

犯保工作心得分享

臺灣在 1998 年公布實施犯罪被害人保護法，隔年 1999 年由法務部捐助四千萬基金成立財團法人犯罪被害人保護協會，同時在全國 21 個地檢署設立分會，成為在亞洲，僅次於日本，最早成立犯罪被害人保護組織的國家。

2016 年 9 月，配合橋頭地檢署成立，又增設一個分會，目前財團法人犯罪被害人保護協會，在總會之下共有 22 個分會，專職人員 53 名。

協會在創立初期前四年餘，全部由官方公職人員擔綱，直到 2003 年底，犯保組織法改制，總會董事會開放民間人士參與，董事長仍由台灣高檢署檢察長兼任，而各地分會則在地檢署監督、協助之下，全部由民間人士成立委員會負責推展業務，結合社會資源、注入民間活力，使協會成為一個「官民合作、亦官亦民」的機構，充分發揮它的功能。

我們的業務經費來源主要有：基金孳息、法務部編列預算補助、衛生福利部編列預算補助，各個分會另可向地檢署申請緩起訴處分金之公務補助。為了維持及支應逐年增加的業務費用，來自董事、委員們，以及民間企業、善心人士的捐助款，就成了我們協會最重要的經濟支柱。

本人有幸承蒙時任台北地檢署檢察長施茂林先生之推薦，獲聘加入總會第三屆董事會，同時擔任台北分會第一屆主任委員。

光陰似箭、日月如梭，轉眼之間本人參與犯罪被害人保護工作，今年已邁入第 14 個年頭，而我們犯罪被害人保護協會也將於明年慶祝成立 20 週年紀念。

本協會的宗旨是協助被害人及其家屬：解決困境、撫平傷痛、重建生活。根據歷年的統計顯示，大部份的犯罪被害人，都是屬於無辜、弱勢的族群，以男性居多，而被害原因則以車禍案件最為大宗，約佔七、八成。因此，我們不難想像，當這些肩挑一家生計的男人，騎著單車、機車，或徒步，出外打拼討生活之際，卻不意被突如其來的酒駕或違規車輛，撞成重傷或奪走了寶貴的生命，造成一個破碎家庭的悲劇，那是何等的不幸與淒慘！

保護、協助這些不幸的被害人及其家屬，責無旁貸的！

就是我們協會的主要業務工作，而站在第一線、實際執行這些保護工作的，都是一群熱心的志工朋友們，以台北分會為例共有四十名志工，全國則有八百多名志

工，這群熱心又有愛心的志工，是我們協會的「寶」，是「無料付出、無私奉獻」的菩薩！沒有他們，我們的保護工作就無法推行，協會也特別訂定每年5月27日為「保護志工日」，於以表揚、肯定和鼓勵。在此，也期待全國志工人數能在短期內增加到一千人，以達到「用一千個愛心、讓被害人安心」的目標。

我們的服務項目包括：安置收容、社會救助、醫療服務、法律協助、申請補償、社會救助、協助調查、安全保護、心理輔導、生活重建、信託管理、緊急資助、出具保證書、訪視慰問、其他等共15項工作，同時不定期舉辦宣導活動及會議，並配合法務部指示推動專案計劃。工作雖然繁複，而且各地分會的人力、物力有限，但是在每年5~7月固定的業務評鑑上，就不難發現，每個分會除了在保護業務服務項目的個案服務方面無不竭盡所能、全力以赴之外，在專案計劃的推動包括「溫馨專案」、「一路相伴法律協助」、「課業輔導專案計劃」、「安薪專案」等也都做的有聲有色，非常亮眼！而且每個分會都有他們各自的創新活動，例如：「重傷害被害人到宅沐浴服務」、「往生關懷服務」、「多元醫療協助方案」、「實物補給站」等，充分展現了「利用在地資源」、「結合民間公益團體」、「一分會一特色」的理念與精神。

個人在2003年初因為和台灣更生保護

會薛鳳枝主委一同辦理反毒活動而結識了施茂林檢察長，也受到他的感召，於2003年7月21日參加第一屆觀護志工基礎訓練，於2003年8月6日完成保護志工成長教育訓練，同年底12月11日獲聘犯保總會第三屆董事會董事，2003年12月12日獲聘台北分會第一屆主任委員。

當時對於犯保業務仍是一片空白，完全是個門外漢，憑藉的只是一股赤子之心，和一顆學習、關懷的心。幸好在施茂林檢察長的指導、調教之下，先招兵買馬成立委員台會，施檢察長還親自一一登門拜訪每個委員，金咁心。目前台北分會賴正信、陳淑貞、李福清、黃連福、謝伯蒼、沈英標等委員都是當年就進來的老幹部。

十五位委員們有錢出錢、有力出力，配合一群熱心奉獻的志工朋友，台北分會慢慢的茁壯，逐年進步，尤其是因為民間身分，比較方便到社團及媒體做宣導及募款活動，相關業務也就辦的比較生動、活潑而且多元。其中，最值得一提的包括：

(1) 2004年4月1日年創立「心理創傷復健門診」，受到法務部肯定後來成為「溫馨專案」(2) 國際交流：2004年5月24日韓國金泉被害人支援中心來訪、2004年10月15日訪問韓國首爾、2004年12月4日訪問日本東京、2006年10月20日參加韓國金泉被害人支援中心成立三週年慶典(3) 2005年10月28日舉辦「亞太地區犯罪被害人保護業務國際交流研討會」



(4) 2006年5月30日榮獲法務社部「績優分會獎」、「團體志工獎」。

由於委員們當中有不少是扶輪社友，大家都認為主委任期可以參考扶輪社社長只當一任的優良傳統，讓大家輪流擔綱、有機會奉獻一己之力，因此本會主委從第一屆開始就建立了三年一任，不再連任的制度。

第二屆由賴正信委員接任，由於已經有三年的經驗，對犯保業務已經不再陌生，除了保護業務服務項目及專案計劃的推動逐漸駕輕就熟之外，在創新業務方面也有很多令人刮目相看的成果，例如：(1) 結合龍山寺板橋文化廣場舉辦多項活動(2) 與正聲廣播電台 YOYO LINE 節目合作進行

宣導(3) 2008年11月13-14日協助總會辦理「關懷無國界~2008犯罪被害人保護業務國際交流研討會」。

第三屆由陳淑貞委員接任，陳主委善用她的律師專業背景，舉辦了一系列「司法權益論壇」，(1) 2010年6月11日刑事妥速審判法(2) 2010年8月14日鑑識科學與被害人權益(3) 2010年10月29日民事求償與被害人保護(4) 2010年12月1日醫療鑑定與被害人保護(5) 2011年5月14日修復式正義刑案調解：醫療、性侵及家暴研討會(6) 修復式正義之實踐：職業災害與勞工權益。同時，在每個月最後一週的星期五晚上，定期辦理「法律心情分享講座」。



