附近時所感受之安全程度；「有形恐懼感」（concrete fear）則是評估自己或親人成爲特定犯罪被害人之可能性或恐懼程度，又被稱爲「具體恐懼感」，在研究設計上，大多以「認知」作爲測量的指標（Fattah & Sacco, 1990; Kennedy & Silverman, 1985）。本研究之目的，在於探討臺灣保護性社工在處遇時，擔心或恐懼自身被受服務對象傷害或攻擊的情況，故本研究是探討臺灣保護性社工在處遇時的有形具體恐懼感。

國內外許多犯罪學的相關研究，都將

測量犯罪被害風險誤用成測量犯罪被害恐懼感，但是，評估自己爲高被害風險，不一定會有較高的恐懼感（Ferraro & Lagrange, 1987）。換言之，恐懼（fear）是一種情緒反應，而風險知覺（perceived risk）則是一種認知判斷（Ferraro, 1995）。所以，恐懼與風險知覺兩者是不同的，不應混爲一談。目前國內已有非常多關於社工人員風險知覺的相關研究（劉淑莉，2007；汪淑媛，2008；張如杏，2008；徐雅嵐，2009；呂寶靜，2010），但尚缺乏關於社工員犯罪被害恐懼感的相關研究。

另外，國內外犯罪被害恐懼感的相關量化研究都證實，影響個人犯罪被害恐懼感的因素很多，包括年齡、性別、教育程度、社經地位與被害經驗等特質（Box & Hale et al, 1988; Krannich & Greider, 1989; Ferraro, 1995; Hale, 1996; May & Dunaway, 2000）。本研究整理說明如下：

(一)年齡

大多數的研究都證實，年齡與被害恐懼感有關連，而不同年齡對於不同犯罪類型有不同的恐懼（Chadee & Ditton, 2003；陳玉書，2003）。

(二)性別

相較於男性，女性因生理結構上的特質，自覺身體的弱點，而感受到較高的犯罪被害恐懼感（Warr, 1984; Ferraro, 1995; May, 1997；陳玉書，2003）。

(三)教育程度

教育程度越高，使得當事人更注重犯罪的威脅，故高教育程度者，對於具體犯罪恐懼較高，而低教育者，處於無定型的恐懼狀態（Trojanowicz & Bucqueroux, 1990）。

(四)社經地位

在社經地位的部分，從犯罪被害恐懼感理論模式的驗證中，社經地位與犯罪被害恐懼感皆有負相關存在，並達顯著水準，意即社經地位越低者，越擔心或恐懼自己會從爲犯罪被害者（Taylor & Hale, 1986）。此外，低收入者，由於他們缺乏能力來保護自己，因此可能產生焦慮，擔心自己成爲犯罪被害者（Hale, 1996）。

(五)個人被害經驗

在個人經驗的部分，個人直接被害與間接被害經驗和被害恐懼感呈正相關（May & Dunaway, 2000; Lagarnge & Ferraro, 1989）。同時，個人對於犯罪嚴重性的知覺和犯罪被害恐懼也呈正相關（Box & Hill etc, 1988; Simth & Hill, 1991）

(六)監控的環境

失序的行爲也是造成被害恐懼感的因素，而所謂失序行爲可區分爲物理環境與社會環境的失序。物理環境失序指廢墟或年久失修的房舍、破敗門窗、廢棄車輛等；社會環境失序即指其行爲有干擾他人生活之虞者，如遊民、乞丐、醉漢等。物理環境與社會環境的失序，並非會立即性產生

暴力或犯罪的行為，但卻會令人心生畏懼，如果該環境又缺少監控的機制（監視器、警察局、保全等），個人就會擔心自己隨時可能變為犯罪被害者（Wilson & Kelling, 1982）。另外，「安全的監控環境」，亦即場所是否鄰近警察局，也是影響個人犯罪被害恐懼感的關鍵因素（陳淑娟，2005；張紀薇，2008）。

（七）自我控制的能力

意指個人對於自身可能受到的攻擊、恐嚇、傷害等，自身知覺或認為能掌控的程度，考量的重點包括個人自身和對方的能力。換言之，人在遇到攻擊威脅時，若有自信能控制場面，則會降低所感受到的恐懼感，但是，如果個人覺得自己沒有能力可以脫離攻擊，那麼恐懼感就會升高(Van & Van, 1989）。

綜合上述，犯罪被害恐懼感與風險知覺兩者是不同的，不應混為一談。目前國內已有非常多關於社工人員風險知覺的相關研究，但缺乏犯罪被害恐懼感的相關研究。由於，本研究之目的是在探討國內保護性社工在處遇個案時，是否會擔心或恐懼被個案攻擊或傷害，而評估自身是否會成為特定類型受害者之可能，就是所謂的「具體恐懼感」，因此，本研究主要是在探討國內保護性社工在處遇個案時的具體恐懼感。另外，從國內外的相關研究可知，影響個人犯罪被害恐懼感的因素包括性別、年齡、教育程度、社經地位、個人被害經驗、監控的環境、自我控制能力等七大項，此七大項皆列入研究抽樣和研究問題的設計，以確保此研究的信度與效度。

參、研究設計與分析

本研究目的在於瞭解臺灣保護性社工的犯罪被害恐懼感。由於，目前國內針對社工員犯罪被害恐懼感的研究，在研究方法上皆為量化研究，其研究結果多為描述國內部分領域社工員犯罪被害恐懼感的概況，在研究限制部分，皆建議未來的研究者可採質性研究的方式，針對個別職務領域的社工員，深入瞭解哪些情境或因素會對其的犯罪被害恐懼感有所影響，方可建制更完善的制度加以改善與保障（陳麗欣，2002；張紀薇，2008）。所以，本研究透過質性研究的「深入訪談」，以「半結構訪談」方式進行，避免受訪者因結構性或非結構性的訪談方式，使訪談過程中感到不自在或失焦。在抽樣方法上，本研究採取立意抽樣的方式，以獲得「深度」、「多元社會現實之廣度」，在資料蒐集時，當研究者反覆聽到重複的經驗時，即代表「資料飽合」，也代表資源蒐集的工作結束（簡春安，鄒平儀，1998）。

另外，由文獻探討可知，性別、年齡、社經地位、教育程度、個人被害經驗、監控環境、自我控制能力等，對於個人的犯罪被害恐懼感皆有顯著的影響（陳玉書，2004; Simth & Hill, 1991; Trojanowicz & Bucqueroux, 1990; Van & Van, 1989; Box & Hill et al, 1988; Krannich & Greider, 1989; Wilson & Kelling, 1985）。所以，為考量研究之信度與效度，本研究在立意抽樣的選

