



運用社工專業規範 (SWPIP) 之 社工處遇於犯罪少年安置輔導

郭靜晃

摘要

本篇探討並介紹目前安置輔導處遇在立法之基礎及其相關規定與實際執行所遭遇之困境，且針對社工專業之處遇服務角度，以採取積極性預防的觀點為首、配合政策與方案，強調支持家庭與社區系統、強化家庭權能，以減少個案之偏差行為及再犯率。

其次，本文介紹美國社工專業所使用之社工專業規範 (SWPIP) 以強化個案及其家庭，運用增強及充權增能策略提供專業服務輸送。主責社工師運用 SWPIP 七階段服務輸送體系與個案建立真誠關係，整合個案管理模式，給予持續性的責任及評估。最後以促進性、發展性功能，將兒童及少年融入社區、透過社區方案的輔導教師 (mentoring) 及社區概括的整合服務 (wrap-around) 方式，建立輔導資源網絡來幫助青少年達成行為改變的目標，重新擬定社區處遇之預防策略及方案計劃，加強資源整合功能。

關鍵字：安置輔導、美國社會工作專業規範 (SWPIP)、犯罪少年、非行少年、社工處遇

Abstract

In addition to surveying the legal, regulative, as well as implement-

ing complexities of the intervention displacement, this paper discusses social worker's intervention role. From a proactive prevention perspective, the intervention should meet up government policy and emphasize on the supporting system of family and community in order to strengthen the client, empower his/her family and reduce individual's deviate and repetitive behavior.

Furthermore, the seven stages of service delivery system of the social worker protocol in practice (SWPIP) should be implemented by the responsible social worker to build a genuine relationship with the client, to integrate case management model, and to provide continuing accountable evaluation. Also, the responsible social worker should consider progress and develop function to situate the client into the community guidance resource network whose the community mentoring and wrap-around service facilitate the child-youth's alteration of deviate behavior.

Finally, it is argued that there is the need to integrate resource to re-coordinate the policy and strategies of community intervention program.

Key Words: The Delinquent Youth, SWPIP, Social Work Intervention, Empowerment, Strength, Displacement Guidance.

壹、前言

Zigler、Taussig 與 Black (1992) 提及在美國能預防或減少犯罪議題的方案少之又少。他們提出造成青少年犯罪之成因是多層面的，例如，個人生物性、心理性、社會因素及家庭的因素。他們使用後設分析 (meta analysis) 檢閱過去可以減少少年犯罪之四篇研究發現利用生態模式 (多層面因素多管齊

下) 能減少少年犯罪的行為。許多在早期 (兒童期) 介入的方案，強調利用更多社會技巧增進教育成就以及幫助父母提供孩子之生理與情緒需求，可以減少兒童成長後的偏差行為及犯罪活動。而這些研究大多是強調利用多重因素考量的生態理論模式 (Struck, 1995)。

早期處遇方案假定家庭如果能以社會可接受的方式提供個案支持，那個案將會學習有效的社會技

巧及情緒因應能力，那麼家庭及其成員將從中最大的功能（Mills, Dunham & Alpert, 1988）。許多研究指出青少年犯罪與少年本身、家庭、同儕、學校及鄰里環境有直接或間接的關聯（Borduin, Cone, Mann, Henggeler, Fucci, Blake & Williams, 1995）。因此有效的處遇需要從這些因素應用生態理論模式給予服務輸送，以減少個案之反社會行為。主責社工利用此模式來運作處遇應注意：第一，以整合服務克服個別服務的需求；第二，連續照顧的需求；第三，個別化處遇來滿足個別單位的需求。以上的價值將提供本文以社會工作專業規範（Social Work Protocols in Practice, SWPIP）實務模式針對犯罪青少年之處遇作一探討。

貳、SWPIP 實務模式

1. 應用溫暖、真誠、同理心、積極關注及充權增能與案主及其家庭建立立即關係。

社會工作者要運用共同的尊重與信任來與犯罪少年個案及其家庭建立良好的工作關係，但這對犯罪少年之個案會較困難。首先，犯罪少年個案之家中充滿憤怒及失功能的行為，而社會工作者在初步與案

主會談接觸時，就會面臨這些狀況。此外，還會有一些有關青少年的發展問題會夾雜於初次面會，例如，時間扭曲，對同儕誇大忠誠的感受，不信任成人，不足動機尋求改變。最後，少年個案常不能回顧過去及瞭解他們需要改變。他們常有錯誤的認知：他們的問題會頓時消失無蹤（Zarb, 1992）。因此，這種情境需要較直接利用結構式會談技巧來幫助案主建立關係。

在開始與案主建立關係時，社會工作者需要瞭解個案是如何看待社會工作者。如果個案認為社會工作者代表家長、學校或法院系統的倡言者，那麼他們會傾向用反抗的態度以對。犯罪青少年常被認為是理想主義者，反抗父母與具權威的成人，附合同儕並為順從同儕，並積極想脫離家庭以尋求個人認同。而社會工作者如代表一種權威象徵，個案會很明顯不相信社會工作者。不僅犯罪青少年如此，對一般非犯罪青少年也會有此種行為，只是程度不會那般具敵意與生氣。儘管如此，社會工作者與個案在一起一定要保持真誠，特別是犯罪少年個案，他們對人的虛偽及不誠實很敏感及感冒，即使他們有時也會偽裝自己。所以，很重要的，社會

