

兒童權利公約之在地實踐： 提升安置機構少女表意權

李淑沛 · 王筱汶 · 黃韻蓉 · 陳怡芳 · 胡中宜

壹、緒論

聯合國《兒童權利公約》通過後，世界各國無不致力增進兒童的社會權與幸福感（Freeman, 2000；Khadka, 2013）。其中，國家應積極維護兒少之意見表達權益部分，包括第 12 條：確保有形成意見能力之兒童有權就影響其事物自由表示其意見，其所表示之意見應依其年齡及成熟度予以權衡；以及第 13 條：兒童應有自由表示意見之權利，包括以言詞、書面或印刷、藝術或透過其他兒童選擇之媒介（社會及家庭署，2018）。然而，兒少安置工作人員常需要在尊重個體的獨特性與家園管理的普同性中擺盪，日常中受保護照顧之兒少，常因家園管理因素，表意權不易實踐，照顧者不容易聽到兒少內心聲音與需求，但訓練其自立生活與成人轉銜，兒少的需求表達、權力爭取卻是重要的發展能力與任務。安置機構如何在日常生活中協助個案知悉並行使他們的權益，以及家園與網絡成員的合作上，包括地方政府、

原生家庭、學校、職場等，如何共同協助兒少擁有表意權，進而提升兒少在服務選擇、生涯、自立生活或返家等議題的決策參與。

本研究以北部地區某一安置機構為例，透過行動反思過程，與學者合作，共同整理家園的實踐經驗。本研究之安置機構本著「復原力」（resilience）理念，提供 24 小時全年無休、去機構化、家庭式的安置輔導服務，結合社區資源發展多元、全人及完善的照顧，主要安置《兒童及少年福利與權益保障法》、《兒童及少年性剝削防制條例》及《少年事件處理法》轉介之 12 至 20 歲少女。

回顧家園協助個案提升表意權的發展歷史，2002 年家園重新立案之初，因收案人數多而快速，管理上側重齊頭式平等、服從、遵守規範之模式，加上工作人員流動大，少女不穩定的行為問題層出不窮。2004 至 2006 年基金會積極推動核心價值理念，並重新反思家園的定位，確認經營型態著重家庭式、社區化的安置輔導服

務，透過生活教育、團體方案加強工作人員與少女之間的對話，工作人員投入陪伴少女、充權少女、重新建構生活關係。另外，加強工作人員的培育與訓練，以提高團隊服務品質為重要目標。2007 年迄今，家園積極落實個案表意權，培育安置工作團隊，深入陪伴與觀察少女之內在需求，引導少女練習表達想法，進而學習跟資源網絡成員對話，並邀請少女共同擬訂安置階段目標。

貳、安置初期適應困境對表意權實踐的影響

本安置機構服務遭受家暴、性侵害、性剝削以及司法轉介安置輔導之兒少。多為非自願個案，當少女不確定自己未來會發生什麼事，所處的陌生環境是好是壞時，常處在防衛與觀望狀態，故安置初期表意權難以實踐。家園在實務中觀察，造成少女安置初期表意權不易發展，可能的原因包括：1. 討論安置處遇過程時，不夠透明化，少女在危機事件曝光後，即被主管機關告知因為要保護你，須將少女帶離原生家庭，居住到安全的地方，緊短家園或寄養家庭，若主管機關評估原生家庭無法改變，經過一段時間的等待與媒合，少女需轉換至中長期安置機構。在等待的過程，少女通常無法理解事件曝光後，接下來會面臨的改變，也無法完全表達自己的想法，通常是被告知與被安排，少女常反應「我當初是被社會局社工騙進安置家園的」。2. 媒合機構時，家園會陳述規範表與作息表，向少女介紹安置家園，對少女而言，

面對陌生環境與大量與過去生活不相關的生活常規，常令其無法消化。因為過去家園照顧者認為進入安置前的人、事、物，會影響少女現時安置的穩定性，家園常會以阻斷少女過去的生活資源網絡，希望少女可以忘記過去，重新適應當前生活，但若家園沒有協助少女處理安置前之未竟事宜，少女內在狀態無法安定，若又未被覺察與關照，少女易以沉默或違規作為抗議方式。3. 家園以團體生活管理的方便性，容易忽略少女個別之差異性，少女漸漸習慣聽話就好，不太需要練習表達意見，久了之後少女會隱藏自己的意見，甚至不知道原來我可以說我想要什麼。

一、身心困境

進入安置前的心理創傷或生活困境，影響少女進入家園後的身心適應。少女在進入家園後生理或心理需求的表達方式存在高度差異，部分會透過迂迴或防衛的方式來表達需求，有些則會壓抑不敢直接向照顧者表達自己真實的想法或感受。

（一）生理部分

照顧者觀察少女剛進入家園時，在飲食部分有極端的反差，一種是因過去的生活三餐不繼，剛進入家園時，會有暴飲暴食的現象；另一類是對陌生環境的不安與害怕，擔心受到評價及指責，而不敢表達需求，即便肚子餓也不敢說。其次，因轉換新環境，陌生的人、事、物，讓少女易出現失眠或嗜睡的狀況，這些睡眠狀況少女不敢表達出來，需要照顧者主動發現才會得知。另外，部分少女進入家園後會透

