

東海大學社會工作學系博士論文

指導教授：曾華源

權益保障的建構與實踐：安置少年與工作人員之觀點

The construction and implementation on youth rights:
the viewpoints of cared youth and worker in residential institution



研究生：莊文芳

中華民國一〇一年六月

東海大學社會工作學系博士班

研究生 莊文芳 博士學位論文

權益保障的建構與實踐：
安置少年與工作人員之觀點

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：	曹華海	101年7月25日
審查教授：	顧美俐	101年6月26日
審查教授：	陳毓文	101年6月26日
審查教授：	王馬浩	101年6月26日
審查教授：	胡慧晏	101年6月26日
系主任：	王馬浩	101年6月26日

致 謝

37 度的高溫下，晴空無雲，跑者疲憊跑在無人的道路上。剛離開一道漫長彷彿無止境的山洞，突然面對耀眼的陽光，跑者一時無法適應，又或許是太多的汗水滲入眼內，刺激雙眼無法張開，只能模糊看到周邊的景象。終點將至，當下能做的就是持續過去慣習的步伐，左腳右腳左腳右腳…，緊管身體因痛苦已歪斜，呼吸急促混亂，大腦中樞仍試圖指揮雙腿維持兩千多天長跑下培養出的單純節奏，直到跨過劃定的那一條終止線。

沒有歡呼的群眾，亦無誘人獎賞，但跑者真實擁有歷程中點滴的見聞與冒險體驗，飽享路途中所有溫暖的支持，以及抵達終點時放鬆全身肌肉的快感，和無來由的一股自豪。

這是一趟布滿障礙，但也值得回味再三與感恩的旅程。博士班求學之路就如長程障礙賽，謝謝所有在賽程中幫助、刺激我成長的天使們。

如果不是指導教授曾華源老師的協助，我或許仍卡在黑暗的山洞中，茫茫不知何時抵達出口。從大學轉系的口試面談、甄試研究所的推薦，直到博士班論文指導，曾老師是我求學歷程中重要的貴人。既要催促學生持續向前，但又容忍研究新手的摸索拖延，老師親身示範了權而不威、引發學生自主的巧妙做法。感謝老師讓我對於未來的學術生涯更具體的期待與準備。

謝謝口試委員顧美俐、陳毓文、王篤強、胡慧嫻四位老師的指教。從入洞前巧妙的提點迷津，乃至出洞時的修練驗收，談笑風生之餘、招招精準直指要害，但又刀下留情，讓我心驚膽跳但又雀躍不已，感謝有此機會親睹高手過招、並提攜學術後進的優雅風範。能在博士班求學過程中，享有各種機會和頭腦清楚的高手對話，是支持我持續跑下去的營養品。

謝謝東海社工所全體老師們的指引、刺激與鼓勵。彭懷真主任和王篤強主任在所務運作上對學生福祉的關懷與協助，我銘感在心。

更謝謝幫助本論文進行的 16 位受訪者。感謝你們無私的分享，提供自己在家園的第一手經歷，允許我挖掘你們內在寶貴的感受與想法，以及資料收集與

分析過程的回饋提示，方能成就這本論文的產出。

一路上支持我的家人：先生和兩位孩子、父母和公婆、弟弟和表妹友潔，以及其他關心我的親人。你們的情感相伴與實質的各項協助，讓我度過所有最困難的挑戰，不至斷絕對上帝引領的盼望。

感謝上帝安排佩璇來助跑，能和一輩子的好朋友一起打氣、度過求學歷程中多數的枯燥與不安，以及在論文寫作過程中互相對話、探索資料下的潛藏意義，相互提醒對方可能的盲點，我想沒有比這更巧妙的安排。

謝謝所有朋友與關心我的人，你們的鼓勵打氣是這一路上最美的風景：聖翔、怡光、立茵、詩為、保母黃媽媽與家人、鄭怡世、白倩如、曹宜綦、王淑芬、葛婷婷、王秀燕、張玲如、余紅柑、王文娟、鄭凱芸、蔡秋敏、方昱、施麗紅、董國光、王宜芬、黃秀雲、吳秀鶴、Tiger 呂雅萍、盈盈姐、佳音學舍的美少女們、Dr. Beverly Moon、武田良子女士、台中聖教會、草屯聖教會、長春禮拜堂的婆婆媽媽。或許有些名字我遺漏了，但上帝知道你們每一位的關懷付出，相信祂必賜福你們這群良善的天使。

最後，願一切榮耀歸於賜恩典的上帝，若無上帝的手牽引，我不會踏上這趟長程障礙賽、也無法憑己力跑完全程，更不可能體驗到萬事互相效力的美好。

「你當剛強壯膽，不要懼怕，也不要驚惶，因為你無論往哪裡去，耶和華你的神必與你同在。」約書亞記一章 9 節

於東海大學

2012/6/27

摘 要

本研究旨在探索少年安置機構中，「權益保障」的概念是如何被建構與實踐的，了解安置少年在機構生活中權益受保障的實況。以解答「安置少年和工作人員對權益概念或議題的看法為何？工作人員與少年如何去協商互動，來滿足案主的權益保障？以及不同照顧角色，如何影響案主的權益保障？」之研究提問。

本研究以詮釋主義(interpretivism)之研究取向，以半結構式的深度訪談，選擇兩家安置機構，訪談機構中的九名工作人員與七名安置少年/少女。研究結果發現：安置機構中對於少年的權益保障是有所侷限的，工作人員與少年對權益的認識也是模糊的。由於安置機構肩負保護少年安全的沉重責任，使得機構在權益保障上，以安全保護為至上，而容易排擠到少年自由參與的需求。故在權益保障的實踐上，工作人員著重優先滿足保護權益(Protection rights)與供給權益(Provision rights)，而少年只能享有部分的參與權益(participation rights)。

權益保障的限縮反映出安置機構資源匱乏的困境，以及工作人員握有權力優勢的事實：少年進入安置系統中，經過全控機構(total institution)式的緊急短期安置機構洗禮，讓少年體會到權益受剝奪的無力感，使他們相對能滿意中長期安置機構所給予的權益保障；由於少年無從評斷何謂適當或不當管教，以至面臨權益受限制的情形，容易順應接受，而放棄爭取權益補償的主張。

安置機構資源的匱乏，導致工作人員無法充分地供給、滿足個案需求；匱乏的供給強化了工作人員的權威，以及少年對工作人員的依賴，迫使缺乏資源的少年順從工作人員的規範，表現出機構期望的良好表現，以獲得照顧的滿足。機構人員運用權力限制個案的權益，目的在於規範管教、抑制少年的偏差行為，以保障少年未來的利益；但缺乏清楚的權力規範，反可能影響少年應享有的權益、導致非預期的反效果。少年權衡立即性的利益與未來的利益滿足，選擇違反規範、擺爛的做法，反而較能立即滿足個案的需求，獲得立即性的利益。

本研究將機構在實踐對少年的權益保障上的偏好，整理為四型：穩定型、管控型、彈性協商型和自由型。其關鍵在於工作團隊是否能形成共識，以及其

權威度的高低。機構的權威度，除了因工作人員的理念及機構的價值設定外，機構外力的影響亦是相關因素，包括主管機關、主責社工、少年的家長、學校等。當機構愈趨封閉，外在角色難以影響機構運作，則機構內愈容易產生對個案權益的限縮。主管機關的支持不足，以及對機構穩定不出事的期望，迫使安置機構只能在有限的條件下，勉強維持對少年權益的基本保障，並且安全保護至上、優先於其他的權益。因此在實踐上面臨許多限制：安全與自由的衝突排擠；無法兼顧個體與群體權益的保障；過程與結果的兩難。

針對上述研究發現，本研究提出對現有安置機構評鑑制度、以及服務輸送規劃執行的反思和建議。

關鍵詞：安置機構、權益保障、參與、少年

Title of Dissertation: The construction and implementation on youth rights: the viewpoints of cared youth and worker in residential institution

Name of Institution: Department of Social Work

Pages:281

Tunghai University

Graduation Time: 06/2012

Degree Conferred: Ph.D. Degree

Student Name: Wen-Fang Chuang

Advisor Name:Hua-Yuan Tseng

ABSTRACT

The aim of this study is to examine how the concept of “rights protection” is constructed and implemented at the adolescent residential institution in order to explore the ways in which youth rights are protected at the residential institution. Three questions will be explored: how do the staff and the youth at residential institutions view the concept of rights protection? How do they negotiate a settlement where youth rights are protected? In which ways do different agents involved (such as government authority, child-protection social workers, parents and school teachers) affect youth rights protection?

This study adopted ideals of Interpretivism and conducted semi-structured interviews amongst nine staff and seven youths from two different adolescent residential institutions in Taiwan. The findings indicate that the rights of young people at the residential institution are protected in a limited way. The findings also suggest that both the staff and the youth at the residential institution understand little about the concept of rights protection. In fact, because the residential institution is responsible for the safety of these youths, the staff put more emphasis on their protection rights and provision rights instead of participation rights. In other words, the youth at the residential institution enjoy less freedom to participate in activities than they should have.

These findings indicate that the residential institution lacks resources to provide the youth with full rights protection and that the staff has the sole power to determine the ways that the youth are treated. Therefore, the youth rights are exploited under “total institution”. Also, being placed at the long-term residential institution, the youth gradually become used to conditions with limited rights

protection, lose the ability to judge whether the way they are treated is fair and appropriate, and finally give up pursuing their rights.

Lack of resources threatens the welfare of the youth at the residential institution and enhances the legitimacy of current measures of discipline that the staff employs. In order to receive care at the residential institution, the youth learn to accept the status quo and behave in the way that the staff expects them to. The staff claims that they limit youth rights for reasons of preventing deviant behavior of the youth and benefitting youth development. However, this study demonstrates that, if the staff misuses their power and authority, the youth rather choose to violate the rules to ensure their freedom or emotional and psychological interests.

This study classifies adolescent residential institutions into four types in terms of their measures of discipline and implement of youth rights protection: high control approaches, medium control approaches, medium control approaches through negotiation and discussion, and low control approaches which grants autonomy to the youth. The classification is base on the following factors: whether the staff can reach a consensus on measures of youth discipline, degrees of disciplinary authority and control approaches, and the roles of the government authority, child-protection social workers, parents and school teachers involved. For example, youth rights protection tends to be limited when internal conflicts of the residential institution are not disclosed or difficult to intervene in. Also, protection rights and provision rights tend to be considered prior to participation rights when managers of the residential institution avoid any risk of losing business. Therefore, choices between safety and freedom, between individual rights and collective rights, and between measures and results become the main obstacles to full youth rights protection.

This study concludes with suggestions for ways to enhance evaluation criteria for residential institution as well as practices of youth rights protection.

Keywords: residential institution, rights protection, participation, youth

目 錄

第一章 緒論	
第一節 緣起與動機.....	1
第二節 問題意識.....	6
第三節 研究目的與研究問題.....	9
第二章 文獻探討	
第一節 權益及其相關理論.....	10
第二節 兒少權益與保障.....	19
第三節 兒少權益相關研究之取向與發現.....	26
第三章 研究設計	
第一節 研究方法的考量與選取.....	36
第二節 研究資料蒐集之設計.....	38
第三節 資料分析與檢核.....	50
第四節 研究嚴謹度的掌握.....	54
第五節 研究倫理的保障.....	57
第四章 當移植少年/少女遇上代理父母	
第一節 被移植的少年/少女.....	61
第二節 諒你也逃不出手掌心.....	72
第三節 代理父母的「權益」觀.....	85
第五章 白鴿家園中的權益保障圖像	
第一節 一路走來，穩定營運的白鴿家園.....	93
第二節 家庭公約下的權益保障實踐.....	99
第三節 權益恰恰：權益保障實踐的拉扯與協商.....	120
第四節 不同角色對少年權益保障的影響.....	147
第六章 珍珠學園中的權益保障圖像	
第一節 從矯正到自發：珍珠家園的轉變歷程.....	157
第二節 珍珠家園的規範現況.....	180
第三節 考驗期：實踐權益保障的限制.....	200
第四節 專業合作與家長介入對少女權益保障的影響.....	220
第七章 研究發現與討論	
第一節 家園脈絡下的權益建構與實踐.....	234
第二節 討論與反思.....	259
第三節 研究限制與對後續研究的建議.....	266
參考文獻	269
附錄.....	277

圖 次

圖 5-1 白鴿家園簡史.....	98
圖 6-1 珍珠家園簡史.....	179
圖 7-1 穩定取向之權益保障模式.....	248
圖 7-2 管控型之權益保障模式.....	249
圖 7-3 彈性協商型之權益保障模式.....	250
圖 7-4 自由型之權益保障模式.....	251
圖 7-5 安置機構權益保障的內外立場平衡圖.....	252

第一章 緒論

第一節 緣起與動機

一、來自孩子的一封信

「妳們都不知道，我肚子好餓，…○阿姨生氣就不給我飯吃，她說要我反省…可是我說的話妳們都不相信，妳們工作人員都只相信○阿姨的話…」摘自依君的信¹

以上文字，是一位少女依君在離開中途之家一兩年後寫信給生輔員，信上部分的內容。生輔員將信交給我，所揭露的內容令我震驚，過往自認在機構內、工作人員團隊盡心盡力照顧個案的圖像，瞬間動搖，不僅讓我對安置機構的世界有了新的認識，從此我也學會抱著懷疑的態度來看待安置機構中的一切。我們，真的保障到個案的權益了嗎？

依君並非我負責的個案，當她住進機構時，我還是新手社工。名字很女性化的她，性傾向認同對象卻是男性，壯碩的身材、男性化的打扮，甚至向負責她的社工表達愛慕之意，這令團隊多數的成員不安；幾次開協調會，大家一再討論要不要輔導、調整她的性別認同。我和諮商師屬於主張「性傾向選擇是基本人權」的少數派，而少數派最後得到主管的認同。雖然團隊定了調，不要對她另眼看待，但和依君相關的狀況實在發生不少：和工作人員衝突、破壞公物、自殘、情緒失控…，大家疲於奔命。

最後一次的狀況發生在總會的辦公室，依君像個發狂的鬥牛發瘋，扛著沙發要大家不要接近，連辦公室的壯丁都躲得遠遠的，只剩下諮商師和我設法安撫她冷靜下來。這事落幕後，依君結案，交還給原委託單位轉安置。而過程中除了依君與主事的生輔員外，團隊中沒有人知道依君曾在中途之家內數次被剝奪吃飯的事。直到依君離開以後，不知是怎樣的驅動力，讓她寄信給機構內唯一讓她信任的生輔員，我們才知道此事，依君在中途之家頻繁的暴怒、不安、絕望，全都可以理解了，但也為時已晚。

¹ 因收到信的當事人，表示原始信件已佚失，此段話為研究者憑記憶回復模擬原信的大意。依君乃化名。

生輔員收到那信時，我已是督導了，依君所指控、剝奪她吃飯的生輔員也早已未在中途之家服務，故我也只能暗自希望自己能讓這樣的事不再發生。但後來在機構內的經歷，則讓我知道個案權益的維護和倡導，並不如想像的那麼簡單。

經歷一：林雪原本是中途之家的資深志工，後來因有生輔空缺，她又有興趣，故轉任為正式的生活輔導員。當時兒童局尚未規劃核心課程的訓練，故在轉型的過程中花了我不少力氣去協助她，包括工作技巧、輔導的原則、個案權益等。猶記得我多次提醒林雪，中途之家的規則，要盡量跟女孩們協商，而不是由工作人員單方面的強制規定，這樣才有執行的可能，也比較容易達到輔導目的。經過密集的訓練督導，林雪看來很努力地吸收我對她的指導，也似乎有些進展，最後她還拿出了全體孩子們簽了名的活動協議，讓我十分驚艷。但過了一陣子，在偶然的情況下，我從一兩位女孩那裏知道，那所謂「有共識」的協議，其實是在林雪主導、缺乏協商空間的情況下，女孩們在無奈下「自願」簽名以終結林雪絮叨的結果。原來，**所謂的參與，在執行過程中是可能被扭曲的，而可能加深孩子被迫的無奈經驗。**

經歷二：靚妹是經法院轉向來的女孩。少年保護官和法官送她來的時候，對她三申五令，「這已經是最後一個地方了，再不革心改過，就得送入少年感化院」。一開始靚妹的確小心謹慎地設法遵守機構內的種種規範，也積極地建立自己的良好形像，期望能早日返家。但過一陣子，生輔員開始在協調會議提出對她的抱怨，雙方的關係變得緊張。後來靚妹寫了一封申訴信給主任，表達她對機構規定以及生輔員執行不當的質疑。主任囑咐我瞭解這當中究竟發生甚麼事。兩名生輔員聲淚俱下地敘述在輔導靚妹過程中的種種困難，也抱怨我太相信個案、不支持她們。權衡了各方的說法，也和主任有了共識後，我跟靚妹解釋機構對這事件的看法以及後續可能的措施，希望她能理解工作人員對她的關心，我也保證會協助生活輔導員用更合乎女孩需求的方式來照顧她們。然而，看得出來她並不滿意我們的說法，而她肢體語言所傳遞出的無力感，令我印象深刻。我不斷省思，**我是在幫助她學習適應挫折，還是在加深她的習得無助感？是否在她的眼中，我成了官官相護的壓迫者之一？她的權益是不是在這調查的過程中，無形中「被搓掉了」？**

依君、林雪、靚妹的例子，都是我在實務工作上親身的見聞。一開始我以為這些現象，可能是工作者缺乏照顧倫理意識，或者是專業知能的不足所造成的問題，但之後才漸漸明瞭，這其中還潛藏著工作人員和個案之間的權力不對等 (Clough, 1982)，從而對充權概念產生興趣，思考如何才能讓個案有力 (power)。但愈深入了解，就愈發現安置情境中個案並非完全沒有能力，個案與工作人員之間的衝突、拉距，其實就是一種個案權能的展現，只不過這種權能是透過個人自身的身體優勢，或複製弱肉強食的叢林法則於安置情境中來取得利益。然而這樣的能力未必能獲得機構工作人員的認可，甚至可能被予以負向評價。

也就是說，充權取向存在著某些矛盾：它或許具有解放的潛在性，但也可能形成另一種規制的可能 (regulatory possibilities)，意即：助人者創造建構了新的專業知識，運用其「充權」的知識，來判斷並解決個案「缺權」的問題 (Baistow, 1994: 39)。而充權的發動與實施也受制於助人者的自覺與否：工作人員助人者是否覺知到相對於案主的弱勢，自己處於權力的優勢？他們是否有意願承諾改善現有權力不平衡的狀態？倘若助人者將權力的擁有視為理所當然，要如何放下既得的利益而不覺得自己的權威受到挑戰？

簡言之，由於安置機構工作人員具有權力凌駕性的優勢 (power over)²，即使擁有身體上或個人特質優勢的個案，其權力的運用也須經過工作人員的詮釋認可，那對於安置族群中的弱勢者，又要如何掌握其在機構生活的命運？也因此我將注意力轉向安置機構中如何保障個案權益的議題。

二、安置服務與權益保障

安置服務是兒少保護中重要的一環，安置服務的提供，其實就是對於兒少在原生家庭中未能獲得權益保障的一種補救措施。故他們在安置機構中，是否能獲得妥適的照顧，以確保其利益，就更需要深入檢視。

² Clough(1982)認為安置機構工作人員具有權力凌駕性的優勢 (power over)，包括：(1)所提供的服務是個案所需要的，且服務品質的掌控和供給方式是控制在工作人員手中、(2)比起個案，工作人員有較多的知識，知道整個服務的程序尤其是入住與結案的標準，以及所有和外機構、原生家庭協商的機制；(3)由工作人員來詮釋個案的需要 (needs)、期望 (wants) 以及利益 (interests)。此外，安置工作人員也因國家賦予監護權，以及國家矯治所賦予的權力 (石承旻，2009:101-104)

探索安置少年在機構中其權益保障情形的重要性，我認為至少有四個理由可以支持：落實國家法令政策、補救安置少年與一般少年立足點的不足、照顧者與受照顧者間的權能落差，以及促進服務品質的提升。

(一) 落實國家法令政策

民國 100 年 11 月 11 日，立法院將「兒童及少年福利法」修正為「兒童及少年福利與權益保障法」，原舊法之立法精神即揭示「為促進兒童及少年身心健全發展，保障其權益，增進其福利」的考量，第五條更明定「兒童及少年之權益受到不法侵害時，政府應予適當之協助及保護」，新法更將權益字樣明列於法律名稱之內，並明訂多項權益於條文內：表意權、身分權、教育權、文化休閒、兒少安全、勞動就業、社會參與、閱聽權、福利保護，使兒少權益的保障取得法令支持的基礎。故強調並關注案主在機構中的「權益保障」正是落實國家法令政策的一致作為。因為權益是相互依存(inter-dependent)的，否認了特定的權益，往往也就剝蝕了其它的權益(Freeman, 2007: 7)，若安置少年的權益受到損害，也意味著一般兒少的權益是薄弱的³。

(二) 補救安置少年與一般少年立足點的不足

其次，乃因安置少年與一般少年立足點的不足。相較於一般兒童，因為種種因素無法與原生家庭同住、而須進入國家照顧體系的孩子們，更處於不利的位置⁴，而需要投注更多時間與資源在他們身上，瞭解甚麼對他們是重要的(McLeod, 2007)，因為他們經常在機構中面臨許多的歧視與汙名，包括在服務過程中的創傷與威脅，缺乏可信任的照顧者來支持他們，因此無歧視(non-discrimination)的原則對於安置個案來說非常重要(Bessell & Gal, 2009)。即使在該國家法定的服務中，存有詢問案主意見的機制設計，但 Boylan & Ing(2005)的研究卻顯示，受訪的少年反應他們很少有被詢問其看法的經驗。可以想見，在一般人或者都不重視自身權益、甚至或憲法明定的權益輕易受公權力踐踏⁵的

³如何去判斷一個社會是否公平正義，只消看其如何對待該社會中的弱勢群體。

⁴安置兒少實處於相當弱勢的處境，遭受許多不平等，包括：資源(resources)、權力與代表性(power and representation)、尊重與認可(respect and recognition)、工作與學習(working and learning)，以及被愛受照顧與社會連帶的不足(inequalities of love, care and solidarity)，且進入安置系統也帶有被標籤的疑慮(鄭貴華，2001: 77；Bessel & Gal, 2009: 284; Hanlon, 2007)。

⁵本研究進行的歷程中，正好發生台北文林苑都更案，王家被北市府強力拆屋的新聞事件，引起全國民眾撻伐，社會上也興起憂慮自家成為下一個受害者的集體擔憂。

台灣社會，安置少年的權益更容易面臨被淡化的可能性。

(三) 照顧者與受照顧者間的權能落差

再者，良好的安置照顧並非只憑個別工作人員的好心(good will)就能成就的。個案需要知道、也應該要知道：究竟自己握有哪些權益，畢竟並非所有的工作人員都是友善(kind)且具備足夠能力(competent)，安置少年若過度信任依賴父權式的服務保障，假設工作人員比個案更能了解其真正的需求是甚麼，則可能產生工作人員權力過大的危險，而因其詮釋權力(power of interpretation)的濫用而凌駕於案主的需求(Clough, 1982)。此外機構的教養文化、機構組織紛擾和經營理念也會影響到案主的權益⁶(彭淑華, 2007a)。這也是為甚麼兒童權益公約第25條強調，在機構中的孩子，對其所受的待遇，以及收容有關的情形，有要求定期檢查的權益(Thomas, 2007)。

(四) 促進服務品質的提升

最後，安置服務照顧的提供與個案期待的落差，學者專家對安置品質的疑慮，皆反應出需要有更強制性的保證，這在國外已有很清楚的前例可參酌(Stevens, 2006)。Dershowitz(2004)即認為權益的產生來自於不義的經驗、乃為了免於人們所犯的一些惡行造成對他人的損害而採取的補救。因此透過權益的明定，有助於保障少年在安置機構中生活品質的基礎(Clough, 1982)；此外選擇權益(choice)及參與(participation)也是社會服務品質研究中重要的品質要素(黃源協, 2005)，透過參與的模式才可能讓一些政策口號如「將兒童擺在第一位」獲得真正的落實(Winter, 2006: 61)。

因此，我們有必要瞭解，有哪些權益是存在的——特別是在正式的機制、政策面上所強調宣稱的權益，在實際服務中落實的程度為何？權益保障在安置機構中實踐的助力與阻力為何？唯有經此瞭解，方可能據以促進安置服務品質的改善。

⁶安置機構在照顧理想與實際照顧挑戰中經常產生衝突矛盾。往往「照顧保護」的初始理念，容易在各個**照顧者與案主利益衝突的困境**中，漸形萎縮、甚而「名存實亡」。例如彭淑華(2006)訪談 29 家少年安置機構共 55 名工作人員，即發現工作人員雖名之為「保護」，但實為「權控」，恐已侵害到個案之權益：如財產權、自決權、就學權、對外通訊...等。

第二節 問題意識

本研究之所以設計以質性訪談，並將安置少年與機構工作人員同時納入資料收集的研究取向，乃基於幾方面的考量：量化指標的認識有限，凸顯安置少年的觀點，以及掌握安置服務提供過程中，可能影響權益保障的動態脈絡。

一、對於安置機構的權益保障情形了解太少

在兒少福利法修正之前，對安置服務而言，權益保障的概念並不是一個新概念：隨著安置人口的逐年增加，安置服務的挑戰益形複雜，政府對於個案進入安置照顧的結果愈來愈重視，如自 92 年以來，兒童局即加強了對安置機構營運的規範與管理，制定多項法規，此外兒童局與台北市政府均在評鑑中強調了對安置機構「權益保障」的檢核(見附件)。

有了評鑑機制的建置，則評鑑結果或許可揭示安置機構中權益保障的情形。從 95 年及 98 年的全國性兒少安置及教養機構評鑑報告⁷來看，95 年評鑑內的少年安置機構，多數在醫療、教育、平等無差別待遇、休閒娛樂權、健全成長與發展權均有不錯的分數，唯申訴制度和尊重自決權部份仍有待加強(內政部兒童局，2007)；而 98 年的評鑑結果，基本人權、社會權、教育權及健康權四大項中，以教育權及健康權的平均分數最高，社會權較低，特別是申訴權益及兒童少年權益之倡導普遍略低(內政部兒童局，2010)。

由這兩次評鑑的結果可看出，安置機構對於權益保障的落實，似乎在不同內涵中是有所差異的，尤其申訴權在兩次評鑑中都呈現偏低的狀況，顯然落實權益保障的背後，有更多的運作細節仍待探索，例如安置機構工作人員在意識解讀權益概念上是否有某些價值偏好？他們又是如何操作落實權益的保障？或者是否可能存在一些共通性的結構因素，導致不利於某些權益內涵的落實？從評鑑結果簡化的數據，以及評鑑報告中的檢討報告，並不足以解答上述的疑惑，這也是我設計本次研究想要釐清的面向。

二、安置兒少在權益保障的相關經驗有待探索

雖然近幾年有關安置服務的相關論文不少，但過往台灣對安置個案權益內

⁷ 98 年的評鑑，台北市的安置機構未納入。兩次的評鑑指標，對於權利的分類也略有差異。

涵的建構，主要奠基於成人、專家的觀點：從相關的研究(黃貞容，2000)、權益保障指標的規劃設計(彭淑華，2007b)，一直到評鑑設計的執行架構⁸，完全忽略了服務使用者的觀點。

聯合國兒童權益公約強調：兒少的參與及其觀點的表達是非常重要的原則(Bessell & Gal, 2009; Boylan & Ing, 2005: 2)。Melton 和 Limber(1992)也認為研究孩子們對於兒童權益的觀點，有四項益處：(1)可找出在促進兒童權益中所面臨的問題，而可排定優先次序來達成這些權益；(2)瞭解孩子們如何考量自己權益的觀點，可反映到政策層面，促進思考政治與立法上的結構該如何改善以促進這些權益；(3)若孩子們能參與某些決策，則有助於她們的法律社會化(legal socialization)；(4)承認並尊重(respect)孩子作為人的身分及在兒童權利宣言中所享有的權益(引自 Casas, Saporiti, Gonzalez, Figuer, Rostan, Sadurni, Alsinet, Guso, Grignoli, Mancini, Ferrucci, & Rago, 2006:5)。促成參與對於兒少也有助於其正向發展，包括：自信成長、減少在校危機、促進課業成功、預防危險行為、提升自尊、利社會行為、保護兒少免於反社會行為等(Bruyere, 2010; McManus, 2007)。

三、權益是從對話與互動激盪而來

所謂的「權益」其實是政治性與社會性的建構(Smith, 1997: 5)，甚麼樣的人參與在建構之中，哪些人又被排除在建構過程中，也就決定了安置個案權益最後所展現的面貌。權益，是一個讓兒童與父母參與的過程，它是對話的起點，是可以被塑造的，而非僅僅只是去實踐(implement)(Roose & De Bie, 2008: 41)。

Peterson-Badali, Morine, Ruck & Slonim(2004)認為，瞭解父母和兒少對於權益抱持著甚麼樣的觀點，對於權益保障而言十分重要：一方面若不明瞭兒少是否明確覺知自己的權益、並知道如何去運用這些權益，則權益可能難以達到其所預期的目的；再者由於父母往往站在權力端較高的位置，其教養的方式有可能形塑影響兒少對權益的看法；而兒少由於其仍在發展階段，於經濟、生理、

⁸關於少年機構之評鑑制度，目前辦理依據的法源為「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」⁸，其規範的評鑑內容包括：行政組織及經營管理、建築物環境及設施設備、專業服務、權益保障、特殊事項或措施、其他經評鑑小組決議評鑑之項目。其內容與「兒童及少年安置機構評鑑指標研訂之研究」相符。而評鑑小組的組成，法令規定：「評鑑小組應置委員七人至十一人，其中一人為召集人，由內政部派員兼任，其餘成員之遴選包含：兒童局及相關目的事業主管機關代表、相關專家、學者、兒童及少年福利團體代表。」

心理上多需要依賴成人，也因此其權益往往須透過父母而非直接從自體獲得滿足(Peterson-Badali, Morine, Ruck & Slonim, 2004: 160)。同樣的道理，若要使安置少年者的權益保障能落實，則安置少年與其照顧者—機構工作人員對權益的建構、及其實現權益的過程模式，是有必要深入瞭解的⁹。

此外，安置少年的權益保障，不應侷限於強勢成人對弱勢兒少的保護看顧，將他們視為缺乏能動性的「接受者」，事實上安置少年不僅有其發聲的能量，在安置照顧上他們的投入也是很有貢獻的(Emond, 2003; Holland, 2010)。

四、安置少年與權益

綜合以上，本研究欲探究的議題，乃聚焦在安置少年與機構工作人員就機構安置服務運作上「權益保障」的看法及相關的經驗，因為權益是否受到保障或侵害，就在他們每日的生活大小事件中展現，而安置服務的輸送過程中，提供者與接受者之間是有互動關係的。

因此，本研究期望能瞭解安置青少年在機構中的生活經驗，他們是否意識到權益的議題，以及他們在覺知權益保障或限制時，如何去獲得權益保障的滿足。藉以找出他們在倡議自身權益時所面臨的挑戰，並瞭解他們所重視的權益優先次序為何。此外也希望探索：機構工作人員對於權益的認知，以及如何操作落實；而工作人員的認定與運作，案主又如何去理解？在這其中案主又如何看待自己的權益，並表達其對權益的看法與期待？雙方的認知建構是否一致，抑或有落差，而彼此又是如何去協商出可以接受的權益實現。

詳細的研究目的與問題，則將於下節說明之。

⁹安置期間，直轄市、縣（市）主管機關或受其交付安置之機構或寄養家庭在保護安置兒童及少年之範圍內，行使、負擔父母對於未成年子女之權利義務(兒童及少年福利與權益保障法 60 條)。

第三節 研究目的與研究問題

一、研究目的

本研究之目的，乃希望從安置青少年與機構工作人員的觀點，來探索瞭解在安置機構的環境中，「權益保障」是如何被建構與實踐的，以瞭解安置青少年在機構生活中、其權益受保障的實況。儘管在現有的安置機構評鑑指標內，已有既成之權益內涵，但本研究不在檢證少年是否得到社會權、教育權等權益的滿足、或權益滿足的程度，而著重於了解安置少年和工作人員如何在機構生活中認知與詮釋「權益」這個概念，其想像形塑的「權益」內涵是甚麼，並瞭解其與權益落實相關的生活經驗。

