

2017

臺灣社會工作專業人員協會 年會暨

彰顯社工價值—— 看見社會工作影響力 研討會

《研討會手冊》

日期：106年3月25日 星期六

地點：台北科技大學綜合科館第一、第二、第三演講廳
(台北市忠孝東路三段1號)



主辦單位：臺灣社會工作專業人員協會



◆ 目錄

【實務論文研討一】 1F 第一演講廳	
1. 社工員面對原住民文化特殊性的經驗反思與學習-以駐法院家暴事件服務處的服 務經驗為例	1
2. 新移民的培力：個人主體與家庭關係	39
【實務論文研討二】 B1 第二演講廳	
1. 日間照顧服務提供者服務輸送經驗之探討---以南臺灣為例	41
2. 從組職結構理論談發展全包式社區照護機構之長期照護體系策略	74
【實務論文研討三】 B1 第三演講廳	
1. 踏上通往回家的路-未成年子女會面交往交付服務成果與反思	90
2. 以瑞典經驗探討台灣未成年人非強制性侵害事件處遇之發展方向	109
【實務+創新論文研討四】 1F 第一演講廳	
1. 貧困家庭青少年知覺父母管教方式、家庭系統分化與情緒調整之相關研究	139
2. 「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸送體系的影響：基隆市的個案研究	141
3. 看見個人就業力的能與難	175
【實務論文研討五】 B1 第二演講廳	
1. 成為我生命中的貴人:社會連結對慢性精神障礙者就業歷程的影響初探	202
2. 曾以公權力介入處理之龍發堂個案追蹤初探研究	229
【實務論文研討六】 B1 第三演講廳	
1. 災變社會工作產學合作之業師輔助教學實例-創新	231

2.從防救災實務經驗探討災難社會工作人員救援職能訓練需求	250
【實務+創新論文研討七】 1F 第一演講廳	
1.在保護與高風險中擺盪-走向穩定的系統工作	266
2.社群網路停看聽-受性剝削少年對網路社群活動的覺察與發現	288
3.翻滾吧！御飯團-撕去標籤的力量	313
【實務論文發表八】 B1 第二演講廳	
1.智能障礙者活躍老化之社區實踐	337
2.以公共匯談探討中高齡者參與志願服務之方案	363

社工員面對原住民文化特殊性的經驗反思與學習－
以駐法院家暴事件服務處的服務經驗為例

發表人

黃守珮

現代婦女基金會花蓮地方法院家暴服務處督導

林秀儒

現代婦女基金會花蓮地方法院家暴服務處社工

莊怡萱

現代婦女基金會花蓮地方法院家暴服務處社工

蕭秀平

現代婦女基金會花蓮地方法院家暴服務處社工

黃盈豪

東華大學原住民社會工作學系助理教授

回應人：林娟芬教授台南神學院宗教社會工作系

社工員面對原住民文化特殊性的經驗反思與學習-以駐法院家

暴事件服務處的服務經驗為例

摘要

壹、研究目的

現代婦女基金會長期駐點於法院家暴事件服務處服務在地原住民，不斷累積的服務經驗中我們看見「偏鄉資源取得不易」、「都會個案與原住民個案能力有別」與「跨文化理解差異」等所產生的偏見都影響著服務使用者對於資源的理解與接收程度，我們期待投入個案服務流動的故事中，找尋行動研究的最佳起點。

貳、研究方法

本研究是以「行動研究」的方式進行，以實務工作的個案資料進行整理與反思，並透過研究增強發展專業的正向圖像，期望能提供更多元的工作方法協助工作者在服務原住民個案時，能對其環境、思維有更廣的視野與瞭解，更期望發展出改進現況的行動策略，透過六次的行動反思與團體回顧整理服務過程中的跨文化經驗，並形成實務現場的反饋和修正更探究原住民文化脈絡對其求助歷程的影響與相關議題。

參、研究結果及結論

研究過程從檢視並回顧工作者與原民個案服務經驗為起點，發現並整理出原鄉家暴的發生原因有：「與主流文化的差異」、「社會環境的不友善」與「暴力於家庭中的循環」等因素居多，參與研究的工作者進一步以「家暴的代間轉移」、「複製主流文化壓迫」與「法庭現場的跨文化經驗」等發現來重新回顧和框架原鄉家暴個案的服務歷程，工作者也警覺服務過程中多元文化觀點及文化能力的重要性，需以服務使用者的需求和文化脈絡為導向，發展更細緻更以部落為主體的服務來回應個案服務需要，透過服務經驗反思與整理期待能對現有服務輸送體系缺乏跨文化視野和制度設計帶來改變的可能。

花蓮縣政府駐臺灣花蓮地方法院
家庭暴力事件服務處

社工員面對原住民文化特殊性的經驗反思與學習—
以駐法院家暴事件服務處的服務經驗為例

指導教授：黃助理教授 盈豪

作者：

黃督導 守珮、
蕭社工 秀平、
莊社工 怡萱、
林社工 秀儒、

工作單位：現代婦女教育基金會駐花蓮地方法院

聯絡方式：(03)8225144-580-583

稿件字數：34,405 字元



中華民國一〇六年一月二十三日

壹、研究緣起

財團法人現代婦女教育基金會（以下簡稱本會）自民國 76 年成立以來，致力於婦女人身安全保護工作，並推動通過「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」、「性騷擾防治法」等；本會亦研發、倡議許多創新服務方案或制度，如減少性侵害被害人重複陳述、於地方法院設置家庭暴力事件服務處、高危機個案安全防護網方案等；駐點於法院家暴事件服務處的服務據點有台北、士林、新竹、台中、花蓮等五處；民國 94 年承辦花蓮縣政府駐臺灣花蓮地方法院家庭暴力事件服務處（以下簡稱服務處），提供各項法律扶助和社會福利服務，使家庭暴力的當事人在法律訴訟過程中，獲得更立即、更完善的支持與協助。

本會於 104 年統計出所承接五院服務處的各國籍及原住民比例，服務處原住民服務人口佔 42.0%，服務原住民比例遠高於其他四個服務處(如:台北 1.4%、士林 0.9%、新竹 4%、臺中 2.1%)，自民國 94 年服務處成立以來原住民的服務比例均佔有 3~4 成的服務比例，不斷累積的服務經驗中也讓工作者警覺，應具備更多元文化觀點提供相關的福利服務，在服務裡工作者看見偏鄉資源取得的不易、都會型個案與原住民個案的能力有別、跨文化理解差異產生的偏見，工作者期待投入個案服務流動的故事裡，找尋行動研究的最佳起點。

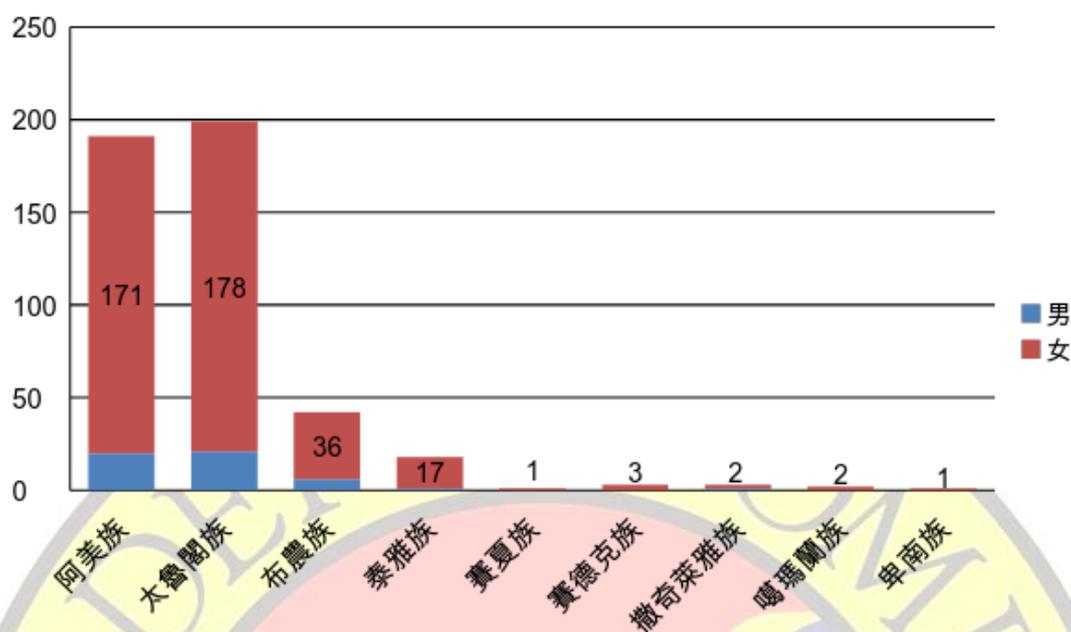
表 1:花蓮地院家庭暴力事件服務處和其他五院服務服務比較

五院		花蓮		台中		新竹		士林		台北			
百分比	小計	百分比	小計	百分比	小計	百分比	小計	百分比	小計	百分比	小計		
79.0%	5,253	48.7%	890	90.5%	1,352	87.7%	1,039	92.8%	718	91.6%	1,254	非原住民	原始國籍
13.1%	873	42.0%	768	2.1%	32	4.0%	47	0.9%	7	1.4%	19	原住民	
3.4%	227	4.2%	77	3.2%	48	2.6%	31	2.3%	18	3.9%	53	大陸	
0.8%	56	1.4%	26	0.8%	12	1.4%	17	0.0%	0	0.1%	1	印尼	
0.1%	8	0.0%	0	0.2%	3	0.1%	1	0.1%	1	0.2%	3	菲律賓	
0.1%	4	0.1%	2	0.0%	0	0.2%	2	0.0%	0	0.0%	0	泰國	
3.0%	202	3.2%	58	2.7%	41	4.0%	47	3.4%	26	2.2%	30	越南	
0.1%	8	0.1%	1	0.3%	5	0.0%	0	0.1%	1	0.1%	1	柬埔寨	
0.3%	19	0.3%	6	0.1%	1	0.1%	1	0.4%	3	0.6%	8	其他	
100.0%	6,650	100.0%	1,828	100.0%	1,494	100.0%	1,185	100.0%	774	100.0%	1,369	小計	

表 2:花蓮地院家庭暴力事件服務處原住民個案族群分布（民國 101 年-105 年 6 月）

總數(人)	女性	男性	族群	性別
191	90%	10%	阿美族	
199	89%	11%	太魯閣族	
42	86%	14%	布農族	
18	94%	6%	泰雅族	
1	100%	0%	賽夏族	
3	100%	0%	賽德克族	
3	67%	33%	撒奇萊雅族	
2	100%	0%	噶瑪蘭族	
1	100%	0%	卑南族	
460	89%	11%	總數	

表 2-1:花蓮地院家庭暴力事件服務處原住民個案族群分布



由以上資料可以看出，服務處原住民個案為太魯閣族所佔比例最高者，工作者在實務中不斷地看見原住民服務對象的多元差異及特殊性。

目前服務處工作者皆為非原住民身份，企圖透過這個實務研究和經驗整理的過程，欲了解原住民個案之文化特殊性對服務使用的影響，除了向原住民文化學習也進一步修正工作者服務提供方式及內容。

貳、服務對象的樣貌與服務介紹

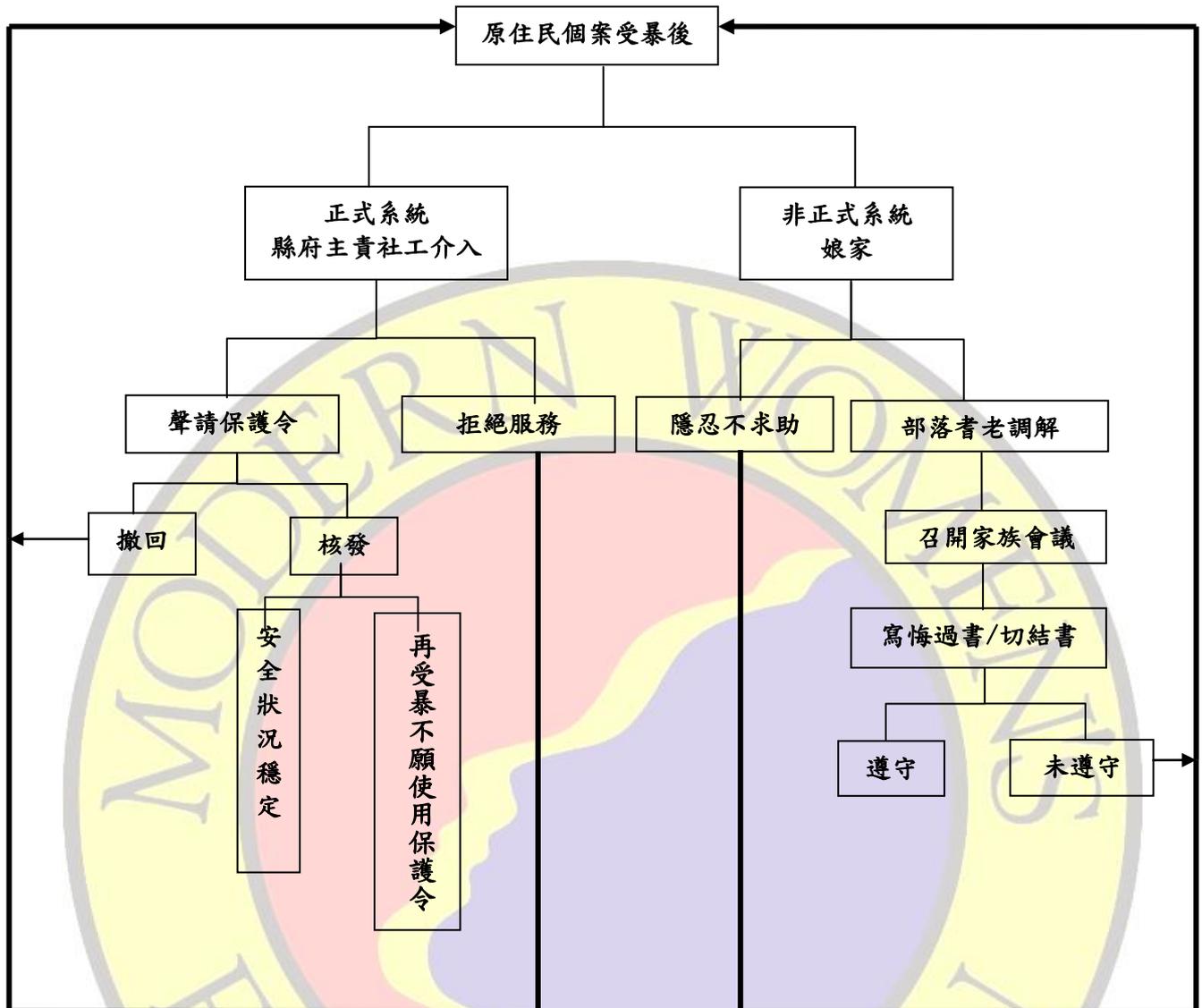
工作者從實務經驗中整理出原鄉家暴個案的服務歷程，試著以原民個案視角去理解個案在求助過程遭遇的故事及阻礙，工作者以目前服務處提供之服務去對照原民個案求助的歷程，希望能找出更貼近其需要且更互為主體的工作方式。

一、服務對象的求助歷程

檢視歷年工作者之服務經驗，原住民個案有許多是屬於隱忍受暴多年後才決定對外求助的類型，若正式系統介入服務，原住民個案多會拒絕後續服務或伺機離開協助系統，且多數的原住民個案在受暴後第一時間求助對象為非正式系統(如:娘家、案親友等)；但在工作者長期的服務經驗得知，許多非正式系統是積極的說客，容易將原住民個案再次推回加害者身旁，並且責難其為何要對加害人提出訴訟，甚至若原住民個案獲得保護令核發，卻考量種種原因而不願使用保護令來約制加害人，不理性的家暴言行以及環境中的阻礙，導致原住民個案不斷重複經歷家暴循環。

圖一為工作者經服務經驗而繪製出原住民個案受暴後之求助歷程圖：

圖 1：原住民受暴歷程



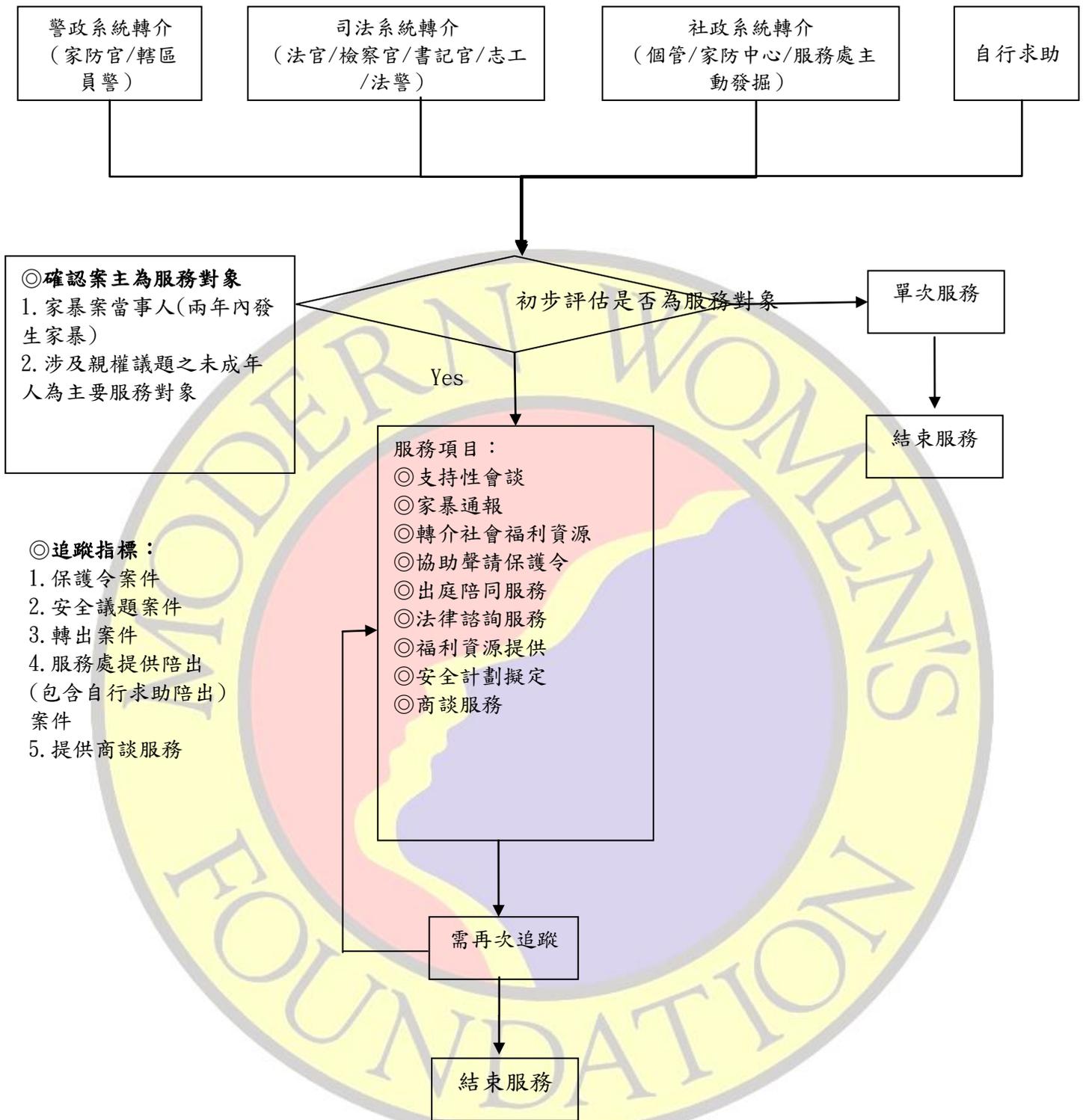
二、 現代婦女基金會駐法院家暴服務處的服務工作模式

(一) 個案服務流程圖

本會編寫「地院家庭暴力事件服務處工作手冊」，以作為社工員提供專業服務之工具書，工作手冊中亦繪製個案服務流程圖(如圖 2)，主要透過此服務輸送確保個案服務品質並有效提升社工員工作效能。

圖 2：本會個案服務流程





(二) 個案來源

服務處個案來源包括：「案主自行求助」、「司法系統」、「社政單位」及「警政單位」轉介為主要四大來源。

(1) 自行求助：

自行到法院尋求協助的個案、透過家防中心專線社工員、醫療單位社工員以及警政單位員警提供案主服務處相關資訊，請案主自行前來尋求協助。

(2) 司法轉介：

法官、司法事務官或檢察官於開庭過程中認為有服務需要而轉介至服務處的個案，以及經由法院訴訟輔導科或地檢署服務台轉介。

(3) 社政轉介：

已由其他社福機構開案提供服務，經由社工員轉介，請服務處針對案主某些特定問題提供服務之個案。

(4) 警政轉介：

包含婦幼隊、分局、派出所之員警及家庭暴力防治官，轉介家庭暴力被害人至服務處，請服務處針對案主某些特定問題提供個案相關協助。

(三) 個案服務內容

服務處提供家庭暴力被害人及其家屬以下的服務內容：

(1) 辦理保護令相關訴訟

服務處提供案主面臨保護令訴訟所需相關之協助，尤其是能力較薄弱或不足的案主，在聲請、延長、撤回、撤銷、變更、抗告保護令時，往往不熟悉其保護令條款及其內容意涵，透過服務處社工員的澄清及解說，讓案主在聲請保護令的過程中，可較明瞭保護令之功能與其內容，以減少不必要的挫折或無力感、影響其訴訟權益。

A. 權利義務之說明：

針對保護令的聲請對象、方式、種類與功能進行解釋說明。

B. 事實及證據整理：

協助案主備齊聲請保護令所需的資料及相關證據。

C. 需求評估與確認：

針對案主的需求進行保護令聲請款項的確認與評估。

D. 填寫保護令相關訴狀：

輔導案主填寫「民事保護令」相關訴狀和「親密關係危險評估表(TIPVDA)」。

E. 通報及轉介：

通報家防中心，評估案主問題及需求決定是否轉介社福機構。

(2) 出庭陪同服務

案主聲請保護令後，社工會評估案主接受陪同出庭的需求及意願，提供出庭陪同的服務，多數案主沒有上法庭的經驗，對於上法庭會呈現相當的焦慮與恐懼，在出庭

陪同之前社工會先評估案主的出庭經驗、人身安全的程度、情緒支持的需要程度、法律理解的程度、是否有特殊的況需要協助等。

(3) 出庭前:

出庭陪同前，社工會與案主討論出庭的安全、安撫其焦慮情緒、介紹法院環境、告知相關法律知識及訴訟程序，並以角色扮演方式演練開庭情形、補正提醒等。

(4) 出庭中:

實際陪同時，社工會坐在案主身旁給予情緒支持、協助或主動發言，並倡議與協助維護案主開庭後的人身安全問題。

(5) 出庭後:

結束陪同後，社工通常會向案主解釋開庭內容、情緒支持與鼓勵、擬定安全計畫、後續計畫的討論與擬定、陪同案主安全離開。

(6) 法律諮詢服務

提供案主簡易的法律諮詢服務及訴訟流程的說明，使案主在訴訟過程中獲得完善的協助及需求滿足，進一步確認自我在司法途徑中可以扮演的角色或爭取的基本權益。服務處除了提供家庭暴力防治法的相關諮詢之外，亦提供簡易與家暴問題相關之民事、刑事法律諮詢。

(7) 支持性會談

服務處社工運用社會工作的會談技巧，與案主建立信任關係，讓案主在安全、溫暖的會談環境下，可以安心的傾訴自身問題，提供案主情緒支持與正向回饋。增權案主以共同尋找解決問題之途徑，運用優勢觀點，幫助案主找出其值得讚許的具體行動。

(8) 福利資源提供

藉由對案主的個別需求評估，擬定、規劃、執行處遇計畫，並提供相關個案服務及福利資源轉介，使其增加或恢復個人生活功能。

(9) 安全計畫的擬定

對案主來說，暴力終止及安全狀態的生活是最直接的期待，因此當案主前來求助之際，透過會談一同與被害人針對暴力的風險評估進行討論與澄清，並提供案主危急情境的因應策略，得以保障未來的人身安全權益，這是安全計畫很重要且基本的一環。

(10) 通報

在得知到服務處之求助者或諮詢者為家暴被害人時，不論其案件類型為親密關係暴力、兒少虐待、老人虐待或其他家庭成員間的暴力，依法在 24 小時內都必須通報至縣市單位之家防中心。

(11) 轉介或追蹤輔導

服務處的服務內容或社工員的能力無法滿足案主需求時，此時工作者會進行資源轉介，使案主獲得其所需的資源和服務，針對服務處的開案個案後續則會進行短期的追蹤輔導，了解其保護令訴訟進度、法律需求及核發保護令的安全狀況；另自民國 103 年間開始服務處亦主動提供「保護令到期前提醒」服務。

三、 研究者背景

服務處的四位工作者均為漢人身分，有人在花蓮土生土長從未離開花蓮、有人在外縣市都會區成長，亦有來自同有許多原住民人口的台東...，四位工作者帶著不同的成長及生活經驗在此相遇：

- P 工作者：

P 工作者自出生自今，從未離開過花蓮，連幼稚園至大學的所有求學歷程，也均在花蓮完成，對於花蓮的土地我有著數不盡的喜愛，對於花蓮的一切人、事、物語相關的風土民情，我也多了一份熟悉。

本會於其他縣市駐點的服務處中，花蓮是服務最多原住民族群的地方，也因此工作者更有機會接觸與服務原住民朋友，累積了多年的服務經驗發現，相較於服務其他族群，原住民朋友雖對陌生的司法求助歷程甚為畏懼，但無論是求助個案或施暴者，在面對司法審理，多數的原住民朋友似乎較能坦蕩面對，且對於相關戒治資源較願意接受與嘗試，因此給了自己與對方更多改變的機會與改善的可能。」

自民國 94 年進駐花蓮地院家暴服務處起，我們深切感受到「原鄉」與「都會」地區的服務落差；若將「快、狠、準」的都會型服務模式直接套用在花蓮地區，將會讓社工與個案的距離漸行漸遠...

有別於都會地區個案的能力，偏鄉地區的被害人在表達與接收訊息的能力相對弱勢外，更多了「不敢問」、甚至「不敢講」的缺憾。花蓮地區擁有多元族群，如新移民姐妹、原住民朋友等，因此若缺乏文化敏感度，我們便無法拉近與個案間的距離及提供更貼近的服務。

- K 工作者：

K 工作者表示本會的服務據點中，花蓮地院家暴服務處的服務經驗一直是被大家視為特別的，因花蓮地形狹長的限制，服務族群的多元性，人口數最少但是案量比例與服務次數卻是數一數二，尤其是縣內有三個原住民山地鄉，原住民的家暴問題嚴重一直存在於一般大眾的想像中。猶記得設點的第一年就有媒體前來專訪本院家事法庭庭長，談的主題就是原住民「普遍」家暴問題嚴重的議題與現象，許多人會探討原住民酗酒、隔代教養等問題，但對服務處的社工而言，看到的是在原鄉部落受暴婦女在求助歷程的辛苦，最常聽到原住民個案提到報警無用，因他們總是需要被派出所員警一邊挪揄一邊抱怨：「怎麼又是你們！是不是又喝酒了？不要每次喝酒就在那邊吵來吵去好不好！」不友善處理暴力事件的態度，加上法官開庭時的貶抑與質疑，原住民個案出現的消極與無力感正是服務處工作者首要協助原住民個案的重要工作之一，不禁使社工 K 思考網絡人員對於原住民個案的想像與文化認知上的偏見與忽視是否也是另一雙讓個案陷入暴力循環中的無形黑手。

- H 工作者：

H 工作者從小在基隆、台北等漢人為主的都會區成長，從小身邊接觸到的多為閩南人，幾乎沒有與原住民的接觸經驗，直到升上國中三年級的暑假搬到花蓮，才開始慢慢有了與原住民接觸的經驗。高中畢業後因著求學的關係再度離開花蓮至在北部從事家暴社工 2 年後，直至 104 年才又返回家鄉花蓮工作生活。

雖然也曾有在其他地方法院家暴服務處擔任社工的經驗，但回到花蓮就很明顯感受到個案能力有別與不同文化間存在著的差異，也使 H 工作者意識到雖自認是花蓮人，但其實對於同生長在花蓮這片土地的原住民認識卻是非常非常有限。

有別於都會區的個案能力，偏鄉地區的個案不論是能力或其價值觀皆存在著顯著的差異，更遑論花蓮轄區內的多元族群，每個族群都有其不同的文化、信念、價值觀，如同太魯閣族女性被害人和阿美族女性被害人在求助積極度、受暴後對自我價格的認定、未來規畫上呈現出的樣貌都有其獨特性。

這些服務的經驗使 H 工作者意識到不可完全將服務都會區或漢人個案那套方式直接套用在原住民個案上，當我們不理解原住民的文化時，一直用著自己慣有的眼光去看，很容易又將個案貼上負面標籤，無形中加深對原住民的歧視、偏見。

- R 工作者：

R 工作者為台東人於 105 年 6 月剛完成大學學業，對於社工服務雖為新手，但於慈濟大學兒童發展與家庭教育學系雙主修社工系緣故，在花蓮已生活五年，也許自身為台東人從小對原住民議題多有接觸，故至大學後參與許多原住民方案執行，如原住民家庭教育方案及翻轉偏鄉教育方案設計執行等，希望為花蓮的孩子們創造幸福、安全的生活環境。105 年 6 月起 R 工作者為服務處之新進社工，至今雖服務 7 個月但可明顯察覺原住民在家暴事件中的求助困境，在社會中原住民因不同議題而被加註許多負面標籤與歧視，如：飲酒問題、補助問題、教養問題等，就連 R 工作者的家人亦也時常以「番仔」形容「固守陳規、不懂變通的人」。

自工作後親身觀察與服務原住民個案，工作者可真切感受社會對其的歧視與標籤已影響其後續生活樣態，因不同世代之原住民皆有其需求差異，故使服務處工作者更需理解其生活脈絡及文化價值，亦能提供更為適切之個別化服務。

服務處之四位工作者皆有著不同的成長背景，來到花蓮地院家暴服務處工作，面對到服務的對象，與每一個生命故事交會，再一次反問自己對部落的文化有沒有全面性的服務概念，以片段、片面的瞭解，用零星的記憶、自身的經驗、實務的累積，體認原住民其個別上的差異，避免以「刻板印象」等而視之（孫大川 2000）。加拿大學者 A.Ka Tat Tsang 進一步整理各學者對身化能力的闡釋提出一個適合人群服務工作者整合文化能身的概念：包括工作者的態度（Attitude）、知識（Knowledge）、技術（Skills）三方面；一個跨文化工作者應該在態度上能對自己的文化限制有所知覺，對內能自我省察對外能包容文化差異並準好向案主學習，知識上除了瞭解案主特殊的文化背景外，更能熟悉跨文化溝通過程動力的掌握（黃盈豪、林桂婕 2005）。

參、文獻探討

一、以原住民角度探討文化能力與文化認同

台灣是個多元且多樣性的國家，其中原住民則在台灣發展出十六族，各族之間文化習俗與語言皆然不同，以研究者所服務之花蓮縣就擁有六族，身為專業助人工作者位於多元族群文化的地區，則必須了解文化能力對於自身與個案的重要性。

(一) 文化能力

美國社會工作專業協會認為文化能力是指在一個系統中採取一系列適合的行為、態度與政策，使系統可以在跨文化的情況中提供有效率的服務(NASW, 2007)，研究者發現在實務工作中亦是如此，若單純是家暴服務處的社工擁有專業的文化能力，是無法確切的協助原住民族群，因在服務需求者的求助歷程上，他們所需要經歷的是一整個系統與體系甚至是政策，且在李聲吼(2009)亦指出文化能力是指不同文化、語言、階級、族群、宗教的人權，藉由察覺與正向鼓勵的方式，尊重每一個個體尊嚴的過程，並強調無論是個體、系統或體系應對於彼此文化相互尊重。

文化能力不僅可讓服務需求者得到適當的服務輸送，亦可增進服務提供者對於文化的知覺與敏感度，陳翠臻(2014)說明文化能力可在服務處遇中展現其彈性與能力，進而避免服務提供者有錯誤的判斷與見解，導致隨之產生的標籤與污名化。專業社工人員在受過文化能力的訓練更能夠將專業任務與工作的型態結合，提供服務需求者適切的服務內涵並有助於文化價值的養成(李聲吼, 2007)。

基於以上學者對於文化能力的解釋與說明，以下研究者將整理並分別論述其重要性：

1. 服務提供的適切性：

服務提供者與服務需求者在生活、文化與習俗皆有差異，因此可能導致在服務的使用上增加不少衝突與矛盾，其中若服務提供者缺乏對於文化的熟悉度時，可能會在服務的當下有擔心或害怕的情況發生，而導致服務輸送的錯誤，甚至是刻意忽略服務的提供，以至於服務需求者的求助意願逐漸越來越薄弱(鍾美玲, 2000)。

2. 避免壓迫與標籤化的過程：

當服務提供者與來自不同成長背景的服務需求者互動時，文化能力更顯其重要。陳翠臻(2014)指出當助人者對於文化為基礎形成的價值觀及信念已有深入認知時，將更使助人者陷入服務的誤判與標籤化過程，其中助人者的主流專業也可能導致壓迫的形成，若助人者時常以自己的文化脈絡、是非對錯來協助服務使用者、無法同理需求者的困境，那只會使得服務使用者從原本的壓迫落入另一階層的壓迫型態中。

3. 專業關係的落實與建立：

服務使用者在尋求協助時總會希望可以有專業的人員能夠傾聽與同理其感受，而在與服務使用者的互動上，溝通則成為一項重點，詹宜璋(2009)使出，缺乏文化能力將造成服務使用者在社會工作中的責信陷入質疑。

4. 服務提供者的自我覺知：

服務提供者必須對自身的服務狀態有所察覺，不僅是在服務多數的漢人需要覺察自己的服務狀態，在服務其他族群時亦須知覺到自己的文化偏向、刻板印象與歧視(陳翠臻, 2014)，服務提供者透過自我覺察了解自身的限制與主觀價值，避免將自己的喜

好與信念加諸於服務使用者身上，進而影響專業關的建立與服務的輸送(謝秀芬，2000)。

綜合上述分析，可發現服務提供者缺乏文化能力可能帶來的種種影響，服務提供者亦也易複製或傳承主流文化對於原住民族的歧視與刻板印象，進而在提供服務時加諸在服務使用者身上。在王增勇(2001)引自原住民社工學者 Morrissette 等(1993)檢討過去社工理論所意涵的種族盲目觀點提出以下四項原則：一、肯定原住民世界觀的獨特性；二、發展原住民本身反殖民主義的意識；三、運用原住民傳統文化來保存原住民認同與集體意識；四、以充權(empowerment)做為實務工作方法。這四項原則預設了原住民的劣勢地位是社會結構與文化結構的不平等關係所造成，因此原住民社會工作必須以改變原住民在政治經濟文化結構中的劣勢地位為依歸。

(二) 文化認同

文化認同是一個持續的動態行為，人們在不斷變化的時代中，不停地透過社會制度的變遷、自我成長而產生的主觀架構理念，透過種種因素不斷地將自己重新定位自己的角色、找尋自己的位置。然而文化認同亦是價值內化的過程，人們透過對自己文化的了解與真正的實務工作，展現出該文化族群的特質(湯仁燕，2002)。

在對於原住民的現況的文化認同中則遭遇了許多的困境，而導致原住民族對自身的部落逐漸疏離，甚至是對於自己產生自卑與無力感，以下研究者將以湯仁燕(2002)之研究，探討原住民文化認同困境之因素：

1. 主流文化入侵：

漢人的數量逐漸增加並開始發展出經濟、科技與產業時，原住民族為了維持自身的生活環境與族群，不得不離開高山或是偏遠的鄉村地區尋求工作機會，為此原住民族亦須放棄自己的傳統語言與生活方式，轉而在漢人的文化中尋求一線生機，且年輕與中壯年人口出走家鄉，部落的空洞化亦可能造成情感的斷層、傳統文化的消失。

2. 主流文化的批評與歧視：

漢人透過自身的角度看待原住民族時，時常會認為原住民是位處高山、經濟貧窮、生活雜亂不堪與愛好喝酒的民族，因此漢人透過自己的生活經驗與他族相比，顯現漢人更為文明、有秩序，而導致對於原住民族群的批評及歧視。

3. 原生文化與主流文化的拉扯：

原住民族為了「適應」漢人文化，變向需要依附或是同化在此主流文化之下，原住民族想保存自身的傳統文化，但又需要維持生計，在面臨兩種文化的推拉作用之下，原住民族則在兩者之間搖擺不定而造成更多層面的問題產生。

(三) 原住民與家庭暴力

原住民的生活環境及型態逐漸因漢人的介入而改變，家庭暴力的產生亦可能因為原先的部落文化制度與現代的社會型態融合後，進而形成家庭暴力的發生，故以下將以原住民的部落制度特色、加害者施暴原因與受害者之求助困境之文獻加以分析探討。

1. 原住民部落制度特色

花蓮縣之原住民族群共有六族，其中最為大宗則為阿美族，其次為太魯閣族、布農族，而服務處的原住民個案族群分布中，亦以花蓮縣分布之狀況雷同，故以下研究者則以阿美族、太魯閣族與布農族的文化制度加以分析探討。

台灣原住民族歷史語言文化大辭典(2016)指出原族民各族別皆擁有不同文化特色，

以下則透過阿美族、太魯閣族以及布農族的社會制度與文化習俗，分析此三種原住民文化之差異，如表一：

表一：

布農族	太魯閣族	阿美族	族別
高雄至花蓮中央山脈	花蓮縣秀林鄉、萬榮鄉及卓溪鄉立山、崙山等山麓地區	中央山脈東側平原	分布位置
父系社會	父系社會	母系社會	體系
女方婚後與男方同住	掠奪婚 (漢人的翻譯解說)	男方婚後與女方同住	婚姻制度
1. 女方回娘家會被視為「厄運移轉」 2. 媳婦 (pinilumah) 原意為：「放置在家中」	1. 敬重 Gaya 制度 2. 嚴禁性話題 3. 不得隨意離婚	1. 家長制度 2. 女性長者財產 3. 年齡階級制度	禁忌與制度

由表一可得知，此三族對於婚姻與禁忌儀式有明顯的不同，阿美族傳統母系社會強調以女性為尊，由於現今漢人大多也住在平原地區，而使原漢通婚的比例增加，加上漢人的主流文化影響阿美族原本的社會制度，導致女性為尊的概念逐漸消退(原住民委員會，2016)，此原因亦可能是使阿美族婦女受暴機率提高的原因之一。

太魯閣族則是強調男性的勇敢與狩獵技巧，在傳統父系社會之下可在異族部落進行「出草儀式」，且男子在外族中掠取自己中意的女性，再回原部落懇請頭目允許此婚姻，雖然可在文獻中發現太魯閣族的男性較為霸道、任意，但宗族的禁忌與規定中更是強調嚴禁對親族、姻親有性議題的話題，離婚議題則是不被族人所允許，由此可知太魯閣族受暴婦女在求助的歷程中，需要花更多的時間與精力與自己本身的信仰抗爭。

布農族則是與漢人傳統文化較為相近，其採取的婚姻制度中，女性的角色經由婚姻由「女兒」轉化為「媳婦」。在成為媳婦的過程，布農族女性則需要在家事與農務中表現得比男性更賣力，才能彰顯女性的能力與顧及子女、丈夫的顏面，可見布農族女性在婚姻生活中會受到更多的壓力與負擔，且在布農族的祖靈禁忌中已婚婦女不可回娘家，否則會將厄運帶回娘家使娘家遭受詛咒。

2. 原住民加害者施暴因素

在針對原住民部落的制度與規範中，在兩種文化的交互影響之下，導致原住民所背負的壓力與無力感倍增，以下則以原住民加害者的角度探討施暴因素。

(1) 社會結構與主流文化衝擊

原住民受到外來文化衝擊下感到焦慮，經濟問題及低社經問題漸浮現，使得飲酒從傳統的儀式與祭典轉成為消愁解悶的日常性飲酒，由於原住民男性在生活中的困難，造成對外在社會的無力感，被貶抑、忽略、背負著未治癒的創傷，進而開始內化壓迫者價值，成為加害人。在吳柳嬌(2005)的研究中亦分析家庭的收入位於五至六萬以下者、丈夫無工作而造成家暴事件的產生比例高於其他類別。

男性施暴問題也在母性社會的阿美族中日漸嚴重，在黃淑玲等(2001)的期刊中亦說明由於阿美族受漢化的狀況較多，使得男性阿美族人也受到父權主義影響，且由母系轉父系社會的家暴事件更頻繁與嚴重。

(2) 傳統文化的期待

陳芬伶(2005)指出泰雅族父權文化中對男性角色的要求，使得他們需不斷地承受壓力，強調勇敢獨立的民族性，導致在兩性的相處時若有衝突或壓力產生，男性是無法獲得正確的紓壓管道，而發洩於伴侶或配偶身上。張憶如(2015)以提及傳統文化中對於性別角色的期待認為丈夫若無法養家將被娘家與家族看不起，妻子不料理家務事與照顧孩子，也會受到夫家懲戒、譴責，甚至嚴重的話還可能以暴力對待婦女視為丈夫的懲戒權。

(3) 家庭因素

家庭成員給予的支持程度與動的緊密關係亦影響暴力事件的發生，在陳淑娟(2004)指出家庭功能較差者容易發生暴力衝突，一旦發生暴力，夫妻雙方面在身心兩個層面上皆會受到傷害，反而更難經營一個功能良好的家庭關係，因此這種惡性循環不斷的持續進行，且曾有暴力的家庭，其孩子長大後大多也有家庭暴力行為，孩子經過模仿學習男人使用暴力，而女人學會忍受暴力，暴力的世代循環，造成暴力行為「轉移下一代的效應」。

(4) 心理因素

由於原住民男性在社會中無法獲得成就感，使得心理產生自卑、挫折等負面感受，害怕伴侶因此離開自己，而出現限制伴侶結交朋友、參與社交活動等，透過讓伴侶與朋友或外人隔離，而控制其的行動與求助能力，且加害者容易在施暴後使用三種防衛機轉：否認、淡化與合理化，使得施暴行為成為與伴侶的互動的正常關係(陳淑娟，2004)。現今部落中的女性已逐漸轉為大量外婚及擁有經濟獨立能力，使得男性在兩性關係中表現出強烈的佔有慾與嫉妒感，是造成婚姻暴力的一個重要原因(張憶純，2015)。

3. 原住民受害者的求助困境

原住民與漢人的求助歷程因文化、制度、資源的可近性、便利性與受暴者的個人特質與習慣有極大的關聯(陳秋瑩等，2006)，且施暴者在家中與部落中的地位亦導致受暴者不得不待在暴力環境中。以下則以原住民受害者的角度分析其求助困境。

(1) 傳統文化對於女性角色的期待

部落中重要的領袖或女性長輩看待家庭暴力事件時，常要求婦女需要以子女為重心維持家庭的完整，並試圖將婦女推回暴力環境中繼續生活，且前述曾說明布農族傳統觀念認為婦女不可隨意離開夫家、返回娘家，否則會帶給娘家厄運，使得婦女的求助意願低落。部落觀念會以子女及婚姻綑綁婦女，迫使其繼續留在暴力關係中，但當婦女意識到暴力狀況會危害到子女後，反而激發婦女想改變現況的想法、反抗部落領袖或家中長輩的期待(張憶如，2015)。

(2) 社會對原住民的污名化與標籤化

部落除了本身可能懷有父權意識型態的抗拒之外，也承受著族群被歧視的壓力，擔心婚暴議題又會像飲酒或雛妓議題一樣，被外界誇大、炒作、貼上這是原住民族群本身的問題之標籤(黃淑玲等，2001)，且受害者為了保護自身家人和小孩的面子、顧慮家醜不外揚及認為家庭暴力有污名化原住民的可能，而否認受暴(陳淑娟，2004)。

(3) 家庭經濟因素

傳統的原住民婦女仍保有「男主外女主內」的觀念，大多的婦女無固定的收入，經濟多仰賴丈夫或家人，使得經濟成為掌控家庭權力的因素，導致婦女為避免失去經濟來源而不敢反抗丈夫而繼續隱忍受暴(陳淑媛，2010)。

(4) 心理因素

陳淑媛(2004)的研究中分析出受暴者都被集中攻擊於臉部，使受暴者因為臉部受傷，而不敢出門或至醫院接受治療，延誤醫療造成永久的後遺症(陳淑媛，2004)。

Landenberg 認為經歷家庭暴力的婦女會經歷以下四階段：否認、自責、忍耐與確認並致力脫離暴力關係與復原，其中在否認階段的受暴婦女低自尊與羞恥感會使得婦女認為暴力是自己造成(陳淑媛，2010)。

此外原住民亦相信「家族忠誠」，認為在部落中擁有權力的長老所做出的舉動必須尊重與敬畏，而當暴力事件於長老身上出現時，受於對長者的尊敬而混淆了是否需要求助的議題(王增勇，2003)。

(5) 原住民對於正式系統的看法有所差異

部分原住民對於公部門機構仍因歷史經驗與事件而有所畏懼，會害怕求助公部門會被拒絕或受忽視(王增勇，2003)，而「家暴」在部落中仍是具有負向意涵的字眼，若婦女向正式系統求助，可能使其感受到被部落排斥、遭受部落的冷嘲熱諷，並且也會造成原有意願協助婦女的人迫於壓力或部落氛圍而拒絕伸出援手(張憶如，2015)。

二、文獻與工作者實務經驗對話

綜合上述原住民受害者的求助困境因素，可發現家暴受害者可能同時顧慮自身的原住民文化背景及自身安全而騎虎難下，導致無法順利得到協助。文獻的部分亦對應研究者的實務工作經驗，研究者將下列兩則受暴者困境案例為例說明：

(一) 男尊女卑的社會氛圍

在服務太魯閣族個案的經驗中，許多親密關係的受害者會提到受暴後婆婆、娘家會希望個案「忍一忍就沒事了」，不少被害人受暴後會默默回娘家暫住，但通常幾天後娘家父親就會要求被害人再度返家，想多住幾天娘家可能不肯，好一點的狀況是由娘家父親出面要求先生道歉且簽立不再犯的切結書，但不好的狀況可能還會受到娘家父親的斥責—「夫妻吵架難免，怎麼可以動不動就跑回娘家，知不知道很丟臉！」另外也有不少被害人提到在家中不敢反抗先生的意見、很多事情必須要先生或是公公做主，爭吵後被趕出家門也不敢告訴親友，因為這是件很丟臉的事等，與漢人傳統的「男尊女卑」的社會氛圍很相近。

(二) 家醜不可外揚

曾有原住民個案向工作者提到擔心「提告家暴」(即所謂的聲請保護令)及離婚被鄰居知道很丟臉、部落裡會有閒言閒語，畢竟部落間人與人之間互動很頻繁，街頭巷尾可能都是親戚，或者與鄰居的關係就像家人，整個部落很緊密地連成一片，每家的大小事很快就能在部落間流傳，而且為了家務事上法院真的會被笑，許多個案表示一輩子沒上過法院，但是社工說一定要聲請保護令，「我沒有想要告他」、「萬一他被捉去關怎麼辦」...，某個程度上也影響了被害人向正式系統求助的意願。部落內對於保護令的不理解、離婚女性的譴責及「勸和不勸離」的氛圍，也是讓親密關係被害人不敢公開受暴的原因之一，被害人受暴後需顧及家族長輩的面子問題，以及擔心孩子

出去會被人家笑，以避免引起部落的議論造成對自身與家人的二度傷害。

肆、探究的方法

本文選擇行動研究方法，因為研究者認為社會工作實務適合以此工作方法進行討論，就如學者陶蕃瀛以下的敘述：「不同於一般社會工作教育中習慣傳習的研究典範。行動研究的研究者將自己放在真實的社會位置看世界，也去學習理解其他有主體權利的人如何處於自身的社會位置和處境觀看世界和看到甚麼。於是採納行動研究典範的工作者意即研究者較能真實的認識自己和自己所處的社會位置，他因此比較能夠真實的實踐社會工作所服的理念：真誠地尊重案主。因為他比較不會將自己的世界投射為案主的，他也能比較清楚的覺知並調和社會工作者作為體制工具的結構性角色的限制」（陶蕃瀛，2001）。而且很重要的是，此篇研究的企圖不止於「認知」層次，亦即不止於探索、描述或解釋社會工作在原住民地區實施的遭遇文化議題的實況，更進一步有「行動」層次的企圖，希望能真正在實務工作以及部落的居民身上，能有真正的影響和改變。

本研究整理與歸納工作者於家暴領域之工作經驗，透過「自身實務工作的原住民個案服務經驗反思」，配合「文獻探討中之分析與發現」，而後以「定期規劃研究案團督模式進而歸納工作者所發現之原住民服務議題」，期望能提供更多元的方法來協助社工在服務原住民個案時，對於其環境、思維有更廣的視野與瞭解，同時也希望發展出現況改進的行動策略，對努力的結果進行評估，並將研究結果與網絡分享。

由於目前是探究過程中的階段性報告整理，也希望此階段的反思與學習具體轉化成文後，各界可給予修正指教以協助後續工作者再進行下一階段之行動研究計畫。

(一) 研究對象

研究對象為研究者本身，亦為服務處之四位社工，以下將以代號：P、K、H、R為區分，進而藉由研究案團督研討模式，反思工作者服務原住民個案之歷程整理多年於花蓮原鄉的服務經驗。

(二) 研究案團督之進行方式

1. 主要以老師帶領工作者進行「分享」，使得工作者們相互瞭解彼此的服務方式，經由將分享及過程中的對話轉化為假設服務修正能連結未來更完善的服務技巧。
2. 透過每個月定期的研究案團督聚會，工作者們將彼此分享自身所閱讀論文、期刊、網絡訊息等，由老師之帶領討論服務經驗與文獻對話感想，重新檢視服務處提供之服務。

(三) 研究議題短的記述或靈光乍現的意念

工作者將討論過程中的發現隨時記下，並隨手記錄於工作者的工作日記，呈現了研究的不同階段對研究主題之不同知覺與洞察的發展過程。

(四) 研究報告的撰寫

1. 閱讀論文及期刊後，整理心得向其它工作者分享，工作歷程的日記式記錄呈現了服務情境的回顧。
2. 每次研究案的團督過程中的記錄整理，透過討論檢核得以實踐在服務過程中。

(五) 展開行動

在反思歷程所獲得的新能量眼光，將紀錄於後續研究規劃中，未來工作者希望以

行動研究為研究方法，透過工作者立即修正錯誤服務個案的方式促使系統改變，工作者們亦在直接及間接的個案服務裡，帶入對多元文化有別過去的認同、信念，持續實踐及檢核社工專業的服務品質。



(六) 計畫時程與討論大綱

1. 研究進度及時程甘特圖

8/16	8/8	8/5	7/21	7/20	6/16	105 年 5/18	時間配置/月 研究進度
							1. 探索研究主題
							2. 研究議題討論
							3. 研究架構
							4. 服務經驗反思與覺察
							5. 文獻閱讀與分析
							6. 撰寫研究初稿
							7. 本會研究發表

2. 討論大綱

討論大綱	日期
1. 研究主題發想 2. 研究者反思阿美族與太魯閣族的服務經驗討論	105年5月18日
1. 研究議題討論 2. 反思原住民個案聲請保護令的服務狀況 3. 跨文化工作對於研究者的挑戰	5月19日
1. 研究者本身與原住民互動之經驗討論 2. 研究者實務工作中跨文化經驗討論 3. 反思服務原住民個案之服務狀態	6月16日
1. 研究者經驗與文獻對話 2. 反思原住民個案的世代差異 3. 擬定研究架構與內涵	7月20日
1. 研究者經驗與文獻對話 2. 建議未來待改進的服務方向 3. 撰寫研究初稿	7月21日
1. 討論原住民個案的求助歷程 2. 討論保護令於原住民族群的適用性 3. 撰寫研究初稿與彙整	8月5日
研究發表(現代婦女基金會 105 年度婦女人身安全實務研討會)	8月16日
討論 106 年研究規劃、討論預計訪談服務使用者	9月22日
服務處續約評鑑故停止一次團督	10月
1. 討論 106 年欲訪談的原住民個案、網絡單位、文化工作者 2. 討論 106 年團督進行方式	11月8日
1. 討論 106 年團督內容 2. 106 年將成立讀書會並由社工 K 協助決定閱讀書目、活動主軸 3. 106 年將至二個太魯閣部落走訪	12月15日

伍、工作者的經驗反思

一、工作者的原住民文化經驗

多元文化是不同信念、行為、膚色、語言的文化組成，彼此關係是相互支持且均等存在。四位漢人社工進入服務處工作以來，其實深刻感受到花蓮這片土地的多元族群與文化融合，前來求助的個案有漢人、原住民(又以阿美族與太魯閣族為多數)、新住民(以大陸籍與越南籍為多數)，在第一線面對不同文化背景的求助者，在提供服務的過程如何去看見與學習不同文化脈絡？如何理解與包容不同的語言、生活環境、價值觀念？如何提升自己的多元文化能力？這些都考驗著工作者的專業能力與涵養。

以下將以服務處之四位工作者的成長經驗分享，進而探討文化間的差異對於原住民服務需求者之影響：

(一) K 工作者的多元文化經驗：

我是一個漢人，我的父親是閩南人，母親是客家人，但小時候我們住在壽豐鄉池南村以太魯閣族為主的原住民社區中，上小學後，我們舉家搬到花蓮市區，但班上有超過半數的原住民同學，雖然隨著升上國中、高中，這群同學逐漸自然的”消失”，所謂漢人同學中來有閩南、客家、外省家庭，我們住的國宅社區，鄰居是真實的族群融合，可以從晚餐上彼此分送的菜餚觀之一二，自家的客家小炒和白菜滷、余伯伯家的手工水餃蔥油餅、巴奈 Ina 的炒螺肉野菜湯等美味，日常生活中的交流是熱絡充滿歡樂的氛圍，我並沒有深刻感受到族群文化的我的生命經驗的有何特殊意義，直到上台北唸書之後，開始感受同學們會帶著異樣的眼光看著我們花蓮來的少數同學，帶著充滿好奇和開玩笑的口吻說：「你是原住民齁？皮膚有點黑喔！聽說你們都不愛唸書，一天到晚唱歌跳舞，考試都有加分好好喔，我們補習班老師說，你們都打赤腳騎山豬上學……」然後大家哄然大笑！我不懂同學們笑的原由，除了微笑，我無言以對。

在花蓮土生土長的 K 工作者回想異地求學的經驗，離開花蓮開始體驗不同以往的都會生活，同學間有許多小團體，人際互動是疏離、冷漠，衝擊著我們這群鄉下來的孩子，學習「成群結黨」的異鄉遊子大串連，在宿舍經常舉辦「家鄉菜分享會」，在每次的連假過後，彼此分享著來自家鄉的各式小吃特產或是媽媽味私房菜，開始規劃遠方的旅行，造訪散佈在台灣各地充滿濃厚人情味的「家」，體驗台灣這塊土地的風土民情，於是我們彼此都多了更多的家人和兄弟姐妹，這是很特別的文化體驗學習，也深深感受到自己對花蓮這塊故鄉土地的瞭解不足，於是在一個因緣際會下，在暑假應徵上中研院的訪員工作，能夠走進社區，親近部落，面對面地訪問偏鄉部落的長者和居民，有著語言的隔閡，對話是困難的，於是尋著找部落中的青年幫忙傳譯，部落青年說著不流利的族語，皺著眉頭看著問卷的陌生名詞，告訴工作者不知道怎麼說(指用族語)，在世代更迭的洪流中，主流文化的強勢侵入對部落文化的吞噬，傳統文化內涵似乎正在一點一滴的消逝中。

(二) H 工作者的多元文化經驗：

學校教育普遍注重的是智育成績(國英數自社)，對於其他科目，如：音樂、美術、體育、家政…等並不是如此重視，而國英數自社等科目又是以漢人為中心的觀點作規畫設計，對於原住民學習上本就不利，使得學習信心低落難以產生興趣，而很多情況下家庭社經地位低也影響教育資源的取得，但主流社會卻往往將原住民同學貼上「學業成績不好」、「不夠積極」、「不愛讀書」這樣的標籤，於升學過程逐漸將其排除於外。

以漢人為中心的教育體制影響了原住民教育資本的累積，連帶的也使原住民未來

進入主流社會中謀職的困難，低教育程度使其未來多以打零工或低薪服務業為業。工作者的求學經驗裡，許多漢人對於原住民同學加分制度更是有諸多的汗名，例如：「因為你是原住民才能進到分數較高的校系」、「原住民真好，被當掉的門檻比一般生低」等，因此曾遇過同學會刻意隱藏原住民的身分以避免被貼上標籤。

(三) P 工作者的多元文化經驗

出生在閩南家庭，生命的經驗中週遭的人多以方言「番仔」作為原住民的代稱，且會以「番」來定義負向形容「很難溝通的人」；在進入青春期後家中的長輩與身旁的親友也不斷在耳邊叮嚀，千萬別與原住民交往，並將原住民視為生活的亂源(愛喝酒、愛吃檳榔、男女關係複雜等)。

求學階段就讀較熱門的明星學校，所以班上的原住民同學並不多，且就讀的班級亦屬於「升學班」，當時就強烈的感受到班上多位同學不願意承認自己具有原住民身分，在高中與大學階段時也發覺到班上經常談論「原住民加分制度」與原住民同學以各種方式希望證明自己縱使不仰賴加分亦可就讀第一自願的學校實力等諸多不友善的現象。

(四) R 工作者的多元文化經驗

R 工作者在台東長大，在成長的過程中相較於其他社工而言，較多感受自己是「漢人弱勢族群」，因為與其他社工相比，如 R 工作者的求學環境漢人的比例約為全班的三分之一，故熟悉如何與原住民之互動，且在求學時社工 R 所見所聞亦與其他社工截然不同，大多原住民同學對於自己補助的身分不以為意，也許周遭的人大多如此故原住民同學如一般學生生活，而當 R 工作者上大學觀察自己的原住民同學後發現，這些新一輩的原住民會對自身的文化會有很極端的作法，有的會直接往都市跑想要擺脫自己為原住民的身分，有的卻會竭盡腦汁希望傳承自己的文化脈絡。對於原住民族群的加分議題，R 工作者在台東家鄉並未感覺到原民同學對於加分的反彈，直到上大學才慢慢感受到有這些聲音的存在，原住民同學也開始為自己強力反駁，認為自己非加分緣故而有現在的學校就讀，R 工作者覺得此狀況的改變可能是因為環境與人的關係，才使得原住民同學開始需要積極證明自己的能力。

綜合上述工作者的成長經驗，歧視、汗名、貼標籤等，源自於我們對另一個群體的不夠認識，例如：部落常見共食分享的概念，漢人則以主觀的看法批評原住民一領到薪水就會請客花光。主流社會經常將原民與「酗酒」、「好吃懶做不工作」的標籤畫上等號，認為原民整天喝酒唱歌跳舞不工作，但在工作者的成長經驗中見到原民受限於教育程度而影響謀職的機會，以致於多從事工地工人、漁夫等以粗重勞力為主的工作，且這類工作多為臨時性、有做才有收入，又受到產業結構、大環境景氣影響不見得能接到工作，連帶影響收入的穩定性，更令人擔憂的是部落的中壯年人口遠在外地工作一去數月，無法照顧家中老小，隔代教養以及家庭功能不彰，導致未婚媽媽、青少年犯罪問題攀升，都是部落常見的悲歌。

二、都會與原鄉的差異

花蓮縣為全國原住民人口數最高的縣市，加以幅員遼闊且地形狹長等因素，就工作者長年服務經驗的觀察，花蓮的原鄉部落相較於都會區有其特殊性。以下就工作者觀察到原鄉與都會區之差異逐一說明，並提供服務處隨之產生之因應方式：

(一) 偏鄉原住民個案的特質：

H 工作者曾於台灣都會區進行家暴事件受害者的協助工作，以下則以其服務經驗分析都會中的原住民、漢人個案與偏鄉原住民個案之差異：

1. 訴訟能力、訊息接收與理解能力普遍偏弱：

工作者多年的服務經驗觀察到相較於漢人及都會區個案，原鄉部落的個案訊息接收與理解能力比起都會區的個案普遍較弱，其中的因素包含了：受限語言因素對中文理解及接收能力弱、不同族群有其獨有的世界觀、教育程度偏低等所致，工作者服務的原住民個案年齡分布多集中於中壯年至高齡長者，過去原住民的受教權不受重視也不普及，許多人僅有國中、國小學歷，更多高齡長者沒有接受過教育，造成其在理解中文、訴訟程序或是對生活在都會區的人而言很基本的生活能力上都可能遭遇困難，以下將以案例說明：

● 不願意說也無法對話的胡奶奶

胡奶奶為秀林鄉太魯閣族，喪偶但育有五名案子女，而胡奶奶生活仰賴每月7千元老人津貼及門諾醫院提供居家送餐服務，案子女間也各自成家獨立生活。然而胡奶奶疑似有失智狀況，且因為奶奶不識字亦不諳國語需以族語溝通。

胡奶奶之相對人為案孫，年約30歲，未婚無業酗酒。

根據家防官撰狀的聲請書狀記載，胡奶奶約自90年開始受暴，一週約有2-3次，胡奶奶與相對人共居約10多年，長期無業的相對人，平日生活費用全向胡奶奶索討，且幾乎每日均處於酒醉狀態。相對人自國中畢業後不學無術且遊手好閒，經常飲酒鬧事，對胡奶奶說話不尊重且吼叫，故意持刀敲打桌子發出噪音，經常將胡奶奶煮的飯菜倒給雞吃，辱罵其三字經穢語，酒後更變本加厲毀損家中物品，於半夜咆哮不讓胡奶奶睡覺，多年來胡奶奶因為家醜不外揚，且害怕激怒相對人而不敢報警求助。

因為胡奶奶沒有手機且無法以國語對話，只能連繫案侄子，初時以為是熱心且重要的協助者，在確認出庭的連繫中，卻總是聽到一次次突如其來地藉故缺席理由。

「唉啊！這麼麻煩喔！還要出庭，不是資料送出去就好了，他(指相對人)最近都沒有出現啦！應該沒事了吧！以前也是這樣會平靜一陣子，不然你問問看那個送餐的志工可不可以幫忙，她會比較清楚啦！」

工作者輾轉連繫縣府主責社工協助，期待透過公部門的角色督促，加強送餐志工的協助意願，但結果還是落空了，最後胡奶奶由另一機構的社工接送至法院，雖然該社工也是太魯閣族，但因為其族語能力有限，難以協助精確地傳譯，僅能就其接觸送餐志工所瞭解的部份狀況說明，但因為均是二手資料，而胡奶奶當庭對受暴狀況的描述卻一直搖手否認並表示「沒事沒事現在很好」，法官亦感到為難，最終保護令仍未核發。

在工作者服務經驗中，老人與親屬間暴力較常被通報處理通常是事發當下鄰里間不知所措求助警方，相對人的樣態常是飲酒鬧事、經濟依賴家中的年長者，被害人聲請保護令僅是想停止相對人鬧事的情況。語言不通和當事人淡化暴力，使得提供服務的工作者感到使不上力，不能有效的防止暴力再發生，甚至連讓當事人理解保護令訴訟、意義以及討論安全計劃也是困難的，再者警方沒有保護令的強制性介入，要約制相對人效果也是有限。法官能否理解及包容部落居民畏懼司法體系的種種不安想像，當事人在受暴舉證上的困難不便？

花蓮有著全台灣最密集的原住民人口數，但法院卻連最基本的各族語通譯人員都不是那麼便利於當事人使用，所謂的原住民法庭在哪裡？當個案的非正式的支持系統(親友資源)薄弱時，訴訟服務似乎難以貼近個案所需，身在其中的所謂專業人員的我都感到如此無奈和不便，而個案又該何去何從。

2. 蒐集證據之困難：

在法院訴訟中講求客觀證據，工作者在協助個案聲請保護令的訴訟程序中會與個案討論蒐證建議，常見的蒐證方式有：至醫院驗傷取得驗傷單、錄音錄影蒐證、110報案紀錄、報警做筆錄、將受暴情況以文字記錄下來等方式。但許多原鄉個案卻在基本的蒐證上有困難及困境。例如：醫院多設立於當地鄉鎮市中心，從部落前往醫院驗傷可能需要一小時起跳的車程，「交通不便」及「資源取得不易」因素影響個案驗傷意願。原鄉部落許多個案因經濟因素，仍使用傳統手機，於添購可錄音、錄影之器材有困難，而有些部落年輕人都至外地工作，家中僅有老弱婦孺，即便擁有智慧型手機也於設備操作上有困難，「數位落差」的情況影響蒐證的能力。

工作者也曾遇過個案被打傷要報警求助，部落因地處偏遠手機收訊困難，她若要報警求助必須要先跑至巷口向雜貨店的店家借用電話才可報案。在保護令聲請中若缺乏足夠客觀證據，可以「自述狀」的方式將受暴經過紀錄下來提供法官參酌，但這對訴訟能力弱的個案卻也難以執行。由於原鄉地處偏遠、資源取得不易，或因為經濟因素及數位落差而造成蒐證困難，甚至可能因缺乏足夠事證而影響保護令核發。

(二) 交通及地理環境因素對原鄉個案帶來的影響

由於花蓮幅員遼闊且地形狹長，南北長約 137 公里，境內沒有高速公路及快速道路等，大眾運輸系統不發達，公車及火車路線班次少，需花費許多時間等候轉車，以下則分述交通限制可能帶給原住民服務需求者的影響內涵：

1. 法院開庭及聲請保護令的意願

花蓮地方法院座落於花蓮市美崙地區屬花蓮縣北區，而位於花蓮中南區原鄉部落的個案前往法院開庭，往往動輒二、三小時的「車程時間」，尤其許多部落長者沒有交通工具或無法開車騎車，須仰賴客運、火車、計程車、步行等轉換多種交通工具才終於能抵達法院。

在工作者的服務經驗中，也有不少個案明顯有受暴，卻因為交通成本甚鉅而放棄聲請、撤回保護令的例子。

H 工作者曾服務過一位居住於卓溪鄉古風的奶奶：

布農族奶奶的兒子長期無穩定的工作、酒後會在家中鬧事，報警幾次後由警察協助聲請保護令，當奶奶收到開庭通知得知要上花蓮市開庭，由於奶奶沒有任何的交通工具，從住家到法院的路需要跋山涉水，首先要拜託親友鄰居載她下山到火車站，如果找不到人載就需要步行接近一小時去搭火車，當火車抵達花蓮後又要再轉搭計程車到法院，整個過程前後要花費三、四小時的時間。她想了想，覺得到法院一趟要花好大的力氣，兒子雖常長期酒後鬧事、罵一些難聽的話，但這麼久日子都過來了，最後跟社工說「那她還是不要聲請好了。」

2. 資源使用與取得

花蓮許多服務資源集中於花蓮市、吉安鄉、玉里鎮等，但許多原鄉部落位於山區、交通相對更為不便之處，距上述鄉鎮中心仍有很大一段路程。

服務處工作者亦曾在實務工作經驗中感知原住民個案資源取得的難處：

R 工作者曾服務居住於秀林鄉的婦女：

太魯閣族高阿姨的先生自婚後開始對其施暴，施暴歷程長達 30 年，相對人除酒後對高阿姨拳打腳踢外，在無飲酒狀況下仍會懷疑高阿姨有外遇而出言辱罵或砸毀隨手可得之家俱。相對人與高阿姨因一同從事山上勞力工作，故只有假日難得至山下購買民生用品，但往返便利超商的時間則需半小時以上，山上只有部落的居民簡單販賣著自己種的蔬果或肉品，無任何機構進駐服務此區。

而 R 工作者接獲此案的原因則因就讀高中的案女於學校上課，因為家暴防治的宣導及朋友的鼓勵而為媽媽、自己尋求解決相對人暴力行為的管道，經 R 工作者服務與說明保護令訴訟程序，高阿姨與其女兒皆有保護令並也開始自己的新生活。

以上案例不僅讓 R 工作者反思，若此案主無子女或無有接觸到家暴防治宣導等預防概念的機遇，使否此案主可以獲得安全、安心的生活？

對工作者生活在都會、平地且交通方便的人而言，生活中可能有著無數的服務單位，且大多學校仍聚集於都會，基於法律規定學校須執行家庭教育相關議題課程，故學生可依此了解通報系統或求助管道；反觀部落環境一條街上無有便利超商進駐，案主若需傳真服務，從部落下山往返超商都需要至少半小時路程，這對年長或沒有交通工具的個案更是一大難題。

(三) 因應方式：

由以上困境與原住民個案特質，服務處因應其特殊性而發展出細緻化之服務方式，以下則逐項說明：

1. 連結五分局家防官協助並轉介本處提供後續服務

花蓮地形狹長，個案往返求助不易，尚未連結前個案需要不斷往返奔波多趟，保護令筆錄製作、填寫保護令聲請狀、保護令開庭、補正/陳報資料提供、後續服務諮詢等，這些求助不便觸發工作者主動連結服務的動機，更因此增加了工作者與家防官的合作默契。

2. 倡議玉里簡易庭開庭事宜，縮短個案求助距離

許多個案面臨經濟拮据的困境，若因保護令聲請需要不斷往返出庭，已有工作的個案可能會面臨需請假或調整班表等影響全勤或扣薪的困境，無工作的個案則面臨到沒有錢搭乘交通工具出庭或因為出庭而無法兼顧照顧子女、接送子女上下學等困境。

有鑑於此，服務處於本會所辦理的聯繫會報中提案討論玉里開庭事宜，也積極協助連結玉里相關網絡試圖克服軟、硬體困境，並定期於聯繫會報中說明列管進度，最終法院願意協調玉里簡易庭作為開庭地點，並每月挺進玉里開庭縮短個案求助距離。

3. 連結當地原住民家婦中心資源提供協助

對於不識字、中文理解有困難或有特殊情況的個案，工作者會和當地原住民家婦中心社工合作，由同族的社工協助出庭翻譯維護個案法庭權益，也進入部落就近提供協助，以使服務可適切的輸送至個案並解決其遭遇之困境。

4. 開發蒐證建議單張，提供有需求個案摘述佐證整理要點

長期深耕服務至今，工作者發現偏鄉地區的個案並無法充分理解並有效運用資源，所以工作者研究並開發保護令蒐證建議單張，將蒐證項目、聲請單位與說明以口語化描述說明，並在說明結束後提供給個案，協助個案將有限的證據整理提出，維護其法庭權益。

5. 以電話、郵寄與傳真等較便捷的方式提供服務

個案於聲請保護令遞狀或是開庭後，可能因訴訟所需而撰寫陳報狀、補正狀等，或是個案已無保護令需求要向法院提出撤回等，在一般情況下的訴訟程序會是親自到法院撰狀，工作者於長期服務中觀察到個案往返法院要耗費的交通成本甚鉅，且考量到個案的訴訟能力，故當原鄉部落個案有前述需求時，工作者會於電話中和個案確認需求，協助撰狀後將書狀寄出請個案核對無誤後簽名再用回郵信封寄回，免去交通往

返的成本。

6. 以保護令流程圖搭配口語化的服務說明，協助個案更理解程序

工作者因應個案的理解能力將訴訟流程以圖像方式呈現，並且以較淺顯易懂之口語表達及說明，搭配多次與個案確認傳達正確性，加深個案的理解程度。

7. 提供保護令到庭前提醒的細緻化服務

保護令核發後，許多弱勢的原住民個案無法理解並有效使用保護令，導致循環受暴狀況不斷發生，本處除了定期追蹤關懷案主近況外亦於 101 年開始提供保護令到期前提醒的細緻化服務，期待能即時維護案主訴訟權益。



表 3:花蓮地院家暴服務處工作者之實務工作情形、困境與因應方式整理：

工作者的服務因應	偏鄉原民部落的情況	遭遇到的困難	
<p>1. 協助連結花蓮五分局家防官提供個案就近協助提出保護令聲請與轉介本處後續服務的合作默契。</p> <p>2. 協助於網絡中倡議並連結南區開庭事宜，縮短個案求助距離。</p>	<p>花蓮幅員遼闊地形狹長，大眾運輸系統不發達。花蓮中南區原鄉部落的個案前往法院一趟，往往動輒二至三小時的車程時間，個案未有汽、機車等交通工具，若選擇搭乘火車，車票的購買亦為挑戰之一，且偏鄉個案經驗普遍弱勢，若因此需要再支出相關費用，對拮据的經濟更是雪上加霜，也間接影響民眾前來開庭或聲請保護令的意願。</p>	<p>受限交通及地理環境因素影響個案提出保護令聲請與開庭意願</p>	<p>交通及地理環境因素對原鄉個案之影響</p>
<p>3. 連結當地原住民家婦中心資源提供族語服務說明與出庭翻譯等外展協助。</p> <p>4. 開發蒐證建議單張，並將蒐證項目、聲請單位與蒐證說明以簡要的描述詳列，協助個案將有限的證據整理提出，維護法庭權益。</p>	<p>花蓮服務資源集中於北區花蓮市、吉安鄉等，但許多原鄉部落位於山區、交通相對更為不便之處，若有相關需求在求助距離上仍有很大一段路程。</p> <p>例如:超商傳真資料或郵寄信件等，距離案家最近的超商或郵筒，有可能就需要 1-2 小時的交通時間，對個案而言是艱難也是辛苦的。</p>	<p>受限交通及地理環境因素影響資源使用與取得</p>	<p>交通及地理環境因素對原鄉個案之影響</p>
<p>5. 以電話、郵寄與傳真等方式取代須長途往返法院處理訴訟文書與服務提供說明。</p>	<p>有別於都會型個案能力，原鄉部落的個案普遍在訊息接收與表達能力更為弱勢；其中的因素包含：受限語言因素對中文理解及接收能力弱、不同族群有其獨有的世界觀、教育程度偏低等所致。</p>	<p>訴訟能力及訊息接收與理解能力普遍偏弱</p>	<p>原鄉原住民個案的特殊性觀察</p>
<p>6. 以保護令流程圖搭配淺顯易懂且更惟口語化的服務處說明，協助個案更理解訴訟程序。</p> <p>7. 保護令核發後，本處會提供定期追蹤關懷服務，並於 101 年開始提供保護令到期前提醒的細緻化服務。</p>	<p>➢ 交通不便及資源取得不易因素影響個案驗傷意願。</p> <p>➢ 有些年長的個案國語使用能力有現，僅會族語，但現行法院的通譯資源卻是不便的。</p> <p>➢ 因原鄉地處偏遠、資源取得不便，或因為經濟因素及數位落差而造成蒐證困難，甚至可能因缺乏足夠事證而影響保護令核發。</p> <p>例如:個案受暴後因經濟拮据、交通不便等因素未能即時到院驗傷治療，且因沒有相關 3C 設備，無法即時拍下受傷照片，也因使用傳統手機未能順利錄下加害人的威嚇言詞導致未有相關直接佐證資料。</p>	<p>資源取得不易、數位落差及訴訟能力偏弱所致的蒐證困難</p>	<p>原鄉原住民個案的特殊性觀察</p>

三、家庭暴力原住民個案的代間差異

透過此次進行行動研究的機會，P 工作者訪談了一位長期駐點於太魯閣部落的且也是一位太魯閣族的資深社工—小 A，小 A 社工員表示就其成長的脈絡與工作多年的觀察，部落中的原住民個案其文化脈絡約可分為三大世代(如圖 3)：

圖 3：以服務處服務經驗為例

年輕世代	中壯年世代	傳統世代
40 歲以下 較有兩性平權概念	40-60 歲之間 雖尊重傳統但多了「溝通」	60 歲以上 觀念傳統 依循舊有文化為

(一) 年輕世代

青年世代比較有兩性平權概念，對於家庭暴力防治資源接受度較高，較願意主動求助，與工作者服務經驗吻合，且在服務處接觸到之個案，選擇留下繼續維持婚姻者較少，相較傳統世代及中壯年世代，遭受親密關係暴力時對外求助意願較高。

1. 家庭暴力類別：

以婚姻、同居等親密關係暴力居多，且青年世代在親密關係暴力求助比率較中壯年及傳統世代高。

2. 個案聲請保護令之考量：

個案多數受暴後提出保護令聲請同時會想離婚、爭取子女監護權、離家自立等。

3. 社工服務目標：

青年世代多數擁有高中及大專以上學歷，於口語表達、錄音錄影設備操作尚無太大問題，一般與其說明蒐證技巧及證據整理方式而後個案可自行整理，社工主要以確認他希望處理的問題深度與廣度為主，且許多個案另有涉及子女監護權及探視問題，社工則須適時提醒並澄清保護令功能與自身權益維護的重要性。

此世代個案求助主動性強，但檢視過往的服務經驗，許多個案可能在做決定前未有詳盡的思考而衝動決定，容易做出損及權益或後悔的決定。例如：過於衝動快速的決定離婚、結束關係、放棄未成年子女監護權探視權等，但後續卻又無法割捨情感而陷入後悔。

(二) 中壯年世代

中壯年世代個案在處理事務上雖尊重傳統文化觀念，但處理之中保留了「溝通互動」的彈性。

1. 家庭暴力類別：

手足暴力居多，少部分為親密關係暴力，但若為親密關係暴力則多數為長期受暴(肢體及精神為主)無法忍受而求助。

2. 個案聲請保護令之考量：

有時相對人有酒癮、毒癮等問題為部落頭痛人物，個案在警方的勸說下出面聲請。親密關係暴力個案在訴訟過程中選擇撤回、撤銷保護令的情況不在少數，通常考量撤回、撤銷的原因有：

- (1) 想繼續維持婚姻或選擇原諒相對人而撤回保護令。
- (2) 個案受到部落內的領袖、年長女性或親友的勸說或壓力而撤回。
- (3) 個案會覺得聲請保護令、鬧到法院是一件很丟臉的事情。

3. 服務處社工服務目標：

社工說明後再次與個案確認問題解決的困境為何，並提供多元的建議供其參酌；對於服務此世代的個案服務重點放在協助個案「釐清受暴問題」為主，並協助個案理解並跳脫傳統文化中較負向且主觀不合理的思考脈絡。

(三) 傳統世代

傳統世代個案在求助上多了「不敢說與不敢問」的求助困境，以工作者服務經驗為例，多數個案因受暴進入家暴防治系統，但往往會伺機離開服務系統，甚至會出現否認受暴或佯稱無安全之虞欲逃避服務體系的後續追蹤。

1. 家庭暴力類別：

傳統世代中子女施暴的暴力類型較多，往往此家暴案件會牽扯財產與土地糾紛。

2. 個案聲請保護令之考量：

- (1) 老人及家屬間暴力的案件，個案會擔心子女因保護令判決而有犯罪紀錄，容易在聲請與撤回之間遊走。
- (2) 暴力衝突發生的事實原因背後藏有許多不能說的祕密，可能伴隨家族間的財產與土地糾紛、與子女間對分產的歧見，個案有時成為被操弄的工具。
- (3) 若為親密關係暴力案件，相對人可能為家中的主要經濟者，個案會擔心聲請保護令會失去經濟來源。

3. 服務處社工服務目標：

對於傳統世代的服務重點在於澄清保護令對於相對人除了限制還有正向資源挹注的功能(如:精神治療與酒癮戒治資源等…)，若相對人未再出現家暴行為，則保護令不會留下前科的紀錄，社工亦鼓勵個案將保護令功能定位在「協助家庭正面改變」為主的資源服務說明。原住民長者的國語能力較弱，社工需要使用較為簡易口語的字彙與其溝通，針對每個程序加強提醒及說明，必要時聯繫家屬或原家中心社工請其協助向案主再次說明。大多數原住民長者因蒐證能力較弱、缺乏蒐證工具等，一般會建議其受暴後盡量報警做筆錄及驗傷以留下客觀資料。

傳統世代其處事態度較為絕對，看待事物較為主觀且傳統，對於家暴防治資源使用率極低，甚至認為漢人所建立的家暴防護制度不適合原住民文化，較推崇且願意遵循部落仲裁制度。

(四) 進一步從案例中來看代間差異

由上述說明可知不同年齡世代的原住民因其重視的文化與習俗，與接受漢人主流文化影響的程度，而對家暴防治系統的介入有不同的接受程度，年齡遞增受傳統制度與習俗影響者則越大。

以下是工作者透過自己曾服務的不同世代原住民進行案例分享與服務經驗反思：

● 青年世代—是留下還是離開？

小晴是二十多歲的太魯閣族女性。相對人是她的丈夫，也同為太魯閣族，原本是住在隔壁部落的鄰居，是大家口中的有為青年，小晴透過朋友介紹而與相對人交往、結婚。婚後小晴搬進了相對人家中，和公公婆婆、未婚的小叔同住。相對人從事的是臨時性質的勞力工作，由於孩子年幼且公婆不希望媳婦外出工作，因此小晴留在家中照顧孩子及打理家務，靠著相對人及小叔工作的收入、政府的補助等，勉強能支應家中老老小小的開銷，經濟負擔著實沉重。相對人下班後的紓壓方式就是和家人、朋友在屋外空地飲酒聊天，但相對人飲酒的量卻越來越多，兩人常因為相對人飲酒及經濟問題爭吵，幾次相對人會出手拉扯小晴也有輕微肢體暴力發生，小晴將這件事告訴公

婆和娘家人得到的回應都是要她「忍」，在劇烈衝突時小晴想報警也都被檔下。

在某次農曆過年期間，相對人又和朋友在屋外連續飲酒幾小時，小晴出聲要相對人少喝點，相對人不高興就賞了小晴一巴掌、將她推倒在地、徒手毆打腳踹等，並進到屋內隨手拿起幾件小晴的衣物扔向屋外，對小晴咆哮說：「妳滾出這個家」，當下小晴受到很大的驚嚇，她知道娘家的父母很「傳統」(出嫁的女兒回家會給娘家帶來厄運)不會同意她回去住，幸好有其他親戚伸出援手帶小晴連夜離開花蓮到外地暫住，並陪同報警聲請保護令。

小晴離開花蓮幾日後，相對人清醒冷靜也後悔了，懇求小晴回家，但小晴對於相對人在過年當眾打她，且又把她趕出家門的事非常生氣也無法諒解，因此提出離婚的想法。一個月過去了，相對人仍持續打電話懇求小晴回家，而娘家的人打給小晴要她早點回去相對人身邊，告訴她這沒什麼，加上原本提供她借住的親友也有困難無法讓她繼續住，於是小晴決定再返家給相對人機會。

返家初期相對人一改過往情況未再碰酒，對小晴態度也溫和許多。在通常保護令核發後相對人又以紓解生活壓力為由開始飲酒，相對人雖不再對小晴動手或罵髒話等，卻轉為拒絕提供足夠的生活費，除相對人外，公公婆婆及小叔對小晴態度冷淡、冷言冷語，部落間也有關於小晴離家的閒言閒語，小晴無法繼續忍受而再度離開花蓮前往外地。後來雙方協議離婚，相對人堅持不讓小晴帶走孩子，因此小晴選擇放棄監護權。這次她自行租屋並找到一份工作糊口，離開相對人、離開娘家、離開部落，於外地展開新的生活。

青年世代的原住民個案，在維持傳統文化的訓誡，與主流文化的壓迫下，努力維持與學習婚姻經營與親職教養之道，面對受暴的議題、孩子們的非行問題、孩子戀愛對象的文化差異，在個案生活中的不斷迎來的挑戰，看似反覆留在原地不動，但已然發生的內在變化與選擇不同的因應策略的交織下，相信不論離開或不離開，都能展開屬於她自己獨特的生命篇章！

- 中壯年世代－溝通－是改變的契機

秀姨 51 歲，太魯閣族婚暴個案，與相對人 97 年結婚迄今，未生育子女。個案與相對人均務農，時而共同耕作或獨立運作之情形，與案公公及當兵的案繼子共同生活。個案自述 98 年開始受暴，相對人有酗酒惡習，一週約有 2~3 次爛醉之情形，酒後會對個案辱罵三字經穢語，或當眾指罵案主「沒有用、乾乾的」，或將個案衣物丟到屋外，或摔盤子、打破門及牆壁、朝案主丟石頭及鋤頭等，個案過往的因應方式為避至案友人家或在工寮過夜。另相對人會強迫案主行房，嚴重的肢體暴力約有二次，99 年間酒醉後，拉扯個案頭髮並拳打腳踢，導致個案右手中指骨折；104 年除夕當晚，案主備妥年夜飯，相對人自外酒後返家大鬧，要案主滾出去，且無故將個案推倒致膝蓋受傷，個案奮力逃出，案鄰居見狀有過來制止，當時現場相當混亂，個案急忙逃離未報警及就醫。事後案主暫住娘家，直到確認相對人無意認錯求和之想法後，才至派出所報案聲請保護令，後續相對人以不提供個案家用支出費用，與個案維持分居且不理睬的態度。社工在會談時鼓勵個案真誠與相對人溝通，逃避等待相對人仍難以瞭解個案感受，就在開庭前幾天，個案突然出現開心表示已與相對人長談，感受其悔意且態度真誠道歉，除不再有飲酒之情形外，也恢復提供案主日常生活所需之費用，觀察其改善明顯，故在案娘家人見證下，已同意原諒相對人允諾撤回聲請案件，雙方互動狀況較過去和緩，案主表示對溝通的結果感到意外而滿意，現在比較敢說自己的想法。

- 傳統世代—不想要保護令的李奶奶—案例一：

住在秀林的李奶奶是七十多歲的太魯閣族長者，與丈夫育有 9 名子女，多數子女於外地成家立業，先生過世後李奶奶就和未婚的二兒子住在丈夫留下的房子。二兒子未婚，就業情況一直無法穩定，生活開銷仰賴李奶奶的福利補助及手足偶爾支應，又有酗酒習慣，常於酒後滋擾家人、破壞物品等，多年來一直是家族及部落中頭痛人物。

最近一次二兒子喝醉後與李奶奶因為家中瑣事爭吵，過程中大力推李奶奶肩膀使奶奶跌倒在地，又大力拉扯李奶奶手臂將其拖行到廚房欲開瓦斯引爆等，幸奶奶掙脫而未有礙，由於相對人大聲咆哮及破壞物品引起鄰居注意而報警，警方到場後見狀認為相對人施暴情況危險而協助通報家暴並製作筆錄，李奶奶一直拒絕警方幫忙，並稱二兒子未對其家暴，是其走路不小心跌倒、不要將二兒子帶去關等，但奶奶手臂上有明顯拉扯所致的紅腫，女兒知道此事後也到警局關心，在警察及女兒勸說下及澄清聲請保護令不會使二兒子入獄等，奶奶才同意聲請，之後女兒也將李奶奶接回照顧。

暫時保護令送出後法院逕裁，除基本款項外並有核發二兒子須限期遷出、遠離家中 100 公尺等。服務處社工後續與李奶奶電話聯繫時奶奶都稱二兒子很乖、沒有做壞事、二兒子也搬出沒有住家裡、要撤回保護令等，但社工與女兒及警察聯繫時得知得又是全然不同的版本，女兒告訴社工說二兒子從國中起有過多項前科，幾乎人生 2/3 都在少觀所及監獄度過，暫保核發後警方約制相對人有遷出家中，但幾日後李奶奶不忍心二兒子睡在路邊破爛的亭子，主動帶他回家住，在這之後二兒子仍有酒後對奶奶咆哮情況，奶奶感到害怕時會向女兒求救，但不願報警，因為就怕二兒子被抓去關。

之後的通常保護令開庭，奶奶也一直向法官稱兒子未對其施暴，是其不小心走路跌倒受傷，但法官核對驗傷單傷勢、警訊筆錄、警方家暴調查表等與奶奶所述不符，加上奶奶於庭上多有袒護相對人之言行，說詞矛盾，法官單獨詢問服務處社工服務之觀察後，仍認有家暴情況，核發通常保護令。

- 傳統世代—擔心兒女遭判刑的寬伯—案例二：

寬伯 72 歲，教育程度僅國小。喪偶育有三名案子均已成年，相對人為案三子，未婚，國中畢，打臨工為生，有酗酒惡習。個案無訴訟經驗，遭相對人經常酒後施暴，最近一年益加嚴重，除會對個案大聲咆哮，出言辱罵「幹你娘、滾出去」，時而作勢要毆打案主，時而破壞毀損家中物品等，個案年事已高不堪其擾。某日，相對人酒後在家中大鬧，並辱罵個案「幹你娘、滾出去、煮那什麼菜」等語，且徒手大力推扯案主，經警方協助聲請保護令。服務處受理後，初時電話聯繫發現個案國語表達及理解相當有限，當地原住民社區服務社工因公務繁忙未能及時連結，協助向個案澄清保護令功能與訴訟程序，以致後續法院轉介陪同服務，社工庭前連繫竟發現個案因聽聞鄰里有人因保護令遭罰鍰二萬餘元，感到焦慮而自行來院具狀撤回案件，令社工感到措手不及，急忙通知當地原住民社區服務社工確認撤回已然是事實，但受暴風險仍在，實在無奈。

由上述二個案例分析得知，傳統世代個案聲請保護令後又撤回的原因，大多因加害者皆為自己的子女，個案雖受子女暴力行為與言語壓迫，但考量子女未來往後的人生道路，個案都希望息事寧人而撤回保護令訴訟，經服務處工作者評估案主其實皆仍在危機狀態中，卻因為對保護令的理解為「聲請保護令等於提告」，錯誤的理解與心疼子女的心，導致個案仍留在繼續遭受加害者威脅的環境中。

陸、服務發現

長期駐點服務原住民的經驗中，工作者與原住民個案互動中發現家暴的發生原因多為：與主流文化的差異、社會環境不友善與暴力於家庭中的循環，故以下以「家庭暴力的代間轉移」、「複製主流文化壓迫」與「法庭現場的跨文化經驗」分別論述。

一、家庭暴力的代間轉移

家暴的經驗會代代傳遞而影響子女，孩子藉由觀察、模仿等途徑學習各種行為模式，其中也包括家人的暴力行為。工作者服務經驗中許多太魯閣族個案常會提及因為家庭觀念的影響導致其不願對外求助，甚至是已進入家暴服務系統後，個案卻不斷伺機離開正式支援系統，拒絕網絡各種形式的關懷協助，張憶純(2005)提及原鄉婦女欲求助時會遭受來自娘家的質疑否定、期待婦女要忍耐並返回夫家，而使其被迫再度返回受暴環境。以下將以工作者的服務經驗分析說明此發現：

(一) 家暴行為代間轉移—到底要忍到甚麼時候

個案為太魯閣族女性，相對人為其丈夫，婆婆在得知其受暴後雖願意出面介入與相對人協調，但總會消極的對個案表示，自己以往亦遭受相對人父親相同的家暴言行，卻不停勸說個案必須隱忍、為了孩子為了家庭仍要繼續努力撐著。個案受暴逃回娘家後，娘家人卻要求個案趕緊返回相對人身邊，因娘家認為出嫁後就必須要以夫家為重，儘管相對人的暴力嚴重，娘家仍要求個案要儘速返家。

(二) 家暴行為代間轉移—一位爸爸的過去、現在、未來

某日服務處接到家防官的保護令聲請狀轉介，個案為一位太魯閣族男性，相對人為案長子，高中輟學鮮少返家。

社工在電話中連繫個案時，個案生氣控訴相對人的無理與叛逆—

「怎麼可以打爸爸？社工你說是不是？你看看這個小孩子，真的沒有用！從以前就逃學、逃家，回來就找麻煩，一定要聲請保護令給他一點教訓...。」

第一次暫時保護令開庭，原本連繫答應會出庭的個案突然失聯，原訂開庭時間未到，相對人也沒有出現(應是未收到開庭通知)，事後個案回電說在山上工作趕不過來，還好暫時保護令仍然獲得裁發，司法事務官表示因有調到相對人的前科。

第二次是二個月後的通常保護令開庭，這一次相對人出現了，故事出現了大翻轉，一開始相對人態度輕浮，語氣不佳遭到法官斥責。

法官問相對人：「有無對聲請人施暴？」

相對人：「我可以講原因嗎？」

法官：「當然可以。」

相對人：「事實上是我從小就被他打，小時候他常常喝酒醉就會亂罵和打人，我沒有逃家，我因為受不了搬去奶奶家，都是奶奶在照顧我」、「我沒有打他，是他要追打我，為什麼我不能還手？難道要白白被他打？」

法官以隔離訊問的方式傳訊案母出庭，案母嘆了一口氣陳述：

「兒子確實需要保護令，因為他老了身體不好，兒子過去確實不是一個好爸爸，酒醉會打會罵，而且因為外遇而離婚，媳婦很好，自己的兒子不好沒話說，離婚之後有影響到孩子，孫子很討厭他爸爸，兩個人很少講話卻容易吵架，後來孫子搬來跟我住，我常常勸孫子以前的事不要一直去想它，爸爸還是爸爸...」

當雙方再度入庭法官也嘆了一口氣表示：

「所以聲請人過去是相對人，現在是被害人，相對人曾經是被害人的事現在可以追究

嗎？社工可以嗎？那你們未來要怎麼走下去啊！還好奶奶是有智慧的女性，不然真不敢想像你們這個家會變成什麼樣子！」

有時候工作者服務的個案在他人面前是相對人，在工作者給予支持理解其所述的原委背後，有著漢人們所不知道的生命與文化脈絡，「怎麼可以打爸爸？」是多麼理直氣壯的字句，而隱藏在其後的真相，做為一個社工又該如何去理解與包容呢？

在太魯閣族的個案服務經驗中，工作者發現暴力的代間移轉問題嚴重性是顯而易見，如果與被害人多談一點相對人原生家庭的狀態，經常會聽到「沒有用啦！婆婆以前也是這樣被公公打的啊！所以公公也管不動，要怎麼管？自己都這樣了！」而工作者倡議關注目睹暴力兒童的輔導服務，即是希望能夠阻斷暴力的代間移轉，不讓今日的被害人成為明日的相對人的悲劇持續上演下去。

二、複製主流文化壓迫

原住民受到外來文化衝擊下感到焦慮，經濟問題及低社經問題逐漸浮現，使得飲酒文化從傳統的儀式與祭典傳統轉為消愁解悶的日常性飲酒，甚或是失去工作能力之酗酒(陳憲明、汪明輝，1993)，酒精濫用容易引發衝突，並使得暴力狀況加劇。有些相對人用酗酒作為施暴與逃避問題的藉口，使得暴力言行重覆循環發生。

王增勇(2001)指出原住民男性在生活中的困難，如：文化衝擊、城鄉差距、弱勢族群身分，造成對外在社會的無力感，進而開始內化壓迫者價值成為加害者，這與工作者的服務經驗相當吻合。工作者服務的經驗中許多相對人因為種種原因的被壓迫，內心的無力感與壓力竟轉而去壓迫身邊最親密的家人。

以下將以工作者服務經驗說明此發現：

(一) 複製主流文化壓迫—將壓迫轉嫁給最親密的人

許多原住民個案的加害者，因就業條件相較漢人或是被害人較為弱勢，可能因為未有良好就學環境而無法順利升學，或因在社會中就業環境出現歧視或標籤化原住民之態度，而使其無法學習一技之長，這此種種結果導致相對人可能產生自卑、不安等心理壓力，加害人為抒發此壓力而卻無來由的仇視被害人，在服務個案過程中工作者常聽聞，許多加害人因為長期的自暴自棄已失去了外出工作的動力，被害人雖願意一肩扛起家計與照顧家庭的重任，但加害人卻無來由的無故懷疑被害人外遇的假想，在服務經驗中得知，許多加害人在面對法官詢問施暴主因時常說到：「我沒有工作，她(指被害人)每個月賺很多錢，家都她在養，她現在了不起看不起我了，也都很晚回家，外面一定是有男人！」當法官當庭細問被害人晚歸原因，被害人表示因為加害人未外出工作，家中經濟由她一肩扛起，若未兼兩份工作實在無法撐起家計，故被害者每日皆由早上忙碌至下午完成第一份工作，而後又奔至下一個工作至晚上回家。

在協助個案整理受暴史的過程中更可以察覺，雖被害人願意一肩扛起家計甚或隱忍相對人無來由的咆哮怒罵，但相對人從未嘗試著探詢原因，把被害人的隱忍視為其「理虧」的情緒表現，因加害人認為一定是被害人在外有結識異性友人才願意持續包容其不可的不可理預的言行。

(二) 複製主流文化壓迫—學歷低落不是罪

相對人阿偉為男性太魯閣族，他的學歷低落所以只能於水泥廠工作，但其中阿偉需要負責一個大家族的經濟，因家中需要扶養的人口眾多，加上位於水泥廠工作所獲得的薪資不穩定、升遷不易，使阿偉的經濟壓力日漸龐大，對於壓力的抒發便以家中的小事，如：小孩帶不好、個案沒煮晚餐等事為藉口施暴於個案身上，使得家中氣氛凝重。

以漢人為中心的教育體制影響了原住民教育資本的累積，現在雖不太有人敢公開的說出歧視的話語，但隱性的刻板印象、偏見、歧視仍存在，原住民男性於社會生活中遭受到的困境及壓迫無處宣洩，就容易轉向飲酒澆愁，甚至是將怒氣、不如意的情緒轉向家裡的人。許多的個案因為先生從事臨時性的工作以致收入不穩定，或可能因工受傷而無法再從事勞動性質工作，婦女就必須扛起家中經濟、外出工作、兼差等，隨著婦女取得經濟來源或因工作而在家中時間減少，先生的地位受到挑戰，因為對自己自信心低落，開始懷疑妻子外出是去「找男人」而對婦女施暴的情況層出不窮。

三、法庭現場的跨文化經驗

工作者在服務處與原住民個案的服務經驗中，法庭現場是極為重要的場景，許多故事的流轉在不同的文化脈絡下，可能有不同的理解與詮釋，可能是正向的回應，亦或是負向的感受，對法庭裡的每一個位置上的人物(當事人、法官、書記官、庭務員、法警、社工等)都是非常獨特的互動與跨文化經驗，而其中需要與個案接觸的法官、書記官或是社工等，這些專業者對原住民個案的態度皆會影響原住民個案繼續求助的意願，工作者將透過案例分析及服務經驗說明此發現：

(一) 法庭現場的跨文化經驗：因「理解」而「化解」衝突－案例分析

相對人屬恆春阿美族，國語理解能力有限，僅會說族語，法官於開庭前透過保護令聲請狀得知相對人施暴原因多為語言因素無法與人溝通造成誤會導致，又相對人屬於恆春阿美族，與北部阿美族語系不同，故可協助的通譯資源更為有限。

在庭前，法官聯繫服務處確認相對人的通譯資源需求，並說明為免造成溝通誤會，將發函請求通譯資源到庭協助兩造訴訟說明；有別於暫時保護令開庭時相對人聽不懂法官問題而於法庭上暴怒，這次通常保護令的開庭在通譯的協助下，相對人理解了保護令功能、加害人處遇資源對於夫妻關係的助益後，竟主動表示同意接受加害人處遇計畫，並允諾不再對被害人有任何遭擾言行及暴力。

文化能力不僅可讓服務需求者得到適當的服務輸送，亦可增進服務提供者對於文化的知覺與敏感度。陳羿臻(2014)說明文化能力可在服務處遇中展現其彈性與能力，進而避免服務提供者有錯誤的判斷與見解，導致隨之產生的標籤與汙名化；少數的法官願意在被害人未提出通譯聲請前主動協助連結通譯資源，特別是保護令訴訟關係中的加害人，但以這個案子為例，若非通譯資源的協助，相對人仍氣憤地認為可能因被害人提出保護令聲請而遭拘役或判刑，雙方更可能因此斷絕所有溝通管道，案子女甚或成為夾心餅乾，卡在雙方情緒中左右為難。

(二) 法庭現場的跨文化經驗：原住民「飲酒」的想像－案例分析

工作者服務許多原鄉家暴案件中有高達七成的比例是酒癮問題所致，也因為沒有相關資源即時及有效介入，許多家暴問題不斷循環發生。

在駐點服務的經驗中，多數原住民男性相對人從事的工作多為板模、臨時工等勞力性質為主的工作，在協助被害人彙整受暴史時也發覺，多數的相對人會在勞累的工作過程中或下班後，與同事一同飲用藥酒或較便宜取得的料理米酒，但因酒精成分高，返家時多已是酒醉狀態，潛藏家暴危機。

工作者於服務經驗中曾遇見不同問訊方式的法官，曾有一位法官直言「你們原住民就是這樣，都沒有辦法控制飲酒問題，酒喝多了會出事的！」，但反觀另一位法官，先是細緻的詢問「飲用的酒類」、「確認酒後的言行」而後提醒加害人務必「留意自身的飲酒量」，務必做到不傷身亦不傷人的規範，也鼓勵加害人養成理性飲酒習慣，因加害人飲酒狀態嚴重，法官亦表示若加害人有意願將協助轉介衛生局免費的戒酒資

源，協助加害人戒除酒癮。

反觀在漢人的社會中，對男性飲酒採取普遍接納甚至鼓勵的態度，當他們在飲酒時，同時營造並感受到一種扭曲的男子氣概，飲酒似乎代表者強健的體魄、勇於冒險、雄渾豪邁的氣勢以及在性方面的不凡技能，此種強者的角色可以輕易地複製於家庭之中，再加上男性優勢文化的助長下，酗酒者成為家庭中的「強者」，進而在家庭中享有權力，並控制其它的「弱者」。因此酗酒與家庭暴力兩者之間複雜緊密的結合，並重覆性地循環(陳怡青，2011)。

工作者觀察到相對人對於這兩位法官問訊方式有不同的行為反應，面對較負向的問訊方式，相對人以強勢且無所謂的消極態度回應；反之對於後者，多數的相對人願意嘗試尋求戒酒資源的協助，期待為家庭找到正向力量的改變方式。

(三) 法庭現場的跨文化經驗：原住民理解能力與服務方式－案例分析

工作者陪同原住民個案開庭時，法官詢問個案相對人如何施暴，個案總會疑惑地望著社工，社工連忙解釋：「法官的意思是問發生什麼事，他怎麼打你或罵你？」，而此時的個案通常不敢直視法官，但會對著社工說：「他喝酒回來，東西就都不見了」，法官又會望著社工問：「什麼意思？」，社工則要協助個案解釋：「報告法官，聲請人的意思是一相對人酒醉返家，吵鬧後家裡桌上的東西都被掃落在地上的狀態。」個案聽聞社工說明後則一旁猛點頭回應。

許多原住民個案對於法官詢問的意思理解能力弱，在未能理解法官的問話時，更容易造成個案的緊張與焦慮狀態，反而影響後續想要表達的事件內容，在開庭時若未能清楚陳述受暴情況，甚至可能會影響保護令核發與否。

(四) 法庭現場的跨文化經驗：資源限制－案例分析

回顧多年的服務經驗得知，許多居住在部落中的受暴婦女，受暴後雖鼓起勇氣向轄區分局求助，未料協助的員警也熟識雙方，更以調解的角度來勸說案主大事化小小事化無，如此個案不僅憂心自己的身分是否會遭到曝光，再求助是否仍會被勸退？

一位個案曾向我說明自己的居住環境，住家的四週沒有鄰居沒有便利商店更沒有醫院，每每要郵寄資料或傳真補件資料至法院，可能需要先想辦法借到交通工具下山，否則徒步下山可能要花上半天的時間，甚至連大家熟知的傳真方式，我都需要以最淺顯易懂的白話形容方式，如：「請問您的資料是趴著還是躺著，記得要資料要趴著傳過來才會成功喔！」。因山上的訊號薄弱，曾有一次相對人酒後持刀砍殺個案與案女，個案與案女驚險逃進廁所內好不容易撥通 110 求助電話後，距離案家最近的派出所立即趕赴現場處理的時間竟「需要 40 分鐘」的車程！個案面臨門外相對人不斷持刀踢踹門板、威脅吼叫等瘋狂行徑，個案當下度「秒」如年。

偏鄉人際關係緊密、匿名度低，有著許多綿密複雜的家族關係，有時警察可能就是鄰居、相對人的親戚，這樣的情況下個案會擔心是否報警有效？會不會報警後全村都知道這件事？這些都影響著個案是否報警或向正式資源系統求助的考量之一。

工作者在陪同個案保護令開庭時就曾遇到法官質疑：「為何受暴多年卻都沒有任何 110 或 113 報案紀錄？」、「只是去附近的超商傳真給法院很快就要好啊！怎麼花這麼久的時間還不能完成？」，有些在都會區很容易的事，在偏鄉卻是非常困難的，許多原住民個案居住的部落地處偏遠山區，手機沒有收訊、家中經濟無力裝設室內電話，必須要先跑到巷口的雜貨店借電話才能向警察求助，而都會區滿街的超商，在偏鄉卻要花上許久的交通時間才能抵達。

(五) 法庭現場的跨文化經驗：為什麼不離婚？－案例分析

現代社會離婚率居高不下，國人普遍對於離婚現象早已「見怪不怪」，過去法院裁定離婚是採取「過失主義」，現在則是「破綻主義」，也就是說以前非要有一方有過失才可以離婚，但現在法官都是採取認定較為寬鬆的「破綻主義」，認為婚姻出現破綻、雙方已無法復合，就會判准，成為離婚官司的新趨勢，法官也不再「勸和不勸離」。因此在面對個案反覆嚴重受暴的情形，有時法官忍不住當場直接問個案：「妳要不要離婚？法官幫妳現在調解離婚好不好？簽名就生效了！他這樣對妳，妳就離開吧！法官相信妳會過的更好！」個案面對突然其來的離婚程序，瞬間眼眶含淚望著社工，滿臉充滿著「怎麼會這樣」的慌張表情，雖沈默不語但眼淚已止不住。

雖然有時候離婚對部份個案來說是一種求之不得的解脫，但對一輩子生活在部落的原住民婦女來說，卻極可能破壞其重要的價值信念，甚至離婚後被部落家族排擠而身心痛苦，若不能理解其文化脈絡，反而以「為什麼不離婚？」的口吻指責個案對暴力的隱忍，因而產生的專業距離是值得工作者深思的。

