

國立臺灣大學社會科學院社會工作學系



碩士論文

Department of Social Work

College of Social Science

National Taiwan University

Master Thesis

問題解決與風險取向少年社會工作的反思及挑戰

The reflection and challenge of youth social work
beyond problem-solving and risk-oriented approach

邱沐恩

Mu-En Chiu

指導教授：陳毓文博士

Advisor : Yu-Wen Chen, Ph.D.

中華民國 105 年 6 月

June, 2016

國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

問題解決與風險取向少年社會工作的反思及挑戰

本論文係 邱沐恩 君（學號 R01330008）在國立臺灣大學
社會工作學系完成之碩士學位論文，於民國 105 年 06 月 23 日

承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

口試委員：

陳毓文

（簽名）

（指導教授）

楊蓀

魏希聖

系主任、所長

陳毓文

（簽名）

謝誌



謝謝八位受訪者與一位「樂於聊聊看的潛在受訪者」讓我淺嚐身為少年社會工作者的酸甜苦辣、看清前方可能的路徑，既佩服又更嚮往成為你們的其中一員。你們刻苦銘心的經驗將成為更多準助人者與同行夥伴的祝福。

謝謝西少出現在我的生命與論文裡。謝謝與我共度 2014 年 2 至 6 月間的社工、實習夥伴與少年們，是你們讓我更勇敢、更真實、更熱情了一點。

謝謝身兼多職的陳毓文老師在過程中總是高效率以 Email 溝通，僅有幾次見面卻很懂我的論文與我、更常給予肯定，讓我能勇敢在論文裡把話說清楚。有如此合作愉快的指導關係真的很幸福。同時要謝謝魏希聖老師在兩次口試中給予很多精闢的見解與回饋，讓我不再侷限於自己的想像裡；謝謝楊蓓老師溫柔卻有力道的給予評價並且指出一條新路，讓我在修改之時有明確的方向。

謝謝曾經跟我分享過來人想法、聽我說、陪我討論研究過程困惑、幫我約受訪者的實務工作者、學長姊、同學與朋友們，你們的回饋與同在對我而言意義重大。謝謝在台大、師大、實踐與北大每門曾經修習或旁聽的課程中，老師的引導、同學的討論與支持，為我累積出許多作研究的熱情與能量，更讓我的思考多了各面向的深度與廣度。謝謝對我的論文有興趣與期待的人；希望能有更多的交流。

謝謝 candy crush 的陪伴，在每個玩了好多遍才破解的關卡中讓我再次相信困難真的會過去。謝謝每個時期常在身邊(尤其是 R02)與不常在身邊的朋友們，聽你們為自己的理想或生存努力及掙扎著、或抱怨、或耍廢玩樂，讓我覺得自己並不孤單。謝謝 LY 所有夥伴們的體諒與照顧，有你們真好。謝謝所有為我禱告、鼓勵我、肯定、愛我的弟兄姊妹、朋友與家人，在我最徬徨無力的時候，是你們托住了我。

謝謝自己越來越敞開、學習求助，不放棄地走完這趟超乎想像、艱辛卻美好旅程。更謝謝愛我的耶穌、及所給我的一切，願祢美好的旨意繼續成就在我身上，有力量走好走滿這條少年社會工作實踐之路。

摘要

本研究動機起源於研究者自身實習經驗，好奇少年社會工作者所抱持的價值信念如何引導實踐。透過文獻探討實務界常見的「問題、問題解決取向」理論內涵，以及「風險觀點」如何影響臺灣少年福利政策及少年社會工作。因此欲進一步了解少年社會工作者如何看待「問題解決與風險觀點」，跳脫問題解決與風險取向之實踐觀點與策略，以及過程所遇挑戰為何。

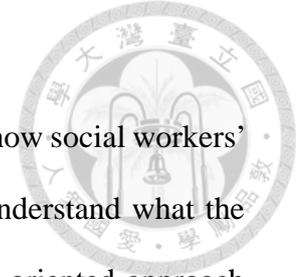
本研究運用質性研究方法，採立意抽樣及深度訪談法，共收錄了八位在同組織部門服務少年達三年以上，且自認認同且實踐「跳脫問題解決與風險取向」的少年社會工作者經驗。

研究發現，首先問題解決與風險取向的養成來自於工作者自身價值、學校教育與社會期待；而對工作者產生的限制包含專業關係、工作者自我價值與少年感受三大面向。少年社會工作者對如何跳脫問題解決與風險取向則有不同的看法，包含聚焦問題背後的需求、釐清定義問題者及真正解決問題者等，以及積極看待少年的風險環境、陪伴少年討論或靜觀其變。再者，實踐跳脫問題解決與風險取向的六大觀點與策略為「以少年為主體」、「正向眼光」、「與少年所處環境對話」、「高容忍及接受失敗」、「善用關係成為社會資本」以及「引導再認識風險及自我保護」等。最後，實踐過程的挑戰中，和外環境相關的有如機構限制、學校教育建構、其他單位的期待；以及對工作者影響更大的在於社工與案主角色的權力不對等、自身價值信念的拉扯、與過去生活差異之適應，及原生家庭的期待與影響。

研究討論議題先再次聚焦於「少年群體」於本主題的特殊性，探討工作者反思與改變的轉捩點為何、反思問題解決取向。最後則去看見社工對現況的失望與堅持下去的希望是什麼，並針對教育養成、組織定位與社群網絡三大面向提出相關建議。

關鍵字：少年社會工作者、問題解決取向、風險取向

英文摘要



Inspired by my intern experiences, this study tried to examine how social workers' value influenced their practice. Literature reviews were done to understand what the commonly used "problem-solving approach" is, and how the risk-oriented approach influenced youth welfare policies and youth work in Taiwan. Therefore, the purposes of this research were to understand how youth social workers viewed "problem-solving and risk-oriented approach" and what other viewpoints and methods they have used in helping youth. In addition, this study also tries to examine what kind of challenges faced by these social workers in the process of helping.

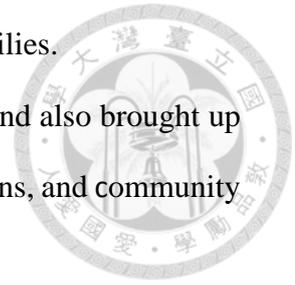
This study used a qualitative design, through the purposeful sampling method and in-depth interviews. Eight youth social workers who have at least three years experiences in the same organization, and regarded themselves as holding the "beyond problem-solving and risk-oriented approach" values were interviewed.

This study had three important findings. First, the problem-solving and risk-oriented approach which most social workers used came from their own values, school education, and social expectation. The approach brought limitations in three aspects, including the difficulties in building professional relationships, workers' self-values, and youths' feelings. Second, they brought up six viewpoints and methods that went beyond the problem-solving and risk-oriented approach, including "focusing on youths' subjectivity," "taking positive visions," "working with youths' system," "accepting failure with patience," "making good use of relationships as their social capital," and "leading to know risk more and being able to be self-protective." Finally, the challenges tended to come from the external environment, such as the restriction of their agencies, lack of adequate school education, expectations from other professionals. And some came from the internal environment, such as the unequal power and value conflicts of

workers and youth, different life styles, and the expectations of families.

This study concluded with three issues for further discussion and also brought up suggestions from the aspects of education, social service organizations, and community networks.

Key words: youth social workers, problem-solving approach, risk-oriented approach



目錄

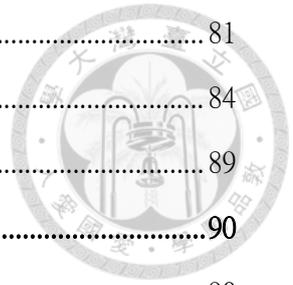


口試委員審定書.....	II
謝誌.....	III
中文摘要.....	IV
英文摘要.....	V
第一章 緒論	1
第一節、研究動機.....	1
第二節、研究目的與重要性.....	4
第二章 文獻探討	6
第一節、問題解決取向探討.....	6
壹、問題解決取向的源起.....	6
貳、問題解決取向的內涵.....	8
參、問題解決取向的特色.....	9
第二節、風險觀點對少年福利政策之影響.....	12
壹、少年與風險的連結.....	12
貳、風險對當代少年政策的影響.....	13
參、風險觀點與臺灣少年福利政策.....	14
第三節、臺灣少年社會工作者實務處境.....	18
壹、不同組織類型但同受政府主導.....	18
貳、從風險觀點看少年社會工作者.....	21
參、小結.....	23
第三章 研究方法	24
第一節、研究取向設計.....	24
第二節、研究對象與取樣.....	26
第三節、資料蒐集方法.....	30
第四節、資料分析方法.....	32
第五節、嚴謹度策略.....	34

第六節、研究倫理.....	35
第七節、研究者角色.....	37
第四章 研究發現.....	39
第一節、受訪者的圖像—八個成為少年社工的故事.....	39
壹、鮭魚.....	39
貳、袋鼠.....	40
參、螞蟻.....	41
肆、變色龍.....	42
伍、老鷹.....	43
陸、海豚.....	44
柒、變形蟲.....	45
捌、貓頭鷹.....	46
玖、小結.....	48
第二節、問題、問題解決與風險取向的養成、現況與限制.....	49
壹、養成.....	49
貳、現況.....	53
參、限制.....	56
肆、小結.....	60
第三節、跳脫問題、問題解決與風險取向的觀點與策略.....	62
壹、以少年為主體.....	62
貳、正向眼光.....	66
參、與少年所處環境對話.....	69
肆、高度容忍及接受失敗.....	72
伍、擅用關係成為社會資本.....	74
陸、引導再認識風險及自我保護.....	76
柒、小結.....	77
第四節、對問題、問題解決與風險取向的反思與實踐挑戰.....	78
壹、對問題及問題解決取向的反思.....	78



貳、對風險取向的反思.....	81
參、實踐跳脫問題、問題解決與風險取向的挑戰.....	84
肆、小結.....	89
第五章 討論與建議.....	90
第一節、研究討論.....	90
壹、少年群體於本主題的特殊性為何？.....	90
貳、反思與改變的轉捩點為何？.....	91
參、再思問題解決取向.....	93
肆、對現況的失望與堅持下去的希望.....	95
第二節、研究建議.....	97
壹、專業教育養成的時機與方向.....	97
貳、組織定位、理念與氛圍.....	98
參、社群網絡的分享與討論.....	98
第三節、研究限制.....	100
第四節 後記.....	101
壹、為少年而寫.....	101
貳、為社會工作者及社會工作而寫.....	101
參、為自己而寫.....	102
參考文獻.....	105
附件一 訪談大綱.....	115
附件二 訪談同意書.....	116



圖表目錄



表 1、受訪者基本資料29



第一章 緒論

第一節、研究動機

「一廂情願的服務是失敗的第一步」¹

當代社會工作伴隨著工業革命後社會變遷對個人、家庭生活形態改變產生許多問題而興起（林萬億，2010）。高中三年級以前的我從未聽過社會工作，直到偶然的機會發現了這個科系、稍微認識並考上後才慢慢發現這正是我想走的路。我對人有興趣、更喜歡幫助人，因此抓住機會努力培養自己的技能與經驗，期待作一個夠專業、擁有十八般武藝的社工，能與服務對象建立良好關係、有效評估問題與解決。接著在短短的實習和工作過程中，我發現身邊的社工前輩正符合我認為理想的專業社工形象，而繼續朝著那些目標前進的同時，自己卻被問題解決取向的架構綁住了，變得患得患失、無法真正貼近案主。

「問題解決取向」由於其基礎、容易操作且較有效率、能夠聚焦等特色，而成為不同領域社工最常運用的觀點與作法，同時也是我從訓練過程對個案工作的深刻印象。進一步檢閱文獻的過程發現，問題解決取向對社工的負面影響如朱中正(2010)在自己擔任學校社工過程的體悟「案主在問題解決取向工作中成了『病人』，而診斷使社工容易忽略不符合特定診斷的觀點、過度注意能證實原初診斷的隱微特徵，問題可能在此過程中不斷被強化；對社工而言，案主這個『人』不再是焦點、而是『問題』！的確當社工把解決問題作為焦點時，便很容易把問題放大，甚至當問題無法有效被解決時，有『問題』的人就變成是沒有成功處理好個案問題的社工，『問題取向』不僅吞噬了案主、更有可能擊垮了社工」，而這也呼應到我自己患得患失的經驗。張慈宜、游賀凱（2011）曾紀錄共同帶領敘說團

¹ 2015年因修課參訪更生少年關懷協會台北希望家園，擁有多數安置社工實務經驗、目前擔任該協會理事長的江元凱在分享時如是說；我個人解讀為必須以服務對象為主體，捨棄專家認為何謂「幫助」的傲慢。

體陪伴少年的經驗，兩人各有自己的體會與詮釋，其中游賀凱認為少年的生命並非如標籤僅僅是中輟、虞犯、單親等這樣簡單化約的理解，這並不會使生命變得更容易對待，只是在主流系統裡分流、而分流的終點是邊緣化的極致。社會工作者在標的行為問題或探究問題成因的同時，會不會忘了服務對象主體的感受與想法呢？而其與案主的關係又變得如何呢？

「他們是『問題少年』，還是他們是『少年』？」²

我在社會工作領域探索的同時對少年群體產生極大興趣，接觸的過程發現他們有太多「不被理解甚至被誤解」的經驗，當成人主流社會以自身標準衡量他們時，少年要不是被歸類為「問題少年」、就是「享樂少年」，皆對他們抱持較負面的看法（Hebdige, 1998；引自戴鎮州，2003）。同時媒體也透過各種手段塑造、強化少年「危險他者」、「麻煩製造者」的形象，欲藉此加以控制與排除的意識明顯可見（許華孚，2009；Tam, 2012），大眾的恐慌也因此產生。社會認定了一群問題少年，他們的問題在家庭、學校與社區結構的形塑下更顯複雜，霸凌、中輟、未婚懷孕、毒品、性交易與犯罪等幾乎和少年群體畫上等號。當少年和「問題」、「風險」的連結仍是緊密（Kelly, 2003; Sharland, 2006）時，他們看起來不是加害者就是受害者，我國少年相關的法令政策則多以「保護、預防」的角度出發對應（魏希聖，2012），社會工作者在政策引領下介入、藉由過去訓練看懂行為問題背後少年的處境，逐漸扮起專家、彌賽亞的角色拯救他們，然而「拯救」的背後是什麼？是一種保護，抑或是權控？如同彭淑華（2006）針對少年安置工作人員觀點的討論。社會工作者帶著什麼意識形態或價值看待服務對象將影響著自己的角色，亦決定了少年如何被對待。

「他們的稱號是社工，我稱他們為家人」³

²游賀凱（2011）認為這提問是確立工作關係、如何彼此相待的一步。若他們是問題，處理問題的方案是帶他們回學校；若他們是少年，對待的方式是彼此理解—工作者理解少年的處境，也讓少年理解工作者的行動是為了產生對話及討論選擇的空間。

³我碩班其中一個實習單位「臺北市西區少年服務中心」曾於2014年6月22日舉辦《有愛響大聲 青少年回娘家座談會》，邀請曾受服務的少年回到中心分享過去經驗，一位少年無法前來而來信寫了一段話感謝社工的協助，這是其中令我印象最深刻的一句話。



我讀碩士班時曾在臺北市西區少年服務中心（簡稱西少）實習，發現這裡的社會工作者跟其他單位好像不太一樣，他們以行動落實如何以正向的眼光看待少年，除了了解少年不容易的生命處境以外、更相信他們的價值與復原力。身為實習生的我則受社會工作者與少年雙方真心、自在的相處所感動，看見少年因為這段關係不須保留在其他地方為了生存的武裝與防衛，而能主動分享一般社會工作者須有技巧地提問才能得到的資訊，甚至其中有些少年在不同的場合指出社工對他們的意義不是像朋友、更像家人！家人意味著更長久、不離不棄的接納關係，少年在結案之後還是可以偶爾回來和社會工作者打招呼、分享彼此近況。而社會工作者在面對少年任何分享時更不會加以評斷或立即給予指導，而是共同討論、協助少年釐清自己的想法，同時也評估少年的需求，少年於是慢慢地打從心裡作出不同的決定與改變。儘管身為實習生只能參與或觀察到實務工作的片段，卻足以撼動我過去對所謂專業社會工作者工作價值與方法的印象，同時引起我更大的動力與好奇去探索是什麼讓這一群社會工作者如此不同？

第二節、研究目的與重要性



魏希聖（2012）認為風險和個人病理取向在少年服務領域相當普遍，助人工作者甚至複製主流社會觀點將刻板印象加諸於少年，以風險因子與功能缺損等負向層面的評估與消弭為主要任務。其更在訪談實務工作者的過程中看見他們反思「身為少年工作者，服務目標往往非由少年本身設定，反倒相當程度取決於父母師長、學者專家以及國家政府的期待」，而國家政府、父母師長代表的社會所反映的期待與意識形態是什麼呢？似乎解決少年行為問題的同時、更是解決了社會問題，使眾人感到安心，然而少年的主體性在哪裡呢？他們行為背後的脈絡曾經被深刻理解嗎？本研究將先從問題解決取向、風險觀點本質與相關政策的探討切入，以了解社會工作者是在何種處境與脈絡下提供服務給少年。

國內研究近年來開始關注實務工作者看待弱勢少年的工作價值信念與實踐議題（魏希聖，2012），彭淑華（2006）曾探討安置機構少年社會工作者處遇觀點與服務經驗，發現工作者多以問題、偏差角度看待少年，而名義上處遇的保護目的背後更多了權控的思維。另外，卓雅苹（2005）發現少年安置機構工作者認為兒少非行行為是源於「家庭管教問題」，處遇目標則包含「導正言行」、促進成長改變等，在助人關係中權威與權力的運用、顯示工作者有意願和能力解決兒少問題是關鍵，以上現象皆呈現工作者處遇傾向問題解決取向。而晚近「跳脫」問題解決取向（*beyond problem-solving approach*）⁴理論於少年領域的應用，亦有越來越多實務觀察與探討，如石志偉（2006）與陳建瑋（2009）皆好奇少年社會工作者所認知的充權內涵為何，前者發現社會工作者對充權概念與脈絡之理解及實踐模式；後者則以量化研究方式理解社工背景因素如何影響對充權的認知以及處遇過程面臨的困境因素。他們的研究皆發現，社會工作者對充權的認知與實踐含

⁴ 所謂「跳脫問題解決取向」概念採借自 Heinson & Spearman（2010）所著 *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond* 第三版之主旨，其概念主要相對於問題解決取向：問題本質歸因於個人、社工專家角色、案主相對被動配合之核心，更多去注意社工與案主之間權力議題、案主本身的優勢及其所處結構與文化脈絡的影響等。

有部分落差，如多數社工認為自己有實踐充權理念，但卻僅有少數受訪者願意分享個案紀錄給案主，另多數受訪者認為落實充權處遇的阻礙因素為「案主因素」，顯示其中仍有責難案主的意圖。林冠馨（2007）則聚焦於少年工作者如何應用優勢觀點，她透過自身運用優勢觀點處遇少年情緒及行為問題的過程作個案研究，歸納應用策略及了解少年改變的歷程。

本研究與上述研究明顯不同之處在於，首先正視社會工作者並非真空存在於社會機構服務，少年工作必須放在文化、社會和政治脈絡下來理解(Banks, 2010)，因此本研究欲從問題解決取向過去到現在的特性與意義切入，接著討論社會普遍存有的風險觀點是如何影響兒少政策，以及目前少年社會工作者的處境為何？最後將聚焦於社會工作者如何跳脫問題解決與風險取向之框架、衍生出相對應的服務實踐，是什麼樣的核心價值與工作方法能被具體展現的呢？而在此實踐過程中又遇到哪些挑戰？

綜上所述，本研究目的如下：

- 一、了解少年社會工作者如何看待少年與問題、風險的關聯；及風險與問題解決取向對工作過程的意義。
- 二、具體呈現對問題解決與風險取向的反思及延伸出的服務觀點與策略。
- 三、了解實踐過程所遇挑戰為何。

第二章 文獻探討



第一節、問題解決取向探討

社會工作對病理、問題的聚焦與投入，毫無疑問地與早期此專業對心理理論的擁抱密切相關；而接著問題解決取向在社會工作實務模型中盛行超過 40 年之久 (McMillen, Morris & Sherraden, 2004)。本節先從「問題解決取向」本身的探討出發，包含問題解決取向社會工作界的源起與內涵，再透過與其他社會工作應用理論的比較以呈現其所在位置與特色為何，最後則是帶進以跳脫問題解決取向少年社會工作的嘗試。

壹、問題解決取向的源起

理論的產生必然有其促成因素與歷史淵源，同時可能隨著時空的變遷產生不同的存在價值與意義 (楊蓓, 1987)，Shier (2011) 發現，在 1960 年代以前，問題解決取向較常在心理、心理社會學領域被研究，甚至後續延伸出問題解決治療 (problem-solving therapy)，不同學者更以此為基礎，發展出優勢觀點和解決焦點取向 (solution-focused approach) 工作策略。本研究聚焦在 1957 年 Perlman 提出、最早在社會工作領域應用的問題解決取向，問題解決取向不僅在當時社會工作領域成為主流且對後代具有很大的影響力，按照黃維憲等 (2008)、莫藜藜 (2010) 的說法，此學派與 1930 年代 Rank 的「功能學派」、1940 年代 Hamilton 的「心理暨社會學派」、1960 年代 Thomas 的「行為修正學派」並列為個案工作四大學派，以下將探討 Perlman 是在什麼時代脈絡下提出問題解決取向及其自身的背景為何。

一般追溯傳統社會工作問題解決實務模式，最早源自於 1917 年 Mary Richmond 《社會診斷》(Social Diagnosis) 一書，其中以問題解決的過程作為核



心內容，包含從定義問題到最後評估是否達成目標等六個步驟，其建立的「評估 (assessment)」與「助人 (helping)」乃是由醫療模式的診斷 (diagnosis) 與治療 (treatment) 轉換而來，成為社會工作處遇的關鍵 (Heinonen & Spearman, 2009)。

Perlman (1957) 亦在書中稱 Mary Richmond 為提出個案工作方法的始祖，發現其主要構想參考自醫療與法律。在《社會診斷》問世之後，1920、1930 年代陸續出現 Freud 的心理精神分析理論、美國賓州大學社會工作學院與 Rank 的功能學派，而 Perlman 的問題解決學派正是因應多人不滿上述學派、做了部分的改革而產生 (黃維憲等，2008)，楊蓓 (1987) 亦有類似的看法：問題解決取向是對以精神分析為主功能學派與診斷學派社會工作的反省與挑戰，然其仍無法擺脫一些精神分析的影子。Perlman 同意問題解決取向與過去診斷學派有許多相似處，然最大的差異在於重視工作者與案主合作的過程以及更注重案主自決能力 (Perlman, 1973；引自莫藜藜，2010)。

Perlman 早期專長並非在社會工作，準備當人本、人文主義的大學教授卻因猶太人及女性的身分遭拒絕，轉而成為猶太人社會服務領域的個案工作者，因在助人過程感到滿足、持續工作與進修研究，成為擁有豐富實務經驗的個案工作者、教師及多產的研究者 (Murdan, 2007)。Perlman (1957) 在學習的過程中受到心理分析和診斷導向訓練的影響、同時發現功能學派在實務操作的效用而十分著迷，堅信跨學派的應用衝突並非是災難而是機會，因此融合了各種學派成為問題解決取向。在 Perlman 建構問題解決取向的過程中，另有一位重要人物—最早擁有問題解決概念與方法的實用主義學家 Dewey，儘管當時其問題解決觀念尚未包含「評估結果」的有效性亦已深刻影響了 Perlman (莫藜藜，2010)。綜上所述，Perlman 的問題解決取向延續了診斷學派、功能學派以及 Dewey 實用主義的問題解決概念部分內容，更融入了自己原本的專長如人本主義、自我心理學、哲學反思等社會科學的知識。另外，Perlman (1957) 著書的初衷更透過引用 William Jevons 的話來說明：“A science teaches us to know and an art to do. And all the more perfect

sciences lead to the creation of corresponding useful arts.”個案工作實務雖像藝術，但卻必須被系統化知識所支持，同時為了協助教師、督導明白如何訓練個案工作新手，非僅被動受訓而是更能主動生產服務。



貳、問題解決取向的內涵

Perlman (1957) 認為人的一生就是一連串解決問題的過程，社會個案工作正是在提供解決問題的服務，其中最複雜而重要之處在於：促進案主於社會生活中的問題解決；以及透過整體過程促進案主自身的因應能力以面對未來的問題，因此工作者必須提供資源和影響力協助案主達成目標。其中工作者與案主的關係是貫穿在整體過程中的，良好的關係建立將降低案主的緊張和防衛、使其較能自在地面對問題。

問題解決個案工作模式為「一個人 (a person) 受一種問題 (a problem) 所困擾，而到特定的地點 (a place) 求助，該處社會個案工作者則運用一套助人過程 (process) 增強案主問題解決能力及提供相關資源與機會，使案主的問題得以解決」。Perlman (1957) 亦針對此「4P」提出一些基本假設，一、人：個人的行為有其目的與意義；人同時是先天與後天互動的產物 (product)；人存在及即將成為 (being & becoming) 的行為受其所在文化地位及主要扮演的社會角色所形塑與評斷；人 (案主) 前來求助通常是在極大的壓力中。二、問題：社會個案工作的問題範圍包含嚴重影響社會功能及被社會功能影響的問題；複雜的問題可能擁有多面向與連鎖效應，因此需案主與工作者共同選擇聚焦部分；問題可能有內在主觀與外在客觀的面向，且兩者互相影響，案主如何看待問題是重要的。三、地方：社會機構存在為傳達社會福祉，不同機構發展不同方案為滿足不同領域的需求；機構有其組織者、委託者以及穩定其運作的制度與程序，同時亦是有機體、容易受改變；工作者代表機構提供問題解決服務、更代表專業。四、過程：工作者提供治療 (therapeutic) 關係以支持案主、系統化地引導及提供資源與機會等；過程包含：(一) 澄清問題事實，(二) 思考問題以設定目標，(三) 做選擇或決

定，相似於過去醫療模式之研究（study）、診斷（diagnosis）及治療（treatment）。

自 Perlman 的問題解決基礎概念出現之後，許多社會工作文獻描寫問題解決過程階段的邏輯大同小異，Lehman & Coady（2008）整合四階段包含：初期約定（engagement），資料蒐集與評估，計畫、建立契約與介入，評估與結束。Heinonen & Spearman（2009）則細分七階段如下：一、定義問題：工作者與案主共同釐清問題，工作者必須從案主觀點出發（begin from where the client is），融合助人與社會控制的功能且、不要太快作評斷。二、評估（assessment）或診斷（diagnosis）：工作者與引導案主釐清問題、從不同來源蒐集資訊後作出評估，Perlman 視診斷⁵為動力且是一個持續進行的過程。三、設定目標：決定後續處遇如何聚焦，而社會工作價值能引導工作者與案主如何共同建立目標。四、建立契約：社會工作領域有多種契約形式，在此偏實務契約（practice contract），即把雙方對於問題解決過程的共識，包含什麼是必須被解決的問題、問題評估與目標記錄下來。五、處遇（intervention）：包含治療（treatment）或預防問題的復發。六、評估（evaluate）過程：工作者可以連接過程與結果。七、結束過程：協助案主習得如何靠自己解決問題，以及規劃轉介或結束，亦有意外結束的可能性。

參、問題解決取向的特色

許多學者曾對問題解決取向抱持不同的態度與評論，且如前曾提及：問題解決取向在不同時代可能有不同的存在價值與意義，楊蓓（1987）一針見血地指出，問題解決取向之所以壯大，源於 Perlman 在當時主流虛幻漫長的精神分析後提出具體的關注點與明確的介入步驟形成強烈對比，使助人者與受助者皆能有所掌握。甚至問題解決取向至今仍是綜融社會工作最普遍使用的模式，這些步驟邏輯深植每位社工學生與實務工作者的內心。

而隨著時代演進、理論逐漸多元，理論的特色藉由與其他理論比較而突顯出

⁵ Perlman（1957）運用 diagnosis 這個詞彙，然從前後文脈絡可以理解其所用的診斷和過去醫療、精神分析病理化所用的診斷內涵是有差異的，Perlman 的詮釋比較類似我們今天說的評估（assessment）（Heinonen & Spearman，2009）。



來，和更早期與後期的理論比較時可能產生完全不同的結果，Heinonen & Spearman (2009) 認為問題解決取向和醫療模式相似—聚焦於「個人」；行為、如何調整以融入環境、接受目前體制結構等，鼓勵將人們分類，此分類通常突顯缺陷、未必對問題解決過程產生幫助。且 Heinonen & Spearman (2009) 曾將問題解決取向與優勢觀點、原住民取向 (aboriginal approach)、女性主義和結構取向 (structure approach) 作十五個層面的比較，問題解決取向特色如下：