取上，僅以性別、年齡、社經地位、教育程度、個人被害經驗相類似的國內保護性社工爲研究樣本。同時，由於安全監控環境程度與個人犯罪被害恐懼感呈負相關，當安全監控環境程度越高，個人的犯罪被害恐懼感會越低（陳淑娟，2005；張紀薇，2008）。而國內某些縣市的家庭暴力暨性侵害防治中心位處於警政機構之內，其環境監控程度相較其它縣市高出許多，恐對於任職於該單位的保護性社工之犯罪被害恐懼感有顯著影響，如納入其爲本研究樣本，將干擾本研究的信度與效度。所以，本研究立意抽樣的設立原則包括：

1.在國內從事保護性業務 3 年以上的女性保護社工員。

2.年齡介於 25 歲至 30 歲之間。

3.擁有大專校院社會工作學士以上學歷。

4.在實務經驗中，曾被受服對象（案主、案家親屬、相對人）言語威脅恐嚇、精神騷擾、肢體攻擊。

5.認知上曾擔憂會被受服務對象攻擊或傷害。

6.任職的機構或單位不位在警政機關辦公廳舍之內。

本研究於 2014 年 3 月份，透過網站公開招募研究對象，刊登時間爲 1 個月，共有 8 位自願者回覆，但事後有 1 位自願者因時間因素無法配合受訪，故最後選取 7 位受訪者爲研考樣本，其任職所在地分別爲花蓮縣、雲林縣、臺北市、新竹市、臺中市、高雄市、屏東縣（表 2），年齡範圍界於 25 歲至 30 歲、保護性社工的年資 3 年至 7 年，訪談時間皆爲 3-4 小時。爲考慮研究倫理和受訪者的隱私保密，故以英文字母 A～H 分爲代表其身份，且由於受訪者所屬縣市、職稱等資料容易辨識受訪者的真實身份，故本研究只有限度的顯示受訪者的資訊，如下說明之：

表 2　本研究受訪者資料一覽表

受訪者	從事保護性業務年資	年齡	曾經或正從事的緊急處遇類別	學歷
A	3	25	兒少保、身障保、性侵害	學士
B	6	30	兒少保、婦保	學士
C	4	28	婦保、性交易、性侵害	碩士
D	7	30	兒少保、婦保、老人保	學士
E	3	28	兒少保、老人保、性侵害	碩士
F	5	30	兒少保、老人保、婦保	學士
G	5	29	兒少保、性交易	學士

探討的具體問題為：

1.是什麼原因或經驗，造成您在工作時，會擔心被受服務對象（案主、案家親屬、相對人）傷害或攻擊，產生犯罪被害恐懼感？

2.實務經驗中，處遇哪種類型的保護性案件，會擔心或恐懼自己可能會被受服務對象（案主、案家親屬、相對人）傷害或攻擊？

3.當認知上擔憂或恐懼會被受服務對象傷害時，對於自身在工作或生活上的負面影響為何？

4.當遇到受服務對象各種型式的暴力威脅時，自身如何因應與調適，以減輕焦慮與恐懼感？

5.希望中央或任職的單位給予哪些協助，方可減輕在處遇過程中，擔憂或恐懼被受服務對象傷害或攻擊的感受？

本研究限制包括：1.目前國內保護性社工男性的比例也不少，但本研究僅針對女性保護性社工進行研究；2.本研究受訪者年資皆為三年以上，具有一定的資歷與經驗，在處理看待犯罪被害恐懼感的想法與心態，恐有別於新進的菜鳥保護性社工；3.受訪者所任職的單位，其所處環境的監控程度不同，例如：某縣市保護性社工的無電話錄音系統、某縣市單位門口無設立保全等，皆有可能影響到受訪者犯罪被害恐懼感受的程度。

肆、研究發現

一、保護性社工礙於職業身份或主管要求，而隱忍受服務對象各種暴力威脅，致使產生犯罪被害恐懼感

保護性社工認為其職業角色，被社會大眾刻板印象標籤為「有愛心的人」，所以，當被家暴相對人威脅恐嚇時，部分非社會工作專業背景，或處遇習慣參雜自身宗教價值思想的單位主管，常以社會期待「社工應有愛心」為由，要求保護性社工隱忍、接受這些負向情緒、同理相對人，忽略保護性社工內心安全感的渴求，且不得報案或控告該名相對人，只能自身注意安全，致使保護性社工產生犯罪被害恐懼感。此研究發現與黃彥宜（2008）的研究結果相符，保護性社工會受到其職業身份加上性別與父權科層體制等因素的影響：在職業身份的部分，被標籤化要求「要有愛心」，同理對其施暴的家暴相對人，忽略其自身的感受；在女性性別角色的部分，被期待符合中國傳統價值的「慈愛形象」，隱忍一切外在的打壓與不公；在父權科層體制的部分，當反映自身遭受到家暴相對人的暴力威脅時，反而會受到能力不足的責難。

再則，家庭維繫是目前保護性業務的核心價值之一，其理念是希望受虐的孩子最終能返家，接受原生家庭的照料。致使，保護性社工在面臨家暴相對人的各式暴力威脅時，往往會慮及還需與家暴相對人維持良好的工作關係。因此，不敢對這些暴力行為有法律上的回應或反擊，致使受到的暴力威脅越來越頻繁，而產生犯罪被害恐懼感。例如，受訪者 A 提及，當他順從

單位長官意思，消極處理家暴相對人的言語暴力威脅，反而造成家暴相對人得寸進尺，電話騷擾的頻率大爲增加。後來，受訪者 A 的同事，透過任職警察單位的親屬，對該名家暴相對人約制告誡，受訪者 A 才免於繼續受到言語暴力的威脅。

從 Cohen 和 Felson（1979）的犯罪機會理論分析可知，犯罪的產生起因包括：合適的標的物、有能力之監控者和有動機及能力之犯罪者。而保護性社工在受到家暴相對人暴力威脅的情況下，選擇不斷的隱忍，不願報案或提告，依犯罪學的觀點，就像是唾手可得的獵物，自身反而變成犯罪的合適標的物，等待被家暴相對人傷害或攻擊。所以，家暴相對人便會不斷的得寸近尺，予取予求。就如同 Farrell 和 Bannister et al（2000）提及的，犯罪的產生，端視犯罪者如何看待被害者或被害者個人特質是否有成爲犯罪吸引力的目標，而保護性社工在工作的處遇原則上，大多會傾聽與吸納家暴相對人的情緒，再加上不願報案或提告，成爲具有吸引力的被害者特質，轉而成爲家暴相對人犯罪的吸引因素。再如同 Ellingworth 和 Farrell et al（1995）提出的重複被害理論，重複被害屬於加害者理性選擇的一種結果：加害者「學習」到被害者的弱點，而不斷利用這弱點，例如，毆打妻子的先生發現妻子不會報案，因此不斷毆打妻子。加害者學習到不用畏懼會受到法律的制裁，故不斷的重複施暴。

