

我在哪裡？－青少年社工如何看待自己在專業網絡中的定位

黃韻如



「HOLD 住個案」、「陪伴」少年、當少年的「朋友」.....等都是青少年社會工作者常常掛在嘴邊的話；而從個案紀錄中似乎也發現處遇計畫的目標總是在「建立關係」、「危機處理」.....；然而，再進一步討論時，社工者大多會回覆「我們只能夠陪伴個案，期待個案有天可以轉變」、「個案問題是長期累積的，短期之內很難改變吧！」

然而，青少年社工者清楚自己可以提供哪些服務？在專業網絡中的定位、角色、功能及工作重點嗎？我們在高危險兒童少年行為發展軌跡中的哪個階段介入？處遇重點在於協助案主哪些需求的解決？強化案主哪些能力？運用哪些工作媒材吸引案主注意，想要達到的目的又在哪裡？本文嘗試從「標的案主類別」、「高危險群兒少發展軌跡」、「從需求評估與處遇目標來看」、「臨床處遇計畫分析」等四個切入的角度，提供實務工作者如同羅盤般的尋找及定位自己的專業的定位。

一、我清楚我的標的案主是誰？從全體少年到高危險群少年的服務

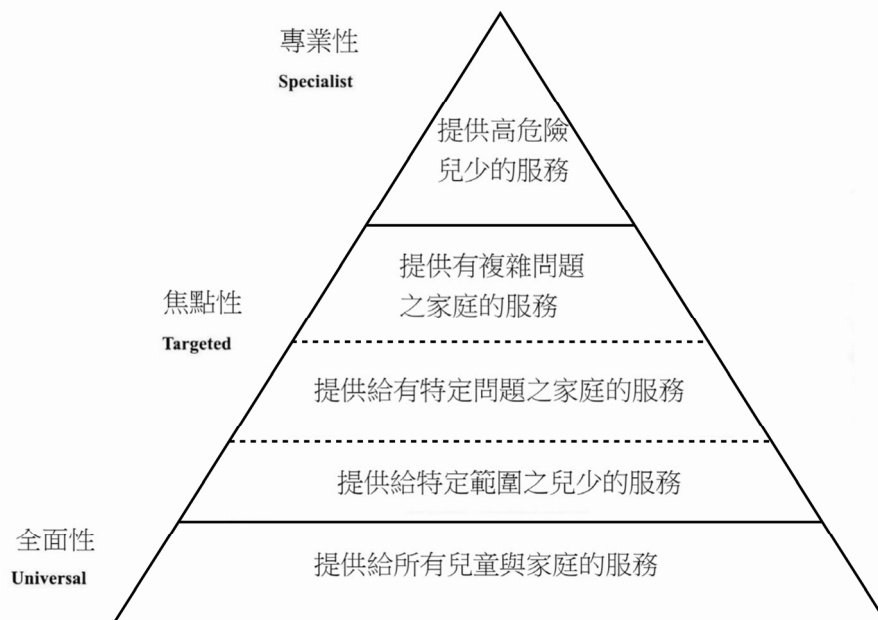
「每個孩童都重要」(Every Child Matters)簡稱 ECM,是英國政府自 2003 年起開始大力倡導用以促進兒童及青少年健康及福利的法案。「每個孩童都重要」將兒童少年個案分為五個層次，首先，第一層次為所有介於 12-18 歲少年；二為服務「特定範圍 (Targeted area)」，例如：青少年福利中心內的個案或參與營隊的個案；三為服務「被評估有特定需求的家庭 (the families with identified needs)」，例如：低社經地位、弱勢家庭、身障兒少等；四為服務「有複雜問題的家庭 (the families with complex problems)」；五為高危險群兒少 (children with high risk)。每個層次兒童少年潛在人口數有多少，可能因為所在縣市、區域、社會環境不同而有所不同，針對較弱勢的社區環境或縣市，有服務需求的案主群相對人數及比例就較高。