過表達頭痛、肚子痛等方式來得到照顧者的關心，但也有少女不敢講出自己不適之處。

（二）心理部分

少女在進入家園後，易呈現精神不集中、恍神、放空、試探或討好等狀態，係因對照顧者的信任度與安全感不夠，故不敢靠近照顧者，也不敢直接表達需求，會透過防衛、迂迴的語言，無法表達自我真實的想法，例如少女在意的是照顧者有沒有關心自己，但表達出來的語言卻是認為照顧者不公平。

二、關係困境

與原生家庭的阻隔，加上對安置機構的刻板印象，例如機構像監獄、管理嚴格、沒有自由等。進入陌生的生活環境，產生對人的防衛心，關係建立困難，少女會先以被動且觀望的方式與家園照顧者相處互動。我們觀察有些少女過去沒有表達需求的正向經驗，故社工員在詢問少女意見時，少女會「發楞」，因過去沒有人會問少女意見，突然要少女做決定，少女會覺得很困難；或是不知如何回應，擔心說了會不會被打，擔心會有不可預期的狀況發生；或是「沉默」，少說少錯；少女會觀察社工員，說出社工員想要聽的答案；或因為擔心被罵，少女防衛、攻擊的狀況都可能發生。故照顧者若能留意安置前期的心理預備，將提高少女的合作意願與人際關係適應。

三、司法困境

當少女遭受家庭傷害的那一刻起即陷入天人交戰，想著到底要不要把被傷害的秘密告訴他人，當少女選擇說出以後，會被保護嗎？還是被質疑或責備？相對人會不會被抓去關？表意權在司法程序中的實踐，對少女而言是相當困難，說與不說、說多說少都是兩難。

（一）是保護？還是懲罰？

家園少女多透過司法裁定安置，揭露創傷事件所帶來的家族壓力，是二度傷害。秘密揭露後，少女以保護名義被地方政府社工帶走，進入家園生活，但少女表達抽離原本生活環境，自己感受到的不是被保護而是被懲罰，一切都是因為當初通報，現在才會居住在安置家園中，我離開家裡，家人怎麼看我？家庭會變怎樣？我的家人及兄弟姊妹？未來誰來保護我的家人？我跟家人見面都需社工同意，要經評估通過才行，但那是我的家人啊！司法帶來的是隔離保護抑或分離思念，少女存在懷疑。

（二）司法審理時間冗長，少女身心備受煎熬

從通報那一刻開始，少女與家人關係存在猜測，司法審理程序造成少女諸多影響。進入安置家園後，司法案件仍在審理階段，少女常表達不知如何面對，冗長的程序有時案件經歷3至4年，少女曾表達過去的傷痛，早已不願想起，但每當相對人上訴，自己又須開庭時，內心很不舒服。其次，有時因證據不足不起訴處分，少女會感到錯愕，但與家族關係破裂已成

事實，結束安置後如何面對家族眼光和輿論，也是另一項困境。少女曾表達不論加害人有無人監服刑，對自己已產生終身傷害。若加害人確定判刑，或許較放心自己的人身安全，但仍不免懷疑自己當初說出口的决定是否正確，結果不只影響自己，更擴及原生家庭。

四、就學困境

就讀學校對家園少女有時抱持問題複雜、難以管教的刻板印象，例如暴力、偷竊、翹課、毒品、壞學生等。故家園少女即使轉學，也常被投以特殊眼光與標籤，甚至有些社區學校不歡迎安置少女就讀，教育權往往遭受剝奪。過去曾經發生不少學校老師因不夠理解為何少女不想讀書，認為少女已經來到新的環境就應該要好好用功讀書，卻忽略了少女還在適應新的生活，擔心原生家庭及司法案件而難以適應等問題，反而以孩子的成績為關注的重點，這經常讓少女更難適應學校生活。而當少女因為適應不良開始發生違規行為時，學校依據校規約束少女，難以真正同理孩子違規行為背後的原因，就容易缺乏給予少女表達意見的機會。

參、國內、外安置照顧服務兒少表意權之實踐

在西方國家，安置兒少的表意權如何實踐？Hart（1992）提出一個兒童參與的階梯概念，從低而高顯示成人尊重兒童聲音的程度，包括：1. 兒童是被操縱；2. 兒童聲音只是裝飾；3. 兒童聲音只是妝點門

面；4. 兒童分派但被告知；5. 兒童諮詢且被告知；6. 成人發起，與兒童分享決策；7. 兒童領導且發起行動；8. 兒童發起，與成人分享決策。換言之，這個階梯示意可以協助安置工作者檢視目前機構的作法達到實踐兒童參與的層次。根據胡中宜（2017）歸納愛爾蘭、北愛爾蘭、立陶宛、義大利及英國的經驗，分析歐洲各國實踐安置照顧兒少表意權有若干作法，包括：

1. 在安置照顧中，青少年有清楚的投訴程序，可適時表達關心或抱怨，且工作者知道應該如何對待及解決（Allamby, 2016；Clough, 2000；Slainte & Leanai, 2014）。

2. 青少年可根據年紀及經驗獲得信息，如資訊自由、安置照顧相關的書面訊息等（Slainte & Leanai, 2014）。

3. 兒少工作者與家長及青少年共同協定，並定期檢視法定書面照顧計畫（Slainte & Leanai, 2014）。

4. 個別機構建立清楚的生活作息與常規，讓個案了解機構的期待與案主的想要，例如機構服務使用者可否使用廚房、擁有房間、置物櫃鑰匙等（Clough, 2000）。

5. 小學、中學及高中學生被教授兒童參與權的概念，並進行結構性的參與活動，參與的形式包括：透過遊戲、娛樂和表達；透過計畫方案；透過公民組織、青年議會和論壇進行倡議、決策或政治參與（Woodhouse, 2014）。