第四屆李福清委員一上任，就立即展開轄區內警察局分局的拜會活動，宣導犯罪被害人保護業務，並為警生人成立手工香皂訓練班，聘請心理師加強志工的專業訓練，定期舉辦業務檢討會，配合地檢署參與修復式司法評估業務等。

2015年12月12日起，由黃連福委員接任第五屆主任委員迄今。綜觀台北分會14年有餘，業務方面從「突破」、「傳承」、「創新」到「堅持」，指導長官榮譽主任委員，從施茂林、顏大和、王添盛、林玲玉、楊治宇、蔡碧玉等檢察長，到目前邢泰釗檢察長；總會董事長部分，從吳國愛、謝文定、顏大和、陳守煌等檢察長，到目前王添盛檢察長；法務部長也經歷了陳定

南、施茂林、王清峰、曾勇夫、羅瑩雪等部長，目前為邱太三部長。這些長官們的指導、協助、支持和鼓勵，就是我們台北分會得以不斷進步、創新的主要動力，也是所有業務工作成果的催生者。

參加犯罪被害人保護工作是一個難得的機緣與福份，今天台北分會的成就，是您我的驕傲！希望委員們、志工們，大家共同努力，繼續耕種這塊福田。



財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會
第一屆主任委員廖英藏



雲彩臺北 / 呂嘉新

幫助別人即幫助自己

談對馨生人的責任、個人榮譽與社會的競爭力

參加了無數次為馨生人舉辦的活動，明瞭大部分的馨生人不僅身心受創，經濟上亦大多屬弱勢者，是如此的無奈與需受幫忙。因此每每看到有人受重傷或死亡的社會新聞，就會引發我深深的感觸。

從 2003 年加入第一屆的委員，至今十多年，擔任第五屆主任委員是我今生最為感到光榮的事，看到當時的馨生小朋友有的都已經讀完大學以及馨生人回到社會貢獻己力，是我感到最快樂的事。

大家都是社會的一份子，社會的安寧與成長亦是大家的責任。因此，除了善待自己之外，更應善待別人。希望大家一起來盡一份心力，減輕馨生人的經濟負擔、幫助馨生人復歸社會、順利完成學業，使馨生人不怨對社會以及加害人，讓社會得以往正向發展，提高整體社會的競爭力。



財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會主任委員黃連福

犯罪被害人保護統計

鄭景太

- 壹、法律訴訟補償服務
- 貳、急難救助保護服務
- 參、家庭關懷重建服務
- 肆、就學資助
- 伍、安薪專案
- 陸、身心照護輔導服務

2012年至2015年以來臺北分會開案數皆維持140件以上，到了2016年、2017年臺北分會開案數下滑至90件，而開案數減少除因分會人員異動外，開案審核標準提高、確實過濾案件等都是開案數減少之主因，但透過確實的開案審核，除能有效將政府資源與民間力量實質運用在有幫助必要的聲生家庭上，更能夠消彌社會對被害人保護不足之聲浪。

犯罪被害人保護協會主要服務項目有法律訴訟補償服務、急難救助保護服務、家庭關懷重建服務、身心照護輔導服務四大類，其中法律訴訟補償服務及身心照護輔導

服務為本分會重點服務項目。

壹、法律訴訟補償服務

一、法律訴訟協助

法律訴訟協助包含代撰書狀、訴訟代理、律師諮詢、分會人員法律諮詢等，而法律協助一直以來皆是臺北分會重要保護業務之一，法律問題是被害人遇到憾事時最迫切需解決的問題，2012年法律保護業務服務人次從未滿200人次到2015年的近600人次，雖2016年降低至300人次左右，但法律協助保護業務仍會是臺北分會未來著重發展的項目。

1. 本段作者為財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會專任助理秘書。



犯保分會服務項目

| 法律訴訟補償 | 急難救助保護 | 家庭關懷重建 | 身心照護輔導 |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 撰狀服務 • 訴訟代理 • 律師諮詢 • 分會人員法律諮詢 • 調查協助 • 訴訟費用補助 • 申請補償 • 出具保證書 • 信託管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 緊急資助 • 安置收容 • 社會救助 • 安全保護 | <ul style="list-style-type: none"> • 三節關懷 • 生活重建 • 就學協助 • 就業服務 • 安薪專案 | <ul style="list-style-type: none"> • 心理諮商 • 心理輔導 • 醫療服務 • 溫馨專案 |

二、調查協助

近五年調查協助大都維持 250 人次左右，除當年度開案案件之外，協助已拿到債權憑證之被害人或其家屬調查財產也為分會大宗，透過犯保調查財產不需另外繳納費用，而分會也可以利用此機會與家屬聯繫了解生活狀況與其他資訊。

三、補償協助

2016 年度補償金申請人次較前幾年下降，開案量減少為主因，而 2017 年度則開始加強志工宣導犯罪被害補償金。

貳、急難救助保護服務

緊急資助金主要為分會在評估案家庭

經濟狀況有需求時發放，在案件發生初期案家通常會遇到較嚴峻經濟問題，若能有部分經濟協助，不僅可以拉近與個案距離，更能有效協助個案解決問題。

參、家庭關懷重建服務

訪視慰問一直為協會重要保護業務之一，透過訪視慰問能夠確時觀察案主家庭關係與經濟狀況，也是驗收志工平時訓練的好機會，訪視慰問當中可以發現案家庭中確實的需求而不是經過敘述，2016 年度訪視慰問約莫 600 多人次，平均一案一年訪視慰問 7 次左右，訪視慰問也是與案家最好建立關係方法之一。

肆、就學資助

為協助案家中有再學子女且家中經濟有困難，因許多個案已於近兩年畢業，加上臺北市都市化及高齡化加劇許多家庭並無子女，致 2016 年度就學資助人次下降，透過資助就學不僅能有效幫助案家減輕經濟負擔，也是協會重要保護業務之一。

伍、安薪專案

安薪專案為本會開設協助醫生人學習職業技能以利家中經濟問題與就業，透過此專案達到心理重建與技能學習雙重目標。

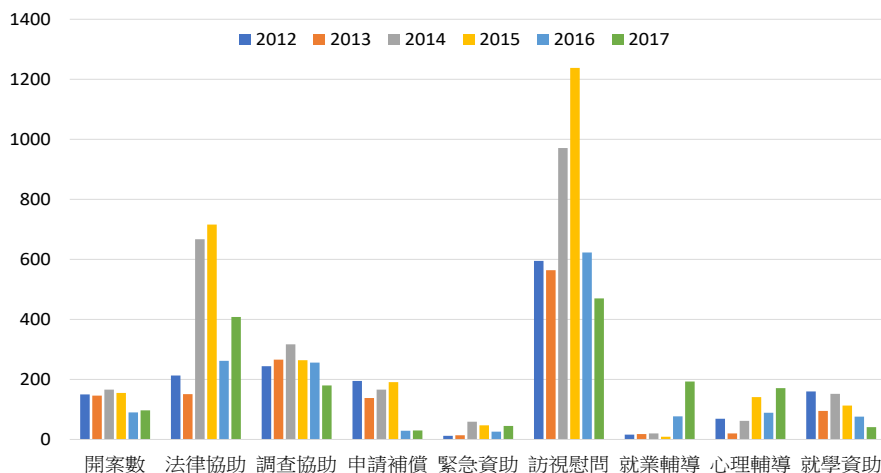
2016 年度安薪專案就業輔導為該年度發展重點之一，透過安薪專案不僅提供技能學習更能陶冶身心，由下表顯示 2016 年