同時，有受訪者提及，保護性社工因爲慮及與家暴相對人的工作關係，而不敢對暴力威脅的家暴相對人提告或報案，其角色處境，類似受到家庭暴力傷害的婦女，因爲慮及家庭的完整性、孩子的監護權等，而不願離開先生或聲請保護令，進而不斷隱忍先生的施暴。這種情況是暨真實又諷刺，保護性社工不但自身難保，還在角色處境上成爲了「案主」。

> (我覺得我們社工，在社會上的印象與角色期待，就是要愛心、愛心，什麼都愛心，……當自己被相對人威脅，說什麼要找人打我、放火燒我們中心之類的，我心理其實很害怕，也跟我們長官說了，但長官並非社工專業背景，每次都跟我說：「我們是社工，就是要有愛心，而且我們還要跟相對人工作，就原諒他吧」。說的好像是我自己的問題，抗壓不夠似的…我後來聽從長官的意思，消極處理，也未錄音存證。結果，相對人越來越囂張，三不五時就打電話來恐嚇我…打電話來騷擾我的頻率越來越高…那段日子，我都很害怕聽到辦公室的電話響起…後來，我同事看不下去，請她任職警察局的先生致電給該名相對人約制告誡，嚴重警告那相對人，後來那相對人才不太敢再騷擾我…)受訪者 A

> (之前帶領我們的那位督導，處遇會參雜自身的宗教思想，…，就是，我想一下怎麼解釋…，就是對相對人非常寬容，認為我們做社工的，都必須站在相對人的角度思考，為他們著想，愛心、耐心是最基本的…。我曾安置過一個兒少保體虐案，相對人是

案父。孩子被安置後，他後來幾乎天天打電話到辦公室，以三字經問候我全家，還威脅知道我的車子與車牌，會讓我好看等，但當時的督導不希望我報警，要我多體諒這案父的處境，告知我「如果爸爸作牢，孩子以後很可憐之類的話」。我其實很不爽，好像當社工被相對人威脅是活該、是自找的，社工必須把自己當成聖人，還是要把自己當超人？…。後來，這瘋爸的騷擾越來越誇張，我辦公室同事都被他罵過一輪，直到他言語威脅到我們單位一位有背景的同事，他的家人無法忍受他被外人威脅，委任律師，報警處理，那瘋爸才不敢再這麼囂張…所以報不報警這事，有時還有些政治因素…）受訪者 B

（我工作這麼久，一直有種感覺，嗯…怎麼說呢？就是我覺得我們保護性社工，因為處遇核心的家庭維繫價值，就是接受我們服務的孩子，最後還是希望他能夠返家。所以呀，我們也必須跟相對人工作，維持跟他的工作關係，不然孩子無法返家。你知道我的意思了吧？……說白了，我們社工的角色處境跟某些受暴婦女很像，那些婦女為了家庭、為了孩子，在不斷受到先生施暴的情況下，還是選擇了隱忍，而我們社工呢？我們不也是為了孩子，就算在不斷受到相對人言語恐嚇要殺死我們，我們不也是一直選擇隱忍嗎？我們社工跟受暴婦女有什麼不同？）受訪者 D

（記得我剛開始到這裡工作時，有一次跟一位資深的同事去安置小孩，應該說是去搶小孩，那時警方不願意協助我們，我們兩個社工自己去案家，我同事在跟案爸會談時，我帶走全身是傷的孩子，結果案爸知道我們要帶走孩子後，拿著西瓜刀衝過來要砍我們，我和同事帶個孩子立刻衝上車跑走，案爸用臺語大聲嗆聲，揚言要找人把我們打死。…，…，我當時的督導是○○局剛調過來的股長，並不是學社工的。回中心後，我們立刻告訴督導，督導只說:「我們是社工，是要服務別人的，要有愛心，應該要同理與同情案爸的心情」。我那時一直想問，那誰來同理我們的心情呢?難道要等到我們真的被案爸找的人打死了，才會有人重視我們嗎？…我那時天天睡不好，有時要靠安眠藥入睡…）受訪者 E

二、當處遇有精神或人格疾患的受服務對象時，保護性社工較會擔心自己被攻擊或傷害

在保護性社工過往的實務經驗中，處遇到有精神或人格疾患受服務對象，往往是最為恐懼與害怕的。大部分的受訪者皆提及，在處遇的過程中，無論是孩子的緊急安置，還是單純的家訪，皆曾發生患有精神疾病或人格違常的家暴相對人無法接受社工溝通與輔導，而直接拿刀威脅，要砍殺社工，或者拿瓦斯罐和打火機，意圖和社工同歸於盡等情事。遺憾的是，當受

訪者向警政、衛政單位尋求協助時，卻曾遇過警消人員、公衛社區護士敷衍以對，不願意協助幫忙的窘境。再加上，社工得不到單位主管正面的支持與幫助，或部分縣市地方法院法官的專業敏感度不足，對於無就診記錄的精神或人格疾患家暴相對人，極少採取審前鑑定的方式，評估與強制提供相關醫療處遇，致使保護性社工必須獨自面對與處理這些危險與恐懼，心中產生莫大的犯罪被害恐懼感。

此外，有受訪者提及，由於目前國內「過度重視人權」，致使某些曾砍傷他人且患有精神疾病的家暴相對人，只受到司法機關的輕判或緩刑，且後續並無有效的醫療系統介入，往往造成此類家暴相對人自傷或傷人的危險性持續存在。例如，受訪者 B 提及，曾遇過患有精神疾病的案母，仗著自身有精神疾病，不會受到法院等司法系統的嚴懲，常拿刀威脅不順他意的人。受訪者與同事前去家訪時，案母不斷揮動手上的水果刀，讓受訪者與同事心中感到莫大的壓力與恐懼，雖然受訪者與其督導於第一時間致電社區家防官尋求協助，但社區家防官卻認為警方曾數次會同消防人員，協助案母強制送醫治療，然醫院皆慮及案母人權，不敢強制拘留案母，每次都讓案母從醫院急診室逃走，加上案母此次只是揮刀子，並沒實際做出攻擊的動作，故社區家防官不希望白費力氣，拒絕協調警員到場協助。

