參

服務態度及原則

一、更生保護服務態度 *128*
二、更生保護服務原則 *132*
三、更生保護倫理守則 *134*
四、更生保護服務流程 *140*

更生保護服務態度[1]

更生保護制度是刑事政策的一環，希望透過及時的扶助和福利支援，協助矯正機關收容人重返社會生活。更生保護法第1條開宗明義指出更生保護之目的是「協助更生人自立更生，適於社會生活；預防再犯，維護社會安寧」，而雖然「自立更生」和「預防再犯」有著因果上的相關，但「自立更生」的目標，多了一份期待服務個案能恢復其社會角色（為人父母、為人子女、為人夫婦）的人性化關懷，也是法務部及更生保護會推動多元化更生保護服務的殷切期盼。

近期在法務部蔡清祥部長及更生保護會邢泰釗董事長領導下，精益求精，提出多項新願景和革新措施，讓更生保護在「仁愛精神」的核心價值不變，實務執行方式與觀念能夠隨著時空環境轉變，與時俱進，因此工作人員應秉持理念與前瞻觀念如下：

一、化被動為主動，拓展服務

臺灣矯正教育從早期的「應報」思維逐漸轉換為「教化輔導」，即透過矯正教育轉變收容人的錯誤觀念，使其改變自我，與更生保護理念相符。更生保護工作延伸前端服務至矯正機關，銜接輔導收容人，順利復歸社會。此外為落實「貫穿式保護」概念，更生保護會應與矯正機關建立緊密夥伴關係，積極推動入監宣導與個別輔導，提前與收容人建立關係，讓收容人能認識更保，信任更保，進而願意接受更保的協助。針對特殊收容人則與矯正機關合作，適時連結外界合適資源，儘可能提供協助，以有效降低再犯事件發生。而針對更生人涉及之社會矚目案件或媒體關注案件，亦需保持高度敏感性，主動介入瞭解，提供及時服務，協助處理，方能彰顯更生

[1] 撰文者：法務部保護司更生保護科科長侯淯荏。

保護之宗旨。

二、全方位協助，強化網絡合作

更生人經常伴隨老年、貧窮、精神疾病、家暴、高風險家庭等議題，過往多因具更生人身分，而遭社福系統拒絕服務，僅能尋求更生保護會協助。惟隨著政府推動社會安全網政策，矯正、社福、勞政機關針對上述特殊個案須辦理轉銜會議，這樣的轉變，讓更生保護會有連結其他社會資源的契機，實應予以善加利用，積極參與。此外如服務個案具社福身分，亦可適時依相關法令，邀請主責機關與會，進行個案研討跟資源連結，以謀求當事人最大利益，並符合社會安全網之目的。

三、保護工作之行銷

更生保護會長期提供更生保護服務，希望社會大眾共襄盛舉，一同協助更生人，故保護工作之行銷有其必要性。此外，部分收容人對於更生保護服務內涵有錯誤認知，例如接受更生保護服務，即會遭到司法機關監控；抑或出獄時可向更生保護會索取一定費用等。而在更生人與服務同仁雙方認知不同情況下，因言語表達不當，造成更生人誤解與不愉快，並可能在更生人之間以訛傳訛，影響會務之推展。更生保護工作以服務為導向，與更生人互動時應注意「立場堅定、態度柔和」之原則，妥適說明更生保護服務內涵，導正錯誤觀念，並適時主動提供適切服務，讓尋求協助者感到被重視，透過口碑行銷，讓更生保護會成為更生人尋求協助的第一選擇。

新聞報導

四、運用科技，提升社會能見度

新聞報導

行動資訊時代，影音媒體的可近性，讓每個機構與個人都可藉由影音媒體和社群平臺推銷自己，展現自我。而臺灣更生保護會109年服務案量達8萬3千餘案，每位同仁均恪盡職守的提供更生保護服務，協助更生人復歸社會服務。適當的行銷，讓社會看到更生保護會的努力。

前述的服務重點提醒，可歸納為「跨域合作」與「精進服務」兩方面，也是現今每個組織團體均須重視的環節。其中「跨域合作」的目的在於提供當事人更充足的服務；「精進服務」的目的則在於提供當事人更優質的服務，並提升組織競爭力。臺灣更生保護會走過76年，放眼下個76年，期待透過這兩方面的強化，更深化更生保護的服務，更充實拓展更生保護網絡，以協助更多更生人自立更生、復歸社會；達到維護社會安寧、增進社會安全之雙重目標。

●藉由影音媒體和社群平臺宣導
●選擇合適個案對外宣導
提升能見度
化被動為主動
●對於有困難之更生人主動積極協助，不限於自由保護
行銷保護服務
強化網絡合作
●立場堅定、態度柔和
●提供適切服務達到好口碑
●符合社會安全網
●連結矯正、社福、勞政等機關

更生保護服務態度

更生保護服務原則[2]

本會係依更生保護法第4條規定設立，係屬受法務部指揮監督之公益法人組織。本會成立宗旨「本仁愛精神，輔導更生人自立更生，適於社會生活，預防再犯，以維護社會安寧為宗旨」。肩負輔導更生人回歸社會任務，降低社會對於更生人之標籤化，預防其再犯。本會受法務部指揮監督，預算仍受國會監督審查，目前社會對更生保護功能提升呼籲日益增加，任務也逐漸增加，組織危機意識不斷攀高，變革與管理勢在必行[3]。

更生保護會擔負著承上啟下的責任，承上是要協助落實政府有關的政策；啟下則是提供第一線同仁服務上的工具與資源，所以組織的專業健全且能有效的運用十分重要。

更生保護會因應時代變遷，要如何與時俱進，希望大家一同努力，就更生保護未來規劃方向有三項主軸：

一、同理心即時關懷，一路相伴。

二、佈局網絡資源，強化對外互動與行銷。

三、引進專業諮詢，帶動行政革新。

這三項主軸其實互為因果，呼應時代的改變，秉於上述理念，未來有四項工作重點：

一、行政革新：（一）強化組織的服務。（二）工作職能優化，提高專業素質。（三）建立社區回饋機制。（四）發展活躍志工團體並提升輔導知能。（五）保持與社區溝通，爭取民眾支持。

二、資源分配的優先順序：找出重點項目以及優先順序，如設定「安置處

[2] 撰文者：更生保護會代理副執行長蔡孟勳。

[3] 施茂林（2015）。更生保護組織定位與未來發展。更生保護 70 周年論文集，388。臺北市：臺灣更生保護會。

所」為未來工作的重點，接下來就要進行效益的評估，評估的項目應從嚴審視。

三、提高經營效能

（一）利用現有的科技，強化對外的互動與行銷。

（二）提昇會議效能、凝聚共識。

（三）強化視訊運用、及時溝通。

（四）企業化管理、汰舊換新。

（五）減少不必要的行政流程。

（六）求新求變、與時俱進。

（七）開源節流。

（八）善用人力資源。

四、策略性行銷與企業共同協辦，增加雙方助益

（一）提升募款專業知能。（二）擴展行銷管道。（三）擴大募款通路例如電子支付及愛心碼等。（四）增加組織的能見度。（五）引進新捐款人。

更生保護倫理守則[4]

在助人的過程中，藉由倫理守則，讓實施更生保護者瞭解本身應有之適切行為，不但能保障更生人的權益，也建立了工作領域的信任與信心，換言之，倫理守則是專業化必備要素，也說明本會的核心價值所在，在實施更生保護時，希能遵守與落實。我們的責任，是透過專業助人的工作，協助更生人建立友善的環境，順利適應社會，增加社會的安定，並且降低再犯率。

一、總則

（一）使命：本會實施更生保護者，在於鼓勵更生人自我成長與發展，適應社會生活，避免再犯，並促進更生人之權益及社會之福祉。

（二）操守與言行：本會實施更生保護者，應確認其專業操守會影響團隊的聲譽及社會大眾的信任，應當謹言慎行，實施更生保護時，應注意衣著整齊，並遵守專業倫理。

（三）專業釋疑：實施更生保護時，若對自己的專業倫理判斷有疑問時，應隨時詢問分會主任或統一由總會函請法務部釋疑。

（四）尋求社會資源：更生人或其家庭的問題與其所處環境有關，實施更生保護者應善用其環境資源（家庭或社會等資源），協助更生人或其家庭解決問題，並滿足其基本需求，減少再犯危險因子出現。

