

專業關係中「陪伴」的概念與實踐——兒少安置照顧為例

胡中宜、林宛臻、廖俞瑁、方昭夫

壹、緒論

在社會工作的專業關係中，常常提及「關懷」、「陪伴」、「靈性」等概念，但在新公共管理主義浪潮下，陪伴或關懷卻似乎變成一種缺乏效能、不可量化或是虛無飄渺的代名詞，尤其在機構評鑑的現場，部分評鑑委員甚至認為陪伴是不值一提或理所當然。但，在兒少安置照顧實務的現場，每天朝夕相處的共同生活中，照顧者與安置兒少形成密不可分的情感關係，這些概念確實很難量化、不易顯而易見，但不表示它並不存在。

在專業關係中除了工具性介入外，到底安置照顧服務中，陪伴與關懷如何被具體地說清楚、講明白將是重要的課題。正如David Howe在「以關係為基礎的社會工作」(relationship-based social work)所批判地說道「如同我們所見，認知的、行為的、問題解決途徑的喜歡將自己放在

證據為基礎的框架中，因為他們喜歡把實驗所得的結果建構成為理論，社會工作強調的關係也在他們的檢查下落選」(引自霍·大衛，2009/2011)。但是，在專業治療關係之中，或許還有一些獨立於臨床技術以外的東西，能夠促進個體的改變，陪伴與關懷到底具備何項位置，值得深入探究。

本研究之專收少女的中長期安置機構開辦至今已逾10年，最常被外界詢問的問題就是「你們團隊覺得少女安置服務，最重要的核心是什麼？」。一路走來，家園覺得給予少女安全穩定的環境是重要的。因應少女即將結束安置面臨未來的自立生活，家園開始發展「培養帶著走的能力」方案，讓少女可以在未來返回社區具備自立的能力。隨著特殊需求少女比例增加，包括過動、情緒障礙、性創傷、自閉症、憂鬱、躁鬱症等議題，普同性的規範以及一般性的自立訓練已無法滿足每名少女的

個別需求，家園發展「個別認輔制度」，深化陪伴輔導。在辦理少女回娘家活動的經驗中，看見家園對結束安置少女的意義，即使離開家園，仍能透過電話、簡訊分享生活，提供少女永續性的關係陪伴。回顧家園整個服務發展歷程，我們看見「陪伴」為整個服務的核心。

何謂「陪伴」(presence)，依據教育部國語辭典簡編本(2025)解釋為相陪、作伴。但是，相陪、作伴看似簡單，卻又筆路藍縷。在我們眼前的少女，可能帶著來自原生家庭各種創傷，「陪伴」二字在她們的眼裡可能是虛偽的，僅是工作的一部分，少女內在的創傷讓他們深信自己最終會被遺棄。在陪伴的過程中，家園不斷的反思，我們的陪伴是少女需要的嗎？在少女的身旁陪著，就能產生陪伴的效果嗎？我們的陪伴是少女的壓力還是助力？是虛無的，還是有質量的？我們要如何做才能讓少女感受到實質的陪伴？

綜合上述，安置照顧實務中能感受到陪伴對個案的重要性，感受到陪伴讓個案產生復原力，並由內在療癒自我到外在技能的增長，甚至開始自我充權，「陪伴」是翻轉少女生命經驗重要且不可或缺的元素。因此，本文主要目的係透過實務經驗的整理，協助家園讓「陪伴」這個簡單又模糊的概念具體化，透過焦點團體方法的資料蒐集與分析，讓「陪伴」的內涵完整的再現。

貳、文獻探討

為什麼助人工作關係中需討論「陪伴」概念？自1960年代以來，「陪伴」(Presence)的概念就出現在教牧關懷(Pastoral Care)、護理、心理治療和其他領域的學術文獻中，它通常被稱為相關實務的核心，尤其是作為良好照顧的品質標準，到了1990年代，它日益成為質性研究的主題，儘管解釋這現象的原因可能不容易，正因為當前階段醫療照顧和社會工作機構正面臨越來越大的壓力，這些壓力來自於功利主義、目標導向、生產導向和官僚管理模式所衍生的規則體系(van Heijst, 2011)。Baart與Timmerman(2024)在Relational Caring and Presence Theory in Health Care and Social Work一書中即指出這種系統性壓力加重了這些機構內為人們所做的工作負擔，並日益將其視為商品的生產，許多專業人士和學者認為從關懷、幫助和支持的本質來看，這是有問題的，因為在晚期現代社會中，那些活動若被視為社工、治療、護理和醫療專業中必不可缺，那麼就必須被證明對服務使用者及其親屬有益。如果陪伴工作是良好的照顧實務的核心，那麼我們應該如何處理建立和維持關係面臨巨大系統壓力的情況？如何在複雜而動態的後現代環境中維持和促進良好的照顧、幫助和支持？只有透過實證研究，具體陳述專業人員在提供

良好的照顧支持時實際做了什麼，才能得到這些問題的答案。

社會工作是最早倡議「關係」之重要性的專業，專業關係也是社會工作實務的靈魂（許雅惠，2019）。早年Biestek等人（1978）認為個案工作專業關係是一種工作者與服務對象間，在態度和情緒上的動態互動，而這個互動是有目的地協助案主達到個體與環境較佳之調適。進一步，專業關係有以下7種原則，包括：（一）個別化：了解服務對象的身心靈及社會環境的獨特性，提供個別化的服務；（二）有目的的情感表達：工作者對於服務對象的表達，有目的的傾聽，並接納服務對象的敵意和消極性情感，建立一個舒適的環境，鼓勵服務對象情感表達；（三）適度的情感介入：與服務對象會談時，工作者應適當的情感介入，給予心理支持，使得服務對象有安全感，且工作者要能夠觀察並感受服務對象的情感；（四）接納：無條件的接納服務對象的真實樣貌，並分析其行為；（五）非評判的態度：不評斷服務對象的是非對錯，應當要理解服務對象，採取中立的態度，去同理並體會他們的感受，用客觀的角度給予合適的幫助，協助解決問題；（六）自我抉擇：工作者應尊重服務對象自我決定的權利與能力，避免給予不合適的建議，讓服務對象能夠面對問題並承擔責任，學會成長；以及（七）保密的原則：工作者依專業倫