二、研究問題

簡單來說，本研究的設計乃為回答以下三個問題：

- (一) 安置少年和工作人員對權益概念或議題的看法為何？
- (二) 雙方是如何去協商互動，來滿足案主在機構中的權益保障？
- (三) 不同照顧角色對於權益的解讀，如何影響案主的權益保障？

為回答上述這兩個問題，在訪問安置少年時，我選擇從對安置機構日常生活經驗的認識著手，來瞭解安置少年在機構內的日常生活經驗，並爬梳在他們的經驗中與「權益保障」相關的事件歷程、及所產生的看法：包括對「權益保障」的認知與詮釋，及他們如何看待安置機構工作人員的作法，並他們對「權益保障」的期待為何。

對於工作人員，則從瞭解安置機構工作人員在機構內的服務提供經驗起頭，詢問他們如何設計服務的模式、運用的方法、他們所認知自己應負的責任，進而理出他們對「權益保障」的認定與運作方式。

我期待透過本研究之探究，不僅能反映出少年安置機構內權益保障實行的實況，並瞭解在實務上執行可能的成功與阻礙因素，或可藉此創造契機、改變安置機構固有之服務設計、使服務的內涵能更符合安置個案的表達性需求，以促成安置機構落實對安置少年權益的保障。

第二章 文獻探討

為使本研究能與先前相關文獻連結、站在前人的貢獻上繼續發展，本章乃從權益的定義、權益的內涵與分類、權益是主觀或客觀的產物？兒少權益的探討，以及強調青少年參與價值之相關研究的整理，來構築對本研究議題的先前理解，以利於後續研究設計、資料收集與分析。

在探索安置少年的權益保障經驗前，必須先確認：所謂的權益保障，其定義與內涵為何。本研究選用「權益」的名詞，乃源於「兒童及少年福利與權益保障法」，其指稱的是英文中的「rights」，亦可翻譯為「權利」，或「賴它」¹⁰(張佛泉，1993: 74)。

第一節 權益及其相關理論

一、權益概念與定義

「權益」乃源自於法律的概念，指個人主張的合法性(Taylor-Gooby, 2003)，且經常用於個人與個人的爭端上(Dershowitz, 2004)，其目的主要在於賜予個人一塊別人無權涉入、政府也不能侵犯的空間(Freeden, 1991:43; Newman, 1949 引自張佛泉，1993: 30)。

在法律上，權益就是一種道德或法律上的主張(moral/legal claim)，是由法律、習慣或本性賦予某人或機關的合法或正當的要求。簡單來說，為了滿足生活，一般人須具有社會上正當的利益，權益便是為使特定人能享受合理的利益，由法律賦予特定權益人有正當性，可以訴求一些方法或法律手段，來確保其利益的滿足，例如財產權、人格權、身分權等(法務部，1999)。因此權益的範疇是可以列舉的，它並要有實際的政治保證制度，而保證的履行是藉重強制力來發生作用(張佛泉，1993)。

權益的定義至少有四種取向：其一是將之視為人的「規範屬性」(‘normative

¹⁰ 「權利」在今日其實已是社會廣泛使用的名詞。張佛泉(1993)認為「權利」在中文運用時，很容易被理解為權力和利益，但其實「賴它」(rights)與「權力」(power)應該是嚴格分開的。為避免「權利」與「權力」相同的發音而致混淆，故本研究主要選用「權益」來指稱「rights」，但部分可能因文獻上的寫法、為尊重原作而仍寫為「權利」，例如：兒童權利公約已是公認的 Convention on the Rights of the Child (CRC)之譯文。

attributes' that belong to persons) , 反應出人的主體、具有自我意識；其二是將權益看成是一種可做出選擇的身分資格(entitlements to choose)；第三種取向則將權益解釋為一種積極地行使、擁有、享用或完成的資格(positively as entitlements to have, enjoy or have done)；第四種取向則將權益視為可以被「佔有、享用、實踐」(possessed, enjoyed, exercised) , 和「聲張、請求、維護」(claimed, demanded, asserted) , 也就是說在正常的情况下，它關心擁有權益對人們會有甚麼好處(Freeden, 1991)。在本研究中，我特別偏好第四種取向之解釋。一方面是其賦予權益擁有者行使權益的「理直氣壯」特徵，二來也是因其與許多學者之定義相符。

Smith(1997: 5-6)認為權益(Rights)具有某些特徵，包括：立法和契約的基礎，是正式、表達性的強制命令(formally expressed imperatives)而必須去實踐生效(implementation)；權益是以清楚的義務(obligation)姿態呈現、並強調監控(monitoring)和評鑑(evaluation)；它是以正式的敘述達成協定來執行；權益是政治性與社會性的建構，必須經常提及並強制遵守。權益若要確實地實行於社會生活中，則需要某些條件的配合，包括強調能力(competence)、且依靠外在的運作、監控和測量，以及透過程序性的規則和審核來正式規範專業處遇的實施內容和方式。

根據 Campbell(2006)的主張，「權益是正當的期待(legitimate expectations) , 是從權威性規則和支持這些規則的機制中產生出來的，它確認了那些必須保護的利益、且透過他人的行動與寬容而得以推動」。Campbell 認為權益是**保護和推動利益的機制**，透過相互受益的合作(mutually beneficial cooperation) , 讓權益擁有者擁有規範性的權力(normative power) , 使其在權益概念下可行的方式，來行使對他人行為的控制。因此有效的權益治理(rights-governance)不單只是制訂保護利益的規則，也必須使其能有效地達成其目標(Campbell, 2006: 204)。也就是說**權益不僅得加以制度化(institutionalisation) , 也需有管理上的安排，方能產生實踐權益相關義務的能力。**

綜合上述不同學者的概念，可知**權益是一個建構的概念，權益的存在與擁有和個人的身分資格相連，並以此來保護某些重要的或值得保護的東西。權益能夠由人來據以聲張、進行訴求，透過各種形式的運用來達成其目的。儘管其**

範圍未必四海皆準，但權益的成立需要有一套人們共識形成的規則來支持，更重要的是必須有相關的機制，來規範、管理、監督、測量並審核，以確保其能夠實踐，或予以救濟，以達成權益所要守護的目標。

二、權益分析的理論

誠如前面所述，「權益」其實是一種政治性與社會性建構的概念，也因此關於權益的論述與分類、以及解釋權益保障相關的理論，其實是相當複雜、且不容易有共識(Rainbolt, 2006)。雖然各派各家有其不同對權益的論述，但在權益型式本質上的分類，Holdfeld 式的分析系統是最廣為接受的(Wenar, 2011)，且它清楚地分別權力(power)、責任(duty)與權益的關係，我認為這對於理解安置機構中權益實踐的實況很有幫助。

(一)權益的形式：Holdfeld 式的分析系統

法哲學家 Wesley Newcomb Hohfeld(1879-1918)為能便利了解法律在實務上、日常生活問題上的解釋，以類別分析的方式，將權益區分為四種形式，並說明了這四種形式下權益作用的效果(或限制)，這有助於我們瞭解在不同的情境下，人們所宣稱的「權益」指涉的是哪些內容與功能：自由權益(liberty-rights)、主張權益(claim-rights)、能力權(powers)、豁免(immunity)(Campbell, 2006; Dershowitz, 2004; Hohfeld, 1913; Jones, 1994)。茲進一步介紹如下：

1. 自由權益(liberty-rights)

自由權益是一種純粹或形式上的權益，即免於拘束之權，Hohfeld 稱之為特權(privilege)。當一個人擁有自由權益時，並不會有任何規則要求她/他必須去作(或不去作)任何事，或去規範她/他擁有(或不可擁有)那些她/他能自由決定的事物。例如：一個人可以主張自己有權益依照其喜好穿衣服，她/他沒有義務去穿某種衣服，如學生制服，或者有責任要穿成甚麼樣子。簡言之，形式上的自由權益，並不會對權利擁有者以外的人產生任何相對應的約束責任，同樣地權益擁有者也毋須負擔甚麼義務。

2. 主張權益(claim-rights)

相對於自由權益，主張權益則**具有實質的特性**，因為這類的權益會要求其他人的行為來配合，也因此就限制了他人的純粹自由權益。每個主張權益都有一個相對應的責任、以及該負擔責任的人。責任的擁有者，其責任是對應到權益的擁有者，就好像虧欠(owe)了權益擁有者一個責任。例如「免於虐待的權益」，即是屬於兒少的主張權益；為落實此權益，須對應到許多人的行動，包括每個人都有責任不可去虐待未成年人；父母或監護人對兒童及少年應負保護、教養之責任；執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年受虐待時必須於 24 小時內通報；政府有責任確保兒少保護體制有效地運作等。

簡言之，一旦 A 擁有主張權益，則表示有另外一個人 B 對 A 負有相關的責任(duty)或義務(obligation)。而若缺少這樣的責任，就主張權益就不存在。因而擁有主張權益的權益擁有者，可以要求責任的承擔者，需表現某些作為或抑制其某些行動。

主張權益又可依其對應義務的屬性區分為積極的(positive)或消極的(negative)兩種類型。**積極的主張權益**是指去做有助於權益擁有者的事，也就是權益擁有者可以向那些負有相對應責任的人要求特定的貨財(goods)及服務(services)，例如獲得補償的權益，或者得到福利服務提供的權益。這些權益將某些作為義務加諸政府身上：如教育權、醫療權、工作權等皆屬於積極權益。福利權一般即被劃歸於積極權益的範疇(Griffin, 2000)。福利要合法化成權益，最重要的是需求(need)的觀念和應得(desert)的觀念，分別代表著**人的需求需要被滿足**，以及**某些特定團體的特質和行為需要社會為他們義務提供一些服務**的不同取向(Smith,1997; Taylor-Gooby, 2003)，例如原住民、身心障礙者、兒少需要制訂特別的法令來保障其權益。

消極的主張權益，則是指權益擁有者，可以享有不受干預(non-interference)的權益，可免於剝奪抑制(restraint)或從他人那裏得到負面行動(negative action)的情況，意即負有相對應責任的人，需避免去介入權益擁有者的活動或處境。例如免於被攻擊(assaulted)的權益、不受毀謗的權益、財產不會被剝奪的權益等，皆是消極的主張權益。人民可以拒斥國家權力對私人事務的介入，也是一種消極權益的展現。

自由權益看起來和消極的主張權益(negative right)有點相似。兩者的差別在於自由權力存在於主張權益的脈絡(context)之內，受到某些主張權益的「保護」。例如在球場上，人人都有自由權益可以競逐進球得分，但這樣的自由必須局限在某些規則(rule)之內，球員在球場上必須負起其相關的責任而不能犯規。一旦逾越遊戲規則，則這樣的自由權益即不存在。自由權益沒有相對應的責任；而消極的主張權益，它是透過對應的責任而得到存在的確據。從權益擁有者的角度來說，自由權益是主動的(active)，而消極的主張權益是被動的(passive)。

3. 能力權/權力(powers rights)

而另一種特殊形式的權益，是強制性的干涉之權，可間接影響到他人行為和財產的運用，一旦擁有這種權益，可以使人去改變他人的權益與責任。這種權益就是能力權，亦可稱為權威權(authority rights)。

能力權並未與他人的責任相互關聯，但它卻會影響到他人，致使他人得承擔起責任(liability)——也就是說，她/他得承擔面對自己的初級權益會受到能力權擁有者的影響。例如一名學生擁有權益可以使用圖書館。但若學生過於吵鬧，或做出其他違反圖書館規定的表現，則圖書館員可運用其能力權，奪走學生的權益、阻止學生繼續使用圖書館。

簡言之，在某些情況下，某人 A 擁有權益(能力權)，這權力可以凌駕於他人 B 的權益(自由權或主張權益)；考量特殊的情況時，A 可以行使其權力(能力權)來改變 B 的權益(自由權或主張權益)。而在安置機構中，由於機構工作人員有法律所賦予的權威¹¹，便可以運用其權力來規範、調整或限制個案的權益。

4. 豁免權(immunity)

在 Hohfeld 的形式分類下，第四種權益是豁免權，此種權益可免於他人運用權益(能力權)來對自己產生影響，使人免於承擔責任。例如外交官可豁免於其派駐國家法令的約束。又或者學生在生病的情況下，可以豁免作為學生應該展現的學習表現如按時上課、繳交作業。Campbell(2004)認為，豁免權可以透過一個相應的義務，而有一個比較實質的形式，此義務即為：不能制訂出侵害

¹¹ 兒童及少年福利與權益保障法第 62 條規定，機構在安置兒童及少年之範圍內，行使、負擔父母對於未成年子女之權利義務。

他人自由的規則。簡單來說，當某人 A 擁有權益去改變他人 B 的權益時(自由權或主張權益)，則 A 擁有能力權。但若某人 A 缺少能力權來改變他人 B 的權益時，則他人 B 便擁有豁免權。

從 Holdfeld 式的分析系統下的四種權益分類，「主張權益」即為本研究所欲探索的「權益保障」內容；由於某人 A 擁有主張權益也表示有他人 B 須負起相對應的責任，因而 A 的權益保障內容，其實會對應到一套相對應責任的組合，也就是安置少年享有的權益保障，相隨著機構工作人員的責任。但機構工作人員又同時握有權威權的權力，可在某些情況下決定取消少年的權益；或在某些情況下，其權力無法施展，則少年可享有豁免權益。也因此**機構工作人員如何解讀其責任並如何應用其權力，是影響少年權益保障的重要因素。**

但 Holdfeld 式的分析系統可能較為簡化，而無法分析「權益」方與「責任」方之間的關係，而需要其他的理論來輔助解釋。

(二)什麼是權益？權益的運作(function)理論

在法學上，經常用來解釋權益的理論有二：意志理論(will theory)以及利益理論(Interest theory)。這兩個理論對於權益的概念性與規範性議題有著不同取向的解釋：誰可以擁有權益？一個人有權益做某事的時候，是否就表示他的作為是對的？當一個人夠資格擁有權益時，該擁有甚麼樣的權益及應該有哪些權益，並該如何去保證並保護這些權益？其中也包含能動性(agency)¹²與權益的關聯性。茲介紹如下(Brennan, 2002; Jones,1994; Rainbolt, 2006)：

1. 意志理論 (will theory)

意志理論(will theory)又稱選擇理論(choice theory)，是由 Hart(1982 and 1983)提出。根據權益的意志理論，權益可解釋成是人們去選擇的能力(capacity)，以及憑藉意志來行動所展現的**能動性(agency through the action of the will)**。一旦人

¹² Agency 可譯為「能動性」，亦有「主體性」之譯法，意指個人或群體自由、自主、自動的發起行為，表示意見以及行使權力的能力。雖然能動性之譯法無法在字面上凸顯個人的主體，但因「主體性」另可對應到 subjectivity 這個字，故在本研究中我仍選擇以「能動性」來表示權益擁有者的 agency。

有了權益，則他人對於權益的擁有者便虧欠了某些主張權益(Claim-rights)所對應的義務。換句話說，當某人(權益擁有者)能夠選擇讓另一人履行義務，或是免除另一人的義務，權益才存在。而如果沒有選擇，也就意指著沒有權益(No choice would mean no right) (Jones,1994:33)。

在這種解釋下，權益的擁有者便能夠透過相關的義務責任(obligations)來控制他人履行契約。權益的擁有者便擁有控制的能力，可以運用他的意志，並透過相關的義務責任(obligations)來要求與其相關的他人履行和責任有關聯的義務(Campbell, 2004)。權益因此是擁有者可以依照其認為合適的方式來擁有、要求、放棄及運用，是可以任其選擇或定奪的力量。根據 Hart 的原始概念，意志理論只適合成人去做選擇。

簡言之，意志理論的特徵在於運用權益的「選擇」，因此用意志理論來解釋主張權益(claim-rights)自是理所當然，因為主張權益的特徵即在於它必須有相對應的責任，使得權益擁有者可以選擇去要求責任的兌現；而在自由權益，所謂的選擇乃在於權益擁有者可以去做他們有權益做的事，同時也可以選擇不去做；至於能力權，則選擇的存在與否和如何都取決於能力權的擁有者，也因此選擇這個要素變得非常明顯。在豁免權的部分，選擇則展現在權益擁有者可以「放棄」或免於他人能力權的影響。

2. 利益理論 (interest theory)

而根據權益利益理論 (interest theory)，權益是指人能夠擁有**利益**(capable of having interests)。在這種解釋下，權益乃是透過相對應的責任(義務)來保護跟促進權益擁有者的利益。換句話說，一個**權益要成立，必須同時要有某個/些義務的存在，且義務的存在目的是為保護或促進權益擁有者的利益**。因此，一位擁有者擁有權益，根據利益理論的看法，並不是因為他有選擇，而是因為所有權(ownership)使擁有者的景況變得更佳。

簡言之，**利益理論的特徵在於權益能否帶給權益擁有者利益，而無關於能動性**。由此角度來看，自由權益所以存在，是因為某個人的利益由於某個規則的闕如而得到保存，也就是不受到規則限制，所以人有自由權益；主張權益的成立，則是因為相關義務的存在能保護和促進權益擁有者的利益；而能力權

由於會影響到他人的權益，故能力權則需具備設計來服務權益擁有者利益之前提；豁免權也是如此，它必須是能夠使權益擁有者獲得益處的手段，方可稱之為權益。

意志理論和利益理論在解釋權益上，各有其優點和限制。意志理論掌握了權益和規範性控制之間的連結。擁有一個權益，就能決定甚麼是別人可做與不可以做的，也可以在某些範圍的事務上行使主權。但意志理論卻無法解釋某些權益—我們認為那是存在的，但卻缺乏選擇的要件，例如不可讓渡放棄的權益像生命權(因為這當中擁有者就沒有了權力)；此外那些不夠資格的人(如嬰兒、動物、植物人)，似乎就不被承認擁有權益，但事實上我們很難質疑這些人的權益不存在。意志理論同樣也難以解釋自由權益，因為它並不屬於對別人有影響力的權益。

關於權益理論與意志理論的運用，下一節仍有相關的介紹。

三、權益是主觀或客觀的產物？

權益的概念由於牽涉到保護人們值得嚮往的價值，例如平等、保障生存等，使其在道德上處於優勢，甚而是一種政治正確，以至「人權」或「權益」容易以一種客觀性的、普遍性的姿態存在，是所有人類不可讓渡也不可剝奪的一部分，應受尊重而不可等閒視之(Dershowitz, 2004)。也因此使人有一種錯覺，彷彿所有的人對於「人權」或「權益」皆有一定的共識。Stenner(2010)即批判在傳統研究上，研究者普遍以既定的態度量度，來測量受試者贊同或不贊同某某權益在社會上的重要性，其實就是一種預設的客觀。

或許因為權益的概念源於法律、哲學領域，一般民眾可能畏其權威性而不易產生質疑，但事實上關於權益該含納哪些面向，仍有待討論，例如經濟權可否視為一種人權(Davis, 2007)；此外即便是研究權益的學者，他們對權益的定義也仍未有共識。

如 Dembour(2006)將學者們對人權的看法分為四派：自然學者(natural scholars)認為人權是一種賜予 (given)；審議學者(deliberative scholars)認為人權是一種協議的[結果] (agreed)；異議學者(protest scholars)認為人權是奮鬥而來的

(fought for)；而論述學者(discourse scholars)則認為人權是談出來的(talked about)(引自 Stenner, 2010: 3)。而 Stenner(2010)研究一般民眾對人權的看法，則發現到分歧但有限(finite diversity)的不同理解。可見對權益的理解並非完全客觀，而有其主觀的成分；權益並非是全形的(gestalt)，而有多重且明顯不同的面貌(Stenner, 2010:14)。

從社會心理學的角度來說，人類的行為如何表現，除了人格的解釋因素外，更重要的是與人們對事物的詮釋有關(Aronson, Wilson, Akert, 2010)，也就是其主觀建構的成分：當覺知權益是奮鬥的產物，則權益受損時較容易反抗爭取；而當權益是一種恩給賜予，則容易在權益被收回時認命接受。個人的經驗也會回頭來型塑影響他們對權益的認知，例如 Stevens(2006)調查安置少年(15-19 歲)對安置服務的看法，結果顯示他們特別重視的是隱私(privacy)、選擇(choice)和安全(safety)，這是由於在機構內過著團體性的生活，往往隱私並不容易被滿足，規範上也比較制式依賴工作人員的管控。

權益固然是建構出來的，反應了人的主觀性，但主觀之餘仍可能有客觀的存在—即人與人之間的共識性或相似性，乃是因人所處的環境對個人所產生的社會影響，例如西方人強調權益保障乃源於個人主義之社會價值；而東方強調以和為貴的社會氛圍，也就容易造就人群忽略自身權益的普遍表現。也因此社會脈絡(social context)的影響，包括他們所住的整體社會到家庭或學校的層次，對於個人如何認知與詮釋權益，是會有影響的，包括：社會階層、社經地位、家庭教養，以及文化因素等(Casas et al., 2006; Melton, 1980; Peterson-Badali, Ruck & Bone, 2008)，反應了不同脈絡下，人們會因其社會性鑲嵌(social embedded)的經驗，而產生對權益的不同詮釋。

綜合以上，我認為「權益概念」在每個人心中的樣貌，既有其主觀、但亦有客觀之成分。主觀是每個人依其經歷，而有獨特的體會和領受、進而建構出多元性的論述；但環境與社會脈絡的影響，也會滲透影響個人的主觀判斷，而形成異中有同、分歧但有限的理解。

第二節 兒少權益與保障

兒少權益，乃歸屬於人權的範疇。人權可被當成是權益的一個分支、一種權益類型，或者說是權益概念的關鍵部分。人權代表了強烈的主張，提供基本的生存條件，並且是普世的、人人可及(Connolly & Ward, 2008; Freeman, 2007: 7)。但人權也會在不同的脈絡，而有不同的意義，例如第一代的人權是比較侷限於公民與政治權、第二代人權則包含了經濟、社會與文化權，第三代人權則比較是在集體層次，歸屬於某些的群體、而不單單用在個人，包括經濟發展、從世界貿易與經濟成長中獲益的權益、能生活在凝聚和諧的社會、以及環境權如有權呼吸無汙染的空氣、水等(Ife, 2008)。

簡單來說，人權是被建構出來的，因此儘管社會上多數人可能都贊同「權益」的存在，但**權益涵蓋的範疇其實頗為廣泛，且不同的概念反映了不同的含意(implication)與意識形態**，以致於在論及權益時，也是有所爭議而不乏反對者，包括：認為此概念太含糊、過於聚焦於個人、忽略個人責任與義務等(Bessell & Gal, 2009)；女性主義者如 Gilligan、Tronto 則批判，傳統普世化的權益與規則其實是為男性富有白人所打造的產物(Barnes, 2007)；此外也有人質疑這是一種西方價值，不適宜東方集體文化，如台灣的中小學教師不少有此看法(邱靜怡, 2006；林婉婷, 2010)，Wong & Wong(2004)在香港的研究則發現，華人社會在理念上對社會責任(responsibility)的認定大於社會權益，如照顧的責任是在於家庭，反應出華人社會的文化中較缺少權益的概念。另外也因為價值(values)的變遷，對權益內容的認定可能會有不同。例如在農業時代的教育水準和現代社會的教育水準基準便有明顯的差異(Sund, 2006)。

在人權發展的歷史上，權益的享有與實施，其實是一個從排除(exclusion)到納入(inclusion)的過程。權益的擁有往往有著身分上的限制，包括種族、性別上的差異，例如女性、黑人在美國早期是不被當成完整的人來看待，而年齡——特別是年幼者——則是到近期才被列入權益的考量(Freeman, 2007)。

一、對兒少權益的爭論

要探討安置少年的權益，則不可避免地必須去面對「兒少是否擁有權益？」，以及「兒少可擁有哪些權益？」的問題。不論是對工作人員訪談、或

是探索安置少年對權益的看法，都可能會因其認定所在的位置而影響其對權益的詮釋建構。

對於贊成兒童人權者，主張在人人有權的假設下，則身為人類族群的一份子，兒童想當然爾亦擁有人權。這是因為如果有人殺了一個嬰兒，則這人將因殺人而被冠以謀殺罪名，間接承認他們是人類的一份子，故而擁有人權是為合理。

但反對者則認為，儘管社會認同對嬰兒生命的保護¹³，但單凸顯孩子的弱勢與成人的保護義務責任，並不足以與人權連結；並且除生命權之外，社會並未授予他們投票的權益。因此光有身分歸屬的事實，不能因此推演至權益的擁有。此外兒童不需要權益，是因為成人，特別是父母，已有對孩子最佳利益的考量(Griffin,2002; Munro, 2001)。

然而成人對兒少所謂「最佳利益」的考量，真的符合兒少的利益嗎？一方面成人對兒少權益保護的義務(obligation)可能會有不完善(imperfect)的疑慮(O'Neil, 1989; 引自 Brighthouse, 2002)；此外，相對於兒少，成人對其需求的建構完全不同，反映出這兩個群體的利益(interest)是很不一樣的。成人關心的是如何指導兒少走向「正常」('normal')或能修正其兒童期的缺陷並達致成人期的目標；相反的兒少雖會思考未來需求的變化，但更多的是看重於當下的互動反應(Mason, 2008: 366-367)。

Winter(2006)綜合了許多學者的批判，指出那些支持兒少照顧服務基礎的發展理論，對於兒少的參與權益可能有潛在的害處。這些理論預設了：(1)兒少是服務的被動接受者；(2)且忽略了兒少自身的能動性、能力與實際上對所在脈絡的影響；(3)另外也將案主置於齊一的年齡與階段、塗銷了生活環境與個別的差異性；(4)因強調了兒少尚未成人的狀態而把兒少描會為「缺少成人能力」如自主、理性、責任，故而低估兒少的參與、抉擇能力，也忽視了其當下的利益滿足(Winter, 2006: 57)。

由此來看，安置機構的工作團隊，若引用這些輕看兒少能力的發展理論來設計機構內的服務，則不可避免地會受到這些理論價值的影響，也跟著忽視兒

¹³ 其它無行為能力者，如人類胎兒、嚴重心智殘障或阿茲海默症患者亦然。

少在權益上的潛能。

二、兒童權益的解釋理論

傳統權益的詮釋有兩個取向，一種是自由或公民權，是提供給那些自主、理性和有能力做出獨立決定的人¹⁴，即偏向意志理論的解釋；另一種取向，則是保護和社會供給，即利益理論。利益理論的觀點，正用來合理化成人對兒童生活的控制與干預，也就是社會福利助人者常採取的觀點；然而此觀點也可能造成兩難(dilemma)的局面，意即兒童在受保護之餘，也同時面臨被排除(exclude)和去權的狀況，因為兒童往往被標籤為依賴、能力不足與缺乏理性、容易犯錯且脆弱的，故而無法為自己作決定(Barnes, 2007; Bessell & Gal, 2009: 287)。

但 Minow(1995)認為兒童之所以有別於成人，是因為他們缺乏權力，而且是因為關係(relationship)而創造出權力的差別性。但事實上，關係是可以改變的。所以如果能認清權力的社會建構本質，則只要是社會的一份子，不考慮年齡的因素，都可以去協商關係，並促成平等(引自 Bessell & Gal, 2009:288)。較近期的兒童權益解釋取向，則轉而立於後結構派(post-structuralist)的分析，認為兒童期(childhood)其實是一種社會建構，以致年齡被當成是一種武斷的準則而否決了兒童權益(Barnes, 2007)。從這兩種說法來看，可看到兒童的權能事實上是受成人詮釋的掩蓋，並非他們真的沒有能力。

至此關於兒童權益的論點，可分為三類：兒童解放派者、兒童保護論者與自由派家長主義者。兒童解放派者(liberationist)將兒童等同於成人，也因此主張兒童與成人應享有相同之權益，並訴求兒童在社會上的參與(participation)；反之，兒童保護論者(protectionist)強調兒童和成人的不同，因此特別界定兒童的權益應立基在其「尚未成年」(not-yet-adults)的地位上，他們認為參與和權益都必須要有負責任(responsible self)為基礎，而兒童尚處依賴成人的階段、缺乏負責能力，故也就不享有權益；而自由派家長主義者(liberal paternalist)的觀點則採取較折衷的觀點，認為兒童的確與成人是不同的，但應該弄清楚各種不同的狀態(case by case)，特別是對較年長成熟的兒童(Moosa-Mitha, 2005: 378)。

自由派的論點，雖說是折衷的中間路線，但也有其危險。此派認為人要享

¹⁴ 此為傳統自由派的假設。

有權益必須是一個有能力的理性個人，認為自己所作的判斷會比任何其它人更好，因此被賦予自由去作出判斷讓自己的生活過得更好。但從這種的觀點來看，任何人若缺乏這種能動性(agency)，則就不適宜去擁有權益，特別是年幼的兒童。自由派論點其實是站在成人的觀點來評價兒童的「不足、缺陷」，而在權益發展史上，我們可以看到相似的理由也用來排拒過奴隸(階級)、女人(性別)、黑人(種族)等「非我群類」(Freeman, 2007 ; Moosa-Mitha, 2005)。

但就階段式狀態的考量來說，Griffin(2002)的論點和自由派家長的觀點相當符合。Griffin 主張對於正在發展的孩子，其能力的變化是階段性的，也因此對於孩子自主性(autonomy)的尊重也應隨階段俱增。當然政府、學校、父母，的確得面臨的挑戰是：其家長作風要在何時、以及可以修正到甚麼程度，也就是要將孩子的意願加權到多大的程度，例如在離婚時判監護權時，孩子的意願會有多大的影響力(Griffin, 2002: 27)，而這樣的挑戰，當然安置機構工作人員也不能免除。而在甚麼情況下，安置工作人員會採納/或不採納安置少年的觀點？在甚麼標準下，安置少年的主觀期望會被強調或被摒除？在本研究中，的確看到有這樣的互動現象，後續在第五章將清楚呈現。

三、少年權益的立足點：選擇能力或最佳利益？

在此我們必須將注意力放在在能動性上。所謂的能動性是指人能運用自己的資源和能力來回應他人(Giddens, 1990，引自 Moosa-Mitha)，且這種行使的能力意味著主動的自我(active self)，可以運用在積極或消極的方向(Dominelli, 2002)。這就衍伸到另一個問題，倘若以能動性作為權益判準的依據，兒童是否就無法享有權益？

接續前節所述的意志理論和利益理論，成人的利益必須從其偏好來判斷存在與否，但對兒童來說，因為是在發展的階段，故其長期性的偏好比較難以言述(因可能隨成長而變動)，故可以用社會公認的利益來套用作為兒童的偏好，也就是：取得住所的需求、照顧、營養、教育等，而將這些納為法定的權益、甚或是基本的道德權益(moral rights)應該是合理的。基本的道德權益滿足是保證人們能獲得一個可接受的生活品質、滿足其利益的要件(Goodin & Gibson, 1997 引自 Brighouse, 2002:37)。

Brighouse(2002)認為使人獲得滿足生活的權益，可分為福利權(welfare rights)和能動權(agency rights)：福利權是指人有權獲得滿足福利(well-being)的特定資源，這些資源並非只有少數人獨占，而是人人相等，例如健康、教育；而能動權則是人能在大大小小的事上有所選擇(choice)。其中福利權的滿足十分重要，因為人之所以能選擇，一部分是奠基於福利權的滿足上，如接受教育、有足夠的收入才得已有所選擇。但對成人來說，能動權也有助於他們實踐他們的福利權。Brighouse 認為最能解釋這二種權利的取向是利益理論。

Brighouse 將利益(interests)分成四類：立即的福祉(immediate welfare)、未來的福祉(future welfare)、立即的能動性(immediate agency)與未來的能動性(future agency)。立即的利益是指當下的需求滿足，如住所、食物、適度的健康、相對乾淨的環境等。而未來的利益則較為抽象，例如未來可享有的舒適生活。這套利益分類概念同時適用於成人和兒童，但二者的利益滿足解釋有明顯的差異。最主要的差別是能動性的價值，以及其能力的培養與行使。

