

如何有效降低犯罪恐懼以協助社區警務工作 —以應用改善的SARA問題導向模式為打擊策略

鍾錦良^{*}

摘要：現今澳門及鄰近地區都在開展不同程度對外型的警務工作，而司法警察局亦一直秉持以民為本的服務理念，以“主動警務”、“社區警務”和“公關警務”三個新型警務理念為指導，不斷改善警務模式。本文的研究重點，是透過研究犯罪恐懼以制定打擊犯罪策略，從而達到降低犯罪恐懼及犯案率這個目標，以有效拓展警務工作，協助社區警務工作開展。除概述何謂犯罪恐懼以及社區警務工作，明確了降低犯罪恐懼在社區警務工作中的重要價值，還重點探討了犯罪恐懼的各種影響因素，針對這些具體因素提出了相應優化策略，並提出針對性改善犯罪恐懼的一種方法，希望對於未來澳門的社區警務工作起到參考借鑑作用。

關鍵詞：犯罪恐懼 主動警務 社區警務 影響因素 策略 SARA SPARTAN

一、前言

澳門司法警察局一直秉持以民為本的服務理念，以“主動警務”、“社區警務”和“公關警務”三個並行新型警務理念為指導，推行警務工作。三個警務理念並非各自獨立，而是相輔相成，更能彼此有機結合，產生協同效應，形成更好的警務成果。如何有效地落實上述警務理念，是值得深入思考及研究的方向。本文中，以主動警務理念及社區警務理念彼此結合，透過犯罪恐懼這一心理指標，配合改善的SARA問題導向模式為主導，制定打擊犯罪的策略，以降低犯罪恐懼從而帶動社區警務工作，達到理想的警務工作成果。

因此，本文將會詳細講述何謂犯罪恐懼、社區警務、SARA問題導向模式，以及如何改善SARA模式，從而引伸如何透過有關方法制定主動打擊策略，配合社區警務的工作。當中並以實際案例、改善的SARA問題導向模式進行分析，制定成功的打擊策略作為範例，最後再結合司法警察局一直以來的社區警務工作，以體現相關的工作成效。

二、犯罪恐懼概述

(一) 犯罪恐懼界定

犯罪恐懼¹的研究起始於上世紀60年代，國外犯罪學研究者首先針對犯罪恐懼進行了探討，認為犯罪恐懼是犯罪被害問題中的一個重要組成部分。對犯罪恐懼進行分析可以發現，其作為當前較為普遍的一種社會心理現象，表現在幾乎所有人的身上，不僅僅是以往曾經直接遭遇過犯罪侵害的人可能會出現犯罪恐懼，即使沒有經歷過，甚至是沒有親眼看到過犯罪經歷的人，也有可能出現犯罪恐懼。由此可見，犯罪經歷雖然不可能人人經歷或感受過，但是犯罪恐懼卻影響着每一個人，進而體現出較強的研究價值。

* 鍾錦良，澳門司法警察局電腦法證處處長。

1. Fear of Crime, https://en.wikipedia.org/wiki/Fear_of_crime.

犯罪恐懼主要是指社會公眾對於犯罪被害這一危險因素形成的恐懼感或者是焦慮心理，也有學者稱之為被害恐懼、犯罪憂慮或者是公眾安全感。結合犯罪恐懼的具體反應來看，其一般涉及到認知、情感和規範²三個方面的內容。認知主要是指個人認識到被害風險，相關預測結果在個體主觀觀念上的表現；情感則主要是個體因為對於犯罪被害認知判斷，進而形成不理性情緒和消極反應，主要表現為恐懼和憂慮；規範則是指在犯罪恐懼等不良心理情緒背景下形成的價值性陳述。由此可見，犯罪恐懼在很大程度上表現出較為明顯的負面效果，很可能因為個體形成的明顯焦慮、恐懼等不良情緒表現，進而影響到自身生活品質，嚴重的可能會出現精神疾病。因此，加大對於犯罪恐懼的研究就顯得極為必要。

(二) 犯罪恐懼的構成要素

1. 感知對象

對於犯罪恐懼進行研究首先需要關注個體的感知對象，這也是個體產生犯罪恐懼的一個重要前提，只有個體感知到自身處於犯罪被害危險情境下，進而才會加劇自身出現犯罪恐懼的程度。這種犯罪恐懼的感知對象主要就是罪案以及相關聯的一些信號，個體針對這些具體信號或者是事件進行分析判斷，進而有可能形成犯罪恐懼。罪案作為比較重要的一個被感知對象，主要是指一些反社會行為、違反規範或者是法律要求的現象，對於個體或者是社會存在較明顯的危害性。除了犯罪本身之外，一些相關聯的因素往往也會發揮類似的作用，比如對於犯罪工具或者是一些人們感知到和犯罪相關的信號，都會對於個體形成一定心理壓力，起到和犯罪自身同樣的效果。基於這些犯罪或者是相關信號的出現，在被個體感知到後，必然容易形成情感反應，出現犯罪恐懼，這一感知對象可以說是犯罪恐懼的重要構成要素和主要來源。

2. 生成機制

為了較好形成對於犯罪恐懼的理解和認知，針對犯罪恐懼的各個生成機制進行詳細探討同樣勢在必行，瞭解犯罪恐懼的具體生成機制，還可以為後續應對和降低犯罪恐懼提供參考。針對上述感知對象而言，個體對於這些感知對象的認知和評估是重要的犯罪恐懼生成機制，因為個體會針對犯罪被害可能性及其損失程度進行有效評估和預測，如此可以直觀表現為自身負面心理情緒。在犯罪恐懼生成機制的研究中，因為個體差異以及感知對象的差異，最終犯罪恐懼的表現同樣也存在明顯差異，尤其是在被感知對象的時空距離、性質以及發生頻率等方面，因為個體的感知結果不同，犯罪恐懼程度也會存在差異。