理，主動為服務對象相關資料予以保密（Biestek & Gehrig, 1978）。

照顧實務的「陪伴」為關懷倫理重要內涵及概念之一，並且經常發生於專業關係的互動，「陪伴」被視為一種照顧措施，其執行及成效評價也應受到重視。陪伴（presence）一詞來自哲學的概念，由哲學家海德格提出，代表著「現在」（a presence as in a now）和「永存」（a presence as in an eternal）（引自謝美慧、王秀紅，2011）。陪伴是一種複合且複雜的概念，除了定義模糊外也常與關懷、同理心、自我療癒、支持和撫育等概念混淆一起（Finfgeld-Connett, 2006）。在護理領域提及的陪伴大多來自於關懷概念，故陪伴及關懷的概念常常同時出現和討論（謝美慧、王秀紅，2011；林遠澤，2018）。美國學者Finfgeld-Connett（2008）針對護理的presence和caring進行比較發現，兩者的不同缺乏可證實的證據，即兩者的不同之處不能夠很明確被區分或確立，但兩者的過程是相同，且陪伴為關懷活動重要成分之一（Fuller, 1991; Gardner, 1992; Snyder et al., 2000; Zerwekh, 1997）。另外，Kirby與Slevin（1992）認為關懷的成分包括：（一）存在的真實（authenticity of being）、（二）良知（conscience）、（三）承諾（commitment）、（四）陪伴（presence）、（五）

憐憫心 (compassion)、(六)同理心 (empathy)，以及(七)賦能 (empowerment) 等。綜合上述多位西方學者的論述發現，關懷和陪伴的過程需是要有互為主體及共在的感覺產生。

在國內的研究中，廖玉婷 (2025) 曾在服務經歷家暴的個案中反思，深刻地理解社工工作的意義，以及「陪伴」和「充權」對個案的重要性。當社工試圖引導回顧痛苦的記憶時，個案面容總是顯得不安，言語中流露出自我否定和不自信，質疑自己的價值與能力；在團體活動中，我們圍繞在「理想中的關係互動」進行討論，個案通常沉默寡言，並對自己的表達能力充滿疑慮，然而隨著其他成員陸續分享想法，個案逐漸開始參與，並在鼓勵下慢慢開始分享對關係的看法，無論過去的經歷如何，個案都有權利為自己發聲，這種「充權」的過程對個案而言是全新的體驗，個案為此表達感謝：「謝謝社工讓我知道我也可以做到，我現在知道自己有能力面對相對人、面對過往不堪的回憶，謝謝社工一路陪伴，讓我有這個勇氣」。換言之，社工在個案的生活中扮演的重要角色，助人陪伴的過程不僅提升助人者的專業技能，更體會到社工的工作不僅僅是提供支持和服務，更是在過程中建立起信任和情感的連結，協助個案從負面的經歷中走出來，重新找到自我。

捷克學者 Brumovska 等人 (2017)

透過青少年導師計畫 (BBBS youth mentoring programme) 的實證研究中，正式的導師計畫促進年長志工和年輕人之間建立友誼，支持個體和社會發展，並探討青少年導師關係中的同理心、陪伴和為他人服務的概念，結果顯示經過一年的 BBBS 青年導師關係中，對參與者進行三次深入的質性訪談，發現同理心和「陪伴」作為支持性導師關係品質具有重要的調節效果，這項研究結果對青年工作和社會關懷的其他方面的關係具有重要意義。

英國社會工作學者 David Howe 在〈以關係為基礎的社會工作〉一文中提及照顧 (caring) 與人際關係是社會工作重要的元素，了解與被了解甚為重要，當我們進入與他人的關係時，我們的心意隨之相會，產生「互為主體的關係」，因此自我的了解與心思的轉變是必須被啟發的，身為社工如果執著於自己的偏好或做事方法，將無法與他人心靈契合，唯有與服務對象建立一個安全的空間，互為主體的關係才會發生。進一步，社會工作者影響案主，亦受案主影響，社工的主要技巧在於能夠認知與了解與案主相處時的情緒發展，能一起共事、參與、接納了解、同理、包容是非常重要的 (引自霍·大衛，2009 / 2011)。

另外，關係陪伴中的重要元素即是同理心與共鳴。同理心 (empathy) 在助人的工作中，一直被視為是必要的助人基

本態度及能力，在養成的過程中必然知道「同理心」一詞，瞭解其義為「設身處地為對方著想，將自己置於對方的處境中，將我心比他心，去感受對方的感覺」，同理心是與對方的心緒共鳴共振的經驗（李佩怡，2025）。加拿大學者Mckeen和Wong以「共鳴」進一步說明了同理心，他們指出並非所有人都可以感受到別人的痛苦，同理心的形成是當我們與別人的痛苦產生共鳴，我們的心開始解凍，可以感受到自己的痛苦，這個過程需要我們完全與他人同在，更加開放自己，是雙方都做開心門時，才可能對他方的所有經驗產生共鳴，這過程是非常人性化的（引自麥基卓、黃煥祥，2013 / 2017）。

