



# 行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

計畫中文題目：高危險群少年的服務需求與使用行為之探究

計畫英文題目：The needs for and use of social services among high-risk adolescents

執行期限：90/08/01 91/07/31

計畫編號：NSC 90-2412-H-002-020

主持人：陳毓文副教授

執行機構：國立台灣大學社會工作學系

電子信箱地址：yuchen@ccms.ntu.edu.tw

## 壹、計畫中、英文摘要

基於國內有關少年議題的探討多以「問題行為」為主要的焦點，且多著重在單一的偏差行為上，不僅對少年問題重疊的本質多有忽略，也較少從福利所著重的「需求」觀點來瞭解，有實際需要的少年是如何看待我們所提供的「服務」。本研究遂以社工界最常接觸的高危險群少年為主體，以檢視：1) 目前社會工作或福利機構所服務之少年對其自身問題以及需求狀況的看法。2) 服務提供者對少年問題的瞭解以及對其需求的評估。3) 比較服務提供者與使用者（少年）之間對問題與需求界定上的異同。4) 探究高危險群少年的服務使用行為，及影響此行為的相關機制。

本研究結合了安德遜服務使用模式及國外相關的研究所得為思考基礎，來檢視前置、使能及需求三大因素對少年服務使用行為的動態影響機制；此外，也將瞭解服務提供者的觀點對少年服務使用行為可能產生的影響。基於本研究主題的探索性質，研究內涵涉及個人的主觀評價，以及目前國內外均欠缺具深度的資料等理由，本研究將採用深度訪談法，以個別面訪的方式進行資料蒐集工作，並採「立意抽樣」的方法來選取個案，結果共有台北縣市九位以服務少年為主的相關福利機構社工人員，以及其所服務的案主（亦為九位）接受訪談。研究結果顯示：在對問題的界定上，少年所看到的多是與切身有立即性影響力的事件，而服務提供者看到的則是影響少年問題產生的環境因素。而在需求方面，少年仍較偏重具體物質的需求上，而服務提供者所看到的是他們所欠缺關係與關愛，屬於精神層面的需求。在影響服務

使用的機制上，由於多數受訪少年的求助行為屬於「非自願性」，故其問題的嚴重性、急迫性與同儕無法解決性為少年與服務提供者所共同所體認的重要影響因素。

**關鍵詞：**少年、需求、服務使用

Research on the adolescent population tends to focus on their problem behaviors, and to ignore the considerable overlap among the causes and occurrences of different problem behaviors. In addition, most does not pay attention to the overall needs of high-risk adolescents, or to give them chances to voice out their real needs. The purposes of this research thus include 1) to investigate, from the high-risk adolescents' perspectives, the defined problems and service needs. 2) To study, from the service providers' perspective, the adolescents' defined problems and service needs. 3) To compare the adolescents' and service providers' perspectives. 4) To examine the service use behaviors of high-risk adolescents and factors related to such behaviors.

A total of nine high-risk adolescents who have been receiving service from related social service agencies and their service providers (social workers) were interviewed. The results indicated that the perceived problems of adolescents were mostly related to "events", especially those

had immediate effects on them. While for service providers, most thought that the problem faced by their adolescent clients was their family. As for needs, most adolescent respondents felt that they need money desperately; while providers thought those adolescents needed “relation” and “love”. In terms of factors related to service use behavior, both adolescents and providers agreed that, only when adolescents faced urgent and serious problems which could not be solved by their peers, they would seek for professional help.