(三) 犯罪恐懼的測量

針對犯罪恐懼進行研究必然還需要考慮到個體犯罪恐懼的程度，犯罪恐懼的程度高低需要借助於適當的測量方法。當前，犯罪恐懼的測量同樣引起了足夠的關注，並且同樣形成了多種測量模式，針對個體的認知、情感以及行為，都存在不同的測量途徑。從個體對於犯罪恐懼的認知來看，一般來講，如果個體對於犯罪被害的關注度比較高，認識較為深入，風險的重視程度較為突出，就越容易形成較高的犯罪恐懼。從認知情感方面來看，針對個體的認知結果以及情緒產生狀況進行調查瞭解，同樣也能夠直觀反映個體的犯罪恐懼水平，並且還能夠細化到不同類型的犯罪被害機制上，確保犯罪恐懼的測量更為細緻全面。從行為層面進行測量需要關注個體在犯罪被害可能性方面的應對策略和反應行為，一般需要觀察得更為全面細緻，對於測量的要求較高。

2. The Measurement of Fear of Crime, Kenneth F. Ferraro, Randy L. Grange, January 1987.

三、社區警務概述

(一) 社區及社區警務工作的概念

社區一般是指城市內部的人群聚集地，比如常說的居住社區等，而社區警務工作主要是指在警務人員的帶領下，力求維繫整個社區環境的穩定性、和諧性，保障社區公共安全，甚至有助警務工作。在社區警務工作開展中，最為核心的目標是人，針對社區內的人員進行管理成為了比較核心的基本任務，不僅僅需要加大對社區居民的保護力度，還需要重點關注社區居民的常見問題，對於社區居民的心理狀態同樣需要積極關注，通過有效宣傳教育以及管控防護，維持較為穩定的社區運行效果，為社區居民營造理想的生活環境。

(二) 社區警務現狀分析

在當前社區警務工作的發展優化中，雖然各個方面均確實表現出了較為理想的落實效益，同樣也可以較好地服務於社區治安管理工作，但在社會越趨複雜的形態下，社區警務可以透過新的機制進行研判和落實。科學地制定相關機制進行社區警務工作，因應何時進行、因何事要進行特定的社區警務工作，設計出一套完善的策略和方針，以便更有效切實圍繞着所有社區犯罪被害問題進行全面防控。現今，在網絡化的新形態社會上，容易出現一些透過網絡進行的違法違規行為或負面情緒和言論，危害社區安全，成為未來社區警務工作優化發展的重要着眼點和目標。

此外，在現階段社區警務工作開展中，往往關注於社區治安環境的改善，力求通過社區治安環境的優化健全以及全方位治安防護體系的構建，營造較為理想的社區安全環境。但是，與此同時，社區警務工作對於社區居民及其心理層面的關注度尚有改善空間，尤其是對社區居民的心理狀態調查瞭解方面，其中犯罪恐懼作為比較典型的一類心理問題，應多進行調查研究，有助逐步提升社區警務的質量。

(三) 降低犯罪恐懼對社區警務工作有正面作用

針對現階段社區警務工作的開展而言，社區警務工作者的核心任務就是降低犯罪事件發生率，建立警隊在市民中的正面形象，而社區居民作為犯罪被害的主要對象，同樣也應該予以高度關注。針對社區居民表現出明顯對罪案的恐懼而進行有效改善和降低，同樣也可以為社區警務工作提供較積極效果，在營造宣傳教育社區治安環境方面具正面作用。結合這種對犯罪恐懼的宣傳和認識，其可以較好地避免社區居民受到較為嚴重的精神侵害，避免其出現較為嚴重的社會疏離以及深居簡出等不良表現，進而更好地營造積極向上、和諧有序的社區氣氛。降低犯罪恐懼也有助在市民心中建立警隊的正面形象，從而當社會出現針對警隊的謠言時，可有效地降低不良事件的負面影響，提升市民對警務人員的信心。

此外，犯罪恐懼也是對於社會治安狀況進行評價的重要指標，隨着犯罪恐懼的有效改善和降低，社區警務工作水平同樣會朝正面的方向發展。因此，未來社區警務工作須要在打擊違法犯罪問題的同時，關注於社區居民的犯罪恐懼狀況，只有促使社區居民明顯地降低對犯罪的恐懼，才能夠較好地營造安全有序的社區環境，這需要各個社區警務工作人員予以高度重視。

四、犯罪恐懼的影響因素分析

(一) 人口學特徵的影響

犯罪恐懼往往表現出較為明顯的個體差異，這種個體差異必然和人口學特徵存在密切聯繫，不同類型的群體在犯罪恐懼方面一般會表現出明顯的差異。因為在犯罪恐懼的相關模型中“弱點”模型³是比較受認可的一個重要理論，而不同類型的人群必然在強弱方面存在明顯差異，一些明顯弱勢個體容易形成更為突出的犯罪恐懼問題。比如從性別方面來看，因為女性往往處於弱勢地位，相對於男性更加容易受到犯罪侵害，進而相對於男性更容易形成較為明顯的犯罪恐懼；從年齡方面來看，往往強壯的青少年不會表現出較為突出的犯罪恐懼問題，而年老或者是相對弱小的兒童，則容易呈現出更為明顯的犯罪恐懼問題；從家庭收入方面來看，因為高收入家庭人士的社會地位相對較高、生活環境相對更安全、暴露在犯罪場所的機會較少，其對犯罪的恐懼相對較低，而收入較低的群體，則因為生活環境等方面的限制，導致其更加容易接觸到犯罪侵害，進而表現出更為突出的犯罪恐懼。基於這一“弱點”模型，還可以從婚姻狀況以及學歷狀況等方面進行解析，同樣也表現出較為明顯的犯罪恐懼差異性。

(二) 相關被害經歷的影響

在犯罪恐懼的形成機制中，因為感知對象是比較關鍵的前提，尤其是對於犯罪被害的經歷而言，更是存在着突出的影響。這一影響機制可以借助於“被害”模型⁴進行解釋，因為個體直接接觸或者是感受到犯罪被害經歷，進而會體驗到該方面的不良問題和威脅，在直接或者是間接方面形成犯罪恐懼。