(六) 法庭現場的跨文化經驗－法院是神聖的？

原住民個案對於「上法院」與一般漢人相較之下，工作者觀察到有些微不同之處，例如：容易遺忘開庭時間、於法庭內吃水果、零食、嚼檳榔、穿著拖鞋開庭或是略有酒意等，但這些跨文化之處也與平時生活型態、經濟情況、族群文化特性、看不懂法院通知單等有關。

曾有個案飲酒面紅出庭，工作者問：「今日開庭怎麼飲酒呢？」個案表示：「因為開庭很緊張，所以才飲酒緩和緊張焦慮情緒。」

亦曾有個案開庭著拖鞋，法官因此訓斥個案：「為何穿拖鞋來開庭！這樣很不尊重法庭！」個案回覆：「因為我只有這雙鞋…」

綜合上述法庭現場跨文化的經驗案例可知，原住民個案在面臨開庭現場或是法官詢問時，不免都會緊張擔心，若在此時法官的態度是充滿質疑、訓斥，可能造成個案求助動機減弱，更加深其擔憂、害怕的情緒，如果司法專業人員可更同理原住民個案的困境，多站在個案角度為其考量其需求，才能創造更友善的空間，使保護令不只是執行規範的法令，而是能改善家中氣氛、互動關係的契機。

柒、反思與建議

台灣是個族群豐富多元的國家，在這片土地上生活著閩南人、客家人、原住民及新移民等多元族群，其中經政府認定的原住民已有十六族，各族之間文化習俗、語言及社會制度等皆有全然不同的面貌，在這具有多元族群文化的地區服務，身為專業助人工作者則必須具備足夠的文化能力。在花蓮地區深耕服務多年，服務對象具原住民身份的比例達四成，遠高於基金會其他四個縣市的家暴服務處，原鄉部落的原住民因著其自身的文化背景、獨有的世界觀，在其求助歷程及服務使用上有其特殊性，在服務裡工作者見到偏鄉資源取得不易、都會型個案與原住民個案的能力有別，影響其求助歷程與資源的使用，也促使工作者警覺於服務提供時應具備多元文化觀點及文化能力，並發展細緻化服務以貼近個案的需要，透過服務經驗的整理與反思，期待能對現有服務輸送及體制跨文化造成的偏見帶來改變的可能。

一、實務工作者應具備多元文化能力

針對原民文化的弱勢處境，工作者以易位思考的方式經常反思，如何在主流文化的衝擊下讓原住民的傳統文化價值被看見，進而提升服務對象對自我文化的認同感，工作者認為必需先從加強社工人員的多元文化教育做起，在學校修習多元文化相關課程

理論，有助於增加自身多元文化的世界觀，且在吸收與學習後轉換為重新理解與看見，並且願意從自身過去的跨文化經驗和實際服務過程的跨文化經驗不斷的反思和學習起。

工作者認為加強文化教育的學習有助於增加對多元文化的理解，將知識吸收及經驗反思後內化成為自己多元文化的能力。從自身的成長背景出發反思自我對於原住民認識的不足，體認原住民不同族群個別差異，一次又一次地從服務過程中累積對部落文化的認識，避免落入主流社會對原民的刻板印象，而這也提醒工作者提升自我文化能力的重要。

二、 促進網絡人員對原住民個案的重新理解與看見

個案的求助歷程上經歷到的是一整個網絡及系統，從實務工作者至整個網絡、系統需具備多元文化能力。現有家暴體制幾乎是以漢人文化為架構，第一線執行的網絡人員也幾乎都是以漢人為主，不管是司法、警政、社政甚至是衛政和教育系統，許多制度和流程的產出，多是從漢人文化的角度去思考和詮釋，如：法律條文和訴訟程序的說明。

由於原住民個案與主流文化的距離，造成其自我價值感低落，與人溝通互動缺乏自信；因為害怕法官權威的不安造成陳述時語意不明、手足無措的困窘狀態，在無形中淡化了暴力的嚴重程度；也因為網絡人員的文化偏見、缺乏對原住民文化的瞭解與認同、對原住民的社會網絡陌生等，易被誘導為個案是缺乏求助動機與改變的動力，形成或加深對服務原住民個案的偏見，甚至陷入一種服務原住民個案的無力感。

不只實務工作者需具備文化能力，從服務現場見到的實際情況，若單純僅是家暴服務處的社工擁有專業的文化能力，是無法提供適切之服務，整個網絡、系統都需具備多元文化的能力、提升對跨文化能力的理解，以避免壓迫與標籤化造成個案二次傷害。

三、 看見原民個案的特殊性，調整制度以促成問題之解決

原鄉部落的原住民個案在其求助歷程與服務使用上有其特殊性，以服務太魯閣族的經驗為例，傳統世代對於家暴防治資源使用率極低、在求助上多了「不敢說與不敢問的」求助困境、雖取得保護令卻因種種顧慮不願使用保護令，甚至認為漢人所建立的家暴防護制度不適合其文化等，也促使工作者反思現行的保護令制度真的適合部落文化嗎？個案有時需要的只是加害人認錯、別再犯，並非想要對方受到懲罰或是走到離婚一步。在過往的服務經驗中曾有透過部落較具社會地位的人士(如：部落耆老、牧師)介入協調成功的案例，甚至比起警察約制還有力。若現行家暴及保護令的制度對於部落原住民並不是那麼有效，是否有將「修復式正義」推展部落至部落的可能呢？

參考文獻

- 王增勇(2003)。原住民婦女與家庭暴力社工員的相遇：一個弱勢者保護弱勢者的制度。東吳大學，原住民人權國際研討會。
- 王增勇、陳秋瑩、林美薰(2006)。原住民婦女與家庭暴力社工員的相遇：一個弱勢者保護弱勢者的制度？*性別平等教育季刊*，(37)，36-45。
- 吳柳嬌(2005)。婚姻暴力的成因與處遇之研究。(博士論文)·高雄：國立中山大學中山學術研究所。
- 吳慈恩(2013)。我國修復式正義運用於家暴事件之芻議。「愛擁抱，不擁暴」反性別暴力資源網」反性別暴力資源網啟動儀式暨研究論壇·台北、台灣：衛福部。
- 李政賢(譯)(2014)。質性研究:從開始到完成(原作者:Robert K.Yin)。台北市:五南圖書出版商。
- 李聲吼(2007)。多元文化能力在社會工作實務上的應用·*社區發展季刊*，(117)，130-142。
- 李聲吼(2009)。文化能力在社會工作教育與運用之探討·*社區發展季刊*，(127)，153-158。
- 張憶純(2015)。原住民婦女遭受家庭暴力問題之探討—以某泰雅族部落為例·*社區發展季刊*，(149)，260-268。
- 陳芬苓(2005)。跨越父權/母權之分——原住民族群兩性關係之初探·*女學學誌：婦女與性別研究*，(20)，177-221。
- 陳秋瑩；王增勇；林美薰；楊翠娟；宋鴻樟(2006)。原鄉的家庭暴力及受暴婦女求助行為之探討—比較原漢之差異·*台灣衛誌*，65-74。
- 陳淑娟(2004)。排灣族婦女遭受婚姻身體暴力及其相關因素之探討。(碩士論文)·高雄：高雄醫學大學護理學研究所。
- 陳淑媛(2010)。從家暴案件探討社會支持對原住民婦女兒童人權之提昇—以花蓮地區為例。取自：http://www.worldcitizens.org.tw/awc2010/ch/FF_d_page.php?pid=222
- 陳翠臻(2014)。從文化能力角度探討臺灣社會工作推展對原住民族地區的衝擊·*社區發展季刊*，(148)，280-292
- 黃盈豪、林桂婕(2005)。部落工作者的話—從和平鄉和尖石鄉社工實務經驗談原鄉社會工作實施的家庭議題，社會工作實務的新思維研討會文集。
- 黃淑玲；林方皓；吳佩玲(2001)。都市原住民婚暴狀況及社工處遇初探--以臺北市某社區為例·*本土心理學研究*，15，113-159。

新移民的培力：個人主體與家庭關係

發表人

張孟勳

彰化縣生命線協會社工督導

回應人：許玢妃助理教授樹德科技大學兒童
與家庭服務系(所)

新移民的培力：個人主體與家庭關係

摘要

壹、研究目的

90年代初期，正是仲介公司大量媒妁新移民來台的時期，當時台灣社會風氣依舊保守，在傳統文化及父權價值觀的框架下，新移民移居台灣後常遭物化及面對社會大眾的歧視。2006年各縣市新移民家庭服務中心陸續成立，協助新移民的生活適應及促進家庭和諧。本會自該年開始承辦彰化縣新住民家庭服務中心（民國105年更名），從實務工作經驗中，我們看到強化新移民主體價值及培力的重要，即開始投入新移民的培力方案，包括：通譯人員、多元文化講師及志工等之培訓，積極強化新移民的自我主體及解構社會污名。透過本研究我們從實務經驗出發，探討新移民參與培力課程，擔任多元文化講師、通譯及志工後，是否對個人主體建構產生影響？新移民如何覺察到這些影響？與家庭的關係造成什麼改變？

貳、研究方法

本研究運用質性研究深度訪談進行資料收集，以來台十年以上，參與本會之的培訓後，擔任多元文化講師、通譯人員及志工的東南亞籍新移民為研究對象。

參、研究發現

研究者運用主題分析法進行訪談文本資料分析，訪談資料分析初步發現，新移民的個人主體演變分為三個時期：（一）探索適應期：異國聯姻必須面對彼此文化的差異，從原母國的情境抽離至台灣，新移民尚在釐清自己與他人的關係，摸索「我」與家人的關係。在這階段，新移民因環境的陌生及心理的無依，夫家人不對等的權控，讓新移民的主體性隱而不見，甚至遭打壓；（二）自我壓抑期：九〇年代的新移民，大都被賦予著傳宗接代的任務。育兒階段的新移民，「我」的主體性發展開始萌芽。透過養育子女的經驗，觸發新移民想學習的動力，並開始探索「我」在家庭及社會上的定位及功能角色，但母職的需求讓新移民無法有時間或機會去釐清或省思；（三）自我重塑期：子女就學後，新移民的時間較空閒，也對環境及資源都較前兩個階段熟悉，經由志工、通譯人員及多元文化講師培訓的過程與經驗，新移民開始透過經驗重新去界定「我」和家庭、社會的關係，重建自我形象，開始調整自己或面對夫家人不合理態度的情緒，進而追求更好的自己，並產生助人的使命感。

日間照顧服務提供者服務輸送經驗之探討-
以南臺灣為例

發表人

黃芋淨

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士班

姚昱伶

高雄市社會局老人福利科

陳武宗

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授

回應人：陳正芬教授中國文化大學社會福利學系

日間照顧中心佈點策略之初探—以南臺灣三縣市為例

摘要

壹、研究目的

檢視當前長照政策與目標，日間照顧應該是建構完整和連續長照服務網的重點工作，日照中心處於快速佈建的階段，然相關文獻針對日照資源佈點的討論很少，故本研究將在此政策背景下，以策略的角度切入，探討南臺灣三縣市政府與民間團體的日間照顧據點佈點策略，及彼此互動關係。

貳、研究方法

本研究從學校與教育部合作計畫中所舉辦的「佈點、連線、成網—日間照顧服務據點經營策略座談會」、電話/當面追訪、個別訪談進行資料蒐集，此座談會總共邀請了 13 位台南、高雄與屏東縣市的日照據點業務主管以及日照點經營管理者，日照中心出席代表的挑選原則是以太南市 23 間、高雄市 17 間以及屏東縣 14 間日照中心為抽樣母體，採立意取樣，以所在地(台南市/高雄市/屏東縣)、地區屬性(都市/鄉村)、機構類型(混合型/失智型)等為篩選依據，盡量均衡不同樣態之日照中心，另為達到有效的討論，以營運兩年以上之經驗豐富的日照中心為主。為了解目前日照承辦現況，與各部門在日照佈點過程中的考量與策略，本研究訪談了 10 位受訪者，包括三縣市地方主管機關日照業務承辦人，日照據點經營者，以及目前正在籌備投入日照與 ABC 點串連的單位。研究分析方式為質性研究，經受訪者同意後進行錄音，並將錄音檔轉換為逐字稿後，進行文本分析。

參、研究結果與結論

初步研究結果分析呈現出，南台灣三縣市的佈點現況，地方政府與民間團體的佈點策略，與公私部門的合作關係，並提出以下建議：1. 日照中心佈點應採因地制宜；2. 日照中心設置的相關空間法規宜放寬；3. 社區融合的議題應重視；4. 城鄉使用意願差異需探討；5. 強化服務使用者在佈點過程中的角色。

關鍵詞：日間照顧、策略管理、長照服務

文章題目：日間照顧中心佈點策略之初探—以南臺灣三縣市為例

稿件字數：721(摘要)、18,855(正文，不含參考書目)

作者：

1. 姓名：黃芋淨

單位：高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士班

職稱：研究生

聯絡方式：taro6417@hotmail.com.tw

2. 姓名：姚昱伶

單位：高雄市政府社會局老人福利科

職稱：科長

聯絡方式：b0141@kcg.gov.tw

3. 姓名：陳武宗

單位：高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

職稱：副教授

聯絡方式：wutsch@kmu.edu.tw

日間照顧中心佈點策略之初探—以南臺灣三縣市為例

黃芋淨、姚昱伶、陳武宗(通訊作者)

1. 研究目的

檢視當前長照政策與目標，日間照顧應該是建構完整和連續長照服務網的重點工作，日照中心處於快速佈建的階段，然相關文獻針對日照資源佈點的討論很少，故本研究將在此政策背景下，以策略的角度切入，探討南臺灣三縣市政府與民間團體的日間照顧據點佈點策略，及彼此互動關係。

2. 研究方法

本研究從學校與教育部合作計畫中所舉辦的「佈點、連線、成網—日間照顧服務據點經營策略座談會」、電話/當面追訪、個別訪談進行資料蒐集，此座談會總共邀請了 13 位台南、高雄與屏東縣市的日照據點業務主管以及日照點經營管理者，日照中心出席代表的挑選原則是以太南市 23 間、高雄市 17 間以及屏東縣 14 間日照中心為抽樣母體，採立意取樣，以所在地(台南市/高雄市/屏東縣)、地區屬性(都市/鄉村)、機構類型(混合型/失智型)等為篩選依據，盡量均衡不同樣態之日照中心，另為達到有效的討論，以營運兩年以上之經驗豐富的日照中心為主。為了解目前日照承辦現況，與各部門在日照佈點過程中的考量與策略，本研究訪談了 10 位受訪者，包括三縣市地方主管機關日照業務承辦人，日照據點經營者，以及目前正在籌備投入日照與 ABC 點串連的單位。研究分析方式為質性研究，經受訪者同意後進行錄音，並將錄音檔轉換為逐字稿後，進行文本分析。

3. 研究結果與結論

初步研究結果分析呈現出，南台灣三縣市的佈點現況，地方政府與民間團體的佈點策略，與公私部門的合作關係，並提出以下建議：1.日照中心佈點應採因地制宜；2.日照中心設置的相關空間法規宜放寬；3.社區融合的議題應重視；4.城鄉使用意願差異需探討；5.強化服務使用者在佈點過程中的角色。

關鍵詞：日間照顧、策略管理、長照服務

壹、前言

一、研究背景與研究動機

從台灣的人口組成來看，台灣社會老化的速度非常快，截至 2016 年年底，65 歲以上老人的人數達 3,106,105 人，占人口比例達 13.2%（衛福部統計處，2017），已遠遠超過聯合國世界衛生組織定義之高齡化社會的標準 7%，並即將從高齡化社會邁入高齡社會。根據 2010 年國民長期照顧需要調查，推估台灣 65 歲以上失能人口將在 2031 年達到 95 萬人，老人失能率將達 16.36%（衛福部社會保險司，2015），研究也顯示年紀愈老，所需的各類照顧服務愈多（吳淑瓊、徐慧娟、莊嫻智與張明正，1996），人口老化意味著整個社會對長期照顧的需求也日益迫切。

研究顯示遷居會導致老人產生失落與無望感（Nay, 1995），在地老化的觀念早已是目前老人照顧服務的趨勢與共識，陳燕禎（2005）認為社區照顧政策的意涵是讓老人的晚年能在自己熟悉的社區網絡被照顧與支持，讓他們的「根」不會被拔除，使生活獲得安全感和穩定感，不必受環境遷移帶來的負面影響。台灣或許是受到亞洲文化的傳統家庭觀念使然，照顧者和老人本身的在地老化意願都很強烈，即便是重度失能，仍有極大比例的人不想離開自己土生土長的家（王秀燕、徐明心、白叙民與王篤強，2016；吳淑瓊、莊坤洋，2001）。

為了落實在地老化，社區照顧資源就變得相對重要，而社區照顧中的日間照顧中心正是實踐在地老化的策略之一（吳淑瓊、莊坤洋，2001），日間照顧服務兼具老人服務與照顧者支持的功能，並且有助於降低整個長照體系的成本（呂寶靜，2001），因此日照服務日益受到重視。2007 年老人福利法修法後，日間照顧服務被列在地方政府應提供之社區式服務項目中；同年行政院通過「長期照顧十年計畫」，目標在 2016 年達到一鄉鎮一個日照服務單位。截至 2016 年 6 月，全台已設置 185 個日照中心，同年年底衛福部提出「長期照顧十年計劃 2.0」，試辦社區整體照顧模式，包含 A 級社區整合型服務中心、B 及複合型日間服務中心與 C 級巷弄長照站，其中 A 級單位須同時具有居家服務與日間照顧，目標是全國每一鄉鎮市區設立 1 個 A 級服務單位，規劃設置 469 處（衛福部社家署，2016a，2016b），可見政府也看見日間照顧的重要性，並積極佈建日照服務資源。

目前國內日間照顧的相關文獻，多集中於探討日照服務的功能與成效（張苑珍、蘇慧芬，2009；陳柏宗，2014；蕭文高，2013），以及服務與經營管理模式（呂寶靜、李佳儒與趙曉芳，2014；林明禎，2011b；陳政智、張江清，2007），少數探討決策歷程（呂寶靜，1999），但針對日間照顧佈建做討論的很少，其原因可能為日照中心是近十年才推出的照顧模式，其

服務樣貌多樣且定位模糊不清，加上長期分屬社政和衛生體系，各縣市雖已設置長期照顧管理中心作為單一窗口，兩個體系仍無法妥善整合資源與資訊，產生效率上、管理上與其他運作上的問題（吳玉琴，2011；吳淑瓊、莊坤洋，2001；周月清，2006；林明禎，2011a；陳燕禎，2005）。

從長照 2.0 所設定的目標，以及 A、B、C 級各服務據點的佈點與服務內容來看，日間照顧應該是當前建構完整和連續長照服務網的重點工作，所謂佈點、連線、成網，這是接續不斷的過程，故本研究將在此政策背景下，以策略的角度切入，運用教育部與學校合作計畫中所舉辦的座談會，後續追訪，與個別訪談的內容作為文本，探討南臺灣三縣市政府與民間單位的日間照顧據點佈點策略，及彼此互動關係。

貳、文獻探討

長期照顧有居家式、社區式以及機構式三種模式，為了促進在地老化，政府以發展居家式和社區式服務為優先，而日間照顧屬於社區式照顧服務之一。

一、台灣日間照顧的政策脈絡

陳正芬與官有垣（2011）認為要完整檢視一項服務的發展脈絡，必須從制度歷史形塑過程的角度切入，且王增勇（1998）認為相較於美國的草根性發展，我國日間照顧的發展是由上而下進行（取自李琪，2011），因此回顧日間照顧的政策脈絡有其必要。

（一）日照相關政策沿革

內政部於 1987 年開始獎助各縣市及公私立老人扶養機構辦理老人日間照顧；1991 年行政院經建會提出「國家建設六年計畫」，內容載有全面推廣老人在宅服務、居家護理及老人日間照顧服務，以讓老人能盡量留在家中為目標；1993 年內政部社會司編印之「社會福利輯要」也以日間照顧為重點；1997 年老人福利法第一次修法，增列地方政府應視需要設立並獎助私人設立老人日間照顧服務機構（行政院，2003；莊秀美，2010；楊培珊、梅陳玉嬋，2016）。1998 年衛生署發佈推動「老人長期照護三年計畫」，預計成立 15 家日間照護中心；2000 年內政府委託台灣大學進行為期三年的「建構長期照護體系先導計畫」，以在地老化為總目標，在實驗社區嘗試照顧住宅、失智症日照中心及家庭托顧等新型服務模式（內政部，2003）。

2007 年老福法修法後，日間照顧服務被列在地方政府應提供之社區式服務項目中；同年行政院通過「長期照顧十年計畫」，其服務項目以日常生活活動服務為主，包括居家服務、日間照顧與家庭托顧服務，

可以看出是以發展居家式與社區式照顧為重點，並希望透過鼓勵民間單位參與，來擴展服務單位（內政部，2007）；2011年內政部推出「日間照顧呷百二計畫」，計劃期間增設54間日照中心，並在2013年年底達成全國設立120所日照中心的目標；2014年行政院宣布推動「臺灣368照顧服務計畫」，促進多元且普及日間照顧服務，以「一鄉鎮一日照」為目標，規劃在2016年底前佈建完成（李劭懷，2013；衛生福利部，2014）。

2016年底衛福部推出「長期照顧十年計劃2.0」，並於2017年正式上路，打出「找得到、看的到、用的到」的口號，試辦社區整體照顧模式，包含A級社區整合型服務中心、B及複合型日間服務中心與C級巷弄長照站，其中A級單位須同時具有居家服務與日間照顧，目標是全國每一鄉鎮市區設立1個A級服務單位，規劃設置469處（衛生福利部，2016a）。

從數量來看(如表1)，日照中心隨著既定的政策方向與目標的推動而快速增長，8年期間從31間擴充到178間，成長了將近6倍，也是長照十年計畫中成長最為顯著的服務（衛生福利部，2016a），緊接而來的長照2.0計畫又將使日照中心蓬勃發展。

項目	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
日照中心	31	31	54	63	72	99	125	151
失智症日照中心		8	12	14	18	12	25	27
總計	31	39	66	77	90	120	150	178
成長率(%)		25.8	69.2	16.7	16.9	33.3	25.0	18.7

研究者整理，資料來源：（李劭懷，2013；衛生福利部，2016a；簡慧娟、莊金珠與楊雅嵐，2013）

(二) 佈點過程的策略

從上一段關於日照的政策發展脈絡來看，中央政策多以目標為導向進行佈點，而當地方政府與民間單位執行時，為了達到政策的目標，勢必發展出不同的策略，本研究從策略的角度切入，檢視地方政府與長照服務提供單位，在此長照政策脈絡下，其佈點所思考與採取的行動策略。

許士軍（2004）認為策略是一種達到組織目標的手段，他表現在組

織的重大資源配置與布署的方式上；司徒達賢（2005）認為策略會呈現在組織不同時間點的經營形貌，及其改變的軌跡；Robbins and Coulter（2011）認為策略是描述一個組織如何進行應做的事，如何面對競爭，以達到組織的目標。綜上所述，策略是組織為了達到目標的考量，也會決定組織所採取的行動與呈現的樣貌。

所有組織都會與一同存在環境中的其他成員進行交換、交流，並進一步建立必要且適當的網絡關係，以創造生存與發展的空間，即發展網絡定位策略—組織應與外在環境中的哪一些個人或機構建立種關係，以配合支援事業及總體策略的思維與決策。各種機構與組織之間，不同型態的策略聯盟日益普遍，尤其非營利組織常常處於既沒錢又沒人的處境，因此連結其他機構或單位，彼此合作並形成網絡關係，對非營利組織是一項重要的策略（司徒達賢，2005；陸宛蘋、何明城，2009）。

為了因應環境無時無刻的變動，所有型態與規模的組織，無論是政府、民間單位或公司企業都需要策略管理，策略管理程序包含六個步驟：1.界定組織使命、目標與策略；2.外部環境分析；3.內部環境分析；4.形成策略；5.執行策略；6.評估結果（Robbins & Coulter, 2011）。陸宛蘋與何明城（2009）認為在策略管理的時代，環境的變動更複雜且快速，傳統「謀定而後動」的觀念已被「由做中學」、「摸著石頭過河」的策略觀所取代，此點長照 2.0 所採取的「滾動式修正」不謀而合。

（三）佈點過程的公私部門互動關係

長期照顧服務的提供，牽涉到公、私部門的服務提供者，以及跨專業團隊，導致服務輸送流程更加複雜（內政部，2007），因此日照中心佈點過程中的公私部門互動關係有必要加以探討。

行政院長期照顧推動小組為了落實長照 2.0 的計畫，由政務委員林萬億、衛福部次長呂寶靜領隊，進行全國 22 縣市巡迴之「長照十年計畫 2.0」說明會，讓地方政府與民間團體了解整體計畫的目標、內容及運作模式，長照 2.0 除已清楚區分中央與地方政府的權責之外，為了達到：1.營造有利照顧資源發展環境，促進民間單位投入資源建置；2.導入在地民間資源，促進服務普及發展，滿足在地長照需求（衛生福利部，2016a），因此如何與民間團體建立適當有效的公私合作關係，是觀察長照服務資源建置的重要議題之一，也是各地方政府與民間團體協同向中央提案，爭取資源，擴展在地長照服務據點的重要佈點策略之一。

當前政府重要的公共政策，如災難防治政策、長期照顧政策，公私

部門攜手合作的方式已是明顯的趨勢，而公私部門互動的本質是多元的，其互動關係不僅會影響到服務輸送系統，也會影響到政府與民間組織的關係，不同學者對此公私部門的互動關係有不同的理論觀點探討：首先從層級結構的角度來看，吳英明（1993）將公私部門的互動模式分為三種互動模式：1.垂直分隔是以公部門為上層主導指導，私部門則為下層的配合服從單位；2.水平互補是政府認知到自己的有限性，尋求私部門互補性的支援，雖仍為公部門主導，但私部門已不是完全的服從與配合；3.水平融合是私部門不再只是公部門之下的配合單位，而是與公部門有密切的互動關係。Gidron, Kramer, and Salamon（1992）發現民間團體與公部門的互動方式，可從「財務與授權」以及「服務輸送」兩個面向，推演出以下四種關係模式：1.「政府部門主導」是政府扮演掌握經費提撥與服務提供的雙重角色，非營利組織則處於邊陲地位；2.「雙元」是政府與非營利部門各自提供福利服務，兩者並無經費上的交集，處於平行競爭的關係；3.「合作」是公部門提供資金，非營利部門負責輸送服務；4.「第三部門主導」是非營利部門同時扮演資金提供者與服務輸送的角色，不受公部門牽制。Coston（1998）歸納出八種公私部門的互動關係，如壓制、敵對、競爭及承包等，其中承包關係（contracting）特別強調依彼此的契約作為政策工具，建立正式的互動關係；互補關係（complementarity）則凸顯民間團體的高度自主性，雙方資源分享與權力平衡；合作關係（collaboration）的特色在顯現雙方訊息與資源的分享，彼此有高度的連結，且民間團體被視為潛在參與政府計畫和政策的角色。劉淑瓊（2009）認為隨著政府向民間購買契約服務的規模擴大，雖有利於非營利機構擴展其服務，相對也使其必須依契約規定以特定的方式、人力，服務特定數量的特定個案。至於有哪些因素促成組織間的合作，Robertson（1998）提出下列四種因素，1.合作的誘因（incentive to collaborate），合作雙方有否共享的利益和資源；2.合作的意願（willingness to collaborate），合作雙方有否具有共同價值觀、互信與互惠基礎；3.合作能力（ability to collaborate），合作雙方有無足夠的專業能力，包括專業的知識與技巧；4.合作機制（capacity to collaborate），合作雙方是否有很多合作的管道存在。

而從長照 2.0 縣市說明會簡報檔案資料顯示，未來夥伴關係將是長照服務網絡營造的方向與目標，也是該長照 2.0 所主張與重視的部份（衛生福利部，2016b）。至於中央與地方政府，政府（含中央、地方、鄉、鎮、里）與民間團體，採取何種方式發展出多元、互賴及有效的夥伴關係，是國內長照服務佈點與公私互動關係發展，很關鍵且須持續關心的課題。

在長照服務據點的佈點過程，涉及中央與地方政府的權責分工，也涉及公私部門的互動關係，與在地服務網絡的整合，是多元與複雜的關係網絡的再現與重組，當然須以營造公私部門同心協力的合作關係為起點，並能共享資源資訊，才能有效落實佈點的政策目標，也才能夠真正實現中央所主張與強調公私部門夥伴關係的精神與內涵。

二、日間照顧服務的意涵

(一) 日間照顧的定義

日間照顧起初是精神病患的住院治療模式之一，後來才被運用於老人照顧，日間照顧服務難以界定出一個明確且一致的定義，原因在於其方案類型多樣，而這也導致政府難以制定規則（Monk, 1990）。

Gaugler and Zarit（2001）認為日間照顧是一個以社區為基礎的長照服務，並以維持案主功能、提供家人喘息服務與延緩機構化為目標；Zarit, Stephens, Townsend, and Greene（1998）認為日間照顧為功能受損的老人，例如失智症，提供家庭外的服務，例如社會化、醫療照顧與治療性活動；呂寶靜（2012）認為日間照顧是一項社區式的服務，著重個別化照顧，以滿足功能損傷者的需要；蕭文高（2013）認為日間照顧主要採取定點的方式，在白天為社區老人提供服務，或是提供喘息照顧給有暫時性需求的家庭；陳政智與張江清（2007）認為日間照顧的服務性質與日間托老類似，但服務對象以輕、中度失能老人為主；全國成人日間照顧協會(NIAD)在 1984 年對日間照顧的定義為（Monk, 1990）：

成人日間照顧是一種以社區為基礎的團體方案，透過個別照顧計畫的擬定、協助功能受損的成人。它是一種有結構且周延的方案，在保護性的情境中，提供低於二十四小時的健康、社會等支持性服務；成人日間照顧是有計畫且有時間性的。成人日間照顧協助個人留在社區中，使家人與其他照顧者得以持續在家裡照顧功能受損的成員。

綜上所述，日間照顧服務是一項社區式的長照服務，提供低於二十四小時的支持服務，以滿足功能受損者及其照顧者的需要。

(二) 日間照顧中心的類型

美國依照復健程度與服務內容，將日間照顧分為醫療型(medical)、社會型(social)以及特殊型(special purpose)，醫療型強調復健服務；社會型提供個案管理、諮詢、文康活動等；特殊型則提供針對特殊人口群(如：失智症)所設計之專門化服務（Gaugler & Zarit, 2001；呂寶靜，

2012)。

國內「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」將日間照顧分為社區式與機構式，主要差別為服務提供者的不同，兩者受到的人力配置與設施設備規範也不盡相同；「衛生福利部推展日間照顧中心設置相關原則」中，則將日照中心分為醫療型與社會型，分屬照護司以及社家署，依循的法源也不同；從人力配置規範來看，可以區分為失能型、失智型與失智失能混合型；林明禎（2011b）將國內老人日間照顧分為醫療型、社會型與失智型；呂寶靜等人（2014）將社會型分為失智失能混合型與失智症專門型。

實際查詢各縣市照管中心的網站資料後，發現有些縣市將日照中心分為失能型與失智型(如：新竹縣、彰化縣、屏東縣)；有的分為失智失能混合型與失智型(如：台中市)；有的分為一般日照和失智症日照(如：台南市)；有的分為機構式與社區式(如：新北市)；也有未分類的(如：台北市、高雄市、台東縣)。

綜上所述，國內日間照顧以服務提供者為區隔，分為社區式與機構式；從主管機關來看，則分為醫療型與社會型；在人力規定上分為失能型、失智型與失智失能混合型；在實務上大多以服務對象來分類，大致呈現兩種樣態：失智失能混合型以及失智症專門型。

(三) 日間照顧的功能

根據衛福部網站對日間照顧服務的介紹，其功能為維持並促進老人生活自立、消除社會孤立感、延緩功能退化、舒緩問題行為與提升生活品質，並減輕家屬照顧負擔（衛生福利部，2016c）；呂寶靜（2012）認為日間照顧服務對使用者的功能有「維持獲改善身心功能」、「消除社會孤立感」、「增加滿足感」和「預防或延緩入住機構」；對照顧者的功能有「獲得喘息的機會」、「能夠繼續就業」和「增加持續照顧能力」；陳政智與張江清（2007）認為日間照顧的功能為提供「有尊嚴和自主的老年」，以及紓解家屬的照顧壓力；李勁懷（2013）認為日間照顧服務可以分擔家庭照顧者的照顧負荷。

Gaugler and Zarit（2001）透過回顧 1975 後的日照相關文獻，統整出三項日間照顧服務的效用：(1)透過喘息服務改善照顧者適應；(2)藉由治療性活動改善案主功能；(3)延緩個案安置護理之家。

研究顯示失智症與混合型這兩種日照中心確實可減輕家屬照顧負

荷、提高照顧者生活品質以及讓子女可盡孝道（呂寶靜等人，2014）；Zarit et al.（1998）透過準實驗法發現跟對照組相比，日照服務有助於降低失智症照顧者的照顧壓力，得到較佳的心理健康；高齡者使用日間照顧服務有助於健康促進與自立生活，獲得社會支持，以及從事有意義的活動（呂寶靜，1999；張苑珍、蘇慧芬，2009；陳柏宗，2014）。

綜上所述，對個案而言，日照具有促進身、心、社健康發展與延緩入住機構；對家庭照顧者而言，日照能提供喘息的機會，減輕照顧壓力，並獲得較佳的心理健康。

(四) 日間照顧的服務對象

早期社政體系的日照中心主要服務健康老人，但隨著失能比率提升，服務內容中的護理及復健比重提高，服務對象逐漸轉變為失能程度較嚴重的老人，到 2007 年長照十年計畫開始後，日間照顧的服務對象確立為失智或失能老人（楊培珊、梅陳玉嬋，2016）。蕭文高（2013）認為國內各地方政府所辦理的日間照顧對象不盡相同，有些以失智與失能為主，有些則以健康或輕度失能為主；呂寶靜等人（2014）相關針對全國社會型日間照顧中心的普查結果發現，無論是失智症或混合型日照中心的使用者中，失智症者比例都偏高，分別為八成七與四成六。

隨著政策的制定與據點服務功能的區隔，日照相關文獻對日間照顧的服務對象已有一致的共識，即為輕、中度失能以及失智的老人（呂寶靜，2012；張苑珍、蘇慧芬，2009；陳政智、張江清，2007；陳柏宗，2014）。

參、研究方法

本研究採用座談會議與個別訪談進行資料蒐集，各研究方法執行情形分述如下：

一、座談會

因學校與教育部的合作計畫「教育部大專校院試辦創新計畫-高齡日照產業新典範試辦計畫」，舉辦了「佈點、連線、成網－日間照顧服務據點經營策略座談會」，又因座談會內容與本研究主題切合，經系上同意後，得從此座談會中蒐集資料。此座談會總共邀請了 13 位台南、高雄與屏東縣市的日照據點主管以及日照點經營管理者。日照中心的挑選原則是以前衛福部社家署於 2016 年 6 月底所盤點出來的「全國日間照顧中心服務單位一覽表」與「全國失智症日間照顧中心服務單位一覽表」為基礎，再參照三縣市公部門網站所更新的服務提供單位資料，最後以台南市 23 間、高雄市 17 間以及屏東縣 14 間日照中心為抽樣母體。採立意取樣，以所在地(台南市/高雄市/屏東縣)、地區屬性(都市/鄉村)、機構類型(混合型/失智型)等為篩選依據，盡量均衡不同樣態之日照中心，另為達到有效的討論，以經驗較為豐富的中心為主，因此以營運兩年以上之日照中心為主。此座談會的討論題綱包含：1.中央政府當前的日照政策服務目標與輔助措施；2.地方政府在達成中央設定照護目標下，其採取的具體作為與遭遇困難；3.地方政府在日照服務佈點過程的據點做法與遭遇困難；4.民間團體在承接日照服務據點的決策歷程、運作現況及遭遇的困難；5.日照據點服務使用者(含長者及其照顧者)對日照中心服務功能認知與使用情形。

二、個別訪談法

為了釐清座談會內容，本研究在座談會後進行電話或當面的追訪。另外為了解目前日照承辦現況，與各部門在日照佈點過程中的考量與策略，本研究訪談了 10 位受訪者，包括三縣市地方主管機關日照業務承辦人，日照據點經營者，以及目前正在籌備投入日照與 ABC 點串連的單位。

最後挑選出來的研究對象如表 2、表 3，包含公私部門，多數的日照單位多具有其他長照服務的提供經驗。研究分析方式為質性研究，經受訪者同意後進行錄音，並將錄音檔轉換為逐字稿後，進行文本分析，先從文本中依序歸納出屬性、類屬與核心類屬，最後串聯成主題，而逐字稿編碼代號的原則是以所屬單位進行分類，公部門代號為 A，日照中心代號為 B，而非日照中心的長照單位代號為 C，接下來再以所在地由北到南，將每位受訪者依序編號。基於研究倫理，本研究內容如涉及機構不願公開揭露之資訊，則予以尊重並遵守保密原則。

代號	所在地	地區屬性	所屬單位	職位	單位其他辦理長照服務	追訪日期
A1	台南市		主管機關	主管		106.1.23
A2	高雄市		主管機關	主管		106.2.13
A3	屏東縣		主管機關	主管		106.1.20
B1	台南市	鄉村	日照中心	秘書長	無	106.1.21
B2	台南市	鄉村	日照中心	主任	無	
B3	台南市	都市	日照中心	社工組長	養護	106.1.21
B4	高雄市	鄉村	日照中心	主任	養護/安養/居服	106.1.25
B5	高雄市	都市	日照中心	主任	醫院	
B6	高雄市	都市	日照中心	主任	銀家/居服/社區關懷據點	106.1.25
B7	高雄市	都市	日照中心	主任	護家/居服	106.1.23
B8	屏東縣	鄉村	日照中心	護理師	護家/居服	106.1.20
C1	台南市	都市	養護中心	主任	日照	
C2	高雄市	都市	養護中心	主任	護家/居服/曾承辦與自辦日照/正在籌備日照中心	

代號	所在地	所屬單位	職位	單位其他辦理長照服務	訪談日期
A4	高雄市	主管機關	督導		106.1.12
A5	高雄市	主管機關	督導		106.1.12
A6	高雄市	主管機關	承辦人		106.1.12
B9	高雄市	日照中心	執行長	居服	106.1.20
C3	台南市	醫院	長照業務主管	護家/正在籌備日照中心	106.1.23
C4	高雄市	日托	總幹事	社區關懷據點	106.1.13
C5	高雄市	日托	主任	社區關懷據點	106.1.13
C6	高雄市	護理之家	主管	養護/居服/正在籌備日照中心	106.1.24
C7	高雄市	基金會	主管	居服/正在評估是否籌辦日照中心	106.1.24
C8	屏東縣	養護中心	主任	居服/正在籌備日照中心	106.1.20

肆、研究結果

本研究採用座談會與個別訪談資料，根據研究目的進行質性資料的分析，以下根據地方政府與民間團體的佈點策略，以及公私部門的互動關係，初步呈現的研究分析結果如下：

一、地方政府的佈點策略與政策回應

組織必須隨時注意外在環境的變動，以調整其經營形貌（陸宛蘋、何明城，2009），而長照政策的推動與演變即代表環境的改變，中央政府通常負責全國性政策的制定與規劃，地方政府才是社會福利相關業務的執行者（黃源協、蕭文高，2016）。三縣市目前佈點的情形如下：台南市有 25 個日照中心，涵蓋 18 個區；高雄市有 18 個日照中心，涵蓋 15 個區；台南市有 19 個日照中心，涵蓋 15 個鄉鎮，而為了達到政策的佈點目標，各地方政府各自發展出一些相同與相異的策略。

(一) 地方政府的佈點策略

1. 成立跨局處的長照小組

三縣市都針對長照服務組成了跨局處的小組，並定期召開會議，但運作上略有差異。台南市成立長照追蹤委員會，兩週開一次長照 2.0 因應小組會議，是由市長主持，並指派副市長與秘書長負責不同的業務；高雄市成立長照推動小組，三個月召開一次會議，由副市長主持，各局處各自負責業務；屏東縣成立「安居大社區」組織，一個月開一次會議，由副縣長整合各局處，從事長照業務。

除了長照追蹤委員會之外，我們針對長照 2.0 因應小組會議，兩週一次，由市長主持...指派兩位副市長，一位負責分區說明會，一位負責空間輔導會勘小組，那業務協調會議由秘書長主持，...所以一我們有問題，就是由這幾個長官召開跨局處協調會議。(A1)

我們現在主要的運作機制還是在我們的長照推動小組裡面...是副市長主持，那個是一季一次...雖然說我們是由那個長照推動小組來當主責，但是實際上我們每一個局處都知道 2.0 以後，我要負責什麼業務。(A2)

由副縣長帶領，我們有一個安居大社區的一個組織，這個組織就是整合了縣政府的所有局處，去做跟長照有關的工作...比如說我們現在要主推日照的時候，我們的副縣長就會請像社會處啊...然後教育處...然後文化處...還有原住民處...所以就會把這些整合在一起，到底縣內有哪些點在做，或者是說有哪些空間是可以盤出來讓我們做日照中心的...透過這個會議，去把這些點找出來，那未來方案進去的時候，也

會把資源整合...一個月開一次會，協調執行的困難，進行跨局處的溝通。(A3)

三縣市政府皆為了推動長照而調整了行政組織，台南市除了原有長照追蹤小組之外，還設立了長照 2.0 因應小組；高雄市則沿用長照 1.0 時的長照推動小組；屏東縣則由新縣長上任後組成安居大社區的工作小組。從日照佈點的分工來看，台南市是權責最清楚的，高雄市基本上是各局處各自操作，屏東縣則是由副縣長進行跨局處的整合；從召開定期會議的頻率來看，頻率差異可能影響整體市政的協調機制，對資訊交流與困難協調的速度與即時性；從會議主持的長官來看，台南市由首長主持，高雄市與屏東縣皆由副首長主持，則可能代表地方首長的重視程度。

2. 空間資源盤點

為了尋找設置日照中心的空間，三個縣市都進行了空間資源的盤點，但操作模式略有不同，台南市全面清查閒置空間，並提供後續的評估與空間協調；高雄市在市政會議中報告日照佈點的情形，由相關單位尋找空間，再進行評估與空間協調；屏東縣由副市長整合各局處進行空間盤點，再進一步評估。

我們全面清查 504 座活動中心，跟 55 所國中、國小學校閒置教室...到時候需要補照，或相關建照的部分，就是由吳副市長跟相關的建管工交安相關單位...長照中心則實際到可用空間探勘，並與在地理事長、里長溝通。(A1)

在市政會議裡頭，我們社會局有去報告過說，我們現在哪一個區的一個日照中心缺乏的狀況...現在每一個區公所，都會去幫忙協助找日照中心的可運用的場地出來...那教育局也會儘量找一些閒置的學校空間...再由我們評估。(A2)

社區融合的問題...市府也跟著我們去溝通，那當然我覺得是要多方施壓，包含權力上的施壓。(B5)

我們現在要主推日照的時候，我們的副縣長就會請像社會處啊！社會處有一些活動中心，然後教育處，他有一些樂齡學習中心，然後文化處...那盤出來之後...我們就會進一步去看看到底這個地方適不適合。(A3)

內部環境分析是策略管理的程序之一，這個步驟可以讓管理者了解組織的資源，即組織的財產，是組織手中握有的籌碼（Robbins & Coulter, 2011）。日照中心佈點過程中，三縣市政府皆進行了空間資源的盤點，以公共閒置空間為主，再進一步評估與協調。

3. 引進民間單位參與

從長照十年計畫即鼓勵引進民間單位參與日照中心佈建，至於如何將民間單位納入，各地方政府也有不同的策略。台南市至各行政區舉辦說明會，接著召集有意願的單位；高雄市強調民間單位自行提出自辦日照中心來參加甄選，較無單位願意投入的地方則採公辦民營；屏東縣以已投入長照 1.0 的單位進行跨鄉鎮擴點服務，在偏鄉則利用在地深耕多年的民間單位去推動。

一位副市長負責下各行政區開說明會，爭求有意願的團體參與...分區說明會的部分，已經 16 場次全部 37 區跑完了。(A1)

說明會完了以後，當場就舉手誰要做 A，誰要做 B，誰要做 C，馬上就意願書填了，填完了以後馬上就召集我們去了，我覺得是很積極的。(C1)

我們是比較強調的是，民間單位自己來自提自辦的日照中心，也就是說，他自己找好場地，他自己負責一些修繕的費用，然後他來跟我們提自辦日照的甄選...那公設民營的日照點我們就會放在比較是沒有民間單位願意去處理的地方，像說可能是比較農村的區域的日照點。(A2)

鄉鎮我們也有說明會...我們著重在 1 版已投入 15 日照點的跨鄉鎮擴點服務，如伊甸就跨潮州林邊...在偏鄉的部分，三地門是一個比較特別的模式，因為屏基在那邊經營了 10 幾年，所以跟衛生所的關係也非常的密切，所以以衛生所為中心，但是是屏基的主幹，這樣去推。(A3)

從三縣市所採取的策略中，可以約略看出台南市較積極引進民間單位參與，高雄市較鼓勵民間主動參與，屏東縣則鼓勵既有的單位再跨鄉鎮擴點服務。

4. 整合轄內行政區

三縣市政府與其轄內行政區的整合策略不同，台南市政府要求各區長帶領區公所團隊加入推動佈點工作，包含共識會議與分區說明

會；高雄市由區公所幫忙找場地；屏東縣則表示各鄉鎮市的首長不見得會配合縣政府。

我們要求 37 區公所的區長全部加入我們 A、B、C 的一個推動的行列，所以每個行政區的區長必須帶著他的區公所團隊，針對行政區所有 A、B、C 單位召開共識會議，尤其是 C 單位的部分，我們是由區公所為主要的角色。(A1)

全隊的到處去說明會，我們去說明會的時候，把所有的里長、關懷據點，還有所有的機構全部都邀請來參加...區長也到，還有什麼參事、參議也到。(C1)

我們會告訴區公所一些挑選原則，請他們幫忙協助找日照中心可運用的場地出來。(A2)

各鄉鎮市的首長，不見得要聽縣政府的啦！...與台南高雄區長是官派，配合與積極性不同...所以這是我們在推動上面，會比直轄市更困難的地方。(A3)

政策通常是透過政府的科層活動來執行（黃源協、蕭文高，2016），台南市與高雄市的政策執行較屬於科層組織的由上而下模式，但是與直轄市的官派區長不同，屏東縣的行政區首長是民選，因此較難要求他們配合，由此可見直轄市與非直轄市的政府運作模式不同。

(二) 佈點過程的困難

1. 空間取得不易

研究發現雖然經過空間的資源盤點，但要尋找合適的空間仍是困難的，有些空間須與居民協調，建物變更用途的程序複雜，原鄉的空間則難以符合日照中心的設置條件，吳玉琴（2011）也認為在偏鄉的長照資源建置，設施法令需鬆綁，才能提高單位投入的誘因。

目前我們完全比較困難執行就是在龍崎、左鎮跟東山，還有新市區，**這幾個地方是場地還是有困難的**，還在積極尋覓中，有一些區域，像北門區是有場地，但是因為他是活動中心，**還要再跟地方居民協調中**，他有一些地方的壓力存在。(A1)

用閒置教室改建的，用途變更的程序很複雜。(A2)

我們原鄉，要找到日照中心的空間非常的困難，一個是大小，一個是

有建照、使照，這些的條件，真的是非常的不容易。(A3)

2. 城鄉使用意願差異大

研究發現當地方政府依循政策的佈點原則，也就是一鄉鎮一日照的目標執行時，發現城鄉的使用意願差異大，並會影響民間單位投入偏鄉地區，但究竟偏鄉居民的需求不高的原因，是交通問題、服務認知問題，還是可負擔性的問題仍有待探究。

都會區是已經滿了還在候補，那就會有更多人願意在都會區做日照中心，可是在偏鄉你就會看到，偏鄉的點都長得很慢，就是使用率很慢...會影響民間單位願意去那邊投注在第二個點，或是第三個點。
(A2)

目前日照在市區是供不應求，鄉下比較收不滿。(A6)

都會區跟鄉村的規模一定會不一樣，像我們在車城設置日照中心，已經設了第五年了，那個人數收的個案都一直是個位數，其實這樣子的規模對日照中心的經營是非常辛苦的，而且是會賠錢的...一個私人單位哪有可能每個月都在貼錢。(A3)

(三) 佈點過程的政策回應與建議

研究發現，高雄市政府對於中央政策的日照佈點目標提出質疑，是否每個區都需要佈建一個日照中心，因為行政區幅員差異大需要多些彈性，屏東縣政府則提出很多鄉鎮人口數過少的問題，面對城鄉的規模差異則自行採取因地制宜的方式。

是不是真的要一區一日照...我們在都會區日照中心的佈點很容易，因為都會區都是小小一塊，所以你在鳳山轉一圈，30分鐘他就可以到了，可是在桃源轉一個小時才到那個日照點，我覺得這個是我們在中央政策上面，或是再給我們地方政府更多佈建的彈性綱要。(A2)

我們有33個鄉鎮，我們有很多個鄉鎮都不如一個里那麼大，人口數啊！有很多的鄉鎮都不到1萬人，他也是一個鄉鎮...不要理中央的政策，我們就因地制宜做我們的，都會區跟鄉村的規模一定會不一樣。
(A3)

針對偏鄉與原鄉的佈點，地方政府也提出了一些建議，例如鼓勵跨區使用，以及利用家托的方式去取代或發揮日照的功能。

在一些偏遠的鄉鎮他的日照的使用，可能要多鼓勵是跨區域去用的這個概念...在原鄉或是在偏遠的區域，是不是真的需要日照，還是他只是需要一個家托點，然後就可以去取代日照的功能，因為家托點，他現在的建築物的相關規範其實是沒有日照中心那麼的嚴格，那他其實是更能夠符合在地的條件和功能。(A2)

這是我們目前在原鄉的部分，我們會有家托的方式，不能說取代，去發揮日照的，等於是小日照的功能。(A3)

綜上所述，日照佈點策略應將行政區幅員與人口數納入考量，並給地方政府更多因地制宜的彈性空間，在偏鄉或原鄉則可以考慮以家托的方式推動，不要被一鄉鎮一日照的目標所框架住。

二、民間單位的回應與地方政府的互動關係

當今「民營化」已成為服務輸送的主流，在地方政府實務運作上，各縣市採取契約委託的服務輸送方式日益普遍，政府將服務供應的職能轉由民間承擔，政府從供應者變身為購買者，因此政府雖然常常是非營利單位倡議抗爭的對象，但同時也是非營利組織的重要資助者（劉淑瓊，2001，2009）。

(一) 民間單位的佈點策略

1. 爭取資源與擴展服務

在中央的長照政策調整跟資源下放的情況下，民間單位投入日照服務的意願提高，有許多單位想爭取成為試辦社區整體照顧模式中的A級，成為A級單位與補助是投入日照的誘因。

因為A單位必須要要有做日照跟居服的資格，所以今年度加進來的，非常多新增加的單位。(A1)

日照中心在中央的長照政策調整跟資源下放的狀況下，其實有民間單位他們是願意出來做的，那如果又把日照跟居服包在一起變成A的概念的話，那會有更多民間單位是願意來做。(A2)

我們都說第一年敢動是因為社會局他插福利旗...前理事長說有補助就來做。(B1)

大家都極力爭取A級，A級需要有居服跟日照，因為看見需求，也是配合長照2.0。(C2)

很多單位會想要當 A 級，是因為 A 級有分配資源的權力。(C5)

長照 2.0 的推動帶來了服務模式的轉變，但同時因為資源下放也代表了機會，許多民間單位趁這個時機乘風而起，擴展單位的服務，代表中央政府提供的資源愈多，民間單位投入服務的意願愈高。公部門的經費支撐著福利服務的輸送，對許多民間非營利組織而言，政府的經費挹注是很重要的資源，且隨著政府向民間購買契約服務的規模擴大，有利於非營利機構擴展其服務（黃源協、蕭文高，2016；劉淑瓊，2009）。有趣的是，民間單位除了爭取新資源以擴展服務，也利用增加服務內容來爭取資源。

2. 往有需要的地方去

研究發現有些單位在投入服務之前，會進行需求評估，有些單位則是看見了需求，但是並沒有太多評估就決定參與。

有普查，普查有需要的，發現有 33 位民眾需要日照。(B8)

為了說服董事會，你必須要去做很完整的去分析，包括說需求，包括評估。(C2)

發現我們區有需求，沒有日照中心，**當初沒有評估太多**，服務就是出於熱情。(B1)

我們看到長輩的那個不願意入機構的那個部分，我在說那可以像孩子一樣啊！早上把他接來，晚上就把他帶回去，所以我們 99 年我就提那個董事會，我們要建個日照...沒有，**我沒有做需求調查。(B4)**

研究發現，非營利組織會選擇踏入服務提供，都是發現了當地的需求，然而是否進行需求的評估則不一定，而董事會確實扮演了預算與財務規劃的角色（官有垣、杜承嶸與康峰菁，2009）。

3. 建立服務網絡

研究發現網絡建立策略中，有的是單位內部服務的擴充，像是居家服務和社區關懷據點；有的是串連外部醫療單位成為後送醫院或轉介個案的來源；有的是連結社區內的其他單位。

我去問 YMCA，他叫我們要標居服，你才有可能人數才會衝到 30。

(B1)

為了可以讓日照活起來，一定要有居家服務的一個部分。(B4)

日托的部分，有些長輩是從我們的社區關懷據點來的，兩邊的老人是自由流動的。(C5)

我想我們最大的特色就是沒人也沒錢...我們一點關係都沒有，只是我去拜託他們成為我們後送醫院。(B1)

我們去跟醫生們做介紹...讓他們知道說我們現在這邊在針對失能失智長輩，我們做的努力，現在我們也很多的日照長輩，他們都是榮總的醫生他去介紹。(B6)

目前有連結醫療單位，醫院會把出院的病人送到我們這邊。(C2)

我們有一個三地門長照推動委員會的資源平台，裡面有原住民家庭中心、衛生所、各村村長，還有地方的學校校長。(B8)

向下扎根協助鄰里長經營的健康促進點成為C點...同時強化原先的互動關係。(C8)

非營利組織常常處於既沒錢又沒人的處境，因此連結其他機構或單位，彼此合作並形成網絡關係，對非營利組織是一項重要的策略（陸宛蘋、何明城，2009）。研究發現網絡建立包含內部連續服務的擴充與外部單位的串聯，使照顧服務達到連續，而連續的服務有助於招募服務使用者，因為使用者會來自其他長照服務，由此可知建立網絡對日照中心而言是重要的策略，與文獻相符。

4. 社區宣導與關係經營

民間單位為了進入社區服務，採取了不同策略，民間單位會向社區居民、里長、管委會宣導日照服務，打開日照中心的大門，讓他們知道日照在做什麼，有民間單位是透過互惠的方式與社區經營關係。

開始第一年，我去募 10 萬塊，去推什麼叫失智，講日照...去做宣導。(B1)

就是提供給他們一些，例如說我們幫他們多招生...然後他們如果有需要我們這邊 donate 什麼，我們都是贊助，互相就是回饋，互惠了一陣子，現在有好一點了。(B5)

我們就會特別去針對於跟里長這邊，或是跟管委會這邊再做一個努力的協調...我們都會一直出去做外展宣導，我們希望就是跟社區、跟市民、跟大家去宣導說我們在做什麼。(B6)

我們很希望說，我們的門是打開的，讓這些民眾，或者是我們社區部落的長輩，或者是小孩，可以接納我們，也讓透過他們這樣子若隱若現看到我們活動的時候，他們也知道說，我們日照正在做什麼。(B8)

研究發現民間單位為了進入社區，並融入社區，必須花費不少心力，提升居民對日照服務的認知，並經營與社區的關係。

5. 組織使命

每個組織都有其使命，使命是組織存在的目的和理由，使命的成分包含驅動與調整組織從業人員行動與行為的價值觀，而組織是由使命與策略管理所成就 (Robbins & Coulter, 2011；劉淑瓊，2009)。研究發現對於非營利組織而言，服務是本著熱情與關懷，所以就不會太計較虧錢和成本，或是以犧牲奉獻精神來做，如同文獻所言，是本著使命來採取行動。

服務本來就應該是快樂的事...服務就是出於熱情。(B1)

那既然是要做這樣的一個社會福利工作啊！那就不要計較那麼多...基金會是本著他虧錢那一定是虧錢，可是本著就是可以照顧在地的這個部分。(B4)

你心裡要有打算，你多少成本你可以符合，那還有一種就是你要有犧牲奉獻的精神。(C2)

我們組織本來的宗旨就是以關懷社區為出發。(C4)

(二) 阻礙民間單位佈點的因素

1. 空間取得與修繕不易且成本高

民間單位反應找不到適合辦日照中心的空間，還有修繕的費用超出預算，花費的時間也很多，也會因此放棄設點。

我覺得我們現在沒有想我們要去外面做社區的日照，因為我們真的找不到地方。(B7)

目前左營區已有兩日照點，政府希望我們到其它去設點，但缺適合的空間，能找到我們會投入。(C6)

那時候公彩的一個補助，750萬，那個建築師一規劃下來他是900多萬，我們說不行啊！(B4)

原本一度就是大家都覺得這個點可能要放棄，以這樣子的評估來看，那樣投入的資金實在大大...花了非常多的時間在做整建啊！(B5)

要受什麼法規，工務、消防，另外一個是什麼？大樓，公寓管理法的部分，所以那時候那個日照的話大概花了一年半的時間...以前自設的點都因為空間設備不符規定和居民反對而失敗。(C2)

目前經營的老人活動中心二樓社政來評估過，建議可設點，但整體空間改造經費目前會裡難以支援，可能就無法進行。(C7)

呂寶靜(2012)認為因場地取得不易，阻礙了民間單位投入日照服務，研究發現佈點過程中，適合辦日照中心的空間取得與修繕不易且成本高，確實成為民間單位投入日照的阻礙因素。

2. 社區居民阻抗

民間單位在佈點過程中會面對許多居民的各種反對聲音，包含擔心老人會有傳染病、戀童癖，會死在房子裡，導致房價下跌等。

他們就在講在那條主要的街道上，抗拒這樣一個老人的機構在這裡面。(B4)

家長會就會覺得說，這個裡面的長者應該是可能他會有傳染病，那他會不會有戀童癖之類的，就是他跟我的小孩在一起會偷摸我的小朋友，然後我們這樣子出入怎麼管理。(B5)

一開始地點都找好了，政府幫忙找好的地點，可是他會受限在居民的反應，尤其是那個大樓管委會...大家都會去反對。(B6)

居民的反對的意思是說會導致房價下跌，我記得印象很深刻的，就是他們對日照中心跟養護中心是分不清楚的，他們會覺得這個就是一些很恐怖的老人，會失能的老人，這樣子進進出出，然後可能也會死在裡面，我們怎麼解釋做了很多場的說明會都沒有用...以前自設的點都因為空間設備不符規定和居民反對而失敗。(C2)

研究發現許多來自居民那些擔心害怕的反對理由是來自於對老人的不了解，誤解，甚至是歧視，而這些社區阻抗也會成為阻礙民間單位投入的因素。

3. 使用人數不足會影響營運

民間單位可能因為地處偏鄉，沒有連結其他服務，以及空間受限的關係，導致招收的使用者不足，而使用人數不足會導致虧損。

啊就找不到人啊！到現在還是未滿 24 人，因為我們是單點單項的服務，服務內容沒有連線，沒有做居服，加上偏鄉地區...我們沒有獲利，我們都快要倒店了。(B1)

在那偏鄉的地區喔！人家不是沒有辦法照顧，人家不會把你，把長輩放在那個地方...大概要收 12、13 位比較能平衡。(B4)

要收到 30 個人，你比較會 balance，可是我們那個空間空在那邊，就只有收兩三個，...一直放在那邊兩三個一定虧損嘛！(B7)

因為空間很小，所以規模很小，他收一收的話，只有 10 幾人，他只能收 10 幾人，他就會有營運成本的考量，一開門就虧。(C2)

(三) 民間單位與地方政府的互動關係

研究結果發現日照佈點過程中，地方政府提供的協助大多是經費與空間協調，除了老盟以外，比較沒有指導的部分，民間單位有問題則向主管單位諮詢。此互動關係比較偏承包式的合作，政府仍為主導地位，如同呂寶靜（2012）認為政府在日照服務體系中扮演規治者的角色，藉由法令規範日照中心之設施設備、人力配置以及服務內容。

大家拚死拚活地做，也不會做，就拚命地想，拚命地請問、請示，因為都沒有一個標準流程，只有一個要求。(B1)

地方政府提供補助，輔導就沒有，老盟有來看過一次。(B3)

社會局幫忙協調場地，輔導的部分，社會局有請委員來看空間規劃設計...謝副局長也親自主持會議。(B4)

社區融合的問題...市府也跟著我們去溝通，那當然我覺得是要多方施壓，包含權力上的施壓。(B5)

從我 98 年來到現在是沒有什麼輔導，只有評鑑的時候會給一些建議，平常就是有問題的時候會向老福科諮詢。(B6)

佈點過程沒有輔導，是由照管中心作媒合。(B8)

從長照 2.0 的試辦計畫提案來看，三縣市地方政府都主動接觸民間單位，再由民間單位或地政府協助整合，而最後被納入試辦計畫的單位，會去中央參加共識營。另外可以發現衛政與社政的溝通與互動模式，也會影響公私部門的互動關係。

A 級試辦計畫負責人親自拜訪機構，邀請我們納入計畫內 B 點，由上交辦下來，時間很緊急，很快提出方案。(C3)

社政部門找鳳山區居服單位開會，一起加入向中央提試辦計畫，接下來就五甲國宅幾個里的 C 點。(B9)

鳳山是試辦點，有 1A2B6C，在老福科有一個對話平台，也會去中央開共識營。(C5)

衛政主動拜訪邀請參加試辦計畫 A 級，我們就很認真撰寫，並下社區邀請團體...最後被刷掉很挫折...衛政、社政間的事先溝通整合很重要，據說嘉義縣市先講好一致推薦參加中央試辦計畫，這樣目標清楚，我們則是分開提案。(B7)

由衛政部門引介準備接手經營鄉公所老人活動中心，開始運作 b 點，同時輔導 C 點，接下來就是爭取成立 A 級中心，幫忙 BC 點。(C8)

自 2016 年 8 月起，由政務委員林萬億及衛福部次長呂寶靜領隊，至 22 縣市辦理《長照十年計畫 2.0》說明會，並於 10 月 3 日邀請 22 個縣市社會局及衛生局等代表，舉辦「社區整體照顧模式行政

說明會」，說明試辦運作模式、服務內容以及服務流程，各縣市政府於 10 月 14 日前提案申請，10 月 28 日公布試辦計畫審查結果。從時間軸來看，試辦計畫推動的時間很緊急，因此三縣市政府都主動尋求民間單位的合作，不管是社政單位還是衛政單位出面，縣市政府內部的溝通與整合很重要，否則可能會使民間單位感到困惑。

伍、結論與建議

綜合上述，初步可了解南臺灣三縣市政府日照中心佈點的現況(如表 4)，以及與民間團體面對長照 2.0 在現有的長照服務類型與規模基礎上，如何評估其佈點的方向與策略。

縣市	行政區數量	日照中心數量	涵蓋行政區數量
台南市	37	25	18
高雄市	38	18	15
屏東縣	33	19	15

一、南臺灣三縣市政府的佈點策略

三縣市政府在日照佈點所採取的策略各有不同：台南市組成長照 2.0 因應小組，由市長主持兩週一次的會議，一位副市長則帶領空間輔導會勘小組，全面清查閒置空間，另一位副市長下各行政區舉辦說明會，積極徵求有意願的民間單位參與，並由上而下要求區公所加入佈點工作的行列；高雄市沿用長照十年所設置的長照推動小組，由副市長主持一季一次的會議，各局處各自操作負責業務，於市政會議上請區公所與教育局協助尋找可利用空間，鼓勵民間單位自提自辦日照參加甄選，無單位願意投入的地方再採取公辦民營；屏東縣組成「安居大社區」長照工作小組，由副縣長主持每月一次的會議，整合各局處進行空間盤點，著重在長照十年已投入日照的單位進行跨鄉鎮的擴點服務，不同於直轄市的官派行政區首長，較難採取由上而下的方式推動。

二、政府間的長照行政組織互動安排與運作

在中央衛福部有長照推動小組，藉由各縣市說明會與試辦計畫提案，進行長照 2.0 的政策宣導與地方政府的連結，試辦計畫審核通過後則有公私部門的溝通協調會議。從南臺灣三縣市府現況與運作顯示，地方政府也進行行政組織的調整，形成跨局處會議以利彼此的合作，而直轄市政府又可由上而下整合轄內行政區。

三、民間單位的佈點策略

民間單位所採取的策略包括：1.爭取資源與擴展服務，資源下放提高民間單位投入的意願，除了爭取資源以擴展服務之外，也透過擴展服務爭取資源；2.往有需要的地方去，不一定會進行需求評估，基本上是看見需求而採取行動；3.建立服務網絡，藉由擴充單位內部服務與外部單位串聯，使服務能夠連續，也增加服務使用者的來源；4.社區宣導與關係經營，是為了能夠融入社區所採取的策略；5.組織使命，回歸機構的宗旨來

採取行動。

四、政策特性與夥伴關係的矛盾與衝突

從長照 2.0 的分區說明會當中，雖載明政府與民間團體(機構)為夥伴關係，但是並無詳細定義與說明具體作為，且從佈點的目標可以看出政策推動特性是目標導向、由上往下，且有時效性的快速推動，這可能與夥伴關係產生矛盾與衝突。研究結果發現日照佈點過程中，地方政府提供的協助大多是經費與空間協調，指導的部分較缺乏，比較承包式的合作，政府仍為主導地位。但是長照 2.0 的試辦計畫，是由地方政府與民間單位共同提出計畫，並且通過的這些試辦單位會定期召開共識會議，或許有望扭轉公私部門的互動關係。另外研究結果也發現社政與衛政的溝通與互動模式，會影響公私部門的互動關係，因此公部門體系內部的整合很重要。

五、建議

南臺灣三縣市政府與民間單位在日照佈點過程中所遭遇的困難，包括：空間取得不易、空間修繕費時且成本過高、城鄉使用意願差異大、社區居民抗拒與營運困難。從上述困難中歸納出影響日照佈點的關鍵因素有：空間、設置地點、社區融合與服務網絡串聯。最後總結本文內容，提出以下幾點建議：

(一) 日照中心佈點應因地制宜

一鄉鎮一日照的佈點目標，應考量不同行政區的幅員與人口數差異，給予地方政府因地制宜的佈點彈性空間，例如鼓勵跨區使用，偏鄉以家托的方式發揮日照功能，此結果與長照 2.0 計畫所提出的實施策略一致，計畫中寫道：鼓勵資源發展因地制宜與創新畫，縮小城鄉差距，凸顯地方特色，因此因地制宜的資源發展是被高度肯定的，至於如何落實則必須再觀察。

(二) 日照中心的空間相關法規宜放寬

無論是地方政府或民間單位，在佈點過程中都遭遇了空間取得不易的困難，一是社區空間的協調不易，二是日照空間法規嚴格，要找到符合條件的空間很不容易，且找到空之間後的修繕過程艱辛，成本也非常高，因此研究建議應增加場地的補助或者鬆綁相關法規。

(三) 社區融合的議題應受到重視

民間單位在佈點過程中會遭遇社區居民的抗拒，而這些反對的聲音大多源於對老人族群的不了解，誤解，甚至是歧視，而民間單位則透過社區日照宣導與互惠關係經營的方式來化解。研究建議除了應加強破除老人歧視之外，居民的反應也代表對日照服務的認知不足，因

此政府應加強日照的全國性宣導。

(四) 城鄉使用意願的差異需探討

城鄉使用日照服務的意願差異大，都會區的日照中心供不應求，多有候補名單，而偏鄉地區則是面臨使用人數過少的問題，服務使用者的多寡會影響日照中心的營運，成為阻礙民間單位投入，形成惡性循環，因此究竟偏鄉居民的需求不高的原因，是交通問題、服務認知問題，還是可負擔性的問題，其原因值得進一步探討。

(五) 強化服務使用者在日照佈點過程中的角色

在日照佈點過程中，服務使用者較屬於訊息的接收者，然回頭檢視長照 2.0「找得到、看的到、用的到」的目標，服務使用者在日照佈點過程中的角色似乎被淡化了，因此政策應回歸使用者的需要，也許是日後可進一步研究的面向。

參考書目

- 內政部 (2003)。 **建構長期照護體系先導計畫第三年計畫**。
- 內政部 (2007)。 **我國長期照顧十年計劃摘要本(核定本)**。
- 王秀燕、徐明心、白叙民、王篤強 (2016)。 居家式照顧服務使用者的服務輸送經驗。 **社會政策與社會工作學刊**， **20** (1)， 頁 163-205。
- 王增勇 (1998)。 西方日間照顧的歷史與重要議題。 **社區發展季刊**， **83**， 頁 168-190。
- 司徒達賢 (2005)。 **策略管理新論：觀念架構與分析方法**。 台北市：智勝文化。
- 行政院 (2003)。 **失智症日間照護服務營運手冊**。 台北市：行政院社會福利推動委員會長期照護專案小組。
- 吳玉琴 (2011)。 臺灣老人長期照顧政策之回顧與展望：老盟觀點。 **社區發展季刊**， **136**， 頁 251-263。
- 吳英明 (1993)。 公私部門協力關係和「公民參與」之探討。 **中國行政評論**， **2** (3)， 頁 1-14。
- 吳淑瓊、徐慧娟、莊焜智、張明正 (1996)。 功能評估在估計台灣社區老人長期照護需要之應用。 **中華公共衛生雜誌**， **15** (6)， 頁 533-545。
- 吳淑瓊、莊坤洋 (2001)。 在地老化：台灣二十一世紀長期照護的政策方向。 **台灣公共衛生雜誌**， **20** (3)， 頁 192-201。
- 呂寶靜 (1999)。 老人使用日間照護服務的決定過程：誰的需求？誰的決定？。 **臺大社會工作學刊** (1)， 頁 181-229。
- 呂寶靜 (2001)。 **老人照顧：老人、家庭、正式服務**。 台北市：五南。
- 呂寶靜 (2012)。 **臺灣日間照顧和居家服務之展望**。「臺灣因應高齡社會來臨的政策研討會」發表之論文， 台北市。
- 呂寶靜、李佳儒、趙曉芳 (2014)。 臺灣老人日間照顧服務之初探：兩種服務模式之比較分析。 **東吳社會工作學報** (27)， 頁 87-109。
- 李劭懷 (2013)。 建立社區日間照護之模式。 **社區發展季刊**， **141**， 頁 247-256。
- 李琪 (2011)。 **日間照顧服務社會工作人員工作適應之初探**。 國立政治大學社會工作研究所， 台北市。
- 周月清 (2006)。 我國長期照顧服務輸送困境與建言。 **長期照護雜誌**， **10** (2)， 頁 111-118。
- 官有垣、杜承嶸、康峰菁 (2009)。 非營利組織之治理。 載於蕭新煌、官有垣與陸宛蘋 (主編)， **非營利部門：組織與運作**。(頁 49-73)。 台北市：巨流。
- 林明禎 (2011a)。 「合作式競合」抑或「衝突性競合」—從日間照顧推動困境評析「長期照顧十年計畫」照顧服務。 **台灣健康照顧研究學刊** (10)， 頁 17-35。
- 林明禎 (2011b)。 社會服務品質的建構與提昇—以老人日間照顧為例。 **台灣**

- 健康照顧研究學刊 (11), 頁 23-44。
- 張苑珍、蘇慧芬 (2009)。嘉義縣塗溝社區日間照顧中心對高齡者在地老化功能之研究。明新學報, 35 (2), 頁 155-173。
- 莊秀美 (2010)。從老人福利政策發展趨勢論社工人力需求與培育規劃之方向。社區發展季刊, 129, 頁 215-230。
- 許士軍 (2004)。許士軍談管理：洞悉 84 則管理新語。台北市：天下文化。
- 陳正芬、官有垣 (2011)。台灣機構式長期照顧服務組織屬性與政府相關政策演變之探討。社會政策與社會工作學刊, 15 (1), 頁 91-135。
- 陳政智、張江清 (2007)。高雄市老人日間照顧中心服務及經營模式之研究。社區發展季刊, 119, 頁 313-327。
- 陳柏宗 (2014)。日間照顧中心在台灣推展之初探。台灣老年學論壇, 22。
- 陳燕禎 (2005)。社區老人照顧支持體系及政策之探討。社區發展季刊, 110, 頁 158-175。
- 陸宛蘋、何明城 (2009)。非營利組織之使命與策略。載於蕭新煌、官有垣與陸宛蘋 (主編), 非營利部門：組織與運作。(頁 75-101)。台北市：巨流。
- 黃源協、蕭文高 (2016)。社會政策與社會立法。台北市：雙葉書廊。
- 楊培珊、梅陳玉嬋 (2016)。台灣老人社會工作：理論與實務。台北市：雙葉書廊。
- 劉淑瓊 (2001)。社會服務“民營化”再探：迷思與現實。社會政策與社會工作學刊, 5 (2), 頁 7-56。
- 劉淑瓊 (2009)。非營利組織之使命與策略。載於蕭新煌、官有垣與陸宛蘋 (主編), 非營利部門：組織與運作。(頁 223-247)。台北市：巨流。
- 衛生福利部 (2014)。台灣 368 照顧服務計畫。
- 衛生福利部 (2016a)。長期照顧十年計畫 2.0(106~115 年)(核定本)。
- 衛生福利部 (2016b)。長照十年計畫 2.0(縣市說明會簡報檔)。取自
http://www.mohw.gov.tw/MOHW_Upload/doc/%E7%B8%A3%E5%B8%82%E8%AA%AA%E6%98%8E%E6%9C%83_0055618008.pdf
- 衛生福利部 (2016c)。長照政策專區。取自
http://www.mohw.gov.tw/cht/LTC/DM1_P.aspx?f_list_no=903&fod_list_no=5589&doc_no=53435
- 衛福部社家署 (2016a)。全國日間照顧中心服務單位一覽表：。
- 衛福部社家署 (2016b)。全國失智症日間照顧中心服務單位一覽表：。
- 衛福部社會保險司 (2015)。長照保險制度規劃。取自
http://www.mohw.gov.tw/cht/DOSI/DM1_P.aspx?f_list_no=213&fod_list_no=873&doc_no=44943
- 衛福部統計處 (2017)。社會福利統計月報表：人口數。取自

http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4194

蕭文高 (2013)。南投縣日間照顧中心老人生活品質影響因素之研究。《社會政策與社會工作學刊》，17(1)，頁 89-130。

簡慧娟、莊金珠、楊雅嵐 (2013)。我國長期照顧十年計劃現況與檢討。《社區發展季刊》，141，頁 6-18。

Coston, J. M. (1998). A Model and Typology of Government-NGO Relationships. *Public Administration* 2(3), 358-382.

Gaugler, J. E., & Zarit, S. H. (2001). The effectiveness of adult day services for disabled older people. *Ageing & Society* 12(2), 23-47.

Gidron, B., Kramer, R. M., & Salamon, L. M. (1992). Government and the third sector in comparative perspective: Allies or adversaries? In B. Gidron, R. M. Kramer, & L. M. Salamon (Eds.), *Government and the Third Sector: A Comparative Perspective* (pp. 1-30). San Francisco: Jossey-Bass.

Monk, A. (1990)。《Handbook of Gerontological Services》(老人福利服務)(李開敏等譯)。台北市：心理。

Nay, R. (1995). Nursing home residents' perceptions of relocation. *Journal of Aging and Health* 5(5), 319-325.

Robbins, S. P.、Coulter, M. (2011)。《Management》(管理學)(林孟彥與林均妍譯)(第10版)。台北市：華泰。

Robertson, P. J. (1998). Interorganizational Relationships: Key Issues for Integrated Services. In J. McCroskey & S. D. Einbinder (Eds.), *Interorganizational Relationships: Key Issues for Integrated Services* (pp. 67-87). Westport, CT: Praeger.

Zarit, S. H., Stephens, M. A. P., Townsend, A., & Greene, R. (1998). Stress Reduction for Family Caregivers: Effects of Adult Day Care Use. *Journal of Aging and Health* 5(5), S267-S277.

從組職結構理論談發展全包式社區照護
機構之長期照護體系策略

發表人

李慶賢

迦樂醫療財團法人迦樂醫院社會工作師

回應人：蘇興中副總幹事財團法人立心
慈善基金會

從組織結構理論談發展全包式社區照護機構之長期照護體

系策略

摘要

我國即將邁入高齡社會，「多代同堂」是幸福家庭與子孫孝順的象徵，子女通常希望在社區安置父母，願意負起部分照顧責任，可惜多數資源投入在醫護機構中，導致機構多達 67%，居家僅 22%，社區只有 6%。經由系統權變組織結構理論的分析，發現缺乏下層長期照顧階層的原因，在於價值觀偏向醫療專業人員；缺乏將複雜化及專門化的全包式社區照護機構；長照決策集中在醫護人員及照顧管理專員，消費者無選擇權；全包式長期照顧機構尚未成為法定正式化組織且數量過少；難以提供適應多數人長期照顧的需求的服務；缺乏多元化、客製化的服務方案；經費來自稅收，政府負擔過重，無法收支平衡永續發展；基層長期照顧服務人員流失等。發展全包式長期照護機構在每一鄉鎮市區皆有設立以達經營規模；提供可選擇之多元化服務及客製化服務方案，捍衛消費者主權，照顧服務員可提高服務品質；使用者付費，長照保險、投資理財、志工服務等自主財源，減少政府預算支出而永續經營。更重要的是，全包式社區照護機構與醫院、住宿式機構分工，急性醫療由醫院執行，慢性醫療照護由住宿式機構執行，多數人所需的長期照顧則由全包式社區照護機構提供服務，建立完善的長期照顧系統組織結構。

關鍵字：社區照護機構、組織結構理論、結構功能分析、共同價值觀、消費者主權、使用者付費

首頁

壹、文章題目

從組職結構理論談發展全包式社區照護機構之長期照護體系策略

貳、稿件字數

10,906 字

參、作者姓名

李慶賢

肆、工作單位

迦樂醫療財團法人迦樂醫院

伍、職稱

社會工作師

陸、聯絡方式

0912-108764

中文摘要

我國即將邁入高齡社會，「多代同堂」是幸福家庭與子孫孝順的象徵，子女通常希望在社區安置父母，願意負起部分照顧責任，可惜多數資源投入在醫護機構中，導致機構多達 67%，居家僅 22%，社區只有 6%。經由系統權變組織結構理論的分析，發現缺乏下層長期照顧階層的原因，在於價值觀偏向醫療專業人員，缺乏將複雜化及專門化的全包式社區照護機構；長照決策集中在醫護人員及照顧管理專員，消費者無選擇權；全包式長期照顧機構尚未成為法定正式化組織且數量過少；難以提供適應多數人長期照顧的需求的服務；缺乏多元化、客製化的服務方案；經費來自稅收，政府負擔過重，無法收支平衡永續發展；基層長期照顧服務人員流失等。發展全包式長期照護機構在每一鄉鎮市區皆有設立以達經營規模；提供可選擇之多元化服務及客製化服務方案，捍衛消費者主權，照顧服務員可提高服務品質；使用者付費，長照保險、投資理財、志工服務等自主財源，減少政府預算支出而永續經營。更重要的是，全包式社區照護機構與醫院、住宿式機構分工，急性醫療由醫院執行，慢性醫療照護由住宿式機構執行，多數人所需的長期照顧則由全包式社區照護機構提供服務，建立完善的長期照顧系統組織結構。

關鍵字：社區照護機構、組織結構理論、結構功能分析、共同價值觀、消費者主權、使用者付費

正文

壹、研究目的

我國《長期照顧服務法》已將提供方式、服務內容等作出規範，然而在實務上，長期照護體系卻缺乏完備的結構。身障臥床老人通常會將老人送往護理之家及養護機構；健康老人送往機構，要負擔龐大費用，使得生活品質下降、越來越窮困。身障臥床老人居家照護，會請外籍看護，依然是個負擔。健康老人居家照護，當子女無法全時照護老人，很可能會成為獨居老人，或是往返於子女家庭之間的人球，晚景淒涼，徒增社會問題。

其實健康老人有生活自理能力，無須全時段照護，然而現行制度缺乏適宜的照護機構，強迫在機構與外籍看護擇一，是我國長期照護體系缺失。

本文應用組織結構理論探討建構全包式社區照護機構之必要性，以健全我國長期照護體系。

貳、文獻探討

一、理論回顧

組織結構理論的發展起源於十九世紀以來的管理學派，從古典管理學派，又稱科學管理學派（**Scientific Management**），如韋伯、泰勒、法約爾等人對組織結構的闡述，到行為管理學派如赫茨伯格的激勵保健理論、馬斯洛的需求理論等衍生出來的組織結構論點，至二十世紀末所發展出來的系統權變組織結構理論。本文採用系統權變理論的觀點，說明如何發展全包式社區照護機構組織及健全長期照護體系結構之策略。

組織結構中的「組織」，通說之定義乃指兩個人或兩個人以上的人員，多數都具有相同的標的，藉由適當得安排使每個人員彼此分工，持續地、不斷地運作，彼此發生相互間的關係，滿足了個別的需求以及共同的目標，而且可以有效面對組織外部環境的變遷與挑戰，使組織能達成原先預定發展目標。簡單地說，所謂的組織是「一種有目的的、有意識的調解指揮兩人以上的工作或技能之系統」。

至於「組織結構」的概念，通說有廣義和狹義之分。狹義的組織結構係指為了達成組織的目標，在有形的領導者或管理者以及無形的組織意識或組織理論的指導下，經過組織設計構成組織內的垂直地各個層級以及平行地各個部門，透過有秩序的安排形成組織內部的結構。廣義的組織結構，除了包含狹義的組織結構外，也囊括不同組織間的相互關係的互動模式，如策略聯盟、企業集團、專業化協作體系、經濟聯合體、產業體系等。兩者最主要的差別，在於狹義組織結構關心的重點在於組織內部結構，廣義的組織結構關心的是組織外部與其他組織間的相互關係所發展出來可觀察的結構。簡單地說，組織結構就是「組織內部對工作的正式安排；以及組織外部之組織間互動所形成正式地或非正式地的，且可觀察的結構體系。」本文探討全包式社區照護機構之組織外部與相關醫療照護機構的互動，透過適當地安排，闡述建構良性地、可行性地、永續發性的長期照護體系結構，屬於廣義的組織結構理論範疇。

「系統權變組織結構理論」將組織看作為一個開放的系統，重視組織與社會環境之間互動關係的研究，研究視角從組織內部擴散到外部環境，形成整體的組織體系。再者是組織的權變觀念，認定環境變遷有其特定的條件，組織與其環境之間、組織內部的各分系統間、以及組織外部的其他組織之間，都存在相互關係，追求組織與環境、組織與組織間、及組織內部各分系統間的最高程度的協同與合作，面對環境變遷而產生不斷調整和適應環境的能力，來建構最符合現實需求的管理模式與組織結構。第三是強調「人」是組織的基本元素，組織的運作模式須以考慮到要滿足人的實際與心理需求，不管是組織內部的成員、或是組織外部的消費者或其他組織的成員，都能感受到被組織尊重和信任，認知自己的存在價值，沒有感受到疏離及相對被剝奪感。第四是強調組織內部及外部組織間得以順利且正常的運作，將衝突減少到最少，發揮結構體系最大的效益，主要靠價值認同，在共同的價值觀下組織內外部所有的成員，包含員工及消費者，都能從中獲得需求，使得價值發揮影響力讓結構體系正常運作，而不是靠專家學者、行政體系首長或意見領袖之單方面權威安排；領導者的主要任務是制定適當組織策略，依據組織成員共同的價值觀推動組織運行。

要如何推動組織運作？可藉由組織結構功能分析來說明，如上所述，組織結構在因應環境變遷發展相應的調適機制或總體。組織結構的調整口透過吸收新成員或調整組織結構型態，以對抗會威脅組織安定性及存在的挑戰。不過組織結構的調整不一定盡如人意，若控制不當無法讓組織內外部所有相關人員取得共識時，為了讓組織結構正常運作，則尋找較能反映共同價值觀、獲得人員信心之權威人士進入領導階層，使組織結構的運作機制得到多數成員的認同，重新使組織結構穩定及有效運作。然而權威人士能夠取得領導地位往往不是透過符合正義的程序獲得，而是來自特定個人或利益團體，依恃最有利於自己需求為動力，彼此之間相互競爭所取得結果，他們會堅持取得決策權，制定出不符合共同價值觀、只符合特定利益團體或個人利益的制度規範，使組織結構運作失常，戕害多數人的需求利益。

組織結構的內容，海格(J. Hage)認為要完善地研究組織結構，必須同時理解組織結構與組織功能，組織結構的組成要素有四項，分別是複雜化、集中化、正式化、階層化；組織功能的組成要素也有四項，分別是適應力、生產力、效率、工作滿意等。海格將這八個組成要素彼此排列組合，推論其互動關係，歸結出「機械式組織」與「有機式組織」等兩種不同的組織結構類型。

先就組織結構組成要素如下說明：

- (一) 複雜化(**complexity**)：又稱為「專門化」(**specialization**)，是指組織結構中專門化的程度，若是組織中專門化工作愈多元、所需仰賴的專業知識程度愈高才能執行工作，就顯示該組織複雜化程度愈高。反之則複雜化越低。
- (二) 集中化(**centralization**)：又稱為「權威的階層體系」(**hierarchy of authority**)，是指組織結構的權力分配態樣，在組織內人員參與決策的比例愈低，以及所屬部門參與決策的項目愈少，改變決策的影響力愈差，則此組織的集中化程

度愈高，反之則集中化愈低。

(三) 正式化(formalization)：又稱為「標準化」(standardization)，乃是組織結構內標準化的程度。對其人員及工作程序的規定愈詳細，愈是有明確條款約束工作內容及活動範圍，則該組織結構的正式化程度愈高，反之則愈低。

(四) 階層化(stratification)：該組成要素是說明組織結構中上下層級間的階層數，組織結構中的階層愈多，則階層化的程度愈高；組織結構中的階層數愈扁平，則其階層化程度愈低。

再從組織功能的組成要素如下說明：

(一) 適應力(adaptiveness)：又稱為「彈性」(flexibility)，是指組織結構面對環境變遷所產生相應的處理能力。一個組織若能有效因應環境的變化，更新其組織結構及能力，使其能適應良好、運作正常，則其適應力愈高，反之則適應力越低。

(二) 生產力(production)：又稱為「效能」(effectiveness)，該組成要素是說明組織結構提供產品及服務的數量。組織結構的生產力有兩種指標，一為單位生產的增加率；一為每年的單位產量或服務量。生產力愈高，組織結構的效能愈高，反之則愈低。

(三) 效率(efficiency)：這是「成本」(cost)的概念，係指組織結構中單位成本的高低與閒置資源數量的多寡。效率強調組織運作的成本，若能以最低的成本，善用各項資源，達成的產品數量及服務量的目標，則效率愈高；反之，若是耗費大量的成本及運作大量的資源，卻只產生不符合目標的產品數量及服務量，則效率愈低。

(四) 工作滿意(job satisfaction)：係以「士氣」(moral)為其評估指標，乃是指人員在組織結構中的工作態度。人員的士氣可從組織內部每年的流動率及缺席率，以及對工作的滿意度中可以觀察出來。若是人員滿足於工作條件的程度愈高，每年流動率與缺席率愈低，人員願意且長期安定在組織結構中任職，則工作滿意程度及士氣愈高，反之則愈低。

(張國雄，2016；林建煌，2015；林孟諺、林均妍，2014；許士軍，2014；靳繼東，2008；蓋勇，2008)

二、長期照護體系政策

我國長期照護體系於民國 97 年起分三階段逐漸建構，第一階段為長期照顧十年計畫，為建立我國長照制度及長照網路的預備計畫；第二階段是長期照護服務網計畫及長期照顧服務法，第三階段是長期照顧保險法（行政院，民 104）。

首先是「長期照顧十年計畫」，由衛生福利部協助地方政府建立照顧管理制度，在各縣市成立長期照顧管理中心作為執行單位，聘有照顧管理專員（care manager），提供失能者及其家庭單一窗口整合性服務，落實居家老化、在地老化。（林文德、林欣怡，民 104）服務對象只限於老人及失能者，包括 65 歲以上老人、55 至 64 歲的山地原住民、50 至 64 歲的身心障礙者，以及僅 IADLs 失能且獨居之老人。鼓勵民間參與服務提供、政府和民間共同承擔財務責任，從事的服務項

目有八項，有照顧服務，包含居家服務、日間照顧、家庭托顧服務；居家護理；社區及居家復健；輔具購買、租借及住宅無障礙環境改善服務；老人餐飲服務；喘息服務；交通接送服務，以及長期照護服務單位服務。（衛生福利部社會及家庭署，民 104）目前政府預定實施的 10 年長照 2.0 計畫已於去年（民國 105 年）7 月 15 日在行政院成立長期照顧推動小組開始推動，包括支持家庭照顧者、交通接送、到宅服務、居家護理、日間照顧、短期臨托、餐食服務、團體家屋、機構式照顧等，並強調社區型多機能整合服務中心提供社區式的健康照護，使得長照體系的範圍擴大自預防保健到在宅臨終安寧照護（陳清芳、林芝安、劉惠敏，2016）。建構「ABC 社區整體照顧模式」，A 級為長照旗艦店，每一個鄉鎮市區一個，提供日間照顧及居家服務，並提供 B 級與 C 級督導及技術支援；B 級為長照專賣店，每一個中學區一個，提供長照服務及日間托老；C 級長期柑仔店，每三個村里一個，提供預防失能、幾個小時的短暫照顧、三五好友聊天，在社區關懷據點及村里長辦公處等處成立。三級人員的來回靠社區巡迴車接送。（衛生福利部，民 106）

《長期照顧服務法》已於民國 104 年 6 月 3 日完成立法程序，總統公布；2 年後民國 106 年 6 月 3 日施行。第一條立法宗旨規定「……發展普及、多元及可負擔之服務，……。」（法務部，民 105）從「多元」中可以觀察該法有發展全包式長期照護服務的目標，該法建構出「主管機關-長期照顧管理中心-長照機構」的體系，又依長照服務提供方式分成「機構住宿式」、「社區式」、「居家式」、「家庭照顧者支持服務」等，規定於第九條第一項，（法務部，民 105）。社區式長照服務除了第三款機構住宿式服務不得提供外，其餘第一款、第四款及第五款都可成為其服務範圍，服務項目規定在第 11 條，構成整合性服務。然而第九條第三項卻有但書（法務部，民 105），由於該法尚未施行，地方政府並未對社區式整合性服務之相關事項完成決議，使得社區式之全包式長期照護服務並未成形。該法對產業面之影響，在居家及社區式服務方面，可注入民間個人與法人資源藉由需取得許可參與長照事業；在整合式服務（居家、社區及機構住宿式）方面，為發展小規模多機能、團體家屋等整合性服務取得法源依據。（行政院，民 104）目前已有民間機構辦理之。

三、現行長期照護體系組織結構

屬於長期照護體系下的組織，包含急性醫療的醫院，慢性醫療照護的住宿式機構如護理之家、護理之家與安養中心。然而就牽涉到「全包式社區照護機構」服務內容的機構則呈現多樣化發展，至少有以下各項：

（一）PAC 計畫

在 2014 年 3 月開始試辦，係模仿美國「PACE 計畫」而來，已有 39 家醫院團隊、148 家醫院參與，最初的服務對象是中風病人，要在黃金治療期給予緊急處置如合併症預防、高強度復健等，目的是讓患者恢復功能並避免失能進入機構。（林奏延、林欣怡，2014）其特徵是強調急性後期照護的品質，由醫學中心及區域醫院執行，性質上屬於醫療而非非常照顧。

（二）整合式居家健康照護服務

由臺北榮民總醫院高齡醫學中心研發出來的方案，以各地分院為主體，結合適當數量的護理之家，試著提供結合健保與長照服務資源、模仿 PACE 的日照服務模式。衛生福利部國民健康署則以病人為中心，提供疾病管理、醫療資源、簡化就醫無障礙之高齡友善健康照護。（林奏延、林欣怡，2014）但上述方案不是醫院就是機構式執行醫療為主的健康照護，和全包式社區照護機構概念有差異。

（三）社區照顧關懷據點

這是由社政系統所承辦的計畫，以《臺北市政府社會局補助辦理社區照顧關懷據點實施計畫》為例，由立案之社會團體（含社區發展協會）、財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會等其捐助章程中明定辦理社會福利事項者、社區宗教組織、文史團體、農漁會之立案團體等非營利組織，以及里辦公處等單位承辦。服務人員有專職輔導人員、兼職行政助理員（志工督導）、持有丙級中餐技術士之兼職餐飲規劃員，專職日托照顧員等。服務項目包括關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進活動。若是經衛生福利部社會及家庭署核定之社區照顧關懷據點，以及以自有經費或據點先行自籌試辦之培力型據點則為政策性補助對象，分為據點 3.1 共餐服務、升級據點 4.0 共餐服務、升級據點 5.0 日托服務三層級。以升級據點 5.0 日托服務為例，樓地板面積平均每人應有 5 平方公尺，每週至少開放 8 時段，辦理據點活動及課程須達 4 時段，除上述服務內容外還需提供日托服務，並且服務至少含 5 位經 ADLs 評估量表評分為 80 分以上之長輩。（臺北市政府社會局，民 105）

（四）樂智據點

其法源是衛生福利部制定公布「長照資源不足地區建置失智症社區服務計畫」，每個次區應有社區式失智日間照顧中心、每二個鄰近次區應有社區式失智日間照顧，包含失智日照中心、失智日間病房等（行政院，民 102）。可由已立案且經相關評鑑合格之醫療機構或醫療機構附設護理之家，並經過相關評鑑通過，且 3 年內評鑑未曾評為乙等以下(含乙等)者，以及衛生所成立。服務對象為失智症患者，須經公辦公營之公立醫院或經衛生福利部評鑑合格之區域及以上之醫院、精神專科醫院診斷為失智症，並載明 CDR(Clinical Dementia Rating)評估結果為 0.5(含)以上者；或經專業人員評估（如以 MMSE、AD8 或 SPMPQ 等評估工具）為疑似失智症者，但須在接受本案計畫服務 3 個月內於上述醫院確定失智症診斷，CDR 為 0.5 以上。服務人員有專任個案管理師，扮演對內向各專業、對外向失智症家庭之單一窗口、助理人員為每服務 6 位失智者聘任 1 名，每服務 6 位失智者至少應招募配置 2 名社區志工。服務項目包括健康促進活動、家庭照顧者照顧技巧訓練課程、家屬喘息交流及失智症照護或健康相關讀物參閱、電話關懷諮詢及轉介服務、關懷訪視服務、失智症教育及宣導活動、家庭照顧者喘息服務、交通服務等，迦樂醫院還增加營養餐飲服務，每星期有 3 次共餐服務。（衛生福利部，民 102）

（五）日間照顧中心

衛生福利部社會及家庭署輔導民間服務單位開辦、或是由民間機構自行辦理的社區型全包式長期照護服務，如畢嘉士基金會、弘道老人基金會成立社區日間照顧中心、托顧家庭（將長輩交由照顧服務員照顧）、失智症老人團體家屋（失智長輩合住照顧）等。服務人員除機構負責人外，還包括照顧服務員、志工等。服務範圍包括居家服務、臨時住宿、家庭托顧、老人營養餐飲、交通接送、全時照顧、喘息服務、社區及居家復健、到宅沐浴等（民視新聞部編，2016）。是目前我國最接近全包式社區照護機構的組織。

四、全包式社區照護機構成功案例

目前公認全包式社區照護機構成功案例當屬源於美國加州舊金山市的 PACE 計畫（The Program of All-inclusive Care for the Elderly，老人全包式照護計畫）。由於該市的華人社區（主要是廣東省移民）在傳統文化上有三代同堂、闔家團聚的觀念，比較不會把長輩送到安養機構照顧，卻無法長時間陪伴，從 40 餘年前開始委託社區日照中心照顧長輩，發展出社區日托及醫療照護的模式，首先在 1973 年成立非營利組織「安樂老人健康服務」（On Lok Senior Health Services），提供社區日間老人托顧服務，主要是提供醫療及長期照護，還包含交通接送、臨托喘息照顧、日常生活服務、復健、營養等。效果良好，各州紛紛仿效，使得以 PACE 為名組織紛紛成立，並成立全國性的專業協會。

PACE 計畫透過跨專業領域團隊評估長輩的身心狀況，擬定客製化照護計畫，依長輩照護程度的不同分成初級、急性、長期照護、臨終照護、預防照護及住院等幾個層次，長輩平均每週 3 天定期到日照中心，接受專科醫師診療（含感官、牙科、肢體、處方用藥、檢驗、放射檢查、門診、手術、急診等）、專科護理師護理及預防保健、社會工作師的社會福利資源提供、復健師提供的物理治療、職能治療、語言治療等，以及營養諮詢、醫療輔具，還包括照顧服務員的個人生活協助、雜務處理、交通接送、餐食等服務。論人計酬，不需要長輩家屬全額負擔，其中 3 分之 1 是聯邦老人健康保險（Medicare），3 分之 2 是州政府貧民健康照護（Medicaid）支付，包含了的所有花費。

PACE 計畫要成功，需有社區基層醫師為長輩的健康把關，只有在長輩需要急性醫療時才會後送至醫院，需要慢性醫療照護者才送至護理之家，大大減少醫院及護理之家的佔床負擔；另外日照中心照護團隊須定期開會，依據個案狀況擬定或修改個案的照護計畫，如此客製化服務能有效控制經費，提升照護品質，減少住院及入住養護機構的比率；長輩也覺得健康和身體功能愈來愈好。然而社區日照中心只能照護約 1,000 位長輩，規模不大；論人計酬若遇到無力支付的家屬也會面臨到虧空而難以經營的危機，州政府財務也很難全額支付，因此財務規劃是支持 PACE 計畫持續推動的首要任務。（林文德、林欣怡，民 104）

參、研究方法

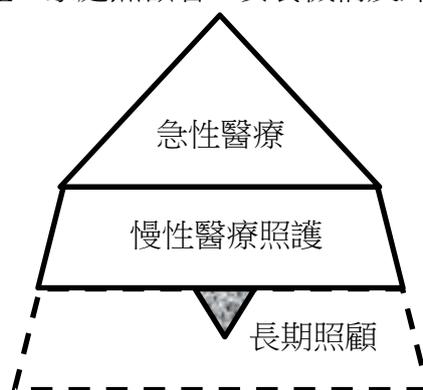
本文採取理論研究法，運用組織結構理論所闡述的組織結構組成要素，包括專業化，部門化，指揮鏈，控制幅度，集權與分權，正式化等項目。建構全包式社區照護機構使之專業化，整合社會福利機構的服務，形成功能完整的部門。由

機構內專業人員研擬照護計畫，接直轄市、縣市政府主管機關督導，形成完整的指揮鏈。服務範圍限制在鄉鎮市區中，避免機構組織過大而無效率。再將全包式社區照護機構給予法定地位而正式化。

本文也採取案例研究法，引用美國 PACE 計畫作為案例，探討其成功要素，作為發展全包式社區照護機構的範例。

肆、研究發現

我國社會環境在傳統禮教的約束下，「多代同堂」是幸福家庭與子孫孝順的象徵，所以熟齡子女與父母同住維普遍現象，根據調查 20 歲以上成年子女與父母同住者高達 633 萬人，佔 34%（劉品希，2016）。然而政府以發展醫療機構、護理之家等住宿式機構服務為首要目標，投入大量資源增置，目前對於社區式長期照顧服務的資源不足，使機構多達 67%，居家僅 22%，社區只有 6%，由於機構式服務有設定服務對象條件，多數民眾被排除在長期照顧計畫之外。急性醫療及慢性醫療照護的機構數量較多，如醫院(不含診所)有 494 家，護理之家、養護機構及安養機構合計多達 1067 家，但是居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務合計僅 240 家（衛生福利部統計處，民 105），形成我國長期照護體系結構如下圖所示，使得我國少數需要急性醫療及慢性醫療照護的國民有相對足夠的醫院及機構提供服務，反而需要長期照顧的大多數國人缺乏社區式長期照顧機構提供服務，只能尋求三種途徑：家庭照顧者、安養機構及外籍看護工。



圖一 我國現行長期照護體系組織結構

由於長期照護體系的組織結構不均衡，依據系統權變組織結構理論觀點，呈現出以下幾項有待改善的要素整理如下：

一、價值觀偏向少數專業權威人士，而非所有參與長期照顧服務的專業人員及消費者所形成共同的價值觀

儘管我國長期照顧政策由行政院各部會組成「長期照顧推動小組」，匯集部會首長、專家學者、福利機構團體代表及直轄市縣市副首長所組成，政策內容由行政院院會通過，在各縣市舉辦政策說明會，在官網成立網友互動專區（衛生福利部，民 105），但主要的推動者是衛生福利部。本文截稿時的民國 106 年 1 月，衛生福利部林奏延部長為台北醫學院醫學系畢業，曾任長庚紀念醫院主治醫師、

長庚兒童醫院院長、長庚大學醫學系小兒科教授、行政院衛生署副署長等；何啟功政務次長高雄醫學大學醫學系畢業、臺灣大學醫學院公共衛生研究所碩士，曾任高雄醫學大學附設醫院內科住院醫師、高雄市政府衛生局局長等；蔡森田常務次長為國立台灣大學醫學系畢業，曾任台大醫院耳鼻喉科住院醫師、國立成功大學醫學院耳鼻喉學科教授、行政院衛生署台南醫院院長等，前述三位皆是醫療專業背景。只有呂寶靜政務次長是國立臺灣大學社會學系社會學研究所碩士及美國密西根大學社會工作暨社會學博士，曾任臺灣省立南投啟智教養院社會工作人員、國立政治大學社會學系及社會行政與社會工作研究所教授兼首長，(衛生福利部，民 106) 具有社會學及社會工作學學術與政務背景。因此現行長期照護體系主要由醫療專業的價值觀所建構。

醫療專業的價值觀主要將長期照顧視為醫療照護的延伸，需要做資格鑑定，符合病人資格才有機會享受到長期照顧服務，例如申請外籍看護工需要巴氏量表、申請居家照護需依照殘障失能程度給予時數；長期照顧資源及服務內容由醫護專業人員及長期照顧管理中心權威式分配，服務需求者(消費者)只能被動接受；長期照顧的經費主要來源是稅收、是政府預算、是公共資源，而不是消費者，消費者只要部分負擔，這種概念類似醫療健保。這與社會上共同的價值觀如醫療照護是長期照顧的一部份，長期照顧不限資格全民共享，使用者付費、消費者主權(由長期照顧需求者或其監護人選擇服務內容)等有很大的差異。

二、缺乏將複雜化及專門化的長期照顧服務整合至全包式社區照護機構

長期照顧服務內容複雜，然而現行長期照顧政策偏向於將所有服務由醫療院所及住宿式機構如護理之家、養護機構及安養機構等提供，至於社區式長照機構僅提供日間照顧、居家服務、日間托老、社區關懷、交通接送等服務內容，其他如托顧家庭、團體家屋、臨時住宿、家庭托顧、老人營養餐飲、全時照顧、喘息服務、社區及居家復健、到宅沐浴等內容，原本可以由全包式社區照護機構執行，由於缺乏該機構的設立，使得這些服務難以提供，僅限極少數民間團體有經營。

三、將長期照顧服務的決策集中在醫護人員及長期照顧管理中心的照顧管理專員，而非分散至直接面對長期照顧需求者(消費者)的專業人員

決定病人如何醫療照護的主要是醫師，決定罹患疾病的住民轉送醫院或是由長期照護機構收置的主要是護理師，決定國民接受機構式照顧、家庭外籍看護工及居家照護的主要是照顧管理專員，沒有由專業人員根據消費者需求所研擬的客製化服務方案，長期照顧需求者(消費者)大多數都是被動接受，對於所提供的服務若是不符合需求也只能受理，缺乏選擇權。

四、全包式長期照顧機構尚未成為法定正式化組織

目前的長期照顧政策雖然有ABC社區整體照顧模式，可惜缺乏全包式服務，僅有日間照顧、居家服務、日間托老、預防失能、預防失能、社區關懷等。《長期照顧服務法》雖有社區式長照服務規定，但服務內容、設置條件、財務來源等條款卻有待補充，因此全包式長期照顧機構還不是法定正式化組織，僅零星民間團體有提供，且服務內容不一致。

五、全包式長期照顧機構數量過少，導致長期照護體系的下層長期照顧階層基礎不穩，組織結構缺漏

接近全包式長期照顧機構的服務單位，包含居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務合計僅 240 家，與長期醫療照護機構 1067 家相比，僅有近 22.5%，對決大多數需要長期照顧、而不需要醫療照護的國人而說只是杯水車薪，無法滿足需求，被屏除在長期照護體系之外。若是「10 年長照 2.0 計畫」真的全面實施，受惠的人數 51.1 萬增加到 73.8 萬人（衛生福利部，民 106），這與長期照顧潛在需求人口，占全國人口 13.20% 的 65 歲以上之 310 萬 6,105 人口數（內政部，民 106）相差甚多，服務覆蓋率（10 年長照 2.0 計畫服務人口數/65 歲以上人口數*%）僅 23.76%，還有非常大的努力空間。

六、缺乏全包式社區照護機構，難以適應多數人長期照顧的需求

我國社會傳統文化上希望與長輩同住或是共同居住在社區中以盡孝道的習俗，在現行長期照顧制度下無法適應多數人長期照顧的需求，在缺乏全包式社區照護機構之下，只能無奈地支付龐大金額（機構收費通常超過 3 萬元，比最低月薪資 21009 元多出甚多）（勞動部，民 105）將健康長輩送至住宿式機構照顧，在盡孝道與無法全日照顧的困境中煎熬。若能為只要幾小時照顧的長輩提供日間照顧、臨時托顧、喘息服務等服務的全包式社區照護機構廣泛成立，就能解決其難題。

