

## 澎湖地區更生保護會業務推展現況與展望

高珍珍、陳雅琳

- 壹、人口結構概況
- 貳、社會背景分析
- 參、推動司法保護業務面對之問題探討
- 肆、業務推展現況
  - 一、試辦修復式司法業務
  - 二、更生人家庭支持性服務方案
  - 三、聘請資深且優質專業輔導老師辦理工作人員外督暨更生輔導員個案研討會
  - 四、訂定生活陷困補助專案計畫
- 伍、未來展望
  - 一、更生保護工作是推手
  - 二、陪更生人走一條漫長而艱辛的路
  - 三、更生人與社會關係之修復問題
  - 四、慈善團體、媒體共同接納關懷更生人
  - 五、社會更柔軟—提供更生人工作機會
  - 六、家人的支持
  - 七、更生輔導員入監個別認輔或團體輔導收容人及教化活動
- 陸、結語

## 壹、人口結構概況

## 一、海上珍珠—島嶼羅列

本縣地理環境特殊，大小島嶼總計 90 座，海岸線長達 448.974 公里，全縣一市五鄉（馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉、七美鄉），其中馬公市與湖西鄉陸地合稱澎湖本島。

## 二、人口自然增加率之幅度由逐年降低至維持同幅度

依據戶籍登記，民國 102 年 7 月總人口數為 99,387 人，與 95 年總人口 91,785 人相較，其自然增加率為 0.92%。可能與澎湖地區觀光業發展迅速，人口回流有部份相關。民國 95 年底澎湖縣人口男性與女性比率為 1.07：1，總人口為 91,785 人，與民國 60 年人口 118,774 人相較，30 年來人口減少約 22.72%，占臺閩地區總人口 22,790,250 人的 0.40%。主要係因人口自然增加率之幅度逐年降低，且遷出人口多於遷入人口。粗出生率為 9.4‰、粗死亡率 8.5‰、自然增加率 0.9‰。

## 三、少子多老之年齡結構—高齡社會

依據聯合國定義，65 歲以上的人口超過總人口的 7%，稱為高齡社會，澎湖縣 101 年底統計 65 歲以上之老年人口數 14,110 人，占總人口數 86,423 人之 16%，在這少子多老的人口結構下，凸顯青壯年經濟負擔較沉重。

## 四、人口過度集中在澎湖本島

依據澎湖縣政府民政處 102 年 6 月份轄



內戶口狀況統計，顯示總人口數 99,276 人，馬公市及湖西鄉人口 72,812 人，占總人口 73%。亦即大多數人口集中在澎湖本島。其餘白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉、七美鄉占 27%。

以年齡結構觀之，民國 102 年 6 月 18 歲以下占本縣總人口 17.37%；較具生產能力人口（19-59 歲）占 62.69%；初老及老年人口（60 歲以上）占 19.94%。

## 五、教育程度

102 年人口教育程度統計，不識字人口占 1.45%，國小（含肄業）占 21.25%，初中、國中占 15.68%，高中職占 29.8%，大專及大學占 27.45%，碩士占 3.66%，博士占 0.35%。其中高中職占的比率最高，其次是大專及大學，國小程度占第三順位。

## 貳、社會背景分析

### 一、就業

澎湖地區新工作機會提供有限，工作所得偏低，加上都市服務層級不高，致使青壯年人口嚴重外流。更生人就業大都以漁撈業及低技術性、靠體力粗工為大宗。台灣地區的總就業數從民國 61 年的 581 萬個就業機會，增加到民國 82 年的 1055 萬個就業機會，增長了將近 1 倍。而澎湖地區在近 20 年間，就業機會不但沒有增加，反而減少了，從民國 61 年的 5 萬個工作機會，下降至民國 82 年的 4 萬 2 千個工作機會。勞動參與率方面，澎湖地區無論是男性與女性，都比台灣平均的勞動參與率低。

### 二、產業結構

由於時代的變化，澎湖的產業結構也產生改變。傳統的農、漁業大都為老人所經營，但近年來二、三十歲的青壯年人口較不願選擇農、漁業做為職業，因此，傳統農漁業的工作機會隨著老年人口的凋零而減少。

箱網養殖等技術、資本密集的農漁業在澎湖仍有成長的空間，但其提供的工作機會相當有限。澎湖的二、三級產業總就業數雖然略有成長，然而成長的幅度和台灣相比卻相當低，且其增長的數目無法充分提供青壯年人口就業。因此，青壯年人口在澎湖本地找不到合適的工作，致前往台灣尋求更好的工作機會，造成澎湖縣 20 餘年來人口大量的外流，全縣的人口絕對數呈負成長的情形。雖然今天澎湖的失業率和台灣地區平均差不多，但若澎湖本身是一封閉系統，人口都不外流的話，澎湖可能有嚴重的失業問題，失業率恐將高達 6 成以上。

### 三、以村廟為核心的村落特色

澎湖縣漁民在生活型態上，與其生活上最相關的場所，其中之一是以村里廟宇為中心，形成村落共同生活體；另一則是賴以維生的漁場空間。在漁村社會中，漁民藉由漁撈活動，將這兩個場所結合成漁民日常生活整體表現。澎湖縣政府在每個村里皆設有社區發展協會，然而，村里實際上的運作，主要還是由村廟組織來執行，並與漁撈活動連結。

