

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：黃聖桂 博士

兒少安置機構生活輔導員採行復原 力策略之經驗探討

The Experience of Resilience Strategy from the
Living Care Assistant in the Children and Youth
Placement Agencies

研究生黃姿璇

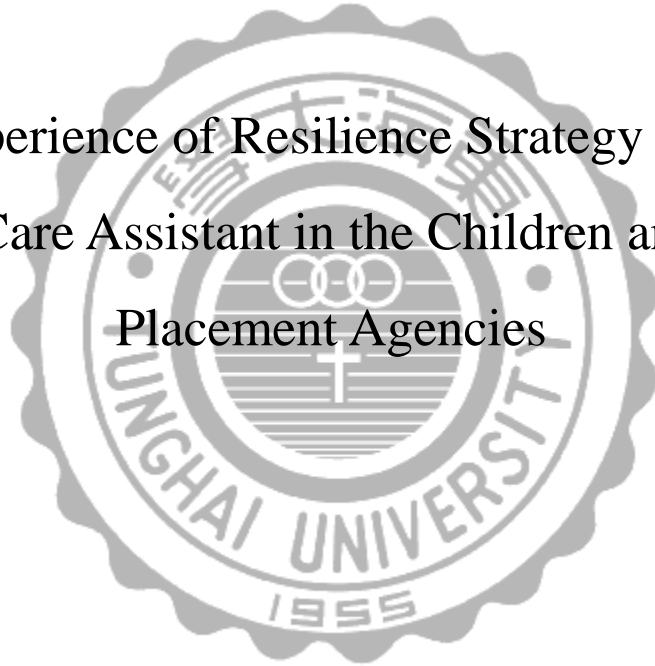
中華民國一〇六年二月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：黃聖桂 博士

兒少安置機構生活輔導員採行復原 力策略之經驗探討

The Experience of Resilience Strategy from the
Living Care Assistant in the Children and Youth
Placement Agencies



研究生黃姿璇

中華民國一〇六年二月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 黃姿璇 碩士學位論文

兒少安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：黃聖樞 105年11月22日

審查教授：吳秀照 105年11月22日

審查教授：王秀燕 105年11月22日

系主任：吳秀照 106年2月13日

摘要

本研究針對兒少安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗進行研究，瞭解第一線照顧安置兒少的生活輔導員如何學習復原力的相關概念，並在安置場域中採行復原力的策略，以培育安置兒少的復原力。最後再針對有利於生輔員採行復原力策略的因素做反思、回饋與建議。本研究以安置機構三年以上經驗之生活輔導員為研究對象，共訪談四位生輔員，並採用質性研究方法中的深度訪談法進行資料分析。

研究發現，生輔員對於復原力觀點的學習歷程，往往是從一開始的懵懂無知，經過一段時間的耳濡目染，才開始認同復原力，並執行在日常教養工作中。安置機構本身運用復原力的經驗，則是透過營造愛與關懷的教養環境、規劃蘊含提升復原力的方案、關注培養院生的個別潛能，來提升安置兒少的復原力。機構對於生輔員的復原力提升，則是提供許多專業知能的訓練，以及透過互相支援的團隊默契來支持生輔員在安置工作上的挑戰。本研究亦發現，培育安置兒少復原力，需要投入高人力成本、提供院生個別性的發展機會，並需要長時間才能看到個案的成長。

Abstract

In this study, we conducted a study on the experience of rehabilitation counselors in children's resettlement institutions. So we can understand how the first-line nursing counselors who relied on children were studying the relevant concepts of restoring force and adopted rehabilitation. In order to cultivate the restoring force of resettlement, and finally to reflect on the factors that are conducive to the rehabilitation strategy of the students. Our study, showed that life counselor with more than three years experience in resettlement institutions , use the depth interview method in the qualitative research method, and interviewed four students.

The study found that students who are rehabilitate are in the learning often ignorant at the beginning of the process, after a period of time they start to recognize the power of restoration. The implementation of the daily education resettlement agency itself uses the experience of restoring force, and it is through the construction of the environment of love and caring. The plan contains the scheme of enhancing the resilience, and focuses on the individual potential of the students. The agency's ability to enhance the resilience of the students is to provide professional knowledge through training, and through mutual support team. They understand how to support the students in the resettlement work and empowerment. The study also found that the cultivation of resettlement, would need investment and high labor costs to provide students with individual development opportunities, and it will take a long time to see the growth and result of the individual case.

Keywords: placement of children, living care assistant, resilience

謝誌

記得即將 2012 年時，我害怕世界末日到來了，卻一直沒機會好好學習過(過往一直在半工半讀)，所以不顧他人反對，在”老大不小”的時期，考進了一直嚮往的研究所。

修課的過程很開心、充實，老師帶給我許多啟發，激發我對習以為常現象的重新思考。但要繳交報告時，卻讓我各種絞盡腦汁、陷入苦戰，但還是很順利拿完學分。也很突然的跑去北京大學社會所當交換學生。

到此為止研究生的體驗，對我來說都是美好的……

直到開始面對論文撰寫，過往的人生挫折與挑戰，在「寫論文」這件事面前都不算什麼了，一路上跌跌撞撞，多次萌生退意。

感謝指導教授黃聖桂老師一路相挺與包容，口委老師吳秀照老師與王秀燕老師對我論文的看好與鼓勵，並提供許多寶貴的建議。

感謝在寫論文期間，經濟窘迫時，CHOICE WEEKEND(天主教選擇成長會)的總會核心曾正堂、胡宜芳一家人的協助，以及家人在關鍵時刻的出手金援，這些支持都讓我多支撐了一段時間。

感謝論文寫作期間，第一次住院，CHOICE WEEKEND 的夥伴們(臺中核心何子龍、江素蓮夫婦；熊爸、熊媽……等)的心靈加持，亦為我的畢業及健康代禱。

還有感謝在安置機構遇到的妳們:雅華姊、品秀、琇尹、長晴姊、雅惠、貞瑩、玉珮……等天使，讓我深刻體會到這個沒有血緣關係所組成的「家」，也能如此溫馨，也因為受到妳們對孩子的服務方式所感動與影響，提供我扮演助人角色的典範，也影響我想要研究生輔員，而有了這本論文的誕生。

感謝我的父母，及許許多多曾經幫助過我、帶給我復原力的人。

感謝在論文撰寫過程中，幫我很多忙的研究所同學：百喬、欣儒、月英、昆新，
幫我打逐字稿的好姊妹鍾禮竹。

感謝天主對我一路保守~

論文雖然花了六年，但還是完成了！很高興終於有這一刻！

以此論文獻給在天上的黃芭樂，謝謝你陪伴我寫論文的四年時間。

於七股溫暖的家 2017.02

目錄

第一章	緒論	1
第一節	研究背景	1
第二節	研究動機與目的	5
第三節	名詞解釋	9
第二章	相關文獻探討	11
第一節	兒少安置機構於保護體系中的角色	11
第二節	安置機構生活輔導員的設置與角色功能	27
第三節	復原力之相關概念與培育策略	36
第三章	研究方法	52
第一節	研究方法的選擇	52
第二節	訪談對象的選樣與考量	54
第三節	研究資料蒐集與分析	57
第四節	研究倫理的關注	61
第四章	研究結果與討論	63
第一節	奇奇的生輔員經驗	63
第二節	蓓蓓的生輔經驗	78
第三節	小雅的生輔員經驗	93
第四節	玫瑰的生輔員經驗	103
第五節	生輔員之復原力學習經驗	115
第五章	結論與建議	131
第一節	研究結論	131
第二節	研究限制與建議	133
參考文獻		136
附件一	訪談大綱	149

圖表目錄

圖 2-1 兒少安置的類型	19
圖 2-2 補償模式	43
圖 2-3 挑戰模式	44
圖 2-4 免疫模式	45
圖 3-1 資料蒐集的步驟	55
圖 5-1 培育復原力的過程	122
表 2-1 我國兒少安置原因與法源依據	16
表 2-2 兒童及少年福利機構概況	21
表 2-3 兒童及少年福利機構設置的法律地位	22
表 2-4 兒童及少年安置機構收容對象年齡分布	22
表 2-5 兒童及少年福利機構設置的區域位置	23
表 2-6 兒童及少年安置機構規模	24
表 2-7 安置及教養機構專業人員設置比例	27
表 2-8 安置人數與生輔人員比	29
表 2-9 安置人數與社工人員比例	29
表 2-10 生輔員與社工員法規依據比較	30
表 2-11 社工員與生輔員的工作內容	31
表 3-1 研究參與者基本資料表	55
表 3-2 訪談資料編碼舉例	58

第一章 緒論

第一節 研究背景

壹、安置機構對兒少的照顧與影響

兒少安置服務是各國兒少保護體系中的最後一道防線。兒少保護安置機構的設置，在保護未成年不幸少年(女)免於受不當之對待，並在安置期間內滿足其身心心理的發展需求、發展正向社會關係與個人潛能，進而培養能夠自我負責、成熟獨立的發展性功能，(曾華源，2009；彭淑華，2007)。

然而，相關研究發現：這些受到公權力保護，進入安置體系接受照顧服務的兒童、青少年們，即使經由安置遠離受暴不安全的環境，但基於過往不幸的遭遇，仍會出現創傷反應、自我無價值感、情緒困擾、對未來較悲觀、被動等特質，進而在面對日常生活壓力時，多選擇採用慣有的逃避方式，缺乏問題解決與自我負責的能力(陳怡芳、林怡君、胡中宜，2014)。

面對這些受傷的兒少，國內安置機構多數仍以一般性的生活照顧與養育服務為主，缺乏針對受保護兒少特殊處境的關注與發展性的設計考量(曾華源、白倩如，2009；曾華源，2006)；甚至，部分安置機構為了方便管理，容易採用隔離與權控的家長式干預方式，這種運作模式對安置於該處的兒少，無形中形成另一種壓迫(彭淑華，2006；2007)。也有不少學者表示，安置機構不當的管教行為，不但不利於兒少從創傷中復原，反而容易致使安置兒少產生嚴重的情緒問題。正如Friman(1996)的研究中指出，對被安置的少年來說，許多機構的規範內容讓他們產生被控制的感覺，因此當問到這些安置少年對機構規範的看法時，常見的反應就是規範太多(Berridge & Brodie, 1998)、太嚴格、沒彈性(Triseliotis & Russell, 1984)，容易讓安置少年感受到被拘禁、強迫，自我認知沒有自由，也因習慣被動等待分配，而缺乏自我表達與選擇的能力，日後遇到不公平的對待，也較缺乏自我保護的能力與主動爭取權利的意識(陳毓文，2008；Edmond，2004；余瑞長，2003；黃

貞容，2002；鄭如安，2002；鄭貴華，2001；王琇誼，2000)。

研究同時顯示，這些不幸兒少在結束安置後開始離院生活時，適應情形也不樂觀。研究結果指出，離院少年往往表現低教育程度、高失業率、職業準備能力不足、容易成為遊蕩者或年輕父母、需依賴政府補助度日、高寂寞感、身心健康差、較有接受精神診療服務的需求、酒精與藥物濫用或是犯罪行為等處境(陳怡芳等，2013；黃劍峯，2011；Stein & Munro, 2008；Cashmore & Paxman, 2006; Courtney & Dowrsky, 2006)。因此，要如何協助受保護兒少修復創傷、恢復其生活適應的能力，並發展個人潛能，以提高其離院後的社會適應，成為兒少保護相關從業人員所努力思索的方向。

貳、 創傷兒少復原的可能

多數安置兒少經常來自支持系統相對薄弱、弱勢或複雜的家庭背景，複雜的成長環境也帶來一定程度的傷害性。這一切似乎令人感到悲觀與沮喪，幸好在Werner與Smith(1982)長期觀察生活在高風險環境中(例如：貧窮、家庭不穩定、父母有精神疾病等)的兒童(在此我們先初步定義這些類型的兒少為受創兒少)之發展與適應後發現：並非所有生活在不良環境的兒少都有負面的影響與結果其中仍有三分之一的人適應良好，這些人之所以能夠成功克服逆境，是因為他們具備內在控制力、正向積極的自我概念、成就取向的態度、家庭的支持與非正式資源的支持(例如：朋友、老師)等特質。

繼Werner與Smith的研究之後，近三十年間有更多研究者致力於找出影響兒少不致於受惡劣環境打擊的特質。學者們將這些「特質」稱作保護因子(protective factor)。且進一步將保護因子歸納為兩類：其一，是個別性的保護因子，個別性的保護因子是指個人對抗逆境的各種能力(例如：問題解決能力、堅持力、自我效能、希望感、人際能力，以及利社會行為)；另一類，為環境性保護因子，環境性保護因子是指環境中的正向關係與機會資源(包括：多元社區參與機會、與重要成人之正向依附關係、與同儕之間健康的依附關係、正向的非正式支持網絡)(白

情如，2012)。換言之，那些未被惡劣處境擊垮的孩子，可能自身即具備正向積極的保護因子；還有部分兒少，則因環境內的保護因子，讓他即使在惡劣環境中仍然能有效因應、發展。

進一步，Brooks 和 Goldstein (2003)經研究則相信：復原力應該是可以透過後天養成的。這些受傷的兒少，若能在安置期間有機會培養個人正向的復原力量，離院後有很高的可能性能夠從悲觀挫折中重新站起來。因此，如何喚醒不幸兒少內在對生命的正向看法即養成保護因子，並提供環境性的保護因子，將是投身兒少保護工作的助人工作者服務的可行策略與方向。

有鑑於此，部分安置機構也開始調整其經營策略，除了滿足兒少基本的營養伙食、安全蔽所、免於遭受身體與心理的虐待需求外，亦積極思索如何創造環境的保護因子催化出兒少個人內在的保護因子，以協助不幸兒少的創傷修復。其作法與成效令人好奇。

參、 國內復原力的引進與實踐

在國內，善牧基金會趕在趨勢之先於 1996 年引進天主教國際兒童局 (International Catholic Child Bureau) 之兒少復原力理念 (財團法人天主教善牧基金會，1997，2000) 可謂帶領潮流之先。基金會期望透過有意識與計畫性的作法，將復原力更具體落實在兒少身上，更有效的協助受傷兒少。經過將近二十年的推展，復原力的概念已普及於善牧體制內的機構，亦影響其它以婦幼保護為主要理念的社福團體。此外，國內也有些相關的社福機構，將類似於復原力的概念(例如：優勢觀點、韌性等概念)，運用在服務的過程。

除了機構營運政策影響各項照顧保護措施的執行。在安置機構中與兒少生活息息相關的生輔員更扮演啟發復原力、優勢力量的關鍵角色。這些生輔員對復原力的助人哲學的看法如何？又是如何營造環境保護因子，成為兒少安置期間向上提升的墊腳石。

綜合上述，本研究對於生輔員如何承接機構的照護理念，尤其是如何落實復

原力的具體經驗相當好奇。

第二節 研究動機與目的

壹、 我與安置服務的相遇

研究者過往曾任職學校社工、青輔會、公部門兒少福利服務中心，提供兒少權益促進為主的工作內容。直到研究所就讀期間，才開始接觸兒少保護安置領域，原本想像安置機構是「與世隔離」類似監獄的地方，但是當我到財團法人天主教善牧社會福利基金會所辦理的兒少安置機構中實習，了解他們的服務輸送，受到許多的震撼……。

一、 類家庭的經營理念

在安置機構實習期間，跟隨生輔員一起輪班，這樣的作息在生理上相當辛苦，安置機構提供 24 小時全年無休的服務，與安置童及機構同仁的同吃、同睡、同住下，很快的熟悉彼此。安置機構讓我經驗到一種「類家庭」模式，因為生活在一起彼此照顧，也能產生一種歸屬感。此刻我開始感受到，何謂家庭式經營，也體會到 Dovey (1985) 所說的：家的建立不必然是和有血緣關係的親人一起組成的，「家」被視為人和所處環境的一種關係，一種以情緒為基礎的、有意義的關係。這樣的關係不只是發生在個案身上，也同樣機構的工作夥伴也能得到類似的感受。

二、 復原力概念的啟蒙

也在善牧實習期間，我第一次接觸到復原力的理念，見識到善牧基金會為了營造一個足以催化安置兒少復原力提升的正向環境，採用許多方案規劃，像是：物理空間的佈置、生活作息的安排，專業人員因應兒少需求的教養方式與態度……等，都試圖在凝塑一個可以讓安置機構兒少具備復原力的生長環境。

在善牧，工作人員看重的是，如何協助服務對象能夠看見自己本身的復原力，並且進一步的去運用它。透過以復原力觀點為本的工作手法，協助兒少服務對象從「我有、我是、我能」的過程中，去看見自身的力量，縱使在充滿泥濘的環境中，仍保有積極向上的信心及力量。這樣的信念讓我非常感動。

基於仰慕善牧之名，也對培育兒少復原力實踐的好奇，研究者更在 2012 年實習結束後，於 2014 年正式進入財團法人天主教善牧社會福利基金會承辦之兒少安置機構，擔任生活輔導員一職，希望近距離瞭解復原力的概念如何在安置照顧中被實踐。在近一年半的實務工作中，發現：生輔員自身經驗容易直接傳遞影響安置兒少的表現。這引發我進一步的好奇，究竟安置機構的生活輔導員，在兒少安置期間對其復原力的提升，扮演怎樣的角色？又如何安置期間發揮正面影響的角色，甚至成為兒少的重要他人。

於是進一步透過文獻閱讀了解可能的答案。並發現：國外學者對社工專業復原力經驗的研究有增加(Everett et al.,2007；Lee et al.,2011；Stephen,2006;Turner & Shera,2005)的趨勢，這股研究潮流也帶動國內學者的研究興趣。分析如下：

(一)以安置機構服務輸送為主體的有：

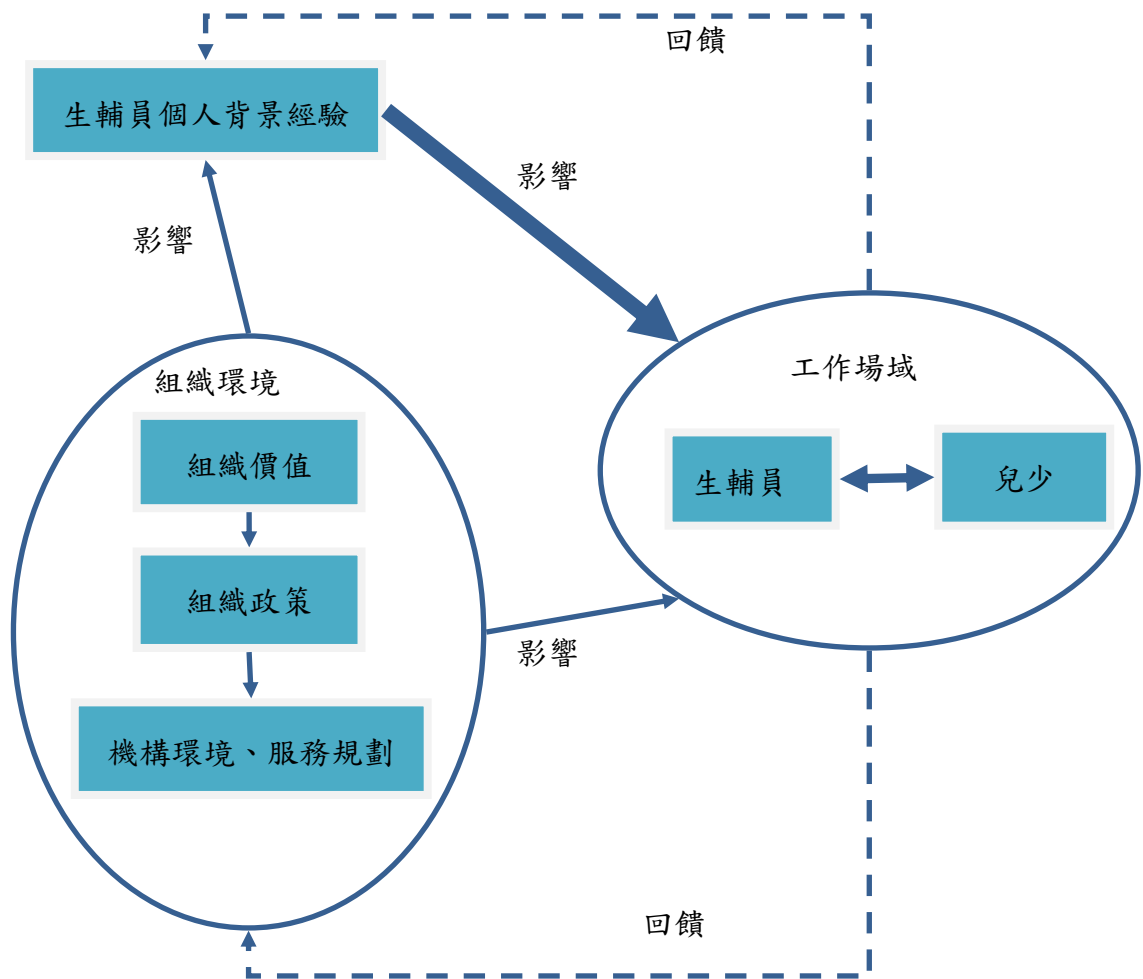
- 白立德(2013)。兒少保社工員展現復原力的歷程。
- 謝樂可(2014)。復原力對安置兒少生活適應影響之研究-安置機構服務供給者觀點。
- 陳怡芳、林怡君、胡中宜(2014)。復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思。

(二)以安置兒少為對象的相關研究有：

- 莫藜藜(1997)。受虐兒復原能力的探討：兩個保護個案的比較分析；
- 陳桂絨(2000)。復原力的發現：以安置於機構之兒少保個案為例。
- 鄭如安、廖本富、王純琪(2009)。論復原力的展現：一位青少年的安置復原故事。兒少保個案為例。
- 陳欣愉(2009)。優勢觀點運用於遭受性侵害青少年復元歷程之探討。
- 白倩如(2012)。機構安置少女復原力培育之行動研究。胡中宜(2014)。離院青年自立生活之優勢經驗：社會工作者的觀點等。

綜合上述，國內以生輔員作為研究主體者仍付之闕如。然而，安置機構中又

以生輔員與兒少的互動最為頻繁，生輔員與兒少的互動影響關係模擬圖如下。



錯誤! 找不到參照來源。生輔員與服務兒少間的影響關係模擬圖

如上圖，組織所持有的價值觀將會影響組織政策與服務規劃的內容，這些內容也將凝塑成生輔員的工作環境與兒少的生活環境，至於生輔員與兒少在這樣的環境中工作與生活之後，其經驗與感受能否直接回饋到組織中並進行彈性的改革，端賴機構的彈性而定。如圖所示，安置機構的生活輔導員本身也是兒少成長的環境，培育兒少復原力的重要媒介，這個「助人工具」如何經驗與認識復原力，將在工作場域中對兒少的復原力產生影響(如同上圖粗箭頭的部分)，此為本研究動機之二。

貳、 研究目的

綜合上述本研究期望透過深入探索，瞭解安置機構生輔員如何有意識的使用復原力的策略，實踐過程中可能遭遇哪些挑戰？又有哪些因素支持生輔員持續堅持復原力的信念？期待經由上述研究好奇的探索，整理安置機構生輔員採行復原力策略的本土經驗，成為可以複製的實務知識。

整理出本研究之研究目的如下：

- 一、瞭解安置機構生活輔導員如何經驗與認識復原力。
- 二、瞭解安置場域中生活輔導員運用復原力策略的經驗。
- 三、研究結果可以提供給兒少安置機構工作者做為參考。

根據上述之研究目的，本研究欲探討的問題歸納如下：

- 一、兒少安置機構生輔員學習復原力的經驗為何？
- 二、生輔員如何經驗機構中復原力策略的實踐？
- 三、生輔員運用復原力策略於工作場域的經驗為何？
- 四、生輔員過往從工作挫折中復原的經驗為何？

期望本研究結果可以做為安置機構營造培育兒少復原力環境的參考。

第三節 名詞解釋

為了使本研究的探討更明確清晰，茲將研究中重要名詞，包括兒少保護安置機構、生活輔導員、受保護安置兒少、復原力，定義如下：

壹、 兒少保護安置機構

兒少安置機構的設立係依據我國「兒童及少年福利與權益保障法」、「少年事件處理法」、「兒童及少年性剝削防制條例」三法，建立對未成人之安置保護措施。兒少保護安置機構提供一個安全的生活環境，以機構化的型態服務，透過具有專業訓練背景的工作人員，照顧一群沒有血緣關係的兒少生活起居，並提供全天候的身心發展及學習上的輔導（Kadushin，1980），藉此來協助安置對象享有另一種穩定的發展環境與生活（張嘉鴻，2009）。服務內容包含生活照顧、醫療保健服務、心理及行為輔導、課業輔導、家庭輔導、追蹤輔導及其他必要之服務（彭淑華，2008）。本研究所探討的安置機構類型是以符合「兒童及少年福利與權益保障法」而接受安置的兒少安置機構為主。

貳、 生活輔導員

依照「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」第二條第四款，生活輔導員的定義，係指於安置及教養機構提供少年生活輔導之人員。具體工作內容有：安排個案家務的分工與環境的清潔維護、負責個案身體健康與營養照護、負責個案教育與課業指導、負責個案生活作息安排、安排個案自由休閒與娛樂服務、行政工作（全國法規資料庫，2016）。生輔員的工作內容多為第一線提供日常生活輔導及照顧管理的工作，扮演著教養者與危機處理者的角色。

參、 受保護安置兒少

依據「兒童及少年福利與權益保障法」、「少年事件處理法」以及「兒童及少年性剝削防制條例」，受安置兒少是指年齡在 18 歲以下，因遭逢如下原因，而接受保護安置或裁定安置者。分別有：1.家庭遭逢變故、監護人不適當或無力照顧及身心受到傷害，而需要保護者。2.違法或有觸法之虞，經少年法庭裁定接受安置輔

導。3.受性剝削或有遭受性剝削之虞者。本研究所指之受保護安置兒少，限縮以「兒童及少年福利與權益保障法」所明定原因，而受到安置的兒少為主。

肆、 復原力

復原力(resilience)被認為是個體在面對壓力與創傷事件等逆境時，因為個人特質、外在環境資源、人際支持及家庭關係等保護因子的交互作用下，能夠邁向復元(recovery to self)結果、發展出因應能力的過程(Fraser & Richman,1999)。復原力會隨著時間(例如：不同的生命階段)與環境(例如：危險或保護因子的增減)而有所變動。個體在某一層面(例如：學業表現)展現出復原力，並不代表個體在其他層面(例如：情緒管理能力)也可以表現良好。常欣怡、宋麗玉(2007)認為，辨識個體是否具有復原力，須從復原力的兩個指標加以判斷：一是發生對個體的適應或發展，可能產生嚴重威脅的危機、創傷或逆境事件，二是個體從危機壓力事件中復原，恢復正向適應的結果。

第二章 相關文獻探討

本研究主要在探討安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗，針對本研究相關之概念、定義、理論及研究文獻等加以整理和探討，以充實研究內涵及強化研究基礎。因此，研究者在本章針對以下三項主題進行論述，分為：第一節兒少安置機構於保護體系中的角色；第二節安置機構生活輔導員的設置與角色功能；第三節復原力之相關概念與培育策略。

第一節 兒少安置機構於保護體系中的角色

人類的幼兒期比起其他動物歷時更久，對兒童少年而言，其身心發展狀態尚不足以在社會上獨立自主，其生活所需仍然仰賴照顧者的提供，一旦尚還年幼的兒童少了父母的庇護，處境當然艱困不堪。因此，早在西元 325 年，即有為貧窮及疾病的兒童成立的庇護所(almshouse)，中世紀則有修道院等宗教團體，為孤苦無依的幼童成立的孤兒院(orphanage)(引自王順民，2006)，這是最早提供失依不幸兒童保護的機構。至於，那些父母仍然健在，卻對子女不當管教、甚至虐待者，各國政府做法上卻因時制宜有幾番改變，整理說明如後。

本段分成三部份：首先，整理兒少保護工作處遇哲學的演化與觀點演變；其次，介紹國內兒少保護機構執行類型；最後，說明我國兒少安置服務的執行概況，藉以統整當今兒少安置機構之設立原則，及在兒童保護工作上所扮演的角色。

壹、 兒少保護工作處遇哲學演化與觀點演變

在早期，未成年子女(尤其是較年幼的兒童)被視為親權支配下，父母的「準財產」(‘quasi-property’ under parental dominance) (施慧玲、張旭政，2002)。因此，從遠古世代到 14 世紀殺嬰 (infanticide)、販嬰、童工、童養媳等，兒童遭生養父母不合理的身心對待事例時有所聞 (彭淑華，2008；周震歐，2007)。然而，隨著時代的改變，各國對兒童人權意識的提升，國家與父母對於未成年人權益維護的價值、立場也變得不一樣。

學者 Harding (1997)曾回顧歷史中主政者面對當代兒童少年權益的態度與做法，將之區分為四個階段：一、自由放任主義及父權制(Laissez-faire and patriarchy)階段；二、國家干涉主義(State paternalism and child protection)階段；三、尊重家庭與雙親權利取向(The birth family and parent's right)；四、尊重兒童權利與自由取向下的兒童福利制度(Children's right and child liberation)。簡要說明如下：

一、自由放任主義及父權制(Laissez-faire and patriarchy)

在早期的人類社會中，將「親權」視為父母養育子女的天性，認為父母會依循自然法則與動物本能，生養並擁有支配下一代之「權力(power)」，而在多數農業社會中的父權家庭(patriarchal family)，未成年子女往往被視為家庭的依賴者與準財產，兒童的福利需求取決於照顧者的提供，他人難以干預。這個階段被視為政府的自由放任主義與父權制時期，所謂「自由放任主義」(laissez-faire)又稱「最少干預主義」(minimalism)，認為政府應尊重親子關係中的隱私權與神聖性，減少對家庭的干預。然而國家過度尊重與放任親權的結果是，一旦父母對未成年子女有不當的對待時，並無相關的法律與角色能進入家庭中，保障受虐兒少的權益。其中最著名的例子是，1874年紐約的Mary Ellen在寄養家庭遭受長期毆打及疏忽的虐待事件。當時她被一位在貧民窟工作的宣教士發現，該宣教士雖通報警方與其他慈善組織請求協助，但當時卻無相關法律可以介入家庭，警方因而拒絕處理。最後法院僅能採用防止動物虐待的法令，協助Mary Ellen安置到孤兒院，脫離被虐待的命運，其養母也因此入監服刑一年。

二、國家干涉主義(State paternalism and child protection)

因此，當Mary Ellen事件發生後，社會大眾開始質疑親屬是否享有對兒童支配的自然絕對「權利(right)」，並認為國家應有停止或限制父母不當行使親權之機制，以避免發生濫用親權剝奪未成年兒少適當發展的情形。此階段的時代背景，正面臨工業革命與兩次世界大戰，大家族制度隨之崩解，家庭中的成人面臨

社會龐大的壓力，戰爭中失去父母的孤兒、棄兒因無法得到適當的照顧，到處遊蕩、淪為童工、集結成黨或被幫派吸收，引發嚴重的社會問題。各國為維護當時的社會秩序，紛紛訂定保護兒童少年的福利法規，以確保兒童少年的權益。同時也賦予政府維護兒童人權的角色。政府有權承擔起一旦當父母無法妥適照顧兒童時，能夠強制將小孩帶離不適任父母身邊的保護責任。

只是，當時儘管各國立法賦予政府有權介入家庭帶離遭照顧者虐待傷害的兒童。然而政府並未規劃良好的後送服務，以致於被帶離原生家庭進到機構安置或寄養家庭的兒少，未必能得到妥善的照顧，而造成不幸兒少遊走於各寄養家庭難以返家的狀況；並且也因寄養服務的成本過高，造成政府財務相當沉重的負擔(畢國蓮，2006)。加上將孩子帶離原生家庭的作法，也貶抑了原生家庭與子女間親情之連結，政府這些強力帶離弱勢兒少，卻未讓兒少過得更好的現象，不斷被世人所詬病。

三、尊重家庭與雙親權利取向 (The birth family and parent's right)

此觀點強調原生家庭的情感連結對於雙親和兒童都同等重要，親子關係應盡可能被維繫以符合人類天性。因此即使因為特殊原因使得父母與子女必須分開，仍應盡量持續加強父母與子女之間關係的維繫，與盡可能協助家庭重整。此階段政府的角色，則被認為應支持、保護與維繫家庭的發展。這不僅尊重父母教養子女的權利，同時，亦重視親子之間彼此的情感性聯結(彭淑華，2008)。此觀點認為一旦當親職能力恢復、法定安置原因消滅之後，父母即可依循法定程序回復其親權之行使，兒童仍以返回家庭為理想的原則(施慧玲、張旭政，2002)。

因此，即使兒少需要保護安置或寄養，也該朝短期性、暫時性的做法，更重要的目標是協助兒少返家。美國聯邦政府為了消除孩童不斷進出於寄養照護(foster care)的流盪(drift)現象，1980年代通過「領養協助暨兒童福利法案」(the Adoption Assistance and Child Welfare Act, P.L.)，編列預算協助寄養安置的兒童與原生家庭重聚，法案的通過為高風險家庭建立了以家庭為基礎的服務模式。

四、尊重兒童權利與自由取向下的兒童福利制度 (Children's right and child liberation)

受到 1989 年聯合國兒童權利公約的國際共識影響，「兒童最佳利益」成為各國在處理兒童相關事務時的最高指導原則。此觀點認為未成年人也如成人一般，被視做一個獨立的個體，需尊重其自主性。然而，也有學者質疑尊重兒童權利立意甚佳，只是兒童及少年的成熟度是否足夠為自己做出正確的決定？且是否具備足夠的自我表達能力？這具有高度的個別性差異。如同 Kaplan 和 Girard(1994) 的研究發現，許多兒童即使身處險境或被傷害，他們仍然希望能回歸原生家庭生活，以得到父母的愛。因此，一旦風險家庭中的危機還尚未解除，就聽從孩子的意見讓他們返回家中，無疑是將他們再次送入危險的情境之中。因而，此觀點雖為兒少權益的新價值理念，但由於支持與反對的討論並存，而尚難達成共識、全然落實。

隨著兒童人權議題浮上檯面，兒少保護的策略朝向兼顧父母親權與兒少最佳利益。當前，各國兒童保護的作法，大多受到美國兒童保護政策「尊重兒童權利」與「尊重家庭與雙親權力」的福利取向影響，多採用「以家庭為中心」的照顧模式為主要的政策方向，此種觀點重視親情之間的連結，也堅信家庭是兒童最佳的成長場所，「以家庭為中心」的照顧模式也是我國當前兒少保護工作主要的處遇原則¹。

因此，一旦當家庭功能或親子關係發生嚴重缺失，致使兒童不適合繼續生活在原生家庭時，考量兒童的最佳利益 (the best interest of the child)，以適當的公權力介入與規劃，提供部分或全部替代家庭照顧的服務，例如寄養、收養、安置等替代性²的兒童福利服務 (郭靜晃，2009；林勝義，2002)。兒少保護安置機構

¹我國兒少保護政策也依循美國的做法，於 1999 年將家庭維繫(family preservation services)、家庭重整、永久安置列為兒童少年保護工作之主要處遇計畫(彭淑華，2011)。

²學者 Kadushin 和 Martin(1988)將以家庭為中心的兒童福利服務，分為支持(supportive service)、補充 (supplementary service) 及替代性服務 (substitute service)。

提供不幸兒少一個暫時性、機構式的生活環境，供給各項教養照顧讓安置對象即使暫時離開家庭，仍然擁有和一般兒少類似的成長機會，得以發展其潛能（余漢儀，1993；徐震、林萬億，1984），日後一旦安置理由消失或家庭功能恢復健全時，仍期待這些安置兒少得以重返原生家庭（彭淑華，2008）。代表著除非是原生家庭的功能過於薄弱，才會選擇家外安置的處遇，以保護兒少的人身安全。

