

臺東地區綠島、蘭嶼司法保護 執行現況與願景

姚武雄

- 壹、後山日先照 - 臺東照過來
- 貳、現階段綠島及蘭嶼司法保護工作推動現況☒借助社會資源
- 參、臺東地區含綠島及蘭嶼推動司法保護工作所面臨的問題
- 肆、觀護工作溝通及輔導技巧運用
- 伍、輔導案例分享
- 陸、觀護人室與更生保護會及犯罪被害人保護協會互動現況 - 以臺東為例
- 柒、要如何建構臺東地區及綠島、蘭嶼等地司法保護願景
- 捌、結論

壹、後山日先照、臺東照過來

一、特有離島文化

(一) 蘭嶼

蘭嶼距臺東東南外海四十九海浬，蘭嶼隸屬臺東縣，為臺灣東南方的古老火山島嶼。為臺灣第二大附屬島嶼，面積約為48平方公里，是臺灣地區除恆春半島以外，唯一有熱帶雨林生長之島嶼（內政部營建署1989）。

蘭嶼東南方5.3浬處有一個無人居住的小蘭嶼（小紅頭嶼），小蘭嶼亦是一個火山島嶼，面積約為1.57平方公里，對達悟族人來說有許多的禁忌，僅在捕魚時才會前往小蘭嶼。

蘭嶼為臺灣地區除了恆春半島以外，唯一擁有熱帶雨林的小島，蘊育著各種罕見植物的豐富基因庫。

社會生活型態，民國五〇年代中期在政府山地政策的轉變下，來自臺灣的資本家開始進入蘭嶼興建旅社發展觀光事業，民國七〇年代大量的遊客在臺灣財團的操控下湧進蘭嶼進行「異族」觀光活動，由於當時的觀光操控者與遊客視蘭嶼為未開化的落後地區，遊客與居民之間存在著許多不平等的權力互動關係，形成令人詬病的掠奪式觀光發展經驗。

而「蘭嶼國家公園計畫」成為核廢料抗爭的籌碼而終告瓦解，對於蘭嶼而言，是否因此可以擁有更多的自主權，留住觀



光的利益，值得關心（黃躍雯，2001）。由於國人開始出國觀光和國內旅遊景點的崛起，蘭嶼的觀光客人潮自 76 年二十萬人次的高峰減少至目前每年不及五萬人次的情形，與鄰近綠島每年三十餘萬人次的觀光發展，形成對比。

（二）綠島

綠島舊名稱做雞心嶼、青仔嶼及火燒島。其中又以火燒島，此舊稱最為人熟知。距台灣本島 33 公里之距離並不算太遠，平日天氣狀況只要不太差，從臺東市至成功鎮沿岸都可遠眺到這顆海上翡翠。

1803 年（清嘉慶八年）的某一天，祖籍泉州的小琉球人陳必先（或陳品先）出海捕魚，偶然來到了綠島，發現綠島的資源優於小琉球；不僅面積為小琉球的兩倍，沿海還有許多平地、茂密的森林和水源，漁業資源也比小琉球豐富。於是陳必先返回小琉球，引領 30 餘人從「公館」登陸，搭寮為居，也和原住民對抗。過沒幾年，原住民在不敵漢人的勢力下，紛紛逃往他處。

自從漢人正式入墾後，原住民就逐漸他去，雖然有漢人娶達悟族女子為妻，並留下後代，但整體而言，綠島最終發展成為一個漢人的社會。1951 年國民政府又將政治犯收容於綠島，又開啟綠島於現代人腦海中監獄島的意象。

