

## 兒童及少年性剝削法規與現況之研究

---

王淑芬、李心祺、許靖健



## 摘要

本研究採用質量並重的研究方法，首先針對勵馨基金會兒少性剝削後續追蹤輔導個案，以問卷方式了解其遭受性剝削以及離開性剝削後的經歷。此外亦研究國外的法規與國內相關論文，進行兒少性交易防制條例與兒少性剝削防制條例新舊法之比較，剖析兒少性剝削的樣態，期望藉由本會多年的實務經驗，為政府法制與兒少性剝削現況提供些許建議。

在量化分析部分，本研究發現有四成兒少進入性剝削場域是經由他人介紹帶領，且有四分之一是被騙或強迫威脅；而在科技進步下，網路已成為兒少性剝削的重要管道。此外，兒少性剝削經常伴隨其他形式的剝削，如性侵或性騷擾、限制人身自由、口語威脅或肢體傷害等，且這些兒少的性剝削歷程也包含其他負面經驗，如使用毒品、企圖自殺、心理疾病等。當這些兒少離開性剝削場域、接受社政或社福單位提供之服務後，有高達八成之受訪者認為社工輔導對他們有幫助、約五成認為就業協助和經濟補助對他們有幫助。然而，在他們的自立生活中，仍有 44.9% 的受訪者有金錢方面的困難，23.2% 有工作方面的困難，仍然是就業和經濟問題。

另一方面，兒少性剝削型態逐漸轉變，本研究提出 4 種兒少性剝削鏈，從 1995 年以後增加了個人援交型、含馬伕型、人口販運式之一般型、切割型四種。對於集團之強迫、營利兒少行有對價之性行為，已均有處罰，但對於集團採用切割方式，即馬伕、運送者、聯絡者等或嫖客，藉口不知兒少未成年，造成脫罪之說詞，應採過失犯處罰類型，讓犯罪之人無脫罪之詞，方能更加周全。

**關鍵字：**兒童及少年性剝削防制條例、兒少性剝削歷程、兒少性剝削鏈、人口販運、兒童權利公約

## 壹、緒論

### 一、研究背景與動機

自 1980 年代反雛妓運動、1995 年「兒童及少年性交易防制條例」立法，至今已逾 20 年。根據行政院衛生福利部 88 年到 103 年統計數據，兒少性交易總案件數多在 400-600 人之間（衛生福利部，2015）。然而隨著時間更迭、科技進步，兒少性交易型態、性剝削手法不斷改變，當初立意良善的法令也開始顯現種種問題，例如用詞隱含價值矛盾、受安置兒少有被監禁、懲罰之感等等（李麗芬，2014；徐宜璇，2007）。

事實上，在近五年來，兒少性交易之救援人數逐年下降，從 2010 年的 573 人，下降至 2014 年的 263 人（衛生福利部，2015）。但這不代表實際被害人數的減少，反而透露出現行法令、偵查技巧和處遇模式，無法因應性產業的複雜樣態、彈性經營與招募手法，以及兒少被害人的實際需求。因此，在專家學者、民間團體的努力下，兒少性交易防制條例修正案在此條例 20 周年之際，於 2015 年 1 月在立法院三讀通過，正式更名為「兒童及少年性剝削防制條例」，當中導入聯合國「兒童權利公約」兒童最佳利益的概念，以及對兒童性剝削的定義，希望能落實兒少保護的理念，嚴懲加害者，給予被害人最佳的處遇。

勵馨基金會（以下簡稱本會）自 1990 年代開始便致力於救援、安置遭受性剝削之不幸少女，至今已累積二十餘年的服務經驗。目前本會主要在台北市、新北市和台中市提供兒少性剝削被害人後續追蹤服務，另外也有七間少女家園提供安置服務。這些遭受性剝削之少女在早期被視為遭受虐待、需要救援的「雛妓」、「不幸少女」，但隨著性交易型態的轉化和社會觀念改變，少女從事性交易被一般社會大眾視為自願行為，因而在道德觀點下更被汙名化。

我們在實務經驗中發現，這些被一般大眾認為是拜金的自願行為，實際上卻都是匱乏下的選擇，且經常在過程中遭遇不公平的對待或其他負面經驗。但是，兒少性交易防制條例的規定，卻隱含著兒少與嫖客以對等關係進行你情我願的交易，忽略兒少因為脆弱處境而不得不選擇性交易，以及當中隱含的雙方權力不平等和剝削關係。此外，雖然兒少性交易防制條例採取兒少保護觀點為性交易兒少進行處遇，但在實際運作上，這些兒少經常在網絡體系中被視為犯罪者，且認為安置是一種懲罰而非協助。

因此，在 2015 年修法通過「兒童及少年性剝削防制條例」（以下稱兒少性剝削條例）後，本會企圖針對兒少遭受性剝削及後續自立生活之現況進行調查，同時進行新舊法之比較和兒少性剝削樣態分析，期望藉由本會多年的實務經驗，為政府法制與兒少性剝削現況提供些許建議。

## 二、 研究問題與目的

根據前述之研究背景與動機，本研究提出以下研究問題：

- (一) 我國兒少性剝削議題的相關學術與實務研究為何？
- (二) 現今兒少從事性交易／遭受性剝削的歷程為何（包括原因、管道、負面經驗、心理狀態等）？
- (三) 兒少在離開性交易／性剝削之後，與司法、社政系統接觸的經驗以及自立生活需求為何？
- (四) 1995 年兒少性交易防制條例與 2015 年兒少性剝削防制條例之間的差異為何？是否仍有疑慮，以及應如何修改？

因此，本研究欲達到以下目的：

- (一) 了解受性剝削兒少遭受性剝削之處境，以及自立生活的需求。
- (二) 了解因科技日新月異所衍生的兒少性剝削問題，找出對策與時俱進。
- (三) 了解兒少性剝削的態樣與關聯，現行法律與服務可否有改善之處。

藉由達到以上目的，本研究欲提出適切建議供立法者及兒少性剝削服務單位參考，盼我國之相關法令及服務能符合兒少性剝削現況及被害兒少之需求。

## 三、 名詞定義

- (一) 性交易：據兒童及少年性交易防制條例（以下稱「兒少性交易條例」或舊法）第二條：指與兒童或少年為有對價之性交、猥褻行為而言。
- (二) 性剝削：據兒童及少年性剝削防制條例（以下稱「兒少性剝削條例」或新法）第二條，包括：
  1. 使兒童或少年為有對價之性交或猥褻行為、利用兒童或少年為性交、猥褻之行為。
  2. 以供人觀覽、拍攝、製造兒童或少年為性交或猥褻行為之圖畫、照片、影片、影帶、光碟、電子訊號或其他物品。
  3. 利用兒童或少年從事坐檯陪酒。
  4. 涉及色情之伴遊、伴唱、伴舞等侍應工作。
- (三) 被害人：據兒少性剝削條例第 2 條第 2 項，係指遭受性剝削或疑似遭受性剝削之兒童或少年（本文所稱之兒童或少年，指未滿 18 歲之人。）
- (四) 性產業：主要為有對價之性交、猥褻（援助交際/性交易），包括涉及色情之坐檯陪酒、伴遊、伴唱、伴舞等侍應工作（脫衣傳播、色情酒店之公主、公關等之八大行業），亦包括拍攝涉及色情之照片、影片與網路脫衣互動（視訊）等。

## 貳、文獻探討

本章第一部分就政府統計數據，將民國 88-103 年之間兒少性交易條例之被害人與加害人情況做統計資料分析，瞭解近年兒少性交易條例加害人與被害人背景情形。第二部分藉學者對於「性交易」到「性剝削」類型與法律之改變加以觀察，以利於後續質化研究的進行並互相參照。第三、四部分則是針對兒少從事性交易/性剝削之影響因素與歷程，以及被害人後續安置、追蹤之做法進行文獻回顧，期能與量化研究相呼應。第五部分對鄰近之日本與韓國兒少性保護之法律規定，希望藉法律比較之方式，補充我國法制不足之處。

### 一、相關統計

表 2-1 顯示，兒少性剝削案件，每年被害人多落在 400-600 之間，但近 5 年可以觀察到，99 年的高峰 573 人到 103 年間逐年降低。另在被害人有高度的性別差異化，女性占 86%，男性僅有 14%，而且在「緊急收容中心」，女性佔 90%、「短期收容中心」，女性佔 92%。「中途學校」，女性佔 99.4%。「社會福利機構」安置，女性佔 78%。顯示安置服務多為女性被安置，僅有社福機構有較多男性安置的場所，都是性別差異化的佐證。

表 2-1 兒童及少年性交易防制條例政府統計

被害人				安置人數(人次)														
				陪同偵訊個案數(人)			緊急收容中心			短期收容中心			中途學校			社會福利機構		
年	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女
88	549	3	546	545	2	543	462	1	461	501	2	499	-	-	-	73	3	
89	465	9	456	475	1	474	361	1	360	379	-	379	-	-	-	45	7	38
90	447	25	422	494	26	468	342	19	323	381	17	364	-	-	-	...	...	...
91	598	54	544	566	51	515	503	34	469	431	12	419	143	-	143	...	...	...
92	442	37	405	430	37	393	398	28	370	359	17	342	131	-	131	...	...	...
93	523	94	429	524	94	430	483	67	416	421	42	379	142	-	142	112	9	103
94	437	147	290	447	149	298	350	106	244	293	83	210	119	2	117	103	20	83
95	615	227	388	520	181	339	420	113	307	438	102	336	127	4	123	66	16	50
96	578	173	405	518	148	370	430	87	343	396	62	334	115	1	114	85	21	64
97	437	73	364	410	70	340	336	24	312	319	19	300	176	-	176	55	5	50
98	418	21	397	347	19	328	389	13	376	366	12	354	167	-	167	57	5	52
99	573	39	534	465	36	429	521	20	501	441	14	427	191	1	190	63	5	58
100	437	23	414	415	28	387	404	7	397	370	4	366	109	-	109	57	1	56

101	366	11	355	336	9	327	350	8	342	323	7	316	122	—	122	47	2	45
102	316	31	285	318	31	287	313	32	281	289	29	260	102	1	101	49	12	37
103	263	15	248	262	17	245	273	20	253	258	21	237	90	—	90	58	7	51
合計	7464	982	6482	7072	899	6173	6335	580	5755	5965	443	5522	1734	9	1725	870	113	687
比例		14%	86%			87%			90%			92%			99.4%			78%

資料來源：參考衛生福利部（2015），本文研究團隊製作

根據法務部（2014）的統計資料顯示，98-102 年一般刑案總起訴率約為 41.64%，定罪率約為 95.85%，與表 2-2 相較，對於觸犯兒少性交易條例之總起訴率為 25%、總定罪率為 88%，顯然兒少性交易案件之起訴率與定罪率均低於一般刑案。至於起訴率低的原因，以本會實務經驗發現，多為兒少性剝削嫌疑犯抗辯「不知性剝削被害人未滿 18 歲」，在無積極佐證時，常採不起訴處分，又被害兒少也常不配合檢警調查所致。本會（2015）與檢察機關合作經驗中發現，有效執法的關鍵點在於被害人和相關證人願意合作，但因為大部分的被害人和相關證人對於司法系統缺少信任，使之不願涉入刑事偵查。

另外，案件量從 96 年的高峰開始降低的因素，根據警政通報（警政署，2015），為觸犯兒少性交易條例第 29 條人數大幅降低所致。96 年觸犯第 29 條有 4550 件、97 年為 1952 件、98 年以後皆低於 300 件（見表 2-3），因警察機關在第 29 條的網路釣魚查緝手法長期被詬病，且影響人民言論自由，而此部份已於兒少性剝削條例第 40 條修改條文內容與範圍，期盼在兒少保護與言論自由之間取得平衡。

表 2-2 94-103 年「兒童及少年性交易防制條例」案件統計

年	新收件數	人數	起訴人數	起訴率	有罪人數	定罪率
94	3372	2945	861	29%	820	95%
95	4388	4579	997	22%	869	87%
96	6813	7093	1210	17%	1004	83%
97	3714	3891	822	21%	754	92%
98	977	1247	391	31%	382	98%
99	676	953	399	42%	272	68%
100	700	911	393	43%	307	78%
101	894	1137	425	37%	336	79%
102	1227	1430	516	36%	460	89%
103	1159	1285	397	31%	425	107%
總計	23920	25471	6411	25%	5629	88%

資料來源：參考法務部（2015）與司法院（2015）統計資料，本研究團隊製作

表 2-3 近 10 年查獲兒少性交易防制條例案件數

單位：件

年度別	總計	第22條	第23條	第24條	第25條	第27條	第28條	第29條	其他
94年	3,236	428	274	17	78	77	274	2,085	3
95年	4,432	732	402	10	151	107	328	2,698	4
96年	7,336	1,298	471	14	150	135	705	4,550	13
97年	3,411	639	144	6	85	42	536	1,952	7
98年	839	282	118	14	18	21	139	231	16
99年	608	226	94	24	10	21	107	121	5
100年	707	272	111	12	6	35	127	139	5
101年	1,003	384	181	21	5	22	187	194	9
102年	1,220	531	184	19	8	32	210	219	17
103年	1,248	484	164	12	4	46	268	261	9
104年1-7月	597	220	117	13	1	29	56	153	8
較 上 年 同 期									
增減數 (件)	-275	-163	-19	3	-3	-2	-75	-16	-
增減率 (%)	-22.54	-30.70	-10.33	15.79	-37.50	-6.25	-35.71	-7.31	-

資料來源：刑事警察局

說明：兒童及少年性交易條例主要罰則內容如下：

- 1.第22條：與未滿16歲、16歲以上18歲以下者性交易罪。
- 2.第23條：引誘、容留等方式使未滿18歲者為性交易罪。
- 3.第24條：以強暴、脅迫、恐嚇、藥劑與催眠數等違反本人意願之方法與未滿18歲者為性交易。
- 4.第25條：意圖使未滿18歲之人為性交易而買賣、質押或以他法，為他人人身之交付或收受者。
- 5.第26條：犯24、25條之罪而致被害人死亡或重傷，由於數據均為0故不列出。
- 6.第27條：拍攝、製造未滿18歲者為姦淫猥褻行為之物品罪。
- 7.第28條：散布或販賣未滿18歲者姦淫猥褻物品罪。
- 8.第29條：利用宣傳品等引誘、媒介使人性交易罪。

## 二、從性交易到性剝削：性交易型態與法律之改變

對於未成年人的性保護，最早可以追溯到西元 1202 年的南宋時期，當時規定「諸強姦者，女十歲以下，雖和也同，流三千里。」，這樣的規定在當時是領先全世界的（王淑芬、許靖健、陳靜平，2014）。中華民國立國後與兒少的性保護規定散見各法中，但一直到 1995 年兒少性交易條例制定後，才將所有 18 歲以下的兒少都納入保護，當中有許多的轉折，本文分述如下：

### （一）1995 年兒少性交易條例立法前：救援雛妓與防制人口買賣

關於台灣 1980 年代以前的人口販賣、運送的性剝削問題，於黃淑玲（2000）的研究可看出為台灣長期的社會問題。研究中提到除了漢人的賣女之外，原住民少女、婦女也常在窮鄉僻壤的山區，進行買賣人口的行為，押賣妻女在原住民聚落是常見的。

在另一種類型中，人口販子與聚落仲介者以介紹當女工或女傭作為幌子，有些家庭或父母在不明究裡的情況下，誤將女兒賣入妓女戶。因此，黃淑玲（1996）



將上述分成三類：(1)「被迫者」自承家人事先並未諮詢她們的同意；(2)「半自願者」在家人動之以情下，同意與妓女戶簽約；(3)「自願者」主動要求到妓女戶賺錢，而由家人出面簽約。

1980 年代開始，人口販運成為世界婦運關懷的焦點，也影響了台灣婦女團體關注原住民少女被賣到都市為娼的雛妓問題（顧燕翎，2010）。1985 年，長老教會舉辦「觀光與賣春」研討會，隔年成立彩虹專案，以宗教力量進行被賣少女救援。1987 年，原民、婦女、人權、宗教、政治等團體結合，搭上解嚴後政治潮，舉辦華西街反雛妓遊行，終於引起社會關注。相關團體也在這時期陸續成立，如 1987 年天主教善牧修女會來台從事雛妓救援工作（現今的天主教善牧基金會）；1988 年勵馨基金會成立，建立全台第一所不幸少女中途之家；1988 年婦女救援基金會成立；1991 年終止童妓協會（現今的台灣展翅協會）成立。

當時從事特種行業之女性及少女人數相當多，梁望惠（1993）推估 1991 年 18 歲以下以平均數計，約有 5-6 萬人，其中有 1 萬人為被迫賣，顯見在當時背景下有迫切的問題（見表 2-3）。

表 2-3 從事特種行業之女性及少女估計人數摘要表

年月份	總人數	18 歲以下人數	被迫賣人數
依平均數計算			
1991 年 5 月	178085	50075	9396
1991 年 12 月	228568	61393	10832
依中位數計算			
1991 年 5 月	106596	33962	2632
1991 年 12 月	134531	43813	2995

資料來源：梁望惠（1993：155）

根據許雅惠（2002），早期有關雛妓賣淫的法令散見於刑法、社會秩序維護法、少年事件處理法、少年福利法、兒童福利法中。但是各法之間存有競合衝突，且掛一漏萬，導致執法者不當引用，且對人口販子、嫖客、老鴇等色情行業共犯結構缺乏懲罰規定。雖然在 1989 年和 1993 年分別制定了「少年福利法」以及「兒童福利法」，但前者僅針對「被賣少女」進行安置輔導，「自願」從娼者則依「少年事件處理法」移送少年法庭；後者則僅針對未滿 12 歲的少女給予安置處遇（廖美蓮，2011）。

1992 年勵馨基金會於立法院舉行「雛妓防制公聽研討會」，王清峰律師提出現行法律對雛妓防制工作的諸多缺失；勵馨基金會決議成立「雛妓防制法」小組，由林永頌律師擔任召集人，將推動雛妓防制納入「反雛妓」社會運動中的一項重要工作。之後勵馨基金會結合當時的彩虹婦女事工中心、終止童妓協會、婦女救援基金會、天主教善牧修女會、花蓮善牧中心等民間組織，以「保護受害者」、「懲罰加害者」、「懲罰消費者」三大目標，從保護少女的角度來倡導立法，並將「雛

妓防制法」列為請願重點（張碧琴，1994）。1995 年 7 月 12 日，由葉菊蘭委員召集謝啟大委員、政府相關單位代表，聽取政府單位之意見，立法推動小組接受法務部之意見，將「雛妓防制條例」更名為「兒童及少年性交易防制條例」。民國 84 年 7 月 13 日，立法院通過「兒童及少年性交易防制條例」，與兒少性交易者，為犯罪行為，接受保護處遇，並嚴懲人口買賣仲介者，雛妓問題始得消弭。

## （二）立法後的考驗：性剝削型態多樣化與防制條例的不足

陳慧女（2000）指出，在兒少性交易條例立法之前，兒少被迫從娼被視為「兒童性虐待」，並以保護觀點予以救援。但是在條例施行之後，色情行業開始多元發展，多數少女被引誘進入色情行業，一般大眾將少女視為自願從事性交易的主動者。因為這樣的「自願」，社會大眾通常認為兒少本身持有主動權與自主性，忽略其受到的性剝削與性侵害，且容易將責任轉嫁到兒少身上，而非應受懲罰的業者與嫖客。

許雅惠（2002）認為，「援助交際」的出現，不僅動搖專業體系對「不幸少女」的保護認知，也塑造出社會大眾對「雛妓都是自願的」印象，不幸少女的身分建構逐漸從「被迫」轉變為「自願」，但少女實際上是「結構性自願者」。另一方面，性交易少女身分建構的轉變以及從娼歷程的多樣化，不僅導致查緝救援、輔導安置工作的困難度上升，也對兒少性交易條例產生衝擊。此外，因為兒少性交易條例同時使用了「救援」以及「查獲」兩詞，使得這些少女同時具有被保護者及犯罪者的身分。

法思齊（2012）提到，跨國之犯罪集團，具有販運網路，包含找尋潛在受害人招募人員、偽造文件的共犯、運送者以及買方等等。招募或取得受害人之方式包括暴力綁架、人口買賣（賣方可能是受害者之家庭成員、男朋友亦或是其他人口販子）。觀察其研究內容，與我國 1980 年代以前人口販子於原住民村落的人口販運類似，當中也提到許多受害者一開始都誤以為其所從事的工作為保母、女侍或舞者等。待抵達目的地後，人口販子則會以各種手段控制被害人，將其視為剝削工具。剝削類型包含了性剝削與勞力剝削等等，性剝削通常以賣淫，也就是有對價的性交易為主。

李麗芬（2012）指出兒少性交易條例存在的矛盾和限制。該條例將性交易定義為有對價之性交或猥褻，導致兒少性交易被理解為你情我願的行為，忽略兒少與成年人在年齡身分、經濟條件、社會地位等各方面的權力不平等，以致兒少被汙名化及被害人被輕判。此外，該條例同時使用「救援」、「查獲」等意義上矛盾的詞，使兒少同時為「被保護者」及「偏差者」；又，以「有無從事性交易或有從事性交易之虞」作為安置要件，將兒少視為性交易之行為人，導致價值混亂的情形。因此，該篇文章主張將兒少性交易條例回歸聯合國兒童權利公約的思考，並將「兒少性交易」正名為「兒少性剝削」。

2015 年，兒少性交易防制條例正式更名為兒少性剝削防制條例。本次修法

重要時程：

2010 年 7 月 28 日函送立院，因屆期不續審退回

2013 年 1 月 16 日函送立院，102 年 2 月 26 日立院一讀。

2015 年 1 月 23 日立院三讀。

2015 年 2 月 4 日總統公布。

### 三、兒少之性交易／性剝削之影響因素與歷程

歷年來已有許多學者研究兒少從事性交易（性剝削）之歷程，大致可分為影響其從事性交易之背景及因素，以及在從事性交易過程中的經驗和感受。

許雅惠（2002）分析 1995 到 2000 年未成年性交易少女的個案資料，發現多數少女有逃家、中輟的行為，少數甚至有吸毒經驗。由於家庭和學校兩個支持系統的封閉，少女需要靠自己賺錢，並投靠朋友。研究發現，少女在被查獲從事性交易前曾做過各式工作，多屬低技術、勞力密集的服務業，缺乏經濟保障以及生涯規劃。另一方面，這些少女約三分之二的同儕有從事性交易的經驗，性交易資訊在少女與同儕之間流傳，使得少女容易落入色情行業。此外，有數位少女曾有受虐經驗，包括被身體虐待和性虐待。

唐秀麗（2003）研究 11 位少女的網路援交行為與生活經驗，發現這些少女絕大多數的家庭生活經驗為負面的，且都有逃家、輟學的經驗，學業表現也以中下者居多。因為無法在家庭、學校中找到歸屬感，而成為「缺愛症候群」，透過網路尋找愛與慰藉。白倩如（2012）則從生態觀點探討少女從事與離開性交易的歷程，發現少女因為原生家庭資源匱乏或與家人關係衝突、疏離而離家，進而離開學校，轉向以同儕或男友為主的生活環境，尋求愛與生存需求的滿足，愛情與婚姻成了他們生存的交流籌碼。但是，當感情關係決裂、又無法獲得經濟來源時，性交易則成為唯一的選擇。

兒童及少年性交易防制條例監督聯盟於 2003 年，針對四所安置機構的性交易少女進行問卷調查，共回收 94 份有效問卷，發現從事性交易的途徑相較於從前越趨多元，私領域之同儕（40.4%）與網路聊天室（20.2%）的人際傳播之影響力越來越大，其中校園內人際網絡是主要管道之一。此外有高達半數的受訪者是在不清楚工作、行為性質的狀態下開始接觸到性交易，且有 26.6%的受訪者是因為受騙而進入性交易。從少女的工作經驗來看，80%少女有其他工作經驗，顯示這群少女多數有就業需求，卻容易被免學歷、高收入之色情陷阱所誘惑（王玥好，2003）。

王玥好（2010）以問卷訪問中途學校與相關安置機構中共 180 位性交易兒少被害人。有 62.7%的受訪者第一次從事性交易的年齡在 13-15 歲間，12.6%則為 12 歲以下。有 80.2%受訪者表示從事集團經營之色情行業，並以坐檯最高達 51.1%，且集團操控仍佔多數，這與一般人認為性交易多為個體戶、無雇主的形態不同，且有 46.4%的受訪者表示自己經由仲介聯繫、誘騙或被迫的狀態下從事性交易。

另外，調查發現 48.3% 的受訪者在從事性交易前曾有不愉快性經驗，且當中有近四成表示此經驗間接影響其從事性交易。另發現這些受訪者多來自於缺少愛與關懷的原生家庭，近八成曾經離家出走、近六成輟學、三成曾有自殺經驗，皆可能造成這些個案為順應現實的生存環境或選擇自暴自棄，不得已選擇從事色情行業。

關於兒少在性產業中的經歷以及對其產生的影響，張彩鈴（2000）發現從事特種行業對受訪的青少年產生價值觀的影響，如偏差的性觀念、對人的不信任感、以及偏差的孝道觀和金錢觀。另外，關於青少年從事特種行業之後，對特種行業的看法，有些受訪者認為特種行業的存在是為了滿足社會需求、也是一種正當行業、且薪資高，另一些受訪者則在特種行業中自尊心受損、感受到社會汙名、且害怕會影響名譽。

溫易珊（2012）分析三位少女的性交易歷程，發現經濟需求、缺乏資源以及同儕影響則是引發受訪者從事性交易的主因，尤其是他們在正式勞動市場中遭排擠，又缺乏正式或非正式系統的協助。而在從事性交易的過程中，少女一方面感受到性交易是一種互助的過程，讓其得以舒緩經濟壓力，但卻也感受到這類工作充斥高度風險，且無自主性，只能隱忍委屈、配合對方要求。至於決定停止從事性交易的因素，在生理因素部分包括考量身體健康，在心理因素部分包括風險與道德壓力和法律責任壓力，社會因素則包括考量未來發展、家人強烈阻止、另外發展謀生之路等。不過，少女也可能因為經濟需求，又缺乏正向支持系統，且對於過往從事性交易仍存有熟悉感，而選擇再次從事性交易。

劉昭君（2004）發現，少女的性交易經驗雖各有不同，但卻都感受到性交易的生活與當初所期待的有很大的落差，因而產生心理衝擊。她指出，少女在投入性交易的過程中，開始發現這份工作無法幫助自己達到當初期待的目標，反而使性關係變複雜，心情和自信逐漸低落。此外，他們的生活變得更加混亂與破碎，包括離家、輟學、缺乏人生規劃、兩性關係複雜等。而最大的困擾仍是金錢。因此，性交易工作並非如少女預期般地幫助他們解決生活上的問題，反而衍生出更多困擾與痛苦。隨著遭遇更多生活問題，少女也開始產生負面情緒與無助感，甚至陷入社會與家人的責難中。

上述研究顯示，兒少因為資源匱乏、生活中較多負面經驗，無法在支持系統中滿足其需求，導致進入色情產業。而在從事性交易的過程中，他們雖賺進了金錢，卻仍然被金錢所困，仍然無法獲得內心渴望的愛與關懷。

#### 四、性交易兒少之安置與後續追蹤

兒少性交易防制條例以保護觀點為性交易兒少提供處遇，當中規定設置專門安置從事性交易或有從事之虞的兒童少年「緊急收容中心及短期收容中心」，且須在 72 小時內針對個案提出觀察報告，聲請法院裁定，裁定結果可能是進入短期安置機構、交付安置其他適當場所、或不予安置。之後會聲請第二次法院裁定，

大多數個案此時會裁定責付中途學校接受特殊教育。這些接受安置的個案在期滿後，則會進入後續追蹤輔導服務，由社工員協助其返家之後的社會適應(溫易珊，2012；陳慧女，2014)。

過去已有不少研究檢討安置機構存在的各種問題，例如法律學者認為，性交易兒少接受安置處遇名義上是提供保護，這些受安置兒少卻有被監禁之感受。陳惠馨(2002)提到性剝削少女在安置家園遭受到歧視、污辱，行為表現並無一定標準，任由輔導老師及監護阿姨決定，但有些監護者卻未受過專業訓練，在中途之家的人權，卻比在監獄還不如。許玉秀(2002)認為，安置機構中的獎懲規定似乎無法幫助兒少被害人培養對抗危險環境的能力，因此呼籲法官及社會工作者，若要達到保護目的，必須清楚記得「從事性交易或有從事性交易之虞的兒童或少年不是犯錯的小孩，而是社會不良環境的被害人」(許玉秀，2002：189)。

王筱窰(2006)探究安置機構工作人員對性交易少女處遇形式的看法，認為機構安置的強制性介入與懲罰性規範無法真正解決少女的問題。機構工作人員抱持著少女是弱者和需要被拯救者的觀點，並期待少女自身的改變能符合社會主流價值，卻缺乏社會整體資源的整合以及有效處遇形式的規畫。因此，該文提出，應加強機構工作人員的自我覺察能力與專業技巧，且應有增進個案充權的觀念與行動。另外，機構應著重輔導以及家庭處遇，並根據個案類型提供個別化處遇。徐宜琬(2007)則以傅科的規訓論述、女性主義觀點檢視安置產生的非意圖影響：保護監禁化、防制性別化，指出受保護的主體在安置實務運作之下轉為規訓的客體，經歷著層級監控、常規化判斷與審查的規訓過程。因此期待機構化安置朝向更人性化的生活安排、減少人為裁量空間，避免產生安置是二次懲罰的錯覺。施慧玲(2003)亦提出，應建立以「兒童少年發展權」為中心理念之處遇體制，還給個案應有的自覺與自重，並賦予他們獨立自主、自我發展與回歸社會的能力。

黃巧婷(2001)發現，性交易少女在離開安置機構後，雖然多數不再繼續從事性交易，而能重新回到學校、職場，但當中的適應過程卻是充滿困境，主要來自三個層面：(1) 對自我的標籤與貶低；(2) 與外在系統的負面互動經驗和被汙名化的感受；(3) 安置機構與社會文化對他們的污名與標籤。這三層面的交互作用，使少女產生無力感、疏離感、低自尊以及對社會不信任的感受。因此，雖然離開安置後的生活在短期內看似穩定，卻仍有許多問題尚未解決。檢視這樣的狀況，發現原因主要有三：(1) 追蹤輔導工作僅為安置處遇的附屬品，而未被視為協助少女生活適應的重要一環，缺乏積極介入與資源連結；(2) 安置處遇複製權威、強化污名，無法為少女充權；(3) 少女面對的仍是僵化的社會價值與結構，他們的生活機會和未來發展，仍然受制於汙名標籤的作用以及長期的機會剝奪。

此外，根據白倩如(2012)，少女在離開安置機構後，持續離退性交易或是再從事性交易的影響因素主要有三項：(1) 角色勝任與職業認同：長期封閉的安置系統使少女在融入主流社會時經常面臨困難，重要的是少女是否能勝任其返家後的新角色，以及其對過去性交易的職業認同程度；(2) 社會網絡的管控：在離退性交易的過程中，少女必須與過去的負向功能網絡做切割，同時建立正向功能

的人際網絡，但這部分在過去的安置經驗中是較缺乏的；(3) 汗名身分帶來的挑戰：少女必須學會隱藏汗名身分，同時對抗汗名帶來的社會效應；少女在此過程中的調適能力可能影響了其是否繼續從事性交易。因此，白倩如（2012）提出，現有服務處遇必須加強對少女原生家庭和生活網絡系統的介入，改善其網絡關係與資源取得，此外也必須重視培育少女個人的復原力，增進他們與環境互動過程中的適應能力。

綜上所述，兒少性交易條例雖立意良善，欲透過安置給予兒少保護，但卻易導致兒少有遭受監禁之感，且忽略為兒少充權、修復家庭關係、建立新的人際網絡等等的重要性。因此，兒少在離開安置機構後仍面臨諸多困境，甚至可能再回到過往生活方式而又繼續從事性交易／遭受性剝削。

## 五、日韓對於兒少性剝削之防制

日韓對於兒少性剝削之防制，略晚於我國，日本乃因 1996 年於斯德哥爾摩所舉辦的兒童商業性剝削世界大會後，成立了兒童基金會，觸發 1997-1998 年的立法工作，最後於 1999 年由國會立法保護（陳秀峯，2001：151）。

在二十一世紀初，為了嚇阻性侵害犯罪及援交之社會問題，南韓政府即曾仿效美國之梅根法案，於 2000 年通過「青少年性保護法」（Juvenile Sex Protection Act）將某些性罪犯之個人資料公布（法思齊，2011：45）。

### （一）日本

本文參考學者（王唯鳳、鄭昆山，2005）與日本的「兒童賣春、兒童色情行為處罰與兒童性保護相關法」中，所介定的兒童為 18 歲，其所介定的兒童性剝削定義為：「以捐贈、捐助（我國之對價關係）之承諾，為與兒童性交或類似性交的行為，或為滿足自己的性好奇為目的，以生殖器、肛門、乳頭等之接觸」，其對於兒童色情之定義如下：「以照片、電磁記錄等相關方式而有關記錄下列情形：描述兒童性交或類似性交行為、觸摸兒童性器官行為或兒童觸摸他人性器官之行為而欲引起性欲之刺激而言」

就處罰而言，該法第 4 條規定與兒童發生該法所定之性交、性剝削時，最高處 5 年以下有期徒刑與 300 萬日元以下罰金。第 5 條規定仲介者與意圖營利者之處罰。第 6 條則規定勸誘兒童為性交易之處罰。第 7 條規定兒少色情之處罰。第 13 條本法之被害兒童資料禁止揭露。

較特殊的地方在於第 9 條之規定，對於觸犯本法之罪者，不得以不知兒童年齡即過失犯之處罰。此外，日本也有類似我國通訊監察保障之規定，於 2014 年修訂的第 16-3 條規定電信服務業者，有配合偵查機關預防兒童性剝削，並協助調查。

## (二) 韓國

2000 年 2 月 3 日，南韓立法機關終於通過了「青少年保護法」。根據該法第一條之規定，該法之主要目的即在於保護未滿 19 歲之未成年人，防止其成為性犯罪之被害人。此外，該法之主要內容還包括：與未成年人從事性交易者之處罰、製造或散布有關未成年人猥褻物品之處罰、對於性侵犯之處罰以及對於性犯罪之未成年被害人之照護及保護措施。該法並建立了「青少年保護委員會」(the Commission on Youth Protection)，負責性侵兒童之犯者的登記與資訊揭露之工作(法思齊，2011：45-46)。

兒童及青少年性保護法 (Act on the Protection of Children and Juveniles from Sexual Abuse)：2009 年，南韓立法機關通過了「兒童及青少年性保護法」以代替「青少年保護法」。該法就有關性罪犯之登記與個人資料揭露之部分，建立了一個更為完整及詳細的制度。根據該法之規定，負有登記義務者限於違犯「性犯罪 (sex offenses)」之犯者。

所謂「性犯罪」，根據該法第 2 條之規定，主要包括(法思齊，2011：47)：

- (1) 對十九歲以下之兒童或青少年違犯性侵害、猥褻等性犯罪者；
- (2) 製造、販賣或散布十九歲以下兒童或青少年色情物品者；
- (3) 性販運十九歲以下之兒童或青少年者；
- (4) 有兩次以上與十九歲以下之兒童或青少年從事性交易之前科或其交易之對象為十三歲以下之兒童者；
- (5) 以強暴、脅迫、詐騙或利用其監督之地位或權勢強迫十九歲以下之兒童或青少年從事性交易者；仲介安排、提供處所或資產以幫助前述之性交易行為者。

綜上所言，在日本不得以不知兒童年齡即過失犯之處罰，即不論性剝削之類型為性交易或其他方式，就算是因為過失不知對方為兒少或是兒少隱瞞，一律加以處罰。按保障兒少最佳利益之原則，應採不論故意或過失均處罰，此種方式增加嫖客一方之風險與成本，相信對於兒少性剝削之防制，應有助益。

韓國之「與兒少性交易」為性犯罪，於性罪犯之登記與個人資料揭露部分，建立一個完整及詳細的制度，我國性侵害犯罪防治法亦有類似規定，或許可藉性犯罪登記方式降低兒少性剝削之犯罪，亦可提供我國司法之參考。

## 參、 研究方法

### 一、 量化研究方法

#### (一) 研究樣本

本研究欲了解性剝削兒少被害人的性剝削經驗以及與司法、社政系統接觸之經驗，因此以本會服務之性剝削個案為研究樣本。本會在新北市和台中市承接政府委託方案辦理「性剝削防制個案追蹤輔導方案」，主要服務對象為涉及「兒童及少年性剝削防制條例」之兒少性剝削被害人，在不付安置、安置期滿及停止安置之後，由本會給予後續追蹤輔導，提供就學、就業及其他必要之協助，目標為提升其支持系統，幫助他們重返家庭或開始自立生活。因此，在接受追蹤輔導時，許多個案已年滿十八歲。

#### (二) 資料蒐集與分析

本研究使用自行設計之問卷對本會後續追蹤之性剝削個案進行問卷訪談。為讓受訪者能夠理解問卷的內容並提高填寫意願，本問卷使用較貼近受訪者的習慣用語。由於性剝削個案大多使用「八大行業」<sup>1</sup>一詞來指稱性交易或是有性交易之虞的情色相關工作，因此本問卷沿用此名詞，除了指涉與色情、性有關之 KTV 或 MTV、酒店、夜店、咖啡茶室、理容按摩、三溫暖等等，也將色情攝影、視訊、應召、援交等納入。因此，此問卷命名為「八大行業未成年從業者經驗問卷」，主要分為兩大部分：「八大行業工作經歷」以及「與司法社政系統接觸之經驗與需求」。不過，雖然問卷使用八大行業或性工作等名詞，本研究認為兒少在性產業中從事相關工作即為一種性剝削，因此，在本文中使用的「性剝削」一詞。

本研究使用立意抽樣 (purposive sampling) 選取樣本。立意抽樣又稱為判斷抽樣 (judgment sampling)，即研究者根據主觀判斷尋找符合研究目的之個體組成研究樣本。本研究邀請「性剝削防制個案追蹤輔導方案」之社工員協助發放問卷，除先行詢問個案填寫問卷之意願，社工員也判斷個案身心狀況，以避免因為填寫問卷而強烈影響個案情緒。問卷發放期間為 2015 年 6 月至 8 月，最後共回收 69 份問卷。

針對回收之問卷，以描述統計描繪性剝削兒少被害人之性剝削經驗以及後續與司法、社政系統接觸之經驗，針對各項經驗進行次數分配及百分比分析，呈現

---

<sup>1</sup> 所謂「八大行業」，係指「視聽歌唱業」、「理髮業」、「三溫暖業」、「舞廳業」、「舞場業」、「酒家業」、「酒吧業」及「特種咖啡茶室業」等八種行業。在本研究之問卷中，「八大行業」除了此八種行業，亦廣義指涉與色情、性交易有關之性產業。



樣本的分布狀態。

## 二、質性研究方法

### (一) 文獻整理分析法

藉由蒐集國內外與兒少性剝削相關之書籍、論文、期刊、案例等文獻資料及網際網路資訊，以加強對兒少性剝削型態及其所引發爭議問題之認知，進而能充分瞭解現行各界對兒少性剝削爭議所提出之意見與解決之道。

### (二) 比較研究法

於比較法之研究中，本文將針對我國兒少性剝削引發之爭議，從比較法之觀點，探究新舊法與外國法律有無相似之問題、爭議解決之方法等，以作為我國兒少性剝削規範研究之借鏡。

## 三、研究倫理

無論是質化或量化研究，「告知後同意」重視的是被研究者是否被充分告知研究相關的訊息。因此，在研究進行前，由社工向受訪者說明本研究之目的和內容，並解釋填寫問卷之用意；在徵得受訪者同意後，將問卷交由個案填寫。此外，研究者也謹守研究倫理，尊重研究對象個人隱私並遵循保密原則，不在研究報告中透露任何私人資料，在整個研究過程中所蒐集到的資料也僅供本研究所用，不會做任何公開。

## 肆、量化研究分析

### 一、受訪者基本資料

本研究之 69 位受訪者中，女性佔 94.2%，男性佔 5.8%。依年齡分布而言，由於許多進入後續追蹤輔導的個案皆已先經過安置，因此有 66.7% 的受訪者已滿 18 歲，29.0% 為 15 歲以上未滿 18 歲，僅 4.3% 的受訪者 12 歲以上未滿 15 歲。但是，相比之下，僅 4.3% 的受訪者有大學之教育程度，50.0% 的受訪者教育程度為高中，45.7% 為國中。顯示大多數受訪者並未順利升學。

### 二、性剝削歷程

#### (一) 性剝削類型

本研究之受訪者皆是因為兒少性交易防制條例而被裁定安置或追蹤輔導。該條例第二條定義性交易為「有對價之性交或猥褻行為」，另「兒童及少年性交易防制條例施行細則」認定坐檯陪酒、伴遊、伴唱或伴舞以及其他涉及色情之侍應工作屬於有性交易之虞的範疇。根據此種分類方式，在本研究中曾從事性交易的受訪者高達 62 人，佔 90%，有性交易之虞者則有 56 人。性交易類型最多受訪者曾經從事援交（42.0%），其次為坐檯陪酒（39.1%），另分別有 18.8% 的受訪者曾從事全套性服務、伴唱伴舞、傳播（表 4-1）。若根據 2015 年新修訂之兒少性剝削條例當中的分類，則有 89.7% 的受訪者曾有「對價之性交或猥褻行為」，76.7% 的受訪者曾「被利用從事坐檯陪酒或涉及色情之侍應工作」，4.3% 的受訪者曾「被拍攝、製造性交或猥褻行為之圖畫、照片、影片等」（表 4-2）。

表 4-1 性交易類型（複選）

類型	性交易之實					性交易之虞				其他
	援交	應召	全套性服務	半套性服務	其他	坐檯陪酒	伴唱伴舞等	傳播	攝影視訊等	
人數	29	2	13	9	9	27	13	13	3	2
百分比	42.0%	2.9%	18.8%	13.0%	13.0%	39.1%	18.8%	18.8%	4.3%	2.9%

資料來源：本研究團隊

表 4-2 性剝削類型(複選)

類型	有對價之 性交或猥 褻行為	利用兒童或少年 從事坐檯陪酒或 涉及色情之侍應 工作	拍攝兒少為性交 或猥褻行為之圖 畫、照片、影片等	利用兒童或少 年為性交、猥褻 之行為，以供人 觀覽	其他
人數	62	53	3	0	2
百分比	89.7%	76.7%	4.3%	0	2.9%

資料來源：本研究團隊

## (二) 進入性剝削場域之後

在 69 位受訪者中，有 1.5% 的受訪者在未滿 12 歲時便遭受性剝削，令人震驚，另外分別有 35.8% 和 62.7% 的受訪者，其初受到性剝削的年齡為 12 歲以上未滿 15 歲，以及 15 歲以上未滿 18 歲（圖 4-1）。

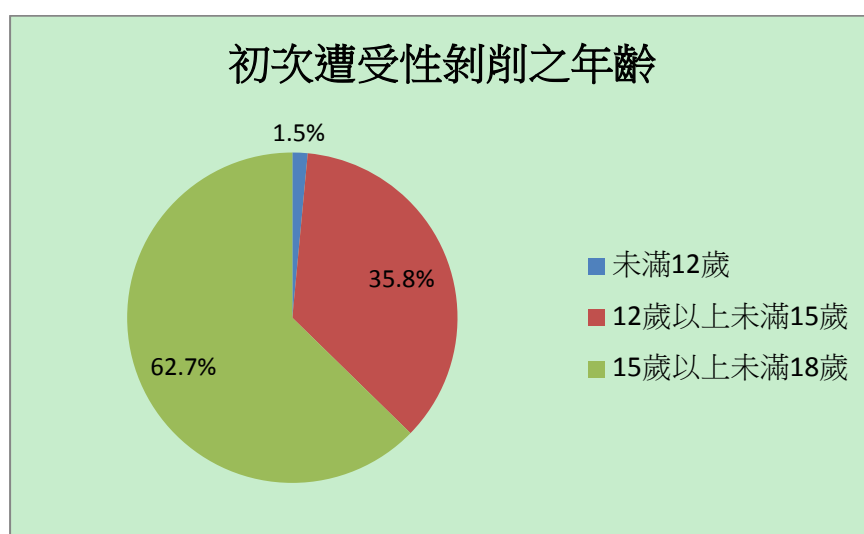


圖 4-1 受訪者初次遭受性剝削之年齡分布

資料來源：本研究團隊

此外，問及進入八大行業之原因，最多受訪者勾選「金錢需求」（60.9%）。根據勞基法，雇主不得僱用未滿十五歲之人從事工作，此規定是考慮到兒少之身心發展，也為了保障兒少接受義務教育。但是，一些無法從家中獲得足夠經濟支持的兒少，卻可能因此無法自行打工賺取生活所需，而必須打黑工或從事性交易。因此，教育單位應關注到孩子的家庭狀況，了解其是否受到疏忽或無法獲得足夠經濟支持，而能適時引入社政資源，以防止孩子因金錢需求而遭受性剝削。除了「金錢需求」之外，有 40.6% 的受訪者進入八大行業的原因為「別人介紹帶領」，

可見這些兒少所處環境、所接觸的人對其遭受性剝削有一定的影響。需注意的是，雖然社會大眾經常認為兒少從事性交易是出於自願，但本研究發現有 26.1% 的受訪者是因為「被騙或被人威脅強迫」（表 4-3）。

表 4-3 進入八大行業之原因（複選）

原因	金錢需求	別人介紹帶領	好奇想嘗試	被騙或被威脅強迫	找不到其他工作	其他
人次 (百分比)	42 (60.9%)	28 (40.6%)	16 (23.2%)	18 (26.1%)	10 (14.5%)	5 (7.2%)

資料來源：本研究團隊

至於是否透過任何工具或管道而進入八大行業，有 43.5% 的受訪者曾使用即時通訊軟體，24.6% 的受訪者曾使用交友網站或交友 APP，11.6% 的受訪者曾使用八大行業相關網站（表 4-4）。張彩鈴（2000）研究發現約三成從事特種行業的青少年是透過報紙或路邊的小廣告進入特種行業；溫易珊（2012）發現兒少獲取性交易相關訊息的主要管道之一為「媒體」，包括在網路聊天室中看到他人散布性交易訊息。以兩篇不同年代的研究再對照本研究的結果，顯示在科技進步下，網路已成為兒少性剝削的重要管道，報紙、路邊廣告等傳統媒介則已式微。然而，在此網路盛行的時代，兒少性剝削條例或相關政策卻仍難以針對網路上性剝削訊息的傳播進行有效管理，成為當前政府應積極解決的問題。

表 4-4 進入八大行業之媒介工具/管道（複選）

媒介工具	即時通訊軟體	交友網站或 APP	八大行業相關網站	電話	報紙、雜誌等平面廣告	其他
人次 (百分比)	30 (43.5%)	17 (24.6%)	8 (11.6%)	20 (29%)	1 (1.4%)	4 (5.8%)

資料來源：本研究團隊

### （三）多重剝削與負面事件

在受訪者的性剝削經驗中，性剝削經常結合其他種形式之剝削，而形成對兒少多重剝削的狀況，包括性侵或性騷擾、限制人身自由、口語威脅或肢體傷害等等。首先，人們習於認為，性交易者與其客人發生任何性接觸或性交行為皆是理所當然，且是雙方你情我願。但是問卷結果顯示，仍有 67.2% 的受訪者曾經被客人性騷擾或性侵，並且有 15.6% 的受訪者「總是」和「經常」有此經驗。這支持

了兒少性交易並非是平等關係上的等價交換，當中更包含了違反兒少意願、侵害性自主權的行為。除此之外，有 59.4% 的受訪者曾經被客人威脅或肢體傷害，48.4% 曾經被限制人身自由，41.9% 曾經被業者（如老闆、經紀等）性騷擾或性侵，40.6% 曾經被業者惡意扣錢，39.1% 曾經被業者威脅或肢體傷害（表 4-5）。

表 4-5 八大行業中的多重剝削

事件	曾被客人性騷擾或性侵	曾被客人威脅或肢體傷害	曾被限制人身自由	曾被業者惡意扣錢	曾被業者性騷擾或性侵	曾被業者威脅或肢體傷害	不適用
人次 (百分比)	43 (67.2%)	38 (59.4%)	31 (48.4%)	26 (40.6%)	26 (40.6%)	25 (39.1%)	5

資料來源：本研究團隊

如同將兒少性交易正名為兒少性剝削的理由，兒童和少年在年齡、身心發展、經濟、社會身分、權力等各方面，皆與另一方之成年人處於不平等關係。過去研究指出，性工作者在工作過程經常需要使用各種手腕、協商技巧來維持自己與客人之間的界線，並迴避種種不可欲的肢體接觸（陳美華，2006）。但是因為上述的不平等關係，兒少比成年人更難有能力或權力和客人或公司業者進行平等協商，而導致其更容易受到多重剝削。

除了多重剝削，本研究也發現，有超過四分之一的受訪者（33.8%）在八大行業工作期間曾使用毒品，13.8% 曾企圖自殺、12.3% 曾有心理方面疾病、9.2% 曾染上性方面疾病，有超過 52% 兒少發生嚴重負面影響，更加突顯八大行業環境容易對兒少的身心健康產生不利影響（表 4-6）。

表 4-6 八大行業中的其他負面事件

事件	使用毒品	企圖自殺	心理疾病	性方面疾病	其他	皆未發生	不適用
人次 (百分比)	22 (33.8%)	9 (13.8%)	8 (12.3%)	6 (9.2%)	3 (4.6%)	31 (47.7%)	4

資料來源：本研究團隊

雖然社會多數人習於將性交易理所當然地視為一種工作，然而事實上，兒少幾乎難以在這項「工作」當中獲得正面價值或能量。問卷結果顯示，有 70.3% 的受訪者「很少」或「從來沒有」覺得自己有價值，78.1% 的受訪者「很少」或「從來沒有」成就感（表 4-7）。此外，根據過去的研究，許多從事性交易之兒童或少年因為無法從家庭中得到情感支持或愛的關懷，而轉向其他地方尋找對愛的渴望，

因此可能投入性交易（唐秀麗，2003；白倩如，2012）。然而，本研究的問卷結果卻顯示，81.3%的受訪者「很少」或「從來沒有」被愛的感覺。而當問到「開始在八大行業工作以後，是否希望繼續從事」，有 56.5%的受訪者不希望繼續從事，而若希望繼續從事，則主要原因是可以賺比較多錢（39.1%），以及沒有其他工作選擇（10.1%）。

因此，在進行兒少性剝削防制的教育宣導時，除了強調性交易的性剝削本質，亦可多關懷孩子的心靈需求，從事性交易、與人發生性行為，並不如想像中有被愛與溫暖。社政、教育單位也應進而提供心理輔導解決「缺愛症候群」的問題，幫助他們建立良好人際關係及歸屬感。

表 4-7 性剝削兒少在八大行業中的心理狀態

	覺得有成就感	有被愛的感覺	覺得自己有價值
很少及從來沒有	50 (78.1)	52 (81.3%)	45 (70.3%)
偶爾如此	9 (14.1%)	7 (10.9)	11 (17.2%)
經常及總是如此	5 (7.8%)	5 (7.8%)	8 (12.5%)
不適用	5	5	5

資料來源：本研究團隊

### 三、後續生活經驗

問卷的最後一部份問及受訪者在離開性剝削場域後之經驗。關於受訪者認為社政或社福單位提供的服務對他們的幫助程度，有 81.2%的受訪者認為社工輔導對他們「有幫助」或「非常有幫助」，其次為心理諮商（65.6%）、就業協助（50.9%）、生活協助（50%）、經濟補助（45.3%）以及法律協助（45%）。至於他們目前自立生活中面臨的最大困難，最多受訪者有「金錢方面（例如需要錢還債、養家等）」的困難（44.9%），其次為「找工作或實際工作中的困難」（23.2%），再次為「與家人相處」（18.8%）和「身體健康問題」（15.9%）（表 4-8）。再問及他們目前生活中最需要哪方面的協助，有 42.0%的受訪者需要經濟補助，24.6%需要就業協助，另分別有 13.0%的受訪者需要就學協助和諮商輔導。

表 4-8 自立生活中面臨的最大困難

事件	金錢方面	工作方面	與家人相處	身體健康問題	學校	與伴侶相處	沒有困難
人次 (百分比)	31 (44.9)	16 (23.2%)	13 (18.8%)	11 (15.9%)	8 (11.6%)	6 (8.7%)	23 (33.3%)

資料來源：本研究團隊

這樣的結果顯示，性剝削被害兒少在離開性剝削環境、接受各種服務的過程中，就業、生活、經濟協助的效益較低，而當他們離開安置機構、展開自立生活後，最大的困難及需求仍然是金錢和工作。黃巧婷（2002）發現少女們在離開機構、回到原本生活環境後，仍然面臨一些生活困境，包括家庭衝突、經濟不穩定、支持系統薄弱等，使他們容易產生自我貶抑與無力感。而在本研究中，多數受訪者皆認為社工輔導對他們有幫助，但僅有一半及不到一半的受訪者認為就業協助和經濟補助能幫助他們。因此，社政、社福單位應檢視兒少性剝削方案各項服務之成效，思考如何改進以更貼近性剝削兒少受害者的真正需求，幫助他們能突破自立生活中的困境。

#### 四、小結

本研究之量化分析顯示，性交易類型仍以援交和坐檯陪酒為最多，以新法的性剝削分類來看，除了舊有的「對價之性交或猥褻行為」及「被利用從事坐檯陪酒或涉及色情之侍應工作」佔大多數之外，亦有受訪者是「被拍攝、製造性交或猥褻行為之圖畫、照片、影片等」，顯示新法能夠更廣泛地處理不同的兒少性剝削類型。

雖然社會多數人認為兒少從事性交易為一種自由選擇下的自願行為，但本研究發現，有四成兒少進入性剝削場域是經由他人介紹帶領，且有四分之一是被騙或強迫威脅，值得社會所重視。而他們因為金錢需求以至於遭受性剝削的現象也不應只草率認定為虛榮拜金，更應關注到孩子的家庭狀況，適時引入資源和協助。

本研究的另一項重要發現為，受訪者的性剝削經常結合其他形式的剝削，包括被客人或業者性侵或性騷擾、口語威脅或肢體傷害、惡意扣錢、限制人身自由等，形成對兒少多重剝削的狀況。此外，這些兒少的性剝削歷程也包含其他負面經驗，如使用毒品、企圖自殺、心理疾病等等，顯示性產業對兒少身心健康之不利影響。若從受訪者的心理狀態來看，多數受訪者並未在性產業的工作中（如果可以說是一種工作的話）覺得自己有價值或得到成就感，也沒有他們所追求的被愛的感覺。本研究認為，「缺愛症候群」需要的是良好穩定的家庭關係、人際關係與歸屬感，而非進入只以肉體關係為主、將身體當作商品販賣的性產業。

最後，受訪者認為他們在目前自立生活中最大的困難是在金錢方面，其次為工作方面；而他們最需要的協助也是經濟補助和就業協助。不過，對照到他們對社政、社福單位提供的各項服務的滿意程度，最多受訪者認為社工輔導對他們有幫助，僅有約一半受訪者認為就業協助和經濟補助對他們有幫助。因此，應思考如何能提供貼近兒少性剝削受害者需求的服務，讓他們在自立生活中有能力突破困境，不再遭受性剝削。

## 伍、質性研究

兒少性交易條例更名為兒少性剝削條例後，當中之立法理由、變革與發展，值得加以探討。本章承續文獻探討，對於法規進行深入之剖析，並對條例中有疑慮之章節或條文提出意見，期條例施行後能有助於實務工作人員之使用。故就立法目的、性交易與性剝削之差異、性剝削之範圍與保護客體、救援與保護、安置程序和評估指標共五點進行討論。

### 一、新舊法研究與比較

#### (一) 立法目的

以兒童及少年為性交易對象，事實上即是透過利益交換的方式來侵犯兒童及少年。根據聯合國「兒童權利公約」第三十四條<sup>2</sup>及「兒童權利公約關於買賣兒童、兒童賣淫和兒童色情製品問題的任擇議定書」，這種透過利益（如現金、物品或勞務）交換而侵犯兒童少年與其權利，即是對兒童少年的「性剝削」。大法官解釋釋字第六二三號理由書中亦明確指出，「兒童及少年之心智發展未臻成熟，與其為性交易行為，係對兒童及少年之性剝削。性剝削之經驗，往往對兒童及少年產生永久且難以平復之心理上或生理上傷害，對社會亦有深遠之負面影響」，以及「保護兒童及少年免於因任何非法之性活動而遭致性剝削，乃普世價值之基本人權」。

再者，性交易一詞指雙方乃是在對等關係上自主的從事交換，而忽略當其中一方是兒童或少年時，其在年齡、身心發展、經濟、社會身分、權力等各方面的不對等關係。此外，本法立法意旨為保護兒童少年免受性剝削，嚴懲加害人。惟有賦予本法價值適切之命名，方能有效達到立法之目的。綜上所述，爰修正本法名稱為「兒童及少年性剝削防制條例」。

#### (二)「性交易」與「性剝削」之差異比較

法條名稱上，施慧玲（1998）指出，舊法稱「性交易」頗有影射未成年受害人「主動」賣淫的缺失。在本文中，「交易」一詞在教育部詞典的解釋本指交換、互換<sup>3</sup>，後泛指「買賣」<sup>4</sup>，雖與在民法上買賣<sup>5</sup>之概念不同，但舊法性交易之「性

<sup>2</sup> 第 34 條 締約國承擔保護兒童免遭一切形式的色情剝削和性侵犯之害，為此目的，締約國尤應採取一切適當的國家、雙邊和多邊措施，以防止：(a) 引誘或強迫兒童從事任何非法的性活動；(b) 利用兒童賣淫或從事其他非法的性行為；(c) 利用兒童進行淫穢性表演和充當淫穢題材。

<sup>3</sup> 易經•繫辭下：「日中為市，致天下之民，聚天下之貨，交易而退，各得其所。」

<sup>4</sup> 刻拍案驚奇•卷一：「眾人多是做過交易的，各有熟識經紀、歇家、適事人等。」



交易」有買賣上之「對價」關係，表示兒少以自己之身體換取利益或金錢，概念上兒少與嫖客居於平等地位。

新法性剝削之「剝削」有壓榨<sup>6</sup>、搜刮<sup>7</sup>之意。本研究認為是上下之「權力」關係，表示對造（剝削者<sup>8</sup>）以任何形式的「權力」，滿足自己之慾，以兒少身體做為壓榨客體（被剝削者）。概念上兩者有權力上的強弱之分。

### （三）性剝削之範圍與保護客體

因性剝削型態日益多元，為使兒童及少年免受任何型態性剝削之傷害，參照聯合國「兒童權利公約」界定性剝削的三種類型<sup>9</sup>（第 34 條）。聯合國「兒童權利公約」所稱之剝削，包括經濟上、性侵害，並於第 36 條規定保護兒童免遭有任何方面的一切其他形式的剝削之害。

舊法對於性剝削類型僅限於一種，構成要件為「對價」之有無與是否有「性交或猥褻行為」，即沒有對價或是性交或猥褻行為不在舊法之範圍，對於「坐檯陪酒」、「伴遊、伴唱、伴舞」等類型，因無「性交或猥褻行為」不在保護之範圍。

現行法第二條除了舊法「使兒童或少年為有對價之性交或猥褻行為」外，增加了「利用兒少為性交、猥褻之行為，以供人觀覽」，納入「拍攝、製造兒少為性交或猥褻行為之他」，明訂「兒少坐檯陪酒」為性剝削，並於第二項將「遭受性剝削或疑似遭受性剝削」之兒少皆規定於條例內，將預防觀點納入保護範圍，不致使兒少被「性交或猥褻」後才能發動本法，做到事先預防。

### （四）司法權益

兒少性剝削條例制定過程中，民間與政府皆有意採取「兒少最佳利益」之觀點，為兒少於司法程序中獲取權益，實為兒童公約之落實。但分析條例後，對第 9、10、12 條仍有部份疑慮，說明如下：

兒少性剝削條例第 9 條<sup>10</sup>：

依第一項規定，警察有通知社工之義務，社工僅有陪同偵訊之在場權，並無

<sup>5</sup> 依民法第 345 條第一項「稱買賣者，謂當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之契約。」第二項「當事人就標的物及其價金互相同意時，買賣契約即為成立。」

<sup>6</sup> 梁書·卷三十八·賀琛傳：「故為吏牧民者，競為剝削，雖致貲巨億，罷歸之日，不支數年，便已消散。」

<sup>7</sup> 唐·魏徵·為李密檄榮陽守郇王慶文：「剝削黔黎，塗毒天下。」

<sup>8</sup> 壓榨他人謀取利益的人。

<sup>9</sup> 性活動、性行為、兒少色情。

<sup>10</sup> 兒少性剝削條例§9: 警察及司法人員於調查、偵查或審判時，詢（訊）問被害人，應通知直轄市、縣（市）主管機關指派社會工作人員陪同在場，並得陳述意見。被害人於前項案件偵查、審判中，已經合法訊問，其陳述明確別無訊問之必要者，不得再行傳喚。

絕對的陳述意見權。依第二項規定，原則上被害人合法訊問，陳述明確，不得再傳喚，即例外才能傳喚。惟本條規定無認定標準與相關之懲、罰配套，僅為例示規定，徒具形式意義。

兒少性剝削條例第 10 條<sup>11</sup>：

本條參照人口販運防制法第 24 條<sup>12</sup>規定，考量兒童或少年性剝削被害人可能因身心嚴重受創，情緒狀況不穩定等因素，爰參照刑事訴訟法第 248-1 條<sup>13</sup>，於第一項明定於偵查或審理中受訊問或詰問時，相關人員得陪同在場，並陳述意見；於司法警察官或司法警察調查時，亦同。前項得陪同在場之人如為兒童或少年性剝削犯罪嫌疑人或被告時，因渠等陪同在場將會對被害人產生不利之影響，爰於第二項明定其不適用前項規定。

但本條規定之「在場陪訊權」並非絕對：被害人於司法警察官或司法警察調查時、偵查或審理中受詢（訊）問或詰問時，「得」陪同在場，所以警察或司法人員，有權拒絕（即不得）社工陪同。「陳述意見權」並非絕對：依刑訴法第 248-1 條規定，得陳述意見，故司法人員可依當場之情況有裁決權。

兒少性剝削條例第 12 條<sup>14</sup>：

為維護兒童或少年性剝削被害人之人身安全，明定其於偵查及審理程序中之訊問時，應採取適當隔離方式或於法庭外為之。本條規定多為抽象非具體之法律規定，有諸多討論空間：無違反本條規定之法律效果。

#### （五）安置程序和評估指標

安置處遇於兒少性剝削條例制定後，安置依據從過去「有性交易或有從事性交易之虞」（兒少性交易條例第 16 條<sup>15</sup>），到「主管機關應評估被害人就學、就

<sup>11</sup> 兒少性剝削條例§10:被害人於偵查或審理中受詢（訊）問或詰問時，其法定代理人、直系或三親等內旁系血親、配偶、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社會工作人員得陪同在場，並陳述意見。於司法警察官或司法警察調查時，亦同。

前項規定，於得陪同在場之人為本條例所定犯罪嫌疑人或被告時，不適用之。

<sup>12</sup> 人口販運防制法§24:人口販運被害人於偵查或審理中受訊問或詰問時，其法定代理人、配偶、直系血親或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師、心理師、輔導人員或社工人員得陪同在場，並陳述意見；於司法警察官或司法警察調查時，亦同。

前項規定，於得陪同在場之人為人口販運犯罪嫌疑人或被告時，不適用之。

<sup>13</sup> 刑訴法§248-1:被害人於偵查中受訊問時，得由其法定代理人、配偶、直系或三親等內旁系血親、家長、家屬、醫師或社工人員陪同在場，並得陳述意見。於司法警察官或司法警察調查時，亦同。

<sup>14</sup> 兒少性剝削條例§12:偵查及審理中訊問兒童或少年時，應注意其人身安全，並提供確保其安全之環境與措施，必要時，應採取適當隔離方式為之，另得依聲請或依職權於法庭外為之。於司法警察官、司法警察調查時，亦同。

<sup>15</sup> 兒少性交易條例§16:直轄市、縣(市)主管機關所設之緊急收容中心應於安置起七十二小時內，提出報告，聲請法院裁定。

法院受理前項報告時，除有下列情形外，應裁定將兒童或少年交付主管機關安置於短期收容

業、生活適應、人身安全及其家庭保護教養功能，認有安置需求」(兒少性剝削條例第 16 條<sup>16</sup>)，安置之選項也從短期收容中心、其他適當場所，改變為兒童及少年福利機構、寄養家庭，其他適當之醫療/教育機構，也刪除了「中途學校」(兒少性交易條例第 18 條<sup>17</sup>) 規定，以維護兒少最佳利益。

於文獻探討學者徐宜琬(2007)認為兒少性交易條例時期第三章的「安置、保護」有保護監禁化的問題，也因此兒少性剝削條例也於本章做出改革，不容否認地，兒少性剝削條例於安置程序和評估指標(第 15 條以下)的法條內容，的確呈現安置時間縮短與多元安置的概念，然而，真正的執行面仍待確立 24 小時(第 15 條第一項<sup>18</sup>)及 72 小時(第 16 條第一項)評估指標，並補強安置資源暨完善系統，得符合不同類型的兒少需求之後，始稱完備。

舉例來說，依衛福部(2015)的統計資料顯示，雖然全台灣的安置資源尚稱足夠，但是，其中仍出現資源不均及需求不符等問題，如寄養家庭明顯量少，各縣市安置床位差距明顯、修法後中途學校學生數恐將大幅減少，專業人力無法有最佳安排等等。雖然這些議題並非新聞，但是，正因為本次修法有著接軌國際的使命，勢必要將兒少最佳利益的精神帶入多元安置的執行面，無論安置時間長短，考量兒少最佳利益，並重返社會的順利性。政府單位不僅應該檢視各區域、各類型機構的數量合理性，更應該深入了解兒少性剝削被害人的需求和樣態，重視兒少在整個評估、安置和返回社會的過程，得以表達意見與參與的權利，以此作為參考，在安置機構中提供適宜的服務，並提昇服務提供者的相關職能，建置支持系統，以協助被害人順利銜接後續的社會生活。

除了兒少被害人的安置和處遇之外，兒少性剝削條例略有所提的家庭處遇計畫(第 29 條<sup>19</sup>)更是重要。無論是從研究或是實務工作可知，大多數的兒少性剝削被害人背後，都有家庭失功能的議題，當性剝削事件發生，除了保護被害人之外，家庭重整也是事件重點需求也同樣突顯。

此時，我們必須要強調的是，政府公權力介入兒少性剝削事件，並非處罰父母失職，而是幫助父母意識到家庭危機，提供相關資源，協助父母與兒少共同面對性剝削議題，提昇親職能力，改善親職關係，提昇家庭功能。因此，主管機關

---

中心：

一、該兒童或少年顯無從事性交易或從事之虞者，法院應裁定不予安置並交付該兒童或少年之法定代理人、家長、最近親屬或其他適當之人。

二、該兒童或少年有特殊事由致不宜安置於短期收容中心者，法院得裁定交由主管機關安置於其他適當場所。

<sup>16</sup> 兒少性剝削條例§16:直轄市、縣(市)主管機關依前條緊急安置被害人，應於安置起七十二小時內，評估有無繼續安置之必要，經評估無繼續安置必要者，應不付安置，將被害人交付其父母、監護人或其他適當之人；經評估有安置必要者，應提出報告，聲請法院裁定。

<sup>17</sup> 兒少性交易條例§18:法院依審理之結果，認為該兒童或少年無從事性交易或從事之虞者，應裁定不予安置並交付該兒童或少年之法定代理人、家長、最近親屬或其他適當之人。

<sup>18</sup> 兒少性剝削條例§15:檢察官、司法警察官及司法警察查獲及救援被害人後，應於二十四小時內將被害人交由當地直轄市、縣(市)主管機關處理。

<sup>19</sup> 兒少性剝削條例§29:直轄市、縣(市)主管機關得令被害人之父母、監護人或其他實際照顧之人接受八小時以上五十小時以下之親職教育輔導，並得實施家庭處遇計畫。

需要積極規劃預算，無論是委託或是自行辦理，都應該在三級預防概念中加強家庭處遇計畫，減少風險，並提供服務效益。

## 二、性剝削鏈

本文根據之前所述之文獻與實務經驗，提出「兒少性剝削鏈」，詳見如下：

### (一) 防制條例實施後，援助交際成為普遍形式

1995 年立法後，少女被販賣的情況隨之減少，台灣也隨著科技資訊的進步，產生了新型的兒少性剝削情況，也就是所謂的「網路援交」，也就是在沒有集團控制的情況下，被剝削者自己尋找嫖客/行為人，王唯鳳、鄭昆山（2005）的研究很具體的將此類型做出描述，本文將其以圖 5-1 表示：

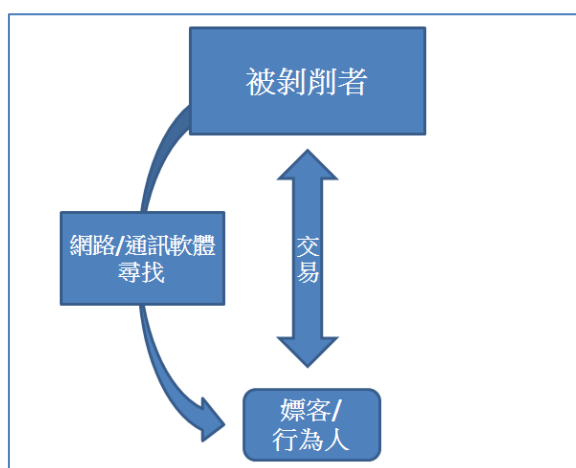


圖 5-1 兒少性剝削鏈之-(1)：1995 年後-個人式之援交型

資料來源：本研究團隊製作

上述類型尚在兒少性交易條例時期的保護範圍，嫖客/行為人仍可處罰，但因為不處罰「過失犯」。也就是說，如果兒少欺騙嫖客/行為人，嫖客/行為人又未確認，在無積極證據能證明嫖客/行為人有與未滿 18 歲之人性交易的故意時，嫖客/行為人就不被處罰。發展至今，幾乎已變成公開的脫罪手法，導致本法幾乎失靈，因此應加入過失犯的處罰類型。

### (二) 兒少性剝削型態之轉變

因應網路的發達與援助交際的產生，性剝削者又漸漸的轉變兒少性剝削的類型，有些「馬伕」取代了過去「人口販子」的角色，先取得兒少的信任後，成為兒少的重要他人，再以各種理由欺騙兒少從事性交易，轉變為馬伕本身運送者的角色（如圖 5-2）。另一方面，條例僅處罰有對價的性交類型，也因此增加了「兒少色情」也就是坐檯陪酒或傳播妹的類型等等，於是條例產生了灰色地帶，有心

人也漸漸轉變組織集團（如圖 5-3），本文並參考文獻，將類型轉化為性剝削鏈圖 5-2、圖 5-3。

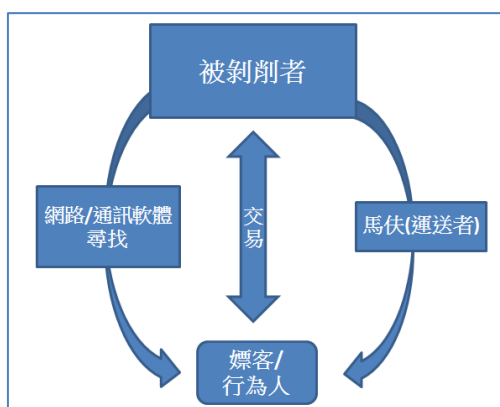


圖 5-2 兒少性剝削鏈之-(2)：1995 年後-個人式之含馬伕型

資料來源：本研究團隊製作

此種含有馬伕的類型，可略分為兩種，第一種為馬伕純粹為運送者、幫助者，第二種為馬伕即為剝削者，但因被害人配合，且馬伕在偵查時說「不知被害兒少為未滿 18 歲」，於無積極證據的情況下，只能不起訴或無罪釋放。因此，建議對此類型以過失犯的方式處罰，增加犯罪成本與風險，並採三振條款，對於累犯加以處罰，方能有效防制。

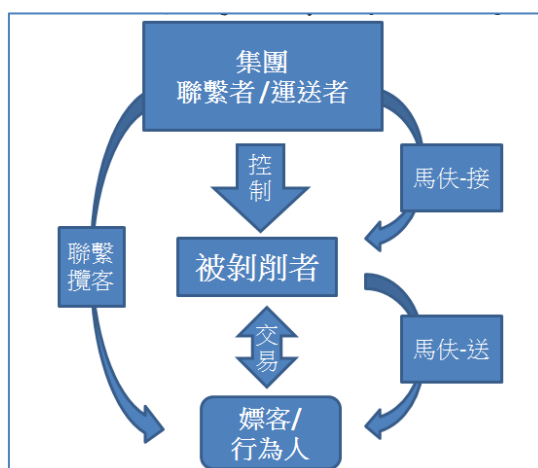


圖 5-3 兒少性剝削鏈之-(3)：人口販運式之一般型

資料來源：本研究團隊製作

現行傳統的性剝削集團我國之檢警仍能有效打擊，惟科技日新月異，建議警方對於各種科技如 APP、軟體等，仍須隨時更新並了解其內涵，方能有效防制新型態的兒少性剝削。

又依本會的實務經驗中，被剝削者與集團的聯結性很高，對被害人來說，出

賣集團存有風險與不利：如未來想從事性產業，只能當個體戶也缺乏集團保護，也易被過去集團成員再找上門騷擾，可能因原生家庭與集團存有債務關係，自己躲得了不代表家庭成員也躲得了等等，因此要將種種因素都考量進去，才能真正的幫助被害人。

### (三) 人口販賣式之切割型

勵馨 2002 年對於兒少性交易條例七週年檢視，就已經觀察出「人口販運」議題與兒少性剝削息息相關。隨著科技的進步、通訊軟體的發達，世界已漸漸縮小了範圍，國家間的距離不再遙不可及，兒少性剝削於台灣，也發展到了我國的兒少被運送到日本、歐亞，而東南亞一帶的兒少也被運送到台灣的處境。從 1995 年以前的國內運送，轉變成國與國之間的「人口販運」，而性剝削集團的手法也更加複雜、精緻，相互分工、彼此切割，難以一網打盡。因此，本文參考法思齊教授（2012）之文獻與實務經驗，描繪出「人口販運式之集團切割型」的兒少性剝削鏈，如下圖 5-4：

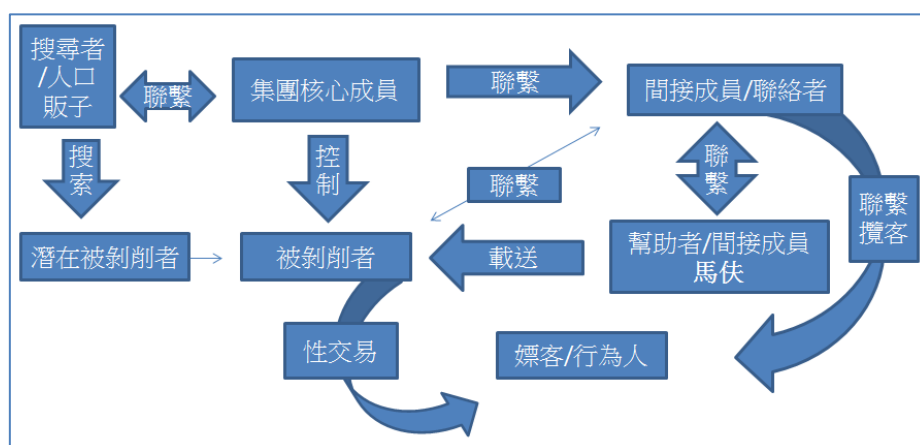


圖 5-4 兒少性剝削鏈之-(4)：人口販運式之集團切割型

資料來源：本研究團隊製作

此種跨國包含人口販運的兒少性剝削型態，我國已有人口販運防制法加以防制，惟集團間相互切割，如果只追查得到被剝削者、馬伕等集團低階角色，難以一舉破獲，更加有賴跨國合作與科技辦案。我國應加強國際合作與交流，並組織區域與全球聯合防制的策略，向此類型的人口販子與集團宣戰，全面防制兒少性剝削。

## 陸、 結論與建議

### 一、 結論

於兒少性交易條例立法前，許多兒童因為「被迫」、「押賣」而成為「雛妓」，這些情況多為國內的人口販運流動。1995 年兒少性交易條例立法，開始針對有對價性交易行為的兒少進行保護處遇。但是，到了 2000 年以後，援助交際等新興性交易類型轉為主要模式，從事性交易被視為自願行為，當事人也少有被害意識，不認為自己需要「保護」，反而將保護視為一種懲罰。

兒少性交易防制條例的制訂目的雖是為了保護性交易兒少，當中卻仍有將兒少視犯罪者的疑慮，且將兒少視為主動的行為人、性交易為你情我願的平等交換關係，忽略了當中存在的剝削問題。另一方面，隨著科技進步，網路平台、手機通訊軟體及其他各式 APP 成為性交易／兒少性剝削的主要使用平台，使得警方的偵查工作更為困難，未來因應科技變化之部分，本法恐怕仍有不足之處。

本研究從量化分析中獲得以下研究結果：

- (一) 有四成受訪者因為他人介紹帶領而進入性剝削場域，另外有四分之一是因為被欺騙或脅迫，顯示這些兒少的交友環境影響著他們是否容易遭受性剝削。
- (二) 本研究中有 43.5% 的受訪者曾使用即時通訊軟體，24.6% 的受訪者曾使用交友網站或交友 APP，11.6% 的受訪者曾使用八大行業相關網站，顯示網路已成為兒少性剝削的重要管道，需要更受到重視。
- (三) 在性剝削場域中，兒少同時遭到性侵或性騷擾、口語威脅或肢體傷害、限制人身自由、惡意扣錢等多重剝削，且常伴隨其他負面經驗，例如吸毒、自殺、心理疾病等，顯見該環境不利兒少之身心發展，負面影響甚鉅。多數受訪者並未在性產業中覺得自己有價值或得到成就感，也沒有他們所追求的被愛的感覺。本研究認為，「缺愛症候群」需要的是良好穩定的家庭關係、人際關係與歸屬感，而非進入只以肉體關係為主、將身體當作商品販賣的性產業。
- (四) 兒少在離開性剝削場域後，社政體系緊接著介入以提供他們服務，其中有高達八成受訪者認為社工輔導對他們有幫助，但僅有約半數認為就業和金錢方面的協助對他們有幫助。而在他們開始返家自立生活後中，就業和經濟仍然是他們面臨的最大困境。

另外，藉由文獻分析，本研究發現兒少性剝削呈現集團化與高度分工，使防制工作越趨困難。研究結果顯示，在人口販賣型的性剝削模式中，會有搜索者負責找潛在的性剝削被害人，可發現性剝削集團的分工，有馬伕為運送者，有聯絡



者刊登訊息，負責與嫖客聯絡等等，若僅能查獲到嫖客、馬伕，卻無法往上追查，春風吹又生，並因應科技發達，各種新型態的犯罪，有賴政府管控。

「兒少性交易防制條例」已於 2015 年 1 月通過正名為「兒少性剝削防制條例」，此修正案乃是在「聯合國兒童權利公約」內國法化後，第一個依照法規檢視，修正通過的法案。因此可見，本法在修訂過程中，嘗試從兒少最佳利益、兒少發展權和兒少表意權等權利議題出發，建置一套以被害人為中心的服務輸送體系，並在警政及司法體系中，以尊重兒少、維護兒少尊嚴，並能順利返回社會為目標進行相關工作，以符合兒權公約的內涵。能夠完成修法的確是在防制兒少性剝削工作上跨了一大步，但是，兒少被害人的權利落實、身心康復和重返社會，需要每個網絡工作者的認知與投入，並重視兒少參與和最佳利益。期望在兒權公約的基礎上，持續追求兒少免於剝削的權利，即使有被害之虞，也能夠獲得尊重與協助，重新返回社會。

## 二、建議

### （一）新增兒少性剝削之犯罪類型

兒少性剝削條例仍有不足之處，按本會實務經驗有嫖客抗辯「我不曉得對方未滿 18 歲」，只要沒有積極證據，就能做為脫罪理由，本會認為與當初立法之意旨相違背。另以本文所提出性剝削鏈之概念下，新法對集團之強迫、營利兒少行有對價之性行為，已均有處罰，但對於集團採用切割方式或藉口不知兒少未成年，造成脫罪之說詞，無法有效防治。因此，建議師法日本「過失犯」之處罰，一方面讓犯罪之人無脫罪之詞，另一方面對於消弭兒少性剝削，亦應能達到預防效果。

### （二）加強網路性剝削防治

網路已成為兒少性剝削相關訊息傳遞的重要管道，許多兒少都是透過網路（包括八大行業網站、手機通訊軟體等）接觸到相關資訊、進而遭受性剝削。因此，政府應更積極透過相關政策、立法解決此一問題，如加強追查性剝削資訊散佈的源頭與色情網站、通訊軟體之管制等，以避免兒少遭受引誘與欺騙。

### （三）加強改善兒少性剝削被害人之就業、經濟協助，協助兒少穩定生活

兒少因為缺乏正式、非正式系統的支持而落入性剝削之處境，雖然在安置機構能有看似穩定的生活，但離開安置機構後才是挑戰的開始。為協助這些兒少重新展開新生活，社政、社福單位應檢討、改進目前所提供的相關服務，尤其是青少年就業、經濟方面的協助。期望藉由提供符合其需求之服務，幫助兒少性剝削被害人突破自立生活中的困境，而能建立穩定生活，不再回到性剝削場域。

(四) 建立以被害人為中心的工作方法

除提供被害人應有協助之外，執法和司法人員需強化兒少被害人偵訊或共同工作之訓練和知能，包括兒少創傷反應、性別敏感度、兒少工作者的適時介入等，皆能利於後續信任關係的建立。並加強警政、社政和檢調單位的網絡合作，針對特定集團案件，加強與社政溝通，建立與被害者端之合作機制。

(五) 加強性剝削防制相關之教育宣導，並為性剝削兒少去汙名化

為因應新法的實施，政府單位應加強兒少性剝削防制條例的相關宣導，一方面讓民眾了解，與兒少進行性交易、製造（拍攝）購買兒少色情、雇用兒少進行涉及色情之侍應工作皆為違法。另一方面也應正視性剝削兒少的脆弱處境，為性剝削兒少去汙名化，讓執法機關、政府單位和大眾都能了解，兒少從事性交易為一種性剝削，甚至經常伴隨其他形式的多重剝削；遭受性剝削之兒少不應被當成行為偏差者和犯罪者，而是需要保護、協助的對象。最後，教育單位應讓兒少了解如何預防遭受各種形式之性剝削，以及在該場域中的各種風險，以避免兒少因為一時好奇、同儕誘勸或遭受欺騙而身陷性剝削之處境。

## 參考資料

- 王玥好 (2003)。從事性交易行為少女之生活、工作經驗調查報告。
- 王玥好 (2010)。「從事性交易行為少女(年)之生活、工作經驗」調查報告，
- 王唯鳳、鄭昆山(2005)。評兒童及少年性交易防制條例第 29 條。軍法專刊 51(7)，1-20。
- 王淑芬、許靖健、陳靜平 (2014)，台灣性侵害受害人政策檢視及倡議延伸計畫—以兩小無猜條款探討未成年性侵害防制工作之成效。公益彩券回饋金補助研究案。
- 王筱窠 (2006)。安置機構工作人員對性交易少女處遇形式之看法探究。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 司法院 (2015)。司法統計。2016 年 1 月 4 日，取自 <http://www.judicial.gov.tw/juds/>
- 白倩如 (2012)。少女從事與離退性交易歷程之研究—巢穴中的愛與生存 (未出版之博士論文)。國立暨南國際大學社會政策與社會工作系，南投。
- 兒童買春、兒童ポルノに係る行為等の処罰及び児童の保護等に関する法律，2014.5.26 版。2016 年 1 月 14 日，取自 [http://www.unicef.or.jp/about\\_unicef/advocacy/his040608.html](http://www.unicef.or.jp/about_unicef/advocacy/his040608.html)
- 李麗芬 (2012)。論「兒少性交易」為何應正名為「兒少性剝削」。社區發展季刊，139，282-287。
- 法思齊 (2011)。論我國性侵害犯罪加害人登記與公告制度之發展與未來—從美國梅根法案對世界之影響談起，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 法思齊 (2012)。跨域人口販運犯罪之探討與防制。輔仁法學，43，9-10。
- 法務部 (2014)。各主要罪名起訴比率與定罪率相關探討。2016 年 1 月 4 日，取自 [http://www.rjtd.moj.gov.tw/rjtdweb/common/WebListFile.ashx?list\\_id=1335](http://www.rjtd.moj.gov.tw/rjtdweb/common/WebListFile.ashx?list_id=1335)
- 法務部 (2015)。地方法院檢察署偵辦兒童及少年性交易防制條例起訴人數。2016 年 1 月 4 日，取自 [http://www.rjtd.moj.gov.tw/rjtdweb/common/WebList3\\_Report.aspx?list\\_id=1215](http://www.rjtd.moj.gov.tw/rjtdweb/common/WebList3_Report.aspx?list_id=1215)
- 施慧玲 (1998)。兒童及少年性交易防制條例之立法意義與執法極限—一個應用法律社會學的觀點，律師雜誌，222，38-50。
- 施慧玲 (2003)。論性剝削被害兒童少年之處遇規範—以兒童少年發展權為法律中心價值之思考，收錄於刑事政策與犯罪研究論文集 (五)，191-200。
- 唐秀麗 (2003)。少女網路援助交際行為與生活經驗相關性之研究。中正大學犯罪防制研究所碩士論文。
- 徐宜琬 (2007)。解構兒少條例的保護處遇女性主義與規訓論述的對話。國立中正大學社會福利所碩士論文。

- 張彩鈴 (2000)。青少年從事特種行業歷程與適應之質化研究。中央警察大學犯罪防制研究所碩士論文。
- 張碧琴 (1994)。防制未成年從娼的民間行動分析。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 教育部詞典。2016 年 1 月 4 日，取自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/>
- 梁望惠 (1993)。雛妓問題大小之推估。見勵馨基金會主編，雛妓防制問題面面觀，頁 131-180，臺北：雅歌。
- 許玉秀，(2002)。是保護？是禁錮？評釋台灣新竹地方法院 89 年度戶字第 103 號民事裁定並檢討兒童及少年性交易防制條例。月旦法學雜誌，81，184-189。
- 許雅惠 (2002)。漸趨模糊的界線：不幸少女身份建構與新型態色情交易對兒少性交易防制工作的挑戰。社會政策與社會工作學刊，6 (2)，175-221。
- 陳秀峯 (2001)。談網路兒童色情之處置—以日本處理網路兒童色情為例。月旦法學雜誌，69，148-159。
- 陳美華 (2006)。公開的勞務、私人的性與身體：在性工作中協商性與工作的女人。台灣社會學，11，1-55。
- 陳惠馨 (2002)。給台灣法學教授的一封信—就兒童及少年性交易防制條例的規定及執行提出幾個問題。月旦法學雜誌，81，178-183。
- 陳慧女 (2000)。性剝削問題的本質與處遇—兒童及少年性交易防制工作的省思。社區發展季刊，91，316-325。
- 陳慧女 (2014)。從《兒童及少年性交易防制條例》談中途學校的現況與展望—以高雄市瑞平中學為例。教育資料與研究，113，105-130。
- 黃巧婷 (2003)。從事性交易 (之虞) 少女離開機構後之生活經驗。國立臺灣大學社會工作系碩士論文。
- 黃淑玲 (1996)。台灣特種行業婦女：受害者？行動者？偏差者？。台灣社會研究季刊，22，103-152。
- 黃淑玲 (2000)。變調的“ngasal”：婚姻、家庭、性行業與四個泰雅聚落婦女 1960-1998。台灣社會學研究，4，97-144。
- 黃惠婷 (2013)。性刑法防制兒童及少年性侵害之修法研究。中央警察大學法學論集，24，103-138。
- 溫易珊 (2012)。兒童及少年從事性交易歷程之研究。朝陽科技大學社會工作學系碩士論文。
- 廖美蓮 (2011)。兒童少年性交易個案追蹤輔導服務方案評估研究。桃園：桃園縣家庭暴力暨性侵害防制中心。
- 劉昭君 (2004)。少女性交易行為之轉變歷程。國立台北大學社會工作系碩士論文。
- 衛生福利部保護服務司 (2015)。兒童及少年性交易案件安置情形。2016 年 1 月 4 日，取自

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

[http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1\\_P.aspx?f\\_list\\_no=806&fod\\_list\\_no=4626&doc\\_no=44746](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1_P.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=4626&doc_no=44746)

勵馨基金會（2015）。2014 年度台北地方法院檢察署兒少性剝削不起訴處分書之專題分析。

警政署（2015）。警政統計通報 104 年第 37 週。104 年 12 月 16 日，取自

<http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/public/Attachment/f1440381337277.doc>

顧燕翎（2009）。性交易的禁制與除罪：台灣婦女運動的性政治。兩岸三地商業性性交易：法律與公共政策專家圓桌會議。

## 成效評估指標於兒少保護個案服務之運用

### -以兒盟南區辦事處為例

稿件字數：17796 字

作者姓名、工作單位、職稱：

王滋苑、兒童福利聯盟文教基金會、南區辦事處家庭服務二組副組長

朱崇信、兒童福利聯盟文教基金會、研究發展處研究員

## 摘要

兒童福利聯盟承接兒少保護個案服務方案，在服務提供的過程中，為因應家庭個別化的需求，運用多元的服務策略藉以提升家庭功能，且同步思索著該如何呈現社工員投入的服務處遇與個案的改變，以確保服務輸送之效能，亦能適時檢視此兩者間的影響與成效，因此於民國 100 年著手研擬成效評估指標，101 年 11 月開始進行個案全面施測，期待透過成效分數，確認服務處遇介入後，家庭整體功能、照顧者親職能力及兒少自我保護能力改變之程度。為呈現成效評估指標的運用情形、及了解成效評估指標是否可有效分析呈現社工員的服務效能，特進行本研究，故本研究目的為，了解成效評估指標之適切性，成效評估指標是否可以有效分析社工員的服務效能，使成效評估指標可更適用於兒少保護個案服務方案，進而促進個案服務之品質。故以單組前後測設計與靜態組比較設計及單案研究設計來了解成效評估指標的適切性與個案服務之成效，亦透過焦點團體蒐集社工員對於成效評估指標使用之想法與建議。透過研究結果得知，成效評估指標確實可呈現個案服務之成效，並可協助社工員進行個案檢視。

針對成效評估指標之使用，提出下列建議，一、可以定期檢視指標填寫的一致性，使成效評估指標可提供更為客觀的評估參考；二、搭配分析結果進行個案討論，以提升處遇計畫之精確度，讓服務處遇可更貼近個案之需要；三、針對不同類型之個案可另調整填答內容，以達成效評估指標在不同個案類型運用之適切性。

關鍵字：成效評估、兒少保護

## 壹、前言

兒童及少年是最需要培養與守護的珍貴資產，也是國家永續發展的重要基石，因此維護兒少安全應視為整體社會的重要使命。然而社會不斷變遷的今日，生活環境更顯複雜，危險因子不斷增加，但台灣社會文化對於兒少生存權與獨立個體的觀念仍不健全，以致身體虐待、不當管教、疏忽、性侵害，甚或剝奪兒童生命權的案例層出不窮。就兒童福利聯盟調查發現（2014），民國 99 年至 103 年，5 年來計有 170 件重大兒虐新聞，造成 61 位兒少死亡，而殺子自殺新聞則有 119 件，造成 65 位兒少死亡。而依據衛生福利部統計處（2016）資料顯示，101 年全國受虐兒少有 19174 人，102 年有 16322 人，103 年下降至 11589 人，受虐兒少人數雖然因近幾年少子化現象而看似未持續攀升，但社會型態及家庭結構的轉變，使得家庭承受更沉重的生活及經濟壓力，兒少受虐因素及狀況也更趨複雜化，就兒童福利聯盟南區辦事處 104 年服務之兒少保護個案來看，高達九成的施虐者為父母親，施虐因素主要為缺乏親職教育知能和貧困，而婚姻失調、精神疾病、社交孤立、失業、酗酒等因素也名列在後，顯示在家庭環境及社會結構動盪，當父母雙親個人狀態不佳等負向影響下，兒童及少年受虐問題更趨嚴重及複雜。

聯合國「兒童權利公約」中載明「締約國應採取一切適當之立法、行政、社會與教育措施保護兒童於受其父母、法定監護人或其他照顧兒童之人照顧時，不受到任何形式之身心暴力、傷害或虐待、疏忽或疏失、不當對待或剝削，包括性虐待」，顯示國際社會對於保護兒童免於傷害之重視，而我國於 103 年通過兒童權利公約施行法，更有義務和責任努力達成公約中對兒少保護之承諾。家庭是兒童最早社會化的環境，應提供最佳的生長環境，甚至以法律規定來促進家庭中主要照顧者或其他成人盡照顧兒童之責任，使兒童在家中充分的生活與發展，故家庭、社會乃至國家應建構一套完整的「以家庭為核心之兒童福利服務」體系，才能落實保障兒童之權益（彭淑華等人，2008）。我國之兒童保護政策取向即是以家庭處遇為核心。民國 92 年的〈兒童及少年福利法〉即明訂針對保護個案，主管機關應提出「兒童及少年家庭處遇計畫」，而現行的〈兒童及少年福利與權益保障法〉中則規定：「經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫……前項處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案」。民國 94 年，兒童局補助社工專協編印之「兒童及少年保護工作指南」，將進入兒童保護系統之家庭處遇服務，依兒童安置情形分為家庭維繫服務與家庭重整服務二大項（彭淑華，2005；彭淑華，2011）。是故，家庭維繫服務與家庭重整服務成為目前兒少保護服務之重要工作取向，協助家庭重新建構其功能，使兒童少年可以在家中成長。由於「家庭」是兒童少年最佳的成長環境，因此兒童少年保護服務對兒少虐待之處遇重點，是要「防止已受虐之兒童少年再次受到虐待或疏忽，並對個案及家庭進行各項服務，以消除虐待情境的因素，使家庭恢復正常、健全



功能」。其終極目標是要使該家庭結構與功能不致崩潰、解組，以使兒童少年回到無暴力的原生家庭中生活，並獲得一切需要之滿足。因此社工員會依據受虐情形、施虐因素、家庭功能、與家庭既有的資源等因素作考量，擬定適合的處遇計畫（彭淑華等人，2008；鄭瑞隆，2006）。而以家庭處遇為基礎之兒少保護工作強調應盡所有努力避免對兒童採取不必要的家外安置，同時應協助寄養體系中的兒童返家，與原生家庭重聚（彭淑華，2005）。

兒童福利聯盟以「給孩子一個更好的世界」作為服務理念，堅信弱勢家庭的孩子們更需要一個有希望的未來，兒少虐待事件的發生，並非單一家庭的問題，而是反映出整體社會環境的困境。當家庭在條件弱勢、缺乏相關資源與支持系統的狀態下，如果無法獲得適時的協助與關懷，照顧者長期處於無助的情境中，易將負向的情緒與壓力，轉向家庭中相對弱勢的兒童少年們，如此兒少易成為代罪羔羊，而衍生兒少虐待事件。因此我們希望維繫家庭能力、重整家庭功能，讓兒童少年能安全健康地成長，故兒童福利聯盟南區辦事處自 95 年開始承接高雄市兒少保護個案服務方案，其服務對象為依據兒童及少年福利與權益保障法之規定因遭受不法之侵害或被疏忽等，應予以保護輔導之兒童少年及其家庭。個案來源為高雄市政府社會局開案之兒少保護個案，評估個案屬中低危機，需提供兒少或家庭相關服務之案件。

社工員透過定期訪視追蹤，對家庭功能進行評估，並提供受虐兒少與照顧者所需資源、支持，確保兒少的身心安全獲得保障，促進親子關係的正向發展，並連結社區資源網絡，以改善及穩定家庭功能。另協助已離家的安置個案修復與重建親子關係，以期協助個案順利返回原生家庭重聚與生活。藉由訪視、電話會談、資源連結等方式提供具體的協助，深入了解家庭成員的困難，並提供切合需要之處遇服務。例如：經濟補助、醫療協助、就業轉介、就學輔導、心理諮商輔導、托育服務、法律扶助、親職教育、交通接送、家務指導等服務。如經濟協助、親職教育、情緒支持、醫療協助、諮商輔導、就學輔導、就業協助、資訊提供等，亦依照兒少保護個案及家庭需求，規劃團體、營隊、親子活動等方案活動，補充個案服務之限制與不足，以增加家庭因應壓力的能力，提升家庭功能與穩定性，增加安置兒少返家機會，進而保障兒少在家生活之安全。

在服務提供的過程中，為因應家庭個別化的需求，我們運用多元的服務策略藉以提升家庭功能，且同步思索著該如何呈現社工員投入的服務處遇與個案的改變，以確保服務輸送之效能，亦能適時檢視此兩者間的影響與成效，因此於 100 年著手研擬成效評估指標，101 年 11 月開始進行個案全面施測，期待透過成效分數，確認服務處遇介入後，家庭整體功能、照顧者親職能力及兒少自我保護能力改變之程度，以協助了解服務處遇之成效。然此份成效評估指標至今已使用 3 年，為呈現成效評估指標的運用情形、及了解成效評估指標是否可有效分析呈現

社工員的服務效能，特進行本研究，故本研究目的為，了解成效評估指標之適切性，成效評估指標是否可以有效分析社工員的服務效能，使成效評估指標可更適用於兒少保護個案服務方案，進而促進個案服務之品質。

## 貳、文獻探討

### 一、成效評估在方案評估中的重要性

一般在進行服務方案的評估考核時，主要有四個層面的評估，包含「效力評估(effort evaluation)」：目的是檢視服務提供的數量、服務活動資訊、「整體表現適切性評估(adequacy of performance evaluation)」：目的是檢視服務滿足社區需求的程度、「成本效率/功效評估(cost-efficiency/effectiveness)」：目的是檢視提供服務的單位成本、達成結果的總成本，和「成效評估(outcome evaluation)」：目的是檢視實質改變個案之服務結果。其中，成果評估所要解答的問題，是整個方案評估的重心（高迪理譯，1999）。

陳宇嘉、黃松林(2009)則以管理學評估績效(Performance)的角度切入，認為績效評估有質性和量化兩種呈現方式，隨著越來越多政府部門服務轉移至非營利部門、資源的競爭、對社會責信的需求，社工工作才逐漸從早期排拒將專業服務做量化測量和評估，逐漸轉向重視可量化的績效分析。而可量化的方案績效評估主要可分為三個層面，「輸出(output)」：著重服務數量、參與人數等量化的呈現、「品質(quality)」：著重主觀服務品質的好與不好，但透過問卷設計也可獲得某種程度的客觀性、「成果(outcome)」：著重方案提供的服務所達成的效果。成果績效又可以數量化評量的方式呈現，是指受服務對象達到目標的人次數量，類似前述的整體表現適切性評估，也可用滿意度調查、前後測的標準化評量或績效評量，來呈現服務對象功能改變的情形。在輸出、品質、成果績效評估的三層面中，他們認為最受重視的也是成果績效。所以總結地來說，成效(或成果)評估(outcome evaluation)，是方案評估的核心，如果條件許可，方案評估時除了效力、適切性、成本效益層面的評估外，要盡量能展現成效的評估。

### 二、兒少保護個案服務成效評估的現況

藍元杉(2014)的研究顯示，目前各縣市政府兒少保護家庭處遇服務方案，並無一致、標準化的成效評估指標，各縣市政府評核成效時，大多僅採用簡單的結案指標做為成效之考核，部分縣市則會再將結案指標區分為積極性結案與消極性結案，來評估方案的成效。這應屬於品質績效，或成果績效評估中的數量化評量方式。檢視縣市政府的結案指標，是以數個「結案原因」構成，目的是為了分類結案原因，或提供可結案情形的指引，並非以成效評估為目的。蔡宗成、蕭佩珊(2012)就建議結案指標應回歸計畫的目標做調整，在形式上應能讓社工客觀列出(個案)具體行為並透過指標獲得分數、對

應危機分級，在操作上，能提供較細緻的操作化說明，避免社工各自主觀的解讀。

筆者在實務上，當遇到兒少保護個案服務方案評鑑、考核、年終做總結性評估報告等需要提出方案評估的場合時，觀察不同單位最常呈現的資料，是服務人數、開案、結案數、舉辦活動數、參與人次、活動照片、投入社工人力、經費使用情形...等，大多屬於前述效力評估和成本效益評估的層面，呈現方式則多屬前述的輸出(output)績效，常缺少方案評估最核心的成效(outcome)績效的部分。而委託方案的縣市政府，評核方案的方式，除了檢視承辦單位所提供的，以輸出績效為主的內容外，較常透過與方案執行者的會談、檢視服務記錄、服務資料在系統登錄的完成度、抽查檢視個案服務內容...等，較屬於質性方式的品質績效資料，用以判斷服務的優劣。有時就難以切中成效層面的評估，且可能因抽查個案間的變異性大，以偏概全，影響對整體方案的評價。

因此，在各縣市政府(方案委託單位)對兒少保護個案服務方案無規範一致的成效評估方式和指標，且實務上的評估偏重效力評估、輸出績效、質性的品質績效評估，未必聚焦於成效層面的評估之情況下，實務工作者若要呈現方案的成效，只能另外發展成效評估方法和工具。

### 三、成效評估的研究設計

#### (一) 實驗性研究設計

在方案評估和研究方法的領域中，學者都提出以前實驗設計、準實驗設計、實驗設計的「實驗性」評估方式，來判斷服務介入與評估觀察值的關係，以說明服務之有效性(高迪理譯, 1999; 趙碧華、朱美珍譯, 2000)。在國內，尚未看到以這些研究設計來檢視兒少保護家庭處遇服務方案成效的相關文獻，然而在國內家暴的加害人和被害人的相關處遇計畫中，則有不少運用了單組前後測設計(前實驗設計)的研究架構，進行成效評估(宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗, 2006; 連姿婷、沈瓊桃, 2014)，前實驗設計的內在效度雖不及準實驗設計和實驗設計，但在社工方案的工作現場中，準實驗或實驗設計很難實行，前實驗設計仍有重要性和價值(趙碧華、朱美珍譯, 2000)。而國外則有更多使用更具內在效度的準實驗設計和實驗設計之方式，對家暴加害人和被害人處遇方案進行成效評估(宋麗玉, 2009; 陳怡青, 2012)。兒少保護個案服務方案的對象和前述方案近似，加害人和被害人都在方案服務對象中，應也可以實驗性設計進行方案成效評估。

此外，在運用實驗性設計時，陳怡青(2012)建議可以用以下方法增加方案與結果在因果上的解釋力：

- 1、增加對未參加組的觀察，如：流失的樣本。透過控制一部分的內在效度，比單組的準實驗設計可以提供更多的訊息。
- 2、增加人口學向度的調查，以助於研究結果的討論。
- 3、增加方案執行前後的觀察次數，提供時間系列的觀察資訊，以助結果的討論。

兒少保護個案服務方案中，因方案之權責，個案流失後受委託單位無法繼續追蹤評估，較難以使用流失的個案作為控制組，因兒保服務之特性，也無法做實驗性的分組操作，將個案列入等待名單或延遲提供服務，以之做為控制組。在本方案中較可能的控制組，是初入方案，尚未進行太多方案服務的個案。

## (二) 單案研究設計

除了實驗性的研究設計，單案研究設計(single subject design)，或稱單一系統分析(single system design)，也是可以進行成效評估的研究設計，並常被社會工作專業所採用（趙碧華、朱美珍譯，2000；萬育維，2009）。同樣的，國內也並無兒保家庭處遇方案以單案研究呈現服務成效的相關文獻。但張高賓（2013）在較小型的兒保方案中(3 對親子個案)，以單案研究設計，在建立基期後，檢視服務介入對應觀察值的變化，來說明該方案對改善施虐家長與受虐子女親子關係的效果。雖然為了檢視成效，建立基期，等待觀察值穩定後才介入、撤回介入之設計，在兒少保護個案服務方案的成效評估中較難適用，但實際上，只要能建立有時間序的觀察值，和明確的服務介入時間點，即可以此研究設計檢視單一個案之服務成效，因此也適用於兒少保護個案服務方案。即使礙於方案限制，社工無法主動建立基期，或撤回介入，此研究設計對於了解家庭事件、服務介入對個案狀況的變化，仍具有參考價值。

## 四、成效評估指標的內容

前述透過實驗性研究設計、單案研究設計來進行方案成效評估，都仰賴觀察值的建立，也就是成效評估指標的建立。而家處方案對家庭服務的目標多元，涵蓋的面向複雜，非靠一單獨之評估指標可測量，需要一個評估的架構。

施教裕、宋麗玉(2010)提出了一個評估社會工作服務成效的概念架構，認為要衡量社工服務方案的成效，至少須涵蓋：兒少的成長發展、成人主要照顧者的改善發展、整體家庭功能的增強提昇、家庭週邊社會支持體系的建構發展，四個層面。所以他們提供一個涵蓋十五個範疇、一一六個指標的成效評估指標，十五個範疇包含：一、兒少層面：促進正常身心成長發展、穩

定情緒及行為、增進學習、改善與家庭成員互動關係、促進社會化；二、成人照顧者層面：穩定案家基本生活、提升照顧者親職功能、改善身心社會功能；三、整體家庭功能層面：增加家庭實質資源、增進家庭溝通能力、促進家庭團結與凝聚力、提升家庭彈性；四、社會支持體系層面：連結非正式社會支持網絡、開發社會資源、參與社區事務。並建議實務工作者可視案主需求和能力以及機構資源而選擇可行之目標，並使用對應之評估指標進行評估。

而在國外，Kim, Brooks, Kim, & Nissly (2008) 將結構化決策模式運用到兒童福利方案，在評估整體家庭功能時，使用了家庭優勢和需求評估工具 (Family Strengths and Needs Assessment, FSNA)。評估的架構，也是先以對象區分為兒少和照顧者，評估的項目有：一、關於照顧者的評估：物質濫用/使用、家庭關係、家庭暴力、社會支持系統、親職技巧、心理健康/應對技巧、犯罪行為和兒童疏忽、虐待的家庭史、資源管理/基本需求、文化/社區資源、身體健康、溝通技巧；二、關於兒少的評估：情緒/行為、家人關係、醫療/身體狀況、兒童發展、文化/社區認同、物質濫用、學業表現、和同儕或成人的社會關係。

除了其所提供的評估面向可供兒少保護個案服務方案做家庭評估之參考外，該評估工具的特色之一是在評估項目的選項及說明設計上，力求使用可客觀觀察的個案外顯表現，來區分嚴重程度，避免過於簡化的主觀評價。例如在照顧者物質濫用/使用的選項及說明設計為：一、(對兒少)能教導或說明對於酒或藥品的健康知識：照顧者可能會喝酒及使用醫囑藥品，但並未造成親職技巧與功能的降低，且照顧者教導及說明決定使用與不使用酒藥的社會及行為影響。二、有喝酒或使用醫囑藥品：照顧者可能有藥物濫用的經驗，或確實喝酒或使用醫囑藥品，但並未造成親職技巧與功能的降低。三、喝酒或藥物濫用：照顧者持續使用藥物，不管對家庭、社會、健康、法律或經濟等部份面向造成不好的結果，需要持續進行戒酒、戒藥。四、長期的藥物濫用。而非只有簡單的嚴重程度選項，使其評估的內容更為客觀、具體、細緻。

## 五、行政成本的考量

宋麗玉 (2009) 指出，實驗性的研究要成功，需要實務單位願意深入投入、研究單位願意將資源分享給實務單位。雖然研究的結果可讓機構受益，但因實務工作者忙碌，研究結果未回應其關注點等原因，使得實驗性研究要在台灣進行很困難。藍元杉 (2014) 嘗試發展方案評估工具時，針對建構家庭處遇個案成效指標之主題，以線上問卷對實務工作者進行訪問。結果顯示，實務工作者除了建議要建構一致、具體、可操作的成效指標外，也認為要在填寫的複雜度上取得平衡，避免造成行政工作上的負擔。因此，方案成效評

估，要能成功、要能持續進行，也必須考量實務工作者在填寫相關表單上的行政成本，盡量設計得簡易、方便填寫，並考量填寫的頻率，若是過於複雜的填寫設計，恐對實務工作者造成困擾，可能影響填寫結果的信、效度、或影響到服務的時間和品質，甚至讓實務工作者因無法配合而退出研究。

## 六、兒童福利聯盟成效評估指標工具發展過程

### (一) 緣起

在社會工作領域裡，目標往往是為了解決社會、家庭或個人問題，抑或是滿足需求。故社會工作方案係指針對所欲解決的社會、家庭或個人問題，或為滿足社區或社會民眾的需求，經過對該問題或需求的環境脈絡進行分析，並檢視相關社會資源後所擬定的一套計畫，進而據以採取具體行動，以完成社會工作機構所應執行的任務或所欲達成的目標。而好的服務方案之成效必須藉助於好的方案評估，始能有效達成服務方案的目的(黃源協, 2013)。進行評估的目的，是可以提供方向，有助於方案的改進，旨在讓方案表現更好，或將資源放在好的方案上(王麗雲等人譯, 2014)。兒童福利聯盟在服務提供、陪伴弱勢家庭過程中見證了家庭自己重新找回正常生活軌道的蛻變過程，社工員透過實際與家庭接觸、討論互動、關心了解的過程，藉由階段性地觀察評估收集而來的資訊作為家庭能力提升與進步之成效評估依據，然如此之成效評估皆為質性之成效，有鑑於成效評估應不只力求在質性資料，若能搭配量化資料作為評估依據，在服務成效評估部分則更能達到具體、可測量之完整展現，而過往在量化資料多是以服務量來做呈現，然服務量僅能看出服務頻率及服務內容的次數，實難以看出服務提供後，個案是否有所改變，故期待在量化成效的呈現上，除了服務量之外，也可有量化的評估工具，來協助社工員進行成效之評估。因此自 100 年 4 月起，便由兒童福利聯盟研究發展處同仁協助南區辦事處從事兒少保護實務工作之社工員進行成效評估指標之研擬與編制。

### (二) 成效評估指標編制歷程

#### 1、編制前之準備

為結合理論及實務以利該份指標更貼近實際服務層面，且能具備指標之信度及效度，讓成效評估指標能確實發揮其功能，提供社工員、督導獲知量化之服務成效。因此先請兒童福利聯盟研究發展處組長進行授課，讓社工員對於成效評估方式有基本認識與了解，亦介紹相關指標，如家庭優勢與需求評估指標 (Family Strengths and Needs Assessment)、兒盟自行編製之風險再評估指標、高風險開結案指標等，讓社工員對於指標有初步概念。

## 2、指標編制方式

在社工員對於成效指標有初步概念後，便採取分組討論方式，以施教裕、宋麗玉（2010）提出的成效評估架構，搭配參考家庭優勢與需求評估指標（Kim et al., 2008），逐一針對每項評估面向進行討論，並以南區工作團隊在地實際服務經驗及符合當地文化風俗民情進行評估項目之增減，讓評估指標可更貼近在地服務之狀況，請研究發展處研究員協助將討論內容編製成指標，於 100 年 6 月完成服務成效評估指標初稿。初稿底定後，社工員仍經過多次開會討論，針對每個評估面向及評估細項之定義進行討論說明以凝聚共識，減少不同社工員在填答同一項目上會因著個人不同見解與主觀感受而產生落差，另針對每個評估項目程度的區分則多鑽研著墨，讓評估項目的選項具程度區別性，且盡量能客觀觀察、具體且清楚，使得各項目成效的展現能夠被突顯，再經團隊多方討論及與研究發展處研究員密切地交流、修改之後，則於 101 年 9 月完成成效評估指標之編制，並於 101 年 11 月進行第一次試填，請社工員以個案為單位，就個案目前狀況進行填寫，依據實際填寫當下收集各方想法，並在會議上提出討論形成共識，並提出建議以作為指標修正之參考，研究發展處研究員依據社工員提出之建議重新針對指標進行檢視並修訂，讓該份指標能更接近實務工作狀況，在經過團隊會議討論、修訂、試填等一連串的作業流程後，終在 102 年 6 月進行全面性施測。

## 3、指標填答方式

成效評估指標以時間序列且連續的測量方式，社工員於個案開案時、服務中每三個月定期填寫、及結案時填寫，透過成效分數，瞭解服務處遇介入後，家庭功能、親職能力及兒少能力是否有所改變。成效評估指標之填答係由主責社工員依個案實際近況進行填答，完成後的填答表再交由研究發展處研究員進行分析，並就分析結果能讓主責社工員得以知悉整體及個案個別之分數落差及整體方案前後測之平均總分差異，是否有達顯著性，依著分析資料來同步檢視該階段之服務成效，進而能協助主責社工員反思服務策略及作為處遇計畫調整之依據。於正式施測後則亦會收集每一次填答時所發現的疑慮，彙整至會議中進行討論，取得共識後立即回應給研究發展處研究員進行指標修訂。然因著三個月填寫一次在成效分數上較難看出明顯之變化，故更改為六個月填答一次。

### （三）成效評估指標內容

成效評估指標分為兒童少年、照顧者、施虐者、家庭共四大類，區分為 14 個指標面向，共有 44 題，成效評估指標架構如下：

表 1

成效評估指標內容

評估對象	評估面向	評估項目
兒童少年	兒少發展及健康狀況(生理)	兒少生理健康
		兒少發展情形
		兒少飲食狀況
	兒少心理狀況	兒少的精神疾患
		兒少的情緒調節狀況
		兒少的自我照顧能力
	兒少社會能力	兒少的衛生習慣
		兒少的社交技巧
		兒少偏差行為
	兒少就托/就學狀況	偏差/違法行為
		性知識
		托育情形
兒少和照顧者之關係	課後安排	
	學校出席狀況	
	課業成就	
兒少生活照顧情形	親子關係 (與照顧者關係)	
	親子互動頻率	
	兒少飲食狀況	
	穿著合宜	
施虐者	施虐者現況	接送情形
		獨留
照顧者	照顧者能力	同住與否及虐待或疏忽情形
		最近一次對兒童施虐時間
		親職功能
		親職觀念
		管教態度與方式
	照顧者健康狀況	金錢管理能力
		就業狀況
		問題處理能力
		人際與溝通能力
		身心疾病
家庭	經濟與資源	情緒管理能力
		物質濫用
	居住環境	收入及財富狀況
		經補資源
		穩定住所



	基本設備
	安全性
	適合居住程度
	家人彼此間的空間與隱私
社會支持系統	非正式資源
	正式資源
	與社工的合作意願/處遇配合度
家庭關係	家庭衝突頻率
	家庭衝突程度
	家庭成員特殊需求

## 參、研究設計

### 一、研究方法

#### (一) 方案成效的研究設計

##### 1、單組前後測設計與靜態組比較設計

承接前面的文獻探討，本方案在成效評估的研究設計上，主要採用單組比較前測、後測的前實驗設計(見下表)。為了建立對方案穩定的評估，又兼顧社工填寫的行政成本，在評估時間上，約每 6 個月進行一次評估(每年 4 月、10 月)。每次的評估和前次的評估，就形成一個獨立的單組前後測分析。而不同時間點評估的觀察值( $O_1$ 、 $O_2$ )，使用自編的成效評估指標(參酌施教裕、宋麗玉(2010)提出的架構，以及家庭優勢和需求評估工具設計的原則所發展出)。以各評估項目分數的加總分數，做為整體家庭評估分數，來說明方案的整體成效。比較實驗組的  $O_2$  與  $O_1$ ，若  $O_2 > O_1$ ，達到統計上的顯著，則說明在兩次評估期間，方案有成效。

研究設計也嘗試以兩次評估間新進的個案，做為比較的控制組(然此非良好之控制組，將於後文中說明)，做為「靜態組比較設計」，此為本方案成效評估之第二個前實驗設計。若實驗組  $O_2 >$  控制組  $O_2$ ，達到統計上的顯著，則說明方案有成效。

表 2

兒少保護個案服務方案的成效評估研究設計

	評估 1(前測)	方案介入	評估 2(後測)
實驗組	$O_1$	X	$O_2$
控制組			$O_2$

## 2、單案研究設計

在單案研究之實務評估上，單案設計應用了時間序列設計的邏輯，獲得一個案主系統的重複測量，該系統乃是一個目標問題的特定結果所產生的指標（傅從喜等人譯，2009）。因方案建立起定期評估的機制，因此在個案層面上，社工員可獲得一時間序列的評估資料，而以服務處遇的提供對應成效評估指標的填寫，以了解服務處遇是否具有成效。

### （二）焦點團體

為了解社工員對於使用成效評估指標的想法、及在個案服務上社工員認為成效評估指標填寫的適切性，因此進行焦點團體，由從事兒少保護個案服務之社工員共 7 人，於 104 年 12 月進行一場焦點團體訪談，藉由討論時的共同激盪，獲知成效評估指標是否可以看出個案服務的成效、對工作的協助、使用上的限制及修訂建議等。

## 二、研究分析

### （一）前後測分析與靜態比較分析

將社工員填寫之成效評估指標編碼、過錄、除誤後，以統計軟體 SPSS15.0 進行分析。去除前評估時已結案，及本次評估時新進的個案，以關聯樣本 t 檢定檢視評估總分前後測平均分數之差異，若後測之進步達統計上之顯著，則說明本方案於前後測期間內有所成效。以 2015 年第二次評估時，有前測的個案為實驗組，沒有前測的個案(兩次評估間的新進個案)為控制組，以獨立樣本 t 檢定進行分析，若實驗組的平均評估總分，大於控制組的平均評估總分，達到統計上的顯著，則說明方案有成效

### （二）單案研究分析

社工員可在成效評估工具中選出對應於其工作目標、服務處遇的評估項目，比較個案在不同時間點的分數起伏，來檢視服務與個案狀況變化的關係，藉以說明成效。

### （三）焦點團體分析

焦點團體過程為詳實記錄訪談內容，取得受訪者同意進行全程錄音及手寫記錄，並以代碼替代受訪者姓名，以符合匿名性及保密原則。焦點團體結束後進行逐字稿謄寫，並將訪談內容進行編碼，進行概念化分析。

## 肆、研究結果

### 一、成效評估結果

#### （一）後測與前測比較

研究設計為每年進行二次評估，平均每次評估間隔時間約六個月。此處我們使用 2015 年第一次評估和第二次評估的比較為例，進行評估結果之說明。第一次評估做為前測，時間為 2015 年 5 月 18 日，第二次評估做為後測，時間為 2015 年 10 月 8 日。去除第一次評估時已結案，及第二次評估時新進的個案，共 117 個在兒少保護個案服務方案中之個案。本次方案後測評估總分平均 71.97 分，較前測評估總分 70.39 分進步，並達到統計上之顯著( $t=2.814$ ,  $p<.001$ )，平均每案進步 1.58 分。而構成成效評估總分的兒少狀況、照顧者狀況，和家庭整體狀況三個評估對象，三者後測平均分數均較前測為進步，其中兒少狀況與家庭狀況達統計顯著。故整體來說，前後測間的 5 個月期間，本兒少保護個案服務方案確實有所成效。

其中，在 14 個評估面向裡，方案中的個案平均在兒少心理狀況、社會能力、照顧者能力、家庭環境、家庭支持系統這 5 個項目的評估分數有所進步，並達到統計上的顯著，但平均來說，家庭經濟狀亦有顯著的退步。而在 44 個評估題目裡，兒少社交能力、課後安排情形、飲食情形、照顧者的親職功能、問題處理能力、家庭基本設備、空間隱私、非正式資源、合作意願，9 項的改善達到統計上的顯著。值得注意的是照顧者物質濫用、家庭收入財富的退步，亦達到統計上的顯著。建議檢視這兩個顯著退步的項目，以強化後續的處遇工作與資源連結介入。

表 3

兒少保護個案服務成效評估(前測：2015/05/18、後測：2015/10/08，N=117)

評估對象	評估面向	評估項目	前測平均數	前測標準差	後測平均數	後測標準差	後前測平均數差異	t 值	Sig.
<b>總分</b>			<b>70.39</b>	<b>7.492</b>	<b>71.97</b>	<b>7.999</b>	<b>1.58</b>	<b>2.814</b>	<b>**</b>
兒少			34.59	2.726	35.14	2.645	0.55	2.587	*
	生理		3.56	0.593	3.6	0.603	0.04	1.070	
		兒少健康	1.92	0.268	1.91	0.281	-0.01	-0.576	
		兒少發展	1.64	0.499	1.68	0.467	0.04	1.392	
	心理		3.65	0.577	3.74	0.458	0.09	2.001	*
		兒少精神	1.96	0.203	1.97	0.159	0.01	1.420	
		兒少情緒	1.69	0.499	1.77	0.423	0.08	1.818	
	社會		5.33	1.167	5.56	1.02	0.23	3.242	**
		兒少自顧	1.83	0.421	1.87	0.384	0.04	1.680	
		兒少衛生	1.82	0.407	1.88	0.375	0.06	1.825	
		兒少社交	1.68	0.567	1.81	0.454	0.13	2.870	**
	行為		3.91	0.281	3.88	0.419	-0.03	-0.815	

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

	偏差行為	1.94	0.238	1.92	0.298	-0.02	-0.576	
	性知識	1.97	0.159	1.96	0.203	-0.01	-0.815	
就學		6.07	0.774	6.21	0.705	0.14	1.886	
	托育情形	1.15	0.362	1.14	0.345	-0.01	-0.470	
	課後安排	1.46	0.501	1.55	0.5	0.09	1.986	*
	學校出席	1.93	0.253	1.96	0.203	0.03	0.904	
	課業成就	1.52	0.502	1.57	0.514	0.05	1.227	
關係		5.15	1.334	5.19	1.224	0.04	0.338	
	親子關係	1.68	0.536	1.69	0.549	0.01	0.228	
	親子互動	3.46	1.071	3.5	1.088	0.04	0.283	
受照顧		6.91	0.281	6.95	0.222	0.04	1.070	
	兒少飲食	1.94	0.238	1.99	0.092	0.05	2.154	*
	穿著合宜	0.99	0.092	1	0	0.01	1.000	
	接送情形	2	0	1.98	0.13	-0.02	-1.420	
	獨留	1.98	0.13	1.97	0.159	-0.01	-0.446	
照顧者		16.36	3.575	16.77	3.977	0.41	1.565	
施虐者		3.73	1.472	3.82	1.406	0.09	0.693	
	施虐現況	1.25	0.694	1.21	0.726	-0.04	-0.821	
	最近施虐	2.48	0.979	2.62	0.849	0.14	1.302	
能力		7.14	2.367	7.52	2.514	0.38	2.563	*
	親職功能	1.62	0.64	1.79	0.68	0.17	3.581	**
	親職觀念	0.81	0.392	0.81	0.392	0.00	0.000	
	管教方式	0.63	0.484	0.62	0.489	-0.01	-0.407	
	金錢管理	0.63	0.484	0.69	0.464	0.06	1.536	
	就業狀況	1.3	0.746	1.38	0.705	0.08	1.482	
	問題處理	1.04	0.515	1.13	0.501	0.09	1.986	*
	人際溝通	1.09	0.491	1.1	0.515	0.01	0.257	
健康		5.5	0.916	5.43	1.053	-0.07	-0.815	
	身心疾病	1.71	0.492	1.66	0.528	-0.05	-1.029	
	情緒控制	1.85	0.466	1.92	0.575	0.07	1.448	
	物質濫用	1.94	0.329	1.85	0.519	-0.09	-2.071	*
家庭		19.44	3.144	20.07	2.999	0.63	2.448	*
經濟		2.73	0.953	2.51	0.997	-0.22	-2.356	*
	收入財富	1.45	0.623	1.35	0.577	-0.10	-2.228	*
	經補資源	1.27	0.535	1.16	0.601	-0.11	-1.706	
環境		7.66	1.521	7.9	1.539	0.24	2.297	*
	穩定住所	1.96	0.275	1.95	0.317	-0.01	-0.446	
	基本設備	1.86	0.392	1.93	0.314	0.07	2.918	**

	安全性	0.98(a)	0.13	0.98(a)	0.13	-	-	
	適合居住	1.69	0.516	1.71	0.51	0.02	0.391	
	空間隱私	1.16	0.871	1.32	0.849	0.16	2.201	*
支持		4.42	0.993	4.82	0.961	0.40	4.420	***
	非正式資	1.15	0.561	1.32	0.582	0.17	3.863	***
	正式資源	1.66	0.672	1.74	0.607	0.08	1.239	
	合作意願	1.62	0.489	1.77	0.423	0.15	3.890	***
家人		4.64	1.329	4.84	1.231	0.20	1.677	
	家庭衝突	1.42	0.633	1.5	0.582	0.08	1.420	
	衝突程度	1.44	0.593	1.5	0.596	0.06	1.000	
	特殊需求	1.79	0.412	1.84	0.37	0.05	1.346	

a. The correlation and t cannot be computed because the standard error of the difference is 0.

\*p<.05、\*\*P<.01、\*\*\*p<.001

## (二) 與控制組之比較

將 2015 年第二次評估後才進入兒少保護個案服務方案的個案，視為初接受兒少保護個案服務或尚未接受服務之個案，以做為控制組，與第一次評估後仍持續服務至第二次評估之個案，做為實驗組進行比較。以獨立樣本 t 檢定將實驗組與控制組第二次評估之總分進行較，結果兩者總分差異並未達統計上之顯著( $t=-0.494$ ， $p>.05$ )，且控制組之評估總分較實驗組更高，與預期可說明服務成效之結果不同。此結果可能顯示，選取第二次評估後才進入方案的個案做為控制組，並非良好之控制組，因兩次評估相隔近五個月，控制組個案可能已接受一段時間之服務，且本方案個案開案時家庭狀況之歧異性過大(有家庭維繫個案、安置後返家個案、安置中個案)，使其不適合做為對照比較之控制組。此外，控制組相較於實驗組的人數過少(分別為 117 與 19)，亦可能影響分析的結果。而基於本方案特性，亦無等待個案、拒絕或流失個案可做为方案整體成效評估之控制組，此為本方案進行控制組比較之限制。但在個別評估項目間，或可在方案內尋找類似條件，無提供特定服務之個案，做为有提供特定服務個案之比較對照，來評估個別評估項目之成效。

## (三) 評估工具之信度與效度

本評估工具於 2015 年第一次評估與第二次評估時之內部一致性信度，Cronbach's Alpha 分別為 0.840、0.833，顯示評估工具整體來說有良好之信度。另檢視社工員於第二次評估之自評成效，與後測、前測評估總分之差異之關聯性，來判斷評估工具之效度，結果兩者呈顯著之正相關( $r=0.383$ ， $p<.001$ )，顯示本評估工具也具有不錯的效度。

## 二、服務成效分析之應用-單案研究設計

前述前後測之研究設計是為了比較兩個期間內，方案所服務的整體個案，在總分和個別評估項目分數上的變化。然因兒少保護個案服務方案的整體個案數係隨時間而變動：在每個不同的評估時間，都有新進(開案)和離開(結案)的個案，故以方案整體(含括所有在案個案的評估平均數)為評估對象時，較難呈現超過兩個時間點的評估分數趨勢。但在個案的層面，則可利用單案研究之設計，來檢視在多個評估時間點中，個案經歷的事件、社工的服務，對個案在相對應的評估項目上分數的變化，來分析服務之成效。以下將以方案中一個個案之單案研究分析，作為本研究工具在個案成效評估應用之示例：

### (一) 案家概況

案父、案母、案主(男, 14 歲)同住。因案父曾於幼時猥褻案兄及案主，而於社會局開案，於 2009 年開始接受兒福聯盟之兒少保護個案服務。因案父陸續對案母有家暴情形，且案母與案父關係糾結，受案父影響情緒起伏大，因此也會對案主暴力相向，並影響對案主生活照顧情形。

### (二) 評估時間點

自 2012 年開始使用成效評估工具後，於以下時間點，共進行七次評估：2012/11/15、2013/7/1、2013/10/7、2014/2/27、2014/9/10、2015/5/15、2015/10/1。

### (三) 社工員工作目標及工作內容

節選社工員對案家之工作重點目標如、對應評估項目，工作內容、案家家庭事件，整理如下表。

**表 4**  
**工作目標與對應評估項目**

工作目標	對應評估項目	社工工作內容	家庭事件
提升案母情緒管理能力 (2012 年-2015 年)	照顧者情緒管理能力	2012-2015 持續提供案母情緒支持、討論對案父施暴的應對、確保兒少受照顧情形與人身安全	2012/06 案母獲保護令
		2012/03-05 協助案母申請保護令	2013/10 案兄搬入，具保護案母功能
		2014.05 案母顯露與案父離婚、搬家意願。與案母密集就搬家、自立、案主照顧等議題會談	2014/09 案母攜案主搬家
		2014/10-2015 協助案母搬家後生活安排、連結相關資源	

提升案主空間自 主與隱私 (2014 年 3-7 月)	居住空間與隱私	2014/05 協助案主修繕獨立臥 房，案主有自己房間	2013/10 案兄搬入 2014/09 案母攜案主搬家
-----------------------------------	---------	--------------------------------	---------------------------------

(四) 單案研究分析

將節選之評估項目之七次評估分數，與社工之重要服務內容、案家家庭事件，依時序繪製於同一張圖上，如下。可明顯看到社工之服務、家庭事件，與評估項目分數變化之關係。

圖 1  
照顧者情緒管理能力之分析

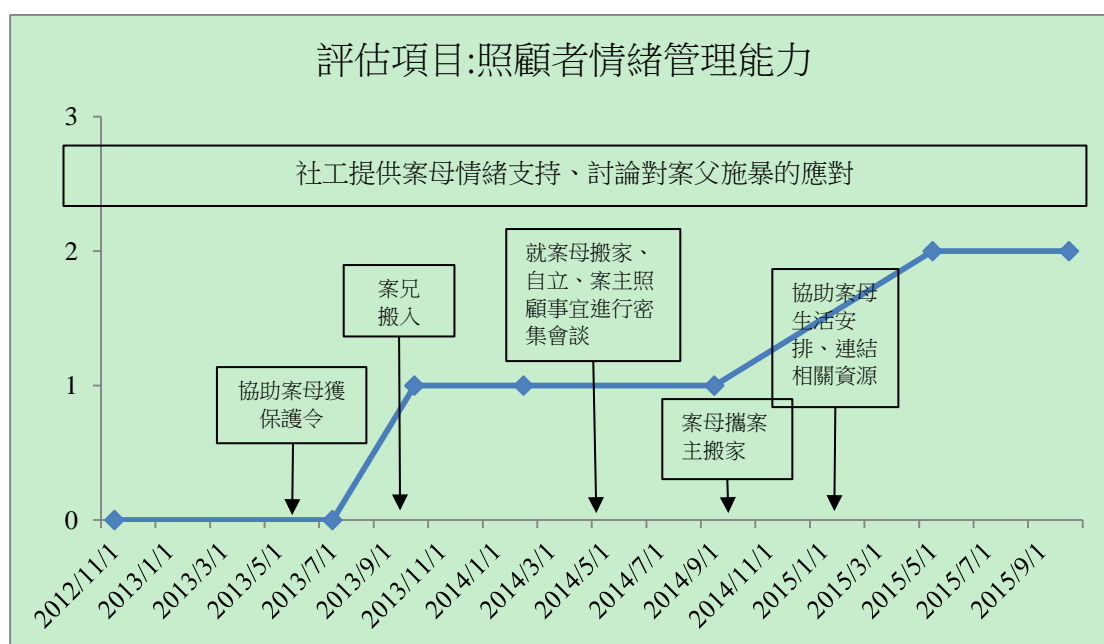
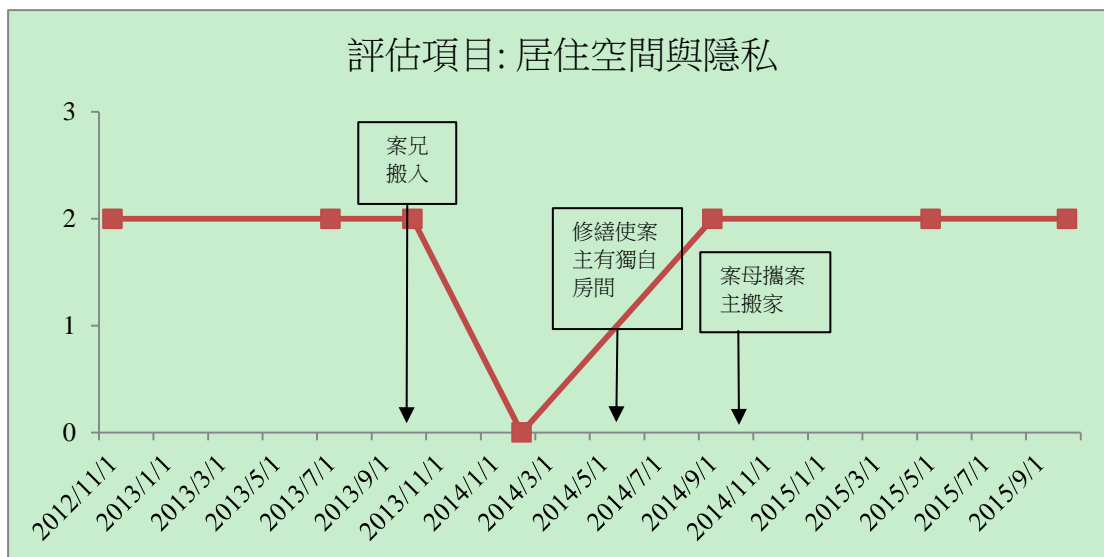


圖 2

居住空間與隱私之分析



### 三、焦點團體分析

#### (一) 關於服務成效之評估

成效評估指標可以看出填答區間內的變化，多數社工都表示，在填答時可以藉此回想個案的轉變情形，可以看出案家在服務的過程中整體的變化狀況。

「總表比較可以看出整體，所有個案在那個區間內的服務成效，但個人填答表的部分就可以看出個人個案在固定區間內的一個變化狀況」(社工 B)；「區間的部分比較看得出個案的變化」(社工 F)；「我覺得就是在分數或是選項上，可以看得出來，...因為我在填的時候，有時候我就會回頭去看，這個個案是有改變的，不論事變好或是變壞，就算有改變」(社工 G)。

成效評估指標亦可看出開結案時之變化，在結案的時候，由於個案狀況都更為穩定，透過評估指標，可以看到案家各面向的進步狀況。

「每次有填到結案的，比較可以明顯看得出服務區間的差異，...因為通常填結案，是比較穩定的，所以他那個差異的進步幅度會比較明顯」(社工 C)；「比較開結案的時候，確實會看到比較顯著的改變」(社工 F)；「結案的時候會比較有感，而不是好像是為在填服務中的，不大會去留意它們會有甚麼樣的改變，...在填結案就會比較留意說跟過往填的差別是什麼」(社工 E)；「結案去填的時候，比較可以有明顯的改變，感覺到那個改變的部分，我覺得比較會感受到是可能當初進案的時候，他比較大的問題一定是可以有效處理，不管是主要照顧者或是兒少能力的改善，或是我們提供的資源去補強他它，而讓那個當初進案的問題，真的是有很有明顯改善」(社工 D)。



成效評估指標在照顧者能力、經濟與資源、社會支持系統、兒少就托/就學狀況、兒少自我照顧能力等面向，較可明顯看出個案進步與改善之處。

「比較容易看出有差異的部分，通常都會在照顧者能力的部分，比如說他的就業的狀況，或是金錢的部分，還有就是問題處理的能力跟親職的能力」（社工 B）；「除了照顧者的部分，就是家庭經濟啦，然後跟資源，還有社會支持系統部分，…，經濟的補助或者是說外界的一些單位的支持系統的部分，印象中填寫的時候，其實也都是會有一個明顯的進展」（社工 C）；「托育跟就學的部分，如果在服務過程中，有比較著力在這個部分，我覺得就會明顯會有一些改變。…兒少自我照顧的部分，我反而覺得好像會隨著孩子的年齡增長，會有不同」（社工 E）；「我覺得印象比較深刻是，就是兒少，可能成長吧，有發展出一些自我保護的部分。結案的部分還滿多的，比較多是資源跟家長照顧能力的這個部分」（社工 G）；「在家庭維繫從來沒有安置過的部分，比較會看到的是，主要照顧者能力上的改變，然後兒少自己本身自我照顧能力的提升」（社工 D）。

## （二）成效評估指標對工作之協助

成效評估指標可以協助社工員進行工作回顧，檢視服務狀況，並可重新設定工作排序。

「我覺得可以做一些回顧，因為你填就要回顧個案的狀況」（社工 D），「我覺得有一個部分是回顧，有一個部分是也可以檢視自己這一段，這一段是半年的這個工作它是不是真的有切到重點」（社工 F），「對我的協助我會覺得說，那我要怎麼重新設定那個排序，重點要把在哪裡，跟接下來我還要做什么，除了去關切改變的變化之外，對我來說我想說那下一階要再做什么」（社工 A），「我覺得應該就是著力點的部分吧，…就是多做些什麼提升他的能力」（社工 G）。

## （三）成效評估指標填寫之限制

自立生活個案、安置中且主要照顧者入獄之個案，社工員普遍認為在照顧者及家庭面向的填寫會較為困難。

「我覺得比較會有限制的是自立生活的個案，因為他會有很多面向，譬如說照顧者或者是家庭的部分，我覺得對我來說在填寫上都會是困難的，因為他就是他自己個人的照顧者，我們實在很難評估他的家庭或是他原本的照顧者可以對他有什麼樣子的協助，因為在自立生活的孩子其實主要都還是著力在跟孩子個人工作，培養他自己的能力」（社工 B）；「附議，每次填到自立生活個案，每次填到照顧者，心裡就會想說誰啊」（社工 F）；「安置中的個案然後特別是主要照顧者又入獄服刑的時候，照顧者那一欄

真的會不知道怎麼填，…在監獄裡有得吃，經濟也沒有問題，生活作息都很正常，但是其實就是不好啊」（社工 D）。

社工員與家庭所建立的專業關係在工作中是很重要之一環，關係的好壞會影響的個案的配合程度及處遇成效，然在成效評估指標中卻難以呈顯社工員與家庭、個案的關係。

「但我覺得有一個限制是社工與家庭的關係，他確實會影響我們在工作上推展的速度，那也是這一套指標其實不大能反映的地方，…孩子會說來我們這邊參加活動他就有一種回娘家的感覺，那個形容我覺得是，在關係的反應是很特別的一個過程」（社工 A）。

#### （四）對於成效評估指標之建議

建議定期檢視社工員於成效評估指標填寫標準的共識，以達到指標填寫上的一致性。

「我覺得可以有一些大家在填寫上的定期的檢視，我自己在看這份指標，有時候都不知道大家填填填，到底是有沒有在同一水平面上填這個東西，還是大家填時想法其實是很不同的，所以我自己會覺得有一些定期的檢視，讓大家在這個指標上有更多的共識，或是可以隨時反映一些填寫上的困難」（社工 B）。

建議可於個案督導時搭配成效評估分數進行討論，以讓成效評估指標發揮更高之效益。

「我覺得可能要有討論才会有協助」（社工 E）。

### 伍、結論與建議

#### 一、研究結果之重要發現

##### （一）成效評估指標可呈現個案服務之成效

依據研究發現，成效評估指標的後測平均分數高於前測之平均分數，且達統計上之顯著，又社工員在每一區間填寫成效評估指標時，可於填寫時明顯看出照顧者能力、經濟與資源、社會支持系統、兒少就托/就學狀況、兒少自我照顧能力等面向的進步與改善之處，其中照顧者能力、經濟資源、社會支持、課後照顧等面向在前後測比較上皆達統計之顯著，與社工員填寫之主觀感受有相吻合；可知成效評估指標的填寫，確實可呈現服務之成效。

##### （二）成效評估指標可協助社工員進行個案狀態與服務之檢視

兒少保護個案及其家庭常處於變動之狀態中，社工員藉由定期填寫成效評估指標，可以進行工作回顧，檢視填寫區間內對於個案的服務狀況及個案所發生的相關事件，思考處遇目標及策略的訂定，並可重新設定工作

排序，讓服務處遇可更為貼近個案之需要，協助個案問題之處理及能力之提升。

## 二、研究限制

### (一) 方案條件對成效評估造成之限制

兒少保護個案服務方案服務對象包含從未安置的家庭維繫個案、安置中個案、安置後返家個案追蹤、自立生活個案等，服務對象的特性，工作方法和重點都不同，一套指標實在無法符合每種不同之個案類型，如此恐會影響服務成效之評估。成效評估指標主要針對整體家庭功能進行評估，若工作重點不在提升整體家庭功能，如：自立個案，則較不適合以此評估工具進行成效評估。此外，方案也難以找到適合的控制組，來進行比較，用以增加研究的內在效度。

### (二) 無法排除方案服務以外事件的影響

在成效評估指標填寫區間，無法排除其他事件對個案的干擾的影響，所以成效分數的變化，有時也難以用來說明服務成效。因為成效分數退步，可能是發生社工員無法掌握或處理的事件，而抵銷社工員服務的效果。反之，成效分數的進步，也可能是受到社工員服務以外的事件所影響。因此，在比較前後測的前實驗設計中，無法完全排除個案生活中其他事件對於研究的干擾。

### (三) 評估工具之限制

本研究使用自編之成效評估指標進行評估，雖力求在選項設計上使用可客觀觀察之評估內容，仍屬社工員之自評，無法完全避免社工員主觀評價之限制。此外填寫評估工具所需之資訊，全賴社工員訪視獲得，然而有些資訊未必能立即取得，個案也可能因和社工員的關係尚未建立…等種種因素而隱瞞或扭曲資訊，使得社工員評估的內容未必即時、正確，影響評估之信、效度。

## 三、建議

### (一) 定期檢視指標以達填寫的一致性

成效評估指標雖有基本之填寫定義，但社工員在處遇上的想法和感受是很主觀的，故在填寫成效評估指標時，必定會有個人的主觀判斷，因此為達指標填寫的一致性，確認每個社工員對於成效評估指標的了解程度是相同的，使得此份指標更加有信度，故建議定期進行個案討論並以同一個案為例，由社工員共同填寫成效評估指標，整合社工員對於各個面向、評估指標的內涵定義有更多的共識，亦可於討論時反映出指標填寫的問題或

困難，以利進行成效評估指標之微調，讓成效評估指標可更符合個案工作上的需要，提供更為客觀的評估參考。

(二) 搭配分析結果進行個案討論

定期進行成效指標的填寫，可以從分析結果的分數上得知，個案在兩次填寫的區間內，各項評估指標上的變化，前後測分數可以於個案督導時，由社工員與督導進行討論，個案於這段時間內否有發生什麼事件？社工員提供了那些服務處遇？分數變化是因為什麼樣的原因？可以就個案於填寫區間內的狀態和與分數作相互搭配，檢視個案的狀況，以協助形成新的服務處遇計畫與策略，提升處遇計畫之精確度，讓服務處遇可更貼近個案之需要，並促進個案服務之品質。

(三) 因應不同個案之狀況進行指標之調整

兒少保護個案服務方案中大部分為以家庭維繫為目的之兒少保護個案，然仍包含兒少安置中之家庭重整個案、結束安置後返家之追蹤個案、及結束安置後無法返家之自立個案，實為多個方案之組合。自立生活個案因原生家庭功能不彰，難以提供個案妥適之照顧，個案便需自行打理自己的生活，而社工員的工作主要係在協助個案自我能力的提升，讓個案可以獨立生活，個案即為自己的照顧者，因此工作重點亦不會是改善家庭功能，而長期安置個案且主要照顧者入獄服刑，家中無其他人照顧者，僅能作重要他人的情感維繫與定期安排會面，因此等待主要照顧者出獄才能接續進行親職功能評估與服務處遇，故社工員填寫成效評估指標時，認為此兩類個案在填寫照顧者及家庭面向時係較為困難，無從進行評估填寫。故建議可針對較為特殊之個案類型另調整填答內容，以達成效評估指標在不同個案類型運用之適切性。除調整評估方式外，此種將多個不同工作目的和方法之方案包裹委外之方式，使方案之內容複雜化，較不利使用單一成效評估方式進行方案評估，也不利成效評估模式之建立，更不利社工員建立穩定之服務模式。故也建議委託單位應依服務目的和特性，重新考量設計方案服務輸送之內容與組合。

參考文獻

- 王麗雲、江淑真、李明穎、林芳穎、張繼寧、謝卓君（譯）（2014）。**政策與方案評鑑**（原作者：Carol H. Weiss）。臺北市：富學文化。
- 宋麗玉（2009）。**婚姻暴力受害婦女之處遇模式與成效之研究(第 2 年)研究成果報告**。行政院國科會專題研究計畫成果報告。（編號：NSC96-2412 -H-004-022-SS2），未出版。
- 宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗（2006）。優點個案管理模式之介紹與運用於受暴婦女之評估結果。**社區發展季刊**，**113**，146-160。
- 兒童福利聯盟文教基金會（2014）。2014 年台灣兒童受保護權調查報告。
- 施教裕、宋麗玉（2010）社會工作處遇的服務項目和結果指標：概念架構及操作定義。**社區發展季刊**，**130**，34-55。
- 高迪理（譯）（1999）。**服務方案之設計與管理**（原作者：Kettner, P. M., Moroney, R. M., Martin, L. L.）。臺北市：揚智文化。
- 張高賓（2013）。喚醒他們的愛：親子遊戲治療對於提升施虐父母的親職功能及改善受虐兒童情緒困擾之成效。**教育心理學報**，**44**，499-520。
- 黃源協（2013）。**社會工作管理**。臺北市：雙葉書廊。
- 彭淑華（2005）。以家庭處遇為基礎的兒童保護工作之檢視。**兒童及少年福利期刊**，**9**，31-56。
- 彭淑華、鄭善明、蔡嘉洳、賴宏昇、林廷華、林惠娟、范書菁、賴月蜜、歐姿秀（2008）。**兒童福利理論與實務**。臺北市：華都文化。
- 彭淑華（2011）。由蹣跚學步到昂首前行：臺灣兒童保護政策、法規與實務經驗之發展經驗。**社區發展季刊**，**133**，273-293。
- 傅從喜、林宏陽、黃國清、李大政、陳儀、楊家裕、謝秀玉、黃曉薇（譯）（2009）。**社會工作研究法**（原作者：Allen Rubin & Earl Babbie）。臺北市：心理。
- 連姿婷、沈瓊桃（2014）。親密伴侶暴力被害人保護服務方案結果評估。**亞洲家庭暴力與性侵害期刊**，**10**（2），1-34。
- 衛生福利部統計處（2016）。**兒童少年受虐人數與受虐類型**。取自 [http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4179](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4179)。
- 陳宇嘉、黃松林（2009）。服務方案之評值。載於黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維（合著），**社會工作方案設計與管理**（147-164）。臺北市：華都文化。
- 陳怡青（2012）。方案評估方法在家庭暴力加害人處遇成效評估研究的運用。**社區發展季刊**，**137**，312-324。
- 萬育維（2009）。單一系統分析與成本效益分析。載於黃松林、趙善如、陳宇嘉、萬育維（合著），**社會工作方案設計與管理**（165-182）。臺北市：華都文化。
- 趙碧華、朱美珍（譯）（2000）。**服務方案之設計與管理**（原作者：Rubin, A., Babbie, E.）。臺北市：學富文化。
- 蔡宗成、蕭佩珊（2012）。該如何說再見：兒少保護家庭處遇方案之結案評估-

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

以桃園縣為例。「**2012 邁向優質服務-社會工作專業的對話與省思研討會**」發表之論文，台北市台鐵大樓。

鄭瑞隆（2006）。**兒童虐待與少年虐待偏差問題與防治**。臺北市：心理。

藍元杉(2014)。**我國家庭處遇服務再精進：標準化服務流程研發經驗分享**。「**2014 兒童少年保護服務-家庭處遇工作模式實踐與展望國際研討會**」發表之論文，台北市大坪林聯合開發大樓國際會議廳。

Kim, A. K., Brooks, D., Kim, H., & Nissly, J. (2008). **Structured Decision Making® and child welfare service delivery project**. Berkeley: University of California at Berkeley, California Social Work Education Center.

# 老人處事都以和為貴？

## 集合式住宅住民衝突事例的探討

陳怡樺

高雄醫學大學人文社會科學院 醫學社會學與社會工作學系 碩士

翁逢聰

高雄市老人公寓崧鶴樓 承辦人 社工組組長

陳武宗

高雄醫學大學人文社會科學院 醫學社會學與社會工作學系 副教授

高雄醫學大學附設中和紀念醫院社會服務室 社會工作師

稿件字數: 38705 字

通訊作者: 陳怡樺

## 摘要

入住集合適住宅安養是老人晚年生活居住安排的方式之一，當中的生活適應也是學術和實務所重視的議題。本研究以搜集機構住民與員工所經歷衝突事例，歸納其衝突類型與處理方式及過程，進一步探討分析老人入住集合式住宅生活適應的課題，期待本研究有助於未來探討老人於住宅中衝突的類型與有效處理方式。

本研究選擇南部某老人集合式住宅作為研究場域，以口頭介紹方式滾雪球，個別訪談在住宅內曾有衝突經驗之住民 8 人和處理住民衝突員工 4 人。在受訪者同意之下，將訪談的過程以錄音檔留存，再轉換為逐字稿，並以質性資料分析方法進行文本的歸納整理。

根據上述搜集之資料初步分析發現：衝突來源有住民與住民、住民與員工間及機構規定間；衝突為生活不適應徵兆；衝突原因為過去生活經驗、個性不同；住民處理衝突方式：忍耐、口語衝突與肢體衝突；員工處理方式：(1)分離雙方，並分派兩位員工各別傾聽住民主訴，和澄清衝突過程與原因。(2) 調查證據與討論事發過程與原因與解決辦法，主由社工和當事者們協調。(3)向家屬交代事件和商討衝突處理方式，及日後相關適應問題。處理過程，員工為協調者角色與秉持中立立場，以雙方能接受的方式處理，其結果將可能影響住民日後在住宅生活適應問題。

關鍵字：老人集合式住宅、生活適應、衝突



## 壹、 緒論

### 一、 研究背景與動機

截至2015年6月底止，台灣老年人口的比例已達12.22%(內政部統計通報，2015)，台灣顯然已是高齡化社會，在這之中，老年人口重要相關議題除了健康醫療與經濟安全之外，老人居住安養問題重要性也逐年顯現。2014年衛生福利部老人狀況調查報告與1986年相較，老年人與子女同住比例下降許多，約減少47.8 個百分點，僅與配偶同居則增加 6.6 個百分點，選擇居住安療養護機構比例則逐漸上升(如表1-1)，上升2.6個百分點，由於近年老人對其晚年生活的觀念受上述因素影響，因此預估在這些上升比例之中，選擇「自費安養」型態之老年人口也逐漸增加。

表1-1 我國 65 歲以上高齡者之居住安排比例 單位：%

居住安排年代	獨居	夫妻二人	與子女同住	祖孫兩代	與非直系親屬同住	安療養護機構	其他
1986	11.5	14.0	70.2	2.5		0.8	0.9
1996	12.3	20.6	64.3	1.4		0.9	0.5
2005	13.7	22.2	57.3	3.1	0.7	2.3	0.1
2009	9.2	18.8	64.3	2.9	0.8	2.8	
2014	11.1	20.6	22.4	2.2	0.6	3.4	

資料來源：行政院主計處，2006，老人居住安排概況。  
衛生福利部，2014，老人狀況調查報告。

若從住宅類型的分類角度來看，台灣的自費安養設施即相當於國外的「集合式住宅」(congregate housing)或「支持性住宅」(assisted living)(黃萃文，2008)。而在集合式住宅普遍有專業人員，如：社會工作人員、護理師人員、營養師等與其他工作人員，當中又以社工人員最與集合式住宅中的住民生活密切相關。Abraham Monk(1990)也提到在集合式住宅，社會工作者可能是其中的工作人員，更普遍而言，他們可以參與協助個案判斷是否這是被需要支持的程度和定位便利性。周麗華等人(2003)提到老年安養及長期照顧服務中的社會工作者之工作任務與功能其中兩項為老人個案工作：在老人個案工作方面，先就功能層面來探討。老人個案工作之功能包含協助住民生活適應、協助住民調適社會關係、協助住民促進人格發展及改善住民環境以增強其生活適應能力。此外，老人個案工作方面尚包含個案工作的流程、個案紀錄、個案資料夾建立、新進住民輔導與處遇以及特殊住民處遇等部分；緊急危機處理：緊急危機處理方面，包含危機預防、危機處理。而在機構常見的危機處理實務有住民跌倒、住民走失、住民打架衝突事件、住民自殺事件及意外死亡事件。

可發現社工人員在集合式住宅最主要的能提供住民的服務即為「生活適應」，而生活適應也正是住民中無時無刻在集合式住宅中面對的議題，在集合式住宅中之住民會與多位其他住民有所互動，也與原先家庭人數少的型態差異大，加上老人在家中皆被家人視為家中的「寶」，到集合式住宅居住後與其他住民互動方式勢必也會影響其生活適應。伴隨著集合式住宅為未來趨勢與主要能提供住民生活適應的專業社工人員之重要性即顯現出來。

研究者以自身為研究工具藉由實習期間在老人公寓中進行觀察，從實習過程中，研究者觀察到在與住民們互動時，常常會聽到住民們和研究者口述關於他/她自己與其他住民或住民間互動時的衝突，或是對於集合式住宅這樣群體生活的抱怨等等，也會有住民直接向研究者表達對其他住民、集合式住宅群體生活的不滿等等情況，例如：「這裡每個人的水準、生活不同，相處起來也複雜呀！」等。上述住民口述內容整體而言，住民主要向研究者反應在集合式住宅生活的不適應情形。加上實習過程中，也常聽到工作人員述說老人集體生活日常性的衝突或爭議事件內容，工作人員也提到這些日常性的衝突或爭議若無適當處理，是可能會造成老人生活不適應而退住機構。社工人員在集合式住宅中最主要的服務正是協助住民生活適應，研究者在實習過程中觀察到社工人員對於住民間相處的衝突若處理得當，住民則會願意續住集合式住宅，甚至與住民間衝突量較減少，且較能適應群體生活，照這情形推測，若住民在集合式住宅中發生日常性衝突，也算是一種生活適應不良的徵兆。

## 一、 研究目的與問題

因老人在家中皆為家中的「寶」，來老人集合式住宅居住則是需要遵守團體規範、環境也與家中有所不同，加上老人集合式住宅空間設計較為密集，與其他住民互動機會大，這當中生活的差異性與所產生的衝突等，社會工作人員即需協助住民適應群體生活與處理集體生活中之衝突。為提供日後如雨後春筍般老人社會工作服務單位成立，本研究將探討借以蒐集南部區域屬老人集合式住宅型態之老人公寓，探討當中社會工作人員或其他工作人員，處理集合式住宅中住民的日常性衝突經驗為借鏡，提供老人照顧服務單位在老人入住集合式住宅生活適應，與服務提供者面對住民在群體生活，所產生衝突處理合適方式之依據。研究者將以蒐集實際的例子來做為分析。

本研究之研究目的如下：

- 一、瞭解事件住民對於在集合式住宅生活所產生衝突事件發生的認知與處理方式，以及整理衝突事件類型，讓相關單位服務提供者能更清楚老人的想法，並做出相對應的服務與處理方式。
- 二、探索事件社工人員或其他工作人員在面對集合式住宅住民產生衝突事件發生的處理方式與看法，提供相關單位服務提供者處理老人衝突事件發生方式之建議。
- 三、探討哪些處理情境或方式會影響住民後續集合式住宅生活適應，使老人願意續住集合式住宅，做為相關單位服務改進之參考。
- 四、探索老人在機構生活產生衝突的意義與生活適應關連性，使相關單位了解集

合式住宅住民的處境，以提出適合的服務。

基於上述之研究目的，本研究所需深入了解的問題如下，研究者再依據下方的研究問題延伸出訪談大綱(如附件一)：

- 一、住民入住集合式住宅前的生活背景如何影響入住機構後生活適應?
- 二、住民入住集合式住宅後的生活經驗?
- 三、住民對於集合式住宅訂立生活公約、規則或其內容的想法?
- 四、住民衝突事件發生的整個過程，發生原因、處理方式，事件結果?
- 五、住民/社工人員/其他工作人員對於某衝突事件的認知與處理方式?
- 六、衝突事件對住民/社工人員/其他工作人員或集合式住宅管理造成什麼影響?
- 七、衝突事件的意義和與集合式住宅住民生活適應的關聯性?

## 貳、 文獻探討

### 一、 集合式住宅定義

翁福居(2006)認為老人集合式住宅是透過建築手段改變老人居住環境，重新建立類似家庭結構，營造非親屬之家庭互相扶助功能，以修建家庭系統，改變老人居住模式。此策略除了強調無障礙設計之外，發揮遠親不如近鄰之友愛情誼，讓老人互相支持，其社會意義深遠，可說促進老人人際關係新策略，對於推動「在地老化」政策裨益匪淺。對於黃萃文(2008)研究而言，從住宅類型的分類角度來看，台灣的自費安養設施即相當於國外的「集合式住宅」(congregate housing)或「支持性住宅」(assisted living)。目前老人福利機構，就政府方面專供自費老人入居的安養設施可分為附設於公、私立仁愛之家的自費老人安養設施，例如：台南市立仁愛之家「怡園」、高雄市立仁愛之家「松柏樓」等；純自費老人居住設施：台南私立仁愛之家「康寧園」等；老人公寓：台南市長青公寓、高雄市老人公寓崧鶴樓、新北市五股老人公寓等，共三類，另外亦有私人興建的安養設施、銀髮住宅等(蔡幸樺，2006；曾思瑜，1995)。

### 二、 A 老人集合式住宅現況

A老人集合式住宅係一棟十二層樓的集合式住宅，基地面積為 0.2228 公頃，於1992年開工興建，歷經三年於民國八十四年竣工，共180間套房，為可容納 250人安養的中大型老人集合式住宅。目前為公設民營方式經營。服務人員除主任一人外，依老人福利法規定專業分工，分為社工組、業務組、護理組、財務組及總務組，服務人員共約有二十多人。至2015年九月底，入住長輩共 144人，進住率達 57.6%。服務人員與進住長輩之比為 1：7。

#### (一) 服務項目

##### 1. 文康活動方面

- (1) 一般例行性活動：五行健康操、體適能早操、讚美操、長青學苑、中國香功、慶生會、中西醫義診、保健講座、泡茶下棋、Wii遊戲、賓果遊戲、卡拉OK及電影欣賞等。
- (2) 定期舉辦之活動：自強活動、知性之旅、義工聯誼會、伙食委員座談會、居民座談會及佛學講座等。
- (3) 重要節慶之活動：春節、母親節、端午節、父親節、中秋節、重陽敬老活動及週年慶。

##### 2. 福利社區化

1. 長青學苑：為公寓及社區長輩開設的課程有水彩繪畫、手勾編織班、二胡班、國台語歌唱班、體能活動班、日語班、京劇研習班及棉紙撕畫班。

2. 志工招募：培訓志工推行長青學苑社區化、醫療保健服、在宅服務務、協助成立社團等服務活動，以落實社區化老人福利服務嘉惠老人。
3. 醫療保健方面(莊明德，2001)
  - (1) 定期舉行保健講座，增加居民的一般醫學常識。
  - (2) 中西醫義診。
  - (3) 定時為居民量血壓及血糖檢查，以增加居民對自身健康的重視。
  - (4) 與特約醫院合作，為居民定期舉辦身心健康檢查，以期早期發現，早期治療。
4. 機構內社工專業服務或業務(A老人集合式住宅住民入住契約)
  - (1) 定有完善居民適應輔導措施，並有完善的記錄。
  - (2) 有完善的個案資料建檔與管理，並確守保密原則予以必要保密措施；必要外界時，有個案資料借閱辦法，並有周詳的借閱記錄。
  - (3) 有完善的個案評估及服務計畫，確實依計畫執行，並記錄於個案記錄中。
  - (4) 辦理個案研討並有完善記錄。
  - (5) 針對居民與興趣辦理各類文康休閒活動。
  - (6) 針對居民需要，自我與成員、過程及評估記錄。
  - (7) 有連繫電話，可隨時與居民或家屬聯繫且詳細記錄居民行蹤。
  - (8) 有諮詢服務，並有專門部門負責且有完善記錄。

## (二) 環境介紹

### 1. 空間方面

- (1) 機構總共十二層樓:其中生活照顧區(11、12樓)，主要居民為需其他人協助部分自理生活的居民。
- (2) 櫃台:整個機構主要聯繫、守護機構安全重要場所，24小時輪班。
- (3) 長青舞台:提供早操、做中國香功以及其他活動場地。
- (4) 後花園:有種植植物與水果，適合居民散步。
- (5) 閱報區:提供雜誌、報紙(每日更新)書籍居民閱讀。
- (6) 醫護室:提供居民醫療保健服務。
- (7) 餐廳:提供居民三餐與用膳地點與其他膳食服務。
- (8) 運動器材室: 提供居民使用運動器材服務空間。
- (9) 卡拉OK室: 每週固定時間提供居民唱卡拉OK服務。
- (10) 美髮室: 每週二、四、五固定時間提供居民剪頭髮服務

### 三、 集合式住宅住民生活適應與衝突

生活適應是指個人與生活環境間的互動關係，此種交互關係同時對個人、個人與其所處環境、對自己、對他人對團體的關係、以及心理、情緒行為皆處於一種良好的理想狀態，進而增進個人能力、滿足感與自我實現，達成個人與環境合諧的關係（楊錦登，1999）。陳峰瑛(2003)認為良好生活適應重視個體與生活環境的互動達到合諧狀態，強調個體能主動運用各種技巧以增進個體內在與外在環境維持合諧關係的歷程(范力尹，2009)。Alder 認為一個能充分社會化且富創造力的個體，就是適應的表徵，面對挫折阻礙的反應方式，正是個人表現適應良好與否的關鍵，一個適應良好的人是以勇氣面對問題，並且不斷地克服困難並追求卓越（楊錦登，1999）。當老人老年生活原為小單位，再進入群體生活時，這當中的群體生活適應時間又將增加，而老人入住集合式住宅的趨勢日益增加，因此，老人適應群體生活的重要性因而突顯出來，且適應過程中所產生一些衝突也可能是適應出了問題。

對老人而言遷移居住環境對老人而言是很大的挑戰，因為環境適應是很大的問題（Hooyman & Kiyak，2002），可能造成老人生活不適應或產生嚴重的生活適應問題(范力尹，2009)。也因此社會工作人員對住民的生活適應之協助有其必要性，也避免住民因生活不適應而影響其在集合式住宅的晚年生活品質。

文獻中可以發現大多數的定義都同意，如Fink（1968）同意衝突是一個牽涉到兩個或更多人的過程。同樣的，獲得一致認同的是；衝突是有一方感覺到來自其他人的反對。無可避免地，對於什麼是代表其他人的反對有些分歧的意見(陳沛綺，2005)。

Thomas（1992a）提出衝突這個名詞有兩個廣義解釋，第一種解釋：一個個體裡有不相容的回應傾向。舉例來說：行為性衝突就是說一個人要不要去接受行為背後特殊理由；或是角色衝突，指個人必須在許多只能擇其一的角色需求中選擇。第二種解釋：指衝突是發生在不同的個體、團體、組織或其他社會團體，因此，就叫做人與人間、團體間、組織間，和國際間衝突(陳沛綺，2005)。本研究綜合上述文獻，並針對研究目的定義衝突為：有一方感覺到，來自其他人對其言行舉止的反對或不認同。

集合式住宅住民生活適應

## 參、 研究方法

### 一、 研究設計

本研究將以使用質性研究中的訪談法收集資料與參與觀察法。選擇質性研究之原因為：一為探討的主題較為深度情緒與敏感的主題，二為希望捕捉住民在住宅中的真實感受與經驗，三為質性研究的研究者本身即為一個「研究工具」，加上研究者因實習在此場域中，觀察約三個月，大致對於住宅中住民生活狀情形、互動、住宅運作模式等有大略了解，並建立一定的關係。因此，透過與處理住民衝突事件的訪談，由受訪者直接闡述個人的經驗與感受，並從對話的過程中觀察其非語言訊息，像是皺眉、搖頭等，做為探討老人集合式住宅衝突與生活適應問題依據的來源。期待在訪談的過程中，能使用適當的引導，了解受訪者想法與經驗，以建立完整的衝突事件類型與各方處理方式。

本研究的訪談方式是以半結構式進行，由研究目的發展出基本的訪談大綱(如附件一)，再依照不同住民衝突事件，如：住民、社工人員、其他工作人員等，將訪談大綱做彈性調整，引出有個別差異的內容，並使用個別訪談法(individual interview)，以確保訪談時，能獲得每一位受訪者經歷的衝突事件與處理方式，及符合本研究目的之訪談內容。並且在受訪者同意之下，將訪談的過程以錄音型式錄下，接著再轉換為逐字稿，作為往後分析與思考的依據。

### 二、 研究場域與受訪者基本資料

本研究在 A 老人集合式住宅進行，該住宅係一棟十二層樓的集合式住宅，基地面積為 0.2228 公頃，於 1992 年開工興建，歷經三年於民國八十四年竣工，共 180 間套房，為可容納 250 人安養的中大型老人集合式住宅。研究資料蒐集期間為 2015 年 7 月 1 日至 2015 年 9 月 30 日，為期三個月，主要由訪談住宅中社工人員，以了解其曾處理過的住民衝突事件，再從中以滾雪球方式，介紹衝突事件其他受訪者，及挑選合適住民做為研究訪談對象。訪談前，為增加受訪者與研究者熟悉度，事先數度與受訪者互動；接著研究者獲得受訪者口頭同意後，並告知以面對面的方式口頭訪談、提供訪談大綱(如附件一)，接著才安排訪談日期與時間，而訪談地點則是以受訪者方便的地點為主(但以住宅內為主)，以確保受訪者能感到輕鬆，不受拘束。

本研究對象的選取有二：(1) 主要以老人為研究對象，以居住住宅中 65 歲以上住民；需意識清楚，表達清晰，能使用國、台語溝通者，不包括喪失意識、精神狀況有問題、認知與語言功能損傷者。受訪住民分為兩種，一為事件當事者為主，二為住宅中其他住民為輔，共訪談 8 位住民，平均約 84 歲。(2) 另外要了解住宅協助住民生活適應、衝突處理上的方式與看法為何。選擇機構的 3 位社工人員與 1 位管理者，平均總工作年資約 10 年，共 4 位服務人員。了解其對住民身處住宅的生活適應、衝突事件等做表述。表 3-1 為受訪者基本資料內容，如

以下:

表 3-1 受訪對象基本資料

住民代號	性別	年齡 (歲)	教育 程度	入住時間	入住原因	婚姻狀況	先前職業
E1	女	70	小學	9 年 10 個月	先生想要住公寓	寡	家管
E2	女	84	專科/ 大學	12 年	91 年中風後，擔心獨居發生危險，希望入住後有人陪伴。	寡	老師
E3	女	95	日本 教育	11 年	家人擔心一個人在家，長者希望來機構結交朋友。	寡	塑膠業老 闆娘
E4	女	81	小學	15 年 4 個月	雄商宿舍拆除，故入住機構。	寡	學校工友
E5	女	83	不識 字	5 年 1 個月	原本獨居，希望得到良好照顧讓子女安心。	寡	作農
E6	女	88	中學 肄業	8 年	原為緊急安置個案，後喜歡公寓生活，繼續居住。	寡	家管
E7	女	84	中學	8 年 8 個月	不想繼續在屏東獨居。	寡	家管(房 東)
E8	女	84	小學	5 年 2 個月	想過朝氣有品味的生活	寡	開麵店
服務人員 代號	性別	年齡	教育 程度	至住宅工作 年數	之前工作經歷	學歷背景	
S1	女	28	學士	5 年	此為第一份正職工作	社工學系	
S2	女	30	學士	4 年	此為第一份正職工作	社工學系	
S3	男	44	學士	7 年	醫務社工 7 年	社會學系	
S4	男	47	碩士	3 年 6 個月	社會組(局)工作 15 年(人民團體的 業務)	管理相關 學系	

### 三、 資料整理與分析

#### (一) 資料整理

每次訪談時間約為一至一個半小時左右。訪談的全部內容以錄音檔方式錄製，以便於研究者事後的資料整理，錄音內容會予以保密與匿名。每次訪談完後，約一至二周內，將訪談內容已逐字稿形式完成，並開始分析其內容、做分類與歸檔，也會確認訪談蒐集研究資料的豐富性，再作訪談對象的增減與修正研究的進度。為了資料整理之便利性，研究者將受訪者代號與文本段落標號加以編碼，如以下說明編碼方式：

1. 受訪者代號:本研究訪談 8 位住民，分別代號為 E1、E2、E3、E4、E5、E6、



E7、E8；4 位服務人員，分別代號為 S1、S2、S3、S4；研究者代號則以 R 為代表。

2. 文本段落:依照逐字稿文本之頁數，如:1、2、3、4……等流水號，以方便查閱。

如上述內容，本研究之編碼方式舉例如下:受訪者 E3，摘取文本之頁數為 23，其文本編碼為(E3-23)；受訪者 S4，摘取文本之頁數為 36，其文本編碼為(S4-36)。

以確保讀者閱讀文本內容時之流暢性，故研究者將每位受訪者代碼，與其他住民名稱，轉以假名取代；服務人員依性別區分為，女性假名為「小」開頭，男性則為「阿」開頭，例如:小紫社工(S2)、阿明管理者(S4)。住民依性別區分為，女性假名為「嬾」結尾，男性則為「伯」結尾，例如:阿拳伯、小花嬾等，以便於讀者閱讀文本內容之完整性。

## (二) 資料分析與研究倫理

資料分析方式如 Tesch 統整資料分析步驟，如下(王文芳，2003):

1. 於訪談結束後，立即將訪談的內容騰寫為逐字稿，並以【】註記訪談過程中，受訪者的特殊反應及情緒，反覆地進行閱讀內容，如有想法時摘寫下來，以對整體產生全盤性的了解。
2. 將騰寫的訪談內容不斷的反思，此項內容代表著什麼樣的意義?思考真實意涵並在旁註寫資料索引含的意義(meaning)。
3. 當完成數篇訪談內容之後，將所有呈現出的意義，對於相似性高的意義將其歸類一起。
4. 將上述歸類後的意義再轉為編碼 (codes)，再將此編碼歸到適當的原始文字中，並檢視是否有編碼出現。
5. 再將性質相似的編碼組合成類屬。
6. 列出所有的編碼與類屬。
7. 再將屬於各類屬的資料歸類。
8. 現存的資料必要時可重新編碼。

研究者關注的倫理議題是對受訪者的隱私權保護與同理心。尤其對於訪談住民部分，主要希望以關心住民入住適應情況為主軸訪談，再輔以引導出一些適應所產生的衝突等情形，與當中處理方式以及對事件的相關看法，期許此種方式能降低一些對於受訪者的負面效應。並取得該住宅同意與受訪者同意進行研究，在進行研究訪談前，會先對受訪者說明研究目的、過程，並簽寫同意書，則開始進行研究訪談(見訪談大綱)。對研究者真實姓名完全刪除並改以英文數字、阿拉伯數字，及假名取代，而原始訪談的書面資料，會妥為保存並嚴格保密，只做為研究分析使用。

## 肆、 研究分析與結果

根據在A集合式住宅訪談的文本分析結果，初步描繪出衝突事件類型與因應方式，以下分為「住民與住民間之衝突」、「住民與集合式住宅規定(規則)之衝突」、「住民與社工人員(或工作人員)間之衝突」等部份，並於各部份再詳述住民處理衝突之方式及社工人員(或工作人員)處理衝突之方式，說明如下：

### 一、 住民與住民間之衝突

從文本的分析結果，可顯示出住民與住民常在電梯、餐廳等地方發生衝突，以下先針對電梯內、餐廳相關衝突事件，加以說明，再補充其他地點之衝突事件。

#### (一) 電梯內相關衝突事件：

電梯為住民間常發生衝突的地點之一，其衝突事件之類型，有電梯內身體或物品擦撞、不熟識電梯使用方式與邏輯、電梯禮讓的順序觀念不同等，因而產生住民間的言語與肢體上衝突。

以下從訪談文本看出住民間在電梯內之衝突，通常雙方已經有累積一些爭執、嫌隙，例如：看不順眼對方、撕破臉、罵對方、忍受對方不當言行許久等，當在電梯此密閉式空間時狹路相逢時，互相情緒已不佳的狀態之下，加上一個身體或物品的擦撞、一言不合、住民重聽會錯意等導火線，便引爆衝突的發生。

「……阿拳伯他這次的肢體衝突……，應該是出電梯的時候，與另外一位住小花嬭，……，電梯門口進出時，(可能)有人提垃圾袋~阿拳伯他有重聽，小花嬭沒有(重聽)，垃圾……就是有人垃圾袋揮到對方!啊~阿拳伯本身有學太極拳，然後就是(可能將小花嬭)過肩摔之類的，……」(S4-3)

「(阿拳伯和小花嬭)他們其實也是有前因後果的啦!就之前發生的一些種種(小爭執)，可能……就是有時候看對方不是很順眼，然後他們那天就是在電梯裡面，然後可能就是…怎麼講……，就一言不合啦!就是有動手這樣子，……」(S1-11)

「……阿拳伯和小花嬭兩個人都在電梯裡面，……，兩個人同時要一起出來，……就可能覺得說，你擠到我，我擠到你，然後可能就是誰…去推一把(對方)、擠一把(對方)，最後就是兩個人就是手來腳來(打起來)。」(S1-11)

「其實兩邊(阿拳伯和小花嬭)都有動手，……」(S2-6)

「……，阿義伯跟程仔伯他們兩個人，之前常常碰面的時候，就是會有衝突，就是那個阿義伯都會罵程仔伯，……。」(S1-10)

「……後來阿義伯跟程仔伯這一次就是在電梯裡面遇到，然後可能就是一言不合，就打起來了這樣子。」(S1-10)

住民間電梯內的衝突方式常由言語上衝突開始，且大多原因為一言不合；再轉變成肢體上的衝突，一旦到肢體上衝突，則可能一發不可收拾，如：拿便當盒

當武器攻擊對方、從電梯內扭打到電梯外等狀況。

「那位小玉嬾(E8)，然後跟那個之前的小貴嬾，他們就是在電梯裡面，要去餐廳用餐的途中，他們就是有打架，可能就是一言不合什麼的……」(S1-4)

「小玉嬾(E8)和小貴嬾好像是從電梯內，然後打到電梯外這樣子，……」(S1-4)

「有時候可能都是言語的一些不合啦!可能後來就是言語不合，「她(小玉嬾)就拿那個便當盒給他削(台)(往頭上砸)。」(S1-4)

「……!因為到最後就是(小玉嬾和小貴嬾)扭打在一起，……」(S1-4)

住民因不熟識電梯使用方式與邏輯，而產生誤會，而引發衝突，像是:住民不知道電梯的按鍵是兩台電梯都能感應到。有的住民在其它住民或工作人員協助告知時，因緊張、防衛機制或覺得沒面子等因素，而對他人有言語上的攻擊、怪罪他人或嗆聲語氣，使他人心中不舒服感與「好心被雷公親」忿忿不平感；也有住民因感到內心不舒服，而以入住資歷深的老鳥心態做言語攻擊回應，甚至雙方吵架衝突一路延續到用餐地點。

「……就是阿資伯(房號)000從電梯下來，那個山仔伯在六樓搭電梯，我們不是有一和二號電梯嘛~山仔伯他按一號，山仔伯他認為說自己是叫一號電梯下來，他自己沒有按二號電梯。可是那個阿資伯是坐二號電梯下來，到六樓都會停，……」(S4-5)

「……二號電梯到六樓就開了，山仔伯可能他沒有看到，……等到電梯快關了，他才看到，並且匆匆忙忙闖進去。當然闖進去人家一定會不爽嘛!……然後，山仔伯他就說，他沒有按二號電梯，……，問題是你按一號電梯，二號電梯會影響到，大家都知道。……，然後山仔伯他是說，阿資伯跟他嗆聲:『我來二十幾年……』。」(S3-38)

「阿資伯和山仔伯從那個電梯一路吵過來餐廳，一個就說:『我資歷這麼老了，年紀這麼大，你有比我厲害嗎?』什麼之類的，……其實他們兩個是小誤會啦!……」(S1-16)

「……簡單說，那個電梯上和下，你(小師嬾E2)叫他(其他住民)說:『你要上，就按上;你要下，就按下。』，(其他住民):『我還要你教?我還要你教?(大聲)』，這樣子!……，明明就是他(其他住民)按錯了，……」(E2-6)

「……然後可能她(恰仔嬾E5)自己按錯了，然後我們在其他樓層進去的時候遇到她，她就是還會兇人家，說:『就是你把我拉上來了!(電梯上樓)』，但她明明就要搭電梯下去。」(S1-13)

另一個常提到的電梯衝突事件，則是電梯禮讓的順序觀念不同所引發的衝突，而電梯禮讓的順序觀念不同，可能是住民們想法或個性不同，像是有住民當下就遇到出現口氣、態度使人不舒服之住民，也因此感到委屈與生氣。如文本中顯示人多的地方較易有衝突，主要原因是電梯比其他場域空間更加狹小；因此，當電梯中有坐輪椅之住民們的輪椅時，使原本狹小的空間更加小，加上其他住民一起搭乘電梯，電梯空間就滿了。若是電梯禮讓的順序觀念不同，住民們間肢體、物品不當碰撞機率更是高，衝突機率也因此提高。

「……，你(其他住民)坐電梯然後到了，我(愛水嬾E3)說:『你先出去，後面又有一台車!』，(其他住民):『…你出去!(大聲)』，一直急~不知道在急甚麼

~」(E3-16)

「坐電梯我(恰仔嬤E5)不時被別人大聲兇!(像是自嘲的笑)」(E5-8)

「……，有人就一直不進去電梯裡面，在門口，我(恰仔嬤E5)就轉個側身先進去，我(恰仔嬤E5)就說:『我進去到電梯最裡面，因為你不要進去。』，就被(其他住民)大聲兇:『你轉進去做什麼!』，(恰仔嬤E5認為)你就先進來，本來就要先進到電梯裡面呀!然後還站門口那是要幹嘛，**這樣也大聲兇我耶!**(抱怨語氣)」(E5-8)

「人多比較複雜，一些坐輪椅的(住民)，在電梯裡**碰撞後就互罵**了，撞來撞去臉色就不好了(有負面情緒產生)。」(E4-13)

「現在要進電梯時，(你會發現)**兩個輪椅，電梯空間就滿了!**沒辦法多坐幾個人。(大家)還擠來擠去，等下輪椅要出來時，又出不出來……」(E4-14)

「大家都沒規矩，有的(住民)要擠進去，(電梯內)人就(坐)那麼多了，還有那些坐輪椅的(住民)。」(E8-29)

A集合式住宅電梯是住民間常出現衝突之地點，可以呈現「星星燎火，足以燎原」的過程，也因為住民間，在住宅中之相互地位較為平等(彼此都是付費入住的住民)。因此，會比較直接引發衝突，或者是不滿情緒累積速度較快，尤其在面對電梯狹小公間，又狹路相逢時的衝突，也更容易演變成肢體上的衝突。

## (二) 餐廳相關衝突事件:

餐廳為住民每天主要活動的場所，但也是常發生衝突地點之一，衝突事件類型，有對同桌用餐住民看不順眼、住民之間互動的誤會與造謠及生活習慣不同等，產生衝突。

文本中顯示為住民單純看不順眼對方，因而開始對對方有所不滿，可能住民本身個性、生活經驗或教育水平等因素，才會無法認同對方一些言行舉止並心生排斥感。從中可以得知，當住民如果對於對所不滿時，其實時常會將生活焦點放至於對方身上，並且可能放大自己所感受到的效果，例如:小外嬤認為小萱嬤一直看她，讓她感受到被挑釁的感覺，負面情緒因而累積速度更快。可看出住民某方一旦累積負面情緒到達極限時，就是差不多到爆發衝突的臨界點，也是需選擇要爆發衝突或是離開累積負面情緒的場所，像是:換座位等。主要也是雙方先前積怨以久而引爆衝突，如以下文本內容。

「……，在餐廳，他們就是小萱嬤跟小外嬤，他們之前其實坐**同桌**，……，小外嬤她就是對那個小萱嬤，……怎麼講，……就是**看她很不順眼啦!**」(S1-6)

「……，然後因為他們兩個人是坐對面的嘛，圓桌坐對面的。她(小外嬤)一開始就覺得說這個人(小萱嬤)怎麼一直唱歌、喃喃自語，就覺得很不順眼就對了。」(S1-6)

「……，後來小萱嬤跟小外嬤好像也有再幾次衝突，……，那個……他們兩個坐對面嘛!那有時候你眼神一定會……」(S1-7)

「就是小外嬤，她就覺得說小萱嬤就是一直看她，就是很…很挑釁這樣子。」(R-7)

「小外嬤她其實就…就還是不是很开心啦!……後來就是，她們還是有一些**衝突**這樣子，最後小萱嬤就是自己換座位這樣子。」(S1-7)

有時衝突原因為住民之間互動的誤會所造成，像是住民因為本身重聽，單靠對方手勢，而負面誤判對方的意思，因而開始情緒不好，有言語上的挑釁，甚至到要進展動手打人；住民可能一開始都是出於好意，像可能出於”不要浪費食物”觀念對受訪住民有所誤會，只是受訪住民無法接受對方口氣與態度。或可能因性別為男性與個性比較衝動的原因，才會當下在公開場合，這麼快就決定直接爆發衝突。

「那個是庄仔伯在跟那個阿文伯講話。」(S3-19)

「然後阿歷伯要找庄仔伯。」(S3-19)

「阿文伯他就重聽，……他(阿文伯)覺得說阿歷伯，是不是叫庄仔伯不要跟他(阿文伯)好、不要跟他(阿文伯)講話，所以叫庄仔伯離開他。……，阿文伯他真的重聽，……，就因為你(阿歷伯)的一個動作(揮手叫庄仔伯)，他(庄仔伯)就馬上離開他(阿文伯)，他就覺得阿歷伯對他(阿文伯)，有什麼意思這樣子。」(S3-20)

「……，阿文伯甚至還直接有一些挑釁的言語，譬如說我(阿文伯)打你(阿歷伯)又怎樣之類的。」(S3-19)

「……，阿歷伯和阿文伯兩個人就在那邊起了爭執，甚至想要動手打人了。」(S3-19)

「通常男性長輩會這樣子，因為男孩子氣起來的時候，通常都有那種動作想要動手。」(S3-19)

「……人家在夾菜，夾比較多給我(恰仔嬭E5)，我就吃不完，拿去倒，有人就：『吃不完還拿那麼多！@#\$%(大聲、兇人的語氣)』，就這樣罵我。」(E5-5)

從文本中發現住民間會因為住民造謠而造成衝突，但可以知道的是被造謠者會是再由第三方告知才得知被造謠事情，住民也無從查證，但也可能因此住民間以訛傳訛，在沒有查證的情況之下，造成往後更多的衝突。

「O樓那個日本來的阿嬌嬭，……，每次我(妹仔嬭E7)在端菜的時候，我都會拿東西給小小嬭吃，她(阿嬌嬭)去和小小嬭胡說：『我(妹仔嬭E7)每次拿她(小小嬭)的菜，……我(妹仔嬭E7)都很不開心。』，怎麼會有這種人！我((妹仔嬭E7))有東西，也都會分她(阿嬌嬭)吃耶！」(E7-13)

文本中不斷出現受訪者認為團體生活因人數多而紛雜，住民間會因生活習慣或觀念不同與個性而有所衝突，像是住民可能覺得自己有付費，所以理應當使用所有設施與設備，不需節省住宅的資源，或者是以自我為中心，沒有考慮到團體中其他人想要吹冷气的想法。當住民無同理其他住民時，其他住民也視情況與之衝突，但衝突主要目的為告知該住民言行舉止的不合理，及爭取其他住民或自己的權益，畢竟每位住民的權益多寡都是一樣，也代表住民會為了居住生活的公平性去引發衝突。

「……(吃飽飯)各自回去房間了嘛，(餐廳)沒有人~，我(小淘嬭E1)就去把廁所的那個燈關掉，有的人就不喜歡。就(說)：『雞婆阿~關甚麼啊！那個燈怎麼樣……』。」(E1-13)

「……。我(小淘嬭E1)和他們說：『大家都是一起住，省一點，就少一點。』，他(其他住民)都聽不下去，好像認為(資原)是公家的、什麼的(就不用省) …

很難講啦。這裡(的居民)很雜很雜!」(E1-13)

「……。我們其他居民在餐廳很熱、很熱嘛……吹不到冷氣，……拐杖伯他用拐杖把冷氣口弄上去嘛~我們(其他居民)就吹不到。」(E1-16)

「那天我(小淘嬾 E1)看他(拐杖伯)吃飽了，……，我就去幫忙(大家)把冷氣扣弄下來。」(E1-16)

「把它(冷氣口)弄下來一點的時候。拐杖伯他馬上大吼大叫：『我(拐杖伯)還沒走，你(小淘嬾 E1)弄什麼冷氣口呀!』，那時候我(小淘嬾 E1)反過來大聲(對拐杖伯)講：『你是吵霸王是不是呀!你都吃飽了，還不讓人家調冷氣口，你這裡當什麼(地方)!你是吵霸王喔!』，我就罵他。……」(E1-16)

「……我(小玉嬾 E8)這個人，如果看到別人很貪心，我就很討厭啊!有一次，那個 O 樓的某位居民，……，他這樣咻咻咻…(抽面紙的聲音)，面紙拿那麼多。」(E8-17)

「面紙…餐廳那裡有寫一人三張(面紙)就好，……」(E8-17)

「……，有一天我(小玉嬾 E8)就罵他(某位居民)：『喔~~~喔~喔~喔~喔~喔……』，我(小玉嬾 E8)沒有跟她對罵，也沒有說怎麼拿那麼多面紙，我(小玉嬾 E8)只有：『喔~~~喔~喔~喔~喔~喔……』這樣，她(某位居民)就說我在管她!她拿食物到餐廳的餐桌上後，一直碎碎唸。……」(E8-17)

A 集合式住宅餐廳是住民間最常出現衝突之地點，主要是因為用餐時間，是住民聚集人數最多的時候，人數一多時，便容易住民間產生摩擦，且一天用餐三次，便能在住民間快速培養，如星星燎火般的摩擦。也因為人多而紛雜，容易遇到因一位住民的不當言行，同時影響其他住民，因而引發衝突，但特別的是，衝突目的是為了捍衛更多住民的權益。

### (三) 其他地點衝突事件:

住民在其他地點也會發生衝突，衝突事件類型，有生活用品使用習慣不同、房間內要毆打對方、教室內對罵、敲麥克風阻撓對方唱歌、被反應講話方式令人不悅等，多產生言語衝突。衝突地點多為各樓層住民的居住空間：休閒室、洗衣間、電梯門口等與教室、知性旅遊時的遊覽車上及護理室等。

住民在集合式住宅的不適應原因之一，為從小單位生活環境遷居至團體生活環境，環境與生活習慣的不同，當住民套用以前的生活經驗或習慣時，就容易和其他住民或環境起衝突，像是住民原居住地的洗衣盆是大家共用，但在 A 老人集合式住宅中則否。住民的生活習慣若不符合原本住民的習慣或規則，會引起原本住民的排斥或老鳥心態產生，也可能引發更多衝突。其他住民因生活習慣、作息與生理差異而影響到其他住民，也會產生衝突，像是住民打麻將時間為其他住民就寢時間、住民因重聽而不曉得唱歌音量已經影響其他住民等，如以下文本內容。文本中也提到若讓新住民多一點時間適應，是可以慢慢融入原本住民的生活，而社工人員也需一直觀察住民的適應力與必要時提供協助。衝突地點為各樓層住民的居住空間。

「……，其實如果說像適應的話，有些人可能是原本住民自己在外居住，

熊熊(台語:意為突然)來到一個團體生活,其實一定會有一些摩擦。……像小月嬾,……,她就是一開始來時,……那個像洗衣間的事情,……她的那個洗衣盆喔!是臉盆還是什麼,就是一個洗衣服的東西,她就覺得說,因為在她們家那邊,就是說,大家要洗可以自己拿來洗,可是每一個環境,都有一個不同的潛規則,然後(來到A老人集合式住宅),她就覺得說,(洗衣間的洗衣盆)直接拿來就可以用,但是其實那是別人的(洗衣盆)。(S1-20)