貳、 國內兒少保護安置機構執行類型

綜合上述，目前的兒少保護工作多採取以家庭為中心的服務觀點，因此儘管不得已必須採取家外照顧安置服務，安置機構的角色也從兒少保護的終點站，轉而成為中繼站的特質。暫時性的提供來自失功能家庭的兒童及少年人身安全的保障，已維護其成長的權利，並等待家庭功能改善，為日後的返家做準備。

分析國內安置機構的形式與功能，將安置機構的執行依安置原因、安置場域、安置期程，幾種區分方式，分別說明如下。

一、安置原因

依據兒童及少年福利與權益保障法、少年事件處理法、兒童及少年性剝削防制條例，安置原因主要分為三類：1.家庭遭逢變故、監護人不適當或無力照顧及身心受到傷害，而需要保護者。2.違法或有觸法之虞，經少年法庭裁定接受安置輔導。3.遭受性剝削或有遭受性剝削之虞者。源於不同安置原因，被安置的兒少特質與需求也有很大的差異，因而目前國內的安置服務，往往會依據安置原因的不同，而分別安置。像是，照顧家庭失功能兒少的安置機構，服務重點以安全保護、創傷的修復、生活照顧、教育教養等類家庭的服務；協助違法或之虞兒少的司法轉向安置機構，服務的內涵著重在法律服務、行為矯治等；至於安置遭受性剝削之未成年人的機構，則須提供陪同偵訊服務、司法諮詢、醫療與懷孕諮詢、行為與心理輔導等服務為主。詳細整理如下：

表 2-1 我國兒少安置原因與法源依據

法規依據	安置原因	安置類型	服務內容
兒童及少年福利與權益保障法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年(23條第9款) 2. 無依兒童及少年(23條第10款) 3. 因懷孕或生育而遭遇困境之兒童、少年及其子女(23條第11款) 4. 未受適當之養育或照顧之兒童及少年。(56條第1款) 5. 有立即接受診治之必要，而未就醫之兒童及少年(56條第2款) 6. 遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作者 (56條第3款) 7. 遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護(56條第4款) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急短期庇護中心 2. 中、長期收容中心 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活起居照顧 2. 醫療照顧 3. 心理輔導 4. 就學輔導 5. 就業輔導 6. 休閒服務 7. 危機處理 8. 家庭重整維繫 9. 生涯規劃 10. 追蹤輔導
少年事件處理法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情節輕微，不付審理之轉介處分者(29條第1款) 2. 接受保護管束之保護處分者(42條第3款) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安置輔導機構 2. 中途之家 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活起居照顧 2. 法律諮詢服務 3. 行為矯治輔導 4. 就學輔導 5. 就業輔導 6. 心理輔導 7. 醫療照顧 8. 休閒服務 9. 生涯規劃
兒童及少年性剝削防制條例	<p>遭受性剝削或有遭受性剝削之虞的兒童或少年(15條、19條)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關懷中心 2. 緊急、短期收容中心 3. 中途學校 4. 長期收容中心 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活起居照顧 2. 法律諮詢服務 3. 醫療照顧 4. 心理輔導 5. 就學輔導 6. 就業輔導 7. 休閒服務 8. 危機處理 9. 家庭重整維繫

			10. 生涯規劃 11. 追蹤輔導
--	--	--	----------------------

資料來源：整理自全國法規資料庫（2016）。

另外，兒少安置的原因若根據政府主、被動性角色，又分為緊急安置與委託安置，進一步說明如下：

(一)緊急安置

緊急安置是根據「兒童及少年福利與權益保障法」第五十六條規定，當兒童及少年未受適當之養育或照顧；有立即接受診治之必要，而未就醫；遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作；遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護，以上任一情事，導致其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣(市)主管機構應予緊急保護、安置或為其他必要之處置。緊急安置是政府強制介入失功能家庭中，保護受迫害未成年人的責任與權力。

(二)委託安置

委託安置則是根據「兒童及少年福利與權益保障法」第六十二條，兒童及少年因家庭發生重大變故，致無法正常生活於其家庭者，其父母、監護人、利害關係人或兒童及少年福利機構，得申請直轄市、縣(市)主管機關安置或輔助。也就是說，當家庭經濟陷入困境、父母雙亡、或是父母一方或雙方在獄中服刑等，造成父母或監護人無法提供家中兒少基本生活照顧時，兒少主要照顧者可主動請求政府協助，安排短期安置照顧服務。簡而言之，委託安置係指當照顧者暫時無法承擔照顧未成年子女的責任時，將親權暫時委由政府代為行使，由政府協助其子女安置，提供教養照顧的協助。

二、安置場域

就不幸兒少安置場域而言，亦可以分為兩大類，家庭安置與機構安置。安置地點於家庭者又稱為家庭安置服務。其中又可細分為寄養服務(寄養安置)、或媒合收養服務。家庭寄養又依據照顧者與寄養童的關係分為一般寄養以及親屬寄養。

採用家庭式的寄養形態，是裁定不幸兒少安置的第一選擇，尤其是親屬寄養的模式，因親屬寄養更有血緣的連結，可以增加兒少的安全感，又因為家庭生活的模式，能提供兒少較接近於一般家庭的成長環境，最有利於兒少發展。只是寄養家庭開發不易、僧多粥少，無法滿足大量安置兒少的需求，加上部分兒少年齡過大，寄養家庭基於兒少人格、價值觀幾乎已經定型，恐難融入寄養家庭為由，較不願接受，因此寄養家庭多半是以年齡較低的安置童為主。

至於機構安置，則是提供給找不到合適安置家庭的未成年者，暫時或永久安置的處所，是一種團體照顧生活的場域，如：救濟院、育幼院、兒童之家或教養院等機構。整理如下：

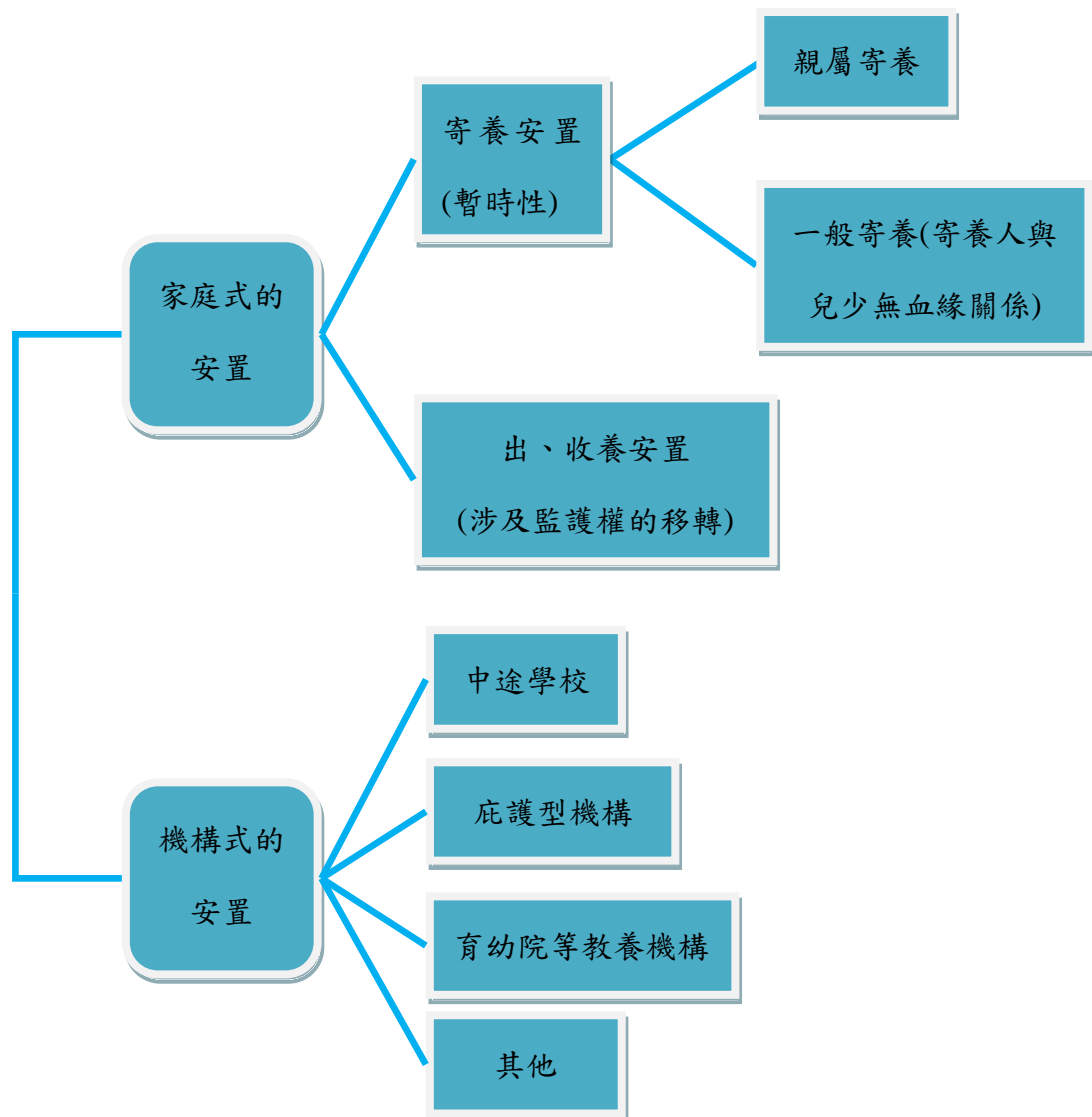


圖 2-1 兒少安置的類型

三、安置期程

兒少經裁定安置後，安置期程又可分為中長期安置與緊急短期安置。根據「兒童及少年福利與權益保障法」第五十七條，緊急安置不得安置超過七十二小時，若有需要得聲請法院裁定繼續安置，繼續安置以三個月為限；需要安置超過三個月以上者，往往是存在家庭內威脅兒少安全或發展的困境短時間無法解決，才會採用中長期安置。

兒少安置期程的不同，安置機構對兒少的工作目標也會有所差異：

(一) 緊急短期安置服務之目的：

緊急短期安置服務之目的，一方面在澄清安置原因是否存在相關法律之判決，因此除了提供安置兒少基本安全需求滿足、適應團體生活外，陪同偵訊、法律諮詢等服務是最大的重點。緊急安置兒少也因為不確定高，這段時間的情緒特別容易惶惶不安，生活作息也較混亂，因而需要更多的陪伴、支持與危機處理。

(二) 中長期之安置服務目的：

中長期之安置服務的工作重點可再區分為兩部分；

1. 為家庭重建做準備：兒少因家庭或主要照顧者威脅兒少安全風險特質過高，導致兒少接受安置者，家暴社工一方面會透過親子會面、親職教育等協助照顧者提升照顧功能。只是強制親職教育出席率低是最大的困境（朱美冠，2006；林惠娟，2002）。在安置期間則透過安排定期的親子會面、電話聯繫，以增進親子關係，為日後離院返家做準備。
2. 協助安置兒少：針對中長期安置兒少矯正問題行為、修護創傷、就學安排、課業輔導、建立個案之獨立生活方案、返家計畫等議題，是安置機構社工員與生輔員的工作重點。

參、 兒少安置機構服務概況

為了因應兒少多元複雜的福利需求，國內兒少安置機構亦逐漸調整服務功能與型態。以下整理相關統計數據及研究文獻，以了解目前我國兒少安置機構服務概況。

一、安置機構數量

根據衛生福利部統計處(2015)資料顯示，截至 2014 年底為止，我國現有安置機構計有 124 所(公立 9 所，私立 99 所，公設民營 16 所)，可容納 4991 個床位，現有人數 3501 人(如表 2-2)。由資料中可得知，民國 100 年後安置人數有逐年減少的趨勢，安置機構較前一年減少兩所，然而收容床位卻有擴增的傾向。

表 2-2 兒童及少年福利機構概況

安置及教養機構				
年底別	所數	服務容量 (床位)	現有人數	使用率%
95年, 2006	89	3961	3010	75.99
96年, 2007	95	4273	3158	73.91
97年, 2008	105	4561	3430	75.20
98年, 2009	114	4719	3453	73.17
99年, 2010	115	4554	3619	79.47
100年, 2011	120	4577	3609	78.85
101年, 2012	123	4816	3549	73.69
102年, 2013	126	4985	3542	71.05
103年, 2014	124	4991	3501	70.14
104年, 2015	122	5004	3475	69.44

資料來源：衛生福利部統計處(2016)

單位：所、床、人、%

二、兒少安置機構之特性

根據衛生福利部社會及家庭屬委託中正大學社會福利系，所撰寫之「101年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告」的資料，整理國內安置機構特性如下：

(一) 法律地位

在 93 所受評鑑的兒少安置機構當中，兒童類型的機構，為財團法人設立的，有 39 家 (79.59%)；公立機構與非法人，各 4 家(各佔 8.16%)；公辦民營有 2 家 (4.08%)。少年類型的安置機構中，財團法人共 35 家 (79.55%)；公立機構共 7 家 (15.91%)；公辦民營有 2 家 (4.55%)。資料顯示，絕大多數安置機構是民間財團法人所設置的，共 74 家 (79.57%)，整理如下表：

表 2-3 兒童及少年福利機構設置的法律地位

安置對象 法律地位	兒童類	少年類	總計
公立	4	7	11
財團法人	39	35	74
非法人	4	0	4
公辦民營	2	2	4
總計	49	44	93

資料來源：101 年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告

單位：所

(二) 收容對象年齡層

101 年的評鑑資料（王舒芸，2013）分析各安置機構收容對象年齡分布(如下表)，顯示兒少安置機構以收容 6-18 歲為最多，計 35 家（38.04%）；12-18 歲次之，共 23 家（25.00%）；接著為 2-18 歲有 19 家（20.65%）；0-18 歲的有 9 家（9.78%）；0-2 歲、2-12 歲各有 2 家，各佔 2.17%；0-12 歲及 6-12 歲，各 1 家，各佔 1.09%。

表 2-4 兒童及少年安置機構收容對象年齡分布

機構類型	服務對象年齡分布								總和
	0-2 歲	0-12 歲	0-18 歲	2-12 歲	2-18 歲	6-12 歲	6-18 歲	12-18 歲	
兒童類	2 4.08%	1 2.04%	8 16.33%	2 4.08%	18 36.73%	1 2.04%	17 34.69%	0 --	49 100.00%
少年類	0 --	0 --	1 2.33%	0 --	1 2.33%	0 --	18 41.86%	23 53.49%	43 100.00%
總和	2 2.17%	1 1.09%	9 9.78%	2 2.17%	19 20.65%	1 1.09%	35 38.04%	23 25.00%	92 100.00%

註：「安置對象性別」有 1 家少年安置機構為遺漏值。

資料來源：引自「101 年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告」

單位：家

可見，同時收容 6-18 歲兒童與少年的機構最多，安置機構服務對象的年齡從嬰幼兒到少年，其差異性相當大，院童年齡層越廣，照顧上所將面臨的挑戰也就越大。

(三) 區域位置

根據 101 年的評鑑資料（王舒芸，2013），兒少安置機構共有 93 家，其中以南部地區居多，有 33 家（35.48%）；北部地區次之，共 26 家（27.96%）；中部地區有 19 家（20.43%）；東部地區有 12 家（12.90%）；離島地區共計 3 家（3.23%）(如下表)。

表 2-5 兒童及少年福利機構設置的區域位置

機構所在區域	安置對象	兒童	少年	總計
	北部地區 (包含：基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣市)		16	100
中部地區 (包含：苗栗縣、台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣)		8	11	19
南部地區 (包含：嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣)		19	14	33
東部地區 (包含：台東縣、花蓮縣)		5	7	12
離島地區 (金門縣、澎湖縣)		1	2	3
總計		49	44	93

資料來源：101 年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告

單位：家

與 98 年相比，東部地區兒童安置機構從 2 家（5%）增加為 5 家（10.20%），表示東部地區的兒童安置機構有增加之情形；而少年安置機構方面，北部地區及

中部地區亦有增加之情形發生（引自王舒芸，2013）。

(四) 機構規模

根據 98 年的評鑑資料（黃松林，2010）顯示，兒童安置機構中，小型與中小型機構佔多數，分別是 12(30.0%)及 13(32.5%)家；中大型與大型機構分別是 11(27.5%)家與 4(10%)家。少年安置機構方面，小型與中小型機構佔多數，分別是 28(68.3%)及 8(19.5%)家；中大型與大型機構分別是 1(2.4%)家與 4(9.8%)家（引自翁毓秀，2011）。資料整理如下表，顯示現有安置機構以中小型、小型佔多數，顯見機構規模小型化、家庭式照顧的潮流。

表 2-6 兒童及少年安置機構規模

機構類型	兒童機構	少年機構	總計
大型(收容 100 人以上)	4	4	8
中大型(收容 50~99 人)	11	1	12
中小型(收容 25~49 人)	13	8	21
小型(收容 25 人以下)	12	28	40
總計	40	41	81

資料來源：98 年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告

單位：家

(五) 安置對象問題類型

根據 98 年的評鑑資料（黃松林，2010）顯示，收容兒童的安置機構類型中，以「單親無力教養」為最多，有 38 所，占 86.4%；其次依序為「家遭變故」（37 所，占 84.1%）、「保護安置」（31 所，70.5%）、「父母雙亡」（22 所，50.0%）為占前四位，其他安置兒童類型皆占 25.0% 以下；至於少年安置機構安置的類型則以「保護安置」之機構數為最多，有 29(80.6%)所，其次依序為「法院轉介」有 22(61.1%) 所、「性交易」有 19(52.8%) 所、「單親無力教養」有 17(47.2%) 所、

「家遭變故」有 13(36.1%) 所、「父母雙亡」有 10(27.8%) 所、及「其他」(各 8 所，占 22.2%)、「未成年懷孕」(5 所，13.9%) (引自翁毓秀，2011)。由前述數據顯示，少年機構所安置的對象來源多元，其中「法院轉介」、「性交易」、「偏差行為」及「未成年懷孕」的安置原因與少年之偏差行為有所關連，顯示少年安置機構所面臨的高挑戰性。

三、安置機構運作的現況

(一) 專業人力流動率過高

整理國內兒少安置在管理上最常被提出的問題有：專業人力不足、專業素養與能力不足、流動率過高等(張巧瑩，2011；呂又慧·王增勇，2010；曾華源等，2010；陳昱名，2008；陳政智等，2005；周月清，2002)。在 95 年度兒童及少年安置教養機構聯合評鑑總報告(彭淑華，2007)的資料也呼應上述情形，評鑑結果呈現，安置機構的專業人員工作穩定度之平均數未達中位數，顯示專業人力流動率高。白倩如(2012，2014)進一步指出，安置工作人力流動頻繁，難以確實落實長期處遇目標，將導致安置兒少在結束安置回歸社會後適應困難。因此，安置機構未來在專業人力的運作上，仍須致力於減少人員流動而帶來之負面影響。

(二) 從權控制照顧轉變為復原力觀點的服務取向

根據曾華源等人(2009)分析，過往國內安置機構在管教方式，傾向權控式照顧取向、偏重養育而非教育、採機構化的集體住宿式服務，缺乏積極營造家庭生活經驗感受等問題，仍停留在「機構化」、「集體化」與「住宿式」的服務方式。因此近年來，兒少安置照顧服務開始強調「社區化」、「家庭式」，以及優勢與復原力培育等取向，期望能夠協助安置兒少離院後的生活適應(梁永宜，2010；曾華源等人，2009)。

(三) 服務成效

根據中華育幼機構兒童關懷協會(2007)針對安置機構離院少年的適應調查指出，離院兒少能持續升學者不到一半，沒有繼續升學者，也有五成以上無法穩

定工作。國外研究也有類似的情形，安置兒少離院後再度陷入不利的生活環境、從事高危險或犯罪行為的比例高於同齡者（Biehal, Clayden, Stein, & Wade, 1992; Garnett, 1992）。

此現象的背後因素，有不少文獻指出（李自強，2001；孫壹鳳，2002；孫碧霞，2000；張紉，2000；彭淑華，2003；曾華源、郭靜晃，1999），由於政策與資源的限制，致使少年安置及教養機構服務呈現片斷化、資源連結不良、人力受限、經費有限、機構定位不明、機構相互排擠與缺乏整體規劃等問題（引自陳攻伶，2006）。Blyth 與 Milner（1994）認為，政府與安置機構之間薄弱的合作承諾，將使結束安置的兒少，在回歸社會後加速落入社會排除的命運。因此，不幸兒少很有可能因為進入安置系統，而有再度陷入結構性的不利生態地位的現象（陳俊仲，2009）。

第二節 安置機構生活輔導員的設置與角色功能

安置機構生輔員雖然不是扮演會談室內心理治療或是社工處遇的角色，卻是朝夕陪伴兒少，彷彿替代父母的角色。本節將分別整理安置機構設置生輔員的法源依據、生輔員與社工的分工角色，以及生輔員的工作內涵與挑戰兩部分，以便對本研究受訪對象有更清楚的認識。

壹、安置機構生輔員的設置

一、設置生輔員之法源依據

依據內政部(今衛生福利部)2004年發布「兒童及少年福利機構設置標準」第22條之規定，安置及教養機構應置專任主管人員一人，綜理機構業務，並依規定比例設置下列工作人員：(設置比例如下表)

- (一) 保育人員、助理保育人員、托育人員、生活輔導人員或助理生活輔導人員。
- (二) 社會工作人員。
- (三) 心理輔導人員。
- (四) 醫師或護理人員。
- (五) 行政人員或其他工作人員。

表 2-7 安置及教養機構專業人員設置比例

專業人員	法規設置比例原文	安置對象	個案:專業人員
保育人員	安置未滿二歲之兒童，每三人至少應置保育人員、助理保育人員或托育人員一人，未滿三人者，以三人計。	未滿兩歲	3:1
	安置二歲以上未滿六歲之兒童，每四人至少應置保育人員或助理保育人員一人，未滿四人者，以四人計。	2~6歲	4:1
	安置六歲以上之兒童，每六人至少應置保育人員或助理保育人員一人，未滿六人者，以六人計。	6歲以上	6:1

生活輔導人員	安置少年，每六人至少應置生活輔導人員或助理生活輔導人員一人，未滿六人者，以六人計。	一般安置少年	6:1
	安置第二條第三款第一目(不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年)、第三目(未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰)及第四目(有偏差行為，情形嚴重，經盡力矯正而無效果)所定之兒童，每四人至少應置保育人員或助理保育人員一人，未滿四人者，以四人計。 第一項第一款規定之助理保育人員數不得超過保育人員數；助理生活輔導人員數不得超過生活輔導人員數。	特殊情形安置少年	4:1
社會工作人員	安置第二條第三款第一目、第三目至第五目(兒童及少年未受適當之養育或照顧)所定之兒童及少年，每十五人應置社會工作人員一人，未滿十五人者，以十五人計。	未受適當養育或照顧之兒少	15:1
	安置第二條第三款第二目(無依兒童及少年)、第六目(因家庭發生重大變故，致無法正常生活於其家庭之兒童及少年)及第七目(其他)所定之兒童及少年，每二十五人應置社會工作人員一人，未滿二十五人者，以二十五人計。	無依、家庭變故、其他原因之兒少	25:1

資料來源：整理自「兒童及少年福利機構設置標準」第 22 條

實際上，根據 101 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑資料(王舒芸，2013)，兒少安置機構安置人數與生輔人員比例，以一位生輔員照顧超過 6 人的比例居多，有 45 家(51.14%)；4 人以下者次之，有 26 家(29.55%)；5-6 人者，有 17 家(19.32%)。再以機構類型分別觀之，兒童類型安置機構以一位生輔員照顧超過 6 人的比例居多，有 39 家(86.67%)；少年類型安置機構部分，則以一位生輔員照顧 4 人以下者最多，有 25 家(58.14%)(如下表)。顯示兒童類型的安置機構生輔員有較重的照顧負擔。

表 2-8 安置人數與生輔人員比

機構類型	4 人以下	5-6 人	超過 6 人	總和
兒童類	1 2.22%	5 11.11%	39 86.67%	45 100.00%
少年類	25 58.14%	12 27.91%	6 13.95%	43 100.00%
總和	26 29.55%	17 19.32%	45 51.14%	88 100.00%

註：「安置人數與生輔人員比例」有 4 家兒童安置機構不適評。

資料來源：引自「101 年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告」

單位：家

至於，兒少安置機構安置人數與社工人員比例，以一位社工服務 15 人的機構為多，有 64 家 (69.57%)；16-25 人者次之，有 23 家 (25.00%)；超過 25 人者有 5 家 (5.43%)，如下表 2-9。顯見，在近幾年政策的推動與要求下，兒少安置機構努力補足社工人員的人力，然而在充實兒童安置機構的生輔人力上，卻還有成長的空間。

表 2-9 安置人數與社工人員比例

機構類型	15 人以下	16-25 人	超過 25 人	總和
兒童類	25 51.02%	20 40.82%	4 8.16%	49 100.00%
少年類	39 90.70%	3 6.98%	1 2.33%	43 100.00%
總和	64 69.57%	23 25.00%	5 5.43%	92 100.00%

資料來源：引自「101 年度兒童及少年安置機構聯合評鑑總報告」

單位：家

二、生輔員與社工員的角色分工

依據「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」中對安置機構生輔員及社工員的規定，整理如下表 2-10:

表 2-10 生輔員與社工員法規依據比較

	生活輔導員	社會工作人員
定義	指於安置及教養機構提供少年生活輔導之人員。(第二條第四款)	於早期療育機構、安置及教養機構、心理輔導或家庭諮詢機構及其他兒童及少年福利機構，提供兒童及少年入出院、訪視調查、資源整合等社會工作之人員。(第二條第六款)
資格	<p>生活輔導人員應具備下列資格之一(第八條)：</p> <p>一、專科以上學校家政、護理、兒童及少年福利、社會工作、心理、輔導、教育、犯罪防治、社會福利、性別相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。</p> <p>二、專科以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：</p> <p>(一) 各類教師教育學程。</p> <p>(二) 前款相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學分學程。</p> <p>(三) 生活輔導人員專業訓練。</p> <p>三、高級中等以上學校畢業，擔任助理生活輔導人員三年以上者。</p> <p>四、普通考試、相當普通考試以上之各類公務人員考試社會行政、社會工作職系及格，或具社會行政、社會工作職系合格實授委任第三職等以上任用資格者。</p> <p>助理生活輔導人員應具備下列資格之一(第九條)：</p> <p>一、高級中等以上學校家政、護理相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。</p> <p>二、高級中等以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：</p> <p>(一) 前條第一款相關學院、系、</p>	<p>社會工作人員應具備下列資格之一(第十一條)：</p> <p>一、社會工作師考試及格者。</p> <p>二、專科以上學校社會工作、兒童及少年福利、社會福利相關學院、系、所、學位學程、科畢業或取得學分學程結業證書者。</p> <p>三、高等考試、相當高等考試之各類公務人員考試社會行政或社會工作職系及格者。</p> <p>專科以上學校畢業，於本辦法施行前，已修畢兒童福利專業人員訓練實施方案丁類訓練課程，並領有結業證書者，於本辦法施行日起十年內，得遴用為社會工作人員。</p>

	所、學位學程、科之輔系或學分學程。 (二) 生活輔導人員專業訓練。 三、具有三年以上社會福利機構照顧工作經驗者。	
--	--	--

資料來源：全國法規資料庫 (2016)。

根據文獻整理及實務狀況，將生輔員與社工員的工作內容整理如下表：

表 2-11 社工員與生輔員的工作內容

	生輔員	社工員
工作內容	1. 安排個案家務的分工與環境的清潔維護 2. 負責個案身體健康與營養照護 3. 負責個案教育與課業指導 4. 負責生活作息安排 5. 安排自由休閒與娛樂服務 6. 行政工作 7. 醫療保健	1. 家庭處遇 2. 個案管理 3. 危機因應、情緒管理訓練 4. 個案就學、就業、生活照顧 5. 社交技巧、自立訓練 6. 倡導、資源開發與連結 7. 方案規劃 8. 創傷療癒與身心靈重建

資料來源：修改自黃劍峯(2011)。生活輔導服務之規劃與執行。兒童及少年安置及教養機構-經營管理手冊。

內政部兒童局、財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。

綜觀上述，雖然社工員與生輔員的功能與角色有所重疊，但生輔員工作內容又較以日常生活輔導及照顧管理有關，賴靜眉 (2006) 的研究中顯示，多數安置機構工作人員會以父親的角色來比喻社工，因為其主要負責外部聯繫、資源引介，也是個案處遇的主要決策者、處罰的決定者；而生輔員則比較傾像母親的角色，擔負內部生活照顧、需要滿足、教導以及情感照顧。顯示生輔員在「兒童成長與照顧」方面負擔較大的責任(張嘉鴻，2004)。

三、安置機構服務提供之法源依據

安置及教養機構，依照「兒童及少年福利機構設置標準」第十八條，應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則，並提供下列服務：

- (一) 生活照顧。
- (二) 心理及行為輔導。
- (三) 就學及課業輔導。
- (四) 衛生保健。
- (五) 衛教指導及性別教育。
- (六) 休閒活動輔導。
- (七) 就業輔導。
- (八) 親職教育及返家準備。
- (九) 自立生活能力養成及分離準備。
- (十) 追蹤輔導。
- (十一) 其他必要之服務。

由此可見，安置及教養機構除了需滿足其基本生理需求外，也必須針對其特殊需求提供協助。安置機構中主要照顧兒少的工作人員需擔負起類似父母的角色，除了負責生活上的教養，還需給予關懷、愛、支持以及社會認可的價值觀，以使安置兒少能有健全的身心發展。

貳、安置機構生活輔導員面臨的挑戰

相較於其它領域的社會工作，兒少保護業務所需面臨的挑戰，非常多樣化。尤其近年來，社會變遷快速、家庭結構改變，許多新興的社會問題出現，相對應的福利需求接踵而至，考驗著過去的兒少保護體系服務規劃是否能回應這些多元化的需求。研究者整理兒少保護專業人員的相關研究及實務上的觀察，歸納安置機構生輔員可能面臨的挑戰，分為來自安置兒少特質、組織運作及安置保護性業務生態的挑戰。三個面向，說明如下：

一、安置兒少特質帶來的挑戰

(一) 服務帶有強烈情緒的非志願性案主

受安置的兒少，往往是帶著某種問題或標籤進入機構，幾乎都是非自願性案主，常帶著挫折、困惑、恐懼、甚至憤怒的情緒來拒絕進入專業關係中，衝擊著工作人員(彭淑華，2006)，社工員的負向情緒也常在雙方有強烈衝突時被引發，而有憤怒、挫折、無力、無奈、恐懼的感受(陳怡如，2002)。因此工作人員若無法自我調適，很容易感到有壓力、挫折，而對工作感到倦怠。

(二) 容易造成工作者替代性創傷

邱琇琳(2005)針對保護性社工員替代性創傷的研究發現，有 39.7% 之家庭暴力防治社工呈現出嚴重與極嚴重受創的情況，家防社工也多有身心症狀，如睡眠品質不佳、焦慮、疲憊、過度警覺等的狀況，另也有失去生活興趣、封閉人際關係、生活與工作失去界線的現象出現。至於生輔員則是長時間的與受虐兒童、少年工作，無論是在初期建立關係或是後續輔導處遇工作，都持續地暴露在案主的受創經驗中，其受虐的過程中的細節、受虐傷勢、成長過程中的不堪經驗等，都可能造成生輔員的替代性創傷。

二、來自組織運作的挑戰

安置機構需全天候照顧安置對象、處理緊急危機事件，並及時受理新入駐的緊急安置個案，因此生輔員必須交互輪替，共同擔負 24 小時全年無休的工作。同時為了豐富安置對象的機構生活，機構常常需要規劃許多活動，在人力不足時，即使休假中的生輔員，也需要回到機構支援，造成安置機構工作人員經常超時加班，就算下班也因為時間跟一般人作息不同，而無法真正休息，或是休息的沒有品質。例如，輪值大夜班者，下班時間往往是隔天早上八、九點，經歷一晚精神緊繃，回到家也只想先補眠休息，然而再醒來往往已經是中午或下午，一天休假就快結束，隔天一早又需要再回到機構輪班。國外研究分析兒少保護工作人員的離職因素，指出第一線的工作者，往往因為工作時間過長(每週工作 50 至 60 小時，甚至有超過 70 小時者)，負荷過重而成為離職的潛在原因之一(Ellett et

al,2007)。

三、來自兒少保護業務生態循環性的挑戰

(一) 人力流動率高，經驗難以累積

何筱玉(2005)在研究中指出，生輔員容易把工作當成「過渡期」，缺乏對工作的投入與熱忱，也因此流動量大，導致許多工作人員的服務年資都偏低，無法將過去接觸個案的經驗累積下來；許多新進生輔員未有相關的經歷，多半都在相關科系畢業之後就進入安置機構服務，缺乏照顧兒少的經驗、相關背景的敏感度，導致在做處遇和評估時的知識背景依據不足。

(二) 工作者的專業訓練不足

由於兒少保護工作專業性高，除了必須具備關於兒少發展、家庭動力、親職教育等專業知識，還要懂得連結社會資源、熟悉相關法令、與跨專業團隊合作的能力(郭俊明、葉玉如，2010)，因此組織必須提供足夠的專業訓練及督導工作來支持生輔員增加工作成效。然而在整理文獻與實務中發現，目前雖有許多規劃給兒少保護工作人員的職能訓練、也有督導制度的設計，但在實務上工作人員參加訓練的品質不佳，原因包含：兒少保護工作者工作時間長，參加相關訓練造成另一種加班，而精神不濟；參加了訓練，但個案一有緊急狀況又要立即去處理；因人員流動性高，為了顧及新進人員需求，經常規劃基礎課程，對於年資較久的工作人員則幫助較少等因素。

(三) 為了快速集體管理，而疏忽個別化的需求

相關研究指出，因為機構服務的壓力、困難度以及照顧人力不足，促使工作人員不得不重規定而輕權益，以求立竿見影的成效(何筱玉，2005；林瑜珍，2002；胡碧雲，2005；彭淑華，2006)。

如上所述，就雷同沈慶鴻(2014)對婚暴防治社工所做的研究，生輔員在工作上面臨的壓力相當多，包括：輪班制度、工作情境的不可預知性太高、對安置對象扮演著多重角色、缺乏組織支持網絡、權益保障不足等，而產生無力感，再再

都加重了生輔員的工作負荷。因此實務上不難看到，此種被期待為案主增強權能的助人工作者角色，卻出現與案主相同的去權化、無能感現象，，如此一來，要如何為受壓迫的案主增強權能、培育個案的復原力呢？

第三節 復原力之相關概念與培育策略

為進一步瞭解復原力的概念，以及當前實務界的運用現況，本節將整理復原力相關文獻，分成三部份介紹復原力的發展歷史、復原力的內涵，以及復原力觀點在社會工作實務領域中的運用與挑戰。

壹、 復原力的發展歷史

人活在世上危機無所不在，危機是“個人在面對一個既無法逃脫，且利用現有的問題解決資源又無法解決危急事件時，所經驗的一段短暫心理失衡(disequilibrium)時期”。Caplan(1964)便將『危機』分為兩種：第一種，在生長過程中需面對各個轉捩階段的『發展性危機』，例如：結婚、退休、考試...等；第二種是無法預料的『意外性危機』，例如：受暴力傷害、致命性疾病、親友意外死亡.....等，而 Brammer(1987)則另外提出第三種—『存在性危機』，指個人面對人生中重要課題而產生之嚴重困擾（引自曾華源，2002）。本文所關注的安置兒少，基於其不幸遭遇，可能同時存在 1.受暴遭遺棄的意外性危機；2.家庭變故衝擊個人的存在性危機；3.生命週期中的發展性危機。