1. 目睹受害經歷的影響

結合個體犯罪被害相關經歷而言，如果個體曾經目睹犯罪受害過程，必然容易導致其形成犯罪恐懼，尤其是對於一些暴力犯罪經歷，更是會對個體形成揮之不去的影響，造成其對犯罪的恐懼明顯提升。這種目睹被害經歷對於個體犯罪恐懼的影響可以借助替代強化學習⁵理論進行解釋，因為個體直接觀察到犯罪被害的危害性及其嚴重後果，必然會對犯罪被害形成明顯恐懼和憂慮情緒。

2. 親屬受害經歷的影響

相對於個體目睹別人犯罪被害的經歷，如果自己的親屬存在被害經歷，個體通過和親屬的交流溝通，必然能夠有效感受到犯罪被害的危害，進而自身對犯罪的恐懼亦會明顯提升。因為自己的親屬被犯罪侵害往往會讓個體感受到更近的距離，“替代學習”的作用更為明顯，個體很容易直接擔憂類似侵害事件會發生在自己身上，因而產生較明顯的犯罪恐懼。當然，這方面的影響也會和個體是否直接目睹親屬受害、親屬受害後的表現，以及不同犯罪侵害類型存在直接關係。

3. 自身受害過程的影響

在犯罪恐懼的各種影響因素中，個體如果存在明顯的自身受害經歷，在犯罪恐懼方面的表現往往更為突出。因為個體自身存在直接被害體驗，能夠更為清晰明確感知到犯罪被害的不良後果，並且還容易感知到犯罪被害的機率比較高，容易發生在自己身上，如此必然會影響到自身對於犯罪被害的情緒體驗，

3. Vulnerability Model Taylor & Hale, (1986).

4. 同註 3。

5. “替代強化學習”(vicarious learning)，又稱為觀察學習(Observational learning)，是指由於觀察他人行為，而發生的行為或態度學習。詳見網址：<https://zh.wikipedia.org/wiki/觀察學習>。

進而形成更明顯的犯罪恐懼。如果個體在犯罪被害後不能夠較好地進行有效心理重建，相關輔導工作無法得到及時落實，必然會影響自身各方面能力和行為表現，導致終日處於恐慌或者焦慮下，社會化⁶水平降低。

（三）社區氛圍的影響

對個體犯罪恐懼的影響因素進行分析，其同樣還容易受到周圍環境因素的影響，尤其是對於自身接觸較為密切的社區環境，更是會對個體產生較為直接的影響。因為社區氣氛不理想，相應社區治安環境得不到較好保障，不良事件時有發生，必然會對該社區內的居民形成較為惡劣的不良危害和影響，導致社區居民長期生活在該區中會導致更強烈的犯罪恐懼。這種社區氣氛方面的影響可以通過“失序”模型⁷予以解釋，因為個體所處生活環境長期處於失序狀態，環境中存在較多的違法或者是違反社會秩序的行為，進而造成社區氛圍的有序性受到影響，帶給相關居民較為嚴重的不安全感，隨之產生犯罪恐懼。

另外，以往還有相關研究表明個體對犯罪的恐懼亦存在較為明顯的傳播性和擴散性特點，如果居住環境的社區氣氛不夠理想，社區內的某些群體對犯罪存在較明顯的恐懼，經過互相交流訊息，其他居民極容易受到影響，導致犯罪恐懼感普遍偏高的情況。這種通過人際交往出現的犯罪恐懼感傳播問題同樣也應該予以高度重視，需要在未來的社區警務工作中加大教育和宣傳力度。

五、問題導向解決方法

以主動警務為理念，須在面對犯罪時作出主動的打擊以及制定打擊策略，而問題導向是一個有效制定打擊策略的方法。由威斯康辛大學麥迪遜校區 (University of Wisconsin—Madison) 教授 Herman Goldstein 創造的以問題為導向的警務 (Problem-oriented policing, POP) 是一種警務策略，涉及識別和分析特定的犯罪問題，以制定有效的應對策略。根據 Herman Goldstein 教授的說法，多年來警察專注於警務是“手段”而不是其“目的”，他呼籲取代其原先提出的舊有警務標準模型，而取用這種新型的問題導向方法，要求警方積極主動地識別潛在的問題，並從這些問題上減少犯罪。於 1987 年 John E. Eck 和 William Spelman 更在 Herman Goldstein 的 POP 模型的基礎上首次提出了 SARA 模型⁸。

（一）何謂 SARA

“SARA”是一種常用於社區治安的問題解決模型。首字母縮寫詞代表審視 (Scanning)、分析 (Analysis)、應對 (Response) 和評估 (Assessment)。SARA 模式的目標是在涉及犯罪和執法的關係時，着重在問題導向。

-
6. 社會化 (socialization) 是個體在特定的社會文化環境中，學習和掌握知識、技能、語言、規範、價值觀等社會行為方式和人格特徵，適應社會並積極作用於社會、創造新文化的過程。它是人和社會相互作用的結果。通過社會化，個體學習社會中的標準、規範、價值和所期望的行為。個體的社會化是一種持續終身的經驗。
 7. Disorder Model, Taylor & Hale, (1986).
 8. Goldstein, Herman, “Improving Policing: A Problem-Oriented Approach. 25 Crime and Delinquency” 236 (Univ. of Wisconsin Legal Studies Research Paper No. 1336. 1979).
 9. William Spelman and John E. Eck, Problem-oriented policing .



