

建構弱勢少年復原力的 社會工作專業服務輸送體系

曾華源、李仰慈



一、前言：人的行為與社會環境之關係

少年是社會未來中堅，也是社會的未來發展的資源。那麼人的能力從何而來？是學習來的或是天生的？在現實中，我們大概都可以說，人的成長過程與環境關係密切。就如我們都知道熱帶植物移植寒帶是不能生存的，仙人掌無法在沼澤地存活。但是當前社會環境對於少年成長是否有積極性？每一個人的屬性和潛能是否被尊重、鼓勵與激發？如果是這樣，那麼人再優秀，是不是在不良環境中也不容易成長。

人的行為表現是否會依照當時所發生情況和看互動對象而有所不同，還是只看當時的心理情緒？從過去社會對青少年即有某種程度之偏見存在。常言少年具有叛逆性。從某個角度來看，少年的「叛逆性」是天生的或是學習來的？嬰兒肚子餓時，大概是沒辦法知道爸媽有沒有錢，才決定哭不哭嗎？至於人逐漸成長以後，自我判斷能力才會增加，會衡量環境與個人之關係，才會表現自認適當之行為。有聽過人說：「就年輕的時候比較不會想」這句話嗎？如果人的思考判斷

力來自與成長經驗有關，那麼環境期待與互動方式，將會影響個人學習結果。中國文化中，對兒少行為表現的期待是「乖」，所以不期望孩子有表示對抗性反映。其實仔細深究，「叛逆」是「逆」誰的意見？「頂嘴」是「叛逆」？或是「自我內省和判斷能力提升」的行為表現？今年得獎的奧斯卡外語片「分居風暴」提出「人性本惡」還是「制度使人說謊」的疑問。

當個人面對環境或制度時，個人會學習何種方式來因應，以獲得需求滿足？Compas (1987)少年在生理與心理發展過程中正處於改變與轉變時期，缺乏合適因應的技巧而發展成不良適應行為型態。Larson 與 Lampman-Petratis (1989)的研究中並沒有發現少年情緒的易變性隨年齡而增加。Sampson 與 Laub (1993)研究發現發生偏差行為的主要因素影響是與家庭和學校社會化過程有關；其中，同輩團體的影響因素是很重要的。因此，要理解少年偏差行為，必須重視環境中，使他們成為易受傷害性（vulnerability）的危險因子，還是認定問題出在他身上。本文擬

指出弱勢少年面對不良社會環境，社會福利政策規劃與服務輸送應以培育復原力為本，積極協助弱勢少年面對身心發展，以承擔社會與家庭責任。

二、當前臺灣少年成長環境之形貌及需求變遷

(一) 當前臺灣少年成長環境之形貌

自 1990 年代以來，臺灣經濟富裕與社會的快速轉型，社會問題類型也和過去不同。由於少子化與人口老化的衝擊，未來六年臺灣的人口將呈現學齡人口逐年快速降低，而工作人口與老年人口則將逐年快速增加。魏希聖、孫世維、劉素芬與陳季康（2011）調查研究發現家庭層面離婚率增加，核心家庭下降、單親家庭增加、祖父母隔代教養比例增加，少年在家中由其他家人帶大的比例大幅增加，顯示家庭功能減弱，親子關係需求增加。許多單親家庭最需要福利是經濟、居住、子女照顧和家務協助、就業輔導與職業訓練。但是申請學貸案件逐年增加、職業學校、多元教育資源分配合理性不受重視。

少年處於接受教育階段，許多教育法規保障少年接受適當教育，目前雖然有兒童及少年福利法（2011 年修訂為兒童及少年福利與權益保障法）、少女性交易防制條例、少年事件處理法、家庭暴力防治法，以及一些相關法規提供保護與福利。兒少安置教養機構總量不斷增加，少女從娼也未見立法後能有效防堵（施慧玲與高玉泉，2006），少年購買菸酒、少年參加幫派有刑法（「組織犯罪防制條例」及「少年事件處理法」）而毒品濫用、

網路成癮、校園霸凌…等新興議題受到重視。黑幫侵入校園，少年接觸過幫派的比例不低（曾華源，2006），飆車、吸毒、搶奪財物、受虐與性侵害、性交易、霸凌、學業成就低、網路成癮等等。魏希聖等人（2011）表示需要提供心理諮商輔導也比 94 年調查增加一倍，占 2/5 人口。顯示少年人際關係能力脆弱，少年心理健康需求增加，社區層面與社會層面壓力大。再者，少年反應除了增設各種休閒場所之外，安全打工機會、經濟協助和就業輔導需求也增加（魏希聖等人，2011）。而少年的性關係活動提早（曾華源，2006），更增加少年陷入高危機處境的可能性。整體說來，弱勢少年成長環境不佳，家庭功能薄弱，學校教育資源分配與功能偏頗，顯現許多少年需要更多協助。