二、社會背景分析

臺東縣在全台原住民族群中本縣佔有六個族群，是臺灣各族群薈萃的融爐，各族群間融合相處，使得今日的臺東縣呈現出豐富、多元的風貌，亦創造本縣所獨有兼容並蓄的獨特文化。

臺灣原住民文化，縣內的阿美族、卑南族、魯凱族、布農族、排灣族、達悟族 6 族

佔全縣人口比例三成以上，為全臺灣最高。（維基百科）

而蘭嶼用電爭議源自臺灣人不願調整浪費耗能的生活（蕃薯藤新聞廖士睿）臺電於 1970 蓋建造第一座核電廠，原能會於 1974 年展開蘭嶼計畫，決定達悟族世居地蘭嶼為核廢料掩埋場。1982 年，臺電以興建魚罐頭工廠的謊言欺騙達悟人，從此蘭嶼龍門的「國家放射性廢料第一儲存場」每週開始接收自臺灣本島的核廢料。經過達悟人多年來的抗爭與陳情，在 2002 年 1 月 17 日立法院通過，並於 2 月 6 日總統公布《離島建設條例》第十四條修正案，規定：「蘭嶼地區住民自用住宅之用電費用應予免收」，其理由是：「係基於達悟族人特別犧牲而給予的合理補（賠）償。」

貳、現階段綠島及蘭嶼司法保護工作推動現況

一、引進民間公益團體，挹注資源十分有限

（一）蘭嶼地區

結合財團法人蘭恩文教基金會、蘭嶼鄉戶政事務所、蘭嶼婦女保護協會及蘭嶼鄉公所等單位。

主要是協助，提供地檢署從事司法保護服務，例如便民報到或舉辦活動的適合空間，也提供觀護人留島暫住處所。

其次是受委託協助受理社會勞動人及義務勞務人履行勞務場所。

（二）綠島地區

結合法務部矯正署臺灣綠島監獄、綠島鄉公所等單位。

主要是協助，提供地檢署從事司法保護服務，例如便民報到或舉辦活動的適合空間，也提供觀護人留島暫住處所。

其次是受委託協助受理社會勞動人及義務勞務人履行勞務場所。



二、借助志願服務人力，尚待積極招募志工

(一) 蘭嶼地區

招募當地富愛心及熱心公益人士，擔任榮譽觀護人、更生輔導員及犯罪被害人保護志工。

目前蘭嶼地區只有一名榮譽觀護人，犯保志工及更生輔導員則無。

(二) 綠島地區

招募當地富愛心及熱心公益人士，擔任榮譽觀護人、更生輔導員及犯罪被害人保護志工。

目前綠島地區只有一名榮譽觀護人，犯保志工及更生輔導員則無。

參、臺東地區含離島推動司法保護工作所面臨的問題

一、人力資源浪費

地檢署內部空有榮譽觀護人、司法志工、犯保志工及更生輔導員等四大志工團體，卻分別隸屬不同單位管理，各司其「主」，無所交集，各行其事，火力分散，績效無法往上提升，自然往下修正。

二、多頭馬車成效有限

觀護人室、更生保護會及犯罪被害人保護協會，雖一同於檢察署內辦事，其上級單位也都隸屬於法務部保護司，但各項活動及會議，各搞各的，互不結盟，形成有的單位有錢（更保、犯保有緩起訴處分金）無人或有的單位有人（觀護人室有受保護管束人、緩起訴被告及社會勞動人）無錢，在沒有建置統整窗口下，無法提升整體司法保護績效。

三、激勵士氣不足

檢察機關以檢察官偵查犯罪為主體業務，但過於偏向剛性司法下，導致其他公務員有「多做多錯，少做少錯」錯誤認知，致

使推動業務停滯不前。鑑於工作推動業務興革成敗，決定於員工之態度，為激勵員工主動積極、樂意奉獻，可設置榮譽榜，定期評選績優及禮貌同仁公開表揚，並列入年度考核。

四、人少事雜主業難顧

觀護人已非昔日僅單純執行保護管束工作，舉凡義務勞務、社會勞動、緩起訴處分金、反毒、反賄選宣導、法治教育實施、司法保護據點、青春專案、修復式正義等，零零總總不下數十項業務等著觀護人承辦，大地檢署因觀護人人數多尚能應付，小地檢署觀護人（臺東 3+1 人）只能泥菩薩過江，顧此失彼。

五、業務視導未因地制宜

以臺北看天下或是以前山看後山，總是長官們一貫之觀點，但以筆者服務臺東地檢署近 20 年有感，行政庶務一樣多，卻未考慮地方資源及承辦人員多寡，就算再怎麼戮力從公，仍是力有未逮。