基於危機的發生令人有猝不及防的特性，危機也容易打亂人們慣常因應生活、生存的習慣反應，造成人心惶惶，不知所措。每個人基於過去經驗不同，面對危機壓力的反應也不一樣，有些人克服了，並從中學習、成長，這樣的成功經驗可以帶到下次的挑戰之中；但也有些人無法克服，而在這次經驗中被擊倒，甚至在未來遇到類似的挑戰，會感到沒有信心、恐懼，漸漸的被制約成為被動者，放棄解決問題，這即是 Seligman(1990)所提出的重要發現「習得無助」感(Learned helplessness)。至於能順利因應危機成功恢復適應者，近代學者將之命名為「復原力」(resilience)。本小節將整理復原力相關研究的發展歷程：

一、復原力研究發展重點

(一) 不易受傷的兒童

Werner 和 Smith 於 1950 年代上下發現，儘管危機衝擊無所不在，但是

有一群兒童儘管身處劣勢環境，依然能夠不受危機衝擊的影響。Werner 和 Smith(1982)，他們在夏威夷用了長達 32 年的時間，對將近 200 名「高風險情境」家庭中成長的兒少進行的縱貫性研究。研究中所謂「高風險情境」是指這些兒少經歷了至少四個以上的危險因子，包括：貧窮、家庭衝突、父母離婚、被虐待、和養育者為低教育水準等，這些特質與本研究安置兒少人口特質雷同。Werner 和 Smith 進一步指出，儘管大多數受創兒童因克服不了危險因子的威脅，在日後的逆境中陷落，但仍然有三分之一的兒童可以不受到危險因素的影響，長大後成為有能力且具遠景的青年，擁有能夠克服逆境、朝向正向適應發展的能力。這樣的發現讓 Werner 和 Smith 相當興奮。

(二) Anthony 接續 Werner 和 Smith 的研究，於 1974 年研究一群父母罹患精神疾病的兒童，發現到部份兒童處於這樣的家庭背景中，仍可以健康的發展，他們將這些兒少定義為「不易受傷的兒童」(invulnerable child)。

二、保護因子到復原力

復原力的視角開啟助人工作的新觀點，60 年代之後復原力的研究興趣進一步轉向，探討為何有些人可以比其他人擁有更好的適應能力？其中影響適應能力、復原力的來源為何？(蕭文，1999)。

(一) 探究個體內在的保護因子階段

此階段復原力研究關注的重點，在於探究是什麼樣的能力或特質，讓個體可以突破環境的限制，因此此時期研究的重點在於尋找個體可能存在的「保護因子(protective factor)」。重要的研究包括 Werner 與 Smith(1982,1992,2001)在夏威夷島歷時四十年所做的追蹤研究，透過深入探討在高風險家庭中成長，卻能順利長大獨立的案例中，影響這些案例適應良好的可能因素、特質為何，而帶起對保護因子研究的風氣。

(二) 發現也是人與環境互動的過程

到了 80 年代開始，當時的學者認為一個人可以擁有較佳的適應能力，並非僅是單純個人的保護因子發揮作用，應該要考量到個人與環境的互動情境因素，因此學者認為復原力除了是一種能力之外，也是一個正向適應的過程(陽毅、歐陽娜，2006)，「保護因子」的概念更擴展為內涵豐富的「復原力」觀點。

三、正向優勢觀點被倡導

1990 年代之後，許多學者採用更積極、正向的態度面對人類的痛苦。在此發展趨勢下，助人工作者即使是面對看似最悲苦脆弱、飽受摧殘和瀕臨生命困境的服務對象，社會工作者不再聚焦於個人或環境的問題與限制，而是仍能堅信人的改變潛能，發現服務對象個人及所處環境中的資源，變成服務過程中更需看重的事。這如同 Charles Rapp 在「社會工作實務的優勢觀點」一書中的序言所說：「優勢觀點讓我們看到選擇，而過去則只看到限制；在疾病中看到安康，在失敗之處看到成就」。這正是優勢觀點所抱持之正向、超越的視野(引自宋麗玉、施教裕，2009)。

綜觀復原力的發展歷程，助人工作者從專注於創傷、病態缺陷、看到限制的精神病理觀點，轉變成為以積極正向、看見機會的復原力觀點。

貳、 復原力的內涵

過去與「復原力」(resilience) 相關研究中，曾採用不盡相同的語言詮釋類似的現象，如：「韌性」、「抗逆力」、「復元力」等(Benard,1997；Rutter,1999)；儘管不同助人專業領域的學者們，對復原力的定義、意涵，以及如何建構復原力的形成看法不盡相同，但是大家共同關心、尋找的皆是存在個人面對逆境或處於不利的情境時，那些個人內在功能或特質發揮了效用，且在不斷與環境互動的過程中，個體可以漸漸朝向較佳的自我發展狀態。進一步說明如下：

一、復原力的定義

彙整不同學者對復原力的定義，如下：

(一) Rak 及 Patterson(1996)認為當個體處在不利於自身發展的環境中，卻能快速從創傷中恢復，並能有正向良好的調適，即是具有復原力的展現。

(二) Walsh(2008)認為復原力是從困境中站起來，而且變得更強壯、更有效運用資源的能力，這是一種面對危機與挑戰時，忍耐、自我修正，與成長的積極過程。

(三) 蕭文(1999)則認為復原力強調個體主動因應困境的能力，並在這樣的歷程中獲得成長經驗。

綜合上述定義，復原力涵蓋幾個元素:1.逆境或挑戰之情境 2.主動因應困境、3.個體顯示未被困境擊倒的結果。因而復原力並非憑空產生，而是透過逆境來展現，經由逆境可能促使個體內在擁有的能力、潛能、特質被激發出來，並得到比受創當下較佳的狀態或結果。

二、復原力的來源

過去研究復原力的學者先是從個體的「特質」、「功能」企圖找出復原力的可能來源，晚近又採用互動論的角度，詮釋成功因應的可能性；接著許多學者提出「心理脈絡觀點」(psychological context)與「生態脈絡觀點」(ecological context)兩種取向，更有系統的詮釋復原力的發生。其中，心理脈絡觀點強調存在個人內在擁有的復原能力特徵，接近特質論的說法；生態脈絡觀點則認為復原力受到環境因素的影響，反映出當個體身處困境時的正向適應歷程，這種正向適應可能來自個體的內在因素、外在環境因素，或兩者交互作用後產生結果(Luthar & Cicchetti, 2000；白倩如，2014)。

如前文所述，生態脈絡觀點強調人與環境互動的特性，與社會工作理念中強調個人與情境的動態交流具有一致的觀點。因此，如常欣怡、宋麗玉(2007)也支持復原力互動觀，即復原力的改變或增加，乃倚賴著個人與環境的互動情況而決定。

國內白倩如(2012)接續相關研究，指出復原力展現的可能性也許因人而異，再度演繹「心理脈絡觀點」(psychological context)與「生態脈絡觀點」，並提出如下三種探討復原力來源的可能取向，分別是：

- (一) 偏重心理脈絡 (psychological context) 取向，認為復原力是個人在因應重大衝擊事件時，依然展現的某種特質或能力，如：樂觀、彈性、自信、隨和、自主等，主要來源是先天性的氣質特性 (dispositional characteristics) 與生物因素 (如：智力、生理健康) (Rutter, C.F., 1990; Smokowski et al., 1999; Werner & Smith, 1982)。
- (二) 偏重社會環境支持 (social support environment) 取向，認為個人因所處環境支持資源不同，而有不同復原歷程，如：健康的家庭常規、具備支持溫暖特質的家長、好的學校環境、亦師亦友的成人、參與有意義課外活動的機會、有正向影響力的同儕等 (Fraser et al., 1999)。
- (三) 復原力是個人與生態環境交流互動的適應過程 (eco-systematic transactional process)，包括個體能主動向各層級的環境系統協商，以取得互惠關係 (reciprocating) 的能力，這項能力可以透過環境互動而形成，但相對也可能被環境抵銷 (Rutter, C. F., 1993; Ungar, 2005, 2010)，這取向也與近年來社會工作的生態觀點 (ecological perspective) 是一致的 (Payne, 2005)。

綜合上述，既然復原力的提升可能存在個人內在特質、環境隱藏的資源，或是在人與環境的彼此互動中。那麼，培育復原力的策略，是否可以從增加個人樂觀、正向特質；營造支持性環境；讓個體在生態環境中正向互動成長，此三方面來著手？是個值得被探究的議題。

三、復原的歷程

本段欲整理文獻中從創傷到復原的歷程。根據宋麗玉、施教裕(2010)的研究發現：創傷到復原的過程並非總是線性的前進，而是一種進退反覆的螺旋歷程，

漸進式的朝向更好的方向前進。宋麗玉等人(2005)進一步將復原的歷程區分成以下四個階段，說明如下：

(一) 生命中的重大事件造成個人的創傷或障礙：

第一個階段開始於生命中重大事件的發生，造成個人的創傷或是障礙，這些負向的影響使得生活充滿了壓力與負荷，任何的努力似乎都無可改變不幸的狀態，因而喪失對自我的控制感與信心。本文所指的安置兒少，面臨的重大創傷經常是因為父母雙亡、家人遺棄、家暴等原因而進到安置機構，上述事件的壓力無疑對這些孩子形成極大的創傷。當兒少面對這些創傷壓力，個體卻無法以現有的資源或是過往因應的方式處理時，將受到該事件帶來的衝擊與傷害。

(二) 與障礙對抗：

在復原力展開的第二階段，個人不再只是停留在創傷事件，而試圖重建力量與信心，並對事件或創傷有所詮釋，開始意識到必須採取不同於以往的因應方式，來改變現存的狀態。Schiff 也指出當個人開始有了想要逃離病痛、障礙或痛苦，並且心中擁有所欲達成的理想與渴望，即促動了復原的歷程（引自宋麗玉、施教裕、張錦麗，2005）。換言之，企圖改變的動力是第二個階段的指標。

Kumpfer(1999)進一步指出，創傷發生後個體與環境仍持續的發生互動，個體因為保護因子的緩衝，開始調整個人的狀態，並對環境進行有選擇的覺知或是積極的改變環境，以因應混亂與失衡的情境。當保護因子在發揮作用後，個人行為及心理上的轉變，將使個人對於逆境做出較佳的回應。只是，一個企圖改變的火苗不必然就可以讓問題獲得改善，因為障礙困境也許挑戰太大，讓個人擔憂無法承擔的失敗，而未能採取真正的行動。因此，在這個階段也容易看見勵志改變又軟弱退縮，來來回回的歷程。

(三) 與障礙共存期：

進入第三個階段，個人已經可以面對現實上的困難，也發展出自我的控制感，雖然障礙仍存在，也持續影響著個人，但個人漸漸懂得用一些較有效的方式去面對障礙，開始擁有希望感，認為改變是可能達成的，在生活環境中也開始重新找到了定位。這個階段的特色，是找到努力的方向，以改變受創處境。

(四) 超越障礙時期：

在此階段中，個人已經可以超越障礙，障礙僅是生命歷史的一部分，並不阻礙個人的發展。個體可以與他人及環境建立良好的關係，而體驗到有意義、有目的的生活經驗。

國內學者蕭文(1999)指出，知道復原力的內涵為何(what)雖然重要，但是復原力是如何(how)被啟動更是社會工作者需要去了解的事。Henley (2010) 認為復原力能展現最重要的因素之一，即是個人持續接觸保護因子，以抵銷或緩衝新的或持續存在的壓力、創傷或逆境所帶來的負面影響；Pollard 等人 (1999) 認為擁有愈多保護因子與愈少的危機因子者，則其復原機率愈高(引自白倩如，2012)。

四、復原力的啟動模式

Garnezy (1985) 與 Rutter(1987)則提出三種復原力運作模式，這三種模式並非全然獨立，而是可以同時存在於個體身上，分別說明如下：

(一) 壓力緩衝作用的補償模式(compensatory model)：

在此模式中，保護因子不直接與危險因子或逆境做互動，而是針對結果形成緩衝或是減少傷害。舉例而言，在兒少事件保護措施中，安置受暴兒少即是一種壓力緩衝的措施，讓受暴兒少與危險因子暫時性隔離的一種作為。或是，當個體處於危機威脅時，個體原本已具備的保護因子開始發揮作用，形成一種補償現象，緩衝了危機事件所帶來的傷害，

令個體顯現出正向適應的結果。

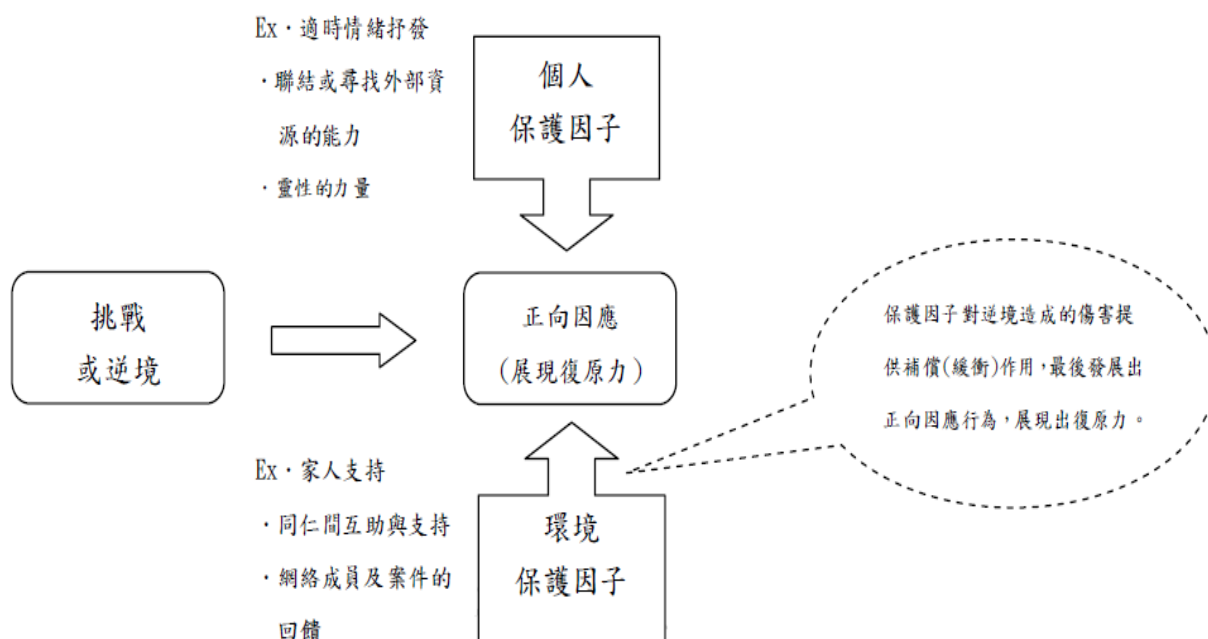


圖 2-2 補償模式

資料來源:白立德(2013)

(二) 逆境中發展潛能的挑戰模式(challenge model)：

壓力可能帶來傷害，也可能是一個成長的機會，在此模式中，個人會因為逆境或挑戰的出現，潛能被激發。Garmazy (1985) 指出：挑戰模式中逆境產生的壓力強度，必須是在個人可以承受的範圍內才可能激發復原力。當個體受到適當程度的壓力刺激，並成功克服了挑戰後，個人能力將會增強，並將成功經驗帶到下一次的挑戰之中。

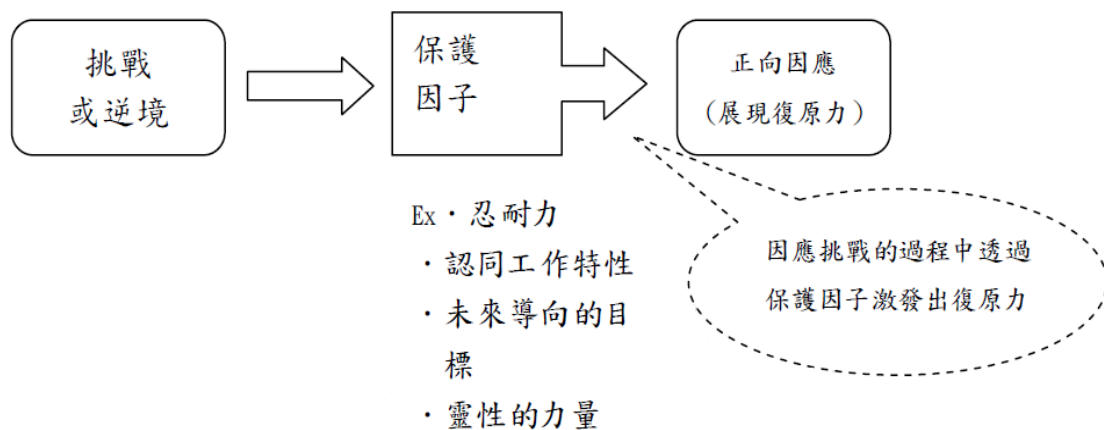


圖 2-3 挑戰模式

資料來源:白立德(2013)

(三) 提供保護作用的免疫模式(immunity model)：

免疫模式又稱為保護因子模式，強調危險因子及保護因子相互作用過程中，保護因子所發揮的調節功能。各種因子間的交互作用，會減少負面結果的可能，為了緩和危機情境造成的影響，保護因子就會開始運作，其中分為二種運作方式：第一種為危險因子與保護因子的交互作用，在危險因子出現時，保護因子在過程中發揮作用，降低負向結果的影響；第二種為保護因子與保護因子間的交互作用，加乘後發揮出更強的保護功能。

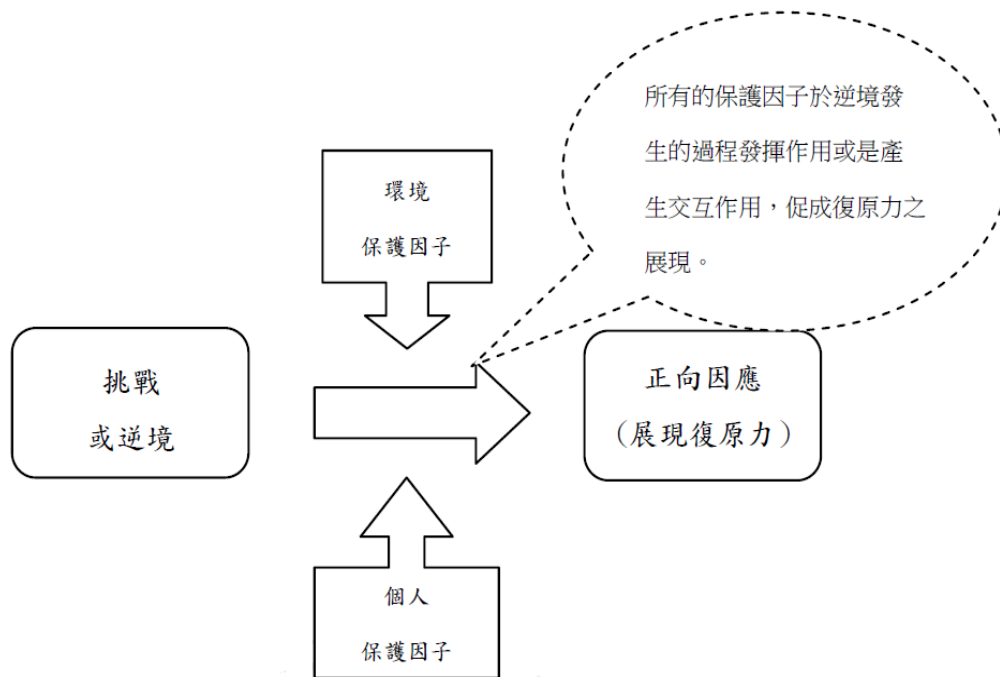


圖 2-4 免疫模式

資料來源:引自白立德(2013)

參、復原力觀點在社工實務中的運用與挑戰

一、培育復原力的策略

近年來，對於復原力的研究與應用越來越盛行，研究結果也不斷證實復原力的重要性，並且證實兒少復原力確實可以透過特定方案被培育，同時也建議應更加密集地整合進入兒少服務中。相關研究，如 1999 年 Fraser 等人從風險的角度來探究保護因子與復原力的研究；Theron, L. C.和 Theron, A. M. C.(2010)藉由 23 篇針對南非兒少處境的文獻回顧研究；Henley(2010)針對不同文化背景的未成年人開發社會適應能力量表的研究等，都證實了復原力可透過適當的環境設計與互動而被培育。

在培育復原力的建議上，國外研究認為，應從協助兒少取得高教育成就著手，透過鼓勵教育抱負、提供個人學習空間、學習角色模範與教育財務支援，以使其復原力能在結束安置後持續展現 (Jackson & Martin, 1998)；國內研究 (陳桂絨，2000；鄭如安、廖本富、王純琪，2009) 則主張應從穩定的環境與關係著手，作

為安置兒少復原力激發的基礎 (引自白倩如, 2012)。

在作法上, Kaplan 等人 (1996)、Konard 與 Bronson (1997) 均先後提出, 在個人部分應找出個人優點長處、協助個人建立人際互動關係、協助個人訂定成就動機、發展個人問題解決的技巧、建立良好社交技巧、協助個人有親密的好友、幫助個人建構與社區的歸屬感、協助個人發展健康的休閒活動、學習幽默的生活態度、提升自我效能、增加對環境評估的能力、增進目標及任務感, 以及學習與照顧者保持適當距離以學習獨立; 在環境部分則應提供溫暖支持的環境。

根據陳怡芳等人(2014)運用復原力增進方案的研究, 提出五個培育復原力的介入策略, 具體做法整理如下:

(一) 建立社會網絡及無條件接納

這是復原力五項介入策略中最為重要且基礎的, 一個人的成長經驗中, 只要有另一個人提供無條件的接納, 均有助於復原力的培養。沒有社會網絡與無條件接納的支持, 其他的介入策略也很難發揮。研究建議, 透過無條件接納安置兒少, 擴充兒少的社會支持網絡, 成為兒少生活中的重要他人, 將有助於他們的復原力提升。

(二) 協助兒少發現生活秩序與生命意義的能力

在安置服務的過程中, 建構生活秩序, 協助兒少從僵化順從或習慣依賴他人, 轉換為自主性與自我控制感; 協助累積成功經驗與提供開放多元學習機會; 幫助其建構生命意義。當安置兒少在生活中有秩序, 且具有可預期的感受, 即能產生自我控制感, 漸進拿回能夠自己安排生活的權力與能力。

(三) 增加社交技巧與解決問題的技能

技能是可以教育與學習的, 這些技能包括如何與人建立關係、如何控制衝動、如何求助、如何思而後行、受辱如何保持鎮定、職業技能、解決問題能力、自我表達、聆聽他人、同理且瞭解他人、與人溝通等。在實際服務上, 透過工作人員與兒置兒少的關係互動, 示範人際技巧; 透過對話協助兒少覺察、疏通與表達自

己的情緒；轉換衝突的正向意義，陪伴安置兒少走過面對問題、解決問題與修復關係等過程，將有助於安置兒少的復原力提升。

(四) 提升自尊

透過發現每個人被忽略的正面特質、用正向的自我觀點看重自己、他人正向的鼓勵、建設性的批評、非完美主義的標準等，都能夠助長自尊的培養。當同伴能傾聽我們說話時，自尊就可以被提升。在實務上，則藉由發掘安置對象的正面特質；強化個人長處與優勢，建構正向的自我觀點；設定合理的期待和給予建設性的批評等策略，來提升安置兒少的復原力。

(五) 營造幽默的氛圍

幽默有許多形式，從簡單的玩笑到面對不幸仍保持微笑、溫柔的對待不完美、成熟的面對失敗，承認不完美、脆弱等，藉由區別「我」與「我的問題」，積極的把它整合到生活內，與之共存。幽默看似抽象，在實際操作上，最重要的關鍵在於工作者的觀點，工作者需要扮演一個重要的轉換機制，協助安置兒少能改變看待問題的角度。在服務中發現，當在環境中創造幽默的氛圍；溫柔的對待不完美、成熟的面對失敗；建構將傷痛轉換為積極、可改變的希望感等策略，可以有助於兒少復原力之提升。

就此而論，白倩如（2012）歸納安置機構的復原力培育服務內涵，依執行順序有以下四項：

- (一) 在每日生活互動中，透過溫暖關懷的環境與正向團體動力的建構，以增進其與成人同儕間的健康依附關係與人際能力。
- (二) 在個別處遇上，透過協助個人訂定成就動機、找出個人優點長處、給予高期望抱負，以培育其自我效能與希望感。
- (三) 在社區生活部分，透過與學校、社區等資源網絡之合作並配合特定方案，以培育其利社會行為、促進多元社區參與、擴展正向的非正式支持網絡。

(四) 當安置兒少發生重大事件(如:自殘、逃跑、生活衝突等),應視為培育問題解決能力,以及使其感受到環境性保護因子的重要時機,而非採取強力控制來避免事件的再次發生。

二、建立有利於形成兒少保護因子的專業關係

白倩如(2014)指出,許多助人工作者缺乏在實務上運用復原力的理解與經驗,造成復原力在實務上仍然只是停留在概念與認知層次。尤其,社會工作者在實際協助服務對象時,往往容易傾向「採取問題導向為工作取向」或是「以專家角色自居,而干涉服務對象的行動」,這兩種普遍的負向慣性反應,會把服務對象的問題個人化、問題成因歸咎在個人,而低估了服務對象的潛能與環境中的危險因素,忽略了服務對象積極參與的角色。一旦,當助人工作者與服務對象互動時,若雙方常常堅守各自不同的生態位置,以個人習慣的社會認知和偏見進行互動,對於發展較為平等、溫暖的專業關係,將造成極大的阻礙。

Wener(1993)在夏威夷島的研究發現,所有具有復原力的兒童,不管他們的外在表現如何,在生命中至少有一個人能無條件的接納他們。Henley(2010)的研究也指出,滋養性的友善依附關係是首要的保護因子。因此,如何營造一個可以促成兒少保護因子的專業關係,白倩如(2014)進一步提出,可以增加服務對象復原力的專業關係本質,有以下三種特質:

- (一) 人性化:意指社會工作者與服務對象的互動關係必須是溫暖、關懷和親切的,而非高高在上的專家角色,使服務對象感受到被尊重和信任感。
- (二) 文化性:意指社會工作者與服務對象的互動行為,需符合社會文化脈絡下的規範,才會感覺自在、投緣。
- (三) 目的性:如果社會工作者與服務對象的互動被認為是另有目的,則任何溝通技巧將被扭曲為具有目的性或虛假,是影響彼此關係本質的關鍵因素。

施教裕、宋麗玉(2008)則提出,建立立基於復原力觀點的專業關係,具體做

法如下：

- (一) 社會工作者協助服務對象達成自己設定的目標。
- (二) 服務對象是協助關係中的指導者。社會工作者與他們一起討論，決定內容、步調、地點、資源與目標等。
- (三) 社會工作者為了增進彼此了解，和服務對象一起從事一項休閒活動。
- (四) 社會工作者以對話的方式與服務對象接觸，探索其興趣與經驗。
- (五) 社會工作者應使用同理、增強的對話內容協助服務對象。
- (六) 社會工作者把握每個確認服務對象個人和環境優勢的機會。
- (七) 若社會工作者與服務對象有接觸的困難(被服務對象拒絕三次以後)，工作者應在團體督導中以服務對象具體的觀點做檢視，以形成新的想法。

藉由這些具體做法，社會工作者透過理解服務對象的社會文化脈絡與行為反應特質，跨越傳統冰冷、理性和界線嚴明的專業關係，和服務對象營造親切溫暖、平等溝通的關係，才能有利於增進服務對象對自我能力的覺知、做選擇與行動的信心，提升其復原力。

三、工作者復原力的提升有利於照顧工作

根據陳怡芳等(2014)對於復原力增進方案運用在少女安置機構中的研究結果，認為復原力若要紮根於直接服務中，機構照顧者是促發安置對象復原力的重要關鍵，組織的核心使命與理念支持則是提升工作者復原力的重要後盾。然而，本研究者在尋找運用復原力在助人工作領域的相關研究過程中，發現絕大部份的研究主題皆在探討遭遇創傷及逆境的個體或家庭，較少對於專業助人者本身復原力的探討，顯示現有研究領域缺乏對專業助人者復原力的關注。

以下僅就少數幾篇有關助人工作者復原力的相關研究，整理影響助人工作者復原力的相關因素，分為個人因素及環境因素兩大面向，分別說明如下：

(一) 個人因素方面

從個人因素來看，有許多要素都與個人自我效能高低有關。邱園惠(2007)提

出，一個能自我認同、自我悅納的人，在面對挑戰的時候，會自己訂定合理的目標與自我期許；對自己有正向的觀感，並擁有良好的自我效能感；對環境也會有較好的適應。白倩如(2014)則認為，藉由強調觀察學習、重視模範的作用、強調自我調節、獎勵較高的「自尊心」，是培育自我效能的重點項目。李開敏、陳淑芬(2006)的研究提出，具體可介入的工作方法，像是：強調賦予困境正面意義、無條件接納、增強當事人的支持系統、操練技能、強化自尊及發展幽默感、生活秩序、生命意義的重要性。那麼生輔員、社工員是否展現良好自我效能，成為滿足個案需要的保護因子呢？在本研究中，生輔員是否展現出健康的自我認同、良好的自我效能感與問題解決能力等特質，即成為能否反映出做為服務兒少的保護因子指標。

(二) 環境因素方面

從生態系統觀點來看，當個人面臨挑戰時，個人保護因子能否發揮作用，受到環境保護因子的狀態影響。各微觀系統間的聯繫越緊密、互補、居間系統越豐富，越能協助發展各方面的適應能力(楊韻璇，2010)。沈慶鴻(2014)對 24 位從事家暴防治工作的社工，進行增強權能經驗的研究，研究結果認為以增強權能為基礎的服務，需要在特定的組織環境裡才能落實，若機構無法為工作者增強權能，那麼社工在為案主增強權能時也無法提供超過其所經驗到的服務，唯有社工能感受到增強權能的組織環境對待，才能內化此一概念，並真誠的對待服務對象。

至於組織如何在工作場域中為工作者增強權能，根據沈慶鴻(2014)的研究建議，具體做法如下：

1. 機構應鼓勵同儕支持、促成社工之支持性團體，多舉辦能促進成員連結之活動。
2. 設計工作激勵辦法，並在社工表現優異時，給予公開的肯定或獎勵。
3. 關注社工的專業學習，為其擬訂專屬之學習計畫，並提供彈性和自主的工作環境。

4. 與社工權益相關的案量、人力、工時、工作分配及福利等問題，應邀請社工提供想法，與社工進行對話。重要決策前，應蒐集社工意見、主動邀請社上參與重要會議，增加對話機會，並提供組織發展的相關資訊。
5. 支持督導工作，增加督導與社工進行個別督導、陪同訪視的機會，強化回饋機制，引導社工進行處遇服務之自我檢視。
6. 鼓勵社工參與跨網絡會議，提供其參與學術研討會、媒體互動之機會。

綜合上述，若助人工作者能夠提升自己的復原力，創造機會去擁有復原的視野與力量；組織環境也能營造一個正向、支持足以充權工作者的場域，助人工作者便能在服務上，更有效的以復原力觀點協助安置兒少，提升安置照顧的品質。換言之，工作者需要先具備復原的能力，才能協助個案培育復原力。所以構成研究者的研究問題，如下：

1. 安置機構生輔員接觸復原力觀點的想法？
2. 生輔員如何經驗機構中復原力觀點的實踐？
3. 生輔員在工作中採行復原力策略的經驗為何？
4. 生輔員在工作中遇到的挑戰與挫折復原的經驗？

第三章 研究方法

本研究的目的是在探討安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗，期待透過研究的探索，累積復原力的本土經驗，具體的探討主題有：1.安置機構生輔員學習復原力觀點的經驗為何？2.生輔員如何經驗機構中復原力觀點的實踐？3.生輔員在工作中採行復原力策略的經驗為何？4.生輔員從工作中遇到的挑戰與復原的經驗為何？

本章共分四節，第一節介紹研究方法的選擇；第二節為訪談對象的選樣與考量；第三節為資料蒐集與分析的方法；第四節探討研究倫理的關注。

第一節 研究方法的選擇

社會科學的研究方法可區分為質性研究方法(qualitative research)與量化研究方法(quantitative research)。量化研究主要是將演繹邏輯(deductive logic)運用於整個研究過程；相對的，質化研究是將歸納邏輯(inductive logic)運用於對社會現象的探究過程(潘淑滿,2003)。本研究將採質性研究中的深度訪談法作為研究方法，說明如下：

一、質性研究法

本研究欲瞭解兒少安置機構生活輔導員學習與運用復原力策略之「經驗」。所謂「經驗」，是指生輔員在兒少安置系統中，與服務對象、組織環境互動之下的綜合性感受。基於經驗的主觀性，每個人皆是自己經驗的專家，沒有任何一個人能完全替代他人來訴說對方的經驗。換言之，本文欲探討的生輔員運用復原力的經驗知識，正存在於生輔員個人的經驗與意義系統中，只有生輔員才能真實詮釋個人經驗的內涵。

這種探索個人經驗為主軸的研究內涵，Conrad(1987)稱此為個人之「內部觀點」；簡春安、鄒平儀(1998)則指出，以系統中受訪者的觀點描述社會事實，強調探索性的研究設計，目的在於探討問題的深度、意義。這樣的研究內涵，正是

符合質性研究本體論與知識論的知識假說。因此，本研究將採行質性研究作為研究典範。

二、深度訪談法

深度訪談法(in- depth interview)是訪談的形式之一，經由以受訪者為中心，的訪談的方式，得到由受訪者的角度詮釋其豐富的想法和觀點的研究策略。

本研究會根據研究目的以及文獻探討的結果，預先架構足以蒐集生輔員運用復原力經驗之訪談架構，協助本研究者更能完整蒐集可能的經驗。因此本研究將採用訪談形式分類中的半結構訪談法來進行資料的收集。

第二節 訪談對象的選樣與考量

質性研究之研究目的不在進行研究結果的推論，而是經由夾帶豐富資訊的對象，經資料蒐集，得到研究參與者比較深入細緻的內在經驗與解釋性理解（陳向明，2002）。因此，質化研究所選的受訪對象，通常是以能提供「深度」與「多元社會實況的廣度」資料為標準（胡幼慧，2004）。

由於本研究的重點在瞭解安置機構生輔員採行復原力策略之經驗，此需蒐集足夠的實務工作者相關經驗，方能對本研究知識的累積發揮較大的貢獻。因此本研究採用「立意取樣法」來選擇受訪對象。所謂立意取樣(purposive sampling)是研究者根據自己的研究目的，及對母群體的瞭解來選取樣本，以找到能提供大量豐富訊息的研究對象做深度的探索（胡幼慧，2004；簡春安、鄒平儀，2004）。

壹、訪談對象選取

又根據過去研究發現，兒少保護領域工作者在工作第三年，往往會經歷職務上最困難的階段，造成流動率偏高(余漢儀，1993；李佩玲，2009；王珮甄，2011)。因此，考量能夠熬過三年者，對這份工作的挑戰應該有較高的韌力，或是有較強的挫折復原力，因此，本研究將以，有三年(含)以上年資之安置機構生輔員為對象。

綜合上述，本研究之研究對象篩選原則如下：

- 一、訪談對象曾在兒少保護安置機構擔任生輔員一職。
- 二、安置機構生輔員年資累積至少三年(含)以上。
- 三、擔任生輔員期間，照顧對象是依據「兒童及少年福利與權益保障法」受到安置之兒少。
- 四、具有接受本研究訪談之意願。