（五）專業責任及能力限制：實施更生保護者，應學習新知能，不斷進修，充分瞭解自己所能提供的服務內容及本會的政策，

[4] 撰文者：更生保護會執行長許瑜庭。

以維護服務之品質，並應瞭解自己的專業能力限制，不得處理超越個人專業能力之案件。

（六）倫理衝突優先順序：實施更生保護時，應維護更生人尊嚴，並衡量社會公平與正義，面對不同法益倫理衝突時，優先順序應為1.生命。2.身體。3.自由。4.名譽。5.財產。

二、倫理守則內涵

（一） 不得圖利自己：實施更生保護時，不得利用自己職務，獲取不法利益，應避免利用更生人或其家庭來滿足個人需求，如向更生人或其家庭推銷產品或請其提供勞務，卻獲取與報酬顯不相當之對價。

（二） 不得收費：本會以從事公益事業為目的，對於更生人或其家庭提供更生保護服務時，不得收取費用。

（三） 不得混淆專業關係：實施更生保護應避免收受更生人或其家庭饋贈禮物，以免混淆專業關係或引發誤會。

（四） 尊重個案自決：不得強迫更生人或其家庭聽從實施更生保護者之建議，或依照其規劃行事。

（五） 保密原則及例外：實施更生保護時，原則上所獲得的資料應予保密，且應依據《個人資料保護法》之規定辦理，對更生人或其家庭資料之蒐集或處理，應遵循個人資料保護法第6條（第1項第1、3、5、6款；第2項）、第19條及第20條之相關規定（詳如備註）。此外，以下情況亦為保密原則例外情況：

1. 更生人或其他第三人面臨緊急情況，如未揭露其資料，會有立即性危險。

2. 更生人將涉及刑案或已預備犯罪，如未通報相關單位，恐有影響社會公共安全之虞。
3. 更生人為精神疾病者，有自傷、傷人行為或之虞時。
4. 法律明定有通報義務的事項。

（六）舉止穩重：實施更生保護時，行為舉止穩重、端莊、可靠，不輕挑，不可對更生人或其家庭在語言或行為上性騷擾。

（七）親密或性關係：實施更生保護時，不可與更生人或與甫結束輔導關係的更生人建立親密或性關係，以免造成更生人身心傷害。

（八）相互尊重：實施更生保護者，應彼此尊重，不得在更生人或其家庭面前起爭執，對於更生人或其家庭也應避免發生爭執。

（九）學術研究：若為學術研究之目的，需要做口頭或書面報告時，應先取得更生人同意，並設法為更生人的身分保密，避免揭露其真實身分。

（十） 包容社會多元性：實施更生保護者，應包容多元文化、尊重多元社會現象，避免因個人喜愛或偏好而影響更生人之權益。

三、緊急優先處理案件

（一） 通報或轉介

以下情況，實施更生保護者視實際情況通報或轉介衛生、消防、社政、警察、地檢署觀護人室（在保護管束期間）等單位：

1. 更生人或其他第三人有立即的危險。
2. 更生人罹傳染病防治法第3條之傳染疾病者。
3. 更生人有自殺危險時。
4. 更生人涉及刑案時。
5. 更生人為精神疾病者，有自傷、傷人行為或之虞時。
6. 更生人將對他人造成傷害。

（二）立即關懷並協助尋找社會資源

1. 更生人或其家庭生活嚴重失序，經濟陷入困頓。
2. 無家可歸，流落街頭。

四、停止保護及轉介服務

（一）受保護人有下列情形，停止其保護：

1. 原保護之目的已完成者。
2. 習藝中已能自立謀生者。
3. 已輔導就業、就學或自覓工作者。
4. 違反會規，情節重大者。
5. 受保護人請求停止保護者。
6. 其他經更生保護分會認為已無保護之必要者

（二）以下情況，轉介他人服務

1. 更生人抗拒、態度不佳、不於約定時間碰面等。
2. 更生人對實施更生保護者情感轉移或產生愛慕之意。
3. 實施更生保護者察覺自己對更生人情感反轉移，如覺得更生人像以前的仇人、前夫或初戀情人，而不利輔導關係。
4. 實施更生保護者因其他事由欲停止接案。

（三）提升轉銜服務：轉介時應充分告知更生人現況及未來服務方向，並將更生人資料，適當告知被轉介機構，以利轉銜服務。

《個人資料保護法》

第 6 條

有關病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：

一、法律明文規定。

二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。

三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。

四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。

五、為協助公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。

六、經當事人書面同意。但逾越特定目的之必要範圍或其他法律另有限制不得僅依當事人書面同意蒐集、處理或利用，或其同意違反其意願者，不在此限。

依前項規定蒐集、處理或利用個人資料，準用第八條、第九條規定；其中前項第六款之書面同意，準用第七條第一項、第二項及第四項規定，並以書面為之。

第 19 條

非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：

一、法律明文規定。
二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。
三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。
四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
五、經當事人同意。
六、為增進公共利益所必要。
七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。
八、對當事人權益無侵害。

蒐集或處理者知悉或經當事人通知依前項第七款但書規定禁止對該資料之處理或利用時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。

第 20 條

非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：
一、法律明文規定。
二、為增進公共利益所必要。
三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
四、為防止他人權益之重大危害。
五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
六、經當事人同意。
七、有利於當事人權益。

非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。
非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。

更生保護服務流程[5]

一、更生保護對於在社會遭遇困難的更生人主動給予關心，並鼓勵接受本會所提供的服務。

二、依監獄行刑法第142條第1項後段:「無法通知或經通知後拒絕接回者，監獄應檢具相關資料通知受刑人戶籍所在地直轄市、縣（市）社會福利主管機關辦理轉介安置或為其他必要之處置。」；同法第142條第2項：「依其他法規規定於受刑人釋放前應通知相關個人、法人、團體或機關（構）者，監獄應依規定辦理。」，監獄認為有應予以保護輔導者，即通知本會或分會辦理，更生人也可以自行向本會或各分會請求各種輔導保護。