在國內部分，黃貞容（2002）曾針對育幼機構院童權益研議維護指標，一是兒童基本權益，例如平等權、自由權、秘密

通訊權、宗教自由權、生存權、工作權、財產權、教育權等；二是兒童特殊權益，例如生長權、免於受剝削權、發展權、社會權、遊戲權等；三是機構院童權益，包括申訴權、明文規定案主的權益、機構與院童的特別協定等。其中，機構院童之申訴及明定案主權益程序規定，與表意權息息相關。晚近，彭淑華（2014）調查機構安置兒少最需要的權利，結果顯示「增加活動空間」、「合宜的外出規範」及「衣物的選擇」為高；另外，希望改善「手機的使用」、「用錢的金額」、「網路的使用」及「外出規定」。因此，家外安置兒少的權利需求主要以「自由選擇」、「被尊重」及「自我表達意見」等最為關注。

另外，促進兒少自由表意與參與有若干方法，大致可以從幾個策略出發，包括充權、充份對話、社會融入等，具體的方式可以運用提升自主權、多一點自由時間與彈性空間、改善關係的不對等、權利意識的甦醒、能力的養成、提高兒少能見度等（陳柯玫、王舒芸，2017）。綜合上述，從表意自由的概念出發，包括幾種元素的構成，例如自主、自由、充權、對話、平等、參與等。因此，安置照顧者如何善用這些元素，願意接納與積極發展自由的空間，運用有效方法，協助兒少實踐表意的權利，對安置兒少未來成人轉銜之發展肯定有更大助益。

肆、提升安置機構少女表意權的在地實踐策略

《兒童權利公約》闡述兒童有表達自

己意見的權利，機構需要真實地傾聽兒童的想法與意見，並嘗試與兒童討論其想法的可行性，而不是假裝傾聽。本文嘗試透過本研究機構近年在地實踐的經驗作為對話基礎，提供安置機構提升兒少表意權之參考。

一、培育工作團隊

（一）以復原力為基底的照顧服務

家園照顧以「復原力」為核心理念，服務遭受家庭嚴重創傷的少女，創傷來自於權力結構失衡的家庭，我們相信創傷修復的過程，如何協助少女找回權力，建立雙向溝通的環境，恢復平衡的家庭結構對少女而言是重要的。當照顧者遇到與少女及團隊夥伴價值觀不同時，工作團隊藉由不斷地對話、反思、再行動，運用復原力的三要素，我有（I have）、我是（I am）、我能（I can），強化內在的支持力量，找出解決問題的方法，並不斷整理自己在工作上的優勢。

（二）家園服務型態的轉變

家園成立至今二十餘年，服務過程中不斷聽見少女的需求而持續反思調整，初期管理權控，當時照顧者與少女存在不信任感，家園設立許多規則與限制，少女們因而對立、抵抗，為反對而反對。此舉造成少女或照顧者陸續非預期地離開，照顧者壓力遽增，管理更趨嚴格，此為「風暴動盪期」。直到一位少女對照顧者表達「離開的少女跑掉了，但我們是想留在家園的人，但為何我們要承擔跑掉少女的過

錯，管理制度越來越嚴格」。一番話震撼當時工作團隊，因此團隊開始反思，家園要發展什麼樣的服務型態？要像監獄？還是機構？還是家？家園是保護？是權控？因此，進入「衝撞期」，照顧者透過討論與少女對話，希望給少女一個有家庭感受的安置環境，工作團隊重新檢討，發現少女安置年資與年齡有相當大的差異，因此開始思考適齡適性的方案規劃，此為「新建構期」。延續正視少女需求及與少女對話一起擬訂處遇計畫之精神至今，家園不斷聆聽少女的聲音與需要，此為「穩定發展期」。

（三）機構推行「兒童權利公約」之認識與實踐行動

機構發現兒童權利公約對於安置照顧的重要性，積極推行兒童權利公約如何落實在安置服務上。(1) 邀請安置資深工作者整理經驗辦理「安置兒童權利工作坊」；(2) 邀請國外專家進行兒少權益工作分享，並帶回家園進行討論，促進思考如何落實兒少權益；(3) 針對兒童權利之議題進行安置單位的宣導，讓工作團隊逐漸認識兒童權益內涵以及落實實踐。

（四）家園內部的運作方式

家園工作團隊由主管、社工員、生輔員組成，結合內部督導每月檢視安置業務工作，定期辦理員工訓練，自 2007 年起每季邀請教授進行工作團隊督導，包含建立安置階段表、自立生活評估工具、離園轉銜少女需求與準備、每季個案處遇計畫討論、年度專業工作建議等。再者，團隊內

部透過每日的交接會議、進行個別督導或團體督導，針對工作者在服務中的處遇方向、價值觀、工作態度進行反思與對話。當照顧者管教不一致時，團隊夥伴會給予意見與同儕支持，並嘗試聽見少女的意見與想法，積極協助少女行使權益，並練習為自己權益發聲。

二、安置照顧生活

由上段敘述了解家園帶著復原力的眼光，嘗試協助少女行使權力，對此，先澄清一個觀念，家園必須承認照顧者確實擁有若干權力，而權力可以設定界線，但不代表可以剝奪少女的權利與福利，照顧者可訂立家園的界線，少女可以在其中表達自我，其表達的意見也可能會動搖到界線本身，所以有時界線是需要調整的。家園照顧者經常需要在界線與彈性中取得平衡，這個部分經常遇到困境，正因為重視少女的意見，所以照顧者需要不斷的反思、調整與學習。以下分為二個部分，包括日常生活輔導與個別化服務：

