

青少年外展工作成效指標之研究： 以台北市少年服務中心外展社工員觀點為例*

胡中宜**

國立臺北大學
社會工作學系

青少年外展工作在台灣始於 1978 年主要透過非營利組織辦理，迄今已發展出不同的實務模式，但實務工作者一直苦無具體的指標可以呈現實際的服務成效，加上青少年的行為改變並非立竿見影，使得外展工作績效受到嚴峻挑戰。本研究目的旨在建立具體的外展工作成效指標，透過焦點團體進行資料收集，總計邀集四家少年服務中心 19 位外展社工員。結果建議未來輔導成效指標的訂定應考慮外展工作的不同方法，兼顧個案輔導與社區倡導；除重視服務個案人數外，更應包括青少年個案與其生態系統對象改變的成果。

關鍵詞：外展工作、成效指標、高危機青少年

壹、緒論

外展工作是針對邊緣青少年所進行的特定服務方式，強調以自然的工作方法，在自然的情境中，接觸青少年自然組成的群體，以各種服務的方式來達成滿足青少年成長需求與解決問題的目標。主要重點是社工員主動到青少年留連與聚集地，與他們保持接觸與緊密聯繫，透過個人與小組輔導，協助他們處理生活上的困擾，合理滿足個人需要及發揮個人潛能，使青少年身心得到均衡發展（天主教善牧基金會，2003）。傳統青少年工作的服務介入一直以「機構式」、「被動取向」為主，加上這群高危險群少年的發展或群體特質，是游離的、是反抗權威的（Dryfoos, 1990），在過去被動等在機構提供案主服務的模式，迄

* 本研究經費來源獲實踐大學 96 學年專題研究計畫獎助，特此致謝。

** 通訊作者：胡中宜，新北市三峽區大學路 151 號，e-mail：cyhu@mail.ntpu.edu.tw；02-8674-1111 轉 67034。

今已無法滿足現今青少年的多元需求與問題解決。這群青少年因資源不足離開家庭，遊蕩於社區的特性，在歐美或香港的實施成功中發現早期的專業服務介入，在提供危機干預與風險預防有其正面效果。雖然在台灣青少年工作實務的運用上，各個青少年服務單位使用的名稱或實施方式不同，例如外展巴士、中繼站、商家據點合作、少年宣導活動、悠游探索、街角外訪等，皆屬於外展工作之架構與精神，外展工作的概念與手法迄今仍受到台灣本地青少年服務工作者的重視與援引。

回顧西方外展工作的實施經驗來看，美國自 30 年代的「芝加哥地區計畫」(The Chicago Area Project) 起推行有系統的「群黨服務」；香港在 1979 年亦將外展工作作為減少或防止少年的反社會、犯罪行為的一種處遇策略(陳寶釗, 1997)，外展工作的特性開始受到少年工作者的關注(Brandon, Plotnick, & Stockman, 1994; Bronstein, 1996; Newbery, 1993; Roux, 1994)。國內則是從 1978 年由當時的「救國團張老師」在台北市「西門町」一帶發動的青少年街頭外展工作開始，之後外展工作的實務發展伴隨社會變遷、少年生活型態轉型、政府支持度、專業能力的提升等因素，歷經時興時落的發展。接續地，1996 年起台北市政府採取福利契約模式，委託民間青少年機構開始有系統的運用外展工作進行青少年服務，各個青少年輔導與福利機構努力嘗試運用不同的外展方法來滿足高危機群青少年的需求。

但是，這段時間以來，外展工作受到諸多的批評與挑戰，其中主要仍是「服務成效」的議題，批判者多認為投入大量社工人力與經費下，卻難見立竿見影之輔導效果。然而，實務工作者努力的在街頭與少年陪伴、關懷並提供服務的同時，服務成效如何被確實的測量？目前政府與各個少年服務中心尚無建立具體且明確的外展工作服務成效指標，僅僅在委託契約中簽訂服務量的條件。但若僅以現行「服務量」與「轉介數」作為服務標準是否窄化了外展工作的功能與價值，無法完整地呈現外展工作的內涵與精神？因此，建構具體、有效的外展服務成效的指標，成了專業責信(accountability)的重要議題。

貳、文獻探討

一、國內青少年外展工作的發展歷史

檢視台灣少年服務工作運用外展工作手法的歷史，從早期 70 年代救國團發展的「街頭張老師」，到台北市少年輔導委員會針對高犯案社區進行的「街角外訪」(corner interview)；到後來公辦民營少年服務中心實施的「外展服務」，這數十年歷經許多轉折，回顧臺灣運用外展工作方法於青少年服務領域之演進，胡中宜(2009)曾將外展工作的實

務發展分成四個時期。首先，第一個時期稱為「開創期」(1978~1981年)，於1978年，「救國團張老師」參照國外「街頭輔導工作」的模式，30名大專志工與社會人士開始於台北街頭少年聚集區域，對遊蕩街頭、經常出入不良場所之危機青少年提供街頭輔導工作，開創了臺灣青少年外展工作的濫觴。後來，因缺乏資源、服務對象與目標模糊以及工作人員挫折感的增加，此項工作方法間斷一時。其次，「萌芽期」(1982~1995年)，從1994年台北市北投少年輔導組針對轄區復興公園之犯罪熱區(hot area)，開始擬定處遇計劃，結合社區特性，走出戶外，辦理青少年活動，主動與聚集當地的青少年接觸，運用社區工作方法投入少年犯罪之區域防治工作。爾後，許多地區開始仿效。然而，此階段仍缺乏理論模式與評估方法。再者，「戰國期」(1996~2000年)，自1996年開始，台北市社會局有鑑於少年問題的複雜性與多元性，加上民間青少年服務組織漸趨成熟與外展工作觀念受到認可，開始在委託的少年服務中心中提供社區外展服務。其中包括天主教善牧基金會萬華少年服務中心的「中途輟學或危機少年外展工作」、勵馨基金會延吉少年服務中心的「喵-BUS外展工作隊」、基督教勵友中心北區少年服務中心，以及基督教靈糧堂辦理的東區少年服務中心等。自此百家爭鳴，各個委託辦理單位的競爭與合作，累積了不少的實務經驗。最後，「整合期」(2001年後)，2004年由「更生少年關懷協會」以及「張老師基金會」在2010年陸續接手東區少年服務中心，此時各個單位逐漸發展出不同的服務策略與方法，有些機構更出版了外展工作實務手冊(天主教善牧基金會，2003)。

外展工作相關的研究論文也陸續出現，主要研究主題涉及二個方向，一是外展少年特性的探索與理解，包括外展少年的藥物使用與翹課經驗(周靈智，2003)、街頭外展少年的生活型態(黃雅鈴，2001)；二是外展工作的服務輸送與成效，包括外展工作對少年的影響層面(侯雯琪，2006)、外展模式與服務方式的分析(胡中宜，2009；張怡芬，2001；盧佩均，2001)，以及外展少年與社工員的專業關係建立(陳儀卉，2010)。之後，隨著社工實務界對於「優勢觀點」(strength perspective)介入方法的重視，同樣地支持外展工作是最佳的處遇方式的假設，論者認為外展工作人員在社區外展所觀察和探尋案主生活世界的現象，包括各種日常生活例行的事務或人生重大事件，以及當下個人在社會互動中所展現的符號和解讀的意義，這些對於評估案主的需求都有助益。其次，以優勢評量的觀點來說，亦強調須透過外展才能對案主的個人社會支持網絡，包括家庭親友、鄰里同鄉、工作職場同事、休閒嗜好夥伴、教會靈性同修等的潛在資源與力量，做有系統的和完整的檢視與評估，一方面可以善用周遭原有各種較為有力的資源，以支援案主期望目標的達成；另一方面，則引進相關資源以彌補原本的匱乏或不足，以利案主個人社會支持網絡的重建或增強(宋麗玉、施教裕，2009：321)。綜合這段時間的發展，在實務與理論的整合上具有

十足的進展，同時在助人專業興起「以證據為基礎實務」(evidence-based practice)的趨勢下，理論模式的發展漸趨成熟。

二、青少年外展工作成效的測量

回顧國內外展工作的文獻，有關服務成效之「評估來源」多以「工作者導向」(worker orientation)來進行成效的評量，例如蕭怡婷(2008)即以社工員的角度進行花蓮地區兒童少年社區照顧外展工作的輔導成效測量。不過，近年來國內外的實證研究典範逐漸改變，在進行績效評量時已兼顧實務工作者與服務使用者(user orientation)之角度，尤其是從受輔導者的觀點進行績效反思，諸如侯雯琪(2006)、陳儀卉(2010)與 Chui(2001)的研究就是若干例子。