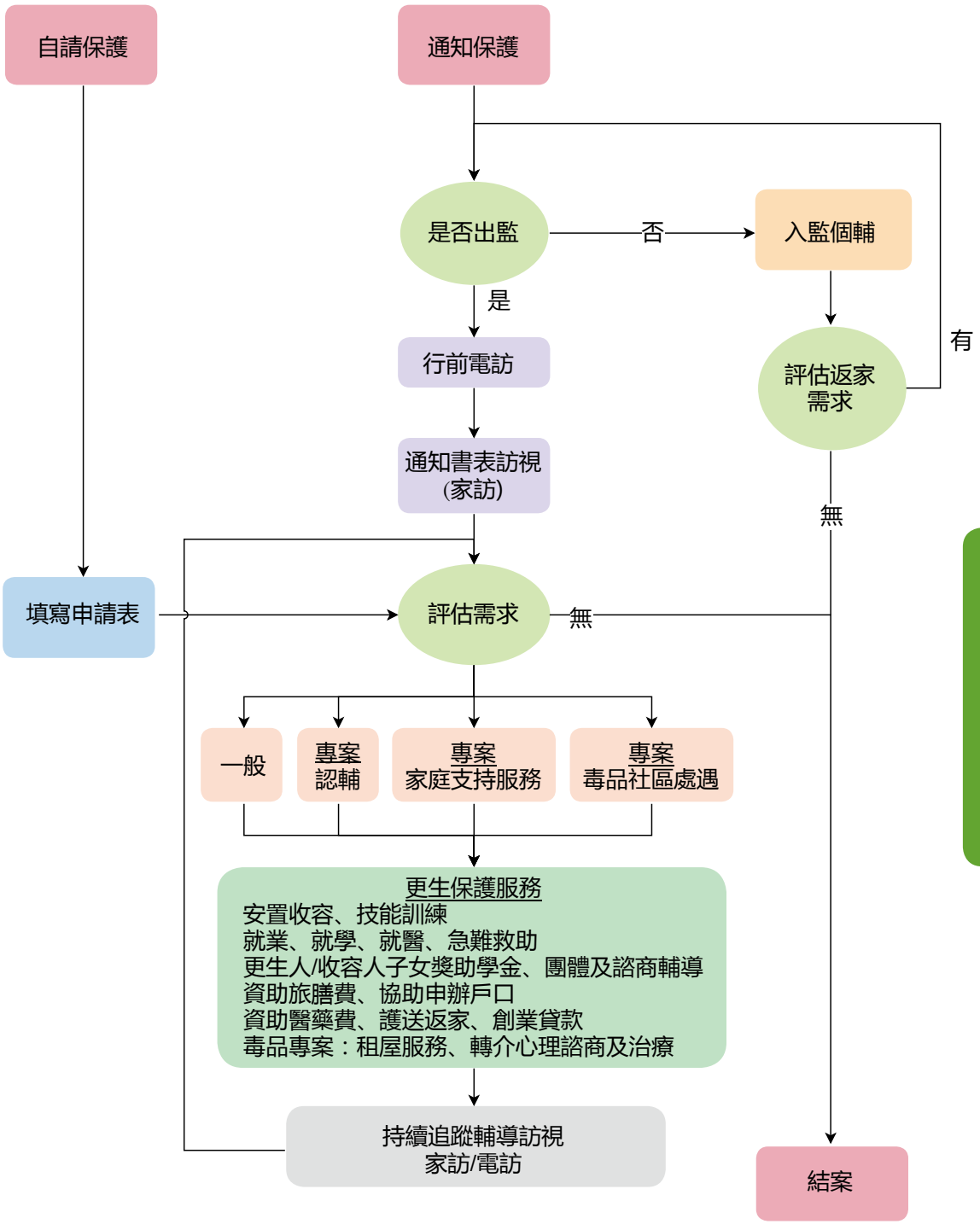
三、分會接到通知或更生人請求保護後，立即填發訪視調查表，轉請受保護人住居地之更生輔導員按址訪視，依受保護人之事實需要，經其同意予以處遇措施或其他適當方式之輔導保護。

四、更生輔導員先行電訪初步瞭解出獄後現況與需求，給予關懷及情緒支持，再擇期約定家訪，於家訪時，需對每一保護之個案身體狀況、技藝專長、工作經歷、家庭成員、家庭關係做全盤瞭解，並給予協助輔導。

五、更生輔導員訪視時就個案目前生活急需協助之服務項目（問題所在及困境）回報分會工作人員知悉，並共同研討處遇措施及輔導方針。

六、輔導訪視紀錄10天內寄至分會；遇有更生輔導員無法解決的情事，本會或分會工作人員立即加以支援，期能解決受保護人之困難，達成預防再犯及維護社會安寧的任務。

[5] 撰文者：更生保護會代理副執行長蔡孟勳。


自請保護
通知保護
是否出監
否
入監個輔
是
有
行前電訪
評估返家
需求
通知書表訪視
(家訪)
無
填寫申請表
評估需求
無
一般
專案
認輔
專案
家庭支持服務
專案
毒品社區處遇
更生保護服務
安置收容、技能訓練
就業、就學、就醫、急難救助
更生人/收容人子女獎助學金、團體及諮商輔導
資助旅膳費、協助申辦戶口
資助醫藥費、護送返家、創業貸款
毒品專案：租屋服務、轉介心理諮商及治療
持續追蹤輔導訪視
家訪/電訪
結案

更生保護服務流程

〈古典美人〉水彩畫 / 39×27cm /
李鐸 / 2021 更生美展

〈百花爭鳴〉油畫 / 117×91cm /
李鐸 / 2011 更生美展

〈印象花園〉油畫 / 91×65cm /
李鐸 / 2010 更生美展

肆

危　機　與　處　理

一、危機處理與評估　*144*
二、危機處理策略　*157*
三、危機處理技巧與方式　*160*
四、重大輿情案件處理流程　*165*

危機處理與評估[1]

一、危機處理的案例　144
二、危機的基本概念　145
三、危機處理　149
四、危機處理成效評估　155
五、結論　156

一、危機處理的案例

（一）案例一

空軍退役後擔任電子公司工程師的男子小華，在27歲時結識第一任妻子陳女，婚後隔年生下大女兒；小華在32歲時與另一女子林女產生婚外情，而在三年後與陳女離婚；35歲和林女結婚，隔年生下小女兒，但此後卻彼此爭吵不斷。林女抱怨小華經常酗酒、家暴、婚外情，而小華則稱林女曾因酗酒後持刀威脅，報警強制送醫；與林女結婚3年後，小華被林女指控家暴，判刑4個月，易科罰金，並獲判與林女判決離婚，小女兒監護權歸林女所有。小華因不滿家暴案件中司法判決對他不公平，幾經陳情求助無門，以砂石車衝撞總統府的手段表達對家暴案件判決的不滿。

假釋出獄後，個案與林女間的危機仍存在，觀護人與更生保護會評估小華有偏執型人格、對社政單位與無子女探視權不滿、沒有任何工作意願以及司法單位的不信任等再犯危險因子。相關機構召開預防再犯社區網絡聯繫會議，以觀護、更生保護及與社福機構合作的模式，加強個案的監督與輔導，並協

[1] 撰文者：中央警察大學犯罪防治學系副教授謝文彥。

助個案向地方法院聲請親子探視權，分會轉介家庭支持服務方案，透過專業資源介入及家庭支持陪伴，增加個案正向經驗，提供個案與前妻間一個理性的溝通平台，降低再犯危險因子。

（二）案例二

小麗自殺時是高中二年級的學生，父母從加拿大遷回臺灣定居，小麗的自殺讓他們內心深受打擊，不明白自己做錯了什麼，所以他們經常為女兒的自殺而自責不已。在學校輔導員的鼓勵下，他們同意參加家庭諮商，儘管他們不太相信這會有所幫助。

在使用賦權和生態的諮商策略下，諮商師的支持與鼓勵策略產生效果。在危機處理過程中，小麗的父母開始能確認出其實他們已經為孩子提供了很多幫助，也了解學校與社區中普遍存在的社會壓力源有哪些，同時了解如何支持其他倖存子女的一些方法。獲得有關悲傷反應過程及他們將來可以做些什麼等資訊，讓家人覺得他們可以克服絕望的局面。最終，父母願意參加鄰近社區的自殺倖存者小組，除解決他們的家庭創傷外，他們更決心成為其他倖存孩子更好的父母。

二、危機的基本概念

（一）危機的性質

危機（crisis）原意是指決定變好或變壞的時機，其含有危險發生（danger）或機會（opportunity）發生兩種性質。若未能處理得宜，情況可能變壞；若能處理妥適，則可趁此機會增進原有功能。James and Gilliland （2005）將危機定義為 ：當

某些事件或情境讓個人覺得就算運用其有效資源及因應方式均不足以承受的事件或情境。換言之，當個人面對重大挫折或經歷壓力事件，運用過去習慣性的處理機制不足以應付當時狀態，或找不出有效解決對策時，例如個案一小華受判決離婚，喪失子女探視權而深覺法院判決不公而感到憤怒與無助時，便陷入內在失衡、極度無力或不安狀態，此即陷入危機之中。此時若能得到他人協助或自行發展出有效因應之道，不但能消除其憤怒與敵意情緒，也可能發展出良好的因應策略及獲得更滿意的結果。上述定義顯示，危機事件具有下列特性（Dass-Brailsford, 2007）：（1）個人遭遇或感知達成生活重要目標受到嚴重阻礙。（2）造成個人嚴重的焦慮、無助等情緒困擾。（3）個人無法發展出有系統的解決方法。（4）有時限性，個人必要做選擇並設法取得平衡。