(二) 現有的少年福利法規政策與弱勢少年服務需求間的落差

以生態觀點來看，臺灣在少年成長的家庭、學校、社區與社會環境與制度有待更多面向的改善，而現有的福利法規和服務能回應需求？專業服務人員的知能有不不斷充實，政府制定法規能與現行增權取向（empowerment approach）與優勢觀點（strength perspectives）專業知能思維一致？社會工作在提供服務的時候，有沒有考量服務對象是活在何種環境生態中？其服務輸送方式與內容是在協助弱勢兒少有能力對抗和脫離不良的社會環境嗎？單有一些法規就能確保執行效能？檢視當前少年社會工作服務輸送，的確有未盡人意之處。茲詳述如下：

1. 服務輸送系統偏重個人問題處理

國內許多實證研究；如蘇恆舜（1997）兒童少年違規犯過與家庭疏於管教和照顧有密切關係；杜靜怡（2004）回顧臺灣近五十年來少年犯罪，發現也是家庭因素占第一位，其次是社會因素。顯然家庭養育與支持功能對少年健康成長有很大影響力，整體服務輸送規劃應理解要處理少年偏差行為，必須重視環境中的危險因子。

無縫隙服務輸送涉及許多部門之間的合作，才能確保服務使用者之權益。以保護性業務來說，各縣市執行保護工作只有接案單一窗口，後續執行業務缺乏對服務輸送的管理單位，以致服務標的只限制在少年，而家庭和學校社會等影響少年需求的標的系統（target system）被排除在處置服務外。各縣市政府提供服務模式不一，許多政府部門採取購買方式提供服務（purchase services），導致服務品質缺乏一致性與可靠性。

再者，某些規範過於瑣碎與不清楚，公權力的作為常常只是在家庭照顧和教養不周後的干預或處理，但是對於家庭無能力發揮教養功能之部份，如父或母生病失業的單親家庭，雖有各種政策救助，但如何在弱勢少年發生事故之前，有整合性的支持性服務或充權，對於兒童少年受教不足如何協助積極發展，卻沒有做合理規範。變成政府只提供資金救助後，兒少有問題就處罰的局面。

再其次，政府行政體系之間就缺乏整合，形成服務片面化。如性交易防制工作變成只處理受害者，缺乏家庭功能強化。白倩如（2012）研究發現從事性交易少女安置到機構內，只是隔絕她們與外界接觸，如果從

事性交易少女家庭功能良好，大多會積極介入關注子女。被安置的少年絕大多數都是家庭功能相當不好，安置機構主要功能不是處理家庭的課題，也無力處理，而為委託機構接受安置少年的縣市主管機關，也說沒有人與錢可以處理。至於中央主管機關負責規劃與督導業務，但沒有將納入高風險家庭處遇服務體系中。

再以兒少安置服務為例，首先，當前兒童局強調要辦理親屬寄養。但親屬的家庭功能是否有類似的問題，或親屬居住地是否有接近性，以及親屬有多少照顧能力。更有甚者，是否親屬寄養政策背後有政府推卸責任的陰謀？當政府將資源轉向推動親屬寄養政策，將排擠對機構安置的輔導。這幾年來，全國安置機構總數量是逐年攀升，已經到了130所（兒童局，2012），更顯示政策的一致性和整體性是因人而異。

其次，曾華源（2006）研究發現兒少機構安置教養服務方式呈現片斷化、機構相互排擠與缺乏整體規劃等問題，致使成效有限。兒少被安置期間，家庭功能強化之需求並無人力處理，兒少安置機構形同面臨社會排除（social exclusion）、或受疏忽虐待等等問題（彭淑華，2006）。潘宜君（2009）指出許多機構根本缺乏具備協助安置少年成長的專業人力，只是符合安置機構設置與服務辦法。安置機構院童過多、人力不足，且專業人員流動率過高，也不能參與機構「家」的布置。

再者，整體說來，弱勢少年服務輸送體系將少年視為是環境系統欠缺養育功能的受害者，還是要接受被矯治服務的傷害者？

2. 服務輸送的内容「給抗生素治病」或是「提升免疫力」？

如何提供有效的專業服務，以滿足弱勢少年上述各項需求？Ungar (2005)從社會結構的觀點分析，指出許多接受服務者常常必須面對現存結構的不公平性，必須要去配合環境結構的規定。社會工作服務對象大都是被動接受服務，他們必須要學習如何應對服務提供者與服務的規定。以兒少福利與權益保障法第 64 條兒童及少年之規定，經列為保護個案者，主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。處遇計畫之實施，兒童及少年本人、父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人應予配合。