七、缺乏全包式社區照護服務的提供，生產力不足

長期照顧服務的內涵多元，包括專科醫師診療與緊急醫療後送、護理師護理及預防保健、社會工作師社會福利資源提供、復健師物理治療、職能治療、語言治療等、營養師營養諮詢，以及照顧服務員提供的居家服務、臨時住宿、家庭托顧、老人營養餐飲、交通接送、日常生活服務、復健、全時照顧、喘息服務、社區及居家復健、到宅沐浴等，由於缺乏在每個鄉鎮市區設置全包式社區照護服務的提供服務，使得服務量不足，多數國人無法享有近距離、完整的、價格低廉的長期照顧服務。

八、長期照顧服務的經費來源主要來自稅收，政府經費負擔過重，無法收支平衡，成本太大且缺乏效率

衛生福利部編列 106 年長照政策預算為 12 億 9,681 萬 3 千元，來自於公務預算及基金預算（立法院，民 105），其稅基來自於兩項，分別是調增遺產稅及贈與稅稅率，財政部預估遺贈稅稅率由現行 10% 調增至 20%，推估所增加長照基金額度一年約 63 億元；以及菸品稅捐調整，規劃調漲 20 元，預計將增加 225 億元（行政院，民 106）。使得原本應投入於國家公共建設、由全民所共享的政府預算，轉而由少數長照需求者獨享，造成政府預算遭到排擠，投入消費性支出無法增值獲利。由於缺乏長期照護保險、使用者付費、基金投資理財等其他財源挹注，只要預算用盡就無法提供服務，在經費的使用上缺乏效率，讓政府處於財政透支的危險中，長期照護體系難以永續發展。

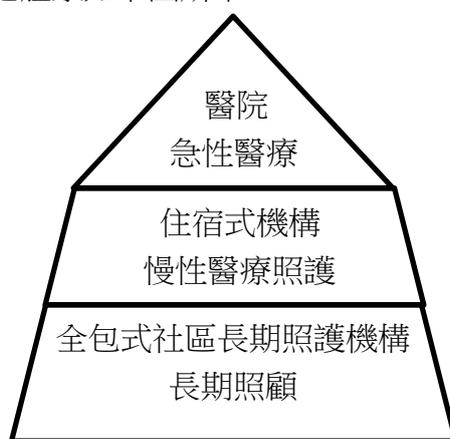
九、基層長期照顧服務人員面臨低薪及工作量大等欠佳的工作條件，士氣低工作滿意度差，致使人員大量流失而短缺

儘管我國有超過 10 萬名具有專業證照的照顧服務員，但是實際從事長照工作只有 2 萬多人，衛生福利部本身預估，現行照顧服務員的缺額人數將近 4,500 人到 1 萬 2,000 人。追究其原因可能有人力分配不當，得不到合理的薪資，偏鄉機構所耗費的交通時間及支出缺乏補助，照顧人數過多與時間過長等問題（劉惠敏，2017），造成缺乏尊嚴、工作滿意度差、士氣低落、流動率大且不願就職等現象。

伍、研究結論與建議

務使我國長期照護體系組織結構的以完整，建議以美國 PACE 計畫為借鏡，建立數量充足、服務完善、全民共享、永續經營的全包式社區照護機構，以彌補長期照護體系第三階層長期照顧的缺口。其經營特徵有每個鄉鎮市區至少有一個該機構使其數量普及且眾多，每個機構服務對象約 1000 名左右以達到經營規模，服務對象沒有資格限制，依據長期照顧服務需求者的健康及能力所需照護程度的不同，分成初級、急性、長期照護、臨終照護、預防照護及住院，在社區醫師的診療評估下，急性醫療及住院病患需後送至醫院，全時慢性醫療照護則後送至住宿式機構。機構內專業人員可規劃多元化商品，搭配不同種類、不同數量的客製化服務方案，由消費者主動依據長輩需求、家庭照顧能力及經費負擔能力等綜合考量，購買最有利的方案，掌握消費者主權。如此一來家屬投入照護時間可減少長輩交由機構照顧的時間，將 24 小時減少至數小時，照顧服務員的工作時間減少卻能服務更多對象，服務品質提升且收入可增加。家屬也可以用較少的費用就能擁有社區醫師、護理師、社會工作師、復健師、營養師、照顧服務員等專業人員的客製化服務，享有完善且高品質的照顧。財源主要是使用者付費、長期照顧保險、志工服務及慈善捐款等，政府補助只占一小部分，可大大減少財政預算支出，轉而用於有利於國計民生的公共建設，財源自主也使機構得以永續經營。

若完成建構全包式社區照護機構，將使長期照護體系得以完整，以醫療護理的程度多至少，日常生活照顧由少至多，可形成「醫院—養護機構(機構住宿式)—全包式社區長期照護機構」之體系如下圖所示。



圖二 理想的長期照護體系組織結構

參考書目

- 1.張國雄(2016)。管理學：創新與挑戰。雙葉書廊三版。
- 2.林建煌(2015)。管理學概論。華泰文化四版。
- 3.林孟諺、林均妍(2014)。管理學。華泰文化。
- 4.許士軍(2014)。管理學。東華十版。
- 5.靳繼東主編(2008)。公共組織概論。中國商業出版社。
- 6.蓋勇主編(2008)。組織行為學。山東人民出版社。
- 7.衛生福利部(民102)。102年度獎助辦理「長照資源不足地區建置失智症社區服務計畫」申請作業須知。衛生福利部。
- 8.行政院(民104)。長期照顧服務量能提升計畫(104~107年)核定本。行政院。
- 9.衛生福利部社會及家庭署編(民104)。長期照顧十年計畫—建構完整長照體系的里程碑。衛生福利部社會及家庭署。
- 10.林文德諮詢、林欣怡撰稿(民104)。借鏡美國老人全包式照護計畫。全民健康保險雙月刊第115期(104年5月號)。
- 11.內政部社會司(民96)。我國長期照顧十年計畫摘要本(核定本)。內政部。
- 12.法務部(民105)。長期照顧服務法。法務部全國法規資料庫。
- 13.行政院(民102年)。長期照護服務網計畫(第一期)—102年至105年(核定本)。行政院。
- 14.衛生福利部(民104)。104年度獎助辦理「長照資源不足地區發展長照資源計畫—日照中心設置計畫」申請作業須知(第二次公開徵求)。衛生福利部。
- 15.林奏延專訪、林欣怡報導(2014)。衛生福利部建置長照網絡，因應老化海嘯襲台》。台灣醫療2014年8月號。
- 16.陳清芳、林芝安、劉惠敏(2016)。台灣長照資源地圖：長期照顧實用指南。天下文化。
- 17.民視新聞部編(2016)。老了，你怕嗎？長照系列報導(三)。民視異言堂2016年7月16日
- 18.臺北市政府社會局(民105)。臺北市政府社會局補助辦理社區照顧關懷據點實施計畫》臺北：臺北市政府社會局。
- 19.劉品希(2016)。21%熟齡有偶人口與父母同住。中央廣播電台民國105年8月31日報導。
- 20.衛生福利部編(民105)。長照政策專區。衛生福利部。
- 21.衛生福利部統計處(民105)。衛生福利統計專區。衛生福利部。
- 22.衛生福利部(民106)。本部簡介。衛生福利部。
- 23.內政部統計處(民106)。106年第3週內政統計通報(105年底人口結構分析)。內政部。
- 24.行政院(民106)。推動長照2.0完善長照服務體系。行政院。

- 25.勞動部（民 105）。勞動部基本工資審議委員會今（8）日決議，基本工資時薪分二階段調整……。勞動部新聞稿民國 105 年 9 月 10 日。
- 26.立法院（民105）。「新政府『長照十年2.0』計畫實質內容、長照經費預算編列情形及長照機構安全管理」專案報告。立法院第9屆第1會期社會福利及衛生環境委員會。
- 27.劉惠敏（2017）。長照2.0版正式上路，變得更好嗎？報導者。

踏上通往回家的路-未成年子女會面交往 交付服務成果與反思

發表人

吳敏欣

嘉南藥理大學老人服務事業管理系助理教授

廖玫君

勵馨基金會南投分事務所

全悅孜

勵馨基金會南投分事務所

林嘉慈

勵馨基金會南投分事務所

回應人：郭貴蘭衛生福利部北區兒童之家秘書暨臺灣社會工

作專業人員協會理事

踏上通往回家的路--未成年子女會面交往交付服務成果與反思

吳敏欣(嘉南藥理大學老人服務事業管理系助理教授)

廖玫君(勵馨基金會南投分事務所社工師)

全悅孜(勵馨基金會南投分事務所社工員)

林嘉慈(勵馨基金會南投分事務所社工督導)

壹、緒論

「未成年子女會面交往交付監督服務」發展，緣起於1998年家庭暴力防治法頒布，於該法第46條第一項中明訂：「直轄市、縣（市）主管機關應設未成年子女會面交往處所或委託其他機關（構）、團體辦理」，各縣市紛紛訂定「家庭暴力事件未成年子女會面交往與交付監督辦法」，並開始設置「會面交往處所」。其設立目的，乃考量婦女離開相對人後遭受到的暴力比起同住時高，尤其雙方因未成年子女引發監護及探視戰爭時，更容易使婦女及孩子的人身安全陷入雪上加霜的情境（Logan, Shannon & Walker, 2006；轉引自謝惠菁，2012）。倘若婦女是帶著未成年子女離開家庭，相對人後續要與未成年子女見面往往很困難，因此發展出此「未成年子女會面交往交付監督服務」，藉由提供一個安全的會面場域，協助未成年子女與探視父母維繫親子之情，這也是在顧全「受暴婦女及未成年子女人身安全」和「未成年子女與相對人親情存續」前提，以「兒童少年最佳利益」為基礎的概念（賴月蜜，2005），希望能建立父母探視機制並與未成年仍保持親子關係。

南投縣的「未成年子女會面交往交付監督服務」於2001年展開服務。初始提供遭受「家庭暴力」事件當事人與其未成年子女會面交往之服務，後續服務中亦增列「一般離婚」家庭以及「兒童少年保護案件」亦可申請該服務。主要原因乃南投縣政府考量讓受安置兒童少年與其相關人進行家庭重聚有其必要性，但當陸續安排孩子交付返家的經驗中，發現若在交付前夕，沒有任何機制讓孩子先與相關人循序接觸，反而會使得孩子在返回家或是返回機構過程中，出現適應不佳的情況。因此，著眼於兒童少年及家庭整體利益，有所變革俾助利家庭復原。

南投縣政府自2005年7月起委託勵馨基金會承接此服務方案，方案中的工作方法、工作雛型，皆是方案社工員自工作歷程中逐步嘗試、修改、建置而成，透過本次研究，主要是想針對勵馨基金會於南投縣「未成年子女會面交往交付服務」現況予以分析，試圖看到該服務方案的樣貌，以及服務使用者的樣態，同時也由工作者的經驗出發，探索與整理服務心得及反思。

貳、文獻探討

一、安置服務對家庭關係的衝擊

在《兒童及少年權益促進保障法》第 52 條提及兒童少年有出入足以危害其身心健康之場所，或在該場所充當侍應或從事影響其身心發展之工作，以及有偏差行為且情形嚴重時，父母或實際照顧者已盡力禁止而無效果，可以協調適當之機構協助、輔導或安置。而第 56 條提及，兒童及少年有需適當之養育或照顧、有立即接受診治之必要、遭虐待或從事不正當之行為或工作，或需立即安置以保護之等情形，那麼直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置。可以見得，父母無法有效管教及照顧兒童少年以致影響其身心發展時，安置是個必要的措施，以保護兒童少年的權益。

將兒童少年由家庭帶出勢必對家庭動力與發展帶來衝擊，家庭對問題如何反應，受到家庭成員適應能力的影響，對於任何的家庭變化，如果家庭的適應力強，問題的調適時間就較短（謝秀芬，2004）。因此，兒童少年進入安置機構，原生家庭有更大的課題是要學習復原家庭功能，學習理性對待兒童少年的方法，提昇家庭內部能量，培養有效能的親職互動技巧，為兒童少年建構接納與支持的家庭。

被安置的兒童少年在新的環境接受新的刺激，對其自我認同、信賴關係、模仿學習等都將經歷調整，安置機構內的兒童，顯現內心深處對人不信任的特質，表面能顯現對任何人的熱情，但內心深處的對人的態度呈現焦慮與不安。與教養者互動的結果，可能使得照顧者更失去教養的信心與耐心（詹弼如，2011）。

二、公權力介入親權的界線

家庭的社會化功能及情感性功能是无法被取代的，父母與生俱來的親權也是難以被取代，即使處在一個施虐家庭當中，不少孩子仍舊想著回到父母身邊，因為那是家！家庭是私領域的議題，公權力也不應介入，但當家庭遇到虐待情事使得公部門需以保護的立場介入處理時，那麼國家公權力勢必與兒少權利、父母親權產生衝突。

當家庭發生失靈時，國家的介入程度仍應在於扶助家庭的自主發展，因此國家介入家庭的手段必須有助於家庭自主發展的達成，且在多數有助於家庭自主發展的手段中，應選擇對父母親權、子女自我決定權等人民基本權侵害最小的手段（許育典、陳碧玉，2014）。公權力介入家庭關係乃為不得不的措施，其目的是希望在維護子女權益的基礎下，也有條件發揮親權的行使。

國家面對父母濫用其權利時，得以限制親權的手段來保障兒童的身體不受傷害權。然而，當國家為保護兒童的身體不受傷害權而限制父母的親權時，另一方面也會侵害到兒童的家庭成長權。縱使國家為有效保護兒童而限制其家庭成長權也需有憲法正當性，許育典、陳碧玉（2008）認為其憲法正當性即在於兒童的最

佳利益。可以明瞭國家限制親權的目的並非要取代家庭的功能，主要是處於輔助家庭功能健全的角色，讓兒童能在健全的家庭中成長。

三、兒童最佳利益的實踐

兒童權利公約第 3 條第 1 項規定：「有關兒童的事務，不分公立的社會福利機構、法院、行政機關或立法機關所掌理，均應以兒童的最佳利益（principle of the best interests the child），作為考慮。」（林來發，1997）。兒童最佳利益其主要概念最初是源自於法律上對於父母離婚後對子女監護權之判定原則，兒童之最佳利益是思考兒童相關事務的一個決策原則，對於兒童最有利的安排指涉最能滿足兒童福祉（child well-being）的環境，而兒童福祉則是對於兒童權利的具體表現（張朝琴，2013）。

勵馨基金會近12年提供未成年子女會面交往交付服務，我們格外重視孩子和家長進行會面的機會，因為許多孩子被保護安置原因不外乎是家長疏忽照顧或是管教不當，當孩子一旦進入安置處遇，事實上孩子與家長之間就建立一道高聳的圍牆了；安排會面服務，會面社工員就在這道高牆上架起橋樑，協助雙邊維繫情感。因此我們嘗試打破過往會面以「監督觀察」為主的工作方式，調整成嘗試因案型的不同而於會面中進行適度的介入，以評估介入的程度，以催化親子間的關係與親子互動，提昇家長親職能力，以利孩子能盡快返家重聚。這也是在未成年子女會面交往交付服務上兒童最佳利益的實踐。

參、研究方法

本研究資料取得方式乃是針對個案記錄進行分析，期透過個案記錄記載的內容找出服務的樣態，故先進行資料編碼再由 SPSS 進行分析。而個案記錄選取時間乃是 2013 年至 2014 年之間，執行會面交往服務共 189 次、會面交付服務共 50 次之服務記錄，進行資料轉錄。

本研究主要是由會面交往以及會面交付兩種形式的個案記錄進行分析，下述先說明針對此二種服務形式與內涵。

一、 會面交往服務

在會面服務初始進行服務時，會面社工會藉由圓桌會議的形式說明相關會面注意事項，說明會面社工將在會面進行中作工作記錄的書寫，會面社工會觀察探視者與孩子在會面前中後段的時間中，肢體以及語言上的互動情形等。新開案進行會面服務時，首要參與的階段乃「會面交往」階段，在該階段中，由於雙方關係多處於緊張的狀態，因此由方案提供適當的空間環境，由會面社工全程陪同孩子與探視者進行互動。會面社工並從每一次的會面監督中觀察互動狀況，以評估探視者的親職功能，進而擬定出適合的處遇計畫。

會面開始階段會標註成員的位置，探視者與孩子是否有依約定時間抵達，檢視攜帶物品之妥適性以及瞭解攜帶原因，並評估探視者與孩子的身心狀況與情緒，以確定會面適宜性。

會面進行階段觀察會面中進行的活動，探視者與孩子在過程中的參與態度與互動情形，會面社工並不會主動干預會面，僅在特殊狀況時從旁予以提醒，避免模糊會面焦點。

會面交往到結束階段，著重觀察探視者與孩子在結束前的行為表現與情緒狀態，以及如何進行道別等。會面結束後的會談，主要了解近期探視者或孩子的生活狀況、該次會面進行中的問題以及服務滿意度，同時也討論後續會面的期待及計劃。

二、 會面交付服務

在提供個案服務過程中，我們看見每一個案件皆有著不同需求，因此，我們從服務經驗中，將「會面交往-會面交付」的過程，再規畫成六個階段，即：「會面交往」→「原地交付」→「半天以內交付」→「全天以內交付」→「單夜交付」→「過夜交付」。

當案件進行到交付階段，表示親子關係相對穩定，會面社工整體評估由會面交往階段調整進行「原地交付」階段，在此階段，孩子與探視者可以離開會面處所，在會面社工設定的場域範圍內進行互動，會面社會適時的從旁引導或觀察雙方互動。在會面交付開始階段，同樣記錄探視者與孩子是否依約定時間抵達，評估探視者與孩子的身心狀況與情緒，對於該次交付之計畫與準備，以及探視者與孩子的互動狀況及回應情形。

交付結束階段，觀察探視者與孩子能否在約定時間內返回，雙方的身心狀況與情緒，與探視者及孩子進行交付過程討論，以瞭解當次交付所進行的活動，以及記錄道別的形式等。

會面交往及會面交付服務的差別主要在會面社工監督度的不同，前者的服務是在會面室的環境裡進行，會面社會全程在旁監督與記錄會面過程中經歷的事項，並依案件狀況進行會面時間的調整(1小時至1.5小時或至2小時)；而後者則可由探視者攜帶孩子離開會面處所，會面社工的監督度逐步降低，主要由探視者自主安排交付的活動與行程，在約定時間將孩子帶回會面室，會面社工與探視者透過簡單的會談了解這段過程的經歷及遇到的問題。亦即，當案件每月穩定進行交付，且在過程中探視者均能掌握時間，適切的維護孩子的人身安全，經會面社工評估適宜延長其交付時間，直至案件的處遇目標達成。

肆、研究結果

以下針對2013年至2014年之間189次會面交往及50次會面交付的服務成果予以分析，以了解會面情形的大致樣貌。

表1 案件類型

N=189		N=50	
會面交往案型		會面交付案型	
	次數 (百分比)		次數(百分比)
兒少保護	128 (67.7%)	兒少保護	37(74%)
性侵害	57 (30.2%)	性侵害	10(20%)
法院轉介	4 (2.1%)	法院轉介	3(6%)

由表1可以看到會面交往案件來源多數經由社政進行轉介，轉介案型主要為兒少保護案件（67.7%）以及性侵害案件（30.2%）。會面交付的轉介案型也是同樣的狀況，主要為兒少保護案件（74%）以及性侵害案件（20%）。

表2 會面兒少安置單位

N=189		N=50	
會面交往安置單位		會面交付安置單位	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)
無	4 (2.1%)	無	3 (6%)
溫馨家園	58 (30.7%)	溫馨家園	10 (20%)
仁愛之家	70 (37%)	仁愛之家	26 (52%)
德安啟智教養院	11 (5.8%)	寄養家庭	11 (22%)
寄養家庭	39 (20.6%)		
鎮瀾兒童家園	7 (3.7%)		

會面交往與會面交付的案件皆是來自於安置在家庭之外的單位轉介而來，前者以安置於仁愛之家(37%)的孩子執行會面次數為最多，其次為溫馨家園(30.7%)與寄養家庭(20.6%)；後者也是以仁愛之家安置(52%)為最多，其次為寄養家庭(22%)及溫馨家園(20%)。

主要原因乃是縣政府的社工員考量案件的需求、安置短中長期時間性以及安置點的交通距離等，在本縣主要以該五個機構進行安置。

表3 每次會面兒少性別排列與人數

N=189			N=50		
會面交往兒少性別排列與人數			會面交付兒少性別排列與人數		
人數	性別	次數 (百分比)	人數	性別	次數 (百分比)
單一子女	男	15 (7.9%)	單一子女	男	17 (34%)
	女	120 (63.5%)		女	25 (50%)
二位子女	兄妹	15 (7.9%)	三位子女	姐妹	8 (16%)
	姐弟	4 (2.1%)			
三位子女	姐妹	35 (18.5%)			

表3呈現出會面交往兒少以單一子女「女性」(63.5%)為多,超過六成,由此反推至案件類別,會面服務的案型以女童為大宗的安置對象,其次則為單次會面三位女兒(18.5%)。在會面交付部份,也是以單一子女「女性」(50%)為最多,其次則為「男性」(34%)。

表4 申請人身份

N=189				N=50			
會面交往				會面交付			
相對人		相關人		相對人		相關人	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)		次數 (百分比)		次數 (百分比)
父	63 (33.3%)	父	17 (9%)	父	5 (10%)	母	14 (28%)
母	63 (33.3%)	母	17 (9%)	母	25 (50%)	手足	5 (10%)
		手足	3 (1.6%)			祖父母	1 (2%)
		祖父母	11 (5.8%)				
		其他	15 (8%)				

我們將申請會面交往與交付的申請人身份分為「相對人」與「相關人」,相對人即是該案件的加害人,而相關人則是其他親屬。當次會面的申請人不限定僅有相對人,會依案件狀況的不同,而由相關人提出申請。

以申請人身份進行分析,相對人的申請比例均是較高的,其中,會面交往的申請人主要為「父親」(33.3%)及「母親」(33.3%),而會面交付的申請人則主要是「母親」(50%)。

我們可以發現,無論是會面交往或是會面交付,申請人身份中,相對人或相關人均是以「母親」為最高的申請比例。以我們提供服務的經驗,母親與子女的情感連結較強烈,申請並進行會面服務的頻率與次數亦較為穩定,也可能同時是子女的主要照顧者。

表5 申請人居住地

N=189		N=50	
會面交往申請人居住地		會面交付申請人居住地	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)
埔里鎮	80 (42.3%)	埔里鎮	8 (16%)
嘉義縣	5 (2.6%)	南投市	11 (22%)
水里鄉	4 (2.1%)	名間鄉	14 (28%)
台中市	2 (1.1%)	桃園縣	12 (24%)
南投市	36 (19%)	草屯鎮	3 (6%)
信義鄉	3 (1.6%)	新竹縣	2 (4%)
名間鄉	19 (10.1%)		
草屯鎮	22 (11.6%)		
魚池鄉	7 (3.7%)		
竹山鎮	11 (5.8%)		

考量會面服務提供的地點，多數申請人的交通方式為搭乘大眾運輸工具或自行騎乘機車，會面交往的申人以南投縣內往返需 1-2 小時的埔里鎮 (42.3%) 佔了近半數，其次則為居住於草屯鎮 (11.6%) 及名間鄉 (10.1%)，申請人因有交通往返的需求，參與會面須花費較長的交通時間。而大約有 1/4 會面交付的申請人則居住在較遠的地區，往返需 5-6 個小時的交通時間，如桃園縣 (24%)，較為臨近的南投市 (22%) 與名間鄉 (28%) 也是較多申請人居住的地區。

表6 抵達時間準確狀況

N=189		N=50	
會面交往申請人抵達時間		會面交付申請人抵達時間	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)
抵達時間提早	124 (65.6%)	抵達時間提早	32 (64%)
抵達時間準時	48 (25.4%)	抵達時間準時	17 (34%)
抵達時間遲到	17 (9%)	抵達時間遲到	1 (4%)

會面交往與會面交付的執行時間均於前一個月安排，並配合縣府主責社工發文，進行會面約定前亦有清楚告知探視者關於時間的會面規則，遲到三十分鐘以上就會取消該次的會面，會面前會面社工均會以電話聯繫提醒會面時間地點，因此多數均能於約定時間前抵達。會面交往與會面交付申請人多數都能提前抵達 (65.6%及64%)，而少數遲到之探視者 (9%及4%) 均能主動打電話告知會面處所，主要遲到原因包括塞車、天候不佳以及比約定時間較晚出發等。

表 7 攜帶物品

N=189	
會面交往攜帶物品	
	次數 (百分比)
食物	161 (85.2%)
日常生活用品	14 (7.4%)
衣物	28 (14.8%)
文具用品	17 (9%)
玩具	10 (5.3%)
圖書	10 (5.3%)
卡片	6 (3.2%)
照片	7 (3.7%)
獎勵、作品	14 (7.4%)

註:此選項為複選。

在會面交往過程中，高達近八成五的探視者會攜帶食物，這是最簡便也最容易準備的物品，會面交往過程中可以與孩子一同享用，餐點清單的準備也是探視者與子女共同參與的聊天話題；其次，衣物的準備（14.8%）多是在年節或慶祝子女生日時，由探視者帶來給子女試穿及贈送。再者，部份項目會由子女在學校或是參與活動後主動帶來與探視者分享，包括作品以及卡片等。

表8 身心狀況

N=189	
會面交往身心狀況	
	次數 (百分比)
疲憊	12 (6.3%)
期待	116 (61.4%)
開心	146 (77.2%)
平淡	64 (33.9%)

註:此選項為複選。

探視者與子女都是以期待（64.4%）與開心（77.2%）的情緒前來會面，對於會面交往的接納度高，能夠輕鬆的參與。僅部份案件中，探視者在出現疲憊（6.3%）、打瞌睡、分心或頻頻看時鐘等行為，經瞭解多因工作忙碌而較為疲累、坐車時間較長或是生病身體不舒服等原因而影響精神，態度也會顯得較為平淡（33.9%）。

表9 會面交付前家長與子女的互動狀況

N=50

會面交付前家長與子女的互動狀況	
	次數 (百分比)
擁抱	10 (20%)
親吻	1 (2%)
飲食	4 (8%)
聊天	39 (78%)
言語問候	32 (64%)
主動了解子女狀況	10 (20%)
子女主動表達需求	4 (8%)

註:此選項為複選。

會面交付前探視者與子女以語言上的互動 (78%) 以及言語問候 (64%) 為多，透過聊天關心近況以分享彼此生活 (20%)，另外有少部分的探視人在交付前會與子女一同享用飲食 (8%)，並在子女主動表達需求時給予回應 (8%)。據工作觀察，多數探視者皆會事先計劃好此次交付行程，提出來與子女討論，使得會面交付前的過程具有良好的互動，讓雙方更為期待本次交付。

表10 會面交往雙方互動狀況

N=189	
會面交往互動狀況	
	次數 (百分比)
遊戲	84 (44.4%)
飲食	134 (70.9%)
工藝、勞作	10 (5.3%)
閱讀	11 (5.8%)
照相、觀賞照片	41 (21.7%)
繪畫	15 (7.9%)
聊天	164 (86.8%)
衛生保健	41 (21.7%)
課業指導	9 (4.8%)
試穿衣物	16 (8.5%)
觀賞影片	4 (2.1%)
使用3C產品	36 (19%)

註:此選項為複選。

會面交往以言語上的互動及問候 (86.8%) 為最多，透過聊天關心近況以分享彼此生活，另外有七成的探視人在會面中與子女一同享用探視者帶來的餐食 (70.9%)，會面處所提供玩具及遊戲器材讓探視者與子女進行遊戲 (44.4%)，

觀察多數探視者沒有共玩的經驗，故會面社工從旁鼓勵以及示範，讓探視者與子女可以一同遊戲來增進互動。

會面案件多數均為一個月執行一次，部份探視者會利用會面時間陪同子女寫功課以及閱讀書籍，照相、衛生保健以及使用3C產品也是常進行的活動，透過這些互動了解子女的生活及成長狀況，並且給予子女適切的關心及提醒。

表11 子女的正向態度

N=189		N=50	
會面交往子女的正向態度		會面交付子女的正向態度	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)
輕鬆的神態	172 (91%)	輕鬆的神態	46 (92%)
適切肢體上的接觸	109 (57.7%)	適切肢體上的接觸	12 (24%)
所聊的議題展現興趣	38 (20.1%)	所聊的議題展現興趣	2 (4%)
表達期待	69 (36.5%)	表達期待	23 (46%)
邀請相對人、相關人的參與	24 (12.7%)		

註:此選項為複選。

觀察子女在會面交往進行的階段中，以輕鬆的神態參與(91%)為多，對於會面交往的接納度高，能夠輕鬆的參與會面，而與探視者有適切肢體上的碰觸(57.7%)，有較為親密的關係表現，在表達期待(36.5%)多以想見到探視者或是急著想分享近況，亦有部份場次是子女滿懷期待想看探視者帶來的物品，其餘尚有對聊天的話題很感興趣(20.1%)以及邀請探視者參與活動(12.7%)等，會面進行對於子女而言均是輕鬆愉悅的。

會面交付多以外出活動為主要進行方式，觀察子女在會面交付過程中，以輕鬆的神態參與(92%)為多，對於會面交付的接納度高，能夠輕鬆的參與交付，同樣也會表達想看到探視者或是急著想分享自己的近況(46%)，與探視者也有適切肢體上的碰觸(24%)，是屬較為親密的關係表現。

在會面交往過程中，子女負面態度表現上較少，多以平淡的情緒表現較多(13.8%)，在整個會面過程中都沒有情緒起伏或是顯露期待，觀察部份場次的子女在會面前會因想念之情緒，以及道別時依依不捨而表現哭泣行為(7.9%)，探視者多會當場進行安撫，會面社工也會瞭解哭泣的原因，並鼓勵探視者與子女進行互動。

表12 子女的負向態度

N=189	N=50
-------	------

會面交往子女的負向態度		會面交付子女的負向態度	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)
被動退縮	2 (1.1%)	被動退縮	1 (2%)
平淡情緒	26 (13.8%)	平淡情緒	9 (18%)
哭泣	15 (7.9%)	哭泣	1 (2%)
不回應	14 (7.4%)	不回應	1 (2%)
不知所措	1 (0.5%)		

註:此選項為複選。

在會面進行中子女對於探視者的詢問或呼喊沒有回應(7.4%)，主要是因子女年齡較小，或者是不知道如何回答探視者的提問而沒有回應。

而在進行交付開始階段，子女的態度在負向表現上同樣的也較少，多為平淡情緒表現(18%)，僅有少數案件因子女的身心狀況不佳導致會面意願低落，雖然探視人對於子女的反應感到失落，仍有耐心的陪伴，積極與子女進行互動。

表13 相對人、相關人的正向互動

N=189		N=50	
會面交往相對人、相關人的正向互動		會面交付相對人、相關人的正向互動	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)
未參與子女活動，但從旁關注	31 (16.4%)	輕鬆的神態	46 (92%)
主動參與子女活動	86 (45.5%)	適切肢體上接觸	13 (26%)
與子女在言語上有互動	164 (86.8%)	對所聊議題展現興趣	2 (4%)
與子女在肢體上有互動	127 (67.2%)	表達期待	33 (66%)
給予子女正面鼓勵與肯定	87 (46%)		
對子女的言行舉止有正確的規範與教育	51 (27%)		
對子女進行的活動與認知中，有灌輸性別平等概念	4 (2.1%)		
對子女進行的活動，能符合其發展階段	17 (9%)		

註:此選項為複選。

會面交往探視者與子女的互動多以聊天關心近況以分享彼此生活(86.8%)為多，另外近七成的探視者會以親吻、牽手或是擁抱等親密的行為來展現友好的親子關係(67.2%)，也是最直接表達關心的方式。探視者在會面中與子女互動，多會提醒子女相關行為及態度規範，並給予子女肯定及鼓勵，因此在互動態度部

份均是正向的表現。

而會面交付主要為外出吃飯、逛街，也會有返家過夜之情形，探視者之情緒及態度表現是相當輕鬆的（92%），也會以親吻、牽手或是擁抱等親密的行為來展現友好的親子關係（26%）。探視者在會面交付過程中與子女有正向及妥適的表現，透過交付返家期間與子女有更多的互動

表14 相對人、相關人的負向互動

N=189	
會面交往相對人、相關人的負向態度	
	次數（百分比）
對著子女批評他人	1（0.5%）
過度著重於禮物贈與	5（2.6%）
不適當之情緒表達	2（1.1%）
對子女言行舉止無正確規範與教養	4（2.1%）
視個人需要高於子女需要	10（5.3%）
花費太多時間與在場工作人員互動	3（1.6%）
對於子女加以批評或貶損	1（0.5%）
與子女互動之行為，具性別刻板印象	1（0.5%）
私下或過度給予金錢	1（0.5%）

註：此選項為複選。

會面交往部份場次的探視者在會面中聚焦在與會面無關的話題，而忽略與子女的會面互動，表現出視個人需要高於子女需要的態度（5.3%），也曾有過探視者強調所攜帶物品的金額以及品牌，也會要子女說出想要什麼東西並承諾帶來，過度著重禮物贈與（2.6%），亦有部份探視者會準備過量的餐點，會面社工除了在會面中適時作提醒，也會與探視者在會談中進行討論，澄清該狀況對會面的影響，避免模糊會面的意義與目標。

會面交付僅有少數探視者因工作狀況導致身心疲累，呈現平淡情緒。因會面交往案件已進行到穩定期，因此大部分探視者的態度上皆為好的表現。

表15所呈現的會面交往結束階段，探視者與子女在會面時間結束前主動整理桌面（59.3%），會主動將環境恢復，整理讓子女可以帶走的物品，多數都是食物類，其次，探視者與子女多會對下一次的會面予以承諾（49.7%）並表達期待（39.7%），探視者或子女會約定下次會面欲進行的活動或是想吃的餐食，依據工作現況，在結束階段的探視者與子女彼此間會有依依不捨的情緒狀態（52.9%），大部份的探視者也會在這個階段提醒子女注意健康及學業方面的叮嚀（28.6%）。另外，部份會面服務進行的案件，在穩定執行的頻率下，探視者與子女都會按時等待下一次見面，並未影響情緒（30.2%）。

表15 結束階段

N=189				N=50			
會面交往				會面交付			
結束階段的行為表現		結束階段的情緒狀態		結束階段的行為表現		結束階段的情緒狀態	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)		次數 (百分比)		次數 (百分比)
承諾	94 (49.7%)	失落	13 (6.9%)	擁抱	19(38%)	失落	1 (2%)
表達期待	75 (39.7%)	依依不捨	100 (52.9%)	親吻	3 (6%)	依依不捨	28(56%)
環境恢復	112 (59.3%)	無情緒變化	57 (30.2%)	承諾	10 (20%)	無情緒變化	13 (26%)
試圖延長 會面時間	7 (3.7%)			表達期待	19(39%)		
反覆叮嚀	54 (28.6%)			反覆叮嚀	13 (26%)		

註:此選項為複選。

會面交付的過程因子女與探視者之相處時間較長，會面交付結束階段均會有依依不捨的情緒(56%)，探視者與子女較常用擁抱來表達並彼此給予鼓勵(38%)，而更為期待下一次的會面交付(39%)，大部分探視者在交付結束前，會提醒及叮嚀(26%)子女注意健康及學業等各方面。

由表16會面交往整體評估而言，均是相當愉悅順利(87.3%)並有益於增進親子關係(65.1%)，透過會面社工的適時協助，探視者與子女增進互動，有共同及適當的聊天話題，改善原本薄弱或疏離的親子關係，其次申請人親職能力提升(13.8%)，能敏感子女的情感需求，逐步建立雙向的溝通模式。在會面交往過程中負向表現較少，會面進行時因探視者對子女提起安置原因或無關會面交往的事項，使得子女不知如何回應甚或對情感的表達陷入兩難，另外，僅有少數場次在進行會面時因探視方與監護方之間見面而發生爭執衝突，進而影響到會面進行，因而評估無益於提升親職功能。

表16 會面交往與會面交付整體評估

N=189		N=50	
會面交往的正向評估	會面交往的負向評估	會面交付的正向評估	會面交付的負向

						評估	
	次數 (百分比)		次數 (百分比)		次數 (百分比)		次數 (百分比)
過程愉悅	165 (87.3%)	子女對情感之表達陷入兩難	4 (2.1%)	過程愉悅	46(92%)	對提升親職功能無益	1(2%)
對增進親子關係有益	123 (65.1%)	此次會面對增進親子關係無益	4 (2.1%)	對增進親子關係有益	44(88%)		
支持子女與另一方父母之親子關係	3(1.6%)	申請人對接回子女之態度消極	1 (0.5%)	申請人親職能力提升	13(26%)		
申請人親職能力提升	26 (13.8%)	對提升親職功能無益	2 (1.1%)	雙方對返家目標有共識	1(2%)		
雙方對返家目標有共識	4(2.1%)						

註:此選項為複選。

會面交付也是類似的狀況，雙方均是相當開心愉悅（92%）並有益於增進親子關係的（88%），探視者與子女在交付前，會互相溝通並且討論此次交付之計畫，讓探視者與子女增進互動及溝通模式。其次，申請人親職能力有所提升（26%），彼此間對返家目標能有共識。負向表現僅有單一狀況是於交付過程中，子女不願配合探視者的要求，在返回處所前仍無法解決衝突，因而該次的交付評估無益於提升親職功能。

伍、研究發現與討論

12年來的服務，我們在「維繫親子關係」及「未成年子女人身安全」這兩個主軸努力，提供探視者與被探視者維繫關係的平台；隨著服務的推展，我們亦不斷在工作中檢視，如何在服務過程中從監督、觀察走到參與，以下將分享身處其中的發現：

一、兒少最佳利益與探視者想望的微妙距離—「兒少不被聽見的聲音」

會面服務過程中，工作的對象同時是探視者與孩子，會面社工除了適時引導雙方的互動，協助促進親子關係的恢復，也鼓勵雙方正向溝通，使會面過程能更為順利。

然在工作經驗裡，探視者多半忽略孩子的聲音及其表達的意涵，常希望孩子

能照他們的期望行動、期待孩子未來選擇與某一方的監護權人返家，沒有真正與孩子溝通、了解孩子真正的需要。戴東雄（1998）提及未成年子女最佳利益，屬一不確定之概念，每因家庭結構、經濟情況及其他因素而有不同，我國法令為協助法院進行親權之判斷，於《民法》第 1089 條第 3 項規定：「法院在決定父或母之意見前，先聽取未成年子女、主管機關或社會福利機構之意見」，可見得子女表意權之重要性，父母更應體察子女意見與意願的重要性，而非固著於原本的父母為大的互動模式來面對親子關係。其實由謝惠菁（2012）的研究，也提到會面交往過程中，兒童少年面臨的重大壓力與困境，即孩子在會面交往服務歷程裡，容易成為沒有聲音的孩子，且重新經驗過往目睹暴力或受虐陰影的恐懼，並因父母對對方的離間出現父母離間症候群，甚至成為父母拉攏結盟和權力控制的工具。

二、社工人身安全議題—「兒童安全我來顧，我的安全誰來顧？」

會面處所提供一個安全溫暖的會面環境，會面社工在過程中兼負維持安全的角色，期待每一次的會面都是順利與安全的，為了維持會面過程的安全，確保孩子及探視者的人身安全，會面社工視狀況採取必要的保護措施，包括緊急呼叫鈴的設置、緊急狀況的通報及求救等措施。

然於服務經驗中，探視方與監護方對於孩子的監護權各有心底的盤算，也能看到他們為了在孩子面前留下好的印象，以突顯自己是較具有監護能力的人，因此雙方之間衝突不斷，甚至影響到會面的進行。在優先考量孩子安全的狀況下，進行區隔以避免受到影響與傷害，然在狹小的會面空間裡，會面社工要上前去安撫探視方或監護方，試著進行溝通以降低衝突，曝露在暴力處境的程度很高，包括徒手的暴力或武器攻擊等。由於會面社工多是單獨一人在會面場所裡，要能即時反應、即時處理實是考驗體力與智慧，雖然會面交往已制定不少規則來減輕各種可能的危險情境，會面進行前也會透過各種評估來掌控各種狀況，但仍可能在當下發生危機事件。

因此，工作人員緊急事件處理準則是需要社工員需瞭解的內容，俾利快速處理緊急事件；此外，實際危機演練能使流程更符合現實狀況與需要，建立會面社工因應機制的的能力。

三、三方關係的建立—「從防備到信任」

初期會面服務的探視者或孩子，對於社工員一同坐在會面室從旁進行觀察及工作記錄實感到不自在與防備，甚至無法放開心胸與孩子聊天，在談及一些較敏感或不適當的言論時，會面社工的提醒讓會面的氣氛轉為尷尬，雖已事先說明會面規則裡明示勿有悄悄話的情形，但部份的探視者仍不自覺與孩子有輕聲對話的狀況，此等影響了會面的觀察與評估，也讓會面的處遇評估停滯不前。

會面社工在每次服務中，都不斷嘗試與探視者或孩子建立工作關係，除了針對當次問題處理進行澄清、反覆的提醒與溝通會談、建立暢通的溝通模式，同時

會面社工會在網絡單位會議中提出問題進行討論，期能調整會面交往與交付形式，為案件做最妥適的安排。

因此會面社工的角色並不是消極地在旁監督、觀察，在期待做到中立的立場下仍以家庭關係重建為服務依歸，適時地協助家長與子女間溝通與互動的順暢，信賴關係的穩定以及親子關係的建立，故會面社工與探視者及兒童少年的關係也是處於漸進信賴的歷程。

四、何時是返家路？—「尋找網絡單位評估的平衡點」

會面交往交付服務主要目標為提升親職功能及維繫親子關係，最終極目標即為返家，但返家的路途上，往往會遇到許多波折，包括未來照顧方不是前來探視的監護人，難以評估照顧之妥適性；案件尚有司法官司進行中，無法返家；探視方親職功能薄弱，不宜返家等問題，種種因素導致會面服務時間相對拉長，甚至長達五年的會面時間。當會面服務期程延長，大部分探視方或孩子感到未來返家路途遙遠，返家的動力亦會漸漸消退，甚至容易安於現況，覺得孩子住在機構對於孩子是好的，也會覺得每個月來探視孩子，孩子都平安快樂成長就好，使得會面服務停滯不前，對整體的處遇感到無力。

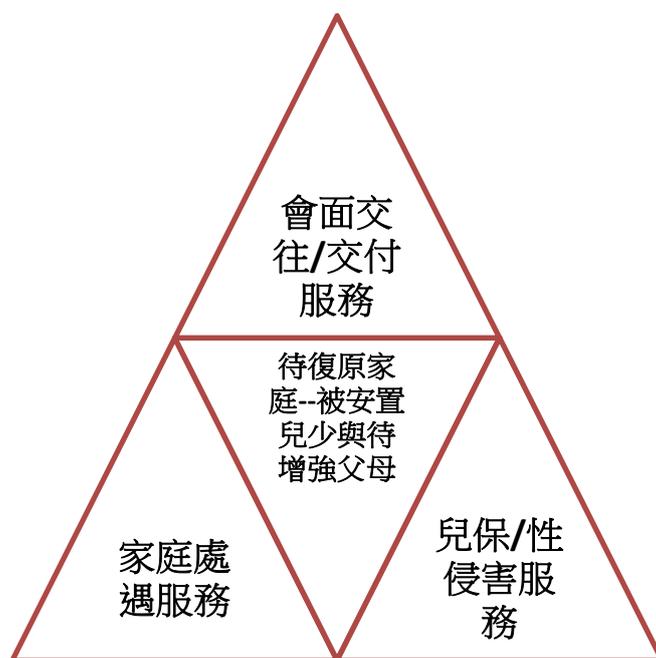


圖 1 會面家庭與服務網絡關係圖

如圖 1 所示，會面家庭需要面對會面交往交付的會面社工、兒童保護或性侵害案件的社工員、家庭處遇服務的社工員，針對兒童少年何時返家的決定，需要網絡單位提出綜合性評估意見以供參考，但各個單位重視的焦點不同，在各自的專業上有所堅持，還需增加彼此的共識；而家庭因素多樣且多變，需要準確的動態性評估以掌握照顧者的能力，家庭親職功能的穩健仍需會面服務的觀察與學習，在多方資源的工作下，才能共同研擬孩子順利返家的處遇規劃。

陸、結論

每一個需要會面交往與交付的案件，都需要與兒保系統主責社工及家庭處遇社工進行討論，包括針對該案後續處遇的期程以及期待、進行返家之阻力與助力等，逐步安排會面交往至會面交付的歷程，讓孩子有更多的時間與探視者共同相處與生活，協助孩子能早日返家，且家庭關係能獲得修復。

此項服務乃站在孩子的最佳利益角度出發，提醒探視者們多傾聽孩子的需求與想法，我們則是為探視者與孩子之間搭起一座橋樑，為雙方提供一個溝通的管道，同時我們也為此不斷努力著。

柒、參考書目

- 林來發 (1997)。〈聯合國兒童權利公約評析〉。《教育資料與研究》，第 14 期，82。
- 許育典、陳碧玉，(2008)。〈論國家限制親權的憲法正當性—從虐童談起〉。《臺北大學法學論叢》，第 69 期，1-38。
- 許育典、陳碧玉 (2014)。〈國家公權力介入家庭後的衝突關係：以兒少保護為核心〉。《東海大學法學研究》，第 42 期，1-52。
- 張朝琴 (2013)。〈贏得孩子美好的未來—以監護權歸屬之「兒童最佳利益」為例探討〉。《通識論叢》，第 15 期，103-130。
- 詹弼如 (2011)。〈從依戀的觀點談安置機構兒童之輔導〉。《諮商與輔導》，第 303 期，34-38。
- 賴月蜜 (2005)。《澳洲、香港、日本之家事商談相關制度比較研究—兼論我國家事商談制度之現況與發展》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。南投：未出版。
- 謝秀芬 (2004)。《家庭社會工作：理論與實務》。台北：雙葉書廊。
- 謝惠菁 (2012)。《受暴婦女聲請及使用「未成年子女會面交往服務」歷程經驗之探究》。暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文，南投：未出版。
- 戴東雄 (1998)。〈親屬編增修親權與會面交往權之行使 (上)〉。《法令月刊》，第 49 卷，第 12 期，3-8。
- Logan, T., Shannon, L. & Walker, R. (2006). Protective orders: questions and conundrums. *Journal of Child Protection*, (3): 175-205.

踏上通往回家的路-未成年子女會面交往交付服務成果與反思

摘要

壹、研究目的

本研究主要是想針對「未成年子女會面交往交付服務」方案執行的現況進行了解，透過社工實務經驗的累積，運用系統化方式分析資料，試圖看到該服務方案的樣貌，以及服務使用者的樣態，同時也由工作者的經驗出發，探索與整理服務心得及反思。

貳、研究方法

本研究乃是採取內容分析的方式進行，即根據社工員進行會面交往交付所登打的個案記錄進行整理與分析，期透過系統化的比較與歸納，理清未成年子女會面交往交付工作的特性，透過量化數據的發現再比對社工員的討論與反思，藉由兩者的對話建構未成年子女會面交往交付服務的圖像。研究資料選取時間為2013年1月至2015年12月，在這段期間進行會面交往交付的個案，勵馨基金會南投分事務所提供此等服務的對象之個案記錄即為本次研究的文本。

參、研究結果及結論

針對未成年子女會面交往服務的部份，總計有189次未成年子女進行會面交往，會面交往案件的來源多數是由社政系統進行轉介，轉介案型主要為兒少保護案件以及性侵害案件為多。以整體會面交往的進行過程來看，均是相當愉悅順利且能增益親子關係，負向表現的部份較少，透過會面社工的協助及評估，讓探視者與子女增進互動，有共同及適當的聊天話題，改善原本薄弱或疏離的親子關係。

針對未成年子女會面交付服務的部份，總計有50次，以兒少保護案件數為多，以整體會面交付的服務過程來看，均是相當開心愉悅並有益於增進親子關係的，探視人與子女在交付前，會互相溝通並且討論此次交付之計畫，讓探視人與子女增進互動及溝通模式，改善原本薄弱或疏離的親子關係。

以瑞典經驗探討台灣未成年人非強制性 侵害事件處遇之發展方向

發表人

楊佳羚

高雄師範大學性別教育研究所助理教授

蘇芊玲

台灣性別平等教育協會監事

陳靜平

勵馨基金會研發專員

王淑芬

勵馨基金會研發處主任

回應人：鍾佩怡講師東海大學社工系兼任講師

以瑞典經驗探討台灣未成年人非強制性侵害事件處遇 之發展方向

摘要

未成年人因合意發生性行為而觸犯刑法第 227 條已經變成一種常見的犯罪類型，此一類型的案件，以刑法第 227 條之一減輕或免除其刑及刑法第 229 條之一告訴乃論，實務上俗稱為「兩小無猜條款」。兩小無猜案件因法規而被歸類為性侵害案件，但在社工服務個案過程中，常遇到 1.當事人為非自願型案主，因此抗拒服務；2.性侵害社工在兩小無猜案件上多在處理親子問題及青少年情感議題，而非創傷處遇，因此失去著力點；3.學校老師在得知事件後，須於 24 小時內通報的規定導致破壞師生的信任關係，更造成校園恐性及恐情感教育的現象；4.通報後因各個系統的介入，使得未成年人承受相當的壓力。再深入研究後發現兩小無猜案件牽涉範圍廣泛，可以討論之議題多元，其中的內涵包括青少年情感教育及輔導、親子議題、社政之性侵害處遇、警調司法等，故有值得探討之必要。

本研究目的在於借鏡瑞典於青少年處遇的制度及方式，和成年人如何面對未成年人性議題的態度，作為我國思考未成年人合意性行為處遇的發展方向。本研究發現，瑞典除早在 1955 年起將性教育列為必修科目外，並於國內廣設青少年諮詢中心，故未成年人遇到包含情感議題、性議題等任何問題時，很清楚知道何處可以求助，達到資源可近性及可及性。最後，本研究依據我國目前已有的服務及特性，參考瑞典之現況後，提出針對資源、情感教育，以及「以未成年人為中心」的思維等建議，提供實務工作者省思的方向。

關鍵字：兩小無猜案件、非強制性行為、責任通報

以瑞典經驗探討台灣未成年人非強制性侵害事件處遇之發展方向

稿件字數：18,590

作者姓名、工作單位、職稱：

楊佳羚

國立高雄師範大學性別教育研究所 助理教授

蘇芊玲

台灣性別平等教育協會 監事

陳靜平

勵馨基金會 研發專員

王淑芬

勵馨基金會 研發處處長

摘要

未成年人因合意發生性行為而觸犯刑法第 227 條已經變成一種常見的犯罪類型，此一類型的案件，以刑法第 227 條之一減輕或免除其刑及刑法第 229 條之一告訴乃論，實務上俗稱為「兩小無猜條款」。兩小無猜案件因法規而被歸類為性侵害案件，但在社工服務個案過程中，常遇到 1.當事人為非自願型案主，因此抗拒服務；2.性侵害社工在兩小無猜案件上多在處理親子問題及青少年情感議題，而非創傷處遇，因此失去著力點；3.學校老師在得知事件後，須於 24 小時內通報的規定導致破壞師生的信任關係，更造成校園恐性及恐情感教育的現象；4.通報後因各個系統的介入，使得未成年人承受相當的壓力。再深入研究後發現兩小無猜案件牽涉範圍廣泛，可以討論之議題多元，其中的內涵包括青少年情感教育及輔導、親子議題、社政之性侵害處遇、警調司法等，故有值得探討之必要。

本研究目的在於借鏡瑞典於青少年處遇的制度及方式，和成年人如何面對未成年人性議題的態度，作為我國思考未成年人合意性行為處遇的發展方向。本研究發現，瑞典除早在 1955 年起將性教育列為必修科目外，並於國內廣設青少年諮詢中心，故未成年人遇到包含情感議題、性議題等任何問題時，很清楚知道何處可以求助，達到資源可近性及可及性。最後，本研究依據我國目前已有的服務及特性，參考瑞典之現況後，提出針對資源、情感教育，以及「以未成年人為中心」的思維等建議，提供實務工作者省思的方向。

關鍵字：兩小無猜案件、非強制性行為、責任通報

壹、緒論

一、研究動機與目的

依據衛生福利部（2013）統計資料顯示，2011年通報被害人未滿16歲加害人未滿18歲性侵害被害人數（含強制性交等所有性侵害案件）為1,260人，其中兩小無猜被害人數佔50.79%；2012年同樣的統計為1,464人，其中兩小無猜被害人數佔51.98%。可見，在未成年人之間的性侵害案件，涉及違反意願的強制性交或性侵害，以及不涉及違反意願，非強制性行為的兩小無猜事件約各佔一半左右，兩小無猜事件甚至略多於違反意願的性侵案件，值得我們關注。

兩小無猜事件中所謂的被害人跟一般性侵事件所定義的被害人有很大差距，通常她／他們不認為自己是被害人，沒有傳統想像中被害人的服務需求（如創傷復原、尋求司法扶助等），在父母堅持提告及非自願被服務的情況下，除了對服務抗拒，呈現的經常是親子關係的衝突，父母通常不願社工介入或直接期待社工將孩子管好，普遍認為出問題的是孩子，僅需處理孩子的問題，因此親子關係是此類事件中最棘手的議題。

除了社政體系的服務面對如此的困境之外，勵馨基金會2014年執行相關研究時接觸到的國、高中教師也表示，許多老師因為害怕通報後所帶來的行政作業，以及擔心一旦通報後，將會破壞師生之間好不容易建立的關係，因此會逃避教導青春期孩子性教育及情感教育，避免孩子之後與老師分享其經驗與提出相關問題。然而，這樣一來卻使得孩子失去由正當管道學習正確性知識及情感處理方式的機會。且現在網路資訊發達，小說、漫畫及偶像劇的浪漫劇情讓孩子對於愛情有更多想像及憧憬，在未成年人有發展情感關係需求與可能的情況下，卻沒有討論及學習的管道，容易導致發生不安全的性行為、懷孕的後果，甚或親密關係暴力等問題。

司法的部分，檢察官及法官也發現兩小無猜條款其實主要在處理父母親的焦慮，沒有從根本解決孩子的問題，很多父母通常不認為孩子有同意發生性關係的能力，且認為女孩子較容易「吃虧」，未成年就與他人發生性行為，等同是一個「汙點」，所以應向男方討公道。官司的過程經常不斷增加親子間的衝突，更會造成被害人的兩難（想為伴侶解套，但父母希望她／他作證遭到性侵害等），對於執法者來說其實也是一種為難。如此也回應了周愷嫻（2005）的研究，兩造當

事人無意訴訟，但家長或監護人堅持追訴是兩小無猜事件常見的情況。

撇除家庭問題或親子關係，兩小無猜事件一旦被通報，同時會有教育、社政、司法介入。並且目前合意性行為兩小無猜事件中的女方往往被視為被害人，男方則被認定為加害人，即便是兩造皆為 16 歲以下的案件，有一些老師也會選擇只通報女生，而不通報男生，突顯其中的性別不對等。再者，當案件被通報後，被視為受害者的一方會有大量的資源介入，但被視為加害者的一方能利用的資源卻很少，也突顯在同一事件上，兩造的性別差異有了不公平的對待。加上未成年人的告訴權屬父母，因此往往出現父母覺得唯有走上司法途徑才是為兒女討回公道的方式，卻忽略兒女真正的需求及感受。為了兩小無猜事件，每年需要投入龐大的社會成本，造成相關人力的浪費，也無法確實有效地將資源使用於真正需要的案件上。

由於在研究的過程中，發現不少先進國家為了因應未成年人性行為及懷孕的現象，做了法律、教育、社政等各方面的努力。其中，瑞典因 1955 年起將性教育課程列入學校必修科目，對於未成年人的態度友善，故希望跨國研究瞭解瑞典處理未成年人性行為的方式，提供實務工作者新的思考。

（一）研究目的與研究問題

基於研究動機，本研究之研究目的如下：

1. 透過資料蒐集分析，瞭解瑞典相關法條制定的脈絡及實務見解。
2. 透過資料蒐集分析，瞭解瑞典未成年性行為現況與相關處遇方式。
3. 透過實際訪談，針對蒐集到的資料進行核對，進一步瞭解瑞典實務現況，與我國的法規與處遇方式做綜合性比較。

由研究動機所設計之研究問題如下：

1. 台灣與瑞典未成年人發生性行為之現況為何？
2. 台灣與瑞典對於未成年人間合意性行為之相關法律規範為何？
3. 台灣與瑞典的司法、教育、社政、家長對於未成年人間合意性行為的態度與處理方式為何？

4. 台灣與瑞典處理未成年人間合意性行為的網絡系統有哪些？彼此如何銜接？介入內容為何？

貳、文獻探討

一、未成年人發生性行為之現況

（一）台灣的現況

按衛生福利部保護服務司(2013)統計資料顯示,2012年通報被害人未滿16歲加害人未滿18歲性侵害被害人數(含強制性交等所有性侵害案件)為1,464人,其中兩小無猜被害人數佔51.98%,即約有760人左右。但衛生福利部國民健康署(2012)的統計資料指出,約有5.5%的國中生(13歲至15歲)發生過性行為,若以教育部2012年度國中生總人數844,884人計算,以5.5%的比例推估約有4.6萬名國中生發生過性行為,與性侵害通報的1,464名間,有高達31倍的落差,顯示未成年人的性行為情況,其實是遠高於通報數據與成年人的想像。

另外,即使民間團體多次倡議,我國長期以來仍沒有未滿20歲以下之人的終止懷孕數據統計,僅能從懷孕、生產數字來了解相關議題。依據國民健康署出生通報之統計數據,2015年台灣總出生通報之216,225名新生兒中,有3,230名新生兒(其中活產3,162名,死產68名)之母親為未滿20歲之青少年,約占2015年出生通報新生兒數1.49%,未成年少女生育率約為4‰,以上數字雖無法呈現未滿18歲者或未滿16歲者之比例,但應可藉此大致了解未成年少女發生性行為狀況。發生性行為不必然導致懷孕,因此此數字也可推估為青少年性行為實際發生數的冰山一角而已。

（二）瑞典的現況

瑞典對於落實性教育起步甚早,自1955年開始,性教育課程就已列入學校必修科目。在1960年代,瑞典的生育率為40‰(The World Bank, 2016),但2010年的生育率為6‰,降低不少。由於托育服務完善,瑞典生育率在先進國家中算高,2016年平均一個女人育有1.8個小孩(SCB, 2016: 17)。

比起歐洲其他國家之15歲至19歲的生育率,如英國21‰、法國7‰、西班牙10‰,瑞典的未成年人生育率偏低;但根據2010年的統計,15歲至19歲的終止懷孕率為20‰(表1),比起其他歐洲國家來說則偏高(英國20‰、法國

15‰、西班牙 13‰) (Sedgh, Finer, Bankole, Eilers, & Singh, 2015)。

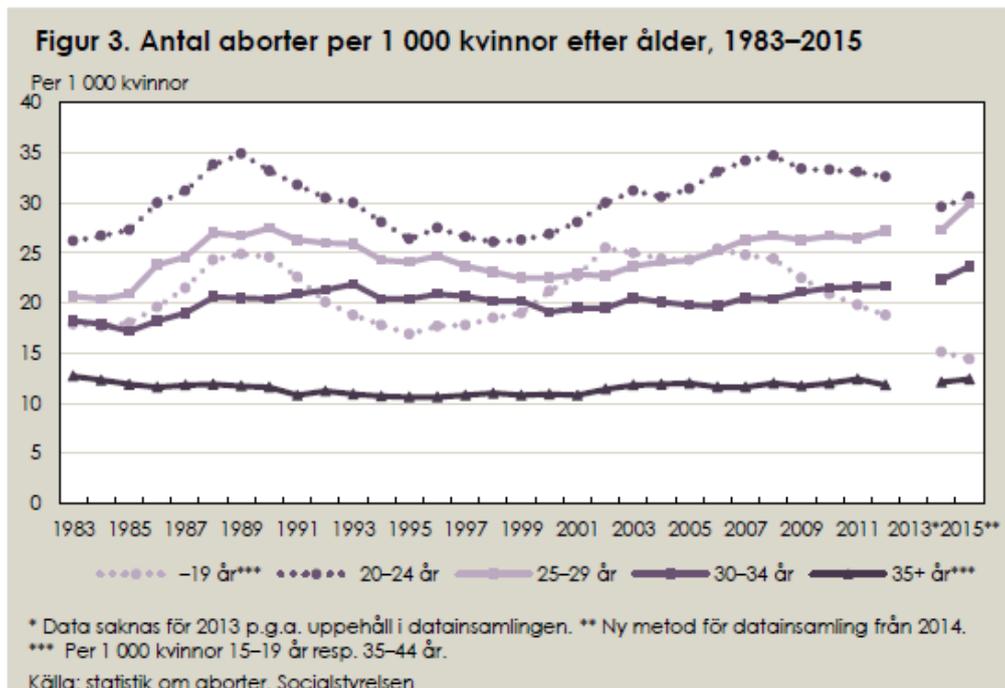
表 1 瑞典 2010 年未成年人懷孕率、生育率、終止懷孕率之數據

單位：‰

2010	懷孕率		生育率		終止懷孕率	
	10 至 14 歲	15 至 19 歲	10 至 14 歲	15 至 19 歲	10 至 14 歲	15 至 19 歲
	0.91	29	0.03	6	0.79	20

資料來源：Sedgh et al. (2015)；本研究整理

根據瑞典社會部(Social Board [Socialstyrelsen])公布的最新終止懷孕統計 (Socialstyrelsen, 2016)顯示，2015 年約有 38,000 件終止懷孕，15-44 歲女性的終止懷孕率為 20.9‰；15-19 歲的青少年終止懷孕率為 14.4‰，較 2006 年的 25.4‰ 下降 (圖 1)。



資料來源：Socialstyrelsen (2016: 1)

圖 1 1983 年至 2015 年瑞典每千名女性的終止懷孕數 (依年齡組群分)

二、未成年人發生性行為之法律規範

(一) 台灣的法律規範

現行兩小無猜條款，指的是刑法第 227 條之一 (本文以下以§227-1 稱之) 與第 229 條之一 (本文以下以§229-1 稱之)。在適用前提為，未成年人發生性行為，且有一方或雙方未滿 16 歲，而觸犯刑法§227。先討論「§229-1 告訴乃論」，因為

加害人未滿 18 歲須有告訴權之人提出告訴，即未提出告訴時，檢警不主動偵辦。此種案件當事人/被害人因無被害感受，多半不願提出告訴，常為家長以「法定代理人身分」提出告訴（刑訴法§233I），法院受理，才討論是否構成刑法§227 之犯罪。構成犯罪後，仍可依刑法§227-1 減免其刑。順序上，先問提不提告 (§229-1)，再看構不構成犯罪 (§227)，構成再減免其刑 (§227-1)。

兩小無猜事件雖然只是兩個未成年人間的合意性行為，其牽涉到的系統及法律卻相當廣。司法部分包含刑法、性侵害犯罪防治法（以下稱性防法）及少年事件處理法（以下稱少事法）；教育部分涉及到性別平等教育法（以下稱性平法）；社政部分牽涉到兒童及少年福利與權益保障法（以下稱兒少權法）（見圖 2）。

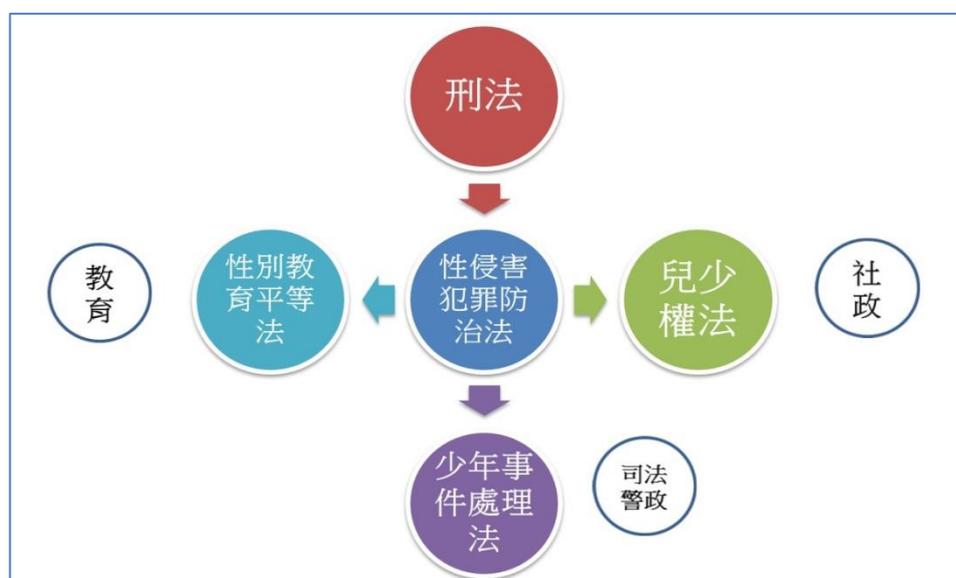


圖 2 兩小無猜事件牽涉到的法律議題及法律間的關係

目前因性防法將觸犯刑法§227 之罪訂為性侵害犯罪 (§2I)，規定 24 小時責任通報相關規範，又因性平法跟隨性防法之設計，將校園中發生兩小無猜事件視為「校園性侵害」 (§2)，依循同樣的通報規定，且為防止隱匿校園性侵害案件，設有解聘或免職的條款 (§36-1)。此外，若兩小無猜事件有「引誘、容留」，則兒少權法亦根據「對未滿 18 歲之人以強迫、引誘、容留或媒介而發生性交、猥褻行為」 (§49)，亦有 24 小時通報 (§53)，若當事人懷孕可給予各種協助 (§23)。另依照少事法，少年有觸犯刑罰法律之行為者由少年法庭審理 (§3)，故兩小無猜事件應由少年法庭處理。另外，我國性防法§9、§23，有性犯罪登記之相關規定，惟兩小無猜事件當事人因未滿 18 歲，於§23 第 3 項規定不適用之。

表 1 兩小無猜事件牽涉到之法律及條文內容

法律	現行條文內容
刑法	<p>刑法第 227 條</p> <p>對於未滿 14 歲之男女為性交者，處三年以上十年以下有期徒刑。</p> <p>對於未滿 14 歲之男女為猥褻之行為者，處六月以上五年以下有期徒刑。</p> <p>對於 14 歲以上未滿 16 歲之男女為性交者，處七年以下有期徒刑。</p> <p>對於 14 歲以上未滿 16 歲之男女為猥褻之行為者，處三年以下有期徒刑。</p> <p>第一項、第三項之未遂犯罰之。</p> <p>刑法第 227 條之一：十八歲以下之人犯前條之罪者，減輕或免除其刑。</p> <p>刑法第 229 條之一：未滿十八歲之人犯第二二七條之罪者，須告訴乃論。</p>
性侵害犯罪防治法	<p>§2 本法所稱性侵害犯罪，係指觸犯刑法§221 至§227... (以下略) 之罪。</p> <p>§8 醫事人員、社工人員、教育人員、保育人員、警察人員、勞政人員、司法人員、移民業務人員、矯正人員、村(里)幹事人員，於執行職務時知有疑似性侵害犯罪情事者，應立即向當地直轄市、縣(市)主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。</p> <p>前項通報內容、通報人之姓名、住居所及其他足資識別其身分之資訊，除法律另有規定外，應予保密。</p> <p>直轄市、縣(市)主管機關於知悉或接獲第一項通報時，應立即進行分級分類處理，至遲不得超過二十四小時。</p> <p>前項通報及分級分類處理辦法，由中央主管機關定之。</p>
性別平等教育法	<p>§2 第三款</p> <p>三、性侵害：指性防法所稱性侵害犯罪之行為。</p> <p>§21 學校校長、教師、職員或工友知悉服務學校發生疑似校園性侵害，除應立即依學校防治規定所定權責，依性防法、兒少權法、身心障礙者權益保障法及其他相關法律，應向學校及當地直轄市、縣(市)主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。</p> <p>§36-1 學校校長、教師、職員或工友違反§21 I 所定疑似校園性侵害事件之通報規定，致再度發生校園性侵害事件；或偽</p>

	<p>造、變造、湮滅或隱匿他人所犯校園性侵害事件之證據者，應依法予以解聘或免職。</p> <p>學校或主管機關對違反前項規定之人員，應依法告發。</p>
兒童及少年福利與權益保障法	<p>§49 任何人對於兒童及少年不得有下列行為：九、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為猥褻行為或性交。</p> <p>§53 醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：三、遭受第四十九條各款之行為。</p>
少年事件處理法	<p>§3 左列事件，由少年法院依本法處理之：一、少年有觸犯刑罰法律之行為者。</p> <p>§27 少年法院依調查之結果，認少年觸犯刑罰法律，且有左列情形之一者，應以裁定移送於有管轄權之法院檢察署檢察官： （一） 犯最輕本刑為五年以上有期徒刑之罪者。 （二） 事件繫屬後已滿 20 歲者。 前二項情形，於少年犯罪時未滿 14 歲者，不適用之。</p>

資料來源：本研究製作。

（二）瑞典的法律規範

瑞典性行為同意年齡為 15 歲。瑞典性犯罪包括強暴(rape [våldtäkt])、性脅迫(sexual coercion [sexuellt tvång])、性剝削(sexual exploitation [sexuellt utnyttjande])及性利用(sexual abuse [sexuellt övergrepp])。這些法條亦適用對 18 歲以下未成年者的性犯罪，只在強暴罪中加重對小孩強暴者的刑罰。瑞典相關法律基本原則為禁止與未滿 15 歲者有性行為；若有特定權力關係或依賴關係者，如未成年者父母親的同居人、未成年者的撫養人或監護人，則禁止與已滿 15 歲、未滿 18 歲的未成年者有性行為。

但在 2004 年國會提出修法建議(Regeringen 2004: 65-82)，2005 年則有新法，清楚界定以下三種罪刑，§6-4 對兒童的強暴罪為最重，§6-6 對兒童的性利用最輕。完整法條詳見附錄，出自瑞典警察局網站「法規」項下(The Swedish Police, 2016)。

首先，§6-4 為對兒童的強暴 (rape against children [våldtäkt mot barn])為 2-6 年刑期；嚴重強暴罪為 4-10 年刑期（所謂「嚴重」乃指有使用暴力或威脅）。滿

15 歲者與未滿 15 歲者有性行為，即有可能構成對兒童的強暴罪；滿 15 歲的一方不必然有使用暴力或恐嚇、也不必然是主動的一方。在有特定關係之下之成年人（如有血源關係者、未成年者父母親的同居人、未成年者的撫養人或監護人）與已滿 15 歲且未滿 18 歲之未成年者有性行為，此成年人亦犯了對兒童的強暴罪。不過 2004 年修法建議提及，即便沒有使用直接的暴力或恐嚇，對未成年者而言，有可能在該情境中因驚嚇而無法動彈，或以為性暴力是生活中的一部分而加以正常化。如 60 歲男人與 8 歲女孩有性行為，會被判為嚴重強暴罪，即便未使用暴力仍是強暴。因為若小孩在年紀很小時就被強暴，很可能將之內化為生活情境的一部分，或將之正常化。

除了§6-4 對兒童的強暴罪外，相關法條還包括§6-5 為對兒童的性剝削(sexual exploitation of children [sexuellt utnyttjande av barn]，乃未達§6-4 之嚴重程度者，最高判 4 年。§6-6 則是對兒童的性利用(sexual abuse against children [sexuellt övergrepp mot barn])，乃未達性行為的程度者，最高判 2 年。

因此，若以兩小無猜的情況來說，即便未滿 15 歲的小孩說她／他同意有性行為，若對方滿 18 歲，則滿 18 歲這方有可能被判§6-4 到§6-6 這三種罪刑；若對方滿 15 歲且未滿 18 歲，原則上滿 15 歲這方雖有可能觸犯§6-4 到 6-6，但通常不會被判到§6-4 對兒童的強暴罪，而是較輕的§6-5 對兒童的性剝削或§6-6 對兒童的性利用；有時則完全無罪。

參、研究方法

本研究以次級資料分析為主，深度訪談為輔的質化分析方式，先透過蒐集並分析兩國的文獻及相關法條，再針對由文獻中所看到的問題，分別邀請及訪談相關之實務工作者進行半結構式訪談，以求能夠印證文獻資料，並能進一步了解兩國實務的操作情況。

本研究旨在瞭解台灣與瑞典對於未成年人間發生合意性行為之相關法規及服務，因此訪談對象涵蓋了社會工作者、學校教師、法律學者，家長等，以立意取樣(purposively sampling)及滾雪球抽樣(Snowball sampling)的方式尋找受訪者。

考量本會之前研究案已有豐富的相關人員訪談資料，並且在時間與經費有限的情況下，台灣的部分延用本會 2014 年之研究訪談資料，並加以重新編碼(coding)

及詮釋，包括家長、未成年當事人及專業人員，專業人員包含政府部門人員（教育部及北部家防中心）、教師、司法人員及社工督導等。台灣受訪者背景詳見表 2 及表 3。

表 2 台灣受訪者背景資料（家長及未成年當事人）

身份	受訪者代號	孩子當時年齡與性別	是否提告
家長	TWPA1	14 歲（國二）/女	是（為非告訴乃論）
	TWPA2	14 歲（國二）/女	否
	TWPA3	14 歲（國二）/男	否
當事人	TWMI1	14	三任男友皆被父親提告
	TWMI2	14	是
	TWMI3	14	是
	TWMI3	15	是

表 3 台灣受訪者背景資料（專業人員）

身分	受訪者代號	職業
專業人員	TWGV1	教育部代表
	TWGV2	北部家庭及性侵害防治中心代表
	TWTR1	南部高中輔導老師
	TWTR2	北部高中老師
	TWTR3	北部私立大學退休副教授
	TWJU1	司法院資深法官
	TWJU2	高等法院檢察官
	TWSW1	北部 NGO 社工督導

瑞典方面，則透過本研究的作者之一楊佳玲助理教授於瑞典研究期間進行資料蒐集並訪談七位相關人士，訪談者背景詳見 4：

表 4 瑞典受訪者背景資料

受訪者代號	受訪者	與本案相關之工作
SVN	小學 ¹ 校護	提供學生性教育及個別健康談話、提供保險套、協助處理學生懷孕 ²

¹ 瑞典小學意指基礎學校，即 0-9 年級的基礎教育，為義務教育。但學校規模不同，有的只有 0-3 年級（0 年級指的是 6 歲幼小銜接班）、有的只有 4-6 年級、有的是 0-9 年級，本研究訪談的是設有 6-9 年級的小學。

² 該校護曾在不同學校工作且已工作超過廿年，此為她第一次遇到的學生懷孕且決定生小孩的個

SVS	小學社工 ³	協助學生個案處理、協助學校與社會局溝通
SVTR	高中老師	了解高中老師對未成年人性行為的態度
SVM	青少年諮詢中心 ⁴ 助產士	提供 12 歲到 22 歲未成年人性與健康諮詢及會談、避孕資訊與方式、協助青少年意外懷孕的處理
SVE1	市府教育局性教育專員	專職協助老師性教育在職進修
SVE2 SVJU	瑞典性教育協會 (RFSU) 法律專家及性教育專家	瑞典相關政策倡議或審議、提供性教育進修或教材、提供法律相關諮詢或進修、販製保險套、驗孕等用品

肆、研究結果

一、瑞典的法律實務

台灣與瑞典兩國之比較，可分為以下三個面向（表 5）：

- （一）性自主年齡：瑞典性自主年齡為 15 歲，小於台灣的 16 歲。
- （二）刑度：以「與兒少發生性行為」比較，我國態樣有性交、猥褻兩種，刑度皆高於瑞典，如我國§227 第一項，與未滿 14 歲之人性交罪，刑度為 3 年以上 10 年以下，瑞典§6-4 到§6-6 刑度為 2 到 6 年之間。
- （三）解套方式：瑞典的解套方式較為彈性。我國運用方式採§229-1 告訴乃論與§227-1，讓兩小無猜案件減免其刑。§229-1 告訴乃論將提告權交由家長，§227-1 的作法還是將兩小無猜事件認定為犯罪行為。在瑞典則是檢察官偵查後，可以判斷是否放棄起訴。即便進入司法，尚有 14 歲原則之綜合判斷，較我國彈性。
- （四）通報規定：針對未成年人性行為沒有通報義務，只有當其整體狀況不好或有家庭問題時，才須通報到社政單位，稱為「因擔心而通報」。

案。在瑞典因可以自由終止懷孕，因此青少年懷孕比例不高。

³ 小學社工其受聘於市府社會局，部分時間進駐學校，以利社會局與小學溝通；但 2017 年開始因行政整合，這樣的社工將不再進駐學校。

⁴ 瑞典原文為「青少年中心」(ungdomsmottagning)，提供青少年避孕資訊、給男孩免費保險套、開避孕藥處方給女孩（可免費到藥局拿藥）、協助女孩終止懷孕、協助青少年與伴侶或與父母協談。

表 5 台灣與瑞典法律之比較

	台	瑞典	
性自主年齡	滿 16	滿 15 歲	
犯罪審查	§227，分為與未滿 14 歲及 14 歲以上未滿 16 歲之人，性交、猥褻行為。	§6-4	對兒童的強暴，2-6 年刑期
			嚴重強暴罪為 4-10 年刑期
		§6-5	對兒童的性剝削，未達§6-4 之嚴重程度者，最高判 4 年。
		§6-6	對兒童的性利用，未達性行為的程度者，最高判 2 年。
解套方式	1. 符合§229-1，告訴乃論 2. §227-1 規定減免刑責	1. 檢察官放棄起訴 2. 司法 14 歲原則	

針對瑞典性犯罪的法律，RFSU 法律專家說明兩小無猜案件若兩方年紀差距不大，則少用到這些法條或真的被判刑。因為研究顯示，女生比男生早熟，因此，如果一個 13 歲半的女生與 16 歲男生有穩定關係(瑞典原文是「長期在關係中」)，則 16 歲這方有的會被判刑，有的則不會。檢察官或法官會考慮的是，14 歲又 11 個月的未成年人因好奇而有性行為，跟她／他 9 歲或 10 歲就有性行為是不一樣的。這些法條主要保護兒童不受成年人利用或侵犯，但社會對於未成年人的性探索是可以接受的(SVJU)。

實際上常發生的狀況是，若一方未滿 18 歲，檢察官會運用檢察法規「無責任規定／放棄起訴規定」[ansvarsfrihetsregel, åtalsunderlåtelse regel]放棄起訴⁵。當檢察官認為處罰此項行為意義不大，為了能有效運用資源去調查其它的罪行，就會放棄起訴。若出現與未滿 15 歲的小孩有性行為的案件，除非檢察官覺得此案極有可能是§6-4 到§6-6 之罪刑，極有可能定罪，才會繼續到法院；否則通常在檢察官這層就認為證據不足或無必要，而決定不起訴。

RFSU 法律諮詢舉例說明如下：例如一個 14 歲未成年人與同班同學有性，另一方 15 歲，彼此認識很久，兩人有關係也很久了，這時檢察官就會運用這條規定，在起訴之前，就停止所有警方調查，因為這是兩相情願的。有時是某一方

⁵ 此法條說明見瑞典檢察官網站(Waiver of prosecution and pre-trial restriction[Åtalsunderlåtelse och förundersökningsbegränsning])。此法條不是專為未滿 18 歲的青少年而設，而是在被調查方已被起訴另一案件、或是檢察官認為處罰此項行為意義不大，就會放棄起訴。
<https://www.aklagare.se/om-rattsprocessen/aklagarens-roll/åtalsbeslutet/åtalsunderlåtelse-och-forundersokningsbegransning/>

的家長報警，或是班上另一個同學嫉妒這兩個人在一起，這時如果運用法律社會資源在這裡是不恰當的。但即便運用這個放棄起訴法條，還是會有問題——即在犯罪記錄中，仍會持續放五年，五年後才會消除。若在這五年內查看滿 15 歲這方的犯罪記錄，會發現這個人曾被通報「對小孩的強暴」，這時很可能滿 15 歲這方就無法去進修某些課程，或是無法從事跟兒童或未成年人有關的工作，如無法當足球教練，這對滿 15 歲這方是很困難的狀況，即便大家都同意當初的報案可能如前述是出自一些愚蠢的狀況。所以有時檢察官反而會讓這個案子進到法庭程序，讓滿 15 歲這方被判無罪，這樣就不會留有任何記錄，但此時就端看社會資源要如何運用(SVJU)。

檢察官決定起訴與否及法官在判決時會看整體狀況，考量重點則包括：具體發生事實、雙方成熟度是否相當（尤其在瑞典，女生通常比男生早熟）、雙方年齡差距、是否在一段關係之中，滿 15 歲這方是否知道對方未滿 15 歲(SVJU)。

在瑞典，未滿 18 歲之前都算兒童。所以滿 15 歲而未滿 18 歲的人雖然會被判刑，但因為還不是成年，所以會有所謂的減刑。因為雖然滿 15 歲就要負刑事責任(criminal responsibility [straffmyndigt])，但只是負部份刑事責任，到滿 18 歲才負完全刑事責任。所以即使滿 15 歲且未滿 18 歲這方被判刑，亦不會坐牢，而會到特別給青少年的機構，或接受「青少年照顧」(Youth Care [ungdomsvård]) (SVJU; SVS)。給青少年的機構稱之為「處遇之家」(Home for treatment [Behandlingshem])，這類機構有的會附設學校，在那裡的青少年就在機構內的學校就學；有的則是沒有附設學校，青少年白天上學，下課則回到此處(SVTR; SVE1)。

在實務上，如果是大約 14 歲，且雙方都是未成年人，通常會認為她／他已經可以同意性行為，而非法律上規定的 15 歲(SVJU)。然而，即便法庭實務在面對雙方都是未成年人、在穩定關係，並且雙方年紀差距不大的狀況下，法庭判決傾向使用不成文的「14 歲」的原則，但仍有爭議。例如，一個 13 歲半的女生跟一個 15 歲的男生在一起，兩人有相當長的關係，所以她 13 歲半時就有性行為，到 14 歲了這個女生仍跟這個男生有性關係，但如果滿 15 歲這方被告時這個女生 13 歲半，這個 15 歲的男生可能被判有罪；但當這女生 14 歲了，這男生就可能被判無罪。如果未成年人在是較穩定的關係下探索兩人的性，這會讓那個被判有罪的 15 歲男生受極大的影響，這也是具有爭議之處(SVJU)。

青少年諮詢中心助產士則提到，她工作超過 20 年，只聽過在隆德有個案例，女孩接近 14 歲，男孩 16 歲，女孩的媽媽到警方那裡檢舉男孩，結果這個男生竟被判刑了，是§6-4 對兒童的強暴罪。助產士猜測，也許是因 16 歲這方較為強勢，而被認為有強暴或剝削的可能，但這樣的判刑仍令她十分震驚。助產士說這五年來瑞典司法為保護兒童，判§6-4 對兒童強暴罪有變嚴厲的趨勢，但她認為如果另一方才 16 歲就被判強暴兒童的罪，雖然這位未成年人不會被關到監獄，但此罪刑記錄是跟著他一輩子的，對他影響很大。因為在瑞典有許多工作必須在開始工作前就要出示警察記錄，沒有犯罪記錄的才能從事，尤其是如老師或社工這類會與小孩接觸的工作尤為如此(SVM)。

RFSU 兩位受訪專家提到，整體而言，由於瑞典許多規定都以 15 歲為界，如滿 15 歲可以暑假打工⁶、滿 15 歲被判刑就要負部份刑責，所以瑞典社會對於性自主年齡設在 15 歲並無太多爭論，也沒想要再調降到 14 歲。社會仍認定成人不可以跟小孩有性，但如果是小孩之間的性探索，則跟成人利用小孩滿足自己性欲是不同的。如果雙方都未滿 15 歲，通常不會有任何問題，因瑞典社會對未成年人的性探索態度是開放的。如果雙方都滿 15 歲，則完全不會有任何問題，不管對方幾歲—除了有權力關係(SVJU; SVE2)，如高中老師受訪時提到的師生關係，但通常只是老師違反專業倫理必須離職，並無違反任何法律，因此不會被判刑(SVTR)。

此外，RFSU 法律專家特別指出，依照國際兒童公約，對待 18 歲以下兒童要特別謹慎。然而如果檢視瑞典法庭是否重視此公約，會發現不盡然如此。例如，若 14 歲半及 16 歲兩個未成年人因有性關係而進到法庭，法官常認為 14 歲半這方還未滿 15 歲，整個法庭過程會對她／他有些辛苦；但對於 16 歲這方就沒有這番體恤考量，會認為她／他已經幾乎可以被算為成人，因為滿 15 歲就有可能要負刑事責任了。但事實上，法庭過程對兩個未成年人而言，都會過於嚴厲辛苦；若看國際兒童公約，她／他們都仍是兒童。在瑞典沒有分開的未成年人法庭，因此有時社政單位對滿 15 歲這方會特別謹慎，但在法庭則不然(SVJU)。

二、實務現況

⁶ 由於瑞典所有人一年都有五週休假，在休假旺季的暑期時間，滿 15 歲的青少年通常都會去暑假打工。在學校就學期間學校就會介紹或參訪一些暑假打工的地點(如老人照顧機構、餐廳、工廠)，市府亦有網站訊息讓青少年在此尋找打工機會。

(一) 社會一般的性態度

1. 台灣

對未成年人而言，這個法律並沒有讓他／她們有被保護的感覺，反而認為它毫無疑問是為了要懲罰未成年人(TWMI1、TWMI4)，並認為家長其實應該要陪伴孩子一起體驗感情的歷程，不應該採取司法這麼激烈的手段(TWMI1)。若要有外部人員介入處理，未成年人多認為還是由社工來處理較好(TWMI1、TWMI2、TWMI3)，尤其未成年人也發現家長較願意接受社工人員的建議。對於老師的處理則較為兩極，有些受訪的未成年人認為輔導老師也是適合處理情感問題的人(TWMI2、TWMI3)，但也有受訪者表示老師反而是幫倒忙的人(TWMI4)。這樣的意見突顯未成年人對成年人的不信任，以及師生的對立關係，但這樣的緊張關係，無助於處理未成年人間合意性行為事件。

進一步訪談台灣的家長後，得知台灣的家長對於未成年人的性，態度偏向保守，認為未成年即有性經驗，是小孩人生的汙點，也認為未成年人的性並不是認真的，且認為父母後續要採取一些保護未成年人的做法，如轉學等(TWPA1、TWPA2、TWPA3)。若是兩造為同性時，更是會覺得不知所措、不知道該怎麼教，但也因為是同性的，性別對等，反而較不考慮採取法律行動(TWPA1、TWPA3)。

也由於「法」對於一般民眾的可近性非常低，因此對法律會有較多想像。有家長視「法」為依據，雙方因此有方向可以協商，也比較好談判(TWPA1)。但也有家長表示，一旦孩子觸法，家長就需要一直出庭，其實負擔很大。也有人期待「法」可以嚇阻未成年人過早交往(TWPA2)，而不是以理說服孩子、讓孩子瞭解過早發生性行為可能會產生的問題。顯示台灣的家長仍多以「威嚇」的方式處理未成年人的性議題，亦普遍不知道諮詢及求助的管道。

對於性自主年齡，受訪家長認為16歲其實是剛好的年齡。台南的傳統習俗中有「做16歲」的成年禮俗活動，且民法目前的規定，女方16歲即可結婚。同時家長也很清楚目前青春期的發育較早，且未成年人接收資訊的方式多元，想法也較中年以上的人開放，故認為就算想往上調也不太可能(TWPA3)。

在專業人員眼中，性別影響大眾（包含專業人員及一般社會大眾）的「性態度」。例如：在學校場域中，一旦未成年人發生性平事件，女生大多會被認為是吃虧了，男生則會因為這件事影響到未來的就學及就業；在司法場域中，男生可

能僅被訓誡，女生則去參加假日生活輔導。她們認為，性別差異本來就存在，不管是法官或是學校單位，處理方式可能會有差異(TWGR2、TWTR1、TWTR2)。

2.瑞典

法條規定 15 歲是性行為同意年齡，學生也都知道此法條(SVTR; SVE1)。然而，所有受訪者都特別強調該法條是用以保護兒童不受成人性剝削與性利用，不是用來禁止未成年人有性的。RFSU 法律專家說：「小孩就應該做小孩，小孩不應成為成人性滿足的工具。如果是小孩之間的性，沒問題；如果是成人利用小孩滿足自己的性，就完全不行」(SVJU)。市府人員則說：「大多數的成人會認為未成年人階段本來就會去嘗試『性』、或嘗試有不同的伴，因此會給未成年人一些試探空間，但認為應該是『較好的性』(意指較美好的性經驗)」(SVE1)。

青少年諮詢中心助產士則提到「瑞典對於未成年人有避孕方式是相當正面的態度」。青少年可以在中心得到避孕藥處方，並在藥局免費拿到避孕藥，在藥局也不會受到不友善的態度。然而很久以前，在其他青少年諮詢中心曾發生過，有父母說希望青少年諮詢中心不要給未成年人避孕方式，但助產士認為這是錯誤的(SVM)。RFSU 法律專家提到，曾有檢察官說要起訴在青少年諮詢中心工作的人，因為依照性同意年齡的法條，若中心人員給未滿 15 歲的未成年人避孕方式，等於就在助長對兒童的強暴。但 RFSU 法律專家認為，這會讓人在跟兒童談性時感到不確定，而帶來負面的結果。如果讓人覺得完全不能跟兒童談性，會扼殺跟兒童談身體界限、避孕方式、如何自我保護的空間，結果是 13 歲或 14 歲的小孩一樣會有性行為，而且是未做保護的性行為(SVJU)。RFSU 性教育專員說，關於給未成年人避孕藥的最近一次辯論是 2012 年，但最後沒有任何一個檢察官起訴青少年諮詢中心工作人員，也沒有任何一家藥房拒給未成年人避孕藥(SVE2)。

受訪者們都強調兒童與未成年人的主體性。RFSU 法律專家提到，「老師不會介入未成年人的性實踐(sexual practices)太多，學校做的比較是前置的性教育，例如避孕方式、尊重雙方的身體、自慰，但很少會去問學生的個人私生活。我們基本上相信，所有人都有權利決定自己的身體，兒童有權利決定自己的身體及性，兒童有權去性探索，但成人無此權利去利用兒童的性好奇」。如果社工遇到一方 14 歲及一方 16 歲，社工不會去追問：「妳／你們兩個有沒有性行為？」反而會去談這是妳／你的身體，妳／你自己決定，為何是父母在為妳／你們決定？這明明是妳／你自己的性，為什麼她／他們會生氣？(SVJU)。小學校護則說，「我們

學校本來就有保險套，就應該給學生，而且世界兒童公約說，兒童有權決定自己，她／他們本來就可以有自己的私生活」(SVN)；高中老師也說，「因為 15 歲是性行為同意年齡。即便她／他十分性活躍，也是她／他自己決定」(SVTR)。

高中老師又說，「在高中，學生互相喜歡、開始跟某人變成一對是十分常見的，這絕對沒什麼問題，我們覺得很好，也無需做什麼事。我們在意的是學生喜歡學校、能否跟人合作。我們認為學生交往對學生的影響有好有壞，有的可能成績變得更好，有的更差；但妳／你的生活也有可能對成績造成影響，所以我們不認為交往是特別大的影響」(SVTR)。與此類似的，當 RFSU 性教育專員聽到台灣老師有通報義務時，對她而言反而有所謂的文化衝擊(cultural shock)，因為在瑞典，學生是否有性行為，根本不關老師的事。如果老師去問學生這些事，學生反而會覺得這個老師有問題(SVE2)。

在家長方面，如果家人都知道未成年人在交往、認識自己小孩交往的對象，通常就不會有太大的問題，都會是 ok 的(SVTR)。由於學校老師不會去過問學生的私生活，因此學校老師不一定知道學生在交往；更何況如果兩方年紀不同，也許根本不在同一學校，反而是家長對此有較多擔心，例如知道自己小孩在跟較年長的人交往；或是自己的小孩在跟未滿 15 歲的小孩交往，萬一她／他們有性行為，未滿 15 歲那方的家長若去通報該怎麼辦(SVE1)。

(二) 是否以未成年人為中心

1. 台灣

不論是學校、法律或家長，乃至整個社會，對於未成年人的態度都是不信任的，老師也發現學生有敏感到這樣的現象，未成年人很清楚地知道成年人認為未成年人沒有談感情的能力，也沒有處理感情問題的能力，以致未成年人一旦講到「喜歡」或「愛」這些字眼時，往往遭受否定(TWTR1)。

從法的觀點來看，台灣的法律有著「國家親權」的概念，法律可以主宰人民，乃至於未成年人的情慾及想法(TWJU2)。家長在面對某些議題時，也有著嚴重的焦慮，很容易聯想到負面的事情上(TWTR2)。因此許多未成年人在處理情感議題或性議題時，都僅能在檯面下處理，但在沒有足夠的資源及正確知識時，事件爆發通常代表發生了較難收拾的問題(TWTR1)，未成年人往往處於被處理與被決定者，缺乏以未成年人為中心的主體思考與處遇。

2. 瑞典

瑞典與兒青相關的工作者對於兒童及未成年人的性關係完全沒有通報義務，不像台灣有些第一線工作者因擔心家長會來指責、或認為趕快通報才沒有責任，反而將通報視為「必要程序」與「卸責手段」。瑞典的第一線工作者十分清楚各種規定或原則背後最重要的精神，並且有其專業背景及權力判斷如何做對兒童及未成年人最佳，例如決定通報社政單位與否乃在於視小孩的狀況是否不佳，而非有性行為與否。

對於「告知家長」的原則，第一線工作者會考慮告知後小孩的處境，以小孩利益為優先，若有可能置小孩於危險的狀況、或告知後反而阻斷與小孩的溝通，則會選擇完全不告知父母。同時也強調告知家長的原則其背後精神乃因「小孩需要家長的支持」，並在過程中以家庭會談的方式協助親子溝通。

(三) 性教育

1. 台灣

家長並沒有一昧地否認性教育存在的必要，但在不了解「性教育」的內容時，會有許多的想像及擔憂，例如擔心教了等於是公開，一旦資訊公開，未成年人就覺得性行為沒什麼，就很有可能去嘗試，因此就有性教育等同於性開放的錯誤連結；但現在網路太方便，孩子接受到的訊息不是家長能控制及過濾的，若是讓孩子自己去摸索反而更令人擔心(TWPA2、TWPA3)。

這樣的焦慮同時也出現在校園。不少老師擔心一旦執行性教育、情感教育時，學生會向信任的老師分享自己的情事，導致老師面臨通報與否的兩難，使得教育場域出現「恐性、恐情感教育」的情況，而原本是學生可以接受到正確觀念及知識的求學階段，卻只能學習到負面的概念(TWTR3)。

當合意性交的未成年人被通報後，社工的處遇以會談為主，帶著未成年人一起思考事件對他／她們所帶來的意義與影響。在社工的服務中發現，都市型態下成長的孩子較有自信，不太會因為合意性交事件影響未來對親密關係的想像；但非都會區型的孩子較缺乏自信，並受到許多傳統思維及性別刻板化的影響，需要社工帶著未成年人一一探討。同時，社工也發現在處理家庭衝突的部分時，追根究柢是處理父母對「性」的污名化，認為孩子有過性行為表示不再單純了，使父

母較難接受(TWSW1)。

2. 瑞典

瑞典為最早實施義務性教育的國家，從幼兒園開始就需要融入性教育議題。在學校，健康中心人員，尤其是校護被視為最具專業的人。校護對小學五年級學生有班級性教育時間，並且有個人健康會談，由於校護有保密義務且深獲學生信任，都會在五年級健康會談跟學生談性。學校可以給兒童保險套，讓兒童與青少年玩保險套。

而青少年諮詢中心則被所有與兒童青少年工作的人視為在性議題最具專業者，並且在未成年人心中佔極高地位。在中心工作人員完全以未成年人需求為中心，及工作倫理的保密原則下，未成年人可以在家長完全不知情的狀況下得到青少年諮詢中心與性相關的專業資訊與服務，如關於性的談話、提供各種避孕方式、驗孕、性病及終止懷孕資訊，亦可協助青少年終止懷孕。

學校會安排八年級學生參訪青少年諮詢中心，校護或老師也會引介中心及中心設計良好的網站(www.umo.se)，並強調它的貼心設計，設有不會被家長追縱發現未成年人曾瀏覽該網頁。未成年人可在課後時間或晚間到青少年諮詢中心，若擔心家長發現，學校亦會准許其在上課時間到青少年諮詢中心。因此性教育資源不論在學校或青少年諮詢中心都是可及的。

如 RFSU 人員所說，青少年諮詢中心的人員必須有其專業自信，並且有能力說「這就是我們在這裡的工作」(SVE2)，研究者發現瑞典與兒青工作者都有其專業自信，能面對家長與社會的質疑，並堅信自己的工作就是在讓未成年人有安全性行為、避免不必要的懷孕。而瑞典家長並無太大權力，例如無法對學校提告、無法強硬干涉已滿 15 歲的兒女之性行為，因此兒青工作者並不會擔心被家長告。在以下青少年諮詢中心助產士的這段引文中完全可以展現青少年諮詢中心人員對未成年人性行為的肯定、以未成年人需求為中心的協助及專業的自信。

我們的工作就是避免不預期的懷孕。因此，絕對不是我們來對未成年人說：「妳 / 你還太年輕了」，而是家長或未成年人自己。我們的角色不是說這些或是擔心她 / 他們，我們的責任就是提供協助。光只是她 / 他們肯來這裡要避孕方式，我們就認為她 / 他很棒、充分地成熟。我們不應該讓未成年人害怕來這裡，擔心會被舉發，而要讓未成年人

覺得來這裡很安心。最重要的是我們以未成年人的需求為優先，我們青少年諮詢中心在瑞典未成年人心中有相當高的地位，未成年人信賴我們。(SVM)

(四) 通報、處遇及社會資源

1. 台灣

對家長來說，司法是最後一道防線，有「撕破臉」的意思。即使兩造家長的溝通情況良好、雙方都有誠意處理後續問題，但兩小無猜事件後續的司法流程仍造成家長一定程度的負擔和精神壓力(TWPA1、TWPA2)。

對學校老師來說，由於法律的規定死板，因此主管機關認定知悉後沒有判斷的空間，必須進行校安通報(TWGV1)。但 24 小時內需通報的時間壓力，以及害怕未通報所需面對的處罰，使得老師時常不分青紅皂白直接通報，反造成師生關係的緊張及社工的負擔增加(TWTR2、TWTR3)；本會曾接到老師的諮詢電話，詢問當耳聞有學生交往進而發生性行為等情事，但不知是哪一班的學生、不知學生的姓名及其他相關個人資料，是否也須通報？這樣的諮詢電話突顯教育單位對性平事件的焦慮。另外，就實務現場的教師觀察，學生聽到自己被通報，便會認為校方／師長將自己問題化，且讓自己的隱私為其他許多人所知，造成學生對校方／師長的不信任；且學校很可能會召開性平會、啟動性平調查程序，也對當事人造成二度傷害，或不必要的困擾。若想要避免此一情況，關鍵在於家長，當家長充分理解狀況時，就不會進一步採取法律告訴(TWTR1)。也有老師認為，當老師及家長很確定該案件未違反意願、確實為合意的情況下，是否可以免除通報(TWTR2)。老師希望可免除通報的原因之一，乃是由於通報很容易造成師生感情的破裂，且很多老師對於責任通報是恐慌的，認為通報會害了學生、讓大家知道自己的學生觸犯性侵害罪(TWGV2)。

層層的焦慮只能仰賴社工向老師說明、老師向學生與家長說明，藉由說明讓不了解的學生及老師了解，通報不是貼上負面標籤，而是為了讓更多資源進來，並希望可以保障學生的受教權，盡可能地消弭這些焦慮(TWTR1、TWGV2)。

社工除了消弭這些焦慮外，受訪的家長在事件爆發後，深刻地體會到社會很缺乏相關專業人員，因此家長需要自行找資料、找社工為孩子連結需要的資源(TWPA1、TWPA2、TWPA3)。

目前確實並沒有一個大眾都知曉的、可以處理未成年人的性教育、情感教育或避孕相關諮詢的管道，即便有類似杏陵等性諮詢中心，但其可近性較低，許多家長及未成年人也未必知道有這一類管道可以求助，反而是被通報之後，才会有主責社工為個案及其家人針對其所需做資源連結。但學校老師與社工是否能夠有良好的網絡連接，卻要看社工或老師是否主動與對方聯絡及合作。

詢問第一線的社工平時會提供哪些資源給家長或未成年人，發現僅有大台北地區的資源較為完備。雖然部分資源在全台都有（如幸福九號—未成年人親善門診⁷，有醫師、社工師或護理師提供服務），但仍以都會型城市較會充分運用。部分縣市有青少年福利服務中心（不定期舉辦親職講座）；學校則會連結各縣市的學生輔導諮商中心；混合同志議題時，則會建議與台灣同志諮詢熱線協會聯繫。此外，由於合意案件目前仍被以性侵害案件看待，因此社工人員可以根據各縣市《性侵害被害人補助辦法》，為個案申請或提供諮商、醫療、法律、急難生活補助等補助及服務(TWSW1)。

2.瑞典

所有受訪者都指出，如果有性行為的未成年人雙方在一段關係之中、雙方都同意且沒有任何一方出現令人擔心的狀況，就完全不需要任何通報、亦不會啟動任何調查程序。只有在出現令人擔心的狀況，學校才會通報到社政單位；或是社政單位才會通報到警方。以下針對已經通報的狀況下說明不同單位的調查程序：

（1）雙方都未滿 15 歲

只要雙方都未滿 15 歲，警方及法庭都不會介入(SVS; SVTR)，而是由社會司 (socialmyndighet, 是比本文提到的社政單位 socialforvaltning 高的層級，若要翻譯起來，前者比較像社會司或社會處，而後者則比較像執行機構) 的人員 (socialtjänst) 來調查，如有必要則可請警方協助調查(SVS)。

如果調查發現真的是強暴，社政單位會進一步處理，例如是否需要青少年照顧。所謂的「青少年照顧」包括評估青少年家庭環境，如果青少年家庭仍運作良好、有好的父母，那他就可以留在家中，但會需要關於「因強暴而需要的相關照

⁷ 「青少年生育保健親善門診」，主要為提供青少年生育保健醫療諮詢與診療服務，服務項目包含交往諮詢、避孕交方法及諮詢、事後緊急避孕服務、及終止初期懷孕服務。

顧」，如在社政單位接受一些治療或談話；但若青少年的家庭關係很糟，就可能需要安置到機構(SVS)。

(2) 一方未滿 15 歲、一方滿 15 歲

如果一方未滿 15 歲，一方滿 15 歲，而學校老師覺得未滿 15 歲這方狀況不佳，或是無法確定是否自願，就會通報到社政單位。有時則是未滿 15 歲的家長或是班上有同學嫉妒而通報到社政單位，社政單位如果判斷認為不需將社會資源花在這裡，就完全不會調查(SVE2)。

如果社政單位決定啟動調查，社工一定要告知父母，但可以去評估小孩還適不適合待在家。例如在瑞典有「與榮譽相關的壓迫」(honour-related oppression)⁸，小孩可能因為有性行為而遭家人謀殺，這時小孩就絕對不能繼續住在家裡(SVJU)。

調查過程社政單位會先跟未滿 15 歲這方談，以了解更多，看是否是自願的、有無受壓迫，再判斷是否向警方通報。社政單位的判斷中，年齡差距是重要的，例如一方是 14 歲半、另一方 15 歲又一個月，跟一方 13 歲、另一方 18 歲半比起來，前者就較無通報的理由基礎，而後者則較有可能通報。等社政單位通報警方後，這個 15 歲到 18 歲之間的才會進入警方調查及法庭的程序。但其實很少案子會通報到社政單位來(SVS)。如果是未滿 15 歲這方的家長告到警局，或是社政單位通報警方，則調查程序為警方調查，檢察官決定起訴與否，由法官判決(SVJU)。

伍、結論與建議

一、結論

本研究發現，通報規定以及資源介入機制反映了該國社會對未成年人性行為的態度。瑞典認為年齡相近的未成年人之間發生性行為是正常、可理解的，因此只有真正有問題的狀況才須通報。並且，他們重視兒少的自主性，認為兒少有能

⁸ 此指某些家庭的父兄為維護家庭榮譽，在發現家中年輕女孩與異性交往或有性行為，而將其殺害的狀況。如 2012 年即有著名的 *Fadime şahindal* 被父兄謀殺案，就屬於榮譽謀殺的案件。2013 年瑞典教育部亦針對此案，對學校進行全面的防治方案。然而，*Fadime* 案及後文提到的「強迫式婚姻」(將年輕的女兒帶回母國結婚)在北歐的脈絡下被後殖民女性主義者批評為對移民的種族歧視，因瑞典社會討論傾向忽視瑞典男人對女性的暴力，而讓移民男性及家庭被問題化，這是在引用時需小心注意的。

力自行解決問題和尋求協助。台灣有較強國家親權的觀念，習慣將兒少幼體化，且對於未成年人採取絕對保護觀，將因此禁止所有性自主年齡以下的性行為，資源也是以強制的方式介入。

對主管機關來說，責任通報的設置目的除了是為了讓強制性交案件被揭露，也是為了讓資源可以介入，透過國家設置的家防中心和承辦單位來提供服務。然而，這樣也意味著未成年人只是在事發之後被動接受服務，至於事前的性與情感教育以及相關預防性資源，則較缺乏。且通報的規定影響了學校中對學生性行為的態度，強制通報造成師生之間信任關係的破壞，形成校園中的恐性氛圍。相對而言，瑞典鼓勵兒少主動求助，無論是學校的諮商師、校護，或是政府成立之青少年諮詢中心等，都讓未成年人可依照個人需求自行前往諮詢。因此，未成年人有能力做到自我保護，遇到問題時也能立刻獲得支持與資源。

另外，就法律而言，瑞典雖然有嚴格法定性侵害法，實務上卻是以專業人員根據不同個案來判斷其所需服務，將資源用在刀口上。台灣則因為有強制通報，讓警政、社政相關人員直接介入，是否形成資源及人力的浪費，值得深思。再者，瑞典對未成年人的協助最為全面，全國廣設的青少年諮詢中心駐有護理人員、心理師和社工，提供與性相關的資訊與諮詢、避孕方式、意外懷孕處理、情緒支持等，也與未成年人討論其家庭、課業、人際關係，注重其整體身心發展，以未成年人為中心提供相關服務，這樣的資源提供方式十分適合台灣參考。

二、建議

（一）資源的普及與可近性

在台灣，對於發生性行為之未成年人的資源提供，主要是依靠學校強制通報至社政單位，再由社政方給予相關資源。這導致未成年人皆是被動接受資源，而未被通報者，則通常不會有相關資源的給予，也較少自行求助。相比而言，瑞典從國小開始全面推廣性教育，普遍設置可及性近便之青少年諮詢中心，培養未成年人相信資源、主動尋求資源的習慣，提供各相關諮詢和避孕、終止懷孕等服務。因此，本研究建議，台灣也可參考成立青少年資源中心來提供相關服務，設立資源中心的模式依據目前台灣現況可以有以下四種：

1. 醫療模式：目前全台（含外島地區）2016年共有74間醫療院所（含醫院、婦產科及衛生所）中設有未成年人門診「幸福九號」，其服務項目著重於避孕、

懷孕或終止懷孕等諮詢及服務。優點是為現有據點，可以直接提供明確的醫療服務，但因為設在醫療院所中，對未成年人而言十分有距離感。且提供服務多以醫師為主，少數為社工師、心理師或職能治療師，較難完整地回應青少年的需求，若要由此模式進一步發展，需要加強其社政輔導與資源連結功能，提升青少年在親密關係中的情緒支持與親子議題處理能力。

2.社政模式：目前部分縣市設有「青少年福利服務中心」，但多以高危機的個案輔導，以及探索自我、知能培訓或育樂活動為取向，少有與性或情感相關的資源，並且多數縣市目前並無此中心資源。如果未來採取此模式，建議可由中央補助或於各縣市自籌至少設置一個以上青少年服務資源中心，設立諮詢平台（包含電話及親洽），並強調未成年人及父母皆可使用此諮詢平台諮詢親密關係相關議題，使目前現有之青少年福利服務中心能夠有更全面性的服務。

3.教育模式：在目前各級學校，結合校護、輔導老師、學校社工師設置青少年服務資源中心，以性/性別教育與親密關係為主要議題，優點是近便性強，是青少年較為熟悉的系統，缺點則是目前學生與家長對於學校的不信任關係，以及學校是否能夠突破現有思維與體制，去籌組一個以性/親密關係議題為主的青少年服務資源中心。

4.整合模式：若在全國各地建立全新資源中心，實有難度，且可能無法配合學生上下課時間，因此建議可利用各學校之健康中心建置青少年服務資源中心，但獨立於學校編制之外，並有專職社工師、護理師來整合網絡資源，由護理師提供與性相關的醫療衛生知識和資源，由社工比照瑞典提供更廣的諮詢與服務，包括親密關係、親子關係、人際關係及課業問題等。並結合社區資源讓不同專業互相搭配，學生有問題便可到資源中心尋求協助。

（二）情感教育與性教育

當然，最重要的還是建立事前預防與普及教育的措施。在台灣，前述之責任通報造成了校園的恐性氛圍，家長也普遍不與孩子討論性的相關議題，造成孩子只能私下自行面對。但是在看到瑞典的例子後，本研究認為，面對性議題，最好的方法不是以恐嚇的方式禁止，而是讓未成年人真正了解性與身體發展的關係，教導正確觀念與知識，讓他／她們懂得面對和處理性與情感的問題。對於許多台灣家長所擔憂的，孩子是否可能在半推半就之下發生性行為，其實最根本的做法

同樣是情感與性教育，讓孩子有能力在關係中表達意願，並懂得尊重他人身體界限和自主權，而當出現問題時，也有能力辨識，勇於求助。

本研究建議，除了在學校全面落實性教育，並透過青少年服務資源中心提供協助。此外，雖然孩子在學校接受的教育十分重要，家庭教育更是影響孩子成長最不可或缺的一環。台灣的父母也應該學習如何更開放的與孩子談性與情感議題，而不只是一味的禁止與迴避。不過，台灣大多數家長們確實自身也從未接受過性或情感教育，因此不知道該如何與孩子討論相關話題。本研究也建議，可透過社區大學開設課程，鼓勵家長們上課培養相關知識以及與孩子對話的能力

（三） 以未成年人為中心的思考

面對未成年之間的性，需要以他／她們為中心的態度。不只關注性議題本身，更是關心未成年人身心靈的全面發展。國家要做的，是從小提供兒童青少年完善的相關教育（性教育、情感教育、性別教育等等），然後信賴他／她們有為自己做判斷以及解決問題的能力。一旦成年人與未成年人之間保有良好信任關係，當他／她們遇到問題，便不會懼怕向大人表達和求助。另一方面，國家也應配置足夠的資源和人力加以協助，並鼓勵未成年人遇到問題主動尋求資源。若一切資源的建置都是以未成年人為中心來思考，並且擁有良好信任關係，相信未成年人也會願意向成年人訴說自己碰到的困難，也才能做到真正有效的資源投入與性侵害防治。

參考文獻

周愷嫻(2005)。妨害性自主案件量刑之實證研究,《刑事政策與犯罪研究論文集》
8: 21-66。

衛生福利部社會保護司(2013)。性侵害案件處理流程衍生相關議題研商會議(一)
紀錄。取自 <http://www2.ksa.nkfust.edu.tw/guidance/pdf/gender/102110703.pdf>

衛生福利部國民健康署(2012)。民國101年國中學生健康行為調查。取自
<https://olap.hpa.gov.tw/search/search2.aspx?menu=1&mode=3&TarId=231&name3=%E6%9B%BE%E7%B6%93%E5%92%8C%E5%88%A5%E4%BA%BA%E7%99%BC%E7%94%9F%E6%80%A7%E4%BA%A4%E8%A1%8C%E7%82%BA%E4%B9%8B%E7%99%BE%E5%88%86%E6%AF%94&name2=%E7%B4%84%E6%9C%83%E3%80%81%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E4%BA%A4%E5%8F%8B%E5%8F%8A%E6%80%A7%E7%9B%B8%E9%97%9C%E8%A1%8C%E7%82%BA&name1=%E5%85%A9%E6%80%A7%E4%BA%A4%E5%BE%80&NL=1&sel=0&year=101#QuerySetting>

Regeringen (2004). *Regeringens Proposition 2004/05:45 (Government's proposition)*.
Retrieved from
<http://www.regeringen.se/contentassets/a0f8b372714a4377a1a507e50f0c3666/en-ny-sexualbrottslagstiftning>

SCB (Statistics Sweden). (2016b) Women and Men in Sweden: facts and figures 2016.
http://www.scb.se/Statistik/_Publikationer/LE0201_2015B16_BR_X10BR1601.pdf, 2016/11/27 查詢。

Sedgh, G., Finer, LB., Bankole, A., Eilers, MA., & Singh, S. (2015). Adolescent pregnancy, birth, and abortion rates across countries: levels and recent trends, *Journal of Adolescent Health*, 56(2), 223–230.