從個人的層次來看，危機的型態大致可分為成長性的危機與情境性的危機兩種，成長性的危機係指個案在人生過程中所面對的各項成長任務，例如入學、追求自我認同、就業、結婚、懷孕、父母角色、退休等而產生難以調適之情形；而情境性危機則是指由外在環境引發的事件，且大多數是突發的，例如天災、嚴重疾病、配偶或家人過世、車禍、失業、財務困難、分居、離婚、犯罪被害等，因而造成個案一時無法妥當因應。但不論是何種危機型態，當個案陷入危機時，其情緒狀態乃是處於一種低潮、焦慮之不平衡狀態，且無法發揮其正常功能，急須他人或機構的介入處理。

對助人的專業人員與志工而言，危機處理工作是一項非常

重要的任務，因為每一件危機事件的屬性與狀態都可能不同，個案不同的危機都需要被立即處理，才能減少該危機對個案帶來的傷害，也才能讓個案恢復其原有的功能，並帶來成長與正向改變。

（二）危機的發展階段

不同的學者對危機的發展階段各有不同的見解，本文僅以Fink（1986）的危機發展四階段的觀點加以論述，並說明助人工作者在各階段中的任務。

1. 醞釀期（incubate stage）

危機發生前可能會有各種蛛絲馬跡或徵兆，周遭相處而未具敏感性的人，是難以覺察得到的。例如個案二小麗的父母在小麗自殺後有嚴重自責內疚，並自覺是失敗的父母，愛面子的他們少與他人談論內心的感受，他人也難以覺察這些負面情緒所引發的危機。因此，一般人對自己的情緒變化需有多些覺察，否則就會面臨更大的損失或傷害；而助人工作者更需對個案具有高度的覺察敏感性，才能發現個案的問題與需求，並進一步地提供有效的因應策略，幫助他們渡過難關。

2. 急性期（acute stage）

當危機已到達臨界點而無法制止其產生時，就會像火山一樣爆發，讓個案產生震驚、焦慮、沮喪、憤怒與暴力傾向等負向反應；此時倘若沒有在第一時間立即採取有效措施加以處理，就可能造成難以估計與預料的損失或傷害。通常個案會先運用慣常的應變方法或資源解決問題，若成效不如理想則可能再轉向尋求家庭或社區的協助。助人工作者在此階段的主要任

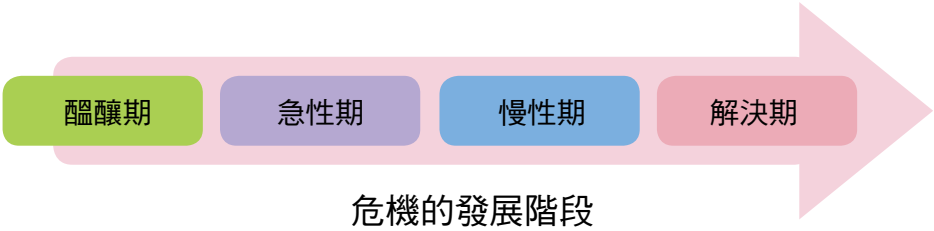
務就是要幫助當事人找出解決危機的方法，恢復平衡和功能，重新掌握應變的能力。

3. 慢性期（chronic stage）

在發生危機後，個案一時之間難以完全被擺脫危機狀態而產生受困情形，因此危機爆發後仍可能產生各種後遺症，包括各種情緒困擾、狹窄的認知、偏執的態度與偏差行為等。助人工作者在此階段中宜針對每一種不同的後遺症分別加以妥善處理，避免危機所造成的損失或傷害再度擴散。若能協助當事人將經歷和過程中學到的處理方法，運用於處理人生之前階段中未完成的問題（unfinished business），便能建立新的應變能力。

4. 解決期（resolution stage）

個案此時已能將危機所造成之損失或傷害加以解決，以積極的想法和感受面對危機，運用各種資源及嘗試各種方法來減低或消除壓力或威脅，並學習到如何預防與處理危機，建立一套危機管理機制。助人工作者可進一步地透過事先引導，協助個案預期未來可能危機，並有效計畫因應策略。同時也可持續追蹤個案的適應情形，以確保個案能平順地渡過危機、避免復發，並發揮正向功能。



危機的發展階段

三、危機處理（Crisis Intervention）

（一）意涵

危機處理的概念是1940年代逐漸發展出來的，1942年美國麻州綜合醫院的Linderman（1944）及其同僚在對倖存者與喪親者之心理反應與調適行為進行研究時提出此一概念，意指對處於生活危機狀況中的個人施予短期性處遇的方法，透過提供個人立即性的幫助，協助個案克服危急情況、找回生活秩序、重回身心平衡的狀態。

因此，危機處理是指一種旨在協助個人或家庭從不穩定的狀況中熬過來的幫助過程，使個案的負面效應（例如情感上的傷痕、肉體上的傷害）可能性減到最低，並使正面成長（例如發展新技能、生活獲得新展望、生活方式能重新選擇）的可能性達到最大。就個人層面而言，危機處理的目標在於立即提供個案一些支持與關懷，評估危機的嚴重程度，採取各種必要的措施來降低個案的傷害與損失，並協助個案能運用資源再度恢復其功能。

（二）管理（Management）

有一個與危機處理相類似的概念就是危機管理，它是指機關組織對於所面臨危機問題的形成及處理過程，從事必要的預防、決策及執行，以預防危機發生或化解危機的一系列作為。危機管理比較是從巨觀社會層面或組織層面對社會危機事件進行管控的措施，危機管理的目標是要在第一時間點要發揮緊急救災或救難的功能，不但要穩定住當下局面，避免災情持續擴大，而且要儘速恢復秩序或原來功能，並且經過檢討改進後能發揮預防再發生的效果。成功的危機處理不但能使社會產生安定效果，也可提升民眾與媒體對政府

的信任。

危機管理的過程分為危機發生前準備、危機發生時的處理、及危機發生後的復原等三階段，每一階段各有不同的功能，其作用不僅在加強危機發生時組織的應變能力，更希望能澈底改變組織決策品質，真正降低不確定性對民眾造成的威脅。危機管理的第一階段乃是在危機發生前做好風險管理、預防與準備，此階段的關鍵是要提早掌握與預測危機的資訊，事先作好完整的規劃與演練，內容包括：（1）危機的調查與預測、（2）建立危機早期預警指標與系統、（3）危機辨認與認知的訓練、（4）危機管理小組的建置、（5）相關資源的調查與整備、（6）危機處理計畫的擬定、（7）危機事件的演練與訓練。

危機管理的第二階段乃是針對當前的危機，基於時間最短、損失程度最低及動用資源最少的理念，而進行有計畫、有步驟的對策和行動，期能在黃金時間內對受害地區及人員進行搶救，同時須立即對外說明事件發生情形與處置方式，以使社會大眾得以安心。此階段中主要的危機管理步驟包括：（1）靈敏暢通的警報與通報系統，（2）成立危機處理小組來蒐集資訊、診斷危機、確認決策方案，（3）進行協調跨部會的任務分工，並執行處理策略、重點即時處理，（4）適時的與媒體進行溝通，（5）與事件關鍵人物進行有效的協商談判，（6）妥善的善後與檢討。

危機管理的第三階段則是在危機結束後的作為，此時側重於制定挽救損失與回復秩序與安全措施，並發展預防此類危機事再發生的方案。

（三）危機處理的模式（Models of Crisis Intervention）

評估危機中的個案通常是使用標準心理量表、危機情境中的性格測驗與個案晤談等3種方法，其中與個案進行晤談是最常使用、也是最基本的方法，藉著晤談來正確評估個案的危機風險程度，並發展出有效的危機處理策略。Gilliland（2005）以晤談策略為中心而提出6步驟的危機處理模式，包括3個傾聽步驟與3個行動步驟。傾聽步驟為定義問題、確保個案安全及提供個案支持等，其中專注、觀察、理解伴隨著同理心、真誠、尊重、接納、不判斷和關懷的回應態度是傾聽的重要要素。行動步驟則為檢視各種替代方案、制定計劃及獲得承諾等，此部分是以非指導性和合作的方式來進行，以滿足個案的需求，並獲得環境的支持（James and Gilliland, 2005）。