工作者要同理這點，並且傳輸同理的感覺給個案，說明即使換成你，你也可能會如此做，表達當你是青少年時，你也有孩子衝突及討厭權威的成人的感受給予個案瞭解，並同理他們的感受。

Berg（1944：58～59）建議用下列方法來與個案及其家庭建立合作關係並減少個案的反抗。

(1)對個案保持開放的心，並隨時準備給個案永不懷疑的利益。

(2)將自己從個案的角度來看事件。

(3)瞭解此時對個案什麼是最重要的事，並視個案為重要資產。同時個案也因此會一再犯錯，要等待個案有更多的省思及洞察力，他才可能會有改變。

(4)不要與個案爭論或吵架，你不可能用講道理來改變他的心智。

(5)依個案能力之限制與狀況來評估你對個案的期望是否實際可行。

(6)尋求過去個案的成功（就）之處，儘管是卑微或普通的，詢問他們如何達成這些成就。這部分可變成你對個案間接的讚賞。

(7)尋求現在個案的成功（就）之處，詢問他們如何達成；詢及個案是否可以再持續這些成功（就）

或再擴展成功（就）到其日常生活。這部分可指出你對個案解決問題的能力有信心。

(8)尋求個案在行為背後的動機及看法，個案要相信自己。

(9)願意對個案的誤解或做不對的事來道歉；願意向個案道歉，一方面可帶給個案增強、自我信心及提供專業的整合，但另一方面卻相對的減少你在與個案的關係的信用及權威。

(10)經常用正向方式提供更多資訊並且限制使用負向或帶有威脅性的溝通方式。

建立關係的本質必須對社會工作者本身及個案的文化背景能有敏感的心及瞭解之情，除此之外，性別、種族、社經地位、學校、世代及少數族群之地位也要加以考量。這雖然不是關係建立的關鍵，但卻是檢證與處遇過程的整合的要素。

社會工作者與犯罪少年者溝通時要採取同理、溫暖及積極關注，因為個案會覺得是社會工作者在干預他的生活而呈現有反抗的態度。同樣地，社會工作者要有能力充權增能個案並相信個案有能力改變現況。通常個案之反社會行為與其所處的社會生態環境有關。個案很少在此種環境學習適應及生存，而相

對地，透過另一種令其生氣、困惑或無助感的犯罪活動來證實其能力 (Robinson, 1994)。在此時，個案父母常常不能提供監測或用自然合理的邏輯的結果來回答個案之需求，而最後妥協於個案在同儕團體和犯罪及藥物濫用的行為之改變。有良好訓練的社會工作者可在有意義及信任關係下，提供個案一些彈性方案給個案選擇，讓個案有自我控制感因應其不利之情境。

同時，除了與個案建立工作關係之外，社會工作者也要與個案家庭建立信任、溫暖及真誠的工作關係，同樣很重要的社會工作者也要傳輸同理父母的壓力並充權父母有能力改變現況。同樣的情形，社會工作者也要讓父母知道，如果父母改變之後，他們的期望是什麼。記得！工作關係是一動態、富變動性；然而要父母瞭解問題已產生，而且這問題已影響家庭的生活。一旦工作關係建立之後，社會工作者要能傳輸你正企圖幫助父母找到解決之道並獲得合理的控制。

在犯罪青少年之處遇案例中，父母常視其與社會工作者之關係中，對於提供青少年犯罪資訊是有限的，基於此，父母也不認為他們可以幫忙解決個案的問題。然而，

父母通常視其角色是描述孩子的行為細節，過去的生活背景，臆測行為原因及別人如何解決這些問題行為 (Greenwood, 1994)。因為父母在此所描述並不把自己當作問題解決之支援，社會工作者需要對父母同理並感謝父母提供有用的資訊。同時，社會工作者需要瞭解父母正處痛苦情境中，而問題又不容易解決。

2.依多元系統（個案、核心家庭、延伸家庭、社會系統、資源系統、方案與服務）仔細檢證個案情境。

在少年犯罪之個案處遇，主責社工有責任從生態系體觀檢驗個案的情況。此層面之目的乃是透過個案目前問題之行為分析（包括認知變項、家庭變項、同儕關係變項及學校表現變項等）瞭解個案目前功能的瞭解與檢驗。資料應從不同資源來取得，包括個案本身、父母、學校行政及社會工作者與家人互動之觀察。

(1)個案本身

對青少年個案之檢證需要持續進行，如此一來才能對青少年在家庭、學校及同儕環境中，透過社會工作者之訪視中評估其在整體社會情境中之適應與非適應之行為及其

影響。最先，要先從與青少年有關之人員（例如，父母、同儕、學校老師及行政人員）及個案的溝通中瞭解個案的行為；而對個案最主要的是要瞭解其對大家所認定的問題行為的看法與抱怨，同時也要要求個案描述其與重要他人的互動情形及在情境中之行為表現。而父母則要要求他們描繪他們對個案日常生活活動、學校行為及問題因應方案的看法。由於許多犯罪青少年來自貧窮的單親家庭，對於對家庭的評估具有相對的重要性（Hazel，1982），例如，其生活居住狀態、社經地位、個案的生理需求是否被滿足、社區的影響，同儕的互動情形等。此外，青少年個案之檢證還要針對個案之種族及文化作評估。