一、概觀：助人解決個人或社會問題⁶，分為五階段。二、問題定義：問題由社工與案主共同定義，成為未來工作重點，然問題多被視為個人限制或缺陷。三、評估：強調從個人環境與互動理解問題本質。四、目標：與案主成為夥伴解決所定義的問題。五、處遇：根據評估與目標執行，強調治療、社工直接行動以緩和問題。六、案主自決：案主最佳利益優先，社工是專家、權力地位明顯高於案主，可接受有條件的案主自決。七、非自願案主：最佳利益原則允許社工與非自願案主工作，社工為專家、有正當性。八、案主角色：相對被動，社工則為主要行動者。九、過程本質：恢復 (restorative)，社工行動僅發生於問題被界定後或預防未來問題復發。十、對自助性團體的態度：邊緣化，有時更將之視為有效治療的障礙。十一、問題擁有者：缺陷歸因於個人，因此必須調整以適應更大的系統。十二、復原力：視每個人都有復原力，以度過難關。十三、契約：案主假設有意願被協助，所有過程的同意是必要的。十四、專業關係：稍微平等 (reciprocal)，但仍是社工主責且其被視為專家。十五、跨文化社會工作：並無特別注意，但仍認為社工必須擁有案主之種族文化背景知識。由以上描述可以發現，問題解決取向根本的價值為**視社會工作者為專家、主導的角色**，**因自己限制而產生的問題案主病態觀點**。對此，學者亦有不同看法，莫藜藜(2010)認為優勢觀點創始人 Saleeby 等誤會了問題解決取向，問題解決取向並沒有強調病態觀點，Perlman 著作亦有專章說明案主的能力與個案工作目標。的確問題解

⁶ 優勢觀點的概觀同樣是解決問題，但強調人們的發展成長與運用優勢去解決。



決取向在 1960 年代已經比起過去理論更強調工作者與案主「共同合作」的平等關係了。楊蓓（1987）則提出「問題解決取向受後期批評」的原因：問題解決取向因有明確的步驟而很快被定位為任務性地解決問題，人們不再看見 Perlman 的人文關懷，社會工作者習得了看似專業的技巧卻未必曉得背後的文化背景與價值體系，而難以對服務對象有更深刻的理解，助人工作也因此面臨許多侷限，再加上勞動環境的種種困境，如高度工作負荷使專業關係容易流於形式化，社會工作者容易缺乏心力貼近案主，甚至自己亦對解決問題感到無力。

綜上所述，藉由問題解決取向的源起與內涵的鋪陳可以了解 Perlman 對人及問題的假設、問題解決的思維與操作如何產生而非真空、制式的存在。而問題解決取向對於早期與現代的意義有所差異，我從現代看見問題解決取向操作過程容易如 Heinonen & Spearman（2009）、楊蓓（1987）所謂過度以工作者主導、注重問題勝於案主等。儘管社會工作者未必都能言說自己是按照某幾種理論觀點與案主工作，畢竟理論與實務之間存在落差，但能理解的是目前社會工作者在當代意識形態、社會與職場環境的壓力下多以容易操作、有所具體依據的問題解決取向為背後理念。近年來幾乎少有文獻持續討論社會工作者應用問題解決取向的現況，因此我在反思問題解決取向之實務工作面貌時，將從社會工作者如何不選擇問題解決取向、過去經驗及價值理念為何開始探討，而若捨棄「從找問題到處遇」對症下藥的直覺思考，且更注重案主全人與其情境、自決能力與主體性，實務操作過程中有什麼具指標性的具體差異？工作者在這過程中又面臨何種挑戰與掙扎？這些問題都值得被探討。

第二節、風險觀點對少年福利政策之影響



壹、少年與風險的連結

少年工作與對少年議題的討論緊密連結著，且隨著時空有不小的轉變。Wood & Hine (2009) 在探討少年工作理論、政策與實務時提出「社會對於少年的概念從來不會是中立的」，如美國在 1960 年代注重少年的行為問題、且以男性為主 (malestream)，直到 1990 年代才面臨觀點轉移，從少年本身就是問題 (youth as a problem) 到少年的問題 (the problem of youth)，更注重性別、種族議題及少年主體聲音。國內亦有類似的趨勢，早期少年議題相關研究多以單一「問題行為」為焦點，對少年問題重疊的本質多有忽略，較少從福利、需求觀點來了解 (陳毓文, 2002)。近二十年來逐漸有不同的發展，從早期聚焦解決少年行為問題到看見少年所處的社會環境如何對其造成影響，甚至更多關於少年積極發展、社會參與的議題開始被討論。

風險觀點在問題觀點之後興起，少年可能對他人造成風險 (posing a risk)，亦可能在社會環境中和兒童一樣成為較為脆弱、在風險中 (at risk) 的群體 (Kelly, 2003; Sharland, 2006)。因此無論何種原因，「少年」與「風險」逐漸被綁在一起且備受矚目，在過去二十年間已有太多文章在討論風險中的少年 (youth at risk)、甚至成為一種產業，各種研究、政策與介入服務相繼展開；從「成為風險」的面向亦可見許多關於少年偏差與觸法行為的討論，亦有學者檢視風險觀點如何影響少年犯罪防治的作法 (Armstrong, 2004)。而 Walker & Sprague (1999) 更提出兒少在風險中產生長期負面結果的過程：少年從暴露在家庭、社區、學校與社會的風險，衍生發展難以適應的問題、產生短期負面結果到最後長期毀滅性的結果，如中輟、偏差行為等觸法行為，即銜接了「從在風險中到成為風險」的過程，雖然這並非風險少年唯一的發展路徑，但從實務上似乎看見許多符合的案例。

貳、風險對當代少年政策的影響

少年與風險的連結由來已久，當代少年又更有其特殊性，因其為在風險社會中成長的「第一代」(Wyn & Dwyer, 1999; 引自 Kemshall, 2009)。近幾十年來社會快速變遷，少年的生命經驗與過去父母年輕時的經驗已經大相逕庭，他們必須和父母所不懂的風險交涉 (Furlong & Cartmel, 2007)，且當風險社會連結到「學校至職場過渡期」時，少年所面對的路徑比過去充滿更多不確定性與危險，個人對責任的承擔取代了共同對抗風險的保證 (Lehman, 2004)。Furlong & Cartmel (2003) 更具體說明目前社會變遷使部分少年接受更高的教育訓練而延後就業的時間；另一方面，勞動市場環境則變得更加嚴苛、具有風險，越弱勢的少年越可能踏入越底層的勞動市場，因此少年更不容易成功過渡到成人階段中所期待之成家、買房等「任務」，更長時間的過渡期暗藏著更多的風險。當少年須面對充滿不確定性的未來，同時(成人)社會將少年視為偏差、難以預測的，建構出少年為風險，Kelly (2003) 認為這是源於成人對少年建制化的不信任 (institutionalized mistrust)。風險管理的標的於是聚焦在少年個人與他們的家庭上 (Kelly, 2001)，未能做好風險管理者則容易被社會排除、邊緣甚至妖魔化。而少年風險與問題的呈現在當代有何變化？在 Coleman & Schofield (2003) 的研究中可以發現少年的各種風險與問題的種類與數量日益增加，另一方面則發現，問題未必真的嚴重化而是被膨脹、刻板印象化 (引自 Sharland, 2006)，無論少年風險問題變化的事實為何、多少學者持不同意見，不可否認的是，風險觀點的確影響了相關政策。

風險觀點對社會政策最明顯的影響是「社會政策目的走向的轉變」—不再為滿足個人需求或追求集體利益，而是為了預防風險 (Castel, 1991; Peterson, 1996; 引自 Kemshall, 2009)，Kemshall (2009) 認為風險預防相關政策的共同特性為：將規範聚焦於個人與家庭，用正式、可計算以及可能性預估的方式面對風險。同時以個人主義、風險管理觀點運作的新自由主義社會擁有殘補式福利，傾向將服



務對象，如少年與家庭區分為「不值得幫助的」與「值得幫助的」，前者可能會是造成他人風險的少年、因此需要透過犯罪防治體系的矯正制度介入 (Goldson, 2002; Sharland, 2006)；後者則是在風險中的少年，是值得幫助的一群，然而即便如此，被認為值得幫助的少年與家庭常常感受到的亦是監督、責難，而非支持與同理 (Ellis & France, 2012)。風險觀點影響了政策、亦直接對少年日常生活產生影響。原本社會的公共休閒空間逐漸商業化、少年缺乏參與社會的資源與機會之現象持續存在，再加上風險必須被管理及預防的觀念，從美國紐約、加拿大多倫多、澳洲墨爾本的研究皆發現群聚街頭、校園、社區的少年（且以種族在當地為少數者更甚）逐漸成為被監督的標的，他們經常被連結到犯罪、幫派或破壞公共秩序等的負面印象，少年個人行為被放大至公共審視，造成少年的想像空間、社會參與及休息娛樂的空間更加被剝奪 (Ruck, Harris, Fine & Freudenberg, 2009)。

參、風險觀點與臺灣少年福利政策

彭淑華 (2011) 回顧台灣兒少福利政策與法令制度發展時，視日據時代、國民政府在大陸時期提供無家可歸兒少收容救濟為最早的開端，1940 年代政府單位則開始策劃兒童福利制度與相關訓練服務等。早期的兒少福利仍以「救濟型態」為主，且在兒童成為焦點的狀況下、少年易受忽視排擠，「重兒輕少」的現象更持續至今。吳幸福 (1992) 追溯政策對少年的關注，最早始自 1944 年，當時兒童保育政策內容首度出現少年行為矯正的觀念。而 1945 年四大社會政策綱領中，與少年較有關聯的部分是禁止童工深夜或超時工作、禁止人口拐賣等，戰後 1965 年民生主義現階段社會政策欲加強福利措施，更成為後續少年福利法的依循方針。以上歸納特色為「殘補式的福利」、「以政策對行為的規範」來展現保護少年或預防少年成為社會問題的意圖。

台灣目前最能涵蓋少年福利的政策法令為 2011 年修法更名通過的「兒童及少年福利與權益保障法」，此法在過去四十年經歷了三個重要的階段：



一、「兒童福利法」與「少年福利法」各自獨立期：兒童福利法於 1973 年成立、是台灣第一個社會福利法規，少年福利法則於 1989 年通過，當時政府對少年犯罪問題的態度注入了「福利思維」--期待從保護（童工、受虐者等）、療護（精神疾病者等）、觀護（虞犯）、養護（無依者等）、教護（法院裁定須受感化教育者）積極預防犯罪（1960-04-18 聯合報/02 版；引自蕭信彬，2006），這亦反映出當時政府對少年的關注的確是從偏差行為問題解決、社會問題預防開始。在 1990 年代亦有少年相關政策立法通過，如 1995 年的兒童及少年性交易防制條例、1997 年少年事件處理法大幅修法等，當時學者針對政策與執行面皆有許多批判，如：1.多傾向事後補救性福利、偏重替代性服務；2.視少年父母的能力不足為缺乏意願而加以懲罰；3.輸送服務體系效能不彰、服務網絡尚未建立等；4.經費與人力不足（曾華源、郭靜晃，1999）。余漢儀（1999）更直接表達：政府對父母與少年行為關聯假設忽略結構性因素、倒果為因對少年採禁止特定行為而非積極提供健全發展相關支持，這與 Kemshall（2009）提出風險預防相關政策的特性概念相似。

二、兩法於 2003 年合併為「兒童及少年福利法」：背景為因應社會變遷所產生的兒少新議題期待回歸家庭工作、參照國際經驗以及欲整合兒童至少年一致的服務以免浪費資源，且增加兒少身分權益保障的概念、以滿足更多保護性兒少的需求（葉肅科，2012；賴月蜜，2013）。然而曾華源、郭靜晃（2003）由兒童及少年福利法第四條和第五條切入分析，認為該法仍以解決特殊少年問題為核心，著重社會控制與保護性工作，法規內涵缺乏對一般兒少成長需求之積極回應，對弱勢少年的積極權益維護亦不明顯。陳攻伶（2006）則認為，從總則雖能看出欲涵蓋全體兒少服務的精神，但細部條文規範與實際執行仍以選擇性的提供為主。舉例而言，在第三章「福利措施」、第十九條「直轄市、縣（市）政府應自辦或獎勵民間辦理之福利措施」之 13 款福利措施中，超過半數都聚焦在家庭失功能、重病、無依或不適宜在家內教養之特定兒少身上；再者，第四章「保護措施」占

全法最大篇幅，內容多以消極的禁止兒少本身行為或他人對兒少特定行為之禁止為主，同時亦規範了緊急保護與安置之處理辦法。因此學者亦對兒童及少年福利法提出相關建議，如：強化休閒、社會參與及服務，強化就業打工權益，視家庭為服務主體而提供支持與全面預防，照顧兒少身心理醫療健康，關注單親家庭子女或高危險群等（曾華源、郭靜晃，2003；陳玫伶，2006）。

三、2011年更名為「兒童及少年福利與權益保障法」及部分條文增修：如同葉大華（2012）論述，歷年來從政策法令、預算和服務提供都能看出政府對於兒少議題「重補救、輕發展」與「重保護、輕權益」的取向。因此兒童及少年福利與權益保障法的出現令人期待，從名稱就透露有別以往的精神，法規內容的特色為：1.兒少基本權益如身分、健康、安全、發展機會的法制化；2.推動跨部門整合機制以強化各目的事業主管機關權責分工；3.以兒少為主體、加強休閒、參與及表意權；4.充實專業人力及新增福利，如：學校社工設置與收養資格之規範、提供合適活動空間、觸法及非行少年之權益與輔導措施等（葉大華，n.d.）。儘管從以上敘述能看出明顯的進步，從問題解決到預防、甚至是更積極促進兒少發展之內涵，然而仍有學者對於兒少福利與權益保障法提出不同見解，余漢儀（2012）首先提出對法規更名的看法—顯然是想強調兒少權益，但弔詭的是可能也隱含、傳達了過去福利的提供不屬於積極的權益保障的意涵。並且說明若延續過去凡涉及福利就只有社政機關獨當一面的慣例，所謂法條涵蓋的教育、就業權益、表意、文化休閒、社會參與和司法權等新增權益可能就只徒具宣示意義，而此「舉凡社會福利必屬社政主管」正是殘補式福利體制下典型的思維，因此期待第七條列出的衛生、教育、勞工、警政、法務、新聞、體育及文化等十五個目的事業主管機關及其兒少相關權責能落實、合力撐起兒少福利。另外其亦強調，第四章「保護措施」中仍保留了對兒少不當行為與不當場所的規範，更消極地期待父母的管教角色—或許這正是預防問題產生最容易的方式，同時在兒虐懲處的對象亦將責任

歸諸照顧者本身，並未考慮複雜的兒虐成因、以小時為單位親職輔導與其他懲罰嚇阻的有效性，因此最後下了標題「對父母的規訓始終如一」⁷。

綜上所述，問題解決取向過渡到風險預防觀點已經是很大一步的邁進了，如張菁芬（2006）認為，社會工作不應僅停留於「問題解決」，必須更多關注與服務潛在的高風險個案，從事後補救到事前預防、從責難案主個人缺陷到看見環境風險因子，台灣少年福利政策發展脈絡亦不難發現觀點與精神變化的軌跡。然而我們不應因前進到風險觀點而感到滿足，由於在有限的資源下推行風險預防的觀點將從明顯標的下手而形成標籤，提早定義問題化（*problematic*）的兒少與家庭、提早介入以減少生命中的風險因子策略可能被批評為排除、邊緣化或成為對弱勢群體的烙印（Scraton，2004）。2011 年的兒童及少年福利與權益保障法似乎又象徵一個轉折，國家從親權主義、保護弱勢兒少的立場轉為看見全體兒少的主體性以及保障其原本應有的權益，然而在此以一立法院於網站（2011）公布的修法內容特色舉例，其提及「為強化本法對於受虐兒少發現、保護及處遇、中輟等非行兒童及少年之輔導，以及其他福利相關工作之成效，規定學校應設置輔導或社會工作人員。」（引自王順民，2011），便能清楚看見其仍有標的特定兒少的意圖、充滿風險觀點的影子，學校社會工作者亦在此過程中更加強化自己的角色任務。這些論述並不是要否定社會工作者提供服務給弱勢或高風險少年的概念，而是嘗試探討政策背後的意識形態為何、以及明白其如何引導社會工作者帶著解決問題、預防風險之任務導向信念來提供服務，以作為了解社會工作者如何看待少年、問題解決與風險取向政策與自身工作關聯的基礎。

⁷ 余漢儀（2012）指從 1989 年少年福利法第四章之保護即開始規訓（*regulate*）少年行為，亦認為父母或監護人應為主要管教與監督者，而到 2011 年兒童及少年福利與權益保障法仍保有此思維，甚至以責難、懲罰對待兒少之父母而非提供更多支持、補充性的服務。

第三節、臺灣少年社會工作者實務處境



壹、不同組織類型但同受政府主導

台灣現有少年服務體系與重點方案主要可分為七大面向（黃韻如，2012），特色如下：

- 一、學校社會工作：學校社會工作者由縣市政府教育局聘用到校內提供服務，工作對象以少年為中心、擴及學校與家庭生態系統，而在輔導分工層次上傾向三級預防，關心中輟、未成年懷孕、校園暴力、藥物濫用、貧窮與高風險家庭等議題以免其造成少年教育權益受損（王靜惠、林萬億，2004）。
- 二、少年福利服務中心：依 1984 年行政院規定設立，為加強對失依失養少年的關注、提供綜合性福利服務，在許多縣市尚未成立之時、臺北市已有六間中心，皆由社會局委託民間社會福利機構辦理（張依婷，2012）。中心社工工作內涵以開放據點設施、外展工作及個案團體方案等方式接觸少年，並不排除一般少年。服務最大特色為外展服務，可分為恢復性目的、預防性目的、發展性目的和服務輸送性目的等四種目的，各中心之動機與策略亦有些微差異，更發展出不同的服務模式，如全人發展模式、社區諮商模式、系統重整模式、社區工作模式、綜合服務模式與犯罪預防模式等（張怡芬，2001）。
- 三、少年輔導委員會（簡稱少輔會）：同樣由各縣市政府成立、屬任務編組單位，與警政系統密切相關，綜理跨局處少年犯罪防制及輔導工作與資源統整，輔導工作模式以個案工作、教育宣導活動為主。以組織較具規模的臺北市為例，個案類型近年依法令明定為觸法、中輟、虞犯、高關懷少年，來源包含警察局少年隊列管、中途輟學通報系統、教育局或社會局及其他單位轉介、家長或少年主動求助、工作發現等（臺北市少年輔導委員會，2014）。
- 四、合作式中途班（中輟學園）：輔導中輟生的民間機構在教育部 2002 年修訂為國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法前即提供資源，後續則向教育

部及縣市政府教育局申請補助成為「學園式中途學校」或「合作式中途班」。以臺北市為例，學園各有不同的服務區域，由學校轉介九年級的中輟學生進入就讀，社工亦前往評估少年及家長之意願及適合性（劉宏信，2011）；粟悳璋（2007）以另類教育與強調充權、復原力與優勢觀點的輔導來說明學園的理念和目的，學園服務項目亦包含課程、輔導、活動、就業。

五、未升學未就業少年職涯計畫：最有規模的是行政院青年輔導委員會自 2008 年試辦、教育部青年發展署延續的「國中畢業未升學未就業青少年職能培訓輔導計畫」（俗稱：少年 On Light），透過政府、民間機構社工與企業團體共同提供前四個月的培訓課程與工作體驗各 200 小時、後續兩個月的見習與三個月的關懷期，提供 15-19 歲少年有持續學習和探索職涯的機會（教育部青年發展署，2014）。民間則由台灣少年權益與福利促進聯盟和全家便利商店合辦「逆風少年大步走」計畫，開辦培訓課程及由社工提供更多生涯諮詢、職場見習機會、媒合職場前輩與雇主的服務，培訓、見習之後的第三階段即依少年主體意願與需求正式進入職場或輔導復學（台少盟，2010）。

六、安置機構：兒童及少年福利與權益保障法、兒童少年性剝削防制條例與少年事件處理法皆有不同的緣由來規範少年安置議題，少年安置時間的長度亦有所不同，目的為保護或輔導家庭失功能、受虐、遭性剝削以及有犯罪行為或之虞的少年。安置機構內社會工作者比起其他單位會有更多管理與控制的壓力，功能則包含輔導與教育、關懷與陪伴、安排學習及生活作息、規範團體秩序、決定獎懲等（林瑜珍，2003）。

七、少年觀護/輔育院與矯正學校：這些單位與制度皆在司法與矯正體系之下，從內部職稱論並無社會工作者，但其中不乏擁有社會工作背景的工作者。另一方面，在少年觀護制度底下、甚至輔育院與矯正學校中的少年往往可能同時亦接受上述其他單位的主責社會工作者的服務。

以上除了學校社會工作、少輔會、少數安置機構與少年觀護/輔育院、矯正學



校以外，少年福利服務中心、合作式中途班及部分安置機構皆屬於公辦民營的性質，占有所有少年社會工作服務領域的大宗。為何要在此凸顯民營化、公辦民營的特性呢？主要原因有二：一、台灣社會福利服務民營化現象普遍。自 1990 年代以來適逢解嚴，社會民意高漲、民間團體陸續設立與發聲，一方面政府福利預算增加卻無相當的社福專業能力可提供大量福利服務，再加上民間對科層體制缺乏信任，1998 年政府推動「政府再造運動」，精簡行政部門員額，確立「民間可以做的，政府不做」方向，後續則逐漸發展出方案委託和公設民營的模式（林萬億，2005）。

二、社會福利服務民營化政策對政府、民間組織、一線社會工作者與案主皆帶來多元影響，以下將聚焦於民營化政策如何影響社會工作者提供服務的思維與行動進行論述。首先是組織及社會工作者缺乏專業自主性、去使命化而甚至成為監控工具：組織使命和目標被委託契約扭曲，財源和內部結構成為改變組織的重要因素（邱瑜瑾，2005），以受訪社工員被評鑑經驗為例，其工作被契約內容、機構評鑑指標及成果報告格式侷限，更發現儘管指標相同卻不保證評估方式一致，「每個不同的老師會給予不同的建議，有些建議甚至互相矛盾。」或組織服務方式每年隨評鑑老師的建議擺動，卻無法以社工員自己的經驗累積修正與創新（王增勇，2005；林怡君，2006）。楊蕙如（2009）在書寫自己身為公辦民營組織社工員經驗時，更進一步感嘆民間社工員在承接政府的執法功能時，亦承接了其服務主流價值與法律意識形態，必須忽略案主家庭複雜的生命脈絡而以簡單法源價值「改善」案主家庭生活，使助人者轉變為「社會控制」角色，並認為政府對受託者解決問題與大量績效的期待將使社會工作者在兩難中與案主一同經歷孤單、無助。其次是組織難以發揮倡導、改革角色：組織需要依賴政府經費補助，因此同時被收編與噤聲、難以再為社會公義和弱勢群體站在政府的敵對方（劉淑瓊，2000）。再則，沈明彥（2005）提到在政府作為財源的同時，組織的財源反而充滿不確定：因政府主導權強仍可透過招標、評鑑的方式不再持續投入或補助費用

幅度逐年遞減（黃琢嵩等，2005），此時社會工作者的勞動權益亦可能受損。最後是「組織生存」凌駕「回應案主」的考量削弱了服務使用者的權益：因民營化政策鼓勵組織間競爭，使組織生存成為重點（黃瓊滿，2007），社會工作者可能被迫重視評鑑成績過於服務品質（黃琢嵩等，2005），而當政府期待和案主利益產生衝突時，社工員必須面對矛盾和斷裂經驗（王增勇，2005），另外，最極端的例子是組織不公平的篩案，即將被評為「困難處理」或「不值得幫助」的案主排拒於服務體制之外（劉淑瓊、彭惠，2007）。

由過去文獻可以看見，處於不同組織類型的社會工作者擁有不同的角色定位，大多數受服務的青少年似乎皆有「明顯的問題」需要被解決。同時這些組織多隸屬於政府部門或直接求其委託方案辦理，這「民營化政策」真實地影響社會工作者的每日工作型態，如少年福利服務中心由民間團體承接辦理且須持續受社會局評鑑，如同 Tyler（2009）認為，各領域的社會工作專業必須放在當代政治生態因素下理解，少年工作在公共服務規劃與政府期待下發展，工作方向受限於經費來源，因此必須依照政府的指引與控制。社會工作者甚至因為政府要求的責信與績效，必須加深自己對問題解決與風險取向的認同與實踐。在這些結構因素下，少年領域的社會工作者如何能夠看待及反思問題取向與風險觀點？他們所面臨的挑戰值得我們理解與關切。

貳、從風險觀點看少年社會工作者

最後回到風險觀點與少年領域社會工作間之連結，近年來社會大眾多期待擁有自由又安全的生活，政府為避免受責難而抓回更多的權力，採取更多控制的行動，且不惜犧牲民主，而在形塑、控制社會問題的同時使「預防」成為「風險社會」的象徵。Webb（2006）更明白指出社會工作者開始注重複雜風險的現象，發展密集管理、精算、強調責信的體系，依循更多制度規範而逐漸成為去技術化的專業（de-skill profession），此觀點與 Kemshall（2002）的看法相似：社會工作者的角色已從「全神貫注於遭遇風險者之需求」轉為「從風險與需求混合的角度決

定服務的提供」，風險機率的計算已延伸至社會工作領域。

Sharland (2006) 整理文獻後則發現，從照顧和控制的角看待福利政策中發現，照顧體制並不視少年為一連續的群體，而是片面地將其歸類成無家可歸、懷孕、藥物濫用等類別，至於控制角度則著重於令人困擾的少年 (troublesome) 勝於在困擾中的少年 (troubled)。因此，除了批判少年被建構為風險的現象以外，更認為社會工作者在學術領域與實務界對少年與風險的認識和參與皆不足；換言之，即社會工作者並未強調少年的主體性及敏感其環境所帶來的影響，亦尚未內化與應用視環境為主要影響因素的風險觀點。因此 Sharland (2006) 期待自己的論述能開啟新的討論，又因為理論對於實務有一定程度的支持，所以對社會工作領域缺乏探討「少年承擔風險或被認為是風險 (risk taking and risk making) 的現象與處遇方法」提出以下建議：1. 目前雖有後現代、傅柯等的理論提供社會工作者對風險與少年產生理解，卻極少能應用於實務工作，期待可以開始累積知識、對批判與反思性社會工作實務有所貢獻；2. 社會工作者在理解少年承擔風險之時必須了解其主觀感受、風險 (文化) 對其意義為何，且將少年認同發展概念與風險連結；3. 不僅須理解風險對少年的意義，更要看見社會工作者自身如何定義風險、想法與行動為何，而非完全依循新自由主義與風險社會的思維，擁有更多反思及擁抱不確定性的能力。

相對於前者，Bradt & Bie (2009) 從比利時少年犯罪防治體系中社會工作者的角色切入分析，發現社會工作專業近年來聚焦於「社會問題的早期預防」，注重偏差行為的介入方式過於對偏差行為形成之理解，因此變得脆弱、工具化。再者，傳統社會工作重視個人與家庭的介入，優勢是發展以案主為中心的服務，劣勢則是失去微觀如何連結於巨觀的視角、可能過於強調少年與家人本身的責任。最後，社會工作自身發現福利與司法處遇的界線逐漸模糊，由於其逐漸聚焦於社會問題如何被解決過於福利應如何被修改與發展，甚至可見「福利觀點被邊緣化」的現象不僅發生在少年犯罪防治體系，更是發生於社會工作領域及整體社會。因

此其呼籲社會工作者反思少年偏差行為如何被建構成社會問題，亦必須在以上分析面向中追求平衡，重新注重個人工作與社區、社會政策的連結。從 Bradt & Bie (2009) 的論述可知，其認為社會工作者開始有風險觀點的概念，注重少年偏差行為的介入、更意識到早期預防的重要性，但仍將責任加諸在少年與其家庭身上，亦呼應了 Kemshall (2009) 的觀察，而目前擁有風險觀點的少年社會工作者似乎較少從改變環境或社區工作、倡議的方法介入，仍是以處遇或改變少年個人與家庭為主流服務模式。

參、小結

社會工作專業在風險觀點、政府與大眾期待下似乎身不由己成為今日的模樣，上述學者期待社會工作者能重拾專業可貴的「反思能力」、「微觀與巨觀的連結」以及「以案主為中心的福利觀」會不會只是空泛的建議呢？當少年社會工作者意識到自己受到外在政策、政治與社會環境因素的禁錮時，有沒有辦法掙脫束縛呢？O' Malley (1996) 提到，如果工作者有自己的「價值與意識形態」，能影響服務輸送的過程，則可能成為政策的「防火牆」(引自 Kemshall, 2009)，使風險觀點對少年工作過程的負面影響降到最低，Kemshall (2009) 更進一步提出可行的作法，包括聚焦於復原力而非風險、照顧而非控制、充權而非邊緣化。

綜上所述，少年社會工作相關組織定位、民營化政策似乎都強化了社會工作者對於問題解決與風險預防的實踐。過去文獻亦呈現了政府、媒體甚至是社會大眾對於社會工作者專業的要求與期待，學者對於實務工作者應該如何與少年工作更有許多分析與建議，卻少有聚焦於社會工作者主體，包含理解他們如何看待少年與問題風險的關聯、工作過程如何遭受觀點與政策的限制、以及在實務場域體現「防火牆」功能與所面臨的挑戰，而這些正是本研究期待探討的。