(網絡圖片)

1. 審視 (Scanning)

是指涉及搜索社區中的重複或重要的問題，它需要根據被害頻繁程度、犯罪的嚴重程度和類型，以及犯罪發生的時間和地點來分析數據；此外還涉及分析社區對問題的看法以及個人與犯罪和警員的關係。

2. 分析 (Analysis)

是指對犯罪報告進行分析，甚至可以訪問社區成員的意見，以確定社區犯罪的根本原因，這些原因往往是微妙而複雜的。因此，這一步驟需要進行廣泛而深入的研究才能完成。

3. 應對 (Response)

當確定了根本原因，執法部門便着手應對，包括與社區成員合作，制定全面的長期計劃來解決問題。這是透過積極預防策略來應對問題的成因。

4. 評估 (Assessment)

執法部門和社區成員就其行動進行持續評估，以評估其有效性，並因應評估結果進行適當調整。在整個持續評估過程中收集數據。SARA 的總體目標是成為一個與社區合作的綜合系統，以防止長期問題再次發生。這被認為比事後解決問題更具成本效益和益處。如果成功，在特定的 SARA 實施中採取的步驟可以應用於其他類似情況，例如因應在舊式樓宇林立的新橋區內發生的入屋盜竊情況而執行的 SARA 模式，亦有可能於其他類似區域落實。

(二) 將 SARA 優化為 SPARTAN

在西方社會和警務工作應用上，SARA 尤其被提倡及一直沿用至今，其已獲得不少的掌聲和實質的應用效果。然而，現今社會多變及複雜，而且現在要面對的是無形的心理層面問題，以犯罪恐懼為例，在傳統的 SARA 上進行分析有一定的困難，主要原因是 SARA 模型完全由警方執行。然而只有警方認為

重要的問題才能得到關注，因此犯罪恐懼這種數據從來不會在警方的統計表上出現，一般只有警方分析數據才會被用作研究，只採取警方主導的回應方式，評估只會宣告勝利或失敗；當然，宣告失敗的很少。

另外，在現今提倡“小警務、大社會”的情況下，期望能夠使用極少的警務資源便可以創造出極大的警務工作成果。因此，設想在有限的資源層面下，要達到真正的 SARA 是十分困難的。SARA 在現今日趨複雜和多變的社會中，是時候需要進行相應的調整及變化，因此筆者建議將 SARA 提升為“戰士”SPARTAN。



(網絡圖片)

表一 SARA 提升為 SPARTAN 的問題導向警務模型

| S | | A | R | | A | |
|----------|------------|----------|----------|------|------------|-----------|
| Scanning | | Analysis | Response | | Assessment | |
| S | P | A | R | T | A | N |
| Scanning | Priorities | Analysis | Response | Task | Assessment | kNowledge |

從表一可見，為了更有效地進行問題導向的方法，在審視 (Scanning)、分析 (Analysis)、應對 (Response) 和評估 (Assessment) 中，建議加入 Priorities (優先次序)、Task (工作) 和 kNowledge (知識)。Priorities 是為了對問題有優先和次要的區別，因為現在社會環境多變，資源缺少，面對的社區警務問題日益增加和複雜，當審視事件時進行優先排序是有其必要性的。第二是加入了 Task 的概念，藉以在應對時，把相關的步驟和方案分拆為小的工作單元，這不但可以為警務工作帶來更簡潔的清單，甚至可以分離工作單元，分配予社區私企進行相關的工作，這有利於一步一步地進行和推廣社區警務。最後加入 kNowledge (合成 SPARTAN 一詞較容易讓人記牢，所以選用字母 N 而不用 K)，引入科技大數據的知識運算。除了在完成及解決一個問題中進行評估外，警方亦應該收集社區內的居民意見和意願，將解決問題時所收集的資料和結果，以及把分析為有用的數據資料融入警務數據庫中，並納入警務的大數據內，作為日後審視問題時更為有用的參考性指標。

有了 SPARTAN 這種從優化 SARA 而來的問題導向解決方案後，降低犯罪恐懼的工作有了重要的工具，相關後續工作便可以更有效地進行。

(三) 利用 SPARTAN 降低犯罪恐懼

以下，筆者透過實例說明 SPARTAN 模型實施的情況。

表二 SPARTAN 模型實施

| 項目 | 工作簡述 |
|------------|--|
| Scanning | <p>根據網上問卷調查，以及司法警察局的案卷調查顯示，市民就網絡犯罪感到恐懼，因此透過審視，確定關注問題所在的主因源於科技的便利性助長網絡罪案趨升，以及市民對科技的安全意識薄弱等問題，令社區內產生較大的犯罪恐懼。</p> <p>在這個網絡罪案趨升的層面上，結合警務記錄及大數據資料，查找出犯罪問題的持續性、多發性以及慣常性的特徵，然後針對有關問題作出進一步的治理方法以改善網絡的治安環境、社區印象以及市民的犯罪恐懼。</p> |
| Priorities | <p>從司法警察局的網絡罪案警務資料中得出，網絡上的多發犯罪主要為詐騙等不法行為。另外，亦得知詐騙主要為假援交、網絡情緣、網上購物及假博彩網站等作案手法，但在優先次序上，因網絡情緣案件影響較大，加上被害人怕被嘲笑而不敢報案，導致金錢損失大且隱蔽性高等，亦是衍生其他犯罪的根源，例如清洗黑錢等，因此定為優先解決的事件。在資源的分配上，定性網絡情緣詐騙為主要、假援交為次要的解決次序。</p> |
| Analysis | <p>針對網絡情緣詐騙這個問題進行深入分析，得知該手法主要常見於網上的交友網站和社交平台，當騙徒認識被害人後，便會和被害人發展成為網絡情人，其後再透過不同的藉口要求被害人匯出款項。在有損失的個案中，近九成的被騙款項都是透過銀行進行匯款。</p> |
| Response | <p>對網絡情緣的問題必須作出應對，從而改善網絡環境的秩序。針對網絡情緣的問題，先從網民社交活動等問題進行瞭解以及制定較好解決方案，例如止付機制、勸阻機制以及防詐騙熱線等，再結合澳門匯款的實際情況進行深入的分析；透過社區及公私合力，結合私企部門的力量，同一時間合力打擊；規劃打擊方案及時間，組織不同公私營部門實施有關方案。</p> |
| Task | <p>根據上述應對問題的大方向及相關方案，推行以下細則性的工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 成立專案小組，針對網絡情緣案件進行分析及提取涉嫌人特徵； 與內地警方及外地警方交換情況，力圖將網絡情緣連根拔走，從外圍剿滅；透過與海外警方合作，推動多區域聯合打擊行動； 為加強市民對網絡的瞭解及完善相關安全知識，警方持續外訪不同機構及團體，進行講座教學； 結合私營企業，特別是銀行部門，進行訪問及瞭解其工作與網絡情緣的交集，規劃防罪機制； 警方及銀行業界推出勸退匯款機制，協助被害人減低損失及發現隱性被害人； 透過警方公關部門及傳媒，持續通報及報導打擊網絡情緣案件的情況。 |
| Assessment | <p>收集每個季度的打擊成效，檢視當中的不足，從而不斷改善、修正及制定打擊方案，令有關打擊措施不斷貼近實質問題，達到有的放矢、箭不虛發的效益。評估時，在需要的情況下再次進行社區居民對犯罪恐懼的調查數據，以瞭解其相關情況，進而在協助降低對犯罪恐懼下持續推前社區警務的建設。</p> |
| kNowledge | <p>警方將打擊網絡情緣詐騙的數據納入警務大數據當中，用作日後進行情報分析、問題審視，以及制定相應政策時之用。</p> |