國外文獻指出當青少年的基本需求匱乏、挫敗感及孤獨感容易導致其低自尊，進而影響個案的職業、社會及休閒活動，而外展工作對於無家可歸的個案有其正向介入成效(Diblasio & Belcher, 1993)。另外，McHale等人(1996)的研究顯示以社區為基礎的青少年服務方案，尤其運用社區外展提供社區少年學術活動，長期介入下對其學習效果能發揮顯著作用。另外，外展工作評估的研究取向則可分為二類，一是針對外展工作人員調查非自願性個案的輔導經驗(Chui & Ho, 2006)，二是從服務使用者的角度評估外展工作之成效(Chui, 2001)。不過，諸多文獻均指出面對非自願個案、案主容易流失的外展工作，進行服務成效評估確實不易(Ho & Chui, 2001; Toseland, 1981; Trotter, 2006; Watkins & Gonzales, 1982)。

其次，考察香港外展工作的實施歷史，可以發現自從香港政府認定青少年社會工作的價值後，社會福利署開始籌備開展各項青少年服務，自1979年起18支外展工作隊共180名外展工作人員在香港各地提供服務。初期服務模式主要參考西方國家的街頭工作(street work)，包括基督教青年會(YMCA)在英國倫敦地區推行的離散工作(detached youth work)、美國福利議會在紐約進行的「街頭群黨工作」(street gangs work)。期間歷經「起步階段」的熱誠與低谷(1979~1984年)、「外展對象的低齡化」(1985~1993年)、服務紀錄電腦化、青少年服務綜合化的影響(1994年)、邊緣青少年服務的萎縮(1994~2000年)、「服務垂死與重生」(2001~2007年)乃至於到2008年迄今「遍地開花期」的中國經驗實施(溫立文、竺永雄、陳子陞, 2010)。由上顯示，外展工作在香港青少年輔導工作中扮演的重要角色及其起承轉合之發展軌跡。

至於，外展工作績效如何展現？國外的研究中提到那些向度？例如南非「街頭智慧方案」(street wise)的外展工作則是以當地黑人遊童為服務對象，方案主要係協助增加街頭

遊童之生活技能、教育機會與職業訓練並協助其返家為主要目標 (Roux, 1994)。而美國的「群黨服務」計畫則以少年的創傷與行為復原、發展潛能與預防犯罪問題為主要介入指標 (羅維安、葉恩慈, 1997)。另外, Lewis、Lewis、Daniels 和 D' Andrea (2003) 則認為以社區諮商為架構的弱勢族群外展方案, 強調須有效掌握因應高危險情境以及資源, 善用各種自然性社會支持, 提供案主各種機會, 幫助案主發展因應技巧, 提升控制感等成效指標的達成。Primomo、Johnston、DiBiase、Nodolf 和 Noren (2006) 針對氣喘兒童的外展服務方案評估中, 亦運用具體指標來評估服務使用者的改變狀況包括: 居家清潔的改變、房舍通風、擦鞋墊的運用、高溫清洗寢具、提高空氣品質、將寵物畜養到戶外等指標來進行評估。另以 Cornelius、Simpson、Ting、Wiggins 和 Lipford (2003) 針對城市地區非裔美人提供的外展服務為例, 其方案的主要服務項目包括: 24 小時熱線服務、行動處遇團隊、轉介危機安置機構、轉介社區服務等, 研究顯示確實對於 HIV 感染、藥物濫用、暴力事件等危機介入提供街頭少年有效的協助。綜合上述, 我們可以發現前述國外的外展方案皆設有具體的服務指標, 也因為工作者設定服務指標後有助於後續評量外展方案的實際成效。

進一步來看, 香港的青少年「深宵外展服務」由 2001 年開展後歷經十年光景, 由最初的「危機介入」方法到今日因應地區情況而發展出更多的介入手法, 服務對象也從「具即時危機的青少年」發展成為專為深宵留連街頭的青少年提供不同類型的服務, 整個服務的發展回應了深宵青少年的實際需要。但是, 服務發展至今, 外展工作的服務指標卻未能反映實際工作的轉變, 「深宵外展服務」已經因應地區情況發展出地區教育、預防性及個人服務 (例如康樂活動、升學、就業輔導) 和短期個案服務等工作, 這些工作相較當初的危機介入模式更加多元化與豐富化, 但是當初訂定的服務指標並未能反映出這個發展 (黎永開, 2009)。而且, 根據香港社會工作人員協會指出方案服務之初以「深宵服務時數」、「轉介成功率」及「轉介數量」作為服務成效指標, 但隨著服務型態的改變, 服務並非單純以轉介為主, 服務對象可能需要透過深宵和短期個案及小組工作便可以解決問題, 這些工作卻未能在「轉介成功率」與「數量」上呈現, 而且轉介工作亦不再是青少年深宵外展工作的主要內容 (黎永開, 2009)。因此, 這些評估指標的發展限制, 值得政府後續修定政策時的重新思考。

至於, 本地外展工作之服務成效標準, 目前僅在台北市少年服務中心的評鑑中進行規範, 諸如簽訂委託辦理契約時, 明訂開案個案數每年約在 130 名的數量。換言之, 外展工作變成少年服務中心的一種服務方法, 發揮綜合少年服務中心以外地區尋找危機個案的工具與策略。但是, 這樣的政策也間接地導致外展方法淪為擴大開案數量的策略而已, 亦使外展工作偏向個案工作, 無法著力社區改變, 這個的現象與香港的實踐發展軌跡如出一

轍。顯然地，台灣也遭遇同樣的發展困境，政府部門在委託民間福利組織辦理外展服務時，只規範「服務人次」，這樣的規範型塑出服務成效指標未能真實反應實務現況之窘境，以致外展工作之價值充其量僅是在街頭找到更多個案，但是個案開發之後，其各種福利服務的介入，卻缺乏有效跟進與支援，實屬可惜。外展工作也更容易受到成本過高、成效不彰的挑戰。另外，從馮燕（2011）調查青少年的離家經驗結果顯示受訪的兒少認為他們需要外展社工服務的協助類型，依比例依序為：協助找到打工或就業、改善親子衝突、改善交友人際問題、協助生涯規劃、法律問題的討論、協助獨立生活、感情困擾的討論，這個結果足見外展社工在街頭的角色重要性與介入多元性，若只是以服務量之高低進行評估，確實無法真確反應出外展工作之多元樣貌。

在香港，1977年《青少年個人輔導社會工作綠皮書》的發表，是外展工作問世的里程碑，但也突顯外展工作以個人輔導為焦點，加上服務的標準以個案數量作為判準，形成所謂傳統的「個人治療模式」（馬逸彰，1990）。這樣的氛圍下實務工作者的角色認知亦受影響，根據譚阜全於1985年針對外展社工員的一項調查顯示，超過半數的受訪者選擇「個人工作」作為協助案主面對問題的主要策略，但也有七成的工作人員認為「社會改良」，包括改善教育制度、房屋設施及增加社會福利是解決青少年犯罪的有效方法，但他們的工作時間均放在「個人輔導」、「小組活動」和「行政事務及個案紀錄」的工作上（馬逸彰，1990：31）。換言之，在外展工作者的角色認知上，認為除了個別輔導外，仍須扮演社會改革與辯護的功能，但礙於政策制度與服務標準，導致工作時間之分配上仍難逃高個案負荷之窘境。綜合上述，建立適合本地外展工作服務標準有其重要性，除了個案服務量外，尚有哪些合適的成效指標？故，本研究主要目的係透過實務工作者的觀點，建構整體性的服務指標，以作為未來本地外展工作的實務參考。

三、小結

綜合上述東、西方文獻所述外展工作的歷史與方案成效，作者提出以下列暫時的發現與闡述：

（一）外展工作服務確實有效降低街頭兒童青少年在危機介入、滿足福利需求、挫敗感與提升自尊上具有一定程度的成效。

（二）當前香港與台灣的外展工作的服務指標中，均強調「個案量」與「轉介量」，忽略街頭高危機青少年工作中緊急危機介入與後續跟進服務的多元樣貌與重要性，以致無法精準評估外展工作的成效。