其次，「陪伴」為何知易行難呢？過往助人者被訓練成為處理某些問題的「專家」，專家總是被期待要給答案的，要解決問題的。助人者經常無法忍受自己不能給個案答案，且與個案同樣處在困境中。李佩怡（2025）認為同理心是進出對方世界的過程，先是助人者進入個案的困境中，有了同感與共鳴的經驗，此為「進入」；後是助人者能將自己體驗到的感受，對個案表露出來，不論以語言或是非語言的，重要的是助人者能將之完整地呈現在個案面前，此為「出來」。換言之，助人者必須不斷深入認識、覺察自己，面對自己的議題，朝向自我內在的整合；同時要學習接納自己的情緒感受，試著對朋

友、同事及個案表露個人的感受。因此，陪伴與同理心是照顧的核心態度與基礎能力，如同Schermer（2003）說明當我們願意把自己置身於他人的世界裡，並且以關切而非責備回應於他，此同理心便是靈性的。

因此，Sidor與Dubin（2025）的文章中深刻地點出陪伴在社工服務的重要性，其認為在社會工作和治療領域，產生最持久影響的往往不是宏大的介入措施或精心設計的治療計畫。相反地，是與另一個人在一起的簡單而深刻的行為，真正的陪伴可以催化個案轉變。陪伴的本質不僅僅是物理上的接近，而是一種深刻、同理的互動，可以向個案傳達「我和你在一起」的訊息。這種陪伴創造一個安全的空間，讓人感到被看見、被聽見、被重視，治療就在這個空間內開始。不可諱言的，陪伴仍存在若干實務的挑戰，因為在當今快節奏、新公共管理主義強調的績效結果驅動的社會工作的實務環境中，強調陪伴關係可能具有挑戰性，畢竟繁重的案件量、行政任務和系統壓力，往往使專業人員遠離工作中的關係層面。

參、研究方法

本文研究場域在北部地區某一兒少保護安置機構，邀請家園工作團隊照顧者參與，共計11位照顧工作者（為避免受訪者

資訊揭露，本文隨機編碼A至K），其中包括一名督導、三名社工、七名生活輔導員；安置年資從二年至13年不等；男性一位、女性10位。歷經三次焦點團體，蒐集照顧工作者對於「陪伴」安置兒少的經驗與反思，主要訪談問題包括：（一）你／妳認為什麼是陪伴？重要性為何？（二）何謂專業關係？（三）日常安置照顧服務中如何陪伴？具體的例子是什麼？（四）在安置照顧陪伴中，你／妳看見孩子什麼樣的改變？來自於你／妳的觀察還是少女的回饋？（五）有關安置照顧中的陪伴工作，想和社會大眾說什麼？

每次焦點團體訪談進行錄音，並轉錄逐字稿。最後，透過主題分析法，將其歸納為安置關係中的服務理念、服務策略，以及陪伴關係中看見兒少的正向改變等議題。換言之，將抽象的陪伴工作，具體化的心法、手法以及陪伴對安置兒少產生的正向效果，具體呈現出來，以利這些隱藏在實務工作者腦中的默會知識得以傳承。

肆、研究結果

透過上述焦點團體資料，歸納出服務理念、服務策略，以及從「陪伴」中看見個案的正向改變，茲述如下。

一、服務理念

（一）同在一起

工作者與個案因日常共同生活，一起經驗各類事件和情境，增加彼此相互分享和理解的過程。

在兒少安置家園裡，是全天候24小時與個案相處、互動，從一起吃飯，到共同面對個案爭吵、衝突等，是照顧者和個案共同經驗各種情境的場域，而雙方透過口語、肢體動作回應、互動，形成工作者和個案對於自身、他者和場域的觀感。因此，日常生活裡因應種種情境的積累，即傳達著陪伴的內涵。

小事也是事，那些都是透過日常生活的陪伴與互相的經驗分享所得出的成果。（E）

真實的關係，共同生活。（A）

陪伴即是照顧者與個案在當下共同面對，一起去處理和完成，除了處理事件的學習之外，更是讓個案經驗到照顧者不論在任何情況下，都不會讓個案獨自面對，而是會陪著個案共同經驗，感到心安、穩定感。在照顧者和個案雙方共同經驗相處的過程，分享彼此的觀點、想法和感受，也增加對彼此的理解。

在一起完成一件事，同在當下。

（F）

需要的時候我都在。（G）

關於陪伴，就是讓其感受到彼此在一起的體會與理解，只因為當我能

理解妳的喜怒哀樂時，便會得到安慰、被支持的感受。(H)

(二) 真誠同理

照顧者有意識地敏察自身的價值立場，並為理解個案仍能不預設立場，真誠地同理與個案真實的相會。彼此即使因差異而經歷衝突，但也會從中學習。

真實的關係，共同生活。(A)

學會面對衝突、和好。(C)

放下自己的價值觀，不預設任何立場聽他說。(B)

(三) 接納涵容

照顧者能知道個案的狀態，且承接住個案各種情緒和狀態，即使個案不願意表達自身想法、感受都表達支持，這讓個案感受到被在意、被關懷的感受。

承接住對方的狀態，在他心頭種下了愛。(D)

接住他們的情緒，即使說了也沒用，不說，也能有人支持。(I)

助人者能和對方的狀態同在，理解和涵容對方的情緒和狀態。(D)

(四) 平等交流

照顧者能放下自身價值、立場，以對等的態度與個案同在和交流，相互體會和理解彼此的立場與位置。

關於陪伴，就是讓其感受到彼此在

一起的體會與理解。(H)

把他們看得很重要，她是值得的被在意的，讓她們知道在平等關係中，說話是有人聽的。(J)