度就業輔導人次約為前幾年度人數 4 倍，除活動舉辦邀請案家出來，安薪專案技能學習也是重點之一。

陸、身心照護輔導服務

身心照護輔導為台北分會近年來努力的方向，台北分會期許醫生人能早日走出傷痛，故致力於推行溫馨專案，透過心理諮商或心理輔導，協助個人與家庭發掘自身資源、走出傷痛並能重新調適身心狀況。近五年心理輔導人次每年度皆有 100 人次以上，心理輔導為協會主要保護業務之一，透過心理輔導協助重建案主或其家屬身心狀況，心理狀況為國人較為忽視部分，但不健全心理狀況往往造成生活上極大困擾，故協會提供心理輔導服務，以重建被害人暨其家屬恢復正常生活。

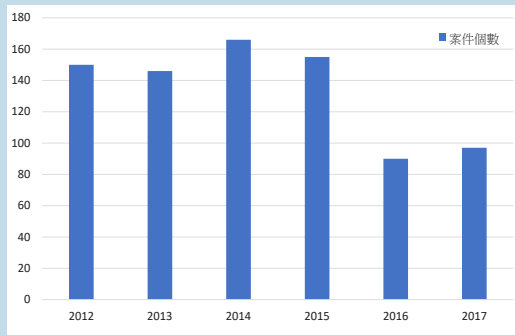
近六年各項保護業務人次統計



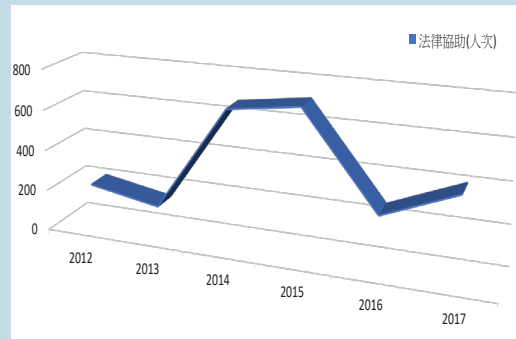


相關統計圖表

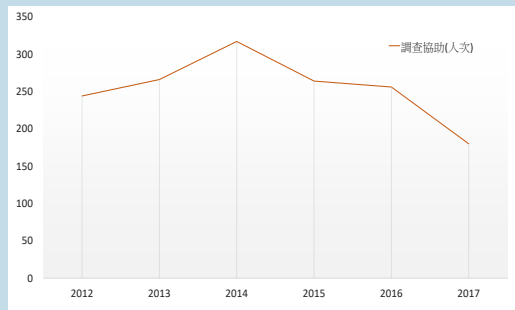
2012-2017 年開案數統計



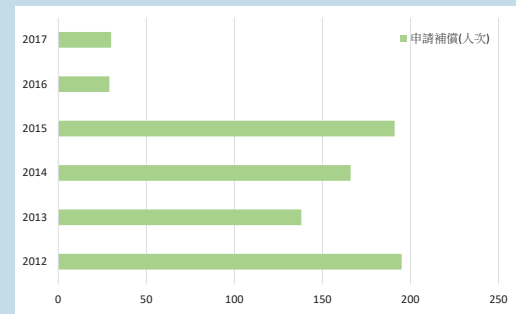
2012-2017 年法律協助案件人次



2012-2017 年調查協助案件人次

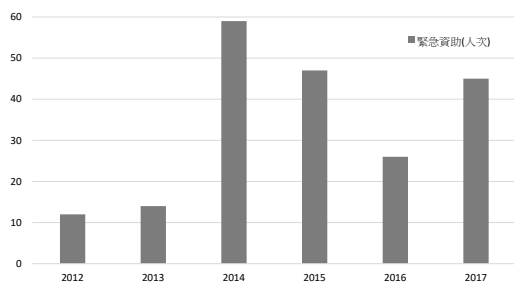


2012-2017 年補償協助案件人次

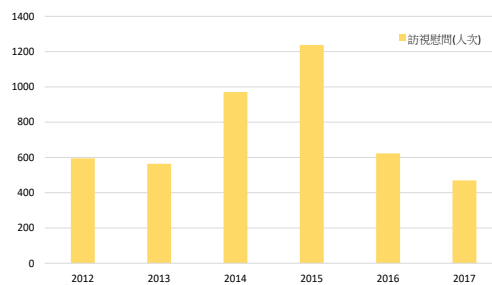


相關統計圖表

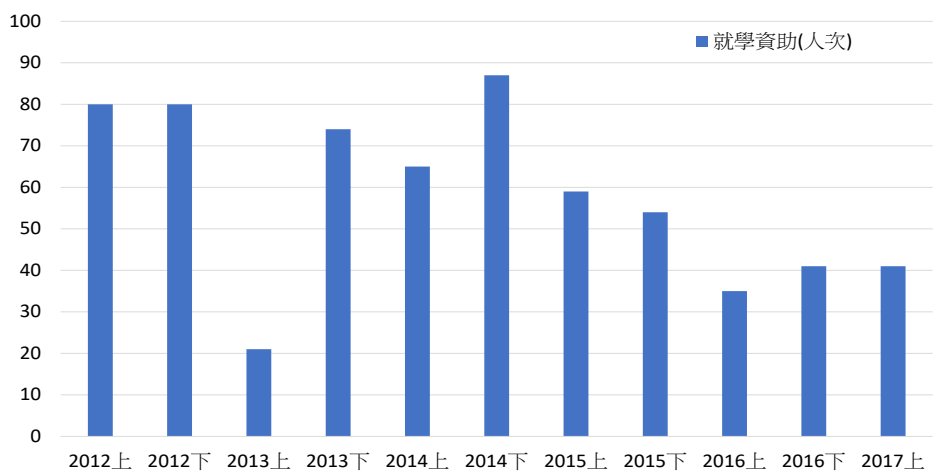
2012-2017 年緊急資助人次



2012-2017 年訪視慰問人次

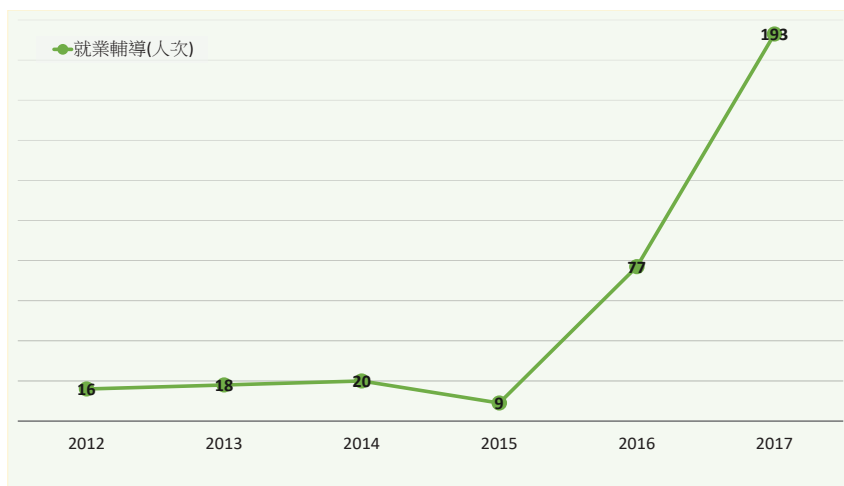


2012-2017 年就學資助人次

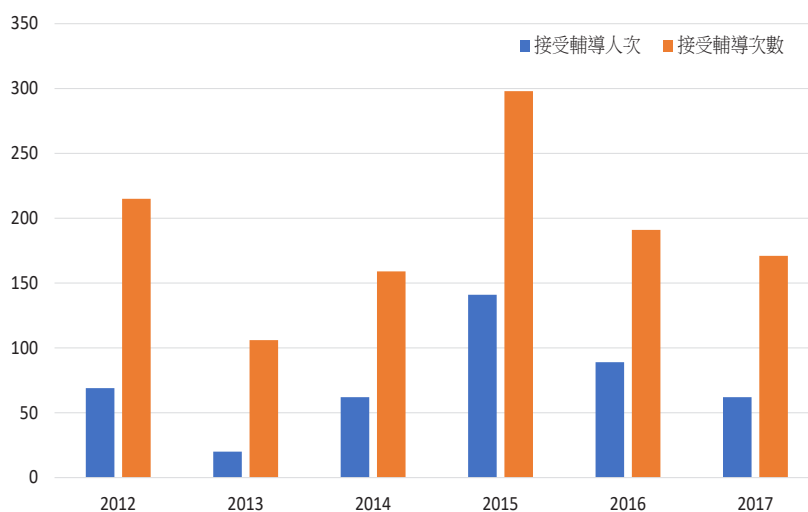




2012-2017 年安心專案



2012-2017 年心理輔導統計



法律心情講座

鄭景太

壹、計畫緣起

貳、目的

參、執行方式

壹、計畫緣起

在今日人權高漲的時代趨勢中，犯罪被害人因在冗長、繁複的偵查、審判程序中，無法避免受到一定程度的傷害，其本身因遭逢犯罪事件的發生，導致身體、精神、財產及家庭的嚴重損害，被害人或其遺屬必需經過一連串的心理或生活的適應調整期，才能重新回復到原來的社會生活軌道，然而被害人或其家屬面對司法問題，往往不知所措、無所適從，不知本身的角色與權益，卻錯失主張自身權益的時效與方法，而遺憾不已，因此，建構一個全面保護被害人的刑事訴訟程序，提昇被害人之司法地位及刑事訴訟程序的權利保護制度，自有其必要。因此，如何運用司法及社會資源，充分提供被害人或其遺屬之必要協助，乃在探討被害人在司法上應擁有