第三章 研究方法



研究者只有認識到自己首先是一個『人』然後才是一名『研究者』，才有可能真正將自己投身於其他『人』（同時也是『研究對象』）一起建構世界的共同努力之中，才可能認識到此時此地的『真實』。⁸

畢恆達（2010）曾指出，一味詢問「哪一種研究方法比較好？」是沒有意義的，重要的是根據研究發問而衍生出來的適切性。因此本章根據研究目的與前面文獻回顧的基礎，接續探討緊扣本研究主題脈絡的研究設計、研究對象與取樣策略、資料蒐集與分析方法、嚴謹度考察，最後則是研究倫理議題以及研究者角色的探究。

第一節、研究取向設計

鄒川雄（2005）指出行動與事件只是質性研究的表面對象，唯有行動與事件背後的「生活世界（life world）」才是質性研究的真正或深層對象。所謂生活世界即我們所生長的這個世界—以語言為核心所建構的意義世界，以背景共識與情境定義的方式預先存在人們象徵互動的過程中。同時生活世界對內部的行動者而言亦是心照不宣的，這些所知道卻說不出來的事實與經驗即默會知識（tacit knowledge，或譯內隱知識），正是質性研究期待檢視、反思甚至建構與批判的焦點。由此可知，質性研究方法與現象學、詮釋學密切相關，Husserl 的現象學主張，應先捨棄習以為常的觀點或主流理論，運用一種還原現象的方法、回到研究對象的生活世界去探索，探索的方法則由人類學家 Geertz 和質性研究方法學家 Denzin 融合為「深描詮釋法」⁹。

⁸ 陳向明（2002）在闡明局內人、局外人即雙重身分的影響後，最後的結論與提醒。引用於此以凸顯研究方法眾多細節之中，最重要的是研究者本身的全心投入，以獲得所謂的真實。

⁹ 深描詮釋法：四個層次由表面行動的描寫開始，擴充至行動者行動的細節與脈絡（深厚描寫），接著關注行動者自身所處的大環境—社會生活世界（深描詮釋），以及最後反省研究者所屬之生活世界、自己在研究中的位置（反思的深描詮釋）。

根據上述，本研究目的為了解少年社會工作者對問題解決與風險取向之反思與挑戰，因此適合採用質性研究方法，透過進入少年工作者的生活世界，去還原他們所習以為常的實務工作及其意義，最後反思及建構這些心照不宣的默會知識以達成研究目的。而本研究亦呼應了 Gould（2008）整理之社會工作質性研究常見四大主題：一、分析在社會工作中被視為理所當然的實務工作；二、了解服務使用者與社會工作者的行為態度；三、組織文化與變動處理；四、了解與評估複雜政策的推動。其中第一項與第二項社會工作者的態度正是本研究的主題，由此亦可看出本研究選用質性研究方法的適切度。

第二節、研究對象與取樣



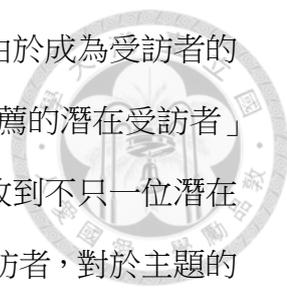
質性研究的取樣重視的不是數量，而是品質與深度。Morris 認為研究者選樣的目的為獲得深度、豐富的資訊，而研究對象所呈現的觀點不僅是個人的理解與感受，更能代表擁有相同經驗及知識的群體（引自胡幼慧，1996）。本研究曾在立意取樣與滾雪球取樣兩種方法中作選擇，然為避免滾雪球的限制——找到的資訊提供者很可能是同一類人，具有同種類型的特點或觀點（陳向明，2002）——而先以立意取樣為主，盡量從不同管道來找尋潛在受訪者以期得到具深度與廣度的資料。研究對象至少須符合以下的條件設定：

一、社會工作或相關科系畢業後曾在同一組織部門內擔任直接服務社會工作者三年以上，服務對象以少年為主：由於一個組織內時常不只一個部門，同樣都是服務少年，不同部門的社會工作者卻有不同的任務取向、或是服務不同地理區域或特性的少年，因此期待受訪者能熟悉某一特定部門內的處境。「三年」則代表一定的時間長度，讓社工已較能掌握對工作環境的熟悉、服務對象的特性、部門內部不同方案的運作。

二、自認對「跳脫¹⁰問題解決與風險取向的少年實務工作」有想法且付諸行動者。

研究者於 2015 年 10 月到 12 月間，開始從自身過去曾經實習、擔任志工或跟隨課程參訪而接觸過的少年領域機構詢問與邀請，同時運用自身大學及研究所的人脈，如邀請來自不同大學、不同時期畢業的研究所同學，或目前擔任兒少領域社會工作者之大學同學推薦。在找尋的過程中，研究者同時考量潛在受訪者之所在機構類型、性別與所在地理區域的差異，期待能豐富化資料，惟因後續考量倫理保密、不會呈現每位受訪者的地區與性別基本資料。最後研究者得到十五名左右的潛在名單，在邀請的過程中，有兩位潛在受訪者因自己發現未達三年標準而被排除；一位潛在受訪者因自身時間無法配合因素婉拒，其他則因研究期程時

¹⁰ 邀約受訪者時暫時使用「跳脫」這個用詞，以對方認定為主，再確認各自看法。



間限制與資料飽和程度因素而未進一步邀約。值得一提的是，由於成為受訪者的第二個條件模糊、主觀因素高，研究者在邀約過程中與「被推薦的潛在受訪者」多有初步透過通訊軟體如臉書或電子郵件交流的機會。如曾接收到不只一位潛在受訪者對論文主題的好奇、好奇自己是否適合成為本主題的受訪者，對於主題的部分認同、部分困惑，甚至是「擔心」此主題內容過於抽象或龐雜以至於研究者難以駕馭未來的資料整理。事實上，對研究者而言，起初亦無法確認哪些人是適合回答此研究問題的，因此處理與篩選方式多為向其簡述研究背景—自己從文獻得到的看見、對問題解決與風險取向的界定等。至於訪談與否則以前述條件包含經驗年資、對方主觀認定自己是否有跳脫思維與行動，以及受訪意願為主。多數潛在受訪者在了解研究背景後皆直接回應可以約定訪談時間，而研究者亦保持願意多了解對方故事的開放心胸。直到後期、找尋最後兩位受訪者時，研究者才開始在簡介研究計畫後直接邀請潛在受訪者簡述自認適合受訪的原因，一方面是研究者在幾次訪談經驗後對研究主題有更高的掌握、敢於更快速與潛在受訪者建立關係；另一方面亦是用以評估資料飽和度、是否需要再多一位受訪者的資料。

研究者最後於 2015 年 11 月至 2016 年 2 月成功訪談了九位受訪者，其中有兩個比較特殊的案例。第一個案例是歡迎我前往試聊的「受訪者」，由於其過去自身研究經驗而強調「先聊聊看、進行非正式訪談以免資料不適用」，這個「先聊聊看」包含其先不填訪談同意書的舉動、聊天中後階段因工作而打斷與結束等。研究者並未補訪及放入論文做資料對照的主因為，首先，在「聊聊看」的過程發現這位受訪者的背景是社會學與教育，稱自己是「先做了、才去學什麼叫社工」，同時其對社會工作的認同感較低、不希望被侷限，反而更視自己為「助人工作者」或「社區/部落工作者」；再者其服務對象並不聚焦於少年群體。研究者認同其助人者並不侷限於社會工作的觀念，後續已聯繫向其說明本研究主題有範圍設定的考量而暫時排除其經驗，並予以感謝其對研究者注入新的刺激。第二個是研究者從訪談內容發現有位受訪者（化名貓頭鷹）未達本研究設定的第一個客觀條件—

其在目前所待少年領域機構未滿三年。然而最後研究者選擇將其資料放入論文的主因是衡量其資料豐富度足夠，亦能回答研究問題。

最後，透過以下表 1 呈現本研究八位受訪者的基本資料，包含其所在機構類型、年資、職位，以及研究者依據訪談內容及相處過程所感受到對方特質而取的化名緣由。這些受訪者的共通性為年資豐富、經驗老道，因此反思歷程也較長。其中在少年領域工作超過五年者包含鮭魚、袋鼠、變色龍、老鷹、變形蟲。

表 1、受訪者基本資料

受訪者 化名	受訪主要分享之機構 類型	目前單位 年資	離職前/ 目前職位	化名緣由
鮭魚	公辦民營社區型少年 社福機構	5 年	社工	拼命、堅定
袋鼠	公辦民營社區型少年 社福機構	15 年	主任	活力、勇敢實踐想 法、領導力
螞蟻	未升學未就業少年就 業服務方案(包含委自 公部門及民間)	0.5 年	社工	未雨綢繆、耐心
	公辦民營社區型少年 社福機構	4 年	社工	
變色龍	合作式中途班	5 年	督導	放下自己、貼近與 成全
	私立兒少安置型機構 之社區兒少福利部門	3 年	主任	
老鷹	私立兒少安置型機構	15 年	主任	俯視、效率、寬闊
海豚	公立少年安置型機構	4 年	社工	適應力強、謹慎、 親切
貓頭鷹	民間少年自立型宿舍	1 年	生輔員	主動性高、注重反 思與覺察
	學校	2 年	社工	
變形蟲	學校	7 年	社工	靈活、應變力、精 準

第三節、資料蒐集方法



本研究以個別訪談作為蒐集資料方法，陳向明（2002）曾歸納訪談具有六種功能，以下同時結合本研究的特色：1.了解受訪者的觀點與感受—助人價值、問題解決與風險取向對工作的意義與限制；2.了解受訪者過去的經驗——跳脫問題解決與風險取向的實踐及挑戰——及其帶來的意義與自身詮釋；3.從更廣闊的視野理解研究對象，能從多重角度對事件的過程進行細緻描述—深入了解觀點形成的背景及其工作處境的脈絡；4.指導研究，事先了解哪些問題較為敏感或須進一步追問—對於如何跳脫問題解決與風險取向的具體實務操作等；5.協助研究者與被研究者建立關係，達到熟悉互信—有助於觀點與經驗的豐富資料蒐集；6.使受訪者因自己被聽見而感到更有力量，可能重新建構自身文化—少年工作者在處境中常感無力，此訪談期待亦能協助其反思整理，重新看待自己的工作價值。

訪談是一種「人為的」談話環境，具有特定目的與形式，而不同的知識論對訪談所得結果的真實性有不同的看法。以建構主義為例，訪談是雙方共同建構意義的交談過程，雙方在互動過程中創造出新的意義（Mishler, 1986；引自畢恆達，2010）。因此訪談者的角色有如旅人（traveler）透過與當地住民（受訪者）交流，故事與意義在旅途中開展，新體驗可能引導旅人反思過去經驗而重新產生對自我的認識（Kvale, 1996；引自畢恆達，2010），這亦是本研究認同的知識論觀點。雖有學者認為人們會為不同的聽眾建構不同的說法，而質疑訪談內容的真實性，Scourfield（2008）則對此表示，自己同意 Miller 與 Glassner（1997）的立場—他們以「訪談者不可能消除訪談的誤差而反映純粹真實的情況；亦不會因每位受訪者建構不同版本的說法，就無法從中獲知外在世界的真實。」反駁了實證主義與建構主義兩者對訪談內容真實性的極端說法。因此我將在訪談過程中盡量以開放式問句詢問受訪者、不以偏頗立場試圖引導，且絕對尊重與信任其自身的看法與任何回應的內容。



在訪談前，我先備妥訪談大綱（見附件一）多透過電子郵件或臉書向受訪者說明訪談主題，進行過程則採用半結構式深度訪談（semi-structured in-depth interview），隨時注意過程的彈性，營造輕鬆的環境氣氛，而非依大綱逐一探詢，以貼近受訪者當下的感受及其生活世界豐富的脈絡。訪談結束後立即撰寫田野筆記，記錄訪談中的非語言訊息、所觀察受訪者特殊的情緒等，以及自身在訪談過程的心得與感受，的確能作為日後資料分析補充或對照使用。

訪談的實際狀況簡述如下。在時間的部分，七位皆在原預計的一至二小時內；另有一位訪談兩個半小時。次數則大多數皆訪談一次，僅有一位共訪談兩次；另兩位用電子郵件往返釐清回答與補充提問。地點的部分，研究者皆與受訪者討論其方便到達、感到舒適且適合訪談錄音的地點，其中五位受訪者提供自身機構內部場地；一位借用學校教室；另兩位使用咖啡廳。

第四節、資料分析方法



編碼在質性研究分析中佔有十分重要的地位，林志炫（2007）認為不同質性研究方法的編碼意涵其實有所不同，例如：「紮根理論資料分析方法」致力於發展出開放性編碼（範疇、屬性、屬性的面向化）以及主軸性編碼（因果條件、脈絡、中介條件、策略與結果）；「現象學方法」則是要發現並列出對個人有意義的陳述，將陳述聚合成意義單元，最後目的為發展出有關該經驗的全面性描述：其「本質」。另一方面，陳向明（2002）區分分析為「類屬分析」與「情境分析」兩大類型。其中「類屬分析」的類屬屬性包括：組成類屬的要素、內部的形成結構、形成類屬的原因、類屬發揮的作用，其基礎是透過比較區別出差異，這和紮根理論資料分析方法相似；「情境分析」則比較類似現象學方法，從閱讀逐字稿中發現核心故事，注重情境與敘事的結構，事件、過程與故事發生原因等。

由於不同的分析類型特色將產生不同的限制，例如：類屬分析容易忽略資料之間的連續性、所處的具體情境且無法反映動態事件過程；情境分析則可能忽略敘事中基於相似性基礎之上的意義關係，即視而不見資料內容的相同與相異之處（陳向明，2002），因此本研究結合兩者使用。先進行整體性資料的情境式分析，核心故事可能聚焦於受訪者如何看待少年、如何受訪者如何成為少年社會工作者且過程所遇轉折與本研究主題相關處；再對其中一些類屬——問題解決與風險取向對實務工作的影響、跳脫問題解決與風險取向的具體操作與策略——進行總結性分析。實際分析過程簡述如下：

一、熟讀逐字稿

透過熟讀個別受訪者的逐字稿、對照部分與整體內容，以盡量貼近受訪者話語本意。同時研究者在反覆閱讀過程亦記下自身感受與發現，嘗試與逐字稿有所對話。

二、開放性編碼

熟讀逐字稿、了解其脈絡後，融入研究者觀點找尋及標註與研究主題相關的敘述內容，賦予具體概念且摘要。開放性編碼概念以螞蟻部分逐字稿為例，整理出有如「少年特殊事件」、「社工評估與互動方式」、「少年後續發展」、「社工信念與心得」等開放性譯碼。

三、建構類屬

完成各個逐字稿開放性編碼後，便開始進行跨文本的比較，例如對少年的描述、對問題解決與風險取向的看法、跳脫問題解決與風險取向的實踐經驗等。透過由下而上的方式，將相似的概念形成同一類屬，逐步發展出核心類屬。本研究歸納出核心類屬包括：問題解決與風險取向的養成、跳脫問題解決與風險取向的觀點與策略、實踐所欲挑戰等。

四、組織類屬、撰寫成文

最後，找尋不同類屬間的關聯性，建立主題之間的脈絡以發展研究主軸，且對照文獻撰寫研究發現與結果。

第五節、嚴謹度策略



質性研究與量化研究在增進信效度的作法上並不相同，Lincoln 和 Guba(1985) 所建立的控制信效度方法可提供本研究方向（引自潘淑滿，2003）：

- 一、可信性（**credibility**）：即內在效度，指資料的真實性，本研究為能盡量達成研究目的即貼近受訪者的生活世界，運用以下幾種方法，包含對照相關文獻資料、邀請研究對象確認逐字稿內容無誤、運用多元資料來源（田野筆記、研究對象撰寫之發表文章）等方法檢測，以確認研究結果與研究對象所表達的意義、經驗是否一致，提高效率。
- 二、可轉換性（**transferability**）：即外在效度，將研究結果嚴謹地深厚描述（**thick description**）受訪者的主觀看法與情境脈絡。本研究致力於重現受訪者之經驗，從訪談中鼓勵受訪者分享主觀經驗而非官方回應，平時透過與教授、同儕的交流討論以及閱讀和書寫，培養對他人情緒、經驗與文字的敏銳度，以期在類似情境中的少年社會工作者、研究類似主題的學者能從研究結果獲得共鳴，甚至轉換至其他情境時仍能提供意義。注重不同脈絡下的經驗即是質性研究強調的可轉換性，而非像量化研究的代表與概括性（Fook，2008）。
- 三、可靠性（**dependability**）：即內在信度，為確保資料的可靠性，已將研究過程與決策清楚交代，包含研究設計、取樣、資料蒐集與分析方法以及個人對研究的影響與反思。
- 四、可確認性（**confirmability**）：讓研究者之外的他人——指導教授、與本研究議題相關者——得以檢查分析結果是否符合原始資料的原意，以避免研究者本身之偏見。同時錄音檔、逐字稿與田野筆記的整理、歸檔亦清楚歸類註記。

第六節、研究倫理



過去長久以來，社會科學領域很難找到有關實際研究過程研究的文獻，忽略了研究者與研究對象互動過程的細節，以及研究者的內心世界。而這樣隱藏過程的現象加強了社會學的科學理想，社會學似乎企圖仿效自然科學，採取保持距離、客觀研究方法，因此研究者的自我在研究過程中總是缺席，直到 1960 年代晚期陸續有對研究者角色產生反省。從當代更可以明顯發現，研究從來不是客觀中立的，從選題、接受贊助、資料蒐集、分析到寫作與發表，都牽涉政治與倫理（畢恆達，1998）。以下將從與本研究切身相關的幾個倫理面向進行探討：

一、確保自願參與及告知後同意

本研究對象為少年社會工作者，在取樣來源時曾說明將從自己現有人脈、朋友的朋友等推薦及邀請受訪者，不論透過何種方式，皆盡量說明研究主題、研究目的及強調「以對方的意願為優先考量」，而不希望有人情壓力，若少年社會工作者對主題有興趣與想法，將再進行訪談相關權益之說明與後續聯繫事宜。在訪談之前，受訪者已收到訪談大綱與研究訪談同意書（附件二），訪談當天雙方亦會相互確認同意書的內容。畢恆達（1998）曾提及同意書內容應包含研究的性質與目的、需要參與的時間、研究步驟、如何處理保密與紀錄文件、研究對象的權力、研究者的聯絡方式等，然而同意書也許是必要卻是「不足夠的」。同意書的真意，應將之視為一個過程，在研究過程中透過雙方的互動，對研究者生活世界的了解及雙方關係的轉變，相互協調適當的研究關係。我認同同意書內容的重要性，並將研究過程動態關係的觀念放在心上，時時提醒自己不要忽略受訪者的主體性與權利。

二、尊重隱私及保密

為確保受訪者的隱私，在訪談過程先向其確保資料的保密性，尊重研究對象有不願意回答或希望某段資訊不要呈現在分析結果中。在處理資料時，為了保密

而以代號或筆名取代受訪者真實姓名，以免資料不小心落入他人手中造成傷害。最後在呈現研究結果時亦會特別注意哪些是受訪者容易被辨識身分的特徵，若評估研究結果可能對其權益或雙方關係造成傷害，將先請對方過目以及討論是否有必要、如何對內容細節適度修改。實際狀況中，有兩位受訪者確認逐字稿後有特別詢問研究者某段資訊的使用，提醒避免呈現某部分個人基本資料或機構資料以免身分容易被辨識，研究者後續呈現亦有特別注意。

三、研究過程中研究者與研究對象關係

研究者與研究對象的關係某種程度亦影響研究對象在訪談中的態度與回應，曾有學者認為，雙方是否成為朋友取決於雙方意願與條件，但真正重要的是要讓訪談處於一個友善（friendly）的氛圍中。在實際八位受訪者的狀況中，有五位是研究者在訪談當天首次見面與對話的。研究者一面建立與維持關係，從對方立場去理解，尤其在訪談前與過程中皆展現對於對方經驗的興趣、保持開放的態度，不加以評斷、全心投入；另一方面又嘗試適時或最終以自己不論相同、認同或另一角度的看法回應，甚至作部分的自我過去相關經驗的揭露；在分析資料時更保持距離，持有批判的態度。目的如同 Gordon 的看法，其認為說出自己的看法可以是一種投入的經驗，造成親密而非距離（引自畢恆達，1998）。

至於在公平回報（或稱互惠）原則的部分，由於研究者得到豐碩的資料，期待研究對象亦可從訪談中整理自我、得到新的啟發。在研究財力與能力的限制下，我皆以一百五十元左右的點心答謝，在訪談後透過電子郵件以簡短心得致謝與回饋。最後會詢問研究對象是否期待看到全文，待研究完成後再寄送論文電子檔。

第七節、研究者角色



質性研究有別於量化研究的特色之一是，研究者本身即最重要的研究工具，又研究者受自身價值觀的主導而不會像傳統資料蒐集的工具，亦不可能是受訪者價值觀的忠實傳聲筒。由於任何研究都是建構與創造，我所能做的是，誠實地面對研究過程中各種困難與弔詭，不假裝研究者沒有權力（畢恆達，1998）。同時努力釐清研究者的完全自我與社會、文化、結構脈絡對研究各層面的影響，及善加運用這般認知，如此一來，將與反身性（reflexivity）的觀點——認為主觀性不是問題，而是資產——不謀而合（Fook，2000；引自 Fook，2008）。

陳向明（2002）同樣點出研究者個人傾向對研究影響的重要性，其所謂「個人傾向」包括研究者從事研究的目的、研究者的角色意識、研究者看待問題的視角以及研究者與研究問題有關的個人經歷。我個人認為這四個面向環環相扣。本研究於第一章即揭露和研究問題有關的個人經歷——期待自己成為專業、能評估問題與有效處遇的少年工作者，在實習與工作過程中卻發現這觀點反而綁住了自己。同時我曾經從真實案例體會案主並不喜歡被視為「問題」，問題解決與風險取向的思維未必能真正幫上案主，甚至解決不了問題的社工亦成了問題。由這些經驗逐漸形成我看待問題解決與風險取向的視角，引發了研究動機與目的，因此我帶著明顯的前見與立場進行後續的研究。研究核心如少年工作實務場域更多的相關情境與事件，及社工如何跳脫問題解決與風險取向的實踐與挑戰卻是尚未被社會了解以及我所好奇的。因此我的研究者角色意識偏向「學習者」¹¹（Glesne & Peshkin，1992；引自陳向明，2002），這亦是建構主義傾向常見的研究者角色，研究對象則是掌握研究所需資料的提供者、有意識的主體、甚至主導研究進程的「老師」。而「學習者」的研究結果通常能看見研究對向如何使用自己的語言，目的在於再現他們的觀點行為與意義建構。

¹¹ Glesne & Peshkin（1992）所提出的研究者角色包含學習者（建構主義傾向）、鼓動者（批判主義傾向）以及研究者（後實證主義清向）。

最後要討論研究關係對研究的影響，我於研究對象（少年社會工作者）而言是「局內人」或「局外人」呢？嚴格來說，我是局外人，因為我未曾有擔任少年社會工作者的經驗。但是我卻曾在三個不同類型的少年機構實習、以及擁有半年以上的少年服務志工經驗，對於少年機構社會工作者的處境並不完全陌生，又可作為「半個」局內人。陳向明（2002）曾分析兩者各自的優勢與劣勢，及同時身為局內人與局外人的「雙重身分」的焦慮，最後強調不論是哪一種身分，研究者必須將全部的「自我」投入進去才能得到紮實的研究。而全心的投入的確貫徹於本研究。

第四章 研究發現



本章節共分為四節，即「受訪者的圖像—八個成為少年社工的故事」，「問題、問題解決與風險取向的養成、現況與限制」，「跳脫問題、問題解決與風險取向的觀點與策略」以及「對問題、問題解決與風險取向的反思與實踐挑戰」。以茲回應本研究的三大目的：一、了解問題、問題解決與風險取向對少年社會工作者產生的意義及限制。；二、具體呈現跳脫問題、問題解決與風險取向之觀點與策略；三、了解實踐跳脫問題、問題解決與風險取向之挑戰為何。

第一節、受訪者的圖像—八個成為少年社工的故事

壹、鮭魚

鮭魚描述自己對助人萌芽的階段早在國小就展開，他不好意思地笑說小時候的自己「古道熱腸」的很奇怪，看到電視播報弱勢或天災人禍都覺得很有感、希望自己長大能助人，接著國高中參與了助人的童軍團付諸行動。選填大學科系時曾考慮助人相關科系，包含特殊教育，最後卻因自認叛逆、不喜歡師院的保守氛圍選擇了社工，惟志願結果落到社會系後續便輔修社工。畢業後的工作抉擇受大環境影響，當時大型社福機構多不招畢業新鮮人，加上自己不願走公職路線而進入小型協會，待了非兒少領域的單位發現缺乏興趣而轉換到兒童家庭服務的單位。

在抉擇工作領域的過程中，鮭魚根本沒想過要進入少年領域、曾決定不碰少年源於自身成長背景「我就是從一個很正規的家庭長大的孩子...青春期也沒有叛逆過，就是只敢叛逆在心裡的那種，可是行為都非常的正規。」；從社會習得的氛圍「那時候我也沒有那種結構觀啦、系統觀之類的、什麼都沒有，所以我跟一般人、一般民眾想法一樣。這些青少年就是死小孩，...覺得青少年非常難搞。」；以及在社工系耳濡目染的結果「那時候還一心覺得自己要做兒童、家庭。有沒有？很多剛出來的...社工...就是社工系學生都說要做兒童跟家庭！」。後來鮭魚接觸

少年的契機包括體認到家中的兒童必會進到少年階段，以及面對工作幾年後的兒童個案長大、逐漸發現少年處境的困難以及自己的不足，開始去了解少年的需求與未來選擇、規劃後續服務。

鮭魚聚焦在少年服務過程中遇到的重大轉折—兩個案例使其對結構感到失望而離職。從第一個案例中，鮭魚自己很想替反覆逃家的少年撐起空間，卻感受到家庭、社會局、社福體系好像都不想同擔責任而疲累不堪。第二個案例則讓鮭魚更明顯感受到政府、組織、主管每個人都在保全自己的位置、並沒有真的為了少年的利益服務，最後仍是要少年的主要照顧者處理而產生很大的衝擊與無力，甚至懷疑自己真的幫到、保護到孩子了嗎？原本感覺自己是很不錯社工的鮭魚產生助人信念的崩解，不禁問自己「我助人到底助到了誰？」。而研究者認為這裡的衝擊與反思對後續工作帶來持續的影響。鮭魚接著去做少年相關方案的建立，鮭魚視其為一種訓練但也承認自己不喜歡間接工作，心想怎麼都遇不到少年？最後才轉換到現服務之社區型少年社福機構工作。鮭魚的故事說著他如何不放棄助人初衷、透過不同階段的服務累積對助人者角色不同的體會，從「絕不碰少年」到「心想怎麼還遇不到少年」的轉變，更重要的是越來越注重服務對象主體勝於組織與工作者的利益。

貳、袋鼠

專科時期是袋鼠進入社會工作的開端，對於所讀科系沒有興趣加上班上人際關係不好，其在校重心轉移至輔導室義工隊。而義工隊辦營隊、幫助兒童的經驗更引發袋鼠對生涯的想像，主動詢問老師「如果我想要認識自己或者是幫助別人...這種科系是什麼？」。袋鼠在訪談時真誠地談到被排擠的經驗讓自己開始思考人生的意義、想了解自己被如此對待的原因，而對自己有更多了解的渴望其實是勝於助人的。後續袋鼠透過補習、順利插大轉讀社會工作，逐漸發現社工的學習對自己的幫助確實很大。大學時期由於插班生身分同樣難以融入班上同學，也

讓袋鼠有機會往外發展包含參與兒少相關社福單位的活動如培訓、志工、帶領活動等。

由於自身被排擠經驗了解少年階段的苦悶及自我探索的重要性，袋鼠選定了少年社會工作領域。畢業後第一份少年工作卻令他感到痛苦，原因包含機構許多制式要求、方案目標皆侷限於犯罪預防、難以與個案建立關係等。袋鼠離職且將工作上的疑惑帶到研究所尋找答案，很快便發現了落差—所學內容太過學術、國外經驗無法與台灣工作對話、自己特質適合實踐勝於讀書，「我念的很痛苦，一直很想要中輟（笑），想說自己幹嘛那麼累！就是我的意思是說：我幹嘛從這個很痛苦的坑、又跳到另外一個坑。」。袋鼠在研究所學習當下的痛苦感受很真實，然而研究者看見了研究所就讀經驗對袋鼠後續社工生涯的影響與祝福—進入社區型少年社福機構實習的機會，從該機構找到論文主題得以順利畢業，爭取進入該機構服務，至今到了主管的位置、仍不減對少年及少年工作的熱情。袋鼠的故事因自身經驗能同理少年階段的苦悶，而帶著堅定的助人信念。同時看出兩種不同的組織文化對社工本身的影響、價值及工作方法建構與震撼為何。