（三）外展工作的目標與任務強調多元性，緊扣社會工作中「人在情境中」的觀點，

除微視的個人功能改變外，亦側重巨視的環境變遷與社會改革。

由上述相關討論外展工作成效的發現與闡述中，我們可以發現侷限於當前國內外展工作政策的模糊與服務指標之闕如，使得外展工作一直受到不同的挑戰與質疑。正因為此，突顯出當前外展工作成效指標建構的重要性與意義；因此，本研究探索性地從實務工作者的角度發掘與整理他們寶貴的服務經驗中，除現有的「個案量」與「轉介量」外，尚可以建構出何項成效指標，俾利實務上有效評估外展工作的績效展現。

參、研究方法

本研究資料收集主要以焦點團體方式進行，探索性、開放性的收集外展社工員對於外展工作成效指標之意見。共訪談 19 位外展社工員，並將訪談錄音謄寫為逐字稿後，歷經資料編碼歸檔、類別分析、命名等步驟，再透過各項信、效度檢測，以確認類別發展的密度與精確性。

一、資料收集方法

本研究採取焦點團體（focus group），或稱為團體訪談（group interview），以半結構方式進行（Rubin & Babbie, 2008）。主要在焦點團體中，參與者被鼓勵相互之間進行交談，而不僅是向研究者談話，通過觀察參與者之間的互動與對話，研究者有意識的提出對外展工作指標的問題，透過參與者的陳述與反應來思考與建構外展工作的服務指標；而且可以在一個集體的環境中使實務工作者一起對研究的問題進行思考（陳向明，2004；Rubin & Babbie, 2008）。因此，本研究採取焦點團體方法進行資料收集，目的在於假定外展社工員在焦點團體內與其他外展社工員能彼此激盪出對於績效評估現狀的批判性思考，並在焦點團體中邀請實務工作者提出目前服務策略所對應的服務指標，據以整理出以實務工作者觀點為基礎的服務指標建構。

二、研究對象

訪談對象為台北市四家公辦民營少年服務中心從事外展工作的社工員，外展年資一年以上者，共計 19 位（隨機編碼為 A 至 S）。焦點團體於 2008 年進行，每次團體混合不同區域的外展社工員。團體成員的資料分析，性別部分女性 9 人、男性 10 人；職級包括主任 2 名、督導 2 名、社工員 15 名；區域部分共計東區 2 人、南區 4 人、北區 7 人、西區 6 人（表一）。

表一 焦點團體成員基本資料表

編碼	性別	職稱	區域	編碼	性別	職稱	區域
A	男	督 導	東	K	女	社工員	北
B	男	社工員	東	L	男	社工員	北
C	女	社工員	南	M	女	社工員	北
D	女	督 導	南	N	女	社工員	西
E	女	社工員	南	O	女	社工員	西
F	女	社工員	南	P	女	主 任	西
G	男	社工員	北	Q	女	社工員	西
H	男	主 任	北	R	男	社工員	西
I	男	社工員	北	S	男	社工員	西
J	男	社工員	北				

三、研究程序

本研究之實施過程、訪談方式與訪談大綱、資料分析方法與信度、效度檢測，分述如下。

(一) 研究過程

依據研究目的，首先電話邀請外展社工員參與焦點團體訪談，先澄清研究進程序，徵求參與研究意願後，並事前附上焦點團體訪談大綱提供參考。焦點團體主持人由研究者親自擔任，每次時間為三小時，錄音謄稿工作則委由具有質性訪談謄稿經驗的工讀生擔任。

(二) 訪談大綱

焦點團體大綱主要內容如下：1. 目前中心實施的外展工作現況為何？2. 您目前提供外展服務時，主要評估的服務成效有哪些？可以實際以一些工作的例子說明。3. 除目前現有政府要求的服務成效指標外，您認為還有哪些具體的服務成效是應該增列的，其中的考量是什麼？

(三) 資料分析

在資料分析之前，研究助理將所有焦點團體錄音內容轉謄寫為逐字稿，研究者親自逐一聽取訪談錄音與逐字稿內容的一致性，發現缺漏或誤植部分，再一次修正之。

首先，研究者親自進行開放性編碼與歸檔，並將指同一現象的敘述語句歸類命名，形成範疇。在進行開放性編碼的同時，關注的重點在建立類別與其屬性的正確性，並將前述形成的範疇組織起來試圖呈現出現象。為求資料的理論飽和，研究者採取資料收集與資料

分析同時進行，持續收集訪談資料直到每項類別都達到飽和。經過連續的資料檢視後，確認研究結果中的「成效指標」類別已達到飽和。換言之，在上述類別中已無新資料顯現，而且這項類別的屬性與面向所呈現出來的變異情形已充分發展，足見此項類別發展的密度與精確性。

另外，為了進行資料分析的信度與效度檢測，本研究使用「反饋法」與「參與者檢驗法」二種方法（陳向明，2004）。首先，研究者經資料分析後所得之初步結論與從事青少年輔導研究的同事討論，參酌其分析上的建議。另外，研究者亦將初步分析結果與二位焦點團體成員討論，以茲檢驗類屬與內容的正確性與資料分析之一致性，其中發現受訪者對研究初步結果有不同意見，作者經陳述看法後取得一致的結論。研究過程中持續討論主軸編碼的結果，反覆與助理回到原始資料中，進行比對、討論、修正編碼結果，檢核資料的意義與資料之間的關連性。

肆、研究結果

從焦點團體的資料中可以發現，外展工作中在不同的服務標的下，實務工作者會採取許多的工作策略。因此，服務成效指標可以從不同的服務對象、服務方法所產生的績效進行考察，能夠完整地呈現外展工作成效的多元樣貌。研究者依據焦點團體成員提出的不同的服務標的歸納出五個層面，包括：「以個案與群組為標的」、「以外展據點為標的」、「以教育宣導為標的」、「以社區工作為標的」，以及「以服務方案為標的」等各類指標。

一、以個案與群組為標的

個案工作（case work）是以個別輔導及危機處理為主，並透過陪伴與會談等方式，協助青少年了解其面對的問題，分析可行之處理方式，以增強其處理家庭、學業、就業、人際和情緒等困難的能力；有時需要與服務對象的生態系統對象，如老師、家長等共同討論解決方法。群組工作（gang work）主要則是社工員在青少年經常流連聚集的地方，結識一些青少年，這些青少年分別散佈在不同的群組裡，且經常性聚集在一起從事共同的事情，社工員藉由觀察群組的特性、生態與互動模式，找尋介入的方法，在經過介入處遇達到協助群組少年改變與成長的目標（天主教善牧基金會，2003）。

外展工作人員在外展服務中直接接觸案主群，可以看見案主通過外展服務的介入與輸送促成了青少年的正向改變。服務標準包括個案主動求助與表達需求、個案正向行為與需求的提升、個案危機與偏差行為的降低、正向群組的建立等。

(一) 個案主動求助與表達需求

因為環境、文化、家庭和價值觀的影響，案主群在面對生命事件或瓶頸時，往往採取被動姿態，如沉默或逃避。在經過外展工作的輔導服務後，青少年習得問題處理的能力、應對技巧提高，當面對問題時可用主動的態度去化解當前的困難。初期案主對自己的情況和訊息相當保密，但經過長時間相處和服務的使用後，案主往往會敞開心胸，主動分享生命事件，甚至主動表達他們的需求。受訪者 M、P 即表示隱身在外展少年背後的議題與需求之多元性，案主多不會主動尋求資源，但在接受外展服務後轉而開放自我，自動向外展社工求助，此現象顯示出外展工作之輔導成效。

「那些孩子本來不唸書的，或是說家裡經濟有狀況的，因為他們都會對自己家庭的部分非常保密，也不願意暴露，我們覺得好像定期的出現之後，他們開始願意和你說一些事情。」(M)

「如果外展少年他會主動跟我們求助，就代表他會使用資源，這也是我們外展的一個目標。」(P)

(二) 個案正向行為與需求的提升

外展工作人員在面對社區少年時，不僅要滿足案主的表面需求，亦需敏銳的發現案主的深層需要，當滿足其內在深層的需求，少年的正向行為便可提升。受訪者 L、S 即認為青少年個案使用外展服務後，開始關注自己的心理社會需求、進行目標設定，進而使得個案得以建立正向行為。