社會安全以村落為主，而在澎湖縣的村落社會特性又以村廟為核心，所以兩者如何結合，是社會安全部門的重要挑戰。

### 四、社會治安

澎湖縣每萬人刑案發生數低於台灣地區，一直維持 30 件左右，與台灣地區平均高達 50 件以上相比，算是相當低。這一定程度說明澎湖地區民風純樸，社會風氣良好。<sup>1</sup>

## 參、推動司法保護業務面對之問題探討

本分會業務執行除專兼任人員外，更需要靠運用志工人力，始得以推展，但實際上志工招募不易。以分會志工招募方式探討如

1. 以上壹至貳數據及資料引用自澎湖縣政府公開資訊網。

下述：

- 一、設定「目標人口」發佈招募更生輔導員消息，行文各級單位之外並分類招募對象。
- 二、函請各單位提供所屬「電子看板」，刊登本分會招募更生輔導員消息。
- 三、電視
- 四、報紙
- 五、網路消息
- 六、澎湖機場燈箱廣告
- 七、專任人員至各團體會員例會宣導
- 八、更生輔導員推薦
- 九、為提昇服務更生人之專業技巧，請各機構（社會處等）及社會福利團體（康復之友協會等）提供參訓名額，讓工作人員暨更生輔導員免費受訓。
- 十、辦理更生輔導員精進訓練之「補課」措施：經授課講師同意（不允許複製錄影帶）錄影上課內容，再利用週休及夜間提供上班更生輔導員補課，上班日則提供學生、待業者或家庭主婦補課。
- 十一、有精神壓力之輔導員，先請外聘督導與之做個別輔導，協助其走出生命之幽谷。
- 十二、平時與更生輔導員保持電話聯繫  
詢問個案服務現況，並與之討論服務個案之處遇方法及資源聯結。
- 十三、於重要節日至輔導員家中拜訪  
如母親節至女性更生輔導員家中致送康乃馨及蛋糕，讓更生輔導員獲得溫暖及驚喜。可提高輔導員對機構之向心力，避免輔導員流失。

## 肆、業務推展現況

### 一、試辦修復式司法業務

修復式司法在澎湖地檢署、澎湖更生保護會、澎湖犯罪被害人保護協會試行記

實（以第1人稱，車禍被害人的角度為出發點敘述心路歷程）

### 閉上眼，不睜開，一輩子過去了

閉上眼，睜開，一天過去了。閉上眼，不睜開，一輩子過去了。差一點，我一輩子就過去了。

當我從昏迷不醒二十幾日醒過來之後，才在桌子上看到妻子為我代寫的日記，發現我車禍被撞，腦部嚴重受創，因顱內出血在醫院接受開刀及長期治療。妻與家人的痛苦煎熬，在字裡行間一一浮現，我才對整個事件有更清晰的認知。看完日記，我下了一個重大決定，我一定「不原諒肇事者」，無論他是誰！

慢慢的回想起，案發當時我剛下班，妻叫我買孩子們最喜歡的披薩當晚餐，我被機車擦撞之後就不醒人事。妻在家苦苦地等，而我卻渺無音訊。後來妻被告知：我出車禍了，在醫院急診。妻接獲晴天霹靂消息之後痛不欲生，趕到醫院，看我全身是血，緊急動腦部手術，且一直處於重度昏迷不醒狀態，讓妻及家人，終日以淚洗面，如行屍走肉般過日子，整個家籠罩在愁雲慘霧中。不知從什麼時候開始，快樂的感覺消失，生命的甘甜味道也不見了。

### 歷史重演

恢復記憶之後，整個事件不斷的真实且重復的出現在我的眼前，對我造成很深的威脅性，我不敢再騎機車，因為有強烈的害怕、無助，或者說是一種恐怖的感覺吧！

為了克服這種害怕，我趁著三更半夜，月黑風高時，牽著摩托車在路上慢慢行走，去適應人車一體的感覺，但仍然是不敢騎上機車。手和腦似乎無法協調，唉！復健之路還長。

### 夜半驚魂

不知不覺地，我在夜深人靜時，常於夢魘中驚醒，睡眠品質很差，有時候連入睡都



很困難。白天沒辦法專心身邊的人事物或者是對孩子們的吵鬧聲會以大吼大叫的過度反應方式對待他們，我的舉動經常嚇到孩子們，事後我心裡也很不好過。以前很疼他們的，但車禍過後卻完全相反，原先我也不知道是什麼原因，後來經過心理治療之後才慢慢了解，腦部開刀過後或許會有此一副作用。

### 恐懼顫抖

以前假如突然看到與過去車禍經驗類似的場景，會出現強烈的恐懼、顫抖。但是現在我則不斷告訴自己，事情已經過去了，一切都會好轉。心理治療之後，才知道我處於復原前之過渡時期，有這些反應是暫時且正常的，這著實讓我寬心不少。

### 生命中的貴人

長官不斷鼓勵我，要肯定自己，並督促我回去上班。很幸運的遇到可敬的長官，讓我有再重新站起來的機會，我跟著同事集體出勤，而我只要執行最簡單易行任務就可以。他說，以後再增加工作的質與量。