從前者預估來看，所有兒童少年約為一千一百萬人，容易受傷害的兒少約為 3-4 百萬（約占整體的 27%-36%），有服務需求的個案約為 30-40 萬人（約占整體的 3-4%），有照顧需求的個案約為 5 萬 9 千人（約占整體

0.54%)，受保護安置的約為前者的一半(25,700 人)；而因受虐或疏忽而死亡的兒童則每年約為 50-100 名，這些個案可能未進入保護安置或照顧的系統。Walker 及其工作夥伴們(1996)將學生及學校輔導工作分類為三級預防輔導工作(Walker & Sprague, 1999)從校園個案進行思考將學生及學校輔導工作分類為三級預防輔導工作，初級預防個案(Primary Prevention)係指沒有嚴重問題行為的學生，約占全體學生的 80%~90%；次級預防個案(Secondary Prevention)則為有可能有問題行產生的學生，約占全體學生的 5%~15%；三級預防個案(Tertiary Prevention)則為長期嚴重問題行為的學生，約占全體學生的 1%~7%。當然各校比例皆有差異。

當我們提供案主群專業的協助時，我們要清楚我們在整體脈絡下所服務的潛在案主群有多少？我們所提供的服務占整體服務人口群的比例有多高？是我們在評估自己在網絡中的定位時，所應該有的最基本的概念。

當社工員所服務的個案群危機性愈高，則所提供的專業服務傾向於高專業人力、高服務預算、高專業性處遇計畫，傾向於個案量少、難度高、處遇計畫較複雜的矯治性工作。反之，愈是針對全面少年都應該提供的服務，則傾向於普遍性、宣導性、教育性、預防性的服務方案。相對而言，當社工員要發展方案時，也應該評估目前機構的專業人力、能力與資源，以確認機構能夠承載的個案複雜度及個案量。



圖一：「每個孩童都重要」：在整體脈絡下的焦點性的服務(Every Child Matters: targeted services within a universal context)

資料來源：Chief Secretary to the Treasury (2003). Every child matter Retrieved 0827, 2012, from <https://www.education.gov.uk/publications/eOrderingDownload/CM5860.pdf>

二、我在高危險群兒少發展歷程中的哪個階段介入？從兒少發展軌跡來看

Walker和Sprague (1999)認為高危險群少年從出生開始就依循危機因素的發展軌跡，這些危機因素間可能彼此獨立或者是交互重疊影響，包含：家庭、鄰里、學校及社會層面，而越長時間暴露在危險因素的孩子，越容易導致適應不良的行為模式發展，呈現出侵略性、自我中心及不良的行為模式，例如：挑戰成年人、缺乏學習意願、高壓性的互動模式、對同儕的侵略性行為、缺乏問題解決技巧等，如果未即時修正，則可能演變出現短期的負面結果，即反社會行為模式（antisocial behavior patterns）包含：蹺課、同儕及師長的排斥、低學業成就、成為學務處的常客、早期接觸藥物或酒精、兒童犯罪等。經由長期負面發展則呈現破壞性結果，即反社會生活型態（antisocial lifestyle），少年通常會有長期中輟、反覆犯罪、藥物及酒精濫用、參與幫派、暴力行為、長期依賴社會福利及醫療系統、高死亡及傷害率等問題。

助人專業愈早期介入兒少問題處遇，則愈容易修正案主行為，愈容易終止高危險發展軌跡。相對而言，愈晚介入則處遇困難度愈高，案主行為修正的可能性愈低。因此，青少年工作者常見的成效指標，除了開案指標是否順利解決外，也可以從是否降低青少年風險或修正原有高危險發展軌跡，例如：校園適應不良學生的介入可以用「偏差行為修正與否」作為指標，但是相對而言「穩定就學」也是成效指標。又如，中輟學生能以「復學與否」做為指標，但同時也可以是否