(五) 多元理解

照顧者具備彈性的理解，既可拉近視角，與個案狀態同在，使得個案感受到被安慰和支持感；亦可拉遠視角，客觀評估個案狀態，並做出後續處遇，使得個案權益獲得保障。

只因為當我能理解妳的喜怒哀樂時，便會得到安慰、被支持的感受。(H)

助人者具有彈性，既可以與個案同在，理解和接納對方的狀態，也可以客觀的評估個案身心及和系統互動的情況，並以對方能接受的方式做出後續的處遇。(D)

(六) 個案主導

照顧者循序漸進地透過日常生活互動對個案的經驗分享、示範和引導，讓個案從此過程中逐漸長出能力與權力，最終由個案主導、自我決定自身事務。

從示範、引導、陪著少女做、看著少女嘗試、最後讓少女自己主導進行，工作者在當中能覺察自己狀態並給予支持、為少女建立信心，以形成循環的情感交流。(K)

二、陪伴的策略

(一) 分享引導

陪伴過程，乃透過陪同、示範的方式引導案主學習新的方法。照顧者透過自身經驗的分享，引導案主學習解決問題。也讓案主意識到照顧者也曾經遇過難題並成功處理難題。照顧者以自身示範如何面對衝突、處理衝突以及如何和好，學習面對真實的關係。

我分享自己曾經的吵架解決經驗，引導她如果換成她，怎麼樣的方式會更適合她。(E)

讓個案體會到，關係中會有衝突，會爭吵，但也會和好，分享引導不會因為真誠的表達自我，就需要受傷或者失去在意的關係。(A)

(二) 積極聆聽

對案主想要陳述的想法抱有好奇心，並適時的回應案主聽到的內容。照顧者在面對不善言辭的案主，選擇靜靜地陪伴在案主身邊，讓案主感受到即使說不出來，照顧者也願意陪伴案主，等待隨著時間堆積的情緒宣洩出來。

因為渴望有朋友，在乎自己與他人的關係，常常辛苦地解讀他人的訊息，不論是言語或是行為，都讓她備感壓力，自己也不知道該怎麼去應對和消化。身為陪伴者讓她覺得安心地宣洩累積許多的情緒，靜

靜陪伴的力量也是安心的支持。

(H)

陪伴不一定都需要靠言語，當她們心情很糟的時候，即使只是一起靜靜地坐著一起等待情緒浪潮過去，最重要的是能讓她們能感受到不論是在什麼樣的狀態下，她都不會是只有自己一個人，當她一回頭總是會有個支持的力量存在。(G)

照顧者在聆聽的過程中讓案主感到被尊重，讓案主覺得在一個安全的空間可以分享。換言之，照顧者透過聆聽案主分享日常生活，讓案主感受到是有人願意聽的，感興趣的。

尊重她們調整的過程，讓孩子們能安心自然開放地表達。(H)

少女○○哽咽地回應起初的確不想說，因為覺得說了也沒用，事情不會有任何改變，但是想到之前跟我意見不合時，都沒有被罵，所以想鼓起勇氣試試看。(I)

聽著個案分享在學校跟同學老師的互動，陪著個案聊開心或不開心的事情，讓個案感受到有人是可以聽個案說話、聽個案分享生活。

(J)

(三) 重視獨特

照顧者視個案為單一獨立的個體，尊重其發展空間。例如照顧者透過案主的

生日，讓案主感受到那是專屬於自己的一天。照顧者在互動的過程讓案主感受到自己的想法被理解、差異是被允許的，透過涵容讓案主感受到自己是獨特的。

把個案看得很重要，在個案生日這一天，專屬他的專屬生日蛋糕、為個案唱生日快樂歌給予祝福。

(J)

有意識的引導孩子說出自己的想法，且認真的、不評斷的與孩子們討論事情。(I)

體察個案怕麻煩別人的心，主動邀請個案一同去面對，並提供建議和資源，減少她面對的困難。(D)

社工關心○○(少女)最近的愛情世界，○○沉默不語，社工關心○○怎麼了，○○鼓起勇氣跟社工說，我不想說，因為我一說你又要噓我。社工反省了一下，也真誠地跟○○說：因為我的愛情價值觀是一對一的談戀愛，一對多的談戀愛很難接受，不過現在開始，我會好好聽你說。(B)

(四) 給予空間

陪伴過程，必須允許個案有犯錯或修正的空間，對於個案的行動計畫保有彈性。照顧者意識到個案有時候會擔心犯錯而躊躇不前，因此在個案犯錯時允許個案有犯錯的空間，讓個案知道犯錯是可以負

責任的。

讓孩子們經驗到原來說出自己的想法是被允許的、是會有好的結果，雖然這需要花費許多心力陪伴孩子練習，讓孩子們習慣這樣的感覺。

(I)

過程中也會遇到衝突或爭執，工作者也會允許在衝突期間彼此互相冷靜、給予彼此彈性的空間，讓個案真實體驗，人與人之間的相處，會遇到許多不同狀況，但只要適當的表達自我，尊重彼此，即便意見不同有爭執了，仍可以面對衝突，學習和好。(A)

小到煮飯要加點油比較不會黏鍋、番茄炒蛋加點醬油會更有層次；大到東西被弄壞了可以說出：沒關係妳也不是故意的。在別人需要幫助時會主動伸出援手。(F)

(五) 理解創傷

照顧者在面對創傷的個案，評估案主的行為模式、情緒樣態與創傷的連結時，必須意識到需要放下自己的價值與情緒，才能進入案主的世界，更加認識案主的生命脈絡。

過程中放下自己的情緒，看到個案背後的創傷，理解個案為何用這方式與我們互動，同時覺察自己是內在的什麼狀態被個案勾住。(C)