對成人來說，未來的能動性和當下的能動性並無差別；但對兒童來說，其未來的利益和現在的利益是不同的。以福祉來說，其立即的福祉包括擁有安全與愛的照顧關係(一般而言是指父母)，養育需求與睡眠需求，也因其脆弱而需要有特殊的能動性來保護之，雖然他們未必瞭解，但這樣的福祉是需要外力來提供的，而不是由其自己來滿足。

而就能動性來說，其與成人不同之處在於其未來的能動性利益。嬰兒所擁有立即的能動性利益很少，所需的是持續穩定的照顧、監護(supervision)、養育、互動關係並睡眠。但隨著年齡漸長，孩童們的立即能動性需求也跟著改變，以便能表達自我，並在特定的範疇內為自己做選擇。但同時他們也可能受到某些限制，以保護其長期福祉，以及短期的快樂(short-term enjoyment)。例如在某些成人的眼中，毫無節制地吃掉十球冰淇淋並無助於增進兒少短期的快樂、更無助於長期的福祉，因此當下對兒少的禁止限制，雖然違反了其意願與能動性，但仍是一種權益保障的表現。這方面當然須要透過一些共識的標準或對話，來協助判斷一些合理化的說詞是否確實符合利益的考量，以判斷權益保障的宣稱是否成立。

另外需考量的是，保障兒童立即的福祉，未必就等同於保障其發展、增進其未來能動性利益的需求。在協助兒童的過程中，必須設想如何發展其未來的能動性、增進其能動性利益，也就是當有一天兒童長大成人後，是否具備足夠的能力來行使其能動性，能做出最適決策以滿足其需求與獲得福祉。也因此容許兒童獲得立即的能動性利益時，也同時需教導他們能同理與體諒、理性判斷各種原則、思考道德法則，並其自我行為的紀律，以確保未來的利益：包能動性的利益和福利的利益(Brighthouse, 2002:41-42)。

總結以上，若考量到少年的長遠利益，在實踐安置少年的權益保障時，少年的能動性參與是不應當被排除的，適時地給予少年參與、機會也是。而強調安置少年的能動性，並非就排除了成人的判斷，憑空被「權益」綁架而限縮其管教約束的權力。

四、聯合國兒童權利公約

聯合國在 1989 年的兒童權利公約(Convention on the Rights of the Child)的定義，樹立了兒童基本權利的基本內涵，並已是許多國家將兒童權益法制化參考的基礎。兒童權利公約共含 54 項條款，其定義的兒童是指 18 歲以下的每個人，目的是保障兒童的生存和全面發展，使其免受剝削、虐待或其他不良影響，同時確保兒童有權參與家庭、文化和社交生活。

兒童權利公約合併了兒童的福利(wellbeing)和他們的自我決定(self-determination)，並公開揭示兒童除了社會、經濟與文化權之外，亦擁有公民與部分的政治權利(Bessell & Gal, 2009: 288)，基本的權益包括生存權、人身自由權、人格權、表意權、隱私權、受教育權、平等權等，特殊的如受撫育權、父母保護權、家庭成長權、優先受助權、減免刑責權、遊戲與休閒娛樂權。生存權涵蓋了充足的食物、居所、清潔的飲水及基本的健康照顧；並保障他們免於受虐待、疏忽、剝削及在危難、戰爭中優先獲得保護。於發展上能擁有安全的環境，藉由教育、遊戲、良好的健康照顧及社會、宗教、文化參與的機會，使兒童獲得健全均衡的發展。這些權益可說是聯合國版的權利清單(Bill of rights)，然而其要落實，還是得透過各會員國的法制化，透過制度性的作為始能實踐。我國「兒童及少年福利法」修正為「兒童及少年福利與權益保障法」，

其實便是將兒童權利宣言精神法制化，以促進國家能採取具體行動，以確實保障兒少權益。

多位學者將公約所範訂的權益內涵歸納為「3P」，並也成為聯合國兒童基金會 (UNICEF) 和各個非營利組織倡議兒少權益的分類 (Cantwell, 2011; Lansdown, 1994 引自 Taylor, Smith & Nairn, 2001: 137)：

- 供給權(provision)：提供基本需求的滿足(basic need)。使兒少能享有最低標準的健康、教育、社會安全、生理照顧、家庭生活、遊戲、娛樂 (recreation)、文化和閒暇(leisure)。聯合國兒童基金會網站將之命名為「生存與發展權」 (survival and development rights)。
- 保護權(Protection)：保護免於傷害的作為與實務(harmful acts and practices)。包括在戰時的保護，以及免於犯罪司法系統的虐待。
- 參與權(participation)：兒少能表達意見，並參與會影響其生活的決定：包含社會、經濟、宗教、文化、政治等層面；兒少不僅要能表達意見、並須確保其心聲能被聽見(be heard)，以及享有獲取資訊的權益和連結的自由(freedom of association)。當兒少夠成熟時，更需協助其理解所有的權益、並且預備他們能成為社會上的積極角色(active role)。

由於公約強調兒童的參與權，使得兒童地位大為提升，人們的態度從認定兒童是福利和保護的接受者，轉而肯定他們是人權的持有者(bearer of human rights)，也因此「兒童有表達觀點的權利」在澳洲和英國等國逐漸受到重視 (Bessell & Gal, 2009)。故安置機構中少年是否享有參與權益，如何參與、以及參與的程度，也是本研究所關注的面向之一。

第三節 兒少權益相關研究之取向與發現

關於兒少權益相關的研究，約到 1970 年代末期才開始有學者提供相關的資訊，Melton 及 Tapp & Levine 設計的權益相關研究，可說是此主題的先驅(Casas et al., 2006: 2)。早期的文獻放在兒童這個群體在認知上如何思考社會現象，如何發展道德和權益的概念。而 Melton 在 1980 年開始研究兒童對於自我決定權(self-determination)的概念與理解 (Peterson-Badali, Ruck & Bone, 2008)，這對於人們理解兒童權益的進程提供了有用的資訊。

這些兒少權益研究使用的方法相當多元，包括量化方法、多元混合方法與純質性研究都有。其提供本研究的洞察(insight)內容包括了：兒少對權益的知覺、權益的折衝與協商、權益實現的相關情境，進一步介紹如下：

(一)兒少對權益的知覺

基於相信兒少有能知覺權益存在的前提，Melton(1980)以半結構(semi-structure)訪談的方式，設計一些情境內容(vignette)，測量不同年齡層與不同社經地位的兒少參與者對權益的認知程度。結果發現最年幼的兒童認為權益是權威授予的特權，而年紀較成熟者則能理解這是一種權益資格(entitlement)，這可能是與其認知發展的進程有關。Torney and Brice(1979)的研究發現，9-13 歲的兒童基本上能理解普世性的人權，雖然他們並無法像大人一樣提供一個適當的定義(引自 Casas et al., 2006)。這些研究發現似乎頗符合自由派家長和 Griffin 的論點：兒童能力的階段性是比較符合實況的。

Peterson-Badali, Ruck, & Bone(2008)則是特別針對加拿大 100 名 10-18 歲的安置兒少調查，結果顯示參與者普遍界定權益是一種資格(entitlement)，不論是當成一般的，或是有特定的條件。比較年幼的孩子可能將權益視為是一種威權的贈與，而隨著年紀漸長，認知則轉變為是一種與生俱來的資格。在他們的眼中，所謂的權益包括：保護權(如免於虐待/安全)、供給權(基本需求、心理需求、教育、醫療照顧)，及參與權(如公民自由、決策)議題，與世界兒童權利宣言(CRC)所列出的權益相當一致，且也與之前的研究類似。當然此研究某個程度也反映出當地針對弱勢案主提供權益教育的成果。

特別有意思的是：當問到孩子何以需要權益時，受虐被安置在機構的孩子會將焦點放在「保護」上，而非受虐的青少年則將權益界定於自我表達。假如說，權益的意識是從需求發散出來的，則我們可以看到受虐青少年的需求和一般青少年似乎是有些差異的。

Peterson-Badali, Ruck, & Bone(2008)的研究給予本研究的啟示是：安置個案所看重的權益，不僅只反映出其目前生活的經歷，也更反映出他們的渴望(aspire)，他們會特別注意到自己尚未被滿足的權益，例如較年幼的少年會比年紀較長者更在意是否有作決策的權益(right to make decisions)。且研究的發現也顯示目前的生活脈絡，比起其過往的歷史情境對於其當前的權益認知影響更大(Peterson-Badali, Ruck, & Bone2008)，而在 Casas 等人(2006 : 53)的研究也顯示：孩子的經驗的確會影響到他們對權益的認知。

居住在不同安置環境會影響到個案對權益的認知。相對於在寄養家庭的孩子，住在團體之家的少年比較不會把權益混淆為是一種特權；而在團體之家的少年提到基本需求、隱私、宗教自由、照顧的特定權益(care specific rights)多過於寄養的個案。相反的，住在寄養家庭的少年，特別強調決策權和言論自由權的重要性，並且提到的次數多過於在團體之家的孩子。我認為這反映出了團體之家與寄養家庭的不同結構和組成，也可能是因接觸到不同的權益教育材料以及程序所致，因為當地對於安置機構有些權益告知的服務規範(Peterson-Badali, Ruck, & Bone, 2008)。

Morine (2000)的研究則發現：父母的責任感與投入跟子女對權益的認知是有關的。也就是他經驗到什麼，就會影響到他對權益的看法，例如當兒童越是情緒自主且獨立的時候，某個程度也反映了父母比較少投入對子女的照顧和負責任。和子女對於權益的態度有所不同：而子女若被賦予掌握自己生活的機會，也比較容易認為其他孩子也擁有這樣自我決定(self-determination)權。

此外親子之間對權益的看法是有差異的。父母親比較容易認可養育權益，子女則比父母更支持自我決定權，但兩者都同時肯定養育權益的存在。Morine 也注意到養育權益受到認可，是因為它涉及到安全，且不會對兒少產生傷害。反之，自我決定權則較少得到支持，因為它可能具對子女造成傷害的潛力，以

及不安全。

Morine 的研究也請受訪者們自填他們對權益範疇的看法，並整理如下表：

權益範疇	事例	對應條文
虐待和安全	免於生理、情緒、性虐待 免於疏忽 免於霸凌 保護免於傷害(harm)	19
公民自由	隱私權 宗教自由、免於歧視(包括性別和年齡) 思想和言論自由 關係的自由(freedom of association)	2, 12, 13, 14, 15, 16, 30
教育權	有權受教育以儲備未來就業的能力	28
認同權/自我表達	作自己的權益 與眾不同的權益	8
醫療照顧權	獲得所需幫助的權益	24
休閒權(含文化活動)	玩樂與休息的權益 有空閒時間放鬆的權益	31
選擇自由、自我決定	自我決定的權益 說不的權益 有權做自己想做的事 控制自己的生活 能夠獨立	
童工	不被強迫勞動的權益	32
基本需求滿足	住所 食物 留在家庭的權益 生病時有權留在家	27
其他特殊、具體的權益	在飯桌上吃飯的權益 搭地鐵權	

權益範疇	事例	對應條文
青少年司法正義	在被宣判有罪前都應視為無辜 有權在少年法庭審理	
尊嚴、尊重的權益	有權不在工正前被羞辱 有權被當成一位公民 有權獲得公平對待	
使用家庭財產	與父母為同等夥伴的權益	

由此可見，依照人們的主觀，權益的範疇是相當豐富的，但並非所有的權益都被納在兒童權利公約之下，這也表示並非所有的權益都是被社會認可的，在保障上也就會有先後次序的不同。

(二)權益的折衝與協商

由於兒少的權益，大半需依賴成人來協助維護，因此 Peterson-Badali et al. (2004)針對青少年前期(9-12 歲)的受訪者及其母親，調查其對撫養權(nurturance rights)¹⁵和自我決定權(self- determination rights)¹⁶的態度，比較親代與子代之間對權益認知的異同。結果發現母親與少年皆較支持撫養權甚於自決權，雖然青少年比起母親們較偏好自我決定權；而愈是保守傾向的母親愈不支持少年的自我決定權，似乎其社會政治觀點是影響其態度的來源之一；此外對於少年來說，母親的回應(responsiveness)顯然對於其支持撫養權和自我決定權與否有顯著的影響，也就是說，少年與母親互動的經驗、母親能否迅速反應，比起母親的控制制度，更會影響其對權益的塑造。

Casas 等人(2006)以另一種有趣的方式來瞭解兒少對於權益的想法。他們設計了 16 個兩難情境，包含供給、保護和參與三種權益概念，同時含有正向與負向表述的問題，來詢問西班牙(645 名)和義大利(969 名)的兒少及其父母，結果發現基本需求的供給、隱私和參與是所有參與的兒少中最常認知的權益，而遊戲和休閒相對則較少被提出，參與則是很少的比例。

¹⁵即獲得基本照顧和免於傷害與剝削的保護。

¹⁶意義上近似自主權(autonomy rights)。認為兒童非父母財產，是有法律地位的個人，可享有和成人差不多的權利(entitled to many of the same rights as adults) (Peterson-Badali et al., 2004: 160)。

對於權益的認知，兒少們提到的有：教育權、自由意志、基本需求的供給 (provision of basic needs)、參與與隱私(participation and privacy)、遊戲與休閒 (games and leisure)、平等地對待(being treated well)、保護與好習慣(Protection and good manners)。另外，雖然問到父母和老師對權益的看法時，他們有很高的比例贊同，但對比兒少們在生活情境中的體驗，則比率沒有那麼高(Casas et al., 2006)。這顯示師長的態度和其行為未必是一致的，與國內校園學生權益相關研究的發現頗為相符(如林婉婷，2010)。

(三)權益實踐的相關情境

以下反映安置兒少觀點的相關研究，多以質性研究的方法來進行。雖然有些研究並未以「權益」為焦點，也有些研究的對象也非單純只是安置機構的案主¹⁷，但對於本研究仍具重要參考價值。

1. 選擇與控制

例如 Stevens(2006)以多重方法(焦點團體、問卷調查和訪談)、且強調參與精神的研究設計，瞭解 24 名蘇格蘭的安置少年在機構內的生活經驗，他們反應缺乏秘密通訊的隱私、飲食上缺乏選擇也使得一些少年感到不滿。**對於身邊環境缺乏控制**也是許多參與者反映的情形，例如房間溫度的控制受限於工作人員以及環境的整潔。而**安全的議題凸顯了工作人員缺乏訓練的限制**。

2. 案主與工作人員之間的關係

Holland(2010)以參與式研究(participatory research)的質性研究方法，長時間地(longitudinal)瞭解受照顧兒少在每日生活的經驗，其核心問題為「兒少如何瞭解、協商並對其日常生活的期望」。由 8 名 10-20 歲的兒少組成一個兩週聚會一次的多媒體團體，由他們個別或群體合作的方式，與研究者協同產生研究資料，包括非正式訪談、影片、照片、動畫、日記與繪畫。結果發現**兒少們較在乎的是照顧的關係，遠甚於整個正式的照顧系統及其權益**。事實上，權益並非不重要，只是 Holland 的研究凸顯了人與人關係的重要性。照顧關係，是兒少們的生活情緒和實現福祉的重心。其中照顧關係並不只侷限於正式的工作者(生輔

¹⁷ 如 Holland(2010)與 Mason(2008)研究的兒少為 looked-after 的案主，包含安置機構、寄養家庭，或住在原生家庭、但政府服務介入協助者。Bell(2002)的研究，則是針對住宿學校的少年。

員、社工)，也包含父母、手足、延伸家庭的家人、朋友、夥伴(partners)，甚至是寵物。當中顯示**照顧並非是單向的，而是相互依存(interdependency)**。

對關係的看重，也出現在 Mason(2008)的研究中。為探索不同利害關係人(stakeholder)對兒少照顧需求的建構，Mason 共邀請 47 名 8-18 歲的受照顧兒少參與研究，他們可選擇要加入焦點團體或個別訪談的方式，並可協商於何時何地接受訪談。除此之外，部分少年也協助我設計提問的問題，並有 13 名兒少參加額外的焦點團體，以深入探索先前所獲得的主題。另外此研究也有照顧者的觀點，包括 40 名照顧者、10 名生身父母及 40 名工作人員(個案工作者與安置照顧工作人員)，來探索比較其對兒童需求的建構的異同。分析過程中特別強調和兒少相關的主題與意義。

其中從兒少的敘說整理出某些需求，包括；與熟悉的「一般事物」(‘things in common)保持不間斷的連接(continuity of connections)，特別是；以及希望能更有彈性的原則來對待他們，而非概化所有兒少的需求為同等；兒少也期望能獲得選擇與對關係的控制；讓他們能在影響自己的決策上發聲，對他們而言就是系統回應他們需求的一種方式；此外也希望能獲得訊息(information)和解釋(explanation)來幫助他們理解自己的處境並擁有對自己人生的部分控制感或權力(power) (Mason, 2008)。

3. 與其他關係的連結

在 Mason(2008)的研究中，兒少們也強調與其他兒少(手足和朋友)連接的重要性，但在成人中則明顯的欠缺這樣的看法。這兩者間的差異正反映**傳統家外安置只聚焦在成人和兒童的關係(adult-child relationship)而忽略同儕關係的重要性，也可能隱含著某些預設**：同儕關係會帶來負面影響，而成人是照顧關係中的主動者，兒少則是被動的接受者(Mason, 2008:365-366)。

Emond(2003)的研究嘗試探索同儕力量對安置生活的影響。結果浮現出團體在其日常生活中是一重要的力量，並也會影響到個人在團體中的位置。在照顧者的經營下，團體會提供支持與忠告，在個人財物上相互支持、互通有無。物品的分享也反映出成員間的「關係」，是一種象徵，也是一種信任的表達，甚至能抵消補償成員在原生家庭的失落。除此之外，少年們會運用口語或肢體上

的鼓勵，形成強烈的團體凝聚，並在團體中對特定行為支持或排斥。這些發現雖無法概化到其他安置機構，但顯示兒少並非被動的接受社會化，而是有其社會能動性的影響力，能主動形塑其在機構的每日生活。

4. 保障誰的權益：成人與少年權力衝突的議題

另一方面，在 Boylan & Ing(2005)的研究¹⁸中也反映了成人與兒童觀點相異的情形，以及受照顧兒少發聲的需求。受訪的兒少們提到他們常面臨成人與少年權益衝突的議題，並且覺得被剝奪公民權(disenfranchised)、被拋棄且缺乏聲音(abandoned and without voice)；他們反映缺乏有效的機制來讓他們的聲音被聽到，故而青少年會用表現出飲食疾患與行為問題(如逃跑)的因應策略來吸引成人注意其需求(Boylan & Ing, 2005: 5)。該研究在團體討論時將焦點放在情境脈絡上：何時少年能擁有機會來表達其看法¹⁹。儘管他們提到有複審(reviews)、會議(meetings)、申訴與代表程序(complaints and representations procedures)等，但即使有這些程序機會，少年們未必能真實表露自己的想法。包括恐懼(fear)、工作人員和案主之間權力不平衡(power imbalance)、低自尊、機密的議題(issues of confidentiality)，以及感覺重覆性地未被聽見(feelings of repeatedly not being listened to)都可能是使其無法參與及發聲的因素(Boylan & Ing, 2005: 5-7)。因此在安排案主的照顧以及倡導權益時，須考量到案主所處的脈絡，以及其必須依賴照顧者的事實(Bames, 2007)。另外在分析照顧的脈絡時，也應涵蓋權力的關係(Tronto,1994；引自 Holland, 2010)，以及工作人員的訓練(Stevens, 2006)。也因此在本研究中，工作人員和案主個別對於權益的詮釋，以及他們互動過程中的權力關係，都是資料收集中不可或缺的素材。

5. 制度性因素對權益保障的影響

Bell(2008)的研究則凸顯了制度性因素的影響力。其針對 16 名 13-15 歲的安置學校少年，欲瞭解其對權益的認識與運用申訴管道的經驗。結果發現多數少年對於其擁有的權益所知有限，而比較願意談他們所關心的申訴議題

¹⁸ 該文涵蓋兩個研究的樣本：40 名(9-21 歲)+22 名(9-18 歲)。這些兒少曾有過在寄養家庭與安置經驗，至少兩年以上。使用個別訪談與焦點團體，來收集他們過往參與決策影響其生命走向的相關經驗。

¹⁹ 這是因為研究中的參與者，僅少數少年充分理解何為倡導的概念。這可能是本研究也需加留意的部分，如何避免安置少年對於研究主題的不熟悉而影響研究可能的發現。

(complain)。儘管申訴管道一般認為是促進權益的機制，來監控兒童權益的實行程度，且確保兒童瞭解其權益，但從參與研究的青少年口中，反映儘管有申訴制度的設計，但在機構關係的現實中，很多時候少年的人權、申訴程序與倡導在社會性組織的結果，反而展現出一種抑制少年發聲的結果²⁰。

這是因為有的機構因缺乏機構內的申訴機制，少年必須在缺乏倡導支持的情況下，尋求外在申訴程序，而使得他們必須接觸許多成人，最多到 20 人，而形成一種障礙。此外申訴程序的界定，必須符合[安置機構成人]可接受的、有組織的、非以少年為中心，而這種申訴程序的設計往往打消了孩子的念頭。也有很多少年不瞭解申訴程序是甚麼，或是對於做法有著許多不同的理解。相對於冷冰冰的申訴管道，青少年表示他們比較喜歡將他們的關心事項，他們的抱怨，講給他們所知道且信任的人。那些有責任感的成人，願意傾聽少年的關心事項，對少年來說是有意義的，也回應了他們的資格(entitlement)。少年們事實上很希望能被單獨看見、希望能擁有時間和機會去建立關係，希望能接觸適當的資訊，並希望能有真正的選擇給他們：有哪些是可及的服務、有較多的參與機會，以及能參與在作決定的場合中。

Bell 的論文提醒我們：案主權益未能滿足，有可能是在管理、政策和程序上的問題。青少年沒有辦法主張權益，有可能是因為他們自己根本不知道有此資格(entitlement)(Bell, 2008: 239)，他們既不知道自己有哪些權益，也就不知道自己可以主張權益，包括自我倡議的參與權益(participatory right to self-advocate)。一些規約(regulatory)、政策和程序規定(policy and procedural texts)未必能促進個案對權益的瞭解，反而容易讓人混淆，這可能是安置服務相關人員需加注意的，而對於本研究，也是重要的提醒，可多留意：**當遇到可能的權益妨礙，安置少年會在哪裡、如何講，以及向誰講他們所關心的事？**

²⁰ 作者除訪談少年外，也分析法制的要素、政策與實務的文本，以瞭解機構複雜的鉅視機構關係(macro-level institutional relations)，發現在那些經常未被看到即未被承認的文本形式，組織了少年在安置學校的生活，其中並未經常承認少年的人權，也未促進傾聽少年的心聲。從中作者發現到系統性的文本障礙，阻礙了少年去接觸申訴程序的意願，以及人權應用，也阻礙了少年主張其權利和尋求補救的可能。

小結：

權益的存在，使個人能保護某些重要的或值得保護的東西。而權益的成立需要有一套人們共識形成的規則來支持，更須有相關的機制，來規範、管理、監督、測量並審核，以確保其能夠實行，或予以救濟，以達成權益所要守護的目標。在 Hohfeld 的分類下，權益的形式可分為：自由權益、主張權益、能力權與豁免權。

本研究主要聚焦在「主張權益」，也就是一旦一方擁有權益、則有另一方需負起義務的權益形式；擁有權利的是案主，而賦有對應之責任義務的是安置機構的工作人員。我關注在工作人員如何去實踐對安置少年主張權益的保障。由於主張權益又可分為**積極的和消極的權益**，故在了解安置機構中少年權益保障的過程中，也可以從這兩種取向來理解：機構如何去主動規劃服務給少年，以及少年如何享有不受干預的權益，若權益受到限制，又如何去調整補償。此外在安置機構中對案主權益認定的「共識」從何而來，案主與工作人員如何協商、形成規則，就很值得去了解，特別是工作人員擁有權力的狀況下，哪些情況下安置少年的權益會被剝奪，哪些情況下可以豁免，從而可知權益實際被保障的情形為何。

本研究即嘗試探索安置少年與機構工作人員對於權益的建構，並瞭解他們在落實權益時可能的考量和做法。為實踐權益保障的精神，本研究特別強調安置少年參與²¹的價值，儘管本研究或許無法落實到決策的部分，但也希望能傾聽個案的心聲並反映他們的觀點至實務的操作上，據以提出具體的建議來幫助安置工作人員更瞭解案主的需求，並有具體的作法可促成安置少年權益的保障。至於如何在研究方法上，兼顧權益保障的實現與研究的目的，則將於第三章說分明。

²¹ Shier(2001)將兒少參與的層次分為五個層級：傾聽心聲(children are listened to)、得到支持(children are supported)、觀點受到重視(children's views are taken into account)、參與決策(children are involved in decision-making)、同享權力並做決策(children share power and make decisions)。

第三章 研究設計

此一章節的目的在於說明本研究中所使用的方法、步驟是合理的，能由此獲得適切的資料，來解答本研究所欲探究的問題；誠如 Berg(2007: 4)認為對方法論的認識不能只在真空中²²，實務的本質，包括理論、方法和利益(interest)都需一併探討。故我在思考方法設計的考量，與對被研究對象立場的假設，都是盡可能保持一致的。

例如權益的概念，是一種隨著時代演變而不斷改變面貌的社會現象。從作為「父母的財產」，到成為兒少權益的擁有者，這當中乃經過許多的倡導與對話。但即便有了兒童權益公約的產生，仍有許多不同的批判與反對意見(Brighouse, 2002; Freeman, 2007)，反應權益的概念仍存在著可塑的特性，不可獨斷地片段擷取，而需考慮權益在不同位置、不同脈絡下，因為人的主觀所產生的獨特意義。因此本研究在執行的過程中，除含納了各不同角色的看法和經驗，也兼顧到機構變遷、內外在資源等脈絡的掌握，以反應安置青少年的權益保障在各種條件影響下所呈現的樣貌。

又如安置青少年在研究中，往往是作為被動的參與者，在我設定的測量框架、指標中反應有限的看法(Winter, 2006)，而本研究既是要研究了解安置機構如何保障青少年，自然不可忽略青少年的觀點，除訪談了解他們的相關經驗外，更需要凸顯青少年的主觀想法和判斷。故我在設計與執行本研究時，特別會注意如何引發少年參與的主動性，鼓勵他們對本研究提出建議；此外在研究訪談的初始，也都是先從接觸青少年著手，以避免我受工作人員影響，對青少年產生先入為主的觀念，而無法站在他們的立場來理解。

本章第一節說明本研究採行質性研究取向的考量；第二節則介紹研究蒐集資料的設計、第三節為資料分析與檢核；第四節為本研究嚴謹度掌握上的考量；第五節則是有關研究倫理的保障措施。

²² 原文為：“[M]ethodology cannot be examined in a vacuum.” (Berg, 2007: 4)

第一節 研究方法的考量與選取

社會科學是在不同的形式中找出合理解釋。以往社會研究的量化取向是從群體資料、數字統計的規律去找出客觀、放諸四海皆準的通則解釋，而質性研究則採取不同的路徑來分析：從人類的意義世界和現象的本質來切入。因為並非所有的概念都能化約為數據，例如生活品質、宗教虔敬，以及每個人獨特的生活經驗。

一、認識人主觀世界的質性研究取向

任何創新，都是起於對於回答老問題的既有答案感到不滿足。質性研究的產生，即是透過不同的學科，對於傳統實證主義科學典範的反省，在實證主義恆定、客觀、不變的假設之外，重新界定社會現實/真實(social reality)、以不同的視角(perspective)摸索其他可能的研究路徑、相互影響並逐漸累積而成的一群研究取向²³。此取向的研究主張社會世界(social world)是由不斷變動的社會現象所組成，這些社會現象會因為不同時空、文化與社會背景，而有不同的意義(Berg, 2007)。故，質性研究者在進行研究的過程中，必須充分理解：社會現象是一種不確定的事實，以及人在當中的主觀性。

儘管在現有的制度下，已有一套所謂的「安置兒少權益」的指標存在，但透過這樣的指標評鑑，是否真能反應安置少年在機構中的權益保障？3.5 分和 4 分的權益保障，差在哪裡？評鑑委員給了安置機構很高的分數，就保證安置少年在機構的權益真的受到保障嗎？

二、重新看問題，對「問題」的探索

質性研究所關心的，即是意義而非測量 (meaning not measurement)、是內在根本而非表象 (essential not surface)、是詮釋而非定律的解釋(interpretation not explanation)(Marshall & Rossman, 1998)；質性研究方法假設這個世界是不完美的，故也不可能有絕對的、單一的公式與詮釋。研究者需以一顆開放的心，以永無止境的好奇，不斷透過各種管道、各種資料、各種不同背景的人的說法，嘗試不斷審視問題的本質與現象的意義，掌握不同視角對它的建構詮釋，方能

²³採用「一群」而非一組，是因質性研究並非統一的方法，仍在眾聲喧嘩的階段。

掌握其豐富性與完整性，進而理解。我認為這是質性研究的迷人之處。

運用質性研究的目的是要發現某些原來不存在的東西，或者不為多數人瞭解的事情(Dudley, 2010)。比起解決問題，重新「認識」問題反而是更重要的。故質性研究的目的是在詮釋問題、不斷設法找出更新的詮釋方法，以瞭解現象的含意、產生新的知識與洞悉力，而可能找到解決問題的另一把鑰匙。誠如安置個案的權益，是一項議題，也是服務評鑑中被檢視的一部分。但權益議題在安置情境中何時出現？它如何被辨識為是一個「權益」的議題—抑或被轉譯為另一種議題？如何在實務中落實？其實我們知道的並不多。也因此本研究與其說是為提出問題的解答，不如說是更著重於對「安置少年在機構中的權益與相關經驗」之深入認識。看清楚了事務的本質，也才可能提出新的處遇策略。

通常質性研究者是在一種自然情境中，透過與被研究者密切的互動過程，以一種或多種的資料收集方法，對所研究的社會現象或行為，進行全面式的、深入式的理解。而對於收集來的資料，不可以用數字或統計分析的化約方式，將資料簡化為數字與數字的關聯，或對研究所獲得的結果做進一步的推論(且保持距離以維護客觀)。反之，研究者在整個過程中，必須融入被研究者的經驗世界中，以自身作為研究工具，深入體會被研究者的感受與知覺，重視研究現象的描述、過程與社會行為的脈絡關係，並從被研究者的立場與觀點，詮釋這些經驗與現象的意義，運用歸納法由繁化簡，將收集到的豐富、多元、完整的資料，萃取出精華的核心概念(Bogdan & Biklen, 1982；引自潘淑滿, 2003:20-21)。

三、選擇研究方法的考量

簡言之，質性研究就是一種從整體觀點對社會現象進行全方位圖像(holistic picture)的建構，和深度的瞭解(depth of understanding)過程；反對將研究切割為單一或多重的變項(variables)，並運用統計或數字作為資料詮釋的依據。儘管在權益相關研究的方法論上，學者們採行的方法含蓋了量化、質性、多重方法等，但基於考量「權益」概念具備了變動的社會現象特性，從詮釋現象學(Hermeneutic phenomenology)的角度來看，要探討現象，必須回歸人們生活經驗的理解，而非只著重在表面外顯的結果或事件，因此，要瞭解權益保障的本質，必須對安置經驗整體有所認識。

本研究擬定位於以詮釋主義(interpretivism)為典範之探索性研究，以循環研究架構來挖掘安置少年在安置機構中日常生活的見聞，並深入探索「權益得到保障」及「權益受損」的相關經驗，以及在這些經驗中個人的情緒感受、並由此衍生的意見想法。從中理解並整理出安置少年與機構工作人員如何從他們不同的位置理解「權益」的內涵和實踐的過程。