我只要有負面情緒出現就馬上全心全意投入工作，轉移自己的注意力，不再過度聚焦。上班之後身體不舒服的症狀竟然減輕許多，感謝拉我一把的長官，讓我從生命的谷底再度爬昇，是我生命中的貴人！

### 修復平台

有一群人，圍坐成一個圓圈狀，在我四周，有地檢署觀護人室、更生保護會、犯罪被害人保護協會工作人員及二位帶領者，傾聽我細述從車禍以來的點點滴滴，我及家人受到的傷痛，他們分享了我的故事，讓積壓許久的怨憤，有了情緒出口。當下，我有一個很強的頓悟，過去是不可逆的，不能再疏離身旁愛我的親人。要努力復健，生活步調得重整、恢復。期待有一天，家人能為我重新活過來而喝采！

參加修復式司法進入修復式平台，面對

小女生（加害人）說出我的被害過程，讓自己再一次暴露在加害人前面，沒料到我卻意外的發現，我竟然可以有勇氣的面對壓力來源，原有的強烈情緒反應，慢慢獲得紓解。更生保護會工作人員帶著小女生家人，我們則隨著犯罪被害人保護會工作人員分別帶開，到一間辦公室討論，就他們所看到的部份與我們分享，並讓我們產生新的想法。我不想讓小女生初進社會就因此一事件，而毀掉一生，給她重生的機會，寬恕別人就寬恕了自己！

### 復原之路

我看到加害人內心亦不好受，她陳述車禍事件之後，經常處在一種不知下一分鐘會有什麼令人害怕的事情即將發生的恐懼中。她看到父母親的擔心與奔波，不知道該說些什麼，或能分擔些什麼，只能偷偷在一旁流眼淚。小女生全家人天天到廟宇求神明保佑，希望我能早日甦醒過來，且數度前往醫院探望我。

透過這個修復平台，聽到加害人在她一時不注意情況下發生的重大車禍事件，帶給我身心嚴重受創及家人親友的痛苦煎熬，加害人深深的且真誠的向我懺悔，不斷的流著眼淚道歉，並當場向我及家人深深鞠躬致歉。當下我緊握加害人小女生的雙手時，我感覺到，「愛與原諒」已在我們心靈間流動著…。

#### （五）修復式司法檢討與改進

##### 1、志工、促進者人力需增加，且其穩定性要高

試辦期間曾數度因人力的關係，請檢察官停止轉介案源，待案件完成評估程序後，再恢復轉介。人力問題，係地檢署觀護人室推行本方案面臨的問題之一，除訪視、陪伴志工需靠更保及犯保協助外，地檢署因無多餘人力可擔任本方案專職人員，故乃暫由臨時人力搭配，然因臨時人員並未接受修復式司法相關訓練課程，故

於運作過程中，不斷碰壁與苦思，但仍努力進行。未來規劃將榮譽觀護人納入訪視、陪伴人力，但專責人員仍為地檢署一大考驗。

## 2、兩案對於彼此之間提出告訴時，應對兩案分別開案，修復兩案雙方關係，以免造成個案角色混淆或致疏漏。

觀護人室受理檢察官所轉案件時，因案件一為姊夫持打火機不慎打到小姨子的頭部；而此案又衍伸出案件二為姊夫與小姨子夫婿互毆案件，觀護人室於分案予更保、犯保初訪時，只有將案件一列為初訪的重點個案，未考量到案件二所衍申的情況。幸有賴促進者的專業認定，於修復平台會談時，將兩案一併列入修復，而至書寫協議書時，兩案一併達成協議，達成撤銷告訴之認定。

## 3、加強志工對於修復式司法之認識。於初訪時，即應明確表達修復式之美意，提高個案參與修復式平台對談之意願。

地檢舉辦修復式司法研習，讓參與修復式司法之工作人員能夠真正的明瞭、清楚修復式司法之美意，使其於訪談時，能夠明確告知個案，提高個案參與修復式司法之意願。

## 4、製作“修復式司法陪伴志工證”，以便於初訪時，表明自己的身份，增加訪視者可信任度，提高個案參與修復式司法之意願。

## 5、增加編列志工與會之交通補助費

每位個案均非觀護人室或更保、犯保之服務對象，志工提供服務除了無法有個案服務時數績效之外，亦需由單位年度預算支交通補助費，與原工作計畫內容不合。

## 二、更生人家家庭支持性服務方案

近5年（98年-102年）推廣更生人家家庭支持性服務方案聯結社會資源內涵探討。



資源盤點與聯結圖



(一) 掃除收容人返家困難暨幫助高風險更生人家庭恢復功能：「犯罪」是社會問題的具體表徵，也是政府施政的重要課題。由於更生保護工作是現在司法預防犯罪工作中很重要的一環，若能瞭解並協助更生人重新回歸社會，協助「掃除收容人返家困難」，讓家人接受收容人，並幫助「高風險更生人家庭恢復功能」，進而達到預防再犯與減少犯罪的目標，便能使得社會更加穩定和諧。

(二) 服務需求：出獄的更生人日增，有鑑於更生人在就業、就學、人際關係、日常生活負擔較一般人有更多的阻礙與壓力，讓更生人出獄前做好重新生活的準備，出獄後儘快適應生活，是刻不容緩的議題。