形塑「反社會生活型態」作為成效指標。例如：受輔導個案中是否可以順利找到適切的工讀機會，或社區型服務方案產生正向連結，穩定其社會生活，讓青少年減少犯罪機會。

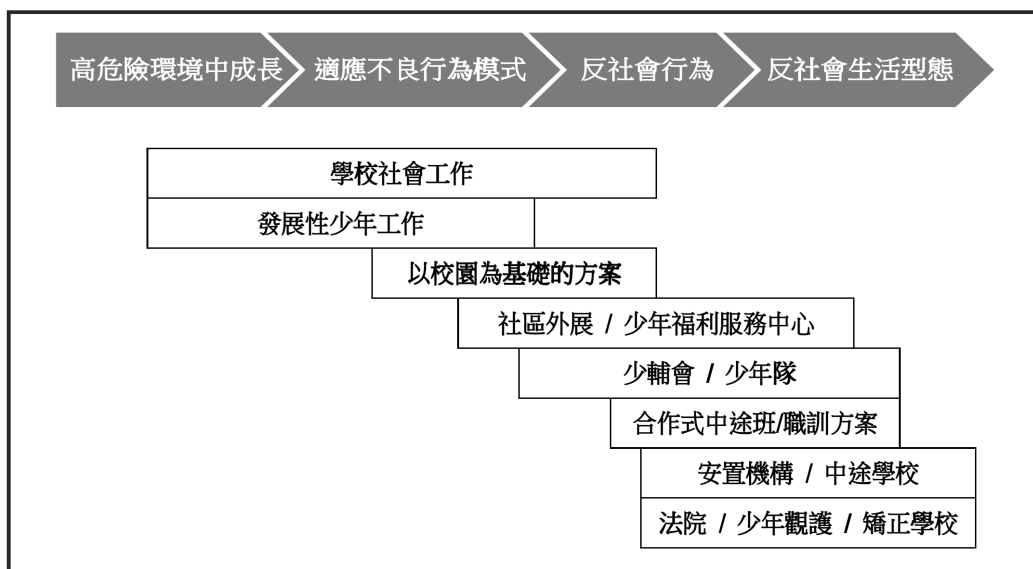
其次，不同機構、場域、價值、理論、專業脈絡下的社會工作者，可能擁有不同的專業知識技能、理論背景、資源.....，因此可以接案及處遇的案主類型可能有所不同。例如：通常學校社工所處遇的個案，最嚴重者在反社會行為模式的少年，而社區型方案所介入處遇的個案則可能是介於反社會行為到反社會型態的個案為主，特別是外展或社區少年福利服務中心。

然而，同一個機構不同的時間點（例如：周間或假日、白天及夜晚、學期中或暑假）可能也分別承載不同類型的案主，例如：在參訪香港少年機構「協青社」時，社工表示蒲吧（24 小時開放的青少年中心）晚上十點常常是個分界點，十點以前常常是穿著制服需要讀書或活動空間的在學少年，而過了十點，則染髮、抽菸、不願意回家、深夜逗留的少年則會開始聚集。前者少年或許有一般少年發展階段的共同性議題，例如：同儕問題、親子溝通問題、自我認同及定位等，但是反社會行為或反社會生活型態的個案則較少，相對而言，後者則較多。

以臺灣現有的青少年服務體系及重點方案來看，學校社會工作主要協助反社會行為青少年為主，當然案主校園問題處遇及家庭功能的修復是主要的工作重點。社工傾向於與案主原有生態系統一起工作。然而，當少年開始翹課翹家等反社會行為愈來愈嚴重

時，則通常學校社工能夠著力的部分愈顯微弱，轉由少年福利中心或零星的少年外展服務方案、少輔會社工（輔導員）、合作式中途班、未升學未就業的少年職涯計畫開始介入，較傾向於低度社會控制的方案。最後，當少年反社會行為或反社會生活型態愈趨嚴重時，則安置型機構、中途學校、法院等等

高度社會控制的社會服務方案則必須介入。Luthar, Cicchetti & Becker (2000) 認為現階段高危險群兒童少年干預的困境之一，就是干預的時間點太晚，無法改變既有的發展軌跡（developmental trajectories），以至於必須使用較高花費的家外安置計畫。