在對危機處理過程進行概念化時，Roberts和Ottens（2005）發展出個案邁向穩定、解決與重新獲得控制所要經歷的7個關鍵階段的危機處理模式，此模式可作為更生助人工作者的實務指引。

1. 第1階段：進行生物心理社會和致死率的風險評估

   該評估至少應涵蓋個案的自殺與殺人的風險性評估、醫療需求和藥物、當前藥物和酒精濫用情形、及負面的因應方式等，也可評估其家庭與社會的保護因子，包括環境支持、有效社會資源等。例如評估小麗的父母與其他家人的自責與憂鬱程度、依賴藥物助眠情形、及回臺後親人支持情形。

2. 第2階段：迅速建立融洽關係

   助人工作者提供個案同在（presence）的條件（如真誠、尊重與接受）即能促進彼此融洽的關係，有時個案在遭遇患

難而受創時，可能會有被遺棄感或被懲罰感而產生自責與內疚，如案例二中小麗的父母，這時助人工作者與個案之間需要建立親近與信任的關係，助人工作者宜在此階段中向個案表達其特質、行為或基本特質力量，藉此與個案發展信任關係。其中包括良好的眼神接觸，不加評判的態度，具創造力、靈活性、正向的心理態度，以強化其進步情形與心理韌性。

3. 第3階段：辨識與評估主要問題或誘發因素

危機處理側重於個案當下的問題，助人工作者的興趣在於闡明個案生活中的當下是什麼事件導致他需要求助。一旦當針對事件的主要問題被辨識出來，就需要立馬建立支援體系。危機有其多面向的特質，可分別從其程度性、破壞性、動態性、擴散性與結構性等各方面來研判，再加上造成危機的內外在誘發因素極多，外在環境變動所產生的危機更是難以捉摸，需在危機發生的第一時間即時深入分析。助人工作者不僅要深入分析與尋求突發事件的原因（如壓倒的最後一根稻草），還要考慮如何解決其當下問題的實際問題。

在理解事件如何升級為危機的過程中，助人工作者需針對個案不同的因應方式而不斷發展其個案概念化，藉以解決當前的危機並防止未來再度發生類似的危機。以下問題有助當事人辨認這次危機出現的導因：（1）為什麼這次事變會導致如此大的打擊和困擾？有否其他外在的引發壓力？（2）以前曾否遇到近似的問題？這次與以往有什麼不同？（3）是否你的觀感、內在想法與以往有所不同？（4）現在對事變所持有的觀感，是否可以引發你更大動機去處理面前的危機？此外，

助人工作者亦應藉助相關的專家，迅速評估危機影響的範圍與層級，並了解助人組織內部與社會資源之運作標準與運作底線，即時釐定需協調整合的相關部會與所需危機處理的人才、設備等資源，使助人組織或機構能提供給個案最有益的協助。

4. 第4階段：處理其感覺與情緒

當危機情境被個案清楚辨識後，對於所發生的事件的扭曲想法與感覺都需要個案重新理解和認識，例如小麗的父母覺得自己不夠關懷小麗，沒能及時發現小麗的困擾與絕望，覺得自己是失敗的父母而深感內疚。此時助人工作者可以使用「積極傾聽」技能（如覆述、反映感受和探究）來同理其內在感受，有時也需使用提供資訊、重新構建、解釋、角色扮演、甚至面質性的挑戰技術，不斷地幫助個案認識自我情緒，而非選擇自責或逃避。如果應用得當，這些具有挑戰性的回應有助於鬆動個案扭曲的信念，並考慮其他行為選項。

5. 第5階段：尋找與發現其他替代方法

處於危機中的個案常傾向於頑固地堅持使用熟悉但無效的因應方式，然而經歷第4階段後，個案已能清楚辨識其感覺與情緒，此時助人工作者即可和個案共同討論各種選擇的可能，例如小麗的父母願意參加家庭諮商以面對長期的自責問題，甚至願意參加父母互助團體分享彼此的親職經驗；企圖自殺的青年願意簽署不自殺協定、或是同意暫時住院治療，以確保個案的安全。如果這些替代方案是助人工作者與個案合作討論出來的，或是由個案本身提出的，其效果會更好，助人工作者當然也可以詢問個案在類似情況下會如何處

理其問題發現的工作原理。在此階段中，助人工作者可以將焦點解決治療技術中的「擴大解決方案談話」（Amplifying Solution Talk）加以應用。

6. 第6階段：實施行動計畫

此階段中，各種可能的策略都可能被整合到賦權（empowering）的處理方案之中，諮商師使用支持與鼓勵的策略使小麗的父母覺得自己是有效能的父母而非失敗的父母，於是願意持續探索內在的資源，走出傷痛，並發展出願意參與互助團體幫助其他面臨哀傷的父母。Jobes等學者（2005）針對自殺青少年的危機處理提共了下列的行動措施（Jobes, Berman and Martin, 2005）：

（1）消除手段：讓父母或重要他人參與消除個案所有致命手段。

（2）協商安全：在高風險期間，與個案發展同意維護其安全的協定。

（3）未來聯結：安排電話、後續臨床聯繫、期待的事件。

（4）減少焦慮和睡眠不足：如為急性焦慮則需藥物治療，但要仔細監測。

（5）減少孤立：需要動員親友、鄰居能隨時與處於危機中的青年保持聯繫。

（6）住院治療：若風險持續有增無減，且個案無法承諾不自殺，則強制其住院治療。

7. 第7階段：追蹤

助人工作者應計劃在初步處理後需與個案進行面訪或電訪的後續聯繫，以確保危機正在得到解決，並評估個案的危

機後的狀態。危機事件後對個案的評估可以包括：個案的身心狀況；對突發事件的認知掌握程度；評估整體功能，包括社會、精神、就業和學業；持續治療的滿意度與進展情形；任何當前的壓力源與處理策略；可能的轉診或其他（例如法律，住房，醫療）的需求等。建議在事件後的週年紀念日或其有特定意義的日子，再次與個案聯絡，也可以建議個案參加互助團體來鞏固其改善情形。

四、危機處理成效評估

危機處理是否能讓個案將危機轉化為增強應變能力機會，視助人工作者在危機處理過程中的敏感度、洞察力及在短暫時間內有效地運用不同的原則及技巧以達致最佳的成效，以下的評估指標可提供助人工作者作評估參考。

（一）當危機對個案的威脅及衝擊是否已能被個案控制在可應付的範圍內？

（二）個案在遇到同類事件發生時是否能夠應付和處理？

（三）個案的應變能力是否已回復正常甚或比以前更佳？

（四）個案的思考方式是否比以往更正面及積極？

（五）個案將來遇到近似危機時是否更有信心去處理？

五、結論

在遭遇到高挫折壓力、不幸事件、犯罪事件或被害事件時，許多人陷入生活中的危機之中。在危機期間，他們與社會正常的相處方式突然中斷。雖然他們對危機的反應時間並不一很長，但創傷後所帶給他們的影響卻常持續存在。危機處理通常是立即性且短暫性的，助人工作者可能只有短暫

時間或機會可以與個案一起討論，但一個有效的助人工作者卻很期待個案的生命會產生改變，即便是微小的改變也足以解決問題，並為個案帶來能力與希望[2]。

[2] Albert R., Roberts, A. R., and Allen J. Ottens, A. J. （2005）. The Seven-Stage Crisis Intervention Model: A Road Map to Goal Attainment, Problem Solving, and Crisis Resolution. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, Vol. 5（4）, p. 329-339.

Caplan, G. （1964）. *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.

Dass-Brailsford, P. （2007）. *A Practical Approach to Trauma : Empowering Interventions*. SAGE Publications Inc.

Fink, S.（1986）. *Crisis management: Planning for the inevitable*. New York: American Management Association.

Gilliland, B. E., and James, R. K. （1997）. *Crisis Intervention Strategies*. Brooks/Cole Publishing Company.

