

社工員陪同性侵害被害人報案偵訊過程專業角色 與功能發揮之探究—以高雄市為例

📖 研究人員／家庭暴力及性侵害防治中心陳昭帆

壹、研究緣起與目的

性侵害犯罪案件數逐年增高，如何使被害人保護服務之提供更為精緻、深化，是急需檢討、改善之問題。研究者期透過此研究，探討社會工作專業人員在陪同報案偵訊時，應該扮演何種專業角色及發揮何種功能，使社工員得以瞭解自我角色發揮，並提供被害人更完善之服務。本研究之研究問題包括：

- 一、性侵害防治社工員於陪同報案偵訊過程中，其工作流程（模式）為何？
- 二、性侵害防治社工員主觀認知對自己的角色與功能之看法？
- 三、性侵害被害人接受社工員陪同報案偵訊，對於社工員專業角色之感受及期待？
- 四、性侵害被害人對社工員提供陪同報案偵訊服務之服務滿意度？
- 五、性侵害防治社工人員、被害人對社工員之角色與功能之認知是否有落差或不同之期待？

貳、研究方法與過程

研究者針對欲探討之主題，擬定訪談大綱以瞭解社工員於陪同筆錄偵訊過程中之內涵及其專業角色與功能，共計訪問 4 位社工員。同時，研究者採用實地參與觀察社工員陪同報案偵訊過程時之角色發揮，以及社工與被害人間的互動情形。有關被害人對社工員於陪同筆錄偵訊過程角色之觀點，則選擇量化研究之電話調查法，共計有 57 位被害人同意接受調查。

參、研究發現與建議

研究者發現，社工員陪同被害人報案偵訊一共包含了陪同前的評估（被害人的身心特質、意願、警方之評估等）、陪同偵訊前的準備（提供宣傳資料、解釋報案偵訊流程、解釋社工員功能與職責、提醒被害人可能出

現之情緒反應、提供被害人情緒安撫、說明被害人權益、協助被害人與警方、檢察官協調聯繫、協助被害人與警方溝通問案技巧、協助被害人與家屬溝通等）、陪同偵訊中（協助被害人瞭解警方訊問問題、提供被害人情緒支持、提供輔助工具之協助、協助被害人確認筆錄等）與偵訊後（解釋案件偵辦後續程序、繼續安撫被害人情緒、討論被害人未來安全計畫、解答被害人各種疑惑等）等四個主要程序。

在提供陪同服務的過程中，社工員需扮演心理支持者、教育者、協調者、溝通者、照顧者、諮詢者、資源連結者、評估者、輔助者及倡導者等 10 種角色。伴隨著專業角色而產生的功能則有情緒安撫、支持陪伴、告知、指導、示範、調和、釐清、解釋、關懷、保護、諮詢、意見提供、資訊連結、衡量、整理、代言、倡議……等十數種。

研究中亦發現，被害人對社工員專業角色之認同未能與社工員的期待吻合，使得社工員無法逐一滿足或適應角色的期待，造成社工員與被害人之間關係的緊張，以及社工員個人與角色間的衝突。

而社工員於陪同服務過程之服務，多數的被害人皆感到滿意，認為社工員的服務切合其所需。少部分的被害人認為，認為社工員的服務無法使他們感到完全的滿意，與他們的期待有部分的落差。

研究者針對研究結果提出下列建議：

- 一、角色規範明確化。
- 二、加強社會工作專業法律知識之訓練。
- 三、提升對受服務者之教育。
- 四、強化網絡專業人員之教育。
- 五、社工員角色壓力之抒解。