「小月嬾她就是套用以前的經驗,……」(S1-20)

「……陸陸續續長輩就有點看不慣(小月嬾的行為)這樣子,那包括說可能有些長輩有那種…老鳥、菜鳥心理。」(S1-20)

「……,有些長輩(就會)比較排斥(小月嬾)這樣子,……,只是可能現在時間久了之後,其實我們(社工人員們)默默再觀察,其實她現在有比較…可以比較融入他們O樓(原本住民們的生活)…」(S1-20)

「……因為我(小師嬾E2)喜歡唱歌嘛!他(隔壁住民)說我電視開得太大都會吵到他,我說……我就耳朵……(重聽)。」(E2-9)

「(阿香嬾 E4 房間隔壁)聲音太大聲……隔壁在打牌(吵到阿香嬾 E2)……」(E4-18)

從文本中再度看到住民間衝突為雙方積怨已久原因,並且多以先在心中累積不滿,待一個不滿情緒到達頂點時,再度爆發更大衝突,像是肢體衝突動手打住民,並且是需要到社工人員與工作人員緊急處理的程度。住民間主要因日常性生活事項累積恩怨,例如:要洗的被單在沒有事先告知情況下被移出洗衣機、學對方生理的劣勢讓對方生氣、挑釁對方等。發現住民間的事情以訛傳訛這個行為,也會累積彼此對彼此的不滿,因為損害他人名聲或形象,而爆發後續衝突,如:上課時間雙方口角對罵、詛咒對方、人身攻擊等;並會有比較輸贏的心態出現,如:妹仔嬾(E7)得意對方的肚子越來越大,文本詳述如下等。衝突地點為樓層住民的居住空間—洗衣間、電梯門口與教室。

「……,我(妹仔嬾E7)氣都氣在肚子裡,好啦!她(阿金嬾)(把我的床單拿起來),洗就洗(她自己的衣物)了,我不跟她計較,我(妹仔嬾E7)就很不喜歡她,就不跟她說話。她每次都要欺負我,每次她都拿一張椅子坐在電梯旁邊,……,我來這邊(A老人集合式住宅)要去上課時,……,到電梯那時候,她就很會罵我:『恩…妳厲害啦!之類的。』,我(妹仔嬾E7)不會跟人家對罵,她罵我,我就靜靜的。她(阿金嬾)坐在(電梯旁)那裡,有時候就問:『你(妹仔嬾E7)要去哪裡?』,我(妹仔嬾E7)就說:『要去厝一么、要去靜啦(台語:意為妖嬈要去勾引、三八給別人看、很厲害的意思)』,故意要講給她(阿金嬾)聽,讓她生氣!」(E7-7)

「……,她(阿金嬾)現在走路跛腳,我(妹仔嬾E7)就故意學她(阿金嬾)跛腳,我(妹仔嬾E7)故意要讓她(阿金嬾)氣死,……。」(E7-9)

「……,有一次我(妹仔嬾E7)拿飯要去(房間外的電鍋)蒸,她(阿金嬾)躲在我(妹仔嬾E7)房間外的門口,拿拐杖要打我,然後還罵我,罵得很難聽,我就拿飯躲進去房間,打電話給樓下櫃台,工作人員還有主任就上來處理。」(E7-8)

「她阿嬌嬾先去跟阿明管理者(S4)說,……阿明管理者(S4)就叫我(妹仔嬾E7)進去(辦公室對質),問我說發生什麼事情,我(妹仔嬾E7)說:『當時我拖那個…出來的時候,她(阿嬌嬾)對其他人說:『我(阿嬌嬾)比她(妹仔嬾E7)還厲害!』,」

她(阿嬌嫻)還說她沒說,我(妹仔嫻E7)說:「好!你說你沒說,你的肚子會越來越大!」,你(研究者)沒看她(阿嬌嫻)現在肚子那麼大嗎??呵呵呵~」(E7-15)

「……(阿嬌嫻)是在講他們(阿嬌嫻和妹仔嫻E7)上課時發生紛爭吵啦。」(S3-14)

「所以其他長輩做證,的確兩個人吵得很嚴重。」(S3-14)

「……(阿嬌嫻和妹仔嫻E7的事情), (大概就)其實很多東西東是經過傳啦~你傳來傳去。」(S3-15)

其實住民過去的生活經歷、歷史過往生活觀念有所差異,造成住民間的衝突,如外省住民不喜歡本籍住民唱日本歌,可能因此引發省籍間之衝突。還有住民因為過去職業為教師,因此,講話態度、口氣與個性養成講話方式為命令式或比較直接,且做事講究快速,反而相處上使其他住民感到不悅,而有所衝突,衝突地點有遊覽車上、護理室等,以下為文本內容。

「……,阿珠嫻參加知性之旅,阿珠嫻就很喜歡唱日本歌,那位蕭家嫻她就是外省人,她不喜歡聽日語歌。所以當(阿珠嫻)在(遊覽車上)唱歌,……,蕭家嫻她坐在遊覽車前面,她(蕭家嫻)就拿麥克風敲敲敲(製造噪音)。」(S4-21)

「她(小師嫻E2)不覺得(她自己講話的方式)這樣子有什麼問題,她(小師嫻E2)的態度與口氣,(阿男社工認為)沒有那個(不高興或自以為的)意思,但是她(小師嫻E2)這樣的口氣與態度,對別人來講,已經(感到)不舒服了!……,小師嫻E2常常讓人家來投訴她(小師嫻E2)講話的方式。」(S3-24)

「……其他住民量血壓完後,然後她(小師嫻E2)的反應,包括動作是直接指著對方(其他住民):『喂!起來!』。」(S3-24)

「我(小師嫻E2)也不知道啊!他們(其他住民)說我態度太傲慢這樣子!」(E2-10)

「我(小師嫻E2)就只是想跟你說,(有些事情的做法)這樣不對,不能這樣做……(其他住民)說什麼我雞婆、愛講話、愛管人家。……」(E2-8)

「……,因為我(小師嫻E2)講話比較快(直接),……以前講學生講慣了,如果我不過去我都...(當面直接講對方)」(E2-11)

住民間其他發生衝突的地點其實不限於住民的居住空間,可能是因為從小家庭移居至A老人集合式住宅這大家庭中,住民間因過去生活經歷、習慣個性等差異引發衝突,所以多從住宅中日常生活事項發生衝突,因而不限於居住空間發生衝突而已。而日常性衝突,也常伴隨著住民間的謠傳擴展,加速住民累積日常性衝突所附加的負面情緒,最後可能導致口頭與肢體衝突。

#### (四) 住民處理住民間衝突之回應方式

而對住民間的衝突,住民常採取的回應方式有:用武器或肢體攻擊對方、不回應對方與忍耐、言語上回擊、其他言行間接挑釁或刺激、向社工人員反應等。

可從文本中發現住民衝突處理方式的過程,會先由言語上衝突、攻擊等型式開始,待一言不合程度到超過自己忍受極限,接著便是雙方發展肢體衝突,例如:住民拿便當盒當武器打對方或雙手攻擊等;並且衝突會持續一陣子,可能是要到有勝負出現才會停止,而且一旦有一方出現肢體動作攻擊時,另一方必定會以



肢體攻擊回擊，如文本中、傷方扭打在一起等。因此，可推斷當住民出現要以肢體動作爆發衝突時，便是住民豁出去、失去理智下要與對方拼出衝突輸贏的程度了，也是住民在不滿情緒達臨界點、最逼不得已的狀態下，所做出做極端的處理方式，並且一旦住民如此處理衝突，衝突便一發不可收拾。

「……阿拳伯本身有學太極拳，然後就是(可能把小花嬭)過肩摔之類的，……」(S4-3)

「拳伯和小花嬭兩邊都有動手，……」(S2-6)

「……，阿文伯和阿歷伯兩個人就在那邊起了爭執，甚至想要動手打人了。」(S3-19)

「……，阿文伯他甚至還直接就有一些挑釁的言語，譬如說我(阿文伯)打你(阿歷伯)又怎樣之類的。」(S3-19)

「……就是在電梯裡面遇到，可能就是一言不合，就打起來了這樣子。」(S1-10)

「她(小玉嬭E8)就拿那個便當盒給她(小貴嬭)削(台)(往頭上砸)。」(S1-4)

「……到最後就是(小玉嬭E8和小貴嬭)扭打在一起，……」(S1-4)

從多數文本中可看出住民處理衝突方式，為藉由不回應對方、忍耐衝突時帶來的委屈或自認倒楣、無奈等負面情緒，做為處理衝突方式之一，是迴避衝突，像是受訪者提到不理會對方、忍耐不說、裝做沒看到、不要回應對方、減少交集等方式；也是害怕回應對方或告知第三方後會擴大衝突，因而採取冷處理方式。可能是住民對衝突的認知較為負面、認為是不好的，能不遇到就不要遇到，而先採取此方式處理衝突。少數住民處理衝突方式傾向以和為貴，不與對方計較或是換個角度想，像是住民當作自己被狗咬、認為住民會不斷地更替，此時只是偶爾的「緣份」相遇、了解對方引發衝突的原因等，但有的住民換個角度想則是將衝突原因對方，如：對方覺得自己耿直才欺負自己等。也有少部分住民用引導、教導方式、詢問對方對衝突事件的意見處理雙方間之衝突，會用以和為貴或引導與教導方式處理衝突之住民，可能與其對於衝突方式認知較為中性或個性等因素有關。

「……說什麼我雞婆、愛講話、愛管人家。所以我(小師嬭E2)就忍耐不說了，我現在看不慣(別人舉止)，我就……假裝我看不到。」(E2-8)

「我(恰仔嬭E5)不要(請服務人員處理)，一個跟一個說，她(對方)只是多怨嘆(怪罪我)。」(E5-6)

「……，就算了。」(E4-18)

「……，忍一下(就過去了)。」(E2-7)

「我(恰仔嬭E5)都想說管它的，隨便它了!我們不要回人家就好了!不要回人家就好，回了就會吵架!」(E5-8)

「我(妹仔嬭E7)就罵說:「好啦!如果你(小小嬭)要聽她(阿嬌嬭)的話，就去吧!」，每次吃飯也都是我幫她(小小嬭)端菜，坐在同一張桌子。」(E7-13)

「……，他(程仔伯)其實就不理他(阿義伯)，就冷處理(衝突)，就是迴避衝突!……，他(程仔伯)就(認為)說:『你就當作被狗咬到了。』。」(S1-10)

「就都看我(恰仔嬭E5)太過耿直了!很會管我。……」(E5-5)

「罵得很難聽，我(愛水嬭E8)就不理他(其他住民)，……」(E7-8)

「……，我(小師嬭E2)做我的事情，別人過別人的，……」(E2-11)

「什麼事情不理它就好了，因為人會跑來跑去...搬進搬出喔!」(E4-18)

「……，我們知道他們性情就是這樣，你聽一聽，聽覺得不好的話，就算了。」  
(E2-7)

「……就帶他、牽他！(教導、引導住民的意思)」(E4-20)

「我說慢慢來嘛！現在吃飽了，也沒有要趕著去哪裡……」(E8-29)

「因為我(小淘嬭E1)會看他們(其他住民)(態度)做事，他們如果在這裡的時候，我會問他們：『這個燈關掉，留一盞燈可以嗎？大姊～』。」(E1-13)

「……。我(小淘嬭E1)每天早上，常常給他(拐杖伯)端菜，……。後來從那天起，我再也不給他端了。」(E1-16)

文本中也常出現住民衝突處理方式以言語衝突為主，例如：言語攻擊、嗆聲、大聲吼叫、兇對方、謾罵、言語攻擊對方的缺點等。並且有住民會試圖用盡各種方式與手段，如：找證人佐證、自己過往的優異表現等，突顯自己在衝突中的優勢；似乎覺得優勢越多，越容易在衝突中取得勝利，呈現競爭、比較輸贏的狀態；並希望藉由在衝突中取勝，藉此滿足其所受到的委屈。如以下文本詳述。可得知可能住民對於衝突的認知是負面的，或者是受其個性影響，不希望受到牽連、怕事、門掃自前雪等想法，證人住民們因而不願協助佐證。

「……，他(山仔伯)是說阿資伯，跟他(山仔伯)嗆聲說我(阿資伯)來二十幾年……」(S3-38)

「……他(其他住民)就罵你(愛水嬭E3)啊！……」(E3-16)

「重點是她(恰仔嬭E5)還是會罵人家，……，然後她(恰仔嬭E5)就是還會兇人家，……」(S1-13)

「……，(其他住民)這樣不高興就兇我(恰仔嬭E5)耶！」(E5-8)

「把它(冷氣口)弄下來一點時，他(拐杖伯)馬上大吼大叫：『我還沒走，你弄什麼冷氣口啊？』，那時候我...我(小淘嬭E1)反過來大聲講：『你是吵霸王是不是啊？你都吃飽了，還不讓人家調冷氣，你把這裡當什麼！你是吵霸王喔？』，……」(E1-16)

「阿嬌嬭先去跟阿明管理者(S4)說，……，我(妹仔嬭E7)說：『當時我拖那個...出來的時候，她(阿嬌嬭)(對其他住民)說：『我(阿嬌嬭)比她(妹仔嬭E7)還厲害！』』，她(阿嬌嬭)還說她沒說哦，我(妹仔嬭E7)說：『好！你說你沒說，你(阿嬌嬭)肚子會越來越大！』，你(研究者)沒看她(阿嬌嬭)現在肚子那麼大嗎？呵呵~」(E7-15)

「……，她(阿嬌嬭)在顛(台語：意為炫耀、愛展現)。」(E7-15)

「……，誰要跟她(阿嬌嬭)道歉呀。」(E7-15)

「所以其他長輩做證，的確兩個人(阿嬌嬭和妹仔嬭E7)吵得很嚴重。」(S3-14)

「她(阿嬌嬭)有去罵證人(因為證人不願意幫忙佐證)，……」(S3-16)

文本中發現住民對衝突的認知為「對罵」的型式，因此處理衝突的方改會避免「對罵」的型式，改採以其他言語或行動間接地挑釁或刺激，如：用言語產生一些讓對方不舒服之音效、趁對方唱歌時，敲麥克風等，抗議或抒發自己對衝突的不滿，例如：故意講對方不喜歡聽的言語內容或語氣給與對方、學對方跛腳行走，也可能希望藉此突顯自己本身的優勢，與影響此對方的情緒，達成自己的優越感或成就感的。住民處理方式主要阻撓對方繼續自己不喜歡的言行舉止、表達其不滿情緒或滿足其感受勝利喜悅，如以下文本。

「……，我(妹仔嬤E7)就說：「要去厂一么’要去靜啦(台語:意為妖嬌要去勾引、三八給別人看、很厲害的意思)」，故意要講給她(阿金嬤)聽，讓她(阿金嬤)生氣！」(E7-7)

「她(阿金嬤)罵我(妹仔嬤E7)，我也沒有跟她互罵，她(阿金嬤)現在走路跛腳，我就故意學她跛腳，我故意要讓她氣死，我就沒有跟她對罵，……」(E7-9)

「……，蕭家嬤她就是外省人，她不喜歡聽日語歌。所以當(阿珠嬤)在(遊覽車上)唱歌，……，蕭家嬤她坐遊覽車前面，她拿麥克風敲敲敲(製造噪音)。」(S4-21)

「……，有一天我(小玉嬤E8)就罵她：『喔~~~喔~喔~喔~喔……』，我沒有跟她(其他住民)對罵，也沒有說你怎麼拿那麼多，我只有喔~~~喔~喔~喔~喔~喔這樣，她就說我在管她，拿到桌上一直碎碎唸。……」(E8-17)

住民對於衝突對象會用排斥對方的處理方式，並會產生老鳥心態與之相處，可能也藉此提高自己在衝突中的優勢地位；住民也會反應給社工人員或工作人員處理衝突。有得住民面對於衝突時，如果是因自己的言行舉止而產生衝突，住民會選擇改進或改變自己的言行已達到雙方可以接受的範圍，像是不再拿物品對其他住民敲敲打打、搬離可能再發生衝突的地點、改進自己講話方式、改變生活習慣以融入原本住民生活等。從中也可以發現住民即便遇到衝突時，在無正面衝突產生之下，仍會給予對方時間、機會調整其所不被認同的地方，文本敘述如下。

「像那天阿書伯來跟我(阿男社工S3)反應那位程仔伯的事情，……」(S3-33)

「我(阿男社工S3)就跟他(程仔伯)講：『因為你已經去影響到其他人，我們以後不要再這樣子好不好?』，他(程仔伯)也說OK，……」(S3-33)

「，我(小師嬤E2)說我不開大(音響)我聽不到啊!(影響到其他住民後)，後來就搬到O樓來了……。」(E7-9)

」(E7-9)

「……，(小師嬤E2)常常讓人家來投訴她講話的方式。」(S3-24)

「……，所以她(小師嬤E2)的講話方式，就真的有在做改變。」(S3-24)

「……陸陸續續長輩就有點看不慣(小月嬤的行為)這樣子，那包括說可能有些長輩就有那種老鳥、菜鳥心理產生。」(S1-20)

「所以有時候會有一些長輩，比較排斥她(小月嬤)這樣子，只是可能現在時間久了之後，……，他現在有比較…可以比較融入他們O樓…」(S1-20)

「……，她們(小萱嬤和小外嬤)還是有一些衝突這樣子，最後小萱嬤就是自己換座位這樣子。」(S1-7)

在A集合式住宅中，住民處理住民間衝突反應方式為，言語衝突開始，言語衝突到一定程度，則發展至肢體衝突，一旦到此階段，將一發不可收拾，這都是熱處理方式。有時住民反應方式為忍耐、冷處理等迴避衝突方式，但從中也累積對對方的不滿情緒，且住民在處理衝突過程中，常有競爭輸贏的心態，以及大部分住民對於衝突是有負面認知，因此也出現替代熱處理方式；而當冷處理方式殘留的不滿情緒到達住民負荷的臨界點時，住民會開始選擇熱處理方式。少數住民處理方式會以和為貴、向服務人員反應或改進自己不當言行，住民的處理衝突方式，也深受其個性影響。

(五) 服務人員處理住民間衝突之方式

服務人員處理衝突有以下幾個方式:將雙方分開;分別了解兩方住民的敘述,互相協調解決方式;同時與雙方家屬聯繫,告知整個事件狀況;待了解衝突事件過程與統整當中的癥結點,並與雙方討論合適解決辦法;無法共識下,再請雙方家屬至A老人集合式住宅參與協調會、蒐證了解詳細衝突過程、最逼不得已的方式為「退住」、宣導與勸導等方式。

以文本內容來講,在衝突的發生,通常雙方都有過錯。且在衝突的當下,雙方都會在負面情緒中、堅持主見,因此社工人員與工作人員需先將雙方分開,避免二次衝突;分別先了解兩方住民的敘述、過程與溝通其想法,並先互相協調解決方式;同時與雙方家屬聯繫,告知整個事件狀況;待了解衝突事件過程與統整當中的癥結點,與雙方情緒冷靜後,向雙方解釋衝突原因與過程,並討論合適解決辦法;若仍無法得到共識,再請雙方家屬至A老人集合式住宅參與協調會。社工人員與工作人員會盡量以為雙方可以接受之處理方式原則,最常遇到住民不願意向對方道歉,可能是因住民在乎面子、個性、不願放下身段等因素,改由其子女道歉或轉換道歉方式,例如:要求寫道歉啟事並公告。在集合式住宅中,衝突是無法避免的。處理衝突事件過程中,社工人員與工作人員皆以中立的立場做協調者的角色,並再三告知與宣導當事者與其家屬,集合式住宅基本底限以「不影響其他人生活」為原則。但社工人員與工作人員即便再怎麼盡量保持中立立場,還是會有住民認為不中立,因此,社工人員在處理衝突過程中的角色拿捏,是有一定挑戰性與困難度。文本中也可得知集合式住宅中衝突事件的處理,從衝突一開始至後續解決過程,社工人員全程參與,可見主要處理衝突之人員為社工人員與其重要性,以及有時需加入「家屬」這項調和劑。

「……因為我(阿明管理者S4)來那天3月1號,剛好是**雙方家屬**的一個**協調會**,那他(阿拳伯)這次的肢體衝突是發生在……」(S4-3)

「……那我們(A老人集合式住宅)是算是中間的角色,一個**協調者**,原則上雙方家屬,大部分都是還是不會說一定要怎樣(處理),比如說,有時候是礙於**長輩的面子**,要做面子給長輩看,……,原則上也是盡量去協調,其實這方面,大部份都是**雙方面都有錯啦!**」(S4-3)

「因為主要就是可能跟他們(家屬),講一下說這個狀況這樣子,因為其實也是沒有什麼一套的sop流程,純粹就是說…因為每一件事發生都不太一樣,可能就是看當下怎麼樣,然後也是**做各方的了解**,然後…因為其實我們A老人集合式住宅一直都站在那個**中立的立場**,那我們也是…最主要是希望說這件事情就是到此為止,……,那你們(住民們)只要就是**你不要影響到大家的一個(生活)……**」(S1-11)

「……,其實都影響到大家,……,所以我們那時候是有請那個家屬,……分別有去做一個**調停**的這個部分這樣子,後來他們就是說…他們那時候好像是阿拳伯他女兒,就是有跟小花嬭這邊有**道歉**。」(S1-12)

「他們(阿拳伯和小花嬭)就是覺得說又不是我的錯,乾我什麼事(所以互不道歉),……。那之後就是…(子女)道完歉之後,他們(小花嬭和其家屬)是要求就是說,可能寫一個那種**道歉啟示【我誰誰誰,那今後還有對誰再有一些肢體上的行為的話,我就是會退住。】……**」(S1-12)

「大概至少會兩個人(服務人員)去,因為(住民當事者)兩方一定要先分開,

隔開之後，**避免衝突的再發生或是甚至肢體的發生，……**」(S4-4)

「……大概**社工那邊第一線會先上去，……，社工一定是第一個!**」(S4-4)

「……去跟他們(當事者們)做一個**溝通，他們其實有自己的想法啦!**……」(S1-10)

「……，但是(家屬)也知道說只要講得OK，你(對方)不一定以後要言和或好禮相待，**只要你不犯我，我不犯你就好。……，有些家屬很會做人，……，那我們(A老人集合式住宅)就可能再提醒說不要有打架，衝突當然不可能避免，因為每個人的觀念都不同，……**」(S2-6)

「所以那天我(阿男社工S3)了解(過程)之後，我跟雙方都講得很清楚，因為我跟阿資伯講說:『因為他是新來的，他不知道按一個電梯兩個都會停，……，所以你不能怪他，他等到電梯快關了才進來。』」(S3-38)

「他(山仔伯)就覺得說這個處理的方式不ok這樣子，……，所以他可能就對**工作人員有一些(不滿)……**」(S1-16)

通常社工人員會第一時間去衝突現場，先做勸解的動作，當下其中一方有做可能爆發更多衝突的言行舉止時，社工人員馬上制止；將雙方各自分開了解其表訴，並蒐證了解詳細衝突過程，例如:詢問關鍵人物、證人、調閱監視器等，再秉持著公正立場，與衝突雙方住民與其家屬解釋詳細情形，並提醒當中可能引起衝突的原因，例如:助聽器運作問題等。社工人員不論以何種方式處理衝突，都會徵求當事者與其家屬同意，其中最逼不得已的方式為「退住」，主要處理衝突以不希望傷害雙方的前提之下，能給與雙方一個美滿的解決，文本如下。

「……，當下我(阿男社工S3)第一時間，我有下去(衝突現場)，馬上去做處理。」(S3-19)

「他(庄仔伯)就是兩方面(當事者雙方)都在找他的關鍵人物，我有去問他，……，然後現場也有其他的工作人員，他(工作人員)也是說:『人家阿歷伯就是找庄仔伯而已，他並沒有說阿文伯怎麼樣。』，……」(S3-19)

「……，到最後我們(阿男社工S3和阿明管理者S4)去做勸解的動作之後，他(阿文伯)甚至還直接有一些挑釁的言語，……」(S3-19)

「我(阿男社工S3)當下就跟他(阿文伯)講:『這種話我嚴重警告你，你不能再說了!』，因為有些事情當下，你必須要去做處理。」(S3-20)

「……，那我們(A集合式住宅)當然也是會**尊重**一下，跟家屬講一下這是什麼狀況……，請他們多關心一下長輩，然後這部分也會提醒一下，是不是因為長輩助聽器要去矯正，……，有跟他(阿文伯)好意提醒，……」(S2-6)

「那次我們(A集合式住宅)有開協調會，兩位住民，還有跟主任、我們工作人員就在這邊，……」(S3-14)

「然後那個阿嬌嬾她就又舉出證人，她舉了兩、三個證人。」(S3-15)

「阿嬌嬾說他們都有聽到，我(阿男社工S3)真的去問，人家都說沒有。」(S3-15)

「那時候我們(A集合式住宅)其實也給雙方一個面子，就是說其實很多東西是經過傳啦~傳來傳去。」(S3-15)

「……，就是調監視器出來，然後看一下狀況這樣子，……，也不是說我(阿男社工S3)特別去偏袒誰啦!(A老人集合式住宅立場)就是要站在那個中立的立場這，然後去協調雙方這樣子。」(S1-5)

「我(阿男社工S3)不想再讓她(小貴嬾)受到傷害。」(S3-5)

「所以說我們(A老人集合式住宅)不管用什麼處理方式，一定有徵求當事者的同意去做處理。」(S3-5)

「她(小貴嬪)真的退住，他(小貴嬪家屬)真的就是把她帶走了。」(S3-5)

文本中可看到社工人員或工作人員一開始都是會採取勸導、做情緒上的安撫與調解的方式處理衝突，通常為私底下勸導，也保住當事者的顏面，或者是向住民提出解決方式，如:不要刻意注意對方、換座位等；且必要時，社工人員會以強制力處理，如:強制換座位等；若無法馬上處理，也會先向民保證會處理，但需先給與時間，並向住民報告處理進度與結果。像其他生活事項小衝突，找不到當事者，也會在正式集會時間向住民們宣導、勸導。平時社工人員與工作人員也會告知住民其他住民的情形，並宣導衝突的發生可先用冷處理、迴避衝突，至少讓衝突不再延續—「一個銅板敲不響」的觀念。社工人員處理衝突過程中皆採以公平的立場處理，不因住民條件而有所區別，並不斷向住民宣導，以不影響其他人的前提下，每個在住宅生活的住民都有其權利決定自己的行動。

「……，我們(A集合式住宅)其實會跟其他長輩說，就是她(恰仔嬪E5)不會坐電梯啦!有些退化了，……，很多長輩他們都知道，有一些也不會跟她計較，……這也是我們一直再宣導，就是一個團體生活，一定有摩擦，如果說你有摩擦，你就不要理他就好，因為你不要跟他…就是跟他這樣子，反而是自己生氣，不要理他，他也…就是一個銅板響不起，……」(S1-14)

「這是最後的底線這樣，不能打人，也不能口出惡言這樣子，……」(S1-7)

「……就是再有幾次衝突，我們(小紅社工S1與其他服務人員)就跟他們(小外嬪和小萱嬪)講，那如果再有的(衝突)話，你們兩個就換座位，直接用強硬的方式去說，……」(S1-7)

「重點是……，我(小紅社工S1)也跟她(小外嬪)講說，你(小外嬪)看她(小萱嬪)，他也可以看你啊!」(S1-7)

「……，我(阿明管理者S4)就說:『你(蕭家嬪)這樣子太沒風度了，不好啦~人家(阿珠嬪)唱歌，你這樣子會影響。』。」(S4-22)

「……，我(阿男社工S3)當下不會去跟她(小師嬪E2)提，我會等到事件後，再我跟她提，……」(S3-24)

「……，我(阿男社工S3)因為我當下在……，我很忙，就跟他(阿書伯)說:『我一定會去處理，但是你給我一點時間好不好?』，……」(S3-33)

「……，然後就走到阿書伯那邊，我就跟他講，我剛剛有去跟對方(程仔伯)講過了(報告處理結果)。」(S3-33)

「……，但是都會靠樓層會去宣導，或是住戶大會區宣導，除非長輩你當場有看到誰，……，這樣我們(小紫社工與其他服務人員)會去看，……，就是當場看到，我們就會勸說、勸導之類的，……」(S2-11)

服務人員處理住民間衝突的當下，會先將雙方分開，避免二次衝突；分別了解兩方住民的敘述、過程與溝通其想法；同時與雙方家屬聯繫，告知整個事件狀況；待了解事件過程與癥結點，與雙方情緒冷靜後，向雙方解釋衝突原因與過程，並討論合適解決辦法；無共識時，再請雙方家屬至A老人集合式住宅參與協調會。並盡量以雙方可以接受之處理方式原則。住民間之衝突，比較容易發展到肢體衝突，也才可能到開協調會的程度，甚至到退住情形，否則，基本上全由服務人員解決。社工人員為第一處理衝突的角色，處理過程中，並以中立的立場做協調者

的角色。平常服務人員會向住民們宣導，集合式住宅基本底限以「不影響其他人生活」為原則。

## 二、 住民與集合式住宅規定(規則)之衝突

從文本的分析，可顯示出住民與集合式住宅規定(規則)在電梯、餐廳等地方發生衝突，故以下分成電梯內相關衝突事件、餐廳相關衝突事件，而其他地點將以其他地點衝突事件做區分加以說明。

### (一) 電梯內相關衝突事件:

電梯是住民與集合式住宅規定(規則)間長發生衝突的地點，衝突事件類型有，沒按照電梯使用方式與邏輯引發其他住民不滿衝突。

搭程電梯也有所規則與規定，但有住民仍不了解電梯搭乘方式而影響到其他住民，可能之前住民較少乘電梯之經驗。

「……之前她(恰仔嬭 E5)就是(沒照電梯規則與規定)進電梯，…，她就惹怒了整車電梯的人。」(S1-14)

在A集合式住宅中，住民與住宅規則或規定間，常衝突地點為電梯。主要是因為住民過去生活環境無電梯，或生活經驗較少機會接觸的電梯；或者是因為生理上的退化，對於新事物的學習力較於緩慢，因而不熟識電梯之使用規則或規定。

### (二) 餐廳相關衝突事件:

餐廳為住民與集合式住宅規定(規則)間常發生衝突的地點之一，這類型衝突事件類型，有住民們不滿意伙食、住民插隊等事件。

文本中常提到集合式住宅所提供之伙食無法讓每位住民都能接受，像是:覺得伙食很難吃、有的菜不喜歡吃、吃的不習慣等。甚至有住民在用餐時間可能因其情緒不佳、覺得伙食不佳等因素，而有摔盤子、用力拍桌子等行為出現，造成住民們用餐受到驚嚇、情緒不佳，文本內容如下。

「……，之前還說有人(住民)摔盤子，……」(S4-11)

「我們(A集合式住宅)曾經有一年，……，發生那種…長輩在吃飯的時候，有長輩摔盤子的，一個禮拜之內，發生了三次。」(S3-20)

「那個時候(有住民摔盤子時期)大家下去用餐時，通常情緒都很不好，……」(S3-20)

「他們(住民們)就是覺得伙食很難吃，現在還好了啦!之前就是一些居民覺得說(伙食)不如他的意，然後他就會瞪桌子(台)(用力拍桌子)，還是說摔盤子這樣子，……」(S1-6)

「在家，我們(小淘嬭E1與其家屬)都煮我們喜歡吃的菜!在這裏，有的我們不

喜歡吃啊！」(E1-14)

「……，吃的不習慣。」(E3-11)

「吃的是看別人(A集合式住宅)規定的，不然就要自己煮……」(E3-11)

「……因為就是有很多長輩，常唸我們的伙食團不好。」(S3-35)

從文本中看到在集合式住宅中，有些日常性活動需住民排隊，例如：取餐、量血壓、看診等，有些住民可能不遵守排隊規則而插隊，引起其他住民不滿而有所衝突。

「……，之前可能有些是(住民)排隊、插隊的事情，……。」(S4-11)

「比如說現在排隊嘛！有的人不照規矩來，他(某位住民)來就插隊，這個人(其他住民)就不給他插隊，(雙方)就吵起來啦。」(E1-9)

「……就有的人(住民)沒規矩啊，……」(E8-17)

「規矩是怎麼說？比如說吃飯排隊插隊，還是…？」(R-17)

「對，插隊啊。」(E8-17)

A老人集合住宅中的餐廳，住民間與住宅規則(規定)最常發生衝突為認為伙食不佳，與插隊取餐，因為飲食或者是排隊取餐，是每天住民們的例行性活動，如此地每天重複，可能因此住民會想節省時間插隊；又現今民生物價日以高漲，因此在有限的伙食經費中，每天要供以不同之伙食，也有其困難度，因而容易產生住民對伙食的不滿。因餐廳人潮眾多，所發生的衝突事件，也是最容易影響到其他大量住民之權益或情緒。

### (三) 其他地點衝突事件:

住民與集合式住宅規定(規則)間，其他地點衝突事件類型，為不照安排表演位置表演、外出或外宿不按外出燈和無事先告知櫃台、在住宅大門處餵養流浪貓，造成環境髒亂等事件。衝突地點有表演場地、住宅櫃台、住宅大門口等。

住民不遵照集合式住宅規則與規定生活，因而常造成住民們共同行動時的困擾，有時也侵害到其他住民的權益，例如：住民表演時不按照被安排的位置表演、出去遊玩時不遵守工作人員的遊玩規則、外出與外宿時沒按外出燈與沒告知櫃檯晚回住宅或甚至叫住宅櫃檯付計程車費用等，造成住宅管理上之困擾，與增加社工人員與工作人員之負擔及住民個人安全的危險性。

「……，包括我們帶她(恰仔嬤 E5)去知性之旅，她都不按牌理出牌！」(S4-6)

「我們要走條路，她(恰仔嬤 E5)就硬要去走別條路~約定 10 點，就要待到 11 點。」(S4-7)

「她(恰仔嬤 E5)就比較不受規範，像有時候我們出去表演，老師都會安排站在哪裡，……，老師他就會安排年紀最長的站在中間，其他人站在旁邊，不然怎麼安排都會有意見，……。」(S4-7)

「……，就是老師都已經排好了，可是(恰仔嬤 E5)就是想辦法插到前面去」(S4-7)

「……，是他(張三伯)家屬來開協調會，他就是不按燈，他出去之後，晚上沒有回來，也不打電話，可能跟朋友去喝酒，喝一喝，就不回來。」(S4-12)



「……每次都喝醉，他(張三伯)很可惡，就是每次都叫櫃台幫他付錢。」  
(S4-12)

住民違反住宅之規定—養寵物，但其違反最重要之規定與規則為「不要影響他人」，第一、住民將飼料與熟食為流浪動物，但並無清理其剩食污垢，以至於影響住宅門口附近之環境衛生。第二、住民的餵食流浪動物行為，以招致過多流浪動物聚集住宅門口，影響其他住民之生活品質或情緒、住宅管理等，以及動物損壞其他住民或其他人員之物品。此行為嚴重影響其他住民之居住住宅權益。

「第一個，A老人集合式住宅不能養寵物，(公約中)我們有提到，因為有些(住民)怕過敏的、或是髒亂的，……，他(阿國伯)雖然養在外面(住宅大門處)，……，但是前提，他(阿國伯)造成環境髒亂，他去買飼料，他去買魚，或我們的那個供餐吃的魚，他就直接丟在地板。」(S2-8)

「……，(餵養流浪動物)之後會有螞蟻，會有什麼的，然後蚊蟲等……就開始環境髒亂，那(流浪動物們)都吃好到相報，那隻來了~那隻也來了，越來越多!長輩有的怕貓、有的怕狗嘛~會讓他嚇到。有的貓是會趴在(機車)坐墊或是腳踏板上，就給人家在那邊休息、掉毛，或是有印子，或是把人家的那個(機車)抓壞。……」(S2-8)

在A老人集合式住宅中，住民與住宅規則(規定)，主要發生衝突事件，為住民本身個性或興趣，並由於破壞住宅規則(規定)所以引之衝突，也是造成住宅管理上之困擾。

#### (四) 住民處理住民與規定(規則)間衝突之回應方式

文本中顯示住民處理衝突有下列幾個方式:不理會社工會工作人員，並故意多次引發衝突、改變其飲食方式或內容等。

住民可能因其個性或其他因素，習慣性做引發衝突的舉動，依然我行我素做自己想做的事情，不斷地挑戰住宅的規定、規則，也可能對「衝突」的認知與社工人員或工作人員有所不同。甚至會歸咎於其他住民，例如: 歸咎其他住民使之無法順利搭乘電梯。

「講的沒有用嘛，……」(S3-34)

「過沒有幾天，他(阿國伯)又餵貓了啊。」(S3-34)

「所以到最後，再加上他本身的身體出了狀況，……，他去長期住院一段很長的時間。」(S3-35)

「所以……，就變成他(阿國伯)也沒有辦法去餵貓了。」(S3-35)

「……，那我們(A集合式住宅)有跟他……講，他就不要(改進)，……，他就覺得他要這樣，越講越故意。」(S2-8)

「……，但是她(怡仔嬤 E5)永遠都是那種觀念，改不過來，……，又責怪人家為什麼把我拉上來、拉下去，就是這個樣子!」(S4-6)

「……，怡仔嬤(E5)就按照他自己的想法去做，不會去管我們(其他人)或是幹嘛!」(S4-6)

「……，可是她(怡仔嬤 E5)就是想辦法插到前面去」(S4-7)

對於住民自己不喜歡的伙食，住民們除了會向社工人員或工作人反應之外，用餐時會不拿或少拿自己不喜愛的伙食；最多住民則是直接自己或其家屬再另外煮或買住民想吃的伙食，就是改變其飲食方式或內容，文本如以下敘述。

「假使我們不喜歡吃的就...不拿吧！不然就是拿少一點。自己外面買一點補充的，比如說那個魚罐頭。……」(E1-15)

「……，不然就要自己煮……」(E3-11)

「東西現在又這麼貴，我們愛吃的，就我孩子就幫我蒸那個魚，……，然後一包包的(包好)，我(愛水發 E3)要吃的話，就(自己)蒸熟。」(E3-11)

「煮什麼，我們就吃，如果要吃比較好，就自己去買。」(E3-11)

「……因為就是有很多長輩常唸我們的伙食團不好。」(S3-35)

文本中可得知住民為維護為自己的權益，也是會和其他住民發生衝突，例如：不給與其他住民插隊，而吵架起來；或住民會以摔盤子、拍桌子的肢體行為處理內心或情緒之衝突，以下為文本內容。

「比如說現在排隊嘛！……，這個人就不給他插，就吵起來啦。」(E1-9)

「……，他就是摔盤子，因為曾經有一個長輩已經退住了。」(S3-20)

「……，然後他就會瞪桌子(台)(用力拍桌子)，還是說摔盤子這樣子，……」(S1-6)

A 集合式住宅中，住民處理住民與住宅規則(規定)間衝突方式，多為向工作人員反應，或者是自己改進其不當言行，可能住民對於打破規範之後果認知，較為嚴重或害怕，所以大多住民選擇修正自己不當言行；較少住民我行我素，破壞規則與規定，引發衝突後，仍不予不理會，或少數住民採取較激烈的方式處理衝突。

#### (五) 服務人員處理住民與規定(規則)間衝突之方式

服務人員處理衝突有下列幾個方式:會隨時觀察不遵照住宅規範的住民、再三勸導、先了解住民引發衝突的原因，一開始皆用與住民勸導、溝通方式，並克制與再三勸導住民其不當行為；無效再與家屬溝通，請家屬協助勸導；住民再無改善之情況，就是請家屬參與協調會並輔以證據；做最終之勸誡其不當言行、最後的方式為「退住」、在正式集會場合讓住民自己表決伙食團的去留等方式。

社工人員與工作人員會隨時觀察不遵照住宅規範的住民，以維護住民之自尊心為前提，會不斷地私底下提醒住民一些不當言行並與之溝通；或再三教導住民搭乘電梯之規則與邏輯，希望協助其早日適應搭乘電梯，也較不會影響到其他住民搭乘電梯的權益。

「可是我們一直灌輸她(怡仔嬤 E5)、教她，……，我們跟她說，你就不要管電梯在幾樓，我就跟他們(怡仔嬤 E5 與其他住民)講『你就把數字遮起來，那個電子顯示的不要讓他看到，不要管他要到幾樓，你現在從 1 樓到 9 樓你就按上，從 9 樓要下來你就按下，你不要去管電梯在哪一個樓層，電梯是很

聰明的，他會自己選擇上下。」，……」(S4-6)

「其實從入住到現在都一直在跟她(恰仔嬤 E5)講，……」(S4-6)

「也是說就是隨時要盯她(恰仔嬤 E5)，我們都會個別去盯她。」(S4-7)

「其實平常長輩都是很愛面子的，不要當場眾人面前去糾正，我們都會把他拉到旁邊，一些東西是私底下再跟他講、跟他說……，我們不會當場當面去跟他說，讓他自責，或是讓他感到沒有面子，這樣會傷了他的自尊心。」(S4-7)

社工人員與工作人員處理衝突都會先了解住民引發衝突的原因、安撫其情緒、與之溝通，也會討論服務是否需做調整以符合住民之需求，一開始皆用與住民勸導、溝通方式，並克制與再三勸導住民其不當行為，與告知家屬住民衝突狀況；若住民再多次引發衝突，仍會先以群眾壓力嘗試與住民溝通；無效再與家屬溝通，請家屬協助勸導；住民再無改善之情況，社工與工作人員就是請家屬參與協調會並輔以證據；與住民做最終之勸誡其不當言行，與講清楚住宅的底限與規定，並鄭重告知最嚴重的處理就是退住。雖然有衝突不斷地發生許久，但社工人員在處理衝突過程中，其實並不會馬上將住民以退住方式解決，可見社工人員處理衝突方是“以人為本”，仍希望讓住民得以在集合式住宅安享晚年，並在處理衝突過程中，皆以關心住民之出發點去解決衝突。平時也會不斷宣導與勸導，在集合式住宅生活中，以不影響他人生活為前提，不會干涉住民自主的觀念，但也是宣導住民在團體生活中需拿捏好自己言行舉止的界線，且在入住契約中也是有明文規定，也是提醒住民們一定跨越此界線過於多次，將有可能處理以退住方式解決。

「……，找家屬來座談會，……，然後他(張三伯)姪兒也...其實我們都很關心他，原則上他姪兒也是站在我們的立場，所以我們就跟他(張三伯)約定，……，要不然的話，你如果再犯就退出!……」(S4-13)

「……，就是有一次也跟他(阿國伯)家屬談好了，就不再餵貓，(A集合式住宅)跟你(阿國伯)說一次，不再餵貓，再餵貓的時候，就是可能要請你退住了。」(S3-34)

「阿國伯小嬸在那邊講說，阿國伯他說沒有。……，(A集合式住宅)直接監視器調出來給他們看就好了。」(S3-34)

「……其實我們，阿國伯事情處理了很久。」(S3-35)

「……其實在居民座談會時，……，我(阿明管理者S4)一定會至少宣導一樣或兩樣的事情，講難聽一點，我醜話講在前面，……就(住民)不可以給我在那邊叫囂、摔盤子生氣什麼的東西，這種東西一定是禁止的，……，那有可能就要(請住民)退出。」(S4-11)

「(A集合式住宅規則與規定)這部分也是在公約、在契約裡面有寫到的。」(S4-11)

「……，有的時候我(阿男社工 S3)覺得是用群眾的力量，去跟他做溝通處理，……」(S3-36)

「……當然是會做一些情緒上的安撫!……，我們可以去做一些調整之類的這樣子。」(S1-6)

「……其實我們最重要就是因為這邊團體生活嘛，一定會有一些摩擦、一些衝突，就是前提就是說我不要去影響到其他人。像是譬如說剛剛講到那個你

(某住民)在餐廳就是鄧桌子(台語:意為用力拍桌子),然後摔盤子,這種東西就是,你已經影響到其他人的用餐的一個氣氛,那如果說我們調解之下沒有用,或者是說這個情形,阿可能一而再,再而三的,……,像之前就是有一個伯伯就是這樣子,所以我們就是有……後來有討論說就是請他(某住民)退住這樣子。」(S1-8)

文本中,社工人員與工作人員處理衝突方式為在正式集會場合讓住民自己反應自己的想法,並表決對於伙食團的去留,由住民自己做主,也是維護住民之自主權,如以下文本內容。

「……,其實我們都訴諸於居民座談會。」(S3-35)

「就是那個時候我們也直接給他們開會,去表決要留不留(伙食團),然後到最後出來的票數,好像差了兩票至四票。」(S3-35)

「當然是先因為有長輩提(伙食差)嘛。」(S3-35)

「就讓長輩先反應自己的想法,講完了之後就表決。」(S3-36)

服務人員處理住民與住宅規則(規定)間衝突,以A集合式住宅來講,處理方式都先由勸導與宣導,並善用群眾力量要求住民改進,同時調整提供更合適的服務方式與內容,以及讓住民們共同決定住宅中某些規則(規定)的去留;少數住民因超過住宅規則(規定)「不影響其他人」的限度下,才到開協調會,或者是請住民退住。

### 三、 住民與社工人員(或工作人員)間之衝突

從文本的分析,可顯示出社工人員(或工作人員)與住民在電梯、餐廳等地方發生衝突,故以下分成電梯內相關衝突事件、餐廳相關衝突事件,而其他地點將以其他地點衝突事件做區分加以說明。

#### (一) 電梯內相關衝突事件:

電梯為住民與社工人員(或工作人員)間發生衝突的地點之一,衝突事件類型有住民不承認按錯電梯方式而引起衝突事件。

住民對社工人或工作人員的勸導或現場指證需改進舉止時,皆不承認或不予理會,讓社工或工作人員無法與之溝通,而此舉也可能造成社工與工作人員管理上之困擾,與情緒上負面情緒之累積。

「現場她(恰仔嬭 E5)還是會這麼反應?」(R-18)

「對,剛講的電梯(按錯狀況),她(恰仔嬭 E5)還是跟你(小紫社工 S2)講,……,我(恰仔嬭 E5)被拉上去的啦,不是我(恰仔嬭 E5)。(小紫社工 S2):『阿姨,電梯妳(恰仔嬭 E5)要下去(搭乘往下的電梯)?』,(住民):『我要下去,我要下啊!』,但她還是按住(電梯向上鍵),她也不管。」(S2-18)

住民在A集合式住宅中，住民與服務人員間衝突，仍是在電梯內常發生。住民對於電梯使用方式不明白，是人之常情，服務人員體諒並會給予指導，但遇到不受教的住民時，衝突就容易發生。

## (二) 餐廳相關衝突事件:

住民與社工人員(或工作人員)間衝突地點，餐廳為其中之一，衝突事件類型有住民不承認將醬油滴落至地面而引起衝突事件。

住民在餐廳用餐時，不小心將醬油滴落至地面，被社工與工作人員告知，但住民否認是他造成，主要衝突原因為住民之不認錯態度。

「……，就像上次，吃水餃的時候，她(恰仔嬭 E5)拿那個醬一面裝、一面滴在地上，這是現行犯，(阿明管理者 S4)跟講她要把醬油擦一擦，她會講那不是我的滴的。」(S4-6)

A集合式住宅用餐時，飯菜、調味料等的取用，有時會造成環境髒亂，當服務人員注意到時，皆會與住民告知並勸導，但住民若不予理會或不認錯時，此種不當態度是引發衝突主因，也增加了住民們的生活困擾。

## (三) 其他地點衝突事件:

住民與社工人員(或工作人員)間，其他地點衝突事件類型，為住民們態度不佳地回應社工人員或工作人員、對工作人員不信任、住民於集會時，聽不懂社工人員用台語講的宣布內容等事件。衝突地點有各樓層住民居住的生活空間、長青舞台、交誼廳等。

住民們態度不佳地回應社工人員或工作人員，使其感到不適，例如:提醒住民用餐時，住民大聲回應社工或工作人員、揶揄工作人員等，或甚至住民自己情緒不佳而去干擾住宅工作人員們開會;或有住民可能認為自己有付費就是老大的心態產生。

「……，你(服務人員)打電話去叫他(阿高伯)(吃飯)，他就跟你說，我就知道啊(大聲)，那你(服務人員)要怎麼叫他?，……。反正有些(住民)很不好的態度還是怎樣……，也大部分都是態度的問題啦，有些人會認為說，我(阿明管理者 S4)假如，我繳了錢就是老大，我要怎樣就怎樣，……」(S4-12)

「……，很單純的一個做早操，我們工作人員去的時候……，已經8點了，但才剛八點，她(阿嬌嬭)去就跟我們工作人員講話，阿嬌嬭就很揶揄人家，……就直接噹你(工作人員)就對了!意思就是說:『喔~時間過那麼久，你才來啊!』，其實沒有那麼久，真的剛8點沒多久阿! ……，就我們工作人員做完操的時候，跟她(阿嬌嬭)講說:『今天遲到是我的不對!但是你不要當著那麼多人的面前，講這種東西，而且我的確沒有遲到很久。』，然後她(阿嬌嬭)就不高興了，她就在我們開會的時候，直接闖進來開會地點，然後她就在那邊講、在那邊罵。……」(S3-40)

住民可能因身體功能的退化，因而對工作人員不信任，甚至暗藏一把水果刀，以至於工作人員不敢提供服務，住民甚至動手打工作人員，也拒絕就醫，對於工作人員的人身安全有很高的危險性。

「……她(小惠嬭)就是退化得很厲害，對工作人員不信任，……，一直懷疑別人偷她東西、內衣內褲啦。……，她有一把水果刀，……，其實她不信任工作人員、拿刀子也是對工作人員的人身安全有危險，她甚至拒絕就醫，還出手打人(工作人員)。……」(S4-17)

住民反應正式集會時，工作人員所使用的語言，為住民聽不懂的語言，像是會有住民聽不懂台語等，但他仍努力嘗試去學習其所不會的語言，實踐「活到老，學到老」之精神。

「……，像我們有時候居民座談會呀，國、台語要混一下(講)，去O樓的話，他(某住民)台語不太好，但他漸漸有在學，他說：『你們說台語我都聽不懂啦!』，……」(S2-31)

A集合式住宅中，住民其他地點衝突事件，多為住民不尊重服務人員而引起衝突，可能因住民付費入住住宅中，而在心態上，產生服務人員地位不如於住民心態，因此不尊重服務人員。少數是因為住民生理上的退化，與語言隔閡而和服務人員有衝突。

#### (四) 住民處理住民與服務人員間衝突之回應方式

文本中顯示住民處理衝突有下列幾個方式: 住民出現惱羞成怒、生氣、否認的情緒與舉止、用不佳的態度或肢體攻擊或向社工或工作人員反應衝突等方式。

住民皆否認自己有需改進之舉止，出現惱羞成怒、生氣、否認的情緒與舉止，或直接對社工人員及工作人員有防衛機制，開始有發脾氣等情緒出現，不願溝通，以自我為中心。也可能是住民過去的生活經歷或個性等因素，使其防禦心較強，當其自覺受到攻擊時，反射動作即逃避或否認等行為產生，且住民在與社工或工作人員有衝突時，住民所顯現的言行中似乎都認為自己受到委屈，將責任歸咎於其他人，因此可能會造成其與他人有更多的衝突，或增加社工與工作人員管理的困擾。

「……，她(恰仔嬭E5)會惱羞成怒、會生氣，……，她(恰仔嬭)會講那不是我滴的。」(S4-6)

「剛講的電梯(按錯狀況)，她(恰仔嬭E5)還是跟你講，……，我被拉上去的啦，不是我。……，她(恰仔嬭E5)也不管。」(S2-18)

「……，她(恰仔嬭E5)可能就是比較會防衛自己，然後她(恰仔嬭E5)就是會涯起來(台語:意為脾氣起來)，她(恰仔嬭E5)『吼!你(服務人員)都欺負我她(恰仔嬭E5)，欺負我這老實人……(台語)』。」(S1-17)

「而且那個阿男社工S3，之前有跟她(恰仔嬭E5)講過(電梯使用方式)，然後她(恰仔嬭E5)就是…就是還當場哭出來這樣子，……」(S1-17)

文本中顯示有時住民會用不佳的態度、語氣回應衝突，像是:直接用言語上

揶揄、挑釁工作人員，甚至用言語叫罵方式干擾工作人員們的日常性工作；或者民可能因生理上的退化，而肢體上對工作人員有攻擊、暗藏水果刀、懷疑工作人員等方式。但這種住民處理衝突方式顯然對於社工人員或工作人員較不尊重，或不認同社工或工作人員之專業地位，及可能因其個性、過去生活經歷而對社工或工作人員產生自恃甚高的態度，也許在集合式住宅中生活較容易與他人發生衝突。

「……，他(阿高伯)就跟你說，我就知道嘍(大聲)，……」(S4-12)

「她(阿嬌嬤)跟工作人員也有吵過，……，就很揶揄人家，……。她就直接噹你(工作人員)就對了!……，然後她(阿嬌嬤)就不高興了，她就在我們開會的時候，直接闖進來開會地點，她就在那邊講、在那邊罵。……」(S3-40)

「……她(小惠嬤)就是退化得很厲害，對工作人員不信任，……，一直懷疑別人偷她東西、內衣內褲啦。……，她有一把水果刀，……，她甚至拒絕就醫，還出手打人(工作人員)。……」(S4-17)

住民會直接向社工或工作人員反應衝突，像是在集會中聽不懂社工台與的內容，向社工反應。這種方式若社工或工作人員處理後，也較能降低衝突再次發生的機率或減少衝突持續的時間，以不會再度侵害到住民在住宅中的各項權益，文本敘述如下。

「不然(住民)就是跟工作人員講，……，他台語不太好，但他漸漸有在學，他說：『你們說台語我都聽不懂啦!』……」(S2-31)

住民在A集合式住宅中，住民處理與服務人員間衝突的方式，大聲回應、叫罵等言語上衝突，但基本不會有肢體上的衝突，除了住民生理上的退化引起，但那是少數特。而會與服務人員有衝突，可能是平時與服務人員互動不佳，或是個性等因素，而有這樣熱處理衝突方式。還有住民會向服務人員反應衝突，這種方式，似乎比此間比較不易有後續衝突的發生。

#### (五) 服務人員處理住民與服務人員間衝突之方式

服務人員處理衝突有下列幾個方式:會隨時觀察不遵照住宅規範的住民、再三勸導、先了解住民引發衝突的原因，一開始皆用與住民勸導、溝通方式，並克制與再三勸導住民其不當行為；無效再與家屬溝通，請家屬協助勸導；住民再無改善之情況，就是請家屬參與協調會並輔以證據；做最終之勸誡其不當言行、最後的方式為「退住」、在正式集會場合讓住民自己表決伙食團的去留等方式。

社工人員會不斷地、耐心地教導與勸導，例如:社工重複地教導住民電梯的搭乘方式與邏輯，但當住民出現社工無法接受的情緒反應，或無法溝通時時，社工會有種無力感及停止與住民溝通之處理方式。處理衝突過程中，社工或工作人員仍會態度和緩、勸導與溝通住民其不當言行、語氣堅定告知住民住宅之規定，也就是不斷地宣導國有國法、家有家規、老人集合式住宅有住規之觀念。

「有時候一直跟她(恰仔嬤 E5)講，……，跟她講要把醬油擦一擦，……」(S4-6)

「譬如說，有時候我們可能跟她(恰仔嬤E5)講:『阿姨，你電梯要怎樣按(台語)……』，……」(S1-17)

「那個阿男社工S3之前有跟她(怡仔嬤E5)講過，然後她就是…就是還當場哭出來這樣子，……後來他就再也不跟他說了。」(S1-17)

「……，就跟他(張三伯)說……，就像我們國民義務，要交稅給國家，也是繳錢，那為什麼還會有法律，為什麼警察還會去你那邊私訪問，我犯錯還是要去接受(法，指住宅規定)那部分啊！」(S4-12)

「……，其實有時候人家跟他(張三伯)講，他也不聽，可是我(阿明管理者S4)還是好好跟他講、跟他規勸，其實站在我的立場，……平常我會在……在一個白領的立場，可是我還是講話會義正嚴詞，我會跟他講說規定是怎樣。」(S4-12)

「不過平常我的態度，……，語氣堅定，可是態度是很那個…至少很和緩。」(S4-12)

集合式住宅仍秉持良心提供住民服務，在住宅所提供之服務無法負荷住民的照顧時，會協調其家屬協助轉介至合適之機構，也是保障其他住民的居住權益與工作人員之人身安全，及變相對於此住民提供更佳之服務。住宅服務品質佳，會家屬將住民留住宅善終，但也有可能為家屬不願多花時間處理住民之事情。

「……，就是有和他(小惠嬤的家屬)說，有要把她(小惠嬤)轉介出去，但家屬就是不想，還想辦法拖時間。因為其實這裡(A老人集合式住宅)有點超出照顧之外，……，家屬還是想讓長輩留在這裡善終，我們A老人集合式住宅還是有肯定，他們對我們(A老人集合式住宅)的肯定啦！……但我們的原則還是秉著良心事業，像是有些一般小型機構就可能想盡辦法超收，或是藏起來，但我們一定不可能，她(小惠嬤)後來去了一個私立的養護家，……」(S4-17)

社工人員先向雙方各自了解衝突事件整個過程，也有第三方證人主動提供佐證，社工評估住民之講話語氣與態度為衝突癥結點，但因了解住民之個性，再三考量之下，於是以評估後最佳方式「不處理」方式解決，而住民也並無再有其他反應，如以下文本敘述。可見平時社工人員對於住民們之個性非常需要有所熟悉，也才能以公平之立場與評估「最佳」處理方式解決衝突。

「……其實這件事情，我(阿男社工S3)去跟我們工作人員聊，事情前半段，我在場，後半我去了解嘛，然後甚至還有其他長輩，自己跑來跟我們講說不要去理她(阿嬌嬤)，說我們工作人員其實沒有怎樣，她(阿嬌嬤)自己的問題，有一個第三者自己跑來，不是我去問的，聽完我們工作人員，我當然不可能去叫長輩去跟他(工作人員)道歉，但是我沒有去處理它(事件)，也是跟我們主任講的很清楚，這件事情，這個長輩的講話方式、講話的邏輯，真的會造成(衝突)！因為我就舉我在場的例子，我聽到就很不舒服了！不要說別人，人家(工作人員)今天去跟她(阿嬌嬤)講這個不過分啊，而且人家(工作人員)態度也很好，因為其他長輩做證啊！人家(工作人員)也跟她(阿嬌嬤)道歉啊，她(阿嬌嬤)不能接受那是她的事情，這事情我不處理，她(阿嬌嬤)可能也知道這件事情沒得處理，她也沒有再講什麼。」(S3-40)

文本中題到，社工人員處理衝突方式，為針對住民現場的反應以改進社工之



言行，例如：社工現場直接使用住民們聽的兩種語言轉述要宣導的事情。也是展現社工與住民間的互相尊重，以維持彼此間的相同相處地位，並協助住民適應參與正式集會內容。

「……，像我們有時候居民座談會，……，他(某住民)台語不太好，……，他說：『你們說台語我都聽不懂啦!』，然後我(小紫社工S2)就說：『好，一樣的事情，國語講一下，台語講一下。』，就是互相尊重一下這樣子，……」  
(S2-31)

A 集合式住宅社工人員與工作人員，處理住民與服務人員間衝突，會先向雙方各自了解衝突事件整個過程，評估衝突癥結點，並以評估後最佳方式處理，但有時需以「不處理」方式解決，通常為衝突癥結點在住民時採用。當服務人員對於自己為衝突當事者時，會先以勸導住民(當癥結點在住民時)或改進自己言行(當癥結點在自己時)方式處理。服務人員也都仍以住宅規則與規定為處理依據，畢要時，也會協助家屬轉介住民至合適照顧場所，且社工人員需對於住民們之個性非常熟悉，才能評估「最佳」處理方式解決衝突。

## 伍、 研究結論與建議

### 一、 研究發現

本研究以A集合式住宅為研究領域，訪談8位住民、3位社會工作人員與1位工作人員(為4位服務人員)，共12位受訪者。以搜集住民衝突類型與處理方式，以下針對訪談文本分析的結果，初步獲得以下發現:

(一) 從前章訪談文本初步分析結果，發現A集合式住宅民衝突來源有:

#### 1. 住民間之衝突

A集合式住宅電梯地點，容易為「星星燎火，足以燎原」最終燎原的地點，因住民間，在住宅中之相互地位較為平等(彼此都是付費入住的住民)。因此，會比較直接引發衝突，或者是不滿情緒累積速度較快，電梯狹小空間中，狹路相逢時的衝突，也更容易演變成肢體上的衝突。用餐時間，是住民聚集人數最多的時候，住民間產生摩擦速度也快，如星星燎火般的摩擦。住民間的衝突多為日常性細節所引發衝突，加上住民從小家庭，移居至A老人集合式住宅這大家庭中，住民間因過去生活經歷、習慣個性等差異，因此常感覺到，來自其他人對其言行舉止的反對或不認同，而有衝突。

#### 2. 住民與住宅規則或規定間之衝突

在A集合式住宅中，住民常衝突點為住民對住宅規則或規定不熟悉與不願遵守的爆發衝突，都是從每天住民們的例行性活動中產生衝突事件，也因此造成住宅管理上之困擾。

#### 3. 住民與服務人員間之衝突

住民與服務人員間衝突，多為住民不尊重服務人員而引起衝突，最常出現住民對服務人員不當態度，可能因住民付費入住住宅中，而在心態上，產生服務人員地位不如於住民心態，因此不尊重服務人員。少數是因為住民生理上的退化，與語言隔閡才會和服務人員有衝突。

其中A集合式住宅常發生衝突地點以電梯內與餐廳居多，如文本內容「就是說很多衝突，……。所以很多大部分都是電梯啦、餐廳啦~因為是大量聚集人，一起的時候……」(S2-15)。電梯這衝突地點，可以呈現「星星燎火，足以燎原」的過程，也因為住民間，在住宅中之相互地位較為平等(彼此都是付費入住的住民)。因此，會比較直接引發衝突，或者是不滿情緒累積速度較快，尤其在面對電梯狹小公間，又狹路相逢時的衝突，也更容易演變成肢體上的衝突。餐廳最常出現衝突之地點，主要是因為用餐時間，是住民聚集人數最多的時候，人數一多時，便容易住民間產生摩擦，且一天用餐三次，便能在住民間快速培養，如星星

燎火般的摩擦。也因為人多而紛雜，容易遇到因一位住民的不當言行，同時影響其他住民，因而引發衝突，但特別的是，衝突目的是為了捍衛更多住民的權益。

## (二) 住民的處理衝突方式

衝突多起因於日常性生活細節與結怨，逐步由忍耐、隱藏負面情緒或由口語、肢體衝突化解之。衝突的過程中，若無及時處理衝突，有時將演變成從言語衝突擴展至肢體上的衝突，更容易因此一發不可收拾。住民間之衝突，相對於住民與住宅規則或服務人員之衝突，住民處理方式，是比較容易從言語衝突發展到肢體衝突。在住民與住宅規則或規定衝突時，多為向服務人員反應，或者是自己改進其不當言行，可能住民對於打破規範之後果認知，較為嚴重或害怕，所以大多住民選擇修正自己不當言行；住民處理住民與服務人員衝突方式，少數有言語衝突，多是用不當態度回應，但住民向服務人員反應衝突時，似乎比較不易有後續衝突的發生。統整少數住民處理方式會以和為貴、向服務人員反應或改進自己不當言行，住民的處理衝突方式，也深受其個性影響。

衝突產生原因多為語言不同、生活水平不同、生活習慣不同、認知不同、生理疾病、個性等，統整最主要為過去生活經歷的差異與個性為主要原因，其次則為生理上的疾病造成衝突。如文本中「……，其實住民很多在原生家庭，除非是住大樓，不然一般沒有搭過電梯……」(S4-6)，但是這將是在集合式住宅無可避免的衝突產生原因，因此，住民在老人集合式住宅之衝突是從許多小衝突、誤會發生，由於多數住民對於衝突之認知皆較負面，從訪談中可感受到有些住民會避談曾經發生過的衝突，處理方式也多選擇避開直接衝突，因而多忍耐其衝突負面情緒，無適當宣洩時，對彼此會開始累積不滿情緒，積怨許久後，再爆發大衝突。

## (三) 服務人員處理衝突方式

將雙方住民分開，分別先勸導與了解兩方住民的敘述、過程與溝通其想法；同時與雙方家屬聯繫，告知整個事件狀況；待了解衝突事件過程與統整當中的癥結點，向雙方解釋衝突原因與過程，並討論合適解決辦法；無共識時，再請雙方家屬至A老人集合式住宅參與協調會。社工人員與工作人員處理衝突的層次為：一開始都會先與住民溝通與勸導，勸導無效再請家屬勸導，仍無效才會請家屬至住宅協調，甚至會以住宅之強制力執行解決衝突，並且在每個層次中，都會向住民在三地宣示，住宅之底限「不影響其他人生生活」與規則，最後逼不得已的處理衝突方式為「退住」，處理態度也為由軟至硬。社工人員為第一處理衝突的角色，處理過程中，並以中立的立場做協調者的角色。服務人員也都仍以住宅規則與規定為處理依據，必要時，也會協助家屬轉介住民至合適照顧場所，且社工人員需對於住民們之個性非常熟悉，才能評估「最佳」處理方式解決衝突。

## 議題討論

從上述的發現與現場的觀察，提出下列議題加以說明，並做為提出建議的了解。

### (一) 衝突可能造成住民間彼此減少關心

當住民發生衝突之後，其實會對於與其他住民之相處方式或自己生活受到影響，研究者在訪問過程中，當受訪住民提到衝突事件過後，大多皆會提到事件對其影響，如文本「稍微會影響(與人相處)……」(E2-10)，或是對於之後其與人相處方式之改變，如「隨便拉，別人要怎麼過我們是能怎樣……」(E2-12)、「我現在就是……(A老人集合式住宅)來那麼多人，我也是這樣(不太會主動去與人互動)，不知道的人，以為我臭臉，我現在會看人(再與他互動)，再我被人欺負後，我知道什麼的人可以交朋友。」(E7-9)。范力尹(2009)文化深刻烙印在個人生命中，引導著老人機構的生活歷程，同時語言也隔絕人與人之間溫情交流機會，使住民與其他住民、工作人員互動關係不好。從研究中可得知，衝突事件讓住民多少對於一些社交活動會有些退縮，也會因此減少住民間之關心與互動。而研究者於訪談時，也注意到住民對於敘述這部分時，都抱持著小心翼翼、講悄悄話的方式告知研究者，可能受訪住民在衝突中，心理層面多少受到挫折或傷害等，會避免自己再度被二次傷害，因而提升自己的防衛機制，這將是需注意之議題，若住民因此而社交過於退縮，將有限於其生活機能之正常延續，更可能影響其生活之適應，而再次衝突也成為生活不適應的一種徵兆，也與老人集合式住宅原本希望提供一個「仿家」、住民間可以彼此關心、提供社會支持的理念相觸。

### (二) 住民有學習衝突行為產生

A老人集合式住宅中，由於住民人數眾多，因此社工人員或工作人員對於衝突事件無妥善處理之下，其他住民是會出現有學習行為。如Bandura所謂的觀察學習係指個體以旁觀者的身份，觀察別人的行為表現，即可獲得學習。而模仿係指個體在觀察學習時，向社會情境中某個人或團體行為學習的歷程（張春興，1996）。文本中也提到「他們(住民)其實很清楚，……原來今天這個長輩講這種話，我們(A老人集合式住宅)不會去處理他，所以接下來他就要去做(學習)了。」(S3-20)、「其實他們都會看，如果這件事情A老人集合式住宅方面，不處理的情況之下，他們就會有樣學樣。」(S3-22)，也是從中對於社工人員與工作人員之專業能力、服務態度與品質評分，並影響住民對他們的信任度、關係建立等，住宅之規則等之生活界限也可能因此消失，不具效力。一旦住宅間住民們學習行為一一產生，將嚴重影響住宅內之住民生活品質、居住等權益，與老人集合式住宅之管理與運作。

### (三) 家屬的探視與關心為住民內心的穩定劑

文本中家屬的探視對於住民的生活適應是良方之一，如「……，她(住民)心情最好的時間，就是她兒子從美國回來的時候，……」(S4-17)。從處理衝突事件過程中，住宅到最後的處理方式才會請住民們之家屬參與協調，用親情動之以情，改變住民的不當言行舉止，多數衝突的處理也因為家屬這個「調和劑」的加入而有所變化，如范力尹(2009)提到家屬定期探視老人，與老人維持正向連繫關係程度越高者，即使人在機構中，而老人心理並無因此感到遭受家屬遺棄，因此，家屬對老人做到充分的支持、確實的關懷，必然對老人的機構生活適應力越好。可

見家屬對於住民之影響力很高，但由於許多家屬對於老人集合式住宅的照顧範疇與理念不太清楚，也會出現家屬將住民「丟」在住宅後，久久出現一次，甚至不了解住民的狀況與住宅處理衝突的方式，也會因此造成對於社工與工作人員處理衝突時的障礙之一或對住民再次造成傷害。

#### (四) 社工為處理衝突中的主要角色

由於處理衝突事件過程中，社工人員全程參與，可見主要處理衝突之人員為社工人員，也凸顯其重要性。尤其是在處理衝突的能力與方式，同時也是其他專業人員與住民們在評斷其專業能力，處理的方式與結果更將影響住民對社工人員的信任，如文本中「……，所以通常我們(社工人員)會一直提醒自己，不管我對你(住民)的個人認知是怎樣，但是當你發生任何事情的時候，我必須要客觀的去評斷，所以其實……我覺得我們這樣長期建立起來的形象，長輩他會覺得說你們在處理事情是還蠻公道的，他就會來找你，但是如果你處理事情比較不好，他就不會再來找你。」(S3-29)，周麗華等人(2003)研究顯示社會工作人員角色方面，則擔任權益的保護者、協助住民發揮社會功能及重新適應生活的使能者、住民情緒及問題的輔導者、資源連結者以及諮詢者的角色。本研究社工人員處理衝突中的角色也為協調者，並站在中立與公正之立場做協調與溝通的橋梁，並協助住民重新適應衝突後生活。當衝突中的住民們「人在情境中」時，對於社工人員的專業處理衝突方式與結果的客觀性就更具挑戰。也發現社工秉持自己的原則，就是依據規則與規定處理衝突事件時，住民對於衝突結果會較容易接受，可能對於「人」的認知都覺得是可以更動的、較容易有所偏頗，但對於「規則與規定」則較為「死板」與兩極概念，無法更動。因此社工人員處理衝突過程中的角色，也是中介及平衡硬性規則、規定，與軟性「人」中的彈性空間，換句話說，是依據「法」(國家法律)、「理」(規則與規定)、「情」(人之情感)之衝突仲裁者。

## 二、 研究建議

### (一) 住宅管理需重視住民衝突事件事例分析與處理

以住宅管理角度給予建議，從住民一開始入住住宅時，便協助其適應住宅中生活，像是一開始，社工員會事先帶領住民與其家屬參觀集合式住宅環境、住宿房間與每日或定期活動內容等，當中便開始可以告知住民，住宅中的住民生活情形，使其有心理準備；建議有一套嚴謹入住資格規範與定期評估，除填寫入住表格並完成健康檢查後，經團隊評估符合資格者之外，入住後定期再評估，這過程便是讓住民先習慣遵守，住宅規則與規定；建議入住時會再詳細介紹集合式住宅規範，並且連其家屬皆需告知，與日後需不斷宣導，協助住民早日適應，集合式住宅生活、規範與規定內容。

建議集合式住宅中從小衝突就應適當處理，由於住民對於衝突多為負面認知，因而常選擇忍受衝突，或者不願說明事情的經過，而演變為衝突。因此，長期累

積當中所帶來的負面情緒，反而使住民間之對立情形暗濤洶湧，也對住民自身的生理、心理、社會層面有負面影響。當住民間有小衝突時，在可以溝通知情況下，住民間其實可以嘗試著與對方說明彼此的想法，有時候小衝突之引起，只是因為誤會，若可以溝通彼此的想法或詢問彼此意見時，也許可因此減少衝突的機會。在衝突的當下，多一個念頭「人與人之間，都是互相的」轉念，或許能稍微平息些衝動。也需要社工與工作人員除了宣導住民相處「一個巴掌拍不響」觀念下，可增加宣導彼此互相溝通與尊重的觀念，也需多提供住民宣洩管道，像受訪社工曾提過的傾聽住民的抱怨等，或引導其宣洩負面情緒，像是：唱卡拉 OK、散步等方式。

## (二) 累積與強化服務人員處理衝突的能力、經驗與敏感度

建議住宅中服務人員，定期參與處理衝突能力相關課程訓練，並多與其他住宅服務人員彼此交流經驗，與每次衝突事件後，服務人員需共同檢討衝突原因、合適解決方式等，不斷地改進與精進自身處理住民衝突的能力與敏感度。且住民在沒有另一伴與親屬的陪伴之下，是非常容易產生寂寞、悲傷與失落的心理現象，尤其是每位住民都通常都為家中的「寶」，突然來到老人集合式住宅，當中有一百多位的「寶」聚集時，很容易就失寵，其失落感將會更大，可能對於在住宅中的生活適應極為不利。服務人員是與住民相處最多且生活空間最接近的人，因此建議服務人員應多主動關心、陪伴與關懷住民，也是對於住民的個性、喜好等了解，也才更快掌握住民在老人集合式住宅出現哪些生活的不適應，並給予協助，從住民間有小衝突時，用關心與陪伴先與化解其負面情緒或心中疙瘩，也預防衝突發生的方式。當住民感受社工與工作人員之關心與陪伴時，會將其內化成溫暖與心靈上的支持，當其內心溫暖種子逐漸發芽，也是讓高齡的住民們仍可以感覺到自己有存在感，有人重視與建立自我價值感，協助其在住宅中之生活適應。

## (三) 提升住民生活適應與後續處理介入

當住民入住住宅時，需協助熟悉住宅環境、日常性活動及規則與規定，且需再三的宣導與告知，也協住住民早日生活適應。平時可多舉辦社交活動、學習課程等，讓住民參與其中；可以透過成長團體或議題討論等團體工作方式，增加住民教育成長、互相學習的機會；以及舉辦懇親會，讓住民家屬也能一同參與住民生活，並給予住民探視、關懷與陪伴，尤其是精神上的鼓勵與支持，也會讓住民多產生正面情緒，與定期聯繫家屬，提醒探視住民，也是讓住民對於住宅有較高的適應力與歸屬感，也比較不容易發生日常性之衝突，住民也能好好在老人集合式住宅中安享晚年。學者楊培珊與梅陳玉蟬(2012)也認為為了健康的身心著想，老人必須和某人或某事物保持連結；換句話說，老人需要有意義的活動及情感上的連結。住民們專注於分享其所學習到的心事物，也是一種參與有意義的活動，也是有新的生活重心，也較不會在乎生活的小細節，並從生活重心中也感受自我

的生產力與被需要感。若在衝突事件過後，社工人員可提供住民緊急個案輔導，提供心理輔導、情緒上的安撫、聯合家屬會談、或轉介及社會資源運用，以協助住民重新適應住宅生活。

### 三、研究限制

因本次研究場域為 A 老人集合式住宅，為單一個案，所訪談的對象與文本分析的結果，較難涵括其他老人集合式住宅的經驗，但本研究初步的發現，仍然有助於後續對相關類型老人集合式住宅住民衝突事例的探討。

附件一、訪談大綱

1. 住民訪談大綱

- 入住老人集合式住宅前:
  - (1) 請問您入住前的生活背景與居住方式為何?(例如:成長環境、文化背景、教育程度、生活形態等)
  - (2) 與家人關係如何?
  - (3) 是否有先和家人溝通與參與入住集合式住宅的討論?
  - (4) 當初想像入住集合式住宅的生活情形如何?
  - (5) 入集合式住宅原因?
  
- 入住集合式住宅後:
  - (1) 請問您目前住在集合式住宅中的生活狀態/感受如何?生活中有哪個部分還不習慣嗎?(例如:群體生活)
  - (2) 請問您對於集合式住宅中的規定、公約有什麼看法?(例如:言行舉止不可影響他人生活等)
  - (3) 請問入住後您的生活經驗或作息有哪些?(例如:吃飯要排隊取餐、與他人互動機會增加等)
  - (4) 入住後的生活與入住前的生活差異有哪些?(例如:吃飯要排隊取餐、朋友變多、覺得身體健康狀況變差等)
  - (5) 請問與其他老人一起生活有產生過哪些困擾或衝突?(例如:吃飯被插隊、搭電梯被推擠等)  
對此有什麼想法?(例如:覺得其他人沒同情心等)
  
- 衝突事件相關問題:
  - (1) 請詳述\_\_\_\_\_困擾或衝突事件的當時情形(發生原因)、處理方式、相關人員與事件結果。
  - (2) 當時您處理與面對這件事件方式為何?(例如:忍讓、說道理等)  
以及處理與面對此事件的考量有哪些?(例如:場面尷尬、面子問題等)
  - (3) 對這件事件的看法與感受如何?(例如:覺得事情處理不公平、覺得自己委屈等)
  - (4) 覺得您在這事件當中的角色為何?(例如受害者等)
  - (5) 覺得是否工作人員有更好的處理方式?
  - (6) 請問這件困擾或衝突事件是否有對您、工作人員或集合式住宅造成其他影響?(例如:不喜歡和其他人互動、失眠等)
  - (7) 是否有其他想補充的想法?



## 2. 老人集合式住宅中社工/工作人員訪談大綱

### ● 工作資歷:

- (1) 請問您的出生年份(年齡)與教育程度/教育背景?
- (2) 在集合式住宅工作前的工作資歷?
- (3) 至今在集合式住宅工作年資?
- (4) 請問您對於集合式住宅中的規定、公約有什麼看法?(例如:言行舉止不可影響他人生活等)

### ● 衝突事件相關問題:

- (1) 請問集合式住宅內住民集體生活有產生哪些類型困擾或衝突?(例如:用餐插隊、搭電梯推擠等)
- (2) 如何發現這些困擾或衝突?(例如:有老人反應、現場起衝突等)
- (3) 請詳述\_\_\_\_\_困擾或衝突事件的當時情形(發生原因)、處理方式、相關人員與事件結果。
- (4) 當時您處理與面對這件事件方式為何?(個別事件述說)(例如:了解事情經過、說道理等)
- (5) 以及處理與面對此事件的考量有哪些?(個別事件述說)(例如:場面尷尬、老人面子問題等)
- (6) 覺得您在這事件當中的角色為何?(個別事件述說)(例如調解者等)
- (7) 覺得是否有更好的處理方式?(個別事件述說)
- (8) 對這種事件的看法與感受如何?(個別事件述說)(例如:不懂為何小事情也會有所衝突等)
- (9) 請問這種困擾或衝突事件是否有對您、老人或集合式住宅造成其他影響?(個別事件述說)(例如:不喜歡處理老人間衝突、身心感受到壓力等)
- (10) 是否有其他想補充的想法?

## 參考文獻

- 內政部105年度老人福利機構評鑑實施計畫【衛生福利部105年度老人福利機構評鑑】(2015/6/22)。衛生福利部社會及家庭署。取自  
<http://social.tainan.gov.tw/social/news.asp?id=%7BF88000F1-560E-436B-90FF-1D0FB020D88C%7D>
- 內政部統計處(2015)。104年6月底人口結構分析。內政部統計通報，104年第29週，頁1。
- 公寓介紹【我們的服務項目】(無日期)。高雄市老人公寓崧鶴樓。取自  
<http://www.sh.org.tw/>
- 台南市立長青公寓發展回顧(無日期)。取自  
[https://www.google.com.tw/search?rlz=1C1FDUM\\_enTW496TW496&q=%E5%8F%B0%E5%8D%97%E5%B8%82%E7%AB%8B%E9%95%B7%E9%9D%92%E5%85%AC%E5%AF%93%E7%99%BC%E5%B1%95%E5%9B%9E%E9%A1%A7&oq=%E5%8F%B0%E5%8D%97%E5%B8%82%E7%AB%8B%E9%95%B7%E9%9D%92%E5%85%AC%E5%AF%93%E7%99%BC%E5%B1%95%E5%9B%9E%E9%A1%A7&gs\\_l=serp.12..35i39.51871.51871.0.52856.1.1.0.0.0.98.98.1.1.0....0...1c.1.64.serp..0.1.96.eNTpNf04Ptw](https://www.google.com.tw/search?rlz=1C1FDUM_enTW496TW496&q=%E5%8F%B0%E5%8D%97%E5%B8%82%E7%AB%8B%E9%95%B7%E9%9D%92%E5%85%AC%E5%AF%93%E7%99%BC%E5%B1%95%E5%9B%9E%E9%A1%A7&oq=%E5%8F%B0%E5%8D%97%E5%B8%82%E7%AB%8B%E9%95%B7%E9%9D%92%E5%85%AC%E5%AF%93%E7%99%BC%E5%B1%95%E5%9B%9E%E9%A1%A7&gs_l=serp.12..35i39.51871.51871.0.52856.1.1.0.0.0.98.98.1.1.0....0...1c.1.64.serp..0.1.96.eNTpNf04Ptw)
- 老人福利機構設立標準(2007/7/30)。
- 吳曼寧(2011/7/28)。北市3處老人公寓 還有142床位。聯合新聞網。取自  
<http://city.udn.com/54543/4681042>
- 李宜蓁、郭育綜、陳鈺中、莊雯淳(2011)。政府對老人公寓的實施策略與法規機制之研究。實務專題製作報告。
- 李開敏、王玠、王增勇、萬育維、王美懿、林珍珍…謝依君(譯)(1996)。老人福利服務(原作者:A.Monk)。新北市:心理。(原著出版年:1990)
- 沈美真、李炳南、陳進利、尹祚芊、程仁宏(2010)。臺灣老人人權與實踐之探討專案調查研究報告。台北市:監察院。
- 周麗華、張靜倫、唐靜蘭、王宜萑、杜慈容、徐玉雪、楊奉美、莊裕寬、陳玲。(2003)。社工照顧。載於沈秀卿、張淑卿、陳坤皇、甯雅芳(主編)，老人安養護、長期照護機構營運指南:照顧編(頁225-282)。台北:內政部。
- 服務與費用【我們的服務項目】(無日期)。高雄市老人公寓崧鶴樓。取自  
<http://www.sh.org.tw/>
- 林萬億(2012)。台灣的社會福利:歷史與制度的分析。台北市:五南。
- 社會局大步邁前 臺南長者有守護:臺南市立長青長照機構委託經營完成簽約【最新消息】(2015/12/18)。台南市政府社會局。取自  
<http://social.tainan.gov.tw/social/news.asp?id=%7BF88000F1-560E-436B-90FF-1D0FB020D88C%7D>
- 邱瓊(2015/9/13)。陽明山老人公寓擬整建 長者怕沒得住。聯合新聞網。取自  
<http://udn.com/news/story/6655/1183446-%E9%99%BD%E6%98%8E%E5%B1%B1%E8%80%81%E4%BA%BA%E5%85%AC%E5%AF%93%E6%93%AC%E6%95%B4%E5%BB%BA-%E9%95%B7%E8%80%85%E6%80%95%E6%B2%92%E5%BE%97%E4%BD%8F>
- 建請重視老人福利，多設立公立老人平價養老中心，以應漸趨老化社會，照顧老人生活【議案內容】，新北市議會第1屆第4次臨時會(2012)。
- 胡富傑(2001)。從老人公寓用後評估探討高齡者無障礙居住環境之建立(碩士

- 論文)。取自台灣碩博士論文系統。
- 翁福居 (2006)。老人對住宅環境之生活適應與滿意度研究-以高雄市苓雅區、楠梓區為例(碩士論文)。取自台灣碩博士論文系統。
- 專業服務(無日期)。高雄市老人公寓崧鶴樓居民進入契約書。
- 張春興 (1996)。教育心理學。台北：東華。
- 陳明珍 (2002)。養護機構老人之生活適應過程研究(碩士論文)。取自台灣碩博士論文系統。
- 曾思瑜 (1995)。老人公寓用後評估-以高雄市立仁愛之家老人公寓松柏樓為例。建築學報，14。
- 黃萃文 (2008)。入住自費安養機構老人對其居住環境依附情形之初探--人生歸途中最後能掌控的一方天地(碩士論文)。取自台灣碩博士論文系統。
- 楊培珊、梅陳玉蟬 (2012)。老人社會工作理論與實務。台北：雙葉。
- 臺南市老人福利促進委員會九十五年第2次會議會議紀錄【最新消息】(2007/3/6)。台南市政府社會局。取自  
<http://social.tncg.gov.tw/social/news.asp?id=%7BE5EAE594-1DF6-4549-A8F4-BC9B10E0F7C7%7D>
- 蔡幸樺 (2006)。老人公寓入居者與獨居老人生活行為模式之比較—以高雄地區為例(碩士論文)。取自台灣碩博士論文系統。
- 衛生福利部 (2014)。老人狀況調查報告 (2-13)。台北市：衛生福利部。
- 機構介紹(無日期)。台北市陽明公寓。取自  
<http://yangming.hangan.org/%E6%A9%9F%E6%A7%8B%E4%BB%8B%E7%B4%B9/>
- 關於我們(無日期)。台北市陽明公寓。取自  
<http://yangming.hangan.org/%E9%97%9C%E6%96%BC%E6%88%91%E5%80%91/>
- Abraham Monk (1990)。Handbook of gerontological services. New York, NY : Columbia University.

## 台灣老人日間照顧主要從業人員職場疲勞之探討

稿件字數：19,734

作者姓名：劉幸宜

工作單位：中華民國紅心字會

職稱：社工組長

## 中文摘要

**研究目的：**本研究旨在瞭解任職於台灣老人日間照顧單位的社工員、護理人員，以及照顧服務員的職場疲勞狀況。除了比較三種類型從業人員職場疲勞的差異外，也進一步了解個人特性、組織特性，以及工作特質對其職場疲勞的影響。**研究方法：**本研究以已建立起全國性常模的〈職場疲勞量表〉及〈工作特質量表〉為測量工具，以衛生福利部社會及家庭署於 2013 年 12 月 27 日所公佈，全國 122 間老人日間照顧單位的社工員、護理人員、照服員為母全體進行普查；總計發放 557 份問卷，回收 447 份有效問卷，問卷回收率達 80%。**研究結果及結論：**研究發現，老人日照人員確實存在高度職場疲勞的傾向，與全國常模相比，老人日照人員的「個人疲勞」、「工作疲勞」，以及「工作過度投入」的程度均高於全國常模，但「對服務對象疲勞」的程度則低於全國常模；社工員是三個群體中「工作過度投入」程度最高的群體；照服員的「體力負荷」程度最高；護理人員則是「對服務對象疲勞」的程度最高。此外，研究也發現，老人日照人員有女性化、超時工作正常化、高流動化的傾向；他們是在高抗壓性且具主動性的職場中工作，但職場中的社會支持程度佳。基於這樣的研究結果，本研究也針對老人日間照顧單位在人力資源管理上，以及從業者在個人壓力管理上提出建議。

**關鍵字：**老人日間照顧、社會工作人員、護理人員、照顧服務員、職場疲勞

## 壹、前言

伴隨高齡化社會產生的照顧議題，不僅與家庭照顧者息息相關，也和照顧服務從業人員有關。國家發展委員會（2014）的推估，台灣 65 歲以上老年人口比例，在 2018 年時將達到聯合國所定義的高齡社會的 14%，2025 年則將達到超高齡社會的 20%。依據內政部（2014）調查顯示，20.8% 日常生活起居活動自理有困難者的 65 歲以上老人，以家人為主要照顧者。台灣近年發生多起因家庭照顧者不堪照顧負荷的人倫悲劇，公、私部門討論及推出多項替代性照顧服務設置。

日間照顧服務是【長期照顧十年計劃】中照顧服務類型之一。其照顧模式是讓老人如兒童般上學，白天至日間照顧中心接受日常生活照顧、促進身體機能、延緩老化及知能性相關課程活動，以增進老人社會參與程度，擴大老人生活圈，晚上則回家與家人共享天倫之樂，既符合華人三代同堂意識型態及孝道文化，又減輕家庭照顧者照顧負荷（陳麗娜，2008），且使老人不用離家居住而能在地（家）老化，顯然，日間照顧服務同時滿足老人與家庭照顧者的期待。

然而，本質上繁瑣、單調、費時、需隨時因應的照顧工作，並不會因照顧地點不同而消失。當老人被照顧的場域從家裡轉換到日間照顧單位時，也意謂著「照顧負荷」的轉移，即照顧負荷從家庭照顧者移轉到老人日間照顧單位的從業人員身上。從業人員之其工作內容包括生活照顧、老人生理、心理與社會層面的關照以及家屬。近年非營利組織雨後春筍般設立，各非營利組織必須講求效能、效率、經濟和面對市場化挑戰，亦須在有限資源中競爭，故此須有良好績效才得以在照顧市場中受使用者傾矚，由此看來，老人日間照顧單位的從業人員非單獨存在於提供照顧服務的真空狀態，是無法擺脫機構組織永續經營的責任，而單純只做照顧服務工作。此外，降低人事成本是機構組織最常使用降低開銷的策略，故人力不足是常有的現象（藍豔柔，2004；劉淑貞，2012）。吃緊的人力使得從業人員需超量、超時工作，不僅造成從業人員工作壓力，亦對老人照顧品質也會有所影響（應愛珠，2013）。

工作壓力是職場疲勞（burnout）的前因之一（楊蓓，1989；陸洛等，2005；；Gauri, 2010；洪瑞彬，2013），意即職場疲勞是對工作壓力的反應。由國內常用二個期刊論文檢索系統「台灣期刊論文索引系統」及「CEPS 中文電子期刊服務系統」中，搜尋職場疲勞相關研究可知，職場疲勞常見於從事人群工作者，例如教

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會師、醫師、護理人員、照服員、社工員、空姐.....等。劉斐瑛（2014）研究指出，職業倦怠對身心健康有負向的影響。近年來，因「疲勞」而導致身心健康失衡，甚至疑似死於過勞的事件履有所聞。2011 年，一位於嘉義基督教醫院工作的基層護理人員，疑因工作壓力過大自殺死亡。同年台東縣政府一位社工員，每日上班超過 12 小時，因過勞死亡，引發國內各界對於勞工的工作負荷、工作時間一陣檢討聲。然而。疲勞非短時間造成，而是逐漸形成，若能及早發現與覺察，即有改善或降低疲勞狀況之機會。

當社會高度關注提升老人完善、高品質健康照顧服務，以及協助減緩或降低家庭照顧者照顧負荷時，屬人群服務者的老人日間照顧從業人員之職場疲勞現象亦是值得被關注與探討。

## 貳、文獻探討

### 一、台灣老人日照中心的主要從業人員及其工作內容

臺灣目前的日照服務，依 2015 年 11 月 16 日修正的〈老人福利服務提供者資格要件及服務準則〉來看，可分為「社區式」及「機構式」兩種服務型態<sup>1</sup>；若再依此準則中有關工作人員配置的規定來看，社區式的日照服務又可分為失能，失智，以及失能、失智混合型三種。而無論是社區式或機構式的日照單位，都是由社工員、照服員、護理人員、職能治療師、物理治療師、營養師，以及醫師等專業人員所組成的團隊，來提供生活照顧、生活自立訓練、健康促進、文康休閒活動、提供或連結交通服務、家屬教育及諮詢服務、護理服務、復健服務、備餐服務等九項服務。然而，依〈老人福利服務提供者資格要件及服務準則〉及〈老人福利機構設立標準〉的規定，職能治療師、物理治療師、營養師及醫師並非強制性須聘任的專職人員（詳如表 1），在實務上多數日照單位多以兼任模式

<sup>1</sup> 依該準則第 56 條的規定，社區式日間照顧可由以下單位提供：（1）醫療機構、護理機構、醫療法人；（2）老人福利機構、身心障礙福利機構；（3）公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社；（4）社會工作師事務所。又依該準則第 112 條的規定，機構式日間照顧由老人福利機構附設日間照顧設施，其應符合以下規定：（1）依老人福利機構設立標準規定配備必要之設施設備；（2）設有固定隔間、獨立區劃；（3）置專任照顧服務員及相關社會工作或護理人力。而依〈老人福利機構設立標準〉第二條之規定，老人福利機構中的長期照顧機構可分為「長期照護型」、「養護型」、「失智照顧型」三種類型，因此本文所稱之機構式日照服務係指依〈老人福利機構設立標準〉所設立的長期照護型、養護型、失智照顧型老人福利機構所附設的日照服務。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
聘任，故本研究將社工員、照服員及護理人員視為日間照顧主要從業人員。以下  
簡述三者日照服務中主要的工作內容。

表 1 日間照顧類型及各類服務人力配置

服務類型 專業人員	社區式日間 照顧服務	機構式日間照顧服務		
		長期照護型	養護型	失智照顧型
主任	未規範 (兼任或專任)	兼任 (由原機構主任)	兼任 (由原機構主任)	兼任 (由原機構主任)
護理人員	至少一人(註 1)	1:20(註 2)	1:20(註 3)	1:20(註 4)
社工員	至少一人(註 1)	專任或特約(註 5)	專任或特約	專任或特約
照顧服務員	失能 1 : 10 失智 1 : 6 混合型 1 : 8	1:5	1:8	1:3
職能治療師	專任或特約	專任或特約	專任或特約	專任或特約
物理治療師	專任或特約	專任或特約	專任或特約	專任或特約
營養師	未規範	專任或特約	專任或特約	專任或特約
醫師	未規範	專任或特約	專任或特約	專任或特約

資料來源：中華民國老人福利推動聯盟（2013：19）。

註 1：【老人服務提供者資格要件及服務準則】第 57 條：「社區式日間照顧服務  
提供單位應配置工作人員：一、護理人員或社會工作人員至少 1 人。」

註 2：【老人福利機構設立標準】第 11 條：「長期照護型機構之護理人員：設有  
日間照顧者，每提供 20 人之服務量，應增設 1 人。」

註 3：【老人福利機構設立標準】第 16 條：「公立及財團法人養護型機構之護  
理人員：隨時保持至少有 1 人值班；每照顧 20 人應置 1 人；未滿 20 人者，  
以 20 人計。」

註 4：【老人福利機構設立標準】第 24 條：「失智照顧型機構之護理人員：隨  
時保持至少 1 人值班；每照顧 20 人應置 1 人；未滿 20 人者，以 20 人計。」

註 5：社工員採專任或特約方式辦理，其中採特約方式辦理者，每週至少應提供  
二天以上之服務。



社工員在日照服務中除了服務長者、長者家屬外，尚包括對內、對外整體照顧工作的協調、聯繫與檢討。其主要的工作內容包括：（一）直接服務：以長者為中心進行長者身心狀況的評估、照顧計劃的擬定及執行、各項活動的安排和帶領、個案會談及記錄的撰寫、長者不在服務單位時的電訪關懷或探視服務、申訴服務-----等。（二）間接服務：包括家屬相關工作（如家屬聯繫、家屬座談會、家屬支持團體、家屬聯誼會的舉辦等）志工管理、資源連結、長者相關資料統計分析-----等相關工作。（三）行政業務：包括補助款申請與核銷作業、照顧工作的協調、參訪接待、文宣規劃及製作、交通接送路線安排及規劃、庶務性工作-----等。（四）機構外展服務：如宣導服務、發展日照服務模式、創新照顧服務模式-----等（李琪，2011；吳玉琴、高慧萍，2009）。

照服員在日照單位裡擔負著直接照顧長者的責任，與長者接觸的時間最長、頻率最高。其主要工作內容包括：（一）日常照顧：如協助老人餐食、如廁、行走和肢體運動。（二）活動帶領：如帶領肢體運動活動。（三）紀錄：每日填寫各項工作紀錄表單。（四）環境清潔：如地板、餐具之清潔。（五）會議：如針對長者照顧狀況報告之會議或內部營運會議。（六）安全維護：如長者安全評估與意外事件的預防。（七）交通協助：長者上下車之安全維護。（八）問題行為的處理：針對長者問題行為、異常情緒等發生原因，接受護理人員指導（吳玉琴、高慧萍，2009）。

護理人員在日照單位中扮演著基礎醫療及健康照顧的角色。其主要的工作內容包括：（一）生命徵象監測及安全維護：如量血壓。（二）護理服務及餐飲：如長者健康管理或長者膳食進食量、內容、性質之監控。（三）輔療性活動：如依長者失智、失能程度與其專長、興趣提供合宜的活動。（四）醫療：如每年定期安排老人健檢及流感疫苗注射。（五）品質掌控及感染控制：如訂定老人日間照顧單位內感染管制措施或手冊。（六）問題行為處理：如收集長者問題行為、發生原因分析及處理模式。（七）家屬衛教：如定期聯繫家屬說明老人健康狀況（吳玉琴、高慧萍，2009；陳月枝等，2008）。

從以上的討論我們可以了解，社工員、照服員及護理人員在日照單位裡，其工作內容是多元、繁雜，且瑣碎；且雖然相關法規對於老人日間照顧單位的主要

專業從業人員人力配置與工作內容訂有規範，但在實務中，許多日照單位會基於營運成本考量，在服務人數臨界法定邊緣時才會增聘從業人員。這樣的情況往往會造成日照單位主要從業人員工作過量或過大的工作負荷（應愛珠 2013），長期下來便容易造成職場疲勞的問題。

## 二、職場疲勞的定義及相關研究

職場疲勞（Burnout）一詞最早由Herbert Freudenberger提出，係指人群工作者在工作環境上頻繁與人接觸，涉入程度較深，社會大眾易有溫暖、耐心、照顧、治療、教育....等角色期待，所引發的身體和情緒耗損的現象（Thomas, 2001；洪瑞斌、陳怡璇，2009；洪瑞斌，2013），但至目前國內外尚無一致性的定義。Maslach & Jackson（1978）認為職場疲勞是對所服務的人們冷漠，包括生理、情緒耗竭，尤指助人工作者不再積極、正面、同情或尊敬態度對待個案。Greenberg（1995）認為職場疲勞是長期的工作壓力造成個體興趣和動機的喪失，而引起生理、情緒或心理的耗竭。蔡金田（1997）認為職場疲勞是個體深感能力無法有效應付現今工作環境，而產生身心疲乏、工作疏離及排斥自己等現象。藍采風（2000）認為職場疲勞是工作過度耗損工作者個人能力、體力與資源，造成身心俱疲、極端挫折，使人面臨崩潰的現象。陸洛等（2005）則將其定義為由於工作本身對個體之精力、體力或身體其他資源耗用過度，造成身體匱乏、體力耗盡或精神衰弱，致使個體在工作中呈現束手無策及情緒耗竭的狀態。鄭雅文等（2007）則認為是工作者感受到的疲累程度。綜上所述，本研究認為職場疲勞乃工作者在職場上過度耗損個人能力、體力與資源後所感受到的疲累程度，且「疲勞」具通俗且使人易於明瞭其意涵，同時本研究旨在探討老人日間照顧主要從業人員在工作「職場」上所引發的疲勞狀態，因此本研究將burnout譯為「職場疲勞」。

而過往針對職場疲勞的成因大致是從「個人特性」、「組織特性」和「工作特質」三個面向來進行探究。在個人特性部份，年齡、性別、教育程度、職業種類、職等、雇用方式、專業證照、家庭照顧需求，皆是影響職場疲勞的因素。研究結果大致呈現出：職場疲勞現象年輕者嚴重於年長者（林木泉等，2009；葉婉榆等，2008）；女性的職場疲勞程度高於男性（林育如，2009；翁瑜婷，2011；鄭安雯等，2012）；高學歷者的職場疲勞程度較高（林木泉等，2009；林育如，2009；

翁瑜婷，2011)；職等(主管、專業、白領、藍領)在職場疲勞程度上有所差異(張晏蓉等，2007)；彈性僱用者及非長期受僱者其職場疲勞高於正式僱用者及長期僱用者(葉婉榆等，2008；湯家碩，2011)；有社工師證照的醫務社會工作者其職場疲勞程度高於無社工師證照的醫務社會工作者(林育如，2009)；家中有需被照顧的家人(如6歲以下幼兒)會增加職場疲勞的程度(張晏蓉等，2007)。

在組織特性部份，組織屬性、營運類型、所在區域和人力皆是影響職場疲勞的因素。林木泉等(2009)研究顯示東部地區的醫院從業人員的個人疲勞、工作疲勞與服務對象疲勞皆低於北、中、南等地區醫院的從業人員。林育如(2009)的研究指出，醫學中心的醫務社會工作者在個人疲勞與工作疲勞皆高於其他類型醫院組織，且私部門、勞保身份、正職和長期雇用的醫務社會工作者，整體職場疲勞感和工作過度投入皆是較高的族群。

在工作特質部份，工作時數、加班頻率、工作控制、工作負荷、就業缺乏保障、職場正義和社會支持皆對職場疲勞產生負向影響，但主管與同事的社會支持則是有助於緩和職場疲勞的因子(楊蓓，1989；藍豔柔，2004；陸洛等，2005；葉婉榆等，2008；林木泉，2009；林育如，2009；陳欣怡、鄭淵全，2010；鄭安雯等，2011；翁瑜婷，2011；張晏蓉等，2008；Maslach & Schoufeli, 1982)。

簡言之，職場疲勞是人與環境交互作用產生，其導致的因素眾多，涉及個人特性、任職組織特性以及所從事的工作特質三個面向，是故探討老人日間照顧主要從業人員職場疲勞時，有必要瞭解個人特性、組織特性、工作特質三面向，以及不同面向與職場疲勞間之差異。

## 參、研究設計

### 一、研究架構與分析方法

依據上述文獻探討，本研究欲探討台灣老人日間照顧主要從業人員的個人特性、所任職組織特性、工作特質、職場疲勞狀況，以及個人特性、組織特性、工作特質三者對職場疲勞的影響。圖 1 是本研究的研究架構圖。依此架構圖，職場疲勞為依變項，由四個變項—個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞、工作過度投入來進行觀察。自變項有三個，一是從業人員的「個人特性」，分別從性別、年

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
 齡、最高學歷、職稱、雇用方式、服務年資、每日工時、加班頻率、專業證照、  
 證照種類、家庭照顧需求等十一個變項來進行觀察；二為從業人員任職之「組織  
 特性」，分別是區域、營運屬性、服務類型、單位類型、承辦組織類型、承辦組  
 織宗教類型等六個變項來進行觀察；三是從業人員的工作特質，分別是工作控  
 制、工作心理負荷、工作體力負荷、就業缺乏保障、職場正義、主管社會支持、  
 同事社會支持等七個變項來進行觀察。

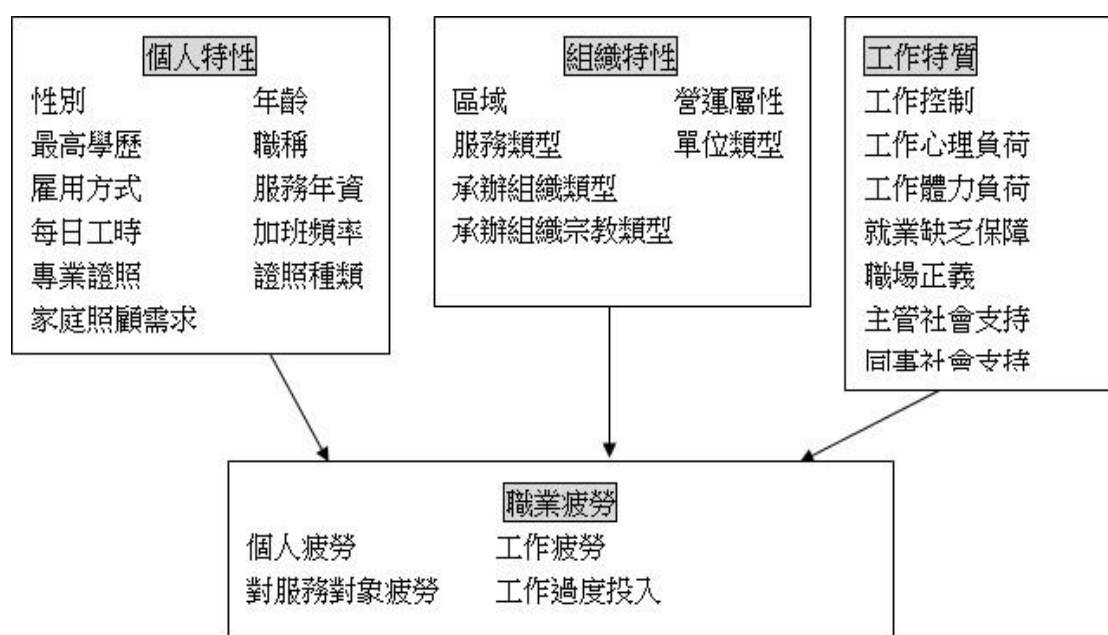


圖 1 本研究的研究架構圖

本研究以 SPSS 12.0 中文版套裝統計軟體進行分析。首先以描述統計方法說明樣本的基本統計值。爾後以 t 檢定或單因子變異數分析 (ANOVA) 以瞭解老人日照中心主要從業人員個人特性、任職組織特性及工作特質對職場疲勞影響之差異性。

## 二、研究對象與母全體

本研究對象為於研究期間 (103 年 6 月 30 日前) 任職於母群體之老人日照單位的社工員、護理人員及照服員。本研究以衛生福利部社會及家庭署 (簡稱衛福部社家署) 於 102 年 12 月 27 日於網站上公告之全國日間照顧中心清冊為研究母全體。該清冊包含混合型、失能型及失智型日照單位，共有 122 間，為排除非服務失能或失智老人之日照單位，研究者逐一檢視比對及致電確認後，扣除單位

名單重覆、終止服務、103 年 1 月以後開辦及籌備中等因素，母全體共計 108 間老人日照單位。研究者逐一電詢問每個老人日照單位接受調查意願，同意接受調查日照單位計有 101 間。並依各老人日照單位提供社工員、護理人員、照服員人數之問卷數，郵寄各單位請其指派社工員、護理人員和照服員填寫。回收問卷扣除「職位」自陳為總幹事、秘書、司機、會計人員、營養專員.....等明顯非於老人日照單位中從事社工、護理或照顧服務工作之人員的問卷後，最後採用 455 份問卷資料進行分析（詳如表 1）。

表 2 全體單位數、回收問卷數、分析問卷數一覽表

全體單位數 (註 1)	願意接受調查 單位數	問卷發放數	回收問卷數 (註 2)	分析問卷數 (註 3)
108	101	557	455	447

註：1.全體單位數是指：扣除單位名單重覆、終止服務、103 年 1 月以後開辦及籌備中等老人日照單位。

2.回收問卷數是指：將總回收問卷數扣除無效問卷後所獲得的問卷數。

3.分析問卷數是指：將有效問卷扣除明顯非於老人日照單位中，從事社工、護理或照顧服務工作之人員的問卷數。

### 三、變項定義與測量

本研究的測量工具分為三部份：工作特質、職場疲勞、個人特性與組織特性。工作特質與職場疲勞採用由台大健康政策與管理研究所鄭雅文老師研發之「職場疲勞量表」、「工作特質量表」，個人特性與組織特性由研究者參考相關文獻設計，問卷初稿完成後，邀請全國 5 間老人日照單位進行測試後，確定測試者對問卷無意見後才進行施測。問卷包含的變項及測量的方法如下：

工作特質量表有「工作控制」、「工作心理負荷」、「工作體力負荷」、「就業缺乏保障」、「職場正義」、「主管社會支持」、「同事社會支持」七個分量表，為與全國常模及其他文獻比較，研究者參考鄭雅文教授於其個人網頁上說明，也致電鄭老師研究室獲得同意。詳細計分方式如【附件 1】。職場疲勞量表包含「個人疲勞」、「工作疲勞」、「服務對象疲勞」、「工作過度投入」四個分量表；詳細計分方式如【附件 2】。

個人特性包括性別（男、女）；年齡（由受訪者自填）；最高學歷（國小、國

中、高中職、專科、大學、碩士以上)；職稱(受訪者自填)；每日平均工時(受訪者自填)；每週加班頻率(從來沒有、一週 3~4 次、一週 1~2 次、幾乎每天)；服務年資(受訪者自填)；雇用方式(全職、兼職)；家庭照顧需求(有 6 歲以下兒童、起居需要被照顧的失能家人)；專業證照(沒有、有)等 10 個變項。職場特性包括日照單位所在區域(北區、中區、南區、東區、外島，由研究者以問卷編號控制之)；日照單位營運屬性(公辦公營、公辦民營、民間自營)；日照單位服務對象類型(混合型、失能型、失智型，由研究者先以電話確認後以問卷編號控制之)；日照單位類型(社區式、機構式，由研究者先以電話確認後以問卷編號控制之)；承辦組織類型(民間社福組織、醫療院所組織、縣市政府部門，由研究者先以電話確認後以問卷編號控制之)；日照單位承辦組織宗教信仰類型(沒有宗教背景、佛教、道教、基督教、天主教、其他)等 6 個變項。

## 肆、研究發現

由於本研究並未進行「戶內抽樣」，我們不能排除部份老人日照單位指派特定特質之主要從業人員填寫問卷，而造成母群體的扭曲。故此，此處的討論是假設老人日照單位由主要從業人員自行決定是否填答，並未造成母群體扭曲前提下，所獲得的分析結果。

### 一、個人特性與任職組織特性的描述

#### (一) 老人日照人員有超時工作正常化、高流動化的傾向

依本研究顯示【附件 3】有六成老人日照人員每日工時超過勞基法規範之 8 小時；六成則有每週加班 1 次以上之經驗。這群超時工作正常化的老人日照人員平均服務年資為 3 年，其中三成服務年資為 1 年以下，此情況反映老人日照人員高流動化之現象。六成社工員每日工時 8 小時以上，近九成每週加班 1 次以上；五成護理人員每日工作超過 8 小時，六成每週加班 1 次以上；照服員每日工時 8 小時以上者有五成，每週加班 1 次以上者亦有五成。在服務年資部份，社工、護理與照服員平均年資皆在 3 年左右，1 年以下者亦皆佔三成左右。

## (二) 老人日照人員有女性化、部份從業者肩負家庭照顧需求的傾向

依據本研究結果顯示【附件 3】，九成老人日照人員是女性，七成家中沒有失能家人或 6 歲以下幼兒的家庭照顧需求。在三成家中有失能家人或 6 歲以下幼兒日常生活須照顧的老人日照人員中，近一成是失能家人的主要照顧者，一成為 6 歲以下幼兒的主要照顧者，顯示這群老人日照人員除了工作負荷外，還有照顧負荷。失能家人的主要照顧者以照服員最多，護理及社工員則多為 6 歲以下幼兒主要照顧者，此情況從年齡與個人生命發展階段來看不難理解，照服員年齡多分佈 41-55 歲間，此階段是處於家中長者進入老年的時期，家中長者出現失能狀況需照顧的機率也隨之增高；護理及社工員年齡多分佈在 26-40 歲，此時期為適婚與育兒年齡，家中有 6 歲以下幼兒的情況較為普遍。

## (三) 老人日照單位的設置有城鄉差距化現象

本研究結果顯示【附件 3】，九成日照單位位於台灣本島西半部，以中區日照單位數最多，其次為北區，再其次為南區。這些城鄉差距化的老人日照單位，有六成為公辦民營的營運屬性；八成是失能與失智老人皆有服務的混合式日照單位；八成為社區型；近七成承辦日照單位組織為民間社福組織，五成承辦組織是沒有任何宗教信仰，不過基督教背景的承辦組織也佔了四成。

## 二、工作特質的描述

### (一) 老人日照人員是從事須具備高抗壓性的主動性工作

由本研究顯示【附件 4】，老人日照人員處於中高程度的工作心理與體力負荷，但擁有高度工作控制，是屬於 1970 年代 Karasek 和 Theorell(引自曾慧萍等，2002)提出的「負荷-控制模型」中之具有挑戰性，同時須具備高度抗壓性之「主動性」工作。社工和護理人員擁有高度工作控制感，工作心理及體力負荷感為中高程度；照服員亦有高度工作控制感，但對於工作自主決策感受較低於社工和護理人員，照服員工作心理與體力負荷亦為中高程度，但工作體力負荷感高於社工和護理人員。

### (二) 老人日照人員處於友善、溫暖的職場

本研究結果顯示【附件 4】，老人日照單位管理部門採取高度信任、公平、公開、尊重的友善態度對待員工，同時老人日照人員擁有來自主管和同事高度的社會支持，其中同事的社會支持感受高於主管社會支持。管理部門公平分派工作與責任，以及薪資福利、績效考核。此外主管會聽取部屬意見和對老人日照人員工作具有助益性；同事則是關心、幫忙工作並且友善對待老人日照人員，顯然老人日照人員同儕間關係良好。社工、護理及照服員皆高度感受職場正義、主管社會支持、同事社會支持。主管會聽取社工員的意見，讓社工員感受最深；主管能協助工作讓護理及照服員覺得對其工作有助益性最強。

### 三、職場疲勞的描述

#### （一）確實存在疲勞感受與工作過度投入傾向

本研究結果顯示【附件 5、6】，老人日照人員確實存在疲勞感受（50%），但非來自工作相關，老人日照人員友善對待服務對象，雖然覺得付出多但服務對象回饋少，然而整體由服務對象而來的疲勞感受偏低。此外，在工作過度投入上，老人日照人員存在中度工作過度投入傾向，依據本研究結果，三成八的老人日照人員一早起床就想著工作；三成三下班回家後還想著工作的事，二成七的老人日照人員為了工作犧牲其他活動；二成的老人日照人員希望投入更多時間精力於工作。

## 伍、討論

### 一、高於全國常模的疲勞感受

由本研究發現可知【附件 6-10】，老人日照人員在個人疲勞、工作疲勞都高於全國常模（勞委會，2007）和醫保及社工員（勞委會，2007）。在工作過度投入傾向上，老人日照人員也是高於全國常模和醫保及社工員，但老人日照人員對服務對象卻是低於全國常模。此情況反映老人日照人員帶著疲勞感受在上班，仍舊認真努力投入工作中，投入程度甚至有過度投入的情況產生。

老人日照人員的年齡、每日工時、每週加班次數、專業分類、家庭照顧需求對老人日照人員的職場疲勞有顯著不同差異。30 歲以下者，個人疲勞、工作疲



勞都大於 50 歲以上者；每日工作 8 小時以上者其工作過度投入情況高於每日工作 8 小時以下者；每週加班 1 次以上者其個人疲勞、工作疲勞、工作過度投入都高於從來不加班者；社工工作投入情況比照服員嚴重，護理人員對服務對象疲勞高於社工員；有家庭照顧需求者，個人疲勞大於沒有家庭照顧需求者。老人日照單位所在區域、營運屬性、服務對象類型、日照單位類型、承辦組織屬性對老人日照人員的職場疲勞呈現顯著差異性。位於中區的日照單位工作疲勞高於北區者；日照單位營運屬性為民間自營者，個人疲勞、工作疲勞高於公辦公營者；機構式日照單位人員個人疲勞高於社區式；承辦組織為醫療院所組織個人疲勞和對服務對象疲勞高於民間社福組織。此外，工作特質七個面向與職場疲勞也呈現顯著差異性。低工作控制者工作疲勞、對服務對象疲勞及工作過度投入都大於高工作控制者；高工作心理負荷、高工作體力負荷和高就業缺乏保障者，在個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞感受和工作過度投入情況都高於低工作心理負荷、工作體力負荷和就業缺乏保障者；低職場正義者個人疲勞、工作疲勞、對服務對象疲勞感受和工作過度投入情況大於高職場正義者；低度和中度主管社會支持者，個人疲勞、工作疲勞及對服務對象疲勞大於高主管社會支持者。綜前所述，不同的個人特性、組織特性、工作特質所產生的職場疲勞程度也不同。

雖然老人日照人員帶著疲勞在工作，但過往研究（張曉春 1983b）指出，透過督導與同事間的社會支持有助於降低、緩和工作壓力與工作倦怠感受，且本研究結果也顯示，主管及同事的社會支持與個人、工作及對服務對象疲勞間有顯著差異性，其中低度與中度主管社會支持對個人疲勞、工作疲勞及工作對象疲勞程度是高於主管高度社會支持者，而本研究發現，老人日照人員擁有高度主管和同事的社會支持，這樣的支持程度是高於醫務社工（林育如，2009）。此外，葉婉榆等（2008）研究指出，低度職場正義是職場疲勞的危險因子之一，從研究結果中我們知道，老人日照人員是擁有高度的職場正義，即老人日照人員在職場上是受到管理部門尊重、信任、公平的對待。整體說來，老人日照人員擁有緩和與降低職場疲勞的資源。

## 二、社工員是高度工作過度投入的族群

從【附件 6】中可知，有近五成的社工員一早就想著工作的事，四成五下班

後還想著工作，近四成上床睡覺還想著工作，在雙變項分析中【附件 7】，也顯示社工員工作過度投入情況顯著高於照服員，而社工員在個人疲勞中【附件 6】，有五成三覺得疲勞，三成八覺得心力交瘁，但社工員對服務對象的疲勞感受卻是三種專業人員間最低者。此情況或許因社工員與服務對象直接接觸的時間與頻率少於護理與照服員，且可能因社工員的人格特質、自我要求，對於公、私事分別清楚，因此即使帶著疲勞感受在上班，仍能對服務對象維持其服務熱誠而顯現出對服務對象疲勞感較低之現況。工作過度投入測量旨在反映工作者主動願意、不眠不休投入工作的行為傾向，這種行為傾向並不必然導致疲勞，但卻經常在許多疑似過勞症狀的個案生活史中出現，例如台東縣政府過勞死亡的社工員即為一例。此外，導致工作過度投入情況也包括環境因素，對老人日照社工員來說，其工作特性為「主動性」工作，即高工作負荷也高工作心理負荷，這樣的工作性質，是高挑戰性也需具高抗壓性，而社工員超時工作、高加班頻率情況是三種專業人員中情況最嚴重的專業人員，但社工員的工作疲勞感受卻是居於低度的，個人疲勞感受就在中度。此可能在工作上，因高度的主管社會支持與同事社會支持緩和了社工員的工作疲勞。整體說來，社工員工作過度投入的情況值得社工員與老人日照單位管理部門注意，此供老人日照單位管理部門及社工員在尋求壓力抒解時之參考。

### 三、照服員是工作體力負荷最重的族群

從研究發現中可知【附件 4】，照服員對於工作體力負荷感受是三種專業人員中感受最高者，同意的比例甚至為社工員的 2 倍，同時在個人疲勞上，近三成照服員表達覺得體力透支，此外，五成五的照服員每日工作時數為 8 小時以上，五成則是每週加班 1 次以上。從年齡分佈來看，30 歲以下照服員佔所有照服員 11.4%，但自研究結果中【附件 7】，我們看見 30 歲以下的照服員在工作疲勞、個人疲勞、對服務對象疲勞感受都高於 50 歲以上者。此可能因照服員需長時間集中注意力在服務對象身上，以適時的提供服務對象需要的照顧，如協助如廁，必要時可能需要幫服務對象洗澡，這樣的工作對於年輕的照服員來說，相較於 50 歲以上之照服員，其生命裡較無照顧老人的經驗，縱使透過學校教育他們擁有理論上的照顧專業知識，但要有熟練的照顧實務技巧和方法（如協助肢體失能

老人移位、如廁)，則必須付出一段時間與較多體力，才能摸索出屬於自己的照顧技巧，以適任於照服工作。且從研究結果中我們知道，六成老人日照人員表示工作場所存在人力不足現象，此情況使得照顧人力比提高，間接加重照服員的體力負荷。

#### 四、對服務對象疲勞感受最重的護理人員

護理人員職場疲勞四個面向以對服務對象疲勞感受最高【附件 5】，並且顯著高於社工員【附件 7】，此情況本研究認為可能與社工和護理人員的工作內容以及與服務對象接觸時間、頻率有關。護理人員的工作項目與空間範圍都以服務對象為主，並負有監控服務對象生命狀態及安全維護之責，若是服務對象的生命狀況（如服務對象跌倒、因天氣寒冷急性心肌梗塞發作）出現危機時，由護理人員先做即時評估及處理。此外，針對服務對象的異常情緒、問題行為處理，須指導照服員正確的處理方法與技巧，並為降低這些情況的發生率，需要定期記錄以收集、分析發生原因，並找出處理模式。相較於社工員，護理人員密集且頻繁的與服務對象接觸時間多過於社工員，因此不難理解護理人員對服務對象感到很累人。

#### 五、資淺、高流動化及工作適應

八成受訪的老人日照人員服務年資在 5 年以下，平均服務年資為 3 年，其中有三成服務年資在 1 年以下，與全國常模 19 個行業平均年資 9 年相比是偏低的，此顯現老人日照人員高流動化狀況【附件 3】。高流動化意謂留任此工作之意願低落，亦呈現低服務年資之老人日照人員有工作適應上之困擾。工作適應是個體與環境互動的過程，對工作困境表現出適應行為或因應行為的歷程，同時是個體需求與環境要求達到一致性，所出現與環境相互滿足的狀態（李琪，2011）。工作適應與否可從留任、工作滿意度及工作表現三方面來看，本研究未就老人日照人員工作滿意度與工作表現進行調查，由許多研究（林怡君，2006；徐朝愷，2006；劉芳蘭，2007；林易沁，2008）中我們知道，影響工作適應的因素大致上分為個人層面及組織層面，在個人層面為工作年資與經驗（從事老人日照服務年資與經驗）、專業知能（從事的領域之專業知識）、人格特質之自我效能、對工作的價值

(如與失智老人的情感連結和互動)，在組織層面則有跨專業團隊性質、人力配置、學習資源的提供(工作手冊和督導機制)、人際關係及支持。透過文獻探討及研究結果，我們知道老人日間照顧服務是屬跨專業團隊，主管和同事會給予高度社會支持，但存在人力不足現象。對老人日照人員來說，人力不足是其工作適應之阻力，主管和同事高度社會支持則是助力，在阻、助力相互作用下，老人日照人員服務年資淺之現象，已說明老人日照人員需要更多資源協助其工作適應。

## 陸、建議

### 一、充實人力

本研究顯示【附件 4】，六成五的老人日照人員自陳其工作場所有人力不足之現象，目前相關法規中，對於老人日照主要從業人員訂有人力配置之規範，就社工員而言，為 1：30，不過在看似足夠的人力比下，社工員並非單純從事社工專業工作，有研究指出日照社工員的工作內容尚包括非社工專業的工作（李琪，2011），且一般民間組織基於經費成本考量，常使社工員工作過量（林怡君，2006），而社工員工作過量之情況從本研究結果中，我們知道確實存在，有六成五社工員自陳工作過量與未有足夠時間完成工作，且超時、高加班頻率和高度工作過度投入，這些情況在在說明社工員工作過量與人力不足。

此外，照服員因不同承辦組織屬性，其人力配置比例就不同。同為照顧失智老人，社區式日照單位照服人力比是 1：6，但在機構式日照單位則是 1：3，二者照顧人數相差 1 倍，這對多從事體力活工作的照服員來說，照顧 3 個人與 6 個人在體力負荷上必有差異性產生。自研究結果我們知道，照服員工作體力負荷感受是三種專業人員中最強烈者，而照服員是三種專業人員與服務對象接觸最頻繁，也是最直接的照顧服務提供者，因此研究者認為，降低照服人力配置比可減緩照服員體力負荷。

基於前述種種，研究者認為，社工員應倡導降低社工人力配置比例，以及調整工作項目與內容；照服員則應倡導統一人力配置比例，而不因日照單位承辦組織屬性不同而有差異。此除可充實人力提升服務品質外，更可降低職場疲勞程度。充實人力策略除前述方式外，尚可向日照單位承辦組織爭取增加人力配置，或向勞委會申請多元就業人力，或是培訓志工人力，分擔行政、庶務工作，協助照顧服務運作。

### 二、強化督導機制及功能

本研究結果指出，多數老人日照人員在被管理部門公平、尊重的對待，及主管和同事高度社會支持的友善環境中工作【附件 4】。不過從服務年資中，我們也看見資淺和高流動化的現象存在的事實，此意謂老人日照人員需要更多的資源

介入以協助其工作適應。研究者認為，除了制定職務工作說明書，降低新進人員工作摸索期外，管理部門可強化督導機制以增進人員留任率。進行督導可由三方面進行。一由單位組織內熟悉日照服務的主管提供督導，二為外聘督導定期進行團督，三則是同儕督導。此三者同時進行，可共同發揮行政性、教育性及支持性功能。

督導重點視老人日照人員需求而定。李琪（2011）研究發現，日照社工員認為督導發揮行政性與教育性功能遠大支持性功能。故，研究者認為管理部門在達成控制與維持服務品質及提升從業人員專業知能功能外，可強化支持性功能。老人日照人員在超時工作正常化，高度加班頻率、高度工作過度投入與高於全國常模的疲勞感受下工作，且對服務對象疲勞感受仍低於全國常模，研究者認為，支持性功能之督導焦點可著重於關注老人日照人員在工作中產生的壓力，以陪伴老人日照人員檢視工作過程中，適切的提供回饋反應，降低老人日照人員獨自承擔困境和壓力的孤單感，並藉此覺察因工作產生的壓力及情緒，進而探討壓力因應方式，以抒解工作壓力，降低職場疲勞感受。

### 三、設置家庭照顧喘息假

從研究結果中【附件 3】可知，社工員、護理人員及照服員皆有家庭照顧需求，即家中有失能家人或是 6 歲以下幼兒，其中不乏為失能家人或 6 歲以下幼兒的主要照顧者。這群有職家庭主要照顧者年齡多為 40 歲以下的年輕者，生命階段正處於工作、家庭二頭燒之際，肩負失能家人或 6 歲以下幼兒主要照顧責任，無疑是一天之內上二個班。國內近年關注全職家庭照顧者的照顧負荷，設有喘息服務，即讓失能家人之家庭照顧者有獲得暫時喘息之機會，然此服務須向各縣市長照中心申請，通過評估後才得以獲得喘息服務。對於未進入長照中心評估及資格不符的失能老人或 6 歲以下幼兒之主要照顧者而言，目前僅能於家庭成員須預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，才得以請 7 日內之家庭照顧假，尚未有如無職家庭照顧者之喘息相關資源可使用。此外為提高生育率，鼓勵年輕國人養兒育女，以及擴大關注失能老人主要照顧者照顧負荷，降低其因照顧而來的疲勞感，研究者認為政府應設置家庭照顧喘息假，友善對待有職家庭照顧者，使其有喘息和緩和疲勞感受的機會。

#### 四、東部及金馬地區增設老人日照單位

自研究結果中可知【附件 3】，國內目前老人日照單位設置出現城鄉差距化現象，即老人日照單位的設置與人口密度成正比。內政部統計處（2014）指出，至民國 102 年底，我國北部與中部人口老化指數較全國其他地區低，為 73.14% 至 79.06%，其中台中市是 59.70，為五個直轄市老化指數最低的城市，但金馬與東部地區老化指數高達 96.56% 至 98.76%。65 歲以上老年人口所佔比例，北、中、南、東、金馬，分別為 10.76%、11.79%、12.39%、13.41%、11.05%。然依衛福部 102 年底公佈在網站上之全國老人日照單位，東部與金馬地區僅有 5 間老人日照單位，此可明顯看出，老人日照單位在東區及金馬地區的缺乏。依照國內對高齡人口福利社區化政策來說，日間照顧是最貼近華人文化的社區照顧模式，是故研究者認為，在高度老年人口密度或老化指標之東部、金馬地區增設老人日照單位有其必要性。

## 參考文獻

### 中文

- 中華民國老人福利推動聯盟 (2013)。《日間照顧服務作業參考手冊》，19。台北：衛生福利部社會及家庭署。
- 吳玉琴、高慧萍 (2009)。組織架構及人力資源管理。載於吳玉琴主編，《日間照顧營運手冊》，頁 61-73。台北：中華民國老人福利聯盟。
- 李琪 (2011)。《日間照顧服務社會工作人員工作適應之初探》。政治大學社會工作研究所碩士論文。
- 林木泉、吳鏘亮、陳俊賢、李仁傑、陳福士 (2009)。醫院從業人員工作特質與疲勞關係之探討。《醫務管理期刊》，10 (2)，93-110。
- 林育如 (2009)。《醫務社會工作者職場疲勞之調查研究》。台灣大學公共衛生學院衛生政策與管理研究所碩士論文。
- 林怡君 (2006)。《突圍—從權力觀點看社工員的工作困境與因應》。台灣大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 林易沁 (2008)。《小型養護機構社工員專業角色發展歷程之初探》。政治大學社會學系碩士論文。
- 洪瑞斌 (2013)。職業倦怠研究在台灣之回顧與前瞻。《人力資源管理學報》，13 (3)，107-140。
- 洪瑞斌、陳怡璇 (2009) 工作倦怠歷程模式之探索：以餐飲企業主管為例。《應用心理研究》，43，19-48。
- 徐朝愷 (2006)。《國民中學初任教師工作適應及其影響因素之研究》。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。
- 翁瑜婷 (2011)。《某公立醫院員工職場疲勞評估研究》。中台科技大學健康管理研究所碩士論文。
- 張晏蓉 (2005)。《工作特質、疲勞與急性心肌梗塞之相關》。台灣大學公共衛生學院衛生政策與管理研究所碩士論文。
- 張晏蓉、葉婉榆、陳春萬、陳秋蓉、石東生、鄭雅文 (2007)。台灣受僱者疲勞的分布狀況與相關因素。《台灣公共衛生雜誌》，26 (1)，75-87。



- 社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會
- 張曉春 (1983)。專業人員工作疲乏之研究模式：以社會工作人員為例 (下)。思  
與言, 21 (2), 179-201。
- 陳月枝等 (2008)。護理專業問題研討。台北：華杏。
- 陳欣怡、鄭淵全 (2010) 桃竹苗地區縣市政府社會工作人員角色壓力、工作倦怠  
及社會支持之探究。社區發展季刊, 129, 333-353。
- 陳麗娜 (2008)。老人日間照顧服務對主要照顧者照顧負荷之影響。暨南大學社  
會政策與社會工作學系碩士論文。
- 陸洛、李惠美、謝天渝 (2005)。牙醫師職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係。  
應用心理研究, 27, 59-80。
- 曾慧萍、鄭雅文 (2002)。「負荷控制支持」與「付出回饋失衡」工作壓力模型  
之探討與其中文版量表信效度之檢驗：以電子產業員工為研究對象。台灣公  
共衛生雜誌, 21 (6), 420-432。
- 湯家碩、葉婉榆、劉梅君、蔡宗宏、徐傲暉 (2011)。台灣公部門受僱者僱用方  
式和職場疲勞狀況的相關性。台灣公共衛生雜誌, 30 (3), 230-244。
- 程少筱 (2005)。二間失智老人日間照顧單位服務方式之觀察與分析。中正大學  
社會福利所碩士論文。
- 楊蓓 (1988a)。各領域社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。  
中華民國公共衛生學會雜誌, 4 (2), 85-101。
- 楊蓓 (1988b)。台灣地區縣市政府社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦  
怠之研究。中國社會學刊, 12, 69-107。
- 楊蓓 (1989)。台灣地區醫療社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研  
究。中華民國公共衛生學會雜誌, 9 (1), 14-28。
- 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥 (2008)。職場疲勞狀況與工作過度投入之相  
關因素：以臺北市36家職場受雇員工為例；台灣公共衛生雜誌, 27 (6),  
463-477。
- 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥 (2008)。職場疲勞量表的編製與信效度分析。  
臺灣公共衛生雜誌, 27 (5), 349-364。
- 劉小菁譯, Skovholt, T. 原著 (2001)。助人工作者自助手冊：活力充沛的秘訣。  
台北：張老師。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

- 劉芳蘭 (2007)。社會工作者在護理之家角色之研究。輔仁大學社會工作研究所碩士論文。
- 劉淑貞 (2012)。長期照顧機構人力資源規劃。南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 劉斐瑛 (2014)。工作壓力、職業倦怠與身心健康關係之研究—以臺北市公立國中教師為例。台北護理健康大學旅遊健康研究所碩士論文。
- 潘正德譯, Greenberg, J. S. 原著 (1995)。壓力管理。台北：心理。
- 蔡金田 (1998)。國民小學啟智班教師工作壓力與職業倦怠之關係。教育研究資訊, 6 (6), 69-87。
- 鄭安雯 (2012)。中小型護理之家照護人員工作特質、職場疲勞與自覺健康狀況之研究。國防醫學院公共衛生學系碩士論文。
- 鄭安雯、林藍萍、許佩蓉、徐尚為、羅慶徽、林金定 (2011)。影響護理之家照護人員工作疲勞與健康之相關因素分析。台灣老人保健學刊, 8 (1), 72-91。
- 鄭雅文、葉婉榆、林宜平 (2007)。台灣職場疲勞問題的社會性。臺灣公共衛生雜誌, 26 (4), 251-253。
- 應愛珠 (2013)。老人養護機構照顧服務員工作負荷對照顧品質之影響。中台科技大學醫療暨健康產業管理系碩士論文。
- 藍豔柔 (2004)。醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。

## 西文

- Cheng, Y. & Chen, C. J. (2014). Modifying effects of gender, age and enterprise size on the associations of workplace justice and health. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87, 29-39. (published online: doi 10.1007/s00420-012-0831-z)
- Cheng, Y., Chen, I. S., Chen, C. J., Burr, H., & Hasselhorn, H. M. (2013). The influence of age on the distribution of self-rated health, burnout and their associations with psychosocial work conditions. *Journal of Psychosomatic Research*, 74, 213-220.

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

- Cheng, Y., Huang, H. Y., Li, P. R., & Hsu, J. H. (2011). Employment insecurity, workplace justice and employees' burnout in Taiwanese employees: a validation study. *International Journal of Behavioral Medicine*, 18 (4), 391-401.
- Cheng, Y., Luh, W. M., & Guo, Y. L. (2003). Reliability and validity of the Chinese version of the job content questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese workers. *International Journal of Behavioral Medicine*, 10 (1), 15-30.
- Gauri, S. R. (2010) . Burnout among long-term care staff. *Administration in Social Work*, 34, 225-240.
- Kristensen T. s., Borritz M., Villadsen E., Christensen K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory : A new tool for the assessment of burnout. *Work Stress*, 19, 192-207.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 57, 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Schoufeli, W. B. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Maslch, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Means, R. & Smith, R.(1998a). *Community Care – Policy and Practice*, 2<sup>nd</sup>, London: Macmillan.
- Yeh, W.Y., Cheng, Y., Chen C.J., Hu, P.Y., & Kristensen, T.S. (2007). Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory among employees in two companies in Taiwan. *International Journal of Behavioral Medicine*, 14 (3), 126-133.

#### 網路資料

內政部社會司（2007）。老人福利與政策。上網日期102年12月17日，檢自

<http://sowf.moi.gov.tw/04/01.htm>。

內政部統計處。103年第3週內政統計通報(102年底人口結構分析)。上網日期103

年11月30日[http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=8057](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=8057)

我的 E 政府。1000603 日間照顧說帖。上網日期 103 年 3 月 15 日，檢自

[http://www8.www.gov.tw/policy/welfare/page\\_03-01.html](http://www8.www.gov.tw/policy/welfare/page_03-01.html)

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

法務部。全國法規資料庫。老人福利服務提供者資格要件及服務準則。上網日期  
103 年 5 月 17 日，檢自  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050161>

法務部。全國法規資料庫。老人福利法。上網日期 103 年 5 月 17 日，檢自  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=D0050037>

法務部。全國法規資料庫。老人福利機構設立標準。上網日期 103 年 5 月 17 日，  
檢自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=D0050039>

國家發展委員會。中華民國人口推計 (103 年至 150 年)。上網日期 103 年 12 月  
06 日，檢自 <http://www.ndc.gov.tw/print.aspx?sNo=0061246>

衛生福利部統計處。中華民國 102 年老人狀況調查報告。上網日期 103 年 12 月  
30 日。檢自  
[http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=46  
95](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4695)

衛生福利部護理及健康照護司。我國長期照顧十年計劃摘要要本。上網日期 103  
年 2 月 24 日，檢自 [http://www.mohw.gov.tw/MOHW\\_Upload/doc/我國長期照  
顧十年計畫摘要本\\_0003412000.pdf](http://www.mohw.gov.tw/MOHW_Upload/doc/我國長期照顧十年計畫摘要本_0003412000.pdf)

鄭雅文老師個人網頁。工作壓力量表專區。上網日期 103 年 3 月 24 日，檢自  
<http://homepage.ntu.edu.tw/~ycheng/index/questionnaire.htm>

【附件 1】 工作特質量表題目及計分方式

工作特質量表				
分量表	題目	選項與得分	分量表計分	
工作 控制	1.在工作中，我需要學習新的事務	很不同意：1 不同意： 2 同意： 3 很同意： 4	$A=[Q1+Q3+Q5+Q7+Q9+(5-Q2)]*2$ $B=[Q4+Q8+(5-Q6)]*4$	
	2.我的工作內容，很多是重複性的工作（反向題，5-原始分數）			
	3.在工作中，我必須具有創新的想法			
	4.在工作中，很多事我可以自己作主		原始分數=A+B	
	5.我的工作需要高度的技術			
	6.對於如何執行我的工作，我沒有什麼決定權（反向題，5-原始分數）			
	7.我的工作內容是很多元的			標準化= $[(\text{原始分數}-24)/(96-24)]*100\%$
	8.對於工作上發生的事，我的意見具有影響力			
	9.在工作中，我有機會發展自己特殊的才能			
工作心 理負荷	1.我的工作步調很快	很不同意：1 不同意： 2 同意： 3 很同意： 4	原始分數=Q1+Q2+(5-Q3)+(5-Q4)+Q5+Q6+Q7	
	2.我的工作很辛苦			
	3.我的工作不會過量			
	4.我有足夠的時間來完成工作		標準化 $=[(\text{原始分數}-7)/(28-7)]*100\%$	
	5.我的工作會需要我長時間集中注意力			
	6.我的工作非常忙碌			
	7.我的工作場所有人力不足的現象			
工作體 力負荷	我的工作很耗體力	原始分數：很不同意：1 不同意：2 同意：3 很同意：4 標準化=原始分數*25		
就業缺 乏保障	我的工作很有保障	原始分數：很不同意：1 不同意：2 同意：3 很同意：4 標準化=原始分數*25		

職場正義	1.管理部門對員工是信任的	很不同意: 1 不同意: 2 同意: 3 很同意: 4	原始分數=Q1+Q2+ (5-Q3) + (5-Q4) +Q5+Q6+Q7
	2.管理部門所傳遞的訊息是可信的		
	3.管理部門對員工的工作安排與責任分派是公平的		
	4.管理部門對員工薪資福利的安排是公平的		
	5.管理部門對員工的績效評估是公平的		
	6.管理部門在重要決策過程中會主動告知並提供充分的資訊給員工		
	7.管理部門以尊重的方式對待員工		
			標準化 =[ (原始分數-7) / (28-7) ]*100%
主管社會支持	1.我的主管會關心部屬的福利	很不同意: 1 不同意: 2 同意: 3 很同意: 4	原始分數：四題得分加總 標準化=原始分數*25/4
	2.我的主管會聽取我的意見		
	3.我的主管對我的工作是有幫助的		
	4.我的主管能成功的組織部屬一起工作		
同事社會支持	5.我的同事能把份內的工作做好	很不同意: 1 不同意: 2 同意: 3 很同意: 4	原始分數：四題得分加總 標準化=原始分數*25/4
	6.我的同事會關心我		
	7.我的同事很友善		
	8.我的同事在需要時會幫忙我的工作		

資料來源：修改自鄭雅文老師個人網頁【工作壓力量表專區】。

【附件 2】 職場疲勞量表題目及計分方式

職場疲勞量表			
分量表	題目	選項與得分	分量表計分
個人疲勞	1.您常覺得疲勞嗎？	從未：0	原始分數：五題得分加總 標準化=原始分數*5
	2.您常覺得身體上體力透支（累到完全沒有力氣）嗎？	不常：1	
	3.您常覺得情緒上心力交瘁（心情上非常累）嗎？	有時：2	
	4.您常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？	常常：3	
	5.常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？	總是：4	
工作疲勞	1.您的工作會令您情緒上心力交瘁（心情上非常累）嗎？	從未：0	原始分數：五題得分加總 標準化=原始分數*5
	2.您的工作讓您覺得挫折嗎？	不常：1	
	3.工作一整天之後，您覺得精疲力竭（累到完全沒有力氣）嗎？	有時：2	
	4.上班前只要想到又要工作一整天，您就覺得沒力了嗎？	常常：3	
	5.上班前您會覺得每一分鐘都很難熬（時時刻刻都覺得很累）嗎？	總是：4	
對服務對象疲勞	1.您會覺得和服務對象互動有困難嗎？	從未：0	原始分數：六題得分加總 標準化=原始分數*25/6
	2.服務對象會讓您感到很累嗎？	不常：1	
	3.您會希望減少和服務對象接觸的時間嗎？	有時：2	
	4.您對服務對象感到厭煩嗎？	常常：3	
	5.您會覺得您為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎？	總是：4	
	6.您會想要趕快把服務對象打發掉嗎？		
工作過度投入	早上一起床您就會開始想著工作的事嗎？	從未：0	原始分數：五題得分加總 標準化=原始分數*5
	下班回家後，您還會想著工作的事嗎？	不常：1	
	上床睡覺時，您還想著工作的事嗎？	有時：2	
	您會為了工作，犧牲其他的活動嗎？	常常：3	
	您希望投入更多的時間精力在工作上嗎？	總是：4	

資料來源：修改自鄭雅文老師個人網頁【工作壓力量表專區】

【附件 3】		個人特性與組織特性的描述分析						(n=447)	
變項	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)	變項	次數	(%)
<b>個人特性</b>	<b>社工</b>		<b>護理</b>		<b>照服</b>		<b>組織特性</b>		
<b>性別</b> (未填答：5)							<b>區域</b>		
男	13	(11.3)	1	(2.0)	26	(9.4)	北區	137	(30.7)
女	102	(88.7)	48	(98.0)	252	(90.6)	中區	159	(35.6)
<b>年齡</b> (未填答：11)							南區	106	(23.7)
25 歲以下	12	(10.5)	1	(2.0)	19	(7.0)	東區	31	(6.9)
26-30 歲	44	(38.6)	7	(14.3)	12	(4.4)	外島	14	(3.1)
31-35 歲	15	(13.2)	12	(24.5)	13	(4.8)	<b>營運屬性</b>		
36-40 歲	17	(14.9)	17	(34.7)	26	(9.6)	公辦公營	30	(6.7)
41-45 歲	13	(11.4)	4	(8.2)	40	(14.8)	公辦民營	277	(62.0)
46-50 歲	6	(5.3)	1	(2.0)	62	(22.9)	民間自營	140	(31.3)
51-55 歲	3	(2.6)	2	(4.1)	57	(21.0)	<b>服務對象類型</b>		
56-60 歲	2	(1.8)	3	(6.1)	26	(9.6)	混合	369	(82.6)
60 歲以上	2	(1.8)	2	(4.1)	16	(5.9)	失能	9	(2.0)
<b>最高學歷</b> (未填答：7)							失智	69	(15.4)
國小	0	0.0	0.0	0.0	5	(1.8)	<b>日照類型</b>		
國中	0	0.0	0.0	0.0	32	(11.6)	社區式	368	(82.3)
高中職	0	0.0	4	(8.2)	118	(42.8)	機構式	79	(17.7)
專科	6	(5.2)	21	(42.9)	58	(21.0)	<b>承辦組織類型</b>		
大學	95	(82.6)	21	(42.9)	61	(22.1)	民間社福組織	306	(68.5)
碩士以上	14	(12.2)	3	(6.1)	2	(0.7)	醫療院所組織	128	(28.6)
<b>雇用方式</b> (未填答：11)							縣市政府部門	13	(2.9)
全職	113	(99.1)	42	(85.7)	263	(96.3)	<b>承辦組織宗教類型</b>		
兼職	1	(0.9)	7	(14.3)	10	(3.7)	沒有宗教背景	233	(52.1)
<b>職位</b> (未填答：5)							佛教(含道教)	23	(5.2)
基層人員	100	(22.6)	46	(10.4)	268	(60.6)	基督教(含天主教)	191	(42.7)
中階職位	9	(2.0)	1	(0.3)	9	(2.0)			
主管職位	7	(1.6)	2	(0.5)	無				
<b>日均工時</b> (未填答：11)									
8 小時以下(含)	34	(30.0)	21	(42.9)	123	(44.9)			
9-10 小時(含)	70	(62.0)	26	(53.1)	133	(48.5)			
10 小時以上	9	(8.0)	2	(4.0)	18	(6.6)			
<b>週加班頻率</b> (未填答：17)									
從來沒有	15	(13.2)	17	(35.4)	135	(50.4)			
一週 1~4 次	81	(71.1)	26	(54.2)	122	(45.5)			



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

幾乎每天 18 (15.8) 5 (10.4) 11 (4.1)

**服務年資** (未填答：10)

0-5 年(含) 96 (83.5) 40 (83.3) 228 (83.2)  
 1 年以下(含) 36 (31.3) 17 (35.4) 94 (34.3)  
 1-2 年(含) 27 (23.5) 10 (20.8) 56 (20.4)  
 3-5 年(含) 33 (28.7) 13 (27.1) 78 (28.5)  
 6-15 年 17 (14.8) 7 (14.6) 37 (13.5)  
 15 年以上 2 (1.7) 1 (2.1) 9 (3.3)

**證照別** (未填答：13)

沒有證照 73 (63.5) 2 (4.3) 28 (10.3)  
 社會工作師 20 (17.4) 0 0.0 1 (0.4)  
 護理師 7 (6.1) 44 (95.7) 4 (1.5)  
 照顧服務員 15 (13.0) 0 0.0 240 (87.9)

**家庭照顧需求** (未填答：13)

都沒有 80 (69.6) 24 (50.0) 209 (76.3)  
 有 35 (30.4) 24 (50.0) 65 (23.7)

**家中失能家人數及是否為主要照顧者** (未填答：14)

	社工		護理		照服
	否(%)	是(%)	否(%)	是(%)	否(%)
無	99(86)	0(0)	40(87)	0(0.0)	232(85)
1 位	9(8)	3(3)	0(0.0)	4(9)	14(5)
2 位	1(1)	3(2)	0(0.0)	1(2)	1(0)
3 位以上	0(0.0)	0(0)	0(0.0)	1(2)	2(1)

**家中 6 歲以下幼兒及是否為主要照顧者** (未填答：13)

	社工		護理		照服
	否(%)	是(%)	否(%)	是(%)	否(%)
無	90(78)	0(0)	27(56.3)	0(0.0)	242(89.3)
1 位	4(4)	14(12)	2(4.2)	10(20.8)	13(4.8)
2 位	3(3)	2(2)	1(2.1)	7(14.6)	6(2.2)
3 位以上	2(1)	0(0)	1(2.1)	0(0.0)	0(0.0)

【附件 4】 題目	工作特質描述分析						單位%
	社工	護理	照服	老人日 照人員	醫保及社 工人員	全國 常模 <sup>2</sup>	
<b>「工作控制」感受同意比例</b>							
學習新事務	99.1	100.0	95.6	98.9	89.17	77.66	
很多重複性工作	92.1	95.8	96.0	94.5	88.97	83.94	
具有創新想法	99.1	98.0	95.6	96.8	61.04	60.3	
工作的事可作主	73.9	77.6	53.9	61.9	57.38	59.21	
需要高度技術	80.9	73.5	73.4	75.2	64.1	49.32	
工作執行沒有決定權	21.7	18.4	36.8	30.6	47.97	48.37	
工作內容多元、多樣	93.9	95.9	90.4	92.1	63.12	57.08	
意見具有影響力	82.3	81.6	67.7	73.2	54.19	55.48	
有機會發展特殊才能	84.2	85.4	81.8	83	65.14	54.43	
<b>「工作心理負荷」感受同意比例</b>							
工作步調很快	71.1	68.8	68.7	69.4	68.05	62.67	
工作很辛苦	71.3	69.4	79.6	76.5	66.62	65.75	
工作不會過量	36.0	55.1	51.6	48.3	51.06	56.2	
足夠時間完成工作	34.8	60.4	69.6	59.7	72.26	76.37	
需長時間集中注意力	91.3	85.7	93.5	91.6	78.84	73.11	
工作非常忙碌	92.2	79.6	89.5	88.9	69.55	65.23	
有人力不足現象	63.5	65.3	65.0	64.5	53.52	45.04	
<b>「工作體力負荷」感受同意比例</b>							
工作很耗體力	43.5	53.1	83.6	69.4	45.74	47.85	
<b>「就業保障」感受同意比例</b>							
職位很有保障	73.0	77.6	71.3	72.8	61.05	46.53	
<b>「職場正義」感受同意比例</b>							
信任員工	87.0	89.8	87.2	86.6	82.39	80.45	
傳遞的訊息是可信	87.0	89.8	89.4	89	85.01	81.74	
公平安排工作與責任	73.0	83.7	81.9	79.7	66.82	66.25	
公平安排薪資福利	78.3	77.6	71.9	74.2	69.3	67.95	
公平評估績效	80.0	77.6	76.6	77.9	67.77	66.19	

<sup>2</sup>全國常模即指 2007 年行政院勞工委員會安全衛生研究，自 1994 年起每 3 年辦理一次全臺灣地區「受僱者工作環境安全衛生狀況認知」之調查結果。此項調查共有 19 個行業，包括：「農、林、漁、牧業」、「礦業及土石採取業」、「製造業」、「電力及燃氣供應業」、「用水供應及污染整治業」、「營造業」、「批發及零售業」、「運輸及倉儲業」、「住宿及餐飲業」、「資訊及通訊傳播業」、「金融及保險業」、「不動產業」、「專業、科學及技術服務業」、「支援服務業」、「公共行政及國防：強制性社會安全」、「教育服務業」、「醫療保健及社會工作服務業」、「藝術、娛樂及休閒服務業」、「其他服務業」。本研究除使用全國常模數據以茲比較外，亦取與老人日間照顧服務產業相近之「醫療保健及社會工作服務業」之調查結果一併比較。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

重要決策過程中主動告知並提供充分資訊 給員工	79.1	79.6	83.2	81.4	71.35	72.06
以尊重的方式對待員工	91.3	89.9	90.9	91.1	81.03	79.28
<b>「主管社會支持」感受同意比例</b>						
主管會關心部屬福利	84.4	79.6	79.6	--	--	--
主管聽取我的意見	94.8	89.6	88.2	--	--	--
主管對我的工作有幫助	92.2	91.8	91.3	--	--	--
主管能成功組織部屬一起工作	84.2	87.8	85.0	--	--	--
<b>「同事社會支持」感受同意比例</b>						
同事做好份內工作	85.2	83.7	91.2	--	--	--
同事會關心我	97.4	98.0	96.4	--	--	--
同事很友善	96.5	95.9	96.0	--	--	--
工作需要時同事會幫忙我	93.9	98.0	96.0	--	--	--

【附件 5】

職場疲勞之平均數與標準差

	社工		護理		照服		老人日 照人員		醫務 社工		醫保及 社工人 員		全 國 常 模	
	M	(SD)	M	(SD)	M	(SD)	M	(SD)	M	(SD)	M	(SD)	M	(SD)
個人疲勞	50.0	(19.8)	49.1	(20.6)	47.2	(20.9)	48.2	(20.5)	55.8	(20.3)	34.4	(19.5)	32.9	(19.5)
工作疲勞	42.4	(19.1)	42.6	(20.8)	37.7	(20.4)	39.4	(20.1)	50.1	(19.7)	30.0	(19.5)	28.4	(19.5)
對服務對象疲勞	23.8	(17.3)	31.3	(18.1)	27.1	(18.5)	26.7	(18.2)	38.2	(15.5)	31.0	(19.5)	30.5	(19.5)
工作過度投入	53.0	(21.5)	48.1	(15.7)	47.6	(19.3)	48.9	(19.6)	51.8	(17.0)	37.2	(19.5)	35.2	(19.5)

【附件 6】

職場疲勞描述分析

單位：%

	社工	護理	照服	老人 照人員	日醫保及社 工人員	全國 常模
<b>個人疲勞</b>						
覺得疲勞	53.0	44.9	49.8	50.0	24.7	21.5
覺得體力透支	18.3	22.5	28.0	24.6	11.7	10.0
覺得心力交瘁	38.1	22.5	25.3	27.9	11.6	11.5
覺得快要撐不下去	17.4	22.5	14.8	16.2	7.0	6.6
覺得虛弱快要生病	11.4	16.3	13.0	12.8	5.8	5.9
<b>工作疲勞</b>						
工作情緒心力交瘁	24.4	24.5	14.9	18.2	11.0	9.6
工作覺得挫折	13.9	14.3	12.7	13.1	6.1	6.5
工作後精疲力竭	19.1	30.6	27.1	25.3	9.3	7.8
想到工作就覺得沒力	13.9	16.3	9.8	11.5	7.0	6.0
上班前每分鐘難熬時刻覺得很累	5.2	14.3	6.9	7.2	3.5	3.6
<b>對服務對象疲勞</b>						
和服務對象互動困難	3.5	6.1	5.8	5.2	7.4	6.5
服務對象讓人很累人	6.1	12.2	10.1	9.2	10.3	7.3
希望減少接觸服務對象時間	7.0	6.1	5.1	5.6	8.7	7.2
對服務對象厭煩	3.5	4.1	3.7	3.7	4.6	4.9
覺得付出多但服務對象回饋少	4.4	12.2	10.2	8.8	12.7	10.2
想趕快打發服務對象	1.8	6.1	3.6	3.4	5.7	5.5
<b>工作過度投入</b>						
一早起床就想著工作	48.7	24.5	35.1	37.3	20.2	18.4
下班回家後還想著工作	45.2	22.5	29.7	32.6	14.4	12.0
上床睡覺時還想著工作	39.1	20.4	23.9	27.4	9.7	8.2
為工作犧牲其他活動	27.0	34.7	23.0	25.0	15.5	13.2
希望投入更多時間精力於工作	19.3	19.4	20.7	19.8	10.3	10.3

**【附件 7】 個人特性與職場疲勞雙變項分析**

老人日照人員				
	個人疲勞	工作疲勞	對服務對象疲勞	工作過度投入
年齡	30 歲以下 > 50 歲以上	30 歲以下、31-40 歲 > 50 歲以上		
日均工時	10 小時以上 > 8 小時以下			9 小時以上 > 8 小時以下
週加班頻率	一週 1-4 次、幾乎每天 > 從來沒有	一週 1-4 次、幾乎每天 > 從來沒有		一週 1-4 次、幾乎每天 > 從來沒有
專業分類			護理 > 社工	社工 > 照服
家庭照顧需求	有 > 沒有			
6 歲以下幼兒數				PH 未達顯著
社工				
年齡				
日均工時				9-10 小時、10 小時以上 > 8 小時以下
週加班頻率	一週 1-4 次、幾乎每天 > 從來沒有	一週 1-4 次、幾乎每天 > 從來沒有		一週 1-4 次、幾乎每天 > 從來沒有
家庭照顧需求				
6 歲以下幼兒數				PH 未達顯著
護理				
年齡				
日均工時				9 小時以上 > 8 小時以下
週加班頻率			幾乎每天 > 從來沒有、一週 1-4 次	幾乎每天 > 從來沒有
家庭照顧需求				
6 歲以下幼兒數				
照服				
年齡	30 歲以下 > 50 歲以上	30 歲以下 > 50 歲以上	30 歲以下 > 50 歲以上	41-50 歲、50 歲以上 > 30 歲以下
日均工時				
週加班頻率				
家庭照顧需求				
6 歲以下幼兒數				

**【附件 8】 組織特性與職場疲勞雙變項分析**

	個人疲勞	工作疲勞	對服務對象疲勞	工作過度投入
日照單位區域		中區 > 北區		
日照單位營運屬性	民間自營 > 公辦公營	民間自營 > 公辦公營		
日照單位類型	機構式 > 社區式			
承辦組織類型	醫療院所 > 民間社福		醫療院所 > 民間社福	

**【附件 9】 工作特質與職場疲勞相關分析**

	個人疲勞	工作疲勞	對服務對象疲勞	工作過度投入
工作控制				正相關***
工作心理負荷	正相關***	正相關***	正相關***	正相關***
工作體力負荷	正相關***	正相關***	正相關***	正相關***
就業保障	正相關***	正相關***	正相關***	
職場正義	負相關***	負相關***	負相關***	
主管社會支持	負相關***	負相關***	負相關***	
同事社會支持	負相關*	負相關***	負相關***	

**【附件 10】 工作特質與職場疲勞雙變項分析**

	個人疲勞	工作疲勞	對服務對象疲勞	工作過度投入
工作控制		低度 > 中度、高度	低度 > 中度、高度	高度 > 中度
工作心理負荷	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度
工作體力負荷	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度
就業保障	高度 > 低度、中度	高度 > 低度、中度	高度 > 低度	低度 > 中度
職場正義	低度 > 中度、高度	低度 > 中度、高度	低度 > 中度、高度	低度 > 中度
主管社會支持	低度、中度 > 高度	低度、中度 > 高度	中度 > 高度	
同事社會支持	因至少有 1 組觀察值少於 2 個所以 PH 未執行			

# 非營利組織的培力需求— 以從事老人照顧的非營利組織為例

姚昱伶\*

摘要：

## 壹、研究目的

非營利組織的能力關乎地區治理成效。隨著台灣政府職能轉型，社會問題與民眾需求增長，政府在政策規劃、執行回應、服務效率已難以滿足民需下，也逐漸將各種公共服務釋出予非營利組織提供。在地區治理強調更多民間部門參與下，為使民間部門具有分擔政府公共事務的管理責任與能力，就更需要針對民間部門進行培力，以提升其角色與功能。

老人的照顧體系涉及機構式、社區式與居家式服務，在公共服務採「民營化」或「私有化」運作後，復因非營利組織的各種服務提供優勢下，目前非營利組織投入老人照顧者眾，這些從事老人照顧的非營利組織對於培力有哪些需求？是本研究亟欲探討的。

## 貳、研究方法

本研究屬探索性研究，以立意抽樣方式，抽取目前在高雄地區從事老人照顧之非營利組織 15 個，並以深度訪談法，透過訪談大綱進行資料收集後，再以內容分析法進行分析。

## 參、研究結果及結論

- 一、非營利組織認為最需被培力的項目為網絡能力、資源能力、組織能力：在「網絡能力」上，外展與行銷是非營利組織認為最需被培力的項目；「資源能力」方面則以人才培育為最主要；「組織能力」中則以教育訓練是非營利組織認為最需被培力的項目。
- 二、地方政府可對非營利組織以「投資資源在訓練上」及「技術援助」以擴充他們的績效能力。
- 三、公部門也需要被培力，主要的項目有：溝通能力、組織能力、方案規劃能力、行政能力等。其中，尤以「多一些溝通」是本次受訪的非營利組織普遍認為公部門需要加強的。

關鍵詞：地區治理、公民社會、非營利組織、培力、資源依賴

\* 國立中山大學公共事務管理研究所博士生。

## 壹、緒論

### 一、研究問題

隨著台灣社會問題複雜度提高與民眾對公益服務需求增長下，政府在社會問題回應、執行效率上已難以滿足民需，公共服務委外或授權提供成為公部門服務主流。但因公共服務採「民營化」或「私有化」運作，往往難以跳脫經濟利潤要求，而犧牲公共服務的公平正義，故非營利組織在其非以牟利為宗旨，並以追求公共福祉與社會公義，不以市場利益為導向，而以社會公益為目標下，成為政府委託推動各種服務方案之首選。

在以往討論地方事務時，常以地方行政或地方自治概念論述，但近來因全球化衝擊、邁向後官僚政府（post-bureaucratic state）、新型態公共政策議題挑戰、公共參與本質與範圍蛻變、中央政府權力下放、知識經濟的興起等為地方政府營造不少發展機會等因素的影響，而有邁向「地區治理」發展的趨勢（蔡智雄，2005）。地區治理（regional governance）是把政府角色定位在以地方政府為核心，因此地方政府在職能轉化過程中將以向外移轉為其焦點，而產生地方政府、私部門、非營利組織與社區間結構性互動關係。

治理涉及多元組織系統的網絡模式，著重組織間互動，在網絡裡強調高度的授權與分權，以及工作的自主性、培力、創造力與回應性，並具有政治性與合法性，故治理是在社會公共管理責任由政府與民間部門等共同承擔下，運用新的管理方法與決策過程，重新建構政府與公民社會或民間社會的平等互惠關係，政府在治理過程中需承擔組合、協調、合作、領航、整合、管制等任務。故在地區治理強調更多民間部門參與上，為使民間部門具有分擔政府公共事務管理責任與能力，就更需要針對民間部門進行培力，以提升其角色與功能。

一個地區的治理成效與當地公民社會興盛與否，往往與當地非營利組織的運作有關，而能力則影響了非營利組織的績效。現時非營利組織對政府的依賴程度大於政府對非營利組織的依賴程度，故兩者呈現非均衡的依賴關係。台灣高雄地區截至 104 年 12 月底止，年滿 65 歲以上長輩有 350,448 人，佔高雄市總人口的 12.61%。老人照顧服務包括各種機構式、社區式與居家式服務，本研究以高雄地區從事老人照顧的非營利組織為研究對象，採立意抽樣抽取 15 個非營利組織進行深度訪談，嘗試收集這些非營利組織對於培力有哪些需求，並針對這些看法提出結論與建議。

### 二、文獻分析

#### （一）地區治理



在科技日新月異、社會發展逐漸趨向多元化與複雜化，政府與社會所要面對的公共問題日益龐雜，解決公共問題所需要的資源與能量亦日漸迫切下，單靠政府或民間來妥善處理公共事務已變得越來越不可能。20 世紀初期的前 20 年的政府係以「必要之惡」存在，此一階段政府介入社會與市場的程度不深。30 年代開始，由於經濟大恐慌與第二次世界大戰的影響，政府被賦予「大有為政府」的角色。70 年代晚期，由於全球性石油危機、福利國家導致的財政與政策失靈，故政府的職權範圍開始收縮，「小政府」成為 70 年代以來的主流價值。90 年代，由於市場活力的充沛與民間組織的勃興，政府作為也跳脫「國家—市場」、「國家—社會」兩元對立觀念，重新檢視在市場與社會兩領域外政府所能扮演的角色與功能，重新界定政府領航的角色與治理的職能，治理模式的政府於焉產生。到了 20 世紀末，國家與社會互動模式的焦點則轉向於網絡關係間，各組織彼此相互依賴、資源交換的互動過程。

治理是國家機關與公民社會共同組成的一個執行結構，並經由相互協商與互動過程，建構執行共識以及有效的執行行為，例如：執行機關與標的團體的認定、執行工具選擇、執行過程的設定及執行期限的估計等。故，治理觀點強調把政府與公民社會下各機構之間的互動性與公共政策的制定過程相連結，同時也指出社會與治理行動的關係，並且治理觀點也將社會經由政治流程選擇和追求的所有目標的過程，加以連結成一個系絡（context）。

治理涉及多元組織系統的網絡模式，著重於組織之間的互動關係，在網絡裡強調高度的授權與分權，以及工作的自主性、培力、創造力與回應性，並具有政治性與合法性，故治理是一種過程，強調在系絡裡的公部門及私部門，相互調適關係，並強調持續的互動。

因此，「治理」係指社會公共管理的責任由政府組織與民間部門組織等來共同承擔，在這樣的組織結構下，運用新的管理方法與決策過程，重新建構政府與公民社會或民間社會的平等互惠關係。而政府在治理過程中則需承擔「組合」、「協調」、「合作」、「領航」、「整合」、「管制」等任務。

在以往討論地方事務時，往往以「地方行政」或「地方自治」的概念來論述，但近來因為全球化的衝擊、邁向後官僚政府（post-bureaucratic state）、新型態公共政策議題的挑戰、公共參與本質與範圍的蛻變、中央政府權力的下放趨勢、知識經濟的興起為地方政府營造不少發展機會等因素的影響，而有邁向「地區治理」發展的趨勢（蔡智雄，2005）。地區治理（regional governance）是把政府角色定位在以地方政府為核心，因此地方政府在職能轉化過程中將以向外移轉為其焦點，而產生地方政府、私部門、非營利組織與社區間的結構性互動關係。因此，地區治理具有下列特性（蔡智雄，2005）：

1. 強調網絡結構互動：地區治理系統呈現多元組織鑲嵌性，彼此相互依賴。一方面有利於獲取組織所需資源，另一方面則是解決彼此問題。

- 2.制度影響力：地區治理呈現正式與非正式的變革模式，因此，導致地方政府採取主動與被動兩種不同之施政作為。
- 3.建立伙伴關係：地區治理強調參與或全觀性（holistic）的政府，俾於建立伙伴關係。伙伴關係是著重於不同組織間的溝通與協調，並在信賴與互惠之基礎下，共同解決政策難題。
- 4.地方政府扮演領航員之角色：地方政府必須從傳統權威管理者，轉化為網絡管理者，不僅維護公共利益，更需著重於外部環境審視與掃描，以適時回應環境需求。
- 5.社區培力：地方政府需將權限交付予社區，並由社區自行管理服務提供，以達成社區自治，而社區培力或社區民主將會使社區權限增加，並且成為地方政府不可或缺的重要伙伴關係之一。

故在地區治理下，強調更多私部門的參與上，為使私部門具有與政府分擔公共事務管理的責任之能力，就更需要針對私部門進行培力，以提升其角色與功能。

## （二）公民社會

公民社會是國家和家庭之間的一個仲介性的社團領域，這一領域由同國家相分離的組織所佔據，這些組織在同國家的關係上享有自主權，並由社會成員自願結合而形成，俾保護或增進他們的利益或價值（官有垣，2001）。公民社會國際論壇也指出：公民社會是一個龐雜的概念體系，是一個在經濟和國家之間的社會互動領域，由私密領域（如：家庭）、結社領域（如：自願性社團）、社會運動和公共溝通形式所構成，是自主性機構與政府間的一個特定關係。在這領域中，民眾可透過對話方式參與政治（或公共）活動，扮演政府政策參與者和監督者的角色，並體認參與公共政策非被強迫，而是源於個人自主權的發揮與展現對社會關懷的責任，這一領域同時又具有傳播公民素養的功能，公民素養透過組織、制度與傳播效應而凝聚，進而形成特殊的政治參與途徑，同時給予了公民社會在治理過程中扮演更為重要的角色。故公民社會與國家間具有制衡、對抗、共生、參與、互補的關係（官有垣，2001）。

公民社會具有下列的特徵（官有垣，2001）：

- 1.私人領域：指私人自主從事商品生產和交換的經濟活動領域。
- 2.志願性社團：志願性社團是公民社會的核心概念，其成員基於共同利益或信仰而自願結合成社團，是一種非政府的、非營利的社團組織，該社團提供市民參與公共事務的機會和方法，強調社會組織的志願性與參與。
- 3.公共領域：公共領域是介於私人領域和公共權威之間的一個領域，是一種非官方的公共領域，在這一領域有自由、理性與批判的討論之基本特徵。
- 4.社會運動。
- 5.內在價值與原則：參與、個人主義、多元主義、公開性、開放性、法治原

則等。

公民社會的分析必須落實在社會制度與組織上，即經由對社會內所存在的制度、組織之檢驗來論析公民社會，志願性、非強迫性，以及自由、平等的參與是公民社會中之社會組織的重要特性。

當經濟發展引入經濟流量，進而帶動人們在基本生存需求滿足後，便會引導民眾朝向接受教育以自我提升。由於民眾教育程度提升後，政治資訊垂手可得、公民的主觀能力增強，也促進群眾的政治參與度提高，故公民社會的充分條件必須具備：市場經濟、白領就業、中產結構。而公民社會的必要條件則為多數個體能夠化暗為明、由私而公、表裡合一，自發地參與公共事務。也因此可推知形成公民社會之重要因素為教育普及與經濟發展，價值觀的轉變會促進公民參與，市場經濟及教育為促使價值觀改變之兩大驅力，教育提供人民理性辯論、參與公共事務的能力以及對多元觀點的包容，也促進公眾政治參與。

江明修、鄭勝分（2004）認為在提升政府與第三部門互動上的發展策略有：

1. **透過第三部門的參與，建立公民互信的機制：**在擴大第三部門參與範圍與程度上，政府應致力於使雙方互動關係更透明化與公開化，政府應將公民視為「公民」，而非顧客，才能強化公民對政府的信任。政府在與第三部門互動上，也應將第三部門視為「第三部門」，而非行政輔助工具或傀儡。第三部門應致力於提升民眾的公民意識及公共精神，真正落實公民參與公共事務，以助於公民互信機制的建立。
2. **建構自律為主，他律為輔的第三部門規範模式：**政府應以健全公民社會的角度，給予非營利組織更大的自治性，除能使非營利組織自給自足外，相對也減輕政府行政與財政負擔。政府應基於解除管制精神，儘速修正或提出第三部門相關法制議題，藉此提供第三部門更大彈性與自主空間，使其充分發揮社會服務傳送功能；第三部門除應強化本身的自主性，以自律、透明、公開為指標外，也應接受媒體、學界、網絡、公眾之監督，或非營利組織之間的相互監督，建構自律為主，他律為輔的規範模式。
3. **建立策略聯盟，以強化第三部門網絡的密度：**公私協力關係奠基於信任上，並強調「責任網絡」的建立，在建構責任網絡中，資訊平台扮演一個關鍵角色。政府在縮小與第三部門「資訊落差」上，應扮演積極角色，投入更多資源，協助第三部門建構一個資訊共享環境，第三部門也應投注更多的人力資源發展成本，以增強本身成員 know-how 的能力，並透過資訊科技的協助，建構更完善的知識管理體系。

### （三）非營利組織

非營利組織（Non-Profit Organization，NPO）係指除政府與企業部門以外的正式組織團體，在不同國家社會或不同領域中，均有不同的名稱來稱呼此類組

織，雖名稱不同，但其意涵則相去不遠，主要係指民間部門中非以牟利為宗旨之各類組織，並以追求公共福祉與社會公義，不以市場利益為導向，而以社會公益為目標的組織。此外，非營利組織也是在國家及政府之外存在的一種社會團體。從國家/社會的角度來審視，他是市民社會或公民社會中的一環（劉阿榮，2002）。

經綜合多位學者專家的解說，歸納出非營利組織之特質如下：

- 1.具有合法免稅地位：多數國家政府皆於法律中規定非營利組織有免稅優惠，且捐助人亦可享有減稅待遇。
- 2.具有正式的組織：非營利組織具有某種程度的制度化，同時亦須經由政府法律合法認定，故非營利組織具有法人資格。
- 3.屬於民間的組織：非營利組織應為民間人士所組成，其不屬於政府的部門，也非運用政府財源所成立，亦非由政府公職人員所經營。
- 4.公共利益的屬性：非營利組織所提供的服務屬公共利益性質，以服務公眾為使命，而不以營利為目的。
- 5.限制利益分配：非營利組織經營所獲取之利潤，須用於該組織之服務，不得分配予個人或是董事。
- 6.志願性成員：除少數為支薪之基本成員外，多數為志願參與的人士所組成，特別是由志願人員組成負責領導之董事會。
- 7.自我治理：非營利組織乃為自我管理性之組織，有其內部管理的制度，不受外在團體的支配。

非營利組織由社會的公民發起，經由理念與使命的傳達和實際的行動，為社會的另一些公民服務，強調人道精神。因其具備多樣化及貼近服務對象、貼近地方社區的特性，除了原來嚴謹的公私部門外，另發展與構成非營利部門，其服務從社會服務等直接服務的角色，進而為各公共議題的倡導者。而非營利組織也具有下列功能（陳定銘，2006）：

- 1.先驅者：創新
- 2.改革與倡導者
- 3.價值維護者
- 4.服務提供者
- 5.社會教育者

在政府與非營利組織合作關係上，Giridon、kramer & Salamon（1992，引自陳

定銘，2006) 探討第三部門與政府關係時，認為第三部門參與公共政策，可以從兩個層面加以區分，一是「服務經費的提供與授權」，一是「實際服務的輸送者」，並發展出四種關係模式：

功能	政府主導	雙元模式	合作模式	第三部門主導
經費提供者	政府	政府 第三部門 兩者在經費上沒有交集	政府	第三部門
服務提供者	政府	政府 第三部門	第三部門	第三部門
代表	福利國家	政府與第三部門在經費與服務上各有明確的範圍 例如：兒童課後照顧 政府與第三部門各有作法	美國 台灣	

故在合作模式下政府應有的作為有：創造有利環境、提供資源與刺激誘因、法制化、資訊透明化與公開化、拋開防弊與官僚本位主義作祟心態。在政策、法律與管理上對於非營利組織發展有利的環境，也因此，應加強非營利組織的培力工作，以讓其善盡功能。

#### (四) 培力的意義

培力 (empowerment) 概念源起於 1960 年代意識型態與 1970 年代自助觀 (self-help) 的社會運動。在發展初期被解釋為授權 (delegation)，即「授權給某人採取行動」(王文美，2001)。此外，在不同領域亦有不同討論，如：賦能、賦權、使能、充權、增能、培力、權能激發、權能賦予、營造等 (邱淑娟，2004；黃秀梅，2006)。隨著時代演進，授權 (delegation) 並不足以解釋 empowerment 的真義，反倒是「使能」(to enable) 較能貼近 empowerment 的真正內涵，意指使沒有能力的人變成有能力，使能力低的人能力變高，使能力高的人願意盡其所能 (黃秀梅，2006)。故「培力」是一循環的學習過程，可以喚起共同意識、增進知識，協助原本無能力的人或組織，使其有能力且願意進行自主行動。

一般而言，培力的對象可分為個人 (心理與行為)、組織 (資源動員和參與機會) 和社區 (社會經濟結構和社會變遷) 三個層面。Perkin & Zimmerman (1995) 與 Zimmerman (2000) 認為培力可區分為橫切面個人、組織及社區三層級，以及縱切面過程、結果兩者。如表一所示。

表 1 培力層級與內容

橫切面 縱切面	個人	組織	社區
過程	參與組織運作 學習決策制訂技巧	決策制定、分擔責任 共同領導	取得資源 對於政府所採取的行動
結果	是否有自主權 特殊情勢的察覺與 掌控 資源動員能力	組織的成長 網路連結 決策效果	組織整合 組織結盟 社區資源取得

對個人、組織及社區進行培力後，所亟求的是增進其能力，減少對公部門的資源依賴。Glickman & Servon（1998）所建構的社區發展合作組織（Community Development Corporation, CDC）包含五項社區能力組成要素，以做為社區未來發展之要項，該五項要素也可援引用來說明非營利組織的能力。各項要素的定義如下（引自李聲吼、盧禹璵、謝振裕，2000）：

- 1.資源能力（resource capability）：表示社區有能力去吸引、經營與募款來滿足社區需求與發展所需資源的能力。
- 2.組織能力（organizational capability）：指與社區組織有關的能力，如在服務輸送、需求反映與組織管理運作上的能力。
- 3.方案規劃能力（programmatic capability）：是對於社區發展、需求、與滿足需求服務方案規劃及創新的能力。
- 4.網絡能力（networking capability）：是與社區有關之組織間互信、互賴與合作解決問題的能力。
- 5.政治能力（political capability）：是反映在促進社區居民參與、具有衝突管理與協調功能、教育利益關係人、社區議題倡導等層面的能力。

1992 年，歐斯本（David Osborne）和蓋伯勒（Ted Gaebler）出版《新政府運動》（Reinventing Government）一書後，活化參與（Participation）、民營化（Privatization）及營造協力（Partnerships）等政府改革方式，成為改善傳統公部門效能不彰，加速提升政府競爭力的方式之一（蘇渝喧，2011）。因社會、政治及經濟的影響，全球福利國家發展途徑驟變，以及福利多元主義概念廣泛運用，國家、市場與社區三者間產生彼此互動且功能調整現象，如何讓非營利組織善盡活化參與、民營化及營造協力功能，培力是必須的。

### (五) 資源依賴理論 (Resource dependency theory)

非營利組織能力良窳，影響與政府互動關係。非營利組織與政府間的關係是基於彼此資源依賴的合作關係。本研究賡續的結果與結論和建議便以「資源依賴」與「非營利組織的能力」來說明培力的重要。

做為組織理論重要分支的資源依賴理論 (resource dependency theory, RDT)，代表人物和代表作品是 Preffer J.和 Salancik G.的「組織的外部控制：資源依賴觀點」(the external control of organizations: a resource dependence perspective) (俞慧芸譯注，2007；俞雅乖，2014)。

資源依賴理論假設組織本身「無法生產」所需的所有資源，因此組織必須在它所處的社會環境中獲取生存所需資源，資源取得的形式可以透過交換、交易或是權力的控制。當組織的自有資源無法自足下，必然會與環境中其他組織產生依賴關係，因此組織的領導者必須賦予一種理性而有效率的組織結構型態，才能掌握環境中輸入和輸出的資源，並透過「權力」的運作來影響和控制組織的「資源」，以確保生存 (陳燕禎，2005；汪錦軍，2008；俞雅乖，2014)。**資源依賴理論的基本假設是組織無法生產自身所需要的所有資源，其假設邏輯是：**(1) 組織最為關注的事情是生存；(2) 沒有任一組織能夠完全自給自足，組織需要通過獲取環境中的資源來維持生存；(3) 組織必須與其所依賴環境中的要素發生互動；組織的生存建立在控制與其他組織關係的能力的基礎之上 (俞雅乖，2014)。因此，資源依賴理論認為：(1) 組織的成功取決於在市場上獲得更多的網路和更大權力的結果；(2) 組織愈減少對外部資源的依賴情境，其受到市場干擾和限制就愈小；(3) 組織權力的來源基於資源的取得情形，因此組織必須和外部環境互動、交換或獲取資源，以擴增組織的權力 (汪錦軍，2008)。

資源依賴理論認為，非營利組織與政府二者存在資源與權力相互依賴關係，非營利組織對政府的依賴要素包括：資金、組織體系、官方媒體、登記註冊、活動許可、政府領導人資源、組織決策的機會與權利 (康曉光、鄭寬，2007，引自俞雅乖，2014)，政府則是對非營利組織所提供的公共服務之依賴。正是這種依賴，促成二者的互動合作。故從本質上說，政府與非營利組織的互動過程，就是資源相互依賴過程。

根據資源依賴理論，以特定的某種資源為例，非營利組織對政府的依賴程度取決於三方面：

- 1.政府所擁有的特定資源對非營利組織的生存來說是否是必須的。
- 2.政府是否有著充分的控制能力來權衡是否向非營利組織提供這種特定資源。
- 3.除了政府外，非營利組織很難從其他地方獲得所需的特定資源。

對非營利組織而言，會因對政府的依賴關係而導致組織「自主性」受限或喪失，然而非營利組織為求長期的生存發展，也將依資源依賴的程度及考量交易成本(如自主性的損失程度)，對其所覺知的外部環境壓力做策略性的選擇和運用，以調整彼此之間的相互作用，使非營利組織更能掌握改變社會環境的能力，以爭取更多的資源。故非營利組織的「適應性」和「互動性」能力常用來解釋組織的依賴趨避。事實上，組織與外部環境一直處在一種密切的互動狀態，外部環境雖可以形塑組織特性和決定其發展，但組織本身若擁有資源一樣也可以具有掌握因應環境的能力。若組織系統本身是封閉的，其發展自然就受到限制，擁有社會資源愈多者，對社會事務的影響力就愈大。簡言之，非營利組織本身也可以具有「自主性」的能力，由自己去判斷和決定自己的資源是否要為外在環境所依賴或交換。

組織自主性與資源依賴程度是決定政府與非營利組織互動合作類型的兩個根本變數。不平等的資源依賴可能會導致非營利組織淹沒在政府的政策洪流中(汪錦軍，2008)。

## 貳、研究方法

- (一) 研究對象：高雄地區從事老人照顧之非營利組織 15 個。
- (二) 抽樣程式：本研究係屬探索性研究，以立意抽樣方式，抽取目前在高雄地區從事老人照顧之非營利組織 15 個。
- (三) 研究工具：

1. 資料收集方法：內容分析法、深度訪談法。

### 2. 資料分析方法

本研究所運用的資料收集方法屬於質化研究，針對高雄地區 15 個從事老人照顧的非營利組織之深度訪談資料將從初期的建立分析文本、閱讀文本、對文本進行概念登錄(coding)、撰寫分析備忘錄(memo)、尋找概念的類屬(category)，再藉由開放性編碼將重要概念、現象加以標示、命名及建立歸檔系統。

3. 訪談大綱以「地方政府與非營利組織的關係：探討地方政府對非營利組織的角色、態度，以及非營利組織的反應」為主進行設計，以及收集資料。

## 參、研究結果

### 一、從事老人照顧的 15 個非營利組織基本資料：

本次受訪的 15 個從事老人照顧之非營利組織，人民團體有 4 個、社福基金會 3 個、合作社有 3 個、社區發展協會有 5 個。受訪者有 6 人屬領導層(含：董事長、理事主席、理事長等)、9 人屬執行層(含執行長、總幹事、主任、經理)，參與非營利組織的年資均偏向多年參與者，故對政府與非營利組織的互動關係較為熟悉。



表 2 從事老人照顧的 15 個非營利組織基本資料一覽表

受訪之非營利組織屬性				受訪者之屬性	
人民團體	社福基金會	合作社	社區發展協會	領導層	執行層
4	3	3	5	6	9
15				15	

二、地方政府與非營利組織的關係和態度：

(一)非營利組織認為與地方政府的關係趨向於補助關係、官僚關係、雇傭關係、伙計關係。在老人照顧上均與地方政府具有方案委託的契約關係，或地方政府是主要財源。

目前我覺得政府跟非營利組織的關係就是補助、若即若離。(D)

地方政府現在和非營利組織好像只剩下補助關係。(E)

其實他們用比較官僚的方式和非營利組織相處。現在的市政府是比較官僚，就是說我就是長官，你非營利組織不會是你的事情，你要混這口飯吃，你就要有這樣的能力。(I)

他們會以一種他們政府部門高高在上的態度對待非營利組織。他們自己有時候把一些大家可以去合作的「伙伴關係」弄成「伙計關係」。(B)

(二)非營利組織認為地方政府對他們的態度是「政府低度管理」，感受不到地方政府協助非營利組織處理個案、法規適用、組織運作、溝通協調、財源等方面的投入。

我們主管單位現在採用一種「無治而為」的方式，沒有在管理，發生什麼問題居服中心要自己處理。(J)

他也不會來關心個案發生什麼事，然後你的品質操作的如何，你們營運狀況如何，完全不會來關心。(A)

他不曾針對你實質上的問題去幫你解決，他們自己就有一套他們想要做的方式與模式，所以你今天講再多的話都沒有用。(B)

像在某個程度來講，你要說放牛吃草，也有啊！平常也不太管。(K)

居服的教育訓練地方政府還是有做，就是交差性的做，不是真的要幫助居服中心。(A)

(三)當面對地方政府上述的關係與態度時，因非營利組織仍仰賴政府資助大部分財源，為維護雙方關係，只能忍受，以換取賡續仍能取得政府的資助。不過，當非營利組織本身財力佳，以及領導層和政府關係好的狀況下，對於政府的應對態度，並不會全然忍受。

我們也有體諒到市府財政困窘，也不敢隨口說要申請什麼補助，你准我們多少，我們也是沒辦法啊！我們也是忍受，剩下自己想辦法。(L)

我機構接你的案子我還要賠錢進去做，但是有時候又礙於請託，你和政府要維持好的關係，今天你市政府來找我，我沒有幫忙執行，你下次有錢不會想到我，會有這樣的問題。尤其小型機構這種感受會特別多。(D)

你要我們做我們就做，你要我們不做，我們就不做，有什麼關係？要不然怎麼辦？(O)

跟政府的關係，就是因為董事長那邊和政府有那麼強大的資源聯繫，所以，在某部份我們去配合政府上，不會因為他們政策的影響，而我們就去呼應，所以，我覺得只要我們依據我們現在的業務去做，他們也無法對我們怎樣。(B)

### 三、地方政府對非營利組織的實際作為：

在受訪的 15 個非營利組織，以政府補助為主要財源。在公務行政面，則非營利組織認為地方政府存在：契約條款彈性低、經費核定慢、承辦人標準不一、承辦人流動率高等現象。

### 四、非營利組織脫離資源依賴對策：

資源依賴理論從開放自然系統角度出發，假定組織是一個不同利益群體組成的聯合體，為了生存，需從環境中取得關鍵而稀缺的資源。另外，組織也主動對環境進行管控，以減少對外部環境的依賴（費顯政，2005）。對組織而言，依賴關係雖導致組織在自主程度上受到限制，可是組織為了生存與發展，會導引發展出組織與組織間的關係，以回應他們所處的環境（蕭新煌、官有垣、陸宛蘋主編，2011）。

在面對地方政府於財源、公務行政面的回應下，非營利組織在提升本身的資源能力、組織能力、網絡能力、政治能力下，有下列的作為：

（一）資源能力（財源）：非營利組織會以向私人借款、理事長墊錢、基金暫借、員工分批分類撥薪、關係單位財源支應、開發財源、接受捐款、開發社區產業等方式因應。

我們做居家服務一年，我們現在常常在借錢。很多單位其實是處於賠錢的狀況下在做社會福利。很多小型機構一直都在賠錢狀態下去做的。(D)

就借啊！或是董事們先墊給基金會來付員工薪資。(K)

這次是董事們自己拿錢出來借基金會，不是董事們去向銀行借，然後基金會再向董事們借，因為向銀行借款利息很高。(I)

沒有辦活動時經常開銷一萬元，這個由理事長墊，也還好。(L)

我都要用我私人的房屋抵押貸款，最近才談妥用我這個理事主席的房子抵押貸款五百萬。(N)

我們一個月要核銷兩百多萬，欠款的時候就向協會借錢，協會會先貼，我們有一個基金，先向基金借錢，拿到錢以後再還給基金錢。(C)

去年開始，發餉是每個月有 1/3 的人是一定要給他薪水，他一定要領到這樣的錢，大約一百多萬左右，一定要領的錢我們先發，有些人不急的就延他一個月、兩個月再發。這樣就不會那麼緊，照服員也不會一直來吵。(N)

拖六個月、七個月的時候，我們就告訴居服員現在是老人養護中心養居家服務支援中心，然後利用貸款付給員工薪水，財源要自己去想辦法的。(A)

開發財源方式包括：爭取評鑑獎金、使用者付費、成立合作社、開發新方案，不少非營利組織亦開始思考以社會企業方式開發財源。

社區導覽我們已經有了，我們大陸團收費，我們有收入在資助社區事務。因為我們上網，大陸團都會指定我們社區。你一來我們會簡報，一場收台幣三千。(L)

我們會做小額捐款。我們也有找比較大型的團體，像說扶輪社來支持我們。(D)

我對基金會現在的角色會比較放在是社會企業的部分，因為基金會還是要營運及生存，而且我看其他的非營利組織他們也是以社會企業的角度出發的，他有一些之前 know-how 的投資他要開始回收。(K)

(二) 資源能力(人才)：主要有兩種形式，一種是領導層人員自行到學校系統進修，另一條鼓勵及補助執行層回學校系統進修，增進本身知能，降低對地方政府的知識傳遞依賴。

在人才培力上，董事會十足的幫忙，像說同仁去學校進修，屬於員工的部分就是補助一半的學費，一學期八萬塊就是補助一半，那補助兩天公假，讓你去進修，也算是基金會在栽培人力的一個作法。(I)

我們的個人培力都是自己花錢去學校進修。(D)

我現在在大學唸企管所，研究如何管理我們的照顧服務勞動合作社。(E)

(三) 組織能力：非營利組織在從事公共服務上，難免會有消費爭議。為求自保，非營利組織以「服務記錄完整」、「量力而為承接政府方案」，來降低對地方政府的依賴。

我們平常的一些記錄，還是我們平常的一個互動，我們頭腦非常清楚，我們可以提出一些強而有力的證據去證明，是這個個案的問題，或是你們政府當中處理的一些狀況產生這些問題，要不然他就是把責任什麼都推給你。(B)

我現在比較趨於保守與務實，以前會比較要衝，現在覺得不確定因子很多，若太衝擔心無法收拾，所以現在都依循腳步慢慢做。(C)

協會今年已經沒有接居家無障礙環境改善的方案，因為不敷成本。(P)

你看我們很多社區，像我就在周邊培訓很多社區，他們今年向市政府申請補助，只給他們一點錢，他們火大了，明年不申請錢。(O)

(四) 網絡能力：為分攤對地方政府特定公部門的依賴風險，非營利組織在辦理活動時，會邀請其他公部門來共同主辦分攤，間接促成非營利組織活動辦理成功。

我們明年一定要辦，我們會聯絡環保局、工務局、社會局弄一個比較大型的聯合園遊會。我們有去打聽，參加的局處多一點，大家的責任變少，所以要有三個局處共同承擔。(L)

(五) 政治能力：非營利組織主要是透過與民意代表建立關係，找民意代表爭取其他非地方政府財源，進而避免對地方政府財源的完全依賴。

我們音樂祭都是找高水準的，像說交響樂團，我們就去請黃○○議員贊助。我們會去找民意代表募款。(L)

#### 五、非營利組織認為最需被培力的項目為網絡能力、資源能力、組織能力：

非營利組織最希望政府協助的是「組織能力—公部門執行面的一致」，以降低非營利組織的無所適從；其次為「方案規劃能力」，當非營利組織的方案規劃能力強，便無須仰賴地方政府公務員教導方案規劃與撰寫，間接提升非營利組織的自主性。

「資源能力」以財源是非營利組織最需要政府協助者。非營利組織有「巧婦難為無米之炊」的無奈，在這樣的無奈下，非營利組織希望政府給予：公庫銀行低利貸款、暫借款、回饋金補助、預撥款等措施，以減少對政府財源補助的依賴。

「資源能力」下的場地提供（包括教育訓練場地及辦公場地）、設施設備提供，也是非營利組織在沒有自有財源下非常希望政府提供者。

「資源能力—人才」是非營利組織存活之鑰。受訪的非營利組織普遍認為「人才」缺乏，亟需培力。

在「網絡能力」上，外展與行銷是非營利組織認為最需被培力的項目。

「法規」也是非營利組織認為需要補強的。尤其是制訂能夠讓非營利組織開源的法規，例如：社會企業相關法規，和減少稅捐支出的法規，例如：營業稅的稅率減少。

#### 肆、結論與建議

公私部門針對非營利組織運用不同培力機制，終極目標是要非營利組織有能

力參與公共事務，因此，針對非營利組織進行能力建設乃屬必要，而能力建設對非營利組織本身也是有幫助的（King, C ; Cruickshank, M , 2012）。能力建設的定義可以被總結是非營利組織有能力去達到他們的任務（Wright , 2011 ; William G. Gollmar , 2008）。能力建設對組織能力增加有正向影響，不論多麼微小的能力建設活動出現。組織投入能力建設就會比以前沒有能力建設前被感覺及被評估有較高的能力（Wright , 2011），Minzner, A., Klerman, J. A., Markovitz, C. E., & Fink, B. (2014) 在針對參與「聯邦政府慈善投資基金示範項目」之非營利組織能力建設的研究也指出：能力建設的投入確實增加了非營利組織在能力領域裡五個指標中每一領域的能力。

在非營利組織能力建設以焦點於非營利組織的發展及其效率，而給予資金或其他技術援助下，Bryan, T. K., & Brown, C. H. (2015)也指出對參與能力建設方案的非營利組織而言，有許多好處，包括覺知及接近工具與最好實務、領導力發展、擴大組織網絡及合法性、執行新的政策及過程。除此之外，這一研究也發現如此的成果對於在非營利組織管理經驗與教育不足的非營利組織領導者是特別重要的。

Sobeck, J.; Agius, E. (2007) 針對草根非營利組織所做的五年能力建設倡議工作也顯示：組織的能力建設對工作人員及董事會成員均有助益。地方政府能對非營利組織以「投資資源在訓練上」及「技術援助」以擴充他們的績效能力(Rivenbark, William C. ; Menter, Paul W. , 2006)。因此，非營利組織認為最需被培力的項目：網絡能力、資源能力、組織能力等，都可以透過能力建設的機制加以組織培力。

此外，公部門也需要被培力。

公部門擔負為民服務工作，尤其對非營利組織具備指導、監督之責，但因承辦人流動率高、行政效率低落、非營利組織監管知能不足，衍生許多非營利組織對政府的抱怨，在政策引導、培力非營利組織善盡為民服務是公部門主要業務下，公部門本身確實需要被培力。

「多一些溝通」是本次受訪的非營利組織普遍認為公部門需要加強的。除了溝通能力需要培力外，公部門也需在組織能力、方案規劃能力、行政能力上被予以培力。

## 參考文獻

### 中文部分

#### 1. 學位論文、研究報告

黃秀梅（2006）。陪伴與培力—新故鄉文教基金會社區行動歷程分析（未出版之碩士論文）。國立雲林科技大學，雲林縣。

蔡智雄（2005）。地方治理與社會資本：高雄市社區規劃經驗之網絡分析（未出版之碩士論文）。私立東海大學，台中市。

蘇渝喧 (2011)。我國地方政府與社福型非營利組織協力治理模式之研究—以臺南市老人居家服務方案為例(2007-2010) (未出版之碩士論文)。國立暨南大學，南投縣。

## 2.期刊論文、研討會論文、書籍、網頁

王文美 (2001)。增權觀點之婦女學習。社會教育學刊，30，24-45。

江明修、鄭勝分 (2004)。從政府與第三部門互動的觀點析探台灣社會資本之內涵及其發展策略。理論與政策，17-3，37—58。

官有垣 (2001)。第三部門與公民社會的建構：部門互動的理論探討。台大社工學刊，4，163—201。

邱淑娟 (2004)。九二一震災重建區社區參與學習之研究—以南投縣埔里鎮桃米里為例。載於新故鄉文教基金會主辦，繽紛桃米推動桃米生態村學術研討會論文集 (頁 37-59)。南投縣：新故鄉文教基金會。

李聲吼、盧禹璵、謝振裕 (2000)。高雄市社區發展實務工作者永續經營能力之探討。高雄市政府社會局委託研究案；高雄市：高雄市政府社會局。

汪錦軍 (2008)。浙江政府與民間組織的互動機制:資源依賴理論的分析。浙江社會科學，9，31-36。

陳定銘 (2006)。政府與第三部門協力關係探討。研習論壇月刊，62，1—11。

俞慧芸譯注 (2007)。組織的外部控制：資源依賴觀點。Jeffrey Pfeffer & Gerald R.Salancik 著。聯經，台北市。

俞雅乖著 (2014)。農村公共服務供給：模式創新與城鄉均等化。中國人民大學出版社，北京。

陳燕禎 (2005)。社會資源 vs 國家權力：台北仁濟院的歷史研究。社會政策與社會工作學刊，9：2，95-138。

劉阿榮 (2002)。台灣非營利組織之變遷及對公共政策的影響。中大社會文化學報，14，27—56。

費顯政 (2005)。資源依賴學派之組織與環境關係理論評介。武漢大學學報 (哲學社會科學版)，58：4，451-455。

歐斯本與蓋伯勒 (1993)。《新政府運動》。劉毓玲譯自 David Osborne and Ted Gaebler, 1992, Reinventing Government-How the Entrepreneurial spirit Is Transforming, The Public Sector (Reading, Mass:Addison-Wesley)。台北：天下文化。

蕭新煌、官有垣、陸宛蘋主編 (2011)。《非營利部門：組織與運作 (精簡本)》。第一章「非營利組織的相關理論」。台北：巨流圖書股份有限公司。

## (二) 英文部份

Bryan, T. K., & Brown, C. H. (2015). The Individual, Group, Organizational, and Community Outcomes of Capacity-Building Programs in Human Service Nonprofit Organizations: Implications for Theory and Practice. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 39(5), 426-443.

doi:10.1080/23303131.2015.1063555

- King, C. ; Cruickshank, M. (2012) . Building capacity to engage: community engagement or government engagement ? . *Community Development Journal*, 47(1), 5-28.
- Minzner, A., Klerman, J. A., Markovitz, C. E., & Fink, B. (2014). The Impact of Capacity-Building Programs on Nonprofits: A Random Assignment Evaluation. *Nonprofit & Voluntary Sector Quarterly*, 43(3), 547-569.  
doi:10.1177/0899764013491013
- Perkin, D. D., & Zimmerman, M. A. (1995) . Empowerment theory, research, and application. *American Journal of Community Psychology*, 23(5),569-579.
- Rivenbark, William C. ; Menter, Paul W.(2006) . Building results-based management capacity in nonprofit organizations: The Role of Local Government. *Public Performance & Management Review*, 29(3), 255-266.
- Sobeck,J.; Agius,E. (2007) . Organizational capacity building: Addressing a research and practice gap . *Evaluation and Program Planning*, 30, 237–246.
- William G. Gollmar (2008) Capacity building and nonprofit organizational effectiveness. Available from Pro Quest Dissertations and Theses database. Pro Quest, UMI Dissertations Publishing.
- Wright, Valerie (2011) Nonprofit capacity: A comparative case study of capacity building in community-based organizations. Available from Pro Quest Dissertations and Theses database. Pro Quest, UMI Dissertations Publishing.
- Zimmerman, M. A. (2000) . Empowerment theory: Psychological, orangizational and community levels of analysis. In Rappaport, J. & Seidman, E.(Eds.), *Handbook of Community Psychology* (pp. 43-63). New York: Plenum.