James, R. K., & Gilliland, B. E. （2005）. *Crisis intervention strategies* （5th ed.. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.

Jobes, D. A., Berman, A. L., & Martin, C. E. （2005）. Adolescent suicidality and crisis intervention. In A. Roberts （Ed.）, *Crisis Intervention Handbook* （3rd Ed.）. New York: Oxford University Press.

Roberts, A. R. （1990）. *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment and research*. Wadsworth/Thomson Learning.

危機處理策略[3]

一、何謂危機

「危機」是指更生人生命中遭遇的事件[4]，而這個危機事件多是不可預知的，可能來自個人、家庭、經濟、身體健康因素[5]等等，針對事件發生已經無法用過去經驗既有方式去做處理，導致有失落、不安、憤怒等情緒，當其情緒無法排解時，就有可能有「危機」產生。

二、危機的種類

（一）健康

健康部份為因遭遇傷病健康困擾進而發展出的「危機」，此健康困擾可能是慢性疾病、痼疾、癌症、發生事故傷勢或精神疾病。慢性疾病、痼疾可能因長期用藥或久治不癒導致其情緒低落；癌症可能帶來許多的不良情緒，其中可能包含了對家庭的愧對、對治療的不安、醫療費用的壓力等等；發生事故傷勢如交通事故帶來的外傷或骨折，進而導致增加額外的療費用及工作收入停滯問題。

（二）家庭

家庭部份為家庭功能喪失或家庭成員關係的改變進而發展出的「危機」。人的一生中可能會經歷結婚生子，或家人的生、老、病、死，這些雖然大多都是可預期的，但在事件發生時，生命發生改變時，仍可能產生危機。

[3] 撰文者：更生保護會總會個案管理師呂衍緯。

[4] 麥麗蓉（2009）。助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧。*臺灣心理諮商季刊*，1（3），11-21。

[5] 鄭泓鎂（2015）。*社區關懷訪視員在危機助人工作情境中的衝擊及因應歷程研究*。國立臺南大學諮商與輔導學系碩士班。https://hdl.handle.net/11296/m6hzn6

（三）經濟

經濟部份為經濟問題帶來的「危機」，經濟問題可能來自天災、人禍等等因素，導致個人或家庭失去收入來源，使個人或家庭不只是情感心理上產生「危機」，更顯著的是生活生存困頓造成的「危機」。

三、危機處理的目標與策略

危機處理的目標為認識更生人危機產生的原因及問題，進而去連結合適之社會資源，以協助更生人渡過危機並提升更生人對於危機處理的經驗，其危機處理策略，如下：

（一）確認危機

當更生人危機發生時，我們應先與更生人建立良好的溝通管道及信任關係，以便我們進一步與更生人瞭解危機產生的原因，若是有多種問題產生的危機，也可透過與更生人或其家人朋友談話去瞭解當下問題解決的優先順序，以利制定危機處理的措施或方案。

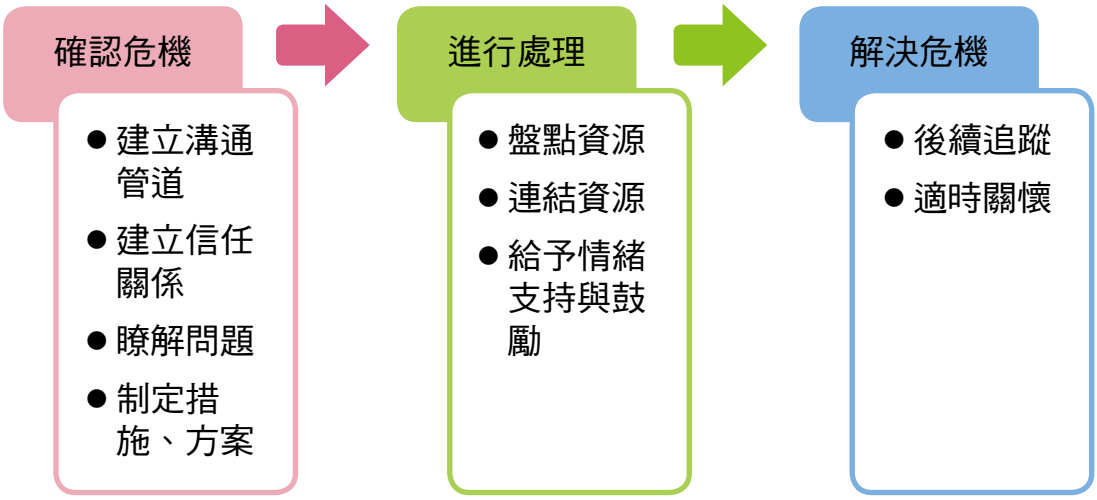
（二）進行處理

在瞭解危機產生的原因及問題後，便是進行危機的處理，處理的過程需盤點手邊擁有的資源，並瞭解可連結的相關單位，過程中除了資源的給予、相關單位的聯繫，也需要給予更生人情緒上的支持，使更生人在獲得鼓勵的同時，更願意去使用我們提供資源及合適相關單位的連結來渡過危機。

（三）解決危機

在更生人的問題已使用提供之社會資源或相關單位進行解

決，仍需針對更生人進行追蹤，並適時關懷，以瞭解更生人的問題是否已獲得解決，且症狀是否已有緩和，並希望更生人在此次危機的過程中瞭解並提升自身處理危機之經驗，若在追蹤發現更生人問題仍存在，則需再瞭解、確認問題，若仍是相同問題則可嘗試連結不同社會資源或單位以協助更生人。



危機處理策略

危機處理技巧與方式[6]

執行更生保護業務時，工作內容龐雜繁瑣，尤其面對瞬息萬變事件，難免會有心力交瘁，力所不及之憾，如何能有效解決面臨的問題，引進專業及不斷精進，則是當務之急，對於業務，汲取他人經驗，從經驗中成長，能使更生保護夥伴們，面對危機事件，易如反掌，輕易地解決。有關更生人危機事件處理方式，說明如下：

一、個案來源

為達本會協助預防犯罪目的，不同以往，針對危機事件之更生人，本會應揚棄以往自由保護的觀念，對於有需要協助之更生人，應採取主動積極的態度，對更生人提供貼心的協助，危機事件之案源來自於更生人或其關係人主動求助、更生保護會主動發現、其他單位轉介或媒體報導。

二、危機處理人員

危機事件之態樣變化多端，為有效提供必要之協助，爭取時效及減少傷害產生是必要的，危機處理人員協助處理緊急事件，小組成員於發現危機事件時，應立即處理，必要時應取消假期。小組成員包括二層，視危機之嚴重性，依序由第一層至第二層處理。

（一）第一層（分會）：危機事件單純，分會專任人員可完全掌控並化解，危機處理人員包括，分會主任、副主任、專員、主任委員、兼任督導或外聘督導等。

（二）第二層（總會）：危機事件較複雜、重大，為避免傷害持續擴大，須提昇至第二層，處理人員包括：執行長、副執行長、督導、各組組長，並納入分會為任務編組，例：重大輿情事件，或分