以市民的犯罪恐懼作為出發點，得知市民因為科技的進步，生活被科技包圍而對高科技犯罪感到恐懼及害怕，對網絡詐騙尤其擔心。現代社會，人們都會在網上認識朋友，網上消費購物，以及家中都會安裝及使用網絡產品，但網絡犯罪洶湧而至，令普遍人對網絡上的活動感到不安。

上述透過 SPARTAN 針對網絡犯罪進行分析及打擊，作出重點分析後，得知網絡情緣詐騙為一個重要的打擊項目，單是 2018 年，司法警察局已接報 33 宗網戀騙案，損失金額達至近 3 千萬澳門元。然而，最主要一點是網戀騙案為一隱性犯罪，較多被害人墮入網戀騙局而懵然不知，甚至因怕被別人嘲笑而不敢報案。是次透過 SPARTAN 進行分析及實施的重點是要發現更多被害人，以及對網戀騙案進行有效的打擊行動。

經過 SPARTAN 進行表二中的操作後，特別是警方進行大量的宣傳工作，舉辦講座以及透過銀行職員向潛在被害人實施匯款勸退策略獲得了良好的回饋。當中在匯款時發現多名潛在被害人，以及更多被害人因為認識了網戀詐騙這種犯罪手法而前來報案求助。於 2019 年，司法警察局全年便接收 62 宗報案，但損失金額維持在 3 千萬澳門元，這數字表明了能夠發現更多隱藏性案例，及早阻止損失，雖然案件數字多了，但實質損失卻沒有攀升。

鑑於發現更多的網戀詐騙案件，從中更能串併及分析背後作案團伙的資料，司法警察局於 2019 年 11 月 18 日至 20 日聯同馬來西亞、新加坡和中國香港三地警方合作展開蠟鵠行動¹⁰，一同打擊網戀詐騙犯罪，共破獲 12 宗網戀案件，有 4 宗在澳門破獲並緝獲共 4 名嫌犯，5 宗由香港警方協助破獲及拘捕 13 名嫌犯，有 3 宗由馬來西亞警方破獲並拘獲 18 名嫌犯，總涉案金額為 6,099,345 澳門元。本次行動，始於能夠成功發現更多的網戀詐騙案件，收集案件資料進行分析及串併工作，最終成功搗破一個國際性的網戀詐騙集團，並對相關犯罪達到震懾作用。

透過創新的警務打擊策略 SPARTAN，於 2020 年疫情中網絡犯罪急升的情況下，本澳網戀詐騙案件只錄得 43 宗案件，於 2021 年 1 月至 6 月亦只有 27 宗，因此相信警方運用適合的打擊策略，主動對罪案進行打擊，不但有效降低犯罪數字，更能同時令社區個體感受到警方對其恐懼的關注，以降低犯罪恐懼。從警方派員到銀行及社區舉行講座和訪談中，知悉社區內的居民以及私企的客戶表示增加了安全感及對警方的信任，促使社區警務工作能有效地開展和有序實行。

六、降低犯罪恐懼協助社區警務工作的其他策略

(一) 分析犯罪恐懼激發因素及列舉優先問題

為了達到社區警務工作中有效降低犯罪恐懼的目標，更好地促使各項工作的落實，注重各個犯罪恐懼激發因素的詳細分析成為重要前提，結合主動警務理念，可以為後續對犯罪恐懼的有效控制提供更為清晰明確的目標，在設定工作對象的把握上也能夠更為準確適宜。結合犯罪恐懼激發因素的分析，警務人員應該重點圍繞着上述各個方面的影響因素進行綜合分析，探討這些不同影響因素在社區內不同群體中的具體作用表現，進而可以初步判斷不同群體對犯罪恐懼的程度。比如依託“弱點”模型可以更好地明確社區內各類群體中相對需要受關注的群體，以便在後續工作中可以更好地開展相關教育輔導以及完善相

10. 司法警察局蠟鵠行動，網址：<http://www.pj.gov.mo/Web//Policia/201911/20191128/9619.html>。

關機制工作，例如老弱病殘、女性群體以及低收入群體等，都需要予以高度關注，而司法警察局則須因應上述的科學分析，不斷思變及改善，設置相應的社區警務工作模式，以便因應不同的問題進行應對。

(二) 完善警務機制

在未來社區警務工作中，為較好降低社區居民對犯罪的恐懼，警方必須要結合主動警務的理念，並重點圍繞社區警務工作機制進行優化和完善，這也是社區警務工作得以優化落實的基本前提。這種社區警務工作機制的完善需要關注多個方面，應該致力於從工作意識、工作制度及工作方式等多個角度進行全面優化。