貳、訪談對象

一、訪談參與邀請

根據上述研究對象的篩選原則，研究者一方面透過過往職場中接觸過的人際網；另一方面也藉由研究者的同學及同事們的人際網絡來尋找合適的受訪對象。在初步確認符合條件之對象後，進行電話或網路聯繫，表明來意、說明研究目的，以邀請對方參與研究。具體訪談對象的邀請步驟如圖 3-1：

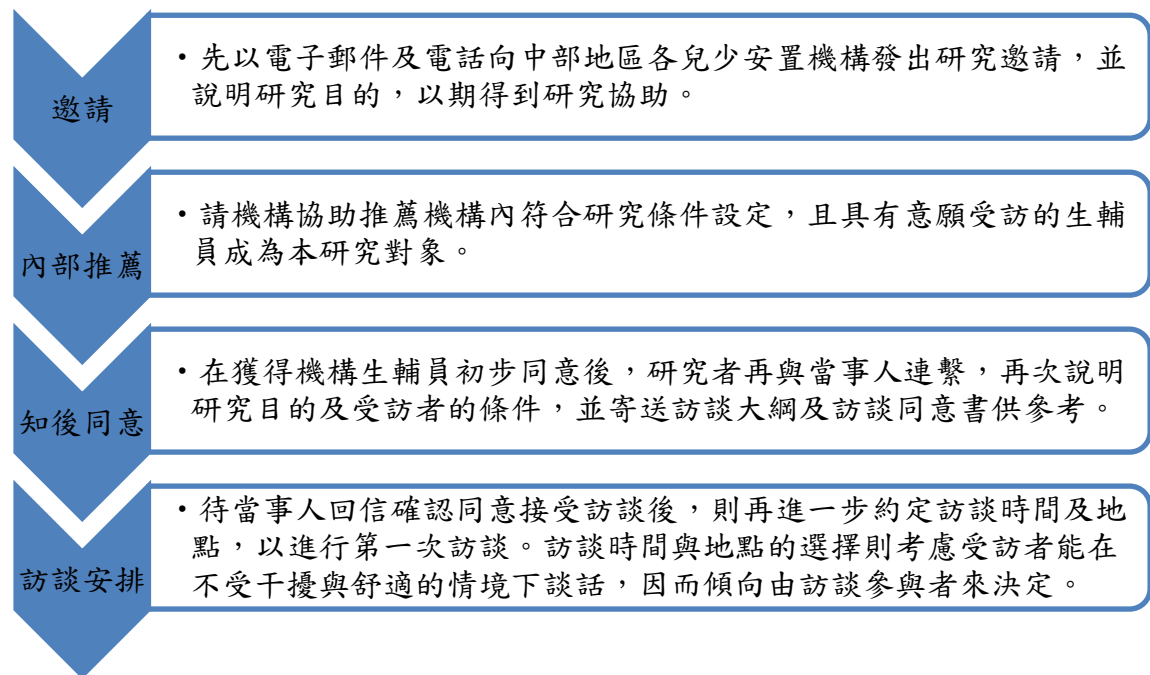


圖 3-1 資料蒐集的步驟

二、研究參與者

研究參與者即受訪者，總計四名（以下統稱研究參與者），均為女性、未婚、大學學歷畢業，研究參與者基本資料整理如下表，當中所有姓名皆以暱稱取代之，以保護研究參與者的隱私：

表 3-1 研究參與者基本資料表

姓名	資料代碼	年齡	畢業科系	生輔員年資	訪談時就職狀況	經歷
奇奇	B	29	社工系畢業	4 年	離職進修（去念研究所）	在 S 機構擔任過生輔員、社工、生輔組長

蓓蓓	E	28	社工系畢業	3年半	在職，並剛由生輔員轉任社工組長	在 S 機構擔任過生輔員、社工、社工組長
小雅	D	32	幼保系畢業	8年	在職	在 S 機構擔任過生輔員，離職到 L 機構擔任生輔員督導
玫瑰	C	49	空中大學生活應用系畢業	6年8個月	離職，轉換到身障類教養機構	僅在 T 機構擔任生輔員、生輔督導

第三節 研究資料蒐集與分析

壹、 研究工具

本研究藉由訪談大綱、錄音筆以及研究者本身等工具，來蒐集兒少安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗的相關資料。

一、訪談大綱

本研究採半結構訪談，主要在探討生輔員經驗與運用復原力觀點於服務對象的經驗，訪談將聚焦在如下方向：

- (一) 生輔員對復原力概念的學習經驗與想法。
- (二) 生輔員如何經驗機構中復原力觀點的實踐。
- (三) 工作場域中生輔員運用復原力策略的經驗。
- (四) 生輔員在工作中遇到的挑戰與挫折復原的經驗。

訪談大綱內文，見附件一。

二、錄音筆

研究者會事先準備錄音工具，在進行訪談時，經由受訪者同意後才進行錄製。此工具可詳細記錄訪談內容，作為資料整理及分析之用，以避免訪談過程中，研究者因專注在傾聽受訪者資訊，而來不及記錄，以至於重要訪談資料遺漏。

三、研究者自身

研究者即為訪談者，為研究工具之一。訪談者的訪談技巧，對訪談資料的敏感度，同樣影響研究資料搜集的品質。

本研究為社會工作研究所在學生，已修畢碩士班課程學分，其中包括研究方法及質性研究之課程，對於研究方法具基本的認知。另研究者本身在兒少保護安置機構擔任生輔員一年餘，具備社會工作實務知識與技巧，能在研究資料蒐集時敏感到，研究資料是否有不足或與實務經驗有落差的狀況，並進一步深入經驗的核心。相信能扮演稱職之訪談者。

貳、 資料處理與分析

研究者在深度訪談法蒐集資料後，資料分析的步驟將分為下列步驟進行：

一、 謄錄逐字稿

每次在訪談結束後，研究者將受訪者的錄音內容，將受訪者的口語內容與語氣完整轉騰為逐字稿，以利於後續的研究資料分析。逐字稿是以流水編號的方式順序編排，每換一人說話即更換一行。在逐字稿的前端以英文字母 S 代表研究者，B、C、D、E 分別代表不同的受訪者(如表 3-1 研究參與者基本資料表)，字母後面加註的數字流水編號，代表第幾段對話。例如：B031 代表訪談對象 B(奇奇)的第 31 段對話。以利索引編碼方式如下表：

表 3-2 訪談資料編碼舉例

編號	逐字稿內容	斷句概念	主題
B031		呃……像平常如果	
		說是……呃，個案的	罰站罰寫：是兒少
	呃……像平常如果說是……	特殊問題，其實最嚴	問題行為處理的
	呃，個案的特殊問題，其實	重的就是到罰站跟	極致
	最嚴重的就是到罰站跟罰寫	罰寫這樣子而已。	為能增加輔導成
	這樣子而已。但是因為除了	但是因為除了罰站	效：工作人員會花
	罰站跟罰寫之外又要讓它有	跟罰寫之外又要讓	更多時間與兒少
	效果，就會多更多工作人員	它有效果，就會多更	溝通
	跟孩子之間談話，還有看待	多工作人員跟孩子	
	問題行為的解釋。	之間談話，	讓兒少對問題行
	還有看待問題行為	為有充分理解	
	的解釋。		

二、 閱讀逐字稿

在進行資料分析之前，研究者先掌握研究目的，反覆熟讀逐字稿，以求能進

入受訪者話語中的本意，展現受訪者主觀世界中的真實情境，並在閱讀資料的同時，記錄自己的感受及對訪談內容的想法。

三、斷句

斷句的目的是意圖捕捉受訪者所有意義陳述的重點。基於受訪對象經驗描述可能在時序上穿插跳躍，或是在一次對話中隱含超過一個以上的意義或概念。藉由斷句可以捕捉每一個重要的意義段落。

四、彙整各研究參與者經驗故事

(一) 依經驗時間序編排

重新組織每位研究參與者之經驗時間序，成為參與者作為生輔員之經驗故事。整理時將盡可能保留參與者口語敘說之風貌。

(二) 段落標題浮現

為了協助研究者與讀者更言簡意賅地掌握經驗內涵，本研究者會根據整理後的經驗腳本內容所浮現的經驗特色，給予段落主題之命名。並將四名參與者的經驗整理於第四章。

五、統整研究參與者之經驗

第五章將以跨個案的方式進行資料分析。分析會遵循如下原則：

(一) 回應研究問題。

(二) 每一主題下會摘述訪談資料作為佐證。

參、嚴謹度策略

不論是信度對測量穩定性的要求、或是效度對準確性的要求，乃是所有科學方法應當滿足的要求，量化研究如此，質化研究亦然。關於質性研究嚴謹度的議題 Lincoln 與 Guba(1985)所提出的四個指標，分別是(一)可信性(credibility) (二)可轉換性與 (三) 可靠性(dependability)。(四)可確認性 (confirmability)。這四個指標也為多數質性取向的研究者所奉行。

隨之，Guba 與 Lincoln (1994) 進一步揚棄質性研究得對應量化研究對內部

信度與效度的研究原則。認為質性研究者在研究中反思與自省，同時尊重受訪者與讀者的聲音。總而言之，真實性（authenticity）與值得信賴（trustworthiness）更能貼近質性研究的典範。本段將說明本研究追求研究結果嚴謹性的做法：

為使研究的資料能夠符合研究目的，且貼近研究場域的程度。本研究者採行如下努力：

- （一）尊重受訪者個人意願，在知後同意下進行訪談。訪談時間與地點也尊重受訪者的習慣與意願。
- （二）訪談資料編譯成故事文本後，邀請受訪者檢視資料的正確性。
- （三）研究主題依附訪談內容而生，避免過多的詮釋。
- （四）持續與師長和同儕討論研究的狀況，增加自己對於研究資料的敏感度，並反思自己的價值觀如何影響研究過程與詮釋，也時常檢視目前所蒐集資料與研究目的關聯，不斷調整蒐集資料的方式。

第四節 研究倫理的關注

Valentine (2001) 認為研究倫理是研究設計的核心，重要在於研究設計的可行性(feasibility)及符合科學知識建構的原則，並界定什麼問題是研究者可以研究，以及如何進行研究，同時提及告知同意、隱私保密、契約建立與回應反饋等實務性的提醒。具體而言，Rubin 和 Babbie (2005) 提出社會工作研究者必須考慮的研究倫理包括：自願參與、告知後同意、不傷害受訪者、匿名與保密、不欺騙受訪者及分析報告上的考量(引自莊耀南，2011)。本研究參照以上原則，於研究進行前、研究資料收集中，以及研究資料收集後，謹慎進行研究倫理的考量。將相關研究倫理陳述如下：

一、確保自願參與

范麗娟(2004)指出深度訪談的研究倫理其實和訪談本質是密不可分的，將受訪者當成「人」一樣看待，而不是僅是研究對象。所以，更須考量受訪者的感受、情緒、反應和研究可能產生的影響。研究者認為不管研究結果如何，應尊重慷慨提供研究資料的研究對象，所以在研究開始之前，研究者需先徵得被研究者的同意，並給予一份簡要的研究說明，才開始進行訪談，以尊重受訪者自我決策權。

本研究主要是透過研究者的人脈網路尋找合適的受訪者，在研究進行前研究者先以電話和電子郵件聯繫機構或個人，並附上簡要的研究計畫書與同意書，讓機構瞭解研究的目的與進行方式，並徵詢機構介紹符合受訪者的可能性。除事前告知研究對象「任何時間都可以決定中斷研究訪談」外，在研究過程中，主動覺察研究對象「不敢、不忍心」或「不知如何」拒絕研究者的心情，主動提出訪談終止與否的討論，或提出資料分析呈現的方式供受訪者參考，以減低其焦慮。

二、告知後同意 (informed consent)

訪談的過程當中，研究者會提供充分的資料，讓受訪者決定要不要進入訪談關係。在訪談開始前，研究者會向受訪者說明訪談的過程。因此，知後同意書的內容包括訪談進行的時間、地點、訪談可能的方向，以及後續資料的處理與應用，

同時也清楚告知受訪者在訪談過程中，可隨時中斷訪談或拒絕回答問題，以獲取研究資訊的正當性。

三、匿名保密

雖然本研究的研究對象幾乎都曾受雇於同一組織，但卻分屬不同單位，各單位間的工作方式、團隊氣氛不免有所差異，有些訪談內容也將涉及受訪者個人的經驗，為避免研究結果可能造成研究對象在職場上的困擾，因此研究者必須對所得資料保密；若涉及敏感的議題，相關文字也會先徵求受訪當事者的同意，再將其載入研究報告中。研究者在研究前亦會告知受訪者可以拒答，或選擇性分享內容的權利，而面對受訪者簡短的回應，研究者進一步追問後，發現受訪者仍不想多談，或面露難色、解釋不清時，研究者也會尊重其意願，不挖掘受訪者與研究內容無關的隱私。

在資料保密部份，研究者承諾受訪者不會任意向他人洩露訪談內容，即便陳述訪談內容，也盡可能不要讓他人得知受訪者的身份。研究結果的呈現將會匿名處理受訪者的基本資料，並將一切能辨識受訪者身份的資料作適度的修改。目前受訪者的暱稱先由研究者暫定，之後將會再確認受訪者對匿名名稱的想法與意見。

另外，研究者與受訪者為一種互惠的關係，研究者從受訪者身上獲取資料，也應將研究成果與受訪者分享。在研究過程中，接納受訪者給予研究者在訪談過程中的建議與想法。若受訪者在訪談過程中有特殊狀況時，研究者必須視其情況，提供相關資源或建議以供訪談對象參考。

第四章 研究結果與討論

本章共分為四節，分別介紹四位生輔員的復原力的學習與實踐經驗為主軸。並以第一人稱的方式敘述，並以研究參與者觀點為之。

故事是由訪談逐字稿依經驗的時間序重新彙集整理而成，為了讓文字閱讀起來更通順，研究者會加入補充字句於括弧內增加閱讀的流暢性。每一小節會依故事內容賦予段落主題名稱，呼應內容，也呈現本研究者對研究參與者經驗的理解。

在每位研究參與者故事之後，會提出本研究者對該參與者在生輔經驗或復原力學習與落實經驗下的反思與理解，這個段落則是轉為研究者觀點。

第一節 奇奇的生輔員經驗

「復原力是最平實的東西，存在每個人的裡面，但是每個人可能用不同的方式去展現或解讀這個復原力。」～奇奇

壹、 成為生輔員

一、與復原力初相遇

我第一次接觸復原力的概念是在進入 S 機構工作後，這也是我到目前為止唯一(待過)的(安置型)機構。它有提供新人培訓，然後在新人培訓裡面有講到復原力方案之類的，在那個時候才大概知道 S 機構在提倡的復原力概念是什麼，可是不太知道要用在什麼方面，後來開始正式工作後，主任、組長之類的督導，會跟我們講復原力要怎麼樣做在生輔工作裡面。

但真正比較知道復原力是在幹嘛，是在有一年的評鑑之後，因為那次評鑑我們需要做一個機構的特色方案。那個時候主任說要把復原力的東西呈現出來，所以我們透過把復原力的概念用在生活中，然後拍成小短片的方式，才比較知道，原來復原力不是一個很遠的東西，是在生活中常見的。

二、社工系訓練背景對助人工作的理解

儘管在我進到 S 機構之前，對這個東西（復原力）沒有接觸過，但因為自己是社工系的背景，所以在大學社工系的學習過程中，多多少少會講到一點助人的方法，所以那個時候在看待「助人」的這件事情，都是認為自己有能力了才去幫助別人，所以會覺得社工的能力就是要比別人多一些，像是給別人鼓勵啊，就會比一般人做更多。所以以前看待復原力，就會像看待助人工作這樣，感覺同樣都是幫助別人的方式。

貳、 生輔工作中的挑戰

一、 想要快點上手，卻遇到棘手個案

在我工作第一年的時候，我對自己的期許是希望把工作做好，趕快上手。然而，那一陣子的特殊兒童是很多的，像過動、智能不足，或是非行少女之類的，之前沒有看過那麼多特殊的小孩。那些特殊小孩在機構裡面破壞性或是攻擊力很強，雖然仍是在我們機構收案的範圍，但是如果同一時間一次收太多，但是我們現有安置的人數也沒有減少的時候，就會造成這些特殊個案被特別照顧的品質是降低的。

當時這些特殊孩子是被分配到我輔導的小家裡面，是我要負責的個案。可是那個時候年資輕，也沒有辦法應付這類特殊的小孩，所以心裡是很慌張的，這種時候就會覺得工作非常的挫折。然而其他小家的工作人員對這個孩子，或是這個孩子對其他的工作人員的態度都比跟我的互動還要好。那個時候我非常的質疑自己是不是沒有工作的能力，是不是不適合當生輔員之類的。我覺得那個時候比較不是用正向的方式去看待這件事，比較是會質疑自己能力，就是花了很多時間在自責或是自我檢討這樣。

(一) 主動求助

這種失衡的狀況，大概持續一、兩個月左右，當時有個孩子狀況特別嚴重，像是引發個案之間的比較，或是（負面行為的）模仿學習之類的。所以那個時候

對於整個機構的氣氛，跟工作人員的教養模式都是很緊張。直到我覺得還是必須要好好了解問題在哪裡的時候，才去尋求督導協助或是去問資深的工作人員。

(二) 專業訓練的啟發

那個時候主任為了這個孩子辦了一個專業訓練，我們用個案研討的方式請醫生來說明、解釋，並請教醫生。當時研習的主題是「過動兒童的教養方式」，教導面對過動的孩子要怎麼處理？研習的過程也有發現，過去我們給這個孩子問題行為的一些處遇，在孩子心裡反而是一種關注，所以她更容易做出這樣的負面行為。研習後我們才轉換用其他的方式去教養這個小孩。因為外聘專家與督導的協助，讓我渡過了那個時期。

二、 同事離職的衝擊

我覺得安置機構工作的同事，大家的（工作與壓力）都是彼此關連的，因為上班的時候，大家不是只有就是顧好自己的工作而已，很多的時候都是要互相協調跟協助的。同事的離職，對於機構來說雖然讓人覺得很不捨，然而要面對一個新進的人員，還要花一段時間與新人磨合，對於我們裡面的工作人員來說都是一件辛苦的事。

(一) 立即支援的互賴團隊

所以我覺得在機構裡，大家彼此互相支持的那個感覺，就是很深刻的。像是有時候你可能沒有辦法面對這個孩子，你去向其他的工作人員求助，他們也願意過來協助你教養這個小孩，所以我覺得在那個過程中的情感支持是很強的。

(二) 持續的督導協助與支持

在我所服務的 S 機構，每個月都會有固定的督導，這個督導可能不是上固定的訓練課程，而是去討論這個月工作人員的工作概況，可能是對一個小孩的照顧方式，或是對一個工作情境的調整之類的，讓生輔員的工作得到支持。我們有統一被督導的那一年就是改善蠻多事情的。

儘管督導因為距離比較遠，可能沒有辦法每次事件的當下都有辦法協助你一

起處理，但是我覺得可以比較統整性的引導我思考事情的方式，發現一些盲點或是什麼的，就會用不同的眼光、角度去看待現在遇到的困難，事件就會重新被詮釋跟看見。

參、 機構中的學習與成長

我覺得 S 機構（對安置個案）有蠻清楚的（輔導）架構，就像一開始聽到復原力，覺得很抽象，但 S 機構告訴我們復原力這件事情的時候是很具體的。就像 S 機構每年都會辦訓練營，透過那個訓練營會用不同方式呈現復原力的概念。就是，我覺得要告訴我們的是復原力是很大又很小的東西，很大的是一個概念；然後平常就是各個家園的主任、督導，會用各個不同的特色方案來做呈現，因為各個機構的特色方案不一樣。所以我覺得復原力這個概念，在 S 機構被教導的還蠻透徹的。所以，我覺得有些東西在進來之前是不了解的，但在進來後會知道就是用這樣的詞彙，或是知道是這種感覺。

一、 機構如何落實復原力

（一）每一個活動都以提升復原力為目標

例如：S 機構每年年初的時候都會以復原力做一個參考的概念，訂定我們今年要對孩子工作的一些方案是什麼，就會討論今年度有沒有要辦什麼復原力的特殊方案。就像辦理慶生會、母親節，或是外出方案等活動的時後，會去思考辦這個活動的意義是什麼，然後想要教會他們什麼事。

1. 慶生會

像是辦慶生會，就是考量個案在家庭裡面，沒有好好的被關注、鼓勵或是那種以他為中心的感受，所以在這裡補充她過去沒有的那種溫馨感，然後也會去解釋。

2. 幸福商店

設計幸福商店方案的部分，是要培育個案的是一個技能，就是他們會輪流當商店的老闆；然後透過日常表現，設置鼓勵積分制度，讓大家可能透過平時的表

現，像寫功課阿，或是幫助別人，這些好的表現，加點累計點數得到鼓勵。讓安置童每個月可以用那些點數跟商店的老闆買餅乾之類的東西。我覺得從那個加點的設計與執行過程，孩子可以學會幫助別人、完成自己的內務，這種比較小的工作，就是我覺得這些也教導他們這些事情。還有，在這個方案中，商店老闆因為要收錢，就會演練算術之類，那也是一個生活技能。那如果那一次他們的狀況都是好的，他們也好好的接待了客人，我覺得他們都可以從裡面獲得滿足的感覺。所以我覺得 每一個方案，背後幾乎都有復原力的影子在做架構。

3. 自治組織會

其他還有像個案自己組成的自治組織會等，就是那些可以讓孩子從生活中學習的規劃。我覺得讓個案從生活中學習的那個方式跟技巧，都有復原力的概念。因為學習技能讓他們累積自信後，可以讓他們更有復原的感覺。

(二)創造零處罰的管教環境

1. 溝通代替處罰

我覺得在 S 機構最忌諱的就是處罰跟體罰，這個東西在 S 機構落實的還蠻徹底的，因為主管還蠻介意這件事，所以我覺得因為不能體罰孩子，像平常個案的特殊問題，最嚴重的處理方式，頂多到罰站跟罰寫這樣子而已。因為如果執行體罰，雖然可能可以很快解決眼前的問題，但是就會減少溝通的機會。但就因為在 S 機構不能這樣子做。

所以工作者被迫思考除了處罰、體罰外，更有效的管教模式，反而促使工作者跟個案的溝通時間是更多的。除了罰站跟罰寫之外，又要讓它有效果，就會多更多工作人員跟孩子之間談話，以及看待孩子問題行為的解讀。我覺得孩子每個行為的背後都會有一個原因，透過溝通的過程，可以發覺孩子會流露出「因為以前被怎樣對待，所以現在也用同樣的模式對別人」之類的（現象）。

2. 給予陪伴同理

我覺得過程中工作人員的陪伴跟同理，就會讓孩子願意說更多，很多問題就

會在說的過程中被化解掉一些。所以我覺得這就是一種促進孩子復原力的感覺，就是提供一個很簡單的陪伴跟同理而已。

3. 專業知能的補強

我們也上很多的督導課程或是個案研討，就是去研討這些特殊個案要如何處遇。所以我覺得在管教個案方面是很多人幫忙的。

所以機構堅持不能體罰的這個點，說起來很不容易，因為一般家庭的媽媽也都會打小孩。如果是正常管教大家也都可以接受，可是好像變成在機構裡面，就是連打阿，或者半蹲、青蛙跳這些都是被禁止的，那我覺得這是個很重要，因為這樣工作人員才願意花更多的時間，用不同的方式去處理孩子的行為問題。就會讓工作人員跟個案的關係是更接近的，那我覺得那個復原力的味道也會更出來。所以我覺得孩子和工作人員去看待這個機構環境，會是不恐懼的、一個溫馨的地方，這就是感覺能成功促進復原力的環境。

二、理想與挑戰

(一) 零處罰的管教較耗費時間

不用責罵的方式跟孩子談話，雖然那是有效果的，但是很花時間。以 S 機構設立初期來說，的確是會讓人常常把復原力丟在一邊的，因為初期可能機構的定位還沒有很穩定，然後也有人力很不足的時候，或是很多東西是不明確的情況下，就沒有那麼多的時間可以去處理單一孩子行為的時候，就真的常常會把復原力丟在一邊，然後可能用集體教養，或是其他的方式去處理，因為這樣會比較快速，但是就會沒有辦法個別的對孩子工作。

(二) 培育復原力需要更多個別化的照顧

集體教養就是可能像是吃飯的時間，大家統一起集合吃飯，可能有些孩子他會有不喜歡吃的食物或是挑食的狀況，那個時候工作人員不足的情況下，只好請他們都要把餐吃掉，然後也沒有辦法好好的去跟他們討論挑食的原因、不能挑食的原因等等。雖然說我們最後的結論還是希望孩子不要挑食，但是如果可以多

解釋一些，就是像是「這些食物都是善心人士捐贈的」，或是善心人士可能懷著怎麼樣的心情捐贈食物到這邊。所以我們沒辦法每一餐都只煮孩子愛吃的食物，是因為我們不能浪費這些善心人士捐的食材。那我覺得多解釋這些背後的原因之後，可能孩子能理解這些困難，那我們也可以達到一個協調是「那你不喜歡的可以少吃一點，但是不可以完全不吃」之類的，那我覺得孩子用餐的時後，心情也會好很多。

肆、 職業倦怠，希望找尋工作意義

在我工作第三年的時候，開始對重複的工作、重複的環境開始有倦怠的感覺。我不知道自己究竟有沒有被其他同事影響？好多工作上的前輩、同事都有相同的狀況，都在三年的時候就離職了，不知道為什麼都是會有這個關卡。

我的心態也是很類似的，雖然每天遇到的個案都不一樣，但是其實都是重複照顧的工作。然後其實生輔員的工作也沒有像外面的機關一樣，有很明確的升職管道，所以那個時候其實做久了，心裡會想說「難道我要就是五年、十年一直持續當生輔員嗎？」。所以那個時候就會覺得工作已經上手了、已經熟了，是不是要換別的工作試試看之類的。

一、 不是何時離職而是能否在工作中找到意義

(一) 反思對工作的意義

但之後有去重新思考、看待這份工作對我的意義，然後發現好像也不是要在這裡待多久的感覺，比較是想要再對這份工作做些什麼的事情。像是以前我都把眼光放在照顧個案的事情上面，但是那一年有新進的工作人員。一開始跟新進人員搭班的時候，覺得她有很多的不知道，但是她不一定會主動的求助。讓我覺得新進工作人員遇到的困難，跟我以前剛進這個機構的時候，心情、狀況是很像的。所以一開始會在搭(配排)班的時候幫助她，在那個時候也才開始想到，好像需要幫助新人適應環境或是上手之類的。

(二) 諮詢督導的意見，調整工作內容

另外，我倦怠的想法也有跟我的督導討論過，之後督導也觀察我在工作時候的狀態，建議我多負責新進人員的訓練或是帶他們工作的部分，所以後來慢慢的也納入到我的工作範圍裡面。這讓我發現，好像還有很多事情是可以在這裡做的，所以對我來說，也許有一天如果自己已經完成了該完成的工作，那麼在哪個時候離職或是離開這個環境，都不是問題。但如果我覺得還可以再做些什麼，好像五年、十年都是一直待在生輔工作也沒有什麼不好，所以後來就是克服了這種倦怠的感覺，渡過了那個時期。

(三) 對自己的認識與理解

所以我覺得對我來說，會需要常常換不同職務的工作，雖然我也有看過一直都很安於做同一份工作的人。可是對我來說，需要透過常常換不同的東西跟不同的想法，才有辦法讓我在這份工作裡面有更新或是創意的東西。所以我也有嘗試做社工或是做督導的工作之類的，然後我覺得那些經驗都有幫助我做生輔的工作，然後以不同的眼界看待這個工作。

二、 從個案的成長中得到回饋

我在工作印象中，對院童（行為）改變印象最深的一次，是在跟這個孩子相處非常久的時候，甚至她已經離院之後才發現的。

(一) 安置個案矛盾衝突的依附關係

這個小孩在機構時是一個很有問題的小孩，她是個類似叛逆期的少女，不服從機構的管教（她表現出衝突矛盾的情感），她一面跟某些工作人員非常要好，對她來說這些資深的工作人員，在她心裡有家人的感覺，取代她的姊姊甚至是她的媽媽的角色。所以雖然她在機構經常叛逆衝突，但是她跟這些工作人員的感情卻是很好的。她經常明確的表示不想要住在這個機構裡面，即使她一個人生活也好。最後甚至跟機構是用不好的方式結束關係、離院。因此，讓我們工作人員覺得，她好像是逃跑或是拋棄了這個機構的感覺。

(二) 復原力的展現不及時，但埋下種子

可是當她離院之後，她有機會去過她想像中的新生活，生活中遇到一些困難，然後她有回想起以前在機構時也曾遇到困難，可是這些困難為什麼沒有讓她困難太久？那是因為工作人員的幫助之類的，所以她後來有真正感受到一個人真正要去面對生活的一切是很辛苦的。

所以我覺得她有很多不同的體驗，開始感到以前工作人員給她的規範或是照顧，並不是針對性的，也不是要困住她，是真正為她著想。所以她就重新回頭找這些機構的工作人員，感謝或是懷念那些幫助她的人。

我覺得像是工作人員種了一些種子在她心裡面，不管是技能、溫暖、關懷、同理之類的。可能一開始的時候，只有一點點的種子在孩子的心裡面，但是當她這樣一個剛成年的少女離院，開始一個人面對這個社會的時候，是很不容易。但因為她心裡有我們過去給她種下的種子在慢慢發芽，所以沒有被這些環境打垮。也就是像我之前說的，可能以前我們需要別人的安慰，但是長大之後，就學會自己安慰自己的感覺。

我覺得以生輔員的角色，可以提供最基本的生活照顧，就是像家裡媽媽帶小孩的方式，關注在這個小孩的成長、發展上面，然後為他們處理生活中大大小小的事務，就是在促進孩子們的復原力。因為復原力是最平實的東西，存在每個人的裡面，但是每個人可能用不同的方式去展現或解讀這個復原力。那我覺得就是在這個過程中你不需要教導孩子說：「我現在要教你復原力」，孩子也會自己感受到的，那個東西我覺得才是最真實的。因為以前我們也有試圖跟孩子解釋復原力是什麼，但是我覺得他們聽得很模糊。可是如果你告訴他，我要教你要怎麼去關心一個人，那我覺得他們會聽得懂這個語言。

然後我覺得最最平實的，可能是陪伴他一起寫功課，陪伴他一起哭泣也好，就是那個感覺，都是讓小孩未來會回想起的生活片段。

伍、 我在生輔工作中的成長與反思

我一開始接觸復原力的時候有三個階段，就是一開始不知道，然後模模糊糊的，再來才知道這個理論，最後才知道原來這個理論是多麼容易被運用。

我是在進入 S 機構工作後，新人培訓中才有講到復原力方案之類的。但真正比較知道復原力是在幹嘛，是在有一年的評鑑之後，因為那次評鑑我們需要做一個機構的特色方案。那個時候主任說要把復原力的東西呈現出來，所以我們透過把復原力的概念用在生活中，然後拍成小短片的方式，在那個過程中才比較知道，原來復原力不是一個很遠的東西，是在生活中常見的。

我覺得復原力是每個人都會有的，就是像受傷會自動修復的那種感覺 只是有時候可能需要靠外力擦一點藥，對我來說就是這種感覺。然後我覺得生輔工作就是像幫助別人上藥的那個工作。至於「受傷」的經驗，我覺得多多少少每個人的成長過程都會經驗到，可是我覺得可大可小，或是看待這傷口是怎麼樣的感覺？假如非常重視他，一直感覺到它的存在，就會覺得很刺痛的感覺。

一、 我何其幸運，小時後的創傷很快被撫平

我覺得自己的成長背景，已經是很健康、正常的，但在開始做生輔工作後，慢慢遇到那些個案，然後開始覺得自己跟他們有類似背景的感覺。但是，可能我在「受傷」的當時，很快的就被撫平了，或是復原了，所以那些傷口沒有存在很久，但那些個案卻沒有遇到能夠立刻復原的時候。

像是小時候在學校如果被取笑或是什麼的狀況，很嚴重的話就會變成排擠，但那時候我遇到一個比較有正義感的導師，他當時就會幫忙解釋這個弱勢的狀況，所以當時大家反而會幫忙那個班上弱勢的學生。感覺就像那個時候有個力量進來了，然後讓那個傷沒有越擴越大的感覺。所以之後在那個同學的心裡面，沒有留下被排擠的感覺。這些「修復力量」除了老師跟同學以外，我覺得父母也是，就是家庭環境、身邊支持的人都是。

但是我覺得有點奇特的是，可能一開始復原力是別人給你的，但久了之後就

會變成自己養成這個能力，就像以前我們需要父母跟我們說，「你很好啊」之類的我們才會相信。但長大後，父母不在身邊，也會用父母以前鼓勵我們的話來自己鼓勵，所以我覺得那個時候，就算沒有那些支持你的人在身邊，你還是養成了這個習慣。

剛剛提到外在的力量，像是家人、朋友的支持，但個人內在的復原力量則是有一點抽象，如果可以講的話，就像是幽默啊、正向觀點之類的。

二、 我具有正向思考的人格特質

因為我覺得有些人的思考就是比較負面，可能我剛好就是比較容易正向思考的人，所以看待那些讓我覺得不開心的事情都沒有停留太久。有關復原力的詞彙，是我在進入S機構後才會說的，但那些有關復原力的特質，是我在以前就具備的，雖然以前不太認識復原力是什麼，但是有感覺自己沒有像別人煩惱這麼多的事情。

三、 我成為前輩角色的期許

(一) 培力新人:行動先於認知改變

我覺得如果要協助新進的生輔員學習復原力，首先需要把這個觀念解釋的生活化一點。就像是我之前提到的，面對新進生輔員的時候，不要跟他們說太多、太遠或太難的東西，因為那樣會讓人覺得復原力好像是一個要很用力學習才會的東西。反而是一開始先帶著新人去體驗提升復原力應該要做到的事，但卻不告訴他們這其實就是復原力的感覺。所以從一開始我帶工作人員的時候，就是從最簡單的陪伴、接納或是同理孩子開始做起。但是當他們差不多三個月之後，才去告訴他們，原來你們做的事情都是復原力，他們才不會用那種原來復原力很難、好像是一個專業知識的眼光去看待。讓他們相信其實每個人都做得到，他們也反而可以因為被解釋了這個理念，而去做更多的變化。

(二) 組織變大後考驗復原力精神的落實

工作到目前，我覺得因為機構內工作人員太多了，所以不同的工作人員對於

復原力也好、機構的宗旨，甚至小到教養的理念都是不一樣的。所以要讓大家共同一致很困難，常常需要協調。而且不同的工作人員在做教養這件事，也有新進跟資深的差別。那我覺得新進的工作人員，可能就真的比較沒有味道一點，就是有一些新進的工作人員進來之後，會沒辦法意識到自己的角色是一個照顧者，她可能會用比較大姐姐的方式在陪伴小孩。我覺得大姐姐的角色就是會陪同孩子一起玩、一起遊戲，但是我覺得他們可能不會管教。比如說，像是孩子的行為不太好，因為不想破壞跟孩子的關係，那朋友或是姊姊的立場就會說，「你這樣不太好啦」。但如果是一個教養者的角色話，可能就要很清楚的告訴孩子，為什麼他這個行為是不好的，怎麼樣影響別人了，然後甚至是之後要怎麼做之類的。我覺得這樣才有辦法，具體的幫助孩子去想這個行為為什麼是社會上不可以接受的，而不是因為我跟你關係很好，那你不喜歡所以我不要做，或是因為我跟其他人不好，我就可以對其他人做的這種感覺。這樣的角色就會讓我覺得，比較沒有做到復原力應該要做到的事，雖然也是一種陪伴，但就是有些工作人員可能會混淆了那個角色。所以我會建議在機構要去對新人作培訓或是統一每個工作人員的價值這個部分，還要再多做一點努力。