參、螞蟻

螞蟻最早並非設定踏入社會工作領域，高中時期讀理組、想讀心理諮商相關科系，最初動機源於一位家人身心障礙的身分、期待自己能有所裝備及幫忙。大學分發時恰好填了社會工作也中了，學習過程逐漸產生興趣，亦未違背最初協助家人的動機而不再轉系。螞蟻在求學階段對醫務領域最有興趣，在急診室實習之後卻發現不是自己真正想要的而刪去此選項。畢業後搭上所屬教會想為課輔班聘請社工的時機，螞蟻於是負責個案管理、媒合資源與課輔班計畫執行等。課輔班的少年與外面少年沒有太大差異，螞蟻須面對案家經濟問題、少年本身狀況等，螞蟻與幾位少年建立良好信任關係，至今仍維持一定的影響力。

工作一年後，螞蟻因缺乏督導而辭職，螞蟻形容教會牧師是位好老闆，「他

看的眼光是比較遠的，然後他也覺得說...就是我應該要出去，有更好的訓練或是體制，他也覺得是好的，所以他也鼓勵我出去晃晃。」。對少年工作做出興趣的螞蟻向朋友打聽「有良好督導機制的少年機構」而找到了第二份工作「少年就業服務方案」。半年後機構因與委託單位理念不合而收掉此方案導致螞蟻在此服務的時間不長，後續其則進入目前服務的社區型少年社福機構。其中特別的是就業服務方案中督導的體驗教育背景，「我覺得他很適合帶就業服務，因為他就是設計很多的體驗課程，然後我們又不用外聘講師...。...他設計體驗教育的東西是很適合我們的少年的，然後少年已經隔了這麼多年，到現在還會跟我提一些當初發生的事情。」。螞蟻跟著督導的體驗教育活動、作個案，提供少年平常根本不可能碰的新刺激，同時扮演重要的「陪玩」角色、在共同的經驗中快速建立關係。後續在社區型少年社福機構中，螞蟻的故事是由與幾個少年互動的關鍵實例所組成的，從無助到找出希望感永不放棄的過程顯示其對少年處境及社工工作方法的感受與看法。更因有體驗教育的背景基礎、帶出許多向外廣泛學習的行動，螞蟻最終找到適合自己的方法，亦得到少年們正向的回饋。

肆、變色龍

大專成功嶺集訓是變色龍對社會工作產生好奇的重大轉捩點。原本讀五專理工科卻沒興趣的他，在成功嶺集訓生涯講座聽到證嚴法師如何從關心社區逐漸走向龐大的慈濟組織覺得震撼與感動，期待身為基督徒的自己也可以遵照聖經教導去關懷社會，因此學習相關專業的心願開始萌芽。「下成功嶺之後我就開始去補習班、就開始去找資料...後來就看到一個誼、社會工作！社會工作系，這個裏頭學的內容跟我那時候在成功嶺的感動好像是很接近的。...不過後來到這條路其實也還蠻久的。」歷經種種波折及家人不支持自己做不會賺錢的行業而簽下志願役存錢預備、在社區營造中心初步體會非營利組織的工作型態同時修社工學分班，終因社工督導建議而走入在職專班做更完整的學習。變色龍在每個階段與選擇中

清楚知道自己要的是什麼，對社會工作的認同越來越堅定，也享受學習與實習的過程。

在社工領域內廣泛的學習，變色龍選擇有挑戰性、案主當下擁有急切需求的精神醫療，以及擁有長期陪伴經驗的少年領域。特別的是，在合作式中途班期中實習面試結束後，社工督導接著邀請變色龍參加工作面試「扮演學校訓育組長角色的社工」，後續便順利擔任實習生與正式社工的身分，一待就待了六年。在六年內歷經社工員與督導的角色做個案工作、亦負責整體方案的規劃執行，但是除了專業的角色以外，「我就也發現說其實他們在我的生活當中也在看著我怎麼去扮演一個父親的角色。……常常喔，他們每一屆、不同的孩子都會問「啊如果你小孩以後抽菸，你會怎樣？」。面對服務的孩子，變色龍希望自己可以更真實與平衡、在工作以外多花時間陪自己的小孩；再加上做久了個案感到貧乏，變色龍決定離職。

變色龍接下來選擇了不同類型的安置機構應徵，這次的面試一樣有意想不到的事情發生，明明是安置機構、主管卻分享了青少年社區工作的異象與負擔。變色龍認同「服務中其實也發現有些人轉介過來其實沒有安置的需要，發現其實在社區當中有一些原生家庭，如果有可以即時在社區或是在社會當中有些努力與擺上力量的話，是可以免於他們進入安置的系統」，於是接下主任的位置開始籌畫、招兵買馬、執行對社區弱勢少年及家庭的關懷。變色龍的故事說出「自己先是一個人、然後是一個少年社工」，從助人過程中不斷反思、深入與創新，在不同位置更深了解少年、夥伴、社區而帶出改變。

伍、老鷹

老鷹對自己踏入社工領域的描述從就讀大學社工系開始，當時有興趣以及實習所選的是偏鄉原住民單位，畢業後也朝類似原住民與婦女工作的方向尋找工作機會。因此第一份工作是在偏鄉部落工作，卻因剛畢業做此工作有難度以及認清

自己在偏鄉無法有太長工作期限的事實，在三個月後工作告一段落離職、回到原本居住的縣市。

缺乏對兒少群體興趣、過去亦無額外修習兒少相關課程的老鷹卻因好友的介紹嘗試了兒少安置機構的職缺，沒有什麼特別的原因，「就因緣際會，我也不知道耶、那可能是上帝的帶領吧！」。兩年後因著組織的轉換，與同事整批團隊來到現在服務、同樣是兒少安置性質的單位，一待就是十多年，歷經社工、督導與主任的位置轉換。老鷹對兒少缺乏興趣的主因源於大學以來對兒少的印象「做兒童跟青少年的工作，是一件非常麻煩的工作。因為可能就會覺得兒童跟青少年並不是成年人，所以他們並沒有辦法用成人的（笑）方式去溝通。」；及對自己的認識「我覺得可能做兒少工作是需要非常大的耐心才有辦法，或是至少要是個和氣或是好相處的人，才能夠跟兒童或青少年相處，那我自覺我並不是那樣的人。」。然而進入前單位後意外發現「好像上帝真的有給我這樣的恩賜，讓我可以跟兒童或青少年一起合作，就我覺得那個部分也還蠻出乎我的意料跟我的想像，就是我沒想到我的個案還蠻買我的帳的。」，與兒少工作帶來的成就感與快樂影響老鷹更願意在這領域長久耕耘。

老鷹在訪談過程中多次形容安置機構工作者就是「陪孩子過生活」，從曾經對專業的質疑到後來找到的價值與做法。機構無法完全取代原生家庭，但老鷹常把安置機構與家庭生活作比較，並且視孩子的犯錯為生活的常態，相對亦有較高的接納。從老鷹的故事看到社工如何用專業與愛陪孩子過生活，以及站在主管階級的位置重視與協調「工作者看待少年問題的眼光」。

陸、海豚

已在社工領域工作超過十五年以上的海豚，對於社會工作的熱情並未減少而以細水長流的方式展現。學生時期的他曾帶領學生團體，後續工作則待過公、私部門社工相關單位，作直接服務亦曾任主管職，接觸的群體與業務廣泛多元。選

擇當社工主要源於海豚本身的興趣，其認為自己學了這樣助人的專業，可在此方面發展也很不錯，「另一方面也是為謀生，可以助人又有收入，何樂而不為呢？」由此可看出海豚對於助人的志向與專業的認同。

海豚因緣際會來到目前服務少年的安置機構。首先其前一份工作階段同時有主管角色與進修的壓力，因此請調到目前單位期能平衡課業與工作的發展；地緣關係則是第二考量；最後更笑答過去工作曾間接接觸性交易少女相關案件的前端，來此單位接觸了後端的安置，可以連線起來、經驗得以連貫。海豚做少年工作並非源於對少年的熱情與既定的規劃，但對服務的少年亦有自己的看法「其實自己心理上都有接受啦吼！」，研究者依照訪談脈絡詮釋為海豚能接受、不排斥從事性交易的少女。同時其認為因工作經驗的累積，對孩子從事性交易原因、本身與家庭的了解更為深刻，「那進來後比較深的感受是孩子會走到這邊，其中我覺得一半以上是家庭蠻大的關鍵、蠻大的關鍵。家庭有些是經濟的問題、親子教育互動的問題；那孩子當然也有一些她個人價值觀改變或是扭曲了，才會從事性交易這條路。」。除了對孩子從事性交易原因的理解，海豚更抓到少年的共通性「基本上我覺得孩子共同的想法就是離開這裡（兩人笑）！」，帶著這個發現、海豚選擇以孩子的期待作為工作的起點。海豚的故事讓人看見，持續進修而來的知識與觀點補充，能成為不耗竭的動力，得以在限制重重的安置機構中開啟少年更多發展的可能性。

柒、變形蟲

自國中起，變形蟲就有想做助人工作的念頭，源於在學校班級中對周遭現象的觀察。當時他讀的是偏僻村莊的學校，成績好得出名，到一個程度是人家看到他媽媽都會說「啊、哩係伊（指變形蟲）欸媽媽！」。在這樣的光環下，變形蟲觀察到極不認同老師們對於成績的重視—展現於對成績不好的學生出錯的包容度比對成績好的學生低。同時他發現成績不好的學生擁有一些自己缺乏的優勢如

領導能力等。

接著高中參與童軍團，大學志願全填了社工，運用大學時期的實習機會先體驗了學校社工的日常工作。另外，變形蟲也參與帶領兒少營隊或到相關機構當課輔志工，一路都有跟少年接觸的經驗。當問到當時與少年接觸的印象，他答道「跟我從小到大身邊的人差不多！...不會覺得特別不能接受...就是我覺得對、青少年就是這樣（兩人笑），太乖、我反而還覺得離我有點遙遠，可能是天龍國的（笑）」；而所謂「這樣」其實是指「各種樣子，然後就是青少年比較直率啊、或是講一些髒話，對，可是也會試著想要...會有一些自己的想法啦！」。帶著這股對少年熟悉與感情，變形蟲在研究所後期考取了學校社工，一圓國中時期的夢想。在學校裡，得以看見孩子更多的處境位置—「那些邊邊的孩子其實他們在學校也不會有什麼成就，老師也不會...看他們、也看不順眼，其實我們要去貼近這些更弱勢的小孩。他們其實在整個主流的學校環境裡面其實就是弱勢啊，即便他們可能恰北北或者是會嗆老師，可是他們在這個系統就是弱勢，資源不會給他們，也沒有為他們設計的學習的計畫，沒有呀。」這樣的觀察正呼應了變形蟲於國中時期的觀察且加上了脈絡的理解，再次提醒了自己的使命為何，更能勇敢面對各種挑戰。變形蟲的故事帶出學校社工如何建構自己鮮明的形象，不僅與少年接觸，更必須與整個教育系統互動、經營整個區域，為少年營造友善的成長環境。

捌、貓頭鷹

專科時期加入服務性社團，使貓頭鷹有許多機會接觸兒少，發現自己對人的興趣、在互動過程的開心。每年每次到不同偏鄉學校帶營隊，雖每次都愉快的結束，但貓頭鷹自覺並沒有留下、累積太多而感到不滿足。接著偶然發生一件為關鍵的「助人事件」，讓貓頭鷹開始有更多思考。一位經常在籃球場遊蕩、看似沒洗澡、常討食物或一起哈拉的國小生，引起五專學生們的注意，當時貓頭鷹主動前往關心，「那時候當然是覺得、自己出發點是好的嘛。那他後來...反正就是

逃走了，你可能買東西給他，跟他聊天都沒有問題，可是當真的覺得好像這樣也不行，想要帶他去（返家）...」。後續沒有機會相會釐清，「我是不是太快了？」、「我們到底可以做什麼？」以及「覺得自己不能再幹嘛、又覺得好像應該要做些什麼」的種種疑惑在貓頭鷹心中萌芽。

貓頭鷹因為服務性社團甚至助人事件的影響，對未來生涯發展猶豫了一陣子，決定捨棄家人期待、出路較好的原科系領域，補習、插大社工系。在考上的幾間學校中，最後選定了難得有機會進入的學術殿堂。在求學過程中為了更接近社工實務現場，跟同學們共組讀書會、邀請實務工作者分享社工主流領域的議題以及其他在社工課堂接觸不到卻密切相關的社會議題。貓頭鷹也因此開始參與社會運動（尤其為發展而迫遷的議題）、反思助人者的角色，甚至對未來發展方向再次陷入抉擇—「我就有開始對社工這個事情到底要不要繼續...其實我覺得社工的整個教育訓練，包含你的價值系統，其實我覺得都是非常追求公平正義的，其實跟所謂社會運動的結合應該是可以很緊密的，在理念上。可是我們的服務工作上卻很容易陷在個別處遇，或者是我們就很容易真的成為結構裡面的打手，我們壓抑了那一種去擾動社會的能量。」。目前社工在社會中解決個人問題卻不改革社會的角色並不符合貓頭鷹的期待，但也因著他對社工持續抱有期待、覺得要做的還有更多而未選擇離開。

從少年自立宿舍的生輔員開始，貓頭鷹陸續在社工不同的領域待過，目前回到少年領域的學校社工，未來甚至期待可以自己成立社區的兒少協會。而其喜歡與兒少工作的原因包括少年很有趣、兒童很療癒，工作起來舒服、沒有障礙，不想切割群體、可以同時與家長及兒少工作，以及對少年發展階段及處境的理解與詮釋。另一方面，貓頭鷹亦了解少年機構工作者需承擔許多挑戰，如機構募款困難、短時間缺乏大量明顯的成效改變、須面對家長與其他系統的期待與質疑等，而其現階段選擇在就業環境相對良好的學校服務。貓頭鷹的故事說出參與社會運動如何對助人者姿態的理解產生影響，如何意識到自己價值與機構期待的差異、

學習調和少年與機構的期待，以及如何在學校試圖為少年撐出更多的空間。



玖、小結

以上八位受訪社工的故事主軸為如何走入少年社會工作領域，到目前服務單位的歷程，對少年的看法以及助人價值觀。其中袋鼠、螞蟻、變色龍、變形蟲與貓頭鷹皆在工作抉擇初期即展現對少年群體的熱情，而熱情多半來自於自身生命經驗如服務隊帶領兒少活動、教會與少年相處、少年時期經歷被排擠或發現同學被不合理對待等；另一方面，鮭魚、海豚、老鷹則是因為不同的機緣開始接觸少年，逐漸得心應手、看見改變與機會。

在對少年看法的部分，明顯經歷轉變的是鮭魚、老鷹與螞蟻，在未實際接觸前，三人皆視少年為「難搞、壞小孩」，卻在了解與接觸後看見他們的辛苦與努力。螞蟻認為少年只是需要有人聽他們說話、一起討論，老鷹與鮭魚更提到自己對他們有很多的「佩服」。另有幾位受訪社工則是看見少年的苦悶與邊緣，如袋鼠從發展階段切入，變形蟲及貓頭鷹則從學校系統、主流社會的角度切入。

綜合以上，每一位因養成、歷程與關鍵經驗的不同，皆發展出獨特的助人價值，包含助人者姿態、對於孩子自身或環境的理解與介入、工作方法的選擇與核心信念等各個層面的差異。



第二節、問題、問題解決與風險取向的養成、現況與限制

在受訪者中，鮭魚、袋鼠、螞蟻及貓頭鷹的經驗裡可以看見轉捩點——自身初期如何實踐問題解決取向、以專家似的姿態助人，而後續產生一百八十度的轉變。另外，變色龍、老鷹、海豚、變形蟲雖未歷經明顯的轉折，但從他們的視角亦可看見同單位內其他相同或不同專業領域的工作者如何實踐問題、問題解決與風險取向。以下首先彙整問題、問題解決與風險取向的養成、實踐現況與限制。

壹、養成

一、工作者自身價值：對社工角色的期待、根深蒂固的價值

Corey & Corey (2013) 探討助人者典型需求與動機，發現有以下需求：造成影響、報答、照顧他人、自我幫助、被需要、權力地位、提供答案與控制的需求。本研究中有受訪者提到對身為社工的自己有解決問題的期待，這樣的期待可能源於造成影響、提供答案與控制的需求。甚至受到外在環境的影響——複製他人對專業社工的角色期待而成為自己的期待與動機。

總是覺得自己是一個社工，就是一個助人工作，當然就帶著一個要去幫助別人的、背後會有這樣一個想法。所以當我們做個案的時候，就會想該、他來到我們...他變得我要負責的，我們當然會期待自己能解決個案轉介過來的問題。會帶著想要改變的...，我覺得那個一來這邊，初期當社工的時候會有一種對自己的期待。(袋鼠)

當我在這個位置的時候，我們就很容易被期待，或自己也很容易不小心就期待自己「我要趕快把它（指問題）弄一弄掉」。但我卻沒有時間去等待他（指少年）...真的準備好要跟我們講什麼；或者是他真的休息夠了，他覺得他可以再往前走了，沒有這樣的時間。(貓頭鷹)

工作者如何界定需要被解決的問題呢？在 Corey & Corey (2013) 助人工作

者的養成歷程一書提到「價值觀」在助人過程扮演重要的角色，他們並不相信助人者能保持中立或將價值觀隔絕於專業關係之外，因此主張助人者應認清自己價值觀對與案主工作造成的影響。而在問題解決的過程亦是如此，工作者可能依照自己過去的價值觀養成、原生家庭的經驗決定「何謂問題」及「如何解決」，將自己的價值觀強加於案主身上。實例如下：

就拿孩子的清潔跟生活自理這件事情來說，可能對於有些工作人員而言，他來自的家庭跟他過往從小接受那個教育的部分就是非常的一板一眼啊，在這樣的生活規範跟生活自理跟整潔的部分，他就是需要非常 detail 地一個細節、一個細節去操作、把它做完。但是對於機構孩子來說，他們就是達不到這些事情嘛！（老鷹）

我自己的觀念是：唸書才是有用的，我小時候我媽都說「你不愛讀書、以後就沒用啦！（台語）」。沒用（台語）！然後我就會帶著這樣的觀念，希望這個中輟的學生能夠也趕快回學校。（袋鼠）

二、學校教育：課程與教科書

問題與問題解決取向因其清晰的邏輯與操作步驟等因素，在學校的社會工作教育裡佔有一定的份量。尤其展現於個案工作課程，例如學校教學常用黃維憲（2008）、謝秀芬（2010）等的個案工作讀本作為教科書，這些書在說明個案工作過程時皆以「問題」為出發點，作評估、診斷及後續的干預等。部分受訪者提到對學校學習的經驗留下類似的印象——大多從問題、問題解決取向切入，後續便帶著這些經驗進入實務界實踐。且他們認為學校教育的是「專業、有成效」的社工必須在短時間內快速地解決問題。另一方面，也發現某些組織的確將此觀點奉為圭臬，與過往受教育的經驗不謀而合。

我覺得我們的訓練背景就是很問題取向。（研究者：嗯，你說從...）社工在學校，我覺得啦，就很問題處遇部分，對。（螞蟻）

社會工作其實要我們看的是，目前啦、目前的社會工作看的就是成效、改變，所以那個成效跟改變，一個就是要從你要發現問題、去改變、才會有成效嘛。你要先去...課本教的嘛！你要先去評估某一個問題、你再給予處遇，給予處遇後你再去評估有沒有效。(鮭魚)

我覺得在我的社工教育養成上，是被訓練要很快地掌握跟分析個案的狀態，與回應案主的需要跟處遇。(螞蟻)。

我覺得它(指前一個服務單位)真的是用比較傳統的工作手法，就是學校教的那些：就是比較問題解決取向的，因為它的個案都一定有犯罪或是虞犯的行為才會到這個機構來，接受我們的輔導。所以他一定會有一個顯著的外顯問題進來，然後我們開始針對他的問題去做一些服務。(袋鼠)

三、社會對少年問題或風險的看待衍生出對社工的期待

多數成年人未必擁有與少年群體接觸的第一手經驗，因此媒體對少年問題或風險形象的塑造與強化(許華孚，2009；Tam，2012)便產生一定的影響力。由此可知主流社會對少年群體的認識是貧乏的；又或者只看得見少年表象的問題、無法理解他們更多的背景。受訪者在工作過程有主觀的體會與觀察：

因為不理解跟恐懼，不理解造成了恐懼。拿一個例子來講好了，就像我以前還不認識青少年的時候，我只要自己要從一個公園或是任何一個路上、巷子，只要一群青少年聚在那邊聊天...bra...講話很大聲、抽菸，我絕對百分之百繞路走過去，絕對，對！我覺得那就是不理解的恐懼。那你看我們現在自己去身入其境、理解了，你覺得他們根本就沒什麼好怕的！甚至是你真的覺得他們很可愛。他們沒有要幹嘛、他們只是在那邊。(鮭魚)

我覺得還是會有一些老師對於機構的孩子是有標籤的，對，就會覺得機構的孩子就是特別難處理呀、機構的孩子就是問題特別多、機構的孩子就是怎麼樣，還是會有，我覺得還是都會有。或是說今天機構的孩子比較不好管理、機構的孩子今天比較衝動、比較沒有禮貌或是比較怎麼樣，其實我覺得這個



部分是免不了的。(老鷹)

這個風險跟問題其實都在外面。風險跟問題都是別人看他的。(袋鼠)

而外界的期待常迫使社工運用問題解決取向。當社區大眾發現少年如抽菸、聚集飲酒等外顯問題更會立即告知提供服務的社工，希望社工能夠即時解決少年問題，這時社工可以明顯感受到外界的壓力。另一方面，例如學校通常期待社工解決中輟的問題，將學生拉回校園以達「零中輟」的目標。資深的社工選擇重視孩子個別需求勝於學校期待的同時，必須承擔一些壓力。

啊青少年其實蠻好認的，反正就看到搞怪的、就上去看是不是你們的學生？

啊我們又不能...真的是也不能說不是啊(笑)。那我覺得最關鍵的就是，他會期待我們要去解決這個問題，而且這個問題是要及時的解決，對呀。(變色龍)
當有一些孩子還沒有辦法那麼快、他就是暫時回不來，所以也不用逼他啊，我自己、至少我自己是這樣啦。(研究者：學校現在不是都很注意那個...數字。) 很在意啊！很在意啊，所以反正我就是很不討喜...對呀，我覺得這就是我們自己可不可以撐得住啊，對呀！（變形蟲）

以上屬於「看得見」的期待，透過人與人面對面互動展現。另有一種是來自社會大眾「無形、過高」的期待，以及衍生出批判與否定。從事社工工作多年的受訪者皆有很深的感觸。

可是其實我現在看清楚了！（研究者：怎麼說？）社工，你真的賦予社工就是要去解決問題，這真的太難了，太難了。我覺得給社工這樣的一個...社工你就是要來幫我解決問題...給他這個太艱難、太殘忍了！根本就不可能、根本就不可能...尤其是家暴的更難，對不對？（研究者：你說孩子？）對，家暴的個案，你怎麼可能你一個社工出現就可以解決他家庭所有的議題？我覺得把社工賦予太神化，根本就不可能，對啊。(袋鼠)

我慢慢覺得吼，社工不是神（笑）。社會對社工的期待也很大，好像很多問題都是社工可以解決（苦笑）。（研究者：嗯嗯，你從哪裡感受到這些期待？）

呃...我說譬如說啦、有一些重大案件發生了以後，社會...（研究者：哦~新聞報出來...）對呀，社會對社工的批判啊。（海豚）



貳、現況

一、權力觀點、專家角色的問題界定與評估

在傅柯眼中，權力並非特定階級或個人所擁有的財產，亦不是他們可以任意使用的工具。權力指涉的是任何時空下，只要社會關係存在，便具有的各種支配與從屬形式（Garland, D., 1993；引自李真文，2007）。若以權力觀點檢視「誰」定義了問題、何謂問題，將發現問題的定義來自主流、握有權力的一方，如學校、提供服務的機構、成人社會。而不符合主流期待或未滿足主流需求則被視為問題，少年再次被邊緣化、缺乏發聲與討論的空間。有受訪者覺察到此現象，並分享自身感受與看法：

我覺得最大的掙扎是，當你在某個位置的時候，有時候我們會不自覺地順服著...這個機構期待或者是社會的期待，然後去要求孩子來符合我們的樣子。比如說孩子可能遲到、或幹麻，那其實有時候我們很焦慮，那個焦慮會對孩子生氣，可是後來想一想...那個活動真的也不是孩子想去的啊，那個活動是因為機構它想要辦一個成果展，對，想要孩子去穿個布偶裝嘛，對。那我就覺得說，對、他是約定了，但這件事情本來就是我們需求。現在上課好了，中輟來講，我們今天約定了，今天...說實在今天是老師很希望他能夠來上課，那上課對他來說真的是沒有甚麼意義。（貓頭鷹）

今天...對，我們不該把這個結構的期待壓在他的身上，然後叫他配合，我覺得是這樣。無論今天中輟來講，所謂「孩子的問題」來講，其實說實在的，是主流的社會，或老師他們自己的需求問題，而不是孩子的問題，對。（研究者：嗯嗯嗯，那如果以這樣的說法，你會覺得孩子...真的都沒問題嗎（笑）還是？）也不是，但是我的意思是說他們當然會有一些他們的需求跟期待，

那是不是所有的東西都要...標籤式歸責在他們身上？（研究者：有可能是自己的？）對對對對對，或者是結構系統的期待。那我就覺得說沒有這樣的空間討論，我們通常都是把所有的狀況都壓在他們身上。（貓頭鷹）

Heinonen & Spearman (2009) 從問題解決取向看待社工的角色正如掌有權力的專家。帶著問題解決取向的社工面對案主有別於一般主流的行為、反應與狀態時，常以「問題化」或「病理化」的方式詮釋與回應。目的在於維持社會秩序、人心的安定以及鞏固自身專業地位。

在結構位置裡面的時候，所有人都期待你立馬把孩子的問題變好，那為了要把...呃、孩子雕塑成...主流系統下的狀況的時候，他就會把他問題化，這樣最快嘛、好像解決就沒事了。或者是把孩子比如說抓去認定是他有某個...情緒障礙（笑）、學障、或是亞斯，好像問題就解決了，因為你就得到一個出口了，你就不需要再那麼細緻地去對待他，你就不需要花那麼多力氣，那只要是。或者是說，好像大家才鬆了一口氣，家長也沒事、沒有壓力，然後老師也沒事、沒壓力這樣，因為是孩子的問題，對。然後，中輟可能也是，可能...或者是歸咎到家庭的問題，這個家長不夠認真，一天到晚打牌幹嘛幹嘛幹嘛幹嘛，所以孩子會有問題。那...我覺得就是因為我們對於發展出來的那個現況（慢慢地說），不知道怎麼處理，我們會很不安，所以...為了要...繼續維持我們的權力地位，所以我們必須要丟到別人身上，那就產生了一個問題，對，來做這件事情。（貓頭鷹）

甚至你會判斷一些病理，你都會覺得自己很厲害！就是你會寫一些好像很精準的評估、你真的覺得自己很厲害，比如說如果這個孩子夜哭啦、或者是有些什麼反應咬指甲就是焦慮啊，你就會寫出一些專業名詞。可是你並沒有去發現或者是知道說他為什麼這樣。好像那個東西有點停在評估，然後那個評估的面向也是從書本裡學來的，雖然我們已經開始在學什麼系統觀、家庭生態，可是那個東西是...不是在看需要，我發現不是在看需要、只是在看 check



list，只是你的 check list 做的比較高明（笑）。（鮭魚）

二、被問題追著跑的過程及剝奪權利的處遇

陳毓文（2002）研究高危險群少年的服務需求與使用行為發現幾乎所有受訪少年皆非在「自願」的情況下接觸社福體制，往往因為「闖禍了」才開始接觸社工。可見服務仍是由問題的本質出發、而非從需求層面開始。受訪者中，尤以社區型機構的工作者有較多的機會陪伴狂飆的少年，共同面對層出不窮且緊急的問題。同時許多內心的掙扎、工作觀點與處遇方向的抉擇必須面對。

因為他們的問題都很明顯，就是幫派、吸毒然後深夜未歸，就是一些很、很標的的問題，然後一開始（我）都被問題追著跑，然後他們又很容易...我那一陣子很怕翻社會新聞。（螞蟻）

我就說「到底現在、你們到底還有什麼事情是沒有做出來的？」對，然後那時候...他們那時候很混亂，我覺得這群學生...有一陣子是非常、非常混亂的。然後你也就只能追著他的問題跑，他的問題是一個禮拜可能就一件...。因為可能...我覺得你可能處理完了這件事情之後，你可能還在想下一步的時候，他另外一個問題就又來了！你可能就又帶著他去處理這些問題，可是其實你就會覺得你就是一直跟著這個問題在走，可是我那時候就會一直想說...只能這樣嗎？就我只能跟著他的問題跑嗎？就是這樣感覺沒有...幫到他什麼，對。（螞蟻）

當工作者聚焦於主流定義的個人問題、欲進行處遇與解決，「那通常如果你要很即時地解決問題的時候，就必須要有一些...關於用不管是處罰、懲治、用一些行為矯正的東西出來...」（變色龍）。所謂處罰、矯正多由有權力的工作者單方面規範。在服務少年的各種組織類型中，安置機構尤其常見有管理與控制的觀點，對於違反規範的處罰則多以剝奪少年的權利為主（彭淑華，2006）。正如受訪者如老鷹與海豚皆提到，自身機構的生輔員常運用獎懲的方式規範孩子的生活習慣，以「禁足、減少放假日」即剝奪其權利作為懲罰，與過去研究結果相符。