的權益，是本次座談會之目的。

這是一條因為失落引發悲傷必經的路程，有些人會想要跳過這些悲傷的歷程，因為大部份悲傷的情緒是多麼令人不安的啊！例如：恐懼、無助、憤怒、愧疚、緊張、焦慮、壓抑和悲哀等。當這些強烈情緒感受的表達可能和有些家庭規則和社會規範有所衝突而且是不被接受時，悲傷者可能會無意識地壓抑或抗拒揭露自我的內在情感，以表現出符合家庭需要或社會規範的角色。當一個人呈現出麻木、冷靜、否認、或逃避自己的內在感受時，很多潛意識中混亂狀況是無法被自己和他人認知，而其哀傷的強烈程度也容易被忽視，許多的研究顯示出，悲傷者的疾病和死亡率會隨著悲傷的程度而增加。其實這些悲傷情緒和行為是一種「正常的、健康的」而且只需要被接受和鼓勵做適度地表達就可以紓解不安的情緒困擾和行為問題。

貳、目的

針對司法案件，透過心得交換、經驗

1. 本文作者為財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會專任助理秘書。



分享，凝聚相關當事人、實務工作者以及學術研究機構的共識，提供被害人或其家屬認知司法的程序及主張，建立正確的處理模式，減少當事人之爭議、糾紛，使後續之司法審判能夠圓滿順利。

此系列的團體課程設計在協助人們在合理時間內，引發正常的悲傷，並健康地完成悲傷任務，以增加重新開始正常生活的能力，並且協助受害者家屬處理與受害者之間因為失落而引發的各種情緒困擾並完成未竟事務。

參、執行方式

臺北分會於 2017 年 3 月份將醫生人法律、心情分享講座調整型態及時間，以往法律心情講座於平日晚上 7 時至 9 時舉辦，然而被害人家屬及律師、心理師平日上班族居多，參加時間上較為緊迫、身心也較疲憊，目前調整為每月選擇一個周六下午 2 時至 5 時舉辦，除可讓更多醫生人利用假日前來參加外，亦能有充裕的時間讓醫生人闡述心情，我們期待以團體聚會的形式讓被害人家屬間可以互相交換心情、訴訟進度，活動進行期間有律師在場提供被害人家屬專業司法程序上的建議，亦有諮

商心理師在場撫慰家屬的傷痛，透過這個聚會能帶給被害人家屬對司法的理解和心靈上的寬慰，其寶貴的經驗也可以幫助其他同樣受害的家屬。

法律心情講座為臺北分會結合心理師與律師之小團體，並邀請不同案家大約 3~5 戶參加，每個家庭歷經時程皆不同，有些在案件初期，有些已經結束訴訟，彼此分享心路歷程，因不同時期家屬在情緒上的呈現都有所不同，律師與案家分析法律問題時，心理師亦會藉由案家表述意見的過程中觀察個案情緒，並逐一給予建議。

法律心情講座的過程中不僅僅藉由律師及心理師觀察案家，醫生人間也會彼此觀察，甚至給予對方意見，這類型的小團體並不多見，往往事件發生後都是案家獨自面臨問題或志工介入安撫，現分會舉辦此分享講座，藉由相似性質之過來人來闡述心路歷程對其他醫生人來說或許也會有不同的安慰及收穫。