從這一規定來看，政府或社會對處於困境之家庭，是假設父母的家庭教養功能不足或有問題，無視實證研究需要保護兒少之家庭與父母不當行為發生有多元因素之影響（彭淑華，2005）。顯示兒少相關服務法規在病態觀點下提供服務，對弱勢少年充滿負面認知，服務方案內涵缺乏善意與完善性，法規中提出的服務與補助，仍偏向屬於強制性治療。這種狹隘的認知只會把少年問題個人化，最終把問題成因歸咎於受害者，並把解決問題的責任全都推卸在少年人身上。

無法理解在政府主管機關面對社會工作新的理念和觀點，在制訂法令上，如何被實

踐「增權」取向專業服務？Wolin 與 Wolin (1993)認為以往心理學較重視少年的認同、分類、標籤和疾病問題，較少從維持健康的關注上著手所致，導致被負面標籤的少年仍然表現偏差行為，甚至可能加重偏差行為。因此，只針對少年偏差行為進行「治療或矯正」服務，限制各種機會，都是屬於無視偏差行為發生的外在社會環境系統對家庭系統的影響因素。這是一種「指責受害者」(blaming the victim)的社會偏見意識形態。在這種意識型態主導下，容易忽視社會結構和政策上對弱勢少年所產生的「消權」(disempowerment)。弱勢少年在面對不斷的指責、挫敗下，會有相當程度的無奈和無力感，內心會想就算有意見，講了有用嗎？弱勢少年在這種環境下的壓迫下，會逐漸學會「認命」，但是會變得比較乖嗎？有些人則採取更為消極作為自保，有些人則會採取對抗的態度和行為，甚至是反社會行為。

基本上說來，目前兒少福利法規與政策是偏向消極性的「給抗生素治病」而非「提升免疫力」來對抗逆境；以病理因素 (psychopathology) 為焦點的服務，是「想藉助外力來治療」，較少關注如何協助，使其自身優點的發揮，以對抗不良的環境。在這種「給抗生素治病」的思維下，個人優勢或潛能將不斷被壓抑，不被重視和開發，最終將使人無力對抗外來的壓力和挑戰。

如果輔導工作被視為改變個人的歷程時，有那些因素造成個人有效的改變呢？法規所規定的各措施具有理論性和可行性？學術界對貧窮影響因素的研究結果是什麼？以脫貧服務來說，設置帳戶脫貧方案的假設是

否將貧窮視為是資源稀少，或是不會存款？只要他們有存款或帶他們到就業服務站找求職，可以改變他們和他們的下一代對外在協助的依賴，而能獨立成長覓食？到就業服務站登記就會去工作？學習求職技巧就會找到工作？還是環境中還缺乏支持性的資源？有意願等於有能力？人要生活在沒有壓力的環境中成長，就像溫室裏的花朵，或是學習面對環境壓力？如果是福利服務與保護行為（社工處遇）只是把資源給（for）惡劣環境中低收入家庭和他們的下一代，結果將造成更大依賴。獨立生活能力變得更加脆弱，無法獨立適應（adaptation）環境。

再者，以少年自立生活適應協助方案為例，強調自立生活適應協助為運用現有福利資源提供結束安置或家庭功能不彰，以致無法返家之少年自立生活適應協助、辦理就業輔導，強化少年個人生活能力及結合社會資源網絡，提供少年就業就學機會，降低少年個人生活風險。兒童局補助經直轄市、縣(市)政府層轉之具有專職社工員及良好督導系統，並接受督導評估之民間團體辦理少年自立生活適應協助方案，補助其專業人員服務費、訪視輔導事務費、訪視交通補助費、電話諮詢事務費、個案房租費、個別心理輔導、社會暨心理評估與處遇、諮商及心理治療費、志工交通費、誤餐費、團體工作輔導費、個案生活費、就學、就業、職業訓練之交通費、專案計畫管理費，針對未滿 20 歲之需服務個案，提供少年自立生活所需之必要服務。但少年自立生活時面對哪些需求與能力才是優先要考量的？上述服務與治療評估是自立生活少年需要的？如果人都可以「自立」

了，還需要治療、訓練與輔導？那方案對「自立生活」的定義清楚嗎？還是只是委託研究美國自立生活方案的作法後，在加以調整一些作法即可。如果是這樣，那美國社會文化對青少獨立生活的態度與臺灣社會是一樣的嗎？

三、社會工作專業知識取向的轉變--後現代觀點的崛起

（一）社會工作傳統處置觀點與取向

過去社會工作在研判被服務者需求上，主要觀點為何？社會工作專業服務本質上是維護案主權益優先或是社會控制的工具？或是專業霸權的展現？社工專業服務對人性和人產生行為偏差的預設是什麼？許多少年福利服務機構所服務案主，如逃學、中輟、吸毒、打架、成績不佳、上課嬉鬧、不寫作業等等，在學校常被認定為無心學習、不自愛的壞學生，成為學校懲罰或拒學的對象，以免他們來學校以後污染「好學生」；這些處於匱乏和社會邊緣的少年，更容易淪為社會問題的代罪羔羊。家庭的問題、學校的拒絕、工作環境的排斥、社會的歧視、政府資源提供的短缺等，心理上充斥著負面的自我形象和低落的自尊心，令他/她們心理充滿無力感（powerlessness）。