甚至工作者可能為了預防問題的產生而先以防堵與限制作為處遇。

有時候好像我們把自己當成是神，「嗯、這個表現不好，你出去一定有問題。」

你懂我的意思嗎？（研究者：嗯，就是我是那個決定的...）決定的，對呀。

「所以我極力主張她不可以出去（笑）。」你在這邊就把她的機會、她的門關

起來了。（研究者：哦...）所以我是覺得，嘖、基本上我會比較站在孩子

的主體性，或者是她的成長發展來看，來看、來支持她。（海豚）

當然還是有外面社工覺得孩子還是隔離是最安全的、最好的，噢，她可能一

出去就跟朋友去了等等。他們可能擔心什麼、擔心什麼，所以很多事情都是

擔心孩子怎麼樣、擔心孩子怎麼樣，然後就限制、就限制。可是我們在回想

孩子成長過程不是跌跌撞撞的嗎？你要開始學走路、不是跌跌撞撞的？要開

始學講話、不是啊啊啊啊、幾句幾句？啊但是到某個年齡，孩子想要去走

走走看，我們反而喔！擔心這個、擔心那個，限制這個、限制那個。（海豚）

參、限制

一、工作關係：難以建立或容易破壞

以問題及問題解決為取向出發時，社工首先遇到的限制便是案主的抗拒、難以建立關係。過去研究顯示「案主的抗拒」必須放在專業關係中檢視，而非僅是案主個人的問題。正如 Miller（2003）綜合幾篇文獻發現，助人者聚焦於案主特質勝於雙方關係、標籤案主缺乏能力的問題而不面對自己或機構的限制、忽略案主非自願的狀態、低估關係中不對等的權力以及不瞭解個人與社會需求的衝突性將可能引發更多的抗拒（引自 Chui & Ho, 2006）。受訪者袋鼠與螞蟻都曾面對孩子的抗拒：

當我們好像就是帶著很問題的方法要去跟他說「诶、我就是一個社工，我要

來解決你的問題。」，我常常我的個案根本就是關係都沒辦法建立。過程我覺得

工作是很挫折的，因為我沒辦法改變...我都還沒辦法談到改變、處遇的層

面，我只是卡在最前面我跟這個孩子的關係。(袋鼠)

那時候我就說「我當然會勸你不要跑...」(指社工知道少年想在接受感化教育前逃跑而勸阻以防更複雜的問題產生)。然後他就說...「反正我就是跟你說我要跑！」然後我就說「如果你硬要說你要跑，那我就是、我會跟觀護人講。」但是那個當下是我覺得我要趕快讓他不要...跑，因為我覺得跑了(笑)、後面更多問題，然後就一直跟他講說「你不要跑啊，然後你接下來要面對什麼、什麼問題呀」。然後他忽然就回我一句話，他說「反正你就是個社工(冷冷的語氣)。」然後當下我就啊、驚！嗯(懷疑、嚇到的語氣)...？因為他很少說「反正你就是個社工」，他們平常不會覺得我是一個社工。然後...但我不知道為什麼那句話對我印象很深刻，然後後來我靜下來之後就沒有講話，他就站起來說「我要走了！」(螞蟻)

袋鼠在與孩子工作初期馬上遇到孩子的抗拒，可能源於其過度聚焦於孩子本身問題甚至帶有標籤的意味、並未考慮到孩子非自願的狀態；螞蟻則在情急之下搬出社工角色的權力而造成孩子的反感或不信任。這些經驗對兩位受訪者而言都是深刻的，後續更透過反思去了解自己對少年的期待來自哪裡、少年的需求又是什麼，以及自己未來可以如何「幫助」少年。

二、工作者自身：缺乏成效、方向迷失或侷限的自我質疑

難以快速解決問題的狀態讓社工在專業上產生自我質疑，若長期停留在此狀態容易造成社工的耗損、對工作的無意義感—看見少年的問題、協助少年釐清自己的問題、試圖解決及改變未有成效，社工還能做什麼？

就那一陣子會有深的感覺是說，你真的不知道怎麼幫他們，就是說該聊的你也聊了、就是該釐清的問題你也釐清了，就是他們也知道到底問題、他們自己的問題會出在哪，可是就覺得...就沒有...沒有什麼可以繼續下去的感覺。但是我所謂繼續下去不是說不能陪他們，而是你真的、你只能站在他旁邊看這些事...。可是其實你就會覺得你就是一直跟著這個問題在走，可是我那時

候就會一直想說...只能這樣嗎？就我只能跟著他的問題跑嗎？就是這樣感覺沒有...幫到他什麼，對。(螞蟻)

另一方面，組織利益與案主利益可能產生衝突。如王增勇（2003）以個案管理的論述實踐為例探討社工既照顧又控制的角色，其中須面對組織與案主利益的矛盾。當工作者發現自己與機構立場有落差時，該如何因應？身為組織下的工作者，組織權力位置與立場似乎必須被優先考量；但若亦希望能盡量守住孩子的最佳利益、以其需求出發，將引發沉重的無力感與懷疑。那麼社工的角色究竟是保護多或是權控多？是照顧多或是控制多？是協助案主順應社會或是改革社會讓案主得以融入？值得更多反思與討論。受訪者的反思為「就是我在這個...體系裏面真的幫到孩子了嗎？或者是保護到孩子了嗎？其實我覺得蠻無力於那個結構是，每個人都在自己的位置上的，嗯。可是那時候的信念很崩解的，就覺得我助人到底助到了誰？（鮭魚）」。

若社工僅將目光放在少年及原生家庭的問題上，則容易被侷限。有受訪者以自身機構經驗為例，從案主的問題行為、非自願狀態甚至病理化案主的角度出發而衍生出更多對工作方向、對案主本身的限制：

所以當然你站在生態優勢的觀點，我覺得就是你就會跳脫問題，真的啊。因為你那個限制就是看到問題，「伊出去不會好好讀書」看問題，「她出去就會跟壞朋友混在一塊」又看她問題啊。所以這個有時候反而是對解決事情或是對孩子的成長是一種限制啊，我覺得。(海豚)

如果遇到那種真的對自己的生命毫無動力的個案，那我們真的就是一點施力的能力都沒有。因為那個狀態其實就有一點他們已經有點放棄他們自己了，所以旁邊的助人工作者或照顧者在怎麼樣努力地為他想很多的方法、努力地要協助他，讓他...進入到一個什麼樣的常軌或是達到一個什麼樣的常模裡面，其實你就會發現那個個案都是沒有那個意願的。(老鷹)

因為如果一剛開始、可能在孩子有了一些狀況發生，你就當下即時去評斷或

是說去評估說啊、這個孩子一定有什麼樣子的問題，身體的問題、心理的問題或是因為創傷問題的反應、各方面的話，那有時候如果太用這樣的方式去看的話可能就...反而失去了跟這個孩子有更多工作的可能性。(老鷹)

所以我會覺得外控的東西對孩子或是對我自己，我沒有辦法去處理很多，甚至有時候我們看到的家庭是一個叫避風港、提供愛交流的一個地方；但是有時候我們看到家庭對孩子是持續在傷害、持續在傷害。(海豚)

三、少年受到傷害：被忽略、不當管教、標籤引發負面感受

當機構或工作者自己聚焦於完成任務、解決問題的期待，未必將少年主體性與主觀認定的需求納入工作目標。此亦回歸到問題解決取向中工作者的角色仍是偏向主導性強的專家 (Heinonen & Spearman, 2009)。結果將引發少年的負面情緒、對工作者甚至成年人的不信任，多次累積可能導致少年以「不在乎」的反應呈現。

當我在這個位置的時候，我們就很容易被期待，或自己也很容易不小心就期待自己「我要趕快把它弄一弄掉」。但我卻沒有時間去等待他...真的準備好要跟我們講什麼；或者是他真的休息夠了，他覺得他可以再往前走了，沒有這樣的時間。(貓頭鷹)

我覺得在青少年這一塊，其實孩子在學習、在成長、在自主，或是回歸到社工，基本上我們有時候叫做案主的立場或是他的最佳利益去做出發點啊。所以我是覺得我們不是很多問題專家，或是我是專家跟你講 YES 或是 NO，YES 或是 NO。(海豚)

重點是有些工作人員就是會非常在意這樣子的事務 (指工作人員設定的要求與目標) 啊，他可能就會在這樣的部分上跟孩子發生爭執，跟孩子有一些呢... 爭吵、或是跟孩子有些不愉快。孩子會因為這樣有一些情緒，孩子可能覺得被傷害了、覺得被評價、覺得被否定或是什麼的。(老鷹)

那通常如果你要很即時地解決問題的時候，就必須要有一些...關於用不管是

處罰、懲治、用一些行為矯正的東西出來...。我覺得要看價值信念的那個部分啦，如果那個東西是很穩固的話，我覺得那個團隊、那個文化，大家有這樣的信念的時候，我們可以去想辦法，就平衡嘛，怎麼樣在那樣的過程中去阻止這樣的事情發生。可以有一些策略跟方法，但是那個過程當中讓孩子感覺不是一個...上對下，或者是一個...呃怎麼樣...就是跟他們過去經驗一樣：被拋棄、被棄絕的一種概念或者是很...不堪、覺得是一種不好的、不值得的經驗嘛。(變色龍)

所謂不在乎就是，他們過去的經驗大概就是這樣子嘛、了不起就是這樣子！過去經驗沒有給他們足夠學習的經歷，「那了不起被記過嘛！對呀，了不起反正到最後我爸媽會出來收拾」，對呀，或者是有時候他就覺得被關就被關。(變色龍)

風險預防或問題解決的策略採取都可能對孩子本身以及家長產生標籤的效果。他們對自己負面形象感到羞愧、抗拒甚至無力撕下這個標籤。作學校社工的受訪者角色尤其明顯有標籤效果，因此亦須討論在執行面如何做得更加細緻。

然後我一出現基本上就是很多標籤(笑)(研究者哈哈)，依目前的轉案機制來講，只要我出現就是一種標籤。對老師來說，他(指學生)一定是很壞很壞、他才會出來(指轉案給社工)。(貓頭鷹)

為什麼家長後來都掛老師電話，因為老師...基本上老師很不會跟家長連絡的，通常是孩子出事才會聯絡，所以.....就有家長跟我說，他覺得很恐慌、他很害怕接到學校電話，他都不接。(貓頭鷹)

肆、小結

本節整理了受訪者問題、問題解決及風險取向養成的根源，如自身原本價值、學校教育，以及社會看待少年與社工角色的眼光，每個皆有加乘的效果，讓工作者越來越篤信於問題、問題解決及風險取向。第二部分現況尤其能呼應 Heinonen

& Spearman (2009) 強調問題解決取向的特色—社工以專家的姿態，透過評估、處遇的過程欲改變少年呈現出的問題行為。最後限制的部分，則包含工作的停滯、工作方向受侷限、工作者自身的耗損質疑，更遺憾的是讓我們期待幫忙的少年未受到協助，反而是標籤與傷害。



第三節、跳脫問題、問題解決與風險取向的觀點與策略

由於前一節指出了問題、問題解決與風險取向實踐過程對工作關係、工作者本身以及服務對象帶來的負面影響與限制，本節接續將探討由反思問題、問題解決與風險取向而延伸出的觀點與策略。

壹、以少年為主體

以少年為主體意味著以少年而非工作者為中心，且工作者須盡力了解其主觀需求而非直接針對他人認定的問題進行處遇。以鮭魚的信念為例，「即使你學了多少知識、你好像很會問話、很會評估，對，可是你不可能知道一個人的...全部，我覺得這很重要，然後就會...真的會越來越謙虛，你就只能慢慢地...嘖、盡量去貼著他們，看他們...的需要是什麼吧！（鮭魚）」，永遠保持空間去更多認識眼前的少年。以下將分為三個階段：首先釐清界線，再從少年的需要出發，持續貼近、全面認識及長期連結。

一、釐清界線

工作者本身所帶價值的重要性又再次被提起。工作者須不斷地反思哪些是以自己（需求、立場）出發的、哪些是以孩子出發的，又什麼是以機構出發的。唯有透過如此過程發現差異、釐清界線，才是工作者真正放下自己的、以孩子需求出發的開端。甚至工作者可以與服務對象討論自己的擔心是否在關係中帶來負面影響。正如柯麗評（2009）認為「覺察權力運作及重視權力的不對等，是促使工作者與服務對象關係更為平權的可能」，覺察總是第一步。受訪者更多闡釋自己的看法如下：

那個（界線的）修煉是難的、可是要一直做的。就是什麼其實是我自己的視框、框架，什麼是我自己的擔心，我必須要把它辨別清楚，然後我才有辦法就是去更貼近孩子的東西，那要一直練習。（鮭魚）

如果你一直從你的眼睛去看服務對象，你看到的永遠不會是真實。那我覺得我們也沒有辦法看到百分之百的真實，所以我們永遠只能期許自己貼近真實。啊我覺得這件事情就很不容易，因為你越貼近真實，你才越有辦法知道這些人的需要是什麼。(鮭魚)

但是至少會比較提醒自己，不要再那麼多的.....會把機構的期待跟把真的孩子的狀況做切割，對。(貓頭鷹)

由以上可知「貼近以了解人的需要」是鮭魚的核心信念；貓頭鷹則自覺十分尊重孩子、惟因習慣於主流文化會不自覺地配合機構而產生掙扎，其後來能釐清孩子與機構的需求、調整為配合機構僅做出表面效度。兩位受訪者同樣期待釐清界線以後，從孩子出發的比重逐漸能勝於自己的、機構的。

二、從需要出發

八位受訪者中有六位(鮭魚、袋鼠、螞蟻、變色龍、變形蟲、貓頭鷹)皆提到要以少年的「需求、需要」為切入點，以下為受訪者說明此信念的來源、重要性，以及少年需求的本質為何。如變色龍主張看見「孩子行為背後的需要」源於先前所待組織的文化共識。貓頭鷹則以權力觀點檢視問題解決取向，認為人們過於注重主流認定的問題解決而忽略了孩子本身的需求與期待；變形蟲有類似的發現而決定以孩子的步調為主、拒絕順主流期待，因為他相信的是先有關係將可能在未來促成改變：

你其實很知道原因就是孩子怎麼了、然後他都暫時回不來(指中輟、不願回到學校)，你只能先陪著他，否則你跟他也不會有什麼關係啊。他就會覺得反正你跟老師都一樣，那工作更不可能有突破的機會，hmm，那孩子也不會在這個過程裡面學到什麼，他只是越堅持用自己的樣子「反正你們都這樣。」那沒有幫助啊！所以重點不是別人的期待，而是他有沒有辦法用他自己可以接受的方法往前走啊，他至少不要把力氣放在要跟大人對抗，然後讓自己一直處在不好的狀態，這樣不會比較好。(變形蟲)

少年共同的需求是什麼？對照陳毓文（2002）的研究發現，少年最懷念的社工並非「最能幫助他們解決問題的人」，而是在乎、關心及陪伴他們的人。受訪者袋鼠歸納所服務少年的共同需求「心靈導師及陪伴者的角色」—補足家人無法聽他們講心裡話、代替同儕討論人生困惑可以與之呼應。

在他們狂飆的階段，他們一定會發生一些事件，那剛好我們又可以陪他去解決這個事件，例如說他們被警察抓到了、開始要走法院的流程的時候，就是一些重要事件，我們其實都可以協助他、用一些資源協助他走這個歷程。我覺得這個過程中我們可以帶著他去討論他的內在的困惑，不一定能夠找到答案，不過至少你可以聽他講、幫他釐清，然後丟一些問題讓他回去思考。（袋鼠）

三、貼近、全面認識、長期連結

工作者對服務對象的好奇、渴望理解是三位受訪者共同提到的。如同敘事治療理論強調用欣賞、好奇的眼光去看案主的生命，如欣賞一幅畫一般、進入另一人的生命故事（翁開誠，2001；引自周志建，2002）。

我覺得整個機構的文化是一個比較正向去看待他們的需要跟困難，對。那...就是真心地去認識他們是怎麼樣的一個人，所以其實當...在跟他們互動當中，因為整個團隊是很熱忱、很熱情、很積極地與他們建立關係，然後想要了解認識他們、陪伴他們的，那我覺得我們變成說所有的工作的重點，跟互動的模式是建構在這個情況之下。（變色龍）

大部分是他們的行為的問題、情緒的狀況會先被看見，然後就一直在這些，因為這些不會一下子就不見，那你要去、去回到一個人、去理解，回到他們這個階段去理解，我覺得不...怎麼容易，hmm。（變形蟲）

我應該要先好好地看眼前的這個人，就是到底他生命...就是他的故事...是怎麼出來的？那在這故事當中...他又在裡面站了什麼角色，還是說他怎麼去面對他的問題，對。（螞蟻）

如何更全面地理解、認識人？社會工作所強調的生態系統觀點是關鍵。受訪者如在學校中的變形蟲提到自己與其他助人專業比較的特色正在此；變色龍更希望進入到少年所住的社區，透過長時間的耕耘、認識居民及與社區單位合作，共同為少年努力。

因為其實社工是在所有助人工作裡面，唯一會直接進到個案的系統裡、他的生活裡面去做很多的協調啊、去幫他建構一個比較友善的生存環境，我覺得這件事情是非常、非常重要的，對呀。因為也許...當然心理師或是精神科醫師或是輔導老師，他們也都很重要，他們可能各自在學校裡面、或者是在一個很安全的空間可以提供很專業的服務。可是有的時候我們要去服務的是很弱勢的孩子，你要他...去用文字或是用圖畫、或是靜靜地坐在你面前跟你互動表達，這件事情對他來說太彆扭（台語）了，他不要那麼專業的。反而你跟著他走在回家的路上，或是你去到他的場域、在學校側門（笑），就是當你跟他們在一起的時候，其實他們才會...那是他們真實的樣子，對呀。（變形蟲）。

了解社區樣貌，是期盼更了解社區的文化，讓社區認識社工與機構，建立信任關係，終極目標是期盼可以被接納成為社區的一員，從社區的觀點來看社區的需求，不只是助人與被助的關係，而是一同努力。對於少年工作的幫助，當社區的成員或成人、家長，認同接受社工與機構，建立起友誼與信任關係，我們對於少年的處遇與相關計畫，更容易得到家庭的支持。那當大家認同你是我這邊的人的時候，他才開始有能夠帶來改變跟...說話跟陪伴他們一起工作的力量。（變色龍）

綜合以上，進入孩子的系統，呼應了鮭魚所謂的「貼近」。而了解需求才能設計符合的服務，「不然就像我們現在一直在批判現在的社會工作是機構式的、方案式的，然後貼不到服務對象的需要。所以我覺得貼近這件事太需要學了呀！那些人在質疑我們的社工專業，我覺得我才要質疑他們呢！你們到底了解你們的

服務對象多少，你以為你們很了解嗎？這樣子。(鮭魚)」。鮭魚更以外展作為貼近的範例，說明了在地實務知識的影響力、同群體如小媽媽如何集結力量等成效。



貳、正向眼光

社會工作專業過去長久以來受精神病理學影響，聚焦於案主的問題，因此工作者常常看到案主的缺陷與弱點而忽略了他們的優勢、能力與資源。後續以優勢為核心的觀點取向便逐漸形成且廣泛運用到不同的群體中。受訪者透過自身經驗或看法分享如何以正向眼光看待少年。以下將分為「看見優勢與韌性」，「還給少年應有的權利」以及「發展問題以外的重心」三個面向呈現。

一、看見優勢與韌性

關於如何看見案主的優勢，受訪者皆有類似的看法——工作者自己可以選擇要不要跳脫主流的問題框架以及環境的限制，去看見少年身上本來就存在的優勢與韌性。

可是你看噢~你說跳脫問題，那就是要看他好的部分，假設我們都一直看他的問題，好的部分就比較出不來。(袋鼠)

我覺得是要看你要不要看，嘿啊。然後譬如說她們有音樂、唱歌，我覺得那是她們的優勢啊，對啊。但是問題...我們注重的好像就是「噢、你要完成你的學業、你要拿到證照。」你知道我的意思嗎？嘿啊，我們的氛圍。(海豚)
應該是說在這個艱難的環境裡，為什麼這個孩子可以生存的很好、一定他身上擁有他的韌性或韌力嘛，那我們就要協助他去發展身上這個韌性和韌力，然後未來人生可以再更好！我的意思是說假設他在一個家暴的情境裡面，可是他為什麼沒有變壞，譬如說跑出去或什麼的，那你就去找到他身上...他可能就是會比較正向眼光去看這些事，或他可能覺得他媽媽可能怎麼樣...，我的意思就是說去看見他身上那個好的部分、優點、優勢，去強化這個優勢或韌力，那這個東西就是他未來很好的發展。(袋鼠)

除了社工本身看見孩子的優勢、以其為切入點和孩子工作以外，更可以此為切入點和其他工作者、家長合作。貓頭鷹發現家長們恐懼接到學校電話告知孩子又闖了什麼禍，因此認為向家長報喜是重要的—「我當然會跟家長說...基本上我們都是跟家長先報喜啦！放大他的優點嘛！因為我覺得包含家長，為什麼家長後來都掛老師電話，因為老師...基本上老師很不會跟家長連絡的，通常是孩子出事才會聯絡，所以...（貓頭鷹）」。

二、還給少年應有的權利

機構為了管理、規範少年，可能運用剝奪權利的方式為懲罰解決少年的問題，然而這依然停留在聚焦問題的層次。若以正向眼光看待少年，應視少年行使所擁有的權利為成長的機會，而非將剝奪權利視為問題解決的利器。林曉芸（2002）從訪談中輟少年得到社工可以扮演「拐杖」角色的靈感，即允許、陪伴他們去摸索。工作者的介入並非使他們免於受傷與失敗、更不是剝奪權利與機會，反而是在過程中陪伴體驗，當少年跌倒或自覺需要幫助時再提供進一步的資源協助。如受訪者海豚主張以人權、兒童權利觀點實踐社會工作：

我覺得這些孩子在這邊就有很多要被檢視的（笑）。安置的孩子就有很多要去檢視。譬如說休假，诶？孩子不是有玩的權利嗎（笑）？不就是有休息的權利嗎（笑）？诶、我們好像只說安置，後面的細節，嘖、好像都看自己的機構怎麼操作，會有出現不太一樣、會出現不太一樣。或者是讀書權利，孩子要申請就學還要經過評估什麼等等，說「你不可以」（笑）、「你可以」。...。所以我才會覺得诶、社工作到後面，有時候是我們的一些專業價值觀跟我們的專業倫理，但是其實我們的專業價值觀、專業倫理其實都是來自於人權啊，不都是權利公約裡面慢慢出來的啊？（海豚）

所以對孩子來講，任何都是機會，我覺得對她們來講，任何都是機會。對，抓住每個機會才有機會改變。如果每個都不是機會，都是問題，那永遠沒有機會（笑），永遠沒有機會，嘿。（海豚）



三、發展問題以外的重心

工作者看見孩子問題背後的原因，除了解決、禁止與預防以外，更應積極地思考、與孩子討論如何取代原問題的方法但同樣滿足需求、甚至進一步的發展為何。敘事治療的觀點亦鼓勵工作者不應視（轉介的、外界認定的）問題代表孩子的全部而只是生命故事的小片段，因此要更多去理解對方及其珍惜的事物，即所謂的支線故事。

過去青少年工作經驗的時候...我們比較會...我覺得跟你的題目有點關係啦！我們常會針對問題去做一些...解決，比方他有中輟的議題，那我們想辦法讓他解決中輟、讓他去學校上課；他有霸凌、他吸毒、他有等等等等問題。對呀！那我覺得他一個整個發展性的東西...你叫他不要做這件事、那總要...（研究者：跟他說...）對，他做那些事情有他的需要嘛，不管是人際、財務或是怎麼樣心理的東西，那你跟他說不要這些東西，那他要拿什麼來填補？如果我們沒有那個東西的話就會有問題。或是他會去做那些事一定有脈絡嘛，對呀。（變色龍）

我現在還會（笑）跟我其他同事說「你先去聽小孩到底要跟你講什麼」。因為他們都只會聽到問題，我就說「除了問題以外還有什麼？」。其實這也是我在跟我自己講，「除了這個、沒有別的了嗎？」。因為敘事也很講求說他的...他有他的主線故事、他也有他的支線，那其實支線才是我們要去問的...。（螞蟻）

在個案工作之外，若跳到更高的層次如學校高關懷班的存在與設計，亦可看見受訪者對發展的理想。貓頭鷹提到自己對高關懷班的想法，他期待不是一個「只是隨便打發時間就結束了」的課程。若課程為娛樂性或立即性成果相關內容，則期待給予孩子站上舞台表演的機會。對貓頭鷹而言，更大的發展理想為融入社區元素，假設「我們辦一個社區踏察的活動、一種高關懷的課程。那第一個是邀請社區的人來，第二個把孩子帶進社區，也許他們之前在社區躲在某個角落抽菸或幹嘛，那也許他們就會有不同的樣子在社區的人面前，那也會讓社區的人多關心

這些孩子，因為這些孩子其實出了圍牆就真的沒有人看。(貓頭鷹)。或像過去貓頭鷹曾帶領孩子服務社區據點長輩促進孩子對社區的參與，同時孩子認真的服務態度得以展現在社區居民面前，也為他們自己帶來被肯定的經驗。



參、與少年所處環境對話

社工容易聚焦於改變案主本身，卻忘了致力於社會的改革，因此曾有學者批判當前的社會工作失去了「社會」的本質(甘炳光，2010)。所幸受訪者並未失去這部分的觀點與策略，以下將看見他們如何嘗試與少年所處環境如少年所在安置機構、學校甚至家庭工作。研究者初步分類為「為兩方的期待搭橋及為少年發聲」、「對外在眼光堅定表達立場」以及「建構對少年友善的環境」。

一、為兩方的期待搭橋及為少年發聲

工作者首先釐清何謂主流期待及少年期待，從表面的差異中去看見本質的一致，接著分別與雙方討論。以貓頭鷹看待少年中輟的議題為例，「學校的期待是不是跟孩子真的這麼不一致，我覺得要先回到本質裡面再來去看待，而不是說表面上有沒有來上課、時數或什麼什麼的。(貓頭鷹)」。其中的一致是學校要教導孩子學習、孩子喜歡學習，只是方法與學習的內容未必相同、可以再調整。

我覺得課堂的學習，是學習的某一種方法，你應該要回來去孩子討論就是說，他是不是真的很討厭學習這件事情，其實他對學習的喜愛這件事情，跟學校的某一些東西是一致的。但是只是因為我們把孩子的學習目前是擺在上課，比如說中輟這一塊好了，我們就單純的是要他回來上課、不管他在課堂上開不開心，那我覺得不應該是這樣子。如果今天你換個方式跟孩子談，其實我覺得孩子很多的部分...他們都是喜歡學習某一些事物的。(貓頭鷹)

如此將避免孩子將他人所貼「不愛學習」的標籤再度貼在自己身上，且協助孩子了解「學習」可以發生在任何場域，未來甚至可以抽離主流社會提供的價值——將學習侷限在學校、課本。另一方面，也必須與代表主流思維的老師溝通，透

過分享高關懷班課程的照片，讓老師看見孩子做麵包時象徵學習熱情的專注眼神。

除了為少年與主流期待搭橋的例子以外，有時候兩方期待的確是衝突的。如海豚的舉例，機構評估某些（表現不佳）的孩子外出就學可能重操舊業而拒絕其申請。海豚因自身所持觀點—盡量給予孩子機會及捍衛其權利，所以站在非主流的位置，當機構期待與孩子期待對立時勇敢表態、協助孩子反映「對機構在外就學申請制度的不滿」。「我說我的出發點，我覺得你們想要有（指申請在外就學）念頭、真的有念頭，我是全力支持，所以有時候會出現這種狀況，我在開會會幫她們爭取啊！會幫她們發聲啊...但是有時候就會被滅聲啊（笑）！（海豚）」。雖然尚未有實質的改變，但海豚亦很真誠地向孩子回報「我從頭到尾是支持妳的啊，在開會的時候我還是支持妳啊，但是到最後大家是共識決啊！那我也沒辦法說唉、我說的聲音人家同意就讓妳出去，所以這個東西我也讓妳知道，有些限制就是在這邊，嘿啊。（海豚）」。

二、對外在眼光堅定表達立場

當其他專業工作者或社會大眾對孩子投以不一樣的眼光時，工作者將如何回應呢？兩位受訪者各分享了一個案例，一為視孩子為問題或風險；另一則是友善的眼光、視孩子需要有更多的幫忙與包容。前者，當服務的孩子被視為問題或風險時，以受訪者袋鼠的經驗為例，多半給予回應如「我們可不可以先多接觸、聽聽孩子的想法是什麼？他這個孩子在想什麼？因為是別人看他，風險跟問題都是別人看他的。.....。可是你有沒有發現其實他的周遭的一些外面系統發生了什麼問題導致他本身的狀況...（袋鼠）」。如此「向其他專業工作者說明孩子的背景及自身工作方向」本身即目的，袋鼠志不在說服他人，而將空間留給對方選擇是否認同。後者為老鷹的經驗如下，其基於協助孩子自立的立場，認為社會一視同仁、普同化的眼光才能對孩子產生真正的助益，這亦是跳脫問題、風險取向的一種形式呈現：