再則，受訪者 F 提及，此類家暴相對人曾經在社工任職的單位內，表露出自傷或傷人的情事，前來處理的警消人員、公衛護士，卻因為「相對人無就醫的意願」、「該縣市 3 間醫院精神病床皆滿床」等因素，未將相對人強制送醫治療。而保護性社工只能無奈地，被迫接受該名相對人所帶來的各重暴力威脅與恐懼。直至數個月後，該單位以 2 個月內轉換 3 位主責社工的方式，模糊案母的攻擊焦點，才減緩其騷擾的情況。

從 Cohen 和 Felson（1979）的犯罪機會理論分析可知，犯罪的產生起因包括：合適的標的物、有能力之監控者和有動機及能力之犯罪者。而患有精神或人格疾患且曾有傷害或殺人未遂前科的家暴相對人，就是屬於有動機及能力的犯罪者，可能因為自身的基因、成長經驗、情緒控管、外在的刺激、思想的固著與僵化等，而產生自傷或傷人的情事。如果，再加上司法系統社會控制的不彰、醫療系統無法有效的介入等，外在具有能力之監控者的缺乏，那麼其犯罪的可能性便會提高，而保護性社工勢必也將承受莫大的犯罪被害恐懼感。

而從謝靜琪（2000）依犯罪學定義的符號互動論分析可知，人們對於事物的行為，是根據事物所賦予的意義而產生，而意義則是社會互動中形成，進而產生犯罪被害恐懼感。保護性社工在實務工作的過程中，無論是直接或間接經驗，皆認為部分患有精神疾患或人格違常的家暴相對人，因為曾經嘗過司法系統輕判的甜頭，所以更加肆無忌憚，往往會用暴力威脅身旁不如意的人事物。換言之，保護性社工對於此類家暴相對人的定義即為：充滿危

險性、隨時都有可能攻擊或傷害別人，同時，司法系統無法有效監督，因此，擔心被此類型個案傷害或攻擊的恐懼感就不斷的升高，進而產生莫大的犯罪被害恐懼感。如同 Farrell 和 Bannister et al（2000）提及的，當個人認為被他人威脅或攻擊時，自覺無法有效控制場面或無自救能力時，即會產生犯罪被害恐懼感。

（家暴相對人有身心症或邊緣性人格是最難處理的，…，我覺得那些沒有當過一線社工的主管，是無法同理我們訪視這種家庭的焦慮與害怕。…，遇到問題時，除了得不到主管的協助與幫忙外，主管冷處理、怕事的處理態度，反而會讓一線社工更緊張與害怕。…。各縣市地方法院法官素質不一的事，已經是我們一線社工都知道的秘密，像我這的法官很混，對於無就診記錄的身心症或人格性的相對人，幾乎沒採用審前鑑定的習慣，保護令審一審、發一發，反正他有做事就好，未來要繼續處理案家的人是社工，不是他，…我超賭爛我們那的法官。…。)受訪者 A

(我遇過沒有穩定服藥的躁鬱症案媽，每晚都會精神騷擾就讀國中的案主，不讓他睡覺，我跟同事去家訪時，案媽一直覺得我們管太多，不斷對我們咆哮，手上一直拿著水果刀，不斷的揮舞，我們嚇死了…。我們退到門外後，就讀國中的案主跑來告訴我們，案媽之前曾拿刀砍了案舅，但因案媽精神疾病一事，所以被法院輕判，之後案媽就常拿刀威脅不順他意的人…我們站在門口外，立即致電社區家防官，但社區家防官敷衍的告訴我們，那案媽常鬧事，送去我那裡的○○醫院、○○醫院好幾次，醫生跟那案媽在急診室談完，那案媽就跑了，兩家醫院都攔不住，後來兩家醫院乾脆都不收了，且他認為案媽這次只是自己揮動刀子，並沒有攻擊我們的意思，不想白費力氣，所以拒絕協調警員到場支援…後來我請督導致電家防官溝通，也被拒絕。…。我跟同事回中心後，心理都非常恐懼失落，一方面想到家防官拒絕協助，另一面想到未來要是這案媽發瘋砍了我們，案媽不但不會受到法律制裁，我們可能性命都沒了…。我後來跟督導討論此事，督導雖和我共同抱怨那個家防官，言語安慰我一下，但後續並沒有提供實際的幫忙，之後治安會議也沒再提這事，…，我這警政的地位在社政之上，我想是督導不敢得罪人。…)受訪者 B

(前年，我安置一位孩子，他有精神疾病的媽立刻衝到我們辦公室找我算帳，會談過程中，不斷怒罵我、恐嚇我，完全無法溝通。…，我們督導也陪我一起會談，我們堅定的告知案媽，孩子被不當的對待，我們依法必須將孩子安置，結果案媽拿出瓦斯罐和打火機，大聲尖叫說「要跟我們同歸於盡」，好險我們的保全有衝進來，把案媽壓在地上，…。後來警消人員、

公衛護士都來了，結果案媽不願意就醫，醫護人員認為案媽意識清楚，需慮及案媽的人權。加上那陣子我們○○縣市的 3 間醫院精神病床都滿床，所以後來並沒將案媽強送，待案媽情緒穩定後，就放他走了。結果，他每天，早中晚，打電話來騷擾，甚至揚言對我家人不利。…我們副座認為我們社工未來還要跟這媽工作，不同意我們報警處理。…，後來這個案我們單位故意轉換好幾位社工，2 個月內換 3 位社工吧，那個媽找不到單一發洩的目標，騷擾的狀況才減緩不少…）受訪者 F

（臺灣現在很多制度都人權過了頭，最負面的影響，就是精神病患不就醫或不服藥，…衛生局的公衛社區護士也不能強制他們就醫或服藥。…，我不知其它縣市的狀況怎麼樣，但在我工作的縣市，實務上沒有人會用保護令強制精神疾病的相對人就醫…，過往的成效不好，人權在法律之上，…，法官不太會核准此類家暴相對人處遇計劃，…，我這裡的法院不太採用審前鑑定這方式，……。去家訪精神或人格疾患的相對人是最讓人害怕的，我自己也留下過陰影，幾年前家訪一位反社會人格的案爸，一進家門就不斷怒罵我憑什麼管他們家的事，不接受我的說詞、無法溝通，最後作勢要打我，把我哄出門外，我當下真的嚇傻。…，後來，案媽跟我說，案爸的家族都有精神病史，但案爸堅持不就醫，他們也不能怎樣。我問過當時的督導，當時的督導只叫我小心一點，沒多說什麼，感覺他無法體會我的恐，…我沒得到任何支持，心中的焦慮感一直存在…）受訪者 G