六、人少錢少無所懼，最欠缺的是支持力量

（新新聞雜誌 1336 期）「用人唯才」賴清德市長硬是拚出了亮眼的數字，臺南市新增公司家數、資本額是五都第一，經濟競爭力只輸台北市。在台南縣市合併升格後，錢沒變多，債限到頂，事情變多，城市治理的複雜度也變高，能得到市民肯定，讓賴清德市長更確立他現在走的城市發展方向是正確的。

相信臺南市政工作不是做為賴清德市長一人就能搞定，唯有「用人唯才」、「質與適任」，才能風動草偃、革弊興利，而改革需有賴主政者支持的力量，才是永續經營的「治本之道」。司法保護工作亦復如此，唯有領導者關愛的青睞，「適才適用」，就算在人少錢少環境下，也能筆路藍縷，屢創

佳績。

肆、觀護工作溝通及輔導技巧運用

一、如何與原住民溝通

(一) 原住民約以 70 歲為界線，70 歲以上原住民耆老，聽不懂國語及臺語，必須以族語或是日本語來溝通。70 歲以下基本上國語及臺語能聽能懂，溝通上無困難。

(二) 適用法律需尊重原住民傳統文化。

案例一：

風倒櫟木事件（臺灣好生活電子報 2007/05/30 作者八寶）

泰利強颶 (2005-08-31) 造成通往司馬庫斯唯一對外聯絡道路崩塌，為快速讓部落學生下山就學、病患者能順利就醫，部落族人特別召開會議，決定動員部落族人自行處理。一棵被風吹倒的櫟木（胸徑約 60 公分）橫攔在路中，經部落族人們齊心將巨木移至路邊。

一個多月後 (2005-10-7)，林務局新竹林管處派人將這顆貴重櫟木，樹身截成數段載運下山，只留下樹根在現場。

2005-10-14，經司馬庫斯部落會議中建議將林務局鋸剩下的部份殘幹，可充份利用在部落意象（如木雕、建築．．等材料用途之上），於是特派三位部落青年前往處理櫟木殘幹。後來，阿敏與沙昂司和國光等三人，根據部落會議決定，準備將這樹根運回部落，前往載運時，他們把剩下的樹頭搬上車，卻在回程碰到橫山分局員警攔下盤檢並依違反森林法，以「加重竊盜罪」移送偵辦。

去年九月 (2006)，阿敏等三人被檢察官起訴認定他們盜採國有森林產物，今年四月十八日分別被新竹地方法院，各處 6 個月有期徒刑，易科罰金各 16 萬元，但得

緩刑 2 年。於 2005 年 9 月司馬庫斯部落所發生的風倒櫟木事件，整起案件在第一、二審法院皆認定有罪的情況下，被控訴的當事人不服判決結果上訴至最高法院，在 2009 年的 12 月 3 日最高法院推翻了下級審法院的認定，宣示「須於合理範圍內尊重原住民傳統」等具關鍵性認定之判決意旨後，最後發回台灣高等法院進行更審。

案例二：

舅公摸童「阿力力」排灣傳統判無罪（原住民族電視台 2012/09/24 記者：Ali Nakaisulan/ 朗嘎）

日前在台東就發生一起排灣族男童被舅公摸阿力力，也就是男性生殖器官，男童感到不舒服，於是家屬提出控告，檢察官以加重強制猥褻罪提起公訴，法官認為舅公行為並不是發洩色慾被判無罪。

立委鄭天財認為這案件，顯現法務部對原住民文化不了解，還有雖然被判無罪，但是法務部應該要考量習俗的差異性，尊重原住民族傳統習俗。

鄭天財還不時提醒上個會期就在司法及法制委員會質詢提出的要求司法、行政院法務部，針對原住民的涉及案件，設置專屬法庭或專股。

法務部長說早在 101 年 6 月 1 號已經送函送給所屬的檢察機關，促請法院設置專庭或專股來審理原住民族案件，也已經在進行當中，不過還需要再加強原住民族相關課程，對於排灣族男童被舅公摸下體，檢察官以加重強制猥褻罪提起公訴，最後法官被判無罪這個案件，法務部長曾勇夫則說會再做檢討。