(2)核心家庭

個案及其家庭常是有問題的。常常個案的家庭不能缺乏簡單解決問題的技巧，長久以來，會帶給家庭無助感。在此！要記得，家庭是最有資源，而且也有很大的優勢與復原力（resilience）。而且解決問題的方法會依不同主流文化而有所不同，但解決問題的觀點可讓社會工作者瞭解這些獨特與不同情境之潛在優勢與資源。找出這些家庭的優勢以及有效解決問題之處會比只

看個案之問題之觀點對個案來說也較持有尊重之心，相對地，對社會工作者而言，也會減少一些精力。例如，張太太是單親家庭，必須仰賴微薄薪資獨力撫養許多孩子。她那麼年輕，就每天必須解決上百件大大小小的日常生活的問題。如果從這一觀點切入，我們看個案的媽媽應視為一位能幹的婦女，而不是不負責任的媽媽。

能用來有效評量家庭模式及優勢的最佳工具是使用家系圖（genogram）方法。家系圖法是嘗試用地圖方法點出家庭聯姻、聯盟；在歷史上的重要事件、人生改變事件、家庭迷思及規則或其它足以影響個案之重要事件（Berg，1994）。將這些事件很詳盡的記載可以幫助個案家庭的問題置於家庭歷史脈絡及家庭的社會情境脈絡。社會工作者可以幫助個案及其媽媽列出家系圖，找出這父系與母系長久以來的家庭事件與動力；同時這也可幫助個案發展其對這些事件的洞察及瞭解這些事件正在惡化家庭所面臨之問題。雖然如此，社會工作者必須要瞭解青少年的發展能力、程度以及父母的能力以幫助他們瞭解這族譜技術可找出家庭事件之相關性，否則，這個方法會造成

個案及其家庭貶低社會工作者的專業。

有關物質濫用的問題常發生犯罪青少年及其家庭。青少年使用藥物及酗酒可用好好地偵測以達到日後強制處遇的目的。此外，藥物使用及酗酒的模式也將是有關社會工作者日後對個案使用處遇計畫的參考指標。有關這些訊息常很難達到正確評估，但不幸的是，父母可能可以對青少年藥物濫用或酗酒之行爲症狀之模式加以描述。

Borduin 等人 (1995) 指出許多行爲偏差之青少年常來自父或母有酗酒的問題的家庭。來自酗酒家庭的孩子會可能較有創傷經驗 (如被虐待)，而造成日後的偏差行爲。酒癮成家庭失去功能，也造成個人適應不良，特別對青少年本身；因此對社會工作者而言，必須瞭解家庭是否有物質濫用問題以及此問題如何影響青少年個案。同樣地，社會工作者也必須學習如何幫助這些家庭與物質濫用處遇方案及機構一起合作。目前採取之處遇有個人、家庭和團體處遇方式，方案介入之策略有領悟取向模式 (insight-oriented approaches)、行爲模式 (behavior models) 及互助團體 (mutual aid group，如 A-A，A-A-

teen)。

(3) 延伸家庭

如上例，評估酒癮家庭時，社會工作者有時也要觀察有關父母飲酒行爲之不爲外人道來的家庭態度及規則。有時家庭常使用失功能之模式及角色以因應父母喝醉酒所產生的壓力 (Combrinck-Graham, 1989)。結果，青少年在家庭或學校以違規行爲回應他們對父母的不滿或反應壓力，漸漸地，形成犯罪或偏差行爲。因此，社會工作者需正確地評估青少年之問題行爲是否來自父母之酗酒行爲有關。雖然，社會工作者會要求父母採用個人或家庭處遇模式或多團體以能戒除酒癮，但是幾乎沒有父母會去參加這些處遇或者父母的問題根除的太晚而對個案之不適應行爲不會產生效用。結果，社會工作者反而要求個案本身，或者其他家人本身，而不是要求需要被處遇的酗酒父親或母親 (可能是父親)。

(4) 社會系統

對個案少年及其家庭系統之檢證需要延伸家庭之內系統以及要考量其它生態系統 (例如，經濟、法律、教育、宗教、社會等) 如何影響到個案及其家庭。當社會工作者檢證個案之不同層面的功能，社會

者也必須考量其與正式系統在情境內之互動狀況以及這些情境如何影響到個案之問題行為。雖然所有不一定會對個案產生影響，但是整體對情境之瞭解是有必要的。

身為人群服務的仲介者，社會工作者也需要檢證社區之可用資源以迎合個案之需求。社會工作者必須熟悉社區之各種方案、人員之品質、一般之合格的設施（備）要求及提供服務之花費（例如，一般少年個案如要用醫院戒毒，最少也要六、七萬台幣）。社會工作者也必須什麼是最好及最有效的方法來幫助個案取得資源。一般犯罪少年最常使用的是法院系統、教育系統、社會服務機構，以及醫療方案等，但在台灣，醫療單位之資源最少為個案所使用，而且花費又貴，健保又不一定給付。