# 雲林縣單親爸爸的父職實踐之探討

正文含摘要字數：23506

文獻字數：3300

發表人：王招萍 執行長

林天茂 社工員

林義傑 社工員

李佩芸 社工員

發表單位：財團法人雲林縣雲萱基金會

中華民國 105 年 3 月



## 雲林縣單親爸爸的父職實踐之探討

### 摘 要

本研究旨在探討單親爸爸的父職實踐情形以及其是否因各背景變項不同而有差異。研究採面訪調查法，以自編之問卷，針對 127 位雲林縣之單親爸爸進行探討。

研究結果得到下列結論：

- 一、單親爸爸的父職實踐情形雖略高，但在中間普通左右。
- 二、單親爸爸的父職實踐情形，以父職接近性的實踐力最佳，以參與情形相對較低。
- 三、單親爸爸的父職實踐會因年齡不同而有差異。50 歲以上年過半百的單親爸爸其父職實踐較 40 歲以下的單親爸爸為佳。51 歲以上單親爸爸比 41-50 歲單親爸爸更能盡「父職責任」；40 歲以下單親爸爸比 41-50 歲單親爸爸有較多「父職參與」。
- 四、單親爸爸的父職實踐情形會因經濟來源不同而有差異。靠社會福利補助者較家庭支持者有較高父職實踐，且靠社會福利補助者在父職實踐中的「父職參與」上較家庭支持者為高。

研究者並分別針對單親爸爸和政府部門、民間機構及未來研究等層面提出具體建議。

**關鍵字：**單親爸爸、父職實踐

## 第一章 緒論

本項研究計畫以單親爸爸的父職實踐做為研究主題。本章計分四節，第一節為研究動機與目的，第二節為待答問題，第三節名詞解釋，第四節研究限制。

### 第一節 研究動機與目的

我國民法(2014)指稱父母是子女的親權人，子女應孝敬父母，父母對於未成年之子女，有保護及教養之權利義務，因此保護和教養即是父母的親職角色之任務。由於本會在雲林縣從事相關社會專業服務領域之婚姻與家庭社會服務工作，常接觸家庭暴力被害人與加害人，亦為全縣唯一服務單親爸爸家庭之民間團體，因此對於單親爸爸之家庭服務工作與研究議題相對重視。

男性的父職角色傳統皆以工具性賺錢養家為主，親職照顧角色多半落在女性母職身上，當男性因故成為單親爸爸後，勢必要兼顧母職的照顧功能，因此其父職實踐上對於子女的親子關係與親職功能更具重要性。許惠雯(2004)指出父親參與子女的程度愈多，對子女的良好發展愈有影響。陳安琪(2004)以傳衍與複製，說明上一代父親的父職角色實踐結果會固著影響到下一代，李雅玲(2013)指出父職參與程度與幼兒社會行為發展及學習態度的關係呈現正相關，且父職參與對 0 至 2 歲幼兒的行為即具有預測力，王佩玲(1993)更指出因父職的投入與實踐，父子之間的關係越親密時，有助於子女的社會適應力。黃淑美(2009)指出單親家庭子女面臨父親缺席，需承受與調適父親在實質與心理上所帶來的影響，包括低落的生活品質、人際關係的擔憂與不信任、對父愛的渴望，甚至因這些困境所產生的疏忽與匱乏。可見父職角色與任務、和實踐情形會影響下一代的認知與認同和學習情形，其影響不可謂不大，有探究的必要。

單親爸爸不論其單親狀態是未婚或離婚，單親爸爸要能取得子女監護權，其親職能力和經濟能力的展現以及支持系統等皆是重要一環，然不可否認的是台灣整體社會家庭主流文化仍瀰漫著父權思想，男性可能因權力優勢而獲得親權、亦可能因傳統傳宗接代繼承香火之觀念根深蒂固而較易獲得親權、也可能因跨國婚姻不協調，前配偶行蹤不明或因故、或返回母國而主動或被動放棄監護子女，致父親取得親權成為單親爸爸。因此當單親爸爸取得子女親權後，其父職參與、父職實踐情形究竟為何？引人關切，乃為本會研究之動機。

本會於民國 102 年研究單親爸爸的父職勝任感和婚姻感受之情形(雲萱基金會，2013)，研究結果指出單親爸爸對自己父職勝任感普遍不會太差，多數認為尚可，且單親爸爸認為即使對婚姻感受不好，與其父職能否勝任沒有相關性，單親爸爸的父職勝任感不會因教育程度高低、有無工作、經濟收入多寡以及子女數不同而有差異，但是單親爸爸會因年輕爸爸和熟齡爸爸之不同年紀，對勝任父職與否有不同差異，特別是 50 歲以上年過半百的單親爸爸其父職勝任感較 30 歲以下的單親爸爸為優，其原因可能和社會經歷、社會與家庭生活經驗較多有關。

父職勝任感究其表意，是指單親爸爸對自己能否勝任父親角色與父職功能與任務的自我評價，雖然本會(2013)研究成果展示單親爸爸對父職勝任感的自我感覺良好，然單親爸爸在父職實踐上的實際情形如何？實有再加以探究的必要。

本會透過研究探討的結果，將有助於政府部門做為制、修訂政策或實務界執行推展之參考。本研究的目的在探討單親爸爸的父職實踐情形，並探究單親爸爸的父職實踐是否受到教育程度高低、年齡大小、就業與經濟來源、前配偶國籍、撫養子女數多寡而有不同？以及家中

子女主要照顧者是單親爸爸本人或隔代祖父母？其是否仍與前配偶或家人往來等不同，其父職實踐是否有差異？以做為實務工作者協助單親爸爸支持家庭之社會工作實務上之參考。

## 第二節 待答問題

本研究提出下列二項待答問題：

- 1、單親爸爸的父職實踐現況為何？
- 2、單親爸爸的父職實踐情形是否因單親爸爸的背景變項不同而有差異？

## 第三節 名詞解釋

### 一、單親爸爸

本研究所指的單親爸爸又稱單親父親，係指失去配偶或缺乏配偶，但擁有子女監護權之親權人及法定代理人者(雲萱基金會，2013)。

### 二、父職實踐

親職有父母兩人共親職，或離婚父親或未婚父親之單方親職，本文所講的父職是指單親爸爸的親職，父職實踐即是親職實踐，親職實踐即是父職參與，父職實踐與父職參與兩者名詞雖然不同，但概念相同，父親的角色等於父職角色的扮演，父職實踐即是父職角色的參與。

## 第四節 研究限制

本研究對象多來自雲林縣政府轉介本會服務之個案，而雲林縣政府轉介至本會之個案，幾乎已先提出申請福利補助且獲審核通過兒少子女生活津貼之家庭，其稅入符合政府救助標準，故單親爸爸之家境偏向弱勢，經濟許可或較富裕者，若其未向政府申請福利，或因生活封閉未取得知識而向政府申請福利津貼者，則本會社會工作服務網可能未觸及到，故本研究較難以推論到全縣各式不同成因之單親爸爸家庭狀況。是為本研究之限制。

## 第二章 文獻探討

本章共分四節，第一節探討父職定義與內涵；第二節探討父職實踐的影響與重要性；第三節探討父職實踐的現況；第四節探討影響父職實踐的因素。

### 第一節 父職定義與內涵

父親和母親的親職角色（parenthood）在我國民法中即有明確揭示，民法第 1084 條明訂父母對於未成年子女有保護和教養之權利義務，父母親之親職角色即明白指出應以保護和教養未成年子女為首要任務與目標，父親之親職角色和母親之親職角色應具有相等或同樣之權利與義務，則保護和教養應視為父親和母親兩人親職能力之各自基本要件。

#### 一、親職的定義

親職（parenting）的定義各有不同闡釋。林雅娟(2007)指出親職是養育子女之道，教養是「親」「子」關係中的一環，是父母與子女互動所構成的人際關係，也意味著協助子女開始「社會化」或「教養方法」，本質上均指父母克盡父母的角色以養育子女，父親與母親所扮演的親職角色，包涵父職與母職（林雅娟引自 Goodman,1993）。

王以仁（2001）指出母親傾向扮演處理家中事務及教養子女的情感性角色，父親扮演的親職角色多數將自己定位在經濟之提供者。黃慧森（2001）指出母親較柔，多屬溫暖型；對子女必須使用管教維持紀律時，常是交由父親執行，故父親的親職角色在教養上通常以管教為多，母親則以養育為多。

蔡佳玲（2007）指出男性扮演父親角色亦以經濟提供及教導為主，對父親而言，經濟提供與教導角色的扮演即是擔任父親的象徵，而教育與生活上的照顧則是女性母親的角色。

國外 Nystrom 與 Ohrling (2004)指出孩子出生一年的初任母親者仍扮演主要的照顧者角色，初任父親係扮演家庭保護者以及經濟提供者的角色。廖玲玲(2006)亦認為母親從懷孕階段便開始具體感受及準備扮演母職角色，初任父親的父職起步時間、關注焦點及父職角色內涵相對的較晚，且不同於母職上的認知。

綜上所述，父母親職角色的保護與教養權利義務是多層面的，且有時是可以互相流動的共同完成父母兩人對未成年子女應盡的義務。

本研究所探討的對象是單親爸爸，因此主要以父親之親職角色與功能做為探討目標。

## 二、父職定義

父親的角色一如上述皆與經濟提供養家者、保護者、管教者為職責，因此關於父職的定義，王舒芸、余漢儀(1997)指出傳統父親通常被界定為養家活口及支持家庭經濟的角色，黃慧森（2001）將之定義為子女道德紀律的管教者與性別角色的模範者。

Barbara（2002）指出父職可能是文化上將男人視為父親（as father），同時將權利、職責、義務以及身份等要件加諸在他們身上，並根據這些標準推論出好父親與壞父親之意。

白怡娟（2004）將父職定義為，不論是出於主動或被迫，男人在參與養育、教育及陪伴子女時，其父親身份的角色是認知與行動實踐者。

蔡佳玲（2007）強調父職有實際的行為與責任義務，因「職」一詞表示要有負責之意，在家庭裡必須對自己、對妻子、對孩子教育養育和關懷之責任。Doherty 於 1998 年提出父職意指建立合法的父親身分，即使離婚單親爸爸或未婚之單親爸爸在孩子的生活中亦應做為一個不缺席者、會共同分擔扶養子女生活之經濟支持者、且能參與同住

或未同住孩子生活的支持者。

王大修等人（2009）將父職定義為一位父親在過去生活經驗的影響下，形成對自我角色的認知，據而對家庭成員提供生活照料、情緒照顧、行為示範與經濟支持等行為；並提供孩子學習的楷模等。

曾美嘉(2006)於跨國婚姻家庭中的本國男性於成為父親後的生活轉變及教養經驗研究，提出父職是原生家庭父親角色的文化再製及擔任家庭中的協調角色，因新移民女性來台後，需面臨生活適應及人際互動等種種問題，尤其當家人間發生衝突時，有賴先生從中協調，在子女教養地位上，新移民女性則擔任從屬的教養角色。可見跨國婚姻中的父職角色與功能層面可能包含更廣，如本會於離婚夫妻子女監護權歸屬調查案件之經驗中，常發現跨國婚姻中的父親在親職功能上常描述子女學校聯絡簿的檢查和簽名之教養任務，常因新移民配偶對中文繁體字的識字和對文義認知上的困難性，而改由父親檢查和簽名，即是父職兼任傳統所謂母職教養功能之多層面流動教養功能之實例，可見傳統父職角色在國際化婚姻之後，其在家庭中已出現跨越傳統任務之現象。

因此研究者認為父親所扮演的角色與其要達成的目標任務或功能，即稱為父職。

### 三、父職內涵

多數父親在家庭裡扮演經濟提供者角色、教養者、保護者和管教者角色，王大修、翁麗芳、魏素鄉、尚傑人、胡瑞芬、梁榮仁等人(2009)認為男性對父職的認知為工具性經濟提供者的父職角色認知，係源自於對父職角色內涵不自覺的不理解，例如，認為提供食衣、學費、用品等經濟來源即是一位盡責的父親，加上社會一般大眾的刻板印象，認為幫孩子洗澡、陪孩子遊戲是女性母親職務，因此父親角色才被定

位在「工具性」、「養家」與「保護者」的功能。

翁雅雪（2005）指出已有些父親隨著子女年紀增加而開始轉變成引導者或諮詢者、示範者、照顧者、資訊者、傾聽者、捍衛者與決策者等不同功能的角色，甚至變成子女的朋友。王大修等人(2000)、李沛青（2005）、林雅娟(2007)均指出親職內容是會隨著個人認知與社會環境不斷地發展，且會因時間、環境、文化背景、家庭結構等因素帶來的不同需求而發生改變。

Lamb(1997,2000)將美國父職角色內涵歸納三個轉變發展，1940年代是養家者的工具性角色，1970年代轉變為性別角色示範者，1990年代以後為新教養型的顧家新好男人。

國內雙薪家庭的增加，現代父親參與子女的教養工作增加，父職角色內涵，由傳統的養家者，擴充到實際參與照顧子女的養育者(王舒芸，1996)，陳姿燕(2007)亦指出日常生活中父職參與，屬於責任行為較多的是子女交通接送、就醫復健、購物、認知學習，屬於與子女互動行為較多的是遊戲與陪伴活動、家庭事務活動、參賽等與成就有關的活動、個人照顧活動、與參與社會活動，還有做自己的事、陪伴孩子、做家務工作等接近孩子之家事活動與行為。

王致善(2012)提出七項父親職責類型包括承諾給予孩子幸福的生活，滿足孩子生理需求以及安全感、提供製造孩子成功的機會，順應發展的職責，寓教於樂，對青少年期子女的發育產生困惑混亂以及焦躁不安的心情給予鼓勵與引導，增進親情以同理心接納孩子與孩子交心，做人生導師幫助年長子女學習如何成為成功父母的技巧，以達傳承創新的結果。

劉宣緯(2007)就雙薪家庭幼兒母親知覺父親的父職參與，分為四個內涵，包括「教導與規劃」、「溫暖和鼓勵」、「提供多元的經驗與刺



激」以及「成熟的要求」，且其知覺父親經常參與子女的教養。

從上述國內外各研究現況，可見國內父職內涵亦已從傳統扮演工具性養家角色而有所轉變到全職角色，王郁秀（2006）亦分析國內現況有三個時期的分化，早期 1960 年代的父親角色拘泥傳統，以選擇性、工具性角色為主，1980 年代的父親開始做陪伴式說故事、玩遊戲、哄孩子、接送孩子參與親職，至 1990 年代以後，父職與母職角色已有共同及重疊之處，生活照顧、子女管教、情緒安撫及經濟支助等三個轉變，與 Lamb 研究頗有地球村相互影響之處。

綜而言之，國內現今父職內涵已不再侷限於傳統男主外、女主內的外在經濟與家內事務之分工，界限漸模糊重疊且具擴展性、延伸性和多元性。

Lamb 等人(1985)便建構三個父職向度，其一是父職投入(paternal engagement)，其二是父職接近性(paternal accessibility)，其三是父職責任(paternal responsibility) 做為父職參與發展架構，父職參與是指父親以照顧、遊戲或休閒方式與子女直接互動，像是餵食、幫助完成家庭作業、跟孩子一起玩遊戲等；父職接近性指父親接近孩子或在孩子身旁待命 (standby)，例如小孩子在房間玩，爸爸在隔壁書房裡看書、孩子在看電視，爸爸在一旁看報紙，甚至在廚房煮東西時，小孩子在腳邊玩耍等，能立即在孩子身邊處理危機事務等；父職責任是指父親將照顧子女及子女的幸福，作為自己最大的責任，父親持續了解子女的需求，並且適當的回應，替孩子安排容易取得的資源，為孩子尋找托育機構及保母、知道孩子何時需要去複診看小兒科醫生、預約看診時間、帶孩子看診、當孩子生病時安排照顧者或請假照顧、確定孩子有足夠的衣服可穿，為孩子添購衣物用品等，lamb 把它歸納為父職投入、父職接近性、與父職責任三向度。

王叢桂(1998)提出父職參與四面向,包括「關懷與陪伴」、「能力發展」、「養家與示範」與「日常照顧」等多功能,徐麗賢(2003)歸納為五層面,包括生活照顧層面、教育子女生活面、課業發展層面、和諧關愛層面、休閒活動層面,如帶孩子從事戶外活動、陪孩子玩、與孩子聊天等。

但當婚姻失去女性一方,家庭事務一件都不會因為少了女主人而變少,可想而知母親擅長的那部份角色與任務,便是父親難以處理的親職問題(馨和單親家庭服務中心,2008)。王叢桂(2000)便提出傳統性別角色之長輩並不支持男性參與育兒,當他婚姻解組,身為單親家長又失業,必須單獨面對生活壓力與養育女兒的直接責任,他才開始面對父職中其他面向,「盡責任」的基本價值使他開始學習作父親。

林莉菁、鄭麗珍(2001)研究指出單親家長面對家庭關係重組的變動與親職角色的轉變,容易經歷經濟、親子、社交與心理等方面的生活適應問題,對生活於其間的成人與小孩之生活福祉影響甚劇。然男性單親在實施其新的父職角色上亦有其獨特的經驗和看法,只要有參與的機會和足夠的支持,他們大致都可以扮演好此一新經驗之親職角色。

綜上所述,父職內涵具體實踐不勝枚舉,本研究所使用的量表將依 Lamb 建構的三個父職向度做為研究架構,分別是父職參與、父職接近性、與父職責任,做為本研究主要探究父職實踐的分析依據。

## 第二節 父職實踐的影響與重要性

實踐是一種身體力行,是一種具體參與內涵實踐作為,有研究將父職實踐稱之為父職參與或父職投入(paternal involvement)。因此本節中將探究父職參與和父職投入的影響。

蔡佳玲(2007)強調父職參與的概念是包含責任與義務，包含對子女教、養育及關懷度，培養子女健全的人格發展，不應只有母親的參與，父親也應該加入才行，否則會造成子女行為上的偏差，父親對孩子的影響可說是持續一生的。

#### 一、父職實踐的影響

家庭是孩子誕生場所，也是孩子學習社會化的第一個處所以及終身學習場域，父母本身以及其對子女的一言一行扮演著言教和身教的社會學習作用。許惠雯(2004)提出父親參與子女的程度愈多，對子女的良好發展愈有影響，吳蕙惠(2008)即建議學齡前幼兒父親應多參與育兒勞務工作，一方面分擔母親之工作量，另一方面也可做為下一代的父職模範，可見父職具有身教作用。

曾美嘉(2005)形容父親角色是原生家庭父親角色的文化再製，下一代在學習或初任父親角色時，其最初與最直接的父親角色模仿對象即是原生家庭的父親，下一代學習上一代的角色與任務，同樣有經驗傳承之身教作用；陳安琪(2004)以傳衍與複製，說明上一代父親的父職角色實踐結果會固著影響到下一代，可見父職角色與任務、和實踐情形是會影響下一代的認知與認同和學習情形。

施欣欣、蕭淑貞(2005)提出父母行為模式可能引起子女行為之影響，青少年期比兒童期更為顯著；父親對於子女行為最重大的影響在於子女的成就感或對於成就的追求；另外子女的社交行為能力，亦與父親所扮演的角色態度有密切相關。

父親參與親職工作不僅能支持母親與穩定家庭的運作，更影響了子女性別角色、道德、智力與成就，社會能力與心理適應等身心發展（吳黛宜，2003；黃慧森，2001），由此可見父職參與對子女行為發展不僅具身教示範作用，亦影響心理層面的認知性看法。石金燕(2007)

從發展心理學觀點便提出，父子關係對孩子社會、情緒、身體、認知發展有所影響。

台北縣教育局(2009)的研究也指出父親積極參與孩子的教養工作，對於子女的性別化具最大的影響意義是父親角色讓男孩增加自我了解與釐清自我觀念的能力，也較能體會他人的情緒感受。

黃淑美(2009)對三位在單親家庭長大的成年女性探討家庭中缺席的父親對女性與他人互動經驗之親密關係影響指出有六點，包括：1、渴望父愛填補心中的空缺，2、父母的互動成為自己親密關係的借鏡，3、在親密關係中，留下有形或無形的痕跡，4、從男友身上獲得補償，滿足被照顧與疼愛的期待，5、尋求歸屬，想擁有一個完整的家，6、珍惜已握在手中的平凡幸福。可見父職對子女行為與認知發展的影響是長期性、久遠的。

李雅玲(2013)研究父職參與程度與幼兒社會行為發展及學習態度有顯著正相關與顯著預測力，且父職參與對 0 至 2 歲幼兒的行為即具有預測力。可見父親對孩子的影響是從孩子出生開始就能潛移默化的。

本會在社會工作實務中(2014)，一位父親與大陸籍配偶因家庭暴力因素帶著兒子接受庇護，後安排父親與一歲兒子會面時，該名幼兒看到父親時如同陌生人，且心靈似受衝突過程中的暴力毆打和嚴厲言詞等重大印象所影響，對父親缺乏趨近性，甚而有恐懼感，爾後隨著見面次數的增加，始漸恢復並拾回過去與父親相處之記憶並願意親近，由此可見父職角色對孩子的影響是可從嬰幼兒時期回溯起的。

## 二、父職實踐的重要性

王佩玲(1993)表示因父職的投入與實踐讓父子之間的關係越親密時，有助於子女的社會適應力。黃淑美(2009)指出單親家庭子女面臨父親缺席，需承受與調適父親在實質與心理上所帶來的影響，包括人

際關係的擔憂與不信任、對父愛的渴望，甚至是因這些困境所產生的疏忽與匱乏。

邱珍琬(2004)認為儘管父職角色只侷限於子女的「玩伴」或「管教」者、或「玩票」性質，父親角色的重要性仍不可忽略，黃琇櫻(2008)對早產兒父親在家庭中參與行為之研究指出父親若多與孩子交流互動，可降低父職壓力感受，一起投入照顧工作反而能與母親分擔育兒的任務以維持家庭系統的平衡，並可對早產兒適當的關懷與支持。

李沛菁(2005)指出父親對青少年男孩來說，是一重要的角色模範及性別認同對象，父親應當提供更多的支持，協助孩子以健康的方式度過倍感壓力的青春期。鄭慈容(2005)指出父女互動經驗影響女性的內在運作模式，父親身上令女兒特別討厭或喜歡的特質，會影響女性對伴侶特質的選擇。林昭玉(2011)指出儘管父親的情感表達含蓄，一般人的看法仍不否認父親行為會做為女兒日後與異性朋友交往之性別示範作用。王致善(2007)更進一步提到父親與子女的情感交流，可以有效預測「父職角色整體層面」23.7%的變異量。是故，父職重要性實在不可言論。

唯不可否認的，父職功能亦有負面作用，若負面參與程度愈多，例如：羞辱、處罰、權威式的教養，會壓抑子女獨立或責任感等適度的發展，反而對兒童的發展有不良影響（引自許惠雯，2004）。父親是孩子在家中主要的模仿對象，因此父親的行為舉止成為子女學習模仿的對象；如果父親行為總是負面的，則小孩的行為就會表現出負面的學習（陳政見，2000）。

綜上所述，父親正向的投入父職內容，其重要性包含言教身教之學習示範典範，對子女心理健康之人格培養具有重要影響力，反之負向投入則小孩的行為亦易出現近墨者黑之情形，造成行為偏差。

### 第三節 父職實踐的現況

王舒芸、余漢儀(1997)指出子女年幼時，母親通常是嬰幼兒的主要照顧者，父親則是選擇性扮演育兒角色，父親在育兒勞務和親子教養的參與程度上皆顯著低於母親，意味母親仍是親職參與的主要執行角色，Wentw 與 Crockenberg(1976)認為男性在父職角色的發展與實踐上不似母職，係因很少有相關的發展與對父職的期望內涵，以致男性很少能學習到較好的父職功能，父職角色扮演才受到侷限。

LaRossa(1995)就提出父親長期被認為較少在孩子的事物上扮演角色，可見父親要擺脫嚴父形象，在日常生活中與子女的互動是很重要的，亦顯示父職實踐情形對下一代的行為學習具有重要影響性。

父親應具體實踐的作為為何？徐麗賢(2003)、翁雅雪(2005)、王郁秀(2006)、陳姿燕(2007)及 Lamb(1985)等人認為大多數的父親所做的工作如預約看診、帶孩子看病、生病照顧、上放學接送、幫孩子洗澡、家庭安全照護、分攤家事、生活常識的解答、生活規範、指導孩子做功課、關心子女生活、情緒及行為示範與輔導、帶孩子從事戶外活動、陪孩子玩、與孩子聊天、說故事等。

子女照顧無非日常生活家事與三餐、上放學等食衣住行問題，但教養方面特別是教育的部份則較令單親爸爸們煩憂，雲萱基金會(2012)研究單親爸爸父職勝任感發現雲林縣單親爸爸的教育程度普遍在國中、國小階段，其學歷不高，通常只能就子女的學校連絡簿進行簽名並了解老師們是否有交待作業或一般事務等，至於子女功課寫對寫錯的問題則較無法勝任，通常以將子女送至安親班或課後照顧為主要代替功能。

此外，單親爸爸的子女進入國小高年級以及國中階段即面臨青春

期身體變化產生的生理問題，特別是家中有女兒的月經問題(石勝漳，2009)，單親爸爸對於子女生理發展上的照顧與溝通常感難以啟齒而需借助於家庭中女性長輩或女性親友為之。

本研究對於單親爸爸父職實踐部份乃以陪玩、能和子女一起做家事、能關注子女讀書、交友、提供孩子日常生活所需、子女能聯絡到父親本人等做為檢視父職實踐現況。

#### 第四節 影響父職實踐因素

陳皎眉(1996)認為父親與母親在照顧子女方面有同樣的能力，不過卻受到教養孩子是母親的責任的價值觀所影響，使得已婚男性照顧子女的意願變低。蔡佳玲(2007)提出文化價值是影響父職參與的意識型態，意識型態即是一種價值觀，而這個價值觀即是家庭世代承襲出來的家庭文化和根深蒂固觀念。

杜宜展(2006)、陳姿燕(2007)認為父職信念價值牽動著父親的親職實踐，工作就業與經濟、社會支持等客觀情境因素，亦會鬆動父親最初所持有的父職信念，並轉而調整其父職的履行。

Smith (1997)、王叢桂(2000)、姚淑娟(2010)均指出除了文化價值觀外，學歷因素、職業類別、家庭月收入、配偶經常互動、感受到社群及文化支持的因素也會影響父親的親職效能感表現，和影響父親的父職參與行為表現，甚至父親年齡、教育程度、配偶的教育程度、職業類別、子女性別、子女數、家庭結構、雙薪與否、社經地位等家庭特徵也可能是影響父職的潛在參與因素，甚至配偶的教育程度、配偶的職業亦會影響父職參與。

邱珍琬(2004)指出父職參與受時間、養家責任、母親的守門員角色、社會期望與壓力因素的影響。林昭玉(2011)提出四項影響父職實踐因素，1、個人成長經驗及補償作用，以分擔家務工作；2、夫

妻性別平等意識的提高，提升做家务的能力以增進家庭和諧；3、父親從育兒中得到正面的回饋，會更加投入育兒的工作；4、因母親工作的關係及父親工作場合的氛圍給予父親們「機會」參與育兒事務。王叢桂(2000)尚提出其他變遷因素，如個人對家庭的承諾；能觀察到負面影響；本身的疏忽父職導致的家庭危機；配偶的支持；育兒的正面回饋；本身經驗過缺乏父職的幼年；夫妻本身成長學習經驗等。本節將就年齡、教育、職業與經濟收入、子女數與子女年齡等因素加以探討。

### 一、年齡

在年齡方面，影響父職參與情形可從子女年齡與父親年齡兩方面來看。子女年齡愈低，年齡較大的父親參與較多日常生活照顧(Daniels & Weingarten, 1982)；孩子的年齡對父職參與確實有所影響(石金燕，2007)，同樣父親的年齡亦會影響父職參與(杜宜展，2003)。

Hofferth(2003)指年紀較大的父親，其參與子女生活的程度也愈高。父親的年齡是決定其親職參與的重要因素，年紀較大的父親與年輕的父親，在體力、健康、教育、職業及準備成為父職角色(fathering role)等各方面都不同(杜宜展，2004)。雲萱基金會(2013)研究單親爸爸的父職勝任感，則指出單親爸爸的父職勝任感會因年齡不同而有顯著差異，年齡較大者比年輕的單親爸爸較能勝任父職，而能否勝任則是參與的表現。

但有一些研究結果發現父親年齡和父職參與無顯著相關，或是呈現顯著負相關(Ahmeduzzaman & Roopnarine, 1992; Pleck, 1997)，林惠雅等人(2009)的研究結果即指出年齡與父職參與並無相關性。因此不論是子女年齡或父親年齡多寡是否影響父職參與，本研究均將其納入背景變項中進行探討。

### 二、教育



杜宜展指出教育程度是決定父職參與的重要因素(2004)。蔡佳玲(2007)則指出教育程度雖會影響父親角色和實踐過程，但父親的教育程度對於父職參與的影響有限。蔡佳玲認為有些父親雖然不具備較高的教育程度，但仍意識到教育程度的高低會影響一個人的成就與抱負，因而將此信念轉向對子女的要求與期待，進而影響與子女的互動關係。

Marsiglio(1991)以學齡前兒童為對象，發現父親之教育程度較高者，在與孩子聊天、協助孩子功課等方面有較高參與的情形。黃思穎(2007)亦指出父親教育程度為「研究所」其幼兒的「學習適應」表現較優，且認為對幼兒生活適應有顯著影響。劉宣緯(2007)研究雙薪家庭中幼兒母親知覺父親參與父職情形，指出父親的教育程度與其父職參與達顯著的正相關。王致善(2007)亦提出高教育程度之國小高年級學童的父親，其父職表現較佳的研究結果。

林翠玲(2008)發現不同教育背景的父親，其父職效能感、父職參與有顯著差異。王大修等人(2009)認為學歷愈高者，父職參與的自我期許愈高。林惠雅、周玉慧(2009)父親教育程度愈高者，父母對育兒勞務與親子教養的投入也愈高。

毛萬儀(2010)也從文獻資料中發現，父親教育程度較高者，比較容易接觸與接受新觀念，也有較高的父職參與意願。姚淑娟(2010)亦發現學歷因素會影響親職效能感表現，以及會影響父親的父職參與行為表現。

父親大多運用自己的人生經歷教導子女，與其教育程度高低似無關聯。這從早期農村社會以及政府未實施九年國民義務教育之前的年代，相當多的父母親未受教育或受高等教育，然仍培養出優秀子女以及和子女互動良好可為例證。石金燕(2007)便指出父職的教育程度是

否與父職參與有關，研究上並無一致的結論。

然而，時代轉變，過去的年代是普遍未接受教育的年代，與現今高學歷之資訊時期不同。教育程度對父職的影響以及父職實踐是否受到個人教育程度所左右，是值得探究的。陳安琪(2004)即指出父職角色與父子關係的意涵，受到時空脈絡的價值信念差異影響，而產生世代不同的認知與實踐，教育學識的提升亦啟發中年父親對自我經驗的覺察與省思，說明教育程度愈高者，自我認知力亦較高。父親教育程度高低顯然在親職參與上扮演著舉足輕重的功能。

### 三、職業與經濟、收入

職業和工作型態會影響父職參與，吳蕙惠(2008)指出學齡前幼兒之父職的親職參與程度，會因不同職業類別、配偶是否支持在父職參與程度上會有顯著差異，且不同工作時數、職業類別、配偶是否支持的學齡前幼兒父親在親職壓力上亦有顯著差異存在。

王叢桂(1998)指出父親的工作價值會影響父職，工作取向越高，父職實踐層面反而降低。王大修等人(2009)則認為工作的專業自主性愈高、工作時間愈具彈性者，會有更好的父職參與行動力。Barnett 與 Baruch(1998)的研究發現父親工作時間較少時，其參與子女教養活動時間是較多的。但蔡嫻娟、許學政(2004)研究指出父親收入的短缺或沒有就業機會對父職易造成負面的影響。杜宜展(2004)指出父親的職業是決定其親職參與的重要因素。

Ihinger-Tallman (1986) 指出較高的經濟能力，會使單親父親較滿意自己的家庭角色、對親職較有勝任感，雲萱基金會(2013)研究單親爸爸的父職勝任感與工作和經濟收入並無顯著相關。因此父親有無工作、經濟收入情形如何，是否會影響父職參與和實踐將在本研究中加以探討。

#### 四、子女數

家中子女數多寡是否會影響父職角色投入情形？Brayfield (1992) 提出家中子女總數的多寡會影響父職角色投入。Peterson 與 Gerson (1992) 發現子女數如果越多，對男性而言，將會提高其對子女的照顧。但國內情況似乎並不如此，如：莫藜藜(1997)指出家中子女年紀愈小、子女數愈多，父親投入愈少，因為子女年紀愈小、子女數愈多，則子女的需求就越複雜而不易滿足，男性因此不願承擔父職角色。

陳淑貞(1993)和周玟琪(1994)的研究發現子女數越少，父親投入家庭照顧的程度較高；陳淑貞(1993)發現家庭子女數為一人及二人的父親，在涉入子女生活總層面較三及四人者為高，子女數越少，涉入程度越高。王國村(2007)發現子女數愈多，男性會降低其對子女的照顧。王致善(2007)的研究顯示父職角色在「學校參與」的表現，會因子女數的不同而有差異。

上述的研究結果顯示，有些研究發現子女數愈多，父職參與愈多，但亦有研究發現子女數少，父職參與愈多。然賴爾柔和黃馨慧(1995)進行父親參與家務分工的研究，卻發現子女數對男性家務的參與無顯著影響。雲萱基金會(2013)研究亦指出單親爸爸的父職勝任感和子女數多寡並無顯著相關。子女數與父職參與是否相關各有不同看法，本研究擬將子女數納入背景變項進行探討。

綜上所述，本研究將以單親爸爸的年齡、教育程度、有無工作、經濟來源、子女數、子女年齡、前配偶國籍、主要照顧者、與前妻家人是否往等做為背景變項加以探討。

### 第三章 研究方法

根據前述之研究動機與目的、及相關文獻的探討，本研究採用問卷調查法，探討單親爸爸的父職實踐情形及其是否因背景變項不同而

有所差異。茲分六節敘述如下。

## 第一節 研究架構

本研究依據前述之研究動機、研究目的、待答問題以及相關文獻探討，擬定本研究的架構，以瞭解單親爸爸在離婚後取得子女監護權之後，其父職實踐是否因各項背景因素不同而有別，各項背景因素包括其年齡、教育程度、有無工作、經濟來源和子女數多寡等。本研究架構如圖 3-1 所示。

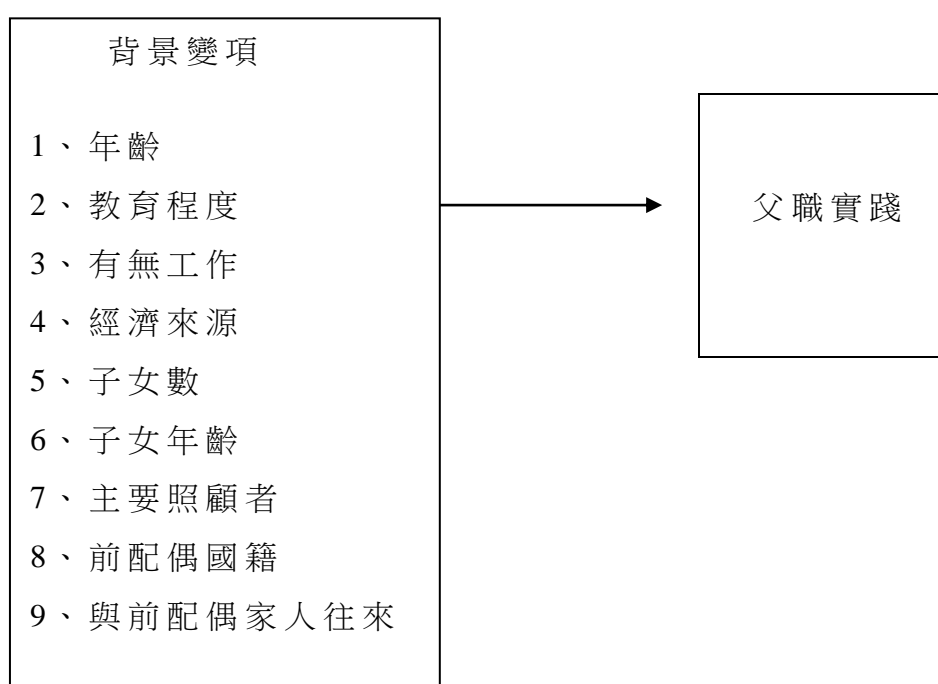


圖 3-1. 研究架構圖

## 第二節 研究假設

本研究提出假設如下：

假設 1、單親爸爸的父職實踐會因背景變項不同而有差異。

假設 1-1、單親爸爸的父職實踐會因年齡不同而有差異。

假設 1-2、單親爸爸的父職實踐會因教育程度不同而有差異

假設 1-3、單親爸爸的父職實踐會因就業情形不同而有差異

假設 1-4、單親爸爸的父職實踐會因經濟來源不同而有差異

假設 1-5、單親爸爸的父職實踐會因撫養子女數不同而有差異

假設 1-6、單親爸爸的父職實踐會因子女年齡不同而有差異

假設 1-7、單親爸爸的父職實踐會因主要照顧者不同而有差異

假設 1-8、單親爸爸的父職實踐會因前配偶國籍不同而有差異

假設 1-9、單親爸爸的父職實踐會因與前配偶家人往來情形不同而有差異

### 第三節 研究對象

本研究之研究對象為雲林縣單親爸爸且現在或曾經為財團法人雲林縣雲萱基金會男性單親爸爸組社工員所服務之對象，若單親爸爸再婚或於訪視過程中發覺其有同居女友，則不在本研究對象之內。

茲將研究對象依其基本資料的分布情形，敘述如下。

#### 一、年齡

研究對象之年齡分布情形，21-30 歲者有 3 人(2.4%)；31-40 歲者有 30 人(23.6%)；41-50 歲者有 62 人，占大多數(48.8%)；其次是 51-60 歲，有 32 人(25.2%)。單親爸爸年齡多數分布在中年左右，幾近一半。

#### 二、教育程度

研究對象教育程度的分布情形，國小或不識字者有 12 人(9.4%)；國中者有 74 人，占最多(58.3%)；高中職 40 人居次(31.5%)；大專院校以上計 1 人(0.8%)。研究對象中較多的是國中畢業者。

#### 三、工作就業情形

研究對象之工作情形，分為穩定工作、臨時工作、失業、待業和其它五類。有穩定工作者有 17 人(13.4%)；臨時工作有 61 人，比率最多(48%)、失業 18 人(14.2%)、待業 15 人(11.8%)、其它 16 人(12.6%)。本研究對象中較多的是臨時工人占將近一半。

#### 四、主要經濟來源

研究對象的經濟來源分為有自己收入能獨立運用、需靠家人支持、社會福利補助和其它等四類，其分布情形有自己收入能獨立運用者有67人(52.8%)；要靠家人支持的有23人(18.1%)；社會福利補助者有31人(24.4%)；其它的6人(4.7%)。顯示有自己收入者最多。

#### 五、前任配偶國籍

研究對象的前任配偶國籍分為本國、越南、印尼、大陸和其它地區等五類。其分布情形研究對象之前配偶國籍，以本國74人最多(58.3%)；越南有24人(18.9%)、印尼6人(4.7%)、大陸13人(10.2%)、其它10人(7.9%)。

#### 六、婚姻狀態

研究對象的婚姻狀態分類為離婚單親、未婚單親、喪偶單親、配偶失蹤單親和其它等五類，其分布情形可知離婚單親者有109人，占最多數(85.8%)；未婚單親者有6人(4.7%)；喪偶單親者有10人(7.9%)；配偶失蹤單親者有1人(0.8%)；其它類別1人(0.8%)。

#### 七、撫養子女人數

研究對象撫養子女數，分為1個、2個、3個、4個以上等四類別。其分布情形統計，撫養子女數1個者有44人(34.6%)；2個者有53人(41.7%)；3個者有23人(18.1%)；4個者有以上7人(5.5%)，其中以2個孩子的人數最多。

#### 八、撫養子女年齡

研究對象撫養子女年齡情形，分為分未滿3歲、3至未滿6歲、6歲至未滿12歲、12至未滿15歲、15至未滿18歲，18歲以上等五類別。未滿3歲者有2人(1.2%)；3至未滿6歲者有6人(3.7%)；6歲至未滿12歲者有55人(33.5%)；12至未滿15歲者有51人(31.1%)；15至未滿18歲者有39人(23.8%)；18歲以上者有11人(6.7%)。單親爸爸撫養子女年齡以6-12

歲者最多，其次是12至未滿15歲者。

#### 九、主要照顧子女者

研究對象子女主要照顧者，分成父或母、單親爸爸本人、親人照顧或其它等四類。其分布情形可知主要照顧者是父或母者46人(36.2%)；單親爸爸本人者74人；占最多數(58.3%)；親人6人(4.7%)；其它1人(0.8%)。

#### 十、與前妻或前妻家人關係

研究對象與前妻或前妻家人關係分為尚有往來、已無往來與其他等三類，其分布情形尚有往來者有25人(19.7%)；已無往來者為99人(78%)；其它3人(2.4%)，其中以已無往來者最多。

綜上所述，單親爸爸的年齡分布以 41-50 歲的中年人最多，62 人占 48.8%；教育程度以國中學歷最多 74 人占 58.3%；工作就業情以臨時工 61 人最多占 48%；主要經濟來源以自己有收入能獨立運用者 67 人最多占 52.8%；前配偶國籍以台灣本國籍 74 人占 58.3%最多，婚姻類型以離婚單親最多 109 人占 85.8%；撫養子女數以 2 個最多有 53 人占 41.7%；撫養子女年齡以六至未滿十二歲最多有 55 人占 33.5%；子女之主要照顧者單親爸爸本人最多有 74 位占 58.3%，但父或母照顧亦不少有 46 人占 36.2%；與前妻或前妻家人已無往來最多，有 99 人占 78%。

## 第四節 研究工具

本研究採用問卷調查法，以雲萱基金會自編之雲林縣男性單親爸爸個案服務暨父職實踐量表為研究工具。

親職實踐量表計14題採李克特氏五點量尺型式，五點量尺分為非常同意、同意、有一點同意、不同意、非常不同意。計分方式以「非

常同意」給5分、「同意」給4分、「有一點同意」給3分、「不同意」給2分、「非常不同意」給1分。分數高低代表單親爸爸實踐父職程度多寡或高低，分數愈高表示其愈具父職實踐力，分數愈低表示其父職實踐情形低或弱。

預試量表之編擬邀請國立嘉義大學輔導與諮商研究所教授張再明博士指導，有效問卷計得82份。預試卷施測完成後，以項目分析刪除不適切題目，根據各題之遺漏值、描述性統計，以及題目與總分之相關達.30者來選題。父職實踐量表預試卷編製有14題，經項目分析後，保留11題考驗其效度和信度。

效度考驗係以驗證性因素分析來建立效度，父職實踐量表計11題進行因素分析，取樣適切性檢定KMO值為.829，且球形檢定卡方值為565.413(p=.000)達顯著水準，顯示此量表可以進行因素分析以考驗其建構效度。

經以主成份法進行因素抽取，採最大變異法進行正交轉軸，計萃取出3個因素，可解說總變異量為73.641%，各因素解釋量分別是52.356%、12.054%、9.231%，各題因素負荷情形如表1，各題因素負荷量介於.524至.889之間。由於萃取出之因素與Lamb(1985)界定之父職內涵「父職責任」、「父職參與」、「接近性」相符，顯示本量表具有建構效度。

量表在信度考驗方面採用內部一致性，其Cronbach's  $\alpha$ 係數為.931，各因素的 $\alpha$ 值「父職責任」6題信度為.879，「父職參與」3題信度為.807，「父職接近性」2題信度為.894，顯示量表具有不錯的信度。列如表3-1所示。

表3-1

父職實踐量表之各題因素負荷量與信度摘要表



因素名稱	問卷題	因素 負荷量	解釋 變異量	Cronbach's $\alpha$
父職責任	可做好父親角色	.850	52.356%	.879
	可照顧好兒女	.847		
	能注意孩子功課	.676		
	能供應孩子生活需求	.622		
	能關心孩子交友	.541		
	能關心孩子情緒	.524		
父職參與	能一起出去玩	.850	12.054%	.807
	能一起做家事	.800		
	能和子女溝通	.662		
接近性	能知連絡方式	.889	9.231%	.894
	能連絡到	.885		
總計	11題	.829	73.641%	.829

## 第五節 研究實施程序

本研究問卷施測者係由本會三位負責處遇雲林縣男性單親家庭個案工作之社工員自103年1月起至103年9月進行面訪完成，由本會執行長進行研究案撰寫工作，並由外聘督導張再明教授審閱研究結果與分析。

## 第六節 資料處理與統計分析

針對問卷回收整理之有效問卷加以編碼及登錄，使用spss18統計軟體進行分析，統計分析方法說明如下。

### 一、描述性統計

以平均數及標準差描述單親爸爸的父職實踐得分情形。

## 二、假設考驗

單親爸爸的父職實踐是否會因年齡、教育程度不同、有無就業、經濟來源不同、子女數不同、子女年齡不同、前配偶國籍不同、主要照顧者不同而有差異，以單因子變異數分析進行考驗。

為瞭解單親爸爸的父職實踐是否會因和孩子仍和前妻有往來而有差異，以獨立樣本 t 檢定進行考驗。

## 第四章 研究結果與討論

本章旨在分析本研究的調查結果，以檢驗各項研究假設。

### 第一節 單親爸爸的父職實踐現況

父職實踐分為「父職責任」、「父職參與」、「父職接近性」等三個層面。單親爸爸在父職實踐上的總分與各層面平均數與標準差結果見表4-1所示。

表4-1

父職實踐各因素層面之平均數與標準摘要表

層面	題數	平均數	標準差	題平均數	變異係數
父職責任	6	22.756	5.526	3.793	24.284
父職參與	3	11.347	3.240	3.782	28.555
父職接近性	2	8.803	1.952	4.402	22.174
總分	11	42.902	9.256	3.901	20.161

由表4-1所示，父職實踐整體平均數有3.9分，大於中間數3分，單親爸爸父職實踐略高，然僅在普通或中間情況，三個層面題平均數亦皆大於3分以上，其中尤以父職接近性的題平均數4.4分最高。父職實踐三個層面折線圖如圖4-1所示。

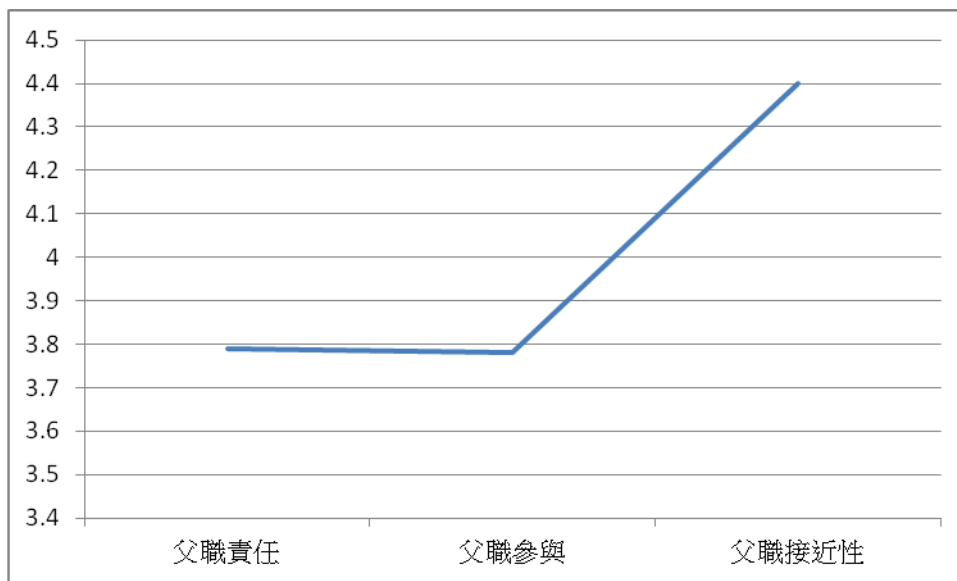


圖4-1. 單親爸爸父職實踐折線圖

由圖 4-1 可知「父職實踐」分數最高的是「父職接近性」，其次是「父職責任」與「父職參與」，Lamb(1985)指出父職接近性是父親接近孩子或在孩子身旁待命，雖然未直接與孩子互動，但是具有潛在的互動可能性，例如小孩子在房間玩，爸爸在隔壁書房裡看書、孩子在看電視，爸爸在一旁看報紙，甚至在廚房煮東西時，小孩子在腳邊玩耍等，能立即在孩子身邊處理危機事務等。

若以本研究案之子女年齡多數在 6-12 歲(55 人占 43.3%)以及 12-15 歲(51 人 40.2%)階段而言，應都已學會撥打電話，且時值通訊業發達，國人的通訊手機運用不遑多讓，依社工員實務經驗本會服務之單親爸爸絕大多數都有手機，反而家中裝設室內電話不多，且單親爸爸甚至會買手機讓子女帶至學校以便連絡，這可能是本研究結果發現單親爸爸父職「接近性」最高的原因。

Lamb 的「父職參與」是指父親以照顧、遊戲或休閒方式與子女直接互動，包括花時間與兒童進行一對一的活動，像是餵食、幫助完成家庭作業、跟孩子一起玩遊戲等。本研究將父職參與定義為「能一

起出去玩」、「能一起做家事」、「能和子女溝通」，其意義與 Lamb 的「父職參與」是相似的。單親爸爸因主外亦主內，在工作和經濟壓力以及家務事、子女管教等包辦多層面的子女教養和保護義務下，未必假日能陪子女一起出去玩，和一起做家事，且通常家事方面因瑣事較多，如掃地、洗衣、曬衣、收衣、煮飯等若有一方做了(可能是子女做或家人做)之後即算完成，再一起做家事的可能性較少，故一起參與的情形可能不常見，此外，本研究單親爸爸近九成屬於離婚單親，離婚前與配偶難免有高衝突，雖取得子女監護權，然子女即使不知父母離婚真正原因，對於母親的離開、不能同住等，難免有思念之情，甚或對父親因此有抱怨等，這可能是單親爸爸父職參與相對低的原因。

## 第二節 不同背景變項之單親爸爸其父職實踐差異探討

茲將不同背景變項之單親爸爸，其父職實踐之差異分別分析並敘述如下。

### 一、不同年齡單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究中的單親爸爸依其年齡分為三組：40 歲以下 33 人(26%)；41-50 歲 62 人(48.8%)；51-60 歲 32 人(25.2%)，其父職實踐的平均數和標準差列如表 4-2。

表 4-2

不同年齡單親爸爸父職實踐之平均數與標準差摘要表

組別	個數	平均數	標準差
40歲以下	33	44.091	7.108
41-50歲	62	40.758	9.851
51-60歲	32	45.844	9.246
總和	127	42.906	9.256

為了解單親爸爸的父職實踐是否因年齡不同而有差異，乃進行單因子變異數分析，其結果如表 4-3 所示。

表 4-3

不同年齡單親爸爸父職實踐之變異數分析摘要表

變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	P
組間	608.549	2	304.275	3.704*	.027
組內	10186.317	124	82.148		
總和	10794.866	126			

\*p<.05

由表 4-3 可知變異數分析的結果達顯著 ( $F=3.704, p<0.05$ )，顯示單親爸爸的父職實踐因年齡不同而有差異，也就是不同年齡的單親爸爸，其父職實踐具有差異性。其折線圖呈現於圖 4-2。

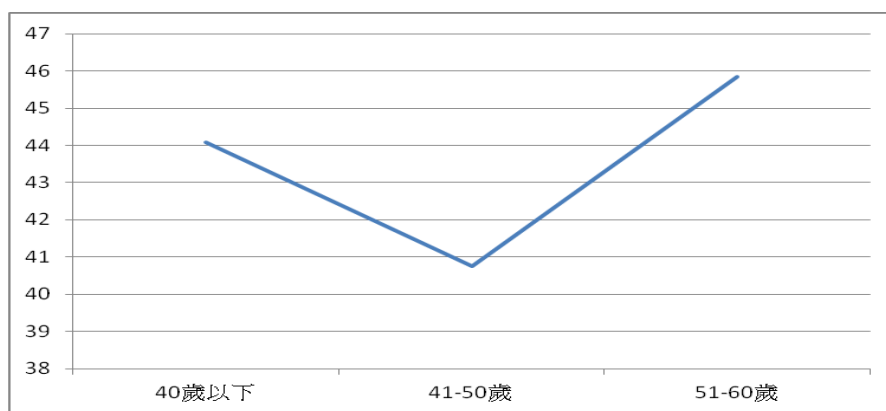


圖 4-2 · 不同年齡單親爸爸父職實踐折線圖

進一步以雪費法進行事後比較，結果發現 41-50 歲的單親爸爸與 51 歲以上的單親爸爸在父職實踐上的差異達到顯著；41-50 歲 ( $M=40.7581$ ) 的青壯單親爸爸的父職實踐情形，較年過半百以上 ( $M=45.8438$ ) 的單親爸爸父職實踐上為少，亦即年齡較大的單親爸爸較青壯年的單親爸爸父職實踐高。此一結果與本會 (2013) 針對單親爸爸的父職勝任感與進

行的研究發現，50歲以上中老年單親爸爸的父職勝任感較年輕單親爸爸為佳的結果相似。

年齡較大的父親參與較多日常生活照顧（Daniels & Weingarten, 1982），Hofferth 與 Anderson(2003)亦指出年紀較大的父親，其參與子女生活的程度也愈高，父親的年齡是決定其親職參與的重要因素。

本研究結果顯示父職實踐是年紀愈大者實踐力愈好，此一情形有可能是年紀愈大者，與孩子相處經驗已有多多年，故有較多經驗，因而父職實踐較高。雲萱基金會(2014)針對聲請酌定子女監護權之離婚案件訪視調查，發現年齡較大的父親有的已有過一次或二次婚姻，前段婚姻之子女已成年，再離婚之子女年幼，因而照顧子女有經驗較多。顯示年齡較長之爸爸照顧子女經驗較多，因而會有較多父職實踐。

為進一步了解不同年齡對於單親爸爸在父職實踐之「父職責任」、「父職參與」、「父職接近性」三個分量表上的差異，除將父職實踐三層面的平均數和標準差列如表4-4所示，並分別進行變異數分析，結果列如表4-5。

表4-4

不同年齡單親爸爸在父職實踐分量表之平均數與標準差摘要表

層面	組別	個數	平均數	標準差
父職責任	31-40歲	33	23.091	4.726
	41-50歲	62	21.581	5.624
	51-60歲	32	24.688	5.665
	總和	127	22.756	5.526
父職參與	31-40歲	33	12.455	2.108
	41-50歲	62	10.516	3.396
	51-60歲	32	11.813	3.533
	總和	127	11.346	3.240

父職接近性	31-40歲	33	8.545	2.209
	41-50歲	62	8.661	1.975
	51-60歲	32	9.344	1.537
	總和	127	8.803	1.952

表 4-5

不同年齡單親爸爸在父職實踐分量表之變異數分析摘要表

變異來源		平方和	自由度	平均平方和	F	P
父職責任	組間	208.734	2	104.367	3.557*	.031
	組內	3638.699	124	29.344		
	總和	3847.433	126			
父職參與	組間	90.215	2	45.108	4.538*	.013
	組內	1232.541	124	9.940		
	總和	1322.756	126			
父職接近性	組間	12.791	2	6.396	1.697	.187
	組內	467.288	124	3.768		
	總和	480.079	126			

\*p<.05

由表4-5中可看出，父職責任的變異數分析結果達到顯著(F=3.557, P<.05)。再以雪費法進行事後分析比較，結果發現51歲以上(M=45.8438)單親爸爸與41-50歲(M=40.7581)單親爸爸在「父職責任」上的差異達到顯著。51歲以上單親爸爸較41-50歲的單親爸爸，其父職責任較高。

父職參與的變異數分析結果亦達顯著(F=4.538, P<.05)。經進行雪費法事後比較，發現40歲以下(M=44.0909)單親爸爸與41-50歲(M=40.7581)單親爸爸的差異達到顯著，40歲以下單親爸爸比41-50歲單親爸爸有較多的父職參與。

父職接近性的變異數分析則未達顯著，代表不同年齡的單親爸爸

在父職接近性上並無顯著差異。

本研究發現年齡愈大的單親爸爸父職責任感愈多，年齡愈少者參與性愈多，此一情形和杜宜展(2003)指出父親的年齡會影響父職參與；Daniels 與 Weingarten(1982)亦指出子女年齡愈低，年齡較大的父親會參與較多日常生活照顧等研究情形相一致。子女年幼時較無法自理生活，日常三餐、上下學、生病看醫等皆需大人陪伴與協助處理，而子女年幼者其單親爸爸的年齡通常在 40 歲以下。本研究的研究對象年齡在 40 歲以下者占 26%，其扶養子女年齡在 12 歲以下者占 38.4%，可見子女年幼、單親爸爸年齡 40 歲以下者對於子女的生活事務是要多花時間參與的。

雲萱基金會(2013)研究單親爸爸的父職勝任感，發現年齡較大者比年輕者較能勝任父職，能勝任父職表示曾投入，有投入者表示有做過，有做過表示較能負起子女的照顧工作，與本研究 50 歲以上者其父職責任較高有一致性結果。

## 二、不同教育程度單親爸爸父職實踐的差異

本研究原將單親爸爸的學歷分為國小或不識字、國中、高中職及大學(專)以上四組，分析時發現國小及大學(專)以上人數過少，因此不納入分析。茲將國中學歷和高中職學歷兩組之單親爸爸其父職實踐的平均數和標準差以及 t 考驗結果，列如表 4-6 所示。

表 4-6

不同學歷單親爸爸父職實踐之平均數與標準差、t 考驗結果摘要表

組別	個數	平均數	標準差	t	P
----	----	-----	-----	---	---



國中	74	42.189	9.789	-.168	.867
高中以上	40	42.500	8.724		

由表4-6可知t考驗的結果未達顯著( $t=-.168, p>0.05$ )，單親爸爸的父職實踐不因學歷不同而有差異，也就是不同教育程度的單親爸爸，其父職實踐沒有差異。

杜宜展(2004)指出教育程度是決定父職參與因素的重要因素；林翠玲(2008)的研究發現不同教育背景的父親，其父職效能感、父職參與有顯著差異；王大修等人(2009)的研究發現學歷愈高者，父職參與的自我期許愈高；林惠雅、周玉慧(2009)的研究發現父親的教育程度與家庭特徵變項有顯著效果，父親教育程度愈高者，父母對育兒勞務與親子教養的投入也愈高。本研究的結果似乎與上述的研究發現不一致。

石金燕(2007)曾指出教育程度是否與父職參與有關，研究上無一致的結論。蔡佳玲(2007)提出教育程度雖會影響父親角色和實踐過程，但父親的教育程度對於父職參與的影響有限，和本研究情形較一致。蔡佳玲認為有些父親將自己的教育程度作為管教子女的資源與權力，而非改變自己的父職認知或父職實踐，有些父親雖然不具備較高的教育程度，但仍意識到教育程度的高低會影響一個人的成就與抱負，因此將此信念轉向對子女的要求與期待，進而影響與子女的互動。

### 三、不同就業情形之單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究原將單親爸爸就業情形分成有穩定工作、臨時工、待業、失業及其他等五類，但因部分類別人數過少，因此，重新歸類為有工作、無工作兩類，其父職實踐的平均數和標準差，以及獨立樣本t考驗結果列如表4-7所示。

表4-7

不同工作單親爸爸父職實踐之平均數與標準差摘要表

組別	個數	平均數	標準差	t	p
有工作	78	42.590	9.003	-.484	.630
待、失業	49	43.408	9.719		

由表4-7可知，t檢定結果未達顯著 ( $t=-.484, p>0.05$ )，單親爸爸的父職實踐情形，不因有無工作態樣而有差異。

本研究之研究對象有穩定工作者只占13.4%，臨時工占48%，其餘待業失業等，可見單親爸爸的工作狀況在偏鄉地區並不是很好，有的在六輕廠工作但其依附的廠商有工程發包期限問題，有時雇主會請工人先休息等待下一個工作再通知上工，有的不好找便協助父母務農，或等待工頭派遣工作，因此基本上打零工的工作時間是具彈性的。王大修等人(2009)認為工作時間愈具彈性者，會有更好的父職參與行動力，Barnett與Baruch(1998)發現父親工作時間較少時，其參與子女教養活動時間是較多的，然本研究結果發現，單親爸爸父職實踐並不會因工作情形不同而有差異，有可能是單親爸爸的工作不穩定會影響心情與行動作為，如可能與人聊天泡茶或喝酒解悶話家常，不一定將閒暇時間拿來投入親職工作。

#### 四、經濟來源不同之單親爸爸其父職實踐上的差異

研究對象的經濟來源，分為有自己收入能獨立運用、要靠家人支持、社會補助及其他等四類，因「其他」一項的人數過少，將之納入社會補助一類中分析。其父職實踐之平均數與標準差列如表4-8所示。

表4-8

不同經濟來源者父職實踐之平均數與標準差摘要表

組別	個數	平均數	標準差
自己有收入	67	43.299	8.330
家人支持	23	38.652	10.183
社福補助	37	44.838	9.674
總和	127	42.906	9.256

為了解單親爸爸的父職實踐是否因經濟來源不同而有差別，乃進行單因子變異數分析，其結果如表4-9所示。

表4-9

不同經濟來源單親爸爸經濟情形與父職實踐之變異數分析摘要表

變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	P
組間	564.592	2	282.296	3.422*	.036
組內	10230.274	124	82.502		
總和	10794.866	126			

\* $p < .05$

由表4-9可知變異數分析結果達到顯著( $F=3.422$ ， $P<.05$ )，代表不同經濟來源單親爸爸的父職實踐有顯著差異。其折線圖呈現於圖4-3。

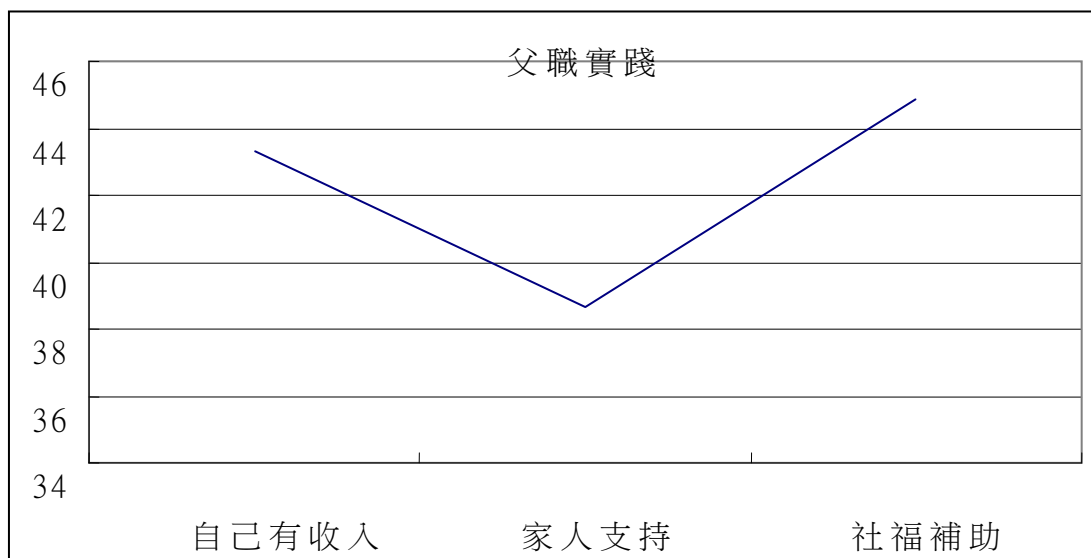


圖4-3 · 不同經濟來源單親爸爸在父職實踐折線圖

進一步以雪費法進行事後比較，結果發現靠家人支持者(M=38.65)和靠社會福利補助者(M=44.83)在父職實踐上的差異達顯著，兩者之間以靠社會福利補助者在父職實踐上較佳。其餘各組間並無差異。

多數學者皆主張經濟與父職參與之間具有相關性，如Smith (1997)、王叢桂(2000)、姚淑娟(2010)等人指出職業類別、家庭月收入會影響父親的親職效能感表現，和父職參與行為表現，蔡葵娟、許學政(2004)亦指出父親收入的短缺或沒有就業機會對父職易造成負面的影響，Ihinger-Tallman (1986)指出較高的經濟能力，會使單親父親較滿意自己的家庭角色、對親職較有勝任感。有社會補助的單親爸爸可能因為經濟條件較家人支持者為佳，因而父職實踐較高。

進一步了解父職實踐的三個分量表：責任、參與、接近性是否會因經濟來源不同而有差異，除將平均數和標準差列如表4-10所示外，並進行變異數分析，其結果列如表4-11。

表 4-10

不同經濟來源單親爸爸在父職實踐分量表之平均數與標準差摘要表

分量表	組別	個數	平均數	標準差
父職責任	自己有收入	67	23.030	4.899
	家人支持	23	20.652	5.765
	社福補助	37	23.568	6.239
	總和	127	22.756	5.526
父職參與	自己有收入	67	11.493	3.188
	家人支持	23	9.783	3.133
	社福補助	37	12.054	3.162
	總和	127	11.346	3.240
父職接近性	自己有收入	67	8.776	1.999
	家人支持	23	8.217	2.088
	社福補助	37	9.216	1.718
	總和	127	8.803	1.952

表 4-11

不同經濟來源之單親爸爸在父職實踐分量表之變異數分析摘要表

分量表	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p
父職責任	組間	131.194	2	65.597	2.189	.116
	組內	3716.239	124	29.970		
	總和	3847.433	126			
父職參與	組間	76.205	2	38.102	3.790*	.025

	組內	1246.551	124	10.053		
	總和	1322.756	126			
父職接近性	組間	14.254	2	7.127	1.897	.154
	組內	465.825	124	3.757		
	總和	480.079	126			

\*P<.05

表4-11顯示只有在「父職參與」層面達到顯著水準(F=3.790 P<.05)。其餘兩個層面均未達顯著。

由於「父職參與」層面達顯著，進一步以雪費法進行事後比較，結果發現靠家人支持(M=38.652)者與靠社會福利(M=44.838)補助之單親爸爸在參與父職上具有顯著差異，靠社會福利補助者在父職參與上較靠家人支持者為佳。其折線圖列如圖如 4-4。

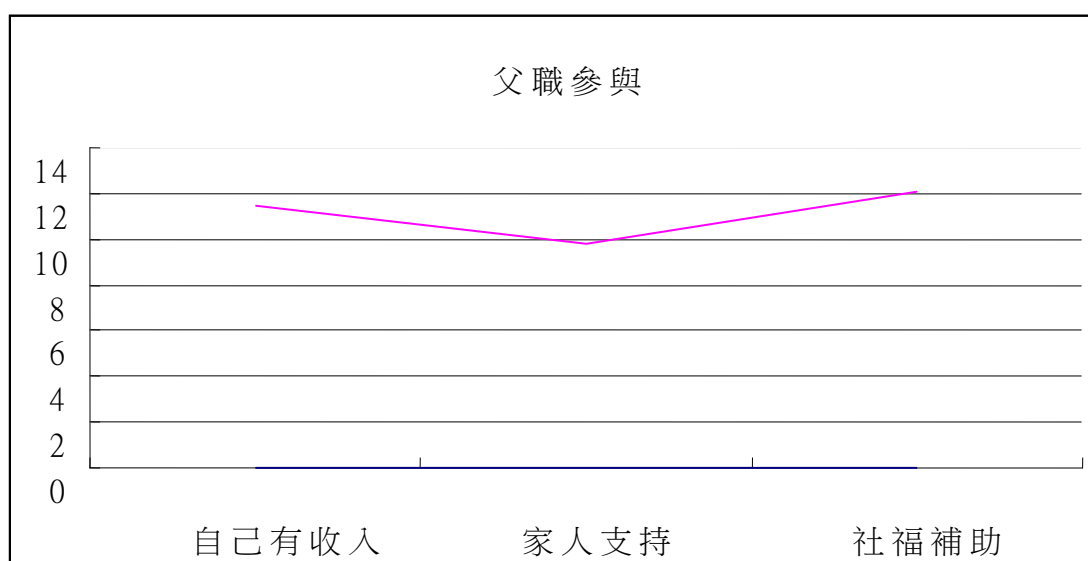


圖4-4 · 不同經濟來源單親爸爸父職參與的折線圖

本會所服務的單親爸爸絕大多數皆已申領特殊境遇家庭子女生活津貼每月1,900元補助款，而家庭若更為弱勢則政府補助款可能增至每

位兒少2,600元左右，有的單親家庭也會向雲林家扶中心申請補助，每位兒少每月會有1,700元補助，向雲林家扶中心申請補助者每月皆需參加一天的親職教育活動。

而本會自民國98年接受雲林縣政府委託辦理單親爸爸家庭服務工作以來，皆強調親職重要性，並透過補助和激勵途徑鼓勵父與子、父與女等親子共參與活動，平時亦有善心人士贈送之白米，這些可說都是激發單親爸爸參與社會活動的誘因同時也是鼓勵親子共參與活動的助長因素。

而自己有穩定工作有獨立收入與運用者平時則需忙於工作和生計，周末假日需休養調息較多，對於外出陪子女玩、與子女一起做家事，並於參與過程中進行親子溝通意願和動機均較缺乏，致有穩定工作有獨立收入與運用者在父職參與上與其它組別並無差異。

本研究結果與Smith (1997)、王叢桂(2000)、姚淑娟(2010)發現家庭月收入會影響父親的親職效能感和影響父親的父職參與行為表現以及蔡葵娟、許學政(2004)的研究發現父親收入的短缺會對父職易造成負面的影響有一致的情形。

#### 五、扶養不同子女數之單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究對象的子女數分原分為1個子女、2個子女、3個子女、4個子女以上等四類，因為4個子女以上人者過少，乃併入3個以上子女一類中，共三類進行分析。其父職實踐的平均數和標準差列如表4-12所示。

表4-12

不同子女數單親爸爸父職實踐之平均數與標準差摘要表

組別	個數	平均數	標準差
----	----	-----	-----

1個孩子	44	41.727	11.314
2個孩子	53	44.359	8.378
3個孩子以上	30	42.067	7.061
總和	127	42.906	9.256

為了解單親爸爸的父職實踐，是否因子女數不同而有差異，乃進行單因子變異數分析，其結果如表 4-13 所示。

表 4-13

不同子女數單親爸爸父職實踐之變異數分析摘要表

變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	P
組間	194.084	2	97.042	1.135	.325
組內	10600.783	124	85.490		
總和	10794.866	126			

由表 4-13 可知，變異數分析的結果未達顯著 ( $F=1.135, p>.05$ )，單親爸爸的父職實踐不因子女數不同而有差別。此與雲萱基金會 (2013) 研究單親爸爸的父職勝任感和子女數多寡並無顯著關係，以及賴爾柔和黃馨慧 (1995) 的研究發現子女數對男性家務參與無顯著影響有一致的結果。

#### 六、撫養不同子女年齡之單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究中單親爸爸的子女年齡原分為六類，因為未滿 3 歲、3 到 5 歲、16 到未滿 18 歲以及 18 歲以上人數過少，乃重新將之分二個類別：12 歲以下國小學童、12 歲以上國高中未滿 18 歲子女兩類別進行分析，其父職實踐的平均數、標準差和 t 考驗列如表 4-14 所示。

表 4-14



不同子女年齡單親爸爸父職實踐之平均數與標準差、t考驗摘要表

組別	個數	平均數	標準差	t	p
12歲以下	43	45.163	8.685	1.492	.139
12歲以上	67	42.448	9.688		

由表 4-14 可知，變異數分析的結果未達顯著水準( $t=1.492$ ,  $p>0.05$ )，單親爸爸的父職實踐不因子女年齡不同而有差別。本研究對象皆為單親爸爸，且絕大多數為離婚單親(85.8%)，其婚姻背景相似，若能取得子女監護權，通常與其具社會支持資源及其個人因素有關，例如家中有長輩可協助照顧子女，或自己能照顧，是故其父職實踐不因子女年齡而有差異。

#### 七、前配偶國籍不同之單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究中單親爸爸的前配偶國籍原分為本國、越南籍、大陸籍、印尼籍及其他等五類，因為印尼籍及「其他」的人數過少，乃重新分為本國籍和大陸暨東南亞兩類進行分析。其父職實踐的平均數和標準差、以及t考驗結果列如表4-15所示。

表 4-15

不同國籍單親爸爸父職實踐之平均數與標準差及t考驗結果摘要表

組別	個數	平均數	標準差	t	P
本國	74	42.838	7.938	-.097	.923
大陸東南亞	53	43.000	10.914		

由表4-15可知，t 考檢結果未達到顯著水準( $t=-.097$ ,  $p>.05$ )，顯示單親爸爸之前配偶為本國籍或大陸暨東南亞國家者，其父職實踐並無差異，單親爸爸的父職實踐不因前配偶國籍不同而有差別。

本研究原擬探討配偶國籍是否影響單親爸爸離婚後的親職實踐，雲林縣有相當多跨國婚姻家庭，因配偶各方面語言和文化的差異，離

婚人口亦多，本研究對象之配偶國籍本國籍占58.3%，其餘為大陸與外籍配偶，但研究結果配偶國籍與男性離婚後成為單親爸爸對子女的親職並不具差異。

#### 八、主要照顧者不同之單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究中，單親爸爸子女的主要照顧者原分為四類，因為親人及其他人數過少，乃將親人一類併入父或母一類中，成為二類，進行分析。其父職實踐的平均數和標準差及t考驗的結果列如表4-16所示。

表4-16

子女主要照顧者之單親爸爸父職實踐之平均數與標準差及t考驗結果摘要表

組別	個數	平均數	標準差	t	P
單爸本人	52	43.654	9.044	.798	.426
父母(親人)	74	42.311	9.466		

由表4-16可知，t 考驗的結果未達顯著水準( $t=.798, p>.05$ )，單親爸爸的父職實踐不因主要照顧者不同而有差異。

本會社工員於實務工作中常發現家中子女日常生活照顧者有時反而是家中長輩，特別是指單親爸爸之母親，因而引發動機想探討家中主要照顧者是父母或單親爸爸本人對於父職實踐是否具有差異。研究結果顯示單親爸爸的父職實踐不因主要照顧者不同而有差異。

#### 九、有無繼續與前配偶家人往來之單親爸爸其父職實踐上的差異

本研究中，單親爸爸與前配偶或前配偶家人的往來情形，原分為尚有往來、已無往來及其他三類，因「其他」一類的人數過少，將之刪去不納入分析。其父職實踐的平均數、標準差及t考驗的結果，列如表4-17所示。

表 4-17

與前配偶有無往來之單親爸爸父職實踐之平均數與標準差及 t 考驗結果摘要表

組別	個數	平均數	標準差	t	P
尚有往來	25	44.560	9.979	.948	.345
已無往來	99	42.586	9.135		

由表 4-17 可知，t 考驗的結果未達顯著水準 ( $t=.948, p>.05$ )，單親爸爸的父職實踐不因其是否尚與前配偶家人有往來而有差異。

於實務工作中偶發現單親爸爸雖已離婚，然有的到後期仍與前配偶有往來，或前配偶再度返家同居，有的則因離婚前與前配偶的衝突造成無法彌補致前配偶從未返家探視子女，因此引發動機想探討與前配偶有無往來，其父職實踐是否有差異，研究結果顯示並無差異。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討單親爸爸的父職實踐情形以及其是否因各背景變項不同而有差異。本章為整個研究的結論與建議，依據研究發現提出具體之建議以供相關單位及日後研究之參考。

### 第一節 研究結論

本研究目的其一為了解雲林縣單親爸爸對父職實踐的現況，其二為探討父職實踐是否因其單親爸爸的年齡、教育程度、有無工作、經濟收入運用情形、子女數多寡、子女年齡、主要照顧者是單親爸爸本人或其家人、前配偶國籍、與前配偶是否尚有繼續往來情形而有差異。

研究結果得到下列結論：

- 一、單親爸爸的父職實踐情形雖略高，但在中間普通左右。
- 二、單親爸爸的父職實踐情形，以父職接近性的實踐力最佳，以參與

情形相對較低。

- 三、單親爸爸的父職實踐會因年齡不同而有差異。50 歲以上年過半百的單親爸爸其父職實踐較 40 歲以下的單親爸爸為佳。51 歲以上單親爸爸比 41-50 歲單親爸爸更能盡「父職責任」；40 歲以下單親爸爸比 41-50 歲單親爸爸有較多「父職參與」。
- 四、單親爸爸的父職實踐情形不會因教育程度不同而有差異。
- 五、單親爸爸的父職實踐情形不會因有無工作而有差異。
- 六、單親爸爸的父職實踐情形會因經濟來源不同而有差異。靠社會福利補助者較家庭支持者有較高父職實踐，且靠社會福利補助者在父職實踐中的「父職參與」上較家庭支持者為高。
- 七、單親爸爸的父職實踐情形不因子女數不同而有差異。
- 八、單親爸爸的父職實踐情形不因子女年齡而有差異。
- 九、單親爸爸的父職實踐不因子女之主要照顧者是家人或本人而有差異。
- 十、單親爸爸的父職實踐情形不因前配偶國籍而有差異。
- 十一、單親爸爸的父職實踐情形不因是否尚與前配偶家人續往來而有差異。

## 第二節 研究建議

綜合研究發現與結論，研究者分別針對單親爸爸和政府部門、民間機構及未來研究等層面提出具體建議。

### 一、對單親爸爸的建議

單親爸爸雖父代母職，然仍有些層面是母職所無法取代者，本研究結果發現單親爸爸年紀較大者生活經驗較多，較能實踐父職，反之，實踐上較需加強，因此本研究建議年輕群單親爸爸需更加強對扶養子女和保護義務之責任心的培養，有工作者仍需兼顧與子女的親密關係

感建立，宜適當參與各項活動，增進親子溝通機會。

至於經濟上需靠家人支持之單親爸爸，表示其個人能力或能量可能都有較不佳情形，其參與力不足，因此可能更需要接納他人扶助或敞開心胸、力圖振作等付出己力，肯定自己並對家庭做出奉獻，才使促進親職關係。

## 二、對民間單位的建議

本研究結果可做為社會工作實務上服務單親爸爸之參考，對於年輕群單親爸爸宜加強催化其責任心，對年紀較大之單親爸爸則鼓勵其繼續保有盡職之心，辦理活動時，能催化單親爸爸多帶子女外出參與，給予民生物資時，需同時強化其親子共出席之行動，單親爸爸多一分投入，與子女親近感和親密感就會多一分，有助於未來溝通和協助子女行為與認知發展健康化。

對於參與力不足的單親爸爸，則需社工員實地家庭訪視並增加輔導頻率予以增能賦權，使之有能力可以對家庭、對子女照顧上多付出關愛，增進親子關係。

## 三、對政府部門建議

研究發現領有社會福利補助之單親爸爸在父職參與上較投入，因此，領社福補助者對給予福利之單位所辦各項活動，視為其應盡之義務，較會陪同子女參與親子活動，故建議政府部門爾後補助單親爸爸福利或物資時，應有活動參與配套，並形成規範，鼓勵單親爸爸落實親子功能，加強父職實踐感，讓子女感受父愛的關懷，不因單親家庭而有失去依附功能造成子女行為偏差，管教困難。

## 四、對未來研究建議

男性單親家庭個案管理與服務工作自民國98年起即由本會單一窗口服務，然因政策改變，105年服務窗口分散各處公辦公營之單親服務

中心，本會不再續辦，未來雲林縣單親爸爸的研究工作有待接續。

單親爸爸的社會支持、自信對其父職實踐的影響，未來有加以探討的必要，本會已發展出適切量表，期待未來能有進行研究之機會，對農村地區單親爸爸狀態有完整之探究。

## 參考文獻

### 中文部份

內政部(2014)。戶政司：*離婚人數按年齡統計*。線上檢索日期2014年11月17日。網址 [http://www.ris.gov.tw/zh\\_TW/346](http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346)。

民法(2014)。*民法1084條*。立法院法律系統。線上檢索日期2014年8月17日。網址：

[http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw?@38:1804289383:f:NO%3DC704513\\*%20OR%20NO%3DC004513%20OR%20NO%3DC104513\\$\\$\\$4\\$\\$\\$NO](http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw?@38:1804289383:f:NO%3DC704513*%20OR%20NO%3DC004513%20OR%20NO%3DC104513$$$4$$$NO)

台北縣教育局(2009)，*臺北縣新住民家庭男性配偶父職參與之研究*。台北縣教育局研究專案。

王大修、翁麗芳、魏素鄉、尚傑人、胡瑞芬、梁榮仁(2009)。*臺北縣新住民家庭男性配偶父職參與之研究*。台北縣政府。

王以仁(2001)。*未來的家庭發展與親職教育*。台北：心理出版社。

王致善(2007)。*國小高年級學童父親生活型態、夫妻關係與其父職角色之相關研究*。未發表之碩士論文，國立嘉義大學，嘉義。

王致善(2012)。*從社會科學取向來說明父職角色參與之理論觀點*。網路社會學通訊期刊，58。網址：

<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/58/index.htm>

王舒芸(1996)。*《現代奶爸難為乎？—雙工作家庭中父職角色之初探》*。未出版之碩士論文，國立台灣大學社會學研究所，台北。

- 王舒芸、余漢儀（民86）。奶爸難為；雙薪家庭之父職角色初探。 *婦女與兩性學刊*，8，115-149。
- 王郁秀(2006)。單親父親之親職實踐。未發表之碩士論文，世新大學，台北。
- 王佩玲(1993)。父親角色與兒童發展之探討。 *教育研究雙月刊*，32，52-57。
- 王叢桂(1998)。父職的實踐及影響因素的研究—社會心理學角度的分析。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 王叢桂(2000)。促進參與父職因素的探討。 *應用心理研究*，6，1-40。
- 毛萬儀、黃迺毓(2010)。初任父親第一年父職經驗歷程之研究：以六位大專教育程度父親為例。 *人類發展與家庭學報*，12，31-53。
- 石金燕(2007a)。父親角色知覺與父職實踐之關係及其調解變項之研究。未發表之碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，嘉義。
- 石金燕(2007b)。「男」飛的天空，難飛?-從生態觀點看單親父親的父職參與。 *網路社會學通訊*，61。網址：  
[http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/61/61\\_64.htm](http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/61/61_64.htm)
- 石勝漳(2009)。雲林縣單親爸爸爸爸支持團體座談會。雲萱基金會，斗六。
- 白怡娟(2004)。雙生涯家庭中的父親對父職認知與實踐歷程之研究。未發表之碩士論文，國立高雄師範大學性別教育研究所，高雄。
- 李沛青(2005)。談現代家庭中家庭角色的定位、父職內涵及父職教育的發展。 *網路社會學通訊期刊*，49。網址：  
<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/49/49-74.htm>
- 李淑娟(2013)。父職與母職之差異性研究。輯於2013 全方位成功國際學術研討會論文集(頁369-388)。台北。出版者：國立空中大學。

- 李慧美(2003)。《開啟新世紀的親職教育》。國立嘉義大學家庭教育研究所主編，家庭教育學（559—593）。嘉義：濤石文化。
- 李雅玲(2013)。《核心家庭父職參與、幼兒社會行為發展及學習態度關係之研究》。未發表之碩士論文，樹德科技大學，高雄。
- 吳宗立(1999)。《開放社會中學校親職教育的推進》。《教育實習輔導季刊》，4（2），66。
- 吳蕙惠(2008)。《學年齡幼兒父母親職參與及親職壓力相關之研究》。未發表之碩士論文，國立政治大學，台北。
- 吳黛宜（2003）。《已婚男性父職態度與實踐之研究-以台北市為例》。未出版碩士論文，國立台灣師範大學，臺北。
- 杜宜展(2004)。《父職參與意願、參與行為、參與感受及其相關因素研究》。未發表之碩士論文，國立台南師範學院，台南。
- 杜宜展(2006)。《家庭類型、幼兒父親個人因素及父職參與意願之研究》。《國民教育研究集刊》，15，225~249。
- 林文瑛、王震武（1995）。《中國父母的教養觀：嚴教觀或打罵觀？本土心理學研究》，3，2-92。
- 林昭玉(2011)。《雙薪家庭國小學童父親的父職實踐》。未發表之碩士論文，元智大學，桃園。
- 林雅娟(2007)。《親職角色之探討》。《網路社會學通訊期刊》，61，1609-2503。網址：[http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/61/61\\_89.htm](http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/61/61_89.htm)
- 林惠雅、周玉慧(2009)。《婚姻教養互動類型及親職參與：人夫人妻與人父人母》。《教育心理學報》，41，167—184。
- 林翠玲(2008)。《國小男性教師父職參與的探討-與其他職業類別做比較》。未發表之碩士論文，輔仁大學，台北。
- 林莉菁、鄭麗珍(2001)。《離婚單親父親因應親職與工作角色的探討》。



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

*社會政策與社會工作學刊*，5(2)，113-174。

周玟琪(1994)。影響台灣地區家務分工因素之探討。未出版之碩士論文。國立台灣大學，臺北。

姚淑娟(2010)。特殊幼兒父親親職效能感與父職參與行為之相關研究。未發表之碩士論文，國立屏東教育大學，屏東。

馬惠芬(2002)。男性眼光中父職參與、父職自我效能與親子關係滿意度之自我評估研究—新竹科學園區周邊幼兒園所調查資料之分析。未發表之碩士論文，輔仁大學，台北。

徐麗賢(2003)。大陸台商父職實踐程度與實踐需求之研究。未出版碩士論文，國立嘉義大學，嘉義市。

曾美嘉(2006)。跨國婚姻家庭父親角色及子女教養經驗之探究。未發表之碩士論文，朝陽科技大學，彰化。

翁雅雪(2005)。學齡兒童氣質與父親父職實踐之研究。未發表之碩士論文，國立嘉義大學，嘉義。

許惠雯(2004)。理想父職之探討：兒童心目中的好爸爸。未出版之碩士論文，國立台北護理學院，台北。

邱珍琬(2004)。有學生眼中的父親形象：以一次焦點團體討論為例。*教育與社會研究*，6，69-108。

雲萱基金會(2103a)。雲林縣男性單親家庭個案服務方案。斗六。

雲萱基金會(2103b)。雲林縣單親爸爸的婚姻感受與父職勝任感探討。斗六。

雲萱基金會(2104)。雲林縣監護權調查訪視暨收出養追蹤服務方案成果報告。斗六。

黃怡瑾、王國村(2007)。男性參與親職之線性結構模式分析。論文發表於台灣女性學學會暨高師大40週年校慶學術研討會，高

雄。

黃琇櫻(2008)。早產兒家庭父職參與行為及父職壓力之探究：以北台灣為例。未發表之碩士論文，東海大學，台中。

黃思穎(2007)。家長親職態度與幼兒生活適應相關研究。未發表之碩士論文，國立政治大學，台北。

黃淑美(2009)。單親家庭父女互動經驗對女兒親密關係影響之敘事研究。未發表之碩士論文，臺北市立教育大學，台北。

黃慧森(2001)。高職男生父職角色知覺與認同之研究：以屏東縣市為例。未出版之碩士論文，國立嘉義大學，嘉義。

莫藜藜(1997)。已婚男性家庭事務分工態度之研究。東吳社會工作學報，3，117-156。

廖玲玲(2006)。我當媽媽了：新手媽媽初任母職歷程之研究。未發表之碩士論文，國立台東大學教育研究所，台東。

蔡佳玲(2007)。私領域中的男性：台灣社會核心家庭的父職文化與父職實踐。未發表之碩士論文，世新大學，台北。

蔡葵娟、許學政(2004)。談父職參與於生態系統理論之落實。網路社會學通訊期刊，37，網址：

<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/37/37-38.htm>。

蔡春美、翁麗芳、洪福財(2008)。親子關係與親職教育，台北：心理出版社。

陳安琪(2004)。以批判女性主義觀點探討中年父親父職角色實踐與父子關係之跨世代影響。未發表之碩士論文，國立高雄師範大學，高雄。

陳淑貞(1993)。父親涉入子女生活及其相關因素之研究。未發表之碩士論文，中國文化大學，臺北市。

- 陳皎眉、江漢聲、陳惠馨(1996)。性別認同與性別角色。 *兩性關係*，台北空大，頁1-27。
- 陳政見(2000)。談父親角色。 *教師之友*，41，54-60。
- 陳姿燕(2007)。 *身心障礙幼兒父職參與之研究*。未發表之碩士論文，中原大學，桃園。
- 陳富美、利翠珊（2004）。夫妻的育兒經驗：親職分工與共親職的探討。 *中華心理衛生學刊*，17(4)，1-28。
- 賴爾柔、黃馨慧（1995）。 *已婚男性參與家務分工之研究*。變遷中的台灣社會：台灣地區社會變遷基本調查學術研討會，中央研究院民族學研究所，台北。
- 賴爾柔、黃馨慧(1996)。已婚男性參與家務分工之研究。 *婦女與兩性研究通訊*，41，10-18。
- 鄭慈蓉(2006)。 *父女互動經驗對女性親密關係的影響*。未發表之碩士論文，國立臺灣師範大學，台北。
- 劉宣緯(2007)。 *母親的教養守門、父親的父職能力與父職參與之相關研究：以雙薪家庭為例*。未發表之碩士論文，輔仁大學，台北。
- 馨和單親家庭服務中心(2008)。 *男人也要能照顧孩子—談單親爸爸的照顧者角色發展*。檢索日期 103 年 4 月 2 日。線上檢索網址：  
<http://www.singleparents.org.tw/f2/index.php?load=read&id=77>

### 英文部份

- Ahmeduzzaman,M., & Roopnarine.J.L.(1992). Sociodemographic factors, functioning style, social support, and fathers' involvement with preschoolers in African-American families. *Journal of Marriage and the Family*, 54, 699-707。
- Barbara,H. ( 2002 ) . *Making men into father : Men, masculinities and*

*social politics of fatherhood*. UK: Cambridge University Press.

Barnett,R.C. & Baruch,G.K (1998). Correlates of fathers' participation in family work. In P. Bronstein & C. P. Cowan (Eds.), *Fatherhood today: Men's changing role in the family*, (pp.66-78). New York: John Wiley & Sons.

Brayfield,A.A.(1992) ° Employment resources and housework in Canada. *Journal of Marriage and the Family*, 54, 19-30.

Daniels.P.. & Weingarten,K.( 1982 ) . Sooner or later: *The timing of parenthood in adult lives*. N.Y. : W.W. Norton.

Doherty, K.,& Erickson, M. F. (1998). Responsible fathering: An overview and conceptual framework. *Journal of Marriage and the Family*, 60(2), 277-292.

Goodman,N.. ( 1995 ) . 婚姻與家庭(陽琪、陽琬譯)。台北：桂冠。(原著出版於1993)

Lamb,M.E.. Pleck, ,J.H. Charnov,E.L., & Levin,J.A. (1985). The role of the father in child development : The effects of increased paternal involvement. In B. B. Lahey, &A.E.Kazdin(Eds) , *Advances in clinical Child Psychology* (pp.229-266) , New York: Plenum.

Lamb ,M.E.(1986). *The changing roles of fathers*. The father's role: applied perspectives. New York : John Wiley & Sons.

Lamb,M.E. (1997). Fathers and child development : An introductory overview and guide. In M. E. Lamb (3rd ed.), *The role of the father in child development*. New York :Wiley.

Lamb ,M.E. (2000). The history of research on father involvement : An overview. *Marriage & Family Review*, 29(2/3), 22-42.

- Ihinger-Tallman, M., Pasley, K., (1986). Member adjustment in single parent families: theory building. *Family Relations*, . 35(1), 215-222 .
- Marsiglio, W. (1991 ). Paternal engagement activities with minor children. *Journal of Marriage and The Family* , 53, 973-986.
- Nystrom, K. & Ohrling, K. (2004). Parenthood experiences during the child's first year : Literature review. *Journal and Advanced Nursing*, 46(3), 319-330.
- Pleck, J.H. (1997). Paternal involvement: Levels, sources, and consequences. In M. E. Lamb (3rd ed.), *The role of the father in child development* , (pp.66-103) , New York : Wiley.
- Peterson, Richard R., and Kathleen Gerson. (1992). "Determinants of Responsibility for Child Care Arrangements Among Dual-Earner Couples." *Journal of Marriage and the Family*. 54 (3), 527-536.
- Smith, E.P., Connell, C.M., Wright, G., Sizer, M., Norman, J.M., Hurley, A., Walker, S.N. (1997). An ecological model of home, school, and community partnerships: Implications for research and practice. *Journal of Educational & Psychological Consultation*, 8 ( 4 ) , 339-360.
- Wente, A., & Crockenberg, S. (1976). Transition to fatherhood : Lamaze preparation , adjustment difficulty and the husband-wife relationship. *The family Coordinator*, 25(4), 351-357.

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

**2016 年臺灣社會工作專業人員協會年會**

**「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會**

**男性在社區性別/暴力議題的角色初探**

**陳志軒、游政韋**

**財團法人台北市婦女救援社會福利基金會**

**105 年 1 月**

本研究承蒙台北市社會局 104 年度性別議題研究補助計畫之補助

通訊作者：游政韋，婦女救援基金會專員

## 一、摘要

男性參與性別平等的工作，近二十年來都是國際性別相關社群所關注的重要議題。然而在台灣，如何得以期待落實男性的參與性別平等議題，尤其在日常生活的場域中得以常規性的實踐，是在既有研究中較少被探討的。

本研究探討男性參與社區性別/暴力議題的角色，透過觀察與分析婦女救援基金會與鄰里社區合作之家庭與親密關係暴力防治工作，作為社區性別/暴力議題的分析標的，回顧社區性別/暴力防治工作的當前狀態，並反思男性行動者在社區性別/暴力議題與防治工作的實踐與限制。本研究選定以士林區的一個鄰里組織與該社區之巡守隊為分析對象，透過文獻分析、訪談、參與觀察與男性團體，探討男性成員社區性別/暴力議題中扮演的角色。

本研究在建制面的發現，性別/暴力防治工作推動時常被包覆在社區治安的政策之中，而難以符合鄰里社區運作的邏輯，進而讓性別/暴力議題去地方脈絡化。社區面的發現則是，社區的性別/暴力防治工作，恰好是專業工作與社區自主兩種思維的交集之處，但現實中與各項社會服務體系難以連結，僅能扮演性別/暴力議題的宣導單元。個人面的分析則探討，當前宣導的成效，的確讓社區男性成員思索性別/暴力議題時較具有性別敏感度，然而時常排除了生活在同一社區的女性經驗。

## 二、正文

從 90 年代前後的社區營造運動風潮中，可以發現女人與國家關係的轉變。莊雅仲（2012）分析以媽媽為動員對象的社區運動中，家庭中的媽媽被放大成為社區的媽媽的原型。此種從「家戶照顧」到「地方照顧」的論述，象徵的女性介入地方事務的「集體母性」樣態。但是矛盾之處也在於女性具有關懷特質的論點，也常被用以宣稱女性適合擔任母職與家務，而拒絕女性突破家庭想像，或是阻礙女性形成個別行動主體，挑戰既有婚姻制度與父權結構的可能（Isaak, 2000；Elvin-Nowak, 2001；盧蕙馨，1991；李宛澍，1996；林佩玲，1998；蕭淑媛，2006；李育真，2009；張素真，2009）。同時，嚴祥鸞（2011）對女性參與地方政治的觀察中發現，即便在性別主流化已然推動近十年，女性在參與地方政治的場域中，仍無法取得對等的資源與資訊。

然而，相較於女性行動者的清晰身影，男性反而是不可見的。在既有的性別論述中，集體男性約略等同於父權與性別結構，成為性別運動亟欲挑戰的對象；但是社區中的個別男性又過於模糊。此處的觀察，並非以男權為出發點，而是期待更具有批判性的性別政治觀點，如同女性主義學者過去所批判「視男性經驗為常規與常態，排除或扭曲女性經驗，漠視性別權力不平等的社會現實的現象」的「性別盲」（游美惠等，2004）。性別意識的覺醒，奠基於性別敏感度的建立；從過去性別運動的經驗中來看，男性的性別意識與實踐，也應該被探討與爬梳。

以本研究所關注的社區性別/暴力議題而言，由於多數的施暴者為男性，因此，部份女性主義者認為應強調暴力的「男性因素」，才不致於讓施暴者的樣態從各種分析中消失。此一論點主張暴力的成因是有其性別脈絡，性別權力關係與男性特質讓男性更易於用身體暴力來面對問題（Kaufman, 1987）。然而，此一論點也時常被簡化將集體男性的身分被連結到潛在施暴者，需要在暴力預防相關措施中獲得控制，但卻難以深入暴力背後的關係、情境與性別特質的影響因素（葛書倫，2013）。家暴防治體系普遍存在以專業權力所施作問題化及病理化現象，



對於性別/暴力議題的複雜性反而難以深入（王美懿等，2010）。

Connell（2003）的報告指出，性別變革（gender reform）工作的阻礙之一便是，以生理或本質論觀點假想男性是無法被改變的。既然男性在性別平等工作中不應當缺席，則對於男性行動者的研究與分析便有其必要性。Connell 主張「將民主的性別關係予以理論化，就需要另外一種規劃」，進而將分析的視角延伸包含權力關係，生產、消費與性別化的累積，情感關係，文化、符號與論述四種主要分析面向（Connell，2011：120-124）。

一般而言，早期對於男性氣概（masculinities）的認識，將其視為是一種性別本質，而暴力是用以維繫性別不平等的手段（Connell，2003：17）。男性天生具有使用暴力的天性，而必須透過文明教化來約制暴力行為。研究指出，男性在此一論述中被直接與暴力連結，用以解釋父權文化的宰制機制（葛書倫，2013:265）。此一論點，也時常被用於正當化種族主義與殖民主義。然而，90 年代前後受到女性主義影響，研究者開始將男性氣概視為是一種社會價值，是「集體的、父權的、剩餘壓抑的虛構想像。（a figment of our collective, patriarchal, surplus-repressive imaginations）」（Kaufman, 1987:487），如此概念下的男性氣概，可以理解成為是特定性別特質被預設成為是文明與智性的極致形式，以及被尊崇為個人與集體發展的必要條件。

就如同複數的女性主義（feminisms），男性氣概亦當被視為是複數，會隨著在地設置（local setting）而有所不同。此處所指的在地（local）並非只是在特定空間中所呈現出文化或習俗上的差異，而應當進一步擴大解釋為將男性進一步細分成在階級、族裔、年齡等異質群體，各自具有不同的男性氣質。男性氣概與女性特質（femininities）之間所可能存在的交織與共謀，不一定是只有父權宰制與壓迫的形式，男性氣概可能會透過人、物、訊息的流動而相互影響（Connell, 2005）。此處流動不只限於男性本身，亦包含男性所處的環境中各種具有流動意涵的人與物。Connell 指出，外顯的性別實踐，可能肇因於習而不察的價值、信念或日常慣習，但也可能是經過算計、權衡後的產出。其中外顯與內蘊的矛盾更

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

有可能呈現在非傳統被視為男性價值的場域或狀態中。

由於社區介入性別/暴力議題實為一牽涉層面廣且複雜的議題，本研究聚焦探討相關政策影響下巡守隊男性成員的行動者角色，進行以下之分析：(一) 建制面的分析：探討性別/暴力防治政策向地方滲透的途徑。(二) 社區面的分析：探討社區性別/暴力防治工作的運作策略。(三) 個人面的分析：分析男性成員如何表現及回應性別/暴力防治工作中的性別意識。

### 三、研究方法與田野描述

#### (一) 研究對象

婦女救援基金會(婦援會)於 2014 年開始規劃男性參與暴力預防工作，並從 2015 年初開始以鄰里社區男性為對象的團體工作計畫。由於婦援會在近年的家暴防治相關的宣導活動，已與台北市多個鄰里社區都有合作經驗。在這個基礎上，本研究以士林區的一個鄰里社區 A 為對象，透過婦援會與 A 社區合作進行社區暴力預防培力工作的機會，紀錄並探討性別/暴力議題如何進入成為社區的議程，以及社區幹部與男性成員介入性別/暴力議題的動力。

A 社區是以住宅為主的都會鄰里社區，位於台北市的邊陲地區。社區內多為四到五層樓的公寓建築，戶籍人口約 4 千多人，約 1 千 5 百戶，人口結構 19 歲以下約 20%，中壯年約 60%，老年人口約 20%。社區的行政轄區中有兩條分別連結高速公路與聯外橋樑的主要幹道，造成行政轄區被道路所切割，行政轄區也與社區居民之生活圈不同。生活圈中的日常消費、市場、學校、公園等均分散在鄰近各里。

A 社區今年度所進行治安相關的工作，包含常規性的「台灣健康社區六星計畫」(六星計畫)補助。六星計畫為行政院內政部所推動的社區治安工作，包含治安、防災、家暴防治三項主要工作目標。A 社區同時參與由台北市社會局主辦之社區發展工作評鑑獎助；與警察局及家暴暨性侵害防治中心合作之社區關懷

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

「愛的連線」方案合作關懷高風險的個案；以及與學校與導護志工合作設立上下學的安心道路等。

## （二）研究方法

本研究關心橫跨建制、社區與個人三個尺度的性別/暴力議題，如何匯流並嵌入男性在實際社區的實作過程。經驗材料蒐集的時間從 2015 年 2 月開始至 2015 年 10 月，過程中針對不同的對象，透過參與觀察與訪談等不同的研究方法以試圖理解各個尺度的實際經驗以及彼此間的相互關聯。

在建制的層面，主要透過相關文獻、資料與辦法之回顧，並邀請 A 社區之里長在 2 月到 7 月之間進行數次的訪談，釐清鄰里社區在社區治安與性別/暴力防治工作上的運作，以及里長對相關政策實行的意見，並將里長之經驗與台北市實際運行之制度進行比對以進一步分析建制與社區間的相互關係。

另一方面，本研究也透過參與觀察以了解社區成員對於社區的性別與暴力防治的實作經驗。在 8 月與 10 月之間婦援會與社區合作兩次社區志工與巡守隊培訓活動，婦援會規劃主題為鄰里社區成員可以主動且有效預防及介入性別/暴力事件的策略；觀察包含成員對於訓練主題與方法的回應，成員在訓練中的互動及成員之間交換的訊息。

最後，為了進一步了解男性氣概這個關鍵的性別特質，本研究透過婦援會在 8 月與 9 月之間進行之團體，探討男性個人在自我、家庭與社區之性別經驗，並連結到社區之性別/暴力議題之認知與實踐。之所以挑選巡守隊為主要的團體對象，是由於巡守隊所象徵的陽剛特質，是許多男性參與社區事務時所考量的動機。相較於其他的社區組織或課程，巡守隊志願服務形式的確較有效的捲動了社區男性投身社區事務。透過以巡守隊為對象的分析，更容易理解男性在個人與社區性別/暴力議題上的連結。

由於團體並非 A 社區習慣運作之方式，因此婦援會在團體執行之前的規劃期間曾多次與里長討論與解說團體進行之運作與方法。原先期望能有十次的團體

活動機會，但考量社區既有慣習，因此將團體限縮為五次(主題如表格 1)。團體的參與者共有八位，積極出席團體的核心成員則為五位(成員如表格 2)，婦援會每次出席三到四名男性工作者，一位負責團體活動帶領及規劃，一位是協助帶領者，其餘工作人員負責參與以及紀錄活動的過程。每次的團體都會透過一些身體活動與遊戲來讓成員們放鬆與認識，之後才會就規劃的主題進行討論。團體的主題在活動過程中不斷的修正，最初的規劃直接由社區裡的性別暴力議題切入男性氣概的討論，但經過幾次團體後，決定將主題聚焦於性別的向度來討論個人的性別經驗以及男性和女性的差異。本研究在團體中所參與觀察的部分，即包含成員對於團體主題與操作方式的回應與再設定，成員在團體中表達出的關係與互動，成員所提出對於個體與集體性別經驗的態度與實踐方式。

本研究主要透過這些不同視角的觀察與整理，釐清社區男性在性別/暴力議題之建制、社區與個人面所扮演的角色。雖然研究設計時，分別就三個研究向度提出不同的研究發問，但實際研究所獲取之資料則是跨越單一視角的界限，進而呈現出社區男性之認知與實踐在各種向度中相互強化或是彼此扞格的處境，如此的發現有助於我們理解社區男性在性別/暴力防治上的能動性與結構限制。

表格 1 團體主題

日期	團體主題	社區參與人數
第一週	對於團體的期待，成員之間的關係	8 人
第二週	認識彼此、男性的心裡話	5 人
第三週	個人的家庭與婚姻衝突	3 人
第四週	男性與女性間的相同與差異	5 人
第五週	性別角色、性別刻板印象、性別平等	5 人

表格 2 團體核心成員基本資料

成員	年齡	職業	與社區的關係
1	60-70	退休	之前住社區近 40 年，數年前搬離，仍然會定期回來參與社區活動。
2	40-50	自由業	社區幹部。在社區居住 30 年，參與巡守隊 6 年
3	50-60	自由業	在社區居住 5 年，參與巡守隊 6 年，在此居住之前便已經參與巡守隊。
4	40-50	當地商家	社區幹部。在社區居住近 40 年，參與巡守隊 6 年。
5	60-70	退休	年齡最大的成員。

#### 四、建制面的分析：性別/暴力防治工作的去地方脈絡化

##### (一)既定的性別框架主導社區事務運作

性別/暴力議題進入社區並非偶然。就台灣的經驗而言，性別相關政策的修訂進程通常是受到重大社會事件的觸發。同樣在 90 年代前後，由於多起重大性別暴力事件的發生以及婦運團體倡議的成效，喚起各界重視性侵害與家暴等性別暴力議題，並促成多部性別權益相關法令的立法（劉淑瓊，2008）。地方社區組織也在此一立法與倡議過程，被指定進行相關的宣導與防治工作。其中一項政策措施便是鼓勵社區自行組織巡守隊，負責社區治安維護、防災、家暴防範等工作。

A 社區也就在此一政策鼓勵下由里辦公處於六年前成立守望相助隊。目前的成員共 50 人，男女比例約半。值勤模式為每天一組值班巡邏，每組 4 到 5 人，在夜間固定時間進行巡邏社區，巡邏路線分成兩段，路線中共有近十個巡邏點，當天執勤的隊員會依巡邏點安排巡邏路線，並在巡邏點簽到。一次完整的巡邏時間約一個小時。守望相助隊的成員，相當比例同時參與其他社區志願服務工作或團體。除了定期排班值勤，A 社區規劃每年 2 到 3 次的訓練活動。2015 年度的訓練，一次由轄區派出所講授反詐騙宣導，消防分隊講授急救課程，與婦援會性別/暴力防治宣導；另一次則由婦援會講授社區暴力預防的實作策略。

Martin（2011）在一個台灣農村的經驗研究指出，巡守隊作為一種社會秩序的運作機制，是文化構成中的積極元素。當前多種家暴防治政策，都會以鼓勵地方組織巡守隊作為社區守護者。在現實中，巡守隊運作的情感關係更甚於法理面的規範；人脈、關係、名聲與利益交換等，才是主導巡守隊運作的基礎。研究者認為，必須要以社會集體的情感來解釋巡守隊的形成動力與成員勞力付出的回饋；情感上，巡守隊所反映的是個人連結到國家、地方秩序與道德，以及對生活品質的期待（Martin, 2011）。也因此，巡守隊的設置，與其說是透過社區集體的力量來解決治安的問題，不如說是透過公共空間中身體的展現來確認自身在社區中的歸屬感。

舉例來說，位處於都會住宅區的 A 社區守望相助隊在規劃巡守隊的勤務時，

並非完全以社區治安的需求為考量，而是主要以社區中所能夠進行的民力動員範圍與策略為考量。甚至是以歸屬感為運作動力的巡守隊，其成員組成不僅有行政轄區範疇內的里民，尚包含並居住在鄰近社區的居民。一位 A 社區男性幹部便曾經表達以「鄰里」為單位做事的侷限。這位幹部在團體中向婦援會的工作者說明為何以鄰里做為家暴議題宣導與防治的單位是有問題的。幹部以一些任務，像是規劃出遊、巡守隊與才藝課等內容為例子，強調要動員居民參與公共事務或活動，若單純就一個鄰里社區所能夠號召的民力，是不足夠的。也因此，在規劃各種社區公共事務與活動時，多是透過有影響力的社區人士運用自身的影響力，如里長、幹部、頭人或意見領袖等相互幫忙宣傳。正是如此，要能夠與社區民應討論公共議題，首先就要先能經過這些社區守門人對於這些議題與操作方式的認可，甚至是符合守門人的需求與期待。

A 社區的里長是巡守勤務的主要規劃者之一，也是婦援會在 A 社區進行性別/暴力議題相關工作的主要守門人。里長表示相較於治安工作的推動，巡守隊成員在值勤中的身體運動才是里長安排勤務並動員居民加入的主要考量因素。進一步分析里長的說法，巡守隊是透過公共事務的勞動來彌補缺乏鄰里休閒空間的身體體現，仍然是一套透過空間來界定自己人的道德秩序的過程；如里長便認為巡守隊與社區志願服務者應該先顧好個人與家庭，才來參與社區服務事務。

同時，由社區巡守隊的設置中，可以發現治安與性別/暴力議題的相互干擾。雖然說，性別/暴力的施暴者大多都是男性，但期待由社區巡守隊進行的性別/暴力防治策略尚沒有能夠翻轉男性的性別角色及性別權力架構，甚至是在默認既有的性別權力關係下運作，即預設男性才有能力可以制止暴力。巡守隊式的暴力預防模式，凸顯了建制面以預設男性為主要行動者的性別框架，以及此種性別框架如何影響個別男性成員的性別意識與實踐。婦援會與男性巡守隊成員討論性別/暴力議題，意外地在以歸屬感主要動力的巡守隊運作機制中，挑起了成員對於誰是社區自己人的質疑與挑戰。在一次團體中，婦援會的工作者與參與者在討論社區巡守隊如何介入家暴的事件時，幾位社區參與者便消極地認為巡守隊沒有介入

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

的可能性。多位的團體參與者表達，巡守隊的成員不一定會願意指出他人家中發生的暴力事件，或是去詢問別人（家庭或個人）的狀況；這是由於社區成員之間的生活是親近的，因此會避免去侵犯某種界線。

由相關的回應中，研究者發現，巡守隊的成員並非無感於性別/暴力事件，研究者觀察到巡守隊成員都清楚暴力預防的理念、通報與權責單位。然而在判斷是否要介入時，則有諸多的顧慮。同樣的情形也發生在某一次訓練活動中，當婦援會的社工在藉由家暴案例討論，引導巡守隊成員思考介入性別/暴力事件的動機與策略時，幾位男性成員直接質疑案例的適切與真實性，成員認為如果案例是真的，那就一定是有甚麼原因沒有被看見，因此他們較難接受在訓練的當下來討論介入的意願或策略。

在對 A 社區進行以性別/暴力議題為題的團體與訓練中，研究者所觀察到社區成員從婦援會工作者處所接受到性別/暴力議題的預設是，同一社區中的成員是潛在危險因子，也因此當婦援會的工作者在引導成員思考介入性別/暴力事件時，社區成員同時也在評量社區內人我之間的關係；社區成員所面對議題包含重新界定公民社會、地方政治與個人角色的社會建制與性別框架。治安與性別/暴力議題所預設不同的「自己人」，這些關係性的因素都影響了介入的動力；一位男性成員在團體中半開玩笑的表示，如果是他（指著團體中的另一位成員）在家打老婆，他也沒有表現出來，那其他人會開口問嗎？其所反映出來的張力是在巡守隊所依循的既定性別框架中，社區中性別/暴力發生的頻率密度是遠的；但是當發生之際對社區內部所造成的關係衝擊則是相當近的，且難以處理的。

##### 五、社區面的分析：掙扎在專業與自主之間的宣導單元

家庭暴力，指的是「...家庭成員間實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為」（《家庭暴力防治法》第二條）。但是家暴防治的對象不只有家庭成員，也包含親密關係伴侶；事件也不只有暴力事件，也包含發生之前的預防工作與之後的危機處理。以三級預防的概念來說，在前端的預防與後



端的支持同等重要。研究指出在家暴議題中，案主是否可以獲得充足的社會支持實為關鍵。社會工作者盤點並重整案主的資源網絡，藉以維繫以個人為出發的非正式支持是服務中的重要工作（郭貴蘭，2010）。此處，社會工作者期待社區可以在受暴婦女的保護工作中有施力的空間。現行的家暴防治工作主要以社政、警政、衛生醫療部門所組成之網絡主導，架構起以個案或案家為核心的服務輸送體系。網絡工作的目的在於資源與資訊的整合，藉以維護家暴受害的人身安全以及降低再度受暴的可能（《台北市家庭暴力安全防護網計畫》）。換言之，協助家暴的受害人解除當下的身體與生命威脅，是當前家暴防治中網絡工作的重心。

社區在家庭暴力防治工作中顯然不同於前述網絡中的專業者。然而，在期待由社區自主的思維中，社區在性別/暴力議題中的功能與範疇界定通常是來自於政策的要求，如前述六星計畫將社區組織編排賦予治安、防災、家暴預防工作的分工。但是由於缺乏地方自主意識的實踐，以及對於現實情境的覺察，也因此原本應該是與每一個人的生活緊密連結的場域，在現實中與各項社會服務體系難以連結。以一次訓練活動為例，婦援會的工作者在詢問與巡守隊成員討論，若是聽聞到家暴事件，巡守隊會採取的策略為何？其中幾位成員直接的回應是通知里長處理。婦援會工作者進一步詢問到為什麼不直接前往關切？有成員表達因為巡守隊並沒有被賦予相關權力，且巡守隊成員的介入，也很容易被當事人拒之門外。當前巡守隊被期待進行的多項工作設定，實為警政與社政等專業工作者的職責，並非鄰里社區的人力、物力所能及。巡守隊成員的回應既是一種責任分散的旁觀者效應，進而將介入的道德責任轉換為法理權責，並暫時性的將里長視為是公務體系的代表，而並非社區的成員。同時，里長在性別/暴力防治相關工作中亦並未被充分授權。如曾有社工表達在工作時，里長的協助有可能造成阻礙，例如將家暴的事情讓其他的里民知道，或是缺乏同理的關懷等。同樣的，A 社區的里長也曾表達警察、社工各部門與其之間缺乏資訊流動。除非里長主動詢問，否則警察與社工探訪個案時，也鮮少知會里長。

雖然有許多社區盡可能的配合性別/暴力防治的相關計畫或補助，如長期合

作的 A 社區；但是對於鄰里社區而言，屬於義務性質的通報與關懷工作，時常在執行上遇上障礙。如家暴案件通報可能透過多種方式進行，鄰里社區只是通報體系中的資訊來源之一，而非案件處理者，更非積極行動的行動者；A 社區里長屢次表示，里辦公處會將蒐集到的個案通報給相關部門，各種評鑑與獎補助也鼓勵社區進行關懷訪視，但是卻無法由相關部門處獲得充足的資訊，也無法得知通報案件的處理情形。在一次的訓練課程中，里長向婦援會的工作者表達，當里辦公處通報高風險的個案給相關部門時，得到的回應卻是對里長判斷依準的質疑，認為里長專業不足以進行準確的判斷；也曾發生過相關部門告知在 A 社區中有頗多高風險案家，但是當里長希望進一步取得相關資訊時，則沒有獲得相關部門的正面回應。

也因此，在將近十年的社區治安政策施行之後，社區介入暴力預防之工作始終停留在家暴通報與政令宣導。鄰里社區以宣導為目標，而非以改變為目標的政策執行，長期以來難以發展更為積極的行動策略以及性別友善的社區空間，亦未能連結到社區成員的日常生活經驗中，更未能形成女性的支持性社區。

## 六、個人面的分析：刻板性別經驗下的政策實踐

### (一) 性別政策實踐中的性別偏見

另一種鼓勵男性參與性別/暴力議題的常見策略，則是訴求男性在婚姻與家務中承擔與體貼。在性別不平等的現況下，男性的投入（無論是自願或是受到輿論壓力）的確容易獲得社會大眾的肯認。如此的策略，也從家戶延伸到鄰里社區，當前的社區治安性別/暴力防治行動，時常訴求男性在自己的本分之外可以多一些對於伴侶（或是更廣義的女性）之同理與體貼，將結構中的權力不對等化約為體貼、關懷或溝通意願的論點。因此，既有的性別身分與性別分工並非被解構的對象，而是在既定規則中存續。集體男性所持有的特權或是慣習，反而成為個別男性在守護者或新好男人的性別實踐中被鼓勵延續及展現的特質。

在一次訓練中，婦援會的工作者帶領巡守隊進行社區安全地圖的活動，由

巡守隊成員分別用紅色貼紙標示危險空間，並用藍色貼紙標示安全空間。研究者發現，巡守隊所表示的安全空間包含便利商店與私宅，除此之外並沒有標示為安全的公共空間；而成員很快的辨識出社區中的照明不足、靜謐或是偏遠地點、以及交通流量大的道路為危險空間。在活動過程中，幾位女性巡守隊成員之間討論，包含區民活動中心、堤防步道等活動空間也屬於照明不足與偏遠地點，是單獨一位女性不願意前往的。然而這些女性的經驗，卻在以巡守工作為基礎的討論，以及已然不足的休閒與綠地空間的現實，進而被排除在議程之外。此處，研究者意外的發現巡守隊所體現的社區空間，背後的邏輯是「危險化」而甚於「安全化」。

巡守隊透過巡守路線與巡邏箱的設置，將隱而不見或不存在社區議程中的威脅放上檯面，再度申論公共空間中潛藏的危險性，而且通常都是針對女性的威脅。矛盾的是，以男性經驗為主導的巡守勤務與公共空間設定，排除了女性成員感到危險的實在經驗。在 A 社區中，活動中心是巡守隊的運作的重要據點，這是由於鄰里公共空間的不足，因此活動與休閒的空間必須妥協於現實，使用較為靜僻且不具開發價值的土地。然而，對於女性成員所感受到的危險，強化了女性依附於他人的刻板性別角色。個別女性必須透過從屬於巡守隊的集體，或是從屬於共同參與巡守隊的伴侶，來克服危險化的環境設定。

但是巡守隊並不改變這樣的環境設定，一如前述巡守隊成員所表達，對家暴事件時的應對策略是通知里長處理，而非主動介入終止暴力事件。此種態度暗示了性別/暴力防治工作的職權，連帶空間改善的責任，同樣必須交由里長承擔。里長是行政資源與服務輸送與民力動員的樞紐。在與不同里長合作的經驗中，里長們會表達，是否有能力向各地方行政部門爭取資源，或是透過寫案子與評鑑來爭取公部門獎助，是讓里辦公處可以推動空間硬體改善或提供里民服務的方式。這時常也是居民在看里長是否有在「做事」的依據。

## (二) 男性參與社區的性別政治不正確焦慮

男性的意見與經驗，時常主導了性別/暴力議題的發展，連帶影響社區集體

對介入性別/暴力議題的策略與態度。在社區訓練中，婦援會的工作者提出一個案例供成員討論，案例所描述的是一對夫妻在超市裡購物，丈夫批評妻子愛亂花錢，進而發生爭執。工作者設計案例討論的目的，是在引導成員思考當下可以執行的介入策略。而一位與妻子共同參與的男性巡守隊成員，則略開玩笑的表示，自己有錢可以給妻子花。後續的討論也在成員各自投射過往經驗的分享中，轉而討論案例本身的設計過於戲劇化，排除了工作者所希望探討何謂暴力的原則問題。陳政亮（2006）在比較社區大學男性與大學男性性別意識的經驗中，觀察到學院中男性「政治不正確」的焦慮。相較於一般人所想像父權、性別刻板者或保守派是對性別無感的性別盲，實際上無論是所謂的進步或是反動的性別意識形態都展現出特定的性別敏感度。在陳政亮進行性別評量的經驗中，學院中的男性之所以較社區大學男性容易表現出在形式上質疑量表的設計，是「因為『題目不好、語意不清、落入顛倒就好的窠臼、政治正確…』等等的批評，可以免於進入『實質討論』時，可能被翻出的『不進步性』」（陳政亮，2006：59）。

研究者同樣在 A 社區的訓練與團體中，觀察到男性成員對性別/暴力議題「政治不正確」的焦慮，尤其是成員對什麼是有用的性別/暴力議題界定、策略與權責歸屬等的態度中表達出來。婦援會的工作者所感受到的是，在團體中性別還不太能談，有政治正確的東西，會讓成員意識到一些（不應該有的）狀況。此處，成員感覺到政治正確與否，所初步反映的是社區成員在討論性別議題時的尷尬。在與社區工作中，關係的建立是婦援會乃至於所有工作者的入門挑戰；尤其是一般社會大眾並不習慣討論性別議題，加上在鄰里社區內相對親近的關係中，成員需要充足的信任與安全感。其次，也包含成員所接受到社區治安與性別/暴力防治政策中所的各種理念與價值，的確也助於建立初步性別敏感度，使得成員在形式上認可政策期待的道德秩序，例如說兩性平等、反家暴、反性騷擾等。也因此，以政治正確的思維出發，社區所關切的便是如何讓社區更加符合社區治安與性別/暴力防治政策的理念及期待。

一位男性社區幹部曾質疑婦援會所辦理的團體是否能夠對社區有用。他認

為鄰里社區所需要的是資料蒐集、問題的判定、影響程度、工作方向與策略的規劃能力，而這也是現行如六星計畫等社區宣導的工作模式所不能滿足的。即便是已經與 A 社區進行過多次的活動、訓練與團體，在此位幹部的認知中，婦援會的角色與其他中央與地方部門是相似的，以各種訪視與評鑑等制度來指導社區工作的進行，而非以夥伴關係一起檢視鄰里社區的需求與脈絡。幹部所主張的，是在社區治安與性別/暴力防治政策中理念與實際運作的落差，如同建制面與社區面的分析，社區成員的確已經接收到各種政策所鼓勵及倡導的理念，也體會到政策所揭示的作為在現實中有難行之處。因此，幹部所關注的是策略與方法，要如何把這些政策理念落實到社區日常生活之中。

社區男性成員的確在性別議題的判斷上，有了初步的敏感度。然而，如此的性別敏感度卻並非來自於自身性別意識的改變，而更多來自於政策期待。而性別敏感度所適用的對象，通常是外在於社區的不特定女性集體，而非同在社區中的女性成員。此處可以發現，男性成員所反映出政策所設定的女性身分顯然不同於社區中的女性身分；一方面，政策中所設定的是均質但疏離的女性身分，然而真正從生活經驗中形成的社區女性身分，並非鄰里社區在落實政策時的對照者。另一方面，女性社區成員仍然在當前的社區運作中，即便是與切身相關的性別/暴力的議題，仍然不被聽見，相關議題時常是還以男性的議題設定所主導。

## 七、結論與建議

社區安全政策中性別/暴力防治工作的確號召了社區男性的參與，也成為鄰里社區在社區治安相關工作中的重要內涵。男性在社區性別/暴力議題中的角色，是在普遍性的性別政策與文化氛圍中逐步形成。然而，地方仰賴既定政策操作，以及，在專業工作與地方自主之間定位不清，因此並未在能性別/暴力議題上發揮積極行動的功能，也難以對地方男性及男性之性別意識開啟有效的對話。如此一來，個別與集體男性在性別/暴力議題的倡議、立法與改革，以及地方性別實踐中所扮演的角色，鮮少親自回應性別平權的理念及行動，甚至有礙於追求性別平權的理念。

### （一）建制面的分析：性別/暴力防治工作的去地方脈絡化

本研究歸納家庭暴力防治政策向地方滲透的途徑；此一系列社區治安與性別/暴力預防的複合政策，由上而下的影響鄰里社區對於性別/暴力議題的設定。然而，在實際對性別/暴力議題的理解與行動中，主導社區成員思索與行動的動力是多個層次的情感張力。其中一種樣態便是社區成員的歸屬感。歸屬感一方面影響社區事務運作，在本研究中所觀察到的是主導巡守隊的運作邏輯；另一方面則在面對性別/暴力議題時反而影響了介入的動力。巡守隊在社區治安與性別/暴力議題中劃定了不同的界線，也因此對是否願意介入性別/暴力事件有諸多變因。

### （二）社區面的分析：掙扎在專業與自主之間的宣導單元

社區的性別/暴力防治工作，恰好是專業工作與社區自主兩種思維的交集之處；專業，指的是以警政、社政等專業者所主導之保護工作網絡；自主，則是指在地方治理與情感連帶所構成的鄰里工作模式。本研究發現，在政策中期待由社區所進行的性別/暴力防治工作，並非社區自身所迫切希望抑或有能力解決的。因此在達成政策期待的前提下，鄰里社區勉力而為的是透過各種活動與訓練的宣

導，難以在性別/暴力議題上發揮積極的行動。

### (三) 個人面的分析：刻板性別經驗下的政策實踐

本研究觀察男性在操作性別/暴力防治工作中的樣態，影響社區成員在面對性別/暴力議題時，傾向於採取定義或解決問題的實用策略。由於鄰里社區對於性別/暴力防治的持續宣導，的確使得社區男性在思索性別/暴力議題時較具有性別敏感度。然而，性別敏感度所投射的性別主體，通常還是外在社區的女性她者，而非生活在同一社區之中但具有殊異性別經驗的女性成員，尚難以對地方中的性別經驗及意識開啟有效的對話。

本研究以單一的社區為分析對象，尚未能將研究結論推論到更深理論的層次，亦難以宣稱本研究的觀察與發現可以適用在其他社區或更大的社會場域。同時，對於社區巡守隊與其他志願服務工作的設立脈絡並非僅是受到社區治安政策與性別/暴力防治政策的影響，各種社區公共事務可能在多樣的政策與社會面的需求下產生，亦可能在不同的地區或社區中有不同的考量，本研究尚未能就整體政策面提供詳細的回顧與分析。

然而，就婦女救援基金會作為一個性別/暴力防治的服務機構，應當思索在當前的政策脈絡與地方生態中，如何持續發展出社區工作的策略。從地方政治的發展脈絡中思索，男性時常被視為是傳統勢力的既得利益者，或是缺乏參與性別/暴力議題的動力，又或者是女性在社區工作中必須要挑戰或妥協的工作對象。晚近二十年來的社區營造運動與婦女運動，著實開創了讓性別進入地方的契機。然而，同樣處於社區之中的男性行動者，如何接受、詮釋並傳遞社區場域中的性別/暴力議題，而此一過程又如何與其個人所處的文化、社會位置有所關連？本研究在參與觀察的活動、訓練與團體中，初步探討了些許的狀態與可能性；更縝密的書寫與分析，仍待後續研究者與實務工作者的梳理。

#### 八、參考文獻

Connell, R. & Messerschmidt, J. W.

2005 "Hegemonic Masculinity: Rethinking the Concept," *Gender Society* 19:829.

Connell, R.

2003 "The Role of Men and Boys in Achieving Gender Equality (EGM/Men-Boys-GE/2003/BP.1)." Brasilia, Brazil: United Nations.

2011 〈性別關係〉，收錄於《性別的世界觀》(Gender in World Perspective)，台北：書林。

Elvin-Nowak, Ylva & Helene Thomsson.

2001 "Motherhood as Idea and Practice: A Discursive Understanding of Employed Mothers in Sweden," *Gender & Society* 15:407-428.

Isaak, J.A.

2000 《女性笑聲的革命性力量：女性主義與當代藝術》(Feminism and Contemporary Art: The Revolutionary Power of Women's Laughter) (陳淑珍譯)，台北：遠流。

Kaufman, Michael

1987 "The Construction of Masculinity and The Triad of Men's Violence, Beyond Patriarchy: Essays an Pleasure, Power, and Change," Toronto: Oxford University Press.

Martin, Jeff

2011 "Volunteer Police and the Production of Social Order in a Taiwanese Village," *Taiwan in Comparative Perspective* 3: 33-49.

王美懿、林東隆、王增勇

2010 〈病人、犯人或個人？男性家暴加害人之再認識〉，《社會政策與社會工作學刊》14 (2)：147-193。



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

李育真

2009《以廠為家—東菱工人集體抗爭的形成》，世新大學社會發展研究所碩士論文。

李宛澍

1996《女人的網絡建構女人社區：解讀台北縣袋鼠媽媽讀書會個案》，國立臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。

林佩玲

1998《誰能治城？台北市婦女權益促進委員會與萬芳社區媽媽治城行動》，台灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。

張素真

2009《這裡有玫瑰花，就在這裡跳舞吧—永和社區大學組織者培力的實踐研究》，世新大學社會發展研究所碩士論文。

莊雅仲

2011〈永康街社區運動：媽媽民主、性別與地方照顧〉，收錄於《社會運動的年代：晚近二十年來的台灣行動主義》（何明修、林秀幸編），台北：群學。

郭貴蘭

2010〈家庭暴力防治 11 年：社會工作面向之現況探討〉，《社區發展季刊》129：140-152。

陳政亮

2006〈男性團體的測驗〉，《性別平等教育季刊》36：56-61。

游美惠、黃馨慧、潘慧玲、謝小芬

2004〈從性別盲到性別敏感的教育研究：以婦女成人教育與性教育研究的文獻回顧為例〉，《通識教育季刊》11（1、2）：1-38。

葛書倫

2013〈她說？他說？再思親密關係暴力的權控論述：以北投經驗為例〉，《社

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

區發展季刊》142：264-272。

劉淑瓊

2008〈推倒「柏林圍牆」—論家庭暴力防治之網絡治理課題〉，《東吳社會工作學報》19：1-35。

盧蕙馨

1991〈兩個婦女團體的「談心」聚會：挑戰男性霸權的儀式表演〉，《中央研究院民族學研究所集刊》72：183-222。

蕭淑媛

2006〈社區媽媽教室對基層婦女及組織的增能歷程—以高雄縣兩個社區媽媽教室為例〉，《性別平等教育季刊》36：13-23。

嚴祥鸞

2009〈性別主流化：女性在地方的政治參與〉，《政治與政策》1(2)：47-64。

# 愛情/性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫成效研究

稿件字數：12,051 字

作者姓名/ 工作單位/ 職稱/ 聯繫方式：

第一作者

郭雅真/ 自由工作者/ 教育宣導講師/

第二作者：

吳碧貞/ 財團法人台北市基督教勵友中心/ 主任/

第三作者：

陸恭儀/ 財團法人台北市基督教勵友中心/ 社工督導

第四作者：

劉張滄/ 財團法人台北市基督教勵友中心/ 社工員

第五作者：

王筱晴/ 財團法人台北市基督教勵友中心/ 社工員

第六作者：

吳家倫/ 財團法人台北市基督教勵友中心/ 社工員

第七作者：

洪靜怡/ 財團法人台北市基督教勵友中心/ 社工員

愛情/性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫成效研究  
中文摘要

本研究欲瞭解台北市基督教勵友中心，在歷時一年半，對於會內服務遭受性剝削青少年之社工人員，所提供的“愛情/性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫”，包括了：社工員性別意識覺醒訓練、青少年愛情性別團體方案設計訓練，以及青少年愛情性別團體帶領實作訓練等三階段，其訓練歷程及成效為何。

研究團隊成員以成為“反省的實務工作者”自許，秉持行動研究之精神與方式進行本行動研究，相信實務工作情境就是研究情境，在整個“性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫”實施過程中，不斷經歷診斷問題、選擇方案、尋求合作、執行實施、評鑑反應等五個實務行動階段，且過程中不斷透過有意圖地行動，並與資訊作對話，調整下一段的行動，以提昇社工人員之專業能力，並促進工作團隊的研究思維能力。

在歷時近一年多的訓練及行動研究過程中，研究團隊發現透過系列的專業訓練，在社工人員個人的性別意識覺醒後，能提昇在對性剝削青少年提供社工處遇服務以及設計、帶領團體時的性別敏感度，提昇工作成效之外，獲得解決問題的經驗，促進專業成長，並工作團隊氛圍也有微妙的改變。

關鍵字：社工人員在職訓練、性別意識、團體方案設計、團體帶領能力

### 壹、 愛情/性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫緣起

性別意識是指對社會諸多因素所造成的性別差異的一種認知，包括自我認同、角色扮演、以及對社會化模式的一種回應，(Smeleser, 1995; 陳光中等譯, 1995, 引自林雅娟, 2008) 其內涵包括了生理性別、性別角色、性別理想、性別認同等概念，基本上性別意識乃是價值體系的一部份，諸多研究皆發現專業助人工作者的性別意識，會在進行專業工作時，或多或少、或深或淺的對關係建立與介入處遇產生影響。

廖美蓮(2012)以台灣北部5所大學社工系學生為對象，瞭解她／他們對性別議題的認知與覺察能力，以及在性別意識形塑過程，受哪些生命經驗、知識及性別觀察的啟迪，研究結果發現，社工系學生性別社會化過程中，家庭、學校和社會期待都是重要的強化機制，不僅受原生家庭父母的形塑，還有耳濡目染的性別化家務分工、缺乏性別意識的教育課程，以及不同生活經驗與社會處境等，在在衝擊個體發展；研究亦發現，受訪者對性別議題的認識和性別敏感度相當匱乏，其性別論述呈現破碎、混淆與斷裂，受訪者的立場往往只是認知上該做或該說的，內化又是另外一回事。更枉論落實在實務工作或生活情境中。

勵友基金會長期投注相當人力物力資源於遭受性剝削之青少年的輔導處遇工作，發現遭受“性剝削”議題本身與性別、權力與控制息息相關，身為針對性剝削等受害個案提供服務之相關專業人員，倘若能具備性別意識，據性別的覺察眼光，在與案主建立關係及進行介入提供服務處遇時，將能幫助個案從個人的微觀思維，提升至整體的環境社會文化性別建構下，看待發生在自己身上的性剝削事件，理解性創傷的事件發生，不只是個人的議題，更是與父權主意社會下性別的不公義有關，減低個案因著性剝削帶來的羞愧感，產生有助產生復原改變的力量(劉玉鈴, 2001; 吳啟安, 2003)。

然而，根據沈慈律(2011)針對國內所有大學社會工作相關學系，地毯式的課程設計研究中發現，一名社工員的專業養成過程中，學校教育對於性別意識的培養訓練相關課程相當缺乏，因此，社工員的性別概念與性別意識的覺醒與養成一重責大任，便落到了各個機構的在職教育訓練，勵友基金會一向重視個案權益，更在乎提供服務之社工人員的在職訓練，將提升社工員專業能力視為中心的責任之一。因此，在發現社工人員的性別意識有待提升後，便著手開始積極規劃辦理在職社工人員之性別意識在職訓練，期使社工員提升其性別意識的覺察能力，增強其介入性剝削青少年/女個案處遇服務以及團體帶領的專業能力。

因此，勵友基金會遂於2014年起，以三階段的訓練模式，實施愛情/性別團

體帶領能力提升三階段訓練計畫，期待先提昇社工人員的性別意識後，讓具備相當性別意識的社工夥伴，增強針對曾遭受性剝削青少年的團體方案設計之能力，以及在實際帶領過程中，檢視團體實際帶領狀況，以提昇團體的帶領能力。

## 貳、 愛情/性別團體帶領能力提升三階段訓練進行方式

在歷時一年半，對於會內服務遭受性剝削青少年之社工人員，所提供的“愛情/性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫”，包括了：社工員性別意識覺醒訓練、青少年愛情/性別團體方案設計訓練，以及青少年愛情/性別團體帶領實作訓練等三階段，以下將依各階段的訓練目標、訓練期間及時數，以及進行方式，予以說明：

### 一、 第一階段：社工員性別意識覺醒訓練

- (一) 訓練目標：提昇社工人員之性別意識
- (二) 訓練時數：於 2014 年 6 至 9 月，一個月一次 3 小時課程，共計 12 小時。
- (三) 進行方式：

包括“上課分享命名”以及“行動作業分享”兩部份。

上課分享與命名部份，是透過暖身催化與示範的方式，引導學員開始回想自己從小到大的相關性別發展史，每個題目用一到三分鐘的時間分享自身經驗，嚴格執行一至三分鐘的分享時間，乃因時間的限定對學員而言是一種限制，同時也是一種保護，讓學員可以在有限的時間中，決定要談得多深多廣，故事分享完畢後，將自己的故事予以命名，成為整理，同時對團體夥伴而言，彼此的故事生命經驗，在互相信任同意的狀況下，亦可以成為彼此的資源，未來運用在青少年輔導工作上的素材，題目包括：

1. 父母對自己的出生性別期待？
2. 自己姓名的由來？
3. 手足公平不公平？
4. 首次意識到自己男生/女生的經驗畫面？
5. 我看父母之分工（包括：家務分配、經濟決定、教養分工…等）
6. 我給父母分工關係 1-10 打幾分？原因？
7. 我的月經初潮經驗？
8. A 片初體驗？

9. 我的初戀情人？
10. 最喜歡自己的身體部位？
11. 最不欣賞自己的身體部位？
12. 怦然心動的第一次接觸？（牽手.接吻.擁抱…等）
13. 分手經驗談
14. 相關影片欣賞分享（如性愛成癮的男/女人）
15. 其他，亦可自訂回家作業

另外，在“行動作業分享”部份，帶領者會給予一些行動作業，讓學員自行選擇現階段自己渴望嘗試的行動，並在執行過後回到課堂上分享作業執行的經驗與觀察，同樣予以命名紀錄，這些作業包括：

1. 購買保險套
2. 購買驗孕棒
3. 逛情趣用品店
4. 逛色情影片店
5. 裸睡
6. 嘗試使用衛生棉條
7. 凝視自己的裸體
8. 與親近信任的親友練習談論關於性的話題

透過實際的行動回家作業設計，期待學員能覺察看見在面對“性”議題時，內在的禁忌道德的焦慮與擔心為何，並且有機會靠近自己的身體，觀察對自己身體形象的想法為何，也祈使能讓學員對於談論性話題的焦慮有減敏感之效。

## 二、 第二階段：青少年愛情/性別團體方案設計訓練

- (一) 訓練目標：提昇學員的團體方案設計能力
- (二) 進行時數：2014 年 11 月至 2014 年 4 月期間進行四次，一次 3 小時的訓練，共計 12 小時。
- (三) 進行方式：以勵友基金會原有的青少年團體方案為基礎，共計四大主題：自我.家庭人際.愛情.性別，共有 13 份不同子題單元的團體方案，進行地毯式地修編設計，從每一份主題方案的團體目標.內容活動設計…等，逐一討論，加入經過第一階段訓練候較充足的性別觀點，來檢視過去的方案，發展新的.更貼近青少年需求並且更具性別

意識的團體設計內容。

學員每次課程前需要先將團體方案內容設計上傳到空中雲端，帶領者事先看過方案後，課程當天逐一針對主題，討論設計的脈絡想法，以及探究活動的可執行性，與活動和團體目標的扣聯度，活動的設計及媒材的選用是否能夠有助目標的達成。

### 三、 第三階段：青少年愛情/性別團體帶領實作訓練

(一) 訓練目標：提昇學員對於青少年愛情/性別團體的帶領知識與能力。

(二) 進行時數：2014 年 7 月至 10 月期間，每月進行一次 3 小時的訓練，共計四次，12 小時。

(三) 進行方式：學員兩兩一組，一同帶領團體，彼此觀察學習，過程中需要錄音，並於事後謄寫逐字稿，摘取團體當中約十分鐘左右的歷程，於上課時提出報告分享，帶領者針對逐字稿內容與學員一同探索每位學員的團體帶領技巧、團體動力的掌握度…等仔細檢視成員在團體實際操作過程的背後動機及帶領方式，以提昇團體帶領能力。

### 參、 研究設計與方法

研究團隊成員以成為“反省的實務工作者”自許，秉持行動研究之精神與方式進行本行動研究，相信實務工作情境就是研究情境，在整個“性別團體帶領能力提升三階段訓練計畫”實施過程中，不斷經歷診斷問題、選擇方案、尋求合作、執行實施、評鑑反應等五個實務行動階段，且過程中不斷透過有意圖地行動，並與資訊作對話，調整下一段的訓練行動，以提昇社工人員之專業能力，並促進工作團隊的研究思維能力。

在整個三階段的訓練結束後，共有七位全程參與課程的受訪者，分別以代號ABC D E F G代表，用同儕訪問的方式進行訪談（訪談大綱請參閱附件），並且所有訪談逐字稿都予以匿名，以求受訪者的分享内容更為真切。

逐字稿編碼的方式為，依據訪談大綱的脈絡，將訪談逐字稿分為四大段落，再將四大段落裡的逐字稿逐句編碼，因此，舉例：「A1-023」即代表受訪者A，於受訪過程中關於第一階段的第23句話。

### 肆、 研究結果與發現

接受訓練的社工人員在經歷了三階段的訓練後，受訪回顧在各個階段的學習與經驗，並且也針對整個訓練計畫有所回應。依序說明各階段的「一」



經驗，並統整能有學習效果之因素：

一、 第一階段：社工員性別意識覺醒訓練

學員經過此階段的課程活動以及回家作業，有機會透過整理自身的性別意識形成過程，開啟了性別的眼睛；看見處處皆性別、性別無所不在，並且藉著回家作業，覺察對於談性的焦慮以及身體的感受；最後，學員開始將性別意識的覺醒經驗，靈活地應用在實務工作中。

(一)整理性別成長路

在課程當中，學員有機會整理自己的性別意識成長之路，而這些生命經歷在尚未被整理之前，學員並不知道這點點滴滴，竟然都與自己的性別意識之形成有關。

B1-012「就是你不會特別去想這個問題，可是當老師真的在問你的時候，你才會想說，噢！原來我爸爸媽媽是怎麼樣的命名，或者是他對我的性別的期待，你才會去想說，你從來，就是你，老師沒有上過這個課程之前，你不會去想．．．」

B1-016「就覺得其實也沒有什麼太多的著墨，沒有太多的想法，就是反正就是男生跟女生是不一樣的這樣子，然後之後，可是我覺得上完之後會覺得讓你知道說，喔！原來性別，就是說社會，然後家庭父母親，還有或者是朋友，就是對我們在性別上的一些形塑怎麼樣，我們怎麼樣看到我們的性別，我覺得會慢慢形塑我們自己怎麼樣看我們自己。」

(二)看見無處不性別

在開啟了性別意識之後，有了性別意識的眼光眼光，學員看見原來無處不性別。

A1-036「在參加之前，這個課程之前，其實我對性別這兩個字，沒有太多的延伸跟想法，我覺得性別就是男生或女生就這樣，沒有別的想像，但是上完這個，就是上完這一階段的課之後，我會覺得說欸原來性別就是在默默就是，默默的就是幫很多事情都有一些分類，然後很多事情也因為性別這件事情而有了框架，這是以前沒有看到也不會去意識到的事情，對，我覺得這個課程就是有讓我就是在生活當中有比較更，更不一樣的看見啦！」

D1-007「只是上了課之後就是，才可以發現到說，喔！原來這些東西都跟性別有關係。」

### (三)碰觸「性」議題的焦慮

課程當中的回家作業，包括：逛情趣用品店、買保險套…等，讓成員有機會看見自己對於談論性議題的焦慮，並透過回家作業的具體行動，減低對於談論性議題的焦慮感。

C1-024「就是，老...老師出功課給我們啊！要去買保險套，畫陰道，或者去去買，去逛那個什麼情趣，對情趣店這樣，然後其實光想像都覺得好難喔！」

C1-028「我是去買保險套，對！然後其實真的猶豫很久，就會在那附近晃晃晃，然後就在想說，到底要不要出手，然後最後就是，就是有一直想到老師說的，就是你又不是，就是那其實買那個也沒有什麼啊！不是說都只有男生去買才是OK，其實女生去買也沒什麼。對」。

F1-051「老師每個禮拜出的作業，然後因為都要突破自己以前沒做過的嘛！對，那像我的部分可能就是去，情趣用品店逛一下，然後買一個紀念品之類的，就覺得，嗯！好像就真的很特別，因為以前從沒想過會去那種地方。」

### (四) 實務工作中的運用

在經歷了性別意識的覺醒之後，學員回到實務工作中，和孩子工作互動時，有意識的覺察自己的性別意識型態，避免性別刻板化印象的複製，另外，也更能敏察在和孩子談話過程中，辨識並深入討論與性別有關的議題。

F1-083「運用在工作方面，其實還沒受訓之前，就會跟學生聊到就是關於可能性或性別的這一塊，只是上完課之後更比較知道要怎麼去引導他們說，對，所以對工作影響，我覺得是比較正向的部分。」

G1-103「運用在個案工作，我覺得有兩個部分，有一個部份是在跟個案談她跟男朋友的，的交往的時候，也會多一點讓個案去想說，「所以你男朋友這樣做公平嗎？還是說，其實在那個當中，已經很明顯是一個權力不對等的狀況...」

G1-112「還有一個就是去看他們的家庭。對因為我我記得，就是上禮拜去少家，才跟一個孩子談到，就是，他說其實他們家族當中，很多男人都很愛喝酒，...是會覺得說，也可以讓個案去看到，好像他們家裡面，其實普遍對女性的一個地位啊！是低的，然後或者是不尊重的，然後其實就可以再接著跟他談說，那你希望你未來的婚姻，跟現在你的家族裡面這一些已經結了婚的長輩有什麼不一樣。所以我會覺得說，就這個性別的議題，其實是在個案工作可以幫助個案，也可以看到說，就是男女其實在家庭當中的影響這樣子。」

#### (五)個人生活的影響

不只是在工作當中，部分學員也發現到自己的性別意識覺醒之後，也在自己的生活領域起了一些變化跟影響，包括可以跟朋友揭露自己曾有過不愉快的性騷擾經驗。

C1-163「就是因為沒有上過這個課之前，也不會想說，呃～要跟身邊，就是可能比較好的朋友聊跟性有關的議題，包，就是包括說可能呃～曾經有遇過變態還是什麼，對，可是上完課之後，就是開始可以聊，聊一些。」

### 二、 第二階段：青少年愛情/性別團體方案設計訓練

#### (一)痛苦的改變歷程

對許多學員而言，這個階段是一個痛苦的學習過程，因為被迫經歷許多的改變，全體一起重新檢視翻修原有的團體方案。

C2-001「就是，恩～我我覺得設計團體教案真的是很很痛苦的一件事情，呵呵呵」

A2-015「在這個階段，恩，很很痛苦，我覺得就是講誇張一點就覺得很想死，然後那種感覺就很像便秘，就是因為你要擠出那個教案，然後會覺得，靠！這撒毀，就是，阿不就是，就是，就是不能照之前的帶就好，就會覺得就是很想省麻煩，就是覺得，一直改一直改，很很很煩那樣，」

B2-002「要動腦，...好難，到底要帶什麼，...一直找資料，腦袋很累。」

B2-005 「就是一定要趕教案啊！然後寫不好，然又要講，找很多的媒材，然後媒材又，就是繪本又不行。」

## (二)重視團體目標的擬定

在方案修正的過程當中，學員開始有別於以往的習慣經驗，重視團體方案的目標設定，有了明確的目標後，再開始延伸後續相關的團體活動內容以及適當媒材的選用。

D2-136 「那其實我覺得不管是愛情或者是關係，這兩個主題，我覺得學習上面都是，一個是內容不偏離主題目標」

A2-024 「我覺得最大的收穫是，在團體教案的目標撰寫上，我覺得老師教我們使用的詞彙，跟那個句子的結構，我覺得會讓我們的目標，就是被訂定得更明確，對，那我覺得這個東西，就是不只適用在團體教案的目標撰寫，我覺得包含我們在個案工作上，這樣子的寫法真的也會讓我們更看的到我們要服務的主體是誰，我們立了這個目標的主體，我們希望改變的是什麼，我覺得這個東西是在這個階段，最大的收穫。」

## (三)方案設計的思維改變

有了明確的團體目標後，學員在活動內容的設計，也開始跳脫過去教導式的上課方式，開始思考如何能引發學生的參與動機，設計具體的問題，讓團體成員願意多分享，以促成團體的互動。

B2-016 「…怎麼樣把問題問地更具體」

D2-015 「以前就是單向嘛！但是現在就是要改成雙向，不要以教導為主，」

F2-071 「有趣一點」

G2-047 「分享的比例」

D2-042 「動腦想，然後想要讓他，怎麼樣在團體的進行的過程當中，就是可能讓他變得有趣，然後變的可能比較好玩一點點，因為之前在帶學生大部分都是上課居多，那大部分都是以那種教導性啊！就是可能就是知識性的為主，反而不是就是要跟他們聊啊！聊很多很多很多很多，很多！」

#### (四)應用於個案工作

學員在經過這個階段的課程皆發現，雖然是學習團體方案的設計，然而，這些收集的資訊，所設計的活動主題內容，都可以延伸到個案的個別工作當中。

D2-163「我自己在會談的時候，我我我，就是必須要用一些工具啦！我可能才會比較怎麼，比較知道要怎麼跟學生談，然後我覺得在這設計的，你當然就會找很多的資料，然後就是在找很多的資料的過程當中，你就也會發現，喔！原來這個其實也可以當作一個媒介，然後用在個案工作的時候，譬如說跟個案會談的時候。」

G2-071「我覺得還是運用在個案工作上，因為，因為我就沒有在帶團體啊！但是，就是跟學生會談的時候，其實就是把團體會談，團體可以討論的內容變成在個案會談的時候問學生，對，所以就是那個經驗也蠻蠻好的，就是讓他去想想他未來的婚姻，他希，就是他看到他父母那一代的婚姻是怎麼樣，那他希望他自己的婚姻是怎麼樣，這樣子。」

#### (五)生活的運用及影響

因著方案設計的需求，收集資料、深入了解認各個團體主題，這樣的過程，也為部分社工人員生活中帶來些許影響。

A2-039「我覺得透過那一個主題的設計過程當中，我覺得就是，因為要帶小孩討論就是怎麼約會嘛！那就會要找很多，因為只靠自己的經驗真的有限，然後參考同事的經驗也是有限，然後所以就會開始就是上網去找很多約會行程啊！約會建議啊！然後什麼什麼的，就是相關的話題，然後就是會，就是在那個收集資料的過程當中，我覺得那些資訊，就是一個送禮自用兩相宜的資料，就是不是只有幫助孩子怎麼樣去，去設計，恩，設計約會行程，然後社工自己的私人生活就是有時候也會，也可以用到這樣子。」

回首在第二個學習階段，最後總共有五個團體方案的修訂版本，藉著眾人的團結力量，最後的團體方案設計內容，跟起初的團體設計版本，有了完全不同的面貌，學員也帶著新的團體方案設計，進入團體，開始實際地帶領團體，訓練也隨之進入了帶領實作的第三階段。

### 三、 第三階段：青少年愛情/性別團體帶領實作訓練

在這個學習階段，學員兩兩一組地帶領團體，並以錄音並予以錄音、謄寫逐字稿，輪流在課程當中，將自己的團體的帶領片段，提出來和夥伴、帶領者分享，檢視團體帶領的態度及技巧、團體動力的掌握，以及檢視團體方案設計是否有待修正之處。

#### (一)團體帶領態度不同

團體帶領的態度能較從容不迫，將關注的焦點，從自己身上挪移至學生的需求。

B3-103「就是說我要多看到孩子的，就是在團體上如果我看到孩子有一些些好的，或者是，怎麼樣的表現的時候，應該是說我不要一直很拘泥在我寫的教案，我要把問題問完啊！或者什麼的，是我應該要多一點點，可以去帶孩子去感受，他們的.的狀態這樣子。」

C3-010「為之前帶團體的方式啊！習慣性就是會，就是會把可能準備的 P P T 內容都帶完，然後可是其實內容就是都比較是可能什麼名詞定義，名詞解釋，然後自己就會很像照本宣科，就會覺得說我今天在上課就上完了，對。然後就是會當，就是之前會比較焦慮，擔心說「如果我沒有辦法帶完這完整的內容該怎麼辦這樣子。對！...那我們可能就是步調再慢一點，然後我們，我們就是如果抱持著跟孩子收集資料，而不是說真的要教孩子什麼的心態，其實應該會比較，比較可以跟孩子多聊一些什麼這樣，對，所以就是之後會一直提醒自己，對。」

D3-021「距離最近那一次的帶團體的時候我覺得，我自己有比較放鬆一點點，然後我自己有比較，比較知道要怎麼樣去，可能接學生的話，或者是問學生的問題，對！好像沒有沒有那麼「一」啦！」

#### (二)對團體目標的掌握精確

在上一個學習階段方案設計規劃時，帶領者不斷強調設定明確具體團體目標的重要性，學員在認知上有了這樣的練習後，於團體帶領過程，開始也會注重自己是否走在完成團體目標上，並適時予以微調。

A3-039 「以前的話，就，腦袋會一直想很多事情，就會一直想說，我今天明明要跟他工作的目標是這個，可是他現在竟然在跟我分享這個，那現在是，靠！阿要怎麼辦？...現在可以更放鬆跟孩子去談他們那一次想要談的東西，對，然後結果我放鬆之後，...我我我這樣子的放鬆地跟孩子談，然後就，忽略了我當初擬定的工作目標，就是，就是，很妙，你沒有一直追著目標跑的時候，其實目標還是可以達成，而且跟孩子談得更深入，」

### (三)團體帶領技巧提升

透過互相的檢視提醒，學員的團體帶領技巧也有所提昇，包括可以直接具體讚美學生、透過提問延伸話題、讓團體的話題深度可以更為深入。

B3-102 「對他們的，一些些比如說像讚美啊！或者什麼之類的，回應他們在，他們，他們表，我覺當他們對我們有一些坦露的時候，我們其實也應該要回饋給他們，在情緒上這樣子。」

C3-062 「問句要比較是延伸式的，就是可能要，可以問孩子，你當下的感受啊！你的想法什麼的，對！」

E3-068 「深度的部分，會比過往還沒設計之前，還來的有深度。可能以前，就是，會需要，呃～一直，一直，我，是我講的，然後現在可以就是丟個題目讓他們說，然後讓他們講，然後反而會是，會是，有時候會發現，跟在會會談時會發現不不一樣的一些一些訊息。」

G3-042 「我就也看到就是好像那個，以前可能只是反應很快很機智，可以接得上話，但是現在好像問的問題又更，更好了，更可以不是只是接學生的話，而且又是可以再再幫學生一起往再往下想一點，對，所以體體驗到這個。」

### (四)團體動力掌握進步

在實務帶領過程中，能重視團體的動力，適時調整帶領方式、速度，透過學生的彼此相同、相異處，延伸話題，運用團體動力促成學生的覺察與改變。

A3-057「其實現在再被問到都沒有問，就是都都很，很知道怎麼回應，然後甚至有時候會比較敢做一些跟教案原本設計上不一樣的事情，好比說突然的分組討論，就是，會比較可以做這件事，」

C3-033「就會提醒說，ㄟ！其實有時候哪裡是漏，有點漏接球的情況，那我們可能就是步調再慢一點，然後我們，我們就是如果抱持著跟孩子收集資料，而不是說真的要教孩子什麼的心態，其實應該會比較，比較可以跟孩子多聊一些什麼這樣，對，所以就是之後會一直提醒自己，對...現在帶團體有有，我覺得步調有跟以前相比有比較慢一點，然後也比較不會一直掛心說，ㄟ後面還有很多內容還沒帶，怎麼辦，就是如果當孩子真的有可能分享一個東西，比較經典就會慢下來跟他們多聊一點。」

E3-078「可能是那個團體的動力的關係，你可能會孩子就會講到一些不一樣，可能又或者是說，他在團體動力上可能會發現，是我在他跟他個人單獨相處模式會有不一樣的」

G3-052「ㄟ可能老師常常會講得一些就是口號啊！譬如說同中要求異，或異中要求同，所以就會去幫同工看說，其實在當下，其實譬如說一個一個問，就有一點太耗時，所以也許可以發現好像，前幾個是這樣，那後來就直接問大家說那有誰是這樣的，就可以一次就問到，然後或者是說，那如果大家大部分都是這樣，那誰是不一樣的，那不一樣的是什麼，」

#### (五)與學生談性輕鬆自在

有了第一階段的性別覺醒的歷程，學員發現自己在帶領團體時，可以更為自在的和學生談及性的相關話題。

A4-001「我覺得整體來看的話是當孩子討論到一些，跟性有關的話題的時候，我比較不會因為自己莫名的擔心而閃掉的問題，因為以前都會擔心說，小孩提這個問題，會不會我問他細一點，他就反問我細一點，就是那種，有一種，就是自己會有那種莫名的擔心，就是不知道在擔心什麼這樣子，然後，然後又很怕說，欸！會不會，因為孩子可能在講到創傷的時候，會不會自己回的，就是每次以前，以前都會卡在會談技巧，你知道，就是回話要那個，就是，就是很，很不一般的口語，那其實自己講起來就很ㄟ(卡)，可是就是，這這這一個，這一整個訓練拉下



來，有一個很大的提醒，就是其實你只要，情緒跟你的態度，你所表現出來的，就是你心裡所想的，然後就真實地把它回饋出來就好，」

#### 四、 整體學習經歷

歷經了將近一年半的學習之旅，學員都有些收穫及成長，而這些學習成長的因素包括同儕相互的學習、團體信任氛圍、回家作業的執行，以及帶領者的獨特風格：

##### (一)同儕相互的學習

E4-023 「因為其實有時候會看到他們，呃～每個人帶的方式不一樣，然後有時候會覺得，呃～跟他們一起搭配著帶的話，就是可以，我可以檢減少一些自己的焦慮啦！然後或者是說，或者是說原來她是這樣帶，我可能可以可以仿效，或者是、或是學習他，詢問，問話的方式啦！」

##### (二)團體信任氛圍

C4-053 「就是聽同事在分享的時候，也會，就是同事分享的程度也會影響可能我後面要分享的程度。」

D4-029 「因為就是因為同事嘛！阿因為我們都，也同事很久了，那其實關係上面其實都還不錯，所以因為同事都熟識，熟識的關係，所以呢！在講一些可能比較個人的議題的時候，可以比較講得出來啦！」

##### (三)回家作業的執行

E1-008 「可能就是每週要交，就是要想一個功課，然後自己去實作這樣子。...就是覺得，又要做功課，然後每次要講的時候就想說，好擔心下個禮拜沒有做。」

##### (四)帶領者的獨特風格

C4-041 「就是老師帶領的風格我覺得，就是就是都很有趣，因為老師講話很有趣，然後而且其實每一次老師要我們分享真的是比較私人的問

題，老師都會說，我們可以自己決定分享的程度，就會，這個，這一句話會讓我覺得很有安全感。對，就是不用掏心掏肺。」

D4-016「我覺得老師上的內容除了有趣，上課的方式是有趣的，但也可以帶給我們很多不一樣的思考跟想法。」

F4-028「我很喜歡老師帶領的風格，因為我覺得很有趣，很輕鬆，而且又，雖然是講可能比較，比較嚴肅的主題，可是老師就可以以很很簡單易懂的方式讓我們去理解，然後又不會覺得無聊。對。那其實我最欣賞的也是老師這一部分，而且老師的反應就很快，就是你不管丟出怎麼樣的答案，怎麼樣的回答，老師都可以接下去。」

最後，在對於未來的展望部份，學員期待自己能有更多的自學，並期待將大夥辛苦修編的團體方案予以整理後可以出版，造福更多的助人工作者。

#### 更多的自學

C2-109「就是可以多看相關的書籍，因為其實老老老師都有建議，就是可以去看一些什麼跟性別相關的書籍這樣，對，對，書單。然後感覺真的從裡面應該可以有很多的靈感啦！」

#### 期待教案的產出

G4-112「我們未來如果出的教案是，是讓人可以就是一拿到，他可以直接使用，就是我們可以精，精細到就是他可以問什麼問題，然後他的引導語要怎麼說，都很清楚，那就是我會覺得雖然可以，就是雖然大規模使用的機會不不多，就是因為畢竟沒有那麼多的機構就是只是做青少年，對，但是我會覺得，如果我們可以做出來一個，很很完整然後讓人可以拿到就來用的一個教案，我會覺得真的很，就是如果編出來會覺得很有成就感這樣子。」

#### 伍、 結論與建議

建議對於專業人員的教育訓練，可做長期的考量與規劃，以主題系列課程的方式，讓工作人員可以專注於某一個議題、向下扎根學習。

專業人員的訓練不是只停留在訓練的教室課堂上，課後作業的規劃與執行，更是協助社工人員將所學知識理論內化為可以執行出來的技術能力的重要關鍵因素，三階段的訓練，都有相當比例的回家作業有待學員執行，此為學員的能力就在一次又一次的作業練習中提昇了起來。

在研究的部份，畢竟本研究是在實務工作者的工作現場行，在研究的嚴謹度上仍嫌不足，盼未來可以與研究專業的先進夥伴，一同合作，提升實務工作研究的專業性。

## 附錄

### 勵友訓練課程 課後訪談大綱

邀請學員回想並分享這一年多，三階段的訓練過程中，包括了性別意識覺醒、團體教案設計，以及最後的團體帶領等三階段的經驗，如：想法、感受以及行為的經驗及改變。並對課程提出建議，或未來的學習需求。

#### 第一階段“性別意識覺醒”

- \* 在參加此一系列訓練課程前，妳的想法期待？與對課程的想像為何？
- \* 對第一階段“性別覺醒課程”印象/體驗最深刻的是？
- \* 參加課程前後對性別的想法有何不同？
- \* 運用在工作的方面有？對工作的影響是？
- \* 對個人生活的影響改變？
- \* 對於這個階段的學習還有想要補充分享的？

#### 第二階段“團體教案設計產出”

- \* 在第二階段“團體教案”設計產出過程整體經驗為何？
- \* 第二階段的學習過程中，您個人最大的收穫或突破是？
- \* 對於您所負責設計的團體主題有怎樣的學習？
- \* 如何運用所學在工作上？經驗為何？
- \* 在團體教案設計一事上，現階段還希望突破學習的是？
- \* 對於這個階段的學習還有想要補充分享的？

#### 第三階段“團體實際帶領”

- \* 回想第三階段“團體實際帶領”你的感覺是？
- \* 在第三階段“團體實際帶領”整體經驗為何？
- \* 在第三階段“團體實際帶領”最大的收穫學習為何？
- \* 如何運用此階段所學在工作上？經驗為何？
- \* 在團體帶領一事上，現階段還希望突破學習的是？
- \* 對於這個階段的學習還有想要補充分享的？

最後，經過了三階段的學習，整體而言：

- \* 您個人最大的收穫突破或改變是？
- \* 學習過程中，領導者的上課帶領方式風格你認為？最欣賞及較無法接

- \*學習過程中，同儕（同事）的團體氛圍或動力，你覺得是否有助你的學習？原因為何？
- \*過程中有不想來上課的時候？何時？什麼原因？後來真的沒來？若還是有來上課，又是什麼原因讓不想來的自己還是來了？
- \*您未來如有類似訓練課程設計，你覺得可以修整之處是？
- \*對於未來相關訓練課程的期待？
- \*給這一年多來，努力學習的自己一句話：

訪談題綱僅提供訪談脈絡參考，過程中請以口語白話自然的方式進行，多引導受訪者分享具體的經驗/事件，如：“比如說？…” ”有具體的例子？…”對於故事事件作延伸分享。

參考書目

中文

張佳雯（2011）。「輔導」性交易少女之挑戰：工作者的實踐與敘說。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版。

沈慈律（2011）。女性社工員的性別意識探討：以家庭暴力服務社公員為例。未出版之碩士論文，實踐大學社會工作學系，台北市。

吳啟安（2003）。家庭暴力防治官性別平權意識與工作滿意度研究。未出版之碩士論文，國立中正大學犯罪防治研究所，嘉義市。

林雅娟（2008）。社工員性別角色態度、婚姻態度與婚姻暴力認知之探討。未出版之碩士論文，國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所，嘉義市。

劉玉鈴（2001）。女性社工員性別意識對專業關係的影響-以婚姻暴力防治社工員為例。未出版之碩士論文，東海大學社會工作學系，台中市。

廖美蓮（2012）。性別與社會建構：初探社會工作系學生性別意識形塑，  
臺大社會工作學刊；25期(2012/06/01)，P1-50。

英文

# 充權理論運用於提升少女問題解決能力之成效與實務操作

## 省思

### 一以善牧基金會德蕾之家少女處遇方案活動為例

陳玉潔<sup>1</sup>、胡慧嫻<sup>2</sup>、朱惟璘<sup>3</sup>

#### 壹、前言

問題解決能力(problem-solving ability) 是指個體以既有的知識經驗邏輯思考及擴散思考,解決日常生活或現實生活中面臨的問題(詹秀美、吳武典,1991)。於是,當個體在所屬的環境中,能夠以生活中累積的經驗與能力,應用於處理自身所遭遇的問題,就是一種問題解決能力的展現。劉美吟(2006)認為這意味著問題解決是一種高層次的思考能力,該項能力能夠將不同面向的訊息作一整合,在日常生活中協助人在實際面對問題時,進行有效的判斷,研擬出行動策略,甚而進一步反思,預防相同問題的再度發生。是以,問題解決能力是每一個人成長與適應的重要裝備,也會是個人能否有好的適應與發展的一項關鍵能力。惟相較於一般人,則安置機構裡的不幸少女更需要這種高層次的心理與行動結合的問題解決能力。又或者,我們可以主張提升或強化不幸少女的問題解決能力,將有助於不幸少女在其生活上的適應情況。

#### 一、安置少女需要培養問題解決能力的原因

在黃詩喬(2010)的研究就指出安置的少女們容易有低自尊、與人互動不佳、缺乏處事能力與不安全感等現象。細究其中的原因,則安置機構中的少女,往往因遭逢包含家庭失能、偏差行為、受到虐待、從事性交易、觸犯現行法規或有虞犯行為等人生重大變故後而被安置,這迫使他們必須離開原生家庭進入到安置系統(陳玉潔,2011)。但進入安置系統之後,少女<sup>4</sup>並不如一般所想像的,自此之後能夠健康地成長;取而代之的是,少女因著原生家庭或是社會帶來的創傷與心理壓力,仍舊無法解決生活上的挫折,或者重新思考與處理生活挑戰等問題。少女在情緒或態度上的攻擊、退縮,嚴重的焦慮,甚或出現自殘、同儕衝突、逃離

<sup>1</sup>為善牧基金會台東區區主任

<sup>2</sup>為靜宜大學社會工作與兒童少年福利系副教授

<sup>3</sup>為靜宜大學社會工作與兒童少年福利系碩士班研究生

<sup>4</sup>在本文當中,少女與安置少女同義。

機構等行為均顯示安置機構的不幸少女問題解決能力不足。此外，少女們處在青少年的發展時期，從Erikson的發展理論來看，少女因為本能衝動的高漲會帶來發展上需要學習克服的問題，更重要的是他們也對於因發展階段而來的社會新要求 and 衝突而感到困擾和混亂(引自劉玉玲， 2002)。加上前述家庭環境與社會環境制度的因素，使少女在完成此階段的發展任務更佳充滿困難。因此，安置少女因為問題的產生與無法解決所引發不良情緒反應、習得的無助感、缺乏自信、自我貶抑、缺乏自我價值感、產生失敗感，是可以想見的。

另一方面，當少女進入安置機構後，安置機構代替父母行使親權，從生活上各層面照顧少女，但安置機構為團體生活，安置少女可以作主的事件不多。生活的安排大多要遵照機構的安排作息，這樣的生活照顧看起來安置少女得到了妥切的照顧，卻剝奪安置少女的學習做決定的練習。如此的教養模式給了安置少女呵護的照顧，卻缺少了給予新經驗建構新思考基模的機會，例如，「規定是什麼？但怎麼做才算是符合規定」，或者「目標是什麼？我們可以有哪些方法來達成目標呢？」，甚至「為什麼要這樣規定？」、「這樣的規定合理嗎？」、「我想要的是什麼？」、「怎麼做會更好？」，這些練習的機會也正是培養問題解決能力最需要的經驗養分。反之，則少女極可能在應變問題的解決能力上，會顯得更為缺乏，更遑論對未知事件的可能應變能力。

## 二、安置少女缺乏問題解決能力極可能導致缺權

當少女不論是在其所處的環境制度，或與環境互動的過程均無法有效地處理其所遭遇的挑戰後，久之就會變成他深陷於一個被壓迫的情境—也就是充權理論所說的「缺權」。又因為少女原本就沒有足夠解決問題的能力來處理壓迫，長久在一個壓迫的環境脈絡中成長，他也會形塑出被壓迫的態度，而這也正與缺權或者充權概念元素中對社會工作受助者的描繪是一致的。

## 三、運用充權理論協助少女提升問題解決能力的可能性

事實上，充權理論強調對於缺權的人應該先引導他們對於缺權的意識覺醒，進而增加其能力感。因此當安置少女以無能力或沒有資源來為自己的問題處境作辯解時，或許已經具備缺權意識的雛型，但能否進行充權的關鍵--也就是讓少女能夠願意挑戰問題困難，在於對自己問題解決能力的預期評價--這是少女過去經驗累積的結果。以Bandura的自我效能理論來看，則問題解決（或任務達成）的成功經驗愈多時，會激勵少女在每一次遭遇問題時，更願意整理各種過去的經驗來做思考與擬定行動策略，那麼少女對自己面對未知挑戰的意願也會較高。當有



越來越多的經驗被整合時，也就符合了張春興（2011）所主張的，問題解決能力的培養需要練習將生活中各種經驗，經過聚斂、思考或擴散思考等策略，然後去試著提出可能的解決方案來縮短現有的狀態與所期望的目標之間的距離。因此，運用充權理論來協助安置少女提升對問題的意識，以及解決問題的能力感，存在著一定的可行性。

#### 四、「傳奇夢想咖啡館，成就孩子幸福站」方案在提升少女問題解決能力的檢視

基於上述的思考，天主教善牧基金會附設台東縣私立德蕾之家以充權理論為操作基礎，提升安置少女問題解決能力為方案目標，台東湧泉運動公園為活動場域，自 103 年 6 月 30 日至 103 年 17 日期間辦理「傳奇夢想咖啡館，成就孩子幸福站」義賣方案。本文試圖運用活動過程中的記錄和參與觀察法來檢視安置少女的問題解決能力提升成效，以及整理社會工作者運用充權理論的實務操作省思，以期能更精進方案成效的思考，並提供實務伙伴在實務操作上的參考。

### 貳、文獻探討

#### 一、充權(empowerment)相關概念之探討

##### （一）缺權(disempowerment)概念的探討

充權的理論觀點源自於對「缺權」的思考。因此，在討論充權之前，先就缺權的概念作一討論。當個人在自己的生活空間、行為決策或是自我控制的機會遭遇阻礙(disempowerment)時，就產生缺權 (Solomon, 1976)。Cox 和 Parsons (1994) 提出「缺權」指的是「缺乏解決問題及有效社會參與所需的資源、知識、技能」，研究者認為，這些需要的資源、知識和技能應該就是 Solomon 所說的「阻礙」。這些阻礙之所以會產生的關鍵則是來自於受壓迫者的態度、受壓迫者和環境互動，以及環境結構所產生的壓迫 (Cox & Parsons, 1994)。充權理論對於缺權的分析與社會工作對服務對象的描述相當貼近。在社會工作的眼中，這些服務對象通常是缺乏權能，或是獲得資源最少的族群，他們所經歷的痛苦或困境未必全然起因於他們自身的「問題」，反之，即可能是來自於其所處的環境產生的限制以及壓迫(莊翔宇, 2012)。而這些對自身處境的缺權，也就必須藉由充權的歷程才能扭轉，所以充權是社會工作對於受壓迫者必要的一種協助途徑。

##### （二）充權概念的探討

充權(empowerment)，稱增強權能，或是稱為增權賦能(宋麗玉等人，2012)。Solomon(1976)認為充權指的是一種可以掌控自己的生活空間以及自身發展或各種情況的能力。趙雨龍等(2003：20)運用 Soloman 的定義描繪出充權概念的四個元素：

- 「1.充權的對象往往是社會上缺乏權力的弱勢族群。
- 2.這些弱勢族群由於缺乏權力，因而處於被歧視與不公平之對待的社會位置。
- 3.因為權力他們也缺乏資源、資訊與資料；而且也欠缺能力以改變自身所處的不利位置。
- 4.充權正是協助弱勢社群掌握權力以改變自身不利社會位置的活動與過程。」

因此，所謂的充權，是要幫助服務使用對象來充權自己，而不是社會工作者為接受服務的對象增加權力(趙雨龍、黃昌榮和趙維生，2003)或者滿足所缺的權力。事實上，這與社會工作過去以往的「助人自助」的核心理念方向一致。不同於過去社會工作將助人者視為問題解決的專家，充權重視服務使用者的優點並開放問題解決的可能性而不是將社會工作者視為專家(趙雨龍等人，2003)。是以，充權認為每個人皆有能力去解決問題，而社會工作者的服務，是透過協助的行動歷程，或是服務對象本身發展的過程，激發出這些受助者的能力，進而讓服務對象能夠掌控本身的優勢及資源，再進一步地替自己改變缺權的處境加以思考與作出抉擇。

### (三) 操作充權的探討

#### 1.社會工作者的角色與位置

運用充權從事助人工作時，則社會工作者立場必須與案主一致並且與他們一起探索經驗及充權轉變的歷程(莊敦傑，2012)。因為以充權為導向的工作重視培養服務對象的自主、發展服務對象本身的能力，以及消除發展時所產生的問題與阻礙，並理解問題或阻礙會產生的原因及權力關係(莊敦傑，2012)。所以，當社會工作者無法與案主有一致的立場時，是無法使服務對象相信社會工作者能夠理解其處境和想法；也無法引導服務對象自己對問題的分辨以及解決能力的提升，最終能進展至權能的增進與問題的解決。

#### 2.社會工作者的工作任務

有鑑於社會工作要達到服務對象增強權能的目的，則如何與服務對象聯手，站在同一陣線來對抗問題及壓力的介入的途徑就顯得重要。鄭麗珍（2012）引用 Lee（2008）的主張，認為社會工作者主要是增加協助對象本身的優勢，這包含使用發覺與建立案主的自我力量、增加因應與適應環境、學習主導性的問題解決與提升集體性改革社會的等等技巧，最後轉移由服務對象負擔起以上的協助角色來面對自己的情境問題。更具體而言，社會工作者在操作上的重要任務有三：

- （1）幫助服務對象釐清問題中的權能障礙，並且發展執行可以降低權能障礙的策略；
- （2）減低服務對象在社會中所受到的壓力以及負向價值而產生的無力感，重視服務對象的心理，強調參與社會、團體的各種行動；
- （3）讓服務對象在其生態系統的每個層次裡面充份發揮能力，進而達到服務對象的充權(莊翔宇，2012)。然借用生態系統的思維，蔡佑禎（2009）由相關資料整理出充權行動可以從 1.個人層次上，使個人本身感覺到自己其實是有能力能夠去影響抑或是解決問題的；2.人際層次上，讓個人與他人的合作能夠變成解決問題的經驗，以及 3.環境層次上促進社會制度的轉變，進而降低不平等的對待等，產生影響的效力(蔡佑禎，2009)。

### 3. 充權的操作指標

在趙雨龍等人(2003：96-97)中也提到，充權的個案處遇有以下幾個指標：

- （1）提高自身權利意識：首先要減低社會工作者的權威感，確認服務對象本身才是解決其問題的重點人物，不論未來事情的發展是好的或壞的都必須要先強調，並且澄清社會工作者與服務對象雙方彼此的期望。
- （2）增強案主的能力感：要能讚賞服務對象面對困境或是在過程中遭遇到困難時不輕易放棄的勇氣；能夠認同對服務對象想要改變的動機，以及讓服務對象更加了解目前的情況會對未來造成的影響。
- （3）排除能力發展的障礙：降低服務對象對於權力的崇拜感，在產生誤會時必須加以澄清，並且與服務對象共同瞭解問題發生的可能原因。
- （4）評估和反應強項：協助服務對象分析自己並評估其自身的狀況，尋找適當的時機回應服務對象的優勢來使其覺醒；最後，能夠與服務對象分享對未來的想望或期許。
- （5）凝聚和發展案主自身的能力：再次引導服務對象本身對擁有的能力加以分析，並且適時地給予對其自身與其他能夠正增強服務對象的激勵，肯定服務對象本身的能力來強化服務對象之自信心。

## 二、 問題解決能力相關概念之探討

### (一) 問題解決能力之定義

國內外文獻對「問題解決能力」定義與見解各有不同，黃茂在、陳文典 (2004) 一個人在遇到問題時，能夠自主、主動的謀求解決方法，有規劃、有條理、有方法、有步驟地處理問題，並適切地、合理地、有效地解決問題，即為問題解決的能力。李詠吟 (1993) 視為一個人克服了問題障礙，而將起始狀態逐漸推向目標狀態的過程。張春興(2001)指當個體面臨到問題時，能運用各種知識技能，為企圖達到某一目標，以解決問題的思維活動歷程。陳龍安 (2006) 問題解決能力的產生通常是指個體面臨問題情境，但一時不能依照過去的習慣或經驗解決問題，有待發展或整合出新的方法。問題解決能力是指自我控制及尋求他人協助的能力 (白倩如、李仰慈、曾華源，2014)。因此，本研究所將「問題解決能力」視為個人對於所交付的任務或完成任務過程中所遭遇的阻礙，在態度上能主動面對，承受挫折的壓力，並運用先前所有的知識與經驗重新整理與思考，並能夠適時求助或與人協調，找出適用於處理當前阻礙的方法，加以執行的能力。

### (二) 問題解決能力之內涵

整理上述學者對問題解決能力的定義，則可發現問題解決能力必須至少涵蓋下列要素，而這些要素也將成為本次方案成效達成與否的重要評估指標：

1. 主動性—發生問題或被派與任務時，在態度上願意面對，而非被動消極，甚至逃避。理想的狀況是當事者會開始分析解決問題的可能應變方向。
2. 資訊蒐集或整理—面對問題情境，能搜尋可使用的資訊與從個人舊有經驗找尋可解決的方法。則前述定義當中所指的「謀求解決方法」、「運用各種知識技能」或是「發展或整合出新的方法」等均為資訊蒐集或整理的具體說明。
3. 挫折忍受度—面對問題情境或者解決問題過程時，能自我控制負向情緒，不致因為阻礙或挫敗而停滯不前或放棄。理想的狀況是能夠快速調整自己的情緒、激勵自己，甚至是團隊的伙伴。
4. 溝通協調—處在問題情境中，能夠適時爭取他人協助，或聽取他人建議解決問題與困境。更上一層的狀態是當事者願意在團隊當中，協調不同的看法，理出共識，讓團隊伙伴能夠共同為目標（解決問題或達成任務）一起努力。

## 參、研究方法

### 一、文件分析與觀察法的選擇考量

本研究所使用的研究方法為質化研究方法中的文件分析與參與觀察法。其考量說明如下：

#### (一) 文件分析

文件分析法也稱「文獻分析法」或「次級資料分析法」，是指搜集與否項問題有關的期刊、文章、書籍、論文、專書、研究報告...等相關資料及可能產生的結果，進行分析。(吳定，2003) 考量使用文件分析的原因是因為在活動過程當中，許多的行為瞬間即過，不一定有足夠的時間紀錄。若要考量記錄的完整性或真實性，則採用錄影的可能性又不高<sup>5</sup>，於是採用透過工作人員活動例行性的工作觀察紀錄，或者工作人員對活動的討論紀錄。但在活動的中後期(103年7月22日後)，考量到當下的觀察仍有紀錄的必要性，因此還是進行了參與觀察的紀錄，採用觀察的考量請和後續觀察法的說明。值得慶幸的是，在此活動中，還設置了少女自身的反思練習，留下了活動反思的紀錄，恰可以窺見少女與工作人員對同一事件的不同思考。所以研究者嘗試將這些記錄文件統整作為分析的資料。這些文件共計有四份：