小團體與大型活動不同，能使心理師與律師更能發現案家狀況，給予較實際的建議，未來的法律心情講座也會持續下去，希望能讓更多需要幫助的案家參與其中。



首次法律心情講座

主持人：陳淑貞律師、藍秀宏心理師



復開法律心情講座

主持人：陳淑貞律師、張靜芬心理師、許宏宇律師





國際交流

楊千慧

- 壹、犯罪被害人保護業務國際交流研討會
- 貳、犯罪被害人保護之學術研會
- 參、各國學者來訪

在全球化下，跨境犯罪、天災、恐怖攻擊、國際衝突等問題層出不窮，考驗著政府與民間組織對被害者的協助，參與國際交流活動不僅能學習各國犯罪被害之專家學者經驗或最新研究成果外，亦將台灣被害人保護措施的發展與經驗介紹給全世界。並與各國犯罪被害學專家、學者交流分享以期許拓展犯罪學國際視野，增進對國際犯罪被害保護學之瞭解及參與。

壹、犯罪被害人保護業務國際交流研討會

2005年10月28日，「2005亞太地區犯罪被害人保護業務國際交流研討會」在台舉辦，研討會主要邀請包括日本、韓

國、紐西蘭等三國實際參與犯罪被害保護業務推動之專家學者專題演講及我國目前推動犯罪被害人保護業務概況專題報告，並另以「國際犯罪被害支援協議」為主題舉行座談會。

2008年11月14日，「2008犯罪被害人保護業務國際交流研討會—Let's Care 關懷無國界」再次在台舉辦。本次會議邀請國家有（一）主辦國臺灣（二）日本（三）韓國（四）泰國（五）加拿大（六）德國。研討議題為（一）被害人保護之現況與展望：1、補償制度。2、被害人之司法權益、訴訟協助。3、保護措施。（二）輔導人員之專業化：1、自我照護。2、自我提昇。3、整合社會資源。

1. 本文作者為財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會執行秘書。



貳、犯罪被害人保護之學術研討會

2010年8月18日，本分會洪副執行秘書文玲，參加國立台北大學與西南政法大學所舉辦的「2010年犯罪問題與對策研討會」會議，會中共有四場演講邀請，第一場主題為犯罪預防與被害研究，其中許春金教授與黃蘭瑛教授發表台灣地區的犯罪被害調查，顯示出台灣各個地區現今犯罪被害的類型，各城市間的犯罪被害差異。第二場主題為犯罪類型，由西南政法大學的教授，發表對於職務犯罪及黑道犯罪的刑事對策。第三場主題為犯罪偵查、警政與少年，則由西南政法大學及美國德拉瓦大學發表關於司法鑑定、逮捕程序以及中美大學生對家暴事件的警務態度。第四場主題為刑事政策與刑罰，同樣由西南政法

大學與廣西大學法學院，發表現今刑事政策與刑罰的演變，如何寬嚴並濟，符合社會的期待。

2009年8月23至28日，分會至日本參加「日本受害者學年會暨參訪團」並參觀被害人服務中心及研究所、日本警政單位。歐美推廣修復式正義（restorative justice）的概念與實務已逾半世紀，綜合評估各國實施修復式正義方案後，認為比起傳統的刑事司法，被害人偏好修復式正義。然而，各國修復式方案成功的要件建立在自願參與、挑選適合參與者與主持人、以及滿意與尊重結論等基礎上。

2014年10月22日，分會應邀由知名律師李永然先生率領之大陸江西省犯罪學會就犯罪被害人保護相關法令及運作模式進行訪問交流，於臺北地方法院檢察署會



2005.10.28 亞太地區犯罪被害人保護業務國際交流研討會

議室舉行，由李主任委員福清、洪執行秘書文玲與許法務助理涵智代表與會。

貞主持，李委員福清、洪副執行秘書文玲代表出席，並由洪副執行秘書詳細介紹犯罪被害人保護協會業務服務項目、年度服務人次分布、個案案例分享等，簡報內容也反映出社會上被害人的弱勢心境，藉由個案實例使外賓更能瞭解弱勢者所需之關懷，會議中與外賓交流互動熱絡，留下深刻印象。

參、各國學者來訪

2009年10月15日，本分會假台北大學台北校區國際會議廳，舉辦「修復式正義理念與實務研討會」，韓國修復式中心趙鈞錫教授來訪。

2010年9月21日，日本朝日新聞社會部記者杉山正先生來訪，了解本分會業務內容，且日本地區業已出現廢死議題不同的聲浪，同時採訪關於臺灣對廢死議題的看法，本分會由陳主任委員淑貞、黃朝義老師、林裕順老師、洪副執行秘書文玲，接受採訪。

2013年03月27日，上海監獄協會前來臺灣進行參訪交流，並由洪執行秘書詳細介紹犯罪被害人保護協會服務業務及個例分享，簡報內容也反映出社會上被害人的弱勢心境，藉由個案實例使外賓更能瞭解弱勢者所需之關懷，會中與外賓交流互動熱絡，留下深刻印象。

2011年08月15日，上海監獄協會前來臺灣進行參訪交流，由陳主任委員淑

國際交流情形



2009.8.23-8.28 日本被害者學年會暨參訪團

2008.11.14 犯罪被害人保護業務國際交流研討會 -Let's Care 關懷無國界 在臺灣舉辦



2009.10.15 修復式司法理念與實務研討會韓國修復式中心趙鈞錫教授來訪



國際交流情形

2011.8.15 上海監獄協會來訪



2013.7.1 歐盟對外事務部人權及民主司司長參訪



2014.10.22 大陸江西省犯罪學會交流

保護志工培訓

楊千慧

壹、保護志工的角色、功能與任務

貳、廣徵志工

參、多元的學習

肆、各式宣導活動

伍、專業的服務

陸、志工心得

壹、保護志工的角色、功能與任務

志願服務係一種源自內心自由意願，本著「為善」、「助人」、「利他」的精神，參與服務活動。

一、志願服務法的時代意涵

- (一) 從慈善愛心→社會責任
- (二) 從犧牲奉獻→知能成長
- (三) 從民間自主→政府參與
- (四) 從無組織的→有組織的
- (五) 從熱心利他→品質責任
- (六) 從完全付出→權利義務
- (七) 從國內服務→國際交流

二、個案涉及倫理原則

- (一) 保密：應尊重案主的隱私權。
- (二) 尊重自決：應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利。
- (三) 保護生命原則：保護案主及胎兒。
- (四) 最小傷害原則：要有良善的處遇計畫以維護案主權益。
- (五) 生活品質原則：處遇決定會影響生活品質。
- (六) 真誠原則：真誠以尋求案主配合。