(5)資源系統

大部分犯罪青少年常是學校適應不好，而且學校成就也很差。當個案失去家庭資源（系統）的支助而產生失功能之行為，隨之而來因不能獲得正向增強，而直（間）接影響其學習成就（Zigler, Taussig & Black, 1992）。因此，個案因此就曠課或逃學。

除了提供友誼，青少年同儕團

體也有其他重要的功能，它能让青少年從中感受到參與的意義、集體的歸屬感以及必要的支持，參與某團體的身分讓年輕人能夠透過團體的壓力來評估自主性，當青少年正在進行自我認定的發展時。小團體（clique，指互動時間多、關係密切的同儕團體）與群體（crowds，眾人標籤下聚集的團體，互動不如前者頻繁，有些比較專注於功課——成人世界的乖寶寶，有些比較專注於同儕的活動——成人世界的叛逆者）；幫派：與一般小團體不易分辨，Dunphy（1980），提供分辨的指標：互動頻繁、犯罪活動、有增強集體認定的名稱（幫派名）、地盤與徽徵（如衣服顏色），反應青少年對同儕團體的需求（是件很自然的事），提供社會支持、交流與保護。幫派組織在各地均有上升的趨勢，通常介於 15~30 歲，通常不會有集中的領導中心，分各小幫派，各有其領袖或老鳥、核心分子，以及年輕青少年想成為核心分子。這也是社會工作者要辨認的青少年個案之資源系統之一。

所以說來，社會工作者需要學校行政人員或導師及輔導人員瞭解個案在學校之地位，除此之外，還要仔細檢證個案在教育系統內是否

有幫助他改變行為的資源，以免個案想要留在學校系統或返回學校就讀。

那麼這些資源的聯結就會派上用場。許多美國社區提供另類學校 (alternative school) 給犯罪青少年，這些學校可能是補校或機構，藉著提供密集的服務，不僅強調學術科目，而且也注重心理層面來增強個案之學校及行為問題之改變。這些服務即是美國自六〇年代所強調的社區復健處遇模式。所有對青少年個案服務之檢證包括評估專業人員之品質、合格的設施 (備) 要求、方案內容、轉介過程，能否滿足個案之需求，這些檢證也是我國對少年服務機構評鑑的指標。

此外，青少年就學問題也會影響青少年之偏差行為，就學率低青少年犯罪比例會增加，反之，會減少犯罪率。Sullivan 及 Wilson (1995) 就發現青少年之低就學問題會影響青少年的犯罪。社會工作者基於對個案的瞭解，幫助個案探索其興趣及生涯目標，提供生涯發展之訓練方案及其它職業機會，以增加個案的能力並減少其觸犯法律行為的發生率。如果社區缺乏這種資源，社會工作者要想辦法發展或創造這些資源以防止個案因缺乏機

會而犯罪。

(6) 方案與服務

對一些少年個案，他們可能是初犯、虞犯或犯罪行為較輕微，以及他們的家庭也可以提供一切資源，這些個案可能為處於觀護處分，密集監督 (如假日輔導)，由私立福利機構作家庭的追蹤監督，或放學後以及整天式的機構處遇 (他們可以居住在家裡，但需要每天向機構報告行蹤)，例如香港的社會福利署的觀塘宿舍方案、香港扶幼會、則仁中心方案等。

而有一些個案，他們可能需要做家外安置，而不一定要監禁或做矯治處遇，故社區處遇 (如團體之家、中途之家) 也是一種機構的方案及服務 (Petersilia, 1995)。這些機構大都提供諮商與輔導以及減少少年再犯比率之處遇策略。

根據 Andrews、Zinger、Hoge、Bonta、Gendreau 及 Cullen (1996) 針對 80 個少年社區處遇方案的評估，他們發現：適當的矯治服務可以減少 50% 的少年再犯比率。而什麼是適當的矯治服務呢？Andrews 學者定義為：「標的高危險群的個案，瞭解犯罪需求 (如藥物濫用或生氣管理) 以及使用配合個案需求及學習方式的認知與行為的處遇模

式」。

此外，Durlak 及 Lipsey (1991) 針對超過 400 個青少年處遇方案做後設分析 (meta-analysis) 評估，發現：「使用行為及技巧取向以及多重模式的社區處遇方法遠比其他機構處遇對青少年減少再犯比率的效果來得好。」

社會工作者的角色之一是為犯罪青少年找出方案及服務，並由專業輔導人員在社區中提供密集性之諮商與輔導，並針對個案之犯罪相關因素（如生氣管理、爭論解決的技巧，以及藥物戒除訓練）的認知行為以及多重模式處遇，配合適當的教育、職業生涯及非指導式的諮商方案來幫助個案降低犯罪動機與需求以及減少偏差行為 (Robinson, 1994)。此外，儘量使用社區處遇模式而不是應用機構或矯治處遇 (Corbett & Petersilia, 1994)。

3.與所用系統作處遇規劃與訂定契約：

(1)個案檢閱及協調會議

透過檢證 (assessment) 過程，社會工作者要強調個案在許多複雜及多層面系統環境下有何優勢。當個案問題及需求被鑑定之後，社會工作者強調個案及其家庭或照顧者