(三) 服務對象：以臺灣更生保護會澎湖分會之個案為大宗，另則臺灣澎湖地方法院檢察署、法務部矯正署澎湖監獄之轉介個案亦是。預計服務以下對象：

1. 以六個月內即將出監，經矯正機關評估為家庭支持功能薄弱之收容人。
2. 更生人家庭經評估為高風險，有及時介入服務之需要者。

(四) 服務期程、範圍及服務量：辦理期程：一年。服務範圍：澎湖縣境內六鄉市。服務量：預訂於計劃年度內服務 10 戶家庭，含年度中結案者。101 年共 9 戶，服務人數 49 人（家屬 40 人）。102 年 1 月至 7 月共 7 戶（家屬 39 人），服務人數 46 人。

(五) 服務內容：

1. 收容人返家服務

(1) 收容人家庭教育團體：提供收容人與其父母、配偶或子女互動溝通機會，紓解雙方情緒困擾，發揮家庭成員功能。提供機會讓收容人參與父母或子女成長歷程，使其父母、子女健康發

展。提供收容人親職教育機會，協助其繼續擔任親職，使出獄後能順利回歸家庭。

(2) 收容人返家準備服務：收容人個別會談及需求調查。收容人返家前家庭訪視：以收集收容人家庭資料及了解家庭接納意願及障礙，評估、確認及分析收容人返家困難。引導案家與收容人建立初步之正向聯繫，發展溝通管道及協助排除返家之障礙。協助案家連結所需資源。

2. 收容人返家後追蹤

出監後家庭社會工作與出監後追蹤輔導，其中出監後至少持續追蹤 6 個月，計每一個案最多訪視 14 次。（含在監、出監家庭訪視及延長一個月服務）。必要時進行家族治療團體。協助解決家庭成員面臨之經濟、就學、就業等問題。

(六) 個案討論

每月月底個案討論，若個案有諸多問題，則隨時討論並提供委辦單位個案服務資料影本，俾上網建檔個案服務情形，保存個案服務資料之完整一致性。

(七) 專任工作人員配置：社工督導一名

統籌澎湖縣康復之友協會服務業務、人力配置、各項服務工作督導、考評、資源整合、特殊個案協助，並具有服務非志願性案主的工作知能。

(八) 預期效應

建構更生人家庭資源網絡，經過支持性服務個案之家庭功能得以穩定的運作。給予更生人家庭支持與協助，降低更生人再犯罪的機會。

(九) 方案評估

1. 重點服務項目：

- (1) 個案家庭經濟扶助：例如協助案家子女領取家扶中心生活扶助金。
- (2) 家庭成員關係獲改善，協助改善親

子關係：例如案主與案母不和，導因於案主甫出監之翌日，案母即向案主索討 3,000 元生活費（案主稱 10,000 元），此事令案主十分生氣，進而不諒解案母。案主且因而至友人或外公家住宿。經社工深入了解原因，係案母想讓案主養成為家庭負責習慣，但未向案主明說而引起此誤會。案家人生活節檢，其實經濟能力佳，有三棟不動產，實不缺 3,000 元。社工員不斷舒解雙方意見，拉近彼此距離。案主接受社工員意見，以外公家為主要住宿地點，常回家吃飯或暫住，與家人關係漸漸改善。

(3) 連結相關機關(構)一媒合資源提供實物：向澎湖家扶中心申請善心人士的資源—二手日用品免費贈送即將就業個案穿著(布鞋)。

(4) 性侵個案再開案服務：本分會依澎湖地檢署社區監督輔導小組會議之決議，再次對性侵個案葉○○做社區監控服務，陪伴案主重新檢視正確兩性關係，迄結案案主未再犯性侵害案。

(5) 精神病個案服務：精障服務為該協會主要業務，該協會另引進社會資源共同服務案家屬，著手改善案主與家人關係。

(6) 職訓、就業：

①協助家屬職訓實習：例如安排案五女每周三到五在麵包店實習，偶爾會帶店內剩的蛋糕切邊回家，和家人一起享用。案妻表示案五女的個性活潑總是笑臉迎人，且學習能力佳，學校老師也願意協助介紹工作，不擔心其畢業沒工作。

②協助個案及家屬找工作：因案家經濟能力薄弱，親友鮮少聯繫往來，非正式支持系統亦差，需協助個案及家屬找工作。C 母找到洗碗工工作，不依

賴社會福利資源，係為第一次外出工作。

(7) 健保費補助：案家積欠健保費，本分會評估案家有能力自行申請補助，乃提供相關資料予案家並教導申請辦法，以提升案家自我問題解決能力。

(8) 連結相關機關(構)居家服務—案家環境清理：社工員針對案家情況結合澎湖縣政府居家服務員至案家服務，其時間為每週一和週四上午 11 ~ 12 點，協助並指導案家屬家務整理並勸導維持居家環境整潔等。

2. 執行成效一個案及家庭成員服務人數

(1) 101 年家庭支持性服務方案共服務 9 案，每案服務 6 個月，得延長一個月。家庭功能提昇及改善：

- ①家庭關係促進 / 諮商：58 人次。
- ②家庭成員關係改善人數：59 人次。
- ③其他個別問題獲得解決人數：37 人次。
- ④就業輔導及協助人數：18 人次。