助人者需放下自我的價值和信念，進入個案的世界觀，不妄加評斷，與個案互動式試圖看見和理解其內在小孩和自我、世界觀何以構成。

(D)

再者，照顧者透過認識案主的生命脈絡，以尊重理解的方式面對案主的創傷，有效回應案主的創傷，讓案主得到更好的照顧方式。

我們倆在互動中彼此碰撞，一開始我無法理解她的警戒防備，兩人常在會談中不歡而散，之後更加理解她的原生家庭狀況，也可以理解她為何要這麼防備，我也放下看到的眼前看到的表象，更加理解她的防衛，也知道她內在受傷了。(C) 發生家暴、性侵後，許多孩子也曾嘗試向家長求助，但許多家長都會以視而不見、覺得孩子在說謊的態度應對，若相對人知道孩子們求助的話，會以更不好的方式對待她們。所以久而久之，孩子覺得跟人意見不同時或是需要求助時，自己必須成為妥協、默默承受的一方，若是有太多自己的聲音，就會引來不好的後果。(I)

來到家園的個案，通常在原生家庭中都沒有被好好照顧跟引導，面對傷害他們的家人，個案經常用自己的討好或躲避來因應傷害他們的

人，為的是能夠繼續存活，因此工作者需要運用專業去引導個案在人際互動上有較正確的因應方式。

(A)

(六) 一起完成

照顧者與案主透過一起 (working with client) 完成任務，讓案主感受到自己與工作者是受到尊重的、平等的，創造出有別於原生家庭的正向互動經驗。

跟個案一起完成作業，從解釋題目、說明作法，也看著他完成作業，檢查作業跟簽聯絡簿可能對一般家庭的孩子來說，不是太困難的事情，但來到家園的孩子，過往經驗大多沒有人可以幫她檢查作業，不會寫的功課也不一定有人可以教她。有別於原生家庭的互動經驗，一起寫作業和備餐、簽聯絡簿。(F)

備餐的時候，我們會從她的菜單開始討論，會不會做這道菜？為什麼想吃？材料要怎麼準備？備餐的過程也會帶著少女一起學習怎麼洗菜，怎麼備料，怎麼做可以比較快完成一道料理。(F)

家園的陪伴是一種後盾，有人可以一起討論、一起試，轉頭就看見我們在的感覺是我想帶給少女的，工作者不會甚麼事情都有經歷過，

有些部分是與少女一同摸索後再進行的，此時陪伴是輔助的角色，當少女有需要時可以前來詢問，或是在事後陪同少女一起討論執行任務的過程，有甚麼地方可以改進或調整。(K)

在方案團體課程中，工作者會一同進行團體而不只是觀察者的角色，工作者與少女皆為參與者，這對少女來說可以較放心參與團體。(K)

三、從「陪伴」中看見個案的正向改變

安置服務的照顧工作者與個案的生活是相當靠近的，生活中的許多細節跟互動都成為可以療癒或翻轉個案的機會及媒介，與安置少女互動，照顧者可以用自己真實的狀態回應，並立即的回饋給少女。對於翻轉創傷生命的腳本並不容易，但透過這樣有品質的陪伴，少女在家園中逐漸療癒茁壯，從外在技能的硬實力學習，到內在自我情感及心靈的軟實力充權，這樣日常的陪伴，看似微乎其微的小事，都讓少女的創傷悄悄地被療癒，由內而外的長出屬於自己的力量，也重新掌握自己生命的主控權，準備下一階段的人生啟程。

(一) 問題解決

在日常生活中透過有品質的陪伴與引導示範，讓個案學習遇到事情可以如何解

決問題的能力，小到自己三餐準備、遇到意外事件如何解決；大到人際技巧的應對調整及合適的自我身心照顧。

有的少女三餐都自己外食處理，有的少女也可能都靠吃剩菜剩飯過活，現在的她們會自己準備營養的一餐，從菜單發想到享用自己的成果，都是跟以往不同的經驗。

(F)

我在廚房不小心摔破了一個碗，有個孩子在房間聽到聲響後跑來關心我，她一邊問著我有沒有受傷，一邊還去拿掃把來幫我清理，事後我感謝她，問她怎麼這麼貼心，她只簡單回答：因為姐姐也會這樣。

(E)

有天，她放學回來時略顯得意地跟我說：我今天跟同學差點吵起來。我疑惑的看著她問：然後呢？她開心地回答：我就想到妳跟我說的，我就做了。聽著她分享這次開心的吵架經驗，我也由衷地替她感到開心。(E)

再者，日常的陪伴是最被刻畫在心底的，這些日常的陪伴可能是家園少女生命中少有的經驗，平時微乎其微的小事讓他們潛移默化的學習，對她們來說也是一種新的、不一樣的生活方式和正向的感受與體驗。少女在這些日常的小事中，開始慢慢累積訓練自己解決問題的技能。

助人者在與個案互動時，願意和個案一起體驗許多事情，而非指導式的要個案去做，這讓她覺得是平等的，可以一起討論解決；讓個案覺得這些關心和協助不是一份工作所使然，而是真的想和他一起面對。終於在三年後，個案願意踏出諮商的一步。(D)

(二) 情緒調節

來到家園的少女，因長期面對原生家庭中或過往生活遭遇的許多的傷害，當來到我們面前時已遍體鱗傷，她們過往經常壓抑情緒去討好或者張牙舞爪的防備警戒他人，只為讓自己得以生存。因此，來到家園的她們，對於自己的感受及情緒，經常是陌生甚至是害怕面對自己的情緒，照顧者透過陪伴，讓少女慢慢學習如何掌握自己的情緒狀態，對情緒保有調節的能力，避免讓情緒過度壓抑或失控，也慢慢找回自己較穩定的狀態。