第二節 研究資料蒐集之設計

本研究乃採納「當事人參與」之價值取向，以安置少年的立場和處境出發，瞭解少年在整個機構生活脈絡下，所產生的主觀經驗，而此意圖與詮釋主義的假設是較吻合的：詮釋主義一般被歸納於質性研究的陣營，認為沒有所謂客觀的知識存在，認同人類主觀創造意義的重要性，但也能接納一些客觀性的觀念，強調主觀和客觀之間循環的動力關係。此取向的研究，並不在研究初始即預設既定的明確問題、或範定待驗證的假說，而允許在資料收集過程中逐漸清晰、進而形成意義的描述與詮釋，目的在於探索深奧、抽象的經驗世界或內在之意義，並開發新的觀念(Crabtree & Miller, 1999; Neuman & Kreuger, 2003)。

除了訪談安置少年外，本研究也設計同時訪談機構中照顧安置少年的社工員或生活輔導員，從他們的觀點中，去對照相同的事件或概念，如何因為位置與觀點的不同，而產生不同的詮釋；而在彼此相異的主觀詮釋下，安置少年與照顧者如何去溝通與對話，則將有助於本研究瞭解安置機構中權益的建構與實踐。

由於質性研究強調「主觀」的感受經驗，採用研究參與者的觀點來描述社會事實，重視當事人的參與及觀點的融入，由其解釋和認知來解釋萬物。也因此其研究歷程是一個循環，從少年的說詞引導至與工作人員的訪談方向和內容，再從工作人員提供的訊息，轉而與少年討論對話，然後再啟動再次的循環...，如此反覆地在複雜的情境中歸納，逐漸形成概念架構，從而產生新的概念或洞察。

也因此本研究不在檢證少年是否得到社會權、教育權等權益的滿足、或權

益滿足的程度，而著重於了解少年與工作人員如何在機構生活中認知「權益」這個概念，其想像形塑的「權益」內涵是甚麼，而他們實踐「權益」的行動又如何影響其權益認知的確信或修正。透過整理和分析，或許可因此找到一套解釋的理論，從而可以與既有的評鑑權益保障概念作對話與比較。

一、資料收集方式之考量

本研究乃採用半結構的深度訪談法來蒐集研究所需使用之資料，訪談安置機構工作人員對權益概念的看法。這是基於以下之考量：

(一) 保持適當的距離，考量青少年參與的需求，賦予自由和彈性

本研究既強調當事人之參與，故如何讓兒少在研究中，能享有自由、允許他們用自己的方式和自己的時間來表達自己是很重要的(Boylan & Ing, 2005: 4)。

(二) 深入瞭解與增加完整性的考量

個別訪談有助於深入瞭解一個人獨特的與個別的經驗，發現存在於它人心中的感受、想法和意欲是甚麼，以便從參與者的觀點，來解開在研究場域中的困惑，對研究中的提問提供一種解答。因此訪談紀錄的內容需較具結構性，尤其在題目的分類和次序。並需要有追根究柢的部分，以獲取更深層的解答(嚴祥鸞，1996)。

(三) 同時觀察口語和非口語的訊息

在深度訪談中，非口語的肢體語言、沉默的表現均有助於我判斷探問的方向與深度。

二、接洽與選樣過程

(一) 探觸與碰軟釘子階段

本研究初期所擬定選取之安置機構，乃符合「兒童及少年福利法」分類下之**安置及教養機構**，即提供 12-18 歲少年二十四小時全年無休之生活照顧及相關輔導措施之已立案福利機構，其目的在提供少年暫時性的替代性照顧，直至少年的安置理由消失並返回原生家庭，或協助無法返家少年獨立生活。

由於安置機構保護的屬性，要請求機構協助研究本就不易，而我的研究主題，又是容易挑起機構緊張神經的「權益保障」，故在尋求安置機構協助研究的過程，歷經一段不短的時間。我原以為憑藉過往在安置機構中服務八年多累積的人脈，應該可以順利找到，沒想到這經驗是助力，同時也是阻力。

我在尋覓的初期，先從過往有接觸、且服務口碑的機構來詢問，在口頭詢問時，受邀約的主管都說沒問題。但後續提出研究計畫書、表明研究方法為民族誌田野觀察的作法時，機構反應就沒那麼爽快了。最後受邀約的主管告知無法配合。聽到這結果，我並不意外，田野觀察雖然會帶來侵入感，但安置機構提供社工實習機會，其實也是田野觀察的一種形式。如果今天我是個年輕、閱歷不深的碩士生，或許還可以用實習生、志工的身分進入機構，但因為我的博士候選人身分，過往的年資、曾在外兼課、擔任督導的資歷，讓我進入機構內，對工作團隊來說是可能有風險存在的²⁴，如果今天彼此的位置互換，相信我也會作出這樣的決定。

本研究中的珍珠家園，在我動用過往的同事人情下，在正式啟動研究之前，表示可考慮讓我作田野研究。但考量到要保護個案，減少對她們的侵入感，決定先讓我進入機構帶領課程²⁵，讓個案學習合適的需求表達方式並建立關係。我在每周日下午去到機構，共去了八次。這帶活動的過程讓我認識了機構中大半的個案，也聽了她們不少牢騷話，而也在拿捏如何適當反應個案牢騷給機構工作人員、但又不致變成干涉機構運作，這過程中我發現自己可能無法處理田野觀察中的各種挑戰，經指導教授同意後，決定改用深度訪談來收集資料。

(二)正式敲門

考量到安置少年的保護身份，我先行文給主管機構，請求他們同意核准讓我和安置機構接觸、進行研究；同時我也利用各種可能機會，接觸幾個鎖定的安置機構主管，期望透過見面三分情，讓後續正式申請研究能順暢些。

主管機關的回應是同意申請，但要求需尊重安置機構與少年的意願。在機構部份，有些機構很快即同意申請。印象深刻的是一家緊急短期安置機構，它

²⁴ 例如：我是否會作出對機構不利的評價，或者將來我有可能是納入機構評鑑的委員人選。

²⁵ 該課程是開放少女自由參加。但為鼓勵少女參加，機構提供給參加課程的少女獎勵金，每次50元。

的母機構相當嚴謹，要求我提供詳盡的資料。但最後因機構對我的研究目的有疑慮、以及我提供的資料不全而拒絕申請。本來我還努力澄清解釋研究的目的，並取得守門人的理解，願意讓我提出第二次申請，不過當我實際開始訪談部分的少年，少年們提及了他們在緊短安置期間的經驗後，讓我理解該機構的疑慮也非沒有道理，於是決定捨棄該機構、不列入研究。

(三)正式訪談

從取得機構的同意，到正式和受訪者訪談，中間還有一些等待期。因為對機構來說，當時的家園氛圍對不對、時機恰不恰當，是很重要的，例如機構少年要考試的時候不宜，階段轉換期不宜(如學期末到放假，以及準備開學)，或家園中出現重大事件—青少年逃家，也都是機構可能暫停協助研究的考量點。

本研究中的兩個受訪機構：珍珠家園和白鴿家園，原本我預期可以先從珍珠家園著手，畢竟我與她們已接觸一陣子了，不料遇上了安置少女們集體違反家園規範、作出讓工作人員很頭痛的行為，別提少女，連工作人員都因為工作壓力、身心俱疲而無法立即受訪，必須等待家園氣氛較穩定再進行研究，結果我的第一次訪談，是從白鴿學園的兩名少年開始。

白鴿學園和珍珠學園，都很慷慨地協助本研究的進行。對於白鴿學園的支持，我有點訝異，因為其實我跟該機構的主管交情不深，他們願意這樣分享讓我十分感激。不過囿於機構內部的管理考量，開放訪談的是管理比較寬鬆的樓層。我曾經因選案異質性的考量，詢問是否可訪學園內屬於法院轉向背景的少年，但一直未獲現場主管回應。有可能因為法院轉向的個案，當時皆屬於管理較嚴格的樓層，在穩定度上比較不能讓工作人員放心；而另一方面，我也常反思，是否在訪談的過程中有哪些表現可能讓機構主管感到不放心，以至他們在開放度上有保留。等到我接受現實，決定將目標放在開放樓層、希望能再多訪一位個案時，又遇上家園發生兩名少年未告知師長擅自離開學園的事件，主管表示氣氛不宜，希望我延緩個兩週後，他們會再重新評估是否合適。

簡言之，整個訪談歷程，其實是邊作邊思考，同時也在等待良好時機的情況下慢慢地拼湊出較完整的資料；從接洽到完成訪談過程，共花了八個月時間。能夠順利完成的訪談，確實是「天時、地利、人合」的產物。

三、選樣考量與研究參與者

本研究的所有研究資料，是由兩家中長期安置機構協助提供的：白鴿學園和珍珠學園。共選出個案七名、工作人員九名。每名受訪者至少訪談一次，資訊豐富者或因一次訪談無法完成者，則會再追加後續的訪談。總計本研究共訪談了 26 次。經由這 26 次訪談所轉騰的逐字稿，是本研究資料分析與發現的主要來源。

(一)選樣標準

選擇白鴿學園和珍珠學園，除了這兩家機構很友善、願意開放協助外，另有幾個考量：1.服務評等為甲等、有一定服務水準；2.位於資源豐富的都會區，我假設委辦的政府機關會對機構的品質有一定的要求與支持；3.兩家機構均有服務模式調整的經驗，可提供豐富的資訊。白鴿家園是由甲會在運作，就我過往的經驗印象中，其營運相當穩健而受各政府單位好評²⁶。珍珠家園先後由乙會和丙會承接經營，而在不同階段有明顯運作政策上的差異。讀者可從第五、六章，了解影響安置少年權益保障的各種因素是如何地交互作用。

至於個別受訪樣本的選取數量，乃基於務實和涵蓋多元性的考量：一來質性研究中的抽樣大小常是小型樣本—通常是 5 至 20 個分析單位(Kuzel, 1999)；二來則是希望能獲得最豐富內涵的資料。因此本研究運用立意抽樣，以最大化變項抽樣(maximum variation sampling)²⁷策略及資訊豐富個案²⁸策略為之；在訪談後期，我也將個案的主動性，當成是選案的考量條件。

在選取安置少年/女的過程中，初期我先請機構推薦安置期間較久，或年紀較長、表達能力較佳的少年/女。白鴿學園的兩名少年是由現場主管推薦的，並幫我跟少年們約時間訪談；而珍珠學園的受訪少女，由於我事前和機構多數的少女有接觸過，故有機會和現場主管討論哪些少女是我期待想訪的，因此後來選的少女和機構最初的推薦名單有些出入。

²⁶ 包括各縣市社會局、法院。

²⁷ 最大化變項抽樣為 Patton(1990)所提出十六種符合目標的質性抽樣方法之一，其特徵為適合研究者想獲取關於研究主題最廣泛的資訊及觀點時所運用的抽樣。Kuzel 引用 Guba 和 Lincoln 的說法，認為此抽樣方法對於建構主義研究是比較好的策略(Kuzel, 1999)。

²⁸ 資訊豐富個案是合適於質性研究的抽樣原則之一。此外樣本的多元性也是確保資訊豐富的做法，例如納入方案中的案主與工作者，以及讓不同背景條件的受訪者加入研究中。

在工作人員部分，珍珠學園受訪的第一位社工，是我主動指定想訪問她，因為在帶團體時，她是少女們共同推舉、認為最了解她們需求的工作人員。其他的各受訪工作人員，則是從我與各個少年少女訪談的內容中，順著脈絡而將他們納入研究中，例如白鴿家園的辛巴(生活輔導員)就是韋舞(少年)推薦我訪問的。

選取工作人員部分，最早的研究設計是設定在年資至少二年以上者為標準。選擇年資滿兩年的考量，乃是以我個人過往在安置機構內的實務經驗來判斷：兩年是一個新人轉為熟悉機構運作的門檻，比較能獨立運作並彙整、發展出自己在實務上的想法。但開始研究後，我面臨一個現實的挑戰：雖然這兩所家園都開辦已久，但實際在現場運作的團隊卻都很新。珍珠學園是因為承接委託的母機構在近期作了轉換，除了三位生輔員以外，社工和現場主管的安置年資都很淺²⁹；白鴿學園的團隊，則是從 99 年後就陸陸續續地全面更替。

儘管不符合原本的設定，不過因為這兩家機構在團隊更替的前後，有明顯差異的管理模式及價值取向，我認為這轉變過程中所衍生的經驗，對於理解安置機構如何實踐「權益保障」是很有幫助的，故剔除以年資作為選樣考量的條件，但兩家園中最資深的工作者，均容納在本研究的訪談名單中，以確保最豐富的經驗不會漏失。

(二) 受訪者清單

以下受訪者的名字，包含少年/少女以及工作人員，均為化名。

少年/少女	家園	選案考量	訪談次數
小雨(男)	白鴿	機構推薦。資訊豐富。	3 次
韋舞(男)	白鴿	機構推薦。	2 次
QB(女)	珍珠	資訊豐富。背景多樣性。	2 次

²⁹ 但其中一位社工和現場主管，於進入安置工作前，都是在社區工作服務已久的資深社工；三位生輔中，一位資深生輔在前機構即工作五六年，並持續服務至現今的團隊，另一位生輔員來在前機構是擔任社工的工作，還有一位生輔有在其他安置機構的服務經驗(但研究進行中途，她轉調其他部門)。

少年/少女	家園	選案考量	訪談次數
星光(女)	珍珠	機構推薦。資深個案。	1 次
小嬋(女)	珍珠	訪談 QB 與潘阿姨時，均提到小嬋。 資深個案。具強烈權益意識。	1 次
太陽(女)	珍珠	少女主動要求。背景多樣性。	1 次
小冰(女)	珍珠	少女主動要求。資深個案。背景多樣性。	3 次

(三) 受訪者清單：工作人員部分

工作人員	家園	選案考量	訪談次數
美玲(女)	珍珠	最受歡迎社工	1 次
潘阿姨(女)	珍珠	資深生輔員。資訊豐富。	3 次
文良(男)	白鴿	機構推薦。生輔組長。	2 次
辛巴(男)	白鴿	少年推薦。	2 次
小冬(女)	白鴿	白鴿家園現場主管	1 次
嘉嘉(女)	珍珠	丙會進駐珍珠家園第一批之社工	1 次
淑美(女)	珍珠	珍珠家園現場主管	1 次
何大哥(男)	白鴿	白鴿家園制度建制者，前現場主管	1 次
薇娟(女)	白鴿	社工員觀點	1 次

四、資料收集工具之設計—訪談大綱

基於以上所界定之目的及研究問題，在本研究中，初期我所擬定、讓受訪工作人員與少年有所準備的訪談問題大綱如附件。這些資料在申請機構協助研

究時，即已提供現場主管了解，並透過現場主管代詢問機構內的少年/女與工作者的受訪意願。

讀者可以看到，在訪談問題大綱上，針對少年的題目設計上，並未提到權益的字樣，僅在標題上呈現研究的題目。這部分一方面是因工作人員的提醒³⁰，一方面則基於我和少女少年們相處的經驗。

權益保障，不論對機構工作人員或個案來說，都是有點難談論的概念。因為權益並非是在我們的文化上生出來的概念，也少有人教我們知道自己有甚麼權益，即便是社會上一般成人，也很難說出自己享有甚麼權益，或辨識出權益受損或受到限制的狀態，而可據理以爭，獲取應得的補償。此外「權益保障」這個名詞，看來很學術且抽象，所以受訪者初看到研究題目與訪談大綱時，多少都有不知從何說起的感受，一位受訪者便提到「因為我想說這有點文詭譎的」。

這在我訪談的過程中，是一個不容易克服的障礙。從受訪者們提及「權益」字眼屈指可數的現象即可見一般。但，不容易談，不等同於無法談。

當研究尚未開始、我還在帶領珍珠家園的活動時，在第六次團體中，少女們提到工作人員限制她們晚上睡前聽音樂，剝奪了她們的需求滿足，對此她們很不滿。我對少女們的不平情緒表示同理，並詢問她們就這事件的看法，認為是「權利」或「權力」的議題？成員們咸認為是她們自由聽音樂的「權利」被剝奪了³¹。因為這個經驗，我確定了「權益保障」這議題，是可能和青少年談的。在那一次的團體，我也第一次跟女孩們說明我是博士生的身分³²，以及想到家園作研究訪談的動機³³。

帶女孩活動的經驗，讓我發現到要了解安置機構中的「權益保障」並不如想像中的困難，其實就是從生活經驗著手，特別是了解安置機構內規則的設計與服務運作，因為家園規範的訂定與執行—那是群體內權力運作後的結果，就

³⁰ 在和白鴿家園接洽時，白鴿家園的現場主管即提醒我，少年們不容易理解權益保障的意思，提問上需要更淺白。

³¹ 該次的團體結束後，引來了後續的發展。在之後的片段將再敘述。

³² 在這之前，機構工作人員都介紹我是活動「老師」。

³³ 但當時尚未申請主管機關許可，所以我只告訴她們說，如果未來完成手續可進行研究時，希望她們可以幫忙。團體中大部分的女孩都表示願意協助。

決定了個案權益保障的走向與實踐的情形。

因此我在研究過程中資料的收集，就是詢問了解青少年們在家園內會如何生活。這是基於兩方面的考量：一方面女孩們的經驗讓我學到，若要了解安置機構中的權益圖像，可以從青少年的「不滿」、「不足」感受來入手；但指導教授也提醒我，必須同時關照「滿足」的面向，即安置機構給個案的正向供給與照顧。此外，則是因文獻的提示。從相關文獻中，可知要理解安置個案所看重的權益其實和他們的經驗有關：包括目前的生活脈絡，比起其過往的歷史情境對於其當前的權益認知影響更大(Casas et al, 2006:53; Peterson-Badali, Ruck, & Bone2008)，除此之外，他們會特別注意到自己尚未被滿足的權益，而反映在他們的渴望(aspire)中 (Peterson-Badali, Ruck, & Bone, 2008)。

五、資料收集方法

大部分的受訪者，都很快地同意接受訪問，除了星光。

星光和 QB 是我去珍珠家園訪談工作人員結束後，工作人員幫我廣播「邀請」她們到辦公室，由我直接詢問她們是否願讓我訪問。她們兩位在一群女孩的簇擁陪伴下出現。QB 當場爽快答應，一旁還有其他女孩不平地問為什麼不訪她們？星光則一臉錯愕，反問為何要訪她？我解釋因為她在機構住很久，應該有很多經驗，希望她協助，但她還是不情願地直說自己才剛來；我拿出邀請函、解釋甚麼是權益保障的說明文出來，希望能讓她回心轉意，但看到滿紙密密麻麻的字，星光表現出不想看的樣子，她的社工在一旁努力幫腔：「妳不是希望大人應該聽小孩的聲音，而且幫忙完會有酬賞³⁴」，企圖影響星光的意願。我看星光的樣子，知道她不願意別人勉強她，便跟星光說不必為難，「妳有權益選擇要或不要參加，謝謝妳花時間聽我介紹」。

事後，待訪問完 QB，我用大量注音文寫了一張明信片，簡單地告訴星光我很希望她能幫忙，請她考慮，但不必勉強。並請工作人員協助轉交。這張明信片送出之後，過兩天工作人員就通知我，說星光同意了。到底是明信片發揮說服的作用？或是 QB 受訪後提供給星光怎樣的訊息，使她轉變心意？我沒有

³⁴ 為感謝每位受訪者協助，我都贈送小禮物。少年/少女的部分，是兩張超商禮券，這是依據小冬的建議而準備的。至於工作人員的部分，則是贈送餅乾、咖啡或果醬等。

特別問星光。不過為確保星光是出於其自願參與本研究，在訪談過程中，我仍多次詢問其意願，並告知她有權益選擇要不要參與，以及參與的深度。星光讓我訪了完整的一個鐘頭，也同意如有需求，可以讓我訪第二次。

研究中所有訪談均於受訪者允許後，予以全程錄音。為保險起見，訪談時我同時使用兩個錄音設備：mp3 和傳統錄音機。通常受訪者看到傳統錄音機都會覺得新奇，詢問我為何會用如此過時的錄音設備，除了回應他們的好奇，我也會順便跟他們分享如何千辛萬苦買到市面上僅存的錄音帶經驗，這類閒聊，我認為多少有助於沖淡錄音對受訪者的威脅性。

雖然如此，還是有受訪者對於錄音感到不自在，像是韋舞跟星光。韋舞在第二次受訪的時候，一直是有一搭沒一搭、意興闌珊地回答我的問題。當天的訪談其實是在未準備好的狀態下進行的³⁵，過程中我一直以為韋舞不高興我耽擱了他外出的時間，或者是我問的問題太突兀他不想答，等到訪談結束，韋舞一直叫我「卡」，盯著我把兩個錄音設備都關閉，我才恍然大悟，原來韋舞是對於「被錄音」這件事感到不自在。這凸顯了錄音本身即是「權力」的展現，在權力與非權力影響的情境下，人的行為會產生相當大的變化。後續與韋舞互動的經驗，更讓我確定訪談錄音所得到的資訊，其實是有所侷限的³⁶。

六、訪談過程

Holstein & Gubrium(1995)認為訪談就像一齣戲碼，雖有事前發展出來的構思安排，但實際上在演出時卻是一個持續的、詮釋性的完成，而得出所宣稱的事實(引自 Fontana & Frey, 2000:663)。也因此訪談中，雖然我提供了訪談問題大綱給受訪者，讓他們有所準備，但訪談的進行其實是盡可能地隨著受訪者分享的脈絡，而彈性地調整問話的語句。

原則上，我都是先詢問受訪者能夠輕易回答的背景式問項，如工作年資、

³⁵機構工作人員事前忘了告知韋舞我要去訪他的事，所以他是當天臨時知道此訊息。本來韋舞準備要出去玩，我本想改天再來訪問，不過韋舞還是同意留下來讓我訪他一個鐘頭。

³⁶ 當天訪談完，我先到辦公室和工作人員談話，之後才離開白鴿家園。在電梯中遇到正要外出休閒的韋舞。我想他既然是自由時間，跟他走走聊聊應該沒關係吧，故取得韋舞的同意後，我跟著他去到附近的賣場、看他示範如何打「唯舞獨尊」遊戲機。來去路程中，韋舞很自然地跟我聊天，分享他在機構中的經驗，甚至提到家中母親的健康狀況，完全沒有對我排斥的意思。之後我再去機構訪工作人員的時候，每一次韋舞都會找時機來跟我打招呼聊天。

住過幾個安置機構，再請他們介紹與機構相關的資訊，以及他在當中的經驗與行為。再依受訪者的回答，找到重要的線索並持續探問(probe)並追蹤深入挖掘。有時則以增強與回饋的方式，表達我對受訪者所說情境的理解，以及提供自己的判斷和想法給予受訪者，進而刺激出更多的分享。

以下摘錄一段我訪談生輔員的過程，讀者可看到我如何貼近生輔員的位置，理解她可能有的情緒反應和判斷，並回饋給她，進而引出她內心真正的期待，希望第一線的工作人員能得到機構管理階層及委託單位實質的支持，幫助工作人員有效解決工作上的挑戰。

---例子-----

潘：對對對，這麼困難，她(指個案)三級的。評鑑三級是最難照顧的，那時候好像多了兩、三個，我就說其實我們都是難照顧的，沒有好照顧的。

訪：妳是說多了兩、三個，是說會有額外[給予]加給的孩子的？

潘：對對，就是孩子都會分：她們好照顧、不好照顧。不好照顧就是三級的嘛，啊三級的就有兩、三個。

訪：然後多一千塊？

潘：一個孩子多一千塊。一年一萬二嘛。

訪：不如不拿。

潘：就是情願她不要來我們珍珠[家園]，就是我們沒有辦法選擇。後來[委託單位]就想說要給我們、就是妳幫我安置孩子，那我們(指委託單位)就多一個津貼給你嘛。可是他(指委託單位)多津貼，他也要來看這孩子到底怎麼這樣子，為什麼她不穩定阿，就是…很多制度是不合理的。

訪：而且一萬二你連多聘一個人都沒用啊³⁷。

潘：不是聘人，你讓我們去上個課、或者是讓我們去紓壓，我覺得這個是比較，對實質來講是比較很有幫助的。你如果有困難的時候、有狀況的時候，其實你是要給你的，我覺得是上對下，應該是要給你的屬下，去多一點那種、多一點紓壓的、多一點支持...

----- (潘阿姨第二次訪談)

³⁷ 以我過往的經驗，如果要聘兼職人力一個月至少要 5000 元。即使如此這也是很便宜的費用，很難聘得到人。

不過在訪談未必能問到真實的情況，故有時需要用假設性的方式來詢問，例如「有沒有可能會發生什麼情況？」「我在別的機構有聽到○○，不知道如果是你們遇到這種情形，會怎樣反應？」

訪談的過程，都是在機構內進行。青少年的部份，都是在機構的會談室或諮商室進行一對一的訪談，干擾較小³⁸。工作人員的部份也是，但有些許例外：我在第一次訪談白鴿學園的兩名生輔員(不同日期訪談)，剛好那時都是他們值班的時間、且因沒有其他人員可支援的緣故，在受訪的同時，他們必須兼顧對少年們的監督，因此訪談的地點是在家園的客廳。雖說是少年們的學習時間，但難免還是會有少年因為要喝水、上洗手間等情形而出入經過，多少會形成干擾；甚至有不同樓層的工作人員必須找受訪的生輔詢問、商討事情，導致訪談中斷。故第二次我就以錄音需要在較密閉的空間增加聲音的清晰度為由，與兩名生輔員改在個案的自習室訪談³⁹。

另外在跟白鴿學園的現場主管訪談時，是在辦公室內進行。當時雖然是晚上，但社工尚未下班，仍在同一空間的座位上使用電腦，有時會出入走動。訪談快結束時，在本研究中也受訪的小雨來找主管，跟她「報告」幾樣事情。雖然隔著玻璃與門，但因為小雨說話的聲音很大，依稀還可以聽到他們的對話，但不是很清楚內容。儘管如此，透過觀看他們的互動與聲調的變化，多少還是可以琢磨出雙方從過往經驗中所激盪出的互動模式。

總的來說，雖然研究的資料收集方法，因為現實的考量，從民族誌的參與觀察轉而以個別深度訪談為之，但因為安置機構工作的特性—即生活與工作場域重疊在一起、缺乏明顯的界線，也使得我在無意間，獲得許多非參與觀察的機會，而有更多的觀察資訊⁴⁰來對照訪談所得的資料。後續的章節，我在呈現研究發現的同時，如有訪談當時所觀察到的資訊可以佐證，我都會盡量的補上說明，使讀者亦能貼近研究的現象場。

³⁸ 但有時會談室外的聲響過大，難免還是會影響對話。例如：其他的個案玩鬧過頭、珍珠家園廣播的聲音，生輔員在斥喝管教時音量較大...

³⁹ 因當時留在家園的少年不多，故少年們各自在其房間內念書。

⁴⁰ 在每一次訪談結束後，我都會儘快書寫當次訪談的印象和見聞。以便後續檢核逐字稿內容及分析資料時能夠參照、以作到現象場的還原(phenomenological reduction)。

第三節 資料分析與檢核

一、資料分析方法

質性研究是詮釋性(interpretative)的研究，比之量化研究有所謂的「客觀存在」可以自己為自己說話。質性研究中知識的「存在」，之所以有「意義」，是因為經過了研究者的分析和解釋(Denzin, 2000)。從龐大的資訊中，將之減少到特定的形式、範疇，或主題，並使用特定的架構來詮釋這些資訊，當中所依據的是研究者自身的經驗與觀點作為工具。故研究者如何去擷取或捨棄資料，如何理解受訪者言說中表達意思的理解，探究談話中所揭示的事件、解釋、符號和意義的建構，進而再用研究者的話詮釋出來，整個才形成所謂「有意義」的知識。自然研究者的成見：包括價值、判斷與偏誤、將在報告中展現無遺。而本研究不可避免的也會有這樣的限制。

為減少我個人主觀的裁減與選取讓研究結果失真，我對資料的分析與詮釋主要參考 Miller 與 Crabtree(1999)的建議：依循(1)描述；(2)組織；(3)連結；(4)證實/合法化；(5)再現報導的步驟來進行，並輔以紮根理論。而這個過程中，事實上是一個反覆循環的歷程。

我的整個資料整理與分析過程說明如下：

(一)逐字稿轉錄與檢核

經過訪談所蒐集來的錄音檔資料，有部份的逐字稿乃交由謄打員協助謄稿⁴¹，但所有的逐字稿我都會再從頭到尾聽錄音、同步檢查修正可能打錯的地方，以確保資料無誤。

(二)編碼

編碼是將研究資料分解，並加以檢視、比較、概念化(conceptualizing)和類

⁴¹ 有一位個案表示不希望給研究者以外的人聽到他的聲音，基於對他的承諾保證，該個案每一次的訪談都是由我自己謄打的。其他的資料雖沒有特別要求，但在訪談初期，為了能更深刻地理解、有助於編碼，另有兩分錄音也是完全由我轉謄為逐字稿。但後來不堪身體負荷，故轉而請人幫忙。但在委託的過程中，謄打員皆經過篩選、且盡可能分散，以避免一位謄打員對單一個案或機構知道太多訊息。我也與謄打員簽訂契約，請他們必須保密不得外洩資料。

別化(categorizing)的過程，也就是將員使資料中的現象轉化為概念(concepts)，並將它們類聚成一個類別(category)，為它命名，並發展其屬性與面向。

所有逐字稿的編碼與分析全由我一個人來處理。我運用了 atlas.ti 質性研究資料分析電腦軟體(6.0 版)來整理二十六份的逐字稿，協助簡化資料整理的繁瑣程度，且促進有計畫的步驟來分析，以確保分析的連貫整合與詮釋的一致性。我也透過心智圖軟體的幫忙，建立我對類別之間相互關係的圖像。

過程中，我透過反覆詳讀逐字稿中受訪者的分享內容，分辨出與研究主題相關之資料，例如機構中的生活規範、與工作人員的協商經驗、個案對於機構管理約束的因應策略等，作為研究分析的主題文本。範例如下表。

找到了主題文本後，我再從中抽取各種概念與模式，並進而建立假設，在持續比較(constant comparison)的過程中，藉由不停地檢視與觀察來驗證假設，並修正之前的模式。最後爬梳出有意義的詮釋。

機構的發展史，以及受訪者的生命歷程⁴²均是本研究所關切的焦點，因為這可能影響到受訪者如何去判斷當前的現象，以及賦予怎樣的意義。因此最後的詮釋我一方面以青少年為主體，從他們的經驗來帶出安置系統的運作介紹；另一部分，則是以機構的發展史為主軸，來鋪陳安置家園如何在歷史社會條件的影響，並人際的互動下，選擇實踐權益保障背後的抉擇。

⁴² 如青少年在不同安置機構的經驗，工作人員的過往工作經驗。

編號	原始資料	編碼	次要類別	主要類別
辛巴 第一 次 (生輔)	<p>訪：他們會有那些家規要去遵守？</p> <p>受訪者：其實，我們訂的一些家規，<u>ㄥ違禁品部分嘛，他們最常犯的還是違禁品部分，違禁品部分就是抽煙，家園一定是禁止規定，就是說你不可以在家帶違禁品，帶煙或是 A 漫，然後，可能酒，這一塊，禁人家園。危險物品，難怕是刀具，這些東西。然後再來就是，其實都是生活上的一些東西，最常犯的，逾假，逾假比較扣分，守時這一塊，然後，再來遵守學校規定，校規怎麼處罰，我們就會怎麼處罰，然後再來就是做什麼事情，安全，你做什麼事情跟師長報備，使用什麼器具，問一下師長，其實，基本上一定都是同意的，只是說你要知會我，我至少好掌握你的行為，你正在做些什麼，而不是我找不到人了，對，然後，後來就是逃家，你不告而別，對，那我會認為說，那麼大了，我們應該做的是溝通，那怕是，而且甚至我們有，多了組長這個職位，這個管道其實就是，就是當你跟該樓層生輔老師有衝突，還有家長啊。有家長，如果你覺得溝通不了，還有其他樓層的，其他樓層，你也覺得沒辦法，那還有組長，組長後面還有社工跟主任，其實，對，所以其實，都是很開放的，然後，</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 違禁品不人家門 生活上的規範： • 要能管理時間 → • 要遵守校規 ↗ • 注意安全、隨時報備、 掌握行蹤 ↗ • 不告而別 ↘ • 多重管道、鼓勵少年 溝通 • 不要放棄溝通 	<p>負向規範： 禁止部分</p> <p>循規蹈矩</p> <p>行動透明度</p> <p>正向規範： 以溝通方式解 決問題</p>	家園規範