例如說我們的孩子可能今天會犯錯或是什麼樣子的部分，那可能今天例如說

他工作的場域可能會覺得因為他是機構的孩子就特別容忍他，或再多給他一次機會。可是重點在於其實我覺得我們的觀念是我們會覺得孩子不會一輩子都在機構裡啊，孩子總會要有獨立出去、他總會有成年面對他自己人生的時候。這社會不會一輩子寬容他的，他還是得要學習他要怎麼樣今天不去犯錯，或是犯錯的時候他要怎麼樣地去做努力、或是怎麼樣去做彌補。所以我們都會跟他的工作、或是他的系統裡面跟他有相關的...外面的人也好，都會講說「請你們怎麼對待一般的孩子、就請你們也怎麼對我們的孩子」。犯錯、他該責備就責備，他今天在工作職場上面他偷竊了、他偷竊的部分就應該要用法律來處理，不要給他機會。不要因為顧念他是機構孩子，因為其實這樣他永遠學不到他應該要學的功課，其實反而是害了他。(老鷹)

三、建構對少年友善的環境

受訪者中兩位學校社工皆提出類似「建構友善環境」的概念，其中包含幾個面向。首先，在改變系統環境、與老師工作之先必須累積對老師的認識。例如向輔導或行政人員打聽不同導師的特質與相處的「眉角」，「他們就會提醒你，因為不要去踩地雷；或者是你不要本來想去幫忙一個小孩、結果你可能不知道這個老師最討厭就是這種小孩、你還要他幫你忙，有一些就不如不要說、不要讓他這麼討厭這個小孩其實才有幫到這個小孩，你知道...對。(變形蟲)」。又像是當發現「不是每個老師都那麼不好、也不是每個老師都那麼好。(貓頭鷹)」時，推動好的老師多鼓勵孩子是可行的做法，以促成孩子改變的機會。

再者，「協助老師或家長更理解孩子真實的樣子」亦共同被提起。例如老師可能注重監控孩子疾病的變化，但需要被提醒的更是如何協助在疾病狀態下的孩子維持生活功能；抑或協助老師理解他們口中「有問題的家庭」、「難配合的家長」：對我來講就是說，至少能夠做、去了解那個家庭狀況之後，回來跟老師做一個溝通跟討論，分享一些資訊給他們，拍個照片也好，當然經過他們同意啦。他們家裡面的照片也好，跟他們描述家裡面的環境，他們有些可以比較理解

為什麼孩子會不寫功課，就真的沒有桌子，他們可能很難想像為什麼沒有桌子。對，所以我覺得在做這些事情、我覺得有些時候他們轉（案）出來，不是真正這個孩子狀況、學校老師完全沒辦法處理，而是我覺得他們跟家庭的互動真的相對少，他們就真的在圍牆內。（貓頭鷹）

最後，工作者年資漸長時可能面臨自己「讀國小的個案」升上國中而可以做「轉銜工作」。轉銜的主要目的，一方面為老師建構七年級孩子的第一印象。

到第三個學年，.....就可以為孩子去啟動一些東西，然後大家（指老師）對你也熟悉，你去講一些話的時候、大家開始覺得可以聽，你就很自然地可以去調整這個系統。因為他們說「噢對呀！那你比較了解他，好，你告訴我他是誰。」，他就會從你對孩子的描述開始，就光是這件事情其實就很.....如果他對孩子的第一印象是從我們開始，其實我們就已經開始在幫他建構他的環境...這很重要耶！就是他對孩子的第一個認識就是「噢，社工有說他怎麼樣。」，他就會從這裏出發去認識這個小孩，這件事情比什麼專業、比什麼都...無可取代，因為第一印象、你知道、你想就這一次。（變形蟲）

另一方面則透過團體工作的方式為少年建構對國中的好印象，協助孩子認識輔導人力、增加導師接觸的機會、促進孩子彼此支持，及自身更進階與其建立關係。

肆、高度容忍及接受失敗

與少年工作的成效並不容易被看見，然而孩子的問題、甚至被視為工作者的失敗卻備受社會大眾及媒體矚目。在此，另有一種呈現跳脫問題解決取向的觀點為「避免放大孩子問題、問題化案主；視孩子犯錯為理所當然」。以下有兩位受訪者的實例說明，他們認為孩子會在犯錯過程學習與調整，工作者亦可善用這些經驗成為生活教材、引導孩子從討論中成長。

因為在他們的成長過程中，他們本來就是一定會絆絆跌跌地遇到一些狀況。

那其實從正常家庭出來的孩子，我就是我回想自己在兒童青少年的時代、我自己走過來的部分我也犯了很多的錯誤，但是我比較好的是我的父母並沒有因此這樣就放棄我，或是他們還是一樣在那當中支持我。那對於在機構裡面的孩子，我只能夠說他們比較可憐的可能是他們的家庭可能放棄他們了，或是他們的家庭、他們的父母可能本身就是個犯非常大錯誤的人，導致他們沒有辦法照顧他們自己的孩子，才讓他們的孩子必須由跟他們毫無血緣關係的人照顧他們。(老鷹)

由於自身生命經驗及對孩子背景的了解，老鷹可以有較高的接受和容忍、以同理心與孩子共同面對。同時，老鷹認為孩子透過犯錯去認識這世界的規範，會在過程中學習與調整。而「成為人母」對老鷹而言更是重要的轉折與加乘，「我比較可以用一種...呃可是我覺得那其實是不專業的東西，但是它很重要，就是我覺得我比較可以用所謂「為母的心腸」，去看待我手頭上的這些孩子，甚至有時候我可以用這樣子的心情同樣去看待我的工作夥伴。」，即更願意去理解行為問題背後的原因，用生命去陪伴走此歷程，而非僅想解決問題。

海豚則具體舉出孩子申請在外就學為例，說明何謂接受失敗。自己不去判斷孩子讀書動機的真假，當他人視「孩子在外重操舊業、讀書動機為假」此現象發生為社工的失敗；海豚除了釐清此為「孩子的失敗」以外，更鼓勵工作者應學習接受失敗。

我沒辦法那麼厲害(笑)，對不對？但是我會鼓勵她說，喔！相關的規範是什麼，那你出去你要自己把握、要珍惜，那如果你出去言行本露，然後跟以前一樣(指重操舊業)，那可能學校老師、我們生輔老師、外面社工也會知道，那你可能就不能繼續讀書了、要回來。(海豚)

我只是看到我們案主、她試了一條路，然後她可能原來的出發點(笑)不是真的。.....。所以如果孩子的失敗你都要歸咎你自己，嘖、我覺得這樣子未免把社工當的太厲害了，嘿啊。所以你能夠保證什麼嗎？講回來社工可以保

證什麼嗎？不是那麼容易啦。所以...當然我這樣的孩子，我會事後跟她談，我只能跟她講說嘖、「機會來了！啊好可惜（兩人笑）。機會來了，啊好可惜妳回來了（笑）。」對啊。（海豚）



伍、擅用關係成為社會資本

Bassani (2007) 將社會資本理論運用於少年研究中，他視與少年互動的社會工作者角色為「結構性社會資源」，而互動關係及共享的價值為「功能性社會資源」。透過驅動得使這些資源成為少年的社會資本，直接或間接地協助少年獲得更好的福祉。受訪者變色龍在面對機構附近居民反映少年抽菸問題時，則善用自身「功能性社會資源—長期建立起案主對社工的信任關係、對機構認同的共享價值」處理與回應，真心向少年說明其行為造成的影響以促成改變及福祉的創造。

「『你們也不希望我們解散吧！』我覺得很特別噢，當他們認同你是真的，那他對這邊有一個情感，你再跟他講這些東西的時候，是有意義的。（變色龍）。透過一次次的互動、共同面對不同的事件，少年的信任增強、並且「利他」概念逐漸被培養出來。此概念培養對少年的好處是讓他們對環境的人、事、物有更多的感受與連結，將不容易成為他人眼中的風險與問題。

因為他們會不斷去嘗試。那透過每次的互動跟...他們也會去搞一些事情出來，去看看你的反應跟態度，然後他們覺得你是真的時候，他們對這個地方就會有認同感。那當發生這些事情...因為認同感不代表他不會再抽菸、不會再打架鬧事、不會再有衝突、不會再去喝酒，對呀，但是當遇到事情的時候，我們再陪他去檢視、去看待這件事情的時候，他會願意...我覺得是一種學習嘛，他會願意不再是單純在自己角度，他願意去聽聽看你...因為他很在意你嘛，對你造成的影響是什麼，對呀，我覺得這就培養出一些他利他的東西。（變色龍）

另一方面，受訪者螞蟻從陪伴少年重拾重要關係開始。因其發現「你沒有幫

她發展一些其他的關係或者是能力的時候，她很容易又被另外這個東西就帶走。對，就在裡面循環著，那就是會越來越多問題出現。」。透過以下陪伴少年與其父親重新建立關係的過程，將結構性與功能性社會資源共同形成社會資本，為少年帶來的福祉與改變是過去未曾想過會發生的。

她就說她其實周圍沒有什麼重要的人，然後...所以對她來說很重要是她的經紀人、就酒店的經紀人（笑）。然後...那其實就是一個...危機存在，可是那時候我就跟她說「可是如果你只靠一個人，如果他走了、你就倒了欸。就是你沒有任何一個人可以...比如說我當然也可以聽你講，可是如果你也找不到我、你也沒有他，你要怎麼辦？」然後那個當下她才忽然驚覺說、她需要有其他的重要的人，然後我們就又談說「那你覺得可以、可以...就是在你生命當中到底誰對你來講是重要的？」她才想到他爸爸，跟她的弟弟，可是他們已經沒有聯絡很久了。然後我就說「那我找一天陪你回去找你爸。」他就說好。然後我們就回去找他爸，他爸看到他就超開心，可是那個關係就有一點點回來。……我說「你怎麼會願意就搬回家…」，因為他自己一個人在外面住也是蠻舒服的，他就說他其實會想到他小時候跟他爸爸還有弟弟，他媽媽很早就已經走了，他就說他有時候會想到說他們一家人就躺在計程車上過夜，可是他說他忽然會很懷念那個感覺，所以他想要去把那個感覺找回來。然後我就會說…就是「我覺得這樣很好。就是你找到一些你覺得你失去的東西跟你現在就是重新建立它、然後也重新建立跟爸爸、跟弟弟的關係，然後反而…」這件事情我覺得對他的影響就很大啊，就經紀人講什麼就「噢我在我家，我爸在、我不要出去」，就我覺得那個拉力就會回來了，他也會自己去分辨說「什麼是我喜歡的東西、或是這是我想要的關係，而不是你叫我去做什麼這樣子。」也會比較自覺，我覺得。然後他還會開始去說「不要」，然後之前就是他朋友跟他要錢、他說「不要」，不然他以前就是給錢、就是交朋友、就是給錢，但是他現在就開始拒絕說「不要」。(螞蟻)



陸、引導再認識風險及自我保護

少年在結束安置、返家後很有可能持續在風險環境中生活，因為他們的環境不曾被改變過。因此期待少年有立即正向的改變是困難的，必須經歷陪伴的過程。正如 Denning, P., Little, J. 與 Glickman, A (2007) 在說明「減害觀念」一般，期待人在一夕之間改變複雜的行為並不實際，從用藥到戒除、任何侷限於「全有或全無」的選擇忽略了人們如何改變的真實面。因此工作者必須同理少年持續在風險環境中生活的脈絡，從少年口中理解、正視風險環境生活樣貌，共同討論如何自我保護及未來改變的可能方向。

她以後即使身處在風險的環境，她也可以敏感到我哪些要注意，哪些可以做、哪些不能做。即使你身處在有風險的家庭裡面，你哪些是覺得可以做、哪些是不可以做的，我覺得那是蠻重要的東西，嘿啊。當然這一塊有時候我們跟孩子談就是你怎麼自我保護，或是你以後怎麼自立吧。你怎麼自我保護、怎麼自立，或是你要選擇什麼樣的朋友啊，或是以後你要過怎樣的家庭生活啊，所以有時候我也會請孩子去想像你未來當媽媽，你想像你未來當媽媽，你希望你未來的家庭是什麼？或是你以後有小孩子的時候，你希望怎麼樣跟孩子互動？有時候希望用這樣反射回去的東西或是讓她角色去思考、來想像「诶、你要怎麼樣的環境」。(海豚)

(前情提要：與其他社工、少女共同討論從事性交易少女安置結束後安排，其他社工極力阻止其從操舊業)我先看到她說，她很焦慮、她很緊張，她其實對未來的事情也很不知道怎麼辦，然後他只能先選擇她熟悉的、她覺得有安全感的部分，所以她就先選了...做那一塊。但是當我就是先跟她講說「我就是希望你安全，然後我知道那件事情是你熟悉的，但是在那個當中、你怎麼樣讓自己是安全的？我覺得是更重要的第一件事情。」所以她後來就跟我討論、那她進去可以怎麼做。「比如說，我們就不要做脫衣的嘛(笑)...」，

但我覺得其他社工聽到應該會覺得「你在幹嘛?!」可是我就會跟她討論說...「我們可以先...你資質很好啊、那我們就不要做脫衣的嘛，可以做制服的呀！就是你做很漂亮、穿很漂亮坐在那裏陪酒的那種，然後我們再看下一步可以怎麼做，或者是可以等你存了一些錢、我們就可以再看換什麼工作，對。」然後光這樣跟他討論下來，我就發現她會比較願意去試你的...。(螞蟻)

柒、小結

本節彙整出豐富的六大觀點與策略。以工作者個人所採取的觀點出發，如以少年為主體、正向眼光（優勢）的理論觀點、視孩子犯錯為常態及接受失敗的個人信念等。另外則更多具體的策略說明在不同的情境下如何與少年個人互動、促成改變及選擇該策略的動機，甚至在與孩子互動過程加入討論環境的元素，包含風險與自我保護的探討、與所處環境對話、擅用或納入其他重要關係。

研究者認為每一個觀點與策略未必互斥，但因它們有不同強調的面向而如此分類，彼此之間仍互相有所連結。每位受訪者在不同的情境亦曾運用不只一種的觀點與策略。然而若以受訪者所在組織為基準觀察其與不同的策略之關聯時將發現，「與所處環境對話」多為學校或安置機構的工作者所提出運用的策略；「引導再認識風險及自我保護」則多由社區型組織工作者適合協助，即回歸不同組織型態的任務、優勢以及機構對社工的角色期待。

第四節、對問題、問題解決與風險取向的反思與實踐挑戰

前一節整理出跳脫問題、問題解決與風險取向的六大面向觀點與策略。沒有社工可以否認「問題與風險」的存在，然而他們是不是選擇暫時忽視才能跳脫呢？若社工正視問題、對問題、問題解決與風險取向時又有怎樣的反思與詮釋呢？這些脈絡同樣值得被完整了解，因此本節將接續這部分的討論。在了解之後再返回社工實踐跳脫問題、問題解決與風險取向過程，去看見社工可能面臨哪些內外在此的挑戰。期待藉由了解社工實踐過程中的挑戰與需求及反思，讓少年社會工作能被更加積極地發展。

壹、對問題及問題解決取向的反思

一、先看問題背後的需求

少年的問題行為是顯得易見的，然而對跳脫問題及問題解決取向的工作者而言，必須針對其需求及問題成因作一整體性的評估，甚至是先聚焦於需求。受訪者的看法如下：

我覺得很不容易就是...我覺得我沒辦法百分之百自己現在就可以全不看問題，因為問題它存在、困境也存在，可是我覺得還是會一直提醒自己去、孩子需要什麼的這件事情。(鮭魚)

先看孩子到底他的需求是什麼，有時候他的需求會跟我們的認定會不太一樣。那我們就會調整它，然後這個調整過程當中、其實他的問題也會解決。所以不是說完全不看孩子的問題，是先看孩子的需求，然後這個過程當中，其實這個問題我們也會放在心裡啊！知道這個孩子他有這些問題，可是我們不會在工作過程中一直把這些問題拿出來講。我們可能會說「那你到底要什麼啊？你這樣選擇、跟你現在做出來的事情有沒有違反你要的？或是說你沒有其他的方法嗎？」那也許這協助過程當中，他就會找到其他的方法、是比較好的，

也滿足他的需求、可是他的問題也解決了。（袋鼠）

二、採用問題解決取向卻不被侷限

若說問題取向是「觀點」，問題解決取向則是「技巧與操作方法」。而「看待案主的問題行為來自其本身的缺陷或問題」的問題化視角，抑或是「只是每個人都有機會面臨的問題」的普同化視角亦對服務對象帶來不同的體會與感受。受訪者老鷹對此主題有自己獨到的看法：

當然一定就是孩子今天有一些問題、狀況發生的時候、我們就必須得要介入去做一些評估跟處理的那個部分，所以其實...我覺得對於在機構而言、呃...比較主要的那個工作部分的話...當然也不能說、可能不會到百分百完全都是這樣，但是其實有問題就去解決、我覺得其實這是應該是在...機構裡面的一個工作上面其實還蠻常會去運用的一個狀態這樣。（老鷹）

老鷹的回應「安置機構的確很常運用問題解決取向」在訪談中令研究者默默倒吸一口氣、但也更好奇他自覺適合回答本論文主題的原因。後續從老鷹的回應以及整體訪談過程中，抓出其核心概念為「問題事件就是要解決」，但重點是理解「孩子犯錯、發生問題是理所當然的」以及「避免問題化、標籤化孩子個人否則失去對其更多認識、未來工作的可能」。換句話說，其認為「問題解決取向」的操作並不是需要避免的，「問題化案主」的觀點才必須避免。

其次，問題解決取向被討論的是使用的時機。問題出現則必須被解決，而「跳脫問題」意味著問題以外仍有工作可施力之處。

回到個案，如果他有特定的需求，我們去處理其實就很像問題解決，那個就比較、就比較是啦，對。對啊，應該是吧！因為那個個案處理就一定是問題解決啊。你不可能他來跟你講說他被性侵了...你就處理性侵，這樣不是問題解決嗎？（變形蟲）。

變形蟲認為待得夠久的學校社工可以回答此論文主題的原因是「不再侷限於個案問題的處理」，開始可以做更多向前延伸的預防工作。所謂預防工作包含主

動去認識孩子的朋友以找到新的潛在服務對象、國小到國中的輔導轉銜準備等。因此變形蟲的方式是「以問題解決取向」為基底，跳脫的方式即不被侷限、而更積極「自行開發個案、做轉銜準備」等。



三、釐清「須被解決的問題是什麼」

在解決問題之前，首先必須釐清「是誰的問題？」以及「去聽見孩子的聲音」。如受訪者變形蟲的提問「這是孩子的問題、還是學校的問題，還是家長的問題？」，言下之意，孩子的問題可能反而是學校、家長的問題與期待。而當孩子主觀看法與期待工作者所重視的並非相同，工作方向與焦點可能因此調整。

因為很多時候其實我們被期待工作的方向根本不是孩子要的，對...對，就是學校就會期待你怎麼處理小孩，可是那可能不是孩子的需要，所以第一個是在釐清問題這件事情...孩子到底怎麼看他自己？或是孩子覺得想要怎麼被幫忙，這是我一定會去做確認的。(變形蟲)

因為孩子也許說「你們也許在我們狂飆的時間也沒辦法真的改變我們的問題，可是一~直~在~」，這個一直在對他們來講是非常重要的！有點不離不棄，也不是在談感情...不離不棄、即使他做了再怎麼糟糕的事情，我們還是沒有放棄他。(袋鼠)。

進一步而論，釐清工作者如何看待將是關鍵。正如同家族治療大師 Satir 的名言「問題本身不是問題，如何面對才是問題」。長期於安置機構服務、處在管理職位的老鷹有類似的概念—其認為目前須解決的問題不再是孩子的問題，而是「工作者如何解決問題」的問題。

我覺得現在其實孩子的問題已經沒有甚麼個案的問題可以嚇得倒我了(笑)。因為我覺得就是，好像感覺上蠻糟糕的狀況都已經遇過了，所以如果妳相對在現在我手頭上的個案來說，反而會覺得這些孩子的問題(笑)其實都不太是問題...就是個案的問題都不太是需要去解決的問題，而是說...要解決的那個部分是協助我的工作人員怎麼去解讀跟看待個案的問題，還有協助個案去

「解決」問題。所以有時候其實我常都會覺得比較大問題的應該是老大人吧
(笑)，不是孩子吧(兩人笑)。(老鷹)

四、了解「少年才是真正的問題解決者」

如敘事治療的基本假設之一，案主是自己生命的專家，工作者反而要以欣賞、好奇的態度陪伴其理解自己生命的故事。這亦提醒社工不再以專家自居，而是與少年共同看待其問題。最後擁有決定權與行動能力的仍然是孩子本身，因此工作者在過程亦須學習放手。

因為你那個限制就是看到問題，「伊出去不會好好讀書」看問題，「她出去就會跟壞朋友混在一塊」又看她問題啊。所以這個有時候反而是對解決事情或是對孩子的成長是一種限制啊，我覺得。好像你是一個問題專家、工作人員(笑)，你看到孩子很多的問題、你是問題專家，但是真的解決問題是誰要解決？我要問的是，還是要孩子啊！是我們工作人員嗎？我們只是旁邊幫她們推推推，或是有時候可能有時候有機會跟她談一下、交換一下意見，看她有沒有一些觀念上能不能接收，或是有時候她也需要一些資源，有些方式唉、提醒她「妳要不要試看看？」嘿、沒有差。自主權還是在她自己啊。所以有時候孩子都會問我她能不能夠提早走，我說「妳自己決定啊！不是嗎？(笑)我沒有答案啊、我沒有答案啊，你要自己決定。」對啊。(海豚)

貳、對風險取向的反思

一、少年生活中的風險

工作者面對少年生活中的風險有不同看待的角度，初步可比較出風險種類的普遍或特定性，少年主被動、有無意識參與在其中的差異。如受訪者海豚與安置的孩子工作發現「其實她的同儕就是風險、她的家庭就是風險(苦笑)」。現況透過安置把孩子拉出原來風險的處境，然而安置期間幾乎無人協助處理同儕團體或重建家庭功能，因此安置後幾乎又是回到原來的風險中。

我發覺到家庭真的是傷害孩子的啊，一直很高姿態地不來看她，然後孩子說要讀書、你要求一定要考上國立的才要讓她讀。開玩笑啊！以前都在中輟啊.....。啊所以你看家庭這個觀念，一直沒有改變，啊所以當然孩子隨時都有風險啊！（海豚）

如此對孩子錯誤的期待與標準設定可能將孩子推得更遠。而海豚亦認為一般人生活皆有風險，並不是只有少年的生活環境才存在著風險，差別在於當事人有否意識或去學習自保。同時，海豚亦發現「孩子認知的風險」完全不同，是「被家長、警察抓到的風險」而非主流認定違法事件本身的風險，因此協助孩子真正地認識風險及在其中調整、自我保護、自立是海豚認為的關鍵。

袋鼠面對、強調的則是少年「自己選擇」在特定風險中的情境。其以需求出發與少年討論同樣可滿足需求的替代方式。

我會覺得如果我今天清楚我在做的角度、切入點是什麼，以少年出發的話，我會去看他的需求，我會去看他要什麼、你為什麼讓自己處在這個風險裡面？喔~~~他就會說「我就是想透過販毒賺錢」，「那你知道這背後的風險是什麼嗎？被抓或是...？」。你就要讓他都知道、「那這樣你還要做這樣的選擇嗎？」。他會說「可能暫時還是沒辦法不這樣做」；然後再繼續問就說他需要錢，那再繼續問「有沒有其他也是可以賺錢、可是風險沒那麼高的？」（袋鼠）

二、從風險到問題？

風險與問題的連結性相當高，如 Scraton (2004) 的研究發現所謂風險預防可能被視為「提早問題化」。受訪者海豚直覺有類似的看法—「(笑) 風險的概念有時候好像會等同問題，感覺上，會等同問題。」。螞蟻則認為「因為我們訓練背景是我們一定知道他現在接觸幫派、接下來可能就會有什麼問題，就是我覺得那是會放在心裡。」，即視「從風險預測問題」來自專業訓練，且此概念必須放在心裡。從訪談脈絡可發現螞蟻所謂「放在心裡」意味著此概念是基礎、佔有一定重要性，同時代表不須以此為目標或核心攤開與少年討論。

另一方面，研究者在訪談過程中分享文獻中少年與風險的連結並詢問受訪者看法時，變色龍以歷史為主軸的回應令人印象深刻。

我覺得這樣的連結，過於簡略的看待問題，因為人的成長歷程，多元且複雜，單單標出少年與風險的連結，我認為過於片段，許多少年的議題，可能連結到原生家庭成長的經驗，甚至可以追溯幼兒時期。少年與風險的連結，我猜想能比較是從社會問題或犯罪行為防範與矯治的角度，我個人比較不建議少年社會工作者，以這樣的角度看待少年，因為會侷限工作者的視野。

(變色龍)

三、類似作法背後的不同動機

預防性工作的出發點可能不同，儘管作法看似雷同，從不同的價值觀出發可能產生不同的結果。若工作者的意圖直接為「降低風險、減少對毒品的接觸」，可能不被少年認同與信任，然而先以關心、陪伴出發將建立良好的關係卻能意外達到效果。受訪者貓頭鷹透過接連兩個實例說明自己並不帶著解決問題、風險預防的價值觀出發，而得出正向結果。

因為我們現在在做的東西，確實有可能讓他...未來比較不至於成為...比如說更接近毒品也好，我覺得確實是呀，但我的本意並不是一開始降低風險。我並不是為了讓他不繼續使用毒品而做這件事情（放慢速度說），我是因為覺得（放慢速度說）希望讓他...看見...不同的刺激...而來，你懂我的意思嗎？就是我的態度並不是...比如說為了降低他呢...使用毒品或接觸毒品，然後我去做這件事情。我做這件事情純粹只是因為我覺得我希望他看到或有更多的選擇，在另外一條路徑裡面。啊至於我帶他看完之後，他會不會去選擇其實不太是我那麼在意的事情。（研究者：Ok，就是增加他的...嘖、選擇？）但是做起來好像作法是一樣的。...。外面來看那個工作的方法可能是類似的，可是我覺得在出發的價值觀可能不太一樣。（貓頭鷹）



參、實踐跳脫問題、問題解決與風險取向的挑戰

一、社工養成教育對社工角色的建構

陳柏綦 (2014) 透過社會工作教育的自我敘事研究過程發現，社會工作教育訓練引導社工面對社會現象改變時，首先必須找出問題所在、接著全力想辦法解決。然「社會現象」並非社工習慣的語言，反而比較熟悉「問題」、「社會問題」。當整個社會好像都有問題時，社工更拼命地去解決人身上的問題卻未從事制度改革。因此陳柏綦發現自己被建構成滿身問題觀點，且擁有解決問題非我莫屬的專業偏執「很有問題」。受訪者也同樣提到在學校教育過程、甚至實務現場接受評鑑時皆受「問題解決」主流思維引領，某種程度而言「成功解決問題」才代表有好的成效，工作者亦會內化此觀念及自我檢視。因此社工教育成為實踐跳脫問題、問題解決與風險取向的首要挑戰。

我們太容易都看問題了！太容易、太容易了。而且我們在學校學的就賦予一個任務就是要解決問題。我們很容易就套上成效，對不對？老師動不動就是要前後測、成效、到底有什麼改變？為什麼辦這個活動、這個案子在我們服務過程中到底做了什麼改變？...。所以我們其實不斷地在想，那如果我們要把問題先放一邊，我們不是說要丟掉，是要把問題先放一邊，那我們要跟別人說我們做了什麼？你要很清楚明白地跟人家講。(袋鼠)

老師就覺得這不專業啊！你沒有在解決他們的問題，你只是陪伴啊！那陪伴不是志工、一般社區的一些人就可以來做這件事，為什麼要你這個社工？(袋鼠)

二、原生家庭的影響與期待

趙梅如 (2004) 認為華人父母管教直接，容易看見問題、多以懲罰與責罵回應，情感表達相對含蓄許多。的確原生家庭對人具有很大的影響力，有受訪者發現自己「容易先看見問題」的習慣源於父母、原生家庭的養成。這亦成為實踐過程的挑戰。

你說我們雖然說有正向眼光，可是你知道我們從小到大都很容易先看到問題啊！我們小時候怎麼樣就會被家長、爸爸媽媽說你什麼問題、那個問題...可是我的意思是我們已經被影響了很深，然後我們現在要說我們正向的眼光、多難！（袋鼠）

另一方面則是家人（尤指父母）明示暗示的、對自己成就的期待。受訪者鮭魚認為實踐跳脫問題（解決）取向的核心是「貼近」服務對象，而「貼近少年非主流、不同階級的生活」這樣的工作樣態、與家人對自己工作的期待之間，存在著很大的落差。如同切身實例，家人期待鮭魚完成碩士學歷、擔任主管，鮭魚亦曾渴望被家人認同及有所成就。然其目前尚未朝家人期待的方向努力，亦不希望家人知道工作全貌。與原生家庭有所連結的挑戰與打架是長期的，或許需要靜候時機或緩慢地改變。