「簡單來講我們看到那些學生他以前對學業是沒有需求，他不會覺得想要成績好，可是他開始來求助我們他想要課輔，那我們在記錄上就說他的需求提升了。」(L)

「可能他需要正向學習的典範，我們可以滿足他，或是他在物質上的需求，我們也可以滿足他。他之所以會輟學是需求沒有被滿足，連三餐都吃不飽，必須要去工作怎麼可能去上課。我覺得我們常常會把個案建立在問題的解決上，但他可能只是需要陪伴他、跟他聊心事，當這些滿足了，他就會出現正向行為……，我們就是透過外展的陪伴、支持，間接的滋養他們，孩子的負向行為逐漸轉向正向，正就是我們外展的成效。」(S)

(三) 危機與偏差行為的降低

少年受到社區負向文化和環境的影響下，間接地從事高風險或偏差行為，透過外展服務的介入，例如正向成人的陪伴、正當的休閒娛樂、教育性團體課程等等，可以降低其偏差行為的發生。因此，若是犯案、用藥、鬥毆等情況可以減少的话，將可證實外展工作的

輔導成效。受訪者 Q、S 就提到減少用藥、打架等偏差行為的抑制，確實是外展工作中可持續觀察的服務成效。

「那段時間不持續犯案，譬如說那段時間他減少用藥、他減少出去打架，都是可以觀察的指標。」(Q)

「我們那個 OO 區的群組，他們在社區就是惡霸、角頭、用藥、打架都有，然後在昨天我們抽離了社區這個場域，然後帶他們到不一樣的地方，那動力是很迷人的，他們感受到未曾經驗的文化……，他們講髒話的次數降低了，尤其是幾個女生，平常在社區就是罵髒話。」(S)

(四) 正向群組的建立

在外展工作中工作人員會策動案主群發展成為自主性高的新群組，甚至少年會主動籌劃活動，進而協助群組的團體自主性提高，發展成為正向群組。受訪者 D、O 表示透過外展工作的介入，原本「負向群組」內的少年開始有了新的生活目標，這個群組會自然解散或是建立新的正向團體，達到正向的社會支持效果。

「其實以前我們辦活動就是工作人員來籌辦，可是我記得那時候到後期的時候，他們開始有一些自主性的團體，比如說有時候要辦一些活動，他們開始有人主動來策劃，然後他們來佈置、邀約，甚至到現在還是會跟他們有連絡。這過程裡面，我覺得他們其實是還蠻支持，就是變成像是他們自己團體的支持性，連結蠻強的。」(D)

「有些群組少年，我們會依他們的需求協助他們找到工讀機會、想唸書的就幫他找到課輔資源，或提供升學的資訊，自然而然這些群組找到方向目標，有的自然解組，有的他們會自己發展新的正向群組。」(O)

二、以外展據點為標的

「據點工作」是在青少年經常聚集的地點或店家，成立據點工作站，與商家說明工作理念，並溝通討論合作模式與內容，試圖提高社區商家對少年問題的關注，這類地點包括：撞球店、飲料店、網咖等，透過據點活動的辦理，滿足據點少年的心理社會需求（天主教善牧基金會，2003）。在外展工作中定時地點的據點工作也是一種策略，據以開發新的、潛在的案主，與青少年建立穩定且互動的專業關係。成效指標包括據點符合開案標準之服務對象、固定服務時間、降低社區犯罪風險、與社區商家合作等。

(一) 據點開發滿足開案個案之需求

少年服務中心的外展工作中原訂有開案標準，並對符合個案標準的服務對象提供服

務，因此評估此地是否為良好的據點，適合進行外展工作，據點中有無適當的輔導對象成為據點經營及外展方案的成功要素。受訪者 K、I 表示社區據點中經常聚集許多危機青少年，商家、社區人士就會轉知少年服務中心，之後外展工作人員也會根據這些熱點，視評估需要發展成為社區外展據點。所以，外展據點中能否滿足開案個案之需求成為據點經營成敗的關鍵因素。

「有時候鄰里長會通報說早餐店會聚集很多人，然後都沒有去上課，可是不知道為什麼是時機不對還是怎樣，就是我們每次去還是遇不到學生，吃了好幾次就是遇不到，……我們後續就會評估這個（據）點到底適不適合，若沒有標的需求對象聚集的話，這個點我們就會考慮調整。」(K)

「對的時間碰到對的人，回到這個指標，評估剛剛 OO 聊到早餐店那個案例，如果一整年都變成錯的時間和錯的人，所有的核銷單據都只有自己，都沒有小孩的話，看起來看一整年都不一定是好的據點……，所以外展據點能否滿足社會局規定的開案個案的需求也是我們評估的重點。」(I)

(二) 有效掌握據點少年的需求

關於一個好的據點經營，除了提供適切的服務，在固定的時間有工作人員出現也是相當重要的因素。固定服務的時間和地點，社區少年會知道有需求的時候，要在什麼時候去哪裡找到輔導資源，而少年服務中心的外展工作人員就是他們可以輕易接觸到的資源。受訪者 N、P 均提到固定的外展服務時間，對於社區內危機青少年而言，是當他們在日常生活中面臨的困難，可以在他們熟悉的據點，尋求到正式的社會支持。

「定時定點！據點會讓店家知道我們禮拜幾出現，店家和孩子會知道我們在這個時間點會出現，如果他們有問題的話，他們帶著問題到這裡去找我們。我們跟社區店家合作，那他會知道我們什麼時候會來。」(N)

「固定的服務時間後，我們也會說我們在這個據點到底能夠掌握到多少資訊，對少年的需求了解多少，我們如果能陳述出來，代表我們對這個（據）點有了解。」(P)

(三) 降低據點的少年犯罪風險

透過據點工作，針對偏差行為的少年和群組進行輔導或滿足其心理社會需求，除了降低個人的偏差行為之外，據點整體的環境和文化是否獲得正向的改善作為一種評估外展工作成效的向度。受訪者 A 指出可以與未經過經營的社區據點對照，檢視犯罪的聚集性是否降低作為據點服務的成效標準。受訪者 D 亦認為外展工作做為一種犯罪預防的目標，在外展服務的輔導介入後，若是整體社區犯罪率可以下降，外展工作則顯示有正向改變的輔導效果。

「就是看說因為我的輔導是不是這個地方它的犯罪的聚集性有減少，我覺得這個可以有一個對照（另一個據點）是我們沒有去經營的，來進行比較。」(A)

「我們選擇據點有一定的考量，除了是少年聚集地點外，有些則是因當地少年聚集衍生出許多違法事件，所以據點經營部份的成效指標可以看這個據點之後的犯案率是否下降來看它的效果，有點預防的目標。」(D)

(四) 促進商家成為據點伙伴關係

要在社區中進行據點工作，最大的幫手就是社區中的商家，由於外展工作人員無法 24 小時在社區中提供服務，大多數時候必須依靠商家作為外展工作人員的觸角。和商家合作的數量越大，觸角就越多；和商家合作的時間越長，少年透過服務的使用，其危機辨識的能力就越高。因此，與社區商家的合作數量與時間長短，可以作為外展工作在據點策略中是否達到良好成效的測量指標。受訪者 K、C 提及外展工作不可能置外於社區，也不能是青少年工作者單打獨鬥，必須結合商家或是資源進來一起共同服務。換言之，愈能獲得社區商家的合作與奧援，社區據點的發展將會更加長遠。

「OO 區的孩子群居性比較大，我們一直在那個點經營了幾年，一直都會有危機孩子出現，店家也跟我們非常好，甚至有孩子翹課會打電話來。他們很歡迎我們去，我們去那邊他會告訴我們哪幾桌是有危機，要常常來啊！這樣子。」(K)

「社區據點經營的成敗有時社區資源的力量進來是重要關鍵，有這些商家、社區人士幫忙差很多，他們比我們更熟悉當地狀況，他們願意配合或提供據點的協助，我們就可以紮根更久，這是一個可以評估的指標。」(C)