Keywords: Adolescent, needs, service use

## 貳、計畫緣由與目的

綜觀國內目前以少年為主要族群的相關學術論述，我們將不難發現：大家所關注的焦點多在外顯性的問題行為上，故研究主題多傾向於以偏差或犯罪行徑為主，並意在探討影響外顯性偏差或犯罪行為的相關因素，希望進而提出能有效預防少年犯罪的對策。此外，多數對少年議題的探討仍以「問題行為」為主要的焦點，且多著重在單一的偏差行為上。這不僅對少年問題重疊的本質多有忽略，也較少從福利所著重的「需求」觀點出發，因此無法瞭解有實際需要的少年是如何看待我們所提供的「服務」。

當我們從教育或犯罪觀點來談論青少年問題時，其實可能是因為我們掉入了一個「教育 vs. 司法」的二分迷思，即認為少年的問題就應該由教育或司法體系來處理。事實上，雖然少年正值就學階段，使得學習生涯扮演相當重要的角色，但他們生活上的需求卻不僅侷限於學校的場域；此外，即使在義務教育未完成前便離開學校的少年也有許多沒有因犯罪而進入司法體系。許多少年正存在於這些體制的夾縫之中，成了名符其實的「邊緣人」，他們既沒有「好」到留在主流的教育體系中，也沒有「壞」到必須接受司法系統的矯治，

所以他們的問題、他們的需求自也沒有了一個發聲的機會，然而這些少年正是社會工作或福利界應該、也必須關心的孩子。就定義上而言，少年福利服務的範疇是相當廣泛的，舉凡：綜合性的保護與扶助工作，少年問題的防治工作就學、就業、就醫、教養、輔導、保護、休閒等都是（曾華源、郭靜晃，1999），但不論範疇有多廣，都是應以他們的需求為主要的出發點，而在關切的問題焦點上，則應內在（internal）與外顯（external）兼備，而不該只重視外在偏差行為的改變，而忽略了其內心可能的憂苦。所以社工專業在注重少年福利的前提之下，應視有需求的少年為服務的主體，並將滿足其需求作為處遇的目標。

除了要滿足少年的需求之外，服務少年的相關專業也應該知道：少年的許多偏差行為是有共存（comorbidity）的特性，即問題行為多半不會單獨出現。根據此問題共存的特性，Jessor & Jessor 於 1977 年提出了「問題行為理論」（the problem theory），此理論架構認為：少年的許多偏差行為（例如：吸毒、酗酒、暴力及性行為）已構成了一所謂的問題行為症候群（problem behavior syndrome）；不僅如此，內顯性（internal）的問題行為（如憂鬱、退縮、自殺）也常伴隨外顯性（external）的偏差行為出現在少年身上。以 Jessor & Jessor（1977）對一群高中生所做的縱貫調查研究結果為例，他們發現偏差行為的產生常常有連鎖反應，意即偏差行為很少單獨存在，而這些行為合併起來便象徵少年的一種生活型態。我們成年人常常忽略了一個很重要的事實，那就是：我們眼中所謂的偏差行為其實是有一些功能性的作用，它們可能正是少年用來向我們求援的信號（Jessor, 1992）。由此看來，少年的偏差行為並非都是偶發的現象，而是與許多個人及社會因素息息相關，而我們也絕不能只看到外顯性的偏差行為，卻忽略少年心理層面的需求。國外已有相當多的研究以此理論為基礎來研究少年問題行為，在此僅列舉部分以供參考（Elliott et al., 1989）。

除了少年問題行為的共存特性之外，

國外也有越來越多的研究發現：影響其問題行為的相關因素也多有雷同或重疊處（Thornberry et al., 1995），因此在解決問題的層面上，我們不應只針對單一因素提供改變的策略，如此作法好比是「頭痛醫頭、腳痛醫腳」，對少年整體問題的改善是沒有效果的（Barton, Watkins, & Jarjoura, 1997）。服務少年的相關專業不應只關注少年求助或被轉介時的標的問題（target problem），也應對其需求及影響問題產生的因素進行整體性的評估，以期有效處遇策略的進行。