#### 1. 103年6月30日到103年8月17日所形成的紀錄，包含

(1) **工作團隊之活動觀察紀錄**，是工作人員在活動進行期間，對於少女表現的觀察紀錄。文件編碼方式為「O-103-○」。「O」為工作團隊反思回饋會議的代碼；「103」為年份；「○」為記錄次數，在本次的工作團隊之活動觀察紀錄共有四份，分別編碼為1-4。每一份記錄所記載的時間如下：

- A. 「O-103-1」為103年6月30日~7月4日；
- B. 「O-103-2」為103年7月05日~7月22日；
- C. 「O-103-3」為103年7月23日~8月6日；
- D. 「O-103-4」為103年8月7日~8月17日。

(2) **工作團隊反思回饋會議資料**，為工作團隊於討論活動時，對自己與少女互動的行為表現、處置與心境的反思紀錄。文件編碼方式為「R-103-○」。「R」為工作團隊反思回饋會議的代碼；「103」為

<sup>5</sup> 這是因為機構的設備條件並不足以支持全程錄影，加之在義賣現場若要使用錄影恐更遭人注目，影響了少女的義賣行動和心情，所以可行性不高。

年份；「○」為記錄次數，在本次的工作團隊反思回饋會議資料共有四份，分別編碼為 1-4。每一份記錄所記載的時間如下：

A. 「R-103-1」為 103 年 6 月 30 日~7 月 4 日；

B. 「R-103-2」為 103 年 7 月 5 日~7 月 22 日；

C. 「R-103-3」為 103 年 7 月 23 日~8 月 6 日；

D. 「R-103-4」為 103 年 8 月 7 日~8 月 17 日。

(3) **參與活動少女回饋心得**，為參與本次活動的少女在參與活動之後，所寫下的反思心得。文件編碼方式為「C-103-A」。「C」為活動少女回饋心得的代碼；「103」為年份；「A」英文字母則為參與少女 A 之表示，在本次活動裡共分析 9 位少女，所以英文字母將從 A 至 F 分別代表 9 位少女。

(4) **研究者隨行筆記**，是研究者一在參與活動時，所寫下的紀錄。文件編碼為「N-103-○○-○○」，「N」為研究者隨行筆記的代碼；「103」為年份；「○○-○○」，前兩位數為月份，後兩位為日期。

2. 103 年 7 月 22 日至 103 年 8 月 17 日止參與活動觀察之紀錄，是研究者三在參與活動時，所寫下的觀察紀錄。「A-103-○○-○○」。「A」為工作團隊反思回饋會議的代碼；「103」為年份；「○○-○○」前兩位數為月份，後兩位數為日期。

## (二) 參與觀察

**參與觀察**可依照研究者本身的參與程度分為非參與以及參與觀察兩種 (Dane, 1990)。運用非參與觀察法時，研究者通常扮演旁邊的角色，了解被觀察對象的發展過程，而不要直接進入研究對象的日常生活。在參與觀察中，研究者與被研究的對象一起生活、一起工作，在密切的接觸與深入其境的直接體驗中可以傾聽及觀察到研究對象的言行或其他現象。研究者可以在研究過程中更深入的了解被觀察的現象，也可以隨時提出自己想了解的其他問題 (鈕文英, 2012)，這是參與觀察的一大優勢。在本研究中，選擇參與觀察法主要考量有二。首先是少女們特性的考量，安置少女們的生命歷程且經驗都是相當獨特的，研究者可以透過參與觀察法對所欲研究的對象有初步的認識，同時也因為研究者和研究對象不斷的互動、搭配有效的觀察，才能夠將其中的現象加以觀察及描述。其次是考量活動的連貫性及活動時可能會遇到各種不同的狀況，研究者可以在過程中探索正在進行的事件或行為，並將其特徵記錄下來，加以瞭解到相關事件的連續、關

聯情況以及情境的脈絡(鈕文英，2012)。

## 二、研究場域與方案活動說明

研究場域為機構在暑期時辦理為期兩個月的「傳奇夢想館」台東湧泉運動公園。機構將此活動方案規劃為義賣活動，藉由台東市立湧泉公園旁之閒置餐廳場地<sup>6</sup>，讓少女們來籌備屬於自己的暑假小旅行費用。義賣活動本身能創造一個情境幫助少女與社區、民眾接觸，藉由這些互動經驗，協助少女們提升問題解決能力。參與本次活動的少女最小年紀為 13 歲，最大年紀者為 18 歲，共 9 位少女<sup>7</sup>。方案活動的期程規劃是 103 年 6 月 30 日開始至 103 年 17 號結束，每週二到週五下午三點至六點、每週六下午三點至晚上八點、每週日下午三點到六點。少女們在這段時間裡的義賣運作方式為外場與內場，外場是在餐廳外進行義賣，內場則是在餐廳裡工作（亦屬於義賣）。但是大多數時間，少女們會在外場以分組型式輪流進行產品（飲料、手工餅乾）的介紹和義賣。

## 三、研究對象

本研究觀察六位參與義賣之安置少女於 103 年 6 月 30 日至 103 年 8 月 17 日，參與「傳奇咖啡夢想館，成就孩子幸福站」方案，本研究之 9 位觀察對象的基本資料如表 3.1。

表 3.1 研究對象基本資料

少女	年齡	就學狀態	安置原因	安置時間
A	13	國一	偷竊	一年兩個月
B	15	國一	逃學	九個月
C	15	國三	家庭功能不彰	八個月
D	17	高一	販毒	一年
E	16	國三	偷竊	一年
F	17	高一	家庭衝突	八個月
G	16	國三	家庭功能不彰	二個月
H	15	國二	家庭功能不彰	一個月
I	14	國二	性侵害	七年六個月

<sup>6</sup> 由當地熱心民眾免費提供場地使用

<sup>7</sup> 實際參加活動的共有 12 位少女，但 2 為少女屬於緊急短期安置中途結束，又有 1 位少女中途退出，因此在本研究中實際檢視成效的有 9 位少女。

#### 四、研究者的角色與資料蒐集方式

在參與觀察法中，Bernard, (2006)指出研究者不是研究主題活動的主導者，而是能參與其中過程的一個角色，也較能與研究對象建立良好的互動關係。研究資料來源之一為工作團隊之活動觀察紀錄、參與少女反思紀錄，參與少女之心得報告，這也是本研究的文件分析資料。另一資料則是研究團隊所進行的觀察記錄，這是由研究者之一<sup>8</sup>運用活動後半期的 3.5 週(103 年 7 月 22 日起至 103 年 15 日每週二至週六)共 18 次活動的參與（為該活動其中之一的工作人員），寫下觀察報告來加以紀錄少女在團體活動中之充權歷程。觀察者提醒自己事先不預設立場，在參與活動觀察的過程中能讓觀察對象輕鬆自然的去從事活動，並在活動當下，必要時候會與其他工作人員和少女們提出問題澄清並統整在記錄中。

#### 五、改變成效分析指標

本研究主要希望能夠檢視少女在問題解決能力上的改變成效。研究者以文獻探討裡所形成的問題解決能力構面：主動性、資訊蒐集、挫折忍受、溝通協調四個面向進行分析。將藉由每個方案活動進行階段檢視少女的改變情況，最後再整合成少女的改變歷程，做一綜合性的檢視。

### 肆、問題解決能力培育歷程的成效檢視

#### 一、醞釀發酵—活動準備期

##### (一) 工作人員的初心--「我們認為這是少女需要的」

##### 1.起心動念

在實務的經驗上，安置機構的少女比一般家庭的少女會提前進入社會，需要提早靠著自己的能力打拚生活。安置的環境是否提供足夠的機會讓少女與社區交流，給少女做夢、築夢、追夢的環境，且與環境互動的過程是否足夠處理少女日後獨立生活挑戰安置機構的少女可有夢想。具備這樣的初心，工作人員策劃了一個「傳奇夢想咖啡館，成就孩子幸福站」方案，此方案計畫完成的目的有二：其一是希望少女們靠自己的能力賺取暑假自助旅行的經費；這個自助旅行的原始構想是機構想要進行的另一個方案，原來的構想是希望藉由少女們自行規劃行程

---

<sup>8</sup> 本研究第三作者



並進行旅遊，從這個學習規劃與旅遊行動練習解決過程中的問題。而旅遊的經費則是依靠現在義賣的活動來募集—自然這也是一個培養問題解決能力的方案。所以，也就引發出本方案活動的第二目的：提升少女們問題解決的能力。義賣的過程其實是機構所設置的一種情境環境，試圖讓少女藉由此歷程的體驗，培養或提升問題解決的能力，這包含主動性、資訊蒐集、挫折忍受度與溝通協調技能等的的能力強化。

## 2.設置誘因--「請君入甕」？

由於義賣活動構想來自社工，而不是由少女們發想，所以如何讓少女們覺得參與這樣活動對其有所幫助或者引發興趣，以致願意主動參與義賣活動，確實讓工作人員傷神。最後社工們決定以自助旅行的誘因來引導，社工們向少女們說明參與義賣活動對他們籌劃自助旅行的好處是：

- (1) 賺取的利潤少女們有主導權；
- (2) 由少女們自行規劃自助旅行，工作人員不會參與任何意見；
- (3) 小旅行的時間定為義賣 8 月 17 日義賣結束後到開學前辦理，少女可以選擇自己的同伴三個人一組進行。

如此思索與準備待工作人員確認可行之後，方才告知少女們，邀請並希望他們參加「傳奇夢想咖啡館，成就孩子幸福站」方案。

### (二) 少女們的態度反應--「我們一定要做嗎？...」

當工作人員所設定「應該」參與「傳奇夢想咖啡館，成就孩子幸福站」方案的少女們得知義賣方案後，一些不同的態度反應開始出現，討論中有著興奮和自信，像是少女E就表示：「這就跟園遊會一樣，我在學校園遊會可厲害了！我們班都是我在賺錢耶！」(N-103-06-30)，而少女D則說：「放心，我都會，看我的。」(N-103-06-30)。但少女G便擔憂說：「我不想去賣好丟臉，同學認出我怎麼辦！我不想讓同學知道我住在機構。」(N103-06-30)，即使已經擁有煮咖啡技術和能力的少女F也會感到害怕：「咖啡館的技術要在咖啡館才有用，到湧泉哪裡我不會煮怎麼辦？」(O-103-1)等反應不一的態度和疑問。少女們的擔心，和社工們的期待，其實存在著出入。有些少女認為這相當可行，有些少女則質疑為什麼一定要使用這樣的方式進行？但看得出來，他們從未想過要做這件事情，也從不認為做這件事情對他們可以獲得多少的好處（即使義賣的錢可以為他們所用）？甚至這些提出的看法或問題裡，可以發現，疑問多、抱怨多，但少女是根據自己過去的經驗在思考，少有少女針對這些一問題提出可能的解決想法，或者對於義賣活動實際運

作要如何或可以如何進行提出更多的發問。

### (三) 拍版定案--「我們要一起做的是...」

參與少女對於是否執行義賣方案的看法分歧，顧慮也有所不同，但少女們的反應卻確確實實地「打臉」工作人員的「好意」。這個情況真實地反映出了工作人員在專業上想做的與服務對象所想的二者之間的差鉅視存在的。那麼，工作人員要怎麼處理比較好呢？如同少女面對義賣活動的挑戰，工作人員也面對如何理解少女與確認自己角色定位與態度的挑戰。

#### 1. 反思—案主自我決定的掙扎

工作人員第一個要處理的議題是，誰是專家的放權？工作人員口口聲聲說自己是少女的同行者，既是同行者，旅程的目的地是由誰決定？工作人員？少女？還是兩者一起決定？很顯然地，以充權的觀點論之，則工作人員不是唯一握有決定權的人。所以，是否應該不落痕跡地運用言語說服其參加？亦或是尊重少女的意願，由他們選擇自由參加？那麼在「案主自我決定」的前提下，工作人員是否應先將義賣中可能發生的狀況先行告知少女？但這會不會讓少女們更加質疑義賣活動的可行性？降低參與的意願。這樣做好嗎？工作團隊對於以上的議題，實在無法找到共識。

#### 2. 澄清—排除障礙

少女們提出了很多對商品與場地的疑慮，這些問題工作團隊無法一一回答。如此也造成少女們不斷出現的抱怨和耳語，少女 H 就表示：「**咖啡、紅茶、冬瓜茶誰要買啊？賣了錢真的會讓我們用嗎？**」(N-103-0702)，從充權的角度來分析時，則這些不安就是一種缺權或阻礙(像是對此次義賣的相關資訊不足)，唯有設法排除阻礙，才能有可行性。於是主管認為應該先讓少女評估場地，瞭解相關的訊息，再來讓少女們討論是否要進行義賣？當所有的少女前往場地進行瞭解之後，少女們開始有了不同的想法，少女 I 的疑問是：「**場地好大喔！真的要讓我們使用嗎？**」(O-103-1)，雖然還是有少女無法釋疑，但大多數的少女對於義賣活動開始有了圖像<sup>9</sup>也放心不少，他們覺得應該可以試試看<sup>10</sup>。最後，主管見到少女們抗拒的鬆動，且未有人表明「一定不參加」的前提，決定順勢推舟地

<sup>9</sup>少女們興奮地東看看、西看看，看到場地內有冰箱、有瓦斯爐、有很多的用具。

<sup>10</sup>工作人員鼓勵少女自己向提供場地的業主提問相關問題，也從業主獲得善意的回應。大多數的少女們開始有了信心，回到咖啡館開始討論要畫海報、產品內容、訂單...等適宜。

「決定」讓工作人員告訴六位少女全部參加。

### 3. 放權—確認同行者的角色與態度

第二個要處理的議題是工作團隊需要針對義賣活動有何準備？這次活動與一般帶領孩子參加義賣園遊會有什麼不一樣？真正要準備的又是什麼？金錢？物資？技術？能力？還是態度的澄清？要注意的是，「充權」強調讓服務對象擔任解決問題的專家，但從方案一開始就要求少女要參與，情勢已經快變成工作人員是問題解決的專家了，那麼未來的活動過程中，工作人員還要一直扮演專家嗎？顯然要將充權落實在工作中，工作團隊是有所擔心的。團隊成員經過討論，決定將義賣活動後續的操作決定權移轉到少女身上，工作人員以「夥伴」或者「同行者」的身份與少女們一同執行義賣活動，也在過程中以不干涉自主的前提下，維護少女們的安全，或在必要時成為少女們行動的激勵者。簡單來說，不論過程還會經歷何種風險，工作人員決定放權給少女，這個放權自然也會產生一些風險，而且少女們也產生了另外的不安：**「老師什麼都不管，我怎麼知道怎麼做？」**

**(C-103-H)**。至於過程中少女究竟會將義賣活動帶領至那個方向？會產生哪些情況？工作人員決定「冒險」相信少女的「專家能力」，一起「同行」進行義賣的「冒險」旅程。

## 二、開賣啦！—義賣活動初期

七月五日為義賣活動的第一天，少女們興沖沖地以希望真的可以藉由過去幾天準備義賣的物品，以及往後的六個禮拜義賣賺取此次旅行所需要的經費。但，情形顯然與預期中的有許多不同。自第一天開始，方案所設定的情境，已經讓少女開始體驗到與以往不同的缺權經驗，也開始挑戰他們解決問題的意願和能力。

### (一) 難題一：沒有客人怎麼辦？

#### 1. 問題：沒有客人

第一天客人少可以理解，但少女開始感覺到灰心：**「很熱吔！為什麼要去曬太陽，可能也賣不出去」(C103-G)**。五天過去了，客人還是少，業績沒有起色。少女們發現湧泉游泳池的遊客不多，大多是在地人來此游泳，大多自備開水，少女中出現不一樣的聲音，最後她們出現了爭吵。少女自己也發現**「開始義賣的第一個禮拜大家漸漸失去了新鮮感，也慢慢的懶惰起來，開始容易生氣，因為這些原因大家容易起衝突。」(C-103-F)**。

## 2.解決：擴大販售的範圍

### (1) 工作人員的問題解決—創造出讓少女們討論的空間

面對少女們的衝突，工作人員也必須學著接招，但似乎不那麼順利：「**我們開始不知所措，要如何處理少女的衝突，每個人彼此用眼神交流，這混亂的場合要如何充權？是要讓衝突繼續？還是出聲制止？**」(R-103-2)。一籌莫展時，一位工作人員靈機一動，邀請大家坐下來先喝杯自己製作的飲料喘口氣，企圖選找一個大家喘息的契機。事後少女在其反思中寫下當天的心情：「**好幾次我很想喝飲料，因為有姊姊(其他少女)看著我，所以不敢喝，今天老師請我們喝剩下的飲料，好爽！**」(C-103-1)。這個喘息，也讓工作人員邀請少女中較有溝通能力的人，來帶領會議的討論。也讓少女們討論出一個解決客人少的因應方式

### (2) 少女們的問題解決—向外開拓義賣區域

因為客人少，少女們也將義賣從園遊會的想像轉換到「做生意」的態度，替代轉換正如：「**義賣過程中有很多的狀況是無法預料的，沒想到有好的地點漂亮的餐廳卻客源不多**」(C-103-F)。少女們提出很多意見，最後決定到台東新地標「鳥巢」<sup>11</sup>去吆喝義賣。最後有些少女顯得有得興奮，但也有的帶著不情願的心情出門義賣。但這又帶來了另一個新的挑戰。

## (二) 難題二：究竟要如何義賣？

### 1.賣東西的主動性

賣東西，不論是義賣與否，首重如何推銷商品。少女們希望獲得義賣之後的金錢，但前提是產品要能賣出去。這個重要的前提就是少女們在義賣初期面臨的重要挑戰。他們發現：「**這是我第一次義賣，所以對於推銷商品有些陌生**」(C-103-F)，而且「**一邊走一邊叫賣，剛開始其實大家都不敢叫賣。**」(C-103-D)，那麼又是怎麼處理這個挑戰難題的呢？這還真的得謝謝一群大陸客的意外激勵！

### 2.掃除疑慮的激勵事件

少女們到鳥巢公園的牛刀小試獲得了意外的成果。他們遇到停靠在鳥巢公園

<sup>11</sup>從湧泉運動公園到鳥巢公園步行約為 5 分鐘路程。

的大陸觀光客的遊覽車，讓少女們帶出去的商品在十分鐘之內全數清空，也讓少女們興奮地回來補貨，令他們士氣大振。對於如何推銷商品？如何有勇氣叫賣？等等疑慮一掃而空。

### (三) 難題三：如何看待義賣活動？

#### 1. 問題：挫敗與無力感油然而生

雖然，有振奮人心的義賣成果，卻也有許多挫折。例如：有時被太陽曬得頭暈眼花：「每天都出來義賣，想要休息都不行。」(C-103-G)，東西還是有賣不出去的時候（不是每次都有大陸團），客人冷漠或不友善：「有些客人講都不講就走開，很生氣，有時候很想綱辯話，你以為只有你有個性喔！」(C-103-B)、義賣過程中種種衝突與疲累開始減低少女們義賣的興致，同時產生了疑問：「有時候賺不到什麼錢，我要錢回家跟爸爸拿就好了，真不知道為什麼要這麼累？」(C-103-G)。義賣的熱情被一次次的挫折給澆熄了，共同的目標（籌措旅費）被一次次的衝突給減弱了，少女們忘了熱情、忘了目標，心中只有疲累、衝突以及深深無力「很累耶！能賺多少錢？又要分給大家，到時候只能在台東走走吧！」(C-103-H)。

#### 2. 解決：激勵

##### (1) 給予少女鼓勵或肯定來激勵少女

在義賣工作順利的時候，少女會興奮的吆喝，滿意地展示義賣成果。但大多數的時候是工作人員的激勵，讓少女們從很多挫折中，再次鼓起勇氣投入義賣，H少女就提到自己的經驗是：「我喜歡有人稱讚我，我每次賣出去商品，書書<sup>12</sup>老師都會稱讚我，我都覺得很開心，可是他沒有上班時，我都沒有被這樣鼓勵，就比較沒力去做。」(N-103-0716)。顯然，給予肯定和鼓勵是工作人員協助少女過程中很重要的角色與任務，而這也符合充權所提及的「增強案主的能力感」或者是「使個人本身感覺到自己其實是有能力能夠去影響抑或是解決問題的」等重要的操作方式。

##### (2) 工作人員適時檢視少女的改變

工作團隊的人員們除了嘗試激勵少女之外，更希望少女們能將問題解決的能

<sup>12</sup> 為德蓄之家社工員之一。

力激發出來。但似乎情況並不理想，長此以往，不只前述少女們產生挫敗感，工作人員也開始對少女的現況感到「無力、不知該怎麼辦？要不要出聲指導？...」（N-103-07-19），對未來的發展感到害怕、慌張和遲疑。因為「不作為」與「等待」對一個急於想要解開困境的工作團隊實在難熬。大家想知道方案的發想人「主任<sup>13</sup>」究竟希望怎麼解決目前的僵局？

此時「主任」提醒工作團隊檢視少女們在過程中有否改變？有哪些不同？首先，工作團隊從衝突情境中抽離，看到少女們在過程中雖然浮浮沈沈，實際的行為中是有少許的進展：「我看到 B 開始思考有什麼方法可以解決。」(R-103-2)、**「F 在叫賣成功後，越來越有自信推銷商品。」**(N-103-07-19)、**「其實少女們遇到衝突後，會合好、會再試一試同伴的提議」**(R-103-2)，這些「看見」大大激勵了工作團隊，原來「放權」並沒有想像中的那麼糟糕，原以為少女們會失去方向，但其實他們一直在努力地解決問題（詳細的改變情形請參見表 4.1）。因此，工作團隊決定繼續運用「充權」，放手讓少女們從操作體驗中找尋解決問題的方法。

---

<sup>13</sup> 善牧台東區區主任，為本文第一作者。

表4.1：少女們在活動初期所表現的問題解決能力情況一覽表

問題解決能力 指標	主動性	蒐集資訊與方法	挫折忍受度	溝通協調
少女姓名				
A	討論時總會率先發表自己的意見	嘗試著去想解決方法	會在乎先前的不愉快經驗，但容易被激勵	會打破會議中出現的僵局
B	外出義賣時與 C 都會主動向客人介紹	嘗試著去想解決方法	對於前一次的不愉快經驗會耿耿於懷	對於別人的提議會因為自己反對而反駁
C	會主動向客人介紹及推銷	嘗試著去想解決方法	受到其他人的反駁會面露沮喪，但不會影響到工作	鮮少主動溝通協調
D	對於夥伴過於強勢，希望大家都以自己的意見為主。	遇到問題會想辦法解決	受到其他人的反駁會不斷發生爭執	鮮少主動溝通協調
E	因害臊而不敢喊叫、發言，大多為安靜的觀望客人	獨來獨往，遇到生意差或無法解決問題時，採取沈默的方式應對	義賣成績不理想，出現低落和失落，認為義賣不會成功；受到其他人的反駁會不斷發生爭執	鮮少主動溝通協調
F	有些害羞與退縮，大部份時間都站在原地觀望	對於義賣活動會有抱怨與不同意見，在討論中，無法帶動團體討論，找到解決的方法與	在過程中，以情緒的方法做事情，工作人員提醒義賣的目的，並邀請少女打開真心與顧客互動	鮮少主動溝通協調
G	活動過中很被動，在操作中需要同伴不斷催促方才配合義賣行動。	遇到問題開始離開團體獨處，解決問題的意願很低。	面對挫折時情緒迅速飆升，開始指責他人，認為所有的錯都是他人的錯。	以自我為中心，缺乏與他人溝通的意願
H	被動參與活動，認為參與活動很丟臉，又因為同儕壓力，勉強配合義賣時的販賣行為。	以觀察者的態度與團體互動，一切活動中出現的問題與團隊互動中的爭執，少女都以局外人的態度冷眼旁觀。	對於前一次的不愉快經驗會耿耿於懷	拒絕與團隊成員溝通
I	會主動向客人介紹及推銷。	願意嘗試很多方法，但往往不被團體成員接納所，卻不氣餒	少女因為過動的行為遭到其他人的排擠，但少女總願意再試一次。	少女溝通技巧插在團隊中只能順從大家的決定。

### 三、放權與同行—義賣活動中期

經過兩個禮拜混亂的「匍匐前進」，少女們的團體運作情況已經讓工作人員更願意讓少女「掌權」。即使遇到一些狀況，也會想辦法創造出讓少女可以對話、討論的空間，試著讓少女主導處理的方向。工作人員越來越能夠放權交給少女，讓自己做個同行者。

#### (一) 放權嘗試一：少女解決問題的初步模式形成

來到義賣活動的第三和第四週，情況已經有所不同，工作團隊的人員可以如先前的計畫構想，穩定地退居在第二線。只有大家在討論之後仍無法有頭緒，共識時，才會適時介入提醒：**「在義賣前老師也會向我們提醒我們在義賣過程中需要改進的地方，老師也希望我不要因為想逃避一些事情而裝作不知道。」**

(C-103-H)。少女雖然還是會因為對事件的不同意見產生爭辯，但漸漸地少女已經透過一個可以運作 (workable) 的工作模式有了更進一步的改變。

#### 1. 嘗試聆聽與自省

在每日的例行性討論時間，少女們更主動地提出自己的看法，不被別人接受時會為自己的意見辯護，看似爭吵，但仍有一些改變出現：**「我們每次義賣前及義賣後都要做討論，而討論的過程中我們學習看見自己的不足。」**(C-103-H)。少女自己都發現，他們開始聽取其他人的意見，不再只堅持己見，能夠練習以理性來和別人討論事情：**「有時候也會因為意見不合而吵架，但事後義賣結束，我們會到店裡的時候，我們學會了討論與反省，我們這半天有甚麼想和誰說與要改進的地方，彼此都真心地講出來，也努力地改進彼此的過錯與缺點，這樣慢慢下來大家也都變得比較理性地去討論事情，而不是用情緒去處理事情。」**(C-103-D)。甚至少女也會對自己的表現有了更高的期許：**「我想我應該可以表現得更好，但我必須先改掉自身的缺點。而在義賣的過程中我學習到不要亂發脾氣，也別因為他人而讓自己不開心，因著義賣這個活動我也學習到態度，不要因小事而態度不好。」**(C-103-C)

#### 2. 嘗試整合意見—協調者的出現

在這些每日的討論當中，絕大多數是例行性的討論，決議的內容有「今天走



什麼路線」、「今天誰拿麥克風<sup>14</sup>」、「今天誰負責收錢」...等。即使如此，少女們仍然意見多元，但情況開始有些不同，例如在 8 月 6 日時，少女 E 和少女 B 為了一件事情該如何進行意見相左僵持不下，此時「..A 站了出來，...他試圖將 E 及 B 的意見統整起來，並且用中立的立場去陳述整件事情。最後他說了我們（工作人員）期待已久的關鍵話語『那為什麼不要兩個都試試看不就好了』」

(A-103-08-06)。研究者發現在這個階段，團體當中所產生的議題雖然不一定能有效處理，卻總有其他少女適時地對於不同的意見作出整理，並嘗試做出協調。

### 3. 嘗試遵守團體決議--「撿垃圾」的工作決議

少女們做出的決議雖然不是每一個人都滿意，但這總是群體所做出的決議，而不滿意者也會學著遵守。其中，「撿垃圾」的工作便是透過少女們的集體討論而制訂出來的。少女 I 在 7 月下旬的會議上提出客人棄置喝完飲料的空杯子、餅乾包裝紙對環境造成髒亂：「買我們產品的客人都亂丟垃圾，這樣行為很不好」

(C-103-1)，這個分享引起其他成員的討論。在大家七嘴八舌之下，雖然儘管不是每一位少女都贊同，但他們決定要去把垃圾撿起來。研究者後來發現：「...雖然仍有些少女是嘟著嘴，但團體動力會改變他們的。」(N-103-08-01)，從此少女們的每日分工多了一組負責「撿垃圾」。

## (二) 放權嘗試二：讓少女練習解決問題

### 1. 問題：說好的「定點」在哪裡？

在活動進行期間，適逢週五、週六、週日有大陸客的遊覽車，少女們就成立的物資補給站，採「定點」補給的方法傳遞商品補給。少女們決定所有的人分成義賣組跟淨灘組，並將僅有一個的冰桶交給一位淨灘組的少女負責管理。冰桶所在地視為「定點」，其他的少女在與顧客介紹完畢之後就去「定點」那裡拿取顧客要的商品給顧客。這個大家都滿意的分工卻因為各自尋找顧客之後，產生了找不到「定點」的問題：「每當顧客要購買商品時大家就只好在偌大的廣場上東奔西跑的尋找『定點』拿取商品，搞到後來全部的人都累得要命。」(A-103-08-01)。少女們也因為一直奔跑而抱怨：「都聽你們的就夠了，你看吧！今天就只有亂亂亂」(N-103-4-1)、「每次都不說清楚，跑還跑去是在跑馬拉松喔？」(C-103-B)，少女 D 則覺得：「要怎樣做請好好說清楚，不然我就把今天要賣的都帶在身上，這樣比較不麻煩。」(C-103-D)。

<sup>14</sup> 為了宣傳和吆喝產品使用。

## 2.解決：陪伴與澄清

### (1) 陪伴

事實上，在少女第一趟出發義賣之時，工作人員<sup>15</sup>已經覺察少女們對於「定點」的決策是有失誤的。但是為什麼不事先提醒呢？**「就算在活動一開始就已經察覺到了少女們的提議中的缺點以及開會時未注意到的事情，但是基於要讓他們去發現問題的心理，所以工作人員都先暫且不提」**（A-103-08-01）。那麼工作人員要不要跟著他們一起「跑」呢？答案顯而易見：**「所有工作人員也在過程中與少女們一起東奔西跑，雖然一直狂奔真的頗累的，不過...這樣子或許可以更加地的感同身受了解少女們當下的處境...」**（A-103-08-01）

### (2) 澄清

在一片疲累、抱怨聲音當中，工作人員決定先集合少女，引導他們討論何謂「定點」？並讓少女們對「定點」的確切位置達成共識之後再繼續進行外出義賣。

### (三) 同行：給予少女重新嘗試的勇氣

少女們越來越有自己的主見，也漸漸掌握自己的義賣行動。當然，他們也會想做更多的嘗試，來「增加」業績。此時，工作人員是否願意支持、同行，就是協助他們繼續學習很重要的勇氣來源。

#### 1.問題：面對可能的不友善「客人」

7月30日少女們因為當天的義賣業績不理想，他們討論是否要再到海濱公園附近的甲宮廟義賣<sup>16</sup>。此時因為前幾週的嘗試遭到莫名謾罵而反對：**「我不要去，那些人都好兇，上次去我們都被罵！」**（C-103-A）。但有人認為至之死地而後生嘛：**「賣不完就要一直賣好累喔！試試看又不會死！」**（C-103-G）。有少女表示類似的看法：**「去就去，又不會少一塊肉。」**（C-103-B）。

#### 2.解決：承諾同行

工作人員決定不介入討論：**「你們自己決定，不去也沒關係，如果確定要去**

<sup>15</sup>也就是當天每一組所搭配的「老師」，即研究者與機構的社工員和生輔員

<sup>16</sup>這是因為這個公廟附近平常會聚集很多人在那邊唱歌，或許可以有許多人買他們的餅乾。

的話就去啊！我就跟著你們走」(A-103-07-30)，那會不會又被罵？於是工作人員回應：「你們要去就去啊，要是又跟上次被欺負也沒關係，如果真的這樣就交給我處理啊」(A-103-07-30)，少女們獲得支持之後，便決定要去甲宮廟試試看。沒想到這次的經驗比之前來得好。少女們也因此被激勵了。少女 A 有感而發地說：「原來再去試試也沒那麼難」(N-103-07-30)。少女 F 事後曾提到「開始好害怕，去做以後好像沒那麼難。」(N-103-08-02)。當她們自由發揮，並讓她們知道無論如何工作者會與他們站在同一陣線，會支持她們的決定一起面對。如此一來少女們便不再畏懼，也會被充權。

### 3. 後續效應：同行讓少女更願意嘗試

在宮廟事件中，工作團隊做的是支持、鼓勵與做少女的後盾。這個的同行經驗，讓一些少女有了更多嘗試的意願，例如少女會希望對每一天的義賣路線設下一個新目標：「老師，今天我們可以走更遠去賣嗎？從鳥巢到濱海公園怎樣？上次去廟裡可以，今天也應該可以賣得好。」(C-103-1)。雖然少女們因為條件的差異，在主動尋找解決方法上也會因著個人思考基模的差異有不同：「不要，要走那呢遠，我才不要」(C-103-D)。但整體來說，少女們發現自己能夠做得更多時，願意嘗試的勇氣也就增加了。

#### (四) 少女們的改變

此階段的「問題」大多出現在團體內部，需要提升挫折忍受度與溝通協調的能力來面對問題的解決。經過不斷的重複操作，少女們的挫折忍受度各有消長，溝通能力則有明顯的改變（請詳見表 4.2）。

表4.2：少女們在活動中期所表現的問題解決能力情況一覽表

問題解決能力指標 少女姓名	主動性	蒐集資訊與方法	挫折忍受度	溝通協調
A	活動過程中態度是較為主動的	有想法但未提出	冷靜面對問題	嘗試讓團體成員在爭辯中達到共識
B	心情會影響到其主動性	嘗試著去想解決方法	因為害怕其他人不接受他的意見，而不願意表達	嘗試說服其他人
C	推銷態度為參與少女A中最主動者	對於成員的提議都沒意見	被指責之後會產生情緒低落的狀態，但不會影響到工作	不會主動去協調
D	推銷能力強	不接受他人的意見，以自己的意見為主	被指責之後會產生情緒低落的狀態，但不會影響到工作	主動溝通協調次數增加
E	有時會主動叫賣，但常是同伴先喊，E才會跟著喊	開始減少自我的意見，對其他成員的提議抗拒接受	推銷行為有退縮的行為	會遵從他人指令，尤其是觀察者的指令。
F	在團體中較為安靜，偶爾會嘗試大聲叫賣，然而大多時候在後方等待，帶其他組員有行動或成功時給予補給	當他人提出意見，多為無意識、聽取他人意見，無提出自己的想法	經過成功經驗，慢慢有客人購買，才漸漸有自信，並相信會成功，也找出吸引客人的方法	仍為被動與聽命
G	活動過程中需要經過同伴的邀請方才意興闌珊的加入義賣的執行，跟隨義賣團隊的後面，擔任產品補給的工作。	偶而提出對銷售的想法與構思推銷詞，但同伴邀請他共同執行義賣時，會推拖一陣子後，才開始動作	面對義賣中的挫折，會有很大的情緒，會發洩在同伴身上，造成團體成員間的爭吵。	試圖與成員溝通，如遇到成員的回應不如G的預期，G行為開始推縮，任何議題不再提出意見。
H	仍被動參與活動，與私交較好的同伴則可以開始參與活動，會與同組少女討論販售過程的趣事。	開始打開耳朵聽取他人的意見，雖然口中仍不認同，但其行為開始遵行多數人的意見是著去做	意見未被採納，行為會退回原點	面對義賣過程中的狀況與同伴討論，偶有意見會期待被採納，如意見未被採納，態度開始回歸原來的被動。
I	推銷態度最主動	對於成員的提議都沒意見	被指責之後會產生情緒低落的狀態，但不會影響到工作	不會主動去協調

#### 四、被充權的新作為—義賣活動後期

義賣活動的最後兩週，少女們已經將運作的模式確定下來了，又因為前面四週的努力，他們已經漸漸地可以看到自己義賣的成果，也預想著要如何規劃自己的小旅行：「**原來我已經可以分到兩千多塊了，可以去哪裡玩？我想去花蓮不知道夠不夠？**」(N-103-08-01)。正因為這些成果對少女們義賣時的態度與行動又產生了許多正面的影響。他們越來越能夠感受到自己在解決問題上是有能力的人，也越能夠使得團隊合作成為他們問題解決的經驗，同時也將之前累積的經驗能量，顯現在此階段處理阻礙的能力。

##### (一) 維護自身權益的意識與行動

###### 1. 意識：「我想要再一次的機會」

義賣活動在此階段已經看到在個別的少女身上，維護自身權益的意識覺醒，最終是可以化成爭取權益的行動。像是少女 H<sup>17</sup>對於義賣活動採取被動的態度，因為他不認為賺了錢真的可以去旅行，但其他少女的行為讓他發現自己誤判情勢：「**原先我放棄去小旅行，沒想到活動中他們已經開始討論了，要結算賺多少錢了。我發現這是真的，心裡很不甘心。D 鼓勵我去向主任<sup>18</sup>爭取，我想想就去跟主任說，主任要我想清楚後再談。**」(C-103-H)。

###### 2. 結果：擁有為自己努力的會

當少女 H 再次向主任爭取時，主任答應了他的請求：「**第二天我想清楚了，我主動去向主任說我想去，主任答應了。**」(C-103-H)，。此時，少女 H 認真地為自己設下了達成的目標：「**我真的開始很認真賣，要把以前的份補回來。**」(C-103-H)，

##### (二) 產生自我激勵的行動

少女們的認知與行動越來越入佳境，此時充權所成就的並不是保證現實環境會讓少女的義賣所得提高，而是讓少女能夠提升他們挫折忍受度。因此，少女如何處理義賣所遭遇的挫折就顯得有意義了：「**今天業績很差，當我賣出三杯冬瓜茶時，我偷偷在心中給了一點小鼓勵，希望讓自己在義賣過程中更好。**

<sup>17</sup> 少女 H 當時只在機構生活一個月，還處在與機構工作人員、其他少女的關係建立期。

<sup>18</sup> 為德蓄之家的主任。

(C-103-E)

(三) 培養自我約束的態度

爭吵、意見不同、僵持不下，或是因為情緒不好不想溝通仍然還是會出現，過去可能覺得「我心情不好，不想做事」，但現在少女開始會覺得即使有不如意，但仍要有態度：「我們每個人都有爭吵，但不能因為情緒影響團隊，甚至是義賣時該有的態度精神。」(C-103-A)。

(四) 願意承認自己團體參與的責任

有時候義賣業績不好並不是客人少，而是團隊的運作狀況不好。在初期時，少女可能會抱怨因為客人少、客人不好、天氣熱、自己累，如此一來，也讓少女逃避了正視自己責任的機會。在此階段中，雖然義賣的業績仍然起起落落，但少女卻可以從義賣活動的團隊參與裡，開始正視自己的參與責任。

1. 事件：誰是帶頭者？

8月12日進行義賣活動時，少女們精神不濟又沒有共識，外出義賣的生意自是不好。工作人員注意到少女們的無精打采，於是在每日的檢討會中提問：「『為什麼今天大家看起來那麼累啊？是有甚麼事嗎？』」(A-103-08-12)。此時，少女C表示因為跟少女E一大早就去整理物資，所以有點累。少女E也表示外面太陽好大令人覺得好熱沒力氣，接下來少女A、少女G、少女H也有相同的回答。之後整體就陷入了沈默。

2. 解決：創造對話與提示

(1) 創造一個對話的機會

東西賣得不好是因為太熱、太累，看似合理。但少女們在義賣過程中遇到像是走哪條路、向四散的遊客推銷等，都缺乏討論，也先後均向研究者抱怨過『帶頭者』的問題。於是工作人員主動提起「帶頭者」的話題，企圖創造一個對話的機會。

少女C與少女A一致認為「帶頭者」就是走前面叫賣的人。少女E主張所有人都是平等的而且要互相幫助，所以沒有所謂的「帶頭者」。少女G在聽完少女E的回答後則表示：「『…這樣講少女H我覺得很不公平，都把責任推給他就好了啊！』語畢又是一片寂靜。」(A-103-08-12)。工作人員創造了對話的機會，使得少女們開始思考自己的責任，但似乎來沒有讓少女們為自己的僵局找到出路。

## (2) 回顧團隊共識的提示

此時，工作人員除了創造對話之外，決定再引導少女們回顧自己在團隊共識中的承諾。工作人員<sup>19</sup>提醒：「記得之前我們前幾次的討論中，…當你們有問題的時候該怎麼解決，你們的回答是要一起討論後再作決定…」(A-103-08-12)。工作人員繼續提醒：「『請問你們今天在遇到有需要討論的時候你們有討論嗎？』少女們回應：『沒有』」(A-103-08-12)。於是工作人員下了一個結論：「這不是一個人的問題而是大家的責任喔！」(A-103-08-12)。在當天的檢討會結束時，「少女們決定：『以後要更合作、要多討論以及要回應別人的問題』」(A-103-08-12)。

## 3. 後續的影響：能主動地表達想法，並看見自己的責任

在 12 日的事件之後，少女們參與義賣活動的行動有了提醒，維持了 2 日的好成績，義賣行動又疲累下來了。當天活動熱鬧且人潮眾多，但是外出義賣的成績卻遠不如前兩日的業績。少女們的工作士氣不高，沒有幹勁，對顧客也不若前幾天一樣積極。工作人員終於在換班時間和少女們討論當天第一趟出去的情況。

「『今天你們自己覺得有沒有很積極的去推銷？』…，少女們都露出有點尷尬的表情之後回答沒有」(A-103-08-15)。此時開始有少女主動說出自己在過程中詢問路線時沒有人給回應的挫折感，而其他的少女也藉由工作人員的協助澄清了自己的義賣意願。最後，「少女們表示再次外出義賣的願意，除了態度明顯比第一趟熱情許多，推銷的動作也比前一趟來的更確實，並且也將商品推銷出去近八成。」(A-103-08-15)。

## (五) 少女們的改變

當少女經歷實際義賣的過程後，他們發現與原先的想像有很大的出路。在少女原來的想像是：「接觸的人都**很和善**，就像學校義賣」(N-103-06-30)

、「這次義賣是老師會教我怎麼賣」(C-103-E)、「遇到衝突老師會出來調解」(C-103-F)等。與以往不一樣的經歷，也讓少女在事後寫道：「怎麼遇到問題要自己解決」(C-103-B)的心理衝擊。預期的落差與心理衝擊在每日重複的操作、衝突、反思的經歷後，少女對於自己參與義賣活動也給了一個結論：「能參與這次的義賣活動我就很開心了，在這次義賣的過程中也讓我擁有一個不錯的經驗。」(C-103-G)。義賣活動結束，每個少女們的改變或有不同，但是比起活動初期，是大有長進的（請詳見表 4.3）。

<sup>19</sup> 當時的角色是工作人員，但身份是實習生，亦為本文的第三作者

表4.3：少女們在活動後期所表現的問題解決能力情況一覽表

問題解決 能力指標 少女姓名	主動性	蒐集資訊與方法	挫折忍受度	溝通協調
A	就算因為要顧器材而無法直接去執行工作,但還是會積極詢問離他較近的顧客。	有想法但未提出。	能調適自己的心情,不讓挫折的情緒影響義賣過程。	未有與團體成員爭辯的狀況。
B	忽略其他成員的需求,沒有主動提出協助。	直接提出自己的意見與團隊討論。	承認自己的疏失。	願意與團隊討論自己疏失要如何彌補。
C	就算當日分配的工作不是推銷,還是會主動去向客人介紹。	有想法但未提出,對於成員的提議也都沒意見。	會因為疲倦而影響到工作。	不曾主動去協調。
D	就算當日分配的工作不是推銷,還是會主動去向客人介紹。	開始減少自我的意見,對其他成員的提議抗拒接受。	推銷行為有退縮的行為。	主動去協調,但意見不和則消極抵抗。
E	被動推銷,如有客人來詢問時,才會開始介紹產品及推銷。	面對問題被動且消極。	經過成功經驗,慢慢有客人購買,才漸漸有自信,並相信會成功,也找出吸引客人的方法。	當他人提出意見,多為無異議,聽取他人意見,無提出自己的想法。
F	然在同儕的鼓勵與建議下,能夠使用小蜜蜂嘗試大聲叫賣,能夠向客人介紹商品與咖啡試喝,需他人陪伴及鼓舞方能展現較為積極的一面。 有時會主動叫賣,但常是同伴先喊,才會跟著喊。	會遵從他人指令,尤其是觀察者的指令。	推銷行為有退縮的行為。	開始減少自我的意見,對其他成員的提議抗拒接受。
G	在與主任溝通過後,G 出現積極的態度,除了主動推銷,怨言也減少了,願意主動在活動中扮演領導者的角色。	願意面對問題,聆聽他人意見,接受他人建議並願意試著執行。	面對挫折時,會將情緒放在心裡少有表達,勉強自己配合團隊完成任務。	與成員有不同意見時,少女會隱藏自己的意見,用討好的方式因應。
H	忽略其他成員的需求,沒有主動提出協助。	面對問題時願意試試自己的方法,當少女嘗試後有所成效時,會與其他成員分享。	願意承認自己的疏失,會持續落寞的情緒。	與小組成員關係進步很多,提出意見的次數增加,對於未被採納的意見願意再次說服成員試試。
I	就算當日分配的工作不是推銷,還是會主動去向客人介紹。	有想法但未提出,對於成員的提議也都沒意見。	會因為疲倦而影響到工作。	不曾主動去協調。



## 伍、少女問題解決能力提升的成效

### (一) 主動性的改變

在活動說明的時候，少女們以園遊會為思考的藍本，沒有想到顧客不像學校老師與家長般的和善，被拒絕後的少女開始退縮，熱情開始消弱，甚至有拒絕參與的想法。從工作團隊的激勵與反思團體中的討論，開始主動性的找尋方法，自我說服再試一次，從義賣找尋正向的新經驗，自我激勵開始思考完成義賣的目標方法與操作步驟，點點滴滴的改變都是少女們經由體驗學習的過程建構的新經驗。

以少女 F 為例，他個性害羞、內向，在義賣活動初期處於被動式的參與，冷眼旁觀的看著團體成員叫賣。到了活動中期時，因為旁觀了其他少女的行動，加之團隊成員的邀下，少女 F 試探性地介紹產品又退回觀察，經過進進退退的試探，後來獲得幾次成功經驗。以致於到了活動後期，在團隊成員持續地鼓勵邀約下，少女 F 嘗試拿起小蜜蜂叫賣，主動向個人介紹產品。少女 F 在這次義賣活動歷程中，自被動轉向勇於嘗試各種販售的主動性行為改變是明顯的（請參見圖 5.1）。

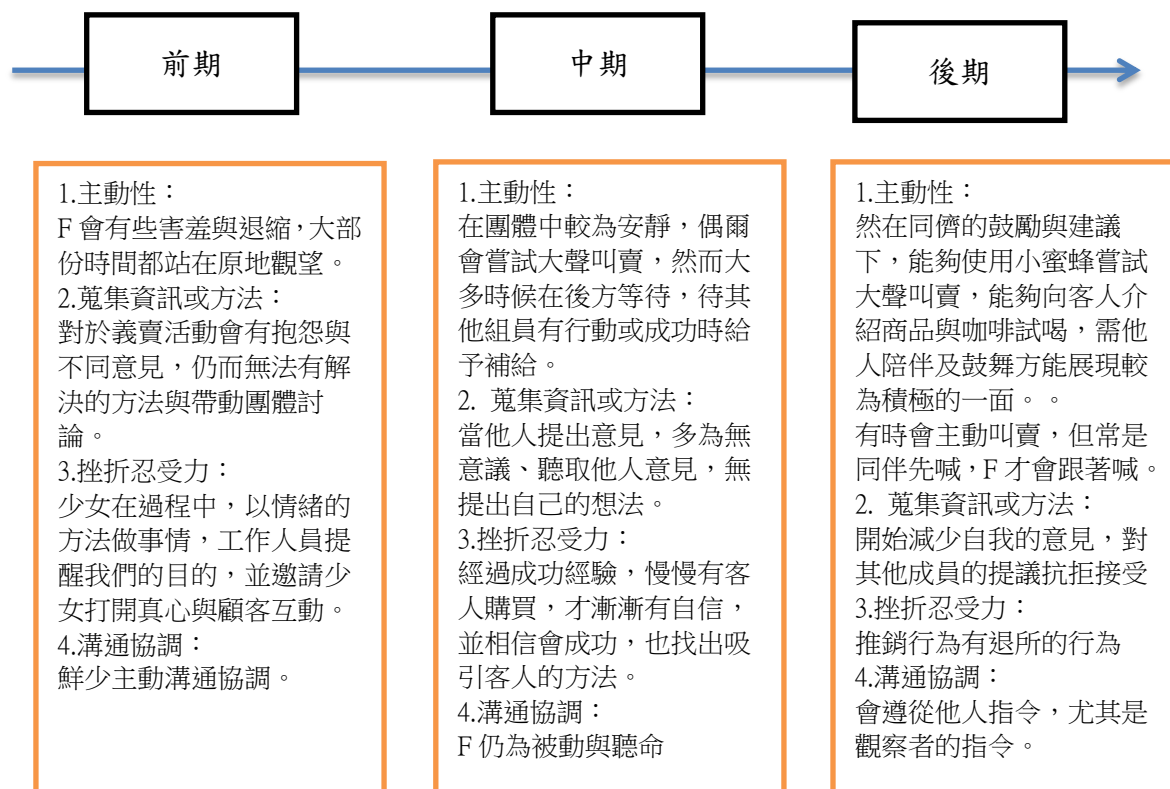


圖 5.1 少女 F 的改變歷程圖

## (二) 蒐集資訊或方法的能力改變

參與義賣的少女有著不同的成長背景，個人能力亦有所不同，當少女們面對義賣過程發生問題時，每個人的因應之道皆有所不同，有的少女很快找到解決問題的方法、有的少女陷入困境、也有的少女經由觀察他人的模式而找到出路。雖然每個人的方法不一，對個人而言都有進展。在此，研究者認為少女 E 和少女 H 在蒐集資訊與方法的能力提升的改變過程上，值得提出來說明。

首先，少女 E 在活動初期獨來獨往，遇到問題大多沈默以對，不會主動求救，思考模式較為負向，也認為義賣不會成功。溝通時雖勇於發表意見，卻無法聽取他人的意見，與團隊成員爭執不斷。又因為無法說服其他少女，少女 E 開始沈默，會消極面對義賣活動，而且只以自己的想法執行義賣活動。到了義賣中期，少女 E 有幾次以團體成員的方法介紹產品，獲得成功經驗，使得少女 E 慢慢增加勇氣開始叫賣。只是少女 E 在義賣活動中，與團隊成員的合作在進進退退中重復修正其行為。到了義賣活動後期，少女 E 雖然是被動聽命者，但經歷活動每次挫折的淬煉後，但遭遇販售推銷困難的因應上越來越進步。顯示少女 E 已經漸漸地能夠蒐集資訊和方法來處理問題或阻礙了（請參見圖 5.2）。

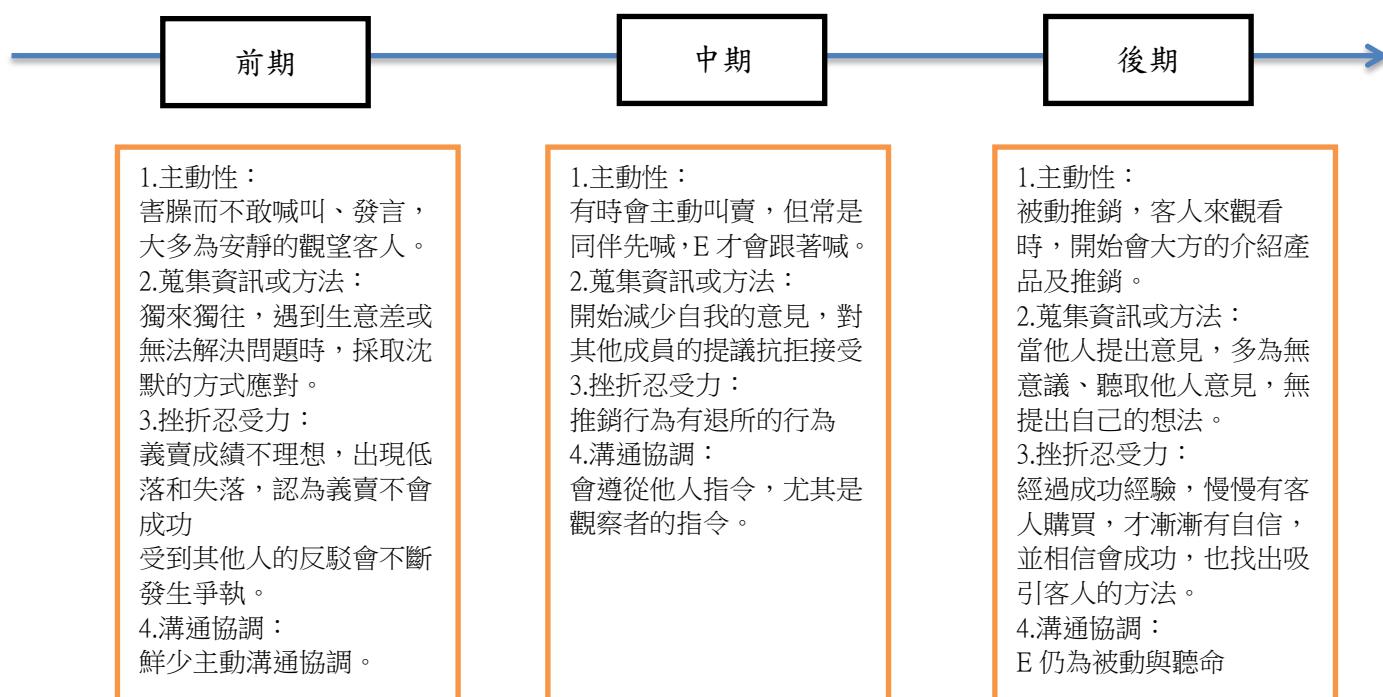


圖 5.2 少女 E 的改變歷程圖

少女G剛入住機構一個月就參加了義賣活動，這對少女而言，尚未適應機構生態，就要跟著義賣團隊一起面對挑戰是件不容易的事。少女G帶心裡的許多疑問參加了義賣活動。少女H在活動初期參與度很低，面對問題時總是消極以對。即使在中期，少女H的行動仍然顯得被動，但願意擔任產品的補給工作。直到活動後期，少女H從團體成員間的對話，猛然發現其他少女已經開始籌劃旅行，致使少女H的投入程度增加，又因為偶有意見被接納的經驗，催化少女H的參與度與找尋問題解決方法的積極度（請參見圖5.3）。

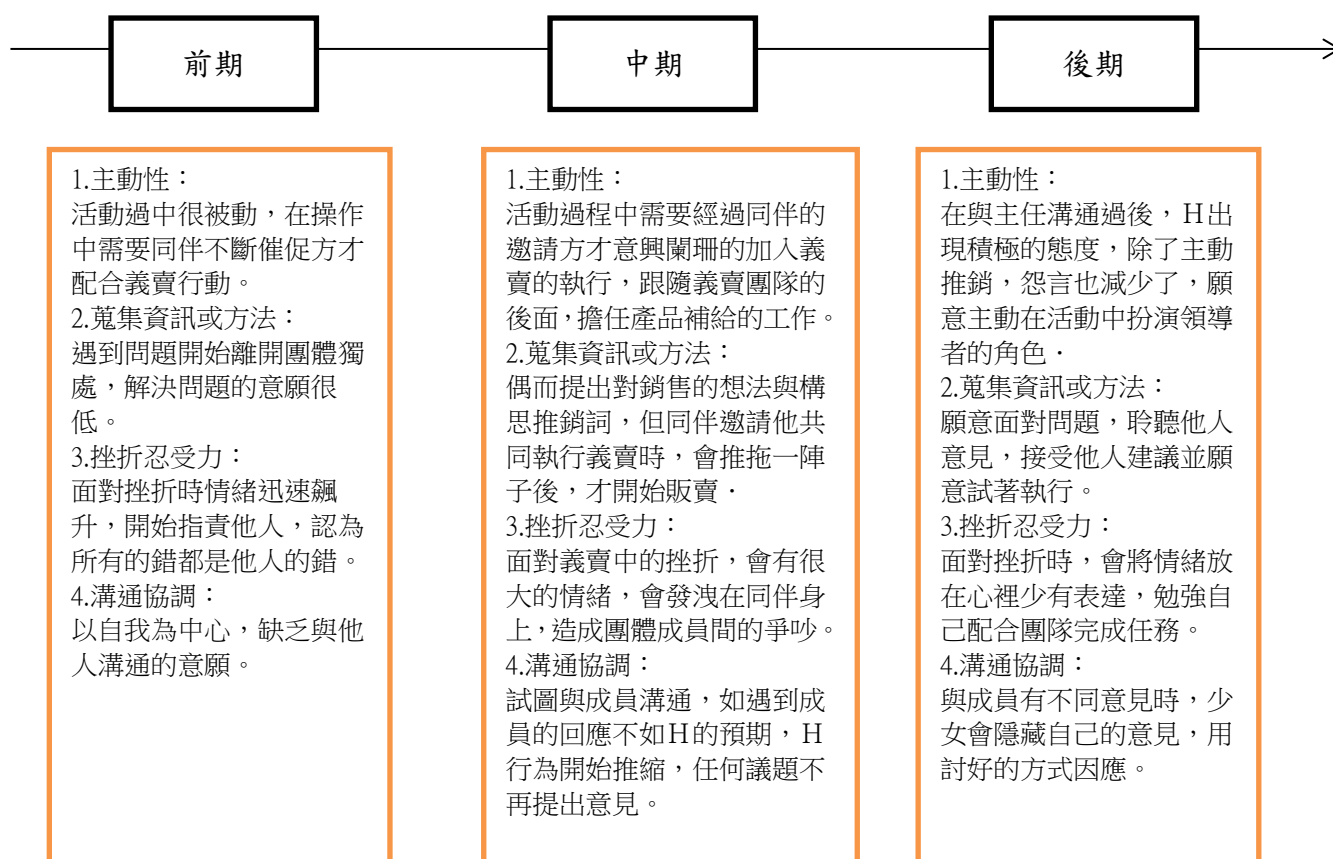


圖 5.3 少女 G 的改變歷程圖

### （三）挫折忍受力的改變

本次義賣活動方案將挫折忍受力界定為「面對問題情境或者解決問題過程時，能自我控制負向情緒，不致因為阻礙或挫敗而停滯不前或放棄。理想的狀況是能

夠快速調整自己的情緒、激勵自己，甚至是團隊的伙伴。」過程中，可以觀察到少女的挫折忍受力是在進步的。工作團隊運用激勵、語言說服、肯定、回饋等方式，讓少女們重新檢視自己，看到自己的價值與能力，因挫折而產生的情緒也在過程中學會處理的方式，這也就強化了少女們理性思考的能力。

以少女 B 為例，「情緒」左右著其所有行為，在義賣初期，熱情販賣是因為好的「情緒」，當少女經歷挫折「壞情緒」嚴重影響行為表現。到了活動中期時，工作團隊不斷給予少女 B 鼓勵，引導將「情緒」性思考轉化成理性思考模式。當每日義賣重複操作，成功與挫折的經驗交錯累積過程中，在義賣後期少女 B 承認自己的疏失，理性討論改進的方法，挫折忍受力確有明顯提升。(請參見圖 5.4)。

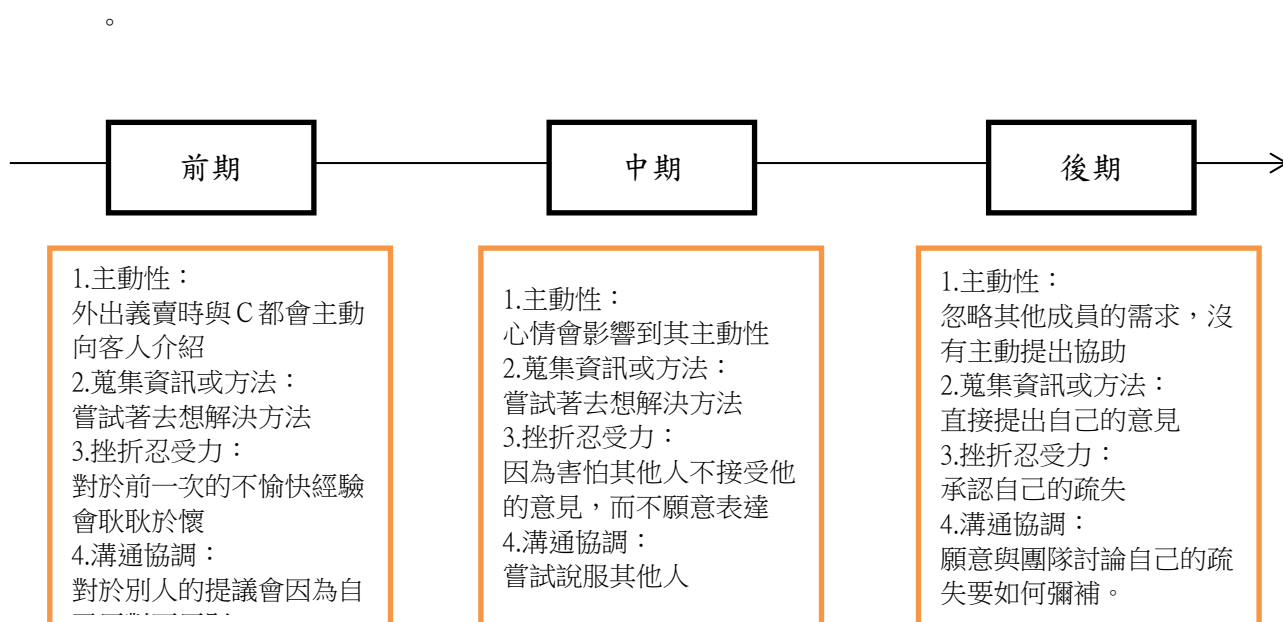


圖 5.4 少女 B 的改變歷程

少女 D 在活動初期是主見強且缺乏團隊合作精神，希望團隊成員都聽從自己的意見。到了義賣活動中期，少女 D 的意見不再是大家唯一的選擇，少女 D 對於他的意見只有部分被接受，甚是沮喪。在中期，他一直重複經歷爭執、賭氣、執行、檢討的循環裡。活動後期少女 D 開始減少意見發表，經過工作人員協助反思討論，理性思考能力被提升，在態度上學會謀定而後動，也就減少他因為衝突而產生的挫折，反而能與團隊成員合作行銷。雖然少女 D 看似在行銷產品時有著退縮的行為，但實際上少女 D 漸漸能接納多元意見，減少個人挫折感，增加挫折承受力(請參見圖 5.5)。

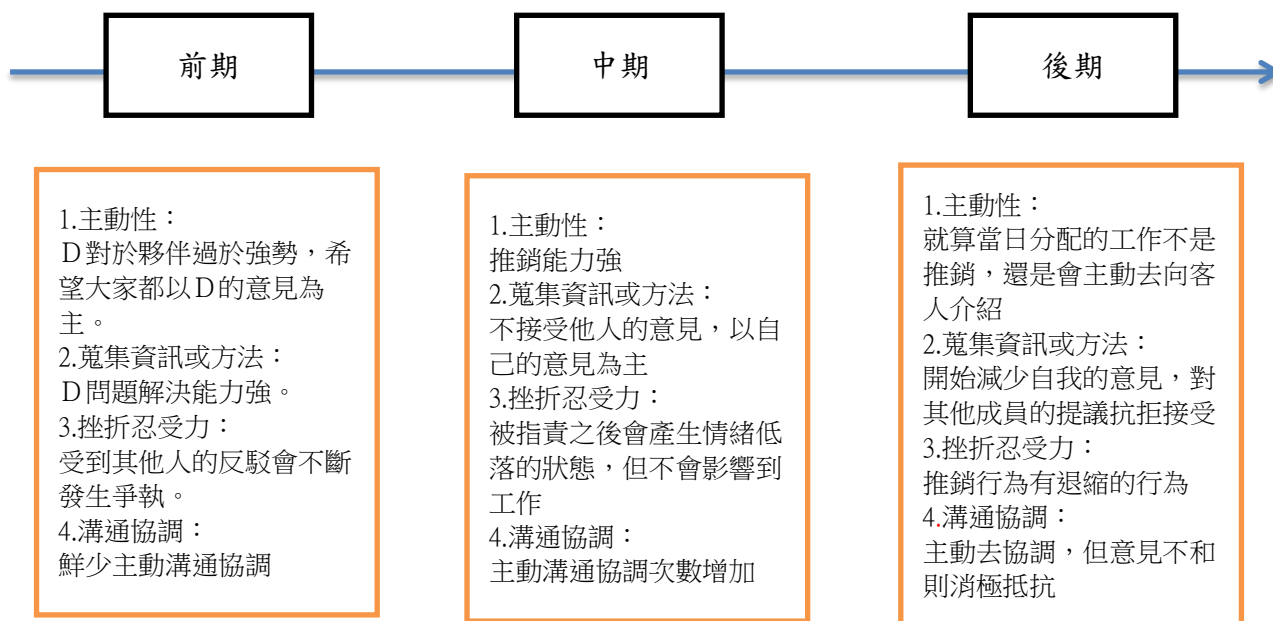


圖 5.5 少女 D 的改變歷程

#### (四) 溝通協調能力的改變

溝通協調對一個任務型的工作團隊來說是重要的，在本次的義賣活動方案裡，工作團隊將少女們的溝通協調能力界定為：「處在問題情境中，能夠適時爭取他人協助，或聽取他人建議解決問題與困境。更上一層的狀態是當事者願意在團隊當中，協調不同的看法，理出共識，讓團隊伙伴能夠共同為目標（解決問題或達成任務）一起努力。」。在活動的實際狀況是，少女們的溝通不同於一般人的方式，他們常運用衝突的方式在溝通，也在衝突式的溝通過後，少女們又更進一步相互了解而「和好」。雖是彼此的考驗，但也是相互了解找尋解決問題方法的另類溝通。

在活動初期，因為少女 A 的家裡是做生意的，因此遇到義賣工作的僵局時，少女 A 的建議顯得非常有說服力。到了活動中期，團體成員逐漸累積義賣的經驗，少女 A 便減少發言的次數，但遇到團體出現爭執，少女 A 總會設法協調意見。雖即使總與少女 D 有所爭辯而衝突不斷，卻會持續到達成共識。在團體後期，少女 A 會先聽取大家的意見，等待機會發言，往往統整會議中意見的分歧找出共識。顯示少女 A 漸漸掌控會議的發言時機，彙整意見減緩衝突，溝通協調能力越發成熟了。（請參照圖 5.6）

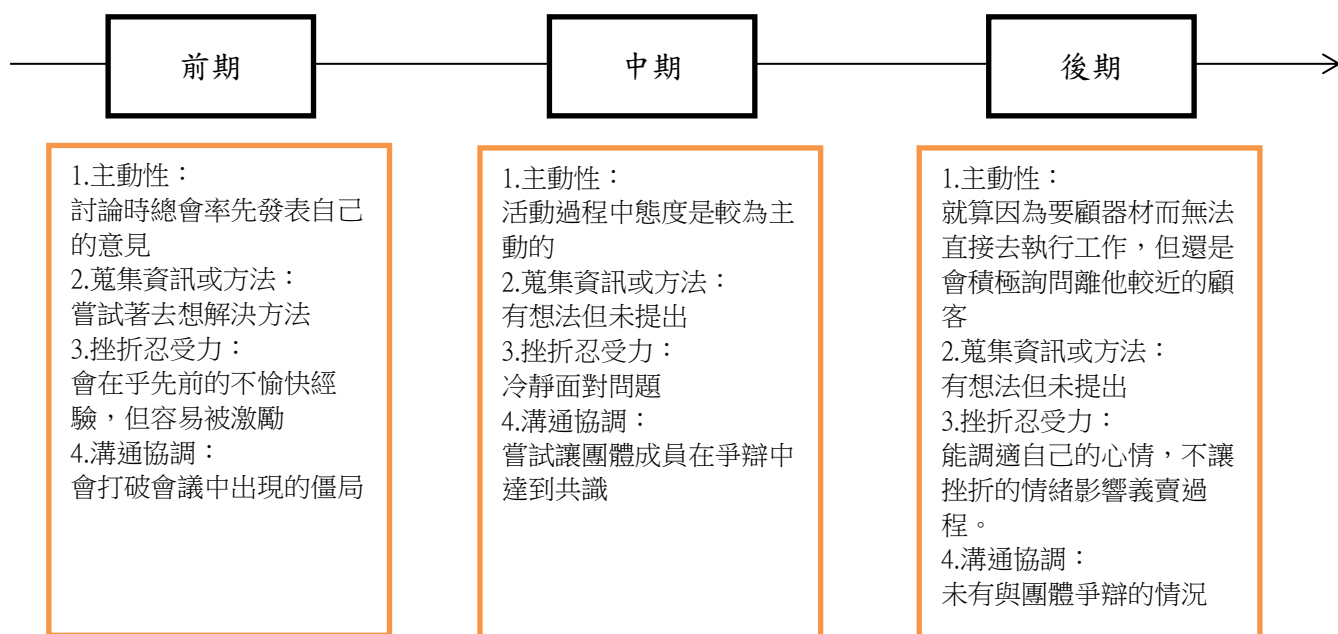


圖 5.6 少女 A 的改變歷程

少女 H 認為拋頭露面很「丟臉」。義賣活動初期少女 H 消極參與活動。在團隊成員的激勵與成功經驗的累積，讓少女 H 的參與態度從被動轉變為主動。到了活動中期，少女 H 開始思考方法解決問題，也在義賣討論中提出意見，面對不被接納的意見時，少女 H 以沈默面對，聆聽他人發言。義賣活動後期時，少女 H 如遇意見未被接納，則以不厭其煩的態度澄清說明，讓團隊成員充分了解自己的意見，減緩了溝通過程的衝突，在表述意見同時兼顧團隊關係。少女 H 能顧及的面向廣了許多。(請參照圖 5.7)。

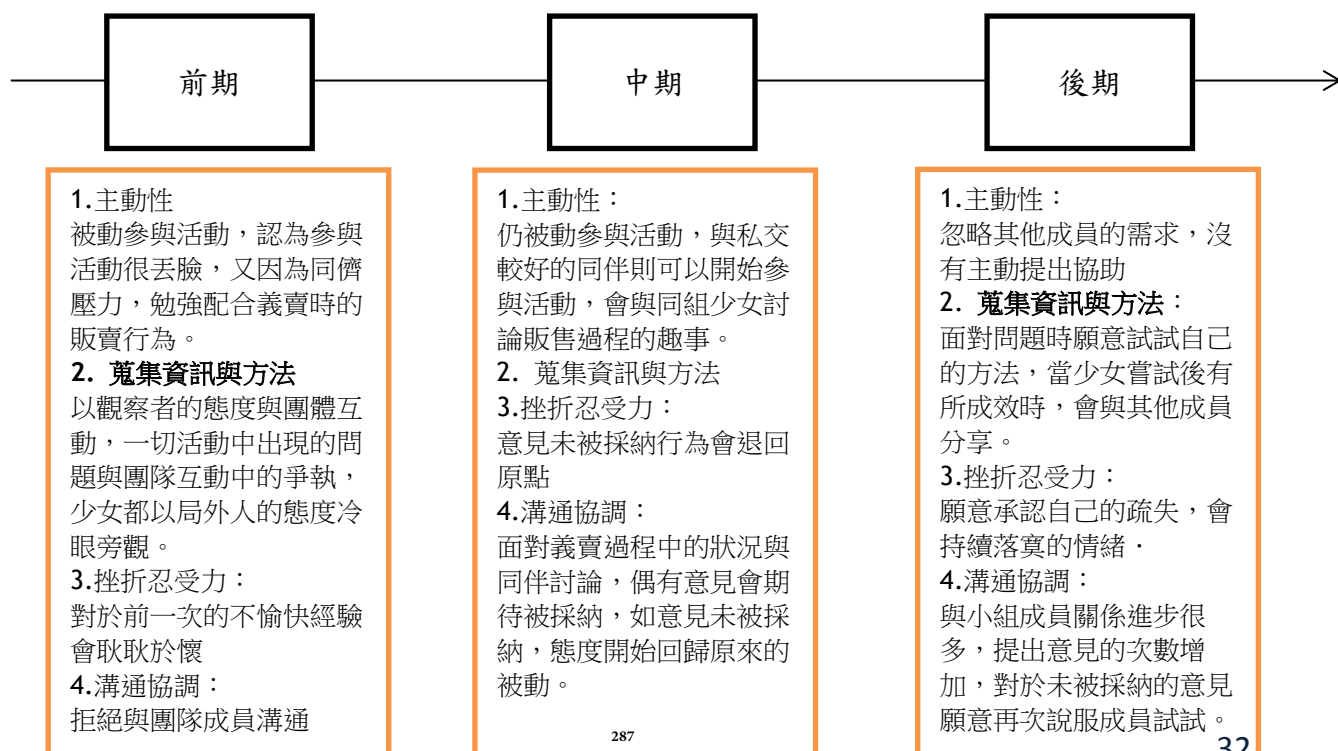


圖 5.7 少女 H 的改變歷程圖

少女 I 因有先天的限制（過動症）不被團體成員接納，活動初期時，每當團體討論時，少女 I 總是游離在團體外，所提出的意見總遭會議否決。到了活動中期，因為少女 I 看到顧客亂丟垃圾的事件，少女 I 鏗而不捨的提出，第一次少女意見被團體接納，而且確實進行分組撿垃圾，這對團隊成員與少女 I 而言都是很大的改變，少女 I 更積極的參與活動，討論中願意聽取他人的意見，活動後期，少女 I 學會聆聽與審慎發言改善讓少女 I 溝通能力改善。(請參見圖 5.8)。

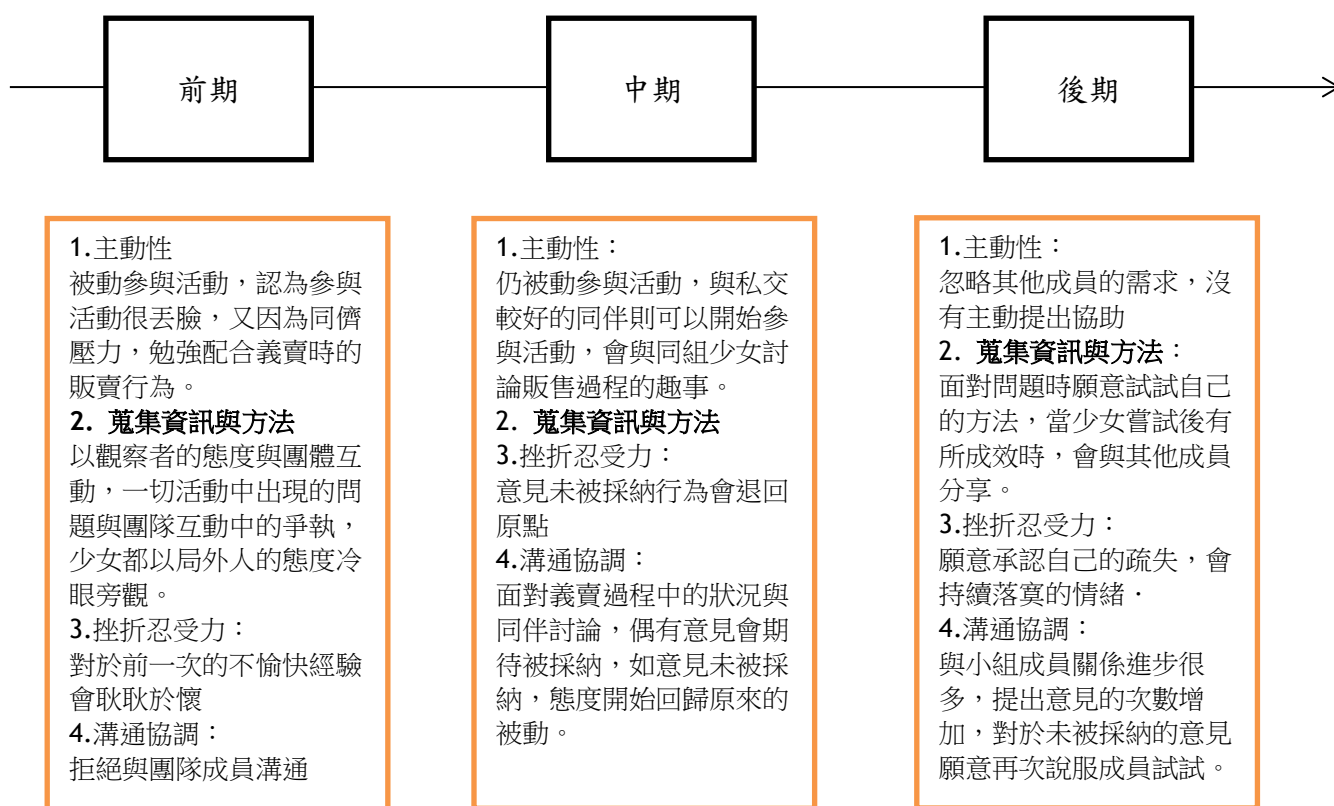


圖 5.8 G 的改變歷程

### (五)未有具體改變

少女 C 義賣初期，義賣活動相當投入但在私下會有很多抱怨，在會議中卻不願出聲。義賣中期少女 C 持續認真投入義賣，少女 C 有些想法私下小聲說，工作人員會議中鼓勵少女 C 提出，少女 C 總是笑而不答。義賣活動後期，對義賣的投入程度一如往日，期待未來的自主旅行。研究者觀察，少女 C 害怕衝突，所以鮮少提出自己的意見，如遇與自己意見相左，會立即迎合減少衝突。少女 C 雖

然未在各指標中有明顯的進步，在方案目標外的收穫是，少女 C 在活動過程中展現了十足的「堅持力」，由於少女 C 對自主旅行有所期待，希望賺取多一點錢能去遠一點的地方。在活動過程中懷抱希望，設定目標持續前進，持續力有明顯的提升。(請參見圖 5.9)。

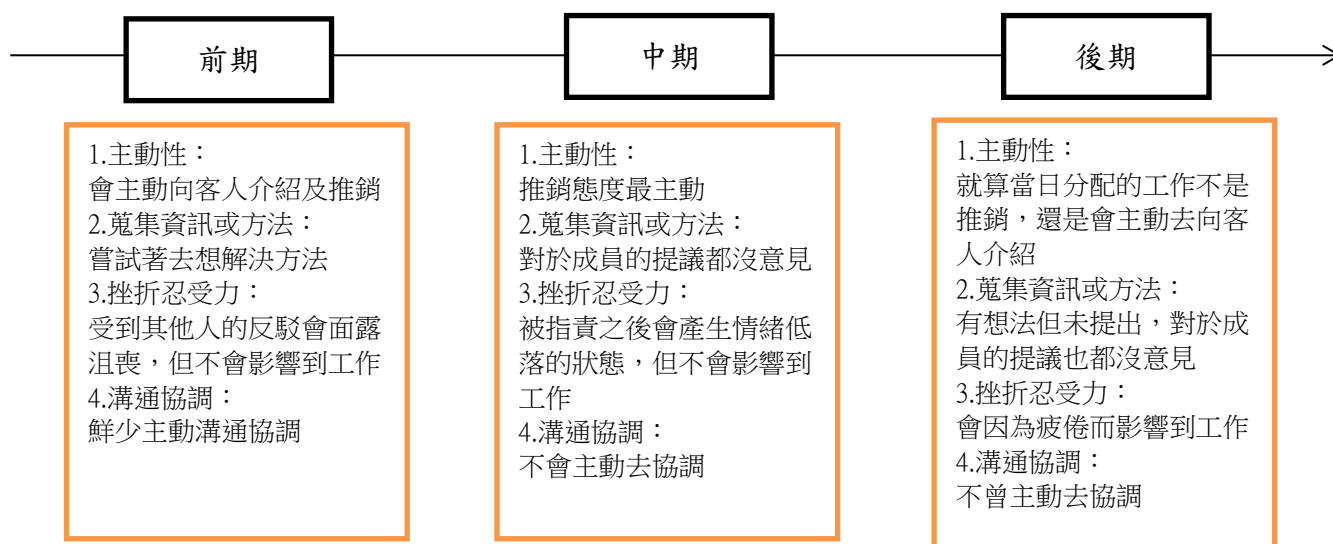


圖 5.9 少女 C 的改變歷程

## 陸、操作充權的準備課題

對於本次的義賣活動方案，研究者認為可謂是順利完成。除了少女的態度或能力有所進步之外，對於工作團隊而言，過程中沒有出現義賣的錢短缺了<sup>20</sup>；少女私下喝了要義賣的飲料<sup>21</sup>；對拒絕購滿的顧客沒有髒話以對；私下通知以往的朋友見面；在公共場合故意跟工作人員唱反調；對於來現場打氣的長官抱怨機構「虐待」她們出來賣東西等事情發生，也頗令工作團隊感到欣喜。惟，雖有值得高興之處，也必須承認運用充權理論來執行此次的義賣活動，仍有許多待學習的議題。

### (一) 人員必須學習相信服務對象的課題

<sup>20</sup> 少女在每一次的義賣均是當天活動完成之後才繳回義賣所得做出結算，過程中一直都是由少女保管。

<sup>21</sup> 可參見活動初期少女的說法。



「充權」在社會工作領域經常運用的名詞，但「充權」變為動詞時，其中的操作視角與工作介入的時機，對長期行「照顧」來替代親權的工作團隊而言，是相當困難的。過去的「照顧」常演變為「教」，但充權強調要相信服務對象的能力。因此，在歷程中，少女們意見爭執、決定的考量有重大疏漏、生意不好導致意志消沈、…都讓工作團隊產生掙扎：**「我總是忍不住要訓話，參與這項工作時應有的態度是要團結、積極認真並展現熱情的...」(R-103-2)**，**「某些層面上我們（包含研究者和機構工作人員）的確是授權讓孩子們自己決定許多事，但是其實在有些時候我還是會擔心他們這樣的決定是否是適合的，我也很怕在過程之中又產生與孩子們權力不平等的情況，因為充權應該是權力平等的。」**

**(A-103-08-09)**。取而代之的是工作人員必須以提醒來取代「教導」、「規定」，讓他們學習為自己的成果負責：**「當發現孩子們的義賣狀況不好時，會給予提醒並詢問了他們原先參與這項工作時應有的態度是如何，在與他們討論過程中也會適時強調事情的發展都是由他們自己所決定的。」(R-103-2)**。

讓工作團隊願意放權，練習權力平等的關鍵是對少女的信任。事實上，對中長期安置保護性個案少女的機構來說，「信任」是需要有條件下、有時間性的，在可控制的情形下進行的。倘若少女在義賣活動過程中出現任何前述或更糟的狀況<sup>22</sup>，工作人員會否認為充權的操作是一場災難？雖然社會工作提及專業關係必須具備信任的要素，但原來學習信任這麼不容易，而這是工作人員在進行充權操作時必備的能力，必學的課題。

## （二）學習判斷介入時機的課題

操作充權對德蓄之家工作團隊是個新的工作視野，也是一個新的工作模式轉換的挑戰。況且即使工作人員放權，但少女們是否就有足夠的能力「掌權」？工作人員覺察自己：**「.....看到孩子們的態度不佳以及在與顧客的應對進退不順利時我的內心真的很想下去幫忙介紹，被與我一同帶孩子們出去的老師（其他工作人員）看出來且阻止了我。」(O-103-3)**。當工作人員與一群尚未成熟運用權力的少女一起工作時，何時說話？何時不說話？對工作團隊是一大挑戰：**「今天是我自己帶他們去，所以必須不斷的提醒自己孩子們才是解決這次問題的主要人物」**

<sup>22</sup> 除了意見爭執、決定的考量有重大疏漏、生意不好導致意志消沈等狀況之外，從過去的經驗裡，少女也可能認為顧客的態度不佳，「噏聲」客人；也可能彼此意見不合而打架；覺得累而罵髒話；甚至可能約好機構外的朋友（男朋友）逃離機構。

(O-103-3)，為了擔心自己不由自主地「為」少女們打前鋒，做示範，甚至督促少女，工作人員作了一件事情：「要出發前我就直接跟孩子們說『我今天不會幫你們跟客人介紹，你們自己討論好的東西我都沒有意見除非太誇張』的想法，為了避免我的心急又會間接害他們錯了解決問題的機遇，我直接走在他們的後面並保有一段距離，避免自己又爆衝的搶了他們的工作。」(O-103-3)。顯然，工作人員一直在練習如何準確拿捏分寸。而且工作人員也體認到：「除了鼓勵孩子們之外應該還要適時的給予孩子們啟蒙，以及在遇到某些狀況的時候也應該要給予教育，還是必須不斷的提醒自己在分寸上的拿捏要合時宜」(R-103-4)。所以，判斷介入的時機是工作團隊運用充權理論操作處遇工作時極重要的學習課題，

### (三) 建立工作團隊共識

安置機構的特色是一群來自四面八方的工作人員，需要一同為接受服務的少女行使親權的工作，凝聚共識是極為重要的課題。本次方案的執行正是考驗工作人員對問題界定、介入時機…等工作默契。在本次活動方案執行的過程中，團隊的工作人員彼此必須能夠相互提醒現場協助少女的態度，也能彼此「心領神會」地有默契如何「補位」引導少女們檢視自身的狀況、帶領討論，交換少女們行為態度表現的資訊等。單就以團隊默契是無法達成的，這需要在活動工作中不斷澄清充權概念與將理解後的概念與實務操作做連結，如此逐步反覆操作與學習的過程，方使得本方案的執行有所成效。

### 柒、後記

為期 49 天的義賣活動，帶給工作團隊與少女們的衝擊不小，「帶著做、陪著做、放手讓他自己做」這樣的工作理念說起來容易，執行起來工作團隊要有堅強的「忍」功，就像母親陪伴學習走路的孩子，深怕摔著了，又期待看到孩子站起來一步步走向自己的心情。對少女而言，「自立生活」的種種樣貌與需具備的能力是想像出來的，所有能力都未經過檢視，在安置的過程中，雖然有冒險體驗活動、種種技能的培養、每次的家園旅遊，少女們被一群設想周全的工作團隊照顧著，這看似完美的照顧體系，缺乏的讓少女「作主」的機會。而當少女們回到真實的生活情境中，這群被安置關起來教育的少女，沒有任何與「陌生人」的經驗，面對真實的人際溝通，少女們缺乏技巧，面對拒絕的挫敗中，少女們無法調適，面對生活中的衝突，少女無法因應。本研究希望藉由一個安置少女義賣的操作，探討培

育安置少女提升「問題解決能力」的可能性，並檢視成效，除為自身的工作進行檢視，也期待提供實務的伙伴們參考。

## 參考文獻

- 王佳煌、潘中道等譯(2010)。當代社會研究法—質化與量化的途徑。台北：學富。
- 白倩如、李仰慈、曾華源（2014）。復原力任務中心社會工作—理論與技術。台北市：紅葉。
- 朱佩如(2012)。看到韌性：經歷機構安置離院個案之自立生活經驗。國立臺灣師範大學。台北市。
- 何思穎(2011)。少年獨立生活能力之研究：以北部安置機構社工員觀點為例。中國文化大學。台北市。
- 吳定（2003）。公共政策（初版）。臺北：空大。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(2012)。社會工作理論—處遇模式與案例分析。台北：洪葉。
- 李詠吟（1993）。中小數學科教學策略觀察之資料分析。國立台灣師範大學教育系。
- 張春興(1998)。教育心理學:三化取向的理論與實踐(2 版)。台北,東華。
- 張春興、林清山(1991)。教育心理學。臺北:東華。
- 粘瓊蓮（2014）。地方本位專案是學習對於高職餐飲科學生學習動機與問題解決能力之影響。東華大學。花蓮縣。
- 莊敦傑(2012)。青少年充權導向服務內涵與歷程探討—以台北都會區某少年服務中心為例。東吳大學。台北市。
- 莊翔宇(2012)。從優勢觀點探討離院青少年自立生活經驗之研究。慈濟大學。花蓮市。
- 許令旻(2010)。經歷兒少安置的自立生活者之安全依附關係探究。國立台北大學。台北市。
- 陳玉潔(2011)。自我效能團體工作方案運用在機構安置少女提升自我效能之成效評估--以天主教善牧基金會附設台東縣私立德蕾之家為例。長榮大學。台南市。
- 陳龍安（2006）。創造思考教學的理論與實際。台北：心理。

曾華源、翁毓秀、趙善如、李自強(2013)。社會工作直接服務—理論與技巧。台北：洪葉。

鈕文英(2013)。質性研究方法與論文寫作。台北：雙葉。

黃茂在、陳文典(2004)。「問題解決」的能力。科學教育月刊273期(p.21~41)。

黃雅君(2008)。社會福利服務方案對高風險少年充權歷程之研究—以台北市西區少年服務中心戲劇表達活動方案為例。靜宜大學。台中市。

黃詩喬(2010)。育幼機構院童家人關係的意象。國立台北教育大學。台北市。

詹秀美、吳武典(1991)。問題解決測驗指導手冊。台北市：心理出版社。

趙雨龍、黃昌榮、趙維生(2003)。充權:新社會工作視界。台北：五南。

劉美吟(2006)。高年級學童在專題學習課程中自然科學學習動機及問題解決能力之探討(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。

劉學仁(2013)。社工員執行少年自立生活方案的困境之研究。靜宜大學。台中市。

Bernard, H. R. (2006). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches (5th ed.)*. Lanham, MD: Altamira Press.

Cox, E. O. and Parsons, R. J., (1994), *Empowerment-oriented Social Work Practice with the Elderly*. Pacific Grove : Brooks/Cole Publishing Company.

Dalton, James H.; Maurice J. Elias, Abraham Wandersman.

(2007). *Community psychology: linking individuals and communities*, Washington, DC: Wadsworth/Thomson Learning.

Dane, F. C. (1990). *Research methods*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Lee, J. A. B. (2008). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.

Parsons, R. J. , Gutiérrez, L. M. and Cox, E. O. , 1998, A Model for Empowerment. In Parsons, R. J. & Gutiérrez, L. M. & Cox, E. O. (eds) , *Empowerment In Social Work Practice A Sourcebook*. CA : Brooks/Cole.

Payne, M.(2005). *Modern social Work Theory*, Washington, DC: London Palgrave.

Riger, Stephanie. (1994) *What's Wrong with Empowerment. American Journal of Community Psychology*. 1994 ,. 27(3): 279-292.

Solmon, B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. N.Y.: Columbia University Press.

Spradley, J. (1980). *Participant observation*. New York, NY: Holt, Rinehart, and Winston.

Zimmerman, M. A. (1995). *Psychological empowerment: Issues and illustrations*. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-600.

Zimmerman, M.A. (2000) *Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis*. In Rappaport, J. and Seidman, E. (ed.), *Handbook of Community Psychology*. Plenum Press, New York, 43–63.

## 探討 627 燒燙傷專案管理中心個管師角色定位與調整 歷程

本文稿件字數：31,464 字

作者群：

姓名	工作單位	職稱
曠裕綦	陽光基金會執行長室	社工總督導
	627 燒燙傷專案管理中心	兼任督導
賴秀雯	陽光基金會新北個管中心	主任
	627 燒燙傷專案管理中心	督導
林郁舒	陽光基金會南區中心	社工師
	627 燒燙傷專案管理中心	個管師 (7/27-12/31)

## 摘要

2015 年 6 月 27 日在八仙樂園發生嚴重粉塵閃燃意外，造成 499 人送醫，其中有 483 位住院；燒傷面積 20% 以上 2-3 度有 368 位，平均燒傷面積約 42.0%，傷者年齡平均 22.7 歲，戶籍分佈於 20 縣市及 16 名外籍人士，此事震撼國內外。面對傷者生命受威脅、傷害無法逆轉、以及漫長復原過程，閣揆指示「救人第一，不計代價；一人一案，長期陪伴」，7 月 14 日成立「627 燒燙傷專案管理中心」，為後續就醫、就學、就業及法律諮詢、資源協調、追蹤、訪視、關懷之運用窗口。個管組以服務採購方式由陽光基金會承接。

專案個管初期定調為轉銜角色，傷者出院前，由醫院提供出備計畫給專管中心，接續連繫、關心個案返家狀況及需求，初步擬定個別服務計劃後再派案至縣市，連結資源並追蹤。服務過程中因情況多變，改以滾動式修正；個管師角色從間接管理到直接服務，時而有之；也因定位模糊，產生服務推動、合作關係之困擾。透過本行動研究反思、討論，摸索出符合現況的服務方式，從接力式轉銜角色轉變成分工合作模式，共同以關係取向，完成個案工作為基礎的陪伴任務；同時發現個管師適應歷程中，督導策略及助人者自我照顧，是身處持續性高壓力工作環境的重要支持。

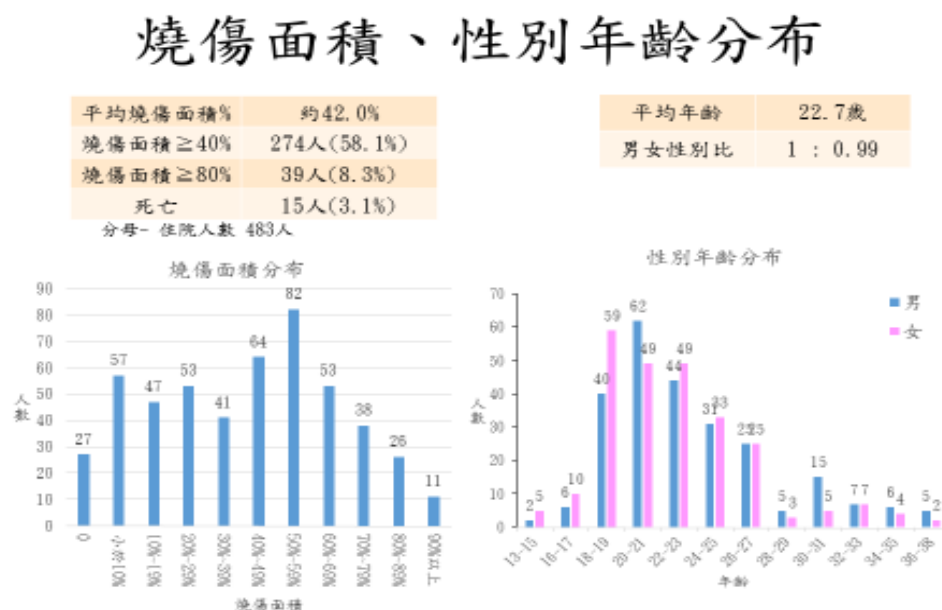
關鍵字：627 燒燙傷專案管理中心、角色定位、適應歷程、接力式轉銜模式、關係取向陪伴任務

## 壹、研究背景與緣起

### 一、事件背景

2015 年 6 月 27 日發生重大公安事件--八仙粉塵閃燃，共有 499 人燒傷，當夜送往 43 家醫院，之後統一調度，將傷患分別送往 58 家醫院收治，其中住院有 483 位；燒傷面積 20%以上(即為重大傷病)有 368 位，平均燒傷面積約 42.0%；住進加護病房治療最大量(7 月 5 日)有 282 位、病危 237 人；傷者年齡介於 13-38 歲間，其中 18-23 歲有 303 人，平均 22.7 歲；男女性別比為 1：0.99；戶籍分佈於 20 縣市及 16 名外籍人士，其中新北市 195 人、台北市 94 人、桃園市 61 人最多。此事震撼國內外，包括政府部門、醫界、媒體、社福單位等，縣市立即動員各部門，了解傷情、進行募款、調度醫療器耗材、醫療人力、培訓專業人員與進行事件調查。7 月 2 日中央政府為使塵爆個案與家屬安心度過燒傷治療漫長歷程，協助病患/家屬獲取適切服務，閣揆宣示並承諾「救人第一，不計代價；一人一案，長期陪伴」，醫療自費項目由健保署先行墊付，暫時緩衝醫材使用與經濟考量的衝擊；並於 7 月 14 日成立「627 燒燙傷專案管理中心」(以下簡稱專管中心)，規劃急性醫療結束後之服務內容，長期陪伴傷者及家屬後續身心重建，同時作為政府統一調度醫療照護、社政福利、法律、就學、就業資源及追蹤訪視關懷之運用窗口，聘僱專案管理師(行政組)與個案管理師(個管組)，其中由社工人員擔任個案管理師(以下簡稱個管師)，執行前項需求評估、擬定個別化服務計畫(ISP)、服務交付及定期追蹤管理。

圖 1--627 粉塵閃燃事件傷者燒傷面積、性別年齡分布



## 二、研究緣起

專管中心倉促成立，未及發展服務輸送細部流程與協調各方人力投入，



權宜之計，以服務購買方式由陽光基金會承接個案管理服務業務，同時依據燒燙傷專案個案中心個案管理服務作業標準流程圖設定個案管理服務內容主要有二，一為派案至各縣市政府並轉送個案相關資料<sup>1</sup>，一為需求評估<sup>2</sup>與完成個別服務計畫追蹤。前述服務模式乃設定專管中心個案師完成需求評估後派案至各縣市，並擔任追蹤在地服務之責，然而無論是從醫院端銜接個案出轉院～醫院社工說「我們有自己的出院準備工作，會自己轉介給陽光、給縣市政府，為什麼現在要多一個窗口？」，或是銜接瞭解案況後，派案至縣市提供後續服務，社政單位說「我們有自己的服務方式和程序、有我們的督導制度，為什麼需要跟你們討論？聽你們的評估意見？」於是，我們自己的工作夥伴，也經常處於思考「為何需要專案管理中心？中心個案社工的角色與縣市社工、陽光社工有何不同？」的衝擊中，難道是「八仙案」而特殊化？或是因「燒燙傷」而有別於其他重大傷病、身心障礙之服務模式？個案師在工作高壓下，心裡反覆著挫折、困惑、沮喪等狀況。在每月進行 2-3 次團體督導的集體反思中，逐漸形成共識：「用研究方式，具象化困境，試圖釐清脈絡，為專管中心和個案工作，找到內外都能一致並接受的平衡點」；也發現我們自承接任務以來，因應問題/需求(包含來自服務使用者、服務機構、管理單位、政府部門等需要及狀況)，不斷變化工作方式、群策群力的找出服務策略；本研究即以此著力，探討專管中心個案師在期間的角色定位與個人調整歷程。

## 貳、文獻探討

以下先說明專管中心組織架構與服務概述、個案管理模式、個案服務概況，並從危機處遇模式檢視服務；然後再從角色知覺、角色處境(PIE)與定位的概念，對應社會工作實務工作者角色，探討個案師在服務歷程中，對自身角色、服務狀態的理解。

### 一、專管中心組織架構與服務概述

「627 燒燙傷專案管理中心」由衛福部與新北市政府共同成立(指導單位為行政院專案小組；另設指導委員會主導，由衛福部次長、新北市副市長擔任雙主委，新北衛生局長擔任副主委，直接督導專管中心業務。627 專管中心設置目的主要為長期陪伴追蹤所有八仙傷患後續身心與生活重建工作，建立跨單位整合規劃機制、建置個案追蹤管理系統。專案服務設定三年時間，為急性醫療結束後之延續性服務銜接與確認，包括生心理社會重建、就養、就學、就業等面向，透過整合、派案之流程，掌握傷者後續醫療照護、社會福利、法律、就學、就業等需求情況、資源介入及服務管

<sup>1</sup> 包含出院準備計畫表(含燒傷生理評估表、出院前一週之自殺風險評估表(SAD PERSONS)、PTSS-10 高壓力事件後自我檢測篩檢表)

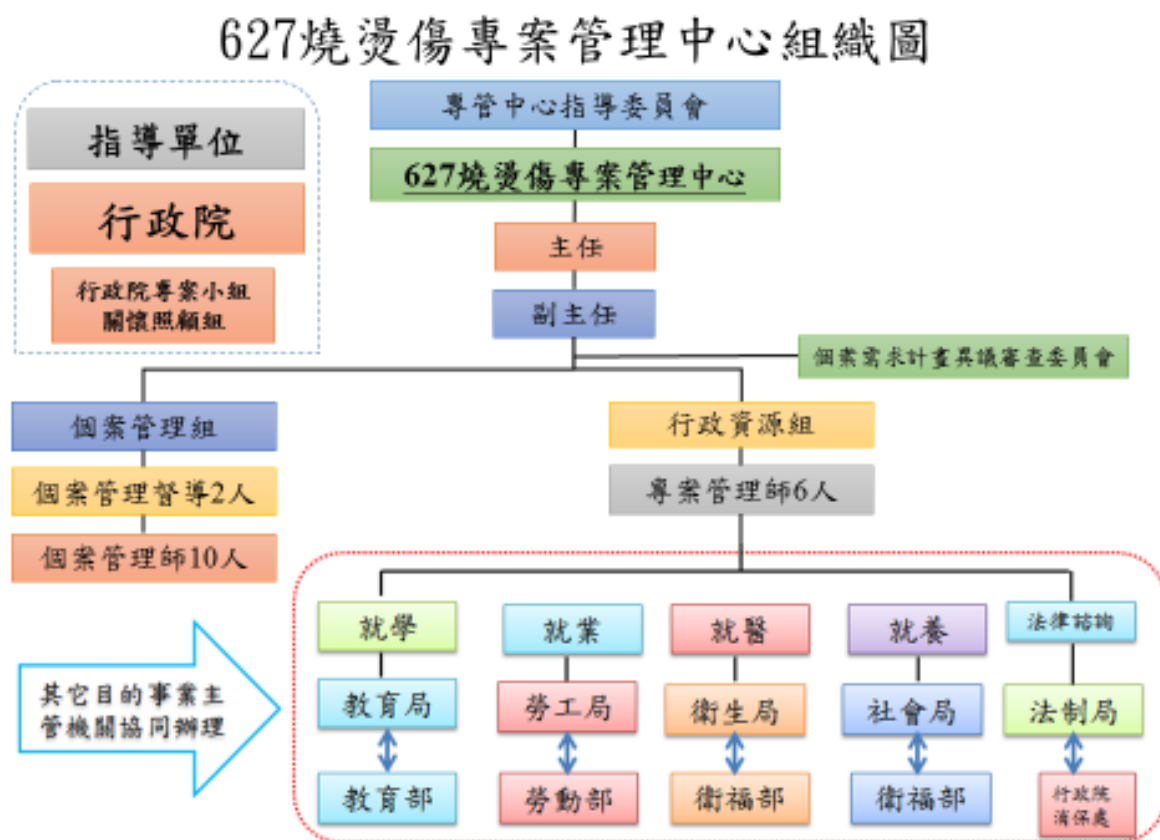
<sup>2</sup> 評估(accessment)：又稱評定，是一套有系統、有目標的社會工作法。用以了解問題本質、成本、進展、個人特質、特殊情境，以及可能的改變或解決之道(王玠、李開敏、陳雪真，1998)

考。專管中心藉由跨局處及中央部會相關單位資源連結，承擔收集、反應燒燙傷個案及其家屬相關問題和需求，提供諮詢與轉達，透過個別化的服務計畫，期使傷者於急性治療階段結束後能無縫接軌，並追蹤管理個案之中長期照護情況。

### 1. 專管中心組織架構

專管中心依據業務性質分為行政組與個案組，組織架構如圖 1 所示。

圖 2- 627 燒燙傷專管中心組織架構圖



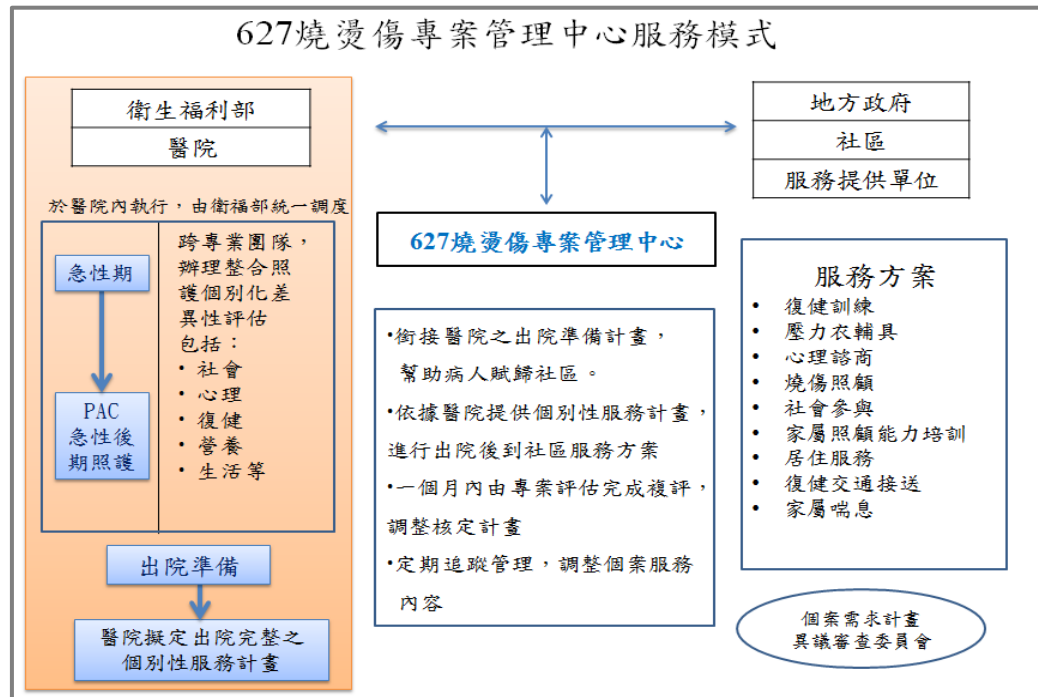
(627 燒燙傷專管中心提供，研究者彙整重製)

### 2. 服務團隊與執行業務內容

- (1) 行政組：就醫、就學、就業、就養之行政資源協調與媒合。透過系統匯整管考、協調地方政府執行個別化服務計畫(ISP)與定期追蹤管理、諮詢服務、捐贈資源整合平台等。
- (2) 個案管理組：需求評估、擬定 ISP、服務交付(派案縣市社工執行 ISP)，定期追蹤管理縣市社工執行 ISP 之情況。

### 3. 服務模式：專管中心服務設計如下圖 3，詳述於後：

圖 3- 627 燒燙傷專管中心服務模式



(627 燒燙傷專管中心提供，2016，研究者重新繪製)

- (1) 以「一人一專案」建置個案管理模式：傷者在醫院急性治療期結束返家，或是急性後期照護終止後，由醫院擬定完整之出院準備計畫，交給專管中心個案師，進行後續聯繫，評定個案及家屬後續生理、心理與社會重建需求等級，再交付地方政府執行服務方案。與個案相關知各類簽收文件、服務紀錄，以一案一卷夾方式歸檔管考。
- (2) 資源媒合與有效輸送：透過專管中心將資源提供者與需求者做有效連結，同時完成從中央到地方之整合配置國內外資源，希冀達到資源有效輸送與使用。
- (3) 採單一窗口制：因應服務多元需求，以專管中心為單一窗口，作為塵爆個案、家屬、參與救災之工作人員或其他相關人員尋求諮詢或協助的單位，針對傷患及其家屬之問題和需求，以單一窗口服務方式，掌握問題解決之概況。此外，專管中心亦扮演結合民間團體、主動提供關懷服務之角色，使持續性照護趨向完備；同時彙集燒燙傷患者與家屬所反應之問題，再轉呈權責之中央主管部會或地方政府，期以落實長期陪伴之承諾。

#### 4. 專管中心分期工作內容

- (1) 初期計畫內容：
  - a. 快速評估、整合生理及心理照護需求，及早介入提供適切協助與轉介。
  - b. 建構專案管理中心個案管理標準作業程序及服務指引。
  - c. 建構線上個案管理系統。
  - d. 與其他單位密切合作，整合資源與妥善分工，提昇服務效率。
  - e. 建構與提

供民眾對各項問題之雙向溝通平台。f.初步進行階段性評估塵爆個案及其家屬心理健康狀態，含括心理壓力評估等。

(2) 中期計畫內容：a.建置各項服務方案，滿足個別差異性需求。b.提供家庭照顧者喘息服務。c.壓力調適措施介入，強化心理衛生，預防創傷壓力症候群。d.加強資訊分析即時提供相關之主管單位決策資訊。e.提升災後各領域人員相關知能，以利提供連續性照護。f.規劃相關自助團體的組成。

(3) 長期計畫內容：a.燒燙傷個案職能災害重建。b.成立互助團體運作及關懷。c.職場就業諮詢與協助。d.協助重返校園(<http://627.ntpc.gov.tw/>，2016 瀏覽)。

## 二、專管中心個案管理模式

### 1. 個案管理

張紉於 2003 年指出：有關個案管理者，乃強調為服務個案與資源間扮演方案管理者角色，協助個案規劃所需之服務與協調資源執行，並進行方案評估研究，擔任個案問題解決與所需資源調節、整合角色。個案管理模式即為規劃個案所需之處遇計畫，及所需之資源進行整合、聯繫與運用。個案管理內涵強調兩個重點：第一，著重在發展或強化資源網絡(resource network)；第二，除了增進個案使用資源的知識、技巧與態度外，更強調於強化個案取得資源、運用資源網絡的能力；資源網絡則是指由一群想幫助某一特定個案所構成的組織，由個案管理者整合網絡成員，對特定個案提供的任何協助工作(王玠、李開敏、陳雪貞，1998)。

國內學者指出社會工作所指稱之個案管理(case management)，意指提供給處於有多元需求、需要多重助人者同時介入的協助過程，通常個案多為社會中最脆弱或是容易受害，是處在險境中的人。他們可能需要經濟安全、醫療照護、住宅、職業訓練、就業輔導、教育、緊急庇護、社會照顧等。換句話說，個案管理的重點即為：(1)個案具有多元問題；(2)個案需要多重助人者的協助；(3)有人能保證可將服務資源透過服務系統順利給予個案(林萬億，2012)。

美國社會工作專業人員協會(NASW)亦針對個案管理做出定義，且收錄於 1987 年出版的社會工作辭典中：「個案管理係由社會工作專業人員為一群或某一個案統整協調活動的一種過程。在此過程中藉著各個不同福利及相關機構之工作人員相互溝通與協調，而以團隊合作方式為個案提供其所需之服務，並以擴大服務成效為其主要目的。當提供個案所需的服務必須經由許多不同的專業人員、福利機構、衛生保健單位或人力資源來達成時，個案管理即可發揮其協調與監督功

能。」(引自林桂碧, 2012)。因此, 不論在心理衛生領域、身心障礙, 愛滋病患、老人、失能者之長期照顧或兒童福利社會工作相關文獻中, 都經常論及運用個管模式之成效及相關建議。

在本次粉塵閃燃的意外事件中, 一時之間, 有 499 位需要就醫, 368 位(燒傷面積 20%以上)需要復健治療, 漫長的生、心、社會重建的過程, 傷者都有獲得資源介入嗎? 這是政府及社會大眾所關注的焦點, 傷患離開醫院之後, 專管中心個管師擔任轉銜評估(專案間接個管)、縣市社工承擔「一人一案」的實質服務輸送(直接個管), 以及約有 250 位之傷患在陽光各重建中心接受復健, 基金會社工人員在各個服務場域進行個案服務管理; 同一時間有諸多社工共同提供服務, 都在擔負管理角色, 彼此的角色定位和分工, 確實需要經過摸索、磨合與盤整。

## 2. 個案管理服務作業標準流程

本文旨在透過專管中心個案管理服務作業標準流程(如表 1)與流程作業說明, 了解個管師實質角色, 與在服務程序中所應發揮的功能, 由於表列服務程序乃自從個案住院至結案後, 為符合研究主題, 在此僅文列個管師職責部分, 不含括醫院端的服務內容。

表 1 --627 燒燙傷專案管理中心個案管理服務作業標準流程說明

流程內容	說明	主責單位	使用表單																										
<b>派案致縣市政府 / 完成需求評估</b>																													
需求評估 與派案	2.1 專管中心評估服務需求進行派案。 2.2 與縣市政府共同進行需求評估、完成個別服務計畫。 **分級說明：依據分級向度與程序進行分級。 1.分級項度：心理危機程度、生理復健需求、多元需求與複雜程度。 2.分級程度：分為 ABC 三級, 各有評定標準、訪視頻率與任務。	專管中心	1.需求調查表 2.派案表 3.個別服務計畫表																										
<b>出院個案需求評估分級說明</b>																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>等級項目</th> <th>A級</th> <th>B級</th> <th>C級</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>危機狀況</td> <td>1. 自傷計畫 2. SAD PERSONS 8-10分 3. BSRS-5 15分以上</td> <td>1. 自傷意念 2. SAD PERSONS 4-7分 3. BSRS-5 10-14分及自殺意念評分2分以上</td> <td>1. SAD PERSONS 0-3分 2. BSRS-5 0-9分</td> <td>依據住院時之SAD PERSONS自殺風險評估量表, 出院後之 BSRS-5簡式健康量表分數</td> </tr> <tr> <td>復健需求</td> <td>每週復健5天(含3天以上)</td> <td>每週復健2天</td> <td>可自行在家復健</td> <td>依生理復健初評表處遇建議</td> </tr> <tr> <td>多元服務需求且複雜向度</td> <td>3-4個需求  大於(含)兩項</td> <td>1-2個需求  只有一項</td> <td>諮詢即可  無</td> <td>需求選項：生理、心理社會、家庭、就學/就業、法律、其他 複雜向度：個案問題解決能力；家庭系統/家庭關係疏離；社會支持/缺乏親友、民間單位及政府部門的資源協助</td> </tr> <tr> <td>縣市追蹤頻率</td> <td>每月2次，至少每月親訪1次</td> <td>每月1次，至少每二月親訪1次</td> <td>每二個月1次，至少每3個月親訪1次</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	等級項目	A級	B級	C級	說明	危機狀況	1. 自傷計畫 2. SAD PERSONS 8-10分 3. BSRS-5 15分以上	1. 自傷意念 2. SAD PERSONS 4-7分 3. BSRS-5 10-14分及自殺意念評分2分以上	1. SAD PERSONS 0-3分 2. BSRS-5 0-9分	依據住院時之SAD PERSONS自殺風險評估量表, 出院後之 BSRS-5簡式健康量表分數	復健需求	每週復健5天(含3天以上)	每週復健2天	可自行在家復健	依生理復健初評表處遇建議	多元服務需求且複雜向度	3-4個需求  大於(含)兩項	1-2個需求  只有一項	諮詢即可  無	需求選項：生理、心理社會、家庭、就學/就業、法律、其他 複雜向度：個案問題解決能力；家庭系統/家庭關係疏離；社會支持/缺乏親友、民間單位及政府部門的資源協助	縣市追蹤頻率	每月2次，至少每月親訪1次	每月1次，至少每二月親訪1次	每二個月1次，至少每3個月親訪1次				
等級項目	A級	B級	C級	說明																									
危機狀況	1. 自傷計畫 2. SAD PERSONS 8-10分 3. BSRS-5 15分以上	1. 自傷意念 2. SAD PERSONS 4-7分 3. BSRS-5 10-14分及自殺意念評分2分以上	1. SAD PERSONS 0-3分 2. BSRS-5 0-9分	依據住院時之SAD PERSONS自殺風險評估量表, 出院後之 BSRS-5簡式健康量表分數																									
復健需求	每週復健5天(含3天以上)	每週復健2天	可自行在家復健	依生理復健初評表處遇建議																									
多元服務需求且複雜向度	3-4個需求  大於(含)兩項	1-2個需求  只有一項	諮詢即可  無	需求選項：生理、心理社會、家庭、就學/就業、法律、其他 複雜向度：個案問題解決能力；家庭系統/家庭關係疏離；社會支持/缺乏親友、民間單位及政府部門的資源協助																									
縣市追蹤頻率	每月2次，至少每月親訪1次	每月1次，至少每二月親訪1次	每二個月1次，至少每3個月親訪1次																										
註：SAD PERSONS 自殺風險評估量表、BSRS-5簡式健康量表																													
<b>追蹤提供在地化服務</b>																													

流程內容	說明	主責單位	使用表單
追蹤派案個案服務狀況(縣市政府回覆)與提供個案服務	1.依據個案所需服務，轉介至各縣市局處提供服務。 2.追蹤轉介，並依分級追蹤頻率回覆專管中心。 3.個案服務(關懷訪視、資源協調)。 4.BSRS簡式健康量表： 10~14分轉介心理諮商或專業諮詢 15分以上，轉介專業輔導或精神科治療 A級個案每個月施測一次 B級個案每二個月施測一次 C級個案每三個月施測一次 5.個案入出院，請醫務社工登錄日期。 6.個案轉換戶籍/居住至其他縣市，原縣市個管填寫「縣市政府轉介/結案表」進行轉案，再由專管中心重新派案至新戶籍/居住縣市。	縣市政府	依分級定期追蹤 1.回覆表 2.燒傷生活品質評估調查問卷 3.身體心像量表 4.簡式健康量表 5.「縣市政府轉介/結案表」 分級追蹤頻率說明： A級：每月2次，至少每月親訪1次 B級：每月1次，至少每月親訪1次 C級：每二月1次，至少每3月親訪1次
<b>評估服務</b>			
再評量	1.每半年藉由完成燒傷生活品質評估調查問卷、身體心像量表掌握個案需求，以修正個別服務計畫表。 2.結案前評估。	專管中心 縣市政府	1.個別服務計畫 2.燒傷生活品質評估調查問卷 3.身體心像量表
<b>結案評值</b>			
結案	1.需求已被滿足、失聯6個月、個案拒絕服務、或個案死亡遺族關懷輔導結束(至少1年或家屬表達無需求且追蹤3個月後，確認仍無需求者)。 2.結案時由縣市政府填寫結案表給專管中心，再由專管中心發文給個案，完成結案程序。(105.1.4.修訂) 3.再開案條件：經中心個管師與縣市個管社工共同評估，確有開案需求時，予以再度開案。(104.10.12 新增)。 4.其他結案說明(104.12)： (1)需求指就醫、就學、就業、就養等。 (2)如個案於3個月追蹤期有相關需求，應重新評估及提供服務。 (3)結案後個案有其他社福需求，縣市社工應依其業務範圍提供服務或轉介。 (4)結案後專管中心仍會至少每3個月電話關懷一次，持續一年。	縣市政府	1.服務需求調查表 2.縣市政府轉介/結案表

(627 燒燙傷專管中心提供，2016，研究者重新製表)

### 3. 個管師業務職責與專案管理形式

上述流程明確指出專管中心個管師執行業務要項乃銜接醫院出院準備，再依據個案返回社區實際需求，擬定服務計畫後，派案予縣市政府，以利提供在地化服務，可知專管中心肩負對主管機關負責個案服務控管，另需與縣市政府合作並追蹤其服務狀況之責。

表 1 說明及所呈現之狀況，即為專管中心所要執行的「專案管理」模式，也就是說，個管師透過醫院端所提供之出院準備計畫，結合與個案電話訪談或親自訪視評估，擬定個別化服務計畫，再派案至戶籍縣市，縣市社工依據服務分級和流程，定期回覆專管中心，或共同進行服務計畫討論與調整等；個管師自派案至結案，皆須負起追蹤、討論服務狀況之責，使主管便於隨時掌握案況和需求。除此之外，縣市社工結案之後，個管師仍需每季追蹤一次，確實掌握個案生活現況，必要時重新派案，並非在縣市政府結案後即結束對個案之服務關係。簡單來說，本專案管理期程設定三年，即以個管師從醫院銜接出院開始服務，建立初步關係、評估與派案，往後延長至縣市政府實質服務的追蹤管考，結案後再持續一年之追蹤期，期待與祝福粉塵閃燃傷者在此期間之內，大多能完成恢復身體功能、重返社會職場或校園、重建家庭關係、重新認識自我真價值。

### 三、 個管師服務概況

服務使用者在歷經燒傷後，除了外觀與生理功能受損外，密集與長期的醫療、復健等復原過程，都可能引發生活中各層面的問題，包含生活作息改變、失去工作、家屬耗力照顧、經濟能力驟降等壓力，都可能引發傷者和家屬在心理與情緒上的急性壓力反應與困擾(陽光基金會，2012)。國外學者 Raimo Palmu, Kirsi Suominen, Jyrki Vuola 等人，於 2011 年針對 92 名傷者於燒傷後的心理失調的研究結果指出，燒傷面積及嚴重度，可以預測傷者心理失調的風險；在前 6 個月的治療間內有 55 % 的燒傷個案會出現至少一種心理失調的症狀，包含焦慮、憂慮等況；有 12 % 傷者，會出現創傷後壓力症候群(PTSD)。以本次傷患受傷面積大，皮膚燒傷深度幾乎都在 2-3 度，可以預期在急性治療期過後，需要密集復健服務，並獲取足夠資源、資訊與支持，以協助、陪伴度過接踵而來的混亂期。

#### 1. 派案與實務工作

燒傷為意外性傷害，患者因皮膚受到破壞，致使需要大量醫療介入，即使出院之後仍需要進行護理與復健運動；大面積燒傷，造成疤痕與肢體攣縮，導致產生外觀改變和功能性障礙，降低或失去處理日常生活和活動的能力，因此，對於傷患自身、主要照顧者和其他家屬親友來說，生活受到震盪、失去平衡，可能造成個人和家庭的危機。

專管中心依照傷者心理危機狀況、復健需求、問題多元性與複雜性

等綜合評估，進行服務分級與派案。以下三圖為中心依照分級派案至縣市狀況、個案受傷面積與每月派案概況、和個管師訪視次數/每月服務與累積服務統計曲線圖，以此觀察個管角色與實際服務執行情形。

圖 4-- 627 專管中心依分級派案至縣市政府每月人數長條圖

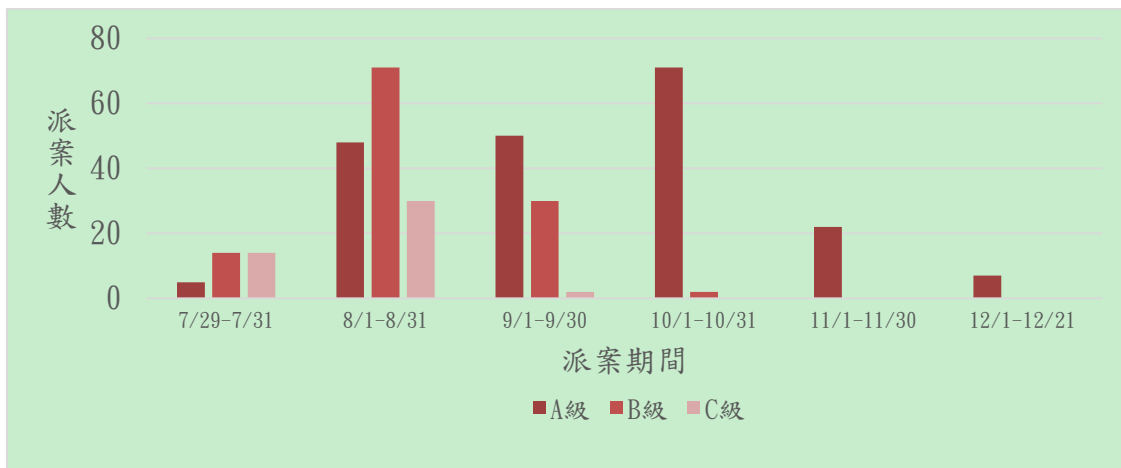


圖 5--個案受傷面積與 627 專管中心每月派案人數長條圖

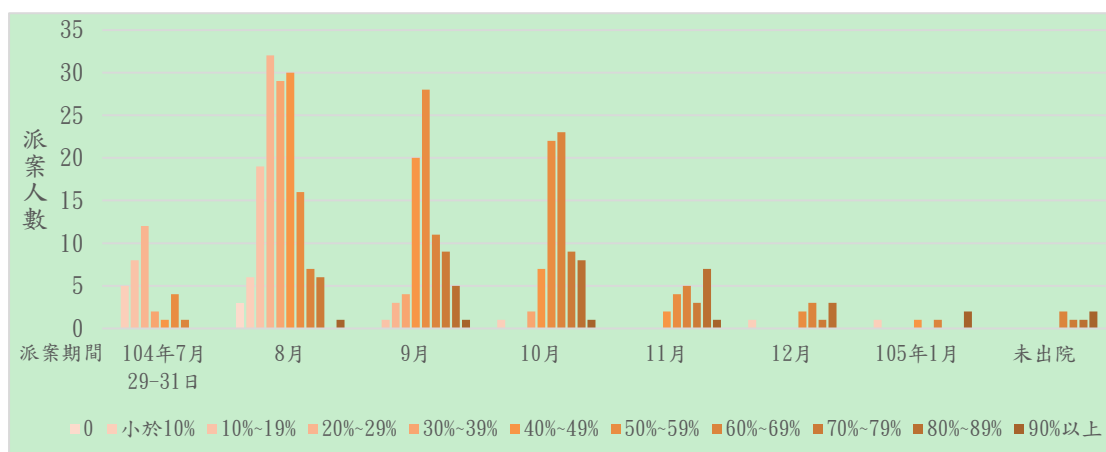
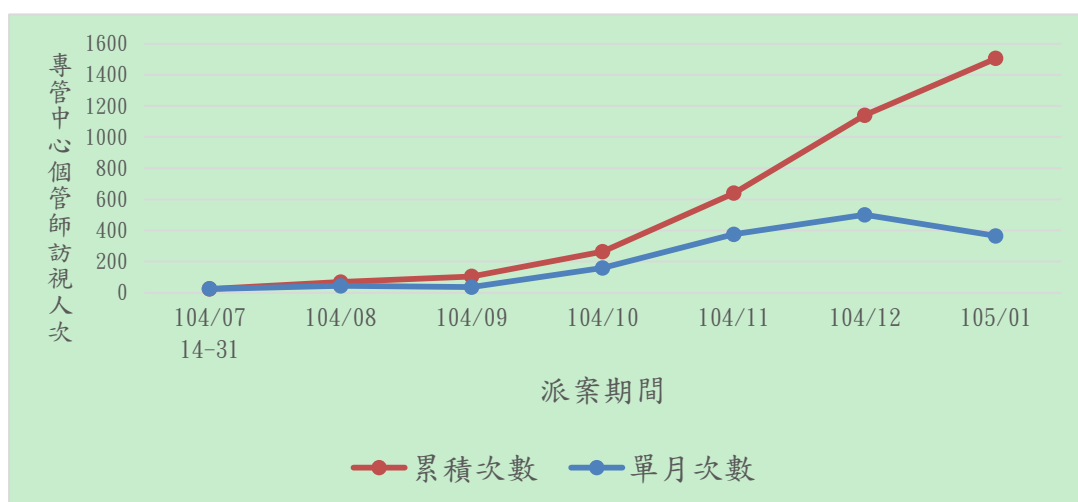


圖 6--個管師訪視次數/每月服務與累積服務統計曲線圖





對照圖 4 與表 1 之個案分級標準與個案管理服務作業標準流程，顯示自 104 年 9 月起，A 級個案派案數已經高於 B、C 級，之後也僅存零星派案，也就是說，從 9 月、10 月大面積燒傷者陸續出院，其需求層次均為 A 級程度，他們不僅生理受創較為嚴重，住院天數較長，在困難與需求上亦較為多元，需要更大量的服務支持與協助。

當個體面臨突發性無法立即解決的問題，國外學者指出危機就是一個人對某情境不知道該做何反應；或是個人之困難與無法改變之情境，並且是無法在意識上掌控個人的生活，進而能防堵問題發生；危機也指個人或某個群體，面臨嚴重擾亂正常生活方式的事故，且足以形成讓原有的能力難以解決的問題。(Carkhuff、Berenson，1977；Belkin，1984，引自鄭麗珍、宋麗玉、曾華源、施教裕，2011；Theodorson，1975 引自廖榮利)。因此，個管師在 A 級個案出院後，可能需要一邊進行評估，同時提供即時性的資源連結、情緒支持、協調服務計畫(如聯繫復健評估時間、預約洗護照顧課程)等，也就是說，在未分派案至縣市之前，個管師即先行介入，投入實務工作直接服務範疇。

## 2. 個管師人力／服務負荷--危機處遇模式

專管中心在政府承諾「救人第一」、「一人一案、長期陪伴」下成立。面對個人的、家庭的、社會氛圍的危機，從中心成立、到特殊規格指定採購的方式上(向陽光基金會直接購買服務，承接專管中心個管組業務)，的確有許多不同於以往的經驗在此發生。學理上來說，若為協助個案處理危機，個管師需要正確評估問題、擬定明確目標、甚至直接進行危機處遇有關的問題，而且會採直接積極或指導性角色，兼具有彈性的調整方法，以便協助個案盡快在短時間之內，處置當前的危機問題，恢復社會生活與功能(鄭麗珍等人，2011)。

本次粉塵閃燃受傷個案，年齡多介於 18-27 歲之間、學生身份 223 人(國、高中生到大學、研究所)、尚需家庭照顧，因此，受傷不僅為個人危機，也是家庭危機；個管師在執行滾動式服務評估時，除受傷者自身，也需顧及家庭成員，同步考量家庭因素。自中心成立兩週，長官即指示「個別服務計畫在出院後三天完成；傷者燒傷面積 50%以上，個管師需親自訪視」，於是第三週開始，個管師即連結復健治療師(包含物理治療師或職能治療師)進行家訪，或是配合個案回診時進行院訪，盡可能在不重複、不干擾的情況下，親見個案身體傷勢、實地瞭解復健需求及家人互動狀況等，期以完整評估，同時周延個別服務計畫。陽光新北重建中心八月下旬開幕、民生重建中心十月初開幕、桃竹中心搬遷並擴增定點復健，北部地區大面積出院傷者，多數集中於這些場域進行復健，個管師親訪服務也跟著往此處移動。104 年 9 月、10 月開始(見圖 5)，燒傷面積(含)50%以上大量出院，8 月 30 位、9 月 54 位、10 月 63 位；健

保署雖有規劃「燒燙傷急性後期整合照護計畫」(BPAC)分成住院或是門診方式，申請之診療院所雖有 70 餘家，然使用者約略在 20 位以下。面對個案需求及狀況層出不窮，個管師既要電話關懷新出院個案，也要同步開展親訪服務，與個案/家庭建立關係，支持傷者及家屬抒發壓力，評估生理、心理、社交人際需求、銜接醫療或復健資源等，這類屬於危機處遇模式~以直接服務、短期時程、積極介入、協助個案與其家庭在短時間內獲得資源、有效解決問題，在實務工作負荷上，十分耗時耗力！從圖 6 看出，在此階段個管師訪視服務次數從 36 次，一路飆升 159、375、501 次，顯見當時亟需服務之狀況。

以下再依據個管師人力狀況，檢視「人力與服務次數」之間的負荷狀況，更有機會窺看個管師在此歷程中需要的心理能量與調適。依據組織架構圖，專管中心應編制個管師 10 人，督導 2 人，然實際狀況約僅維持 8~9 名人力運作(不含督導人力)，初期以陽光基金會其他部門人力支援，甚至向其他非營利組織借調人力(部分時間)，撐過有缺無人的窘境；八月起陸續進用專職人員，詳如下表 2，人員變化除了看出總體人力對比服務量的負荷，加上每月新進一名員額的補充方式，在教育訓練、個案關係交接與轉換上，更是確保服務品質的考驗。

表 2--627 燒燙傷專案管理中心個管師人力狀況一覽表

月份	104/7	104/8	104/9	104/10	104/11	104/12	105/1
人數	5	11	8	9	8	9	8
	雯(調任主管) 君(北區支援) 高(雲嘉支援) 舒(南區支援) 宏(家資支援) 曠(外機構)	高 舒 卉 穗 陳 欣 果 倩 媛 曠.嵐(外機構)	舒 陳 卉 穗 果 倩 媛 鳳	舒 陳 卉 穗 果 倩 媛 鳳 蘭	舒 穗 果 倩 媛 鳳 蘭 念	舒 穗 果 倩 媛 鳳 蘭 念 芳	果 倩 媛 鳳 蘭 念 芬

依據服務流程，專管中心個管師所需執行業務要項，乃在銜接醫院出院準備、擬定服務計畫後，派案至縣市政府以提供在地化服務，同時另需與縣市政府合作並追蹤其服務狀況之責；然就個管師群組自身的變化、加上危機處遇需求，使大家在認知與實務運作之間，出現模糊、混亂，不平衡等狀態，或在與其他社工(醫院、縣市、陽光服務體系)之協調合作上，出現角色職責、界限與期待失焦或不一致等現象。

#### 四、 角色知覺與角色定位

627 燒燙傷專案管理中心屬於臨時性、任務性、有期限性的組成，個管師(社工)在面對 499 位傷患、家屬，以及工作中必須協調合作的政府部門、醫院、機構，甚至社會大眾，不僅環境對個體有角色期待，個管師自身對於新工作、新角色的覺知和定位，再在影響組織整體運作和工作品質。

## 1. 角色知覺

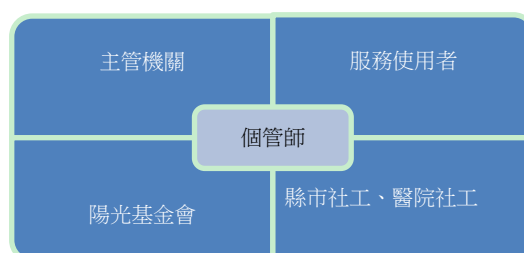
在社會心理學中對「角色」有兩種定義，一是指個人在社會團體中被賦予的身份以及此身份應當發揮的功能，二是指個人角色所具有的行為組型，社會對每種角色均賦予某些期待性的行為特徵(張春興，2007)；而知覺則是透過感官以覺知到環境中物體的存在、特徵與彼此間關係的過程，也是個體藉由生理為基礎的感官，獲得對外界的整體看法和理解，並且對外界的訊息進行組織和解釋的心理歷程(張春興，2007)。此外，國外學者Turner另指出於「指定的角色」、「實踐的角色」與「主觀的角色」之三種角色當中，「主觀的角色」也是屬於知覺的層次，強調個體對於期望的知覺與解釋，經過自我理解之後，得以執行角色期望(Turner，1990，引自余宗晉)。而吳和堂與鍾明翰兩位於2011年綜合國內外對於角色知覺的解釋，涵括了角色的應然面與實然面，應然面即是指對於角色的相關概念與期待，而實際面則為個體顯現於外的行為結果，諸如角色扮演與角色實踐。

總之，角色知覺是指個人對行使某一角色時，經自身內在的反省、判斷、統整、選擇以及組織等心理活動歷程後，所建構出來的認知或所表現的行為。應用在專管中心執行的業務層次來看，「角色知覺」即指個管師在執行個管服務流程中，所肩負對主管機關負責個案服務控管之責，能展現掌握與了解的態度。

## 2. 個管師處境與角色定位

專管中心以服務購買方式由陽光基金會承接個管組服務業務，同時依據專管中心個案管理服務作業標準流程圖，設定個管組服務內容。於是，從下圖7可以看見個管師所處情境，與四大區塊互動頻繁、關係緊密，如「主管機關」~含括指導委員會及專管中心，系為管理指導與服務購買關係、「陽光基金會」~實際聘僱暨人員所屬單位，在基金會內部為「新北個管中心」與其他服務部門平行、「縣市社工、醫院社工」~在不同階段，共同提供服務的機構、以及「服務使用者」~同一時間、絕大多數相同需求者之集合，個管師身處於此種多方交集而成的情境中。行政院長所提「一人一專案」之形式，乃突破我國社會工作模式，個管師在此情境中，將面臨如Greene、Ephress所提出之諸項生態觀點如勝任能力、適應力、位置與角色等議題。其中圖左為資源提供者，右側為服務接收與接受任務者(引自鄭麗珍等，2012)。

圖7-- 個管師所處情境圖



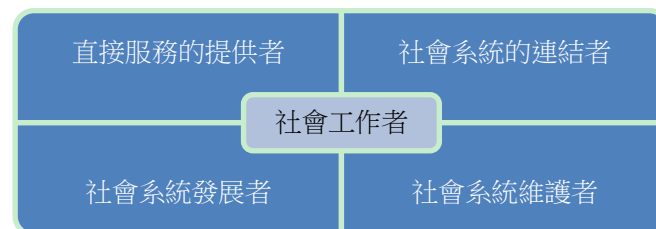
- (1) 勝任能力：指透過個人與環境間的成功交流經驗，建立個人有效掌握環境的能力。
- (2) 適應力：在個人與環境的交流過程中，彼此相互影響和反應，以達到最佳的調和度。生態觀點認為適應良好非關病態與偏差的結果，而是天時、地利與人和下的成功交流；適應不良則是指個人需求和環境所提供的支援、資源之間無法配搭與調和。
- (3) 位置與棲息地(niche and habitat)：「位置」指的是個人在所處的環境或社區中所擁有的成員地位；「棲息地」則是指個人所在文化脈絡中的社會情境。1989 年，Brofenbrenner 提出生態位置的概念，指出位置乃個人所在之某種環境區域之特色，特別有利或不利於個人的特定發展任務。
- (4) 角色：指的是角色表現，是一種互惠性的社會層面角色，非指個人的角色期待，是個人內在歷程以及社會參與的橋樑，受到個人的感受、情感、知覺與信念的影響。

對專管中心個管師來說，需要有勝任工作的能力～與服務使用者快速建立專業關係、正確評估需求、資源動員與協調溝通能力；個管師在此大量的、變動的、多元焦點的服務歷程中，自我調適能力更是持續服務的原動力，自 104 年 8 月起，平均每月 1-2 次團體督導、個別督導，以維持服務能量，同時確保服務品質；而主管機關、陽光基金會是否提供充足資源，是個管師在此角色上獲得支持、發展，達成任務的根本基礎。

## 五、 社會工作者實務角色

社會工作內容與服務對象趨向多元，包含個案、個案家人、其他機構與其他專業人員等，因此社會工作者需要具備評估並了解存在於人際、家庭、社區與專業之間的各種障礙與困難，並運用各種能力於不同系統之間，進行處遇。近幾年社會工作者之實務角色越來越受到重視。本文根據 Lister 於 1987 年所提出之架構，進行說明(引自許臨高，1999)，如圖 8。

圖8--社會工作者直接服務角色



### 1. 直接服務提供者：

實務工作者以個別或團體的方式，提供個案相關資訊，或是對團體、大眾進行相關教育訓練；包含個人服務與諮商、婚姻和家庭治療、團體工作、相關資訊教育和提供者。

2. 系統連結者：

當機構並未提供案主所需要的資源，或案主缺乏相關的知識、能力，社會工作者即須扮演連結案主與社會資源的角色，詳如下述：

- (1) 社會服務經紀人：社會工作者須熟悉社區所存在的資源，裨益在案主有需要時進行轉介。
- (2) 個案管理者和協調者：部分案主因為缺乏適當的能力、技巧、知識或資源，造成無法依循社會工作者轉介獲取其他機構的服務，此時，社會工作者須發揮個案管理者的角色，與相關機構保持合作，以確定服務輸送能確切執行。
- (3) 調解者和仲裁者：案主可能因為和其他機構衝突或是拒絕接受服務而無法獲取資源，此時社會工作者扮演協調者角色，以消除服務過程中的障礙。
- (4) 案主支持者：「支持」意指與案主一起努力，以取得必要的資源與服務。

3. 系統維護與促進：

在一般社福機構中，社會工作者有時需負責評估組織結構、機構政策以及單位之間的關係，與這類職責有關的角色詳如下述：

- (1) 組織分析者：主要負責分析組織、機構政策和行政過程，以了解影響服務輸送過程的負面因素。
- (2) 促進者和監督者：社會工作者在指出服務輸送的阻礙原因之後，應擬定並實施可促進服務輸送效能的計畫。
- (3) 團隊成員：社會工作者需與專業人員合作、共同評估，並提供相關服務以協助個案。

4. 系統的發展者：

實務社會工作者透過發現未被滿足的案主需要、服務輸送過程的斷層、預防性服務的需要，以及相關的研究結果，可促進或擴展機構的服務內容和功能。

- (1) 方案發展者：以發展新方案來面對案主所產生的新需求。
- (2) 政策和行政的發展者：實務工作者為第一線人員，機構透過他們，有利於評估案主需要。因此實務工作者積極參與機構決策，以及政策和行政的擬定過程是非重要的。

從整體來看，專管中心個管師所面臨的處境，是夾雜在大量的、集中的、需求雷同且急迫的服務使用者，以及多頭主管、多元合作部門的狀態，一方面擔任危機處遇直接服務角色，一方面進行個案分派與服務管考職責，隨著需求轉變，變動自身角色定位，期間所經歷的困惑與調適歷程，是形成本研究的主因，彷彿個管師是情境中的主體，研究群的心路歷程將於第肆部分詳述。

## 參、研究方法

### 一、研究設計

本研究採取實踐取向研究典範(praxis-oriented research paradigm)之行動研究(action research)方法。行動研究就是根據研究者(或研究團隊)實務活動上所遭遇到的實際問題進行研究，研擬解決問題的途徑、策略、方法，並透過實際行動付諸實施執行，進而加以評鑑、反省、回饋和修正，以解決實際問題(黃清田，2013，6)。對實務取向的研究者與對象而言，他們之間的關係並不是「資料收集者」與「資料被蒐集者」，乃為同時是研究對象，經驗到被了解與有所學習的一個過程(夏林清，2010，84)。本研究之研究者與個管團隊，雖仍有行政角色上各自位置，但在組織形成、任務快速傳達與變動過程中，則是共同討論與前進的團隊，相互支援、逐漸凝聚與學習前進，以完成專案管理、確認 499 案服務輸送品質為共同目標。此過程正如行動研究中強調：研究者與個管團隊參與者的關係，是一種「協同研究」(collaborative inquiry)的關係。

專管中心因公共安全意外事件突發後之政策性決定組成，當下為回應社會不安氛圍，倉促成立；初期人力與制度尚未建置完備，個管師在此半年歷程中，面臨許多變動進行式，如：制度表單與服務流程建置、人力不足與人員更替的變動、長官例行性與即時性之要求、個案/家屬突發之二次意外事故等，令工作人員應接不暇；同時，個管社工師克盡社工個案服務精髓與工作方式，在適應變動、新服務角色任務中，學習新知、學會彈性、與合作單位或個人相互磨合，尤其當角色定位、認知尚處於模糊狀態，需要大量溝通與協調；當然，過程中不盡順暢理想，個管師挫折、困惑、沮喪等狀況也確實存在，在團體督導的集體反思中，逐漸形成了「用研究方式，具象化困境，試圖釐清脈絡，為專管中心和個管工作，找到內外都能一致並接受的平衡點」。

研究團隊選擇以「行動研究方法」來進行，主要是因應在未有清楚配套措施的服務執行中，瞭解並掌握個管師的角色與任務變動脈絡，以及個人如何適應其中的轉變，取得自我定位與工作方法的平衡，藉此回顧的歷程與反思，重新整頓和定位專管中心個管師的樣貌。

本研究是在 104 年 10 月，當大量工作湧入時所興起的念頭！雖不是從中心成立之初就開始建構行動研究的藍圖，但總要有開始！期待透過研究歷程，紀錄個管師當下的經驗感受，見證本次特殊重大公安事件下，在渾沌模糊中，一邊建構服務、一邊磨合工作默契的歷史。雖然不同於一般研究方法，有完善研究設計、規劃、行動、結果的循環過程，但透過這個小小的、短短的研究過程，除了看見我們從動盪中匍匐前進、到逐漸踏穩步伐前行，更期待藉此研究的回顧、反思，成為下個階段行動的方向與力量。

### 二、資料蒐集方法

由於專管中心運作初期，尚未啟動研究，並未規劃進行研究資料收集，直至人力較為穩定的中後期(10月)，方才啟動本項研究；過程中研究者與團隊雖有固定頻率(每1-2週進行一次)的團體督導與討論，初期以工作方法分享與團隊凝聚、支持為主軸，缺少團體紀錄加以佐證。因此，在資料蒐集方法上，以兩種方式進行：

### 1. 成員歷程反思紀錄

邀請成員撰寫在專管中心工作歷程的反思文本，進行資料收集，前後支援及專職者19人，17位參與研究(如表3)，其中完成文本有14位，合計45,000字；再由研究團隊共同閱讀，發現個管師角色調適歷程。

行動研究學者Lather提到，「反映思考」(reflective thinking)，是指人們如何觀省自己是如何在認識事物與如何行動的一種思考方式(夏林清, 2010, 85)；另一位學者Schon他認為，實務工作者(practitioner)在他的專業行動中，歷程不只是在行動而已，他的行動也是他認識歷程的反映；也唯有在行動實踐中不斷學習「反映思考」，他對事物認識才能提升，專業的品質提升才能改進(2010, 85)。

### 2. 焦點團體

為使研究發現更聚焦，因此在文本閱讀，完成初步歸納後，進行焦點團體，以便在短時間內，能針對議題，觀察、獲取到大量的語言互動和對話。由於專管中心支援人力陸續返回原服務區域，為使能有最多人參與，於是向主管報告，獲得支持，利用全會職工會議前一日下午，將支援同人再次由各區調度北上，共有13位，進行3小時焦點團體，期待透過團體互動(interaction)與對話(discussion)，藉由過程中引發的『刺激-反應』的焦點(focused)探索，達到最為周延的研究成果。

## 三、研究者與參與對象

### 1. 個管人力演變

意外發生後，行政院指示成立 627 行政院專案小組，目的為整合部會資源，全力協助及研議後續管理機制；由新北市衛生局主責，並以特殊規格直接向陽光基金會購買服務，承接「627 燒燙傷專案管理中心」的個管組；成立記者會當日即正式服務。中心調用聯合醫院板橋院區的6樓區域，當時硬體部份均在施工，僅有兩間辦公室先行使用，個管組有四個座位、四支電話、四部電腦開始工作；編制上有督導2名、個管師10名，共12人，運作初期，由於人力招募不及，故由陽光基金會向各區域中心調撥人力、亦向其他NPO借調人力，以支援1-5個月不等的時間，度過人力青黃不接的困窘。

在專管中心運作半年過程中，支援者與專職個管師交替參與，當

個管師在適應環境結構上，角色、任務建構過程變動的當下，同時也面臨自身因身處支援狀態而產生的工作內容、習慣與生活的變動中。

表 3--參與研究成員一覽表(依在專管中心服務時間排序)

編號	參與者	服務時間	社工工作年資	領域	備註
1	雯	7/9--	十二年燒燙傷服務經驗	身心障礙	轉任部門主管
2	君	7/14-7/31	七年燒傷服務工作經驗	身心障礙	區域支援
3	高	7/14-8/30	三年社區工作 一年燒傷服務經驗	身心障礙	區域支援
4	曠	7/23-	三十年醫務社工	醫務	外機構支援、 跨部門支援
5	舒	7/27-12/31	二年青少年 四年醫務 一年身心障礙	青少年、醫 療、身心障礙	區域支援
6	欣	8/1-9/15	四年燒傷工作經驗	身心障礙	區域支援
7	卉	8/1-10/30	兩年社區工作經驗	身心障礙	區域支援
8	陳	8/1-11/20	一年燒傷工作經驗	身心障礙	區域支援
9	穗	8/1-12/31	五年燒傷工作經驗	身心障礙	區域支援
10	倩	8/1~	五年綜合領域	醫務、身障、 老人、兒少等	專職人力
11	果	8/1~	三年身心障礙 二年醫務	身心障礙、 醫務	專職人力
12	媛	8/10~	三年縣市社區工作 二十四年醫務社會工作	醫務	專職人力
13	鳳	9/11~	兩年保護性工作經驗 一年諮商工作	兒少保	專職人力
14	蘭	10/19~	十二年社區工作經驗	身心障礙	專職人力
15	念	10/26~	三年社區工作經驗	社區	專職人力
16	芳	12/1~	三年醫務社工經驗	醫務	專職人力
17	芬	1/13	七年婦女社工 服務	婦女	專職人力

## 2. 個管師分案狀況

專管中心根據中央衛生福利部制定的「燒傷重建服務流程」(參考圖2)，主要任務為協助粉塵閃燃的499位傷者(分布於20縣市)。自醫院出院、銜接返回社區，能順利轉銜並連結其所需資源，以及後續追蹤



傷者重返社區接受服務的狀況。

「燒傷重建服務流程」中，針對傷者身心理各項需求訂定需求分級標準，專管中心接到醫院提供出院準備計畫後，立即啟動服務流程，由專管中心督導分案給個管師，個管師與傷者連繫後，綜合評估並擬定傷者服務計畫與建議服務方案，由縣市個管社工接續連結當地社區之各項資源，以滿足傷者的需求，並根據分級標準，依照頻率進行訪視關懷。

從傷情分析統計(參見圖5、圖9)可見，自事發七月起傷者陸續出院，至八、九月期間出院的人數大幅提升，當月平均每日出院有3人之多，再逐漸遞減至十二月，個管師接到醫院出院準備計畫書後，須在五個工作天中完成傷者需求評估、確認需求分級及擬定其個別服務計畫，並派案至縣市。只是，過程中個管師交替且未補足額，每位個管師平均接案60人(詳見表4)，加上與縣市合作時，在角色任務的認知上出現模糊、誤差等狀況，必需經歷多方磨合、討論。個管師不僅承受高個案量的負荷，工作過程中因許多待確認、溝通、協調等情事，更加形成執行個管業務的困難與複雜程度。

表 4--個管師接案狀況分析表

個管師	雯	倩	果	媛	鳳	蘭	念	芳	合計
A		33	24	29	17	24	45	33	207
B		15	22	19	25	15	12	13	121
C		12	7	3	2	8	9	6	47
專管追蹤	2	12	16	5	15	8	8	15	79
合計	2	72	69	56	59	55	74	67	454

說明：1.統計至 105/01/10

2.統計數據扣除死亡個案 15 人、結案 24 人、外籍返國 6 人。

3.未出院之 12 人，已分案至個管師，但尚未派案至縣市。

#### 四、研究倫理與嚴謹度

本研究於陽光基金會主管會議同意進行，同時報備 627 燒燙傷專案管理中心主管，獲得同意後正式啟動。由三位研究成員討論研究架構及分工撰寫，個管師則以自願原則參與；僅支援一天及外機構支援者未邀請，母群體人數為 17 人，參與研究文本共 14 人，參與焦點團體共 13 人。

本研究陳述內容有關專管中心業務部分，由行政組提供統計數據；後段(第肆部分)為個管師個人心理歷程與反思。研究結果不代表陽光社會福利基金會與 627 燒燙傷專案管理中心；亦不適用於服務績效或成果等推論。

為避免文本解釋失真，由研究成員共同閱讀、檢核意義詮釋；研究分析架構及重點，亦經由研究參與者在焦點團體中繼續貢獻意見，一起整理專管

中心大事記，共同討論出第肆部份研究結果之撰寫方式，是積極的研究參與者，集眾人之見解，減少在論文分析、撰寫時所產生之個人偏誤。

圖 9--傷者出院統計與分級狀況

個案管理情形		日期																合計			
		6/27-7/13		7/14-7/31		8月		9月		10月		11月		12月		1月					
未出院人數		13																13			
出院人數		102		88		107		87		61		18		7		1		471(100%)			
已派案 至縣市	A級	2	18	9	72	47	106	61	87	61	61	18	18	7	7	1	1	206	370(78.6%)		
	B級	4		35		53		25		0		0		0		0		0		0	117
	C級	12		28		6		1		0		0		0		0		0		0	47
專管中心追蹤		54		16		1		0		0		0		0		0		71(15.1%)			
結案	本國	24		0		0		0		0		0		0		0		24(5.1%)			
	外籍返國	6		0		0		0		0		0		0		0		6(1.3%)			
死亡		5		5		1		1		1		2		0		0		15			

#### 肆、研究發現～行動研究的歷程--我們成為這樣的專案個案師

自發生 627 粉塵閃燃事件至今已逾半年，專管中心與傷者一同經歷了燒燙傷治療到復原前期的階段，無論是個案、家屬或是工作人員，在認知上大多從對燒傷一無所知、資訊不足或資訊過多難以消化吸收，到身歷其境後，益發清晰皮膚燒傷的相關知識；情緒上則從渾沌、模糊、混亂的失控狀態，到逐步找回自身能量(包括個人和家庭)，重新掌握生活步調；陪伴傷者與家屬的個案師，始終以枕戈待旦的專注態度，學習、經驗、匯整資訊，隨時接上各階段的挑戰。

本研究發現撰寫上，是依「人在情境中」的概念來進行，第一部份以專管中心之大事記～依發生時間序列或所面對的狀況/問題/需求分類，配合燒傷者之治療與復原歷程中的變化，所衍生出服務方式討論與行動策略或因應，再解析個案師於此之際的對應角色，第二部份則為綜合此過程的心理歷程和調適。

##### 一、專管中心大事記/燒傷者復原歷程看社工角色定位

社會工作以案主為中心，協助個體恢復能力、發展自我、預防問題或阻礙發生；而助人者直接關心個體福利、強調對個人價值的尊重，要達到工作(改變)的效果，則需要與案主建立信賴關係。專管中心的定位，從成立緣由和組織架構來看，確實是屬於巨視層次；然而從服務流程來看，個案師擔任轉銜評估的舵手，若無法與個案建立專業關係，又如何能做出符合個案需求的個別服務計劃(ISP)呢？這是以直接服務為導向的概念？還是以個案分派、服務管考的管理為主軸？在專管中心初期服務階段，「個案師」的角色缺少獨特、鮮明或清楚定義～對 499 受傷者、對醫院、對縣市社工、甚至對個案師來說都是如此！經過關心、努力、和不斷嘗試，贏得個案和家屬信任；同步也與其他單位密切協調聯繫，建立互信、合作關係，在傷者漸趨穩定後，重新與縣市單位共同討論、修正工作執行細節，透過共識而共好，一起讓燒燙傷服務齊步向前推進。

以下分為四個階段進行分析：「宣佈成軍」的開始階段(約為七月底前)、「直接迎戰」的漸次穩定出院階段(八月至九月上旬)、「重砲連擊」的大面積出院與社心家庭問題交織成複雜狀態的階段(約為九月下旬至十一月底)、「整裝再出發」的傷者自主能力增加穩定階段(十二月中下旬迄今)，以此進一步來看專管中心個案師角色定位的轉變歷程。

##### (一) 無中生有之成軍階段/燒傷急性治療期(社會系統發展者)

根據陽光基金會統計，平均每年約有 150 位嚴重燒傷者需要醫療復健服務；此次一時之間湧進 499 位燒傷者，7 月 2 日閣揆宣布「一人一案長期陪伴」，7 月 5 日加護病房人數達 282 人、病危人數攀升至最高點 237 人，預估可能死亡人數約 30 位，整個社會氛圍存在著深層的痛楚，於是快馬加鞭，專管中心在 7 月 14 日舉行開幕記者會，正式運作服務；雖已成軍，然而除了部門主管是確認的(從陽光內部調升)，其餘全是支援人力。

當時雖有 102 位已經出院、5 位死亡(見圖 9)，尚有 392 位傷者仍在燒傷急性治療住院階段；病危狀況的心理壓力瀰漫，在生死交關之際，家屬對「未來」無法掌握、對「現在」感到失控，穩定的支持成為重要後盾。

在從無到有的過程中，主要由衛福部社家署、醫務社工協會及陽光基金會的主管們，協力建構組織與管理系統，扮演系統發展者角色；個案師在其中同樣經歷一再的修訂變動。然而，如此快速組織、成立、運作，確實讓人措手不及，個案師身歷其境，心境上呈現錯綜複雜的狀況。

### 1. 快馬加鞭，定調「專案管理」模式

如第貳部分詳述專管中心的指導管理與服務架構，在政策宣示後 12 天內開始運作，工作時間自早上 8 點至夜間 8 點；四天後 7/18 有傷者家屬自殺身亡，需要關懷的不只是燒傷者，還包括家屬狀態評估；7/23 指導主管要求「燒傷面積 50% 以上個案出院後要親訪」……倉促、快速、變來變去下，著實令人感受誠惶誠恐、不知所措，更清楚明白這是個燙手山芋，接手的過程也逐部定調出專案管理的模式。

#### (1) 誠惶誠恐

沒有過多時間、缺少充份的與各相關層級、牽涉單位進行討論，就直接定調的組織和服務模式，接手的當下，難掩情緒上的複雜變化。

這一切的快速成立，真的就只有硬體招牌，跟長官的一句話，其餘皆是空。我可以理解在這麼短的時間內無法規畫完整，但是沒有一個人主事，卻對外說得漂亮，我實在很痛恨，這是甚麼官場文化與價值！?(雯)

從一開始與醫院，然後是縣市，互動中擔憂專管的角色與功能與他們是重疊的……有種多餘的味道(雯)

與縣市的關係是合作？是監督？還是管理？我接到中央的資訊是專案個管，不是個案的個管；專管中心是政府的代理，替代政府管理這 499 位個案，確認服務中是否有疏漏或應補強，讓服務輸送得以順利，產出具有品質的產品；只是過程中全部假他人之手，要如何掌握個案的狀況？如何掌握縣市個管服務的狀況？這是接下來的考驗。(雯)

#### (2) 不知所措

從陽光社工轉變成專案個案師，做著與原來一樣的關

懷服務、接案評估，然而角色不同，專案個案能做甚麼？不能做甚麼？又該做些甚麼？因為沒譜，心裡更心虛！

聽到的就與平常燒傷個案一樣，傷口照護不知道如何進行、子夜晚會做惡夢、有做復健但……怎麼做是正確？一堆傷口要怎麼做？要穿壓力衣嗎？我感受家長、孩子對於燒傷的擔憂，原來出院後又是一個新的開始；我也盡可能把燒傷的衛教提供給家長，同理他們的擔憂給予支持，這些工作都是熟悉的……過去我很習慣地把基金會的資源連結起來，但這當下我遲疑了……目前我在專管，我不確定專管中心的個案師能這麼做嗎？或是我接續可以怎麼做，轉介流程是什麼？角色是什麼？冒出很多疑問……我有點懊惱，似乎能幫忙得有限……逐漸理解到專管中心的角色與工作、流程還是在許多未知數中，開幕後的那幾天似乎只能走一步算一步，先打電話再說……(君)

醫院說我們自己轉縣市就好啦！縣市說我們可以自己跟醫院社工聯絡呀！專管要幹嘛？只增加大家的行政負擔，聯繫過程很多人不清楚專管是做甚麼的；儘管自己也在摸索，還是要說出一套說法讓對方理解……逐漸看見與釐清專管的角色與功能……但也不代表他人的理解與認同。(雯)

### (3) 燙手山芋～不得不接啊！

做為本次燒傷服務「特殊規格」的非營利組織，陽光基金會的確「願意」、「必須」承接政府採購；也理解當時社會氛圍亟需提出一套安定人心的措施，只是非常短期的籌劃時間，讓這任務更顯得燙手。

我有點錯愕，原來專管甚麼都沒有，沒有流程、沒有表單，只談好了辦公室，其他全部都要再生出來……我無法理解在甚麼都沒有的狀況下仍要開幕！？這樣的“快速”究竟是想要表達甚麼？呈現甚麼？這樣的作法很違反我的價值。這樣的作法是讓長官有面子？讓民眾相信政府有能力？讓家屬安心？讓傷者有信心？對我來說，只有霧水和淚水(雯)

社家署與新北市社會局前來專管中心交接個案，接過社家署給的 499 名單及各縣市追蹤社工名冊，還有一項交代：要向署長報告進度，每週要回覆追蹤名單；未來個案將交由專管中心追蹤，新北市社會局與各局處會撤守……閒談

過程中發現新北市社工們，從一開始的各醫院駐點到分案追蹤，相當辛苦，我感受到對方對於能夠交出業務感到一點愉悅與喘息，我則期待可以盡快完成交接，讓自己理出頭緒，發揮專管的功能。我感受到對方的輕鬆與開心……倒不是態度不好，而是一種卸下重擔的愉快，但那挑起了我的不舒服，這不舒服來自我的焦慮與擔憂，也來自他們一種想要交給你，而不是一起努力的表達(雯)

## 2. 招兵～人員招募

陽光基金會在 7 月 6 日晚間承諾，責無旁貸的承接專管中心個案組的服務人力。初期調度各區域社工支援，北部地區以外的同仁，由行政組協助短期租屋，並提供北部生活津貼及每月兩趟次返回工作崗位的車資。另在招募專管中心專職人力時，工作契約僅為三年專案期程，又需要有社工實務經歷，再在增加人員招募的困難度，因此它始終是「現在進行式」的狀態，在工作推展、內部團隊凝聚上充滿考驗。

參與本次研究人員共 17 位，投入專管工作的時間不一、初衷不一，有人以捨我其誰、當責態度而來，有人為不得不卻也勇敢承擔的責任而在，無論原因為何，卻都已譜出多樣貌的色彩。

### (1) 責任與困境同時存在

承擔責任，並不等於毫無困難；也正因如此，更看出同仁內藏的勇氣和韌性。

七月初子宮剛開完小手術、使用藥物準備懷孕，這段時間身體不適，都一再讓我感覺身心很疲累，腦袋很混沌(君)

來專管中心因為陽光責無旁貸，我並沒有很想跳離舒適圈，但感受到組織對於未來的擔憂，也思考其他同仁調動的可能性更低，於是同意調動。(雯)

我能清楚……角色與定位，但這……卻不能讓我不抗拒！在行政角色上我是主管，如果連我都這樣抗拒或懷疑，更無法讓同仁穩穩的工作……該用甚麼態度靠近個案？用甚麼口吻與姿態跟縣市個案互動？用甚麼狀態安穩自己？我突然發覺我需要調整自己在面對這些事情時候的心情，如果我面對這些事情很難，那些身上充滿傷口與疤痕的孩子呢？我怎麼叫他們面對現況、看見希望？如果我因為害怕而逃避，我怎麼叫這些孩子仍要迎戰幾乎受不了的痛？

(雯)

## (2) 捨我其誰

快速調度基金會人力支援，多虧內部同仁對機構的認同、對自身服務價值的肯定，以及對社工專業的承諾。

撇開事件與家屬態度，不就是我們所熟悉的燒傷個案，他們也是走著一樣的歷程、碰到一樣的問題，他們的需求我們是最能理解，這是我熟悉的工作，不做還有誰能幫忙(君)

主管一通電話中便答應支援，二天後北上報到，在專管中心正式營運的第二天開始工作。其實北上當天，租屋處仍未有著落，報到前還在找房子(高)

## (3) 助人者的「當責」

專管中心個案社工來自不同領域，卻有一種「面對大災難，我可以在哪裡貢獻？如何使力？」的當責態度！

……當下我開始思考著我該不該回到社福界出一份力量，他們人手足夠嗎？(果)

心裏對這突如其來災變，心疼受苦的年輕孩子，心中多少希望自己能夠提供微薄之力，陪伴，關心，這成了我的初心，也給我足夠的力量，說服父親、調整生活再出發。(媛)

## (4) 一起成為同伴

生命影響生命！無論是受助者或是助人者，成為「團隊」的力量感，讓組隊有好的開始。

初接觸即將成為工作夥伴的群組時，一群年輕人的動力，凝聚整個會議室，原本尚未決定是否加入這群人行列的我，被吸引、感動，當下已不自覺的希望能夠成為其一份子，一起打拼。(媛)

## 3. 買馬～工作規劃、表單建置與服務輸送齊開步

工欲善其事，必先利其器。新的組織建構，連內部的工作規劃、表單一切闕如，更遑論事涉中央、地方、政府部門、非營利組織間的溝通協調，缺少有效率的系統之下，個案師不免感到混亂、疲憊、孤單等感受，但也有來自行政支持的安定感！

### (1) 混亂感



支援工作內容、期程不確定，原本工作來不及交接、代理，帶著模糊的、不安的情緒開展工作，初期階段覺，就與正在施工的辦公區域塵揚灰飛一樣的混亂。

7/13，很突然地接到主任的訊息，要我在開幕時去支援個管的工作，當下我答應了……可能需要支援一段時間……  
我有些遲疑、沒有正面回應……(君)

個管的角色與陽光原本的個案服務有啥不同?怎麼分工?  
個案會真的就這樣到陽光來?陽光現在人力、工作已緊繃，在這個狀態還要把人力抽走?(君)

大家忙著開幕準備……聽了督導介紹專管中心後，先打一些關懷電話給已出院個案，或許可以先知道一些傷者的狀況……我率先打第一通，通話過程與家長談話就很一般，但幾位主管與同事圍在身邊聽，就讓我很緊張……(君)

開幕之後每天主管們都在開會，開完後就會出現新的報表、新的流程、新的表格或是新的規定，導致……今天跑了一個流程、送了表單後，二三天後又修改、要補前面幾天個案的公文；寫好的表單不能用，要重寫並給新表單；突然被安插一份緊急的報表要給、又突然指示大面積燒傷個案要在 24 小時內親訪；重點的是還要趕快聯繫上出院個案的追蹤～這一切的變動似乎相當快速、混亂……(君)

流程一直變動，醫院社工要給表單變得越來越多、地方政府還沒清楚接續服務窗口或做好規劃，以致在聯繫上有些混亂，因此電話那頭一直出現抱怨的聲音，不乏出現質疑專管中心到底能做什麼的語氣……我們在回覆安撫的過程其實也難免質疑和抱怨(我們也很無奈、也很為難呀!)(君)

原來支援不只是支援，還要面對自己的工作交接困境(舒)

## (2)疲倦感

一時湧入的龐大的服務量，卻始終只有少數的工作人力，再強大的心裡力量，也不敵身體的深沉疲憊啊！

個管師人力當時大多是維持 3、4 名人力。初期個管師主要在了解、評估出院個案的服務需求，確認出院後相關協助資源是否已到位。隨著每天八仙個案出院人數增多，在有限的人力下，工作是應接不暇的(高)

超乎我想像的疲倦，難以想像自己居然熬過來了(京)

我幾乎都在公車上呈現癱軟或昏睡狀態，現在回想那三週，我還真不知道怎麼走過來的……(君)

### (3) 孤單感

工作內容困難、時間短少，已經形成高壓狀態；再加上缺少討論、分擔、共事的夥伴，孤單感受油然而生。

當天颱風來襲，我幫基金會將部分資料送到新北衛生局，發現整個衛生局只有副局長與專管中心主任正在商討專管中心的流程與表單。

### (4) 倉促中的安定感

最溫暖的安定來自基金會內部的行政支持，讓支援期間可以在北部地區安身立命。

機構行政同仁和執行長迅速支持下，順利在第二天確定了住所，讓我可以安心工作(高)

## (二) 新手上路直接迎戰階段/住院、出院兩不安(社會系統的連結者)

八月之前終於專管服務流程、表單都已有了定案，在 7 月 27 日透過醫務社工協會安排「燒燙傷病患急性後期照護及出院計畫議題」說明會，加上衛福部發文至各醫院，要求院方配合在個案出院前三天提供出院準備計畫書，此時的專案個案才步上軌道。8 月 2 日在基金會集合新進支援及專職夥伴，進行半天職前教育；工作所需之燒傷知能，則先行參考基金會內部資料，並鼓勵參加如燒燙傷暨傷口照護學會所舉辦之完備訓練課程。

八月共有 107 位傷者出院，平均每天有 4-5 位；出院患者傷情相對於七月出院者較為嚴重，出院雖是件開心的事，然而後續的傷口照護、如何進行復健、接下來要往哪兒去？家屬在電話中透露出諸多不安。面對尚未佈署完成的燒傷復健環境，個案師成了需求/供給之間的系統連結者；即使覺得自己準備不足，還是得直接迎戰。

如何以少量的職前準備到增強服務能量、在模糊定位中逐步清晰專案個案的角色，有效鼓舞同仁一步一腳印向前踏進，每月 2-3 次團體督導及個別督導，成為度過艱難時刻的穩定力量。

### 1. 服務準備～燒傷服務知能教育訓練

在專案個案師的工作程序中，首先會觸及的就是燒燙傷造成個案的生理、心理、社會需求，尤其傷者的復原狀況與原始燒傷面積、部位、深度息息相關。因此，增加燒燙傷服務知能，

「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
探討 627 燒燙傷專案管理中心個案師角色定位與調適歷程

包含皮膚構造、治療方式、復健(物理、職能)、疤痕與壓力治療、傷口照護(清潔、敷料使用)、營養、心理、社區人際需求等，變得十分重要。除了參與基金會職前訓練、燒傷暨傷口照護學會等單位辦理之課程或是自主閱讀與充實，成為基本的工作能力。

看了陽光基金會內部製作的相關服務手冊，吸收愈多燒燙傷的知識，愈清楚燒燙傷復健之路多麼辛苦、漫長，心情多少有點沉重，我將要面對的這些傷者，他們的需求、情緒、壓力……我能承接的了嗎？我能做好嗎？(念)

2. 歸屬定位與服務定位～從模糊、到理解的過程

專管中心是屬於中央政府單位？還是屬於新北市？從組織圖就可以看出專管中心的定位一言難盡啊！包含了中央與地方、部會與部會、局處與局處間的溝通協調，它們原就存在許多政治溝通的層次，遑論因專案臨時編出來的單位，既要回報實質服務，卻不見得有辦法獲得所需要的一手資料，使得專案管理過程，無可避免遇到許多艱難。無論是像客服一樣做為問題反映轉達中心，或是如接力賽式的轉銜中心，似乎都無法答道專案管理的目標。

工作中比較困擾我的是，個案管理師角色的模糊，尤其是對於與縣市政府社會局(處)社工員的分工、扮演，以及界線拿捏應對，常處混淆不清的狀態。(高)

(1) 客服中心

主動電話聯繫或接線回應，確實與客服專線有些雷同。

我覺得我只是 627 客服人員，接到這一通電話，我趕快去解決他們的問題(卉)

我覺得自己是個「工具人」多過「工作者」……(穗)

(2) 接力賽式的轉銜中心

一棒接一棒的個案服務，看起來每階段不漏失，即能形成需求/服務循環；然而其中卻忽略了個案工作的靈魂「專業關係建立」不一定能順利複製或移交。

當時我對這個職位角色的認知是，作為傷者從醫院返回社區的轉銜服務窗口，我心中的想像畫面是有如接力賽般，傷者出院之際，由醫院社工交棒給我們，評估、擬定個案服務需

求與計畫後，再交棒給縣市區域社工去執行，並定期回報、修正服務計畫。(念)

### 3. 一步一步向前踏進

儘管燒燙傷復健支持網絡還在積極建置，患者在傷勢穩定後還是要出院；惟返家之後呢？吃、喝、行動、洗澡、傷口照護等等，再無從假手他人，專管中心扮演資源系統連結角色，投入自身與個案系統、管理系統、資源系統密集交織互動向前推進。

#### (1) 增加訪視服務，安定家屬和長官

個案及家屬在摸索中有心慌、焦慮、不確定感，個案師協助連結資源、進行訪視，提供居家安心服務。

初期服務方式以電訪為主，後續針對大面積燒傷開始提供家訪、院訪，家訪安排上如果可以亦會協調陽光基金會或外單位物理、職能治療師，配合提供居家復健服務，加強復健運動、傷口照顧等相關知能(高)

#### (2) 學習與醫院、與公部門間溝通合作～兼顧時效與公文作業

從醫院取得出院準備資料，由督導依案量分給專管社工；個案師電話聯繫家屬/個案，完成個別服務計畫(ISP)，再派案至戶籍/居住縣市，進行後續服務與追蹤。為達服務時效及品質，缺漏相關資料時個案師需設法補充；完成 ISP 需督導審閱後再行文至縣市府；惟專管中心對外發文需透過新北衛生局，期間的溝通，是過去在機構中較少用的方式，也是另一項學習。

……得習慣公部門……的思維與運作方式，以發文方式為彼此留下溝通憑證，並留意更多的內外部溝通細節(高)

工作流程講求時效性，每階段的工作都得確實按照個案工作期程規劃進行……得改變上緊發條加快節奏(高)

#### (3) 案主的需求、長官的要求，與自身的適應狀態交織互動

即使面對個案需求複雜，長官要求多元、機構配合困難的情況下，工作起來舉步維艱，個案師還是盡全力使命必達！

面對工作內容與服務角色的變化，同儕間的人際互動關係建立、重新適應截然不同的生活環境……等，這些各式各樣的巨大轉變，其實真的讓我倍感無奈與辛苦。家屬為了讓孩子持續住院，不願負起返家後照護之責、期待可以無止盡的使

「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
探討 627 燒燙傷專案管理中心個管師角色定位與調適歷程

用資源……等無理需求，著實令人感到氣憤難抑。當中的負面情緒也開始不對推疊、累積……再回頭看，當時認為嬌滴滴的案主、不可理喻的家屬，現在看來只是面對突然劇變，有著惶恐、不安以及焦急的情緒等待外界的救援(穗)

4. 督導策略與實施

新組成的工作團隊，新的工作方式、新的合作對象，在再衝擊著專管中心的個管服務。幸好全體同仁樂意一起參與團體督導及接受個別督導，讓這段過程雖然辛苦，卻能順力挺過。

團督，儼然成為我們在專管中心的堅固城。(卉)

(1) 團體督導

每月約進行 2-3 次的團體督導，所採取的策略是從分享「讓自己感動的一件事」為起點，而非選擇行政表單等庶務著手；以團體動力方式進行，成員間相互給予回饋，因為從同儕而來的學習經驗，更深刻於督導的要求或指導。

從團督中同事們的經驗分享與督導的回饋，幫助、提醒自己在個案服務上應有的敏感度和自我覺察。(念)

在專管中心，每個星期的團督，團隊會穩穩地接住每個人的情緒，無論是分享感動的經驗或是負面的想法，彼此都能在充滿愛的感覺中結束團督(陳)

(2) 個別督導

由於同仁工作年資與領域各有不同，因此採開放方式，由個管師約個督時間，期望透過主動學習的動機接受督導；或在面對困難個案時，督導開放偕同訪視，並於結束後就會談技術、互動觀察、需求評估等面向進行督導。此種近距離、貼近服務的督導方式，更幫助個管社工整合自我，穩定服務能量。

記得個督時刻，總督導的支持與信任，告訴我：強韌的根枝是不會有長出頹敗的葉子的，感謝他讓我得以依循我以往謙卑、空無的態度，做我自己。(鳳)

督導的那句話”這樣當社工夠了” 有點感動(蘭)

(三) 應接不暇宛如重砲連擊階段/大面積燒傷者出院的困難與挑戰  
(直接服務的提供者)

9 月中下旬至 11 月這段區間，如今回想起來還真無法想像究竟

是如何熬過而漸入佳境！這段時間每月出院人數雖不及 8 月多，但燒傷面積大、服務需求幾乎全列為 A 級，個案師每案均需安排親訪；個案所需要的支持更多，然而資源無法即時到位(如復健諮詢大排長龍、無法獲得住宿服務)，所引起的心裡焦躁、長官或民意代表的關心詢問也增多；派案 ISP、縣市系統回覆或服務級別調動討論均有時效性，加上長官交辦或需要瞭解某項資料匯整等臨時業務，以及多項事件得由個案師直接進入醫院或復健現場，提供如出院協商、回診陪診、轉院協調、復健諮詢預約安排、陪同修改壓力衣權利爭取等，個案師扮演直接服務者角色，可謂應接不暇！

除此之外，9 月 30 日健保墊付終止引起家屬心理恐慌；新北市善款依 5 度 10 級分配後的抱怨、複查電話不絕，乃至 10 月底召開覆議說明會時，個案師全力支援行政組，在會議現場，從背影即可辨識出自己服務的個案，紀錄發言重點並據以提供後續關心追蹤；10 月底八仙粉塵閃燃案檢方偵結，只有活動負責人被起訴，個案/家屬不滿情緒飆高；11 月又有家屬自殺，加上專管中心委外進行心理適應電話普查，發現心理高風險人數增多(個案復原情況不如預期所產生的挫敗、絕望感受)，需要再提供心理支持與諮商服務轉介。常常這些需求來得快又急，來不及傳達給縣市社工，就得立即進行危機處理，如此即時性的滾動式需求修正，需要與個案建立可以工作的專業關係～同理、專注和陪伴，是最根本、也是最重要的能力；然而無可避免的是助人者的崩熬和創傷壓力反應，同樣成為個人的挑戰。

#### 1. 滾動式需求評估，無縫接軌的關懷和服務媒合

此階段的服務，因親訪增加(至重建中心不僅可訪新案，亦能提供其他個案持續關懷)，專業關係無形中日趨穩定，在會談間觸及家庭議題如親子關係、父母關係，或是同儕關係、親密關係，甚至隱藏的友伴死亡、失落、自責，以及內在深層的自信低落、不想讓人擔憂而故做開朗等話題，個案師得在會談中穩定接住這類一閃而過的議題，漸次擴大處遇深度與廣度，以此信任關係擴展，促使個案願意接受後續轉介諮商等服務；有些高社經家庭，自身支持系統充足而婉拒親訪、婉謝關懷，對直接服務者來說都是壓力，同樣需要自我心理調適。

##### (1) 時效、案量、需求多元～應接不暇的直接服務

由於每天出院案量不等、每位個案師狀況不同，實難均分案量；直接服務品質要兼顧服務週延性、時效性等層次，使得個案師在此階段服務數量暴增。

專管中心主管期待個案師除了服務提供外，並注重量化整理、反應需求、彙整問題與後續輸送狀態，以利即時向上呈報。  
顯示出個案師作業具有時限壓力，特別在個案紀錄、服務統計填具，均尚未系統化情形下。另外，專管中心緊急快速成立，部分工作流程與規定尚未明確，長官習慣稱為「滾動式修正」，要求的工作內容難免會因情況變化有所改變……（高）

對於此時的工作壓力，簡直像是每天都接器捐個案或家庭暴力個案一般，完全需要全面的專注與機動……個案各種狀況，接案……順利多，有效率多了。當然挑戰也不少。（媛）

## (2) 各式各樣的服務關係樣貌

有些家庭主動性高、支持度充足而婉謝訪視；有些個案家庭善用關係，不自主對他人造成壓力；有些家庭原先就存有複雜議題(如單親、隔代教養、癌症、經濟弱勢、家庭暴力、酗酒、思覺失調等)，使其他需求(如返家照護、住宿安排、善款運用等)變得棘手。

每天，隨著角色的轉換，心情都好像在三溫暖～

早上看新聞的時候，看著那些恐龍家長，內心總是憤怒  
到了辦公室，被政客關心，內心充滿激憤

接起電話，聽到那頭傳來的不知如何是好，內心滿是心疼  
到了重建中心，看到終於蹲下去了，內心全是感動

這些情緒刻在我心版上，我不想試圖改變任何一個，因為這一切都是最裸露的真實（卉）

## 2. 同理、專注、陪伴～建立個案工作專業關係

透過電話訪談、陪同復健諮詢等面訪，個案師掌握個別化原則，以同理、專注、陪伴的態度和技術，建立專業關係，期使在此基礎上的個別服務計劃，能更符合實際狀況。

### (1) 個案工作的初心和基礎

從自我角色的覺知和轉化，提供同理素材；也從個案回饋與改變中，確認服務價值。

倘若角色轉換，同樣身為「母親」的我，看著孩子受折磨，我不知道自己是不是挺得過去……我唯一確定的是：我會需要力量，一個支撐我、陪伴我、支持我，源源不絕的強大力量～很榮幸，我正扮演這角色，在發生重大燒傷事件的關鍵時間點，我可以貢獻自己微薄的力量，即便只是「陪伴」。（倩）

原來愛的穿透力是如此神奇強大，它不但可縮短我與個案的距離，並使得艱困的問題，皆因有愛得以獲得解決。（鳳）

(2) 真正的同理，以真誠為本

覺知自己不可能完全理解、覺知個案/家屬無法接受別人靠近，能說能做～僅有展現真誠而已！

透過電話期待表達關心，卻在家屬悲傷的情緒，感受著自己軟弱無力的語言，無力感油然而生；同其理，這家庭此時面對的劇痛也遠超過我能夠理解。同理，真是艱難。（媛）

(3) 找回初衷

「非批判態度」在面對本次粉塵閃燃事件的個案、家屬來說尤其重要！也才能建立穩固的專業關係。

人們是需要彼此幫助的，轉個彎，或許被幫助的是自己……不把特定人士「幫忙」看成「關說」，不把「期許」看作是「特權」，用平常心去看待每一個交付到我手上的人！（卉）

3. 助人者創傷壓力反應與自我照顧

無可諱言，專管中心的高壓工作模式，有人不想支援、有人想辭職，最大的擔心倒不是自己能否承受，而是擔憂服務品質無法達標而影響個案。面對這群有創傷反應、深層憂鬱的服務使用者，助人者很難不被挑起自身的創傷經驗；鼓勵同仁有意識的自我照顧，如參加課程、選用各自抒壓方式、運用機構福利「職工旅遊」照顧身心，成為工作調適歷程中重要功課。

(1) 教育訓練

基金會在 11 月、12 月，辦理全會社工心理教育訓練課程，包括「自殺風險評估與處理」、「憂鬱、自殺及 PTSD 工作坊」和「悲傷與家庭系統」；105 年更將分兩梯次、以二天一夜 14 小時生活營方式，深度進行「助人者之壓力抒解與轉化」之照顧與訓練工作，支持同伴免於耗竭狀態。

(2) 深夜時刻消化情緒

個人利用深夜時刻，消化情緒，允許與自己的小劇場共處。

我看到許多受傷的孩子，不是隔著電視，而是真實出現在我眼前，在他們身上的皮膚……多了突如其來、招架不住的火吻和留下的傷疤……每當夜深人靜回到自己熟悉的後台環境，內心的創傷及陰影，撥動出負面情緒的漣漪。（倩）



「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
探討 627 燒燙傷專業管理中心個案師角色定位與調適歷程

(3) 鼓勵發展各類自我照顧方式；職工旅遊假

有同仁擅於烹煮，情緒反應越大，做出的美食越可口；或是選擇好友美食共饗的食療法；或是自然療癒、瑜珈靜坐等。年底期間(到職/試用三個月後)，運用基金會給予的職工旅遊假進行活動式抒壓。

即便也會有疲累、想休息、被生活其他事情牽絆等等的時候，那種被支持的力量，知道自己不是孤軍奮鬥，即便承受身體上、心理上疲累與壓力，很快就會重拾力量，充滿電力……我擁有一群志同道合、為共同目標而努力的夥伴。(倩)

(四) 摸索、磨合到整裝出發的共識階段/受傷者重新掌握自己的步調

(社會系統維護者)

按照專管中心所定服務流程，派案至縣市後，由縣市社工依照服務分級進行電訪或親訪服務，每頻次服務後需至個管系統完成回覆；從 11、12 月以來，指導委員會議定期追蹤縣市服務回覆率，使得專管中心與縣市社工溝通產生困境。一則縣市社工對於服務級別、訪視頻次與專管中心認知不一，二則有些個案在整體社交活動、心理能量表現已無風險，卻因生理復健需求尚高，據此無法調動需求級別的做法，縣市無法認同，服務工作進展受到阻礙。

專管中心一方面設法從新建置之個管系統上調整、也曾考慮改變原服務模式而進行優劣勢分析、或召開共識會議，期待調整成符合實務狀況的分工合作模式。

1. 系統調整

627 燒燙傷管理中心成立初期，即規劃配合消防局與應變中心，建置個案管理系統，原先預定一個月內(8 月 24 日)完成第一階段系統上線；後來則轉為配合專管中心長期個案管理的需求，重新調動與增修。

原本從醫院端的出院準備(包含出院準備表、燒傷生理復健評估表、Sad persons 自殺評估量表、PTSS-10 高壓力事件後自我檢測篩檢表)，到專管中心的需求評估計劃書(ISP)，以及縣市服務提供(縣市服務回覆表)，皆以紙本方式進行工作紀錄與統計；直到 8 月下旬系統正式上路，隨即進行三場縣市操作教育訓練，以系統、紙本並行回覆至 9 月底，10 月起正式全面使用線上個管系統作業(惟專管中心派案縣市仍以紙本公文進行)。使用系統可以解決過去紙本往來、電話確認、傳真資料遺失、人工核對疏漏等情況，更能即時掌握縣市回覆狀況；當時因已有八成個案出院，故醫院出備資料不進系統登錄，維持紙本作業，再由專管中心掃

描資料後上傳。

由於縣市服務回覆頻率依循個案的需求程度(參考需求分級標準表)，故中央管考縣市服務狀況時，首要以執行回覆率為指標，定期於會議中呈報。縣市專案窗口反應在使用系統諸多不便，如簽核流程、回覆表單內容格式、系統功能的便利性、報表功能等多項建議，逐一紀錄後，由專管中心與廠商進行溝通，在系統合約範圍內做調整、增修，並於 12 月 21 日正式修訂完成，使縣市督導或窗口，亦可透過系統掌握縣內個案服務狀況。

## 2. 直接服務 vs. 間接個管之 SWOT 分析

11 月底，在專管與縣市轉銜接力服務模式遇到關卡，關懷服務無法順利銜接輸送，中心個案師主動構思直接個管與間接個管之優劣勢、資源阻力分析；除了對外縣市個案服務之可近性、可即性不足，指導委員會考量縣市在地資源熟悉度、行政管考掌握度及長期服務規劃等因素，仍維持由縣市擔任個案管理角色，專管中心為專案管理人；原先瓶頸則再另覓良法突破。

## 3. 縣市共識會議

燒傷社會工作介入方式是以「長期陪伴」為導向，因為復健過程漫長，心理挫折、家庭支持能否持續，因而衍生之需求不知何時會發生，這與縣市例行性資源連結取得而降級或結案之關點不同；初期階段，縣市社工接到 ISP 派案後，常常直接從 A 級需求降列 C 級，與專管社工意見不一，彼此溝通損耗能量。

104 年底至 105 年 1 月，進行四次服務共識會議(包含中央與地方層級)，溝通燒傷服務模式，釐清現行狀況究竟是重工或為不漏失？同意將會議結果帶回中心，在指導委員會中作成提案，略為修定服務級別與訪視頻率；並期待依目前個案復健場域，進行窗口整合、服務分工合作之模式。

專管中心個案師在作的其實不也是個案管理的工作？或許就像團督會議上的結論，重工是很難避免的，但要努力的方向是讓功能可以互補，如今只能邊前進邊調整，重要的是不讓個案的需求在當中被隱藏或忽視了。(芳)

## 二、個案師自我狀態與調適歷程

在研究群體的焦點團體中，初步完成以上架構討論後，研究者邀請成員分享自己在專管中心(無論長短期的投入)，對這段適應歷程的形容，歸為三類：將工作譬喻為戰場、在職場上不間斷自我惕勵、或是直接面對、調節和適應。詳細情形如下，並與文本相呼應。

## (一) 工作即戰場

「像打仗一樣」、「像玩支援前線」這是全體同仁都有的感受，更驚訝於我們沒有失落自己、沒有失去同僚！除了披荊斬棘、赴京趕考的形容，更有以廚藝進化、卡通神力或無字天書等，把工作融入生活，把自己融入個案的需求，在各類角色轉化中自然進出。

### 1. 披荊斬棘～(雯)

每天都像打仗、支援前線；而且必須是無失誤的、即時的。

上班後到現在 覺得一直想找到安放自己的作戰位置(蘭)

### 2. 赴京趕考～(高)

-1 檢視自己的燒傷服務知能；遇到傷友或是環境拋出的議題，就是檢視自己是否有辦法承接？因為彼此定位不同、學習會不同；

-2 專管中心像是硬要插入原本機構之間(醫院與縣市、醫院與陽光、縣市府與中央、以及各局處之間)服務輸送的第三者。

-3 再者，服務使用者的需求是變動的，於是學習滾動式修正、視「變動」為正常，這是優秀考生應備的態度和能力！

### 3. 五星主廚進化史～(果)

挫折中就會去思考、去消化情緒、如同改變食材的使用方式，就會產生不一樣的結果；專管的個管工作也是如此，一樣的素材～面對案主，換個方式服務，順利銜接才是最終要的結果！

### 4. 超級賽雅人之龜派氣功波～(芳)

像海綿一樣吸收別人的壓力，卻要能輕輕吐出，個管師就像是個會自體發光的光體(是因為【陽光人】吧.....)。

### 5. 無字天書～(欣)

大家都看不清楚，實際上很有內容；因為看不見字，所以變成各自解讀、各自定位；除此之外，它更像是盜版的，所以沒有「原著者」，以至於常常無人能說明清楚無字的內容、原委和來龍去脈；當能融入案主的需要，就看懂天書了。

自己最大的收穫是漸漸融入案主的需要，看到了能夠發展的關係，也學習……強韌精神，一種面對現況，不能逃避的態度(媛)

## (二) 自我惕勵

個管師不但對傷者、家屬信心喊話、加油打氣，更常鼓舞自己、莫忘初衷；這段時間像鏡子，適應歷程是攬鏡自照；也有覺得這過程像是創作和捏陶，對新經驗、對自己抱持欣賞、開放的態度。