三、以教育宣導為標的

為增進青少年對於健康促進、自身權益與生活法律的理解，以及社會大眾對於青少年的認識，讓青少年被接納和發展個人的價值，外展社工員有必要進行教育宣導，以提供多元的成長與學習環境（天主教善牧基金會，2003）。教育宣導的外展工作，鎖定的服務對象可能是具「標的需求」的少年，或是一般大眾。除了青少年議題的宣導之外，同時提供少年服務中心曝光行銷的機會，以增加其在社區的能見度。在宣導議題的同時，可以讓民眾了解中心提供哪些服務，增加社區民眾對服務中心的認識，並協助少年與家長使用資源。教育宣導的服務標準包括服務人次與人數、民眾認識服務中心程度、外展個案進入少年服務中心使用資源之比率、服務中心開案個案中外展開發之比率等。

(一) 宣導對象對青少年議題的理解程度

在每次的外展宣導中，有多少標的需求的青少年參與活動，在宣導活動中透過問答或

闖關活動，測量外展青少年對該議題的理解程度，這些數據可以提供作為測量輔導服務的成效指標。受訪者 L、J 表示外展工作有時運用教育宣導方式進行介入，藉由進入社區外展地點進行主題宣導，例如性教育預防，倘若愈多個案可以透過教育宣導達到危機預防的效果，則顯示外展工作之服務成效愈高。

「到底有多少人因為我們外展的策略開始使用我們的服務，一般行銷的目標就是讓更多的人去使用他們的產品，那如果以這個據點來講，如果增加的人數來接近我們的服務，不管是在那個當下或是後來願意來使用我們的服務，就算是外展的成果。」(L)

「我們在外展地點作主題宣導，例如性教育，會透過問答或闖關活動，做簡單的測驗，可以評估青少年對性教育的理解，達到預防教育的效果。」(J)

(二) 民眾對少年服務中心的認識程度

在「宣導式外展」中，除了將青少年議題透過活動傳達給大眾之外，另一項重要的目標就是使少年服務中心在社區不斷的曝光，讓社區居民了解服務中心和中心所提供的服務，並且在需要服務的時候會來尋求協助。民眾認識服務中心的程度越高，代表教育宣導工作發揮某些程度上的作用。受訪者 B、M 認為教育宣導式的外展工作，其發揮的間接性效果就是在一段時間後，社區民眾對於青少年服務中心的理解更加熟悉與認識，社區民眾就能在發現社區危機少年時，發揮通報與轉介之功效。

「我覺得就是讓整個鄰里知道 O 區少年服務中心，那孩子發生問題的時候，我們有時候甚至是學校跟我們說，或商家跟我們說，我覺得這是我們一個目標，讓他們有個概念出來，這邊有少年問題的話，就來問我們 O 區的社工。」(B)

「外展地點就在社區之中，經營久了，社區民眾就漸漸了解我們在做什麼，有些社區家長認識我們後，若發現一些社區小孩有狀況，也會告訴我們工作人員。」(M)

(三) 外展個案進入服務中心使用資源之比率

外展個案透過外展據點的宣導訊息，進入服務中心使用資源，比率愈高，表示教育宣導的成效愈好。受訪者 J、E 提到第一次進入服務中心的個案，有時是因為在社區的宣導式外展曾經碰過，在認識外展工作人員後，按圖索驥進入服務中心，慢慢地服務中心聚集愈來愈多的外展少年，進一步這些危機少年能在獲得適當的輔導資源與福利服務後，正向的改變就陸陸續續發生。

「我們外展的少年若能從宣傳活動，進一步到我們中心的話，我們能直接提供後續的服務，比率愈高愈好。」(J)

「在社區宣導活動中會認識許多新朋友，這些新的少年透過活動後，有的就會來到中心，更多外展少年進來中心使用資源，相對獲得更多的改變。」(E)

(四) 服務中心開案個案中外展開發之比率

透過外展宣傳活動，家長主動電話諮詢，進而發現個案及其家庭的需求。因此，服務中心開案個案中外展開發之比率視為外展服務的間接成效。受訪者 I、R 認為社區外展服務過程中，若符合服務中心個案開案標準的案主愈多，代表少年伴隨著多元與複雜的輔導需求，然而少年服務中心是外展工作的重要後援系統，服務中心的優勢就是擁有豐富的個案輔導資源。因此，服務中心的外展開案個案愈多，突顯了外展工作在第一線初級預防的重要性，亦即發揮「發現個案」與「初評需求」的作用。

「開案個案中有許多是我們在外展據點發現的個案，或是在教育宣導過程，是家長看到宣傳品、單張才來我們中心找我們的。」(I)

「後來中心開案的個案少年，不乏是當初外展宣傳時認識的遊蕩孩子，隨著我們愈來愈常去那裡，久了信任後就會講出一些深層的事情，一些家庭議題就會浮現出來。」(R)

四、以社區工作為標的

社區工作強調環境對人的影響，進入社區與青少年及家庭陪伴的過程中，發現問題所在，主動且預防各種問題的發生。外展工作作為一種預防性處遇，以建立社區意識與完整社會支援網路為目標。少年服務中心主動策畫社區計畫或服務，將外展對象的問題與需求透過研討會、資源聯繫會報，讓議題深入討論，並廣泛地帶至基層民眾，促進社區意識，並進行議題倡導。或是通過各類社區參與及出席各種會議，例如：學校會議、社區講座、地方社團、電台等，向民眾說明少年的需求。因此，社區外展的輔導成效指標包括社區人士對高危青少年議題的關注增加、社區引入更多青少年福利資源、社區結構的正向改變、少年願意為自己生活社區更多投入與關注等。

(一) 社區人士對高危青少年議題的關注增加

透過外展工作的社區紮根，社區人士除了看見外展工作人員的投入外，通常會深遠地影響其對高危機青少年議題的關注增加。受訪者 R、G 指出他們在社區中工作一段時間後，因為過去在當地辦理過許多的青少年輔導活動後，漸漸地受到當地民眾的迴響，當大家都對社區內的青少年議題有所覺察與關注後，隨著社區意識的增加，整個社區就會開始動起來，更加關心自己社區內青少年及其家庭的各項議題。

「我們的少年劇團在社區公演，獲得老師的鼓勵，大家來看完之後都很感動，我

們收到很多迴響，這也是一種社區倡導的方法，讓更多人了解我們這群少年的需求，社區就會動起來。」(R)

「在社區做外展工作，會認識更多的人，當地里長、學校老師、社區人士，慢慢的他們也會支持我們的活動，這是一個潛移默化的過程，很棒的是他們對高危機青少年議題的關注愈來愈多。」(G)

(二) 社區引入更多青少年輔導與福利資源

藉由外展服務，當青少年福利機構投入內部資源，再引入其他社區輔導資源後，相繼循環之下，外展工作就能讓社區引入更多青少年福利資源，進而協助社區環境的正向健康發展。受訪者 G、H 提及「社區」的概念是流動的，外展工作作為一種媒介，可以讓更多的青少年輔導與福利資源引入社區，社區相對地更有力量且健康的回應青少年的需求與議題。

「社區改變很重要，父母親不改變，小孩子如何改變？社區如何看待這群少年？如何改觀？我們要做的就是這個，透過社區服務，讓社區民眾對我們少年改觀，或是將資源更多引入社區中心。」(G)

「社區這個概念是流動的，外展工作是個媒介，引發社區進行改變，集結更多社區共識後，更多的單位、資源會進來社區內，這也是外展的重要績效。」(H)

(三) 社區結構的正向改變與社區倡導

受訪者 Q、S 表示在外展的服務經驗中，會感受到社區結構性的困境，例如貧窮循環、階級與資源分配的不均。因此，尋求社區倡導進行社區結構的改變視為一種工作方法，亦為外展工作者的激進角色與工作績效。

「工作那麼多年，我們發現在 OO 地區，以前是服務哥哥，到了現在服務弟妹，社區問題還是一樣，我們還會想回頭看看有何倡導的方法，尋求制度性的改變。」(Q)

「我覺得外展社工應該做社會倡導的工作，外展不應只是當作一種解決個人問題的方法，那會忽略社會結構的因素，外展工作也是要進行議題倡導，這個項目也要做為評估指標之一。」(S)

(四) 少年願意為社區更多投入與關注

在社區外展的目標上，經過個別的輔導，危機青少年因此獲得正向改變。進一步希望他們可以願意為自己生活的社區投入更多的關注，進而讓其身處的社區環境更加健康。受訪者 C、F 亦支持這樣的觀點，認為外展工作的終極目標，就是能讓原本被輔導的，能夠