Socialstyrelsen (Social Board). (2016) Statistik om aborter 2015 (Statistics about abortion 2015). Retrieved from
<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2016/2016-5-20>, 2016/11/25 查詢。

The Swedish Police (2016) *Lagar och regler*. Retrieved from

<https://polisen.se/Om-polisen/lan/os/op/Polisen-i-Ostergotlands-lan/Projekt-och-samverkan/Projekt-Tindra/Foraldrar/Lagar-och-regler/>

The World Bank (2016). Adolescent fertility rate (births per 1,000 women age 15-19).

Retrieved from <http://data.worldbank.org/indicator/SP.ADO.TFRT?locations=SE>,

2016/9/11 查詢。

貧困家庭青少年知覺父母管教方式、家庭系統分化與情緒調整之相關研究

發表人

張詩涵

財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會台北市
南區分事務所

回應人：胡婉雯處長台灣世界展望會事
工發展處

貧困家庭青少年知覺父母管教方式、家庭系統分化

與情緒調整之相關研究

摘要

壹、研究目的

貧困家庭遭逢資源不能滿足需要的狀態，父母傾向以不利於子女需求之管教方式，又青少年正值身心急速變化，面臨與原生家庭分離，轉向同儕尋求自我認同階段，因此，了解生長於貧困家庭的青少年家庭成員間人際距離調節模式，是否足以因應外在資源缺乏及身心變化的不利因素，進而成為自我情緒的調整者，有其重要性，基此，本研究旨在探討貧困家庭青少年父母管教方式、家庭系統分化及情緒調整間的相關性，以及背景變項在家庭系統分化與情緒調整間的調節效果。

貳、研究方法

本研究採用問卷調查法進行，以「父母管教方式量表」、「家庭系統分化量表」和「情緒調整量表」三種量表，面對面向財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會南台北家扶中心扶助之青少年進行施測，發出 177 份問卷，有效問卷 101 份(回收率 57%)。以描述統計、單因子變異數分析、卡方考驗與迴歸分析進行統計分析並考驗研究假設。

參、研究結果及結論

一、研究結果

(一)不同背景變項(性別、家庭結構及扶助年數)貧困家庭青少年在知覺父母管教方式、家庭系統分化及情緒調整間無顯著差異。

(二)貧困家庭青少年背景變項在家庭系統分化程度與情緒調整間有顯著調節效果。

(三)貧困家庭青少年之家庭系統分化及父母管教方式可預測情緒調整能力。

二、結論：本研究發現貧困家庭青少年接受扶助後，家庭系統分化程度與助人關係發生交互作用，一起影響青少年的情緒調整能力；又貧困家庭青少年家庭系統分化程度及父母管教方式可作為預測情緒調整之依據，因此，提供家庭扶助方案之社會工作者，在服務家庭過程中，發現青少年面對壓力事件時，展現出低情緒調整之外顯行為，除評估主要照顧者的管教方式外，亦可了解其是否願意提供青少年自主決定的空間。

「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸 送體系的影響：基隆市的個案研究

發表人

劉宛欣

基隆市政府社會處社工師

洪惠芬

東吳大學社會工作學系副教授

吳挺鋒

基隆市政府社會處處長

回應人：鄭怡世副教授東海大學社會工作系

「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸送體系的影響：基隆市的個案研究

摘要

2007年起內政部兒童局為建立國內家庭支持系統提出「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，基隆市即首批參與實驗計畫的縣市政府，並在2010年成立轄區內第一個家庭福利服務中心。時隔十年，目前基隆市政府已將全市的家庭支持系統建置完成，並依服務轄區分正義、仁山、暖七及安樂四館。過去針對家庭福利服務之相關研究不多且主要探討家庭支持系統服務模式建構，尚無研究是從福利服務輸送與第一線工作者實務現況的角度出發。此刻正值區域家庭福利服務中心建置展的關鍵期，本研究希望透過從縣市政府福利輸送與第一線工作者工作經驗的整理，去探究國內家庭支持系統發展所面臨的挑戰與未來可能的改善方向。據此本文的目的主要有兩點：

- (1) 透過基隆市家庭福利服務中十年來實務經驗整理初步歸納基隆市家庭支持系統之工作模式。
- (2) 分析並評價家庭福利服務中心建立後對基隆市社政業務及福利輸送的影響。

基隆市政府將「家庭福利服務中心」設置在社會處社會工作與救助科，並被期待成為「行動社會處」以提供市民整合及近便性的福利服務，試圖解決既有福利輸送體系分散、片斷化及可近性不足的問題。然而現有人力配置顯有不足，且以家庭中心的政策定位尚不明確，服務對象過於多樣，彼此對資源有相互排擠的現在，在建立服務模式、方案設計或專業紮根仍有努力的空間。

中文篇名：「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸送體系的影響：基隆市的個案研究」

英文篇名：The Influence of The Social Welfare Delieve System on Family Welfare Service Center Model：Regard Keelung City As The Example

稿件字數：2 萬 3,552 字數

作者個人資料

中文姓名：劉宛欣 英文姓名：Liou, Wan-Hsin

所屬及職稱：基隆市政府社會處社會工作師(Social Worker, Department of Social Affairs, Keelung City Government)

身分證字號：A223319916

戶籍地址：201 基隆市中正區觀海街 41 號 13 樓

聯絡地址：(O) 基隆市中正區義一路 1 號 基隆市政府(社會處)

TEL：(02) 2420-1122*2233、2234

FAX：(25) 2428-5983

(H) 基隆市中正區觀海街 41 號 13 樓

TEL：(02) 2423-1212

(手機) 0936-823623

E-MAIL：cine0418@mail.klcg.gov.tw

中文姓名：吳挺鋒

所屬及職稱：基隆市政府社會處處長(the Head of a Department, Department of Social Affairs, Keelung City Government)

中文姓名：洪惠芬

所屬及職稱：東吳大學社會工作學系(所) 副教授(Associate Professor, Department of Social Work, Soochow University)

「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸送體系的影響：基隆市的個案研究

劉宛欣 基隆市政府社會處社會工作及救助科社工師

吳挺鋒 基隆市政府社會處處長

洪惠芬 東吳大學社會工作學系副教授

中文摘要

2007年起內政部兒童局為建立國內家庭支持系統提出「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，基隆市即首批參與實驗計畫的縣市政府，並在2010年成立轄區內第一個家庭福利服務中心。時隔十年，目前基隆市政府已將全市的家庭支持系統建置完成，並依服務轄區分正義、仁山、暖七及安樂四館。過去針對家庭福利服務之相關研究不多且主要探討家庭支持系統服務模式建構，尚無研究是從福利服務輸送與第一線工作者實務現況的角度出發。此刻正值區域家庭福利服務中心建置展的關鍵期，本研究希望透過從縣市政府福利輸送與第一線工作者工作經驗的整理，去探究國內家庭支持系統發展所面臨的挑戰與未來可能的改善方向。據此本文的目的主要有兩點：

- (1) 透過基隆市家庭福利服務中十年來實務經驗整理初步歸納基隆市家庭支持系統之工作模式。
- (2) 分析並評價家庭福利服務中心建立後對基隆市社政業務及福利輸送的影響。

基隆市政府將「家庭福利服務中心」設置在社會處社會工作與救助科，並被期待成為「行動社會處」以提供市民整合及近便性的福利服務，試圖解決既有福利輸送體系分散、片斷化及可近性不足的問題。然而現有人力配置顯有不足，且以家庭中心的政策定位尚不明確，服務對象過於多樣，彼此對資源有相互排擠的現在，在建立服務模式、方案設計或專業紮根仍有努力的空間。

「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸送體系的影響：基隆市的個案研究

壹、前言

家庭是社會組成的基本單元，提供個人照顧、教育與情感的連結，隨著社會環境快速變遷、經濟結構失衡、社區型態複雜，導致家庭在型態、結構及需求上均漸趨多元，因此以家庭為中心、社區為基礎的福利服務網絡更顯得重要，世界各國多透過實施與家庭相關之福利政策，並推展相關直接服務，在「以家庭為單位」的前提下提供整體性的服務，期使家庭面臨的危機得以減緩，並能擁有復原的能力(resilience)(戴世玫，2011；408)。

近年來社會環境快速變遷、經濟結構失衡、社區型態複雜，導致家庭在型態、結構及需求上均漸趨多元，我國為因應家近年各類弱勢家庭並滿足多樣福利需求，2004年10月18日行政院社會福利推動委員會第8次會議通過「家庭政策」，主要政策目標在支持家庭、穩定家庭、協助家庭解決問題及滿足家庭需求，其中於「預防並協助家庭解決家庭成員的問題」此項目標中，「建立以社區(或區域)為範圍的家庭支持(服務)中心，預防與協助處理家庭危機」為具體政策內容之一；內政部兒童局自2007年起開始研議推動規劃設置區域性家庭福利服務中心，於2009年至2011年間提出「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，規劃輔導全國15個縣市政府設置21個區域性社會福利家庭服務中心(彭淑華，2011；1-4；彭淑華，2013；1-3)。2012年至2014年賡續推動「兒童及少年家庭支持服務中心」三年實驗計畫，於2012年擇定基隆市、宜蘭縣等9個地方政府，規劃輔導設置共14處社區型兒少及其家庭支持服務中心(系統)，期就近提供家庭相關支持性、補充性及預防性之服務措施。2015至2017年度則進入整合期，透過「補助建置家庭福利服務中心(含單親轉型)競爭型計畫」，將單親家庭服務中心的業務整合入區域型家庭福利服務中心，總計2015年補助14個縣市25個中心，在2016年度更擴大補助到31個中心，提供去標籤及更近便的服務(2016，105年度全國家庭福利服務中心成果發表會)。

基隆市為首批參與實驗計畫的縣市，並在2010年成立轄區內第一個家庭福利服務中心。時隔十年，目前基隆市政府已將全市的家庭支持系統建置完成，並依服務轄區分正義、仁山、暖七及安樂四館。過去針對家庭福利服務之相關研究不多且主要探討家庭支持系統服務模式建構，尚無研究是從福利服務輸送與第一線工作者實務現況的角度出發。此刻正值區域家庭福利服務中心建置發展的關鍵期，本研究希望透過從縣市政府福利輸送與第一線工作者工作經驗的整理，去探究國內家庭支持系統發展所面臨的挑戰與未來可能的改善方向。據此本文的目的主要有兩點：

- 一、透過基隆市家庭福利服務中十年來實務經驗整理初步歸納基隆市家庭支持系統之工作模式。
- 二、分析並評價家庭福利服務中心建立後對基隆市社政業務及福利輸送的影響。

貳、文獻探討

一、社會福利輸送

社會工作辭典定義社會福利為「一種國家的方案、給付與服務體系，以協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求，此乃社會維持的基礎。」這個定義告訴我們社會福利所提供的服務是一種體系，其提供服務的網絡不是單一的，而是由各種組織與機構組成，提供者遍及各政府層級，從中央到地方，從公部門到私部門。所提供的內容不只是現金給付，還包含了實物給付與服務方案(林萬億，2006b)。社會福利的價值包含了社會正義、平等、需求與社會需求、自由與效率。(石博元，2016：1、6)。

政府規劃社會福利政策與方案，以期促進人民的福祉並解決社會問題，惟政策或計畫執行策略與方法若缺乏正當性與適切性，易淪為空談，福利輸送即是社會福利政策的策略與方法，透過有效的福利輸送體系可將福利服務與案主有效連結，以達到政策的目標，而何謂福利輸送體系呢？石宴宇(2010)整理下列學者所提出的定義：Aiken 等人從系統觀點指出福利輸送體系係指組織體系或組織群從環境獲取資源，再將此等資源轉化為方案與服務以提供給案主；Austin(1991)指出服務輸送一詞係指金錢給付、資源、服務等項目遞送至服務需求者之過程或現象；Ailen（1975）認為服務輸送是將社會服務的規劃與執行予以整合及協調，亦即指組織體系或組織群由環境中獲取資源，再將此資源轉化為方案或服務提供給案主；Gilbert & Terrell(2002)認為福利輸送體系係指社區中組織之攷排(organizational arrangement)，透過此攷排使服務提供者與服務使用者連結在一起，提供者提供社會福利服務，而消費者接受福利服務；萬育維(2007)認為福利輸送體系是指將福利服務從福利項目設計者送到需要者手中的過程。輸送體系運作類型包括(石宴宇，2010：40、陳月鳳，2007：14-28)：

- (一)中央集權式的輸送體系：強調權力的集中與統一，權力分配呈現金字塔狀，處於頂端的最高權威，通常是由最高行政部門或首長來職掌，並由各種專業人員專責各項專業工作。藉由統一且集中地進行福利輸送，能夠有效管理各項服務，以增進其整合性與權責性，但也帶來一些問題，如決策時間過長、增加服務使用者與決策者的距

離、造成社會控制。

(二)聯邦式的輸送體系：聯邦(federation)是由兩個以上的組織所組成，他們同意相互合作，並針對某些活動提供整合的服務。在此輸送體系中，彼此的權力是相對等的，透過彼此對等的協調合作來建立福利輸送體系，可避免重複提供服務，使資源有效運用，以提升可近性。然而，組織彼此的結盟出於自願，當衝突發生或是未達到協議的要求，將無法有效控制組織對於服務體系的投入。

(三)個案管理式的輸送體系：個案管理體系中，個案管理將組織、服務輸送與管理的責任置於個案管理者身上，這位實務工作者必預評估案主的需求，規劃相關服務，且協調其他組織或服務供給者提供這些服務，以滿足案主的需求。藉此可以確保案主能夠及時獲得所需的服務與資訊，並且因應個別化的需求，但會提高服務輸送的成本。

福利輸送體系一個理想而有效的社會福利輸送體系應達成的服務狀態與品質，經常因為種種因素而有不同面貌的不同問題，國內的福利服務多半為斷裂式與片面式的提供，僅針對當下個案發生的問題進行協助處理(邱曉英、王玥好、洪雅莉、汪育如，2013；3)，針對福利輸送體系常見的阻礙彙整歸納為下列四個基本問題：(Agranoff，1983、Gilbert & Terrell，2002，引自石宴宇2010；Agranoff & Gilbert，1983、Farley & Boyle，2000、陳榮麗，1989、Hudson，1993、鄭惠修，1999，引自陳月鳳，2007)

(一)零散片斷(fragmentation)：不同的機構各有其不同的服務地點、不同的服務對象或服務專長，並且機構之間缺乏聯繫協調，而提供重疊或不一致的服務，導致各機構間無法建立一個服務網絡，服務未能有效的整合或結合，以致無法有效的滿足需求；另零散片斷的結果也可能使各機構一窩蜂推動某種時尚的服務，或儘量選擇容易執行的服務項目，故不免在服務供給上有重複或過度供給之現象。

(二)不可近性(inaccessibility)：福利使用者在使用福利服務時可能面臨障礙，如資格條件過於嚴苛、服務地點交通困難、服務資訊的缺乏、案主的身心功能限制、服務人員的工作取向、態度、繁瑣的程序及因社會歧視與標籤化而產生了烙印(stigma)現象等，皆可能形成福利輸送管道上的阻礙。

(三)不連貫或中斷(discontinuity)：在不同服務的提供者或機構之間，因缺乏良好的諮詢轉介系統，或各機構所能提供的服務資源與案主之間的需求有所差距，故個別的機構

無法滿足案主本身不同的需要，服務限於某時某地，使得案主必預在不同機構之間疲於奔命，卻仍無法滿足與解決案主各種存在的需要和問題。

(四)責信危機(unaccountability):各機構所推動的服務未必能確實達到政策或計畫所預期的目標，或滿足民眾最迫切的需求，或福利輸送的效率和效果未能進行客觀的評估，對於提供資源的社會大眾無法信服。

綜上所述，這些福利輸送的問題使得福利使用者在面對福利輸送體系時感到困惑與挫折，因為福利不可近性，使得福利使用者不知如何及向何處申請，又由於嚴苛的資格條件、差別待遇等因素，產生管道阻塞、遺漏等問題，使福利使用者不易進入福利輸送體系；而在不連續性方面，又使得福利使用者的需求無法獲得滿足，亦或在轉介過程中發生中斷，也可能因為福利提供者彼此並未協調，造成重疊浪費的問題。最後，在責信危機方面，福利使用者與決策者間缺乏互動，使福利使用者不能監督相關決策，或產生決策者無法有效回應福利使用者的需求等問題。

福利服務輸送落實在社會工作服務提供多需透由一定的評估標準來瞭解個案狀況，確定符合資格才能提供相關之福利服務，而這些標準因為內涵不同，評估判斷的面向也不同，評估之後提供的福利服務也會由不同的系統或人員來提供給個案；在這些不同的評估標準同時交織影響之下，極有可能造成福利服務輸送之不足或斷裂。常見的問題評估方式如以下說明(邱曉英、王玥好、洪雅莉、汪育如，2013；4-11)。

(一)依年齡為分案標準－福利服務分齡化

個案的年齡常常是第一個評估判斷的基準，不論是兒少福利或是老人福利，基本上就是一個以年齡為基本概念的福利服務，評估身心發展及生理功能等需求，需要國家社會提供協助，所以以年齡做為評估、分案標準，看似合理，但在實務工作中常遇兒少個案雖生理年齡已達18歲，但其心理狀態或實際生活自理能力仍不足，確因成年而未能繼續獲得原而少階段的補助或服務，又或未滿65歲長者因病或其他緣故陷困，卻因年齡為符而無法獲得福利服務，這是常見的福利服務輸送斷裂現象。

(二)依戶籍為分案標準－社會福利地區化

自從台灣地區實行地方自治之後，社會福利也已經列入各地縣市政府之自治事項。各縣市政府會依其財源籌措的狀況或不同的規劃提供不同項目或內涵的福利服務。

故依地方自治的前提，每個縣市政府當然將自己縣市之民眾列為優先提供服務的對象。所以個案在申請各項福利服務時，「戶籍」就成為一項基本且重要的資料，倘個案的居住地與戶籍地不同，即便個案此時就在此縣市區域中，但仍常常無法使用當地縣市政府提供的福利服務，社會福利地區化忽略了民眾是持續移動的事實，而在移動過程中的「戶籍空窗」階段，常常就是福利斷裂之處，常常也是造成福利服務無法順利銜接的原因之一。

(三)依問題類型為分案標準－福利服務方案化

福利服務常會用個案所發生的主要問題或福利類型來設計方案，用方案的形式來提供福利服務，但個案常常綜合了各式各樣的問題與需求，或在不同的問題解決階段中也會出現不同的需求；但在單一方案中，只能解決其一部份的問題，於是我們就容易把個案切割成不同方案中的不同社工，同時或在不同階段服務同一位個案，有時資源可能重疊、但也可能出現漏洞，或是個案必需在不同的階段被一再轉案，易造成福利服務的斷裂，有時更讓個案無法有足夠時間與社工建立信任關係，也導至社工員無法對個案有整體性的瞭解，也無法訂定發展性的服務目標。

二、以家庭為中心的工作模式

以家庭為中心(family-centered)這個名詞至少從 1950 年起就被使用來描述對有兒少家庭某種形式的服務輸送，現在，更延伸使用各類學科，包括社會工作、教育、醫療保健、心理學、社會學等。以家庭為中心的實踐(Family Centered Practice)定義為「以家庭為中心的服務輸送是以家庭為關注的對象，承認家庭在個人生活中的中心地位，由家庭充分知情並參與選擇，重視個別家庭的優勢與能力，與組織協助及合作」，其核心元素包括視家庭為整體、訊息充分提供及家庭決策、家庭優勢與能力(Allen, R.I., & Petr, C.G, 1996：57-68、Allen, R. I., & Petr, C. G, 1998：4-9)。這種工作模式特徵歸納為以下六點：(Allen, R.I., & Petr, C.G, 1996：57-68)。

- (一)視家庭為整體(Unit of Attention)：若無考慮整個家庭則無法提供兒童適切的服務，整個家庭變成是評估、計畫及介入的焦點。
- (二)家庭與專業間的合作(Family-Professional Collaboration)：平等夥伴關係模式打破了工作人員與個案間的界線，彼此尊重。
- (三)家庭參與決策(Family Choice)：家庭按照自己的意願作選擇或參與決策。

(四)家庭優勢(Family Strengths)：將焦點放在個案的能力與重要性，改變過去看待家庭成員只會導致問題，以合作的概念充全家庭。

(五)家庭需求(Family Needs)：關注家庭中的每個成員的需要而非顯現問題的單一成員並且允需改變。

(六)個別化服務(Individualized Services)：尊重每個家庭結構及文化上的獨特性。

以家庭為中心的工作架構，可以分為以下四個觀點(Michalopoulos, Ahn, Shaw & O' Connor, 2012 : 656-664)：

(一)生態(ecological)：生態觀點建議社工人員需要從環境、家庭和個人相關因素著手滿足案主需求。

(二)能力(competence)：能力的觀點稱為優勢觀點取向，在社工人員與案主的專業關係需聚焦於案主的能力和優勢。

(三)永久計畫(permanency planning)：主要強調計畫成效的長期性，維持家庭穩定的功能維持，讓家庭可以減少變動。

(四)發展(developmental)：從發展上的觀點，要重視案主在生命週期中各發展階段的任務。

雖然以家庭為中心的服務輸送定義提供實踐方向，但在執行過程仍出現不同的衝突與批判聲音，包括家庭如何定義、如何解決各元素間的衝突、如何處理家庭成員之間的分歧、單心對家庭的重視可能會導致忽略個別兒童的最佳利益(Allen, R.I., & Petr, C.G, 1996 : 68、Allen, R. I., & Petr, C. G, 1998 : 4-5)，但在過去幾十年中，以家庭為中心的實踐已作為範例與模式，在現代的政治及社會環境，以家庭為中心的核心內容以及其聚焦家庭優勢可以作為家庭的支持，這樣的方法可以在鉅視侵蝕家庭的社會制度下翻轉專業化的趨勢像是指責、批判以及非充權家庭，提供專業人員之間一個聯節，以共同語言及價值為基礎形成合作機制並促進進步(Allen, R. I., & Petr, C. G, 1998 : 13)。

三、台灣經驗家庭福利服務中心發展歷程

(一)台灣地區發展歷程

我國規劃「以家庭為中心、以社區為基礎的家庭支持系統」首見於2004年10月18日

行政院社會福利推動委員會第8次會議通過的「家庭政策」內容第四項「預防並協助家庭解決家庭內的問題」，第八點「建立以社區(或區域)為範圍的家庭支持(服務)中心」(林萬億，2010；20)，其制定的目的的一方面是基於維持傳統家庭的穩定，另一方面再於回應我國社會、經濟、文化變遷對家庭產生的影響，在「預防並協助家庭解決家庭成員的問題」之目標中，設定「建立以社區為範圍的家庭支持(服務)中心，預防與協助處理家庭危機」為政策內容之一，內政部於2007年研訂「建構家庭福利服務系統實施計畫(草案)」，於2008年訂定「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，期以「家庭政策」引導各縣市普及設置「區域性家庭福利服務中心」，目標為運用社政部門既有服務據點及其他可運用之空間，設置區域性家庭福利服務中心，結合教育、衛生、勞政、原住民、民政及社政等資源，針對家庭中的兒童、少年、老人、身心障礙者及婦女等成員有經濟就業、撫育照顧、安置輔導、身心適應困難等問題，提供諮詢服務、生活扶助、照顧服務、諮商輔導或心理治療、資源轉介及各項福利服務，藉由區域內資源以家庭為主軸之多元服務單一窗口，協助家庭成員順利適應與發展。

內政部兒童於2009年至2011年間提出「建構家庭福利服務系統實驗計畫」，這是建構家庭中心第一階段，實施策略為由地方政府運用現有福利服務中心、公所或其他可運用之公共建築空間，依人口數約15萬至20萬人，在1-3各鄉(鎮、市、區)設置單一或跨鄉(鎮、市、區)之「區域性家庭福利服務中心」，預期效益可達三部分，一是建立以家庭為中心的社會福利服務輸送系統，因應不同需求之人口群，提供可及性、近便性且連續性之單一窗口福利服務，以預防或協助解決家庭問題；二是有效整合政府及民間相關資源，建構縝密社會福利家庭服務網絡，針對需要協助之弱勢與高風險家庭提供預防性、支持性與補充性之福利服務；三是擴充地方政府社工人力，有效整合及開發轄區資源，掌握轄內問題，落實一級與二級預防務工作，及早協助遭遇困難家庭，避免兒童及少年受到疏忽或虐待，維護兒童少年身心健全發展，並能減少家庭暴力與不幸事件，期待在2009至2011年三年之實驗計畫期程裡，協助15個縣市政府設置21個區域性社會福利家庭服務中心，截至計畫結束時共有15個縣市共計19個區域家庭福利服務中心正式運作，這個階段歷經人事更迭、場館找尋及建設、缺乏與家庭及社區工作技巧，並透過參訪香港綜合家庭服務中心奠定第二階段發展基礎(彭淑華，2011；4)。

第一階段結束後，內政部兒童局賡續原有家庭福利服務中心設立之精神與原則，進

入第二階段行動期，這個階段以「社區型兒少及其家庭支持服務中心(系統)計畫」輔導全國9縣市設置14個兒童及少年家庭支持服務中心，期就近提供家庭相關支持性、補充性及預防性之服務措施；另行動研究開始導入家庭福利服務中心，嘗試建立台灣本土家庭支持服務模式並完成工作指引手冊。

2015至2017年度則進入整合期，這個階段以「補助建置家庭福利服務中心(含單親轉型)競爭型計畫」，將單親家庭服務中心的業務整合入區域型家庭福利服務中心，補助14個縣市31個中心，並加入關鍵性指標及評核指標，引領家庭福利服務中心之改變，並完成更結構性、分科分級之課程規劃，提供去標籤及更近便的服務(2016，105年度全國家庭福利服務中心成果發表會)。

時間	單位	內容
2002年5月	行政院 第三屆全國社會福利會議決議	議程中納入「如何健全家庭功能，提升生活品質」乙項，會中並做成「本著尊重多元家庭價值，評估不同家庭需求，建立整合家庭政策群組機制，研擬以需求為導向的家庭政策」之決議
2004年10月18日	行政院 社會福利推動委員會第8次會議	「家庭政策」內容第四項「預防並協助家庭解決家庭內的問題」，第八點「建立以社區(或區域)為範圍的家庭支持(服務)中心」
2007年	內政部	研訂「建構家庭福利服務系統實施計畫(草案)」
2008年11月	內政部	訂定「建構家庭福利服務系統實驗計畫(草案)」(三年實驗計畫)
2012年2月22日	內政部 部長李鴻源揭示十大施政重點	第八點 建構以家庭為中心、以社區為基礎的區域社會福利服務網 (一) 充實社會工作人力。逐步擴大社會局和區域社會福利服務中心的服務能量。 (二) 建立「四通八達」福利服務輸送網，增設區域社會福利服務中心達到12個以上。 (三) 結合志工人力，擴大志工服務觸角。
2013年7月23日	組織改造「衛生福利部	衛生福利部「社會及家庭署」成立，展現政府企圖

日	成立」	整合家庭內兒童少年、婦女、老人、身心障礙者各項服務與需求之決心，彰顯政府強調整合性、預防性及長期性服務的意旨。希望營造更友善、支持家庭的社會環境，建構完善的社會安全網，提升家庭照顧功能。
2013 年	衛生福利部	委託完成「家庭支持系統服務模式建構與行動研究」，作為各縣市推動之參據。
2015 年 5 月 26 日	行政院社會福利推動委員會第 23 次委員會議	通過新版家庭政策，在政策目標一「發展全人照顧與支持體系，促進家庭功能發揮」中，明白揭示「發展以家庭為核心、社區為基礎之整合性家庭支持服務體系，透過公私部門、跨網絡合作，設置社區化支援機制，提供積極性、近便性服務，預防與協助處理雙老、隔代教養、單親等各種類型家庭之危機，維繫家庭固有養育照護功能，協助家庭自立」。

筆者參考葉玉如2009、彭淑華2011、林萬億2010整理

建立以「預防為先」的家庭支持體系，並朝向「以家庭為核心、社區為基礎」之整合性家庭支持服務體系成為近十年的政策目標與努力方向，然考量現行各地方政府設置之家庭支持中心配置的區域分布、服務據點密度、服務人口比、組織架構、專業人力需求、經費規劃及社區特性等，均未盡相同。又依各地方政府規劃所屬中心之服務取向各有殊異，其服務模式與工作目標或辦理綜合性福利服務、高風險及保護性服務；又或提供兒少預防性服務、支持性服務等不同服務取向。此外，家庭支持中心之營運方式多元，採地方政府自行辦理、委託民間團體辦理、及公私協營辦理等不同模式營運。上述均顯示，目前國內推展之家庭支持系統服務模式呈現多種不同樣貌。

(二)基隆地區家庭福利服務中心發展歷程

基隆市計有七個行政區域，人口數 37 萬 1,986 人(2016 年 8 月民政處統計)，依據各行政區服務人口數並考量普及性及便利性規劃服務據點，每 10 萬人建置一處區域型家庭

福利服務中心。基隆市政府於民國 2009 年 6 月透由內政部兒童局「建構家庭福利服務系統實驗計畫」補助推動設置「家庭服務中心」，並擇定於中船路之平價住宅三樓成立「基隆市振翼家庭服務中心」，行政隸屬於基隆市政府社會處(社會工作及救助科)，於 2010 年 8 月 2 日揭牌營運，以中正區及信義區為服務區域，設立宗旨有三：(一)以區域中心為理念，提供民眾就近使用各項服務(二)以「家庭支持發揮功能」為取向，提供連續性之服務(三)單一窗口提供整合性服務，減少案主因錯誤嘗試而產生挫折。中心配置 1 名社工督導及 2 名社工員投入服務，服務內容包括：個案管理及處遇計畫、審核急難救助、團體輔導服務、社區宣導服務及招募與培訓志工業務等。

2012 年 2014 獲衛生福利部「社區型兒少及其家庭支持服務中心(系統)計畫」補助持續家庭中心業務推展，另分別於 2013 年自籌設置「七堵家庭服務中心」及「中山家庭服務中心」，以改善服務輸送不足與困境；2015 至 2017 年申獲「補助建置家庭福利服務中心(含單親轉型)競爭型計畫」，於 2015 年將單親家庭福利服務中心轉型區域型家庭服務中心，並自 2015 年 5 月 1 日起統一更名為「基隆市家庭福利服務中心」，並依其區域別分稱為正義館、仁山館、安樂館、暖七館，也全面完成區域型家庭福利服務中心佈建，達成 7 區 4 館建置目標。

內容	正義館	仁山館	安樂館	暖七館
行政科室	隸屬社會處(設會工作及救助科)			
揭牌時間	2010 年 8 月 2 日	2013 年 6 月 8 日	2016 年 6 月 22 日	2013 年 1 月 22 日
服務區域	中正區及信義區	安樂區	中山區及仁愛區	七堵區及暖暖區
設置空間	原平價住宅	原市立托兒所	原婦幼福利服務中心圖書室	原七堵區公所
屋齡	36 年	46 年	14 年	53 年
現址	中正區中船路 11 號 3 樓	中山區復興路 114 號 1、2 樓	安樂區麥金路 482 號 4 樓	七堵區自治街 1 樓
服務空間	495.87 平方公尺	218.19 平方公尺	約 150 平方公尺	415.81 平方公尺
專業人員 配置	社工督導 1 人、社工 員 2 人	社工督導 1 人、社工 員 2 人	社工督導 1 人、社工 員 2 人	社工督導 1 人、社工 員 2 人

服務對象	弱勢兒童、少年及其家庭（含單親家庭、隔代家庭、身心障礙者家庭、原住民家庭、外籍配偶家庭、受刑人家屬、經濟弱勢家庭等）為主要服務對象，另包括其他有社會福利服務需求之弱勢或近貧家庭、亦提供一般民眾及家庭福利諮詢、福利宣導及普及性福利服務方案。			
服務時間	週一至週五 8 時至 17 時 30 分			
服務內容	個案服務：初級處遇個案管理、社會福利諮詢 預防性服務：社區方案、親子活動、親職講座、團體方案等 支持性服務：平日課輔、寒暑假課輔、活動臨時託顧 物資濟助：愛心食物銀行			
志願服務	志工隊 1 隊 17 人	志工隊 1 隊 16 人	志工隊 1 隊 16 人	志工隊 1 隊 14 人

筆者自行整理

參、研究方法

本文係針對基隆市家庭福利服務中心近十年來發展經驗的「個案研究」，希望從福利服務輸送規劃者與第一線工作者的角度出發，從實務經驗整理歸納基隆市家庭支持系統之工作模式，分析並評價家庭福利服務中心建立後對基隆市社政業務及福利輸送的影響，近而探究國內家庭支持系統發展所面臨的挑戰與未來可能的改善方向，故採取多元的資料蒐集與分析方式，包括文獻整理、現存記錄資料分析及深度訪談。

一、現存記錄資料分析：針對基隆市98年至105年相關資料進行次級資料分析，內容包括公文、會議紀錄、服務統計、方案計畫書等。

二、訪談對象：本研究目的在於家庭福利服務中心工作模式及執行情形，探討其實務經驗，故研究對象以深入服務/政策規劃者及服務提供者為主，目前基隆市家庭福利服務中心計有四分館，以隸屬科室直屬主管及各館社工督導年資一年以上者進行訪談，透過深度訪談進行資料蒐集，經過研究者逐一聯繫後，總計有四位實務工作者參與本研究，所有訪談的地點全數都在受訪督導員所屬的機構內進行，資料收集時間自2016年12月01日起至2016年12月30日完成。

三、受訪對象基本資料

研究訪談共取得四位受訪者，訪談的進行均在受訪者所屬機構內進行，每位受訪者訪談一次，平均訪談四十到六十分鐘。四位受訪者均為女性，擔任家庭中心相關工作年資分

別從一年到五年。

資料蒐集樣本資料

樣本代號	性別	教育程度	工作年資/服務年資(家庭中心)	備註
A1	女	學士	21年/5年	
A2	女	學士	6年/1年	
A3	女	學士	7年4個月/3年8個月	
A4	女	學士	20年/3年	

肆、研究結果與分析

本文係針對基隆市家庭福利服務中心近十年來發展經驗的「個案研究」，透過從市政府福利輸送與第一線工作者工作經驗併次級資料的整理，初步歸納基隆市家庭支持系統之工作模式，分析並評價家庭福利服務中心建立後對基隆市社政業務及福利輸送的影響。

一、基隆市家庭福利服務中心發展脈絡及定位

(一)家庭福利服務中心設置

基隆市政府 2009 年接受內政部兒童局補助辦理「基隆市建構家庭福利服務系統實驗計畫」，當時是由基隆市政府社會處婦女兒少福利科申請及規劃，於 2009 年 6 月 19 日獲核定補助，9 月 30 日撥款入庫，並於 2009 年 11 月 2 日正式進用社工督導員 1 名、社工員 2 名，當時因為館舍尚未建置完成，故專業人員於到職後便暫於基隆市婦幼福利服務中心辦公，並持續規劃館舍的修繕等工作，「基隆市振翼家庭服務中心」修繕工程於 2010 年 4 月 30 日開工、6 月 21 日竣工，後於 8 月 2 日正式揭牌營運，相關工作人員也開始進駐中心提供服務，從當時揭牌的市長致詞中可以看到市府對於建立家庭中心的期待是社區的福利服務據點，民眾有人福利需求均可在中心獲得服務，這是基隆市家庭服務中心最初建置的情形。

那時後當兒童局，中央主管機關兒童局要成立這樣一個中心的時候，依照它的權責，依照它的業管，就確實這個業務就落在婦女兒少福利科(A1)

所以 98 到 100 年的這三年期第一階段的一個家庭中心設置的過程當中，基隆市政府針對單親中心或家庭中心的那個服務對象的分野或工作認務方向有沒有一個明確的

劃分，我這邊是不太清楚，我只知道說他們花了很多時間在找地點然後找人來規畫，光是修繕就要一年多，所以在那時後還沒有一個固定場域的時後，那時後甚至早年的工作人員它不是在那個地點上班(A1)

(二)基隆市政府社會處組織調整及家庭中心隸屬科室轉換

基隆市政府社會處因應社福績效考核委員建議並實務需求，於 2009 至 2010 年間開始研議設置社工科，並從原有的「婦女兒少福利科」及「長青身障福利科」業務中討論規劃業務的劃分，於 2011 年 3 月成立「社會工作及救助科」，並將家庭中心業務撥入。

96 年跟 98 年的社福績效考核，如果我沒有記錯的話，這兩次的社會福利，因為兩年一次考核嘛，那時後中央來考核，那時後還叫內政部社會司的年代，來考核的時後一直講各縣市都有專責社工科，惟獨那時後有五個縣市沒有專責的社工科，基隆就是其中一個，那時後從 98 年 99 年處裡面就一直醞釀要成立一個社工科(A1)

那時後畫分的時後的一個原則我們是依照我們律定的服務對象的法令比如說包括兒少福利法或者是說身障什麼老人還有社工師法、社會救助法，……，那時後在分的時後為了考量業務的一個衡平，所以就把社會救助整塊的移到社工科，…，最後拍板定案的話，是家暴中心跟外配中心、單親中心留在婦幼科，然後家庭中心就，因為是新成立當時只有一個，所以就一併移進來社工科(A1)

(三)基隆市政府家庭福利服務中心定位

1. 在 2011 年家庭中心正式撥由社會工作及救助科轄管，當時即有賦予中心初級處遇及個案通報窗口的任務，並在社會處 2012 年 2 月 7 日跨科會議決議個案統一受理窗口由社會工作及救助科擔任，初步評估個案需求，請社工科規劃結合振翼(現在家庭福利服務中心正義館)、外配及單親家庭服務中心(現在家庭福利服務中心安樂館)擴充為區域型個案管理初級預防角色。

另外就是這樣的人力在平時的時後希望在社區裡面的據點，就是做綜融性的一個社會工作，當時一分科長官有很明確的交辦指示就是，他希望說社會工作及救助科做為一個整個處的通報窗口，所有的個案匯流進來以後，再由這邊去分給當時只有三個科，長青跟婦幼跟社工救助科(A1)

2.家庭福利服務中心在104年完成七區四館的建置，確實擔任並肩負起社會處初級處遇及所有個案通報窗口，不論是1957社會福利諮詢專線、1999市民熱線通報，亦或各界轉介通報，包括教育、醫療、社政、警政、司法、民代、媒体等以及民眾的自行求助，目前均由家庭福利服務中心擔任受案及評估窗口，透過近三年通報統計，發現各單位的通報跟轉介案量都有逐年提升的情形，103年通報案量計有241案，104年增加為410案、105年度則有494通報案件，受訪者在實務工作經驗及相關資料中也顯示通報案件逐年上升，而案件型態則包括了各式各樣的類型與需求。

對外在做直接接觸的就是這四個外館，所以家庭中心他在依著社家署是要做初級服務沒有錯，但就是說變成所有的個案進來都是我們家庭中心這邊來，所以才會造成說同仁們會覺得 loading 很重，……，我認為只要我的社工員在這個中心裡面他擔任很清楚他當然就是做初級處遇，非保護性個案的處遇，如果一但涉及保護性的話，他社工員自己有敏感度到說這要通報兒保、這要通報家暴，他本來依照他的職業責任他就要去進行通報，可是如果沒有呢，他還是就是有這些多元問題需要我們解決的時後，我就是把初級處遇的個管做好(A1)

會主動轉介，通報個案給我們，對，剛剛講醫院，然後社政、里長他們那邊之類的，然後還有一部分是我們自己出去訪，像低收那塊(A2)

我們是直接就近，然後我們什麼樣的類型的個案我們都先接，如果他有譬如說他純粹就是尋找機構議題我們再 PASS(A3)

我覺得那個案子的來源的不同跟服務上面的界定比較多元，全部都是丟到家庭中心來(A4)

像常常我們有時候會接到○○(某區)課長電話或○○(某公所)的，他會說，他講一個老人，然後他講一講之後就說，欸，那這個我應該，欸可是你可不可以去看一下，那老人嘛，那我們的心態是想說在社會處裡面我們也不能這樣子先推，那後來去看了之後他就是確實可能是一個老人安置什麼的，那課長也會講說那這樣子我是不是要跟○科長(老人科)報告一下這樣子，就是這麼奇妙，可是他一定會先想到就是家庭中心(A4)

我覺得歷程差很多的是 103 年我們可以看到我們主動關懷案，就是那個低收申復的，不，低收的主動關懷的案子很多，是因為我們沒有案源，所以社工員要主動去發掘案源，可是在 104 年到 105 年開始的時候，我們已經變成說我們大概每個月接案源來的就已經足夠壓社工員自己的量了(A4)

3.家庭福利服務中心定位：行動社會處

2015 年基隆市單親家庭服務中心轉型為區域型家庭服務中心後，基隆市家庭中心四個分館便建構完成，並打出「咱的社福好厝邊」的口號，做為基隆市社會福利單一窗口，期待家庭中心像個小型的社會處，當民眾有任何福利需求的時候，不需再舟車勞頓、四處奔波，在家庭福利服務中心即可獲得協助，但在實務運作上福利服務的範疇相當廣泛，而人力的配置顯然不足，中心從兒童局到社家署輔導以兒少為重、家庭為中心、社區為基礎的服務宗旨到期待成為行動社會處的概念，這當中的定位及歷程的轉換仍有許多要努力的空間，且因館舍的地點及辦理許多親子活動或方案的宣導形象，民眾對於中心的認識也因著經驗的不同而有差異，甚至有跟相類似服務單位產生混淆的情形。

我們在成立這四個館舍的過程當中我沒一直在對外面就是慢慢的聚焦我們的服務就是，我們打出社福好厝邊(台)，所謂的社福好厝邊(台)就是希望說我們可以讓民眾很清楚的知道我們跟區公所的一個，或者是外縣市社福中心不一樣的地方，我們的家庭中心我們期待的就是像香港那樣子，就是我有提供友善開放溫馨的空間，歡迎你來使用，然後我希望能透過使用的過程當中，如果你有一些基礎的家庭需求，家庭問題的需求，你可以在館舍裡面就找到我專業的社工提供諮詢，那如果你的需求非常多元，就可以進入到他評估是我們可以開案，就是連結更多資源或者是說您的問題需要我的社工來提供一些個管服務的時後，可以開案的時後，這些都是我們希望做的，讓民眾一踏進來就是接受一站式的服務(A1)

我覺得他希望我們就是一個社會處，我覺得他希望是我們就什麼都可以做，我們零拒絕，可是他配置人力真的是少之又少，導致沒有辦法負荷到這麼大的量，他已經不是單純的以兒童為本的這個(A3)

就我自己腦袋裡面設定的那個宗旨就是以兒少為重、以家庭為中心、以社區為基礎嘛，就是這個宗旨是我們一直不斷的，我們的定位就是以兒少為重，如果以宗旨來

講，但……但你如果隨便問，拉一個民眾來問或者說我們上次也很妙的我們就是問實習生或是我們工讀生說你覺得我們的館是做什麼的，他會覺得就像個幼兒園一樣，就是在做小朋友，就是小朋友都會來這裡玩然後小朋友都會來這裡上課，就是是一個很妙的差別(A4)

因為他想要變成社會處我們館其實不可能變社會處，因為我們其實就是個家庭中心，……，因為行動社會處這方面包含太大了，對，如果你以目前家庭中心的配置上，我們的配備，就是你要讓人家出去打仗，你是不是至少我的槍跟我的刀子我要帶多把多幾把或怎麼樣，……，館舍機能不夠然後我的配備也不夠，我的人力也不夠，我怎麼樣去做行動社會處的這個東西(A4)

二、基隆市政府家庭福利服務中心服務對象

家庭福利服務中心提供個案管理服務、物資濟助以及預防性服務包括親子活動、親職講座、團體工作、社區方案等等，在個案工作部份個案類型以 2016 年度統計資料來看，整年度提供個案管理服務家庭計有 302 個家戶，個管服務對象為婦女（含新移民及單媽）最多，有 146 案(48%)、其次為成年男性（含單爸），有 70 案(23.2%)，另還包括有身心障礙者、65 歲以上老人、兒童少年以及非老非障、遊民等對象，非個管案件以配合經濟扶助訪查（短期性服務或調查）案件最多，一年有 664 件，佔非個管案件 46.4%，因為屬於初級處遇的窗口，所以個案通報進來後會由社工員進行家訪並整體評估其需求，再依其需求轉介或連結相關資源提供服務，實務上非屬保護性案件及明確老人或身障議題個案，都是家庭中心服務的對象，可能會進入個管服務，也可能屬為單次性或短期服務案件。

但實際上就好像就一般反正只要有問題的家庭，他如果真的沒有符合其他一些福利的身分，我們就還是會需要我們這邊提供服務，那除非，好像真的很少有機會真的是我們能夠轉到其他，就是真的符合其他單位轉出去的，好像很少(A2)

實際我們好像就都收阿，……，目前在現況是沒有標準(A3)

我們有作過統計，大概有一半，有一半的個案他家戶裡面是沒有兒少的(A3)

服務的族群上來講其實是蠻多元的，蠻綜融，……，事實上我們個案分析起來有蠻多，比如說成人阿單身男性、單身女性，然後跟兒少，這些其實比例上都有，不見得就只有，

就是以一個家庭結構就是真的就是我們那七大類嘛，我們都說家庭中心服務就是那七大類的家庭，……，說我們單身漢的無業的失業的也服務，然後從醫療單位接過來可能他臨時性的他非身心障礙者，可是他又沒有，就是經濟議題沒有地方住的我們也服務，那家庭我們也服務，高風險他不要的案子丟到家庭中心我們也服務(A4)

三、基隆市政府家庭福利服務中心個案服務議題及工作方法

家庭福利服務中心這幾年服務觀察與統計，多數案件需求類型為貧窮議題合併有親職教養、親子關係、就業議題以及單親議題等，家庭中心在提供服務時以整體家庭為評估對象，針對家戶內的需求提供協助與資源連結，多是以家長或家中較有能力的人為主要工作對象，與案主及接受服務的家庭共同工作，為目前實務上發現案主或案家多仍倚賴社工員協助，內容上也是以經濟扶助佔多數。

經濟然後包含就業，然後還有一些親職教養的一些問題，這比較可能是大部分會碰到的，……，應該說來的家戶其實主要我們接觸到的都還是會以經濟他為一個最主要的前提來，那來我們可能會發現他其實會包含就業，或其實他有居住等等不同的問題，那可能這個問題是他們家裡面的資源沒有辦法去做處理的，他們沒有辦法自己去做解決的，那可能我們這邊就會開案去提供他一些相關的一些協助(A2)

實際上很多只有單純經濟上的議題，……，另外有照顧的議題，兒少的照顧，老殘的照顧，非老非殘的照顧，……，然後少部分就是居住、法律問題、就業(A3)

大家很容易看見經濟問題，對於教養其實，對，大家可能還是會說「這個媽媽怎麼會這樣，但是不會因為這樣就通報，……，我覺得我們真的是在救助科的這個體系底下，所以妳會發現我們量蠻多的真的就是申復的案件跟就是經濟上面的議題(A3)

大部分申請來講的話是以經濟議題居多，那合併起來是短期間內沒有辦法解決這個問題的話我們一定會去開案輔導，那還有另外一塊是我們發現有很多是，她在教養孩子上面出現比較大的問題，就可能心理情緒跟經濟跟孩子的教養部分，那還會合併一些其實可能其他外資源轉介進來的，她比較急切性的可能，比如說居住阿安置阿或是怎麼的議題，所以其實我們會評估開案通常是覺得我可能短期給她社會福利諮詢跟短期的服務部能夠真正的來支持這個家庭的話，我們就會決定開案(A4)

我們主要一家戶內的成年者，家長，主要是針對家長，跟家長工作，……，我們可能會

同時進行，不一定在一個時間只能跟一個人工作，會同時進行，……，其實時通盤評估，初訪的時候就全部都評估一次，包括說他的親職、就業，都會再評估一次(A3)

會先評估風險，還是會先以風險為第一優先考量，……，那個焦點上都還是會放在這個家庭裡面的結構的支持度高不高，然後還他的風險高不高(A4)

期待還是希望是，就是能夠互相，比如說我們一起可能可以跟家戶討論出來比較想要朝的目標去做，可是我覺得實際上在走，還是比較多會，我覺得會變成是我們帶著家戶在走的這個模式，就是他們可能會比較不知道怎麼弄，那可能我們得跟他說什麼樣子其實也許是比較合適的，對，但是大部分的家戶也都覺得 OK，就是也都還是可以配合，只是我覺得比較少家戶自己他們可能有，能夠有真的參與討論然後一起去執行，比較多還是我們這邊做一個比較主動，或者說去帶的人(A2)

四、基隆市政府家庭福利服務中心預防性服務發展與轉變

家庭福利服務中心從 2010 年第一個館舍揭牌營運後即定期辦理親子活動及親職講座等方案，透過規劃推廣正向親職教育、親子活動、成長團體、身心健康輔導講座等預防性社會福利服務措施及相關福利法規宣導，增強父母或照顧者親職知能、促進家庭間交流及強化社會支持系統，隨著館舍建置，方案活動提供的能量也逐年提高，從 2011 年共辦理 5 場次團體及活動，共計 316 人次參與；2012 年共辦理 12 場次親子活動及方案，共計 340 人次參與；2013 年共辦理 12 場次親子活動及方案，共計 309 人次參與；2014 年辦理 21 場次親子活動及方案，共計 621 人次參與；2015 年辦理 53 場次親子活動及方案，共計 1419 人次參與；2016 年辦理 61 場次親子活動及方案，共計 1923 人次參與。而活動類型及設計上也從單次性的活動轉變為系列性或目的性、主軸性的方案，將個案或轄區民眾的需求納入，並將觸角延伸至社區。

其實我覺得最早開始我們其實都是比較單次性的活動，那最近這一兩年其實就因著我們希望來中心的來館率人能提升，所以其實相對於我們的活動，在館內的活動就會頻率上面就會增加，對，可能變成每個月或每周都會有固定的活動，應該說會比較朝著可能我們，慢慢的有去想要把活動的確是朝著民眾他們可能有興趣或者他們期待的一個活動內容去做規畫(A2)

我們第一年好像就是，第一年跟著節慶走，看什麼節慶做什麼事，端午節就包粽子，中秋節可能就做什麼月餅還什麼，夏天做防蚊液，就是跟著節慶走，真的是雜亂無章，後

來，去年我們有搭配社區活動跟社區文化，所以才會跑到友蚋種菜，然後配合她們的端午節活動我們就做了，然後是因為發現課輔班的小朋友有蛀牙的問題，所以我們就開辦了身體照顧，牙齒保健，後來牙齒保健參加那場的家長也覺得想要瞭解眼睛如何保健，所以就延伸到今年我們要規劃的親職講座，有愈來愈清晰，就是會，大家會提出來她們想要知道什麼(A3)

現在我覺得跟社區結合比較多，之前就是中心自己聘老師然後來做，現在變成是跟社區結合，就是社區裡面自己的文化或社區裡面自己的場地(A3)

以方案活動其實也是為了我們個案服務來去延伸出來要設計的方案活動(A4)

五、基隆市政府家庭福利服務中心面臨的困境

(一)個案類型多元且多經濟性議題

實務上進入或通報到家庭福利服務中心個案或家庭大多屬於經濟問題，且個案類型多元，不單單是有兒少的家庭，還有單身成年男性、身心障礙或老人議題，所以在發展或累積家庭工作專業或經驗有其困難，且在家庭中心的社工員需要具備更多其他領域的專業知識以因應工作上的需求。

所以只要有經濟議題的大部分都還是回歸到我們這裡，除非他排除經濟議題，他可能純粹只是尋找機構的議題或是長期照顧的議題，但是他只要牽扯到錢，各科還是往我們這邊轉(A3)

希望定位可以明確，就是我們其實可以，定位更好是如果我們是以兒少為優先，那我們這樣的案子其實是以兒少為優先的案子，的服務是先介入的，但現在其實不明確，只要不是別人的就是我們的，……，那個綜融性的服務社工員的專業就要配好幾把刀，因為他要會身障，他要會兒童、他要會婦女、他要會跟成年男性工作，然後他要會親職教育，然後他甚至要會團體要會辦活動，那他就是十八般武藝都要會的(A4)

(二)業務量大且龐雜

家庭福利服務中心在基隆市隸屬於社會處社會工作及救助科，擔任社會處初級處遇單一窗口，服務內容除了個案服務、團體活動、方案活動外，也需投入做社區工作，又因其隸屬社會工作及救助科，另需協助救助案件訪查及單次性經濟案件調查，業

務內容多且龐雜。

不是個案做有問題，而是工作上，是因為妳還要辦方案、辦團體、辦宣導，有這麼多項的事情，然後排擠到個案服務，是因為這樣才變成是我很多東西沒辦法專注，……，我覺得業務量真的太多了，然後人員配置真的太少了(A3)

其實社工比較大的困難都是會莫名其妙被，就是被罵被責備被怎麼樣，大部分就是一些福利剝奪吧，所以我覺得其他在運作上比較困難的，第一個就是個案被福利剝奪之後所延伸出來的效應，就是我們必須要不斷的解釋跟不斷的可能一些報告之類的東西，然後其實，就變成說被福利剝奪的人他覺得就是可能對社工的一些攻擊會比較疲累一點，我覺得這個部分會比較辛苦一點(A4)

(三)人力配置不足

家庭福利服務中心四分館配置從第一個據點成立到 2014 年自籌設置兩個館舍，一路到單親轉型為最後的安樂館，人力配置參照中央計劃評選須知「以區域人口數及區域範圍為主要考量，其次是案量與區域特性。原則上，建議以 4 萬人口配置 1 位社工員」的標準，每 10 萬人設置一中心，每中心配置社工督導 1 人、社工員 2 人，實務運作上確實面臨人力困窘的困難。

困難的話一定就是他的人員，人數編製過少，然後因為，除了人數的編置，員額編置過少(A1)

人力會有點會有點不太夠，對阿，因為如果是在個案團體社區都要做的話，其實是真的，有時候光個案要抓就需要花一些心力，那你又要去跟社區的人事做一些互動，那你如果真的要能夠跟社區有比較好的連結，相對的其實活動要達到一定的程度才比較有機會，那如果依目前的模式，像之前去年一年的一個狀況，就是我發現社工員比較難有這樣的心力跑社區(A2)

配置人力真的是少之又少，導致沒有辦法負荷到這麼大的量(A3)

建議就是那個，當然想要那個配備，一個武士要出去的時候配備可以多一點而以，所謂配備多一點就是人力跟館舍就是這樣子(A4)

(四)專業人員的流動

整理相關資料可以看到家庭中心從 2009 年至 2016 年間，整體進用專業人員共有 26 人，其中有 7 名人員陸續轉任市府約聘社工人員故離開家庭中心職務，另有 8 名人員因生涯規劃考量離職，1 名人員經考核不予續聘，平均年資為 1 年 7 個月，目前現職人員共有 10 人，平均年資為 2 年 6 個月，整體流動率約為 32%，如果將轉任市府他職的人員計入，則流動率則達 62%。

家庭福利服務中心自 2009 年進用專業社工人力均以方案社工人力進用並依照中央補助經費編列薪資，社工督導員薪資為 37000 元、社工員為 33000 元，考量社工人員常因工作繁重及薪資低致流動率高，為促家庭服務中心專業社會工作人員可專職久任，進而累積服務經驗提高服務品質，爰於 2015 年起調整社工督導員及社工人員薪資待遇比照約聘人員薪資標準，目前社工督導員薪資為 39720 元、社工員為 35845 元，惟方案專業人力薪資待遇仍不如約聘或正式人員，故如遇市府有其他職缺或轉任的機會即會鼓勵家庭中心優秀人員轉任，雖然人才仍然留在市政府服務體系，但對於家庭中心來說仍產生流失與不連續性的情形。

我做的再怎麼好，你們能獎勵我什麼，你根本沒辦法獎勵我，不能一直用長官的口頭嘉勉或同儕的支持，讓我一直在這一個社工員角色擔任，……，社工員的部分我表現再怎麼好你也不會升我，我表現再怎麼好，也不會從三萬三變成三萬八，所以我覺得在社工員的薪資補助上面，不管是中央或地方，我覺得有一塊可以來突破就是一定要去提高，就是如果我今年表現不錯我考績打甲等，你應該要給我激勵的，又或者說我來擔任你的社工員的時後我有證照，我的證照加給好歹要有，類似這樣子，總之就是因該是要去健全社工員的薪資待遇這一塊(A1)

就是缺人阿，那每一次老師他們在進行巡迴督導得時後說為什麼你們留不住人，為什麼他留不住人，為什麼流動率這麼高，如果你去抽絲剝繭發現，欸也不是同儕問題，也不是主從問題，那最大的問題最後發現是流動流失的都不是新生，都是那種兩年三年的時後，那真的會是一個警訊，我做了三年我得到什麼，沒有(A1)

我認為四個督導應該是四個社工師來帶領或四個約聘的社工人力來帶領，他們有高一點的待遇或穩健一點的待遇，他可以協助我有一定層級的一個責任義務在，我覺得

得會比較好推動這一塊(A1)

職稱	姓名	到職日	年資	離職(調職)日	專業資格(學歷證照)	任職單位
社工督導	吳○○	98.11.2	1年8個月	100.7.15	實踐大學社會工作系畢業	正義館
社工員	蔡○○	98.11.2	1年3個月	100.2.16 轉任市府長青身障科社工員	文化大學社會福利學系畢	正義館
社工員	凌○○	99.10.1	6個月	100.4.20 轉任市府婦少科社工員	靜宜大學青少年兒童福利學系畢	正義館
社工員	劉○○	98.11.2 104.11.2~105.02 105.05.01-07.31	1年8個月	100.7.18 轉任市府社工科約聘	中國文化大學社會福利學系畢業 【具社工師證照】	正義館
社工督導	曾○○	100.4.15	2年5個月	102.9.1 轉任市府婦少科社工員	東海大學社會工作學系畢【具社工師證照】	正義館
社工員	李○○	100.6.1	3年8個月	104.2.28	亞洲大學社會工作學系畢業	正義館
社工督導	康○○	100.8.15 103.9.1 轉督導職	4年5個月	105.1.1 調任市府約聘社工	靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系畢業【具社工師證照】	正義館
社工師	劉○○	101.08.15	4年5個月	在職	東吳大學社工系畢業【具社工師證照】	綜合承辦
社工督導	蔡○○	102.6.3	3年7個月	在職(105.1.1 調任中心社工督導)	東海大學社會工作學系畢業【具社工師證照】	正義館
社工員	林○○	104.3.02	1年9個月	105.12.31	國立台北大學社會工作學系畢業【具社工師證照】	正義館
社工員	張○○	104.4.01	1年9個月	在職	國立屏東科技大學社會工作學系畢業 原住民籍-阿美族	正義館 暖七館
社工員	江○○	104.8.20	1年5個月	在職	實踐大學社會工作學系畢業	正義館
社工督導	楊○○	104.04.01	7個月	104年11月2日轉調本府約聘社工	靜宜大學青少年兒童福利學系畢業【具社工師證照】	安樂館
社工員	林○○	104.01.01	1年	104.12.31	實踐大學社工系畢業	安樂館
社工員	張○○	104.01.01	1年	104.12.31	中國文化大學社會福利學系畢業	安樂館
社工員	林○○	104.08.20	1年5個月	在職	國立彰化師範大學輔導與諮商學系社區諮商與社會工作組畢業	安樂館
社工員	唐○○	104.06.01 105.01.01 轉任職中心社工	1年7個月	在職	東海大學社工系【具社工師證照】	安樂館
社工督導	羅○○	105.01.11	4個月	105.04.30	世新大學社會心理學系畢業【具社工師證照】	安樂館
社工督導	蔡○○	105.09.01	4個月	在職	私立亞洲大學社會工作學系畢業	安樂館
社工督導員	王○○	102.12.23	3年1個月	在職	東海大學社會工作學系畢業【具社工師證照】	仁山館
社工員	江○○	102.04.01	3年9個月	在職	稻江科技暨管理學院老人福祉學系【具社工師證照】	仁山館
社工員	張○○	102.12.23	3年	105.12.31	靜宜大學社會工作與	仁山館

					兒童少年福利學系畢業	
社工督導員	薛○○	102.04.01	3年9個月	在職	嘉南藥理科技大學社會工作學系畢業。	暖七館
社工員	王○○	102.12.23	1年	103.12.31	亞洲大學(社會工作學系)畢業	暖七館
社工員	江○○	102.12.23	1年	103.12.31	玄奘大學(社會福利學系、宗教學系)畢業	暖七館
社工員	張○○	104.03.03	1年9個月	105.12.31	嘉南藥理科技大學社會工作學系畢業。	暖七館

(五)館設空間限制以及館舍發展方向

家庭福利服務中心四分館均運用舊有辦公廳舍轉型使用，除安樂館設置在基隆市婦幼福利服務中心外，餘三館的屋齡平均為 45 年，雖經修繕後提供服務，但礙於館舍老舊，相關設施設備、無障礙空間及友善設施部分仍有其限制，目前家庭中心四分館館內均規劃設置有志工服務區域、親子藏寶庫、多功能教室等，正義館及安樂館設置有數位科技園地，正義館另設置有幸福烘焙廚房等設施，但經過這幾年福利服務的推展，加上基隆市各區 2016 年陸續成立親子館(爰托育資源中心)，提供學齡前幼兒相關活動與空間，另外基隆市原有的青少年中心、婦幼福利服務中心、家庭教育中心以及民間單位如家扶中心等，這些單位同樣定期性的針對婦女、兒童、少年等辦理相關親子活動或團體方案，許多民眾確實分辨不出家庭中心與這些單位的差別，現行家庭中心與這些服務相近的單位區隔最主要是有專業社工及福利服務的提供，另活動對象除一般家庭之外，家庭中心會特別優先以弱勢家戶參與。

一方面也是因為就比如說館舍他其實就是這樣子的一個限制性的地方，就你也很難再去，就只能在這有限的狀況下可能再去發展不同的一些相關的硬體上面的簡單的調整什麼的，…，因為我們有親子藏寶庫的空間，可是其實你就會看到社區裡面其實現在其實又在推一區一間那個親子館，我也會覺得，那這個東西其實他又有點，好像又有點類似，那比如說新的東西，會不會就是民眾也許新的相關的東西可能就比较多比较吸引人，會不會其實就是會有一個，就人就分流掉了(A2)

早年的福利機構福利中心是包括一些什麼兒童館阿婦幼館阿等等，那些只要純福利服務的，早期都只有做那個，並沒有專業的社工個管進來的概念(A1)

告訴基隆市的民眾說，你只要有任何社會福利問題你就是踏進我們的家庭中心來，我們就真的就像我們的口號一樣社福好厝邊，讓你可以在這個地方打發你平常的時

間，在你家庭真的有需要由有問題的有托育養護教養甚至安置等等的救助等問題的時後，都在這裡來一次滿足，有專業的社工一次滿足你的話，那才能真的達到一站式的一個服務(A1)

那到底我們要跟他們其他的同樣類型的服務上面做區隔，做什麼樣的區隔，就把他當做我們就是有福利兩個字的區隔吧，就如果是家庭教育或怎樣，他就是教育阿，那我們就是福利，就是我們就是帶給別人不一樣就是至少他來，福利的這個理念，這個差而以(A4)

館舍機能不夠然後我的配備也不夠，我的人力也不夠，我怎麼樣去做行動社會處的這個東西，嘿阿，我的配備應該是如果我是行動社會處，我至少有個綜合服務台，我甚至於會有法律諮詢在這裡吧，如果說民眾來申復的時候我至少法律都可以講得很清楚，不是一個社工員就可以提供那些，那我可能就要定點法律諮詢，我可能還可以有外展的醫療服務來這邊(A4)

據點	揭牌營運	運用舊有閒置公有空間	屋齡	現址	服務空間
正義館	99年8月2日	原平價住宅	36年	基隆市中正區中船路11號3樓	495.87平方公尺
仁山館	103年6月8日	原市立托兒所	46年	基隆市中山區復興路114號1、2樓	218.19平方公尺
安樂館	105年6月22日	婦幼福利服務中心圖書室	14年	基隆市安樂區麥金路482號4樓	約150平方公尺
暖七館	103年1月22日	原七堵區公所	53年	基隆市七堵區自治街1樓	415.81平方公尺

伍、結論與建議

本研究希望透過從縣市政府福利輸送與第一線工作者工作經驗的整理，去探究國內家庭支持系統發展所面臨的挑戰與未來可能的改善方向並初步歸納基隆市家庭支持系統之工作模式，分析並評價家庭福利服務中心建立後對基隆市社政業務及福利輸送的影響，從次級資料整理分析及深度訪談發現目前家庭福利服務中心政策定位雖尚不明確，但實務上已肩負初級處遇及預防性服務的工作，對象非常的多元，除了有兒少的家庭之外，另也包括了身心障礙者、老人、單身成人貧窮問題、遊民、非老非障照顧議題等等，基隆市家庭福利服務中心像區域型福利中心，坐落在社區中，提供近便性服務，透過幾年的經營及宣導，各界通報案逐年增加，不論是社政單位如區公所或鄰里長、醫療單位、教育單位、警政單位、司法單位、

議員民代等等，只要發現有弱勢需求的家戶或個人，不分年齡及福利身分，都會通報或向家庭中心尋求諮詢，再由家庭中心介入評估並提供適切的服務或依個案需求另行轉介，對於資源單位或民眾來說，確實提供便利及整體性的服務，但在這樣的角色與工作內容來看，現行家庭中心配置社工督導1名及社工員2名實不足以應付這些工作，建議未來提升專業人員配置，另加強在職訓練以及薪資結構與待遇，透過充足穩定人力及專業知能，才能持續此項業務的推動。

另外在館舍營運的部分，家庭中心透過2011年香港參訪後帶回的經驗，在館舍設施上過去多設置有親子藏寶庫空間，但現在面臨到的狀況一方面各區陸續設置親子館，親子藏寶庫最初設計服務提供的年齡層是否已在親子館獲得滿足，另一方面親子藏寶庫使用及這類型親子方案提供讓民眾對於中心的認識似易與其他服務單位混淆，再者，目前家庭中心各館館舍均老舊且設施設備並不具足，建議針對服務對象、資源重疊情形以及中心定位並欲使民眾認識家庭中心內涵等，未來在館舍修繕或轉型時一併納入考量。

綜上所述，基隆市政府將「家庭福利服務中心」設置在社會處社會工作與救助科，並被期待成為「行動社會處」，以提供市民整合及近便性的福利服務，試圖解決既有福利輸送體系分散、片斷化及可近性不足的問題。然而現有人力配置顯有不足，且以家庭中心的政策定位尚不明確，服務對象過於多樣，彼此對資源有相互排擠的現在，在建立服務模式、方案設計或專業紮根仍有努力的空間。

研究同意書

研究者進行「家庭福利服務中心」工作模式對福利輸送體系的影響：基隆市的個案研究」的研究，恪遵下列研究倫理，確保本研究之受訪對象(以下稱研究參與者)之個人權益。

- 1.在研究進行之前，研究者會充分告知研究參與者其個人權益，包括同意、暫停、退出、保密及匿名。而在取得研究參與者的同意之後，才進行個別訪談。
- 2.研究過程中，研究者尊重研究參與者自由決定分享個人經驗與看法的權益。
- 3.當研究參與者在受訪過程感到不適或不舒服，要求中斷或退出研究時，研究者會中斷或終止研究。至於先前所收集的資料，則由參與者決定是否讓研究者使用。
- 4.研究者會為研究參與者的個人資料保密負責，並匿名處理。雖然研究報告會以匿名方式，適時引用訪談內容，但決不對外洩漏研究參與者在研究過程中所分享的個人隱私資料。
- 5.研究者在進行個別訪談過程中會同時錄音，訪談錄音帶會謄寫成逐字稿，並經研究參與者再確認後，列入研究報告。
- 6.研究過程中，若研究參與者有任何想法或疑問，可以隨時與研究者保持聯絡。
- 7.本保證書一式兩份，需經研究參與者同意方才生效。一份交由研究參與者，另一份交由研究者。

研究參與者： ()同意 ()不同意上述之內容。

研究參與者簽名：

日期：

研究者劉宛欣

基隆市政府社會處(社會工作及救助科)社工師

訪談大綱(服務規劃者)

一、基本資料：

(一)受訪者學經歷

(二)機構職務/職稱/年資

二、訪談內容：

(一)有關家庭福利服務中心設立緣起與經過。

(二)家庭福利服務中心的定位?

(三)家庭福利服務中心現在的發展與當初設立時的目標是否相同?相同的地方為何?不同的地方為何?

(四)家庭福利服務中心的優勢與面臨的困境?

(五)家庭福利服務中心未來的發展方向?

訪談大綱(服務提供者)

一、基本資料：

(一)受訪者學經歷

(二)機構職務/職稱/年資

二、訪談內容：

(一)有關家庭福利服務中心個案服務，接開案的指標為何?服務對象為何?通常這些個案是如何或透過何種管道進入中心的服務系統，通常個案是帶著哪些問題與需要進入服務系統?遇非屬家庭中心的個案或設籍外縣市個案處理或分流方式?

(二)個案工作中介入的焦點為何?在服務提供過程中，接受服務的家庭與中心或個案與社工員的互動通常是什麼樣的關係?可以談談您印象深刻的個案服務歷程?您覺得個案服務的困境?

(三)家庭中心辦理方案活動的內容?您是如何規劃主題或頻率?從過去到現在服務方案內涵有改變嗎?有其他性質相近的服務機構或單位嗎?你們是如何區隔?

(四)您覺得家庭中心在的定位是什麼?您希望家庭中心的定位是什麼?

參考文獻

- 林萬億(2010)。〈建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系〉，《社區發展季刊》，129，20~51
- 林萬億(2006b)。當代社會工作：理論與方法(二版)。台甸：五南。
- 陳向明(2002)。《社會科學質的研究》。台北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 陳美蘭(2009)。《彰化縣外籍配偶家庭服務中心服務措施回應性評估》。東海大學公共事務碩士專班碩士論文。
- 彭淑華(2011)。《建構家庭福利服務系統實驗計畫北區巡迴輔導實施計畫》。行政院內政部兒童局。
- 彭懷恩(1996)。《社會學概論》。臺北：風雲論壇出版社。
- 葉玉如(2009)。《建構區域性家庭福利服務中心資源連結之研究—以高雄市為例》。國立屏東科技大學社會工作研究所碩士論文。
- 戴世玫(2011)。〈拓展家庭服務架構的新視野：拜訪奧地利維也納市青年及家庭局的經驗分享〉，《社區發展季刊》，136，404~409。
- 彭淑華(2013)。《家庭支持系統服務模式建構與行動研究》。內政部兒童局。
- 邱曉英、王玥好、洪雅莉、汪育如(2013)。〈協助童年受虐且成年受暴女性脫離受虐宿命之初探研究 以勵馨基金會兒童少年服務工作人員觀點為例〉，《2013年「全球議題與本土解決策略—當代社會工作發展新方向」研討會》。
- 石博元(2016)。《運用協同模式探討台灣社會福利服務輸送系統--以長期照護體系為例》。國立臺北科技大學機電整合研究所碩士學位論文。
- 石晏宇(2010)。《馬上關懷急難救助之福利輸送體系分析—以台北市文山區為例》。國立政治大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳月鳳(2007)。《家庭暴力防治社工員服務輸送困境及因應策略之研究》。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- Allen, R.I., & Petr, C.G. (1996)。〈Toward developing standards and measurements for family-centered practice in family support programs〉，《Redefining family support: Innovations in public-private partnerships》，57~86
- Allen, R. I., & Petr, C. G.(1998)。〈Rethinking family-centered practice〉，《American Journal of Orthopsychiatry》，68，196~204

Abstract

"Family Welfare Services Center" operating mode on welfare delivery system : A Case Study in Keelung

Children's Bureau Ministry of the Interior from 2007 start to establish a national family support system and proposed "Construction of family welfare services system experiment plan", Keelung city government is one of the country who first participat in the experiment project, and establish first family welfare service center in 2010. After a lapse of ten years, currently the Keelung City Government has family support system build is completed and distributed in accordance with the service area of Zheng-Yi, Ren-Shan, Nuan-Qu ,An-Le four pavilions. For the past studies of the family welfare services was few and most focuses on the construction of the family support system model, no study is from the view of frontline workers and the status of the substantive of welfare service delivery. At the moment the family welfare services center face the important and critical period, this study hope that through the city governments and from the first line conveyor welfare workers finishing work experience, to explore domestic challenges facing family support system development and possible future improvement direction. Accordingly the purpose of this paper, there are two main point :

- (1)Keelung Family Welfare through the 10-year service to organize practical experience and summed up the preliminary mode of Keelung family support system.
- (2)Analyze and evaluate the impact on the business and affairs of social welfare delivered after family welfare service centers established.

Keelung City Government wish "Family Welfare Services Center" is looking forward to becoming " action formula Department of Social Affairs " to provide citizen a kind of welfare services which is integrate and easy reach, trying to solve the issue that the welfare delivery system both dispersion, fragmented and insufficient to close. However, the existing staffing was inadequate, and the family center policy in order to locate is not clear, the target is too diverse,bring about mutual exclusion of resources now, in the establishment of service model, program design or professional rooted are still have space trying hard.

Keywords : family support system, family welfare centers, welfare delivery, Keelung

看見個人就業力的能與難

發表人

陳怡君

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工師

蘇晏平

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工督導

黃珮涵

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工師

黃朝宗

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工督導

回應人：陳宜珍兼任助理教授國立暨南國際
大學社會政策與社會工作學系

看見個人就業力的能與難

摘要

南高雄家扶中心 103 年開始，於家長生涯發展方案中推動就業力提升，加入證照考試，規劃中餐和烘焙丙級證照考試，創造家長就業機會可能性。為了解家長參與對於就業力的提升，運用多元交叉法進行資料收集，深度訪談和次級資料分析，了解對家長就業力提升和發現未來改進方向。

家長就業力部分，方案可提升就業”能”，從證照考試結果來看，證明家長經過培訓，八成四以上的家長有能力考取證照，為自己謀求更好的經濟收入；從課程來看，生命歷程的探討、就業知識到專業技術學習的層面都有所幫助；團體互助的彼此激勵，更是參與很大的動力，合作的學習情境，有助於學習目標的達成。就業困境的”難”，家庭照顧議題、健康和個人條件都是造成家長求職困難的因素，在同樣的應徵條件下，因為這些因素，就不容易爭取較好的工作機會。

研究建議從小額創業資本、市集攤位資源、職場媒合資源、開發就業資源、技能培訓延伸和政府法規協助等六個方向，公私協力一起努力，社工透過陪伴，強化家長就業心理特質，提供多元課程，讓家長認識自己；公部門部分，提供就業輔導措施和職業的媒合，在法規上給予協助措施，相信在公私部門合作下，能發展出在就業力上的”能”，也能突破就業議題上的”難”。

關鍵字：就業力、證照、經濟弱勢

◎文章題目：看見個人就業力的能與難

◎稿件字數：18,643 字

◎作者姓名、工作單位和職稱

作者 1：陳怡君

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工師

作者 2：蘇晏平

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工督導

作者 3：黃珮涵

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工師

作者 4：黃朝宗

家扶基金會南高雄家扶中心一家扶組社工督導

◎聯絡方式

地址：高雄市苓雅區中正一路 305 號

電話：07-7261651

中文摘要

南高雄家扶中心 103 年開始，於家長生涯發展方案中推動就業力提升，加入證照考試，規劃中餐和烘焙丙級證照考試，創造家長就業機會可能性。為了解家長參與對於就業力的提升，運用多元交叉法進行資料收集，深度訪談和次級資料分析，了解對家長就業力提升和發現未來改進方向。

家長就業力部分，方案可提升就業”能”，從證照考試結果來看，證明家長經過培訓，八成四以上的家長有能力考取證照，為自己謀求更好的經濟收入；從課程來看，生命歷程的探討、就業知識到專業技術學習的層面都有所幫助；團體互助的彼此激勵，更是參與很大的動力，合作的學習情境，有助於學習目標的達成。就業困境的”難”，家庭照顧議題、健康和個人條件都是造成家長求職困難的因素，在同樣的應徵條件下，因為這些因素，就不容易爭取較好的工作機會。

研究建議從小額創業資本、市集攤位資源、職場媒合資源、開發就業資源、技能培訓延伸和政府法規協助等六個方向，公私協力一起努力，社工透過陪伴，強化家長就業心理特質，提供多元課程，讓家長認識自己；公部門部分，提供就業輔導措施和職業的媒合，在法規上給予協助措施，相信在公私部門合作下，能發展出在就業力上的”能”，也能突破就業議題上的”難”。

關鍵字：就業力、證照、經濟弱勢

看見個人就業力的能與難

陳怡君¹ 蘇晏平² 黃珮涵³ 黃朝宗⁴

壹、前言

一、研究背景

家扶基金會長期投入國內外經濟弱勢家庭及兒童的關懷，以認養制度提供弱勢家庭經濟扶助，為能積極協助弱勢家庭培育社會的競爭力，其中包含資產累積方案、健康維持方案、教育協助方案、家長職能方案、青年自立方案、生活輔導、育樂活動服務等，期待協助家庭中的兒童與青少年脫離貧窮的困境。民國 94 年，家扶基金會引進了 Michael Sherraden 博士(1991)所提出的「資產累積理論」(Asset-building theory)的理念，也納入「充權」的概念，發展了「家長生涯發展」方案等資產累積方案，使本會在協助弱勢家庭的實踐上正式進入「脫貧能力建構」的階段。

家扶基金會南高雄家扶中心（以下簡稱本中心）在協助弱勢家庭脫貧的實務工作上發現，若要縮短經濟弱勢家庭停在貧窮階段的時間，幫助家長增加工作收入，將比等待子女畢業就業更快。因此，中心於民國 103 年起執行「家長生涯發展方案」，期待透過「就業力」的培力來厚植家長的能力資本，協助家長思考未來的生涯規劃，亦透過服務方案的課程設計，協助家長進行自我探索與職涯規劃，協助家長釐清就業意向，提供技能培育的協助和媒合職場實習的機會，強化家長的專長，並且在課程中融入財務管理的概念，協助家長學習理財與理債的方法，最終加入求職準備，提升家長自我展現的能力，希望家長得以順利進入職場就業。

二、研究動機與目的

本中心之家長生涯發展方案於民國 103 年起，為有效提升就業能力，方案目標朝向證照考試準備，兩年來分別開辦麵包烘焙和中餐料理丙級證照班，實務工作上發現方案成員參與方案後有各自的生涯規劃，因此想探究家長參與方案後如何做自己未來生涯規劃的考量，因此本研究探究家長參與課程後，對於個人技能的增進、自信心的增進、就業市場及工作能力的拓展等各個面向的影響，並且透過訪談成員的資料收集、就業現況調查、參與課程的收穫評估，瞭解方案的技能訓練對於家長投入職場的實際助益或面臨的困境情形為何，期待發現經濟弱勢家長在就業上的能與難，目的也希望透過研究的發現，做為方案社工往後方案課程設計的參考與借鏡，並提供更切合經濟弱勢家庭的服務方案執行內容。

¹ 家扶基金會南高雄家扶中心—家扶組社工師

² 家扶基金會南高雄家扶中心—家扶組社工督導

³ 家扶基金會南高雄家扶中心—家扶組社工師

⁴ 家扶基金會南高雄家扶中心—家扶組社工督導

三、研究方法與目的

本研究運用多元交叉法(triangulation)來進行資料的收集，使用一組以上的資料來源，這樣的策略方法避免研究過分依賴單一資料來源，而產生現象詮釋的風險議題，並可以促進質性研究的效度問題，使其研究更為嚴謹，並提升研究品質(張英陣，2000)。先以深度訪談方式訪問參與家長，透過質化資料分析，了解家長參與方案『真正』的想法、感覺和行為，看出真實社會經驗的豐富性(曾華源，2013)。並分析 102-103 年參加方案成員的證照考取狀況和就業數據，瞭解家長的個人背景資料，針對求職歷程的困難與限制，從個人背景因素、子女照顧、身體健康和專長技能或其他因素條件來發現問題，並探究家長提昇自我就業力的歷程，做為未來經濟扶助工作執行的參考依據和思考方向。

貳、文獻探討

一、台灣的就業環境與現況

根據勞動部族群勞動統計網站中「102 年中高齡（45~64 歲）人力資源統計提要分析」資料可得知，102 年中高齡就業人數為 395 萬 4 千人，較上年增加 10 萬人或 2.59%；與 10 年前比較則增加 122 萬 6 千人或 44.93%。其中，男性就業者有 238 萬 6 千人，占 60.35%；女性 156 萬 8 千人，占 39.65%。10 年來男性增加 61 萬 8 千人或 34.99%，女性增加 60 萬 7 千人或 63.22%，增加人數雖略低於男性，但增幅遠大於男性。由此可知，台灣的就業環境已不如同過往男主外、女主內的傳統模式，女性就業幅度逐漸增加。另外，中高齡就業者中 50 歲以上所占比率逐年增加，尤以 55~59 歲者增加最多，由 92 年之 14.35% 升至 102 年之 21.63%，增加 7.28 個百分點。由此數據的增幅，可看出就業需求並不局限於年齡限制，反倒年齡越高者，就業率不減反增。再從教育程度別觀看，102 年中高齡就業者之教育程度以國中及以下 145 萬人最多，占 36.67%；其次依序為高中(職)132 萬 6 千人、占 33.52%，大專及以上 117 萬 9 千人、占 29.81%。高中(職)以上所占比率逐年增加，至 102 年達 63.33%。由此看出，教育程度的高低，加上期待應對職業類別的狀況影響，顯現出不同教育程度就業率的差異。

再者，102 年中高齡從業身分別可知，以受僱者占 65.84% 最高，其次為自營作業者占 20.25%，前者逐年遞增、後者逐年遞減。就年齡別觀察，受僱者所占比率隨著年齡之增加而遞減，雇主、自營作業者、無酬家屬工作者則隨年齡增加而遞增。就性別觀察，兩性均以受僱者為主，惟女性有較高比率從事無酬家屬工作（13.88%）。由此可知台灣的就業市場，排除年歲高致使身體機能退化之限制以外，受僱比率逐年增加。行業別方面，就三級產業別觀察，102 年中高齡就業者以服務業部門 227 萬 4 千人最多、占 57.52%；其次為工業部門 137 萬 2 千人、占 34.71%，農業部門 30 萬 7 千人、占 7.78%。從勞動部勞動統計專網，102 年中高齡(45-64 歲)

及青少年(15-24 歲)人力資源統計提要分析(詳可觀察得知，服務業的就業比率不論是在中高齡(45-64 歲)或是青少年(15-24 歲)結構比率皆占最高，其中「批發及零售業」所占就業比例為兩個年齡層最高，「住宿及餐飲業」次之。再從勞動部 105 年 4 月出版之勞動統計月報資料顯示，從「各業受僱員工空缺人數及空缺率」可知，102 年以「不動產」、「其他服務業」占居前兩名，「住宿及餐飲業」排名第三，且從 102 年到 104 年皆達 3.63%以上。由此可知在台灣目前的就業狀況及需求以「服務業」或「住宿及餐飲費」占最高，亦可推敲就業市場趨勢，因此中心規劃方案上也朝該方向去思考和設計。

二、就業力的建構與培養

(一) 就業力

Hillage 和 Pollard(1998)就指出，就業力定義為：「能獲得初次就業、維持就業，及在必要時獲取新職業的能力。」Yorke 在 2004 年提到，擁有一套完整技能的就業力，對於個人來說，能提高他們在選擇職業中成功的機會，而這項特質同時對他們自己、工作場域、社會及經濟是有益處的(The Higher Education Academy,2007)。Tome' (2007)更明確指出，就業力就是關於個人的能力。對每個人來說，就業力可協助其管理自己的生涯。而這樣的歷程會因為個人的學習與生活經驗的累積而有所不同。因此在發展就業力的歷程當中，強調終生學習與跟隨時代脈動的精神，仍是不可偏廢之處。所以，當個人具備屬於自己特質的就業力後，便能促使其更有可能去選擇並獲取他們感到滿意及成功的機會(Pool&Sewell,2007)。而在現階段的就業機制下，整合個人內在就業力，以及因應市場變動，才能提升自己可供雇用的機會。行政院青輔會(2009)提出三種主要核心就業力類別與其對應的就業力技能：

1.有利於就業的工作態度與合作能力：

良好工作態度、穩定度及抗壓性、團隊合作能力、表達及溝通能力、了解並願意遵循專業倫理與道德。

2.職涯規劃管理與積極學習進取：

強烈的學習意願與高度可塑性、對自己職涯發展有充分的了解與規劃、了解就業有關的產業環境與發展情形。

3.具備專業知識，並能運用於工作上：

發掘及解決工作中遭遇的問題、專業知識與技術、電腦應用基礎能力、外語能力、國際觀、將理論運用到實際工作的能力、專業證照或相關能力證明、領導能力、創新能力。

(二) 建構主義的課程觀

賴好甄(2010)指出，建構主義相信「學習」是個體主動建構的歷程，是學習者以自己既有的概念為基礎，主動的參與知識的社會性建構，而非被動地從他人接收已經構築好的知識包裹，因此課程的發展必須奠基於開放、師生共創的基礎

上，重視的是不可預測的結果之獲得，強調的是個人對知識的獨特詮釋與成長歷程(黃永和，2001)。陳榮宗(2001)提出建構主義知識論的教學原則，細分五點原則，分別敘述如下：

1.主動原則：

強調學生在學習歷程扮演主動的角色，學生對於教師講授的內容會主動的組織、理解、應用以建構符合自身的知識。

2.累進原則：

學習者的認知歷程與認知結構對學習具有關鍵之重要性，新知識會從舊知識基礎上不斷重新被建構與創造，因此在教學上，我們必須知道，如果內容不符合學生的舊知識和經驗，學習是不可能發生。

3.互動原則：

知識是透過師生、同儕互動所建構而得的，此一概念正是建構主義所強調的知識是由個體與團體間，個體與個體間互動所建構而成，而基於這原則下，教師於建構主義的教學情境中，將跳脫傳統成為引導者，而非知識灌輸者。

4.發展原則：

知識是與日俱增，認知個體所產生的知識是處在不斷的發展與改變的歷程中，因此學習是新知識與原有知識比較、組織、統整，而在自己的舊有想法中適應調整，以符合新環境的要求(廖雯玲，1999)。

5.個殊原則：

學習者為不同的個體，每個個體所具備之先備知識不同，學習者也並非全然的接受外在環境所灌輸的知識，因此以建構主要為取向的教學，得必須考慮到學生個別差異存在，以為個殊原則。

(三) 南高雄家扶中心-家長生涯發展方案之課程設計

依據就業力內涵和建構主義的課程觀執行，從成員招募初期便採用主動原則，藉由個管社工的邀請、家扶園地(中心文宣資料)的刊登等，由家長們自發性報名參與面談。且在技能培育的項目選定中，方案社工亦會與家長們做討論，從問卷及面談狀況中，篩選最多人選定之項目做培訓辦理。另外，我們也會在面談過程中依循累進原則，了解成員們對目前就業市場及需求的理解狀況，並從面談過程了解其對於技能培訓後就業之基本想法及規劃。

且依循發展原則，我們的課程執行順序，方案初期以自我探索課程強化家長的基本能力；中期則以財務管理、技能培育培訓家長與就業相關的核心能力。青輔會(2009)提出的核心就業力中可看見，專業證照或相關能力證明亦為現今就業市場的趨勢，因此本方案在 103 年開創輔導技術士證照考試課程，讓家長們可以在上完整年度的課程培訓後，能有取得專業證照的機會及技能；後期則以職涯規劃、課程協助家長累積就業問題的解決能力，並提供成果發表的場域，增加家長們的社會活動、交流學習和組織管理能力。

另外，根據個殊原則，方案社工在整年度的課程執行期間皆會陪同家長們上課，從中觀察家長們的上課參與狀況，課餘時間亦會與授課講師討論，依照講師

的專業角度瞭解每位家長對於課程的吸收及反應狀況，亦會透過個別鼓勵或團體式活動關心家長的個別需求，凝聚方案成員的學習動力。而，整個服務方案(家長生涯發展方案)更依循互動原則，以 8 人以上的團體學習模式執行，讓擁有相同經濟弱勢背景的家長們共同學習，互為勉勵，方案社工或是授課講師為團體中學習的引導角色，讓其自發性學習，並且從中促進增加家長們良好的工作態度與合作能力。

三、經濟弱勢家長的就業條件與限制

根據家扶基金會的資料，接受經濟扶助的家庭照顧類型以單親母親為最多，其次為雙親照顧，而雙親照顧類型之所以會成為經濟弱勢家庭，主要原因包含父母其中一方因殘疾致無工作能力、年老謀生能力低或入獄服刑，以及雙親均失業、家中子女數眾多等因素，顯示無論單親或是雙親家庭，均有因家長個人或家庭背景原因，而成為經濟弱勢家庭。

當一般雙親家庭因離婚、喪偶等因素面臨解組，進而轉變成為單親家庭時，單親家長較容易面對包括就業與經濟問題、子女教養需求、親職照顧、身心健康負荷、居住不穩定和人際互動改變等議題（林茹茵，2007；楊璧慈，2013），其中尤以經濟部份是對家庭的最大衝擊，若經濟處於匱乏狀態，也將會影響上列其他層面之狀況（蔡舒樺，2011）。

對於單親家長來說，必須同時肩負起家庭照顧責任與經濟重擔，為了能夠同時兼顧，多是從事低薪或是兼職工作，特別是單親女性會受到傳統「男主外、女主內」的性別概念影響，使得家長經常成為工作職場中的弱勢（彭欣婷，2012；葉瓊惠，2012）；無論是就業中或是待業狀態，家長皆會因為個人的生理、心理及社會狀態，而面臨隨之出現的與工作有關之阻礙因素。

針對經濟弱勢之家長面臨就業或是尋找工作過程中可能觸及之工作要求和限制，惟目前相關文獻均以探討單親家庭類型居多，故也期待透過本研究，探究不同家庭類型所面對之就業條件是否有相同或相異之處。

（一）經濟弱勢家長的職場工作經驗

蔡舒樺（2011）整理國內外有關家長就業經驗之文獻時發現，單親家庭的經濟情形通常較雙親家庭差，而且單親家庭的型態會維持一段較常的時間，其經濟壓力一定較一般雙親家庭更大；且單親家庭中無論是家內或是家外，均是由單親家長一人承擔，在內外領域均需兼顧之下，家長僅能選擇可以同時顧全家務和經濟的不穩定工作，如彈性的工作時間、工作地點距離住處的遠近、家中兒童照顧需求等；若以性別區分，男性單親多從事體力型的工作，女性單親則以服務業和買賣工作人員居多，相對來說時間較不固定（楊凱茹，2009）。

如前所述，單親家庭較雙親家庭更易陷入家庭經濟壓力的問題，其中又以單親女性較男性更容易面對經濟危機，國內研究顯示，單親女性經常是為了要照顧子女而選擇從事較為彈性的工作，但其地位可能較低，薪資也隨之較少（劉淑娜，

1983、劉美惠，2000；引自蔡舒樺，2011）。陳宜珍（2014）的研究結果也指出，經濟弱勢的女性單親因為生活中可用的資源較為缺乏，因此也很難在就業市場取得有利於家庭生計的位置；加上父權主義社會的思想影響，女性通常被期待要負起家庭照顧者的責任，因此在工作時間上也必須要有較多的考量，單親女性多只能選擇隨時可以被取代的或是兼差性質的零工來貼補家庭支出（黃瑜婷，2013）。

（二）就業過程的拉力與推力

因本方案研究對象為參與中心 103 年、104 年之家長生涯發展方案成員，而兩期之成員平均年齡約為 46 歲，介於勞動部所訂定之「中高齡」年齡層（45-64 歲）；根據行政院主計處「102 年中高齡人力資源統計提要分析」結果指出，102 年 5 月中旬的失業人口有八萬六千人，其中約有五萬六千人未曾遇有就業機會，求職過程中所遇到的困難包括：年齡限制、找不到想要的職業、待遇不符期望、勞動條件不理想、專長技能不合，以及教育程度不合，而其中以「年齡限制」和「專長技能不合」佔前二主要原因，顯見年齡成為經濟弱勢家庭的家長就業過程中最大的限制。

經濟弱勢家庭中的家長在面對就業時，會因為不同工作類型之條件要求，以及個人背景因素，如學歷、性別、年齡等之差異，而可能會出現阻礙或是助力，綜觀目前國內外研究來看（多以單親女性為主），處於經濟弱勢的家長經常需要面臨在求職過程中的「推力」，以微視系統層面來看，家長會因個人的學歷不高、工作經驗有限、工作專業技能不足等因素，而無法順利就業（蘇惠靖，2009；陳宜珍，2014）；若就中視系統層面來看，單親家長在重新投入職場後，多僅能成為次級勞動市場的工作者，除了薪資較低之外，不佳的工作環境、缺少在職訓練的機會以及不穩定的工作環境（楊凱茹，2009；陳宜珍，2014），以至於單親女性家長不易和同事建立關係，在處於高壓力的狀態下，也讓家長沒有額外時間經營自己的人際關係，難以拓展或是經營自己的社會資源（楊璧慈，2013）；最後，從鉅視層面觀察，父權社會的思想和傳統觀念仍影響甚大，單親女性家長在年輕時即有可能因為無法順利求學或進修，而無法具備專業知識的學歷，或是因為進入婚姻關係而被期待在家相夫教子，因而放棄工作，卻在成為單親家長後必須重新返回職場而造成不適應，以及經常因為子女照顧者角色，而需要向雇主請假，因而被視為在工作上不盡心盡力等，都有可能形成單親家長在就業歷程中的障礙（楊璧慈，2013；陳宜珍，2014）。

彭欣婷（2012）針對我國單親婦女在就業過程時，可能面對之阻礙因素進行探討，若從個人層面來看，阻礙因素包括：1. 家長個人就業動機低、2. 期待就業條件高（如薪資福利等）、3. 身心健康狀況不佳、4. 人力資本累積不足（如教育程度較低或是缺乏電腦技能等）；從家庭層面來看，包括：1. 家庭與工作難以同時兼顧，單親女性家長因為需要同時擔負賺錢養家和照顧子女的責任，而會感到身心疲倦，導致無法從事全職工作，甚至直接退出勞動市場，以及 2. 照顧支出和薪資收入接近，因為子女照顧的支出費用昂貴，即使外出就業的薪資收入也只能幾乎打平，

也讓家長選擇自行照顧子女，節省托育費用；結構層面因素則包含：1. 社會對於單親婦女的刻板印象、2. 二度就業婦女的困難，如因為離開職場太久而難以重新適應，或是因為年齡較高因素而直接被雇主拒絕、3. 以工代賑反而形成就業阻礙，單親家長會因為接受以工代賑的工作機會，而限制從事其餘兼職工作的機會、4. 大環境經濟不佳。

當出現能夠讓單親女性增強工作技能，以及提高求職能力的機會時，就能產生就業對於單親家長的「拉力」(蘇惠靖，2009)，國內相關研究結果發現，女性單親家長若有機會參加就業培力團體，將會獲得好的影響，增進家長本身的就業優勢，包括：增進就業資訊、確認就業方向、能夠有效連結職訓資源、增加自己的就業條件、發展事業第二春，以及提昇就業動力(蘇惠靖，2009；黃瑜婷，2013)；若家長在重新進入勞動市場前，能夠參與類似上述之就業團體或課程，讓家長認識目前的職場動態與趨勢，較能增加家長更多欲就業之自信心和動力；且相關的團體課程，因為同質性高，較易發展出團體動力，家長能感受到同理和支持，原來自己並不是一個人孤軍奮戰，故建立家長的社會支持網絡，對其發展本身的社會資源是一大助力。

當家長能夠同時獲取外在的社會支持資源，如低收入補助、學校、社福團體等，便能參與就業工作增能課程的免費機會，增加自己本身的就業競爭力；家長參與課程的過程中，學習倚靠自己的力量，珍惜難得的進修機會，除了實質的學到就業技能外，也為自己的人生找出目標(葉瓊惠，2012)，讓其更願意重新返回工作職場，重新活出新的生活。

(三) 面對工作困境的因應方式和策略

經濟弱勢家長經常因為個人條件和外在環境均不佳的狀況下，而導致就業受到限制，其中不同人格特質的家長也就會發展出不同的因應策略；在林茹茵(2007)的研究結果發現，**先驅知行者**類型的單親女性勇於面對生活中的各種困難，相信自己只要努力，再多的困境也能迎刃而解；**悲觀掙扎者**類型的單親家長想法就較為悲觀，認為自己沒有能力可以解決當下困境，經常因為覺得自己會被社會烙印、排除，而較易感受到孤立無援而不願外出嘗試；**困勢調適者**類型的單親女性家長雖然對生活還是保持正面，即使面臨困難也會認真作到最好，但並不認為生活的所有面相都是可以被掌控和理解的。

單親家長在親密關係結束後，也會因為個人的社群網絡、人力資本，以及現下社會的父權主義制度影響，因而發展出關於就業的不同因應策略，包括：1. 發展自主性高的工作(如創業)、2. 暫留家中，待子女照顧責任結束後再考慮就業、3. 持續穩定受雇中，積極尋找未來的出路(陳宜珍，2014)。

(四) 小結

綜上所述，目前國內研究經濟弱勢家長在就業上的條件和限制，多著重在單親家庭，特別又是以單親女性家長為主，受到臺灣父權思想的影響下，女性在就

業過程本就容易遭受較多的困難，加上每個人都是獨立的個體，在面臨困境時即會有不同的因應策略。

因本研究欲探討參與本中心家長生涯發展方案的家長們，在受到經濟弱勢條件的限制下，會面對哪些優勢和劣勢，且參與過本方案的家長均包含雙親家庭和單親家庭，單親家庭中也有以男性為主的照顧者，因此希望能擴大研究對象的範圍，探究在不同的家庭照顧類型中，所面對的「能」與「難」有何相異之處，並嘗試討論其如何因應就業過程裡的困境，提供日後同質性家長為參考方向。

叁、研究設計

一、多元交叉法(triangulation)

本研究將運用多元交叉法來進行資料的收集，意思是運用兩種以上的資源去全面瞭解一個特定的參考點，透過場域內多樣資料來源，才能有更清晰的輪廓。Norman Denzin(1978)提出適合質化研究的多元交叉法，本研究運用其中一種資料的多元交叉法(Data triangulation)，使用一組以上的資料來源，這樣的策略方法避免研究過分依賴單一資料來源，而產生現象詮釋的風險議題，並可以促進質性研究的效度問題，使其研究更為嚴謹，並提升研究品質(張英陣，2000)。

由於，家長發展帳戶方案參與者為家長，為能更清楚真實的了解家長在家長發展帳戶方案中的轉變和歷程，本研究以多元交叉研究概念為基礎，採用了資料的多元交叉方法，以深度訪談方式訪問參與家長，並分析 102-103 年南高雄家扶中心參加家長發展帳戶方案的的相關數據，做為後續追蹤與比較。故，本研究在研究方法是採質性研究訪談為主，參與當年方案的次級分析為輔，以下就將分別陳述之，並且進一步本研究如何處理所面臨的倫理議題。