從照顧經驗發現日常的生活輔導與個別化服務計畫（Individual Service Plan, ISP）與表意權密切相關，以下整理在日常生活中如何實踐兒少表意權。

（一）日常生活輔導

日常生活輔導中提升兒少表意權策略，包含：家園生活作息、休閒活動、金錢管理與日常就醫。

1. 生活作息

家園設有生活作息表，讓少女建立生活秩序感，平日固定的起床、上下學、自

習及就寢時間，此為家園的大原則與生活規範。當少女身體不適、心情不佳、作業未寫完或其他例外狀況，家園會表達「少女可以討論需要的時間」，鼓勵少女說出自己對於時間安排的需求，並為自己的時間規劃負責，少女與照顧者共同協商出一套彼此可以接受的時間。例如家園雖然訂有就寢時間，但少女因為作業未完成，或是隔天考試想再多念書，都可以提出和照顧者討論。但考慮少女的身體健康，家園會有最晚的就寢時間。再者，家園作息表考慮年齡及安置階段需求，針對即將離園的少女，作息時間需與打工時間配合，此時會由主責社工陪同少女共同討論，規劃符合少女個人需求與家園規則適配的作息時間表。

2. 休閒活動

選擇休閒活動時，照顧者充分傾聽少女需求，實際讓少女了解活動時間與預算的限制，並與少女討論出可執行的休閒方案。回顧過去家園設計寒暑假休閒方案時，曾經缺乏與少女討論，當照顧者宣布暑假活動時，少女呈現無奈接受的態度，執行過程少女興致缺缺、無奈配合。隔年，家園調整方式，先蒐集少女想要參與的活動類型，並還給少女選擇與規劃的權利，此策略奏效，少女參與的投入程度增加。再者，過年活動的安排，照顧者一開始規劃好出遊行程，但少女表達不喜歡後，家園認真傾聽少女想要的行程，當少女表達想要去海邊的時候，照顧者讓少女知道經費限制，當少女提出需求後充分討論，最後發現自己表達的意見是真的有被採納的可能後，就算聽到限制，少女也會與照顧

者一起想辦法，除了得到好玩、開心的經驗外，更是讓少女感受到自己是擁有表達意見的權利。

3. 金錢管理

家園的金錢管理操作方式，包括零用金或打工薪資，為協助少女學習管理收入與支出，操作方式配合不同安置階段。安置初期家園每天給予固定額度零用金，私款每月花費 500 元；安置中期逐步發放多天數的零用金、每月領取的私款金額增加、工作薪資討論使用的方式與額度；安置後期則讓少女在私款與打工費用自主運用。透過漸進式的練習方式，讓少女學會自我金錢管理；但是，過程中也遇過少女提出的意見超出家園的規則，例如少女想要買一雙名牌運動鞋，金額三、四千元，超出家園的私款額度，而少女尚未打工，所以家園照顧者從好奇少女為什麼一定要買這雙鞋子，進而與少女討論計畫花多少錢買，以及為什麼可以有這樣的彈性，讓她超過每月的額度，甚至到最後少女自己主動提出她想要去找保養鞋子的方法，而不是一味的購買名貴物品。

4. 日常就醫

家園照顧者很重視少女自己所要表達的健康需求，認為少女是自己身體的主人，所以當她們表達出身體不適的時候，照顧者會協助少女就醫。但是，有些少女確實會透過表達自己不舒服的方式來吸引照顧者的注意力，此時照顧者會直接與少女討論自己的生理及心理狀態，以及一再澄清不需要透過此方法吸引照顧者的注意，可以使用直接溝通方式，說出自己的需求，讓少女獲得安全表達的經驗。

（二）個別化服務計畫

在社工的處遇計畫中如何提升表意權，包括幾種層面：多元文化、受教權、就業權及安置規劃，積極協助少女發展表意權。

1. 多元文化

家園照顧者接受少女不同的宗教信仰，不同種族的生活態度、尊重不同性別及性傾向，並接納少女的性別認同。但在面對不同文化的生活態度時，照顧者一開始也容易將自己的價值涉入，依照主流社會的想法規劃少女就業與就學服務，但少女對照顧者的安排不一定全然接受與認同，例如一名原住民少女，社工員協助案主就讀高職建教合作班，接受西餐服務員的訓練，但少女過去熟悉部落小吃部，沒有制式的菜單與點餐流程，少女連背誦菜單都覺得饒口，反應這樣的工作型態與自己格格不入，希望可以從事與家人一起的園藝工作，照顧者雖然知道園藝工作的辛苦與疲累，但仍尊重與支持少女的決定。

2. 受教權

過去照顧者會說「少女選擇科系，家園選擇學校」，但少女表達「學校是我讀又不是家園讀，為什麼家園決定」。當下照顧者相當衝擊，開始反思不是少女頂嘴，而是少女有表達升學意見的能力，於是照顧者嘗試了解少女的想法與升學背後的擔心，少女表達擔心高中後的人際議題與對學校環境的陌生害怕，所以家園決定陪少女去高中參觀。曾經少女在選擇高中時，想要就讀護專，但在家園轄內並無相關科系，少女擔心會離開家園所以不敢表達就讀護專之期待，家園得知少女的擔心