(三) 培力與蓄力間的平衡

我覺得督導課程大概就是一個月一到兩次就好了，會覺得有支持但是又不會太過負擔。集體的督導，就是把所有工作人員招集在一起的那種。因為我覺得工作人員輪班，已經是一件花體力的事，那就是要一起來督導活動，我覺得次數太多的話，大家會覺得就是力不從心。

1. 隨年資安排個別化的訓練

但是我覺得像組長或是主任，就是機構的管理職，可以對個別的工作人員多做一點個別督導，尤其是對新進人員的督導，可能要隨時，可能一週一次或一個月至少要兩次。但比較資深的工作人員可能就是一個月一次或是三個月一次，就是協助他們整理工作的狀況，或是聽取他們對於這個機構的建議。

2. 期待深化機構間交流中成長

我覺得因為我沒有做過不同的機構的生輔員，但是我也會很好奇別的機構的生輔員都是怎麼帶小孩的。雖然社會局有舉辦類似像生輔員的共同課程，活動中不同機構的生輔員可以互相交流，但是我覺得那些交流還是蠻表淺的。然後我們也有機會到別的機構去做參訪，可是我覺得很多的機構對於要開放自己機構的這件事情，其實是很保留的。所以就算去參訪，大家還是比較沒辦法把實際的狀況展現出來，我覺得這是一件很可惜的事情。因為我覺得每個機構的特色或是不同的合作方式，就是其實都是可以交流學習，對於整體的社會來說是更好的，但就因為沒辦法開放和交流，所以感覺上大家還是只能做自己機構的事情，那我覺得這是一件很可惜的事。這就會變成說，如果一個機構的生輔員，想要學習到別的機構文化，好像唯一的方式不是透過認識裡面的人，不然就是要離職去那裡工作。所以我覺得對於這樣的限制覺得蠻可惜的。

3. 內部員工輪調也是刺激成長的做法

之前 S 機構有想過，可以在自己體系中的各縣市不同的單位來交換工作人員，工作人員很像實習的方式，去別的機構待一個月或是兩個月，我覺得這種方式就還蠻不錯的。但因為有一些現實的問題沒有辦法克服，就像到外縣市的住宿就要變成工作人員自己負擔，因為講到這些細節就更不知道要怎麼規畫，所以到現在都還沒有執行過。

目前 S 機構設立十年了，所以我覺得工作團隊合作的方式、院童的安置狀況什麼的，其實已經很上軌道了，然後也累積了許多過去的工作經驗了。所以我覺得在工作人員人力不足，跟機構制度不明確的情況下，是真的沒有辦法好好的使用復原力的。

陸、 研究者對奇奇復原力經驗的反思與理解

一、 機構培育個案復原力的作法與成效

從奇奇的故事中看到 S 機構培育個案復原力的做法，是透過：

- (一)每一個方案規劃都以培育復原力為目標，會去思考這個活動要給個案帶來什麼意義，想教會她們什麼事，例如：辦理慶生會是為了讓個案感受到自己被關注的溫馨感受；
- (二)S 機構嚴格落實對安置院生的零體罰，強迫工作人員可以思考其它有效的管教方式，像是透過更多的陪伴、同理與溝通，來引導孩子的行為改變，亦能創造出一個不需要懼怕，感到溫馨的安置環境；
- (三)雖然復原力的培育，短時間可能看不到個案的成長與改變，但安置期間工作人員的陪伴，讓復原力像是種子埋藏在個案心裡，有一天會發芽茁壯，協助個案有能力獨自面對挫折與挑戰，就如同故事中具有衝突矛盾依附關係的個案，雖然在安置期間內經常叛逆衝突，但因為跟部份工作人員的關係緊密，遷出後碰到挫折開始會回想到以前工作人員對自己的照顧，進而能學習感恩、看到自己的價值、照顧自己。
- (四)復原力的落實有賴優勢人力：在奇奇的故事中，看到復原力的培育具有它的理想與挑戰，像是雖然零處罰的管教有利於營造復原力的環境，但需要花時間不斷對個案做陪伴與溝通，以引導個案自律、自我負責的能力，但當工作人力不足時，機構也容易用集體教養的方式去處理個案的單一行為，而疏忽掉安置院生的個別性，所以為了培育安置院生的復原力，是需要投入時間與人力成本的，才有心力去照顧到安置院生的復原力。

二、 機構提供生輔員的支持與成效

奇奇的故事中提到，S 機構透過：

- (一)專業成長：針對特殊個案的管教議題，辦理專業訓練，像是：透過個案研討的方式，瞭解個案問題行為的原因，找出較適合與特殊個案互動的管教方式，來增加工作者知能上的支持；透過安排每個月固定的團體督導，瞭解工作團隊的目前的工作概況，協助解決第一線工作者在實務操作中遇到的困難，提供實務上支持
- (二)團隊支持：當工作者有所限制時，可以向其他同事請求支援，營造工作團隊皆能一同處理孩子行為問題的默契，提供工作者情感上的支持；
- (三)督導透過引導工作者統整性的思考，促進工作者用不同的角度去看待眼

前的困難，而有其他的轉機。

上述支持方式，都能讓生輔感受到被支持，而降低壓力及離職率。

三、 奇奇在生輔工作中的挫折與復原

從奇奇的故事中歸納她所提及到的生輔工作挫折：

- (一)具挑戰性的個案：.在工作第一年時遇到破壞性很強的特殊個案，感受到慌張，甚至質疑自己的工作能力；
- (二)人事變動的壓力：安置工作很強調團隊合作，同事都是彼此關連的，因此當同事離職，除了感受到不捨，還要適應新進人員，對團隊來說都是很辛苦的事；
- (三)工作倦怠：工作第三年的時候，開始對重複的工作內容與環境感受到倦怠，看不到工作的未來性。

整理奇奇遇到挫折時所呈現的復原力量包含，主動求助，尋求督導的協助，及詢問資深工作者的建議；透過反思工作對自己的意義，找到新的角色定位；奇奇也瞭解自己的個人特質，認為自己是個正向、喜歡嘗試不同的工作模式與想法，喜歡用不同的眼光來看待工作的人；督導也會回應奇奇的工作狀況，協助職務再設計，讓奇奇有不同的挑戰，可以看到過往奇奇的挫折經驗，都在還沒擴大時，被及早看見並處理。

第二節 蓓蓓的生輔經驗

「就因為心疼孩子，所以我還是(願意)繼續去試試看，然後等待一定有一天能看到轉圜的餘地、事情會順利。」～蓓蓓

壹、 從新手生輔員的角色任務中存活

從大一開始，我就參與安置兒少的服務工作。之前在 S 機構是當志工，當完志工之後當實習生，然後是做工讀生，後來成為生輔員(做了一年半)，轉做社工員(大約 7 個月)，又回來當生輔員(一年六個月)，目前轉任為社工組長。記得當時一開始擔任生輔員的第一年我就面臨崩潰：

一、 我服務的地方是兒少緊急安置機構

我任職的(兒少)緊急安置機構，主要照顧的是 6 到 18 歲的兒童及少女。機構會分小家制度，分成緊安兒童、緊安少女，跟中長期少女的部分，這些不同性質的小家，我都有帶過。

安置機構是 24 小時服務，因此，生輔員的工作輪班方式也是配合 24 小時輪班。因為我工作(年資)比較久，工作輪班的模式就有前期和後期的差異，前期是做一休一制度，一個月工作的時數大概是快 200(小時)；後期變成排班制，一個月工作的時數大概 170(小時)左右，(會)比較輕鬆一點。

生輔員大致的工作內容最主要是照顧小朋友的生活作息，然後還有一些行政工作，例如：消防的檢測、採買、備餐等等。因為我(在 S 機構)做了三年半，所以大致上的行政工作都已經輪流過了。

我們(機構)有分小家制度，一個個案由 2 位生輔員跟 1 位社工主責。機構中(大約有)30 個孩子，(分配下來)，一位生輔員主要負責自己小家的 8 個孩子，其他 22 個孩子則可以不用(有)太多的互動。但是，安置機構的孩子常在一個不安全的環境，所以她們其實很敏感，會感覺到自己在機構是否真的被重視。所以，我覺得所有工作人員不管是不是自己主責的孩子，都需要(透過)平日跟孩子們聊天談話、關心她們今天的狀況，有目的性的去跟她們聊一些東西，以累積彼此的

互動關係。讓她知道除了自己主責的社工跟生輔之外，還有其它的工作人員也是關心她的。她就會發現，機構不是只有這3個主責工作人員是愛我的，還有其他人是愛我的。

二、 生輔員：母職代理人的揣摩

我剛進來當生輔的時候才22歲，剛大學畢業，然後帶的個案是少女，跟我差不到8歲，她要叫我媽媽，當時，我需要變成一個媽媽的角色去照顧她。初期當生輔的時候，我的教養方式很像自己的媽媽，會把以前自己被媽媽教養的過程帶進我的工作中，然後以前的管教是比較責罵式的，所以我覺得那個時候跟孩子的衝突是高的，然後效果也是差的。

(一) 挫敗的工作經驗

工作的第一年，過程中發生很多孩子的狀況，我因為經驗不足，又因為我和安置少女們年紀太接近了，當時完全沒辦法因應她們的挑戰。我覺得那個時候，少女其實很會挑戰工作人員底線，挑戰度超過我的能力我不知道要怎麼辦，沒辦法往下走，我覺得好累喲，甚至還上班上一上跑去偷哭，覺得我不行了，所以很想要離職。

那一年，我覺得我的受傷程度其實跟剛被安置的孩子差不多，會有很多挫折、混亂，但是我要看起來比她們穩。我覺得那時候我也在找自己的復原力，也是不斷溝通，去印證說自己是不是可以繼續，印證自己有什麼能力可以用在工作上，然後去帶這些個案。

(二) 工作挫敗中的復原

這段從混亂期大概維持了1年，能安然渡過是因為：

1. 求助夥伴

當時跟我同一組帶這個小家的夥伴大我6歲，她那個時候快30歲，所以她那時候帶少女，一方面年資夠，二是年紀夠，所以那時後我覺得她帶少女很得心應手，很容易就可以分辨這個狀況怎麼去因應，那段時間，我就不斷跟這個夥伴

討論到底要怎麼辦。

2. 密集督導

那時候生輔組長大概也知道我狀況，然後她大概每一個月跟我個督，跟我討論，還有機構的外督會討論教養議題，都給我很多啟發。

3. 累積經驗

嘗試跟孩子互動，(累積)經驗，讓孩子了解妳怎樣想，(建立共同理解)，會發現自己沒有那麼難度過那個很混亂的時期。

4. 紓壓管道

然後還有最重要自己也要找管道紓壓，那個時候我每個月都會到外縣市一趟，就是離開這個地方，讓自己抽離、放鬆，藉由抽離工作場，去找我要回來工作的動力是什麼，然後我就會回來繼續完成這份工作。

貳、 與復原力的相遇

一、 機構反覆傳遞復原力概念

我在 100 年 4 月進我們 S 機構(工作)之前，其實我比較不清楚什麼是復原力的概念。然後我也不認為這些受到傷害的孩子們，可以這麼快的就有不一樣的方式去經營(改變)她們的生活，或是幫助她們(發展)不一樣的能力。很幸運的，剛進來工作的那一年 7 月就碰到(機構)評鑑，那個時候機構需要(對評鑑委員)做簡報，主任就會要我們聽她的簡報，我們就在那個簡報中，看到很多復原力的東西，把復原力扣緊我們的家園生活，所以我才(工作)三、四個月就一直聽到復原力，其實還蠻早就遇到這些東西。

我工作的機構，還蠻常灌輸工作人員復原力或優勢觀點的部份。因為一般 24 小時生活照顧的(工作)，我覺得很耗心力。(所以)機構會不斷帶我去看這個東西，我覺得才能夠做的長久。所以一定要看到孩子比較多的正向改變，才能帶孩子用自身能力優勢的部分。

二、 在工作中內化復原力

在生輔員工作的前期不會這麼快感受這件事情是重要的，可以看到復原力帶來的成果。是大概服務兩、三年後，才慢慢概念化，因為(復原力策略)是緊扣著我們的方案、家園生活，所以大概知道那是一個怎麼樣的狀況，然後怎麼運用在照顧孩子身上。

我目前在機構中受到這樣的訓練之後，我覺得復原力的概念是，隨時都在發生的，因為它可能會因為一個小小的事情，她們(個案)就會找到不同的方法。到目前我對復原力的體會是：儘管這一個很抽象的概念，它隨時一直都在發生，它隨時都是在每個人的經驗中裡去改變的。可能一個小小的事件，她就發現自己有不一樣的能力，就會將過去一些不好的經驗都會被取代掉，然後增進新的能力。

(一) 每個服務方案都蘊含復原力的精神

S 機構復原力的培育會扣著很多方案在進行，有時候我們會覺得這方案(表面上)只是帶孩子出去玩，但其實裡面我們看到很多可以放在孩子身上，把這個孩子的復原力呈現或是發展出來(的設計)。我們機構蠻多方案在執行的，不管是生輔還是社工甚至是連結外面單位的部分，其實(服務資源)是多的，也是因為這樣一個一個緊扣的帶領後，蠻可以看到孩子身上的復原力。我們會把這些優勢觀的部分放在一般生活中去進行。例如：

1. 助人自助方案

我們(機構)會規劃自治委員、惺惺相惜團體，提升孩子自助助人的部分。透過住這比較久的孩子，她們其實很熟悉機構，讓她們用自身的優勢去帶一個新的個案，在這過程中她們類似我們助人工作者的角色，但是她們只是一個小天使的概念。然後我們就可以協助孩子，整理自己的入住經驗之外，她也可以把她熟悉的去運用在新的小朋友身上。

2. 點心館

機構在照顧小孩日常生活上，有規劃一個點心館(的方案)，模擬外面小型商店的概念，讓她們自己去管理這家小小的商店，自己去採買、進貨、出貨等等的方式，來訓練孩子們的能力。

3. 彩繪空間方案

我們機構是屬於緊安中心，對她們(安置童來說)是短期住的地方，通常不會有太多的情感，不太會想要跟我們工作人員或其他孩子有太多的連結。所以機構透過讓孩子參與空間的規畫，增加孩子與家園的連結，像是我們過往三、四年都會辦(理)彩繪家園的活動(如:天花板、寢室門)，跟她們共同討論，讓她們去做主題性的彩繪，彩繪的主題有分個人畫的，也有團體畫的，每一年主題不太一樣，但主題都圍繞「我們的家」，或是說，跟家園有聯想的東西，所以她們其實有很多的時間跟機會可以共同參與這個空間的規畫和設計。

我們期望透過這些活動，讓孩子知道她們其實在這個地方，算是暫時一個家，雖然可能短期，但她們(與機構)是有連結的。因為她們(入住期間)過程中會跟很多工作人員或是小孩互動到，所以我覺得不僅是她們有空間連結的概念之外，她們可以整理和工作人員之外，還有其他院生的連結，降低緊急安置中心讓人感覺是短期住的地方，通常讓人不會有太多的情感連結的狀況。

4. 冒險團體方案

冒險團體，是我們近三年新的方案，就是我們前四年是帶單車冒險團體，每年都會帶孩子去騎腳踏車，那今年是路跑團體，這五年都有辦理這部分。去年的冒險團體，我們騎單車從花蓮騎到台東，那時候整個方案的規劃是十次單日訓練，然後最後一次是五天四夜的騎全程，所以我們辦了大概(進行了)十一次團體，至少用了十五天，陸陸續續從五月到七月中(漸進性的)才完成這個團體。

(1) 冒險體驗中激勵少女問題解決的潛能

孩子在這個過程中，她們可能遇到挫折，可是(孩子也可以)從挫折中去激

發她們用更不一樣的方式去因應這個(挫折)，尤其(是)壓力很大的(時候)。她們平常要上課，假日又要做體能訓練，甚至還要規劃(這個)團體怎麼進行，像是：我們要怎麼去那個地方？怎麼完成這趟旅程？(這些過程)其實都是在帶孩子運用自己的能力，不管是掙扎，還是運用她們自己優勢的部分（完成團體體驗）。

(2) 過程中用會心、支持、正向取代批鬥

我們每次訓練完後會進行團體的討論，(討論)其實是不具名的，討論的內容是回顧妳們看到什麼樣的問題？這樣的匿名討論，我覺得第一，孩子不會覺得我被針對了；再來就是說，今天發生什麼事？例如今天有人想放棄，或是今天有人摔車了，那我們怎麼處理？就是會用這種方式去討論，下次怎麼樣可以更好。這個團體是在討論什麼事情發生了，是事情而不是人，慢慢孩子會去看到事情，而不是我對那個誰有偏見。討論中孩子不會憂慮，我提這個為題會不會造成我們(我和其他院童或工作人員)關係不好而不敢提。所以檢討不是檢討人，而是我們會心團體，這是以正向去取代我們常會講一個批鬥大會的概念，我們正向的說，其實她今天出現什麼問題，這些問題想要改變是要讓下一次更好，並不是在批評這次誰做的不好。所以我覺得大家就慢慢焦點在事上面，而不是人上面。

(3) 冒險團體方案的成效超乎我們的預期

一開始我們一直認為，參加這樣團體的孩子，大概是要國中以上，我們評估體力是可以的，還有相關的抗壓性是可以，加上(評估)孩子的背景等等，所以我們覺得好像小學的不太適合，但是我們去年就做了一個突破，我們把小五的孩子帶來了。我們照顧這個孩子(小祐)大概照顧了兩年，過程中，小祐的狀況一直在原地踏步，有時後退步，有時後原地踏步，她其實人際互動敏感度是低的，原本在家裡或學校都是被排擠的孩子，所以出去也是比較被動，她比較常黏在工作人員旁邊，因為她不知道怎麼跟姐姐們互動。

那次團體，小祐和她(親)姊姊一起(參加)。但是我們看到的是，她用很多力氣在這個團體中，表現得非常好，雖然一開始她有想過離開(團體)，覺得姐姐們

都很厲害，她認為「我還只是五年級，妳們都高中了，我那麼小也不能為這個團隊做什麼事情，然後體力也可能不如姐姐們這麼好」。但是騎的過程中，我們就發現，她也沒有真的喊過要放棄，然後遇到挫折後，還是想要繼續在這個團體，雖然她有一些比較不好的地方，例如可能比較被動，但她還是默默把事情做好。她是不會主動幫忙別人的人，但她可以把自己的事情做好，這跟以前的她比較不一樣是，她以前可能是自己事情做不好，會放棄的人，然後事情會丟給工作人員，就說：「我不想完成這件事情」，不管是她生活的事情還是課業的東西，她都很容易放棄了。可是在這個團體中，發現孩子的復原力真的是在那個團體被發揮的淋漓盡致，她開始會去幫助別人，還可以鼓勵她姐姐說：「我們一起完成這件事情吧！」。

(4) 我對冒險體驗方案的反思

上面成功的案例，讓我覺得一開始我們會設限參加的成員資格，會先認為她們不可能，而把她們排除掉。但是去年開放讓五年級的孩子參加的經驗，讓我們覺得好像效果很好之外，她比任何人都還要進步得更多。

我發現冒險團體方案的過程中，每個孩子的狀況都起起伏伏的，對於上面提到這個五年級個案的部分，一開始也是有很低潮的時候，她覺得跟不上大家的思考，她可能在討論時是慢的、不夠周全、不夠成熟的，所以她也是會想說要放棄。

但是工作人員還是會帶孩子去看說，她其實有什麼樣的優勢，她在這過程中有什麼樣的改變，慢慢帶她去看她的優勢，她不只去看之外，還能增加自己的能力。

所以工作人員的陪伴雖然是重要，但我覺得主要的是孩子，她有沒有想繼續往上、或是看到自己在這個團體中獲得什麼樣的成就感，然後去發揮自己的才能。在方案過程中發現，孩子會慢慢的變主動，甚至會關心我們，或是默默把事情全部做好了。就覺得好像她們默默的在長大，偶而只是看一下她們在幹嘛，結果發現跟以往都不一樣了。像是主動性變高，然後人際互動的部分好像跟姐姐們有更

多連結了，但那都是很細微去觀察才能感受得到的。她原本進步是很慢的，但那次我覺得很大的感動是她進步超快的，甚至她的狀況比她年紀大的姐姐，甚至是高三的姐姐還要好，可是她只有國小五年級。

活動中(我覺得)很像一個媽媽帶小孩，看到改變的那種感覺，(覺得)帶了這麼久好像沒有白費耶，好像變蠻快的，成長速度是很高的。就覺得好像每次都有不同的希望感，可以看到一個孩子變這麼多，就會帶給工作人員想要繼續工作的動力。

參、 復原力的威力：機構帶給孩子的影響

我在 100 年 4 月進到我們機構(工作)，在這之前，其實我比較不清楚什麼是復原力的概念，然後我也不認為這些受到傷害的孩子們，可以這麼快的就有不一樣的方式去經營她們的生活或是有不一樣的能力。然而幾年下來，我不但領略機構組織經營復原力的用心與組織文化，我也從與個案的互動中去揣摩對兒少最有利的做法：

一、 安置機構常客的挑戰與反思

(一) 那個受傷的女孩小安

那時候有個緊安少女小安，她大概是小五、小六開始就進入安置體系，在各個機構中流轉了將近 5、6 年，她也曾經來過我們機構，然後又轉出去，又回來，我遇到她時大概是高一(16、17 歲左右)的時候。

小安去過的機構比我還多，她還會告訴我那邊有什麼人，發生過什麼事，會分享她以前的安置經驗。所以她進來(機構)時其實不怎麼理我，因為那時候我才工作兩年多，她都覺得比我還厲害了，因為我看起來就是嫩嫩的樣子。

然而，小安其實是很受傷的孩子，她的心其實是破碎的，因為她一直被丟來丟去，覺得沒人愛她，認為：「反正機構就是把我丟來丟去，只要我出了狀況，機構就把我轉出去」。

(二) 用賦(平)權的方式互動

1. 共同設定工作目標

當時我也是跟她聊，我跟她說，來這個地方就是重新開始，「妳希望我們做到什麼？」，我覺得就是跟孩子去談她的想法跟我的想法是什麼，然後去找到怎麼樣去維持這個平衡跟生活的部分。

2. 建立平權/賦權的關係

所以我覺得可以商量，讓她有權利決定，但還是要在機構的範圍內。不會像過往大家是跟她說，「妳不可以做什麼、妳這樣是不行的！」；然後我跟她的方法是說，妳想要做什麼？那我可以幫妳什麼？但我不能保證百分百可以完成，但是妳可以跟我討論我們可以完成多少。那我也可以告訴妳，我有什麼原則。我覺得就是給孩子有自己決定的權利，畢竟她已經是國、高中生了。

3. 經過測試底線的挑戰

孩子跟我們討論，然後做約定後，她們還是一定會挑戰，她想要看妳的底線。因為她待過很多單位，我覺得這個少女(挑戰底線)的狀況反而是更糟(嚴重，強烈)的，她其實大概知道很多單位的限制跟可以給什麼、不可以給什麼。她還是想要探一下妳的底限在哪裡，可以給她多少，或透過這個過程中知道妳愛她多少，所以還是會有她想要越權或越矩的時候。

4. 耐住性子檢視行為(權力)的界限

我還是會去跟她談，去跟她談為什麼會這樣想，當初做的決定是什麼，就是要去談。我覺得就再一次跟孩子們談我們的方式是什麼、限制是什麼、原因是什麼，然後我已經給她最大的限度了。所以妳要再往外的時候，我不能給妳的原因，第一個是因為擔心她的安全、然後擔心機構對於這件事情是不可能認同的，因為還是在於妳的安全問題。我覺得最主要是怎樣把那個(限制)變成我對她的關心，限制並不是我要好管理，要簡單行事，但我的限制是什麼，但是我想跟她講的是，我的初衷是來自我對她的關心。

5. 練習換位思考

我們也會帶孩子去換位思考，因為我覺得孩子們常在她們自己的需求未得到滿足的時候就開始鬧脾氣。其實就是帶她換位思考，換她是媽媽的角度，她會怎麼帶這個孩子。我覺得是不斷的去讓孩子看到她用這樣的方式討愛，好像是會得到反效果，那個方式討愛是容易讓自己陷於危險之中的。

6. 連結重要關係人共同介入

所以我用很多方式去討論換位思考，如果這個狀況很難處理，我覺得還要連結其他工作人員進來，因為她可能在這個機構還有其他重要他人。我覺得關係對孩子甚至對每一個人都是重要的，甚至到最後，我們還會來一招就是跟家裡的人聯繫。她家裡的重要他人，例如她媽媽、姑姑、阿姨，不行就用電話三方連線的概念，談她們的狀況。

二、 我像一尊大佛，守著成長中的小薔

小薔已經在機構住了八年，我從大一下就認識這個個案了。當時我是機構的志工，當完志工之後當實習生，之後是機構的工讀生，一直到進機構當正式工作人員之後，又擔任她的主責生輔、主責社工等。小薔現在已經在台南念大一，我覺得她的成長與改變除了她自己的因素以外，我們跟她的關係的調整改變也是很重要的部份。

小薔沒有太多的特殊背景，只是家庭失功能，沒有太多受創的(成長)背景，除了有點壓抑以外，她本身的功能是高的，一直都還蠻穩的孩子。因此，剛開始認識她時，我是機構的志工，一開始我也是剛好帶她們小家，就是有帶到她，因為她不需要課輔，所以一開始跟她的關係很像朋友、哥哥、姐姐的角色，陪她聊天。

我大學畢業後，到機構先是成為她的主責生輔，後來又擔任她的主責社工，這段時間加起來大概有兩、三年時間。

我印象最深是，我剛當生輔的時候，還不是很熟悉機構的運作狀況，所以她

會挑戰我，也是會鑽漏洞，希望我給她特例等等的。

那時候她就會覺得，「妳（我）怎麼那麼難溝通」，就會直接跟我說：「妳很難溝通耶」，然後直接當著我的面跟我吵起來。然後她也曾經負氣，當著我的面離開我，就是轉身就走了，就像媽媽跟孩子對質的感覺，她也會有這種狀況。那個時候她是國中生，我對他行為的解讀是就是叛逆期，比較不穩定。她希望爭取自己的權利，那我是扮演媽媽的角色，因為那時候還是她主責，就是會跟她討論她的一些在規定抵觸我們（機構規範）的地方，跟她談她的狀況、或是希望她怎麼調整，或是幫她聽一些她的生活壓力，就是個媽媽(角色)。討論的過程就算會讓她不開心，就讓她不開心吧，這是現實阿。但是到她高中，我覺得是青少年期轉換成另外一個階段。在面對她叛逆期的階段，我覺得那時候，很像扮演一個大佛的角色，就一直坐在那邊，「沒關係妳怎樣我都在這裡等妳回來」的感覺。

後來在機構裡，我又轉換成機構的社工，成為她的主責社工。所以那個角色轉變，本來是一個媽媽的樣子，又好像變成爸爸媽媽綜合版，爸爸有時候比較理性，媽媽比較感性或是比較兇，我覺得是綜合版。然後到後面兩年比較像是偶爾出現的一個姊姊角色，會去關心她的狀況。到她離開機構遷出前，關係感覺就是個朋友，她很像一個妹妹，然後會把我當姊姊的概念，所以那關係是不斷在變化的，但每一次的變化都是在更加深關係。

她現在自己跑去臺南念書念大一，然後她已經可以把自己照顧得很好。這兩天她還聯繫我說，「媽媽我最近把我功課用好了，還說，我想講的是不只是弄好，我想講的是老師稱讚我弄的很好」。我覺得還蠻特別的，她還會想到跟我分享這件事情，她感覺是很雀躍的，那種感覺就是，想到她以前是跟我怎麼講話的，那是有畫面的。她其實沒有一個很穩定的家人、沒有根，因為她爸爸過世，媽媽在療養院，又因為她是長女，還有一個弟弟，所以可能她覺得會有想要扛起這個家的感覺。現在她雖然不在機構中，去念大學了，但發生什麼事情時會打電話來跟我講一些狀況，我和她的關係更像大佛的概念。我也常想如果我離開這個機構，

我還有什麼樣的角色繼續跟她有連結？因為專業服務關係沒了，然後如果碰到私人關係，我會跟她這麼好嗎？因為我常常有會有界線，認為我是專業工作人員，所以不太過於感性，也不肯太過理性，但我常常想如果我離開這個工作崗位，我會跟她是怎麼樣的關係？

她從國一到現在大一，從一個什麼都不會的國中小毛頭，變成現在會自己照顧自己，是個成人了，跟我們差不多的一個大孩子。所以這段時間，我覺不只是她改變多少，成長多少，而是我們關係的轉變，讓她有個穩定的依靠，一個根。

肆、 理想使命與經歷的拔河

一、 復原力的經營理念支撐工作的動力

我認為(復原力的概念)是必要的，如果沒有復原力的架構在我們(機構)平日生活中落實的話，孩子們的需要可能是很少被看見的；或是(因為)很少被應用在生活中，而沒有協助她們提升相關的能力。(所以，)我覺得有這個概念，會讓我們在服務過程中更有方向，(知道)怎麼樣去設計相關的方式，去提升她們的能力。(例如，有時候辦方案)，我們就會覺得這方案只是帶孩子出去玩，但(具備復原力的觀點，可以讓)我們(在方案當中)有方向去應用、協助孩子呈現、發展復原力。

二、 豐富了孩子累垮了同仁

(一) 企圖創造孩子離園前的亮點

單車冒險團體是我們近幾年都有辦理的方案，前三年的狀況其實有好也有壞，我覺得大致上，都能為孩子帶來大的改變。去年遇上一個很特別的時間，就是暑假很多孩子會(面臨遷出)，回家或是自立(生活)，所以那時候工作人員跟小孩的關係是處在一個(準備)結束的階段，(我)就想(如果)孩子們能在遷出前可以有一個很好的回憶跟成功經驗，我覺得是很好的，類似畢業典禮的概念，(所以)那時候會堅持這個(冒險團體)一定要辦。

(二) 外出活動加深同仁的負擔

(但是)去年碰到太多的困難，(主要)是在時間和人力的部分，那時候我們很辛苦、負擔是重的，因為我們是24小時的(緊急)庇護中心，所以要辦一個(把大多數人帶)出去過夜的活動，其實會需要動(用)到很多生輔人(力)的支援。(再加上，在東部做單車冒險團體)，要花更多的心力跟更多的場勘，路線上(比起西部)，也有許多高低起伏，也沒有台鐵或是一般的客運(可以)配合，所以在孩子的體力上、住宿費、交通費都消耗很多。

所以那時候是不斷透過開會，甚至連主任都下來討論這件事情，因為錢已經不夠了，我們就(到處找資源)，問外部單位、機構、總會，害怕這樣的安排跟人事成本，不是總會負擔的起的。

(當時)，不只是出去(參加冒險團體)的人，家園裡(留守)的人也都累壞了，因為暑假期間是案量很高的時候，然後去年的特殊兒少又特別多，(造成)過程中工作人員發生很多衝突，加上因為去年(工作)團隊有新人進來，所以(大家)也是在磨合期，邊辦活動邊磨合的概念。

所以(活動結束後)我們其實自己默默檢討，以後辦這類冒險團體，可不可以不要那麼高難度?因為如果後面沒有收拾的好，會很可怕，可能會發生工作人員無法繼續工作，可能會耗竭，或是成本太高，造成基金會無法負擔。

我們也曾經想過放棄這個團體，有想過那不然就不要辦了。但在活動過程中看孩子的改變，並不是只有工作人員(在)照顧孩子，有些狀況是孩子要照顧工作人員，很像一個家庭一起出去在冒險的感覺。(像是在整個過程中)，看到孩子平常要上課，然後假日又要做體能訓練，甚至還要規畫出去的路線怎麼進行，(她們的)壓力是很大的。但是她們卻開始有一些不一樣的方式，去因應這個(壓力)，讓我覺得透過這個冒險團體，激發了孩子看到自己的能力、運用自己優勢的部分。其實從那個活動過程中，工作人員也磨合的差不多了，大家更知道彼此狀況、關係變得更好了，然後工作默契也會慢慢提升。所以最後大家都是帶著一個感恩跟

感動的心回到機構。

三、 我對孩子的允諾

我們屬於保密型機構，(不像其他)中長期的(兒少安置)機構，是(對外)開放的，所以(他們的外部)資源很多，(而且)中長期的安置機構，能夠在兒少一進案就能確定會安置多久；但是我們(緊安中心的個案不太能確定何時能遷出)，來來去去的，所以(造成個案的)穩定性有很大的差異。

(當個案心情不夠穩定，工作者)自己也(容易)變的不穩定，因為可能會有很多突發狀況。像是，妳跟孩子的關係會是隨時都在轉變的，孩子如果穩的時候，妳自己會比較輕鬆；但如果孩子有一連串的不穩定，她們可能互相影響，(造成工作人員)上、下班都會有壓力。隨時都可能覺得，有什麼事情要發生，要準備去因應她們的狀況，是一種很高壓的工作環境。

因為工作很耗心力，我覺得需要不斷去看到個案優勢的部份，當看到孩子的正向改變是多的，或是能發現到他們的潛力，我覺得才能夠做的長久。

另外，我也常會去思考對於這個工作，是不是還有一個使命還沒完成?所以我還在等這個使命完成，才會離開這個地方。而且，也因為我在這裡工作五年了，會想說如果我離開了，那這邊孩子怎麼辦?會不會遇到不穩定的社工，而影響孩子的處遇計畫跟孩子的狀況? 那是有責任的，就因為心疼孩子，所以我還是(願意)繼續去試試看，然後等待一定有一天能看到轉圜的餘地、事情會順利。

伍、 研究者對蓓蓓復原力經驗的反思與理解

一、 機構培育個案復原力的作法與成效

從蓓蓓的訪談內容中看到，S 機構培育個案復原力的做法，是透過：

- (一) 蘊含復原力精神的服務方案，如：助人自助方案、小商店管理、彩繪空間方案、冒險團體方案。期待能培養個案問題解決能力、看到自身的優勢，並能增進對家園空間的歸屬感。
- (二) 考量安置機構的孩子常在一個不穩定、不安全的環境，所以很敏感。因此透過所有工作人員平時對個案的關心陪伴，讓個案感受到自己是

受到重視的，以營造家庭的氣氛。

- (三) 給予個案公平體驗的機會，不設限，才有機會看到孩子預期之外的成長，例如：原本認為國小的孩子體力不適合參加單車環島的活動，但實際上卻看到孩子在過程中，不斷自我挑戰與成長。
- (四) 透過賦權的方式與個案一同工作，如與個案共同設定工作目標、說明行為(權力)的界限、引導個案換位思考、連結重要關係人共同協助等方式。

二、 機構提供生輔員的支持與成效

蓓蓓的故事中提到，S 機構透過反覆讓同仁認識復原力觀點，讓工作者可以用正向觀點看待自己及服務對象的優勢，並成為支撐蓓蓓繼續工作的動力。並有專業的督導制度，在發現生輔員遇到工作挫折時，能密集提供督導諮詢來建議、討論。

三、 蓓蓓在生輔工作中的挫折與復原

從蓓蓓的故事中歸納她所提及到的生輔工作挫折：

- (一) 剛工作時，因經驗不足，又遇到對安置機構很熟悉的”資深”個案的挑戰，完全沒辦法因應，而感到很多挫折與受傷。
- (二) 緊安類型的安置機構，個案往往帶著許多的不穩定特質，對於工作人員來說需要不斷嚴正以待。

然而，蓓蓓在遇到這些工作挫折時，也呈現相關的復原力量，包含：

- (一) 同事的同理與建議；
- (二) 機構提供密集的督導，討論教養議題，啟發蓓蓓；
- (三) 蓓蓓也積極嘗試跟孩子互動，讓孩子瞭解自己的管教原因，慢慢累積照顧經驗；
- (四) 適時自我調適，如去外縣市旅行、放鬆，暫時從工作場域中抽離，去思考自己的工作意義；
- (五) 用正向的觀點，找到個案優勢，並耐心等待、懷抱信心能看到孩子的改