1. 創新警務工作意識

在社區警務工作機制的完善中，首先應該注重轉變警員具備意識，促使所有警員能夠意識到當前新形勢下社區警務工作的任務轉變要求，能夠圍繞着新職能予以明確掌握。對於很多警員而言，其傳統的工作職責往往過多放在犯罪控制上，致力於打擊犯罪行為，對於降低社區居民對犯罪的恐懼則顯得不足，不利於提高社區治安水平。因此，未來社區警務需要進一步深化警員對自身的認識，明確自身在降低社區居民犯罪恐懼感方面的基本任務，將其作為工作重點和要點。司法警察局在創新警務工作意識方面，早於十年前就已在刑事偵查員的各種晉升課程中，加入“職業道德”及“公關警務”科目，不但要求從事社區警務的警員須明確警務工作意識，甚至要求全體警員須具備相關的社區警務意識及職業道德操守，明確及深化各個層面。有關科目亦隨着科技和社會的進步適時作出調整，與時並進，切合社會形態及傳播模式之轉變。

2. 完善警務工作制度

就未來社區警務工作在降低對犯罪恐懼方面的積極作用而言，相關警務工作機制的創新仍須切實完善各個社區警務工作制度，促使相應社區警務工作制度可以更好地約束和指導後續社區警務工作的有效開展。這種社區警務工作制度的完善應該體現出較強的全面性和系統性特點，首先應該重點明確社區警務工作中把犯罪恐懼降低的職責，反映到社區警務工作人員的崗位責任上，要求其能夠着眼於該方面開展必要工作；其次，社區警務工作人員還需要進行持續培訓，以更好地提升警員在社區警務方面的工作成效；最後，為了更好地提升警員在社區警務相關方面的關注度，還需要注重完善相關績效評估制度，逐步將社區警務作為一個重要的考核指標，藉此督促警員致力做好這項工作。司法警察局前瞻地於1999年成立接待及投訴中心，透過設立該附屬單位達致有效落實相關制度；其後，更於2005年成立警民關係研究組，致力收集各方意見及不同坊間資料，直接向局長匯報，可見司警局對社區警務的重視程度。司警局在制度創新上，透過明確崗位責任，設立職責部門，不斷完善相關制度，達到現時十分理想的社區警務工作情況。

3. 創新警務工作方式

對於社區警務工作機制的創新完善而言，為了促使其可以針對社區居民形成更好的服務和保護效果，最終提升社區居民對警員的信心和正面影響，往往還需要注重自身工作方式的創新調整，促使新型社區警務工作方式能夠有助於自身各項工作的落實執行，並且能夠較好地實現對於社區居民犯罪恐懼的

控制。因此，在社區警務工作及相關活動的開展中，應該重點圍繞如何增進警務人員和社區居民的聯繫並開展相關工作，避免兩者間存在較為明顯的距離感。比如警員的日常工作中，在接觸到居民時，可以和居民進行深入交流和瞭解，及時掌握社區居民的心理狀況，如有任何特別情況出現，便即時製作報告向上級反映。對存在明顯犯罪恐懼的人群給予及時明確的訊息及幫助，如此便能夠有序開展後續各項工作，更能讓負責社區警務工作的附屬單位掌握更多的資料，以便更精準地進行工作部署。另外，創新工作方式現今離不開科技，特別是網絡平台。司法警察局僅於 2021 年 1 月至 8 月期間，已於網上平台發布共超過 1,900 條訊息，當中包括 Facebook、Instagram、YouTube 及微信等。透過開創更多新型媒體，以創新工作方式為理念，切合各市民所需，精準投放對應的社群，更能有效地開展相關工作。更值得一提的是，司法警察局以主動警務為核心價值，以主動形式介入，當社會出現新型犯罪或潛在犯罪風險時，司法警察局會優先及主動去瞭解，並發出警情通告，及早提醒市民防範犯罪陷阱，僅於 2021 年 1 月至 9 月期間已發出共 30 次警情通告，並透過學校特別通訊、“大廈防罪之友”防罪短訊及多媒體資訊等渠道，將相關的防罪訊息作廣泛傳播。

（三）關注被害預防工作

因為犯罪恐懼的出現主要和被害經歷存在密切聯繫，這表明未來降低犯罪恐懼必然需要以被害事件為重要着眼點，在社區警務工作中應該儘量降低罪案的發生率，如此可以避免該方面對社區居民犯罪恐懼產生的明顯不良影響和危害。因此，未來社區警務工作應該重點將犯罪被害預防工作放在首位，加大對於犯罪被害事件的預防控制力度。針對這種犯罪被害預防工作的開展而言，應該着眼於兩個層面予以落實，一方面，犯罪被害預防工作需要重點圍繞着潛在的犯罪人員開展適當的宣傳教育工作，圍繞着違法犯罪的危害性及其惡劣後果進行有效宣講，特別是對一些未必熟悉本地法律的外僱群體進行相關宣傳教育，可以有效降低犯罪事件發生的概率。

另一方面，預防犯罪工作需要重點圍繞社區群眾開展適當的宣傳和教育工作，促使相關社區群眾能夠正視犯罪被害事件，瞭解各類犯罪被害事件的預防知識，能夠從自身入手學會如何降低犯罪被害程度。針對近期常見的一些犯罪被害事件類型，社區警務工作人員同樣也需要進行及時通報和宣講，要求社區居民能夠提高警惕，避免自身成為犯罪被害者。例如針對青少年涉及犯罪或成為被害者的情況，司警局會展開預防青少年犯罪的社區警務行動。僅於 2021 年 1 月至 8 月期間，便透過舉辦不同的活動接觸超過 4,000 名青少年，向他們宣傳防罪訊息。此外，針對一些特定群體，如老人或兒童等也需要具針對性地開展一些專門的教育和培訓工作，指導其如何應對可能發生在自身的犯罪被害事件，當中包括針對老人家的“猜猜我是誰”電話詐騙，或針對兒童的色情犯罪等等。在開展必要的預防工作的同時，倘若社區居民能夠掌握較為理想的犯罪被害預防能力，則可提升其積極應對犯罪被害的心態，最終降低犯罪恐懼及犯罪率。

最後，亦須對罪案中的被害人加大關注度，在嚴懲犯罪行為人的同時，對於一些被害者也須開展必要的輔導和救助工作。由於該類群體往往更加容易形成較為明顯的犯罪恐懼，如果未能及時進行心理輔導或者情感支援，不僅會導致該類群體對犯罪的恐懼明顯提升，還容易形成較大的不良情緒擴散現象。當然，這顯然不僅涉及社區警務工作的範疇，還涉及其他部門的工作範疇，例如駐校社工、一般社工或教