後，也陪少女一起向主管單位爭取到外縣市就學之權益，但保留安置身份。過程中不斷鼓勵少女表達對升學的想法，為自己爭取就學與安置權益。照顧者與少女討論的過程，尊重與重視少女的意見，並邀請少女練習表達需求外，也能思考自己的責任與義務，進而規劃如何達成自己設定的目標。

3. 就業權

由於個案原生家庭功能難以提升之故，家園少女八成以上都需要擁有自立生活的能力，家園對於少女就業經歷一段衝撞與調整階段，初期抱持謹慎的態度，照顧者一開始聽到少女要去工作時，心中難免存在許多擔心，例如是否影響家園作息？擔心少女無法參加家園活動？會不會影響學業？會不會交男友？自由時間變多後就產生許多問題。後來離園少女告訴我們當初因為家園太晚開放打工，導致離園後存款不足、不知可以從事何種工作；或是在園少女不斷焦慮離園後的生活經濟，照顧者開始與少女討論離園生活的期待，規劃適合的打工時間。家園循序漸進的開放少女在符合法律可以工作的年紀後，便可以外出打工。初期打工時間仍需配合家園作息，到現在家園規劃國中畢業後的職業初探、高一的周末打工，到準備離園前的平日打工。培育的過程包含少女期待的工作類型、時間、地點、內容等，都可以與照顧者表達與討論，照顧者依循少女的安置階段，協助少女調整就業、就學及家園生活之間的平衡。

4. 安置規劃

少女轉介時可能接收的訊息是緊急

安置兩、三天就可返家，但到後來才知道並非如此，少女對此生氣卻無法用言語表達，故透過翹家、翹課來表達自己的憤怒與疑惑。換言之，少女在不清楚的狀況下，改變了生活作息與方式，進到學校後面對到許多挫折與壓力，少女不知道怎麼好好地表達情緒與想法，只能透過這樣的方式來呈現，面對此狀況家園照顧者受傷、生氣與挫折，後來照顧者直接跟少女討論，讓少女表達安置意願，少女的聲音被聽見與受到重視後，少女開始改變自己的行為，願意相信和社工員合作。早年部分家長委託個案在非預期下被告知結案，家長希望少女可以返家少女就需結束安置，但過程缺乏少女發表意見的機會。在此經驗中我們反思如何讓少女真正了解離園的期程，照顧者需要建立更平權的環境與透明化的告知少女安置規劃，才能提升安置的適應。

三、與資源網絡成員的合作

家園在照顧安置少女上並非埋頭苦幹，過程中常常與資源網絡成員大量的合作，包括與地方政府、原生家庭、學校、職場等工作夥伴共同協助少女學習表達意見，對個案未來返家適應與自立生活顯得重要。

（一）地方政府

1. 收案階段

家園與地方政府的角色應該是合作夥伴，家園與地方政府社工最初合作即是進案的討論，通常地方政府社工會先與家園進行電話溝通，確認家園有無收案名

額，家園會先初步了解個案的狀況及家庭功能，確定有安置需求時，安排時間進行面談。面談時若個案有家庭資源，會要求地方政府邀請案家資源一起參與面談。家園這麼做主要認為安置決策應該是少女、家庭、地方政府與家園共同決定的事情。在面談時，家園照顧者講解家園的安置期程、環境、規範與福利。講解後續安置規劃後，即會邀請少女表達自己的安置意願，來維護少女的表意權。

2. 安置評估會議

家園針對不同安置階段之需求會設計多元的服務內容，每一個安置階段會有安置評估會議，家園邀請地方政府社工一同參與，會議中請少女先表達自己的安置狀況及需求，與少女討論下一個安置階段想要達成的目標。同時邀請地方政府社工定期訪視少女，了解少女在家園的安置狀況，共同討論安置策略與目標。若有適應不良的狀況，照顧者會邀請地方政府社工共同開會討論少女的處遇需求，提供多元的處遇方向。不可諱言，早年實務中仍會發生部分地方政府安置個案至家園後甚少訪視，這樣的合作方式經常讓照顧者及少女產生孤單感及負向情緒。

3. 離園準備

在協助少女離園準備工作上，社工員與少女會共同盤點其擁有的資源，及地方政府與家園照顧者未來的角色分工。安置較久之少女對於生涯規劃較能積極表達，亦會自行去電主管機關，邀請社工前來家園與自己討論安置時間及離園準備，會降低離園前的焦慮感。家園會在少女準備離園的前半年，連結地方政府給予少女離園

後續追蹤輔導的資源，後追單位至少應該在少女準備離園前三個月進入家園與少女建立關係，確保少女離園後與後追社工的關係穩定。家園認為後追資源若是少女預備離園時才接觸，關係建立與信任維繫勢必困難。但是，地方政府無法有效地符合時間規定內安排後追社工進入家園，或是後追資源有限仍是實務困境。

（二）原生家庭

為何安置家園要做家庭工作？實務界一直存在不同聲音。家園照顧者認為破碎家庭仍有修復的機會，安置只是暫時的，因此家園想要做家庭與親子維繫工作。原生家庭是少女出生、長大的地方，即使內心有很多衝突與糾結，少女來到安置家園仍掛心原生家庭，很多安置適應與情緒問題都與原生家庭有關。家庭工作大致以少女的安置期程來分成安置初期、安置中期、安置後期，不同階段的家庭工作任務不盡相同，但家庭工作核心都是以協助少女分辨自己與家庭的關係及創造正向的家庭經驗為目標。