變。

第三節 小雅的生輔員經驗

「(當)我們發掘到個案的潛能之後，去陪伴她，她會慢慢自己有能力去修復之前的創傷……，工作者(在過程中)只是(扮演一個)引導(者)的角色。」～小雅

壹、 邊做邊學的生輔工作

一、 我服務的兒少安置機構樣貌

(我待過兩個安置機構)，收案類型同樣都是家庭失功能、受暴、性侵、家內亂倫、性剝削案的孩子。前一個機構(S 機構)的輪班方式，早期是做一休一，後期是兩班制(中班、晚班)去排班。然後 S 機構早期是混齡，沒有分小家，就是一個班有兩個生輔員去帶，什麼年齡層的孩子都要去照顧到；後期才有採小家的方式 我帶的就是年齡居於國中，界於 12-18 歲的少女。

目前(我服務)的 L 機構因為白天小孩都去上課，晚上才回來，所以我們(工作人員)下午的時間才會進駐，除非說白天已經超過三個小孩在家，我們才会有生輔員進駐。假日則會有兩班制，白班跟晚班，每班有兩個生輔員。L 機構沒有分小家。安置對象的年齡層大概介於小六到高三，以中長期的個案居多，但性剝削的個案暫時不會去學校，會在家裡自學，我們會請博幼的老師進來，(白天)由社工協助照顧。

二、 剛開始擔任生輔員時，我還不夠成熟

我在第一個安置機構工作時，覺得自己很像小孩子，所以在處理(個案問題)的時候很容易跟他們有情緒衝突，當小孩用吵架或鬧脾氣的方式吸引我注意時，我有時候也會故意忽略或拒絕。(而且)以前我的個性比較急，很多東西會急著去幫孩子做，(所以)很難看到孩子的特質，(只會)覺得趕快處理完這個孩子，再去處理下一個，因為很煩、有很多孩子要顧。

(在經過一段時間工作的歷練後)，換到 L 機構工作，我覺得自己(心態上)有做了很大的調整，包括我看到孩子問題的時候，我會去瞭解發生這個(狀況)

的原因。我也會透過一些機會像是每次的家庭會議，或是晚上時間，會去跟孩子重述我們要做的事，以及為什麼要這樣做。(我覺得)現在會比較放慢自己的腳步，在觀察到孩子的特質後，先去跟她談、引導她。

貳、 與復原力的相遇

一、 藉由復原力主題影片的製作，認識到復原力

(在提倡復原力的 S 機構工作時，)我剛開始聽到，就想說這是什麼東西?(完全)不清楚復原力的概念。直到(有次)機構為了準備培力營的活動，要做一個復原力(主題)的影片，內容就是我們(工作人員)是以怎麼樣的方式在機構中去培育孩子的復原力。

(影片的拍攝)就是找一個機構裡面已經邁入大學的孩子，工作人員先讓她自己寫逐字稿，內容就是(描述)從她被家裡施暴進到家園(安置)，然後家園如何陪伴她，像是生活的照顧、讀書的陪伴、生活技能的培訓、(擔任)自治委員等機構的生活。然後再帶著她去錄影，用問題訪問她，讓她自己去敘說她的成長故事，(像是)從一開始被安置到現在的改變，她自己(又是)怎麼看待這個歷程，在(當時製)作影片的過程中，(我)才比較清楚復原力是什麼。

二、 透過參加組織的培訓，以及自己慢慢摸索來內化復原力的知識

之後去(參加)培力營，(活動中)一直傳達 S 機構本身的理念、強調復原力的過程，也會帶我們去(實際)操作，這才算是(我)真正第一次接觸到復原力的概念。日後自己又看(相關)資料，(漸漸)才更知道復原力的概念，(以及)要怎麼去操作。

參、 我透過日常的生活陪伴，培育個案復原力

我覺得要讓孩子有復原力，要從她的生活陪伴開始，(像是)每天(對孩子)的噓寒問暖，(以前)我很習慣(當小孩放學回家)開門第一件事，最常做的是(催促她)趕快去洗澡，趕快去幹嘛幹嘛，但是之前開始試著去調適，會去問她說：「今天在學校有沒有發生什麼有趣的事情?」、「你回來囉~那你今天有做什麼啊?」，

或是跟她聊天，因為她看到妳跟其他孩子聊天的時候，她也(會)有渴望，但她可能不敢講，所以(工作者)主動去找她(閒聊)，我發現還蠻不一樣的，(孩子)就不會覺得說，我回來只有一句話、一直指使我做什麼做什麼，她們會有把這裡當成家的感覺，會感覺的到(工作者的)關懷跟愛。

一、 渴望被特別關注的欣欣

我在 S 機構有遇過一個孩子，她住在裡面(的時候)常覺得受到不公平對待，會覺得(自己的)小家媽媽比較偏愛其他少女，是屬於很負向思考的孩子，然後她很多東西不信任人，也無法為自己做決定，但後來她自己有慢慢去轉變心態，才有辦法開始去看到我們(工作人員)對她的付出。後來我對她做的工作就是，我會跟她寫日記，雖然我蠻偷懶，她寫了三面，我可能只有寫了一面，可能就兩句話，然後畫個圖之類。但我覺得她蠻喜歡的，也有感覺被鼓勵到，包括我離職之前，她自己默默畫了整本畫冊給我，我就看到她不一樣了，變得蠻貼心的，可以感覺(到)她有把在這裡(接)受到的關懷跟愛放在心裡面。在她離院去念大學後，到現在也一路念到碩士了，看到她很大的成長與改變，從不愛親近人，每次都覺得自己很委屈，到現在願意積極參加活動主動做分享。

這讓我覺得復原力(的)理念還不錯，像是一個人本身就有的能力，(工作者)可以(透過復原力的觀點)看到孩子更多不一樣的面向，(當)我們去發掘到個案的潛能之後，去陪伴她，她會慢慢自己有能力去修復之前的創傷，或是自己以前走不出來的地方，工作者(在過程中)只是(扮演一個)引導(者)的角色。

二、 從不信任他人，到願意揭露自己的小華

(我也會透過觀察孩子的才能來鼓勵孩子)，像是小華(剛進到安置機構時)對人都不信任，然後她說話反反覆覆。小華也曾經覺得自己將來也會像是鄭傑這樣的人，就像是反社會人格，想要殺人滅口。

但我們就會不斷去引導她，不要一直往這一方面想，可以慢慢的走出來。(之後我發現)她的手工藝很好，她自己一個人織毛線娃娃，或者是做木雕、黏

土、膠珠，她可以看平面的圖，(然後)把它做成立體的。在看到小華的才能後，我開始鼓勵她說，妳有什麼事情可以慢慢說出來，也會就她美工這一塊去加強她、培訓她，在跟她討論的過程中鼓勵她，像是：「欸，我覺得看到妳很多進步的地方，妳要不要再試著再多說一點？」。

(漸漸的)會開始看到小華對比較信任的工作人員叫媽媽，然後開始會依賴在(生輔員)旁邊說很多話。包括她沒辦法跟社工談論的東西，在生輔這塊就會比較呈現出來，(就能讓工作團隊)比較有個方向知道怎麼去引導、關注她。包括她(一開始)蠻排斥諮商這一塊的，但慢慢也可以引導她接受諮商。

三、 被發掘潛力的花子

當我在陪伴孩子的過程中，如果看到孩子本身的一些潛力，就會跟主管討論，陪訓孩子起來。(像是)有個孩子(花子)數學很強，所以(連結)博幼基金會這一塊(的資源)進駐，把花子這一塊(能力)栽培起來培訓為博幼老師，然後讓她(嘗試)教導園內的(其他)孩子，(並且)付她老師的薪水，提升她自信心。孩子(自己)覺得蠻不錯的，很新奇，透過自己去教導別人過程中又學到一次。之後她離院後，因為我們(安置過的孩子)離開就不能再回到院內，(所以由)博幼(基金會那邊的)老師跟她聯繫，協助花子到其他單位、機構去協助博幼(教學的服務)。

肆、 透過體驗方案，讓孩子們成長

一、 營造孩子對家園的凝聚力

(過往因為)看到(L機構的)孩子(們)，你是你、我是我，(沒有)認同這個家，(所以)常常會有翹家或違規的行為，或是各自過各自的，(即使)看到(同儕)做一些違規的行為，也不會(跟工作人員)說，(家園內)也常吵架不斷，這樣的狀況讓我們決定用體驗教育的方式，讓老師來凝聚(團隊氣氛)。

去年十月先開始體驗一次，(所以第一次的)體驗教育就是帶領孩子怎麼去維護這個家，透過團體活動、分小組競賽的方式(去完成各項任務)，每個人都有(被分配)工作，然後今年一月直接讓他們(一起挑戰)去爬阿朗壺(古道)。用連續三

天的時間去墾丁爬阿朗壹，(體驗)過程中他們要吃什麼?要做什麼?住哪裡?全部都自己規劃，如果沒規劃就是沒飯吃。

二、 孩子們開始會互相幫忙

然後我看到孩子們(開始有)不一樣的改變，像是原本房間都很髒亂，在透過體驗教育方案，培養他們去彼此照顧、團隊合作(之後)，我看到的他們可以在15分鐘內，快速的把地板打掃得很乾淨，會去幫忙兩個智能障礙的孩子，引導她們怎麼去拖地、洗拖把，然後大家是不吵架、不分彼此；在(挑戰)爬阿朗壹的時候，我看到他們的照片也是一個孩子牽著一個重度智能的孩子，帶著他們爬，那畫面其實是感動的。

三、 開始學習情緒管理

有一個孩子的脾氣開始改變，因為老師第一階段(活動)就是(讓孩子)學習怎麼用正確的方式釋放自己壓力。然後第二階段老師給她的功課就是調整，調整自己在情緒當中，卻可以好好跟人溝通。

四、 找到跟孩子工作的切入點

然後有一個孩子比較自我中心，她會覺得別人的事情都不關我的事，然後很注重買名牌。在爬阿朗壹的過程中她把自己的褲子磨破了，雖然她心裡的拉扯也很大，但是後來看到這孩子變得比較不會在乎(名牌衣服受損)這一塊，就是有成長，後來我們也可以開始去對她工作，就是可以去跟她談到她的金錢觀念，還有她除了獨立之外 還可以幫助這個家，我們就陪訓她領導者的角色。

五、 透過方案，發掘到孩子的正向特質

然後看到裡面其實有幾個孩子特質還不錯，很敢表達、有影響力的。後來我就會跟督導建議說，(等方案執行完)可以把這幾個有能力的孩子培訓起來，培養他們的能力，(像是)以後有新生進來，就(可以)由他們(協助)去引導(新生)、介紹家園環境，幫助新生融入這個家。

對我們而言，孩子開始主動，團隊就會輕鬆，然後跟孩子的關係也不會像之

前，(偏重於)處理(孩子的行為)問題，永遠跟你談的就是這些。我們反而更有空間去聊到孩子內心的那一塊，或是孩子會開始跟我們生輔員(閒聊)說，以前在家裡發生的事情，我們(有)更多的時間可以去了解到孩子的各種面向，然後慢慢在生活層面當中幫助她走出來。

伍、我的工作挫敗經驗

一、也有看不到孩子改變，而感到挫敗的時候

(之前遇過一個)孩子，一直沒法去改變，情緒張力越來越大，甚至會攻擊工作人員的時候，我感覺壓力很大，會質疑自己為什麼要做這份工作!當時這種挫折感維持了一個月以上，那時候大家幾乎都 Burnout(耗竭)了。當時支持我撐過來是因為：

(一)機構安排外督老師協助工作者理解個案行為背後的原因

(當時)我們請外督的老師，進來幫我們(工作人員)做一些創傷復原的活動。(當時)外督老師帶了一個創傷復原的團體活動(類似戲劇角色扮演)，藉由讓我們去敘述這個孩子的背景，為什麼她會這樣做?原因(可能)是因為什麼?跟她成長環境有什麼關係?平常在家(園)裡(孩子)情緒張力最大的事件，(讓工作人員)去扮演其中一個角色，然後在演練的過程當中可以去感同身受孩子當時為什麼會有這樣的情緒?那她的感覺是什麼?透過這個演練讓我們可以更同理孩子的狀況，(一但)理解(了)小孩行為背後的可能原因，會讓自己在(日後)工作時去沉思，不掉入她的陷阱裡面，然後會重新去看她到底想要做什麼。

(二)透過開個案研討，瞭解不同助人角色的任務

機構透過(開)個案研討(會議)，在會議中討論這孩子我們可以怎麼去幫她?生輔的角色是什麼?社工可以做什麼?

(另外,)我們每兩個月會有一次的跨專業網路會議,(參加成員)會有諮商師、政府社工、機構的社工跟生輔員共同開這個會議。然後就會交流生輔針對孩子的生活層面看到了哪些東西,社工跟孩子會談的狀況,諮商師也會就她跟孩子的諮

商部分提出來，然後共同去(討論)一個處遇的方向，(決定)在之後的兩個月各角色(要)怎麼去執行處遇。

(三) 參加相關訓練，以提昇專業知能

(我服務過的)機構每個月都有兩次的訓練，一個是團督，一個是政府開的外督。我們會在團督的過程中(針對)這個月個案的問題，跟老師討論團督(想學習)的主題；外督的老師是政府派來的，(我覺得)應該也算是來監督機構有沒有做好，會來看機構裡面到底做了哪些事情，比如會先看我們孩子的就醫次數，詢問孩子就醫這麼頻繁是什麼原因等等。比如我們之前有過一次很嚴重的病毒疣，像雞眼那一種，那傳染性很高，當時機構蠻多小孩得到，(外督老師)就會提醒我們說，要不要(給工作人員)做這一塊的衛生教育宣導之類的。

我覺得 S 機構安排很多培訓的課程，如果用上班完又去上這麼多課的心態去看，(心裡面)一定是(覺得)疲累；但是如果說是為了讓自己工作可以更簡化、有效率，那上這些課其實是有幫助的。像我現在的機構，她每三個月會有一次生輔員全部集合起來的團訓課程，(課程訓練是根據生輔員的需求做規劃)，由生輔員提出她們目前遇到(的)問題，因此最想要上什麼(主題)。像是為了之前提過的那位個案，我們也去上了很多 TA、戲劇三角關係的課程。

(四) 工作團隊一致的教養默契

(在團隊默契方面)，因為機構孩子很會鑽漏洞，如果工作人員之間的默契不夠的話，孩子就會游走在不同的標準中，所以我們(工作人員)會很看重，比如說(針對)一個規範，我們的共識是什麼？放寬的條件可以到哪裡？工作人員是否都可以達到這樣的目標？如果(工作人員)沒辦法一致的話，我們會再放慢腳步，以大家都能做到為範圍，就是(儘量讓工作人員)管教孩子的標準(要)一致。

陸、 工作忙亂情緒緊繃時，需要學習自我調適

我覺得(每次遇到)評鑑的時候要忙很多的事情，同時又要處理孩子的問題，(當下班)回家在睡覺的時候，(工作的)畫面一直在夢中呈現。(但是)當(我)自己

壓力很大、情緒陷到最緊繃的時候，其實在當下是沒辦法走出來的，(雖然)旁邊很多人引導我，我都會覺得那不算什麼，只能等自己冷靜下來去思考，或是去找朋友聊，抒發完了，再回來看待這一件事情。(或是壓力太大的時候)我也會休假去旅行，就是暫時把工作(都)拋開。

然後我(也)有一個心態，就是覺得我今天來上班，是來玩小孩，我會改變自己的想法，不是為了工作來工作，那(工作的)心情會比較開心。(我覺得)一開始進家園(的)那一刻，(如果)你是開心的話，你今天整天(工作)都會很順，(因為)那會有感染力；但如果今天進來(工作)，心情很不好，你就會覺得很煩，包括煮出來的料理，都會不好吃，或是很容易跟孩子(產生)衝突。

(所以當我面對工作壓力的時候)，會自己冷靜下來去思考，(我覺得)自己就會有修復的能力，會去思考說為什麼別人有這樣的想法?為什麼會這麼做?就會去重新思考跟反省這樣。後來也會去想，如果連我們自己都放棄(服務這樣的孩子)了，誰還能做這一塊?。

柒、 我成為前輩角色後的反思

一、 當我帶新人時，我會強調工作者對個案的陪伴、關心

我通常教導新人的時候會說，妳進來可以什麼東西都可以先不用學，但要學會記住這裡的流程，其他(事情)都是遇到、看到再開始問，最重要的是多去跟孩子講話，因為妳有沒有去陪伴、關心她，她們其實都很直覺，孩子都可以猜出來這工作人員做不久，就是取決於妳跟她談話的口氣，是用命令叫她們做事情，還是妳是用關心的方式去對待她們，她們都知道。

二、 復原力是否被運用，關鍵在工作者個人

我覺得復原力施行的過程當中，跟工作者本身的特質有很大的關係。像是，如果你是一個很急躁(的人)，而且你不懂(復原力)，所以不願意去做這個；(或是)就算你懂得復原力，也可能因為自己心情不好，或想到之後(因為)看到孩子的特質，又要去處理很多東西，要打的紀錄也會變多，就會選擇還是算了，就不

會去碰，選擇把它忽略掉。所以我覺得復原力怎麼用在孩子身上，有三分之一的因素會取決在工作者個人(的心態上)。

(例如)我有一位同事就很會為孩子工作，她會利用孩子睡覺時心防比較會卸下來的時間，去跟孩子談話，然後過程中看到孩子的需要、可能的渴望，然後她就會去落實，之後會在會議當中提出來，跟大家分享對待這孩子可以怎麼做，怎樣(跟孩子)建立信任關係。

(所以我覺得)工作者本身對這份工作到底是為了薪水而來？還是為了熱情？你為了熱情去工作的話，你看到孩子的問題，就算再晚也願意陪著她去處理；但如果是為了薪水，可能會說：「抱歉，時間到，我下班了」。我看到很多的工作人員有時候是這樣的狀態，或是當自己的狀態是睡眠不足、工作時間太頻繁的時候，她也會不願意去做(提升孩子復原力)這一塊。

捌、 研究者對小雅復原力經驗的反思與理解

一、 機構培育個案復原力的作法與成效

從小雅的故事中看到，小雅服務的機構透過以下方法來培育個案的復原力：

- (一)對孩子日常的關心與陪伴，例如當孩子放學時，回到家會跟孩子閒聊，而不是催促孩子趕快去完成功課及內務，讓孩子感受到回到家園很輕鬆，以及感覺到工作者的關懷。
- (二)工作者關注孩子的個別性，發掘其潛能，給予栽培及發揮的機會。如同小雅看到小華美工的才能，透過不斷鼓勵她，增加孩子的自信與對工作者的信任，彼此才有辦法進一步的工作。
- (三)透過方案規劃，營造「家」的凝聚力。例如：透過邀請外聘老師帶領體驗教育方案，讓孩子會願意自主管理、互相幫忙。
- (四)工作團隊一致的管教默契：為了避免孩子在不同的管教標準中鑽漏洞，工作團隊會開會討論對一些規範的共識，以大家都能做到為標準，來培養工作團隊一致的管教默契。

二、 機構提供生輔員的支持與成效

小雅的經驗中看到，小雅服務的機構透過以下方式支持著生輔員：

- (一)組織不斷強調復原力的精神，並帶領工作者實際操作，讓工作者可以運用在自己身上，提升自我復原力，也能提供一個看待孩子的正向角度，讓工作者可以覺察到個案的改變，而增進繼續服務的動力。
- (二)機構提供相關專業訓練、專業督導，及開個案研討會，協助工作者更有技巧、效率的服務個案。像是針對工作者的耗竭現象，機構請外督老師帶領創傷復原的課程，讓工作者可以更同理服務對象，以及增加自我觀照。透過固定舉辦個案研討會，讓不同角色的助人者能一同瞭解個案的狀況，集思廣益整合工作團隊對個案的與處遇方向。

三、 小雅在生輔工作中的挫折與復原

從小雅的故事中整理她所提及到的生輔工作挫折，包含看不到孩子的改變，甚至孩子情緒一直高張會攻擊工作人員；以及遇到評鑑或個案狀況多的時候，感覺很忙亂，就會在下了班還是感覺壓力很大、情緒緊繃，而陷入自我封閉的狀態。

然而，小雅在遇到這些工作挫折時，也呈現相關的復原力量，包含：

- (一)透過自我調適來減緩壓力，像是找朋友聊聊，或是將工作暫時拋開，外出旅行。
- (二)參加個案研討，團隊一起集思廣益，討論個案的處遇方向。
- (三)改變工作心態，新定義工作的意義。小雅在面對工作壓力時，會冷靜下來去思考問題的經過，也會提醒自己工作使命。
- (四)透過實務工作經驗的累積，不斷反思自己過往的經驗，藉以調整自己工作的模式。

第四節 玫瑰的生輔員經驗

「這裡的工作份量是蠻重、蠻辛苦的，而且整天都要關在這裡面，但機構這樣以孩子為中心、正向引導的理念，跟我想做的很合。」~玫瑰

壹、 我在一個大家庭當生輔員

一、 安置機構的工作樣貌:跨專業人員多、個案多、上班時數多

我離職前 T 機構有 42 位左右的孩子，那時候有 12 個生輔員、社工 5 位、1 位心理師，總務老師大概 7、8 個。生輔員的直屬主管就是生輔組長，組長上面還有個主任。

(T 機構)有分生輔組跟總務組，總務組主要是主任在管，但是因為生輔組和總務組的合作性蠻高的，它等於是生輔組的後盾，就是要配合好，我們有什麼需求才可以馬上供應我們去符合孩子的需要。譬如孩子有時候放學回來，我們需要幫他準備(明天要用的)東西。可是一個生輔員帶很多孩子，不可能單獨帶他去買東西。就要跟總務組申請，請她幫我們準備那些東西出來。有時候我們開會沒空的時候，總務組也要協助帶孩子，就是看顧幾個小時這樣，所以他們也要懂得一些生輔的技巧。

我們有把孩子分小家，一個小家六個孩子。然後我們有分兩個生輔員是主要的小家老師跟一個代理的老師，共三個生輔員一組下去輪(班)。家園總共有八個小家，每天小家都有一個生輔員在，所以每天至少有八個生輔員在機構。我們一個月可以休八天，但休假盡量不能休在假日，假日一個月只能休一次這樣，其他都要盡量排平常日，因為孩子假日都會整天在家，就需要小家老師，小家老師就等於是她的主要的照顧者這樣。有時候我們有特殊狀況，例如寒暑假，孩子是整天在家裡的，那時候主管就會要求說，我們這個時候不適合排特休，就每個人輪 8 天這樣子。有的時候是快到評鑑了，要忙於做資料或是什麼的，就會要求我們不要排特休。(但)其實我們工作時間為了符合勞基法的規定，就是會秀出來說 8 小時，但實際上我們是全天都在那邊。

二、 生輔員需要照顧個案的各項生活瑣事

生輔的工作內容，平常最主要就是照顧孩子的生活起居，然後就是大大小小，例如學校有什麼狀況，要跟老師聯繫什麼的，或是他們(安置)進來、入學要做事先的安排，還有(帶去)看病，(以及像是)有的孩子還小不會洗澡，都要(生輔員)幫忙。平常他們去上學，我們也要帶去，就是路隊這樣，然後下課也是要去接他們回來。後期還有安排去補習，都需要接送。假日還要安排休閒活動，要帶他們出去玩。然後過年、過節、準備去上學都要事先幫他們準備一些新衣服，或是平常換洗的衣服等等。

三、 生輔員每天都要去記錄個案的生活狀況

(平常工作)帶給我們最大負擔的就是(打)記錄。紀錄很多種，(孩子)平常的生活要記錄，看病要記錄，跟學校連繫也都要記錄。主管(組長)每天都會透過記錄去了解孩子的生活狀況，他才可以掌握整個機構孩子的動向。

(所以組長會)要求同仁要如期把記錄打出來，才會記得孩子今天到底發生了什麼事，但是白天生輔員有時候要處理(園內)孩子的(突發)狀況，需要陪伴他，甚至處理到半夜，也有時候(工作人員)開會，開到完有時候都凌晨了，根本沒時間(打記錄)，常常(等到)孩子睡了我們才有時間熬夜打紀錄，所以那時候紀錄就會拖很久。

(當)主管看不到記錄的時候，他還是有他的辦法，他就會叫孩子來問今天過得如何?從他的經驗來判斷這個孩子好像有什麼狀況?或是有時候會有其他小孩子會(跟工作人員)打小報告什麼的，就可以有一些蛛絲馬跡可以看得出來。

貳、 在日常教養中陪伴孩子成長

一、 陪伴孩子學習處理人際問題

我們會把機構塑造成類似一個大家庭，就是工作人員其實都是叔叔、伯伯、阿姨，大家都是一家人，你走到哪裡，孩子所看到的學習對象或是所應對的人都要很正向，如果有比較不正向的(工作人員)，孩子有反應、有反彈，他也可以

很放心的告訴我們。

我們會去問孩子事情的狀況，考量之後，再帶著他去處理。因為他可能和總務老師有衝突，我們生輔老師，主要照顧者，就會帶著他們去面對或是去解決，可是最重要就是讓他有個安全感。雖然有的孩子會逃避，但是我們還是要推他，（鼓勵他）有面對的勇氣這樣。機構有時候也會趁著晨會或是週末的念佛之後，主任針對孩子最近的狀況，舉相關的例子，講一些佛教的故事。去讓孩子看到，有勇氣面對後，帶來的影響是什麼，讓孩子不會覺得做不好，而是（願意）去面對的勇氣是更珍貴、更棒的，那他們之後面對問題，就會更勇於去面對與解決。

二、 培養良好整潔習慣

我們（也會透過）教孩子怎麼打掃家裡，來訓練他們獨立自主的能力，從最初的生活起居做起，照顧自己這樣。假日有時候都會安排打掃，帶著他們做，養成好的整潔習慣這樣。

三、 學習烹飪的技巧

煮飯的能力也是我們養成重點之一。平常他們放學回來的晚餐，還有要上學前的早餐，都是集體由餐廳阿姨準備。但假日他們在家裡的時候，我們就會安排小家自理，就是要帶著他們一起料理這樣，各自在小家用餐。這也是他們的最愛，他們可以發揮，自己想要吃什麼可以自己去買（材料），或是跟機構申請別人捐的食材拿來煮。

參、 機構安排許多訓練，讓我能在專業上不斷成長

一、 休假時間，我幾乎都是在學習

（T 機構）每個月至少會有兩次開會，然後順便上課，就是大概一個早上 4 個小時，然後請長期跟我們配合的老師來上相關的課程。（或是）外面有相關在職訓，就會安排有時間的工作人員去上課。我們會用排假的時間去上課，或者（其它）不會影響帶孩子、開會等等重要事項的時間，所以我們很多排假的時間，都是去上課或是開會這樣子。

我還蠻喜歡上課的，各種課程我都會去上。這也是吸引我繼續待下來的原因之一，因為可以不斷的學習。之前我對於復原力的課程蠻有興趣的，但是我們上課都要經過主管同意。那我那時候責任蠻重的，幾乎沒有時間安排出去上課。不過，我們的在職訓練，多多少少也都有灌輸我們那種（復原力的）概念，所以我們的做法其實都是採取比較正向引導的方式。在我還沒來當生輔員之前，也有在張老師中心當過義張，所以也有受過相關（助人技巧的）訓練。

二、 透過參加訓練，更認識自己及服務對象

參加訓練課程，老師會給我們帶來蠻多觀念的，像是我們從表面上看到的問題，往往不是孩子真正的需求，在進一步分析之後，我們才恍然大悟。然後透過老師提供我們分析的方向，我們會越來越有經驗，也比較有概念，日後看到孩子出現怎樣的行為，就會想說也許可以用什麼方式去引導他。還有就是在照顧孩子的過程中其實很容易引發工作人員之前的創傷，或是影響到情緒，也會連帶影響到帶孩子的品質，所以我們的內訓比較偏向自我療癒（的主題），會學習先從自己照顧自己開始，再從自己的經驗中，比較可以同理孩子過去的創傷，以及我們可以怎麼去陪伴。

肆、 透過培養、肯定孩子的優勢，提升其自信

除了上課之外，我們也會（透過日常）演練，來提升帶孩子（的技巧）。像是我們的安置個案主要都是家暴的背景，所以情緒起伏比較大，或是自我概念很低、沒什麼安全感，我們就會透過盡量去稱讚孩子、肯定他，用比較緩和的方式去引導他，或是用陪伴、傾聽的方式。例如說，大部分的孩子不喜歡念書上課，因為他們以前上課的狀況不正常，所以他們的學習能力、學習動機都比較低落，然後我們就是要幫他找（出）他比較專長的部分。

一、 被看見藝術天分，慢慢建立自信的阿星

像有一個有點書寫障礙的孩子（阿星），要他寫功課等於是他的命一樣，可是我們後來發現他是個很有創意的孩子，很像有部印度電影裡面的那個孩子，

他的畫很有特色、創意。然後他的筆畫剛開始寫是上下顛倒或是左右顛倒那種。有些老師會要求筆畫要一筆一畫，他是沒有辦法的。

後來我看他寫字是有點類似畫畫的方式，樣子有點像，感覺很有藝術氣息，（過程中）就是肯定他寫的字好特別，就慢慢引導慢慢帶，建立他的自信，阿星就會比較願意寫字。

二、 規劃個別化的方案，陪伴大雄成長

當孩子有什麼嚴重的狀況出現，我們就會相關的工作人員趕快約好時間（開會），針對這個孩子的狀況，討論出一個方案，看怎麼協助孩子之後，大概至少觀察個半個月或是一個月就會再定期討論，了解這個方案對他有沒有幫助。

像是大雄去便利商店拿人家的錢，或是偷東西（玩具或是零食），我們發現這個現象，覺得大雄這個問題不是生輔員自己能解決的，所以跟大雄有關的工作人員（他主要的社工、心理師、生輔員）就一起開會，一起討論這個孩子出了什麼問題，我們要怎麼去陪伴他？

一開始我們會以為他要那個錢，然後就分析，原來大雄要的好像不是錢，因為大雄也會去娃娃機夾好多娃娃，夾的很好，但是他夾來不是自己要，是要跟大家炫耀，送給同儕做交際，對他來說也是一種成就感。

他要的就是一種成就感，想要被看見。但他可能找不到他的重心、沒有什麼特長，都被同儕比下去，所以他就會用他的成就（拿到的物質），來（跟同儕）做公關這樣，就比較會獲得人家的讚賞。

所以我們就會設計一些方案，怎麼樣去陪伴孩子成長，譬如我們安排一些工讀機會，讓孩子有發揮的地方。當時就安排大雄幫忙洗車，然後還會給他一些工讀費，可以讓大家看到他好會洗車，洗的很亮、很乾淨，大雄對自己就越來越有自信，比較能自我肯定這樣。

也會跟孩子開會，讓他知道他做了一件不該做的事情，他要有負責的責任心。他可能自己想不到方法可以改善，或是不知道怎麼解決，但生輔和社工老師會陪

著孩子一起來討論。讓孩子也有參與感，避免都是我們來規定他，他自己也要有責任感，他自己也要先想過，如果他想不出來，我們再引導他，引導他怎麼想、怎麼樣去發展。讓孩子也有參與和表達的機會，這樣他自己實際執行的動力就會比較高。

有必要的話也會邀請他相關的家屬來，因為有些孩子很重視(家屬的想法)。我們講可能沒用，要求他改善沒有用，但他很在意他的家屬對他的看法，他才可能比較有想改善的動力。

三、 遇到伯樂老師投其所好的小明

小明每次返家或(跟家屬)會面的時候，(家裡)就會拿給他一些錢，他其實是不缺錢的，但很喜歡做公關，一下子就把錢花光，不夠又去偷別人的錢。

因為他的這個行為，機構的工作人員跟小明的學校老師密切(開會)討論。剛好小明遇到一個好老師，老師提出要提升小明的自信、改善這樣的行為，以他的經驗，他發現透過競爭(活動)，用現金獎勵的方式，對小明是最有幫助的。所以就設計活動，讓孩子分組競賽，贏的就可以領到獎金。小明因為很喜歡表現，就會很拼命去拿到獎金。

雖然過程中，他還是會反反覆覆，所以我們也是要透過不斷開會，討論各種可以的方式來引導他，反正就是各種方式都試。然後他也會知道說，每次他做了不好的事情，工作人員都會去陪伴他。可是他有時候控制不了自己，有時候又(愛面子)不承認。所以就給孩子時間，等待他成長。

伍、 看到孩子成長的過程

在我離職後，小明要返家了，邀請了一些以前帶過自己的老師，就聯絡我回去聚餐。讓我回想到一開始小明進到機構，就是蠻讓人家傷腦筋的孩子。

小明很沒安全感，想成為大家的焦點，要人家重視他，所以常有一些奇怪的舉動，(所以)很多人，尤其是裡面的孩子就很排斥他。

譬如他可能一個大男生會喜歡跟工作人員抱抱，好像生輔員都是他一個人的；

或是會說大話，說他什麼都行，可是實際上要叫他做，當然是不行，他就會很出糗，人家就會一直攻擊他這點。

但如果工作人員重心放在他（身上），他又會做出一些行為，例如：偷人家錢，又堅持不承認；不然就是透過一直盧，來爭取他的利益，就是非達到目的不可。像是他來要求想要補習，讓自己更好，但補習期間又反反覆覆說想中途退出，或是又覺得太無聊，又想參加了。但那個補習班是跟人家配合的，一直反反覆覆會造成補習班的困擾。然後小明盧的方式，不是用很撒嬌那種（方式），（而是）用罵的，用各種方式反正就是要盧你到不得安寧就對了。當時就是鬧很多次，搞得大家七葷八素的樣子。

然後我們就是會一次一次，開內部的會議討論，傷很多腦筋思考要怎麼去引導他，當時因為小明最在乎的就是他媽媽，所以工作人員就會找小明的媽媽一起進來（開會），適當發揮媽媽的影響力，小明才願意聽進去，調整自己行為。

他其實是個很細心的孩子，當時雖然不是他的重要關係人，但是他（在機構）的主要照顧者，其實是跟他很親密的，等於是他的替代媽媽這樣，當他有需要那個親子的滿足的時候，也會暫時把我們當成他媽媽這樣撒嬌。到後來小明從國小進到國中，國中有一段起伏期，到後來他高一才返家，從不同階段就可以看出他不同的改變，還蠻開心的。

陸、 我的生輔工作挫折經驗

一、 遇到讓我感受到挫折的孩子

在帶孩子的經驗中，最怕不聽話、不配合，然後叫不動的孩子。像是我曾經帶過的毛毛，我看到她的房間很亂，要教她怎麼打掃乾淨，但那個孩子就是叫不動，怪裡怪氣的，當之前關係好的時候，會很親密「媽媽」叫的很親，但當叫她做什麼事的時候，會突然對工作人員罵髒話或是暴力相向，脾氣一來就摔東西，搞不清楚這個孩子到底怎麼了。就會讓我們很挫折，感覺很難過，有時候甚至來不及保護自己，身上就帶了傷，

透過上課的訓練，老師會分析家暴背景的孩子，可能以前一些成長過程的學習，造成有哪些傾向，照顧者要怎麼去因應，然後針對這樣的孩子建議要怎麼去引導。

當毛毛（心情）穩定了之後，她其實是會有感而發寫卡片讓你知道，其實工作人員的付出，她是放在心裡面的，尤其我們（工作人員）的包容對她來說是很重要的，等於是陪伴她成長的重要人物。