育工作者等等。因此，社區警務工作人員與有關部門緊密聯繫，在察覺需要重點關注人士時，應結合不同被害類型向其轉介較為適宜的醫療救助、法律服務以及心理輔導，促使其能夠意識到自身依然會受到保護，避免終日活在陰影下。

(四) 強化公眾參與

在社區警務工作中，若要降低社區居民對犯罪的恐懼，僅僅依靠社區警務工作人員往往難以達到較為理想的工作效果，注重公眾參與成為比較重要的手段和途徑，這也是從整個社區的角度出發而進行的降低居民犯罪恐懼感的基本策略。結合以往相關對社區的研究來看，如果社區居民具備較高的社區意識，能夠體現出較高的社區歸屬感和凝聚力，可以在各項活動開展及日常生活中達到較為理想的鄰里互助、相互關心效果，必然可以較好地提升社區居民整體生活滿意度，在降低犯罪恐懼感方面的表現同樣較為突出。因此，未來社區警務工作的開展應該致力於強化公眾參與，力求在社區公眾的參與下，與警方共同開展社區警務工作。

首先，社區警務工作中公眾參與應該注重擴大參與範圍，儘可能促使所有社區居民參與到各項工作中來，能夠密切協調社區警務工作人員和社區居民，通過適當引導以及開展必要活動，達到較為理想的鄰里互助效果，同時還能夠對於犯罪被害行為產生較為理想的打擊控制效果。為了更好地吸引社區公眾的積極參與，社區警務工作往往還需要營造較為理想的聯繫方式，構建更為便捷的公眾參與平台，有效運用各類互聯網技術以及通信技術，借助網絡平台，提高社區居民參與的積極性。司法警察局透過成立大廈防罪之友的組織，擴大公眾參與層面，進而在提升公眾參與的過程中，也能達到防罪滅罪的效果。大廈防罪之友已有超過 900 名會員，再藉以點帶面的方法把防罪訊息及措施擴散出去，形成強大的公眾防罪網。

然而，公眾參與降低社區居民對犯罪的恐懼方面的作用和表現還須通過持續的評審來驗證，促使公眾能夠針對可能存在的犯罪進行及時預警，才可以對犯罪行為形成較強預防和打擊效果。因此，社區警務工作人員需要能積極引導居民參與對犯罪恐懼感的評審，有效輔助社區警務工作的正式評審，以便掌握社區居民面對犯罪的心理狀況，更好地維繫整個社區安全防治工作。與此同時，社區警務工作人員亦需要重點協調相關社會機構以及社會個體，促使這些相關人員可以發揮出“協力警務”的作用價值。比如博彩業機構、酒店管理機構、業主管理委員會以及私人企業機構，甚至是網上平台服務提供者，都需要加大協調力度，要求這些人員可以更好地參與到社區警務工作中來，對於預防犯罪事件形成有效輔助，在降低社區警務工作壓力的同時，有效保護社區居民，降低社區居民對犯罪的恐懼。

(五) 優化社區環境

以往很多研究都證實了環境和相應區域居民的犯罪恐懼存在直接聯繫，因為相應環境設計不合理，或者是對環境管理中存在較多的不良行為，進而必然會影響到居民對犯罪的恐懼。因此，社區警務工作還需要注重協同相關部門，較好地實現社區環境的優化設計，從環境方面入手，為社區居民形成較為理想的保護效果。針對開展這種環境設計方面相關工作而言，關注環境內失序行為的防控成為必要手段，尤其是需要針對日常生活中比較常見的各個失序行為，更需要加大管控和處罰力度，比如社區內的隨意

塗鴉、賭場周邊滋事情況及公共設施被破壞等現象，都需要予以高度關注。結合破窗理論來看，如果這些環境問題得不到較好控制，必然導致更為嚴重的無序行為發生，犯罪被害事件隨之增多，導致社區居民的犯罪恐懼明顯提升。未來，社區警務工作人員必然需要重點圍繞着這些失序行為進行嚴厲打擊，並且可以較好地促使這些失序行為得到較為理想的監督和預防，逐步淨化社區環境。

此外，社區環境的優化還需要重點從安全防護入手，促使相應社區防護更為全面可靠，可以對社區居民形成較為理想的保護效果，避免社區居民在日常生活中存在較多的不必要擔憂，這樣便可以有效降低公眾的犯罪恐懼。因此，社區警務工作應該致力於構建更為完善的安防系統，協同各社區內的服務單位以及相關業主，在社區環境中的適當區域布置較為適宜合理的監控設施，進而能夠有效形成較為理想的社區防護效果。

當然，這種社區環境的優化還需要關注於人文環境，進一步改善鄰里關係，提升社區居民的凝聚力和歸屬感，促進鄰里互助，同時避免在社區內部存在較為嚴重的犯罪被害問題。在社區警務工作人員的指導下，社區居民能夠同心協力，一起抵制犯罪，降低被害率；借助團體的力量，降低社區居民對犯罪的恐懼，這便需要社區警務工作人員能夠協同各社區內的服務單位以及相關業主，定期開展宣傳活動，營造更為理想的社區文化氛圍。

（六）重點關注女性群體的社區警務工作

針對降低犯罪恐懼的研究顯示，社區警務工作人員有必要重點關注女性群體。相對於男性群體，女性受犯罪侵害的機率及對犯罪的恐懼較高，這情況應視為社區警務工作須關注的要點。結合以往針對英國倫敦市居民所做的調查研究發現，有近半女性表示在白天外出時會感受到明顯的恐懼情緒，更有四分之三的被訪女性表示在夜間會感受到明顯的恐懼情緒。針對北京市居民進行調查研究，也得到了類似結論，女性的安全感往往比較低，在夜間外出的安全感方面，女性存在明顯恐懼情緒的佔 28%，但男性僅佔 11%。由此可見，女性對犯罪的恐懼感較高，需要予以高度重視，在社區警務工作中需要重點圍繞着女性開展適當工作，促使女性可以擁有更多的安全感。