	<p>因為我們也是，<u>本身我們的基礎核心就是打造像家人一樣，家庭，雖然是不太可能，但是盡可能就是說大家可以和樂融融的，我也常常跟他們強調，當你回到家，馬上就是劈頭問候，或者是覺得有壓力，那你會覺得很累，我也不希望變成這樣，我也不希望每天看到你，我也很累。大家不如...你有什麼，坦誠佈公，大家好好聊，對，然後有什麼行為的改變或什麼的，我們大家來當聊天的方式，對，所以我們這邊會比較，五樓其實比較輕鬆，對。那家園規定，幾個方向，就是維安，然後還有時間上面，然後校園規定，其實，沒有碰到其他的。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對家園氣氛有所期待：像家庭一樣 • 有事好好聊 • 五樓比較輕鬆 • 規範內容：維安、時間、校園規定 	<p>與人和善，對家庭氣氛有貢獻</p> <p>以溝通方式解決問題</p>	
<p>韋舞 第一 次 (少年)</p>	<p>我：那這個跟住在家裡有不一樣嗎？</p> <p>受訪者：<u>家裡環境很差</u></p> <p>我：嗯，你們家的環境...</p> <p>受訪者：<u>對，然後東西又很多，然後空氣又沒有很好...然後這邊的話就是...都有人在管，然後生活也很正常，然後甚麼時候要做甚麼都規定的很正常...（聽不清楚）</u></p> <p>我：你覺得他的規定很清楚嗎？</p> <p>受訪者：對，嗯，就這樣</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 家裡環境很差：東西多、空氣不佳 • 機構生活正常、規定清楚 	<p>機構照顧比原生家庭好</p>	<p>原生家庭與機構照顧的差異</p>

第四節 研究嚴謹度的掌握

質性資料的效度和信度，相當大程度取決於研究者的方法論技巧、敏感度和誠實。藉由觀察、訪談和內容分析，以產生有用和可信賴的質性結果，這背後有賴豐富的訓練、知識、練習、實務工作、創造力和努力等。

在進入博士班之前，我已在一家私立安置機構從事直接服務達近九年時間，這當中從事過社工員、督導及代理主任等職務，也曾獲「績優兒童及少年安置機構專業人員表揚」之肯定，對安置服務運作的認識自有一定的熟悉度。離開實務投入博士班學習之餘仍與安置服務的夥伴保持聯繫，多次協助安置從業人員之在職訓練、及以外聘督導之角色協助其他安置機構改善其服務運作模式，仍保有對於安置服務的熟悉與瞭解，故在與受訪者建立關係與訪談的過程中，應可有高度的敏感度去深入探詢受訪者的經驗、感受與想法，並去挖掘潛藏的線索。

舉例來說，我在第一次訪 QB 的時候，主要是放在她住在安置機構的生活經驗，以及對機構規範的看法。當中僅有一小段提到她的媽媽和爸爸。在閱讀那次訪談的逐字稿時，我直覺認為，QB 和媽媽的關係是需要再探索的資訊、而爸爸則無需著墨太多。而後來我在和 QB 的負責社工互動時⁴³，社工給我回饋，表示我的直覺是正確的。

當然，以自身作為一個研究工具，以上所述經歷也可能導致某些盲點或錯誤。一方面在對於現象/議題的理解或攫取上，我可能會比起完全缺乏安置服務經驗的一般研究人員，能更快去掌握到現象背後的意義與相關脈絡；但亦可能囿於過往的經驗，對於某些現象太快產生個人的詮釋，先入為主而錯失背後真正的考量。此外在身分上，因為曾經有安置服務的經驗，以及講師的身分，在面對安置機構工作人員時，有幾次我敏感到部份工作人員可能因知道我的價值偏好，或顧忌我的身分，而在訪談中修飾談話、提供「標準答案」；安置少年也可能將我視為機構工作人員之同路人，而在分享上有所保留。

不過由於質性研究評價的標準是：是否能達到溝通、或能否說出一番道理

⁴³第二次去訪 QB，結束後 QB 的負責社工找我談話，想探問我和 QB 的訪談情形。基於對 QB 的承諾，我很小心地不去透露訪談的內容。後來釐清社工的目的，是因為即將要跟 QB 的媽媽溝通、希望多些資訊參酌，所以我把自己個人對媽媽的想法和判斷告訴社工，讓她參考。一方面維繫和社工的關係，同時也確保我能履行對 QB 的承諾。

("say" something to us) (Vidich & Lyman, 2000: 39)，另外相關文獻也多有共識，要撰寫有效或真實的報告，其證明(verification)的過程是有些策略可循，包括：三角檢定、延長參與(prolonged engagement)、同僚聽取報告(Peer debriefing)、深度敘述(thick description)、成員檢核(Member checks)、外部審查(external audits)和尋找確定和不確定個案(searching for confirming and disconfirming cases)的策略(Frankel, 1999)。因此一些不利於探詢真實性的因素，是可透過這些策略來加以克服的。

一、三角檢定

本研究的資料收集，涵蓋了個案、第一線的社工、生輔員，以及管理者等不同位置當事人的觀點。屬於資料來源的三角檢定。

二、延長參與

研究過程中，我也與受訪者有多次的接觸，對多次受訪者，每次訪談都間隔一段時間，更能夠掌握機構中生活事件的前後脈絡，

三、同僚聽取報告

在編碼、分析的過程中，邀請博士班的同學協助檢視、給與意見。

四、成員檢核

每一份逐字稿，完成編碼後，請受訪者協助檢視，以確保我對他們語意的掌握是符合其原意的。但並非每位受訪者都有協助檢核，特別是工作人員的部分，因為兩家的工作人員都很忙。基本青少年們大都有協助核稿，而潘阿移除了協助我核稿，也幫我確認我的一些詮釋是否合理、正確⁴⁴。

在研究過程中，我已盡可能遵循以上的策略，以確保研究發現的結果能盡可能反應受訪者內在的感受和詮釋。並詳細交代資料蒐集過程的步驟、情境，分析時的考量與做法，讓其它研究者能設法去複製。

⁴⁴ 潘阿姨也很忙。只是我很幸運地遇上家園少女外出聽演唱會的時機，才有機會請潘阿姨幫我核稿。

而在研究嚴謹度的考量上，建構取向的研究有四種指標，可對應於量化研究的內、外在效度、信度及客觀性：確實有效性(credibility)、可轉移性(transferability)、可靠性(dependability)及可確認性(confirmability) (Denzin & Lincoln, 2000; Guba & Lincoln, 1989:228-251)。

五、確實有效性與可轉換性

確實有效性係指內在效度，也就是研究資料的真實程度。研究者能否真實觀察到研究所想要獲取的資料。

本研究在執行的過程中，我採用延長參與、三角檢定的策略，透過多次訪談、不同時間點持續的觀察來滿足真實性的需求。整個研究歷程中，除了訪談之外，我也藉著確認逐字稿、核稿的名義，多次與受訪者們接觸、建立信任關係，並了解青少年受訪者的文化。由於珍珠家園的青少年受訪者較多，我去家園走動的頻率是很高的，也因此對於少女們生活情境中所發生的大小事件，包括用餐、休閒、履行家務、排隊打電話等，觀察的很多。

而透過資料來源的三角檢定，我會比對不同受訪者對相同事件的描述，並設法在不透露訪談內容的情況下，事後口頭詢問受訪者更具體的細節，或有出入之處，以確認訪談資料的一致性。

而可轉換性指的是外在效度。即研究者能否將受訪對象在原始情境中的經驗、感受，盡可能地將資料的脈絡、意義轉換成文字資訊，以深厚的描述(thick description)來增加可轉換性，藉著生動描繪現象發生當時的自然情境、有效地以文字表達研究者的感受和經驗，並設法將讀者帶到現場，使其產生「身歷其境」的感受。故後面幾章的呈現，讀者可發現我使用相當多的註腳，即是為了讓讀者更加地貼近現象場。

六、可靠性與可確認性

可靠性即相似於量化研究的「內在信度」，即在不同時間或用不同方法，得到相同結果的過程，也就是可重複性。可靠性可以透過可靠性稽核(dependability audit)，即外來稽查者來評估研究的過程。我除了盡量多次訪談受訪者外，也透過請受訪者核稿的方式，由本人的判准來決定我的編碼是否合理。此外我也請博

士班同學協助看我對部分現象的詮釋，提供我意見，並作相關的修改。

至於確認性，則意指「客觀性」，注重研究的過程是依循受訪者的脈絡，排除研究者的偏見或想像而干擾，也就是說研究結果的結論，確實是由研究資料衍生而來，而非根源於研究者的干擾因素。在這部分，我的指導教授給予我多次的提醒，此外我也以觀察的資料、訪談日誌，以及將詮釋說給受訪者聽，請他們給我回饋，以排除我的偏誤所造成的錯誤解讀。

第五節 研究倫理的保障

任何的研究都有其需考量的倫理原則，以確保研究的成果其收益能大過於損害，包括在對受我的權益保障，以及對科學社群的誠實貢獻；換句話說，合乎倫理要求的研究必須在獲得知識的益處，和不干擾生活的情況兩者間取得平衡點 (Neuman & Kreuger, 2003)。本研究因研究對象的特殊性、研究主題，以及所採納的研究取向上，尤須注重對受訪者權益的維護。

一是考量本研究會納入安置機構中受照顧的少年為研究對象，其具未成年身分，且相較於一般兒少更缺乏父母的陪伴照顧，更需特別注意權力的議題(issues of power)。McLeod(2007)即提醒，在傾聽國家照顧體系下的兒少案主心聲，要特別敏感我和照顧者間可能的權力不對等，並要能理解其無力感可能會反映在其對成人的回應上⁴⁵，因此我應保持開放性，並且保持信心，能允許個人的假設被挑戰或質疑。而 Boylan & Ing(2005: 5-7)的研究也有類似的提醒，在讓兒少參與時，應事前有所準備、讓兒少在關係上產生彼此平等的感受，避免逕行程序，以免使案主感受到無力、邊緣化且被排除。

再者，因本研究主題聚焦於安置少年的權益經驗，故在對於受訪者的權益維護，自是需更為審慎。此外質性研究因為其資料本質的差異、研究者的角色、與研究傳統的影響，使其比起實證傳統的量化研究，更為重視倫理議題。因為質性

⁴⁵例如在訪談時，迴避(avoidance)不願參與在研究中；積極的抗拒(active resistance)、攻擊行為(aggression)在訪談中表現出敵意，如在訪談互動中使用髒話、被動抗拒(passive resistance)如少話或沉默、幻想(fantasy)提供不合常理的訊息、否認(denial)如說謊或提供與事實相反的訊息、誇大(exaggeration)即缺乏內在一致性的資訊，案主可能在某些時後誇大某些情境，但仍保有些事實、改變主題，有時案主會避免直接回答問題，藉此以取得控制感。

研究處理的是活生生的人，且研究者是涉入情境中的，會與研究參與者有所互動而相互影響。

綜合以上考量，我參考 Babbie(2007)、Berg(2007)等對此議題的討論，在倫理保障的作法如下：

一、尊重受訪者意願原則

此原則下的做法包括：遵守充分告知原則(Inform consent)⁴⁶，不予欺騙、威脅或不公平地操弄、迫使受訪者參與。即使研究進行至中途，受訪者可隨時了解細節、亦可擁有隨時終止、抽離之權益。

我的研究訪談是在經過各守門員：主管機關、機構主管同意後，才接洽各受訪者，邀請其協助。所有的受訪者，在正式訪談前，我均會說明研究目的、其在研究中有決定參與與否、分享程度等權益，並徵得其同意簽署「深度訪談受訪者同意書」後才進行訪談。

白鴿學園的兩位受訪者，因為事前我與他們未曾接觸，故除了提供「訪談大綱」，我還寫了一篇說明文，用去餐館吃飯的生活例子，來解釋何謂權益保障，以助少年了解，以便訪談能更快進入研究主題情境。珍珠學園的受訪者，除了一位之外，因為在研究前我已經接觸她們，且在她們生活中他們曾因與工作人員意見不同、我與她們有討論過權益的概念，故未提供他們例子。

整個研究過程中，我都力求尊重受訪者志願參與之意願，在受訪者缺乏意願時，不以外力勉強之，例如星光我先尊重她的決定、並請機構人員不必勉強。並用手寫明信片來表達誠意。當受訪者所處的情境不便時，我會與受訪者另約時間訪問，例如在第一次訪談文良時，因他同時須兼顧對學員的照顧，我發現持續訪談會影響他的工作，故選擇先終止訪談，待改天他的時間較充裕時，再進行第二次訪談。

二、減少傷害原則：創傷經驗的處理

⁴⁶ McLeod(2007: 281)以其訪談研究的經驗，提醒知情同意在邀請兒少參與研究的重要性。

研究訪談過程中，難免會觸及受訪者過往的創傷經驗，當受訪者揭露過往隱私的細節時，我都會適時提醒受訪者，她/他可以有權益選擇揭露的程度。同時也向受訪者保證，待逐字稿完成後，我會再將逐字稿交給她/他審核，受訪者可決定哪些段落可以揭露，哪些段落需要刪除。

同時我也會就一些可能勾到受訪者創傷、或可能造成不良影響的對話，當場給予同理、輔慰或澄清，以減少後續可能的傷害。例如一名受訪者在提到過去被性侵的經驗，她分享自己是否該跟男友揭露的擔憂，也提到她如何跟諮商師討論此事。她提到諮商師不贊成她揭露：「對啊，他(諮商師)就說妳不要講妳的(性侵)，不然妳會很有可能毀掉，我說『哦』」，當下我趕快提供她另一種詮釋：「不是毀了啦，不是妳毀了啦，而是說，妳也知道臺灣的男人心眼比較小，大部分，對啊，是他們不夠成熟到可以去面對這樣的事情，倒也不是妳會毀了」，期望能減少受訪者對自己的負面評價。

基本上，因為我本身受過完整社工學士學位訓練，在大學時即修習諮商技巧、遊戲治療等課程，且過去在實務界服務時，我也主動持續進修，包括社工倫理、創傷輔導之工作坊、沙遊治療等相關訓練，對於創傷經驗的應對和處理有一定之瞭解。訪談過程中，雖然曾有受訪者在訪談中憶及過往的創傷、一度哭泣暫停分享，但後續我的應對處理，受訪者覺得可以接受，甚至歡迎我後續繼續對她作訪談。除此之外，倒也沒有發生引發創傷反應，強度超過個人能力所能協助之情形。

三、匿名、保護隱私與保密原則

(一) 匿名保護

質性訪談中因受訪者與我在研究中會有所接觸，雖無法達到完全匿名隱身的程度，但為保障受訪者身分與隱私不輕易被辨識出來，故訪談資料在轉檔時我都給予化名⁴⁷，並適時調整受訪者身分細節，在提到其他單位的部分，則用代號來呈現。

⁴⁷ 為尊重受訪者的主體性，該化名盡量都是由受訪者當事人提供的。有些受訪者未提供，就由我另外幫他們想一個化名。

(二) 資料處理

另在資料處理上，因預定訪問之對象較多，且又牽涉隱私，故我在招募謄打員的過程中，特別謹慎，採取的措施，包括：以具助人相關背景或有經驗之謄打員協助將錄音檔案轉為文字檔；盡量分散檔案，避免同一位謄打員接觸太多資料；除事前提醒謄打員注意研究倫理的重要性，並要求謄打員簽訂保密協定，所有謄打員皆承諾不會外洩資料，並於完工後自行刪除相關檔案，以保障個案之隱私。

(三) 隱密性(confidentiality)

由於本研究的受訪者，不同角色卻處在同一個機構情境中，自然可能面臨受訪者之間私下跟我打探「其他人講了什麼？」的挑戰。很幸運的，我沒有遇過太多這類的挑戰。最明顯的一次是我第二次訪談 QB，當天 QB 的社工值夜班，因此她在我訪談完之後跑來探聽我跟 QB 訪談的情形。

由於對 QB 的承諾，我不可能洩漏她的訪談內容，雖然我很理解 QB 的社工為何這麼做，因為 QB 當時經常違反家園的規範。所以我只好跟 QB 的社工閒聊，告訴她我覺得 QB 很健談、又有在別的機構的經驗，因此讓我想找她多聊一些，總之就是交代我確知社工本來就曉得的訊息。此外我也試圖了解社工想要探聽訪談內容的目的，後來確知是因為過幾天社工就要跟 QB 的媽媽聯繫，因此需要有多一點資訊，希望能有助於社工和媽媽後續的溝通。

了解社工的意圖後，後來我選擇扮演專業同僚的身分，跟社工分享我對 QB 媽媽的推測，幫助她去思考後續要如何跟媽媽工作，即以社工自己掌握到的訊息來作研判，而避開直接洩漏 QB 訪談內容的可能性。而當次社工也探詢另一名個案訪談的狀況，我只說訪談很順利，不過因為我還沒打逐字稿，已經記不太得當時談了些甚麼。總之是以四兩撥千金的方法，解決了這次的挑戰。

第四章 當移植少年/少女遇上代理父母

第一節 被移植的少年/少女

壹、權益的擁有：在家好？還是安置機構好？

要詮釋安置機構如何保障少年/少女的權益？又保障了什麼？就必須問一個基本問題：當初，是怎樣的緣由讓這些少年/少女進到安置體系中，而少年/少女留在這個系統中，所得到的照顧結果是否比不進到這個系統會更好？從利益理論來說，只要少年/少女在安置系統中，能獲得比留在原生家庭更好的照顧、獲得更多社會公認的利益，例如滿足住所的需求、照顧、營養、教育等，都可以視為是對他們權益的保障。

以下我將摘要介紹本研究中各少年/少女受訪者，他們進入安置系統的歷程，以及這些歷程，如何影響他們對現住家園權益保障的詮釋：

本研究受訪的七名少年/少女中，因為家暴背景而安置的有四名(小雨、韋舞、星光、小冰)，性交易的一名(QB)、性侵害的一名(太陽)、司法轉向的一名(小嬋)。其中多數是因非自願因素而進入安置系統內，只有小雨是主動要求進入安置服務的。

一、小雨的故事：衣食無虞的安置機構

(一) 千錘百鍊的自信少年

第一次遇到小雨，他一身有型的打扮、充滿自信，言談舉止就像個大學生。小雨是白鴿家園中居住經驗最久的少年，年資也比現任的團隊工作人員還久。在他十八年的人生中，多數的時間都是在安置體系中度過，只有很少的時間和家人在一起。我觀察到小雨的人際互動能力很好，不單是懂得如何在同儕中建立關係、保護自己，受到家園其他少年的敬重，是可以暫代生輔員管理其他少年的「頭」，和成人互動溝通時，也很有方法。

研究期間，小雨正面臨人生許多轉折點：考大學、預備於近期結案自立，因此非常忙碌，經常不在家園。他除了忙著賺錢累積獨立資本，更得與家園社工和

外社工協商邁向獨立的相關事宜，以求順遂地在他期望的時間結案。

我看過小雨跟家園社工談話的模樣，態度沉著、眼神堅定，說話不拖泥帶水，有條理地表達訴求，在在顯示他是很有動能的。小雨的人際互動技巧，我猜和他的背景很有關係：經歷過數個安置機構、寄養家庭，身邊的人來去頻仍，要保障自己的最大利益，就得學習快速與人建立關係和人溝通的本事。

(二) 坎坷的安置歷程

小雨的父母在他一歲時就離異，父親因故無法照顧他，小雨從兩、三歲起就住在某個育幼院，直到小一才離開，返回父親身邊。因為年紀小，在育幼院的生活，小雨的記憶有限，但他還記得曾經被用很粗的棍子體罰，以及放假的時候，有些工作人員會帶他們回自己的家，那時是院童最快樂的時候，可以盡情享受大人的寵愛。

到了小五的時候，小雨去到了寄養家庭，國小畢業後回父親家。但國一下學期又回到同一個寄養家庭，但因為受不了寄養父母用體罰的方式管教「他會打手心啊、打屁股這樣。不是像一般我爸打我的那種方式，就是拳打腳踢、隨便打打。他們是打手心或罰半蹲那種」，因此小雨逃跑離開寄養家庭，之後被送到少年觀護所三個月，之後進入丁學園安置。丁學園是以輔導轉向少年為主，因此在管理上比較嚴峻，相關的介紹詳見本章第二節。

小雨於丁學園結案後回家和父親及繼母同住。但他的生活作息和父親不同，兩人有許多爭執；此外父親也控制小雨的錢，讓他很沒安全感，且動輒不高興就將小雨趕出家門：「三四天他就會趕我出去一次了」。多次下來，小雨走投無路「要嘛就兩條路可以選，一個是自己被送去感化教育，啊另一個就是我認一點，自己打電話去社會局，告訴他們有這件事情」。

(三) 為求安定，主動申請安置

小雨多年的安置經驗告訴他，住在安置機構內會有穩定的生活與基本的供給和照顧，工作人員的管教也有一定的界線基準、不至於對他動粗體罰，雖然在家沒有人管、有自由，但動輒被掃地出門、又身無分文的處境實在太痛苦了，當他自食其力一陣子、確定無法再維持下去，權衡各種利弊得失後，小雨主動跟社工

聯絡，並選擇留在安置機構內、而非和爸爸一起生活。

「在家裡比較沒有人管，可是我的生活…，講實際一點，也沒有特別亂啦，就是會有點每天要提心吊膽，不知道甚麼時候會被趕出來什麼鬼的，然後機構的話，相對會給一點安定，安定的最少說我不會擔心說甚麼時候會被趕出去」(小雨第一次 p.3)

跟社工求助後，小雨先後進入緊短家園三次，之後才進住白鴿家園⁴⁸。雖然小雨住在白鴿家園期間，經常挑戰家園規範尺度，嘗試爭取各種自由特權，後來也因渴望能無限制遊樂的訴求要離開家園，但他的優先選擇還是安置機構--其他更自由的安置機構⁴⁹，其次是獨立生活，而返回原生家庭則不在他的考量中。

「在家園的話就是整體上說來生活還不錯啦，對，而且是甚麼事情都是可以談的，(中略)可是結案原因很好笑，就是因為我十八歲我還不能出去跟朋友夜唱甚麼甚麼的，那個就很好玩，妳知道嗎，因為我國中壓抑到現在，我都沒有好好玩過一次，我會就，好不容易我十八歲了，我可以真正的大玩特玩了，可是又不能，會壓抑，所以我就想要早點結案，然後我想要結案的原因就這個」(小雨第一次 p.14)

小雨最肯定白鴿家園與安置機構的權益保障面向，就是「衣食無虞」的部分⁵⁰，而在其他權益保障的部分，讀者可詳見第五章的介紹。

二、韋舞的故事：習慣了機構就還好

(一) 深藏不露的運動高手

韋舞的外表看來羞澀而斯文。韋舞這個名字是我們倆推敲許久後，他自己決定的名字，因為韋舞很喜歡玩一個舞蹈電玩，放假的時候他就會找時間練功，可說是舞林高手，每一次碰到韋舞，他總會高興地告訴我最近的戰績。此外韋舞也喜歡運動，經常去外面跑步、騎單車、攀岩來鍛練身體；有一次去機構訪生輔員，當天下雨外出不便，就看到韋舞提著兩個啞鈴，上下來來回回的在不同樓層間跑

⁴⁸ 小雨的安置是由家長簽委託書，委由主管機關照顧。

⁴⁹ 小雨告訴我，家園以往有別的少年住到某個私立安置機構，那裡享有生活費的補助，一個月約八千多，能確保他有基本的財務安全。但因為床位過少，小雨後來決定選擇獨立生活。

⁵⁰ 小雨結案離開白鴿家園之後約三個禮拜，他約了我在他的住處附近見面，他的分享再次肯定了在白鴿家園中的生活確實保障了他的供給權益、讓他免於煩惱經濟上的維持。

樓梯，體力非常好，很難想像韋舞曾是手無縛雞之力的病字號。韋舞安置之前，因為身體病痛的困擾，甚至長期無法上課。韋舞是因家人衝突打傷他，而進入安置系統，在進到白鴿家園之前，他曾到緊短家園住過至少一個月。

第一次見到韋舞，因為一旁有能言善道的小雨在，兩相比較，韋舞顯得不善言詞。這個誤解，讓我一度以為韋舞能提供的訊息有限。待第二次訪問韋舞時，我才發現是因為我採用訪談法，過程中使用錄音機收音，在彼此關係不夠的情況下，讓韋舞覺得不自在；此外也是當時我還未掌握到訪談的要訣，所以提問未能切中核心。所幸韋舞很好心的提醒我，「我覺得妳好像沒有講到重點」，讓我在後續的訪談，特別是對少女少年的部分，能更留心要先站在他們的立場來思考、避免太快跳到工作者觀點。

之後到白鴿家園訪談工作人員，經常會遇到韋舞，只要有機會我都會和他閒聊一番，過程中韋舞也分享了一些訊息，讓我更了解他們在家園中的生活，以及他對家園生活的真正想法，以及其他安置機構運作的相關資訊。

(二) 隨遇而安

韋舞是由社工決定到白鴿家園的。他的首選是寄養家庭，但當時沒有床位，只好先安置白鴿家園，雖然後來寄養家庭有空缺了，不過因為成人的勸說，覺得他習慣了家園生活，能適應就不要去占別人床位，於是他就穩定住下至今。白鴿家園的安排，無論在安全、保護、教育供給上，都優於原生家庭太多了，也因此雖然韋舞隱約地覺得在家園的生活不自由，但「習慣了」也就覺得還好。

「我沒有自己想回家，因為我覺得家裡現在，那樣子…，之前會有點想回家啦，可是現在住在這邊習慣了就…還好」(韋舞第二次 p.15)

三、QB 的故事：無法判斷的矛盾

(一) 高功能的安置新人

QB 是我在珍珠家園中第一個鎖定的對象，因為她在團體中總是表現得很沉著，對於權益議題也頗有敏感度的樣子，當許多女孩在團體中抱怨家園的不是，她總是勸告其他的女孩，比起其他安置機構，珍珠家園已經很好了。因此在還沒正式與工作人員商討訪談名單時，我一直以為 QB 應該在安置系統中有相當的

「年資」。直到訪談問起 QB 的安置史，我才知道原來 QB 在安置系統中的經驗很短，從她進安置系統到離開，還不到十個月的時間。QB 在我研究後期時，過 18 歲生日，當日結案返回原生家庭。

QB 是違反兒少性交易防制條例而被安排到某市的緊短中心，之後才判到珍珠家園安置，住了一個月後，她擅自離開珍珠家園，在外面玩了三週，之後警察找到 QB，將她送到與珍珠家園同行政市的緊短家園，再忍耐個三週，她又返回了珍珠家園。因此包含珍珠家園 QB 共住過三個安置機構。此外也因 QB 交友廣闊、人脈很廣，透過同儕的聯繫分享，對其他安置機構如中途學校的運作亦多有了解。

QB 很聰明、能力很強，但因為對玩樂的需求很高，對於課業學習都是用應付的；在人際互動上，她很懂得如何讓自己站在優勢，無論是在家園內或家園外，都是同儕極力想要討好攏絡的對象。

(二) 自由的家 vs.熱鬧的機構

關於安置機構好還是原生家庭好，QB 始終沒有給我明確答案。雖然她說跟機構比起來，覺得家裡很好，但是「我結案之後，我覺得我還是會在外面跑耶」。QB 覺得家裡好，是因在家沒有甚麼約束和規範，不必準時回家、不必負擔家務，想抽菸就抽菸，一切都非常自由。但是我拼湊 QB 在家的生活圖像，發現她所謂的「家」，其實就是個名為「家」的「旅館」，讓她每天玩累了回來，可以有洗澡睡覺的地方，家人之間的情感連結、對家庭的責任付出，都是很微薄的。

因此，雖然看起來在緊短中心和緊短家園的嚴峻生活⁵¹，曾帶給 QB 很大的痛苦，但是 QB 也告訴我，她曾經在放假外出的時候，偷偷請朋友載她回緊短中心，想看看裡面，希望能跟照顧她的工作人員說說話。雖然自己會抱怨珍珠家園的諸多限制，但 QB 說「機構比較熱鬧」，也很肯定可以跟工作人員說話、享受她們的關心。某個程度，安置生活彌補了她在原生家庭中空缺的部分經驗：情感與關係的滿足。QB 在家中，連吃飯都是去外面的餐廳解決，少有全家人一起用餐的機會。

⁵¹ 詳看本章第二節的介紹。

而 QB 也很清楚，這段非志願的安置生活，某種程度也保護她，延緩了她可能跟著外面朋友一起吸毒沉淪的時間⁵²。但是這種違反她自我意願的保護、而且一度讓她萌生自殺念頭的安置歷程是好的嗎？這算是保障她的權益嗎？QB 不知道，我覺得自己也沒法替她下一個明確的答案。

「[不安置的話]我覺得我會變得跟他們一樣，那會更誇張。但我也沒有說進來很好啦，但也沒有說不進來有比較好，也沒有阿，就…對啊」(QB 第二次 p.22)

四、星光的故事：機構比家裡好

(一) 善良的大姐大

星光是珍珠家園中居住經驗最久的少女，待了近四年。愛唱歌的她，在我看來很單純可愛，因為陸陸續續中輟，在語文能力上較弱，讓我一度低估她的能力。直到工作人員跟我分享，我才知道星光是家園中的孩子王，非常有影響力。在訪談前，家園發生了個案醞釀集體逃家的重大事件，就是由星光主導的，後來要穩定家園的氣氛，星光的配合也是關鍵。她是位很有能力的少女，但並不適應主流的教育體系，就讀於中途學校，在本研究結束時也剛好畢業。

其實一開始星光是不情願協助本研究的。我選擇不去勉強她，而在等待一段時間後，手寫卡片邀請她，才得到她的首肯。雖然感覺得出來星光對於錄音不自在，但她還是讓我訪了完整的段落，真是要謝謝這位善良大姊大的幫忙。而核稿的時候，星光很專注又很耐心地把整疊厚厚的逐字稿看完，也補充很多的資料給我，再次地讓我體認到，錯誤的第一印象是多麼的不可靠。

(二) 家與機構的照顧對比

星光國小時因媽媽酒醉在路上將她遺棄，之後找到爸爸⁵³，跟著爸爸住了一陣子，後來經由教會幫忙，將星光轉介給社工，而進入安置體系。星光先到一個專收兒童的安置機構一天，然後去緊短家園住了七天，後進住珍珠家園至今。比起和媽媽在一起居無定所、有一頓沒一頓的不穩定狀態，住在機構的物質供給，教育休閒，比起所謂的「家」簡直就是優渥的生活，並且工作人員也都會關心她。

⁵² 敘述於第六章。

⁵³ 雖然星光稱呼他爸爸，但事實上兩人並無血緣關係。

歷經乙會和丙會時期的照顧，哪一種模式對星光的權益保障更多呢？對於兩種模式的比較，星光說，就是緊和鬆的差別，然後現在的團隊強調讓她們練習自主獨立，而看起來她比較喜歡這種自主的感覺。

五、小嬋的故事：安置機構就像在親戚家住

(一) 獨立的鬥士

小嬋是珍珠家園中，唯一我未先跟她建立關係的少女。但在我跟她訪談前，對於小嬋我已有一些印象：一方面她的課業和工作表現都很不錯，學校、飯店頒發給她的獎狀就貼在辦公室前，二來是從其他受訪者的口中，感受到小嬋有著獨特的能力，勇於發聲，更會鼓勵新來的室友 QB 爭取權益。這是我邀請她進入研究的原因。

小嬋是經由司法轉向而到珍珠家園，這也是她待過的唯一安置處所，已經住了三年。或許是生活中有著許多經濟上的壓力，例如需要自行負擔學費，偶而也得支援原生家庭的需用，使得小嬋對會影響其利益的各樣事件特別敏感，尤其是會造成金錢損失的情形。

小嬋可說是所有少年受訪者中對權益最有概念，也最具能動性的一位。當我跟她提到我想從她的觀點，了解工作人員如何滿足少女需求及保障其權益的訴求時，她毫不考慮地就告訴我：「是有啊，她們會幫我保障[權益]，她們會幫我申請一些福利」。小嬋直白地反映了個案的心聲：權益即利益！只要能讓她們獲取應有的福利或可得的利益，機構某程度就算是盡到權益保障的責任。