其實社會工作過去採病理觀點和個人歸因論；案主或少年一有問題發生，常被歸因為個人能力、學習或適應功能方面有問題。如 NASW (1982)社會工作專業在於提供人性且有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區與社會，藉此得以增強社會功能，改善生

活品質。Baker (1987) 所編的第一版〈社會工作字典〉提及社會工作的主要目的是「幫助個人、團體或社區增強或恢復社會功能和產生有利於社會情境的能力。」

社工在處理案主需求時，有兩個慣性反應。其一為傾向以「問題導向」為工作手法。其重點在於輔導案主如何面對自己的「個人問題」、改善「個人行為」或克復「個人困境研究報告」，卻忽視這種手法容易流於個人化而忽略社會性和結構性的原因對案主的消權影響 (Dalrymple & Burke, 1997)。另一個慣性反應為視自己為專家，社工員擁有專業知識、技能和資源作出需要/行為評估、診斷和介入 (Chiu & Chan, 1997)，所以常常會告訴自己該如何提供服務才對。這些慣性反應傾向低估案主的自助能力，而忽略服務對象在整個服務過程中，可以積極參與角色 (active involvement of client)，構成對朝向發展較為平等的態度和關係提供服務極大障礙 (Hasenfeld, 1987)。

(二) 環境生態論與增權取向的專業服務

當前社會工作提供專業服務之知識觀點已經有了很大的轉移。社會工作強調作為專業，我們承諾協助貧窮、弱勢族群、被壓迫者獲得社會正義 (Marsh, 2005; Finn & Jacobson, 2003; Pelton, 2003; Van Wormer, 2002; Carniol, 1992)。Greene (1999) 也提及社會工作的目標在改善社會環境，以及增加個人、家庭和團體之間的社會功能，其服務是對當前各種複雜的實務情況有一更整體之理解。目前許多社會工作文獻均提社會工作國際聯盟 (International Federation of Social Workers)

對社會工作所下的定義。強調任務為提倡社會改變以及透過增權及權力平等化使人類追求更好福利 (IFSW, 2000)。至於美國社會工作專業教育課程政策與審定標準 (EPAS, 2008) 提及社會工作專業目的在「透過追求社會性及經濟性的平等，預防那些限制人類權利的條件、消除貧窮、提升所有人類的生活品質」。

顯然當前社會工作之概念、觀點和焦點與過去大為不同，從個人或家庭是問題焦點的歸因，轉移到關注社會制度與法規中所存在的不正義和對個人的限制。社會工作發展趨勢採取採用生態理論為理解被服務者和提供服務系統的基礎參考架構，對人的行為表現和需求的分析視角：是以人在環境中 (people in environment) 為主；人與環境是微視到鉅視系統的一個交流和適應 (adaption) 的過程，而不是人在情境中 (person in the situation)。人可以影響環境，亦被環境影響，所以不能忽視環境因素的重要性。當少年棲息地 (habitat) 缺乏資源或有很多限制存在時，其社會適應的利基點 (nitch) 是較為不利，常被迫扮演不當的角色，使個人無法勝任社會期待。如果缺乏社會支持，將影響成功交流。人的能力有可能因為環境條件限制，而將面對更大挑戰，但基本上人是有發展和積極面對困境潛能的 (鄭麗珍, 2008)。

人適應不良，大多來自人有需求而非天生有問題。因此，當前社會工作專業不認為服務對象是無法改變的天生問題者。當社會工作以生態觀點來分析服務對象之處境和需求，除了限制、對環境壓力的不良行為反應

外，還要重視個人與家庭優勢，以及如何創造資源和增強服務使用對象對抗環境壓迫的力量。

(三) 弱勢少年不利生態環境下成長的挑戰

從生態觀點來看，如果弱勢者下一代家庭與社區生態環境資源不足或不佳，導致呈現在成長中，就不容易從父母之處獲得教導，學習到如何在惡劣生態環境中（不良的利基和棲息地）覓食成長。Kelso(1994)指出低階級（underclass）人口會面對社會排除（social exclusion）和邊緣化的問題。弱勢家庭的少年常面對經濟資源不平等、物質剝奪（social deprivation）和社會剝奪（social deprivation）之限制。Rutter 與 Madge (1976) 研究造成移轉性剝奪（transmitted deprivation）的條件為經濟地位、住宅、學業或智能表現、職業地位、犯罪及少年虞犯、精神失常、父母行為、多重家庭問題和少數民族團體等九項。因此，弱勢家庭是資源不足的環境，使下一代處於不利生態環境中；亦即弱勢者的下一代社會發展處於資源缺乏、社會支持弱的生態環境中。在不良的棲息地中與環境交流，成長過程將面對適應壓力與挑戰。