的優勢 (strength) 以發展處遇計畫來幫助個案因應問題。而規劃方案之目的是幫助個案照顧者及社會工作者找出標的 (objectives)。

如果在規劃過程有個案的參與將會增加處遇之成功。同時，社會工作者也要瞭解個案抗拒改變的決心以及在發展正向關係之後，個案如何因應問題。社會工作者與個案正向關係是促使個案改變過程的關鍵，此外，社會工作者也要讓個案察覺他是盡全心為個案著想。雖然個案可能不同意社會工作者認為他需要改變，個案也可能瞭解他生活中的痛處與困境。讓個案為自己生活中的困境或痛楚負責任以及有效因應其抗拒之心是社工處遇的第一步。例如，當處遇過程遇到個案之抗拒，社會工作者利用溝通個案對其母親的感受與生氣來協助個案。假如個案能瞭解他為何生氣及為自己負責，那麼社會工作者與個案可以看看是否有其它行為方式可以減少個案對其媽媽的憤怒。當然，同樣的也要個案母親為其負向行為負責來參與處遇過程，並要她同意尋求其它可行的方式來與個案相處。

當社會工作者遭遇到抗拒或非志願性案主，瞭解案主可能需要幫助他們發展一些執行契約之動機會

有助於社工處遇之執行。即使案主因法院命令而配合社會工作者也不代表他們想要如此做；他們可以對其行為有所選擇，但必須為他們不去執行契約的後果負責。所有的個案希望透過與社會工作者的接觸而獲得某些目標，即使他只是要獲得「社會服務」或「父母要我如此做」而已。為達成這些合理的目標，案主必須做一些改變，例如早起、工作或上學，清理房子等。

在社會工作者與個案之會談中，社會工作者對個案想要不再犯錯給予正向支持，並表示這也是她的想法並立即表示她與個案立場一致，並給予同理，然後，社會工作者馬上展開其協商技巧找出個案不再犯錯之行為目標。與個案同理並不表示社會工作者同意個案所做所為，只是利用較開放的心與個案表達對他公平與真誠的感覺。

(2)要家庭一起參與規劃處遇方案

因為社會工作者服務之目標是要辨明個案與家庭在個案之情境中之多元系統下所產生的問題，所以整個服務方案之規劃與契約要在獲得家人的支持下共同設計，這樣才能強調家庭充權增能，以及動員個案、家庭及社區的資源。目標與目

的要基於上列系統的優勢及這些系統與問題的適合度，例如，個案曾有多次偷竊記錄以及徹夜在街頭酗酒之偏差行為，這些行為與父母、同儕、鄰里及社區系統有關（屬於生態系統之中間系統）。在此系統中，鄰里不能滿足個案正常休閒之需求，也可能是犯罪的溫床；同樣的，同儕也影響個案的反社會行為；學校因個案是一學習挫敗者也需要做干預及處遇。

(3)與家庭及支持服務機構訂定契約以執行處遇方案

雖然個案母親是一與社會隔離的獨居者，缺乏親子技巧，覺得無能感及挫敗感；但是她是勤奮的工作者及非常關心個案的行為並真心地想要個案遠離麻煩，不要再犯錯，最好能完成學業。因為個案母親的一些障礙（例如缺乏親子知識、害怕個案的報復、低社會支持）而導致其身為母親的失功能，而使她不能提供讓個案免受同儕影響及減少酗酒等行為改變的督導或讓個案獲得自然合理的邏輯結果（natural logical consequences）。

從上列說明中我們可瞭解最好的處遇要從個案母親著手，改善個案母親教養子女的能力，以及增加個案母親之優勢（strength），所以

整個個案處遇方案要先消除個案母親教養子女能力的障礙。因此，社會工作者可以提供個人技巧訓練以改善案主母親之親子技術，以及提供個案母親在自然家居環境中給予相當穩定的社會支持（例如社區長者、延伸家庭、鄰居或社工服務機構）。這些目標需要明確條列在契約中並制定具體可行，標示如何做及做什麼的目的，而且也需要對案主母親解釋清楚。

4.處遇方案之執行：

(1)持續性訪問技巧與實務技術的執行

嚴重的青少年偏差行為會導致日後犯下嚴重的犯罪行為。很不幸地，嚴重犯罪對青少年之社區處遇過去卻沒有成功的案例，而宣告社區處遇的失敗之處。但 Kazdin（1987）宣稱許多實徵的處遇模式，例如訂定契約式（promising）（如行為學派之父母訓練，認知——行為治療），以及 Lipesy（1984）提出一些結構的技巧取向處遇對一般犯罪青少年的處遇有很大效果，但許多對嚴重犯罪的青少年處遇的長期效果卻不顯著。

然而用生態系統理論模式解釋青少年犯罪原因卻有很大的驗證與支持（Henggeler，1989）。這些實

徵研究指出青少年犯罪之成因不外乎是青少年所居於的家庭、同儕、學校及社區鄰里系統（Borduin，et al.，1995），所有社工處遇應著重個案所居的環境，並用多元系統檢證個案犯罪因素並整合社區成為一資源網絡以消弭個案之反社會行為。所用的方案處遇應強調此時此刻並以行動為導向的策略，社會工作者可以直接針對個案個人（如認知）及系統（如家庭、同儕、學校）因素與個案之偏差行為聯結，來提出有效的處遇策略。因為這些因素之相互作用會有不同之影響以及個案之獨特性，所以處遇方案應有個別化及彈性。首要的目標是找出一些技巧及資源來充權增能案主母親在教育個案之困難。