(2) 102 年 1-6 月家庭支持性服務方案共服務 4 案，每案服務 6 個月，得延長一個月。

家庭功能提昇及改善：

- ①家庭關係促進 / 諮商：30 人次。
- ②家庭成員關係改善人數：13 人次。
- ③就業輔導及協助：5 人次。

(3) 連結相關機關(構)：101 人次。

3. 分會 101 年委辦該會，每月依限傳送服務月報表及依契約規定每個案服務 2 次（亦有超過此次數未計費），連結社會資源不遺餘力計 101 人次，且平時與本分會經常以電話討論個案目前狀況。由於彼此合作情形良好，對個案家庭成員關係改善之執行具有成效，102 年乃由澎湖康復之友協會繼續承辦。

(十) 方案特色

1. 社工員專業素質高：社工督導專辦本方



案。

2. 服務表格之建立及服務內容記錄詳實，結案報告表以量化呈現並說明：

例如個案葉OO：a. 結案評估表內之服務記錄內容量化：家庭訪視(8次)、電話訪視(16次)、人際關係輔導(4次)、心理情緒支持(8次)、社會資源轉介(1次)、家庭關係輔導(4次)、家庭功能評估(1次)。b. 服務過程摘要：個案於6月已畢業但因多科目的學分待補齊，因此無法拿到畢業證書。開始投入職場面對補修課程意願不高。個案母親在赤坎從事旅遊業，於7月份開始即無工作收入，要求個案將薪資拿回家協助支付案妹學費。因而個案對個案母親之要求，在情緒上有許多不平。對社工員宣洩此情緒，但社工員仍在此部份情緒做支持性會談，之後個案仍願意繼續支應案妹學費。

3. 社工員以專業觀點對個案所處之心理狀態做評估：

社工員發現個案正處於 Erikson 發展理論中「親密-孤獨」的階段，其對異性感到興趣，但對自我沒有信心，又缺乏良好的人際互動技巧和兩性概念。社工員不斷給予正確兩性知識及互動技巧。

4. 社工員擔任好的監督者與支持者：加強個案對被害者的同理心，提高個案自我控制能力，減少個案與被害人接觸機會，協助個案探索自己被他人嫌惡之原因，協助其尋找固定休閒嗜好、找工作，重整個案生活重心。

5. 平時與專案社工督導保持個案問題討論之暢通管道：就業服務部份分會亦可共同協助案主找到合適工作，家庭經濟服務或親職教育、增進人際關係等大都由委辦機構或結合資源機構協助。

### 三、聘請資深且優質專業輔導老師辦理工作人員外聘督導暨更生輔導員個案研討會

#### (一) 分會工作人員外聘督導

1. 建置專業督導制度，提供專職工作人員豐富的支持與資源，以拓展服務視野及提昇服務績效。
2. 協助工作人員於個案服務、志工管理及情緒壓力等問題進行診斷及建議，增強個案服務專業知能，並予以情緒支持，以提升保護工作流程及品質。
3. 實施方式：對專任人員之督導，採個別督導或團體督導方式進行，每月定期督導1次，會後由社工督導撰寫督導紀錄，並於每次督導結束後1個月內，將督導紀錄寄送本會。

#### (二) 更生輔導員個案研討會及團體督導

透過團體督導、個案研討或實務交流課程之辦理，增進更生輔導員對個案輔導工作技巧及內涵的了解，協助澄清處遇問題及觀念，以提升更生輔導員服務品質。

#### (三) 實施外聘督導制度探討

- 1、外聘督導對會務成長之幫助
  - (1) 對推展會務及輔導人員專業素質成長有所幫助。
  - (2) 具體幫助如下：
    - ① 提昇個案服務技巧（擇要簡述）
      - A. 團體活動：討論「酗酒團體內容及成癮行為」一討論酗酒行為為增強主要原因可能是背後的痛苦及壓力日益增加。介紹影片-抓狂管訓班情緒處遇團體等。
      - B. 討論愛滋病：愛滋個案的處遇及衛教。
      - C. 感受個案之感受：試著去感受痛苦中個案之痛。不是一味告知個案凡事要看好的一面，凡事往好的方向去想。監所收容人就無法往好的方面想，他本身就是一個失敗者，所以要看個案的悲苦、自己的悲苦，個案怎麼了？我怎麼了？今天怎麼了？停下