「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
探討 627 燒燙傷專業管理中心個案師角色定位與調適歷程

1. 重「心」出發～(倩)

對自己來說是投入一個全新領域；自己調適的路程漫長，一如個案復健歷程漫長，持續往下走，總會看透各式風景。

新的旅程，我慢慢體會自己發自內心的感覺……感動、高興、喜悅、不捨、難過、眼淚……許多錯綜複雜、五味雜陳的情緒，隨著工作天數越多，逐漸浮現出來……我開始找回真正的個案服務，真正的社會工作，真正的社工角色……原來的它們，該是什麼樣子……那個模子在我內心的影像，就像塵封已久的模型，把厚厚的塵灰拂去後，越來越清晰的出現……(倩)

2. 浴火鳳凰～(鳳)

希望傷友們由於個案師的陪伴、使能，翻轉生命經驗！  
對傷者、對個案師自己，都是如此。

我好像一直走向下坡卻無力回天……試圖安慰，但一切都不真實。無法協助卻又攬住他們的情緒，每天都在懷疑自己的價值……我懼怕～怕只有熱情的我，到底在這麼高需求的地方能發揮什麼？怕無法符合他們需要！找不到方法！一切都只在原地沒有向前。  
經過了這試煉，肯定可以長出更勇敢，綻放耀眼的美麗(卉)

3. 鏡子～(念)

從同儕分享、個別督導、團體督導中學習與收獲很多；這個鏡子像是「三菱鏡」，無論向左向右觀看，或是與鏡中我互動與檢視(像是團督或個督過程)，都是收穫。

(1) 自己照鏡子，看見自身的狀態

從服務對象身上，我看見自己的軟弱，看到堅持，同時也看見固執，也看見定睛錯了目標。(舒)

(2) 督導歷程，檢視自身的盲點

透過一次又一次的會談，重新面對與發掘後，讓我漸漸接受這樣的自己，願意面對、談及過去(穗)

(3) 培訓新人，重見自身價值

新人被招募進專管中心，在陪伴及教導新人的同時，又再次整理一遍服務經驗，覺知已經做過哪些事情，才不會一直看著自己還沒做的事情。(陳)

#### 4. 創造～(蘭)

面對工作模式、面對服務使用者，皆是新經驗。

這支援的五個月當中，是一段不曾設想過的人生經歷；從未離家過，從二個月、三個月、再延長至五個月……因為在服務過程中，看見個案及家屬因我們的服務，釐清並了解燒燙傷照護，臉上所見的笑容，是安心、是滿足，也是感謝(穗)

#### 5. 捏陶～(芬)

外來的訊息像是捏陶人的手中工具，因為是從別人手中接下初坯品，更需要從訊息中，督促自己學習和修正。

### (三) 調節與適應

對於新環境、新團隊、新工作方式，再有經驗，還是需要經過調整到適應的過程，其中影響的機制包括同儕、督導、以及與個案互為主體性的反思和覺省。而過去工作歷練，也能在適當時機發揮調節功能，或是像變形金剛，引導團隊變化戰隊，完成任務。

#### 1. 因為你(499 案)，我來這裡(舒)；賞味有期，卻是驚豔不已(穗)

當病人一直出院，我忙著服務輸送之際，即使有力面對，也會在抱怨後，無暇處理自己的疑惑、情緒(舒)

剛開始～覺得自己是以數饅頭的心情在工作，期待著退伍，返回熟悉的環境、和熟悉的人玩在一起；歷經五個月後，想告訴傷友的是：因為你們的樂觀、積極，所以無所畏懼的留下；想向家屬表達的是：你們打破了我先前對這次服務偏頗的想像，面對照護家人的多重問題與壓力，還不時給予我工作辛勞的慰問，以及一次次感謝……讓我看見這工作的價值；向想主管們說的是：謝謝你們總在發生問題的時候給予最強大的支持，更感謝在這段過程中帶給我自己的發現。這是一場驚豔的冒險旅程(穗)

#### 2. 影響適應的因素～

回頭看這半年，多數個案師的工作適應尚稱良好，而影響的因素包括同儕支持、督導、以及與個案互為主體性的反思和覺省。

##### (1) 同儕支持

雖然在工作過程中可能因制度面、跨單位溝通、長官意見影響產生一些抱怨或負向能量，但大家都是學習正向轉化與承

受，真的讓我感受到是一個很好的團隊且日益再進步，很榮幸參與其中(高)

(2) 團體督導及個別督導

我很喜歡團督，那是一個盡情說的地方，並且快速學習的地方，那似乎是一個儀式，在告訴著每一個人，U r not alone. 感動可以被延續，進而轉為團隊向前的動力。(卉)

因為服務個案時所接受到的負面情緒，團隊夥伴總可以給予鼓勵、方向，藉由團督及團體分享的方式，讓自己像是又充滿電力的勁量電池似的，可以擁有滿滿的正向能量去迎接之後的挑戰。(果)

(3) 互為主體性的反思與覺醒

這一次會談不只我給予案家能量，同時我也獲得能量。(果)

3. 水庫～(媛)

水庫有發電、灌溉、蓄水與調節的功能。

轉化：一如洩洪，需要在對的時機點出現，才會是助益而不是災難；而工作過程就是促使達成水庫調節的功能。

對自己的調節，是選用美食食療法、自然療癒及瑜珈靜坐等。

(1) 看見社會工作的價值

從個案身上的學習一直是自己工作的動力……看到自己服務的個案是如此地努力、認真的過生活，自己小小挫折又算什麼呢。我們的工作過程中本來就是起伏的，這也正是這份工作的價值～不斷面對問題，並提出解決方式的過程。(媛)

(2) 助人者需要自我身心照顧與適應

面對變化的挑戰，原本就沒有先例可循，面對變化的挑戰，我覺得在身體上也是有反應的……就是不習慣……想想這些傷友是多麼地忍耐著面對變化，從容適應真是件不容易的事。(媛)

4. 變形金鋼～(曠)

可以隨時變換自己的樣貌、變換專管團隊隊型、變換工作模式，對個案提供適當性、即時性的服務。

## 伍、結論

### 一、研究結果摘述

104年6月27日在八仙樂園發生粉塵閃燃意外，造成499位傷患送醫，有53家醫院收治，7月2日行政院長即宣布「救人第一，不計代價；一人一案，長期陪伴」，104年7月14日成立「627燒燙傷專案管理中心」，協助傷者於急性醫療期結束後，在就醫、就學、就業、就養等需求之諮詢協調窗口。

第肆部份研究發現～行動研究的歷程--我們成為這樣的專案個案師，是依專管中心各階段、傷者狀況，對應出個案師在期間的投入與扮演角色；從文本歸整出個案師的角色定位與調適歷程。從快馬加鞭(扮演社會系統發展者)～心裡誠惶誠恐、不知所措、明知是燙手山芋卻不得不接的狀況走來；人員招募上看見捨我其誰、助人者「當責」的豪氣、也無須諱言，責任與困境是同時存在；工作規劃、表單建置與服務輸送齊開步之下，混亂、疲倦、孤單時而有之，但也不乏從行政支援而來的安定感受。進入新手上路，直接迎戰階段，傷者和家屬在住院、出院兩不安的狀態下，個案師(扮演社會系統的連結者)一面接受服務準備，一面定位自己的歸屬和服務方式，既像是客服中心，又像是接力賽式的轉銜中心；一步一步向前踏進時，適時適法的督導策略與實施成為穩定服務的基石。接著，因大面積燒傷者出院的困難與挑戰來的又急又快，宛如重砲連擊，個案師扮演直接服務的提供者，在滾動式需求評估，無縫接軌的關懷和服務媒合中，應接不暇；運用同理、專注、陪伴，回到個案工作的本質樣態；期間經常關注助人者創傷壓力反應，無論以教育訓練或其他方式，總維持照顧自我身心平衡。及至受傷者重新掌握自己的步調，專管中心(扮演社會系統維護者)，與縣市社工、陽光基金會，重新調整出分工合作的服務方式。

此外，研究群組以焦點團體方式，提出個案社工對此歷程的詮釋和形容，大至略分為「工作即戰場」、「自我惕勵」和「調節與適應」三類經驗。

### 二、研究討論

本篇論文是專管中心在工作角色定位模糊困惑下自發形成，透過研究反思、討論，再與內部長官核對、外部相關單位會議共識，逐步清晰彼此差異與脈絡。僅以下列兩點討論，重新為專案管理個案師找到定位。

#### (一)「以案主為中心」的思考～關係取向 VS.任務取向

無論是專管中心、縣市社工或是陽光系統，均強調以案主為中心的服務定調和思考；所不同的是，當社工與個案建立關係時，是以案主為中心的同心圓，站在核心之外的第幾圈位置來設想？還是如同生態圖，環狀排列於案主及其家庭之外？與個案有個別化關係、與其他系統合作交流，提供案主適切服務。

個管師常被問到的問題是：「專管中心要縣市做甚麼？要執行甚麼任務？」，或許是受服務流程、表單填寫等規範影響，似乎如果沒有明確任務，就沒有需要社工角色了。然而「以案主為中心」的個案工作，首要是與個案建立專業關係，需要有以真誠、積極關注、積極回應和同理為基礎的關係，才能真正執行個案服務。

專管中心以電話關懷、訪談開始，初期大家對專管角色不清楚、對政府部門有偏見，以此方式和基礎與個案/家屬建立關係時，在工作效果上的確有很大衝擊、挫折和考驗。個管師們跨越障礙，藉由積極訪視、需求轉介與協助等機會，與個案建立個別關係；惟受限於人力、時間，無法所有個案都能完整掌握。

燒燙傷社會工作以長期陪伴為服務導向，即便是專案管理，期待是以「有專業關係的個案工作」為基礎，呈現貼近個案的服務管理。

## (二) 接力式服務 VS. 分工合作服務～以尊重、互助、協調的合作模式

初期專管中心定位為服務計劃轉銜，然而在後續服務執行過程中，因認知不一、關係建立程度不一，產生實務上的瓶頸。經過四次與不同單位之共識會議，初步磨合出分工合作之服務方式～縣市社工仍為政府承諾「一人一案」長期追蹤之主責個管窗口；若個案在陽光各重建中心接受復健，縣市社工可用電話連繫陽光社工，瞭解個案概況，或經協調後至復健場域進行訪視，完成追蹤任務；當個案住院或在醫院復健者，則專管社工可為代表親訪；在有關個案身障福利或其他權益維護事項上，則委請縣市社工協助。

本項共識發現：「以案主為中心」的服務，不一定是接力或輪流，而是同步分工與合作，共同承擔與陪伴這些粉塵閃燃傷者漫長的復原過程；不同單位間以社工倫理守則為基礎～尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。期待未來服務合作能順利推展。

## 三、 目前困境與未來計劃

627 粉塵閃燃事件已超過半年，因燒傷而有的死亡壓力已經結束，然而因失落、憂鬱、身體形象改變的挫敗感，衍生心理高風險的狀況尚未解除。有些生活已經恢復常軌，有些家庭永遠失去孩子，而大多數大面積燒傷者還在復健狀態，包括不定期返院接受功能性手術或疤痕治療，難免再度閃出挫折感受；這群人無論在醫院、或復健場域、或原有同儕群組，看起來社交復原較快，表現活潑開朗，但這些現象都還需要加上長時間觀察，才不會錯估個案心理復原狀況，甚至錯失心理服務機會。



「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
探討 627 燒燙傷專案管理中心個案師角色定位與調適歷程

針對 499 案(結案除外)，每半年要更新一次服務計劃表；期待透過親訪，確認個案狀況，由專管中心與縣市社工共同擬訂需求等級和服務計劃，以減少認知上或溝通上的誤差，落實無縫接軌之服務。

**參考文獻：**

- 蔡清田 (2013)《教育行動研究新論》頁 6，台北：五南。
- 夏林清(2010)《質性研究》頁 84 台北，巨流。
- 張紉(2003)。學校社會工作在輔導體系中的角色與定位。《學生輔導》，85，74-81。
- 吳和堂、鍾明翰(2011)，國小實習教師的角色知覺、工作投入與專業成長之因果關係研究。《教育心理學報》，43，(2)，419-438。
- 王 玠，李開敏，陳雪真。(1998)，個案管理。心理出版社，台北市。
- 張春興(2007)。張式心理學辭典，東華出版社，台北市。
- 余宗晉(2010)。國中輔導教師之中輟防治角色知覺、困境及其支援需求之調查。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文。
- 陽光基金會(2011)，燒傷者照護手冊。
- 鄭麗珍、宋麗玉、曾華源、施教裕(2011)。社會工作理論處遇模式與案例分析。洪葉出版社。台北市。
- 廖榮利(2002)。社會工作理論與模式。五南出版社，台北市。
- 林桂碧(2012)。社會工作與就業服務—個案管理於就業服務之運用。《輔仁社會研究》，2，81-120。
- 林萬億(2010)。我國社會工作教育的發展：後專業主義的課題。《臺大社會工作學刊》，22，153-196。
- <http://627.ntpc.gov.tw/>，(2016/01/13 瀏覽)。
- [http://www.thenewslens.com/post/185282/\(2015/07/06](http://www.thenewslens.com/post/185282/(2015/07/06) 資料，2016/01/13 瀏覽)
- Raimo Palmu，Kirsi Suominen，Jyrki Vuola，Erkki Isometsa(2011) Mental disorders after burn injury：A prospective study。《burns》(37)，601-609。

## 兒童事故傷害司法判決歷程與結果初探

林月琴

靖娟兒童安全文教基金會 執行長

林慧華

靖娟兒童安全文教基金會 社會工作處處長

鄒騰緯

靖娟兒童安全文教基金會 研究員

字數：12,925 字

通訊作者：鄒騰緯 研究員

機構地址：台北市士林區承德路四段 222 號 3 樓之 1

## 摘要

事故傷害的兒童及其家庭，除了需面對經濟、醫療、與情緒的壓力外，也常伴隨著司法問題；案家總期待能藉由司法判決讓加害者得到應有的懲罰與獲得合理的補償，但不論是請求民事賠償或提請刑事判決，勢必都得面對冗長的審理程序與其所造成的巨大身心壓力。因此本研究希望透過兒童事故傷害相關判決歷程的分析與結果的探討，分析案件審理進程與量刑情形，讓案家能及早為將面臨的司法審理預作準備。

本研究乃藉「內容分析法」解析法院「兒童事故傷害」判決文中所記載之事故型態、傷害程度、訴訟期程、判決結果等資料，進而分析不同事故型態與傷害程度所可能面對的訴訟歷程與結果。

檢視「司法院裁判書查詢系統」民國 2001 年至 2015 年 8 月 31 日區間，與兒童事故傷害相關之判決計有 461 例。從判決結果分析中，發現我國兒童事故之相關訴訟平均得歷經二~三年的司法訴訟過程，而托育、學習相關事故重傷等案件，常又因肇事責任認定上較為複雜，平均訴訟過程長達四年。在民事求償部分，案家的期待往往與法院的判決呈現高度的落差，法院平均判賠金額僅佔求償金額的二~三成；而刑事判決結果除交通事故肇事者判刑較重外(致死案件平均判刑 567 天)，其餘之事故最重僅平均一年左右之刑期，若屬輕度、中度之傷害則多處 60 日之內之拘役。

總結分析，我國兒童事故傷害相關判決平均得歷經二~三年的審判期；刑事量刑大多數得易科罰金，民事判賠金額又多不及受害者求償金額的三成，對受害者而言，只能發揮有限的補償作用，且很難讓加害者受到警惕。因此案家在進入司法程序前，宜先預做心理準備，因應判決結果與預期落差所造成的二次傷害。

## 壹、緒論

「二度接獲高等法院檢察官代為上訴最高法院的通知書，由於最高法院積案過多並且限量分案，伯軒的車禍案最快至少需要重新等待一年以上才可能二度發回更審。官司纏訟至今已邁入第五個年頭，我曾經多次心生放棄的念頭...。」(周利嫻，2003)

這是發生在伯軒家的真實故事。當時，伯軒的官司已進入第五年，伯軒媽媽為了釐清事故真相以及獲得合理的賠償，仍持續與公車駕駛、客運公司進行司法訴訟；而面對冗長且未知的訴訟歷程，就算事故發生後一向積極正面的伯軒媽媽，也露出的無助與無奈感。類似情況並不僅發生於伯軒家人的身上，在靖娟基金會服務過的事務傷害家庭中，多數家庭一旦進入司法訴訟程序，也多會面臨相同的困境。

一場事故傷害，帶來的不僅是兒童本身身體或心理的創傷，與個案血脈相連的家人也會因為創傷事件而產生心理上的負擔與壓力。案家除了需面對經濟、醫療、與情緒的壓力外，也常為司法訴訟所困擾；案家總期待能藉由司法判決讓加害者得到應有的懲罰與獲得合理的補償，但不論是請求民事賠償或提請刑事判決，勢必都得面對冗長的審理程序與其所造成的巨大身心壓力。家屬面臨的司法訴訟壓力，在張瓊月(2009)的研究中也清楚的論述出來，不少個案因受不了訴訟歷程的繁瑣，以及雙方律師於法庭上咄咄逼人姿態，最後選擇放棄訴訟，盼能回歸正常生活。

根據內政部(2013)統計分析，兒童事故傷害因素中，人為錯誤即占了 85%，許多事故的發生是因大人的疏忽所造成，以 102 年度為例，因事故傷害而住院的 14 歲以下兒童就高達 298,733 人，以 85% 的人為疏失估算，即每年約有 25 萬個事故傷害家庭可能為了從加害者中獲得合理的補償，而尋求法律資源的協助。

靖娟基金會從 88 年起開辦創傷兒童關懷服務，截至目前為止已服務過千餘位的事務傷害兒童。鑒於服務過程中，多數家庭因對於法律的不熟悉、以及面對司法訴訟歷程的茫然與恐懼，造成事故兒童父母背負著沉重的壓力。於此，為讓案家能及早為將面臨的司法審理預作準備，本研究希望透過兒童事故傷害相關判決歷程的分析與結果的探討，分析案件審理進程與量刑情形，提供案家事故發生後，面對茫然的司法訴訟時有初步的方向指引。

## 貳、文獻探討

雖事故傷害在過去被稱為意外傷害，但事實上事故傷害是可以避免、與事先預防的；也就是說事故傷害的發生絕非意外，而是有跡可循的，且多是在當事人疏忽的情況下發生(王國川，1997)。

而何謂事故傷害(Injuries)? 從公共衛生學的角度而言，其是指一種對於身體的損害，因機械能、熱能、電能、化學能、或放射能，與人體交互作用後，其能量對於身體的損害或速度，超過人體生理耐受度而造成傷害；而缺乏一種或多種維持生命元素所造成的功能損傷，如(空氣、水、熱能)，如失溫狀態、溺水、窒息，也包含其中(曾郁惠，2011；曾郁惠、徐均宏、白瑞聰、許仁芳，2011)。劉永弘(2004)對 WHO 定義的統整，也有類似之觀點：「因人體急性曝露於某種能量下，其量或速率超過身體所忍受或值所造成氣質性身體損傷，其名詞範圍逐漸由原來之 Accident 到 Unintentional Injury，著重於非故意傷害。」

若依教育部的定義，凡在日常生活中，因突然的事件造成身體的傷害或財物的損失，即可稱為事故傷害。而這些事故的發生，常會使身體受到傷害，輕則擦傷、切傷，重則大量出血、骨折或肢體殘障，甚至死亡 (教育部，2015)。

總整上述定義，事故傷害即人為突發性事故造成身體之傷害，而本研究所指之兒童事故傷害，依我國「兒童及少年福利與權益保障法」之定義，即指 12 歲以下兒童因突發性事故造成之生理或心理性傷害。

雖兒童事故傷害長年為我國兒童主要死因，但過去對於兒童事故傷害的研究多僅聚焦於事故傷害類型與成因的探討(賴伶蜜、張立東、蔡明哲、謝秀幸、林佳蓉，2006；張立東、蕭景祥、林佳蓉，2005；盧成皆、史麗珠、陳端杰、麥薛提，1996；吳明玲、季瑋珠、王榮德，1993)或關注兒童事故傷害住院醫療的相關研究上(黃耀緯、鍾其祥、朱基銘、簡戊鑑，2010；游斯雯、白璐、林金定、簡戊鑑，2012)；與事故傷害後續處遇相關的研究僅陳世昌、林正德、邱金松(2007)針對我國「游泳池溺水事故訴訟」進行分析研究，對於兒童事故傷害後續司法歷程的研究是相對缺乏的。因此本研究希望針對我國兒童事故傷害的主要幾個類型，進行司法歷程的分析研究，以探討相關事件的司法訴訟時間與結果，做為日後提供個案服務的參考。

目前司法院已建置「量刑資訊系統」，將法院的判決書等資訊透過編碼整理，可查詢類似案件判決的平均刑度、最高刑度、最低刑度及量刑分布情況，但目前僅提供法官、檢察官、被告及律師，並未對告訴人與一般民眾開放；且預計建制的幾個類別，如「妨害性自主罪」、「不能安全駕駛動力交通工具罪」、「槍砲彈藥刀械管制條例」、「提供人頭帳戶等資料幫助詐欺(含幫助恐嚇)罪」、「毒品危害防制條例」、「竊盜罪」、「搶奪罪暨強盜罪」、「殺人案件」等(司法週刊，2015)，

除「不能安全駕駛動力交通工具罪」可能與交通事故有些許關聯外，其餘的量刑系統資訊與兒童事故傷害的關聯性部不大。政府雖試圖為被告建立公平的審判制度，但受害者家庭卻無法從這套系統獲得任何對司法判決有關之資訊，為此系統設置的缺憾。

而國內對於判例分析的研究雖已發展多年，但多以單一個案進行深度分析為主，如周成瑜(2004)、陳清秀(2014)以單一字號進行深度分析，或透過法院判決書進行事故成因之探討研究(林政德、林瑞泰、陳世昌、何金樑，2009；黃翠紋、林淑君，2014)；對於司法歷程、量刑的研究相對而言是較於缺乏的，且國內目前並無單一針對兒童事故進行相關量刑的研究。然而，多數案家因對於司法的不了解與恐懼，往往因此不願進入司法程序，而無法獲得應有的補償，也使得後續的復健之路在經濟匱乏的情況下顯得困難重重；或因對司法判決抱持太高的期待，而產生二度的傷害。

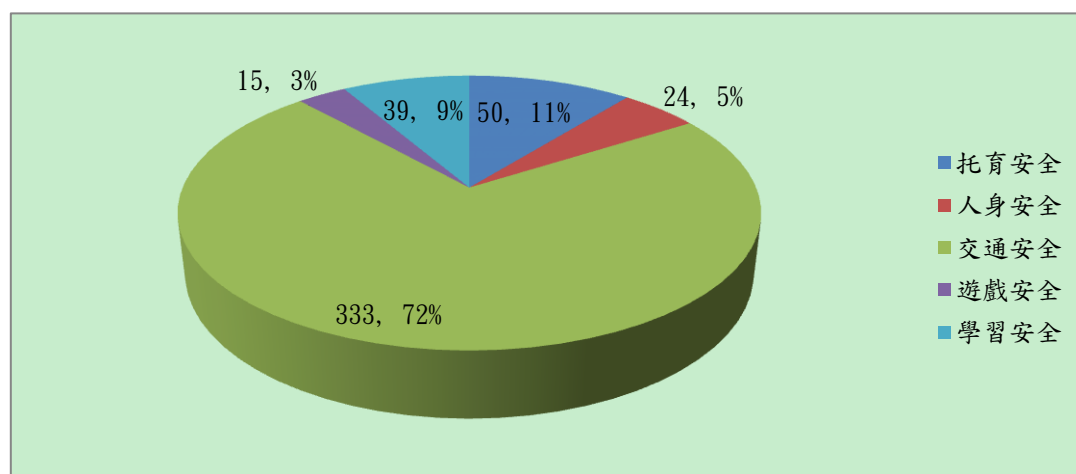
由於高達 85%的兒童事故傷害案件為人為疏忽所致(內政部，2013)，而為了後續醫療賠償等事宜，常就需透過司法的介入才得以獲得應有的理賠。回顧靖娟過去十多年服務創傷兒童的經驗，84%尋求協助的個案面臨司法上的困擾，其中 65%有提出賠償相關的法律諮詢。為此，為了讓兒童事故傷害家屬能及早掌握判決相關步歷程，本研究希望建立未來兒童事故傷害後續的處遇服務，實務性可參酌之法律研究資料。

### 參、研究設計

為了解我國兒童事故傷害的司法歷程以及判決結果，本研究將透過「內容分析法」，透過將司法判決書量化整理的方式，分析法院「兒童事故傷害」判決文中所記載之事故型態、傷害程度、訴訟期程、判決結果等資料。

本研究透過「司法院裁判書查詢系統」，檢視 2001 年至 2015 年 8 月 31 日區間，與兒童安全相關之判決，分析因人為因素導致兒童發生事故的「托育安全」、「人身安全」、「交通安全」、「遊戲安全」、「學習安全」等五大安全面向進行討論。各類兒童安全的界定如下：托育安全係指，兒童受創傷主因為托育過程中，保母或照顧者照顧方式錯誤或托育環境設置不佳所致之傷害；人身安全係指，兒童受創傷主因為人身安全的威脅；交通安全類別係指，兒童受創傷主因為交通事故；遊戲安全類別係指，兒童受創傷主因是遊戲過程中造成；學習安全類別係指，兒童受創傷主因為學習過程所致。

最終共檢視 461 例判決資料，各面向分配情形如下：托育安全計 50 例、人身安全 24 例、交通安全 333 例、遊戲安全 15 例、學習安全 39 例。亦即在司法訴訟案件中，以交通安全所佔之比重最高(72%)、托嬰(11%)與學習(9%)次之。



圖一 2001 年至今兒童安全相關司法案件統計

資料來源：本研究自行整理。

在進行判例檢索時，先就設定之關鍵詞進行檢索，針對相關判例裁判書進行檢閱，排除資料不完全、上訴駁回、撤銷、無罪等案例後歸類整理。各類安全面向使用的關鍵詞如下：托育安全-托嬰；人身安全-兒童&霸凌、兒童&侮辱；交通安全-兒童&交通、幼童&交通；遊戲安全-兒童&遊樂設施、兒童&遊戲；學習安全-兒童&國小、兒童&國中、兒童&幼兒園。

分析時對受傷程度之判斷，身體重度傷害以刑法第 10 條第 4 項之定義為依準；身體中度傷害、身體輕度傷害則以靖娟基金會「創傷兒童個案服務身體創傷程度定義」，以生理機能、外形美觀及後期影響作為標準進行區分；而若非身體之傷害，僅為心理受創，則歸類為心理受傷。

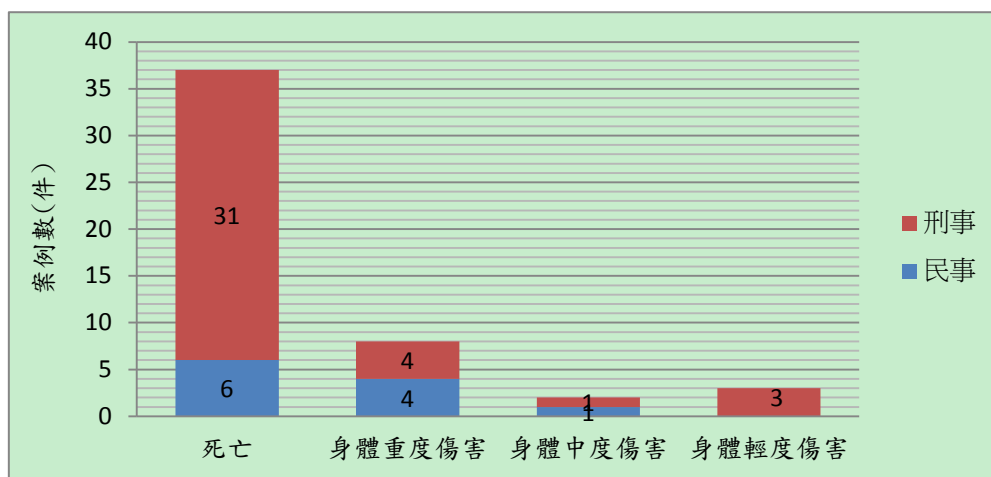
而訴訟期之判斷，則因起訴日期、提起訴訟日期等資訊在判決書中並無詳細記載，故後續分析將統一以事故傷害發生日期計算。



## 肆、研究分析

### 一、托育安全

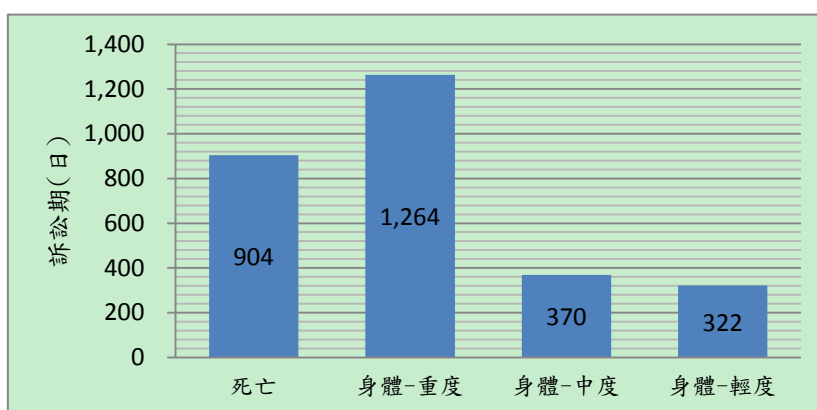
托育安全方面，2001 年至今法院判決共檢索 50 例，當中發生在幼兒園 2 例、托嬰中心 21 例、保母家 24 例、其他 3 例。其中提起民事求償訴訟有 11 例(死亡 6 例、身體重度傷害 4 例、身體中度傷害 1 例)；檢察官提起公訴 39 例(死亡 31 例、身體重度傷害 4 例、身體中度傷害 1 例、身體輕度傷害 3 例)。



圖二 托育安全-案例受傷害情形

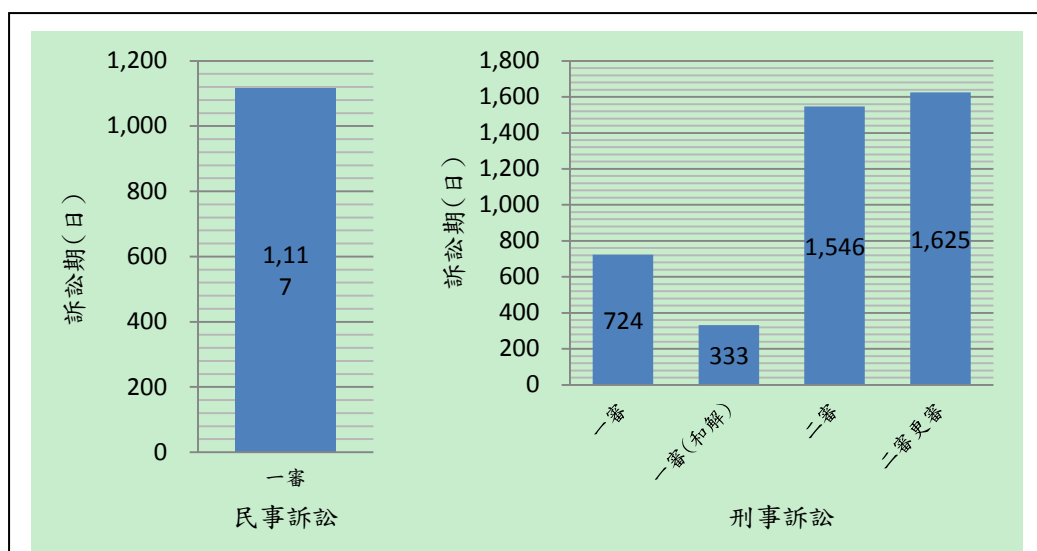
資料來源：本研究自行整理。

訴訟期分析方面，因托育導致身體輕度、中度傷害的案件，平均需一年左右的訴訟期；身體重度傷害則需 3 年半左右的訴訟期；而死亡案件則也需 2 年半左右的訴訟。若依審別來看，民事訴訟方面，因有兩年的追訴期，因此從案發到有初步結果，常需歷時 3 年左右的時間；刑事一審、二審則分別需歷經 2 年、4 年的冗長訴訟才有結果。



圖三 托育安全-訴訟期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。



圖四 托育安全-訴訟期(按審別分)

資料來源：本研究自行整理。

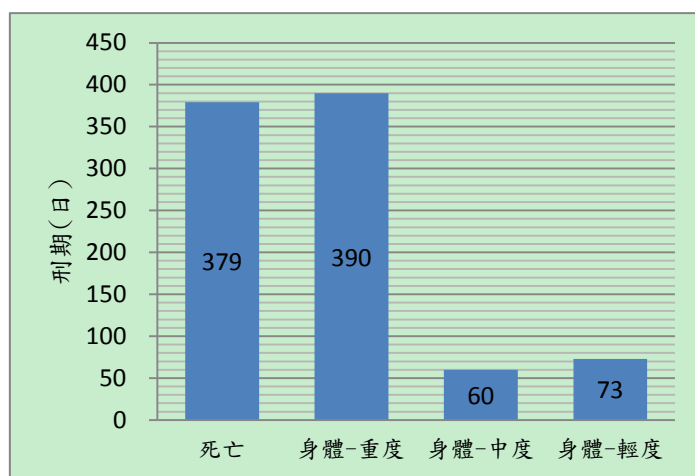
在求償金額方面，托育死亡案件家屬平均求償 12,436,634 元，但判決金額平均僅 5,016,337 元，約僅占求償金額的 40%；其中獲賠比例最高的為精神慰撫金，約佔求償金額的 50%、而在其他項目的請求(如醫療、工作損失...等)，則僅 31%。身體重度傷害案件，平均求償金額為 2,818,525 元，但判決金額僅佔求償的 32%，為 926,475 元；其中精神慰撫金獲賠比例為 53%、其他項目請求獲賠比例僅約一成(10%)。而身體中度傷害平均求償金額為 790,690 元，但平均判決金額僅 105,882 元，僅約 13%；精神慰撫金獲賠比例也同為求償金額的 13%，其他項目金額則需全部賠償。

表一 托育安全-受傷程度與求償/判決金額比較

	受傷程度		
	死亡	身體-重 度	身體-中 度
	平均數	平均數	平均數
求償金額	12,436,634	2,818,525	790,690
---精神慰撫金	6,015,541	1,516,667	784,808
---求其他	6,421,093	1,301,858	5,882
判賠金額	5,016,337	926,475	105,882
---精神慰撫金	3,016,667	800,000	100,000
---求其他	1,999,670	126,475	5,882

資料來源：本研究自行整理。

而被告刑期方面，導致嬰幼兒死亡與重傷的加害人平均刑期約一年左右，中度與輕度傷害約為兩個月的刑期。



圖五 托育安全-刑期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。

從下表二可以看出，在托育相關案件中，受害人家屬多以「損害賠償」為案由提起民事訴訟，而平均判賠金額為 3,298,333 元。而刑事判決方面，檢察官則視案件之情況不同，則分別提起過失、業務過失、或普通傷害之訴訟，相關判決重傷害以重傷害罪最重，平均 730 天；「業務過失致死」則較「過失致死」增加約 2 個月的刑期。

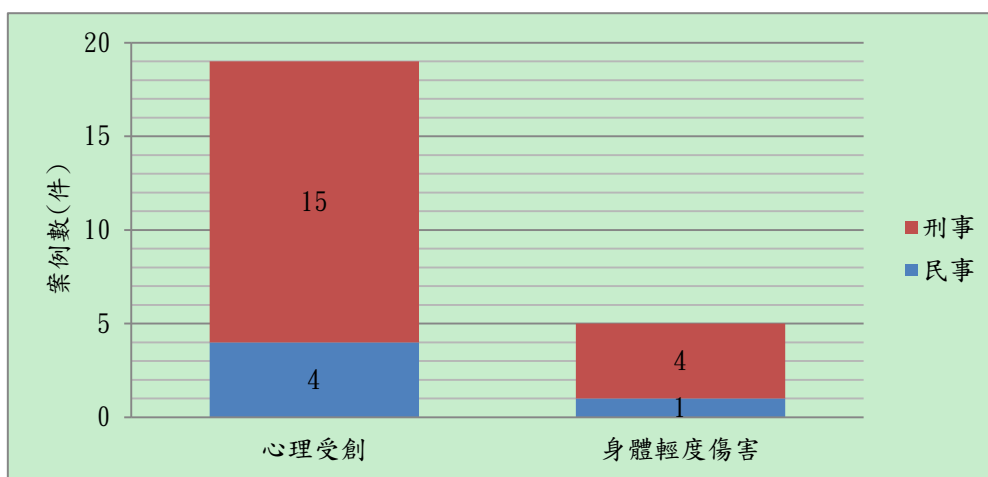
表二 托育安全 - 判決案由與判決結果對照表

		判決結果		
		判賠金額(元)	判決刑度(天)	
案由	民事案件	損害賠償	3,298,333	
	刑事案件	傷害	-	150
		傷害致重傷	-	50
		重傷害	-	730
		業務過失致死	-	390
		過失致死	-	333
		過失傷害	-	169

資料來源：本研究自行整理。

## 二、人身安全

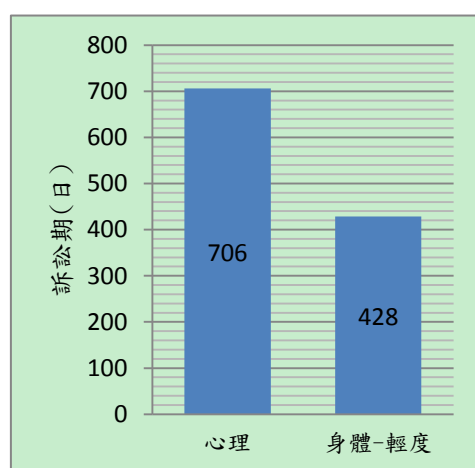
人身安全方面，2001 年至今法院判決共檢索 24 例，以發生在國中小校園最多，共計 12 例(國小 7 例、國中 5 例)。其中提起民事求償訴訟有 5 例(4 例為心理受創案件、1 例為身體輕度傷害案件)；檢察官提起公訴共 19 例(15 例為心理受創案件、4 例為身體輕度傷害案件)。



圖六 人身安全-案例受傷害情形

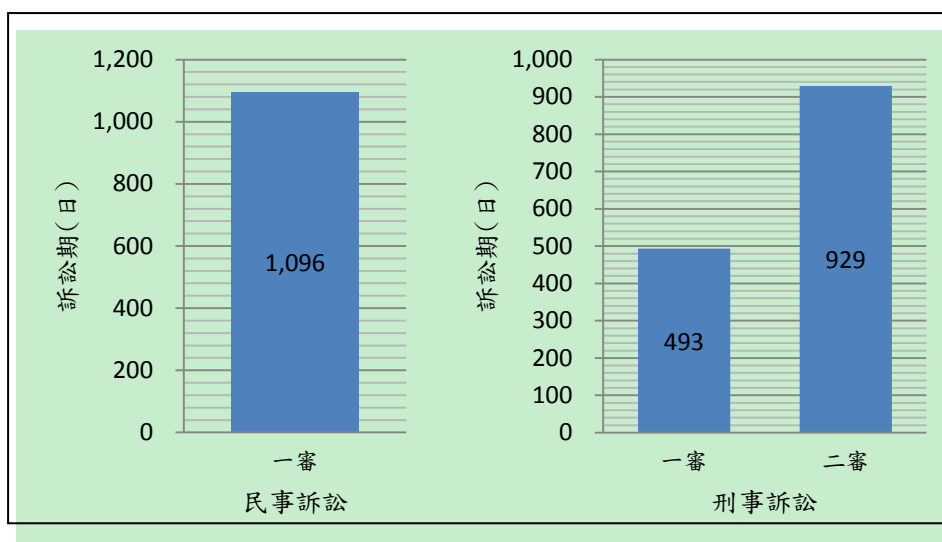
資料來源：本研究自行整理。

訴訟期分析方面，因人身安全導致心理創傷的案件，平均需進行兩年左右的訴訟；身體輕度傷害則需一年半左右的訴訟期。而民事訟期平均長達三年；刑事一審、二審則分別需歷經一年半、兩年半的冗長訴訟。



圖七 人身安全-訴訟期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理



圖八 人身安全-訴訟期(按審別分)

資料來源：本研究自行整理。

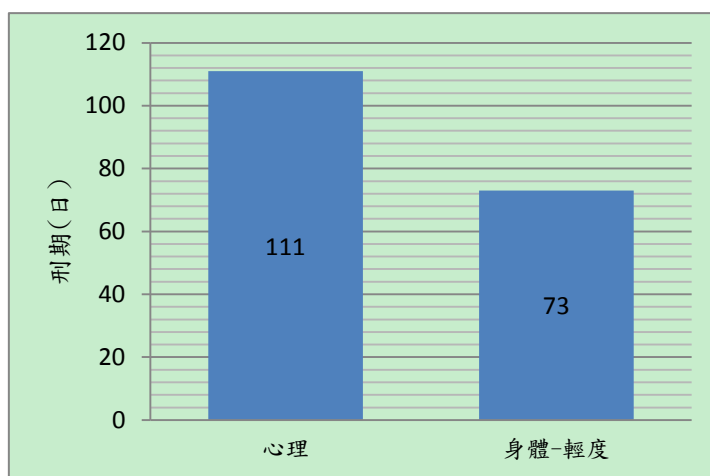
在求償金額方面，兒童因人身安全受到心理創傷的求償金額平均為 1,925,506 元，但判決金額平均僅約求償金額的一成(約 11%)，218,403 元；其中精神慰撫金平均求償金額為 1,666,667 元，但判賠金額僅為 204,667 元，佔求償金額的 13%、而其他相目的請求金額平均為 258,839 元，但平均僅判賠 5%，13,736 元。兒童身體受到輕度傷害之案件僅一例提起民事訴訟，求償金額為 1,800,000 元，主要是請求精神慰撫金之賠償，判賠金額為 180,000 元，僅求償金額之一成。

表三 人身安全-受傷程度與求償/判決金額比較

	受傷程度	
	身體-輕度	心理
	平均數	平均數
求償金額	1,800,000	1,925,506
---精神慰撫金	1,800,000	1,666,667
---求其他	0	258,839
判賠金額	180,000	218,403
---精神慰撫金	180,000	204,667
---求其他	0	13,736

資料來源：本研究自行整理。

導致個案心理受創之案件，被告刑期平均約四個月(111 天)；而導致兒童身體輕度傷害的案件，被告平均刑期約為兩個月(73 天)。



圖九 人身安全-刑期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。

從下表四可以看出，因兒童人身安全事件多發生在校園中，因此被害人多以「國家賠償」與「損害賠償」兩大案由，向校方或同儕提起民事訴訟。而在刑事訴訟方面，檢察官則依案情的不同，而分別提出「妨礙自由」、「妨害性自主」、「恐嚇」、「傷害」等訴訟，其中以「妨害性自主」罪最重，平均刑期達 10 年以上，「恐嚇」罪也有 4-6 個月的期刑次之。

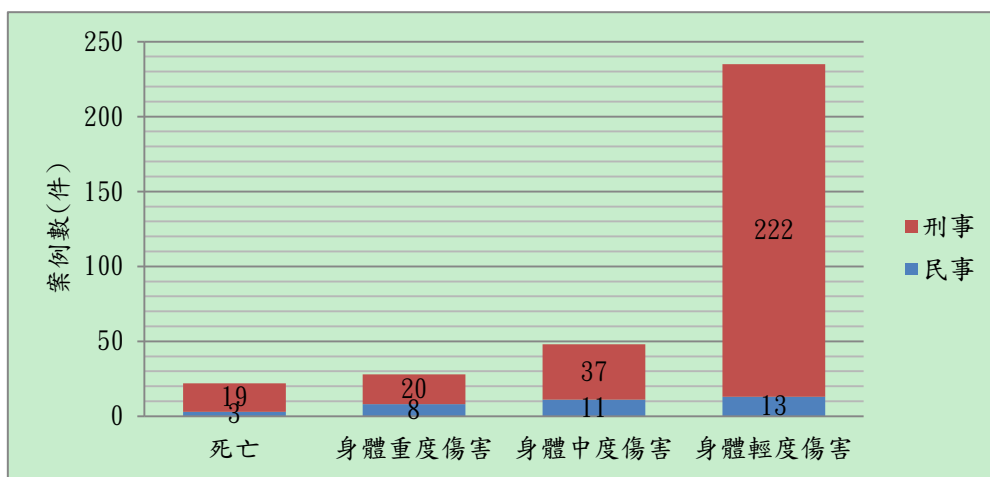
表四 人身安全 - 判決案由與判決結果對照表

			判決結果	
			判賠金額(元)	判決刑度(天)
民事 案件	國家賠償	150,000	-	
	損害賠償	238,402	-	
刑事 案件	恐嚇	-	173	
	恐嚇危害安全罪	-	130	
	強制罪	-	50	
	傷害	-	64	
	妨礙自由	-	87	
	妨害性自主	-	4,380	

資料來源：本研究自行整理。

### 三、交通安全

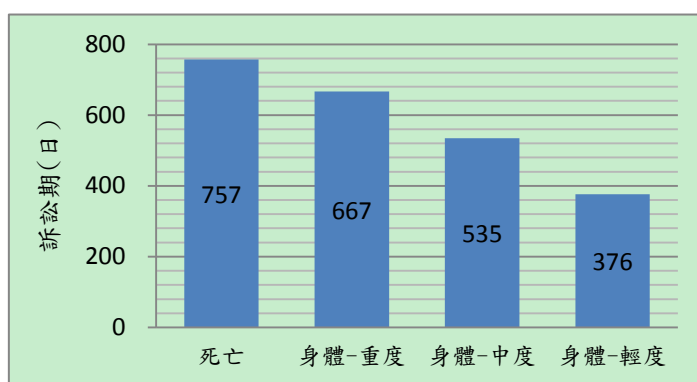
交通安全方面，2001 年至今法院判決共檢索 333 例。提起民事求償訴訟有 35 例(死亡 3 例、身體重度傷害 8 例、身體中度傷害 11 例、身體輕度傷害 13 例)；檢察官提起公訴 298 例(死亡 19 例、身體重度傷害 20 例、身體中度傷害 37 例、身體輕度傷害 222 例)。



圖十 交通安全-案例受傷害情形

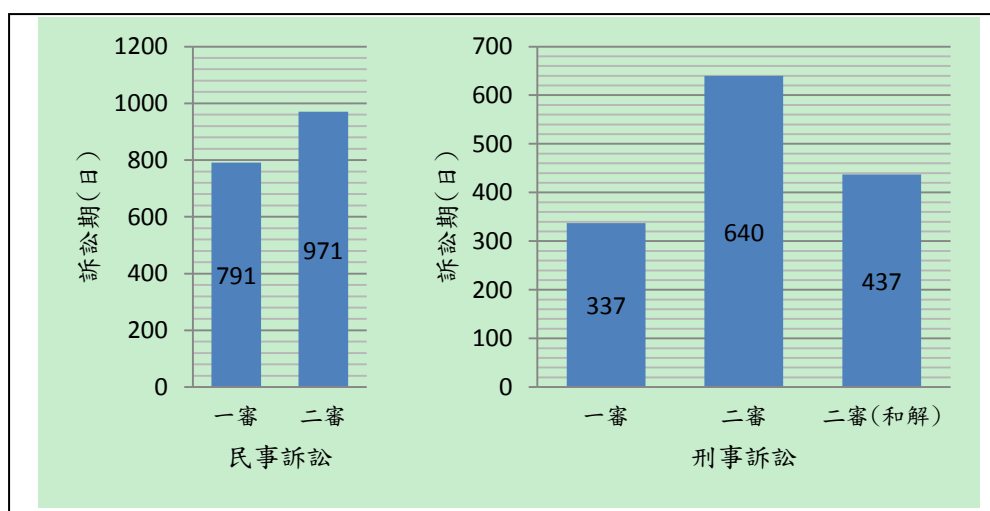
資料來源：本研究自行整理。

訴訟期方面，兒童因交通事故受傷之訴訟期長短依受傷程度不同，而逐漸遞增；身體輕度傷害平均約需一年(376 天)才有判決結果、身體中度傷害則約一年半(535 天)、身體重度傷害則需約一年十個月(667 天)、死亡則約需兩年左右的訴訟期(757 天)。而提起民事訴訟的家庭則約需忍受 2-3 年的煎熬，才能獲得賠償的判決；另，檢察官提起的刑事訴訟則也需歷經 1-2 年的訴訟。



圖十一 交通安全-訴訟期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理



圖十二 交通安全-訴訟期(按審別分)

資料來源：本研究自行整理。

在求償金額方面，交通事故死亡案件平均求償金額為 5,650,513 元，但平均判賠金額不到求償金額的一成(約 41%)，僅 2,336,075 元；精神慰撫金佔求償金額的 76%，為 4,306,841 元，但平均判賠僅 1,460,000 元，獲賠比例為 34%、而其他項目的求償方面，平均求償金額為 1,343,672 元，但平均僅獲的 876,075 的賠償，僅為求償的 31%。

而因交通事故導致身體重度傷害平均求償金額為 6,094,462 元，平均判決金額近四成五(45%)，約 2,724,113 元；精神慰撫金平均求償 2,450,855 元，但獲賠金額平均僅為 753,571 元，獲賠金額約占求償的三成(31%)，而其他項目的賠償請求平均為 3,643,607 元，判賠金額約佔求償的五成四(54%)，為 1,970,542 元。

因交通事故導致身體中度傷害平均求償金額為 1,339,670 元，平均判決金額為 385,274 元，約占求償金額的三成(29%)；而精神慰撫金平均求償金額為 772,727 元，平均判賠金額為 239,394 元，約佔求償金額的 31%、其他面向求償金額平均為 566,943 元，平均判賠 145,880 元，判賠金額約佔求償金額的 26%。

身體輕度傷害平均求償金額為 412,194 元，判決金額約為 97,043 元，約占求償金額的兩成五(24%)；求償金額中大部分為精神損害賠償(平均求償 375,000 元)，平均約占總求償金額的 9 成(91%)，但判賠金額僅佔求償的兩成(20%)，為 73,202 元、而其他項目的求償金額平均為 37,194 元，判賠金額平均為 23,841 元，判賠金額約佔求償金額的 64%。

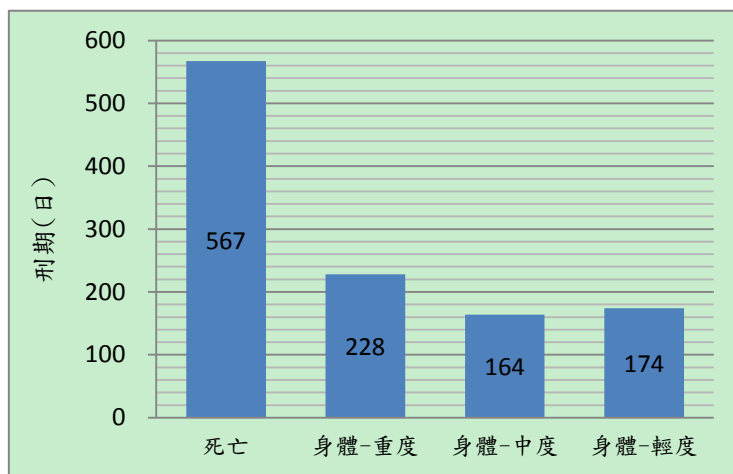


表五 交通安全-受傷程度與求償/判決金額比較

	受傷程度			
	死亡	身體-重度	身體-中度	身體-輕度
	平均數	平均數	平均數	平均數
求償金額	5,650,513	6,094,462	1,339,670	412,194
---精神慰撫金	4,306,841	2,450,855	772,727	375,000
---求其他	1,343,672	3,643,607	566,943	37,194
判賠金額	2,336,075	2,724,113	385,274	97,043
---精神慰撫金	1,460,000	753,571	239,394	73,202
---求其他	876,075	1,970,542	145,880	23,841

資料來源：本研究自行整理。

交通事故導致兒童受傷害的案件中，以致死的刑期最重，平均刑期為一年半左右(567 天)，導致兒童身體重度傷害約 228 天、中度與輕度傷害刑期相仿約為 170 日左右。若為單純過失致死或受傷之案件，法官多處以被告一年以下刑期；但若有酒駕、肇事逃逸等情事，則因觸犯公共危險罪，法官則會視傷者死傷情形，處以最重 10 年之重刑。



圖十三 交通安全-刑期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。

從下表六可以看出，在交通事故之民事訴訟以「損害賠償」為主，平均賠償金額為 913,988 元。肇事者若屬一般之交通事故，平均刑期約 2.5 個月左右(80 天)，而若因酒駕等公共危險為刑導致交通事故，期刑期就將近一年左右(312 天)。

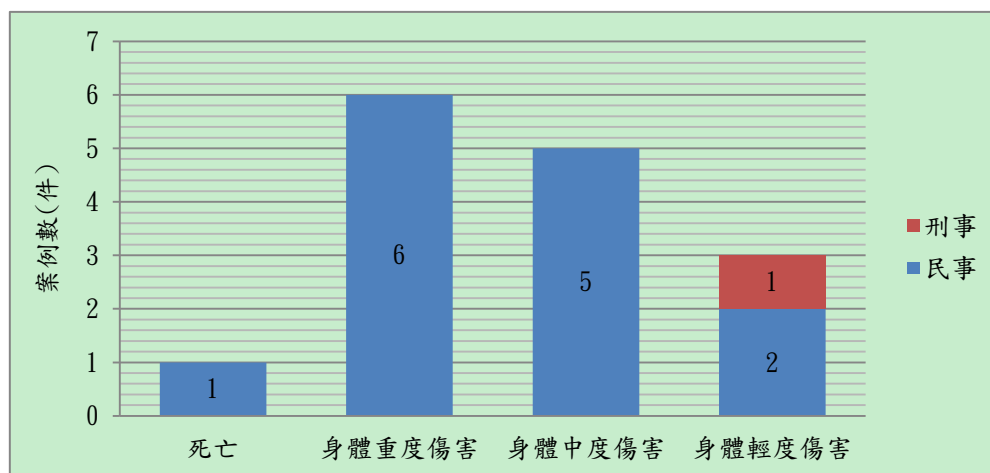
表六 交通安全 - 判決案由與判決結果對照表

		判決結果	
		判賠金額(元)	判決刑度(天)
案	民事 案件	損害賠償	913,988
	由	刑事 案件	公共危險 傷害
業務過失致死		-	312
業務過失傷害		-	180
過失致死		-	216
過失傷害		-	111
肇事逃逸		300,000(和解金)	206
			80
		210	

資料來源：本研究自行整理。

#### 四、遊戲安全

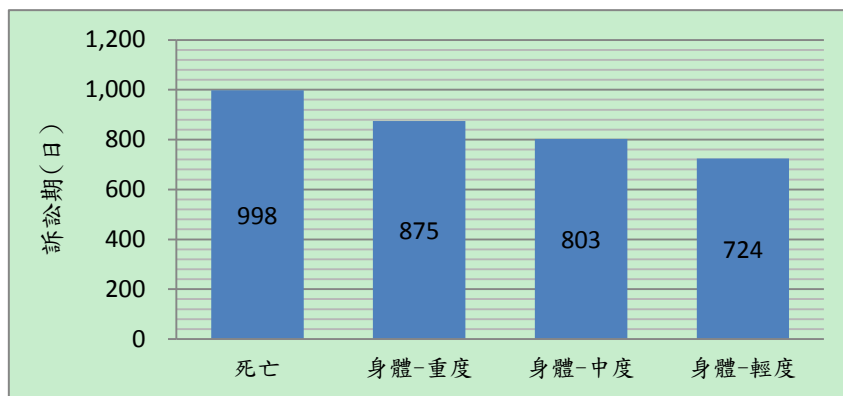
遊戲安全方面，2001 年至今法院判決共檢索 15 例。提起民事求償訴訟有 14 例(死亡 1 例、身體重度傷害 6 例、身體中度傷害 5 例、身體輕度傷害 2 例)；檢察官提起公訴 1 例(屬身體輕度傷害案例)。



圖十四 遊戲安全-案例受傷害情形

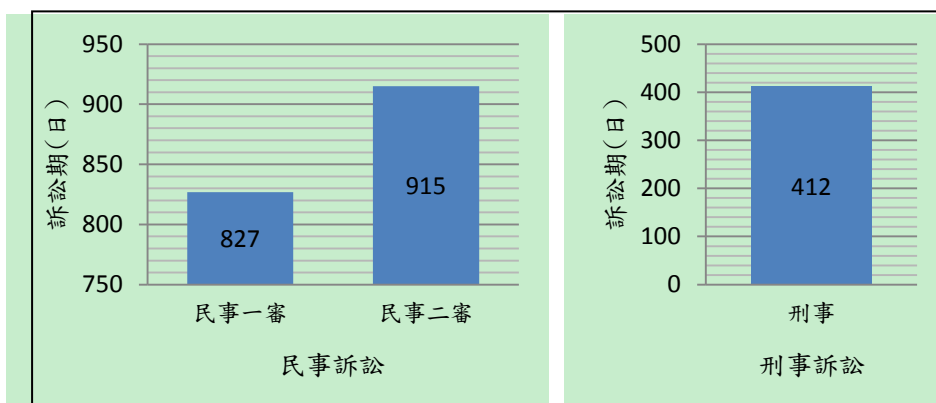
資料來源：本研究自行整理。

訴訟期方面，兒童因遊戲設施設計或修繕管理問題，導致事故傷害的官司，平均需歷經 2-3 年的訴訟，且受傷程度越重、訴訟期越長；民事訴訟期程又為刑事訴訟的兩倍，對個案與家屬而言都是長期身心的煎熬。



圖十五 遊戲安全-訴訟期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。



圖十六 遊戲安全-訴訟期(按審別分)

資料來源：本研究自行整理。

在求償金額方面，因玩遊戲器具而發生死亡事故傷害的案件，平均求償金額為 4,677,250 元、平均判賠金額為 1,615,526 元，判賠金額約為求償金額的三成五(34%)，其中精神慰撫金平均求償 2,000,000 元，平均僅判賠 800,000 元，判賠金額約佔求償金額的 4 成、而其他面向的求償金額平均為 2,677,250 元，判賠金額為 815,526 元，約占求償金額的三成(30%)。

而身體重度傷害平均求償金額為 13,014,612 元、平均判賠 3,842,904 元，為求償金額的 30%、精神慰撫金平均求償金額為 2,250,000 元、平均判賠 1,033,333 元，判賠金額約為求償金額的 46%，其他面向求償金額平均為 10,764,612 元、平均判賠金額為 2,809,571 元，判賠金額約為求償金額的 26%。

因遊戲而導致身體遭受中度傷害的案件，平均求償金額為 1,425,248 元、平均判賠金額為 425,290 元，判賠金額約為求償金額的三成(30%)，其中精神慰撫金平均求償 850,000 元、平均判賠 192,000 元，僅為求償金額的 23%；身體中度傷害其他面向求償金額平均為 575,248 元、平均判賠金額為 233,290 元，佔求償金額的 41%。

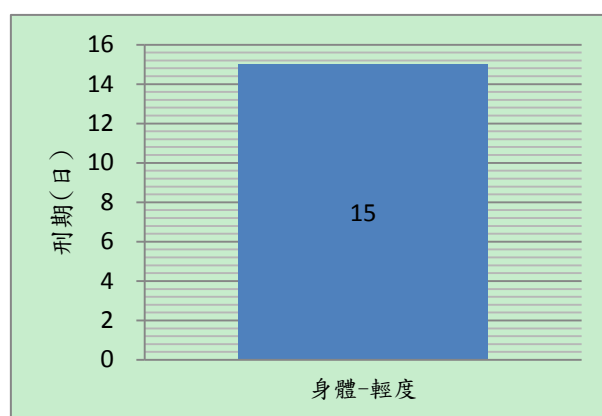
因遊戲而遭受身體輕度傷害之案件，平均求償金 565,695 元、平均判賠金額為 162,247 元，判決金額約占求償金額的 29%；求償金額中，精神慰撫金平均為 500,000 元，佔整體求償金額的 88%，但平均判決金額僅 135,000 元，佔求償金額的 27%；其他面向的求償金額平均為 65,695 元、平均判賠金額為 27,247 元，判賠金額約為求償金額的 41%。

表七 遊戲安全-受傷程度與求償/判決金額比較

	受傷程度			
	死亡	身體-重度	身體-中度	身體-輕度
	平均數	平均數	平均數	平均數
求償金額	4,677,250	13,014,612	1,425,248	565,695
---精神慰撫金	2,000,000	2,250,000	850,000	500,000
---求其他	2,677,250	10,764,612	575,248	65,695
判賠金額	1,615,526	3,842,904	425,290	162,247
---精神慰撫金	800,000	1,033,333	192,000	135,000
---求其他	815,526	2,809,571	233,290	27,247

資料來源：本研究自行整理。

在檢索因兒童遊戲事故還受傷害的案例中，由檢察官提起公訴的案例僅一例；而此例則因安親班導師照顧疏失導致學童輕度挫傷，判決拘役 15 日。



圖十七 遊戲安全-刑期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。

從下表八可以看出，在兒童遊戲傷害依發生場域的不同，可分為「國家賠償」與「損害賠償」兩種，其中又以國家賠償獲賠金額較高。而若屬業務過失之傷害，法院平均則輕判 15 天拘役。

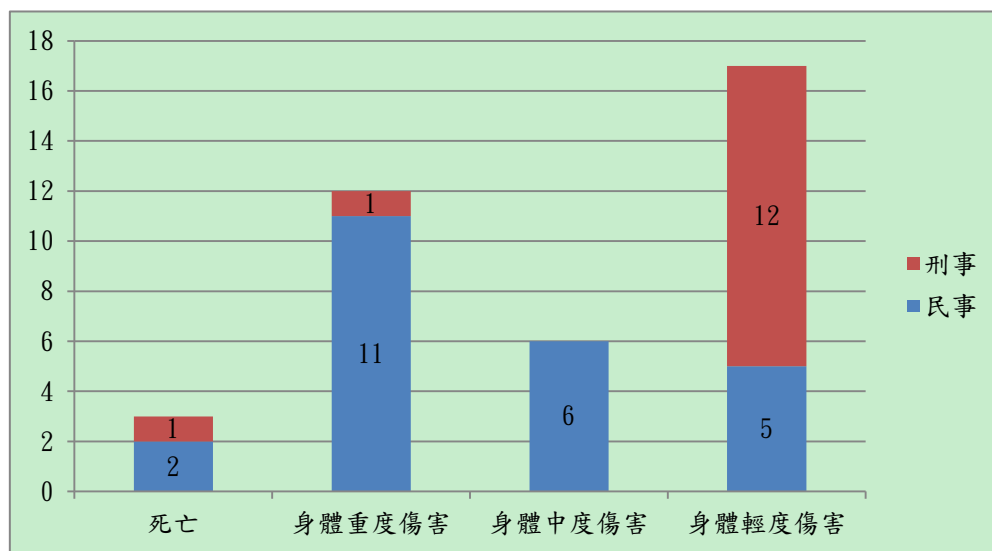
表八 遊戲安全 - 判決案由與判決結果對照表

			判決結果	
			判賠金額(元)	判決刑度(天)
案由	民事	國家賠償	3,158,354	-
	案件	損害賠償	716,488	-
	刑事	業務過失傷害案件	-	15

資料來源：本研究自行整理。

## 五、學習安全

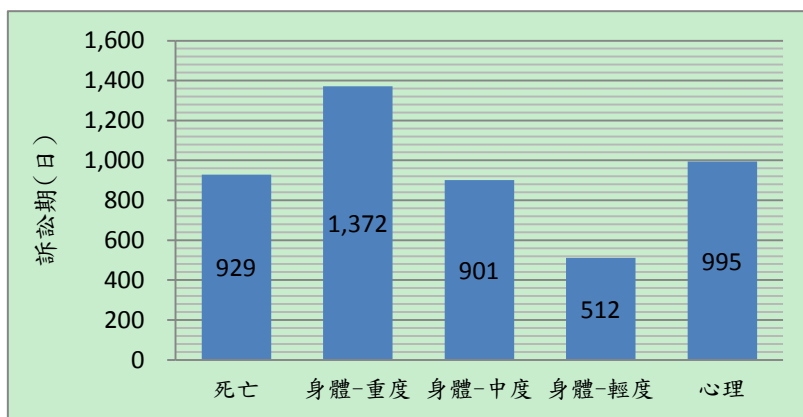
學習安全方面，2001 年至今法院判決共檢索 39 例，其中發生在幼兒園所 5 例、安親機構 5 例、國小 27 例、其他 2 例。其中提起民事求償訴訟有 25 例(死亡 2 例、身體重度傷害 11 例、身體中度傷害 6 例、身體輕度傷害 5 例、心理受創 1 例)；檢察官提起公訴 14 例(死亡 1 例、身體重度傷害 1 例、身體輕度傷害 12 例)。



圖十八 學習安全-案例受傷害情形

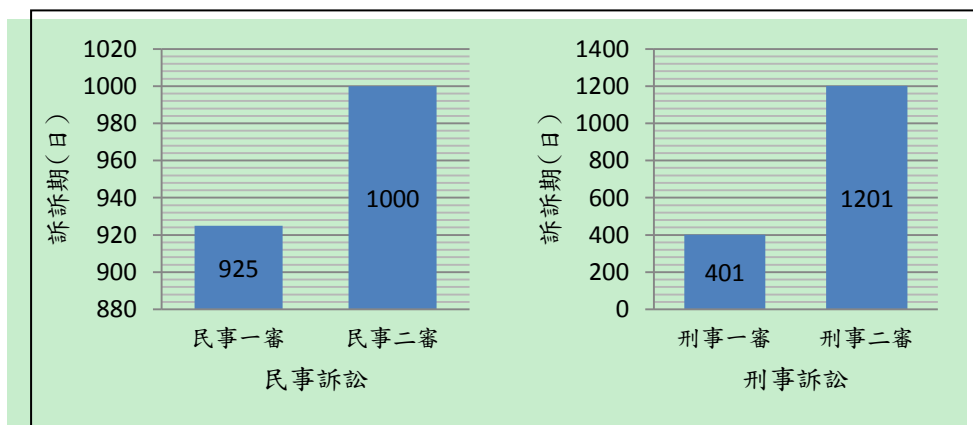
資料來源：本研究自行整理。

訴訟期分析方面，因學習導致身體輕度、中度傷害的案件，平均需 2~3 年左右的訴訟期；身體重度傷害則需 4 年左右的訴訟期；而死亡案件則也需歷時 2 年半左右的訴訟。而民事訴訟則因需等個案傷復後統計相關醫療支出，因此訴訟期刑事又較民事長，達 2 年半至 3 年；但刑事如上訴到二審，則平均需將近 3 年才有結果。



圖十九 學習安全-訴訟期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理



圖二十學習安全-訴訟期(按審別分)

資料來源：本研究自行整理。

求償金額方面，校園中因課程或活動等與學習相關之行為，因人為疏忽或管理不當，導致兒童死亡平均求償金額為 4,515,428 元，平均判賠金額為 1,793,611 元，判賠金額約為求償金額的 4 成(40%)；其中精神慰撫金平均求償金額為 1,500,000 元、平均判賠金額為 700,000 元，判賠金額為求償金額的 47%、其他面向求償金額為 3,015,428 元、判賠金額為 1,093,611 元，判賠金額為求償金額的 36%。

導致身體重度傷害的案例，平均求償金額為 9,850,596 元、平均判賠金額為 3,054,241 元，判賠金額為求償金額的 31%，其中精神慰撫金平均求償金額為 3,136,364 元、平均判賠金額為 1,136,364 元，判賠金額為求償金額的 36%，而其他向平均求償金額為 6,714,232 元、平均判賠金額為 1,917,877 元，判賠金額為求償金額 29%。

身體中度傷害的案例，平均求償金額為 819,593 元、平均判賠金額為 243,717 元，判賠金額為求償金額的 30%，其中精神慰撫金平均求償金額為 429,276 元、平均判賠金額為 150,000 元，判賠金額為求償金額的 35%，而其他向平均求償金額為 390,317 元、平均判賠金額為 93,717 元，判賠金額為求償金額 24%。

身體輕度傷害的案例，平均求償金額為 1,367,299 元、平均判賠金額為 96,358 元，判賠金額為求償金額的 7%，其中精神慰撫金平均求償金額為 1,325,000 元、平均判賠金額為 87,333 元，判賠金額為求償金額的 7%，而其他向平均求償金額為 42,299 元、平均判賠金額為 9,025 元，判賠金額為求償金額 21%。

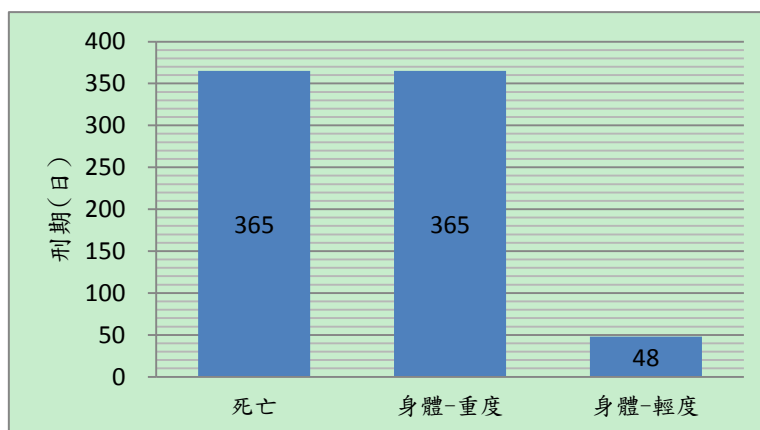
若因校園事故導致心理創傷，則多以求償精神慰撫金為主，平均求償金額為 1,841,929 元、平均判賠金額為 50,100 元，判賠金額為求償金額的 3%。

表九 學習安全-受傷程度與求償/判決金額比較

	死亡	身體-重度	身體-中度	身體-輕度	心理
	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
求償金額	4,515,428	9,850,596	819,593	1,367,299	1,841,929
---精神慰撫金	1,500,000	3,136,364	429,276	1,325,000	1,841,929
---求其他	3,015,428	6,714,232	390,317	42,299	0
判賠金額	1,793,611	3,054,241	243,717	96,358	50,100
---精神慰撫金	700,000	1,136,364	150,000	87,333	50,100
---求其他	1,093,611	1,917,877	93,717	9,025	0

資料來源：本研究自行整理。

而被告刑期方面，因學習時發生事故導致兒童重傷或死亡的刑事案件各有一件，均被判處一年徒刑。而輕傷部分，平均僅被判決拘役 48 天。



圖二十一 學習安全-刑期(按受傷程度分)

資料來源：本研究自行整理。

從下表十可以看出，在遊戲安全相關案件中，受害人家屬多以「損害賠償」、「國家賠償」等案由提起民事訴訟，而判決結果方面向國家提出賠償請求的判賠金額，較一般損害賠償高。而刑事判決方面，檢察官則視案件之情況不同，則分別提起過失、業務過失、或普通傷害之訴訟，相關判決以重傷和致死罪判決最重，均為一年刑期；而傷害、過失傷害與業務過失傷害則因受傷程度與所應負責任的不同，而有所差異，但多為 1-2 個月內的拘役處罰。

表十 學習安全 - 判決案由與判決結果對照表

			判決結果	
			判賠金額(元)	判決刑度(天)
案	民事 案件	國家賠償	2,220,591	-
		損害賠償	1,262,901	-
由	刑事 案件	傷害	-	54
		過失傷害	-	25
		傷害致重傷	-	365
		業務過失致死	-	365
		業務過失傷害	-	15

資料來源：本研究自行整理。



## 伍、結論與建議

本研究在分析與兒童安全相關之判決後，發現我國兒童事故之相關訴訟平均都得歷經二~三年以上的法律訴訟過程，才能得到判決結果。長時間的等待對個案與家屬而言都是沉重的負擔。因此法院應思考加速審理流程、甚或對於刑度較輕之案件移至簡易法庭進行裁判，縮短案家曠日廢時之判決等待，盡早讓案家回歸到正常生活。

表十一 各類安全面向平均訴訟期 (單位：天)

受傷程度 安全面向	死亡	重傷	中度	輕度	心理
托育安全	904	1,264	370	322	-
人身安全	-	-	-	428	706
交通安全	757	667	535	376	-
遊戲安全	998	875	803	724	-
學習安全	929	1,372	901	512	995

資料來源：本研究自行整理。

另，案家對於司法常抱以高度的期待，期盼透過法院，能從加害人(肇事者)中獲得合理的賠償。但從判賠比例分析可以看出，案家的期待往往與法院的判決呈現高度的落差，法院平均判賠金額最高僅佔求償的四成，甚至人身安全相關之判決僅一成左右的賠償；因學習致身體輕度傷害、心理創傷案例的判賠比例更僅為求償的個位數。且在交通安全分析中，也不難看到死亡判賠金額較重傷賠償低的案例，以致於坊間總是流傳「撞死人比撞傷人划算」的說法，但這對個案家屬而言又是多麼沉痛的打擊。因此是否在現行法規上有瑕疵需修正之處，值得我們後續進一步檢視。

表十二 各類安全面向民事求償平均判賠比例

受傷程度 安全面向	死亡	重傷	中度	輕度	心理
托育安全	40%	32%	13%	-	-
人身安全	-	-	-	10%	11%
交通安全	41%	45%	29%	24%	-
遊戲安全	34%	30%	30%	29%	-
學習安全	40%	31%	30%	7%	3%

資料來源：本研究自行整理。

下表為判賠金額的細部分析，從表十三、十四可以看出求償金額與判賠金額間的落差；以精神慰撫金為例，除死亡與重傷案件判賠金額的比例較高外，中度傷害與輕度傷害判賠的比例皆不及求償金額的三成；而在其他面向的判賠金額比例更低，多僅佔求償金額的兩到三成。

表十三 各類安全面向民事求償平均判賠比例-精神慰撫金

受傷程度 安全面向	死亡	重傷	中度	輕度	心理
托育安全	50%	53%	13%	-	-
人身安全	-	-	-	10%	13%
交通安全	34%	31%	31%	20%	-
遊戲安全	40%	46%	23%	27%	-
學習安全	47%	36%	35%	7%	3%

資料來源：本研究自行整理。

表十四 各類安全面向民事求償平均判賠比例-其他面向

受傷程度 安全面向	死亡	重傷	中度	輕度	心理
托育安全	31%	10%	100%	-	-
人身安全	-	-	-	-	5%
交通安全	31%	54%	26%	64%	-
遊戲安全	30%	26%	41%	41%	-
學習安全	36%	29%	24%	21%	-

資料來源：本研究自行整理。

不只民事訴訟存在結果與家屬期待存在高度落差，在刑事訴訟方面，同一類型的事務，其判決結果也有天壤之別！以同屬交通過失致死事故為例，高雄地方法院「101 年度交簡字第 5499 號」判決，與「90 年度交易字第 644 號」判決，兩者皆屬駕駛疏忽而撞死幼童之案件，在客觀環境相同的情況下(也均與家屬達成和解)，法官的判決結果，卻分別為 4 個月與 8 個月，刑期落差高達兩倍。同樣情事也發生在托育相關的判決上，花蓮地方法院「98 年度訴字第 547 號」判決，與高雄地方法院「91 年度訴字第 296 號」判決，同屬托嬰中心照顧疏失，導致嬰兒溢奶窒息死亡，但判決結果，卻分別為五個月與一年，落差相當大。

從上述民事判決的分析，可以看出判決結果與家屬期待的嚴重落差；而從刑事判決也可發現，法官對相似類型之事故，其量刑標準也有天壤之別。於此，我們認為司法院應儘速建立各式案件的量刑系統，讓法官在量刑時有所依據，增進量刑之公平，以回應家屬對妥適量刑的期待。另一方面，司法院也應加強法官的在職教育，增進對被害者家屬心情的同理，藉此彌平傷害。

另外，在此次分析中我們發現，雖因托育而導致幼童重傷之民事判決，平均判賠金額僅 92 萬餘元，但在分析的案例中，仍有較為極端的個案，其成功爭取較高賠償金額的經驗，或許可做為案家日後提起訴訟時之參考：如，同為托育訴訟的台北地方法院「89 年度重訴字第 2055 號」判決，判賠金額高達 3,100 萬餘元，高於平均數十倍。細究該案判賠金額高的原因，主要在於醫療相關支出(含交通費、看護費)單據保留完整，故法院悉數判賠；而未來醫療支出，也因估算合理，法院也悉數照求償金額判賠，因此在醫療費用的求償方面，被害者家屬應保留完整單據，以做為求償的依據。而勞動力喪失部分，本研究分析的 461 個個案，多以最低基本工資做為基準提起求償，但該案以國人人均薪資為基準提出求償法院也判准，故此部分判賠金額拉大與他案之差距；此種勞動力損失計算方式，或許可為其他被害者家屬求償時之參考。但在精神慰撫金方面，法院則需斟酌兩造身分、資力、與加害程度，被告事後之態度做為判賠金額判斷依據，此部分仍需視個案而定。

總結，對事故傷害家庭而言，若需透過司法途徑以爭取應有之權益，或讓加害人得到應有之懲罰，至少要有心理準備需面對至少二~三年的司法訴訟歷程；而在民事求償方面，從過往的判決書可以看出，只要能具體舉證所受之損失，法官往往會准予賠償，但最終仍須參酌雙方過失比重以予調整。

由於「司法院裁判書查詢系統」受限於裁判書公開的相關規定，部分判決結果並未公開，以致於在檢索時偶有缺漏的情形，如僅有二審判決、但無法查閱一審判決結果之情形，因此無法進行一、二審判決結果差異之相關比較，是為本研究較可惜之處，此部分仍待司法部門建制完整資料後，再行分析研究。

## 參考資料

- 內政部(2013)。五一五兒童安全日，時時刻刻呵護小生命。2015年12月16日，  
取自：[http://www.moi.gov.tw/print.aspx?print=news&sn=7398&type\\_code=](http://www.moi.gov.tw/print.aspx?print=news&sn=7398&type_code=)
- 王國川 (1997)。從 PRECEDE 模式中教育與行為診斷來探討青少年事故傷害發生之影響因素。師大學報，42，75-93。
- 司法週刊(2014)。第 1700 期。2015年12月16日，取自  
<http://www.judicial.gov.tw/jw9706/pdf/1700-1.pdf>
- 吳明玲(Ming-Ling Wu)、季瑋珠(Wei-Chu Chie)、王榮德(Jung-Der Wang)(1993)。1964-1990 年間台灣地區兒童意外事故死亡趨勢及潛在生命損失分析。中華民國公共衛生學會雜誌，12(4)，421-434。
- 李燕鳴(2004)。臺灣事故傷害之監控與防制。台灣醫學，8(1)，114-121。
- 周成瑜(Chen-Yo Choh)(2004)。藉「結婚」名義使大陸人民非法入境相關法律問題之研究—評最高法院九十年度台上字第三一八〇號刑事判決。臺灣海洋法學報，3(1)，1-45。
- 周利姍(2003)。選一條難走的路。2015年12月16日，取自：  
<http://mypaper.pchome.com.tw/157263/post/3384082>
- 林政德(Cheng-Te Lin)、林瑞泰(Rey-Tai Lin)、陳世昌(Shih-Chang Chen)、何金樑(Chin-Liang Ho)(2009)。臺灣地區游泳池溺水事故刑事判決之研究。國立台灣體育大學論叢，19(4)，1-23。
- 張立東(Li-Tung Chang)、蕭景祥(Jin-Shan Shiau)、林佳蓉(Jia-Rong Lin)(2005)。兒童遊戲場墜落因子之探討。嘉南學報(科技類)，(31)，302-309。
- 張瓊月(2010)。車禍事故重傷死亡者家屬面對司法歷程之生活適應(碩士論文)。取自：<http://handle.ncl.edu.tw/11296/ndltd/99493267577306316225>
- 教育部。教育雲教育大市集-第一章 事故傷害和安全教育  
[https://market.cloud.edu.tw/content/junior/health/ul\\_yz/3\\_13\\_1.htm](https://market.cloud.edu.tw/content/junior/health/ul_yz/3_13_1.htm)
- 陳世昌(Shih-Chang Chen)、林正德(Cheng-Te Lin)、邱金松(Jin-Sung Chiou)(2007)。我國游泳池溺水事故訴訟之研究。北體學報，(15)，262-272。
- 陳清秀(2014)。訴願人向原處分機關遞送訴願書有無扣除在途期間之適用—評析臺北高等行政法院 92 年度訴字第 3629 號判決。法令月刊，65(12)，15-22。

曾郁惠(Yu-Hui Tseng)、徐均宏(Chun-Hung Hsu)、白瑞聰(Jei-Tsung Pai)、許仁芳(Jen-Fang Hsu)(2011)。2000—2007 年台灣地區事故傷害中主要損傷及其外在因素之健保住院費用分析。健康管理學刊，9(2)， 236-255。

游斯雯(Si-Wen Yu)、白璐(Lu Pai)、林金定(Jin-Ding Lin)、簡戊鑑(Wu-Chien Chien)(2012)。台灣 2006—2008 年 0—19 歲兒童傷害住院特性及醫療費用。醫護科技期刊，14(1)， 29-43。

黃翠紋(Tsui-Wen Huang)與林淑君(Shu-Chun Lin)(2014)。不同類型家庭暴力事件成因及特性之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，10(2)， 91-129。

黃耀緯(Yao-Wei Huang)、鍾其祥(Chi-Hsiang Chung)、朱基銘(Chi-Ming Chu)、簡戊鑑(Wu-Chien Chien)(2010)。台灣 5 歲以下嬰幼兒事故傷害住院之醫療利用。醫務管理期刊，11(3)， 1-18。

劉永弘(2004)。兒童事故傷害防制法制之研究。2015 年 12 月 16 日，取自：  
<http://libir.tmu.edu.tw/bitstream/987654321/34628/1/%E5%85%A8%E6%96%87%E9%9B%BB%E5%AD%90%E6%AA%94.pdf>

盧成皆(Sing-Kai Lo)、史麗珠(Lai-Chu See)、陳端杰(Ray-Jade Chen)、麥薛提(Mark Stevenson)(1996)。台灣北部地區三縣市學齡兒童行人傷害之流行病學調查研究。中華公共衛生雜誌，15(6)， 562-571。

賴伶蜜(Ling-Mi Lai)、張立東(Li-Tung Chang)、蔡明哲(Ming-Che Tsai)、謝秀幸(Hsu-Shing Hsieh)、林佳蓉(Jia-Rong Lin)(2006)。兒童事故傷害調查研究—以台南某醫學中心為例。嘉南學報（科技類），(32)， 234-246。

## 校園輔導系統跨專業團隊評估策略成效探究

稿件字數：12267 字

作者：黃雅伶

工作單位：桃園市學生輔導諮商中心

職稱：督導人員（社會工作師）

## 摘要

學生輔導諮商中心於 2011 年因國民教育法之修正而成立，桃園市政府（當年為桃園縣）也依法設置「桃園市學生輔導諮商中心」，同時甄聘 13 位專輔人員其專業組成包含社工師、心理師與臨床心理師，在一開始初期階段，小至表單設計大到空間設備，無不一處需要多專業上謹慎思量與評估，然而最為重要之處，在於該讓專業人員之服務進行有效之發揮。

於 2014 年度起，本中心將所有專輔人力進行重新分組，基於本中心所有專輔人員之社工師與心理師之專業比例平均大約 1：2（一位社工師近乎搭配二位心理師），並從 2014 年度下半年之際，本中心 A 團隊便採取跨專業團隊合作的人力配置（3 位社工師、6 位心理師），進行跨專業聯合入校評估。此策略為實驗性質，且因本中心成立後首次的派案策略，故無法進行同期比較，故僅做初探性、實驗性的行動策略。本研究藉由質性訪談瞭解此策略執行下，專業人員合作感受如何？接受此服務策略之學校，感受如何？整體服務成效如何？

而本研究以半結構式之質性訪談大綱，訪談接受過此策略之相關人事，本次訪談受訪者依據一些相關考量，包含本中心 A 團隊之專輔人員年資，以及 103 年度下半年接受過本中心服務之校內輔導團隊等條件，以利呈現此策略之實務樣貌。此外，本研究以紮根理論為資料分析的根據，透過資料轉錄、文本分析、編碼、萃取主軸與核心，回溯當時校園系統人員與跨專業團隊之合作實務現場建構的經驗，並佐以本 A 團隊之實務工作統計資料，進行評估研究分析，進而歸納出結論：**善用依法創造的跨專業合作基礎、啟動了校園輔導團隊的合作力量、掌握社會脈動發展適切輔導機制。**

**關鍵字：**校園輔導系統、跨專業合作

## 壹、研究目的

### 一、研究背景

學生輔導諮商中心於 2011 年因國民教育法之修正而成立，桃園市政府（當年為桃園縣）也依法設置「桃園市學生輔導諮商中心」，同時甄聘 13 位專輔人員其專業組成包含社工師、心理師與臨床心理師，在一開始初期階段，小至表單設計大到空間設備，無不一處需要多專業上謹慎思量與評估，然而最為重要之處，在於該讓專業人員之服務進行有效之發揮。

學生輔導諮商中心的成立，無不讓桃園的輔導界高度期待，然而桃園可能與多數縣市一般，要如何讓中心內部多種專業人員，提供服務且發揮專業，達到服務效果，這考驗著各個中心派案機制。桃園學生輔導中心（以下簡稱桃園輔導中心）初期把桃園鄉鎮劃分成南北區，由督導進行派案，每個專輔人員依照內部自行排序接案，且一案到底。當時執行一個學期出現了一些困境，其在於一間學校可能有多位專輔人員入校，此外，亦發現若按照排序派案，造成轉介問題與接案者之專業別就所落差。故此，本中心於派案時，又多加入個案主數問題傾向心理議題還是社工議題，並依此進行派案。

實施一段時間後，上述問題雖然減緩，但確也發現我們無法預料那些議題的個案會何時進行轉案，造成每位同仁案量上無法較為平均，甚至有時候轉介陳述的個案議題與實際入校評估後，個案實際問題有所落差，故此，於 2014 年度起，本中心將所有專輔人力進行重新分組，基於本中心所有專輔人員之社工師與心理師之專業比例平均大約 1：2（一位社工師近乎搭配二位心理師），並從 2014 年度下半年之際，本中心 A 團隊便採取跨專業團隊合作的人力配置（3 位社工師、6 位心理師），進行跨專業聯合入校評估。此策略為實驗性質，且因本中心成立後首次的派案策略，故無法進行同期比較，故僅做初探性、實驗性的行動策略。本研究者藉由質性訪談瞭解此策略執行下，專業人員合作感受如何？接受此服務策略之學校，感受如何？整體服務成效如何？

### 二、研究問題與目的

本研究的研究問題是「跨專業團隊評估策略對於校園輔導實務工作之影響為何？」。而研究目的如下：

- （一）探討學生輔導諮商中心內部跨專業合作之有效策略與方式。
- （二）探究跨專業評估之策略對於內部跨專業系統與學校輔導之系統影響。
- （三）提供學生輔導諮商中心及相關網絡單位進入校園工作之參考策略。

## 貳、文獻探討

由於學校輔導工作本身為一個大團體，亦為一個正式的社會體系，其各部門



分工自主性非常高，如果不能團隊運作，很容易各自為政、本位主義。過去校園輔導人力多為曾修習輔導相關學分的教師為主，專業輔導人員僅以校外資源的角色進入校園，近幾年因學生輔導諮商中心成立後，學校端的輔導系統中，心理師與社工師出現頻率也陸續大增，故以下將探究學校輔導團隊的組成及國內外跨專業合作的實務情形。

## 一、學校輔導團隊組成

林萬億（2004）提及校園裡的輔導團隊可分成以下三種：

### （一）正式的輔導團隊

學校正式輔導團隊通常為輔導主任或諮商中心、學生輔導中心主任擔任領導，成員包含不同專業的輔導人員，如輔導教師、諮商輔導師、學校社會工作師、心理師、精神科醫師、護理人員等組成的工作團隊。而原先輔導室的設計乃假設學生的適應問題都是輔導教師可以解決的，但缺乏對家庭-學校-社區問題的相互關聯的認識下，導致專業一元化，既要輔導教師教課，又要處理複雜的學生問題，時常造成校內輔導負擔太重。

### （二）案主為中心的輔導團隊

案主為中心的輔導團隊是以學生的需求或問題為中心團隊，由輔導組長或學校社工師擔任召集人，成員包括輔導教師、導師、教師、認輔志工、學生家長、精神科醫師、心理師、社會局社會工作師、民間社會福利機構的社會工作師，以及其他社會資源，如村里長、教會、民意代表、社團等所組成的輔導團隊。案主為中心的輔導團隊依照案主的特別需求或問題，決定組成的人員、數量與身份。

### （三）網路連結的團隊

網路連結的團隊是指學校輔導所需的資源為結合的對象，包含正式與非正式服務資源。學校社會工作師平時將會就將學校鄰近在地服務資源，以及相關專業輔導資源，建立名單、定期聯絡、互相支援，以備不時之需。

目前桃園學生輔導諮商中心之人力配置以心理師居多，且針對進行 2 位心理師搭配 1 位社工師的想法，再分成六小組，每組有負責支援的區域。本中心過去採取單一專業入校之服務方式，然教育實務現場狀況多元，且轉介內容與實際個案情形時常有所落差，甚至轉介至本中心之個案多為三級難以處理之個案樣態，其急需立即給予有效策略與回應，非單一專輔人員得以獨自面對。由此困境下，本中心 A 團隊便採取跨專業團隊合作的人力配置（3 位社工師、6 位心理師），由 A 團隊之督導初步評估個案需求程度，讓一位心理師搭配一位社工師，進行跨專業聯合入校評估。

## 二、跨專業合作

就上述文獻中，三種校園的輔導團隊之共同點為由多種專業的人員組成，故此「跨專業的合作」實為重要。

所謂跨專業合作意旨來自不同學科的成員，為了共同的結果或目標而貢獻的一個人際過程，亦屬於團隊合作，其為一起工作的方式，讓參與者在團隊中有名確定工作目標，彼此腦力激盪、相互支持和協助。此種互動能激勵團隊精神，帶來成功的契機（林美杏、許純碩、王盈文，2007）。而專業間合作應包含五個構成要素：互賴、創造專業間合作活動、彈性、共同目標、反省（Bronstein, 2002）。

國內相關專業合作研究中，林佩君（2006）於社工與教師合作的經驗的研究中，發現專業合作歷程分成三階段：合作計畫期、合作進行期、合作結束期，其中可能會遭遇到相關合作衝突的困境，這些困境來自於人和環境的不利因子，人的不利因子包含合作態度、專業立場與觀念的差異、社工與教師於學校組織中擁有的專業權威、合作者的專業知能、行政差勤的業務不清等。而環境的不利因素，包含：學校準備程度及人力分配的制度設計，前者亦即學校是否重視輔導工作，後者則為該縣市政府如何運用學校社工。然而該研究也發現專業合作亦有正面影響：包含瞭解專業的差異、凸顯社工功能、提昇教師輔導知能、軟化負面態度、擴大合作空間。

董國光（2011）提及學校社工師需運用協同合作之策略進入到校園輔導是為重要得專業課題，學校社工師帶著不同專業的觀點及能力進入校園，就是期待能成為引發學校生態系統運作效能提昇的動力之一。而團隊合作的重要性在現今社會中各行業的影響力都在增加，因此其更提出另一更具向心力與動態性的概念「協同合作」。

桃園市學生輔導諮商中心之 A 團隊採取亦是此「協同合作」的想法，由主責專業輔導人員聯合評估後，加入督導進行三方共同討論，並且不定期於 A 團隊中進行個案討論交流，讓團隊其他成員即時獲得與學習多元校園個案策略。

故此如同文獻中提及「協同合作」其概念非僅為一般的「合作」或「配合」，因為其要求團體成員高程度的投入，也要求對工作量和負責程度之增加。所以協同合作需要團體成員對組織使命有高度的承諾，及和了組織內的不同參與者，一起建立全新的工作體系關係，全新朝著共同目標而努力。所以這種協同合作的夥伴關係，不但需要有周詳的策略，更需要完善的橫向與縱向的「動態」溝通與協調機制（董國光，2011）。

此外，一位有效能的輔導教師除了具備相關輔導智能外，更重要的是他們都具有「學校系統觀」的鉅大視野。學校系統觀就是對學校此一系統的獨特性及其所服務學校的特殊文化性有所瞭解與掌握，即使這樣理解與掌握是透過多年的工作經驗而得。而學校系統觀思的建立與發揮，乃成為決定學校各種輔導方案能否事半功倍的重要因素（許維素，2005）。

由上述文獻顯示校園輔導系統中，若能以案主為中心組成輔導團隊，其團體成員皆能動態的協同合作，才能有效達到學校系統觀的合作方向。

## 參、研究方法

本研究以半結構式之質性訪談大綱，訪談接受過此策略之相關人事，本次訪談受訪者依據一些相關考量，包含本中心 A 團隊之專輔人員年資，以及 103 年度下半年接受過本中心服務之校內輔導團隊等條件（詳見表一），以利呈現此策略之實務樣貌。此外，本研究以紮根理論為資料分析的根據，透過資料轉錄、文本分析、編碼、萃取主軸與核心，回溯當時校園系統人員與跨專業團隊之合作實務現場建構的經驗，並佐以本 A 團隊之實務工作統計資料，進行評估研究分析，進而歸納出結論。

表一 訪談樣本基本資料

對象	A 團隊 心理師	A 團隊 心理師	A 團隊 社工師	A 團隊 社工師	B 校 輔導 主任	C 校 輔導 組長	D 校 輔導 老師	E 校 班級 導師
編碼	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4
到職日	101.5	102.7	103.2	103.3	\	\	\	\
輔導年 資	\	\	\	\	5 年以 上	2 年以 上	3 年以 上	3 年以 上

## 肆、研究發現

### 一、跨專業團隊評估前的內心戲

不論是社工師或是心理師習慣了各自獨立的專業訓練後，當被要求與另一個專業共同工作時，彼此心中最擔心的都是自己的專業能力是否符合對方的想像；另外，以往合作經驗以及付出的人力成本等，也都是擔心的因素。但想藉此機會相互學習，互補不足的正向期待也同時存在。

#### （一）擔心被對方評價

其實跟另外一個專業合作，我內心有很多擔心，因為要在別的專業面前跟個案談話，會有被評價的感覺，會談過程到底誰是主要提問的人，到底誰的評估才是最後的依據。（心理師 A2-1-1）

我們第一次合作時，就有提到，因為他之前就有跟外單位社工合作之經驗，我們兩個是非常緊繃的，因為我覺得即使我們同事關係很好，但是一起聯合評估時，不由自主感受到你的專業要呈現在別人面前的時候，而且是很公開的場合，我們是會目睹對方的問話以及邏輯，我覺得不可避免會有評價，聽到對方對話，心理會覺得：「喔～這個人很有 sense」，我覺得心理師看社工師一定也是這樣，如果遇到不同取向的心理師，可能我的感受就會不一樣，真的要看運氣。（社工師 A3-1-6）

## **(二) 受過去經驗影響**

過去跟外單位社工合作經驗不是很好，但是我想當時督導會想要嘗試這樣的策略，我也想試試看。(心理師 A2-1-3)

## **(三) 需付出更多成本**

雖然我一開始也懷疑，這樣人力成本也太大了，而且我原本只要進去一個學校就好，現在又要支援其他學校，多出很多支援的頻率(心理師 A2-1-4)

我覺得一個專業同時面對兩個部份會有點辛苦，對社工可能壓力沒有那麼大，但是我想心理師若要同時面對小孩又面對家長，一起處理棘手的，那個工作負擔很大。(社工師 A3-12-4)

## **(四) 想學習不同專業的長處並互補不足**

後來一起進去，也是想要看看社工是如何評估個案的，且他們身上有我沒有的地方，像是對資源的瞭解，也在家訪中，容易蒐集到我不擅長蒐集的訊息，所以總希望能夠找到一個不同專業且可以合作的夥伴。(心理師 A2-1-6)

可以補足我沒有的，就像資源連結的部分。(心理師 A1-3-1)

## **二、跨專業團隊評估的進行方式**

實際進行跨專業團隊評估的過程中，面對不同的參與工作成員，中心的社工師與心理師發展出下列的工作程序。其目的不僅是協助彼此能在事前準備好；更期待對服務對象有更多的瞭解、降低對方的焦慮感、並且能夠持續合作，以提供更適切的協助。

### **(一) 事前溝通事後討論**

其實一開始會很緊張，因兩個人一起跟孩子或家長的時候，可能因為我們兩個人會有默契，我們會事先會有5-10分鐘的討論，確認待會我們想要問什麼，確定要問什麼的時候，在確定誰先問，另外一個人安靜先聽再補充，所以這個動作一定要做，但是因我這次搭配的心理師剛好都比較有結構的，就是不喜歡場面會混亂！所以每次都會做這件事情，結束後我們還會在討論一次我們剛剛的評估過程，要蒐集的有沒有問到。(社工師A3-1-1)

我們透過描述個案的時候，有點在檢核我們觀點是否一致的。(社工師 A3-6-1)

### **(二) 先合作再分工~最好都要見過孩子**

像有拒學那一案，之前都只是家訪，孩子對我很陌生，但是有個機會同時

跟他和媽媽一起會談後，之後跟媽媽個別談，他會比較願意有安全感，這個模式比較好，就是先聯合，不管是跟家長或小孩，看過再分開，會比較好。這樣心理師也可以看見家長的風格是什麼。（社工師A3-11-1）

有些案子我得自己做個案又要跟家長會談的，我覺得疲憊很多，那時候也有跟心理師討論，應該要拆開…做到後來我會覺得好像沒事了，該做的我也做了，到後來我會覺得好像沒有什麼可以做了，後來覺得可能是我專業受限的緣故…但是在輔諮中心就是被迫得一個人去接案的時候，就必需要做個別諮商。我覺得比較理想的狀態，應該是心理師或輔導老師做個別，我們做家庭系統。（社工師A3-18-1）

### （三）透過默契與共識降低壓力

但是因為兩個人聯合評估會造成個案或者是當時在場的人有所壓力，所以我們會有個共識，就是每次聯合入校，一定會有一個人為主，另一個人就為觀察或補充就好，我們兩個必須要有默契與共識的。（心理師 A2-2-4）

### （四）持續追蹤是延續合作的重要條件

我覺得前面沒有分工講好，那樣效果會很不一樣。有些心理師會跟家長聯繫的，我們社工沒有定期訪到，我會比較安心。有可能我個人比較需要清楚明確的分工，我自己會評估多久接觸一次，但如果沒有，臨時需要我們社工進去，對我來說會重來。（社工師 A3-16-4）

如果要一起合作，會讓人期待，觀念要一樣，然後可以重頭到尾都是一起合作的，如果只有前面有，後來就沒有了，沒有辦法穩定持續的合作關係，你會覺得你看到什麼，覺得可以合作的時候，好像又沒有了，那就會想說現在又要自己來嗎？（心理師 A1-5-2）

因為有心理師也有社工師，能夠提供的協助也相較多元，也不僅僅只有一次性的服務，包括後續的階段都讓我們有些方向，不會自己埋頭做個案而已，原來不是只有我們學校自己單打獨鬥，後面還有人可以支持我們，這的資源與支持對輔導老師來說，真的是很重要，因為有時候遇到的輔導主任或組長並非輔導專業，就顯得很孤立無援，所以我們很需要有人督導，有人可以諮詢，讓我們再推動輔導工作時，更加順暢。（輔導老師 B3-3-1）

學校願意進來一起合作後，不斷提供給我們孩子學校現場的狀況，我們的評估是會不斷的修正的，這樣才會更接近孩子真正的狀態。（曾有個）孩子的狀況我們都評估都很相近，但是孩子在學校的問題行為並沒有特別明顯的改變，甚至導師一直反應孩子甚至弄傷別人，甚至出現親師衝突，後來學校端照召開一親師協調會議，邀請我們一起加入，當時場面相當衝突火爆，媽媽也帶了外婆一起參與，然而我們在其中僅做彼此想法的澄清，外婆因此透露孩子在家中曾經爸爸施暴的經驗，完全調整了我們原本之前

的學校適應困難的評估，因為這場會議，讓我們增加了另一個造成孩子行為問題可能的成因，所以我覺得一起聯合入校是因為當時我們是不斷的檢核彼此的評估與策略是否調整，而且有夥伴一起面對的感覺。(心理師 A2-3-1)

### 三、跨專業團隊評估過程中的看見

在進行跨專業團隊評估的過程中，社工師、心理師及學校老師對於彼此都有了不一樣的觀點與相互的認識；這也是校園輔導團隊相互合作的基礎。在此認識之基礎下，藉由持續共同合作的過程，才能逐漸建立團隊合作的默契與信任關係。

#### (一) 社工擅長與家庭工作幫助很大

比如說需要社工一起入家，那個比較是我們的一個限制...社工會家訪看到真實的樣貌，因為有時候家長不見得願意來，入家的時候我們可以很清楚核對到客觀現實知道這個家發生什麼事情，跟個案工作的時候，是他的想像，還是真實是這樣。(心理師 A1-1-2)

跟自己(一個人)在做會是不一樣的，如果在家長或這個學校的老師，也是可以合作的，就覺得某個部分也鬆動了某個家長，老師也鬆動了，你就會覺得這個案，可能會比較動的快。(心理師 A1-1-9)

我學習到一些社工習慣的問法，可能我需要好幾次才問出來的問題，他們一下就問到了，我們可以從中得到一些關鍵的因素，例如家庭動力，而這樣再聯合評估可能才會即時產生的效果。而且我們相互學習下，其實讓個案問題行為的成因，好像可以越來越明顯。(心理師 A2-2-1)

#### (二) 社工僅強調目標導向未必恰當

因為我們社工很喜歡處理眼前的，看那孩子現在適應很OK，但是有可能是因為我們沒有問到當初開始處理的議題，這會延續到未來去發生，我會覺得很可惜，明知道要處理的但是沒有。(社工師 A3-16-1)

#### (三) 心理師較輔導老師多了些策略

我覺得學校專輔教師與心理師訓練是不一樣的，專輔教師比較只有支持同理，但是心理師有一層是他們會有些策略，目標比較明確，輔導老師對我來說這點就比較弱。(社工師 A3-14-1)

#### (四) 服務時數的限制可能有的影響

我常跟輔導老師討論策略，有可能他們有自己的取向，他會有想要做哪些，

不知道是不是我們心理師有次數上的限制，會比較有結構的處理，可是輔導老師放得很鬆，可能因為他覺得還有時間，但是心理師這邊在比較有限的時間，先抓可以做的事情做。(社工師 A3-14-4)

#### (五) 不同心理師有不同的工作取向

有些心理師比較系統，他不見得做個人，他就會覺得老師那邊應該多做一些，不需要個別諮商。我剛開始以為心理師很愛做個人，但後來發現也不見得。(社工師 A3-8-1)

#### (六) 教師專心教學不擅長輔導工作

在教育現場中，我們第一線的老師術業有專精，但是再輔導這一塊可能真的不是我們擅長的，很需要外界資源進入也是給我們鼓勵(導師 B4-2-1)

### 四、跨專業團隊評估的成效

就整體而言，跨專業團隊評估的成效從訪談的資料來看，區分為「服務對象」、「學校團隊」及「整體效益」三個部份，詳述如下：

#### (一) 對服務對象而言

當社工師和心理師與校內輔導團隊一同面對服務學生及其家人時，善用助人工作的同理與支持技術；再加上團隊投入的力量，不僅讓被服務的對象感受到被重視，也可以提供更多元的支持力量與學習機會。

##### 1. 給予家庭成員更多元的支持

如果我是家長，我會覺得比較舒服，讓家長知道我們是為了小孩進來，但是我們有兩個專業跟他談，之後家長還是有個人可以討論，可以找誰，那是一種好像帶孩子看醫生，但是同時家長也可以被服務到，我們會有個回饋的機制告訴家長(社工師 A3-12-1)

##### 2. 給予家庭成員更多元的學習

有時候我們會跟家長一起會談時，我們兩個似乎也可以相互搭配做些示範，就從每一次跟家長接觸的機會開始。(心理師 A2-4-4)

請輔導中心來一起跟家長聊聊，且那時候有心理師跟社工師一起介入，看看是否有哪些建議可以改善孩子在學校跟同學的互動狀況，家長就覺得想試試看。你們與家長會談後，媽媽就有跟我反應他收穫很多，後來我在電話聯繫，爸爸也回饋有很多方法試試看，而那一次我們讓父母親知道其實孩子很喜歡手做的東西(輔導老師B3-1-5)

#### (二) 對學校團隊而言

聯合評估與駐校服務很不同，其重點在提供更細緻的訊息與更多具體的處遇策略，目標不在直接改變問題，而協助校內團隊成員接納對於問題的不同觀點；並且確定合理的期待做為問題解決的目標；也就是啟動中心與校內系統的團隊合作為目標。

### 1. 啟動校園輔導系統之合作機制

跟駐校情形很不一樣，支援的時候我們很像專家，駐校的老師不見得聽你的，他不見得覺得你的判斷是正確的，他會覺得他們對孩子的熟習度比我們還來的高。我們聯合去支援學校時，又去他們學校個案的家庭家訪，我們比較專家姿態去診斷一次，回來跟他們一起核對，看看是否有一樣，如果我們看到的是他們不知道的，而且我們更細緻，他就會相信你，有人幫他們蒐集他們不知道的訊息後，一起開會，我們有點像苦肉計的狀態，告訴學校，這個家長有多辛苦，當我們描述那個狀態之後，他們就會願意想進去，對家長的態度只要有改變，不要有福利依賴這樣的成見去家訪，知道家長得困難，那個細節知道後，老師願意幫助媽媽後，就不會有很多責怪家長的態度出現，我覺得那就是個關鍵，老師真的可以同理家長的困難，原來老師對他們的期待是太高的。（社工師 A3-17-1）

透過專輔人員評估後，讓我們知道，媽媽其實遭受很大的壓力，那壓力來自於家中很多小孩讓其親友對媽媽產生很大的誤解：沒錢為何你們還要生那麼多？根本養不起。不應該生那麼多。而且老師們也有想同的想法，既然要生那麼多小孩，就應該養好你的小孩，所以認為媽媽失職，卻沒有想到媽媽本身內心遭受的壓力很大。經過社工師與心理師評估與建議後，我們導師們再次入家瞭解與關心，能夠感同身受，因為瞭解，所以更加支持到家長，自此，孩子問題在學校漸漸減少，媽媽那邊也願意跟老師們討論與溝通，至少媽媽感覺有人瞭解他，樂於跟老師做接觸。（輔導主任 B1-5-1）

甚至因為你們進來，學校有些老師願意一起加入輔導活動，這些都是新的突破。（輔導組長 B2-1-5）

### 2. 藉由相互檢視接受評估結果

他們(老師)覺得你們心理師要看過小孩，才會知道真的樣子，要不然他們會覺得你只是像專家一樣給諮詢建議而已。所以老師都希望給心理師看過，而且有些個案，老師覺得要給心理師，所以心理師進來的時候，好像就是驗證社工師的評估也是對的。而我們社工進去也是這種概念，心理師告訴家長一些衛教，後來我們社工再進去也是一樣的說法，而家長可能也會帶個案就醫，醫師也這樣說，那家長就會比較能夠相信這個結果。（社工師A3-9-3）

### 3. 及時的團隊討論展現同儕支持



我們可以很快速的與你們聯繫後，你們一次就安排兩個專業來，讓我這邊可以一起得到比較廣的想法，這次與輔諮中心的合作真的很愉快，同儕支持的力量。（輔導老師 B3-3-5）

#### 4. 協助校內輔導功能之平衡發展

因為輔導還是沒有被學校端重視，每次都看到孩子這樣子，我都會想要多做些什麼，但是分身乏術，我必需要整體看到底哪裡出了問題，孩子本身呢？還是導師狀況，而且如果老師狀況本身也需要被處理，變得我得再中間找到較為重要的項目先做。但因為有輔諮中心這樣資源進入我們學校，讓我們每一段時間有人討論，讓我們每次都有些方向。（輔導組長 B2-1-1）

我們發現到問題已經超過我們學校可以負荷的能力範圍，而且我們校園內了老師們，感覺不是單單孩子本身的因素而已，感覺問題的癥結點在於家庭，而且在於爸爸媽媽有很大的問題。...而且還是無能為力。因為一方面好像很像是這樣子，但是我們需要比較專業的人員來協助我們判斷，這到底是不是我們想像的原因。希望能夠有人一起來幫我們一起找到關鍵點為何，來解決他。且並非解決孩子在學校問題而已。（輔導主任 B1-3-1）

#### 5. 緩和學校與服務對象之對立關係

因為過去學校端與家長接觸狀況一直很不好，藉由輔諮中心專業人員協助評估後，比較柔和與專業的方式，與學校端一起研究後，我們才能對症下藥。（輔導主任 B1-9-1）

我想透過大家一起相互討論，且對於案家有很整體多面的評估後，瞭解到此時家庭與孩子需要幫助的地方為何？也透過社工師心理師給予的評估下，讓學校端的我們原本一直在外為打轉，後來透過聯合評估後，讓學校端知道哪些地方還可以嘗試。後來學校端的導師給予案家的協助次數大大增加。媽媽不會在像以前一樣不接老師的電話了。導師跟家長從對立，到後來可以合作。（輔導主任 B1-11-1）

#### 6. 給予校內輔導團隊方向及鼓勵

你們不僅跟家長談，談完之後會給予我們輔導老師一些建議跟想法，協助我們不同的思維進行輔導工作，或者提醒我們沒有留意到的，給予我們一些策略跟想法，這樣的提醒讓我們可以清楚且有信心。（輔導老師 B3-2-1）

經過這幾次跟輔諮中心的合作孩子確實有明顯的影響與改變，因為會跟老師討論孩子的問題的時候，不會只要單一面向，可能還有很多不同專業的建議，給我們老師再與孩子互動細節上有很多建議，因為當我們遇到孩子一些問題時候，更重要的是給予老師很大的心理支持。（導師 B4-1-1）

### (三) 就整體效益而言

跨專業團隊評估整體而言，對於校園輔導工作促進了「不同專業間更進一步的接納與溝通」；同時也擴展了「個案評估的多元視野」讓輔導成效更進一步；並且提供「多元的表達方式與系統溝通」，讓校園輔導團隊成員之間，甚至與服務的學生及家長之間有更細緻、多元的溝通過程；而且儘力做到「完整看待問題並且完整處理問題」的「全人觀點」輔導工作。

#### 1. 不同專業間更進一步的接納與溝通

同一案第一個心理師，他會覺得那個孩子不用做，但是另一個心理師就會覺得個案有需要個別諮商，所以會是一種需要彼此說服你的評估，你能不能相信他給你的評估，或者是你有些堅持的時候，要不要去說服他。（社工師 A3-7-1）

#### 2. 擴展個案評估的多元視野成效佳

心理師就說他們不會用我們社工師的問法蒐集，但是要問的東西只是我們社工用不同的方法問出來。而心理師會問到比較個人，也是我比較少會問到的問題，我們都會交叉比對。像是某一案，心理師跟孩子，我跟家長，最後我們會比對彼此的訊息，才能驗證，比較兜的起來，我覺得效果蠻好的。（社工師 A3-1-7）

合作起來蠻開心的，因為有個很專業的資源給孩子，因為在教育現場中，我們第一線的老師術業有專精，但是再輔導這一塊可能真的不是我們擅長的，很需要外界資源進入也是給我們鼓勵，讓我們去學習，如何面對孩子，畢竟我們很會教但是我們不太會陪伴孩子，或者是瞭解孩子，透過這樣的方式，從社工師及心理師這邊給我們很多建議，然後回到學校去做的時候，那個效果是很好的，因為看到孩子會有一點一點的轉變，我們就覺得很開心。（導師 B4-2-1）

不同的資源進來，對於我們輔導工作來說，真的時非常迫切的需要，而且會有加乘的效果，就我是個輔導老師來說，我們單方面且接觸孩子的時間比較多，給予的比較孩子本身的問題，但是經由你們跟爸媽討論家庭中，孩子的樣子或者是親子互動的情形，提供不同的觀點跟方想給家長參考，感覺家長覺老師這樣講了，醫院也這樣講，專業人士也這樣講了，他們就更相信，然後比較願意試試看。（輔導老師 B3-1-11）

#### 3. 提供多元的表達方式與系統溝通

我們要翻譯，把家長的狀態，老師們不知道的一面，把這些呈現出來。我覺得給心理師的也是這樣，就是我們要多描述家庭的狀況，這些都是他們不會知道的細節。那些東西對社工而言就是蒐集，但是對心理師而言，就是很重

要的訊息，可以去分析。我們蒐集到夠多可用的資料，心理師們很快就會轉意，例如這是家庭的聯盟等，我們可以很快在其中學到東西，他們怎麼看這件事情，他們的語言跟我們也不一樣。對心理師來說，應該也會從我們身上學到他們不常得到的東西。（社工師A3-17-12）

#### 4. 完整看待問題並且完整處理問題

雙專業的人員進入學校是非常重要的策略，因為人是完整的，光靠教育單位進入處理，沒辦法完整處理，因為學生問題來可能自於家庭裡面或社區裡面的東西，如果這時候有心理師或社工師進場，我們就可以提供完整的服務，真正找到問題的發生點。然後再去解決他。如果只是切割，會找不出全貌。沒有全貌怎麼幫助孩子。（輔導主任 B1-1-1）

### 五、跨專業團隊評估產生的效應

在訪談的過程中，不論社工師、心理師或校內輔導人員，彼此互動中所激發出的能量及向上的動力，是此一策略原本並未預見的。但是此效應的產生，相信會對校園輔導工作產生一定的影響力。

#### （一）找回輔導工作的熱情與注入新能量

我們曾經都質疑要不要在輔導工作堅持下去，但是走過辛苦的過程後，又有支持，彼此都會成長與改變，個案好像就好有所進步與改變，好像就可以繼續下去。（輔導老師 B3-4-1）

不過因為導師比較瞭解孩子的狀況，透過每一次與你們的討論，讓我們更明確知道我們可以怎麼做，而且也讓導師有不一樣的角度看見孩子，而且也更激勵導師本身願意再嘗試。很多導師會主動來問我，你們何時會再來學校，什麼時候可以跟你們談，這是一個很不一樣的突破，老師願意向外界討論，感覺輔導工作有動起來了，這也是給我蠻多的鼓勵跟支持，讓我自己感覺有繼續下去的動力。（輔導組長 B2-1-6）

我不會特別覺得一個人做會省人力，我反而覺得，如果可以同時一起進去，我們可能可以 1/2 的分擔，然後有人可以跟你一起討論，跟自己做卡住了，不知道還要幾次，但是跟夥伴一起，會一起討論下一個目標，然後分頭進行，心理上的輕鬆度就很不一樣。一個人去的感覺就很累。（社工師 A3-18-9）

如果有另外一個人主責父母，當然 loading 會比較少，但並沒有比較輕鬆，因為會來到我們這裡，光是看孩子就很沈重。如果一個人負責家長跟孩子，也是可以，只要他們願意來，但是如果有另一個人可以一起，因為家長也不好做，有一個人可以幫忙使力的話，不會那麼吃力。（心理師 A1-2-1）

你們這樣團隊進入就讓醫院一樣，有個聯合會診團隊，多元面向地評估個

案，然後給予處方簽，我們學校就是要依照處方策略執行，而且執行後，後面還有團隊可以討論。我想有些學校是這樣，即使得到了處方簽，但是不去做也不管他，有問題就叫醫生來，即使醫生開了要，按時吃藥，但是其他環節並沒有一起動起來做改變，這樣根本沒有辦法治根，其實老師就是那個其他環節，老師必需要有能量去協助，有人可以討論，那樣動力就會更強。（輔導主任 B1-12-2）

## （二）不同專業相互激勵促進專業成長

有心理師刺激後，你必須接受我們沒有那樣的訓練，不太能說社工做個別是有成效的。（社工師 A3-19-7）

執行跨專業團隊評估的成效雖已讓輔諮中心感到振奮，但其對於校園輔導團隊所引動的熱情與期待持續提升專業能力的效應，更是讓我們在意。因為我們期待這股動力能夠會相互感染、持續發酵；讓校園輔導團隊能夠發展成為一個「學習型」的有機體，如此才能真正掌握社會的脈動，發展適當的輔導策略，落實校園輔導工作的成效。

## 伍、研究結論及反思

### （一）善用依法創造的跨專業合作基礎

本中心依照學生輔導法之規定而聘用了社會工作及心理二種不同專業之輔導人員；然而這兩者在融入校園團隊的歷程中，經常會到遇許多的挑戰與挫折。因此，在實務工作的過程中，研究者和所督導的社工師及心理師一同嚐試從評估階段，利用專業間彼此相互合作，進入校園評估後，提供此個案為中心之多角評估視野，讓學校輔導團隊有更全面的個案概念化思維與處遇策略。而這個經驗，似乎也開啟了社工及心理二專業間自然存在的相互競合關係，悄悄地轉化成協同合作的關係。

### （二）啟動了校園輔導團隊的合作力量

學校為個案服務第一現場，跨專業團隊評估策略讓學校與輔諮中心建立了夥伴關係。輔諮中心的社工師及心理師在第一時間提供問題評估，並討論緊急應變處理及後續工作方向；不僅緩解一、二級輔導人員之的焦慮，更能發揮團隊合作的力量，讓輔導工作的成效確實提升。桃園市與其他各縣市輔諮中心同樣面對了校園輔導體系中，專任輔導教師陸續增聘的政策趨式；此策略所產生的影響，也將更形重要。

### （三）掌握社會脈動發展適切輔導機制

跨專業團隊評估策略服務對象僅侷限於學校轉介於本中心專業輔導人員之個案中的一小部份。跨專業評估所引動的成效是明顯的，期待未來有更多的學校能一起嚐試這個策略所產生的效果。然而，此次的經驗屬實驗性質，而這個策略的推動仍受到其他重要的環境、制度、及結構的影響因素。期待學生諮商輔導中心能持續扮演推動與整合學校輔導團隊實務的角色，藉由豐富的訓練資源、再配合研究及行政的力量；才能相互激盪創新的實務策略，並發展貼近社會脈動的校園輔導工作，以確實提升校園輔導之效益。

### 參考文獻

- 林佩君 (2006)。學校社會工作師和教師專業合作歷程之研究-以台北縣為例。國立台灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 林美杏、許純碩、王盈文 (2007)。家人互動關係影響幼稚園老師的團隊合作信念與其態度之研究。幼教研究彙刊，1(1)，63-82。
- 林萬憶 (2004)。學校輔導團隊工作的建制，學校輔導團隊工作-學校社會工作、輔導教師與心理師的合作。林萬憶、黃韻如等，台北，五南。
- 許維素 (2005)。輔導教師學校系統觀的重要性。輔導季刊，41(3)，72-74。
- 董國光 (2011)。學校社工師融入學校輔導團隊策略之探討。社區發展季刊，135，120-132。
- Bronstein, L. R. (2002). Index of interdisciplinary collaboration. Social Work Research, 26(2), P113-123.

## 夜裡的魔境魔鏡：

### 青少年夜晚家外活動的自我形塑歷程探究<sup>1</sup>

李筱涵<sup>2</sup>

#### 摘要

本研究試圖從青少年的視角，透過詮釋現象學方法論觀點來認識三位青少年夜晚家外的活動經驗、活動歷程的轉變、對活動經驗所賦予的意義，以及在夜晚家外活動中，所覺察到的自身角色定位與自我的意義。藉由深度訪談的方式蒐集分析文本，資料分析方法上則使用主題分析法呈現三位青少年夜晚家外活動與自我形塑的歷程。

三位青少年夜晚家外自我形塑的歷程故事，呈現了「青少年」不是只有單一的樣貌。隨著每一位青少年不同的個人特質與喜好，再加上生活情境脈絡的差異，在與不同的人事物互動當中，形塑了每一個人不同的經歷與角色形象，展現了不同的「自我」。「自我」的意義存在於每一個人的行動當中，是個人與環境互動過程而產生的，因此青少年夜晚的家外行動，一部份展現其生活環境的區域特性，另一方面，也展現了個人的主體性，在看似相同的活動當中，卻有一些不同的行動，以及行動背後所隱藏著不同的意義脈絡。所以如同我和三位青少年，四個人，就有四種夜晚的故事，而一千零一個青少年，就會有一千零一夜的故事。

**關鍵字：**自我形塑歷程、角色、夜晚家外活動、主題分析法、詮釋現象學

---

<sup>1</sup> 本文改寫自《夜裡的魔境魔鏡：青少年夜晚家外活動的自我形塑歷程探究》碩士論文。

<sup>2</sup> 作者為政治大學社會工作研究所碩士畢業生，現任職於衛生福利部南區老人之家，社會工作人員

## 在開始之前：關於說故事的人

你們，一群準備展開瘋狂青春，探索冒險的少年們；  
我們，一群準備邁入現實社會，展翅高飛的研究生；  
他們，一群曾經走過青春歲月，打拼回憶的大人們。  
這些人，一起說了一個很長的故事要給「你」聽；  
就是那個「你」，正值青春與曾經青春的「我們」。

## 壹、白與黑的時間

隨著地球的轉動，白日與黑夜的交替，一黑與一白的變化規則，成為了一種劃分時間的方式，也是我的生活世界裡一個很重要的規則；它就像是一顆裝設在生活中心的齒輪，帶動著我生活中無數的事物與活動，依循著這顆中心齒輪轉動的方向運轉。於是在十幾年前，當我還在探索這個世界，學習社會中的各種規則和價值之際，我的生活世界裡的所有，就是遵循著一白一黑的時間規則而轉動，所以我也將這個時間規則下的生活模式視為理所當然，這些規則與標準轉動著我的生活世界，塑造了我每一天「正常」的生活樣態。然而，這個看似我生活世界裡永恆不變的一切，卻發生了不一樣的變化。地球依舊在自轉，白天與黑夜仍交替著，但在一白一黑時間裡的生活世界，卻迸出了一個不一樣的規則和生活樣態。

我，二十五歲，一個國立大學的研究生，一個受過九年國民義務教育，三年日校高等教育，四年日校大學專業教育的「學生」。換句話說，在我二十五年的人生裡，總共有長達三分之二以上的歲月在接受日校教育，因此，白天與黑夜對是劃分我的生活場域的分界，白天在學校，夜晚在家。這樣的我，因為一段與青少年們相遇與相識的過程，讓我發現了另一個與我的生活世界共存卻又平行無交集的「魔境」。「魔境」是一群青少年的生活世界，我把這一群青少年們的生活世界稱作「魔境」是因為，這個生活世界裡許多的活動與生活樣態對我而言雖然陌生，但它卻有股魔力強烈的吸引著我，讓我想要走入探索。「魔境」裡轉動生活世界的中心齒輪，不再單純只是那一白一黑的時間規則，所有我視為「正常」的生活樣態也不再那麼理所當然。就這樣，從相識的那一刻開始，不斷攪動著我對於一個青少年的生活世界該有的「正常」樣態的認知。於是我想問：

「晚上乖乖回家做功課和念書，這是一個青少年該有的樣子嗎？」

「為什麼我從來沒有想要在深夜出來大玩特玩呢？」



## 貳、故事是這樣開始的

我是《哈利波特》迷，《哈利波特》對我而言是一本有著特別意義的小說。它伴隨著我渡過了青少年的大半時光<sup>3</sup>，而它也是我這一個世代和生活世界裡的許多人，所共同擁有的回憶及語言；身邊和我有交集的朋友、同學、師長和人們，幾乎都聽過《哈利波特》的魔法故事，少之又少的人不懂「麻瓜」是什麼，不知道倫敦有個「九又四分之一月台」。

我為什麼要提《哈利波特》呢？《哈利波特》與我的研究又有著什麼樣的關係呢？答案有兩個，在此，我先說出第一個我很確切的答案，另一個則留給這一次的整個研究來解答。事實上，在最初開始凝聚這篇論文的問題意識時，我一直無法用具體的言語向他人說出心中的問題與想法，正當苦惱之際，突然《哈利波特》的故事與我的經驗在腦袋中相互碰撞，撞出了這一次研究的靈感。於是我與他們，這一群青少年的故事就這樣開始了。

在《哈利波特》的故事中存在「麻瓜」<sup>4</sup>與魔法，兩個相互共存，卻又彼此平行的世界。麻瓜無法看見在同一時空中的魔法世界，不瞭解魔法世界裡的生活樣態，就算無意間看到了，卻也從未想要真正去認識，因此麻瓜視巫師為異類，巫師視麻瓜為無知。這樣的麻瓜與巫師，彷彿就像我與這一群青少年們。我和他們各自生活在不同的生活世界裡，對彼此的生活樣態陌生或不感興趣，甚至視自己的生活世界為理所當然，直到 2012 年暑假的實習，參與了西區少年中心<sup>5</sup>的外展工作，讓我彷彿是闖過了一個九又四分之一月臺<sup>6</sup>，走進了少年們夜晚的「魔境」。這一趟的「魔境遊」不僅讓我有機會與這一群青少年們相遇和相識，同時也讓我回憶起了過去那個十幾歲時的我。因此在研究開始以前，我將先自述自身在青少年時期的生活樣態、獲得自我角色形象的過程，以及在我與這一群少年相遇和相識後，我的位置與視角的移動。

---

<sup>3</sup> 《哈利波特》由英國女作家 Joanne Kathleen Rowling 所寫，是一個總共有七集系列故事，而我在小學五六年級時接觸到這一本小說，至此之後的每一年總期待著續集的出版，再加上依據小說原版故事翻拍的電影，就這樣《哈利波特》的故事陪伴了我，有長達十年左右的時間。

<sup>4</sup> 在哈利波特系列故事中，以「麻瓜」(Muggle) 專有之詞來指沒有魔法能力也不懂魔法的人。麻瓜看不到魔法，也不願瞭解魔法，有些人甚至視魔法為害人的邪術。

<sup>5</sup> 西區少年中心全名為天主教善牧基金會西區少年服務中心(簡稱西少)，於 1996 年創立，為社會局公辦民營的第一個少年中心，且是全臺灣第一個青少年外展中心，母機構為天主教善牧社會福利基金會。西少服務範圍包括萬華區和中正區，服務對象為 12-18 歲的少年。西少秉持善牧基金會的使命：「一個人的價值高於全世界，惟愛完成一切」服務於艋舺(萬華古地名)至今已有 17 個年頭。

<sup>6</sup> 哈利波特系列故事中，「九又四分之一月臺」位於倫敦車站裡九號與十號月臺之間的一根柱子上，是一個隱密的魔法月臺，也是通往魔法世界的入口之一。

## 「我」<sup>7</sup>的故事

那是一個改革的年代，一個變動的年代，也是一個矛盾的年代；2001 年，臺灣廢除了「聯考制度」，當時有許多的聲音在批判聯考制度所帶來的「萬般皆下品，唯有讀書高」的病態教育生態，教育界因此展開了一連串教育制度的變革（林全義，2002）。並以「多元入學制度」取代原本的「聯考制度」，希望能夠透過入學方法的多元化，以及納入其他比賽或表演為加分項目，不再只是用「智育」成績決定最終升學的結果，藉此讓學生們能夠有更多元的發展機會（黃政傑，2000）。這就是我所處的時代，廢除聯考後參與高中多元入學方案的學生，也是經歷一場臺灣教育變革的一個世代。

對於當時年僅七歲的我而言，根本不懂這是怎樣的一場變革，也不知道在這樣的時代裡，我身上背負的期待會是什麼？還有這些教育變革的理念究竟和我的命運有些什麼樣的連結？在這場教育變革中，我又是站上了哪一個位置？我只是和所有剛入學的小一學生一樣，開心地背起了書包，帶著期待和緊張的心情走進了小學的校園，展開了接下來長達九年的國民義務教育生活。

或許剛踏進校園的我和所有的同儕，對於我們所認識的世界，我們所認識的自己，並沒有非常大的差距，還懵懵懂懂的我們，對於「教育變革」，或者是「競爭的未來」根本就完全不懂，在小腦袋裡，「學業」就只是每天的「回家作業」，就是「國語」和「數學」，就是分掉我們原本可以整天玩樂時間的東西。那時候，所有的同學們所扮演的角色，並沒有太大的差異，大家都以「小一新生」的身分度過校園時光，直到人生的第一張成績單發下來的那一刻。

「考試篩選機制」就在那一刻起，漸漸在我們身上作用，由於在對錯的考題中，我比一些同學多記得了幾題，多猜對了幾分，所以我得到了「功課很好學生」的角色形象，一個足足跟了我十幾年的角色形象。對當時年僅七歲的我而言，這樣一個形象，沒有太多的感覺，但這個角色形象，卻讓我能夠一路走來，總是被師長們鼓勵，被街坊鄰居讚美，被主流的升學價值肯定。漸漸的這個外化的角色形象開始內化成為了我對自己的形象。六年的時間，這個角色將我推上了「升學」這一條唯一的路，一條在「升學主義」的教育環境中最容易被看見，被照亮的路。

我好像很快就站上了我的位置。六年過後，進入了青少年時期的我，沒有叛逆，沒有太多的徬徨和疑惑，因為在我的位置上，有一個很明確的目標，就是「升學」。「國文」和「數學」，不再只是「回家作業」，而是我每天生活的重心。當時也沒有多想什麼，在眾人的「相信」與「肯定」中，我那正在發展抽象思考能力的腦袋裡，很快就認定「升學」為目標。於是，升國一那一年，我停止鋼琴的學習，升國三那一年，我退出了學校的弦樂社團，放棄了中提琴。

在臺灣政府 2001 年實施周休二日以前，青少年的休閒活動成為了升學主義與文憑掛帥下的犧牲品，從家長、學校到社會，這些扮演升學主義的執行者，用「語言」、「約束」和「要求」等方法剝奪青少年成長階段的休閒，直到周休二日實施後，青少年的休閒生活開始有了變化（莊韻靜，2012）。然而對於當時走在

---

<sup>7</sup> 為了能夠體現研究者自身故事與少年故事的連結，因此研究者在第一章中皆以「我」自稱。

升學道路上的我而言，雖然國中比國小更增加了周休二日的假期，卻仍因為日益繁重的課業，我的生活反而是變得越來越單調；學校和家庭是我主要的生活場域，白日在學校活動學習，夜晚則在家中和家人相處互動。我們家是公寓形式的住宅，鄰居也很少有同齡的同伴，外婆家的公園是唯一學校和家庭以外我活動的範圍，那裡有同年齡的表姊妹和他們的鄰居可以一起遊戲。不過當課業越來越佔據了我的生活時，我與這些童年同伴們互動的時間也就越來越少，實際上進入了青少年後的我，生活圈反而更加縮小。

另一方面，和我的生活形成強烈對比的，是我所處的環境。當時為了改變「讀書至上」的教育生態，除了升學制度的改變，民國八十六年教育部為配合八十九學年度實施的「高職免試多元入學方案」及九十學年度實施的「高中免試多元入學方案」而重新修訂了「國民中學學生編班實施要點」規定國中一到三年級一律常態編班，二年級後得依據英數一兩科三年級則可再增加理化一科，實施分組教學（顏國樑，1998）。那時候，各級學校均須配合教育部此項「常態編班的規定，而我就就讀的地方國中，一方面配合政府的規定，另一方面為了能夠改變一直以來「低升學率」現象，便以「體育資優班」的名義，創立了一個和其他「普通班」不一樣的班級，我就是當年「體育資優班」第一屆的學生。這真的是一個很不一樣的班級，我們是被「篩選」出來的，在我們班裡，真的有一半是以名列前茅的畢業成績進來的，有另一半的人，則是以學校籃球校隊優異的成績表現進入的。

全年級裡，只有我們班可以每天穿運動服，每天都有體育課，甚至全班一起進入弦樂團學習。國一時，「體育資優班」可是非常符合當時「多元入學」或「多元學習」精神的班級。當然我也有機會和一群不一樣的同學們相處，在班上我的人際關係也相當不錯。只是當時的我，很快的就和一群和我相似同學們成為了朋友，我們共同成為了體育資優班裡，「功課很好」的那一半。

國二到國三，隨著基本學力測驗日子的逐漸逼近，班上動態也隨之改變，我們不再像國一那樣，總是一整個班級一起行動，「功課很好」的我們這一群，一個個退出社團，縮減體育課的時間，甚至到了夜晚八九點仍留在教室裡讀書，就連假日也不放過。另一方面，我和另一群同學互動相處的時間越來越少，漸漸的，我與他們的距離開始漸行漸遠。我甚至從來沒好奇或關心過他們在教室以外都做些什麼？玩些什麼？當我們在教室裡，成天與書本奮鬥的這些時間，他們在哪裡？和誰在一起？當他們的頭髮開始有了不一樣的色彩，當他們的體育服開始有了不一樣的造型，當他們身上開始出現了菸味時，我卻沒有好奇過他們的改變背後有些什麼樣的故事正在發生。從外貌到興趣的差異，讓我對這些同學反而是產生了更大的距離感。我選擇退到自己熟悉的圈子，和與自己目標相同的同學們談天互動，且從未疑惑過，自己為什麼不會討厭，或者拒絕「讀書」這件事情，甚至在平日的休閒生活中，我也喜愛看小說，武俠、科幻、歷史、愛情小說我都愛，當年與同學們最愛說的玩笑話語就是：「你練功練到哪裡了？」這個「練功」是郭靖的降龍十八掌，是洪七公的打狗棒法，是楊過的黯然消魂掌，是大家昨夜拋開課業後沉醉於金庸武俠小說的進度，除了每晚的武俠之夜外，當然還有每一年暑

假所引頸期盼的魔法續緣—《哈利波特》最新續集。

這就是十幾歲時的我，我在我的生活世界裡，在我的位置上，所得到的是掌聲，是肯定，是鼓舞，甚至是學習到的身為一個學生的角色，就該認真「讀書」，所以我認真讀書，盡自己角色該盡的本分，我很少受到處罰，很少被責罵，很少被說是「叛逆」或「壞學生」。所以，當年的我，很理所當然地認為，十幾歲年紀的「青少年」，他的角色是「學生」，白天就該進到學校中，夜晚就是準備該為明天早上的學校生活做準備，為了未知的「未來」坐在書桌前奮鬥。

這樣的我從未想過，是否自己的「未來」就在「多元」的環境中，走上了一條「唯一」的道路？如果今天我「不讀書了！」那我的生活會變得怎麼樣呢？白天的我還會是扮演「學生」的角色嗎？夜晚的我如果不是待在家中「練功」那我又可以到哪裡去探險呢？我的生活重心會變成什麼呢？我所得到的掌聲與肯定會消失嗎？「我」會長成什麼樣子呢？

另一方面，消失在我青春故事中的另一群同學們呢？他們到底在做些什麼？他們正在寫的又是一個怎麼樣的青少故事呢？「他們」長的又是什麼樣子呢？

### 我眼中的「他們」

外展群聚的少年不少，年齡從大到小，甚至到了成年了，還是聚集在「外面」（「外面」是相對於「家中」而言）。一般民眾看來這些少年在外面「鬼混」，三更半夜了不回家...

（高韶霽，2012：161）

那一夜的萬華，熱鬧非凡，在龍山寺外的大街小巷全都擠滿了人潮，大人小孩聚集在街道上，今晚是萬華青山宮神明的誕辰，不僅吸引了來觀賞這場熱鬧盛事的觀眾們，還有一群隱身在人群中的年輕面孔，穿梭在各式各樣的陣頭人偶群間，今晚是「他們」一個絕佳表演舞臺，是一個難得吸引眾人目光的機會。

在「他們」世界裡的黑夜，有一個用霓虹與路燈打光，用民俗信仰作為裝飾，用地方文化當作宣傳的舞臺；而能夠站上這個舞臺參與演出的表演者，絕大多數，就是那個在白天可能被迫坐在椅子上無法動彈，黑夜裡卻相當活躍的那一群青少年們。「三角函數」或「牛頓定律」對他們而言，可能就像天方夜譚般的虛幻，但對於「三字經」和「九字經」確是能夠朗朗上口；白天存留下來的體力，到了夜晚，「他們」可能扛起神轎，或者穿上三太子的神明人偶，踩著高深的三太子步伐，滿頭大汗的在眾人面前盡情展現，當天晚上的我，也成為了這群小夥子的崇拜者，與人群一同鼓掌與讚賞。

2012 年夏天，是打開我視野一個最特別的夏天，兩個月的暑期實習，隨著西少萬華外展團隊<sup>8</sup>，在夜晚時刻，走進了萬華區大大小小的公園與學校。這些

<sup>8</sup> 外展工作是西少其中一項重要的服務方法與內容；由西少與善牧基金會所出版的《街角與到愛青少年外展工作手冊中》提到：實務工作上，中心認為青少年外展工作是：由社工員主動到青少年經常聚集的場所，如：社區公園、撞球場、網咖等地方，與游盪在街頭的青少年建立關係，瞭解他們的想法和感受，並看見少年的需求與問題，掌握社區少年的生態及人際互動關係，針對個人情況，提供其適切的服務與資源。

地方，在這個星空閃耀的時刻，成為了這一群青少年們能夠自在展現自我的舒適空間。身旁圍繞的是能夠暢所欲言的朋友們，夜晚的黑暗與微弱的燈光，帶給「他們」一層無形的保護與恰到好處的明亮。

我這個「外來客」，就在這裡看見了「他們」在夜間的吞雲吐霧；「他們」與同儕間相互嗆聲又相互支持的「幽默」與「義氣」；在網路遊戲前的「專注」與「霸氣」；在球場上盡情奔馳，揮汗如雨；還有在夜色底下童心未泯的玩著「紅綠燈」遊戲；當然還有為了在特別舞臺上，能夠在群眾前展現自己，而在深夜裡，持續不懈的練習舞獅、走陣頭的臺步。這就是讓我大開眼界的「他們」：冒險的、童心的、認真的、專注的、頑皮的、幽默的和執著的。「他們」似乎就是這樣在夜裡「鬼混」，不回家。

### 「我」與「他們」的相遇

認真說起來，我與「他們」在深夜的第一次相遇，並非是在 2012 年的夏夜。2012 年以前，我曾經以少輔組<sup>9</sup>實習生身分，參與臺北市少年警察隊執行青少年保護查察行動勤務，在深夜十二點過後，到網咖找尋青少年們的身影，看到少年們，便以柔性的方式告知少年們十二點過後是不得出入網咖，並且勸導少年們不要深夜仍在外遊蕩。這就是我第一次穿著「社會工作專業學習者」的外衣，在深夜中與「他們」的接觸。這個和「他們」第一次相遇的「我」已經和十幾年前的那個「我」不一樣了，因為社會工作專業的學習，我不再是選擇不去看見「他們」，相反的是準備進到「他們」的世界與「他們」面對面。

青少年保護<sup>10</sup>查察行動勤務就是臺北市政府所推動的「宵禁」政策，由於青少年的「離家」和「夜間」的活動，經常會被視為是造成社會問題的潛在根源，於是 1997 臺北與高雄兩縣市有管制青少年午夜自由外出的宵禁政策（王浩威，2009；張婷菀，2002）。這個政策的目的是希望以柔性的方式，改變青少年深夜在外頭遊蕩的生活型態，從當年的臺北市平面公益廣告中的標語即可以略知一二：

最近，臺北版的灰姑娘童話開始在街頭上演，只是主角變成了未滿 18 歲的青少年。...

這些現代的臺北灰姑娘跟灰王子，盤算著如何把握玩樂中的每一分秒，同時暗暗的許下心願：「趕快 18 歲，我就能決定自己的時間了...」

也許，青少年保護措施改變的不只是臺北市青少年的生活型態，而是讓他們重新定義 18 歲，更發現時間的寶貴。

青少年保護措施實行以後，臺北市的少年仔開始懂得把握時間。

（引自江菁頌，1999，頁 1）

1997 年我成長的故鄉高雄，就已經開始執行了青少年的宵禁政策，換言之，

<sup>9</sup> 機構全名為臺北市少年警察隊少年輔導組。

<sup>10</sup> 青少年保護即青少年保護措施，是警察運用現行動務加強查察青少年深夜遊蕩行為，並予以柔性勸導返家，又稱「青少年宵禁」或「柔性宵禁」（江松菁，1999）。

十幾歲時的「我」曾經可能也會是那個城市中現代版的「灰姑娘」之一，但我卻是在十幾年後才知道了這件事情，所以當年的那個「我」自然也沒有成為那個現代版的「灰姑娘」。十幾歲時，在我的生活世界中，噹噹噹的鐘聲響起，是學校放學的鐘聲，接著我就已經回到了家中，深夜十二點的鐘聲響起時，我大概已經在睡夢中與王子共舞吧。所以，直到參與青少年保護查察行動勤務那一晚的行前會議上，我才第一次知道了「青少年宵禁」政策和「勸導單」，這些不存在於十幾歲時的我生活世界裡的東西。

那一次與「他們」面對面後，我在想些什麼呢？從當時實習週誌上的紀錄上頭的反思，我看見了自己與「他們」的距離：

在上大學以前，我從未深夜還在外活動過，因為住在家裡，家裡的人會關心與規範，另一方面，也是大部分的時間集中於課業和其他休閒的安排上，所以很少會有深夜的活動，甚至我沒有去過網咖，因為家裡有電腦，有網路，我並不需要到網咖去使用電腦，那是一個我不喜歡的環境，因為總是會瀰漫著煙味。

（引自研究者 2012 年 2 月 29 日第四週期中實習週誌）

除了距離，還有從自己的視角中，對於「他們」的解讀，當時的我把「他們」深夜未返家的行為，視為是一個需要助人工作者介入的「問題」並且希望能夠去探索這個行為背後的原因：

反思這一次勤務執行的目的，便是要檢視是否有青少年在外遊蕩，深夜未歸。而我想，這樣的勤務之所以需要有助人工作者的加入，便是希望不只是勸導，而是要看見問題背後可能的原因，未成年會深夜未歸，他們的家庭對少年的關懷程度與約束程度是如何呢？另外會深夜仍在網咖上網，是有什麼樣的元素，網咖的環境究竟對他們有著什麼樣的吸引力，是不是有什麼樣的人也同樣聚集在那裡？

（引自研究者 2012 年 2 月 29 日第四週期中實習週誌）

甚至還帶著所謂「社會工作專業」的視角，還有在我的生活世界中所認識到所謂的「規則」和在我的生活世界中青少年該有的生活樣態來認識「他們」：

青少年不一定必須要專注於課業上，但犯罪學控制理論中，其實良好的休閒活動也是控制犯罪一個很好的方法，若青少年沉迷於網路世界太久，不僅容易吸收到網路是建中花花綠綠的不良訊息，尤其在網咖中，更是沒有大人的管控，同時也讓青少年失去了培養其他正當休閒活動的機會。

（引自研究者 2012 年 2 月 29 日第四週期中實習週誌）

如果說，此時此刻的我能夠穿越時空，與當時剛寫完實習週誌反思後的我對話，我或許會問自己：「你為什麼會直接說是『問題』呢？」「你為什麼不質疑自己究竟是助人工作者？還是政策執行者？」「你所說的『正當』的休閒活動機會是什麼呢？何謂『正當』呢？」我猜，如此一來，這一篇實習週誌的紀錄可能有機會發生一些變化。

不過，說實在，我並不意外自己在第一次與「他們」相遇後會留下這樣的反思紀錄，因為當時的我只是看見了「他們」，我和「他們」沒有任何的對話，也沒有聽到任何「他們」所說的故事，所以認真說起來，我還沒有與「他們」相識，當然更沒有看見他們的「魔境」。第一次相遇的陌生，讓我只是用自己生活世界裡所認識到的規則與視角來解讀「他們」，還有評價「他們」不合乎我所認知的「正常」生活型態，所以對當時的我而言，根本無從用「魔境」裡的規則來認識「他們」，在實習週誌的紀錄中，呈現了我對於「他們」很主觀的想法與認識。但還好的是，仔細一看，這篇記錄中，我留下了一些能夠打開視野的「問號」：

未成年會深夜未歸，他們的家庭對少年的關懷程度與約束程度是  
如何呢？網咖的環境究竟對他們有著什麼樣的吸引力，是不是有什麼  
樣的人也同樣聚集在那裡？

（引自研究者 2012 年 2 月 29 日第四週期中實習週誌）

2012 年夏夜，我好像看見了那個「吸引力」。

### 「我」與「他們」的相識

十幾年後，闖進了「魔境」中的我，突然有了一種感覺，感覺自己好像變成了一個拿著四張畢業證書，一張社工執照的傻瓜，因為對於「魔境」裡的一切，我幾乎一無所知，這裡不存在所謂「三角函數」的公式，好像連一白一黑的時間規則也沒有那麼重要。

2012 年的某一個夏夜，我又再次與「他們」碰面了，當時的心情與悸動，至今仍深深刻畫在我的腦海中。當我看見了頭髮五顏六色，身上有著刺青圖騰，且正在吞雲吐霧的「他們」時，最直接的第一個反應，就是悄悄的退到社工和其他實習生後頭，僅張大眼睛，心懷著一絲畏懼看著「他們」。我與「他們」之間的距離大概就是可以用「遠在天邊」實際上卻是「近在眼前」的感覺來形容。雖然有點害怕，但腦海中不斷有個聲音催促著我說：「別躲了，你要做的是去和他們說話」。當下我表面上很平靜，心裡卻正上演著強烈的拉鋸戰，為什麼呢？因為這一次的碰面，我有了一個不一樣的身分，我是一個正在學習「外展工作」的實習生，所以我必須要「融入」他們，這一回我得真真切切的走進「魔境」當中了。那感覺彷彿就像每一個第一次想要進入魔法世界的人，都必須要忍著恐懼，

撞向那個位於第九月臺和第十月臺之間的柱子，才能走進九又四分之一月臺，進到魔法世界般，是一種恐懼與掙扎。但是我身旁的社工與實習生們卻早已一個個衝向了柱子，走進了九又四分之一月臺，進到了「魔境」裡。而我，不再是那個可以選擇自己互動圈圈的學生，不再是那個跟著少年警察隊勸少年要回家的實習生，所以我也必須要想辦法跟上腳步，撞進月臺裡。

漸漸的，經過觀察與互動後，我才開始不只是看見他們的外表，更聽見了他們的一些生活與故事，聽見了他們所描述在夜晚「跑山<sup>11</sup>」的刺激感，以及同儕喝酒聊心事悲傷無奈等等。甚至我也開始參與他們其中的活動，和他們一起玩「紅綠燈」、看陣頭表演，或者與聊聊他們心中的「過去」、「現在」與「未來」，甚至還有他們是如何與「大人們」拔河，才能夠獲得這個夜晚活動筋骨，談天說地的機會。有些時候，對於他們的世界懂得太少的我，會問出一些讓他們感到「傻眼」的問題，這時他們可能就露出了不耐煩的神情告訴我：「啊！這你不懂啦！」「這是你永遠也不會懂得。」

沒錯，我就是從畏懼到好奇，最後由好奇變成對他們的驚嘆與對自己的疑惑；終於我與他們從陌生、相遇到相識，然後因為相識，我看見了那個與我青少年生活世界存在於同一個時空卻又平行的「魔境」，然後我開始感覺到，原來夜間生活可以這麼的精采，可以不只是在家中看小說或讀書，可以不只是和家人談心，可以不只是認識與自己同學校同社區朋友。

因為「外展工作」的實習生這個身分，我得以發現到夜色中那個五光十色的「魔境」，那是一個是除了家庭和學校以外，另一個屬於青少年的生活世界，它可能是一個舞臺，讓青少年出陣的舞臺，讓少年們獲得掌聲與矚目的舞臺，又或者它是讓少年們打發時間，談天說地的生活空間。只是這個空間，卻在午夜十二點鐘聲敲響時，開始受到主流社會裡某一群人的關注。

### 「我」是誰？「他們」又是誰？

「魔境」對於十幾歲那時的我而言，是另一種青少年的生活世界，與這一群青少年們從相遇到相識後，我開始感覺到自己從原本生活世界內的「主流」<sup>12</sup>位置，走進另一個青少年的生活世界中，且成為了那個世界裡的「非主流」。這個移動的過程，讓我有機會看見不同的青春的「夜晚生活樣貌」。也因為這個「移動」的經驗，我才發現，原來，在青少年時期，我獲得了許多的肯定和讚賞，一路上以優異成績在「升學競賽」道路上過關斬將，如今，我如願由第二志願高中

<sup>11</sup> 青少年所說的「跑山」指的是騎著機車到山裡奔馳的一種群體行動，「跑山」通常會選擇在人煙較稀少的山路路段，或是較少人活動的時間點，如：非假日或深夜，進行。

<sup>12</sup> 陳依潔（2008）指出「主流文化」可以決定目前社會上大多數成員的生活方式或者社會規範等，通常是一種相對較為強勢的文化，而社會成員因身分而來的主流與次文化之間的區隔常常是流動的，且因情境而異。本文中，筆者在青少年時的生活型態，是符合當時主流的升學主義與社會規範所期待和允許的，筆者是位居於主流生活世界中的群體之一，是相對於不符合升學主義期待和夜晚在外頭遊蕩的青少年。但相對的，轉換了身分，脫離青少年後，進到了一個原本就不在乎社會多數規範的那一群青少年的生活世界中，筆者生活文化在那個生活世界中，反而是居於少數的，因此產生了位移，反倒成為了「非主流」。



畢業，國立大學畢業，並擠進了高學歷行列中，這個看似獲得許多的過去，因為這一趟的夜晚的「魔境遊」讓我發現了，一路走來，我好像也失去一些東西？失去了一些「我」可能會有的樣貌？那究竟我失去的是什麼呢？另一方面，在魔境裡的「他們」又為什麼要變成現代版的灰姑娘和灰王子呢？「他們」有看見自己的「魔境」嗎？

Burke 和 Reitze(1981)於其研究中曾指出，認同 (identity) 為一種社會的產物，是個人於社會情境中的互動而產生對自我 (self) 的一種表現與象徵。由此可知，「認同」與個人所處的環境是有所關聯的。不同的環境即會產生不同的「認同」結果。而「自我認同」、「生活空間」與「活動參與」可謂是青少年時期，重要且環環相扣的黃金三角，從青少年發展的角度而言，「自我認同」是青少年階段最重要的發展任務 (Erikson, 1968)。再者，隨著青少年年齡與生心理的發展，其生活場域也從兒童時期的家庭與學校，擴大至其他場所與空間。生活空間的擴大不僅讓少年們所參與的活動可能也隨之多樣，甚至影響著少年「認同」的發展，同時也透過這些活動讓青少年能夠去探索自我角色定位。

由此，對於青少年而言，離開了兒童時期的主要生活場所「家庭」和「學校」以後，在下課後夜晚時刻，是少年們自由群聚玩耍的最佳時機，在這個夜晚的家外世界中，青少年們可以名正言順的拋開課業和家庭的枷鎖，自由的去活動與探索。這對青少年而言，是一個自由且特別的情境，卻又存在著被社會視為是「社會問題的潛在根源」的矛盾。

你我都曾經或正是那一個「青少年」，而「青少年」的生活世界到底是如何呢？是一白一黑？是現代版的灰姑娘故事？還是「他們」親口描繪出來「魔境」的故事呢？那到底你是誰？我是誰？「他們」是誰？「青少年」又是誰？這就是我和十幾歲時的我，想要知道的答案。於是，這一次我要的不只走馬看花的方式，只是片段或以自己主觀的經驗去認識青少年的生活世界，以及他們在自身的生活世界中所形塑的角色，而是讓青少年們親自說出自己的故事，目的是讓更多人聽見青少年所認識的自己，讓更多人能夠以青少年的視角，來認識青少年這個群體和他們夜間的生活世界。同時提供給從事青少年工作者，如：教育單位、青少年相關社福單位、青少年政策制定等，能夠聽見青少年的聲音，並以青少年的角度思考服務和政策制定的方向。

## 參、「魔鏡」裡：關於「我」與「青少年」

### 「我」從何處來

「自我」代表著一個過程，一個認同和行為間相互關係而形成的過程，角色的產生，會影響到認同，而隨著時間與情境的變化，個人的認同也會隨之變化，因此，自己與他人的行為和認同，皆是個人覺知「我是誰」的重要線索 (Cast, 2003)。

若從哲學的角度檢視「自我」，哲學家 Ricoeur 整合了近代哲學對於「自我」的確立與解構的兩大傳統，重建了一套對「自我」的詮釋。Ricoeur 認為當一個人在表達「我是誰」時，就是個人透過說話的方式傳達出「自我」，也就是在語言中傳達「自我指涉<sup>13</sup>」。換言之，就是個人在語言中表白了「關於我」的意義。不過只透過語言來理解自我，仍是十分表面的，應再包含說話者本身的行動，「自我」、「語言」和「行動」是環環相扣的，說話者本身也是一種行動者，語言中的行動，顯示出行動者在對話情境中的一種自覺，一種「自我」存在模樣。因此當過去的行動與事件能夠透過語言說出，此行動對個人而言即具有一定的意義，且此行動已經不是「現在式」而是經過省思的「過去式」，換言之，是以一種自我具體可見、有意義的現象來談論「自我」（引自沈清松，2000）。所以說「自我」是個人與情境交互作用的過程，而個人對於「自我」的覺察同樣也透過了情境中的語言與行動的意義來理解，想要瞭解一個人「自我形塑」的歷程則可以透過個人對行動中所傳達對「自我」意義來體察。

「自我形塑」歷程是一段個人對過去自身情境脈絡的各種行動的展現與思考，自我的形塑歷程也會隨著個人不同的生命階段或所處情境而有所轉變，而「青少年」正處於一個行動力發達且開始在探索思考的成長階段，他們對於自我的覺察又是什麼呢？是如同 Hall 所指的青少年是一段「暴風與壓力」的成長期呢（as cited in Arnett, 1999）？還是在不同的情境中，也有不同的自我面向呢？在下一節中，便將聚焦於青少年階段的「自我形塑」歷程，更進一步認識青少年的「自我形塑」歷程，以及社會是如何觀看青少年。

### 青少年的自我形塑

若將人生喻為個人生命故事的展演，則「自我」的形塑歷程就好像是故事裡主角經歷著生命的全程，隨著生命的階段性故事，在不同的生命階段，扮演不同的角色，展現不同「自我」的內涵（郭為藩，1996）。進入青少年階段以前，個體的認知發展有限，因此在自我探索能力與動機上均未成熟；到了青少年階段，隨著生理特徵與社會情境的轉變，對於自我知覺的敏感度和動機也都會隨之增強（黃朗文，2012）。

因此，青少年可以說是一群「有能力」的演員們，來到了一個多變的青春舞臺，開始透過能力來增長見識，並學習展現出自己的特色，用個人的特色演活角色與融入青春故事裡。對於青少年而言，這個階段最重要的發展任務就是形塑與整合自我的認同，發掘自身的本質，建立對自我的核心信念與個人認同（personal identity），這些認同與個人人際脈絡，以及個人既有的特質皆有所關聯，同時也是日後個人建立親密關係與人際網絡的重要基礎（Herbert, 1987）。青少年階段因為自我的覺醒，開始追求自主性、建立兩性關係，及嘗試找尋適當的方法來建立

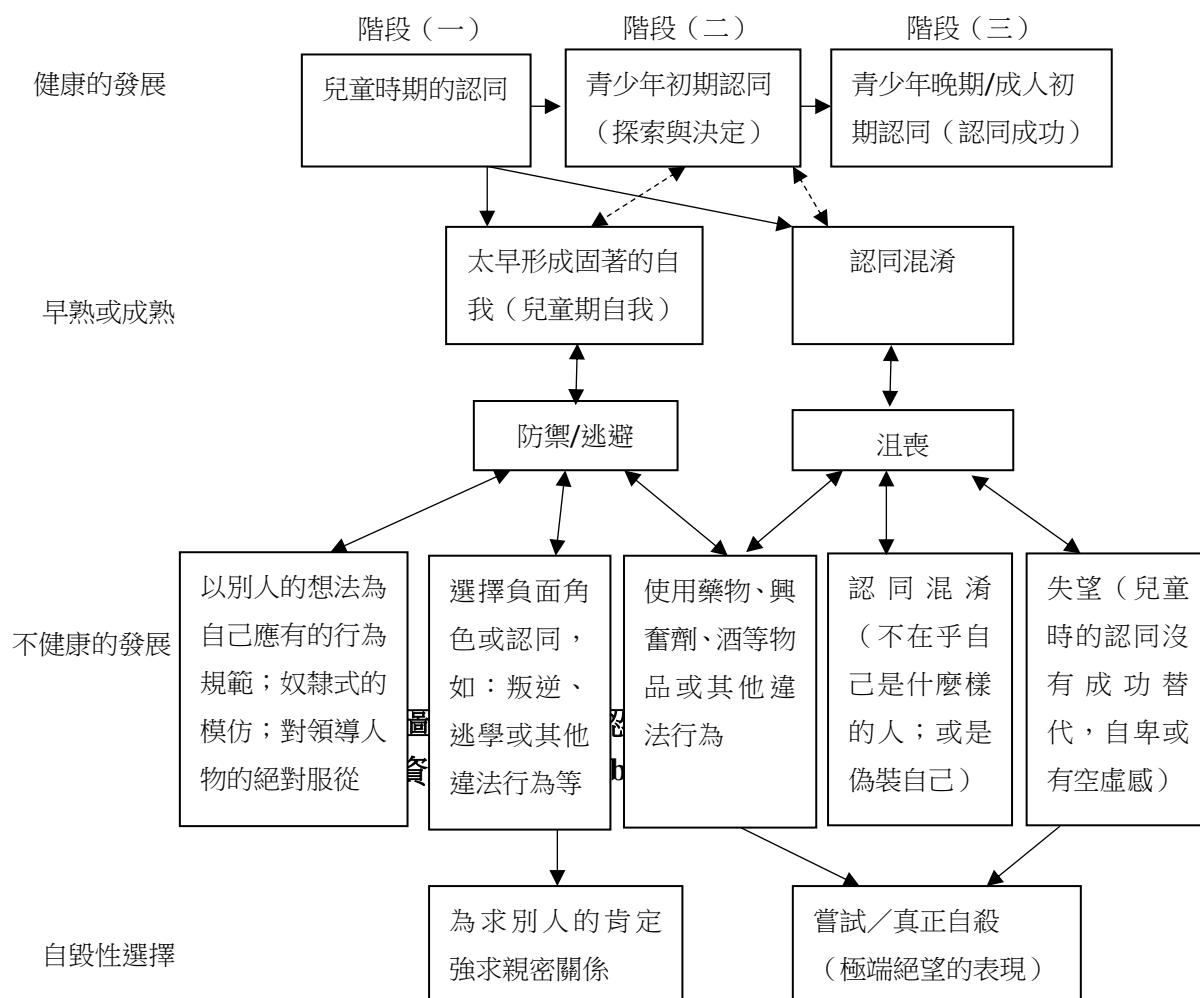
<sup>13</sup> Ricoeur 所謂「指涉」意指一個人透過語言而傳達「關於什麼」（what about），就是一種「指涉」，指涉將說話者的語言與其所處的世界連結在一起，代表說話者能夠將語句中的各種意義脈絡與情節架構並傳達。換言之，一句話存在於某特定處境中，並會依據特定用法來傳達，此種傳達就是「指涉」（引自沈清松，2000）。

家庭之外廣大的社會關係系統，如：學校、鄰里、同儕、族群及社會，並從生活脈絡中獲得個人自我價值及生活目標，以形塑個人的自我認同(郭靜晃, 2006)。

Erikson 的人類心理社會發展理論指出，在人類嬰兒期的首要任務是開始發展信任關係的能力，這個能力發展到了青少年時期，青少年會表現出能夠信任他人與自己，同時也開始表現出值得被信任，以及能夠對他人做出承諾的信心，從信任更進一步提升至忠誠，並建立思想上的歸屬，「忠誠」即為青少年期所產生的特質能力，從嬰兒期的信任發展到成人期的信念建立以前，青少年展開了一趟認同的建立與混淆的探索期，在家庭、學校、鄰里，及其他的生活脈絡裡，選擇練習扮演不同的角色；對社會關係敏感度的提升，讓青少年們擁有更多的自覺，並且從每一次的經驗中，學會成功的模式或價值信念，學習適應社會生活，這一個探索的過程，有利於之後在成人階段發展出信賴與信念，若沒有完成青少年時期認同的任務，則可能會產生認同混淆，甚至因此而有一些負面認同與不健康的發展 (Erikson & Erikson, 1998)。

Herbert (1987) 整合了 Erikson 人類心理社會發展理論，彙整出了一個認同發展階段圖 (參圖 2)，Herbert 指出對青少年而言最大的挑戰就是認同的建立與混淆這一段過程，剛離開兒童時期的青少年開始試著想要回答「我是誰？」的問題，因此會開始嘗試建立不同的角色，以找尋這個問題的答案，這就是圖中階段一到到階段二的過渡時期，帶著兒童時期已經建立的認同與能力，進到了更廣大的世界，接著在整個青少年的階段皆是一段充滿不確定時期的探索，青少年認同建立的過程中，在各個角色認同之間反覆來回，可能會退回到兒童時期的認同，也有可能會在過去與現在諸多認同之間找不到平衡，產生了認同的混淆。Herbert 用虛線呈現出了此時期認同發展的不穩定與不確定性，所有影響或結果都有可能是短暫性的，直到了青少年後期和成人初期，認同才會漸趨穩定與一致。

另一方面，由 Herbert 所提出的認同發展階段圖也可以看見，當個人的認同產生了固著或混淆，無法隨著發展階段任務繼續變化或適應，則有可能會產生有偏差的認同，甚至影響個人行為，對於青少年而言，這些即被稱作為「青少年偏差行為」，包含藥物使用、喝酒或其他違法行為等 (Herbert, 1987; 王建楠、吳重達, 2006)。陳明輝 (2001) 在針對青少年關係、自我中心和認知曲解與偏差行為的研究中指出，個人不正確的態度、思想和信念即「認知曲解」，確實會影響青少年產生偏差行為；黃俊傑和王淑女 (2001) 探討家庭、自我概念與青少年偏差行為，也提到了多數有偏差行為的青少年，認為自己是沒用的人或者是討厭自己。個人的認同、態度和行為是相扣聯的，因此個人對自我某部分的態度與信念，皆可能會影響到其認同的一部份，因此從 Herbert 的認同發展階段圖到偏差行為實證研究皆說明處於「暴風與壓力」的青少年，其如暴風般的衝動行為，無論是正向或負向的行為，可能和認同的探索與混亂有關。



綜上言之，從兒童時期進到了青少年時期，生命故事從原本只有簡單故事脈絡的童話故事，變成了充滿刺激與轉折的青春短劇。在青少年初期，個人的「自我」開始從兒童時期的比較具一致性的，轉變成充滿衝突的，無論是外在生活環境中他人對自己的定義，還是自身內在的歸因，不再如兒童時期那麼明確，可能是模糊的或相互矛盾的，再加上生理的急遽變化與成熟，青少年開始需要面對這些模糊又變化快速的自我形象，但對於初期階段的青少年而言，卻還沒有足夠的經驗與能力去適應這些新的角色衣服 (Brinthaupt & Lipka, 2002)。從人類認知發展階段的角度來檢視這一段歷程，青少年此時正在提升自身的認知能力，以協調自我能夠去適應多變的情境脈絡，整頓面臨的各種衝突與不一致。

青少年的自我發展過程並非是一個簡單線性的增減趨勢所能描繪的，隨著抽象思考能力的發展，加上情境網絡的擴大，和青少年脫離家庭的單一影響，並與所處社會情境接觸的密度增加，這些多元關係的開展，使青少年開始要面對這些複雜的脈絡中所產生的角色與自我差異，(黃朗文，2002)。從青少年初期對差異的覺察，到青少年中期因為差異而感到的矛盾與衝突，最後到青少年晚期差異的協調而達到自我的整合與一致性，青少年在這些過程裡經歷「自我」探索的來回起伏。

## 青少年形象

青少年的自我形塑歷程，除了青少年本身以外，青少年所生活的社會環境也扮演舉足輕重的地位，從前述的文獻中，可以瞭解到青少年所處的情境給予青少年的角色回應，是影響青少年角色形成與改變的關鍵要素之一，因此社會對於青少年的角色與期待為何，自然也是青少年自我形塑歷程裡的重要議題。

「年不輕狂，枉少年」一句耳熟能詳的話語，道出了社會對青少年這一群世代的觀點。「青少年」是你，是我，是我們與他們共同擁有過的一個角色與身份，所以說「青少年」是一個充滿變動的名詞。隨著時代、空間和文化而有所差異，每一個時空下，對於青少年便會有不同的期待與觀點 (葉郁菁、魏希聖，2012)，張淑綺 (2000) 也提到，青少年形象也代表著對「青少年」的一種觀看方式。因此，「青少年」實質上應是一個社會所創造出來的名詞，且是一個難以有一個明確定義的名詞。進入資訊社會後，多元社會樣態與資訊爆炸的時代特色，也清楚展現在青少年的特質上，天下雜誌在一篇針對 90 世代的青少年的專欄中，便以炸彈世代來形容時下年輕人：

這是一群人出生在最富裕的年代，卻面對著可能被剝奪的未來，他們理想務實、自我多元、百無禁忌，更有「實現爆炸」的行動力，他們就是這樣的一群人，一群易爆的「炸彈」世代，透過手機、網路、交通，共享資訊，展現行動力，「炸彈」的世代是一群「全球性」的炸彈 (李雪莉、林偉妃，2012)。

青少年在此階段的身心發展，是一個快速成長與精華時期，此時，社會賦予青少年一種具有創造力、持續向上的角色期待，而與期待一致的青少年形象，即是有關青少年的正面的形容，如：活力充沛、有理想、展望未來等；反之，當青少年在自主與迷惘中，選擇和社會期待和規範產生一種反抗，有關青少年的敘述，則多為負面形容，如：麻煩的、短暫尋歡放縱的生活態度、速食愛情與複雜兩性關係等。另一方面，青少年階段是最能夠快速吸收外在資訊的時期，Erikson 和 Erikson (1998) 即指出，青少年是最能夠快速反應出當代流行文化的世代。因此青少年是最能夠展現出其當代所流行文化的群體，並以此文化來構築自己的生活，如同表 2 中所提出的一些中性特質，包含有文化、次文化特質和關係特質等。上述特質代表一種存在於青少年自身或社會大眾對於「青少年」角色的觀點和期待。

綜上所述，青少年階段雖然非自我形塑的歷程的起點與終點，卻是一個承先啟後的重要階段，青少年開始覺察，並將自己放在每一個生活的情境脈絡中，去找尋與建構一個真正的「自我」，當情境不再單一，當自我與角色開始多元，青少年要挑戰的任務，就是如何「異中求同」，在不同的自我面向間，集結一個自我，同時在「同中存異」，創造自己的信念與風格，從多元中找到自我的定位，整合各種角色與維持自我的一致性，並角逐於各個角色之間，找到真實且獨特的自我與認同，同時在這個過程中，認知的混淆與困惑同時也是必經的一個過程 (Erikson, 1968)。

另一方面，從外界對青少年角色形象的看法中，也反應出了青少年多元與多變的特性；「青少年」成為了一個難以明確定義的代名詞，在周圍環境的變動及自我成長的轉變中，這一群人不斷的在吸收各種不同的資訊，用創新、無所畏懼和摸索學習的態度來適應這個不斷變動的成長階段，所以「青少年」可能走在時代的前端，可能反叛舊規舊習。由於「自我形塑」是一段個人與情境交互作用的歷程，青少年在探尋自我的歷程中，也會受到社會傳達的「我是誰」的訊息所影響，因此社會對於青少年的觀點對青少年自我形塑的歷程有是一個重要的關鍵。

那麼青少年是如何去展現從社會中所接受到有關「自我」的訊息呢？哲學家 Ricoeur 認為「自我」並不是如 Descartes 所說的「我思故我在」。換言之，自我並不只是存在於個人對生活事物的看法與思考中，也會展現在「行動」當中，所以應是強調「我能」而不只是「我思」，個人會透過行動與他人互動獲得一生的整體經驗，同時也將經驗到的「自我」展現於行動當中 (引自沈清松，2000)。因此青少年透過與情境和他人的互動產生「自我」的不同面向，並且透過行動去展現其所體察到的「自我」，那麼接下來在下一節中，將針對青少年生活世界進行探討，從文獻中來觀看青少年在日常生活中可能展向的生活樣態與行動。

## 肆、「魔境」裡：關於青少年生活

世界是一個空間，一個生活的舞臺，舞台上有著形形色色的人們各自展演著不同的生活故事，有一個人的一生，有一群人的一世紀，甚至是一個文化的跨時代。從前兩節的文獻討論可以知道，「自我形塑」不僅僅是個人的議題，更是個人與生活情境的相互作用，改變每日生活空間的行動本身，也可能賦予個人一個重新界定自我的機會（畢恆達，2001）。因此接下來要從「自我」，更進一步走進一個人的生活世界，探究個人在生活世界裡的行動。

這是一個社會建構下的生活世界，在這個世界裡，有一套經由社會制度、規範、道德和期待等設定而產生的生活世界，個人的可能遵循著這套設定而行動，也可能因為自身與環境因素，逃離這套設定而行動。接下來本節將進一步瞭解青少年生活的兩種面向：符合社會制度與逃離社會制度兩種相異的青少年日常生活。

### 社會制度下的青少年日常生活

Lefebvre (1991) 認為日常生活不只是簡單地從柴米油鹽到食衣住行，還隱藏了許多互動與關係，展現了每一個人不同的活動領域和生活關係。許殷宏(1997) 針對學校教育場域的互動關係研究中即指出，社會互動是一種人與人之間面對面的行為，也是日常生活中的重要的例行事務，因此，瞭解社會互動中人際互動之間的行為規範，將有助於社會秩序的建立；再者，大規模體系的建構，是必須立基於人際間基本的互動，逐漸累積共同認可的規範秩序，進而形成大規模的制度，因此日常生活中人類的互動行為可以反應整體社會制度的形式。所以「日常生活」實際上呈現了人類社會中每個人的行動與生活樣態。

由第二節對於青少年自我形塑歷程探討，可以瞭解到青少年時期，個人不僅經驗到身心與能力的轉變，還包含了周遭環境的擴大與改變。換言之，青少年已經是一個能夠完全獨立活動能力的個體，開始在生活中體驗更多不同的活動，不過這個「獨立」並不代表青少年能夠完全依據自己的想法來決定生活與行動，在社會生活中，青少年仍受各種相關的社會制度規範與期待所限制，從青少年的生活活動安排便反應了社會制度規範與期待對青少年生活和行動所產生的影響。

Cordes 和 Ibrahim (2003) 指出青少年一天的日常活動中有 60% 的時間花費在一些「必要活動 (essential activities)」中，包含：學校活動、打工和其他家務或個人事務等；約略有 40% 是個人可以自由作安排的時間，在可以自由運用的時間裡的活動，以看電視的比例最高，佔 50.9%，接著依序是玩樂 (21.4%)、運動 (16.2%)、上教堂 (6.1%) 和串門子 (5.4%) (參圖 3)：

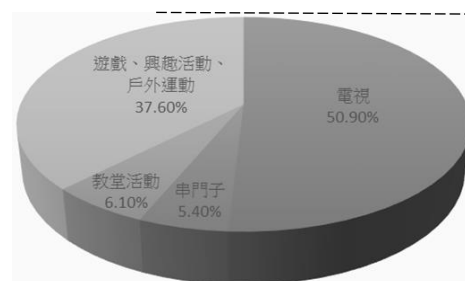
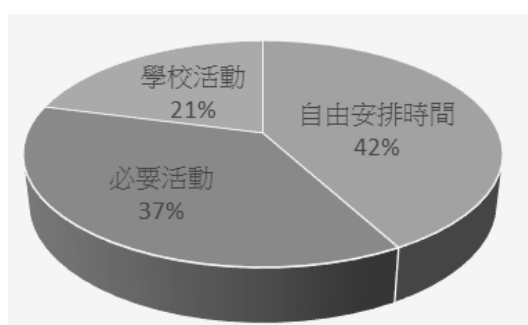


圖 3:青少年日常活動時間分配  
資料來源：Cordes & Ibrahim (2003)

這一項調查結果呈現出青少年日常生活的安排，顯示青少年一天當中仍有一半以上的時間是花在「必要活動」上，從「必要活動」的種類呈現出了社會制度規範（如：教育制度下的學校活動），及其他生活必要的活動（如打工、家務）、青少年只有在可以自行運用的時間中所進行的活動，可以展現出青少年的個別性（如：興趣活動）和多樣性，及活動場域和範圍的擴展，包含了家庭與學校以外的其他活動場所，如教堂、戶外運動場、鄰居家等。李力昌（2009）指出在這個時期，青少年所從事的休閒活動，已從先前以家庭、父母和兄弟姊妹為核心，轉為以朋友為核心，表 3 整理青少年階段休閒<sup>14</sup>生活安排的情形。研究者擷取原表格中嬰幼兒到青少年階段的成長階段。

表 3：生命歷程與休閒相關變項

生命歷程階段	休閒資源	活動場域	互動對象	活動類型
嬰幼兒	經濟和體能資源皆低；時間資源高	家庭	父母、手足、祖父母	行動能力及遊戲
兒童	經濟資源低、時間資源高、體能資源中	家庭、學校	親人、同學、街坊鄰居	遊戲、戰爭模仿、角色扮演
青少年	經濟資源低、時間和體能資源上皆高	學校、家庭	朋友、同學、親人	運動、與同性朋友閒晃、聽音樂及廣播、性啟蒙、網路

資料來源：李力昌（2009），頁 70

根據表 3 可以瞭解到，青少年在體力和時間上皆較兒童時期擁有更多的優勢，也因此青少年時期所從事的休閒活動類型較兒童時期來的更為豐富。Kleiber、Walker 和 Mannell（2011）整理出青少年在日常生活中從事的主要 15 種基本的活動和任務，除了日常的必要事務，如：課業、打工、吃飯、日常生活照顧等

<sup>14</sup> 所謂的休閒 (leisure) 定義相當多元，從不同的角度切入，就可能會有不一樣的說法休閒可以是活動 (activities)、情境 (settings)、一段時間 (time) 或是和個人主體的一種經驗 (experiences) (Kleiber, Walker & Mannell, 2011)；趙善如 (1995) 則指出除了讀書和工作以外的「其他活動」，在過去稱為「玩」，在當代的社會文化中被統稱為「休閒活動」。此處李力昌 (2009) 針對休閒 (leisure) 定義的探討中，同樣指出休閒可以從不同的面向來加以定義，包含有時間 (time)、心靈 (state of mind)、活動 (activities)、狀態 (state of being)，而無論是從哪一個面向而言，休閒最廣泛的意義即為一段屬於個人自己的時間，特別是相對於工作之外，可以由自己運用的最自然狀態。



8 項活動類型，其他的有 7 種活動類型屬於休閒活動，包含：社會性活動（socializing）、運動（sport）、看電視（television）、閱讀（reading）、藝術（art）、思考（thinking）和其他（others）。Kleiber、Walker 和 Mannell（2011）更進一步指出雖然相較於其他日常必要事務，這 7 種活動在青少年日常生活中花費的時間普遍較低，但對於青少年而言這 7 種活動具有一定的重要性。

綜合上述可知，由於體力的增加，以及對於時間的規劃，青少年日常生活的安排大致上分成了兩大部分，一部份為社會所規範或生活所必要的活動，另一部份則是青少年可以自由設定的活動。臺灣地區青少年的日常生活，也同樣是相似的狀態，以下探討臺灣教育制度的內容與轉變，從中可以對於臺灣地區青少年主流的日常生活安排略知一二。

根據憲法所賦予國民的基本義務教育義務，從六歲至十五歲的兒童與青少年，國家以最高法律位階的憲法賦予其必須要接受教育之權利與義務。自民國五十七年實施九年國民教育以來，在中小學階段的教育上，便是由政府辦理的公立學校或私立學校，並且有著一套既定且統一的教材和課程，以達到同樣的教育目的（陳瑞桂，2004）。國民教育法之後歷經五次的修法，逐漸放寬了統一化的教育體制，期待能夠增添更多的彈性與開放的空間，以顧及到不同學習對象之間的差異，但從條文內容來看，可發現學校教育仍為教育體制中的主流，只有少部分的學生適用於其他的教育<sup>15</sup>（楊巧玲，2000）。

由此可知，屬於九年義務教育階段的絕大部分臺灣青少年，其日常生活會有很大一部分的時間是在學校中接受教育，在學校以外的時間，才可能是其可以有機會自由運用的時間。未來，在十二年國民教育<sup>16</sup>實施後，對於國中畢業後的三年為高級中等教育，制定「高級中等教育法」，對象為十五歲以上之國民，主要內涵是普及、免學費、非強迫並以免試入學為主（教育部，2012），因此在九年國民教育後，十二年國民教育更為十五歲以上的青少年增添了更大的就學機會，但此階段屬非強迫性，所以十五歲以上的青少年在此部分開始有了自己的選擇權。這樣的選擇也更加突顯了日後在青少年的日常生活中可能有的多樣與彈性。

再者，行政院主計處（2009）針對實足年齡十五歲到二十九歲青少年，其求學、工作、家庭生活、休閒、公共事務活動參與等狀況，發現對於臺灣十五歲以上的青少年而言，其日常生活不只是求學，還包含了工作、休閒和公共事務的參與。其中在休閒的部分，調查結果顯示，十五至二十四歲青少年經常從事之休閒活動有球類、游泳、韻律、瑜珈、健身房等，而受近年網路普及影響，上網咖、網際網路（含線上遊戲）或 BBS 站也成為了青少年主要休閒活動之一（參表 4。

<sup>15</sup>楊巧玲（2000）指出其他特殊教育，也就是所謂的「另類教育」，包括了實驗中小學的設立和在家教育等非學校型態的實現教育方式。這些實驗中小學所強調的是一種自主或自然的學習，將學校帶進了森林，以突破過去一體化制式的學校教育，目前臺灣地區的非典型學校教育如：森林小學、雅歌實驗學校等（黃心怡，2005）。

<sup>16</sup>十二年國民教育法將於 103 學年度起實施。民國 100 年 8 月進入國中七年級的新生將適用新法。

表 4：十五至二十九歲青少年從事休閒活動情形

98 年 11 月 單位：%

項目別	總計		最主要之休閒活動						
	人數 (千人)	百分比	看電視、 電影、演 (發)唱會 或唱 KTV(卡 拉OK)	球類、游 泳、韻 律、瑜 珈、健身 房等活 動	上網 咖、網際 網路(含 線上遊 戲)或 BBS 站	逛街、購 物或外 出用餐 聊天	閱讀書 刊(小 說、漫 畫)、報 章及雜 誌	登山、旅 遊、健 行、釣 魚、釣 蝦 等活動	其他
總計	4935	100.00	38.28	16.74	14.38	13.18	6.74	5.48	5.20
男	2443	100.00	31.72	27.89	19.42	5.39	4.94	6.38	4.25
女	2492	100.00	44.70	5.81	9.45	20.80	8.50	4.60	6.14
年齡									
15~24 歲	3042	100.00	34.24	19.88	16.07	12.27	7.91	3.59	6.05
25~29 歲	1893	100.00	44.77	11.69	11.67	14.63	4.86	8.53	3.85
教育程度									
國中及以下	304	100.00	53.93	10.28	12.96	9.87	3.67	4.73	4.56
高中(職)	1892	100.00	42.45	15.66	15.20	12.26	6.05	4.41	3.96
大專及以上	2738	100.00	33.66	18.20	13.98	14.17	7.56	6.30	6.13
在學狀況									
在學	2313	100.00	30.39	23.87	15.73	10.27	9.24	3.58	6.90
未在學	2622	100.00	45.24	10.44	13.19	15.74	4.53	7.16	3.70

資料來源：行政院主計總處（2009）

臺灣青少年的日常生活深受教育制度影響，依據青少年政策白皮書綱領（2005）中所指稱的青少年為「12-24 歲」<sup>17</sup>，這樣的年齡層，正好跨越了義務教育與高等教育兩個階段，當結束義務教育時青少年面臨一個轉換的分岔口，從被教育體制規範，到可以選擇是繼續讀書或學習，或選擇就業，因此對青少年而言，社會對於其日常生活的規範和期待本身，在此有很大的轉變，此轉變一方面使青少年原有的日常生活樣態更加具有變動性和差異性，另一方面，也影響著青少年對於自身理想日常生活藍圖的想像。

趙善如（1995）指出國高中的青少年，面臨著許多龐大的課業壓力，生活中時常會被期待要一直專注在課業上，而其他的事物和活動被認定是浪費時間和無意義的；但就青少年的身心發展而言，適當的活動是必要的。在青少年政策白皮書（2005）中，確切的指出了休閒活動對於青少年可能帶來的益處，包含了個人與社會兩個層面：

- 一、個人層面：休閒活動可以豐富生活品質、促進身心健康、建立生活與社交技巧，並且有許多學習和自我發展的機會，陶冶個人的性格和能力，培養正向態度等。
- 二、社會層面：可以強化青少年與家庭及社會的聯繫，促進青少年與社會的互動與溝通，另一方面，也對自身所處的群體和文化產生認同與向心力，並且共

<sup>17</sup> 依據行政院（2005）所頒佈的青少年政策白皮書綱領指出，由於從生理發展與心理變化來界定青少年，在學理、法理及實務，對於青少年定義各有其不同的界定，因此，要制定出一個統一的標準來界定青少年，是困難的。目前世界各國對青少年的定義，聯合國對青少年的界定為 15-24 歲、歐盟為 15-25 歲、世界衛生組織為 10-20 歲，其他如日本為 24 歲以下、美國則為 14-24 歲、新加坡甚至將青少年的定義延伸至 30 歲，可見各國都是從自身的理論、法令及實務運作等各層面來訂定範圍，並沒有一致標準。而我國青少年事務促進委員會在參考各部會意見，以及對學制、各種相關法律做一整體考量後，將「12-24 歲」定為適切的青少年年齡界定。

享價值與目標，而產生歸屬感和文化自覺。

由此，可以瞭解到休閒生活對於青少年而言不僅對其身心發展有助益，同時休閒活動其實也提供了青少年一個與社會群體或文化互動的機會，透過各種活動的接觸，擴大關係的網絡，同時在過程中學習，探索自我，建立自身價值與信念。

不過從另一個角度來看，以上列出有關休閒活動的正向功能也顯示出了社會對於青少年休閒活動性質的期待，期待休閒活動具有累積正向經驗、建立良好人際關係和促進學習等特質。但是，並非所有青少年參與的活動都是被社會允許的會被視為正當的，如飆車和賭博等活動，就不是社會文化、風俗習慣和法律所許可的，一般認為這些「不良」的休閒活動會造成青少年耽於逸樂、無心上進和生活麻木，並會讓青少年沾染上不良習慣或結交偏差同儕（吳淑玲，1996）。

除了青少年所從事的休閒活動類型會受到社會文化、風俗習慣和法律規範等潛在的社會期待與框架而有所限制外，在休閒活動進行的時間和空間上，同樣也充斥著許多社會限制中的「可以」與「不可以」。1997 年以後，臺北與高雄兩縣市有管制青少年午夜自由外出的宵禁政策（王浩威，2009），同時青少年的「離家」和「夜間」的活動，也經常會被視為是造成社會問題的潛在根源，對於青少年常會出沒的撞球場、電子遊樂場、網咖、KTV、PUB、公園、風景區、工廠、市場、空屋處等地區，皆會是警方巡邏的重點之一（張婷苑，2002）。對青少年而言，這些政策的實施不僅只是代表規範的限制，同時也讓青少年清楚的瞭解到，他們日常生活中的主流生活空間場域應在「學校」、「家庭」和其他「正當」活動場所；時間上，只有當學校的放學鐘響後才有可能有自己可以自由運用的時間，而深夜十二點過後青少年就只能待在家中活動，而保持這樣的主流生活型態才可以被社會制度、規範和期待所接受。

因此，青少年的生活安排，雖然相較於兒童時期增加了更多的彈性，但在彈性之外，仍有制度規範在框架劃分「可以」與「不可以」的生活型態。臺灣教育制度和青少年宵禁政策的規範建構了青少年日常生活的樣態；以社會規範所劃分的時間點為界線：在白天，學齡階段的青少年就只被「允許」留在學校的場域，從事「學校活動」，直到下課後教育制度的規範才會暫時失去強制效力；到了深夜則換成了另一套青少年宵禁規範「禁止」青少年在深夜的活動型態與活動場所。但實際上，社會上有另一群青少年，他們的日常生活不是按照社會制度與規範體制塑造的樣貌進行，這一群青少年的在生活中的活動劃分，並不全然是按照「學校活動」、「必要活動」和「自由安排時間」的類別劃分，而在他們的生活中活動的時間可能也沒有晝夜之分。

### 脫離社會制度的青少年日常生活

脫離社會制度與規範的青少年生活在「不允許」和「禁止」的時空中，這樣的生活狀態代表著一種對主流的抵制，對規範的反抗，對自己的一種叛逆，以及在捉逃之間所獲得的隱密空間（賴正偉，2010），在這個時空裡的青少年展現的是一種相對於社會主流的生活。脫離在社會制度規範外的青少年可能因為個人因

素（如：對念書缺發興趣、學習能力低落）、朋友同儕因素（如：人際關係不佳、受朋友的行為想法影響）、家庭因素（如：父母管教、家庭經濟）和其他周遭生活環境等，讓青少年想要逃離學校的生活（劉學禮，2004），在臺灣這樣一群青少年被標籤為一群「中途輟學」<sup>18</sup>的學生（曾華源、曾淑貞，2005）。

由於產生「中途輟學」行為與想法的因素因人而異，因此這一群脫離學校生活的青少年，也會有各自不同的活動選擇，可能是回到家中、在街頭遊玩、打網咖或者是打工賺錢（劉學禮，2004），甚至還有一群青少年，找到了讀書以外的興趣，而離開了學校投入自己有興趣的活動當中，舉例而言，王雅莉（2002）研究中便發現有一群青少年因為興趣而參與家將團，這群少年並非有意識的討厭或反抗學校的生活，純粹對家將有興趣，且在家將團中獲得了在學校生活中無法得到的認同感與成就感，才會選擇離開學校進到家將團中生活。

這群脫離制度的青少年們，在脫離學校生活後，所展現的是更加多元且具個別性的生活樣態，這樣的生活樣態難以有一種統一性的規律可循，也沒有絕對的時間性，他們會因為不同的環境背景與個人因素而做不同的活動安排，有些活動甚至也沒有晝夜的時間之分。所以到了夜晚，這群脫離制度的青少年們，他們的活動可能還在各種不同的場域進行著。

江菁頌（1999）指出青少年宵禁政策看到了成人面對青少年夜間在外遊蕩行為的恐懼與窘境，並且缺乏尊重青少年主體性的能力，因此在宵禁政策的觀點下夜晚是不屬於青少年的。但從泡沫紅茶店、MTV、KTV、PUB、舞廳到社區公園、學校等，青少年夜間在這些場所的遊樂行為卻不斷的上演，青少年不認同成人的看法，認為夜晚不是危險的，而透過這些夜晚活動青少年表達的是他們自己想要擁有自己時間與空間的掌控權，他們因而發展出對夜晚的另一種詮釋。賴正偉（2010）隨著西區少年中心的外展團隊，在晚上約略七點到十點的時間點，進到萬華社區的田野中，觀察青少年夜間在社區中活動的空間與動態，他發現當青少年在夜晚身處於社區裡的公共空間（如：公園、學校球場、街道上等）時，青少年會有一些不同於成人的解讀和使用方法，雖然他們可能有違反規則的行為，但他們也展現了在空間使用上的創造性，在這個空間裡，他們只是想要玩樂、發洩多餘的體力和解決無聊，找到專屬於他們自己的樂趣，聊天、抽煙、遊戲都是創造樂趣的活動之一。換言之，青少年在此空間內可以抒發自我，盡情展現各種樣態，享受不受成人控制的自由，這個空間是青少年一個展現主體的空間，不須在意世界的環視和監控，自在的展現自我，創造他們自己對夜晚的詮釋。

對不搭理青少年宵禁政策的青少年而言，他們的夜晚完全是自己自由運用的時間，他們不在意宵禁政策對時間和空間使用的限制，他們不會在深夜十二點時就匆忙趕回家中，從 KTV、PUB、舞廳到社區公園等各種不同的場所都可以見到他們的身影，他們在創造一段完全屬於自己的時間與空間，這個由他們所創造出來的時空充分展現了這群青少年的主體性，及他們充滿個人獨特性的生活方式。