[6] 撰文者：更生保護會執行長許瑜庭 。

會專任人員無法獨立處理該危機，由分會通報總會，總會協助分會專任人員處理，並報告董事長及陳報法務部保護司。

三、危機處理程序：

（一）第一層（分會）

1. 接獲危機通報：立即通知小組成員，依優先次序通知下列成員。

接獲危機通報順序

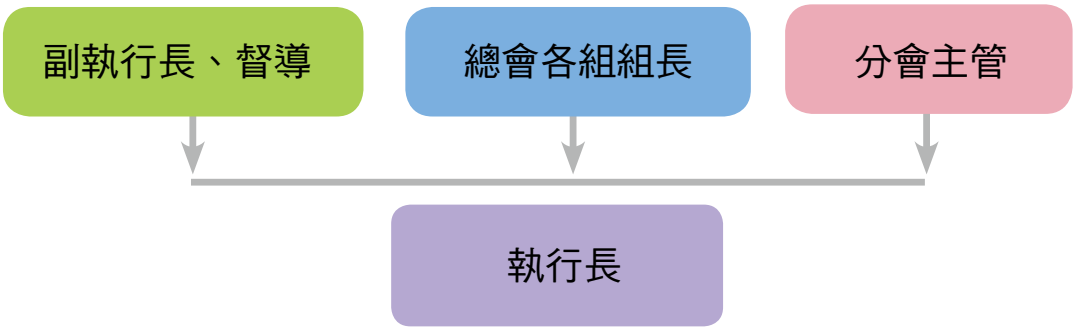
2. 小組成員到場：依距離遠近，能立即到現場者為優先通知對象。
3. 緊急事件立即排除：危機事件具有急迫性且具立即性危害，如未緊急處理，無法排除危難，如攻擊行為、自傷、涉及違法等，視危機事件性質通知警方、督導（地檢署書記官長或主任觀護人）、更生人最近家屬、更生人重要他人或其他必要人員到場協助處理，先控制危機現場。
4. 緊急會議：由小組成員先行召開緊急會議商討策略，並評估其他外部單位相關人員，可提供危機事件之協助及資源。

（二）第二層（總會及分會）

危機事件具有複雜性及嚴重性

1. 接獲危機通報：以總會執行長為中心，立即通知小組成員，組成危機處理小組，並給予任務分配。

2. 診斷危機問題：先確認更生人為輔導中或結案之案件，進入「個案暨輔導員管理系統」查詢相關資料，如未曾輔導之個案，於「個案暨輔導員管理系統」無法得知相關資料時，則透過當地分局或派出所，得知個案問題所在及基本資料（依據個資法，並非所有員警願意立即提供個案資料），去電更生人或家屬瞭解問題，確認本會可介入協助之處。
3. 資源盤點：盤點本會資源是否能提供更生人協助，如無法提供完整協助，或更生人未符合申請資格，應結合社會資源或轉介其他適當的機構，共同協助更生人。例如：更生人欲再犯社會重大矚目案件，除運用本會資源協助更生人生活及情緒支持等輔導措施外，仍須通知觀護人(如為觀護案件)，或函轄區分局做必要協助。
4. 處理危機：危機處理事件須迅速、按照一定的原則，妥善處理，儘快恢復本會的信譽和形象。接獲事件立即評估情況、主動積極溝通，並擬定策略以控制事態的發展。對事件中的更生人應主動提出協助，避其再犯，如：更生人犯



危機事件具有複雜性及嚴重性通報對口

下重大治安案件，立即先以電話聯繫並瞭解事件原委，或親自訪視，關懷其所面臨的問題，給予適當協助，並勸導勿再犯。

5. 將處理過程報告董事長及陳報法務部保護司。

四、堅持精進作為，化解危機事件

處理危機事件，除汲取經驗外，尚需要有精進作為，分述如下：

（一）專業化的態度：面對來分會求助更生人的情緒波瀾，更保夥伴們要有「八風吹不動」的定力，不帶個人情緒，耐心傾聽與同理，努力協助更生人解決問題，「態度懇切，立場堅定」是專業化的基本要求。如何提升專業化，應具備以下6項[7]：

1. 專業知能：對於更生保護業務，有充分瞭解，包含從事個案工作及行政工作等，相關理論及實務之專門的知識或技能，擁有系統性的知識體系。
2. 倫理規範：任何行業，為達成目標，需有一套規範，並建立特殊之專業領域，專業應擁有完善的倫理規範，避免不當之措施，影響服務品質。
3. 專業組織：進入組織必具備符合該組織之一定條件，由受過訓練之專任人員組成，且擁有健全的組織架構及規章，並擁有專業的自主性。
4. 專業訓練：透過在職訓練、長期的訓練及培訓，持續協助專業人員的成長。
5. 執行業務之標準流程：製定作業流程標準化，除了能夠縮短

[7] 翁長亨（2021）。*台灣家庭教育專業化的現況與發展 - 以家庭教育專業人員觀點剖析*。輔仁大學兒童與家庭學系碩士班。https://hdl.handle.net/11296/7qd99f

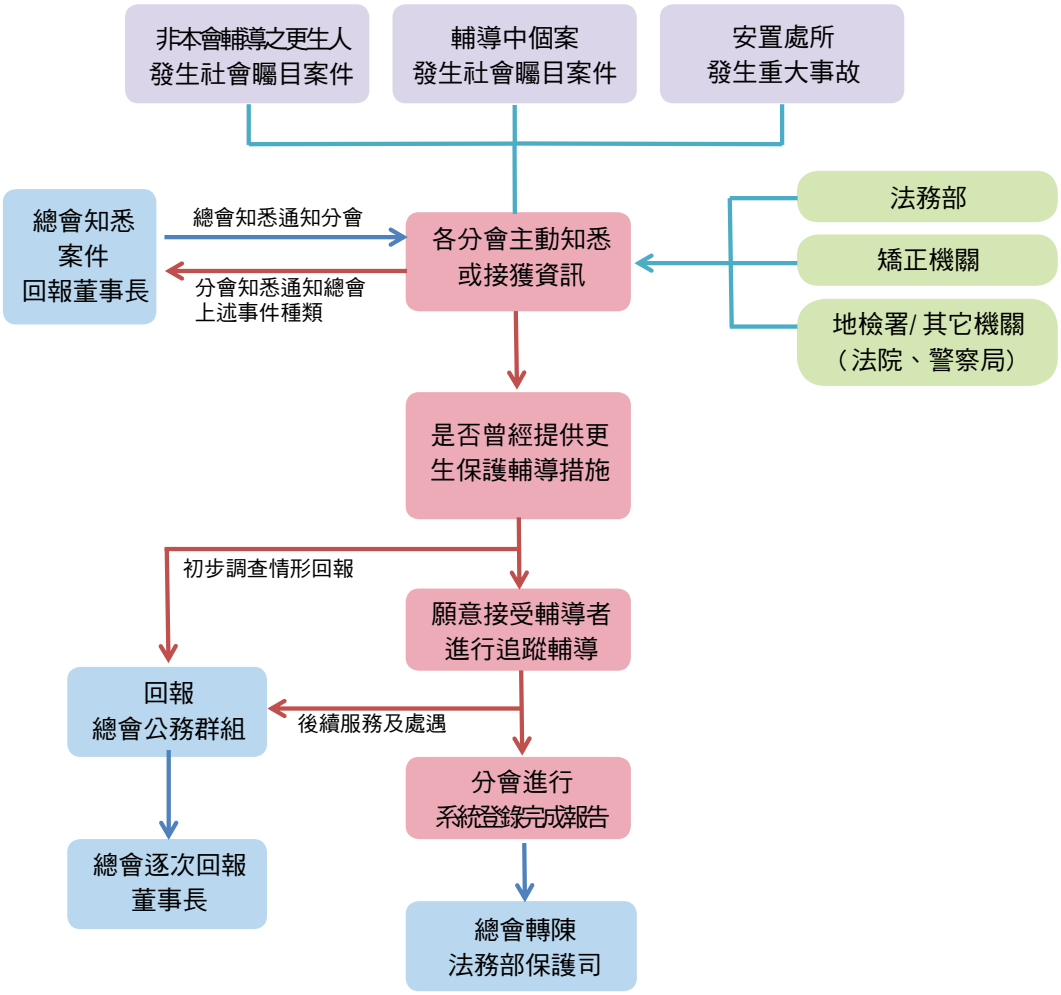
新進人員面對不熟練且複雜的學習外，還能減少錯誤的產生、提升工作效率。

6. 專業態度：專業人員應具有服務的熱忱，且對社會有犧牲奉獻的精神。

（二） 從被動到主動：目前接受服務的更生人，大部分是自願性個案，當前更生保護會在社會安全網中，扮演著重要角色之一，為了因應社會趨勢，革舊圖新是必要的，在發現有需要協助的更生人，應主動關懷，並鼓勵其接受協助，服務理念配合時代改弦更張，從被動到主動，才能提供完整協助。