圖二 青少年社會工作方案 vs 高危險群少年發展軌跡

三、我可以滿足案主哪個面向的需求？—從需求評估與處遇目標來看

英國官方評估兒童及家庭需要的架構（Framework for the Assessment of Children in Need and their families）提供我們很好的思考脈絡，包括「個人發展需要」（Children developmental needs）、「家庭親職能力」（Parenting capacity）及「家庭及環境因素」（Family and environmental factors）三方面，

詳參下圖。

首先，「個人發展需要」包含：健康、教育、情緒行為發展、自我認同、家庭與社會關係、自我照顧技巧等等。從 Maslow 的需求理論（Needs Hierarchy Theory）來看，個人發展需求從「初層次」與生存有關的需求，到「高層次」與自我成長與實踐有關的需求，包含：基本健康生理需求（physiological needs）、安全需求（security needs）、歸屬（社會）需求（social needs）、尊重（自尊）需求

(self-esteem needs)、自我實現需求 (self-actualization needs)。其次，從「家長親職能力」則包括基本照顧能力、確保安全、情緒性的溫暖支持、刺激、引導與界線、穩定不變的親職等；而「家庭及環境因素」則包括家庭史與功能、擴展家庭、住宿、就業、收入、家庭與社會連結、社區資源等。從 Sapin(2009)認為少年發展常見有五大議題：自我認同（自尊、自我形象、自信及對自己的認識）；健康（生理健康、心理衛生、情緒問題.....）；關係（家人關係、友伴關係、社區與公眾環境.....）；結案後獨立生活能力的養成（金錢管理能力、就業能力、生活技能.....）；教育或就業的相關資源、目標與路徑。

Killian(2004)運用社會生態學 (social ecology) 討論兒童發展議題，將影響兒童少年發展的因素，分為個人、過程、脈絡、時間四個互動面向進行討論。包含：個人因素 (person factors)，係指個人的生理、氣質、智商、個性及與重要他人的互動經驗；過程因素 (process factors)，係指個體間各種形式的互動經驗，例如：支持性、破壞性、非正式的、權威性的互動經驗等；脈絡因素 (contextual factors)，係指家庭、社區、文化、意識型態等；時間變項 (time variables)，是指前三者因素間交互影響下的發展概念。當然，這些面向也都可能是社會工作者工作的重點。



圖三 評估架構

資料來源：引自 Thomas, N., & Campling, J. (2005). *Social work with young people in care : looking after children in theory and practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