鄭天財期待透過這個個案應該要通案去解決，儘速設置專屬法庭或專股，不外乎就是希望不要再因為語言文化及傳統慣習與現行法律有差異，而遭到不利偵辦或

不利判決。

二、有無宗族部落語言隔閡或排斥情形

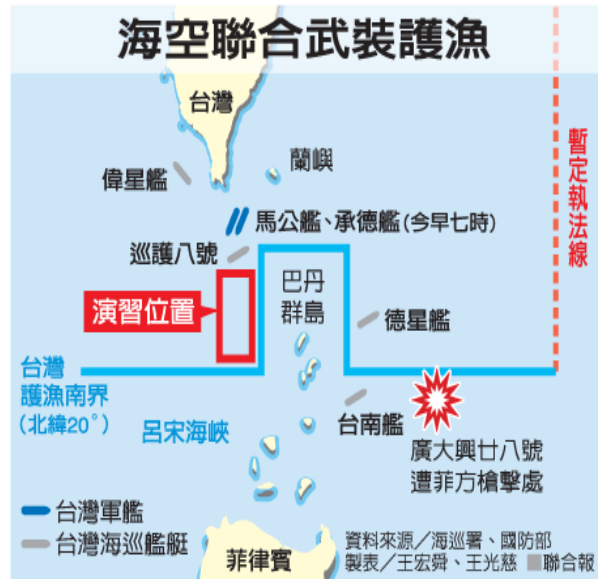
(一) 臺東縣現有阿美族、卑南族、魯凱族、布農族、排灣族、達悟族6族，各族語言不相同，例如：電影海角七號裡的火紅臺詞酒醉-「馬啦桑」是阿美族語、魯凱族語「馬不瘦狗」、排灣族語「馬不老」、卑南族語「馬力愛」、布農族語「咪乎手」、達悟族語「馬沙基」，原住民無文字，都為口述，一般人想學原住民語言，需靠羅馬拼音方式字學，洋洋灑灑，想要學習原住民語言非常困難。

(二) 觀護人無法精通6族語言，只能針對較特定性之詞彙加以運用，例如：「有問題嗎?」、「工作如何?」、「少喝酒、抽煙及吃檳榔」等。

(三) 實務上微笑及友善肢體語言，是化解語言溝通隔閡的不二法門。

(四) 家庭訪視時，由於原住民天性樂觀、好客，非常熱情給予奉茶、請坐接待之款待。但因為原住民之飲食習慣較天然，對食物料理生理適應性高；乃至於使用器皿，居住環境等，皆富含原住民傳統文化特色，在輔導溝通應對技巧需注意莫讓原住民誤以為排斥或歧視之，稍加處理不甚反而傷害原住民族自尊心。

(五) 以蘭嶼達悟族為例，達悟族自認為化外之民，雖說在地方自治史上蘭嶼隸屬臺東縣管轄，但達悟族人在蘭嶼本地都不說是臺東縣，都說「你們臺灣」。根深蒂固「一邊一國」。蘭嶼人認知裡比較認同菲律賓，在語言上達悟族語與菲律賓巴丹島語言相通，達悟族人在風土民情也較接近南島語系文化，與臺灣本島其他各族原住民有明顯差異，達悟族人之前也辦過巴丹島尋根之旅。



(圖取自聯合報)

(六) 蘭嶼是快樂天堂，此言不假。在蘭嶼無工廠、無公司只能發展無煙囱工業，但達悟族人非常排斥外來文化，並且在蘭嶼經商賺錢的都是投資客，絕大部分經營者是臺灣人而非當地達悟族人；所以達悟族人對開放觀光可說是又愛又恨。達悟族人幾乎很少報稅、搭公車不用錢、用電不用錢、汽機車有8成不掛牌免牌照稅燃料稅，此外尚不包括當下許多對原住民之既有補助措施。

三、如何提高輔導和諮商技巧 (所有個案都是非自願性的)