1. 安置初期

家園要進行家庭工作之前，為了瞭解少女的個性養成，花非常多的時間理解少女過去的家庭脈絡。了解少女對家庭的想法，協助少女表達自己期待與家人的互動方式，與地方政府社工確認少女和家人都能接受的互動方式，安排家庭重聚的方式、頻率、時間、地點及對象。

2. 安置中期

透過日常生活的陪伴，少女試著坦露過去的家庭故事及表達期待與家庭互動的

方式，例如少女想要找到親生媽媽、少女想要返回家庭居住、少女期待自立生活，不想和家人緊密生活。家園透過個管會議、個案研討，嘗試理解孩子的家庭背景脈絡、家庭功能穩定程度，去陪伴少女分辨自己與案家的關係。家園需先與地方政府社工達成合作共識，共同評估少女的家庭資源，若有機會修復家庭關係，家園會增加少女與家庭互動的頻率，互動的方式先由書信到通電話，再到面對面的會客、返家居住，居住的天數與次數循序漸進增加，過程賦予少女與家人小任務，協助少女與家庭關係的磨合、溝通的方式。少女與家人修復關係的過程中，結果可能和好，也可能無解，但無論有多困難，家園希望陪伴少女找到回家的路，這過程很值得努力嘗試。當然，家園照顧者也常困惑明明少女有家庭資源，但為何遲遲無法回家，要一直在安置系統中長大呢？是否我們忽略了「家」才是少女的根，輕忽了家庭仍有照顧少女的資源與能力。

3. 安置後期

與家人未來生活的共識是離園準備階段重要的任務（陳怡芳、李淑沛、王筱汶、胡中宜，2016）。家園鼓勵少女表達想法，例如少女與家人是否有想要同住的意願？若有意願，個案與家人同住之後，各自需要負擔的責任義務有哪些？又或者少女表達還沒有準備好與家人同住，若家人的出現，會影響到少女的生活嗎？例如家人持續的借錢影響少女的生活秩序，家園需要協助少女表達自我需求與家人關係的處理。少女在安置前多由主管機關決定安置場地與時間，安置過程中當少女有任何

安置想法，如安置時間、離園後續資源、親子維繫服務等，家園會鼓勵少女表達自己想法，故發現少女即將離園時，能主動自行致電主管機關社工至家園一同討論安置處遇計畫，此時少女即能意識自己是可以參與安置決定。

（三）學校系統

家園在收案會談時，社工會向少女表達家園內並無在園教育，故需進入社區學校就學完成學業。由於家園收案的年齡以12歲到18歲為主，就學範圍分布在國中及高中。過去曾經碰到少女就學遭到排斥或拒絕，基於少女的受教權，家園會協助處理案主就學安排；另為協助少女進入學校的適應，社工員在少女入學前會先拜訪學校與導師，討論少女就學適應之分工。照顧者協助少女確認生涯意願後，會讓少女了解科系的獨特與限制，鼓勵少女主動向學校表達自己期待就讀的科系，學校系統會主動了解少女的科系的地點，或協助少女填寫資料，過程中三方不斷的溝通討論，家園照顧者在少女與學校間扮演橋樑角色，協助雙方知道彼此的進度，促進溝通，以爭取少女期待的志願。學校在了解與看見少女的就學期待後，也會主動向家園告知其升學的注意事項，以及需要處理少女身分資格時，學校會直接向主管單位表達想法。

（四）工作職場

為協助少女有更多元的工作經驗，家園安排少女年滿16歲之後至社區資源尋找就業機會，在此之前，家園會先安排認

識職場、職場體驗等活動，增加少女選擇多元職業選項。家園會與少女討論興趣、分享職場的多元樣貌，讓少女具有先備知識後，協助少女進行面試準備，開發家園所在社區的友善店家及工讀機會，鼓勵少女進行職場體驗。藉由做中學的策略，與少女討論職場倫理、薪資運用、工讀生勞動權利，透過這樣的擬真方式，減少離園後續生活的落差，協助少女更能適應未來自立或返家生活。例如家園少女就讀幼保相關科系，社工員協助媒合社區內的托嬰中心，讓少女進入職場實習，過程中社工員與托嬰中心工作人員討論，如何協助讓少女學習工作經驗與練習職場倫理，透過與社工員討論職場上的工作經驗與困境，少女高中幼保科畢業，因過去有相關職場經驗，能表達想考保母執照，去托嬰中心上班，也分享同事關係、工作優勢與能力不足之處。

伍、討論與建議

一、討論

（一）成人管理控制或聆聽兒少聲音？

安置實務現場常會出現照顧者與少女的聲音互相矛盾與衝突，或是誰聽誰的代表誰大誰小，照顧者發現在談兒童權利之前，曾憂慮給予少女權利，是否代表著家園要給少女做主，但照顧者擔心的是家園大亂？少女失控？抑或照顧者的權力會不見呢？照顧者反思不是給予少女表達機會，就代表能滿足的少女所想要的一切，就像前述的休閒活動規劃，照顧者會充分

傾聽少女需求，實際讓少女了解限制，並與少女討論出可執行的休閒方案，在管理控制與聆聽兒少聲音的選項中，不是極端的只能傾向哪一邊，因為照顧者確實存在照顧的限制與界線，照顧者需要先承認與接受自己不會成為完美的照顧者，才能協助少女看見自己與表達需求，照顧者若能真誠接納少女的想法，才能協助少女表達真實的需求。