<sup>18</sup>曾華源和曾淑貞（2005）指出「中途輟學」指國民義務教育階段的學生，除死亡、轉學之外，因個人、學校、家庭、社會、同儕等因素影響，有未經請假而未到校上課達三天以上之行為。

從白天到夜晚，脫離了「可以」和「不可以」時空中，展現多元、個別、獨特的生活方式，這群脫離制度的青少年生活樣態不是用「一種」生活型態就可以概括形容的。

若更進一步來認識這一群脫離主流社會制度規範的青少年，便會發現他們的生活中其實仍存在著其他無數套不同的設定和規則。如王雅莉（2002）發現脫離學校進到家將團的青少年其實並未脫離規訓，而是被另一套規範影響著。黃雅鈴（2001）也發現當青少年脫離正規體制進到街頭活動，雖然實際上這群青少年看似自由自在，在沒什麼結構的街頭上活動，但他們其實需要學習街頭求生的技能，並認識不同街頭活動裡行動準則。

關漢中（2009）指出在青少年階段，除了觀看自己外，也會觀看其生活的環境，因此，生活環境對於青少年而言重要性日益增加，然而在青少年相關研究中，關注的焦點多是從成人的角度切入的社會結構層面，並以此探討現存的社會制度或福利措施對青少年的影響，多屬社會客觀的範疇，卻鮮少站在青少年的視角，討論青少年對於自身角色的想法或需求，因此在討論青少年相關主題時，多偏重於以成人為主體或主導的面向，如家庭、學校乃至工作，較少是青少年所看重的生活面向，也較少是以「青少年」為主體的角度作探討。由此，本研究便希望能夠以青少年自身的視角來理解青少年在夜晚的自由活動時間中，他們感受自身所處的是一個什麼樣的生活世界，而對於自身的生活樣態與行動又賦予了什麼樣的意義。

## 伍、理解青少年夜晚家外活動自我形塑歷程之取徑

隨著人文科學的發展，研究的焦點除了外在人事物的現象或行動，也漸漸加入了人類的內心世界，及各種社會現象與人類內在主觀經驗的關聯，由客觀的事實擴展至主觀的經驗探究，讓科學研究領域進到人類的生活世界中，德國社會學家 Weber 認為人類生活世界中有許多的行為和現象是難以用客觀的準據來加以分析，因此在研究方法上，跳脫實證主義的客觀與因果分析原則，研究焦點進到了研究參與者的內在觀點和生活世界的脈絡中，目的在於去「理解」生活情境所賦予的意義和價值，以主觀的詮釋過程來理解行動之意義（潘淑滿，2003）。

當科學研究進到了主觀經驗的探究時，目的並不在於發現研究對象的「普遍性」，而是去「理解」主觀經驗下的「個別性」。理解的核心是「意義」問題，它只出現在個人的心靈之中，而心靈僅是心理個別性的領域，詮釋學家認為「理解」永遠具有當下的、個別的、和整體的性質，說它是當下的，是因為在流動的意義中，能把握的是此時此刻被理解的東西；說它是個別的，是因為被領悟的意義受到了理解者的視界和心靈主觀性的制約；說它是整體的，是因為意義只有在整體的結構中才能被把握，法國哲學家 Ricoeur 即指出「理解」是綜合從整體上能把握或理解的各個部分的意義，理解是綜合的，將部分結合為整體，重建各個部分的總體關聯（引自潘德榮，1999）。

再者，在詮釋學的發展上，海德格(Heidegger)受到 Husserl 現象學與 Dilthey 詮釋學之影響，提出了一套融合現象學概念的詮釋學；海德格將現象學所理解的原初「現象」轉化為是一種「存有」的意義，而「詮釋」即是先理解「存有」，再勾勒出「存有」的結構並理解此結構，換言之，在海德格的概念下，現象學就是「存有」，而「存有」所採取的方法就是「詮釋」。Ricoeur 則再更進一步著重於詮釋語言與結構的層面，因此 Ricoeur 認為不只是「理解」更必須要能夠加以「解釋」(explanation)，此「解釋」並非是一種「因果解釋」(causal explanation)，而是「結構解釋」(structural explanation)，換言之，所謂「解釋」就是「提出結構」，掌握語言和文本中的各種情節(plot)與型構(configuration) (引自沈清松，2000)。

蔡昌雄(2005)指出，詮釋現象學是以特定的生活經驗為文本，目的在於直接呈現研究參與者生活體驗所構成的世界，著重於發掘、描寫與解釋當事人觀點與意象之經驗，因此透過研究可以彌補客觀普遍之理解對當事人觀點的忽略或扭曲，同時對於研究者而言，也可以因為對研究參與者經驗的瞭解，而改變或塑造研究者自身的經驗世界。換言之，詮釋現象學重視理解現象的本質，並且藉由對現象還原或存而不論，去重新建構並解釋研究參與者要表達的意涵(高淑清，2001)，所以詮釋現象學融合了現象學及詮釋學方法論的特點，是一種描述性科學，也是一種解釋性科學，展現了現象學描述生活原始面貌及經驗本質的結構特色，同時也如詮釋學所重視的，對現象背後意義的呈現提出理解與解釋(高淑清，2008)。

青少年自我形塑的歷程，隨著個人經驗的不同而有所差異，同時也受到個人與生活環境的互動建構而來，就如青少年時期的研究者與外展時遇到的青少年們，同樣是「青少年」卻活動於不同的生活情境中，不同的生活重心與行動展現出了研究者與外展青少年們各自所理解到的「青少年」樣貌。研究者是走在主流升學體制裡的「學生」，夜晚的意義就是準備明日早上生活的一段緩衝時間，因此在夜晚生活中主要的行動，就是待在家中準備明日的課業，與同學們談論的是課業，是小說書籍，這就是青少年時期的「我」。

透過對於過去經驗的回憶，研究者又再度從自身經驗行動中，體察「自我」的存在與過去每一個行動的意義。而研究者看見的另一群夜晚在家外活動的青少年們呢？他們賦予了夜晚家外活動什麼樣的意義呢？在他們的故事存有什麼樣的「我」，而他們的行動中又展現了什麼樣的「我」？如果跳脫具強制性的生活情境，在夜晚的生活情境脈絡裡，青少年走出家外後會創造怎麼樣的生活世界呢？從青少年的夜晚生活樣態與行動當中，青少年經歷著什麼樣的自我形塑歷程呢？本研究即希望以青少年的視角，進到青少年夜晚家外的生活世界，這個夜晚家外的世界沒有「學校」與「家庭」的束縛，幾乎是由青少年自由且彈性展現自我的時空，因此本研究所採取的建構典範下的詮釋現象學方法，研究者會以深度訪談的方式來蒐集資料，讓三位青少年親身說出自己的故事，並由三位青少年夜晚活動歷程故事，來認識青少年夜晚家外的生活世界，探討青少年是如何在夜晚家外

的活動中經歷一段自我的形塑歷程。

在訪談過程中，將自身的經驗與文獻探討中的前理解先懸置，以開放的心態傾聽對方的故事，使得現象能夠還原，重心放在理解以研究對象為主體的真實生活經驗，就如同現象學所強調的，對現象瞭解需回歸到事物的本質，以主體的立場去認識客觀的世界，所以研究者在研究過程中必須要放下原有的知識結構或常識 (Schwandt, 1998)，並且要進到現象深層意義的各種關聯性，貼近研究對象自身對於時間、歷史和空間等概念的理解 (陳向明, 2002)。

## 研究進行方式

### 一、深度訪談

訪談是社會科學研究非常重要的資料蒐集方法之一，它是一種針對未知領域的探索方式 (陳向明, 2002；畢恆達, 2010)。大部分的學者將深度訪談視為一種會話及社會互動，它的目的在於取得正確的資訊或瞭解訪談對象對其真實世界看法、態度與感受 (引自王仕圖、吳慧敏, 2005：98)。

由於社會科學質性研究的對象，許多時候是以人及其相關事物為面向，因此研究者必須要能夠對研究對象的主觀意義有所掌握，而要掌握個人的主觀意義，是不可能透過數字性的資料蒐集而得到，此時深度訪談所具有的深入與全面的特性，讓研究者能夠真正掌握研究對象之社會行動背後，所處的社會脈絡與意義脈絡，而不只是研究者立基於本身的意識型態所建構出來與研究對象不具實質關聯性的社會脈絡和意義脈絡 (陳介英, 2005)；潘淑滿 (2003) 也指出，當研究者想要深入瞭解研究對象的內在世界，或者是研究對象對事件的看法、感覺、認知或意見時，深度訪談是一個適當的資料蒐集方式，而本研究的目的為探討青少年主觀的生活經驗與自我角色，因此研究者決定採行深度訪談的方式作為研究資料蒐集的方法。

### 二、詮釋循環

從研究對象中獲取其對生活經驗的描述資料後，再以「整體—部分—整體」的詮釋循環概念往返於文本間進行詮釋 (高淑清、連雅慧、林月琴譯, 2004)；詮釋循環是一種無限開展的「詮釋螺旋」概念 (hermeneutische spirale)，此概念認為詮釋學上所謂的理解，開始於歷史與社會條件下的先前認識，產生先前的判斷或理解，且不一定會被個人所察覺，這些先前的理解，會領導個人的理解，讓個人得以去理解生活中的各種意義，但此理解並非是固定不變的，隨著溝通、對話和相互批判後，前理解有可能會產生轉移，進到第二層次的前理解，再依循相同的過程，形成第三、第四層次的理解，直到意義窮盡為止 (楊深坑, 1988)。生活經驗有時候會包含過去的一些故事，在這些經驗中，隱含著個人生活中的一些意義與脈絡，因此當研究者在對生活經驗進行檢視時，會把「特定」關聯到「普遍性」，也就是把部份故事情節關聯到個人的整體，從中擷取青少年夜晚生活經驗中行動背後的意義，以及意義中所隱含青少年的角色、角色行為，以及對「自

我」的覺知。

## 研究對象與研究工具

### 一、研究對象

質性研究在根本上是一種關於「關係」的研究，因此在研究對象的選取上，主要的考量在於研究的目的、研究者所具備的條件、研究對象與研究者之間的關係等關係性問題（陳向明，2002）。據此，本研究以西區少年中心萬華區的外展場域中的青少年，為主要的對象選擇來源，由於研究者本身在 2012 年的暑假期間，即已實習生的身分進到外展場域中，同時於 2012 年 11 月底至 12 月初，以及 2013 年 4 月到 8 月這五個月期間又持續參與了幾次的外展，從這些經驗中，研究者發現到在外展場域中所遇到的青少年及其組成，在不同的時間皆有些微的變化。有些青少年可能只在外展場域中碰過一、二次面，並沒有太多機會建立關係。因此研究者主要聚焦於 2013 年暑假的兩個月期間，從能夠比較固定參與外展，並能夠碰到面的青少年群體中，找尋研究參與的對象。

為了能夠充分理解青少年家外活動經驗與自我形塑歷程，研究者依據研究的方向與目的，並參考三次試訪討論與分析的結果，最後選擇以下三點作為研究對象選定上的考量：

#### （一） 設定外展場域作為對象選取的場域

研究者選擇西少的外展作為主要對象選擇的場域，主要的原因在於，研究者親身參與了多次的外展工作，有機會於過程中和外展場域中的青少年交談，透過和青少年的互動和外展工作事後討論會議，讓研究者能夠獲得一些外展中遇到的青少年一些基本的資訊，以瞭解青少年是否符合本研究想要尋找的研究對象條件。

#### （二） 關係的建立程度

由試訪結果的反思中，研究者發現受訪者能夠對研究有信任的關係基礎，對於訪談過程與資料蒐集是有幫助的，因此研究者透過外展工作的參與，除了認識青少年，獲得青少年的基本資訊外，也在過程中與青少年建立關係，並於談話中向青少年分享此研究計畫，再親自對青少年提出邀請，以瞭解青少年參與研究的意願。

#### （三） 曾有夜晚家外活動經驗

在放學以後能夠自由運用的時間裡，曾經有到家外的場域進行活動的經驗，是本研究最重要的對象選定條件。

最後，確認幾位研究者在外展工作過程中提出研究邀請時比較有意願的青少年，並與西少社工討論過後，確定邀請夜姑娘（化名）、夜傑克（化名）與夜將軍（化名）三位青少年成為正式研究的參與者，表 5 為三位研究參與者的基本背景及正式訪談的次數與時間紀錄：



表 5：研究參與者的基本背景及訪談次數與時間記錄表

研究參與者	夜姑娘（化名）	夜傑克（化名）	夜將軍（化名）
逐字稿編碼代號	G	J	N
受訪時年齡	17	22	17
研究者認識過程	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2012 年 7.8 月暑假實習參與外展時認識</li> <li>● 於 2012 年 11 月到 2013 年 8 月期間的外展工作中持續有互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2013 年 7.8 月暑假實習於西少中心初次碰面</li> <li>● 於 2013 年 7-8 月間的外展工作，夜傑克以志工身分一同參與，因而和夜傑克有一同進行外展宣導活動之經驗</li> <li>● 2013 年 7-8 月間於西少中心裡有過幾次的碰面與談話</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實習結束後的外展工作中初次認識</li> <li>● 於 2013 年 7-8 月期間的外展工作中，持續有互動</li> </ul>
受訪時夜晚家外活動歷程時間	3 年	7 年	5 年
夜晚家外活動開始時間	國二	國三畢業暑假	國小 5.6 年級
受訪時生活概況	念日間的高職，放學後有打工	服務業大夜班的打工	臨時性的打工、出陣頭
受訪次數	2 次	2 次	3 次
受訪時間總計	135 分鐘	215 分鐘	345 分鐘

## 二、研究工具

社會科學中的質性研究，將人視為是有意識的研究對象，而把社會事實作為研究者選擇或建構的結果，因而相當重視研究者與研究對象之間互動而獲得對研究對象的理解，由此可以說，研究者本身即是一個「研究工具」，研究者在研究過程中所反映出的主體意識對於研究設計、實施和結果都會產生十分重要的影響（陳向明，2002），另一方面，研究者角色也會影到研究對象如何看待研究者，以及願意提供什麼資料（畢恆達，2010）。有鑑於此，研究者將於此說明研究者自身的角色定位與觀點：

### （一） 研究者的角色定位

## 1. 從「實習生」到「研究者」的角色變化

在身為研究者以前，於外展場域中，我曾經以「實習生」和「前實習生」的角色在外展場域中與青少年互動；對一個「實習生」而言，在與青少年互動的過程中，重心比較是放在身為助人工作者所需要提供的支持、陪伴和鼓勵。從對話中，瞭解青少年的生活現況和潛藏的煩惱，並以支持和鼓勵性的語言回應青少年。身為一位「前實習生」，在卸下實習生的角色任務後，於外展場域中和青少年的互動，轉為更加輕鬆與自由的方式來陪伴青少年，以達到關係的延續和情感的維繫。而在決定研究方向後，轉換以「研究者」的身分進到場域之初，對我而言，其實是一個很大的角色位移，因為此時我必須要隨時提醒自己，不忘研究的目的，在觀察和互動過程中，需要戴上研究的視角，我的角色任務從原本的陪伴和關心，必須更加專注於研究焦點的觀察與互動，不斷檢視自己觀察角度是否符合研究目的，以及深度訪談中隨時注意是否仍帶著實習生角度在思考與回應。

## 2. 身為研究者

身為研究者，我選擇以不干涉原本外展工作進行的方式，以參與者的角色進到外展場域中，配合西少原先設計的外展工作與宣導活動，從中進行觀察，以及與青少年建立關係，但在身分介紹時，會以「研究者」角色介紹自己。

### (二) 研究者的觀點

齊力（2005）指出研究反身性（reflexivity）的重要性，研究過程中除了檢視研究參與者的觀點，也必須要檢視研究者自身所持的觀點，以及研究者所處的環境，並予以陳述，因此研究者在研究開始前，先省視自身所持有的觀點，以免在研究進行中，帶入了太多研究者主觀想法，造成在資料蒐集和觀察上的偏頗。

#### 1. 研究者對「青少年」夜晚生活世界的初觀點

實習過程中的外展工作，是打開研究者對於夜晚生活世界視野的關鍵鑰匙。研究者在剛加入外展工作時，屬於一個「局外人」的角色，對於青少年夜晚生活世界裡的樣態和語言的皆是陌生，如第一章所述，研究者是屬於走在升學道路上的「青少年」，夜晚的生活世界，對研究者而言幾乎是在家庭中，外頭的世界不僅是陌生，還會帶有點害怕，在身旁大人們的諄諄告誡之下，深夜後外頭的世界，是充滿風險的，因為在研究者的世界中裡，所謂「大部分的人」應該都是回到了家中休息，因此外頭的人煙是稀少的，夜色是昏暗的，青少年時期的研究者，年紀尚小，又身為女性身分，而更加被嚴格要求不能獨自在深夜外頭逗留。這樣的生活經驗，讓研究者在一開始帶著一個「夜晚家外是危險」的觀點，進到場域中與外展對象互動。於是過程中，研究者必須要隨時意識到自身的經驗對研究者看待青少年觀點的影響，才能夠暫時懸置心中既存的觀點，去認識青少年們對於夜晚活動所持的觀點。

另一方面，因為對自身觀點的省視，才能夠讓研究者暫且從自身的生活世界中脫離，不以研究者生活世界裡的標準和常識來理解研究對象的生活世界。舉例而言，研究者對於「夜晚活動」的長度與時間和研究對象的認定可能是不一樣的，對研究者而言，在夜色昏暗以後，就是夜晚活動開始的時間，直到晚上的十點多

左右，是身為一個青少年準備就寢的時間，相對也是夜晚活動結束的時間，換言之，研究者的夜晚活動是依據日常學校生活的作息，來劃定開始與結束的界線。究竟對一個青少年而言「夜晚活動」是從何開始，到何時結束，是否有明確的分界點，諸如此類的問題，都是需要研究者先放下原先的理解，才能夠真正進到研究對象的生活世界中。

## 2. 研究者觀點可能因理解而改變

Kvale (1996) 將建構論的研究者比喻成為一個旅行者 (traveler)，研究的過程，就像是一趟在不同國度裡的旅程，藉由旅程中與當地人的對話，來認識異地的生活世界，然後發現和反省在自己國度裡本來視為理所當然的價值與風俗，因而產生新的自我理解。

在開始正式訪談以前，研究者透過對自我過去生活經驗的書寫、文獻的閱讀、外展工作的參與，對於「青少年」夜晚家外生活的樣貌與行動開始有了不一樣的認識與理解；在文獻的閱讀中瞭解到「自我」是一種主體的展現，存在於個人與其生活的情境脈絡中，而展現在生活的行動中，另一方面，青少年的生活樣態與行動則不只是簡單的二分法，而是多元且具個別性。由此對照研究者所書寫的自身青少年生活經驗，研究者的「我」存在主流的升學主義下的情境脈絡，因而在夜晚的行動才會是待在家中讀書、看書，這樣的「我」進到了外展工作，才得以看見文獻中那多元的青少年夜晚生活世界，並開始對這個「多元」與不同的「主體」產生好奇，最初對夜晚家外生活的觀點也有了改變：從「認為」到「存疑」。因此透過研究的過程，也讓研究者能夠去認識另一個夜晚生活的國度，研究者以聆聽者的身分，聆聽青少年分享的各種夜晚家外活動的故事後，串聯故事整體，形成歷程脈絡，透過對於「整體一部分」故事的的詮釋循環，理解脈絡背後所呈現的意義，以及在不同的夜晚生活國度中，三位青少年各自有些什麼樣的行動，而行動中展現了什麼樣的「自我」。

### (三) 資料蒐集

#### 1. 深度訪談的進行

##### (1) 訪談進行方式

每一次的訪談大約會進行 1 至 2 個小時的時間，並在徵得受訪者的同意下，以錄音的方式全程錄下訪談內容，而錄音的內容將以逐字稿的形式呈現。

##### (2) 訪談原則及方向

依據詮釋現象學的原則，在訪談時研究者將先懸置自身的前理解，以開放態度聆聽受訪者的故事，並且保持一定的敏感度，用中性的文字針對受訪者故事中的一些文字符號和用語等意義作更進一步的詢問。

另一方面，要做好深度訪談並不容易，許多時候「談話」本身容易融入個人特質、價值取向、態度與生活經驗，因此研究者必須要能夠保持高度的敏感度和覺察力，並且透過不斷的自我反省與批判，以同理和積極傾聽的態度來參與談話的過程，才能讓研究結果與研究的詮釋是值得信賴的 (潘淑滿, 2003)，因此研究者也會在每一次的訪談結束後，撰寫訪談日記，反思訪談的內容和表現，並針

對受訪者的談話內容，調整下一次訪談的方向，或修正下一次訪談進行的內容。

## 2. 訪談大綱

由於本研究是希望能夠深入瞭解青少年夜晚生活經驗，因此對於每一位研究參與者而言，可能會因為對於問題本身的認知和個人生活經驗的不同，在反應和陳述上會有很大的差異，因此本研究採用半結構式的訪談，以引導式問題引導訪談方向後，隨之以開放式的問題來詢問受訪者的感受、認知與內在想法，讓受訪者有更開放的空間來述說自身的經驗（潘淑滿，2003）。訪談與日常生活的談話並不一樣，訪談是一種須要有特定目的和一定規則的研究性交談（陳向明，2002），因此本研究以半結構式訪談為原則，依據研究者之研究目的與研究問題，研究者以原則性的方式擬定訪談大綱，作為訪談時的提醒與參考（晚上家外活動、活動的動機與感受、對活動的看法與意義），實際訪談時將會依據三位研究參與者分享的實際經驗，個別再做不同的提問。

## 資料分析

建構理論典範下，認為研究的各個部分之間的關係，並不是線性的，而是一個循環往返，不斷演進的過程，換言之，研究的過程是一個探究的循環（陳向明，2002）。另一方面，如前所述，意義是由不同的主體經驗而來，因此現象的意義和本質，也不會是單一面向的，而是多重面向與多層次的，研究者若要捕捉文本的意義與結構，可以將現象描述的文本視為是具有意義的單元、結構和主體描述來進行。「主題」（*theme*）即是代表文本中常見的元素，如主旨、慣用語或機制等，「主題分析」（*theme analysis*）指涉的即是這些主題再現的過程，開展這些主題，使主題具體化或將其戲劇性的意義比喻出來（高淑清、連雅慧、林月琴譯，2004），是詮釋現象學常用的一種分析方式（高淑清，2001）。

本研究即採用主題分析法，作為資料分析的方法，以訪談的逐字稿資料作為文本，運用從文本中擷取與研究相關的主題或組型（*patterns*）來幫助解釋文本深層的意義（引自高淑清、廖昭銘，2004：125），分析步驟先透過文本逐字稿的謄寫，以深度訪談後的逐字稿<sup>19</sup>作為主要分析的文本，接著將逐字稿再整分逐字閱讀一次，以熟悉文本的內容，大致瞭解文本內容的上下脈絡，閱讀時，研究者會先讓自己進入受訪者的談話內容，懸置既有的前見，避免加入研究者個人主觀的詮釋。掌握了文本整體脈絡後，開始著手進行文本之分析，找出事件與脈絡視框，游美惠（2000）指出文本的分析，不能僅著重於字面上的行文，而應該考慮到文本被放置於何種時空的情境脈絡，以及「為什麼」，除了情境脈絡以外，在閱讀和詮釋時，也應完整掌握上下文脈絡，適切的詮釋文本的社會意涵，避免斷

---

<sup>19</sup> 逐字稿編號方式以英文字母大寫 R 編號代表研究者的話，以大寫 T 代表研究參與者的話，英文字母大寫 A 代表每一位受訪者第一次接受訪談的內容，B 則是每一位受訪者第二次接受訪談的內容，以此類推，英文字母前方則是三位研究參與者化名後的英文代碼：夜姑娘為 G、夜傑克為 J、夜將軍為 N，最後方的數字則是代表研究者或受訪者在當次逐字稿中所說的第一句話。舉例而言：「GRA001」代表研究者在夜姑娘第一次訪談時所說的第一句話；「JTA001」代表研究參與者夜傑克在第一次訪談時所說的第一句話，以此類推。

章取義。

透過上述步驟，研究者先整體閱讀完逐字稿文本，認識文本的上下文脈絡，再找出文本內的事件，與事件和情境的脈絡，形成對文本初次的概念視框，即詮釋循環中的第一層前理解。接下來則再次閱讀文本，再一次回歸到文本整體來檢視，確認研究者理解的與受訪者所要傳達的訊息是否一致，同時也思考可以在下一次訪談中，再一次詢問或確認的內容。接著，分析意義的結構與經驗的重建，如前所述，詮釋現象學的分析方法，是以螺旋狀的分析方式，在掌握了文本中的事件與脈絡後，再抓出文本中的結構脈絡，同時詮釋事件和結構背後隱藏的意義，此步驟的意義詮釋，可能會再產生第二層次的理解，對於初次的概念視框，可能會有些許改變，然後再發現前一次閱讀文本時所沒有抓到的意義脈絡。最後，以「部分—整體—部分」的方式，反覆以開放的態度作詮釋的循環，然後重建每一次新的理解，最後找出共同的主題和經驗的意義本質。主題的發現，是將原本主體的經驗，在研究者的轉化下，變成一些組型的集合，而這些組型或主題，就是研究者透過詮釋循環，以「整體—部分—整體」重複詮釋後的一致性表現，研究者將這些組型或主題以文字或圖形來描述，即是受訪者生活世界輪廓的呈現（高淑清，2001）。

除了找出共同主題，呈現經驗意義的本質以外，研究者於過程中，也必須要不斷反思訪問的過程，以及詮釋是否有貼近受訪者的經驗，並且在最後回到研究者自身最初的前見，高淑清（2008）指出詮釋現象學的研究，回歸到「人」本身而言，是以一種多元的、開放的方式接近人，然後反觀並回溯自身的生活經驗，研究者則可以從這些對象的生活經驗中，開啟一個價值意義顯現的可能空間。從本研究目的來說，研究者希望能夠獲得的，就是一個對於青少年夜晚生活世界的新視野，以及青少年經由這些活動對自我形塑歷程的理解。

## 陸、夜晚家外活動與歷程分析

青少年在夜晚走出了家外，在家外的世界裡，開始在自己的圈圈內與朋友一同「嘗鮮」、「玩樂」、「聊天」，從中青少年體驗到的是陪伴、是支持、是熱鬧，也可能是一種利益交換的關係。這個過程，讓青少年經驗了一段過去從未擁有過的夜晚時光，感受到自由，也發現到規範和主流價值觀的限制與矛盾，青少年們在被認為是「不可以」的夜晚家外活動歷程裡，展現了不斷轉變的「自我」，接觸不同的人群，探索不同的「自我」意義。

### 夜晚家外活動的投入

在研究者開放的提問下，三位研究參與者透過回憶，選擇了記憶中的夜晚家外活動事件進行分享，雖然無法知道是否為研究參與者當時經驗的全貌，但透過時間與記憶，便可從這些被記憶下來的事件去探究其背後的「意義」。

首先，夜晚家外活動是一個關於「行動」的記憶，這些行動背後所展現的，包含有三位研究參與者各自不同的主體經驗和「自我」特性，以及三位研究參與

者主要生活的社區「萬華」的影響而展現出的區域性。

## 一、個別主體性展現

### (一) 活動的內涵

黃雅鈴(2001)透過其對街頭少年生活世界的探討,歸納出青少年街頭活動可能的特性,包含有無結構性、時間可自由安排、能夠接觸與認識不同的朋友類型、團體行動等。在本研究中,由三位研究參與者的活動經驗中,可以發現上述的幾項特性確實是三位主角夜晚家外活動的共同特點。但除了這些共同點之外,如果從研究參與者的角度來看活動則含有不同的意義,這些意義是個人與自身生活脈絡情境互動過後,顯現在個人行動上的。透過訪談瞭解了三位研究參與者的夜晚家外活動細節,透過這些活動的細節即可理解這些夜晚家外活動對於研究參與者的意義包含有支持性、娛樂性、挑戰性和娛樂性,以下詳述此四種性質活動在個別主體性上的意義:

#### 1. 支持性質

支持性質的活動提供的是一種支持與陪伴的感受,讓青少年可以透過活動向他人說出自己的壓力與情緒,並尋求實質與情緒上的協助;或者發揮了活動團體行動的特性,讓青少年可以在生活上有一群人陪自己一同行動,感受熱鬧與打發無聊的時間。

夜姑娘、夜傑克和夜將軍三人的夜晚家外活動經驗中,皆包含有支持性質的活動,如:聚集、聊天和喝酒。從這些活動中也可以發現,對三個人而言,支持性質的活動不具其他特別的目的或期待,大部分的時候只是單純希望能夠有「一群人」可以一起度過夜晚這一段可以自己安排的時光,還有一群人能夠看見自己的行動,聽見自己說的話,同時這個活動也是三位少年在自己的生活中,所創造的一個出口,是各種的生活壓力或情緒的出口:

不知道就是那是怎麼講有時候可能你自己心情差或是什麼的,會比較還要好說出口的事情,一些事情,會比跟家人講還要好說出口,更輕鬆,因為年紀差不多,所以心思差不多,就可能沒有像大人這麼多慮,或者是擔心太多(GTA374-GTA379)。

那聚集其實主要,其實就是想要有人陪,然後有人,有跟自己就是相同想法,然後可以一起,其實也,也可以說是大家聚在一起,然後一起互相學習,一起成長,只是可能,他們做的事情,做來做去永遠都是那樣,因為他們在一個圈圈裡,不可能,就是也很難去跑到別人的圈圈啦,因為青少年的時候會比較有,就是有線的感覺(JTA018)。

放學就,因為去練的時候,還一群同學可以聊天,朋友同學什麼的,可以在那邊聊天幹麻的,對阿,一些互動(NTA360-NTA361)。就像我剛剛講的啦,他可以,我們可以互相教啦,對阿,這是一種,出陣頭的幾乎都聊陣頭,阿有時候都會閒聊啦(NTA364-NTA367)。

## 2. 娛樂性質

娛樂性質的活動，對於活動參與者而言，最重要的意義就是「玩」，從「玩」的過程中擁有開心、放鬆的感覺；從「玩」的過程中，體驗從未嘗試過的行動，甚至更進一步的「玩」出自己的生活圈以外，擴大生活的範圍。

娛樂性質的活動相較於支持性質的活動，含有更多的變化與趣味性，因此三位研究參與者在參與此類型的活動時，在意的並非活動中是否有人可以看見自己，聽自己說話，而是著重於追求活動所帶來的新鮮感或趣味性，如：遊戲、打球、騎車跑山。

而在個別性的部分，以三位研究參與者同樣都有提到的騎車跑山來說，對夜姑娘而言，騎車跑山的意義在於和平日一起互動的朋友們一同體驗一個做過的活動，然後可以透過騎車跑山擴大活動的範圍：

騎摩托車就只是這一段而已，不知道要幹嘛，就只是多了一點樂趣，就是你可能可以跑比較遠的地方，家裡．．以外的地方，家裡附近以外的地方（GTA141）。

對夜傑克而言，騎車跑山的意義是可以追求一種刺激感、擴大生活範圍，還可以有機會進到不同的圈圈內，與不同圈圈的人交流互動，並從中看見自己的角色地位：

就是朋友說，然後問我們要不要一起去阿，然後就去啊（JTA226—JTA227）。還是有認識的，對，也是有三重，就是我們這邊比較大的，認識三重的誰誰誰，對，所以我們是可以走進那幾百人的的人群裏面的，可以這麼說，因為有認識就不．．什．．就不用害怕了，不是加入，就是可以，就是去聊天阿，然後看他們飆阿這樣啊，但是你通常你看你，你一個人．．你一個人你敢突然這樣走進幾百個人裡面嗎（JTA228—JTA232）？

其實不太喜歡，因為還是有點可怕，但是你知道不會怎樣，可是你眼睛也是不敢亂看，因為那時候我們年紀比較小，然後對於那種年紀比較大的，他們那種感覺出來混很久，他們的經驗老道．．就不會想『屌』我們這些小屁孩，然後會覺得就感覺好像我們可能不小心看到他，可能他就會想對我們怎樣，防衛心還是有，一個是因為你常常，那個防衛心其實是因為你到一個陌生的地方，然後全部都是陌生人的那種防衛而已，並不是說．．，就你遇到陌生人你當然就是會保留，原本的自己，不可能在那裡就．．大刺刺的就坐自己啊，新鮮感會有，但是還是會有一點．．．就是不太舒服啦，因為不是自己的地方也不是自己人，那種感覺（JTA249—JTA255）。

對夜將軍而言，騎車跑山的意義，除了可以滿足自己與朋友一起消磨時光的

需求外，熱愛廟宇和陣頭文化的夜將軍，也透過騎車跑山到更遠的廟宇去參觀或認識不同的人：

晚上喔，也沒什麼阿，就是有時候跟朋友騎摩托車出去玩，看要去哪．．跑山幹麻的都馬會，跑山阿，就是去看要去．．．就騎摩托車去那邊騎阿，就看要去哪裡啊，陽明山還是哪裡，去那邊跑，有時候就是，像冬天嘛，我們就去泡溫泉，這樣晚上就是因為無聊會有一些行程啦（NTA373—NTA377）。像我晚上也會去看，像晚上都會騎摩托車，去看哪裡，去看夜景幹麻的，無聊啊，無聊去看阿，騎去山上去看阿，烏來哪裡（NTC0748）。

晚上阿，七八點那時候，看，集合好人就出發啦，有時候會去，像去『厂尤樓地』（台語）拜拜也會啦，去拜拜也會，騎車去拜拜，那個山阿『厂尤樓地』你知道嗎？烘爐地阿，中文『烘爐地』阿，在中和的一個山，那邊，很多人都去那邊阿，土地公廟阿，拜拜，阿吃個，吃個臭豆腐什麼的，在那邊聊天嘛，這樣阿（NTA422—NTA432）。

### 3. 挑戰性質

挑戰性質的活動呈現的多為一種對他人挑釁，這類型的活動，可能影響到圈子外的人，或者是影響到自己，包含打架、警察抓小偷真人版遊戲和玩藥。

三位研究參與者中，夜姑娘和夜將軍相對比較少分享到挑戰性質的活動經驗，而追求刺激與好奇喜歡嘗鮮的夜傑克，當與一群朋友在一起時，總是會傾向跟隨著團體的想法而行動，常常做出超乎自己預期的行為，如：打架是因為朋友都動手了，自己不動手很奇怪：

那我有的經驗就是．．有一次，路上吧，我朋友只是被一個騎機車的人超了車，然後那個人又回頭看了他一下，那個人就被我們打了，他追他，然後把他攔下來，然後一個人動手，全部就會動手，對，只是剛好我也在，但是．．打不打，不打又很尷尬，哈哈（JTA041—JTA044）。

玩藥則是在朋友的屢次推薦下加入嘗試。這些活動確實滿足了夜傑克好奇嘗鮮的特性：

我是比較後面才開始，就一開始還是會覺得，不太好，會有那種．．我們那．．我那時候還是比較膽小，我比較屬於那種，跟他們比起來我會比較是那種算比較膽小的，比較沒主見的，然後一定要就是人家三推四請，然後一再推薦，再推薦，然後．．讓我就是．．．我才會想，好啦，去用看看，但是主要．．後面，開始玩，會玩到後面會覺得就是，心情不好就會想玩（JTA297）。就是．．因為那，那個東西，你玩了一次之後，你就知道玩了就是很開心，會有十二分的快樂（JTA298）。



而另一方面也呈現出夜傑克考慮的重點並不是活動是否違法或活動的後果，而是做或不做會不會影響到自己在圈圈內的互動，以及活動是否能夠帶給自己舒服和刺激有趣的感受：

那時候不會覺得自己犯什麼法，只會覺得這個人就是白目阿，就是欠打，阿就是該打，通常那時候不會想太多，只會先，只會覺得打了再說，先打再說嘛，因為我們那時候防衛心很重，今天我們不弄人，別人搞不好哪一天就先來弄我們，會有這種想法，（這種想法）怎麼產生的．．其實也算是地區性，相傳下來的那種（JTA047—JTA049）。

因此就算原本就知道活動不被允許，或可能會對他人造成傷害，甚至是因觸法而有嚴重的後果，夜傑克還是會選擇挑戰與嘗試。

#### 4. 興趣性質

興趣性質的活動即是活動本身只有某些特性能夠吸引對這些特性有興趣的參與者，參與者會想要投入大量的時間參與，甚至將這個活動視為生活的重心。夜將軍的陣頭活動即為興趣性質的代表。夜將軍透過陣頭的活動，找到了自己「陣頭人」的角色定位，並且投入許多夜晚的時光，在陣頭的隊伍裡展現自己，讓身旁的親友、街頭的觀眾看見自己的演出：

我媽，就是我媽後面看到我這樣，其實也沒怎樣，沒有學壞，其實她．．其實她就放心了（NTA317）。（媽媽）阿後面也沒有阿，這樣阿，她就．．她知道阿，還會看我．．還會跟我一起看影片，看影片阿，看我跳的影片阿，我媽看了說，什麼，喔『越跳越好』，我媽這樣講，我媽也覺得我越跳越好，越跳越有那個莊嚴啦，那個兇啦，有兇啦，對阿，剛開始跳就感覺死死的，沒有很好看啦，是後面越學越好看，這樣，對阿（NTB135—NTB139）。

越多人的話，我會表演越好看，少人的話隨便跳就好了，嘿阿（對阿）隨便表演一下就好了，越多人阿，很多人都會拿那個照相機什麼的，跳起來會爽阿（NTC0768—NTC0770）。

另一方面也在陣頭的圈圈內形成一套自己對「陣頭人」的意義，不只是耍帥而是威嚴，不只是「壞」而是一種「表演」：

嘿阿（對阿），六年級吧，我記得六年級，對阿，阿那時候人家都以為是小朋友在表演，所以人家還會覺得還蠻有趣的，可是現在大了以後，現在就是，不是那種小朋友在跳了這樣，所以我們要跳比較好看，對阿，那你像小朋友一樣，這樣，人家看久了蠻有趣啦，阿現在跳是要有莊嚴啦，嘿阿，人家看才會覺得好看．．（NTB163）。

不知道為什麼我們一出門就是．．因為他們跳將，走路就是那個啦．．．走三七步喔，嘿阿嘿阿，就是很囂張那樣啦，阿人家看了就

不爽阿，怎麼那麼囂張阿。阿我們跳將是走，走路是要那種比較威風的那種，不是走三七步啦，阿有些人就這樣，走路都會『黑白ㄟㄟ』（『隨便甩』的台語）就是太『懶ㄟㄟ』（『形容一個人動作像痞子樣』台語）了啦，我們走路就是．．怎麼講，要邊走，怎麼說，要有一個威嚴啦，這樣啦，阿不然鬼看到你，看到你這樣祂哪會怕你（NTA220—NTA223）。

我不會因為，不是因為出陣頭，一群人很囂張，才參加陣頭（NTA346）。

## （二） 活動的時間

Zerubavel(1976)指出生活中的各種行動都是在特定時間和空間情境下進行，因此這些行動都是具有時間性，例如歷時長短（duration）、行動組成的順序（sequence）、發生的時間點（timing）、頻率（tempo）和循環（social cycles）。而在三位研究參與者夜晚家外活動經驗中，也都提到了時間的選擇，包含活動的時間點（timing）、活動的行程（sequence）、活動的頻率（tempo）和活動的歷時（duration），這些行動裡的時間性所呈現的不僅是時間數字，其背後還可能隱藏著行動本身的社會意義。許多學者探討時間的社會意義，認為時間的劃分不僅僅是科學的測量，以計時單位如時鐘和月份理性的劃分，理性時間背後更具有社會群體活動的共同特徵，時間的表達方式也突顯了不同個體間如何協調與運作，舉例來說，臺灣農曆的時間計算方式，即是代表一種中華歷史下所發展而出一種有別於西元的計算方式，其突顯的是一種臺灣傳統文化中各種習俗或節慶等的生活運作的機制（王淑美，2011）。

青少年在「夜晚」和「家外」的時空下的行動本身即存在許多時間性與空間性的社會意義；從社會規範的角度觀之，陳秋霞（2011）指出社會為了「保護」青少年而制定了許多措施，藉此期望能夠杜絕危險的事情發生在青少年身上，但在實際狀況中，卻是用一種強制的方式來限制青少年，青少年宵禁即是其中一個例子，在社會規範下，夜晚對於青少年家外行動而言，存在著「保護」和「限制」的意義，青少年的家外行動是不應該出現在「夜晚」這個時間當中；另一方面若從青少年的生活角度觀之，如第二章文獻所討論的，「夜晚」可以是青少年在脫離學校後一段自由運用的時間，青少年有機會在這段時間內自由的去決定自身的行動，因此夜晚的家外活動對青少年而言存在著「自由」的意義。那麼在這個「限制」與「自由」之間，青少年活動的、活動的頻率和歷時和活動時間性又顯現出那些個人意義？

### 1. 活動時間點的選擇：面對規範限制的態度

同樣是在夜晚，三位研究參與者的家外活動安排卻分別在不同的時間點開始進行，時間點的選擇，顯示了三位對家外活動歷程的不同看見和想法。夜姑娘因為知道夜晚在家外活動會被警察關切，也知道未成年不可以騎機車，因此為了避免被警察抓到，所以活動進行的時間，是以警察的行動時間作為考量依據，在凌

晨兩三點的時候是警察比較少出沒的時間，因此選擇在這個時間點開始騎車跑山：

我們有算好時間，因為怕遇到警察，因為只有兩個滿十八，其他都沒有滿十八，（凌晨兩三點出發）這樣比較安全（GTA158—GTA160）。

夜傑克與圈內的朋友們選擇在凌晨十二點或一點時出發，主要的考量並不是因為怕會被警察抓，夜傑克認為晚上大部分的警察本來就已經下班了，所以會在凌晨這麼晚才出發，是因為不想太早回到家中或社區，太早回來會無聊不知道要做什麼：

會在十點．．十．．九點那種時候出發會覺得太早，**不夠晚，車還太多**，然後會覺得回來的時間還太早，會不知道要幹嘛，對，然後要不然就是有人會拖時間，幾乎，但是大家認知的時間，**都是十一點，十二點到一點**，他們會覺得這個時．．大家會覺得這個時間應該是．．大家都出來了（JTA207—JTA208）。

而夜將軍呢，同樣也純粹是因為不知道要做什麼，晚上無聊就會和朋友騎車去看夜景、拜拜、泡溫泉，遇到警察只要想办法逃脫就好，逃不掉大不了就寫勸導單、罰錢或上安全教育課而已：

那時候看到警察就趕快跑了，**無照駕駛耶**，就趕快跑啊，那時候也，國中嘛，**那時候就叛逆時期嘛，就愛玩**，阿三不五時就出去玩嘛，晚上就騎摩托車出去玩，對阿，阿然後就，玩一玩，就都做一些違法，違規的事情啦，**像騎摩托車就違規啦，就偏偏要做啊，很刺激阿**（NTB257—NTB261）。

我就說．．警察說：『你怎麼未滿十八．．』我說：『對阿』沒有咩，我就說：『我．．這我媽的摩托車啦！』騙他啦，阿然後，說我媽喝醉了，叫我幫她騎回去啦，阿附近而已啊，過去就到了，想說不會被抓，沒想到那麼『衰（台語）』被你抓到，這樣我就跟他這樣講，每次都馬這樣，阿然後，然後警察就說，阿你就可以停在旁邊用．．停在旁邊阿，隔天來牽就好了，我說：『沒有阿，我就想說近近的』然後拜託他說不要開，我就跟他說：『我哪有那麼多錢給你開阿』，我就這樣跟他講（NTC0086）。

三位在夜晚活動中，都曾經驗到社會規範的限制，而面對這個限制，他們各自用自身的經驗與看見來面對，從時間點的選擇來看，所顯現的可能是青少年在面對社會規範的限制時所持有的態度；一種是盡量避免正面碰撞，一種是不在乎是否正面碰撞，因為這是屬於自己「自由」的時間，「自由」代表自己可以為自己想作要做的事做決定，因此選擇各種活動來填充這段時間，如果遇到警察，那就想办法逃，逃不掉就面對，反正警察的要求或行動只會產生短暫的限制而已，

並不會有長久或重大的影響。

## 2. 活動頻率和活動歷時：「頭燒燒，末冷冷」特性

夜傑克會想要做夜晚家外的活動，就是因為沒有做過，覺得新鮮有趣，所以就想要試試看，做了就會持續一陣子，然後一陣子之後就會「膩了」：

「因為你在上學的時候，你會覺得好像都不．．都不能晚上出去，就變成一種新鮮感嘛。對，然後又加上，晚上出來好像遇到很多沒有發生過的事，就會自然而然就開始，就玩起來了（JTA124—JTA125）。

跑（山）了一個月吧，對，我們一個月都在跑，那跑一個月就怕了，就是有點累，會膩阿，還是會膩阿，後來大家都懶，騎車也會累阿（JTA215—JTA217）。

所以在活動的頻率上，除了興趣性質的活動，其他大多如同夜將軍所形容的「頭燒燒，末冷冷」，最初是幾乎每天的頻率在進行，到後來則是變成偶爾為之，而每一個活動最頻繁時期大約維持一個禮拜到一個月不等的時間：

（現在）很少啦，別人約我才會打，以前是常常，每個禮拜至少會去兩次啦，兩三次，阿現在是一個月看有沒有去到兩次了，我覺得玩過了就還好，人家，像人家講的『頭燒燒，末冷冷（台語：類似虎頭蛇尾，形容一開始很有興趣，漸漸就缺乏興致）』（NTC0415—NTC0417）。

李力昌（2009）指出青少年在活動參與上擁有比較多的時間和體能資源，青少年有較多的體力和時間資源去嘗試很多不同的活動，他們的互動對象也從過去以家庭成員為主轉而以朋友為主。從訪談中發現，三位研究參與者在活動的頻率和歷時上有相似的狀態，他們都利用夜晚這段時間走出家外，並透過年紀較長的朋友的帶領，去嘗試沒有經驗過且自己又好奇的活動，如：騎車跑山、打撞球等；當活動讓他們覺得好玩時，這些活動就會很密集頻繁的不斷重複在他們的夜晚家外活動中，但很快的幾次過後就會因為「玩過了」而轉向其他「沒有玩過」的活動。

## 二、生活環境的區域性展現

Mead（1934）提出「自我」的表現是透過個人主體與所處情境脈絡的互動；個人再透過語言和行動呈現出對「自我」的覺知（沈清松，2000）。於相同社區成長的青少年們，在家外的社區中交流互動，藉由聊天交換訊息，讓活動類型充分展現出地區特性；除此之外，透過在社區裡的家外活動，青少年認識社區中既有的文化風俗，並投入在這些地方風俗活動中。從三位研究參與者的家外活動經驗中，發現了其活動本身不僅呈現每個人不同的特性，也展現了每個人生活情境的地區性：

### （一） 屬於團體活動性質帶來的區域特性

三位研究參與者均表示他們的家外活動會有年齡較大又同一社區的朋友帶領，透過地區朋友圈的交流，讓青少年去認識到過去大哥哥大姊姊們於夜晚的家外生活世界所做過的活動，所以活動的內容上多呈現出一種活動的「傳承」，而這些「傳承」的活動展現強烈的地區特性，如：騎車跑山的行動模式，同樣都是在凌晨以團體行動的方式，到其他的山區道路騎機車：

一開始是那時候就...有幾個，有兩個滿十八的哥哥(GTA142)，(就是)朋友的女朋友的乾哥(GTA169)就問我們要不要出去(GTA142)。

朋友有(機車)，對，我們還是有認識一些十八歲以上的，比例...其實...其實大的比例會比較少，恩，通常是一兩個大的，然後會帶著一小群，通常都是這樣子，就是跟我...就是...年紀就是會跟我一樣的比較多。因為你一定會有一個帶頭的，誰帶頭喔，其實帶頭的...會一直換來換去，通常一定是年紀比較大的，因為只有有做過他才會帶我們去做啊，對阿，一定是這樣從大傳承到小(JTA145—JTA154)。

另一方面，三位研究參與者在活動名稱上的用詞也有明顯的地方特性，舉例而言，夜姑娘和夜將軍同樣都有提到，為什麼會把騎車稱作是「跑山」就是因為從「別人」口中聽來的，而這個「別人」是同一個社區內學校裡的同學，是社區內青少年的一種共同用語：

是還沒有騎就有聽過別人這樣講了，學校就有人在講了，所以不用特別是晚上，轉來◎◎(萬華的學校名)之後聽到的(夜姑娘，GTB562—GTB564)。

一定都是別人講我才知道阿，也不是誰跟我們說阿，就是人家講嗎，講要幹嘛就會聽到那種，對阿(夜將軍，NTA519—NTA520)。

## (二) 萬華的廟宇和陣頭文化

而萬華社區有著濃厚的廟宇和陣頭文化，因此讓生活在此地區的青少年有機會耳濡目染，投入到陣頭活動中。Erikson 和 Erikson (1998) 即指出，青少年是對最新或最為熱門的資訊，因此青少年是最能夠展現出環境文化特性的群體，並以自己所喜愛或接納的環境文化來構築自己的生活，而青少年對自身夜晚家外生活的安排，便可能展現青少年所喜愛或接納的環境文化之特性。如同夜將軍因為從小成長的環境中，有許多的機會可以接觸到陣頭，因而激發了其對於陣頭的興趣，投入到陣頭活動中，把陣頭視為是自己生活的重心，並在社區中找到一群「陣頭」的朋友一起活動，把陣頭的活動從陣頭隊伍帶進了學校，展現夜將軍成長環境的文化特色：

小時候我不是說過，我『阿舅（台語：舅舅）』廟裡面，阿我看神明就會覺得，『這蠻好玩的，這樣，還蠻有趣的這樣，就是喜歡一直跟著他們（NTB133）。

（也有看到）什麼跳將阿什麼都有阿，就想要，以後長大就想要跳看看，沒有，也想要跳，玩玩看啦，阿打鼓也是小時候聽了，就是後面都會自己在那邊，小時候在那邊打（NTA039—NTA042）。

## 夜晚家外活動歷程

在這個主題中，可以發現到三位在夜晚的活動內容具有階段性的變化，包含從活動本身性質到活動安排上的變化：

### 一、從普通到「挑戰」性的活動

三位研究參與者表示在夜晚的許多家外活動是過去從未經驗過的，但最初走出家外時一開始所進行的活動，大多是在其他時空場域中已經做過的，如：聊天、玩遊戲、打球等這些類型的活動，接下來才漸漸的透過朋友的介紹，在夜晚的街頭中認識更多不同類型與年齡層的朋友，才開始接觸到過去沒有嘗試過的騎車跑山、打撞球、唱 KTV 等活動，若只是聊天遊戲，青少年可能需要闖過的關卡只有家門這一道，但騎車跑山、打撞球等在一些特殊場所所進行的活動，則需要突破更多的「挑戰」，如：想辦法偷牽機車、想辦法混進特殊場所等，接下來可能更進一步接觸違反法律規範的活動，如玩藥。

青少年夜晚家外活動性質的轉變顯現青少年在夜晚的活動是由較普通性質挑戰性較少的活動開始，然後漸漸會去嘗試沒有經驗過的活動，且是具有較多「挑戰」的活動類型。

### 二、影響歷程轉變的關鍵

依據青少年政策白皮書綱領（2005）中所指稱的青少年為「12-24 歲」年齡人口群，這樣的年齡層，正好跨越了義務教育與高等教育兩個階段。對於臺灣十五歲以上的青少年而言，其日常生活不只是求學，還包含了工作、休閒和公共事務的參與（行政院主計處，2009）。教育階段的轉銜與白天生活安排的多樣性，影響了青少年夜晚的生活安排；白天是進到學校裡，還是投入職場打工，或是無所事事，而這些行動背後的原因是有經濟因素的考量、周遭他人的期待，又或者是自己的選擇，都間接影響到青少年夜晚家外的行動。

三位研究參與者在結束了國中義務教育後，生活的安排開始有了些比較多的可能性存在，夜姑娘選擇繼續升學，並為了日後證照考試而努力打工學習實務經驗：

現在覺得很浪費時間，對，現在大家各忙各的，那如果你自己沒有，你沒有上班，然後你每天要跟約大家出來，大家都沒空，要上班的上班，要上課的上課，要補習的要補習，阿乾脆自己也找點事情做。

對，不會在家裡浪費時間，然後妳又可以賺錢（GTB277）。

我順便學個經驗（GTB023）。就覺得一個，多一個經驗吧，然後學一下，學一下東西對考試比較有幫助，（餐飲科）都會有那個供餐的證照，要考試，我就想說，做練習（GTB014—GTB016）。

夜將軍國中畢業後除了短暫性的打工外，便專注於陣頭活動的投入，且將陣頭視為未來可發展的副業：

（未來）慢慢來啦，我在慢慢想，慢慢來啦，我沒那麼多錢可以買那些東西阿，那些東西很貴耶，嘿阿，獅頭那個．．我沒在跳獅啦，那個那麼累，那獅頭一隻就要兩三萬了，嘿阿，兩三萬起跳（NTA271—NTA273）。

所以陣頭的東西，雖然陣頭是個副業啦，真的出去賺的話其是算賺蠻多的，這樣阿，你要有東西啦，沒有東西，而且你要有人，沒有人沒辦法出那麼多，這樣，像我認識的人，那些人，那些人，他們都出們都賺好幾萬的，一天可以賺好幾萬，他們把這個副業而已啦，當成副業阿，這不可能當成正業啦，陣頭不是每天<sup>20</sup>都有啦，你靠這個你就餓死了啦（NTA257—NTA258）。

由此可發現，夜姑娘與夜將軍在結束了國中義務教育後生活有了轉變，而這些轉變和他們個別所處的情境和考量有關，可能是為經驗累積，可能是經濟考量，可能是為了特定活動而做的安排。另一方面，當生活開始不只是接受義務教育，而個人有更多自主的選擇與安排，青少年在夜晚家外的活動頻率，也因為生活中不同的安排而縮減與朋友的聚會頻率。

## 柒、夜晚家外活動對青少年自我角色形塑的意義

不同的環境，及環境中所遭遇不同的人事物皆可能對一個人造成多方面的影響，如：重新定義自我、重新社會化，或是產生不同的想法看待社會和他人（李力昌，2009）。青少年一般的生活場域而言，白天幾乎都留在學校裡，或許夜晚生活中不同性質的活動能夠提供給青少年不一樣的刺激，對於青少年自我形塑和認知的發展可能有重要的意義。

青少年由於活動與認知能力的發展，隨著社會情境的轉變，生活場域的擴大，青少年對於自我知覺的敏感度也漸提高，在多變與彈性的生活場域中不斷接受與協調著不同的訊息與刺激，青少年會去認識生活環境中的社會規範與價值的訊息，同時也體會著生活中自身的行動所帶來的刺激與感受，並從各種訊息與刺激中，去思考自己的角色與決定自身的行為表現（黃朗文，2002；郭靜晃，2006）。以

---

<sup>20</sup> 據夜將軍親身的經驗，在每年三月媽祖繞境時出陣最頻繁，相反的在每年農曆七月鬼月則是出陣的淡季。

夜晚家外活動場域為例，夜晚對青少年而言是一個特別的活動場域，因為夜間活動是被禁止但卻又充滿變化的，有些青少年雖喜歡夜晚家外活動，但他們心理是矛盾的，雖然他們都說不怕，或者還是會做，但在認知裡都知道在社會規範中這是一件「不可以」的事情，但因為能夠體驗從未做過的事情，還有一群朋友能夠一起做這些事情，也有人可以給予支持與陪伴，因此在這個夜晚家外特別場域，青少年經驗到的行動和可能接觸到的人和物對於他們這個階段的自我形塑都會產生影響。

夜晚家外的活動促使青少年不斷思考自身行動在主流社會規範下的定位，實際夜晚家外的活動體驗也同樣刺激著青少年，刺激他們思考自我在同儕中在社會中的角色定位，或未來的自己想要長成的樣子，透過這些思考青少年由此決定是要保持原有的行為模式，亦或是改變，用不同的行動來展現自我。

### 他人與「自我」角色

個人所處各種生活情境中皆存在著「我是誰」的訊息，James (1890) 指出個人會在生活中，透過與他人的互動覺察到「自我」的意義，這個意義包含在情境中他人是如何觀看個人的角色形象，以及他人對於「自我」行為表現的一種期待，也就是 Cooley (1902) 所稱的「鏡中自我」(looking glass self)。青少年透過不同生活歷程 (life-course) 的投入，從不同的經驗中相互對照與組合，為自己的發展軌跡找意義 (闕漢中，2010)，在夜晚家外活動歷程中，青少年經歷了不同階段歷程裡人、事和物的轉變，這樣的歷程變化讓青少年有機會在各種經驗中相互對照比較，覺察不同「自我」的意義。三位青少年的夜晚家外歷程經驗均感受到在夜晚家外情境中的他人向他們傳達的有關「自我」和角色意義的不同訊息。

#### 一、「朋友」這面鏡子

三位研究參與者最初開始夜晚家外活動時，皆是透過已熟識的朋友再進一步去認識其他想法差不多且能夠一起行動的新朋友，透過與這些朋友們的互動，來看見自己的行動、想法以及未來希望成為的樣態：

##### (一) 情境中的角色形象

夜姑娘，看見了自己「朋友圈」在夜晚家外活動中所展現的並不是一個真的「壞」的形象，而只是一群喜歡玩，想要有朋友支持的青少年：

可能現在的大人都會覺得說，**抽菸的小孩子是壞小孩，可是其實並不．．並不是這樣**，就可能就是一個刻板印象吧，就是可能大人對一些東西有時候他先認定這是壞的就是壞的，那從以前到現在都是這樣，那他們理所當然會覺得說這小孩子很壞什麼之類的 (GTA386)。

(朋友)有些也是比較顧功課阿 (GTB070)。可能都乖乖去上課，然後家裡也管很很多 (GTB071)。



夜傑克從自己與朋友的互動過程中，理解到自己在圈圈內與朋友的互動，原本只是單純的玩樂動機，但後來卻發展出複雜的角色地位與利益關係：

不會像就是朋友可能帶你去是因為你有錢，這樣他可以．．可以幫他（朋友）資助一些什麼東西的，就比如說油錢啊、吃飯錢啊，還是會有利益關係在（JTB346—JTB347）。我們那時候以為是單純，但是後來其實這就是一種間接利用，就是後來會知道這就是一種間接利用的關係，然後知道可以從你身上得到什麼所以才會跟你來往（JTB348）。

就是其實你也是懵懵懂懂的去學一些哥哥做一些事情，對，你也只知道就是，入，看到這個哥哥去賣毒，好像賺了很多錢，可是你只是想到就是可以賺到很錢，所以你就去賣了，對，可是這對這．．單純的．．就是對這個社會來說，這是一件很複雜的事情（JTB364）。其實我們這邊的小孩都很單純，一定是從最單純到變成複雜，但是其實，他們不是自己想要變複雜，對，他也是就是自然而然的就變成那樣了，因為你賣毒你就會說什麼話，你吃毒你就會說什麼話，就會變成這樣（JTB365）。

夜將軍則是透過陣頭朋友對自己跳陣的回饋，更加肯定自己在陣頭中的角色形象。

那時候剛學官將首的時候，那時候好像小孩子在跳而已啊，啊他們就覺得，入～夜將軍怎麼越跳越好看，他們就會這樣講，阿我就會覺得蠻蠻開心的（NTC0022）。

就是有一個心阿，這樣，你就有一個心想要把它練好，阿然後跳得好，就不想漏氣啦，這樣，人家會覺得，喔這場跳的不錯，這樣，阿人家才會請你去跳，像．．那個鄭◎◎（朋友家）他們家現在進香也都請我跳阿，今年都請我去跳阿，這樣阿，阿我我．．別人都說我跳的還不錯阿（NTA253）。

從三位研究參與者的分享中看見，青少年在夜晚家外活動的情境中會選擇與自己興趣或想法差不多的朋友，一起在夜裡走出家門做喜歡且覺得好玩的活動，在與這些朋友的互動過程中，三位少年從朋友身上覺察到的就是自己活動情境下的「自我」樣態。

## （二） 未來的角色形象

除了活動當下的情境以外，由於在夜晚家外活動一起活動的朋友當中，包含不同的年齡層，各自的夜晚家外活動經歷時間的長短也有差異。年齡層較大，經驗也較長久的朋友們對於初入經驗較淺的青少年而言，其經驗與行動無形之中可能成為青少年對自身未來的一種想像。如同夜將軍所認識的太子哥，與太子哥瞭

解和互動的過程，夜將軍同時理解到身為「陣頭人」的自己，還有未來想要擁有的角色表現。

那是一個新店那個人比較好，他年紀比較輕阿，三十幾歲而已，可是他很厲害耶，他陣頭的東西做了三百多萬，嘿，他一堆『傢伙（台語：工具）』阿，他什麼都有阿，他，就陣頭的東西他都有阿，就三百多萬阿，他陣頭只是副業，但是他副業這個錢就賺很多了，他說兩天可以賺快十萬，很厲害也，超強的，啊他是，就是去交．．『交陪（台語：交際）』…（NTB567—NTB572）。

對阿，別．．阿可是我沒有，沒那麼厲害都自己出去，因為沒有東西阿，那些裝備要錢阿，我沒那麼多錢阿，我現在只是慢慢開始而已，這樣，跟人家借，阿然後自己出錢，自己出這樣，阿我也沒認識很．．沒有認識那麼多間廟阿，阿我現在還小嘛，阿我沒，還沒到那個程度這樣，嘿阿，阿我要慢慢來啦，不然想要出去一次可以賺兩三萬（NTA254）。

## 二、「不同圈圈」裡的鏡子

行動能力及資源的增加，不僅讓青少年可以擴大活動的範圍，看見更多原本圈圈以外的事物，經驗更多不同的夜晚家外活動情境，也藉由與其他不同圈圈的互動，讓青少年得以從互動過程中，去覺察更多不同情境下的自我：

### （一）發現不同生活世界中的自我

夜晚家外活動範圍的擴大，讓青少年可以去看見更多不同夜晚的生活經驗，如夜傑克騎車到萬華社區以外的區域去看另一群人聚集飆車，見識了其他圈圈的跑山活動是如何開展，並藉此去經驗到在不熟識的圈圈内，自身感受到的不自在、拘謹與防衛的自我。

### （二）看見自己的位置

另一方面，夜傑克在與其他圈圈内互動過程中，擁有和許多「大哥」們打招呼的經驗，看見了圈圈内大哥們的互動，也從各種情境中去認識到自己在圈圈内身為「小弟」的角色地位，這是圈圈内流轉的潛規則，能夠「大尾」的，會當上「大哥」的不是要有背景，就是要能夠成為傑出的「打手」，瞭解這套規則後，夜傑克漸漸開始從自己的角色位置和與別人的互動中，去發現在圈圈裡的「自己」是一個「需要聽從他人發號施令的小弟」：

就是通常在地．．在我們的地區上成長的過程就是先經過這青少年的時期，然後可能之後就跟著大哥，然後去做一些什麼事，然後大哥可能會介紹一些工作給你，對，會比較．．．（稍沉默約一秒）就是你可能永遠都只困在這個地區，你能做的事情好像就只有在這個地區可以做而已（JTA481）。

一定的就是那個循環就是．．囂張地永遠就是那幾個，就是大尾的永遠都是那幾個，不可能會換別人，就是就算今天這個大哥，就

是今天這個大哥他倒了，我跟你講以後他的小孩也一定大尾，不可能是別人大尾，對，這一定是**世代的傳承**，所以在**萬華這個社區**其實很黑暗就是．．你很．．幾乎是**不太可能靠自己混到很有 level**，基本上你一定要認識什麼人什麼人（JTB375—JTB377）。

後來你就會看清就是，**我不可能在這一塊可以賺到很多錢，也不可能闖出一片天**，因為這邊的天早就已經被人家搶光了，你頂多就是**做小弟，當小藥頭**，（JTB378—JTB379）。

### 三、「成人」這面鏡子

從三位研究參與者的分享中可以發現，三個人的夜晚家外活動經驗最常有接觸與互動的成人包含在家門關卡把關的父母親、在家外場域中的警察，以及走入青少年圈子的外展社工，從三個人與這些成人的互動經驗可以看見的是自身圈圈的特性，是社會對於「青少年夜晚生活」的規範與期待：

#### （一）自身圈圈裡的特性

夜晚家外活動情境下的「自我」，除了藉由一起活動的朋友們的特質和行動中觀察理解外，與情境相關的成人們也是提供青少年去認知情境當下「自我」意義的一個線索：

##### 1. 青少年外展社工

青少年的外展工作，是由社工員主動到青少年經常流連聚集的場所，如：社區公園、撞球場、網咖等地方，與經常遊蕩街頭的青少年接觸並建立關係，瞭解青少年的想法與感受，看見青少年的需求，掌握社區青少年的生態及人際互動關係（天主教善牧基金會，2012）。除了進到青少年的生活場域與青少年建立關係，陪伴青少年以外，外展工作還會提供其他的活動，讓青少年可以一同參與，如：溯溪、打漆彈、獨木舟等，對於少年而言，這些活動與他們平日的活動內容與性質是有差異的，外展社工所提供的「玩」的活動，除了娛樂性功能以外，也擴展了參與活動的青少年的生活經驗（侯雯琪，2006）。

與社工的相識是夜傑克在這段歷程中感覺到自己與圈圈內其他青少年最大的不同點，因為社工走入了自己的生活中，把自己帶到了社工的圈圈裡去參與其他的活動：

從．．開始，**離開自己原本的圈圈**，大概．．就是**接觸社工之後**，然後開始去找工作，對（十七歲的時候）（JTA492—JTA494）。

就是我自己原．．**原生地帶裡面所有會遇到的事情**，然後跟，在**社工的圈圈裡他們會遇到的事情**，然後才發現，原來我們，原來我．．**這個世界不只只有我們這個圈圈，還有那個圈圈，還有那個圈圈**，然後就變成開始會比較有．．會覺得，**，看了很多東西**，就覺得，**喔，我現在開始有什麼目標想要幹嘛**（JTA489）。

過程中夜傑克經驗到和過去在夜晚家外與朋友一起活動不同的生活經驗，並

且從社工帶領的活動中感受到最初家人間單純的感覺，進而回頭思考自己原本的生活經驗與圈圈，發現了自己圈圈循環的行動模式：當個小弟、打打架、跑跑山和玩玩藥，而這樣的循環好似一種深淵，而自己已經厭倦這樣的深淵。如果不是跳脫原本的深淵，站在社工圈圈內回頭看這段經驗，自己應該還無法感覺到厭倦感。：

因為在國中剛畢業那三年，就覺得**天天做的事情都是那樣，一定會厭倦**，對，就比如說，今天我們跟這個哥哥玩，他帶我們去玩的，就是**跑跑山**嘛，然後**聚集**嘛，然後**換了哥哥**，還是跑跑山嘛，聚集嘛，**吃毒**嘛，然後再換一個哥哥，換到那邊的哥哥，也是一樣跑跑山，聚集，然後吃玩玩藥這樣，**那你就會覺得你的圈圈怎麼去哪裡好像都是這樣**（JTA498）。

我一定是遇到社工之後才会有這想法阿，因為你．．因為我在還沒有遇到社工之前，我看到的東西就只有這些東西，我看不到其他的東西啊，就是我並不知道．．我已經厭倦了，我並不知道我是不是已經厭倦了這樣的生活，我只知道，我的生活每天就是只能這樣過，對，所以那是有點，**掉到一個深淵**，然後自己都不知道的，然後一直在裡面徘徊，因為**浪費太多時間**（JTA500—JTA503）。

因此從夜傑克的經驗中可以發現，青少年透過與社工的互動，在與過去自己與朋友間的互動相互比較，得以看見了原本圈圈的特性，還有在原本圈圈內的自己。

## 2. 夜將軍的母親

夜將軍的母親對於夜將軍採取開放的方式，母子間的互動模式如同朋友般，幾乎無話不談，夜將軍不愛讀書、喜愛在夜晚到街頭遊玩、喜歡喝酒，以及加入陣頭，這些在學校被禁止、被其他的家長賦予負面評價、被社會的規範與價值認定為不適合「青少年」做的行為，夜將軍的母親沒有禁止，只有要夜將軍做好自己的本分，遵守最基本的禮節，支持夜將軍加入陣頭，讓夜將軍到陣頭裡去「見世面」，並將自己親身的經驗與夜將軍分享，夜將軍則透過與母親的談話和互動，認識到自己所處的情境（在陣頭裡或在夜晚家外的世界裡）會有什麼樣的特性，有哪些屬於這個圈子裡不被主流所看見的規則：

阿我媽也是希望我去見世．．見見世面啦，不要在那邊跟一些人一樣，做一些人．．嘖，怎麼說，去外面見世面比較好啦，我媽也這樣跟我講（NTA322）。

一定有差，恩．．差在哪裡喔，朋友喔，朋友跟朋友比較不會那個啦，跟大人再怎麼講也是要尊重一下啦，跟朋友不用，講什麼都馬沒關係，跟大人你再怎麼跟他開玩笑，畢竟也是大人，也是要跟他尊重一下，也不可能無緣無故罵他三字經吧，跟朋友可以無緣無故罵他

三字經幹嘛的，對阿，就是有這個差別，大人也是，多少也是要尊重一下，開玩笑歸開玩笑，講話的時候還是要有分寸阿，很多阿，大人也會跟我們開玩笑，就很多啦，我不會，不知道怎麼這樣，就一般聊天這樣開玩笑幹嘛的，節制一下啦，對阿不可能三字經一下就罵出來阿（NTB488—NTB492）。

見很多世面阿，真的，出陣頭會見．．可以懂得東西，社會的事可以懂很多啦這樣，像有時候社會事，該怎麼處理，都知道怎麼處理（NTA323）。

## （二） 家庭與社會的期待

父母親給予的門禁，限制了夜姑娘夜晚家外活動的時間，十一點半過後，就應該要回到家中，甚至告訴她，臺北市有青少年宵禁政策，未滿十八歲的青少年在晚上十二點過後是不可以待在外頭，如果晚上一直在外面亂跑，就是「壞小孩」，且「有人管你是為你好」，因此青少年從與家人的互動中，即已經知道了自己「未成年」<sup>21</sup>的身分是不可以進到夜晚家外的時空中：

從．．國二，國二下，因為，開始變壞了，所以她（媽媽）才用門禁綁住我（GTB198—GTB200）。

反正父母的用意就是要養成習慣，然後準時回家，不然就不用進家門這樣（GTB204）。

另一方面，從夜將軍的描述中，也可以發現，當夜將軍同學們家長互動時，同學的家長可能會投以小流氓或小混混的眼光或言語；夜姑娘的父母則以「壞小孩」形容和夜姑娘一起在夜晚家外活動朋友們。

從這些成人們的表現中，感受到了主流社會價值這一群不喜歡讀書又愛在夜晚到家外遊玩的青少年的一種負面的角色形象，在主流社會價值的期待中「青少年」應該要待在家中，應該要好好讀書，或者是利用晚上的時間做玩樂以外有意義的事情。

綜上所述，成人與青少年之間不同的互動與表現，將會對青少年產生不一樣的影響；若成人在與青少年互動時，多為命令或指導的方式，單向的訊息流動，並認為這是對青少年「好」的一種方式，以一種限制的規範來達到「保護」之目的，則青少年在與成人互動中所理解到的是社會的期待與規範對「自我」的期待，反之，當成人能夠走入青少年的世界，或者以開放的方式與青少年有更多的談話，這樣的互動方式，反而更能夠讓青少年去看見自己所處的情境，覺察到自身圈圈裡的特性，以及思考自身在夜晚家外活動場域中「自我」的意義。如同江菁頌(1999)所言，青少年需要的不是大人自以為是的「保護」，真正的保護在於瞭解並與青少年互動，讓青少年也積極去面對自己所處的環境，並非大人將一切危險隔絕在外，青少年就不會受傷。

<sup>21</sup> 此處的「未成年」即是臺灣法律規範中所指的未滿十八歲者。

## 「自我」角色的內在形塑

Harter (2012) 指出青少年隨著不同年齡階段的發展，因受到認知能力的影響，而會有不同的自我展現，從初期開始覺察到周圍環境對「自我」的各種訊息的差異，漸漸會在差異中產生矛盾與衝突，最後協調整合矛盾，接受自己的限制，並且建立一套自己的信念與理想。而要能夠從衝突矛盾進到能夠協調整合的階段，除了自身內化與協調外在訊息的能力之外，周遭對於個人「自我」的肯定與鼓舞也是關鍵之一，個人從外在環境中能夠經驗到肯定和支持將可促使個人對「自我」產生認同與肯定 (Stryker & Burke, 2000)。

由於在夜晚家外的場域中，青少年較少獲得肯定與支持的訊息，甚至接收到的是主流對於這樣的場域的負面評價，認為身為「青少年」如果夜晚還在家外活動，這個「青少年」就是「壞」的。而夜姑娘、夜傑克和夜將軍三位分別在這個場域中經歷到不同的活動歷程，而三個人在歷程分享的言談中也展現了不同的「自我」：

### 一、矛盾

當青少年進到一個更廣大的生活世界，且開始接觸新的訊息時，過去兒童時期已經建立的認知與想法仍是存在，仍持續影響著青少年，當面對自身與周遭生活情境的轉變，青少年面對的是新舊認知交互影響，並從中探索「自我」(Herbert, 1987)。十七歲的夜姑娘在國小的時候，是一個會待在家中讀書的學生，到了國中二年級，換了新環境後，開始與朋友們一同在夜晚進到家外的生活世界裡接收不一樣的訊息與經驗，這個生活場域卻是夜姑娘的父母和社會規範所禁止的，父母甚至說，這是一種「壞」的表現，夜晚的家外活動卻讓夜姑娘去思考到自己要什麼，夜姑娘不想要成為考試的機器，不想要生活只有讀書這件事情，夜姑娘重視與喜歡夜晚家外活動中能夠獲得的支持、陪伴和不同的嘗試。

夜姑娘發現因為生活情境的改變，自己的想法也有了些變化，且在不同的情境脈絡裡的人事物對「自我」給予了不同的意義，且這些意義是矛盾的，有大人們所賦予「壞」的角色定位，也有自身不想成為「考試機器」和自己期待自己有不同的「自我」展現，夜姑娘肯定夜晚家外活動中她所覺察到的「自我」，但周圍的訊息對這個她認同的「自我」卻持否定的態度：

（比較喜歡）國中（的狀態）吧，國二。只是，那樣的狀態，然後自己好一點，就可能不要那麼愛玩吧，我現在就不會變成這樣（GTB074—GTB078）。

如 Harter（2012）所說：青少年自我發展的中期階段，會察覺到不同脈絡情境下對「自我」的評價與想法，和這些不同造成的矛盾與衝突。夜姑娘那時對「自我」感受的搖擺不定就是因為覺察到外界和自身不同的標準和觀點，而使自我產生的衝突，喜歡在夜晚家外活動中的那個自己，但卻又覺得那個自己不夠好；認為大人們的管教是為自己好，但在行動上卻因為他人越管就越想做，有門禁在，就想更晚回家。

## 二、協調

夜傑克在夜晚家外活動的歷程中，不斷透過和不同圈圈的交流互動，去看見自己在所處情境中的角色位置和「自我」的意義。在看飆車的場合裡，拘謹的與其他圈圈裡的大哥們打招呼，也感受到這一次活動所帶來的不自在感受；再透過社工的圈圈，覺察到自己厭倦自己圈圈內的行動，只是重複的行動循環，而自己在這個循環裡漸漸從單純變得複雜，然後永遠是必須聽從他人命令的小弟。

覺察到這個差異的夜傑克認為，在飆車、社工及其他不同情境下的「自我」，各自有其不同的意義，各自承擔不同的優缺點，他沒有特別喜歡或不喜歡，也不會將外界的評價作為對「自我」定義的唯一參考標準，夜傑克認為，這段歷程就是一段必經的過程，因為走過，所以才會得以察覺「自我」的意義的影響，最後自己是選擇一個現階段的自己可以接受的「自我」，因此夜傑克離開了原來的圈圈，轉向另一個新的階段，開始打工，打工很累，但可以滿足經濟的需求，而這個需求才是夜傑克認為目前最重要的，所以夜傑克夜晚家外的行動，從玩樂轉變成了以工作為重。

或許夜傑克對於未來的自己還是沒有很確定，但夜傑克已經可以從不同的自我與感受到的意義中，去依據自己的意志決定自己所需，不是陷在矛盾與衝突的自我感覺中。夜傑克這段在自我的表現相當符合 Harter（2012）提出的青少年自我發展的後期階段。

## 三、整合

與夜姑娘年紀相仿的夜將軍則有不同的一段經歷，夜將軍受到生活環境的影響，激發了自己對陣頭的興趣，利用放學過後的夜晚時間，投入在陣頭活動中，陣頭成為了夜將軍夜晚的家外活動歷程中重要的活動之一。夜將軍的歷程如同 Stryker & Burke（2000）所提到的，當個人的角色表現能夠持續的獲得支持與正向的肯定，則個人會更有意願從事這樣的角色行為，並於更多不同的社會情境中表現出該角色行為；就如夜將軍在陣頭活動當中獲得的肯定與支持，讓夜將軍更願意繼續將陣頭中的角色扮演得更好，並將自己跳陣的這個行動，從夜晚帶到了學校。雖然過程中，夜將軍仍對到主流價值的期待，及外界對其角色行為的負面評價，夜將軍清楚認知到自己和所謂的「讀書人」有很大的差異：

我不可能認識那種讀書人啦，讀書人我，跟我不合啦，他們讀書我不知道要幹嘛阿，我看不··我不喜歡看書(NTA248—NTA249)。

學校老師認為跳陣頭的總是在打架，其他學生家長則覺得跳陣頭的人就好像是小流氓或小混混：

(老師)特地拿報紙放在我桌上，就陣頭打架什麼，然後··他就這樣看(做出看報紙的動作)「看夜將軍有沒有在裡面」，然後就故意講給大家，「看夜將軍有沒有在裡面」，嘿阿，報紙特地印下來，剪下來還印下來，只有剪那一面而已，陣頭打下什麼的毆打什麼的，阿然後放在··「看一下看一下，看看夜將軍有沒有在裡面(NTC0187—NTC0188)。

不過他並沒有因為這些負面評價而感受到「自我」衝突，夜將軍知道自己想要的不是成為「讀書人」而是「陣頭人」，且「陣頭」是種莊嚴的「表演」不是「壞」，所以只要自己知道分寸，觀察陣頭裡的其他楷模，學習如何做一個自己理想中的「陣頭人」，甚至讓陣頭發展成自己日後的副業，那才是自己想要的樣態。

夜將軍和夜姑娘最大的不同點在於，夜將軍在夜晚家外活動歷程中，努力投入於自己的興趣，並且讓父母親的態度從反對轉而支持與肯定，夜將軍在陣頭隊伍中奮力表演的當下，獲得的是正面的評價，因此這些支持與鼓勵，讓夜將軍能夠將角色行為內化成為「自我」的一部分，並且去接納不同情境中對「自我」的負面評價，協調整合出自己的信念與價值，夜將軍的自我表現較符合 Harter(2012)所提出的青少年表現的後期階段。

綜上所述，Ricoeur 指出個人在語言中傳達了「關於我」的意義，當過去的行動與事件能夠透過語言說出，此行動對個人而言即具有一定的意義，且此行動已經不是「現在式」而是經過省思的「過去式」(引自沈清松，2000)，而本研究透過三位研究參與者回想過去夜晚家外活動的歷程，在言談中，研究參與者也分別展現出了不同「自我」的意義，且從這些意義中可以看見個人內化了外在環境所接收到的訊息，並且透過協調與個人的認知，而呈現出不同的「自我」表現(Mead, 1934)。不過，由於青少年所處情境的變動性大，在多樣的情境中不同訊息對自我的影響，及個人內在認知的轉變，都會讓青少年呈現不同階段的自我表現，但這些階段的變化並非是呈現線性或規則的發展，本研究中三位研究參與者的實際經驗就不是完全按照 Harter(2012)自我表現階段性改變所呈現的是依據青少年年齡和認知發展來劃分，如年紀相仿的夜姑娘和夜將軍便呈現了不同的自我發展階段，因此對於青少年的「自我」表現與意義，需要透過個人主體與情境脈絡互動情形來理解。

**活動與歷程裡的「自我」角色**



綜合上述兩節針對青少年夜晚家外活動歷程，以及歷程中自我的形塑的分析討論，本研究歸納出了下圖 4：夜晚活動與自我形塑歷程圖。從圖中可以看到，青少年夜晚從家庭走向家外的活動過程中，面對到的是父母親的限制、社會主流生活安排與宵禁政策的規範，還有夜晚家外中新鮮好玩的活動，夜姑娘、夜傑克和夜將軍各自在不同的時間點，突破限制，用好奇好玩的心開啟了這段歷程，這段歷程裡三個人的經驗，可以從行動與自我兩個面向觀之。

首先在行動上，青少年先從熟悉和普通開始，先和熟悉的朋友在夜晚家外的情境中進行在其他情境也從事過的活動，接下來漸漸認識到更多不同的朋友，開始嘗試更多不同的經驗與活動，活動的性質也從原本的普通到後頭可能具更多的挑戰性，活動的頻率都是從一開始的「頻繁」到後來「膩」了以後的「偶爾」為之，能夠持續最久的則比較多是興趣性質的活動。另一方面，除了活動本身以外，青少年隨著年齡的增長，從義務教育畢業後，更多的生活選擇也影響了青少年夜晚家外活動的型態，三個人的歷程中所呈現的是打工減少了活動的時間，改變了原本夜間家外的行動。

再者，從歷程中的行動，去檢視青少年在行動中所展現的「自我」與其自身對「自我」的覺察，即可發現，三個人夜晚家外活動的歷程中，提供了許多不同的「鏡子」，藉由與朋友、不同圈圈、不同的成人的互動，讓青少年得以經驗到夜晚家外活動這個情境脈絡下他人對「自我」的期待與自己在與他人互動過程中，所表現出的角色行為和樣貌。青少年將從外在所接收到的訊息，與自己內在所覺察的自我相互作用，在三個人不同的經歷下，呈現出來的是三個人不同的自我表現階段：夜姑娘的矛盾、夜傑克的協調和夜將軍的整合。

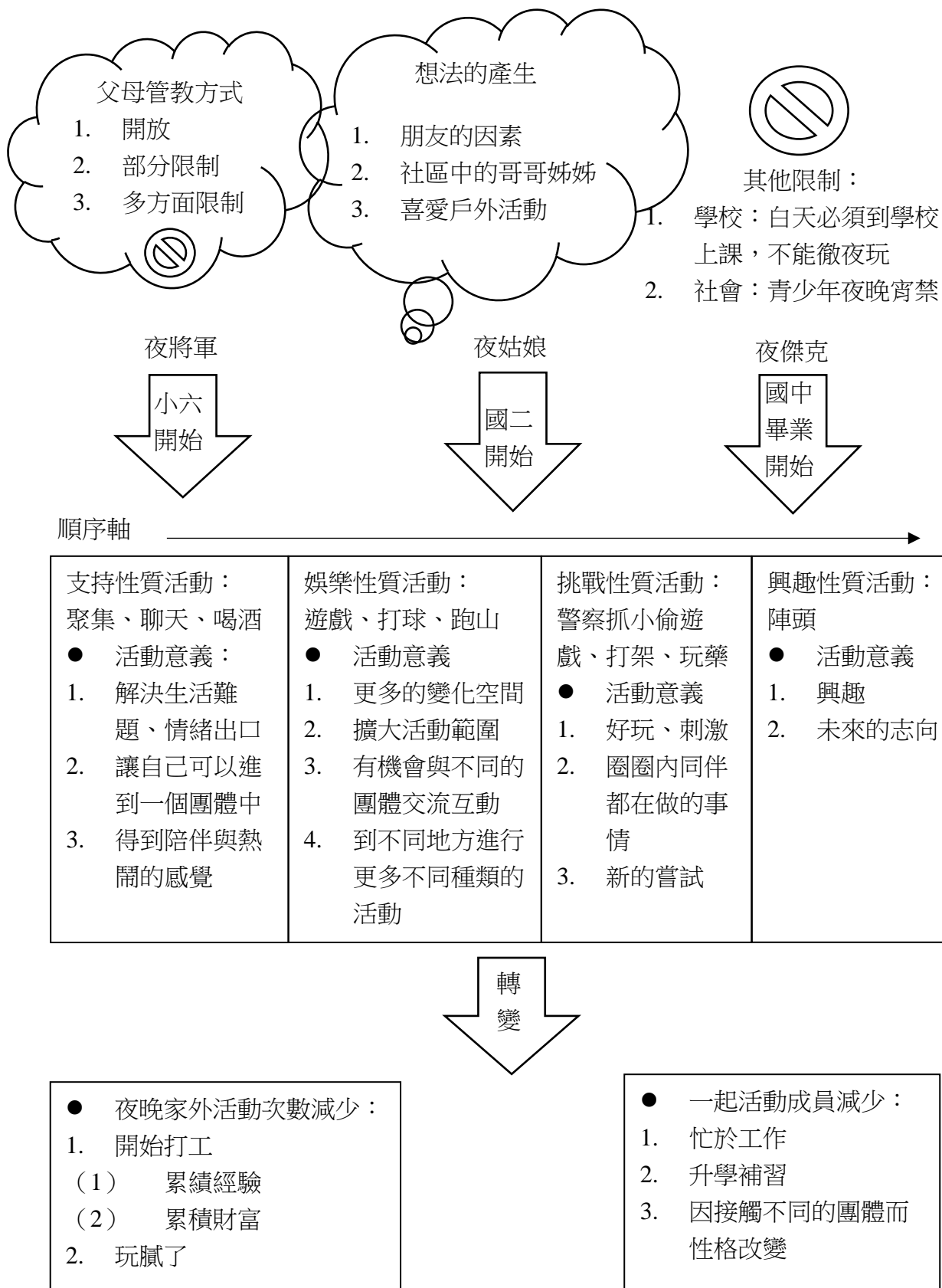


圖 4：夜晚活動與自我形塑歷程圖

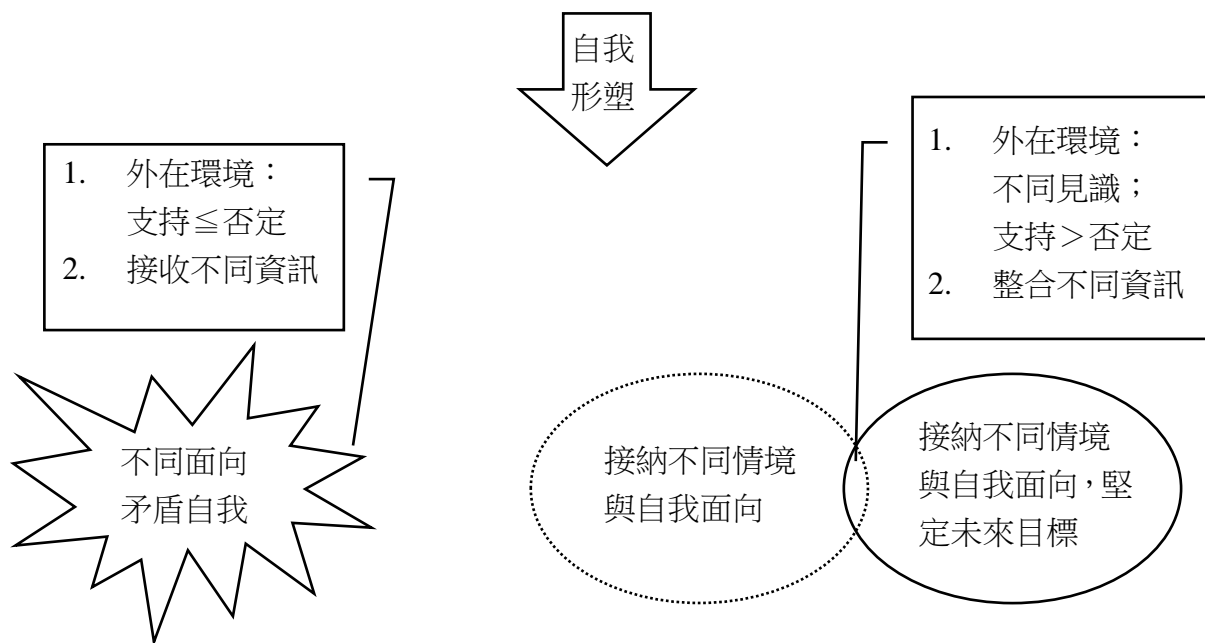


圖 4：夜晚活動與自我形塑歷程圖（續）

## 捌、社會結構裡的青少年夜晚家外活動

現今在資訊爆炸的時代裡，青少年這一群爆炸的世代，從生活中吸收到了各式各樣不同的資訊，並用年輕生命的好奇準備好要四處闖蕩，面對這樣的一群青少年，政府的宵禁政策卻採取最消極的做法，只是考量到夜間犯罪率高，所以用青少年不適合在這個時空下遊蕩，於是十一點半的門禁或十二點的宵禁令一到，青少年就會被要求要從街頭回到家中（江菁頌，1999）。但在這個規範結構裡的青少年實際上並沒有在規定的時間點回到家中，那麼這一群與社會規範正面作對的少年們，他們在想些什麼呢？接下來承續研究參與者「選擇夜晚家外活動的原因」和「青少年看宵禁」的想法，進一步從社會情境與結構層面來討論三位研究參與者為何選擇夜晚家外的時空，及宵禁對於青少年生活所產生的影響。

### 夜晚家外活動的選擇和看法

青少年進到夜晚活動一開始或許是因為好奇有趣，聽過卻沒有做過想要試試看，或者是在朋友的帶領下進到夜晚活動，但夜晚中充滿許多不同的情境因素讓青少年們被這樣的活動吸引著，持續不斷的進行。石哲綺（2009）在探討街頭少年的離街歷程研究中談到了，青少年最初進入街頭時，並非受制於外在拉力或內在推力，單純只因為這是他們的成長環境，但因為後續的個人因素、家庭因素、學校因素、社區因素或同儕因素等影響，促使青少年將生活重心從家庭、學校轉至街頭。整理三位研究參與者走進夜晚家外生活世界的原因，也可以發現除了個人因素外，還包含有其他情境和角色身分的因素。

#### 一、個人因素

三位研究參與者對於夜晚家外活動都是好奇的和嚮往的，並自主選擇參與夜晚家外的活動，在聊天、騎車跑山、陣頭等實際體驗後，感受到一種新鮮和愉快的感覺，如同夜傑克所說的，因為沒有做過所以會挑自己想做的去做，做了就持續一段時間。

另一方面，這些活動為團體活動的性質，正好符合青少年所喜好的類型，就像夜將軍所說的，自己一個人會「必謀練」<sup>22</sup>也不喜歡自己一個人的活動，像是打網咖或玩電動，而是喜歡一群人實際互動又熱鬧的感覺。

我蠻喜歡大家聚在一起，每次約吃飯都馬我在約，就無聊，ㄟ大家出來吃個飯，阿喝個酒這樣，我喜歡這樣感覺啦（NTC0386—NTC0387）。

很少阿（自己一個人出來），嘿阿，我出去都馬是跟朋友，我自己一個人不知道要幹嘛阿，『必謀練（台語：沒什麼花樣，喻想不出要做什麼事情之意）』（NTA515—NTA517）。

夜晚的家外群體活動很自然地對三位研究參與者產生吸引力，這個對個人的

<sup>22</sup> 台語，形容想不出要做些什麼事情。

吸力讓他們投身於夜晚家外的時空，新鮮與愉快感又促使著個人在這個時空持續涉入。

## 二、情境因素

除了個人對於活動的喜好因素以外，夜晚家外對於三個人而言，是一個特別的情境，夜姑娘和夜將軍分別都有提到，因為夜晚是大部分的人休息的時間，因此夜晚的家外不相關的「他人」變少了：

晚上喔，很安靜，人很少，然後談心的最佳時機，因為很安靜，四周都很安靜，人很少，就．．．比如說可能要．．聊一些事情，可能比較感性或者是怎樣的話，那種時候聊最．．．最好，就只有我們自己的時候最好，對，就是旁邊最好都不要有人，就差不多那時候就旁邊都沒有人，恩．．．通常那個時間大家都在睡覺，阿，可能有人不想睡，或者是說嫌無聊，或者是說不知道要幹嘛，就可能凌晨約一約這樣，四週都沒有人很安靜，你就．．．就好像屬於自己的空間那種感覺（GTA287—GTA299）。

這樣的場域好像變成是他們專屬擁有，可以暢所欲言，可以大吼大叫，做任何自己想做的事情。另一方面，夜晚是大家最能夠聚集在一起的時間，因為早上與三位青少年一起活動的朋友們，有些人可能要上課，有些人可能要工作。相對的也因為是「下班」時間，所以夜傑克也認為，這時候警察也「下班」了，不相關的「他人」和警察都減少了，而自己的同伴增加了，這樣夜晚家外的情境是自在的最適合他們出來活動的時空。

對三位研究參與者而言，夜晚家外適合青少年活動，是自由的且屬於他們的場域，但主流的社會規範卻是夜晚家外為危險的且充滿誘惑的，並進而禁止的空間，賴正偉（2010）在研究中便指出了，空間使用的權利，來自於空間規範的制定者，而非空間的使用者，因此許多空間使用的規則，只存在於制定規範的階級之中，而不存在於使用空間的族群中。因此空間使用的形式往往只展現出制定規範的人的想法與考量，並沒有納入空間使用者的考量。而青少年夜晚戶外的空間使用權即是展現了規範制定者的各種考量，這些規範制定者包含了宵禁政策制定者、宵禁政策執行者（警察），以及贊同宵禁政策的成人（父母），而他們考量的多為安全、保護、管理問題等。但若是從空間使用者也就是青少年的角度觀之，夜晚家外是最能夠成為他們專屬的空間，因此在面對空間規範和限制時，三位青少年認為，這些限制雖有「保護」的意義存在：

我覺得就安全阿，對阿，十點過後很多怪人，我就覺是還蠻合理的，只是遵不遵守看自己，她們遇到過，我是沒有，就．．神經病吧，晚上比較多（GTB476—GTB480）。

卻也因為這些規範，而讓規範制定者忽略了青少年「違反宵禁」行為以外的

問題：當夜晚的街頭有違法的事情發生了，規範制定者就能運用這些規範先放大未成年深夜違反宵禁的點，讓青少年去面對「違反宵禁」的責任，而不是去擔負青少年實際「違法」行為的責任：

**合不合理我不知道，但是我覺得沒有必要啦，我覺得那只是，第一，讓他們做事比較方便而已，就是第一，他們可以變成說，今天你未滿十八，超過十二點出門，那不管做什麼你就不對了，他可以把錯的先推在你身上，就變成，其實那也是算是一種推卸責任的方式，就可能今天他出來，然後跟一個成年人打架，然後被打受傷了，然後他可能就會說：『那你為什麼那個晚了還出來，你不是那麼晚就不應該出來嗎？』對阿，那你就感覺好像，ㄟ，他好像錯在先，這個東西會被放大，然後他被人家打的這件事就沒了（JTB471—JTB473）。**

如未成年騎機車等行為，因此，雖然青少年都知道宵禁政策，但他們覺得宵禁政策沒有實際的強制力，宵禁政策因此對夜晚家外活動沒有實質的影響，青少年覺得只要能逃開，還是可以繼續活動：

**沒什麼看法，對阿，覺得規定就是規定阿，然後你有沒有遵守，那是你的事阿，規定只是規定，遵不遵守那是你自己要做的，對阿，因為你不遵守警察也不一定能抓到你阿（GTB469—GTB472）。**

### 三、角色形塑

除上述因素以外，夜傑克另外提到了青少年處於義務教育階段的「學生」角色身分；夜傑克認為，早上因為「學生」的角色，必須要有「學生」角色應有的行為，進到學校上課，不能夠在街上逗留，否則就會被抓，因為早上不能晃，所以想玩的話就只能晚上玩，一玩就可能會玩通宵。：

**恩．．幾乎都是晚上，因為早上其實，那時候還是學生，早上一定是在學校，他不是．．不去學校，就是在家睡覺，那一定是睡飽出來玩嘛，你不是在學校睡飽，就是在家裡睡飽，因為你在學校不能玩什麼啊，阿你放學當然就會開始想要搞，搞東搞西，然後玩什麼玩什麼，就會開始亂跑啊（JTA065—JTA067）。**

**不是，是我們會晚上出來，是因為早上一定是．．不是要去學校嘛，就是．．．因為你．．其實那時候還是會知道要去學校，可是．．可能去得比較少天，所以你基本上你大部分，因為你放學了，一定是想玩，那通常一玩一定是三更半夜，所以就．．就自然而然就變成日夜顛倒，因為你在學校不能亂跑啊，如果你可以早上這樣亂跑的話，那我們當然早上跑啊，因為早上警察會抓，我們去哪警察會抓，或是會問，然後再來少年隊也會抓，因為學校一定會通知（JTA071—JTA074）。**

從夜傑克的想法中，可以發現，青少年是有考量到社會所賦予給他們的角色與期待，如在學校的身分是學生，所以屬於上學的時間—「白天」—及須扮演學

生的角色，受到這個角色的規範，玩樂的時間只好選擇在夜晚，當人變少了，也沒有學生身分的限制，這個夜晚家外的生活世界對於青少年而言，意義很簡單，就是一個可以不用扮演「學生」身分的時空，但夜晚家外的生活世界也不是完全自由的，是被另一套社會規則所規範，賴正偉（2010）指出，青少年在社會建構的空間中，是屬於一個受到限制的對象，因此青少年在夜晚的家外情境裡，雖然不需扮演「學生」身分，但還是需因身為「青少年」的角色而受到限制，只是和白天不同的是，監視和限制的人比較少，要逃掉的機率也就相對增加了。

綜上所述，思考行為歸因時若只聚焦在個人特質而忽略了情境、角色等其他因素往往會讓人對此行為產生錯誤的評價或態度（陳皎眉、王叢桂、孫蓓如，2006），青少年會選擇夜晚家外活動的原因受到很多因素的影響，如果只用個人因素（愛玩、好奇或愛熱鬧）來理解青少年行為容易認為青少年會在夜晚家外活動就是因為愛玩不上進，愛聚眾打架鬧事，而忽略其他情境因素，這些偏誤會讓我們無法深入理解青少年行動背後真正的想法。

另一方面，本研究從青少年的角度來檢視青少年夜間家外活動背後的意義，如同下圖 5 所示，在青少年的想法裡，除了個人因素還包含有情境因素和角色身分影響；因為路上人變少了，監視也相對減少，而自己人變多了，又沒有了學生身分，這些均是青少年會選擇在夜晚時到家外活動的原因。青少年看似反抗主流規範的同時，在行動的展現上實則仍有考量到社會對「學生」角色表現的規範，才會提到在身為「學生」時不會選擇到街上遊玩。青少年從白天逃到了夜裡，還是需要面對另一個不存在著自己聲音的規則限制，只是在互動過後，青少年發現這個限制並影響不大，只要逃得掉，就可以繼續在這個安靜的情境裡，做自己喜歡做的事情。

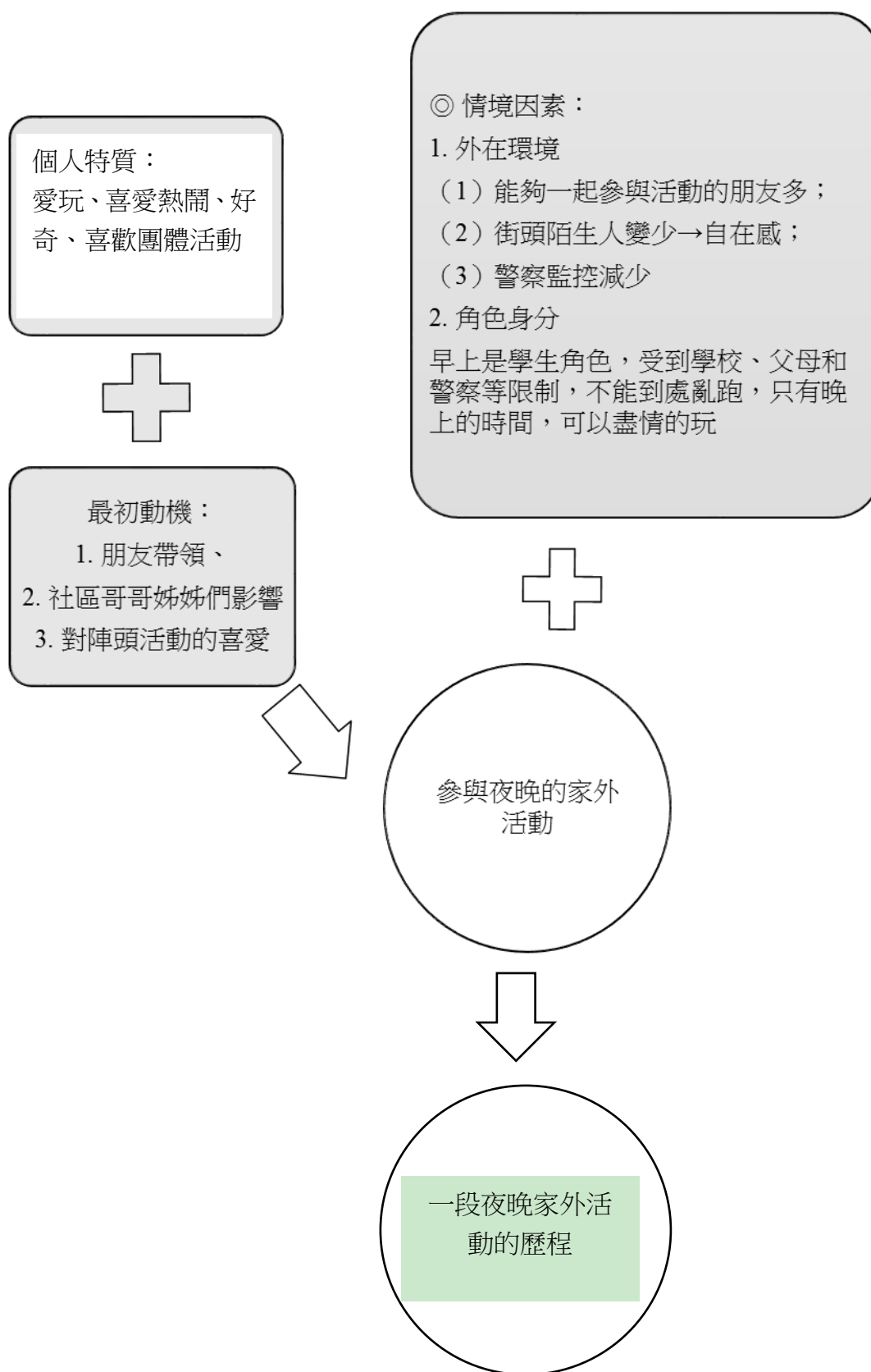


圖 5：選擇夜晚活動的原因分析圖



## 早上「受教育」，晚上「有宵禁」的青少年

主流社會建構下的青少年生活方式是白天讓青少年接受「教育」，而青少年就在學校裡「學習」和「成長」，到了晚上社會對於青少年關注，就是各種的「禁止」，禁止出入特殊公共場所、禁止十二點後在外遊蕩，且這些規則的建構過程只納入了規則制定者的考量，青少年的想法與聲音是消失在這個過程中的，但是從三位青少年夜晚家外活動的歷程中，看見了夜晚家外活動對於正處於認知建立重要階段的青少年是有影響力的，且以這三位青少年的角度而言，夜晚的家外活動對他們個人「自我」歷程具有不同意義，若單一的以「教育」和「限制」建構出青少年的生活世界，是否會限制了許多青少年可能長成的不同樣貌呢？

### 一、生活樣態的侷限

青少年的生活樣態不是單一的，不是只有呈現正常體制下的「白天上學、傍晚休息」樣態，而是可能有其他面貌，然而成人對青少年在夜晚的活動與行為的認識多為負面的，成人用此負面的認知制訂他們認為立意良好的政策，卻反而框限了青少年多元發展的可能，有些青少年的需求便在這種集體化、簡單化的衡量中被犧牲了（陳秋霞，2001），如對於夜將軍而言，「學校」的意義不在於「學習」，而是建立人脈關係，夜將軍認為學校是他可以與其他不同類型青少年互動的重要場域，只是在以「讀書」為重點的學校集體生活中，夜將軍的需求沒有被老師看見：

他（班導師）有時候叫我好好上進，用功讀書，我說：『喔，我做不到』（NTC0039）。

另外夜將軍真正「學習」的場域是在夜晚的陣頭隊伍中，及夜晚各種活動當中，只是夜將軍「學習」的場域也因為青少年宵禁政策多了許多限制，包含時間的限制、活動形式的限制、活動場地的限制等。

所以，青少年在想什麼呢？青少年在想的是，因為自己是學生，所以白天被規定必須要到學校上課，無法自由活動，那就晚上再跑出來玩。因此從本研究三位青少年的經驗中發現，這個「玩」，玩出了青少年不同的主體意義，三位青少年用他們旺盛的活動力創造一段屬於自己不同的歷程故事，在這段歷程裡三個人共同經驗到夜晚成人所設下的限制，所以三個人的故事，好像是一段段「偷偷」創造的故事。青少年覺得白天的時段，他們是沒有自己的決定權的，但到了夜晚，他們又被限制了在家外活動的權利，那青少年到底有多少真的能夠自己決定的時間與空間的使用權呢？在三位研究參與者創造自己時空使用權的方式是「逃」、「偷」和「不理會」，他們用實際的行動和主流規則抗衡。在抗衡中看見了限制，也創造了突破這種集體化簡單化生活型態的方式。

### 二、政策規範的實質意義

另一方面，參與本研究的三位青少年，已經有察覺到隨著時代的改變，青少

年自身的次文化也一直在變動，青少年生活環境裡充斥著各種五花八門的資訊，青少年吸收這些資訊也受其影響，而最明顯的影響顯現在青少年的言談與外貌打扮上。如同夜傑克所認知到的：

現在會打扮的小孩越來越多，其實連警察都看不出來他到底滿十八了沒，真的（JTB469—JTB470）。

但是在社會的各項規範中，都可以發現以「年齡」作為分界的標準，「年齡」好像成為了一個人在文化社會裡的地位象徵之一，但在實際社會中，「生理年齡」和「心理年齡」早已可能產生差距，年齡作為社會文化的分類標準也漸漸被顛覆（陳秋霞，2001），如：青少年超越「生理年齡」的穿著打扮，可能是青少年次文化的一種展現方式，也可能呈現了青少年早熟的「心理年齡」。因此本研究三位青少年皆表達了對於政策以「生理年齡」作為規範限制的分界標準在真正的生活情境中是否具有實質意義的質疑。

政策規範表面上是「保護」實際上卻是禁令，難怪有些青少年雖然知道政策限制的存在卻無視乎。江菁頌（1999）認為青少年宵禁政策反應的是成人對青少年夜間在外遊蕩行為的恐懼與窘境，宵禁政策沒有尊重青少年主體性的能力，讓青少年覺得夜晚的時間彷彿是偷來的，當大人束縛了青少年在白天與夜晚的活動，青少年自然會想要擺脫大人的限制，創造屬於自己的自主，本研究中的三位青少年面對重重的包圍與限制，依舊發展出一套屬於他們的活動時刻表，成人基於「保護」對於青少年時間的禁錮，在青少年無法認同時，這些保護會流於形式。

## 玖、一千零一夜的故事未完待續

「每個人都有自己的生活方式，都是在自己生活中努力，每個人會這樣生活都是有原因的！」—西少 18 啦座談會少年分享<sup>23</sup>

### 夜晚家外活動情境下的角色形象與自我的展現

若單純只看行動的話，青少年夜晚家外的活動彷彿就只是一系列青少年的「玩樂」，或用來消磨時間的無意義活動，但如果以青少年的角度，從青少年的言談中，去檢視這些行動背後的意義，便會發現夜晚家外的活動對青少年而言，其實是三面「自我」的鏡子：活動本身、活動中的人，以及主流社會對活動的態度。

從活動本身來看，「玩樂」背後可能具有支持、娛樂、挑戰、興趣等意義，同時青少年不同的成長脈絡與認知也影響這些活動，在看似相同的活動中，卻有著不同的行動方式，此所展現的就是青少年的個別性與地區性。再者從家外活動的頻率和選擇的時間點來看，在頻率上呈現的是青少年對於家外活動從好奇開始的頻繁熱衷期，到後來興致的冷卻，而在青少年夜晚家外活動時間點的選擇上，則看見了社會規範在青少年身上所產生的影響力。

青少年在夜晚家外活動的情境中，除了自己以外，還有一起行動的朋友、給予阻止或建議的父母，以及要將他們趕回家中的警察。這些人都是夜晚家外活動裡的第二面鏡子，在與不同的人的互動過程中，青少年覺察到在行動當下，自己所扮演的角色形象和自我的意義，同時也可能激發其對未來的自我定義和角色的想像。但如果在與他人的互動過程中，青少年的主體消失，訊息的傳遞變成單向指導的方式，青少年經驗到的就是一個來自主流社會規範下對「自我」的一個期待與限制，以及一個不一定符合自己的角色標籤。

第三面鏡子彰顯了青少年夜晚家外活動最大的一個議題，那就是「限制」，一個來自於一群社會規範制定者的限制，如：青少年宵禁政策、父母親門禁，或者是他人對青少年夜晚活動的負面評價。第三面鏡子讓青少年感受到的是對自身夜晚家外行動下的「自我」，究竟是「好」還是「壞」的矛盾，也可能是一種讓自己能夠認清自己在主流社會中的「自我」還有真正自己想法中「自我」的差異，而做自己的選擇。

### 歷程中生活情境的轉變與「自我」意義的變化

從三位青少年夜晚家外活動歷程經驗中發現，青少年夜晚的家外活動本身也是一段會轉變的歷程，三位青少年先從較為普通或者是在其他情境當中也可以從事的活動開始，然後從中建立新的人際脈絡，學習與見識不同新的活動，漸漸轉

<sup>23</sup> 臺北市天主教善牧基金會西區少年服務中心於 2014 年 6 月 21、22 日舉辦「西少十八啦！有愛響大聲座談會」，歡慶中心 18 歲生日，並邀請 17 位曾經接受中心服務的青少年「回娘家」擔任座談會的主講者，分享自身那段在西少的故事。而此段話即是摘錄自研究者參與座談會時對青少年分享內容的所做的記錄。

而嘗試比較具有挑戰性或過去從未做過的活動。另一方面，由於青少年夜晚的家外活動同樣也受到青少年其他日常活動的安排所影響，當青少年隨著年紀的增長，結束了國中義務教育後，可能會投入職場工作，面對這些生活中階段性任務的轉變，青少年夜晚家外活動也隨之變化，可能是一起活動的人改變了，可能是活動的頻率減少了，也可能是夜晚家外活動的時間變短了。

再者，青少年在日漸累積的夜晚家外活動經驗中，也理解到每一個行動經驗所存在的「自我」，並從不同的「自我」中產生衝突與矛盾的感覺，或者是學會如何協調選擇所欲與所需。而在這個衝突矛盾到協調的過程，不僅受到個人認知發展的影響，外在情境中對於不同「自我」所賦予的意義與評價也是重要的影響因素之一，因此青少年這一段自我形塑的歷程並非是呈單一線性的發展方式，也不一定是依據年齡或認知發展階段作為劃分的依據，其所展現的是更多青少年個人生活脈絡中的各種因素，包含周遭人的態度或評價，或者是個人是否有見識到不同的生活脈絡，與覺察脈絡中自身的角色和行動。

### 再聽聽「我」一千零一夜的故事

網際網路、大眾媒體、智慧型手機等科技的發展，讓人們可以隨時隨地取得日新月異的各項資訊，生活在此時代背景下的青少年，很容易的去獲取與吸收各種最新資訊，且對青少年的思想產生影響，能夠影響青少年心智發展的因素變多了，而「年齡」也不再是一個準確呈現青少年心智發展程度的標準。在這個時代裡，「青少年」已經不再只有單一的樣貌，隨著每一位青少年不同的個人特質與喜好，再加上生活情境脈絡的差異，在與不同的人事物互動當中，形塑了每一個人不同的經歷與角色形象，展現了不同的「自我」。「自我」的意義存在於每一個人的行動當中，是個人與環境互動過程而產生的，因此青少年夜晚的家外行動，一部份展現其生活環境的區域特性，另一方面，也展現了個人的主體性，在看似相同的活動當中，卻有一些不同的行動，以及行動背後所隱藏著不同的意義脈絡。

反之，相較於青少年多變的特性，針對青少年夜晚活動的社會規範，多年以來，卻是以同樣的一套規則限制著青少年夜裡的行動，且只有以規範制定者的角度來看青少年夜晚家外的活動，並且把這樣的限制視之為是因為「危險」而對青少年採取的保護措施，青少年不同的聲音消失在這些限制的規則裡。

如果回頭想想研究者在進行研究以前的那個「我」，不知道有青少年宵禁政策的存在，只知道夜晚的家外是「危險」的，所以產生了晚上要乖乖待在家中的想法。不過對「我」而言，「危險」與「禁止」的訊息是來自生活周遭裡的「大人們」，透過他們的訊息形塑我當時所認識的夜晚家外場域，而當時的「我」只是單純像夜傑克或夜將軍所說的，選擇自己想要或需要做的事情繼續做，因此走在主流升學道路上的「我」，是在家中創造我「青少年」青春的夜晚故事。

十幾年後，身為研究者的我，從三位「青少年」口中聽見了他們夜晚家外活動的經驗，認識了三位青少年三種夜晚家外的故事，才發現，青少年的故事並不

像童話故事般都只有一個版本。如同我和三位青少年，四個人，就有四種夜晚的故事，有人在陣頭舞上賣力演出、有人在夜晚藉藥消愁、有人與朋友伴著月色抒發壓力，還有人在夜裡吸收知識，與哈利波特一起想像魔法世界，看著洪七公的打狗棒法。而這些都是青少年夜晚的故事。三位研究受訪者，透過陣頭、玩藥、與朋友聊天等家外活動來展現夜晚中的「自我」，而研究者過去的「我」則透過哈利波特等小說故事，各式的教科書參考書來展現我所處的環境和角色的意義。

所以說，或許夜晚是存在「危險」，但「危險」是能夠用「限制」來消除的嗎？當「限制」阻絕了「危險」對青少年的影響的同時，也可能框架了青少年不同的生活樣貌。每個人都有不同看事情的角度，而從不同的角度即會對事物產生不同的理解，對於「青少年夜晚家外的活動」如果也能夠透過不同的角度觀看，則可能會發現在「玩樂」、「違法」、「惹事」和「冒險」的行動背後有不同的意義脈絡，並且從這些行動中去看見那個行動者的「自我」，所以說一千零一個青少年，就會有一千零一個夜晚的故事。

## 故事之後...

一段很長的故事，是你、是我、是他的故事；

一段可以講一千零一夜的故事，關於青春，關於夜晚，關於魔境。

2014 年深夜，房裡傳出鍵盤的敲打聲，我，伴著月色，正聽著這些故事。

我，

十五歲那幾年，大人寫的哈利波特故事，每一頁伴著每一夜；

二十五歲這一年，青少年親身說的故事，每一頁伴著每一夜。

那，

魔鏡阿魔鏡，故事之後的「我」，有不一樣了嗎？

## 參考文獻

### 壹、 中文部分

- 王雅莉 (2002)。《越軌？轉為？青少年參與八家將團體之分析》。世新大學社會發展研究所碩士論文
- 王仕圖、吳慧敏 (2005)。〈深度訪談與案例演練〉。載於齊力、林本炫編著，《質性研究方法與資料分析 (二版)》，頁 97-116。嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 王建楠、吳重達 (2006)。〈青少年之身心發展及行為表現〉，《基層醫學》，第 21 期第 11 卷，頁 326-332。
- 王浩威 (2009)。《我的青春，施工中：台灣少年記事》。臺北：心理工坊。
- 王淑美 (2011)。〈網路作為時光機：日常網路使用與時間意義之初探〉，發表於「2011 年中華傳播年會暨研討會」，新竹。
- 天主教善牧基金會 (主編) (2012)。《街頭遇到愛—青少年外展工作手冊》。臺北：善牧基金會。
- 石哲綺 (2009)。《街頭少年的離街歷程》。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文
- 江菁頌 (1999)。《臺北版的灰姑娘童話開始在街頭上演...探討臺北市青少年柔性宵禁中青少年生活》。國立臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。
- 行政院青年輔導委員會 (2005)。《青少年政策白皮書綱領》。兒童少年權益資訊網。取自  
<http://www.cylaw.org.tw/res5-1-.asp?id=159&newstype2=&nowPage=1&verkey=>。
- 行政院 (2009)。《98 年青少年狀況調查綜合統計分析》。行政院主計總處網頁。取自 <http://www.dgbas.gov.tw/lp.asp?ctNode=3307&CtUnit=409&BaseDSD=7&mp=1>。
- 李力昌 (2009)。《休閒社會學》。臺北：華都。
- 李雪莉、林倖妃 (2012)。〈封面故事—炸彈世代兩岸 90〉，《天下雜誌》，第 512 期，頁 148-163。
- 侯雯琪 (2006)。《「相識在街頭」---外展工作對外展少年的影響》。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 吳淑玲 (1996)。〈青少年休閒之道〉，《臺灣教育》，第 546 期，頁 36-39
- 林全義 (2002)。〈臺灣地區高級中學入學方式之研究〉。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 沈清松 (2000)。《呂格爾》。臺北：東大。

- 高淑清 (2001)。〈在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思〉，《本土心理學研究》，第 16 期，頁 225-285。doi:10.6254/2001.16.225。
- 高淑清、廖昭銘 (2004)。〈父母親職經驗之現象詮釋：以家有青春期子女為例之初探〉，《應用心理研究》，第 24 期，頁 117-145。
- 高淑清、連雅慧、林月琴 (譯)，Manen, M. V. 原著 (2004)。《探究生活經驗：建立敏思行動教育學的人文科學》。嘉義：濤石。
- 高淑清 (2008)。《質性研究的 18 堂課》。高雄：麗文。
- 高韶霽 (2012)。〈社工心中的外展工作〉，載於天主教善牧基金會辦理臺北市西區少年服務中心主編，《街頭遇到愛 青少年外展工作手冊》。臺北：善牧基金會。
- 莊韻靜 (2012)。〈臺北車站地下街之活化再利用—以爵士廣場青少年街舞為例〉。臺北市立教育大學歷史與地理學系社會科教學碩士學位班碩士學位論文。
- 郭為藩 (1996)。《自我心理學》。臺北：師大書苑。
- 郭靜晃 (2006)。《青少年心理學》。臺北：洪葉。
- 許殷宏 (1997)。〈高夫曼戲劇論在學校教育上之蘊義〉，《教育研究集刊》，第 39 期，頁 149-168。
- 陳明輝 (2001)。《青少年自我中心與偏差行為之關係》。國立政治大學心理學研究所碩士論文。
- 陳秋霞 (2001)。《青少年從事負面標籤休閒活動經驗之研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 陳向明 (2002)。《社會科學質的研究》。臺北：五南。
- 陳瑞桂 (2004)。《我國在家教育制度之法律地位與實施現況之探討-以台北縣市國中生在家教育為例》。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文。
- 陳介英 (2005)。〈深度訪談在經驗研究地位的反思〉。載於齊力、林本炫編著，《質性研究方法與資料分析 (二版)》，頁 117-128。嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 陳皎眉、王叢桂、孫蓓如 (2006)。《社會心理學》。臺北：雙葉。
- 陳依潔 (2008)。《跨文化社會工作者的服務經驗與反思》。國立臺灣師範大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃政傑 (2000)。〈臺灣教育改革的政策方向〉，《教育政策論壇》，第 3 期第 1 卷，頁 26-53。
- 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。
- 黃朗文 (2002)。《自我概念之發展歷程—從青少年初期到中後期的轉變》。國科會 87-89 年度社會學門專題補助研究成果報告。
- 黃心怡 (2005)。〈自主學習與學生自我賦權：以台北市自主學習實驗計畫



- 學生為例之研究》，《中正教育研究》，第 4 期第 2 卷，頁 81-113。
- 張淑綺（2000）。《我是誰？青少年的再現—以平面媒體為例》。輔仁大學大眾傳播研究所碩士論文。
- 張婷苑（2002）。〈青少年離家意義之研究〉。國立台灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。
- 教育部（2012）。《十二年國民基本教育 開啟孩子的無限可能》。教育部十二年國民基本教育網頁。取自 <http://12basic.edu.tw/>。
- 畢恆達（1998）。〈社會研究的研究者與倫理〉。載於嚴祥鸞編著，《危險與秘密—研究倫理》，頁 31-91。臺北：三民。
- 畢恆達（2001）。《空間就是權力》。臺北：心理工坊。
- 畢恆達（2010）。《教授為什麼沒有告訴我》。臺北：小畢空間。
- 曾華源、曾淑貞（2005）。〈台北縣國中中輟復學學生之自我效能感、被同儕接納感與在中輟傾向之相關研究〉，《兒童及少年福利期刊》，第 9 期，頁 11-30。
- 游美惠（2000）。〈內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用〉，《調查研究》，第 8 期，頁 5-42。
- 楊深坑（1988）。《理論、詮釋與實踐：教育學方法論論文集》。臺北：師大書苑。
- 楊巧玲（2000）。〈教育行政的鬆綁與再規範：以在家自行教育為例〉，《教育政策論壇》，第 1 期第 3 卷，頁 97-116。
- 葉郁菁、魏希聖（2012）。〈從報章新聞探討百年來青少年意象變遷〉，《兒童及少年福利期刊》，第 20 期，頁 185-212。
- 齊力（2005）。〈質性研究方法概論〉。載於齊力、林本炫編著，《質性研究方法與資料分析（二版）》，頁 1-20。嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 趙善如（1995）。〈我不要黯淡無光的青春—談青少年的休閒輔導〉，《學生輔導》，第 39 期，頁 92-97。
- 劉學禮（2004）。《四位青少年的中輟過程—一位國中教師的觀察與經歷》。銘傳大學教育研究所碩士論文。
- 蔡昌雄（2005）。〈醫療田野的詮釋現象學研究應用〉，載於在林本炫、周平編著，《質性研究方法與議題創新》，頁 259-286。高雄：復文。
- 潘德榮（1999）。《詮釋學導論》。臺北：五南。
- 潘淑滿（2003）。《質性研究：理論與應用》。臺北：心理。
- 賴正偉（2010）。《「我」進入青少年的域外空間》。東吳大學社會工作學系碩士論文。

顏國樑 (1998)。〈由政策執行的觀點論影響國民中學常態編班執行成效的因素及其因應策略〉，《教育政策論壇創刊號》，第 1 期第 1 卷，頁 38-63。

關漢中 (2009)。〈青少年在社區：身不由己或相得益彰？〉，《社區發展季刊》，第 126 期，頁 191-202。

## 貳、 英文部分

- Arnett, J. J. (1999). Adolescent Storm and Stress, Reconsidered. *American Psychologist*, 54(5), 317-326.
- Burke, P. J., & Reitzes, D. C. (1981). The link between identity and role performance. *Social Psychology Quarterly*, 44(2), 83-92.
- Brinthaupt, T. M., & Lipka, R. P. (2002). *Understanding early adolescent self and identity: Applications and interventions*. Albany: State University of New York Press.
- Burke, P. J. (2003). Relations among multiple identities. In P. J. Burke, T. J. Owens, R. T. Serpe & P. A. Thoits (Eds.), *Advance in identity theory and research* (pp. 195-214). New York: Kluwer Academic/ Plenum.
- Cooley, C. H. (1902). *Human nature and the social order*. New York: Scribners.
- Cast, A. D. (2003). Identity and behavior. In P. J. Burke, T. J. Owens, R. T. Serpe & P. A. Thoits (Eds.), *Advance in identity theory and research* (pp. 41-53). New York: Kluwer Academic/ Plenum.
- Cordes, K., & Ibrahim, H. (2003). *Applications in recreation & leisure : for today and the future*. Boston, Mass.: McGraw-Hil.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity, youth, and crisis*. New York: W. W. Norton.
- Erikson, E. H., & Erikson, J. M. (1998). *The life cycle completed(extended version)*. New York: W. W. Norton & Company.
- Hall, G. S. (1904). *Adolescence: Its psychology and its relation to physiology, anthropology, sociology, sex, crime, religion, and education*. New York: D. Appleton & Company.
- Herbert, M. (1987). *Living with Teenagers*. Oxford, UK: B. Blackwell.
- Harter, S. (2012). *The construction of the self (2nd ed)*. *Developmental and sociocultural foundations*. New York: Guilford.
- James, W. (1890). *The principles of psychology*. New York: Henry Holt.
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. London: Sage.
- Kleiber, D. A., Walker, G. J., & Mannell, R. C. (2011). *A social psychology of leisure*. State College, Pa.: Venture Pub., Inc.

- Lefebvre, H. (1991). *Critique of everyday life*. London: Verso.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Schwandt, T. A. (1998). Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In N. K. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 118-137). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stryker, S., & Burke, P. J. (2000). The past, present, and future of an identity theory. *Psychology Quarterly*, 63(4), 284-297.

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

## 自立宿舍社會工作者之工作困境與因應策略

黃冠禎

亞洲大學社會工作研究所碩士

洪千惠

亞洲大學社會工作學系助理教授

稿件字數：23,715 字 (僅正文)

### 摘要

自立生活方案為培養少年自力生活能力，讓少年能在離開安置機構後，不論是返回原生家庭或是在外自立生活，降低可能的風險，也提高順利成功轉銜的機率。而其中自立宿舍則為少年在離開安置機構後，到能夠完全自立生活前的暫居之處。

自立宿舍與安置機構雖然都提供住宿的空間，但是在自立宿舍的工作理念採取低度管理，以工作者不過度涉入，讓少年獲得學習自立的機會。在這樣的理念下，社會工作者在自立宿舍服務的過程中會遇到怎麼樣的困境，又是如何發展與因應這些問題？因此本研究主要欲探討社會工作者在自立宿舍工作過程中的工作困境及因應策略。

本研究透過立意取樣邀請 5 名自立宿舍社會工作者，以深入訪談的方式蒐集資料，再以主題分析法進行資料的詮釋。研究結果發現，其遇到的困境來自於五個面向，包括自立宿舍個案的依賴、不服管教、生命要脅及關係界線模糊；資源媒合過程中，個案對資源期待的落差、個案的條件差異、外部資源的限制；宿舍的低度管理與規範遵行的矛盾、自立宿舍成效的被質疑；機構內部的情緒支持與訓練未能滿足工作者需求；以及工作者自我調適的問題等，而對於上述不同的困境，工作者亦發展出不同的因應方式，但仍存留困境待解決之。

關鍵字：自立生活、自立宿舍、社會工作者、工作困境

## 壹、緒論

我國每年約莫一萬多人次的兒童及少年有一般安置服務的需求，於 2014 年統計中，共有 16,222 人次接受一般安置的服務，計至當年底全台尚有 3,501 名兒少仍於安置、教養機構中（衛生福利部統計處，2015）。這群家外安置的兒童與少年，當原先安置原因消滅或者年齡屆滿時，即得結案並離開安置機構。其中，僅有 10.1% 的少年得以返回原生家庭中（胡中宜、彭淑華，2011），仍有多達半數者因家庭因素，必須在低學歷、缺乏一技之長、身心狀態未成熟的情形下展開自立生活（Stein, 2006；Dixon & Stein, 2006）。

在缺乏家庭與社福單位的協助情形下，這些少年的生活容易產生流落街頭、貧窮、誤入歧途的情形，進而成為社會上的弱勢族群（洪錦芳，2010）。多篇研究文獻，顯示結束安置少年在自立生活的過程中，會面臨許多迫切的問題與需求，包括租屋處難尋、被房東刻意刁難、房屋租金過高、經濟無法自足、少年無足夠存款、缺乏生活費或學費、薪資過低、工時高、兼職或派遣工作不穩定、求職不易、職場適應困難、自立生活技能不足無法照顧自己、缺乏生活現實感、缺乏情緒支持與陪伴等問題。其中在經濟補助部分，更有過半數的少年有房屋租金的需求（李思儀，2010；陳建良，2010；洪錦芳，2010；何思穎，2011；胡中宜、彭淑華，2011；高麗鈞，2012；徐錦鋒，2013；陳欣涵，2013；陳怡芳、胡中宜、邱郁茹、李淑沛，2013）。

為使安置的兒童及少年，減少在離開安置後返家或自立生活過程中的困難與挑戰，自立生活方案（Independent Living Program, ILP）成為安置少年在離開家外安置前的一個準備及轉銜的計畫。主要目的是希望能協助他們學習基本生活技能，在將來離開機構後能不再依賴社會資源的協助，達到自立與自足的成人階段（Stein & Munro, 2008；胡中宜，2012）。而自立宿舍便是自立生活方案其中一環，目的在於協助少年在離開安置機構到完全自立這段期間，提供一暫時居所並做好獨立生活準備。

自立生活方案，除了提供經濟補助、生活技能訓練、自我價值提升之外，亦有提供實質的自立宿舍協助。研究者在實習時，看見了自立宿舍工作人員的多種角色，他們可能需要：負責收少年的房租費、水電費，代為繳交，像個房東；要不定時的陪伴他們，一起看電視或電影，像是家人或朋友；有時候需要在自立宿舍陪同住宿，像是舍監或生活輔導員；偶爾也得召集住宿少年開會、訂公約，像是大樓委員；有時候也需要協助少年媒合工作或討論升學資訊，並瞭解並關心其就學與就業的狀況，甚至需要接受雇方打來抱怨孩子工作狀況的電話。工作人員與住宿少年的互動包含的互動方式之多，有時如承租房屋的房東或房客合約關係，或者是校園宿舍一樣住宿生與舍監彼此的公約關係，是難以社會常見任一關係為解釋或界定的。

自立生活方案，在我國社會工作中仍屬於新興的領域，發展的過程中，容易讓工作人員存在摸索、邊做邊學的狀況（徐錦鋒，2013）。這也更加引人好奇，

註解 [CH1]: 於 2013 年統計中，共有 13,570 人次接受一般安置的服務，計至當年底全台尚有 3,542 名兒少仍於安置、教養機構中（衛生福利部統計處，2013）

在這樣的多樣的工作中，工作人員的服務過程中會遇到什麼事情與情況？遇到什麼困難？面對可能要一人分飾多角，他們又是如何應對避免角色的混淆？或者發展出怎樣的工作策略呢？

因此本研究想藉由深入訪談，瞭解我國自立宿舍工作人員執行過程中所面臨的困難與挑戰，以及其各自的因應方法策略，作為將來自立宿舍工作人員在服務時參考及將來人員培訓時的建議。最後，希望透過此研究，能對自立宿舍服務提供政策方面之建議。

## 貳、文獻回顧

少年自立宿舍乃於自立生活方案中協助的一環，故文獻的回顧將從自立生活方案的沿革與目的為開始，作初步的討論。接著，以國內外自立宿舍相關文獻，顯示自立宿舍目前於國內外的樣態及狀況。

### 一、自立生活方案沿革與目的

自立生活的概念，起於 1962 年到 1969 年美國的身心障礙者自立生活（Independently Living）運動，本意係使成年身心障礙者於自決、自主、自助的前提下，依照個別需求訂定個人服務，獲得各種社區支持與服務，使其能回到社區選擇自己可以控制的生活方式，管理自己的所得與支出，並藉由同儕互助，組織及參與政治與社會壓力團體，擔負自己生活的責任（林萬億，2012）。

兒童及少年的自立生活方案亦有相似的理念。1986 年美國國會通過自立生活法案（Independent Living Initiative）（杜慈容，1999）。2005 年，日內瓦的兒童權利委員會，提出應促進少年從「安置機構」至「自立生活」的轉銜，教導其自立生活與家庭管理，且於轉銜過程中提供「中途宿舍等」，並促使該服務法制化，由此顯示離開安置的兒童及少年自立生活已成為國際關注議題（洪錦芳，2010）。

時代的變遷，我國亦看見安置機構少年對於自立生活的需要，借助他國方案的經驗，於 1994 年，由台北市政府首先辦理少年自立生活方案，雖在方案首次執行時有許多推行的困難（杜慈容，1999）。

2010 年時，內政部兒童局明列與民間單位合作辦理「自立少年生活適應協助計畫」，讓安置中的少年學習自立生活技能及準備，也提供已結案無法返家的兒少自立生活適應的協助，加強少年生活能力及社會資源網絡，提供就學就業的機會，降低少年個人生活風險（兒童局，2012）。在法規上，2011 年所修訂的「兒童及少年福利與權益保障法」中明白說明對安置後離院少年的轉銜服務，且皆明述自立生活轉銜服務適用之對象（立法院，2014）。此外，行政部門亦配合提出相關的服務網絡與輸送的配套措施。

而我國的自立宿舍則是附於其中的子方案，但並非每一間承辦自立生活方案的機構皆有自立宿舍的提供。少年安置宿舍的服務提供亦有不同的形式，也因為承辦單位分為安置機構申請辦理與社會及家庭署委託辦理的不同，前者提供服務的對象，可能包含尚未結案但已開始準備離院前的自立生活準備者的模擬試住，

以及已經結案的離院少年住宿兩類；後者的自立宿舍提供的服務皆以結束安置的少年為對象，僅有自立宿舍與租屋協助兩類。

## 二、自立宿舍現況

自立宿舍的提供，目的在於使甫離開家外安置系統的少年，在邁向自立生活過程中能有緩衝與暫時的居所，降低離開安置照顧後即流落街頭的風險。由於國外的自立生活行之有年，亦有一套模式發展而出，國外學者 Krau 與 Woodward 曾經將溫哥華自立宿舍依照少年自立的程度不同分為四種類型，包括（一）緊急住所，是以緊急庇護所方式，得以安置 7-30 天的，提供基本的食物、居所以及安全的保護；（二）過渡性住宅，主要服務由家外安置機構結案之個案，提供 2-3 年的服務，以學習過渡到自立生活所需的技能及協助；（三）支援性住宅，是無時限的服務 16-25 歲的少年，可能因為超齡或未達開案資格（例如：心理疾病、物質成癮或愛滋病患者），提供一個合約承租式的安全住宅，確保雙方的權利與義務，並沒有強迫參加的服務項目；（四）穩定自立的可負擔住宅（徐錦鋒，2013）。

我國目前機構曾有或現有提供自立宿舍服務的地方共有二十處。大致而言自立生活方案是以循序漸進的方式，採取階段性的進行，而自立宿舍則是附於其中的子方案。因為承辦單位分為安置機構申請辦理與社會及家庭署委託辦理的不同，所以對於少年安置宿舍的服務提供亦有不同的形式（圖 1），由安置機構申請辦理的自立宿舍提供服務的對象，可能包含尚未結案但已開始準備離院前的自立生活準備者的模擬試住，以及已經結案的離院少年住宿兩類，例如家扶基金會承辦的大同育幼院及臺灣展翅協會的展翅家園；由衛生福利部社會家庭署委託辦理自立生活方案及宿舍，提供的服務皆以結束安置的少年為對象，僅有自立宿舍與租屋協助兩類，例如 CCSA 的自立宿舍。以下針對上述三間提供自立宿舍服務的機構，更進一步的敘述其宿舍服務提供樣貌。

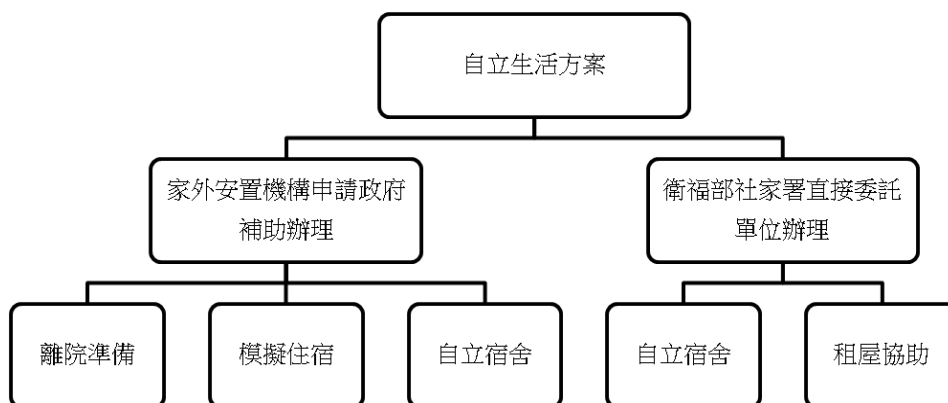


圖 1 自立生活方案住宿服務樣貌（研究者自行整理）



家扶基金會附設大同育幼院，在兒童及少年安置過程提供自立生活能力培養服務，分為三階段協助，包含自立生活能力建構、自立生活準備、自立生活適應，係屬連續性的方式，讓兒童及少年減少因換服務單位而產生適應問題。而自立宿舍的部分則是置於第三階段「自立生活適應」，提供院內少年自立生活模擬及離院少年生活適應協助（陳欣涵，2013）。

臺灣展翅協會，是專門安置遭受到性剝削的少女機構，在自立生活宿舍服務共分為兩階段，第一階段提供 15 至 18 歲自願加入方案的少女，免費入住宿舍至少一年的時間，此階段採取低度管理，有生活輔導人員夜間同住，每日晚間十一點時為門禁，而一週有兩次的外宿請假機會，著重於培養少女生活自理能力。在第二階段則係採自主管理，並無生活輔導人員的安排，且須自行負擔房租，但協會也會依個別階段補助房租，少女須配合每個月社工的約訪及低頻率不定時的宿舍探訪（徐錦鋒，2013）。

衛生福利部社會家庭署委託辦理的機構，以 CCSA 的自立宿舍為例，服務對象是 15 歲以上未滿 23 歲，並接受過家外安置達六個月以上者。自立生活的服務階段包括結束安置準備階段、轉銜追蹤輔導階段，以及自立生活關懷階段，而自立宿舍的使用則是在經過轉銜追蹤輔導階段的需求評估後，開始接受宿舍服務。自立宿舍進住的工作人員稱為阿姨，類似生活輔導員的角色，主要負責少年的飲食、休閒育樂、陪同求職及陪伴等服務（全國社團法人中華育幼機構兒童關懷協會，2010）。

綜合上述，國外與國內的自立方案，雖都有自立宿舍的提供，甚至有些單位已經發展出一套模式運作，但並沒有一致的作法，部分單位在少年離開安置後的自立宿舍服務，是需要向另一單位申請，過程中也會產生服務的不連續性問題產生。

## 參、研究方法

本研究係以質性研究方法，欲探討與發掘自立宿舍社會工作者已存在的經驗困境。使用立意取樣（Purposive Sampling），以電話詢問或尋求熟識該單位的人士協助引薦與聯繫，詢問單位是否有適合的研究對象，進而提出研究的說明及訪談邀請。在研究對象答應受訪時，將會先行提供訪談大綱、訪談同意書及基本資料表做為參考。而取樣的行動，係視蒐集的樣本是否到達資料飽和為止。

本研究在資料分析上採用主題分析法，將訪談資料或文本以系統性分析的方法，試圖從大量且瑣碎的資料中萃取，並歸納與研究目的相關的意義，用主題的方式呈現，以解釋文本中所蘊含的深層意義（高淑清，2008）。

在處理資料的方法上，採用高淑清（2008）遵循詮釋現象學的概念，以「整體-部分-整體」（Whole-parts-whole）的詮釋循環（hermeneutic circle）提出的七個操作步驟。該循環對於文本中主題意義的理解，是以在文本中的「先前理解」與「理解」之間來回檢視分析的過程。

本研究使用英文字母做為受訪者的代號，共計五名社會工作者，分別為四名

女性及一名男性，於自立宿舍最少皆有六個月以上的服務經驗，其工作單位為台灣本島西半部地區，亦即從基隆以逆時針至屏東的沿途縣市，為本次研究對象所在機構的區域範圍，因需避免容易辨識研究對象，故無法顯示其確切的縣市。研究對象的基本資料，依照受訪日期的先後順序呈現，如下表 1：

代號	性別	職稱	社會工作服務年資	自立宿舍服務年資	受訪日期
J	女	社會工作者	5 年	2 年	2014.08
S	女	社會工作者	5 年	5 年	2014.09
M	男	個案管理員	7 年	3 年	2014.11
K	女	發展與行政部主任	10 年	11 個月	2015.03
L	女	社會工作者	19 年	4 年	2015.03

文獻曾提及目前台灣自立宿舍工作人員編制為社會工作者及生活輔導員(徐錦鋒, 2013)，而研究對象 L 在受訪的時候亦表示，目前自立宿舍的工作人員並沒有統一的名稱，除了社會工作者以外，亦可能會有生活輔導員、個案管理員、宿舍管理員的名稱敘述，故本論文將以自立宿舍社會工作者通稱，為自立宿舍少年提供服務的人員。

除此之外，在自立宿舍工作人員的配置，也會影響工作者的角色呈現，研究對象 S 及 J 在機構中都以一人之姿擔當自立宿舍服務負責人，而他們的工作就可能呈現生活輔導員的角色；此外，研究對象 M、K、L 因為機構內對於宿舍的工作職責給予不同的職務分配，而可以看到宿舍工作者在服務角色，彼此之間的合作關係。

## 肆、自立宿舍社會工作者之工作困境與因應策略

本研究目的為了解自立宿舍工作者的服務過程中遇到的困境以及其因應發展的行動策略，因此以下將分為來自個案的挑戰與因應、資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應、宿舍管理與施行成效的困境與因應、來自機構內部環境的困境與因應、工作者自身的困境與因應五個部分呈現研究結果。

### 一、來自個案的挑戰與因應

工作者與個案是最密集的接觸，也因此最容易發生衝突與摩擦，而來自個案的種種挑戰與考驗往往讓工作者疲憊不堪，包括個案的依賴考驗著工作者的專業判斷與壓力處理能力、個案屢次不服工作者管教的無可奈何仍得伴其問題討論、個案心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力、工作者與個案彼此關係界線模糊的困擾，以及最後少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦，這些來自個案的問題，都成為工作者工作上的困境。來自個案的挑戰與因應之內容以表 2 呈現，在以下文詳敘之：

表 2 來自個案的挑戰與因應

工作內涵	(一) 少年的依賴考驗工作者的專業判斷及壓力處理能力 (二) 少年屢次不服工作者管教的無可奈何，仍得伴其問題討論 (三) 少年心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力 (四) 工作者與少年關係界線的問題 1. 工作者過度融入少年生活的界限問題 2. 少年企圖介入工作者私人生活的界限問題 (五) 少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦
------	--

### (一)少年的依賴考驗工作者的專業判斷及壓力處理能力

自立方案中在經濟資源的提供為大宗，包括少年的就學與就業的生活費、房租費、交通費、職業訓練、醫療費、健保費...等等，皆有所補助，而這些多元的補助項目，也讓部分少年產生福利依賴的情形，研究對象 S 與 K 在服務少年的經驗中，都曾遇到少年對於福利依賴的狀況發生，如研究對象 K 遇到的少年，不願學習自立，想要長期倚靠資源的協助，也造成工作者內心很大的掙扎，在提供資源與否的部分，需要耗費很多心力。研究對象 L 在工作中也發現，部分少年容易把過往在安置機構的模式帶進自立宿舍裡面，要求工作者必須幫他們做事或負擔責任，這也是挑戰工作者如何與少年應對的考驗。

很多孩子他很想要資源，可是他非自願被你管，對，那嗯...就會很困難，要拿捏，我很樂意幫助你，可是我又不想讓你養成福利依賴，那這個部分就會，會很多掙扎跟挑戰，對，然後也要耗費很多的心思，(K-1-074~K-1-075) 就有些孩子基本上自己要自立嘛，可是他會一直依賴你，就是可能你要幫他做什麼、.....他可能很多東西都被安排嘛，以前在機構裏也是，.....，反而他會用這個模式，會覺得我們好像都要幫他(L-1-191)

當發現少年產生依賴性的狀況時，研究對象 L 會採以與少年進行重新討論與處遇計畫的修正，但當少年態度仍是不願意自立自主時，工作者會讓少年在適當的壓力與情境中，面臨福利的限制與中斷，體會自己必須要面對的現實生活感受。但是在壓力與情境的收放之間，工作者要如何抉擇何時應該介入協助，這問題的判斷也成為工作本身的一個壓力，所以研究對象也提到，在做處遇安排的時候，工作者的心臟要夠大顆，勇敢的取捨與嘗試，才有辦法將少年推至情境中。

如果那個孩子他本身有這個能力，當然我們會覺得他應該自己

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

做，……，如果真的是需要有一個人陪伴，那當然就是不太那麼容易拒絕，但是如果一直變成是…是理所當然的，那這個東西我們就會覺得，……，一定要有一個底線，不是一直都這樣（L-1-191）

## **(二)少年屢次不服工作者管教的無可奈何，仍得伴其問題討論**

工作者在管教少年的過程中，易與少年產生對立或衝突，使工作者感到挫折。研究對象 M 表示，看到少年陷入同樣的錯誤歷程中不願改變，甚至與工作者相互對立，其中又以少年突破原有的規範，更找到迴避責任的方法，讓工作者無可奈何也備感受挫。另外，研究對象 K 在工作初期時，面對少年對於規範的挑戰或者是對於管教的不服，會對這樣的事件產生情緒，為了擔心自己在情緒當下的溝通有所傷害，所以用遠離少年，避免溝通與互動的方法，但這樣的工作模式讓自己與少年溝通更有阻礙，也讓自己感到相當挫折。

**會讓人受挫吧，就是說… 因為有時候你看到學生在同樣一個歷程裡面，做出同樣的一個錯誤，他不願意改變，或是甚至他跟…輔導者是對立的，他不願意去改善，(M-1-115~M-1-116)**

而當工作挫折或困難的時候，若研究對象 M 無法進行處理時候，則會尋求機構主管的協助，由上層主管進入協助處理。另外，研究對象 K 在與少年溝通碰過許多釘子後，也轉向前輩學習，改變與少年的溝通模式，進行良好的溝通協調，讓工作更加順利。

我後來就是碰了很多的釘子，然後（呵）就是跟很多前輩學習，……，喔原來就是換個方式，其實大家的立場，對，孩子也對我們也對，可是怎麼樣去做好一個協調溝通這樣子，對（K-1-068）

研究對象 L 的經驗中，遇過少年不同的挑戰，包括挑戰宿舍生活輔導員的權力、挑戰宿舍借貸的規範或門禁的規範，也會挑戰工作者們問題解決的極限。對於少年挑戰宿舍生活輔導員的權力的狀況，身為社工的研究對象 L 已與生活輔導員達成共識，宿舍內的一切規則都由生活輔導員作決策，若真的有問題，則透過定期的宿舍會議提出，避免讓少年對工作人員的職責有模糊地帶，能夠去挑戰漏洞。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

比較大的困難有些時候孩子會選邊，會去挑戰，譬如說他們認為這生輔阿姨就是照顧生活，但是對他沒有決定權，他認為是社工嘛，他可能社工資源...資源在社工手上，所以有的時候可能態度啊口氣啊，他們就不見得會這麼信服這些阿姨，.....，可能要讓他知道說，宿舍就是...宿舍的管理員他就是決定宿舍的動況，啊大家已經有共識，就是這樣子處理，那有什麼困難，大家就在家園會議裡面提出來，就是讓他不要有模稜兩可說，我只聽社工的，啊你的我不聽（L-1-089）

在宿舍的規範中，包括禁止金錢的借貸關係以及門禁的申請限制，但仍有少年會去挑戰違反規定，所以當事件發生時，工作者會先判斷是否有立即性的問題或危險需要解決，若沒有，則會把責任回歸給少年，例如金錢借貸卻要不回來的狀況，除了學習承擔違規的責任外，工作者也希望少年能從中學習到拒絕的技巧。

宿舍進來就會很清楚，不要借貸關係，.....，那如果你已經講了，大家都已經知道，你還要做這樣的動作，那基本上我們就會覺得說，那是你自己，也要學習啊，學習拒絕，那不然你借人家要不回來，你自己要心理準備這樣子，.....，我覺得這個東西就是讓他們回到現實面，因為自立就是走進成人世界去競爭，所以原則上就是會有這樣的問題，（L-1-091~L-1-095）

### （三）少年心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力

少年在自立的過程中，就業狀況不穩定也影響到日常生活的情緒，甚至產生危害生命安全的舉動，挑戰工作者的危機處理能力。研究對象 L 曾遇到少年在這樣的狀況，又遇到壓力的時候，就以生命要脅工作者，面對這樣的情形，不論是社工還是生輔都會感到手足無措，同時也都是非常大的挑戰。

就一直在重複那樣子下來，當然他不可能有機會出去，那甚至有時候壓力一來，可能就會挑戰你說「我要死給你看」，（L-1-201）

在少年以生命威脅之時，工作者進行必要的通報，啟動自殺防治系統機制，讓更專業的服務進入，嚴謹謹慎的對待也是要告訴少年生命的重要性，而原訂的少年處遇計畫也必須暫緩實施，但在觀察一段時間後，也還是要繼續自立的處遇

服務，而在處理的過程中，工作者彼此間的合作與共識很重要，也能夠互相照應，減少壓力過度集中單一工作者，造成人員崩熬的狀況。

假設他真的有這種狀況，我們就是要走...第一個你要做通報嘛，.....，就有的孩子會說我只是隨口說說，那我們會讓他知道對我們來講，生命就是重要的，.....，只是說社工會被感覺那個...會很大的挑戰啦，特別生輔老師碰到這種，也會手足無措那時候就一定要大家有個共識，就怎麼去做。

(L-1-220~ L-1-221)

#### (四)工作者與少年關係界線的問題

工作者在與個案工作之時，應保持適當的工作界限，但是因為密集的接觸過程中，工作者為學習與瞭解少年的思考與想法過於融入其情境，而產生界限模糊的狀況；另外，因為少年對於界限的不熟悉，也造成工作者的私人生活被影響，兩者都成為工作者與個案關係界限的困擾。

##### 1.工作者過度融入少年生活的界限問題

研究對象 M 為了瞭解少年的次文化，在學習融入其中的過程影響到自己的私人生活，更甚至於進入少年的思考歷程，因為沒有仔細覺察而產生錯誤的部分。而少年在宿舍的生活期間，希望自己能過得舒坦，而以不當的方法企圖越界拉攏工作者。

你因為要了解他的次文化，.....，所以我要學習這樣講話的時候，就會影響到我的談吐，.....，我們要去融入他的思考，.....，可是就是因為進入他有一些，一些歷程是錯的，那可能我們沒有仔細去...去檢視，導致我們最後也跟上...跟上這樣的行為，跟上這樣的思考，(M-1-051)

##### 2.少年企圖介入工作者私人生活的界限問題

少年還未能瞭解如何與他人相處的界線，研究對象 J 曾遇到少年每天都要打電話找工作者的情形，即使告知少年要區分公私時間，但仍舊不以為意，也演變成工作者整日的工作待機狀態，但這樣變相加班的情形，在工資福利上卻沒有相對應的補助。

但因為就是說孩子他還小，所以他可能沒有辦法去了解說，嗯...嗯...瞭解說什麼是界線，所以他可能每一天都會找你，那你要不要接他電話呢？

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

可是雖然你跟他設限說：ㄟ，幾點到幾點是我自己個人時間，他不管你啊，就變我有點像全天 on call 耶，……，我很多個案都是在凌晨的時候跟他唔談的，那公司要不要給你加班費，不可能！（J-1-089~J-1-090）

少年無法釐清界線的事情，讓工作者感到困擾，但因為工作者自身對於兒少服務的目標與期待，所以只能靠轉變自己的價值信念，如果有機會服務少年，即使是時間點不對，也要盡其所能。但對於這服務的困擾，在工作過程上卻沒有能實質改變的地方。

可是我覺得跟我自己本身的價值觀，因為我是真的想做好兒少這個服務，會困擾是會，但是我會把他轉念，……，因為我有遇到失聯的少年，但是他今天他 line 我，是時間點不對，可是我有服務到，我有可以給他們資源的機會，我覺得...我是轉念啦，對（J-1-091~J-1-093）

#### **(五)少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦**

在生活技能的培訓部分，因為少年在進入自立宿舍以前，各自擁有的生活技能參差不齊，其中不乏有少年對於生活自理能力的低落，研究對象 S 認為在提供少年自立服務的工作者不應該像個媽媽帶小孩一樣如此辛苦，從頭開始訓練的情形，而這樣的狀況，也代表少年在安置時期的自立生活能力培養並未完備，也顯出服務轉銜之問題。

我覺得現在，我覺得啦...在自立這端的社工不應該這麼辛苦，就是整個是全方位的，就是像一個媽媽一樣帶著一個小孩（笑），我覺得是整個幾乎是從頭開始訓練，對阿（S-1-180~S-1-182）

除了工作者親自教育少年的生活技能、提供課程學習參與以外，研究對象 S 會讓少年透過與室友相處之間的磨合，培養其生活習慣，促使他們可以進入自立生活的正軌。

那可能就是有一種不同元素的室友進來，那他們生活可能就會磨擦，那可能有些些許許的一些生活習慣的一些...就是磨合，那我覺得會比較上一些正軌（S-1-218）

研究發現，因為自立宿舍的工作者通常是在第一線與少年密集的接觸，所以當少年發生任何問題的時候，都會考驗工作者的應變與處理能力，根據上述，工作者帶著服務的熱血與熱情進入宿舍工作之中，卻一而再，再而三的面臨個案的不配合、挑戰工作者的管教底線，或是個案生活能力不足等困境，不論工作者最後是否有發展出因應的方法，當面對照這樣的狀況時，都會讓工作者備感挫折，無形之中也成為其心理壓力。而劉學仁（2013）對於自立方案工作者的研究也指出其困境的其中一樣，為安置機構會將難以管教的少年往自立宿舍推，是否這也成為工作者如此備受個案挑戰的原因之一。

此外，其中當個案過度的工作者生活中，也代表著工作者原受基本工時保障的權益，突然轉變成二十四小時待命的工作，究竟應該為個案服務到何種程度才算負責？而事實上，這樣的狀況都已造成工作者心理壓力或是備感挫折的情緒，甚至是影響到私人的日常生活。所以，現行或未來實務工作單位的人力配置與制度又應該如何因應這樣的轉變，亦或者工作者應該如何維持自己的生活界線，都值得受到討論與思考。

## 二、 資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應

各式資源連結的工作在自立少年服務過程中占很大部分，也讓工作者容易在與協調外部單位過程遇到難題與阻礙，包括工作者與少年對資源期待的落差影響資源媒合成效、少年個人條件的差異影響工作者職業媒合成效，以及外部資源的限制影響工作者後續處遇等，將以表 3 呈現資源連結及與外部單位合作挑戰與因應的概述，再以下文詳述之：

工作內涵	(一) 工作者與少年對資源期待的落差影響資源媒合成效 (二) 少年個人條件的差異影響工作者職業媒合成效 (三) 外部資源的限制影響工作者後續處遇
------	--

### (一) 工作者與少年對資源期待的落差影響資源媒合成效

研究對象 L 認為機構的工作者在服務少年的配搭銜接都是順暢的，但是其中最大的困難應屬於，如何提供少年正確的資源使用，讓其可以順利自立。

所以如果說是困難應該是說...在孩子，在...陪孩子的過程當中，怎麼讓孩子自立起來，啊資源用對 (L-1-085)

對少年而言，合適又正確的資源，不一定就是看起來最好的資源，研究對象 J 為少年提供服務資源的經驗中，在剛開始工作時會期待少年能夠選擇較好的資源，但因為不一定是他想要的，所以當好的資源為被使用時，工作者會感覺非



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

常的惋惜也會讓自己感到非常痛苦。但之後工作者瞭解到，已提供給少年充足的資源，最後仍是要回歸到案主自決的概念。

因為我以前剛開始做自立方案的時候，我都會覺得，啊！他竟然沒有走這條路，然後就會覺得很...惋惜，然後最後就會覺得很...很痛苦，可是後來我覺得，其實我提供他選擇了，他今天他不要，那就在於說是他的選擇，要尊重他的選擇，因為我覺得畢竟還是要回歸到這個方案的精神，(J-1-107~J-1-111)

然而，當少年的需求大過現存的資源時，就需要不斷的開發與擴充資源，也因此，工作者過程中發覺自己的能力不足，而必須花費諸多心力與時間在連結的部分，以及自我能力的提升。

對，那我覺得，嗯...就是最大的困難是我們一直看到需要，可是也許資源不夠，時間不夠，或是自我能力不夠，對，**那我們就要額外再花時間去想辦法，去連結資源，去自我提升這樣** (K-1-075)

## (二)少年個人條件的差異影響工作者職業媒合成效

在職業媒合的困境，研究對象 S、K 及 L 都提到因為少年未滿十八歲、沒有機車駕照或者學歷不符問題等個人因素，使工作者再協助少年媒合工作上備受阻礙。此外，少年的對於職業挑三揀四、好高騖遠的態度，也成為工作者在此向工作的困難，為此，研究對象 S 就從經驗中發現，與其提供少年工作機會，不如讓他們自己去找工作，雖然就業的穩定性依然不高，但會讓其沒有理由抱怨工作者所媒合的工作並不符合自己的需求。

可是我現在就是，發現到我們媒合的不如他們自己去找的來得好，因為媒合的他都會覺得那不是我想要的，就是做幾天就不做了，.....，至少是他自己找的（笑），對阿，就是沒有藉口就是說：那又不是我喜歡的（笑）  
(S-1-132~S-1-136)

媒合職業的工作除了在少年個人條件與態度上會有困境以外，在面對提供職業的雇主方，不瞭解自立少年的狀態下，容易產生異議的問題，讓少年的求職之

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

路更受阻礙，而工作者也必須花更多時間協助少年求職及篩選合適的職場。

他可能就會覺得說，好像...他用了一個員工，然後他那個員工他不能在下班之後開會，或是不能下班之後聚餐，對，所以這是一開始遇到的困難，但是我們後來也發現，有很多...廠家，他如果知道我們在做什麼，他會願意調整，那也有很多廠家他是作息很正常的，對，所以不是沒有，而是需要...需要...花時間去篩選（K-1-139~K-1-143）

此外在提供少年職業訓練的部分，因地方職訓局課程提供的地方較遠，在資源取用的可近性成為阻礙之一，再者未成年的少年無法騎乘機車，需要轉乘大眾交通工具，再者課程中的成就感的收穫沒有那麼立即顯見，會降低少年的使用意願。

然後去上個課，然後再回來，其實那個孩子的意願會很低，對，然後其實他在...他在上 online 的時候，他...他要...得到的那個成就感，還不如他隨便去找一份檳榔攤的工作，對，立即的收穫跟那個可即性（K-1-327~K-1-328）

### **(三)外部資源的限制影響工作者後續處遇**

研究對象 M 的機構，在自立宿舍的服務也提供給安置歷程中的少年作模擬住宿與自立能力培養，而在少年面臨結案的時候，後續追蹤單位的銜接資源未能妥善安排，造成少年的權益受損，讓少年有機會回到原本弱勢的環境中，這也成為工作者對於少年離院後續安排的擔心與難題。

他們結案之後，.....，有一些協會他可能要接手這樣的一個工作，可是他後來又...沒有把相對應的資源導入，.....這樣的銜接沒有銜接到的時候，有時候，有時候個案就會受損，個案可能又會走回頭路，就是類似像這樣的事件，.....，真正結案這些學員的追蹤輔導，把他銜接起來的單位不多，然後又可以把它做好好的用途也很少（M-1-189~M-1-193）

另外，研究對象 M 服務的少年，部分是從法院裁定安置，進入其機構並在

安置時期學習自立生活訓練，進而可以到自立宿舍模擬試住，但是這些來自法院少年的保護官，因為對其處遇的想法及方法與機構方有所不同，而強烈的限制少年不得進入社區之中，使工作者覺得在執行自立宿舍服務難為的部分。

有一些保護官，強力約束說他的學...他來這裡的學生就絕對不能讓他進入社區，因為他覺得進入社區他還是會變壞，可是在機構的考量他不是這樣的思維，他是還是有做限制，.....，所以他有些時候當他（個案）進入嗯...自立生活之後，然後他就會跟機構的主管講說，我的...我的個案不能再放在那邊了喔（M-1-128~M-1-132）

除此之外，工作者也曾在協助少年連結跨縣市的資源時備受阻礙，因研究對象 J 的機構屬於單一性別的自立宿舍，所以服務上會有性別的限制，所以會協助無法服務的少年進行其他資源的連結，例如在找尋住宿床位的部分就會遇到少年戶籍跨縣市問題，可能是鄰近縣市沒有自立宿舍的服務提供，亦或者是無法協助非設籍於該縣市的少年。因此，不論少年是否具備在外自立生活能力，工作者最後的處遇也僅能提供租金，協助少年在外租屋生活。

OO 說，我們現在還沒有自立宿舍啊，對阿，而且有時候你，比如說這個孩子戶籍地在 OO 縣，你要把他，就使用 OO 市的資源，好像也不是那麼容易耶，對阿，因為他說你...你戶籍地啊 OO 縣，你 OO 要自己想辦法啊，就變成我們只能給他租金，沒有辦法幫他連結 OO 市的床位啊（J-1-373~J-1-377）

據上述，研究發現工作者的資源媒合成效，會受到因與個案的期待差異、個人條件差異，以及外部單位的限制所影響。但是，有些部分的問題並非工作者角色能處理與解決，如外部單位的限制；若是得以解決的阻礙，亦需耗費工作者的時間及心力去作協調，維持資源的暢通，而資源之於少年的成效及合適性，也是工作者不斷擔心與關心的部分。

### 三、 宿舍管理與施行成效的困境與因應

服務的最後都是期待能展現其有效性，但是自立生活的成效難敵外面社會環境的影響讓工作者相當挫折，此外，為讓少年學習到獨立自主，所以服務過程中採以自立生活所提倡的低度管理概念，但也讓工作者在管理宿舍上遇到兩難，除此之外工作者也因此遭遇到機構內工作人員對於處遇的質疑，再加上人力的不足

且各工作角色的份量吃重，工作者在機構內的支持較少。在宿舍管理與施行嘲笑  
的困境與因應內容以表 4 呈現，再以下文詳述之。

表 4 宿舍管理與施行成效的困境與因應

工作內涵	(一) 自立生活成效難敵社會環境影響讓工作者相當挫折 (二) 對少年低度管理及維持宿舍一致性規範讓工作者陷入兩難 (三) 對少年的理念差異讓工作者的處遇被機構人員質疑
------	---

### (一) 自立生活成效難敵社會環境影響讓工作者相當挫折

自立宿舍的服務需要投入大量的人力、物力及財力，特別是工作者的長期陪伴與輔導，但是當少年進入社會生活中，卻很難持續在宿舍學習到的穩定自立生活樣貌，讓研究對象 K 因此而感到工作的灰心與無力，而研究對象 S 也表示對於宿舍少年的輔導真的很困難，少年一定有其生存的能力，但都是有可能走在違法邊緣，而非一個穩定正當的生活方式。

真的我覺得宿舍這一端孩子的輔導真的很困難，……，因為他們真的要說生存，真的能夠生存阿，就是靠著朋友啊，然後做一些非法工作，像是圍事阿，就有錢就有收入可以生存，可是這不是一個正當的生存管道(S-1-166)

自立宿舍真的要投入很大的...哦...人力、物力、財力，然後...尤其是人力，你跟青少年要花很多的心思，要跟他們建立關係，那...有很多東西是到他回到系統的時候，他又變了，那...可能工作者就會覺得灰心，喔我做了那麼多年，然後花那麼多時間，結果你自立結案之後，你又...又去走回原來的...原來的路這樣子，(K-1-346)

而研究對象 M 因為機構部分少年受限於安置時間的規定，自立生活能力未備之時就必須結束，雖然之後依法是仰賴追蹤輔導，但是如前述所提，追蹤輔導的資源未能順利銜接時，導致少年又必須回到弱勢環境的循環裡，也無法發揮自立服務的效益。

自立宿舍基本上他也是囊括在安置生活的一個部分，所以安置時間到了，當然就必須結案了，但是有些時候我們判斷出來說他...他還沒習得那這

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

樣的一個能力的時候，那我們覺得這樣結案很可惜，可是又不得不讓他結案，因為可能家庭的成員希望他回家，那我們那時候只能仰賴追蹤輔導，可是，真正有沒有效益，其實效益很低（M-1-126）

研究對象 K、M 及 J 都提到要為少年作整個系統的服務非常重要，希望能藉由系統的改變讓少年回到社會生活時，能夠穩定的生活適應。雖然研究對象 K 及 M 已經執行，但是卻仍是不敵外面社會環境影響，而研究對象 J 更是因為只有在執行自立方案，而連要開始執行其家庭系統的都無法。此外，研究對象 J 也表示，服務個案的數量與成效是方案中最被彈劾的地方，這也影響著自立宿舍能否持續服務的一個關鍵。

其實很多人也會質疑說，啊我一年給你那麼多錢，……，可是你才服務幾個個案，這也是會被人家彈劾的地方啊，你那效…你的效益大嗎？……人家也是會精打細算嘛，會知道這樣子效益…他有沒有符合成本嘛，對，人家會衡量的地方（J-1-228~J-1-229）

## （二）對少年低度管理及維持宿舍一致性規範讓工作者陷入兩難

自立方案的核心，是透過低度管理讓少年能夠學習倚靠自己的力量穩定生活，但是在這樣的情況下會面臨到的包括管理的一致性問題，應該要給予怎樣的管理彈性，才會讓少年能夠自主學習，又能維持基本的規範，以及少年之間的公平性。

研究對象 J 在面對少年不斷的挑戰住宿規範，工作者也只能跟少年討論是否要在外租屋住宿，因為如果不處理，將使管理的一致性陷入困境，也會讓其他住在宿舍的少年感到不公平，而這樣的狀況在研究對象 S 的自立宿舍中發生，雖然也曾探討是否要增加生活輔導員，但是在人力與財力的限制底下，並無法實現，也只能帶著少年去探討與解決這樣的事件，或者是工作者不定期的進入自立宿舍作抽查的管理，但是因為這樣，也讓工作者感到非常的疲憊。

但是就是我講的，困境就是管理上的一致性，因為你那麼多個孩子，可是我們是照著住…住宿的規範跑，一旦我們，嗯…給了彈性，那其他兩個沒有違規的孩子，他們怎麼看（J-1-062~J-1-063）

其實管理的問題是一直以來都有，因為孩子其實在宿舍裡面的生活作

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

息，我們不是每天都能看到，……，所以那時候就是採了很多不定期抽查的方式，就是進去看孩子的狀況，對，可是那時候很累(笑)(S-1-100~S-1-104)

而在自立生活不斷被強調的低度管理，應該要到執行到何種程度，並沒有一定的參考依據，因此，也造成工作者的的矛盾與困擾，在工作的過程中也十分的辛苦。對於研究對象 S 來說，雖然已經在自立宿舍服務許久，但管理這樣的問題依然存在。

可能在那個角色裡面，自立宿舍...我...對你太沒有規範，你...你就會很隨便，你可能不把宿舍當宿舍，把宿舍當旅館，可是我覺得如果我對你有...有一些規範呢，你又會覺得...青少年又覺得我們管太多，那...可能在那個角色的應變上就會覺得好像很...很辛苦(K-1-346~K-1-347)

如果是像安置單位那樣子的社工的話，我覺得那...那就沒有什麼樣自立上面的...就是...不能說是自立，對阿，那就等於就是安置機構而已，恩，可是低密度管理，也會跟我們基金會遇到同樣的問題(笑)，拿捏很久，我到現在還在拿捏(笑)(S-1-368~S-1-372)

研究對象 J 服務對象包括許多智能不足的少年，當他們的自我照顧能力都不足時，讓工作者對於低度管理的理解與執行，以少年不危害到生命為最後的底線。

很多老師都跟我說，自立方案是低度管理、低度管理，可是有些孩子他明明就沒有那個自律阿，對阿，阿你要用低度管理嗎?……蠻多的個案是智能不足的，有中度的，有輕度的，那請問一下，他來到你的自立方案，他自己本身自己處理自己，照顧自己都有問題了，你如何放手讓他去闖?會有風險的，其實我都跟自己講說，只要不要危害到他的生命(J-1-099~J-1-102)

而研究對象 S 為了進行管理宿舍，在制度規範調整許多部分，尤其是在自立宿舍需要收押金的制度從無到有，是因為看到在安置時期少年在進入自立宿舍時，身上毫無積蓄，連基本的採購食物或生活基本物品都有困難，引此而設下的入住底線規則；另外，押金的用途也是避免少年工作不穩定時無法繳納水、電費，可以由裡面進行扣繳，而當押金扣完後，就必須要離開宿舍，這樣子的規則，也

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

是希望少年可以提升現實感的部分。

因為一開始，一開始沒有收押金這樣子的概念，那其實因為，可能是我覺得是安置前端的一些問題，導致我覺得好像自立宿舍，好像是在收資源回收的感覺（呵呵），講得好難聽喔，……，很多孩子他就是直接到自立宿舍，身上就是沒有錢，對，這樣子是一個很尷尬的狀況耶！（ S-1-056~S-1-061）

那我覺得不收押金到現在收押金的原因，是因為孩子之前讓他就是賴在宿舍裡面，連水電費都沒得繳，阿所以說現在每個進來的都會收押金，然後如果你繳不出來，我就直接從你的押金裡面扣，那這樣扣到一定額度，沒辦法再扣的話，我就會請你出宿舍，會比較強硬一點，對阿，我覺得那也是提升，就是孩子他們自己的一些現實感部分（S-1-303~S-1-305）

### （三）對少年的理念差異讓工作者的處遇被機構人員質疑

自立宿舍的個別化處遇，與安置單位團體制度的衝突，以研究對象 M 曾遇到的經驗，例如：少年的進入社區學習到不好的習慣回到機構，亦或者少年金錢的使用方法的問題，使同機構內部服務於不同部門的工作人員，在想法與做法上的不同而產生矛盾。其解決方法就是工作者發揮倡導者角色，向不瞭解或者有異音的工作人員進行自立服務的倡導，另外工作者也會向單位的主管反映單位間的問題狀況，由主管來協助進行協調的工作。

會有聲音的這些老師就是對社區的某一些條件不瞭解，所以他就覺得說，可能不要再讓學生出去工作了，或是說乾脆就不要再給他機會了，但是站在宿舍的立場，我們是會不斷的給機會，但是有些時候，因為我們是個別化的處理，……，會讓團體式的一些規則上面有一些東西會鬆動，那就會導致...這些老師會有聲音（M-1-094）

研究對象 J 單位的自立宿舍與安置處所是鄰近的，因為宿舍只有一個社工人力，沒有宿舍生活輔導員的配置，所以並無法服務 24 小時，而在夜間門禁管理部分，之前曾經請託安置部門的生輔老師協助，但由於有少年會挑戰門禁規範的情形，也因此讓宿舍工作者被安置部門的生輔質疑，都將把爛攤子丟給別人做。

因為這樣，後來研究對象 J，必須嚴格的規定門禁規範，只要少年違反三次以上，就只能依規定搬離開自立宿舍，但工作者仍是會協助少年在外租屋的部分。

因為我們門禁十點，那他回來的時候可能要跟保育老師講一下，這樣才知道大門，鐵門要拉上，就是我請我們同事 handle，可是，如果孩子都乖，那就都好，可是就是有些人遲...晚歸，凌晨才回來，那你要請保育老師幫你關門，那人家...一次還好，兩次、三次、四次人家會覺得，疑你...曾經就有個同事跟我講說：你都把爛攤子放給我做，就有人這樣講啊（J-1-218～J-1-220）

所以我就變得說，我們就是依照我們的管理的辦法，因為我們本身就有給孩子三次機會，那如果他真的還是要晚歸，就是輔助他去外面租屋（J-1-221～J-1-223）

自立生活方案的概念是以低度的管理方法，透過學習讓少年可以順利轉銜到成人世界，維持獨立自主的穩定生活。但是本研究結果發現，這樣的概念當少年離開了自立生活或宿舍的服務後，因為社會環境影響難以持續，讓工作者相當的挫折。而低度管理的方法也讓工作者在管理宿舍的過程，遇到如何讓同住宿者認同一致性的規範，成為掙扎與兩難的部分，甚至因為這樣的概念及處遇方式，也成為宿舍工作者被其他的工作者質疑的地方。而自立生活所提倡的低度管理概念，竟然成為工作者的困境之一，應該也是始料未及的問題。

宿舍管理與成效上發生的掙扎與兩難，有些在經過工作者多次的嘗試後，找到合適的解決方法，例如以不為害生命為最低管理底線，但是仍有非工作者能解的難題，例如少年進入社會環境後的自立生活成效不持續，是需要其他實務工作或是政策制度的協助。

#### 四、來自機構內部環境的困境與因應

除了來自個案的挑戰及來自外部合作單位的限制與困境，宿舍工作者亦需面臨到來自機構內部的困境及因應，包括人力不足的工作量大工作者需要支持，及專業交流的需求待滿足，將以表 5 做概要呈現，再以下文詳述之：

表5來自機構內部環境的困境與因應

工作內涵	(一) 人力不足且各角色工作量大，工作者需有足夠支持 (二) 工作者進修與專業交流的需求仍待滿足
------	---



### (一)人力不足且各角色工作量大，工作者需有足夠支持

自立生活方案的服務多樣，在加上自立宿舍的工作內容繁雜，包括少年的生活技能訓練、宿舍的管理、在外租屋自立的少年追蹤、為宿舍內的少年問題解決...等，除此之外可能還有機構內交辦的事項需要處理，由於對外申請的自立方案中工作人員的補助只有一名的額度，因此每位工作者需要負擔的工作十分龐大，需要花費許多的心力，工作上也非常困難。

那我又要當媽媽的角色啊，我會覺得說有點蠟燭...會有點多頭馬車，  
嗯，對 (J-1-209)

因為自立宿舍需要花費還蠻多的心力，.....，因為你看之前我要排課，  
又要做追蹤，然後再管宿舍，其實我覺得工作量還蠻大的，嗯嗯嗯，對阿  
(S-1-439~S-1-444)

就是政府他補助一個人力，那...要做的真的是做在孩子的需要上面，做  
在能夠讓他們改變，我覺得真的是會比較困難啦，尤其是你要做裡面又要做  
外面，對，那的確會比較困難，所以人手的確不足 (K-1-325)

研究對象 S 及 J 分別提到，因為本身機構安置服務與自立服務的同時提供，  
但重心仍會是以安置為主，而安置部分的工作人員也相對多，有機會得到相互  
的支持，工作上也有彼此能討論的空間，相對來說，自立這一塊在機構就成為較弱  
勢的一個部分，工作者必須要自己單打獨鬥。

就是我們安置為主，方案為輔，安置的業務為主，然後那個方案服務為  
輔，所以可能他們的重心沒有在這個，就比較沒有在這個方案當中，會重視，  
可是他的那個比例沒有那麼高，那所以我覺得...的確，辛苦的地方是你的資  
源會很少，因為安置大家比較同心，但是這個業務只有你一個人做，你相對  
你可能會在這當中你是比較弱勢的，就是你的情緒啦，同儕的支持，嗯...  
就是... 對，會比較少一點，因為大家全力都在做安置業務阿，阿你一個人  
做外展，就是變成說會辛苦一點，像單打獨鬥的感覺 (J-1-162~J-1-165)

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

在前述方案的成效有提到，面對這樣單打獨鬥的情況，研究對象 S 是透過與非安置部門的工作人員進行討論與支持，撐過少年輔導成效不彰及工作負荷量大而產生的黑暗期時光，而研究對象 J 則是接受定期的督導協助，也會與安置部門的同事進行個案的狀況討論，參考其他工作人員的服務經驗。

這部分就是說因為我們本身方案有...有定期的外聘督導，那我可能會透過我的督導，就是說協助我，.....，因為我們都是做兒少業務嘛，.....，所以我們會跟他討論個案的狀況，那他可能會就是就他的想法，提供你經驗，啊，提供你那個參考這樣子，對 (J-1-166~J-1-167)

## (二)工作者進修與專業交流的需求仍待滿足

因為機構的不同，所以部分機構並沒有提供工作者對於自立生活專業課程合適的學習，所以得向外進行研習，除了專業服務能力的學習以外，其實對於在機構內為少數的工作者，因為工作過程中難以得到合適的指導與支持，所以也盼望能有心理支持的課程，但外部單位的課程又難以滿足其需求，因而產生困境。

如研究對象 S 提到，課程依然是著重在專業服務的部分，但是在給與工作者內在的提升、情緒的支持，或者心理的調適部分是較少的，尤其當機構只有一名工作者負責自立宿舍時，沒有相同業務的同事可以分享的對象，就非常希望在研習中能有指導者協助專門工作者，也是提供工作者心理支持的服務。

給工作人員喔...很少!因為很多人都著重，就是在專業服務這樣子，然後工作人員...的內在提升，跟一些心...情緒支持會比較少一點，.....，我覺得需要就是，要有一個非常厲害的就是指導者(笑)，然後協助工作人員，.....，因為在這時候我只有一個人就是，自己就負責自立宿舍，然後其他的人都是安置部，根本就沒得討論阿，(S-1-264~S-1-269)

對於目前自立生活服務，提供給與工作者的相關進修課程，研究對象 M 認為雖然有提供專業的服務課程，也有國外的經驗分享，讓工作者學習後可以回去教導少年，但是這樣不同文化或者是專業服務的學習與實際機構在執行的自立生活，有相當大的落差。

可是因為...因為這些課程跟現在真正在做自立生活的落差太大 (M-1-147~M-1-148)

而研究對象 K 在參與課程進修的經驗中，認為比較少直接是針對自立方案

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

的，甚至在政府對於自立方案會議、法條的討論或個案的研討，都可能集中在北部進行，對於其他地方的工作者，若要參加就必須舟車勞頓，有區域上的不便。

比較少完全針對自立方案，尤其在中部，對，也許北部他們有關，……，自立方案的會議都是去台北開，……許多法條的討論，或是說個案的研討 (K-1-274~K-1-277)

研究對象 M、S 與 K 其實也都提到，自立宿舍工作者服務的部分並沒有很足夠的經驗交流，所以在服務的開始可能有很長時間的探索期，而研究對象 K 自己的經驗，在工作摸索期的時間並不長，因為機構內的主管對於自立方案的部分執行經驗豐富，透過經驗的傳承，讓工作者能更快適應。

我覺得如果一個新進人員，他要做自立方案的部份的話，他就會...要花很多時間去摸索，對對對，那除非是有同事或主管在帶，啊我覺得我的摸索期沒有很...沒有很長，那是因為我主管他對自立，就是他從頭做到現在，然後他也很瞭解青少年，所以我就會比較縮短那個適應的時間這樣子 (K-1-278)

研究對象 S 雖然知道其他自立宿舍的服務人員配置，但是卻不能瞭解其中明確的工作樣貌，也顯現各機構在執行自立宿舍服務時交流的不足，所以研究對象 M 也提出，除了上課以外，也希望能夠建立一個宿舍服務的工作人員共同平台，可以彼此討論工作的困境與解決方法，才能幫助工作人員作有效的經驗分享與累積。

生輔進去的角色是什麼？我覺得是需要再討論，……，就是在裡面需要做什麼樣的工作，所以...如果是像安置單位那樣子的社工的話，我覺得那...那就沒有什麼樣自立上面的...就是...不能說是自立，對阿，那就等於就是安置機構而已 (S-1-364~S-1-368)

就是說同樣一個平台，同樣一個平台的一個討論嘛，……，然後他一定有走過什麼歷程，是他沒走過，他走過，然後他可以教他，……，我覺得除了上課之外，還需要有這樣的一個檢討之後，才可以幫助工作人員 (M-1-152)

~M-1-153)

根據上述發現，自立宿舍工作者的困境也包含來自機構內部環境，其主要可分為兩類，其一為機構的人力支持不足，另一則為專業資源的不足。

機構人員服務理念的差異與勢單力薄而較少支持的狀況，也都成為工作角色的阻礙，人力資源的不足，讓宿舍工作者疲於奔命，必須要負擔各個角色的工作以及因應處理其伴隨而來的問題，但是機構卻未提供適當的情緒支持，讓工作者產生有單打獨鬥的感覺，也在工作上產生負面的情緒進而影響工作也成為其困境，為何這些自立宿舍的工作者為因應個案的問題與挑戰焦頭爛額以外，卻還面臨四面楚歌的狀況，值得實務工作與自立方案的深思。

因為機構的不同，所以不一定每間機構都會辦理自立生活的課程，而工作者必須要在外進行研習，但是外部的課程提供的又多著重服務個案的專業技能，對於工作者的經驗交流以及心理支持較少，因此也難以得到滿足，工作者多數只能倚靠自己跌跌撞撞累積下來的經驗，持續緩慢的在工作困境中前進，仍為可惜。此部分也呼應到，劉學仁（2013）的對於自立生活方案工作人員研究的結果也提到，因工作人員的高流動率、人力不足會造成其自立生活的精神難以流傳，造成工作困境。

所以，對於要執行自立生活方案又兼顧自立宿舍的工作者來說，雖然在實務工作中仍為少數，除了應考量實務工作中人員的配置以外，也更要注意到他們需要工作及心理上支持的部分，否則實在難以想像工作者要如何因應，前述那些來自個案以及外部的困難與挑戰而不崩熬。

## 五、工作者自身的困境與因應

工作者在遇到的各角色間的衝突與掙扎困境及其因應方式，就在服務中更顯得重要，若工作者未能調適好自己內在衝突的部分，則也會影響到服務少年的過程。故此部分將呈現工作者在角色期待與現實落差的掙扎、為因應角色的自我學習與提升，以及面對工作角色挫折自我心理調適的方法。關於工作者自身的困境與因應先以表 6 呈現概要，再進行詳述之：

工作內涵	(一) 角色期待與現實落差的掙扎 (二) 因應工作角色的自我學習與提升 (三) 面對工作角色挫折的自我調適方法
------	---

### 一、角色期待與現實落差的掙扎

研究對象 K 在剛開始工作的時候，以為自己要扮演的是安置工作者嚴密的管教角色，但是在服務的過程中的挫折，與機構其他工作者的提醒後瞭解，原來

自立生活方案的工作者，需要提供少年的是陪伴與提醒，而最後的決定主權是回歸到少年手上，扮演的是與他一同工作的夥伴與朋友。

但是在做青少年工作，一直不斷地要提醒自己是，我是他的朋友，……，那我只能做到提醒跟陪伴，……，但是他要不要做，在他的決定，(K-1-250~K-1-255)

在面對各種角色的衝突中，研究對象 J 有深刻的感覺，他發現在自立方案中，好像期待工作者能為少年進行全方位服務，扮演全人的角色中，工作者知道自己的人力單薄與能力皆有的限制存在，並無法滿足這樣全方位服務的期待；此外，因雙方的期待不同，而工作角色的扮演與少年的需求是有差異的。

妳什麼都要做，因為孩子的成長不是只有一個方面需要被滿足嘛，……，可是實際上我在服務上我覺得沒有辦法做到全人，因為我自己本身就有一些的限制阿，對阿，而且我不是每一個角色都能夠把它整合的很好，沒有辦法去符合你的期待，……，所以我覺得他的衝突就是，你扮演的角色可能跟孩子本身的需求，的確是會有一些些的落差，(J-1-077~J-1-086)

而研究對象 J 認為，自己要把眾多角色整合並不容易，而且還要面對角色之間的衝突與矛盾，產生內在角色的拔河與角力，這些問題是很難有個人告訴其正確答案，雖然自立生活應該是培養少年獨立自主，但是看到少年面對到困難與問題，應該在什麼時候才是最佳的介入時機，而又要以什麼角色，提供什麼樣的服務，這些事情讓工作者困擾不已。

我會覺得這些角色要把它整合，不容易，而且又要面對角色之間的衝突，……，讓他放手就是讓她學著飛翔，可是你明明就看他飛翔到，他已經偏了，他甚至要掉入一個，嗯...一個山溝了，你還要再陪著他默不吭聲嗎？……就是說你可能會有介入的動作，……，就變成說我自己就是，裡面內在的角色都會互相的角力，在拔河，角力，我到底是要低度管理呢？還是我要，嗯...一直拉那條線呢？(J-1-096~J-1-098)

## 二、 因應工作角色的自我學習與提升

為了因應工作角色，工作者必須要不斷的自我學習充實自己，而每個工作者的學習方法都不同，譬如研究對象 M 雖然有自己在職場長時間就業的經驗，但還是需要透過不斷的閱讀，才能教育少年。研究對象 K 對於工作角色的學習方法，除了固定閱讀書籍與其他工作人員作讀書分享與討論以外，也透過在參與政府督導會議時間，以及課程學習的過程中，向其他的工作者交流服務經驗。

而其機構也為了讓工作者有服務經驗上的學習，則與其他機構辦理參觀與討論的活動，提供交流的機會。

機構跟機構的對話，宿舍跟宿舍的對話，.....，就是說同樣平台的工作內容的一個對話，可以幫助同樣是在這個職場裡面，這個領域的一個工作人員有一些不同的思考（M-1-182~M-1-184）

然後閱讀一些書之後，我們就會互相做討論，互相做提醒，.....，那...有時候去開會，他們有一些課程，那有的時候是因為再開會裡面遇到很多實務工作經驗的人，就會跟他聊說，「如果遇到這事情你會怎麼處理這樣子，對（K-1-271）

而研究對象 L 的機構都會安排必要進修的專業課程學習，但是對於針對宿舍服務的部分並沒有特別的區分，除了社會工作者本身要進修以外，宿舍的生活輔導員也需要一同參與。

我們總會都有安排課程啊，而且都一定要上，譬如說四十小時，.....，工作的專業的學習，.....，只是說對...你說 for 宿舍...基本上我們不會分得那麼清楚啦，.....，有些可能宿舍阿姨去上，有些可能我們去上這樣子（L-1-148~L-1-150）

除了在職訓練課程以外，研究對象 S 及 J 也都分別進入研究所就讀，希望能從中獲得工作的新想法。而研究對象 J 表示自己因為有社工師證照，所以也有必定規範的進修課程時數，其中他也提到相當重視在陪伴少年過程中的輔導之能。

因為我本身社工師，所以其實我...我會參加那個公會辦的課程，.....，

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

然後我有去報考研究所啊，那我因為就有剛剛提到，我覺得輔導之能很重要，……，光陪伴他們啊，我覺得這也是一個需要...需要...你自己本身要有知能啊，專業知能 (J-1-311~J-1-317)

### 三、 面對工作角色挫折的自我調適方法

除了透過自我進修與學習，充實自己的能量與專業之能以外，工作者也有不同的方法讓自己調適與適應工作所帶來的壓力與困境。例如研究對象 M 與 J 都提到，當遇到工作挫折時，會尋求宗教的力量，讓自己的身心靈能得到休息，但是，研究對象 M 提及在休息的過程中，還是無法停止為少年服務的待命工作，面對這樣的狀況，雖然會讓自己生活過得很疲累，但也還是只能倚靠自我的調適，找到其他可以休息的時間。

同儕，課程專業支持，還有信仰很重要，……，我...我是有可以有個心靈上的...一個...一個...嗯，依靠啦，……，你自己沒有能量，你沒有辦法...有能力去幫助那些孩子 (J-1-324~J-1-328)

所以我是會到教會去尋...尋求一些...安靜的思考，然後再回到這領域裡面，所以，當我休息的時候，雖然不會完全抽離，有時候學生還是會找我，但是就是說，多半的工作我就是脫離了，……，那可能我就是用這樣的方式來去做一個休息，就是一個妥善身心靈，身心靈的一個休息 (M-1-118)

而對於研究對象 S 及 K 而言，當工作遇到挫折的時候，是透過機構內的其他工作人員支持與協助，研究對象 S 面對工作帶來的黑暗期，是與機構內特定的同事詢問與討論，雖然問題還是會持續反覆的產生，但至少能得到暫時的舒壓與支持。

那時候就是斷斷續續，反覆的黑暗期 (笑)，嗯...我怎麼度過的，我也不知道耶 (笑) 就那樣撐過來，那時...，對阿，就是邊做邊走啊，然後問別人，問別人就是...問 OO 姊阿之類的，然後就是看完之後就好一點，然後反正老問題又開始撐下去這樣 (笑) (S-1-246~S-1-248)

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

研究對象 K 在起初服務少年的過程中，發現自己的專業能力需求而讓自己在工作過程中感到辛苦，也是透過機構內其他工作者的教導後，讓自己在面對少年在自立生活的歷程，更放手讓他們學習，也能讓自己放心的等待與他們工作的機會到來。

我原本一直以為說我這樣子嘮叨跟規範，其實是為了保護他，可是後來在自我反省裡面，我發現是因為我自己的專業能力不夠，.....，所以當我去...也是透過督導、透過學習、透過主管的教導之後，我才知道說，那，疑原來有些東西是我...我放手之後，那我可以預備的，當他犯錯之後，是我可以工作的，然後我就比較能夠放心的在...在...等待（K-1-266~K-1-267）

而研究對象 L 則是因為機構固定會辦理給予工作者的充實能量工作坊，並在其中辦理專業的對話，也從中獲得紓壓管道與機會。

一起上課啊，對...充實能量工作坊，就是專業的對話嘛，然後你也自己要照顧自己，對阿，有阿，每年都有（L-1-151~L-1-158）

受訪對象的經驗表示工作角色的適應與整合是不容易的事情，而在角色的自我學習及挫折因應方法中，研究發現受訪對象中僅有一位工作者的機構本身室友提供自立生活相關的進修課程以及支持活動，其餘的四名工作者都需要仰賴機構外的研習課程，或是找到自我支持的方法，例如宗教或者是接受其他工作人員的支持，也意外再次凸顯上述提到機構內部環境的困境，以及自立方案的相關研習課程教育較少的問題。根據研究發現，應注意工作者的支持力度是否足夠，工作者的崩熱狀況是否會因此產生。

## 小結

自立宿舍工作者服務過程，遇到來自個案少年的、外部單位、內部機構的挑戰與困境，讓工作過程中難上加難，必須對這些問題進行安內攘外的處理。除此之外，還得面對自己工作角色整合的困難，更是呈現腹背受敵的狀況。雖然面對部分困境，工作者已發展出相對應的解決策略，但仍存在無法憑一己之力就能平定的難題，而這些存留的問題有著工作者的無能為力，以及牽扯著自立生活方案中需要調整的部分，是需要藉助實務工作及政策機關提出來一同討論與解決的部分。

## 伍、研究建議



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

根據本研究的結論以及限制，因此提出下列關於未來研究、實務工作，以及社會政策三部分的研究建議，作為參考。

## 一、 未來研究

因本研究採以個別經驗訪談，故建議未來研究能考慮採以量化研究的方式，探討我國全體自立宿舍工作人員的工作經驗以及困境影響問題，提供實務工作者的工作經驗參考。

另外，因為本研究僅針對自立宿舍工作者的經驗探究，對於自立宿舍的營運模式部分並未深入探討，但過程中研究對象也有指出自立宿舍在機構的服務中是較不被看見的部分，所以未來研究也能探討自立宿舍在各單位的營運模式部分。

## 二、 實務工作

### （一）為實務工作者增加自立生活服務概念課程

研究發現工作者在與跨單位合作或是機構內其他部門的工作人員合作時，因為其對自立生活方案及自立宿舍的不瞭解，多數曾遇過再處遇計畫的合作或者服務轉介上的困境。因此，建議增加關於自立生活服務及概念的說明課程給實務工作者，除了能更加瞭解本服務的樣貌及重要性以外，也可以降低跨單位或網絡合作遇到理念不合的困境。

### （二）增加宿舍工作者服務經驗交流平台及情緒支持服務

根據研究結果，發現提供給自立宿舍工作者的個人情緒支持以及專業的指導課程仍是較薄弱，仍是著重於提供給個案的服務專業課程培訓，所以建議未來實務單位能為自立宿舍工作者，提供專門支持的服務。此外，自立宿舍工作人員的經驗交流平台的建置，或者是相關的經驗分享會也是有所需求的部分，希望將能多加舉辦宿舍工作人員的經驗交流活動，同時也推廣自立方案及自立宿舍的概念及服務。

### （三）增加或調整宿舍服務人力的配置

研究結果發現，宿舍工作者的工作角色多元，對於部分機構安排較少人力在自立宿舍，容易產生工作者服務工作量超出負荷的狀況，難以一己之力成大事，亦顯見一人工作者的辛苦與無能為力，因此建議實務工作應重新檢視自立宿舍的服務人員編制，以降低工作者的過度辛勞，也為提升服務個案的品質。

## 三、 社會政策

### **(一) 探討自立宿舍人力配置及其經費編列**

根據本研究發現，自立宿舍的工作者存在著人力短缺的問題，補助的一名人力要執行自立方案以及自立宿舍的管理是過度的負擔，希望能將自立方案及宿舍的人力作分別的計畫，或者增添不同的人力進入服務。而在重新思考人力編排的部分，亦會影響到方案經費的編列問題，故建議未來政策在於自立方案及自立宿舍的經費規畫能審慎思考，重新評估人力經費及方案經費補助提供的額度及項目，讓少年自立宿舍的服務得以延續其有效性。

### **(二) 探討在外自立生活服務使用的年齡下限**

研究發現的工作人員為少年職業媒合的困境中提到，因為少年的年紀過小，或者是未成年的狀況，造成少年在離開安置機構自立生活之時，因為工作難以找尋，而引發經濟不穩定的情況。但因現行自立方案規定，只要年滿十五歲，經兩次安置後仍不適應機構生活，得以進入自立生活方案中，是否也因此造成少年社會適應中的經濟弱勢狀況，而使其再次進入弱勢生活的循環中。故政策上應思考是否應提高少年進入自立生活方案的條件、離開安置機構的年齡限制，亦或者找尋其他服務方法，而非將無法適應機構生活的少年就轉接入自立生活的部分，造成自立宿舍工作者的工作困境。

### **(三) 加強對於自立生活概念及自立宿舍服務的推廣**

最後，研究發現自立宿舍的服務及其概念，可能連社會福利的專業工作者都未能全部瞭解，也成為宿舍工作者在工作上的困境，故建議應從政府政策由上而下的進行自立宿舍的服務及概念的推廣，讓服務於各領域的工作者以及社會大眾能更清楚明瞭，也能降低服務過程中的困境，以及跨單位合作時產生的困難。

## 參考書目

### 一、 中文文獻

立法院 (2014)。 *兒童及少年福利與權益保障法*。線上檢索日期：2014 年 06 月 13 日。取自 <http://lis.ly.gov.tw/lcgci/lglaw?@@1804289383>。

全國社團法人中華育幼機構兒童關懷協會 (2010)。【CCSA 自立宿舍服務】簡介。線上檢索日期：2014 年 06 月 09 日。取自 <http://www.childrenhome.org.tw/consumer/www.childrenhome.org.tw/uploads/File/1.pdf>

何思穎 (2011)。 *少年獨立生活能力之研究：以北部地區安置機構社工員觀點為例*。中國文化大學社會福利學系研究所碩士論文，未出版，台北市。

李思儀 (2010)。 *從經歷安置服務少年觀點解讀「獨立生活」之起步—以「獨立生活第一桶金儲蓄計畫」為例*。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，台北市。

杜慈容 (1999)。 *童年受虐少年『獨立生活』經驗探討--以台北市少年獨立生活方案為例*。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北市。

兒童局 (2012)。 *民國一百零一年少年自立生活適應協助補助計畫*。線上檢索日期：2014 年 05 月 22 日。取自 [http://www.cbi.gov.tw/CBI\\_2/internet/main/index.aspx](http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx)。

林萬億 (2012)。 *臺灣的社會福利：歷史與制度的分析*。台北市：五南書局。

洪錦芳 (2010)。 *少年自立生活適應協助方案服務成果報告*。台北市：社團法人中華育幼機構兒童關懷協會。

胡中宜 (2012)。 *《兒童及少年福利與權益保障法》修正後安置離院轉銜與照顧政策之變遷*。社區發展季刊。139，87-98。

胡中宜、彭淑華 (2013)。 *離開安置機構青年之自立生活現況與相關經驗初探*。臺灣社會工作學刊。11，49-80。

徐錦鋒 (2013)。 *推展少年自立宿舍之經驗探討*。聯合勸募論壇。2 (1)，103-128。

高淑清 (2008)。 *質性研究的 18 堂課：首航初探之旅*。高雄市：麗文文化。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

高麗鈞 (2012)。照亮自立少年的未來：獨立生活服務作為離開安置系統少年成功重返社區的關鍵。社會發展研究學刊。11，71-85。

陳怡芳、胡中宜、邱郁茹、李淑沛 (2013)。安置機構少女自力生活能力培育方案之反思與回饋：輔導人員之觀點。朝陽人文社會學刊。11 (1)，29-67。

陳欣涵 (2013)。安置少年自立生活協助服務的理念與實踐-以家扶基金會附設新北市私立大同育幼院為例。全球議題與本土解決策略-當代社會工作發展新方向。台北：台安社會工作專業人員協會。

陳建良 (2010)。長期安置育幼院之獨立生活青年的生命經驗與因應——一個敘說探究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，台北市。

衛生福利部統計處 (2015)。3.3.2 兒童少年福利機構服務數。線上檢索日期：2015 年 12 月 28 日。取自：[http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4179](http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4179)。

劉學仁 (2013)。社工員執行少年自立生活方案的困境之探究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文，未出版，台中市。

## 二、 外文文獻

Munro, E., Stein, M., Anghel, R., Benbenishty, R., & Cashmore, J. (2008). *Young People's Transitions from Care to Adulthood : International Research and Practice* : Jessica Kingsley Publishers.