由於在弱勢少年的生命週期中，意味著幼年生活的生態環境所提供之發展資源不佳，個人或家庭生活品質降低，他們在社會、經濟、教育等方面缺乏機會，面對失親、失學、缺乏社會參與，使他們日後在身心理發展上都會因此而受阻礙或限制。因此，當弱勢少年處於社會支持與機會不足，則缺乏多元生命經驗，而在逆境中如何對抗不良的生態環境？從弱勢者身上看到較少的希望、自

尊低落、情緒和智力的發展落後或停滯、人際關係和溝通表達能力較弱等；甚至與社會偏差者接觸，學習到不良的解決問題方法，這應該能被理解。就如同一個動物的家庭生態環境中，如果動物因疾病、傷殘或遺傳性生理條件不佳，那麼要讓他的下一代自行面對「物競天擇，適者生存」的殘酷考驗？社會要讓這些弱勢者自生自滅？當然有人會突破困境，「在逆境中力爭上游」。但是這些人是機運或有其他因素影響所導致？行為是學習來的？還是天生的？總括說來，弱勢少年的社會工作專業服務需要有整體性的理論基礎和作法。

四、以復原力培育為核心的少年社會工作

(一) 為何要重視復原力的培育

為何有些人處於危機情境中，有些人易受傷害性，有些人卻能有抗壓能力（stress resistant）和良好發展；亦即面對許多危機和困境，有些人容易成為少年的中輟、藥癮或犯罪者，有些人卻能對抗困境，有較佳的發展。這是天生的或是生活中有重要影響因素存在？Masten、Best 與 Garmezy (1990)認為危機因子影響少年的適應行為。少年的失學、藥物上癮、自殺、早婚，以及其他負向發展的結果，都是造成危機的因素，如果危機因子越多，將會影響少年正常發展。個體發展與情境脈絡有密切關聯，對於處在危機環境中能否有保護因子（protective factors）的存在，或保護過程的發生相當重要。因為擁有越多的保護因子與較少的危機因子，則少年

復原機率越高 (Pollard, Hawkins & Arthur, 1999)。

培育復原力是少年成長之必要之工作；尤其是弱勢少年。復原力是指當個人處在明顯具有威脅性的情境脈絡中 (the context of significant threats)，能表現出超乎預料的功能或行為結果，而成功適應並獲得發展；或指個人具有的特質或能力，使個人處在危機或壓力情境中，能夠發展健康的因應策略 (Rutter, 1985; Werner & Smith, 1982)。這是個人能從逆境中復原的能力和精，以得到正向的結果。逆境包括內在 (自己) 或外在 (家庭、學校、社區、和同儕關係) 範疇 (Rönnau-Böse & Fröhlich-Gildhoff, 2009)。一個擁有復原力的人，即使處在不利發展的弱勢環境中，仍能持續運用其所擁有的內在或外在資源，突破自身所處的困境，使人從逆境中回復的力量，並持續在生命旅程中往前走。具有復原力因子 (resiliency factor) 的個體，不僅不受環境影響而受傷，反而會讓生活有更多的拓展。所以，復原力是一個動態的過程，是一種良好的適應，是一種個人力量的恢復。Kirby 與 Fraser (1997) 指出，科學研究結果發現危險因子 (risk factor) 增加問題行為的可能性；而保護因子可以降低問題行為。美國國家教育、障礙與少年矯正中心 (The National Center on Education, Disability and Juvenile Justice, 簡稱 EDJJ, 2006) 指出高危機少年的生活適應必須早期介入 (early intervention)，而培育復原力是重要的策略。因為復原力因子可以克服危險因子，使少年能避免發生偏差，且更有能力。整體說來，復原力的心理社會觀點從個人為出發點，強

調復原力是一種個人內在的保護性機制，個人可用來有效的因應壓力環境或潛在創傷性事件，是個人在成長過程中發展出的能力，故強調專業服務應該增強保護性因子，以發展復原力，這是與過去環境互動的結果論。Garmezy (1985) 從成長的觀點提出復原力包括良好的自尊、和諧的家庭成長經驗，以及良好的社會外在支持系統三個層面。就此而論，復原力不僅是個人具備某些能力特質，更重要的是後天環境重要因素培育的。

(二) 少年復原力培育的實證研究與結果

復原力培育強調協助個人建構健康的保護因子或機制 (protective factor or mechanism)，使個人未來即使再度面對艱困的生存環境系統，仍然能夠活得有自尊和有自我效能，而非只停留在對過去為何會挫敗的經驗探索。