（二）家園如何創造表達的機會？

家園中要如何實際落實讓少女表達的權利呢？絕對不是跟少女說「你說吧！」就可以讓少女說出自己真實的需求或想法，因著過去的家庭創傷，初到家園時，照顧者常會遇到極度壓抑或行為外顯的少女。極度壓抑的少女在情緒、想法或需求較為隱諱，即使照顧者詢問，少女也會表達自己很好。另一類則是行為、情緒與需求表達較多的少女，但往往表達的效果卻適得其反。共同的是她們對人的不信任，使得安置初期難以合宜地表達需要的。家園照顧者在這期間需要不斷自我反思，創傷修復的關鍵在於協助少女「找回權力，恢復控制，建立新的人際關係」。因此，照顧者如何在生活中避免支配，降低少女與人的隔離是重要目標。我們發現少女在不斷被接納的環境下，照顧者涵容少女的各種情緒後，少女約在安置一年後，已經可以表露出自己的情緒與想法。照顧者好奇地詢問少女的轉變，少女直接向照顧者表達「過去我不認識妳，我怎麼知道可不可以對妳說，但住了一段時間後，我也才知道妳是怎麼樣的人」。因此，除了創造

可以表達的環境外，也需涵容少女的不表達或防衛性的語言。

（三）如何開起照顧者與兒少的對話機制？

安置中有許多可以與少女對話的方式，例如家庭會議、申訴管道等，但這些方式真的可以聆聽少女的聲音，讓雙方互相溝通的，還是流於形式呢？照顧者抱著何種心態與少女溝通？過去，照顧者常帶著假裝溝通的樣子，向少女說「你可以來表達，你可以說，但你要能夠說服人」，此時照顧者擁有絕對的決策權力，故少女就算可以表達，其聲音也不一定可以被照顧者聽見。但家園發現，在不斷假性溝通下，少女只會越來越不敢表達真實想法，因為少女覺得表達了也沒用，或是要乖乖的才可能得到自己想要的，故當少女真的有需求時，可能就會用非行行為或是情緒失控的方式來呈現，而照顧者也會因為要不斷處理非行行為或是情緒失控而感到耗竭。所以，若照顧者平時可以個別且充分地傾聽少女所表達的想法與需求，陪伴少女一同練習與討論聲音需求，深度的同理少女聲音背後的情緒，才有機會開啟與少女對話的雙向溝通平台。

（四）如何讓兒少成為自己的主人？

讓少女成為自己的主人之前，照顧者總是會自問「我們究竟期待少女成長為什麼樣的人」。不可否認，少女初期多半不知道自己想要成為什麼樣的人，故照顧者自身的期待與價值反思甚為重要，照顧者如同鏡子般也在引導少女變成什麼樣子。再者，少女終究會離開家園，在安置中呈

現出乖巧、順從的樣貌，反而限縮少女的自我表達。故照顧者與少女的想法與意見不同時，正是協助少女建立出自己期待的样子，透過不斷的溝通、協商、討論與練習之後，創造出雙向的溝通平台，練習為自己決定與選擇，便是協助少女練習成為自己的主人。

二、建議

（一）安置照顧者願意聆聽兒少聲音

兒少意識現存的制度及限制下，並無太多的權力能解決這些問題，充權工作即是要解決這個問題，協助個體認清自己的困境與責任，重建兒少的自信心與解決問題的動機（趙維生，2003；胡中宜，2015）。因此，充權工作中成人聆聽兒少的聲音成為重要關鍵。

兒少安置家園多為團體生活，照顧者跟少女互動上，常考量照顧方便、擔心發生衝突、破壞彼此關係，故在家園易出現齊頭式平等之情形，以為全部一致就等於公平。照顧者往往認為若給予個別少女彈性，其他少女也會來爭取，為什麼別人可以時，當少女質疑照顧者不公平時，卻無法回應。這樣的情境考驗照顧者是否願意聽每個少女的聲音與需求，採納孩子意見，照顧者是否能區辨，自己在培養少女表意權，是在做對的事，培養少女學習表達與爭取權益的能力。

（二）積極創造意見表達平台

鼓勵安置家園建立完善的申訴管道，但是回到家園文化與權力結構之氛圍，家

園有無創造少女表達意見之平台，少女敢說話與表達嗎？少女進入到家園需要花很多時間適應，觀察家園同儕中誰是領導者？照顧者是什麼樣個性的人？家園的文化是什麼？當少女說實話、表達需求時，家園是否重視？還是會被照顧者約談？在家園表意權之實踐，是口號？是裝飾？還是真的教會少女練習做決定與說出內心的聲音（Harrison, Benjamin, Curran, & Hunter, 2007；Hart, 1992）。

根據 Woodhouse（2014）在美國與義大利的實踐經驗中發現，從小教育兒童參與權並進行結構性的參與活動，透過遊戲、娛樂和表達、計畫方案、公民組織，青年議會和論壇進行倡議、決策或政治參與。家園會議或是少女參與校外社團的機會都是鼓勵表達意見的重要平台與訓練基礎。家園除了透過定期的家庭會議及申訴制度，讓少女理解表意權的管道與步驟外，也能將少女日常生活所關注的事件，例如安置處遇目標的共同討論與訂定（少女未來想過什麼樣生活，現在可以如何準備）、休閒活動的期待（在有限的時間與經費內，少女可以如何規畫的好玩），透過生活情境的對話練習，運用輕鬆、無壓力與引導方式，讓少女感受表意權真的可以落實於日常生活裡。