她哭著說：姐姐我真的很難過，不知道為什麼他們要這樣對我？身為陪伴者的我，在身旁似乎讓她覺得安心地宣洩累積許多的情緒，傾瀉而下，靜靜陪伴的力量也是安心的支持。接著，她便娓娓道來這過程的委屈和不理解，便耐心聆聽她的訴說。(H)

助人者開放與包容的態度成為他

可以傾訴自覺是不正常的對象。

(D)

(三) 安全感

當家園的少女知道有人陪著自己，有人願意聆聽她們的聲音，少女也開始願意慢慢訴說，願意靠近照顧者更多，少女感受到互動的舒適感及信任，就更能自然開放的表達與抒發自我。

個案慢慢願意一點點的踏出自己防備的堡壘，願意釋出一點點的相信，因為個案知道我們即使吵得再兇，助人者依舊不會拋棄她、傷害她。(C)

成為一個忠實的聽眾去聽她的奇幻愛情故事，在這樣的傾聽下，也看見她渴望被愛、渴望被獨一無二的關注。透過被好好的傾聽，她也開始說家人的關係，願意讓我知道她真實的想法，並傾吐自己的故事。

(B)

可以感覺到個案越來越願意講出自己的想法，最後個案破涕微笑的跟我說：還好我有跟你說。(I)

其次，少女在被好好陪伴後，開始對家園有信任及感到安穩、自在。心一旦安定了，就有清澈的思考與眼光，少女對家園的人事物有了安全感，即使未來要面對的挑戰不少，也能夠好好地面對困難，更有勇氣的走下去，療癒創傷的過程時間

漫長，需要十足的耐心等待，看到少女願意說出自己的傷痛，漸進地願意相信照顧者，一切都是值得的。

(四) 降低孤獨感

「當你需要我的時候，我都在」，真誠地陪伴是一種後盾，有人可以一起討論、一起試，一同去面對遇到的問題，提供建議和資源，減少少女面對困難時的挫折，因為有人同在，安置少女知道即使面對再大的困境，她也不會再需要獨自一個人去強撐。

有人可以聽個案說話、聽個案分享生活，而不是沒人傾聽或理會的，這樣的陪伴降低個案的孤獨感。

(J)

少女會很積極地收集家園每個工作人員的簽名，她希望能夠保留每個工作人員的名字在聯絡簿裡。簽聯絡簿可能對很多人來說是微不足道的事，但對家園的少女們來說是具有意義的。(F)

(五) 增強權能

家園照顧者成為輔佐的角色，與少女一同摸索互相交流，透過不同階段的陪伴，有意識的培力少女說出自己的想法，認真的、不評斷的與少女討論事情，讓少女經驗到原來說出自己的想法是被允許的、是會有好的結果的，漸漸的少女在

許多事情上開始能夠主導並說出自己的想要。

當課程中有少女較陌生的內容，可以透過工作者先示範給少女參考，不管失敗或成功，少女能知道工作者也一樣在嘗試與挑戰自己，當少女開始願意嘗試時，工作者轉為給予少女情感支持的角色，直到少女開始自己主導完成。(B)

在每次個案經歷挫折時，助人者會陪伴他，從他的視角去理解他的困難，這段時間的陪伴，讓個案慢慢滋長力量，特別是他覺得自己不是一個人，而是有助人者陪伴他面對困難，這使他更有底氣面對挫敗，有機會運用新的、好的回應環境的要求。(D)

(六) 自我價值

在家園中大團體的生活，少女會遇到不同的人與許多的狀況，但只要適當的表達自我，尊重彼此，即便意見不同，有爭執仍可以面對衝突，學習和好，沒有誰需要刻意討好誰，更不需要逃避或委屈自我，透過這樣的陪伴，少女的人際關係有了正向的改變，對自我內在有所提升，少女了解每個人都是獨一無二的，是有價值的，值得被尊重看重。

透過近距離的生活陪伴，學習將自我的想法表達給對方知道，不同

意見時能夠表達自我，並在有爭執衝突時如何面對及解決，個案的人際關係正向發展及對自我內在的提升，讓個案了解，表達自我是重要的，她的意見是值得被尊重看見的。(A)

家園為個案生日這天專屬的慶祝，個案期待重要誕生的日子及專屬的慶祝，感受到自己是值得被在意與重視的。(J)

伍、結論與建議

一、結論

如同「以關係為基礎的社會工作」所批判認知行為、問題解決途徑的喜歡將自己放在證據為基礎的框架中，因為它們喜歡把實驗所得的結果建構成為理論，社會工作強調的關係也在它們的檢查下落選(霍·大衛，2009/2011)。Sidor與Dubin(2025)也同樣認為陪伴在社工服務的重要性，服務過程產生最持久影響的往往不是宏大的介入措施或精心設計的治療計畫，反而是與另一個人在一起的簡單而深刻的行為，真正的陪伴是可以催化個案轉變。換言之，在治療關係之下，還有一些獨立於技術的東西會改變個體改變。因此，陪伴與關懷在社會工作強調互為主體關係的概念下，扮演一個重要的角色，尤其在關係緊密相依的兒少安置場域中，