Werner 與 Smith 在夏威夷 Kauai 島進行一項長期縱貫研究 (1950s-1980s)。從 1955 年出生者，分別在 1 歲、2 歲、10 歲、18 歲和 32 歲接受追蹤調查。調查對象共有 505 位兒童。其中 201 位兒童被歸為高危險脆弱群組；因懷孕或生產過程產生併發症、失功能家庭或貧窮家庭和精神疾病或酗酒父母。結果有三分之一高危險群組的兒童長大後表現愉悅的氣質、健康的人際、生涯穩定的工作、社會關係和具易受傷害性但不屈不撓 (vulnerable but invincible)，而成為有能力的成人 (歹竹出好筍)。上述實證研究有一個重要發現，即能成為健康成人其主要因素是具保護性因子 (protective factors)，包括良好的同輩友誼與親戚有健康的依附關係；與無親

屬關係的成人有健康的依附關係，如：教師、教練、管理者等等；積極參與社區的各種活動，尤其是利他的行為，並發展出對他人關懷的情操。問題解決策略在強化因應能力上，並不是顯著的重要，反而是他們在惡劣的環境中對未來有正向的信任與希望。

顯然對於長期處在惡劣環境中孩子來說，其問題解決能力不一定不好，但其缺乏對未來的希望，以及自我實現預言是非常強的。因此激發希望與信心（hope and believe）變得很重要。個人處於高社會排除的環境中，希望與信心成為最核心與優先的復原力因子。在研究中結構性的遊樂與非正式的學校活動，是重要的保護性功能，提供他們安全、穩定、可預測的環境。顯示正向方案提供資源，可看到其表現為：正向的社會行為增加、重要他人表現出更多的支持、陳述更多的希望，並且社會行為問題減少。巴勒斯坦地區的保護兒童方案（Save the Children, 2004）重點為復原力取向的認知社會技巧，協助他們處理生活中所面對的惡劣處境，包括：1.教孩子如何與同輩有效的溝通，以及如何增加人際之間的信任；2.教孩子不對生活周遭不斷發生的破壞性事件自怨自哀，並且有效的處理對這些事件的感受；3.要讓他們不斷的去做一些協助他人的利社會行為，並且對他人有更多的關懷；4.增加他們自己達成目標能力的希望與信念。

Henley (2010)綜合多項實證研究，歸結出保護性增能有四個發展因素：第一類因素：家庭成員之間溫暖、健康的依附關係，以及親密關係；也要能夠與無親戚關係的成人，如：社區領袖、導師、學校教師、教練、年

紀較長的朋友、諮商員、牧師…等，發展同等重要的健康關係。第二類因素：跟同輩發展健康的關係，要能信任朋友與同儕，而且能夠對他們有所承諾和互惠的交換關係，彼此相互鼓勵、情感支持、提供較實際的回饋行為，所以要能夠支持他們發展與維持健康的社會技巧，以便他們能夠更有效的對應其社會環境。第三類因素：與社區的互動關係要能正式與非正式的融入社區活動或社區組織，使他們能夠認同與情緒的投入更大的社會團體，包含：從社區獲得並回饋社區，所以他們對社區的共同善（common goods）是有貢獻的。第四類因素：是自我效能之培育，要能夠發展內在問題解決技巧和因應策略，以強化個人執行社會生活功能。其中問題解決技巧與策略包含：1.學習運用問題解決焦點因應風格；2.發展謀定而後動的能力；3.要能夠知道一種情境可以有不同行動的選擇；（一件事情可以有很多種不同處理方式）；4.能夠自己去完成一件事情，但也能夠在必要的時候提出協助的請求；5.有探索環境的好奇心與興趣，以便能夠獲得新的知識；6.積極參與各類社會文化性活動；7.有效的學習因應環境中的變化；8.能夠對相同處境的人有實質的幫助。

Henley (2010)強調復原力是一個動態性的適應過程，個人復原力可以有不同的方法在不同的時間、以不同的方式來因應壓力與情境，所以必須要考慮行動者對環境可能帶來的影響。不能將環境壓力當成具正當性和不變的因素，個人必須要接受環境的現實面，而沒有考量結構性因素的不適當性。如：學校升學制度、教師的教學方法與態度...