（三）陪伴對話取代控制命令

世代間的隔閡絕大多數的阻礙來自於成人與孩子之間缺乏適當且有效的對話，成人是否願意鬆綁對孩子的掌握？是否視孩子為獨立的個體？是否願意分享決策權力？這都決定了能否開啟對話的關鍵，若

可以提供充分的溝通與交流機會，兒少會更有興趣的討論與自己及社會有關的議題（陳柯玫、王舒芸，2017）。

從家園的實踐經驗來看，照顧者看待少女展現表意權的眼光與態度是決定的關鍵因素。少女在行使表意權時，照顧者是覺得少女在挑戰家園規範與照顧者之權力；抑或開心少女願意真實表達聲音，勇於說出自己的需求。回顧早期家園因為少女流動率高，所以採取嚴格、權威管理的方式照顧少女，其結果反而造成少女反彈、對立更為嚴重，以致照顧者的流動率亦高。當時家園工作團隊反思，到底什麼樣的家園氛圍與生活環境，可以留住少女與工作人員，工作夥伴開始自我對話，思考照顧者想要的職場環境，也與少女對話，聆聽少女對於家園生活的期待與需求，於是家園開始以陪伴取代命令，嘗試跟孩子一起生活、旅行，共同設計團體與方案，照顧者不再高高在上，自以為用對少女好的方式照顧。不斷在生活中對話，找到彼此都可以接受的共生方式。換言之，家園照顧者愈是充權少女，愈會發現安置少女比原本想像的更有能力，以及更願意一起經營家園。

（四）持續練習自主與做決定

檢視少女在家園中的安置經驗，從入住到離園後續陪伴，一路走來和少女共同回顧安置生活中的所學，如何延續至進入社區自立生活，少女會分享在家園常被問到，我需要什麼？想過什麼樣的生活，如

何完成設定的目標？未來想做什麼工作？因此，如果在家園都期待兒少只是聽話，照顧者凡事處理好一切生活事務，那麼離院進入社區自己需要決定大小事，若在家園照顧者都沒有提供練習表達意見與參與作決定之機會，缺乏練習表達想法，更難學會如何維護自己在生活上的基本權益。如同張茜雲和胡中宜（2017）的研究結果發現當安置少女擁有更多的自主權力，能在日常生活體驗中練習做決定，將能有效提升少女對方案參與的意義感。

最後，根據 Slainte 和 Leanai（2014）在愛爾蘭的實踐經驗中亦發現，當地的兒少工作者與家長、青少年會共同協定並定期回顧書面照顧計畫。換言之，任何有關少年生活與未來選擇的決定，當事人有權利知情及參與。因此，從家園照顧者陪伴少女的經驗中反思，到底期待培養少女離開家園後進入社區成為什麼樣的人？端視當少女在行使權力與表達意見時，家園照顧者看待孩子的眼光與態度。家園到底想培養出什麼樣的少女？要當個聽話乖乖的人，還是培養少女具備反思、能表達想法、爭取應有權益之能力，值得兒少安置照顧工作者重新省思。

（本文作者：李淑沛為德心之家主任；王筱汶為德心之家社工員；黃韻蓉為德心之家社工員；陳怡芳為天主教善牧基金會區主任；胡中宜為國立臺北大學社會工作學系教授）

關鍵詞：充權、安置機構、兒童權利公約、表意權、參與

參考文獻

- 社會及家庭署（2018）。兒童權利公約。網頁 <http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/VDetail.aspx?nodeid=588&pid=282>
- 胡中宜（2015）。台灣青少年工作的充權實踐。青年研究學報，18（1），129-141。
- 胡中宜（2017）。聯合國兒童權利公約對我國家外安置照顧之意涵：歐洲國家的經驗。社區發展季刊，157，113-124。
- 張茜雲、胡中宜（2017）。安置機構少女接受自立生活準備服務之經驗：服務使用者的觀點。臺灣社會工作學刊，19，1-42。
- 陳怡芳、李淑沛、王筱汶、胡中宜（2016）。中長期安置機構少女離園轉銜階段之需求與任務。社區發展季刊，156，373-387。
- 陳柯玫、王舒芸（2017）。兒童及少年參與困境之初探。臺灣社會工作學刊，18，63-112。
- 彭淑華（2014）。新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究。新北市政府委託研究報告。
- 黃貞容（2002）。育幼機構安置服務院童權益維護指標之研究。國立暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 趙維生（2003）。充權的概念探索：以青年工作為例。載於趙雨龍、黃昌榮、趙維生編著《充權：新社會工作視界》。台北：五南。
- Allamby, L. (2016). *Alternative care and children's rights in Northern Ireland*. Northern Ireland: Queen's University.
- Clough, R. (2000). *The practice of residential work*. London: Macmillan.
- Freeman, M. (2000). The future of children's rights. *Children & Society*, 14(4), 277-293.
- Harrison, R., Benjamin, C., Curran, S., & Hunter, R. (2007). *Leading work with young people*. London: Sage.
- Hart, R. (1992). *Children's participation from tokenism to citizenship*. Florence, Italy: UNICEF Innocenti Research Centre.
- Khadka, S. (2013). Social rights and the United Nations-Child Rights Convention (UN-CRC): Is the CRC a help or hindrance for developing universal and egalitarian social policies for children's wellbeing in the 'developing world'? *International Journal of Children's Rights*, 21, 616-628.
- Slainte, A. R., & Leanai, A. (2014). *National standards for children's residential centres*. Ireland: Department of Health and Children.
- Woodhouse, B. E. (2014). Listening to children: Participation rights of minors in Italy and the United States. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 36(4), 358-369.