雖然在提供服務與制訂相關政策之前，社工專業都相當肯定需求評估的重要性，但若要精確的界定「需求」其實並非易事，因為「需求」除了能藉由客觀的標準加以定義、規範之外，也帶有相當的主觀詮釋色彩。當我們以界定者的角色來看需求時，至少有三種界定途徑：1) 社會整體依據大眾的共識或價值，2) 相關的專家團體，以及 3) 有實際需要的福利消費者（曾華源、郭靜晃，1999），但目前國內相關的少年福利服務內容多由前兩者所認定，甚少從服務使用者立場來瞭解他們的福利需求。缺少了服務使用者的聲音所設計出的服務內涵自會影響其服務成效，也會降低案主群的服務使用動機（Epstein et al., 1996）。此外，目前國內對少年需求的認定也多集中在一般少年身上（如：台灣省政府社會處，1991；行政院主計處，1995），而較少以高危險群的少年為主要的調查對象。所謂的高危險群少年乃是指少年本身可能已經出現一些較輕微的外顯性偏差行為，而這些行為對其未來產生其他較嚴重之問題行為具有高度的預測性（McWhirter et al., 1993）。由於少年本身已經出現一些前兆性的問題，故其對相關服務的需求應該比其他一般少年要高，服務提供者在設計相關服務方案時，更需要聽聽他們的聲音，以期提升服務的可近性及增加服務的成效。

國內有關正式（formal）與非正式（informal）服務使用行為上的研究多以老人為主要的關注族群，少年的服務使用行為則較不為人知。國外的文獻對此議題的瞭解雖然較多，但也多集中在有心理衛生

問題（mental health problems）者（特別是精神方面的疾病）的服務使用行為之探究，因為有相當多的數據顯示：兒童與少年的相關心理衛生服務使用率遠低於其問題的比例，而弱勢族裔的服務使用率則更低（如：McKay et al., 1998）。有些研究者認為這種對少年服務使用行為的不夠關切現象，主要源於大家傾向著重少年的外顯性偏差行為，使得多數有需求的少年進入司法矯治的體系當中，其內在的問題便在無形中被遺忘了（Mason & Gibbs, 1992），這與國內的現象似乎不謀而合。

由以上的研究背景可知，目前國內對以高危險群少年為主體的福利服務需求之瞭解，以及其服務使用行為的探究皆相當缺乏，更遑論針對服務使用者與提供者間可能存在的落差之研究。要使服務達到成效，我們需要針對這些現象進行深入的瞭解，因此，本研究遂提出下列的研究目的：

- (1) 從少年的觀點來瞭解目前社會工作或福利機構所服務之少年對其自身問題以及需求狀況的界定。
- (2) 檢視服務提供者對少年問題的瞭解以及對其需求的評估。
- (3) 比較服務提供者與使用者（少年）之間對問題與需求界定上的異同。
- (4) 探究高危險群少年的服務使用行為，及影響此行為的相關機制。

## 參、 結果與討論

本研究先取得大台北地區的少年福利機構清冊，並篩選少年（13-18歲未滿）案主服務量佔一半（約50%）以上的機構為母體。此外，為使受訪少年之主述問題能呈現多元性（如：中輟、性交易、性侵害、家庭暴力、犯罪或虞犯、未婚懷孕等），故若遇有相同服務性質的機構時，便擇一訪之。結果共有九位社會工作人員與其案主接受面訪，研究者與每位社工人員的面訪均進行兩次，每次約1.5至2小時，與案主的面訪則進行一次，約1.5小時。訪談地點則尊重受訪者的意願，以安靜、不受干擾的空間為主。為避免受訪者對訪談內容有所保留，社工人員與案主的面訪乃分開進行，研究者並遵循保密原則，未將少年所提供與工作人員有關的看法轉告

之。

受訪的工作人員皆具有社會工作專業訓練的背景，且服務少年的經驗至少一年，多數已有三年以上的相關工作經驗。所有受訪少年則是由該工作人員告知本研究，並探詢受訪意願後介紹而來，這些少年（五位女性、四位男性）都與機構互動過一段時間，雙方的信任關係已經建立。由於工作人員居中引介，多數少年能很自然地面對研究人員，並能侃侃而談。以下便依據本研究四個研究目的討論重要的研究發現，並討論此發現所代表的意涵：