(二) 家與機構：各有利弊

小嬋在自己的努力下，積攢不少存款，甚至憑藉己力購置筆記型電腦、買儲蓄險等，目前正朝向獨立生活邁進。小嬋不愧是頭腦清晰的經濟人，她告訴我，珍珠家園和原生家庭各有利弊，沒有絕對好或壞的區別。小嬋之所以會觸犯法律、被法院轉介到家園來，其實就是因為原生家庭的經濟困難，即使她住在家園了，也曾經有一兩次家中遇上經濟困難，家人臨時來跟她週轉金錢應急。

在珍珠家園，小嬋的生活安定、順利就學，還能兼顧打工賺錢，讓自己過著還算不錯的生活，甚至可以準備遊學基金，這些都是原生家庭不可能提供的安

排，對她來說，待在珍珠家園就像是住在親戚家一樣。但是在家園中還是會有她不想面對的責任或讓她不愉快的人事，而多少會貶損家園的吸引力。

不過整體看來，她在珍珠家園生活下所累積的資本，包括經濟上的自給存款、學業與工作經歷，以及穩定的生活，確實是在留在原生家庭中所不能供給的。

「各有好壞，這邊我就可以過的比較安定，但是在家裡沒辦法那麼安定，就這樣子。(中略)住在這裏不用擔心那麼多，可是在家裏就是要擔心家裏的經濟呀，[家人的]狀況啊」(小嬋 p.30)

「我就只是把這個看作另外一個家而已，但她們不是我的父母，她們是像是哥哥姐姐那樣子，或者像是親戚那樣。(訪：在這裡會有像家的感覺嗎?)會啊，有時候不會啦，有時候要看人啦，我不是說過這邊有個人我不喜歡，那那時候就沒有在家的感覺啊，那妳說美玲姐有沒有，有啊！」(小嬋 p.24)

六、太陽的故事：我只想要時間上的自由

(一)早熟的美少女

已經十八歲的太陽是因受性侵而安置到珍珠家園。在進到家園前，曾住在緊短家園一個多月。由於原生家庭經濟上的困難，太陽很早就有半工半讀的經驗；在進到安置系統前她即已暫停學業。目前正在打工累積獨立生活的資本，預計在幾個月後結案。

太陽在珍珠家園安置的時間還不過半年，但她卻享有最大彈性的自由時間，也是拿過最高額獎勵金的紀錄保持人，這可能是因為太陽在家園中生活很穩定，累積了一定的信用，而且太陽還有個工作穩定的成年男友，會體諒太陽住在安置機構所面臨的限制，並鼓勵太陽遵守家園規範。

本研究中，雖然珍珠家園多數的成員都知道我在作研究，需要他們的協助，但前面幾名都是由我發動邀請的，而太陽，則是在我訪談一陣子之後，主動問我甚麼時候要訪問她；原本我覺得她安置的時間不長，擔心她的資料不夠豐富，但因為她主動表達參與的意願，最後我還是跟她訪談。也還好有將她納入研究中，在緊短家園的生活，太陽談得很多，她的經驗幫助我更理解安置體系的本質，也是我在論文寫作遇到困境時，提醒我要堅持做完研究的動力來源。

(二) 不盡理想的安置環境

安置，對太陽來說是不得已的選擇。如果不是擔心性侵案加害者的報復，太陽根本不會選擇繼續留在安置系統中⁵⁴。但幸好珍珠家園的照顧跟她在緊短家園的經歷差很多，太陽對於珍珠家園的安排和照顧大致上算是適應的，工作人員也給她很多彈性。

太陽覺得珍珠家園的工作人員跟她關係不錯，即便是年長的潘阿姨，也像年紀相仿的同伴一樣，跟她們愉快的聊天，不會隨便擺臉色、惡言相向，有事情的話，也會盡量去滿足少女們的需求。生輔員在規範上對她也沒有甚麼要求，管教的方式就像在家一樣，只有時間的限制是太陽在意的。

「潘阿姨她的感覺就是，跟我們都年輕，像她講話都很直接，對啊。所以可能說什麼哦我們在就是有那個比較親密關係，她說哦妳要記得帶套啊什麼的。(中略)就是生輔啊，社工啊，就是年紀比較相近比較能聊天。然後妳只要不要犯錯或是什麼的，其實她們也不會對妳就是臉很臭啊，惡言相向啊。然後妳如果有事情找她的話，她也就是說能盡量，就是不用透過社工，能儘快幫妳解決就會幫妳解決。」(太陽 p.24)

「對我來說，我不知道也，除了時間上以外的話，除了時間上，其他我都覺得很鬆，就沒什麼。」(太陽 p.28)

「時間的自由」是太陽想要結案獨立的關鍵，除此之外，就是家園太吵。由於珍珠家園人口繁多，女生們又常打鬧鬥嘴，讓太陽覺得很吵，再者家園對時間的管理比較沒有彈性，這兩個因素讓太陽下了班就算想睡覺補眠，也沒法好好休息。而且不能太晚返回家園的限制，讓太陽一直無法自由的外出遊樂，滿足從小在家中沒有得到滿足的需求。也因此即使太陽覺得家園的管教就像家一樣，她還是想著能儘早搬出去自己住。

「我不喜歡跟很多人一起住，因為我覺得太吵，我很怕吵，我喜歡安靜哦。我也不喜歡住家裏，家裏兩個妹妹太吵，然後之前爸爸媽媽又一直吵架，我就覺得很討厭，所以我一直很想要自己住。」(太陽 p.5)

⁵⁴ 詳見本章第二節。

七、小冰的故事：機構沒有差到不能待

(一) 外表獨立、需要陪伴的小大人

小冰的狀況正好跟太陽相反，太陽覺得家園太吵，但小冰卻說「可是有時候就是吵才好玩啊」。小冰的爸爸經商長年不在台灣，由於父母很早離異，小冰其實是由爸爸再婚的妻子照顧--小冰稱呼她阿姨。阿姨是最了解小冰的人，也是小冰依附的對象，但後來阿姨開始外出工作，夜間多不在家，只有狗狗陪著小冰，因此從六年級開始，小冰就過著獨立的生活。雖然阿姨後來將小冰交回給媽媽照顧，但小冰與媽媽缺乏深入的情感交流，經常跟媽媽衝突，也會被媽媽的男友打，根本待不住媽媽的家，最後乾脆離家與朋友在外玩樂。

「就我從小就跟阿姨住，[後來]阿姨都常常不在家，我就很獨立啊。啊我從六年級那時候就會自己煮飯了」(小冰第二次 p.18)

翹家後，有一天小冰自己找上了警察，希望能回家。爸爸和媽媽卻當場決定將她送入安置體系，並且委託期滿後又延長她的安置委託期。雖然媽媽承諾要讓她國中畢業後可以終止安置，但卻是要安排她在外租屋獨自生活。

「那時候合約簽一年，我大概就可以走啦，結果我後來還要再簽一年還是半年吧。我爸說的啊！(訪：可是妳爸有問妳的意見嗎？)他叫我在這邊多住一下，他說因為他很忙。(訪：到時候如果結束的話，妳會回去跟他住嗎？)沒有，我媽要租間房子給我住。」(小冰第二次 p.8-9)

小冰說，自己的家裡很自由，家門都不會鎖，半夜想出去就出去，早上再回家。不像珍珠家園這裡管這麼多，連她想要逃跑，都還要等合適的時機離開，不能想走就走⁵⁵。很微妙的是，小冰雖然在珍珠家園中一跑再跑⁵⁶，但總是會找個理由讓自己再回到珍珠家園中繼續生活。

「第一次是被抓回來的，其他六次都是自己回來的。」(小冰第二次 p.16)

⁵⁵ 這是小冰給自己設的限制。比方說她絕對不會穿著制服逃離家園，因為這樣很容易被警察注意到。

⁵⁶ 訪談的時候共逃了七次，之後我聽潘阿姨說，她又跑了第八次。但家園還是接納她回來，讓小冰覺得很不可置信。

(二) 比上不足，比下有餘的家園環境

雖然小冰後來選擇留下來，一方面是主責社工威脅她，再跑就要送去更嚴峻的機構，另一方面小冰也自我合理化，嘗試欣賞珍珠家園的「優點」。但我認為真正讓小冰留下來的原因，不是使用電腦、不是手機和通訊的機會，而是在於「關係」：家園內有很多人陪伴。情感的依附和關係的聯結，才是小冰真正需要、卻是她的家人無法供給她的需求，也就是說，在情感的供給(provision)上，珍珠家園算是保障了小冰的權益。當然，「比上不足，比下有餘」，這也是少年/少女在安置系統中能夠安頓下來的「不得已」因應策略。

「這邊也沒有差到妳不能再待啊，妳也可以玩電腦，出門也還可以帶手機，妳二四六也可以打電話，有什麼不好，而且還可以認識這麼多人。」(小冰第二次 p.18)

小冰在珍珠家園中也算是資深個案，從乙會經營的時候就住進至今。我在家園帶活動跟少女們建立關係時，小冰就給我不少震撼教育，比如說小冰覺得我太嚴肅、不好相處，她會當場吐槽反應，一度讓我猶豫是否要邀她進入研究中，怕自己無法有效挖掘出重要資訊。但小冰一直記得自己在團體中的承諾；要幫忙我做研究，因此後來我還是將她納入訪談名單，也還好有她的加入，可以反映安置個案背景的多樣性。也讓我注意到安置服務提供少年/少女情感照顧的重要性。

小結：

綜合以上七位少年/少女的故事，讀者除了可以了解每位受訪者的過往背景，也可以從中看到他們進入安置系統的大致歷程，也剛好都代表了安置系統中不同類型個案的適應狀態。

除了小嬋以外，其他的少年/少女在進入現住的白鴿、珍珠家園前，全部都住過同市的緊短家園；QB 和別人略略不同，她最早是先到某市的緊短中心，進住珍珠家園後逃跑，才去到了緊短家園。

而小雨是受訪少年/少女中經歷最豐富的一位，反覆地在不同安置環境與原生家庭之間出出入入，甚至連少年觀護所都住過。逃跑，是他不斷轉換安置環境的主要原因，但為什麼逃跑？其實就是安置機構無法滿足他所需要的利益，而讓他萌生離開的念頭，比方說寄養家庭的責打、丁學園的嚴峻壓抑。不幸的是，每

一次的逃跑沒有為他帶來較好的處境，反而一再被送往更嚴苛的安置環境。白鴿學園，是唯一一個能讓小雨協商、爭取對自己有利的權益保障的安置機構。也因此雖然他在家園中的經歷也是高潮迭起，不過至少沒有再使出逃家這個非常手段，最後終於結案獨立。

韋舞、小嬋和太陽都算是能適應家園，未曾逃離家園的類型。他們三位的背景、個性其實差很多，但有一個共同特徵，就是原生家庭的經濟狀況不佳，我認為這是讓他們穩定在家園生活的因素之一，既然在家園的生活比在原生家庭好，又沒有其他誘因吸引他們離開，逃跑實在沒有意義。另外就是他們都很清楚「逃跑」會有甚麼下場：小嬋的背後有司法體系的約束、太陽則是從 QB 慘痛的逃跑經驗中得到借鏡。

「去年年底大家不是那個逃家、逃家風潮嗎？太陽就冷冷丟一句講說：『住這裡很好耶！幹嘛逃家？』等等」（淑美 p.29）

也就是說，少年/少女們其實都知道自己需要什麼、討厭什麼，而自然會產生趨避的行為反應。安置家園是否保障了少年/少女的權益，就從機構運作模式的設計執行，以及少年/少女對這些運作模式的反應，即可窺出端倪。因為家園規範本身就是影響個案權益的權力運作與資源配置的機制。我將在後續第五、六章分別介紹白鴿家園和珍珠家園的運作模式，及其在權益保障上的實踐。

第二節 諒你也逃不出手掌心

本研究中所訪談的少年/少女，因為背景上的差異，因此他們進入安置系統的路徑也各有不同，住過的安置機構也不一樣。我將這些非白鴿和珍珠家園的機構，稱之為「對照組」。對照組是少年/少女在家園生活以外的另一種選擇，同時也是少年/少女用來合理化自己選擇留在家園生活的一個參考值，更是少年/少女用來詮釋家園權益保障程度所需要的比對基準。而工作人員也可以透過對照組的比較，來說服少年/少女們接受家園在現實上的限制，並理解住在家園內其實是有好處的。

考量到資料的完整與否，本段我只介紹三個機構：緊短家園、某市的緊短中

心，以及丁學園。

壹、離家後的第一課

一、一直被關在房間裡的緊短家園

緊短家園是保護性少年進入安置系統的第一線，也是安置少年/少女逃離機構、向警察協尋、找到少年/少女後送的第一站，這也是本研究中多數少年/少女都住過緊短家園的原因。因此少年/少女們在評價白鴿家園和珍珠家園的照顧是否保障到他們的權益時，在緊短家園的見聞經歷是他們最常來比較的一個參照經驗。

(一) 隔離的一類和二類：知道彼此存在，但見不到面

顧名思義，緊短家園就是一個提供緊急短期收容的安置機構。服務對象有兩類族群，一類是違反兒少性交易防制條例的少年/少女(簡稱為一類)，另一類則是受虐或家庭失功能的少年/少女(簡稱為二類)。由於工作人員擔心性交易的少年/少女影響到家暴類的個案，因此這兩類的少年/少女，在緊短家園內的生活完全都是分開的，彼此不會接觸到⁵⁷。

「一類是家暴類，一類就是性，就是我這種案子，兒少性交案子，對啊他們會分兩類。會分開，就是不會看到另外一類的人。(中略)它就是怕會說我們會，就是案子不一樣，然後聊天的話會影響對方」(QB 第一次 P.11)

家暴類的少年/少女，若還在就學，基本上就會回到原本的學校上課，而性交易的少年/少女，則留在緊短家園內，上各種課程，如法律、醫療、兩性、自我價值觀探索、家庭親職功能、生涯規劃角度等⁵⁸。

本研究中受訪的少年/少女們，不論他們是屬於一類或二類的背景，對緊短家園的共通印象是「一直被關在房間裡」，不僅進出房間都受到嚴格的控管，能接觸的人有限，而且生活上的限制很多，包括作息時間上沒有彈性、外觀裝扮有限制、對外通訊也很不方便。太陽就覺得吃晚餐和洗澡時間限定得太短，不大合

⁵⁷ 在本研究中的受訪者經驗皆是如此，但小兩告訴我，他在白鴿家園中同住的其他少年，在緊短家園安置期間，似乎有跟性交易少女相處過。

⁵⁸ 課程內容查自網路。

理；而小雨則是於住在緊短家園期間，因為通訊不方便而失去跟媽媽的聯絡。

「就…妳就只能跟室友講話。然後比較嚴阿，就不能戴隱形眼鏡、然後不能戴耳環，不能幹嘛幹嘛幹嘛。」(小冰第一次 p.3)

「然後那個洗澡規定時間啊，然後那個吹風機就是妳沒吹好，她一樣要收走，對啊。然後，他洗澡規定的時間很短。然後我們那時候三個人住，我想哪洗得完啊？我們五點吃飯，六點半要洗完。」(太陽 p.10)

「因為後面我中間有一段時間是在緊短家園的，就是另外一個安置機構，因為是我完全沒有辦法跟外界聯繫。那一段時間還蠻長的，手機也不能打，就算有辦法用公共電話打，打過去媽媽已經換號碼了。就變成說我這邊也連絡不到，然後就完全聯絡不到。」(小雨第二次 p.4)

即便緊短家園會安排課程讓性交易的少年/少女參與，在生活上他們不若家暴類的少年/少女那麼無聊，但 QB 告訴我她們也遇到過幾次因緊急事件被鎖在教室，導致必須強忍生理需求，直到工作人員來開鎖才能上廁所的經驗。

「妳們進房間之後他們會把房門鎖起來，就不會讓妳出來，然後等到妳，等到吃飯啊，還是上課啊，才放妳出來，然後就會有老師一直跟在你旁邊，就講說你們要出來，然後老師就跟你旁邊，就是監督你們，假如叫你們去樓下上課，就監督你們去樓下，然後妳們進去教室以後呢，把那門關起來，那萬一有甚麼緊急事情，他們就會把門鎖起來，就是你們都只能待在教室裡面不可以出來，等到已經好了沒事，他們才會把門打開，(中略)我們就只能忍，然後等到事情沒了之後才能去上廁所」(QB 第一次 P.10)

(二) 可能引發創傷的服務設計

在本研究中的少年/少女受訪者，屬於未就學、又是家暴背景的少年/少女，對於緊短家園的安排最是不滿。小雨前後進住緊短家園三次，每一次都是獨自一人在房間內生活⁵⁹，因此情緒反應很大，近乎失控，據說緊短家園的沙發幾乎要被他打爛了。

除了被限制在單一房間這個舉措本來就讓人不舒服外，我猜也可能是因為這

⁵⁹ 第三次因為有外出的機會，所以印象有稍微改善。

樣的安排引發了小雨的創傷經驗，小雨過往在丁學園安置的時候，曾經因為逃家被處罰關禁閉一個月。小雨後來跟我補充，因為他覺得自己沒犯錯，又不是像性交易的個案觸犯法律，為甚麼要遭受這種被隔離的對待？

而小嬋也告訴我，她聽說緊短家園常有自殘的狀況。

「因為當時我進去的時候，我情緒非常不穩定，試想我一直被待在一個房間裡面誰會穩定啊？總之就是在大暴走狀態，我覺得他們可能顧慮到這點，對，怕我下去然後一個大暴走，那就完了」(小雨第一次 p.12)

「有人從緊短家園過來的，所以就會聽多一點。她們就說，她們在那邊待過，然後有人都會自殘」(小嬋 p.33)

因為性侵案而受保護安置的太陽，更覺得住在緊短家園像是二度傷害。一方面她很擔心加害者的報復行為，怕家人受到危害，因此持續的失眠，但家園的工作人員卻無人關心她的心理感受、和她談話討論，壓力大到一度想自殺，一直到快轉換到珍珠家園，主責社工幫她安排諮商，她才有機會抒發心裡的擔憂。太陽和同住的少女真的有事要請生輔員來處理時，生輔員的反應既不夠迅速，態度也不好，彷彿就只有送飯的功能一般。甚至有人抱怨家園工作人員反應太慢的時候，因此而被扣分。

另一方面，太陽最覺得不平的是：既然她是要受保護的對象，但為何卻有一種被監禁處罰的感受？整天被關在房間內什麼事情都不能做，就只能躺在床上「像屍體一樣」，而且生活安排的待遇還不如性交易的個案，當時包括課程安排、飲食的選擇等都是以性交易個案為優先。太陽因此覺得很錯亂，到底是性交易的個案犯錯？或者是她犯了錯？

「那時候在緊短家園的時候就一直失眠。那時候，那時候有差一點自殺。就是說有一次我們在上那個烹飪課，然後我就，我就一直看那個刀子啊，只是我沒有拿起來，因為後來有個妹妹叫我」(太陽 p.7)

「他們那邊的生輔員態度很差，很凶耶。對啊，然後反正她就是時間到，她就叫你起床，吃早餐，然後就把你門鎖，關起來，(中略)她對另外一類是怎麼樣我不知道，可是我覺得她就是來送飯給我們吃的。」(太陽 p.10)

「像有時候我們就是按那個緊急鈴啊，她們也不會馬上上來，她們可能在開會，她們也不會馬上上來，後來就有一個妹妹，她就講，哪一天有人在裡面死了都不知道。對，然後那個妹妹因為這樣被扣了分。」(太陽 p.21)

「她們是說因為怕我們跟另外一類就會有認識的有接觸，她說她怕她帶壞我們。可是我覺得，妳應該要鎖他們不是鎖我們啊，她們才是做錯的，(中略)而且反而他們課程比較多，我們去那邊無聊得快要都發瘋。」(太陽 p.12)

因為這些在緊短家園不愉快的經驗⁶⁰，甚至讓太陽和她的家人失去對安置機構的信心，一度不願意讓她繼續留在安置系統內。後來是因為媽媽擔心太陽在外的安危，覺得還是需要將太陽留在公權力的保護傘下，再加上主責社工跟她保證，後續要住的珍珠家園和緊短家園截然不同，太陽才同意繼續留在安置體系內。

「哥哥就問我說啊妳在裡面好不好，我就說，我就一樣這樣講，然後我哥就變很凶，他就說啊，你是讓人家過監獄還是老人院啊，時間到了再吃，那你們是來放風的，然後那個時間到了會吃飯，就跟監獄沒什麼差啊，對啊。我哥那時候就一直說要把我帶出去嘛。就是說不要讓我住機構，就是說要把我帶回家，要不然就是讓我自己在外邊住，然後哥哥幫我出錢。」(太陽 p.11)

由於每個人對環境觀感的主觀性不同、以及耐受力的差異性，當然也有受訪者覺得緊短家園的生活還好，比方說小冰、星光，和韋舞。小冰因為可以外出上課，而且又懂得鑽漏洞、設法跟朋友通訊，所以感受沒那麼糟。而星光雖然覺得無聊，不過因為緊短家園漫畫很多，而且她只住七天，時間還算好打發。韋舞雖然在緊短家園住了一個月，不過因為他是被家人打傷了腳、裹石膏後才進住的，行動不便，再加上他的個性溫和，大概容易適應，所以他並沒有多說在緊短家園的經歷。

「就是在房間，那個…，不然就是出去看電視，啊她們(另一類少女)是會下去做活動」 「有時候會[無聊]，可是那邊有很多漫畫，一個禮拜把它看完」(星光 p.2)

⁶⁰ 太陽在本研究所有受訪少年/少女中，除了韋舞外，算是最溫和、循規蹈矩的一位，很容易接受工作人員的管教。但太陽對緊短家園生活的描述卻是最多也最深入的。訪談中回憶到這些經歷時，她的情緒還滿激動的，難受的心情表露無疑。因此我跟她承諾，這個研究既是要探索安置機構如何保障安置少年/少女的權益，我一定會將她的心聲整理出來，讓外界看到，並促使相關單位能更注意緊急短期安置機構的運作、避免再有像她這樣的遺憾產生。

「我可以出去上課阿，所以我覺得還好」(小冰第二次 p.3)

「我就偷偷打給我朋友，然後就跟他們串通，就說：ㄟ！妳那時後記得我說我是我媽還是我爸(中略)，騙她們(工作人員)過好幾次」。(小冰第二次 p.5)

「我去喔，一兩個月吧。最少一個月，因為我包石膏，去那邊就包石膏，出來就剛好拆，應該至少一個月。」(韋舞第一次 p.2)

總之，經過在緊短家園的「震撼教育」後，基本上少年/少女們初進到白鴿和珍珠家園的時候，對於兩家園的生活安排，都覺得還算滿意。小冰的評語，差不多就是少年/少女們的心聲。

「這裡比緊短家園好啊，比較自由。」(小冰第一次 p.2)

二、像監獄的緊短中心

(一) 規律正常的生活作息

QB 因違反兒少性交易防制條例而進入安置系統。一開始 QB 被送到某市的緊短中心。QB 強調再三，在緊短中心的生活，非常「規律且正常」，不是寫功課就是運動，三餐正常、並且需要維持良好的生活習慣。也因此 QB 原本習於夜生活的生理時鐘，整個調整過來，一直延續到她去到珍珠家園的生活。

「去那邊久了就是一定要睡覺，因為妳每天不是寫功課就是運動，就是被操這樣子，然後妳操多了然後就會吃很多，所以在那邊都會變胖，每個人都會變胖，然後每個人就是生活作息就是很正常，就是十點就要睡覺，然後早上七點或八點就要起床，嗯，都不會有偷懶，而且三餐，就是…吃完飯都一定要刷牙，幹嘛之類的，然後起床那個棉被，床一定要用好好」(QB 第一次 p.3)

(二) 去個別化的生活安排

但是在緊短中心通訊很嚴格，全然斷絕了 QB 與外界朋友的聯繫，連寫信都沒有辦法。唯一能連絡的就只有家人，而且也不是想見就見，還得經過一定的程序。住在裡面，少女們都要穿制服—運動服，衣服上面都有各自代表的編號，因此絕對不會混淆穿錯，少女們寫完功課就要找時間自己洗衣服，並且沒有洗衣機可以使用。內衣褲也是使用中心提供的。此外很多東西都受到限制，甚至連髮夾

都不行，因為工作人員擔心少女們會有自傷行為。

「要自己用手洗，妳功課寫完就趕快去洗衣服，洗完，然後就拿去後面脫水，然後晾晾晾，因為每個人都有編號啊，就號碼幾號，衣服上面都有寫，然後就是不會拿錯這樣子，然後內衣褲也是那邊提供的，L，不管妳 size 多大多小都有，所以不用害怕(中略)，像那種，比較危險的東西可能就不能帶，像髮夾也不能用」(QB 第一次 p.12-13)

緊短中心藉著運作單純而規律的生活作息，提供制式的服裝，連內在美也加以管控，以及髮飾的限制，讓少女們表現出社會所期望的乖女孩形象：早睡早起、作習穩定，並且以去性化(desexualized)的方式來消除少女們的性感--讓她們在性交易市場得以立足的身體資本。管制髮飾的作法還有另一個企圖，就是減少少女們自殘可以使用的工具。

QB 說一直被限制在同一個地方，外出、手機、抽菸全被剝奪，自己曾有想自殺的念頭，但她沒有付諸行動。雖然工作人員意圖用管控髮飾的作法來減少少女們的自殘，然而 QB 還是看到有同儕將塑膠製的鯊魚夾，當作自殘的工具，將自己的手割得傷痕累累。而工作人員發現少女的自殘，反應卻是將她關到房間與人隔離。QB 說，少女們只要有甚麼違規，被發現一定都會有處罰，並且很嚴厲，要不罰抄書、要不就罰做勞務，並且分量很多，讓少女們吃足苦頭。

我問 QB，那會有鼓勵嗎？她笑笑地回應「就加分而已啊」。

「我那時候看到有個女生，她也是把她的鯊魚夾喔，就是把手，還是塑膠喔橢圓的不是尖的，她也可以把手割的就是全部都是傷痕，我真的覺得她很厲害，(中略)後來被老師發現，然後他們就教訓她這樣子，就把她關到房間去，然後不准任何人跟她講話。講到，就抓到一定是…懲罰，而且一定是很嚴重的懲罰，嗯，那邊懲罰都很嚴，不是叫妳抄，抄到妳手軟，不然就是叫妳刷鍋子、掃地，掃一個禮拜，掃到妳腿軟，不然就是叫妳幹嘛幹嘛幹嘛，就是，很，很嚴格」(QB 第一次 p.13)

(三) 安置「保護」？或懲罰？

聽到 QB 的分享，令我很感慨。安置保護對於性交易的個案，究竟是保護？還是懲罰？有研究指出，少女在緊短安置機構歷經一個半月後，其壓力未曾消減，並且某些狀況會愈發增加其壓力，包括遵守團體規則、與同儕相處困難、被迫上課、無法控制情緒等(張芯芸，2003: 94)。這個研究發現凸顯了緊短中心在設計與執行上未能回應少女心理需求的問題，就像 QB 分享的那位用鯊魚夾自殘的少女，應該是無法因應自己的壓力，無法有效的言說，才會做出這樣傷害自己身體的事(Stone & Sias, 2003；引自陳毓文，2008: 175)，但工作人員不僅未去關心並了解少女的心理困境為何，反而是用剝奪人際互動的方式來處罰她，這樣的處理是否會愈弄愈糟？而是怎樣的處境，使得工作人員會做出這樣不專業的反應？

QB 說，去到緊短中心的前三天到第一週，是獨處期，也算是觀察期的一種。在那期間，少女只能單獨留在房間內，不能與人互動，能做的事情就是背家規，寫東西，除此之外無事可做。窗戶的外面就裝設著一根根的鐵棍，感覺就像被監禁一樣。而且，中心的整個環境，都是與社區隔絕，四週裝置有鐵絲網，外面有警衛和監視器看守⁶¹。不僅如此，少女們就算是在房間內，也都是要上鎖的。

綜合以上中心運作的舉措：規律的群體生活、去除個人化的特徵、編號、隔離監禁的措施、毫不感受少女心理的嚴懲重罰，完全符合 Goffman 全控機構(total institution)的特徵：在單一權威的嚴格控制下，將生活中的所有層面都在相同地方進行；剝奪私人物品，包括衣服、證件、飾品等，控制個人行為，要求絕對服從。所有活動分階段嚴密安排，受到明確約束、與其他人共同進行，管理者的角色，通常會嚴苛地限制住院者與機構以外人們的交流，以建立住院者一種「與過去角色的深層斷裂」，而個體的權益在權控機構中經常會遭受剝奪(Goffman, 1961，引自許殷宏，1998: 86-87)。

而全控機構內部的所有活動，背後有一套理性的計劃，以支持實踐機構的正式目標。以緊短中心來說，目的就是讓這些少女再社會化，從性交易的混亂生活，扭轉回歸至好女孩的正軌。而監獄、軍隊、精神病院、住宿學校等機構，皆是

⁶¹ 我曾去過該所緊短中心，QB 對於中心環境的描述很中肯，並未誇大。

Goffman 歸結為全控機構的類型，無怪乎 QB 將緊短中心視為監獄一般。而當性交易少女將安置家園與監獄畫上了等號，在這種情況下，工作人員要如何去說服少女們相信：安置系統確實是對她們的保護呢？

「有警衛，然後就是那個外牆都很高，高高的，然後上面還有鐵絲啊一根一根刺刺的，那個看起來就很像監獄，然後，剛開始進去會有三天到一個禮拜的…獨處期，也算是觀察期啦，三天到一個禮拜，妳只能在房間喔，只能在房間，妳哪裡都不能去，出去也不行，看外面也不能，對，然後妳也不能跟他們聊天，不能跟他們打招呼，就是只能在一個小房間，因為房間有廁所嘛，然後有床，他們就會拿東西給妳寫，叫妳背家規什麼什麼一堆的，然後讓妳抄讓妳寫那些，最快是三天，然後妳每天就只能看著，然後窗戶就是一條一條的鐵棍哪，妳就看著它就只能看著一小片的天空妳就覺得好寒酸喔」(QB 第一次 p.11)

三、震撼教育

不論少年/少女是哪種背景：性侵害、家暴或委託保護類，少年/少女們去到緊短家園和緊短中心著實經歷了一場震撼教育：從身體行動自由、到社交、休閒娛樂、乃至於心理支持與滿足，整個都是被剝奪的，只剩下吃喝拉撒睡最基本的生理需求滿足。少年/少女的權益完全被侵蝕。即便少年/少女對這種安排不滿，要表達異見，能夠發聲的管道是有限的，寫日記，或當場的抱怨--但罵得太兇可是要扣分的。

這個震撼教育讓少年/少女們徹底感受到了**自身能力與工作人員權力的落差**，對「保護」和「懲罰」產生混淆的認知，以至猶豫要不要繼續留在安置系統中：除了太陽萌生不想安置的念頭外，小雨在緊短家園的時候曾自行離開一次。同時也**削弱了他們對「權益保障」範疇的期望**，以至去到後續的中長期機構時，對於家園產生相對的好印象「這裡比緊短好」。令人不禁懷疑這算不算是安置系統的一種「共謀」？適者生存，不適者用腳投票走路，讓「燒錢」的安置服務能控制一定的個案量，並且讓留在系統內的個案，能比較乖順地留在後送的安置機構中？

貳、民營的感化教育：丁學園

丁學園是小雨在國中階段受安置的一所私立安置機構，位在台灣南部，他在那裏住了快三年的時間。丁學園是以輔導轉向少年為主，因此在管理上比較嚴峻，雖然小雨並未觸法，但因為不適應寄養家庭的管教逃家，被當成虞犯送到了學園安置，而他得到的照顧，自然也跟其他少年一樣。

基本上在丁學園中，少年對外的聯繫幾乎是被切斷的，假日完全無法外出，不過還好尚有電腦、網路可玩。而生活管理上，是採用嚴懲、連坐法的不合理措施，因此少年就算顧好了自己，但因為目睹或牽連到他人的違規，也一樣會受罰。學園規則也全無讓少年協商談判的餘地。