(一) 非自願性個案之輔導策略

保護管束的輔導是強制性的輔導，觀護人是執行之主導者，觀護人是執行之發動者。保護管束之執行著重在『監督和考查』與『輔導與扶助』，也就是在監督、考查、輔導、扶助等四個方面去執行，本文先論述輔導和諮商層面。

1. 輔導原則

其處理程序為先情緒再行為→先被害人再加害人→先降低損害再追究責任。



- (1) 建立溫暖氣氛，鼓勵其表達內心感覺。多點鼓勵，少點責備。
- (2) 激發其同理心，鼓勵勇於認錯。
- (3) 說明行為後果，建立負責任之行為。
- (4) 培養其所有權之觀念，灌輸法律常識。
- (5) 養成儲蓄節儉習慣，價值觀糾正。
- (6) 釐清行為動機，促使理性行事。
- (7) 避免貼上標籤，多點正面支持，少點負面批評。
- (8) 協助其建立正常人際關係，選擇良師益友。
- (9) 改變其認知觀念，長期輔導。
- (10) 和家人保持聯繫、建立雙向溝通網絡。

2. 諮商技巧

- (1) 孩子會變壞，責任不全在小孩。
- (2) 解凍、化解敵意，以朋友相待。
- (3) 等待。
- (4) 聽其言、觀其行，發現問題、解決問題。
- (5) 分擔憂愁。
- (6) 不要灌輸天下無不是父母。
- (7) 由當事人自己做決定。
- (8) 愛的教育？鐵的紀律？孰當？
- (9) 因材施教，注意個別差異。
- (10) 諮商者之情緒投入。

3. 輔導和諮商運用上禁忌

- (1) 避免爭辯詰難。
- (2) 不過分稱讚或做錯誤承諾。
- (3) 不要太早宣告輔導失敗，以免誤判。
- (4) 不要問私人敏感問題。
- (5) 不介入私人感情世界。
- (6) 避免移情作用產生。
- (7) 不在案主面前批評其家人。
- (8) 勿用嘲笑及責備語氣。
- (9) 避免無奈性或歧視案主。
- (10) 勿發生金錢借貸關係。

(二) 非自願性個案之輔導狀況處理

※ 問題一：『完全不配合型』

問：觀護人：為甚麼連續通知報到，都拒不報到。

答：受保護管束人：我要工作沒有時間。

問：觀護人：甚麼原因？你所說的不是理由。

答：受保護管束人：沒工作就沒有錢，那觀護人你每個月出車錢讓我前來報到。

問：觀護人：你出監已一年怎會沒錢？分明狡辯。

答：受保護管束人：下個月不來了，隨便你要怎麼辦……………。

問：觀護人：……………。

◎可能之處置

1. 好言相勸，盡量配合受保護管束人。
(結果……?)
2. 告誡，命促其按規定時間報到，依法辦理。(結果……?)
3. 好可憐，就借他車錢告訴他一定要按規定報到！(結果……?)

※ 問題二：『悲情哭訴型』

問：觀護人：為甚麼上個月未依規定報到，今天報到又喝的醉醺醺，你有甚麼理由？

答：受保護管束人：我反正已經不久人世，一切對我已無所謂！

問：觀護人：甚麼原因？

答：受保護管束人：在慈濟醫院診斷，醫生宣告肝癌末期，只剩三個月生命。

問：觀護人：那你目前有何困難？

答：受保護管束人：希望觀護人在我有生之年，最後三個月生命，准我三個月報到一次，好讓我交代後事。

問：觀護人：……………。

◎可能之處置

1. 答應受保護管束人之請求。(結



果……？)

2. 不准，命促其按規定時間報到，立即調閱醫院診斷書、相關醫療紀錄在確定真假虛實後再做定奪。(結果……？)
3. 答應受保護管束人之請求，請其補齊診斷醫療證明。(結果……？)