我沒有辦法很清楚地告訴他們說，我心中的...最想做的事情就是好好把「愛」這件事情做好就好了。他們一定會覺得嘿系蝦（台語）？對。聽不懂，然後也不符合他們的期待，對。所以我覺得這個都是挑戰跟打架啊。對啊，就是一方面你還要虛應他們，對呀。（鮭魚）

三、自我文化衝擊

社工與服務對象之階級落差可能成為實踐跳脫問題（解決）取向的挑戰，而這正是許多助人工作者必須面對的課題。但同時這也是工作者自己選擇的認同與承諾。受訪者鮭魚以自身經驗說明幾個面向的差異：

因為我總是覺得...假設我不來_____（註：現服務單位）當社工，我不會遇到這些事（從前文可知在此意為苦難），我甚至不知道有這些事（同上）...。那我可以在我自己的階級裡面過著還不錯的生活，對。可是當我遇到的時候，我覺得那個衝擊我必須要面對。那我覺得我已經沒辦法切割了。...。我以前打扮地很漂亮去上班，化妝、然後跟高跟鞋；現在就是你知道嘛，一定要休閒、布鞋跑得快這樣子，然後你也不能任何有一點點...你只要稍微有

畫一點妝，少年會覺得妳很奇怪，對。會矮油啦，雖然可能也會覺得妳很漂亮什麼的，可是我覺得我已經走入了一個不同的…老實說跟我原本生活環境很不一樣的文化裡面了，對。…。因為我常常都會想說，我只要回到我自己原生家庭裡面，我就是一個公主；可是我只要回到我工作裡面，我就是完全不一樣的階級，對。包括我自己一個人一個月賺三萬，我要養活我自己在_____（註：工作所在、花費較高的縣市匿名）或整個那個過程，跟我回_____（註：原生家庭所在縣市匿名），哇…我們家根本就是別墅（台語）什麼的（拍手），哇！你就會覺得那真的是很不一樣的文化差異。（鮭魚）

另外，個人自身價值信念的拉扯、未完全內化跳脫問題（解決）取向則是幾位受訪者共同提及的。

我其實超狹隘的耶！所以我花很大的力氣，我的意思是說我原本價值裡面是非常主流的。應該每個人都一樣啦、都是非常主流的價值，可是你要解構這個主流，然後你要去看到非主流，就是我們的少年的這個層級的世界的那個價值跟理念。解構的過程其實是非常痛苦的，如果我是一個非常…而且我框框本來就小，我可以接受的。那我現在可以變大，每個人一直在拓寬他的舒適圈，他本來不能接受到現在可以接受、他那個也越來越大的之後，等於變成_____（註：受訪者現服務單位）的一些理念價值越來越可以內化到自己的內心的時候，我覺得工作真的就可以慢慢跳脫問題。（袋鼠）

更深一個層次，鮭魚、袋鼠與螞蟻皆提及特殊事件隨時可能引發價值的動搖，而價值又影響了行動。譬如「我還是會有被學生的狀態、問題追著的時候，個人狀態不好或我不夠慢，或沒有足夠的時間去理解這個學生，很容易又用原本的處理方式。（螞蟻）」。甚至社工本身受傷的情緒與感受需要沉澱與好好檢視。

我覺得不管是觸法或是媒體案、我覺得對我們的衝擊還是一樣比較不是來自於外界，一樣是很衝擊我們自己的相信，對。就是永遠要認定這個孩子的生命有價值，然後永遠要願意給這孩子機會，即使那已經衝擊到我們自己的信

任關係跟價值，我們還是要挺住，我覺得那個才是最難的。比如說，嗯…孩子、你再怎麼樣愛他，他還是去…打人、他還是去…偷東西、…他還是去吸毒，對呀！（鮭魚）



四、外部單位期待

社會對社會工作者及其服務有一定的期待，其中一個便是解決「他們眼中所認定的問題」。他們對問題的認定、期待面對及解決的方式與社工的看法往往存在著衝突，因此對社工而言成為壓力與挑戰。甚至可能引發自身機構主管加成的施壓。

那我覺得最關鍵的就是，他（指社區居民或其他單位）會期待我們要去解決這個問題，而且這個問題是要及時的解決，對呀。啊比方說像抽菸的事情，那我剛不是講說，對我們的價值來說，抽菸這個事情、它是一個行為，我們要看它背後（笑）的狀況、背後的訊息跟意義嘛。可是問題是，啊如果他就在我們機構門口抽菸，像我們機構過去又是跟教會的場地在一起，所以它不只代表機構噢，它是在教會的門口，有時候那管理者又是同一個負責人的時候，他可能就會要求你要去解決這個問題。那通常如果你要很即時地解決問題的時候，就必須要有一些…關於用不管是處罰、懲治、用一些行為矯正的東西出來…（變色龍）

另外，在工作初期，新手社工們面對外部對工作成效的質疑幾乎是無法回應的，直到隨著年資加深、經驗更豐富才逐漸能說明自己的工作方式與成效。受訪者鮭魚就曾遇過外部資源單位的質疑，「像很多那時候我跟你講的嘛，像學校啊就會覺得你們就只會跟孩子混在一起、你們到底做了什麼，警察也是這樣子啊…（鮭魚）」。

五、組織本身限制

組織內部必定存在多重限制與挑戰。在公部門、學校內的受訪者皆有提出這面向的挑戰：

我覺得某一部分的限制我會知道，但是我是覺得是OK，有時候我是覺得我做我覺得可以的部分，啊我著力點還是放在孩子身上。...因為對我來講，我也會覺得改變我自己是比較快啊(笑)，改變組織結構的東西(笑)...高難度啊、不容易。所以有時候社工也是蠻矛盾的，不管你在公立機構跟私立機構也有它矛盾的地方。那當然公立機構，它的限制就是因為組織、結構、文化、法令、行政命令什麼都把你...科層的東西都綁的蠻死的啊！那但是我覺得有一塊就是我跟孩子工作是最自由的、最自由的，嘿啊！（海豚）

海豚雖未在此舉出具體的例子，但從其整體訪談中能聽到其對機構內部一些制度的質疑，例如安置少年申請在外就學的制度等等，而這些並非一時之間能夠改變的。海豚除了先找到適合目前自己的切入點，更默默將一些改革的可能性放在心裡，如未來的倡議、釋憲等。

貓頭鷹在學校擔任社工同樣面臨多重限制與挑戰，「實踐過程很挑戰的...太挑戰了啊！哈哈！雖然剛剛講的好像诶、都有一些成功的經驗，其實實際上工作沒有那麼快、也沒有那麼容易。」（貓頭鷹）。較常見的是難以鬆動、扮演黑臉的學務處及有權力鬥爭的各處室與老師們。具體的事件有如「記過容易、銷過難」，或是「學生在期末考時間參與社福機構活動而無法補考」等，讓貓頭鷹不禁困惑此做法的目的，「對，那真的是為孩子好嗎？我也...不太了解，究竟你是為了你的權威？我們剛在講權力關係...今天只是為了孩子的成長，來做教育工作？還是你做這件事情是為了滿足你的威嚴？嘿啊、捍衛自己的權力、不能夠被挑戰。（貓頭鷹）」。

六、社工介入預防風險的標籤效應

社工這個角色不會與沒有服務需求的少年接觸，因此當社工出現時、標籤甚至不僅只在孩子身上，家長可能同樣被貼上一些標籤。完全避免標籤服務對象是有挑戰性的。如有受訪者指出「我一出現基本上就是很多標籤（研究者：哈哈），依目前的轉案機制來講，只要我出現就是一種標籤。（貓頭鷹）」。然而此標籤對

對方的影響卻是工作者可以掌握的，包含是否使用正向或帶有批判評價的眼光、對權力落差的覺察與小心運用與否等。

可是你用什麼樣的方式在跟他互動，我覺得會影響就是說...家長覺得是不是今天這個人來，也只是瞧不起我的教養方法，也只是瞧不起我的孩子。我覺得那個會有差別，可是你說標籤有沒有撕掉，其實應該沒有。對我來講，其實我覺得標籤就是無所不在啊，只是說那個標籤會不會造成他的困擾、或者是他的很不舒服。我們永遠都在幫人分類啊！（貓頭鷹）

雖然許多的工作理論強調，社工與案主，對等，共同，不是上下關係，但服務弱勢族群，的確不經意，有時讓社工又變成一個指揮或教育的角色，這可能要透過機構文化的建立，督導系統，時常自我檢視吧！（變色龍）

肆、小結

本節前兩部分將社工對於問題、問題解決與風險取向的反思做更加完整地補充，某種程度亦是以不同角度持續在回答「如何跳脫」。有受訪者直率地說明自己常用的就是問題解決取向，而其對跳脫的詮釋則在於不被其侷限、延伸到預防，或強調避免問題化案主。其他則表達須帶著少年重新檢視風險、對問題做更多的釐清、滿足需求為先、案主本人即問題解決的專家更是根本的價值信念。

第二部分探討實踐跳脫問題、問題解決與風險取向過程的挑戰。在本研究第二章文獻探討說明的政府期待與施壓反而不常被受訪者主動提到，和外在結構或文化較為相關的是機構限制、學校教育建構、其他單位的期待。多位受訪者提及更多的挑戰在於社工與案主角色的權力不對等、自身價值信念的拉扯、與過去生活差異之適應甚至是原生家庭的期待與影響，然這卻未必是在社工養成的教育過程所重視的。

第五章 討論與建議



從前一章資料分析中，研究者已描繪八位受訪者成為少年社會工作者的歷程、對少年群體的看法。同時透過他們自身過去或看見旁人所使用問題、問題解決與風險取向的實務現象進行分析，並整理出他們對這些觀點的印象與看法。最後，則歸納跳脫問題、問題解決與風險取向的觀點與策略為何，以及在實踐過程所面臨的挑戰。以下將進行綜合性的討論，最後提出建議與研究限制。

第一節、研究討論

壹、少年群體於本主題的特殊性為何？

少年在社會工作服務的群體中的首要特色是「外顯行為問題」。受訪者袋鼠形容外展所服務的孩子包含「很多學校不愛上課的啦、翹課的、逃家的啦，跟社區幫派角頭的、有加入的」，其他單位則各有服務中輟、性交易、未就業未升學的少年。少年常因行為問題被通報、被轉介、被社會恐懼與邊緣化，家長與老師則著急跳腳。卻甚少人明白任何偏差行為都可能是適應困難下的因應之道，更可惜的是，目前針對弱勢少年所設計的福利服務內容大多由社會大眾共識與專家團體認定，極少從服務對象的立場去理解他們的福利需求（陳毓文，2011）。如王俐容、陳偉鳳（2010）研究少年自拍現象之前，便先討論西方少年研究的兩大傳統，一為美國芝加哥學派對少年偏差行為如何形成社會威脅的論述；另一則由英國伯明罕文化研究中心視少年行為現象為抵抗的、與成人主流價值不同的次文化觀點。王俐容和陳偉鳳（2010）認為，台灣少年相關研究亦深受這兩種傳統的影響、尤以前者為主，所以多會關注少年問題或偏差行為，並期盼透過輔導矯正，使青少年能夠順利進入成人價值與世界。

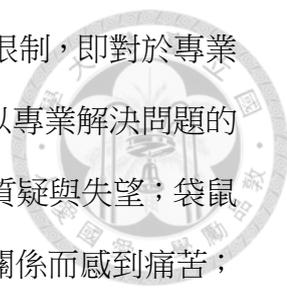
第二個特色是，多數少年是因「闖禍了」，才會開始接觸到社工，故通常是在「非自願」的情況下進入社福體制（陳毓文，2002；魏希聖，2012）。「非自願



個案」指不願意卻被強制接受服務的個案，他們甚至不自覺需要被服務；而所謂「強制」，則是來自法院裁定或由家長、學校或其他機構工作者轉介(Rooney, 2009；引自陳冠伶，2011)。如本研究中，螞蟻形容目前在社區型機構及過去在未升學未就業方案中，所服務的少年皆是由社會局轉介或法院裁定來的孩子，所以「超級非自願！」；海豚所服務的機構安置少年亦是由法院與縣市政府社工裁定而來，少年甚至覺得自己是做錯事「被關」，不覺得自己是被體制保護的人，而也因為如此，機構通常會很注重相關的規範與管理，改變少年偏差行為也常常是工作的目標。在 Perlman 所提出的問題解決學派中，「何謂問題、如何解決」是案主與社工共同討論設定與聚焦的，甚至儘管是面對非自願案主同樣可以從建立關係開始、慢慢進入雙方合作解決「案主認定的問題」的過程。然而目前成人社會與專家急於解決少年的行為問題，在服務過程中未必能達成此期待。同時當社工在過程中被賦予解決少年問題的任務，亦面臨各種為難與矛盾，例如周宛青(2009)曾自問在輔導少年的過程中，忠誠的對象是非自願少年、家長、老師或其他機構？胡中宜(2011)在探討學校社工實務倫理兩難亦提到類似的概念，究竟要以案主或家長利益為優先？再更深一個層次，社工須面對社會主流視少年為有威脅性、不值得幫助之群體的社會價值，但又自認是照顧者、保護者、倡議者與解放者的矛盾(Banks, 2010)，在整個與少年工作的過程中，努力嘗試取得平衡，但卻是處處受到挑戰、甚或質疑。凡此種種議題讓社工在面對少年時，很容易採取甚至更多是誤用問題解決取向，故針對少年群體討論問題、問題解決與風險取向的議題有其意義與重要性。

貳、反思與改變的轉捩點為何？

研究者在第四章曾指出，八位受訪者中有鮭魚、袋鼠、螞蟻及貓頭鷹四位曾明顯經歷「轉折」開始反思問題、問題解決與風險取向及帶出行動。在此將進一步對此現象與歷程展開討論，期待從轉折回看受訪者引發反思與改變的轉捩點。



首先，四位受訪者初期使用問題解決取向皆曾面臨同樣的限制，即對於專業助人組織、自身角色與助人方法的無力感。例如鮭魚歷經強調以專業解決問題的組織，為了自保卻犧牲案主利益，因而對助人者角色感到萬分質疑與失望；袋鼠直接指出，問題及帶著立刻解決的企圖，讓他難以與個案建立關係而感到痛苦；螞蟻則被少年的問題事件追著跑，再加上少年對社工角色的不信任而感到無力；貓頭鷹尚未進入少年領域成為社工之先「以善意欲解決問題出發」，但卻在助人事件與參與社運過程中被拒絕及背叛而產生困惑與不適。

他們採用問題解決取向及後續的經驗並不特別，是許多社會工作者所共有的經驗。或許讀者會好奇，當工作者經驗限制與無力時，機構內的督導、同儕無法討論與解惑嗎？從訪談中得知，這些資源與系統多並未在當時給予支持與可接受的答案。四位受訪者各自用不同的方法等待、尋找答案，持續獨自摸索著、最後尋得社會工作實踐的另一條出路。在此欲補充，社工助人實踐的過程會經歷不斷的動態反思，因此本研究僅是標記出「片段」的關鍵經驗，並非代表這條路會是線性、從問題解決取向到跳脫問題解決取向就圓滿結束的過程。

而他們如何能在限制中產生不同的行動？可分為以下四種層面的助力，一、組織文化及督導引導：袋鼠初到新組織實習、後續轉為正職，驚訝於同事與少年的會談毫不聚焦於問題，質疑督導服務個案為何不直接處理問題等而自覺格格不入；但後來發現該單位社工與社區少年建立起一定的關係、反而能促成更多改變。透過督導的引導與後續對組織文化與信念的熟悉與認同，袋鼠才逐漸能運用不同於原先的觀點與策略。二、受服務對象影響：鮭魚描述自己轉換到社區型少年機構，面對到少年與其原生家庭、深感「人的有限」而能謙卑，不再像過去以專家助人者的姿態評價服務對象。三、其他理論觀點的訓練與內化：鮭魚提到自己認同 Satir 對人的看法與剖析，亦在工作過程不斷練習使用；螞蟻則主動向外學習多種觀點與方法，找到目前最適用的敘事治療，學習內化在看待少年及與其工作過程，有了這些觀點的認同之後，便不再把工作重點聚焦在少年的問題上。四、

同儕討論與自我反思：貓頭鷹比較特別之處，在於看見自己跳脫問題解決的反思能力源自於參與社運的過程。當時透過同儕團體討論彼此感受、決策背後的價值觀(如弱勢群體是否完全無能、缺乏能量，因此參與運動者應當如何協助發聲等)反思助人者的姿態，這些都協助其後續工作過程中持續自我反思、不斷修正自己避免重回「解決問題」的主流思維。

參、再思問題解決取向

楊蓓(1987)認為，問題解決學派在現代很快速地被定位在「解決問題」的目標與技巧上，其對人的看法、與人的關係及價值脈絡卻被忽略了。研究者認為，若過於注重解決問題的目標與技巧，將延出兩個值得探討的核心議題：一是助人過程中不被看見的權力關係，另一是問題化個人並視其為工作焦點，以下將針對這兩項核心議題詳細說明。

從本研究第四章分析可以發現，使用問題解決取向的社工以專家的姿態決定了少年哪些當下問題應被解決及如何解決、哪些權利應被剝奪，以避免衍生更大的問題。而跳脫問題解決的實踐策略中，以少年為主體、還給少年應有的權利，甚至協助少年與所處環境對話等都是社工放下自己的權力與專家姿態，去貼近少年、看見他們缺乏權力的位置、透過各種方法期待促進更長遠的改變。社會工作專業關係中長期忽略權力不對等議題的現象，可能源於近代社會工作理論與原則多強調社工與案主的平等互信(Hasenfeld, 1987)；以及社工本身因社會結構如資源及時間有限、政策規定或個人知識技術不足常感到無力、較少經驗握有權力的感覺(Hartman, 1993)等。然而，談論權力關係議題時，研究者想強調的並非「社工不可以有權力」，而是「反思自己運用權力的過程、對雙方關係及服務產生何影響」。

更具體而言，社工應抱持「不知道(not knowing)」的立場與信念：(一)工作者未必比案主有更大優勢取得重要資訊；(二)工作者永遠不可能完全了解另



一個人、包含案主；(三) 工作者永遠都需要更了解案主說了什麼，以及沒說什麼；(四) 通常工作者所需要知道的資訊是由案主提供；(五) 工作者須仰賴與案主對話的持續對話及了解對話獨特的脈絡以作詮釋；(六) 工作者在視案主是自己生命專家的前提下，可向案主學習 (Anderson & Goolishian, 1988, 1991, 1992; 引自 Pozatek, 1994: 400)。由於社工不再緊握權力，從工作者主導過渡到以案主為核心，當「不確定性或不知道」成為核心，才能真正地使雙方共同工作，引導出非專業期待的獨特結果 (Blundo, 2001)。

再者，問題化個人亦是實踐問題解決取向過程常採取的視角，從受訪者資料分析可以發現，少年的問題行為被歸因於個人病理的缺陷、家庭的疏忽等，同時成了工作焦點，而跳脫問題解決的實踐策略中，皆不再以問題的眼光看待少年。這些策略中多有嘗試透過所處的家庭、學校與社區更多理解少年，然工作焦點仍以個人為主；僅少數有與少年所處的環境對話、影響環境對少年的看法。這與陳毓文 (2011) 的發現遙相呼應，雖然社工在理解少年問題時能追溯家庭環境帶來的影響，但尚未著手改變環境而仍過度集中於個人身上，如何將改變環境的理念落實於行動是當前重要的任務。

而「個案管理」的思維是否能協助改善此現況呢？個案管理於 1980 年代西方國家興起，較傳統個案工作模式能提供更有系統及多元的服務，甚至整合了社工三大方法。李宗派 (2003) 認為傳統個案工作以協助案主適應自身生活為主，個案管理最大的差異在於能看見環境變遷如何影響到案主福祉，因此個管工作者企圖改變、緩衝或催促，從案主個人與環境介入以創造安穩的社會服務體系。然而當「個案管理」涵蓋社工員所有的角色，同時注定須面對社工體系之內的矛盾——主要兩組目標，一是強調服務品質、效能與協調性，以案主利益為基礎，因此強調體制的改變；另一則強調資源的責信與成本效益，以機構利益為出發，因此協助個人適應體制 (Austin, 1988; 引自王增勇, 2003)。若前者的目標信念能勝過後者，操作面以案主利益為優先，擅用資源、改善現有體制以服務、照顧而非

管理、控制案主本身將帶來很大的助益。

另一方面，除了看見家庭對少年的影響，社工的視野仍須更加寬闊，社工是不是可以看見少年如何被變動社會所影響與邊緣化呢？Riele (2006) 指出，雖然許多研究發現，風險少年 (youth at risk) 的促成因素源於家庭、學校與社會複雜的交互作用，但澳洲少年政策仍聚焦於少年本身的問題，這只會更加邊緣化這群少年。Riele (2006) 與 Lavie-Ajayi & Krumer-Nevo (2013) 也同樣批判「風險少年 (youth at risk)」的標籤，期待能以「邊緣少年 (marginalized youth)」替代「風險少年」，以凸顯社會經濟與文化架構下的不公正與壓迫形塑了這群少年的差異。後兩位學者更認為少年的問題行為與社會排除、壓迫、有限的資源與角色模範密切相關。若社會工作者看不見社會結構對少年的影響，則可能成為不忠實的天使 (unfaithful angels)，越發走向個案服務為主、甚至是服務中上階級，而放棄消除社會剝削與壓迫等任務 (甘炳光，2010a)。因此甘炳光 (2010a) 建議社工須培養對人與社會的關懷意識，關注個人問題時更能採取社會建構角度歸因問題，平衡社工專業的補救、預防及發展性功能，更以宏觀介入的視野實踐正義。

在探討實踐問題解決取向過程的兩個核心議題之後，值得回歸與第二章文獻探討、Perlman 的問題解決學派本身對話。研究者在研究過程中不斷思索究竟為何會存在此兩個核心議題的現象，那麼是要反對這個學派取向嗎？最後較能接受的立場是「問題解決學派本身是無罪的」，儘管從近代許多當紅理論皆認為或批判此問題解決取向的權力意識、人本觀點似乎不夠明顯，且工作者對案主抱有病態觀點。然若回到 Perlman 的論述則發現實為實踐者、操作之工作者誤用，因此應避免持續誤用。而誤用的原因則可能來自於社會文化氣氛的影響、對於理論的教育不夠扎實深刻等。

肆、對現況的失望與堅持下去的希望

工作一陣子後通常會因種種困境而產生無力感，此「崩潰 (burn-out) 現象」在任一行業均有發生的機會，然而對助人專業產生不小影響的其中一個原因來自

工作者必須面對「助人理想在與現實間的落差中幻滅」(林怡君, 2006)。社會工作者進入此領域前多抱有對助人的想像與期待, 在過程中逐漸發現越來越多落差, 正如受訪者貓頭鷹形容在助人過程中不斷遇到挑戰—「實踐過程很挑戰的... 太挑戰了啊! 哈哈! 雖然剛剛講的好像诶、都有一些成功的經驗, 其實實際上工作沒有那麼快、也沒有那麼容易。」。

而如何度過崩熬階段、堅持下去, 受訪者的經驗亦能成為參考, 研究者歸類為三大因素: 一、了解少年需求與工作價值: 螞蟻、袋鼠與貓頭鷹在工作過程中發現少年青春期的苦悶、家庭功能與資源的缺乏, 少年只是很需要一個可以認真聽他們講話、陪伴他們討論下一步的人, 而自己的角色正好能滿足少年, 因此樂於繼續陪伴。二、強大的信念與期待: 老鷹與鮭魚皆提到宗教信仰對於助人過程的支撐, 鮭魚尤其提到因為上帝真實存在而能在許多困難中看見生命的改變。在期待的部分, 首先是在工作過程中對少年的期待, 變形蟲期待少年好好長大就好、長成他們想要的樣子但不要太辛苦; 貓頭鷹則期待少年能有自己獨立的想法、合理接受他人的評價、收藏與工作者互動的經驗以及誠實地面對自己。這些期待需要時間才有可能成真, 因此兩位也持續不放棄地等待。再者是對自己或服務的期待, 變色龍期待自己是言行一致、真實的工作者, 長期投入社區如埋下的麥子以帶出改變; 老鷹則認為安置機構工作最重要的就是愛的陪伴、也因為真實愛孩子所以找到面對低潮的方法。三、接受現狀與持續抱有理想: 海豚提及自己能接受機構某部分的限制、能把重點放在與少年的互動, 同時慢慢觀察未來潮流等待倡議或其他改變的機會; 貓頭鷹則看到且能接受目前少年社會工作的許多限制如募款的困難、成效難以快速呈現等, 對未來的理想是能撐出一個不用數據與績效導向的社區空間, 只求工作者與服務對象的關係能更靠近。由以上可知個人的信念與詮釋扮演著重要的角色, 然而除了個人堅強的意志力以外, 更需要結構環境的支持, 以下將提出相關建議。

第二節、研究建議



本研究中受訪者幾乎皆歷經孤單實踐跳脫問題、問題解決與風險取向，且持續在摸索與堅持努力中，研究者認為他們並非特殊的個案、而視社會工作者為群體。因此以下將從教育養成、組織定位與社群網絡三大面向提出相關建議。

壹、專業教育養成的時機與方向

社會工作教育形式包含學校教育與職場繼續教育，透過本研究受訪者分享實踐經驗發現，至少有鮭魚、螞蟻、變色龍、海豚等四位採用的觀點手法如 Satir 的人觀、敘事治療、依附關係看生理發展、兒童權利公約等概念皆來自教育，不論是一次性的機構內部與外部在職訓練或長時間於學校進修，可見「繼續教育」對工作者之重要性與成效。但研究者在每一段訪談過程中，也幾乎皆能從其言談中聽見工作者對少年、對社會工作信念是如何從一次次的摸索、多年實務經驗累積出來的，較少從社工專業養成教育中建立出來的。為什麼學校教育不強調價值與信念呢？社會工作是一門著重價值取向的專業，除了有扎實的理論基礎與熟練的技巧外，社工更應該要培養清晰的社工價值觀，甘炳光（2010b）認為，社工訓練應加入「信念教育（Faith education）」，即協助學生將社工專業價值內化、建立為自己認同的信念的重要性：一、釐清社工實踐的根源；二、有信念就會有方向；三、信念能將夢想付諸行動；四、幫助社工堅持理想、不隨波逐流；五、社工面對挑戰及挫折時的推動力和打氣劑。因此建議社會工作相關院校、實務機構盡量提供工作者再受教育的機會，讓工作者能更深刻、立即運用所學；至於社會工作教育的內容方向應更強調價值觀與信念的自覺與建立，以及對於理論扎實訓練、綜融理論的應用，以協助工作者用更穩健的步伐服務少年。

貳、組織定位、理念與氛圍

從本研究受訪者實例可發現，組織的任務定位、理念及氛圍都可能影響工作者的去留以及所採取之工作信念與方法。組織的任務定位與理念可能受委託者，如政府、捐款人、董事會、組織領導者左右，畢竟非營利組織的生存並非易事，儘管如此，若將組織利益凌駕於案主利益，將對工作者形成極大的壓力。組織的氛圍由主管與同儕共同形成，而理念更能成為彼此的共識與後盾，例如變色龍的前單位、鮭魚及袋鼠現服務單位擁有核心價值，如以正向眼光來了解少年問題背後的需求、相信少年的復原力等。另外，在受訪者們辛苦摸索社工實踐過程中，僅有兩位（袋鼠與變形蟲）提到督導對自己的正向影響，因此研究者好奇在實務界的督導究竟扮演何種角色？Munson（1979：xix）指出，「自從社會工作被認定是一種專業之後，督導就一直被視為實務工作成長與才能的必要與重要資源。」（引自汪淑媛、蘇怡如，2010）。而汪淑媛與蘇怡如（2010）的研究發現，督導困境亦受其結構性因素所影響，如督導人力不足、工作負荷量大，內容繁瑣或權責不清，訓練不足，社工員流動率高等。綜上所述，建議服務少年的組織內部應先釐清自身任務定位、理念，時常檢視服務方案的設計與執行是否與理念相符。再者必須建立良好的督導制度，聘僱工作者時能與其溝通彼此的核心理念與期待以取得共識，堅持提供工作者良好的工作氛圍與顧及勞動權益。

參、社群網絡的分享與討論

由於受訪者貓頭鷹參與社運相關團體、透過分享與討論建立良好反思能力出發，研究者建議工作者開始建立社群交流。社工實務現場可能提供既定的在職訓練、個案研討、團體督導或連繫會報等，然而這裡指的社群可以是非正式網絡，例如服務同一地區、服務相同對象群或任何有意願聚集的工作者夥伴，可以藉由社群聚會來發揮團體的療效如普遍性、凝聚力等，使工作者不須如本研究受訪者孤軍奮鬥，在面對理論觀點的抉擇與操作所遇到的困惑、案主的「問題」時亦可

相互討論，甚至記錄下陸續累積的實務經驗與討論。中後期則能增加更多關於工作者與結構環境相關的議題討論，甚至在未來引發更多的行動可能性，例如 2002 年曾經集結起來產生動能的「漂流社工」，2004 年形成的「萬華社區協力聯盟」的行動經驗皆值得參考。