變成幫助別人的，也就是讓「受益者」變成「幫助者」，達到青少年「賦權」的目標。

「我相信少年自己可以幫助自己，他們接受幫助後自我改變，會更有力量為他們的社區做些什麼，例如在中心幫忙自己社區的弟弟妹妹。」(C)

「外展工作的終極目標，就是能讓原本被輔導的，能夠變成幫助別人的，也就是讓受益者變成幫助者，希望更多社區的青少年能夠為自己生活的社區盡一份力。」

(F)

五、以服務方案為標的

台灣的外展工作模式主要類似香港外展隊結合綜合中心的方式，因此少年綜合服務中心的工作員進行外展工作時，都會鼓勵開案個案參加中心舉辦的後援輔導服務方案。因此，外展個案佔方案服務使用者之比率、轉介外展少年至其他服務方案、參加方案後心理社會能力條件之提升、方案目標達成程度等，成為表現外展工作成效指標的核心要素。

(一) 外展個案佔方案服務使用者之比率

由於本地模式主要由少年綜合服務中心的工作員進行外展服務，因此外展個案佔中心方案服務使用者之比率，成為外展服務的成效評估指標之一。受訪者 E、R 表示國內的外展工作模式類似於香港早期的「外展結合青少年綜合中心模式」，少年服務中心辦理的方案中，參加的社區外展少年愈多，愈能顯示外展工作的能見度。

「最直接的指標就是來中心的個案中有多少是來自於外展的，就突顯外展服務提供了多少後續需求滿足。」(E)

「我們是中心結合外展（模式），少年服務中心每年辦理的方案中，若是參加中心方案的少年愈多，顯示外展工作的能見度愈高，這也是服務中心結合外展模式的好處。」(R)

(二) 轉介外展少年至服務方案滿足需求

在外展接觸個案且評估需求後，難免部分需求是機構無法提供者，社工則須評估轉介合適相關單位處遇之可行性，以保護少年之權利與人身安全，例如與少年接觸或會談中發現遭受家庭暴力的嫌疑，評估後必須轉介至家庭暴力防治中心處理；又如在街頭發現游蕩少年翹家已久，或暫無棲身之所，則需轉介緊急安置；或是為數不少具有打工求職需求之少年，則可轉介至勞工局就業服務中心、就業服務站等參加職業訓練或工作媒合（天主教善牧基金會，2003）。經外展工作員評估外展少年有就業、自立生活或其他需求者，亦會轉介少年至其他服務方案，以獲得全面性的服務介入。受訪者 B、A 認為社區少年的需求是多元且複雜的，有時未必是服務中心目前提供的輔導方案可以滿足，因此轉介個案少年

到機構外的輔導與福利方案，例如職業訓練、心理諮商、經濟補助等，亦能顯示外展工作作為一種服務連結與需求滿足的轉介機制。

「要打工的，就陪他們（外展少年）去找（工作），或媒合他們參加職涯探索、培訓計劃，儘可能滿足這些福利需求，這是我們在外展服務中做的。」(B)

「我們會評估外展少年的需求，一經開案後，因為他們的需求非常多元，有時不是中心可以協助的，我們也會做到個案管理的角色，轉介外展少年到其他的輔導資源，轉介量也可以作為一種評估指標。」(A)

(三) 心理社會能力與條件之提升

透過中心其他輔導方案服務，藉以提升心理社會能力與條件，諸如青少年的自我價值增加，找到穩定工作、提高經濟收入、學習正向情緒表達等。受訪者 F、O 指出由於社區中的少年因為家庭背景、社會經濟地位的關係，許多少年未接觸外展工作的輔導資源前，隱藏著高度的心理創傷需求，特質上多為低自尊、低成就感。因此，透過外展進入服務中心參與各項輔導方案的介入後，使得這群危機青少年的心理社會能力與條件能夠提升，亦能凸顯外展工作的服務績效。

「有時候透過中心的方案，他們找到自我，明顯感受到他們更有自信，透過中心方案讓他們學會正確的情緒表達。」(F)

「這些正向成人的陪伴可以引導他們一些比較正向的學習或是成長的動力。我們有孩子成績很爛，但是告訴我們他想要當社工。這可以當指標嗎？這群孩子正好在生涯探索的點，我們做興趣團體，正好可以順勢往上拉。」(O)

(四) 服務方案的目標達成程度

受訪者 H、N 認為外展少年來參加服務中心所舉辦的方案，機構對於服務方案的辦理本身就會進行成效評量工作，因此在方案評估中透過測量這些外展少年使用服務方案的前後改變，就能作為指認外展工作的輔導績效之一。因此，這些少年綜合服務中心辦理的各項輔導方案之目標，諸如修復家庭關係、培養人際學習能力、正向情緒與行為等，透過外展工作與中心方案結合，使得青少年獲得上述心理社會需求的滿足，足以證實外展工作所呈現的服務績效。

「我們中心有些方案也鼓勵外展少年參加，每個方案都會針對目標達成程度進行評估，有些目標就會涉及服務對象的正向改變。」(H)

「外展少年來參加中心舉辦的方案，方案本身我們就會做成效評量，例如他們的家庭關係修復、人際學習能力、少年的正向改變等等。」(N)

伍、討論與建議

根據上述的研究結果與發現，以下針對服務成效指標、評估向度、評估方法等層面進行討論，並據以提出建議，以提供未來青少年實務工作的參考。

一、討論

(一) 服務成效指標建構的多元性

從香港外展工作的發展歷史考察，1987年香港社會福利諮詢委員會建議香港外展工作主要重點放在8至17歲有較少嚴重行為問題的青少年（鄧惠雄，1997）。換言之，80年代以「恢復性」作為外展工作的主要目的。到了90年代後期，外展的對象轉變為6至24歲，在自我功能、同儕、家庭、學校、社會規範等方面有適應問題或受不良環境及不被正規服務所接受的少年。由此觀之，除了服務對象的擴展外，逐漸從初期防罪的「恢復性」目的，轉變成「預防性」的功能。

再者，從南非的「街頭智慧方案」來看（Roux, 1994），外展服務對象是黑人遊童，增加其生活技能、教育機會與職業訓練並協助返家，主要以「恢復」為觀點；而美國的「群黨服務」計畫兼顧了少年的復原、發展與預防功能（羅維安、葉恩慈，1997）。綜合本研究資料與過去文獻發現，外展工作的目的有二，一是作為社會福利體系的一環，針對服務對象提供協助，解決社會問題的「恢復性功能」；二是作為社會教育與社會防衛的一環，強調社會化與預防犯罪的「預防性功能」。準此，外展工作的輔導績效就不僅侷限在「恢復性」的效果，更應包含「預防性」的服務指標。換言之，外展成效指標的建立隨著外展目標的轉變而呈現多元的面貌，除了恢復性的指標外，仍具有預防性的功能。

此外，從焦點團體的訪談結果中，可以發現外展工作的成效指標大致可分為五大類：個案與群組工作、據點工作、宣導工作、社區工作與服務方案。然而，外展的概念出現於縣市政府委託民間少年福利機構辦理少年服務中心的文件之中，僅是中心受託各項業務與方案中的一部分。換言之，外展工作僅是綜合服務中心內其中的一種工作手法而已。唯，外展工作的價值已不再單純為了尋覓個案，真正價值在於如何配合案主的生活環境與需求，主動的提供適切服務，以發揮其潛能。外展工作除關注策略、手法與資源外，更應覺察工作價值，才不致於疲於奔命。究竟外展的服務標準為何？從侯雯琪（2006）的研究指出外展少年覺得外展工作人員對自己發揮影響的角色是「提供經驗性建議的朋友」、「不帶壓力的家人」、「主動關心的老師」；對外展少年生活發生的影響為「多了一個關心自己的人」、「多了可以討論的對象」、「獲取生活中的知識」等。以及從馮燕（2011）調查離家兒少希

望獲得的外展服務，則包括協助找到打工或就業、改善親子衝突、改善交友人際問題、協助生涯規劃、法律問題的討論、協助獨立生活、感情困擾討論等。因此，本研究結果與過去文獻均顯示外展工作的成效標準不僅是現行規範中單純評估轉介量或是開案數而已，而是扮演更多積極性的角色與功能，而這些功能必須被如實地反應出來。而這些積極性角色透過個案與群組工作、據點工作、教育宣導、社區工作、服務方案等多元的服務手法，達到研究結果呈現的各項具體指標，諸如正向表達需求、行為改變、組成正向群組、降低犯罪、提昇社區民眾對青少年的認識、促進社區關注青少年福利的意識等，兼具微視與巨視層面的具體成果。