社工者應清楚自己的處遇計畫能滿足案主哪些服務需求？而其他面向需求又由哪個

機構、社工或資源所能協助？這都是社工者所需要審慎思考的部分，畢竟案主任何面向

的缺乏都可能導致發展上的困境，缺一不可。當然，社工者也可能依照案主需求提供跨越兩種面向的處遇計畫或方案服務，當然每個面向下也提供不同層次的專業協助。

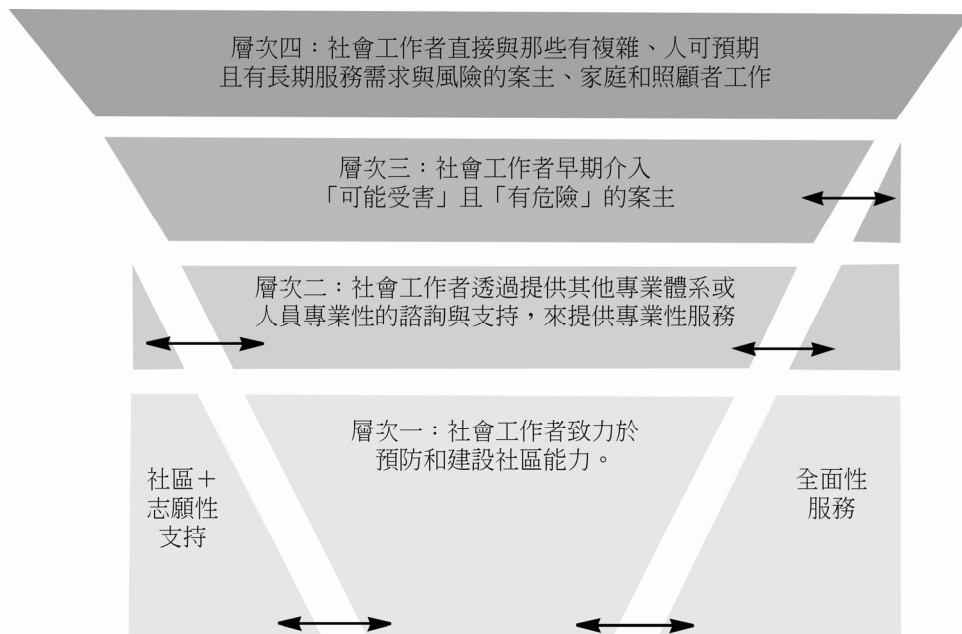
以青少年安置機構為例，社工者通常強化的是少年的個別能力，除了基本生活需求滿足以外，特別強調獨立生活能力培養，因為案主的家庭系統相對薄弱能夠提供少年協助有限，因此，案主必須比同年齡少年更早培養獨立生能力。然而，在案主能力被提升的同時，原生家庭功能是否被修正及增強？能夠以正向的方法協助案主社會適應（或降低對案主社會適應的負面干擾）？而案主是否有足夠面對社會挑戰的職業技能，以維持自己離院後的社會生活？

四、我們機構提供案主甚麼樣的服務？ —從處遇計畫的內涵思考

整合「每個孩童都重要（ECM）」（2003）及 Walker (1996)的概念，針對全體兒少所提供的服務，則為全面性的處遇（Universal Interventions）；強調投入較多資源為選擇性處遇（Selected Interventions），包含：個別性認輔、行為修正及其他輔導配套策略等，以修正其行為並期望逐年遞減高危險個案；接著則是焦點性處遇（Targeted Interventions），包含依據案主個別性需求進行深入輔導工作，而更應將服務的層面，深入家庭及社區；最後針對高危險群兒少則是專門的處遇（Specialist Interventions），包含：收養、寄養、安置等等服務。而蘇格蘭行政院（Scottish Executive，2006）認為社會工作者在多層次

預防的概念下，也分別扮演不同的角色，從初期預防的層次一：社會工作者致力於整合社區與志願性服務資源，來進行全面性預防和提升社區能力的服務；層次二則強調社會工作者透過提供其他專業體系或人員專業性的諮詢與支持，來提供專業性服務；層次三則是強調社會工作者早期介入有受害危險的案主；層次四：社會工作者直接與那些有複雜、不可預期且有長期服務需求與風險的案主、家庭和照顧者工作，包含：有照顧需求及受保護安置的個案提供協助，以避免兒童少年因受虐或疏忽而受傷或甚至死亡（詳參下圖，引自 Hothersall, 2008）。

依照行政院少年事務促進委員會（2005）之「少年政策白皮書綱領」針對高風險及高挑戰少年，同時強調以家庭為主要對象福利服務，分為支持性、補充性、替代性少年福利服務三方面。「支持性」福利服務，目的在增進及強化家庭功能，使原生家庭成為少年最佳動力來源，以滿足少年身心成長需求。例如：針對高風險少年暨其家庭額外提供的權利保障與無障礙環境，以及針對高挑戰少年的特殊教育、行為矯治、諮商輔導、未婚懷孕等。「補充性」的少年福利服務，目的在彌補弱勢家庭對少年照顧的不足，協助高風險少年邁向獨立自主之路，服務內容包含生活津貼、醫療津貼、居家照顧等。「替代性」的少年福利服務，目的在當高風險的少年生存與成長受到威脅時，以公權力干預，提供全部替代家庭照顧功能的保護性福利服務措施。