二、質化研究—深度訪談

透過質化資料分析，可了解參與者在某種情境時刻下『真正』的想法、感覺和行為的途徑，並看出真實社會經驗的豐富性(曾華源譯，2013)。「深度訪談」是研究者運用正式的方式詢問受訪者，透過事前的安排和準備進行資料蒐集，從被研究者中蒐集第一手資料的研究方法。「訪談」也是具有研究性且是目標導向的談話，研究者透過談話方式，瞭解受訪者所表達和思考的意思，瞭解他們對事件的意義表達，透過不同角度了解受訪者對事件過程進行更深入和細緻的描述(張英陣，2000)。因此，為能深入瞭解中心執行家庭發展帳戶時之情境脈絡，以及參與者對於當年方案的執行過程與建議，並針對參與方案後的現況做了解，本研究將採用質性研究中的半結構個別深入訪談進行資料的收集。

本研究是由家扶基金會南高雄家扶中心家扶組兩位社工督導和兩位方案執行社工來執行研究，因此訪談者由兩位督導和兩位執行社工來擔任，為避免影響訪

談內容，方案執行社工訪談則避開自己當年帶領的方案成員。本研究於 105 年 6 月依照不同的受訪者擬定相關的訪談大綱，之後與暑期時間就開始進行訪談，於 105 年 8 月完成訪問。在進行訪談前，研究者充分告知相關研究訊息，並獲得同意後才進行訪談。訪談地點以家扶基金會南高雄家扶中心辦公處所為主。每次訪談經過受訪者同意後全程錄音，訪談過程中也重視受訪者的相關權，例如：知情同意、保密和最小傷害等原則。資料分析方面，研究者在訪談結束後，將受訪者的錄音先整理成逐字稿，之後研究者逐一閱讀逐字稿文本，進行開放性的編碼，再進行概念化，歸納出本研究的概念結構。此外，為了保障受訪者的身分權益，在資料整理與呈現方面都以匿名方式處理。

三、次級資料分析

所謂「次級資料分析」，是一種以利用原先已有資料的分析做法，做不同於先前研究的分析方式，持續的收集各式的資料(朱美珍譯，2013)。本研究的期待透過數據資料進行分析，了解參與方案的前後，關於證照考取狀況和未來就業規劃作數據資料上的理解。

四、研究倫理

在研究過程中，為能落實尊重研究參與者的權益，遵守自願參與、告知後同意、保密、最小傷害等原則。故在進行訪談時，研究者充分說明研究相關目的，尊重參與者的意願，且在資料的處理上將不會呈現受訪者身分及相關可供辨識的資訊。另外，為避免受訪者在訪談過程中受到傷害，完全尊重其表達上的自主性與決定權，以及避免因為語言與文化差異導致語意上的曲解，研究者會使用摘要技巧做進一步的澄清，或是請受訪者舉例說明。另外，在進行資料分析與撰寫時是透過研究團隊的共同討論，其能對受訪者的表達意涵能有最接近真實的理解，並且在進行次級資料分析時，是依據真實數據作系統化的探究。

肆、研究結果

本中心自民國 103 年起，將家長生涯發展方案中的「技能培育」課程類別加入證照考試，期待透過工作專長的培訓，增加家長在職場上的就業機會。然方案過程中發現，除了沒有一技之長是家長嘗試就業的困境之外，另外如子女照顧議題，或是其他個人因素等，都有可能是家長尋找工作阻礙，因此本研究欲探討家長個人求職歷程的「難」，以及背後的原因和脈絡之外，也期待瞭解家扶的方案課程，或是家長自行報名的專業進行課程，如何提昇個人就業力的「能」。

一、研究對象的個人背景資料

本研究之參與家長共有 19 位，其中有 10 位參加 103 年度方案課程，計有 9 位

在當年度課程結束後考取烘焙麵包丙級證照；9位參加104年度課程，計有7位考取中餐葷食丙級證照，證明家長在經過方案培訓後，84%的家長有能力完成學習，並考取專業證照，挑戰更多的職場工作機會。

因本研究嘗試了解研究對象在工作過程中遭遇的限制，以及中心方案課程或是其他單位由家長自行參加的訓練，是否能有效提升家長就業力，因求職為一不間斷的歷程，透過深度訪談的資料蒐集方式，研究者也一併探索家長們目前的工作內容、是否曾有轉換工作想法、工作發展性和前瞻性等。

在接受本次研究的19位家長中，有15位為單親母親，但其中有2位則是先面臨配偶過世的悲傷過後，必須強打起精神面對最現實的經濟困境，在心理與社會層面皆不是在最佳的狀態下，其所選擇的職業和過程，也會和多數離婚的單親婦女不同；而有3位則為男性，其中2位為單親父親，1位則是雙親父親，在傳統的角色框架與觀念中，男性所面臨的求職困境也會和女性不同；而僅剩1位則是屬於親屬照顧家庭，因孩子的原生家庭未負起照顧責任，遂由其協助照料孩子的生活起居以及生活收入。

研究對象中，女性占多數共有16位，年齡以居於41至50歲為最大宗，學歷部分除有三位為國中學歷外，其餘皆在高中職以上；而在就業狀態方面，以全職工作者為最多數，共有5位家長，且皆為技術性人員，未來可穩定持續從事同一份工作。

二、求職歷程的困難與限制

根據文獻，中高齡家長會因為學歷、年齡、性別、子女照顧、身體健康狀況、專長技能不符等條件，而無法順利進入就業職場，而這些也同樣在本研究中可以看到，分述如下：

(一)學歷、年齡與性別等個人背景因素

中心扶助的家長，除了學歷高低的差異，也出現臺灣對於其他國籍的家長，有學歷上的質疑，家長表示自己因為是大陸籍配偶，不僅在年齡上會被放大檢視，也會因為學歷並不是在臺灣完成的而不被承認，因而導致就業條件被降低許多：

「會因為是年紀比較大了，然後因為我自己本身我也不是這邊學歷，所以會，因為妳去有一些正規公司，它會覺得說，妳的學歷，因為這邊不承認，會有一些困難。」(○春)。

另外特別是，家長表示在寒暑假期間為學生打工族的高峰，許多業者都會選擇給予學生多一些工作機會，卻也因此壓縮到家長的工作機會和時間：

「雇用的話人家都要年輕人，現在學生出了一大堆，誰要年紀那麼大的。」(○惠)。

除了學歷和年齡之外，性別平等已經透過法律給予保障，民眾的觀念也已經逐漸慢慢改變，但發現檯面下，性別議題仍是單親母親求職的重要阻礙之一：

「雖然政府規定可能說，不可以歧視，性別歧視、年齡歧視，那只是把它隱藏起來而已，只是說妳不准說出來而已。那其實因為老闆自己就會挑阿。」(○春)。

(二)子女照顧責任

子女照顧責任往往是單親母親肩膀上的重擔，因為需要身兼父職與母職的角色，在尋找工作的過程中，必須要把能夠兼顧到孩子狀況的工作為首要考量，而較特別的是，文獻中曾提及多數單親母親會因為照顧子女而無業待在家中，但在本次研究對象的單親母親，目前皆是有工作的狀態，研究者推測應是本次研究對象的孩子們皆無學齡前兒童有關。而有較多差異的部分則是在工作類型的選擇，家長仍因為顧及在青春期中子女，往往會優先就選擇時間較自由的工作：

「居家服務的話他就是比較沒有時間上的限制，就是不會那麼長時間，就是考慮到這一快，因為現在目前小孩子都上國中了，那這個時段就是叛逆期比較嚴重的，那我是希望說多花一點時間陪伴他們。」(○如)

另外家長原本是穩定受雇於推拿店，因為服務業的關係，工作時間較不固定，無法有穩定的親子相處時間，因此選擇在家中開設工作室，以利同時達到賺錢與陪伴小孩兩個目標：

「在那個推拿館店，就是從學徒做起。啊自己覺得說，因為每天要換兩班公車，因為我不會騎機車，這樣好像…每次回到家老大都一個人在家裡等，覺得…蠻可憐的啦。嘿呀，所以就想說好吧，回家試試看，因為家裡一個空間用不到，我就想說把它布置成一個工作室，試試看。」(○儀)

工作時間是否能配合孩子的接送時間也是很大的限制和阻礙之一，同樣是因為孩子的照顧所影響，基於考量孩子的安全，仍會盡量去接送孩子，為配合接送孩子的時間也會因此限縮了工作的機會：

「上班時間可能是遇到說，你在七點半之前一定要到，等於是說他如果八點要上班，我要送孩子去，我必須要在八點之前一定要趕到公司的話，這對我來說太匆促了，所以我變成是時間上，他的下班時間又沒辦法符合我去接小孩…真的不好找。」(○葳)。

除了工作類型的選擇，即使已經確定進入可負擔之工作職場，工作時間和制度的選擇仍會受限於子女照顧，導致收入無法有全職穩定工作：

「那時候還在照顧那個…照顧我兒子呀，所以都做那個半日班，只能做半日班。」(○修)。

(三)身心健康狀況

經濟弱勢的家長有著多元的議題，家長因為離婚，或面對家庭暴力緣故，心理狀況造成影響，另外家長本身身體的健康狀況，這類型的生理因素也有極大影響，整體身心狀況不佳的狀況下，也因此在工作方面並不順遂：

「那時候的精神狀況比較不好，加上那時候因為會卡在情緒還沒走出來，常常會哭泣嘛，然後那時候也走…比較內向、比較不多話。」(○吟)

「有時候身體不是很好，就是會偏頭痛。」(○芳)

另外，隨著中高齡的家長，體力狀況是否能夠負荷工作需求，也會是單親母親求職選擇的重要考量之一，體力上無法負擔的工作也會排除，因此工作範圍又因此限縮：

「現在的考量就是在，身體有沒有辦法負荷。」(○茵)。

(四)專業工作技能

當單親母親因為個人因素而無法完全配合工作要求時，不僅薪資會受到影響，求職選擇也因此受到限制，即使有專業技能，但在工作時間無法配合下，往往被迫轉向找工作時間彈性，但多數彈性的工作，有時候是無需專業工作技能的工作，薪資往往就偏低，另外也可能因為工時的因素，導致薪水降低：

「因為要顧小孩顧家庭，時間上不能配合然後薪水被砍得滿慘的，變成說要做不做隨便你啊！…而且很多為了，很多幾乎都只能找比較低下的工作。」(○林)

家長求職的經驗中，也認知現今工作環境相當看重是否有相關專業技術，若未來沒有專業工作技能，很容易就會被淘汰：

「畢竟年紀越來越大，沒有技術性，會被淘汰，你真的會漸漸被社會淘汰，因為勞力有限，你的體力方面會一天一天的…對，我有想過這個。」(○慧)。

(五)其他因素

本研究發現不同於文獻的是，家長求職過程中，發現目前臺灣的許多企業都會和學校的建教班，或是產學合作班合作，無形中也因此造成家長工作機會減少許多，主要問題在於臺灣就業市場目前以服務業為導向，年輕學生和中高齡家長卻做相同類似的工作，導致就業排擠的效應：

「其實這個我有問過，她們都不要我們，理由很簡單，因為她們都有產學合作，比如說一些比較大型的，她們都用中央廚房，像多○之、○礦那種連鎖店，都是用中央廚房，中央廚房用的員工就是輪調班的小孩，建教合作班的小孩，甚至○師傅，在我們這個區域我比較熟的是這幾家，她們也是，我去看過她們比較年長的銷售者，只是負責檯面銷售跟包裝，不會參與製作部分，連烤都沒有…」(○珠)。

部分職場有些不友善的狀況，家長因為本身的國籍和相關經驗與否，都會因此被放大檢視，有些工作因為是大陸籍的緣故而直接不被錄取：

「有一些東西，像之前我們那邊，可能是那個什麼，燒肉飯，它們那時候就直接貼出來他說不要大陸的。」(○春)。

工作技術專業化和證照化，家長自己認為是應徵非技術性的工作，但是因為社會環境的改變和要求，專業化成為許多工作的要求，即使是普遍認為簡單的工作，也會被要求經驗和訓練合格，家長認知到現在社會是講求專業證照時代：

「三十幾歲要找工作就已經不好找，而且還要有經驗，我連去應徵打掃的，他還問我說有沒有經驗。」(○惠)。

本次研究對象中共有三位男性的角色，也因為受到家庭類型的影響，以雙親父親的經驗來說，自己會積極尋找是否具有前瞻性的工作，希望能有一個穩定的狀態，讓家人不用再為經濟擔心，加上社會對於男性角色仍是有些期待，自我的期許也就相對較高，往往因為求職的多次挫折，也讓男性家長感到徬徨和失志：

「職場的，你要請別人，如果是我，(我)會請，你有興趣嗎？你做這工作會開心、快樂嗎？會想要長久？阿你這工作有前瞻性嗎？這樣不是才會長久？…但是我找不到，找不到那種東西，自己就有一段時間就失去那種信心，然後沒有目標…就好像又歸零，等於沒有目標，阿又沒有信心，又很徬徨，又很緊張…」(○誠)

三、提昇自我就業力的歷程

南高雄家扶中心的家長生涯發展方案內容以技能培育為主軸，期待能以增加家長的工作專業技能為目標，提升家長的就業競爭力；除此之外，仍輔以自我探索、職涯規劃、財務管理等課程，家長在各方面的能力都能獲得成長，以下表 4-1 為 103 年、104 年的課程規劃內容整理：

表 4-1 南高雄家扶-家長生涯發展方案課程目標與內容

課程類別	說明	103 年執行時數	104 年執行時數
自我探索	<ol style="list-style-type: none"> 1. 方案初期： 透過團體工作形式運作，降低家長在陌生環境中的不安感，藉由團體氣氛的塑造，協助家長們對彼此的認識，並凝聚家長們此方案的向心力。 2. 方案中/後期： 透過團體建構與運作，協助家長建立互助及支持網絡：邀請上屆成員分享自身經驗，紓解家長們在培訓過程中之負向情緒，強化家長們堅持理想目標的動力。並提升家長們的自我價值與認識，以為後續課程作準備。 	12	12
財務管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為能強化家長財務管理知能，逐步累積經濟資產，透過課程設計，培植理財和理債的概念。 2. 藉由記帳練習，使家長們實際落實理財與理債能力，並藉由檢視記帳本學習與覺察，生活習慣可能影響的財務可能。 3. 搭配有條件現金移轉制度，建議家長辦理零存整付帳戶，協助家長建構每月固定存款之儲蓄習慣與概念。 	21	20
技能培育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依循在地就業市場需求，家長意見、上屆技能培育講師建議等，與家長們討論本屆技能培育辦理主軸。 2. 搭配技術士考照機制，輔導與鼓勵家長勇於報名即測即評，藉由技術士證照之取得，提升家長們就業條件。 3. 視成員之個別需求，協助成員參加外部辦理之技能培育課程。 	54	40
職涯規劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應家長的志趣和經驗，協助家長進行職涯探索，思考未來職涯的可能發展。 2. 為能協助家長完備求職前的準備，藉由課程設 	18	24

	計，提升家長們履歷撰寫的能力，與面試技巧的學習，最後透過實際演練，使家長在自我能力與經驗的整理過程，看見自己的能力與特長，強化求職準備狀態和提升行動力。		
職場實習 (104 年新 增課程)	1. 為能貼近職場實務現況，實踐技能培育所習得的知能，搭配中心活動或與外界單位合作之機會，辦理義賣活動，增加家長對自我能力的推銷與人際互動技巧，累積實務經驗和拓展視野。	0	6
其他	1. 搭配技能培育課程，設計相關求職場域所需之專業之能課程，例如勞工權益、食品安全衛生管理等課程。 2. 依循方案執行歷程，方案執行初期，辦理方案規定說明與簽約、實施前測問卷施測及相見歡活動；方案結業時，辦理方案生活補助金核對與後測問卷施測及課程回顧、成果發表等課程，使家長從加入本方案初期到方案結業，能有一個完成的學習經驗，使家長能在重溫學生時代的經驗中輕鬆學習。	20	38

如上表所整理，透過參與過方案的家長們的反應與回饋，看見家長們實際投入職場歷程的需求，因而增加職場實習課程；對於家長來說，能夠走出戶外更貼近現今的就業市場是重要的，像是參與 103 年度方案課程的家長就提到，即使已經學會技能和拿到證照後，對於外面的職場仍然一無所知，並進一步限縮自己的能力：

「參加這個方案完成後可以讓媽媽真的去接觸，你們來這裡實習，薪資可能少一點，但是你們有機會來這個職場，像我們這屆的烘焙，我不知道其他學員怎麼樣，像我覺得我沒有辦法去接觸到這個職場。因為我們拿那張丙級很高興，可是業者不能信任，他覺得我們的能力和體能…」(○珠)。

另外，當家長對於自己未來的工作有期待時，工作動力也會隨之提升，像是家長即提及，當對於培訓的技能有興趣時，就會特別有心去學，上手的速度也會更快，更容易進入培訓狀態：

「技能的東西，只要你有心去學，認真去學其實都會有收穫，阿要看你有沒有興趣，如果你有興趣，你在做的時候就比較上手，對阿…」(○誠)。

四、家長生涯發展方案的幫助和運用

本中心的家長生涯發展方案規劃，於 103 年與 104 年的技能培育課程規劃，都以考到專業證照為主要目標，二年參與方案成員有 84% 都能順利取得證照，這 84% 還不包含有考取其它證照的，透過研究訪談發現家長都可以看見家長其就業動力的”能”。另外，以中心規劃烘焙和餐飲的方案目標，11 位就業和轉職的成員，有 5 位朝向該方面就業，沒有朝向餐飲方向就業的成員，也積極去參與其他職業訓練課程，甚至是其他證照的考試，並考取該證照，表示對其未來就業也有思考方向，並努力朝向穩定就業；而就業維持不變的成員，部分面臨就業的”難”，或有其它考量，以維持目前就業狀況或無法就業，這也是中心將思考要如何協助家庭去改善家庭經濟需面臨的挑戰，研究相關數據也整理於表 4-2 和 4-3。整體中心規劃課程期待透過取得證照來增加家長的就業優勢和選擇，表 4-4 整理出 19 位家長目前的就業狀態，以及在經過方案課程後是否真的成功轉職經歷：

表 4-2 證照考試率取率

年度	參與成員	考取烘焙/中餐	錄取率	再參訓其他課程
103 年	10	9 (烘焙)	90%	3 (30%)
104 年	9	7 (中餐)	78%	9 (100%)
103-104 年	19	16	84%	12 (63%)

表 4-3 方案參與後的就業轉變狀況

年度	就業	轉職	兼職	不變
整體就業	7 (37%)	4 (21%)	0 (0%)	8 (42%)
在餐食方面就業者	3/7 (43%)	2/4 (50%)	0/0 (0%)	2/8 (25%)

表 4-4 19 位家長參加方案後對個人職涯及就業的影響

編號	姓名	性別	年齡	教育程度	家庭類型	因著方案的參與而順利考取的證照內容	自行報考的證照內容或職訓課程	因著方案的參與而順利（單選，主要影響）				就業/轉職/兼職內容	
								就	轉	兼	不		
								業	職	職	變		
1	○如	女	39	專科	單親 (離婚)	丙級 - 烘焙 食品 - 麵包 技術士證照	美容芳療師技 檢班 (運用方 案經費)	V					同時兼任 兩份以上 的工作： 美容師

2	○春	女	40	高中職	單親 (離婚)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照		V	全職工 作：麵包 店門市人 員
3	○玲	女	40	國中	單親 (離婚)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照		V	全職工 作：會計
4	○茵	女	41	高中職	單親 (離婚)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照	丙級-中餐烹 調-葷食技術 士證照 (運用 方案經費)	V	臨時工： 洗碗
5	○吟	女	41	高中職	單親 (離婚)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照		V	同時兼任 兩份以上 的工作： 餐飲 臨時工： 餐飲、小 吃部服務 人員
6	○慧	女	45	高中職	單親 (未婚生子)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照		V	兼職工 作：水錶 更換工人 全職工 作：自營 工作室推 拿
7	○誠	男	45	高中職	雙親 (已婚)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照		V	同時兼任 兩份以上 的工作： 百貨業代 班、廚工 全職工 作：居家 服務照顧 員
8	○儀	女	48	專科	單親 (喪偶)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照	推拿訓練課程	V	兼職工 作：熱炒 餐廳廚房
9	○珠	女	49	高中職	單親 (離婚)	丙級-烘焙 食品-麵包 技術士證照		V	
10	○惠	女	52	高中職	單親 (喪偶)	丙級-中餐 烹調-葷食 技術士證照	居服員訓練課 程	V	
11	○玉	女	35	高中職	單親 (離婚)	丙級-中餐 烹調-葷食 技術士證照	1.實用伴手禮 課程 (運用 方案經費)	V	

								2. 職訓局-快剪班	人員
12	○ 芳	女	39	高中職	單親 (離婚)	丙級-中餐烹調-葷食技術士證照		1. 丙級-美髮技術士證照 2. 實用伴手禮課程(運用方案經費) 3. 職訓局-快剪班	V 擔任家庭照顧者，未就業
13	○ 林	女	45	高中職	親屬照顧 (未婚)	丙級-中餐烹調-葷食技術士證照		實用伴手禮課程(運用方案經費) 1. 實用伴手禮課程(運用方案經費) 2. 職訓局-西餐課程	V 兼職工作：清潔工
14	麗 ○	女	45	高中職	雙親 (已婚)	丙級-中餐烹調-葷食技術士證照		1. 實用伴手禮課程(運用方案經費) 2. 職訓局-西餐課程	V 擔任家庭照顧者，未就業
15	○ 賢	女	48	國中	雙親 (已婚)	丙級-中餐烹調-葷食技術士證照		實用伴手禮課程(運用方案經費)	V 自營業者(可自行決定工時之工作)：自行製作手工臘肉與販售全職工作：高鐵員工廚房
16	○ 修	女	49	高中職	單親 (離婚)	丙級-中餐烹調-葷食技術士證照		實用伴手禮課程(運用方案經費)	V 兼職工作：行銷
17	○ 葳	女	49	高中職	單親 (離婚)	丙級-中餐烹調-葷食技術士證照		實用伴手禮課程(運用方案經費)	V 臨時工：代班保全
18	○ 義	男	52	高中職	單親 (離婚)				V 擔任家庭照顧者，未就業
19	○ 貴	男	63	國中	單親 (離婚)			丙級-飲料調製技術士證照	V

在取得技能證照方面，家長們有不同的看法，有些提及當證照的取得難度越低，相對地其必要性就沒有那麼的高，更有人擔心證照只是能夠證明自己具有基本知識，但如果要更精進或是在產品上做變化，與現下的餐飲店仍然無法比上，因此家長也發覺專業技術必須持續累積和更進一步的學習，才能在社會上更有競爭力：

「自己是現在叫我做我還是會，問題是我只是會基本的，我沒辦法像人家外面賣的那麼漂亮、多變化，我只是基本的會而已，那如果我要用這個去當工作，比如說我現在沒有工作，我出去賣麵包，我做了人家看到醜醜的，賣像就不好了，做得再怎麼真材實料，第一眼賣像不好就…」(○惠)。

對於有些家長來說，準備證照考試的過程中雖然辛苦，但能夠提升自己的自信心，考上證照也證明了自己是有更好的一面可以讓別人看到：

「你有證照的好處是說…有東西給別人看。」(○貴)。

家長對於考取證照後，真實的發現在求職上仍是有幫助的，並且明顯有感受到直接提昇在求職過程的錄取率：

「實際運用到應該就中餐吧，你的錄取率會比較高嘛，因為第一個我就是去找廚工嘛，他就要用了阿。」(○玉)。

而更重要的是，在工作的選擇上有了更多想法：「你有證照以後，其實你要找工作，也比較方便啦，之後，你可以自己往中餐，還是伴手禮，自己去找春天嘛…你可以自己去小型創業阿…你也可以做加工的東西阿。」(○義)。

家長表示，當具備專業證照之後，在職場上也能獲得更多進修機會，嘗試不一樣的工作內容：

「在工作方面，我就是已經到廚師的旁邊了，因為之前是沒有證照的，是不可以接觸到熱食的東西，只能在生食，不是生食，就是生的方面，生菜洗菜，有的沒有的那邊而已，不能到廚師那一塊去，因為那邊都是已經殺菌過的，是完全是很清潔的東西，沒有證照是不可以過去的，就是差在這裡，對。…它們會去私底下去問妳的意見或尋求妳同意，妳要不要過來這一塊，妳要過來這一塊你必須要有的，它們的配備、證書，妳有就可以去，沒有妳就是在原地。」(○茵)。

綜上所述，在眾多的職業訓練課程中，南高雄家扶中心的家長生涯發展方案不只著重在技能培育領域中，更期待透過更廣泛的計畫，讓家長不僅是在工作能

力有所提升，更能夠多一些自我肯定，且一年期的方案課程成員均相同，同學之間也可藉此培養團隊合作力，讓家長未來在面對職場人際議題時也能游刃有餘，再者，當家長因為過往生命經歷而面對沉重的生活壓力時，團體方式經營的方案課程能讓家長重新感受到自我成長，團體彼此間的鼓勵和扶持，除有助於技術的學習，也是有身心和人際上的建立和交流，也讓家長更有能量去改變自己的生活現況：

「團體要鼓勵，然後鼓勵再來就是你到職場之後，就算我們學過，我是不錯啦，人際交流也是可以聊這樣子，應該也還是有幫助。」(○慧)。

「我覺得應該是我們，像我們這種單親媽媽，你面對生活壓力說真的你除了工作跟家裡以外你要娛樂的時間真的是很少，然後你根本就沒有機會去參加這一種活動，因為也沒有環境啊，對然後你會覺得說，你去參加這個之後你會覺得說其實一小小給你成長的時間」。(○玲)。

伍、結論與建議

對於經濟弱勢家長個人就業力的能與難，本研究透過多元交叉法、質性訪談、次級資料分析等，經綜合分析，提出本研究結論與建議如下：

一、結論

(一) 就業提升的能

1. 證照考試：

透過證照考試為目標，證明家長經過培訓，八成四以上的家長有能力完成學習，並考取證照，也有六成三的家長願意再行去學習其他課業技能，挑戰其他職場工作，為自己謀求更好的經濟收入。

2. 課程效益：

方案規劃多元的課程，透過自我探索有助於家長瞭解目前的現況思考和自信心提升；財務管理讓家長養成記帳習慣，瞭解金錢的使用和支出，幫助家長學習金錢的管理和使用；求職準備對於應徵工作有基礎概念和幫助。整體課程規畫是全方面的設計，讓家長們多方面學習，吸收對於未來挑戰就業職場所需的能力，從個人本身生命歷程的探討、就業知識到專業技術學習的層面，課程花費相當多時間陪伴，這也是多於職業訓練機構所能做到的部分，除專業技術外也強化經濟弱勢家長的個人內在因素。

3. 團體互助：

經濟弱勢家庭的家長要單獨面對學習和就業挑戰並不容易，方案中社工給予支持和鼓勵，但成員彼此相互間的激勵更是參與家長更大的動力。從背景來看，家長都是面對目前經濟困難的困境的狀況下，希望有所改變；從團體動力來看，

彼此合作的學習情境，都有助於學習目標的達成，甚至一年下來的合作信賴，或許有機會彼此創造共同更大的目標。

（二）就業困境的難

1.家庭照顧：

子女和長輩照顧的問題確實是造成家長求職困難的很大因素，因為必須要考量家庭照顧，難以有全職的工作，或者是工作時間難以配合，導致就業範圍和收入受到限制，進而有改善家庭經濟狀況，往往就必須等到被照顧者可獨立或有人協助照顧，才有辦法去找尋更好的工作，但卻也容易經歷這段時間後，卻要面對就業條件不如他人，導致落入經濟不易改變的議題。

2.身體健康：

家長有健康議題，對於時間較長或較為粗重的工作，身體狀況是難以負荷，對於健康這類型的家長，確實要能再有收入較佳的工作收入並不容易，也非透過職業訓練就能改變，縱使學習到技能，卻也沒有健康的條件去工作，較好的狀態就是找到能負擔的工作型態，最好收入狀況也只能有穩定收入，但無法提升薪資。

3.個人條件：

研究也發現年齡、學歷、性別和整體大環境因素，家長想要競爭較佳的工作，必須要有好的就業職場應對和突顯自己的技術能力，否則多數工作，在同樣的應徵條件下，可能因為這些個人條件，往往不容易與他人競爭較好的工作機會。

二、建議

1.小額創業資本：

透過研究也發現，家長表示對於想去創業，但又有許多擔心，在有穩定收入下，會願意嘗試小型攤位的創業，至少是可以承受的風險，否則擔心又落入另外一個更大的負債貧窮循環。因此家扶目前規劃有創業扶家方案，可透過方案銜接，針對合適小額創業的家長人選，嘗試朝向小型創業方向規劃執行，較能兼顧家庭照顧和經濟收入；另外，目前政府也有提供創業貸款，過程也有專業的輔導機制，也是家長可以主動去嘗試。

2.市集攤位資源：

家長習得一技之長或技術，有時缺乏合適銷售場所和管道，嘗試透過市集的概念，協助弱勢家庭商品的銷售；另外，以高雄市政府經發局為例，針對市場攤位可提供低收入戶的優惠租金，透過公有市場攤位提供，也讓家長有機會在租用成本較低的狀況下，有自營攤位去增加收入的機會。

3.職場媒合資源：

家扶透過社會大眾所提供的資源，可以針對部分就業做媒合工作，但整體來說，仍需仰賴政府就業資源，未來應與政府就業機關長期穩定的配合，社福單位可以強化個人的就業心理特質，公部門幫忙找尋合適的就業機會，透過與政府單位一起公私協力合作，讓家長能找尋到合適且穩定的長期工作。

4.開發就業資源：

家長面臨家庭照顧議題，無法有穩定的工作收入，政府如能多開發部分工時機會和職場友善公司，讓家長有更多可能的就業機會。

5.技能培訓延伸：

家扶透過各項活動和方案資源，增加提供技能運用的機會；另外，政府職業訓練方面，鼓勵家長參與合適的證照考試，創造就業技能，透過職業媒合，相信將更有利於投入穩定工作職場。

6.政府法規協助：

透過研究發現，部分家長仍會有個人條件的隱形歧視，鼓勵和依法創造無歧視的工作職場，並可透過獎勵措施，獎勵補助任用弱勢家庭和中高齡優先就業的公司，期望能幫助經濟弱勢的中高齡家長，找尋一份穩定收入的工作。

參考書目

一、中文書籍

張英陣 校閱，Deborah K. Psdgett 著（2000）。質化研究與社會工作。台北：洪葉文化。

許素彬、呂朝賢、朱美珍、趙善如、王篤強、鄭夙芬、曾華源合譯（2013）。社會研究法：歷程與實務（第七版）（原作者：Schutt, K. R.）。台北：洪葉文化。

二、中文論文

林茹茵（2007）。貧窮女性單親生活因應策略之探討與類型建構。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版。

陳宜珍（2014）。經濟弱勢女性單親就業歷程與經驗－雙系統理論觀點之分析。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文，未出版。

黃志傑（2011）。核心就業力模式驗證與分析-以應屆畢業大學生為例。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版。

黃瑜婷（2013）。就業培力團體對女性單親家長再就業之影響－以新北市某單親家庭服務中心為例。實踐大學社會工作學系碩士論文，未出版。

彭欣婷（2012）。我國單親婦女就業阻礙因素之探討。國防大學政治作戰學院心理及社會工作學系碩士論文，未出版。

楊凱茹（2009）。單親婦女就業政策之檢視。實踐大學社會工作學系碩士論文，未出版。

楊璧慈（2013）。經濟弱勢單親女性的社會資本初探。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版。

葉瓊惠（2012）。女性單親家庭家長的生活困境、問題解決策略及學習動機之研究：轉化學習的觀點。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版。

賴好甄（2010）。沒有教科書的一門課－方案課程參與者之就業能力建構歷程分析。國立體育大學休閒產業經營學系碩士論文，未出版。

蔡舒樺（2011）。待業型、就業型、創業型單親媽媽生活經驗之探討－家庭照顧與職場工作經驗的分析。玄奘大學社會福利學系碩士論文，未出版。

蘇惠靖（2009）。經濟弱勢女性單親家庭與正式社會支持之研究－台中縣個案分析。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文，未出版。

三、網路資料

行政院主計總處。102 年中高齡人力資源統計提要分析檢索自

<http://www.mol.gov.tw/media/1636/3ce47e35d3f9d87abf4b1e467e584195.pdf>

勞動部-勞動統計專網>統計報告>全文瀏覽>105 年 4 月勞動統計月報。檢索自

<http://www.mol.gov.tw/statistics/2452/>

勞動部>勞動統計專網>族群勞動統計。檢索自 <http://www.mol.gov.tw/statistics/2462/>

勞動部>勞動條件及就業平等司。檢索自 <http://www.mol.gov.tw/introduction/>

成為我生命中的貴人:社會連結對慢性精神障礙者就業歷程的影響初探

發表人

王昱翔

國立臺北大學社會工作學系碩士

劉素芬

臺北大學社會工作系助理教授

回應人：張如杏專科社工師台大醫院兒
童心理衛生中心

成為我生命中的貴人：社會連結對慢性精神障礙者就業歷程的影響初探

摘要

壹、研究目的

本研究以精障者為主體，由精障者訴說在各個不同的就業時期，強連結（如：家人、朋友）與弱連結（如：老闆、職場同事）對他們就業歷程中的影響，以了解社會連結在精障者就業歷程中，發揮何種影響力。

貳、研究方法

本研究運用質性研究法，對七位已就業的精障者進行 2 次半結構式質性訪談，並書寫田野筆記及研究日誌，以補充研究參與者之脈絡。資料分析方式參考紮根理論方法。

參、研究結果及結論

研究發現，精障者在就業前期（發病初期），社會連結逐漸萎縮，強連結與精神醫療專業為主要連結，目標在於穩定病情；精障者疾病穩定後，通常採用三種方式進入職場，包括：就業服務、人際關係、自行就業。若精障者在進入職場過程中，有就服員、家人、朋友等社會連結協助，則可更順利地進入職場，且亦有利於往後穩定就業。最後，當精障者逐漸穩定就業後，社會連結將逐漸產生重組、擴張與回饋效應。當精障者開始逐漸與他人建立關係後，社會連結將有機會產生正向回饋循環，幫助精障者逐漸邁向更好的復原狀態。建議包括：（一）對精障者：穩定就醫與服藥，並嘗試社會參與（二）對實務工作者：建立以社會連結與優勢觀點並重之服務模式（三）對政府政策：衛政、社政、勞政合力促進精障者就業；促進國民心理健康，邁向精神衛生社區化；培植企業建立員工協助方案（四）對社會大眾：降低對精神病的恐懼；陪伴與傾聽疑似有精神疾病的家人與朋友。

關鍵詞：慢性精神障礙者、社會連結、社會網絡、就業歷程、復原力

論文題目

成為我生命中的貴人：社會連結對
慢性精神障礙者就業歷程的影響初探

投稿字數（正文：14,659 字）

作者

王昱翔¹ 劉素芬²

報告人

王昱翔

聯絡人：王昱翔

聯絡地址：新北市三峽區大學路 151 號社會工作學系

（國立臺北大學三峽校區）

聯絡電話：0935-560655

電子信箱：json259@gmail.com

¹ 國立臺北大學社會工作學系碩士，本研究第一作者

² 國立臺北大學社會工作學系助理教授，本研究指導教授

中文摘要

一、研究目的

本研究以精障者為主體，由精障者訴說在各個不同的就業時期，強連結（如：家人、朋友）與弱連結（如：老闆、職場同事）對他們就業歷程中的影響，以了解社會連結在精障者就業歷程中，發揮何種影響力。

二、研究方法

本研究運用質性研究法，對七位已就業的精障者進行2次半結構式質性訪談，並書寫田野筆記及研究日誌，以補充研究參與者之脈絡。資料分析方式參考紮根理論方法。

三、研究結果及結論

研究發現，精障者在就業前期（發病初期），社會連結逐漸萎縮，強連結與精神醫療專業為主要連結，目標在於穩定病情；精障者疾病穩定後，通常採用三種方式進入職場，包括：就業服務、人際關係、自行就業。若精障者在進入職場過程中，有就服員、家人、朋友等社會連結協助，則可更順利地進入職場，且亦有利於往後穩定就業。最後，當精障者逐漸穩定就業後，社會連結將逐漸產生重組、擴張與回饋效應。當精障者開始逐漸與他人建立關係後，社會連結將有機會產生正向回饋循環，幫助精障者逐漸邁向更好的復原狀態。建議包括：（一）對精障者：穩定就醫與服藥，並嘗試社會參與（二）對實務工作者：建立以社會連結與優勢觀點並重之服務模式（三）對政府政策：衛政、社政、勞政合力促進精障者就業；促進國民心理健康，邁向精神衛生社區化；培植企業建立員工協助方案（四）對社會大眾：降低對精神病的恐懼；陪伴與傾聽疑似有精神疾病的家人與朋友。

關鍵詞：慢性精神障礙者、社會連結、社會網絡、就業歷程、復原力

壹、前言

就業是現代社會中，個人獲取薪資的方式，也是社會期待成年人應盡的義務。事實上就業對精障者而言，不只帶有賺取薪資等意義，更是精障者復原(Recovery)的重要指標之一(Anthony, 1993)。在復原概念下，就業將能提供慢性精神障礙者成就感、技巧發展、社交接觸、自尊與自信等(Cara & MacRae, 2005)。縱使就業對精障者有諸多益處，然而，精障者要進入就業市場穩定就業，可能並非是件容易達成的目標。根據衛生福利部統計處(2016)身心障礙人數統計，截至當年第三季為止，共有 1,161,815 位身心障礙者，其中，慢性精神障礙者共有 124,084 人，佔該季身心障礙者 10.7%，為障礙類別中，人數第三高的障礙類別。慢性精神障礙者近十年來，人數逐漸攀升，若與 2006 年相比，慢性精神障礙者已由 91,160 人(佔當年度身心障礙者 9.15%)，增加到 2014 年 124,084 人(佔當年度身心障礙者 10.7%)。由此可見，精障者在近十年來，人數逐漸上升，且佔所有身心障礙者的比例亦逐年升高，是值得我們關心的人口群。精障者在就業方面，根據勞動部(2014)身心障礙者勞動狀況調查結果，精障者之就業率³為 14.9%，非勞動力為 81.7%，若與其他障別相比，如：頑性癲癇症者(就業率 37.4%)、顏面損傷者(就業率 33.7%)等，在身心障礙人口群中，其就業率仍然偏低。目前在就業市場裡，一般雇主對於僱用身心障礙者意願不高，對於所謂「心理性障礙」接受度最低，增加精障者求職時的心理負擔(黃同圳，1998)。可見在精障者就業歷程中，可能會面臨相當多的困難，慢性精神障礙者的疾病特質可能是其中一個因素，但雇主僱用意願、社會大眾對慢性精神障礙者污名化，也一樣可能造成精障者無法順利就業。

縱使精障者就業可能面臨層層難關，但目前仍有精障者成功進入就業職場穩定工作。研究者蒐集現有的文獻，發現此經驗可藉由「社會連結」(social ties)這個概念來探討。所謂社會連結是指：「人際網絡中的關係連帶」，大致可分為「強連結」與「弱連結」。目前在國外有關社會連結與精障者就業的相關研究中，發現精障者在「就業前期」(剛得知其精神病症至從醫院回歸社區階段)、「就業預備期」(精障者進入社區復健中心、庇護性就業等專業服務體系培養就業能力，並嘗試求職)、「穩定就業期」(精障者成功進入職場穩定工作)這些不同的就業階段中，社會連結皆有不同的面貌與影響(Forland, 2000; Pescosolido & Wright, 2004; Yeung, Irvine, & Tsang, 2012; Rollins, Mueser, Bond, & Becker, 2002; Evert, Harvey, Trauer, & Herrman, 2003; Brantschen, Kawohl, Rössler, Bärtsch, & Nordt, 2014)。從最初強連結佔有極大的影響力，至進入社區復健中心或職場後，社會連結逐漸擴大，亦有愈來愈多的弱連結給予精障者幫助。

³ 就業率為：身心障礙者「從事某種工作」、「有工作而未做但領有報酬」、「利用課餘或假期工作」、「家事餘暇從事工作」總和。

總括而言，社會連結在精障者就業中扮演極為重要的角色。我國目前雖然有些文獻針對慢性精神障礙與就業因素進行探討，不約而同地指出影響精障者進入職場與穩定就業的重要因素為「正式的職業復健服務」與「社區復健服務」（任麗華，2011；沈詩涵、林萬億，2012；范珈維、張彧與潘瓊琬，2007；陳萩芬、林麗瑞與李易駿，2013），然而，卻鮮少深度探討在不同社會脈絡下的慢性精神障礙者，其社會連結如何影響其就業歷程？據此，本研究以慢性精神障礙者為主體，運用質性研究的方式，深入探究在慢性精神障礙者的就業歷程中，社會連結對其就業歷程的影響。

貳、文獻探討

一、社會連結對就業的影響

就業對一般人而言，除了獲得薪資外，更代表著身份的認同。若沒有就業，似乎就不屬於社會中的一份子（吳秀照，2007）。就業對精障者而言也是如此，除了獲取薪資、邁向獨立生活、符合社會對成年人的期待外，就業更是精障者復原的重要指標之一(Anthony, 1993)。一旦精障者開始就業，其就有可能邁向更好的復原旅程。然而，精障者本身精神疾病的可能造成的限制，以及社會大眾對精障者的污名化，造成精障者可能較難進入職場工作（王美珍，2004）。精障者如何突破重圍，進入職場工作？研究者根據過往經驗，看見一名精障者在工作者的幫助下，順利進入職場工作。研究者開始深入思索，精障者的人際關係，是否能成為精障者成功進入職場工作的因素之一？若精障者的人際關係得以幫助他們就業，那麼，在他們的就業歷程裡，其人際關係又是如何幫助他們就業呢？研究者為了深入探討此議題，在文獻蒐尋後，引入「社會連結」此概念來深入探討對人們就業的影響。

自1970年代以來，「社會連結」(social ties)觀點被大量運用至人們就業的相關研究中。許多研究發現，社會連結可為求職者提供更多的資源，當人們運用社會連結求職時，他們往往能獲得更為理想的工作崗位。這也正說明著，當人們運用本身擁有的「人際關係網絡」去求職時，可能比起自行求職，更有可進入就業市場工作。社會連結也會對人們進入職場後，產生不同的影響(羅家德, 2007)。目前已有許多不同的學者在探討社會連結對求職者的影響，以下將分別探討兩種不同的社會連結觀點。

(一) 弱連結優勢假設

格蘭諾維特(Granovetter)於1970年代針對北美勞動力市場的求職過程進行研究。研究結果顯示，社會關係網絡中的弱連結(weak social ties)在市場經濟體系中的勞動力求職有重要作用，因而提出「弱連結優勢」(The Strength of Weak Ties)假設。所謂的弱連結優勢假設是指：「在勞動力市場中，弱連結比強連結更具有『力量』」。透過強連結(如：家人、朋友等)聯繫在一起的社會關係網路內部成員具有同質性，且這樣的同質性也表現在成員間相似性的社會經濟背景上。如此相似性的社會經濟資源，將無法給予求職者在獲得職業上有良好的幫助。而透過弱連結(如：朋友的朋友等)聯繫在一起的社會關係網絡之間的社會成員往往具有異質性，具有不同的社會經濟屬性。因此對個人而言，弱連結作為一種具有價值的資源，創造出可能發生的流動機會。這也正說明著運用弱連結更有利於求職過程(Granovetter, 1973)。簡言之，根據格蘭諾維特

所提出的「弱連結優勢」假設，一般人在求職過程中，必須要連結到比自身社經地位更高的人士（也就是弱連結），藉由該名人士引介，將更有機會成功求職，甚至是獲得一份職業地位更好的工作。目前已有許多實證文獻支持格蘭諾維特所提出的假說(Granovetter, 1995; Tassier, 2006)。

(二) 強連結優勢假設

前述的弱連結優勢假設，多在西方文化脈絡發展而成。不同於弱連結優勢假設，中國學者邊燕杰(1988)於中國天津市進行調查研究後，發展出華人社會獨特的「強連結優勢假設」。在華人文化下，人際關係網絡是「人情網絡」。在人情網絡中：「有關係就『沒關係』，沒關係就『有關係』」。此指人情關係越強，得到照顧的機會就越大；反之人情關係越小，就不太有機會獲得照顧。邊燕杰與張文宏(2002)也運用天津市1999年的調查，證實強連結在中國社會求職過程中的重要，「強連結」的社會關係往往成為求職者的一種重要工具資源。由邊燕杰所發展出來的強連結優勢假說中，挑戰由西方社會發展出來的弱連結優勢假說。根據邊燕杰所提出的強連結優勢假設，再次將我們拉回華人社會重「關係」的文化脈絡中。當求職者要向雇主求職時，也許最重要的並非是個人的特質或教育背景，是雇主與介紹人的「關係」。華人社會俗話說：「胳膊向內彎」、「有關係就沒關係」，當華人求職時，也許弱連結根本無法派上用場，真正發揮作用的事實上是強連結。

二、社會連結之於精障者就業相關文獻

現已有許多文獻針對一般人的社會連結與就業進行探討，發現社會連結在一般人的就業歷程中，發揮相當正向的影響。然而，對於精障者而言，在他們的就業歷程中，社會連結的樣貌會與一般人相同嗎？其社會連結又會對精障者就業歷程產生什麼影響呢？研究者整理了目前針對精障者就業與社會連結的相關外文文獻，發現大致上能將精障者就業歷程分為三個階段，分別為：「就業前期」、「就業預備期」與「穩定就業期」。

(一) 就業前期：強連結是精障者主要的支持來源。

當精障者發病後，精障者往往要花一段時間處理精神疾病相關的症狀，其社會網絡的規模較小，且多為強連結式的連結型態。而精障者自醫療單位回歸社區後，若是社區適應良好，則會開始自行尋求專業單位協助。甚至可能自行開始求職與就業(Froland et al., 2000; Pescosolido & Wright, 2004)。

(二) 就業預備期：社會網絡規模逐漸擴增，

促進慢性精神障礙者就業意願與能力

在就業準備期中，許多精障者可能不會選擇直接踏入職場工作，而會進入慢性精神障礙的相關福利服務中。許多研究皆顯示，專業服務對精障者而言，是能夠拓展其社會網絡規模，且能幫助精障者在當中建立更多的社會關係。研

究者認為，此現象可在本研究中，繼續深入探討，以理解精障者進入專業服務體系後，其社會連結的變化(Yeung et al., 2012; Rollins et al., 2002)。

(三) 穩定就業期：強連結對慢性精神障礙者就業穩定產生正面影響

而至第三個時期，穩定就業期，可發現與家人與朋友建立越良好的關係(強連結)，則會有越好的就業狀態。由此可見精障者在整個就業歷程中，社會連結在每個時期皆有不同的型態與影響。但研究者認為，「強連結」可能對於精障者就業而言，可能扮演最重要的角色。無論在精障者發病初期要尋求協助，或是接受專業服務所建立出的強連結，一直到穩定就業，強連結皆能給予精障者協助(Evert et al., 2003; Brantschen et al., 2014)。

不同於國外經驗，研究者亦對我國目前的相關文獻進行整理。發現目前我國探討精障者與就業的相關研究，大多僅針對「慢性精神障礙專業服務」與「就業」進行探討。如任麗華(2011)研究發現接受社區復健的慢性精神障礙者，比未接受社區復健的慢性精神障礙者，成功進入職場就業的勝算率約為5倍。陳荻芬、林麗瑞與李易駿(2013)研究發現專業服務中的社會支持、社會技能訓練在精障者就業中扮演重要的功能。這也就是說，目前我國多數精障者就業相關研究結果顯示，慢性精神障礙專業服務對於精障者進入職場工作，有正向且顯著的影響，但卻鮮少探究其社會連結在精障者整個就業歷程中的影響。有鑑於此，本研究試圖探索已就業的精障者，在其不同的就業階段中，社會連結樣貌及其影響。

參、研究方法

一、研究設計

本研究主要的研究旨趣是探討社會連結對慢性精神障礙者的就業歷程有何影響。以往許多有關社會連結與就業的研究，採取次級資料分析等量化研究方法，縱然得以瞭解社會連結對就業鉅視層次的影響，然而如此的研究策略，卻無法深度理解社會連結在人們就業歷程中動態的變化，以及社會連結對於人們就業微視層面的影響。我國過去許多精障者就業的相關研究中，也較少探討精障者就業歷程中，社會連結所扮演的角色。研究者認為，透過精障者主觀詮釋社會連結對其就業歷程的影響，將可補充以往研究的不足。

本研究運用「深度訪談法」進行質性資料蒐集，研究者自行發展半結構式訪談大綱（如附錄 1），使研究參與者能訴說社會連結對其就業歷程的影響。每次訪談完後，研究者亦會整理研究參與者之就業歷程與社會連結圖，幫助研究者對參與者有更多的瞭解。在研究期間，研究者亦大量書寫田野觀察筆記與研究日誌，補充更多脈絡性的資料。最後，研究者參考質性研究中的紮根理論，嘗試以精障者為主體，探索社會連結在其就業歷程中的影響，並從所蒐集到的質性資料中，發展出重要的概念。

二、研究參與者

本研究目的在於探討社會連結對精障者就業歷程的影響，因而本研究之研究參與者為已就業的慢性精神障礙者，其選定標準為：（1）口語表達良好，且精神狀況穩定（2）領有身心障礙手冊，並鑑定為「慢性精神障礙者」。或領有慢性精神障礙的重大傷病卡（3）目前正在職場工作，且受僱於雇主，持續工作達半年以上（4）願意參與本研究。

在抽樣方法上，本研究主要採取滾雪球抽樣方法，共找尋到七位已就業的慢性精神障礙者（如表 1）。研究者運用近半年的時間，與這七位精障者聯繫與訪談，並嘗試建立相互信任的關係，每位研究參與者皆敘說其豐富的就業歷程。

表 1

研究參與者背景資料

代碼/ 名稱	性 別	年 齡	精神 疾病	工作 職稱	年 資	訪談 地點	訪談 時間	來源
S1 小君	女	41	思覺 失調	行政 助理	9 年	工作 地點	150分 (2次)	宗教 團體
S2 小琪姐	女	52	憂鬱 症	分店 老闆	2 年	咖啡 店	150分 (2次)	宗教 團體
S3 小真	女	41	躁鬱 症	會計	1 年	咖啡 店	130分 (2次)	宗教 團體
S4 小欣 ⁴	女	35	躁鬱 症	鋼琴 家教	11 年	工作 地點	155分 (2次)	S1 推薦
S5 阿娟姐	女	49	思覺 失調	清潔 員	1 年	咖啡 店	145分 (2次)	社福 機構
S6 安安姐	女	40	思覺 失調	清潔 員	1 年	社福 機構	120分 (2次)	社福 機構
S7 小秀	女	32	思覺 失調	作業 員	2 年	速食 店	90分 (2次)	社福 機構

資料來源：研究者自行整理

從表 1 中，可發現本研究七名參與者皆為女性，其年齡分佈在 40 歲左右，在精神疾病方面，以思覺失調症與躁鬱症為主；在工作方面，來自宗教團體的精障者，其工作類型較為多元，有助理、老師、會計員等工作，而來自社福機構的精障者，其工作較多從事勞力型工作，因而來自宗教團體的精障者，其薪資大致高於來自社福機構的精障者；在工作年資方面，除了 S1 與 S4 較為特殊，皆在宗教團體內工作，因此工作年資較長外，其餘皆在 1~2 年；在訪談地點部分，研究者藉由守門人獲得聯繫資料後，皆自行與參與者聯繫，由參與者選定適當的時間與地點，訪談地點多在公共環境；在訪談時間與次數方面，每位參與者皆訪談兩次，除 S7 在第二次訪談時，因有事無法達到預定的訪談時間即表示需先行離開外，其餘參與者每次訪談皆在 1~1.5 小時，符合本研究原先的研究設計。此訪談時間不包括研究者在進行訪談前的說明，以及訪談後的非正式聊天。

⁴ 雖然該研究參與者並不符合原先本論文對「就業」需受僱於雇主之定義，但由於該受訪者有豐碩的工作資歷與經驗，且在訪談過程中亦分享豐碩的就業歷程，研究者仍一併納入本研究。

肆、質性分析

研究者運用自行整理的精障者就業歷程，分為「發病初期」、「就業預備期」、「以不同媒介進入職場」、「穩定就業期」、「邁向復原人生」這五個時期(如圖 1)，將所獲得的質性訪談資料進行分析與統整，深度探討社會連結在每個就業歷程中發揮的影響。

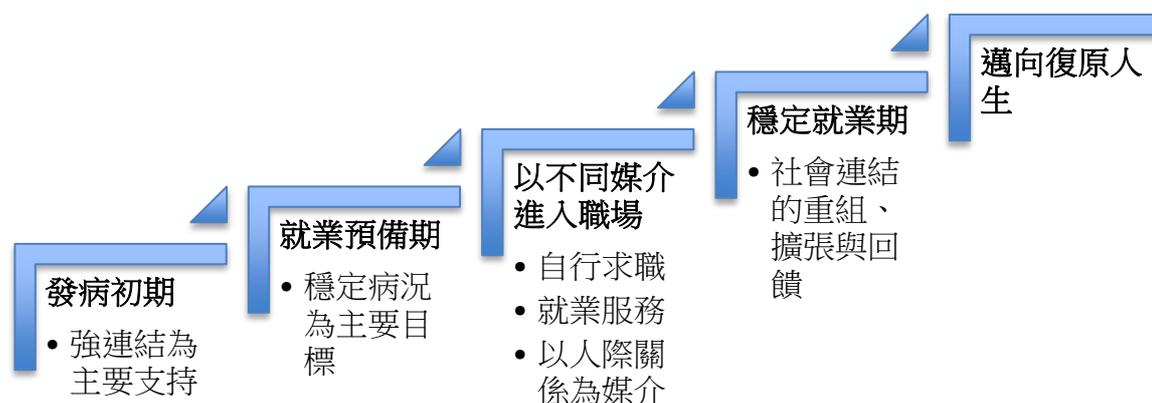


圖 1 精障者就業歷程圖

資料來源：研究者自行整理

一、發病初期混亂階段：強連結為主要支持

1.1 從社會連結中「撤退」後，社會連結逐漸萎縮

多數精障者得知自己罹患精神疾病後，他們將從原有的社會連結中逐漸「撤退」，不願接觸人群。久而久之，他們的社會連結也就慢慢呈現萎縮的狀態。

我發覺到我不太對勁，我開始懼怕人群，不想接觸人群，那種莫名的悲傷就來找到我。(S2-1-2)

1.2 強連結尋求民間信仰慰藉

精障者在精神疾病症狀漸增的情況下，大致上會愈來愈仰賴強連結支持。精障者的親友在徬徨無助之際，大多不會先尋求精神醫療協助，而會在親朋好友的介紹下，尋求民間信仰的力量，到公廟祈求眾神明幫助精障者恢復健康。但有些精障者表示，他們並不喜歡民俗療法，認為此對穩定病情並無幫助。

頭先有藉由民間療法啊，去那個什麼三太子的宮那邊靜坐啊，去聞那個香的味道，然後叫我跳火堆啊，跳來跳去的。但我就不喜歡去那個地方(廟)。(S6-1-3)

1.3 強連結轉尋求專業協助

精障者在發病初期，也許民間信仰能讓精障者的親友感到「安心」，但對精障者的病情穩定上可能並無法提供太大的協助。因此精障者身旁的親戚，或是鄰居眼看精障者的疾病症狀逐漸惡化，甚至達到需強制送醫的程度，強連結

才從民俗療法轉向精神醫療專業，期待精神醫療專業能讓精障者疾病逐漸穩定。

我的家人就帶我去拜拜，拜拜也沒有用，是一個鄰居說：「妳要不要帶她去看精神科」，我爸媽才帶我去看精神科，才把我送進醫院。(S1-1-2)

二、就業預備期：穩定病況為主要目標

2.1 精神醫療專業主導疾病復健

為了要穩定精障者疾病的狀況，精神醫療專業在精障者發病階段扮演了主導性的角色，「治療疾病」是最主要的目標。精神醫療專業評估精障者的病況後，將連結相關資源，如：日間留院、心理治療等資源，幫助精障者控制病況。必要時，精障者也會被送入精神療養院內，接受多元的治療。

醫生就跟我媽在那邊討論說：「她就是要強制就醫了，我不會讓她回家就是了」。後來就是都問不到病床，然後我就是去住療養院，然後才好。(S3-1-16)

2.2 正向醫病關係有利於復健

當精障者與精神科醫師建立起良好的醫病關係後，許多時候，精神科醫師更會站在精障者的立場，關心精障者的生活狀態，並給予合適的藥物。若精障者認為精神科醫師開的藥物沒有作用，或認為醫師沒有傾聽他們的訴求時，往往就會換一個醫師就診。這也顯示精障者與醫師間的信任關係是疾病復健相當重要的影響因素。

醫師都很有耐心地聽我講，那他真的是以我的需要，有站在我的立場在開藥。(S4-2-56)

2.3 穩定服藥是疾病復健的重要因素

精障者在治療疾病的過程中，會因為服用藥物的關係，產生如嗜睡、發胖、記憶力下降等藥物副作用。當精障者找到人生的倚靠，諸如宗教信仰、感情慰藉，或是因藥物副作用過多，影響精障者日常生活時，精障者往往就會自行停藥。當精障者停藥後，有機會導致精障者疾病再次復發，使得精障者在疾病復原的過程中，往往需要於來回於家庭與精神療養院之間。不過在一來一往的過程中，精障者也會逐漸產生對疾病的掌控能力，其中「穩定服藥」就是其中一個掌控疾病的重要指標。

(自從)我換那個工作環境，裡面的一個同事就是對我非常不友善。……後來我就復發了，醫生就跟我說我要終身吃藥，我的病才沒有再度復發。(S3-1-15)

參、以不同媒介進入職場

當精障者疾病穩定後，有些精障者考量經濟等因素，就會直接進入職場工作。而有些精障者在重返社會的過程中，則會接受社區復健中心服務，逐漸培養他們的就業能力。但無論如何，許多時候當精障者疾病症狀逐漸穩定後，他們的家人、朋友、專業工作者，甚至是精障者本人，就會相當渴望進入職場工作。

精障者以不同媒介進入職場工作，經研究者統整後，發展出精障者進入職場歷程概念圖(如圖 2)。

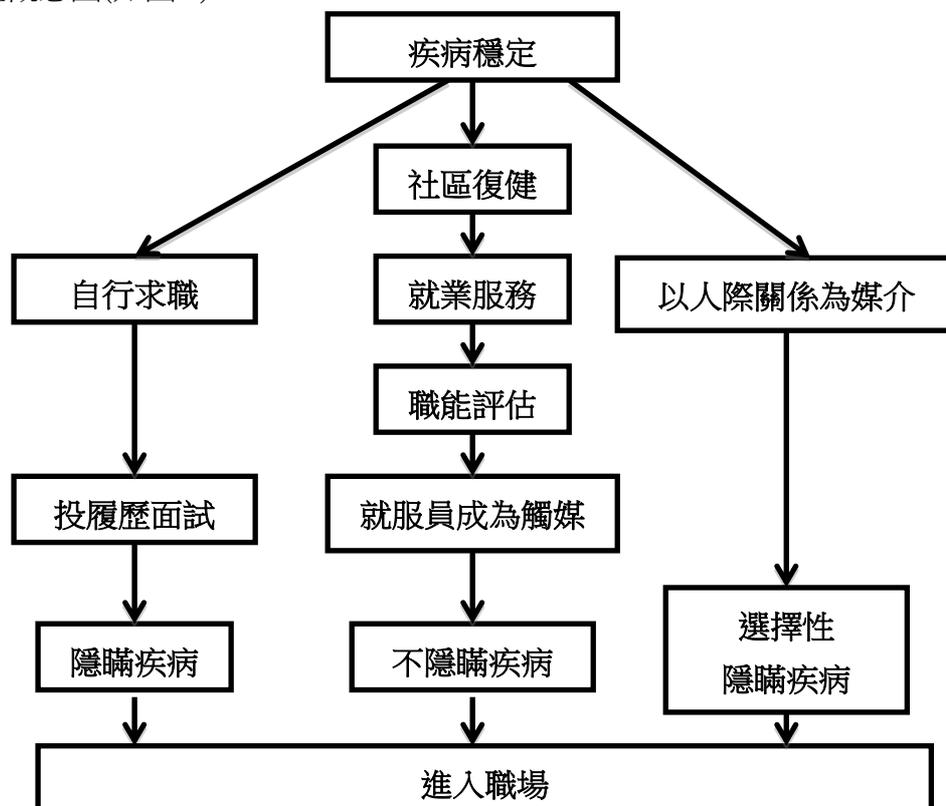


圖 2 精障者求職歷程概念圖

資料來源：研究者自行整理

在圖 2 中，我們可發現當精障者自行求職進入職場時，他們自行上網或看報章雜誌，搜尋就業資訊，爾後自行投遞履歷與面試進入職場。當精障者自行求職進入職場時，為了避免雇主對精神疾病有負面刻板印象與歧視，多數精障者在求職時隱瞞精神疾病，使他們能順利地進入職場。

而利用就業服務進入支持性就業的精障者，他們在進入職場前，往往需要經過一連串的職能評估與復健，精障者需要通過專業工作者的職能評估合格後，才會在就服員的協助下，進入職場工作。當精障者利用就業服務進入支持性就業職場時，許多時候就服員將扮演就業觸媒的角色，向雇主說明精障者疾病狀態，讓雇主放心雇用。因此當精障者剛進入職場時，有機會獲得雇主較多的協助。

以人際關係為媒介進入職場的精障者，他們與雇主間多了一層「關係」，在這樣的關係底下，許多時候精障者能夠更為順利地進入職場工作，他們幾乎不用投履歷與面試，直接進入職場。且在進入職場過程，與自行求職的精障者不同，他們不必擔心自己因精神疾病之故被雇主歧視，是否向雇主告知自己的精神疾病狀態，端看精障者自身的選擇。

四、穩定就業期：社會連結的重組、擴張與回饋

當精障者踏入職場後，社會連結樣態有了相當大的轉變。在精障者疾病初期，相當混亂的階段，精神醫療專業主導了精障者整個復健過程。但精障者就業之後，只要穩定地服藥，即有機會與疾病共存，穩定地在職場就業。也就是說，精障者進入職場後，他們的社會連結開始產生變化，原先主導精障者復健的醫療專業轉為輔助性角色，而職場內與職場外的社會連結逐漸擴增，反而成為精障者穩定就業的重要力量。

研究者統整精障者就業歷程中社會連結發揮的影響力，發展出精障者就業後社會連結重組、擴張與回饋概念圖（如圖3）。

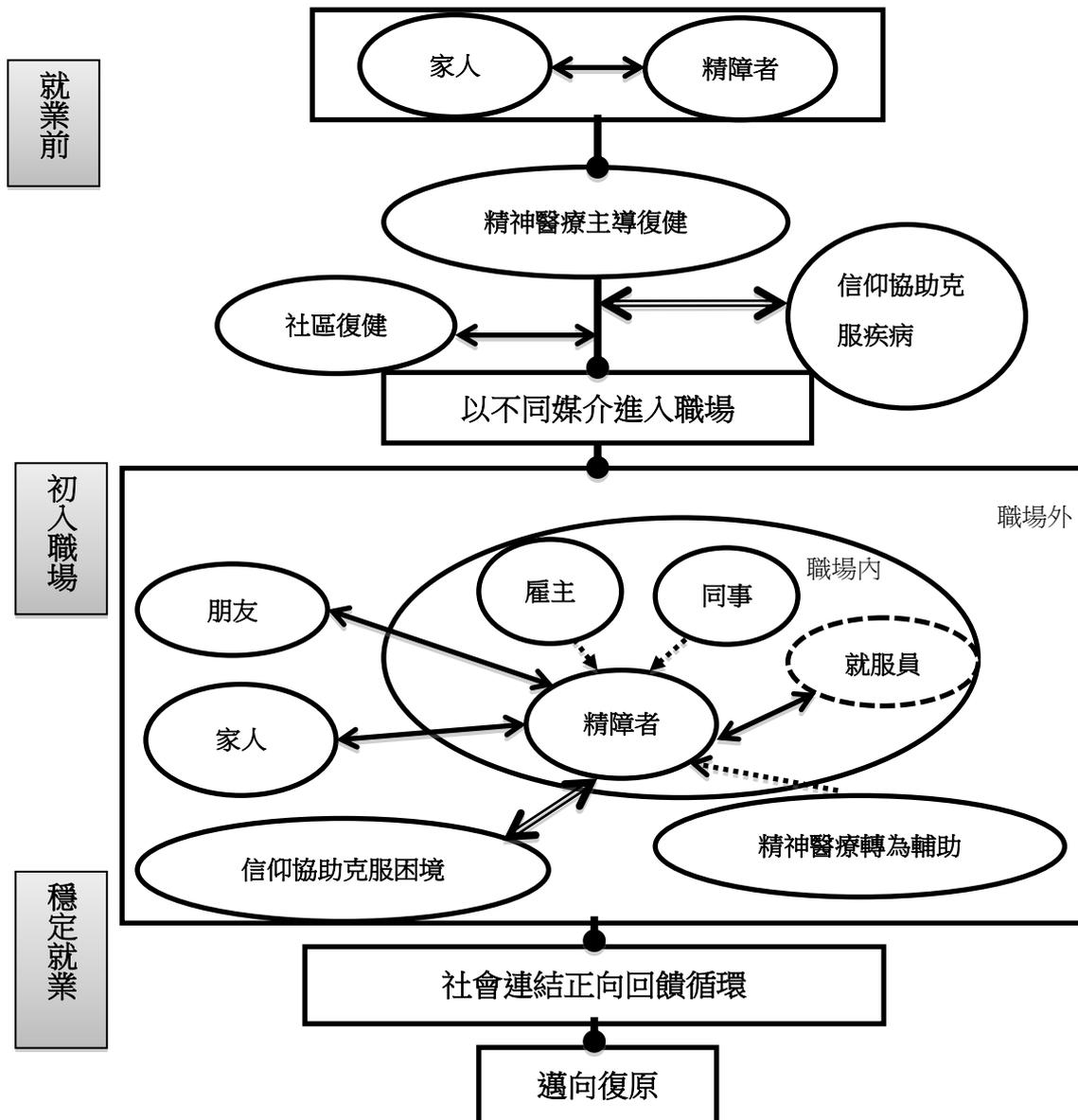


圖3 精障者就業後社會連結重組、擴張與回饋概念圖

資料來源：研究者自行整理

（註：實線為強連結；虛線為弱連結；雙線為靈性連結；箭頭代表連結互動方向）

在圖 3 中可發現精障者在進入職場前，社會連結往往只剩下家人與精神醫療專業，社會連結範疇較為有限，他們往往並不想與外界接觸，多仰賴家人強連結給予支持。而隨著疾病逐漸狀況逐漸穩定，有些精障者將進入社區復健中心接受復健服務，甚至或主動尋求宗教慰藉，讓他們經由宗教的靈性支持克服疾病。當他們逐漸重返社會後，就會因經濟因素，或是想要證明自身能力，而產生就業動機，並以不同的就業媒介踏入職場，展開不同於就業前的人生。

精障者一旦進入職場工作後，精障者原先的社會連結將產生重組效應，原先主導精障者疾病復健的精神醫療專業，將轉為輔助性的角色，有時精障者定期回診僅為了拿藥控制疾病症狀。精障者的家人與朋友等強連結，可能無法提供精障者工作上立即的協助，因而僅提供精障者情感性的輔助。而職場發生困境有時必須要靠精障者與職場內的連結協助克服，不過在就業初期，大多數的精障者與雇主及同事的關係較弱，因此在就業初期時，雇主與同事僅單方面地給予精障者工作上的協助。而有些經由就業服務進入職場的精障者，則會有就服員的協助，在就業初期，就服員將扮演重要的觸媒角色，讓精障者更快地適應職場生活。除此之外，有些有宗教信仰的精障者，宗教信仰更能幫助他們克服職場中種種的困境，成為就業後重要的倚靠。

精障者逐漸穩定就業後，在工作過程中，雖然有時仍然會面臨挫折，且精神疾病可能仍然會時不時影響著他們。但一般而言，社會連結皆呈現持續擴增的狀態，精障者有機會逐漸與雇主與同事建立愈來愈強的關係，有些精障者更會稱此狀況為「由弱轉強」的連結狀態。轉為強連結後，精障者將會獲得更多支持。這也就是說，精障者透過就業，與他人建立較強的關係後，將會獲得正向的回饋循環，如：有些精障者透過就業，從同事那兒獲得就業情報，甚至有些精障者會在同事的引介下，進入更好的就業職場，並繼續與其他人建立關係，而獲得更多回饋。由此可知，精障者就業後，他們的社會連結將有機會產生重組、擴張與回饋效應，逐步邁向與疾病共存的復原人生。

五、邁向復原人生

5.1 與疾病和平共存

隨著復原歷程的進展，精障者開始會慢慢地改變對疾病的想法。起先，多數精障者可能會對於自己得到精神疾病而感到灰心喪志，但在人生旅途中獲得許多人的協助後，有些精障者會開始改變他們的想法，開始「與疾病共存」，甚至認為這個疾病是上天給他們很珍貴的「禮物」。

我很坦然接受我有這個病，我不覺得這是一個羞恥，或是恥辱，我覺得它算是上帝給我的禮物。(S4-1-50-1)

5.2 自己成為就業的貴人

精障者就業歷程中，有許許多多「貴人」幫助他們，讓他們一步步地進入職

場，邁向復原人生。不過除了精障者的社會連結給予他們幫助外，他們自己也是自己生命中的「貴人」。從疾病初期，到進入職場的過程，可以發現每位精障者相當努力地想要活出屬於他們的精彩人生。他們非常努力地想要克服疾病症狀的影響，其中很大的原因正是為了要盡力地回歸社會，因此他們選擇了回歸社會的其中一條路「就業」。

克服這個疾病是我，是我自己，是靠我自己。我自己是自己的貴人啊！(S7-1-30)

5.3 正向互惠循環

有關精神疾病發病到復原的過程，許多精障者將它視為他們一輩子的秘密，因此對於這些參與者而言，他們願意參與本研究本身就是一件不容易的事。我們可看見精障者自發病以來，獲得許多社會連結的協助，使他們得以穩定就業，而當他們有能力後，也期待能為家人、為社會做出一些貢獻，好回饋社會。研究者認為，這正是一段正向的互惠循環。

我很感謝你給我這次的機會，讓我很想就是說，以我自身的經歷，然後去幫助到，你們所要幫助的。那我這次會願意跟你做這個訪談，其實我也是禱告完以後，我打開心胸來跟你做這一次的訪談，我希望就是在你們的這一條路上，你們有更多的見證可以去分享，可以去幫助到別人。(S2-2-19)

六、研究發現

本研究運用質性研究方法，深入探討七名已就業的慢性精神障礙者，在其就業歷程中，社會連結發揮的影響（如：圖 4）。以下簡述本研究發現。

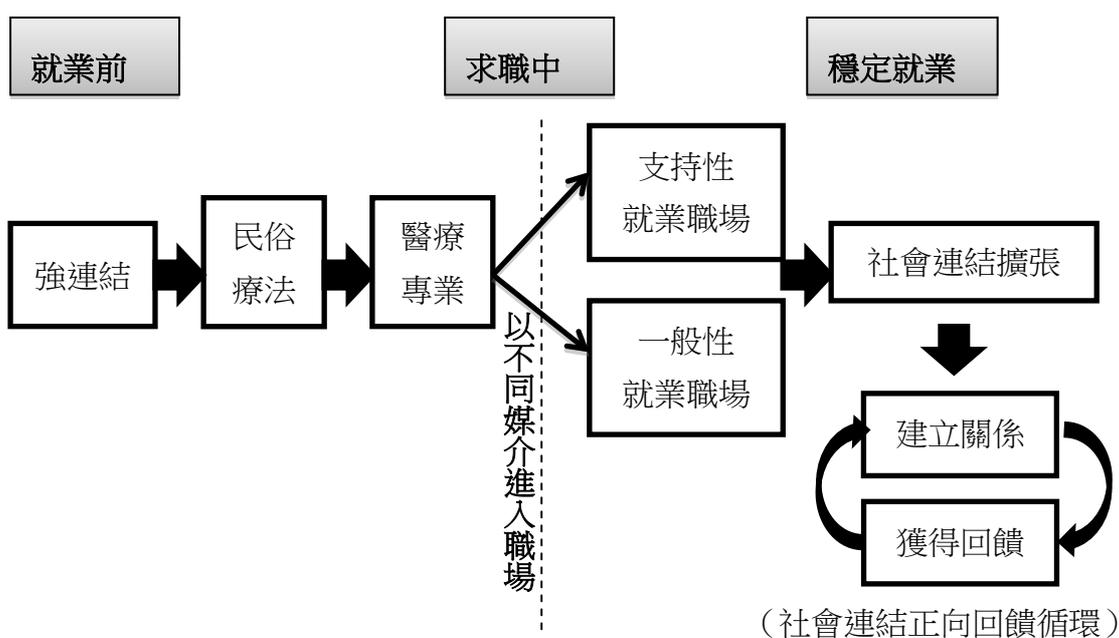


圖 4 社會連結對精障者就業歷程之影響概念圖

資料來源：研究者自行整理

6.1 就業前：強連結與精神醫療專業協助穩定病情

精障者在發病初期社會連結逐漸萎縮，強連結為主要支持力量。當精障者在疾病混亂時，許多時候，強連結會先向外尋求台灣民俗療法慰藉，期望精障者透過民俗療法得以穩定病情，然而，多數精障者可能仍無法藉由民俗療法穩定症狀，因而強連結將轉向尋求精神醫療專業協助，至此，精障者將在精神醫療專業的支持下，病況逐漸穩定。

6.2 求職中：就業媒介影響求職過程

當精障者精神疾病狀況穩定後，在家人與專業工作者的鼓勵，或是自行產生強烈就業意願，將運用不同媒介進入職場。運用就業服務進入支持性就業職場的精障者，就服員成為精障者就業的觸媒，降低進入職場的阻礙，加速精障者進入職場的過程；而有些精障者選擇自行求職，隱瞞疾病狀況，雖然雇主不會產生對精障者之負面看法，但卻可能影響精障者在職場中獲得支持的機會；此外，有些精障者以人際關係為媒介進入職場，此時，雇主與精障者多了一層關係，因而精障者就能在這層關係下更快地進入職場，有時，甚至不用經過投遞履歷與面試，即可入職場。由此可知，當精障者運用不同媒介進入職場時，將產生不同的就業路徑，這亦影響精障者往後的社會連結狀態。

6.3 穩定就業：社會連結產生重組、擴張與回饋效應

當精障者進入職場後，社會連結將產生重組的狀態，就業前原先是家人或朋友等強連結與精神醫療專業為主要的支持，協助精障者穩定病況。但就業後，精神醫療專業不再扮演主導角色，但仍持續提供藥物協助精障者穩定病情，強連結主要提供精障者情感性的支持與協助，有關工作面臨的挑戰，精障者仍然需要職場內的社會連結提供協助。

對進入支持性就業職場的精障者而言，在就業初期，就服員與雇主將共創一個較為支持的就業環境，讓精障者能順利適應職場生活；而對進入一般性就業職場的精障者而言，精障者可能在初入職場時隱瞞精神疾病，不向外求助，因而承擔許多壓力。經過一段時間後，精障者才逐漸與雇主或同事產生正向關係，這些職場內的社會連結將協助精障者克服就業困境，使其穩定就業。

當精障者進入職場後，社會連結將逐漸擴增，精障者在職場中將有許多潛在的人際資源，而精障者本身即為「動員」這些人際資源的關鍵因素。也就是說，當精障者願意與職場內的社會連結建立關係後，這些社會連結將成為精障者重要的潛在人際資源，並有機會開始提供精障者情感性與工具性回饋，有時，精障者更可能透過這些人際資源獲得更多的資訊，例如就業情報，讓他們有機會進入更好的工作。此即本研究所稱之社會連結正向回饋循環，精障者將有機會不斷地「建立關係」與「獲得回饋」，社會連結亦能持續擴張，並有機會獲得更多回饋。

伍、研究討論

一、社會連結之於精障者就業

社會連結對精障者就業歷程的影響，是本研究主要的研究旨趣。本研究運用「強連結優勢假設」、「弱連結優勢假設」、省思社會連結對精障者的影響。研究發現，當精障者靠著人際關係進入一般性就業職場時，「強連結」扮演橋樑角色，幫助精障者順利地連結到「朋友的朋友」，精障者因而能順利地進入職場工作。「弱連結」幫助精障者拓展更多的就業機會，使精障者能夠有機會進入更好的就業職場。也就是說，強連結與弱連結在精障者就業過程中，分別發揮不同層面的影響力。強連結是「質」的提升，讓精障者與雇主間建立「關係」，而這樣的關係是有其脈絡的，並非邊燕杰學者所稱之「有關係就沒關係」這般簡易地論述（邊燕杰，1988）。另一方面，就如格蘭諾維特提出之弱連結假設，當人們透過強連結取得的職場時，因為人們社經背景較為相似，因此容易進入性質較為類似的就業職場(Granovetter, 1973)。因此弱連結是「量」的提升，透過弱連結，讓精障者接觸到更多異質性較高的朋友，幫助精障者拓展更多的就業機會。不過對許多精障者而言，「弱連結」似乎無法在他們初入職場時，發揮較大的影響力。許多精障者若要進入一般性就業職場，除了自行求職外，還是比較仰賴強連結的協助。弱連結發揮的影響力，則是待精障者穩定就業後，精障者社會連結逐漸擴張，慢慢地與一些弱連結建立關係，才能獲得較好的回饋。此外，本研究透過質性研究方法，深入探究精障者在就業歷程中，社會連結的變化，發現事實上社會連結會隨著就業歷程發展而「由弱轉強」或「由強轉弱」，精障者初入職場時重要的社會連結，可能會因著生活事件不同而有所轉變。由此可知，社會連結確實是一個相當動態地概念，當我們在思考社會連結對精障者就業歷程的影響時，更應考量精障者與社會連結彼此間的「關係脈絡」。

本研究發現，當精障者以不同媒介進入職場後，將產生不同的社會連結樣貌，其社會連結也會給予不同的影響，在社會關係累積與回饋的循環中，也會獲得不同的回饋。對支持性就業的精障者而言，「就服員」成為初入職場時重要的觸媒，幫助精障者與他人建立關係；以人際關係進入職場的精障者，因為精障者與雇主彼此間「有關係」，因此將直接獲得雇主的協助。然而，對自行求職的精障者而言，他們在初入職場時，可能未必會獲得協助，因此他們通常需要經過一段較長時間的等待，才會慢慢地與他人建立關係。也就是說，精障者因著不同媒介的協助，其動員「鑲嵌在人際關係中的資源」之狀況也不同。若精障者在初入職場時，能有他人協助一段時間，如：就服員、老闆等人提供精障者協助，或許更能幫助他們更快產生社會連結正向回饋循環。且隨著精障者就業逐漸穩定，其社會連結將有機會不斷產生重組、擴增與回饋之現象。本研究更發現精障者是動員自身人際資源的關鍵角色，精障者「自己亦是自己就業的貴人」，當社會連結給予他們

正向的協助時，精障者本身也要願意對社會連結付出，如此才會不斷產生正向循環。

二、精神病去污名化與促進心理衛生健康應並進

過去許多研究發現，精障者在就業歷程中，仍然面臨被污名化的議題（王美珍，2004）。在精障者被污名化的脈絡下，其克服這些污名化的影響其中一種方式就是「隱瞞疾病」，使之擺脫「精神疾病患者」的身份，能以「一般人」的角色踏入就業職場。因而許多時候，精障者並不想要訴說過去的事，將罹患精神疾病的過程隱藏在心底深處。然而，精障者不斷隱瞞自己的疾病狀態，若在職場內未獲得任何協助，疾病將可能再一次爆發，導致惡性循環。

換句話說，我們更應該思考如何促進整體勞工的心理健康？事實上每一個人都有可能是精神疾病患者的潛在人口群。本研究中，有些精障者正是在過去就業過程中，因工作壓力過大而發病。亦有些精障者即使疾病狀況穩定，但進入職場後，因不斷累積工作壓力，疾病又再一次爆發。這也就是說，政府若不關心全體國民之心理衛生健康，無法對精神疾病進行初級預防，僅將資源配置在精神醫療體系時，將無法顧及更多潛在的「精神疾病患者」。因此研究者認為，除了對精神疾病患者去污名化外，我們也應該對「精神病」去污名化。事實上我們每個人都是罹患精神疾病潛在的人口群，我們應該要降低對「精神病」的恐懼。當我們感到壓力過大，或是人生充滿絕望思想時，就應該要即時尋求協助。政府應擔負起精神病去污名化的責任，盡力向社會大眾宣導精神病的正確認知，並同時思考如何建構更為完善之心理衛生體系？

我國政府應該積極地讓精神衛生社區化，且不只是以目前衛政的思維，僅讓社區復健中心成為精神醫療體系的延伸，衛政與社政應協力創造更為完善的社區精神衛生體系，讓有心理健康相關需求的民眾，能夠就近獲得相關資源。相信這不僅對現在許多隱藏在職場中的精障者有益處，更對全體人民之心理衛生健康有益，如此將帶動社會朝向更正向之發展。

陸、建議與結語

一、研究建議

(一) 對慢性精神障礙者之建議

1. 穩定就醫與服藥

對慢性精神障礙者而言，穩定就醫與服藥是就業的重要基石。若在服藥過程中，產生過多的副作用，建議與醫師溝通，調整藥物劑量，來幫助自己與疾病共存。

2. 嘗試社會參與

建議未就業之精障者，能開始以不同的方式參與社會，如進入社區復健中心、參與宗教活動、擔任志工等，或嘗試以不同媒介踏入就業職場。讓自己藉由社會參與，開始邁向復原人生。

3. 主動求助

對於已就業之精障者，面臨困難時，建議主動向外求助，不要自行承擔過大的壓力。根據研究發現，當精障者開始願意主動與他人建立關係後，潛在的社會連結亦有機會被動員，有機會展開社會連結正向回饋循環。

(二) 對實務工作者之建議

1. 以優勢觀點作為就業服務的基礎

建議實務工作者在督促精障者就業時，能以優勢觀點作為就業服務的基礎，運用相關的優點評量方法（如：希望花田），與精障者一同討論出他們的想望（*aspiration*）。如此可避免落入當今就業服務的窠臼，在就業前一味地對精障者進行職能評估，而較少與精障者探討其就業動機，以及就業後的生活安排。

2. 建立以社會連結為導向之就業服務

建議實務工作者能夠反思職場內社會連結對精障者就業的影響，並嘗試發展出「以社會連結為導向」之就業服務策略。目前在英國已有相關的就業服務策略，社會工作者被要求需要提升以關係為導向之技術（*relationship-based skills*），讓精障者能與其他病友以及廣泛的社會網絡建立關係，以培養精障者於社區內建立關係的能力，進入職場後，亦協助精障者與他人建立關係（*Allen, 2014*）。建議我國就業服務發展出類似的就業服務，讓精障者能透過就業，建立職場中的社會連結，並從中獲得回饋。

(三) 對政府政策的建議

1. 衛政、社政、勞政合力促進精障者就業

目前有關慢性精神障礙者之相關服務，呈現相當斷裂的狀態，若要有效促進精障者就業，有賴衛政、勞政、社政單位建立合作關係，將資源做有效整合，共同促進精障者就業。

2.促進國民心理健康，邁向精神衛生社區化

研究者認為，政府應省思如何協助到更多在一般性就業職場中的精障者，甚至是潛在的精神疾病患者，並積極推動精神病去污名化與促進我國人民心理衛生健康之工作，透過初級預防之防治幫助更多精障朋友。建議政府應辦理精神病去污名化之相關教育宣導活動，除了發文宣品、辦理社區講座、播放廣告外，亦應思考其他可能進行去污名化的方式。也許與民間部門甚至是大專院校合作，在公私協力之下，嘗試發展出更好的精神病去污名策略，讓社會大眾能降低對慢性精神障礙者的恐懼，並能對精神病更多的認識。

此外，政府更應邁向精神衛生社區化，建立更多元的社區精神服務，如目前尚在推廣的「會所模式」(Clubhouse Model)也許是可行的方式，讓精障者們建立「肩並肩」的關係，由精障者們相互扶持。而對於其他尚未發病的潛在慢性精神障礙者，則應讓精神醫療資源得以社區化，在社區中能有更多的精神醫療單位，能讓潛在人口群就近接受服務，並且能讓精障者及家屬能就近諮詢，如此將可建立更為完善的精神衛生網絡，並有機會創造出對精障朋友更為包容的環境，如此一來，亦有機會對精神病進行初級預防，亦有利社會發展。

3.培植企業建立員工協助方案

政府除了應朝向精神衛生社區化外，更應培植民間企業，將精神衛生內涵融入員工協助方案(Employee Assistance Program, 簡稱 EAP)。我國現行之員工協助方案，多以「申訴」與「諮詢」為主，且並未有效整合心理衛生相關專業資源，如：社會工作、心理治療、諮商輔導等(楊育儀, 2010)。多實務上許多員工協助方案並非由社會心理相關專業人士進行服務，在倫理上亦會面臨挑戰。可能有些精障朋友在就業過程中面臨問題，但仍然拒絕使用員工協助方案，深怕一旦使用該方案全公司都會得知其為精障者。如此的現象造成員工協助方案有名無實，無法關心全體員工之心理健康。

因此建議政府未來應訂定法令，要求公部門及大型企業需提供員工協助方案，並將精神衛生內涵有效融入員工協助方案。此外，亦培植我國中小企業，能共享員工協助方案支持。此外，為避免員工協助方案僅提供法律諮詢功能，且亦能發揮其專業功能，建議各企業朝向「外包式」的員工協助方案，例如委託社工師事務所或相關協會負責該企業之員工協助方案，如此一來，將更有機會使有需要之員工能在專業人士的協助下克服困境，使員工協助方案發揮功能，照顧到企業中潛在或是曾經發病的精障朋友。

(四) 對社會大眾之建議

1.省思並降低對精神病的恐懼

現代社會中，許多人仍然對精神病抱持著迷思，甚至如同本研究許多參與者的親友，認為人們罹患精神病是業障，需要靠著民俗療法才得以克服。社會大眾

應重新省思對精神病所持有的迷思，不應將精神病視為相當恐怖的疾病。

2. 陪伴與傾聽疑似有精神疾病的家人與朋友

對許多精障者而言，他們要的事實上就是身旁人們的陪伴與傾聽。期盼我們皆能對生活周遭的朋友付出關懷，若我們願意從自己的生活做起，嘗試陪伴與傾聽我們生活中的同事與家人，將有機會讓有心理健康需求的朋友獲得支持。

二、結語

在人生漫長旅途中，我們誰也不知道何時精神疾病會找上自己，事實上每個人都是慢性精神障礙者的潛在人口群。因此除了幫助現已進入職場之精障者外，我們更應進行精神疾病初級預防的工作。從微視層面，每個人皆成為彼此生命的貴人，彼此互信、合作，成為職場及生活中的好夥伴；鉅視層面，政府應擔負起促進全體人民心理衛生健康的責任，持續推動精神病去污名化運動，讓社會大眾正視精神疾病以及心理衛生，而不要等到人們精神疾病爆發後才來「亡羊補牢」。媒體也應該要有所自律，不應持續散播不利於精神疾病患者的言論，這只會造成社會大眾彼此間的對立，且不利於精障者融入社會，持續成為被社會排除的對象。這些皆值得我們往後繼續推動，讓精障者能在社會中佔有一席之地，並且在參與社會的過程中，逐漸邁向復原，活出一個精彩、有意義的人生。

附錄 1 半結構式訪談大綱

一、 個人基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：____歲
3. 居住地：____(縣/市)
4. 教育程度：國小 國中 高中/職 大專院校 研究所(含以上)
5. 家庭成員：____(位)
6. 家中主要經濟來源：父 母 手足 親戚 自給自足
其他:_____
7. 家境概況：清寒 普通 小康 富裕
8. 職業：農業 工業 服務業 軍公教 其他:_____
9. 職稱：_____
10. 工作地點：____(縣/市)
11. 工作資歷：____(年)
12. 平均月收入：18000 以下 18001~30000 30001~50000
50001~80000 80000 以上

二、 自我介紹

1. 請您簡單的自我介紹，包含您的姓名、年齡、疾病名稱、工作內容等。
2. 您一開始是怎麼發現精神疾病？
3. 初次發現疾病時，您有向誰訴說您的疾病狀況嗎？
4. 他們對您的疾病有什麼反應？
5. 有誰給予幫助您克服疾病？

二、 現在工作概況

1. 請分享您現在主要的工作內容
2. 從開始工作至今，您有做過不同的工作內容嗎？
3. 初入職場時，您在工作上曾經面臨什麼挑戰嗎？
4. 當時職場中有誰曾幫助過您克服這個挑戰嗎？
5. 您與那些人（幫助您克服挑戰的人）是什麼樣的關係？
6. 您會與您的家人分享工作上的事物嗎？
7. 通常您的家人如何回應您？您有什麼感受？
8. 除了職場的同事外，您還會與哪些朋友分享工作上的事物？
9. 他們有給您什麼協助？

三、 求職歷程

1. 在做這份工作前，您還有過其他工作經驗嗎？
2. 您當初為什麼會想要找現在這份工作？

3. 您曾用過哪些方式找工作？
4. 從您想找工作，到實際找到工作，花了多久的時間？
5. 有哪些人曾幫助您找到這份工作？
6. 您與那些人（幫助你找到工作的人）是什麼樣的關係？
7. 您認為是什麼樣的原因幫助你順利地進入職場工作？

四、 其他對工作的看法

1. 在您整段就業歷程中，誰對您而言最為重要？為什麼？
2. 對您而言，您認為您在工作之後生活有什麼改變？
3. 您認為工作對您而言的意義是什麼？
4. 您未來還有什麼與工作相關的計畫嗎？
5. 還有什麼與您工作有關的事，我沒有問到，您還想補充的嗎？

五、 疾病、工作、社會連結

1. 你是如何增進對疾病症狀的認識？（包括：精神病理症狀、藥物名稱、藥物療效、藥物副作用、自我控制）
2. 生病前與生病後的妳有什麼差異？
3. 您認為疾病對工作有什麼影響？
4. 社會關係對疾病與工作有什麼影響？
5. 請問您是如何達到與疾病共存？

參考文獻

一、中文文獻

- 于若蓉 (2009)。社會網絡與勞動市場表現：台灣資料的分析。*台灣社會學*，18，頁 95-137。
- 王美珍 (2004)。台灣報紙對精神病患烙印化之初探。「中華傳播學會 2004 年年會」發表之學生論文。
- 任麗華 (2011)。影響精神障礙者就業之重要因素分析。*中華心理衛生學刊*，24 (1)，頁 1-23。
- 吳秀照 (2007)。台中縣身心障礙者就業需求：排除社會障礙的就業政策探討。*社會政策與社會工作學刊*，11 (2)，頁 148-197。
- 沈詩涵、林萬億 (2012)。精神障礙者在就業服務中的復原與復健。*東吳社會工作學報*，24，頁 79-116。
- 范珈維、張彧、潘瓊琬 (2007)。精神障礙者重返工作之因素探討：文獻回顧。*臺灣職能治療研究與實務雜誌*，3 (2)，頁 61-71。
- 陳萩芬、林麗瑞、李易駿 (2013)。精神障礙者社區就業歷程之個案研究。*台灣社區工作與社區研究學刊*，3 (1)，頁 23-60。
- 黃同圳 (1998)。民間企業殘障員工之人力資源管理。*人力資源發展月刊*，127，頁 8-13。
- 勞動部 (2014)。**103 年身心障礙者勞動狀況調查**。台北市：勞動部。
- 楊育儀 (2010)。組織如何協助員工發現自己的價值：「員工協助方案」的推動與發展。*國家文官學院訓練與發展期刊*，98，頁 1-18。
- 衛生福利部統計處 (2016)。**身心障礙者人數按縣市及年齡別**。取自 http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198 (資料檢索日期 2017/01/19)
- 邊燕杰、張文宏 (2002)。經濟體制、社會網絡與職業流動。*中國社會科學*，2 (10)，頁 77-89。
- 邊燕杰 (1998)。找回強關係：中國の間接關係，網絡橋樑和求職。*國外社會學*，2，頁 50-65。
- 羅家德 (譯) (2007)。**鑲嵌：社會網與經濟行動** (原作者：Granovetter, M.)。北京：社會科學文獻出版社。(原著出版年：1973)

貳、外文文獻

- Allen, R. (2014). The role of the social worker in adult mental health services. London, The College of Social Work.
- Anthony, W. A. (1993). Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health service system in the 1990s. *Psychosocial rehabilitation journal*,

16(4), 11.

- Brantschen, E., Kawohl, W., Rössler, W., Bärtsch, B., & Nordt, C. (2014). Supported employment - improving competitive employment for people with mental illness: The role of motivation and social network. *Journal Of Vocational Rehabilitation, 40*(1), 41-47. doi:10.3233/JVR-130661
- Cara, E., & MacRae, A. (2005). *Psychosocial occupational therapy: A clinical practice*. Cengage Learning.
- Evert, H., Harvey, C., Trauer, T., & Herrman, H. (2003). The relationship between social networks and occupational and self-care functioning in people with psychosis. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology, 38*(4), 180-188.
- Froland, C., Brodsky, G., Olson, M., & Stewart, L. (2000). Social support and social adjustment: Implications for mental health professionals. *Community Mental Health Journal, 36*(1), 61-75.
- Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology, 78*(6), 1.
- Granovetter, M. (1995). *Getting a job: A study of contacts and careers*. University of Chicago Press. as cited in 于若蓉 (2009)。社會網絡與勞動市場表現：台灣資料的分析。 *台灣社會學, 18*，頁 99。
- Pescosolido, B. A., & Wright, E. R. (2004). The view from two worlds: The convergence of social network reports between mental health clients and their ties. *Social science & medicine, 58*(9), 1795-1806.
- Rollins, A. L., Mueser, K. T., Bond, G. R., & Becker, D. R. (2002). Social relationships at work: Does the employment model make a difference?. *Psychiatric Rehabilitation Journal, 26*(1), 51.
- Tassier, T. (2006). Labor market implications of weak ties. *Southern Economic Journal, 70*-719.
- Yeung, E. Y. W., Irvine, F., Ng, S. M., & Tsang, S. K. (2012). Role of social networks in the help-seeking experiences among Chinese suffering from severe mental illness in England: a qualitative study. *British Journal of Social Work, bcr199*.