伍、輔導案例分享

一、成功案例

- (一) 受保護管束人呂○霓(下稱呂女)因協助同居男友運輸販賣一級毒品，獲判無期徒刑。保護管束期間自91年7月17日至101年7月16日止，保護管束期間10年。
- (二) 假釋核准原因係因呂女於台中女子監獄自修苦讀在監獄報名參加當年四技二專聯考，順利考取臺灣觀光專科學校英文系。
- (三) 入獄之初芳齡約24歲，育有幼子約3歲。假釋出獄年華褪去已屆35歲，出獄後家庭狀況大不如從前，其父兄的相繼過逝，讓原本小康的家庭淪為低收入戶，幼子成長階段皆為祖母拉拔長大，母子關係生疏。

呂女躊躇著該如何湊足私立學校昂貴的學費；觀護人協助向更生保護會聲請每學期就學獎助金及每月生活津貼補助，另外因呂女考試成績高出該學校的標準兩分，而獲得二專兩年學雜費全免的優待。呂女更利用課餘空堂時間工讀掙取生活費，同時積極的爭取校外獎學金，省吃儉用尚有餘額貼補家用。順利的從二專畢業，呂女有感於外語實力有待加強，於是心中暗許目標，繼續攻讀二技。於是參加二技聯招，放榜成績加總後卻高達628分，順利的推甄上了國立台灣科技大學應用外語系日二技，在師長及同儕的鼓勵下，呂女再度決定當

起全職的老學生。這段期間因呂女在台北就讀，觀護人為兼顧其學業，特允許給予隔月書面報到一次之方式，受理其報到，以激勵其更生。

國立台灣科技大學畢業後觀護人鼓勵其精準專業能力以厚植日後進入職場之本錢，再次考取私立玄奘大學英文研究所並於99年取的碩士學位。

於保護管束期間並取得不動產經紀人證照、調酒師證照、調咖啡證照，目前並開設英文補習班及在當地國小擔任英文代理教師。

101年7月16日假釋付保護管束期滿畢業。

二、失敗案例

- (一) 受保護管束人王○明(下稱王男)因多次行竊，觸犯竊盜罪。保護管束期間自95年10月30日至96年8月12日止，保護管束期間約10月。
- (二) 王男因有酒癮，觀護人除輔導其從事正當工作，穩定收入，以杜絕其再犯因子外，並忠告其以漸進式戒除酒癮及建議其至醫院參加戒酒門診治療。惟王男不聽忠告，憾於96年2月初因酒後心肌梗塞猝逝。
- (三) 節錄當時中國時報報導：「台東市卅六歲男子王○明昨天清晨酒後暴斃，因他坐在機車上，身體後仰，機車斜靠路旁水泥護欄，路人以為他酒醉，報警處理，警方發現他已氣絕多時。曾獲金曲獎的警員陳建年說，昨天他當班，獲報前往處理時，見王○明雙腳著地，機車熄火，機車車尾斜倚路肩水泥護欄，人車屹立，他原本也以為王○明酒醉，車停路肩休息，上前準備喚醒他，在搖對方的肩膀時，才發現王○明全身僵硬冰

冷已死亡。檢察官偕法醫相驗，確認死者疑酒後引發心肌梗塞猝死。」

陸、觀護人室與更生保護會及犯罪被害人保護協會互動現況 - 以臺東為例

一、與更生保護會共同辦理

- (一) 家庭暴力防治小團體輔導，更保出錢（緩起訴處分金），觀護出人，請臺東縣家庭教育中心志工團主持。
- (二) 毒品戒癮小團體輔導，更保出錢（緩起訴處分金），觀護出人，請衛福部臺東醫院精神科主任主持。
- (三) 修復式司法試行方案，更保及犯保出錢（緩起訴處分金），觀護人室協辦。
- (四) 生命教育小團體輔導，更保出錢（緩起訴處分金），觀護出人，社團法人臺灣葡萄園社會關懷協會主持。
- (五) 辦理春節及中秋慰問受保護管束人活動。
- (六) 辦理司法保護據點工作。