到後期，我們彼此理解了或是聊開了，毛毛就會表達出她在家園，家園就是她的家，真正的家人也是會吵架或有衝突，我們就是把自己最自在、最真的性情表達出來。慢慢大家也會有能力表達出自己的愛，像是感覺到自己有情緒了，就會開始訓練自己好好表達；或是即使很生氣，可能會罵你，但我還是一樣愛你。

我覺得這樣的過程是在做身教，示範給孩子看，因為我們主要是帶他們的人，其實我們的行為點點滴滴孩子都是在學習的。例如說我們有情緒的時候，我們就是讓孩子知道，你現在在這裡（機構）很安全，你不需要再用以前的方式來保護自己，不需要再打人或是罵人，因為這樣會傷害到別人。你有情緒我們可以自己待自己房間，或是怎麼樣。可是我們沒有要傷害你，你不用害怕自己受傷害。可能一開始他很沒有安全感，或是他習慣性反彈，但是就要一再的、反覆的讓他信任你。當工作人員確實都有做到沒有要傷害他，即使有時候我們很氣，有情緒了，但我們也沒有對他飆髒話，我們可以處理自己的情緒。其實他都看在內，也算是對孩子的一種影響。

二、 面對同事小團體的排擠

我剛進T機構（工作）的時候，我還蠻開心有一個小家可以讓我自己發揮。但那時候有比較資深的同仁，看我什麼東西都能獨自完成，會覺得我跟他們沒有那麼親近，就會有點排擠。讓我感覺很力不從心。

（有一次）機構有安排團督，然後督導和主管觀察整體的團體氣氛，有發現這個問題。就把那個小團體的狀況，拿到檯面上一起討論，直接說：「你們幾個就

是太密切，這樣會影響團體的氣氛、凝聚力」，之後大家就會比較互相一點。後來，主管也特意將他們排班調開，讓(資深同事可以)跟不同的人接觸，有比較密切合作的機會，才把(當時)小團體的狀況打掉。

(那時候)我自己也會調整，多去跟他們接觸。(像是，)放假的時候邀他們一起去哪裡走走、休閒這樣，或是假日的時候要帶小家的孩子出門，我就會邀他們，可以兩家一起出去。之後大家認識久了，就慢慢消除那些猜忌跟距離感。

柒、 我偏好的管教風格

一、 對孩子的管教要視個別性做調整

每個孩子的個性不太一樣，有的你對她好，她心裡面可以接受；但有的孩子吃軟不吃硬，你對他好，他不把你看在眼裡，就不甩你這樣。

這種時候就要比較直接一點，像是工作人員如果一昧的對孩子很有耐心，有的孩子其實很聰明，就是知道你們又來這一套。「你們(工作人員)就是會這樣子不斷包容我，所以我就痞痞的這樣子」。我覺得這時候黑臉、白臉(的角色)都要有人(扮)，要恩威並重。孩子哪裡有需要調整(的地方)，你就不能太婉轉，該講的還是要講，不能一味只誇獎。所以(管教方式)要針對每個小孩的不同特性做一些調整。

二、 適時的放手，讓孩子嘗試

有時候，我也會覺得工作人員顧慮的太多、陪伴的太多，(造成)有點過度保護(的狀況)，所以有些時候就要適時的放手。

像是小聯的例子，他已經上高中，但是(工作人員)會(猜)想說，可能他的興趣還不是很明確，生活沒什麼重心，就會比較浮(燥)。但其實他有自己的想法，會想要去嘗試，但機構資源沒那麼多、人力有限或是考量太多等原因，就覺得小聯不適合做這個，就會去限制他。

我們在家園會安排孩子的性向發展、探索之類的活動，像小聯很喜歡寵物，也許以後可以走寵物相關的領域，所以我就(會)連結獸醫師朋友，請他來談談

自己成為獸醫師的歷程，然後面對寵物時需要留意些什麼。

但小聯表示想要多養一些寵物來體驗他對寵物的了解跟喜好，那機構就會考量很多，拒絕他養寵物。可是有時候孩子就擋不住，需要去體驗一些東西。結果小聯最後受不了去偷養，後來就東藏西藏到最後也被發現。所以我覺得，如果他想養，或許可以適時的開放一些讓他去實際體驗。機構可能一開始能力有限，但可以慢慢去調整。

捌、 我對生輔工作的心得

一、 為了提供以孩子為中心的服務，需投入大量工作者心力

我覺得我們機構很注重陪伴孩子的細緻度，要以孩子為中心。就是陪伴、引導孩子的方式，比較不是用嚴厲、打罵的方式，會從比較正向的方式去引導他們，讓孩子在這裡可以過得比較開心、快樂。所以我們的孩子帶出去 他們會很怕自己（走）不見，不是會逃跑。

但對工作人員來說是非常非常吃力的，因為我們要犧牲我們的睡眠、休假的時間。但是這樣的陪伴，可以很明顯看到孩子的變化。譬如說很多（機構的）孩子不愛念書，然後我們也沒有逼著他們念書，但是有些孩子對自己有興趣，或是比較喜歡念書的，就會主動（跟工作人員）說（想）要哪些資源（像是課輔、補習），我們就會幫忙安排。

T 機構也會透過密切的開會，整合不同崗位工作者的意見，尤其是開個案研討的時候，會把孩子最近的一些狀況，或是需要討論的地方，開會前先由孩子的主責工作人員書面打出來，再跟所有人口頭報告。就能在討論中，從不同工作者的經驗中學習。

這也是為什麼我會在 T 機構待這麼久的原因之一，因為這裡的工作份量是蠻重、蠻辛苦的，而且整天都要關在這裡面，但機構這樣以孩子為中心、正向引導的理念，跟我想做的很合。

二、 助人工作者也很需要照顧自己

我目前離開安置工作一年多了，會覺得以前真的花太多時間在工作上面。對自己的家人會比較疏忽，因為工作都要全天候的，然後常常日夜顛倒又打紀錄，需要花費很大的心力，所以在我們機構也很難有已婚的人在那邊工作。所以我目前覺得，還是要自己的家人跟身體先顧好，才可以比較長久的做助人工作。

玖、 研究者對玫瑰復原力經驗的反思與理解

一、 機構培育個案復原力的作法與成效

從玫瑰的故事中看到，玫瑰服務的 T 機構透過以下方法來培育個案的復原力：

- (一)營造大家庭的氣氛，個案在機構內看到的工作人員，都是叔叔、伯伯、阿姨，因此工作人員都可以關心個案，也都要注重自己的身較，像是工作者有情緒的時候，可以好好的處理自己的情緒，而非飆罵個案，這也是要讓個案知道機構是個安全的環境，工作人員不會傷害他。
- (二)以孩子為中心，滿足其個別化的需求。例如針對用不合適的方式得到成就感的孩子，就會設計方案，讓孩子參與一些競爭比賽，來得到獎賞，獲取成就感。
- (三)看到個案的潛能，鼓勵他並陪伴他學習、成長。例如針對孩子的潛能，規劃培養個案的方案，因材施教，讓個案有機會看到自己的優勢，進而累積自信。
- (四)針對不同特質的孩子，工作者需要恩威並重，該嚴格時要嚴格。
- (五)適時放手讓個案嘗試 例如對於動物很有興趣的個案，可以開放一些家園規定，讓孩子有機會去體驗。

二、 機構提供生輔員的支持與成效

在玫瑰的經驗中看到，T 機構透過以下方式支持著生輔員：

- (一)安排相關專業訓練，增加工作者看待孩子行為的多元角度，得以更能同理及陪伴服務對象；亦安排工作者學習自我照顧，紓解工作壓力。
- (二)工作團隊的合作：當個案有嚴重的狀況出現時，工作團隊會很快透過密切的開會，整合不同角色助人工作者對個案的觀察，提供一致的處遇方向，減輕

工作者孤軍奮鬥的壓力。

- (三)督導的敏感度:督導發現工作團隊的問題時，並積極面對處理，例如機構有小團體的現象，督導就透過排班方式的調整，將小團體打散。

三、 玫瑰在生輔工作中的挫折與復原

研究者從玫瑰的故事中，整理她所遇到的工作挫折，包含:

- (一)遇到難以管教的孩子，並且會對工作人員罵髒話或是暴力相向，就讓玫瑰感到很挫折、受傷。
- (二)剛進到T機構時，因為能獨立完成自己的工作，而遭到同事小團體的排擠。

然而，玫瑰在遇到這些工作挫折時，也呈現相關的復原力量，包含:

- (一)透過參加專業訓練，讓玫瑰能夠更了解孩子行為背後的因素，以及知道更合適的因應方式。
- (二)玫瑰也會主動出擊，多跟同事在工作上互動接觸，慢慢就消除猜忌與距離感。
- (三)玫瑰本身也具有強烈的學習動機，機構安排了許多專業的訓練課程，吸引玫瑰繼續工作。
- (四)個案的回饋，當個案情緒過了或是成長了，也會透過寫卡片來表達對工作者的感謝，或是會跟工作者撒嬌，這都增加了工作者繼續工作的動力。
- (五)玫瑰也很認同組織以孩子為中心、正向引導的理念，成為玫瑰工作的動力之一。

第五節 生輔員之復原力學習經驗

本節將回答本研究之研究問題，內容將分為四個部份做討論，分別是：壹、生輔員學習復原力觀點的歷程；貳、安置機構運用復原力策略的經驗；參、生輔員運用復原力策略於工作場域的經驗；肆、生輔員過往從工作挫折中復原的經驗。內容將承如上四節統整四名研究參與者的經驗，依序回應研究問題，並進行研究結果與討論。

壹、 生輔員學習復原力觀點的歷程

研究者歸納訪談資料發現，儘管四名生輔員服務機構不同，但是對於復原力的學習與理解，都有類似的歷程。先從未知、懵懂，到融會貫通。其中奇奇、蓓蓓、小雅都在 S 機構工作過，S 機構在經營理念上便是以培育服務對象的復原力為目的，因此三位訪談對象對復原力的學習歷程更一致。分述如下：

一、 起始無知階段

受訪生輔員在進到安置機構前，都未曾學習過復原力的觀點(即使社工系畢業者對復原力也是陌生的)，並且在剛進入安置機構工作時，會覺得復原力很抽象，甚至感到質疑，訪談對象蓓蓓甚至不認為可以很快在個案上看見復原力：

奇奇：「儘管在我進到 S 機構之前，對這個東西（復原力）沒有接觸過，但因為自己是社工系的背景，所以在大學社工系的學習過程中，多多少少會講到一點助人的方法，所以那個時候在看待「助人」的這件事情，都是認為自己有能力了才去幫助別人，所以會覺得社工的能力就是要比別人多一些，像是給別人鼓勵啊，就會比一般人做更多。所以以前看待復原力，就會像看待助人工作這樣，感覺同樣都是幫助別人的方式。(B050)」

蓓蓓：「我進到機構(工作)之前，其實不清楚什麼是復原力、沒有這個概念，然後我也不認為受到傷害的孩子，可以這麼快的就有不一樣的方式去經營她們的生活，或是有不一樣的能力。(E032)」

小雅：「(上一個工作的 S 機構提倡復原力，)我剛開始聽到，就想說這是什麼東西?(完全)不清楚復原力的概念。……我在第一個安置機構工作時，覺得自己很像小孩子，所以在處理(個案問題)的時候很容易跟他們有情緒衝突，當小孩用吵架或鬧脾氣的方式吸引我注意時，我有時候也會故意忽略或拒絕。(而且)以前我的個性比較急，很多東西會急著去幫孩子做，(所以)很難看到孩子的特質，(只會)覺得趕快處理完這個孩子，再去處理下一個，因為很煩、有很多孩子要顧。(D050)」

玫瑰：「我還蠻喜歡上課的，……之前我對於復原力的課程蠻有興趣的，但是我們上課都要經過主管同意。那我那時候責任蠻重的，幾乎沒有時間安排出去上課。不過，我們的在職訓練，多多少少也都有灌輸我們那種(復原力的)概念，所以我們的做法其實都是採取比較正向引導的方式。(C065)」

綜合上述，四名研究參與者在進入安置機構前，對復原力的概念都是模糊的，甚至沒聽過，可見對生輔員而言，這是一種舶來文化。即使開始認識這個名詞，卻也有各自解讀的現象。奇奇說要助人者就是要做得比別人更多；蓓蓓不相信有何靈丹妙藥包括復原力的方法；小雅只想做完工作，覺得心煩氣躁；玫瑰說就是一種正向引導的策略。

受訪者陳述的內容偏向工作者的照顧方式，似乎都未掌握「復原力」所定義的焦點是發生在受創的當事人，在遭遇危機衝擊後恢復心理健康與適應的歷程(Rak&Patterson, 1996；Walsh, 2008；蕭文，1999)而非助人者介入些什麼。

二、耳濡目染階段

受訪者奇奇、蓓蓓、小雅同樣在 S 機構服務過。他們學習復原力的經驗相當一致。

奇奇：「在新人培訓(的課程)裡面有講到復原力方案之類的，在那個時候才大概知道 S 機構在提倡的復原力概念是什麼，可是不太知

道要用在什麼方面，後來開始正式工作後，主任、組長之類的督導，會跟我們講復原力要怎麼樣做在生輔工作裡面。但真正比較知道復原力是在幹嘛，是在有一年的評鑑之後，……主任說要把復原力的東西呈現出來，所以我們透過把復原力的概念用在生活中，然後拍成小短片的方式，才比較知道(B002)。」

蓓蓓：「很幸運的，剛進來工作的那一年 7 月就碰到(機構)評鑑，那個時候機構需要(對評鑑委員)做簡報，主任就會要我們聽她的簡報，我們就在那個簡報中，看到很多復原力的東西，把復原力扣緊我們的家園生活，所以我才(工作)三、四個月就一直聽到復原力。……我工作的機構，還蠻常灌輸工作人員復原力或優勢觀點的部份。(E028)」

小雅：「(有次)S 機構為了準備培力營的活動，要做一個復原力(主題)的影片，內容就是我們(工作人員)是以怎麼樣的方式在機構中去培育孩子的復原力。(影片的拍攝)就是找一個機構裡面已經邁入大學的孩子，工作人員先讓她自己寫逐字稿，內容就是(描述)從她被家裡施暴進到家園(安置)，然後家園如何陪伴她，像是生活的照顧、讀書的陪伴、生活技能的培訓、(擔任)自治委員等機構的生活。然後再帶著她去錄影，用問題訪問她，讓她自己去敘說她的成長故事，(像是)從一開始被安置到現在的改變，她自己(又是)怎麼看待這個歷程，在(當時製)作影片的過程中，(我)才比較清楚復原力是什麼。(D030)」

綜合上述經驗，同在善牧工作過的三位受訪生輔員，在進到機構工作後，機構會每年辦理新人培訓及培力營，用清楚的架構來呈現復原力概念，讓工作團隊對復原力觀點有基礎的認識，耳濡目染下能夠融會貫通。至於玫瑰對復原力學習的經驗就沒有那麼顯著。

三、 認同力行階段

隨著工作經驗的累積，對復原力觀點越來越熟悉後，大多受訪生輔員不但認

同機構的復原力策略，甚至發現這樣的理念支撐了工作的意義感。

奇奇：「我覺得復原力的概念是，隨時都在發生的，因為它可能會因為一個小小的事情，她們（同仁）就會找到不同的方法（去影響個案）。到目前我對復原力的體會是：儘管這一個很抽象的概念，它隨時一直都在發生，它隨時在改變每個人的經驗中。可能一個小小的事件，她就發現自己有不一樣的能力，就會將過去一些不好的經驗都會被取代掉，然後增進新的能力(B030)。」

蓓蓓：「因為一般 24 小時生活照顧的(工作)，我覺得很耗心力。(所以)機構會不斷帶我去看（發生在安置童身上復原力）這個東西，這個工作我才能夠做的長久。所以一定要看到孩子比較多的正向改變，才能帶孩子用自身能力優勢的部分。蓓蓓又說：「因為復原力的概念是很抽象的，所以我會建議新進員工來機構工作前，可以上一些課程(如：新人訓練)，可以把這些概念教的更具體化，(然後)大概要進來(實際操作)兩、三年，(才有辦法)把它融會貫通的應用在我們一般的服務中(E066)。」

就如同蓓蓓所述，因為復原力的概念是抽象的，在新進生輔員學習基本概念後，大概需要實際操作兩、三年，累積工作經驗後，才慢慢有概念，知道(復原力大概)是一個怎麼樣的狀況，然後(可以)怎麼融會貫通的運用在照顧孩子身上。復原力的觀點亦提供工作者一個正向的眼光與策略來服務個案，協助工作者知道怎麼去設計蘊含復原力觀點的方案，來提升個案的能力，並能看到成效。

貳、安置機構運用復原力策略的經驗

本段將歸納訪談資料中有關安置機構對兒少復原力的培育策略：

一、 營造愛與關懷的家園環境

(一) 營造「家」的氣氛

儘管多數安置機構會以小家的方式進行安置，每位生輔員有主責的個案，但是營照一種關愛安全的安置環境幾乎是所有生輔員共同的經驗，儘管非自己小家的安置個案，大家都會一起關心，營造一種關懷的氛圍。如同蓓蓓表示：

「我們(機構)有分小家制度，一個個案由 2 位生輔員跟 1 位社工主責。機構中(大約有)30 個孩子，(分配下來)，一位生輔員主要負責自己小家的 8 個孩子，其他 22 個孩子則可以不用(有)太多的互動。但是，安置機構的孩子常在一個不安全的環境，所以她們其實很敏感，會感覺到自己在機構是否真的被重視(E084)。所以，我覺得所有工作人員不管是不是自己主責的孩子，都需要(透過)平日跟孩子們聊天談話、關心她們今天的狀況，有目的性的去跟她們聊一些東西，以累積彼此的互動關係。讓她知道除了自己主責的社工跟生輔之外，還有其它的工作人員也是關心她的。她就會發現，機構不是只有這 3 個主責工作人員是愛我的，還有其他人是愛我的(E084)。」

小雅的機構，亦會透過體驗教育的方式，來凝聚「家」的感受。

小雅：「(過往因為)看到(L 機構的)孩子(們)，你是你、我是我，(沒有)認同這個家，(所以)常常會有翹家或違規的行為，或是各自過各自的，(即使)看到(同儕)做一些違規的行為，也不會(跟工作人員)說，(家園內)也常吵架不斷，這樣的狀況讓我們決定用體驗教育的方式，讓老師來凝聚(家的氣氛)。」

蓓蓓也說，雖然自己服務的是緊急安置的院童，只是短期停留，但是工作人員覺得讓孩子與機構產生連結，也一樣被看重。因此，會透過規劃空間彩繪活動

(E024)，讓安置童自己決定空間的佈置。讓孩子感受到放學回到機構，就是一種家的感覺，會有人關心自己、重視自己，個案可以信任這個地方，並感覺到溫馨。而玫瑰服務的T機構，則是透過所有工作人員對個案的身教與關心，營造一個大家庭的氣氛(C099)。並且機構也會透過規劃方案，協助安置對象凝聚對家園的向心力，而能自我管理並幫助他人，讓這個「家」更好。

(二) 秉持不准處罰的原則，讓孩子對機構有正向感受

生輔員奇奇強調機構透過堅決不體罰的原則，讓孩子看待這個機構環境，是一個不恐懼、溫馨的地方(B085)。蓓蓓表示即使體驗教育的訓練過程是高壓力、挫折的，但是每一次的團體檢討都是不具名的，這樣的匿名討論，讓孩子不會覺得被針對了，慢慢孩子會去看到事情，而不是我對那個誰有偏見(E042)；而玫瑰的機構也會透過工作者的身教，像是不管怎麼被孩子惹怒，也不能做出責罵、傷害孩子的行為，來堅持讓個案知道，機構是個安全的地方，他可以放下防衛，跟工作人員好好的談(C075)。

(三) 愛無分工，每個工作者都有責任關心安置的孩子

生輔員奇奇與小雅表示日常的陪伴與關心，是培育個案復原力最基本的工作。尤其所有工作人員不管是不是自己主責的孩子，都能夠透過平日跟孩子們聊天談話、關心她們今天的狀況，有目的性的去跟她們聊一些東西，可以讓個案感受到工作者的關懷與愛，讓個案知道自己是被重視的，進而能提升自我價值感(D128)。

儘管營造一種愛與關懷的環境聽起來有些空洞，但是對受傷的安置童來說，卻格外有意義，當孩子確實感覺被接納，他才能將「能量」從因應(對付)環境的挑戰，轉而內觀自己的需要，換言之，安置機構正是在凝塑一種如 Fraser 等人(1999)所描述的常規，溫暖的社會支持系統(social support environment)。

二、 規劃以培育個案復原力為目標的相關方案

在 S 機構工作的生輔員（奇奇、蓓蓓）的訪談資料皆表示，機構每年都會開會訂定今年要對孩子工作的一些方案，這些方案都會考量復原力的概念。方案內容有幾個類型：

- （一）讓孩子感覺被珍視，如慶生會（B027）。
- （二）學習生活技能，增加社會生活適應能力的幸福商店方案（E022）。
- （三）為孩子充權的的家園自治組織（B029）。
- （四）讓孩子學習助人自助的小天使方案等（E020）。
- （五）創造團隊合作，激發潛能的體驗教育（E020）。
- （六）培養個人優勢：在 T 機構工作的玫瑰也指出，機構會針對個案的個別需要規劃「陪伴成長方案」(C049)，藉由這個方案找出個案的優勢做培育，並安排合適的機會讓個案可以嘗試，藉以累積自信。

上述方案設計的目標，有的是一種對被傷害，遺棄兒少的愛，讓他覺得自己值得被愛；有些在賦能（empower），培養未來的能力，激發潛存的能力，當自己因應環境的能力變強，孩子無意中養成面對挑戰的韌力（resilience）。而 Benard(1997) 與 Rutter(1999) 皆把韌力、抗逆力、復原力視為同義詞。換言之，機構有處遇機制的方案內容，蘊含厚實啟動復原力的密碼。

三、 因應個別化的特質，提供發揮的舞台

從四位受訪者的資料中皆反映出工作者會針對個案個別化的特質，去調整教養的方式。像是：玫瑰會針對孩子不同的個性，去因材施教，例如對「吃硬不吃軟」的孩子，需要管教時，就要比較直接的去跟孩子說（C085）。小雅會在陪伴孩子的過程中，發掘個案本身的潛力，並跟同事討論，去規劃栽培孩子的處遇方向（D020）。過程如同下圖：

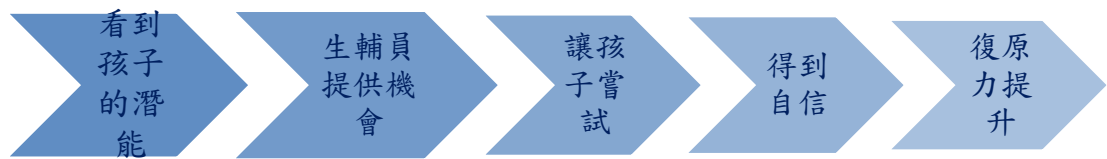


圖 5-1 培育復原力的過程

綜合上述，經由受訪生輔員近距離接觸，發現個案待開發的潛能，加上機構資源配套的挹注，以團隊的力量協助兒少。就是看到這當中的意義感，受訪生輔員能夠對這份工作有進一步的允諾。正如蓓蓓所說：

「我認為(復原力的概念)是必要的，如果沒有復原力的架構在我們(機構)平日生活中落實的話，孩子們的需要可能是很少被看見的；或是(因為)很少被應用在生活中，而沒有協助她們提升相關的能力。(所以，)我覺得有這個概念，會讓我們在服務過程中更有方向，(知道)怎麼樣去設計相關的方式，去提升她們的能力。(例如，有時候辦方案)，我們就會覺得這方案只是帶孩子出去玩，但(具備復原力的觀點，可以讓)我們(在方案當中)有方向去應用、協助孩子呈現、發展復原力 (E036)。

參、 生輔員運用復原力策略於工作場域的經驗為何

創傷是個別性的，兒少的特質是個別化的，因此除了在機構凝塑接納的大環境外，個別化的輔導策略是耗費人力的，訪談間奇奇便提到，當人力不足時很容易把復原力擺在一邊 (B035)，然而工作者提供機會並耐心等待，自然能看見個案心中的復原力種子發芽 (B075)；小雅則是發現，足夠的愛，會讓關係改變，孩子的正向能量更有機會彰顯 (D124)；玫瑰因為機構營運哲學不是那麼鮮明，嚴格上不算復原力的奉行者，但是她也透過對孩子愛與正向優勢力量的細心澆灌，而看到個案的改變 (C065)。

一、 復原力的培育需投入高人力成本

奇奇：「不用責罵的方式跟孩子談話，雖然那是有效果的，但是很花時間。以 S 機構設立初期來說，的確是會讓人常常把復原力丟在一邊的，因為初期可能機構的定位還沒有很穩定，然後也有人力很不足的時候，或是很多東西是不明確的情況下，就沒有那麼多的時間可以去處理單一孩子(問題)行為的時候，就真的常常會把復原力丟在一邊，然後可能用集體教養，或是其他的方式去處理，因為這樣會比較快速，但是就會沒有辦法個別(性)的對孩子工作 (B035)。」

蓓蓓的機構為了讓準備離院的個案有個美好的回憶，在人力與經費吃緊的情況仍然勉強為之，致使工作人員關係緊張，幾乎耗竭，儘管回憶起來果實相當甜美，但是活動結束後工作人員也默默的檢討，是否修正下次挑戰的難度(E058)。

生輔員的經驗讓我聯想起安置機構人力比的意義，儘管安置機構在人力配比上可能符合法規的最低標準，但是受訪生輔員秉持對兒少的熱情，總是擠壓燃燒自己的熱情，就為了守護這群受傷的孩子，其付出與使命感令人感動，就如同生輔員每月工作時數將近兩百個小時(不含教育訓練)，再度提醒社福主管對這群用心投入的人間天使的健康與工作福利的重視。

二、 復原力是個漸漸內化的過程，需要時間來看到改變

個案是生輔員壓力痛苦的源頭，同時也是意義感與成就感的來源。在許多受訪者的經驗中提到，復原力的培育是需要時間去看到個案的成長的。

(一)改變，可能在分手後：

像是奇奇的訪談中提到一位安置少女，在機構時與工作人員是矛盾依附的關係，一直不容易管教，認為機構有很多限制。但在離院學習自立生活後，少女開始發現過往工作人員對自己的照顧。

奇奇：「(這樣的經驗)就好像工作人員種了一些種子，在個案心裡

面的感覺，不管是技能、溫暖、關懷、同理都好，可能一開始的時候只有一點點的種子在她的心裡面，當她這樣一個剛成年的少女，(獨自)出去面對這個社會的時候是很不容易，(但因為她心裡的那些種子)慢慢的發芽，所以沒有被這些環境打垮(B075)。」

小雅也有成功看到個案正向改變的經驗，她分享一名特別需要關注的孩子-欣欣的故事，儘管欣欣過往容易悲觀、爭寵、比較，但透過安置期間的耐心陪伴，欣欣在小雅離職時特別準備了畫冊，回饋小雅的付出，並在日後不斷學習念到碩士，也有能力回頭幫助其他安置機構的孩子，都讓小雅感到振奮。

(二)改變非線性的往前行

玫瑰則是在離職後，受到過往長期照顧的小明邀請聚餐，回想起剛照顧小明時，小明起起伏伏的狀況，到如今已經變得穩定。

玫瑰：「(機構幫小明設計了個別化的陪伴成長方案)，雖然過程中，他還是會反反覆覆，所以我們也是要透過不斷開會，討論各種可以的方式來引導他，反正就是各種方式都試。……所以就給孩子時間，等待他成長(C077)。」

就如 Kumpfer(1999)所述，復原力的展現可能需要蓄積足夠的能量，也可能擔心跨越帶來的打擊。因此，來來回回的歷程也是部分個案常見的進步，這與生輔員的經驗不謀而合。

三、 透過不設限、提供個案機會，來澆灌培育復原力的養分

在受訪生輔員的故事中，都有提到透過不給孩子設限、提供他們表現的機會，可以增進其自信，提升復原力。

例如：蓓蓓的故事中提到，國小五年級的孩子小佑，原本因為被認為體力不夠，所以限制其參與單車冒險團體，但為了想讓即將離院的小佑留下特別的回憶，而開放讓小佑參加，沒想到在冒險體驗過程中，看到小佑許多的成長：

蓓蓓：「去年的冒險團體，是騎單車從花蓮騎到台東，(所以)我們考量體力、抗壓性、孩子的背景等，覺得要參加這樣團體的孩子，大概是要國中以上。但是我們去年就做了一個突破，讓一個小五的孩子參加，(之後覺得)效果很好，在活動的過程中，發現孩子的復原力在那個團體被發揮的淋漓盡致，甚至她的狀況比其他大姊姊都還要進步得多，讓我覺得很感動(E038、E060)。」

設限?不設限?的出發點都在啟發能量與保護兒少安全。生輔員的工作經驗往往帶來下次更開放或封閉的處遇模式。然而面對形形色色的個案，大膽假設、小心求證，恐怕是工作者必要的工作態度。

肆、 生輔員所經驗到的工作挫折與復原經驗

以下分兩部份整理受訪生輔員在工作中遇到的挑戰(挫折)，以及因應挑戰的復原經驗，如下：

一、 生輔員挑戰

歸納整理受訪生輔員所遇到的挑戰如下，分為以下三面向：

(一) 來自安置兒少特質帶來的挑戰

在奇奇工作第一年時就遇到棘手的個案，個案有過動的狀況，破壞性很強，當時奇奇沒辦法因應這樣的個案，而開始質疑自己的能力，花很多時間自責(B047)。蓓蓓也表示自己在工作第一年時，仿效原生家庭嚴厲的教養方式，結果與個案引發許多衝突，讓自己很想逃(E074)。小雅則是遇到情緒張力很大，甚至會攻擊工作人員的個案，而讓機構的工作團隊感受到耗竭(D056)。玫瑰的經驗中則是遇到不容易管教，會言語怒罵及肢體攻擊工作人員的個案，讓玫瑰心裡很挫折，身體也因此受傷(C073)。

奇奇又說，當機構同時有太多複雜個案入住，工作人員離職與新手加入團隊，

也會提升壓力與挫折。換言之，安置兒少帶來的挫折並不單純，安置兒少的議題自然是起因，但是整個工作生態如同時太多複雜個案，人員變動才會讓壓力加劇，因此挫折是個人的也是組織的。

（二）來自組織運作帶來的挑戰

1. 來自生輔工作內涵

訪談資料中，奇奇提到曾經在工作第三年時感受到倦怠，因為每天從事同樣的工作內容，但生輔員又無明確的升職管道，讓奇奇不知道未來是否還要自己做下去(B061)。蓓蓓則是經歷了暑假帶外出方案，造成工作團隊人力不足，工作負擔大的窘境(E052)。玫瑰則是認為幾乎全天候都待在機構的過長工時，讓自己疏於照顧家人與自己的健康(C103)。這些挑戰都造成生輔員壓力的累積，成為離職的潛在原因之一。

2. 來自工作團隊的挑戰

奇奇在訪談中提出，因為安置機構的同事，一起工作時需要花時間培養彼此合作的默契，有很密切的關聯，因此當有同事離職時，就需要再花時間與新人磨合，覺得對團隊來說是很辛苦的(B057)。玫瑰則是遇到同事有小團體，自己被排擠的經驗(C089)。這些都是照顧個案以外，讓工作者感到增加工作困難的現象。

（三）來自專業訓練不足的挑戰

在受訪生輔員的經驗中發現，沒有生輔員可以在一開始工作時，就具備管教特殊兒少的技巧，往往都是透過經驗的學習而不斷調整、累積，或是透過機構安排的訓練課程，以及自學親職教養的相關專業知能來增進本身的教養技巧。

就如同蓓蓓在一開始工作時會用原生家庭的經驗，以責罵、嚴格要求的方式去帶孩子，因此彼此的關係是很衝突的(B074)，但在透過觀察、模仿資深的同事、

參與機構安排的訓練、自己閱讀教養主題的書籍，以及自己在每次與孩子的教養互動中所累積的經驗，慢慢找出適合自己的管教風格。一旦生輔員在照顧個案上有自己穩定、一致的教養風格，就能夠降低受到孩子情緒起伏等外在壓力的影響。

二、 提升生輔員復原力的元素

(一) 提供專業職能的培訓

郭俊明、葉玉如(2010)曾指出保護性業務所需要的專業知識是多元的。安置兒少形形色色挑戰也是複雜的，包括過動的兒少，以及因為不斷轉換安置機構，而情感破碎的安置童。儘管問題原因類似，行為表現也不盡相同，這往往帶給第一線工作者許多的挑戰。

因此，機構透過安排定期的專業訓練、個案研討，及外督、內督等方式，提供工作者處遇特殊個案的相關知識，回應了生輔員專業職能提升的需求，能協助生輔員針對個案的特殊需求，有更專業的技術與認知去因應，將協助生輔員面對安置工作的壓力與挑戰。就如同小雅所說，機構安排許多培訓的課程，可以幫助自己工作更簡化、有效率(D082)。像是：奇奇的機構針對過動症的個案開個案研討，讓工作者更了解過動症，以及日常照顧需要特別留意的地方；蓓蓓的機構，在工作者面臨工作耗竭時，機構透過安排創傷輔導的課程，讓工作者學習自我照顧與舒壓。

(二) 工作團隊的支持

奇奇：「(在那時)，我覺得工作的同事大家都是彼此關連的，因為上班的時候大家也不是只有顧自己的工作而已，很多的時候都是要互相協調跟協助，(當我)沒有辦法面對這個孩子，去向其他的工作人員求助的時候，他們也願意過來協助我處理這樣的小孩，同事在那過程中的情感支持是很強的(B059、B057)。」

蓓蓓：「伙伴們跟我分享，她們以前碰到這個狀況會怎麼因應。(當時，透過不斷累積)經驗跟(聽同事)分享，……會發現自己(其實)沒有那麼難渡過那個混亂期(E068)。」

如上述，個案的教養責任往往不是落在單一生輔員的肩膀上，一個有默契的工作團隊，同事間可以彼此支援，互相請教、幫忙；管理者可以看到一線工作人員的需要，並及時提供情感或專業上的協助，這樣的團隊氣氛有利於協助生輔員面對工作中的壓力與挑戰。

(三) 從看到孩子的成長與改變，而得到成就感

在受訪生輔員的經驗中，都有這麼一個特別孩子，因為看到他／她的成長與改變，而讓工作者感受到工作的成就與使命感。例如：奇奇遇到矛盾依附的孩子，即使在安置期間，工作人員給予許多陪伴與關心，孩子依然反抗機構的管教，直到她離開機構自立生活遇到挫折後，才回想起以前在機構時，受到工作人員的照顧，進而學習感恩(B075)。而在蓓蓓的經驗中，也因為跟小蕃建立長久的信任關係，而有機會看到小蕃一路上的成長與蛻變，讓蓓蓓感受到自己已經成為了小蕃的重要他人(E104)。小雅則是回應了需要特別關注的欣欣，因此得到了欣欣的回饋(在小雅離職時，特別準備的畫冊)，也看到欣欣在之後的成長(去念了碩士，並且有能力回頭幫助安置機構的孩子)。玫瑰則是在離職後，受到過往長期照顧的小明邀請聚餐，回想起剛照顧小明時，小明起起伏伏的狀況，到如今已經變得穩定。

(四) 工作者正向、樂觀的個人特質

在面對工作挫折時，生輔員本身若具有正向思考、幽默、樂於助人的特質，能展現出健康的自我認同、良好的自我效能感與問題解決能力，具有自我期許、清楚知道自己對工作的使命或熱忱，即能成為因應工作挑戰的保護因子。