主責社工要不容懷疑地提供案主個人、家庭及學校的諮商與輔導。社會工作者隨時要提供案主支持、回饋及鼓勵之準備以求案主偏差行為的改變，而且要融合心理動力（例如提供上學出席率的社會讚許及其它正向行為）及心理行為〔瞭解非功能行為（如攻擊行為等）是由於個案的歪曲認知過程所造成的〕。假如主責社工對於處遇方案實施缺乏上列理論架構基礎來提供知識與訓練，那麼必須將個案

轉介有此種能力的諮商輔導者；同時，整合及協調他們來執行方案。身為一主責社工也需要有此種能力，並尋找各種機會做在職進修。

(2)持續協調服務方案

此外，主責社工也要協調各領域的專業對個案處遇開個案研討，並使用較廣義的觀點，例如生態、教育、種族文化、宗教、性別、世代及少數／多數族種之地位來討論個案的問題。在發展相關資源成為一資源網絡才能對個案的文化多元性提供有效的支持。

(3)對個案及其家庭的支持與充權增能

認知重組對犯罪少年是一種絕佳的處遇模式，此種方法設計於教導個案利用自我口語教導來控制行為問題，例如生氣、衝動及焦慮。此外，認知自我訓練也可以應用一些行為出軌 (conduct problem) 的個案。

根據 Zarb (1992) 的指述：大多認知自我控制處遇皆有基本的命題。(1)社會工作者要用簡單又清楚的語言指令為案主解釋認知架構；(2)再由個案透過自我語言達到內隱

地控制 (社會工作者可用運動員為例，他們如何透過自我控制及提醒來追求卓越的表現)。下列即是個案如何使用這些技巧來達到自我行為的控制 (Robinson, 1994)。

使用上述方法 (認知——行為及多元模式) 來降低犯罪相關的危機因子 (例如生氣管理，爭論解決的技巧及藥物濫用抗拒訓練) 是有其效果的，而且常被應用在教育、職業生涯及非指導式之諮商模式。

(4)指出行為之障礙及提供解決之道

社會工作者對家庭運用行為模式，協助案主及其母親減少攻擊、偏差及失功能行為。為了印驗此種訓練的成效及學習遷移 (learning transfer)，社會工作者與案主母親基於行為治療技巧透過行為演練，給予案主一些情境來考驗個案之因應能力。這些情境用來測試減少案主焦慮並建立自我信心來因應日常生活之困境。社會工作者可以示範一些例子讓個案母親模仿，表 1 是一些步驟指引 (Sheafor, Horejsi & Horejsi, 1998)：

表 1 認知自我控制之範例

範例 a：不良行為功能

| 情 境 | 適應不良之自我語言 | 行 為 | 結 果 |
|------|-----------|-----|-----|
| 同儕威脅 | 我必須要打他 | 打 人 | 退 學 |

範例 b：適應行為功能

| 情 境 | 自我內化語言 | 行 為 | 結 果 |
|------|--------------------|------|------------|
| 同儕威脅 | 假如我衝動打人，會被退學，那不值得！ | 走到一邊 | 對自己的行為控制自豪 |

表 1 之範例 b 透過社會工作者教導或示範良好的行為技巧並經過演練，使得有能力因應行為困境，然後再運用增強策略，以達成個案正向行為的形成。當個案達成行為技巧訓練，社會工作者可模仿情境給個案練習並將此技巧應用到他日常生活情境，並要求個案指出這些策略的行為結果。

上例之技巧對個案的生氣控制或焦慮行為頗有功效，同時也可用於家庭內或學校教導孩子以提升個案或家人之社會能力，除此之外，也可用於個案之學習成就，行為控制、減少偏差行為或家庭功能之行為。

①案主媽媽指出問題並描述或明確指出她在那情境下會做什麼。

例子：案主母親要求案主要在

午夜前回來，但是她失去其堅持。案主晚了一兩個小時才回來。案主母親非常生氣，逼問案主去那裡鬼混，但案主大声回應：「不要再管我，我已長大，我可以決定什麼時候要回來，我高興回來，就回來。」

②社會工作者提出一些有效解決此情境的行為建議。

例子：社會工作者建議案主母親不要用生氣方式，改用工作方式來處理。社會工作者與案主母親討論各種方式之可能回應，並選擇較適當的方式。

③給予案主母親機會對問題及其擔心做回應，並能問社會工作者解釋之後的回應。

例子：案主母親應被鼓勵來討論其對個案可能回答的反應並分享對任何可能性行為的關心。她也應有機會對個案任何回應表達其感受。

④採取角色扮演方式對可能行為的改變作預演。

最先，社會工作者可以扮演案主母親的角色，而案主媽媽則扮演案主角。社會工作者可以展示適當的行為反應，而案主媽媽則揣摩案主可能的回應。然後角色再互換，最後案主母親練習新的行為及瞭解行為如何改變。