三、服務內容

- (一) 保護志工應本服務社會之精神，協助本會及所屬分會，處理下列有關因犯罪行為被害而死亡者之遺屬或受重傷

1. 本段作者為財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會執行秘書。



者本人之保護業務：

1. 緊急之生理、心理醫療及安置之協助。
2. 偵查、審判中及審判後之協助。
3. 申請補償、社會救助及民事求償等之協助。
4. 調查犯罪行為人或依法應負賠償責任人財產之協助。
5. 安全保護之協助。
6. 生理、心理治療及生活重建之協助。
7. 被害人保護之協助。

(二) 參與本會或分會舉辦之教育訓練及宣導等活動。

(三) 於分會辦公室值班接待。

貳、廣徵志工

協會於草創之初，秉持政府力量有限、民間資源無窮，因應人力不足，故招募保護志工，以「用一千個愛心，讓被害人安心」為口號，廣徵志工。

參、多元的學習

為加強志工能適切輔導被害人本人或其家屬，重建被害人家屬之受創心靈，進而提昇保護業務成效與更貼心的服務，故定期舉辦法律、心理、自我成長等不同面向的課程以培訓保護志工各方面的專業知識。

肆、各式宣導活動

犯罪被害人保護協會自1999年創立以來，為保障人民權益，促進社會安全，以受保護者或弱勢族群為服務對象。而為深入並提供服務品質及招募更多熱心人士共同推廣志業，成立保護志工，以助人、利他的精神，讓社會充滿溫馨。

伍、專業的服務

本會志工於服務被害人前須受專業訓



練，包含輔導課程，自我成長課程及法律課程，另藉由資深志工帶領實習志工一同前往被害人家中關懷慰問，可增進新進保護志工的相關陪伴實務經驗以達到傳承的使命。分會於法律諮詢或辦理法律心情講座時，亦會邀請保護志工陪伴，一方面在場協助律師或心理師，另一方面可讓保護志工更能貼近馨生人的心情。

本會每年於年節時會舉辦馨生人關懷活動，每次活動皆會安排資深志工及新進志工一同陪伴、照護馨生人，務必使馨生人能好好放鬆身心。

陸、志工心得

一、活動心得

(一) 志工分享一：

本次端午節關懷活動全體志工夥伴都穿著藍色的上衣，不但展現出團隊的精神，辨識度也高，讓所有的家屬只要需要協助，都能夠即時找到志工伙伴幫忙；當然，志



工夥伴間的默契與助人的熱忱更為重要，只要一看到需要相互協助的地方，馬上能夠過來提供支援，我想，雖然是第三次來綠世界了，但卻是最開心，也是最有意義的一次。

分會安排了心理師在蕭如松藝術園區深入淺出地讓大家了解身心症，並穿插了肢體的伸展與靜坐，讓我們一方面能夠獲得知識的饗宴，在身心靈上也能得到慰藉。

此次馨生人由二個女兒及外孫陪伴，在會務人員的安排及志工伙伴的團隊合作下，馨生人雖然行動不便，卻也能在輪椅的協助下，遊遍所有景點，馨生人家庭表示感謝分會細心的安排，得到身心的紓解，未來如有機會希望能繼續參加。

感謝會務人員千慧、景太、盈惇的精心安排，無論是整個行程的規劃、活動的深度與廣度、還顧及了案家的特殊需求，從這次活動中，我個人也再次體會到，活



2017.9.17 志工協助辦理中秋節活動



2013.6.27 李素貞志工接受
正聲廣播電台錄專訪

動事前的準備，及團隊相互合作的重要性。

(二) 志工分享二：

這次的活動，讓在下非常感動，除了會裡用心安排外，景太背著那麼重的東西還要跑上跑下處理事務，盈惇也是在整個綿長廣大的群體中隨時掌握案家需要，更不要說千慧，馬上可以掌握所有突發狀況然後解決，而我們志工夥伴，尤其是新進夥伴，如惠米、賢蕙、芳儀、麗卿、冬松…，表現得絕對不輸給有經驗的志工夥伴，我們資深夥伴，從一開始的報到…等工作，也可說非常井然有序，在此忍不住要給大家按個讚！其中最讓在下感動的是所有志工會互相支援、處理案家的需求，在下只能說：有妳（你）們在，真好！

另，因為本人的案件比較多，但平日就建立了良好關係，所以一邀就都來參加了，那在下當然無法每個家庭全都照顧得到，所以會裡以她們專業考量，在下除了一戶（人數最多的）自己帶外，其他則分

給適合的夥伴來帶，因為要讓新進夥伴瞭解我們老鳥是如何和案家互動，所以在下的案家也全由新進夥伴來陪伴，當然會裡也要求在下在活動中，隨時支援她們，在整個活動中發覺，新進夥伴們，真的很棒！幾乎不用在下操心，甚至案家在當下就告訴在下，說有她們陪伴真好！說她們做得真好！這讓在下覺得非常感動，這也就是為什麼在下的案家沒有提到感謝資深夥伴的原因，順便在此提一下個人看法，個人認為這些新進夥伴會做得這麼好，這麼出色的最大原因，是她們都有來上課，而且老師教的都有吸收消化，並且落實在這次的陪伴中，所以在下還是希望夥伴們一定要來參加上課，充實自己，因為我們最重要的工作就是陪伴。

(三) 志工分享三：

很高興有機會參加此次大手牽小手馨生人端午節關懷活動之旅—綠世界：一路上看到各種珍奇的動物及聽到驚嘆連連的聲音，又看到各種生態及蝴蝶及昆蟲從導



覽的解說學到很多知識。

蕭如松藝術園區：看到很多文藝作品及歷史故事的藝文之旅，同時也在該園區上了一堂輔導課程減壓工作坊，這是一個現代人都非常需要的課程，週遭的朋友都有睡眠的困擾，聽到有人說這真是一個意外的收穫，真的是一趟不太一樣的旅程，志工的表现也沒話說，看到大家堆滿著笑容，親切的問候，更奇怪的是大家的記性怎麼都這麼好，都叫得出我的名字。當然工作人員更是沒話說，瞻前顧後非常辛苦，此行除了享受大自然外，暨學習了新的資訊，又有粽子可以拿，不但沒有花半毛錢，還有心理的成長更是用錢買不到的。

辦這麼大的活動只有3位工作人員非常的辛苦，也許可以試試看請我們這些志

工分攤一些工作，當然是徵尋志願者囉！

(四) 志工分享四：

本次暑期關懷活動個案進步很多，甚至還說她要去找工作賺錢，在臉上可以看出笑容比之前開朗，甚至回程在車上唱歌；游媽媽很高興女兒這次有如此好的表現，她深感分會同仁及志工長期鍥而不捨地陪伴，很感謝大家。