NSW Department of community (2007). *Out of the home care service model : Supported independent living.* : Retrieved from [http : //www.community.nsw.gov.au/docswr/\\_assets/main/documents/oohc\\_supported\\_independent\\_living.pdf](http://www.community.nsw.gov.au/docswr/_assets/main/documents/oohc_supported_independent_living.pdf).

Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for information*, 22 (2) , 63-75.

Stein, M. (2006) . Research Review : Young people leaving care. *Child & Family Social Work*, 11 (3) , 273-279.

Ward, A. (2004). Towards a Theory of the Everyday: The Ordinary and the Special in

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

Daily Living in Residential Care.,*Child & Youth Care Forum*,33(3), 209-225.

從電話服務看高危險情境親密關係暴力危險因子：

以一一三保護專線經驗為例

13,421 字

謝雅淪 研究專員

劉仁傑 社工督導

台灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心

## 中文摘要

一一三保護專線建置之親密關係被害人危險評估架構，持續透過教育訓練、專業討論以及督導機制等方式，使專線社工員將評估架構落實於會談中，協助線上遭受親密關係暴力的被害人。一一三專線透過電話提供服務，雖有其即時、便利之優勢，然暴力行為問題複雜，無法僅依賴單一工具作為評估之依據，且每通電話情境不同，亦可能使得評估資訊有限。實務觀察發現當社工員蒐集案主受暴訊息後，形成對案主危險的評估過程中，若能夠對高危險或致命危險之危險因子有敏感度，進而有能力辨識且形成適切的危險評估，更能提供遭受親密關係暴力被害人所需協助。因此本研究以一一三專線服務高危險情境的親密關係暴力案件實務經驗為基礎，建構專線服務高危險情境親密關係暴力問題的危險因子，進而提升專線社工對親密關係暴力敏感度，協助親密關係暴力被害人。

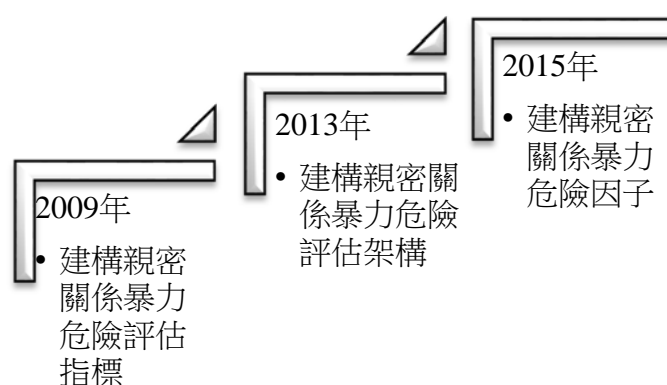
本研究運用行動研究的概念，透過焦點團體方法，由專線社工員針對線上高危險情境親密關係暴力的實務經驗，依據半結構式訪談大綱進行自由、互動式討論，並且運用內容分析法進行質性資料分析工作。

研究結果可分為以下四個實務面向觀察：危險評估知能、專線服務主體、專線社工員身心狀態以及專線網絡合作等。專線危險評估架構能夠幫助專線社工員提升對高危險情境親密關係暴力的敏感度，其中對於加害人的致命暴力行為、低意願求助的被害人以及伴隨自殺問題的婚姻暴力問題等危險因子會提升危機敏感度，然而專線社工仍會隨電話情境的不確定性而可能伴隨焦慮、緊張以及不安情緒；另外在網絡合作方面，專線與各縣市家暴中心的緊急派案機制可讓高危險情境親密關係暴力案件服務得以從專線端銜接至地方資源。

關鍵字：親密關係暴力、危險評估、一一三保護專線、網絡合作、危險因子

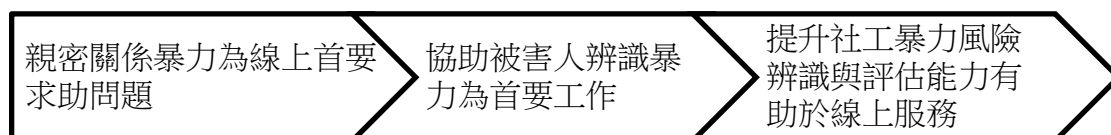
## 壹、前言

台灣世界展望會從 1995 年接受政府委託辦理「兒童少年保護熱線中心」，提供民眾 24 小時兒童少年保護的通報專線起，承接熱線服務已二十多年。2007 年由兒童少年暨婦女保護中心承辦一一三保護專線，自 2009 年起建置線上親密關係暴力被害人危險評估指標、2013 年 2 月建置親密關係被害人危險評估架構，另外參考台灣親密關係危險評估表(TIPVDA)中的問題，建立專線對親密關係暴力致命危險與風險評估的知能，並且持續透過教育訓練、專業討論以及督導機制等方式，使專線社工員將評估架構運用於線上會談中，以協助線上遭受親密關係暴力的被害人。



圖一 親密關係暴力危險架構暨危險因子發展時程圖

台灣親密關係危險評估表(TIPVDA)為現行家庭暴力防治網絡由上至下推動，於防治網絡單位尤其是警政、醫療及社政單位等運用的危險評估工具，然則暴力行為複雜，無法僅依賴單一工具作為評估之依據，未來在建構整合性評估模式時須依不同階段工作者之實務情境，選擇適當之評估方法，並蒐集多方之評估資訊（王珮玲，2009）。一一三專線透過電話提供服務，雖有其即時、便利之優勢，然每通電話情境不同，亦可能使得評估資訊的來源有限。且實務觀察發現當社工員蒐集案主受暴訊息後，形成對案主危險的評估過程中，若能夠對高危險或致命危險之危險因子有敏感度，進而有能力辨識且形成適切的危險評估，更能提供遭受親密關係暴力被害人與評估一致性的協助。目前線上社工員普遍有能力透過會談蒐集與暴力有關的訊息，然則缺乏對暴力危險的敏感度，以至於要形成危險評估是有困難的。



圖二 一一三專線發展高危險情境親密關係暴力危險因子脈絡

故本中心運用焦點團體方法，以專線社工服務高危險情境的親密關係暴力案件經驗，建構出線上親密關係暴力的危險因子，以協助專線社工增加親



密關係暴力敏感度，進而協助線上親密關係暴力的被害人，提供適切的協助。

## 貳、文獻探討

一一三保護專線是全國唯一由專業社工提供 24 小時、全年無休的電話服務，故在此先針對「電話服務」、「親密關係暴力危險評估部分蒐集相關資料，作為此次本中心進行高危險情境親密關係暴力危險因子建構的理論背景。

### 一、電話服務

#### (一) 電話服務在健康照顧領域的運用

公共衛生領域近幾年來運用「話務中心」(call centre) 模式提供線上諮詢服務，該服務因不受到空間與地域之限制，故受到民眾的喜愛，不論是西方國家(如美國)或是亞洲國家(如中國、香港)，皆由政府單位建制整合性的相關服務專線(李蓉、蔣燕，2007；彭美珍等，2011；蔣燕、侯培森，2009)。臺灣早在 1993 年便由臺北市立醫院提供母乳哺育 24 小時專線諮詢服務(Chen et al., 1995)，並於 2001 年由當時的衛生署(已改制為衛生福利部)成立全國性的 0800-870870 哺乳專線(非 24 小時專線)<sup>1</sup>。此外，亦於 2004 年起設置「免付費傳染病諮詢專線-1922」，提供 24 小時全年無休之服務，此專線係政府委由民間單位辦理，招募客服人員進行防疫課程訓練，於線上即時解答民眾問題及適時提供衛教，然因客服人員非為專業防疫人員，故在接線服務上確有其必然的艱辛與壓力(彭美珍等，2011)。

南玉芬(2010)則指出國內外使用電話輔導於自殺防治工作上的歷史已久，包括 1947 年維也納大學聘請專人擔任電話工作者、1953 年英國倫敦首創「撒瑪利亞電話」(The Telephone Samaritans)、美國於 1985 年引進撒瑪利亞模式而成立「洛杉磯自殺防治中心」、1963 年澳洲成立「生命線服務中心」提供 24 小時熱線服務，乃至臺灣於 1966 年參考澳洲模式創設「生命線」提供電話輔導與協談。然而上述服務多是由民間單位辦理，我國則是由當時的衛生署成立自殺防治安心專線「請幫幫，救救我」(0800-788995)並於 2009 年委託社團法人台北市生命線協會辦理。南玉芬整理相關文獻之後也發現，在自殺防治電話輔導工作上，大部分多是訓練志工接線，或者是輔以部分兼職或全職專業人力提供線上服務。

然而在國內的健康照顧領域，除了運用話務中心模式以外，值得一提的是「電話諮詢/諮商介入」(telephone counseling) 的討論亦漸被重視，且經研究證實有顯著效果，因電話諮詢/諮商服務能提供立即性和時效性的協助，可提供普遍、便利的健康照護服務(Chen et al., 1995；林秀英、李麗雲、

---

<sup>1</sup> 瀏覽於衛生福利部網站：<http://www.mohw.gov.tw/news/452442141>。

陳淑卿，2013；張德聰、潘瑞香、張景然，2006）。不過電話諮詢員的專業性便非常重要，Greenberg & Schultz（2002）即強調擔任電話諮詢的健康照顧人員必須具備專家評估技能、批判性思考、問題處理能力及有效的溝通能力（轉引自林秀英等，2013）。

113 保護專線之架構雖為話務中心模式，係受理服務使用者主動來電，然而基於專線服務內容特殊性的考量，係由專職社會工作人員提供線上諮詢服務，有別於大多數的話務中心係由志願工作者、一般客服人員或是兼職人員擔任。

## （二）電話服務之特性

話務中心模式近一、二十年來不論是在商業界、公共衛生或社會福利領域皆快速崛起（Coleman & Harris，2008；Giaccone，2007；Zapf et al.，2003；林秀英等，2013；彭美珍等，2011），話務中心因其具有例行性任務之特質而被認為是現代形式的「泰勒主義」（Taylorism），只不過員工由傳統的體力勞動轉變為腦力勞動，但也因為話務人員通常被要求在一定時間內須處理儘可能多的話務量，故其同時亦被認為是一種高壓性的工作（Coleman & Harris，2008；Hingst，2006；Zapf et al.，2003）。

話務中心被定位是一種情緒勞動（emotional labour）的工作，工作者長期曝露在來電者的情緒當中，但同時也被要求必須控制自己的情緒反應以提供符合組織要求的服務予來電者（Hingst，2006；Lewig & Dollard，2003）。典型的情緒勞動表現包括「表層偽裝」（surface acting）及「深層偽裝」（deep acting）二種，Van Dijk & Brown（2006）解釋表層偽裝指的是工作者只是改變外在情緒表現，而沒有調整其內心感受，故工作者的情緒失調仍繼續存在；而當工作者採用深層偽裝時，其試圖真正感受到被要求表達的情緒，藉由調整內心感受，來使內心感受與外在情緒表現一致，故會降低情緒失調（Holman et al.，2002；轉引自周惠櫻，2012）。

話務中心模式運用在社會服務領域有其特殊之功能性，南玉芬（2010）整理出電話輔導運用在自殺防治工作上具有以下功能：

- （1）時效性（immediacy）與可及性（accessibility）：服務使用者有緊急需求時可即時獲得協助，且不受時間、地域或行動上的限制。
- （2）經濟性（economic）與志願性（voluntary）：比起面對面的服務，話務中心的服務範圍更廣，人力所需卻更少，且國內外大部分的專線人員都是由志工擔任。
- （3）匿名性（anonymity）與無壓力的（unstressed）：服務使用者不必擔心身分曝光，且自主性來電可減少服務使用者的壓迫感。

- (4) 便利性 (convenient) 與控制性 (controllability)：只要有電話，服務使用者便可於任何時間、任何地點連結到其所需的服務，其有控制權，隨時可結束服務。
- (5) 轉介性 (referral) 與預防性 (preventive)：線上工作者可依來電者之需求轉介適當資源，而電話服務的可近性亦可達到第一線的預防工作。

113 保護專線在 2007 年以前，因著各縣市家防中心依接線人力配置與資源多寡的不同，而有不同的接線模式，而自 2007 年 9 月起，當時的內政部家庭暴力及性侵害防治委員會經過多次與縣市家防中心召開聯繫會議，達成整併後合作模式之初步共識，而規劃出現行 113 集中電話服務模式，胡婉雯、林曉文（2008）整理出集中接線的服務特性如下：

- (1) 運用電話求助匿名特性，新增網路溝通管道：除電話諮詢外，113 專線之服務亦包括網路線上會談功能，
- (2) 專職社工員提供服務，提升專業服務品質：113 專線是目前國內唯一由專職社會工作人員提供 24 小時服務之全國熱線。
- (3) 克服地域限制、全國均可直接撥通：113 專線受理全國各地民眾來電，以維持穩定之服務品質。
- (4) 克服不同國籍障礙，協助外籍人士：113 專線除國臺語之服務外，亦設有英語、印尼語、越南語、泰語、柬埔寨語之通譯服務。
- (5) 更新高科技設備，增加服務效能：除原有話務與網談服務，113 專線於 2015 年起增加手機簡訊服務功能，利於瘖啞人士使用服務之便利性。
- (6) 定期更新縣市福利資源、提供有效性的轉介資訊。

### (三) 電話服務人員之挑戰

電話服務雖然具有其正向功能性，然而如前文所述，這亦是一種情緒勞動與高壓力源的工作型態。研究者檢閱相關實證研究後，試圖從「健康管理」、「服務型態」與「專業自主」三方面討論電話服務人員所面臨之挑戰。

#### 高強度的身心負荷

電話服務人員需長時間坐在辦公室內接聽服務使用者之來電，且經常一上線便需要面對接踵而至的高話務量，其身心壓力可想而知。Giaccone(2007) 曾針對義大利 7 個不同話務中心的 755 名工作人員進行研究，受試者認為工作中的風險因子包括：噪音 (79%)、空氣循環不良 (77%)、光線問題 (40% 光線不足、88% 抱怨螢幕強光)、人體工學問題 (如腕隧道症候群，33% 鍵盤操作、22% 滑鼠操作)。

Giaccone (2007) 的研究結果亦指出不論男女皆有高比例的受訪者自陳有健康問題 (見表一)。男性受訪者有接近九成自陳有視力問題 (89.2%)，亦有超過七成表示有頭痛 (77.4%) 及肌肉骨骼疾病 (73.8%)；女性受訪者

則超過九成自陳有視力問題（90.7%），而自陳有頭痛（88.4%）及肌肉骨骼疾病者（80.1%）則皆超過八成。

表一：話務中心工作者健康問題

（%）	男性		女性	
	自我評估	需醫療處置	自我評估	需醫療處置
視力問題	89.2	34.9	90.7	41.1
頭痛	77.4	45.6	88.4	65.5
肌肉骨骼疾病	73.8	52.8	80.1	58.2
失眠、焦慮、憂鬱	69.2	27.7	77.9	35.0
聲音問題	66.1	38.5	75.7	48.7
胃部疾病	59.0	32.3	73.2	47.7
聽力問題	52.3	19.0	59.5	19.6

資料來源：Giaccone, Mario (2007)。

話務中心是一種情緒勞動的工作，長時間曝露在來電者的情緒之中，工作者如何調適顯得重要。Lewig & Dollard (2003) 更提到話務中心的工作者被期待要在一定時間內儘可能處理最多話務量，因此工作的負荷是繁重的，而已有實證研究指出工作負荷量與工作者的情緒性耗竭（emotional exhaustion）有所相關。行文至此，電話服務人員在腹背受敵的情況下其情緒壓力便不難想像。

話務中心工作者被要求必須控制自己的情緒反應以提供適切的服務予來電者，因而時常經歷情緒不一致（emotional dissonance）。Lewig & Dollard (2003) 曾對南澳（South Australian）不同工作類別話務中心（金融服務、電話行銷、公眾服務、公共事業、行動電話客服、航空票務等）的工作人員進行研究，結果指出情緒不一致會影響所有的人群服務工作者（human service workers），而經常經驗情緒不一致的研究參與者，當其情緒勞動的負荷越重，產生情緒耗竭的情況也越嚴重。Witt、Andrews 及 Carlson (2004) 的研究則發現高度情緒耗竭的員工，其自律性（conscientiousness）越高，工作績效（服務的話務量）反而越低，情緒耗竭讓工作者原本應具有優勢的自律性轉化為工作上無形的枷鎖。

### 整合性取向的服務型態

整合性的熱線服務型態似乎是華人地區常見的話務中心模式，李蓉、蔣燕 (2007) 在考察香港政府綜合服務熱線「1823」運作情形後，認為推出統一特別服務號碼具有必然性與趨勢性，因而肯定中國設立「12320 公益電話」之政策。「一線到底」的統一號碼確實能為民眾帶來資源的可近性，「單一窗口」的設置有其美意，但此作法也加重了話務工作者的工作負荷。

我國於 2004 年起設置「1922」24 小時傳染病諮詢專線，提供民眾防疫專業知識、衛教宣導及協助處理疫情，近年亦將服務範籌擴大至受理民眾陳

情案件與溝通，為了疏導龐大的話務量，1922 客服中心利用語音系統之設置提供語音衛教宣導，讓民眾進線時可依其需求選擇相關語音服務，減緩客服人員之話務負擔（彭美珍等，2011）。

然而不論是香港 1832 綜合服務熱線、中國 12320 公益電話，還是我國 1922 客服中心，同時都面臨非專業人員而無法回應專業問題、客服人員流動率高、專業訓練待改進、客服人員無法即時更新資訊等困境（李蓉、蔣燕，2007；彭美珍等，2011；蔣燕、侯培森，2009）。

113 保護專線的撥號簡碼在初設立時有「1 個專線 3 種服務」的意涵，民眾只要撥打「113」，便可獲得家庭暴力（包含婚姻/親密關係暴力及其他家庭成員暴力）、兒少保護、性侵害案件等諮詢服務，故其於設立之初便被定位為一綜合性服務專線。時至今日，113 保護專線除了提供上述服務外，近年來亦陸續增加性騷擾之線上諮詢、再申訴服務，並於 2015 年起正式納入老人保護及身心障礙者保護服務（此指非家內成員之老人與身心障礙者虐待案件，若為家庭成員間之暴力，則屬家暴之範疇），服務功能不斷擴增，社會工作者的負荷不只是話務量而已，還必須熟悉不同法令規範、政策及掌握相關社會資源，如此綜融性的服務取向其實並不利於社會工作者發展專精次領域。

#### 話務中心模式難以建立專業自主

德國學者 Wegge 等人（2006）對話務中心工作人員的研究指出，在工作中體驗到越程度的激勵潛能（*motivating potential*），其工作滿意度越高、流動率越低，而若要提升員工的工作動機及工作福祉，則同時要促進工作的激勵潛能與組織認同。根據 Hackman 及 Oldham 於 1975 年提出之工作特徵模型（*Job Characteristics Model*, JCM）<sup>2</sup>，將激勵潛能定義為由以下五種工作核心面向所組成：技能多樣性（*skill variety*）、工作完整性（*task identity*）、工作重要性（*task significance*）、工作自主性（*autonomy*）、工作回饋性（*feedback*）；其中工作自主性與工作回饋性在激勵潛能的表現上係乘積的效果。

周惠櫻（2012）以臺灣服務業第一線工作人員為對象之研究發現，工作自主性高的員工其工作滿意度亦高；而當員工採用表層偽裝的情緒勞動時，較容易經歷情緒耗竭，工作滿足感也較低，因其需隱藏真實情感而偽裝未感受的情感，增加了情緒失調程度；反之，當員工採用深層偽裝的情緒勞動，經由調整內在情感而表現出組織所要求的情感，且因顧客視他們深層偽裝的情感表現為真實而給予正面回饋，便會使員工從中獲得滿足，而有較高的工作滿足。

---

<sup>2</sup> 瀏覽於 WIKIPEDIA 網站：[https://en.wikipedia.org/wiki/Job\\_characteristic\\_theory](https://en.wikipedia.org/wiki/Job_characteristic_theory)。

周惠櫻的研究結果便明顯反映了工作自主性與工作回饋性對員工的正向影響，然而要能使用深層偽裝的情緒勞動，工作者必須具備同理心或相關的人際溝通技能，且對於自我工作價值與定位有正確的認知，才能從顧客的正面回應中獲得資源（周惠櫻，2012）。

然而話務中心經常被批評為現代形式的「泰勒主義」（Taylorism），周而復始的工作內容，話務人員如何發展出專業自主性便是值得思考的問題。Garcia & Archer（2012）針對瑞典金融諮詢領域之話務人員的研究結果便指出，員工的自主性與上線時間成反比，這似乎意謂著員工不認為自己是被鼓勵去承擔責任、接受挑戰的。

## 二、親密關係暴力危險評估

「評估」是專業的過程，意指透過對問題的分析與了解，發現協助與處遇方向。「危險評估」是針對「危險」進行資料蒐集與分析的過程，目的是幫助遭受暴力的當事人理解自己的暴力危險，以期更能維護自身安全、避免遭受嚴重暴力，甚至危害生命。而在分析暴力的危險因子時，必須檢視當地已發生之案件，探討事件脈絡與重要促發因素。（王珮玲，2012）

自從 1970 年代開始對親密關係暴力致死案件進行研究以來，至今已累積相當多有關危險因子的文獻。Campbell et al.（2007）曾發表一篇有關親密伴侶謀殺案件危險因子文獻整理的重要文章，其蒐集、分析近數十年 35 篇有關親密關係暴力女性遭謀殺（femicide）及企圖謀殺未遂（attempted femicide）的研究，整理出危險因子包括：親密關係暴力史、非致命勒殺、先前欲使對方窒息的行為、強迫性交、關係失和、威脅要自殺、威脅傷害小孩、施暴的歷史、槍枝的取得、跟蹤行為、親密關係分離、以武器威脅殺害、非致命的箝制行為、家中有繼子女、以及加害人之個人特性因素（如精神疾病、人格違常、極度控制）等，顯見危險因子內容之多元。（王珮玲，2012）

由於本計畫是實務建構之探索目的，因此在建構過程應儘可能納入相關可能之危險因素，因此參考相關文獻，將危險因素歸納為以下分類：

### （一）親密關係暴力樣態

包括過去一年施暴嚴重度或頻率增加、用武器威脅、威脅殺害、強迫發生性行為、勒脖子、施暴者控制被害人的生活或行動、被害人懷孕時被施暴、施暴者威脅傷害被害人的小孩、跟蹤或惡性騷擾、使用武器攻擊、過去有肢體暴力行為、本次暴力或性暴力行為嚴重、以及本次事件使用武器或發生可能致命之暴力行為等。

### （二）施暴者因素

#### 1. 施暴者的行為因素

包括施暴者因家暴而遭逮捕、使用非法藥物、有飲酒問題、威脅或企圖自殺、過去有官方家暴紀錄、過去有其他非家暴之官方犯罪記錄、過去有超

過 30 天的監禁紀錄、曾有違反假釋紀錄、曾對其他人施暴、曾接受家暴處遇、曾接受藥物或酗酒治療、曾被核發保護令、曾有違反保護令之行為、以及施暴者過去曾攻擊家人等。

## 2. 施暴者的人格特質和認知因素

包括施暴者有暴力性嫉妒行為、童年時曾遭家暴或曾目睹家暴、近來有精神上症狀、人格違常、易衝動或行為不穩定、極度淡化或否認有施暴行為，以及施暴者支持或認同施暴行為等。

### (三) 情境因素

包含施暴者擁有槍枝、被害人最近離開施暴者或二人關係有變化、施暴者失業、被害人擁有非與施暴者生的小孩、有超過一個小孩共同居住在一起、暴力發生時有子女目睹暴力、暴力發生時被害人擁有保護令及暴力發生時施暴者仍受到社區監控等。

### (四) 被害人因素

包括被害人相信施暴者會殺她、被害者擔心施暴者會再施暴、被害人威脅或企圖自殺以及被害人支持系統不足等。

暴力行為危險評估的方法有三種，包括非結構的臨床評估，此是基於評估者的臨床反應，也是目前最普遍使用的方法，此方法並無評估指引，極度依賴評估者的主觀經驗與臨床判斷，因此評估者之經驗與訓練即顯得相當重要。此類方式亦常被質疑缺乏信度和效度，但亦因為評估者較能夠針對施暴者進行較個人或與脈絡化的分析，因此也比較可以為被害者個別狀況提供危險管理與預防策略；第二種是精算式的量表評估，此類方式有較高的信效度，目前有些家庭暴力危險評估即是採精算式的評估方法，藉由不同的量表產出危險分數，如台灣社會過去熟悉的 DA 量表；第三種則是結構性的臨床評估，結構性的專業判斷方法試圖彌補非結構性的臨床判斷方法與精算評估方法之間的差異，強調評估的目的是預防暴力，要求評估者必須依據指導方針（guideline）來做評估，指導方針中會列出一些最小範圍的危險因素，這些危險因素應可適用至絕大多數的個案；除此之外，指導方針中會建議評估者利用多方管道蒐集各種資訊（包括動態、變動中的因素），也會指導評估者如何與當事人溝通評估的結果，以及如何實施預防的策略。相較於前述兩種方法，結構性專業判斷方法較非結構性之臨床評估方法有較多的規範；而相較於精算評估方法，結構性專業判斷方法則顯得較有彈性。最後依據結構性專業判斷方法所做的評估結果，並無一定的分數加權或計算方程式，最後的結論仍允許評估者依據所蒐集的資料作出判斷，保留評估者的專業判斷空間。（王珮玲，2009）。

本中心的危險評估架構即是以專線線上實務為基礎，運用結構式的評估架構，讓專線人員可以透過該評估架構彈性運用在會談過程中，同時結合專線人員依據當下電話情境而進行的臨床評估，是偏向於結構性專業判斷的模

式，若在線上評估高危險情境的親密關係暴力案件，則依據衛生福利部頒發之一一三集中接線作業要點，成人保護案件緊急連繫指標，透由電話緊急聯繫各縣市家防中心值機社工人員，以進一步協助當事人，亦會完成線上通報。

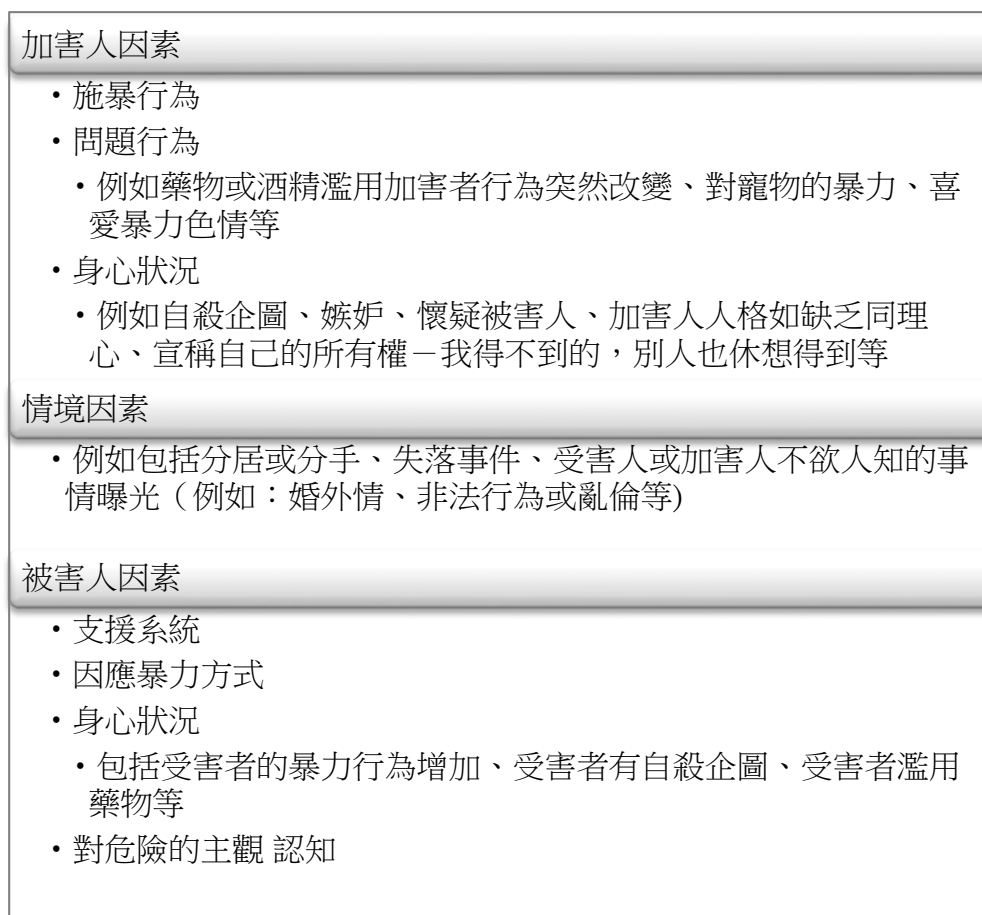
## 參、研究過程

本實務研究是一群助人工作者為因應專線實務問題，而進行的實務經驗整理過程，由於一一三專線具有透過電話服務的隱匿性，專線社工員必須透過來電者提供的資訊、會談的語調、當下會談的情境等來進行專業評估，在此服務架構下，要對來電者求助的親密關係暴力問題進行危險評估，即存在著一定程度的不確定性，此環境特性亦容易使社工員產生工作壓力，因此本中心長期以來以行動研究方式，以專線實務為基礎，先建立情境式的危險指標，後又將多項指標歸納為評估架構，試圖擴充專線社工員的工作彈性和自主空間，期待社工員能夠在服務過程中，更為彈性、多元的運用評估架構，以進行親密關係暴力危險評估，進而提供當事人適當的處遇服務。

### 一、行動研究

對實務工作者而言，行動研究能夠協助我們在符合實務情境的情況下，採取具體的實務行動，因應實務需求，除了以實務問題為導向外，亦讓實務工作者透過符合邏輯的問題分析過程，採取具體、有效和符合當下情境的行動，解決實務讓面臨的問題和挑戰。本研究是實務工作者為著提升線上服務親密關係暴力的當事人危險評估能力的行動研究。一一三保護專線線上以「親密關係暴力問題」是線上保護性問題求助的大宗，為提升專線社工員對親密關係暴力問題的敏感度，自 2009 年起建置親密關係暴力危險評估指標，並參考台灣親密關係危險評估表(TIPVDA)的問題，將風險概念納入危險評估指標中，並加強致命危險暴力行為的概念，因而於 2013 年再進階形成親密關係暴力危險評估架構，並進而將原來情境式的指標歸納為不同的親密關係暴力問題向度，包括當次暴力事件、被害人、加害人、暴力情境等面向，而在每一面向之下，又有多元面向的涵蓋範圍，親密關係暴力危險評估架構可參考下圖。





圖三 親密關係暴力危險評估架構圖

前述親密關係暴力危險評估架構能夠提供在會談情境中引導社工員和當事人進入評估的歷程，本中心試圖以線上高危險情境的親密關係暴力案件的實務經驗為基礎，統整後形成危險評估架構下的危險因子，此過程亦增加參與團體的社工員們實務分享和對話機會，同時增進線上工作視野和評估角度。

## 二、焦點團體

為蒐集線上社工員處理高危險情境親密關係暴力案件的感受、想法與觀點，透過焦點團體方式來進行，每次焦點團體由 6 至 12 位社工員進行自由、互動式討論，以蒐集到較深入的質性調查方法。本次實務研究過程共進行 3 次焦點團體，每次進行 2.5 小時，且因著社工員輪班的限制，故每次焦點團體成員和數量有所不同，但每次參與成員至少 4 位，而三次焦點團體共計 14 位專線社工員參與。

焦點團體能夠讓成員透過互動引導成員對共同討論的議題，反覆、深入的討論，專線社工員基於原來的工作關係，故焦點團體能夠建立在一定的信任關係基礎上，讓參與成員開放討論，表達其處理高危險情境親密關係暴力案件過程中的想法，團體互動過程亦可刺激成員間彼此的思考角度，使成員在不同想法激盪下，更多元的角度來呈現其線上服務過程中的感受與想法。

### 三、 進行流程

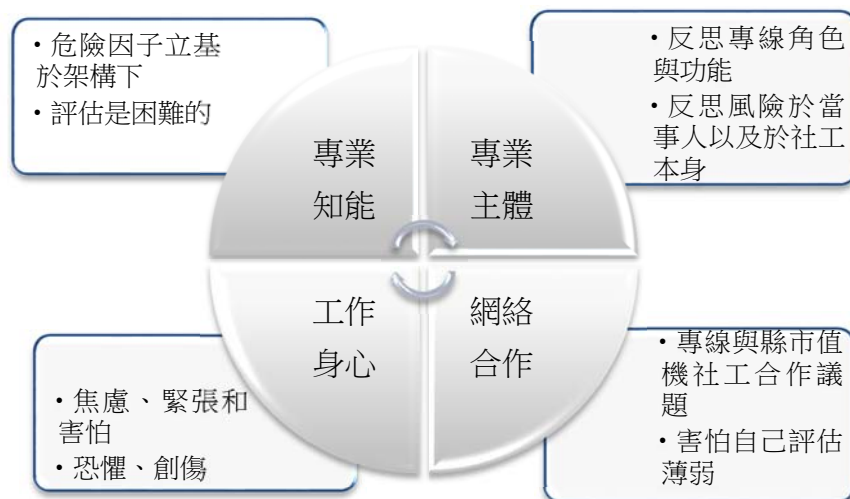
在三次焦點團體進行前，先由帶領者向專線社工員說明此計畫目的和內容，並讓專線社工員理解焦點團體進行過程，針對參與的專線社工員進行參與同意書的簽署；在每次團體進行前，先進行 15 分鐘的暖身，由成員先在分享在線上碰到”高危險情境的親密關係暴力問題”時，會有哪些感受或想法，讓成員逐漸預備深入討論高危險親密關係暴力案件，此次焦點團體運用半結構式的討論大綱，協助團體成員可在一架構依循下，又不會受限於討論範疇，充分討論和彼此回應，焦點團體討論的問題如下：

1. 從自己處理親密關係暴力高危險情境的案件過程中，有哪些受暴風險？為何那些是風險？
2. 前述風險中哪些有致命的可能？
3. 若要形成危險評估你認為還需要哪些訊息？
4. 當你評估到這些危險情境時，線上會採取的處遇策略？

在進行完 3 次，每次 2.5 小時的團體後，將團體歷程與討論內容進行摘要與整理，並歸納專線在高危險情境的親密關係暴力中，危險因子統整的資訊。

### 肆、 研究結果與討論

本中心透過前述焦點團體過程，統整參與團體的社工員，在線上處理高危險情境親密關係暴力的實務經驗，茲就前述實務結果，形成下列四個實務面向分述如下，並詳見下圖。



圖四 高危險情境親密關係暴力危險因子實務面向

#### 一、 危險評估知能

現行親密關係暴力危險評估架構幫助專線社工員提升暴力敏感度和評估的精準程度。成員提及相關高危險情境的危險因子例如「被害人沒有危險

意識」、「相對人使用武器或工具可能導致被害人的致命」、「相對人或被害人出現自殺的意念、行動或計畫」等，參與團體的專線社工員認為「相對人的施暴行為很嚴重」的訊息，可以透過危險評估架構中的相對人的施暴樣態、施暴頻率，更具體的呈現對相對人施暴行為的評估，例如「相對人會用拳頭毆打當事人頭部數下」，進而可提升危險評估的精準和專線社工員的敏感度。

專線社工員尤其對於相對人有更多的關注，尤其當透過危險評估架構中的相對人因素，可具體透過施暴行為、問題行為以及身心狀態來理解相對人，例如某位社工員在團體中提及「當相對人以死恐嚇被害人，或相對人本身用自殺意念或行動威脅被害人、對被害人有勒、掐脖子得致命行為、或虐待小動物，又或者有公共危險的行為，例如開瓦斯、潑汽油」，這些都是會提高暴力風險的危險因子，亦有社工員提到「相對人本身有吸毒、酒癮或精神疾病」，也可能會升高對相對人危險的評估，因為此況有可能會使得相對人降低控制力，而有可能讓暴力情境失控，因而升高被害人的受暴風險。

相對於有明確庇護需求而求助專線的親密關係被害人而言，當專線社工員面對「低意願」或「低受暴危險意識」的當事人，又或者「當事人本身有精神疾病或疑似精神疾病」、甚至「當事人本身出現暴力行為等」，社工員也會增加的對當事人受暴風險的敏感度，然討論過程中亦帶出「尊重案主自決」，亦或「重視案主生命安全」的服務兩難和「案主自決」的倫理議題，團體更深入討論案主自決前，專線社工員若能夠透過充權案主，使其恢復一定能力，在有充分決定的能力基礎上，才可能讓案主開展自決歷程，而專線社工員仍須承擔服務角色中，需要發揮暴力防治、安全維護的職責與功能，故面對低意願的當事人，專線社工員相對會因此而增加其受暴風險的敏感度。

## 二、工作者身心狀態與內在動力

理論與模式的建構目的在將複雜的問題找到共通性或普同性，然而即便在線上可運用親密關係暴力危險評估架構，在助人工作環境中，面對「看不見」的高危險情境親密關係暴力當事人，參與團體的專線社工員仍可能經歷具有不確定性的工作歷程，而會產生焦慮、緊張或感到有壓力的情緒感受。

參與團體的社工員仍會在服務過程中，試圖找一個標準，甚至有社會提到危險評估的「關鍵字」，然而當其中有人拋出評估的依據時，有些社工員會轉而去找尋對「致命危險」的定義，或「高危險情境」的焦點，而期待有一個情境指標，然而所有社工員卻又呈現「能夠理解在線上服務不會有標準答案」的狀態，而是必須依據服務當下助人情境來判斷或評估，這個矛盾的想法更增加專線社工員工作環境中的困惑、衝突與焦慮感受，也使得專線社工員在處理高危險情境的親密關係暴力承受較大的工作壓力。

團體過程亦發現來電者求助情境會影響線上危險評估，例如來電者非當事人本人，本身所得資訊透過間接管道而來，因而對親密關係暴力的所知訊息有限，在此間接訊息的助人情境下，專線社工員的工作身心狀態亦可能會

因著此不確定性而容易產生焦慮或緊張情緒，其亦可能和專線社工員的評估處遇交互影響，而影響專線社工員對來電者所提供訊息的理解能力，此過程中的個人情感投射，或者助人者的防衛機制皆會對危險評估過程產生影響。

參與團體的社工員呈現在危險評估架構中找尋定義或規則性的焦慮情緒中。然而也有社工員意識到「找尋規則反而限縮評估的空間和服務的彈性」。經過這樣的歷程後，專線社工員會尋求專業討論方法，透過督導機制或團體討論方式尋求評估與處遇共識，然亦可能因此產生「害怕和別人不同」或「沒有安全感」，此「尋求答案」的歷程亦會受到社工員本身的獨立性、自主性的影響，而和其專業主體建構歷程交互作用。然而當專線社工員越能夠跳脫找尋答案的固執和堅持，而能夠透過反思自己的工作狀態，覺察自己的情緒感受，擴充更多元的思考角度，開放外部訊息，才有機會找到線上評估處遇的脈絡，而更能夠反饋在專業主體性的建構。

### 三、服務網絡合作

依據衛生福利部頒發之一一三集中接線作業要點，建置有成人保護案件緊急連繫指標，線上若評估為高危險情境親密關係暴力案件，會透由電話緊急聯繫各縣市家防中心值機社工人員，以進一步協助當事人，參與焦點團體的專線社工員提出過往曾經驗到，和各縣市值機人員對「高危險情境」認知不同的情形，此溝通協調過程，一方面受到專線與各縣市家防中心彼此對服務角色認知與期待落差影響，另一方面也受到全國 22 縣市家防中心值機人員在「高危險情境」親密關係暴力與在地資源合作模式不同而影響。專線社工員與各縣市值機人員合作的經驗，會受到「聯繫過程中是否順利緊急派案」而影響，若縣市值機人員出現和線上評估不一致，甚至提出「所以你現在聯絡我要我做甚麼？」的問題，專線社工員就會需要和各縣市值機人員針對緊急派案評估進行溝通協調，而此線上出現的專業討論與網絡合作歷程，亦會和「危險評估知能」、「專業服務主體」以及「工作者身心狀態」等交互作用，而讓社工員經驗到不同的線上網絡合作歷程。

當社工員覺察自己在工作過程中亦承擔了保護服務系統的風險，在團體中反思一個關鍵問題：「風險評估是誰的風險評估？是當事人的？還是社工員的？」。受到責信與外部監控的壓力影響，當社工員在電話線上和當事人會談時，服務情境仍會受到此外部工作環境的壓力，社工員因此覺察「危險評估」非僅是親密關係暴力當事人受暴的危險評估，而專線社工員在危險評估歷程中亦可能受到對外部監控機制的認知和壓力情緒影響，對自己也需有「危險評估」。「外部服務環境和監控機制」，例如當事人所在地的保護服務模式、資源合作模式，或是其他保護服務的服務指標和內涵等訊息，有可能幫助社工員有更多元的視角進行危險評估，然而這些助益，也可能受到社工員負向經驗而導致的壓力情緒影響，因而削弱社工員危險評估的精準度，例如可能會更容易形成高危險情境的評估，而導致緊急派案量增加的情形。

### 四、專業主體建構

專線社工員在焦點團體中，統整自己在專線服務高危險情境的親密關係暴力經驗，敘說自己的主觀經驗感受與想法，此歷程本身就是一個專業主體建構的歷程。參與成員能夠為自己發聲，敘說自己的服務經驗，並且透過團體互動與分享的歷程，展現自己的工作狀態與服務認知。一一三專線社工員的服務環境，因著來電者主動進線式的服務；以及線上建置監聽與錄音系統，其電話服務過程是透明的、無隱藏的；同時面臨服務品質控管下，多元的外部監督機制，如線上督導即席監聽機制或錄音評鑑機制，在「被求助」、「被監聽」和「被控管」服務環境中，社工員時常是客體化的，長期處在被動承受的情境中，然則在此焦點團體進行歷程中，除了是專線社工員主動參與外，亦重視其線上服務經驗，並透過統整後的團體成果回饋於專線實務中，此歷程亦使得專線社工員充分反思、擴充思考角度，並因著自己的工作價值被看見而獲得充權。

專業主體在建構歷程，會需要個別性的專業成長空間，以及專業訓練與督導機制的支持，此主體建構亦會直接回饋至在服務過程中，讓專線社工員自己經驗到主體充權的歷程後，有能力讓求助者也經歷主體建構力成，因而共構出互為主體的助人關係。參與焦點團體的社工員在團體中，能夠跳脫工作場域中的被動狀態，而進入主動參與、提出分享和實務觀察的歷程，也擴充參與團體的社工員看待服務高危險情境親密關係當事人的多元觀點。

## 伍、 結論與實務建議

一一三保護專線多年來累積電話服務經驗，也印證助人專業透過電話展現的服務歷程，而當專線社工服務親密關係暴力當事人，而進行危險評估時，能夠透過專業的會談技巧，讓來電者在電話中因為情緒獲得調節，而恢復原來的能力，重新理解自己面臨的暴力問題，也因而在過程中獲得充權，並降低暴力風險，增加面對暴力的能力。而在此次針對高危險情境親密關係暴力案件的實務統整過程中，從四個實務面向來看高危險情境的危險因子，包括：專線社工員的危險評估知能、專業服務的主體、專線社工員的身心狀態以及服務網絡面向，在此亦因著前述的實務觀察而提出以下實務建議：

### 一、 跳脫行政工作的角度來看危險評估

社會工作專業是一門助人專業，社會工作核心價值在於「以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。」，危險評估工作並非僅是完成一張又一張的通報單或諮詢紀錄，而是一次又一次的助人歷程，親密關係暴力危險評估亦非僅是完成附在家暴通報表的 TIPVDA 表填表過程，回到危險評估的目的，仍是回到幫助被害人維護安全、降低受暴風險，並非僅是追求填寫率的行政工作。從此次焦點團體歷程後，本中心更為肯定危險評估工作在服務親密關係暴力當事人的重要性，且從參與團體的社工員經驗中，更印證危險評估工作除了參

考量表工具外，也必須從每位當事人個別的暴力脈絡與情境為基礎，社工可以專業會談形成個別性的危險評估，以提供當事人所需的安全計畫。

## 二、以被害人為中心、維護被害人安全為目標的危險評估

危險評估的目的，是降低當事人再次受暴發生的嚴重性、維護當事人安全而進行的，而社工專業為助人專業，因此危險評估歷程，立基於社工員與和當事人建立的專業工作關係上的共同目標：「維護當事人安全、降低當事人風險」的助人歷程，並非社工單方面的完成評估或填表、通報的工作，在此前提下，危險評估才有可能有實質上效益，如同 TIPVDA 表中最後一項問題「被害人對於目前危險處境的看法」，當事人的主觀感受與想法在危險評估過程中應受到重視，社工員仍須思考和當事人建立工作關係的方法，並和當事人有一致性的工作目標，這樣危險評估可更貼近當事人、符合當事人需要。

## 三、工作者持續覺察和反思為基礎的專業主體建構

此次焦點團體的經驗，讓參與團體的社工員都經歷了覺察和反思的歷程。在 24 小時全年無休的服務情境中，經驗累積速度也可能是一般社福機構服務速度的 3 倍轉速，因而專線社工員更需要有機會跳脫專線服務情境，思考線上的服務狀態，不同於「電話突然響起」、「必須即時完成紀錄工作」的服務場域，焦點團體讓專線社工員有更充裕的時間和環境，可以進行專業討論。這對參與團體的社工員來說是重要的歷程，也回應到前面的實務觀察，危險評估並非僅是依賴督導和工作夥伴的討論或社工員本身的實務經驗而形成，助人者必須持續的覺察和反思個人價值觀、過去的經驗以及外在環境壓力的影響；專業主體不僅僅是一份份諮詢紀錄或通報表中出現受理人姓名的展現，而是當專線社工員在電話這頭陪伴另一頭看不見的當事人，和當事人產生工作關係的情感連結，也透過助人歷程對當事人產生影響、協助到當事人的真實經驗。

## 陸、致謝

此份研究是 113 保護專線全體同工的實務成果，尤其要感謝參與焦點團體的社工督導們和 14 位專線社工員們，因為他們不僅是在做暴力防治的工作，仍努力昇華自己的專業經驗和智慧，並回饋至專線服務，讓此專線在親密關係暴力服務上有更穩固的專業基礎，最終而能夠發揮助人價值、維護家庭暴力當事人權益。

## 參考文獻

- 王珮玲. (2008). *婚姻暴力安全計畫工作模式之探討*. 國立暨南國際大學特色研究計畫.
- 王珮玲. (2009). 親密關係暴力危險評估：實務操作方法的探討. *社會政策與社會工作學刊*, 13(1), 141-184.
- 王珮玲. (2012). 臺灣親密關係暴力危險評估表 (TIPVDA) 之建構與驗證. [The Development and Validation of Taiwan Intimate Partner Violence Danger Assessment (TIPVDA)]. *社會政策與社會工作學刊*, 16(1), 1-58.
- 李蓉, & 蔣燕. (2007). 关于 12320 公益电话体系建设之思考—香港卫生热线特点与启示. [Thought on Constructing 12320 Commonwealth Telephone System from "Health hot-line" in Hongkong]. *中國公共衛生管理*, 23(1), 24-26.
- 林秀英, 李麗雲, & 陳淑卿. (2013). 以系統性回顧電話諮詢介入對癌症篩檢之成效. [Effects of Telephone Counseling on Cancer Screening: A Systemic Review]. *腫瘤護理雜誌*, 13(2), 39-49.
- 周惠櫻. (2012). 情緒勞動與員工福祉之關聯性. *中華管理評論*, 15(3). 取自 <http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/webjournal/v15n3/CMR346C11.pdf>
- 南玉芬. (2010). 電話輔導於自殺防治的成效與限制. [Effectiveness and Limitation of Telephone Guidance on Suicide Prevention]. *臺灣社會工作學刊*(8), 157-207.
- 胡婉雯, 林曉文. (2008). 一一三婦幼保護專線服務特性與功能角色. 內政部家庭暴力防治法十周年回顧與展望研討會。
- 張德聰, 潘瑞香, & 張景然. (2006). 單次與多次電話諮商戒菸成效之比較：以戒菸專線服務中心為例. [The Effects of Single-Session and Multiple-Session Telephone Counseling for Smoking Cessation]. *中華心理衛生學刊*, 19(3), 213-229.
- 彭美珍, 何麗莉, 劉士豪, 湯法偉, 薛淑珍, & 張淑敏. (2011). H1N1 新型流感大流行期間「1922 民眾疫情通報及諮詢服務中心」之應變措施及執行成效報告. *疫情報導*, 27(9), 114-122.
- 蔣燕, & 侯培森. (2009). 中国 12320 公共卫生公益电话试点建设及效果. *中國公共衛生*, 25(12), 1528-1529.
- Chen, M. C., Chen, W., Su, Y. C., Wu, T. H., Chang, S. J., Lin, L. H., & Wu, K. W. (1995). Breast-feeding counseling by a 24-hour telephone hot-line. *Acta Paediatrica Sinica*, 36(4), 271-273.
- Coleman, N., & Harris, J. (2008). Calling Social Work. *British Journal of Social Work*, 38(3), 580-599. doi:10.1093/bjsw/bcl371

- Garcia, D., & Archer, T. (2012). When Reaching Our Potential Predicts Low Values: A Longitudinal Study about Performance and Organizational Values at Call Centres. *Journal of Service Science and Management*, 5(4), 313-317.
- Greenberg, M. E., & Schultz, C. (2002). Telephone nursing: Client experiences and perceptions. *Nursing Economics*, 20(4), 181-187. 轉引自林秀英, 李麗雲, & 陳淑卿. (2013). 以系統性回顧電話諮詢介入對癌症篩檢之成效. [Effects of Telephone Counseling on Cancer Screening: A Systemic Review]. *腫瘤護理雜誌*, 13(2), 39-49.
- Giaccone, Mario (2007). High level of perceived risk among call centre operators. Retrieved from <http://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/high-level-of-perceived-risk-among-call-centre-operators>
- Hingst, R. D. (2006). Perceptions of working life in call centres. *Journal of Management Practice*, 7(1), 1-9. Retrieved from <http://eprints.usq.edu.au/id/eprint/1912>
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion*, 26, 57-81. 轉引自周惠櫻. (2012). 情緒勞動與員工福祉之關聯性. *中華管理評論*, 15(3). 取自 <http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/webjournal/v15n3/CMR346C11.pdf>
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392. doi:10.1080/13594320344000200
- Van Dijk, P. A., & Brown, A. K. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12(2), 101-115. 轉引自周惠櫻. (2012). 情緒勞動與員工福祉之關聯性. *中華管理評論*, 15(3). 取自 <http://cmr.ba.ouhk.edu.hk/cmr/webjournal/v15n3/CMR346C11.pdf>
- Wegge, J., Van Dick, R., Fisher, G. K., Wecking, C., & Moltzen, K. (2006). Work motivation, organisational identification, and well-being in call centre work. *Work & Stress*, 20(1), 60-83. doi:10.1080/02678370600655553
- Witt, L. A., Andrews, M. C., & Carlson, D. S. (2004). When Conscientiousness Isn't Enough: Emotional Exhaustion and Performance Among Call Center Customer Service Representatives. *Journal of Management*, 30(1), 149-160. doi:10.1016/j.jm.2003.01.007
- Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M., & Blau, P. (2003). What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centres. *European*



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

*Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 311-340.

doi:10.1080/13594320344000183

# 社會工作者運用優勢觀點處遇親密關係暴力被害人的美麗與哀愁

稿件字數：15,677字

作者姓名1：王松玲

工作單位：映晟社會工作師事務所

職稱：社工

作者姓名2：趙美盈

工作單位：玄奘大學社會福利與社會工作學系

職稱：助理教授

## 社會工作者運用優勢觀點處遇親密關係暴力被害人的美麗與哀愁

### 中文摘要

筆者從事家庭暴力社會工作達四年以上，在實務工作中發現，親密關係暴力被害人在思考人身安全計畫，往往受困長期受暴創傷陰影，因此，筆者曾在被害人習得無助感時，運用優勢觀點提供處遇服務。然而，筆者也從實務工作經驗中發現，因為家庭暴力事件通報屬於強制通報，社會工作者仍面臨諸多非自願性案主。親密關係暴力被害人在高危機、高衝突家庭關係中，不願正面處理暴力問題，甚至拒絕且防衛社會工作者介入，以致介入服務過程中困難重重。此筆者思考，在多元理論或專業模式中選擇以「優勢觀點」來進行處遇，社會工作者會有什麼樣的發現？運用優勢觀點的好處為何？限制與困境為何？這些的處遇經驗是研究者希望透過本研究想探究的。

筆者為達研究目的，研究者必須分析採用優勢觀點處遇親密關係暴力被害人的社會工作者，與案主之間的互動、溝通、處遇經驗與看法。因此，本研究選用質性研究方法進行研究分析，試圖從親密關係暴力社會工作者所處的情境脈絡，透過與參與研究社會工作者的互動，不斷相互澄清、理解他們在運用優勢觀點協助之實際經驗與想法，也就是透過社會工作者的自我敘說，建構他們介入處遇的經驗史，以理解他們對優勢觀點的詮釋與感受。

社會工作者運用優勢觀點，採取一種可行態度，協助發掘及拓展親密關係暴力被害人正向經驗。因此，社會工作者與被害人在處遇歷程中密集互動，進而發展出如同夥伴的專業關係，有別於一般專業權威介入角色。一個正向積極的夥伴，對處在生命低潮期的被害人，更顯重要。社會工作者的態度、價值觀，直接影響被害人理解與詮釋所接受的處遇內容，會影響被害人選擇採取何種方式因應受暴的議題。所有理論及技術運用一定都有適用性及限制性，優勢觀點也是如此，雖然本研究參與的社會工作分享，社會工作者運用優勢觀點進行處遇並非所有的親密關係暴力被害人都會有改變，確實驗證了優勢觀點的限制性，但不得忽視本研究參與社工運用優勢觀點的好處。

關鍵字：優勢觀點、親密關係暴力、社會工作處遇

## 壹、前言

優勢觀點起源於 1980 年代，由社會工作學者 Dennis Saleebey、Charles Rapp 與 Ann Weick 提出對於社會工作實務聚焦於問題的反動。早期社會工作專業仍聚焦於案主缺陷和病理，容易造成個案標籤化，尤其在宗教和哲學領域較明顯(Kondrat,2010)。事實上，若從社會工作歷史發展觀點來看，西元 1877 年於紐約水牛城創立了慈善組織會社，其中具有影響力的領導人 Mary Richmond 提出「社會診斷」相關論述，將人之所以貧窮的問題聚焦於道德上的缺陷，而社會工作者將自己看待成專家的角色介入以改善貧窮問題，當時社會工作實務取向聚焦於病態與個案的不足(Weick et al.,1989)。

優勢觀點的基本信念是藉由個案正向經驗找出自身優勢，以協助個案發揮其潛能與價值，解決生活上的各種問題，使個案對未來產生希望感(Glicker,2004)。優勢觀點相信個人有學習成長及改變的能力，因此強調社會工作處遇重點在於發掘個人能力，而非個人的問題或限制(Weick et al.,1989)。

因此，有社會工作學者提出優勢觀點，之所以普遍被運用是對於病理模式的一種反動，其理由主要有二：(1) 使社會工作者回歸社會工作專業的基本價值信念。(2) 使社會工作以案主優勢為主(Kondrat,2010)。優勢觀點強調社會工作者與個案助人關係是合作的夥伴關係，也顛覆了社會工作者將自己視為專家的角色，將社會工作者與個案互動時的角色與地位重新取得平衡。優勢觀點強調社會工作者應協助發掘並聚焦於個案的優勢，為此社會工作者對於案主的能力與缺陷的描述，需敏感的覺察與評估，並與個案對話產生合作關係，處遇目標則從案主個人的想望出發(Blundo,2001)。

優勢觀點雖未直接解決個案的問題與痛苦，但強調兩個基本假設，一個是肯定每個人的潛能、另一個是每個人都有可被發覺的優勢(Rapp,1989)。優勢觀點強調以人為本與親近案主生態的接觸過程，社會工作者評估重點在於了解案主真正想望，作為後續處遇依據，並訂定服務計畫。

筆者曾在被害人習得無助感時，運用優勢觀點提供處遇服務。此時社會工作者扮演著社會支持角色，協助被害人選擇自己人生，看到自身能力及資源，發掘個人優勢，增強自身才能與知識，並協助被害人運用所屬社區資源，以達成所設定處遇目標，得以邁向復元之路。然而，筆者也從實務工作經驗中發現，因為家庭暴力事件通報屬於強制通報，社會工作者仍面臨諸多非自願性案主。被害人在高危機、高衝突家庭關係中，不願正面處理暴力問題，甚至拒絕且防衛社會工作者介入，以致介入服務過程中困難重重。因此筆者思考，在多元理論或專業模式中選擇以「優勢觀點」來進行處遇，社會工作者會有什麼樣的發現？運用優勢觀點的好處為何？限制與困境為何？這些的處遇經驗是研究者希望透過本研究想探究的。

## 貳、文獻探討

社會工作者對親密關係暴力被害人提供的處遇策略，其主要目的在於協助被害人脫離暴力，重拾安全有品質的生活，並且避免被害人因習得無助感貶低自尊及自我否定。因此，強調以案主優勢、能力及想望為主的優勢觀點於 1980 年代，在處遇上的好處逐漸受到重視，改變以往社會工作者處遇案主時，關注案主過去或現在的問題(簡春安、趙善如，2010)。

優勢觀點理論歸納出六項基本工作原則運用於個案管理工作，解釋人們如何以生活的正向經驗，協助個人達成目標的具體方法(張淑菁，2014)。

### 一、個人有能力去學習、成長和改變

優勢觀點的基本假設，在於相信每個人都有學習、成長及改變潛能，凡能夠存活的人都有優勢和資源，而優勢觀點有別於以往只看到限制，優勢觀點卻讓我們看到了選擇(簡春安、趙善如，2010)。此原則貫穿整個模式，強調個人成長改變的能力與潛能，案主一樣有能力、有夢想和盼望(宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗，2006)。案主雖遭遇困境，生理、心理都受了傷，但仍可從經驗中學習面對困難和求生活的技巧(簡春安、趙善如，2010)。

### 二、處遇焦點在於優點而非病理

優點是改變潛能的原動力與依據，此優點至少是與病理並重，且不可或缺(宋麗玉、施教裕，2009)。聚焦於優點並非否認問題存在，而是將焦點放在探索案主所擁有的資產，其中包含能力及社會網絡中的資源(簡春安、趙善如，2010)。

### 三、案主是助人關係中的指導者

社會工作者運用優勢觀點時，必須平等對待每個人，並平等的給予每個人正向回饋，案主與社會工作者應保持平等關係(王篤強，2007)。案主改變行動的動力來自於案主自身意願及覺醒，因此案主有權決定自己的人生要怎麼過(宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗，2006)。社會工作者要避免以研判資料方式限制案主發展及可能性，而是要多了解及重視案主需求及想望(簡春安、趙善如，2010)。社會工作者透過鼓勵案主自行描述自身處境，讓案主接受自己當作專家的作法，可以讓案主藉由自我察覺並認同自我所擁有的潛能與優勢，增強案主改變的動力及信心(王篤強，2007)。

### 四、助人關係是基本且必要的

社會工作專業強調助人自助的價值，因此社會工作者應與服務對象發展出平等的合作關係(張秀玉，2006)。優勢觀點主張社會工作者應從探索、發掘案主，所有優勢與資源的前提下，與案主發展出互惠、合作、

分享彼此的專業關係(王篤強, 2007)。助人關係並非過往的專業權威角色, 而是緊密夥伴關係, 這樣有助於減輕案主壓力(宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗, 2006)。社會工作者與案主扮演著合作與諮詢的角色, 可避免助人歷程中有仁慈專制行為、歸咎於受害者的情形產生(簡春安、趙善如, 2010)。

#### 五、外展示較佳的處遇方式

外展處遇模式有助於協助案主, 探索週邊資源及處遇, 並協助案主能自決與運用社區資源(宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗, 2006)。社會工作者可以使用外展方式, 實地觀察與了解案主人在情境中的生活環境, 將外展視為一種較佳的處遇方式(宋麗玉、施教裕, 2009)。

#### 六、社區是資源的綠洲

優勢觀點除了包含自身及外在環境所擁有資源外, 亦強調個人需具備有效運用外在環境資源的能力(張秀玉, 2006)。案主有權運用社區資源, 而社會工作者扮演資源整合及連結的角色, 著重案主非正式社會支持資源(宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗, 2006)。優勢觀點看中, 每個人都有資格被看重、被尊重, 以及承擔來自於作為人類一份子責任的成員身分, 透過這樣的成員身分, 是一種關懷彼此社群、維持自主性的能力, 具有正向的期待, 透過這樣的概念對案主, 產生從內在得到治癒並獲得重生的效果(王篤強, 2007)。

基於以上六大原則, 優勢觀點強調被害人的主體性, 社會工作者以建立夥伴關係為基調與被害人互動, 一同合作從生命經驗中, 找出個人的優勢及價值。並協助被害人主動積極且充分運用其所在的在地資源, 以達到自我擺脫受暴環境的修復歷程。

文獻中優勢觀點近代雖廣被為接納及應用, 但仍有學者提出質疑, 優勢觀點學者認為正向思考是為了讓案主對未來懷抱希望, 且善用案主個人和環境的優勢, 協助案主創造一個有意義的未來, 因此正向思考成為協助案主成功改變的核心條件(王篤強, 2007)。然而, 優勢觀點最常受到的質疑, 認為優勢觀點是變相偽裝及強化正向思考, 卻忽略案主實際遭受到的問題(簡春安、趙善如, 2009)。

優勢觀點處遇過程將焦點聚焦於案主個人的才能、專長及優勢, 因此有學者提出優勢觀點在特定領域, 礙於法定倫理責任, 社會工作者無法將處遇焦點放置在案主優勢, 可能會增強他們的弱點來傷害案主自己或他人(簡春安、趙善如, 2009), 例如家暴相對人服務、矯治工作或兒童及少年保護等領域。

社會工作者除了要重新定義個案生活中面臨的問題與痛苦, 也需協助個案發覺及認識其所擁有的優勢, 才能協助個案運用其優勢。因此, 優勢缺乏

明確的指標，在某一特定情境下的優勢，可能是另一個情境下的劣勢(簡春安、趙善如，2009)。另外，有學者提出所謂的優勢並非只考量到短期效果，而是要看長期間可持續幫助案主的資源，並且有助於其生活(王篤強，2007)。

綜和上述，優勢觀點雖仍有一些批評及質疑存在，不過仍提供社會工作處遇時，另一個工作模式選擇，社會工作者與其投注大量的時間去探究個案面臨的問題進行分析，不如將焦點轉移到探索個案優勢及資源，協助案主有動機去改變困境，才是優勢觀點之所以受到支持與肯定的原因。因此，社會工作者運用優勢觀點，協助親密關係暴力被害人的修復歷程，正是研究者想透過本研究瞭解的重點。

## 參、研究方法

本研究選擇以質性研究取向作為研究方法，因為質性研究係研究者為了深入探討某個問題。

本研究目的在瞭解社會工作者運用優勢觀點，介入家庭暴力被害人處遇服務的經驗，期待以社會工作者的角度，了解社會工作者運用優勢觀點協助家庭暴力被害人，處遇過程中的介入考量、案主優勢的發掘，及案主專業助人關係建立的歷程，進而探討社會工作者對運用優勢觀點，提供服務的看法及感受。為達研究目的，研究者必須分析採用優勢觀點處遇家庭暴力被害人的社會工作者，與案主之間的互動、溝通、處遇經驗與看法。

本研究以立意取樣(Purposive sampling)的方法來選擇研究對象。立意取樣為研究對象選取方式外，還必須仰賴「滾雪球抽樣」(Snowball sampling)方式。滾雪球抽樣是透過局內人尋找消息的有效方法，透過一定的管道找到一位知情人士後，詢問或推薦下一個被研究者，一環接著一環，樣本就會如同滾雪球一般越滾越大，直到蒐集資料到達飽和為止(陳向明，2002)。因此，本研究將透過從事家庭暴力防治工作的社會工作者介紹，挑選曾運用優勢觀點於家庭暴力防治工作之社會工作者，並徵求同意後進行訪談。

本研究著重於探究社會工作者對親密關係暴力被害人之實務處遇經驗，因此參與本研究的社會工作者其工作領域需為從事親密關係暴力防治工作。為達研究目的，研究對象所提供的有關資訊必須有足夠豐富性；因此，所邀請的研究對象，須在親密關係暴力防治工作上至少服務一年以上。又因本研究著重於社會工作者自身所運用模式的探討，故研究對象需具有優勢觀點處遇經驗。因此，本研究邀請參與研究的社會工作者，其需過往曾運用優勢觀點協助親密關係暴力被害人，社會工作者亦曾發表相關個案研討或實務工作研討會之經驗。

本研究共有 7 位研究參與者，基本資料如下(表 3-1)：

表 3-1 研究參與者的基本資料

暱稱	性別	親密關係暴力 服務年資	職稱	教育程度	優勢觀點處遇案例 研討經驗
小芳	女	2 年	督導	碩士	◎
小婷	女	5 年	督導	學士	◎
美麗	女	4 年	社工	學士	◎
小于	女	4 年	社工	學士	◎
怡君	女	4 年	社工	學士	◎
小潔	女	4 年	社工	學士	◎
阿倩	女	2 年	社工	學士	◎

製表人：王松玲

## 肆、運用優勢觀點的美麗與哀愁

參與研究的社會工作者運用優勢觀點的技術，需要天時、人合兩種要件共同配合，才有機會看到優勢觀點的成效。

天時就是選擇適切介入服務的時間點。針對社會工作者選擇運用優勢觀點進行處遇的動機及時間點共有兩大類，第一類：當社會工作者嘗試各種方式皆無法協助家庭暴力被害人時，社會工作者嘗試運用優勢觀點進行處遇，期待運用優勢觀點處遇的結果有所不同。第二類：當社會工作者不知道該如何協助親密關係暴力被害人時會運用優勢觀點進行處遇。

人合是指適合運用優勢觀點的類型，共有三類：第一類：有改變意願的親密關係暴力被害人。第二類：會主動講出自己優勢的親密關係暴力被害人。第三類：有習得無助感的親密關係暴力被害人。

當天時及人合的情況下，筆者發現研究參與者運用優勢觀點進行處遇時，社會工作者覺察到優勢觀點不是一個工作方法，而是成為社會工作者的價值與信念。因此，優勢觀點是社會工作者介入服務的一種態度，研究參與者可依據被害人的特質及差異選擇適切的理論與優勢觀點一同運用。研究參與者也發現，社會工作者以優勢觀點進行處遇時，社會工作者會凸顯親密關係暴力被害人的正向行為，並肯定被害人能力的展現。而當親密關係暴力被害人相信自己有所選擇的能力，且被害人能為自己做出選擇時，優勢觀點會強調社會工作者應增強親密關係暴力被害人連結社區資源的綠洲，進而改變被害人因應暴力的方式達到處遇效果。

雖然社會工作者運用優勢觀點能夠看到被害人的改變，但在處遇過程中社會工作者為與被害人建立長期且信任的專業關係，必須花更多心力及時間，才能看到被害人完成處遇目標的美麗，但也可能有無法協助被害人脫離暴力環境的哀愁。因此筆者將探究社會工作者在運用優勢觀點進行處遇的歷程中，



社會工作者與親密關係暴力被害人各自的美麗與哀愁為何？

一、 運用優勢觀點的美麗

當社會工作者執行現有處遇計畫，仍無法協助家庭暴力被害人時，或社會工作者面臨束手無策時，社會工作者就會選擇運用優勢觀點進行處遇，期待能協助家庭暴力被害人終止下一次暴力的發生，因此將探究研究參與者運用優勢觀點後，觀察社會工作者及家庭暴力被害人所獲得到的好處。

(一) 社會工作者看見優勢觀點的美麗

社會工作者會願意投入更多的時間及心力，而選擇以優勢觀點做為處遇策略，也代表優勢觀點的運用能為社會工作者解決部分處遇上之困難，以下將以研究參與的社會工作者角度，觀察運用優勢觀點的美麗之處。

1. 避免陷入問題的漩渦

社會工作者過往習慣以問題解決的觀點看待親密關係暴力被害人，因此當社會工作者的介入是不斷為被害人解決生活困境的大小事務，而非處理危及被害人人身安全的議題時，社會工作者就會認為自身與被害人一同現在問題裡。

**我覺得使用優勢比較不會陷在問題當中，也可以看到個案的改變，你們是一起共同討論工作的目標，你們是一起，並非是我幫你或我幫他，而是讓個案自己去解決自己的問題。運用優勢，你也比較深入瞭解，你也可以找出她很多優點。(小潔 1-6)**

研究參與的小潔社工提及以優勢觀點介入服務，社會工作者會變成聚焦在被害人自身的能力及優點，引導被害人自己去解決問題，而社會工作者只是增強家庭暴力被害人改變及優勢，讓社會工作者避免與被害人一同陷入問題漩渦，以達到社會工作者與被害人共同制定處遇目標。

2. 避免錯誤的期待得以減輕工作壓力

家庭暴力防治社會工作者因為從事保護性業務的緣故，總是期待看到家庭暴力被害人能有立即性的改變或決定，以維護被害人自身的人身安全。但是當社會工作者個案量越高，且被害人危機程度越高，但被害人接受服務意願越低，社會工作者的工作壓力也就越大。

**可能對社工來說，那個工作的壓力不會那麼的大，就是因為我覺得很多的時候，社工會有錯誤的期待加注在個案身上或是加注在自己身上，因為就會覺得這個會變成有落差，我工作的有落差，我提供的服務他都不要，好像服務為什麼都進不去。(小婷 1-8)**

研究參與的小婷社工提及優勢觀點強調家庭暴力被害人是助人關係中的指導者，因此社會工作者處遇計畫是以被害人的想望為核心，由被害人與社會工作者共同制定被害人之個人計畫，有助於釐清社會工作者對家庭暴力被害人的錯誤期待，而社會工作者在處遇過程中也可減少挫折感，工作壓力也隨之減輕。

### 3. 親密關係暴力被害人的改變會讓社工感動，增強社會工作的價值感

社會工作者選擇以優勢觀點作為介入的態度，基本上社會工作者是相信個人有改變的可能性，因此當社會工作者協助親密關係暴力被害人找到優勢、發覺想望、訂定個人計畫的助人歷程，就如同社會工作者陪伴被害人進行馬拉松比賽，社會工作者陪伴被害人練習跑步、報名比賽、訂定體能訓練計畫的過程，不論被害人最後參與比賽的名次，社會工作者都會受到被害人努力不懈、盡其所能勇氣而產生感動，社會工作也間接肯定自己助人工作的價值是帶給被害人更多的希望。

看到個案自己有能力的时候，你就會更謙虛，而不是因此覺得呢…我是要去指導他，其實他有很多的地方可以自己處理，對啊！而且我覺得對我自己來說還有另外一個好處是，我覺得…呢…在那個過程你會被人家感動，就是真的個案有在改變的時候，你會很感動的原因是，原來社工不是可以只解決問題而已，社工可以做更多更有價值的事情。(小于 1-8)

研究參與的小于社工提及，當社會工作者服務過程都聚焦在親密關係親密關係暴力被害人的問題時，被害人與社會工作者也會一同陷入被害情境中。但當社會工作者服務過程都聚焦討論被害人的能力時，社會工作者也相信被害人，能有為自己決定的權利與能力，社會工作者在助人關係中也會變得更謙虛。當被害人有所改變時，社會工作者也會覺得受到肯定，可以為被害人做更多有價值的事情。

### 4. 社會工作者開始欣賞每一個人的好

社會工作者因為從事親密關係暴力防治工作，時常面對很多生活上的衝擊、暴力及負向情緒，因此社會工作者需要保持有很強的正向信念，不然社會工作者也會容易與被害人一同陷入負向情緒之中。

應該是說就是生活當中也比較不會累積很多負向東西吧！我覺得可能是社工，其實我們本來就是跟相較於比較負向的人工作，然後我覺得工作者要有很強的信念，不然他就會陷在泥沼裡面，他的生活可能就是烏雲，所以當你運用優勢跟他個案工作的時候，

**其實你發現到他的好，你開始會欣賞每一個人，這樣你的生活會比較舒服。(小婷 1-9)**

研究參與的小婷社工承認社會工作者在從事社會工作歷程中，會看到很多負面的人、事、物，因此社會工作者運用優勢觀點進行處遇時，社會工作者會有很強的優勢信念，會開始欣賞身邊的每一個人的好，看到家庭暴力被害人正向的優勢，較不會受到被害人問題及負向情緒影響。

5. 社會工作者可節省與親密關係暴力被害人討論問題的時間

親密關係暴力被害人會需要社會工作者的協助，大部份是因為被害人都期待把生命歷程全部的問題都獲得解答，因此被害人也習慣與社會工作者討論問題，甚至期待社會工作者解決問題。但社會工作者介入的目的，應該是增強被害人的能力、資源，而非直接解決被害人的問題。因此，社會工作者改以優勢觀點進行處遇，處遇歷程中並非忽視被害人的問題，而是將焦點放在被害人處理問題的能力上。

**運用優勢觀點的好處，我覺得我省去很多我跟他討論問題的部分，那問題會自然而然解決，……，有些時候其實我不覺得我做了甚麼，但是他卻改變了。(小芳 1-5)**

研究參與的小芳社工感受運用優勢觀點，節省了社會工作者與被害人討論問題的時間，因為社會工作者討論聚焦在被害人的優勢及問題解決的能力，而不只是被害人的問題。

6. 「我肯定她，她回饋我」，雙向復原的專業關係

社會工作者相信每一個人都有學習、成長及改變的能力，是優勢觀點基本且必要的信念，因為這樣的信念會讓社會工作者願意持續肯定每一個服務過的家庭暴力被害人，而被害人經過社會工作者耳濡目染後，也會習慣改變以正向的方式看待自己。當被害人肯定自己的改變時，也會有能力肯定他人的能力及信念。社會工作者看到被害人能力的展現與改變，也會肯定社會工作者從事社會工作的價值。

**他卻改變了一個我覺得不太可能改變的人，我就不斷的給人家正向能量跟正向的想法，他自然而然就會改變一個人，讓別人成長，換過頭來是…我的個案去正向肯定我，然後正向肯定我做了很多事情，所以我們達到了一個雙向的復原，就是他也在肯定我自己做了甚麼事情，所以我偶爾也會過來想說，我今天浪費了這麼多的時間，但是我都會想說:「啊!我打了兩通電話啊~我做了甚麼事情、甚麼事情…」其實我已經做了，我作了我自己該做的事情，**

因為其實是你整個人在發懶的，可是當個案這樣回饋給你的時候，就不自覺覺得「對！我可以這樣子看個案、我可以這樣看我自己」所以那是對我來講最大的收穫。(小芳 1-6)

研究參與的小芳社工發現社會工作者，給予親密關係暴力被害人正向能量及想法，被害人也會從中肯定，及回饋社會工作者付出與服務，讓彼此專業關係的互動達到雙向復原效果。

#### 7. 營造好網絡的氛圍，工作更加順暢

優勢觀點是一種看待事情的角度，也是社會工作者的一種信念，當社會工作者以優勢觀點的信念與網絡夥伴一同合作，讓網絡間的合作氛圍有所改變，從原本相互質疑工作歸屬，改變到網絡間彼此肯定為家庭暴力被害人盡一份心力，也會讓網絡間的合作更加順暢。

我覺得用優勢跟網絡工作其實還滿好的，因為其實有時候網絡間的氛圍滿低的，大家都累了，你用優勢的話，大家彼此之間的氣氛會比較好，工作也就會比較順的。(阿倩 1-9)

研究參與的阿倩社工觀察，社會工作者運用優勢觀點與網絡合作時，網絡成員彼此會體諒工作上各司其職，肯定彼此對家庭暴力被害人的付出，使得家庭暴力防治網絡合作的氛圍變得比較好。

綜合上述，7 位參與研究的社會工作者運用優勢觀點進行處遇後，以社會工作者的角度，觀察運用優勢觀點時，社會工作者所獲得的收穫，共有 7 個。第一個收穫是社會工作者因為聚焦在被害人的優點及能力上，社會工作者就可以避免與親密關係暴力被害人一同陷入問題的漩渦。第二個收穫是社會工作者釐清對親密關係暴力被害人有錯誤的期待後，社會工作者就得以減輕工作壓力。第三個收穫是社會工作者看到親密關係暴力被害人處遇後的改變，不但感動了社會工作者，也提升社會工作者對社會工作的價值感。第四個收穫是社會工作者以優勢觀點做為處遇的信念，社會工作者會開始欣賞身邊每一個人的好，也看到親密關係暴力被害人正向優勢，不再受到被害人問題及負向的情緒影響。第五個收穫是社會工作者處遇歷程中聚焦在親密關係暴力被害人的優勢增強，因此得以節省社會工作者與被害人重複討論問題的時間。第六個收穫是社會工作者肯定親密關係庭暴力被害人的能力，而被害人也回饋社會工作者，助人關係達到彼此雙向復原的效果。第七個收穫是社會工作者以優勢觀點信念與網絡成員合作，不但可以營造好的網絡合作氛圍，也能讓社會工作者與網絡間連結更順暢。

#### (二) 家庭暴力被害人的收穫

## 1. 體認正向經驗，產生能量

原來我不錯，原來就是我也有好的地方，我不是因為暴力我好像甚麼都沒有，其實他還是一個人，因為人一定會有一個他好的地方。(小于 1-11)

小于社工認為優勢觀點的運用，有助於肯定親密關係暴力被害人的能力，不會因遭受暴力而喪失所有能力。

我覺得對個案來說，他會是一個正向經驗的經歷，因為在他的生命當中可能真的，沒有那麼多人花那麼長的時間陪伴他，或者是花很多時間去跟他討論他的好，或者是說，甚至他可能沒有聽過那麼多的讚美，我覺得這是讓他經歷正向經驗很重要的事，因為你只有去，你只有開始去經歷，你開始有正向經驗的事，你才會去看到自己，或是去照顧別人，因為他一定要有信心了，他才有辦法去，所以我覺得這個很重要。(小婷 1-12)

小婷社工也認為運用優勢觀點，可以協助家庭暴力被害人累積正向經驗，經由社會工作者的陪伴與討論，被害人看到了自我的能力，更有信心去做一些改變。

不管他到底有沒有很大的改變，可是我覺得這個過程是把他呢…，認識了他自己，他比較深入的去看到他自己，然後也比較真的去發現說「喔！原來自己是有好的地方的！」他其實跟呢…一般人而言他也會有他的好處的地方。(小于 1-12)

小于社工發現家庭暴力被害人，不論是否因為運用優勢觀點後立即改變，處遇的過程中與社會工作者互動，可以更深入的認識自己。

## 2. 連結資源的能力變強了

他主動性變多了、比較願意跨出去了，他後來也找到工作了，其時他可以找到工作的，但是之前都是臨時的，他連結資源的能力變強了，他為了幫先生辦理一些補助、報稅之類的手續，他之前都跨不出去的，我優勢結案後曾經去報稅的時候遇到他，我覺得很棒。(小潔 1-11)

小潔社工發現運用優勢觀點後，被害人的活動範圍不再有侷限，願意跨步出去與社會有所接觸，主動性增加了，連結資源的能力也變強了。

### 3. 更了解自己未來的想望

他的能力變好了，自己也更了解自己，也更知道自己想要的是什麼，也不會需要有人跟他討論未來的想望。(小潔 1-12)

小潔社工發現家庭暴力被害人透過優勢觀點，更深一層了解知道自己能力在哪裡時，變得較主動知道自己想要什麼。

### 4. 當她願意改變的時候，暴力也改善了

我結案三年後也都沒有再重複通報了，我不知道是沒有暴力發生，還是他不願意求助，但我覺得他暴力好像減少，因為暴力減少了、工作穩定了我才會結案。我發現到我在服務兩造的時候，我發現婦女願意改變的時候，暴力也會改善。(小潔 1-13)

小潔社工觀察到家庭暴力被害人意識到自己的處境，願意改變，就會採取新的互動模式，遭受暴力的狀況也會改善，甚至減少。

### 5. 繼續往想望的目標前進

有的他可能會繼續往那步走，不管有沒有成功，但有的會陸陸續續走到其他的部分發展，也是好的發展，可能不一定是我們當時討論的想望。(阿倩 1-11)

阿倩社工發現家庭暴力被害人，一旦發覺了自己的優勢，找到了自己的想望，不論想望成功與否，多半會想去試試看。即便原先想望未達成，也會繼續朝著另一個想望的目標前進。

### 6. 自我覺察就是復原

我覺得這個好像有點像是感冒，就是說人的一生當中，不太可能都不感冒，所以我覺得沒有所謂的說，他就完全就是，因為他那個復原的意思，不是我說都痊癒的意思，他的復原意思是說，我可能，我可能，比如假設以感冒來說，我知道我下次感冒的時候

我必須要找社工去談一談，我需要去看醫生，這個就是個復原很重要的行為了，就是說，並不是說我這一個人永遠這一輩子都不會再感冒，而是說，我知道下一次感冒的時候，我應該要去小兒科診所，然後我在幾點的時候去小兒科診所，那我知道我發高燒的時候要打針，我知道我很不舒服的時候，我不能再喝冰的，我覺得這就有點像感冒，這是復原的想法，而不是說，我完全就說「我痊癒了」，所以這是來來回回的過程，就是說，他有可能他的心情比較低迷的時候，那他又回到了一個狀態，但是復原很希望的是說，他也可以知道說他現在是很低迷的時候，所以他需要找人談一談，這才是他的復原。(小婷 1-13)

小婷社工認為運用優勢觀點進行處遇，有助於家庭暴力被害人復原。所謂復原不是指被害人完全沒有問題，而是發現自己又陷入低迷的時候，知道要找尋資源來因應問題。

依據上述，研究參與的社會工作者發現運用優勢觀點進行處遇，對親密關係暴力被害人來說，被害人能更了解自己，並且更清楚自己想望的目標，被害人為了達成想望會陸續往想望的目標前進。社會工作者也發現優勢觀點的處遇歷程對親密關係暴力被害人來說是正向經驗的累積，被害人得以透過自我的優勢肯定自我價值，甚至被害人連結資源的能力增強，就算未來遭遇暴力的議題也會有因應的能力。

## 二、 運用優勢觀點中的哀愁

### (一) 社會工作者的困境

#### 1. 社會工作者沒準備好時難以運用理論

當個案改變動力不高時，我還是會使用優勢，但是成效真的不好。有時候跟她在談的過程中，會有發現無法運用六大理論的時候，如在跟個案訪談的過程中，有可能我自己沒有先準備好，我跟個案會談的目標時，就會有訪談完後有連結理論的困難。(小潔 1-8)

小潔社工發現個案改變動機不高，社會工作者也沒設定好會談目標，雙方無法有共識時，理論就難以直接運用。

#### 2. 社會工作者運用優勢較花心力，導致易受親密關係暴力被害人影響

因為做優勢就是比較花心力，有時候心情也會受到他的影響，因

為你就是滿在意他的，就夥伴嘛!所以有時候多多少少會被他的狀況影響。(阿倩 1-10)

阿倩社工發現運用優勢觀點時，社會工作者關注親密關係暴力被害人狀況，心情容易受到被害人的影響。

### 3. 未與家庭暴力被害人同步就容易陷入困境

當你一開始還不熟練的時候，你當然會很希望趕快發現他的好，但是當你回頭來看，這個就是時間還沒有到，就是因為個案還沒準備好的問題，所以我覺得社工要學習等待，耐心很重要，如果你是一個比較沒有耐心的人，你就會很急，所以你如果你說很急，你沒有跟個案同步，很容易就會陷入困境，你就會覺得這個個案好像不能使用優勢，好像怎麼樣的。(小婷 1-10)

小婷社工發現社會工作者急著想找出親密關係暴力被害人優勢幫助他改變，個案還沒準備好面對問題，仍舊處於不佳狀態時，社會工作者會與被害人一同陷入困境，認為無法再運用優勢進行處遇。

根據上述，參與研究的社會工作者運用優勢觀點遭遇的困境，彙整成以下三點：第一個困境是當社會工作者還沒準備好與親密關係暴力被害人會談的目標，社會工作者就會出現任何理論都難以運用的困境。第二個困境是社會工作者以優勢觀點介入服務，社會工作者需要花費較多的心力、時間，因此會過於聚焦在親密關係暴力被害人上，導致社會工作者自身容易受到被害人的影響。第三個困境是社會工作者未與親密關係暴力被害人達成共識，社會工作者就會限制被害人改變的可能性，也就容易陷入困境。

## (二) 親密關係暴力被害人的瓶頸

### 1. 親密關係暴力被害人的改變會停滯

有時候會停滯，個案的改變不是每次都會有，有時候會停在某個地方，我有時候會想說可以用什麼樣的方式去推個案一把，也會思考要用什麼方式，如陪伴個案回顧個人計畫或是重新發掘個案的想望等。個案求助意願不是很大時，他好像不太清楚我的語意，也沒有那麼大的動機想要跟我工作，雖然我也運用了優勢，但是我覺得好像也沒有什麼，現在又重覆通報進案又換其他社工服務



了，我曾經協助他轉介過就業相關的資源，但是後來自己也不願意使用相關資源。(小潔 1-7)

小潔社工發現當個案求助意願不高時，較沒有與社會工作者合作動機，所以並不是每次運用優勢觀點個案都會有所改變。

## 2. 親密關係暴力被害人拒絕與社會工作者建立關係

就是那種你們根本沒有關係的那一種，我覺得根本就不能用優勢，就是因為他根本就是拒絕跟你有關係連結的時候，他連想跟你談話的意願都沒有的時候，你根本沒辦法用優勢，因為你不能隨便去，你這樣用優勢就是很膚淺的，你跟這個人根本無法談話的時候，你要怎麼點出他的力量的地方，你頂多只能針對外表或是他的聲音，這就不是重點，所以說優勢就是，你如果是一個非自願案主其實就很難。(阿倩 1-10)

阿倩社工發現親密關係暴力被害人拒絕與社會工作者連結時，社會工作者根本無法運用優勢觀點。

## 3. 外在歸因人格的親密關係暴力被害人難以運用優勢

很嚴重、很嚴重那種人格問題，就是那是一種性格，他所有事情都外在歸因的人，這種真的沒有辦法，我曾經試著這樣的個案運用優勢，談話也非常的開心，他也說好，他都知道，但後來還是一樣，因為那個強度無法讓他足以吸收，因為他現在跟你說好，但是他內心不是這樣的狀態，他還是覺得那是別人的問題，像這種人就沒有辦法，可能就是要用懲罰的方式，……，他會認為通通的錯都是因為別人，可以聚焦在他自己，他都跟你說好好好，可是他回去還是會這樣因應他的問題。(美麗 1-10)

美麗社工認為外在歸因人格的個案，認為都是別人的錯，他無需做任何改變，即便聚焦在他自己的身上，依然沒有成效。

## 4. 容易反覆的親密關係暴力被害人難以持續

困難就是…其實…就是個案，就是比較會反覆啦! 可能個案朝著往這邊走的時候，可是他過了幾天又想說啊~算了，其實這應該

來講說是優勢的困難，其實應該是講說所有的個案都是這樣，對啦！其實反覆性會很高，但是我覺得其實這個情況是在處理優勢的話，其實會比較…會比較有困難啦！因為有些個案他就是，欸~我們好不容易走了一半了，結果後來他又打退堂鼓的感覺這樣子。  
(怡君 1-9)

怡君社工認為運用優勢最大困難，是遇到親密關係暴力被害人反覆的狀況，好不容易努力到一半時，被害人卻打退堂鼓了。

#### 5. 親密關係暴力被害人想望與行動還是有差距的

我覺得困難是我覺得人的想跟做還是有差距，對！例如說…我覺得沒有個案一般人也會，例如說：你問我想…想…我的想望是甚麼，喔！我想要…想要…我也想要…。就是我覺得有的時候會變得…他的想跟他確實做會有一個落差耶！一般人也會啊！就像那時候我說我想要考社工師，可是談到要做的時候，欸…我很忙，類似這種，所以我覺得很困難就是這個地方，對！所以我覺得這個個案是要有行動力的，才會比較…你真的會有所謂的效果出來，你問他確實想喔！也真的有道理，你也覺得嗯…他有用他的…就是一些優點，他可能也覺得他其實可以的，可是你真的要他去做的时候，他就覺得「我不做啊，因為我還是過得下去。」雖然那不是他最想要的，因為每個人可能都會想要說「呃~我也想怎樣怎樣怎樣……」可是他真的實際上做的不一樣。(小于 1-9)

小于社工的哀愁是發現親密關係暴力被害人的想望與行動有差距，雖然被害人會表達對想望的需求，但仍有想像與執行上的差距。

根據彙整以上研究參與的社會工作者訪談資料發現，社會工作者運用優勢觀點，從親密關係暴力被害人角度發現有五大困境。第一個困境是親密關係暴力被害人的改變，並不是社會工作者每次運用優勢觀點都會產生，導致被害人的改變會有停滯的現象。第二個困境是當親密關係暴力被害人拒絕與社會工作者建立關係時，社會工作者難以運用優勢觀點服務被害人。第三個困境是外在歸因人格的親密關係暴力被害人都將處遇焦點，放在解決他人的問題，以至於社會工作者難以運用優勢觀點介入。第四個困境是容易反覆的親密關係暴力被害人難以持續改變及合作，造成社會工作者需要不斷的與被害人重新確認個人計畫。第五個困境是親密關係暴力被害人雖然有想望的目標，但不願付出與行動來完成目標，就會產生被害人的想望及行動間有所差

距。

## 伍、結論與建議

本研究發現研究參與的社會工作者，選擇運用優勢觀點進行處遇有好處，但社會工作者運用優勢觀點進行處遇仍有遭受困境的可能，如親密關係暴力被害人的改變不是每次運用優勢觀點都會有，因此從社會工作者角度歸納出運用優勢觀點進行處遇的看見。

社會工作者選擇運用優勢觀點來處遇親密關係暴力被害人，處遇目標不再是以社會工作者為主導，而是由社會工作者與被害人一起討論處遇目標，以被害人的想望出發，社會工作者可以因此節省與被害人討論問題的時間，社會工作者並得以避免對被害人有錯誤的期待，以減輕社會工作者工作的壓力。而社會工作者從被害人的改變獲得感動，得以增強社會工作的價值感，進而營造出網絡間的合作是正向的氛圍，使得網絡間的連結更加順暢。

然而，研究發現社會工作者運用優勢觀點確實花費心力，因此當社會工作者易於過度關注親密關係暴力被害人，或急於看到被害人改變成效時，社會工作者又沒有準備好與被害人會談的目標，容易造成社會工作者與被害人，雙方難以達成共識情況，當然也就難以運用優勢。由此，我們急於被害人立即因應暴力方式的改變，導致被害人還沒有準備好面對問題，社會工作者往往誤以為被害人沒有改變的動機，因此無法同步達成共識，使得社會工作者在處遇過程中觀察到困境的產生。

社會工作者運用優勢觀點，採取一種可行態度，協助發掘及拓展親密關係暴力被害人正向經驗。因此，社會工作者與被害人在處遇歷程中密集互動，進而發展出如同夥伴的專業關係，有別於一般專業權威介入角色。一個正向積極的夥伴，對處在生命低潮期的被害人，更顯重要。社會工作者的態度、價值觀，直接影響被害人理解與詮釋所接受的處遇內容，會影響被害人選擇採取何種方式因應受暴的議題。因此對親密關係暴力被害人而言，被害人可從處遇歷程中體認到正向經驗，如研究參與小于社工及小婷社工都認同運用優勢觀點可以協助被害人累積正向經驗，社會工作者透過優勢觀點讓被害人反覆練習「自我覺察」的能力，社會工作者才得以從中協助被害人更了解自己未來的想望。唯有被害人願意改變的時候，不但暴力會有所改善，就連被害人連結資源的能力也會隨之增加。

筆者針對本研究結果提出給親密關係暴力防治社會工作實務工作者之建議，培養社會工作者優勢觀點運用的能力，所有理論及技術運用一定都有適用性及限制性，優勢觀點也是如此，雖然本研究參與的社會工作分享，社會工作者運用優勢觀點進行處遇並非所有的親密關係暴力被害人都會有改變，確實驗證了優勢觀點的限制性，但不得忽視本研究參與社工運用優勢觀點的

好處，在處遇效率上，可節省與親密關係暴力被害人重複討論問題的時間；在網絡合作上，社會工作者運用優勢觀點可以營造好的網絡合作氛圍，讓社會工作者的工作更順暢；在專業關係上，可以讓社會工作者肯定親密關係暴力被害人的能力，而親密關係暴力被害人也回饋社會工作者，以達到彼此雙向復原的效果；在社會工作個人價值觀上，親密關係暴力被害人的改變感動了社會工作者，也增加社會工作的價值感。

綜合上述，筆者歸納社會工作者運用優勢觀點在各層面上所呈現的好處，因此只要社會工作者適度的運用優勢觀點也可以有意想不到的收穫。

優勢觀點強調由親密關係暴力被害人擔任助人關係中的指導者，也強調親密關係暴力被害人內在想望的重要性，因此社會工作者應與家庭暴力被害人建立信任的處遇關係，排除社會工作者對於被害人能力的質疑，在有限的處遇時間中盡可能讓被害人有時間面對自己內在的想望，社會工作者才能與被害人達成處遇的共識，也避免陷入問題的漩渦。

透過本研究參與的社工經驗來看，社會工作者介入服務親密關係被害人始終會有結束的一天，因此結案的指標不應只是侷限在眼前的問題解決，而是聚焦在真正終止暴力的方式，運用優勢觀點正是透過發掘及增強被害人的正向經驗，讓被害人有拓展及連結資源的能力來因應未來生活壓力或危機的能力才是真正的終止暴力，建議社會工作者處遇時應跳脫既有的服務輸送限制的框架，回歸到親密關係暴力被害人拓展及連結資源的能力才是真正終止暴力的途徑之一。

## 參考文獻

- 王篤強(2007)。貧窮、文化與社會工作：脫貧行動的理論與實務。台北：洪葉出版社。
- 宋麗玉、施教裕(2009)。優勢觀點-社會工作理論與實務。台北：洪葉出版社。
- 宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗(2006)。優點個案管理模式之介紹與運用於受暴婦女之評估結果。社區發展季刊，113：146—160。
- 張秀玉(2006)。正向角度的思維：發展遲緩兒童家庭優勢評量之概念與面向的探討。社區發展季刊，114：173-189。
- 張淑菁(2014)。優勢觀點團體工作運用於藥癮患者之研究-以中部某一綜合醫院為例。發表於「2014 兩岸三地社會工作專業之發展與挑戰專題論壇暨學術研討會」(2014.03.24)，新竹：玄奘大學。
- 簡春安、趙善如 (2010)。社會工作理論。台北:巨流出版社。

Blundo, R. (2001) Learning strengths-based practice: challenging our personal and professional frames, *Families in Society*, 82: 296-304.

Glicken, M.D. (2004) *Using the Strengths Perspective in Social Work Practice: A Positive Approach for the Helping Professions*. Boston, MA: Pearson Education.

Kondrat, D.C. (2010) *The Strengths Perspective* in B. Teater, and D. C. Kondrat. *Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. (39-53) Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education.

Rapp, C.A. (1998) *The Strengths Model: Case Management with People Suffering from Severe and Persistent Mental Illness*. New York: Oxford University Press.

Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W.P. and Kisthardt, W. (1989) A strengths perspective for social work practice, *Social Work*, 34(4): 350-354.

是負擔還是暴力：  
親密關係受暴女性的經濟暴力問題之研究

研究團隊：

陳芄圻 督導(社工師)、陳思吟 社工師、張璿云 社工師

林美雅 社工、黃暉嫻 社工、楊書雲 社工

單位：財團法人勵馨社會福利事業基金會桃園分事務所

稿件字數：17000 字

## 摘要

2015 年 1 月 23 日立法院三讀通過「家庭暴力防治法部分條文」修正案，將經濟面向之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為納入家庭暴力定義。因為研究團隊在實務服務經驗常發現家庭中的經濟議題，會成為受暴婦女行動決定的關鍵。為求更具脈絡瞭解親密關係受暴女性遭受經濟暴力情形，這也是研究主要動機。期待透過實務研究，可以讓進一步了解經濟暴力的樣貌，以使得研究團隊提升親密關係暴力防治的工作效能。因此，本研究發展研究目的有三：1.瞭解女性在親密關係中遭受經濟暴力之樣貌；2.探討女性遭受經濟暴力的求助歷程；3.瞭解遭受親密暴力女性之服務需求。期待藉此能夠回應法規，建立有效之實務服務模式。

本研究採質性研究方法，研究對象為桃園市遭受親密暴力女性被害人，研究期間是從 2015 年 1 月至 12 月，透過深度訪談的資料收集方式，以尊重受訪者主體性的理解完成訪談。資料分析是以主題式分析為主，分析時研究團隊成員和指導本研究的外聘老師充分討論，以增加文本分析的信效度。最後，本研究完成八位受訪者的訪談，藉此，以瞭解這些遭受親密關係暴力女性的經濟暴力問題。

研究發現經濟議題因屬家庭分工的一環，如未伴隨肢體或精神暴力，並不會被視為暴力問題，受訪者亦不會求助正式服務體系；倘若相對人願意分攤家庭事務，更加混淆受訪者面臨經濟暴力的感受。再者，家庭經濟困境因應策略，多採取求助親友或是借貸等方式處理，較少運用正式資源處理經濟困擾。另外，受訪者多是依靠自身力量，以維持經濟的穩定度，這使得受訪者長期處於過度經濟負擔的壓力，以致身心出現健康危機等等。本研究依據研究結果，研擬社工在協助親密關係暴力被害人時，提升敏感被害人遭受經歷暴力的實務評估及處遇作為。

關鍵字：受暴女性、經濟暴力

壹、	緒論 .....	1
一、	研究動機 .....	1
二、	研究目的 .....	3
三、	研究問題 .....	3
四、	名詞解釋 .....	4
貳、	文獻探討 .....	4
一、	親密關係受暴女性的定義與範圍 .....	4
二、	經濟暴力之定義 .....	4
三、	暴力與貧窮 .....	5
參、	研究方法 .....	5
一、	質性研究 .....	5
二、	研究對象 .....	6
三、	資料蒐集 .....	6
四、	資料分析 .....	6
五、	研究倫理 .....	7
六、	受訪者基本資料一覽表 .....	8
肆、	研究發現 .....	9
一、	受訪者之樣貌 .....	9
二、	經濟暴力的樣態 .....	10
三、	對經濟暴力的因應 .....	12
四、	經濟暴力的影響 .....	17
伍、	結論與建議 .....	22
陸、	參考文獻 .....	23



## 壹、緒論

### 一、研究動機

為因應家庭暴力所引發之社會問題，破除過往「法不入家門」之傳統觀念，台灣於 1998 年 6 月 24 日制定了家庭暴力防治法，並且在一年後正式全面實施，公權力開始介入私領域保護家庭暴力被害人。經歷 17 個年頭，不論是因社會環境的變遷，以至傳統觀念、經濟環境或是家庭結構之轉變，或是家暴議題逐漸獲得社會之重視，以及性別平權意識抬頭等因素，家暴案件有逐年成長之趨勢；雖然單獨檢視親密關係暴力數據無顯著之成長趨勢，但是在實務經驗及新聞媒體可見親密關係之暴力張力越趨激烈，或者是暴力樣態轉向難以舉證之精神暴力、經濟暴力，其對被害人生理、心理之影響性更為深遠，而家庭中目睹暴力之兒童及少年，其身心發展、與他人建立信任關係的能力、甚至成年後之親密關係品質多因此受影響。

《家庭暴力各類型受暴人數》

單位：人數

年份	度量	合併分析_受暴人數				
	案件類型 (通報表)	婚姻/離婚/ 同居關係暴力	兒少保護	老人虐待	其他	總計
2008 年		43,042	16,989	2,176	13,231	75,438
2009 年		47,908	17,336	2,548	15,936	83,728
2010 年		54,921	21,734	3,122	18,943	98,720
2011 年		49,894	23,986	2,910	17,360	94,150
2012 年		50,615	27,936	3,090	16,758	98,399
2013 年		49,633	34,855	3,115	22,500	110,103
2014 年		49,560	18,737	2,851	24,515	95,663
總計		345,573	161,573	19,812	129,243	656,201

註：同一人在同一年度中，不論通報多少次，均只計 1 人。 上表參考衛生福利部保護服務司資料

許多的文獻皆指出家庭暴力的核心問題是「權力控制」(Dobash & Dobash, 1980; Nicarity, 1986)，在父權文化下的台灣以控制為基礎，女性相較於男性處於弱勢的地位，在傳統的家庭教育中，男人是一家之主，雙方進入婚姻中，大多女性將工作辭掉，成為全職的家庭主婦，一方沒有了經濟地位，就造成另外一方的附屬品，在家中就有絕對的權威(蔡忠佑，2011)。提到就業對女性的重要性，經濟往往決定一個人生存生活品質，女性對男性經濟依賴造成女性處處受限至於男性，尤其是男性許多不利於自己之行為的容忍，例如男性背叛(外遇)、與施暴(家庭暴力)。

根據研究調查發現，在致暴因素方面，以感情因素導致暴力案件最多，包括感情不睦、疑似外遇、口角等等，這類因素占所有因素的 31.49%，顯示家庭間成員感情不睦、缺乏溝通習慣與技巧常導致暴力的發生；不良行為所導致的家庭暴力則占 24.39%，包括酗酒、賭博、吸毒等；金錢因素，包含經濟、欠債、財產糾紛等所導致的暴力事件則占 15.3%，顯示不良行為、金錢糾紛也常成為家暴的間接促發因素。另外，子女因素引發的家庭暴力事件也占 7.1%，包括不當管教造成子女傷亡、離婚夫妻為爭取子女監護權而暴力相向；再者，工作因素，如失業、工作不順等所造成家庭暴力亦占 5.76%的比例。至於施暴手法部分，加害者的施暴手法以直接毆打、重摔為多，占 31.36%；使用刀械、槍枝、開車衝撞等致死率較高的手法也占 16.96%；家庭中的性侵害、性騷擾、甚或強迫賣淫也高達 16.64%；精神恐嚇、脅迫、經濟控制的方法則占 11.84%；另燒炭、引廢氣、悶死等方式導致窒息約占 7.84；引火、瓦斯、潑汽油等可能引發公共安全疑慮者也占 7.2%的比例。

在民間團體及政府部門多方合作下，積極推動家庭暴力防治法的修法，2015 年 2 月 4 日公布的家庭暴力防治法部分條文修正案，已經擴大保護的範圍，家庭暴力定義增列「精神或經濟上的騷擾、控制、脅迫」，明確說明家庭暴力的本質，不再著重於肢體暴力，也包含經濟虐待。經濟虐待的形式包含控制伴侶使用經濟資源、阻礙另一半就業、剝削伴侶的經濟資源等，其中「經濟控制」往往被包裝成關係中的正常理財行為，很難明確看到傷害，有時甚至隱微到連被害人都沒有察覺。我們在實務中發現，施暴者常刻意只提供很少的家用、甚至完全控制家中所有的開銷。若婦女有工作，就拿走她的收入，或讓她以非常有限的收入，來支付全家的支出、償還債務，甚至逼迫婦女借錢，把帳賴在她頭上，迫使她們對施暴者有更深的經濟依賴，這些都加深被害人難以脫離暴力的無力感。

而文獻中亦指出家庭暴力「濫用經濟上的控制」指以經濟能力作為權力的主導者並控制他人，其具體面向包含阻止太太外出工作、控制太太的經濟、給太太少數零用錢、不給太太任何金錢、不讓太太知道或處理家中收入，因應策略採以經濟賦權與獨立就業方案為核心，然檢視研究團隊 2014 年服務統計，發現 16% 服務對象群有緊急短期或長期的經濟需求，6% 具有就業需求，而實際進行就業服務之比例更僅占 3%，此現象與家庭暴力防治研究之因應策略大相逕庭。整理桃園市平鎮區、楊梅區、新屋區直接服務經驗，發現因著平鎮、楊梅兩地工業區林立，工作機會眾多，服務對象群多能自行媒合適合職務並穩定就業，而新屋地區則以傳統農漁業為主，女性婚後多專心投入家務，並全力支持家庭事業的發展、甚至於該事業體中佔有一席之地，故無投入其他就業職場的需求。故從表面而言，服務對象群並未因脫離就業場域而缺乏競爭力、進而削弱脫離暴力獨立生活的能力，然從本方案 2014 年所執行成效評量「家庭暴力案件服務困境對服務效益影響之研究」中發現，被害人經濟因素仍為人身安全與內在障礙排除服務效益的主要預測因子，此結果引發團隊好奇，進而重新回顧婦女經濟議題與親密暴力的互動經驗。

從工作經驗中發現，桃園地區親密伴侶經濟分工傳統、父權。少數女性受限男主外女主內的角色分工，婚後即專心家務，如有外出工作想法、便會遭受強烈反對，反對理由包含女人家不得拋頭露面、女人外出工作是暗指男性能力不佳無法養家、外遇等，導致女性為維護家庭和諧、恪守家庭分工規則；另有部分女性雖得以外出工作，然其所賺取薪資全數投入家用，甚至須交由男性統一管理分配，女性僅能領取少數生活費以支應家庭開銷，如生活費不足，不但未能獲得伴侶或家庭支持、反會遭受不會持家的罵名，故僅能仰賴親友借貸或社福補助資源度日，且女性多不得過問男性的薪資或家庭經濟分配開銷，甚至會因探問行為而招來暴力對待；亦有女性進入親密關係後即與伴侶共營生意，常見女性需辛苦付出勞務卻未能獲得等價薪償，談及分手時、更屢遭威脅無法獲取絲毫家財產，導致女性為維護自身財產權益而不敢貿然行動處理暴力問題；而有部分男性居於父權主義大位，將女性視為附屬品，以關係存續和孩子監護權作為交換，要求女性外出賺錢支付家庭所有開銷，甚至是男性的消費性支出、負債或罰金等，如有不足之處、便會強烈指責甚至施予暴力。

從上述經驗可發現，桃園地區女性雖以無經濟、就業需求者為眾，然進一步探索其家庭經濟分工互動，仍見女性在當中受苦、甚至受暴，為求了解桃園地區親密關係中女性遭受經濟暴力的樣貌，探索其服務需求、發展相對應的服務策略，遂期待透過本研究探討之。

## 二、 研究目的

- (一) 了解女性在親密關係中遭受親密暴力之樣貌
- (二) 遭受經濟暴力女性的求助歷程
- (三) 了解遭受親密暴力女性之服務需求

## 三、 研究問題

- (一) 不同文化背景遭受經濟暴力女性之樣貌為何？
- (二) 遭受經濟暴力之女性求助歷程為何？
- (三) 遭遇經濟暴力之家庭、社會支持為何？
- (四) 福利服務輸送對遭受經濟暴力女性需求之回應為何？

## 四、名詞解釋

### (一) 經濟暴力

Walker(1979)指出經濟暴力存在的兩種方式：利用婦女對貧窮的恐懼誘使婦女留在暴力關係中；以金錢作為操控的工具。如：經濟不能自主，相對人掌握經濟，被害人只能依賴相對人，有實質被掌控的狀況。或是：經濟剝削類型，被害人賺取費用提供相對人使用，如應召女孩拼命賺錢供對方買花用等。

### (二) 服務地區

本研究範圍鎖定在桃園市家暴多元處遇服務方案—第一區內，故服務地區為桃園市平鎮區、楊梅區和新屋區。

## 貳、文獻探討

### 一、親密關係受暴女性的定義與範圍

本研究所稱之「親密關係受暴女性」按我國家庭暴力防治法(以下簡稱家暴法)第 2、3 條所指之定義，「家庭暴力」指家庭成員間實施身體、精神或經濟上不法侵害之行為。「家庭成員」包括配偶或前配偶、現有或曾有同居關係、家長家屬或家屬間關係者及其未成年子女。故只要身分上為配偶或前配偶、現有或曾有同居關係，受到家暴法所稱之家庭暴力，一般稱為親密關係暴力，都在本研究討論範圍之內。

### 二、經濟暴力之定義

研究指出，經濟暴力為施暴人以經濟手段阻止被害人自主獨立從而離開施暴人，例如：阻止被害人工作；強迫被害人提供錢財；將債務留給被害人償還；強迫被害人提供經濟支援(Weaver, Sanders, Campbell, & Schnabel, 2009)。Walker(1979)指出經濟暴力存在兩種方式：利用婦女對貧窮的恐懼誘使婦女留在暴力關係中；以金錢作為操控的工具。長期缺乏經濟自立或依賴政府補助的婦女，更難脫離暴力關係。經濟與財務虐待會延長受虐時間，加深暴力關係(Straus et al., 1980; Pahl, 1985; Browne & Herbert, 1997)。

### 三、 暴力與貧窮

進一步檢視貧窮與暴力的關係，處於貧困狀態的婦女所受家暴的比率（Tolman and Raphael, 2000）與嚴重程度（Marshall and Honeycutt, 1999）普遍較高。美國的研究亦證實貧困狀態、家庭暴力、失業、與領取福利之間的聯繫，而失業有很多是因為工作夥伴的性騷擾造成（Lyon, 2000）。

關係暴力亦會導致或延長貧窮。若被迫於短時間內決定脫離現有關係，很少有機會仔細計劃將來的經濟狀況，甚至逃離本身會產生額外的開支項目。處於暴力關係中的婦女必須衡量留下和離開二者的成本，這是複雜的決定過程（Davies et al., 1998）。只有當人們相信現存的社會與經濟政策不會使其本人及子女陷入長期貧困的境地才會真的邁出離開的一步。這些理應幫助獨立的人們過上穩定生活的政策實踐包括房屋、就業、教育訓練、經濟支持、兒童照顧、社會服務等方面。若是被迫離家，尋找安全穩定且可支付的房屋將是首要考慮；關係暴力的經歷也會妨礙維持穩定的工作（Butterworth, 2003），尤其當伴侶會到工作場所騷擾的時候。而就業工作恰恰是受暴婦女兒童很需要的（Costello et al., 2005），從中可獲得社會連接，自尊自信與自我效能感。

## 參、 研究方法

### 一、 質性研究

本研究主要目的是在探討服務桃園市平鎮區、楊梅區、新屋區的親密關係受暴女性時，其所遭受經濟暴力的樣貌、及求助歷程，並了解其服務需求，以利後續服務輸送。實務經驗發現，服務對象群中，施暴者在經濟上控制配偶，使受暴者無法擁有經濟自主權，而不得不忍受施虐者的控制與傷害。如：不讓受暴者外出工作、剝奪受暴者的金錢、不讓受暴者自己決定金錢的使用等，因此研究者透過質性的開放性觀點、整體性的眼光，將自己作為研究工具，進入欲研究的場所，廣泛的蒐集相關資料，以彈性研究過程來探查研究的內容，逐漸的澄清、判斷與研究有關的意義。

首先以深度訪談的研究方式，透過當事人的本身主觀想法，深入和尊重主體性的理解，以及捕捉複雜現象的動態過程，來完成其訪談。同時藉由訪談資料與文獻之間，不斷來回檢視文獻與訪談資料之相關性，及情境脈絡的深層涵義，並透過訪談資料的蒐集，分類發展為主要方向，與文本相互映照，增加文本分析的信、效度，以了解本服務區域之研究對象的經濟暴力樣態。最後，研究者也須檢視自己的視域對研究的影響，以理解其現象脈絡和避免錯誤的詮釋。

## 二、 研究對象

本研究擬以立意取樣方式，以服務區域平鎮、楊梅、新屋遭受親密關係暴力之婦女，且其遭受暴力樣態包含經濟暴力為主，先透過本中心社工先行詢問符合本研究條件之個案，若個案願意接受訪談，再由研究者與個案聯繫，說明研究目的與進行方式，約定訪談時間，藉此方式共取得 6-8 名個案資料。為了保護並尊重受訪者的隱私，研究者在後續資料的分析與呈現方式上，將分別以化名代表每位受訪者，並以匿名之紀錄方式呈現。

## 三、 資料蒐集

本研究以深度訪談為主要資料蒐集的方法，一般而言，深入訪談是指研究者希望透過訪談發現影響研究主題，或是以解釋研究對象的一些因素。這些因素，不是從表面的現象資料和普通的訪問可以獲得的。深入訪問由訪者與受訪人自由交談，訪問可以提出任何問題，受訪人可以任意表示自己的意見，不論訪員問的是什麼，此方法是一種研究者與受訪者雙方面對面的社會互動過程，訪問資料正式社會互動的產物。研究工具為**訪談大綱**，研究者事先根據研究目的擬定訪談大綱，並無預定訪談方向或可能回應，且在訪談問題的順序上，不做限制，完全以訪談當下受訪者的談話內容做調整，避免給予過多干涉，或任何提示，而失去回應的彈性。

## 四、 資料分析

本研究根據范力仁(2010)整理的三步驟資料分析方法，作為主要分析方向，其過程為 1.整理訪談內容和編碼(CODE)、2.形成類組(categories)、3.引出核心概念(theme)等三個步驟做整理。

研究者將錄音過程先進行逐字稿紀錄謄寫，並將訪談內容以文本方式做整理，後閱讀整體文本，並將其中能直接察覺的意義文句，將以編碼標記；接著將訊息相關的資料歸屬一類，並加以命名以聚集歸納、比較其中隱藏之共同訊息，同時以形成的次主題，找出之間相關的次主題後，進而發展出核心概念來詮釋整個研究現象。

## 五、 研究倫理

### (一) 保密原則

研究者在撰寫論文過程中，因資料分析會顯示出受訪者的相關隱私，因此研究者除承諾不將其身分洩漏給他人外，在研究結果的呈現上，亦會重新命名稱謂，並在事後將受訪者的資料作匿名或刪除。

### (二) 自願性參與及告知後同意

在被研究對象答應接受訪談前，研究者應提供本研究相關資訊，事先告知被抽取之受訪對象，並給予思考時間，若受訪者同意被訪問，研究者即以「訪談同意書」，確認受訪者的自願參與，若受訪後，受訪對象可自由決定參加或退出研究的權利。

### (三) 互惠原則

本研究將以適當的金錢為報償，激勵受訪者參與並補償其所付出的時間，在此倫理的要求下，後續我們會將訪談資料結果做分析，作為新興議題的研究論述基礎，以利後續擬定適切服務方案。

### (四) 最小傷害原則

本研究談及內容是較為敏感的主題，研究者需要更小心處理，基於研究倫理，討論這些痛苦的生活事件，必須是受訪者的自願陳述，而且不超出當初設立的研究主題，訪談的研究者須具備敏感度及訪談技巧，並使受訪者感受到接納同理，而不被批評。若研究者的主題是牽涉到憂傷的情緒，必要時研究者可以在訪談結束時列舉相關資源，提供給受訪者；或協助訪談對象轉介至專業諮商機構，使研究過程可能觸發受訪者的傷害降到最低。

六、 受訪者基本資料一覽表

編號	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8
	小香	小庭	小詔	小燕	小敏	小如	小雅	小萍
年齡	40 歲	33 歲	47 歲	52 歲	45 歲	29 歲	34 歲	37 歲
關係狀況	婚姻中 共同生活	婚姻中 共同生活	婚姻中 分居	婚姻中- 分居	婚姻中 分居	婚姻中 分居	婚姻中 分居	離婚分 居
關係時間	16 年	4 年	28 年	2 年	三段關 係共 20 年	6 年	4 年	14 年
原國籍別	本國籍	本國籍	本國籍	本國籍	本國籍	越南籍	印尼籍	大陸籍
區域	楊梅	平鎮	楊梅	平鎮	楊梅	平鎮	楊梅	新屋
職業	作業員	家管	無	服務生	照顧服 務員	服務業	作業員	作業員
收入	兩萬八	一萬五	存款	二萬五	三萬	三萬	兩萬六	兩萬八
受暴持續時間	10 年	4 年	27 年	1 年	三段關 係共受 暴 20 年	6 年	4 年	14 年
相對人工作	無業	臨時工	無業	無業	行政顧 問(工時 短)	送貨員	司機(家 族工作 不穩定)	作業員
隨行未 成年人數	2	2	3	1	0	2	2	0



## 肆、研究發現

### 一、受訪者之樣貌

#### (一) 小香的故事

婚後以工作賺錢為重心，先生是否工作賺錢會影響他的看法。來自外省家庭，母親不在獨生長大，要靠自己賺錢才能存活。經濟是安全感的來源。像個大孩子一般的需要個案的照顧，可有可無的提供經濟支持，對於自己的父親義務及責任定位未知。

#### (二) 小庭的故事

來自外省家庭，婚後以照顧子女為重，用繼承父親而來的房產租金維持生活，先生對於家庭付出之程度影響他的看法。像個青少年一樣賺多少花多少，對於自己所需承擔之責任不以為意。

#### (三) 小詔的故事

一個傳統的女人，結婚、生孩子、照顧公婆、家人是再正常不過的事了，因此嫁給一個可以保護自己但是壞脾氣男人，那個壞好像可以把自己說不出口的情緒表達出來。也因此，一直都知道自己軟弱的性格，即使發現一切都不對勁了，也沒有翻轉的能力與餘地，直等到孩子大了，可以保護她，為她出頭時，她才決定離開這個控制又壞脾氣男人，這個決定也因著她的年紀愈大，而越加堅定！

#### (四) 小燕的故事

為了另一半的家族香火，承受著懷孕身體的不適，生了四個女兒，於是再接再厲，終於拼到了一個男孩，命運抓弄，男孩在 9 月個大時因不明原因竟夭折了，她痛不欲生，不但沒有完成使命，在遭受第一任丈夫暴力毆打時，累積的情緒無法宣洩，救之身離開夫家。在外一個人的生活是困難的，因此，維持短暫的親密關係成為她拿手的生存計策，但總是逃不出付出沒有得到回報的循環，另一方面，四個女兒一度無法原諒她，目前也只有與二女兒聯繫，現在單身，帶著二女兒未婚懷孕時生下的女兒生活著。

#### (五) 小敏的故事

來自外省家庭。曾有三段婚姻關係，婚後努力賺錢維持家庭生活以及關係，先生是否提供金錢不是首要條件，能提供愛才是他所看重的。先生們都像無底洞一般的製造錢的洞穴讓他填補，對先生來說他只是賺錢跟照顧家庭的工具。

#### (六) 小如的故事

講求公平的女人，來自越南較貧窮的家庭，對於金錢需要很多的安全感，也因此面對金錢分配不公會有更多的體悟，起初也希望能配合配合先生、公婆的要求，然逐漸感受到喪失金錢的自主權利後，決心要為自己奮力一搏而選擇離開家庭，然離開後打拼賺錢也是為了給自己兩個孩子往後有更多金錢使用的機會。

#### (七) 小雅的故事

印尼籍婦女，當時在原生國家的物質環境還不錯，受親戚介紹才來到台灣，本以為是一個階級平衡的流動，然真正來到後逐漸感受到文化、經濟、種族等不同程度得壓迫，也曾反抗掙扎過，卻逐漸感受到對於家庭的疲憊與無力，離開家庭成了最後的選擇，卻仍心繫家中子女，期待能保有聯繫卻不奢望能再與孩子共同度過未來的生活。

#### (八) 小萍的故事

原國籍為大陸籍，婚後原在家從事家管工作，領取身分證後隨即外出就業。成年後由父母掌管經濟。先生因為自己的無安全感而掌控他的生活，及酒後碎唸、以死威脅讓他決定擺脫暴力環境，也在獨立生活後發現自己掌控經濟之美好。

### 二、 經濟暴力的樣態

依據過去的文獻顯示經濟暴力之樣態包括經濟依賴及經濟剝削。本研究之受訪對象皆屬遭受經濟剝削之樣態。

#### (一) 被迫獨自承擔家計

可能因為相對人失業或是經濟不穩定之情況，所以受訪者必須獨自承擔家計；可能因為受訪者看見子女之需求，且相對人又不願意負擔經濟，故受訪者被迫獨自承擔家計。大多數必續承擔學費、補習費、生活費、醫療費用等。

「你沒有賺錢來養這個家，你也沒有養，你也沒有賺錢來養這個孩子，吃我的住我的用我的睡我的還拿我的，你說，哪個夫妻有這樣子？」(CL4-002)

「三個小孩子其實都是我，他們去讀書拉、上安親班拉，所有的補習費什麼就都是我來付，包括說小孩子上課什麼的都是我。」(CL3-007)

「然後小孩子生產阿什麼都是我自己弄，都是我自己出錢的阿，包括小孩子生病，我小孩子生病還是由我拿出去的。」(CL3-012)

## (二) 相對人沒有責任感，受訪者替代承擔責任

即便先生有工作收入但是先生不願意負擔生活開銷，甚至為顧及自身面子，額外承擔朋友之開銷。

「他說他會出，後來搬去的時候我才知道沒多久他叫他朋友過來一起住，原來他都是算好好的，阿房租講歸講是說他付，可是..常常都是我，沒錢就是我，阿不然就叫我去貸款，我所有的貸款什麼的都是他叫我去的，就這樣」(CL3-048)

## (三) 受訪者被迫負責相對人之清償債務

相對人在外積欠在務的狀況是借高利貸、賭債、信用卡、為人作保或是做生意失敗等情形，受訪者被迫清償債務。

「老公外面啊，借高利貸十萬塊。哦我聽到我快暈倒了。而且啊，項鍊啊，他去當掉，去當舖，五萬塊，戒指，去當掉，借高利貸十萬，所以老公每個月三萬，都繳人家的利息了，所以沒辦法存錢。」(CL6-142)

「幫你結了三張還是四張信用卡，我去辦清償欸，變呆帳我要幫他清償，所有的帳都我幫他清掉。」(CL1-0129)

「我先生跟人家合股嘛，合股做生意，然後，他沒事也給人家擔保，那錢我還……我已經沒有能力再去幫你還這些東西了，你不要再去跟人家合股做什麼的，你就自己去做工。因為我覺得繼續下去我可能就會變成說我要去借錢來去維持他的那個人際的東西我覺得不實際啊。」(CL5-040)

## (四) 利用受訪者作為擔保人，承擔債務

以受訪者或是親屬之名義做為擔任保人，導致受訪者必須承擔相對人之債務，影響受訪者日後的薪資或是親屬關係。

「因為他有貸銀行貸款的錢，然後是我簽在保人啊!對然後我又幫他躲銀行，因為我不是用他名字，用我爸的名字，就笨咩.然後用我爸的名字，最後銀行找不到他，找到我啊。我又被扣了三年，那莫名其妙被扣了三年，我還呆呆被扣了三分之一」(CL1-131)

## (五) 因相對人的不良嗜好，榨取受訪者的金錢

相對人的不良嗜好，例如抽菸、喝酒、吃檳榔、賭博等，若受訪者不提供金錢，則可能遭受精神或是肢體暴力。

「他都跟我拿…他都跟我拿錢買酒買菸買檳榔」(CL4-043)

「他要我的錢是什麼，他去賭場，他去打牌，我說……他要我五千塊我說我沒有五千塊，我身上連三千塊還……他在門口等那邊拿，我去拿三千塊給他。我拿我擺臭臉。然後他跟我講，你拿錢給我你擺什麼臭臉，然後我回他，我上班很辛苦，我上班一天我賺多少錢你拿三千……而且，而且你上班那麼辛苦的錢你拿錢給人家去打牌你開心嗎？如果你可以開心我就開心嘛。」(CL6-111)

雖然本次受訪者中未提及如吸毒或是嗑藥等物質濫用現象，但是在實務工作上有一定的比例為相對人有物質濫用的情形，並強迫被害人提供金錢購買毒品。

#### (六) 溫水煮青蛙

表面顯現相對人將收入全數交予受訪者管理，實際上相對人收入小於支出，以致受訪者必須承擔相對人過多之開銷。

「他的錢是放我這邊，他不夠錢就一直跟我拿，薪水雖然在我..拿他一天可以三百到五百，早上拿給他三百塊，回來他說還要買香菸買檳榔，一天要五百塊。」(CL7-016)

從訪談經驗中發現目前普遍家庭經濟分工情形之一是男性將所有金錢交由女性管理，使得女性必須承擔家庭經濟分配之責任，若是家庭經濟出現不足或是失衡之情形，則女性必須背負經濟壓力，此種傳統家庭經濟分工不均的情形應當被重新正視及關心。

#### (七) 經濟議題衍伸出其他暴力樣態

相對人飲酒後以精神暴力之方式(威脅、強迫)受訪者將身上多餘之金錢交出來。

「我那皮夾也都是放家裡耶沒有放在身上，阿然後看到有三萬塊，喝酒又跟我吵，他說你的錢那麼多幹嘛？阿後來就強迫我拿錢出來」(CL8-070)

### 三、 對經濟暴力的因應

施暴人可能以經濟手段阻止被害人自主獨立從而離開施暴人，例如：阻止被害人工作；強迫被害人提供錢財；將債務留給被害人償還；強迫被害人提供經濟支援。(Weaver, Sanders, Campbell, & Schnabel, 2009) 透過八位受訪者的訪談了解到受訪者面對不同經濟暴力衍生出共同之因應策略，其中大致分為自行承擔、嘗試拒絕兩種方式，其中細分出消極容忍、自己想辦法因應經濟支出、節流、開源、向對外求助、嘗試提出經濟層面新的解決辦法；切割經濟、離開關係。

(一) 消極容忍

對於伴侶因為拿不到錢而對受訪者施暴，觀念較為傳統之受訪者會以容忍之方式面對因經濟暴力伴隨的肢體暴力；女權主義們理解的家庭暴力核心是高壓權力控制，肢體暴力是其中一種控制伴侶的手段。(Dutton & Goodman, 2005; Stark, 2007) 或是容忍伴侶的剝削，期待自己的付出可以促使伴侶之改變，而獨自扛起經濟責任。

「然後我那個丈夫這樣子罵妹妹我實在是受不了，他打我打幾次我都 OK 容忍。」(CL4-002)

「我卡在你身上，那你要幫我存錢另一個戶頭，存個五千阿，可是剛開始有啦，一個月存五千，然後後來他又沒有了」(CL8-072)

(二) 吃老本

經濟暴力包括使婦女沒有足夠錢財支持食物、藥品，或強迫婦女以個人收入支付所有家庭開支，或以婦女的名義負債 (Branigan, 2007)。受訪者必須用過往之積蓄或是全部的所得來支應整個家庭的開銷，甚至必須對外借款，獨自承擔家庭重擔。

「是我……是以前我上班我有存到錢嘛，那我拿那個錢出來過生活。」(CL6-0028)

「連我自己的薪水也打出來了，我不夠我去借錢欸，不是他想辦法……是我想辦法。」(CL6-016)

「沒關係我自己來……總認為說自己很棒吧，太自信了，就認為說他會為我們改變的」(CL3-024)

受訪者透過賣掉從原生家庭帶來的嫁妝及資源，以支應生活之花費；從八位受訪者中在新住民身上特別指出該狀況，相較於本國籍受訪者有其他資源可提供經濟支持，對比於新住民之非正式資源較為薄弱，故對於原有之資源被剝削較有感。

「我回去辦文件的時候我們已經快沒有錢，他也有上班，現在那個有講有好，然後把那個我的項鍊，把它賣掉。」(CL6-115)

「項鍊、戒指，欸項鍊跟手鍊賣掉。」(CL7-057)

### (三) 省吃儉用

受訪者除了以減少基本生活開銷之支出，如省菜錢、省電費等方式減少支出以面對經濟負擔，也必須從減少子女學習機會來減輕支出；藉由上述方式可以存下一點錢或是透過子女也可以打工獲得額外的一點收入。

「在餐廳上班都有剩菜剩菜拿回來然後家裡煮個白飯，剩菜熱一熱，兩個就可以..就可以度過了這樣子，所以說自己身上稍微存一點這樣子。」(CL4-032)

「因為電費也很貴你也知道，然後小孩子天氣熱你叫他吹電風扇都整個都是熱氣，然後我就說阿不然就開個一個小時兩個小時這樣子」(CL4-032、20)

### (四) 開源

貧窮在 Sen (1999) 看來是人追求幸福生活能力的剝奪，而不僅僅是收入水準低。受訪者身兼多職除了必須承擔照顧子女之責任，也同時必須透過家庭代工賺取微薄收入貼補家用；或者是更換較為高薪資工時長，或是延長工作時間以支應家庭生活開銷。

「我邊帶小孩邊做手工，一樣在家裡做事嘛，然後到沒有手工做了，差不多我的女兒六個月，我記得六個月，然後我才去工廠上班」(CL6-120)

「我去朋友的按摩店，我就問我老公嘛，因為我們的按摩店沒有多少錢嘛，一個月才五萬多塊」(CL6-121、046)

「我工時最多的時候加班加到..一個月加 100 小時，我連假日都去加班」(CL3-067)

### (五) 劃清界線

受訪者會因為常因經濟議題與伴侶發生爭執或是肢體暴力，而決定與伴侶切割原本共同管理之方式，轉而各自管理所賺取之金錢，或是劃分各自負擔之區塊。女權主義學派普遍認為親密關係暴力是由男性權利壓迫導致的，試圖尋找其他的解釋便是為暴力壓迫行為開脫。反對意見則表示，男性處於貧困中時會感到無力且無臉面，會用對婦女兒童的暴力來宣洩。(Gilligan, 1996)

「從現在到以後，錢你的你放你那邊，錢我賺到我放我這邊」(CL6-125)

「我跟她講好，我說，提款卡還你，這個家裡面就是你自己要負責，小孩子的生活費吃用的我負責，那剩下學費就是他付，對。」(CL7-005)

「從..前..三年前..就..他就各管各的，然後才因為去年有鬧家暴阿，才..才變成是說你的帳還你的帳，我的帳歸我的帳」(CL1-119)

#### (六) 拒絕被剝削

在遭受經濟暴力的過程中，受訪者嘗試拒絕伴侶持續的剝削，可能產生關係之緊張而伴隨遭受肢體暴力，或是爭取的結果無疾而終，但是可以從過程中看見受訪者曾經試圖為自身狀態努力及抵抗，為自身的權益發聲。

「剛結婚公公婆婆就開始跟我借錢，到我有小孩以後我就臉色不是很好看的時候我不借你錢，因為我有小孩了我為什麼要借你錢。」(CL5-056)

「我定存他知道阿!你知道嗎?所以他是說，呃我可以把那個錢領出來啊!給他用阿，我說不可能啦!」(CL7-141)

「自從他那一次這樣，我就沒有再幫他繳任何的東西！包括過路費…以前過路費都是我…超緊張的！我就很怕被打！」(CL2-122)

#### (七) 以債養債

從經濟暴力的過程中，受訪者嘗試在情境中提出新的跳脫解決經濟議題之辦法，結果可能只是暫時解決當下之經濟危機，但是另一方面也可能陷入第二次的再剝削。

「你銀行的部份處理完以後你再還我的……可是到後面就只有我傻傻地把錢拿出來，我錢真的掏出來開始慢慢還的時候，我小叔就跟我說，大嫂，對不起，我覺得我還是不要還。」(CL5-140、106)

「我跟他的媽媽講，我說阿媽給他金錢，讓他去把那個當舖當回來，然後他的借高利貸十萬，當回來，把那個還完，每個月繳利息這樣子也不好，以後有錢的話，我們再還給你。」(CL6-147)

## (八) 對外求助

### 1. 非正式資源

從受訪者的求助經驗裡，非正式支持系統可以提供緊急或是零星之經濟協助，但是長時間或是鉅額的費用，受訪者大多是獨自承接經濟重擔，且後續受訪者仍須償還積欠之債務，對於生活更是一種負擔及壓力。

「就是我同學，我有跟她們借錢啲，我也沒有再試圖找誰幫忙，我就是能賺多少錢就還多少錢呢。」(CL5-101)

「有回去高雄，女兒有多多少少給我一點」(CL4-036)

「我女兒車禍，就沒錢…沒錢也是大哥匯錢過來。」(CL3-060)

「我有件小小的要求，你可以答應我嗎?因為高中…我不知道我學費拿得出來嗎?可以請你半工半讀嗎?」(CL1-151)

「我爸幫我出飛機…飛機票的錢，連飛機票的，連飛機票的錢就是我爸幫我買欸!」(CL7-057)

### 2. 正式資源

從受訪者的求助經驗裡，非正式支持系統可以提供緊急或是零星之經濟協助，但是長時間或是鉅額的費用，受訪者大多是獨自承接經濟重擔，且後續受訪者仍須償還積欠之債務，對於生活更是一種負擔及壓力。

「學費、學雜費、營養午餐費都一律免費，還有妹妹的健保卡一律免費，然後每個月三千塊領半年，就這樣子度過，半年過了再去申請，申請通過了又領半年，就這樣子度過。」(CL4-033)

「我只有拿殘障津貼而已，因為我有身心手冊，殘障津貼四千七嘛!那小朋友的是，因為小朋友都是跟，屬於學費……學費都是跟我，所以可以減免一些，但是這一次的話就要去申請那個低收入戶尤其是新厝(台語)，但是不知道會過我是不曉得，因為我們屬於還是夫妻，所以是夫妻名下，在稅捐那個底，低收入戶的那個證明書，會不會過不曉得。」(CL1-157)

「我本人是比較希望精神支持，因為我不喜歡去欠人家的東西，錢這一類的東西，所以那時候轉介過來的時候，我覺得這一部份，走諮商這一塊，有\*老師(諮商師)這樣幫，我就覺得哎對哦，就是你會去反省之前的那一塊，為什麼今天會到這個田地，就是脈絡的東西。」(CL5-282)



「就是看能不能幫忙我找到工作，就是這樣子，我現在就是先...把老公的事情趕快處理」(CL4-001)

只有當人們相信現存的社會與經濟政策不會使其本人及子女陷入長期貧困的境地才會真的邁出離開的一步。這些理應幫助獨立的人們過上穩定生活的政策實踐包括房屋、就業、教育訓練、經濟支持、兒童照顧、社會服務等方面。Hart, D. (2008). Trapped within poverty and violence. In Fawcett, B., & Waugh, F (Ed.), *Addressing violence, abuse and oppression : Debates and challenges* (pp. 25-37). London; New York: Routledge.

#### 四、 經濟暴力的影響

了解受訪者經濟暴力的形式之後，研究者進一步對於經濟暴力本身，如何影響受訪者本身感到好奇，透過訪談整理看見了不同層面運作方式，以下將列點整理。

##### (一) 生理層面

受訪者經常為錢煩惱，如週期性一般重壓著承擔起家中經濟負擔的受訪者，受訪者也許使得其身心狀況出現了循環性症狀；另一方面也看見了經濟暴力有時會以肢體暴力來做呈現，若金錢分配不順對方意，受訪者是有極大機會遭致肢體暴力，故拆解暴力議題，肢體暴力或許並非僅能單純視之，背後恐藏有更多經濟暴力議題之可能性，也因此透過審視其中關連性，看見了受訪者在負擔家計甚至背負債款的同時，除了原本的生理壓力反應之外，也可能因肢體衝突而有實際身體上的傷害。

「每個月初，每個月初我就頭痛..因為沒錢啊。就煩阿，因為這麼多開銷，都要靠我」(CL1-121)

「會，他曾經要錢要到把桌子什麼都翻開來，就是摔，摔阿，反正就是這樣阿，然後 100 年的時候他也...就是 100 年不知道幾月份的時候，那時候我有聲請過保護令……」(CL3-121)

## (二) 心理情緒層面

### 1. 無力感

當先生控制受訪者經濟來確認自身安全感時，受訪者逐漸分不清在這其中自身該如何以對，以降低兩造間的衝突同時仍掌有使用金錢權力，也因此若受訪者想從中拿回對於金錢的使用權利，反而可能使兩方產生更多衝突，進而無力去選擇掌握權利，而無法自在操控自身生活，文獻中亦曾提到長期缺乏經濟自立或依賴政府補助的婦女，更難脫離暴力關係，經濟與財務虐待會延長受虐時間，加深暴力關係 (Straus et al., 1980; Pahl, 1985; Browne & Herbert, 1997)。然當受訪者能自關係中獨立，金錢運用也能區隔出來，才能感受到原本的經濟是被控制的，進而對於自身不利的經濟控制情境有了體察及找到改變的可能。

「我覺得他控制慾很強，他以為控制你的錢就可以控制你的人…我對錢也還好啦…只是說所以我也沒有跟他說…要求…如果說要要求的話就會吵架啦…要求我各管各的話…就會吵架這樣子我覺得說…ㄟ…原來我自己個人的話…我覺得說…ㄟ…我用得還算是…還蠻不錯的阿…然後就是…也不用他來管我啊…ㄟ我還可以省一筆錢。比之前他…還要求他存四千…三千五千…還要來得多，就是他都不肯…所以有人剛開始幫我」 (CL8-066、069、091)

### 2. 提心吊膽

伴隨著肢體暴力的可能性，經濟暴力的呈現常可能是多種樣貌的，如受訪者畏懼若不幫忙相對人還錢會因而被打等，類似的恐懼心理，逼迫受訪者不得不持續幫忙相對人度過金錢難關，來換得自己身體上的安全感，然而如此懼怕的情境，卻經常是一而再發生的，然始終無法讓受訪者獲得真正的安全感。

「包括過路費…以前過路費都是我…超緊張的！我就很怕被打！後來我就…去…幾乎每次都去 7-11 交…所以收據都…我就說…他說…他沒欠我！他說他沒欠我錢！我說你不用講說你沒有欠我，我說吼…你自己心裡明白就好！我說收據什麼都在我這邊！因為以前他有一台車子也是…就是類似中古車，就罰單罰好幾萬」 (CL2-122)

### 3. 失落感

受訪者試圖以老婆輔助老公的立場，來要求自己並調整心境進而承擔起更多經濟負擔，不怕吃苦也不怕體力勞累，然其中隱藏期待老公肯定自己付出的盼望，當相對人對於經濟的需求無止無境亦不負擔經濟壓力，同時無法讓受訪者感受到自己被對方肯定時，訪談之中能感受到受訪者失落的情緒藏在裏頭，掩蓋了本身承受經濟暴力的可能，實質在生活中不合理的蔓延。

「…我每天這樣子在餐廳上班，我我是做洗碗的，你沒有上班，你缺錢什麼都是我，那我也算了，說阿，老公低潮，我做老婆的，就是幫助他讓他心情緩和一下然後再把心情調整好再出發這樣子…我的人肯吃苦，我不怕工…不怕…說什麼欸…要怎麼形容？就是就怕你沒有工作給我，我是一個很會吃苦的女人，我是從小就是很會吃苦，所以說像我這樣子的女人，老公還…還會…還會嫌棄，我真的有時候自己對自己講說我到底是哪裡不好，還是我哪裡做得不好，還是…還是什麼什麼，就自己一個人在那邊胡思亂想。」(CL4-048)

#### 4. 忍無可忍

經濟暴力經常伴隨著不同形式暴力，當受訪者慢慢對於經濟暴力有了覺醒，同時也有身體上、精神上的不法侵害，受訪者的心理狀態，因距離真實被經濟壓迫的困境越來越近，且意識到經濟暴力會成循環而無法跳脫，受訪者較有機會因無法再多忍受之下，選擇離開關係或直接結束關係，過程也許漫長，然而資料在不同受訪者身上皆顯示了，因經濟暴力經常伴隨不同形式之暴力樣態呈現，受訪者身心受迫程度遠大於僅是財務困窘的壓力。

「這個點其實是，我其實很多事情我是憋在心裡面，我沒有講，因為就像我跟你講，那個錢的問題，錢。因為我意識到說我今年我沒有還半毛錢，我是意識到這件事情，然後加上他一喝酒就會對我發脾氣，無緣無故地發脾氣，就開始講，就說我很賤，這之類的話，大概就是……反正我就下意識我就覺得我沒有辦法再忍受了。對。然後他以為我要進廚房要拿菜刀砍他，然後他就從背後踹了我一腳。」(CL5-248)

#### 5. 正面衝突

當部分受訪者對於家中經濟有「公平分配」的期待時，面對先生總無法承擔經濟負擔，會明確地向對方表達對於家中經濟分配不公的憤怒情緒，然先生的回應無法切合受訪者的要求時，受訪者或許逐漸有些許退讓，轉換成期待對方能有一定的儲蓄金額，然先生仍無法達成時受訪者修改後的要求時，受訪者的憤怒情緒逐漸累積，負面情緒也將逐漸影響彼此關係。

「那我跟你們講，我生氣我說，為什麼我每天每個月我都付錢，你不會幫忙我付一下。你上班那邊也好幾萬塊五萬塊，為什麼你不幫忙我付，小孩子的保姆錢，還是怎樣，不都是我啊，全部都是我。然後他說，不是開始你說你去按摩店你就付，我說是啊，我想，但是我要求什麼，……我沒有拿你的錢，我不要你的錢，小孩子這邊我負擔，我也為了這家庭，那我要求你那邊上班存到錢，你你你吃飯，你抽菸，你吃檳榔，你加油錢，你繳東西還多少，因為你要存到錢嘛，為什麼你沒有辦法存到錢，難道零用錢你還跟我要。那這樣子我很生氣啊…因為我跟他一起，他爽就好，不爽，錢都是我(付)的。」(CL6-86)

### (三) 親密關係的抉擇

若被迫於短時間內決定脫離現有關係，很少有機會仔細計劃將來的經濟狀況，甚至逃離本身會產生額外的開支項目。處於暴力關係中的婦女必須衡量留下和離開二者的成本，這是複雜的決定過程（Davies et al.,1998）。八位受訪者中，僅兩位受訪者確認目前與伴侶之間的關係，其餘受訪者仍在服務中或是對於關係之選擇上尚未下定決心；也或者是未探詢到受訪者對於關係之決定，為本研究之限制。

*「我要跟他爭也沒有用啊，我跟他吵也沒有用阿，我是想說現在我，我只能跟他好好的離婚，離完了小孩子，給我，可以給我看，給我帶。」(CL7-110)*

*「我覺得說我用得還算是還蠻不錯的阿，然後就是也不用他來管我啊，我還可以省一筆錢。」(CL8-0114)*

在訪談結束後，社工之個案工作持續服務，除了當時就調解離婚之CL8之外，後續CL3、CL5、CL7也透過法院調解或是訴訟離婚成功。

### (四) 親子關係及教養層面

#### 1. 滿足孩子各式需求

受訪者以物質的滿足當作親子互動間的彌補方式，也因在受訪者本身承擔起家中所有經濟負擔的同時，每增加一筆在小孩身上的付出對受訪者而言都是加重擔子的選擇，然受訪者伴隨著本身過往生長經驗之下，金錢付出了自己能給予小孩的最大幸福，即便面臨如此不公平的經濟狀態，受訪者也不願犧牲小孩的權利，而讓自己再累也要繼續撐下去。

*「...因為我...只覺得我的人生走的很辛苦，我不希望你們跟我走一樣的，因為我每次都跟孩子講這句話，我不希望你們的旅...旅途跟我一樣走這麼辛苦，因為我該給你們的，我都會想辦法給你們，該補習該什麼，只要我辦得到我都會想辦法，對，除非我沒辦法。我沒辦法，借也會借來給你們...我覺得這個過程，是在靠自己的體力耶!不是靠頭腦，靠體力耶!身體耶!再累你都還要想辦法去上班，人再不舒服，還是要上班，為什麼...，要錢啊!」(CL4-207)*

## 2. 金錢掌握觀念的建立

受訪者以自己身為女性出發，在面臨經濟暴力後，教導兩個同為女性的女兒對於金錢要有更多掌握權力，進而培養出孩子對於金錢使用的控制能力，以及對於自我生活負起責任的要求，然其中金錢使用界線，對於孩子若未來也與自身伴侶共同承擔金錢責任時，其界線是否也可能因此缺乏彈性，仍需要受訪者與小孩深入探討。

「...她說媽咪爸爸跟我借錢，他跟你借有還嗎?沒有欸!我說以後不要借他可以嗎?他說好。...我也教她說，妳是女生，聰明一點，有錢存起來，自己放在身上，因為怕以後你會用到錢，有什麼事情你要用到錢你沒有錢，你肚子餓，你沒有錢你要去哪你要找誰?你要跟誰要?我說媽咪沒有在旁邊，那媽咪給你的錢你就存起來，自己藏起來拿好!」(CL7-108)

## 3. 共同分擔家庭經濟

承受經濟暴力的受訪者，其不僅受訪者本身受影響，其暴力經常是整個家庭須共同面對，兩造的孩子也常是首當其衝的對象，特別是就學階段的孩子，學雜費、生活費等費用接踵而來，受訪者經常是應接不暇的狀態，然身處經濟暴力之下受訪者對於經濟的處理選擇，實際上是相當受限制，進而也可能限縮了孩子的權利，審視受訪者的家庭也發現，部分孩子其實是願意選擇共同承擔經濟負擔，而此股共同承擔的力量，也成了支持受訪者生活的動力。然孩子在求學階段上已慢慢承受不同程度的經濟壓力，此種對於受訪者而言是經濟暴力產出的結果，是否也成了下一代經濟暴力循環的開端，研究者對於此股共同承擔力量該如何視之，或許是往後需要探討的重要議題。

「對!我就跟她講:『姐姐阿!!你馬上年齡就是要上高中了!呃..我有件小小的要求，你可以答應我嗎?因為高中...我不知道我學費拿得出來嗎?可以請你半工半讀嗎?』好啊!!ok 阿!因為我...我覺得小孩子這樣子回答我，我很..我覺得我很高興為什麼，因為他還知道我的..」(CL1-151)

「總覺得...我好手好腳我可以賺，我可以撐得過來，我有子女那麼挺我，他們知道我辛苦，所以他們也不會說欸要吃好吃的啦什麼的。」(CL3-066)

## 伍、 結論與建議

### 一、 結論

本研究發現受訪者遭受經濟暴力樣態以經濟剝削為主，且如未伴隨肢體或精神暴力，實不會被視為暴力問題，受訪者亦不會求助正式服務體系；倘若相對人願意分攤家庭事務，更加混淆受訪者面臨經濟暴力的感受。再者，受訪者面臨經濟剝削議題的因應策略，多是依靠自身力量以維持經濟的穩定度，再來則會求助親友、借貸養債，除非面臨衛生福利議題時，如家庭暴力、身心障礙、中低收入戶或情緒困擾等，乃會啟動正式資源體系獲取相關協助。而經濟暴力議題多隱身在其他暴力樣態之中，促使受訪者甚少思考單獨思考經濟暴力對自身的影響，加上女性成長文化中多被期待長出照顧他人能力，以維護關係穩定、家庭和諧為取向，更加劇經濟暴力囚籠的束縛力，致使難以及早擬定自我保護策略，常在身心出現健康危機時才警覺經濟剝削議題的衝擊，乃能重新思考家庭經濟分配的合理性及如何保障自身經濟權益，然該能力之培養需建立在女性是否能在照顧他人和自我需求間取得平衡，故受訪者皆對擁有雷同生命經驗之女性提出建議：多疼惜自己、多為自身著想。

### 二、 建議

#### (一) 正視家中經濟分配議題

研究發現可見，多數女性經常擔任管理、統籌家中經濟的角色，雖外界觀感為女性擁有經濟掌握權力，然經研究發現，受訪對象實質上卻要承受更大經濟壓力，家中大多數食、衣、住、行、育、樂費用皆由受訪對象一手包辦，然若伴侶不願互相分擔、漠視家中經濟短缺議題，甚至對受訪對象產生經濟剝削情形，將可能導致經濟入不敷出，因而無法平衡伴侶在家庭權利義務界線，家庭經濟分工將更不均，表面上經濟的掌權者成了實質遭受經濟暴力對象。

#### (二) 助人工作者及一般大眾對於經濟暴力應提高敏銳度

現今社會職業婦女為常態現象，而本次受訪女性中也幾乎為在職狀態，然而有獨立的工作、甚至掌握經濟統籌的女性，是否等同於經濟能力之獨立？從本次研究可以發現，受訪婦女的經濟所得最終卻可能成了伴侶實施經濟剝削，甚至是不願共同負擔家計的因素之一。細究研究發現中經濟暴力的影響性，也能看見其在生理、心理、及親密關係與親子關係中，皆有其衍生的情境。也因此放諸於社會工作實務場域中，審視婦女是否有獨立經濟收入，應帶著更深遠的眼光視之，提高對於婦女是否遭受經濟暴力之敏銳度。

### 三、 研究限制

本研究母體以研究團隊主責服務區域為主、且僅邀請 8 名受訪者，受訪者遭受經濟暴力的樣貌皆屬經濟剝削類型，故未能理解經濟依賴類型之親密關係受暴女性的服務需求，加上受訪者間各項屬性異質性大，故難以就區域特色、身分背景、家庭分工、年齡層、子女數、職業別等變項進行特性分析，此乃後續可再補充加強之處，以更完善描繪經濟暴力的樣貌。

### 陸、 參考文獻

#### 一、 文獻

衛生福利部保護服務司統計資料(2014)。

游美貴(2013)。《受虐婦女庇護實務》。臺北：洪葉文化。

蔡忠佑(2011)。《性別觀點：父權體制下台灣女性的經濟權之研究》。嘉義：國立中正大學。

#### 二、 西文文獻

Weaver, Sanders, Campbell, & Schnabel (2009). Economic Empowerment of Domestic Violence Survivors.

Hart, D. (2008). Trapped within poverty and violence. In Fawcett, B., & Waugh, F (Ed.), Addressing violence, abuse and oppression : Debates and challenges (pp. 25-37). London; New York: Routledge.

Josephson, J. (2005). The intersectionality of domestic violence and welfare in the lives of poor women. In Sokoloff, N. J., & Pratt, C. (Ed.). (2005). Domestic violence at the margins: Readings on race, class, gender, and culture (pp. 83-101). Rutgers University Press.

Laing, L., & Humphreys, C. (2013). Social work and domestic violence: developing critical and reflective practice. Sage.

# 陪你找自己—婦援會彩蝶計畫：親密伴侶暴力受害婦女培力方案

台北市婦女救援基金會 古學億專員 王海玲組長

## 壹、 方案緣起

台北市婦女救援基金會(以下簡稱婦援會)於民國 86 年開設婚暴婦女諮詢專線後，即持續提供親密伴侶暴力及目睹家暴兒少的直接服務。在近幾年的受暴婦女服務工作中，婦援會有感親密伴侶暴力服務聚焦於危機處遇的服務限制。

### 一、以危險評估為焦點的親密伴侶暴力被害人服務

家庭暴力防治法於 1998 年施行後，過去被視為是私領域的家暴事件成為公共議題；然而，家暴法的責任通報制，使進入社工服務體系的家暴案件數量大增，2009 年後，政府主導的垂直整合服務模式使婦女保護社工疲於應付大量通報案件，提供服務的形式多以諮詢服務短期介入，聚焦於危機干預(游美貴，2010)<sup>1</sup>。親密伴侶暴力服務案量始終為所有家暴通報案件中之最大宗，在資源有限的條件下，社工員僅能將工作焦點擺放在危機處理措施上，較難有餘力關注受暴婦女生活重建的需求。

### 二、脫離暴力並非終點：多陪一哩路

親密關係暴力對受暴婦女帶來的負面影響，除了產生孤立、疏離的人際關係、降低親職能力、不易建立信任關係、害怕異性、害怕親密感、反對婚姻等(內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2010)，也會影響她們的工作穩定度，甚至造成生理方面的損傷。除此之外，受暴婦女脫離暴力關係後還會面臨許多干擾因素，影響她們的生活，包括失落感、離開引起的罪咎與批評、經濟困乏、分離焦慮、單親壓力與施暴者糾纏，處理失

---

<sup>1</sup> 「垂直整合」是指個案自通報後，即由同一單位接案服務，不再區分一線(危機處遇)或二線(後續輔導)。此服務模式，主旨在回應個案需求，希望在公私部門合作的架構下，找出可以避免服務切割及服務不到位情事(游美貴，2010)



落感與罪咎，確立界線、克服經濟困乏和靈活運用資源成為婦女脫離暴力關係後的重要課題(吳震環，2007)

離開暴力關係並非終點，也絕非代表婦女從此可以過著一帆風順的美好生活，而是另一個階段的起點，婦女開展新生活後，除了要面對外在的生活壓力，內在的心理創傷也需撫慰及修復。

## 貳、 突破限制，培力親密伴侶受暴婦女潛能：彩蝶計劃

### 一、方案目標

#### (一)延續婦女保護工作的工作目標

婦女保護社工受限於案量，處遇焦點聚焦於危機處理，較難陪伴被害人處理自我覺察、心理創傷、生活重建等議題，因此，本計畫期待延續婦女保護服務的工作目標，陪伴受暴婦女邁向身心重建的歷程，實踐提升生活品質的目標。

#### (二)發展培養親密伴侶被害人主體性的團體方案

團體領導者及工作人員在團體中扮演引導及討論聚焦的功能，期待創造開放及不評價的交流空間，鼓勵婦女主動表達需求和意見，最終能使婦女形成互助團體。因此第一年兩梯次團體以建立安全感、自我肯定、指認親密關係暴力及創傷、形成互助網絡為團體目標，第二年兩梯次團體則期待提升婦女帶領團體發展討論議題的能力。

本方案社工員除了參與團體討論外，亦搭配個別工作的形式關心婦女的生活議題，陪伴婦女認識自我優勢，形成行動策略，展現實踐目標的行動力。

### 二、招募管道

本方案期待滿足脫離暴力關係之婚暴婦女生活重建需求，團體成員條件即設定為無受暴危機的親密關係受暴婦女，以網路及傳真方式散播活動資訊。另本方案也針對婦援

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
會婦女保護及目睹家暴兒少服務社工員召開方案說明會，說明本方案目標及招募對象，以利其轉介案件。

社工員並於團體開始前聯繫報名者聯繫並安排面訪，除了蒐集報名者基本資料、也核對報名者參加團體的動機及期待。

### 三、成效評估

本方案成效評估蒐集資料的管道包括質化的個別訪談、團體觀察紀錄，同時也搭配問卷施測以瞭解團體成員參加團體前後的權能變化狀態。

#### (一)質化資料

為了解受暴婦女參與團體的感受、期待、意見及回饋，本方案以團體前訪談紀錄、團體觀察評估表，與團體結束後的個別訪談紀錄、滿意度調查表做為質化資料蒐集工具。

個別訪談則由團隊工作人員<sup>2</sup>依據團體目標擬定半結構訪談大綱蒐集資料。

#### (二)量化評估工具

由於宋麗玉老師對增強權能的定義：「個人對自己的能力抱持肯定的態度，自覺能夠控制自己的生活，並且在需要時影響周遭的環境。」(宋麗玉，2013)，與本方案目標較為符合，故本方案於運作前徵得宋麗玉老師授權本方案使用其編製之增強權能量表做為團體成員參加團體前後權能狀態變化的測量工具。

該量表已建構常模，有助於評量個人的權能改變程度，以及評估個人在處遇前後的權能類別，以分析改變之內涵。施測結果依量表總分可區分為四種權能程度：113 分以上為「高權能」；100 - 112 分之間為「中度到高」；87 - 99 分即為「尚可至中度」；86 分以下則為「低權能」(宋麗玉，2013)。

---

<sup>2</sup>工作團隊包括:團體帶領者、協同帶領者及本方案社工員。

## 參、發生中的改變:創傷療癒，陪你找到幸福力

### 一、彩蝶計畫執行狀況

彩蝶計畫總共為期兩年，共辦理四梯次共 40 次團體，以下說明 104 年方案執行方式。

#### (一)方案執行時程

本方案於 103 年 12 月開始規劃，104 年 2 月開始招生，105 年 1 月完成 104 年兩梯次團體成效評估訪談，執行時程如表 1。

表 1、方案執行時程

執行期間	工作項目
104/2 月-3 月	團體籌備期:活動宣傳期、社工轉介說明會
104/4 月	第一梯次招生:面談或電話訪談
104/5/7~7/16	第一梯次團體(10 次)
104/9 月	第二梯次團體招生:新成員面談
104/8/29	團體聚會:親子手作體驗
104/9/21	第一梯次團體回饋分享會
104/9/17-12/3	第二梯次團體(10 次)
104/12 月-105/1 月	成效評估:個別訪談

#### (二)團體成員概況

第一梯次團體成員皆為婦援會婦女保護及目睹家暴兒少社工員轉介案件，第二梯次新增一位非婦援會服務的新成員，多數團體成員皆曾接受過婦女保護或目睹家暴兒少社工員服務至少半年以上，成員概況如表 2。

表 2、104 年兩梯次團體成員概況

成員編號	年齡	婚姻狀態	子女狀況	社工服務狀況	參加團體狀況
A	50 歲	分居中	2 子 1 女(國小)	婦保社工員服務 3 年以上	兩梯次皆參與
B	39 歲	離婚	1 子(國小)	目睹家暴兒少社工服務 1 年	兩梯次皆參與
C	60 歲	分居中	2 子 1 女(皆成年)	婦保社工員服務 11 個月	第二梯次退出
D	62 歲	離婚	1 子 1 女(皆成年)	婦保社工員服務 8 個月	兩梯次皆參與
E	35 歲	分居	無	婦保社工員服務 1 年	第一梯次中途退出，第二梯次全程參加
F	42 歲	離婚	1 子 1 女(國、高中)	目睹家暴兒少社工服務 8 個月	兩梯次皆參與
G	46 歲	婚姻中	1 女(國小)	目睹家暴兒少社工服務 2 年	兩梯次皆參與
H	42 歲	離婚	1 女(國小)	目睹家暴兒少社工服務 10 個月	第二梯次中途退出
I	45 歲	分居	1 子(國小)	目睹家暴兒少社工服務 9 個月	兩梯次皆參與
J	70 歲	婚姻中	1 子 1 女(皆成年)	從未接受過社工服務	第二梯次加入

(三) 團體活動

工作團隊除了依據團體目標設計團體活動，也因應團體成員陸續拋出的議題調整活動內容，團體成員拋出的議題包括：親密關係暴力的迷思、人際關係的安全界線、目睹暴力對孩子的影響、原生家庭的影響、母職不力的自我批判、求職與經濟獨立的挫折、社會對單親家庭的評價等，104 年兩梯次團體活動如表 3：

表 3、104 年兩梯次團體活動

團體階段	團體次數	團體活動
第一梯次	1	認識成員/建立團體規範
	2	探索需求
	3	自我評價:我的形象
	4	失去(或拾回)的生命價值
	5	親密關係暴力的責任歸屬:誰要為暴力負責任?憤怒=暴力?
	6	憤怒情緒迷思與表達
	7	指認暴力
	8	指認暴力、安全的親密關係
	9	邁向安全無暴力的生活:暴力屋與安全屋
	10	團體回顧:2015 年的願望輪
期中聚會		聯誼與培力:親子創作(團體成員擔任蝶古巴特創作指導老師)
第二梯次	11	再出發:我想面對的生命議題
	12	健康安全的親密關係:什麼是真愛?
	13	說說自己的故事:我的少女時代
	14	
	15	
	16	新生活的人際關係-建立界線

17	關係修復與界線:生命中的不圓滿、關係修復
18	
19	團體回顧-回顧與展望
20	歲末聚會:企業參訪與團體回顧(寫一封信給新成員)

除了團體聚會之外，當成員有個人事件需要社工員協助，或是社工員在團體中發現成員有個別需求時，即會在團體以外個別協助成員處理突發事件或媒合社會資源。

## 二、撒下希望的種子，改變悄悄發芽

本方案初期規劃時想像長期的團體工作可以陪伴受暴婦女修復創傷、邁向復原時發展行動力改變生活，但「培力」的內涵仍然令社工員感到困惑，究竟婦女離開親密關係暴力後，會面臨哪些生活障礙?需要什麼力量往前進呢?帶著這個疑問，在尚未完全釐清培力的疑問時，工作團隊確信本方案團體的最大願景是:重建安全無暴力的生活。

而 104 年兩梯次團體目標則是：(一)自我肯定；(二)暴力教育；(三)發展人際網絡。

社工員以團體紀錄與過程評估、問卷及個別訪談資料回顧第一年的彩蝶團體成效，彩蝶團體的「培力」輪廓逐漸成形，彩蝶團體的培力定義為：**「陪伴曾經在親密關係中受傷的女人找到生命的幸福力」**。

在邁向第二年團體之際，回顧第一年團體目標的達成率如下：

### (一)自我肯定

團體成員在參與團體的過程中展現願意改變生活的行動並肯定自己的行動，例如：轉換工作遠離負向情緒，下定決心參加晨操活動實現個人對於保健身體的理想，又或是重返大學進修法律專業，種種行動均是成員在團體內彼此鼓勵與個人動力的交互影響成果。團體成員不只透露出追求生活品質的動機也付諸行動提升生活滿意度，同時也相信自己能掌控生活。

「我一直都是全心全力對待別人，現在我決定全心全意愛自己……。」(1040917 團體紀錄-成員 D)

「…目前感覺對自己更有信心，生活上感覺更自在、有智慧與充實。」(1041126 團體紀錄-成員 D)

「…可以找回自己，好像比較肯定自己」(1041126 團體紀錄-成員 B)

「幫助自己更多層面的認識自己..看到需求」(1040716 團體紀錄-成員 H)

## (二) 發展人際網絡

團體中每個成員的特質都不一樣，雖然彼此的人際界線距離有遠有近，但可以確認的是，她們認為團體是安全的空間，成員間也累積出足夠的信任感，讓她們期待並願意在團體聚會時中分享生活議題，也渴望獲得成員的安慰及建議，讓她們能獲得回應生命困境的能量。值得一提的是，團體成員們都認為親密關係暴力仍然是難以和親友坦誠討論的議題，在團體中，彼此心領神會知道彼此都經歷過暴力創傷，在團體規範下，她們擁有一個可以放心傾訴、療傷、整理的空間，也會在團體結束後保持聯繫並鼓舞低潮的成員。

「只有老闆和資深同事知道婚姻的狀況，對於自己家暴的事無法訴說，但知道自己傷口還在，偶爾感覺到孤單，參加團體可以讓我有機會談論自己的事情。」(1040514 團體紀錄-成員 D)

「因為那時心情非常不好，所以傳了一些訊息到群組讓○○看到，她就有傳訊息來鼓勵我，說我人很善良，要加油。」(1050112-成員 E 個訪)

### (三)暴力教育

團體成員在團體內經由指認暴力和討論暴力責任歸屬的活動發現過去遭受伴侶施暴的樣態不只有肢體暴力，還有言語暴力、精神壓迫及其他經濟控制的暴力形式，她們在團體內重新辨識自己在親密關係暴力議題的受暴狀態，整理自己在受暴後產生的生心理損傷、對自己還有(前)伴侶的疑惑，並渴望探討如何發展安全無暴力的親密關係，甚至辨識人際關係中的暴力問題。

「我想要去了解為什麼會有暴力？為什麼有人要做暴力行為？像我先生他不知道在做加害者，要怎麼讓他知道他在做暴力的事，也許在公司也會有遇到暴力的事，我就會想了解這個議題，怎麼去面對這個暴力的事。」(1050112-成員 E 個訪)

「應該說當你在生活中遇到有人對你暴力時，你會知道那個人正在做暴力的事，你會知道不需要聽他的，需要去接受，那些都是用暴力在控制你。」(1050122-成員 B 個訪)

「(想)找到對的健康的爱，如何擁有準則、標準」(1040716 團體紀錄-成員 D)

### (四)其他正向效果

#### 1. 改善表達能力

參加團體可以增強團體成員表達自己需求的信心。

「..... 我以前都不知道怎麼表達，不敢說，默默的就這樣過去，但最起碼自己的意見要講出來，如果能貼切表達自己的需求，對成功很有幫助，我自己到這個年紀才學會表達自己舒服不舒服或我願意不願意，我不喜歡我不要，.....我來到這個團體等於是把自己的防衛心卸下來，我來這邊是暢所欲言，有這個團體對我的自我認識和成長力是很好的。」(1050112-成員 D 個訪)



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

「可以幫助我們整理自己的思緒，一次一次去表達，幫助我們去整理該如何說，講出重點，讓別人可以了解。」(1050122-成員 B 個訪)

## 2. 喘息

也有成員把參加團體視為自我照顧的方式，獲得滋養與能量。

「……我來這團體是因為它帶給我開心和快樂，雖然只有短短 2 個小時，可是我覺得 24 小時裡面有快樂 2 小時也很不錯…」(1050112-成員 E 個訪)

「…談心放鬆，這是自己的時間，可以跳脫平常的生活。…」(1050122-成員 B 個訪)

## 3. 身心議題改善

團體是成員安全抒發情緒的空間，表達之餘並傾聽別人的經驗，使成員情緒較為穩定，也期許自己會愈來愈好。

「這一年，外面的世界仍然是有烏雲，但也學會愛自己。之前去看身心科時有和醫生討論，未來一年繼續穩定用藥應該能夠慢慢變好，然後進步到開心，直到不需要仰賴藥物。」(1041126 團體紀錄-成員 B)

「參加這個團體至少在對以前的傷口或提到以前的事不會再一直掉眼淚，我可以控制我的情緒。」(1050112-成員 E 個訪)

(五) 增強權能效果尚無法推論

另一方面本方案使用增強權能量表施測的結果，發現多數團體成員在參加團體前之狀態即為「尚可至中度」到「中度到高」權能階段，僅有 1 位團體成員為「低權能」，綜合而言，在今年度團體結束後，團體成員皆能達到「中度到高」權能狀態，尚無法推論本團體對於團體成員有達到增強權能的效果，本次團體成員施測結果如下表：

表 4、增強權能量表施測結果

成員編號	每梯次團體前測	第一梯次結束	第二梯次結束
A	100	未填寫	97
B	92	100	103
C	97	97	99
D	105	100	106
E	90	第一梯次中途退出	107
F	101	92	94
G	70	77	88
H	88	126	第二梯次中途退出
I	97	101	109
J	87	未參加第一階段	99

三、自在與滋養的拼圖遊戲

除了前述的方案成效，工作團隊在執行本方案過程中也有諸多的學習與發現：

(一)復元:找到自己

婚姻暴力對於個體產生負面的影響，人亦有超越逆境進而成長的潛能，展現復元的軌跡，復元是一個豐富而全觀的概念，同時指涉過程與結果，復元乃指：「重新找到『自己(self)』」(宋麗玉，2013)。多數團體成員在第一梯次團體表達參加團體的期待時，都表示渴望找回自己，然而到底如何找自己?自己是什麼?如何愛自己?卻是大家的疑問。

20 次的團體歷程，彷彿是一場拼圖遊戲，讓團體成員一片片的拼回「自己」，團體成員透過回顧成長經驗、婚姻生活，再次認識自己，分享經驗或給予意見時，也漸漸整理自己的價值觀。「自己」是個人的整體，意即重新獲得人之根本價值、尊嚴，以及特性(宋麗玉，2005，引自宋麗玉，2013)。團體成員仍在找自己的歷程中，本方案即是促成團體成員完成拼圖的助力之一。

### (二)傾聽受暴以外的故事，認識全人的面貌

在團體內，每位團體成員都有機會娓娓述說過去精彩的人生故事，有乖順懂事的小女孩、叛逆嗆辣的青少年、自由自在的空姐、50 年代時髦的英文秘書……..，受暴婦女的生命故事及面貌往往很少有機會被看到。團體成員回顧人生軌跡時，也再一次的理解與接納自己，也讓社工員更了解她們面對生活困境的干擾因素，以及做出抉擇的考量。

### (三)工作人員的角色及態度

團體帶領者、協調帶領者及社工員在團體內以陪伴及共同成長的姿態和成員們一起發掘她們的需求、疑惑、挫折、生命故事、盼望，工作人員不強調扮演教育者及資源提供者的角色，而是看重團體成員的人生閱歷，肯定她們的能力。

團體內所有人的關係都是平等自在的，工作團隊致力於經營接納、開放及不評價的團體規範與氣氛，鼓勵所有人都能彼此分享故事也分享資源，團體內的所有人都能舒適自然的參與團體，獲取滋養個人生命的能量。

### (四)善用巧思創造滋養的空間

在經費與資源有限的狀況下，本方案社工員仍善用有限經費及機構現有物品布置團體場地，一朵鮮花、蠟燭、桌布、娃娃…等布置、加上有變化的餐點，讓團體成員在團體開始前就感受到寧靜舒適的氛圍並享用餐點，此時已開始醞釀心情，待團體開始時即可以自然又自在的互動，正如團體成員曾說道：「每次來團體都能看到美麗的鮮花，

經常看美的事物，心情都好起來了！」

另本方案也連結大學社工系志願服務學生或實習生提供兒童托育服務，使團體成員得以無後顧之憂地享受兩小時團體時光。種種安排看似不重要、瑣碎，但卻讓團體成員感受到被重視及照顧的心意，讓本方案團隊人員發現營造舒適的環境和降低婦女參加團體的外在壓力(餐點及托育)原來也是重要的滋養能量。

## 肆、 展望未來，彩蝶展翅

*「生活不可能沒有問題，但是勇敢及正面思考的面對每個來臨的問題。參加團體分享自己，不要封閉自己，只怕你不願意說出自己目前遇到的問題。」*

*From 團體成員:「寫給新成員的一封信」*

原本團體規劃之初，社工員對「培力」的想像是協助受暴婦女在參與團體過程由受助者身份轉化為助人的行動者，然而實際陪伴這群跨世代的女性時<sup>3</sup>，社工員也澄清了對「培力」的疑問與想像，受暴婦女參與團體獲得滋養，理解自己的優勢與限制、辨識可以完成的目標與不可得之想望，以及展現行動力實現生活目標正是培力的實踐。

受暴婦女找自己的旅程已走到中途點，105 年度彩蝶計畫將繼續往前走，陪伴她們探索生命的課題，找到人生的幸福力。

### 參考資料

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會(2010)。家庭暴力防治工作人員服務手冊。台北：

內政部，頁 A29-30。

吳震環(2007)。未完成的故事：婚姻暴力受暴婦女脫離虐待關係的歷程。國立台灣大學社會工作學研究所碩士論文。

宋麗玉(2013)。婚姻暴力受暴婦女之處遇模式與成效-華人文化與經驗。台北：洪業文

---

<sup>3</sup> 彩蝶的團體成員及工作人員年齡分布從 34 歲到 70 歲。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

化。

游美貴(2010)。台北市婚姻暴力被害人垂直整合服務方案實施之研究。臺大社會工作學刊，22 期，頁 53 - 108。

## 用愛走進後山孩子的心，闔上暴力之門 – 社區三級預防之整合性與創新實驗計畫

林秋芬社工師、莊怡臻社工督導

### 摘要(Summary or Abstract)

本方案投入專任社工員 2 名，社工督導 1 名、外聘督導 2 名、諮商心理師 3 名及培訓志工 30 名，針對花蓮縣 13 鄉鎮之國民小學與社區提供社區三級預防之目睹家暴主題式宣導及諮商輔導服務。

此方案為自民國 104 年至 106 年，整合延續並創新原 101-103 年所申請之社區與校園宣導及目睹家暴兒少個案處遇兩計畫，持續紮根花蓮地區目睹家庭暴力三級預防工作。本方案除持續原有「帶著繪本上山去」之活動，並增加一對一兒少陪伴服務；並創新於校園宣導中，將原住民地區文化處遇特殊概念納入，結合相關正式與非正式網絡資源，將計畫目標進一步由學校劇團短劇表演延伸為有在地原鄉文化主題的教案，結合法定國小學童每學期應受家庭暴力防治教育處遇時數，更達目睹暴力預防宣導之效。

此外，以社區發展工作概念進行社區宣導活動，結合影片映後座談、宣導品的發放與社區(部落)會議呈現目睹家暴議題與相關資源，提昇花蓮民眾對此議題之了解與認識，同時間以問卷方式進行高風險群之篩檢，並提供諮詢與建立資源網絡與個案管理系統，達到預防宣導與發掘潛在族群之效。最後在目睹暴力三級防治的危機干預結合本會自 98 年既有服務項目，進一步提供目睹家暴兒少諮商輔導、關懷訪視……等相關服務，健全花蓮地區目睹暴力三級防治架構。於 104 年進行 5 場校園宣導、5 場社區宣導及提供每月 50 人次之訪視輔導，另有 4 梯次之校園團體，105 年擬延續 104 年之基礎與成效而持續於花蓮地區執行目睹家暴之三級預防及處遇工作。

### 壹、方案目的與創新在實務上/理論上的意涵

104 年 1 月 23 日立法院三讀通過「家庭暴力防治法部分條文」修正案，將目睹家庭暴力的兒童少年納入保護令範疇，擴大了對目睹家庭暴力兒少的保護，回顧國內整個目睹家暴兒少工作之推展歷史，依據郭彩容(2011)於台灣目睹家暴兒少服務架構簡介文章中對這十年國內目睹家暴兒少工作之服務中提到，民國 93 年之前國內目睹家暴兒少工作以社政三級輔導處遇為主，政府與民間各自努力階段，至民國 100 年這十年間政府與民間單位攜手努力在通報制度、教師及社工輔導手冊等努力。再加上於 104 年之家庭暴力防治法部分條文修正，始見目睹家暴兒於家庭暴力事件中所受到之身心傷害獲得正視。

而在 104 年修法之前，花蓮兒家協會早已自 98 年開始接受花蓮縣政府委託於花蓮地區提供目睹家暴兒少之社工訪視輔導、個別與團體諮商之三級工作，長期從事家庭處遇三級工作，自工作經驗中覺察初級與二級預防工作之重要性，透過與學校合作團體工作與個案轉介的經驗中，發現學校場域對於目睹兒少議題之陌生及不易辨識出目睹兒少，故花蓮兒家協會為能使更多兒少釐清家庭暴力之觀念與知悉求助資源，於 101 年至 103 年首度申請「用『演』、『說』走進後山孩子的心，開啟希望之門-社區三級預防之整合性與創新實驗三年計劃」，計畫通過後旋即於

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會  
100 年 10 月成立「蕊-三心草劇團」與社區說故事團隊，結合具親近性的劇團與繪

本演說家庭故事，與花蓮縣內各鄉鎮國民小學合作，走入後山偏遠部落，宣導兒少在面臨父母婚姻關係衝突或家庭暴力時，於心理、情緒及行為三層面之影響，與學校建立轉介合作之機制，自行統計本會從 101 年至 103 年已進行 48 場劇團演出，33 場說故事活動，總計服務 3107 人次兒童，篩選出疑似目睹家暴兒少共 873 名，足跡遍布花蓮縣偏鄉；而自 98 年至 103 年，五年期間，本會以多元方式提供花蓮北、中兩區之目睹家暴兒少多元之專業處遇，如訪視輔導、心理諮商、團體諮商及電話諮商等，共 437 名，為花蓮地區第一個以目睹兒為主體之三級整合的中長期三年計畫；104 年 - 106 年續申請衛生福利部保護司之補助執行「用愛走進後山孩子的心，闔上暴力之門 - 社區三級預防之整合性與創新實驗計畫」，基於第一個三年計畫之經驗，104 年開始之方案就服務方式稍作變更，亦將宣導與篩選場域從學校擴大到社區；104 年計畫，由大專志工於花蓮縣市校園宣導所初篩的兒少，提供每月 20 人次之創新一對一陪伴服務，持續發掘兒少及家庭潛在問題，達初級與二級預防之效。目標使目睹家庭暴力防治從個人之事到眾人之事，擴大社群對於家庭暴力防治的社區參與。並延續前五年於社區所提供之個案處遇服務，持續提供目睹家暴兒少諮商輔導服務，以整合花蓮地區目睹家暴之三級預防服務，從初篩到資源到位之延續性服務。

對於目睹家暴兒少的防治處遇工作，洪素珍(2003)提出三級預防的概念，其概念包括：(1)初級預防：提供民眾家庭暴力相關知識及正確態度，從根本改變使用暴力的觀念；(2)二級預防：預測高風險家庭，並早期介入；(3)三級預防：針對因暴力受到傷害進行處理、治療、輔導、預防再犯。期許依此三級預防為本整合方案發展標的。

## 一、方案目標與目的

### (一) 目標 (Goal)：

本方案為三年創新計畫，並整合延續前三年(101-103 年)及新的三年(104-106)目睹家暴個案處遇計畫之工作成果，將目睹暴力防治工作持續向社區紮根，發展創新服務理念。主要目標有如下三點：

- 1.提升花蓮民眾、學校教師與同學對於目睹家暴議題迷思的認識。過去認為在未直接受暴或未受通報即不屬於社會服務範疇，於預防觀念下，提升一般大眾對於目睹家暴相關議題的認識與了解社區可用的服務資源。
- 2.促進花蓮民眾、教師與學生對於目睹家暴對兒少可能產生之身心影響的瞭解，並建構社區工作的初級與二級預防網絡，連結相關正式與非正式資源網絡。
- 3.於花蓮地區發展原住民地區目睹暴力兒少處遇模式，透過結合文化脈絡反思與教育宣導方式，發掘潛在受暴族群，提供適性求助管道。

而本方案已於 104 年整併原目睹家暴兒少個案處遇服務計畫內容與服務項目，除上述之初級與二級之目睹暴力防治工作主要目標外，針對三級輔導工作之主要目標為主要針對花蓮縣內由縣政府社會暨新聞處及各社政、醫療與司法單位轉介目睹家暴之兒少，提供訪視輔導、個別心理諮商及團體工作輔導服務，以協助兒少穩定內在情緒、生活適應及提昇主要照顧者的親職能力，105 年亦延續此目標與工作方式。

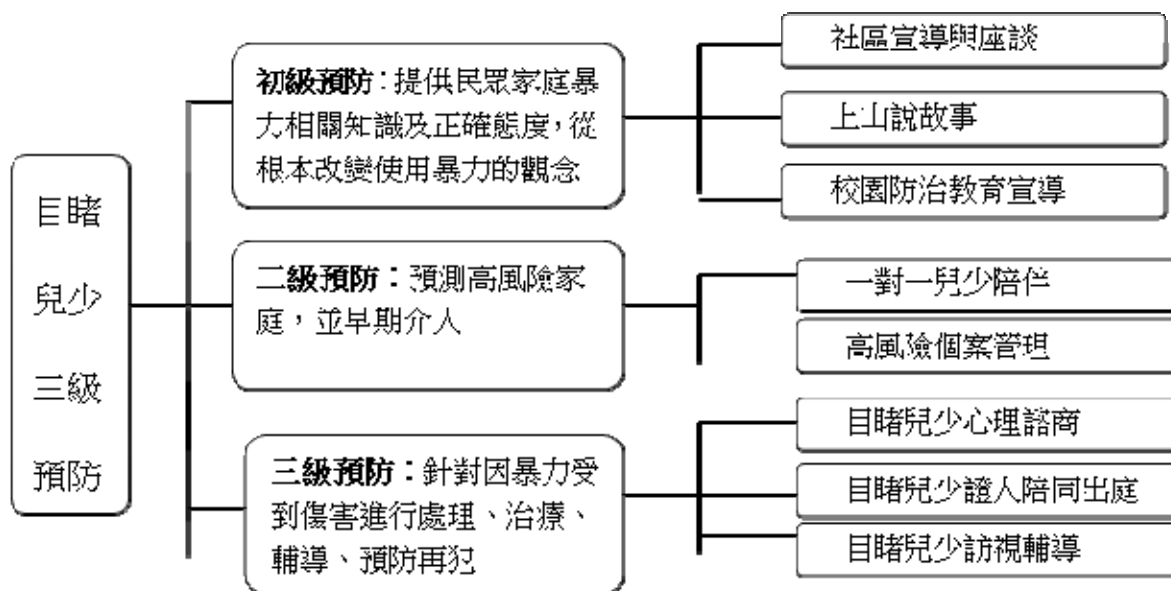
### (二) 目的 (Objectives)：

依上述方案目標，延伸出方案子計畫有初級預防社區宣導與座談、上山說故事、校園防治教育宣導；次級預防兒少陪伴、個案管理；三級工作兒少心理諮商、



、訪視輔導、團體治療，由預防宣導至危機處遇形成三級預防的防治策略，概念方案結合如下圖一：

圖一 目睹家暴兒少處遇三級預防方案設計概念



## 二、在實務上/理論上的意涵

沈瓊桃(2010)由國內實證研究發現，雖然目睹婚姻暴力與遭受兒童虐待對子女所產生負面影響深遠，但在受重要他人支持、正向的學校與社會經驗及適時的社會資源介入，皆是使受暴子女從雙重暴力傷害中復原的重要力量。