⑤在角色扮演之後，社會工作者先指出正確（向）的行為反應，然後建議如何再改進。如果需要，可以再扮演多次直接行為熟練及滿意為止。

例子：社會工作者應該鼓勵案主母親練習新（有效）的行為，直到她滿意為止並且覺得對行為執行有足夠自信。

行為演練法最大的限制是情境推論的外在效度。雖然，社工員的在場鼓勵之下，個案可以表現好的行為模式，但在真實情境之效果則不一定能有類化效果（generalized effect）。有時，真實情境之行為不

一定如演練般可以被預期的。

家庭治療處遇也可應用此種認知——行為模式，這些處遇強調行為可以被導正，如：(1)家庭之失功能互動模式，及(2)家庭之溝通，問題解決及親子管教風格之技巧缺陷。不同家庭處遇必須依循行為分析、技巧訓練、認知重組、溝通技巧訓練、衝突協商訓練、管教效果訓練、問題解決訓練及關係增強訓練。

上列各種訓練技巧可以為社會工作者所採用以服務犯罪青少年個案及家庭。

(5)督導服務與方案

有效監督可以幫助兒童福利社會工作者瞭解個案所經歷之環境、支持及壓力。與個案之生態系統有很好的關係有助於服務及方案的檢證。在公領域的服務監督如學校、社區中心或鄰里，需要對個案之尊嚴及隱私的尊重。當有些人可能被你通知來與社會工作者及個案一起開會，要特別保護個案之隱私權。

當社會工作者與個案及其家庭處理有關個案之犯罪及問題行為時，社會工作者隨時要維持對服務及方案做檢覆及監督的工作，而且要以個案所處之環境（如家庭、學校、社區）作有效的監督及評估，而如果個案也可以身為自我檢證的

一員，方案會更有效，允許個案對方案給予回饋也使個案在處遇關係成為一協同檢證者。

5.評估方案結果及結案：

(1)評估結果

如同上一章所述，處遇之有效評估是一個案工作過程的重要且必要的要素。一個可達成目標及標的之方案需要具效果及效率，因此，社會工作者必須可採用不同方法來評鑑直接服務之效果。

身為社會工作者除了處遇診斷及提供服務外，還要有身兼轉介者、中介者、協調服務者及倡導者的角色，所用的方法如目標——成就評量、任務——成就評量也在個案行為評量中具有其效用。此外，自我評量法也可使用來評量個案行為的改變。目標檢核表可使用來當作組合個案規劃及評量方法以減少一些文件記載的時間花費。有時，使用後測評量也可得知處遇之效果（Sheafor, et al., 1998）。基本上，社會工作者可應用實驗設計之方法來作方案評估，而且要採用有信、效度的評量工作，這可以有效檢測及服務之效用。

(2)結案

犯罪青少年及其家庭基於下列兩個理由而結案：(1)社工處遇失

效；及(2)社工處遇之目標達成。不管如何，結案過程是社會工作者在他參與個案之始就要計畫在內，並且一定要與個案在訂定契約層面及展開福利服務輸送時就要公開地說清楚、講明白。理想上，結案是由社會工作者與個案在目標及標的均達成時的共同決定？但許多情境並不如理想般，例如個案再犯罪或個案中途就終止關係。

假如社會工作者由法院指派來幫助個案，那個案可能較想中止關係，而社會工作者相信仍然要提供服務。這情形一定要先決定是否在法院命令執行後就結案，還是服務要持續進行。如果需要持續服務，社會工作者需要對案主解釋為何仍要持續服務，以及如果在此結案會產生什麼效果。如果個案仍堅持要中止關係，這也必須要與社會工作者之上司當個案之面討論中止社工干預，而且此種決定必須透過雙方共同達成。

社會工作者也必須預期結案之後可能對個案家庭及其社會網絡之他人產生影響。如果結案會對個案或他人產生危害之危機，那就要通知那些有關個案處遇之終結，但要迎合法令及專業倫理之保密原則。

但如果雙方關係是正向的，社

會工作者也如處遇計畫般幫助個案達成目標及標的，也使行為有所改變，那結案過程雙方會依依不捨。因此，面臨此情境，要慢慢減少接觸。如果個案已依賴或轉移到社會工作者時，那資源及幫助要移轉至社區或社會資源網絡的自然幫助者（natural helper）或非正式資源系統。個案的失落感及生氣可視為自然而且要透過社會工作者仔細與個案討論整個結案過程。

6.從多元系統觀點作追蹤：

(1)家庭

對犯罪青少年的追蹤最重要是要考量其家庭的需求並能隨時對其行為檢證，最好的資源是共同支持家庭（mutual support of other families），同樣有類似情境並能獲得相互的打氣與支持。另外，所謂概括服務（wraparound services），亦是一種社區處遇的整合服務，就是在社區中做外展服務、組合社區的團體成為支持家庭的有效資源，以幫助家長們組成共同支持團體。此類服務在美國儼然成為一種社區處遇並著重預防觀點，提供各種協助給犯罪青少年之家庭，以減少社區犯罪比率。

(2)社區

社區的追蹤不著重於個案之服

務，而是以社區及家庭作預防性的服務措施。最後的策略是要發展各種預防方案及服務來減少犯罪機率，而且要將整個服務與方案建構成資源網絡，以期早期鑑別犯罪因子及發展各種預防方案為優先考量。