二、與犯罪被害人保護協會共同辦理

修復式司法試行方案，更保及犯保出錢（緩起訴處分金），觀護人室協辦。

三、如何加強互動建立伙伴關係

- (一) 建立按月召開司法保護業務聯繫會報。
- (二) 整合現階段業務，有共通性者，彼此火力支援，增加司法保護整體績效展現。
- (三) 整合現階段業務，無共通性者，彼此提供建議以供參考，藉以凝聚生命共同體群體意識。
- (四) 最重要的是在「助人」為出發點下，捨棄本位主義，創造檢察機關及被助者雙贏局面。

柒、要如何建構臺東地區及綠島、蘭嶼等地司法保護願景

一、統整公部門資源

以觀護人室、更生保護會及犯罪被害人保護協會為司法保護主幹，再加上其他科室之協力，火力集中，發揮統合戰力，彰顯整體績效。建議在地檢署內成立類似「發包中心」由主任觀護人或書記官長為召集人，於辦理任何活動，皆由「發包中心」統一動員人力、物力及財力等（緩起訴處分金），發揮整體戰力，以達事半功倍之效。

二、積極結合民間資源

國家資源有限，民間資源無窮。網路資訊無遠弗界，透過網際網路更能快速了解有那些可資結合之民間資源，例如：慈濟基金會、法鼓山基金會、臺灣世界展望會、兒童福利聯盟文教基金會、勵馨社會福利事業基金會、財團法人婦女新知基金會、消費者文教基金會、法律扶助基金會及律師公會等，讓民間公益的力量，進入公部門領域，增益司法保護工作更大的效果。

三、建構志工聯繫網絡

透過關於志願服務的的相關法律規定，一方面加強志工培育、志工招募，能讓一般大眾更瞭解志工的性質與內容，吸引更多有志社會服務人士投入這個行列。

一方面結合志工個人或團體做為行政助手，並給予督導、支持，使志工樂在司法保護工作中，並因此獲得成就感，無形中壯大地檢署公益形象。

四、建立地區互助網絡

藉召開地區資源整合會議，邀集地區各地方自治團體，警政機關、矯正機關、社會福利團體、廉政平臺、教育體系、醫療資源、義務勞務機構、社會勞動機構、公民營單位等，建立資源共享互助協力網絡。



這種互助協力網絡可以加強網絡內成員的支持系統、增加同盟的資訊及經驗交流，結合集體力量，加強共同解決問題的能力。

五、要善用想像的力量

想像力比知識更有力量，也就是要不斷創新，推動司法保護工作，若是守舊就是原地踏步，也就是不進則退。「創新不要只是想打全壘打，要多打一些安打。」(華碩電腦施崇棠)，把每場活動或是冷冰冰的政令宣導變成趣味性十足的話題，加深民眾印象，增加亮點。

例如：法治教育讓青年學生扮演檢察官召開偵查庭或是體驗拘留室收容及坐囚車滋味，讓宣導生活化體感十足。或是設計「與檢察長有約」時間，讓青年學子直接與檢察長互動，製造新鮮親民話題。活動宣導品也不要老是都是面紙或原子筆，若換成 Q 版公仔或生活實用性較高的遮陽帽、環保購物袋等，增加民眾參與興致。

六、媒體行銷學會作秀

過去那種「船過水無痕」觀念已不合時宜，採用媒體攻勢模式，利用媒體造勢以提高司法保護工作在社會大眾眼中的能見度，藉以說服社會大眾對司法保護工作的肯定和支持。也可以利用新聞稿當地檢署「巧筆化妝師」，新聞稿是地檢署對外發佈訊息最佳的「0 元媒體」，無論是辦理會議、資訊、活動等，想要不花一毛錢，就達到廣泛被各大媒體報導的效果。例如：目前正在推動的司法保護據點(中心)，傳統的做法，新聞稿最後都會加上「○○司法保護據點，關心您！」過於八股呆版，若能改成「您的好厝邊○○司法保護據點，給你就甘心ㄟ！」達到效果更佳。