因此，司法警察局循科學分析及精準投放等方向，於 2020 年成立婦女防罪之友，直接面向女性群體，針對女性群體開展培訓活動，增強女性的防護意識和能力，能夠在面臨不同犯罪被害情境時，具備較強的應對能力來更有效保護自己，如此可以給予女性一定的安全感，避免其長期生活在犯罪恐懼情境下。同時，透過組織不同活動和演習，配合上述婦女之友、青少年團隊、大廈防罪之友等，加大彼此的互動互助，形成協同作用，有效地開展社區警務。

七、結語

綜上所述，透過主動警務理念，以犯罪恐懼作為調查基數，明白居民所擔憂的問題，再透過 SPARTAN 的問題導向策略，科學規劃，制定打擊犯罪計劃，不但能夠達到有效滅罪的效果，更能夠精準地對居民所關注的特定犯罪案件進行打擊，提升對警員的信任以及警局的正面形象。由此可見，社區警務工作開展中不僅僅需要注重各類違法犯罪問題的嚴厲打擊和防控，往往還需要重點關注社區居民對

犯罪的恐懼。犯罪恐懼作為衡量社會治安水平的重要依據，警方應該採取多方面措施控制，致力於營造更為積極健康的社區氛圍。本文提出透過調查，明確居民的犯罪恐懼指數和相關類型的案件，再利用自SARA方法優化而成的SPARTAN方法，有效針對相關的問題進行打擊從而改善居民的犯罪恐懼，繼而協助社區警務的工作，相信能夠達到相輔相成的效果。針對警員的具體職責而言，未來更加要明確自身角色定位，清楚意識到須以主動警務為基礎實施社區警務工作，亦要明白到降低社區居民犯罪恐懼的必要性和重要價值，進而能夠通過完善社區警務工作機制、優化犯罪被害預防工作、強化公眾參與、優化社區環境以及關注特殊群體等多個管道，最終降低社區居民對犯罪的恐懼，有效協助社區警務工作的開展。

未來，澳門及鄰近地區，特別是正穩步推進建設工作的大灣區，是一個更有潛力的融合區域，擴散、開發、拓展新型的社區警務是必要的一個策略部署，亦是一個對多方有利的可行性方案。在社會及經濟緊密結合的情況下，犯罪及新形態手法的滲入已迫在眉睫，是當下須面對的問題，若然單靠警隊一方力量，難以應付在複雜形勢下產生的新型犯罪。因此，警方透過“主動警務”、“社區警務”和“公關警務”三個核心的新型警務理念為指導，以主動的方式開展社區警務作出新型的改善及進步，結合有效和科學的方法，降低市民的犯罪恐懼，建立一個讓市民心目中感到安全、居住安心的社區，這是警方所有警務工作的目標。

參考文獻：

1. Doran, B. & Burgess, M. *Putting Fear of Crime on the Map* (Springer New York, 2012).
2. Steven Box, Chris Hale, Glen Andrews. *Explaining Fear Of Crime*. (*The British Journal of Criminology*, Volume 28, Issue 3, Summer 1988), p.340–356.
3. Maria João Lobo Antunes, “*Routine Activities and Television Viewing: An Exploration of the Influences of Fear of Crime in Lisbon, Portugal*”, (2011), p.1–23.
4. Callanan, V. & Teasdale, B. *An exploration of gender differences in measurement of fear of crime*. (*Feminist Criminology*, 2009), 4(4), p.359–376.
5. Ralph B. Taylor, Margaret Hale, “*Testing Alternative Models of Fear of Crime*”, *Journal of Criminal Law and Criminology*, Volume 77, Issue 1, 1986.
6. Chui, W. H., Cheng, K. K. Y., & Wong, L. P. (2012). “*Gender, Fear of Crime and Attitudes Toward Prisoners Among Social Work Majors in a Hong Kong University*”. *International journal of offender therapy and comparative criminology*, 57(4), p.479–494.
7. Goldstein, Herman, “*Improving Policing: A Problem–Oriented Approach*. 25 *Crime and Delinquency*” 236 (Univ. of Wisconsin Legal Studies Research Paper No. 1336. 1979).
8. Dietz, A. S. “*Evaluating community policing: Quality police service and fear of crime*”, (*Policing*, 1997), 20(2), p.83–100.
9. Jonathan Jackson, “*Validating New Measures of the Fear of Crime*”, (2004).

10. Jackson, Jonathan, "A psychological perspective on vulnerability in the fear of crime". *Psychology, crime and law*, 2009, 15 (4). ISSN 1068-316X.
11. Nicole E. Rader, Jeralynn S. Cossman, Jeremy R. Porter, "Fear of crime and vulnerability: Using a national sample of Americans to examine two competing paradigms". *Journal of Criminal Justice*, Volume 40, Issue 2, March–April 2012, p. 134–141.
12. Cortney A. Franklin, Travis W. Franklin, "Predicting Fear of Crime Considering Differences Across Gender", *Feminist Criminology Online First*, (2008).
13. 孟維德：《犯罪分析與安全治理》，台北：五南圖書出版公司，2011年。
14. 鄭海、楊涵：〈降低公眾犯罪恐懼感之策略研究〉，《廣西警官高等專科學校學報》，2015年，第2期。
15. 陳玉書：〈社會治安與犯罪被害恐懼感〉，《中央警察大學犯罪防治學報》，2004年12月，第5期。
16. 周詳：〈論城鎮景觀的環境意象與犯罪恐懼感〉，《廣東園林》，2014年，第4期。
17. 姜蘭昱、楊學峰：〈從因變數到引數——犯罪恐懼感研究的發展與啟示〉，《晉陽學刊》，2013年，第6期。
18. 劉世麒：〈以社區警務為基礎的社會治安防控體系建設研究〉，河北大學，2018年。
19. 王科奇、王嘉儀：〈基於減弱被害恐懼感的街區式居住建築外環境防衛安全設計淺析〉，《建築與文化》，2018年，第6期。