「丁學園是完全不行的，你無論如何生活什麼都是在裡面，你不可能會有單獨出去的機會。對，也會比較壓抑啦」(小雨第一次 p.5)

「就是你不管做甚麼事，一定都會有處罰，你事後連帶的，就是會有處罰就對了。(中略)你可能是他們打架你在旁邊看到，你沒有制止，你就有事情了。只要你有嘗試制止的話，基本上他們就不追究，可是你不制止，你只是在旁邊看，那一定會有連坐，可是通常大家你打得火熱，而且東西、傢伙都拿出來了，你打得火熱，你敢去制止嗎？」(小雨第一次 p.7)

雖然小雨告訴我，裡面有一兩位老師還不錯，會聽少年的感受、甚至答應減輕懲處，但整體來說學園的規範是設定好的，工作人員該處理還是得處理。聰明的小雨後來發現，所謂的彈性、減輕，就是工作人員把處罰的程度提高，再讓少年「殺價」，讓少年有心安、「賺到了」的感覺。換句話來說，詮釋權在工作人員的手上，少年怎麼玩也玩不過制訂遊戲規則的工作人員。

「可是那畢竟是極少數，可是該處理還是要處理啊，他可以聽，然後盡量把處罰減輕，可是所謂的減輕可能是一開始就唬你：你這處罰要處罰兩個月，兩個月把你減輕到一個月，可是事實上這個處罰就是一個月而已，對，就是唬爛大一點，然後處罰就是…讓你覺得心安啦，至少不是兩個月這樣子」(小雨第一次 p.6)

第二次訪談，小雨跟我提到了一齣連續劇「飛行少年」，是由一個東部安置機構的真實故事改編。基於好奇我設法看了一下劇情，並在第三次訪談的時候和

小雨聊劇情和真實機構的差異。小雨說在丁學園裡面，老師很多是「過來人」出身的，個性很衝，如果師生間槓上了，老師不會給學生有對嗆的機會，兩個人直接就拖出去打架了。而劇情有很多地方是美化的，比方說，少年們生活互動中經常會夾著髒字的。

就在這種以暴制暴的環境下⁶²，小雨受不了丁學園過度壓抑的生活，最後和幾位少年一起逃家。雖然他們很有計畫地躲藏，最終還是讓警察找到，並被送回丁學園。小雨幸運地沒送去少觀所，但在丁學園內得到「關緊閉一個月」的處罰，受限制住在一個隔離的黑房間，完全與外界隔絕，除了給予基本生理滿足的供給，人際的互動完全被剝奪⁶³，連可以打發時間的書本都沒有。

「關緊閉一個月。就是一間房間，然後整間都黑，整間就一個廁所，然後鐵門、鐵欄杆，然後就你一個人，然後他有三樓嘛，你就在三樓，你去的話應該看到那適應室啊，就是那適應室，在三樓適應室，就是在那裏面待著一個月，然後都沒有人，三餐會有人幫你送上來，然後送上來他們又下去了，一句話都不會跟你講。你就是一個人在那裡待一個月，所以，那非常非常非常的壓抑，會整個真的會大暴走，然後你一直睡一直睡」(小雨第一次 p.8-9)

我問小雨，像這樣的懲罰，難道不會讓他更想逃嗎？但小雨告訴我「逃不掉，你跑掉只是回來接受更嚴格的處罰」，也因此，他只好乖乖的住到期滿，直到結案返家的那一天。

叁、逃不掉的孫悟空

一、弱勢的少年/少女

小雨的安置歷程徹底凸顯了少年/少女在安置系統中的弱勢和無力感。當他逃離寄養家庭的責打而被當成虞犯送入丁學園時，雖然沒了體罰，但卻換來嚴峻不合理的規範，以及剝奪自由。在後有少年觀護所的「威脅」下，小雨不得不配

⁶² 但小雨第一次訪談時告訴我，丁學園並不會體罰少年/少女，就這一點來說，他認為安置服務比寄養家庭好。

⁶³ 不過因為當次逃跑的少年有三名，一名送往少觀所，另一名和小雨一樣留在家園，因此是兩個人一起關緊閉，小雨說「還好我們兩個還可以講話」。而小雨後來到展望家園的時候，就真的是一個人住在一個房間內。

合丁學園直到期滿。

到了他被父親趕出家門、剝奪生存所需的各種資源而向社工求助，進入緊短家園卻面臨類似的自由剝奪、社交隔離，而且，此時的他是以保護性個案而非偏差行為的身分進住。

二、作法相近的安置機構

定位不同的緊短家園、緊短中心及丁學園這三家安置機構，卻有一個共通性，就是以嚴峻的隔離措施，來實踐對安置少年/少女的「保護」，而絲毫未考慮到所安置的少年/少女背景屬性的差異。這也難怪，許多的安置少年/少女進到了相對自由的白鴿和珍珠家園，仍會將家園的約束保護詮釋為「被關」，一方面是因為少年/少女的認知已經產生混淆，也由於這幾家安置機構所使用的一些概念與做法，如「觀察期」、「關緊閉」、規律的作習安排、積分制度，都與白鴿家園、珍珠家園的運作模式有些相似，少年/少女很容易將過往在緊短家園和緊短中心的監禁經驗，連結到對現住家園做法的解讀。

「通常小孩來這裡，我覺得，雖然她們都會詮釋說，她們心理上都會覺得說哎呀這邊就是被關，不管是性交易個案，還是是家暴，甚至是家暴的她們就覺得我就是要被關在這裡。會！她們就會說，這邊就像半個監獄啊，曾經有小孩這樣講過。」
(嘉嘉 p.3)

三、再亂就送去更不自由的地方！？

另一方面，則是少年/少女們會接受到一些訊息，暗示他們必須待滿一定的期程，才能夠離開安置系統；更甚者，如果少年/少女不好好在現有的家園中生活，將會被送往更不自由的地方，比如說少年之家跟少年觀護所。這些訊息有的是來自於朋友間的口耳相傳，也有來自於主責社工的「提醒」。

七名受訪的少年/少女有五人都跟我提到類似的訊息，可見這是一種安置系統的常態。這些訊息對少年/少女們形成一種無形但有效的約束力，使他們能穩定地留在安置機構內。

「[丁學園]規定是死的，怎麼談都沒有用。他不想進去住，他，可能跟我一樣，我們不進去住，就會被送感化，我們只是單純不想被送感化而已，就會選擇去機

構待著，然後有人可能受不了[就逃跑]」(小雨第一次 p.8)

「我過年前有暴動，然後他們(外社工)就說，如果妳再暴動的話就把妳送到別的地方，出絕招了，太可怕了！我才不要去○○(某外縣市)，○○那邊有幾個，爛透了！而且他們的機構只能在機構裡面上課」(星光 p.22)

「[外社工說]妳再跑的話，妳就去少家跟少觀吧，我就說好，我不跑了。其實仔細想一想，這邊也沒有什麼不好啊，這邊也沒有差到妳不能再待啊」(小冰第二次 p.18)

「[約會]就時間比較少，可是我男朋友他就體諒。因為那個他知道我再過沒多久要出去，他說，因為我那時候就跟他講我不想要住在這裏。我說，其實我半開玩笑的啊，就我跟他講我要逃家，他說妳不要逃，如果妳逃的話妳不知道還要住多久，可是如果妳乖乖住下去，妳可能時間滿就可以走。」(太陽 p.15)

「像我們這案子如果我們跑掉的話，就算社會局結案找不到我們，可是比較危險的還是會遇到警察(中略)假如說他已經滿了[20歲]，就可能要…要問法官了，就要上法院，去開庭，所以如果遇到警察還是一樣要，要被抓回來」(QB 第一次 p.9-10)

有些訊息，在我聽起來有些誇大，比方說 QB 告訴我，「因為我不像他們其他家暴的小孩子，就是滿了十八歲就不會有那個，就警察不會再找她，社會局的人不會找她，可是我這案子是…就算我三十歲、五十歲、八十歲我還是一樣會有」，彷彿她不將「刑期」服完的話，永世不得翻身。但是當我跟她釐清，這些訊息是否來自可靠的來源，或者是她的理解有偏誤，我發現她的訊息是混雜各方的說法，其中也包含社工及其他專業人員，但是真是假已經很難區分清楚。

從一個比較權謀的角度來想，我懷疑安置系統的社工們其實也有意地讓少年/少女處於這樣訊息不明確的狀態，即選擇性地告知或不告知少年/少女應享的權益內容，以製造一種氛圍，迫使少年/少女們能夠在心理上產生緊張壓力，並且接受現況，畢竟「比上不足、比下有餘」，進而依循成人們的安排，能「乖乖地」留在原安置單位中，不要增加主責社工評估、協助少年/少女們轉換機構所帶來的麻煩。

「對主責可能也是一個，不知道是不是壓力，我不知道，可能她們如果要結案的話可能他們要另尋地方，對。可能要重新去評估，這個地方適不適合她啊，要重新評估這個小孩適不適合進去，或是她可能獨立生活的話，那她就找獨立生活資源，因為現在獨立生活資源多但是位置很少，對，所以就變成說，對啊，主責會比較辛苦。」(美玲 p.17)

逃不掉的孫悟空--這些無力反抗成人結網的少年/少女，即使進入相對自由的兩家園，也還是會在某些情況下，感受到家園所施予的「緊箍咒」法力。可詳見五、六章兩家園運作模式下的「觀察期」。

第三節 代理父母的「權益」觀

此次研究，原本我設定只訪談機構內的少年/少女與第一線的工作人員(生輔員和社工)，但隨著熟悉家園的運作後發現，要理解家園中如何運作實踐對個案的權益保障，其實家園負責的主管才是關鍵的人物，也因此後期將現場主管也納入訪談的範圍，甚至在白鴿家園，還多納入了母會的資深督導，以了解家園過往的運作，從而也更了解機構政策背後所代表的權益觀。

一、隱而未顯的權益概念

在訪問一線工作人員的時候，其實多數工作人員都表示，過往的專業訓練中並未特別接觸過「權益保障」的概念。對他們來說，「權益保障」是聽來覺得有道理、很重要，但在實際認知上卻覺得遙遠。比較不會將權益保障的概念和自己的工作連結在一起。

「權益保障。我知道母會是很倡議啦，可是在安置的話，權益保障比較不會這麼的提起」(美玲 p.2)

「其實，我對這個名詞滿模糊的，但是，因為我不知道權益保障代表的含意是什麼？那或許是我們在開會或是我們在聊天過程之中交換意見，或許有提到他的範疇，可是，還是不知道，有沒有在這個權益保障裡面，就這四個字對我來講，算是陌生的」(辛巴第一次 p.3)

「嗯，權益保障，好像就…沒有太著重，我覺得可能，也不知道是不是自己不夠認真呢，嗯，還是怎麼樣…因為學校，學校可能在，呃，我覺得我們自己，就是我們學校的那個在理論上，看來可能比較不會那麼的去鑽研，就像可能每個學校，有些學校是比較理論的，然後我們學校是比較走實務的。…所以說權益保障或是比較一些理論的那種，那種字詞的話，我就覺得嗯，那什麼東西？可是如果操作在實務上，我就，喔，原來是這樣。」(薇娟 P. 2)

二、工作人員工作處境與個案權益的關連性

甚至有受訪者，聽到權益保障的時候，當下聯想的是組織人事制度對工作人員的保障跟福利，並且表示因為家園的待遇和工作條件不錯，也就比較不會去思考自己有沒有權益的議題。雖然這和我原本設定探討安置少年的權益保障並無直接關係，但研究訪談到後來，我發現組織與結構是否能善待工作人員、能否給工作人員足夠的支持，確實和少年的權益能否得到保障是息息相關的。

「權益保障喔，是沒有人跟我提過啦，對，那但是就我，因為我以前也有，大學的時候有在其他機構，到安置機構去實習過，以前也有到埔里的一個安置機構去當過志工過，所以我對於，剛好對於包含我們現在家園這邊，三個機構其實，他們的生輔制度都有一點落差，那我自己目前是覺得，就權益上來看的話，其實家園這邊給我們生輔老師的保障跟福利算是還滿夠的，就我的角度看到的」(文良第一次 p.2)

「嗯，[社工]教育是沒有甚麼概念啦…因為其實權益跟福利這東西，可能在我認知裡面，覺得可能沒有分得那麼清楚，那至少目前家園給我們的福利，那或者是待遇其實都是我們覺得很不錯的地方，支持也有，自然不會考慮到有沒有權益這件事情。」(文良第一次 p.5)

特別是潘阿姨，在第一次訪談的時候，她一開始就主動分享許多關於機構支持與工作待遇的事情，包括家園經營團隊轉換時，她拿不到離職金、工作權益受到損害，她試圖向委託單位尋求救濟、以及和老東家談判互動的經驗⁶⁴。一方面這凸顯了工作人員自己也不清楚自己該享有哪些工作權益，而政府機關也消極以

⁶⁴ 由於潘阿姨擔心這部分的訪談內容細節呈現出來後，容易被辨識而造成其後續生活的困擾，故要求我不要揭露出來。為尊重其意願，此部分的訪談內容一概不引述佐證。

對；而過往和管理階層互動的挫折、以及公部門未積極協助的態度，也容易讓潘阿姨選擇以接受現實，用「該給我的就會給我」的說詞來合理化自身權益受損後家園主管與公部門的無作為。我也懷疑，當工作人員自己的權益意識都是薄弱的情況下，要如何去向少年/少女們去倡導屬於個案身分的權益保障呢？

「其實那時候我也特別問了，後來我就會想說該給我的就是會給我，現在不給我沒關係，之後就會給我，我覺得我何必去。我問清楚了，那我以前的個性是，我得理我該要的我要去爭取，啊可是現在我就比較不會了，反正妳不給我，反正老天爺不會少給我嘛，反正我沒有缺啊。」(潘阿姨第一次 p.3)

三、行禮如儀的「權益保障」評鑑

很明顯地，從幾位第一線工作者的分享中，可知他們的過往專業養成課程中，關於「權益」的概念並未被凸顯，到了安置機構中的職前或在職訓練中，也未有與「權益保障」相關的教育安排。雖然在本質上，權益與社工價值並不衝突，但即使是在西方社會，權益概念要整合至社工中，仍是有待學者的倡議與再教育；事實上，傳統社工模式比較是以需求(need-based)和社會正義(justice-based)為取向(Ife, 2008; Skegg, 2005)。而以橫向移植為特徵的台灣社工體制(鄭怡世 2006)，在發展上仍與國外社工的腳步有所落差，以至在社工教育上未提及權益概念，也是很合理的。

但是，在「兒童及少年福利與權益保障法」修法前的舊法「兒童及少年福利法」，事實上法律條文內即已有權益字樣，而民國九十三年二月二十六日頒訂的「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」中，也將「權益保障」列為評鑑檢視的項目之一。雖然在全包式的評鑑指標下，難免稀釋掉權益保障的重要性⁶⁵，但法令上的白紙黑字，亦可視為是法定權益的一種範定。

在初步探詢第一線工作人員的權益概念後，我也詢問幾位受訪者對先前安置機構接受評鑑時，主管機關所提供評鑑指標的看法。但對工作人員來說，似乎評鑑所帶來考核的壓力遠大於對實務操作的影響引導，對他們而言，評鑑比較是行禮如儀的過程，指標中關於權益保障的期望⁶⁶，對他們的服務設計的影響並不大。

⁶⁵ 白鴿和珍珠家園的主管機關，在評鑑上將權益保障與生活輔導綁在一起，計有 20 分。

⁶⁶ 詳見附件。

「我覺得是，覺得大概就是諸如此類，是有點像是，你可能不認識的人來，然後看了我們的資料之後，他們會有不了解的地方，就會問我們，「，就是我們是怎麼去評，評，評斷的呀！或是，用什麼做為指標的，對，那可能我們就要適時的在旁邊去解釋」（薇娟 p.2）

「我覺得這是紙本啦(笑)，就是因為要評鑑、要把它格式化，可是人的工作沒有辦法這樣把它格式化」（黃阿姨第一次 p.1）

文良說，評鑑的時候，委員很喜歡看書面紀錄的「證據」，但這未必是家園正常運作上能夠呈現的，「有作不一定寫出來」。對他來說，主管機關操作評鑑的時候，就像在檢查管弦樂團的個別樂器音色好不好，有沒有調整到最佳狀態，但是「他在演奏的時候如果協調性不夠，啊演奏的人沒有辦法配合，音樂還是沒有辦法聽啊」，雖然文良很認可應該有評鑑，但如何讓這些指標真的貼近機構的實際運作，檢視輔導的成效，則需要再努力。

薇娟在評鑑的過程中，也同樣感受到評鑑需要有文字書面「道具」的重要性，以及家園規範在遣詞用語上必須更小心，避免予人侵犯少年權益的感受。甚至這也是主管機關對家園的期望。也因此在最近一次的評鑑前後，白鴿家園著實忙碌了一陣子。包括要制訂一套福利金的管理辦法、每一次檢查少年的帳簿，工作人員必須蓋章押日期，以表示他們確實對少年的金錢管理盡到輔導之責。

對此，我很同情第一線的工作人員，平白無故地要多出許多行政上的負擔；也很同情少年們的處境，繳帳本的安排⁶⁷其實已經有點不像「家」了，委員還要求要蓋章押日期，就更強化了那種被「控管」的氛圍。但工作人員迫於拿補助的現實，雖覺得不合理，但也只能勉力而為。

「我們家園有存家用基金嘛那，那社會局就會要求說，你的帳冊要有領據呀，公佈呀，然後是怎麼用呀，什麼使用辦法，什麼都需要讓孩子知道，然後你可能要去擬定個什麼使用辦法，因為如果我們沒有很透明化的話，說不定就會對孩子的權益是，就可能有些原本是孩子的權益，可是可能就被，或是一些用字遣詞，這樣子。比如說，什麼零用金，我們有觀察期呀，那如果你表現不好的話，零用金，如果我們都直接說扣零用金的話，可能她就是希望是什麼保管…就是那個用字的

⁶⁷ 關於繳帳本的由來，請見第五章的介紹。

部分。我覺得是比較是在，嗯，用字的部分，那跟小孩子講的部分，然後，還有我們的出發點，就是社會局會比較在意這一塊」(薇娟 p.3)

小冬則更直接指明評鑑「兩小時訂生死」的作法，並不能了解家園保障少年權益的真實樣貌。比如說家園曾照顧從其他安置機構轉來的少年，在少年的口中，知道他過去在別的機構並沒有被好好善待，甚至有虐待的舉措，如剝奪睡眠、餓肚子、責打的對待⁶⁸。而諷刺的是，該機構從主管機關得到的評等卻比白鴿家園還高。在我的追問下，小冬告訴我，他們曾經將該等情事反映給主管機關，但卻沒有明確的下文。

因此小冬認為單憑書面紀錄來衡量安置機構的運作，很容易失真，比較好的作法應該是讓評鑑委員實地到家園內來，有較長的相處觀察，才能夠得到比較真實的樣貌；從而較公允地評斷，家園是否切實保障到少年的權益。

「如果有機會，我會建議社會局說，是不是讓評鑑委員，你可以說在我們家園，可以你來跟我們相處個一天，你可以每天都來，或是你一個禮拜來個兩三天，你就不定期的來，所以你會看到最真實的樣貌，我們在怎麼討論個案的，然後我們在怎麼…工作人員彼此在內部溝通的。所以這個部份，我覺得是比較能夠看出真實的樣貌。因為記錄有時候就是反映只是說，那個寫記錄的人他當時主觀的查覺，那真正反映那個客觀的事實，我覺得是有些出入的。」(小冬 p.7)

「諷刺的是，那個育幼機構是歷年來都是優等的。但是我們、我們事實上是可以从孩子的口中聽到他是，有被打，就是半夜被抓起來打，或者是被餓肚子的這樣一個情況，所以我會，這才是我覺得說，你沒有辦法從一個記錄書面的東西，去反映他真實怎麼對待孩子，怎麼去倡導孩子的權益，或甚至說怎麼管教孩子那個真實的樣貌」(小冬 p.8)

從我的立場來說，我完全贊同小冬的建議，親身的體驗確實會比書面的評鑑更能了解家園的真實樣貌。但這有一個前提，就是機構能有自信以真實面貌來面對外界檢視，而不是特意展演一套樣板戲讓評鑑委員來「體驗」。如果沒有相關的經驗和敏感度，一個外來者能從樣板中看到多少真實？甚至有時需要有知情人士指點迷津，否則要正確地辨別家園現象的「實然」與「應然」是很有難度的。

⁶⁸ 在我和小雨的核稿過程中，他也告訴我小時候住在育幼院時曾被工作人員以棍棒責打。

白鴿和珍珠其實已是同業中難得的具開放態度的安置機構，但即使如此，我在兩家園中出出入入的過程中，彼此仍時感不自在，也影響到家園運作的「真實性」。我曾經問小雨，他們私下跟生活輔導員的互動情形為何，因為我在訪談中所得到的資訊(包括口語和非口語的訊息)，都很「正常、規矩」，讓我覺得太不真實了，我想這應該是我的外來者身分所造成的干擾。小雨說沒錯，私下少年們和生活輔導員的互動是百無禁忌的。

儘管在訪談開頭的反應上，第一線工作人員似乎並未特別感知到權益保障的重要性，在保障個案的權益上也不是那麼地「有意識」，但經過多次訪談和實地接觸家園生活的片段後，在我看來，這兩個家園的確是用心在照顧少年/少女，並且有理念有方法地去提供具一定品質的服務，背後的關鍵和主管的理念有密切的相關⁶⁹。

因此，雖然在訪談的當下，兩家園的第一線工作人員似乎對「權益保障」的概念是隱約模糊的，但現實上的運作，其實還是融會了他們個人的理念和機構的價值，各自摸索出一套安置服務的運作模式。這套運作模式，經過主管機關評鑑的檢驗結果，倒也能符合評鑑委員心目中對權益保障的期待⁷⁰。然而委員所看重的個案權益保障事項，與本研究中個案們所關注的議題，其實有不小的差距。

「那個時候，評鑑完以後老師給我們的評語也是說，我們滿用心在對學生，兒童權益的部分，比較有…我想一下那時候有提到什麼部分…，還是比較針對在處遇計畫的撰寫上面，對，至於權益的部分，其實…倒覺得我們做的都還不錯，並沒有特別覺得有需要加強的部分。只有細節的部分，比如說，像我們學生關於私人財產使用的那個處分、使用阿、收益阿、處分的部分，我們有定期發給學生零用金嘛！發零用金之後，還會給學生做那個、記帳，那他們就回饋說，那我們記帳的時候，能不能每次，檢查學生帳本的時候，能夠都做一個簽名或蓋章的動作，這是細節的部分，以表示說我們有去關心、有去看到這個部分，那其他的就…倒是沒有特別提。」(文良第二次 p.2)

至於在兩家園的運作模式之下，對於個案權益的滿足或限制可能的影響為何，則必須了解家園相關的規範是如何形成與運作的。對這些規範的認識與理

⁶⁹ 兩家園的現場主管理念，將於第五、六章呈現。

⁷⁰ 兩家園最近一次評鑑的結果，都獲得甲等。

解，基本上都是我從所有受訪者—包含個案與工作人員—他們的分享中，拼湊比對出來的。在之後的兩章，我將分別介紹白鴿家園和珍珠家園的規範設計，以及在規範設計下，兩家園保障了哪些權益，又面臨了哪些的困難。

本章總結

在本章一開始，我以植物移植的譬喻來介紹少年/少女們離開原生家庭、進入安置系統的境遇。第一節除了交代少年/少女進入安置系統的背景，以及在系統中的轉換歷程外，也呈現了少年/少女對安置機構(主要是指現住的白鴿和珍珠家園)和原生家庭權益保障程度的比較看法。

第二節則呈現了少年/少女們進入安置系統中的第一站，在初移植、少年/少女最脆弱的時候，安置機構提供的卻是嚴苛的土壤與生存條件：從身體行動自由、到社交、休閒娛樂、乃至於心理支持與滿足，所有權益都是被剝奪的，只剩下吃喝拉撒睡最基本的生理需求滿足。而且少年/少女沒有說不的條件。

透過緊短家園和緊短中心的洗禮，少年/少女被模塑為作息穩定、單純的乖小孩形像，同時也建立起安置系統在少年/少女心中堅不可摧的權威形象，少年/少女彷彿是脫離不了如來佛掌心的孫悟空，一旦意圖脫軌，要嘛重新再進入緊短家園，或是後送到更嚴峻的其他安置機構，例如本研究中所介紹的丁學園，或是公營的少年之家與少年觀護所。即便是留在原安置單位，在有些機構的運作下，少年/少女也需要有心理準備：只有更強烈的「保護」，沒有自由！

而安置系統這樣的運作，在我看來，彷彿是一種「共謀」，以不充分的供給照顧，讓少年/少女用「出走」來表達他們對權益受限制的不滿。要嘛少年/少女就此離開安置系統，要嘛留下來，則透過其他更不理想的安置機構，教導少年/少女接受現實，也習慣原安置機構有限制的權益保障，而達到成人期望少年/少女乖順、穩定的目的。

進入安置系統中，取代父母來照顧移植少年/少女的，是第一線的社工和生活輔導員，他們是直接影響少年權益保障的服務供給者。而他們對權益的理解和建構，將影響他們實踐權益保障的做法。

在第三節，我呈現了這些第一線工作者，是在沒有「權益保障」相關訓練與教育的情況下，被主管機關「賦予」權益保障的「責任」，甚至工作人原本自己也都可能面臨工作權益受損的處境，並且缺乏公權力積極協助補償。當工作人員自身亦忽略爭取應得權益的重要性時，可想而知也很難對少年/少女們教導、倡議他們應享的權益內容與保障程序。

而在安置體系中，連評鑑這樣直接關乎少年權益保障的檢視機制，也是行禮如儀的「兩小時訂生死」作法，可說是徒具形式、而沒有實質**規範、管理、監督、測量並審核**工作人員發揮保障功能的實質作為。主管機關的介入對於家園運作的影響，事實上是束縛與行政作業上的負荷，未必真能引導家園工作團隊了解何謂對少年較佳的權益保障。這當中就可能存在許多對「權益保障」的想像空間，而可能與安置少年們的期望甚遠。

第五章 白鴿家園中的權益保障圖像

在前一章，讀者可以看到家園的第一線工作者，其實是在缺乏「權益保障」相關訓練與教育的情況下，由主管機關「賦與」他們保障安置少年權益的「責任」，從緊短安置機構中接手，來照顧這些被移植的少年。這當中就可能存在許多對「權益保障」的想像與解讀。

從 Hohfeld 的權益分類中，可知安置少年的權益如何被保障，其實和照顧成人如何界定其應負的責任，以及運用權力的方式有關。而要了解家園中的權力如何運作、資源如何配置，從家園規範的範疇與執行上便能一窺所謂的「權益保障」是如何實踐的。

家園規範的形成，絕對不是憑空而來，一定有它過往的歷史脈絡，就像白鴿家園，雖然一直都是同一個社福組織在經營，有綿密嚴謹的規範設計，但還是會隨著工作人員的更替、以及個案的動能影響，而產生做法上的變革，從而影響到運作制度的修正；本章將介紹白鴿家園的背景，制度與規範的發展，以及當前的作法，以說明白鴿家園在現場主管的價值理念下設計的運作模式，提供了哪些面向的權益保障，少年與工作人員如何協商互動，以及影響少年在家園中權益保障的相關因素。

第一節 一路走來，穩定營運的白鴿家園

白鴿家園自成立以來，一直都是由甲會經營，在我做研究的時候，雖然前現場主管何大哥，目前不在家園現場服務，轉而於母機構內部任職，但何大哥仍是白鴿家園在運作上重要的支持與後援，許多制度設計與運作準則，都是何大哥和過往的工作夥伴共同打下的基礎；現任的工作人員，在輔導上面臨困難時，也常會向何大哥請教。

壹、白鴿家園的成立背景

一、沒有選擇的選擇？公家感化院 vs. 民營感化系統

白鴿學園最早成立的時候，並非在現址，而是在一個住宅區內。在要成立白

鴿家園前，何大哥與他的同事去探勘主管機關釋放出的場地，看到先前營運的機構，留下了一些「道具」，讓他們看了很有感觸。何大哥表示，當時他所了解的相關安置機構，幾乎都是用封閉式的監禁、懲罰的管理模式，似乎男少年的安置選擇，只有公家的感化院⁷¹和「民營的感化系統」的分別，形成沒有選擇的選擇。

「當時專收少男的安置環境，大部分的系統都是比較屬於封閉式，比方說當時少年隊也有做安置，還有○老師，然後還有○化。之前我們去看(探勘場地)的時候，那個現場我們看到有一個房間裡面，有一個桶子裡面他們裡面很多的棍子，那上面有驅魔棍、除癩棒啊這一類的東西，對！你就知道他們可能以前是比較用體罰的方式，社會局的官員說當時可能小孩子就是被要求吃素，或如果真的有什麼不乖的話，可能就會罰抄佛經阿、打坐阿這一類的(中略)當時少男可以有的選擇，不是感化院就是另外一種「民營的感化系統」，對，都是用感化的概念去處理。」。(何大哥 p.5)

二、家園營運政策：零體罰、非監禁

這些見聞對於白鴿家園設立後的運作模式設計，多少有其影響。何大哥表示白鴿家園在成立時設定的服務基調，就是零體罰、非監禁的安排，透過設計獎勵制度，以家庭式、小型化的模式來照顧⁷²，目的是與當時安置系統中⁷³普遍的體罰、限制性的照顧做法加以區隔，認為少年離開感化院之後，應該享有不同的生活照顧，而不是複製、仿照感化教育的作法。

「我們一開始就是很重視孩子的權益，就是說家園的一個經營裡面，第一個就我們是零體罰，然後有積極的獎勵制度。當時沒有特別去安裝鐵窗那些東西，但是我們唯有就是說怕孩子會從不安全的入口出入，但是基本上那個大門是開的，如果孩子要跑的話門就在那裡」(何大哥 p.5)

儘管白鴿家園一開始的設定，是以避免體罰的方式來照顧，但在經營初始確實面臨不少挑戰。特別是第一批安置的少年，有很高比例是在前營運機構經營的同個場地住過。前一個營運機構其實是用體罰、嚴懲式的作法來面對這批少年，

⁷¹ 現稱少年輔育院

⁷² 在白鴿家園以前，甲會曾自行經營一個安置家園，即是以這樣的概念，與宣教士和志工來運作。

⁷³ 主要是指針對男性非行少年做安置照顧的同類型機構。

最後引致少年放火破壞房子，從而和主管機關解約。可想而知少年回來的時候，必然是抱著反抗的情緒來面對工作人員的管教。此外因為少年對環境熟悉，工作人員又不體罰的情況下，很容易使少年以主人的姿態自居，在很多事情上挑戰工作人員的權威。

「我們初期剛開始的時候(中略)，事實上一開始他們是比較…想要比較反抗，反抗的能量比較高的小孩。但是不管怎麼樣我們就是不太體罰的方式，所以我們剛開始也在摸索怎麼樣跟他們互動。的確在當時對機構來講挑戰比較大，就是他們會認為他們是主人什麼事情都要挑戰，那不過我們就是很堅持，就是在制度上盡量去調整，我們比較期望用正向的鼓勵的方法，所以我們訂了一些的獎勵的辦法跟制度，而且是非常實際的，非常快速反應孩子的行為，當然孩子還是不容易適應。」(何大哥 p.4)

雖然何大哥強調零體罰與「積極的」獎勵制度，但我在認識白鴿家園的過程中，一直不覺得家園的獎勵有多吸引人--至少是吸引不了我。當然這有幾種可能性：可能是我對於少年安置機構的運作常態不了解，或許白鴿比起其他的少年安置機構，已經是進步很多的服務設計。另一方面則反映了我和少年們家庭背景的差異，我是出身於小康的中產階級家庭，而很多青少年的原生家庭經濟狀況並不好，甚至他們必須進入安置系統的根本原因就是因為家庭資源的匱乏。此外就是我對「獎勵」的理解和何大哥的定義有差距：在我的想法中，獎勵應該是一些有趣、吸引人的小禮物、零食，或特殊待遇，例如豁免某些工作、或有機會吃一頓好的、參加特別的活動等等。而何大哥的獎勵，或許指的是評分表上「加分的機會」⁷⁴。