（一）少年問題與需求：儘管受訪少年均因為不同的主述問題而進入社福體系，但在談論其所認定的問題時，他們所提及的多為當時最困擾他們本身的事件，如：接受安置與保護管束者認為是失去自由，中輟者認為是復學或就業問題，未婚懷孕者則是生產前後的照顧與孩子問題。在需求方面，「金錢」以及用金錢可以購買的物質幾乎是所有受訪少年所體認到的最大需求，少年如此表達常使得成人社會視其為「拜金」的證據，然而在進一步探求此金錢所代表的功能後可以發現，金錢所代表的只是其尋求走出困頓生活的媒介，有了錢，他們才可能獨立離家生活，才可以照養自己的孩子。所以錢也許不是拜金的指標，而是對基本需求的渴望。

（二）服務提供者所體認的問題與需求：就服務提供者而言，大多數看到的並不是少年問題的本質，而是各種失功能的家庭問題，對服務提供者而言，受訪少年是其家庭環境的受害者，所以這些少年也許發展出不同樣貌的問題行為，但他們認為影響這些問題產生的最大因素則在家庭，因此家庭才是問題所在，如果家庭問題無法獲得改善，則就算少年某一個問題獲得暫時的解決，其日後產生其他問題的機率還是很高的。就需求界定而言，相對於少年對具體物質的渴望，多數服務提供者認為：「關係」、「關愛」等這些抽象的精神才是這些少年生命中最缺乏，且最急於獲得的需求。許多服務提供者更進一步表示：當家庭環境無法提供這些精神上的滿足時，少年遂很容易在同儕間尋找這樣的關係，而一旦找尋到，便義無反顧地投入，

這也使得他們雖容易在同儕間找到安慰，然同儕有時也是傷害他們最深的人。

（三）問題與需求界定上的異同：就表面上來看，服務提供者與少年對問題及需求的界定是有差異，然若深究其差異的本質時，卻可以發現其中的共通性。由於工作人員乃經過專業訓練的成年人，因此在界定問題與需求的時候，會從較間接的角度思考，試圖解釋影響少年行為背後的潛在因素。而少年在思考問題與需求時，自是從最具體、最切身的角度出發。另一方面，雖然多數少年均來自失功能的家庭，且他們也都敘述到家庭的問題，但他們多認為：這是父母的事，是他們「無能為力」的地方，而礙於自己的經濟能力，又無法離家獨自生活，所以他們只能在那樣的環境中生活，對於家庭的問題也只能默默接受。

（四）服務使用行為與影響機制：就某種程度而言，幾乎所有的受訪少年均不是在「自願」的情況下接觸社福體制，往往因為他們：「闖禍了」或是「惹麻煩了」，所以才開始接觸社工。由此可見，其服務使用行為的最大影響因素乃在問題的本質上，而非從需求的層面出發。而社會工作人員的高流動率，以及少年問題的多樣性本質，使得一半的受訪少年有接觸過不只一位（包括機構外與機構內）社工的經驗。有兩位少女雖對此感到無奈，但也表示能體諒社工人員工作的辛勞，雖然一再更換服務提供者讓他們有點無奈，但也只有接受。

通常當少年遇到立即需要解決的問題而同儕又無能為力時（如：未婚懷孕、家暴），他們尋求正式資源的行動力最強。其中有一位受訪少年之所以會接觸社工人員，乃是因為他的一位朋友之前曾接觸過社工，且有相當正向的經驗，因此當他遇到問題時（與父親發生爭執，並受到兄長不當碰觸後），便經由朋友陪伴來求助社工。然而亦有少女表示，朋友的引介並不一定會是最適當的，端看問題的本質，如果問題本身的隱密性極高時（如遭受性侵害），則同儕的引介並不一定會最適當，當事人也許不只「不領情」，也會因而破壞彼此的友誼，因為該少女就曾在發現和