另外，Lehmann and Rabenstein(2002)也指出當兒少在面對家庭暴力或衝突時，有三個保護因子可增加兒少自身之復原力，此保護因子可以歸納成三個相互影響的系統，分別是：兒童內在資源、家庭支持與社區支持的外在資源。

- 1.兒童內在資源包括小孩的智慧、人際技巧、性情、情緒與解決問題的技巧、小孩對暴力或衝突事件的解釋、小孩的安全知識等。
- 2.家庭支持包括正向的家長或家庭支持、無多重受害的歷史、母親的情緒支持、親戚的角色等。
- 3.社區支持則包括師長與朋友的支持、學校的處遇方案、與社區的庇護所。

而這些保護因子正是社政單位、教育及社區之系統可以努力介入的方向。由上述可見，本方案以進行三年社區三級預防之宣導活動，並提供初級、二級之預防宣導，自個人內在資源充權(如拒絕暴力、學習情緒辨識、發展因應暴力的自我保護方法)、至家庭與社區資源系統介入(打破家庭封閉系統)，並針對所篩選出目睹家暴兒提供個別或團體諮商，針對父母提供親職教育與諮詢，達到三級預防之效益。

然曾瑞真(2011)在「目睹家暴兒少保護的校園工作模式」一文針對校園中目睹家暴兒的防護模式與介入方案中提到家庭暴力的預防必須從教育著手，校園防

護體系需要納入預防性教育，將預防暴力的教材融入相關課程，幫助孩子從校園生活中去建構認知信念、發展情緒及培養社會關係能力。教育能達到預防暴力的功能，主要立基於下列概念：

(1)暴力是習得的行為：

我們相信教育能預防暴力行為，因為家庭暴力是習得的行為模式，加上社會種族文化亦會助長孩子對暴力行為的錯誤認知，在他們的成長文化中如果暴力是被允許的，那麼當他們在挫折或衝突情境中，必然會以為暴力是解決的途徑。

(2)暴力是個體主動選擇的行為：

施暴者常有的藉口是他們被受暴者挑起憤怒，他們無法控制自己的憤怒，所以才會施暴，施暴者必須明白行為是自己的選擇，之後，他們才會負起控制行為的責任。

(3)暴力是一種錯誤的權力掌控行為：

基於施暴者傾向自我中心，高度要求他人順服，若對方拒絕順服，施暴者會產生強烈的挫折，憤而以暴力來強制他人。

(4)孩子必須學習其它有效的行為來因應自己的負向情緒。

(5)預防暴力的核心在於促進孩子發展健全的人際關係信念和能力。

故本方案在初級宣導部分一是是主動進入校園，尋求有意願合作的國小，由社工帶領志工設計符合該學校文化、族群特色之方案，運用兩節課的時間與孩子互動，最後透過問卷篩選出潛在目睹家暴兒，二級預防宣導為帶著童書上山說故事行動，至104年已進行四年時間，選擇在一個高比例家暴與酗酒之部落，進行長期之部落孩童工作，方案設計內容基本上涵括：情緒辨識、情緒管理、自我負責與暴力行為、性別角色、家庭的優勢與劣勢、衝突中的問題解決策略等。

### 三、本方案之特色

#### 1. 服務多元：

重視「分級概念」。本會成立至今，大多注重於第三級諮商輔導工作，但因現今的社會狀態評估，多數家長、兒少及教師對目睹家暴議題之了解較為薄弱，亦不甚瞭解目睹家庭暴力對兒少的影響，因為這樣的因素讓本會看到初級與二級工作之重要，故本方案主動走入後山偏遠部落，以宣導兒少在面臨父母婚姻關係衝突與家庭暴力時，於心理、情緒及行為三層面之影響，同時，提供父母在親密關係與親子關係二層面之「再學習」平台。

2. 以趣味互動遊戲、戲劇等，多元之宣導方式，並結合當地文化與風俗設計教案，以宣導目睹家暴相關知識與資源。結束後請學生填寫身心狀態檢核表，並將初篩名單提供學校進行初步關懷，由本會心理師再評估是否須提供諮商。

3. 除多元宣導與說故事外，有問卷初篩以供學校輔導老師與學校老師參考，並連結相關資源，期望藉由宣導及說故事的方式主動走入校園及社區接觸孩子，讓孩子對於目睹家庭暴力有初步認識，同時，透過衛教單張與資源表的提供，使孩子能檢視自身之狀態，並讓學生、家長及老師認識相關資源，以便其發掘孩子有身心議題時，能適時轉介。

4. 每月定期進行說故事一場，固定於支亞干部落活動中心，能深入連結瞭解每一位兒少之家庭概況，並運用志工帶領兒少以小組方式運作，建立穩定與持續之關係並提供關懷與正向角色示範。

故這為一個透過多元服務方式之主動性、預防性、達資源可及性與可利用性的目睹家暴兒少保護的三級工作整合方案。

## 貳、方案服務方法及過程

### 一、服務方法與預期效益

#### (一) 社區防治宣導

##### 1.方式：

##### (1) 培訓志工：

一年二梯次招募慈濟及東華大學之學生志工 10 名，每梯次進行至少 6 小時目睹暴力評估與處遇教育訓練，每次宣導活動後進行同儕督導討論。

##### (2) 地點選定：

與各鄉鎮社區鄰里長聯繫，運用社區公共空間(如社區活動中心)、集會所。

##### (3) 進行方式：

播放自製目睹家庭衝突或暴力之故事影片，設計映後座談與有獎徵答，並建立對話與討論的平台。期間發放篩選問卷與相關宣導單張。

2.時間：每兩個月一場，共 6 場次，每場 40 人，預計 240 人次

##### 3.預期效益：

(1) 與社區鄰里單位建立合作網絡，提供初篩自填單張以篩選出需要服務之兒少，並由其他社區支持系統主動發掘相關潛在族群。

(2) 提供目睹家暴之宣導單張與海報以及資源的轉介單張使兒少及社區民眾重視此以議題並能知道相關資源。

(3) 提昇社區民眾對兒少面臨家庭衝突或暴力時，於心理、行為、人際關係及學業表現等影響之認知與覺察。

#### (二) 校園防治宣導

##### 1.方式：

##### (1) 教案設計：

依《家庭暴力防治法》第六十條所範訂的每學期四小時家庭暴力暨性侵害防治教育課程，於偏鄉地區，結合當地文化特色，與校方合作設計兩小時教案，呈現目睹暴力預防與社區可使用的資源網絡。

地點：花蓮地區13鄉鎮國小校園。

(2) 進行方式：依原鄉地區特有文化風俗設計宣導內容，自製符合在地文化風俗的短片，依不同年級學生設計不同教案。教案設計首重於當地長老、牧師、在地深耕者討論。另活潑化課程內容，搭配如團康遊戲、母語關係網……等。

2.時間：每兩個月一場，共6場次，每場次約40人，預計240人次。

##### 3.預期效益：

與在地教學單位合作，建立網絡合作關係。教案設計過程中，透過邀請地區相關重要人士參與，如：長老、牧師，強化社群中正式與非正式組織的合作 發展宣導課程尾聲發放篩選問卷，盼可發掘潛在族群。

#### (三) 上山說故事

##### 1.方式：

(1) 培訓志工：

一年二梯次招募慈濟及東華大學之學生志工 20 名。辦理說故事訓練  
工坊：協助志工瞭解繪本運用以及與聽眾進行討論之技巧等演練，  
一年 1 場，每場次 12 小時的培訓。

(2) 地點選定：花蓮縣萬榮鄉西林村。

(3) 進行方式：

以父母離異及歷經暴力事件的家庭所面臨之難題相關的 繪本說故  
事。運用繪本說故事之技術，提供兒少及父母進入故事脈絡，並討  
論故事角色中之情緒及行為的變化，促使兒少及父母共同思索父母  
離婚、婚姻衝突或暴力事件對家庭成員之影響。

2.時間：每月一場，共 12 場次，每次 20 人，預計 240 人次。

3.預期效益：

- (1) 由故事脈絡提升兒少對自我身心狀態的覺察。
- (2) 由志工團隊參與觀察，客觀評估兒少之身心狀態。
- (3) 敏感兒少相關生理、心理、社會發展需求，提供適切資源轉介。

(四) 兒少陪伴：

1.方式：

(1) 志工培訓：

一年二梯次招募慈濟及東華大學之學生志工10名，辦理至少一場志  
工培訓工作坊，至少12小時目睹暴力評估與處遇教育訓練，並於每  
次陪伴活動後進行同儕督導討論。

(2) 地點：花蓮縣萬榮鄉西林村。

(3) 方式：

配搭「上山說故事」活動，將社區中潛在需服務兒少，以大專生志  
工一對一陪伴方式，建立關係與提供情緒支持。

2.時間：每月二次，共10名兒少，總計240人次

3.預期效益：

- (1) 透過遊戲、故事分享，以正面陪伴充權兒少面對家庭中負向經驗的復  
元力。
- (2) 紮實本會社區服務據點，建立長期穩定的部落工作基礎。

(五) 高風險個案管理

1.方式：

對於由校園或社區宣導發放問卷篩選出之需接受服務的個案與家長，評  
估其高風險因子與保護因子，及兒少之身心狀態與家長處理關係衝突的模  
式，進一步轉介二級及三級輔導、及提供相關資源連結。

2.時間：搭配本會既有服務資源，長期進行評估與接受轉介服務。

3.預期效益：

- (1) 依評估篩選出個案提供適性服務。
- (2) 有效篩選高風險個案，適時介入家庭處遇避免危機事件發生。
- (3) 透過個案管理計畫整合資訊窗口，提高社區網絡成員於三級預防工作  
成效與三級危機介入時效，降低急性危難之發生。

(六) 兒少訪視輔導

1.方式：

由社工進行居家或校園式之訪視輔導工作，以協助穩定兒少內在情緒與生活適應。

2.時間：

每案每月進行最多四次訪視輔導，預計每月提供兒少 50 人次之訪視輔導，及電話訪視共 40 人次。

3.預期效益：

- (1) 協助目睹家暴兒少對於暴力責任的釐清，並提昇情緒的覺察與處理能力，以減少偏差行為發生。
- (2) 協助父母緩和親子間的緊張關係，並建立婚姻與親職關係的正確認知能力。

(七) 社會暨心理評估與處置

1.方式：

由心理師於校園或機構會談室進行社會暨心理評估與處置工作。

2.時間：

105 年 1 月至 12 月，每案每週每次進行一小時，每案每年提供 8-24 次社會暨心理評估與處置，預計服務 30 名兒少，每年提供 360 人次。

3.預期效益：

- (1) 增加目睹家暴兒少對情緒的覺察與處理能力。
- (2) 協助目睹家暴兒少覺察潛在問題，紓解內在訊息，並學習建立適當的人際關係。
- (3) 協助目睹家暴兒少降低暴力事件對其內疚及焦慮，穩定內在情緒，並建立和諧的同儕關係與適當的人際互動。

(八) 團體工作輔導

1.方式：與花蓮縣內國小合作辦理目睹家暴兒少支持性成長團體。

2.時間：

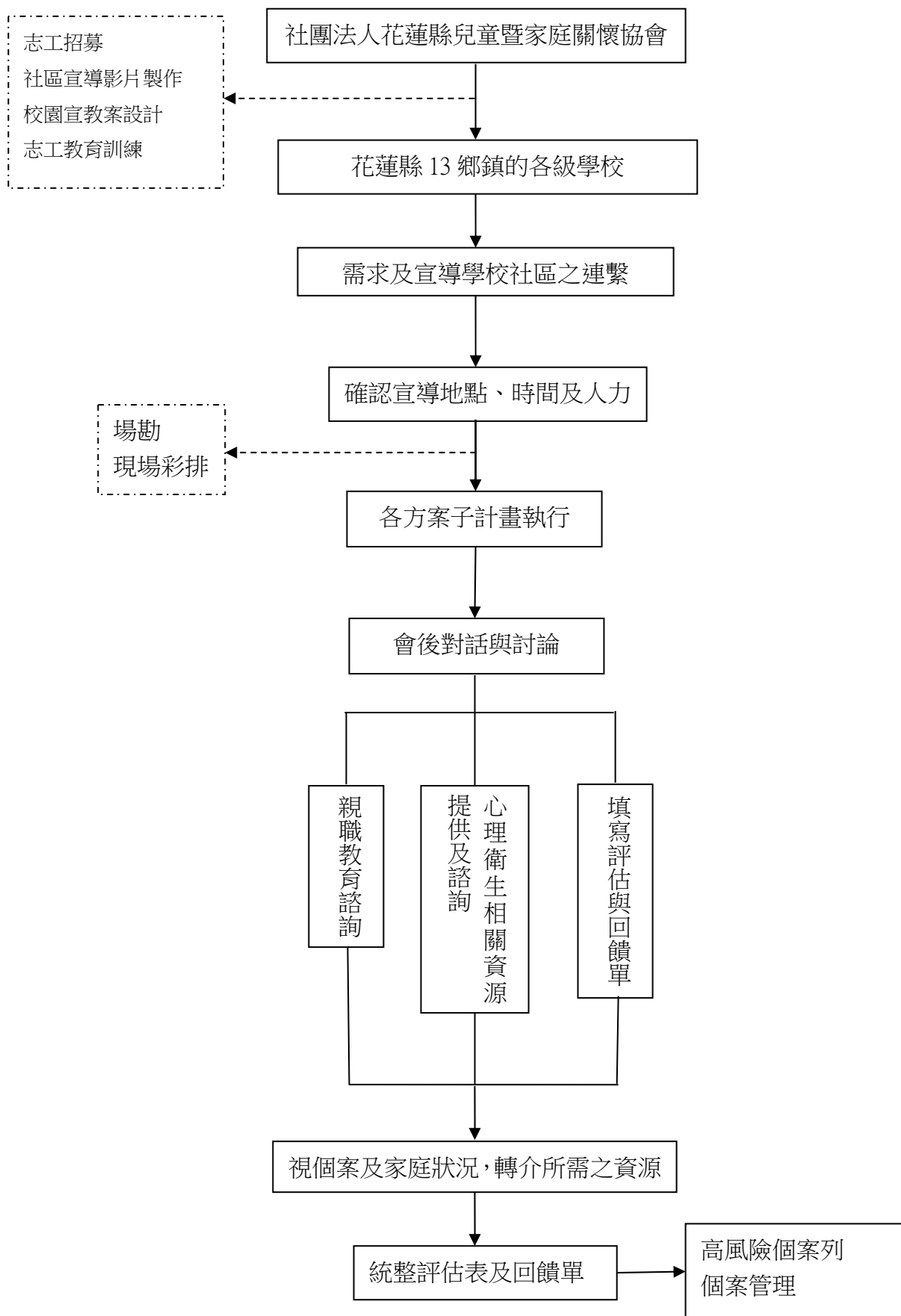
每年與花蓮縣內國小合作辦理共四梯次支持性成長團體，每梯次 10 週，每週進行 2 小時，每年共提供 80 小時。

3.預期效益：

- (1) 協助目睹家暴兒少辨識情緒。
- (2) 協助目睹家暴兒少提昇社交能力與自我概念。
- (3) 澄清目睹家暴兒少於暴力行為的價值觀，提昇面對家庭衝突、暴力的能量與運作能力，進而達到自我保護、減低創傷症狀及恢復自我功能的效益，以阻斷暴力循環與代間暴力的模仿行為。

由上述本方案提供之八項服務內容，整合初級、二級及三級服務方式，使目睹家暴與家暴資源形成一完整連結，完整三級預防鍊。如下將社區防治宣導與高風險個案管理計畫流程圖設計與說明於下頁圖二。

圖二 三級預防計畫服務流程



## 二、投入的資源

(一) 人力資源：專任社工員 2 名，社工督導 1 名、外聘督導 1 名、諮商心理師 5 名及志工 30 名。

(二) 物質資源：

1. 經費來源：申請衛生福利部保護服務司補助及自籌經費。
2. 設施：本會設址花蓮縣吉安鄉建昌路 172 號。內部空間除辦公空間外，另有會談室 3 間、團體活動室 1 間、兒少專屬活動空間與閱讀空間。並有公務車輛一台。社區宣導與校園宣導方案地點選擇依該地區性質需求而定，暫定選擇當地社區活動中心、集會所、校園展演廳或班級教室；訪視輔導、社會暨心理評估與處遇及團體工作輔導部分亦依該校性質需求而定，主要由各校輔導室、團體室及本會會談室與團體室。
3. 器材：備有過去執行兒童劇團計畫自製相關道具，部分可沿用為教案設計使用。專案申請設計家事商談與婚姻衝突夫妻目睹家暴兒少繪本。活動辦理使用器材含大聲公、筆記型電腦、投影機、相關家庭暴力與目睹暴力兒少議題電影；訪視輔導、社會暨心理評估與處遇及團體工作輔導部分需使用相關媒材（如色鉛筆、圖畫紙、色紙、各式療癒性質卡片與繪本）。
4. 其他：將自製設計適用於目睹家庭暴力防治宣導海報、相關簡介單張、高風險評估表。

## 三、服務對象：

1. **社區宣導活動**：花蓮縣市 13 鄉鎮一般社區民眾。
2. **校園防治宣導**：花蓮縣內國民小學學生、老師及家長。
3. **上山說故事**：萬榮鄉西林村支亞干部落之民眾與兒少。
4. **兒少陪伴**：花蓮縣內國民小學學生
5. **個案管理**：由各項宣導活動中，問卷篩選出之高風險兒少。
6. **目睹家暴兒少訪視輔導、團體工作輔導及社會暨心理評估與處置**：花蓮縣內一年內或正目睹家庭暴力之由司法/縣府社會暨新聞處/學校/社福機構轉介或個案管理高風險、主動求助需處遇兒少。

## 參、 方案評估及結果

### 一、評估計畫

如下依方案服務評估目的製〈表二評估計畫表〉，另依評估工具信效度使用。

表二 評估計畫表所示

評估計畫表						
計畫項目	目的	成效指標	評估方法	評估工具	主責人員	資料運用
社區防治宣導	1. 增加民眾與學童對目睹家暴議題之了解。 2. 增加民眾與學童對目睹家暴之相關社區資源服務之了解。	80% 參與民眾與校園學童對家庭相關議題及服務資源有一定之了解。	前後測問卷量化統計  與會討論紀錄質化評估	問卷  活動紀錄	社工員	未來服務方式之

	3. 協助民眾與學童辨識目睹家庭暴力兒少之身心理狀態及其可能受之影響。			表		參考
校園防治宣導			兒少評估問卷 量化統計、情緒反應 質化評估	兒少問卷		
上山說故事	1 協助兒少檢視自身於父母衝突關係或離異過程中之影響與親子關係變化。	85 % 之參與者能協助兒少覺察家庭關係的潛在問題與優勢能力。	參與觀察 質性紀錄	大專志 工觀察 紀錄	大專志 工 社工員 督導	
兒少陪伴	2 協助兒少覺察潛在問題，紓解內在訊息，學習建立適當的人際關係。		團體督導 質性焦點 團體評估	兒少問卷		
個案管理	依個案之狀況協助轉介與提供相關服務與資源。	80 % 潛在高風險群的目睹家暴兒少能接觸相關資源與服務。 80 % 其他議題之潛在高風險群能接觸相關資源與服務。	基本資料 風險類型 量化統計  處遇摘要 質化分析	高風險 篩選問 卷  轉介單	社工員  社工 督導	建檔 僅供 相關 人員 使用
兒少訪視輔導、團體工作輔導、社會暨心理評估與處置	危機處遇個案可獲得立即性協助；評估需持續會談個案可穩定接受服務	90%危機介入處遇個案可獲得適當情緒同理、壓力因應技巧與社會支持	晤談紀錄 質性評估	評估 表 轉介 單	社工員  諮商 心理師	建檔 保密



## 二、成果

以 104 年之成果說明如下:

### (一) 社區防治宣導

#### 1. 實際服務過程

(1) 服務內容:以互動遊戲之方式，帶領社區民眾了解目睹家暴相關知識與資源，以創造、討論及互動平台，再以問卷初篩潛在性個案，並提供初步心理諮詢，及相關資源協助。

#### (2) 服務執行之發現

##### a. 目睹家暴議題的陌生：

普遍社區民眾對於目睹家暴議題仍相當陌生，致使民眾參與宣導期間，需花費較多的時間說明，讓其了解目睹家暴議題。

##### b. 社區相關機構與人員因對此議題之不了解，進而影響與本會合作宣導之意願。

##### c. 因應方式：

本會積極與有此狀況之社區進行交流，與社區建立對話平台，並運用相關宣導品，與社區機構、民眾宣導目睹家暴相關議題及其重要性，進而推廣此議題受更多人的關注與重視。

#### 2. 服務產出

社區防治宣導：於 104 年度已辦理 5 場社區防治宣導。

日期	地點	總人次
104/05/09	玉里活動中心(南區)	146
104/05/30	重光部落活動中心(中區)	14
104/06/13	花蓮市自由廣場(北區)	35
104/07/19	水源社區(北區)	23
104/08/22	花蓮市文創園區(北區)	51
	總計	269

#### 3. 服務成效

a.參與人數於 104 年度宣導五場次參與人數共計 269 人

b.宣導地區分布

社區防治宣導於 104 年度前往花蓮北、中、南各區，共五場社區宣導，花蓮北區三場、中區萬榮鄉一場、南區玉里一場。

### (二) 校園防治宣導

#### 1. 實際服務過程

(1) 服務內容：透過設計多元、互動之教案，帶領成員習得目睹家暴相關知識與資源，進而延伸情緒與心理健康相關議題衛教。再透過家暴情境式問卷，發掘出潛在個案，並於後續與學校輔導室合作提供關懷或心理輔導服務。

#### (2) 服務執行之發現

a.目睹家暴議題的陌生：不論是志工或學校承辦人，對目睹家暴議題仍相當陌生，致使在招募/訓練志工及與學校聯繫時，需花費較多的時間，讓其了解目睹家暴議題及與直接受暴不甚相同之處。

b.校方對此議題少有宣傳，兒少之概念仍停留在直接受暴之議題，故學校對於目睹家暴之宣導，往往在宣導結束後才理解二者之差異性。

(3) 執行困難及因應方式

a. 問卷填寫之隱密性：

宣導活動最後部分以問卷初篩兒少是否家中有目睹家暴之狀況，問卷隱密性高。但因以集體宣導之方式，兒少填寫問卷時，彼此會有互相參閱之現象，抑或有老師從旁指導填寫，而影響兒少填寫問卷之準確性。

b. 因應方式：

本會積極與有此狀況之學校進行交流，除以到校宣導，與學校建立網絡關係，更加入協會其他倡導方案社工介入，並運用相關宣導品，單獨與教師宣導目睹家暴相關議題及其重要性，進而推廣此議題受更多人的關注與重視。

除在宣導現場呼籲兒少填寫問卷時，切勿觀看、干擾他人之填寫。另可請由每班老師各自將學生帶回班上填寫，完成後，再一併轉交給社工。

2. 服務產出

校園防治宣導：本協會於 104 年度已校園宣導共 7 場次。

日期	地點	總人次
104/03/25	海星國小(北區)	97
104/05/15	西林國小(中區)	70
104/05/29	國福國小(北區)	39
104/10/23	三民國小(南區)	30
104/10/23	玉里國小(南區)	107
104/10/30	德武國小(南區)	38
104/12/11	北濱國小(北區)	96

3. 服務成效

a. 觀賞人數：於 104 年度宣導場次之參與人數共計 477 人

b. 初篩疑似目睹家暴之人數

以問卷初篩之 95 人，由學校老師進行關懷，教師評估要轉介協會者有 16 位學生由協會社工再進行進一步的一對一初談評估，及後續輔導工作或資源轉介。有兩位由協會之心理師提供心理諮商的服務。

(三) 上山說故事

1. 實際服務過程

(1) 服務內容

- a. 由本會招募大學志工組織說故事團隊，每個月一次於週六，主動走入花蓮縣支亞干部落，每場安排一名志工擔任說書人，以互動式演說家庭衝突、父母離異、情緒抒發、人際互動之相關繪本，討論故事中角色之感受與行為，以宣導父母及兒少在面臨婚姻關係衝突或家庭暴力時，建立預防性教育及正確認知，破除對於家庭暴力之迷思。
- b. 於團體小組時間，藉由填寫六種問卷，及志工每次團體觀察表，初步篩選潛在高危險群個案，並由本會社工與學校輔導老師進行聯繫，進而瞭解兒

少在暴力情境下之身心狀態，以提供與轉介相關服務資源。

(2) 服務執行之發現

a. 學校、社區、社工等對目睹家暴知識與資源缺乏認識：

學校師生、社區民眾、其他社福機構社工對於目睹家暴知識與資源缺乏認知，另因目睹家暴兒少的無聲、無外傷，更易不被看見而容易忽略兒少需即時介入服務之需要。

b. 資源不易進駐：

支亞干部落位於花蓮中區，附近之相關資源有限。致使社區居民如有相關需求卻無法被滿足，進而導致目睹家暴之黑數增加，而未能即時介入並提供服務。

(3) 執行困難及因應方式

a. 服務對象參與活動的持續性

本會每月周末前往支亞干部落辦理一場說故事，但兒少可能會因其他因素而無法參與當天或是後續之活動，故兒少無法每月皆參與，但因這為長期之固定性每月活動，依然可以掌握部落中孩子的家庭樣態。

b. 因應方式→於辦理說故事活動前二~三天，製作海報及單張，前往學校進行宣傳；活動當天以徒步宣傳及村長廣播活動資訊；針對繪本內容及團康活動，分別設計出趣味道具及相關媒材，前一天至學校宣導此活動可以穩定兒少參與活動之頻率。

c. 單一服務方式無法顧及每一年齡層之兒少

服務兒少年齡層不一，在填寫問卷上，因口語表達及理解能力上有限，在進行相關背景資料蒐集之正確性難以掌控，無法即時瞭解兒少家庭背景及脈絡去評估其身心反應。

因應方式→於每月活動結束後，針對問卷表單及團體觀察表，與學校老師進行訪談及以運用志工於個案家中進行每月關懷陪伴之服務，從中瞭解每名服務對象家庭現況及其身心狀態，評估轉介相關資源與否，並在活動內追蹤服務對象之情緒及行為。

2. 服務產出

上山說故事於 104 年度，每月一次，於週六舉辦共 12 場次之上山說故事。

3. 服務成效

a. 參與人數：於 104 年度宣導場次之參與人數共計 258 人次

b. 服務兒少之年級別：服務對象之年級分布，國小以下(七歲以下)兒少為 13 名(13%)；國小一-六年級(七歲-十二歲)兒少為 85 名(83%)，其中以國小之兒少為大多數，其次為國小以下，國小孩童為上山說故事主要參與者。

(四) 團體輔導工作

1. 實際服務過程

(1) 服務內容

由本會心理師擔任團體領導者，並協同一名社工或輔導員擔任觀察者，設計多元之團體教案，透過互動式情境活動帶領團體成員，於十週之期程，建立與團體成員對話之平台，協助成員覺察情緒，釐清暴力責任、學習衝突之因應方式。

(2) 服務執行之發現

a. 團體時間難以與校方合作：

本會多方聯繫花蓮縣各國小欲合作進行團體，但校方常表示學校本身已有

相關團體執行，抑或是團體欲進行十週之時間過長，以至於難以配合本會之方案，故予以婉拒。

b.議題敏感：

團體主要以目睹家暴個案為對象，議題較為敏感，多數師長或家長會因議題之敏感，而予以婉拒孩童接受本會提供之資源，導致初篩出之潛在團體成員因家長不同意而成員數減少。

(3) 執行困難及因應方式

a.場地與時間配合：

團體時間與場地上，常為本會無法與學校無法合作之因素，故本會與學校討論後，將場地與團體時間做彈性調整。場地部分，將初篩初之孩童接送至本會團體室進行，時間則調整為週末假日進行，以不干擾孩童週間上課為主要考量。

2. 服務產出

團體輔導：本協會於 104 年度，舉辦每梯次十週，共四梯次之團體輔導。

3. 服務成效

參與人數，於 104 年度團體工作四梯次之參與人數共計 20 人。

(五) 訪視輔導及社會暨心理評估與處遇

1. 實際服務過程

(1) 服務內容

個案來源為單位轉介與家長自行求助者，由督導評估派案之後，本會心理師先與家長進行初步會談與評估家長是否需要個別府輔導，孩童部分由社工進行訪視輔導或由心理師進行心理諮商，協助個案能覺察情緒，釐清暴力責任、學習衝突之因應方式。

(2) 服務執行之發現

a.家長接送困難導致接受服務之穩定不足

目睹兒之接送為主要照顧者(常是受暴者)其個人情緒穩定度與工作狀態會影響孩子接受服務之穩定度。

b.家長讓孩子接受服務之意願

某些家長並不認為孩子目睹對孩子身心有所影響，以孩子課業繁重為理由而拒絕孩子接受後續服務。

(3) 執行困難及因應方式

a. 接受服務之穩定度：

若家長有接送孩子至社區接受服務困難者，由協會社工至家中接孩子至協會接受服務。

b. 先作家長初談，讓其了解兒少身心與服務內容、過程以增加家長之意願。

2. 服務產出

104 年共提供 360 人次之個別諮商。訪視輔導共 600 人次。

3. 服務成效

個別諮商人數 28 人，性別為男 13 人，女 15 人，年級分佈為幼稚園 2 人、小一 2 人、小 2 有 2 人，小 3 有 2 人，小 4 有四人，小 5 有 8 人，國中有 5 人，高中生 3 人；轉介單位以縣府 4 人，法院 6 人，學校 3 人、本會篩選 8 人、自行求助 3 人，家事中心 4 人。

## (六) 兒少陪伴

### 1. 實際服務過程

- (1) 配搭「上山說故事」活動，將社區中潛在需服務兒少，以大專生志工一對一陪伴方式，建立關係與提供情緒支持。
- (2) 服務執行之發現：大專學生志工時間不固定，在服務個案上，時間與次數無法穩定，可能影響陪伴服務的品質。
- (3) 執行困難及因應方式：大專學生志工需要較多職前訓練，社工雖已提供固定之團體督導，故未來因應方式為於招募時多加說明此工作需要承諾之服務時間與次數。

### 2. 服務產出

於 104 年度，提供 13 位孩童之一對一個別輔導。

### 3. 服務成效

兒少人數共 13 人，252 人次。

## 肆、結語

花蓮縣地形特殊，境內多山地，南北狹長，呈現人口散居、地廣人稀之景，人口密度僅次於台東縣為高，倘若以人口比例規畫專業服務人數，處遇服務將難以深入至各家庭。而綜觀花蓮地區人口特性，原住民人口總數居全省之冠。相關家庭暴力通報統計中雖未統計出原住民族群，但陳秋瑩、王增勇等(2006)研究指出原住民受暴傾向不通報而求助非正式系統或不求助，更提醒助人工作者於原住民地區的宣導服務工作需增加對於文化議題與社會結構差異的瞭解。

故本方案在初級工作-校園宣導與社區宣導之方案設計是針對該社區之文化背景所設計，透過議題倡導與主動篩選之方式，將潛在個案連結後續二級與三級之個別與團體輔導諮商，讓不易被發現之目睹兒有機會接受服務或知悉如何求助，也使教師與社區民眾更知悉孩子因目睹家暴而所受到的心理傷害，進而能更敏感到這些潛在個案，本方案為在地團體因應在地特性所發展出的目睹兒服務的三級整合工作。

## 伍、參考書目

沈瓊桃（2010）。〈暴力的童年、堅韌的青年：目睹婚暴暨受虐青年復原力之探討〉。《中華輔導與諮商學報》，27，115-160。

洪素珍（2003）。家庭暴力目睹兒童處遇模式之探討研究—以兒童需求為導向。台北：內政部。

曾端真（2011）目睹家暴兒少保護的校園工作模式，建構目睹家庭暴力兒童少年工作網絡暨處遇模式國際研討會（財團法人台北市婦女救援社會福利事業基金會）100 年 8 月 30 日-31 日。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

郭彩榕(2011)。台灣目睹家暴兒少服務架構簡介。建構目睹家庭暴力兒童少年工作網絡暨處遇模式國際研討會（財團法人台北市婦女救援社會福利事業基金會）100年8月30日-31日。

## 看不見的傷痕，用愛撫平-新竹市目睹家庭暴力兒童少年處遇模式

新竹市家庭暴力及性侵害防治中心

發表人： 陳黛羚 督導

蔡佩珊 督導

郭昭伶 科長

盧貞惠 社工

祁韻文 社工

### 壹、背景說明

#### 一、緣起

103 年 11 月 3 日，高雄市發生了一起「不滿母親遭家暴 兒子殺父」的人倫悲劇，23 歲兒子從幼年起，約 20 年長期目睹母遭父恐嚇、毆打，甚至還把母親打到腦震盪，心中長期對父親積恨，卻不知該如何保護母親，這次，父親酒後揚言「扭斷她（母親）脖子，讓她只剩眼睛可看」。甚至在家會磨刀，讓全家處在恐慌情境下……為了保護母親，終至釀成大禍。

隨著社會經濟變遷，家庭結構急速改變，導致家庭功能遭受到空前的衝擊，家庭暴力所帶來之傷害及後續影響成為各界極為重視的社會問題之一，並陸續投入諸多防治家庭暴力資源。然而，目睹家庭暴力的兒童少年卻因為沒有實際遭受到暴力攻擊，身體上也沒有傷痕，往往被忽略了因目睹家庭暴力所造成的不良影響。直到長大後，帶著看不見的傷痕獨自承受或是受不了，為保護被

害人而反擊，往往造成嚴重之後果。

根據研究發現，目睹家庭暴力兒童少年，經常會出現情緒困擾、急躁脾氣、沮喪、懼怕及壓抑行為問題，嚴重者至會出現較低的自尊心與社交能力或侵略性行為，而兒童的心智成熟度不及成年人可自我保護與復原力，故需要相關資源協助處理因目睹父母婚暴帶來之生活及情緒困擾，適時協助兒童處理內在的創傷、壓力及外在的社會適應問題。

## 二、新竹市目睹家庭暴力兒童少年處遇模式簡介

過往囿於家庭暴力防治社工人力與經費的短缺，及家庭暴力事件逐年攀升案量壓力，針對被害人子女的服務，多以轉介進入諮商輔導方式或補助目睹家庭暴力兒童少年心理諮商費用方式因應，然此頭痛醫頭腳痛醫腳之形式，無法有效遏止家庭暴力再發生。經檢討本市家庭暴力防治成效及探究家庭成員間家庭暴力發生原因，發現許多施暴者，小時候有目睹家庭暴力的問題，所以為避免暴力循環，研擬改善策略，規劃目睹家庭暴力兒童少年處遇模式為一個案管理之包裹式服務，並極力向主計處爭取預算，挹注一年 100 萬元(新台幣)之經費。爰於 102 年起規劃以目睹兒童少年為主體的處遇模式方案，透過實際對目睹兒童少年的處遇經驗，來因應不同目睹家庭暴力兒童少年的需求，適時協助兒童處理內在的創傷、壓力及外在的社會適應問題，更



進一步預防暴力代間傳遞。

首先，我們在家庭、學校、社區提供友善的支持環境，其次，透過專業訓練及個案研討等提升社工員、輔導人員、諮商心理師之服務效能與專業，建構新竹市目睹家庭暴力兒童少年家庭處遇模式如下：

## 在家庭裡

- 積極投入專業社工服務人力，提供目睹兒童個案輔導。
- 協助孩子情緒辨識、提升自尊、促進人際溝通、能處理矛盾的情感及瞭解家庭暴力的影響與自身角色責任。
- 加強父母親職能力及情緒管理能力，避免使用暴力處理家庭問題。

## 在校園裡

- 篩選有目睹家庭暴力情形的兒童提供校園輔導團體。
- 協助孩子處理情緒，並能獲得支持，幫助兒童釐清暴力認知，阻斷暴力學習和學習自我安全保護。
- 保護令送達子女學校，啟動校園安全機制，給孩子一個安全沒有恐懼的學習環境。

## 在社區中

- 辦理兒少成長團體，提供支持，並因此而更有被愛與歸屬感，能更清楚、理性地表達看法，也更敢實踐、反映自我價值並增加自信心。
- 辦理父母紓壓課程，促進家庭關係和諧。
- 辦理網絡聯繫會議及家庭暴力防治宣導教育。

## 創造友善的支持環境

- 辦理兒少出庭社工陪同服務。
- 辦理家長支持、紓壓團體。
- 辦理法庭親職座談，避免父母將孩子作為離婚爭奪的工具，進而重視孩子的心理發展。

## 提高服務品質

- 辦理專業訓練，提升教師及專業輔導人員辨識及輔導目睹兒童少年的處遇能力。
- 辦理個案研討，促輔導人員具備因應不同目睹兒童少年需求之能力。

## 貳、議題推動方式及其創新性

### 一、策略與行動：

本市「目睹家庭暴力兒童少年處遇模式」為全國率先投入人力、經費規劃辦理之整體性包裹式服務，104 年 4 月 16 日獲衛生福利部邀請於全國研討會議中分享辦理方式與成效。本市推動目睹家庭暴力兒童少年處遇模式之策略及行動步驟如下：

五大行動綱領	策略	步驟
建立公共政策	1. 建立新竹市目睹家庭暴力兒童少年輔導處遇流程	1-1 依據家庭暴力防治法將目睹家庭暴力之兒童少年納入服務範圍。 1-2 結合衛生福利部所頒目睹家庭暴力兒童少年服務流程。 1-3 邀集民間團體、教育處召開跨部門之研商會議，制訂「 <b>新竹市家暴防治中心辦理目睹家庭暴力兒童及少年輔導處遇流程</b> 」。
	2. 建立個案服務評估指標。	2-1 擬定本市目睹家庭暴力兒童少年處遇模式計畫 2-2 邀請民間團體參與計畫執行，擬定個案服務開案、結案評估指標及個案服務流程。
	3. 建立新竹市命相對人遠離未成年子女就讀學校處理流程	3-1 邀集警政（婦幼隊）家防官、教育處、學校學務主任、輔導主任、社政（家庭暴力防治中心）、民間團體召開保護令送達校園之研商會議，制訂「 <b>新竹市政府針對法院核發命相對人遠離未成年子女就讀學校處理流程</b> 」。
創造支持性的環境	1 個案管理	1-1 以個案管理方式辦理目睹家庭暴力兒童少年個案輔導、團體輔導、團體活動。 1-2 接受民眾自行申請目睹兒少處遇模式。
	2 網路及電話諮詢	2-1 提供民眾網路及電話諮詢，使需要協助的兒童少年能適時獲得協助。
	3 服務品質提升	3-1 提供本府社會處、教育處、警察局、衛生局及民間團體之專業人員、諮商心理師與輔導人員專業訓練。

五大行動綱領	策略	步驟
		<p>3-2 邀請專家學者進行主題性之工作坊，增加對目睹兒少各項特質及親子依附關係之認識，進而學習輔導技能，提升服務品質。</p> <p>3-3 建立目睹家庭暴力兒童少年輔導支持網絡。</p> <p>3-4 建立校園支持網絡及校園三級預防措施。</p>
發展個人技巧	<p>1 兒少出庭社工陪同</p> <p>2 父母親職能力增強</p> <p>3 家庭中避免使用暴力處理問題</p> <p>4 兒童少年有能力處理因家庭暴力引起之負面情緒</p> <p>5 學習如何求助</p>	<p>1-1 辦理兒童少年出庭前、中、後之輔導與訓練，增加兒童少年對法庭程序之認識。</p> <p>1-2 藉由社工陪同措施，減少兒童負面情緒能正面看待家庭變化之衝擊。</p> <p>2-1 每個月定期結合新竹地方法院辦理法庭家長親職座談，以期減緩對簿公堂的父母們心理壓力，並學習尊重子女的意見表達，避免將子女作為婚姻權益鬥爭的工具。</p> <p>3-1 辦理目睹兒少之家長紓壓團體，透過團體分享學習情緒管理及溝通技巧，避免使用暴力處理家庭問題。</p> <p>3-2 運用個案管理方式，協助家長重視子女心理發展及暴力帶間傳遞的影響，進而使家長控制並且避免家庭暴力再發生。</p> <p>4-1 運用個案管理方式協助兒童少年獲得立即性的輔導服務，減緩情緒困擾、改善急躁脾氣、沮喪、懼怕及壓抑等行為問題。</p> <p>4-2 增強兒童少年的自尊心與社交能力或降低其侵略性的行為。</p> <p>5-1 運用個案輔導、團體輔導提升兒童少年自我保護能力，學習面對家庭問題所產生之困擾，進而願意向外求援。</p> <p>5-2 建立校園安全及預防性支持系統，兒童少年於遭遇問題時能安心並且勇於求助。</p>
強化社區行動	<p>1 篩選高風險群</p>	<p>1-1 檢視由警察局派出所、醫院、113 等網絡通報之家庭暴力通報案件，如有未成年子女之案件即彙整名單知會教育處。</p> <p>1-2 主責社工對於撫養有未成年子女之家庭暴力被害人，加強評估，子女目睹家庭暴力之情形以及心理狀態，如有情緒困擾、急躁脾氣、沮喪、懼怕及壓抑行為問題，甚至出現</p>

五大行動綱領	策略	步驟
	2 社區預防宣導	<p>低自尊與社交困難及侵略性行為者，立即轉介進入本項計畫，提供處遇模式。</p> <p>2-1 結合故事媽媽及婦女劇團，辦理家庭暴力防治校園巡迴宣導。</p> <p>2-2 培力社區參與家庭暴力防治種子訓練，組織社區志工，在社區裡進行家庭暴力防治巡迴宣導。</p> <p>2-3 針對全市里長、里幹事、社區發展協會幹部等進行家庭暴力防治宣導，其中包括目睹家庭暴力對兒童的不良影響及處遇模式內容。</p>
改變服務方向	<p>1. 將目睹家庭暴力兒童少年納入服務對象。</p> <p>2. 家庭暴力被害人隨行子女由消極秘密轉學改變為積極遏止家庭暴力蔓延</p>	<p>1-1 透過文獻探討與實務工作相結合，正視目睹兒童少年之心理健康問題，將目睹家庭暴力兒童少年，納入服務對象，提供個案管理服務等相關措施。</p> <p>1-2 向本府財主單位爭取預算，於 102 年起編列經費。</p> <p>1-3 擬定本市目睹家庭暴力兒童少年處遇模式計畫，公開招標，評出專業且合適的民間團體承辦本項計畫，並定期每 2 個月進行督導、考核。</p> <p>2-1 制訂「<b>新竹市家暴防治中心辦理目睹家庭暴力兒童及少年輔導處遇流程</b>」、「<b>新竹市政府針對法院核發命相對人遠離未成年子女就讀學校處理流程</b>」後，由教育處召開全市國中小學務主任、輔導主任會議，進行說明宣導。</p> <p>2-2 由社會處彙整目睹兒名單知會教育處；再由教育處依據名單分別通知各校提供關懷輔導，進行校園三級預防措施。</p> <p>2-3 由社工輔導家庭暴力被害人聲請保護令時，包含遠離子女就讀學校條款。</p> <p>2-4 保護令核發有遠離女就讀學校條款時，由警察局家防官送達保護令至子女就讀學校校園，宣讀保護令後啟動校園安全機制。核發有遠離女就讀學校條款時，由警察局家防官送達保護令至子女就讀學校校園，宣讀保護令後，由校長於 7 天內召開校園安全計畫，</p>

五大行動綱領	策略	步驟
	<p>3. 倡導司法裁定保護令相對人遠離未成年子女就讀學校及處遇之條款</p>	<p>啟動校園安全機制。</p> <p>2-5 目睹家庭暴力兒童少年如隨被害人離家，以往僅能消極的躲藏，辦理秘密轉學，核發保護令後，轉變為積極正面的向暴力說「不」，由學校及警政合作，嚴密的安全管理措施，還給目睹兒一個健康安全沒有恐懼的學習空間。</p> <p>3-1 過往，法官裁定保護令時，核發遠離子女就讀學校之案件較少，本市於制訂「<b>新竹市政府針對法院核發命相對人遠離未成年子女就讀學校處理流程</b>」後，除輔導家庭暴力被害人善用，同時也進行司法倡議，讓法庭瞭解相關的輔導措施，以及目睹兒的實際需求，在核發通常保護令時，核定相對人遠離未成年子女就讀學校條款。</p> <p>3-2 為了防範暴力的再發生，相對人接受輔導教育也是必要的，保護令中命相對人接受處遇計畫可包含：精神治療、戒毒、戒酒、心理輔導、認知教育、親職教育等輔導措施，結合衛生局提供多元的處遇內容，倡議法庭核發保護令時，提高裁定相對人接受處遇計畫的比率，尤其家庭中有未成年子女者，裁定接受親職教育及認知教育課程，有效地遏止家庭暴力繼續蔓延，還給目睹家庭暴力兒童少年一個健康、沒有恐懼的童年。</p>

## 二、服務的創新性

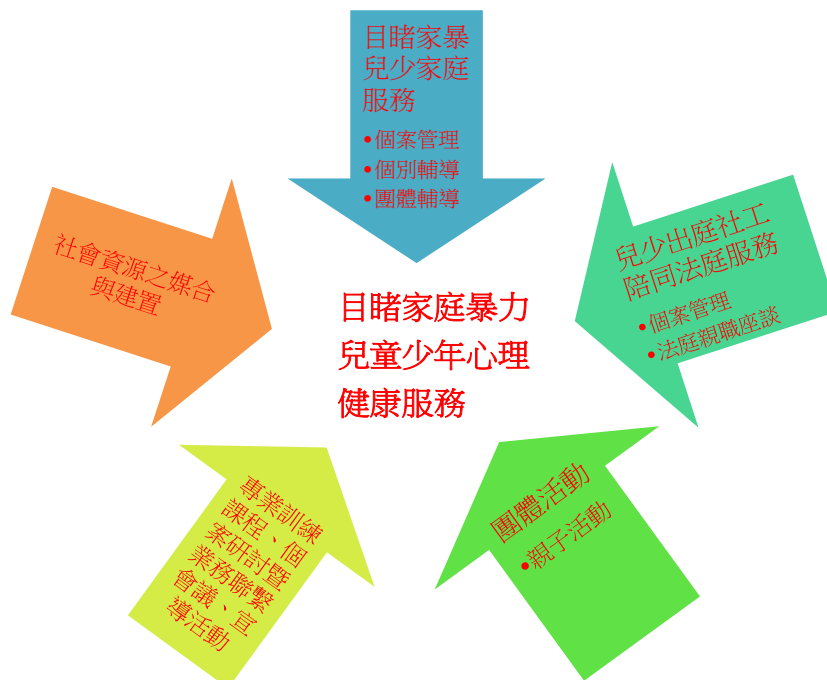
本項服務之創新價值在於：

### (一) 全國首創之包裹式目睹家庭暴力兒童少年處遇模式。

全國各縣市囿於家庭暴力防治社工人力與經費的短缺，及家庭暴力事件逐年攀升案量壓力，針對被害人子女的服務，多以轉介進

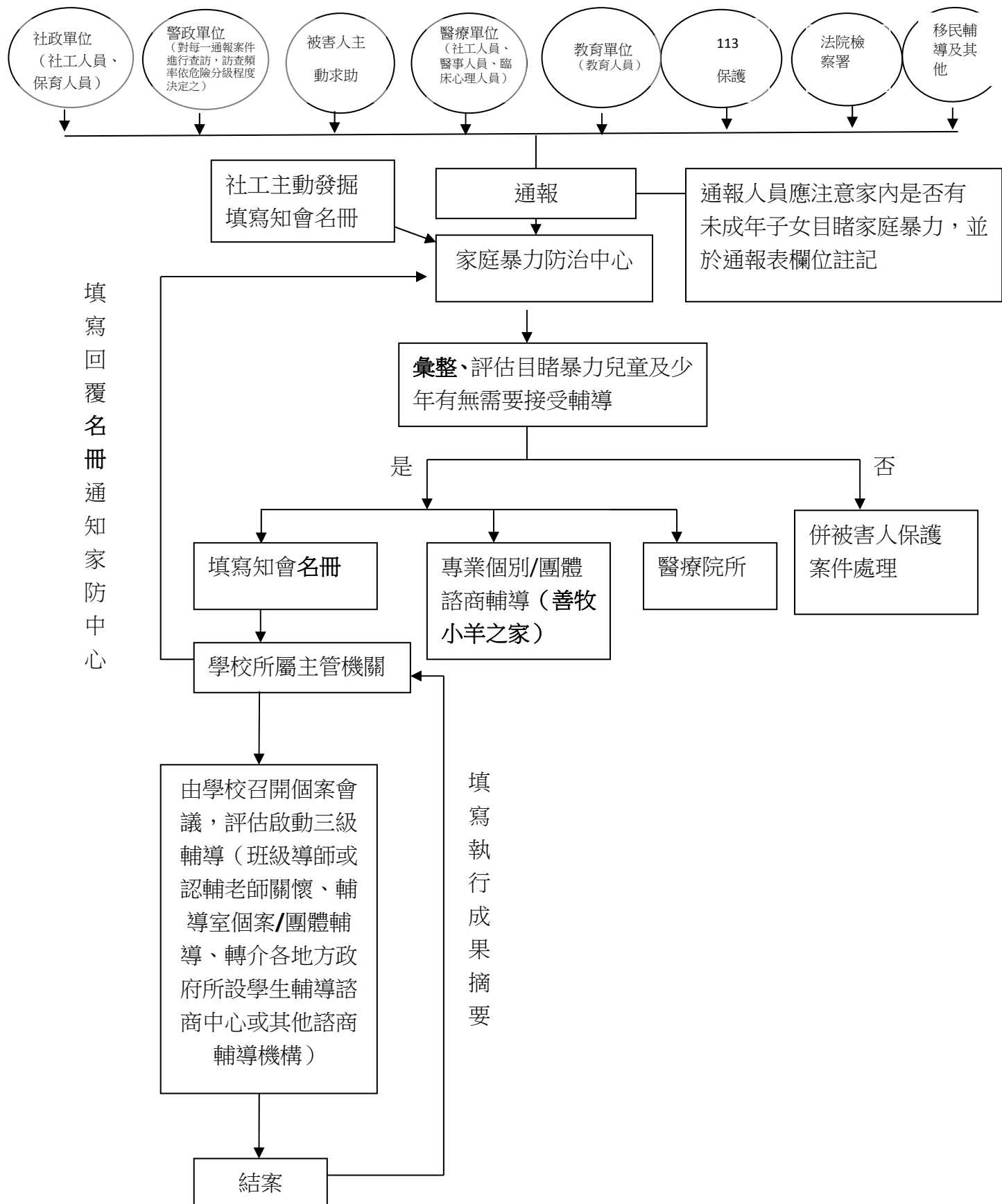
入諮商輔導方式或補助目睹家庭暴力兒童少年心理諮商費用方式因應。

本府在提供家庭暴力被害人服務之過程，也曾面臨上述情境，經檢討本市家庭暴力防治成效及探究家庭成員間家庭暴力發生原因，發現許多施暴者，小時候有目睹家庭暴力的問題，所以為避免暴力循環，於 102 年研擬改善策略，規劃目睹家庭暴力兒童少年處遇模式為一個案管理之包裹式服務，並極力向主計處爭取預算，挹注一年 100 萬元（新台幣）之經費，103 年底檢討本項服務執行成效，發現目睹兒少需求高，加以篩檢統計本市 103 年通報之目睹兒為 542 名，爰更爭取增編經費至 200 萬元擴大辦理 104 年之服務計畫。



(二) 建立本市家暴防治中心辦理目睹家庭暴力兒童及少年輔導處遇

流程：





(三) 以個案管理方式提供目睹家庭暴力兒童少年立即性之心理復原

服務，建立個案服務開案、結案評估指標及個案服務流程：

1. 服務對象：

(1) 設籍或居住新竹市之 3 歲以上，18 歲以下的目睹家庭暴力之兒童少年及其家庭。

(2) 設籍或居住新竹市之 20 歲以下之兒少，因家事案件(如：保護令、離婚、監護權)或家庭暴力衍生之刑事案件(如：違反保護令、傷害，不包含性侵害受害者)需要出庭作證或陳述意見者。

2. 開、結案指標：

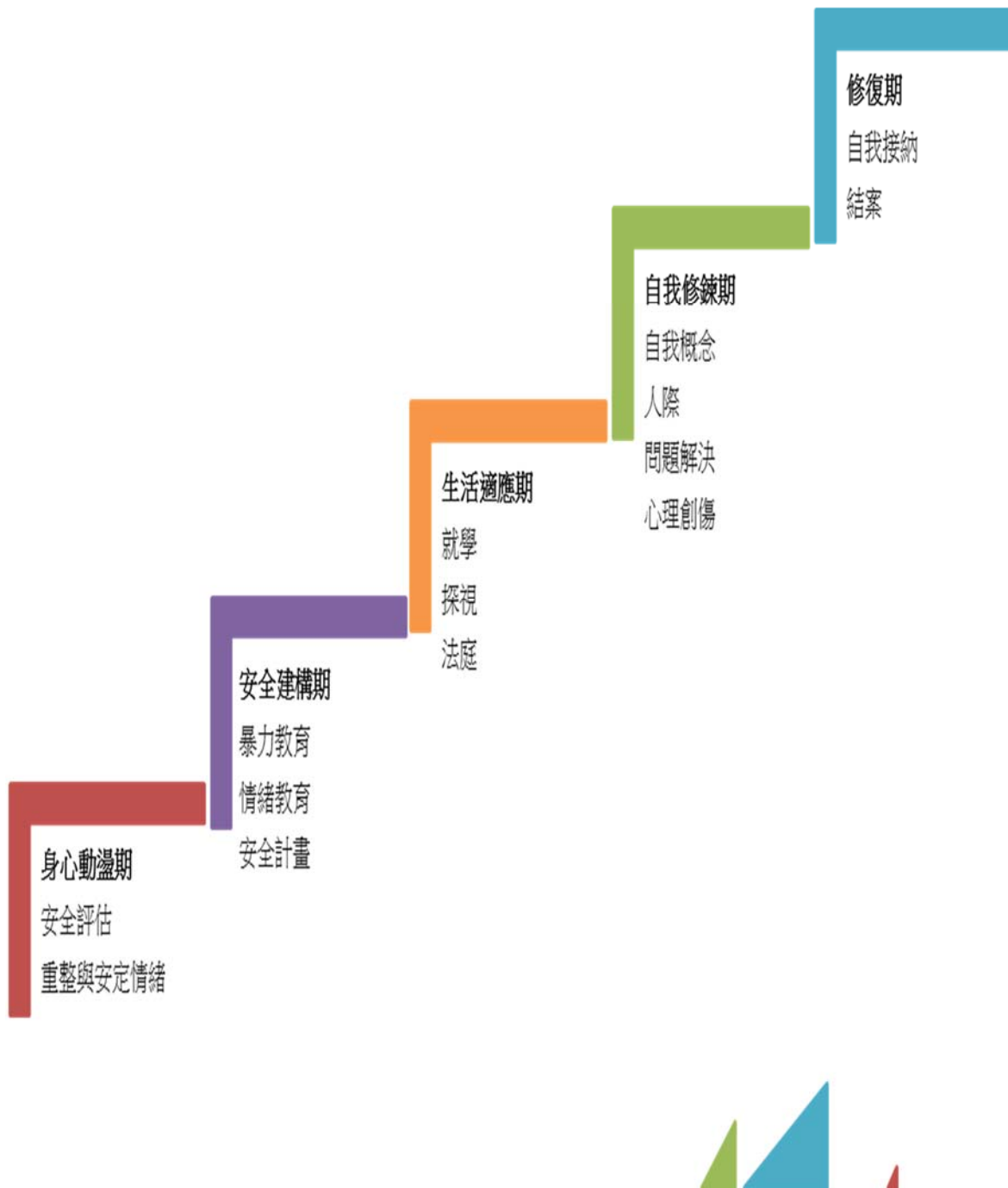
3. 目睹家暴兒少檢核表 (如附錄一)

4. 個案服務簡介與流程：

(1) 服務內容簡介單張 (如附錄二)

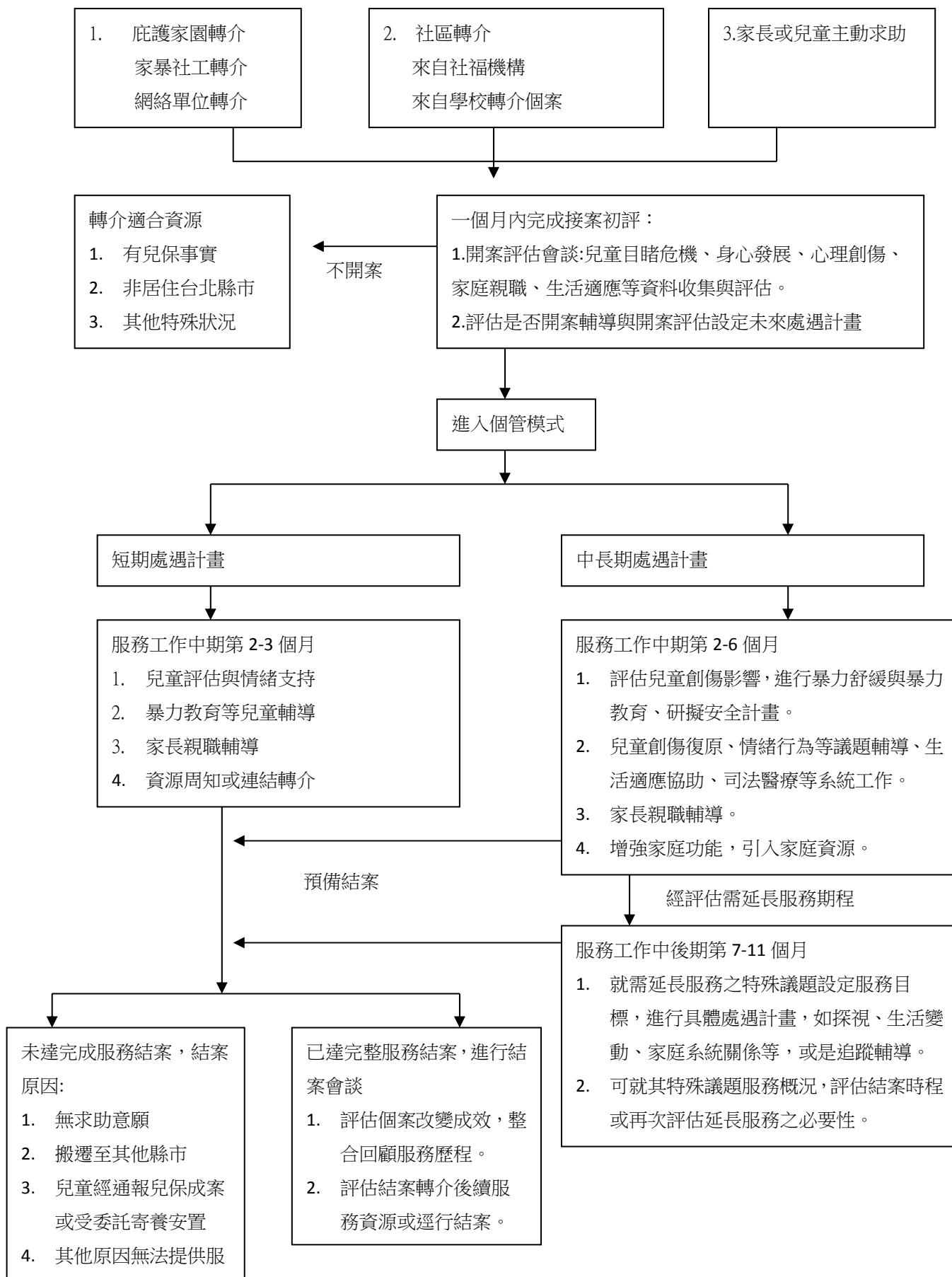
(2) 給家長的服務簡介 (如附錄三)

(3) 個案服務期程：



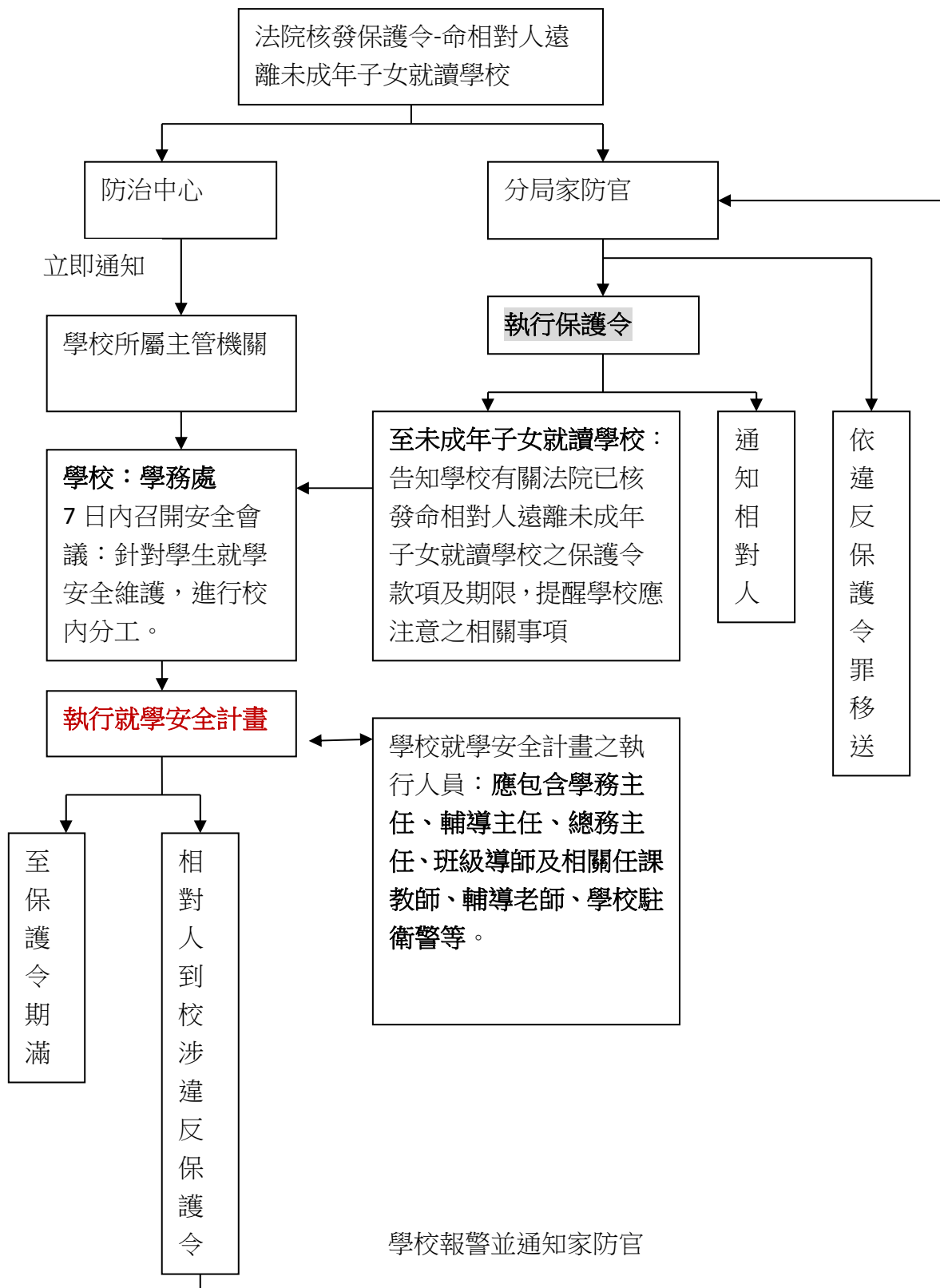
(4) 個案服務流程：

## 新竹市家庭暴力暨性侵害防治中心 目睹暴力兒童個案服務流程



(四) 制訂「新竹市政府針對法院核發命相對人遠離未成年子女就讀學校

學校處理流程」：



1. 分局家防官於接獲法院核發保護令，倘發現核發款項包含命相對人遠離未成年子女就讀學校，家防官應至該未成年子女就讀學校，主動告知學校有關法院已核發命相對人遠離未成年子女就讀學校之保護令款項及期限等，並提醒學校應注意之相關事項。
2. 本市防治中心通知「學校所屬主管機關」，以及學校接獲家防官執行保護令通知，由學務處擔任窗口，並於一週內召開安全會議，針對學生就學安全維護校內分工情形等制訂安全計畫，與會人員需包含學務主任、輔導主任、總務主任、班導師、相關課任教師、駐衛警等並通知家防中心主責社工列席，由校長主持並做成決議後，一個月內函報學校主管機關並副知社會處。
3. 依會議決定，由學務處、輔導處、總務處、班級導師及相關任課教師、輔導老師、學校駐衛警等相關人員共同執行學生就學安全計畫。

#### (五) 提供兒童少年出庭社工陪同服務

兒少	家長	法官
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>庭前準備</u></li><li>• 安全計畫</li><li>• 法庭認知教育</li><li>• 壓力因應</li><li>• <u>當天陪庭</u></li><li>• 情緒支持</li><li>• 權利維護</li><li>• <u>庭後回顧</u></li><li>• 轉換正向經驗</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 協助降低壓力</li><li>• 評估干擾程度</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 出庭回覆表</li><li>• 協助連結資源</li></ul>

(六) 團體輔導：

(七) 辦理法庭親職座談

### 三、個案服務內容

#### (一) 個案評估：

##### 1. 目睹家庭暴力兒童少年檢核：

###### 一、家庭背景

- 父母婚姻狀態
- 家長遭受家庭暴力的類型
- 家長因應家庭暴力的形式
- 家庭暴力高危機可能
- 家長目前是有無精神疾病或成癮行為
- 是否曾接受診斷或治療
- 近一年內家庭的壓力或危機事件

###### 兒童基本資料

- 身心發展評估
- 是否領有身心障礙手冊
- 是否已經診斷有發展遲緩
- 最近一年內是否經歷家庭之居住環境變動
- 兒童目前同住者成員
- 加害人是否進行探視
- 主要照顧者是否曾經有被迫與兒童分離的經驗

###### 兒童涉入暴力危機評估

- 目睹暴力持續時間
- 目睹暴力的頻繁程度
- 最近一次目睹暴力經驗
- 兒童參與暴力的方式
- 兒童因應暴力的形式

##### 2. 檢視孩子「目睹家暴」受傷指數

請家長觀察孩子是否因目睹家暴而有下列的情況發生，或是有問句中的想法與感覺，符合請勾選「是」，若不符合，勾選「否」。

- (1) 孩子經常容易受驚嚇、焦慮或非常害怕。
- (2) 孩子經常做惡夢或不容易睡著。
- (3) 孩子經常抱怨胃痛、頭痛或身體疼痛。
- (4) 孩子變得很沮喪，對許多事物不再產生興趣。
- (5) 孩子經常會莫名其妙地發脾氣。
- (6) 孩子經常覺得自己不如他人。
- (7) 孩子經常想要保護媽媽(受虐者)，否則他會有內疚感。
- (8) 孩子經常覺得是他引起爸媽爭吵或打架。
- (9) 孩子經常會緊黏著媽媽或爸爸，因為他覺得沒安全感。
- (10) 孩子在學校變得不專心或注意力分散。
- (11) 孩子開始出現異常行為，例：和同學打架、偷竊、功課退步。
- (12) 孩子開始出現嬰兒似的現象，例：口吃、說話困難或咬指甲、吸吮拇指。
- (13) 孩子會想要快點長大，以便脫離目前的生活環境。
- (14) 孩子開始擔憂爸媽會分開，甚至害怕自己未來的不確定感。

計分方式：「是」表示 1 分，「否」表示 0 分。請將所有 14 題選項的分數相加，分數高為高危機個案。

## (二) 個案來源：

1. 針對本市家庭暴力通報表進行初評、篩檢，經子女資料查核後登錄彙整造冊知會教育處提供校園關懷。
2. 經社工員檢核評估兒童少年有目睹家庭暴力情形者，轉介進入目睹家庭暴力兒童少年處遇模式。

圖 1 顯示一份表格的局部，其中「教育程度」欄位被藍色方框圈出。表格內容包括：職稱 護理師、日期 22 時 27 分、子女有 2 人，關係：女兒、教育程度 研究所。

圖 2 顯示一份表格的局部，其中一段文字被紅色方框圈出。文字內容為：請於 [ ] 期限內完成受案評估、請於 [ ] 期限內完成 TIPVDA 評估、請評估子女目睹情形並予轉介。



(三) 103 年度服務方式及預期效益：

一、 服務方式：

- (1) 採個別及團體輔導方式進行，並依評估結果選擇服務方式（可併行），於徵得個案同意時得邀請相關人員（例如父母、親屬或教師、輔導人員等）共同接受服務。
- (2) 協助個案自我探索、瞭解內在情緒、學習適當情緒表達方式及自我保護能力，並發展資源網絡等，以減低暴力的傷害，及提升自我價值與認同。
- (3) 個別輔導：採 1 對 1 方式進行，原則上以每週進行 1 次，每次以 2 小時為上限，每一個案並以 10 次為限，必要時由社工員評估個案需求確屬必要時得增加輔導次數，並以 5 次上限。
- (4) 團體輔導：103 年度至少辦理 1 梯次團體輔導，課程及時間依實際需求規劃，每 1 梯次參與個案以 6-12 人及 12 次為上限，參與個案並以經評估人員評估適合參加團體輔導之個案為限，於團體輔導開始前若個案未達 6 人，惟仍有輔導必要之個案須評估是否改以個別輔導進行。
- (5) 團體活動：提供個案人際互動機會與學習，並於活動中舒緩身心，減輕心理壓力；另透過與家庭成員間之團體活動達到良性親子互動與溝通之進行，降低親子間緊張關係。
- (6) 社會資源之媒合與建置。
- (7) 辦理與本計畫相關專業訓練課程，並採以下方式進行：研習訓練、個案研討、年度成果評鑑。
- (8) 配合社會福利宣導，辦理全市里長、里幹事、社區發展協會幹部、民間團體等社區宣導，宣導本項服務計畫，籲請民眾關切目睹而的心理發展問題。
- (9) 結合教育處辦理之學務、輔導主任會議，宣導目睹兒之校園關懷輔導預防措施及保護令送達校園之流程。

## 二、 預期效益：

- (1) 透過個案管理方式，協助目睹家庭暴力兒童少年處理內在創傷、壓力及外在社會適應，並進一步預防暴力之代間傳遞。
- (2) 每月提供目睹兒童少年處遇模式計 15 案，全年 300 人次服務。
- (3) 團體活動 40 人次、專業訓練及個案研討 60 人次、學校教師宣導活動 100 人次之服務效益。
- (4) 社區預防宣導 7 場次 720 名里長、里幹事、社區發展協會幹部參與之宣導效果。

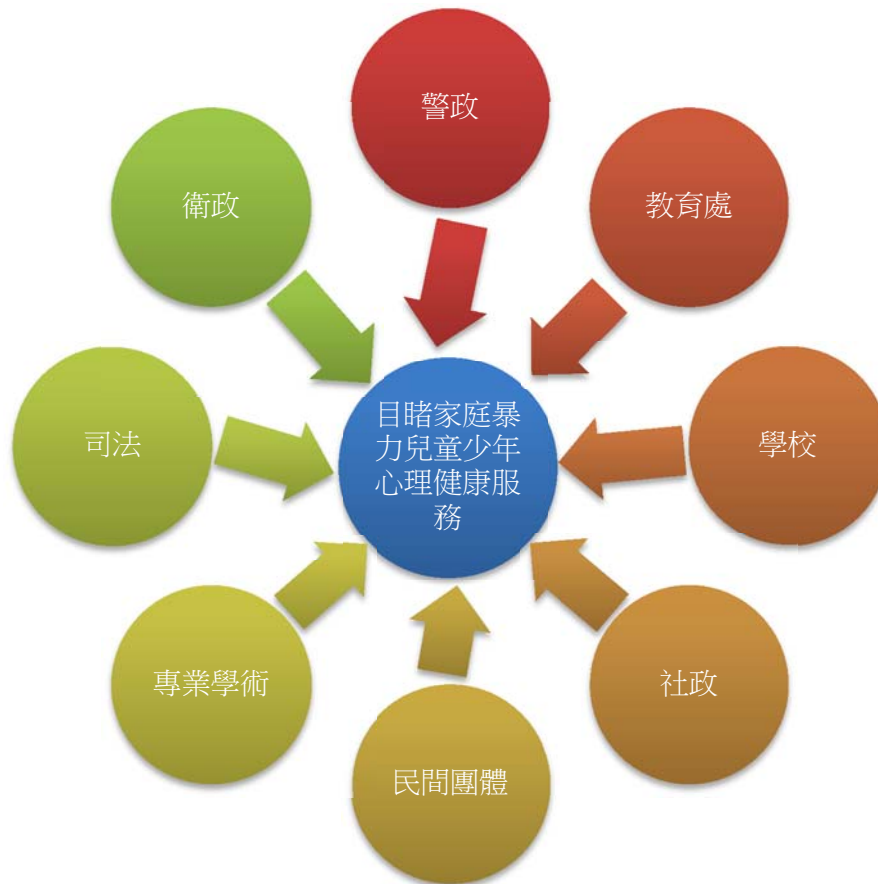
## 四、 臨床貢獻

這是國內第一個縣市針對目睹家庭暴力兒童少年規劃包裹式的處遇模式，在臨床上，藉由新竹市的實行成果分享，帶動各縣市家庭暴力防治工作，一起重視目睹家庭暴力兒童少年心理健康，如此可累積更多的臨床經驗，建立更周延的服務架構與服務指標，達到預防家庭暴力的成效。

## 五、 社會貢獻

經由計畫實施與成果發表，讓處在角落裡的目睹兒少可以獲得立即的協助，並讓父母親重視家庭暴力對兒童少年不利的心理影響，有效防止家庭暴力的再發生。

### 參、部門、跨領域的合作機制



各部門	合作機制
<p><b>警政領域</b></p>	<p>一、家庭暴力發生時，警政之各分局派出所為第一線處理、通報窗口，員警詢問案情及適時瞭解家中有無未成年子女及其目睹家暴情形，可促使目睹兒獲得立即的協助。</p> <p>二、家防官執行保護令送達校園，啟動了校園安全機制，積極地確保目睹兒在校園的安全，還給孩子一個安心而沒有恐懼的學習空間。</p>
<p><b>衛政領域</b></p>	<p>一、本市各醫療院所於家庭暴力被害人驗傷治療時，為責任通報，及時關切家庭暴力被害人並瞭解子女狀況，於填寫通報表時說明子女人數及受</p>

各部門	合作機制
	<p>照顧情形，同樣地幫助沒有傷痕的目睹兒獲得立即的協助。</p> <p>二、衛生局規劃辦理相對人處遇計畫，包含精神治療、藥酒癮戒治、心理治療、親職教育及認知輔導教育等，提供相對人情緒管理及家庭暴力改善的契機。</p>
<p><b>司法領域</b></p>	<p>一、家事法庭於核發保護令時能重視未成年子女目睹家庭暴力之影響，能於通常保護令中裁定相對人遠離未成年子女就讀學校及命相對人接受處遇計畫，對於目睹兒之心理穩定發展產生法律保護與保障。</p> <p>二、地方檢察署於相對人違反遠離子女就讀學校之命令時，經警移送方，能以違反家庭暴力防治法予以起訴、裁罰或再次附帶條件命令，更具體保障目睹兒少在校園裡的安全。</p>
<p><b>教育領域</b></p>	<p>一、由教育處統籌辦理校園預防宣導並轉知各校目睹兒名冊，啟動校園三級關懷與預防輔導措施。</p> <p>二、學校輔導處接獲目睹兒少之知會名單，啟動校園關懷、輔導，對於嚴重心理創傷的目睹兒，可立即轉介三級輔導，與社政共同協助目睹兒的適應問題。</p> <p>三、學校學務處接獲相對人遠離子女就讀學校之命令，由校長召開校園安全會議，包括駐衛警、教師、導師、輔導處、總務處、學務處等都是安全計畫執行之一環，更積極地支持目睹兒遠離家庭暴力陰影，重拾健康、歡樂童年。</p>

各部門	合作機制
<p><b>社政領域</b></p>	<p>一、 受理家庭暴力通報、進行案件初評，彙整目睹兒少名冊知會教育處，展開校園關懷。</p> <p>二、 規劃辦理目睹家庭暴力兒童少年處遇模式，並評選民間專業輔導團體承辦本項計畫，定期督導考核，並於年度結束時辦理檢討及成果發表。</p> <p>三、 召集各里里長、里幹事、社區發展協會理事長及民間社團辦理社會福利社區宣導，並進行全面性的家庭暴力防治宣導，以期藉由基層民眾之熱心通報，可協助家庭暴力受害者及子女得到及時救援。</p> <p>四、 連結各部門之專業，提供目睹兒少更周延的服務。</p>
<p><b>民間團體參與</b></p>	<p>一、 提供其專業，接受本府委託，辦理目睹家庭暴力兒童少年處遇模式包含個案管理、個案輔導、團體輔導、團體活動、兒少出庭社工陪同及親職教育等各項輔導措施及專業研習訓練與宣導活動。</p> <p>二、 結合相關輔導資源投入目睹兒處遇模式及社會資源之媒合與建置。</p> <p>三、 提出年度檢討與改善建議，辦理辦理年度成果評鑑。</p>
<p><b>專業與學術領域</b></p>	<p>一、 聘請 5 位諮商師為個案進行個別諮商與親職諮商。</p> <p>二、 邀請臨床心理師、目睹兒少輔導之學者專家擔任目睹兒少輔導工作坊講師，提升社工、專任輔導教師之服務知能。</p> <p>三、 邀請專家學者擔任個案研討之講師，更加提升個</p>

各部門	合作機制
	<p>案輔導的效能。</p> <p>四、定期邀請專家學者擔任社工專業人員之督導，提升工作人員之個案處遇能力與品質。</p>

#### 肆、市民參與機制與參與度

##### 一、 民眾通報家庭暴力，可透過電話撥打 113、110、或上網

<https://ecare.mohw.gov.tw/> 關懷 e 起來進行通報，而於警察局派

出所及各醫療院所為責任通報，家庭暴力被害人可就近在轄區派出

所，或至醫院驗傷，或自行撥打電話求助，均可立即獲得救援。

經本府家防中心續將通報表逐一查核有無目睹家庭暴力之兒童少

年後彙整繕造名冊知會教育處，或經服務家暴被害人之社工員檢核

評估兒童少年有目睹家庭暴力情形者，轉介目睹家庭暴力兒童少年

處遇模式，目睹兒受關注之管道多元，只要有意願接受服務，均可

立即獲得資源的挹注與協助。

##### 二、 透過目睹兒少名冊知會教育處後，校園教師於校園中可以立即

提供目睹兒少立即的關懷。

##### 三、 透過全市里長、里幹事、社區發展協會幹部及戶政事務所窗口

服務人員參與家庭暴力防治宣導，於鄰里發生家庭暴力事件可立即

通報求助。

#### 伍、相關成果與成效

## 一、 個案管理工作執行概況與服務成果

103 年度，由社會處篩檢 6 歲以上，15 歲以下知會教育處之目睹兒名單為 242 名，由社工轉介進入目睹暴力兒童少年處遇模式之個案計 35 名，其中已結案數 16 名，茲就個案服務量分析、個案基本資料分析、個案服務方式及內容分析如下：

### (一) 個案服務量分析

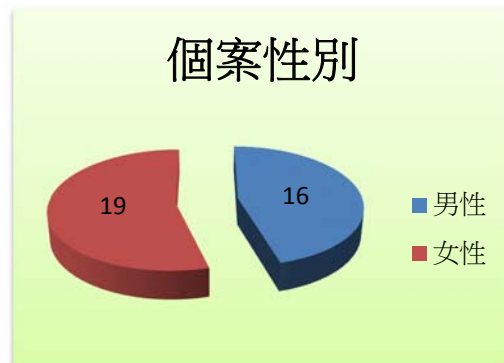
本市 103 年「目睹家庭暴力兒童少年處遇模式計畫」全年共服務 35 名兒童及 28 位家長，提供 931 服務人次(詳見表一)，尚有 6 個家庭待評估進入服務。

表一、 103 年度個案服務量統計

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
當月服務個案數(在案量)	13	13	13	14	15	16	17	16	18	19	19	19	-
當月新開案個案數	1	1	4	5	1	2	1	1	2	2	2	1	23
當月結案個案數	1	4	4	0	1	0	2	0	1	2	1	0	16
當月開案評估中之個案數	4	9	5	4	4	1	1	1	7	6	3	6	-
當月服務個案數(在案量+開案評估個案)	17	22	18	18	19	17	18	17	25	25	22	25	-
服務人次	55	34	61	70	93	81	103	80	92	85	91	85	931

## (二) 個案基本資料分析

依性別分析，女生 19 名，佔約 54%；男生 16 人，佔約 46%。

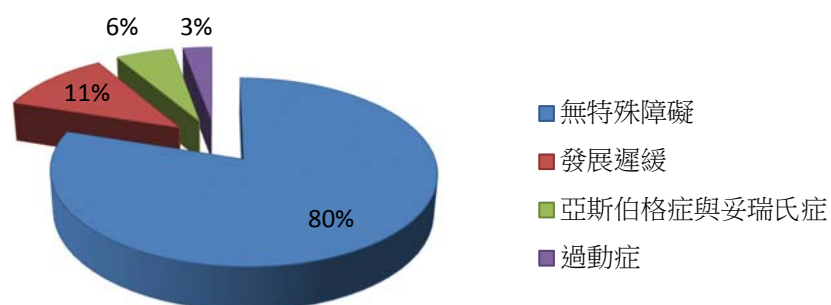


服務個案中有

4 名發展遲緩兒

童，1 名過動兒，及 2 名患有亞斯伯格症與妥瑞氏症。

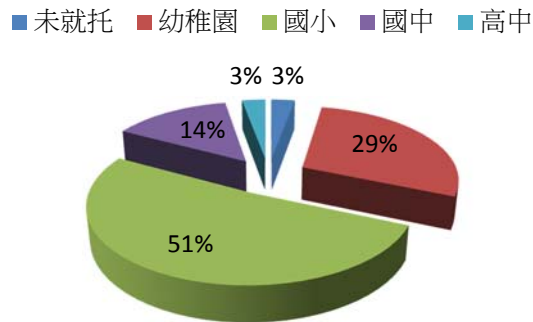
## 個案身心狀況



在個案就學狀況方面，個案年紀主要落在兒童就學後，顯示出要等到孩子進入學校(幼稚園或國小)後，多了與人際及社交機會，照顧者才有機會發現兒童已受到家庭暴力之負面影響並正視問題的嚴重性。

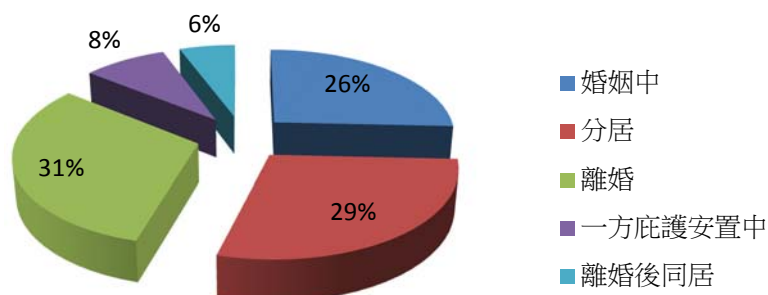


## 個案就學情形



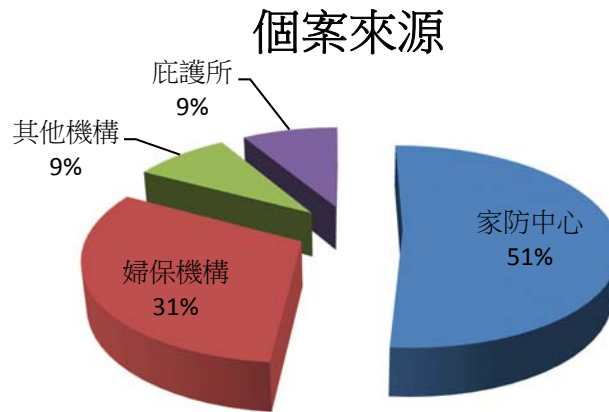
而父母的婚姻狀況又是如何呢？目前約有近 60% 個案父母處於分居或離婚，雖然已脫離家庭暴力環境，兒童仍需面臨與相對人會面交往或探視議題，甚至正經歷父母離婚的過渡適應期。另約有 30% 的個案家庭仍與相對人同住（婚姻中或離婚後同居），雖然家暴危機已經降低，但兒童在心理上，面對家庭關係仍較為緊繃、不安全感，而社工進行家長親職會談時，也常需處理較多的婚姻暴力議題。

## 父母婚姻狀況

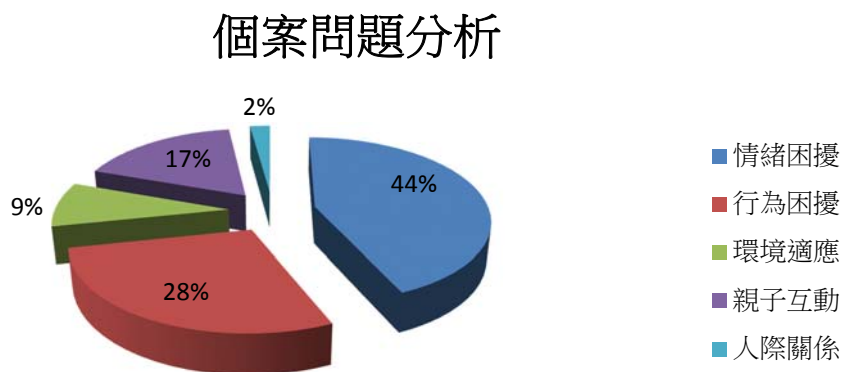


而由個案來源分析，主要為新竹市家庭暴力防治中心 51.4%，其次

為婦保機構 31.4%、庇護所 9%，顯示 90%以上個案經由家庭暴力被害人服務社工評核轉介進入服務。



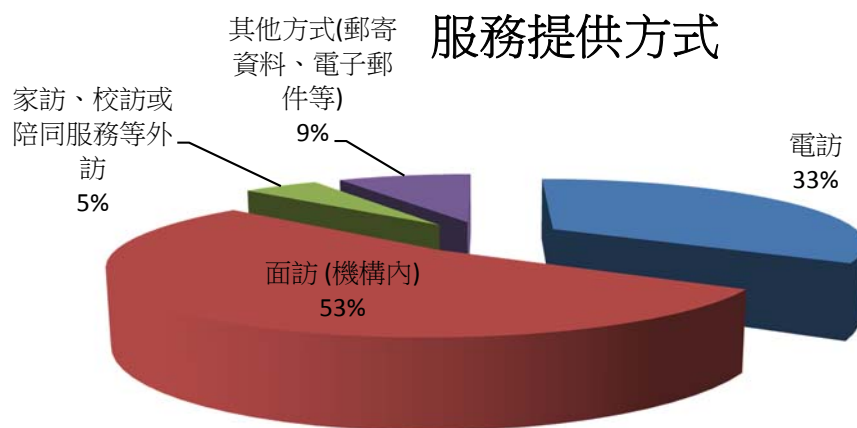
在個案問題分析方面，除均有目睹家庭暴力之心理創傷外，發現 57.1%有情緒困擾、34.3%有行為困擾、22.9%有親子互動問題。



本年度結案 16 人，11 人因已達服務目標進行結案，4 人兒童之結案主因為家長無法穩定持續接受服務且無意願求助，1 人因遷離庇護所進行安置因此結案。

### (三) 個案服務方式及內容分析

本方案之個案服務方式包含電訪、面訪(機構內)、家訪、校訪或陪同服務等外訪及其他方式，以電訪(312 次)與面訪(494 次)為主，年度總服務量為 931 人次，每案每月約有 4 次高密集的服務量。除部分無意願繼續接受服務之個案需結案，其他皆持續服務達半年以上，可見目睹兒需要長期及密集的工作方式，才能降低創傷症狀並提升其個人適應功能。



服務內容提供，以兒童輔導服務次數最高，共計 1,014 次，其中以收集評估資料、關懷生活近況、情緒議題佔多數，工作者在實際開案前後需多次收集個案評估資料、關懷個案生活近況，才能有效的處遇與評估；多數目睹兒經常因家庭事件形成情緒困擾，會談焦點常以情緒議題為主軸進行。

親職教養服務次數達 234 次，以討論家庭互動關係、目睹暴力的影響與兒童發展佔較多數，顯見目睹兒與家庭有密不可分的關係。

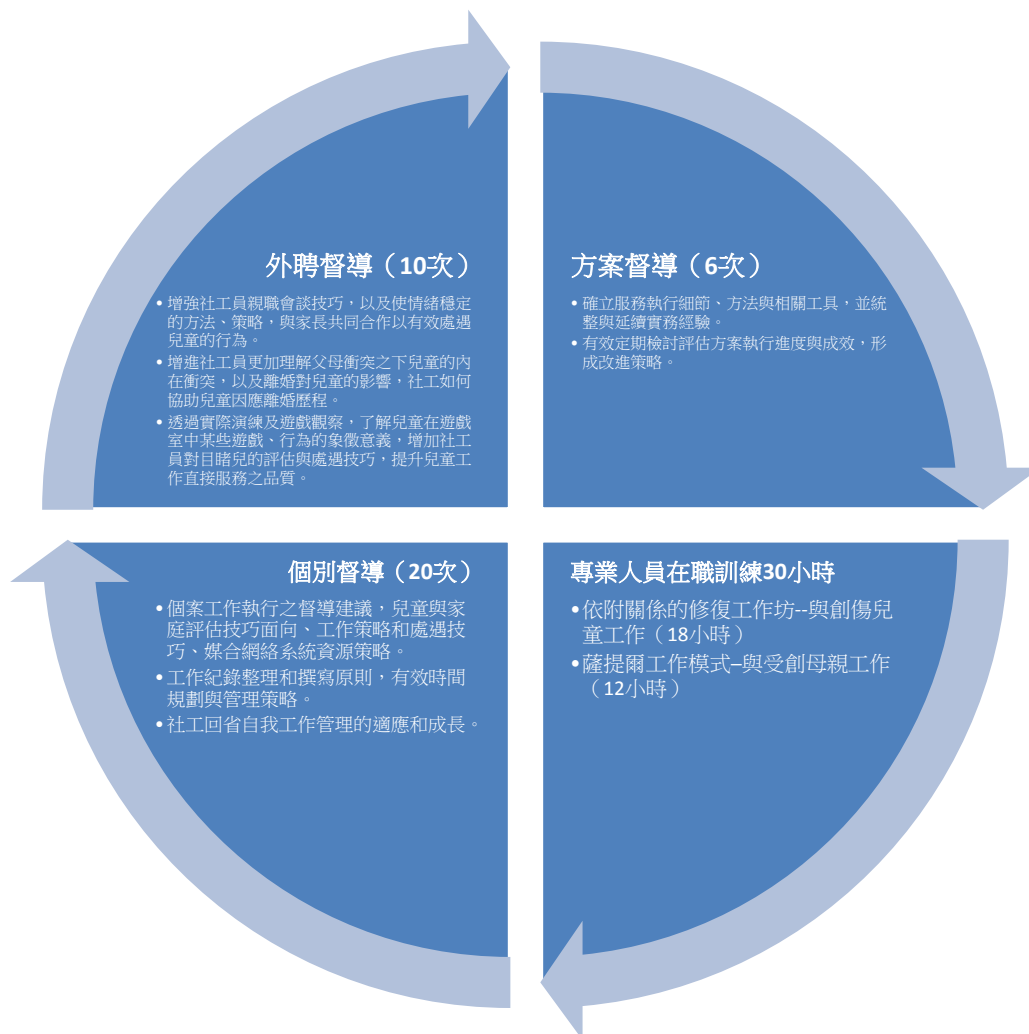
兒童出庭準備與陪同 40 人次，父母受法庭服務宣導及親職講座影響，逐漸洞察到孩子在法庭上面臨忠誠議題的兩難。

兒童接受個別心理諮商或接受團體輔導前、後由社工進行需求與成效評估計有 179 人次，聘請 5 位諮商師為個案進行個別諮商與親職諮商與兒童團體輔導 118 人次。另於東園國小校園完成兒童團體與青少年團體活動 2 場團體輔導。



## 二、 專業研習訓練與督導成果

103 年為有效支持社工人員提升服務品質，總計提供 36 次包含方案督導、個案督導及外聘心理師擔任督導等形式進行人員效能提升。另，針對本市家庭暴力防治之社工、輔導等專業人員辦理三場次 18 小時的在職專業訓練，主題內容包含：一場次 6 小時「依附關係的修復—與創傷兒童工作」以及兩場次 12 小時的「薩提爾工作模式—與受創母親工作」教育訓練，提升社工在進行家庭評估與處遇的能力。



### 三、宣導、親職講座辦理成果

全年度共辦理了 9 場次預防宣導教育，其中 2 場次為目睹暴力議題初階教師校園宣導講座，7 場次由社會處邀集全市里長、里幹事、戶政人員及社區發展協會幹部辦理福利宣導，特別就目睹家庭暴力兒童少年處遇模式進行簡報，達 1,368 參加人次。

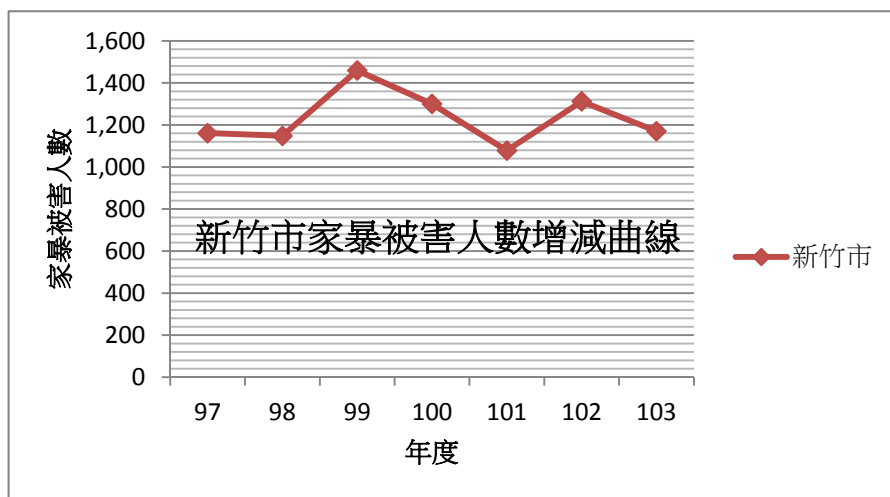
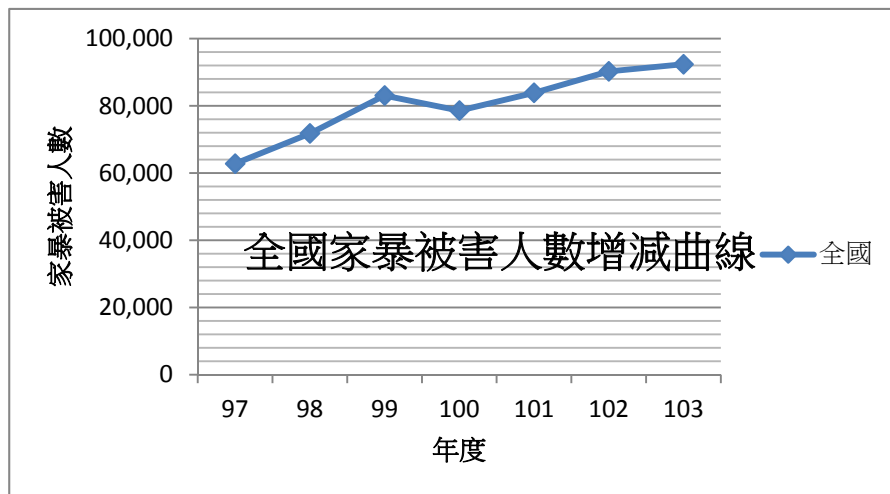
親職教育部分：共辦理 12 場法庭親職講座及 1 場次家長芳香精油團體活動，藉由參加成員的同質性，成員能夠看見自己並不孤單，由成員間的互動讓彼此感受溫暖，形成團體成員間的正向支持系統。

### 四、網絡聯繫會議與個案研討成效

於 1 月 21 日辦理本服務之業務聯繫會議，出席人員包含社政、教育及民間團體，串連起目睹兒之服務網，並分別於 3 月、9 月辦理個案研討，參加者包含學校輔導人員與導師，並邀請專家學者列席解析，提升網絡合作及個案服務品質。

### 五、家庭暴力事件通報下降情形

相較於全國家庭暴力被害人數逐年增加之情形，本市 103 年度家庭暴力被害人數較 102 年度減少 9.52%，主要是親密關係暴力被害人數由 102 年之 947 人減少到 103 年為 822 人，顯然在各網絡積極投入及綿密的服務下，暴力的負面影響受到重視，本市包裹式目睹兒少處遇模式之全面投入，於個人、家庭、社區產生了積極正面的效應。



## 六、百分百的家長對服務感到滿意

針對 28 位提供服務的家長就「服務進行方式」以及「服務介入」

進行滿意度調查：

(一) 在「服務進行方式」方面：家長對服務進行方式 100%感到

滿意：

### 服務進行方式 滿意度分析

單位：(%)

向度(服務進行方式)	非常同意	同意
開始時，社工員透過說明，讓我了解服務內容狀況	44.4	55.6
開始時，我接受社工員持續跟我保持聯絡	44.4	55.6
我滿意社工員跟我談話的態度和方式	66.7	33.3
我覺得社工員能瞭解我的困難	55.6	44.4
我覺得社工員能針對我的困難，提供我具體意見	55.6	44.4
我覺得社工員有主動且固定的關懷我的家庭	66.7	33.3
透過社工員的服務，我獲得需要的資源或資訊	44.4	55.6
我覺得機構和社工員，對我的家庭有很大的支持	44.4	55.6

(二) 在「服務介入效果」方面：家長針對服務介入對自己帶來的幫助，幾乎都同意自己學習到暴力的影響，也找到與孩子溝通的方法，唯有一成的家長填寫不同意，檢視發現原因是在個管服務中這些家長多屬不參與的角色，認為他們的孩子(多屬青少年)應該自己處理問題，故服務過程中非常難以進行親職教育，因此在填寫滿意度問卷時家長也誠實表達自己並無從本服務中獲得親職上的協助。

### 服務介入效果 滿意度分析

單位：(%)

向度(對孩子層面)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
我不再那麼頭痛小孩的問題	44.4	55.6	0	0
我比較能夠瞭解目睹暴力對小孩的影響	33.3	55.6	11.1	0



向度(對孩子層面)	非常同意	同意	不同意	非常不同意
我找到可以和小孩溝通的方法	22.2	66.7	11.1	0
我覺得教養小孩變得比較輕鬆	25.0	75.0	0	0
雖然生活還是有很多困境，但是我覺得自己是有能力可以應付的	0	100	0	0
以後如果其他人遭遇到類似的困難，我會樂意告訴他有關處遇模式的訊息	55.6	44.4	0	0

(二) 從結案會談及個案紀錄中質性的資料歸納

家長認為服務對兒少帶來的改變，如：心情較快樂、較願意自我表達、自信增加、情緒較穩定、獨立自主行為增多，以上的描述可以肯定本服務介入在長期影響上確實協助並陪伴個案其復原的歷程。

*就讀國小 2 年級的小麒，大約在就讀幼稚園中班開始，目睹爸爸對媽媽的家庭暴力行為，有時候是拿美工刀割媽媽，有時候是把媽媽帶到山上綑綁，更多時候是在半夜叫媽媽起來罵，小小心靈總是擔心媽媽哪一天不見了…，終於有一天在社工阿姨的協助下，媽媽帶著他離開了爸爸，並且限制爸爸不可以接近他和媽媽，在接受目睹兒心理健康後，他和媽媽都說，原來日子可以這麼平安，沒有恐懼！*

## 陸、永續、維護與評估機制

### 一、永續發展與維護

(一) 經費編列：本項服務通過初期遊說爭取，主計單位同意於 102 年、103 年增加編列預算 100 萬元（新台幣）辦理，透過執行成效分析及長官支持，於 104 年度擴增預算為 200 萬元，另透過本府於中央會議倡導及全國重大家庭暴力事件發生之加害者，屢見長期目睹家庭暴力之兒少，成年後成為施暴者而弑親的案例，經全國家庭暴力業務研商會議決議，105 年度起目睹兒處遇模式提列主計總處所範定各地方政府指定施政項目。

(二) 法律保障：104 年 2 月 4 日家庭暴力防治法修法通過，將目睹家庭暴力兒童少年增列為家庭暴力被害人，相關保護措施及處遇模式之提供更有法律保障。

### 二、評估機制

#### (一) 滿意度分析

在服務滿意度的部分，針對接受服務的 35 名兒少家長，分別設計「服務進行方式」及「服務介入效果」問卷進行調查，總計回收 28 份問卷。

(二) 從結案會談及個案紀錄中，進行質性的資料歸納。

## 柒、特色或普及性與適用性

### 一、喚醒家長了解目睹家庭暴力對孩子的影響

目睹家庭暴力兒童少年處遇模式個案管理為基礎，針對每個孩子提供獨特適合的服務方式，父母親能了解家庭暴力對孩子的發展產生了不良的影響，孩子能建立一種父母親的衝突不是孩子的問題與責任。

本方案服務個案皆帶著目睹創傷症狀，其次是情緒困擾。進入個案服務之後，工作者發現目睹家庭暴力兒少普遍低自尊而影響其社會功能，對家庭中的加害者及受害者有非常高度的矛盾情感，涉入家長的婚姻衝突以及過度親職化，因此除初期需快速減緩兒少的目睹創傷症狀之外，中長期的工作重點即在發展目睹兒少復原力以及學習分化家庭責任，而家長的親職工作則著重提升主要照顧者執行親職的意願及能力，才能和家長合作共同協助孩子的正常成長。

在對完整經歷服務歷程而結案的個案，進行目標達成度分析之後，發現本服務在「評估兒少危機」、「減緩創傷」、「兒少認識家暴」、「學習正確暴力責任歸屬」以及「環境適應」、「提升自尊」部分皆達到八成的成效，至於親職工作的成效則是協助主要照顧者「了解暴力對孩子的影響」最為顯著，這也意味主要照顧者藉此學習到基本因應創傷症狀的知能，並具備更多的面向去了解孩子的表現及反應，不至於過

度期待或過度自責而寵溺孩子。

## 二、發展目睹家庭暴力兒童少年處遇模式本土模式

新竹市為國內第一個推展目睹家庭暴力兒童少年處遇模式，並結合警政、衛政、教育、社政與民間團體參與，在臨床上，藉由這個計劃在新竹市的實行與成果分享，拋磚引玉，帶動各縣市政府也陸續開辦目睹家庭暴力兒童少年處遇模式。期許未來，累積更多臨床經驗，進而建立本土化的服務架構，提供目睹家庭暴力兒童少年更周延的服務。

藉由 103 年度目睹家庭暴力兒少處遇模式之成果及發現，本府將廣續辦理本項處遇模式，更積極策進未來服務方向確保目睹兒之心理健康與安全：

(一) 家暴高危機個案若育有未成年子女，將立即提供目睹兒少處遇模式，透過密集與家暴網絡(成人保護系統、教育系統、警政體系)合作，建立目睹兒少安全危機評估、行動計畫與後續服務。

(二) 建立跨系統倡導目睹兒處遇模式機制，加強成人保護系統社工對目睹兒少的認識及敏感度，增強轉案機制；在教育系統則透過持續的宣導、聯繫會議及個案研討，提升校園對目睹家庭暴力兒少之重視，增強教育系統之支持與後援的能量，奠定社政與教育系統合作機制的基盤。

### 三、制訂流程增加網絡緊密合作與一致性

本項服務透過網絡會議建立本市家庭暴力防治中心辦理目睹家庭暴力兒童少年輔導處遇流程、目睹兒少個案服務流程、針對法院核發命相對人遠離未成年子女就讀學校流程等，增加網絡的緊密度與一致性；另社工依據目睹家庭暴力兒童少年檢核表及兒童少年目睹家暴受傷指數，更能精準篩檢出沒有傷痕的孩子們，透過各網絡齊心努力與合作，用愛撫平了孩子們驚恐的心靈。

保護令送達校園後，就讀國小一年級的小麒，環抱著媽媽說：媽媽，妳終於笑了！！我們已經很久沒有這樣開心的笑了！！

附錄：

1. 成果照片
2. 目睹家暴兒少檢核表
3. 家庭暴力目睹少年辨識
4. 服務內容簡介單張
5. 給家長的服務簡介
6. 開案評估表
7. 結案表

## 與我同行~智能障礙者自立生活同儕支持服務之實踐經驗

稿件字數：19,214 字

作者姓名：1. 劉婉華、2. 周耕妃

工作單位：心路高雄社區生活支持中心

職稱：1. 組長、2. 主任

### 壹、方案目的與創新在實務上/理論上的意涵

「自立生活」是台灣身心障礙服務近幾年來一直積極倡導的新興服務思維與法定服務，「同儕支持」是其中一項內容，相關實驗計畫也在 102 年開始在各縣市推行，運用同儕支持員來促進身心障礙者的自立生活計畫。

本方案的主要目的在於培育有相同障礙經驗的智能障礙者（以下稱同儕支持員）來陪伴同障別之同儕（以下稱服務使用者）在社區生活的歷程中能夠擁有信心與機會來參與自己生活中的選擇與決定。哪些配套的策略能夠支持他們稱職執行任務與服務，也是本方案想要從實務中來驗證的。

### 貳、方案服務方法及過程

本方案執行時間共分為 102/3~102/11 與 104/5~105/1 二階段，執行內涵與歷程說明如下：(1) 陪同 3 位同儕支持員完成法定訓練課程並取得資格。(2) 強化同儕支持員對角色、責任、義務與倫理的自我認同。(3) 服務實習與技巧演練。(4) 在職訓練：定期以團體分享的方式進行討論。(5) 服務媒合與需求評估。

方案規劃初期原預定由自立生活支持服務承辦單位提供正式服務機會，但因一直沒有智能障礙者向該單位申請服務，因此修正為由本會模擬同儕支持服務的執行模式主動媒合服務機會。而另一項修正則是在同儕支持員支持目標從探索服務使用者想望為出發點，但為了善用同儕支持員個人經驗優勢以發揮更佳的支持效益，修正為先設定好同儕支持員可提供的服務項目，再媒合有此需求的服務使用者。

### 參、方案評估與結果

本方案評估計畫中所設定的成效指標在 (1) 同儕支持員可以在經驗學習、自我倡導、心理支持的態度和技巧各有一項標的行為或認知的展現。(2) 服務使用者在自立生活經驗的參與上至少有 1 至 2 項的經驗擴充。(3) 服務使用者在自立生活經驗的學習上更具信心與意願。(4) 形成對法定自立生活服務在心智障礙者同儕支持執行方式之具體建議。預計於 104 年 12 月底進行整體方案的評估。

關鍵字：智能障礙者、自立生活、同儕支持



## 壹、方案緣起：

101 年衛福部依據身權法第五十條推出身心障礙者自立生活支持試辦計畫<sup>1</sup>，高雄市於 102 年由脊髓損傷者協會承辦，並辦理第一次同儕支持員訓練。本會在此之前於自立生活相關的價值理念與服務已推動多年，例如夢想行動家、生活品質會議、社區居住、自我倡導會議等等…，都是在支持服務對象用各種不同的方式嚐試探索自己的想望、表達自己的意見、實踐自己的夢想。因此對於自立生活支持能夠從書面上的形式條文變為能夠具體可行的計畫與辦法，抱持著樂見其成的期盼。因為從國內外相關文獻與實務的資料中，有關智能障礙者的自立生活中的同儕支持服務的運作一直都有具體的操作建議與策略，而同儕支持如果是自立生活過程中重要的核心價值與必要元素之一，那就應該被仔細地檢視與討論，以能回應真實生活中的執行歷程與建構實際可行模式。

102 年 3 月心路基金會（以下簡稱本會）提供給三位經常使用社區資源、較能自主決定參加活動、生活經驗多元的智能障礙青年有關自立生活同儕支持員培訓資訊，並鼓勵他們報名、參與身心障礙福利服務中有關自立生活支持入法以來的歷史一刻。更希望藉由他們的參訓與執行服務的經驗，可以從實證行動中發現問題與成效，提供可行模式或執行方法的建議並對自立生活支持的政策上有所倡議。

在同儕支持員培訓階段，在社工陪同參訓的支持之下，三位青年在 102 年 3 月完成了 18 小時的同儕支持員訓練課程並取得證書，正式成為同儕支持員<sup>2</sup>。在等待承辦單位派案的過程中，本會考量智能障礙者在學習上的特殊性，因此主動媒合一位服務對象來讓這三位同儕支持員以實習的方式來提供服務，從與所媒合服務對象的關係建立、計畫討論、經驗分享、溝通表達、想望探索、計畫執行等等過程均有社工協同支持與引導，三位同儕支持員一邊提供服務，也一邊從實際練習中建構自己對自立生活與同儕支持員角色任務的理解。

實習階段的經驗幫助三位同儕支持員養成能力，逐步整合了他們在知與行的連結，但卻不一定代表就有提供正式服務的機會。為了持續培育這些已完成訓練取得資格的同儕支持員，不因自立生活支持試辦計畫的承辦單位未媒合服務機會而荒廢已習得之知能，本會從 102 年度開始自行發展同儕支持服務方案，並在 104 年啟動了第二階段的實體服務，在內涵上依智能障礙者特質修正了同儕支持員的服務目標、訓練方式、訓練重點，更細緻地結構化培訓過程，也從中邊做邊修正，嘗試以“去督導化”、“自我導向的學習”、“適性發揮優勢”的思維，來提升他們的服務品質。

而在服務使用者方面，三位服務對象均是在受邀請的情況下被動使用同儕支持服務。他們接受心路特定的服務方案協助，也會偶爾或定期出現在心路會館<sup>3</sup>，但卻不熟悉如何使用會館服務，呈現

<sup>1</sup>身心障礙權益保障法第五十條 直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活：一、居家照顧。二、生活重建。三、心理重建。四、社區居住。五、婚姻及生育輔導。六、日間及住宿式照顧。七、課後照顧。八、自立生活支持服務。九、其他有關身心障礙者個人照顧之服務。依據民國 100 年 2 月 1 日公布修正之身心障礙者權益保護法第 50 條第 8 款規定，自 101 年 7 月 11 日起，應依需求評估結果，提供身心障礙者自立生活支持服務。

<sup>2</sup>領有身心障礙手冊(或證明)，且有 3 年以上居住社區、自立生活經驗之身心障礙者，完成包括身心障礙者之認識與服務原則(3H)、認識自立生活運動與自立生活支持服務(2H)、何謂同儕支持員(3H)、障礙與歧視(2H)、身心障礙福利概念及相關法規措施介紹(2H)、自立生活計畫：從規劃到實踐(6H)等共計 18 小時培訓課程者。

<sup>3</sup>心路會館為一透過友善的環境規劃及活動設計，提供智能障礙者一個自在、無礙的參與空間，期待成為智能障礙者從家中進入社區的轉運站，讓智能障礙者在會館情境中有機會學習合宜的社會規範及人際互動技巧，累積人際互動的交誼

## 社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

出行為與心理上的被動、孤單與疏離。初始對於自立生活的概念並無想法與需求，或者只是有一件單純想要做的事。這三位分處於成年前期、中年期階段的智能障礙者，其中有人是欠缺與人社交的正向經驗，有人是受制於家人決定而無法自由外出，也有人是想望自己也可以擁有跟一般人一樣幫助別人的經驗。而這些自立生活經驗的缺口，往往也連帶影響生命中的美好經驗的累積機會。因此為填補這些經驗缺口，本會嚐試運用受過訓練的同儕支持員在自然情境下提供一對一的個別化陪同與經驗分享，讓這三位服務使用者在雙方約定的服務關係中取得一個能穩定提供他們在某些經驗上的諮詢支持。在過程中我們發現相較於由專業人員所提供的”教育”或”訓練”，反而更能夠催化出個人的自主經驗與生活想望，而這也是自立生活的核心意涵：能夠自己選擇與決定想要的生活。服務對象也在陪伴與需求探索的過程中，不斷練習去思考與表達這是不是自己要的？想或不想？要或不要？選擇 A 或 B？做與不做？喜歡或不喜歡？在這樣的過程中逐步拼湊起對自己生活樣貌的需求與瞭解，並開始出現有實現想望的信心。

## 貳、文獻探討

### 一、自立生活

自立生活 (Independent Living for Disabled People) 源自於 1972 年於美國發起的身心障礙者社會運動，有感於重度的身心障礙者要融入社會生活不容易，因此成立了全球第一個自立生活中心 (Center for Independent Living)，以協助重度身心障礙者，回歸一般社區生活，為最大的理想目標，而非在教養院、機構、醫院等地方，過著與社會長期隔絕的生活 (引自維基百科)。

在台灣九成以上的身心障礙者雖然居住在社區，但卻不一定是”生活”在社區，物理環境上也許沒有隔離，但生活環境上卻處處充滿了限制與障礙。也因此 2011 年 2 月，台灣在中華民國殘障聯盟的主導下，遊說立法院三讀修正身心障礙者權益保障法。其中第五十條第八項新增「自立生活支持服務」

在身心障礙權益保障法第五十條提到，直轄市、縣(市)主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，提供身心障礙者獲得所需之個人支持及照顧，促進其生活品質、社會參與及自立生活。所謂的自立生活其主要精神在強調身心障礙者必須能「自我選擇、自我決定、自我負責」，能掌握自己的生活，有一定之自主性，進而能扮演公民角色，同時其本身才是解決自身問題的「專家」。另一方面也強調以「社會模式」取代「醫療模式」對障礙的看法，認為身心障礙者具有一般公民平等的權益(如就學、就業、社會參與)等，鼓勵身心障礙者在一般大眾社區生活，而非隔絕於一般社區，並肯定及認同身心障礙者「同儕」間的支持與影響。

綜合上述精神，我們可說身心障礙者自立生活的樣貌應該是跟你我一樣居住在社區中，在社會模式的觀點與環境下能夠執行自己公民的權利與角色，掌握與主導自己想要的生活，自主選擇與參與日常生活中的各種決定，以及承擔這些決定背後所需要的責任。而目前身心障礙者要能達到這樣的理想生活與保有一般的生活品質，則必須透由身心障礙者自己主導的倡議與服務來產生，其中還包括了身心障礙同儕的支持力量與影響。

### 二、同儕支持

在身心障礙者個人照顧服務辦法第 69 條所制訂的自立生活支持內容包括：(一)自立生活能力增進及支持，包括個人生活協助服務、財務及時間管理、交通及輔具資訊協助。(二)合適住所之協助及提供，包括協助住所租賃、無障礙環境改善。(三)社會參與及人際關係協助。(四)

---

經驗，豐富日常作息的選擇與安排，進而使生活品質獲得改善，提升社會參與的自主性。

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會健康支持服務，包括保健諮詢、陪同就醫。(五) 同儕支持。(六) 社會資源連結及協助，包括就業支持、就學及經濟協助、專業服務。(七) 其他自立生活相關支持。

同儕通常泛指一群年齡、生活方式、經驗、以及價值觀相似的人，而同儕支持也是社會支持的一種，因此也應具有情緒性支持、實質性支持、訊息性支持的功能。同儕支持員的發展源自美國 1970 年代初期，因重度身心障礙者融入社區生活，勢必面臨資源銜接、生活適應等身心上的調適，因此需要同為身心障礙者且具有自立生活在社區經驗的同儕給予經驗上、心理上的同理支持，並獲得資源挹注，不足處則加以向公部門倡議。故經驗傳承、自我倡議、心理支持等三大內容便成為同儕支持員很重要的任務與服務。因為在自立生活運動的精神中強調身心障礙者是自身的專家，因此其障礙經驗，具有傳承性、同理性、相似性的功能，能減少一般社會工作者與被服務對象關係不對等的距離感。而受過專業訓練的同儕支持員，更能以同理、傾聽、接納等方式，給予被服務者精神上的支持，拉近雙方心理距離，以協助剛進入自立生活的身心障礙者擬定「自立生活計畫」(Independent Living Program) 去適應社區生活，如此對於通常身處人權弱勢處境的身心障礙者而言，其在障礙經驗的同理、促進自我接納、自立經驗的傳承、權益自覺、以及降低支持過程中不對等的距離感等體驗與感受更是別具意義與效益(引自維基百科)。

### 三、智能障礙者的學習特質與支持需求

為了能夠確實執行任務，同儕支持員必須完成 18 小時的法定訓練課程，內容包括：認識自立生活運動與自立生活支持服務、何謂「同儕支持員」、身心障礙者之認識與服務原則、身心障礙福利概念及相關法規措施介紹、障礙與歧視、自立生活計畫從規劃到實踐。而對於認知有限制的智能障礙者，在知識的學習與訊息輸入上需要的支持是提供簡單明瞭的書面資訊、圖像提示、白話口語的引導語、將抽象的理論轉譯為生活化、具象化的範例教材、重覆與提示重點等。

因此，當要發展一項新行為或服務，例如同儕支持服務，即需要將目標步驟化，在實際情境提供示範與演練陪同，並且提供一個可以自我導向學習的環境氛圍，才有可能讓智能障礙的同儕支持員可以儘可能的達到知行合一。然而，同儕支持運用在智能障礙者的自立生活時，雖然不論在文獻與實務上均強調其意義與效益，但在實務操作層面，仍然尚未發現有相互呼應與驗證的實務分享資料可提供執行模式的參考。

### 參、問題與需求

根據內政部 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查顯示，身心障礙者目前的居住地點以「家宅」所占比例最高，占 92.84%，意味著有九成以上的身心障礙者和大多數的一般人一樣是居住在社區中，但是他們在社區中的生活卻受限於經驗剝奪與環境不友善而無法真正享有自立生活所帶來的生命豐富、自我實現、心靈滿足。

本會於 101 年針對本會 31~60 歲，居住於台北及高雄兩地共計 107 位服務對象進行自立生活需求調查，發現他們想要的是可以自己選擇與決定、對自身權利的了解、希望學習(包括家務整理、唱歌、電腦、健康教育、日常生活常識、社交技巧等知能)、與家人的溝通、個人財務的保管、有薪水的工作、自我保護、工作與休閒、健康(如有活力、運動習慣、健康飲食、照顧自己)等等需求。顯見對於自立生活有相當的期待，但是在他們在此部分的經驗學習大部分來自於老師、專業人員、父母等有“不對等”疑慮的對象，也許這些支持者能夠提供有效率的支持結果，但是卻有可能教導多於傾聽，要求多於鼓勵，監督多於陪伴，少了雙向對等的交流與互動，因此對於是否能達到自立生活的想望與精神是有待商榷與疑慮的。

## 社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

當然，所謂的同儕要能在一個人發展自立生活過程中發揮長時間的支持效益，除了情感層面的信任關係連結外，有一些權利義務的關係是比較有機會達成這樣的期待。在國外經驗是將同儕支持服務列為自立生活支持中心的必要的服務項目，不單單只是一個可有可無隨機發生的支持關係，而是有明確規範的服務提供關係，在台灣則是列為法定服務中所延伸出來的辦法內來執行，定位為必要的執行內涵。

然 104 年度高雄市身心障礙者使用法定自立生活支持計畫共計 30 人，其中並無心智障礙類。既然自立生活對於所有身心障礙者應是一項普遍的需求與權益，但現況所反應出來的似乎呈現出心智障礙類並無此需求。在非正式的討論中所瞭解的原因，推測其一是申請自立生活支持服務的必要條件為 ADL 評估必須為中重度以上，多數能表達出自己自立生活的意願與期待的心智障礙者並未能達到。其二是心智障礙者多半仍是由主要照顧者來代言與決定服務的申請需求，而主要照顧者通常傾向持保護態度，視自立生活為非必要之服務。其三是資訊弱勢的處境，對於自立生活的需求尚未有充分的認知，在需求評估的多數勾選不需要。

從本會多年的服務經驗及上述 101 年的調查結果可以發現，心智障礙者對於自立生活並非沒有需求，只是在表達的行動上相較於其他障別更為弱勢，以致於並不容易被重視，加上法定服務的制度設計並未針對其需求特質提供較友善、適合的服務申請與運用機制，因此便容易將他們排除於可提供服務的範圍之外。

因此綜上所述，本方案嘗試從派訓、培育智能障礙同儕支持員與執行同儕支持服務作為倡議智能障礙者自立生活支持落實之起始點，從過程中找到可以改善的契機。

### 肆、方案目的

- 一、培育智能障礙者有能力擔任同儕支持員並執行同儕支持服務。
- 二、支持智能障礙者在社區生活的歷程中能夠擁有信心與機會來參與自己生活中的選擇與決定。
- 三、從實務中發展適合智能障礙者的同儕支持訓練模式，探索智能障礙者在自立生活過程中對於同儕支持的需求，以對自立生活試辦計畫能有所建議。
- 四、建構智能障礙者自立生活支持中同儕支持服務可行的操作模式。

### 伍、服務對象

- 一、生活環境侷限經驗貧乏或欠缺特定生活經驗的智能障礙者。(以下簡稱服務使用者)
- 二、領有同儕支持員證書或接受本會同儕支持員訓練中的智能障礙者。(以下簡稱同儕支持員)

### 陸、方案執行內容

本方案執行時間共分為 102/3~102/11 與 104/5~105/1 二階段，執行內涵與歷程概述如下：(1) 陪同 3 位同儕支持員完成法定訓練課程並取得資格。(2) 強化同儕支持員的對角色、責任、義務與倫理的自我認同。(3) 服務實習與技巧演練。(4) 運用定期討論分享團體進行在職訓練。(5) 服務媒合與需求評估。

方案規劃初期原預定由自立生活支持服務承辦單位提供正式服務機會，但因僅有一位智能障礙者向該單位提出申請後又取消，以致同儕支持員無正式提供服務的機會，所以修正為由本會模擬同儕支持服務的執行模式主動媒合服務機會。而另一項修正則是為了善用同儕支持員個人經驗優勢以

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會發揮更佳的支持效益，將同儕支持員支持目標從探索服務使用者想望為出發點，修正為先設定好同儕支持員可提供的服務項目，再媒合有此需求的服務使用者。

以下將執行期間與內容分為二階段（102 年 3 月～102 年 11 月、104 年 4 月～105 年 1 月）與二主體（服務使用者、同儕支持員），茲分述如下：

一、階段一：102 年 3 月～102 年 11 月

由社工陪同三位同儕支持員完成訓練，開始以正式或實習的方式提供服務使用者同儕支持服務，並於過程中協同雙方在服務過程中的關係建立、需求確認、計畫執行。此階段目標著重於讓同儕支持員擁有實務練習的服務經驗，服務使用者的想望得以透過同儕支持而實現。

（一）主體一：生活環境侷限經驗貧乏或欠缺特定生活經驗的智能障礙者（以下簡稱服務使用者）。

實施方式/步驟：	工作方法/策略：
●篩選服務使用者之條件。	●評估/篩選依據：(1) 具基本生活自理與口語溝通能力。(2) 具基本交通能力，能自行處理至提供服務場所之交通。(3) 能依約定時間前來。(4) 能表達自己的基本需求。(5) 生活狀態處於與社區疏離，無所挑戰/期待之狀況。(6) 無/欠缺與同儕持續且深刻之友誼交流的經驗。
●媒合服務，建立服務關係。	●社工邀請三位同儕支持員以實習的方式來提供服務（如何協助同儕支持員瞭解服務使用者）。 ●以小團體分享的方式催化服務使用者對同儕支持員的友誼/熟悉關係。 ●社工員引導雙方分享在本會使用服務過程或生活背景中共通/相似的經驗，也藉此提升服務使用者對同儕支持員能提供協助的信任。
●深化服務關係，找到具體的想望。	●定期討論聚會/會議 ●陪同同儕支持員家訪瞭解服務使用者生活 ●社工催化尊重友善的氛圍及語言表達，引導服務使用者感受到同儕的支持態度。 ●社工藉由對服務使用者的瞭解引導其表達對生活事件的喜好，引導同儕支持員察覺/觀察服務使用者的想望。
●行動目標/實際執行計畫。	●社工陪同服務使用者與同儕支持員溝通/澄清執行目標與行動約定，練習表達執行過程中的意見與需求/喜好/滿意度。 ●社工透過與同儕支持員一起與其回顧歷程，協助服務使用者能體驗到目標執行過程中的成就與滿足感。

（二）主體二：領有同儕支持員證書或接受本會同儕支持員訓練中的智能障礙者（下簡稱同儕支持員）。

實施方式/步驟：	工作方法/策略：
----------	----------

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

實施方式/步驟：	工作方法/策略：
●篩選邀請合適的智能障礙者參加同儕支持員訓練。	●評估/篩選依據：(1) 具獨立自主於社區生活經驗 3 年以上之智能障礙者。(所謂獨立自主：能夠自己規劃日常生活、瞭解社區資源的取得或諮詢管道)。(2) 目前日間有時間可提供服務。
●取得正式同儕支持員資格。	●參加自立生活同儕支持員正式訓練：由 5 位社工輪流陪同三位同儕支持員進行三天 18 小時課程。 ●支持方式：1. 轉換講師授課內容。2. 協助瞭解講義。3. 課後以輕鬆分享方式瞭解其理解狀況。
●以榮譽制度強化責任與自我要求的動力（本會自辦）。	●公開場合頒發證書。
●執行同儕支持服務 主辦單位（脊髓損傷協會）媒合。	●社工協助家訪前準備（瞭解服務對象、交通方式、互動話題、態度提醒、增強信心）。 ●社工陪同進行家訪過程中的互動、協助同儕支持員進行自我介紹，澄清雙方的表達內容、引導討論服務的需求。 ●完成服務記錄撰寫，支領費用。
●執行同儕支持服務 本會自行規劃實習機會。	●社工說明服務使用者概況（基本資料、互動方式）。 ●協助同儕支持員以實習的角色（練習服務技巧與態度）來提供服務。
●執行同儕支持服務---與服務使用者以小團體方式進行： (1) 生活想望探索 的分享/討論。  (2) 規劃/安排行動計畫。	●引導關係建立。 ●練習如何介紹自己的同儕支持角色。 ●同儕支持員透過分享自己的生活來引起服務使用者對這些經驗的思考，觸發其表達想做的事。 ●協助同儕支持員從其表達過程中的蛛絲馬跡（聽見/瞭解）統整/推論/澄清/摘述服務使用者想做的事（願望）。 ●瞭解溝通方式。  ●社工協助將”願望” 聚焦到與同儕支持員能提供服務的經驗有關連。 ●社工協助同儕支持員確認具體可執行的計畫/行動目標。 ●社工先引導同儕支持員從自己的經驗中先思考有哪些方法可以執行。 ●協助同儕支持員循序漸進安排執行的步驟。
●執行同儕支持服務---分工執行各項計畫。	●社工每次行動開始前提醒同儕支持員目標。 ●協助同儕支持員學習行動計畫過程中如何與服務使用者確認雙方的約定。 ●社工提示同儕支持員於行動過程中如何對服務使用者的提出參與邀請，以及如何確認其能夠瞭解此時此刻的行動意義。

實施方式/步驟：	工作方法/策略：
●服務經驗分享與統整回顧	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報名參加「102 年智能障礙者自立生活經驗交流座談會議」。</li> <li>●將服務過程拍攝記錄影片，剪輯成為短片。</li> <li>●陪同簡報製作，一方面也回顧其服務歷程中自己成長與學習。對同儕支持員的角色與意義更有體會、成就與堅持。</li> </ul>

## 二、階段二：104 年 4 月～105 年 1 月

由 4 位同儕支持員提供依據其經驗優勢而討論出來的具體服務為「心路會館服務使用經驗」，因此由同儕支持員提供個別陪同支持，讓對此經驗有需求之服務使用者除了擴充對此經驗的熟稔與自在使用程度，也藉由在此經驗的學習參與過程中探索其在自立生活其他層面的需求。此階段目標著重於讓同儕支持員能提升自己服務的專業性與責任感，增加其獨立執行的機會，也逐步讓出社工支持的程度，期待服務使用者能夠在同儕支持員的服務下不只是感受到想望的達成，而是過程中有更多個人的參與所產生出來的成就感。

(一) 主體一：生活環境侷限經驗貧乏或欠缺特定生活經驗的智能障礙者（以下簡稱服務使用者）。

實施方式/步驟：	工作方法/策略：
●篩選服務使用者之條件。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●評估/篩選依據：(1) 具基本生活自理與口語溝通能力。(2) 具基本交通能力，能自行處理至提供服務場所之交通。(3) 能依約定時間前來。(4) 能表達自己的基本需求。(5) 生活狀態處於與社區疏離，無所挑戰/期待之狀況。(6) 無/欠缺與同儕持續且深刻之友誼交流的經驗。</li> </ul>
●邀請並評估符合資格之服務使用者需求。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社工主動邀請，向其說明同儕支持服務意義與功能，徵詢使用意願。</li> <li>●從其使用會館服務的狀況評估此經驗對於促進他有更多的自立可能之重要性。</li> </ul>
●媒合服務，建立同儕關係，澄清說明服務方向與雙方角色任務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●依據服務使用者的時間媒合時間上可配合之同儕支持員。</li> <li>●社工安排雙方進行第一次會談，協同進行未來服務重點、支持方式與時間以及生活現況之討論與分享。</li> <li>●社工員引導雙方分享在本會使用服務過程或生活背景中共通/相似的經驗，也藉此提升服務使用者對同儕支持員能提供協助的信任。</li> </ul>
●以增加在會館的使用經驗作為服務的主要目標，並從陪同過程逐步探索服務使用者其它的自立經驗/需求/喜好。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社工從其參與狀況評估使用困難/限制，並協助同儕支持員以同理心瞭解。</li> <li>●請同儕支持員邀請並陪同進入會館，減少抗拒、排斥與陌生。</li> </ul>
●深化服務關係，建立穩定、接納、有安全感的服務關係。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社工引導互動，透過同儕支持員鼓勵服務使用者反應對於支持過程中的學習需求與感受。</li> </ul>

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

	<ul style="list-style-type: none"> <li>●同儕支持員提供長期固定時間的個別陪同。(專屬服務)</li> <li>●社工催化尊重友善的氛圍及語言表達，引導服務使用者感受到同儕的支持態度。</li> </ul>
●行動目標/實際執行計畫。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●將會館服務依服務使用者需求拆解為數個具體的小行動計畫。</li> <li>●社工陪同服務使用者與同儕支持員溝通/澄清執行目標與行動約定，練習表達執行過程中的選擇/意見與需求/喜好/滿意度。</li> <li>●每次服務結束引導其對同儕支持員協助的感謝。</li> <li>●社工支持同儕支持員定期與服務使用者回顧歷程，協助服務使用者能體驗到目標執行過程中的成就與滿足感。</li> </ul>

(二) 主體二：領有同儕支持員證書或接受本會同儕支持員訓練中的智能障礙者(以下簡稱同儕支持員)。

實施方式/步驟：	工作方法/策略：
●因應服務提供之需求招募一名同儕支持員。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●邀請在心理支持-同理心層面有優勢表現之智能障礙者加入。</li> <li>●由社工依據培訓講義自行訓練。</li> </ul>
●定期在職訓練與討論會議。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●每月 2-3 次，合併進行 1-1.5 小時。流程：1. 複習同儕支持員法定課程重點。2. 分享服務過程中的狀況。3. 服務技巧演練。4. 回顧肯定表現。5. 陪同討論對於困難或服務進行適合自己的解決方法。6. 心情分享。</li> <li>●以成長學習與互相支持為討論團體的定位。</li> </ul>
●以服務獎勵措施/榮譽制度強化責任與自我要求的動力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於討論會議中說明與確認理解承諾書的意義，並於公開場合授證與簽署服務承諾書。</li> <li>●提供依服務時數核發的商品兌換點券作為服務獎勵。</li> <li>●在公開場合強化其正在服務/工作與值勤的角色。</li> </ul>
●執行同儕支持服務-本會自行規劃服務機會。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社工於服務前說明服務使用者概況(基本資料、互動方式、第一次服務重點)。</li> <li>●社工陪同同儕支持員與服務使用者建立關係，說明介紹/澄清自己的角色，討論與溝通未來服務時間與範圍。</li> <li>●社工協助澄清服務過程中的溝通與表達。</li> <li>●將服務重點/流程/內容 步驟化與目標具體化，提醒下一次服務要進行的事。</li> <li>●陪同同儕支持員進行服務，於過程中提示其專注/注意與觀察服務使用者的反應(困難、意願、需求)，以及服務使用者個人的參與。</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>●協助同儕支持員從其表達過程中的蛛絲馬跡（聽見/瞭解）統整/推論/澄清/摘述服務使用者想做的事（如願望或喜好）。</li> <li>●撰寫記錄與討論，回顧當次服務的狀況。自我提示有做與未做的事。</li> </ul>
--	---

柒、方案執行成果

一、服務對象概述：

（一）服務使用者：

	甲君	乙君	丙君
基本資料	57歲，智能障礙中度，國小畢。主要照顧者為姐姐。	38歲，智能障礙重度，國小畢。主要照顧者（決策者）為外婆	20歲，頑性癲癇輕度，特殊學校高職畢。主要照顧者為父母。
ADL(基本日常生活功能評估)	100	100	95
IADL(工具性日常生活活動評估)	17	12	10
生活自理能力概述	個人衛生、用餐、穿脫衣物具基本能力，品質尚可。	個人衛生可自行處理但品質不佳。用餐、穿脫衣物具基本能力，品質尚可。	個人衛生、用餐、穿脫衣物具基本能力，品質尚可。定期服藥需提示。
認知與溝通能力概述	<ul style="list-style-type: none"> <li>●識字（會閱讀報紙），有基本金錢概念（但不會計算）、時間概念（可依約定時間赴約）</li> <li>●口語表達片段，需再多引導才能完整表述。對於無法回應的話題/問題以沈默、無反應、離開來回應。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一般簡易識字無困難，有基本金錢概念（但不會計算）、時間概念（提示數次後可依約定時間赴約）</li> <li>●口語表達簡略少互動，可進行一般生活性話題問答，社交互動需大量引導。對於意願或感受性問題多以討好、附和來回應。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一般簡易識字無困難，有基本金錢概念、時間概念（提示數次後可依約定時間赴約）</li> <li>●會使用平板電腦與智慧手機觀賞影片、遊戲、聽歌、LINE。</li> <li>●口語表達語句通順，能描述事件/狀況，但理解狀況需澄清。</li> <li>●在引導下可表達溝通需求（請對方說慢一點、再說一次、聽不懂）。</li> </ul>
交通能力概述	會使用電動摩托車，自行購物、可自行在住家附近社區場地往返。	教導下可學會搭乘公車定點往返。可自行在住家附近社區場地往返。	使用腳踏車在住家附近往返，大部分外出需由主要照顧者接送。
典型的一天生活概況	<ul style="list-style-type: none"> <li>●可自行決定作息。</li> <li>●抽煙、聽廣播、家務打掃、騎車遊逛。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●配合外婆作息（需照顧雙腳截肢的外婆），無法自行決定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●可自行決定在家生活作息。外出則需依賴主要照顧者交通支持。</li> </ul>

	甲君	乙君	丙君
		●聽廣播、睡覺、聽候外婆指示工作與協助外婆、在公園坐。	●看卡通、打電動、用 LINE 聊天、睡覺。
自立生活需求評估	●生活經驗狹隘單一，雖能決定日常作息與活動參與，但因經驗不足，決定過程的判斷受到限制。 ●雖對自立生活意義尚無概念，但有意願嘗試/學習。	●生活與使用社福經驗與狹隘貧乏，無法決定自己作息安排。 ●目前照顧外婆是主要生活核心，未來外婆過世後必須學習自我照顧。	●生活經驗狹隘單一，雖能決定日常作息，但其他活動與交通依賴主要照顧者決定，也因癱瘓、自信心低而影響其參與活動意願與機會。 ●雖對自立生活意義尚無概念，但有動力思考與表達自己期望的經驗與需要。(自述因為生活很無聊，沒有朋友)
個人表達想要從事的經驗	●交女朋友 ●有人為他慶生 ●當志工	●跟外婆不要吵架 ●繼續上課學習 ●常常運動 ●不隨便花錢 ●心情快樂。	●想要當歌星 ●想要打籃球 ●想要交朋友 ●想要學社團的事(要當班長)
同儕支持服務目標	●希望能去捐血、瞭解青年志工隊、認識新朋友、如何知道活動資訊與報名參加。	●熟悉心路會館服務的參與方式，增加經驗值，自行決定是否使用。 ●促進社交機會，陪同互動。	●熟悉心路會館服務的參與方式，增加經驗值，自行決定是否使用。 ●促進社交機會，陪同互動。

(二) 同儕支持員

	A 君	B 君	C 君	D 君
基本資料	38 歲，智障中度，高職畢。日間固定常來心路使用服務，其它時間則在家中或附近社區。	37 歲，多重重度，國小畢。日間固定常來心路使用服務，其它時間則會與朋友相約到夜市、公設休閒設施等場所。	31 歲，智障輕度，美國社區大學。日間固定常來心路使用服務，其它時間在家中、與朋友逛街。	41 歲，智障輕度，國中畢，就業中(清潔)。工作之餘會到心路使用會館服務，或自行安排休閒。
擔任同儕支持員的優勢與限制	●優勢：1. 具基本資訊理解能力，口語溝通順暢。 2. 會主動觀察/關心服務使用者的行為與生活習慣。 3. 會主動思	●優勢：1. 較能接納重度的服務對象。 2. 積極參與各項活動與經驗。 3. 重視榮譽與被肯定。 ●限制：1. 認知與溝	●優勢：1. 認知與表達能力(資訊告知能力)優於一般智能障礙者的水準。 2. 接納/認同自己的障礙者身份。 3. 權利意識有較多的體會。 4. 積極	●優勢：1. 體會同理心的意涵，可以了解/體諒人的行為背後的內心/心理想法與感受。 2. 準確表達對於同儕支持的意義與觀念。 3. 能表現友

	<p>考如何協助（例如主動打電話邀請或鼓勵服務使用者來中心）。3. 能夠記住下次服務的重點。4. 對約定的服務有責任感。</p> <p>●限制：1. 外貌及態度無法呈現友善與溫暖。2. 容易因為外在生活壓力而選擇暫停服務（退縮）。3. 常只注意服務使用者不會做的地方而急著幫他做。4. 容易主觀評價服務使用者的行為與需求（例如要求對方戒煙）。</p>	<p>通（口語表達）能力限制較大，會影響互動/服務過程中對服務使用者需求的瞭解，無法對焦服務使用者的需求。2. 對於自立生活意義的理解以及服務技巧的學習成果相當有限。3. 在提供服務的過程中的獨立性需要給予較多的引導與支持。</p>	<p>反應自己的建議。5. 態度友善個性溫和，容易與人建立良好的關係。6. 在鼓勵與陪伴（如心理支持）的瞭解與行為有較好的表現。</p> <p>●限制：1. 承諾的執行力較弱。2. 過度重視自己在社工面前的形象與表現，以致容易有偏離服務本意的討好行為。</p>	<p>善與接納態度。4. 會去反思自己的服務技巧與改善方法。</p> <p>●限制：1. 口語表達聲音較小，語彙使用較深，不容易讓服務使用者瞭解。2. 尚未取得法定正式同儕支持員資格。</p>
<p>經驗優勢</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●就業與職訓經驗</li> <li>●職場溝通</li> <li>●使用心路服務經驗/與專業人員互動經驗</li> <li>●使用大眾運輸工具往返社區</li> <li>●申請服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●使用心路服務經驗/與專業人員互動經驗</li> <li>●有街頭藝人證照取得經驗。</li> <li>●舞台表演</li> <li>●流行熱舞</li> <li>●使用大眾運輸工具往返社區</li> <li>●擔任志工</li> <li>●規劃/安排生活作息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●擔任社團幹部</li> <li>●社交技巧</li> <li>●使用大眾運輸工具往返社區</li> <li>●使用心路服務經驗/與專業人員互動經驗</li> <li>●規劃/安排生活作息</li> <li>●捐血</li> <li>●擔任志工</li> <li>●使用智慧型手機與朋友互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●就業</li> <li>●使用大眾運輸工具往返社區</li> <li>●使用心路服務經驗/與專業人員互動經驗</li> <li>●心理調適</li> <li>●就醫/與醫生溝通</li> <li>●使用智慧型手機與朋友互動</li> </ul>
<p>同儕支持能力/表現/任務執行評估（經驗傳承、心理支持、自我倡議）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●經驗傳承：有</li> <li>●心理支持：有</li> <li>●自我倡議：無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●經驗傳承：有</li> <li>●心理支持：無</li> <li>●自我倡議：無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●經驗傳承：有</li> <li>●心理支持：有</li> <li>●自我倡議：無</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●經驗傳承：有</li> <li>●心理支持：有（陪同、給安全感、協助溝通）</li> <li>●自我倡議：無</li> </ul>

二、服務使用者從同儕支持過程中所獲得的服務支持內涵：(次數)

從服務記錄表中的統計可得知以教導服務使用者學習以及使用會館設施的比例最高，而這也是同儕支持員較擅長/熟悉的服務方式。(未包含第一階段)

教導他學習	使用會館設施(服務)	傾聽他訴苦抱怨	鼓勵陪伴對方	讚美與肯定	關心他的生活	分享自己的經驗	了解他想要做的事	了解他的困難	鼓勵他表達自己的意見
25	18	8	11	10	8	8	3	3	1

三、同儕支持計畫執行目標：

服務使用者是在受邀請的情況下使用同儕支持服務，對於自立生活的意涵也尚未有觀念。因此在與其討論計畫需求的過程中必須透過觀察與澄清的服務技巧來給予較多的引導與探索，並且釐清經驗上的參與目標層次。在下表呈現同儕支持員與服務使用者在服務的互動過程中逐步討論出來的共識，並以服務使用者可以瞭解的內容描述。

	甲君	乙君	丙君
主要目標/想望	<ul style="list-style-type: none"> <li>●可以去捐血。</li> <li>●認識好朋友。</li> <li>●參加志工隊活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●熟悉會館服務的集點手冊使用方式。</li> <li>●知道如何使用會館的音響、電腦、物品借用、X-BOX 等等活動。</li> <li>●認識會館的朋友。</li> <li>●與朋友一起聊天、玩遊戲。</li> <li>●如何報名會館活動。</li> <li>●陪伴上魔力有氧課程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●認識會館服務有哪些與使用方式/流程。</li> <li>●知道活動資訊的方法與如何報名參加。</li> <li>●與會館的朋友成為好朋友(可以常常一起聊天)</li> </ul>

四、服務使用者從執行計畫過程中所延伸出的嶄新經驗

在計畫執行過程中，偶爾也會因為情境的發生而發現計畫之外的想望與經驗學習需求，雖然這些並非約定好的服務內容，但在自立生活中”有經驗才能有選擇”是重要的學習與成長歷程，因此經驗擴充的部分也是在計畫過程中附加的次要目標。這些經驗雖然不一定有持續，但在初次體驗與參與的層面上對於智能障礙者自立生活是有意義的。

甲君	乙君	丙君
<ul style="list-style-type: none"> <li>●拍攝微電影-大東出任任務。</li> <li>●接待同儕支持員到宅拜訪。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●填寫會館滿意度問卷。(原來自己可以表達意見)</li> <li>●去捷運站辦博愛卡儲值。</li> <li>●瞭解與報名心路學苑的課程。</li> <li>●定時上課的習慣。</li> <li>●主動與工作人員打招呼。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●與會館朋友一起玩自己收集的遊戲王卡。</li> <li>●跟同儕學 LINE 的使用。</li> <li>●如何遵守約定。</li> </ul>

### 五、同儕支持員在職訓練培訓主題與進行方式

二階段共計進行 25 次討論團體，對於同儕支持員的培訓定調於能支持/協助其執行主要任務（經驗傳承、心理支持、自我倡議）以及態度養成為方向。採取一邊進行一邊因應問題與需求來修正執行方式與主題。工作方法是定期的團體討論、服務前中後的協同，以及上課研習。每次團體進行的必要重點有：1. 以與自己生活相關的經驗與感受作為舉例說明以引導其思考。2. 摘要與複習討論重點。3. 示範與實務演練。4. 保持陪伴學習成長而不是督導的支持態度。5. 與他們一起討論用自己適合的方式來提供服務。6. 服務結束後的討論分享。

主題	進行方式
如何與服務使用者建立關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於團體中引導分享自己平常所接觸到讓自己有信任感覺（願意相信、友善）的人，他們做了哪些事讓自己有好感。</li> <li>●於團體中練習如何介紹自己。（分享自己的生活）</li> <li>●於服務前先依據所知背景與其討論可聊天的話題。</li> <li>●與團體中引導回想自己當初如何與某一個人成為朋友，當時跟對方聊的話題有哪些。</li> <li>●於服務中社工提供支持以催化互動。</li> <li>●在有其它同儕也在的空間進行。（團體互動）。</li> </ul>
如何瞭解服務對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於團體中討論與分享要瞭解的方向：溝通方式、生活、家庭…等等。</li> <li>●於團體中介紹自己的服務對象。</li> </ul>
對自己的角色任務與服務時間有清楚的認知，以對自己身為同儕支持員的角色有更明確的責任與自我要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於服務中養成習慣，在服務時間一定要戴上名牌，以識別/自我提醒自己當時是同儕支持員的身份。</li> <li>●填寫承諾書與進行授證。</li> <li>●於服務結束後填寫服務記錄。</li> </ul>
傾聽與同理的方式/技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於團體中安排分享時間，引導如何進行傾聽彼此的生活事件與心情。</li> <li>●於團體中示範教學，比較不同傾聽方式的感受，實際演練。</li> <li>●回想自己遇到困難時的狀況/心情來同理。</li> </ul>
讚美與鼓勵的服務態度養成	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於團體中引導互相分享彼此的優點。</li> <li>●於團體中練習說支持的語言。</li> <li>●透過檢視記錄來檢核與提醒。</li> </ul>
自我檢核服務時所表現的行為與任務的關連	<ul style="list-style-type: none"> <li>●提供記錄表格工具來自我提示與檢核。</li> <li>●檢核（勾選）內容：1. 教導他學習。2. 使用會館設施(服務)。3. 傾聽他訴苦抱怨。4. 鼓勵陪伴對方。5. 讚美與肯定。6. 關心他的生活。7. 分享自己的經驗。8. 了解他想要做的事。9. 了解他的困難。10. 鼓勵他表達自己的意見。</li> <li>●於記錄撰寫勾選完成後，引導口述與書寫所勾選項目的對應行為。</li> </ul>
深化學習成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>●於團體結束前回顧討論議題並寫下重點。</li> <li>●於服務中依情境提示重點以呼應所學。（知行）</li> </ul>

	●於團體中討論服務過程中的狀況來複習所學。
如何分享經驗(整理經驗的形成歷程)	●於團體中討論如何製作提示工具。(介紹會館) ●於團體中引導出個人自立經驗的分享，在聊天的輕鬆氛圍下由其他人提問不了解的內容(步驟化/結構分享方向/重點)，協助分享者以符合自己特質、大家能了解的方式來解釋與說明這項經驗的進行方式/學習歷程，也分享這項經驗對自己的幫助。
優勢經驗探索	●於團體中從分享個人擅長經驗的過程來增加對自己優勢經驗的瞭解，也建構自己對傳承這些經驗的自信。

### 捌、方案成果評估

本方案評估計畫中所設定的成效指標為：一、同儕支持員可以在經驗學習、自我倡導、心理支持的態度技巧各有一項標的行為或認知的展現。二、服務使用者在自立生活經驗的參與上至少有 1 至 2 項的經驗擴充。三、服務使用者在自立生活經驗的學習上更具信心與意願。四、形成對法定自立生活服務在智能障礙者同儕支持服務執行方式之具體建議。評估工具為：同儕支持服務記錄表、質性問卷訪談、團體歷程摘要記錄。

一、同儕支持員可以在執行經驗學習、自我倡導、心理支持三項任務時各有一項行為或認知的展現：

此部分成果是在同儕支持服務過程中在社工未提示的狀況下所觀察到的持續（至少 3 次）行為。從下表可知僅有 C 君三項都有達標。而 B 君則因在第二階段的培訓出席狀況不佳而未提供服務。

	A 君	B 君	C 君	D 君
經驗傳承	●協助使用會館集點服務。 ●如何取得服務資訊。	●無	●協助使用會館服務。 ●分享自己的社團參與經驗。	●陪同使用課程服務。
心理支持	●讚美表現 ●關心生活好不好。 ●主動去電表達提供服務協助的支持態度。 ●觀察行為模式與溝通方式。	●無	●鼓勵報名參加活動。	●能夠同理瞭解對方的困難。 ●耐心陪伴的態度。
自我倡議	●無	●無	●鼓勵服務使用者反應自己聽不懂的資訊。	●無

而從同儕支持員團體記錄中也可以得知有關其自評在擔任同儕支持員後的改變：

- (一) 變得更勇敢。
- (二) 要傾聽，專心聽對方說話
- (三) 脾氣變比較好，比較不會亂發脾氣

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

(四) 會主動想很多可以幫忙的事、

(五) 解釋捐血活動時，會用他聽得懂的方式跟他講。

(六) 看到我們三位的優點，彼此互相加油、提醒與鼓勵。

二、服務使用者在自立生活經驗的參與上至少有 1 至 2 項的經驗擴充：

自立生活支持的目的是在於服務使用者能夠掌握生活，提升自主性。本方案在僅提供同儕支持服務以及服務使用者服務期程最長也只有 6 個月的條件下，同時也因實務發現而修正在經驗擴充的方案執行比例，在增加正向經驗的次數上有較多的支持，因此尚未能看見具體的成效。我們僅能說這些經驗擴充的發展歷程，是在為自立生活（自我選擇、自我負責、自我決定）來形塑準備基礎。以下呈現本方案截至 105 年 12 月底三位服務使用者所擴充的經驗中與自立生活較有直接關連的內容。

	甲君	乙君	丙君
自我選擇	●捐血後發現自己並不喜歡，決定不要再去捐血。	●表達對服務的滿意度。 ●閱讀課程資訊，選擇要不要報名。	●知道如何取得與瞭解會館活動資訊，選擇是否要參加。
自我負責	●無	●集點以兌換抽獎機會	●依約定的時間準時出席。(如行事曆安排、赴約)
自我決定	●能夠表達自己想要做的事。	●無	●無

三、服務使用者自立生活經驗的學習上更具信心與意願：

從服務使用者滿意度質性訪談過程中可發現在談到同儕支持員的服務態度、協助過程與繼續使用服務之意願時其表情與表達上均是愉悅與肯定，且部分經驗可在同儕支持員支持幾次後回應下次可自行完成，由此可說明此指標之成效。

四、形成對法定自立生活服務在心智障礙者同儕支持執行方式之具體建議：

(一) 同儕支持服務的時數、方式、內涵應因應障別與程度不同而有個別化設計

目前法定同儕支持服務的使用時數一年最高為 10 小時，服務內容以口述方式來提供諮詢、計畫討論與經驗分享。但對於心智功能有限制的人，要達到同儕支持的目的與效益僅靠一年 10 小時的靜態分享歷程，是相當有落差的。從建立關係、了解需求、澄清彼此表達的內容與意義等等皆是較難予以具體化的抽象互動歷程，是需要經大量時間投入服務再設計與轉換具體方法呈現的。因此建議在時數限制上應因應障礙限制的程度有所調整。例如在經驗分享上，如果要讓智能障礙者的同儕支持員可以提供讓同障別的服務使用者能理解，而服務使用者能夠表達自己在經驗學習與執行上的困難與需求，是需要提供透過情境示範、演練、代言人、溝通輔具等方式的充裕時間支持，才能真正發揮同儕支持的功能。

(二) 建立實習機制來培訓同儕支持員的個助運用能力，以陪同使用個助服務來增加服務使用者的信心與勇氣

目前制度上的設計在理想上是由同儕支持員告訴服務使用者這些經驗如何取得、擁有，進而內化，而陪同執行的部分則由服務使用者來告訴個人助理如何以他需要的方式來提供。但智能障礙者的同儕支持員若無運用個人助理的經驗，而服務使用者又需將同儕支持員的經驗分享轉換為自己可以操作的方式，其實是很難產生計畫期待的理想結果的。因此，建議給予同儕支持員的培訓應規劃實習或見習如何運用個人助理及討論服務

社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會計畫等實務操作內容，讓服務使用者在運用個人助理的時候，同儕支持員是可以提供示範及討論執行方法的。

### (三) 同儕支持員培育課程上應提供易讀設計的資訊與教材

獲得易讀的資訊傳遞是身心障礙者的人權之一。因成為合格的同儕支持員必須完成 18 小時的訓練課程，要能讓培訓不流於形式而達到知識建構的目的，除了講師授課過程中能夠因應學習者的狀況調整教授方式，對於所提供教材也應該要能考慮符合學習者的理解來做合適的呈現與調整。建議需將易讀概念逐步落實於培訓課程內，也讓受訓的同儕支持員能真實體認無障礙的資訊傳遞對自立生活的重要性，發揮角色的影響力。

### (四) 主動發掘心智類的障礙者參與使用自立生活計畫：

經筆者非正式的訪談發現各縣市智能障礙者實際參與完整自立生活試辦計劃者幾乎沒有，所知原因大致是因為有申請需求的心智障礙者在使用資格的條件上在 ADL 的部分無法符合、而符合申請資格者之需求卻又偏重在生活自理層面的協助、無心智類同儕支持員可提供服務、宣導不足等原因。

然而自立生活支持應是所有障礙者的權益，應無障別之差異，因此在法定服務的制度及服務設計上應該通盤考量以能夠促進所有障礙者取得使用機會的思考方向。因此建議在申請條件的標準上應再有所放寬，而非只比照居家服務心智類的評估標準，畢竟居家服務的目的著重在於生活自理及社會參與的協助與陪同，和自立生活支持的元素是有差異的，因此若以居家服務的標準來評估自立生活計劃使用資格其實是不適用的。

## 玖、重要發現與建議

### 一、穩定持續且有約定的同儕支持關係，有助於自立生活學習意願。

筆者觀察發現，服務使用者在使用其它服務的過程中有無同儕支持員的陪伴，會影響其在社交及服務參與上的主動性行為。同儕支持員的固定陪伴，在服務使用者的心中形成一種安全感，尤其是在新經驗的學習上，即便是與同為智能障礙者一起使用服務，但服務使用者通常還是會不敢嘗試與詢問，被動地參與或找社工協助。而同儕支持員對服務使用者提供了一種有約定的服務，在這約定下，更因為相似的身份認同，沒有不對等的權威感，對於自立生活的學習上是一項助力。建議在心智障礙者自立生活支持的過程中，提供長期、穩定、密集頻率與有約定的同儕協助，應可給予經驗貧乏的心智障礙者逐步增強其經驗參與的意願。

### 二、依智能障礙者的學習特質與溝通能力來規劃服務是有必要的。

智能障礙者在經驗傳承方面，無論在服務的提供端與接收端，以口述的諮詢來提供同儕支持服務，並非是其所擅長與能理解的方式。經驗傳承是抽象的過程，必需協助同儕支持員將經驗加以解構並步驟化為數件具體經驗，並有實際的陪同與示範，方能滿足雙方在同儕支持服務的需求。而現行制度規範上限 10 小時的諮詢，在智能障礙者欠缺運用個人助理的機會與經驗的處境下，同儕支持的服務效益將會非常有限。因此建議針對同儕支持服務的方式與時數應有所放寬，以符合智能障礙者的實際需要。

### 三、智能障礙者同儕支持員在服務提供的過程中需提供必要的支持。

本方案的執行策略在邊執行邊修正的情況下，逐步發現一些關鍵且對成效有影響性的支持內涵，若能在這些內涵的執行上有積極性的執行力，對於同儕支持員的服務提供將可看見明顯的正向提升。



社工專協 2016 年「掌握社會脈動—社會工作專業成長與社會實踐」研討會

- (一) 協助同儕支持員瞭解同儕支持服務的意義、目的、功能：能夠促進雙方對服務與角色的認同感、參與感與自我負責。
- (二) 提供同儕支持員定期的服務督導：也算在職訓練的另一種形式，可以提升服務的品質、強化行為與服務的連結，以及疏導服務過程中的壓力與困難。
- (三) 發掘同儕支持員的優勢能力，並依其特質與優勢來提供服務：配合同儕支持員的優勢能力與特質來協助他們能適性發揮，有助於降低挫折感的干擾，讓培訓成果更有效率。
- (四) 先從同儕支持員個人經驗分享為出發點：口語溝通的諮詢、心理層面的支持、對需求的瞭解等抽象過程的理解對智能障礙者會有比較多的限制。所以將自立生活的抽象的過程分解為具體的數項經驗參與，較容易促進雙方在此部分之學習與內化。
- (五) 探索服務使用者的想望：大部分的智能障礙者因為極度的經驗貧乏而不容易找到自己真正期望的自立生活，唯有透過在經驗參與上的擴充，逐步引導協助其感受這些經驗的對自己的意義，探索自己在哪些事件上有高度的期盼，對於自立生活的想像也才能有較具體的目標。
- (六) 協助服務過程中的溝通：在服務過程中的口語溝通與理解經常是最大的困難，雙方互相不明白想要表達的意思、誤解原意或是無法表達都是在方案執行過程中的經常可觀察到的狀況！因此提供在溝通過程中的澄清支持，或協助使用溝通輔具的支持，對促進服務過程中的關係是相當有必要的。
- (七) 適時提醒同儕支持員應扮演的角色：不對等的關係容易在智能障礙服務中出現，除了需去除專業人員的督導角色，同儕支持服務過程中也需建立不是幫忙、教導、幫他做，而是陪伴、一起做、互相學習的思維與態度。
- (八) 支持同儕支持員善用自己的特質與優勢：在培訓與服務督導過程中，不是將焦點放在過度強調校正同儕支持員不足的部分，而是聚焦同儕支持員的優勢能力，藉以增強其自信，只要不偏離同儕支持服務的目的，應要能接納同儕支持員善用自己的特質與優勢所發展出來的多元服務方式。

#### 四、智能障礙者在自立生活的實踐需要被鼓勵。

大部分的智能障礙者的生活處境經常受限於主要照顧者的決定，而主要照顧者通常關注在生命安全的需求更勝於自立生活，也不認為自立生活對於智能障礙者是可行的。建議應提高智能障礙者自立生活支持之申請通過率，如果能有更多的使用案例與經驗來溝通與見證，對主要照顧者與智能障礙者在自立生活的想像與可行性會更為具體，也會鼓勵其更勇於嚐試。

#### 五、應發展適合智能障礙者自立生活需求的評估工具。

法定的自立生活支持試辦計畫是使用 ADL 與 IADL 來評估申請者在自立生活需求的提供的必要性，但就筆者長期在智能障礙服務實務經驗與在本方案中的服務使用者所觀察到的現象，ADL 與 IADL 的評估並不能真實反應智能障礙者的自立生活需求，即以 ADL 與 IADL 這兩項評估工具其實是很難篩選出來真正有自立生活支持需求的服務對象。在實務上發現，有自立生活意願及能共同討論計畫的智能障礙者在這兩項的評估結果通常是會被排除在外的，但他們卻是我們認為對自立生活支持服務相當有需要的服務使用者。因此評估方法與工具的適當性，是否需因應迥異的失能狀況而在標準上有所調整應是還有重新討論與檢討的空間。



參考書目

自立生活。維基百科。2016 年 1 月 29 日檢索自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%87%AA%E7%AB%8B%E7%94%9F%E6%B4%BB>

同儕支持員。維基百科。2016 年 1 月 29 日檢索自

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%90%8C%E5%84%95%E6%94%AF%E6%8C%81%E5%93%A1>

王育瑜 (2012)。障礙者生活的想像：照顧與社區生活理念及政策探討。聯合勸募論壇，1，頁1-24。

周月清 (2004)。障礙者獨立生活運動緣起與意涵—美英加文獻探討。社區發展季刊，106，頁331-344。

周月清 (2010)。瑞典、丹麥支持身心障礙者社區居住與獨立生活政策服務探討。社區發展季刊，132，頁490-503。

張恆豪、周倩如 (2014)。自立生活的理念與美國夏威夷自立生活中心的運作。社區發展季刊，148，頁179-193。

日本自立生活基本理念與歷史(2001 日文版)。日本東京 Human Care 協會:社團法人台北新活力自立協會出版。(2010 中文版)

內政部 (2011)。100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。

file:///D:/Users/user/Downloads/5.%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E5%88%86%E6%9E%90.PDF

## 113 保護專線會談技巧教練式帶領團體

7,387 字

陳至心 總督導

謝雅渝 研究專員

台灣世界展望會兒童少年暨婦女保護中心

## 中文摘要

會談是社會工作者最重要的工作方法，對於以電話提供服務的工作者，會談技巧影響線上服務品質至鉅。社工學院教育中缺少專門科目又偏理論學習，絕大多數社工進入職場才開始操練會談技巧。實務工作初期須學習的專業內涵繁多，從法規、工作流程到行政面，會談技巧往往未能紮實訓練。

依據成人學習的理論，學習新工作方法的成效立基於學習者認知學習新技巧的需要，因而自主性地參與學習過程，且在學習過運用新技巧的過程中持續收到及回饋。因此本中心採取教練式帶領的概念及團體工作方法精進社工員會談技巧，進而提升專線服務品質。

方案執行的起訖時間：\_103\_年\_7\_月至\_104\_年 8\_月；共進行 10 次團體，每次團體後成員需繳交工作中運用新技巧的錄音，LEADER 掌握成員運用情形後予個別或團體的回饋。

方案執行與修正的重要歷程如下。

- 103.06 招募成員並建立成員會談能力基準線
  - 為貫徹成人學習精神，招募時即說明參加條件：願分享自己線上會談困難、感受及意識型態，能開放自己線上工作錄音並接受他人意見，更願意在線上工作嘗試運用團體所學。報名時提供一通會談錄音，並指出自己的困難，建立基準線。
  - 103 年 7 月進行第一次團體，成員有 7 名，至 104 年 01 月共進行 5 次團體。
- 104 年 1 月進行第一階段評估，決定擴大招募成員。
- 104 年 2 月至 8 月共進行 5 次團體，成員增加為 13 人。
- 104 年 10 月進行方案評估。

方案評估及結果

- 分辨出組織中的學習者，帶動同儕學習氛圍，邁向學習型組織目標。
- 成員較之於參與前普遍更能建構會談歷程。
- 情緒反映、開放式問句等探索問題技巧明顯進步。
- 部分成員在工作中對於助人展現更大的企圖心。

關鍵字：會談技巧、教練式帶領、團體訓練

## 前言

社會工作是一個重視專業傳承與人才培育的行業。對社工而言，在職訓練如同陽光、空氣和水一般，是專業生涯發展的重要滋養；對機構而言，安排教育訓練除了經驗傳承外，也是回應社工在工作上的需要，讓訓練的內涵成為社工在第一線工作現場的裝備。

社會工作專業相關的教育訓練不出三大範疇：專業哲思、實務取向與工作原則、專業知識與技巧。綜觀社工者的養成歷程，社會工作學院教育在哲思與知識理論打下基礎，專業技巧之相關課程因在學無操練機會，必須在職場開始鍛鍊。

會談，依據社會工作辭典的定義是，人們為了一個特定且通常有事先目的的會面與溝通。社會工作者與案主之間會談的目的通常具有問題解決的某些形式。對於以電話提供服務的專線社工而言，會談是與服務對象建立關係、收集資料、評估處遇過程唯一的工作方法；且因線上會談間無法展現身體姿勢、眼神交會等生理專注，僅透過話語展現會談技巧，影響線上服務品質及成果至鉅。筆者擔任全國保護專線的總督導，有感於第一線社工人員精進會談技巧的需求，故辦理會談技巧演練團體。

## 壹、 方案目的及理論背景

依據「一一三保護專線集中接線作業要點」<sup>1</sup>，專線的職責包括家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、老人福利法、身心障礙者權益保障法、兒童及少年福利與權益保障法、兒童及少年性剝削防治條例等有關保護事件的諮詢、救援與通報。因民眾進線諮詢的範圍廣泛，牽涉到的法規與工作職責繁複。對於專線工作者來說，每一通電話都形同一次危機處理，來電者可能因遭遇保護事件而處於混亂狀態及危機情境中。因此格外需要社工運用會談技巧，透過線上的情緒處理，才能妥善收集資料以形成服務需求之評估，進一步協助當事人恢復正常心理能量，以完成線上的處遇。

團體工作方法用於訓練社工員會談技巧，已有許多先例，筆者在求學與社工生涯中，也曾在機構辦理之訓練團體中學習會談技巧，也有感於團體中經驗到的接納、一般化、凝聚感及利他性，有助於學習新技巧，而團體成員也提供彼此演練、即刻回饋之機會，有助於隨時調整、修正彼此的技巧運用。

而在此工作脈絡下，本團體界定為任務性的學習團體，主要目標如下：

- 一、協助社工員運用會談技巧更深入理解線上來電者之服務需求，提升社工員會談效能，進而提升專線服務品質。
- 二、透過持續性的練習與回饋，協助成員將團體中的所學落實於接線實務。

---

<sup>1</sup> 民國 104 年 1 月 22 日衛生福利部函。

在此目標下，引進了教練式帶領(coaching)的概念。教練式帶領的定義是，教練與學習者共同運用各種策略、技巧、工具，來促進學習者達到所想要的改變，同時也為機構帶來正向的影響。也就是透過教練者與學習者訂定共同的目標，在學習者持續性的嘗試、自我反思與教練的回饋下，逐步達成學習的目標。下表為比較教練式帶領與其他學習方法，對於學習者實際的行為改變的效果影響：

表一：訓練方式及訓練成效比例表

訓練方式 \ 成效展現	知識層面	技巧層面	行動改變層面
教練式訓練	95%	95%	95%
實務行動	60%	60%	5%
示範演練	30%	30%	0%
理論性授課	10%	5%	0%

參考自：Northern California Training Academy Center for Human Services, UC Davis Extension ,2013,*The coaching toolkit for child welfare practice*,27-28

教練式帶領立基於成人學習的理論，成年人學習新工作方法的成效立基於學習者認知學習新技巧的需要，因而自發、任務性地參與學習過程，且在嘗試運用新技巧的過程中持續收到回饋，對學習成效是重要的。再者，因為專線為 24 小時全年無休的服務，社工為三班制輪班之生態，辦理訓練對於某些社工會面臨作息調整的負荷，透由行政規範強制社工參與一段長時間的訓練將更加重社工身心負荷，影響學習成效，因此，本團體採取自願報名的方式招募成員。

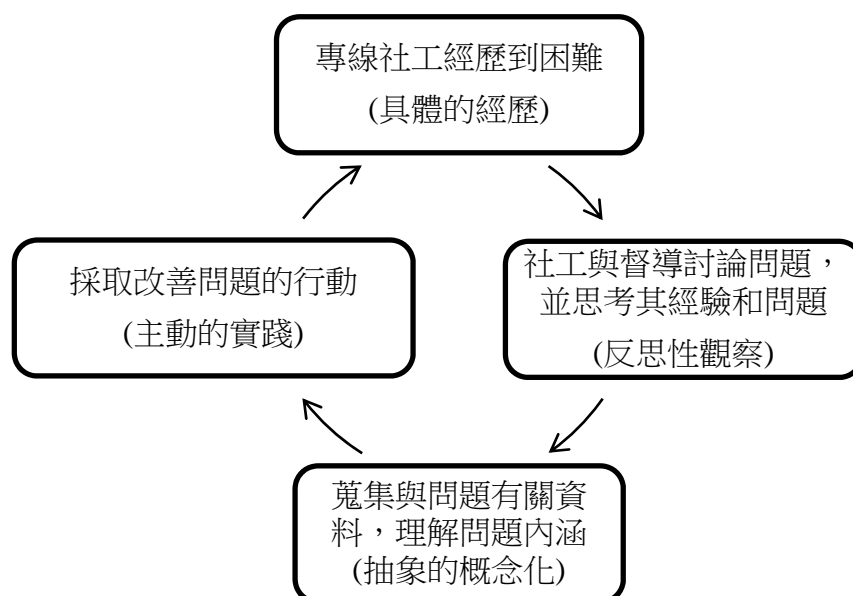
本中心專業人員多有實務經驗(或有社工實習經驗)，故受訓者的期望、動機和需要不同於學校學生，Bernstein(1983)指出成年學習者有以下特性：

1. 他們有實際的經驗
2. 他們同時有成功和失敗的經歷
3. 他們有很強的自尊心
4. 他們有許多問題和責任
5. 他們很忙碌並有相對較少的休閒時間
6. 他們有更多實際的理由來改善文化和學習

成年學習者需要知道自己為何要學習，也十分需要自主性，相對於未成年人，需要更大的空間和更多不同的經驗，當成年學習者主動承諾要學習時，學習的成效會越好，若以任務為導向可幫助其進入學習階段，其學習過程亦可納入內外因素來激發其學習，例如薪資提高、職位提升或工作狀況改善

等外在因素，然更持久的學習動力則是因著內在因素的激發，例如自我尊重、獲得肯定以及激勵和自我實現等。

因著前述對成人學習的理解，本中心強調經驗學習導向的訓練，不但強調多元的個人學習特性，亦會協助受訓者連結理論和實務。成人經驗學習理論指出具體的經歷、反思性的觀察、抽象的概念化以及主動的實踐等四個模式建構成成人經驗學習的歷程，下圖呈現應用此模式在專線社工的學習歷程。



圖一：經驗學習模式說明圖：專線社工人員學習歷程

參考自：陳錦棠，2012，社會工作督導：經驗學習導向,p42-45

專線每通電話都全程錄音，錄音檔案也讓成員及領導者有機會檢視工作中運用團體所學之技巧，領導者也更容易掌握並回饋團體成員，並可在此基礎上進一步鼓勵成員嘗試作的更好；團體中所學的新技巧，可藉此教練式帶領的歷程更加鞏固，專線服務品質也在此過程中被提升。

## 貳、 方案過程

### 一、 團體前的準備

#### (一) 招募成員

1. 由帶領者先對全中心的社工發出邀請，再由專線社工主動報名參與。
2. 團體規則透明：在報名時即公開透明團體進行方式及基本規範，包括：
  - (1) 願意在團體中分享自己的會談經驗，可以勇敢地跟大家一起聽自己的會談錄音，願意陳述自己對案件的意識形態，也願意開放地思考別人給予的建議。
  - (2) 不介意團體成員的年資、職位，而能與成員建立平等的關係，願意客觀地討論，並與團體成員彼此回饋。



- (3) 願意將團體學習到的技巧運用在工作上，並願意自我評估運用狀況並繳交作業。
  - (4) 預計招募 6 至 9 人。
3. 建立團體成員會談能力的基準線(baseline)：確認報名的成員，必須依據一通工作中感到困難的錄音，並回答幾個問題：
- (1) 我的會談目標是甚麼？
  - (2) 我在哪裡卡住了？(標明錄音時間)
  - (3) 會談的結果跟我預期的有甚麼不同？
  - (4) 我認為我需要調整或被幫助的是甚麼？由帶領者一一聽過後，瞭解團體成員的會談能力基準線。

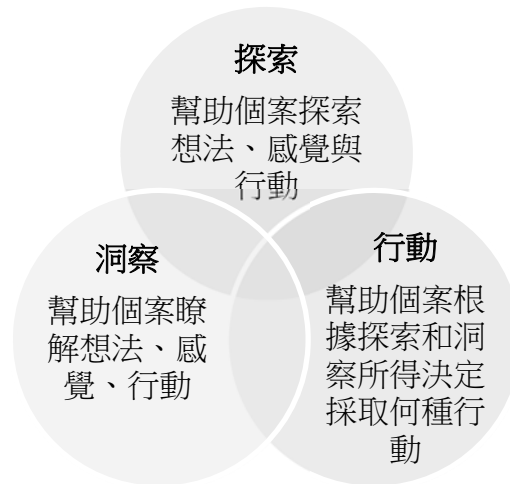
## (二)分析成員會談技巧之學習需求

經過 103 年 6 月 2 週的公告，共有 7 名成員完成報名(含 5 名社工員及 2 名專員)。由團體成員繳交的基準線錄音看來，7 名團體成員中，五名社工員的會談缺乏歷程，並無任何關係建立即進入詢問案情之任務，形成社工與來電者缺乏同步的狀況，來電者感到不安全、不耐煩而呈現不悅或不配合的反應，而來電者情緒高張也引發社工感到驚訝、慌亂，會談非預期性結束後，社工也因此感到挫敗；而 2 名專員為較資深的社工，在建立關係及探問技巧上較無困難，然對於如何協助來電者洞察自身問題時呈現困難。

## (三)擬定更具體的團體內容

筆者在分析過團體成員繳交的錄音及自評作業後，對成員會談能力有了初步的認識，因此更具體設計本團體學習內容與目標包括：

1. 以探索、洞察與行動三階段的助人歷程作為學習架構，透過閱讀書籍建構成員對助人歷程的認識(示意圖如下)。
2. 透過團體中演練各成員實際經手過的案例，協助成員連結書本中的助人歷程理論與技巧，並在團體中與其他成員演練。而團體演練的會談技巧將會以探索階段之技巧為主，包括：情感反映、重述、開放式問句與封閉式問句等技術，增強成員運用會談技巧在專線服務的能力。至於是否進一步學習洞察、行動階段之助人技巧，將視團體進行狀況由全體成員共同決定之。



圖二：助人三階段模式。摘自林美珠、田秀蘭 合譯 (2000)。《助人技巧：探索、洞察、行動的催化》。P.31

#### (四)設定團體預期效益及檢核方式

1. 預計在團體結束後，團體成員皆能在接線工作中運用團體演練過的會談技巧，包括：情感反映、重述、開放式問句與封閉式問句等。
2. 檢核方式
  - (1) 藉由每次團體後至下一次繳交之作業，帶領者聽錄音了解成員運用會談技巧的狀況。
  - (2) 繳交作業及團體進行過程中，由成員自評運用會談技巧的狀況，並提出進一步學習的需要。
  - (3) 督導團隊在日常工作中的觀察與回饋。

## 二、團體開始

### (一)團體進行期程

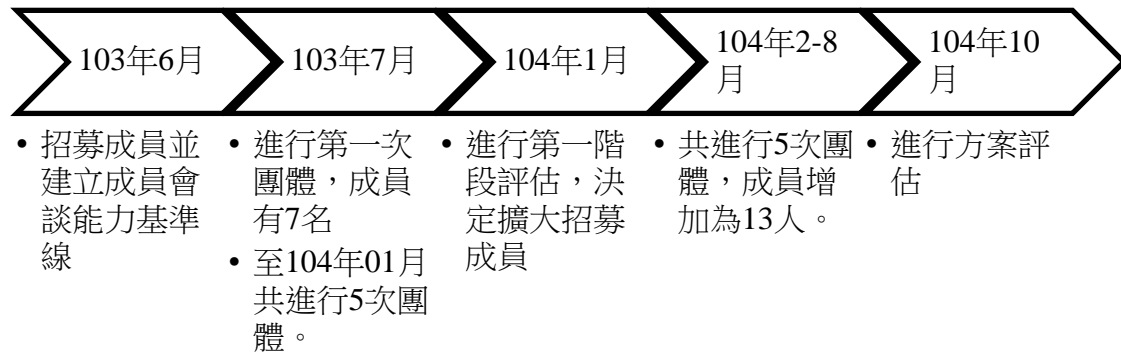
方案執行的起訖時間: 103 年 7 月至 104 年 8 月；共進行 10 次團體。每次團體後成員需繳交工作中運用新技巧的錄音，LEADER 掌握成員運用情形後予個別或團體的回饋。

103 年 7 月進行第一次團體，成員有 7 名，至 104 年 01 月共進行 5 次團體。

104 年 1 月進行第一階段評估，決定擴大招募成員。

104 年 2 月至 8 月共進行 5 次團體，成員增加為 13 人。

104 年 10 月進行方案評估。



圖三：團體進行重要期程紀實

## (二) 團體重要歷程

### 1. 團體形成階段：建立團體規則

團體成員的組成包括社工、專員，帶領者為總督導，在平日工作中為主管的角色，但是藉由團體規範的建立，成員間能夠建立安全、彼此信任、尊重和開放的團體氛圍，且成員提出在工作中遭遇的困難，其他成員也經常表達遭遇相類似的困難，提出案例者因此更感到安全，並產生一種不必孤單面對工作困境的感受。

首次團體在正式進入案例演練前，由帶領者進行團體暖身活動，過程中某位成員提到身體過敏不舒服的情形，其他幾位成員立即展現關切並提供建議，例如去看醫生或提供藥膏，帶領者引導成員從此過程看到成員之間的人際互動模式為「熱心」、「積極行動」，但略過與當事人核對需求及評估實際需求的過程，也未注意自己的積極行動對當事人的影響。此情況和成員們在基準線錄音中的會談情況一致。成員經引導後開始覺察、反思自己在助人工作中展現的姿態，為日後在團體中學習探索階段的會談技巧拉開序幕。

### 2. 團體衝突階段：成員退出

在首次團體後，某位成員因個人對團體的期待和首次團體進行經驗不符，以至於提出退出團體的需求，領導者請該成員在第二次團體向整個團體成員表明，過程中有成員嘗試邀請該位成員繼續留在團體中，而最後該位成員仍決定離開，團體結束時，其他成員略有情緒。

第三次團體在第二次團體結束後兩週即展開，領導者帶領成員們共同討論對該位團體成員離開的感受或想法，成員們傾吐感受後，領導者帶領所有成員聚焦談論團體接下來的期待與目標，團體成員共同決定了日後更具體的團體任務：

- (1) 團體前由領導者預告本次要演練的技巧，提醒成員預習相關內容。

- (2) 由成員提出線上實際案例，並在團體中更多、更紮實的演練書本中的會談技巧。

### 3. 團體工作階段

#### (1) 凝聚任務共識並執行

第四次團體至第九次團體演練的任務相當明確，進行之架構大致相同：

- 領導者回顧前次團體後，成員繳交作業的狀況，從中回饋成員做對的技巧，並肯定會談的成果。
- 領導者解說本次團體主題，並帶領成員回顧團體前預習內容重點。
- 邀請成員提出期待討論的案件，全體成員共同擇定其中 1 至 2 件案件，由提出案件者扮演案主，其他成員輪流扮演社工，以接力的方式演練情緒反映、重述及開放式問句的技巧。
- 領導者帶領成員回顧演練歷程，邀請扮演案主之成員表達內心感受，以幫助成員學習觀察案主的反應。藉以評估自己運用技巧的效果。

#### (2) 邀請新成員

第四次團體時，除自願退出的一名成員外，又有一名成員因為職務轉調而需離開，因此成員僅存 5 名，雖然 5 名成員已感受到團體真正進入工作期而感到有收穫，但也期待能邀請更多成員加入更豐富討論的動力，因此開始討論邀請新成員的想法。

經領導者再次公告邀請，104 年 1 月第五次團體起，又陸續加入了 7 名成員，團體成員擴大為 13 人。然因為本中心排班性質，13 名成員全數到齊在班表安排上已成為不可能的任務，因此每月的團體時間取最多人可參與的時間。第五次至第十次團體，參與人數最少 8 人，最多 12 人。

新成員加入後，每次進行團體時間卻因不能耽誤交班而難以延長，團體的帶領方式成為領導者的一大挑戰，領導者運用較多分組演練方式，以更充分讓每位成員皆有演練機會。

#### (3) 結合中心重大事件共同策進

104 年 3 月至 4 月進行第七次、第八次團體時，適逢中心經手案件演變重大傷亡事件，整個中心的社工們士氣受到影響。領導者藉此引導成員思考：線上會談能否影響來電者改變？因此，領導者以重大案件的逐字稿進行團體演練，成員練習以探索階段技巧建立關係，也進而練習洞察階段的「挑戰」、「解釋」技巧，嘗試幫助案主認知調整並有機會採取改變行動，以維護生命安全。成員們在團體中也覺察到自己雖然身為助人者，但「在嚴重暴力的案件中有害怕想逃開的狀況」，但透過在團體中互相支持的氛圍，而能停留在害怕的情緒中繼續演練，最後能體驗到同理與陪伴的力量，「運用情緒反映技術也能幫助案主拓寬覺察及思考範圍」。

#### (4) 團體任務的瓶頸

第六次至第八次團體，因演練之技巧已開始嘗試進入洞察階段之挑戰、解釋等技巧。然感受到部分團體成員參與度已不如以往，呈現對洞察技巧的運用感到吃力；在第七次團體後，出現有成員缺交紀錄的情形。也有成員表達用探索技巧漸漸熟練，也有感於關係建立與資料收集順暢許多。領導者發現成員參與度降低的原因大致分為兩種：1) 因為團體所學的技巧已能夠應付絕大多數的工作，暫時停留在舒適圈。2) 無法拋開舊有工作習慣。

#### 4. 團體結束階段

在第九次團體時，除了持續演練挑戰技巧以外，領導者也邀請成員表達運用洞察階段助人技巧的困難，成員坦露「擔心專業關係破裂」，因此有感於探索階段的技巧是助人歷程的重點，在第十次團體時。領導者呈現成員的學習及改變，因此提議團體可以結束或轉型，至此團體暫結。

### 參、 方案評估及結果

#### 一、 成員會談能力提升

##### 1. 帶領者對成員學習之評估

對照團體成員歷次繳交的工作錄音與基準線錄音，可以看出成員進步的狀況如下：

##### (1) 能建構會談歷程

成員普遍能在會談初期放下探詢案情的任務，展現積極傾聽、情緒反映、重述、摘要等技術，再進入任務性的工作階段。

##### (2) 探索技巧明顯進步

成員能夠覺察開放式問句和封閉式問句的效果，並且適時運用，成員也反映能以更輕省的方式收集到案情。

##### (3) 情緒反映技巧運用有助線上關係建立

此技巧運用的次數及效果明顯提升，在每個成員繳交的作業中都可發現。成員也回饋經過運用情緒反映技巧，除能與來電者建立良好關係，也能讓來電者願意主動分享，社工在線上的傾聽多於探問案情，也有助充分理解案主後再進行評估處遇。而部分成員在團體進行中後期已開始能越過來電者的表面情緒，直接同理來電者的深層情緒。例如某成員繳交的基準線作業中，因為來電者指責性詢問社工「你結婚了沒有？一定沒有結婚所以聽不懂我的話」！該成員因此受挫，然第三次團體後，該成員再次於線上遭遇同樣狀況，已能忽略來電者表面問題，同理來電者「你這樣問我，一定是因為你很想理解我的問題」，會談得以繼續。

##### 2. 成員自評

在最後一次團體中，成員自評經歷團體後的收穫，包括：

**(1) 掌握會談歷程的重要性**

成員普遍能體會到探索階段的重要性，開始覺察自己經常跳過探索階段，忽略會談歷程的重要性而欲直接與來電者討論行動計劃。經過團體後，知道線上會談必須從探索階段做起，務求對來電者的充分理解。

**(2) 重新省思助人的價值**

成員學習會談技巧後，發現許多會談技巧已被廣泛運用於商業手段，因而再次省思社工在專線上的會談必須立基助人的目標，並肯定自己在線上會談的助人價值。

**(3) 增加線上會談的企圖心**

成員開始熟練探索階段技巧後，會期待自己能協助來電者洞察，進而促成來電者付諸改變的行動，對來電者有更多的充權與幫助。

**(4) 線上工作時能迅速覺察會談狀況**

參加團體後，當線上會談發生一些困難或失誤時，可以馬上覺察，知道必須要穩定會談步調，並運用探索階段的技巧，持續關係建立。

**3. 綜合分析**

若以成員經過團體後，認知與行為兩個層面的改變來看團體成效。由成員的自評中可以發現，即使帶領者未能在成員繳交的錄音聽到會談技巧正確展現，然成員也已經開始覺察自己既有的工作習慣，意識到忽略探索階段之會談，導致會談出現瓶頸，雖然這些成員尚需練習技巧之展現，但在認知層面已開始建構會談專業應有的背景知識與架構。

而部分成員在認知層面具備會談專業架構後，已開始有行為層面的展現；歷次的作業中可聽出成員嘗試運用會談技巧的軌跡，在建立成功經驗後，逐步以新的會談技巧取代舊有的工作習慣。綜觀團體成員在認知與行為面的改變，可以將成員在團體結束時的會談能力分為四組，作為團體結束後在員工訓練、督導帶領方面的參考：

1) 熟練區

能在工作中做到團體所學的會談技巧，且已形成新工作習慣。

2) 嘗試區

能在工作中做到團體所學的會談技巧，尚未穩定形成新工作習慣。

3) 入門區

未能在工作中做到團體所學會談技巧，但已認知專業會談架構且覺察自身工作習慣。

4) 停滯區

未能在工作中做到團體所學會談技巧，也未覺察自身工作習慣。

以此概念區分團體 13 名成員的狀態，縱軸是認知層面對會談技巧的理解，橫軸是會談技巧在工作中的行為展現，以下圖呈現：



圖四 團體成員學習狀態

## 二、組織管理方面的成效

當在組織內部開始推動會談技巧團體，直至團體結束，此歷程亦在組織文化中注入「以成人自主學習導向」、「經驗學習導向」、「助人專業導向」等服務因子，影響一一三專線的組織運作與服務文化，以下分述如下：

### (一) 分辨出組織中的學習者

此會談技巧團體是開放成員自動報名，除了篩選出在會談品質上有意願超越提升者，亦使得其參與團體動機更為強烈，而團體經驗又可回饋於成員的工作過程中，團體在成員自主學習導向的情況下，其團體成效更為明顯，也對成員的專業成長發展目標有所助益。

### (二) 邁向學習型組織目標

此次團體歷程不但帶動同儕學習氛圍，當團體成員在工作中開始預習書本、實戰練習，以及繳交作業，連帶影響周遭其他社工，以致團體得以擴大招募人數倍增，不但提升組織內部人員專業成長動力，而從成員的團體經驗直接回饋於實務工作上，亦展現成人經驗學習導向的成果。

### (三) 線上服務品質提升

當成員透過團體過程，在專線服務工作中亦運用會談技巧時，助人專業亦在電話服務中有所展現，包括辦理本團體在內的諸多策進作為下，專線的申訴案件由 103 年的 30 件，下降至 104 年 9 件。

### (四) 培育人才

團體結束後，團體中有兩名成員因工作能力及績效提升而職務晉升，此團體之所學也成為晉升後勝任職務之良好基礎。

## 肆、結語

筆者從事家庭暴力防治工作 10 餘年，有感於在家庭暴力防治體系及服務流程建置縝密的今天，社工的工作方法被通報化、流程化，社工處遇的焦點已由案主、案家，轉移為符合服務體系運作的流程。

專線是全國保護服務的第一窗口，總是真實地感受到求助者第一時間對服務體系既期待又怕受傷害的矛盾心情，在助人歷程中，唯有專業又不失人味的真誠回應，才能建立求助者脫離暴力的信心與勇氣；這也是此專線全時間由專業社工接聽，能為暴力防治服務體系創造之最大價值。

最後，也非常謝謝每一位團體成員，謝謝你們願意一起走過這段學習之旅，謝謝你們願意在專線為暴力防治工作繼續努力。



### 參考書目

林美珠、田秀蘭 合譯 (2000)。《助人技巧：探索、洞察、行動的催化》。學富出版社。

陳錦棠 (2012)。《社會工作督導：經驗學習導向》。巨流出版社。

Northern California Training Academy Center for Human Services, UC Davis Extension ,2013, 《The coaching toolkit for child welfare practice》