七、建立為民服務熱線

不是那種透過總機再層層再轉的方式或是一長串難記的電話號碼。而是簡單易記免付費電話，例如：

台北市民熱線 1999「馬上辦中心」
專線電話：現有 25 線電話增加為 100 線
目標：接電話後馬上辦，限時完成，不再送各局處等待處理。

馬上辦項目(舉例)：

- 違停拖吊：通報後 20 分鐘到達處理
- 停水或供水故障：1 小時內到場會勘
- 道路不平或坑洞：3 小時完成救急填補
- 噪音、污染舉發：4 小時內前往處理
- 路燈故障：1~3 日內修復

(台北市研考會)

八、提供民眾所需要的協助

金門縣政府鑑於本縣旅台鄉親為數甚多，研訂「跨越海峽，地政好厝邊」服務計畫，經李縣長拜會新北市朱市長同意與中和地政所，互為試辦窗口，兩地鄉親申辦轄區土地登記可分別向本局及中和地政所送件，省時省錢又免台金往返奔波。(金門縣政府地政局)

司法保護工作所面對的當事人不外乎是受保護管束人、緩起訴被告、社會勞動力、更生人及犯罪被害人。要知道民眾之需求及我們能提供甚麼需求，最快捷的管道就是服務的轉介，法務部有編輯「司法保護資源手冊」(法務部全球資訊網 <http://www.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=30924&CtUnit=10890&BaseDSID=7&mp=001>) 就是很好的工具書，舉凡社會救助、老人福利服務、身心障礙福利服務、特殊境遇家庭福利服務、國民年金保險、兒童及少年福利服務、高風險家庭服務、馬上關懷急難救助、原住民服務、就業服務、各類更生貸款、藥癮戒治服務、犯罪被害人保護、更生保護等，有助於民眾需求的滿足。

捌、結論

一、人民要的是「有感」不是「指數」

請問有多少民眾會仔細看官方(法務部)統計報表指數?.....

對一般小老姓而言，面對司法機關這個

冷冰冰的衙門，骨子裡印象就是在這裡工作的人官威都很大，不論是接到傳票出庭應訊或是洽公尋求法律扶助，總是遭受不友善對待，司法是要讓人親近的司法，司法是要讓人便民的司法。筆者有感在機關內同仁彼此見面互不打招呼，公務執行請求協助，亦不理不睬，對內部同仁即是如此，難怪會讓民眾詬病，服務態度不佳。

再則地檢署很可惜在義務勞務及社會勞動部分，都在幫他人做嫁。如果在地檢署內專就義務勞務及社會勞動人力，組織少許人力(5-10人以便管理)進行敦親睦鄰措施、政令宣導活動、救災救難、關懷弱勢族群或幫獨居老人清理環境等，都可提升地檢署整體社會公益形象，也是將司法保護關懷對象從受保護管束人、更生人及犯罪被害人，衍生外推至社會普羅大眾。並藉由強力媒體行銷，廣為放送，讓人民真正有感！

二、有感政策需不畏抨擊

「做對的事」、「條條大路通羅馬」，怨天尤人的公務員永遠背離民意！公務員要時時充滿熱情，而「熱情，是一種不完成會

不舒服的情緒，它是一種續航力。」(台大心理系教授鄭伯堦)公務員應勇於對創新政策向長官闡明，一旦獲得長官支持，就應盡全力去做，並要有面對負面導向的批評心理準備，不在意一時被譏笑為無感，才能成為長久的有感政策。例如：發生重大社會事件，對於受害者，主動於第一時間立即關懷被害人並協助申請被害人補償費用。觀護人犧牲例假日休憩，辦理受保護管束人假日及夜間報到，讓受保護管束人感受到司法有愛，司法為民。

三、以柔性司法展現司法保護新契機

過去檢察機關過於強調剛性司法檢察體制，也就是摘奸發伏，偵查犯罪，強調公權力、強制性、權威性，而忽略了人民感受，其實司法也可以不一樣。

透過司法保護工作的軟實力，進行軟性的改革，要朝柔性司法方向導向，而柔性絕非是軟弱、無能、消極，而是以建立親民、便民、給予關懷與同理心、發揮人性溫暖之柔軟性。

(作者為臺灣臺東地方法院檢察署觀護人)



鳳頭燕鷗 / 林顯堂 / 馬祖國家風景區管理處