奇奇：「……（因為突然間）發現到好像還有很多事情是可以在這裡做的，所以才開始繼續（b0063）。」

小雅：「我會改變自己的心態……（我覺得）一開始進家園（的）那一刻，（如果）你是開心的話，你今天整天（工作）都會很順，（因為）那會有感染力；但如果今天進來（工作），心情很不好，你就會覺得很煩，包括煮出來的料理，都會不好吃，或是很容易跟孩子（產生）衝突（D118）。」小雅也進一步表示：「……後來也會去想，如果連我們自己都放棄（服務這樣的孩子）了，誰還能做這一塊？（D056）」

蓓蓓：「也因為我在這裡工作五年了，會想說如果我離開了，那邊孩子怎麼辦？會不會遇到不穩定的社工，而影響孩子的處遇計畫跟孩子的狀況？那是有責任的，就因為心疼孩子，所以我還是（願意）繼續去試試看，然後等待一定有一天能看到轉圜的餘地、事情會是順利（E098、E100）。」「我覺得需要不斷去看到個案優勢的部份，當看到孩子的正向改變是多的，或是能發現到他們的潛力，我覺得才能夠做的長久（E014）。」「那個時候我每個月都會到外縣市一趟，就是離開這個（工作環境），讓自己抽離、放鬆，去（尋）找工作的動力是什麼，然後我就會回來繼續完成這份工作，也算是我自己的紓壓管道（E072）。」

如上述，生輔員本身若具有正向思考、幽默、樂於助人的特質，能展現出健康的自我認同、良好的自我效能感與問題解決能力，具有自我期許、清楚知道自己對工作的使命或熱忱，即能成為因應工作挑戰的保護因子。

整理上述受訪者面對工作挫折的復原力的經驗，包含：機構提供專業職能的培訓、工作團隊的支持、工作者正向的個人特質、看到服務對象的成長，呼應了在第二章助人工作者復原力的文獻整理中，提到影響工作者復原力的相關因素包含：工作者的正向自我認同、自我效能感、幽默感、具有支持系統、感受到組織

的增強權能.....等因素。

第五章 結論與建議

安置機構是兒少保護的最後一道防線，而生輔員正是安置機構中與這些受傷兒少關係最緊密的照顧者，生輔員的照顧理念與實際作為將直接影響兒少的照顧品質。本研究者好奇流行於歐美並早在 20 年前引進國內的「復原力」概念，再安置機構中時見的狀況為何？研究針對四名年資超過三年的生輔員，採質化研究、深度訪談的方式進行。在分別整理過每位生輔員的復原力經驗後，再進一步根據研究問題統整。

本章分為兩節，第一節是摘述本研究結論，第二節則依據結論提出建議，以供參考。

第一節 研究結論

本研究結論如下發現：

壹、 生輔員對復原力概念的學習經驗與想法

研究結果發現，儘管四名生輔員服務機構不同，但是對於復原力的學習與理解，都有類似的歷程。在進入安置機構前，對復原力的概念都是模糊的，甚至沒聽過，可見對生輔員而言，這是一種舶來文化。在進到提倡復原力的機構工作後，會對復原力觀點有基礎的認識。隨著工作經驗的累積，對復原力觀點越來越熟悉後，大多受訪生輔員不但認同機構的復原力策略，甚至發現這樣的理念支撐了工作的意義感。

貳、 生輔員如何經驗機構中復原力觀點的實踐

研究發現，安置機構會透過刻意營造「家」的氣氛、不處罰孩子，以及機構每個工作者都會關心所有孩子，以上三個原則來營造愛與關懷的家園環境。並規劃蘊含復原力理念的相關方案，以及因應個案個別化的特質所規劃的各項處遇，來培育安置兒少的復原力

在培育工作人員的復原力方面，機構也會提供：1. 相關專業訓練、專業督

導，及開個案研討會，協助工作者更有技巧、效率的服務個案。2.敏感且專業的督導。3.高強度的團隊支持。以上方式都能讓生輔員感受到被支持，而降低壓力及離職率。

參、 工作場域中生輔員運用復原力策略的經驗。

從受訪生輔員的經驗中發現，復原力的培育需投入高人力成本；復原力是個漸漸內化的過程，需要時間來等待改變；透過不設限、提供個案機會的方式，來澆灌服務對象復原力成長的養分。

肆、 生輔員在工作中遇到的挑戰與挫折復原的經驗。

本研究整理受訪生輔員所遇到的挑戰主要為三面向:1.來自安置兒少不穩定、多元的特質；2.來自生輔工作及工作團隊默契等組織運作方面的挑戰；3.來自工作者專業訓練不足的挑戰。

而提升生輔員復原力的因素，則有:專業職能的訓練、工作團隊的支持、看到個案的成長與改變、工作者正向的個人特質。

第二節 研究限制與建議

根據研究的過程，研究者指出感覺到的限制，並針對實務工作擬出建議，在最後提出結語。

壹、 研究限制

一、 對象的限制

在尋找訪談對象的過程中，研究者本來預計以提倡復原力策略行之有年的機構為主要探究場域，並訪談該組織所屬的生輔員，然因邀請組織時，組織因總總考量拒絕以其為例，但願意協助推薦受訪對象。因為不能以該組織為例，又要能夠提供復原力觀點的實務運用經驗，這樣條件的受訪對象則縮減了許多，僅能以研究者本身的人脈網絡去尋找，因而耗費了不少研究時間。

在資料蒐集的過程中，發現不同安置機構的的生輔員照顧個案的經驗五花八門，為了聚焦在復原力策略的運用經驗上，本研究所訪談的對象大多都曾在同一機構待過。為了補充其他組織教養個案的經驗，所訪談的對象只有一位是來自未提倡復原力概念的安置機構工作場域。因研究主題與訪談對象的缺乏，未能蒐集更多不同的安置機構場域的經驗，實屬可惜，也是本研究最大的限制。

二、 對研究者的限制

因研究者是第一次嘗試用深度訪談法進行研究，故在訪談技巧、資料分析及寫作技巧上顯得生澀，雖然過程中經過多次來來回回的調整修改，盡了最大努力，所能呈現的故事文本及後續訪談資料分析內容，依然不及受訪者所提供的經驗之豐富與完整，實屬可惜。但或許正是因為個人生命經驗如此的豐富，以致於難以在科學研究中完整的被截取，才會讓質性研究如此迷人吧！

貳、 研究建議

研究者試著從安置機構及生輔員這兩個面向，分別提出一些建議，希望能提供安置機構及生輔員一些參考。

一、 對安置機構的建議

(一) 提供多元的職能訓練，並支持員工參訓

生輔工作具有挑戰，個案的特質與需求又是五花八門，難度與挑戰性越來越高，例如:奇奇表示過往在 S 機構中，很少過動狀況的安置個案，但某一年開始，機構收到了許多被診斷過動的個案，工作者就要立即去學習、參加訓練，瞭解如何照顧特殊個案的需求。但在在研究訪談與實務工作中，了解到因為工作時數長、事情很多的狀況下，工作者往往沒空去參加訓練，或是因為安置人力流動頻繁，辦理的訓練往往是基礎的內容，對資深人員來說收穫就不大。一個支持員工受訓的組織，會願意適時安排替代人力(如:工讀生、志工、實習生)，以協助工作者參訓時的人手不足。

在安置單位，資深員工是很重要的資產，與許多院生有穩定、緊密的關係，如同個案的重要他人或是替代父母一樣的存在，一但離職，對個案與機構同仁來說都是一種悵然若失的感受，這也是許多資深員工不敢離職的原因之一。但在訪談資料中顯示，許多資深員工往往是因為對於日復一日的照顧工作感到倦怠，或是有了想要自我精進、成家的念頭，而產生離職的想法。因此若機構願意回應其需求(例如:參加專業訓練、工作坊能有所補助；工作內容的調整；人力的調配；升遷管道的規劃)，將能使生輔員豐富的經驗留在機構內，不管是對院生或是新進工作人員都有很大的益處。

二、 給生輔員的提醒

(一) 個案的生命很重，所以更需要團隊一同承擔

許多新進生輔員進到安置機構中，會帶著自己的工作期許，把照顧個案的責任扛在自己肩上，在其他社會福利領域，確實會這樣期待專業工作者，但在安置機構要同時間照顧所有院生，每個孩子的特質皆不同，專業關係又是如此的緊密，又隨時考驗著工作者危機處理的能力，很容易一時被個案的特殊狀況緊緊抓住，讓工作者也一同向下沉淪。因此要時時提醒自己，安置機構是一個家，工作人員

彼此也是家人，有遇到困難千萬別悶著頭處理，將問題拋出來團隊中，不一定剛好有其他工作同仁有經驗，可以協助自己一同處理。

(二) 安置工作挑戰很大，因此更要從經驗中學習、勇於跟團隊求助

陳姿樺(2008)指出個人特質中的「相信他人」(相信案主與同事)有助於社工員的復原力，面對個案則是在於相信其能力，願意適度放手，讓個案有展現潛能的機會，研究者則認為還可以加上工作者需相信自己是有能力的。在本研究的訪談資料中，皆可以看到受訪生輔員大多經歷過自我懷疑的階段:面對個案沒有改變或是挑戰工作者的時候，會認為自己的工作能力不好，但之後經由同事的支持、督導的協助，以及工作經驗的累積，受訪生輔員往往能累積工作自信，勇於面對日後的挑戰。若我們知道前人的經驗是如此，就不會在面對安置工作的挫折時，很快放棄、懷疑自己的能力。

(三) 多留點空間照顧自己、自我觀照

照顧孩子、陪伴一個生命的成長是非常耗費心力的工作，尤其安置機構的孩子又有其特殊背景，生輔員與個案建立關係、彼此生命交流時，往往會直接接觸到個案所傾倒而出血淋淋的創傷經驗。面對這樣的狀況，生輔員往往產生兩種反應，一種是引起共鳴:我也有類似經驗；另一種是造成替代性的創傷:我沒有類似經驗，但我深刻的感同身受，這樣的心理反應長期累積下來，對工作者來說都是不健康的，所以要學習自我調適、自我覺察，儘早尋求相關資源的幫助，以免累積過多而被消耗殆盡，影響工作狀況或是個人生活。需要謹記，生輔員身為照顧者，自己的身心狀態良好了，才有辦法為孩子提供有品質的照顧。

參考文獻

一、 中文部分

- 中華育幼機構兒童關懷協會(2007)。96年育幼院院生離院與就學、就業情況調查分析報告。取自<http://www.childrenhome.org.tw>。
- 王珮甄(2011)。公部門兒少保護社工留職意願相關因素之研究。未出版之碩士論文。國立臺灣大學，臺北市。
- 王琇誼(2000)。違例緣由和保護機制：實例觀察與經驗省思。未出版之碩士論文。國立中正大學，嘉義縣。
- 王惠宜(2004)。如何在公部門的社福中心進行增強權能的行動研究。應用心理研究，24：4-7。
- 王舒芸(2013)。101年度兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑總報告。臺中：衛生福利部社會及家庭署。
- 王順民(2006)。育幼院機構照顧服務的一般性考察--從過去、現在到未來。兒童及少年福利期刊，8：81-100。
- 白立德(2013)。兒少保社工員展現復原力的歷程。未出版之碩士論文。國立政治大學，臺北市。
- 白倩如(2012)。機構安置少女復原力培育之行動研究。臺大社工學刊，25：103-155。
- 白倩如、李仰慈、曾華源(2014)。復原力任務中心社會工作-理論與技術。臺北：洪葉。
- 白般若(2010)。破繭而出—我在育幼院的生命之旅。未出版之碩士論文。中國文化大學，臺北市。
- 石志偉(2006)。充權觀點在青少年服務中之實踐—以台北市為例。未出版之碩士論文。國立台灣大學，臺北市。
- 朱美冠(2006)。做個好父母?非自願個案接受強制性親職教育輔導政策之實施與反

- 省。中正大學社會福利研究所。未出版碩士論文。
- 何筱玉(2005)。圍牆內的「家庭生活」：一位育幼院保育員的角色實踐。未出版之碩士論文。南華大學，嘉義縣。
- 余瑞長(2003)。育幼機構受虐兒童之社會適應研究-以內政部北區兒童之家為例。未出版之碩士論文。國立中正大學，嘉義縣。
- 余漢儀(1993)。兒童受虐及其因應之道。研考雙月刊，17(3):23-30。
- 吳佩璇(2014)。家扶受扶少年復原力環境保護因子、社會排除與希望感之相關性研究。未出版之碩士論文。東海大學，台中市。
- 吳惠慈(2003)。一個多次自殺生還者的自殺經驗敘說。未出版之碩士論文，南華大學生死學研究所，嘉義縣。
- 吳麗琴(2003)。性侵害受害者之復原力探討與建構。輔導季刊，39(1):57-63。
- 呂又慧、王增勇(2010)。紀錄一段被遺忘的歷史：以宗教體系畢業生之考試權及就業困境為例。社區發展季刊，129:281-294。
- 呂學榮(2007)。台灣公部門社工知覺之督導風格、充權感受與工作滿足感相關研究。未出版之碩士論文。國立台灣大學，臺北市。
- 宋麗玉、施教裕(2009)。優勢觀點—社會工作理論與實務。臺北：洪葉文化。
- 宋麗玉、施教裕(2010)。復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效：臺灣經驗之呈現。社會科學論叢。4(2)，2-34。
- 宋麗玉、施教裕、張錦麗(2005)。復元觀點。於優點個案管理模式訓練手冊。內政部：家庭暴力暨性侵害防治委員會。
- 李佩玲(2009)。兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾間相關性之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 李念蒨(2010)。手足亂倫倖存者的受創與復原經驗之研究。未出版之碩士論文。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 李開敏、陳淑芬(2006)。受暴婦女的充權：社工復原力訓練及督導之整合模式。

- 應用心理研究，32，183-206。
- 沈慶鴻(2014)。社會工作者之增強權能經驗：以婚暴防治場域為例。臺大社工專刊，29:1-52。
- 沈瓊桃(2010)。暴力的童年、堅韌的青年：目睹婚暴暨受虐青年復原力之探討。中華輔導與諮商學報，27：115-160。
- 周月清(2002)。臺灣社會工作專業發展的危機與轉機－社會工作教育與實務的省思。社區發展季刊，99：90-125。
- 周震歐(2007)。兒童福利：修訂版。臺北：巨流。
- 林昭文(2012)。充權創契機 優勢擘希望—促進高關懷少年自立生活實驗方案。社區發展季刊，137：128-141。
- 林勝義 (2002)。兒童福利。臺北：五南。
- 林惠娟(2002)。「我為什麼來上課?!」影響案主接受強制性親職教育因素之探討。兒童福利，3，49—72。
- 林瑜珍 (2002)。案主的抉擇，社工員的兩難－不幸少女安置輔導工作之探討。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版，南投。
- 邱琇琳(2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例。未出版之碩士論文。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文，臺北市。
- 邱園惠 (2007)。自我探索課程在國中生自我效能及生活適應影響之研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系所碩士論文。
- 施教裕、宋麗玉(2008)。高風險家庭兒少及家暴婦女的復元：優勢觀點社會工作處遇的理念模式、實務成果及推展議題。兒童及少年福利學刊，14，11-37。
- 施慧玲、張旭政 (2002)。論國家介入親權行使之法理基礎。臺北：台灣人權促進會。
- 洪晟芝 (2011)。少年社會支持、自我效能與其復原力之關係研究-以北台灣地區少年安置機構為例。未出版之碩士論文。中國文化大學，臺北市。

- 胡中宜(2014)。離院青年自立生活之優勢經驗:社會工作者的觀點,臺大社會工作學刊,30:45-90。
- 胡幼慧(2004)。質性研究:理論、方法及本土女性研究實例。台北市:巨流。
- 胡孟菁(2013)。優勢觀點為基礎之社會工作者與情感性精神疾病個案雙向復元歷程之探討—穿越生命隧道之旅。未出版之碩士論文。國立政治大學,臺北市。
- 胡碧雲(2005)。少年安置機構生活輔導員之工作適應—以宜蘭縣為例。未出版之碩士論文。佛光大學,宜蘭縣。
- 徐慧英(2009)。尋安身立命之路—一個公部門社工的自覺與蛻變。未出版之碩士論文。慈濟大學,花蓮縣。
- 徐震、林萬億(1984)。當代社會工作。臺北:五南書局。
- 翁毓秀(2011)。臺灣地區兒童少年安置照顧的發展與未來。社區發展季刊,133,294-308。
- 財團法人天主教善牧基金會(譯)(1997)。《在生命的泥沼中成長》(原作者:Vanistendael, S.)。台北:天主教善牧基金會。(原著出版年:1995)
- 財團法人天主教善牧基金會(譯)(2000)。《增進兒童復原力指南:堅強兒童心靈》(原作者:Grotberg, E. H.)。台北:天主教善牧基金會。(原著出版年:1995)
- 常欣怡、宋麗玉(2007)。青少年復原力概念與相關研究之探究。東吳社會工作學報,17:171-192。
- 張巧瑩(2011)。女性社工員學習需求與社會支持之研究。未出版之碩士論文。國立台灣師範大學,臺北市。
- 張嘉鴻(2004)。育幼機構保育人員與社工人員合作模式及工作承諾之研究。未出版之碩士論文。中國文化大學,臺北市。
- 張嘉鴻(2009)。南投仁愛之家育幼所社會資源運用與倡導之工作歷程。社區發展季刊,126,123-135
- 梁永宜(2010)。香港的社區為本兒少服務。「2010 兒少安置機構—主管高峰會:

- 住宿照顧服務新挑戰：使命與策略」，台北。
- 畢恆達(1996)。詮釋學與質性研究。收錄於胡幼慧主編，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁27-45。台北：巨流。
- 畢國蓮(2006)。歷經長期機構安置的兒少保護個案結案後的生活經驗初探。未出版之碩士論文。國立臺灣大學，臺北市。
- 莊耀南(2011)。自立生活對經歷機構安置青少年之意涵。國立台灣大學社會科學院社會工作學系論文。未出版，台北市。
- 莫藜藜(1997)。受虐兒復原能力的探討：兩個保護個案的比較分析。中華心理衛生學刊，10(2)：67-82。
- 郭俊明、葉玉如(2010)。論兒少保護社工人力之困境與因應—以高雄市為例。社區發展季刊，129：186-199。
- 郭靜晃(2009)。教育部推動夜光天使點燈專案計畫工作手冊。台北：教育部社會司專案。
- 陳向明(2002)。社會科學質的研究。台北：五南。
- 陳至柔、吳如娟、吳有諒(2014)。授權賦能與組織信任對服務導向組織公民行為影響之研究—以公立社福機構為例。服務業管理評論，12：40-66。
- 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。台北：私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳怡芳、林怡君、胡中宜(2014)。復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思，中華諮商與輔導學報，41：93-122。
- 陳怡芳、胡中宜、邱郁茹、李淑沛(2013)。安置機構少女自立生活能力培育方案之反思與回饋：輔導人員之觀點。人文社會學報，11(1):29-67。
- 陳欣愉(2009)。優勢觀點運用於遭受性侵害青少年復元歷程之探討。未出版之碩士論文。國際暨南國際大學，南投。
- 陳政伶(2006)。兒童少年機構安置服務的內涵與展望，社區發展季刊，114：

324-331。

陳俊仲(2009)。育幼機構院生的多重弱勢歷程研究—兒童保護或社會排除。未出版之碩士論文。國立中正大學，嘉義。

陳珮綺(2013)。婚姻暴力社工員自我照顧歷程。未出版之碩士論文。輔仁大學，臺北。

陳姿樺(2009)。家暴庇護中心社工員工作韌性研究—以五個故事為例。未出版之碩士論文。國立暨南國際大學，南投。

陳建瑋(2008)。花蓮地區青少年社會福利機構工作人員充權認知之初步研究。未出版之碩士論文。國立花蓮教育大學，花蓮。

陳政智、王伯軒、王麗娟、李宜修、余家偉、邱珈霖、陳建廷、楊雅婷(2005)。社會工作師勞動條件之探討—以高雄市社會工作師公會會員為例。社區發展季刊，109：475~485。

陳昱名(2008)。社會工作系畢業生的非社會工作職業選擇：質性研究初探。美和技術學院學報，27(1):19~42。

陳桂絨(2000)。復原力的發現：以安置於機構之兒少保個案為例。未出版之碩士論文。東吳大學，臺北市。

陳惠芳、洪嘉徽(2006)。員工知覺薪酬公平與賦權對組織承諾影響之研究。東吳經濟商學學報，52：235-261。

陳毓文(2008)。國內接受機構安置少年憂鬱情緒之探究：問題陳顯與解釋因素。中華心理衛生學刊，21(1)：75-101。

陳慧娟(2006)。「困難與希望同時共存，機會與挑戰一起出現」一個跨文化婦女家暴案的案主與個案社工員之重生歷程。回首與前瞻—2006家庭暴力及性侵害本土化社工處遇模式研討會，1-18。

彭淑華(2006)。保護為名，權控為實？—少年安置機構工作人員的觀點分析。東吳社會工作學報，15：1-36。

- 彭淑華(2007)。「寧缺毋濫」？「寧濫毋缺」？—兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究。中華心理衛生學刊，20(2):127-154。
- 彭淑華(2007)。九十五年度兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑總報告。臺中：內政部兒童局。
- 彭淑華(2007)。機構安置：保護他（她）？傷害他（她）？—兒童兒少保護工作人員眼中之機構虐待圖像。東吳社會工作學報，16：1-36。
- 彭淑華(2008)。2007年臺灣兒童人權指標調查報告摘要。人權會訊，88：9-12。
- 彭淑華(2008)。兒童家外安置服務。兒童福利：理論與實務。台北：華都文化。
- 彭淑華(2011)。台灣兒童少年福利政策與法令制度之發展，社會福利模式-從傳承到創新研討會。
- 曾華源(2004)。少年安置機構服務類型與需求整體規劃研究。內政部兒童局委託研究計畫。
- 曾華源(2006)。法院裁定少年轉向安置機構輔導服務之研究。內政部兒童局委託研究計畫。
- 曾華源(2009)。提升兒少安置教養機構服務輸送的品質。2009兒少安置機構相關論文研討會，台北。
- 曾華源、白倩如(2009)。對偏差行為少年安置輔導效能之評估研究—兼談對法規修正之建議。「2009年21世紀我國少年立法之檢討與展望」實務研討會，台北。
- 曾華源、白倩如、李仰慈(2009)。家庭與房舍：台灣轉向安置機構對偏差行為少年福利服務品質之研究。兒童及少年福利期刊，16：35-62。
- 曾華源、白倩如、李仰慈(2010)。社會工作人力質量需求與專業人力資源養成制度之省思。社區發展季刊，129：76-94。
- 曾麗吟(2009)。育幼機構教養方式與兒童依附之相關性研究。未出版之碩士論文。私立靜宜大學，臺中市。

- 陽毅、歐陽娜(2006)。國外關於復原力的研究綜述。中國臨床心理學雜誌，14(5)：539-541。
- 黃松林(2010)。九十八年度兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑總報告。臺中：內政部兒童局。
- 黃貞容(2002)。育幼機構安置服務院童權益維護指標之研究。未出版之碩士論文。國立暨南國際大學，南投。
- 黃梅蘭(2014)。在失落與自卑中的韌性：一位資深家庭社工的生命敘說。未出版之碩士論文。樹德科技大學，高雄市。
- 黃雅君(2008)。社會福利服務方案對高風險少年充權歷程之研究—以台北市西區少年服務中心戲劇表達活動方案為例。未出版之碩士論文。靜宜大學，臺中市。
- 黃詩喬(2010)。育幼機構院童家人關係的意象。未出版之碩士論文。臺北教育大學，臺北市。
- 黃翠紋、葉莞容(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。
- 黃劍峯(2011)。生活輔導服務之規劃與執行。兒童及少年安置及教養機構-經營管理手冊，43-67。內政部兒童局、財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 楊韻璇(2010)。少年機構因素、自我效能與生活適應之研究—以台中市安置機構為例。台北：中國文化大學社會科學學院青少年兒童福利學系碩士論文。
- 葉坤祥(2013)。兒少安置機構生活輔導員的經驗敘說。未出版之碩士論文。實踐大學，臺北。
- 葉貞屏(2002)。性受虐兒童之復原力初探。初等教育學刊，12:289-299。
- 詹雨臻、葉玉珠、彭月茵、葉碧玲(2009)。「青少年復原力量表」之發展。測驗學刊，56(4)：491-518。
- 劉倩蘋(2014)。兒童及少年安置機構社會工作人員與生活輔導員合作經驗之研究。

- 未出版之碩士論文。靜宜大學，臺中。
- 潘淑滿(2003)。質性理論與應用。台北：心理。
- 鄭如安(2002)。《台灣兒少保護安置機構工作模式分享—高雄瑞平中學》。折翼天使的另類天堂：兒少安置機構現況與發展研討會，臺北。
- 鄭如安、廖本富、王純琪(2009)。論復原力的展現：一位青少年的安置復原故事。美和技術學院學報，28(2)：91-113。
- 鄭貴華(2001)。身體受虐兒童對「家庭重聚」接受意願之探討-以內政部中區兒童之家為例。未出版之碩士論文。東海大學，臺中市。
- 蕭文(1999)。災變事件前的前置因素對心理復健的影響-復原力的探討與建構。測驗與輔導，156，3249-3253。
- 賴靜眉(2006)。「重建」抑或「管控」？依少年事件處理法裁定安置輔導少女之經驗。未出版之碩士論文。臺灣大學，臺北市。
- 謝樂可(2014)。復原力對安置兒少生活適應影響之研究-安置機構服務供給者觀點。未出版之碩士論文。國立暨南國際大學，南投。
- 簡春安、鄒平儀(1998)。社會工作研究法。臺北：巨流。
- 顏玉如(2004)。社會工作人員對優點個案管理模式之態度與執行現況深討—以婚姻暴力處遇為例。未出版之碩士論文。國立暨南國際大學，南投。
- 嚴祥鸞(2007)。充權社工工作權-先談社工教育的充權，社區發展季刊，119，271-281。

二、 英文部分

- Benard, B. (1997). Fostering resiliency in children and youth: Promoting protective factors in the school. In D. Saleebey (Ed.), *The strengths perspective in social work practice* (pp. 167-182). New York, NY: Longman.
- Berridge, D., & Brodie, I. (1998). *Children's home revisited*. London: H.M.S.O.
- Biehal, N., Clayden, J., Stein, M., & Wade, J. (1992). *Prepared for living: A survey of young people leaving the care of three local authorities*. London, England: National Children's Bureau.
- Blyth, E., & Milner, J. (1994). Exclusion from school and victim-blaming. *Oxford Review of Education*, 20, 293-306.
- Brooks, B., & Goldstein, S. (2003). *The Power of Resilience: Achieving Balance, Confidence, and Personal Strength in Your Life*. New York: Contemporary Books.
- Cashmore, J., & Paxman, M. (2006). Predicting after-care outcomes: The importance of 'felt' security. *Child and Family Social Work*, 11, 232-241.
- Courtney, M. E., & Dowrsky, A. (2006). Early outcomes for young adults transitioning from out-of-home care in the USA. *Child & Family Social Work*, 11, 209-219.
- Early Theresa J., & GlenMaye Linnea F. (2000). Valuing Families: Social Work Practicewith Families from a Strengths Perspective. *Social Work*, 45(2), 118-130.
- Edmond, T., & Rubin, A. (2004). Assessing the long-term effects of EMDR: Results from an 18-month follow-up study with adult female survivors of CSA. *Journal of Child Sexual Abuse*, 13, 69-86.
- Ellett Alberta J., Jacquelyn I. Ellis., Tonya M. Westbrook & Dews Denise (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and Youth Services Review* 29, 264-281.
- Forma Walsh (2008)。家族再生－逆境中的家庭韌力與療癒。(江麗美、李淑珺、陳

厚愷譯)。臺北：心靈工坊。

- Fraser, M. W., & Richman, J. M. (1999). Risk, production, and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. *Social Work Research*, 23(3), 131-143.
- Fraser, M. W., Richman, J. M., & Galinsky, M. J. (1999). Risk, protection, and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. *Social Work Research*, 23(3), 131-142.
- Friman, P. C., et al. (1996). A longitudinal evaluation of prevalent negative beliefs about residential placement for troubled adolescents. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 24(3), 299-324.
- Garnett, L. (1992). *Leaving care*. London, England: National Children's Bureau.
- Harding, L. F. (1997). *Perspectives in child care policy*. London: Longman.
- Henley, R. (2010). Resilience enhancing psychosocial programmes for youth in different cultural contexts: Evaluation and research. *Progress in Development Studies*, 10(4), 295-307.
- Kadushin, A. (1980). *Child Welfare Services* (3rd edition). New York : Macmillan.
- Kadushin, A., & Martin, J.A. (1988) . *Child welfare services*. N.Y : Macmillan .
- Kaplan, L., & Girard, J. L. (1994). *Strengthening high-risk families: A handbook for practitioners*. New York: Lexington Books.
- Kumpfer, L. K. (1999). Factors and processes contributing to resilience: The resilience framework. In M. D. Glantz & J. L. Johnson (Eds), *Resilience and development: Positive life adaptations* (pp. 179-224). New York: Academic/Plenum.
- Losel, F., & Bliesener, T. (1994). Some high-risk adolescents do not develop conduct problems: A study of protective factors. *International Journal of Behavioral Development*, 17, 753-777.

- Luthar, S. S., & Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policy. *Development and Psychopathology*, 12, 683-698.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-238.
- Masten, A. S., Garmezy, N., & Tellegen, A. (1988). Competence and stress in school children: The moderating effects of individual and family qualities. *Journal of Children Psychological Psychiatry*, 29(6), 745-764.
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory* (3rd ed.). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Pollard, J. A., Hawkins, J. D., & Arthur, M. W. (1999). Risk and protection: Are both necessary to understand diverse behavioral outcomes in adolescence? *Social Work Research*, 23(3), 145-157. *Resilient children and youth*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Rutter, C. F. (1990). Psychosocial resilience and protective mechanisms. In J. Rolf, A. S. Masten, D. Cicchetti, K. H. Nuechterlein, & S. Weintraub (Eds.), *Risk and protective factors in the development of psychopathology* (pp. 181-214). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Rutter, C. F. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14, 626-631.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Saleebey, D. (1997). *The strengths Perspective in social work practice* (2nd Ed.). White Plains, NY Longman Publisher USA.
- Seligman, M.E.P., Nolen-Hoeksema, S., Thornton, N., and Thornton, K.M. (1990). Explanatory style as a mechanism of disappointing athletic performance.

- Psychological Science, 1, 143-146.
- Smokowski, P. R., Reynold, A. J., & Bezruuczko, N. (1999). Resilience and protective factors in adolescence: An autobiographical perspective from disadvantaged youth. *Journal of School Psychology, 37*(4), 425-448.
- Stein, M., & Munro, E. (2008). *Young people's transitions from care to adulthood: International research and practice*. London: Jessica Kingsley.
- Theron, L. C., & Theron, A. M. C. (2010). A critical review of studies of south African youth resilience, 1990-2008. *South African Journal of Science, 106*,1-8.
- Triseliotis, J., & Russell, J. (1984). *Hard to place: the outcome of adoption and residential care*. NH : Heinemann Educational Books.
- Ungar, M. (2005). Resilience among children in children welfare, corrections, mental health and educational setting: Recommendations for service. *Child and Youth Care Forum, 34*(6), 445-464.
- Ungar, M. (2010). Families as navigators and negotiators: Facilitating culturally and contextually specific expressions of resilience. *Family Process, 49*(3), 421-435.
- Weaver, D. J. (2007). Resilience of direct care workers in adolescent residential treatment facilities: An exploratory study. Unpublished doctoral dissertation. Capella University, Minnesota, USA.
- Werner, E. E. (2000). Protective factors and individual resilience. In J. P. Shonkoff & S. J. Meisels (Eds.), *Hanbook of early childhood intervention* (2nd ed., pp.11-132). New York, NY: Cambridge.
- Werner, E. E., & Smith, R. S. (1982). *Vulnerable but not invincible: A longitudinal study of resilient children and youth*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Werner, E. E., & Smith, R. S. (1992). *Overcoming the odds: High risk children from birth to adulthood*. New York, NY: McGraw-Hill.

附件一 訪談大綱

一、個人基本資料介紹

性別：

年齡：

學歷：

從事生輔員年資：

宗教信仰：

婚姻狀況：

二、請談談你在擔任生輔員期間的工作經驗(如:輪班的情形、主要照顧兒少的年齡範圍、機構的安置量、大致工作內容等)

三、在你擔任生輔員的社會福利安置機構中如何灌輸工作人員有關復原力的概念和作法?有什麼相關政策嗎?對院童的管教、生活的設計和規定上有哪些相關的設計與考量?

四、你在甚麼時候開始第一次接觸到復原力的概念?你覺得復原力是甚麼?請說說你接受復原力訓練的經驗與心得?

五、復原力與你過去的生命經驗中相似或不同的地方是甚麼?

甲、可以談談你個人曾經從挫折中復原的經過嗎?

六、機構管教兒少的做法當中,哪些你覺得特別有意義,對兒少有正面的影響(可empower 服務對象促使復原力發生)?

乙、這些經驗當中,哪一個部分和你認知中的復原力理論有雷同之處?

丙、機構管教兒少的做法當中,哪些你覺得無法完全認同,你的想法為何?

七、機構的工作(指組織,同事間的互動,與工作外的生活)是否曾有哪個階段,讓你力不從心?說說你的經驗?這個經驗大概在你進入組織多久發生的?你如何在工作跟生活上取得調適?當你在機構中覺得力不從心時,曾有哪些支持力量讓你得以喘息復原?

八、你在管教兒少上,哪些讓你力不從心?是否舉幾個管教的案例說說你的經驗?

九、在擔任生輔員的期間,(與院童間)讓你印象深刻、很有成就感的經驗為何?你認為這個正向經驗是如何發生的?

十、是否就曾任職過的安置機構整體價值來說,你認為機構在協助不幸兒童自立上

的成效約幾分(100分計)

甲、請說說你認為最有價值的部分

乙、請說說最力不從心的部分

附件二 訪談同意書

_____生輔員，您好：

我是東海大學社會工作學系碩士班學生黃姿璇，目前正在撰寫碩士論文『安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗探討』，指導教授為黃聖桂博士。希望藉此研究深入探討安置機構生輔員本身的復原力經驗，以及如何在工作中影響服務對象，希望您能與我分享在服務過程中的心路歷程。本研究預計將進行一次到二次面對面的訪談，每次約 60-90 分鐘；訪談地點可配合您的需要安排。為了能盡量完整且正確呈現您的想法，在訪談過程中，研究者將會以錄音、筆記詳實記錄訪談內容，以取得完整的資訊。在打成逐字稿後，也會與您討論，徵詢是否有出入的地方，修改確認無誤才會在論文中使用訪談所得到的資料。

在論文內容的呈現上，所有足以辨識您個人身份的資料將被隱匿或更改，以保護您的隱私。而所有資料僅用於此次研究之撰寫，未來若有相關需要，也必會先徵得您的同意才會進行其他使用，請您放心。若您對於研究過程、資料運用或其他事宜有任何疑問，皆可隨時提出、要求研究者詳盡說明；若您在訪談過程中感到不舒服、不想繼續參與，不願意錄音等情況，研究者將會尊重您的個人意願，結束訪談或是終止錄音。研究結束後，若您有興趣索取完整論文研究結果，請與我告知，日後將會送上紙本論文以茲感謝您的研究參與。

閱讀完上述內容，若您願意參與本研究的訪談，且允許在本研究論文中引用您在訪談過程中所提供的資訊，請於文末簽署您的大名；若不願意參與亦不會因此損害您的任何權益。期待您共同參與此研究，謝謝您！

參與者簽名：_____ 日期：_____

敬祝平安 喜樂

東海大學社會工作研究所

研究生 黃姿璇 敬邀