曾以公權力介入處理之龍發堂個案追蹤
初探研究

發表人

吳淑玲

衛生福利部嘉南療養院主任

鄭靜明

衛生福利部嘉南療養院院長

回應人：林惠珠理事長台灣心理衛生社會工
作學會

曾以公權力介入處理之龍發堂個案追蹤初探研究

摘要

壹、研究目的

龍發堂的存廢，或申請精神復健機構合法化議題從 86 年討論至今仍未獲解決。而當時隨著「精神衛生法」通過、及立委出面控訴疑似虐待病患等，於民國 89 年 8 月，由衛生署強制介入要求精神醫療團隊進駐為所有堂內病人做精神鑑定檢查，鑑定出第一二類個案共 76 位，除 21 位由龍發堂通知家屬自行送醫外，於 93 年 11 月有 55 位分別陸續送至高雄與台南兩大公立精神專科教學醫院治療，如今已是過 10 多年，當時這些個案介入後狀況或現行處理之困難，為本研究想初步了解。

貳、研究方法

以當時送某台南某精神科專科醫院的 32 位個案，以翻閱病歷回溯方式整理其基本資料及出院原因，或目前仍留院者治療者在臨床處理之困難。

參、結論

在 32 位病人中，男 22 位(69%)、女 10 位(31%)；30 位(94%)診斷為思覺失調症、躁鬱症及器質性精神病各 1 位；年齡 50 歲以上 22 位(69%)；其中 10 位(31.2%)平均住院 7.4 個月後被家屬或龍發堂工作人員接回、4 位(12.5%)平均住院 7.8 個月因內外科疾病轉出、目前仍有 13 位(40.6%)留在該醫院治療、僅 5 位(15.6%)在平均住院 67.4 個月後順利出院或安置。

目前留院之 13 人住院皆超過 11 年以上，診斷皆為思覺失調症；有 10 位(76.9%)年齡為 50 歲以上；主要聯絡人為手足的有 10 位(76.9%)、是父、舅及繼父各 1 位；戶籍有 10 位(76.9%)仍在高雄；一般身分者有 6 位、中低收入戶 5 位、低收入戶有 2 位；除 2 位為難治型思覺失調症且藥物效果不佳於急慢性病房輪流治療外，餘 11 位病程皆為慢性化，且情緒行為平穩，其無法出院或安置之因素為家屬認為當時已賣斷給龍發堂，因配合政府政策強制送至醫院治療，本院環境佳，無法接受出院或再花錢安置，應該由政府負完全責任。

結論：原龍發堂收置經專業醫療團隊評估送醫之 32 位屬第一、二類精神病患經介入治療後，目前有 8 成有安置及身心障礙老化議題，目前仍留院治療者亦有 8 成以上為一般身分或需家屬需在部分自付安置費用之中低收身分，而家屬基於被動及認知，目前多拒絕積極處理，而政府負擔此些個案相關醫療與伙食費已 10 多年，目前仍持續負擔而無相關處理策略與政策，建議基於個案最佳利益考慮，相關單位以公權力出面協調家屬或社福專案協助處理。

關鍵字：精神病、龍發堂

災變社會工作產學合作之業師輔助教學 實例

發表人

陳皇廷

台灣世界展望會救援與重建事工處組長

吳秉翰

台灣世界展望會救援與重建事工處駐彰雲嘉辦事處緊急救援督導

全國成

台灣世界展望會救援與重建事工處資深處長

回應人：卓春英副教授長榮大學社會工作學系

災變社會工作產學合作之業師輔助教學實例

摘要

筆者自投入社會工作實務場域迄今逾十一載，與諸位先進賢達相比，年資與經驗仍屬淺薄，惟為達實事求是而經常觀察現況、友間交流與反躬自省，遂發現的實務場域之工作樣貌與各大學社會工作學系課程培育之間存有些許落差，目前在學校課程中對於學生仍有暑期、期中之實習最低時數等要求，對於學生之實務工作職能培育與經驗累積均有所助益，但面對整體社會環境的快速變遷、政府施政理念的調整與非營利組織工作方向之修正，部份進入機構實習或甫畢業投入職場的社工新血，均面臨需要再重新培育之困境，筆者試圖探究其原因，除個人因素之外，學校教育的課程規劃與實務場域的職能需求間存在之落差，實為主因。

承蒙國內某知名大學社會工作學系 T 教授之看重，邀請擔任「災變社會工作」課程業師，協助每週兩小時連續四週（次）的業師輔助教學任務，筆者透過明確的教學目標搭配運用多媒材的教學設計，自我期許提供學生在學習上之最佳助益。筆者認為身為社會工作者，對於自身所從事之工作經驗進行整理與省思，藉由經歷此過程，除可幫助自己不斷精進與重新得力外，並可藉此架構化之實務經驗，有朝一日作為業師分享之內容，協助尚在學校就學之社會工作後進，建立正確觀念，減少學生在校學習與實務場域間之落差，筆者在準備過程中屢遭困境與挑戰，但亦在實際授課過程中，透過與學生的互動交流讓身心靈更為更豐盛，並在省思社會工作教育現況尚待努力之處後，故將此次業師輔助教學經驗進行紀錄，期待能為社會工作教育之與時具進貢獻一己棉薄之力。

關鍵詞：業師、社會工作教育、災變社會工作

【彰顯社工價值—看見社會工作影響力】研討會

災變社會工作產學合作之業師輔助教學實例

陳皇廷

台灣世界展望會 救援與重建事工處 組長

辦公室電話：05-2310379 分機 404

E-mail：skanda_chen@worldvision.org.tw

2017年3月25日 13：30-15：10

台北科技大學綜合科館第一、第二、第三演講廳

災變社會工作產學合作之業師輔助教學實例

陳皇廷¹ 吳秉翰² 全國成³

摘要

筆者自投入社會工作實務場域迄今逾十一載，與諸位先進賢達相比，年資與經驗仍屬淺薄，惟為達實事求是而經常觀察現況、友間交流與反躬自省，遂發現的實務場域之工作樣貌與各大學社會工作學系課程培育之間存有些許落差，目前在學校課程中對於學生仍有暑期、期中之實習最低時數等要求，對於學生之實務工作職能培育與經驗累積均有所助益，但面對整體社會環境的快速變遷、政府施政理念的調整與非營利組織工作方向之修正，部份進入機構實習或甫畢業投入職場的社工新血，均面臨需要再重新培育之困境，筆者試圖探究其原因，除個人因素之外，學校教育的課程規劃與實務場域的職能需求間存在之落差，實為主因。

承蒙國內某知名大學社會工作學系 T 教授之看重，邀請擔任「災變社會工作」課程業師，協助每週兩小時連續四週（次）的業師輔助教學任務，筆者透過明確的教學目標搭配運用多媒材的教學設計，自我期許提供學生在學習上之最佳助益。筆者認為身為社會工作者，對於自身所從事之工作經驗進行整理與省思，藉由經歷此過程，除可幫助自己不斷精進與重新得力外，並可藉此架構化之實務經驗，有朝一日作為業師分享之內容，協助尚在學校就學之社會工作後進，建立正確觀念，減少學生在校學習與實務場域間之落差，筆者在準備過程中屢遭困境與挑戰，但亦在實際授課過程中，透過與學生的互動交流讓身心靈更為更豐盛，並在省思社會工作教育現況尚待努力之處後，故將此次業師輔助教學經驗進行紀錄，期待能為社會工作教育之與時具進貢獻一己棉薄之力。

關鍵詞：業師、社會工作教育、災變社會工作

¹ 第一作者，台灣世界展望會，救援與重建事工處，組長

² 第二作者，台灣世界展望會，救援與重建事工處，駐彰雲嘉辦事處緊急救援督導

³ 第三作者，台灣世界展望會，救援與重建事工處，資深處長

壹、方案目的與創新在理論上與實務上的意涵

業界專家 (Industry Expert) 又稱業師，專家 (Expert) 是指融合專業知識和技能、具備成熟的認知與豐富的經歷；在執行專業時能將人、技、器合一。專家的專業能力是在長久的練習和經驗中淬練而成，且能在其特定領域中持續地表現卓越的績效，不斷證明自己的能力與貢獻 (簡建忠，2009)。Tan (1997) 認為一特殊領域的專家至少須具備七種內涵，包括：1. 廣泛且深入的專業知識，2. 有效率的知識存取體系，3. 敏銳的感知能力，4. 辨識、確認與解決問題的能力，5. 自然內化的專業行為，6. 精準的長短期記憶，7. 自我反省與改善 (轉引自徐昌慧，2013)。業界專家在學校進行協同教學時，同時也扮演著師父 (Mentor) 的角色，將本身擁有之專業知識與千錘百鍊的技術傳授給學生。在學校教育出現之前，傳統的師徒制是最普遍的學習方式。其學習環境即為工作的環境，且師傅所教導的知識與技巧即為其工作上所需實際應用的知識。透過師傅的訓練與教導，學徒逐漸成為師傅 (吳武雄、蔡哲銘、邱美虹、常月如、葉昭松，2008)。

顏佩如、溫羚勻 (2016) 指出業師協同教學之功能、目的與重要性如下：業師協同教學的功能為 (1) 提供學生多元的學習機會，(2) 促進教師的專業成長，(3) 增進統整教學的成效，(4) 營造革新的學校文化 (高博銓，2007)；相關研究指出學生認為進行協同教學能提升學習動機、興趣、學習態度與主動性，因接受不同教師的教學方法，能得到較豐富與創意的學習活動，並期待能常運用協同教學進行教學 (吳碧霞，2004；羅慧英，2009)。業師協同教學也就是遴聘業界專家與學校教師共同教學，業師為產業中具豐富經驗實務者且為在職者，業師聘任資格之審定比照教育部「技專校院遴聘業界專家協同教學實施要點」訂定之業界專家；遴聘業師進行協同教學之目的為厚植教師實務教學能力、強化產學實務之連結、活化教學模式、豐富課程內容，以提升學生學習成效，培養學生就業競爭力與實作能力。因而許多高等教育院校開始鼓勵教師邀請業界教師協同授課，希望能縮短高等教育與業界人才需求之距離 (台中教育大學，2013；范育成，2012；教育部技職司，2010)。就業師協同教學實徵研究 (empirical research) 而言，業師能提供心理支持、角色模範與職能發展等功能；業師協同教學可運用於實習類課程、與資訊科技相關之學科，此方面學科知識變化快速，藉由業師實務經驗之教學，對於學生實務操作與了解方面有顯著提升，而能獲得良好的實務經驗，能更懂得設備的應用、發展趨勢、實作技巧及有不同的想法，受益良多 (陳志緯、徐昌慧、馮莉雅、蘇雅慧，2012)。

就筆者觀察社會工作實務場域所需之工作職能與各大學社會工作學系課程培育間存在些許落差，特別是學生經歷暑期實習後至甫畢業投入職場，對於在校學習與實務工作間的落差感受最為深刻，目前在學校課程中對於學生仍有暑期、期中之實習最低時數等要求，對於學生之實務工作職能培育與經驗累積，均有助

益，但面對整體社會環境的快速變遷、政府施政理念的調整與非營利組織工作方向之修正，社會工作之學校教育能否透過各項機制靈活調整，以因應社會快速變遷下所衍生的服務需求，業師的輔助（或協同）教學即是一項可以考量正式引入大學社會工作教育的方法，依教育部產學合作資訊網中業界專家資料（2017）所示，雖然目前僅少數社會工作學系正式引進業師輔助教學制度，但相信大多數授課教授將邀請實務工作者於其所教授課程中分享納入教學設計中，以擴展學生修習該課程之視野。

筆者投入實務工作迄今，受邀至大學社會工作學系進行實務工作經驗分享已有多次經驗，本次前之機會均為單次性的主題分享，而本次則是連續四次的課程輔助教學，就受託課程的教學目標與角色任務的自我定位而言，實大不相同，雖然筆者本次並非以教育部所頒布「技專校院遴聘業界專家協同教學實施要點」之實施計畫由大學系所正式聘任為業師，但本於社會工作者之責任與義務，應將自身所從事與累積之工作經驗透過系統化的整理與省思，在繁忙的實務工作之餘，仍需兢兢業業地完成授課前後所需之相關課程預備、執行授課與學生回饋工作，藉由實務經驗與學生的進行對話，減少在校學習與實務工作之間的落差，彼此教學相長與激勵，亦為社會工作者跨世代的傳承。

貳、方案服務方法及過程

蒙國內某知名大學社會工作學系 T 教授看重，於 2016 年 7 月初即提出邀請，擔任「災變社會工作」課程業師，協助每週兩小時連續三週的業師輔助教學任務，因參與尼伯特颱風災後回應工作，遲至 8 月份筆者才與 T 教授進行聯繫並確認其設定之教學目標與對由筆者輔助教學課程之期待，設定課程教授內容為：台灣世界展望會之災害防治、回應與重建之脈絡與經驗，並希望搭配多元媒材應用於教學設計中，提昇學生在課堂上的實際參與，以及對於實務工作有更深入了解，筆者隨即依上述需求進行課程設計與授課內容編排，並於 10 月份正式進行業師授課任務。

一、第一次的授課-災害預防重於回應與信任關係建立

這是筆者最近一次到大學課堂進行業師的輔助教學，不過這次筆者心中確實有更多的壓力與不安，畢竟這是三個月前就應允的承諾，不僅是對提供本次授課機會教授的承諾，更是對於修習此門課程學生們的責任，想到這裡，心中就更加警醒，必須兢兢業業地完成這項輔助教學的任務，這應該是從事實務工作十餘年來，每天面對與處理不同狀況而逐漸累積的一種遇到就勇於面對的「憨膽」（台灣話）。

第一次的課程，授課時間兩個小時，很快地依據事先規劃教案的講授內容順利完成，因為是第一次課程，除了建立與學生的信任關係，講授內容多屬於災害防治社區工作的基礎概念與實務經驗，因此在過程中並無太多時間讓同學們進行小組討論與分享，僅能透過筆者事先準備的問題與學生進行交流，幫助學生進行基本觀念的學習，課程結束後，T教授與筆者針對教學狀況進行討論，T教授將原本預計連續協助三次的課程延長成為四次，讓筆者能夠充分地將原先安排的課程內容，以更多元的方式且無時間壓力的情況下，完整地教授學生。

二、第二次的授課-社區防災工作推行與掌握工作核心

經過第一次課程的經驗，筆者與學生彼此已有更多的熟悉建立信任關係，依據原先設定的教案內容規劃與調整，本次讓全體修課學生以亂數分為六小組，進行小組討論後，再上台向全體同學分享，討論的主題為如何在社區中運用社會工作者的角色與職能推行災害的預防，上述過程預計以一小時完成，另外一小時的課程，將課程內容聚焦在社會工作者在災變回應中的角色與任務，由筆者進行教授。

沒想到再平凡不過的亂數分組，竟成為學生們課程結束後仍記憶深刻的一部分，學生面對同班卻可能彼此不熟悉的同學，必須組成一個小組且在僅有的二十分鐘內，完成與紀錄小組的討論成果並隨後在課堂上公開發表與分享，這樣的設計有別於以往學生們進行團體報告時，慣於尋找志趣相投或調性契合的同學組成小組，對學生而言，在當時確實有些心理上的壓力，這也是筆者在災變回應實務工作累積的經驗中，體認與學習到必須快速適應與慣於執行跨團體與跨專業的協同工作，社會工作專業才能在災害回應工作的第二線，真正發揮協助弱勢者的效用，因此，讓學生們在分組討論中，練習與不熟悉的同學同一小組相處並完成任務，亦是原先課程的設計。

各小組在亂數組成後，筆者即依序請各小組選出小組長、書記與上台分享者，並公開揭示各自的角色任務，小組長負責帶領小組成員進行討論、分派工作與掌控時間，書記則是負責紀錄與統整討論內容並書寫上台分享海報，分享者則是負責代表小組上台向全體同學分享小組討論的成果，短短二十分鐘要完成此任務，實屬不易，不過這也確實是災害回應工作的常態，即使是處在第二線的工作者，縱然沒有充裕的資源仍必須與時間賽跑，必須同時面對眾多需求與盡可能滿足基本需求，筆者在課程設計中即納入災害回應工作的狀態與壓力，讓學生實際感受與體驗，討論過程中，筆者在各小組間穿梭停留進行觀察與聆聽，了解各小組討論進度與疑問，並適時提供必要協助。

本次所設定在社區中推行的六項災害防治主題，分別為地震、颱風、淹水、土石流、火災、疫災（如：禽流感），每組以抽籤方式選擇一個主題，故每組的

主題皆不重複，假定準備進行推行災害防治的社區已有明確需求或確實面臨災害風險的情況下，社會工作者如何運用自身的專業能力，規劃與辦理至少一場次的社區防災宣導教育或訓練活動，其應該有的主要步驟與簡要內容。

各小組代表上台向全體同學分享三至五分鐘，筆者再對於各小組分享内容進行回饋與意見交流，這是一堂以大學四年級學生為主的選修課，經歷暑期實習的洗禮，學生展現出社會工作相關概念與技術進行整合與應用的初步能力，對於各小組的回饋細節筆者在此不多加贅述，僅就必須提醒學生們的重要實務操作概念進行說明，實際執行是社區防災工作實踐的重要步驟，能夠一路從需求評估進行到此步驟，通常代表即將到達一個里程碑，但學生最關心的問題也是實務界最擔心的狀況：「如果參加的人很少，怎麼辦？」

這也是各小組在分享時，筆者所發現的共同狀況，即使是不同類型災害，在推行社區防災工作時，仍應在社區工作實踐的脈絡與思維中進行，各小組在討論中是否因為災害類型的不同而迷惑了？還是未能把握住社會工作者在實踐社區工作的角色任務？因此將社區防災工作的實際執行過程與重點，置於社會工作者該如何教導社區居民的防災能力與技術，反而失去社會工作者在社區工作中應該扮演的角色任務，事實上，社區防災工作的實踐，應該將社區居民視為社區防災工作的主體與核心，引起社區居民對於社區防災工作的興趣與共鳴，增加社區居民對於社區防災工作的認同與參與，以及培育社區居民對於社區防災工作的能力與自立。

三、第三次的授課-災害回應工作研討與理想現實兩難

經過第二次的課程，除了對於社區防災工作的主要實施步驟與內容進行分組討論與分享外，亦對於社會工作者在災變回應中的角色與任務進行教授，因此學生對於上述主題應有基本認知與理解，故本次課程即延續上次課程，將針對更深入的災害回應實務工作進行探討，同樣透過亂數分組的方式完成六個小組的分組，並隨即完成各組小組長、書記及分享者的相互推選，經過上次的經驗，本次的過程順利許多，筆者將社會工作者面臨災害回應工作的實際狀況，進而擬訂六個不同的題目，主題分別為：資源管理、需求評估、衝突管理、人力調度、教育訓練、志工管理，筆者企圖透過各小組的討論與分享，了解學生們對於上述六個面向題目的看法、想像或經驗，以及擬定出的對策或具體應對作法。

每小組有二十分鐘的時間進行討論與完成分享海報，每組有五分鐘向全體同學分享討論成果，與上次不同的是，因這次的題目較為多元，故在本次為各小組加入新的任務，即各小組在完成向全體同學分享後，必須在下一個報告組別完成分享後，進行一分鐘的回饋或提問，第一組的回饋或提問由最後一組負責，接受回饋或提問的組別可選擇是否要進行回應，之後再由筆者對小組進行回饋，如此

為一個回合，共進行六個回合。

關於資源管理的題目，題目為：**災害回應過程中，面對資源（物資）有限，但民眾的需求無限，您身為安置所的管理者與服務者的角色，您認為該如何處理？**該組學生較著重在如何取得更多的資源以滿足民眾的需求，筆者則提供各項資源有限但民眾個別需求類型眾多的思考方向，以及資源管理的實踐必須同時兼顧資源提供者與使用者的責信觀點（Accountability），提醒學生未來從事實務工作時必須善盡社會工作者之角色與責任，將責信概念的實踐架構內化於社會工作者心中，並落實於各項工作的規劃之中。

關於需求評估的題目，題目為：**災害回應的過程中，請問，需求評估可以用哪些方式進行？以獲得最符合實際情況的需求？**該組學生能提出利用個別訪談、焦點團體、問卷調查等相關方法進行實際需求的蒐集，筆者除肯定學生的討論成果外，亦建議相關需求可先依據災害回應工作的時序與民眾進行討論與排列，將輕重緩急之順序列出後，透過跨機構或跨專業之資源連結，亦較能有次序條理地提供民眾所需協助，進而減少民眾在面對災變後不知所措的焦慮，以及增進民眾對於災害回應工作團隊與人員的信任。

關於衝突管理的題目，題目為：**災害搶救的過程中，您被派駐在搶救現場或附近，您認為身為社工的角色，可以做些什麼？**該組學生在沒有任何相關經驗的情況下，仍盡力透過想像力，展現社會工作者被交付任務後，使命必達的企圖心與使命感，列出了幾項或許可勉力執行的工作，筆者認為此六個題目中，此題算是最困難回答的，實際上在災害回應的第一線，通常以搶救傷患（Rescue）為首要任務，依目前災害回應的專業分工，執行此項任務非社會工作者之職責，亦非社會工作者之職能所能負擔，因此，即使社會工作者被派駐第一線，實際上能發揮的效用並不大，面對焦急的受困者家屬與疲憊的搶救人員，社會工作者仍必須在經過相關訓練後，在現地視情況謹慎介入，以避免對家屬或相關工作人員造成更大的困擾，筆者以發生在 2016 年 2 月 6 日的台南地震維冠大樓倒塌現場搶救工作為例，未受過相關訓練的社會工作者是否適合或有其必要在殯儀館進行二十四小時值班，或在受困者大體尋獲後從搶救現場陪同家屬一同到殯儀館進行後續作業等相關情形，都非常值得再進行後續的討論與省思。

關於人力調度的題目，題目為：**災害回應過程中，經評估需至少持續投入一至三個月，請問工作人力的銜接該如何安排，較為適當？**該組學生亦是在沒有任何相關經驗可參照下，經過努力地思索後將重點置於工作人力的招募與增聘，除了志工或受災民眾經由訓練後，可成為部份替代人力外，招募與增聘工作人員是非常合理的答案，但通常會有現實狀況下的各種不同原因，無法在短期內順利落實，政府部門或較具規模的民間組織，因責無旁貸或組織宗旨，可依據災害回應

工作的實際需求，進行短、中、長期的人力配置規劃，藉由跨部門或跨單位的人力調度，以支援災害回應與重建工作得以持續進行，在面對中、長期的重建工作時，較有定期契約人力招募與增聘的機會與資源。若以三個月內的工作期間，依台灣世界展望會於莫拉克風災回應工作之經驗，以五至七天為單位，進行跨部門與跨單位的人力調度，以支援災害回應工作的持續進行，安排即將接任與準備歸建的工作人員，透過彼此重疊一日的工作日，進行完整的工作交接與工作人員歸建原單位前的減壓回饋座談（debriefing），以期能夠兼顧持續性工作的品質與工作人員的身心靈健康。

關於教育訓練的題目，題目為：**災害搶救過程中，若社工必須投入相關工作，您認為社工需要具備哪些能力？或特質？或完成哪些訓練？**欲回答這個題目，該組同學必須就社會工作者必須投入哪些災害回應工作進行討論，並獲得明確的共識與界定，但對於沒有實務經驗的同學而言，必須透過想像來進行發想，學生的回答多著重在面對災變後，因外在環境的嚴重改變所帶來的挑戰，因而所必須具備克服外在環境的能力或特質，筆者提出：首先必須界定組織對社會工作者於災害回應工作的主要角色任務，根據其角色任務之需求，再對照社會工作系所中是否已提供相關課程的學習以及學習的程度，若不足或缺乏，機構組織有責任與義務為社會工作者提供相關職能的培訓，以其符合未來相關災害回應工作執行上的需求，依據台灣世界展望會的經驗，每位新進的社會工作者，不論其工作年資，均必須在到職一年內，完成災害回應工作的基礎訓練，每位社會工作者，每年持續完成不同的災害回應工作訓練課程，上述相關訓練課程，均依照台灣世界展望會對於社會工作者，在災害回應工作中的任務需求進行規劃與實施，以具備災害回應工作之相關知能。

關於志工管理的題目，題目為：**您是一位實習生或社工系學生，當投入災害回應的工作中，您認為自己可以做哪些事？**志工是災害回應工作中，人力缺口補充與替代的重要資源，由於志工的來源、動機與能力相當多元，因此志工管理一直是實務工作者公認相當重要卻充滿不確定性的課題，筆者希望透過這個題目，能夠了解學生們對於自身若要參與災害回應工作，如何定位自己與進行準備，該組學生討論後，以社會工作相關課程的培育為基礎，提供了充滿熱忱及願意為弱勢者付出與自我學習的答案，筆者提出以下不同觀點，讓學生參考思索，或許每個人就讀社會工作學系的動機與原因不盡相同，即使真的有機會參與災害回應工作，也可能因實習成績、同儕壓力或其他內外因素而非全然出於自願，但災害回應確實是一項身心靈必須承受高壓力的工作，因此，若作為一位志工，能在自身良善的動機下，確認災區的需求與認清自身的能力，於出發前完成自身交通、住宿與餐食等相關安排，如此將會是對災區復原與重建亦是對相關組織即工作人員的莫大助力。

四、第四次的授課-社會工作責信架構與助人工作初心

這是第四次也是本次輔助教學的最後一次上課，懷抱即將完成連續四次支援任務的心情，筆者心情略顯輕鬆，因為授課對象是社會工作學系學生，故特別以莫拉克風災受災區的重建經驗，以系統化並搭配圖文的方式進行說明，分享責信概念如何在救援與重建的過程中予以實踐，尤其目前國內對於受助者責信概念的具體落實仍有待努力的部份將多所著墨，期望能幫助學生們在學習上能夠有更具體的理解，在未來投入實務工作後亦能秉持與受助者彼此平等，以受助者為主體的精神，將責信概念逐漸內化並具體實踐在各項工作中。

另外，筆者亦提醒學生，身為社會工作者，需時時提醒與保持自身與受助者彼此平等的謙卑態度，藉由災後回應工作的紀錄影片，以及摘錄分享實際參與相關工作的社會工作者所撰寫的心得感想，激勵學生在未來面對困境與挑戰時，仍需有智慧堅持做正確的事，保持彼此的互助與支持，讓自身成為一個讓工作團隊變得更好的重要助力。

陳皇廷（2015）就台灣目前的現況談到責信，許多專家學者、專門職業人員迄今仍不斷在各種行為、文獻與研究中，持續強調所募得的各種資源管理與使用效能，特別是在所募得各種資源中最为大宗的募款所得，因此在世界展望會（World Vision International）的責信對象與實踐方法中，將上述稱之為責信的傳統觀念：「接受贊助者或捐助者的資源（包含捐款與物資），所以必須責信」。因此一直以來，我們經常把責信的對象大多關注在捐款者或贊助者，而忽略了受助者、合作夥伴甚至是內部同儕（World Vision International，2012）。

世界展望會認為其所投入的各項工作，對一個受助者、一個家庭或一整個社區都具有深遠的影響，因為以世界展望會超過 100 個夥伴會員國而言，不論是在台灣或是其他國家，我們都非常重視發展型的工作，在國外，每一個計畫區進行發展型工作，從開始到結束是一個持續十數年的時間，在國內，台灣世界展望會也從早期的慈善救濟工作，轉化為現今的專業社工服務，我們為一個人、家庭或整個社區提供資源也帶入改變的可能性，以平等的相對位置或立場而言，除了在工作信念上對於受助者責信的堅持，其實更應該有個系統或機制，進行此類的責信工作，在世界展望會對於各會員國的規範中即強調，即使進行人道救援工作（HEA，Humanitarian Emergency Affairs），在確保生命安全的前提下，也應當執行對於受助者的責信工作，因為責信的實踐不但是尊重人的價值，更看重因為受助者的參與，以及所可能帶來後續的正向力量。

以世界展望會對於受助者責信的信念與實踐方法而言，在進行人道救援的工作中，目前主要有四個途徑或方法進行受助者的責信工作：

（一）提供資訊（Providing Information）

盡力提供各項居民與社區必須了解的充足資訊，其中必須包含世界展望會所有夥伴國每一位工作人員都必須嚴格遵守的「員工行為準則」與「兒童保護政策」，作為全球最大的關顧兒童非政府組織，每一位工作人員（包含志工）均必須恪守維護兒童各項權益的保護政策，以及符合組織文化、國家法令規範與當地風俗文化的行為準則，透過探詢社區想了解世界展望會的哪些部份，以及社區與居民經常或習慣接受資訊的方式，如：開會、媒體、廣播、公佈欄與回饋箱等。

依據世界展望會的災難救援經驗，在災區中會有許多不同的 NGO 或 UN 附屬組織出現，協助當地政府、社區與居民進行災害回應與災後重建工作，以世界展望會而言，以基督教為信仰核心的機構，應該盡可能利用各種可能的方式、途徑，公佈所有可以公佈的資訊，透過向社區充分揭示包含世界展望會在內的各項資訊，取得與社區持續對話與機會，並藉由彼此持續對話的過程，獲得彼此雙方的信任與接納，得以順利推展人道救援的各項工作。

在進行災害回應與重建工作的時候，有時候會透過社區領袖（如：村長、理事長、議員、代表、頭目、牧師、長老...等）將訊息傳達給居民，但是仍有相關機制或方式，確認經由社區領袖所傳達的訊息，是否正確地傳遞給當地居民，透過當地工作人員的協助，也能與當地社區居民進行直接的對話，以了解社區居民實際的需求與優先順序，倘若未能事先釐清與確認社區的需要，以及需求因為不同時間上的變化，或者不同民族的文化差異與禁忌，很可能因此造成浪費與徒勞無功，最後導致善意的資源無法滿足實際需求，實在非常可惜，也有違對於捐助者的責信原則。（例如：莫拉克風災期間，原住民習慣葷食，但卻被安置在僅能提供或食用素食的寺廟，安置地點宗教信仰與居民飲食文化的衝突，引發彼此誤解與資源浪費。）

因此，開始進行災害防治、回應或重建的工作時，台灣世界展望會的工作人員都會盡可能地透過不同方式與途徑提供相關資訊，讓社區居民取得充分的資訊，以作為彼此能一同進行工作的對話基礎，例如：當準備進行物資發放時，相關資訊可以透過村里長協助進行廣播、村里公告欄的海報張貼、物資發放相關資訊傳單、社區會議的討論與說明，甚至是為了特殊對象（如：行動不便者）進行家庭拜訪等方式，讓不同對象，都能順利接收到相同資訊。

（二）諮詢社區（Consulting with Communities）

各個國家或地區都有不同的風俗文化、環境條件以及基礎設施，在災害發生的過程中，也經常造成各種破壞與衍生各項限制，但世界展望會的工作人員仍必須以符合當地的現況為前提，對於預備進行的各項回應或重建工作，透過合宜且多元的方式，設法尋求與社區進行對話，建立彼此雙方的相互信任與接納，徵得

社區的同意與支持，或者透過培力（empowerment）社區，拓展社區參與人道救援與重建工作的面向及深度，幫助社區能夠自己做決定，另外，世界展望會也推行將受助者或受益人名單進行公佈，以及清楚揭示這些受益者是符合何種標準或是經由何種方式選出，並且使用多元的方式提供各項資訊，當然，受益者的名單是否公佈，或者以何種方式公佈，一定必須以當地風俗文化作為主要考量，進行整體評估後才能決定。

以世界展望會而言，主要關顧與服務的對象是兒童，鼓勵與支持每一個工作人員應在適當地機會多與兒童進行對話，與兒童對話的方式應該多元、富有創意且配合兒童進行安排，最常以活動或遊戲方式進行，就災害回應行動的實際經驗而言，這些與社區或受助者對話或互動的機會與過程都相當不容易，特別是在災害回應與災後重建工作正在進行的情況下，許多不確定性與限制性因素（如：交通與場所的安全），都將原本可簡單執行的事情變成挑戰，但世界展望會的工作人員仍然盡力把握住每個可能的機會。即使依上述而行，亦必須注意，有可能因為諸多原因，如：地區交通中斷、個人行動不便、族群性格內向、語言詞彙限制等各種因素，導致其實真正的弱勢者，仍然沒有機會進行發聲或參與對話。

因此，在實務工作的經驗中，台灣世界展望會的工作人員會試圖以不同的方式與途徑，就同一個議題，接觸與詢問不同的社區居民，盡可能蒐集與了解社區居民的意見、看法或建議，例如：社區居民到達安置所後，居民與空間如何進行配置，通常會藉由社區幹部會議或多個社區的幹部聯合會議，以了解不同社區平常的習慣與需求，透過社區幹部提供不同的意見與進行多面向的討論，最後協商取得共識後，再進行社區居民空間的配置，在討論與協商的過程中，台灣世界展望會的工作人員也會視情況的必要性，適時地提供相關的技術、資訊與建議，以協助社區幹部能夠順利進行討論與達成共識。

（三）提昇參與（Promoting Participation）

災難發生的時候，一開始的搶救或緊急撤離時期，各個系統在緊急動員的過程中，包含整個情況難免陷入慌亂或暫時失序，隨著時間與經驗的累積，秩序必然逐步重整或再次被建立，居民也會逐漸恢復原有的生活作息，雖然可能出現景物依舊人事已非，人事依舊山河變色，或者山河變色故人不在的各種情況，但仍有倖存者，而這些倖存者本身仍具有一定的能力與技能，參與災害救援後續服務工作的人員，經常因為出於憐憫與慈愛等因素，為這些發生災難前本身就有一定能力的受災居民，在未經過詳細需求評估與確認的過程，持續地給予超過其基本需要的協助，而造成許多棘手且難以處理的後遺症，就世界展望會的工作原則而言，在進行災害回應行動與災後重建工作過程中，有時候必須刻意或特別保留讓居民與社區參與的機會，當然，居民與社區參與的方式相當多元，其中包含：人力、技術、經費、凝聚共識、策略擬定、重大決策或其他資源等。

藉由與社區持續地進行對話，或者刻意保障社區參與的機會，將是培力（empowerment）社區的重要基礎與過程，經由災害回應與災後重建工作的實際經驗發現，透過社會工作的社區工作方法，協助社區居民進行組織與運作後，其實有些時候社區自己本身就可以經由一定的程序，決定社區中受益者的資格或標準，特別是在資源有限或者有特定資源的時候，社區居民也可以提供自身具備的技術或勞力，參與相關工作，因此在進行災害回應與災後重建工作時，世界展望會與社區都必須了解社區自身目前已擁有的能力與資源，哪些社區已有的能力或資源是可以運用的，哪些是需要的能力與資源但目前仍不足的部份，仍需要持續協助社區建立自救的能力或資源，並且必須在災害未發生時就開始紮實地進行各項工作，沒有人知道災難何時而來，亦無法完全確保目前的準備足以應付下一次災難來襲，但防備災的預備仍必須持續且盡力進行。

全國成（2016）指出，莫拉克風災後的永久屋興建，我們預先透過合約的規範，要求營造廠商必須在興建的過程，提供一定比例或數量的機會，讓有意願與能力的社區居民，在經過訓練後，得以投入永久屋的建設工作，由社區居民建設自己未來要住的屋子，正常的情況下必然更加認真努力，透過保障社區居民參與重建工作的機制，創造出既可領取工資穩定家庭生活，亦可投入重建貢獻一己之力，還可參與施工監督營建品質，或可參與施工學習一技之長的機會，透過培力社區居民能力的方法，讓受災者的身份與思維，漸漸從社區居民身上蛻去。

（四）蒐集並處理居民的回饋與抱怨（Collecting and Acting on Feedback and Complaints）

在進行災害回應與重建工作的過程中，人們（包含工作人員與社區居民）在身心靈上總有很大的壓力，而且經常必須面對有許多不同管道的訊息來源，加上資訊經常透過許多非正式的管道進行傳遞或者散佈，對於受助者而言，當各種訊息混亂、交錯時，經常除了只能在私下的表達個人或小眾群體意見外，礙於許多主觀或客觀因素，無法反應相關意見或建議，許多流言蜚語也因此四處流傳，不但容易造成政府或人道救援組織與社區居民的誤會，更嚴重的是可能造成社區居民的心情浮動，進而對於各項工作的推展埋下長期性負面影響的種子。

因此，提供清楚與詳細的說明或公告，對於各項工作的進行是非常重要的關鍵因素，因為訊息若能一致，人心才能安定平穩，事實上，若能事先建立合宜、暢通的回饋與接受抱怨的管道或系統，讓居民或社區清楚了解應如何進行回饋或抱怨，並能在機制中確保提供回饋或抱怨者的資料是受到絕對保密，應該能因此減少許多由於不完整訊息的流傳、不正確行為的姑息或者不合宜方式的存在，對整個災害回應與災後重建工作所造成的負面影響。

在進行災難救援或重建的工作時，最常使用接受社區回饋與抱怨的方法，大部分是工作人員將回饋或抱怨的內容以筆和紙完成紀錄後，帶回辦公室，再視抱怨的內容，選擇回應的方式，當然，如果現場的情況允許，關於抱怨的內容最好能先進行初步的澄清與確認，避免不真實的耳語開始散佈與流傳，實際上，工作人員經常在面對抱怨時會有急於解釋的情形，在不清楚或無法了解整個情況時，並不適合在當下進行回應；因此，在與社區進行互動時所提供的文宣、傳單上，也都應該有附上電話號碼，或者可以提供工作人員名片，提供社區居民進行回饋或抱怨。

接收到社區居民的回饋與抱怨，長期來看不但有助於提昇工作人員對於相關行為準則的實踐，更能夠確保兒童或其他弱勢者的福祉，因為當接收到這些反應的意見，世界展望會必須不斷地進行檢討與修正；另外，在接收到相關抱怨時，或許無法即刻確認真實性或實際情形，但不論是否為虛假的指控或者與實際情形所有出入，都應該先進行登錄後，傳遞予相關部門進行處理，並進行追蹤，以了解處理情形，回覆意見的提供者，當然這一切都必須保障意見提供者的隱私。

永久屋的交屋，對台灣世界展望會而言，為協助災後重建工作的一個重要關鍵時刻，交屋的工作流程必須經過事先的規劃，交屋的工作人員也必須事先完成逐步的練習，工作人員準時在交屋服務中心就位，等待社區居民的到來，進行一人專責一戶的交屋服務，居民經過身份確認無誤後，即可領取永久屋的完整鑰匙，再由專人陪同一起前往永久屋進行點交，永久屋內外的所有設施、設備，都必須開啟、使用與進行試運轉，即使有少部份設備無法當場使用，如：瓦斯熱水器或瓦斯爐，也都必須先確認外觀完整無缺損，每個樓層、每個空間、每個項目都由屋主親自進行使用、確認狀況與完成點交，所有項目的實際狀況，包含屋主認為的瑕疵與提供的相關意見，由工作人員於交屋清冊中完整登載，該交屋清冊由雙方簽名後各自收執乙份，所登載之瑕疵與屋主的意見，亦承諾在交屋後一個月內，全數完成改善與進行回覆，期望盡最大的努力落實對社區居民的責信。

參、方案評估及結果

第四次授課結束後，筆者委請 T 教授協助詢問學生對於四次課程之整體建議與回饋，參與課程學生人數約 40 位，其中超過 80% 的學生認為四次的課程為他們的學習帶來收穫，並表達希望能夠有更充裕的課程時間，可以針對不同主題進行更深入與更細部的討論與學習。對於學生的建議與回饋，筆者回覆一封『致選修「災變社會工作」同學的信』，委請 T 教授代為轉達，作為對學生之回應。且為更深入了解學生對於業師輔助教學的想法，特別商請 T 教授協助，代為徵求修習該課程學生，預備進行焦點團體訪談，總共有五位學生自願參與協助。

對於筆者作為業師的輔助教學，學生印象最深刻的部份是透過亂數進行小組分組後，進行小組討論並上台分享，在緊迫的時間壓力下，必須以臨時組成的小組完成任務，過程有一定的心理壓力，但是經歷此過程後，學生認為因為小組是由不同的成員組成，容易帶出更多不同的想法，或許一開始的討論過程中容易出現意見分歧，但是反而到最後可以因此得到更周全的對策與方法。

另外，業師輔助教學是否能成為學生學習上的助益，除了業師在授課內容與脈絡的設計外，學生認為業師臨場的口語表達與媒材運用，佔了相當重要的關鍵因素，隨著課程內容而表現出抑揚頓挫的語氣，加上適當地語詞表達，即使面臨某些難以避免的講授內容（如：基本概念），亦能夠讓學生的精神仍投入於課堂的學習，若搭配不同媒材的應用，則更能讓學生在課程學習中享受參與、調節與專注的過程。

社會工作者與受助者彼此平等，從大學一年級到四年級在課堂上經常被提及的重要觀念，但學生卻對於如何正確落實存在疑問，藉由世界展望會之責信架構在災害回應與重建工作的實踐經驗，學習到如何透過對服務對象提供充分的相關資訊、對服務對象的意見或想法進行諮詢、提升服務對象參與相關工作的機會以及對於服務對象的抱怨與回饋意見進行蒐集與回應，即可將相當抽象的對受助者的責信概念，確實對於未來成為社會工作的實務工作者有所助益。

學生仍再次表達希望能夠有更充裕的課程時間，可以針對災變社會工作的不同主題，進行更深入與更細部的討論與學習。筆者除對於學生積極學習的態度表示肯定與敬佩外，亦分享不同考量與建議，每位同學選修該課程的動機不盡相同，因此每位同學願意投入該課程的程度亦不相同，或許在課堂的學習上已能滿足多數同學的需求，若能夠以學生求知若渴的立場，向教授或系所提出需求與建議，或許能夠利用其他時間與形式（如：Workshop），邀請相關實務工作者進行主題性的深度分享、探討、交流與學習。

對於業師輔助教學，學生表示從大學一年級到四年級不同類型的課程中，每位教授都會視教學需要適當地安排，整體上是持正面肯定的態度，因為從業師的分享，能夠更具體的了解目前實務工作之樣態，減少憑空想像或無法體會的不確定性，相對於課程的學習上，亦能把握重點與應用的方式，是一種對學習上的正面助力；不過學生對於業師的不確定性亦感到困擾，可能在某些因素下，少部份業師的授課內容與教授或學生對於課程的目標與期待出現明顯落差，不但對於學生在課程學習上的助益相當有限，亦讓教授在後續上課時，必須協助學生進行相關疑義的澄清與概念的重新建構，教授讓業師明確理解課程目標與期待，以及與業師在授課前的溝通、澄清與確認是不可缺少的關鍵步驟。

肆、結語

筆者有幸作為業師，得以參與某知名大學社會工作學系「災變社會工作」課程連續四次之輔助教學，此次機會與經驗實屬可遇而不可求，基於社會工作實務工作者有責任對於自身工作經驗的整理與省思，故歸納下列幾點，供各位先進賢達參考指教：

一、虛心謙卑學習

筆者於接到邀請擔任業師時，起初心中並不以為意，當意識到這是連續數次的課程後，即陷入不知如何安規劃與安排課程內容的窘境，畢竟實務工作者本身知道如何操作是透過長期的實務工作累積與學習而來，但要在短時間內如何透過不同媒材的運用向學生清楚說明如何操作，確實是兩個不同的層次，經過與 T 教授聯繫溝通並沉澱數日後，在符合課程目標與其帶的前提下，開始以自身作為學生的想法，以生為師，著手規劃與編排授課內容，並藉由每次授課後的檢討與省思，調整下次授課的內容與脈絡，以虛心謙卑向學生學習的態度，視學生的學習需求為主體，亦是教授者與學習者彼此平等的具體實踐。

二、擴大正向影響

這是幾年前的事，當時機構內正在調查下個年度各單位實習生的名額，就繁忙的實務工作者而言，若是願意以向一位實習生的責信態度付出心力，絕對不是輕鬆的過程，因此總是難免聽到今年可不可以不收實習生的問句，一位主管的溫柔提醒：「培育社會工作後進，是我們實務界的一項責任。」這句話言猶在筆者耳裡。目前社會工作學校教育中，除了學生到機構進行參訪或是暑期與學期中的實習機會外，業師能夠直接到學校協助課程的輔助教學，將實務界經驗進行分享亦是強化產學合作的契機，為產學合作彼此創造雙贏的局面，透過不同形式的互動與交流，更名為彼此增進理解與減少落差，傳遞正向影響力，促進助人工作者正向積極的身心靈。

三、彰顯核心價值

每個組織都有其成立的宗旨與使命，社會工作專業亦有其核心價值，實務工作亦是人生的一部分，難免遭遇許多困難與挫折，能否在困境中堅守核心價值而不放棄，即是對每位實務工作者的考驗與挑戰，筆者有機會代表機構至學校中擔任業師，認為這除了是一項任務，也是一份責任，更是一種榮譽，不論是在課程內容準備或是實際經驗分享的過程中，不斷地自我提醒，必須將助人工作的本質與社會工作核心價值作為授課的根本，筆者亦將擔任業師視為承先啟後的機會，努力將正確觀念的種子播種到學生心中，亦期待這顆種子某天能在學生心中發芽茁壯，有更多的社會工作者在助人的道路上共同努力。

四、自身重新得力

從大學畢業後，就難有機會經常回到大學校園，筆者能夠在週間享受片刻大學校園的單純氣息與環境，實是幸福樂事，在準備課程的過程中，因為心繫實踐責任與自我期許，因此壓力不小，但從接到 T 教授的邀請到實際到校擔任業師，以及完成焦點團體訪談的過程中，透過不斷地自我思索與反省，讓自己循序回顧與整理過往實務工作的經驗，以及與學生在課堂上與訪談中的彼此互動交流與教學相長，確實能讓每日忙碌的實務工作者，除了重新確立自身投入助人工作的價值外，亦獲得另外一種形式的調節與喘息，讓自身的身心靈重新得力，當再度回到團隊中，成為團隊持續進步與發展的助力，以及成為受助者最重要的祝福。

參考資料與文獻

全國成 (2016)。社區防災與社區工作實踐-以阿里山特富野部落為例。2016 緊急救援暨災難管理國際研討會，台灣世界展望會。

徐昌慧 (2013)。遴聘業界專家協同教學之現況探討。臺灣教育評論月刊，2013，2 (3)，頁 47-50。

陳志緯、徐昌慧、馮莉雅、蘇雅慧 (2012)。技職院校業師協同教學成效之探究-以餐旅群為例。2012 技職教育永續發展學術研討會論文集，國立臺北科技大學技術及職業教育研究所。

陳皇廷 (2015)。人道救援責信實踐與社會工作助人價值-以台灣世界展望會阿里山得恩亞納交屋服務為例。全國災害救助過程中社會工作參與的省思檢討：突破與創新研討會論文集，輔仁大學社會工作學系。

簡建忠 (2009)。人力資源發展從粉筆到數位滑鼠。臺北市：前程。

吳武雄、蔡哲銘、邱美虹、常月如、葉昭松 (2008)。以建模與認知師徒制開發新興科技融入高中課程之教學研究。中華民國第二十四屆科學教育學術研討會論文集。

顏佩如、溫羚勻 (2016)。業師協同教學之教學策略與學習成效之研究。國家教育研究院教育脈動電子期刊 2016 年 12 月，第 8 期。

教育部 (2017)。教育部產學合作資訊網，
<http://www.iaci.nkfust.edu.tw/industry/index.aspx>

World Vision International (2012). *H a a a a a s c e e* (pp. 149-153). UK.

從防救災實務經驗探討災難社會工作人員 救援職能訓練需求

發表人

林尚琬

台灣世界展望會 救援與重建事工處組長

回應人：黃彥宜教授暨南大學社會政策暨社會工作學系

從防救災實務經驗探討災難社會工作人員救援職能訓練需求

摘要

自1999年，筆者參與災難救援重建工作及社會工作人員救援訓練籌備辦理，每在災難發生及救援回應後，發現過去對於社會工作人員的救援訓練課程需要有所調整或新增；因此，興起想要探討災難社會工作人員的救援職能訓練需求。本文目的係在探討災難社會工作人員的救援職能訓練需求，透過檢視政府法令對於災害防救任務的界定來看災難社會工作人員的任務，因筆者受雇服務於台灣世界展望會，接著回顧台灣世界展望會針對第一線社會工作人員參與災難救援所辦理的救援訓練內容及規劃歷程，進而發現災難救援任務隨著社會環境、災難型態及工作期待的變化而有不同的需求。過去以任務為導向的救援訓練規劃似乎無法完全因應及滿足日益變化的災難環境及社會需求，建議考量以救援職能為主、任務為輔的救援訓練模式來規畫災難社會工作人員的救援訓練。

期待透過本次研討會能夠帶來專家學者與社工實務界參與人員的指教，增益未來規畫社會工作人員災害防救職能訓練的參考。

關鍵字：災難社會工作、訓練、職能

【彰顯社工價值—看見社會工作影響力】研討會

從防救災實務經驗探討災難社會工作人員救援職能訓練需求

林尚琬

台灣世界展望會 救援與重建事工處 組長

辦公室電話：02-21751996#795

E-mail：phe@worldvision.org.tw

西元2017年03月25日

從防救災實務經驗探討災難社會工作人員救援職能訓練需求

林尚琬¹、許可風²、田菁³

摘要

自 1999 年，筆者參與災難救援重建工作及社會工作人員救援訓練籌備辦理，每在災難發生及救援回應後，發現過去對於社會工作人員的救援訓練課程需要有所調整或新增；因此，興起想要探討災難社會工作人員的救援職能訓練需求。

本文目的係在探討災難社會工作人員的救援職能訓練需求，透過檢視政府法令對於災害防救任務的界定來看災難社會工作人員的任務，因筆者受雇服務於台灣世界展望會，接著回顧台灣世界展望會針對第一線社會工作人員參與災難救援所辦理的救援訓練內容及規劃歷程，進而發現災難救援任務隨著社會環境、災難型態及工作期待的變化而有不同的需求。過去以任務為導向的救援訓練規劃似乎無法完全因應及滿足日益變化的災難環境及社會需求，建議考量以救援職能為主、任務為輔的救援訓練模式來規畫災難社會工作人員的救援訓練。

期待透過本次研討會能夠帶來專家學者與社工實務界參與人員的指教，增益未來規畫社會工作人員災害防救職能訓練的參考。

關鍵字：災難社會工作、訓練、職能

¹第一作者：台灣世界展望會，救援與重建事工處，組長

²第二作者：台灣世界展望會，救援與重建事工處，派駐北區辦事處緊急救援督導

³第三作者：台灣世界展望會，救援與重建事工處，派駐西區辦事處緊急救援督導

壹、前言

自西元 1999 年起，筆者參與災難救援重建工作及社會工作人員救援訓練籌備辦理，每每在災難發生過後，發現過去對於社會工作人員的救援訓練及裝備課程有時無法因應災難救援環境的變化或滿足救援任務的需求。因此，興起想要探討災難社會工作人員的救援職能訓練需求。

社會工作人員參與災難救援工作，在國外早有起源，如社會工作專業很早以前就開始參與災害救援，根植於戰後救援的服務提供及對於人民居住環境的關切等。同時廣泛地關切與災難相關的議題，如何在災難中預防嚴重毀損，減緩系統運作中各個層面的影響、如何促進高風險/弱勢族群（如兒童、低收入戶）服務輸送過程的可近性等。（Michael J. Zakour, 2004）

然而，台灣的災難社會工作議題可以說是在 921 地震之後，社會工作界再開始注意及探討；特別是 2009 年莫拉克風災（即八八水災）後，學界與實務界開始熱烈討論災難社會工作等相關議題。（林建成、蔡緯嘉，2011）

對身在政府機關的社政人員而言，其在災難管理中的角色與受災居民有最直接的接觸，一方面必須負責整合公私部門各福利服務資源，以社區為單位來提供服務與物資；一方面要評估居民們需求，適時予以諮商和輔導；在災難發生後的各個階段，社會工作者都扮演著多重角色來協調、整合各界網絡。（林建成、蔡緯嘉，2011）

關於社會工作者及相關救災人員的角色及任務，林萬億（2002）曾提到在 921 震災中扮演災民安置、傷亡撫恤、殯葬處理、悲傷輔導、家庭重建、社會照顧、就學輔導、社區重建、心理輔導、就業輔導等角色，使救災過程中人的重要性被彰顯。

兒童福利聯盟主編的災後生活重建工作手冊中提及，災難服務中社會工作者主要的功能有：（兒童福利聯盟，2009）

1. 提供受災者及其家屬支持。
2. 協助個人連結資源，並增加多元資源的近便性。
3. 防止受災者及其家屬出現更嚴重的身心健康問題。
4. 預防個人、家庭、團體、組織或社區瓦解。
5. 改變微視與鉅視系統，促進受災民眾的福祉。

從許多社會工作學者對於災難管理與社會工作的探討與研究，我們知道社會工作人員在災難中扮演的角色與任務，然而政府的社政人員及配搭協助的民間團

體社會工作人員就知道如何回應災難救援及受災居民的需求了嗎？明白如何處理所有災難救援、復原與重建中的議題了嗎？

在過去數年參與災難救援過程中發現，不少投入災難現場的第一線社會工作人員希望能夠清楚自身在災難現場所需要扮演的角色，期待有人能夠清楚地告知所需要完成的任務及目標。

常常，對於在災難相關現場直接提供受災居民服務的第一線社工員，有些很容易受災情畫面影響或高度壓力工作時而疲憊崩潰。因此，若能於平日無災難發生時，就給予足夠的裝備訓練就顯得非常重要（如：心理建設及處遇技能等）。一個參與災難救援之機構組織最好能事先有組織動員及後勤計畫，以利在真實救援情境中才能讓參與人員知道相關救援流程，進而順利達成救援任務。因此平常的必要裝備及運用訓練要在平日中訓練。（全國成，2005）

貳、從法令政策看災難社會工作人員的任務

災難一旦發生時，台灣各級政府（中央、縣市、鄉鎮區公所）扮演非常重要的關鍵角色，中央部會及各級政府的面對災難發生時的權責，明確訂定於災害防救法中。本文擬從災害防救法、社會救助法與衛生福利部函文「各級政府結合民間團體參與社政災害防救工作注意事項」，先行來看災難社會工作人員的主要任務，進而探討災難社會工作者所需要的救援訓練需求。

一、災害防救法

中央政府為健全災害防救體制，強化災害防救功能，以確保人民生命、身體、財產之安全及國土之保全，特制災害防救法。因此，檢視災害防救法，凡與受災居民直接或間接相關的需求或事項都需要社會工作人員或社會行政人員（中央政府為社會救助及社工司、直轄市及各縣市政府為社會局處；鄉鎮市區公所為社會課等）。這裡節錄其中與社會行政/社會救助/社會工作者的角色任務密切相關的條文如下：

- (一) 災害防救第 22, 23 條：有關弱勢族群災害防救援助必要事項、災害防救物資、器材之儲備及檢查。
- (二) 災害防救法第 27 條：為實施災害應變措施，各級政府應依權責實施下列事項：
 1. 受災民眾臨時收容、社會救助及弱勢族群特殊保護措施。
 2. 受災兒童及少年、學生之應急照顧。
 3. 民生物資與飲用水之供應及分配。

- (三) 災害防救法第36條:為實施災後復原重建,各級政府應依權責實施下列事項,並鼓勵民間團體及企業協助辦理:
1. 災情、災區民眾需求之調查、統計、評估及分析。
 2. 志工之登記及分配。
 3. 捐贈物資、款項之分配與管理及救助金之發放。
 4. 傷亡者之善後照料。
 5. 災區民眾之安置及災區秩序之維持。

二、社會救助法

從衛生福利部社會救助及社工司管轄的社會救助法第五章災害救助篇,指出直轄市或縣(市)主管機關應視災情需要,依下列方式辦理災害救助:

- (一) 協助搶救及善後處理
- (二) 提供受災戶膳食口糧
- (三) 給與傷、亡或失蹤濟助
- (四) 輔導修建房舍
- (五) 設立臨時災害收容場所
- (六) 其他必要之救助

三、衛生福利部函文

衛生福利部於2016年8月4日訂定及公告「各級政府結合民間團體參與社政災害防救工作注意事項」,為使各級政府及民間團體充分了解災害防救相關法令及其重要性,協助執行災害防救作業,以確保人民生命財產安全,明確地說明災害預防、災害應變、災害復原等三階段應執行事宜;從其中可以了解參與災害防救工作的社會行政/社會救助/社會工作人員的任務。

(一) 災害預防階段

1. 平日各級政府與轄內災害防救相關民間團體應保持密切聯繫;
2. 各級政府應於年度內定期與災害防救相關民間團體辦理災害防救工作聯繫會報,並適時規劃觀摩與演練活動,以加強應變能力。

(二) 災害應變階段

1. 各級政府得視災情需要,邀請災害防救相關民間團體參與救災工作,並視需要協調其暫駐災害應變中心,俾配合辦理人力及物力等資源調度工作
2. 各級政府得視需要協調災害防救相關民間團體,適時配合辦理有關物資捐贈之點收、管理、分配及輸送等工作,俾將物資及時運送給災區民眾
3. 地方政府經評估需開設災民避難收容處所,得通知災害防救相關民間團體提供協助臨時安置相關服務。

4. 各級政府得協請民間團體支援專業社工人力，提供災民心理調適與輔導相關服務，安撫其情緒並給予關懷支持。

(三) 災後復原階段

1. 地方政府於關閉避難收容處所前，應發動災民並運用災害防救相關民間團體之力量，共同進行環境清理工作，並協助災民返回家園，展開各項家園重建工作。
2. 地方政府得運用民間團體專業人力協助災民填寫表格，俾申辦各項災害救助事宜。
3. 地方政府得商請民間團體繼續提供社工、心理等專業人力，進行災民心理輔導與情緒安撫等心靈重建服務。
4. 各級政府於災後，得邀集專家學者及民間團體召開檢討會，並請民間團體社工專業人力秉持案主保密原則，協助進行受災民眾生活狀況追蹤調查（以重建家園及安置為主）等事宜，持續給予相關服務及輔導。

從中央政府（衛生福利部）函文各級政府結合民間團體參與災害防救注意事項，邀請與運用民間團體（或支援專業社工人力）完成各項災害救援（預防、應變、復原）過程中的各項任務，可以看到災難社會工作人員的主要任務著重在與受災居民的相關需求方面，如：需求調查、收容安置、物資管理（點收、分配及發放）、志工管理、社會及災害救助、心理輔導與關懷支持等；災難社會工作人員所扮演的角色，於平時有聯繫者、規畫者；災時有協調者、管理者、執行者、關懷支持者；災後有執行者、關懷支持者及需求調查者等角色。

由於大學院校社會工作相關科系至今尚未全面開設災難/災變社會工作課程，參與災難的社會工作人員於平時亦未能有足夠的裝備或訓練。因此，對於參與災難的社政人員或社工人員在沒有足夠知能情況下，即要開始展開災難救援、復原及重建的各項任務，這時候常常會是一個極大的挑戰。

參、從防救災實務來看災難社會工作人員救援訓練

當災難發生時，很多參與救援的相關人員（政府機關、民間團體）霎時間都不知道怎麼做？或如何開始？往往是眼前問題或迫切需求浮現時，許多第一線人員在忙亂中回應處理過後，事後回顧時才慢慢地想到：是這樣做的嗎？這樣做正確嗎？這樣作合宜嗎？回顧過去經驗，早期社會工作人員大多是參與實際災難救援回應過程後，逐漸地有一些經驗或心得。關於災難社會工作人員的救援訓練才逐漸開始！

自 2008 年起，台灣世界展望會針對社會工作人員逐漸地開始全面性規劃救援

職能訓練，至（2016）年止，主要有三：一為基礎救援訓練，主要對象為針對新進到任或資淺未曾受過訓練的各區辦事處社會工作人員；二為各區救援職能訓練，針對各區第一線社工人員辦理一年一度的救援訓練，考量災害救援環境變化及未來可能需求研擬規劃課程；三為針對各區辦事處社工督導在災難救援現場進行管理及領導的訓練規畫。

一、基礎救援訓練課程

台灣世界展望會過去長期服務偏遠地區的經濟弱勢族群（如原住民鄉、濱海地區、偏遠鄉鎮等），從西元 1999 年 921 集集大地震開始及隨後幾年陸續發生的桃芝風災（2001）、敏督利風災（七二水災，2004）、艾利風災（2004）等，對於位於山區、偏遠地區的原住民鄉造成嚴重衝擊及傷亡影響，對外交通及電信通訊聯絡中斷數日至一星期。

因此，台灣世界展望會早期開始規劃社會工作人員救援訓練時，會著重因災害發生初期因應基礎民生建設受損（電力供應、電信通訊）或臨時救助站時所需要的相關設備操作運用課程，如發電機操作、無線電通訊設備運用、司令帳棚搭設、災害現場設置的救助站、車輛簡易維修等主題。此外，主要訓練課程亦安排認識台灣世界展望會的救援事工階段性歷程、緊急救援策略及災難管理標準，同時有災情收集通報及評估因應、救援任務分組等，最後透過災害救援情境的模擬演練來進行學習驗收及整合測試。

二、因應災難救援而調整的救援訓練規劃

除了辦理救援基礎訓練外，台灣世界展望會每年於各區辦事處均會辦理社工員救援訓練。每次籌備辦理前，回顧前一年或前幾年的災難救援回應經驗及不足之處，進而發掘第一線社工人員在災害救援相關現場有何需要加強及訓練的地方。也因此每年災害發生經驗及救援環境變化，可能影響隔年辦理救援訓練的重點及主題。

2008 年，中國四川發生芮氏規模 8.3 級的汶川大地震，台灣世界展望會派員二組社工人員前往中國四川支援中國宣明會於廣元市、青川縣等地災難救援及復原重建工作。體會到大型災難對於國家社會的衝擊影響，2009 年辦理社工員救援訓練時，即規劃以下課程：認識災難及應變方式、災害風險評估及社區需求評估、庇護所管理及國際救援標準應用、汶川地震救援實際經驗分享。

2009 年，莫拉克風災（八八水災）重創南台灣與台東地區（台東縣、屏東縣、高雄縣、台南縣、嘉義縣），台灣世界展望會有將近三分之二的社會工作人員投入

在地救援或跨區支援緊急救援、物資發放及營區安置服務等工作；因此，2010年各區社工員救援訓練即出現各項與救災現場實際工作任務密切相關的課程規劃：民生物資管理（含物流概念）、防災地圖與災情簡報、救援任務分組、災區志工管理、受災居民情緒輔導、救災人員紓壓管理、（受災）兒童關懷服務。

2010年，凡那比颱風造成高雄市區淹水；同年，梅姬颱風造成宜蘭縣大同鄉土石流，山區原住民部落對外道路中斷，交通受到影響；此外，也因著2009年莫拉克風災救援經驗帶來的深刻影響，2011年各區社工員救援訓練主題有：救援設備操作及演練、無線電通訊考照訓練、災後的訪談技巧、疏散避難作業機制與規劃、緊急救援災害處遇狀況演習、悲傷輔導、救災人員身心關懷與紓壓、災後因應預備計畫、緊急救援策略及基本工作原則、救援任務分組及說明。

2011年，台灣世界展望會成立救援與重建事工處，於六個區辦事處設置專職緊急救援事工的督導。同時擬統一地規劃六區辦事處社工員救援訓練，考量過去幾年發生的風雨災多在山區或偏遠地區（原住民鄉）造成衝擊影響，部分第一線社工人員對於救援相關設備（如發電機、無線電通訊設備）操作多不熟悉，因此，2012年規劃救援訓練課程時擬強化第一線社工人員關於救援相關設備操作及演練：救助站設立與無線電使用、地圖繪製與災情簡報、發電機操作與保養、車輛故障檢視與簡易維修。另，考量社工人員支援災害救援回應過程中所面臨的挑戰：快速打包支援前線、救援工作日誌之撰寫、救援期間偶發事件應對處理、物資存放與管理、攝影技巧與資料傳輸等。同時，亦說明緊急救援系統與緊急救援工作、災害因應預備計畫、災後創傷症候群（Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD）辨識及簡易處置。

2012年，南台灣因0610豪雨致使當年高雄縣政府迅速於原住民鄉進行預防性撤離（至牛稠埔營區、鳳雄營區），同年，蘇拉颱風造成花蓮秀林鄉和平村和中部落土石流，當地居民緊急安置於和平國小（後轉至台電宿舍）；天坪颱風造成屏東縣恆春鎮受災、台東縣蘭嶼鄉受創。經過莫拉克風災後，看到縣市政府逐漸落實風雨災前的預防性撤離及收容安置的重要性，因此，營區安置的規劃與運作、兒童關懷中心、救災運作架構、緊急救援模擬演練等成為2013年六區社工員救援訓練課程規畫主題及重點。

2013年敘利亞內戰危機爆發後，世界展望會（World Vision）因應救援工作協調及經驗發現，調整及規劃人道救援任務分組，設定職務功能架構及界定各個功能角色職務內容；可以因應不同嚴重程度的災害發生及回應規模，可以因地、因災、因需求調整展望會辦公室的回應組織架構等。由於前一年台灣沒有重大天災人禍發生，緊急救援管理系統（Emergency Management System）遂成為2014年社

工員救援訓練的重點主題。

2014年，高雄八一氣爆的發生給社會大眾帶來震驚，因此，亦發現都會區的安置收容服務因應受災社區及服務運作有不同型態及考量方式。台灣世界展望會透過經驗整理後，研擬安置服務操作手冊及兒童關懷中心操作手冊；並於2015年救援訓練課程說明安置收容服務（評估、設置及服務）、兒童關懷中心（評估、設置及操作），此二個主題亦為台灣世界展望會與各縣市政府或鄉鎮區公所於災害救援時期配搭合作的受災居民服務重點工作。

2015年八仙粉塵暴然事件及2016年0206台南地震發生後，深刻地認知災害無所不在，災害發生時的自我保護及自我照顧益發地顯得重要。因此，2016年社工人員救援訓練則以天災人禍逃生避難（火災、地震）、社工人員自我照顧及兒少危機初步辨識與處遇為重點主題。

對於參與災難救援的社會工作人員而言，在一段時間足夠的休息及喘息之後，若能回顧參與災難的過程，可以整理各自的經驗或整合彼此的看見、討論當時經歷的問題挑戰及省思救援過程中的心得。

2016年，筆者曾於0206台南地震救援回應後一個月與台灣世界展望會負責台南地區的督導們約有二小時的回顧討論。地震發生第一天（2月6日）起，台灣世界展望會與台南市政府社會局配搭合作，當時分別有二組社會工作人員分別進駐服務，其一在地震倒塌現場維冠大樓市府設置救助服務站偕同諮詢服務及支援物資管理發放（一天二班，每班2人；服務時間約一周）；其二於成功大學附設醫院支援諮詢服務台及病房個案服務（一天二班，每班4-6人）服務地震受傷居民之家屬等，服務期間約10天（2016年2月7日至2月16日）。

對於這次參與都會區災難救援的第一線社會工作人員而言，在救援回應過程中意識到需要更認識創傷後症候群（PTSD）及了解悲傷輔導的相關知能（陪伴受災個案家屬）；另外，發現對於跨機構合作及跨專業整合服務的挑戰，如：過去著重於經濟弱勢個案服務的社工人員派駐在醫院個案服務時，對於醫療專業術語所知有限，且感受到醫院不同專業的工作模式及快速步調，需要迅速地轉換及調整融入。

由於都會型災難與過去發生在原鄉或偏鄉的災難不同（如八八水災、0610豪大雨），有的社會工作人員在經歷都會型災難回應過程後，期待在災難回應中的角色及任務上能夠有更清楚的界定，並期待能夠有更多了解都市型災難救援服務的流程。

回顧 2009 年至 2016 年的社會工作人員救援訓練辦理，課程規劃重點從初期偏遠地區災難回應工作重點到災害救援現場的各項任務及服務需求為主；訓練主題從過去廣泛性的災難救援任務逐漸聚焦到展望會與各縣市政府配搭合作的災後服務重點（如：安置服務、兒童關懷、兒少危機初步辨識與處遇）；而未來後續則可能開始更多地探討都會區災難救援回應的相關議題。

三、災難救援經驗交流平台

2015 年 12 月，筆者於台灣世界展望會負責承接衛生福利部社會救助及社工司委託辦理之災害救助訓練（衛部救字 1041363157 號），分別於台北市、花蓮縣、台中市等地辦理三場次，共 194 人參加；訓練課程主題規劃為：災害救助展望及經驗、社工如何因應台灣災害威脅及風險、民間 NGO 團體災害因應措施、災後自我照顧與支持、公私部門協力合作分享。

除了訓練專業知識學習外，透過災害救助研習訓練回饋問卷，發現過去曾經或未來可能參與災難的社會工作人員對於以下訓練主題有迫切的期待及需求：

- (一) 救災工作實務與災害救助經驗分享
- (二) 災後自我照顧及支持。
- (三) 創傷後陪伴與悲傷輔導。
- (四) 正確防災減災。
- (五) 災難應變模擬或實地演練。
- (六) 公私部門互動交流及網絡合作。
- (七) 災害救助流程。
- (八) 災害社工的角色與功能。
- (九) 災害救助志工培訓及管理。
- (十) 物資管理。

因此，台灣世界展望會於去（2016）年 5 月 31 日、6 月 1 日辦理緊急救援暨災害管理國際研討會，安排多個時段的國外災難復原重建及國內災害救援實戰經驗分享，從現場口頭回饋及參與問卷回覆中得知大多數與會人員對於國內外天災人禍的救援、復原及重建實務經驗分享有高度興趣及正面回饋，會後甚至提出能夠更多探討貼近實際場域現況的服務內容或困境挑戰。因此，實務經驗的交流及探討對於參與災難回應過程的社會工作人員很重要。

在災難救援實例經驗分享中，部分參與人員事後回饋提出能否更進一步有模組化的流程建置，甚至期待輔以實際案例說明。此方面與台灣世界展望會第一線社會工作人員於過去二、三年參與都會型災難救援回應（如：2014 年高雄八一氣

爆、2016年0206台南地震)後對於救援訓練後續提出的課程需求期待有雷同之處。

肆、從救援任務導向到救援職能導向

過去數年，台灣世界展望會以災害救援經驗為基礎，辦理社工人員的救援訓練，每年透過不同主題的任務重點，學習在災害相關場域及救援過程中會運用的知識或技能。然而，筆者在過去災害救援回應參與過程中觀察到，這些過去所學的災害救援相關專業知能往往在角色清楚及任務明確的情況下可以及時派上用場；反之，若救援現場混亂、資訊掌握有限或行動方案不明的情況下，派駐在災害救援現場的社會工作人員或相關人員很容易就會無所適從，不知所措。

災害發生的場域及型態時有變化，特別是近幾年陸續發生都會型災難時，救援情境或任務需求時與以往不同時，過去於救援訓練中所學的救援任務知能似乎無法馬上發揮。這時候發現，若參與災難的社工人員能夠有更多察覺災難救援環境、評估及發現問題的能力，或迅速融入不同工作場域，快速組成的跨機構或跨專業的服務團隊、進行跨機構及跨專業的溝通協調能力、面對長時間高壓力、變化性環境的復原力（Resilience）等，都有助於緊迫有限的時間內迅速轉換救援角色及調整任務。

災難環境日趨多元、變化，複雜度時有所增，救援因應模式隨著災難已型態、發生場域、受災族群文化時有不同考量時，過去以災害救援任務為導向的救援訓練辦理模式有時似乎無法完全滿足災難社工人員參與災難救援服務的知能所需；因此，筆者建議未來考量以救援職能為導向、救援任務為輔的訓練模式。

關於職能（competency），有學者（McLagan，1980）認為職能是潛藏在有效率工作之下的知識以及特質，Thornton（1992）指出職能是和工作表現相關的一群或同一構面的行為。Esquie & Gilbert（1995）則認為，職能應該是為了克服障礙，達到可接受目標的必要條件。

從勞動力發展署職能發展運用平台定義職能基準（Occupational Competency Standard-OCS）：為完成特定職業工作任務，所需具備的能力組合。在產業職能基準的內涵中，職能的建置必須考量產業發展之前瞻性與未來性，並兼顧產業中不同企業對於該專業人才能力之要求的共通性，以及反應從事該職業（專業）能力之必要性。因此，職能基準不以特定工作任務為侷限，而是以數個職能基準單元，以一個職業或職類為範疇，框整出其工作範圍描述、發展出其工作任務，展現以產業為範疇所需要能力內涵的共通性與必要性。

經查詢相關網站資料，發現國際人道救援組織提出人道救援職能架構，其中以英國人道組織聯合會（Consortium of British Humanitarian Agencies，簡稱 CBHA）於 2010 年最早提出（參表一），也廣為被運用及討論；世界展望會於 2014 年亦曾提出包括五個領域，共 19 個職能項目的人道救援職能架構，其中含括與災害救援執行工作的核心能力及情境要求密切相關的技能、知識與能力的整合。就英國人道救援組織聯合會與世界展望會的救援職能架構相比，不同的國際人道救援組織提出的救援職能類別、項目及名詞或許有差異，但主要含括類別向度或項目內容大致雷同或相似。

表一、英國人道組織聯合會（CBHA）救援職能架構

救援職能	關鍵行為
了解救援環境、應用人道原則	<ul style="list-style-type: none"> • 了解救援環境 • 應用人道標準原則
達致目標	<ul style="list-style-type: none"> • 確保方案品質及果效 • 責信工作 • 有效決策
發展及維持合作關係	<ul style="list-style-type: none"> • 聆聽及創造對話 • 與他人合作
隨時確保安全	<ul style="list-style-type: none"> • 降低社區夥伴及相關人員的風險 • 管理個人安全
高壓變化環境中管理自己	<ul style="list-style-type: none"> • 調整及調適 • 確保專業
在救援情境展現領導力	<ul style="list-style-type: none"> • 自我察覺 • 激勵影響他人 • 關鍵判斷

資料來源：Consortium of British Humanitarian Agencies (CBHA), 2010

參考國際人道救援組織對於人道救援職能的架構及內涵，來探討災難社會工作人員的救援職能訓練。與這些人道救援職能相較，過去於災難社會工作人員救援訓練中所著重的各項課程任務較多屬於或歸類災難救援相關專業課程，其相對應的人道救援職能類別為達致目標（確保方案品質及果效、責信工作）或確保工作品質（如計劃管理、落實專業）等，為了能夠在短時間內迅速及有效完成救援回應過程中交付的任務所需要的知識及能力建構。

而筆者回顧過去參與災害救援回應經驗回顧及發現，若是參與災難回應的社會工作人員若有機會能夠強化以上國際人道救援組織（如：英國人道組織聯合會/CBHA）規劃的救援職能類別及項目，如：了解災難救援環境（環境覺察力）等、在高壓或變化環境中能夠自我管理（調整及調適、個人復原力、自我察覺）、隨時確保安全（注意自身安全、降低社區/夥伴/相關人員的風險）、發展及維持合作關係（與不同背景的人合作）等。如此，加上有原先已規劃的的救援任務課程/訓練，在面對災難的多變性及角色任務的轉換時，災難社會工作人員就多了一份彈性及韌力（復原力），可以面對不同及多元的挑戰，甚或辨識區別哪些是可行的、哪些是不可行的。

伍、結語

隨著全球暖化、氣候變遷影響，災難發生型態、頻率及強度與過往不同，隨著台灣人口結構及社會環境變化，災難救援環境及救援任務時或有調整或增加。面對災難救援所衍生的專業職能訓練需求；當初所界定的救援任務知能是否足夠或全面含括救援現場所需的知識、能力及技術？進而能夠滿足或回應未來發生的災難救援任務？

災難救援過程中所需處理的問題及亟需滿足的需求是一種隨時間軸變化的狀態，因此，不同與大多數或原本的社會工作人員的工作職務，災難社會工作人員的角色任務有時並非在災難救援回應過程一開始就可以界定得非常清楚，即使一開始界定了，過程中或有可能有所變化；或者無法有固定的標準作業或操作流程可以依循，即使有過去的標準作業流程，亦有可能因著災難發生的時間、空間、受災對象或族群文化的差異而需要所有調整。在過去災難救援經驗中，此時較適切的方式是能夠提供具引導性的操作原則（或稱標準作業指引 Standard Operation Guideline）。

因此，過去以救援任務為導向的救援職能訓練規劃有時無法完全因應日益變化的災難救援環境或滿足多元的救援任務，故本文建議災難社會工作人員救援職能訓練考量以救援職能為導向（即以救援職能為主、救援任務為輔）的訓練規劃模式。

參考資料及文獻

全國成（2005）。建構臺灣原鄉地區緊急救援社工服務體系～以臺灣世界展望會為例。社區發展季刊 112 期，117-129。

兒童福利聯盟（2009）。八八水災服務聯盟災後生活重建工作手冊：災後重建工作階段與任務，2。

林建成、蔡緯嘉（2011）。災難社會工作者之角色定位與反思。國家政策研究基金會網頁

林萬億（2002）。災難救援社會工作：以台北縣 921 地震災難社會服務為例。臺大社工學刊第七期，130-202。

許志隆（2003）。職能辭典的發展與應用。國立中央大學人力資源管理研究所企業人力資源管理實務專題研究成果發表會。

勞動部勞動力發展署職能發展運用平台

http://icap.wda.gov.tw/Knowledge/knowledge_introduction.aspx

Anthea Fraser (2014),

<https://prezi.com/rutzlqhntabs/humanitarian-leadership-development-competency>

Consortium of British Humanitarian Agencies (CBHA)(2010), Core Humanitarian Competencies Framework

Michael J. Zakour (2004), Social work and disaster, FEMA Emergency Management Higher Education Project Activity Report

在保護與高風險中擺盪-走向穩定的系統 工作

發表人

莊文芳

輔仁大學社會工作系助理教授

陳卉瑩

家扶基金會基隆家扶中心

溫文傑

新北市教育局

林馥婷

新北市家防中心

回應人：廖美蓮副教授東吳大學社會工作系

在保護與高風險中擺盪-走向穩定的系統工作

摘要

壹、研究目的

本研究之目的，係透過分析一實務案例來找出兒少保護工作系統合作的成功要素，以做為後續實務操作之參考。

由於進入保護系統的家庭背景複雜，兒少保護工作應是跨專業、跨領域合作，包括學校、家庭、社區體系的緊密聯繫，但在網絡實務運作中，屢見問題：人力不足法定服務業務外包，通報案件無法精準、網絡單位功能未有效發揮、緊急安置床位不足、社工強制介入權力薄弱、家庭暴力性侵害暨兒童少年保護資訊系統未具預警功能等問題。在實務體現的狀態即是服務破碎化，社工所需的支持與合作闕如，更可能面臨網絡「盟友」所創造的種種挑戰。網絡、組織間的合作效能不彰，不僅無益於對兒童保護的目的，也可能消磨社工繼續投入保護工作的意願。

貳、研究方法

本研究以一擺盪於兒少保護與高風險界定的家庭為例，透過時間軸的整理、以焦點團體收集並整理社工們與案家工作的經驗，呈現網絡中不同社工入場協助，如何將一個排拒保護體系介入的家庭，轉換成共學與夥伴的關係。其中牽涉的角色包含學校社工師、民間組織社工、公部門兒保社工、以及學校輔導老師，打破傳統互踢皮球的模式，建構形成合作網絡，透過分工卻又共享資訊協力的過程，協助原本可能崩解的家庭，走向穩定。

參、研究結果及結論

本研究發現成功因素包括：一定年資的工作經驗、社工之間的互信基礎、頻繁並有效的溝通、志工的緩衝與穿針引線、優勢觀點的實踐，並據此提出對兒童少年保護工作的四點反思：跳脫權力競逐，視角的轉換、不躁進的謹慎行事、切割 vs 整合的服務模式、是責究，還是發展一個保衛的力量？期能做為相關夥伴實務工作上的參考。

關鍵字：兒少保護、系統合作、優勢觀點、用愛包圍

壹、前言：

兒少保護的議題，隨著通報觀念的宣導與新聞關注，比起過往更受社會大眾的重視。根據衛生福利部保護服務司的統計數據顯示，從 2004 年至今，兒少保護通報數雖於不同年份間時有增減，但長期卻呈現上升趨勢，至 2015 年達 53860 人，是 2004 年通報數據的六倍之多！可見兒少保護議題與相關的服務，如何有效回應這樣的需求，確實需要關注。

然而，如果換一個數據來看，所隱含的訊息卻大不相同。一樣是衛生福利部保護服務司所提供的統計：兒童少年受虐人數與受虐類型，自 2004 年起，雖也是呈現上升的趨勢，並在 2012 年達到最高峰共 19174 名，但其後卻開始減少，2015 年共有 9604 名，還少於 2005 年的人數。雖不知數字減少確切的原因為何，但回顧到實務上的經驗觀察，確實這反映了某些有意思的訊息，有待相關人員深入探索、理解。

一、補破網的兒少保護體系

目前兒童少年的保護資源，在法令的規範下，包含了兒少保護主管機關、社會福利機構、醫療、司法、教育、警察、衛生、志願服務、民政等，構築了看來面面俱到的保護網絡。理論上依據法令的精神，兒少保護福利服務的規畫與輸送應強化「家庭維繫」及「家庭重整」服務，使家庭接受適當的親職與家庭管理的協助、建立家庭資源網路，以強化家庭功能，使受虐兒童仍舊可以生活在自己的原生家庭，避免兒童虐待再次發生。

兒童及少年福利與權益保障法 64 條即規範：「列為保護個案者，主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫，包括家庭功能評估、兒童及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」，化為實務操作，以三級預防的架構層面，即為強化初級預防的宣導教育，以及二級預防的未雨綢繆、主動篩檢高風險家庭及早輸送資源，以減少其落入更嚴重兒保案件的傷害。

然而令人遺憾的是，理論與現實往往呈現落差。兒少保護落實於實務面臨了許多挑戰，例如：通報案件無法精準、網絡單位的功能未能有效發揮(王秀燕，2012)，導致社工疲於奔命，承擔過分壓力，甚至無法有效解決困難。前述的兩項統計數值不一致，合理推論應是通報案件浮濫所導致的結果。此外現況多數的社工處遇策略皆是屬於第三層級的預防(黃翠紋、葉菀容，2012)。安置體系變成了方便的選項，一旦進入寄養或安置機構中，兒少即不容易返家，甚至是長期滯留於安置服務體系中，直到成年被迫獨立為止。

二、是「保護」或「壓迫」的為難

偏於第三層級預防的兒少保護工作，實際在執行「保護」工作時，往往面臨

雙輸的局面。與施虐父母「建立工作關係」與「改變親職態度」¹是兒保社工主要的困境。其中根本的難題在於「權力」：兒保社工帶著執行公權力的角色去介入家庭，容易與施虐父母產生的對立性衝突，而職責所趨的雙重角色使關係發展增添變數(張必宜，1988；許嘉倪，2001)。公權力固然使社工握有尚方寶劍可逕行將孩子帶離家庭，保護其身心安全，然而這把利刃也斬斷了施虐父母對社工的信任。當後續要協助輔導父母改變教養的作法，協助家庭重建時，社工往往面臨角色衝突的困境—「既要監督又要輔導他」，在缺乏適當資源無以支持角色分工時，社工員還是得身兼執法者與輔導者雙重角色，要巧妙拿捏角色的靈活轉換，以解決角色衝突，實在是不可能的任務。

這樣為難的角色扮演影響社工與施虐父母的工作關係，家長往往反彈不願進入專業關係，或在輔導過程中拒斥社工的建議而不易改變，家長的抗拒不僅增加了處遇工作上的難度，也引發社工人員對其產生負面情緒、從而影響到對自身專業能力的評價，對其持續從事兒保工作產生不利的影響。認為施虐父母本身就是很難改變是最方便的解釋，其次則是認為社工自己的專業能力不足，難以引發施虐父母的動機，這也會影響社工在保護工作中持續留任的意願(許嘉倪，2001；陳怡如，2002)。

三、兒少保護網絡運作的困境

目前實務上兒少保護網絡工作所面臨的困境，包括了許多層面(黃翠紋、葉菀容，2012)，作者們在實務上也深刻體驗並觀察到種種限制，歸納解讀這些層面因素實互為因果，不容易解決，甚至本應解決問題的資源網絡，反變成了製造問題的來源，在網絡實務運作中，屢見問題。

最容易被提出的是人力問題：儘管 2006 年起政府陸續增聘補充社工人力，但因流動率高、以及遞補人力趕不上通報案量的激增，最終社工人力還是呈現不足的狀態，導致人力配置困難，並有年資過淺、專業難以累積的限制；人力不足在實務體現的狀態即是服務破碎化，政府將法定服務業務外包，表面上創造出多元的資源，但網絡單位功能未有效發揮，社工所需的支持與合作闕如，更可能面臨網絡「盟友」所創造的種種挑戰。例如：通報案件無法精準、緊急安置床位不足、社工強制介入權力薄弱、家庭暴力性侵害暨兒童少年保護資訊系統未具預警功能等問題。

網絡、組織間的合作效能不彰，不僅無益於對兒童保護之目的，也可能消磨社工繼續投入保護工作的意願。更深遠的結構因素，則是中央缺乏周延全盤配套計畫(黃翠紋、葉菀容，2012)，以致兒少保護體系中許多業務疊床架屋，服務措施無法合理輸送到有需要的個案與家庭，甚至形成資源投入無效的浪費，例如重複開案：某些較複雜的兒少家庭，同時可能很多單位直接處理，在缺乏協調的情況下做同樣的事，對案家產生負面干擾，反而關鍵需求無法即時獲得滿足；此外即使機構間有所分工，但執行上共同遵守協定的意願不高、難以配搭，甚至形成

¹ 此為研究之分類。實務上「改變親職態度」包括了提升親職能力與調整管教方式。

爭執衝突、更削弱彼此合作的意願(趙善如，2009)。

在上述這些錯綜複雜且互相影響的因素中，本文著重於探索網絡中不同的角色，如何跨越本位思考，形成分享與互補協作的夥伴關係，以達到協助高風險家庭從擺盪走向穩定的目標。儘管已有學者研究歸納出可能提升組織間合作效能的七項要素：1)各組織服務角色功能的釐清、2)個案管理工作模式的落實、3)能涵蓋高風險家庭概念的兒童少年保護評估工具、4)服務記錄表格的整合、5)個案服務資訊系統的建制、6)坦誠溝通態度的建立和維持、7)組織間合作關係的正式化(趙善如，2009)，然而這些比較是理想型的概念，是否能操作於實際仍是有待確認。

本文嘗試從一個實作的案例中，透過實務工作者的經驗回溯，整理比較網絡建構前後服務的差異、探索資源間如何形成網絡的信任分工，以及家庭在網絡有系統合作介入後產生哪些的改變跟成效，最後反思如何運用此成功經驗於相關案例中。

貳、研究目的與方法

本研究之目的，係透過分析一實務案例來找出兒少保護工作系統合作的成功要素，以做為後續實務操作之參考。選擇此一案例分析，主要有幾點考量：

- 1.案家背景高度挑戰與需求的複雜性：此一實務案例曾經歷不同縣市社工的服務，因面臨多重危機，幾乎用遍了所有兒少保護相關資源，家長對於如何與社工打交道有豐富經驗，所有社工們均有共識，無法以個別介入的方式來與案家工作並獲致改善。這個家庭相當能反映目前兒少保護體系中棘手案例的樣貌。
- 2.從無到有的網絡合作建構過程：為有效協助此一家庭，在幾位核心的社工夥伴努力下，不同單位的社工從各自單打獨鬥轉為形成分工合作的夥伴關係，並且慢慢地擴大網絡的範圍與影響力。
- 3.從混亂到穩定的推展進步：儘管此案例仍在服務過程中，但目前已趨於穩定並有正向的改變，家庭功能明顯有改善；在網絡努力下，建構出較完善的支持資源給這家庭，且家庭能與部分資源保持良好互動，從「增加功能/問題改善」與「資源增加」這兩個面向來看，此家庭可說是成功介入的案例。除了家庭自身的韌力與優勢產生外，良好的網絡系統合作亦發揮相當的促進機轉。

本研究的四位作者，有三位是協助此高風險家庭的直接服務社工，包括學校社工師、民間機構社工、以及第一線的兒少保社工，他們亦是建構出此合作網絡的靈魂人物。透過第一次的研究籌備會，經過與第一作者討論與建議，決議組織成研究小組，合作整理輔導案家的經驗。

四位作者先透過通訊軟體協作整理服務該家庭的歷程，各個角色如何在不同

時間點介入，與所提供的服務為何。之後再依據服務歷程文本的藍本，舉辦兩次焦點團體，以對談、腦力激盪方式整理出不同位置的社工和非正式助人者如何形成輔導支持網絡，協力陪伴協助該家庭的過程。焦點團體過程均錄音並轉成文字檔，經歸納分析，整理出服務歷程中重要的議題，並尋找關鍵的合作要素。

參、家庭背景描述

H 家庭是個多重危機的家庭。案母曾遭遇前夫家暴後離婚，後與現在的先生再婚，帶著兩名案主與繼父組成繼親家庭。案母再婚後與繼父又生下兩名女兒，但僅留下小女兒同住，較大的女兒由長輩撫養。多年前案家即有二次被通報紀錄，但未開案。103 年在 A 縣市開始接受家庭處遇服務與追蹤，主因社工評估家長親職功能不彰且兩名案主受照顧狀況不甚穩定；之後因經濟補助需求與兒童保護議題，陸續有不同單位接觸協助 H 家庭。104 年案母因自殺未遂而強制住院治療，A 市遂將兩名案主委託安置，後因案家透過政治力施壓下終止安置。此次事件種下了案家對社工的不信任，其中公部門社工尤其受到案家父親的深惡痛絕。

H 家庭後來搬遷到 B 縣市，當時兩名案主轉學就讀於同一國小，學校社工師是第一個接觸到他們的專業人員。開學未久即發生家暴與案母自殺事件，各方社工陸續介入，透過結案、接案單位間的訊息交換，發現此家庭呈現多重需求，兩名案主均有輕度身心障礙且在校成績低落，並有遭受兒虐經驗；由於案母與案繼父無法給予規律照顧與一致性管教原則，以致陸續均發生偏差行為及躑躅家行徑，案妹年紀小受案繼父寵愛，雖暫無問題但從預防的角度來看，亦是各路社工所關心的對象。

在親代層面，案母有重度憂鬱和自傷/自殺行為，亦領有身心障礙手冊，繼父對案母則有過度控制的議題。案家繼父與原生家庭關係不好，缺乏支持體系，案母的原生家人也是屬於高危機、自顧不暇。繼父對於助人者高度不信任，尤其是公部門兒保社工，案母則缺乏獨立能力、功能較薄弱，僅能依附於繼父。

在幾位核心社工的探索與相互溝通下，逐漸凝聚共識，協議以幫助案家不安置作為首要服務目標，展開密集服務並協助至今。

細數歷來介入協助 H 家庭的社政單位與社區資源，簡列如下，可知其需求的多樣性：

1. A 縣市家庭暴力暨性侵害防治中心、B 縣市家庭暴力暨性侵害防治中心、B 縣市區域福利服務中心、B 縣市所屬區公所。
2. C 國小、B 縣市學校社工師、D 國中(個案一國小畢業後，現就讀此校)、E 國中(戶籍校)。
3. A 縣市家庭維繫委外方案-F 機構(提供家庭維繫服務)、B 縣市家庭維繫委外方案-G 機構(提供家庭維繫服務)
4. 家扶基金會 I 分事務所(位於 A 縣市，提供經濟扶助)、J 教會(透過學校社工師整合小太陽-社區資源聯合會所建構之新資源)、家扶基金會 K 分事務所(提

供經濟扶助、用愛包圍服務)、私立慈善 L 基金會 (位於 B 縣市, 提供急難補助)、

5. M 醫院精神科、N 醫院精神科醫師、N 醫院醫務社工師。
6. 自殺防治中心關懷訪視員。
7. 用愛包圍家庭夥伴 (志工夫妻, 具寄養服務經驗)

肆、從擺盪走向穩定的服務歷程

自 104 年 9 月 H 家庭從 A 縣市搬遷至 B 縣市至 105 年 12 月止, 各個角色入出案家服務的歷程, 依危機事件發生之進程, 大概可分為四個階段: 1) 適應危機期、2) 沉澱、建構資源網絡期、3) 化危機為轉機/資源整合期、4) 穩定期。

各期的命名區分是相對性的, 係以家庭當階段的狀況與其他階段的風險程度比較後加以區分。以穩定期為例, 雖然案母在此階段仍發生自我傷害的行為, 但其嚴重程度相較於之前的自殺, 已是輕微, 對系統中的社工夥伴們而言, 對此行為較能輕鬆看待, 不會隨之驚慌, 也能協助網絡中其他較外圍的助人者, 穩定其態度、避免因焦慮慌亂而急於處遇, 反而攪亂案家的動力平衡。

下表簡略呈現了這四個階段中, 案家曾發生過哪些危機事件, 資源網絡的變化, 以及系統合作目標的設定, 和案家改變的具體事例。

	危機事件	資源網絡變化	系統合作目標	案家改變
適應危機期 9-11 月	發生繼父不當管教事件 案母用剪刀割腕自殺未果	資源集中於社福、學校與醫療體系。以家防中心與學校社工師為合作核心	@協助案母就醫服藥穩定 @協助兩名案主穩定就學及就醫 @危機處理	
沉澱、建構資源網絡期 11 月-2 月	發生案主偷竊事件	系統網絡分工趨於穩定 與小太陽合作	@系統間訊息與持續進行合作, 開發社區資源	繼父處理方式改善, 以溝通代替處罰 案母就醫穩定
化危機為轉機/資源整合期 2-6 月	案母受到生父電話騷擾, 再次自殺進入加護病房 (2 月) 吞藥自傷強制就醫治療(3 月)	教會成立成為案家支持系統一環, 及時協助案家因應自殺危機	@系統凝聚共識, 定調服務目標為讓案童可以穩定留在家庭及社區生活 @連結資源、強化案家功能	

	危機事件	資源網絡變化	系統合作目標	案家改變
			@預備啟動用愛包圍方案，媒合家庭夥伴	
穩定期 7-12月	案主一翹家(7月) 案主二翹家、協助案主返家(8月) 案母吃過多的藥物昏迷，請案姊請假一周照顧與看顧案母安全(11月)	教會淡出 用愛包圍方案 家庭夥伴正式進入	@家庭夥伴持續陪伴案母就醫，瞭解案母用藥情形 @鼓勵案母持續參與學校志工服務 @親職示範與協助，協助案母與學校老師進行溝通 @評估安排案母接受心理諮商	案主翹家案母雖情緒不穩，但未出現自殺行為(7月) 案主二翹家、案繼父未有過當體罰(8月) 案繼父工作被資遣，同時找到鄰近保全工作(10月) 案母在學校擔任志工(10月) 案家完成家庭夢想

一、適應危機期

H 家庭搬遷後，學校社工師是第一個接觸到他們的專業人員，不過一開始案家尚未發生危機。學校社工師的工作，主要是因輔導主任覺察到案家的背景不單純，主動與學校社工師討論，商討如何協助轉學生適應學校，並與案家建立關係。由於學校社工師過往的經營，與學校輔導室和老師們已建立起一定的信任關係，因此在尚未有危機事件發生前，輔導室與老師們已有所警覺並反映給學校社工師。由於能事前探聽 H 家庭相關的情報，對於後續因應通報事件以及維繫與 H 家庭的關係，奠定了良好基礎。

學校聽從了學校社工師建議，安排正式會議，透過電話與過往曾服務過案家的 A 縣市相關社工聯繫，了解過往機構服務案家的經驗談，作為後續輔導的借鏡。經由 F 機構的陳述分享，學校社工師與輔導室大致掌握了過往 H 家庭在 A 縣市和各單位所發生的衝突，也了解「安置」是會引爆案父不安全感、盛怒攻擊的「地雷」。

「轉來的時候，學校的輔導主任就告訴我這個個案的狀況，因為他覺得好像不單純，所謂不單純是因為他聽到那個衝突事件其實還滿大的，就是跟 A 縣市合作的狀況…所以他就跟我講。其實那個時候還沒有到我身上」(學校社工師，第一次焦點團體)

「我就特別地跟輔導主任說，那我們要小心一點。不要讓他新轉來這邊，就跟我們系統的人有一些很重大的衝突，那如果有的話我們就沒有辦法繼續合作下去，覺得這樣子我們也沒有辦法去幫助這個家庭，不管是哪個角色、不管是媽媽這個角色或孩子的角色。所以我們就開了一次的會議，就是跟學校說接下來我們要蒐集這些訊息，二來透過對方的陳述，透過 F 機構的陳述之後，我們還可以多做甚麼去降低我們對他的衝突」(學校社工師，第一次焦點團體)

H 家庭的兩個孩子輔開學沒多久，即發生繼父不當管教而衍生的通報事件，家防中心社工介入調查後，案繼父雖否認，然案主說法明確，為維護案主們受照顧權益，故家防中心社工與案繼父討論兩名案主的安全計畫書，並援依安全計畫進行處遇。

家防中心社工介入後，發現案繼父對於此一角色有明顯敵意，推論應與案繼父過往與 A 縣市社工互動的不愉快經驗有關，投射到社工身上。案繼父的強烈拒斥導致家防中心社工在處理通報事件背後，子女安全與權益如何保障的議題上，備受挑戰。

「第一次去的時候我覺得還好啊，跟爸爸講。然後過去講一些安置的經驗，他就好。然後等她去的時候，講說她是家防中心的，那個臉就變了喔！然後我們心裡想…怎麼會這麼快…」(學校社工師，第一次焦點團體)

案繼父對家防中心社工的敵意排斥，除了有過往在 A 縣市孩子被強制安置的不愉快經驗所致，也可能他在抗爭的過程中，獲得了成功經驗而學習到以衝突、借用外力壓迫的方式來與社工抗衡；另一方面也可能來自他與不同社工的互動經驗中，覺得不被社工理解、被壓迫的感受，使其更站穩了非自願案主的立場，抗拒自己有「問題」的標籤，也拒絕代表國家權力的社工來協助其解決「問題」。

「他就會很希望孩子回來，但是一定是還沒有到可以解除安置的期限，所以爸爸就動用很多外界的壓迫啦，就是壓迫社工要把這個安置作結束。他們也很幸運的是，壓迫成功了。所以他們也會有個經驗是，今天我不滿意，我就用壓迫，或我用威脅你的方式，他其實很知道社工的單門，還有現在民粹的力量對公部門的壓力。他就是在第一個被安置的經驗非常的不舒服。第二個可能在維繫追蹤的過程中，那個策略上面，沒有辦法這麼多資源到位，跟家人有很多的拉扯，爸爸可能就解讀成是你不夠了解我，又是你在壓迫我」(家防社工，第一次焦點團體)

所幸家防社工雖然遭遇到挫折，但仍能嘗試理解案繼父抗拒背後可能的原由，理解不能硬碰硬，以法定的權力或知識權力來強押家庭接受社工的處遇安排。雖然確實案繼父在溝通上，似乎存有言語解讀的障礙，容易錯解他人言語中的善意，除家防社工之外也不少助人者吃了閉門羹。但不可否認的，正式資源所帶來的標

籤烙印也對家庭形成了另一種壓迫。案繼父曾抱怨，由於家防社工的出現，導致其失去了工作，更強化了其對公部門社工的負面印象。

在察覺到法定服務程序對於案家的穩定幫助有限，也擔心若過於強硬，案繼父很可能將家門關上，拒絕其他助人者進入協助，還好學校社工師可以居中協助，而家防社工也願意退居幕後，讓學校社工師出面減緩家防社工與案家之間的對立緊張，系統合作的建立，就從家防社工與學校社工師彼此的搭配和溝通，慢慢培養出默契與凝聚共識，建構出網絡的雛形。

「正式資源對於這個家實在是太標籤了。因為剛開始是學校社工師跟我，我們也透過不管是簽安全計畫書，或是追蹤，其實我覺得對這個家穩定下來其實很有限。因為他其實是過去的經驗困擾著他」(家防社工，第一次焦點團體)」

「門進不去還好，把網絡拖下水，這是比較可怕的事」(家防社工，第一次焦點團體)

「那段時間是學校社工師陪著我一起完成這些事情，因為我單獨的話，爸爸根本就沒有辦法，整個警戒心又拉起來」(家防社工，第二次焦點團體)

二、沉澱、建構資源網絡期

在前一個階段，案家的各種困難攤開，協助的資源主要集中於家防中心、學校與醫療體系，處遇的目標則聚焦在因應危機、損害控管減少傷害，與協助家庭角色歸位，以減少對案主不當責打的情狀，但 H 家庭仍是危機四伏。

從過去他人的經驗借鏡，可看到由於擔心跟案繼父硬碰硬，許多單位的處遇工作多是放在配合度較高的媽媽和兩位案主身上，不當管教的源頭-父親並未得到服務，也使得問題無法得到根本解決。家防社工和學校社工師在協助 H 家庭穩定下來之餘，也試圖從更系統、全面的角度來滿足案家的需求。

「我看他們的報告啦，就後來我其實可以感覺到他們覺得這個爸爸很難搞，所以他們後來的工作方向都在媽媽的就業跟經濟、小孩子的行為問題，而那些問題是在於要求孩子改變，而不是在於繼父的調整管教」(家防社工，第一次焦點團體)

H 家庭沒有原生家庭的支持，社區社會資本也很缺乏，使得一家人在面對家庭危機時，立刻面臨捉襟見肘的困境，例如媽媽自殺就醫時，繼父無法分身同時兼顧對妻子和子女的照顧，很容易變成獨留未成子女在家而被通報再次進入保護體系中。

由於學校社工師積極留意學區中的各種資源，與當地的課後照顧服務單位建立不錯的關係。這些提供課照服務的單位中，教會占了多數，服務對象都是弱勢、家暴、高風險，比率非常高；兩位案主所讀的學校，「百分之四、五十都是單親、隔代教養，或是爸爸入獄」。學校社工師發現教會與學校無形中有了分工，分別在日、夜承按照顧了社區中最弱勢的孩子，但彼此間卻缺乏聯繫。為了讓學校和

學校課後照顧之間能有更好的銜接合作，學校社工師便將這些資源組織起來，建構了每學期兩次的溝通平台，並將之命名為「小太陽」。

「小太陽收的孩子幾乎都是弱勢、家暴、高風險，比率非常高，他們又彼此很少跟學校有聯繫，我覺得這樣不行，這樣各自作，又各自沒有互通訊息，太累了，然後我自己也搞得很累，乾脆把他們摺在一起，還有老師、輔導室，一學期兩次的會議，包括家扶，學校的體系，連輔導室都要派人來參加，反正只要有做小太陽的都要進來」（學校社工，第一次焦點團體）

H 家所居的社區中，剛好缺乏照顧資源，而透過「小太陽」平台，在學校社工師的努力遊說下，H 家和另一個家庭的難處打動了一位牧師，決定在當地建立一個教會，透過村里長協助，從 11 月開始找地方預備 12 月就要進入，但房東又反悔不願租的反覆波折下，最後於 2016 年 2 月教會成立進駐社區，成為承接 H 家的及時雨。

「我們社區有個小太陽嘛，我們覺得 H 家還有好幾個孩子有課後的需求，然後我就跟牧師說，我們一起在○○國小這邊開一個教會。找了一個地方，然後我們就開始進入這個地方，就有一些資源進來，就剛好銜接了 H 家」（學校社工師，第一次焦點團體）

三、化危機為轉機/資源整合期

二月份 H 家有不少變化。先是發生孩子在社區便利商店偷食物，案母以勸告方式來處理；月底則發生了案母自殺急救的危機。這個重大危機幾乎要啟動家防社工安置孩子的機制，但如何不讓安置這個「地雷」再引爆案繼父的抗拒反應，網絡中相關的資源決定更積極回應。剛好不久前提供經濟扶助的家扶 K 分事務所轉換了協助 H 家的社工，「剛開始，我覺得有一點是我做我的，他們做他們的」，但意識到問題的嚴重性，新的家扶社工在還不熟悉案家的情形下，選擇進入網絡與家防社工和學校社工師合作，形成網絡的黃金三角，重新塑造了整個網絡的合作分工模式。

第一次的網絡協調會議，除了黃金三角的家防社工、學校社工師和家扶社工外，也包括 B 縣市區域福利服務中心的社工，以及國小代表、教會牧師，甚至包括提供急難補助的民間單位都出席參與。會議最後定調，要以讓案童可以穩定留在家庭及社區生活作為處遇目標。

「那一次是很嚴重的事，我覺得是因為這個事件的發生讓我們開始去討論。我們第一次會議其實我印象很深刻，我們討論如何不讓孩子離開這個家。因為剛開始是要，因為她這事件要啟動了安置的評估，可是其實這個會議是聚集大家一起來討論如何不讓孩子安置，這是我們第一次會議達成的共識跟目的，然後為了要達成，我覺得當然這個很棒的原因是因為我們在這個會議裡面的所有夥伴，其實很

難得的達成了這樣一致的共識。因為通常在於很多單位，它都會覺得孩子被安置是比較好的」(家扶社工，第二次焦點團體)

第一次的網絡協調會議持續了好幾個小時，除了凝聚共識外，也達到盤點資源的效果，同時檢視案家需要哪些資源的額外挹注。例如：當天討論到 H 家尚未申請到低收資格，當下夥伴們就做了分工：學校社工帶著案繼父去區公所申請，示範如何與社會資源打交道，教導案父未來能自行處理；家扶社工則負責確認為什麼 H 家未申請通過，因為家扶社工有相關的人脈協助「好使力」。

「我記得我們那一次，我們還彼此說我們提供了哪一些資源，我們當下就做資源的盤點跟釐清，當天也討論了就是說我們還可以提供什麼...在這個 case 上我們還可以再做些甚麼事、各單位可以做哪些事情...反而會很知道每個人的角色位子在哪裡。誰可以做哪些事情，哪些事情是這個單位沒有辦法做，但是另外一個單位可以協助的，其實我們當下有做了這樣一個事情」(家扶社工，第二次焦點團體)

達成協議後，各個不同體系的工作者認領了自己能努力的範疇，也清楚各自的分工。接下來的工作就是說服其他相關人員支持網絡協議會議的決定，「因為學校校長說他要安置啊，輔導老師也說安置對孩子好」(學校社工師)。考量到安置對於家庭的撕裂與傷害性，第一次的會議在深度討論後，擬出了不同版本的因應方案，也確認在每個方案中，各個資源都清楚自己的角色和任務，能夠在後續家庭的變化中及時採取行動回應。這些不同版本的計畫，也成為說服相關資源合作的有力工具。

在腦力激盪後，大家有共識以家防中心擔任外控機制，使家庭理解若不改變則可能被迫安置，以促成其改變家內舊有的因應模式。與此同時則盡可能引進各種資源，協助家庭在資源挹注後有更多的能力穩定家庭的結構、增加問題解決能力，以減少風險對家庭的衝擊。

「後來才知道，地雷就是安置嘛，變成家防中心是一個很外控的機制，就是知道他們很擔心這個，所以引進了其他資源能夠讓這個不要發生，就變成是一個外控；那內控的部分、還有資源的部分，就變成社區網絡跟學校社工這邊...」(家防社工，第一次焦點團體)

累積過往幾個月跟案家接觸的經驗，網絡夥伴們也意識到：不同資源的同時關注介入，可能帶給家庭非預期的副作用；案繼父的暴怒很可能是一種反動，抗議正式資源介入背後的負面干擾。在沒有整合前，每個單位都是各做各的，當聽到一些案家狀況如案母又吃藥自傷時，各個角色都會感到焦慮而急於要去案家確認，案家全無隱私；而關心背後也可能隱含著資源對案繼父功能的不信任，彷彿他是一個無能的家長，無法維繫家庭的正常運作。挫敗感的情緒就會作用於他與

妻兒的互動，往往在沒有拿捏好管教與情緒抒發的分寸時，又再度發生社工眼中「不當管教」、「過度控制」的過當行為，而引發再次「關心」介入的回應，形成一種惡性循環。

「這個家的確有人物要進來的時候，他們家會經歷高度壓力期，然後那個情緒，尤其是爸爸的情緒，會因為要應付這麼多人，他就會覺得...不爽，他就覺得為什麼要這麼多人知道，然後我又做錯什麼事情？」(家扶社工，第一次焦點團體)

自此網絡夥伴們的分工，不僅止於任務的分派認領，更有角色進出的模擬與設計，預想怎樣的角色出場和互動內容可以減緩家庭-主要是案繼父的焦慮，以減少抗拒與增進家庭對社區資源的接納。最後慢慢地形成了黑臉-白臉的任務分工：家防社工是終極大魔王，而學校社工、家扶社工，並其他的社區資源則是善意的好心人。為了避免大魔王的現身，H家必須與這些資源合作，以脫離「安置」的魔咒。

「我們那天做了分工，就是我的角色是壞人的角色，因為壞人代表了一些事情，比較是公權力的部分，那誰是代表好人的角色。好人跟壞人是不會同時出現的，因為這會讓我們的家庭很混淆，然後再過來就是信任度會不見」(家防社工，第二次焦點團體)

不同資源間黑白臉的分工，讓現有資源不至於重疊作同樣而無效的事，也讓H家能將能量擺在自家優勢的發展，更有效地培養調適能力，而不是耗費在與外在資源的權力爭奪。團隊的核心夥伴發現，當某些資源沒有拉進網絡時，很可能發生一些不預期的狀況，例如案家可以在其中操弄各個機構，獲取其最大的利益，特別是「爸爸金錢的流向，一直沒有辦法交待得很清楚」(家防社工，第二次焦點團體)。

網絡的成員，也隨著H家處境動力的變化，不同階段各有來去進出，例如教會適時在案母自殺時承接了家中孩子的照顧工作，讓案繼父可以專心照顧案母而免於安置危機，之後教會的重要性淡化，轉而由家扶擔起陪伴的任務。核心的夥伴們也漸漸累積經驗並發展出與H家工作的心法，透過事前有計畫的醞釀跟準備，有意識地去控管危機、並為後續行動作前置的鋪陳。

網絡的建制與運作在這個階段中趨於成熟。除了核心的三位社工外，另外陸續的有其他資源成為補充性角色，例如家庭維繫服務。面對不同的資源，案繼父的反應很有意思，「他在他心裡頭有一把尺，就是這個社工我可以拒絕他進來，這個社工他可以進來」(家扶社工，第二次焦點團體)，形成一種關係上的差序格局，外圍的社工或新的助人者若需要與H家打交道，就必須與網絡既有的成員

合作，否則很容易遭受挫敗。

「我們後來三月份維繫就進來，可是老實說爸爸對維繫也是非常防備，所以現在維繫比較多的功能也是追蹤與物質上的提供，還有一些活動」(家防社工，第二次焦點團體)

無形中這樣的系統配置讓 H 家的繼父和資源夥伴們各找到了平衡點。案繼父保全了部分掌控的能力，可以決定資源的進出與否、免於過去被侵門踏戶的威脅感，而代表不同資源的社工和助人者們，則形成了相互支持的夥伴關係，彼此在行動前會相互諮詢、擬訂策略，並透過比較靠近 H 家核心的夥伴將資源帶入，共構出一個趨於雙贏的結果。

「真的有重要的事情，是真的文件要請爸爸補簽啊或連繫一些事等等，告訴我們，我們幫他打預防針，或是在，你到學校來也好，或是在哪裡簽名」(學校社工師，第二次焦點團體)

四、穩定期

在協助 H 家穩定的網絡資源中，非正式資源扮演了關鍵的角色。前期比較吃重的是教會牧師，後期則加入了用愛包圍方案的家庭夥伴。家庭夥伴正式進入與 H 家工作的時間是在七月，但早在五月時，家扶社工即不著痕跡地安排各種機會讓 H 家與家庭夥伴接觸、建立起熟悉感。

「我們其實有一點接棒的概念這樣，就是因為剛好暑假的時間，因為也發生了可能爸爸跟教會有一些的誤會，所以他不讓孩子去教會，所以呢，我們就是剛好那個時候，因為是暑假，我們家庭夥伴進入了，所以就剛好銜接了這一個」(家扶社工，第二次焦點團體)

陪伴 H 家的家庭夥伴是一對夫妻，本身也具備寄養家庭的資格，這對夫妻各有一些經歷和特質，能夠同理與接納家庭行為背後的動機，而這些行為過往很容易被社工們解讀為「不適任」；家庭夥伴自然的互動滿足了案母親與案繼父的需求，儼然成為 H 家的另類長輩，使得 H 家更趨穩定。例如案母的就醫，雖然過去一直是社工關注的重點，但社工能陪伴就醫的時間有限，即使案母去就醫了，她是否能理解醫囑、能否定時服藥，也都是不確定的，此外家中的經濟因素也會讓她暫停就醫；使得 H 家庭因著案母「病情不穩」的因素，等於是懷著不知何時會再出現危機的不定時炸彈，資源網絡即使想協助也很難著力。在家庭夥伴出現後，頻繁的互動與陪伴，無形中讓案母的就醫更為穩定，慢慢地也發展出她能夠自主就醫的能力。

「以就醫來講的話，她大概是六月底七月份開始，她就比較穩定的去就醫，那基本上就是夥伴會陪去就醫，先知道她跟醫生怎麼溝通的，然後再過來是醫生有哪些醫囑，就是說她有什麼樣的交待，希望家長能夠配合的部分，那因為夥伴也會定期去關心媽媽服藥的狀況，然後再下一次的時候，可能也會去跟醫生說她服藥的狀況，或是她服藥是甚麼樣的情形這樣，我想陪了這麼幾次，其實今年，現在是12月嘛，二月開始其實媽媽是可以自己去就醫的」(家扶社工，第二次焦點團體)

案母就醫穩定，資源網絡與H家的關係也找到了一個平衡點後，此階段的重點即擺在培養家庭的優勢，透過家庭夥伴的陪伴和鼓勵，讓H家原來失衡的控制關係慢慢趨向平等。一方面要培養案母能力，減少她對案繼父的依賴，一方面則是協助這對夫妻能學會適切的方法，包括有效地管教子女，以及如何與社會資源互動、維繫關係。

在案母能力培養的這塊，家扶社工巧妙地利用家庭夥伴的分工，開始能個別與案母單獨會談，讓案母能夠表達她對家庭和子女管教的想法，也開始培養能力，到了十月，案母甚至開始去孩子的學校擔任志工，協助說故事、抬餐分菜給孩子，不僅提升她原本可以有的一些能力，也因此強化了與學校的連結，在面對後續可能的危機時，不會因繼父的態度而中斷與資源的關係。

「我們先從家庭夥伴鼓勵媽媽做一些她可以做到的事情，發現她的能力，我們其實是九月份開始，去讓媽媽發現她自己的能力，因為基本上應該這樣講，夥伴們的進入，會出現一個契機是，媽媽開始可以單獨跟另外一個人談話，爸爸因為被另外一個人拉走了，所以她開始可以說她自己的話，講她自己的事情，然後被肯定她的能力是好的，包含我也開始可以支開爸爸，單獨跟媽媽會談，但是因為這個能不能跟媽媽單獨會談，爸爸其實是有評估的，誰可以，誰不行，他會檔掉」(家扶社工，第二次焦點團體)

雖然在這個階段，H家依然有些危機發生，但網絡中的資源夥伴們在事件發生的時候已能平心看待，視危機是一種必然的波動，並將之轉換為教育的契機。例如兩位案主先後發生了翹家的偏差行為，家庭夥伴除了協助父母尋找孩子外，也在孩子要重返H家時，承諾保護孩子免於責打，並示範給父母看該如何應對子女的偏差行為。透過示範、或者是帶著他們去做，以及後續提醒的耳濡目染，H家從教育和訓練的方式中長出了新的能力。

「其實那一次爸爸也試著用談的跟姐姐談，然後因為他的好的方式，夥伴知道就肯定他這個部分。所以弟弟再翹一次的時候，爸爸也沒有發作，也是用談的方式跟孩子談。因為那時候夥伴告訴了爸爸跟媽媽，他們其實已經是青少年了，你用打的方式其實已經是沒有用了」(家扶社工，第二次焦點團體)

案繼父除了在管教子女上開始學會以溝通而不是責打的方式來反應外，在面對外界資源時也有了不同的應對方式。在一次孩子發生偏差行為的事件中，案繼父去學校處理時，表現出與過往不同的態度，不僅能夠控制自己的情緒，也能在自知理虧的時候，向學校老師道歉。這個轉變的背後，家庭夥伴的身教影響，功不可沒。對於案繼父的轉變，兩位案主也感受到了。

「小孩說他喜歡現在的繼父讓我很訝異」(家扶社工，第二次焦點團體)

「重點是他去學校處理事情他也不是大小聲，然後都覺得是對方錯，只要他覺得自己反應錯，他自己也去跟老師道歉」(家扶社工，第二次焦點團體)

在家庭夥伴的協助下，案繼父也不再如往常排斥「安置」這件事，一方面「他們家就要盡力維持家的穩定，為了不要小的被安置，那爸爸就沒話說，因為大哥就直接跟他說，你的狀況不好，就是連小的都安置」(家扶社工，第一次焦點團體)，另一方面由於家庭夥伴具備寄養家庭的身分，H 家庭看到了寄養家庭對孩子照顧的品質是好的，也了解寄養父母不是搶小孩的人，只是暫時協助家庭度過難關的資源，案繼父與案母對「安置」一事的態度，轉趨於可以討論，並成為一種選項，作為自家真的無法照顧孩子時可以主動尋求協助的資源服務。

最讓網絡成員振奮的是 H 家開始展現了自主規畫與行動的能力。在家庭夥伴進入陪伴初期，家扶社工協助 H 家人開了第一次的家庭會議，決定 H 家的第一個夢想是能夠完成「家庭旅行」。過程中社工自然會提供一些外部資源，安排招待 H 家庭出遊，但在大家沒有預期的情況下，H 家庭自行於預算有限的狀況下，善用了大眾運輸工具，一起到某個河濱公園遊玩，完成全家旅行的夢想。