第三節、研究限制

關於訪談對象，本主題以訪談少年社會工作者為主、僅有單一觀點。若有機會加入督導、工作者同儕或服務對象少年的不同面向的補充與呈現，將會對工作者本身如何實踐跳脫問題、問題解決與風險取向的轉折與樣貌的描繪更加豐富。質性研究不強調推論，而是期待對不同社會位置的受訪者經驗有豐厚的描述；本研究訪談對象來自不同地理區域、不同性別、不同組織定位、不同年資，資料豐富性佳，惟在八位受訪者中僅有三位未持續進修碩士班，因此訪談對象學歷偏高，不確定高學歷是否間接影響信念抱持、理論運用的普遍性。

第四節 後記



研究者欲在此呈現自身對本研究在三大面向的初衷、過程反思與發現作為最後的分享。三大面向包含少年、社會工作與自己。

壹、為少年而寫

少年在本研究中並非主角，甚至幾乎聽不見他們的發聲。但他們絕對是我的初衷與動力。過去透過課程與實習稍微看清與我自身經驗差異極大的少年，他們個人及身後的家庭、甚至是不斷邊緣化他們的社會；現在透過文獻與訪談更了解了一群社會工作者在提供服務前從什麼視角看待出發、如何提供服務。自己對少年的印象、與少年接觸的經驗與看法亦不斷被深化與體現。雖然少年在社會中的位置仍然無法快速地被改善，但因著有越來越多少年社會工作者帶著正向眼光，改變是持續在發生的。期待這篇研究能讓更多人從不同角度了解少年的「問題」、了解自己如何看待少年的問題，以及看見少年工作如何產生更多可能性，最終貢獻於少年群體。

貳、為社會工作者及社會工作而寫

再者，本研究期待貢獻少年社會工作者、社會工作專業。由於自己與身邊友人皆有成為新手社工、獨自摸索如何與服務對象工作而掙扎停滯的經驗，因此期待透過研究累積實務智慧以造福未來其他新手社工，同時亦可引導資深社工反思或對照經驗。另一方面，社會工作專業需要實務經驗與理論的對話才能更加深入與進步，但現況是專家學者的聲音較大、基層社工員的聲音與經驗卻較少被看見，因此本研究亦期待為社工發聲。

研究過程曾經歷許多反思與變動。例如我會不斷思考著自己想講的究竟是什麼？在初期，自認具體呈現出「跳脫問題解決與風險取向」的工作方法、技巧甚

至步驟是研究不可缺少的重點之一；然而逐漸釐清「觀點與價值」在社會工作專業裡重要角色的同時，卻困惑於呈現工作方法與技巧是否有其必要性，畢竟同樣價值底下、方法可以有千百種亦有個別性。最後發現受訪者有時在訪談中自陳所持「觀點」，有時則透過其分享「帶著什麼動機、做了哪些事」展現出來，因此研究者仍著重觀點勝於策略方法，同時具體呈現部分策略實例。

我除了思考想透過研究講什麼，更發現「如何講」亦是一大重點。當初在決定論文主題與走向時，曾經考量兩條路線：以巨觀、體制為主的批判視角，或以少年社工個人經驗的詮釋視角切入。後續選了後者，透過許多受訪者切身經驗回答了研究問題。然而後期在對社工群體抱有高度期許、希望皆能更視少年為主體、避免專家姿態以及具有結構觀的同時，亦會開始檢視自己的這些期待是否合適。是不是有一群社工有努力跳脫問題解決與風險取向，其他社工也必須跟進、否則代表意願或能力不足？難道他們的背景、環境條件沒有影響嗎？一次聽到醫學背景朋友的觀念令我感到驚訝與感嘆，她的經驗是「若醫生要把每個病人視為人，自己就不是人了（即無法維持自身良好狀態）」，但此概念的確反映了環境現況。究竟這是個人，或是制度、勞動環境、政策與制度的議題？同樣地，為避免再次成為壓迫者，我詮釋受個人經驗之餘，更看見了社工教育與就業環境的條件與現況且提出相關建議。

參、為自己而寫

最後想回到自身，分享我在研究中經歷了什麼，以及逐漸明白為什麼是「我」會產出這篇論文。回首，最大的挑戰與收穫皆是「面對自己」，這是一個有意識形成且勇敢站住自己立場的過程。

一、萌芽－釐清問題意識及自我對研究的期待

對於選邊站、與「問題解決及風險取向」對立於我而言是不安的，因此我花了很多心力去了解我所理解的、當事人學者所提出、其他學者所看到的同一個理

論觀點有什麼差異。我不斷問自己為何而對立、要的是什麼。於是明白自己希望了解台灣社會工作發展的脈絡與現況，少年社會工作者所持觀點與價值；更期待當代的台灣少年社會工作者所持觀點可以更趨向以人為本、非形式且目標導向，更注重脈絡而非只看表象，更平等真心的關係而非專家主導並予以實踐。

二、茁壯－意見交流

研究過程中，讀了很多文獻、做很多自我反思以釐清立場之外，最珍貴的是那些意見交換的過程。在與指導教授、學長姐與同學、實務工作者、其他領域的朋友交流的過程很真實也很精彩，包含提出自己的立場與初步發現、學習處「不被認同、難以回應提問或質疑」的位置、或調整或堅持自己原先的看法；同時亦遇到與自身經驗相似的夥伴，發現自己的論文是被期待的，自己的想像可以與受訪者的實踐搭上線，在論文上的發現更能成為自己往後實踐的基石。

三、深根－深掘自我

為什麼我會寫這篇研究？因為我骨子裡就是一個非常「問題解決」的人，而這使我遇到很多限制。研究所實習經驗讓我好像在霧中看見一條得以跳脫的活路，因此透過研究把這條路看得更清楚、開的更大條、方向更明確。至於我會成為一個非常「問題解決」的人其來有自，包含原生家庭、個性的形塑、社工教育的影響，與受訪者經驗有異曲同工之妙。在研究過程中後期，我心血來潮翻閱大學四年級的實習總報告—當時實習學校社工，對五六位學校社工皆留下「會講也會做、很清楚自己在做什麼」的女強人印象—報告中有一段「我希望能變成擁有專業技能及經驗豐富的女強人嗎？會強調任務取向或是關係導向呢？我期待自己可以盡量兩者兼具，做好社工所該扮演的角色與執行任務，但也不忘展現自己真實的一面，以溫暖、隨和的態度讓身邊的人感到舒服自在」。以我現在的語言詮釋當時的任務取向即「解決問題」，關係取向則帶有更多的「人味」；當時有這兩個面向的發現很難得，雖然價值觀仍是將「解決問題」擺在優先。

在研究所實習經驗後、研究過程中，我逐漸形成「跳脫問題解決」的思維。



卻有幾次很深刻的經驗發現自己仍無法跳脫、「問題解決」非常根深蒂固在我的思想裡，需要花更大的心力去面對與轉化。甚至在研究後期，我投入職場成為少年社會工作者後的感受一度很強烈，與督導討論工作與論文的連結、對當下的我的影響時，我開始發現「我還是很想解決問題，而且我否定很想解決問題的自己」。同時我在實踐上也產生一些很根本的困惑，例如與少年工作到底要「做」什麼？又何謂社會工作專業？當我更深入去思考，發現自己帶有「問題解決」思維的核心是，「我需要透過『做』、『解決問題』、『看見成效』以證明社工的價值，以證明我的價值」。有了這個發現的當下是難過的，但後續越來越能坦然面對，接受這樣的自己。有跳脫問題解決的理想絕對是痛苦的，但我不後悔且要繼續堅持，同時容許自己慢慢來、接受自己還沒有辦法的現狀。或許仍有許多困惑與掙扎，但我知道自己正在走一個「從 Human “doing” 到 Human “being” 的過程」（吳麗娟，2003），練習允許自己先成為自己。從身為一個人、從工作者的身分重視「存在」勝於「做了什麼」，然後可以與自己、與服務對象有更真實的接觸。

為了愛，我寫了這篇研究。在過程中我愛我所擇，在每個難關下撐過來了，好像更多了一點對社會工作、對少年、對自己的愛，我會持續帶著愛走下去的。

參考文獻



- 王順民 (2011)。解讀〈兒童及少年福利與權益保障法〉—立法精神、現實挑戰及其衝擊影響。財團法人國家政策研究基金會。檢索日期：2015 年 9 月 3 日。
取自：<http://www.npf.org.tw/2/10092>。
- 王增勇 (2003)。照顧與控制之間—以「個案管理」在社工場域的論述實踐為例。
台灣社會研究季刊，51，143-183。
- 王增勇 (2005)。說故事、作社工。「敘事與社會工作研討會」發表之論文，2005 年 12 月 15 日，臺北，國立臺北大學民生校區資訊大樓國際會議廳。
- 王靜惠、林萬億 (2004)。學校社會工作的理論與實務模式。載於林萬億、黃韻如主編，**學校輔導團隊工作** (101-136 頁)。臺北市：五南。
- 石志偉 (2006)。充權觀點在青少年服務中之實踐-以台北市為例 (碩士論文未出版)。台灣大學社會工作學系，臺北市。
- 甘炳光 (2010a)。社會工作的「社會」涵義：重拾社會工作中的社會本質。**The Hong Kong Journal of Social Work**, 44 (1), 17-28.
- 甘炳光 (2010b)。回歸信念。載於甘炳光編，**回歸信念—社工信念的實踐** (1-16 頁)。香港：香港城市大學。
- 台灣少年權益與福利促進聯盟 (2010)。逆風少年大步走青少年就業力培訓暨教育助學計畫簡介。檢索日期：2015 年 5 月 30 日。取自：
<http://www.youthempower.org.tw/link1-1.asp>
- 朱中正 (2010)。回看我在學校社會工作的工作實踐中對知識、專業、權力的反思 (碩士論文未出版)。輔仁大學心理學系，新北市。
- 余漢儀 (1999)。我國青少年現況及少年福利法之探討。**人文及社會科學集刊**，4 (1)，87-136。
- 余漢儀 (2012)。殘補式福利體制下的兒童及少年權益保障？。**社區發展季刊**，



- 139, 19-24。
- 李宗派 (2003)。探討個案管理概念與實務過程。《社區發展季刊》，**104**，307-320。
- 李真文 (2007)。懲罰與責任：教師專業倫理之辨證 (碩士論文未出版)。國立政治大學教育學系，臺北市。
- 邱瑜謹 (2005)。社會服務民營化對非營利組織發展的影響—以台北市社會福利機構為案例分析。《社區發展季刊》，**108**，90-108。
- 沈明彥 (2005)。「公設民營」對非營利組織的影響與因應之道—以 CCF 嘉義家庭扶助中心為例。《社區發展季刊》，**108**，154-163。
- 汪淑媛、蘇怡如 (2010)。社工督導功能期待與實踐落差研究—比較督導與被督導者之觀點：以公部門家暴防治社工為例。《台灣社會工作期刊》，**9**，41-84。
- 林怡君 (2006)。突圍—從權力觀點看社工員的工作困境與因應 (碩士論文未出版)。台灣大學社會工作學所，臺北市。
- 林志炫 (2007)。不同質性研究方法的資料分析比較。載於周平、楊弘任 (主編)，**質性研究方法的眾聲喧嘩** (127-150 頁)。嘉義縣：南華大學教育社會學研究所。
- 林曉芸 (2002)。其實你不懂我的心~~中輟少年學習經驗研究 (碩士論文未出版)。台灣大學社會工作學所，臺北市。
- 林瑜珍 (2003)。案主的抉擇，社工員的兩難—不幸少女安置輔導工作之探討 (碩士論文未出版)。暨南國際大學社會政策與社會工作學系，南投縣。
- 林冠馨 (2007)。優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒及行為問題之處遇研究 (碩士論文未出版)。暨南國際大學社會政策與社會工作學系，南投縣。
- 林萬億 (2005)。1990 年代以來臺灣社會福利發展的回顧與展望。《社區發展季刊》，**109**，12-35。
- 林萬億 (2010)。當代社會工作理論與方法。臺北市：五南。
- 周志建 (2002)。敘事治療的理解與實踐—以一個諮商個案為例之敘說研究 (碩

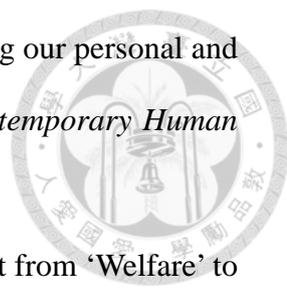
- 士論文未出版)。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所，臺北市。
- 周宛青(2009)。假倫理、真社工？一個社會工作者的社工倫理實踐與生命反思歷程(碩士論文未出版)。國立臺北大學社會工作學研究所，新北市。
- 卓雅莘(2005)。非行兒少安置輔導處遇中社會工作者之服務經驗探究(碩士論文未出版)。靜宜大學青少年兒童福利學系研究所，臺中市。
- 吳幸福(1992)。我國少年福利政策制度之政策分析(碩士論文未出版)。國立政治大學公共行政研究所，臺北市。
- 吳麗娟(2003)。一個諮商員的專業成長：一個「人」的成長—從 Human “doing” 到 Human “being”。中華輔導學報，14，1-30。
- 胡幼慧(1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北市：巨流。
- 柯麗評(2009)。社會工作者與服務對象互動過程權力關係之運作。應用心理研究，43，149-175。
- 莫藜藜(2010)。問題解決學派。載於許臨高(主編)，社會個案工作：理論與實務(302-320頁)。臺北市：五南。
- 許華孚(2009)。社會形塑少年暴力犯為危險他者之運作機制：「代罪羔羊」形象的社會建構。犯罪與刑事司法研究，12，145-207。
- 教育部青年發展署(2014)。少年 On Light 計畫說明。檢索日期：2015年8月31日。取自：<http://onlight.nasme.org.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=423381>
- 陳向明(2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳玫伶(2006)。當前少年福利關切的對象與內涵。兒童及少年福利期刊，10，207-222。
- 陳毓文(2002)。高危險群少年的服務需求與使用行為之探究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告(編號：NSC 90-2412-H-002-020)，未出版。
- 陳毓文(2011)。少年福利服務。載於呂寶靜(主編)，社會工作與台灣社會(130-176頁)。臺北市：巨流。

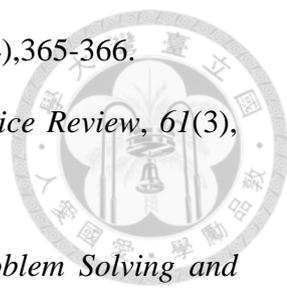
- 
- 陳建璋(2009)。花蓮地區青少年社會福利機構工作人員充權認知之初步研究(碩士論文未出版)。東華大學社會發展研究所，花蓮縣。
- 陳柏綦(2014)。我在社會工作教育裡擺盪、現身與尋根(碩士論文未出版)。國立臺灣師範大學社會工作學研究所，臺北市。
- 黃雅君(2008)。社會福利服務方案對高風險少年充權歷程之研究—以台北市西區少年服務中心戲劇表達活動方案為例(碩士論文未出版)。靜宜大學青少年兒童福利學系，臺中市。
- 黃琢嵩、吳淑芬、劉寶娟(2005)。社會福利團體承接政府公設民營服務之省思。社區發展季刊，108，147-153。
- 黃韻如(2012)。我在哪裡？—青少年社工如何看待自己在專業網絡中的定位。社區發展季刊，139，272-281。
- 黃維憲等(2008)。社會個案工作。臺北市：五南。
- 黃瓊滿(2007)。新管理主義下非營利組織的變遷：個案研究(碩士論文未出版)。靜宜大學青少年兒童福利學系，臺中市。
- 曾華源、郭靜晃(1999)。邁向二十一世紀少年福利的願景—平衡保護性和發展性取向的少年社會福利政策。社區發展季刊，88，132-148。
- 曾華源、郭靜晃(2003)。對新版兒童及少年福利法的分析與批判~一部與少年現實需要有差距的法規。社區發展季刊，103，90-103。
- 張依婷(2012)。建構少年觀護制度資源網絡之芻議(碩士論文未出版)。私立中原大學財經法律研究所，桃園市。
- 張菁芬(2006)。解析高風險家庭的服務策略。社區發展季刊，114，77-85。
- 張慈宜、游賀凱(2011)。與他同行—在關係的涉入中撫慰生命的刻痕。教育實踐與研究，24(1)，135-162。
- 彭淑華(2006)。保護為名，權控為實？—少年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 (2011)。台灣兒童及少年福利政策與法令制度之發展。「社會福利模式—從傳承到創新」--2011 年兩岸社會福利學術研討會發表之論文，2011/04/15-2011/04/19，中國社會科學院社科會堂/中國北京。
- 粟惇瑋 (2007)。中輟學園帶領中輟生往何處去？論中輟學園的中介教育 (碩士論文未出版)。國立臺灣大學社會工作研究所，臺北市。
- 畢恆達 (1998)。社會研究的研究者與倫理。載於嚴祥鸞 (主編)，**危險與秘密——研究倫理** (31-91 頁)，臺北市：三民。
- 畢恆達 (2010)。教授為什麼沒告訴我。新北市：小畢空間。
- 楊蕙如、辛曉雲 (2009)。社會工作實務領域教育行動實驗室--以臺北市單親家庭服務中心工作團隊為例。楊蓓 (主持人)，**華人社會教育國際研討會：「華人社會工作的核心能力」**，國立臺北大學社會工作系。
- 楊蓓 (1987)。問題解決的人文關懷。中華民國醫務社會服務協會七十六年刊，12-13。
- 葉大華 (n.d.)。新上路的「兒童及少年福利與權益保障法」。檢索日期：2015 年 9 月 8 日。取自 http://61.63.42.51/doc_content.php?menu_id=12&doc_id=442&docid=503&docid2=521
- 葉大華 (2012)。不再只是福利依賴者：台少盟的少年福利「轉大人」工程。載於中華社會行政學會，**21 世紀台灣蛻變的兒童及少年福利** (345-362 頁)。臺中市：內政部兒童局。
- 葉肅科 (2012)。台灣兒童及少年福利與權益保障法：回顧與展望。**社區發展季刊**，**139**，31-41。
- 趙梅如 (2004)。親子間印象深刻之獎勵與懲罰的情感意涵。**應用心理研究**，**21**，219-248。
- 臺北市少年輔導委員會 (2014)。**2014 輔功秘笈—臺北市少年輔導委員會工作實錄**。臺北市：臺北市政府警察局少年警察隊。



- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。臺北市：心理出版社。
- 潘淑滿 (2009)。遊民政策與服務的意識型態。台灣社會工作學刊，7，49-83。
- 賴月蜜 (2013)。「兒童及少年福利與權益保障法」重點解析。空大學訊，483，69-75。
- 劉宏信 (2011)。中介教育措施的「中介」意涵：以合作式中途班「台北善牧學園」為例 (碩士論文未出版)。國立東華大學課程設計與潛能開發學系，花蓮市。
- 謝秀芬 (2010)。社會個案工作：理論與技巧 (第三版)。臺北市：雙葉書廊。
- 魏希聖 (2012)。從實務者觀點看弱勢青少年工作之價值信念與實踐策略。東吳社會工作學報，24，1-42。
- 戴鎮洲 (2003)。從青少年問題的本質探討未來青少年社會福利政策的可能出路。社區發展季刊，103，104-108。
- 劉淑瓊 (2000)。浮士德的交易？—論政府福利機構契約委託對志願組織之衝擊。載於蕭新煌、林國明主編，臺灣的社會福利運動 (503-538 頁)，臺北市：巨流。
- 劉淑瓊、彭惠 (2007)。專業自主？組織自利？論少年安置機構契約委託的篩案問題。臺大社會工作學刊，14，61-121。
- 蕭信彬 (2006)。共識的形成或想像的限縮？—關於社會問題「社工化」的專業社會學考察 (碩士論文未出版)。國立清華大學社會學研究所，新竹市。
- Armstrong, D. (2004). A Risky Business? Research, Policy, Governmentality and Youth Offending. *Youth Justice*, 4(2), 100-116.
- Banks, S. (2010). Ethics and the youth worker. In Banks, S. (Eds) *Ethical Issues in Youth Work*. (pp.1-23). NY: Routledge
- Bassani, C. (2007). Five Dimensions of Social Capital Theory as they Pertain to Youth studies. *Journal of Youth Studies*, 10(1), 17-34.

- 
- Blundo, R. (2001). Learning strengths-based practice : Challenging our personal and professional frames. *Families in Society : The Journal of Contemporary Human Services*, 82(3), 296-304.
- Bradt, L., & Bouverne-De Bie, M. (2009). Social Work and the Shift from 'Welfare' to 'Justice'. *British Journal of Social Work*, 39(1), 113-127.
- Chui, W. H. & Ho, K. M. (2006). Working with involuntary clients : Perceptions and experiences of outreach social workers in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice*, 20(2), 205-222.
- Corey, M.S., & Corey, G. (2013)。助人工作者的養成歷程與實務 (黃慈音、謝艾美、楊雅嵐、陳嘉茵、林淑娥、魏心敏、林佩瑾，譯)。臺北市：心理出版。
- Denning, P., Little, J., Glickman, A. (2007)。挑戰成癮觀點：減害治療模式 (謝菊英、蔡春美、管少彬，譯)。臺北市：張老師 (原著出版於 2004 年)。
- Ellis, K., & France, A. (2012). Being Judged, Being Assessed : Young People' s Perspective of Assessment in Youth Justice and Education. *Children & Society*, 26,112-123.
- Fook, J. (2008)。何謂專家社會工作：質性實務者研究。載於 Shaw, I., & Gould, N., 社工質性研究 (177-198 頁) (陳秋山、王玉馨、郭慧琳，譯)。臺北市：華都文化。(原著出版於 2001 年)
- Furlong, A., & Cartmel, F. (2007). *Young people and social change*. UK : McGraw-Hill Education.
- Gould, N. (2008)。社會工作質性研究的文獻回顧。載於 Shaw, I., & Gould, N., 社工質性研究 (51-74 頁) (陳秋山、王玉馨、郭慧琳，譯)。臺北市：華都文化。(原著出版於 2001 年)
- Goldson, B. (2002). New Labour, Social Justice and Children : Political Calculation and the Deserving-Undeserving Schism. *British Journal of Social Work*, 32, 683-695.

- 
- Hartman, A. (1993). The Professional Is Political. *Social Work*, 38(4),365-366.
- Hasenfeld, Y. (1987). Power in Social Work Practice. *Social Service Review*, 61(3), 469-483.
- Heinonen, T., & Spearman, L. (2009). *Social Work Practice Problem Solving and Beyond*. Canada : Nelson Education.
- Kelly, P. (2003). Growing Up as Risky Business ? Risks, Surveillance and the Institutionalized Mistrust of Youth. *Journal of Youth Studies*, 6(2), 165-180.
- Kelly, P. (2001). Youth at Risk : process of individualization and responsabilisation in the risk society. *Discourse : studies in the cultural politics of education*, 22(1),23-33.
- Kemshall, H. (2002). *Risk, Social Policy and Welfare*. Buckingham : Open University Press.
- Kemshall, H. (2009). Risk, Social Policy and Young People. In Wood. J. & Hine. J. (Eds), *Work with Young People : Theory and Policy for Practice* (pp.154-162).UK : Sage.
- Lavie-Ajayi, M., & Krumer-Nevo, M. (2013). In a different mindset : Critical youth work with marginalized youth. *Children and Youth Services Review*, 35(10), 1698-1704.
- Lehman, W. (2004). 'For Some Reason, I Get a Little Scared' : Structure, Agency, and Risk in School-Work Transitions. *Journal of Youth Studies*, 7(4),379-396.
- Lehman, P., & Coady, N. (2008). The problem-solving model : an integrative framework for the deductive, eclectic use of theory and artistic, intuitive-inductive practice. In Lehman, P. & Coady, N. (Eds), *Theoretical perspectives for direct social work practice : a generalist-eclectic approach*. NY: Springer Publishing Company.
- McMillen, J.C., Morris, L. & Sherraden, M.(2004). Ending Social Work's Grudge

- Match : Problems Versus Strengths. *Family in Society*, 85(3), 317-325.
- Murdan, A.D. (2007). Helen Harris Perlman and the Problem Solving Model[Web blog message]. Retrieved from <https://allisonmurdach.wordpress.com/2011/05/05/helen-harris-perlman-and-the-problem-solving-model/>
- Perlman, H. H. (1957). *Social casework : A problem-solving process*. US : University of Chicago Press.
- Pozatek, E. (1994). The problem of certainty : clinical social work in the postmodern era. *Social Work*, 39(4), 296-403.
- Riele, K. T. (2006). Youth 'at risk' : further marginalizing the marginalized ? . *Journal of education policy*, 21(2), 129-145.
- Ruck, M., Harris, A., Fine M., & Freudenberg, N. (2009). Youth Experience of Surveillance : A Cross-National Analysis. In Flynn, M. & Brotherton, D.C.(Eds), *Globalizing the Streets* (pp.15-30). NY : Columbia University Press.
- Shier, M.L. (2011). Problem solving and social work. In Turner, F.J. (Eds), *Social Work Treatment : Interlocking Theoretical Approaches*. UK : Oxford University Press.
- Sharland, E. (2006). Young People, Risk Taking and Risk Making : Some Thoughts for Social Work. *British Journal of Social Work*, 36,247-265.
- Scraton, P. (2004). Streets of Terror : Marginalization, Criminalization, and Authoritarian Renewal. *Social Justice*, 31,130-158.
- Scourfield(2008)。訪問訪談者與探解知識的建構。載於 Shaw, I., & Gould, N. , 社工質性研究 (93-112 頁)(陳秋山、王玉馨、郭慧琳, 譯)。臺北市：華都文化。(原著出版於 2001 年)
- Tam, H.-L. (2012). A discourse and practice gap in working with youth-at-disadvantage in the outreach social work service in Hong Kong. *Children and Youth Service Review*, 34, 1570-1580.

Tyler, M. (2009). Managing the tensions. In Wood. J. & Hine. J. (Eds), *Work with Young People : Theory and Policy for Practice* (pp.233-246). UK : Sage.

Walker, H. M., & Sprague, J. R. (1999). The Path to School Failure, Delinquency, and Violence Causal Factors and Some Potential Solutions. *Intervention in school and clinic*, 35(2), 67-73.

Webb, S.A. (2006). *Social Work in a Risky Society*. NY : Palgrave Macmillan.

Wood. J., & Hine. J. (2009). Introduction : The Changing Context of Work with Young People. In Wood. J. & Hine. J. (Eds), *Work with Young People : Theory and Policy for Practice* (pp.154-162). UK : Sage.

附件一 訪談大綱



一、過往經驗與助人價值

- 1.您當初如何走入社會工作領域？成為一位少年工作者？
- 2.您對所服務的少年有何看法？對於他們所呈現出來的議題或需求有何看法？
- 3.您抱持什麼樣的助人價值？這價值是如何形塑而來？
- 4.您對少年領域社會工作者的角色期待與認同為何？
- 5.（承上題）在求學到工作的過程中，曾經經歷什麼樣的轉變呢？

二、問題解決與風險取向對其工作的意義

- 1.您會如何描述自己的工作以及服務對象？為什麼？
- 2.您在哪些時刻或情境中深刻感受到問題解決、風險取向的思維？這些思維是如何形成的？
- 3.問題解決與風險取向對您工作的影響與意義為何？

三、實際經驗、挑戰與建議

- 1.您在什麼狀況下開始產生跳脫問題解決與風險取向的想法？
- 2.若要跳脫問題解決與風險觀點，要從何處開始？如何能夠做到？
- 3.在工作的操作上有哪些具體的實例與策略？
- 4.在實踐的過程中面臨哪些挑戰？如何突破？

附件二 訪談同意書



_____，您好：

我是臺灣大學社會工作碩士班學生邱沐恩，目前正進行碩士論文，題目是「**跳脫問題解決與風險取向的少年社會工作實踐及挑戰**」，希望能了解問題解決與風險取向對少年社會工作者的影響與意義，以及您自身所持助人價值、實踐與面臨的挑戰。因此，希望能與您進行**1至2小時**的訪談，聆聽您的故事。在訪談進行與後續資料處理的過程中，我將確保您的相關權益，如下簡述：

1. 為保護您的隱私，本研究將以**匿名**的方式呈現資料，在您同意下公開您所提供的資料而不洩漏真實身份。
2. 為避免遺漏您所提供任何寶貴的資訊，訪談過程中將**錄音**，但您有權利**隨時要求暫停或停止錄音**，或後續告知我哪些部分不方便公開採用，我將尊重您的想法與意願。
3. 在訪談過程中，您若有任何不舒服的感受，針對特定提問或整體不想繼續談下去，您可以**隨時拒絕回答、要求暫停訪談或退出研究**。
4. 在訪談過程與結束後，您若有任何疑慮，歡迎隨時提出，我將盡力配合您的要求。
5. 為使訪談深入或減少誤解，若訪談有需要第二次，我將在您同意且方便的情況下進行。

祝 平安喜樂！

臺灣大學社會工作研究所
指導教授 陳毓文
研究生 邱沐恩 敬上
聯絡方式：

同意書（回條）

經過上述說明，若您已清楚研究的說明，請您依照自己意願在下方勾選簽名，我也會簽名表示遵守約定！期待您能夠參與，謝謝！

- 我同意接受訪談
- 我不同意接受訪談

受訪者簽名：_____

研究者簽名：_____

中華民國：_____年_____月_____日