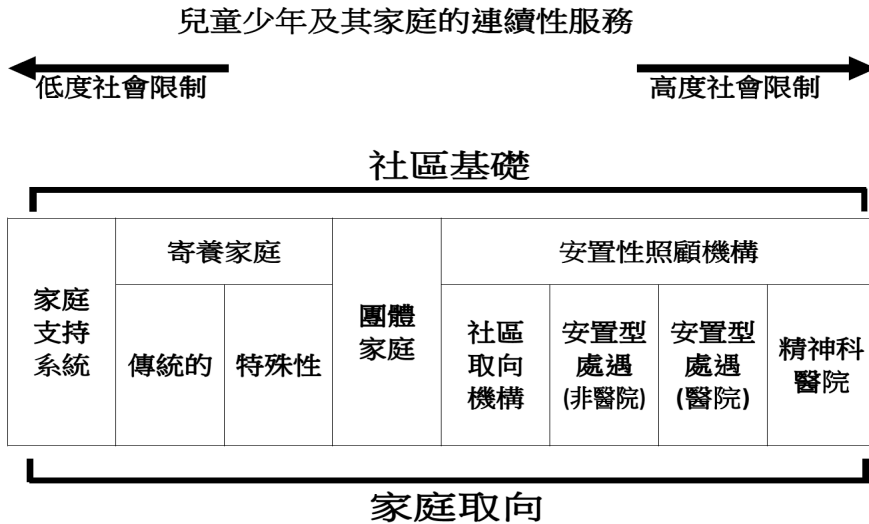
圖四 社會工作者的角色：三級預防觀點

資料來源：Scottish Executive (2006). Changing Lives: Report of the 21st Century Social Work Review Retrieved 0827, 2012, from <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2006/02/02094408/0>

Plumer (1992)將兒童少年及其家庭的服務運用「照顧光譜 (Continuum of care)」的概念，以社會限制 (socially restrictive) 的強弱進行討論 (詳見下圖)，是非常值得社工參照及思考的脈絡，當然在這個概念下仍有許多尚未被包含的層面，例如：親屬寄養等 (引自 Thomas, 2005)。Hothersall (2008)運用類似光譜的概念來看兒童照顧的取向，光譜的兩端分別是兒童福利取向 (強調預防性及支持性服務) 以及兒童保護取向的服務 (強調治療性及復原性服務)。

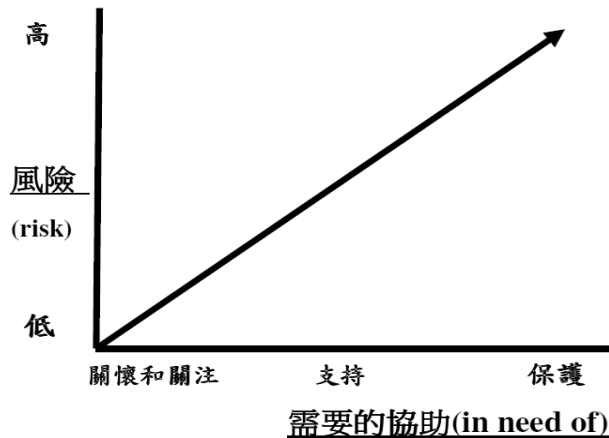
若機構提供的是家庭支持的服務，則在照顧光譜上傾向於以社區為基礎、家庭取向的極低度社會控制之照顧服務，當然此時所介入的案主議題，屬於沒有立即性的生命危

險，當然案主也沒有隔離原有生態環境的需要。當然，此時案主的處遇成效高度受到社區及家庭環境所影響，因此社工員介入處遇計畫必然需將整體「原生」生態環境加入考量，雖然過程中案主的改變可能較為緩慢，但是案主結案後的穩定性卻也相較較高。相對而言，愈是高度社會控制的處遇方案 (例如：機構安置)，雖然案主可能在高度環境控制，且高比例、高專業且接觸時間多的狀況下，有可能有較大幅度的改變，然而其與原生環境的隔離，將使案主面對返回原生家庭時的挑戰更大。也因此，後者常常需要在服務歷程或結案後，加入獨立生活方案。



圖五 照顧的光譜

資料來源：Plumer, E. H. (1992). *When You Place a Child...*. Springfield, Ill. Charles C. Thomas Publisher.
 引自 Thomas, N., & Campling, J. (2005). *Social work with young people in care : looking after children in theory and practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.