(3)方案與服務

假如社會工作者在社區中找不到針對個案問題可以服務的資源，那就要積極倡導或尋找資源創造各種服務與方案。如同上述，服務與方案需要著重預防觀點，幫助早期鑑別早危險群之個案，並提供資源消弭影響少年犯罪之因子。Quinn、Epstein 及 Comblad（1995）建議在社區建立整合性，以社區為本位的照顧方案及個人之情緒及行為偏差之概括服務，此種服務可以對家庭與個案產生正向支持。

(4)政策

政策常常不顧及年齡，而僅是反映對犯罪及行為問題的態度。而對青少年而言，他們不能僅用矯治模式，而是要用社區復健模式，需要對家庭與個案提供支持，並運用社區預防觀點來減少犯罪之機率。這需要社會工作者倡導此種觀念並教導社區提供資源，設立有效方案來增加社區之安全。

參、結論

「今日不投資，明日一定後悔」，兒童、少年人口素養對於國家之興盛安康、社會進步穩定，以及未來發展可能性有著極大的影響。因此，如何使得社會環境有利於個人之身心發展成熟，擁有健全人格，免受社會環境之不良影響與侵犯，而造成個人產生違法行為，是國家發展政策的重要課題之一。

世界各國對兒童或少年觸法行為的司法審理與處遇型態，呈現不一致的狀況，不過，無不在保護兒童、少年及維護其權利方面盡最大

努力，期能在有效公平及合乎人道的原則外，達到教育處遇的目的，使誤入歧途的兒童或少年能回到正常的社會系統當中，重新正常適應，並發展其潛能。然而，由於不同體系基本訓練之不同，加上各體系之相關法令規範也有所歧異，所以對少年轉向或轉介制度的做法與認知亦不相同，唯有社會福利機構及司法單位的充分連結與合作，才是整個系統正常運作，亦為發揮最大安置輔導功能的關鍵所在。

（本文作者郭靜晃現為文化大學社會福利學系主任）

參考文獻

- Andrews, D. Z., Zinger, I., Hoge, R. D., Bonta, J., Gendreau, P., & Cullen, F. T. (1996) Does correctional treatment work? A clinically relevant and psychologically informed meta-analysis. In D. I. Greenburg (Ed.). *Criminal careers*. Vol II. The International Library of Criminology, Criminal Justice and Psychology. Aldershot, England: Dartmouth.
- Berg, J. K. (1994) *Family based services: A solution-focused approach*. New York: W. W. Norton & Co.
- Borduin, C. M., Mann, B. J., Cone, L. T., Henggeler, S. W., Fucci, B. R., Blaske, D. M., & Williams, R. A. (1995) Multisystemic treatment of serious juvenile offenders: Long-term prevention of criminality and violence. *Journal of counseling and Clinical Psychology*, 63(4), 569-578.
- Corbett, J., & Petersilia, J. (1994) Up to speed. *Federal Probation*, 58(3), 51-57.

- Dunphy, D. C. (1980) Peer group socialization. In R. M. Lerner, A. G. Petersen, & J. Brooks-Gunn (Eds.), *Encyclopedia of adolescence* (Vol.1). New York: Garland.
- Durlak, J. & Lipsey, M. (1991) A practitioner's guide to meta-analysis. *American Journal of Community Psychology*, 19, 291-332.
- Greenwood, P. W. (1994) What works with juvenile offenders: A synthesis of the literature and experience. In R. P. Corbett & J. Petersilia (Eds.), *Up to speed: A review of research for practitioners*. *Federal Probation*, 58(4), 63-67.
- Henggeler, S. W. (1989) *Delinquency in adolescence*. Newbury Park, CA: Sage.
- Kazdin, A. (1987) Treatment of antisocial behavior in children: Current status and future directions. *Psychological-Bulletin*, 102, 187-203.
- Lipsey, D. (1984) *The welfare of children*. New York: Oxford University Press.
- Mills, R., Dunham, R., & Alpert, G. (1988) Working with high risk youth in prevention and early intervention programs: Toward a comprehensive wellness model. *Adolescence*, 23(88), 643-660.
- Quinn, K. P., Epstein, M. H., & Cumblad. C. L. (1995) Developing comprehensive, individualized community-based services for children and youth with emotional and behavior disorders: Direct service providers' perspective. *Journal of Child and Family Studies*, 4(1), 19-42.
- Robinson, S. (1994) *Implementation of the cognitive model of offender rehabilitation and delinquency prevention*. Unpublished doctoral dissertation, University of Utah.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. R., & Horejsi, G. A. (1998) *Techniques and guidelines for social work practice*. Boston: Allyn & Bacon.
- Struck, C. (1995, Autumn) Prediction and prevention of child and adolescent antisocial behavior: Special section. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 63, 515-584.
- Sullivan, R., & Wilson, M. F. (1995) New directions for research in prevention and treatment of delinquency: A review and proposed. *Adolescence*, 30(117), 1-17.

- Zarb, J. M. (1992) Cognitive-behavioral assessment and therapy with adolescents. New York: Brunner/Mazel.
- Zigler, E., Taussig, C., & Black, K. (1992) Early Childhood intervention: A promising prevention for juvenile delinquency. *American Psychologist*, 47, 977-1004.