她有類似經驗的朋友時，因為告知社工，並希望社工能介入協助時，反而讓朋友無法諒解。

值得注意的是，在九位受訪的少年中，有四位曾因不同的問題在不同的時間點接觸過其他社會工作人員，因此對這些少年而言，進出不同機構讓他們很自然會去比較對這些機構與工作人員的觀感。除了工作人員的高流動率讓他們感到無奈外，最令他們懷念的社工人員其實並不是最能幫助他們「解決問題」的人，而是能不在乎他們的感受，真正關心、陪伴他們的人。這點似乎呼應了少年對「關係」與「關愛」的渴求，而服務提供者其實也若能扮演好這個角色時，亦能使少年的需求獲得滿足。

#### 肆、計畫成果自評

由於本研究計畫主持人長期從事國內少年問題的教學、研究與實務，因此在聯繫潛在受訪樣本時，均未遭到拒絕，多數受訪者很樂意表達自己的意見，因為藉此能讓大家更瞭解他們所服務的對象。而在時間與地點安排上，研究主持人則完全配合受訪者，在訪問少年的時候，由於少年生活相當不穩定、不規律，研究主持人遂完全配合少年可行的時間，在九位受訪少年中，有半數無法事先約定，或者事先約定後無法依約出現，故乃採「隨到隨傳」的方式，即當少年出現在機構時，工作人員先詢問其參與研究的意願，一旦獲得肯定的答案，便立即通知研究主持人前往，以確保訪談得以進行。此外，為確保資料品質，所有訪談皆由研究主持人負責進行，雖然在教學的壓力下，仍努力於期限內完成所有的訪談工作。本研究的幾點重要發現將被進一步運用於日後研究的基礎，以求建構更完整的知識基礎。

#### 伍、參考文獻

- 台灣省社會處 (1991)。台灣省青少年生活狀況調查報告。南投：台灣省社會處。
- 行政院主計處 (1995)。中華民國台灣地區青少年生活狀況調查。台北：行政院主計處。
- 曾華源、郭靜晃 (1999)。少年福利。台北：亞太圖書公司。
- Barton, W. H., Watkins, M., Jarjoura, R. (1997). Youths and communities: Toward comprehensive strategies for youth development. *Social Work*, 42(5), 483-493
- Elliott, D. S., Huizinga, D., & Menard, S. (1989). *Multiple Problem Youth: Delinquency, Substance Abuse, and Mental Health Problems*. New York: Springer-Verlag.
- Epstein, M. H., Quinn, K., Cumblad, C., & Holderness, D. (1996). Needs assessment of community-based services for children and youth with emotional or behavioral disorders and their families: Part 1. A conceptual model. *Journal of Mental Health Administration*, 23(4), 418-431.
- Jessor, R. (1992). Risk Behavior in Adolescence: a Psychosocial Framework for Understanding and Action. *Developmental Review*, 12, 374-390.
- Jessor, R., & Jessor, S.L. (1977). *Problem Behavior and Psychosocial Development: a Longitudinal Study of Youth*. New York: Academy Press.
- Mason, M. A., & Gibbs, J. T. (1992). Patterns of adolescent hospitalization: Implications for social policy. *American Journal of Orthopsychiatry*, 62(3), 447-457.
- McKay, M. M., Stoewe, J., McCadam, K., & Gonzales, J. (1998). Increasing access to child mental health services for urban children and their caregivers. *Health and Social Work*, 23, 9-15.
- McWhirter J. J., McWhirter, B. T., McWhirter, A. M., & McWhirter, E. H. (1993). *At-risk youth: a comprehensive response*. CA: Brooks / Cole Publishing Company.

Thornberry, T. P., Huizinga, D., & Loeber, R. (1995). The prevention of serious delinquent and violence: Implications from the program of research on the causes and correlates of delinquency. In J.C. Howell, B. Krisberg, J. D. Hawkins, & J. J. Wilson (Eds.), *Serious, violent, and chronic juvenile offenders: A sourcebook* (pp. 213-237). CA: Sage Publications.