這次個案母女很感謝分會同仁很用心，在暑熱的天氣安排如此安逸又有文人氣息的活動，不管吃、住、交通等等都這麼的用心，而且把大家照顧如此周到，非常的謝謝大家。

讓人悠閒的參訪，時間不趕可以很自在地想多認識一些；比如敦煌的壁畫，瞭解隋唐及夏早期藝術家作品與佛教的緣





由，美術館更是讓人有腐朽神奇藝術氣息，以環保概念作出燦爛驚豔的藝術作品、音樂廳的建築之美，再再使人沉迷於其中。

分會同仁非常的用心安排和生活有關與藝術氣息的活動參訪，食、宿交通也安排的非常好，讓我們很安逸舒適，這次很特別的是志工跟個案住同一個房間，晚上還可以一起跟他們聊天，聽聽他們心聲（如果他們願意的話），這次活動跟以往比較不一樣的地方。

（五）志工分享五：

這次是2天1夜暑期活動天氣炎熱但排程上選擇定點且距離不遠，住處也在附近頗為理想，清早很多人起來散步慢跑。

劇場及導覽時間安排妥當又可讓馨生人自行選擇參觀，大家自由選擇，時間安排上也很彈性，當日晚餐安排，個案大多讚不絕口。



2017.5.21 關懷活動

案父母第一次參加，應是喜歡這種知性行程安排又時間允許。只是喪子之痛，一早看龍貓影片時就哭了，中午用餐我和子嫻刻意與她倆坐一起，案母仍落淚中，先生也貼心的幫她拿紙，此時也只能陪伴及服務拿餐飲，志工主要任務是讓馨生人放鬆，隨時注意服務對象在哪裡及旅遊心情。看著他們的專注聽導覽一直拍照欣慰不少，雖然案母心情起伏頗大我也不會去問案情，陪伴就是。

（六）志工分享六：

又逢每年中秋關懷活動，已有經歷去年的經驗，在事前的策劃都有週全的考量，也辛苦了分會內的一群生力軍（工作人員），我們志工均能全力的配合，兩天一夜的活動平安歡樂的完美達成。

我們第一站來到宜蘭的傳統藝術中心，讓馨生人先悠閒認識環境，再安排導



2017.6.24 志工協助法律心情講座

覽能更深入了解園內一些古蹟存在及由來的意義，又遊河讓馨生人體驗搭船的樂趣，晚上烤肉活動也是新鮮的體驗（問案家有些都未有此過烤肉的經驗）一切亂中有序，大家互相合作圓滿和樂（每位都吃得很飽）案家活動中互動更密切，接著有芳療師讓每位馨生人DIY製作按摩蠟燭、萬用膏、舒壓滾珠、情緒噴霧等收穫滿滿。

經過一年個案已變不少，長高又漂亮，此次活動中發覺其手很巧，也有音樂天分，在傳統藝術中心買了幾樣串珠（自己作）圖片組合、小木屋組合都很有興緻（自作）看她那喜歡又滿足的樣子真不虛此行。

（七）志工分享七：

本次中秋活動由志工們分工照顧小小小孩，讓這些媽媽們或阿嬤們，有喘息的機會，我覺得是這次活動很貼心的安排。

當天的烤肉活動，由於必須大家親自

動手，所以每位馨生朋友都必須參與，並且互動，而當大人們忙著烤肉時，小小孩在空地騎著腳踏車，比較大的孩子則親自教比他小的小朋友騎腳踏車，而且相當的有耐性，騎車這個行為當下不只是一個活動，也同時成為讓這些小朋友學習照顧他人的課題了。

當時只顧著看他們的互動卻忘了拍照，下次再有類似活動有機會一定要將這些畫面留存並與大家分享。

在羅東公園散步時，我聽見了這樣的對話：

馨生人甲女：我本來想說自己一個人沒伴，不想來參加了。

馨生人乙女：有什麼關係，來了大家就認識了。

當下覺得協會所辦理的活動精神真正的反映在這群朋友身上了。





(八) 志工分享八：

經歷了幾次的關懷活動，志工伙伴間的默契愈來愈好，除了照應自己負責的馨生人之外，在活動的進行中，也能交互關懷其他參加的馨生人及家屬，在個人所接觸到的所有馨生人中，都表示感謝本分會用心規劃，認真執行本次活動，使他們的身心得到療癒。

在芳療手作的課程中，坐在後方的學員可能因為空間問題而聽不清楚，但因為活動本身還是很有趣，在老師及志工的鼓勵下，大家都能夠努力的將作品完成，也能夠在過程中獲得自信及成就感。

這兩天的行程中，還有一件令人感動的事情，就是黃主委與夫人陪伴著大家，全程參與此次活動，還帶來柚子與大家分享，使得整個烤肉活動，充滿了歡笑與喜悅。

二、訓練心得

(一) 志工分享一：

本次受訓第二天將志工課程區分為「資深志工」及「中堅志工」二類課程，不同於以往以年資所區分「資淺志工」更名「中堅志工」，感覺非常良好；因為志工能力條件投入時間精神並不完全以年資成正比，可做爾後沿用。

第一堂課「危機案件與緊急事件處理實務及工作技巧」，由總會尤仁傑組長講授；因主講人曾親自處理台中捷運工安意外及衛爾康大火案之經驗，與最近蝶戀花遊覽車事故過程經驗；能就處理實務及工作技巧教授志工。檢視最近大臺北地區發生多次大型突發性災難事件（如北捷、南港空難、八仙塵爆、蝶戀花遊覽車事故），雖然非常慶幸大型災難均沒有發生在台北分會轄區內，但仍需學習他人經驗，平時即預先成立危機處理機制（災前分工及物



資與資料預備），且平常和相關單位如市政府社會局、法制局、警察局保持橫向聯繫，方得以能迅速進入災區現場協同各機關幫助被害人與家屬。

次日，「情緒反映與深層同理心訓練」與「精神疾病與危機個案辨識與處遇」課程；二位主講人都有豐富的諮商經驗結合理論研究分組練習；並就各分會個案實地演練，交流彼此經驗，增進案件處理技巧，獲益不少。

兒虐、性侵、家暴、外勞外配等，仍屬分會法定保護案件，雖佔各分會業務比重不大，且多配合支援其他社福團體協辦；基於吸收不同領域新知，可安排主要社福團體講授實務經驗與輔導技巧。

(二) 志工分享二：

這次的訓練，讓自己覺得受益最多的是陳怡婷老師的課，當講到「反應」與「反映」一樣的發音，卻是兩種完全不一樣的結果，讓自己覺得很震撼，在我們生長

的環境，從小就是在「反應」中長大，對事的處理方式就是只有反應，要改變成「反映」模式，的確相當困難，尤其在做演練時，在老師不厭其煩的反覆教導之下，大家才知道要多有智慧，才能做到，何況要運用自如，這真讓自己覺得受益良多。