準此，一個外展工作人員能負擔多少個案，除了工作人員本身的經驗、手法和技巧等因素外，個案本身的客觀條件亦有很大的影響，需求與危機程度之不同、接近結案標準個案之多寡都會形成個別差異，所以任何個案標準只是整體服務標準的一部分，對個別外展工作人員需要更彈性的看待（馬逸彰，1997）。另外，不少外展工作隊亦運用社區工作方法，嘗試解決少年共同的問題及需求、政策制度與環境之限制，向當局倡導反映並喚起社會大眾之關注，尋求改善和解決方法（溫立文、竺永雄、陳子陞，2010）。故，這些多元的手法都是外展工作中重要的輔助方法，在外展服務標準中則不應只單看個案數量而忽略社區層面介入的配合。

（二）兼具微視與巨視改變的成效指標

緊扣上述觀點，輔導成效應著重「微視介入」抑或「巨視改變」？從研究結果來看，傳統外展工作被視為一種個案輔導的方法，但是這類「微視觀點」（micro perspective）的介入手法隨著政策與意識形態而轉變，青少年輔導工作者不再只是提升案主能力的功能，而更應扮演改變環境的「倡導」（advocacy）角色。換言之，評估外展工作的服務績效時，更應從此項觀點的轉變進行評估指標的設定。這項觀點的回應在社區諮商領域逐漸強調外展工作的重要性，可見一斑。例如 Lewis、Lewis、Daniels 和 D' Andrea 等人（2003）提到以社區諮商為架構的弱勢族群外展方案，得以成功關鍵在於能夠掌握因應高危險情境以及資源，因此外展方案的服務標準具有幾項原則，包括：1. 利用所有可以支持案主的可用資源，包括家庭成員、同儕友伴、同事、教會弟兄姐妹或其他適應成功的人；2. 提供案主機會幫助自己與他人；3. 告訴案主新角色與其面臨新情境的本質；4. 幫助案主發展因應技巧，以有效管理特定情境；5. 運用方法提升案主對情境和生活的控制感；6. 提供專業服務，協助案主正確理解與回應自身文化的統整性，這些行動能幫助案主有效學習因應生活挑戰，獲得信心與控制感。換言之，尤其當外展工作中經常會面對的危機個案，例如未婚懷

孕、離家、自傷、自殺等危機事件，直接提供青少年案主個人、小團體諮商和教育指導。外展工作人員亦可以與學校老師合作，發展學校諮商方案以及提供諮詢服務，或是給予父母可用之資料（Lewis et al., 2003）。

因此，再次重返受訪資料中觀察，有些少年服務中心的設置地點在當初承接時已經被劃定在高級商業區、住宅區內，有些則是座落於新舊交替的社區之中，服務中心所接觸的對象類型也不盡相同，各地使用外展工作便產生了不同的樣貌，社區機構開始運用一些創新性方案與手法。諸如有些服務中心位於老舊社區內，在長期經營與需求評估之後，與社區之少年群體有較深之接觸，逐漸將外展少年群體引入服務中心提供後續服務，辦理「少年食堂」（社區弱勢家庭子女課後照顧方案）、興趣團體、職業探索、自我肯定團體等。這些服務使用者回到社區，工作者慢慢發現當他們面臨危機時開始會主動求助外展工作者，危機行為也相對減少。但是，在弱勢社區工作的外展工作人員也面臨擾人的困境，諸如經過長時間對外展社區的投入，深覺案主的問題往往源自於社區結構性的因素，例如貧窮、失業、暴力文化等，受訪者則提出身為輔導工作者對於這些結構性困境又能做些什麼？難道外展工作的成效只能對「個體」層面進行介入，對「環境」層面無法有任何改變的效果或作為嗎？這樣的反動聲浪，胡中宜（2009）曾提出相似的觀點強調外展工作中青少年充權（empowerment）與資源倡導工作的重要性，外展工作者除了治療性角色外，更須扮演「倡導者」的功能與任務。Lewis 等人（2003）同樣提到社區諮商員可以是社會改革的「代理人」。換言之，助人工作者必須強調環境改革因素，以利案主對問題的敏感程度，例如對社會權力分配的不均，環境壓迫對案主的影響，經由社會行動促進案主的賦權。助人工作者必須能夠多方面運用他們的技巧作為社會組織環境變革的機制，幫助案主創造更健康的環境與社區。因此，外展工作者的效能除了提供個案臨床服務外，更應關注生態系統所帶來的壓迫與不公義，透過在社區內扮演倡導辯護的角色，使社區環境更能回應案主的需求。

（三）從「服務輸出」到「服務成果」的績效展現

受限於政府部門僅要求個案量的限制與迷思，我們可以從研究結果發現，大部分的外展工作者不約而同地提到外展工作很難完整呈現績效表現，且不容易與別人說明實際的投入與產生的效果，再加上各家服務中心展現的外展策略與內容分歧，容易產生各說各話的窘境。另外，受限於委託政策之規範，外展服務僅是服務中心的工作內容之一，加上缺乏明確的績效呈現方式，各中心皆以服務個案「人數」、「人次」等量化資料呈現。Martin 和 Kettner（2010）認為方案評估若呈現「服務輸出」（output），而不交代「服務成果」（outcome），將缺乏對服務對象接受輔導服務後的「改變狀況」描述，也就無法證實輔導

服務是有效的問題。因此，服務成果在受訪者的認知中大致包括：服務對象主動求助外展工作人員、社區資訊掌握程度、據點的需求滿足、民眾認識服務中心的程度、經據點宣導至中心尋求協助的個案比例、個案主動表達需求、危機行為降低、群組正向發展、負向群組解組等指標。

所以，社區福利機構在評估外展工作成效時，若僅以「個案量」作為主要評估指標，會使得基層工作人員竭力開發個案。但事實上個案多，未必表示績效好，從受訪者的資料中普遍認同這個觀點，各單位開始陸續運用「成果評估」(outcome evaluation) 方法來檢視外展工作是否達到預期效益。成果評估的重點工作在於檢視「服務對象所達成的改變結果」(Martin & Kettner, 2010)。換言之，採取成果評估應著重外展工作的服務目標，例如希望案主改變的狀態、危機行為的消除、負向情緒的控制、非理性想法的鬆動、離家行為的減少、親子溝通的良性增加等。但是，從研究資料來看，目前實務工作者所提及的 20 個指標，大致符合 Martin 與 Kettner 所指稱較抽象的「goal」，而非具體、明確、可觀察且測量的「objective」(Martin & Kettner, 2010)，實屬可惜。有鑑於此，後續外展單位如何建立更具體的「objective」將是下一階段的重要任務，如此方能提供後續方案評估之實際參考。

二、建議

綜合上述的研究結果與討論，本文建議建立明確的外展政策與服務指標，以及指標制定時應衡量指標在外展服務方法上的多元性，非僅以個案服務量作為唯一思考。

(一) 建立明確的外展服務政策

綜觀研究結果，目前台北市從事青少年外展工作的實務工作者，多受雇於少年服務中心，比較類似國外綜合服務中心內的「外展服務」，而非獨立的「外展工作隊」。二者之差異在於，前者只是綜合服務中心內的單一服務方案，而非專職的工作隊伍，各中心工作者因著地區特色、歷史經驗、工作分配以及主管重視程度之差異，形成的外展工作樣貌就明顯不同。加上政府對於青少年外展政策尚未加以明訂，因此服務指標的建構就相對闕如。順著這樣的專業發展脈絡，使得外展的青少年輔導手法，就不易被看見、被重視。因此，建議政府應結合民間單位共同思考明確的青少年外展政策與制定多元的服務指標，以提升外展工作的能見度與效能。

(二) 強化成效指標的多元性

檢視外展工作的服務成效除呈現資源「投入」與方案「輸出」的實質活動內容，亦應著重外展方案服務介入的目標與達成程度，不論運用量化或是質性方法的設計與資料收集，非只是側重在服務場次、服務個案人次等。因此，因應外展工作的各種服務方法，諸