（三） 多元化的服務：更生人常因本身原因，無法完全瞭解本會協助內容，因此為每一位更生人個別評估需求是必要的，如更生人未符合該項申請資格，經評估符合本會他項資格，應主動提供協助。倘更生人本會所有服務內容皆未符合，應為其尋找社會資源，提供妥適服務。

重大輿情案件處理流程[8]



財團法人臺灣更生保護會辦理社會矚目案件暨重大事故回報機制流程圖

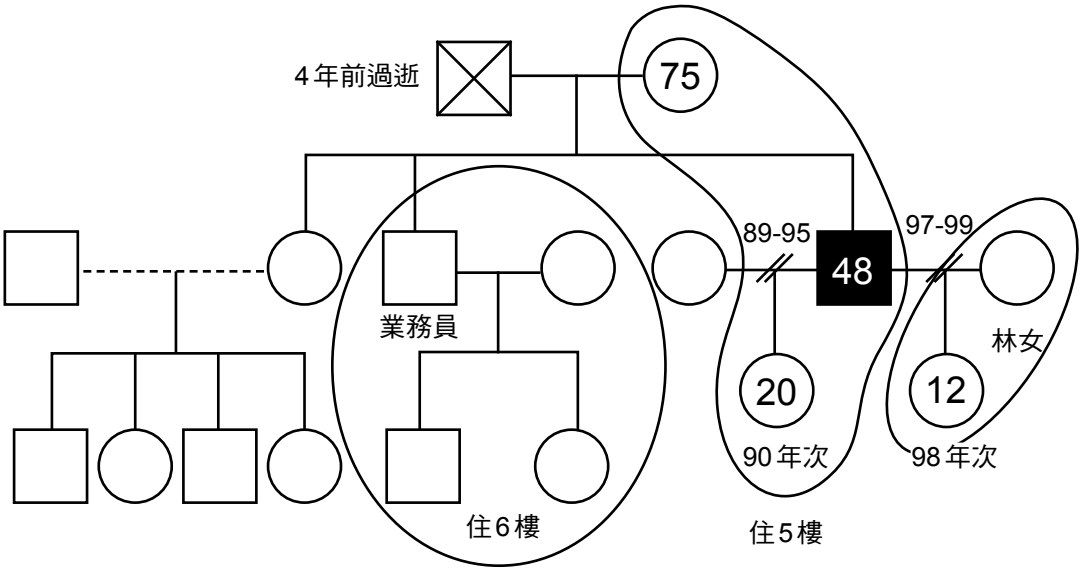
特別注意事項：

1. 社會矚目案件係指更生人發生重大刑事案件經新聞媒體報導或知悉可能播報者。
2. 安置處所發生重大事故，除先行通知總會外，另請依本會辦理更生人收容安置處所管理要點第 10 點，進行相關通報程序。
3. 總會回報董事長及法務部保護司，並另行安排同仁業務或輪值順序。

[8] 撰文者：更生保護會總會專員余景雯。

臺北分會案例[9]

個案危機評估與處理技巧說明與分析



生態圖及家系圖

一、案例說明

（一）案父是跟隨中華民國國軍撤退來臺的四川省籍榮民，4年前逝世。案母是本省人，75歲，撿拾資源回收並協助案大哥的子女就學接送。個案有1姐、1兄，手足間排行第3（家庭成員詳見家系圖）。

（二）個案（62年次），89年擔任電子公司工程師，結識第一任妻子陳女，婚後隔年生下大女兒；93年與林女婚外情，因而95年與陳女離婚；97年和林女結婚，隔年生下小女兒，自此爭吵不斷。林女抱怨個案酗酒、家暴、婚外情。個案則稱林女曾因酗酒後持刀威脅，報警強制送醫；99年3月個案被林女指

[9]撰文者：更生保護會臺北分副主任陳佳琳。

控家暴，判刑4個月，易科罰金，99年與林女離婚，小女兒監護權歸林女所有。個案離開工程師工作後擔任過公車司機與貨車司機，在擔任貨車司機時犯案。

（三）個案因不滿個人婚姻家暴案司法判決對他不公平，經陳情求助無門，遂於103年犯下殺人未遂案，判處有期徒刑6年。

二、危機評估

（一）中華民國總統府砂石車衝撞事件，是中華民國總統府廳舍自1919年落成以來，除太平洋戰爭末期的臺北大空襲之外，最嚴重的攻擊性維安事件。

（二）個案犯案前，留下許多負面色彩的文章和字句，皆是透露了個人婚姻問題、司法判決問題、犯案行動計畫暗示。

（三）個案對司法和社會不公表達不滿，犯案也是預謀已久，例如案發前在總統府的場勘、犯案時間挑選；只因為他不想波及他人，若衝撞總統府造成人員傷亡，屆時其將一心求死。個案當初犯案的動機係想透過激烈的手段表達對家暴案件判決的不滿。

（四）假釋出獄後，個案與林女間的危機仍存在。評估其再犯危險因子：

1. 偏執型人格。
2. 對社政單位不滿。
3. 無法探視案女。
4. 無工作意願。
5. 對司法單位的不信任。

三、處理技巧

（一） 由臺灣臺北地方檢察署觀護人召開「張〇〇-眾所矚目案預防再犯社區網絡聯繫會議」並建立預防再犯社區網絡LINE群組。

（二） 觀護列其為核心案件、更生保護會列其為認輔個案，加強監督輔導。透過更保與觀護、文山一分局、家暴中心、就服處個管站、利伯他茲等單位合作，共同進行高密度的關懷與協助。

（三） 觀護函文文山一分局，需針對個案加強不定時查訪。

（四） 更保、利伯他茲就服員及個案管理資源站個管員共同輔導個案就業並建立張〇〇輔導就業LINE群組，以便整合三方資訊及溝通。

（五） 個案對社政及司法單位負向情緒，延伸至假釋報到與觀護人溝通不良模式，分會居中協調緩解雙方的衝突危機。

（六） 個案介意被多方單位特別關注，更保與觀護共同選派鄭老師（更生輔導員同為榮譽觀護人），協助加強訪視關懷、執行觀護報到。

（七） 更保、鄭老師透過LINE群組方式與個案及林女間溝通，提供雙方溝通的安全管道。

（八） 個案向地院聲請親子探視權，分會轉介家庭支持方案，透過專業資源介入，透過家支陪伴，增加個案正向經驗，提供個案與前妻間一個理性的溝通平台，降低再犯危險因子。

四、成效評估

輔導期間：109.3-110.6

（一） 協助個案與林女之間扮演溝通橋樑，並成功促成個案出監後親子第1次會面。

（二） 積極輔導就業，提供個案多元求職的協助。然案家經濟小康，個案尚有積蓄，無就業意願及就業規劃，案家人亦沒有期望個案去就業。個案婉拒分會介紹的工作，但對分會的積極協助表示感謝。

（三） 個案願意循法律途徑爭取案2女探視權，並避免觸法。

（四） 輔導過程，個案仍陷司法不公的認知，個性固著、堅持己見，想法自我，慣以外歸因究責，不容易接受建議。考量個案當初犯案的動機及假釋出獄後與案前妻林女間的危機仍存在，轉介家庭支持方案，透過專業資源介入，提供個案與前妻間一個理性的溝通平台，降低再犯危險因子。

（五） 轉介家支後，分會除服務個案外，也需對輔導的社工給予支持與鼓勵。

（六） 社工引導個案在正確法律範圍內，與案前妻協調，爭取女兒探視權。社工一路陪伴訴訟，減少個案與司法單位人員相處，衝突點也降低。協助個案走完爭取小孩探視權法律程序並達成探視權爭取。

（七） 提供案長女情緒諮商資源。

（八） 注意個案心理變化，化解個案與觀護人、他人之衝突。

（九） 家庭支持方案的目標是放在個案跟家庭的互動，且個案期望與

案二女建立關係，能夠有探視權，此目的已達到。

（十）個案假釋期滿之後，預備上山修行，並由住家轄區管區派出所接手追蹤輔導3年。