圖五 案主的「風險程度」與「需要的協助」間的關聯

整合「案主的風險程度」及「需要的協助」兩個概念進行思考，其間的關聯性圖示如下（Hothersall, 2008），當案主風險愈高者其所需要的協助愈是保護性的服務，但是案

主風險較低者，則愈是運用預防性的關懷及資源提供的協助，換言之，盡量不影響他們既有的生態系統。當然風險多高需要關懷性服務、支持性服務或保護性服務，並沒有絕

對性的分類界線，而是相對性的比較概念。

結論

青少年是一個充滿創意跟力量的發展階段，也因此青少年社工者常常像是一個擅長接變化球的捕手般，隨著青少年的生命事件或議題而奔波，然而奔波之後卻無法明確定位自己的專業定位及處遇目標，更進一步的產生成效評估上的困境。包含：社工員應有多少的在案量？多高的訪視頻率？處遇計畫專業度是否足夠？案主（家）結案指標是否屬於積極結案？都常常造成社工與機構的困惑。本文嘗試建議社工者應該運用類似雷達圖的概念，尋找自我的定位，並建議社工可以從中評量自己的處遇目標及專業效能。

首先，社工員應該先思考機構服務的標

的案主群在整體少年福利脈絡中的比例及潛在人口數，找到機構在專業網路中的基本定位。其次，則是思考我們所服務的案主通常為哪種程度的危機行為，是反社會行為？抑或是反社會生活型態？則可以協助規劃跟思考適切的處遇目標及服務場域。第三，從機構聚焦在提升案主哪些福利需求，則有助於確認適切的處遇目標，也較容易尋找的適切的成效指標。最後，綜合前三項的討論，再加上處遇計畫內涵的思考，則可以針對服務輸送方式的適切性及服務成效進行較深入的思考。

（本文作者為慈濟大學社會工作系助理教授）

關鍵字：青少年社會工作、專業網絡、專業定位

參考文獻

- Chief Secretary to the Treasury (2003). Every child matter Retrieved 0827, 2012, from <https://www.education.gov.uk/publications/eOrderingDownload/CM5860.pdf>
- DFES(2003). Every child matters: Change for children (Nottingham ed.). Nottingham: The Department for Education and Skills (United Kingdom).
- Department of Health (1998). Caring for children away from home : messages from research. New York: Wiley.
- Hothersall, S. J. (2008). Social work with children, young people, and their families in Scotland. Exeter: Learning Matters.
- Killian(2004). Risk And Resilience(Ch 3). In Pharoah, R.(Eds). *A Generation at Risk? HIV/AIDS, Vulnerable Children and Security in Southern Africa*. pp.33-63.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71, 543-562.
- Plumer, E. H. (1992). *When You Place a Child....* Springfield, Ill.: Charles C. Thomas Publisher.
- Scottish Executive (2006). *Changing Lives: Report of the 21st Century Social Work Review* Retrieved 0827, 2012, from <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2006/02/02094408/0>

- Scottish Executive (2006). The Environmental Impact Assessment (Scotland) Amendment Regulations 2006: [Edinburgh Stationery Office].
- Thomas, N., & Campling, J. (2005). Social work with young people in care : looking after children in theory and practice. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Walker H.M., H. R. H., Sugai G., Bullis M., Sprague J.R., Bricker D. & Kaufman M. J. (1996). Integrated approaches to preventing antisocial behavior patterns among school-age children and youth. *Journal of Emotional and Behavioral Disorder*, 4, 194-209.
- Walker, H. M. S., J.R. (1999). The path to school failure delinquency and violence: Casual factors and some potential solutions. *Intervention in School and Clinic*, 35(2), 67-73.
- 行政院青少年事務促進委員會（2005）。青少年政策白皮書綱領。台北：行政院青年輔導委員會。