等。所以面對創傷經驗，環境中他人的態度和提供支持的方式與內容，會影響復元（recovery）。從結構的觀點來看，復原力是個人處於社會結構的結果，包含：個人的能力、和社會文化政治的資產。復原力服務的基本原則（Ungar, 2005）是讓案主自在的接受服務；包括讓案主去接觸社區資源、聯合提供服務，而非讓他們到處碰壁、保留服務資格，特別是在服務的轉換期間，能夠視需要隨時運用服務。讓案主成功的與環境協商，包括越少協助意味著越多的獨立，和保持未知但不是不可知態度（議題：文化差異），以及不平則鳴，鼓勵勇敢說出受到不平等的待遇。

（三）建構少年復原力培育環境的社會工作服務輸送

少年社會福利與服務輸送應以培育復原力為本。福利政策與法規不是只消極的協助消除症狀，強調提供各種治療就是專業服務，而是積極支持家庭的福利措施和加強學習環境的親密依附關係，以建構具全面完整性的個人發展保護性機制（protective mechanisms），並且要從優勢觀點提供介入，增權少年；在制度上強化少年資源與保護，個案工作和團體工作不是以病態觀點評估有何問題，而是要積極鼓勵、希望、建構親密依附關係，以提供各種發展保護因子的機會，強化弱勢少年信心，培養他們具備對抗逆境、挫折之心理調適因應與能力。

社會工作應該是在個人協助上提供尊嚴與協助，納為正式體系一員。提供家庭支持性服務，尤其是對弱勢家庭的功能提升支持

性資源與充權。干預家庭的方式要協助家庭充權，諸如落實弱勢家庭創業，加強家庭維繫服務方案、提升親子依附關係等等。不能只局限在使用個案工作方法，針對個人與家庭提供增權服務，要擴大運用團體工作和充分運用社區工作方法，提高個人學習問題解決能力。再者建構友善的學校學習環境是重要的工作；尤其是教育體制要落實學校導師制度與功能，確認學校教師的角色職責是教育者，而非只是教書者或上課的老師而已。至於學校在社區中扮演何種角色，更是需要再做反省。校園應全面開放作為社區居民和學生課後活動的空間，而非只是作為學生教室「上課」的目的。

最後要能在臺灣有限的环境資源中，建構友善的社區環境，增加休閒活動參與空間，千萬不要有 24 小時的網路店、24 小時的便利商店，但沒有晚間和假日圖書館或社區少年休閒活動空間。

整體說來，兒少主管機關不要只有補助做心理諮商的經費，應該積極補助建立社區少年各種團隊之經費，以強化少年個人社區活動機會，保護個人在社區中的權益，提升社區參與機會，融入社區生活。建構讓弱勢少年感受到「有希望」、「有未來」、「有機會」的家庭與社會環境。

五、結語

弱勢少年成長環境影響發展機會獲得。以病理觀點提供服務是傳統社會工作之焦點。這種取向的專業服務與福利措施是將適應需求歸諸於個人有問題，無視環境因素對個人之限制，雖然提供各種治療性或輔導工

作，但是本質上不僅是責備受害者，也是對弱勢者消權，而且更加重對弱勢者的社會排除。目前國際社會工作定義已經轉移焦點在環境限制因素之消除。對弱勢少年處於資源缺乏的棲息地，社會工作專業要考量結構性不利因素，服務輸送必須以建構保護因子為目標，提升各種機會和資源，培養弱勢者的

復原力。(本文作者：曾華源為東海大學社工系教授；李仰慈為陽明大學衛生福利研究所博士候選人)

關鍵字：復原力(resilience)、服務輸送(service delivery system)、社會工作專業(social work profession)

參考文獻

- 王永慈(2001)。〈社會排除—貧窮概念的再詮釋〉。《社區發展季刊》，95，72-84。
- 白倩如(2012)。〈機構安置少女復原力培育之行動研究〉。《臺大社會工作學刊》，25，103-155。
- 杜靜怡(2004)。《半世紀來臺灣青少年犯罪之研究》。國立暨南國際大學經濟學系研究所碩士論文
- 兒童局(2012)。《兒童及少年福利機構及服務概況》
http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx 上網日期：2012年7月6日
- 施慧玲、高玉泉(2006)。《兒童及少年網路性交易防制及處遇之國際比較研究》。內政部兒童局委託研究報告。
- 彭淑華(2005)。〈以家庭處遇為基礎的兒童保護工作之檢視〉，《兒童及少年福利期刊》，9，31-56。
- 彭淑華(2006)。〈保護為名、權控為實？—兒少安置機構工作人員的觀點分析〉，《東吳社會工作學報》，15:1-36。
- 彭淑華(2007)。〈機構安置：保護他(她)？傷害他(她)？--兒童兒少保護工作人員眼中之機構虐待圖像〉，《東吳社會工作學報》，16:1-36。
- 曾華源(2006)。《接受司法轉向少年安置輔導總報告》。內政部兒童局委託。
- 曾華源(2009b)。《中途學校特殊教育及輔導服務實施成效探討之研究》。內政部兒童局委託研究計畫。
- 曾華源、白倩如、李仰慈(2009)。〈家庭與房舍：臺灣轉向安置機構對偏差行為少年福利服務品質之研究〉，《兒童及少年福利期刊》，16:35-62。
- 萬育維(1994)。〈社會救助福利需求〉。《社區發展季刊》，67，250-261。
- 潘宜君(2009)《育幼院家的形塑》。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 鄭麗珍(2003)。〈生態系統觀點〉。於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍著(2003)。《社會工作理論—處遇模式與案例分析》(pp. 249-280)。臺北：洪葉文化事業有限公司。