更是如此。

本研究發現兒少安置照顧的照顧理念、策略與成效。第一，陪伴的理念是什麼？包括：同在一起、真誠同理、接納涵容、平等交流、多元理解、個案主導。第二，陪伴的策略，包括：分享引導、積極傾聽、重視獨特、給予空間、理解創傷、一起完成。第三，從「陪伴」中看見的個案改變，包括：問題解決、情緒調節、安全感、降低孤獨感、增強權能、自我價值。此與Biestek等人(1978)在提及專業關係的構成要件，以及Howe在「以關係為基礎的社會工作」一文中認為關懷照顧(caring)與人際關係是社會工作重要的元素，了解與被了解甚為重要，當我們進入與他人的關係時，我們的心意隨之相會，而生「互為主體的關係」(霍·大衛，2009/2011)，有著相同的發現皆認為同在一起、同理的理解、感同身受、積極傾聽以及增強權能的重要性。

綜合上述，安置家園的陪伴工作，並非「照顧者要不要涉入」，而是照顧者如何做的問題。因此，如何敏察安置照顧兒少的需求、處境，透過照顧的心法與手法的實踐。許多新進工作者，認為安置被期待的是要將孩子保護好，工作者在自我裝備或經驗不足的情況下，權控成為最好的管理方式，明確的規範，嚴格的紀律，讓大團體安置生活的家園，可以維持一定的品質，雖然能讓安置兒少學習到好的習

慣，給予過往原生家庭未能教導的正向行為，透過獎懲制度規範兒少是個快速也有一定效果的工作方式，然而這樣表面的服務提供，無法靠近與療癒兒少，直到工作者被這些嚴實的規定弄得沒有彈性，開始疲憊不堪，身心俱疲，甚至被兒少認為是迫害他們的大人，工作者會開始懷疑自己工作的初衷與信念，要跳脫上述工作的困境需要依賴工作團隊彼此支持力量，透過督導及各種訓練，工作者願意覺察自我，開始重視創傷知情的知能，透過理解及涵容，積極的同理接納（胡中宜，2014，2024），工作者慢慢嘗試改變，放下自己的價值觀，先慢下來傾聽個案的聲音，當工作者開始把位置與個案擺在一起，與個案同在時，才能看到個案的速度與脈絡，許多矛盾與拉扯，尖銳的對立似乎都能迎刃而解，照顧者內在變得更柔軟，彈性空間也越來越大，也慢慢敢放手不再以保護之名去剝奪個案成長嘗試錯誤的機會，能陪伴她們一起面對問題，而非幫她們把問題阻隔。正如Sidor與Dubin（2025）深刻地點出真正的陪伴可以催化個案轉變，陪伴的本質不僅僅是物理上的接近，而是一種深刻、同理的互動，可以向個案傳達「我和你在一起」的訊息，這種陪伴創造一個安全的空間，讓人感到被看見、被聽見、被重視。

進一步來看，雖然本研究對象係少女家園，但家園陪伴的心法和手法並無特

別的性別差異，普同性的陪伴方針，一樣是需要透過深度陪伴、引導分享、共同完成去執行安置目標。然，特別是服務女生的工作上，更多需要細膩情緒的承接與涵容，以及日常生活中融入更多的角色靠近。但學理上，反觀男生的發展特質，例如情緒直接外放，生活中比較需要獨立的空間，人際關係互動相較不需如此緊膩；家園女生則偏愛利用手機進行線上聊天、就寢前回顧生活事件的精心時刻，期待照顧關係的靠近性，少女會希望照顧關係中有更多的分享、交流與心理的靠近性。因此，建立陪伴關係方面，女性服務對象較能用聊天、彼此分享、共同興趣來建立陪伴關係，這或許是陪伴手法上的獨特性。

總之，花時間陪伴，個案是會感受的，安置如同一座花園，照顧工作者猶如園丁，來自不同地方的兒少，像是不同品種的種子，依照不同特性提供個別化的照顧，工作者了解陪伴與復原，成效並非立即見效，但陪伴能協助個案發現「我有、我是、我能」的復原力（陳怡芳等人，2014）、看見優勢經驗（胡中宜，2014）。實踐關係陪伴理念的歷程是一條漫長之路，從受保護發展至可以為自己發聲的過程，是需要長期且細緻的陪伴，也需要穩定信任的關係，在這樣實踐的過程，少女與工作者互相療癒成長，彼此邁向更好的人生階段。

二、建議

(一) 加強以關係為基礎的實務訓練

陪伴 (presence) 與照顧 (caring) 既是社會工作重要的元素，了解與被了解甚為重要，社工進入個案的關係時，二者的心意隨之相會，而生「互為主體的關係」，因此自我的了解與心思的轉變是必須被啟發的，社工如何不預設成見，建立一個安全的空間，同理的理解，進而相信個案會改變的信念，互為主體的關係才會發生。因此，除了社會工作養成教育的實施外，繼續教育如何協助兒少照顧實務工作者強化技巧，在於能夠認知與了解與案主相處時的情緒發展，能一起共事、參與、接納了解、同理、包容是非常重要的。

(二) 優化充足的照顧人力，以及重新解構服務成效評估

兒少安置照顧現場，個別化照顧需要依賴大量照顧人力，與個案陪伴的成本相當高，在目前招募人力與排班困境下，政府與安置組織資源能否支持甚為關鍵。加上委託契約關係下，政府部門在新公共管理主義浪潮中，強調立即看見照顧成效，但在陪伴關係所產生的效果往往需要時間等待，無法立即看見。期待重新檢視個案分級分類架構，納入創傷反應評估，依據多元特殊需求的兒少特質，優化充足的照顧人力，以及重新解構服務成效評估的不