三、保護性社工會因為犯罪被害恐懼感而產生各種身心症的情況

保護性社工會因爲處遇家暴相對人的過程中，遭受到各式的暴力威脅，而產生犯罪被害恐懼感，進而造成其生理、心理、社會層面等的負面影響：1.生理層面的部分：保護性社工會自覺心跳加快、頭皮發麻、手不由自主的發抖、無故的拉肚子等；2.心理層面的部分：保護性社工會有害怕、負面情緒環繞、無法專心工作、逃避上班的心態、晚上睡不好和惡夢連連等；3.社會層面的部分：保護性社工上下班需家人陪同、假日不敢出門、出門需帶口罩、變得神經質，走在路上會擔心或覺得被人跟蹤等。

此研究發現與 Yin（1980）研究結果相符，犯罪被害恐懼感的確會造成個人身心症的情況，且會改變個人的思維模式，讓人變得非常神經質且恐懼。也與

Smith（1986）研究結果相符，犯罪被害恐懼感會嚴重擾亂個人的生活品質，並產生不信任、多疑等心理疾病問題，致使保護性社工假日都不敢出門、擔心或認爲被人跟蹤、上下班要家人陪同等。亦與 Liska 和 Baccaglini（1990）的研究結果相符，犯罪被害恐懼感會對個人生理功能造成傷害，進而使保護性社工產生頭皮發

麻、手不由自主的發抖、無故的拉肚子等情況。

從 Cohen 和 Felson（1979）的犯罪機會理論分析可知，保護性社工在社會層面產生的負面影響：假日都不敢出門、擔心或認爲被人跟蹤、上下班要家人陪同等，就是因爲擔心自己變成犯罪的合適標的物，相較於有家人親友陪同外出或上下班，自己一個人在外走動，更可能成爲家暴相對人報復的合適標的物。

而從謝靜琪（2000）依犯罪學定義的符號互動論分析可知，保護性社工處於犯罪被害恐懼感的情況下，當自身一人外出或走在路上時，對於其它路人產生多疑、不信任的心理，會過度擔心某位路人即爲前來尋仇之人。換言之，保護性社工在犯罪被害恐懼感的情況下，會出現過度焦慮，喪失理性思考與判斷的情況。

(之前被相對人威脅要找人打我、放火燒我們中心，我那時每天上班都好恐懼，擔心被人跟蹤，會不斷的注意後面有沒有人，上下班都需要家人載我，晚上都睡不好，很害怕去上班，很想逃避)受訪者 A

(那次和同事差點被精神病案媽的水果刀砍傷，我還記得騎車從案家返回中心的途中，我的心跳非常快、手會不由自主的發抖，後來那陣子會一直拉肚子，晚上會作惡夢，好像得了身心症，…，…，我後來是吃中藥調養好的…)受訪者 B

(…，在電話中，被案爸案媽嗆要找人打我，我心中很生氣與恐懼，我的手會不斷的發抖、頭皮發麻，那天幾乎都沒辦法工作，負面的情緒會一直在心中打轉…)受訪者 C

（說真的，那時我和同事被案爸拿西瓜刀追殺時的恐懼感，我真的不太記得了，或許是我的自我防衛機制要我忘了那可怕的回憶，但我記得那陣子我變得神經兮兮，一直覺得有人跟蹤我、出門都要帶口罩，深怕被人認出，假日都躲在家裡，不敢出門。）受訪者 E

四、同事的支持和自我的正向思考，是保護性社工減輕恐懼感的方式

保護性社工多藉由同事的互相支持和自我思考的轉念，而減輕犯罪被害恐懼感。在自我思考轉念的部分，有受訪者提及與親友出遠門旅行，或者專心做自己有興趣的事，轉移注意力，都是減輕犯罪被害恐懼感的方式。

而在同事互相支持的部分。雖然，保護性社工任職的單位都配置有保護性社工督導，但保護性社工督導需帶領多位的保護性社工，例如有受訪者就提及他們督導需帶領 10 位的保護性社工，進而承受過高的工作負荷量與個案量，且保護性社工督導需花費大量心思訓練、帶領組內新進的保護性社工，無法兼顧組內每位保護性社工的個人狀態。因此，當保護性社工陷入焦慮或恐懼時，同組座位臨近的同事，反而是減輕其犯罪被害恐懼感的重要寄託。有受訪者提及，當他因受服務對象的威脅與騷擾，而有過度恐懼情緒表露，同事察

覺或知悉後，會主動幫他接聽該名受服務對象的電話，甚至與之會談，此舉對於深陷恐懼的保護性社工，是一個實質有效的支持與鼓勵，讓其感受到自己不是一個人，而是有其它同事與他一起在對抗暴力威脅的受服務對象。

從謝靜琪（2000）依犯罪學定義的符號互動論分析可知，對於保護性社工而言，同事的支持與鼓勵，除了共同分擔焦慮與恐懼外，在實質行動上，同事間的互相合作，共同協助接聽該名相對人的電話，甚至與之會談，其更深層的意義代表著：是一個團隊共同對抗一位家暴相對人，而非社工單獨一人對抗該名相對人。

(工作而產生害怕、恐懼或不安的感受後，那個週末我會和男友出遠門旅行，轉換心情，不去想那些負面的事情，想些快樂高興的事，心情就會比較好，恐懼也會減少，…。我不太會找我們督導，因為我們組還有 2 個新人，督導花很多心力給他們，…，我們督導要帶 7 個人，他好辛苦…同事會幫，…會幫我接電話，擋那些恐佈的案主…)受訪者 A

(我會和我信任的同事討論此事，旁觀者清，同事往往會給我很好的意見與支持，也會幫我接電話，和那些煩人的案主理論，同事幫了我很多的忙。…，…。我比較不會去找督導，因為督導要帶的人很多，約 10 個，案子多，不太有時間去兼顧你的狀態，反而熟的同事會知道要怎麼幫助你…)受訪者 B

(我的方式是轉移思考，我會去做我有興趣的事，分散我的注意力，讓我不再去想那些恐懼、害怕的事，或者，我會去請教律師的朋友，請他們教我一些自保的方式，如果真的出事，能做哪些反擊…。…，…，我家老大（督導）比較任務導向，因為案量高吧，不太會跟我討論內心的感受…，)受訪者 D

(每每被案主言語怒罵，我的情緒會很明顯的表露出不安，我們組的同事知道我有心事，會在休息時間給我鼓勵與支持，減輕我的不安。有時候，他們會幫我接聽那些歇斯底里案主的電話，讓我感到我不是一個人在對抗他…)G