「我記得我們那時候要談孩子，老大要去念書的事情，他就說爸爸媽媽要告訴我一個好消息，我就說什麼好消息，就一起坐下來聽這樣子，然後媽媽就開始分享，他說他們在我們發放月餅那週的禮拜天，他們全家就自己去做了去旅遊的這件事」(家扶社工，第二次焦點團體)

H 家庭的進展，不僅改善了家庭內夫妻和親子間的關係，也鼓舞了網絡中所有的資源夥伴。家扶社工與家防社工也開始籌劃，要如何讓案母進一步接受諮商，整理她過往的創傷經驗，提供精神醫療以外的可能性；另外也開始預想要如何逐步退出，讓 H 家庭能夠回歸到平常，減少他們依賴社會資源的協助。

伍、分析與討論

回顧這一段網絡成形與運作的歷程，從各自為政、到協力合作的過程當中，涵蓋了許多天時、地利、人和的幸運因素，使得原本可能崩解的 H 家庭，在擺盪中逐漸走向穩定。雖然同樣的模式未必能套用至其他的案例，但其中仍有些課

題是我們可思考並從中學習。

一、系統工作成功的因素

透過焦點團體的腦力激盪，我們認為促成 H 家庭系統工作成功的因素包含了：一定年資的工作經驗、社工之間的互信基礎、頻繁而有效的溝通、資訊共享守密、志工的緩衝與穿針引線、優勢觀點理念的實踐。

(一)一定年資的工作經驗

網絡合作的黃金三角：學校社工師、家防社工、家扶社工，他們在各自的崗位上都有一定的年資，而能無懼於案繼父的威脅，也能夠承擔不確定性所帶來的焦慮，而不會急於對外界期望有所交代而形成對 H 家庭的干擾。事實上學校社工和家扶社工在過往均有兒少保護工作的經驗，使得他們對於安置不會有過度的期望，也理解公部門兒少保護體制的限制，而有自信對抗社會期望做出「不安置」的決策。家防社工也有穩定的心理素質，不因為自己被定位為「壞人」而與其他夥伴產生權力角力而造成心結。

「在這個網絡上面，其實某個程度大家都很有經驗。而且我們維繫，他也是我們以前家防的社工，所以他也了解我們家防的任務，也很熟悉學校的體制。所以其實大家對彼此的角色都有一定的認識…」(家防社工，第一次焦點團體)

(二)社工之間的互信基礎

在家扶社工加入黃金三角後，由於三人間各有相近的工作經驗，熟悉彼此工作上的長處與限制，彼此在合作上能夠有較為合理的期待，而不會因為需要澄清，或因過多的期望而影響彼此的關係。此外人脈關係上的優勢，也有利於他們的合作，能夠較順利遊說各自所屬單位長官支持網絡決議的共識，減少不同調的摩擦。

「我們好像都有不同的工作經驗。然後我跟我家扶社工，她是我學姊，然後我曾經也在家扶待過，所以我們某個程度上，又是同事、又是學長姊之類的氛圍這樣子」(學校社工師，第一次焦點團體)

「你們家的督導，大部分不是我同學，就是我學弟，有什麼問題找我」(家扶社工，第二次焦點團體)

其中學校社工師、家防社工在初期建立了良好的溝通與信任關係，彼此能互相討論並支持、肯定彼此的付出價值，這對於後續網絡的推展奠定了成功的基石。資訊共享的默契，其基礎在於彼此能夠信賴、相信夥伴可以共同承擔責任與風險。在兩次焦點團體的討論過程中，談到各個不同時點的事件時，每位夥伴都能提出部分的觀察來補充事實，不時互相也給予夥伴肯定、鼓勵，可見其互信的默契十分深厚，才可能協助此 H 家庭這般高難度的非志願案主而不至於分裂瓦解。

「我們兩個就先溝通那個...，他也願意接受，我也願意接受她，我們也不知道那個是怎麼來的，就這樣就順著...好像不是每一個人都能共事」(學校社工師，第一次焦點團體)

(三)頻繁並有效的溝通

由於現代通訊軟體的發達，網絡的夥伴善用了 Line 軟體組成了討論群組，當有 H 家新的訊息產生時，會評估需通知哪些夥伴，及時送出；也能很快利用群組的便利性達到基本的意見交換。

「如果是學校，例如說學校老師這邊要處理的話，我就會 pass 到學校社工這邊去，然後讓學校社工去跟學校溝通，是不是有這件事情，我們大概會做這樣的分工，就是他們有一個訊息進來了，會評估哪些事情是我們該做的，哪些事情是我需要訊息出去的這樣」(家扶社工，第二次焦點團體)

除此之外，夥伴組成的網絡間也建置有清楚溝通的平台，包括一個月一次的資源會議，有需要的夥伴皆會受邀進入會議中，交換情報並凝聚共識，有時甚至連校長也加入討論，某個程度也因此成為網絡有力的助力。此外，小太陽課後輔導一學期兩次的聯繫會議、用愛包圍的家庭會議，也都是促成網絡成員合作協力的推力。

(四) 志工的緩衝與穿針引線

而整個網絡運作的成功，除了社工們的開放溝通外，志工的緩衝與穿針引線也是促成改變的關鍵因素。由於過往的不愉快經驗，讓案繼父不容易與社工建立信任關係，這也是社工們在跟案繼父互動時要格外謹慎小心的原因，避免踩到案繼父的地雷。但志工因為少掉了專業權力的光環，也沒有法定權力的強制味道，某個程度比較像是朋友關係，反而可以和 H 家平起平坐，免於權力不對等所帶來的緊張，案繼父也比較願意開放家門，讓需要的服務能進入家中。

以協助案家免於「安置」的危機為例，由於牧師願意提供孩子暫時的庇護，使得案繼父可以度過案母自殺所引發的家庭危機，家防社工也不需祭出最後的絕招、重演案父與家防權力對抗的局面。而用愛包圍方案的家庭夥伴，更對家庭的功能重建扮演著重要的角色，不僅權充著有如 H 家父母長輩的角色，提供各種陪伴服務外也示範合宜的人際互動技巧，更在提供網絡夥伴情報上，有著積極的行動力。

「當下有一個重點其實是牧師，因為有位子她進來了。因為他在那個社區裏頭，我們，其實我們在這過程中討論要讓那孩子，不被安置有什麼方式，我覺得社區的支持和資源非常重要。因為那時候牧師說孩子可以暫時的住在那邊」(家扶社工，第二次焦點團體)

上述的這些因素，事實上彼此是互為影響而難以切割的。而網絡合作更關鍵的因素，則在於大家所凝聚的共識，跨越了原本切割而問題導向的解決慣性。

(五) 優勢觀點的實踐

在協助 H 家庭過程中所建構的網絡合作關係下，各個角色其實還是各自作著自己分內的業務，並沒有改變太多工作的內容。關鍵在於大家能夠辨識並認清誰是最合適提供資源的人，每個角色就在自己最有優勢的位置，依照服務的目標與分工提供服務。

在這個基礎之上，不同的資源如接力比賽一般承接 H 家的需求，建構足夠有形和無形的資源和支持網絡，並在用愛包圍方案家庭夥伴加入陪伴後，貫徹相信 H 家具有潛能可以解決自家的問題。

「用愛包圍很重要的一個理論就是優勢觀點，所有的事情我們看優勢，我們看家裡頭，夥伴挫敗的時候我要幫他轉，轉看優勢。我的夥伴她現在聰明到也會幫我轉，轉我的，妳知道嗎，就是互相，大家都是互相的，看到的東西，我們開始轉這個優勢的，她回饋給家裡的也都是優勢的，家長就改變...他們家可能還是有其他的狀況，可是那又怎麼樣，這個家裡正在改變」(家扶社工，第二次焦點團體)

二、系統合作的啟示

對比 H 家庭的變化，從擺盪走向穩定的過程中，可看到面對高風險或兒少保家庭，除了切割分工的問題解決，尚有許多嘗試的可能。

(一) 跳脫權力競逐，視角的轉換

H 家的繼父並不是順從權威的角色，也因此面對公權力的展現時，很容易演變成硬碰硬的衝突場面。若是社工害怕衝突，則容易選擇較弱勢的案母和案主介入，而難以改變繼父的行為；若是採行公權力的強制執行，則更可能引發過激的反應，或是繼父的情緒失控，或案母以自殺來回應家庭的壓力，都將導致家庭的破裂。

在陪伴 H 家過程中逐漸形成的網絡合作模式，摸索出分工且互相補位的系統工作，理解 H 家對專業權力的壓力與擔心，透過與非正式資源的並行合作，藉由志工的緩衝和引介，減緩權力競逐所可能導致的兩敗俱傷，視情況彈性提供資源給 H 家，達到穩定 H 家、避免將孩子安置的目的。這個分工模式也具備多管齊下的優點，避免各行其事下的資源重疊與浪費，或是不斷轉介、踢皮球的無效率。

更重要的是，在各個資源的協力下，形塑了另一種權力的空間，讓 H 家有選擇的權力，雖然還是有家防社工和「安置」的「威脅」，但 H 家可以選擇讓家庭的能力提升，免於再落入危機風險中；即使不得已要選擇「安置」的選項，也

是由案繼父發動，尋求家防社工的協助，而不是被迫接受公權力的介入，強制家庭使用「安置」服務。去除了權力競逐的張力，社工與 H 家的工作關係開展了更多的可能。

「我們現在用的方式很聰明的是，我覺得他讓這個家庭自己去選擇，而不是站在一個被迫的角色，並不是因為你不够好，而是在這麼多資源介入之後，家庭夥伴也不斷訓練他們生活的一些因應方式，只是如果說你真的不行的話，你是有這樣的一個選擇性的。那我覺得站在選擇跟被迫的感受，就會差很多」(家防社工，第二次焦點團體)

(二)不躁進的謹慎行事

當然這個模式的運作也相當的費工，需要密切的訊息傳遞與確認，每一步驟的進展，背後都有夥伴們的沙盤推演跟用心鋪陳，任何角色的介入都不能只考慮到自己的方便，而必須考量是否可能破壞全局或造成對其他單位的干擾。

謹慎小心是核心夥伴對網絡合作的評價，雖然從某個角度來說，似乎這也破壞了個別助人者的專業自主，但從 H 家的轉變中，可以看到謹慎行事確實有其漸進滲透的影響力量。

「很多學校說幹嘛那麼小心，幹嘛那麼謹慎，你就直接連絡就好，然後那個自殺防治中心說我為什麼不能直接聯絡，所以我還要從頭講到尾，我說我們的謹慎小心讓他們家有了改變，如果我們不謹慎小心這個改變是不會發生的」(學校社工，第二次焦點團體)

「應該說這個謹慎小心是我們照顧了每個環節啦，因為每個資源的進來，如果你是大辣辣的進來，你可能就破壞了這個家庭對協助單位的信任。我覺得那一天我也想到一件事就是信任的建立很難，但是破壞是一瞬間，很快的，所以其實為什麼要謹慎小心我覺得是很重要的事情」(家防社工，第二次焦點團體)

(三)切割 vs 整合

透過焦點團體的討論，可以發現協助 H 家庭的網絡一直是在向外拓展的，往好處想是 H 家從原本孤立的狀態慢慢建立了社會支持，也累積了一些社會資本。但從另一個角度思考，這也反映了 H 家庭原初狀態的脆弱，一再引爆的危機不斷引來新的角色出現；在過去，這些「資源」讓 H 家人又愛又恨，而在網絡建置後，如何跟這些新的角色溝通，變成了網絡內核心夥伴的挑戰，必須非常有意識地去危機控管，避免這些「資源」破壞既有的平衡。

這個現象某個程度反映出現行兒少保護服務的困境，在系統工作上做了太多的切割，美其名是多元資源，實際上卻限縮了各個角色可以施展的功能，更甚者還可能變成相互推諉、互踢皮球的失能；而這樣龐大的網絡也增加了溝通的成本，對於案量很大的社工來說是一大負荷，也使得此一模式難以移植至其他的服務案

例上。

(四)是責究，還是發展一個保衛的力量？

從 H 家的合作案例中，我們看到了另一種兒少保護服務模式的可能。不知從何時起，家防社工等同於安置的安排，深植於許多人心，也才有台中市段姓議員辱罵社工、責怪社工不安置少年的新聞出現。事實上，教育、醫療、警察...，不同的體系都帶著錯誤的認知而施加過多的期待給社工，主管機關也不設限地將這些焦慮照單承攬，並轉嫁到第一線社工身上，形成另一種的壓迫，這正是目前兒少保護體系的進行式。

「一有問題就帶走，一有問題就是指責性的，而不是一個大家一起來守護這樣子的觀念，包含連長官的檢討也是，比如說在重大案件，就很明顯，大家其實是責究，並不是去發展我們怎麼去處理個案」(家防社工，第一次焦點團體)

這樣的壓迫，很容易又向下滲透移轉到更弱勢的案主身上，以「保護之名，行壓迫之實」，並創造出一個又一個「不合作」的施虐父母，重演權力競逐的戲碼。「是責究，還是發展一個保衛的力量？」是夥伴在焦點團體中拋出的疑問，而兒少保護工作該如何跳脫出現行的困局，或許我們需更好好思考這個問題的答案。

陸、結論：相信家庭的潛能

「天時、地利、人和」是夥伴對 H 家庭走向穩定的註腳，然而這歷程的「成功」在於集合許多資源的投入與努力時，各資源間也願意盤點自己的資源，協調並合作提出最佳的協助模式，而其中最大的資源，莫過於 H 家庭。過去在問題解決與病理觀的思維下，H 家庭只能被迫扮演「弱勢」家庭的角色，「依賴」資源的善意並配合社工的處遇，若有不成功之處，家庭成員的種種限制也很方便可作為解釋，例如智能不足、身心障礙、家暴兒虐、貧窮等。

透過各系統間夥伴努力為 H 家創造及找尋資源、賦予他們選擇的權力與機會，H 家庭展現了他們自身豐富的潛能與優勢，證明他們有能力不依靠外在的資源創造自家的福祉，雖然不會「從此過著幸福快樂的日子」，但相信家庭的潛能是 H 家庭所帶給我們最大的啟示。

參考文獻

- 王秀燕(2012)。兒童及少年保護網—網絡機制的運作與困境。社區發展季刊, 139, 114-127。
- 張必宜(1988)。社工員與施虐父母工作關係的形成及其內涵—以台北市兒童少年保護個案為例。台灣大學社會學系碩士論文。未出版。
- 許嘉倪(2001)兒保社工員與施虐父母工作困境及因應之初探---以台北市為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。未出版。
- 陳怡如(2002)。非自願性專業關係中之抗拒行為—兒保社工人員之觀點。東吳大學社會工作學習碩士論文。未出版。
- 黃翠紋、葉菀容(2012)。我國兒童及少年保護服務執行現況之評析。社區發展季刊, 139, 128-140。
- 趙善如(2009)。提升兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之。臺大社工學刊, 20, 133-178。

社群網路停看聽-受性剝削少年對網路 社群活動的覺察與發現

發表人

王筱晴

財團法人台北市基督教勵友中心

林詩玲

財團法人台北市基督教勵友中心

回應人：胡慧嫻副教授靜宜大學社會工作與兒童少年

福利學系

社群網路停看聽受性剝削少年 對網路社群活動的覺察與發現

摘要

家園的少年們都有一個共同的樂趣：使用社群網路。在網路上的少年有時候比現實中活躍、也較可以表現自己。透過網路的使用，少年增加了與他人的互動機會。家園針對 100 年到 104 年新北市受性剝削少年網路活動調查發現：超過 90% 少女在網路上的主要活動是在網路社群中與網友聊天，但這些少年每年平均約有 40% 的因受到網路社群中的不肖人士之利誘而受騙。故本方案以覺察使用社群網站的內在需求與如何避免危機情境為主要目的，藉由團體討論的方式，期待少年們可以發現自己喜歡在網路中分享自己的原因，並且增加危機辨識的能力。

本方案共執行兩次，第一次團體主要著重在成員內在人際需求的覺察，藉以探討網路我與現實我是否有差異；第二次團體著重在發展安全網路交友的能力，透過網路危機情境的討論，增加成員們使用社群網路的危機意識，避免落入風險情境。

根據團體成員的回饋，研究者整理出四點網路社群活動提供少年內在需求的滿足，(一)親密需求：找尋真命天子；(二)友伴需求：同儕認同；(三)求助管道：資源平台；(四)提供典範：尋找自我認同。研究者也發現：(一)成員較難覺察網路社群中的互動對自我的影響；(二)少年在網路中的性別框架與真實人際互動情境相仿；(三)少年社群網絡中的“我”和真實的“我”沒有差異。未來可深入討論：

- (一) 從社群網絡發展的人際互動與親密關係，如何分辨危機及建立安全界限。
- (二) 如何發展真實情境的人際互動能力。

社群網路停看聽
受性剝削少年對網路社群活動的覺察與發現

指導：

財團法人台北市基督教勵友中心 觀馨園 督導洪雅倩

作者：

財團法人台北市基督教勵友中心 觀馨園社工員王筱晴

財團法人台北市基督教勵友中心 觀馨園生輔員林詩玲

稿件字數：17431

摘要

家園的少年們都有一個共同的樂趣：使用社群網路。在網路上的少年有時候比現實中活躍、也較可以表現自己。透過網路的使用，少年增加了與他人的互動機會。家園針對 100 年到 104 年新北市受性剝削少年網路活動調查發現：超過 90% 少女在網路上的主要活動是在網路社群中與網友聊天，但這些少年每年平均約有 40% 的因受到網路社群中的不肖人士之利誘而受騙。故本方案以覺察使用社群網站的內在需求與如何避免危機情境為主要目的，藉由團體討論的方式，期待少年們可以發現自己喜歡在網路中分享自己的原因，並且增加危機辨識的能力。

本方案共執行兩次，第一次團體主要著重在成員內在需求的覺察；第二次團體著重在增加成員們使用社群網路的危機意識，避免落入風險情境。

本團體活動方案，研究者整理出四點網路社群活動提供少年內在需求的滿足：(一)親密需求：找尋真命天子；(二)友伴需求：同儕認同；(三)求助管道：資源平台；(四)提供典範：尋找自我認同。

研究者也發現：(一)少年在社群網路中探索自我價值與形象；(二)少年在網路中的性別框架與真實人際互動情境相仿。

未來可深入討論：

- (一)引發成員覺察其使用網路之需求並發展安全人際互動界線。
- (二)認識社會環境、性別框架，可能影響成員在網路中與他人的互動。

壹、緒論

一、性剝削安置處所背景介紹

依據兒童及少年性剝削防制條例第 16 條之規定，經警方尋獲有性剝削可能少年後，由縣市政府陪偵社工評估有無安置必要，法院受理前項聲請後，認有繼續安置必要者，會交由直轄市、縣（市）主管機關安置於兒童及少年福利機構、寄養家庭或其他適當之醫療、教育機構，期間不得逾三個月，並等待後續第二次裁定是否有持續安置必要。勵友中心自民國 99 年開始服務主管機關聲請有安置必要性剝削少年，提供保護安置輔導。

機構的使命與願景，讓我們在安置期間盡力使這些少年身心得到健康照顧，除此之外也期待少年在離開勵友時能更認識自己、透過安置生活發展以新的眼光看見自己的優勢與能力，因此於 104 年開始除了生活照顧也開始發展一些培力方案，讓一個新的方案都是工作人員們與少年的共同成長的契機。

二、團體方案緣起

據本中心 105 年統計，透過網路管道遭受性剝削的少年就有至少 51%，且工作人員自 101 年開始服務性剝削少年的經驗，會談中詢問少年如何結識經紀或是客人、詢問如何知道「性交易」這件事，不計其數的少年回應都很簡短清楚：「就是網路上呀」、「你一上某聊天室就有許多人詢問你給不給約？多少錢？我國小就知道了」。平時在家園生活區的少年彼此喜愛交換的資訊也不乏就是「你臉書叫什麼名字」、「可不可以加你」... 等想留下彼此的聯絡資訊，他們相信只要使用社群網站就可以馬上取得聯繫。少年普遍使用社群網站已經不是新鮮事了，也不難想像有心人士若要接觸少年是如何的容易。另外，我們也發現在社群網站上的少年比平時更神采奕奕，更喜愛展現自我，和少年們在學校、家庭、社區的樣子很不一樣。我們在思考如何讓少年可以在社群網站展現自我，能夠安全且對自己有益處？當我們朝這個方向時，會設想許多少年如何經營社群？為什麼如此受社群吸引？少年是否察覺到自己的需要？因此我們打算從少年喜愛的社群網路來著手。

根據資策會(MIC)調查 2010 年台灣網友的網路娛樂行為顯示，網友較常使用的網路娛樂活動排名為「網路影音(60.1%)、網路遊戲(58.1%)、社交網站(51.8%)、部落格(39.6%)及線上論壇/討論區(39.3%)」，其中第二名至第五名的性質都是社群網路，顯示網路社群活動已成為現代人主要的網路活動。

除欲了解少年受社群網路吸引的內在需求與探索之外，我們也關心網路危機四伏潛在的風險，透過家園實際統計的數據 100 年到 104 年新北市受性剝削少年網路活動調查發現：超過 90%少年在網路上的主要活動是在網路社群中與網友聊天，這些少年每年平均約有 40%因受到網路社群中的不肖人士之利誘而受騙，然這是我們最不樂見的。我們都知道時常鼓勵少年要有安全且戶外的休閒活動或實際的社交生活，期待減少青少年使用網路的時間和投注的必要性。但卻無法避免現代人已經與網路密不可分，使用網路社群交友、聯繫感情很普遍。在經驗裡，一味的禁止反而讓少年無法有安全感的與我們討論網路交友和使用上的風險，因此希望藉由此團體與少年一同覺察自身的網路社交方式，並找尋規避的危

機的方式，讓少年使用社群網站時，能滿足自身需要，且不會落入風險，是少年在網路社群活動所需具備的能力。

三、團體目標與活動內容

我們期待設計一個團體與少年共同討論和覺察過去使用網路的習慣和內在需求，提升少年認識自己在網路社群中的需求和遠離風險情境的能力。

因此，我們的團體方案有以下三個目的：

- (一)透過團體活動讓受性剝削少年分享及覺察在網路活動中的內在需求。
- (二)透過團體活動增加受性剝削少年規避危機的能力。
- (三)增加工作人員認識受性剝削少年網路社群活動樣貌及內在需求的理解。

團體方案內容：

本團體活動方案於 105 年度共進行兩次，第一次在 105 年 4 月共 6 次（以下稱團體 A），著重在期望少年透過社群網路上的社交活動探索自我。由於家園為短期安置單位，因此參與第一次團體的少年紛紛離園後，同樣的主題於 105 年 10 月再次進行（以下稱團體 B），第二次團體則基於第一次團體的經驗，主軸著重意識及發覺危機情境，並能有應變能力。

表 1
團體 A

團體階段	目標	討論次數
蒐集成員網路活動	成員能審視自己的網路使用習慣	一次
成員討論與覺察	學員能指出自己網路社群的社交模式	一次
成員討論與覺察	成員從網路中認識自己人際關係中的樣貌	一次
成員討論與覺察	成員認識網路中理想我與現實我的樣貌	一次
發展危機辨識能力	成員透過團體討論出網路危機辨識的知識	兩次

表 2
團體 B

團體階段	目標	討論次數
蒐集成員網路活動	成員能審視自己的網路使用習慣	一次
成員討論與覺察	增加對網路使用的危機意識	一次
發展危機辨識能力	增加成員避開網路危機的能力	一次
發展危機辨識能力	發展結交安全網友的能力	一次
成員討論與覺察	覺察網路中的內在需求	一次

四、團體內容重大調整

團體 A 與團體 B 的團體目標與內容略有調整，在於團體前假設與實際團體執行時的差異：

(一)少年認知自身風險能力與實際處境有落差：

第一次團體進行網路風險認知能力問卷時，成員對於安全交友、危機辨識的部分皆表示自己知道，但成員過往在保護安置前，卻很常因為無法對網友與性剝削相關網路訊息進行風險評估，導致自己落入危機情境。顯示成員在“知”與“行”之間有所差異。

(二)期望增加性剝削少年對網路危機的意識與預防：

團體過程中，成員會提到個人的私密照片被盜用、詐騙...，雖然成員會表示這些問題只要自己小心一點、多注意一下就沒事，但是成員對於這樣的狀況確實也表示困擾，並且覺得雖然已經知道如何避免，卻還是一再發生。基於以上，我們在第二次進行團體前做了一些調整，希望除了覺察之外，也能加強少年有遠離風險，安全使用網路的能力。

同時，雖然這兩次的團體目標不變，但團體A著重在成員對社群網路使用內在需求理解，團體B則著重在增加少年社群網路的危機意識與辨別危機情境，我們希望透過這樣的調整，幫助少年們日後可以更安全、自在的使用社群網路服務，我們的網路團體可以朝哪個方向進行。

貳、文獻探討

一、網路存在的危機

依據衛生福利部保護服務司統計，2014年性侵害案件之兩造關係為網友的共有613例，佔全部性侵害案件的5.5%，當中以12歲至18歲的國高中生居多(64%)，6歲至11歲次之，佔21%。由此可看見青少年面對與網友的互動中較易落入性侵害風險之中。另外，林明傑等人(2013)訪談網路性侵者及承辦相關案件警察人員，發現性侵者大多是透過聊天網站、交友網站、網路遊戲等聊天室平台認識受害者。聊天室除了公開聊天的區域，亦可透過密語、小視窗，或直接要通訊軟帳號、電話號碼與他人私下互動。而許多網路性侵害案件可能是從網路性交易開始，加害者拍受害者裸照或要脅發生性行為。網路除了縮減陌生人間的距離，亦改變人際間的互動方式，使得認識之人亦可在父母監控外，透過網路的隱密性，與兒童及青少年互動、接觸(引自許正昊，2013)。本中心為受性剝削少年短期安置家園，據本中心統計，105年透過網路結識性交易經紀、接受性交易邀約、尋找性交易管道而遭受性剝削少年至少有51%，然正有機會將相同處境少年共處一團體，是我們的機會，我們希望在能力所極之處和少年共同討論如何避免網路危機情境，讓少年有機會重新檢視網路環境有的危機與應變策略。

二、網路使用者的內在需求

在網路社群知名的澳洲女孩Essena O' Neill，從12歲開始因為在網路上一張張地美麗照片，曾經在社交媒體中擁有大批粉絲，並也吸引了許多商品代言。但在2015年公開表示「當時的我只在乎別人的看法，越多人按讚我就覺得越被喜歡，我沒有察覺到我只剩下在社群網路上的身份，沒有它我根本不知道自己是誰。」在退出社群媒體後，Essena也向網友坦承美麗照片的背後真相，「不知不覺當中，我把大把青少年時間花在社交媒體、尋求大家認可、地位和外表，過去我呈現出的形象，都不是真實的。」由Essena O' Neill的故事裡，符合Hagel and Armstrong在1996

年提出，虛擬社群之所以吸引人們的地方就是它提供了讓人們自由交往的一個環境，縱然有時候只是萍水相逢，但卻有更多的時間在社群裡進行持續性的互動，且在互動中產生一種相互信賴和彼此了解的氣氛。所以參與虛擬社群的主要動機是基於滿足人類的人際關係、興趣、幻想與交易等（引自蔣孟軒，2011）。而家園中的少年正處於 Erik Erikson 的心理社會發展理論中 12 至 18 歲的青少年，重要的發展任務為「自我認同」，透過網路社群的平台少年能在網路中尋找發展階段所需要的「自我認同」。

服務經驗中，性剝削少年普遍都有家庭功能不彰、在校人際關係不佳、自我形象低落等議題，藉由網路世界開放、匿名、多樣等特性，少年在暢遊網路服務的過程當中，可以重新塑造一個新的自己，藉以擺脫在現實生活中可能有的負向經驗。根據 2005 年兒盟 e 世代孩童網路離家暨網路交友調查報告顯示，近五成的兒少表示他們「可以在網路世界中扮演另一個人」；而超過兩成的兒少認為，「在網路上比現實生活容易交到朋友」、「只有在網路中才敢表現真實自我」。顯示對少年來說網路社群活動已經是生活中重要且相關的環節。

網路存在的危機少年應如何避免和發展因應策略，及社群網路如何滿足性剝削少年的需求，和性剝削少年如何覺察自身在網路社群的活動原因極是本團體所探討的。

叁、網路社群經驗分析

我們以主題式的問卷針對參與本團體方案的少年網路使用習慣以及網路社群的經驗進行瞭解。透過問卷調查的結果，調整我們團體進行的內容。問卷結果與分析如下：

一、成員自我感受網路風險認知能力問卷

團體 A 共有 9 位成員，在**我知道如何安全的網路交友**問題，55% 表示符合、44% 表示非常符合；在**我能覺察網路中的危機情境**問題，44% 表示符合、44% 表示非常符合。結果顯示，學員普遍認為知道怎麼用安全的方式在網路上交朋友，也能覺察網路中的危機情境。但有半數以上的成員，曾面臨網路風險事件。加上本中心統計 100 年至 104 年安置少女有 40% 因受到網路社群中的不肖人士之利誘而受騙，我們很好奇這中間的落差，也決定再進行第二次團體將著重點放於少年能增加對風險危機辨識的能力。故第二次團體即以增加危機辨識能力為主，未再對成員進行認知問卷。

二、網路使用習慣問卷

在兩次團體的第一次團體活動開始前，我們會請成員完成網路使用習慣問卷。問卷主要參考財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)於 2014 年台灣寬頻網路使用調查中文摘要內容，篩選出符合團體方案所需的項目請學員填寫。兩次團體總計完成 20 份問卷。以下為文字統計摘要與整理：

(一)首次使用網路年紀

- 30% 的成員首次使用網路服務的年紀是在 12 歲(不含)以上。

- 70%的成員首次使用網路服務的年紀是在 12 歲(含)以下。

從中可以發現有 70%成員在小學階段，就已經開始接觸網路，對少年來說網路的使用就如一般日常一樣普遍。

(二)使用網路的工具

- 95%的成員主要使用智慧型手機上網。
- 5%的成員主要使用平板電腦上網。

顯示移動設備的便利性已經取代家用電腦。統計兩次團體少年使用網路的工具已經不是家中的電腦，家長能在住家電腦中做設限的機會也減少許多。

(三)使用網路的時間

- 平均每天在網路上的時間是 8-9 小時。且無論是在平日或週末，這個時間沒有差異。

少年使用網路的時間並未因為就學或打工、社區生活而有影響，少年多仰賴網路成為他們的資訊來源。

(四)最常使用的網路服務(問卷中此題為複選題)

- 90%會使用網路收聽音樂。
- 85%的成員使用社群服務與觀看網路影片。
- 80 %的成員使用通訊軟體。

少年網路活動主要以休閒和社交為主。

(五)使用網路的主因(問卷中此題為複選題)

- 85%無聊打發時間
- 70%可以更快速的與他人聯繫
- 55%可以即時查詢資料

1. 覺得無聊而上網打發時間是可以被注意的，少年是否有需求未被滿足？需要藉由網路「打發時間」。

2. 可以更快速的與他人聯繫，顯示網路的便利性可以幫助少年迅速聯絡需要的對象，網路的便利讓少年有需要時可以即時查詢需要的訊息。

(六)通訊軟體的使用(問卷中此題為複選題)

- 70%的成員有使用 LINE¹
- 45%使用微信²
- 35%Beetalk³

少年喜愛用的通訊軟體以 Line、微信、Beetalk 為主。

¹LINE：能簡單迅速地傳送免費訊息給好友，提供一對一聊天之外，還有的群組聊天功能，也能打免費電話給予好友。

²微信：通過用戶端提供好友分享文字與圖片，也有貼圖，並支援分組聊天和語音、影片對講功能，廣播（一對多）訊息，相片/影片共享，位置共享（出自維基百科）。

³beetalk：最大的特色是可以搜尋在附近同樣一起使用社交軟體的陌生人，可以將彼此加為好友。

(七)社群軟體的使用(問卷中此題為複選題)

- 95%使用 Facebook⁴
- 40%使用 Instagram⁵

少年喜愛用的社群網路以 Facebook、Instagram 為主。

(八)使用通訊軟體的主因(問卷中此題為複選題)

- 90%傳送文字訊息
- 80%認識新朋友
- 75%傳送照片/影片與貼圖很可愛

少年主要使用通訊軟體需求為社交需求，聯繫友人或是認識新朋友。

(九)使用社群媒體的原因(問卷中此題為複選題)

- 95%聊天
- 90%看朋友動態
- 85%打發時間

少年會利用社群網路聊天且關注朋友動態，無聊時也會以社群網路打發閒置的時間。

由上述兩個問卷的回應，我們發現少年相信自己有能力處理及辨識網路危機，另一發現是少年會透過網路尋求社交需求，少年覺得空洞、貧乏的時候也會利用瀏覽社群媒體來填補空閒時間。統計後我們希望藉由團體有更多對少年於網路活動的需求認識，另一部分也希望帶領少年有更多的探索自我以及發展辨識危機的能力。

肆、團體內容與動力

影響團體方案成效的主因之一是團體動力、團體活動設計方式、以及團體帶領者的計巧。以下逐一說明本團體方案在進行過程中在動力，活動內容與方式：

一、服務對象：新北市受性剝削短期安置中的少年

二、服務期間：

(一)團體共執行 2 梯次：

1. 團體 A：105 年 4 月起，共有六次活動與討論。

⁴Facebook：一種網路社群軟體，使用者可以在平台上分享文字訊息之外，使用者可傳送圖片、影片、貼圖和聲音媒體訊息（現在也可以傳送其他檔案類型如.doc,.docx,.xls,.xlsx 等）給其他使用者，以及透過整合的地圖功能分享使用者的所在位置(出自維基百科)

⁵Instagram：是一個免費提供線上圖片及視訊分享的社交應用，於 2010 年 10 月發布。它可以讓用戶用智慧型手機拍下相片後再將不同的濾鏡效果添加到相片上，然後分享到 Facebook 等社群網路服務或者是 Instagram 的伺服器上。(出自維基百科)

2. 團體 B：105 年 10 月起，共有五次活動與討論。

團體 A 與團體 B 成員都不相同。

(二) 團體時間：每週一至兩次團體，每次一個半小時。

三、團體形式：開放性團體，安置少年即可共同參與團體。

四、團體帶領者：

一位生輔老師，一位社工。

五、團體帶領方式：

以結構式團體的方式，先設計好的團體內容與提問，但過程中也會開放成員提到相關網路活動或內在感受而擴充討論廣度與深度。

六、團體內容：

(一) 團體 A 活動

表 3
團體 A 活動內容

團體階段	當次團體目標	團體名稱	團體內容
蒐集成員網路活動使用習慣	成員能審視自的網路使用習慣	網路資料庫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請團體成員填寫自我感受網路風險認知能力問卷。 2. 研究者提問：「想到網路，你們會想到甚麼？」用團體競賽的方式，請分組成員討論並寫下答案，並用這些回覆創造一個小 B 的故事，最後，針對故事內容進行討論。藉以蒐集團體成員在使用網路的偏好，讓研究者確定後續團體的方向是否符合團體成員的使用習慣。 3. 分組競賽，請成員分享與社交相關的網路或 APP 使用介紹，並分享喜歡的原因。 4. 填寫網路使用習慣問卷。
成員討論與覺察	學員能指出自己網路社群的社交模式	臉書人生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓成員瀏覽由研究者事先篩選出幾個不同的臉書經營的專頁，並針對這些專頁經營者進行討論。藉由討論了解成員在看待臉書經營或是文章呈現的想法。 2. 請每位成員自己設計貼文訊息，並模擬臉書的回饋模式讓其他成員點讚或留言，並針對此進行討論。藉以了解成員在分享網路訊息的喜好，並且了

			解對於他人訊息的想法與回應方式。
	成員從網路中認識自己人際關係中的樣貌	我的人際網路	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與團體成員討論使用社群網站帶來的好處與壞處。 2. 請成員分享個人訊息被回應時自己的想法與感受。 3. 透過網路影片引導成員在使用社群網路時，自己是否會有甚麼人際互動上的期待。
	成員認識網路中理想我與現實我的樣貌	最熟悉的陌生人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引導成員思考社群網路中的自己與真實的自己，在人際互動上有甚麼不一樣。 2. 運用網路影片，請成員思考社群網路是否有改變自己與他人互動的方式。 3. 運用周哈里窗，使成員檢視自己的網路我(理想我)與真實我。期待讓成員在過程中可以發現自己的內在需要，也讓成員重新認識不同面向的自己。
發展危機辨識能力	成員透過團體討論出網路危機辨識的知識	蟲蟲危機	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用網路短片引導學員融入情境，之後與成員討論與網友的交友發展史。 2. 透過分組，請成員討論結交網友的好處與壞處。請成員間彼此分享與回饋，不由研究者先提出影響的層面，避免成員有被責罵等負向感受，降低成員的抗拒。
	成員透過團體討論出網路危機辨識的知識	網路安全秘笈	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過「模擬聊天室」，讓成員彼此猜測哪些真訊息，哪些是假訊息。藉以與成員討論，在社群網路使用時，訊息因著文字的傳遞與交往程度，是否會影響我們如何判斷真偽。 2. 網路風險調查，請成員分享已知的事件，並請成員討論如何有安全的社群網路使用經驗或是如何安全的結交網友。

(二) 團體 B 活動

表 4
團體 B 活動內容

團體階段	當次團體目標	團體名稱	團體內容
蒐集成員網路活動使用習慣	成員能審視自己的網路使用習慣	臉書人生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 團體領導者提問：「想到網路，你們會想到甚麼？」，請成員各自寫下，並統計回應類型的重複性。藉以蒐集成員在使用網路的偏好，讓研究者確定後續團體的方向是否符合團體成員的使用習慣 2. 透過反向提問在「臉書上不能做的事？」了解成員在臉書使用的習慣。 3. 填寫網路使用習慣問卷。
成員討論與覺察	增加對網路使用的危機意識	蟲蟲危機	<ol style="list-style-type: none"> 1. 說明臉書開站的緣由，並請成員分享自己與臉友的熟識程度。 2. 透過「模擬聊天室」，讓成員彼此猜測哪些真訊息，哪些是假訊息。藉以與成員討論，在社群網路使用時，訊息因著文字的傳遞與交往程度，是否會影響我們如何判斷真偽。 3. 請成員寫下自己的交友發展史並討論。
發展危機辨識能力	增加成員避開網路危機的能力	網路危機你我他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分組請成員討論，在不同的結交網友的階段，成員們是怎麼決定判斷可以繼續深入的條件。並請兩組互相回饋。 2. 請成員分享網路危機的事件，並請成員分享應對的方式。
	發展結交安全網友的能力	陌生？友好？傻傻分不清楚	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用「社會滲透理論」與成員討論如何看待與網友的關係層次。 2. 請成員彼此分享如何結交好網友的經驗。
成員討論與覺察	覺察網路中的內在需求	最熟悉的陌生人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先請成員為自己設計一個稱謂，並且彼此猜測是誰的名字。讓成員思考稱謂其實是個人的一部分，名稱是否有甚麼自想要代表的意義。

			<p>2. 透過幾個成員較常瀏覽的臉書經營的專頁與成員進行討論。藉由討論了解成員在看待臉書經營或是文章呈現的想法。</p> <p>3. 請成員分享自己的貼文類型，與被回應的心情與想法。</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

七、團體成員概況與動力分析

本中心係為性剝削緊短期安置機構，故每次參與團體的成員可能會因為法律裁定的結果而有所不同，隨時可能會有成員離開家園(團體)、或有新成員進入家園(團體)。團體動力的部分也會因為成員對團體的熟悉程度、與同儕的互動頻率、揭露訊息的安全感…等而有所差異。下表為針對兩次團體，說明團體成員的基本概況與分享個人訊息的狀態。

(一) 團體 A

表 3 為參與第一次團體的成員概況。由表中可以看見，全程參與團體成員有 5 位，參與 4-5 次團體成員共有 3 位，穩定參與團體人數共 8 位。本次團體成員回應熱絡，會互相給予回饋，由於流動不高，主要成員人數只有六人，彼此信任度屬高。

表 5

團體 A 成員概況與動力分析

編號	綽號	年齡	參與次數	團體開放程度	說明
1	○欣	17	6 次	低 ⁶	中度智能障礙生，有網路社群使用的經驗，但受限智能上的理解，團體討論過程裡發言較少。
2	○女	16	4 次	中 ⁷	輕度智能障礙生，有網路社群使用的經驗，但受限智能上的理解，團體討論過程裡發言較少。
3	○瑱	13	6 次	高 ⁸	因為個性都較為開朗外向，對團體開放程度高 ⁹ 。
4	○君	14	5 次	高	因為個性都較為開朗外向，對團體開放程度高。
5	○雯	17	6 次	高	兩人因為同時間進案關係較為熟識，只要其中一人願意多發言，另一人也因為得到鼓勵而願意分享。
6	○娟	15	6 次	高	

⁶團體開放程度低：受限表達能力或意願，即使領導者鼓勵發言，回應資訊有限或是不回應。

⁷團體開放程度中：透過領導者鼓勵願意分享想法和感受。

⁸團體開放程度高：在團體中有高頻率能夠透過活動、提問，主動表達想法、感受，亦會對其他成員想法給予回饋或提問

7	○暄	16	1 次	低	因個性較為內向，在團體中較少發言與回應問題。
8	○鈞	17	5 次	高	安置期間較長對團體領導者熟悉，願意多發言與分享。
9	○雅	17	6 次	高	安置期間較長對團體領導者熟悉，願意多發言與分享。

(二) 團體 B

表 4 為參與第二次團體的成員概況。由表中可以看見，全程參與團體成員有 9 位，參與 4 次團體成員有 4 位，穩定參與團體共 13 位。本次團體成員主要較願意回應領導者提問的為○涵、○穎、○鳳三人，但多與領導者對話，團體成員很少會主動回饋彼此所遇到的狀況，評估團體中願意發言的成員少，連帶影響其他成員發言的意願，加上智能障礙成員多，團體討論不如預期順暢。

表 6

團體 B 成員概況與動力分析

編號	綽號	年齡	參與次數	團體開放程度	說明
1	○華	18	5 次	低	輕度智能障礙生，網路社群使用程度不高，不會藉由網路社群結交網友，能夠參與分享的經驗少。
2	○萱	17	5 次	高	輕度智能障礙生，高頻率使用社群網路，願意分享使用經驗和交友狀態，但受限智能障礙，團體中較無法做深入的需求探究。
3	○君	16	5 次	低	邊緣智力生，高頻率使用社群網路，因個性較為內向分享資訊相當有限。
4	○柔	15	4 次	低	輕度智能障礙生，有結交網友經驗，但低頻率使用社群網路，加上受限智能障礙及注意力缺乏過動症，時常中途離開團體。
5	○蘋	17	5 次	中	輕度智能障礙生，高頻率使用社群網路，因個性較為內向分享資訊相當有限。
6	○雅	12	5 次	低	團體中最年幼(小六)，團體中較為內向，鮮少發言。
7	○岑	17	4 次	低	兩人認識時間不長，但是兩人個性相像很快結盟，喜愛在團體中講悄悄話，對於領導者的提問和團體間互相回饋都相當保留。○瑩中途離開
8	○瑩	17	3 次	低	
9	○涵	17	5 次	中	安置時間長與團體領導者熟識願意多分享發言。

10	○蓉	17	5次	低	由其他緊短安置機構轉至本中心安置，對新環境工作員較為防備。
11	○穎	17	5次	高	個性開朗，在社群網路上活躍，自己分享認識多位網紅，且團體開始時已安置兩個月，與領導者熟識，分享意願高。
12	○綾	16	5次	中	一直很希望與○岑成為好友，但團體期間，兩人在生活中有摩擦，○岑、○涵、○瑩會刻意排擠○綾，○綾情緒受波動易受○岑、○涵、○瑩影響。
13	○鳳	14	4次	高	較晚加入團體，活躍於網路社群，願意分享。
14	○誼	14	3次	低	中途參與
15	子○	16	1次	低	邊緣智力生、中途參與

八、團體進行方式的檢討與建議

(一)採團體方式進行，過程中可能的干擾因子：

1. 團體動力決定成員揭露程度。
2. 非自願性安置影響揭露意願
本活動方案都是在家園內受保護安置少年，他們並非自願參與團體，故成員可能擔憂訊息揭露的程度會影響工作員建議後續處遇安置的方向，可能會有所保留在社群網路中活動的實際樣貌。
3. 邊緣、智能障礙生理解、表達能力影響分享及覺察。可以觀察團體A中，邊緣、智能障礙生比率為22%，團體B則為33%，使團體間的討論深度與受影響。
4. 領導者的團體工作能力也會影響團體發言的脈絡。

(二)檢討後可行方式：

1. 若採封閉式團體，可以增加團體動力的掌握度，也能讓成員因為對其他團體熟悉，能較有安全感分享及討論過去的使用網路經驗。
2. 說明領導者對成員網路活動的關心與目的，並不會影響裁定方向，也可以詢問安置學員是否願意參與此團體，讓學員增加選擇權，鼓勵成員幫助領導者更了解成員的網路活動，讓成員化被動接受團體為主動參與團體，成為「社群網路活動年輕人專家」來分享給工作員聽。
3. 智能障礙生可以有另外的團體，讓智能障礙生成員有較多機會發言，用較簡易、易懂的方式幫助智能障礙生覺察自身網路活動，以及提高網路危機意識。
4. 領導者在團體中要嘗試掌握團體動力，讓願意發言團體成員能夠帶動其他成員發言，多帶領團體累積經驗，可增加團體帶領能力。

(三)小結：

團體A以覺察內在需求為主的討論為團體主軸，觀察成員對社群網路內在需求的討論，較願意深入及投入，除此之外團體A的團體餐與人數主要以六人為數，且流動率低，團體安全感較高，對團體開放程度屬中、高的成員佔團體77%，顯示團體討論為熱絡。

團體 B 以發展危機辨識能力為主軸的團體，發覺在討論內在需求時成員討論相較危機意識的主題較為熱烈，但是還是不如團體 A 願意投入團體分享，觀察團體 B 成員人數較多，且邊緣、智能障礙生比率 33%，加上對團體開放度屬中、高成員為團體 40%，團體帶領者也未能增加團體成員的團體開放度，使團體 B 的討論較無法為深入。

因此除了團體著重方向是否引起團體成員興趣，團體動力的掌握，也是團體帶領者須著墨及加強之處。

伍、團體發現：團體成員社群網路經驗

透過團體活動，成員能夠整理社群網路上使用的經驗，與自我形象及內在需要有關聯。

一、網路社群使用經驗：

(一) 成員在網路上的活動以人際互動為主

- 瑛：「可以和多人有更多互動和交流」。
- 女：「可以認識更多朋友也在無聊的時候殺時間」。
- 雯：「聯絡家人、朋友很容易和方便」。
- 鈞：「和其他人有互動，喜歡看別人分享的文章，有時候覺得有些分享很有道理，也會觀察別人在臉書的樣子」。
- 雅：「可以認識多方位的人」。

在成員的回應中，大部分都是聊天交友佔多數，成員也經常透過瀏覽網路中朋友的動態貼文，來了解朋友的喜好或狀態。

(二) 與家人聯絡情感或溝通

- 娟：「我的臉書因為爸媽都會看，通常都是在學校阿、圖書館的地方才會卡打，要讓他們安心」
- 君：「可以關心我爸爸的狀況」

有 3 位成員表示會使用社群網路和家人聯絡情感或溝通。也有成員表示會做假打卡欺騙家人外出所在地點。即使家人要求少年在自己的臉書加入家人為“好友”，但超過九成少年在網路上的發文是不對家人公開的。曾經有一位少年的母親向工作人員表示，在看到少年呈現一些攻擊性的留言時，她會留下警告性的留言，希望藉以保護少年免受網路霸凌的傷害。

(三) 追蹤訊息(他人的動態、學習知識等...)

- 娟：「我通常都是追蹤美妝這一類型，想要學一些知識」
- 雯：「我不會去追蹤別人，除非他有一些才藝比如唱歌唱得很好聽」
- 瑛：「我會去追蹤長得很漂亮或長得很帥的」
- 君：「通常我會追蹤那種很多人在關注的」

成員追蹤臉友的類型相似度非常高，有很高重複性的網路紅人。且追蹤會以有才藝表現(拍搞笑影片、唱歌好聽...等)為主。

二、網路安全問題

(一)在公開文章、PO文之前，會小心確認不要洩漏出個人資訊

- 雅：「我還會很小心就是不要讓...或是手機號碼」。
- 雯：「只要打得小心謹慎，沒有甚麼事不能告人。因為我們分享是有意義的」。
- 君：「其實我覺得誰看都沒有關係，只要不是把自己的東西或某些比較私密的東西講出去就好，就是自己不喜歡的可以盡量打卡」。
- 雅：「我有遇過照片被盜用拿我的照片要交男朋友的」。
- 雯：「我也有遇過拿自己的照片想交男朋友的」。

成員認為只要自己小心，不要在訊息中露出自己的電話、地址等隱私資料，就不需要擔心個資外洩的問題。另外團體有半數以上的成員分享自己的個人照片曾經被盜用，但因為對於自己現實生活影響不大，所以成員覺得不需要過度擔心。

(二)網路中性騷擾經驗

- 鈞：「被拿來用來召集更多要從事援交的女生，也有遇過用我的名義去跟朋友借錢，而且是借到萬元」「會有一些酒店邀約就會問說缺不缺錢？然後說很好賺說他們是經紀」
- 璿：「照片被盜被拿來 PO 文”我在旅館誰要來”」「有一次碰過與網友約見面，那一次我請朋友陪我一起見網友，那個男的看起來正常，一切都還好那種，但是沒多久就問我們給不給約砲一次多少錢」「還有一次是有一個網友說我朋友看起來很正很想「幹」他，我朋友後來氣到哭，我也覺得很誇張」
- 娟：「被拿來創建新帳號，並且盜用者還追蹤自己的 PO 文更新狀況也更新在創建的帳號裡」「有些網友會以為跟你很熟了有時候你想離開，對方還不準，會一直拖延你，你要一直想理由離開，有時候覺得很可怕」
- 瑩：「碰過一種網友會跑來我上班的地方一直問我是不是網路上那個誰誰誰，我不承認，對方還生氣，真的有被嚇到過」
- 涵：「在網路上交過一個男友，但是很緊迫盯人不允許我跟其他網友聊天，真的生氣起來還會打我」
- 女：「你只要上 beetalk，就會認識一堆男生，有時候會直接問你多少錢，傻眼~」
- 蘋：「碰過一開視訊結果看到對方一直用生殖器勃起給我看，很噁心」

對團體開放度中到高程度成員，每位都揭露相似在網路上受性騷擾、性恐嚇、性交易邀約的相關經驗，領導者也藉著這些揭露與分享，有機會與成員討論網路社群互動的界限與自我保護的方法。

(三)成員相信自己有不落入風險的能力

- 瑛：「被盜用的話，最後盜用別人圖的人還是會被發現」
- 娟：「因為如果她用我們的帳號做不太好的事情，就是之前有人到我的帳號去罵別人，然後我的被關掉，有找官方幫忙，然後重建一個」
- 鳳：「我會把騷擾我的人用公開貼在網路上，讓別人知道他有多可惡」
- 綾：「就把對方封鎖呀！他就找不到了呀」

成員在分享面對網路風險的問題時，會傾向「相信」自己有規避風險的能力(不論是直接或是間接)，但希望能針對騷擾，霸凌的情況的因應方式多作討論。

三、與網友的關係：

(一)物質取向

- 蘋：「會跟那些男網友說老公之類的，可是對我來說就是玩玩而已，有一些很快就分手了，而且說自己沒錢就遇過好幾次別人拿錢給我，也真的沒有要我幹嘛」
- 君：「因為看了照片覺得是帥哥會想跟網友見面，跟家人有衝突時，當下會接受網友要求見面」
- 娟：「想嘗試看看，裝可憐就可以借到錢，而且有時候會一天跑幾個網友跟他們吃飯，叫寶貝呀或是說家裡沒錢，對方會請客也會給我錢」「當天會跑幾個不同的地方不會讓網友見彼此見到面，沒被發現過」
- 瑛：「看照片很帥就去，有人會請客」
- 雯：「覺得有些男生很壞，所以想說自己也上網玩玩，不好的男生才會利用，好的男生就謝謝再連絡」「無聊，身邊太多朋友，想找虛擬」
- 欣：「想出去玩會答應網友外出」
- 萱：「在網路上交男朋友都會很期待他帶我出去玩，還有吃麥當勞」

對網路中的男性有負向感受，與網友互道男女朋友的主要目的是資源交換，希望可以取得一些經濟協助，但仍會期待有善待自己的網友。

(二)情感取向

- 雅：「網聚，粉絲要求，為了衝人氣、跟老板去 U2」「網路上還是很多好人呀！同學~幹嘛這樣把很多人想得很壞，我網聚的朋友感情都還不錯」
- 瑛：「每次網友說什麼我還是會選擇相信，我覺得相信沒什麼不好，會遇到欺騙人的人，可是不是網路上也會呀」

- 君：「男朋友大部分都是網路認識的，他們都對我很好呀，曾經有一個男朋友去當兵時還把套房鑰匙留給我，讓我住在裡面」
- 蘋：「曾經對網路上的人會抱很多期待，主要是希望可以交男朋友，之前都會很用心對待」
- 雯：「不是說我都很愛利用網友，是曾經也相信過呀，但是發現男生常常只想打砲而已」「我在臉書上之前都會打擘發文，就有過有人像是諮商師的角色，陪我聊天還打好長一串回覆文欸..」

社群網路提供很好的交友平台，成員會期待在社群網路中受到矚目和稱讚，也盼有真命天子、無敵好友出現。

四、網路社群中的自己：

(一)網路是生活無法割捨掉的一部分

- 雅：「就跟吃雞排一樣阿，你明明知道對身體不好，但你還是會想要吃，所以明明知道會有危險，還是會想要用啊，我覺得...自己小心一點就好」
- 鈞：「小心一點就好」
- 君：「在這裡(這裡指的是安置機構)可以沒有手機，在外面我沒辦法想像沒有手機」
- 穎：「有想過要少用，可是還是會一直忍不住想用，就會一直滑一直滑」

成員可以覺察網路中危機四伏，但是還是無法想像沒有網路的生活，對於安全結交網友能有一些具體的作法，也會回饋給彼此。

(二)內在需求和自我形象

- 君：「我把色照放到色情色團過哈哈，結果之後我竟然被放到社團封面傻眼...」「色照就是沒什麼穿的意思」
- 萱：「就到有種大家會一直說自我介紹然後按讚的社團裡，之後會有一堆人加你」
- 蓉：「我去過那種按讚社團，有自我介紹過，接下來會很多人加你，可是那是以前才會做的事」「為什麼想去那個社團，應該是無聊吧」
- 岑：「我還記得有一個 po 文我得了一百多個讚，因為我放了一張我露腰的照片，當下覺得很爽，就滿自豪的我覺得很好看」
- 涵：「我 po 過兩性交往文那種文，真的得到多讚，內容就是男生一直想跟你打砲沒珍惜你那種類似這樣的」「我覺得會得很多讚應該是他們很認同我說的話」
- 瑛：「我都會放自拍照在上面，很多人會給讚，看到自己漂亮心情會很好」

- 穎：「放在拍照在臉書上，會有人留言說可愛喔~唉呦~這類的话，我也會加上一些心情抒發當時的感受，比起讚，我比較看重留言，因為有些人會隨便按讚，但留言代表他對你真的有一些關心」 「而且和網友聊心事有一個好處，他不是你生活圈的人，你跟他說什麼都沒有關係，也不會一直跟你說應該要怎樣，而是會讓我說，給我建議」
- 綾：「我比較常是在臉書上揪朋友一起去哪裡或是打卡我在哪裡，但很受不了那種很愛問要去哪裡最後又不去的，有時候也會打一些寂寞文或是心情不好文，朋友們會留言關心我，但也有一些很敷衍就只是按個讚，我都心情不好了，幹嘛按讚!？」
「有一種情況你會覺得看透冷暖，就是你真的有需要幫忙時你PO文平時跟你臉書互動很多的朋友，完全不會回應，所以我現在沒那麼看重臉書」
- 雯：「我打臉書都是情緒抒發為主，我心情好的時候不會特別去用臉書，我也都設公開，因為我覺得都要打上去了幹嘛還設誰可不可以看，有時候會有一些陌生人回應我，我覺得很特別呀，聊得來會想繼續跟他分享心情」
- 鳳：「我在網路上真的交過很好的朋友，也不會對我提出不禮貌的要求，我會和他聊心事、訴苦，認識要一段時間了，也在考慮要不要交往」
1. 不管是哪個年紀的成員，對於自己的貼文是否被按讚都表示會在意，但是團體中觀察到高中年紀的成員不會為了得到「讚」而拍裸露照或者刻意加入「討讚」社團，但國中階段的成員希望快點得到矚目而加入「討讚」社團。
 2. 成員過往經驗透過社群網路可以得到關注、關心、聊心事的對象，滿足成員心理上被滋養的需求。這些正向的經驗會讓成員相信網路上的風險是一定有的，但是能得到的益處可能更勝於風險，因此會願意投注許多時間在網路社群。但另一部分也可以看到成員一旦面臨實際面需要的幫助，在社群網路尋求資源又發現不如想像中建立的深厚情誼。
 3. 在自我形象的部分，成員會希望盡量拍一些好看的照片上傳臉書，當被稱讚時，會覺得心情很好，成員很重視自己的外貌在他人心裡的評價。

陸、團體方案成效

本團體方案是透過工作人員團體觀察紀錄，分析每位參與至少三次團體的成員的回饋與分享是否是工作人員預設題目的回應，且有無在下次團體有針對題目更多的回應領導者的提問、其他成員的經驗，做為分析團體成效，總計參與人數有24位，22位成員至少都有三次(含)以上的參與次數，有兩位成員只參與一次就離開團體，故不納入計算：

一、59%的成員可以分享及覺察在網路活動中的內在需求：

成員在團體進行中能說出想要透過網路交友、談戀愛、學習等需要。

二、81%的成員能具體陳述避免落入網路社群活動危機的方式：

成員可以在討論中，具體說出要怎麼避免或預防自己陷入危機情境，但危機情境的多樣性，及沒有實際的環境及場域，很難評估成員是否能夠透過團體增加規避危機的能力。

三、提升工作人員認識受性剝削少年網路社群活動樣貌及內在需求的理解

在團體開始前工作人員假設：少年並不清楚在網路社群中的活動與自己內在需求可能的關聯，並且也認為少年遠離網路風險的能力需再加強。而少年透過團體討論，訴說網路社群平台所結識的朋友，有陪伴、有資源、有傷害、也有騷擾，讓工作人員能更深層的理解少年在網路上的活動。此外，可以發現成員有高比例皆在網路上結識伴侶的經驗，滿足情感需求外，透過社群網路的資訊連結，成員也可以在當中學習新知識(如:美妝)。

柒、總結

經過兩次的團體的設計與帶領經驗，讓我們更能深入認識少年的內在需求，以及少年在網路中不同的樣貌與發現，最後整理出團體活動的省思，與可延伸團體設計內容的建議以下列點呈現：

一、社群網路提供成員須被滿足的需求

(一)親密需求：

超過 8 成的成員透過社群網路認識伴侶並交往。同時她們也深信一定可以在網路中找到自己的真命天子。

(二)友伴需求：

所有成員透過網路找尋同樣興趣的友伴、能夠陪伴自己的友伴、能夠談心的友伴、出事可以尋求協助的友伴。

(三)資源平台：

透過網路可以滿足一些物質上的需求，與男網友互稱親密暱稱或稱兄道弟，未必投入情感但可以獲得經濟或物質、住所的資源。

(四)提供典範：

成員多半有共同追蹤的網路名人，對於長得漂亮，或是喜感十足的網紅，成員會嚮往欣賞的打扮或是交友圈，也有的成員看到過往不是很有自信，但願意展現自己的網路紅人，會給予自己鼓勵和激勵。因此，本次團體也曾討論個人在社群網絡上的“形象”經營。未來也會從這個角度與少年討論如何在“形象”經營。

二、工作人員在團體對成員的發現

(一)少年在社群網路中探索自我價值與形象

網路資源平台，除了提供成員可以被滿足的需求，另外發現透過網路交流，成員會在社群裡探索自己是否值得被喜愛或者受歡迎，從

中尋求自我認同感。

(二)少年在網路中的性別框架與真實人際互動情境相仿

網路中一樣存在既定的性別框架相處模式，少女在網路中時常扮演受追求的角色，在權力關係上少女可能可以得著物質的好處，但在情感上及性騷擾及言語騷擾也是成員在團體中會不停提到的，領導者如何在過程裡可以讓少年看見更廣大的社會結構及性別角色影響還需要再討論和深思。

三、團體帶領後的省思與建議

(一)成員覺察內在需求與發現是第一步

兩次帶領團體的經驗，團體B著重於危機意識與分辨安全界線，但因為在安置期間的場域限制，成員在團體中的討論與實境有一段差距，影響成員困難從團體中增加危機感及建立人際界線，且當成元沒有覺察到個人在網路社群活動中的內在需求時，團體的進行就比較難與成員討論到人我界線。而在團體A的過程中，團體的主軸在發掘網路社群活動的內在需求與探索自我，少年的討論較為熱絡，也是少年也感興趣的，是後續團體能夠持續保持在深度討論的重要的第一步。

(二)如何發展真實情境的人際互動能力

活躍於網路社群的少年，對人際有很高的需求，透過社群網路能夠滿足想要即時與他人互動的需要。如何增加少年真實情境的人際互動能力，減少少年以投注網路社群人際為主要活動，是需要關注與行動的。

(三)性別議題無所不在

兩次團體參與的成員剛好都是女性，使這次的團體能夠以少女使用社群網路的覺察為出發，成員揭露透過社群網站時常有不認識的人士邀約進入性產業、恐怖追求者、照片受評論(長相與身材)、性騷擾、性恐嚇、投入社群網站渴望愛情和友誼、住所、金錢等等，使我們不得不正視處在社區中弱勢的少女無論是在社群網路還是社區中，尚未有足夠的資源來面對父權體制下所呈現的性別權力不對等的關係，少女需要的友誼、經濟需仰賴男性的追求角色，但又不乏遇到性騷擾、性恐嚇、性交易邀約，除此之外少女對愛情的渴求，是否也是少女未有更多的機會發覺除了愛情以外也有其他事物可以在網路、社區投注自身的資源與精力。期待日後在服務性剝削少年時能夠有機會為處境較為艱困的少女拓展改變現狀的機會。

四、針對未來主題與內容設計的建議

(一)團體重點

1. 引發成員覺察其使用網路之需求並發展安全人際互動界線

藉由這兩次團體的經驗後，建議先將團體內容焦點放於成員覺察投注在網路社群主要的需求，讓成員透過團體活動可以自在發言，

透過團體的互動與分享，營造有人際社交需求、被關心、被關注的需要並非可恥或是軟弱的。多帶領成員正視自身的情感需求，在使用社群網路時，能有智慧的在網路中找尋安全的資源。

2. 認識社會環境、性別框架，可能影響成員在網路中與他人的互動

團體領導者在這兩次團體過程帶領中，發現成員普遍有一種感受是人際上的「寂寞、孤獨」感，每個成員都有自己的小宇宙，覺得周遭的人並無法真的一直陪伴自己及被理解，或是因為人際技巧拙劣，而在人際上有孤立的現況，這些感受和現況使得成員面對網路中所給予的關心、評價、資源會看得極其重要，感覺甚至「飛蛾撲火」般進入危機情境，未覺察當中的風險，甚至可以說知道風險的存在，仍要放手一博得取那現實生活中難得擁有的被關注及被需要。在物質匱乏而須尋求資源上，雖然不是團體中能馬上協助少年脫離困境的，但可讓少年先覺察在父權的環境下，少女要尋求的經濟資源，是否真得如此是好心人的幫忙？還是需付上少年料想不到的代價。

(二) 團體內容建議

成員在社群網路中的需要，亦代表一個求救的訊號，處在經濟、情感支持匱乏環境下的少年，缺少許多安全資源和學習與自己相處與正向人際關係的經驗，因此我們建議覺察社群網路中的需求後亦可以發展幾個團體內容的方向：

1. 談孤獨的感受，及如何面對孤獨？如果發展照顧自己的情緒的能力，嘗試與孤獨感共存？
2. 人際關係的樣貌多樣性，如何經營長久的友誼、親密關係？
3. 應對網路危機知能(除了成員所提直接封鎖、公開對方訊息)相關可以協助成員的管道與方式的討論？
4. 網路中的性別議題，網路上的性騷擾比例高於日常生活嗎？什麼樣的環境塑造這樣的網路文化？當我們在網路中尋求經濟資源時，父權下的網路環境能夠給予想像中安全的經濟資源嗎？
5. 認識自我，覺察網路中的評價與自我的關係，從評價之外認識自己，降低成員過度重視他人的評價而影響對自己的看法。

參考文獻

- Daria Guo (2015 年 11 月 5 日)。這位 instagram 大紅人承認她的完美人生都是假的，並且揭露所有照片背後的痛苦真相【新聞群組】。取自 <http://www.teepur.com/354252/dariaguo/%E9%80%99%E4%BD%8Dinstagram%E5%A4%A7%E7%B4%85%E4%BA%BA%E6%89%BF%E8%AA%8D%E5%A5%B9%E7%9A%84%E5%AE%8C%E7%BE%8E%E4%BA%BA%E7%94%9F%E9%83%BD%E6%98%AF%E5%81%87%E7%9A%84%EF%BC%8C%E4%B8%A6%E4%B8%94%E6%8F%AD/>。
- 兒盟資料館(2005 年 4 月 27 日)。2005 年 e 世代孩童網路離家暨網路交友調查報告。取自 <https://www.children.org.tw/uploads/files/researcher/report/2005-06.pdf>。
- 財團法人台灣資訊中心(2014)。2014 年台灣寬頻網路使用調查中文摘要。取自 <http://www.twnic.net.tw/download/200307/20140820c.pdf>。
- 郝慧川(無日期)。澳洲部落客揭露，美麗照片背後的空虛與寂寞。美麗佳人時尚生活網。取自 http://www.marieclaire.com.tw/lifestyle/issue/20460//page_1。
- 許正昊(2013)。網路性侵害犯罪之概念及國內現況。家庭暴力與性侵害網路期刊，004，39-58。取自 <http://www.ccunix.ccu.edu.tw/~alumniCRM/tatdvsO/ejournal/ej/201311/3%20Cheng%20Hao%20Hsu.pdf>
- 資策會產業情報研究所(2011 年 1 月 25 日)。網路影音遊戲持續受歡迎 社交網站明顯成長【新聞群組】。取自 https://mic.iii.org.tw/micnew/IndustryObservations_PressRelease02.aspx?sqno=244。
- 蔣孟軒(2011)。社群網站對人際關係影響之調查研究(碩士論文)。取自臺灣博碩士論文系統。(系統編號 100CHPI5230004)
- 衛生福利部保護服務司(2014)。性侵害案件被害人年齡*兩造關係。取自 http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/DisplayFile.aspx?url=http://www.mohw.gov.tw/MOHW_Upload/doc/97-104%e6%80%a7%e4%be%b5%e5%ae%b3%e8%a2%ab%e5%ae%b3%e4%ba%ba%e5%b9%b4%e9%bd%a1%e5%85%a9%e9%80%a0%e9%97%9c%e4%bf%826_0043624001.doc&name=97-104%e6%80%a7%e4%be%b5%e5%ae%b3%e8%a2%ab%e5%ae%b3%e4%ba%ba%e5%b9%b4%e9%bd%a1%e5%85%a9%e9%80%a0%e9%97%9c%e4%bf%826_0043624001.doc

翻滾吧！御飯團-撕去標籤的力量

發表人

李季漢

中華民國紅心字會-受刑人家庭服務組社工員

江雅筑

中華民國紅心字會-受刑人家庭服務組主任

胡中宜

國立台北大學社會科學院社會工作學系教授

回應人：周大堯處長台灣兒童暨家庭扶助基金會社工處

翻滾吧！御飯團-撕去標籤的力量

摘要

壹、方案目的與創新在實務上/理論上的意涵

紅心字會多年與受刑人家庭工作中發現，受刑事件會造成家庭系統出現重大變動甚至失衡，對其家庭的影響甚為龐大，故開始運用「優勢觀點」與「家庭系統理論」於服務中。

本會在服務過程中發現，兒少是影響與改變家庭之重要角色，且兒少具有可塑性、改變性與發展性，因此自 102 年起，成立小小志工團-孩子們取名為御飯團，期待透過帶領兒少進行服務、培力課程與團隊活動，激發兒少無限可能，帶動家內正向能量流動。

105 年嘗試突破原服務模式，新增團體工作—「翻滾吧！御飯團！」，希冀透過團體中同儕支持與表達性動力團體的模式，協助兒少面對並轉化受刑事件所帶來的負向影響，並學習為自己發聲，提升正向能量與自我效能。團體中加入戲劇元素，使兒少在過程中透過探索自我心理狀態與肢體展現之連結，察覺個人優勢與限制，提升自我價值與改變動機。同時搭配社區宣傳與展演，使一般民眾認識並逐漸認同受刑人家庭之處境，建立友善社會環境，讓受刑人家庭/兒少可突破受刑議題的枷鎖，活出嶄新的生命力量。

貳、方案服務方法及過程

本方案執行的起訖時間：105 年 1 月至 105 年 12 月，包含成員招募至成果分析。團體實際於 7-8 月份辦理，共計 11 次，每次 5 小時。團體分為支持性／表達性團體（由社工員帶領，共 1 位）與戲劇團體（由專業戲劇老師帶領，共 2 位），社工與戲劇老師於每次團體結束後交流成員個別在團體中的狀態與特殊訊息，作為下次團體內容調整之依據。另，依據成員狀態設計劇本，協助成員透過戲劇傳達訊息或意念。

方案執行與修正的重要歷程

105 年 3 月：聚集御飯團兒少並篩選出團體標的對象

105 年 5 月：兒少藉由社區活動體會到民眾對於受刑人家庭的歧視與不認同

105 年 6 月：確定成員名單

105 年 8 月：獎助學金頒獎典禮演出與過程分享，引出其他受刑人家庭的共鳴、支持與肯定

105 年 11 月~12 月：成果評估與質化分析

參、方案評估及結果

建立兒少間的非正式支持系統網絡。

使兒少開始面對個人內在狀態（或受刑議題）。

提升兒少自我價值。

激發兒少為自我發聲之動機與意願。

翻滾吧！御飯團-撕去標籤的力量

 中華民國紅心字會 受刑人家庭服務組(北區)
李季漢 社工員/江雅筑 社工師
國立臺北大學 社會科學院社會工作學系
胡中宜 教授

壹、 方案緣起

~他們，從小小的米粒，茁壯成為帶給人們溫暖的御飯團~

中華民國紅心字會－受刑人家庭服務組（以下簡稱為本組）於民國 77 年開啟服務，多年來秉持著「罪不及妻孥」理念，協助了上萬戶受刑人家庭。多年服務經驗下，發現這類家庭多因受世代貧窮循環所困，導致受刑事件反覆出現，為了終止貧窮與犯罪的循環，本組針對社經地位弱勢的受刑人家庭，提供：『資源連結、關係重建、關係維繫、兒少發展』…等服務項目。

本組不同於外界在家庭工作中主要工作者為家長，自民國 100 年起將工作模式定位為：以「兒少為中心的家庭工作」，將兒少視為家庭能量轉化的重要合作夥伴，將改變的希望放在兒少的發展性、改變性、可塑性上，透過對孩子聯繫起整個家庭內部對問題的重視與關注，帶動整體家庭系統的正向能量循環，效果較本會以往單純地家庭個管服務來的更好，也讓更生人返家之後具有較高意願的行為轉變。

民國 100 年，組織受刑人子女成立小小志工隊，讓孩子學習取之社會、回饋社會的價值觀，這些孩子將自己的志工隊命名為「御飯團」，他們認為每一個人都是社會中的小米粒，雖力量微小，但透過團隊合作具有了滋養、協助他人之能力。這群兒少在本組的服務內，逐漸轉化對自我價值的認知，他們不再是以往傳統接受服務的被動角色，讓兒少透過服務提供的過程中，散發出他們特有的力量，去回饋社會、改變家庭。

御飯團成立至今已有五年，在服務過程中發現，我們雖成功提升兒少甚至是照顧者的能量，但社會環境仍具有對受刑人的負向觀感或歧視，進而衍伸到受刑人親屬對自我的負向認同，致使「一人犯罪，全家犯罪」的景況，使兒少在非友善的生活環境下成長，不利兒少能量發展。

本組深感社會價值的改變並非一朝一夕，若要發聲，由兒少自己發出的聲音比組織代言更有力量，因此 105 年起，本組於服務方案內加入更多關於兒少自我探索、自我揭露、正視與轉化的元素，使兒少能正向看待家內「受刑議題」，逐漸讓兒少具有更多自我正向能量來面對社會環境。對此，本組 105 年擴充方案內容－「翻滾吧！御飯團(青少年戲劇團體)」及「社區工作」，

希冀透過團體中同儕支持、表達性動力團體的模式，協助兒少面對並轉化受刑議題的負向認同，提升其正向能量與自我效能，並添加技能培力（戲劇演出），使兒少在過程中找到個人優勢、自我價值；藉由社區宣傳、展演的方式，使民眾接觸本組、進而理解受刑人子女之處境、認同受刑人子女、建立友善社會環境，讓兒少可以突破受刑議題的枷鎖，為自己發聲、活出嶄新的生命力量。

貳、 實務背景與方案目的

一、實務背景

受刑人入監後，造成受刑人家庭(以下本組稱之為心納家庭)系統改組，導致家庭轉型為單親家庭、類單親家庭、隔代教養家庭、親友扶養、多家長家庭…等狀態，家庭系統能良好重組運作的關鍵在於其家庭功能能否彈性調配資源，但心納家庭經常面臨功能不完整導致後續所造成經濟失衡、照顧議題、法律困境…等不同層面的影響

受刑人犯罪入監對兒少最直接的衝擊為照顧議題，其他因著孩子受照顧環境的不同，衍伸出如早期療育（常見為毒品危害導致發展遲緩）、家庭暴力、偏差行為、手足紛爭、教養困境……等議題。本組在實務經驗上，發現受刑事件對心納家庭與兒少所受到的衝擊，主要在於家庭系統的改變，影響了在此事件中的人們的行動決策，主要因素是來自於「烙印」帶來的標籤化作用。

※社會烙印的標籤

在社會標籤與自我烙印下，無論受刑人犯罪類型、刑期長度、犯刑輕重為何，心納家庭多因擔心外界眼光而出現自我烙印現象，對外難以啟齒導致與外界資源連結受阻，本組過去曾以受刑人子女作為募款項目卻難以經營之狀況，亦實際了解過民眾對於心納家庭之感想來推測，社會大眾多以循環應報因果角度看待犯罪事件，無法將受刑人犯罪與其家人做清楚切割，甚至會將憤怒情緒蔓延至其子女身上進行評論，導致心納家庭難有勇氣向外求援。

心納家庭對內烙印則因照顧者擔心兒少對受刑人或個人產生負向認同而出現家庭秘密，使家庭出現隱諱、停滯的動力狀況。本組於 102 年對所服務的青少年進行質性深度訪談，青少年自陳面對家人隱匿受刑事件的狀況，除了有遭受欺騙之感，隨之而來的是憤怒的情緒，認為自己亦為家庭成員卻無知的權利，而家人自我烙印的傷害程度，對這些孩子來說遠超過社會給予受刑事件的標籤化之傷害。

※對外部系統應對方式的轉變

心納家庭亦為社會系統中的一份子，同樣遭受社會價值所植入與約束，社會環境對心納家庭的評價，會成為家庭內部斷裂的變項之一，當心納家庭在內部關係中衝突、外部環境同時施壓時，更容易造成家庭結構破裂之狀況，或阻礙家庭內部順暢溝通。本組實際服務家庭中，多數照顧者認為沒有必要讓兒少知悉受刑人服刑事實，原因不外乎來自於標籤化所衍伸的詮釋，例如：害怕兒少在學校被同學欺負、害怕兒少無法承受外界壓力、害怕兒少對受刑父親或母親有負向感受……等。

家庭秘密，讓兒少無法在家庭內學習如何與家人能順暢溝通，因家庭內無良好的正向溝通模式能模仿，促使兒少在面對此系統改組出現行為調整，甚至影響兒少諸多負向狀況。但若家庭及兒少的能量沒有被提升或是有正向的引導時，將會出現下列所述之情形，甚至產生惡性循環：

1.內在能量匱乏

(1)缺乏照顧者正向示範楷模

家庭與個人的外在資源與內在能量互相影響，當受刑事件爆發後，家內照顧者忙碌於填補家庭系統失衡產生的諸多困境，壓力導致其難用正向態度面對之，也因自我烙印讓照顧者使用家內外資源的意願低落，使兒少缺乏解決問題時的正向楷模。

(2)家庭內部情感存摺消耗

就本組過去服務經驗發現，受刑事件發生前後，心納家庭內部就可能已處於一個不穩定的狀態內，例如家庭長期處於經濟弱勢、受刑的父親或母親無穩定工作、家庭內部感情不睦、不當教養態度…等議題。受刑事件不過是家庭諸多問題的爆發點，而非單一存在的問題。

但受刑事件的產生，確實會成為家庭情感破裂的重擊，許多照顧者與兒少歷經多次的受刑事件後，無論對受刑人也好、對家庭情感維繫也罷，都逐漸產生失望感。本組在處遇時，經常遭遇家庭內最難解決的就是糾結的關係議題，但關係議題未解，使得家庭情感存摺不斷消耗，嚴重時甚至導致家庭系統潰堤，使孩子缺乏安全感、對人不信任，亦較難面對在外遭遇的人際關係。

2.自我價值貶低、發展受阻

本組在服務過程中發現，心納家庭子女常有自我價值認同低落的狀況出現，年紀較小的孩子(學齡前、國小低年級)會將受刑事件歸因於是否自身表現不良所致、年紀較大的孩子(國小中年級以上)雖較能理解受刑人犯罪可與自己做部分切割，但仍有隱晦性的自我指責取向，或因自己身為受刑人子女此身分而感覺難受，本組亦曾遇過年紀較大的孩子為受刑事件找理由，認為父親犯罪是因為家中孩子較多、開銷較大，要承擔家計所致，仍將父親的犯罪與自身做了某種程度的關聯。

孩子自我價值低落成因大多來自社會對於犯罪事件的歧視，以及後續衍伸的自我烙印現象。另，心納家庭的歷史多處於貧窮循環的輪迴，其撇除犯罪事件以外，家庭的社經地位低下、功能低落、照顧者不穩定等種種狀態，都會讓孩子感覺對自己家庭的否定，甚至影響其對自我能力、價值的懷疑。諸多自我貶低使兒少缺乏前進動力與復原力，相對遭遇困境時的挫折容忍度降低，使個人不論在自立生活能力、人際溝通及團隊合作能力或其他專業技能的發展上出現障蔽，影響兒少未來脫貧的可能性。

3.產生非正向兒少議題(偏差行為)

兒少的能量持續處在低谷狀態，使兒少在成長階段，尤其是青少年階段容易受到身旁負向團體影響，產生外顯的偏差行為，如：輟學、暴力行為；內隱的內在議題，如：憂鬱、不安全感。而兒少的負能量也影響到家庭系統中負向能量的持續運作，使家庭系統更加不穩定，甚至會出現犯罪的世代傳遞。

綜上所述，心納家庭及其子女在受刑事件來臨時，不論是實質上的經濟、照顧能力受到影響，在內在心理與外在環境也在面臨相當大的衝擊及改組，若心納家庭未有足夠的能量或資源面臨如此大的改變，即會使心納家庭暴露在多重風險因子中。而內、外在環境所給予的標籤化，使一個家庭試圖將自己排除或隱藏在社會系統外時，家庭的內部能量逐漸耗竭枯萎，直到再也長不出任何東西，陷入停滯的泥灘中，不斷翻滾循環。

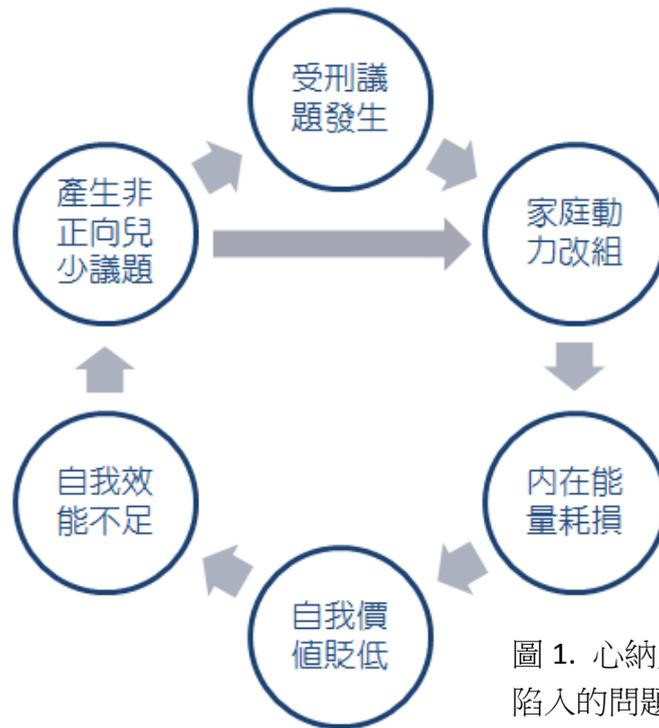


圖 1. 心納兒少面臨受刑議題時所陷入的問題循環。

因著本組過去服務的經驗發展，本組於民國 100 年起將心納家庭服務重心轉移對兒少的關懷上，依據聯合國兒童權利公約，首先將資源擺置在關注兒少受照顧的基本權益上，並循序漸進發展至今第五年已逐漸加入兒少參與、兒少發聲的進階項目。本組執行的御飯團兒少方案，主要目的在扭轉心納家庭兒少的生活處境，並激發參與兒少的潛能，透過他們自己的力量來改變自我的生命故事，並接軌社區來撕去民眾對心納子女的標籤眼光。

御飯團兒少方案有幾個操作角度切入以達目標，其一在增加成員生活自理能力、其二在促進兒少自我表達能力、其三在形成團隊凝聚力、其四在促成兒少對外發聲，故其中透過各種方案來達成這些目標，除了基本個管以外，搭配兒少年度計畫擬定、兒少生活培力營隊、兒少理財課程、兒少志工服務活動、兒少團隊情感凝聚活動、兒少戲劇展演團體…等。

本研究針對「翻滾吧！御飯團（青少年戲劇團體）」此方案進行分析，瞭解參與成員是否能透過本方案有所真實性的轉變，透過戲劇展演方式走向自我充權與對外發聲之路。

二、方案目標及目的

本組設計之「翻滾吧！御飯團（青少年戲劇團體）」，原始設計三年期程目標，下述內容為第一年預期成效：

一、透過活動設計提升參與者表達意願及能力，使參與者主動於團隊中表達個人想法，學習用不同方式，為自己發聲。
1. 參與者能學會自在伸展與運用自己的肢體做溝通 2. 參與者能自在運用自己的嘴巴發出不同的音量、語調與聲音
二、使兒少看到自我價值，提升自信心
1. 找到自我優勢並肯定自我。
三、使兒少透過活動設計與同儕支持，勇敢且正向的面對家庭受刑議題
1. 參與者願意在團體中述說父/母受刑事件 2. 參與者針對受刑事件可勇敢說出自己內心之想法與感受

參、 方案過程說明

本組 105 年御飯團的成員由本組以個管之家庭的兒少為主，年紀為國小四年級至國中三年級，後續期待能串連起御飯團自主運作的方向，透過學習楷模的建立來激發兒少持續參與的動力，因此開放高中成員加入。

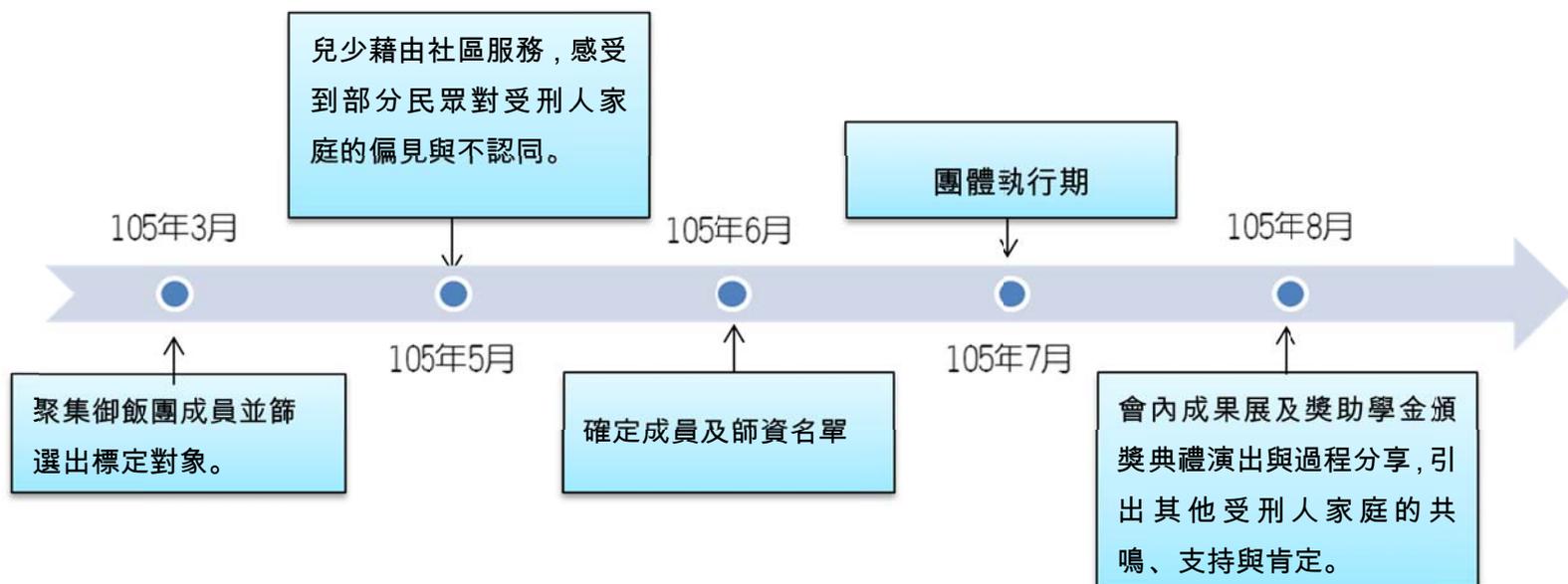


圖 2. 戲劇團體執行過程

一、篩選標的對象方式

戲劇團體成員篩選順序標準圖 3 所示，本組以目前御飯團中，較為穩定參與活動之 20 人做為邀請對象，並透過社工個別家訪會談講解團體內容與目的，確認成員及其照顧者參與意願後，再針對有意願參與者進行評估，評估成員目前議題是有處理內在或受刑議題之需求者為最優先加入團體，經評估及多次會談確認後，共 7 名成員參加。

這些篩選出的成員，多數已於過去接觸過御飯團活動，對於本組服務有基礎認識，也與服務社工建立良好互動關係，較具有高度改變自我之動機與意願、與社工分享自我內心狀態，此為本組認為能推動戲劇團體成功往前滾動的重要關鍵因素。

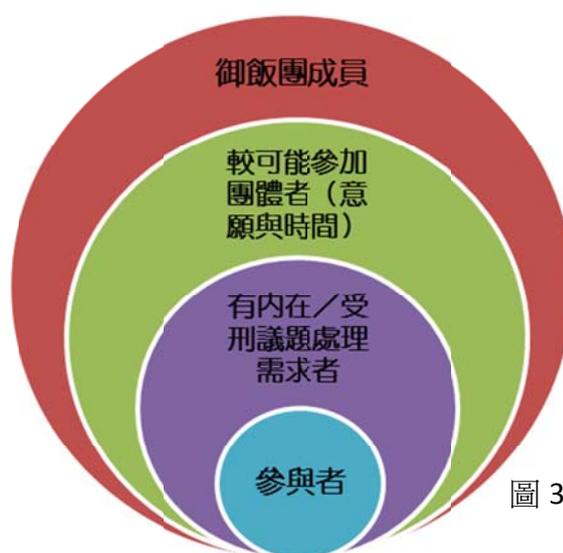


圖 3. 成員篩選方式

二、確認團體名單與成員概況。詳如下表：

成員編號	年級	狀態	家庭型態	受刑議題及兒少狀態
成員 A	國三	結案	隔代教養	父親入監，在成長歷程中鮮少出現，故連結薄弱。因連結薄弱且個性開放，導致其在面對父親入監一事態度坦蕩。
成員 B	國三	在案	單親扶養	父親入監，與父親連結強，導致案主在建立異性關係的態度上，容易出現因缺乏安全而衍伸出的過度依賴。
成員 C	高一	在案	隔代教養	父親入監、母親近期出監但連結較弱，因處事態度樂天故對於受刑議題態度正向，但因祖父母年邁身體狀況不佳，其需扛起大多家務或照顧責任，致使其在做決定時常因考量家內最佳利益而忽略個人需要。
成員 D	高一	在案	隔代教養	父親入監，因自幼父親及入監，與父親連結平淡，對於受刑議題理性面對，但因祖母（主要照顧者）還有嚴重彌補心態，在過度

				保護的照顧觀念下，導致案主生活自立能力較弱。
成員 E	國一	在案	隔代教養	父親入監，與父親連結弱，且面對非正向行為（如同學搗蛋、霸凌、犯罪）的態度固著，導致其與父親關係疏離，也不願承認自己是受刑人家庭子女。
成員 F	小六	在案	單親扶養	父親入監，105 年 11 月甫出監，因與案主與父親連結強，故入監時情緒反應大，但因入監時間長，母親在父親入監期間發展另一親密關係，導致與父親關係日漸疏遠，對於受刑議題不願以表露太多意見。
成員 G	小五	在案	隔代教養	父親入監，祖父因案父入監後始案家受到嚴重影響，導致祖父與父親關係緊張，進而限制案主與父親的聯繫，祖父管教態度強硬，家庭關係衝突又緊密，又因案主生命歷程中經歷父親入監、母親離家之經驗，導致其內在不安全感強。

三、戲劇團體執行方式

本組將團體氣氛營造成聚會的形式，嘗試並盡力去除「課程」兩字帶給成員的壓迫感。次數原定 8 次，後因成員整體團體凝聚力、動力及成員能力提升狀況超乎預期目標（本團體為三年期團體，第一年目標僅設定於凝聚團體動力，戲劇展演則設定於第二、三年），經與成員討論後，為求最後成果更加細緻，另加 3 次團體，共計 11 次。在過程中與成員建立信任關係，將團體營造成安全環境，使成員可以在團體中充分釋放、展現內在情緒與狀態。下表為成員出席狀況：

次數 成員	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
成員 A	●	●	●	●		●		●	●	●	●
成員 B	●		●	●			●	●			●
成員 C	●	●	●	●	●		●		●	●	●
成員 D	●	●	●			●	●	●	●	●	●
成員 E	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
成員 F		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
成員 G	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

本組過去在方案執行或服務過程中，受到最大的阻礙之一，即是本組服務範圍為雙北、桃園，未坐落於某個社區據點內；辦公室空間設計又非僅針對兒少需求安排。在辦理活動邀請案家前來時，時常因距離、交通不便之因素，導致參與狀況不佳，出席率非常低落。

但反觀 105 年辦理戲劇團體，每次團體成員皆會出席一半以上，且每

次缺席多半因學校、家庭、個人身體因素之不可抗力才請假，且皆會主動與主責社工聯繫，可看出成員在戲劇團體的參與意願，相較於過去活動是高出許多的。

另外本組也在過程中不斷與戲劇老師討論每次課程內容，使戲劇表演與社會工作兩項專業，在共同目標下不會因不同的專業角度而脫鉤。團體執行內容，詳如下表所示：

時間	主題	內容	目的
12:00-13:00	成員聚會	成員共享午餐	透過輕鬆且無特定目標的談話形式，建立輕鬆的團體氣氛，並也藉由輕鬆的談話，建立成員之間與社工的關係。
13:00-14:00	表達性/ 團體動力團體	團體動力遊戲、卡牌遊戲	藉由談話性的團體，使成員習慣表達後，再藉由卡牌與圖畫引導成員將內在狀態具象化。最後藉著其他成員與帶領者過程中的陪伴與支持，協助成員面對個人內在議題，提升其內在正向能量。
14:00-17:00	才藝培訓	表演技巧課程	藉由表演中情境劇與物件反射的元素，使本組與成員本身可藉此看見個人狀態，也透過課程的練習，使成員學習到不同的技能，提升其自我價值感。

四、過程中的重要事件

1. 投入事件因子，建立共同目標

A. 特殊事件

105年5月7日(六)，為宣傳本組服務並協助心納家庭認識在地社區資源、活絡心納家庭與社區間的連結，辦理御飯團社區親子DIY活動，希望透過帶領御飯團成員在其中進行志願服務，藉由社區民中的正向回饋，提升成員自我價值感，但在尊重成員照顧者不希望社區民眾知道家內狀況的前提下，本組並未說明御飯團是”受刑人家庭子女組成”，而是以”對於志願服務有熱忱的兒少”介紹之。

當日活動順利且整體氣氛是認同本組服務，並給予御飯團成員的表現支持與肯定。但在活動最後收取問卷時，一名御飯團成員收

到一份問卷上的回饋欄寫著對於社會為什麼要提供受刑人家庭服務？並對於目前社會環境都將資源分配給受刑人的個人認知感到不滿。

成員在接收到問卷並閱讀的當下感到有些不知所措，並在活動後對社工表示對此言論感到些許不滿，社工在當下給予支持與引導其以正向態度看待此事後，結束當日活動。

B. 分享與帶領討論

帶領者在第一次團體時，將此事件分享給團體成員，並帶領成員針對該事件進行討論與發表個人意見，少部分成員沉默，大部分成員在聽聞此事之後有失落、難過、不悅的負向情緒出現，並表示身為受刑人家庭子女，不應該被這樣對待。

C. 建立共同目標與團隊意識

社工承接上個議題的氣氛，說明本團體的最終目標，而成員對此表示認同，並在討論後決定以「讓社會大眾知道，受刑人家庭的孩子與一般家庭的孩子，沒有不一樣。」的理念，透過戲劇來傳達此訊息，與本組共同努力，進行社會倡議。

2. 看見個人劣勢

個人優勢的看見，是目前主流社會工作中多會使用的觀點，當孩子們擁有足夠的觀察與省思能力後，實然會使孩子擁有足夠的能量面對未來困境，但，若孩子沒有足夠寬闊的眼光來看待或看見個人劣勢，當劣勢來敲門時，也可能使孩子無力招架。

本組以遊戲的方式，利用團隊合作達到共同目標的規則，刺激成員在團隊中發聲、展現個人能力甚至產生衝突，讓成員除了看見優勢外，也能看見劣勢與劣勢背後的成因故事。

“ 當我看見團隊卡住的時候，我不敢發言，我擔心我的發言會變成指責，我很怕對方會難過。這讓我想起過去我因為提出意見而被同學討厭的經驗，那時候我解釋清楚也沒有用，我很害怕。”

—成員 B

3. 轉化劣勢（運用正向眼光）

受刑事件的本身所帶來的思考與經驗大多是負向的，當負向狀態未被處理時，即有高度風險衍伸其他議題。我們期望家庭可以有足夠的能量帶領孩子以正向眼光去看待負向經驗，但就受刑事件而論，整個家庭都是受刑事件的受害者，照顧者有時候也沒有足夠的能量幫助自己。

本組認為，孩子最大的優勢即是發展性與可塑性，若我們可以帶領孩子去面對自我議題，重新定義受刑議題，使其有足夠能量轉化自我負向經驗為正向詮釋，提升孩子的自我保護能力，減少家庭內部負向因子、以及外部標籤化的諸多傷害。

” 我不敢發言而選擇逃避，因為我擔心提醒會變成傷害到別人，逃避是因為我知道被指責的人可能會受傷，我可以同理受傷的人。”

—成員 C

當成員看見個人劣勢（缺點）後，開始會依循著發現劣勢的脈絡去探索內在議題，從中發現正向的亮光，如上例所示，成員從逃避行為的背後看見行為的成因，藉著成因去看見自己是擁有同理心。成員透過更寬闊、深入的眼光去看待個人劣勢，就如成員 C，將”逃避”轉化成”因同理與為了保護他人的行為”，使其在對個人劣勢並改進的過程中也可以看見劣勢背後的優勢。

因著五月份的特殊事件之契機，推動御飯團戲劇團體往前邁進，讓御飯團成員們願意正視自己內/外的狀態，凝聚出成員共同意識與情感，成員後續決心投入戲劇團體，來為自己發聲，此催化事件為關鍵因素之一。

4. 受刑／內在議題的釋放（內在議題或個人想望）

本組透過繪製圖畫、卡牌挑選、排列的方式來協助成員將個人內在狀態具象化，並添加故事性，使成員可以更甚力的探究個人內在，而帶領者也能以較明確的方向來引導成員看見個人優劣勢與需要注意的議題，以下為每位成員對自我狀態的陳述，另對照成員在學校與家庭的生活狀態(社工評估)，使成員的陳述能與其現實生活狀況連結，詳如下表：

	成員陳述內容摘要	目前生活狀態（學校、家內）
成員 A	自己對於友伴關係非常重視，皆會用最真誠與最大的力量去與重要他人相處，也在過程中得到很多的傷害。	進入青春期，以發展友伴及親密關係為主要目標，故花較多時間在建立相關連結上，而近期在友伴（與同儕發生衝突並受到誤會）及親密（與女友分手）關係皆受挫。
成員 B	在成長過程中失去了很多東西，私密下的內在狀態是空虛且冰冷的，希望未來可以照著計劃走，並順利達到個人目標。	異性親密關係的發展充滿好奇，但家內管教規則限制其交友與發展親密關係，導致其與照顧者容易因此產生衝突，面對家庭的管教使自己在發展友伴及親密關係受阻的狀況感到力不從心。

成員 C	因自己在求學歷程中，大多數的時間都花 在就學上，導致自己在過程中錯過很多跟家人 相處的機會，希望自己未來可以更冷靜且精準 地做出最適合的決定。	父、母入監、祖父、母年邁，導致該成員 在家中常扮演家內支持者的角色，又因其責任 感強，導致其內在壓力大。
成員 D	過去皆活在面具底下，像小丑一般因著情 境或對象的不同而有不同的面貌，為的是希望 可以平穩地過生活。	在校建立友伴關係時曾有負向經驗，使其 在與人交際時，容易有消極態度，並認為沒有 必要與他人的深度交流。
成員 E	自己過去的生活相當快樂，希望自己可以 獲得真正的自由。	在校與同儕相處時，常因個人特質或表達 方式而遭受同儕嘲笑，故不喜歡學校生活，曾 向社工表示，自己很喜歡參加本組活動，因為 在本組活動中可以做自己。
成員 F	曾經經歷過重要他人受傷（祖父），自己 希望家人可都平平安安的待在家中，也希望可 以盡自己的力量幫助家人並將家人留在家中。	成長歷程中的照顧與支持較多來至於親 友支持，故對於親友關係相當重視，且對於親 友關愛的需求相當重視。
成員 G	在成長過程中，大多的時間皆是僅有祖父、母 陪伴，希望在未來大家可以回來陪伴自己。	雙親離婚，在去年年初時母親與其斷絕聯 繫，近期得知父親入監服刑，面對重要他人皆 連離家的狀況下容易有獨處的焦慮感。

就上表所述我們可以看出，成員所表達出冰山內的想法，皆反映在其現實生活的因應狀態，雖成員並非表達內在狀態與受刑議題的連結，但透過上表皆可以看出受刑議題對成員內在狀態的影響，且大多反應在對外人際關係、親密關係的建立及維繫上。

5. 劇本產出與呈現方式

因成員為第一次參與戲劇團體，故劇本架構由戲劇老師運用挪亞方舟的聖經故事，藉由生命生成的潔淨本質、人與人互相傷害的崩壞、洪水的毀滅、登上方舟、重生的故事脈絡來表達心納家庭子女在面對家庭變故及傷害、社會歧視的歷程，並表達心納子女在這樣的歷程中雖家人犯罪，但其自身是無罪的意念。

” **你們什麼都沒有做錯，不是你們害的，快點！來！（登上方舟）**”

— 《方舟》旁白

在劇本台詞的產出，運用問答的方式，讓成員說出為什麼自己有資格登上方舟並獲得重生，而每一句台詞，都是成員自己思考出的，都是為了要表達：「自己與一般家庭的孩子沒有不一樣。」

” *我為什麼要讓你上方舟？”* — 《方舟》旁白

” *因為我們都值得被愛。*” — 《方舟》成員D

6. 增加三次團體課程

團體課程原訂八次，在執行期間進度都非常穩定，但考量戲劇呈現的完整性、流暢度，因此與成員們共同討論是否增加團體次數，在有共同目標的團體動力下，成員同意新增三次團體並全力參與在其中。

五、成果展演

1. 會內小型成果展

戲劇的展演是發散意念的最好方式，本組希冀透過能量傳遞，達到穩定家庭系統之目的，故邀請照顧者參加成果展，藉由觀賞過程直接接觸到成員的能量，撼動照顧者的眼光。

” *看到他們在劇中，面對困境再逐漸看見光芒的過程，讓我想到了我們自己的生活與過程，讓我覺得很感動。*”

— 成員E 祖母

在演出結束後本組也帶領小小的討論與回饋活動，讓照顧者可以在當下給予成員回饋，藉由正向的肯定提升成員的自我價值與行動動力。

” *為什麼參加？因為這件事情（倡議）很重要，真的很重要。*”

— 成員A

2. 中華民國紅心字會-向日葵獎助學金頒獎典禮

觀眾從原先的10人增加為400人，成員在上台前的緊張感十足，成員在觀察到彼此的緊張情緒時，會互相給予鼓勵支持，成員間的向心力與凝聚力就在此刻完全彰顯出來。

” *上台前我非常的緊張，成員B也是，所以我們互相打氣，減少緊張的感覺，最後我們也順利完成，我覺得很開心。*”

— 成員F

演出之後，本組撥放成員在團體的過程記錄片，並在最後放上部分成員對於本次團體的期待與想要說的話，當日的參與者皆為受刑人家庭，因此共鳴強烈。

” 這次參加這個團體，就是想要讓大家看看，其實我們也可以很厲害，我們跟所有人都一樣，只是不明白為什麼有些人就是不喜歡我們，雖然家庭有變故，但我們依舊堅強、樂觀，未來能讓我們拚出頭的時刻，我們絕對不放過！”

—成員A

” 我覺得每次參加都好累，但是因為我想要利用團體排出來的戲劇來讓社會的大家知道我們是誰，我們雖然家庭有些狀況，但我們跟其他孩子一樣優秀、用功讀書，所以我才參加團體，做一些付出讓大家知道我們的好。”

—成員B

” 在幾次的團體中，老師都以一些遊戲帶動我們，因此我們不會覺得很單調疲乏，反而讓我們更有自信心和膽識可以上台演戲。而本次主題是有關受刑人家庭，我想讓大家知道，我們是如何以開朗的心情度日。”

—成員C

成員在最後再次被邀請上台接受表揚及訪問，並接受到會內與監所主管的肯定，這樣公開的表揚行為，對於成員的自我價值提升大有幫助，也讓成員的能量傳遞給在場的每一個受刑人家庭，藉此給予情緒支持。

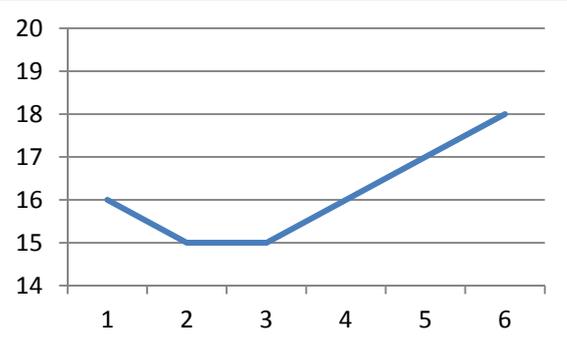
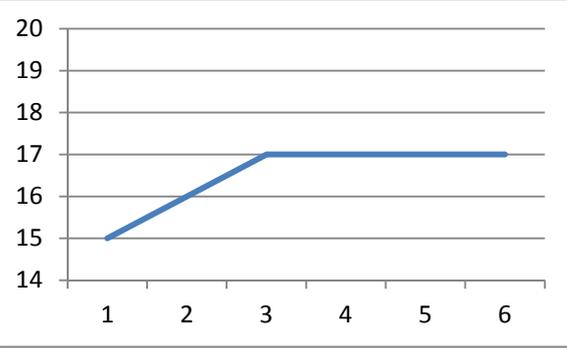
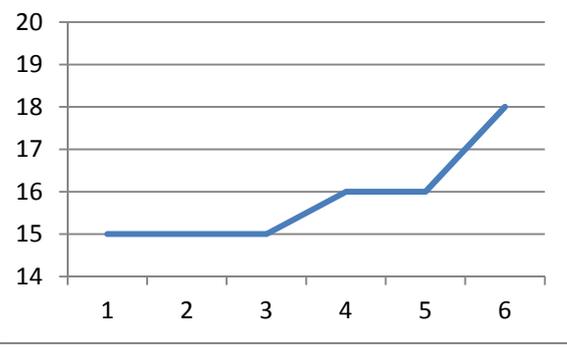
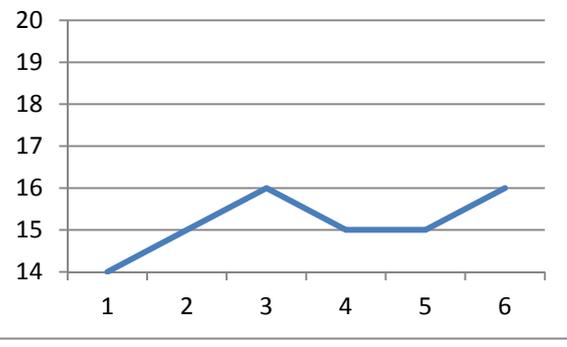
肆、方案成果及評估