合理期待，建置質量並重的指標。

(三) 建立在地為本的創傷知情團隊

一個多重創傷的兒少個案需要許多不同專業共同合作，才有辦法提供更好的照顧與處遇。首先團隊內部照顧工作者需擁有創傷知情的知識與敏感度，持續接受繼續教育訓練，透過相互討論，更加理解自己與兒少的狀態。以個案需求為中心，運用政府強化安置資源計畫設置之在地評估小組的專業諮詢，依據兒少需求，連結在地兒童心理、醫療、諮商、教育、輔導、特教等資源，專業人員能夠到園評估、衡鑑與介入，透過個案研討與專業諮詢，優化兒少照顧計畫之細緻性。

(四) 創造「生活即為療育」的環境，重視陪伴關係

兒少安置生活中，每日共同生活，透過陪伴營造兒少與大人的健康互動，修復過去性創傷所形成的性別角色刻板印象，生活中創造治療性環境，透過示範、和好、溝通練習、解釋等互動，非固定課程與活動，而強調關係互中的學習示範，創造「生活即為療育」的環境，看見優勢，兒少從受傷到信任、被尊重、建立健康人際關係。因此，安置照顧的陪伴工作，其重點在於協助兒少停下來關心自己，留意自我狀態，達到自我成長、自我探索，透過日常生活陪伴，穩定兒少在社區的關係

與適應，進而修復內在創傷。

關鍵詞：兒少安置、陪伴、創傷知情、專業關係、以關係為基礎的實務

（本文作者：胡中宜為國立臺北大學社會工作學系教授；林宛臻為勵馨基金會督導；廖俞瑀為勵馨基金會社工員；方昭夫為勵馨基金會社工師）

📖 參考文獻

- 李佩怡（2025）。〈靈性照顧必備的能力——同理心〉。<https://www.hospice.org.tw/content/1578>
- 林遠澤（2018）。〈療癒性的交談——論交互主體性的護病互動關係〉。《護理雜誌》，55（1），14-19。<https://doi.org/10.6224/JN.55.1.14>
- 胡中宜（2014）。〈離院青年自立生活之優勢經驗：社會工作者的觀點〉。《台大社會工作學刊》，30，45-90。
- 胡中宜（2024）。《兒少結束家外安置後續追蹤輔導及自立生活服務社工實務手冊》。衛生福利部社會及家庭署。
- 教育部國語辭典簡編本（2025）。《陪伴》。<https://dict.concised.moe.edu.tw/index.jsp?la=0&powerMode=0>
- 許雅惠（2019）。〈我們能做朋友嗎？：反思保護性社會工作的專業關係〉。《臺灣社會福利學刊》，15（2），57-108。[https://doi.org/10.6265/TJSW.201912_15\(2\).02](https://doi.org/10.6265/TJSW.201912_15(2).02)
- 陳怡芳、林怡君、胡中宜（2014）。〈復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思〉。《中華輔導與諮商學報》，41，93-121。
- 陳怡芳、胡中宜（2014）。〈兒少手足共同安置於團體家庭之工作經驗探討〉。《台灣社會工作學刊》，13，41-68。
- 麥基卓、黃煥祥（Mckeen, J., & Wong, B.）（2017）。《關係花園》（易之新譯）。心靈工坊。（原著出版年：2013）
- 廖玉婷（2025）。《陪伴的意義》。<https://www.38.org.tw/news/4/45077>
- 霍·大衛（Howe, D.）（2011）。〈以關係為基礎〉。《社會工作理論導論》（陳香君等譯）。五南。（原著出版年：2009）
- 謝美慧、王秀紅（2011）。〈護病互為主體的陪伴概念與意涵〉。《慈濟護理雜誌》，10（4），56-63。<https://doi.org/10.6974/TCNJ.201108.0056>

- Baart, A., & Timmerman, G. (2024). *Relational caring and presence theory in health care and social work: A care-ethical perspective*. Bristol University Press.
- Biestek, F., & Gehrig, C. (1978). *Client self-determination in social work: A fifty-year history*. Loyola University Press.
- Brumovska, Y., & Brady, B. (2017). The presence approach: Reflections on the role of empathy and 'being present' in youth mentoring relationships [Conference presentation]. *Rediscovering Empathy, Values, Relationships and Practice in a Changing World Conference*, NUI Galway, Ireland.
- Finfgeld-Connett, D. (2006). Meta-synthesis of presence in nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 55, 708-714.
- Finfgeld-Connett, D. (2008). Qualitative comparison and synthesis of nursing presence and caring. *International Journal of Nursing Terminologies and Classification*, 19(3), 111-113.
- Fuller, J. G. (1991). *A conceptualization of presence as a nursing phenomenon* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Utah.
- Gardner, D. L. (1992). Presence. In G. M. Bulechek & J. C. McCloskey (Eds.), *Nursing interventions: Essential nursing treatments* (pp. 191-200). W. B. Saunders.
- Kirby, C., & Slevin, O. (1995). Commitment to care. In L. Basford & O. Slevin (Eds.), *Theory and practice of nursing: An integrated approach to patient care* (pp. 59-79). Campion Press.
- Schermer, V. (2003). *Spirit and psyche: A new paradigm for psychology, psychoanalysis, and psychotherapy*. Jessica Kingsle.
- Sidor, M., & Dubin, K. (2025). *The power of presence: Transformative moments in social work and therapy*. Sweet Institute. <https://sweetinstitute.com/the-power-of-presence-transformative-moments-in-social-work-and-therapy-2/>
- Snyder, M., Brandt, C. L., & Tseng, Y. (2000). Use of presence in the critical care unit. *AACN Clinical Issues: Advanced Practice in Acute and Critical Care*, 11, 27-33.
- van Heijst, J. (2011). *Professional loving care: An ethical view of the health care sector*. Peeters.
- Zerwekh, J. (1997). The practice of presence. *Seminars in Oncology Nursing*, 13, 260-262.