來 10 分鐘或半小時，看看自己，目前在什麼狀態。

D. 讀書會—哭泣的小王子導讀及分享：挑選第 7-9 章、14 章、16-18 章。（性侵個案輔導）

E. 案研討詳細方案討論：可藉由拋磚引玉，以輕鬆方式提問題及討論、課程個案討論、成功案例討論等。

F. 了解女性心理之系列書籍，介紹新書導讀：討論彩粧美人 16 冊書之導讀，了解不同類型女性彩妝心理屬面之探討。

G. 讀書會：討論書目「走出死亡的陰影」：討論女性更生人如何走出個人人生之谷底，成為社會更生人之成功典範，以此勉勵更生人向上向善。

H. 酗酒問題探討：

(A) 案主工作意願如何？分會協助找到工作，案主卻在工作中偷偷飲酒，滿身酒味，且又與同仁起衝突，被老闆辭去工作。

(B) 朋友相處問題，與他人之人際關係？是否有意願離開酒友從根拔起，或可重新改變案主。

(C) 協助案主不是只會回答「好」，但不會做。陽奉陰違不能改變個案行為。

(D) 可與之討論酒癮在生理、心理層面之依賴性探討。

(E) 輔導員與個案工作時，先設定一個小目標，完成之後再另設定一個小目標，將來可慢慢完成所設定之目標。

(F) 問個案未來三年計劃？五年計劃？十年計劃？分近程、中程、遠程計劃進行。

(G) 更生輔導員若知被個案欺騙時，先裝傻，讓個案感動，易建立信賴輔導關係。

(H) 個案信心之加強：個案有何專長，目前可從事何工作，讓其有成就感，生活有重心，行為將漸漸走向正軌。

(I) 與個案談的時間不宜過長，重點放在個案本人，多聽個案的聲音。

(J) 給予案主家庭作業：輔導者可問個案，什麼時間會喝酒？什麼情況下可以少喝酒？（工作忙或心情好？）請其做一週記錄（週記）。更生輔導員在個案少喝時給予掌聲增強正向行為。觀察個案正向的行為在哪裡？即個案進步的部份。

(K) 教導個案當自己的「張老師」監控自己的行為。

(L) 減少再犯而不是零再犯。

(M) 更生輔導員與個案工作時要進要退均需努力嚐試：服務個案時，當個案進步時，輔導員要退一步。試著讓個案自己學會照顧自己，知道更生輔導員不是永遠的靠山。

(N) 學習到如果要改變一個人，要多利用個案自己的力量。

I. 照顧更生輔導員個人之憂鬱症狀。輔導者個人有情況需先照顧，一切沒問題或減輕之後再出發。

J. 長官亦可向外聘督導老師請示個案處置方式：一個輔導者就性侵個案，加害人及被害人情緒部份如何接。

(A) 加害人部份從過去探索，在其幼年時開始追溯，需了解加害人是個人因素或環境因素（近親性侵）造成，經耐心傾聽之後，再治療個案，此時需不斷加強輔導者專業能力。

(B) 心理層面：被害人創傷後症候群亦需讓加害人也知道。至少可以減少或不再犯案。係減少再犯而不是零再犯。

K. 每個人都有他的生存之道，個案也



- 是。
- L. 與個案相處偶而感觸較多，但是個案的問題，不要帶回家。
- M. 第1次與個案接觸「表達力」與「親和力」都很重要。亦即表達力與親和力不夠，則與案主建立關係較不容易。
- N. 當輔導員與個案處於一問一答狀態時，表示個案不信任輔導員：此時多鼓勵案主說話，回歸「多聽少說」，同理個案當下心境情緒，表達自己善意，請個案給予輔導者10分鐘或5分鐘，請案主讓輔導者知道其本身現在狀況，如果案主仍不行，輔導者再向案主表達：那我們今天談到這裡，下次請給我機會再來拜訪。
- O. 有的個案不讓我們到他家拜訪，或可找其他適當場合見面，以表尊重。
- P. 憂鬱症：就是個案生病了。做個案時，要了解個案從小是如何被帶大的，亦即是她的「成長歷史」。例如，個案很懶，是因為小時候被溺愛所導致。有精神疾病的人：要多照顧到個案身體的關懷，例如：個案憂鬱，就一定會懶，把個案當作小男生或小女生，他（她）是怎樣長大的。從個案處找到「個案的潛力」在哪裡？個案有什麼能力是我們沒發現的？問個案你覺得你有什麼優點？輔導員如何進入個案的生活裡面。另則輔導員自己的憂鬱狀態也很需要被關懷注意。
- Q. 從案例報告偶爾會發現對個案之敘述較為負面。個案報告用語，要朝中性比喻，如，「個案生性懶散」，改為，「個案對很多事沒興趣」。為何個案哥哥弟弟，與個案相處佳？動力在哪？個案脾氣不佳，是因為個案太多生活的不順利，或其他原因。瞭解個案第一次吸毒是什麼情況，或個案

有些什麼問題？自我察覺部份，與個案一起多探討。

## 2、協助推動更生保護業務部份

- (1) 更生輔導員：招募性質討論，培訓內容及個案研討會。
- (2) 督導至澎湖監獄了解入監輔導流程、動線及春節聯歡活動彩排內容。
- (3) 討論專欄故事：如何以第一人稱撰寫輔導案例，撰寫文章要點。分會依此方向撰寫並刊登澎湖時報、投稿法務通訊專欄故事報導，俾增進社會大眾對更生保護工作之認同與支持。
- (4) 討論宣傳特色-廣告看板、宣導品、標語之內容。

### (四) 外聘督導制度有無續行辦理之必要

分會自實施外聘督導後，專任人員與更生輔導員對個案之服務技巧有明顯提昇，從個案紀錄內容可見成效，實有續行辦理之必要。

### (五) 如何選任外聘督導

分會就本身需求，分階段聘請外聘督導。以個案技巧之提昇為主，業務推動為輔之原則下辦理。例如：第一階段，更生輔導員個案研討，每月辦理一次，第二年之後每二月一次，再每季辦理一次。第二階段，6個月至1年之媒體包裝為主要訴求。此階段外聘督導即可找尋與媒體、公關、機構包裝等具專長之外聘督導老師為對象。亦即朝向具有「多元多面向的外聘督導專業人員」到分會注入新血，俾讓老幹長出新枝（更生保護會已成立68年）不枯竭。