五、保護性社工期待任職的單位內能配置警察人員，專責偵辦受服務對象恐嚇、威脅和妨礙公務的情事，以減輕保護性社工的恐懼感

受訪的保護性社工期待任職的單位能配置專責的警察人員，專責偵辦涉及恐嚇罪、殺人未遂罪、妨礙公務罪的受服務對象，甚至，在政府財源和預算許可的情況下，設置兼顧社福與司法角色的社工警察，如此一來，方可避免保護性社工因慮及需維繫與家暴相對人的工作關係，而無法扮演黑臉的角色，進而不斷遭受家暴相對人各式的暴力威脅。反而，轉由警察人員扮演黑臉的角色，針對家暴相對人的各式暴力威脅，予以司法上的遏阻，避免其得寸進尺、予取予求的情況繼續發生，進

而，減輕保護性社工的犯罪被害恐懼感。

另外，受訪者 B 和受訪者 E 都提及，認為家防中心應設立在該縣市政府警察局辦公大樓內，類似桃園市政府家防中心的運作方式，大門口配置有警察，有家暴相對人騷擾或鬧事時，警察能第一時間有效嚇阻，讓家暴相對人不敢太過囂張，減輕保護性社工的犯罪被害恐懼感。

從 Cohen 和 Felson（1979）的犯罪機會理論分析可知，保護性社工期待任職單位配置專責警察人員或社工警察等具有能力之監控者，或將家防中心設置在警察局辦公大樓內。當家暴相對人知悉，如果對保護性社工表露出任何的暴力威脅時，立即會受到司法系統的監控者予以制裁，便不敢任意妄為。如同許春金（2007）提及的，犯罪機會理論所述及的有能力之監控者並揮舞著武器，威脅加害者離去的人，而是在現場提醒加害人：有人在觀看你，你不要為非作歹，而加害人也往因此避免犯案。換言之，保護性社工期待任職單位配置警察人員或將家防中心設立在警察局辦公大樓內等，其目的並非控告或法辦那些暴力威脅的家庭暴力相對人，而是要讓他們知道，有一個司法系統在監視著他們，如果他們為非作歹，是會受到司法的制裁，進而減少此類相對人的暴力情事。

（建議喔？嗯…，竟然，是為了不去破壞與相對人的工作關係，才隱忍他們不斷的暴力威脅，那，為何國內家暴中心不配置一位專責的警察或律師？給他們當黑臉，專門處遇相對人威脅恐嚇…）受訪者 A

（其實我很羨慕桃園縣家防中心位於警察局刑事大樓內，…，只要家暴相對人鬧事，警方第一時間就會介入處理，大門入口還配置有警察，比保全可靠多了。…。我覺得如果其它縣市的家防中心都能設立在警察局之內，或許能減輕保護性社工對於工作的恐懼。…）受訪者 B

（我覺得國內的情況，設置社工警察最有效，雖然我知道不太可能，但如果社工能兼顧社福和司法的角色，遇到加害人暴力威脅時，就像司法警政人員一樣，直接以妨礙公務罪、恐嚇罪、殺人未遂罪偵辦，相信國內的保護性社工就能減低可能受害的恐懼感）受訪者 C

（現在各縣市家防中心，常遇到家暴相對人到辦公室鬧事嗆聲，…。但我覺家暴相對人再囂張，也不敢拿刀、拿槍在警察局前嗆聲要殺社工，因為會被警察以現行犯逮捕，所以，家防中心設立在警察局內，類似桃園縣的操作方式，我覺得是最能有效減輕社工恐懼感的方式。…）受訪者 E

（我的工作經驗告訴我，對於相對人的暴力威脅是不能隱忍的，應該要予以反擊，…，才能保護自身的安全，減輕焦慮感。所以，我建議國內家暴防治社政單位，協調鄰近警察局或派出所，每天固定配置警察人員 1 至 2 名，搭配原本的保全人力，維護中心社工的人身安全，因為只有警察人員有公權力，能偵辦威脅到社工人身安

全的受服務對象）受訪者 F

伍、結論與建議

本研究之受訪者，保護性業務年資皆在三年以上，依目前國內保護性社工的高流動率，本研究之受訪者在各自任職的單位，皆已被視爲資深保護性社工。同時，本研究之受訪者在曾經歷犯罪被害恐懼感的情況下，還願意繼續留在家庭暴力防治領域中奮鬥，可見有一定的工作與抗壓能力。然而，訪談的過程中，每當受訪者回憶起過往受到家暴相對人暴力威脅的情事，其說話的語調、眼神、身體姿態等皆會表露出焦慮的樣態，無論是年資三年、四年，甚至七年受訪者，皆會出現明顯焦慮不安的情況，致使本研究曾一度考慮中止，以免使受訪者憶及其創傷經驗。但是，有受訪者提及，如果連他們這麼資深的保護性社工，到現在都會感到恐懼與害怕，可見此問題就不是個人問題，而是制度面的問題，需被公開討論，也使得本研究更顯得重要。

本研究從 Cohen 和 Felson（1979）的犯罪機會理論、謝靜琪（2000）依犯罪學定義的符號互動論分析可知，國內保護性社工因長期隱忍各種暴力威脅的家暴相對人，造成保護性社工自身成爲犯罪的合適標的物，且在重復被害與吸引因素的考量下，擔心自身有較高的可能受到家暴相對人實質的傷害，故產生恐懼與害怕的感受。再則，在處遇具有精神或人格疾患的家暴相對人時，因曾發生有傷害和殺人未遂前科的精神疾患家暴相對人，在法院慮及其精神病症情事而輕判後，更加肆無忌憚使用暴力威脅，在保護性社工的認知裡，此類相對人屬於具有動機與能力之犯罪者的，且感到具有能力之監控者無法制約此類相對人，擁有免罰因素，致使處遇此類相對人會更爲恐懼與害怕。此外，保護性社工在處於犯罪被害恐懼感的情況下，對其心理、生理與社會層面都有極爲負面的影響，甚至出現身心症的情況。

因此，如何有效的減低保護性社工成爲犯罪的合適標的物、遏阻具有能力與動機之犯罪者再次威脅保護性社工、提昇或強化具有能力之監控者等？都是減輕保護性社工犯罪被害恐懼感需要克服的難題。

目前，國內外在犯罪預防的思維上，皆採情境犯罪預防理論，此理論是基於理性選擇理論與犯罪機會理論建構而成，已被許多國家所接受，且有良好的成效，能有效減低犯罪率，提昇民眾的安全感受，降低其犯罪被害恐懼感。而此理論目的在於營造不適合犯罪之情境，提及的策略包括（宋睿祺，2000；許春金，2007）：一、增加犯罪之困難（increasing the efforts）；二、提昇犯罪之風險（increasing the risks）；三、降低犯罪之酬賞（reducing the reward）；四、削弱犯罪動機（removing excuses）等。