目的一：透過活動設計提升參與者表達意願及能力，使參與者主動於團隊中表達個人想法，學習用不同方式，為自己發聲。

1. 參與者能學會自在伸展與運用自己的肢體做溝通

本組在每一次課程後皆請戲劇老師針對兒少狀況進行側評，且也在團體結束時請成員自評個人能力狀態或進步情形，分數呈現如下圖表所示：

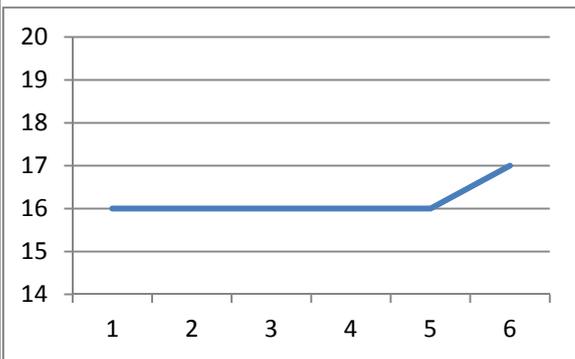
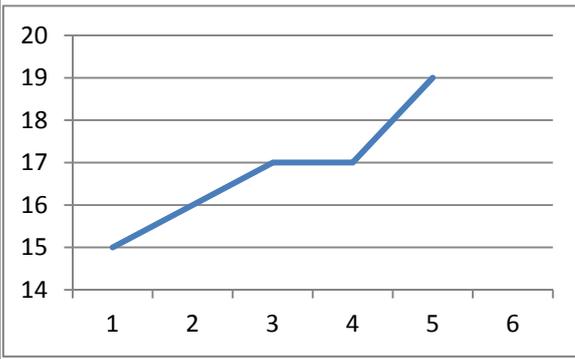
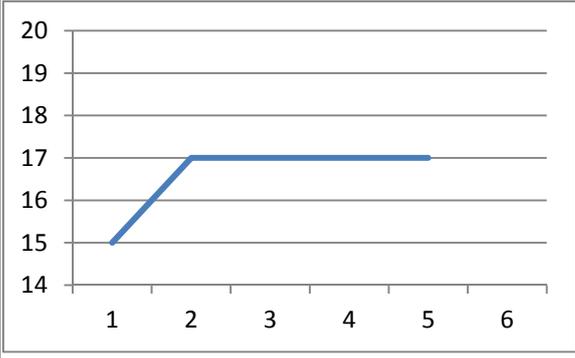
	結束後自評	成長趨勢(戲劇老師側評)	狀態陳述														
成員 A	9	<table border="1"> <caption>成員 A 成長趨勢數據</caption> <thead> <tr> <th>期數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>17</td></tr> <tr><td>2</td><td>15</td></tr> <tr><td>3</td><td>15</td></tr> <tr><td>4</td><td>16</td></tr> <tr><td>5</td><td>17</td></tr> <tr><td>6</td><td>17</td></tr> </tbody> </table>	期數	分數	1	17	2	15	3	15	4	16	5	17	6	17	該成員能力良好，但藉著多元的課程發現個人在某些部分的不足，雖整體能力沒有成長，但使其在肢體的使用方式有新的認知。
期數	分數																
1	17																
2	15																
3	15																
4	16																
5	17																
6	17																
成員 B	8	<table border="1"> <caption>成員 B 成長趨勢數據</caption> <thead> <tr> <th>期數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>15</td></tr> <tr><td>2</td><td>17</td></tr> <tr><td>3</td><td>17</td></tr> <tr><td>4</td><td>17</td></tr> <tr><td>5</td><td>17</td></tr> <tr><td>6</td><td>17</td></tr> </tbody> </table>	期數	分數	1	15	2	17	3	17	4	17	5	17	6	17	學習過程按部就班，故在基礎課程後能力進步，並在後續課程保持穩定狀態。
期數	分數																
1	15																
2	17																
3	17																
4	17																
5	17																
6	17																
成員 C	8	<table border="1"> <caption>成員 C 成長趨勢數據</caption> <thead> <tr> <th>期數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>15</td></tr> <tr><td>2</td><td>16</td></tr> <tr><td>3</td><td>16</td></tr> <tr><td>4</td><td>17</td></tr> <tr><td>5</td><td>18</td></tr> <tr><td>6</td><td>18</td></tr> </tbody> </table>	期數	分數	1	15	2	16	3	16	4	17	5	18	6	18	因對於表演的興趣強烈，且富有該方面天分，故成長快速。
期數	分數																
1	15																
2	16																
3	16																
4	17																
5	18																
6	18																

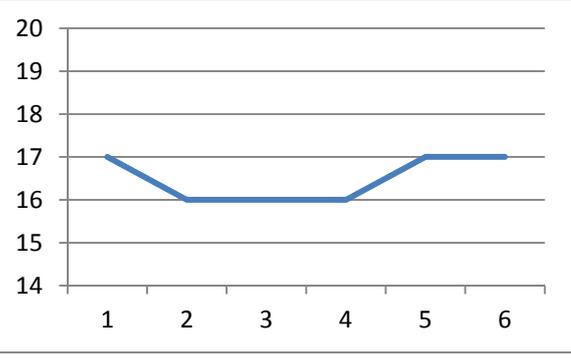
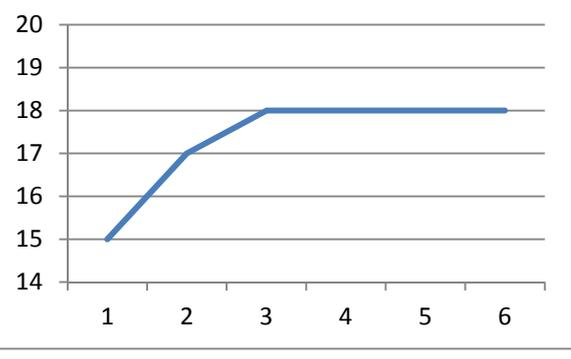
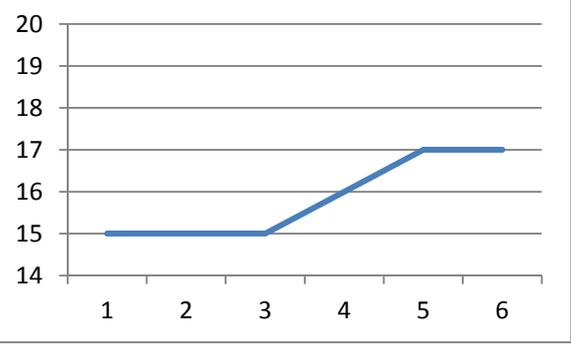
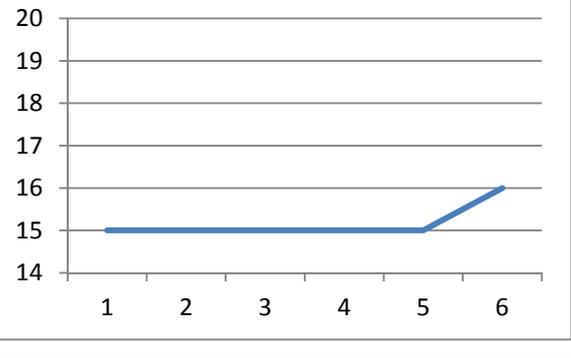
成員 D	8		<p>初入團體時較為內向，與團體成員熟悉後願意展現個人能力，使能力有更好的發展空間。</p>
成員 E	8		<p>學習過程按部就班，故在基礎課程後能力進步，並在後續課程保持穩定狀態。</p>
成員 F	10		<p>初入團體因對於環境的陌生而有些防衛，在熟悉環境後發展良好。</p>
成員 G	9		<p>因患有過動症且年紀較小，面對指令與教學的穩定度不足，使狀況起伏不定，但在伙伴與老師的陪伴下，仍有顯著進步。</p>

註：成員自評滿分 10 分；戲劇老師側評滿分 20 分

綜合上列表單所述，僅一位成員的能力前後測試無提升的，其餘成員在肢體運用技巧上都有所進步，可看出本團體在肢體運用的表演技巧上，是有顯著幫助的。

2. 參與者能自在運用自己的嘴巴發出不同的音量、語調與聲音

	結束後自評	成長趨勢(戲劇老師側評)	狀態陳述														
成員 A	7	 <p>The line graph for Member A shows a score of 16 at session 1, which remains constant through sessions 2, 3, 4, and 5. At session 6, the score increases to 17.</p> <table border="1"> <tr><th>Session</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Score</th><td>16</td><td>16</td><td>16</td><td>16</td><td>16</td><td>17</td></tr> </table>	Session	1	2	3	4	5	6	Score	16	16	16	16	16	17	因在聲音表演上其對於歌唱較有興趣，導致其對於戲劇積極度較低，但透過多元刺激，在整體能力上仍有進步。
Session	1	2	3	4	5	6											
Score	16	16	16	16	16	17											
成員 B	10	 <p>The line graph for Member B shows a score of 15 at session 1, rising to 17 by session 3, staying at 17 for session 4, and reaching 19 by session 5. There is no data point for session 6.</p> <table border="1"> <tr><th>Session</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Score</th><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>17</td><td>19</td><td></td></tr> </table>	Session	1	2	3	4	5	6	Score	15	16	17	17	19		因對於指令的服從，使能順利吸收課程內容，加上夥伴的支持與陪伴，使其進步顯著。
Session	1	2	3	4	5	6											
Score	15	16	17	17	19												
成員 C	10	 <p>The line graph for Member C shows a score of 15 at session 1, rising to 17 by session 2, and remaining at 17 through sessions 3, 4, and 5. There is no data point for session 6.</p> <table border="1"> <tr><th>Session</th><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><th>Score</th><td>15</td><td>17</td><td>17</td><td>17</td><td>17</td><td></td></tr> </table>	Session	1	2	3	4	5	6	Score	15	17	17	17	17		相較於肢體表達，其對於聲音表達興趣較低，但藉著對表演的熱情，仍願意參與在課程當中，穩定發展該方面能力。
Session	1	2	3	4	5	6											
Score	15	17	17	17	17												

成員 D	8		<p>對於聲音的運用較為弱勢，但其仍穩定參與在課程當中，雖整體能力無明顯進步，但仍藉由多元刺激下，對於個人能力有不一樣的看法。</p>
成員 E	7		<p>在聲音的運用上較有興趣，學習態度積極，導致其能力發展順利且維持穩定狀態。</p>
成員 F	5		<p>初入團體因對於環境的陌生而有些防衛，在熟悉環境後發展良好。</p>
成員 G	9		<p>面對聲音表達較為抗拒，但後期因對於團體的信任，開始願意配合課程，並學習到相關技能。</p>

註：成員自評滿分 10 分；戲劇老師側評滿分 20 分

目的二：使兒少看到自我價值，提升自信心

1. 找到自我優勢並肯定自我

就問卷統計，7位成員中，有6位成員可以直接說出自己的優勢，僅有一位成員無法直接說出個人優勢為何，該名成員為本次團體中年紀最小的成員，表達能力尚無法如其他成員具體，評估可能是此原因導致其未認知到自我優勢，但就團體運作過程中，本組發現該名成員在面對任務時的責任感強烈，後續單獨會談時也引導成員看見個人優勢。

	成員優勢自述	成員進步自述
成員 A	對表演並不畏懼	更知道如何運動自己的肢體動作
成員 B	能配合指令與動作	更知道如何表達、面對人群更有勇氣
成員 C	有表演的天分	表演的能力更加進步
成員 D	敢說、敢做、不做作	更知道如何在他人面前表現真實的自己
成員 E	可以讓自己沉靜在戲劇中	表演的能力更加進步
成員 F	很乖（會依循領導者指示完成任務）	表演的能力更加進步
成員 G	—	更知道如何取他人相處

在自我肯定的部分，所有成員在兩場展演之後皆對於個人價值能以正向眼光看待，且每位成員皆可以思考出個人的進步為何，讓成員在面對個人能力時，是更有自信的。

目的三：使兒少透過活動設計與同儕支持，勇敢且正向的面對家庭受刑議題

1. 參與者願意在團體中述說父/母受刑事件

成員對於受刑事件的陳述，因個人對於自家受刑事情的理解程度或接納程度而有不同詮釋。本組協助成員探索受刑議題時，先探索成員的內在狀態、再延伸到受刑議題，在這樣的引導路徑下，成員先走向學校的同儕關係、家庭互動關係，而非直接著墨受刑事件本身。

就成員討論歷程的整理，本組看到成員願意在團體中揭露個人內在狀態並分享給其他成員，顯示著成員間、成員與帶領者間的三方信任關係。團體情境的營造，讓成員感受安全且值得信任。

2. 參與者針對受刑事件可勇敢說出自己內心之想法與感受

承上所述，成員自我分析其目前生活狀態，受到受刑事件的不同層面之影響的連結，以質化分析的方式呈現，詳如下表：

	目前生活狀態	受刑事件影響之分析
成員 A	進入青春期，以發展友伴及親密關係為主要目標，故花較多時間在建立相關連結上，而近期發生友伴衝突（與同儕發生衝突並受到誤會）及親密關係受挫（與女友分手）。	父親長期入監，母親離家，生命歷程中的內在支持大多來自同儕，使其非常重視友伴關係並認真經營，在校同儕關係良好，但在面對同儕間的衝突、誤會或是異性親密關係結束時的反應強烈且容易自我批判。
成員 B	異性親密關係的發展充滿好奇，但家內管教規則限制其交友與發展親密關係，導致其與照顧者容易因此產生衝突，面對家庭的管教使自己在發展友伴及親密關係受阻的狀況感到力不從心。	父親入監對其來說是突發性的，面臨受刑事件的反應大，其在校對於同儕或異性親密關係相當重視，在關係維繫的過程中會有焦慮的情緒反應。
成員 C	父、母入監、祖父、母年邁，導致該成員在家中常扮演家內支持者的角色，又因其責任感強，導致其內在壓力大。	因父母入監、祖父母年邁，使其扛起許多家庭責任，在面臨抉擇時常會以家庭（他人）利益為最優先，時常忽略個人權益，而在抉擇過程中若有缺失，會加責任歸咎於個人能力不足，使其內在壓力較大。
成員 D	在校建立友伴關係時曾有負向經驗，使其在與人交際時，容易有消極態度，並認為沒有必要與他人的深度交流。	因祖母對於受刑事件的彌補心態強烈，在照顧上出現過度保護的情形，使成員自立生活能力、人際互動能力發展受到限制，在同儕相處過程中曾有挫敗經驗，使其對於建立同儕關係的動力薄弱，進而出現消極態度。
成員 E	在校與同儕相處時，常因個人特質或表達方式而遭受同儕嘲笑，故不喜歡學校生活，曾向社工表示，自己很喜歡參加本組活動，因為在本組活動中可以做自己。	在同儕關係中積極隱藏受刑人家庭子女身分，並對於受刑（犯罪）感到反感，並延伸到對父親的負向認同。又因個人特質較為陰柔，在校容易受到同學嘲弄，其曾表述在校生活相當不開心，內在與外在都感覺受到綑綁。
成員 F	成長歷程中的照顧與支持較多來自於親友支持，故對於親友關係相當重視，且對於親友關愛的需求相當重視。	父親入監前主要是扮演給予關愛的角色，入監後母親無法補足該方面的需求，導致成員被愛的需要無獲得滿足。
成員 G	雙親離婚，在去年年初時母親與其斷絕聯繫，近期得知父親入監服刑，面對重要他人皆連離家的狀況下容易有獨處的焦慮感。	生命歷程中面臨父親入監，母親離婚後離家雖有保持聯繫一段時間，但後續也失去聯繫，生命歷程中持續失去重要他人，雖其他家庭成員未疏忽照顧，但在內在仍有強烈的不安全感。

透過上表呈現的狀態，可看出成員內在狀態與受刑事件皆由相關連結與影響，但成員所表達出來的內容，會因成員個別表達能力、發展狀況、年齡、性格特質而有不同程度的呈現。

另，本組在團體陪伴過程中發現，成員透過團體說出個人內在狀態與受刑事件的連結，但以本會社工開案個管的過程內與成員的對談，可以觀察到在團體進行前，成員多少對個人內在狀態有一定程度覺察，不過在沒有安全的環境、正向引導、支持系統的協助下，這些情緒、想法只能隱藏在孩子們的心中，無法獲得解決或轉化，進而引發更多內、外在問題。

本組本年度辦理此團體的目的，即是希冀透過團體的充權及引導，使孩子勇敢說出並面對個人內在議題。

伍、 檢討與未來規劃

一、檢討與改進

1. 團體場地的選擇

本次團體場地位於公寓大廈中，在進行戲劇排練時容易影響周遭住戶，在經歷幾次的提醒後有些微調整整體團體內容。為提升培力成效與團體順暢度，下年度擬更換至其他適宜用於動態活動之場地，以避免上述狀況再度發生。

2. 表演內容的規劃

本次演出內容因考量成員表演專業技能尚未成熟，因此放入多意識形態的畫面而非台詞的表述，雖大部分民眾皆可領會表演所要傳達的內容，但仍有部分族群無法接收到所要傳達的理念，故未來在戲劇內容上，訊息需要更加明確，以提升倡議的效果。

二、未來計畫規劃

1. 加強成員表演技能

為了讓整體戲劇的訊息傳遞效果更加細緻，並且讓成員在戲劇方面的技能更加精進，未來會持續針對成員的表演技巧多加培力，並藉由能力的培力，來提升成員的自我價值感。

2. 將生命故事轉化為戲劇劇本

105 年本組首次嘗試用戲劇元素引導孩子反觀自我、為自己發聲，但在劇本架構上因孩子欠缺戲劇表演經驗，故由老師做引導，協助孩子在架構內構築劇本台詞。透過團體的努力，成員已經順利面對甚至是打開內心

的那扇門。

在未來的團體，擬透過第三人稱的角度去引導成員看待自身生命故事與內在議題，讓成員能自己藉由劇本的撰寫個人經驗，整理為富有故事性的架構後，持續透過戲劇表演的方式，讓子的聲音傳遞給社會大眾，藉此達到社會倡議之目的。

3. 將家長拉入團體脈絡

阻礙兒少正向能量的除了社會烙印外，照顧者有些時候也淪為共犯之一，本會 105 年在與兒少與照顧者工作時，發現照顧者對兒少過度的保護，或個人的親職能量不足，都會成為兒少成長的絆腳石。

為了讓心納家庭都能找到自己平穩運轉的能量，本組擬定在 106 年度添辦「麻婆逗府」家長支持團體，同樣以戲劇的模式，刺激照顧者表達能力，藉由劇本第三人稱描繪的方式，協助家長面對內在議題。

本組期待在倡議的路上，除了拉起兒少的能量以外，更能讓照顧者一同參與來面對社會標籤的議題，本組未來將持續建立起照顧者的同儕交流網絡，使照顧者亦擁有能量面對受刑議題，以正向態度面對家庭內部的各項困境，影響給兒少更佳的成長環境。

陸、 結語

御飯團在民國 100 年時成立最初的定位僅設定為兒少志願服務、能量的培育與發散，也僅限於安全的同溫層當中。御飯團成員透過本組的活動與陪伴，在能量確實顯著成長。對家庭內部，他們開啟能量去支持其他家庭成員，但對外，面對外界許多質疑的眼光，他們仍有進步空間，是我們未來需要持續努力的方向。

標籤，是我們一直以來都想從孩子們身上去除的東西，因此，我們透過「翻滾吧！御飯團」青少年戲劇團體，嘗試引出兒少深層能量，讓孩子自行撕去個人標籤。相信假以時日，御飯團此同質性團體能形成溫暖的聚落，讓成員能夠擁有自助、互助、對抗外界標籤的能量。

本組將工作焦點放在受刑人的子女上，是因為我們相信兒少身上與生俱來的可塑性、發展性與改變性上，透過團體，孩子讓我們看見他們的無限潛力，這群孩子不但長出認同自己的能量，更發展出共同目標！

一群平均年齡在國中階段的孩子，願意在未來的幾年，透過戲劇來宣廣「罪不及妻孥」的理念。藉此可知，這群孩子不只長出撕去個人標籤的力量，也正在儲備幫助他人撕去標籤的能量！

智能障礙者活躍老化之社區實踐

發表人

黃鈺婷

心路基金會社區支持服務處研發專員

周耕妃

心路基金會社區支持服務處處長

回應人：林惠芳秘書長中華民國智障者家長總會

智能障礙者活躍老化之社區實踐

摘要

隨著醫療科技的進步與少子化的影響，台灣早已邁入高齡社會的行列，而智能障礙者也同樣面臨老化的現象，處於雙重弱勢的情境中。因此政府及民間社福團體也都關注這項老化的議題，提供照顧及探視的服務，但都是以問題取向及弱勢族群的框架下運作及提供服務。世界衛生組織（WHO）在2002年提出「活躍老化」（active ageing）政策架構，認為以活躍老化做好周全的準備，可以提昇高齡者之生活品質（WHO, 2002）。本方案目的為參照一般老人所擁有的福祉和權利，透過活躍老化支持服務的運作，支持居住在社區中的智能障礙者活躍老化的實踐，以扭轉其老化的刻板印象及脫離雙重弱勢的處境，並賦予智能障礙者老化正向的意義。

壹、服務歷程

(1) 方案執行的起訖時間：103年09月至105年12月

(2) 方案執行與修正的重要歷程：以活躍老化相關理論為基礎，讓智能障礙者有機會成為活躍老化的實踐者，同時運用服務成果及相關執行紀錄進行資料分析及整理、歸納，再加上執行期間的行動與修正調整的歷程紀錄，呈現方案整體執行概況與過程，包括理論基礎、服務設計與策略規劃、資源連結與運用、政策倡議與研究發展等面向，以利服務之有效延續。

貳、服務評估及成效

根據服務過程與成效評估，智能障礙者活躍老化在社區中的實踐在個人、家庭及社區三層面分別有以下之發現：(1) 提供障礙者個人連續整合性的服務，障礙者及其家庭可以獲得支持與滿足；(2) 提早提供智能障礙者老化預防及準備服務，可以減輕家庭因智能障礙者及照顧者雙重老化所面臨的困境；(3) 「把服務送進家裡」的模式，可以促進社區照顧與參與；(4) 障礙者與助人者在歷程中形成「實踐者與支持者」的夥伴關係讓活躍老化有無限可能，更有助於提升智能障礙者及其家庭在社區中的生活品質。

關鍵字：智能障礙者、活躍老化

《創新方案》

智能障礙者活躍老化之社區實踐

稿件字數：15,470 字(不含摘要及書目)

作 者：

黃鈺婷。心路基金會社區支持服務處 研發專員

周耕妃。心路基金會社區支持服務處 處長

聯絡方式：

07- 3219911

rs3240@gmail.com

摘要

隨著醫療科技的進步與少子化的影響，台灣早已邁入高齡社會的行列，而智能障礙者也同樣面臨老化的現象，處於雙重弱勢的情境中。因此政府及民間社福團體也都關注這項老化的議題，提供照顧及探視的服務，但都是以問題取向及弱勢族群的框架下運作及提供服務。世界衛生組織（WHO）在2002年提出「活躍老化」（active ageing）政策架構，認為以活躍老化做好周全的準備，可以提昇高齡者之生活品質（WHO, 2002）。本方案目的為參照一般老人所擁有的福祉和權利，透過活躍老化支持服務的運作，支持居住在社區中的智能障礙者活躍老化的實踐，以扭轉其老化的刻板印象及脫離雙重弱勢的處境，並賦予智能障礙者老化正向的意義。

壹、服務歷程

(1)方案執行的起訖時間: 103年09月至105年12月

(2)方案執行與修正的重要歷程：以活躍老化相關理論為基礎，讓智能障礙者有機會成為活躍老化的實踐者，同時運用服務成果及相關執行紀錄進行資料分析及整理、歸納，再加上執行期間的行動與修正調整的歷程紀錄，呈現方案整體執行概況與過程，包括理論基礎、服務設計與策略規劃、資源連結與運用、政策倡議與研究發展等面向，以利服務之有效延續。

貳、服務評估及成效

根據服務過程與成效評估，智能障礙者活躍老化在社區中的實踐在個人、家庭及社區三層面分別有以下之發現：(1)提供障礙者個人連續整合性的服務，障礙者及其家庭可以獲得支持與滿足；(2)提早提供智能障礙者老化預防及準備服務，可以減輕家庭因智能障礙者及照顧者雙重老化所面臨的困境；(3)「把服務送進家裡」的模式，可以促進社區照顧與參與；(4)障礙者與助人者在歷程中形成「實踐者與支持者」的夥伴關係讓活躍老化有無限可能，更有助於提升智能障礙者及其家庭在社區中的生活品質。

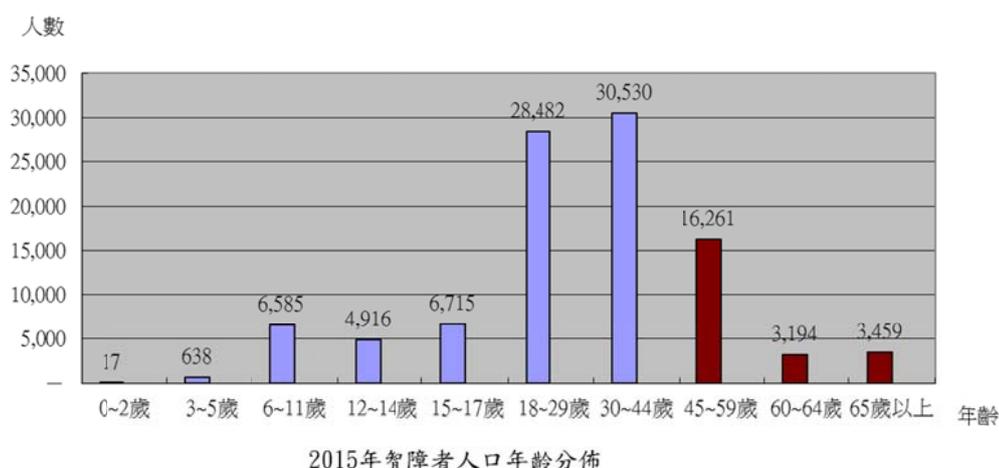
關鍵字：智能障礙者、活躍老化

壹、前言

心路基金會(以下簡稱本會)於民國 76 年成立,以「一顆父母的心陪伴孩子走一生的路」之使命,提供智能與發展障礙者全方位服務。伴隨著智能障礙者成長而產生的需求愈來愈多元,也因應智能障礙者年紀增長,因此本會從 98 年開始針對居住在社區中邁入中高齡的智能障礙者開始進行服務需求探索,以規劃障礙者進入老化需求為基礎的服務。

依據行政院國家發展委員會 105 年人口推估報告,預估將於 107 年老年人口將超過 14%,成為高齡(aged)社會,並預估至民國 150 年時,約每 5 個人中有 2 位是 65 歲以上老年人口;另加上醫療科技的進步與環境衛生的改善,使老年人口數量持續增加、平均餘命(life expectancy)不斷延長,依據內政部 105 年 9 月 29 日公布之「104 年簡易生命表」國人的平均壽命達 80.2 歲,其中男性 77.01 歲、女性 83.62 歲,均創歷年新高。從上述數據可以知道我國人口發展高齡化之趨勢。

台灣人口日趨老年化,老化的現象並不僅限於一般人口群,身心障礙人口亦有隨著年齡提高而有增加的趨勢。參考衛福部統計處至 104 年底全台身心障礙者統計,智能障礙總人口有 100,797 人,其中 45 歲以上之智能障礙者共 22,914 人,佔智能障礙總人口之 21.95%,而即將邁向中高齡、出現老化徵狀的 30-44 歲人口則有 30,530 人,佔智能障礙總人口之 30.29% (如下圖),也就是已有超過一半的智能障礙者要開始或已經在面臨老化的現象與議題,而照顧者同樣可能也正處在面臨老化的情境,在這樣雙重老化的處境之下,應運而生的需求也有所增加,但現在所提出的數據卻並非是智能與發展障礙者的人口高峰,以智能障礙者為例,真正的高峰反而是在 10 年、20 年後,也就是現在年齡在 18 到 44 歲之間的智能障礙人口,更是未來要面對的潛在服務需求人口,也正是因為如此,現在不只要面對「現在進行式」的智能及發展障礙者老化困境,更要為未來的障礙老化人口高峰問題積極尋求預防與問題解決方案。



另根據內政部(2013)「100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查」之調查結果,有 92.84%身心障礙者居住在「家宅」中,其中智能障礙者與家人同住者占 94.21%,有逾九成以上的智能障礙者居住在自己的家中,並由家庭負起

照顧智能障礙者之責任。故對於智能障礙者的老化服務，應建構社區服務模式，協助智能障礙者能在自己熟悉的社區順利在地老化。

世界衛生組織（WHO）因應目前全球人口老化之趨勢，在 2002 年提出「活躍老化」（active ageing），主張從健康、參與及安全三大面，以提昇高齡者之生活品質。活躍老化本身包含一種正向的價值，讓長者擁有獨立、健康、尊嚴、自我實現之老年生活，當社會將「老」視為問題之際，能否看見這群智能障礙者在同樣面對老化時，其中「不老」價值創新的機會和可能呢？

綜上所述，本會基於累積多年的服務經驗，逐步修正與調整服務模式，鎖定日益年長之服務對象，規劃辦理智能障礙者活躍老化支持服務，並將增進智能障礙者之生活品質列為其中的服務重點，在所居住生活的社區中提供包括健康、參與及安全面向之服務內容。本服務方案之服務內涵在於延緩智能障礙者老化，並持續推動智能障礙者社區參與，讓智能障礙者得以實現參與社區之想望，增進生活的樂趣與豐富性，進而提升生活品質。期待透過活躍老化支持服務讓智能障礙者可以有機會如同不老騎士影片中的老人家一樣，可以擁有夢想，也可以有機會實現，讓智能障礙者和大家一樣可以自主、有尊嚴的生活在社區中，被看見不一樣的價值。

貳、方案理論基礎

智能障礙者的生活處境相較一般人而言通常顯得較為封閉，一般正式的支持系統管道不容易輸送到他們的手上，且即便能夠送到宅，也經常因為對資訊理解上的弱勢與缺乏使用經驗和信任關係而未使用。另一方面，一般人通常也對智能障礙者抱有他們沒有需求或不需要的謬誤觀念。

檢視本會在智能障礙者安老服務輸送的經驗，發現智能障礙者在社區中的生活需求並不會因智能障礙者自身生理狀況而與常人有任何差異。而我們也從智能障礙者開始接受服務後所反應的情況知道，智能障礙者雖然認知和表達能力有限，但也表現出和一般老人相同的想望，也希望在老化的過程中仍可以被肯定，可以找到自我的價值。從下述理論來解釋智能障礙者所面臨之處境及需求，成為服務推動的基礎：

一、智能障礙者的定義

對於智能障礙的定義，國外目前多以美國最早的智能障礙團體—美國智能及發展障礙協會（The American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, AAIDD，前身為美國智能障礙協會〔The American Association on Mental Retardation, AAMR〕）對「智能障礙」的定義為主，其指出「智能障礙是指出現在18歲以前，表現在概念、社會和應用的適應技能等方面上，同時有智力功能和適應行為方面的顯著限制」。而智力功能通常是指智商（IQ）低於70以下，適應行為則包含概念性的語言、時間、數字概念、人際關係、自尊、法律和實用的適應技能（如：職業技能、日常生活的工作等）等，智能障礙者在這些面向上可能無法像一般人一樣的理解，也較難以獨立完成、辨識與執行，需要不同程度的支持來協助，以維持日常生活。此外，AAIDD在2009年所修訂的第十一版《智能障礙：定義、分類和支持系統》中全面使用 intellectual disability 做為「智能障礙」的描述，取代「心智遲緩」（mental retardation）一詞（鄭雅莉譯，2010），其意義為由「個人絕對特質的展現」，轉變成「個人和環境間互動下的智力功能限制」，這其中的改變可以反映出國際對於身心障礙定義的趨勢，以及著重找出導致障礙的環境因素。

而台灣對於智能障礙的定義，則是依據行政院衛生署（2008）對身心障礙等級鑑定的標準，指的是成長過程中，心智的發展停滯或不完全發展，導致認知、能力和社會適應有關之智能技巧的障礙稱為智能障礙。而區分障礙等級則是以智力商數為標準，公認的判定測量工具有魏氏兒童、成人智力測驗及比西智力量表，將結果分為四個等級，分別是輕、中、重、極重度，以做為障礙程度的分級。

而在《身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法》中，則定義智能障礙為個人之智能發展較同年齡者明顯遲緩，且在學習及生活適應能力表現上有顯著困難者。其鑑定之基準為心智功能明顯低下或個別智力測驗結果未達平均數負二個標準差，及學生在生活自理、動作與行動能力、語言與溝通、社會人際與情緒行為等任一向度及學科（領域）學習之表現較同年齡者有顯著困難情形。

簡言之，在國內對智能障礙的認定依據包括標準化智力測驗（例如：魏氏兒童智力測驗）分數低於 70；在日常生活或是學校生活有二種以上嚴重適應困難；必須發生在 18 歲以前。而從上述的定義也可以發現，智能障礙是被界定在一個功能性的模式，也就是說當個體在智力和適應能力方面的限制影響到其處理日常生活一般事物時，才稱為智能障礙。因此，障礙的形成與個體所處的環境是息息相關的，是可以透過環境中有效的支援輔助而增強其生活適應及社會參與能力的。

二、智能障礙的生活品質

在西方文獻中有許多研究關注於探討智能障礙者的生活品質，但在此方面的研究及資訊在台灣仍相當缺乏。夏洛克博士等人在 2002 年的研究指出，近二十年來「生活品質」受到關注，乃是因為「正常化運動(normalization movement)」及強調社區式服務(community-based services)評估結果而來的。

根據夏洛克博士與其研究夥伴共同創立而提出的跨文化研究之八個面向，包括生理福祉(physical well-being)、物質福祉(material well-being)、情緒福祉(emotional well-being)、個人發展(personal development)、人際互動(interpersonal relationships)、自我決定(self-determination)、社會融合(social inclusion)及權利(rights)等面向 (Schalock, 2004)。

生活品質領域以及品質指標	
領域	常見的品質指標
情緒福祉	滿足感、自我概念、免於壓力的自由
人際關係	人際互動、人際關係、支持
物質福祉	財務狀況、就業狀況、住屋狀況
個人發展	教育、個人能力、個人表現
生理福祉	健康照顧、健康情形、日常生活活動、休閒或娛樂
自我決策	自主或個人控制、目標以及個人價值、選擇
社會融合	社區融合與參與、社區角色、社會支持
權利	法律權利與人權（尊嚴與尊重）

資料來源：Schalock, R., Gardner, J., & Bradley, V. J. (2007)。彭心儀譯(2010)。「智能障礙與其他發展障礙者的生活品質：從個人、組織、社區制度上的應用」，頁 8，表 1.3。台北：心路。

從上述八個領域可以看出生活品質這個概念的廣泛和複雜，也會因時因地及經驗有所不同，但回歸到對個人而言，所有的面向都是重要，而生活品質的提昇與否也跟個人生活經驗的豐富程度有很大的關聯。而讓智能障礙者擁有有生活品質的生活，是本會服務的宗旨，不論其障礙限制，以八大領域為指標，讓智能障礙者的生活可以更加的豐富，也能夠更全面的看見智能障礙者家庭的需求。

三、智能障礙者老化的界定

目前國內所制定的老化年齡共分為兩種，最常見的 65 歲，為一般民眾的法定老化年齡，而 55 歲則是為原住民身分的民眾所定之老化年齡，不過在智能障礙者的生命當中，他們開始出現老化現象的年齡並非我們所熟知的 65 歲，他們出現老化的年齡應更為提早。在 2012 年行政院衛生署委託辦理的「身心障礙者提前老化及平均餘命基礎研究」結果即發現智能障礙者的老化年齡為 55.4 歲，較一般人 65 歲的法定老化年齡提早了約十年（許志成，2012）。因此無論是國外的文獻或國內的實務經驗，均發現智能障礙者的老化年齡較一般人有提前的趨勢，也就是所謂的「提早老化（premature aging）」。

國外學者 Lifshitz 與 Merrick（2003）以健康問題與需求做為老化年齡的判斷依據，他們表示智能障礙者往往比一般人提早退化約 20 年，許多智能障礙者在四十歲左右便會出現與一般老年人口類似的健康問題與需求（Lifshitz & Merrick, 2003；王國羽，2007）。Krauss 則是直接將老化年齡定義在 40 歲，以利於分析這個年齡切點開始的所有變化（Krauss, 1994，引自王國羽、張簡儷詩，2006；王國羽，2007）。在國內，根據內政部委託對身障者的老年年齡做界定之相關研究，最早可由 35 至 40 歲開始，因其可能已因健康情形不如以往的因素影響而陸續由工作職場退出或較難再就業；其次則可界定在 45 至 50 歲，其生理狀況已開始走下坡；最晚可界定在 50 至 54 歲因其心態已開始老化，社會參與亦逐漸減少（林昭吟、林季平，2004）。其中，王國羽（2003）曾提出身心障礙者邁入老化的年齡應該是從 45 歲開始，其後的 10 到 15 年間將是健康狀況變化最大的時期。孫健忠與林昭吟（2003）也曾利用 2000 年的身心障礙者生活需求調查中的 ADL 與 IADL 量表，分析出與王國羽相似的結果，他們的研究結果發現 46 至 50 歲的心智障礙者日常生活事物自理能力明顯低於其他老年身障者的水平，到了 56 至 60 歲的日常活動自理困難度更超出老年身障者的水準，因此推論出智能障礙者出現老化的現象應提早到 46 至 50 歲時。林昭吟與林季平（2004）於隔年的研究結果提出智能障礙者老化的現象會因工作、生理、心理、與社會參與等不同層面的影響而有差異，並於 50 至 54 歲間在身體功能上有明顯的轉折，比一般老化的年齡提早約 10 至 15 年。

綜上所述，我們可以發現並推估智能障礙者開始老化的年齡在 45 至 50 歲間就有可能發生，且日常活動與生活事務的自理能力均逐漸減退，因此對生活照顧的需求將逐漸上昇。

四、活躍老化

聯合國早於 1991 年便提出了「老化綱領」（Proclamation on Aging），揭示老人應該擁有的「獨立、參與、照顧、自我實現、尊嚴」五大原則項目（蕭文高，2010），並將 1999 年訂定為「國際老人年」。而世界衛生組織（World Health Organization, WHO）隨後於 2002 年提出「活躍老化：政策框架」（Active Ageing: A Policy Framework），主張社會福利政策應從健康、參與以及安全三大面向上，

提昇高齡者之生活品質，並將其定義為：「提升民眾老年期生活品質並達到最適宜的健康、社會參與及安全的過程」。因此，為了使老化成為一種正向的生命經驗，必須提供健康、參與和安全的機會，持續參與社會、經濟、文化、宗教和政治活動，使其仍可保持活躍。

整體而言，活躍老化觀點下的老人，被視為積極、正向、有生產力的族群，在政府或私部門的合作投入之下，可以和從前一樣享有參與社會的權利，有能力去選擇和決定。WHO 提出八個影響活躍老化的因素，分別是外部因素的性別和文化；內部個別因素的經濟、社會、環境、個人、行為、健康與社會服務等，分述如下：

(一) 外部因素：性別和文化

文化的價值與傳統，能以任何形式影響社會觀點以及老化的過程。而性別因素，則讓政策制定者可以從社會地位、飲食行為、教育程度及不同性別在工作及健康照護服務的角色，規劃兼顧兩性觀點的福利政策(石泐, 2010)。因此不同的文化背景或是性別因素，也會影響活躍老化的達成。

(二) 內部因素：健康及社會福利、日常行為、個人因素、生活環境、社會環境及經濟等因素，共六項。

1. 健康及社會福利面向：可以從健康促進及疾病預防行為、醫療服務、長期照護及心理健康服務之使用來判別老化情形。
2. 日常行為面向：適度的運動、健康飲食，不抽菸飲酒及藥物濫用，不但可以預防疾病及功能的衰退，還可以延長壽命、提升生活品質。
3. 個人因素：指受基因、智力及認知功能等因素的影響。
4. 生活環境面向：包含生活環境、居家安全，乾淨的水、空氣和食物及老年人跌倒的問題。
5. 社會環境面向：包含社會支持、暴力虐待、教育及識字能力。
6. 經濟因素：含括收入、社會的安全保護及工作等。

綜上所述，活躍老化的概念除了強調對身體功能和健康預防的重視，也希望關注老人在心理方面的支持，並且鼓勵其持續參與社會、獲得自我實現及滿足。而此概念符合本會服務智能障礙者的服務核心-規劃連續性的服務措施，逐步支持智能障礙者在生心理需求上得到滿足。

同時本會從實務經驗中也發現，智能障礙者一樣想要「繼續保持(Keep on keeping on)」。雖然他們邁入老化，但是在有機會的參與和互動後，除了原有的經驗外，更多了許多好奇與期待，期待有自我實現的機會，並從中感受成就與價值，基於活躍老化中健康、參與及安全的概念，因此，這也是本服務方案的出發點及最想要達成的方向「繼續保持(Keep on keeping on)」。

參、方案背景

一、問題發現

智能障礙者老化過程並非像一般老年人主要顯現於身體機能，其受限於認知理解、語言溝通、社會互動…等功能障礙及各項能力發展有限下，將面臨的個人需求與相關議題，包括醫療支持、終老安置、營養攝取、居住環境安全…等多項都需要被關注與想辦法因應，本會在實務服務經驗過程中發現：

- (一) 因提早老化而衍生之健康議題：智能障礙者外表雖似中壯年，但在飲食習慣、自我覺察、自我照顧能力不佳…等因素下，容易產生疾病並加速老化現象，加上原有的生理限制及家庭支持系統薄弱影響，導致生活習慣難以改變、或就醫時無法明確表達需求與正確使用藥物等，皆可能產生因延遲發現疾病而錯失就醫最佳時機、或是就醫成效不佳及過度使用醫療資源等健康相關問題。
- (二) 社區資源無法發揮網絡支持功能而有社區生活安全和生活品質低下之疑慮：多數智能障礙者雖居住於社區但與社區互動少，日常生活幾乎是待在家裡看電視、呆坐或是在社區中遊走；一般正式的支持資源常受限於障礙者的申請資格或缺乏主動提出申請的能力而不容易使用；即便能申請到服務或是資源能夠送到宅，也經常因為智能障礙者在資訊理解上的弱勢、缺乏使用和成功的經驗或信任關係薄弱而未能順利或穩定、持續運用；亦或智能障礙者的照顧者隨著其成長而老化，逐漸無法有足夠的能量及體力支持智能障礙者使用交通距離較遠之資源；因社區居民或資源系統對智能障礙者不熟悉，讓生活在社區中的智能障礙者容易被忽略或拒絕；部分智能障礙者因家庭照顧者變異或功能薄弱，其角色由受照顧者轉換為照顧者，但其照顧與獨立生活能力是需被支持及教導的。綜合上述智能障礙者生活在社區中常見的境況，發現當智能障礙者具有需求時卻常呈現無資源或缺乏支持的狀態，便有居住和生活等生心理安全匱乏之虞，更遑論有和一般人一樣的社區生活品質了。
- (三) 缺乏社會參與及自我實現機會：從身心障礙者人權觀點來看，不管其身心有何障礙或限制，其所享有做為人的基本權利應該是一樣的。因此智能障礙者也和一般人相同，不應因限制而缺乏機會，同樣需要有從事參與活動以及和他人互動的機會，可以實踐社會公民的角色，並達到自我實現。

二、方案服務內容

以活躍老化中健康、參與及安全的三個面向為基礎，透過安老個案及家庭服務、及社區生活支持服務的投入，針對智能障礙者提供連續性、整合性的服務措施，逐步支持智能障礙者在生理、心理及社會需求層面得到滿足，並期待透過提早介入達到預防準備，減少智能障礙者因提早老化卻無資源可用的困境；建構「把服務送進家裡」的模式，開發友善社區據點，促進社區照顧與參與；規劃智能障

礙者活躍老化服務，其內涵為增進智能障礙者的生活品質，於所居住生活的區域提供健康、參與及安全的服務，以增進其生活豐富性，達到健康及防老的雙重效能，期望活的長，必需活得健康、活得有意義。服務內容如下：

(一)安老家庭個案管理服務

依家庭需求評估結果提供 ABC 三級不同服務密度之個管服務、提供『以個人為中心』的個別化服務計畫，與定期提供社福資訊及關懷諮詢之預防性服務，讓智能障礙者家庭有支持及能量參與社會和面對老化。

(二)到宅服務

支持生活在社區裡的智能障礙者能夠使用多元資源，結合職能治療師、營養師、心理師、護理師、藥師、口腔衛生指導員…等多元的專業人員，透過專業團隊運作服務模式，以「服務送到家」的到宅服務概念及執行個別服務計畫。

(三)健康促進服務

透過創建各項資源與管道，並支持智能障礙者使用基本量測、定期健康檢查、體適能檢測、失智症篩選檢測，促使其能維護或提升生理健康衛生及機能，其中定期健康檢查及社區醫療使用

(四)社區資源網絡建立與經營

智能障礙者生活於社區中，當期待在地老化時，拜訪、串連社區資源之運用更顯重要，透過資源連結改善服務對象的資源運用困境，擴充服務對象之社區資源運用機會與經驗，並進而提昇其在社會參與程度上質與量的正向改變。

(五)辦理家庭支持團體

隨著障礙者年紀的增長及家長的照顧重擔反而增添更多的擔憂，將透過支持性團體的介入，藉由團體過程中的分享與參與，讓智能障礙者家庭可以拓展與其他同樣處境的家庭之間的連結，彼此分享照顧經驗及不同家庭的生命故事，讓照顧者從中找到歸屬感及力量，更有方向或能量能支持智能障礙者使用資源，並感受到自己並非孤單、無助。

(六)活躍老化支持課程

透過結合社區內可用之場地或資源，以規劃帶狀性的多元學習課程與活動，將課程內容搭配健康、安全、參與三大主題融合於中高齡智能障礙者的生活之中，更有效地促進身體功能與自主活動之能力，同時增進其生理與心理健康。課程中運用照顧服務員協助支持生活自理，並鼓勵其積極參與，以促進人際互動、活化生心理機能與健康情緒。

(七)圓夢舞台

運用多元型態的參與和呈現方式，在自然互動情境之資料蒐集與討論、了解智能障礙者之想望，並運用媒合支持人力連結適切資源等策略以支持智能障礙者實踐其夢想。過程中藉由課程學習之基礎佐以過程紀錄照片，延伸規劃圓夢舞台成果展，讓智能障礙者者及其家屬有展現自

我學習的機會。

三、方案服務對象

相關研究顯示智能障礙者比一般人提早約 10~20 年開始退化並進入老化階段，而 45~50 歲是比較多學者專家提到智能障礙者老化開始的年齡。基於預防的概念，本服務將服務對象年齡界定為居住在社區中 35 歲以上之智能障礙者及其家庭，且無使用正式資源者，目標對象詳述如下：

- (一)35 歲以上對於獲取福利與資源連結居於弱勢，且社區參與程度不足，家庭系統封閉、少與外界互動之智能障礙者雙老家庭。
- (二)35 歲以上家庭支持功能薄弱（單親、獨居、隔代教養、父母雙亡、家庭成員有 2 位障礙者等），或其主要照顧者亦具照顧需之智能障礙者。

四、服務目標：

- (一) 透過活躍老化支持服務的提供，促進智能障礙者生、心理健康與社區化的社會參與，進而提升其生活豐富度、自信心與自我價值。
- (二) 邀請智能障礙者、家屬及社區居民，運用在地相關社區資源共同參與活躍老化支持服務，以促進社區融合。
- (三) 支持智能障礙者建立健康的生活習慣及支持其參與社會，維持身體功能和社會互動，以延緩智能障礙者的老化。

肆、方案執行概況

本方案執行時間共分為 103 年 9 月～105 年 12 月，執行概況分成障礙者服務及資源運用，分別敘述如下：

一、障礙者服務

(一) 社工專業服務

社工員進行電話關懷、家庭訪視、心理支持及資源連結，另外規劃以活躍老化為主軸之服務方案，回應障礙者及家庭支持需求，減輕壓力。

依據個人與家庭生活產生之危機提供社區生活支持與安老準備需求，導入以個人為中心的服務思維制定個別化的服務計畫，並依其需求聯繫、媒合及轉介適合的資源，讓智能障礙者家庭有支持及能量參與社會和面對老化。以生活品質八大面向分類提供服務包括：

1. 情緒福祉：紓解家庭照顧者之長期照顧壓力。
2. 人際關係：協助服務對象與親屬/鄰里/資源等維持良好的互動關係；建立人際支持網絡關係，並學習溝通技巧。
3. 物質福祉：學習金錢管理，協助房屋修繕、建立一個安全生活環境。
4. 個人發展：未來生活規劃，自我保護概念，使用合宜輔具。
5. 生理福祉：定期回診，定期量測血壓及血糖健康數值，健康檢查。
6. 自我決策：自我選擇課程。
7. 社會融合：建立良好的社會支持網絡並有正向的互動關係，讓社區鄰里能瞭解 並進一步接納。
8. 權利：輔助與監護宣告服務申請，了解相關福利資訊。

(二) 服務策略

針對障礙者及其照顧者進行支持關懷、資源連結、以減輕身心靈壓力，改善生活品質，以下將執行期間與內容分為三階段（103 年 9 月～103 年 12 月、104 年 1 月～104 年 12 月、105 年 1 月～105 年 12 月），茲分述如下：

1. 階段一：103 年 9 月～103 年 12 月

實施方式/步驟	工作方法/策略
整理服務經驗，進行服務準備	(1) 整理本會自 98 年開始的安老服務經驗，從個案及家庭服務中發現需求，智能障礙者和一般長輩除了生理的安全滿足外，更高層面的是期待被看見自身是有價值、可以分享、受肯定的角色。 (2) 探索老化相關理論後，初步以活躍老化為基礎作為服務規劃。 (3) 了解智能障礙者老化現行服務內容(公部門及外部單位)。
盤點本會服務使用者之	(1) 整理本會使用安老服務之智能障礙者之基本

基本狀況	資料。 (2) 將個別服務計畫之細項分類，作為服務規劃之大項(如：健康促進、家庭支持…等)
------	--------------------------------------------------

2.階段二：104年1月~104年12月

實施方式/步驟	工作方法/策略
服務團督會議	(1) 說明計畫服務內容及配合事項，了解今年計畫目標與方向。 (2) 分工與執行的細節討論，達成共識。
服務對象之開結案	(1) 依據安老服務的開案標準，盤點系統中的對象進行開案討論。 (2) 以服務的障礙者，評估是否持續開結案。
執行個別化服務計畫	(1) 社工執行個別服務計畫，搭配計畫子項目做服務規劃，例如到宅服務、健康促進、活躍老化課程…等。 (2) 定時檢核調整服務計畫之執行狀況。
進行深化服務關係，找到具體的想望/執行方式	(1) 支持智能障礙者生活想望探索的分享/討論。 (2) 與障礙者一同規劃/安排行動計畫。 (3) 社工協助將”想望”聚焦到可以執行的行動步驟中，過程中社工陪同智能障礙者，練習表達執行過程中的意見與需求/喜好/滿意度。
經驗分享與統整回顧	(1) 社工透過與智能障礙者一起與其回顧歷程，協助服務使用者能體驗到過程中的成就與滿足感。 (2) 將服務過程透過照片拍攝記錄，與智能障礙者分享。
圓夢舞台	(1) 參與一場社區表演，讓社區民眾認識心路及認識障礙者，提升社區民眾對於障礙者接納與認識。 (2) 與智能障礙者共同辦理一場圓夢舞台，透過舞台上學習成果呈現，舞台邊的照片歷程分享。

3.階段三：105年1月~105年12月

實施方式/步驟	工作方法/策略
服務團督會議	(1) 說明計畫服務內容及配合事項，了解今年計畫目標與方向。 (2) 分工與執行的細節討論，達成共識。
服務對象之開結案	(1) 依據安老服務的開案標準，盤點系統中的對象

	<p>進行開案討論。</p> <p>(2) 以服務的障礙者，評估是否持續開結案。</p>
執行個別化服務計畫	<p>(1) 社工執行個別服務計畫，搭配計畫子項目做服務規劃，例如到宅服務、健康促進、活躍老化課程…等。</p> <p>(2) 定時檢核調整服務計畫之執行狀況。</p>
邀約有共同目標的智能障礙者以小團體方式進行深化服務關係，找到具體的想望及執行方式	<p>(1) 生活想望探索的分享/討論。</p> <p>(2) 規劃/安排目標行動計畫。</p> <p>(3) 社工協助將”願望”聚焦到與經驗有關連，擬定行動步驟與方法。</p> <p>(4) 定期討論聚會/會議</p> <p>(5) 社工催化尊重友善的氛圍及語言表達，引導使用者自我表達想望及過程中感受。</p>
經驗分享與統整回顧	<p>(1) 社工透過與智能障礙者一起與其回顧歷程，協助服務使用者能體驗到過程中的成就與滿足感。</p> <p>(2) 將服務過程透過照片拍攝記錄，與智能障礙者分享。</p> <p>(3) 與參與的智能障礙者一同製作過程的經驗彙整與分享之照片。</p>
陪同智能障礙者逐步探索個別想望目標	<p>(1) 以智能障礙者個別想望作為目標規劃，社工從過程中參與評估，給予支持。</p> <p>(2) 支持障礙者連結資源完成自我想望，在逐步實現的過程對自我更肯定。</p>
圓夢舞台	<p>(1) 擴充舞台圓夢的機會，尋找合適且公開的舞台，增加體驗。</p> <p>(2) 參與二場社區表演，讓社區民眾認識心路及認識障礙者。</p> <p>(3) 辦理一場圓夢舞台，透過舞台上學習成果呈現，舞台邊的照片歷程分享。</p> <p>(4) 將圓夢影像展擴充至不同場域分享，例如大學校區、藝文中心…等</p>

二、資源運用

(一) 專業人力

1. 本會配置專業人員包括社工員 4 人、生活輔導員 1 人、人部門主管 2 人，固定每個月進行一次團督，並不定期透過相關服務人員(包含志工、助理員及照顧服務員)進行教育訓練與研討會，加強服務品質。

2. 本會公事部同仁負責服務宣導及曝光，讓社區中智能障礙者老化議題被看見。

(二)財務資源

1. 民間單位

除了中華聯合勸募協會、永齡基金會曾經給予的支持，本會亦爭取企業資源投入，也透過服務故事推展宣導，讓社會有關注及迴響。

2. 政府部門

申請公部門資源投入直接服務，以執行活躍老化支持服務。

(三)服務資源

1. 醫療院所

本會透過拜訪各醫療院所及社區診所，並且支持本會服務對象就近使用醫療服務，建立合作服務關係。例如：高雄醫學附設中和紀念醫院、新高醫院、高雄市立聯合醫院、財團法人天主教聖功醫院、高醫社區健康照護中心。

2. 民間團體

說明服務及資源合作連結關係，協助障礙者獲取所需的服務。例如：高雄市慈善團體聯合總會、各項物資結合、民間團體捐物、海鷗春陽文教基金會、衡山基金會、享聖鋁門窗、芯耕圓心理諮商所、灣愛里里長辦公室、安宜里里長辦公室、社團法人高雄市善護關愛協會(善護社區關懷據點)、崇愛牙醫診所、圓山扶輪社、倉庫自行車教室、基督教恩友中心。

3. 社福資源

連結正式資源提供障礙者家庭，例如：高雄市社會局、高雄市長期照顧管理中心、身心障礙生涯轉銜暨個案管理中心、高雄市衛生局、勞工局就業服務站、輔具資源中心、高雄市立文化中心、美術館、高雄市立圖書館三民分館、塩旅社。

(四)物力資源

1. 健康層面使用：居家血壓量測儀器、攜帶型血壓機、皮尺、藥盒、血糖機、血糖試紙、體重機、體脂機。
2. 社會參與層面物品：輔具圖卡樂器(鼓、鈸、手搖鈴、木魚、三角鐵…等)、CD 音響、美術用品(紙張、黏土、水彩顏料、彩色筆、毛筆…等)、無線擴音機、槌球組
3. 家庭支持層面使用：公園運動設施、相機、攝影機、電腦、單槍、無線擴音機、無線對講機、喇叭設備

伍、方案執行成效

一、服務對象分析(使用者性別、年齡、障別、障礙程度)

(一) 性別

年度	男		女		總計
	人數	比例	人數	比例	
103年	5	29%	12	71%	17人
104年	8	36%	14	64%	22人
105年	21	58%	15	42%	36人

(二) 年齡

年度	36-45		46-55		56-60		60以上		總計
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	
103年	1	6%	5	29%	9	53%	2	12%	17人
104年	7	32%	4	18%	7	32%	4	18%	22人
105年	12	33%	11	31%	8	22%	5	14%	36人

(三) 障礙類別

年度	智能障礙		多重障礙		自閉症		染色體異常		總計
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	
103年	15	88%	2	12%	0	0	0	0	17人
104年	19	86%	1	5%	0	0	2	9%	22人
105年	29	80%	5	14%	0	0	2	6%	36人

(四) 障礙程度

年度	輕度		中度		重度		極重度		總計
	個數	比例	個數	比例	個數	比例	個數	比例	
103年	5	29%	9	53%	3	18%	0	0%	17人
104年	5	23%	7	32%	8	36%	2	9%	22人
105年	13	36%	12	33%	9	25%	2	6%	36人

二、專業人員(講師、社工、志工)參與觀察分析

(一) 多元化課程安排，提升服務對象豐富的生活經驗：

透過支持服務及策略，活化其生心理機能、生理福祉及情緒福祉，智能障礙者發現也表達自己的興趣，進而持續有意願參與課程/活動，並能有機會展現自我。

(二) 拓展智能障礙者的生活圈、學習適宜的人際互動：

於自然情境及志工的催化下，智能障礙者結交了新的朋友，並進一步獲與同儕或志工互動的機會而拓展其人際交友圈，並有與過往不同之互動對象、機會與學習。透過與不同對象之互動，豐富生活經驗，並將此人際互動經驗融於社區生活中。

(三) 提升專注力、肌耐力與柔軟度：

1. 手指靈活度增加及腦部接收/轉換資訊能力有所提升：

從無法依序按指示及節奏做出手指算數之動作，但經由反覆練習目前參與者已可逐步跟上指示及節奏。

2. 手臂從只能伸至臉頰旁，到能完全向上伸直。

3. 從無法單腳站立到能延長站立秒數且完成部分難易度較高之動作。

(四) 建構對事物之概念，並能激發創意及表達自我之機會：

運用觀察實體、將實體逐一分解，再加以繪畫出物品；此部分能建構中高齡智能障礙者對物品/人像等之概念，亦於繪畫、上色及討論過程中，能激發出與以往不同之創意，更可將想法於圖畫紙或作品中有所呈現。

(五) 互動技巧增強，並開始注意自我服裝儀容：

於自然情境及志工的催化下，智能障礙者結交新朋友，並有機會能進一步與朋友或志工互動；一方面能學習與他人互動之技巧(像是問好、主動開啟對話)，部分智能障礙者亦會開始注意其服裝儀容。

(六) 擁有正向與他人互動之機會與經驗：

除了於自然情境及志工支持下與其他同儕互動，更能運用到宅關懷志工到宅給予交通支持，讓社區中的智能障礙者能至同儕家與其互動；支持智能障礙者至同儕家拜訪過程中，發現智能障礙者對於要見到同儕、能與其互動是興奮且愉悅的。

(七) 透過與社區資源建立關係及辦理社區宣導活動之效益：

1. 提升友善度：社區居民能主動與智能障礙者及其家屬互動，並給予友善的回應。

2. 給予正向回饋：透過社區宣導活動，社區居民看見智能障礙者的可能及努力後，主動給予智能障礙者正向的回饋。(「剛剛你們表演的很棒！」、「跳舞笑的很開心、很美麗！」、「大家都很努力」)

3. 意願度的提升：藉由社區宣導的方式，除了讓社區居民更認識智能障礙者外，更能了解如何與智長者互動，進而開始願意與智長者共同參與活動、共同努力。

4. 主動提供協助：在地資源主動邀約在地居民參與，並提供交通支持，讓身心障礙者及在地居民得以順利前往參與活動。

(八) 適齡的活動規劃之必要性：

從參與基本資料分析可以發現到，參與課程的智能障礙者超過 50% 為 45 歲以上，因智能障礙者比一般人約早 15-20 年老化，換句話說，即參與課程的智能障礙者約有 5 成以上相當於一般人 60 歲左右的年紀，因此課程的開辦與規劃設計在老年年齡的考量上就顯得更為重要了。

(九) 從旁觀者到主動參與：

服務中看見參與服務對象和重要他人之轉變，像是照顧者願意支持、陪伴智能障礙者參與課程；社區居民不再只是觀望本會在社區中的服務的旁觀者，也開始發現和接納智能障礙者多樣的可能性，因此主動接近、了解智能障礙者，並報名參與融合課程，主動與智能障礙者互動並給予鼓勵。

三、參與者服務紀錄及滿意度回饋分析

(一) 透過課程及活動參與，智能障礙者滿意度高達九成以上：

智能障礙者及其照顧者對於課程的規劃執行，與社工、講師及支持人力的互動皆表示滿意，並從中得知智能障礙者及其照顧者喜歡的課程種類、後續課程建議，以作為後續開課規劃的參考與改善。

(二) 透過課程出席簽到表分析，80%的智能障礙者均會準時且全程出，從此可看出智能障礙者對課程的重視與喜愛。

(三) 80%的智能障礙者於參與課程後，不僅認識更多朋友，也更有笑容與朝氣。

(四) 70%的智能障礙者在課程結束後，有正向參與活動的感覺，也認為自己的身體較未參與課程/活動時健康。

(五) 80%的智能障礙者在參與課程後，不再只是於家中附近走動；透過課程的設計讓其認識更多的朋友、參與平常沒有機會或較少機會參與的活動，並能學習合宜的人際互動。

(六) 100%的智能障礙者穩定使用服務，並正向感受到對自己的益處，表示想繼續參加課程，並期待能投入更多不同元素之課程。

(七) 提升自信心與成就感，並凝聚彼此的向心力：

參與服務者會主動向他人分享表演時間及自己表演成果「我很棒」等話語，亦會主動於課程結束或表演前一同齊聚加油打氣。

(八) 結合在地社區慶祝活動，在志工支持上台展現學習成果，共計 7 人參與。

肆、重要發現與建議

一、提供障礙者個人連續整合性的服務，障礙者及其家庭可以獲得支持與滿足。

- (一)以活躍老化概念，規劃多元種類的課程或活動，能為智能障礙者單調貧乏的生活注入不同的元素，不僅能拓展其生面的廣度，也能透過參與不同的活動與課程增加生活的深度，生活更豐富滿足。
- (二)持續的提供服務與關係建立與經營，讓家庭可以放心地和社工討論，能順利的支持智能障礙者參與社區活動讓其成功走入社區、擁有與更多人互動的機會，也能從中學習與他人相處之合宜互動。更重要的是，能讓智能障礙者從過程中發掘自我的優勢與興趣，並找到自我的成就感與生活重心。
- (三)障礙者在使用服務的過程，若有的陪伴，長期、穩定、密集頻率與連續互動和服務提供，應可給予經驗貧乏的障礙者及家庭逐步增強其經驗參與的意願。

建議：

- (一)由相關單位規劃或補助適合智能障礙者在地社區之活動，或彙整可提供智能障礙者服務的社區關懷據點，讓智能障礙者及其家庭擁有更多元的選擇與機會，以促使其能真正的融入社區、使用社區資源，進而提升生活的豐富性。

二、提早提供智能障礙者老化預防及準備服務，可以減輕家庭因智能障礙者及照顧者雙重老化所面臨的困境。

- (一) 和家庭建立合作及互動關係後，障礙者家庭會主動討論障礙者未來的生活規劃與安排，有助於社工在提供服務過程中之計畫及資源連結。
- (二) 障礙者在支持之下參與課程及活動，可以減輕照顧者過去全時段照顧的照顧壓力，可以有一段時間屬於照顧者可以規劃的時間。

建議：

- (一) 提供智能障礙者老化服務過程中，應以障礙者及照顧者同時兼顧，針對照顧者之需求與興趣提供合適之抒壓服務。
- (二) 服務過程中，關係的經營很重要，有助於後續服務的規劃與進行，更有利於和家庭一起進行老化的準備服務

三、「把服務送進家裡」的模式，增進服務輸送之可及性及便利性。

- (一)障礙者居住在社區中，隨著年紀的增長易因生理狀況而限制其外出，形成使用服務上的障礙，若能連結資源將服務送到家中，將能使服務輸送更具有可及性及便利性。

建議：

- (一)發揮服務創意，除社工專業外，結合各領域的直接服務提供者，如教保員、職能治療師、營養師、藥師、居家修繕人員、護理師等，發展到宅

服務團隊提供個別化之到宅服務。

四、深入社區經營，可以促進社區照顧與參與。

- (一)藉由辦理社區中行的安全之課程學習，實際在社區中進行練習與學習成果驗收，以及組訓支持人力、設計並提供合適的交通支持方式，有助於增加智能障礙者及其家庭外出使用服務與社會參與之意願和機會。
- (二)在社區中提供服務及辦理融合課程，支持障礙者在過程中與社區民眾互動，讓社區認識障礙者與本會，有助於建立社區中的自然支持者，營造社區友善環境，形成社區支持網絡，進而能就近發揮鄰里支持互助的力量。

建議：

- (一) 社區鄰里是可以就近提供支持協助的重要資源，因此與社區鄰里的互動經營也會是服務過程中的重點，善用社區鄰里長、社區發展協會、社區關懷據點、志工隊等本身既有之資源，讓社區辦理或提供之服務與活動也能關照到同樣是社區里民的障礙者，將會是障礙者家庭重要的支持力量。
- (二)透過活動辦理與主動拜訪與社區發展關係，成為障礙者與社區之間的橋樑。

五、障礙者與助人者在歷程中形成「實踐者與支持者」的夥伴關係讓活躍老化有無限可能，更有助於提升智能障礙者及其家庭在社區中的生活品質。

- (一) 服務過程中發現到大多數智能障礙者無法自行執行或持續參與，因此需主要照顧者或服務提供者的支持，但年邁的照顧者多數因老化而逐漸無法負荷滿足智能障礙者所需之陪伴，加上服務提供者人力有限，易因此而影響執行服務之效果及順暢度。
- (二) 智能障礙者使用服務過程中需透過社工或支持人力提供必要的支持。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策略，若能落實這些策略的執行，對於服務成效將可看見明顯的正向提升。
 1. 協助障礙者與支持人力瞭解服務的意義、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。
 2. 提供定期的討論會議：障礙者自身的參與對於自身活躍老化是有意義的，過程中支持討論及參與決策，能讓障礙者感受到是和自己有關，執行也會更有力量。
 3. 探索智能障礙者的想望：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，也才能有較具體的目標。

建議：

- (一)障礙者是過程中重要的參與者與實踐者，和支持人力之間合作的夥伴關係是成功的要素，也能創造更多的可能，故用心於社工、其他領域專業人員、生服員及志工等支持人力的經營與分工對於方案效益的提升是重要的。

伍、結論與展望

以活躍老化概念規畫中高齡智能障礙者個別化服務之提供，幫助中高齡智能障礙者及其家庭在社區場域中實踐，重視智能障礙者個人的力量、能力、技巧與期望，即便年紀的增長，也能在足夠支持及協助之下運用自己的能力，在熟悉的社區中獲得豐富生活經驗、提升個人生活品質及自我實現的機會，並延長在熟悉社區中生活的時間，享受老化後的生活。同時，在服務過程中亦推動社區成為中高齡智能障礙者日常生活中的自然支持者，進而有機會發展社區支持網絡的建構，營造友善社區環境。

從服務歷程分析發現，辦理智能障礙者活躍老化服務成功要素如下：

一、與社區資源連結，讓障礙者就近在社區中有參與及使用資源的機會：

以智能障礙者的社區為中心，了解社區中擁有的資源，開發及結合在地友善社區資源，提共個別化的服務連結，就近在社區中就有可以使用的社區或醫療資源，對於障礙者自身的健康和 safety 更有保障，也是成功參與的基礎。

二、擁有陣容堅強的跨專業團隊，以確保服務品質：

本服務之專業服務部分，透過跨專業團隊包含督導、社工、生活服務員及外聘不同專業之直接服務工作者提供服務，讓服務過程中更加完整，也透過定期的團督與個案研討會議討論，即時掌握與分享新知及進行個案服務討論，穩定服務品質。

三、招募組訓支持人力並提供個別化協助：

結合心路訓練有素之優良志工資源，因應智能障礙者個別化的需求提供電話或到宅的關懷服務，讓障礙者家庭可以放心及熟悉，並透過志工提供交通支持及課程參與的陪伴，給予障礙者信心與減少參與的限制與障礙。

四、將服務送到家，暢通服務輸送管道，以個人為中心提供服務，滿足服務需求：

以障礙者個人為中心，提供多元的服務，連結所需的合適資源，將所需的資源到宅，改善障礙者家庭之困境，不因交通距離及個人生理限制而無法使用資源與服務。

本會秉持「以一顆父母的心，陪孩子走一生的路」永續的理念，持續性地於服務過程中因應服務對象生涯的發展，調整服務方式與內容的提供。因此自 98 年起至今持續的因應智能障礙者的老化提供服務，包括個案服務、家庭支持到社區資源開發與連結等。並於 103 年底開始在服務中融入活躍老化理念作為障礙者安老服務的運作基礎，建構生活在社區中的智能障礙者活躍老化的實踐經驗，未來將在活躍老化的服務經驗基礎之下，持續地支持障礙者在社區中實踐活躍老化，致力於支持智能障礙者逐漸邁向老化時，能持續在生理、心理及社會需求層面得到滿足，而能在社區中健康老化、尊嚴生活。

參考書目

衛生福利部統計處 (2015)。社會福利統計月報身心障礙者人數，取用日期：2017年1月20日，來源：

http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4182

內政部 (2013)。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

許志成 (2012)。身心障礙者提前老化及平均餘命基礎研究。行政院衛生署委託辦理成果報告。案號：101M7218。

鄭雅莉 (譯) (2010)。智能障礙定義、分類和支持系統 (原作者：The AAIDD Ad Hoc Committee on Terminology and Classification)。臺北市：心路社會福利基金會。

王國羽 (2003)。居住在機構之成年智障者健康與疾病型態分析：性別與年齡之考量。臺大社工學刊，8，91-128。

王國羽、林筱真、陳敬忠、林梅雅(2007)。台南教養院住民老化：問題、研究、服務改善與未來政策。社區發展季刊，117，163-185。

林昭吟、林季平 (2004)。身心障礙者提前老化現象與健康照護需求之研究 (內政部委託研究計畫編號 093-000000AU631-001)。台北：內政部。

林筱真 (2006)。大型智能障礙教養機構住民老化概念之資料檢證。中正大學社會福利研究所碩士論文。嘉義：中正大學。

財團法人心路社會福利基金會 (2013)。中高齡智障者需求及服務模式之研究 (內政部委託研究計畫編號：PG10105-0216)。台北：內政部。

李世代 (2010)。活躍老化的理念與本質。社區發展季刊，132，59-72。

蕭文高 (2010)。活躍老化與照顧服務：理論、政策與實務。社區發展季刊，132，41-58。

石泐(2010)。成功老化、活躍老化與生產老化對我國老人福利政策的省思。社區發展季刊，132，234-251。

Lifshitz, H., & Merrick, J. (2003). Ageing and intellectual disability in Israel: a study to compare community residence with living at home. *Health & Social Care in the Community*, 11(4), 364-371

以公共匯談探討中高齡者參與志願服務 之方案

發表人

林慧娟

國立科學工藝博物館專員暨高雄醫學大學醫學社會學與社會

工作學系碩士班

謝東宏

保德信青少年基金會董事

蔡佳軒

社團法人台灣揚善社會公益服務協會

回應人：沈淑芳兼任講師輔仁大學社會工作學系(所)

以公共匯談探討中高齡者參與志願服務之方案

摘要

聆聽講師演講是中高齡者偏好的會議型態，本方案嘗試改變這種方式，參採世界咖啡館、互動管理、焦點團體及實務經驗，規劃公共匯談對話方式，引導不習慣在會議上發言的中高齡者深度參與活動並表達多元意見，每人發言機會均等意見價值比重相同，避免意見領袖獨大情況，建構一個由下而上的公共參與管道。

執行時間：105年7月至8月。執行程序：一、主持人介紹相關概念。二、實施過程：(一)第一回合隨機分組並推派桌長，第二回合起指定分組。(二)主持人提出問題。(三)各組成員貢獻意見並紀錄在便利貼依其關聯性張貼於展示板、澄清意見整併分類、討論重要因素形成共識。(四)主持人至每組引導公開分享。(五)每回合的主題對話結束，僅留下該組桌長歡迎新加入的成員並解說上回合的討論結果，其餘成員則交換至不同桌次繼續對話。

公共匯談以討論發言方式進行，從報名之初讓中高齡者倍感壓力參加意願低落，到當日熱絡情況及活動後的滿意度與意見蒐集問卷統計結果，六項問題皆同意以上且平均數達4.47分以上，顯示公共匯談是適合中高齡者的會議形式。另發現樂齡者參與志願服務距離近便性是核心因素、滿足情感取向需求是留任首要原因、善用居住環境便利性以鄰里為對象是行銷最佳管道。

關鍵字：樂齡、公民參與、群體決策

以公共匯談探討中高齡者參與志願服務之方案

林慧娟、謝東宏、蔡佳軒

摘要

聆聽講師演講是中高齡者偏好的會議型態，本方案嘗試改變這種方式，參採世界咖啡館、互動管理、焦點團體及實務經驗，規劃公共匯談對話方式，引導不習慣在會議上發言的中高齡者深度參與活動並表達多元意見，每人發言機會均等意見價值比重相同，避免意見領袖獨大情況，建構一個由下而上的公共參與管道。

執行時間:105年7月至8月。執程序：一、主持人介紹相關概念。二、實施過程：(一)第一回合隨機分組並推派桌長，第二回合起指定分組。(二)主持人提出問題。(三)各組成員貢獻意見並紀錄在便利貼依其關聯性張貼於展示板、澄清意見整併分類、討論重要因素形成共識。(四)主持人至每組引導公開分享。(五)每回合的主題對話結束，僅留下該組桌長歡迎新加入的成員並解說上回合的討論結果，其餘成員則交換至不同桌次繼續對話。

公共匯談以討論發言方式進行，從報名之初讓中高齡者倍感壓力參加意願低落，到當日熱絡情況及活動後的滿意度與意見蒐集問卷統計結果，六項問題皆同意以上且平均數達 4.47 分以上，顯示公共匯談是適合中高齡者的會議形式。另發現樂齡者參與志願服務距離近便性是核心因素、滿足情感取向需求是留任首要原因、善用居住環境便利性以鄰里為對象是行銷最佳管道。

關鍵字：樂齡、公民參與、群體決策

以公共匯談探討中高齡者參與志願服務之方案

林慧娟、謝東宏、蔡佳軒

壹、前言

因應高齡情況趨勢，鼓勵高齡者參與志願服務，行政院 104 年核定之高齡社會白皮書中即呼籲老人是國家社會延續性重要資產的觀念，鼓勵高齡者透過志願服務參與，以激發銀髮族的動能貢獻，進而全面帶動參與志願服務的社會風氣，期望達到高齡社會願景建立健康、幸福、活力及友善的氛圍。響應樂齡的社會參與觀念，因而參考 100 年高雄市青少年公共參與行動匯談成果報告書著手此次公共匯談的研擬，為了讓中高齡者在討論志願服務參與議題時，能有更系統性的想法與脈絡，決定規劃一個具系統性且結構化的討論程序，讓中高齡者在討論過程中能針對發問的主題踴躍貢獻己見，竭力分享不同意見並連結相異觀點，透過專注聆聽不一樣的聲音從中發掘問題根源及相關性，最後形成集體心得與共識。因此，本次公共匯談參採世界咖啡館的談話原則包含探索核心的提問、鼓勵大家貢獻己見、連結相異的觀點、交流意見及更深層的問題、蒐集資料與分享(高子梅譯，2007)，並參考互動管理的操作技術，如鄭賢仁、謝東宏(2009)提出的「高雄市青少年志願服務發展」互動管理會議程序：觸發問題，先行收集意見、澄清意見，經過澄清及整併整理出策略建議、票選策略結果之名義群體技術流程，同時也納入焦點團體中特殊具某種條件的人和專業主持人及分析蒐集的資料等。

所以，本方案期待藉由公共匯談方式讓中高齡者參與公共議題群體決策，激發他們的多元想法及行動力，建構一個由下而上的公共參與管道，並且藉由探討參與志願服務的動機和考量因素，以提供公私部門未來發展中高齡者志願服務時的參考。

貳、何謂公共匯談

公共匯談是由保德信青少年基金會謝東宏參採世界咖啡館、互動管理、焦點團體及實務經驗所發想規劃的，自民國 99 年起陸續舉辦高雄市青少年公共參與行動匯談、團隊創作的煉金術-公共匯談引導員初階培訓等，主要精神為邀請志工夥伴或社區民眾，針對團隊想要尋求行動方案的主題進行群體決策：設定會議中想要探查或觸發的問題，之後在活動的討論過程中，針對這些問題進行發表、討論與釐清，並在各個不同小組成員多回合互動中，充分理解成員間的多元觀點，求同存異，並將討論後的己見或共同觀點，撰寫形成紀錄，供後續發展團隊行動之參考。這種方式提供參與者均等的發言機會，加上意見的比重是一樣的，如此可以有效避免意見領袖獨大的影響，也可以讓每個人在輕鬆愉悅的情境中盡情貢獻己見。

世界咖啡館為了讓對話發揮到最大價值，設計了七點談話原則(高子梅譯，2007)：(一)為背景定調，釐清目的界定談話範圍。(二)營造宜人舒適款待客人的環境空間，讓人感到安全感，放鬆心情暢所欲言。(三)探索核心的提問：注意力集中在重點的問題上以集思廣益。(四)鼓勵大家踴躍地貢獻自己的意見。(五)交流與連結不同的觀點。(六)共同聆聽彼此的見地及更深層的問題。(七)集體資料的收成與分享，以便付諸行動。每一主題對話結束，每桌主持人留在原桌不動，其他人則換至別桌繼續對話，桌長介紹前一回合的結論，並依此進行次回合

的討論，不斷地交換桌次，不斷地創造新知激發集體智慧。此一模式在周維萱、周維倫(2014)世界咖啡館討論模式在通識教學場域應用之先導研究中得到正向結果，發現多數學生認為「世界咖啡館」討論模式比較輕鬆，較能勇於發言，對於「有秩序的發言」加上「聆聽」的方式，讓整個討論的過程平和進行，也較能產生團隊共識，進而有助於公民參與態度改變。世界咖啡館是一個簡單且尊重的對話過程，可以幫助人們參與建設性對話，同時提供了發表創意的自由，建立個人關係，促進積極學習，發現新的可能性行動，共同塑造未來(Tan & Brown, 2005)。

互動管理方法可以讓參加的人有受到尊重的感覺進而能充分表達想法，其中名義群體技術操作程序包含觸發問題、寫出意見、將意見紀錄貼於壁報紙、依序說明續而討論與澄清及分類問題等。問題及方法說明階段應由主持人說明；提出意見階段必須安靜以提高思考品質，並一人一次輪流提出意見，且不可以因其不具重要性而加以否決；澄清意見階段主持人逐一詢問，有無疑問或補充說明(張寧，2005)。互動管理的目的在於集體決策的運用，希望能夠正確解決問題，讓民眾直接參與，才能兼顧民眾的需求與優質的決策，最為符合由下而上的直接民主的要求(馬群傑、陳建寧、汪明生，2007)。

焦點團體可說是一種特殊型態的團體，參與者是具備與主題有關及某種特質的人，加上舒適包容的情境及主持人優良技巧的引導下，獲得人們對於特定主題的想法、感觸和意見(洪志成、廖梅花合譯，2003)。焦點團體研究法的精神參與者具備相同性質，營造舒適環境以分享經驗及意見，主持不是參與者而是提出主題問提供參與者討論，透過團體討論方式觀察意見形成過程蒐集互動效果，謹慎及有系統的分析所蒐集的質性資料(鄭夙芬，2005)。焦點團體訪談的特色在於團體動力的激盪，藉由主持人的問題引導，讓團體成員在開放的討論氛圍中提供個人特殊的意見與經驗(李雯智，2006)。焦點團體訪談法是研究者依研究目的設計特定問題，由專業主持人引導團體的互動，蒐集團體成員對特定主題的想法及意見(章美英、許麗齡，2006)。

公共匯談擷取世界咖啡館談話原則與換桌次方式、互動管理的操作技術、焦點團體中特殊具某種條件的人和專業主持人及分析蒐集的資料等運作技巧，規劃出專屬的會議型態以活絡活動的進行蒐集主題相關的建議。

參、公共匯談的辦理方法與過程

本方案從規劃設計到實際施行，除了早期對於活動型態和主題的討論、相關文獻的探討、參與對象和時間的確定、宣傳海報的製作外，尚有先期問卷蒐集、報名過程與困境、公共匯談操作程序等三大部分，分述如下：

一、參與對象、執行日期及先期問卷蒐集

參與對象為年滿 55 歲 32 位的高雄市民(參考國內高齡學習機構以年滿 55 歲作為招生對象，本方案所指樂齡、中高齡係年滿 55 歲以上的人)，於 105 年 7 月至 8 月執行，本方案先於 105 年 7 月下旬進行「樂齡志願服務三問答，三問答的答案選項筆者先隨機詢問多機關志工承辦人及志工的意見，續經與機構督導討論，彙整後所擬定。三問答的題目為：「您覺得 55 歲以上長者為什麼會參加志願服務？您覺得 55 歲以上長者『喜歡』志願服務的類型？您覺得 55 歲以上長者『適合』志願服務的類型？」，問卷調查的以網

路及紙本方式並行，除於 google 網頁開設問卷外，亦請志工協助發放紙本問卷，發放範圍包含：國立科學工藝博物館、高雄市政府社會局長青綜合服務中心、勞動部勞工保險局高雄辦事處、高雄市同心慈善會、高雄市政府社會局婦幼青少年活動中心、高雄榮民總醫院等處所。回收問卷共計為：紙本問卷 112 份、線上問卷 78 份，統計分析的結果作為活動的參考資料之一。

二、報名過程與困境

本次公共匯談報名進行的方法是筆者將公共匯談計畫先放到網路中，並請認識的人藉由 Facebook、Line 轉寄給符合資格的潛在參與者。報名之初情況算是熱絡，但隨著活動日期的接近，卻陸續接到報名者反應對於匯談的進行方式感到不安，要經由討論換組的型態來提出自己的感受、意見與建議，讓他們備感壓力，因為這樣的方式是不同以往所參加的活動，以前只是聆聽講座或意見領袖的會議，從未接觸過公共匯談這種每個人都必須發言的活動，所以怯步進而取消報名。為了讓公共匯談得以順利進行，只好商請熟識的中高齡者邀請身旁友人參加，並告知老師的上課風格及態度，加上不斷解釋及保證不會有任何的壓迫情況產生，會營造一種輕鬆愉悅的氣氛暢所欲言的進行匯談討論過程，如此的遊說下，報名情況及人數方能有所成長，終至超越原先所設定的報名員額。

三、公共匯談操作程序

主持人先介紹相關概念：(一)樂齡志願服務相關議題，讓參與者對於本次活動有概略性的了解，續而進入討論的主題。如：樂齡志工文獻簡介、活動之先前所作的樂齡三問答結果、樂齡志工獎項介紹、衛福部志願服務現況、地方主管機關志願服務現況及信義公益基金會獲獎不老新點子等。(二)說明公共匯談目的是邀請志工夥伴或社區民眾，針對團隊想要尋求行動方案的主題進行群體決策：設定會議中想要探查或觸發的問題，之後在活動的討論過程中，針對這些問題進行發表、討論與釐清，並在各個不同小組成員多回合互動中，充分理解成員間的多元觀點，求同存異，並將討論後的己見或共同觀點，撰寫形成紀錄，供後續發展團隊行動之參考。(三)傳統傳統群體決策對個人參與的限制包含內在(個人)因素：記憶與認知，人們通常受最新及最後的訊息所影響、外在(團體)因素：從眾行為，人情的壓力使然而做出非本意的決定。(四)實作練習：「猜數字大賽」說明定錨理論，人們在進行選擇或判斷時，會倚賴最早取得的第一筆訊息，再用它做為判斷的依據，逐步修正後來所接收的資訊。「記憶大賽」說明前後向干擾，人們的記憶有限，所以對一件事情幾乎只會記得頭尾，會忘了中間的事，也可以說明為何中間的提案最容易被遺忘及忽略。

公共匯談的實施過程：(一)第一回合隨機分組並推派桌長，第二回合起指定分組。(二)主持人提出問題。(三)各組成員貢獻意見並紀錄在便利貼依其關聯性張貼於展示板、澄清意見整併分類、討論重要因素形成共識。(四)主持人至每組引導公開分享。(五)每回合的主題對話結束，僅留下該組桌長為新加入的成員解說原來組別的討論結果並歡迎新成員加入，其餘成員則交換至不同桌次繼續對話。

肆、方案的發現

本方案實施過程中，仔細觀察每一步驟各個細節的狀況，進而蒐集相關資料，並從不同角度切入分析，因而獲得包括樂齡志願服務三問答的結果、公共匯談問題討論的結果、活動後的滿意度與意見蒐集的問卷結果、公共匯談活動本身的價值等四個面向的發現，分述如下：

一、樂齡志願服務三問答的結果

題目 1 選項：拓展社交、宗教信仰、打發時間、學習新知、回饋社會、親友邀約、發揮專長、豐富生命、其他。題目 2 與題目 3 的選項皆相同：文書處理（資料建檔、郵件收發...）、櫃檯諮詢（服務台、總機...）、清潔環保（打掃街道、資源回收...）、導覽解說（展覽說明、生態解說...）、衛生保健（衛生所、醫療機構...）、居家關懷（訪視、送餐...）、活動推廣（政策倡導、宣傳活動...）、教育輔導（說故事、晨間媽媽...）、其他。

以下資料係整理參與問卷之民眾的答覆，紙本問卷 112 份、線上問卷 78 份，其結果如下（請參見表 1）：

- (一) 55 歲以上長者參加志願服務的目的網路資料以回饋社會、豐富生命最多，占 61.1%；其次為學習新知，占 50.0%。紙本資料以回饋社會最多，占 50.9%；其次為學習新知，占 47.3%；再次為拓展社交，占 41.1%。換句話說，無論是網路或紙本問卷結果回饋社會是 55 歲以上長者投入志願服務行列的首要因素；不同的是網路問卷認為豐富生命及學習新知分列二、三名。而紙本問卷則以學習新知與拓展社交為第二、三序位。
- (二) 55 歲以上長者『喜歡』志願服務的類型網路資料以櫃檯諮詢最多，占 59.7%；其次為導覽解說，占 51.4%；再次為教育輔導，占 37.5%。紙本資料以櫃檯諮詢最多，占 59.8%；其次為文書處理，占 44.6%；再次為衛生保健，占 31.3%。此結果顯示，櫃檯諮詢是網路及紙本問卷共同認為是 55 歲以上長者『喜歡』志願服務的類型；不同的是網路問卷認為導覽解說及教育輔導分列二、三。而紙本問卷則以文書處理與衛生保健為第二、三序位。
- (三) 55 歲以上長者『適合』志願服務的類型網路資料以櫃檯諮詢最多，占 61.1%；其次為導覽解說，占 50.0%；再次為教育輔導，占 40.3%。紙本資料以櫃檯諮詢最多，占 57.1%；其次為文書處理，占 41.1%；再次為教育輔導，占 32.1%。統計結果表示，網路及紙本問卷一致認為櫃檯諮詢是 55 歲以上長者『適合』志願服務的首要類型；不同的是網路問卷認為導覽解說及教育輔導分列二、三。而紙本問卷則以文書處理與教育輔導為第二、三序位。

表 1 問卷結果(前三排名)

題 目	網 路		紙 本	
	前三排名	百分比	前三排名	百分比
1.您覺得 55 歲以上長者為什麼會參加志願服務？	回饋社會	61.1%	回饋社會	50.9%
	豐富生命	61.1%	學習新知	47.3%
	學習新知	50.0%	拓展社交	41.1%
2.您覺得 55 歲以上長者『喜歡』志	櫃檯諮詢	59.7%	櫃檯諮詢	59.8%
	導覽解說	51.4%	文書處理	44.6%

願服務的類型？	教育輔導	37.5%	衛生保健	31.3%
3.您覺得 55 歲以上	櫃檯諮詢	61.1%	櫃檯諮詢	57.1%
長者『適合』志	導覽解說	50.0%	文書處理	41.1%
願服務的類型？	教育輔導	40.3%	教育輔導	32.1%

二、公共匯談問題討論的結果

本次匯談分為四回合討論，每位參與者於便利貼上寫下自己的意見並貼於展示板上分享，每回合討論結束便將便利貼蒐集，成員續換桌繼續討論次回合題目。分析討論結果資料如下（請參見表 2）：

- (一) 影響樂齡長輩參與志願服務因素可概分為在家附近是最主要考量，顯現參與服務的近便性是核心因素，志願服務的參與必須與距離作連結、有人約有伴，能學習事物有所成長，喜歡服務的環境及個別因素等。
- (二) 聚餐活絡情感談天說地，互相關心噓寒問暖不分彼此是帶動更多樂齡長輩參加志願服務不二法門，滿足情感取向的需求遠大於達成任務的需求。另外，正向能量專業提升、相互尊重、旅遊踏青、回饋及保障也是觸發更多樂齡長輩投入志願服務的方式吸引力之一。
- (三) 善用社區便利性、結合里長的宣傳與里民活動、利用各人潮聚集地點廣告等，都是可以協助樂齡長輩參加志願服務的行銷資源，可以發現樂齡者居住環境的社會支持網絡，以鄰里為接觸頻繁的區域及對象。
- (四) 可以採取學習成長課程安排、尋找跨域資源投入、實際服務長者規劃及辦理長者參與活動的行動方案，來促使更多樂齡長輩瞭解志願服務進而加入服務行列。

表 2 公共匯談討論的問題及人次統計

題 目	便利貼前三排名	人次
第一回合討論：影響樂齡長輩參與志願服務因素有那些？	離家近	19
	親友相約	14
	學習成長	12
第二回合討論：如果要與生活連結，什麼樣的方式可以帶動更多樂齡長輩參加志願服務？	聯誼聚餐	14
	互相關懷	13
	快樂歡喜心	7
	教育訓練(成長課程)	7
第三回合討論：我們可以運用哪些資源，協助樂齡長輩參加志願服務？	社區宣導(發傳單)	5
	里長廣播公告里民活動	5
	網路	4
第四回合討論：從現在開始，我們可以採取哪些行動，促使更多樂齡長輩參加志願服務？	實際服務：服務社區獨居老人、陪長者說故事、陪長者踏青、配合節慶引出長者走出戶外	

辦理活動：利用志工專長辦活動、辦理子孫親子共同聯誼、辦理烹飪活動激發長者、公園走動每日健走志工、公民行動新的一年用愛開始、舉辦歌唱比賽、辦理生日志工的活動

三、活動後的滿意度與意見蒐集的問卷結果

本問卷係由參加本次公共匯談者於會議後所填答，由於 2 位成員因事先行離開，因此活動後的滿意度與意見蒐集的問卷共 30 位成員填答。問卷共 6 題，採用李克特尺度（Likert scale）五點量表記分來衡量，每題答「非常同意」得 5 分、答「同意」得 4 分、答「無意見」得 3 分、答「不同意」得 2 分、答「非常不同意」得 1 分。問卷分析統計整理如下（請參見表 3）：

- (一) 我認為志願服務是一種可以結合生涯發展的自我實現：非常同意 15 人(50%)、同意 15 人(50%)，平均數為 4.50 分。
- (二) 我認為匯談所用的開會技巧可適度運用在志工隊會議：非常同意 14 人(47%)、同意 16 人(53%)，平均數為 4.47 分。
- (三) 參加完活動我更知道鼓勵樂齡者參與志願服務的方法：非常同意 17 人(57%)、同意 13 人(43%)，平均數為 4.57 分。
- (四) 參加完活動我願意邀請認識的樂齡朋友參與志願服務：非常同意 18 人(60%)、同意 12 人(40%)，平均數為 4.60 分。
- (五) 未來有類似的匯談或相關討論活動我願意參加：非常同意 16 人(53%)、同意 14 人(47%)，平均數為 4.53 分。
- (六) 未來有類似的匯談活動我願意邀請其他人一起參加：非常同意 16 人(53%)、同意 14 人(47%)，平均數為 4.53 分。

表 3 活動後的滿意度與意見蒐集的問卷結果統計

問 題	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數
1.我認為志願服務是一種可以結合生涯發展的自我實現	15(50%)	15(50%)	0	0	0	4.50
2.我認為匯談所用的開會技巧可適度運用在志工隊會議	14(47%)	16(53%)	0	0	0	4.47
3.參加完活動我更知道鼓勵樂齡者參與志願服務的方法	17(57%)	13(43%)	0	0	0	4.57
4.參加完活動我願意邀請認識的樂齡朋友參與志願服務	18(60%)	12(40%)	0	0	0	4.60
5.未來有類似的匯談或相關討論活動我願意參加	16(53%)	14(47%)	0	0	0	4.53

問 題	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數
6.未來有類似的匯談活動我願意邀請其他人一起參加	16(53%)	14(47%)	0	0	0	4.53

四、公共匯談活動本身的價值

由於詢問報名及參加者大多具有志工身分，加上志願服務教育訓練的辦理方式種類繁多，諸如：聘請講座單方面將理念與資訊傳授予學員的專題演講、可以充分表達意見的分組討論、邀請資深志工分享服務過程中的點滴滴的經驗分享、參訪優質機構或志供團隊的實地參觀、由志工運用單位的志工代表或督導參加的聯繫會報、由較具規模或較有績效的單位所辦理的展示觀摩、鼓勵志工自我學習的閱讀書刊、影片視聽教具或角色扮演的示範觀摩法、專題研討、個案研討及機構外參訓等(何慧卿，2010；林勝義，2006；陳武雄，2015；曾華源、曾騰光，2003)。本次討論的結果，志工參與教育訓練的方式大部分是運用了上述的聆聽講座授課、參訪觀摩學習、分組討論及專案研討等，而這些方式並沒有積極鼓勵每位參與者平等的發言踴躍貢獻己見，因此，讓許多人都逐漸養成習慣聆聽的角色。

報名階段因為中高齡者對於會議以討論發言的方式進行，感到壓力甚至參加意願低落，透過熱心志工從旁協助邀約及協助說明後，報名人數才有明顯增加。然而，從當日會議熱絡的情況及活動後的滿意度與意見蒐集的問卷結果呈現出不一樣的現象，六個問題的填答結果皆為同意以上，其中，未來有類似的匯談或相關討論活動我願意參加項目平均數達 4.53 分、未來有類似的匯談活動我願意邀請其他人一起參加平均數達 4.53 分。由此顯示出公共匯談是一項可以運用在中高齡者的會議型態之一，甚至有參加者表示如此大家一樣大的表達方式，毫無顧忌地說出自己的想法，更可以暢所欲言。

伍、方案結論與建議

老人投入志願服務行列深受自己的意願與能力，以及個人可以接觸志願服務機會的多寡所左右，意願與能力愈高及可接觸的志願服務機會愈多，投入志願服務的機率便亦隨之增加(呂朝賢、鄭清霞，2005)。其中可接觸志願服務機會的多寡與本方案討論結果離家近、朋友相約有相同的解釋，亦即距離的連結與親友的經驗是樂齡長者接觸志願服務的重要影響因子。同時也呼應了位置與交通的限制會左右志願服務的動機，如蕭勝斌(2008)研究發現高齡者在參與服務學習的障礙來源之一是服務機構是否位處偏遠；黃富順(2009)研究指出高齡者偏好選擇在住家附近的學習地點，也就是說近便性是主要的考量；親近朋友或親戚及居住範圍都是影響個人志願活動長短的可能因素 (Flatscher-Thöni, Leiter-Scheiring & Schusterschitz, 2015)；老人參與志願服務的動機，部分因個人的喜好，會被志願服務機會的可得性、健康、空閒時間及交通等因素所限制 (Bradley, 1999)。綜合以上得知，距離的問題所佔的位置是如此重要，它確實是影響志願服務參與不容忽視的一環。

本方案樂齡服務三問答中樂齡長者為何會參加志願服務，填答前三名包括回饋社會、豐富生命、學習新知、拓展社交；公共匯談活動討論結果呈現互相關懷、快樂歡喜是最多人認

同的影響因素及重要性，此一結果與林麗惠(2006)報告指出的高齡者參與志願的類別相當多元，而參與志願服務的收穫中之得到心靈滿足與精神快樂部分具有相呼應性。回饋社會是一般人認為樂齡長輩何以會參加志願服務的最主要原因，Bradley (1999)提出可將老人投入志願服務的動機區分為增強使命感、個人成長以及持續生產力等。趙孟婕(2008)指出高齡者不再被視為被動接受服務的對象，而是重要的社會參與力量。也就是說透過服務可以證明自己是有能力付出是有價值的，不僅只是被動等待接收服務的一群老人。

推展志願服務，須兼顧理念架構及方法技巧，於是教育訓練不可少，志工參與服務如果只有雄心萬丈熱情十足，而專業知識缺乏與技巧不足，常常會隨興而起敗興而歸，唯有透過教育訓練傳授相關智識，才能有效維繫志工的參與動機，發揮志工的能力和潛能，幫助志願服務的宏揚推廣(陳武雄，2015)。志願服務不適當會給案主與機構帶來傷害，嚴重者甚至會成為法律案件，透過組織的教育訓練工作方能使志工認識與接受其角色職責，並認同機構組織目標與願景，培育足可勝任的工作態度及工作能力(曾華源、曾騰光，2003)。教育訓練課程若符合志工需求與期望，並提供服務時需要的知識、技能及態度，便能促使志工感覺自己的成長與價值，進而提高持續服務的意願(黃瓊恩，2015)。有效的指導和培訓可以吸引參與者來投入機構的志願服務工作，並持續較長的時間(Skoglund, 2006)。經過本方案參與者的討論結果，印證了教育訓練是提升專業能力的重要管道之一，也是讓他們擁有安心服務的能量，透過課程安排可以吸引更多的樂齡長輩持續投入志願服務領域。

志願服務法於中華民國 90 年 1 月 20 日制定公布，指出「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的。」志願服務之可貴在於無私及奉獻，是社會和諧、穩定及發展的動力，人生有多種選擇，來豐富自己生命實踐個人價值，因此對於長期投入志願服務對他人關懷與付出的人們，值得給予肯定的掌聲，參與志願服務不再是一種施捨或濟助，而是更高的生命價值表現(曾華源、曾騰光，2003)。志願服務是不求報酬只提供付出的工作型態，因此，管理的技巧似乎得有別於領有薪資待遇的人們，本方案發現聯誼聚餐、互相關懷、彼此尊重是志工最想要的對待方式。李雅慧、黃馨儀(2015)也曾提出相同概念，高齡者在參與學習的過程中，如果要增強他們持續參與學習的動機與意願，就得感受到經營者的情感互動，如關懷、認同、肯定及鼓勵等。也就是說營造情感的氛圍、活絡友情的互動是讓志工團隊得以永續運轉的不二法門。

志工的招募是每個機構會遇到的困境，本方案發現對於中高齡者而言，社區、里長及里民活動是他們日常生活最能隨身接觸的訊息接收管道，因此一致認為招募資料的披露透過它們是最容易得到效果，此資源的連結和林珊如(2013)提出與鄰里辦公室的合作，推動與社區結合發展老年人力資料庫，增益老年人力資源的運用之研究建議不謀而合。

綜合以上結論，本方案最後提出以下之建議：

一、未來方案/研究

- (一) 有關樂齡志願服務三問答僅就民眾對於 55 歲長者參與志願服務的概略性瞭解及統計，實務上對於 55 歲以上志工實際投入情況，志願服務主管機關衛生福利部僅有年齡並無相關服務類別的業務成果統計，建議可做普查，以利不同年齡層的服務規劃。

- (二) 有關樂齡志願服務三問卷問卷結果，網路與紙本的問卷結果不盡相同，建議可做進一步的成因分析與探討。
- (三) 本次參加者皆具志工身分，針對中高齡者對於志願服務的看法，建議邀請非志工參與會議，以探討他們為何沒有投入服務行列，問題的答案才能更為貼近。
- (四) 公共匯談在本次報名過程中遭遇中高齡者裹足不前的窘境，詢問意見大部分表示無法坦開心胸暢所欲言，對於以討論方式進行的程序給他們莫名的壓力，建議未來規劃此類型的活動或會議，宜事前做足說明帖子，以降低長輩疑慮、吸引報名參加。
- (五) 本次參加者皆為機構型的志工，針對結論如要推及所有類型志工(如社區型)即顯現出代表性不足，建議招募對象可擴及各領域較為周延。

二、實務運作

- (一) 距離的近便性是樂齡長者投入志願服務的重要考量，建議從鄰近社區進行志工招募工作，並請志工作為行銷大使，邀請身旁親友參與志願服務陣容，說帖建議強化可以拓展社交圈結交新朋友，同時可以學習新事物對於終身學習有助益等著手。
- (二) 志願服務運用單位的志工管理，應注重關心噓寒問暖等心理層面的關照；其次，也可以透過辦理聚餐藉由談天說地的過程活絡凝聚彼此情感；另外，定期辦理教育訓練，以挹注正向能量提升專業技巧，同時營造良好安全的服務環境，都是能夠激發志工留任意願的方式；最後，發掘志工長才，為志工搭設專屬的舞台供其揮灑，協助自我的實現與強化存在的價值。
- (三) 有相關志願服務的訊息需要披露時，社區、里長及網路都是很好的行銷管道，透過訊息的傳遞，可以讓更多人了解志願服務，也能讓有心想從事志願服務的人有踏出第一步的誘因。
- (四) 若要讓更多中高齡者參與志願服務，就要讓志願服務觸角伸入人們生活的周遭環境，以增加接觸志願服務的機會，從學習成長課程的安排、實際服務的規畫到相關活動的辦理等，都要圍繞中高齡者而行，如此更能提升成功機率與效益。
- (五) 公共匯談是適合運用在中高齡者的會議型態之一，對於活動或會議的安排，若能鼓勵每位參與者盡情發言勇於提供想法，所蒐集的資料也將更多元與多樣。

參考文獻

- 何慧卿(2010)。《志願服務與管理》。臺北市：華都文化事業有限公司。
- 呂朝賢、鄭清霞(2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。《臺大社會工作學刊》，12，1-49。
- 志願服務法(2001年1月20日)。
- 李雅慧、黃馨儀(2015)。高齡者持續參與學習之研究：機構經營者的策略。《福祉科技與服務管理學刊》，3(3)，287-288。
- 李雯智(2006)。焦點團體之理論探索與教育研究論文評析。《學校行政雙月刊》，46，183-192。
- 周維萱、周維倫(2014)。世界咖啡館討論模式在通識教學場域應用之先導研究。《通識教育與多元文化學報》，4，65-89。
- 林珊如、李珮漪(2013)。銀髮族參與公共圖書館志願服務：動機、影響因素與招募策略。《臺北市立圖書館館訊》，31(1)，34-51。
- 林勝義(2006)。《志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者》。臺北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 林麗惠(2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。《生死學研究》，4，1-36。
- 洪志成、廖梅花(譯)(2003)。《焦點團體訪談》(原作者：Krueger, R. A., & Casey, M. A.)。嘉義市：濤石文化事業有限公司。
- 馬群傑、陳建寧、汪明生(2007)。多元社會下公眾參與地方發展之決策研議：互動管理的實證分析。《政治科學論叢》，31，39-86。
- 高子梅(譯)(2007)。《世界咖啡館》(原作者：Brown, J., & Isaacs, D.)。臺北市：臉譜，城邦文化出版。
- 高雄市政府社會局志願服務資源中心(2011)。《1 年高雄市青少年公共參與行動匯談成果報告書》。
- 張寧(2005)。互動管理之方法與應用。《公共事務評論》，6(2)，1-24。
- 章美英、許麗齡(2006)。質性研究－焦點團體訪談法之簡介與應用。《護理雜誌》，53(2)，67-72。
- 陳武雄(2015)。《志願服務理論與實務》。新北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 曾華源、曾騰光(2003)。《志願服務概論》。臺北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 黃富順(2009)。我國屆齡退休人員及高齡者參與學習需求意向調查研究。《成人及終身教育》，24，23-34。
- 黃瓊恩(2015)。以人力資源觀點論運動志工之管理模式。《嘉大體育健康休閒期刊》，14(1)，246-254。
- 趙孟婕(2008)。美國高齡者服務學習的實施與困境及其對我國的啟示。《明新學報》，34(1)，335-344。
- 衛生福利部社會及家庭署(2015)。《高齡社會白皮書》(行政院於104年10月核定)。取自：
http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/File/Attach/4681/File_165233.pdf
- 鄭夙芬(2005)。焦點團體研究法的理論與應用。《選舉研究》，12(1)，211-239。
- 鄭賢仁、謝東宏(2009)。志願服務發展認知與共識策略－以高雄市青少年志願服務跨域治理為例。《東方學報》，30，137-144。

蕭勝斌(2008)。高齡者服務學習的促進策略。《明新學報》，34(1)，345-359。

Bradley, D. B. (1999). A reason to rise each morning: The meaning of volunteering in the lives of older adults. *Ageing & Society*, 23(4), 45-50.

Flatscher-Thöni, M., Leiter-Scheiring, A. M., & Schusterschitz, C. (2015). The supply side of volunteering in Austrian hospice services: Determinants of sustainable voluntary engagement. *Health Care for Women International*, 23, 189-199. doi: 10.1007/s10389-015-0671-x

Skoglund, A. G. (2006). Do not forget about your volunteers: A qualitative analysis of factors influencing volunteer turnover. *Health Care for Women International*, 31(3), 217-220.

Tan, S., & Brown, J. (2005). The world café in Singapore creating a learning culture through dialogue. *Asia Pacific Journal of Health, Behavior & Society*, 41(1), 83-90. doi: 10.1177/0021886304272851



臺灣社會工作專業人員協會
Taiwan Association of Social Workers