再則，尤組長的課，道出了面臨大型突發危機事件時，在有限人力之下如何有效運用，及平時該如何與相關單位保持聯繫，都有精闢的說明，非常值得我們好好學習。

至於沈主任檢察官的課，說得相當淺顯易懂，對較資淺的志工來說，應該也能聽懂，最有意思的是，主任解釋了一些外界對地檢署檢察官的誤解現象，及一些外面以訛傳訛的法律名詞，相信對提升大家法律認識也有助益。

至於黃副大隊長的課很基本及淺顯的，對中堅志工是有幫助的；王心理師的課還是一樣有趣不枯燥，能讓人在快樂中





學習是很棒的一件事。

(三) 志工分享三：

重大被害事故頻傳：犯保要服務的對象是危機事件中受傷的人及家屬。

社會對於犯保的期待及犯保長期以來建立的使命感：身為志工就必須深刻體悟協助工作者（志工）的特性及任務；出發前一定要做好充分的準備。

在拜訪案家時，別把識別證掛在身上，以免造成案家在鄰居間的閒話。我們必須真誠的用發自內心的愛與關懷來陪伴，同時尊重及專注的傾聽，細心覺察案家釋出的是心理或生理的需求；並建立好彼此的信任關係。切記，勿投入過多的情緒，儘量保持平穩狀態。

最後一堂課時，盧老師要求我們要寫

出「今天來上課，期待的是什麼？」我寫的是「增加覺察度，以及心情的溫暖」真的努力、加油吧！

(四) 志工分享四：

身為犯保志工，在接受教育訓練的同時，有二種層面的省思：

1. 外在的實際行動

學習在無預警中發生的案件與緊急事件的處理方式，站在助人者的角色，秉持服務熱誠之心，能快速聚焦在問題上，提供正確資料、資訊，解決當事者立即的困擾。從解說的影片中，加強志工的認知，間接提升應變的處理程序，取得對方的信任感！

2. 心理層面的挑戰

面對情緒的反映與深層同理心的訓練，瞭解到剖析對方的立場，站在別人的立場去



感受別人狀況，感同身受的同理心，進而也辨識到危機個案的處遇狀況，是需要志工傾聽、接納、扶持的陪伴關懷。等同上了一課心理學教育，受益良多，也讓志工有自我學習，自我成長的機會！

(五) 志工分享五：

首先要感謝協會舉辦這類成長活動，還有新竹許爸的熱情招待，讓我認識新竹夥伴的貼心與精湛道地手藝的家鄉菜。

兩天的活動中老師藉由許多不同的動靜態遊戲，讓我們更加強理解要能成為一位有能力的領導幹部，所需要具備的相關才能與特質，內容有夥伴間無聲的默契傳達，與有形的特質解析，讓自己更明白開放與未知的自我人格與形象，這是我第一次參加這小而美的團體培訓活動，短短的兩天讓我加深和團隊的大哥大姐們相互間的認識與互動。

在團體中若要作為一位有能力的領導幹部，相對需要學習到很多理應具備的領導能力，例如：冷靜思考、溝通能力、判斷分析、果決負責、智慧、圓融、包容、公正無私、知人善用等等……的才智，當具備這些調和鼎鼐的特質，才能信手拈來得心應手地運用在不同的場合與情境及人際關係上，順利完成交辦的任務，而這些特質是得靠經驗及不斷的學習而來，無論是從日常生活或課程學習或前輩的傳承，都是很好的吸收知識的管道。這次上課挑選的環境相當優雅，讓人在沒有壓力的狀態下放開心胸在很隨興的心情下吸收上課的內容，是很好的一項團體學習活動。

(六) 志工分享六：

本次訓練的活動方式，主要係藉由遊戲與討論的方式，從自己從小的回憶開始，探索自己的特色、優點，還有自己未來想要做的、想要嘗試的事情。



2017.6.28 陳淑雲主任主持犯罪被害人保護業務聯繫會議



從活動與討論的過程中，我學習到了一個領導者應該有的特質包括了：執行力、判斷力、承擔力、包容心、接納心、知人善任並且有專業的知識。

而在遊戲的過程當中，我也體會到，要成就一件事，至少要有三個重要的特質，這其中包含了：1. 默契培養的重要。2. 團隊合作的重要。3. 領導者魅力的重要。

(七) 志工分享七：

本次活動選在新竹司法保護據點，新竹犯保志工許爸木工場室內上課；在張嘉紋老師採取寓教於樂的多種教材遊戲方式，讓志工夥伴們能以輕鬆愉快的心情下，更認識自己、看見彼此的特質與團隊合作及默契培養之重要性。

每個課程遊戲都很有趣，隱藏含有深意，這些含義是我們要用心學習體會的；尤其第二天的闖關遊戲，必須要有團隊合作的精神、具備領導魅力的特質以及默契培養的重要性，做一位幹部需兼具這三者才能，還有適才適用的能力。

非常感謝分會同仁策畫安排，讓志工們享用在地美食及休閒小木屋的住宿，同時增加志工之間情感交流熱絡並加深在團隊中的相互之間關係，有助於日後在協助被害保護者工作上經驗分享與協調合作默契。

(八) 志工分享八：

在這一天半課程裡，沒有講義，不必做筆記，沒有教條式的教學，不必做的專心聽課，也不會打瞌睡，而是一直做活動，用心體會，用心思考，潛移默化，學習如何當一個領導者的應有的條件。當要帶領一個團隊，除責任承擔外還要具備智慧(判斷力、決策方向、本身專業、溝通力)、公正正直、團隊的和諧。還有團隊的默契、瞭解組員、也是很重要的一環，這是第一天老師要給我們的東西。

當老師要我們寫出這一年來在犯保有何改變？獲得了什麼？如今靜思：母親的離世，身體出狀況，犯保的人事變動，志工的步調變了，從不安定、不熟悉，到了解。這一年來上課上得很辛苦，總是要把時間擠出來，不斷的上課，不過辛苦還是有收穫，更了解自己、也更了解對案家的話術如何講，同理心、安慰話術、心態的轉變，除了所學的用在案家，自己心也寬容多了。也感謝老師在我喪母的痛，對自己自責找到出口。

第二天老師利用桌遊證實我們第一天所說那些能力的成敗，當一個領導團隊的默契和要完成任務不是靠運氣，策略也要修正，帶領團隊要考量風險與思量風險，要把團隊帶領正確的方向。對團員的了解也很重要，知人善用。加油！

宣導花絮



2016.3.8 黃主委帶領分會人員拜會松山慈惠堂

2017.10.17 黃主委帶領分會前往東南扶輪社宣導犯保業務



2017.5.17 邢檢察長帶領分會前往忠孝扶輪社宣導犯保業務

犯保協會宣導影片