因此，本研究以情境犯罪預防理論爲基礎，提出四項改善國內保護性社工犯罪被害恐懼感的具體策略方向，如下說明之：

一、增加家暴相對人對保護性社工各

式暴力威脅之困難

在增加犯罪困難的部分，有三項技術範疇可採用：

(一)目標物的強化

在保護性社工職前或在職教育的部分，設立保護性社工維護自身人身安全的相關課程，聘請有犯罪防治實務經驗的警政人員或任職於家庭暴力防治單位的資深社工，以經驗分享與傳承的方式，教導在實務工作中的人身安全自保方式與原則，以提昇保護性社工的人身安全意識與知能。

(二)轉移潛在犯罪人

保護性社工在接獲通報案件後，在無法完全知悉通報案家的情況（鄰居通報案件）或知悉案家對社工充滿敵意時，應避免獨自一人前去家訪或面談，以免保護性社工成爲犯罪合適標的物。

(三)控制犯罪促進物

建議保護性社工任職的單位配置具有錄音功能的電話系統，如此一來，保護性社工方可提醒暴力威脅的家暴相對人，讓該名相對人意識有監控機制的存在，在電話會談中需注意自身的言論；同時，任職單位配發給每位保護性社工一個小型的針孔錄影機，讓保護性社工在家訪的過程中，如果真的遭受各式危及人身安全的暴力威脅，有其自保的依據。

二、提昇家暴相對人對保護性社工各式暴力威脅遭司法懲戒之風險

在提昇犯罪風險的部分，有兩項技術範疇可採用：

(一)出入口檢查

保護性社工任職的單位門口設置專責的保全或警察人員，嚴格把關每位前來單位的個案之身份與意圖，如果發現有個案是單純前來鬧事，予以強制驅離。

(二)正式控制

各家庭暴力防治單位，在出入口、會談室、大廳等配置錄影機。同時，與鄰近之警察局或派出所合作，借調或單位編制預算，配置數名警察人員或律師駐點在該單位，專責偵辦對保護性社工各式暴力威脅的家庭暴力的相對人。

三、降低家暴相對人對保護性社工各式暴力威脅可得之利益

在降低犯罪利益的部分，有兩項技術範疇可採用：

(一)移開誘導物

各縣市政府在地方自治法規上，建議單獨針對社工人身安全進行立法規範，且法規中明訂「當社工人員遭到受服務對象各式暴力威脅時，應予以向該單位通報且紀錄，如有必要或已涉及社工人身安全時，應直接向警政機關報案或採取司法行動，以維護社工之人身安全」，期藉由正式的立法，改變過往保護性社工因職業角色、性別和父權科層體制之因素，而錯誤選擇不斷隱忍家暴相對人各式暴力威脅的

情況。

(二)刪除犯罪利益

針對部分有傷害或殺人未遂前科的精神疾患家暴相對人，在法院慮及其精神病症情事而輕判後，致使其更加肆無忌憚使用暴力威脅一事。保護性社工在與其會談或電訪的過程中，當發現其有故意傷人之情事，應避免單獨與之接觸，如需前去訪視，應請求警察人員陪同。另外，假如此相對人暴力威脅情事有更加劇烈的情況，就必須以小型針孔錄影機或電話錄音存證，主動至警政機構報案或告發，並請衛生醫療單位共同處理。

四、削弱家暴相對人對保護性社工各式暴力威脅之動機

在削弱犯罪動機的部分，有兩項技術範疇可採用：

(一)設置規則

當保護性社工在處遇初期，發現或知悉家暴相對人會使用暴力威脅的情況後，明確告知其只要使用各種暴力威脅，保護性社工有權主動結束面談或電話會談，且將立即結束面談或電話會談。

(二)增加抑制因素

倡議仿效醫護人員人身安全的相關法案，將家庭暴力受服務對象，針對保護性社工各種的暴力威脅，包括：言語恐嚇、精神騷擾、肢體暴力等，也增訂在公訴罪的範圍內，以有效遏阻與抑制犯罪。

其實，國內已有不少縣市的家庭暴力暨性侵害防治單位，採取上述的部分策略，例如：苗栗縣政府社會處，曾因保護性社工被家暴相對人誣告性侵害，所以，從 2010 年起，主動配發給每位保護性社工一組口香糖型針孔攝影機，以維護社工的人身安全。此外，大部分的縣市政府社會局（處），也已在家暴防治單位的門口配置保全或警察人員，同時訂有社會工作員人身安全計畫，明訂社工員遭受服務對象暴力對待時的主動通報機制和後續處理方式。但是，僅部分策略的實踐是不足的，並無法有效減低國內保護性社工犯罪被害恐懼感的問題，因爲，由研究發現可知，其犯罪被害恐懼感是一連串相互影響的過程，非僅只有單一因素造成，必須要綜合考量各種因素：保護性社工是否成爲合適的犯罪標的物、有能力之監控者是否存在、是否能有效遠離有動機與能力之犯罪者等。因此，本研究建議，中央或地方政府機關，在保護性社工職業風險與人身安全的倡導與立法上，可採取上述四大策略方向，以減輕與改善國內保護性社工犯罪被害恐懼感的問題，讓保護性社工除了在捍衛案主權益、維持案家功能和關懷社會弱勢的同時，自身生理、心理和社會層面的健康狀態，也能受到應有的重視與關注，因爲，每位保護性社工也是需要被照顧和關心的。

（本文作者為東海大學社會工作碩士、家庭暴力防治實務工作者）

關鍵詞：保護性社工、犯罪被害恐懼感、社會工作

參考文獻

全國法規資料庫（2014）。兒童及少年福利與權利保障法、兒童及少年性交易防制條例、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、身心障礙者權益保障法、老人福利法、保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準。線上檢索日期：2014 年 1 月 9 日。網址：http://law.moj.gov.tw/

聯合知識資料庫（2014）。社工遭誣告、社工自保配發針孔攝影機。線上檢索日期：2014 年 1 月 9 日。網址：http://udndata.com/

汪淑媛（2008)。論臺灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。臺大社工學刊，17，1-42。

呂寶靜（2010)。眺望 2020 年臺灣社會工作專業發展趨勢。因應風險社會－社會工作的終身專業成長研討會。

宋睿祺（2000）。臺灣地區騎乘機車強制配戴安全帽措施與機車竊案關聯性之研究。國立中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。