## 五、生活陷困補助專案計畫

為協助本分會生活陷困受保護人或經緩起訴處分確定之被告或偵查中之刑事被告恢復正常生活，使能繼續就學或就業，從事社會所認可的各項活動，並成為社會生產力的一員，訂定生活陷困補助專案計畫。讓無法

接受更生保護會各項補助之更生人得以受到更周延性之服務，屬創新服務。

## 伍、未來展望

### 一、更生保護工作是推手—扮演移轉更生人順利回歸社會之重要他人角色

更生保護會澎湖分會執行更生保護服務工作即延續對於出監收容人之行為矯治工作，分會專、兼任人員、更生輔導員扮演移轉收容人順利回歸社會之重要他人角色。由於收容人在監獄長期監禁，所有行為都受到嚴密監控，進而發展出監獄次文化。這種負面的次級文化使收容人行為僵化，導致收容人很難重返正常社會。在監執行愈久，重返社會後的生活適應愈困難。監獄對於收容人進行輔導教化、技能訓練，最主要目的就是要收容人順利復歸社會，把在監獄所學習的技能應用在正常社會生活中，才不會再重蹈覆轍。分會在實際推動業務上發現一般少年受保護人或較年輕更生人行為改變較容易，年紀較長更生人因功能固著影響且學習能力降低而顯得行為改善、適應新生活極不容易。

### 二、陪更生人走一條漫長而艱辛的路

讓更生人依賴分會工作人員，待其能力足夠之後，再把個案推出去，讓其獨立自主。從事更生保護服務工作者需有一個認知—就是要陪更生人走一條漫漫長路，讓更生人時時心存好念，腳走好路，身行好事，重建更生人道德良知，改變犯罪思維。更生人出獄後大都面臨三個問題，第一個問題是無工作機會；一般而言，雇主較不願僱用有犯罪前科之更生人，且怕僱用後可能會危害到自己的妻女（如離職員工攜人勒贖，向雇主要賚）；第二個問題是更生人有「標籤」及「烙印」問題，其影響力可能一輩子都不易除去，造成更生人很難自立更生回歸正常社會（如矯正學校離校之受保護青少年就讀一般高

中、職校，只要班上有物品失竊，導師大都會認為是該名生少年所為）；第三是家庭關係的惡化，由於服刑前對家人做了偷、搶、拐、詐、騙等行為，讓家人對之十分絕望，且服刑期間與家人親情的長期中斷，以致親情淡薄了，出獄後很難與家人關係修補，家人不願接納更生人，導致這些曾經犯過錯的更生人積重難返。

更生保護工作就需要負起這個責任，改善及重整更生人與家人之關係，社會人士接納更生人，提供工作機會，讓一個更生人能真正自立更生，社會就減少一個受害人。故而社會教育及宣導工作仍十分重要。

### 三、更生人與社會關係之修復問題

更生人犯罪後與社會之修復問題或可採取三個方向來努力，即被害人、更生人與社會三者共同參與。要求更生人修復對被害人及社會因犯罪所造成之傷害，並鼓勵更生人成為守法好國民。更生保護會與犯罪被害人保護協會工作人員可扮演被害人與更生人之間的橋樑與調解者的角色，以公正客觀第三者的立場，促使被害人與更生人面對面的溝通、協調、原諒，達成雙方大和解，更生人向被害人道歉請求原諒，並以有生之年彌補被害人的損失，讓被害人的積鬱情緒得以宣洩；對社會做公益慈善服務工作，讓社會重新接納更生人，對更生人而言既能為其罪行付出代價又能改善不當的習性，順利復歸社會，又能改變社會對更生人的負面觀感。

### 四、慈善團體、媒體共同接納關懷更生人

宣導更生保護業務需隨時隨地進行，更保分會專任職員至扶輪社、同濟會、青商會等國際團體，參加該社團例會或各慈善團體會員代表大會。宣導更生保護服務工作，同時結合該團體辦理各項慈善服務活動，增進社會對更生保護工作的認同與支持。結合媒體提供分會業務宣導機會，如漢聲電台至監所錄音收容人，針對個人犯行，向社會大眾



懺悔，吐露對家人之思念，並請求被害人諒解。另外加入更保分會之更生輔導員輔導個案之心得分享。更保分會並與台視「邁向 21 世紀」節目、或「一步一腳印發現新臺灣」節目合製「說不出的愛」更生人技能訓練、復歸社會專題報導宣導短片節目，介紹更生保護會服務內容、成功更生人奮戰不懈故事、更生輔導員訪視服務出獄更生人等，期以增進社會人士認同更生人之服務工作。

## 五、社會更柔軟—提供更生人工作機會

國立中正大學勞工關係學系副教授藍科正先生，針對更生人就業提出極精闢看法，在其從就業市場趨勢談更生人的就業一文中就雇主之僱用偏好、更生人就業困境、就業服務方向、提供就業和創業諮詢輔導等，本文除引用其看法並試著加入更保分會實際執行面所遇到之問題加以探討：