- 魏希聖、孫世維、劉素芬、陳季康 (2011)。《九十九年臺閩地區兒童及少年生活狀況調查報告》。內政部兒童局委託研究報告。
- 蘇恆舜 (1997)。《保護管束少年再犯影響因素之研究》。國立中央警察大學犯罪防治研究所未出版論文。
- Barker, R. L. (1987). *The Social Work Dictionary*. Silver Spring, Md.: National Association of Social Workers.
- Chiu, S., & Chan, Y. M. (1997). Is empowerment possible? A critical examination of YCS in Hong Kong Youth & Policy. *The Journal of Critical Analysis, Autumn*, 58, 57-72.
- Compas, B. E. (1987). Coping with stress during childhood and adolescence. *Psychological Bulletin*, 101, 393-403.
- Dalrymple, J., & Burke, B. (1997). *Anti-oppressive Practice: Social Care and the Law*. Buckingham, Open University Press.
- Garmezy, N. (1985). Stress-resistant children: The search for protective factors. Recent research in developmental psychopathology, *Journal of Psychology and Psychiatry*, 4, 213-233.
- Hasenfeld, Y. (1987). Power in Social work. *Social Service Review*, 61(3), 469-483.
- Henley, R. (2010). Resilience enhancing psychosocial programmes for youth in different cultural contexts: Evaluation and research. *Progress in Development Studies*, 10(4), 295-307.
- IFSW (2000). International Federation of Social Workers Definition of Social Work. Berne: International Federation of Social Workers.
- IFSW (2000). International Federation of Social Workers Definition of Social Work. Berne: International Federation of Social Workers.
- Kelso, W. (1994). *Poverty and the Underclass: Changing Perception of the Poor in America*. N.Y.: New York University Press.
- Kirby, L. D. & Fraser, M. W. (1997). Risk and resiliency in childhood. In Fraser, M. W. (Ed.), *Risk and Resiliency* (pp. 10-33). Washington, DC: NASW Press.
- Larson R, & Lampman-Petratis C. (1989). Daily emotional states reported by children and adolescents. *Child Development*, 60, 1250-1260.
- Losel, F., & Bliesener, T. (1994). Some high-risk adolescents do not develop conduct problems: A study of protective factors. *International Journal of Behavioral Development*, 17, 753-777.
- Luthar, S. S (1999). *Poverty and children's adjustment*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Masten A, Best K, & Garmezy N. (1990). Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.
- Mitchell, G. (1989). Empowerment and opportunity, *Social Work Today*, 16 March, p.14.

- National Association of Social Workers (NASW). (1982). Educational Policy and Accreditation Standards (EPAS). Washington, DC: NASW Press.
- National Association of Social Workers (NASW). (2008). The Educational Policy and Accreditation Standards. Washington, DC: NASW Press.
- Pollard, J.A., Hawkins, D., & Arthur, M. W. (1999). Risk and protective factors: Are both necessary to understand diverse behavioral outcomes in adolescence? *Social Work Research*, 23(3), 145–158.
- Rönnau-Böse, M., & Fröhlich-Gildhoff, K. (2009). The promotion of resilience: A person-centered perspective in early childhood institutions. *Person-Centered and Experimental Psychotherapies*, 8(4), 299-318.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Rutter, M. & Madge, N. (1976). *Cycles of Disadvantage*. Heinemann: London.
- Sampson, R. J. & Laub, J. H. (1993). *Crime in the making: Pathways and turning points through life*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press..
- Save the Children (2004). Classroom based intervention: impact evaluation. Save the children. Retrieved April 25, 2010, from <http://www.savethechildren.org/publications/technical-resources/education/CBIImpactEvaluation.pdf>
- The National Center on Education, Disability and Juvenile Justice. (2006). Prevention: Home, Community, and School Connections. Retrieved July 8th, 2012, from <http://www.edjj.org/prevention/phcsc.html>
- Ungar, M. (2005). Resilience among children in children welfare, corrections, mental health and educational setting: Recommendations for service. *Child and Youth Care Forum*, 34(6), 445-464.
- Werner, E. E., & Smith R. S. (1982). *Vulnerable but not invincible: A longitudinal study of resilient children and youth*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Wolin, S. J. & Wolin, S. (1993). *The Resilient Self: How Survivors of Troubled Families Rise Above Adversity*. New York: Villard Books.