林文卿（2001）。被害恐懼感之相關因素與解釋模式。中央警察大學犯罪防治學報，2，273-341。

邱貴玲（2001）。家庭暴力防治法對婚姻暴力防治工作的衝擊。社區發展季刊，94，96-105。

邱淑蘋（2002）。犯罪恐懼感初探。警學叢刊，32(5)，177-196。

邱琇琳(2004)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工爲例，未出版碩士論文。國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文。

邱逸華（1999）。女性大學生犯罪被害恐懼感之研究：整合模式之實證分析。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

侯崇文（1995）。社會失序、自我保護與害怕犯罪。犯罪學期刊，1，51-75。

徐雅嵐（2009）。高風險社會工作專業人員支案主暴力風險知覺與人身安全現況研究。國立政治大學社會行政與社會工作研究所碩士論文。

黃彥宜（2008）。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。臺灣社會工作學刊，6：79-117。

許春金（2007）。犯罪學（第五版）。臺北：三民。

陳麗欣（2002）。臺灣地區民眾犯罪被害與被害恐懼感之研究－以社會工作員爲例。朝陽科技大學委託研究計畫成果報告。

陳玉書（2003）。犯罪被害恐懼感測量指標與影響因素之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫。

陳淑娟（2005）。個人層面和社區環境與個人犯罪被害恐懼感之研究。國立臺灣大學社會

教育研究所碩士論文。

曾華源、白倩如、李仰慈（2010）。社會工作人力質量需求與專業人力資源養成制度之省思。社區發展季刊，129，76-94。

張如杏（2008）。社工人身安全議題之探討。兒童及少年福利期刊，14，173-183。

張紀薇（2008）。女性治療師被害恐懼研究－以性侵害犯罪人社區處遇治療爲例。國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。

廖雪貞、杜瑛秋（2001）。婚姻暴力婦女服務之個案管理模式：以臺北市龍山婦女服務中心爲例。社區發展季刊，94，230-240。

劉蕙雯（1998）。高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏之探討。高雄醫學大學行爲科學研究所碩士論文。

劉淑莉（2007）。國內兒童少年保護社工工作安全需求評估。東吳大學社會工作研究所碩士論文。

蔡文輝（1994）。社會學理論。臺北：三民。

蔡佳蓉、潘淑滿（2010）。社會工作人員遭受暴力威脅之經驗：以家庭暴力防治工作爲例。臺灣社會工作學刊，9，85-129。

謝靜琪（2000）。犯罪被害恐懼之性別異同－從符號互動理論的觀點來探究。犯罪學期刊，5，107-179。

簡春安，鄒平儀（1998）。社會工作研究法。臺北：巨流。

Box, S., Hale, C., & Andrews, G. (1988). Explaining fear of crime. *British Journal of Criminology*, 28(3), 340-356.

Clarke, R.V. (1997). Situational Crime Prevention Successful Case Studies (2th Eds.). New York: Harrow and Heston.

Cohen, L., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: a routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(45), 88-608.

Chadee, D., & Ditton, J. (2003). Are older people most afraid of crime? Revisiting Ferraro and LaGrange in Trinidad. *British Journal of Criminology*, 43(2), 417-433.

Ellingworth, D., Farrell, G., & Pease, K. (1995). A Victim is Victim is Victim? Chronic Victimization in four sweeps of British crime survey. *British journal of criminology*, 35, 360-365.

Fattah, E. A., & Sacco, V. F. (1990). Crime and Victimization of the Elderly. New York : Spring-Verlag.

Farrall, S., Bannister, J., Ditton, J., & Gilchrist, E. (2000). Social psychology and the fear of crime. *British Journal of Criminology*, 40, 399-413.

Ferraro, K. F. (1995). Fear of crime: interpreting victimization risk. State University of New York Press.

Ferraro, K. F., & Lagrange, R. L. (1987). The measure of fear of crime. *Sociological Inquiry*, 57, 70-101.

Hale, C. (1996). Fear of crime: a review of the literature. *International Review of Victimology*, 4, 79-150.

Kennedy, L. W., & Silverman, R. A. (1985). Perception of social diversity and fear of crime. *Environment and Behavior*, *17*(3), 275-295.

Krannich, R. S., Berry, E. H., & Greider, T. (1989). Fear of crime in rapidly changing rural communities: A longitudinal analysis. *Rural Socialology*, 54, 195-212.

Lagrange, R. L., & Ferraro, K. F. (1989). assessing age and gender differences in perceived risk and fear of crime. *Criminology*, 27(4), 697-720.

Lavrakas, P. J., & Lewis, D. A.(1980). The Conceptualization and measurement of citizens crime prevention behavior. *Journal of Research of in Crime and Delinquency*, 17, 254-272.

Liska, A. E., & Baccaglini, W. (1990). Feeling safe by comparison: Crime in newspaper. *Social Problem*, 37(3), 360-374.

May, D. C. (1997). Deviant adaptation to fear of crime among adolescents. A Dissertation of Mississippi State University: Mississippi.

May, D. C.,& Dunaway, R. G. (2000). Predictors of fear criminal victimization at school. *Sociological Spectrum*, 20, 149-178.

Mcandrew, F. T., & Macandrew, F. T. (1993). *Environmental psychology*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Smith, S. J. (1986). *Crime, space and society*. Cambridge: Cambridge University Press.

Smith, L. N., & Hill, G. D. (1991). Victimization and fear of Crime. *Criminal Justice and Behavior*, 18(2), 217-239.

Skogan, W. (1987). The impact of victimization on fear. *Crime and Delinquency*, 33, 135-154.

Taylor, R. B., & Hale, M. (1986). Testing alternative models of fear of crime. *The Journal of Criminal Law and Criminology (1973-)*, *77*(1), 151-189.

Trojanowicz, R. C., & Bucqueroux, B. (1990). *Community policing: A contemporary perspective*. Cincinnati, OH: Anderson Publishing Company.

Van der Wurff, A., Van Staalduinen, L., & Stringer, P. (1989). Fear of crime in residential

environments: Testing a social psychological model. *The Journal of social psychology*, 129(2), 141-160.

Warr, M.(1984). Fear of victimization: why are women and the elderly more afraid? Social Science Quarterly, 65(3), 681-702.

Wilson, J. Q., & Kelling, G. (1982). The police and neighborhood safety: Broken windows. *Atlantic Monthly*, *249*(3), 29-38.

Yin, P. (1980). Fear of crime among the elderly: Some issue and suggestion. *Social Problems*, 27(4), 429-504.