如個案輔導、群組工作、教育宣導、社區工作、中心方案等，針對不同方法與策略，綜合思考加入服務標準之重要性。根據研究結果中實務工作者提及的個案主動表達需求、正向行為建立、偏差行為降低、正向群組建立、降低據點犯罪危機、個案使用資源或是提升心理社會能力等微視層面的增能外，更須涉及巨視環境層面的改變，諸如社區引入更多資源、社區倡導改變、民眾對少年福利意識的增加等指標。而且，兼顧「輸出」與「成果」，「量」與「質」的平衡，打破「個案量導向」思維之評估邏輯，綜合考量外展工作輔助方法之多元性。如此一來方能整體性地窺視外展工作的全貌，亦能肯定第一線外展工作人員的工作努力與相對服務成效。

三、研究限制

本研究主要訪談外展工作人員主觀認知其服務工作成效之指標，由於這樣的研究設計確實僅侷限於實務工作者的觀點。雖然，國內關於外展工作的服務成效之「評估來源」多以「工作者導向」進行成效的評量。不過，近年來有些國內外的實證研究典範逐漸改變，在進行績效評量時已兼顧均衡方案工作者與服務使用者之角度，尤其是從受輔導者的觀點進行績效反思，這樣的取向值得未來實務界在訂定成效指標時的參考。換言之，這樣典範的轉移，使得外展工作者在思考服務成效時，應謹慎思考由誰來評定成效為何？誰因為接受服務方案而受益？服務後的改變為何？這些測量方法與向度都是影響評估結果的重要命題，值得未來進行相關青少年服務工作成效評估的研究者進一步思考。

參考文獻

- 天主教善牧基金會（2003）。**青少年外展工作手冊**。台北：天主教善牧基金會。
- 宋麗玉、施教裕（2009）。**優勢觀點：社會工作理論與實務**。台北：洪葉。
- 周靈智（2003）。**臺北街頭外展所接觸之青少年的非法藥物使用與翹課經驗和性經驗的關係**。國立臺灣大學流行病學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 侯雯琪（2006）。**相識在街頭：外展工作對外展少年的影響**。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。
- 胡中宜（2009）。少年外展工作發展之分析：以台北市為例。**社會科學學報**，16，171-188。
- 馬逸彰（1990）。外展對的社區層面介入工作。載於外展刊物委員會（主編），**香港外展社會工作實錄**（31-36頁）。香港：集賢社。
- 馬逸彰（1997）。個案量——服務標準與現實。載於陳寶釗、郭乃揚、蔡錦發、曾永強（主編），香

- 港外展社會工作縱橫 (196-199 頁)。香港：集賢社。
- 張怡芬 (2001)。臺北市少年外展社會工作實務模式之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投。
- 陳向明 (2004)。社會科學質的研究。台北：五南。
- 陳儀卉 (2010)。少年與外展社工專業關係建立歷程之研究：以台北市西區少年服務中心為例。靜宜大學社會工作與兒童青少年福利研究所碩士論文，未出版，台中。
- 陳寶釗 (1997)。外展社工手法概述。載於陳寶釗、郭乃揚、蔡錦發、曾永強 (主編)，香港外展社會工作縱橫 (167-171 頁)。香港：集賢社。
- 馮燕 (2011)。建構我國離家兒少外展服務及暫時庇護所管理及運作模式之研究。內政部兒童局委託研究報告。
- 黃雅鈴 (2001)。街頭少年生活世界之探討。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 溫立文、竺永雄、陳子陸 (2010)。街頭北斗實務手冊：邊青街頭工作理論及實踐。香港：香港社會工作者總工會。
- 鄧惠雄 (1997)。承先啟後：外展服務政策的回顧。載於陳寶釗、郭乃揚、蔡錦發、曾永強 (主編)，香港外展社會工作縱橫 (3-6 頁)。香港：集賢社。
- 黎永開 (2009)。就「青少年深宵外展」的關注，向社會福利署署長發表意見。2013 年 2 月 1 日，取自 <http://www.hkswa.org.hk/chi/node/179>
- 盧佩均 (2001)。臺北市外展工作服務方式之探討。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。
- 蕭怡婷 (2008)。花蓮縣兒童青少年社區照顧方案執行分析：以社工員角度觀之。慈濟大學社會工作研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 羅維安、葉恩慈 (1997)。美國群黨服務與香港外展社會工作。載於陳寶釗、郭乃揚、蔡錦發、曾永強 (主編)，香港外展社會工作縱橫 (21-38 頁)。香港：集賢社。
- Brandon, R., Plotnick, R., & Stockman, K. (1994). Outreach for entitlement programs: Lessons from food stamps outreach in Washington State. *Social Science Review*, 68(1), 61-80.
- Bronstein, R. (1996). Intervening with homeless youths: Direct practice without blaming the victim. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 13(2), 127-138.
- Chui, W. (2001). "Users" views of an outreaching social work team in Hong Kong. *International Social Work*, 44(4), 455-469.
- Chui, W., & Ho, K. (2006). Working with involuntary clients: Perceptions and experiences of outreach social workers in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice*, 20(2), 205-222.
- Cornelius, L. J., Simpson, G. M., Ting, L., Wiggins, E., & Lipford, S. (2003). Reach out and I'll be there: Mental health crisis intervention and mobile outreach services to urban African Americans.

- Health & Social Work*, 28(1), 74-78.
- Diblasio, F. A., & Belcher, J. (1993). Social work outreach to homeless people and the need address issues of self esteem. *Health and Social Work*, 18(4), 281-287.
- Dryfoos, J. G. (1990). *Adolescents at risk: Prevalence and prevention*. New York, NY: Oxford University Press.
- Ho, K., & Chui, W. (2001). Client resistance in outreaching social work in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Social Work*, 11(1), 114-130.
- Lewis, J. A., Lewis, M. D., Daniels, J. A., & D'Andrea, M. J. (2003). *Community counseling: Empowerment strategies for a diverse society*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Martin, L., & Kettner, P. (2010). *Measuring the performance of human service programs*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- McHale, S. M., Crouter, A. C., Fennelly, K., Tomascik, C. A., Updegraff, K. A., Graham, J. E., Baker, A. E., Dreishach L., Ferry, N., Manlove, E. E., McGroder, S. M., Mulkeen, P., & Obeidallah, D. A. (1996). Community-based interventions for young adolescents: The Penn State PRIDE Project. *Journal of Research on Adolescence*, 6(1), 23-36.
- Newbery, P. (1993). Youth outreach: Crisis intervention with marginal adolescents. *Asian Journal of Counseling*, 2(2), 97-105.
- Primomo, J., Johnston, S., DiBiase, F., Nodolf, J., & Noren, L. (2006). Evaluation of a community based outreach worker program for children with asthma. *Public Health Nursing*, 23(3), 234-241.
- Roux, J. (1994). Street-Wise: Towards a relevant education system for street children in South Africa. *Education and Society*, 12(2), 63-68.
- Rubin, A., & Babbie, E. (2008). *Research methods for social work* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Toseland, R. (1981). Increasing access: Outreach method in social work practice. *Social Casework*, 62(4), 227-34.
- Trotter, C. (2006). *Working with involuntary clients: A guide to practice*. Crows Nest, Australia: Allen & unwin.
- Watkins, T. R., & Gonzales, R. (1982). Outreach to Mexican Americans. *Social Work*, 27(1), 68-73.

收件日期：100年8月8日
複審一日期：100年8月21日
複審二日期：100年10月5日
通過日期：101年1月20日

Performance Indicators of Outreach Work with Adolescents: Social Workers' Viewpoint in Taipei Adolescents Service Centers

Chung-Yi Hu

National Taipei University

Since 1978, the non-profit organizations in Taiwan have started the outreach work for at-risk adolescents. Although the practitioners have built different outreach work models, there was lack of concrete indicators to evaluate the effectiveness of the work. In addition, the adolescents' behavioral changes do not show up immediately. Taken together, this makes the evaluation rather challenging. The purpose of this study was to build performance indicators for the outreach work. A focus group with 19 outreach workers was formed. The results suggest several recommendations for future practice. First, the government should develop good indicators of guidance performance based on different strategies of outreach work. Secondly, individual intervention is as important as community advocacy. Lastly, the indicators should include not only the amount of service, but also positive changes of the clients and their ecosystems.

Keywords: at-risk adolescents, outreach work, performance indicators