### (一) 一般雇主較偏好僱用的對象條件限制

雇主期待受僱者工作技能足夠、邏輯思考訓練夠、知道自己要做什麼、有權利與義務對等之觀念、較能接受挫折、抗壓性高、敬業精神佳、能吃苦耐勞、團隊合作意願高，用心、專心、有責任心、工資划算、可塑性大、學習意願強、有朝氣、活力、對工作有熱忱、體能佳、配合度高、人際關係溝通佳、可吸引顧客、可接受職場價值觀等。

### (二) 輔導更生人就業的困境

- 1、缺少僱用機會：
- 2、部分職類限制選擇：
- 3、社會給予的接納不足：
- 4、公平就業法令：

我國近年來相當重視多方面的公平就業。勞委會為促進更生人的就業，於 2005.3.2 將更生人列為就業服務法第 24 條的協助對象，2005.5.24 更將更生人列為「雇主僱用失業勞工的獎助對象」：獎勵雇主僱用更生人，每人每月補助薪資一萬

元，最多一年。可是，因為社會對更生人的成見，有更生人的背景者尚非公平就業法的保護對象。(如就服法第 5 條明訂不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，予以歧視)

### 5、更生人供給面的挑戰：

更生人可能因自己有前科或學歷低、技術能力不足等而「缺乏自信」、「身體不佳」(如因吸毒、酗酒、長期隔離，致身體或精神耗弱)、「有負債」等，導致就業困難或不穩定就業。

### (三) 更生人就業服務方向

- 1、更生人供給面的改善
- 2、協助更生人建立良好的自我形象
- 3、追蹤更生人的就業去向
- 4、加強推廣更生事業
- 5、協助更生人創業

### (四) 提供就業和創業的諮詢輔導

## 六、家人的支持

更生人出監後復歸社會即需有一個溫馨接納的家庭，全力支持更生人適應社會。實際上很多更生人出獄時就面對一個破碎的家庭，茫茫然，不知何去何從。所以若更生人出監時無家人支持，靠朋友或更生保護會等機構提供的中途之家四處暫住宿，較易重蹈覆轍，走回頭路。

更生人就業服務及家庭關係重建係為更生保護服務之重點工作，故而澎湖更保分會製作家庭訪視時更生輔導員之工作提要，供其家訪時參考，並請更生輔導員隨時就案主現況與分會保持連繫。澎湖更保分會所處之監所為毒品重刑累犯監，家屬多在案主人監服刑之後提出離婚訴訟。此時有賴更保分會與分會之間所屬更生輔導員密切支援，共同服務個案。更生輔導員入監認輔時，如發現

收容人家屬發生重大事故或生活陷入絕境待援，除了利用時間電訪家屬，處理其立即需解決的問題之外，並立即向該轄區分會反應，請該轄區更生輔導員協助到收容人家庭訪視，提供各項社會資源協助案家屬（如收容人家屬被性侵害，不知如何處理時，會造成收容人情緒極度不穩定，直接影響囚情的安定）。

## 七、更生輔導員入監個別認輔或團體輔導收容人及教化活動

更生輔導員每週均排定時間個別輔導即將出獄收容人，提供目前社會脈動，增進個案現實感，與其一同做出監後之生涯規畫，家庭重整、強化人際關係、精神支持等服務。分會並於每月月底敦請澎湖就業服務站個案服務員至監所共同做即將期滿或假釋收容人更生保護及就業適應團體輔導。

與監所合辦各項收容人年節聯歡活動，朝活潑化、多樣化並寓教於樂方式辦理，於年節結合各公益、慈善團體辦理收容人聯歡活動、音樂欣賞、漸凍人、骨癌患者勵志演說等活動。分會蕭芬蓮更生輔導員成立澎鼎合唱團，更在每週五前往澎湖監獄教唱收容人，以音樂治療方式，安撫收容人身心靈。收容人對其產生極大的向心力，暱稱其為「媽媽」。每年辦理合唱團成果發表會，向社會各界宣導收容人正向教化情形，期望引起社會對更生人教化向善成果的認同。蕭更生輔導員全心付出在該合唱團已欲罷不能，無法停下來。因為每位合唱團收容人均一人一信，請「媽媽」繼續為他們留下來。

收容人的喜怒哀樂在一遍遍的練唱的歌詞及音樂旋律中宣洩的無影無蹤。澎鼎合唱團期望能以最佳演出來與社會各界共享重生的喜悅，並彌補慰藉在憂傷悔恨中的禁錮心靈。

## 陸、結語

更生人「走出監所高牆易，突破心靈高牆難」一期待掌聲再響起。服務更生人極難看到立竿見影的成效，在社會上聽不到掌聲。更生人亦是經濟上、社會地位上之弱勢族群。更生人「走出監所高牆易，突破心靈高牆難」，其實每一個更生人內心深處皆有著源源不絕的向善驅力。但更生人進入社會之後，經常被排山倒海的歧視眼光淹沒。又因走回頭路，讓歷史一再重演。故而與社區民眾、犯罪被害人三方大和解，以重建更生人自我，能在社會上站住腳，給予一個適當的位置。如此方不致讓大樹因長期缺水而變枯木！

我們期待並希望透過媒體無遠弗屆力量，向社會大眾呼籲，不歧視，不排斥更生人，提供更生人就業機會，使其能早日適應社會生活，成為社會生產力的一員。我們更期待「恨在更生終止，愛在更生開始」。

（作者為臺灣更生保護會澎湖分會副主任高珍珍、幹事陳雅琳）