在「非監禁」的原則下，白鴿家園原本的設計是連鐵窗都沒有，而大門也都是開放的。雖然後來基於安全的考量，家園還是在少年們的寢室窗戶裝設了藝術造型的鐵窗，但我去拜訪家園的時候，從外觀看起來的確很美觀、一點也不會給人監禁的感受。少年居住空間的大門，平時的确是敞開的，只用紗窗隔絕蚊蠅，假日的時候則是關起來。因為白鴿家園位處於一棟大樓當中，假日的時候，家園所在大樓的其他樓層，一些機關組織多是休息的，怕會有遊民闖入、影響家園的

⁷⁴ 詳見「生活評比制度」。

安全。

三、標榜信仰自由

主管機關有鑒於先前與其他社福機構的失敗合作經驗，特別關注白鴿家園會不會運用宗教性的作法來輔導少年，擔心白鴿家園透過他們的權力優勢來勉強少年參與宗教活動。因此甲會高層決定，白鴿家園在運作上要獨立於宗教之外，尊重學生的宗教自由，不以強制性的規範要求少年去參與教會相關的活動，家園生活安排也完全沒有宗教色彩。

關於實踐的部分，少年說家園在禮拜天雖然偶有強制性的活動，但和宗教無關，比較像是去參加志願服務，或主管機關轉介的活動。我曾去到韋舞的房間兩次，看到韋舞的桌上擺著大大的一本厚書，書封上是某一佛教宗派的法王照片，那是韋舞在白鴿家園中與原生家庭信仰的連結。可見在白鴿家園中，少年的宗教權益確實是受到保障的。

「我們其實從開辦以來除了社會局提醒不要用信仰的方式，事實上我們在工作裡頭我們都沒有在利用，要求孩子有任何的信仰的儀式，這跟我，我跟我原來的老板的理念是一樣的，就是我覺得這些孩子都是在，很多孩子都是在權控或者是被忽略的一些環境裡面長大，特別權控的這種系統裡面，所以你越是要求他信仰他越會有很大的反彈，所以我們其實是尊重孩子的信仰」(何大哥 p.18)

四、塑造「重視就學」的家園氣氛

除了少年反抗、不服管教的挑戰外，初期白鴿家園也面臨到學校系統的挑戰。最開始是面臨學校拒絕背景較複雜的少年回到學校，後來雖然慢慢有共識要找回中輟生，學校知道不能拒絕，但仍用許多方式變相排拒，例如在入學時給少年下馬威、貼標籤、給予針對性的管教，讓少年不願意就學，甚至可能連帶影響他們住在家園的穩定，最後結案轉去更嚴格的單位。由此也可看出，權益保障並非只是家園單向的努力就可以實踐，仍需要有一些外力的支持和配合。

「[一開始]這附近的學校沒有接受過這些孩子，所以在方法上面就是比較強硬，孩子受不了就跑，那逃學就會配合著逃家，那一個人逃一定是…會極大不安，犯罪要推人下水，所以就會造成集體的逃跑。所以那個時候就出現一些狀況，對後

來當然有一些孩子因為他是屬於司法安置的部分，所以法院那邊也就裁定感化教育或等等做了一些結束。」(何大哥 p.5)

對於無法適應學校的少年，白鴿家園曾嘗試在家園內自行辦理一些多元性的方案輔導課程，讓少年有一些學習、不至於賦閒在家。雖然少年會抗拒、不願意接受家園的安排，但透過工作人員的堅持、並搭配潛能開發的活動，改變了家園少年對就學的排斥印象，從而願意繼續就學。最成功的時候，家園中有百分之九十五的少年都是在校讀書，進而奠定了家園「重視就學」的風氣。

從抗拒就學到回歸正軌，這過程中想必花了不少工作人員的心力。安置機構中的個案，特別是非育幼院體系的機構，多半對學業的意願和成就都是不高的，個案在過往原生家庭失功能的生活限制下，多已失去了對念書的興趣、也鮮少認為讀書是必要的，而必須透過工作人員半逼迫半引誘的方式來協助。

「那個時候我也聽到外面的風聲，就是說社工人員轉案的時候，好像就是說有些孩子他們沒有轉的原因，就是聽說家園的孩子必須要就學否則就不能夠進來，那不曉得誰傳的，因為我們的就學個案比太高了，百分之九十五都是念書的孩子，那當然我們在看這是一個，算是一個很好的成果，就是說原來家園都是抗拒就學、抗拒升學的孩子，到當時他們有一個氛圍，就是說家園裡面他就要回歸到一般多數孩子他正常的生涯跑道上。」(何大哥 p.6)

五、「先穩定、再就學、後就業」的輔導政策

透過多年經驗的累積，白鴿家園慢慢也形塑出輔導少年的優先次序：「先穩定、再就學、後就業」。因為工作人員發現少年如果沒有完成學業、取得基本學歷，直接就投入就業市場，很容易導致一種局面：丟了工作也難以重新就學。即便有了工作，也無益於未來的獨立生活。因為少年很容易為了能多掌握金錢、取得自由而提早就業，但少年掌握的學歷資本不高，所能夠從事的工作往往是低薪資、高工時的性質，縱使少年有儲蓄的習慣，但扣除掉生活上個人欲望的滿足消費後，能夠留下來的金錢，其實有限。

「我們家園有訂一個優先次序，先生活穩定，不然你就學我們也不會強迫他就學，根本不用討論就學，第二個就是就學，你就學穩定，然後才討論到工作。是有層次，你不要跟我說你現在前面生活都不穩定，就學也不穩定，然後跟我說你

要工作，我基本上我覺得你工作的要求是代表你已經成人，你已經能為自己負責，不然的話我不會去跟你討論到這一塊」(何大哥 p.7)

白鴿家園的規範，就在何大哥與同事們不斷地嘗試、修正下，逐漸成形為一套有計畫的制度性作法。而這套家園規範，就是少年們在家園中獲取權益保障的遊戲規則。

● 白鴿家園簡史

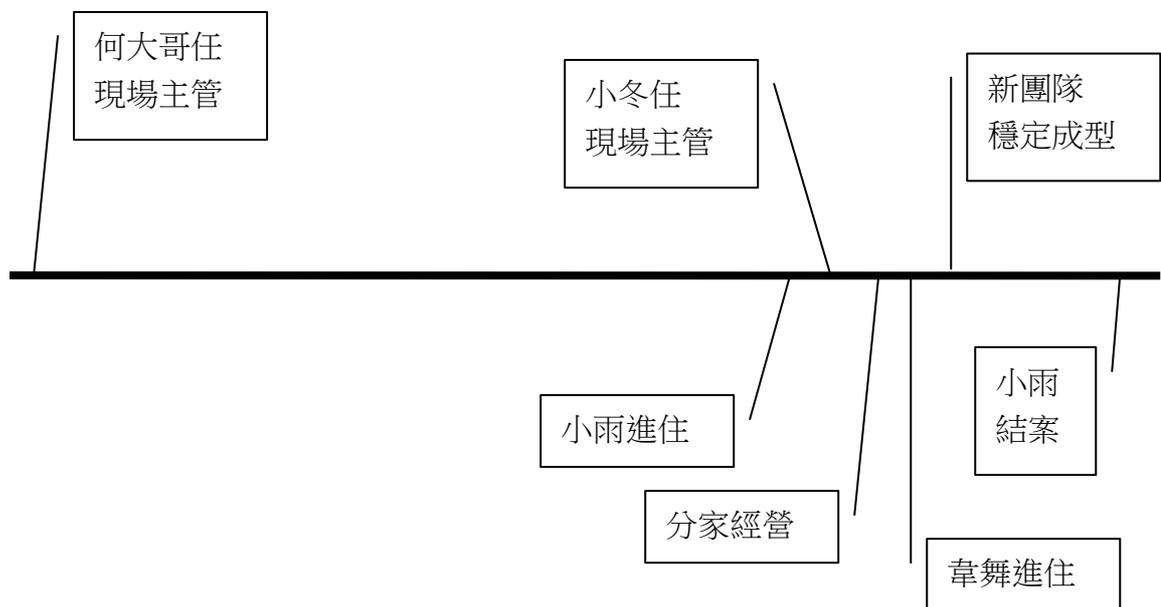


圖 5-1 白鴿家園簡史

第二節 白鴿家園的規範現況

一、「做人的基本道理」：三十條家庭生活公約

白鴿家園的家園規範，基本上是由一套共三十條的規條⁷⁵做為基礎，然後在這基礎上衍生出更細緻的規範，並因為不同的樓層屬性而有運作上的差異。由於現場主管小冬考慮到少年的穩定性與表達能力，經她介紹讓我訪談的小雨和韋舞都是住在自主性較高的樓層，可能對另一樓層的運作不熟悉，因此在分享上未能清楚告訴我兩樓層運作差異性的具體事例，也因此我對白鴿家園細部規範的理解，其實並不完全、是有限制的。

「家庭生活公約」是公約的正式名稱，在少年入住家園前，社工進行開案評估時就會清楚地告知少年。少年必須願意遵守這三十條的生活公約後，才可能安置到家園。三十條公約可歸納為幾個面向：保護安全、行為表現(含正向與負向規範)、限制違法及不安全物品、個人財物的保障、穩定作息、環境維護、財產⁷⁶購置申請、信件檢查與保密等項目。裡面包含最多的，就是家園對少年行為表現的期望，難怪何大哥會稱三十條公約為「基本的做人道理」。

根據何大哥的說法，少年們享有權益，可以透過家園會議來表達想法、修正三十條公約，但工作人員握有最後的裁決權，決定少年們的提議是否符合管理辦法裡面的基本原則，再做修正。而事實上，小雨說三十條公約從來沒動過，不過沒寫在書面上的細節部分倒是修改不少。

「我們有一套生活管理辦法，但是實際上給孩子看的是一套生活公約，因為管理辦法太細，那我們把管理辦法裡面的一些，比較重要的細節跟生活比較直接相關的，用公約來處理，孩子比較容易看得懂，但是如果公約你們有需要增加或者說刪掉的可以，可以透過家庭會議討論，這就是剛剛講到權益，孩子是可以透過家庭會議去修正，但是這個部份我們會去看，是不是符合管理辦法裡面的一些基本的東西，然後以那個為準則。所以生活公約的話，因為我們那生活公約其實很簡單，因為嚴格來講我們生活公約標準非常的低(中略)，就是做人很基本的東西」(何大哥 p.10-11)

⁷⁵ 在研究後期，小冬提供了三十條公約的書面資料讓我可以對照採用。為保障家園不曝光，在本研究中我僅摘要介紹其中的重要內容，而不直接呈現該書面資料之全部內容。

⁷⁶ 腳踏車、機車及手機，需先經家園老師及少年的家屬同意後，使得購買。

二、幫助少年穩定的家園規範

白鴿家園的「先穩定、再就學、後就業」政策，其實並未寫在 30 條的家庭生活公約裡面，是我在訪談後綜合所有受訪者的分享內容，歸納出來的發現。所謂的穩定，其實就是希望少年的生活穩定，能夠遵守家園的相關規範：該讀書就讀書、該玩的時候就好好玩，維護好環境整潔，避免混亂作息、與人衝突等。

「他穩定的話就是他的穩定，不穩定就是比如說在學校常常鬧事，常常出問題，被老師說他在學校幹嘛幹嘛，那或者是，容易跟人家有起衝突，一種不穩定這樣，也有不穩定可能那種作息就是，早上都爬不太起來，對，然後環境也不太愛打掃，對，像這種」(文良第一次 p.13)

「我也跟他講說，你們自己捫心自問，那些家園的規定是不合理的，不過就叫你放學了，早點回家，吃個飯，讀一點書，然後，八點半課輔完，喔可以自由活動半個小時，東西梳洗流洗，早點睡覺，明天要上課，沒有一項是，你覺得那些東西是不合理，你可以提出來，六、日早上起來，吃個飯，環境需要打掃，打掃完，出去玩了，這個我們也從來不管，我也跟他們講，該讀書的時候就好好讀書，該玩的時候，我絕對不會管你們怎麼玩，在什麼地方什麼時間做什麼事情」(辛巴第一次 p.12)

少年在白鴿家園的生活，最主要的照顧者是生活輔導員。因此大部分的規範教導、以及執行，都是透過生活輔導員來傳遞。白鴿家園的生活規範，根據受訪的兩位生輔老師所述，主要是針對少年的行為規範，可分為正向規範和負向規範兩部分。正向規範是希望少年能建立生活常規，環境維護整潔。包括言行舉止上必須得宜，要考量到別人，避免想做甚麼就作甚麼的習慣，能夠謀定而後動，避免因不當言行、行為而滋生事端，或嬉鬧影響環境安寧。在作息上，須遵守約定的時間表，知道什麼時間該做甚麼事，也必須學會守時。

環境維護的部分，包括遵守大樓的管理規定、定期打掃房間，起床後必須將棉被折好維持床褥的整齊，作好垃圾分類、節省水電資源等的表現；簡言之，就是要能遵守規範、循規蹈矩，遇到有衝突、不滿，要能夠以溝通方式解決問題，在家園中能與人和睦相處，對家園氣氛有貢獻，在校時則需遵守校規等。

「生活常規跟環境整潔的部份，主要會是這兩個。生活常規可能就是一些言行啊，因為他們來之前，可能已經習慣用髒話問候他家人之類的，然後或者是，比較不會去在意別人，然後可能會想做甚麼就做甚麼，那這部份我們就會比較要求，(中略)那再來就是，環境的部份就是我們會要求學生要自己定期打掃自己房間，那也早上起床的時候不能弄亂亂，要有基本的整齊，這也是培養學生讓自己整潔清潔的習慣這樣子，對，再來就是作息啦，因為我們固定甚麼時間該做甚麼事，也是有一個約定在。」(文良第一份 p.7)

負向規範的部分，則是禁止某些事務，例如攜帶違禁品如香菸、成人漫畫、酒品、刀具類的危險物品進入家園是不被許可的，一旦工作人員發現，就會有所處分，而持有違禁品也是少年最常招致處罰的緣由。此外講髒話、喧鬧暴力行為、賭博、出入不良場所、逾假晚歸、行動透明度不明、不告而別等，都是家園工作人員視為不當的表現。

「我們訂的一些家規，ㄥ違禁品部分嘛，他們最常犯的還是違禁品部分，違禁品部分就是抽煙，家園一定是禁止規定，就是說你不可以在家帶違禁品，帶煙或是A漫，然後，可能酒，這一塊，禁入家園。危險物品，哪怕是刀具，這些東西。然後再來就是，其實都是生活上的一些東西，最常犯的，逾假，逾假比較扣分，守時這一塊，然後，再來遵守學校規定，校規怎麼處罰，我們就會怎麼處罰，然後再來就是做什麼事情，安全，你做什麼事情跟師長報備，使用什麼器具，問一下師長，其實，基本上一定都是同意的，只是說你要知會我，我至少好掌握你的行為，你正在做些什麼，而不是我找不到人了。然後後來就是逃家，你不告而別，那我會認為說，那麼大了，我們應該做的是溝通…」(辛巴第一份 p. 6)

值得一提的是，我在持續的訪談、分析與澄清的過程中，一直困惑著要如何從這些枝枝節節的規則中挖掘出權益概念，到了後期才發現，原來辛巴所提到的「安全」、「報備」、「知會」、「掌握」等語句，早已提供了線索，它們正是了解白鴿家園在權益保障的實踐上如何去取捨的關鍵字，而「尊重」也是另外一個關鍵字；只是「尊重」要求所規範的對象，主要是對少年，而不是工作人員。

貳、沉重的責任：安全至上，保護優先

一、安全對少年隱私和自主的排擠

「安全」是我在理解白鴿家園規範中發現到的第一個重要準則，包括在接案評估過程中的謹慎評案，以及限制少年進入他人房間、房間門不能關上或閉鎖，禁制少年攜帶違禁物品至家園內等，都是工作人員在考量保障少年安全的情況下而設立的規範內容。

雖然工作人員也知道高舉安全的準則可能會排擠影響到少年的隱私權和自主性，但確實在團體生活的安置機構環境中，工作人員總是經常面臨兩難必須加以取捨的困境，畢竟少年來自不同的背景，難免有彼此生活不協調容易衝突之處，為避免發生霸凌、偷竊等麻煩，勢必要限縮到少年的隱私和自主空間。

「第一個「安全」。誰不知道你忽然間大的把小的拖進房間扁一頓？或是，偷東西，你為何要進人家房間？為了杜絕這些麻煩，就不要。」(辛巴第二次 p.17)

「可能就是現實跟那個，要做到就是還是會有一些些困難，比如說生活空間的，其實自主跟隱私其實都有，可是你要做像到自己家那樣的話，就團體生活是可能也沒辦法到這個，就，比如說你在自己家時，你在房間，你要隨時關門、鎖門，不會有人理你，可是在我們這裡，我們會基於安全上的考量，所以我就會跟孩子說，ㄟ，你就是不可以，不可以關門或是鎖門，因為我們會擔心，如果你發生什麼事情或是有什麼安全上的顧慮我們看不到。對，我覺得這是有一些些差異的。」(薇娟 p.4-5)

安全考量，甚至也會影響少年與原生家庭連結的自由度。由於家園少年多為保護性個案，工作人員擔心少年私自返家後遭到再次家暴，或是突然出現被家人拒斥，或私下向家人討索金錢，對家園的輔導形成干擾，基於許多方面的考量，白鴿家園規定安置的少年不得私自返回原生家庭，必須經由主責社工正式安排方可返家。一旦發現少年有私自返家行為，將給予嚴格處分。文良說「誰要負責？」，很傳神地點出家園運作背後的壓力。

「因為沒有經過一個正式的安排回家，如果今天回家如果出事情的話，誰要負責任？是家人那邊要負責任或是家園要負責任？其實那個責任歸屬就變的很複

雜，這是一個，然後第二個就是說，你現在回家，那你可能是因為想回家，阿但是如果爸爸媽媽或是他的家人其實在這回家的過程中，對他做了對他不利的，那怎麼辦，基於這兩點，我們其實是禁止學生私自回家的，如果他真的私自回家的話，基本上，我們有明文規定就是說，私自返家，那就是會用比較嚴厲的處分這樣。」(文良第二次 p.5)

主張權益要成立，事實上需要有一個相對應要負責的人。若缺少這樣的責任，則主張權益就不存在。因此少年的權益保障和責任的歸屬有關。問題是，這責任由誰來擔？雖然在安置期間，該負責的人是機構的工作人員，但少年在機構外自由來去的活動，其實工作人員是很難負責的，更別說是少年回到原生家庭中，可能發生意外後的究責。由誰來判定並追究責任？是少年本人還是委託少年至家園生活的主管單位？誰擁有實質的權力來判定安置機構是否確實保障到少年的權益？不可承受的「責任」之重，侷限了工作人員在保障少年權益上的彈性與自由度。

二、不要出狀況就好

除了因為安全的考量，少年的自主、隱私、返家自由會受到影響外，少年對自己的財物、擁有物，能夠處分的權益也是受到限縮的。比如說社工會在為少年保密的前提下檢查所有信件、禁止財物的相互借貸。禁止借貸限制的層面還滿廣的，包括錢財、個人物品、衣服，少年都不可以互通有無。

另外也有規範並未明列在三十條公約上。例如少年如果互相開玩笑，開過頭導致雙方衝突，少年也會招致相對應的處分，並且在「一個銅板敲不響」的邏輯下，開玩笑的發動者和被開玩笑的人都要受罰；而取綽號，在家園中也是不被允許的。此外少年也必須參加家園規定的活動，無故不參加活動者會有所懲罰。

「其實是不能互相借貸，哪怕是物品。但是，要斷絕很難，甚至他也不同意你，為什麼不能借貸。你好好跟他講『到時候出了問題喔！』什麼什麼的，他會不能理解，他會覺得說『又沒有…OK啊，又沒有啊…』那我也不要管啦，那只要發生問題，我兩個一起罰！然後再來就是：開玩笑嘛，你認為你在跟他在開玩笑，我也跟你講『開玩笑要有分寸嘛』你認為你在開玩笑，他不認為你是在開玩笑，那事情就來了嘛！那你就少跟人家開玩笑，你喜歡跟人家開玩笑，OK啊！開不舒

服了，我兩個一起罰。」(辛巴第二次 p.15)

關於「禁止借貸」這個部分，我還特別跟辛巴討論，詢問他這樣的規則是否限制過多，因為在我的理解，安置個案的需求滿足，除了家園工作人員的供給，以及原生家庭的支持外，個案之間的互通有無其實是很重要的機制，也就是「我給你一個方便，下次你給我一個方便」的互助概念。比如我在珍珠學園帶團體時，剛好遇上天氣變化、氣溫陡降，有的少女剛進住家園衣服不夠，來不及回原生家庭拿，又看不上機構給的現成二手衣物，這時候其他少女就會借她衣服，協助她度過寒冷。

對於我的疑問，辛巴的解釋是：生活上的互助，例如幫忙作事情、幫忙取用東西，當然是沒有問題。但若要動用到物質，他會認為已經給少年零用金，少年可以自己買，而不能只想用別人的，佔人家便宜。

「我會覺得那只是物質的…很簡單，每個人都有零用錢，這種東西你想要，基本的家園都會有，鍋碗瓢盆、文具…家園應有盡有，你可能想要愛美、想要離子夾，可能想要髮雕、噴霧劑…或是這些奇奇怪怪的，你想要用，你為什麼不買自己的？只想用其他人的？」(辛巴第二次 p.15)

事實上，關於「禁止借貸」的規定，是辛巴進到家園前就留下的規定。因為辛巴曾提到家園的運作上有些傳統的包袱存在，我問他像這條規定是否算是一種包袱，而辛巴認為不是。辛巴的想法是，規定可以是死的，也可以是活的，端看執行的人如何去詮釋，有這樣一個規則從過往的經驗中保留下來，一定有背後的原因。工作人員能作的就是去適當的拿捏。因此辛巴選擇給少年互通有無的空間，允許少年們可以私下借貸，但如果借貸關係發生了糾紛，他就會同時處罰借貸關係中的雙方。

「我沒有禁止，因為我也知道不可能不借，甚至我也不知道當初有這條規定到底是哪個家長訂下來的，家園是有這條規定」(辛巴第二次 p.16)

三、家規至上？生輔員維護家規的責任束縛

介紹到這裡，就可以看出其實家園規範不光只是約束安置少年的行為，也束縛了工作人員可以選擇的作為。當一位新的工作人員進入家園工作，必須先去了

解家園規範，並且習慣家園原有的作法，融入既有的運作體系。因此任何的決策，以及規範的執行，很難完全從個人的價值來判斷，而必須權衡家園的規定，甚至承擔家園過往因襲的習慣所帶來的影響。比如說辛巴初到家園工作時，就曾承受先前的工作人員無力有效管教少年的後果，讓他在工作上徒增辛苦。

「以前長久的，可能以前的生輔老師，以前的學生是怎麼樣做的，會有一些包袱存在，這真的滿沉重的。對，我那時候會講，以前有些學生，半夜裡面，直接在家園裡面，就廁所裡面直接抽煙，對，你起床叫他，他跟你翻臉，那怎麼辦？我又不可能動手打他，那處罰他，他也是不鳥你，他就讓你處罰，無限循環，那有些歷史的包袱存在」(辛巴第一次 p.13)

因此工作人員在必須接受家園既有的規範、並有效執行的情況下，既要減少少年的不滿、又要能符合自己的價值判斷，就端看其如何去重新詮釋家園規範。因此家園會議不單是一個少年們可以表達其意見的平台，也是生輔員與少年溝通、申明規範執行標準的正式管道。

由此也可以看出，少年在家園中的權益保障，除了要看家園規範如何制訂、配置資源外，生活輔導員的詮釋權力更是關鍵：他如何解釋規範的適用範圍、以及對少年行為的好壞判定，都會影響到少年們獲取利益的多寡結果。

「喔，什麼叫『欺騙』？包含你『企圖隱瞞』，這也是一種欺騙，我也跟他們講。然後你說『在家園抽煙』家園抽菸，包含其實你在家園附近喔邊走邊抽菸，被人家，被老師看到、被學生看到這也算啊！我就把這些東西界定清楚。還有所謂『偷竊』，『不明的金錢來歷』，喔你有不明金錢來歷，包含，你這個金錢來的，你無法交待它的來龍去脈，這也算是『不明金錢來歷』啊！我會對於一些、一些常犯的，在家庭會議就是做一個比較明確的詮釋，我也是希望說…他們很清楚，不要到時候就是罰得他們認為不明不白，甚至於覺得牽強。喔『擅入他人寢室』，包含：沒有跟師長報備就探頭進師長房間。對啦，我這些東西都會跟他們講，這當然，如果有孩子會問『為什麼不能就進入他人寢室？』那我就跟他講啦：如果今天你在房間一個人，你可能想好好休息，忽然一個人走進來，你會不會覺得你被打擾了？對啊！他們是能理解的。」(辛巴第二次 p.16)

所幸辛巴多少會藉由家庭會議的召開，讓少年們表達想法，一方面運用團體

的力量，讓少年知錯。另一方面也是了解少年們的觀點，以便修正自己的想法，在決策上能更合理的回應少年的需求。

這也表示工作人員的特質，能不能允許少年表達意見，可不可以接納不同的想法，其實也是會影響少年權益保障的變數。而會不會說一套，作一套，形成表裡不一的狀態？也是在要保障家園少年權益時必須考量的。就像我在第一章提到的生輔員林雪，她透過自己的權力優勢，讓少女們簽名「同意」修改過的家規內容，呈現家庭會議「溝通」的「成果」，乍看之下非常完美，正好可作為機構評鑑時的呈堂「證據」，但實際上的作為，卻是侵害到少女的自主權益。

「我要做到的就是，那怕是我今天做主，他是心甘情願的，當然也有碰過是…明明是他錯，我們好好跟他講，他耍賴的那一種，那個很簡單，我的做法會說，沒關係，那我們召開家庭會議，我們樓下的所有的學生，就是我們這一層樓，一起生活的學生，我們在家庭會議，我們再拿出來討論，把大家的想法講出來。其實，這個東西不是說用於攻擊學生，或是要你服輸，只是我要聽聽孩子們的想法，因為畢竟我們不是孩子，過了那年齡層，其實有時候，我們的想法，應該是說會比較，講好聽點是成熟，講難聽點，其實是已經脫離他們的範疇。所以，就說聽聽他們的意見想法，修正一下我的行為，或是我的決定，然後孩子你的想法是什麼」(辛巴第一次 p.4-5)

四、分數的世界：生活評比制度

為要落實家園規範對少年行為的影響，白鴿家園設計了一套生活評比制度，對少年的行為表現評分，引導少年自我約束。制度是這樣的：每一個禮拜為一個週期計算，從禮拜六當成第一天，持續到下禮拜五，禮拜五當天作最後結算。在一個禮拜起始，無論先前表現如何，每個人都無條件直接獲得一百分。之後每天生輔員都會觀察、檢查少年們在生活中的各項表現，是否能準時起床或就寢、維持房間與公共環境的整潔、循規蹈矩…，確實表現出家庭規範所期望他們作到的行為樣貌。

達到基本標準的人，沒有加分或扣分，便能守住基本的一百分。超過標準的人，當然就是加分加分鼓勵；反之，若表現不佳，工作人員就會扣分。每個禮拜結算，只要少年的總分能達到八十五分以上，即可獲得獎勵金，獎金隨著分數的

高低而調整：最低五十塊，最高是兩百塊。而這些獎勵金是額外給的，是在每天固定零用錢以外的鼓勵。

「就是，我們一開始會給學生滿分啦，就是重新開始是滿分，其實給學生滿分的用意也是要让學生知道說，就是你，其實從開始，因為我們每個禮拜五結算，禮拜六開始到下一個禮拜五，你就是一個完整的人，對那，你就算這禮拜都沒做甚麼好事，也沒做甚麼壞事，你至少最後結算你一百分以上，你就兩百塊的錢可以拿，(中略)那用這樣的方式去鼓勵學生能夠去...慢慢養成整理自己房間以及守時的習慣」(文良第一次 p.8)

這套獎勵規則的設計背後，隱藏了一些家園師長想傳遞給少年的心意。文良解釋每次重新評比即給予滿分的設計，其實就是希望傳遞給少年「完整的人」的訊息。但少年是否能接收到這個訊息？在他們的眼中，又是如何看待家園的這套制度？

小雨和韋舞對生活評比制度的描述，和工作人員差不多。他們還提到這套獎勵制度，會有額外的紅利。每週生輔員都會將獎勵金放在紅包裡面，發放給評比分數超過 85 分的少年。紅包袋上會有工作人員的簽名。如果累積十個紅包袋⁷⁷，就可以有額外的兩百塊獎賞。不過這額外的獎金，少年必須先用自己的錢，買了東西，憑收據和十個紅包袋再去跟工作人員請領。

「[獎勵]就是依分數來定。你 100 分以上就是 200、你 99 分就是 150、95~90 之間就是 100 塊、90~85 之間就是 50 塊。因為我們是用紅包袋裝嘛，那你累積滿十個紅包袋你可以再去換 200 塊。」(小雨第二次 p.10)

小雨也告訴我，一般來說家園少年如果想申請持有手機，申請條件的其中一項，也和獎勵金制度有關，必須累積一定時間的「破百」表現，才有成功申請的可能。雖然文良分享的手機申請標準，跟小雨所說的則有些差異，不過兩人的說法中有一個共通處，也就是生活評比制度的分數成績。

「我們學生基本上不會強制要求你不能夠用手機，因為有時候真的年紀比較大，上高中，有一些交友上或者說連絡上的需求，我們其實會開放讓學生，像我們就

⁷⁷ 不限是否拿到最高獎金 200 元。獎金即使只有 50 元，也是放在紅包袋中。

有一些學生就有手機可以用，那前提就是說，你要用正當的管道跟我們作申請，我們會評估你的生活表現跟在校表現，評估比如說三個月這一段時間你的評比，你的表現都在程度以上，比如說八十五分，分數都八十五分以上，然後也沒有發生甚麼在學校被記過，或者是說跟學生有衝突的事情的話，你要申請手機我們是會允許的這樣。」(文良第一次 p.11)

五、「權力」與責任並存

很顯然地，少年在白鴿家園中能享有的權益保障，和他在家園中的生活表現有著密切關係，表現得穩定，就能夠得到較多利益。這一部分反映了白鴿家園的價值觀點：權力和責任是並存平衡的，少年不可以只享權力而不負相關的責任⁷⁸。如果工作人員評估少年還無法表現出他們的自制、彼此尊重，少年的權益則可能被收回。比方說原本少年們享有自主管理電腦的權力，但因為發生強欺弱，霸凌侵占別人的電腦使用權的狀況，最後就收回交由工作人員管制。

另外白鴿家園的電話本來是可以對外撥打的，但因為少年們過往的表現不佳，因此目前家園的電話功能是有點不全的⁷⁹。少年如果要對外通訊、又沒有手機的話，就必須外出才能講電話。

「權力跟責任是平衡的嘛，這是一種教育，對，就是我覺得這一部份是我的堅持。所以我覺得，我很習慣就是說，讓孩子，當然要有權力，比方說要用電腦，很好啊，那他們可以，我們曾經也有試著辦那個電腦的自治會，就是說他的，呃，讓孩子自己去管理電腦，所以就是說，早期就是我們可不可以開放電腦使用或等等那些，當然後來這個自治會，最後是解散了，對因為我們後來就發現，他們運用權力的時候會有霸凌，霸凌其他同學的使用權的這種狀況，那我就認為他們如果沒有學會彼此尊重這件事情，那只好先收回了，對，那就還是回歸到家園的開放的管制」(何大哥 p.22-23)。

但這樣的「權益」，基本上是由個人的功績表現來決定的，而不是一種資格或身分(entitlement)的享有，那還能稱之為是權益嗎？不過後來我深入去分析受訪者們言談的語彙中，他們選用了哪些字詞去描述少年們可享有的「利益」時，

⁷⁸ 此部分在逐字稿完成後，我特別跟何大哥用 e-mail 確認過。何大哥很肯定他指涉的是「權力」和責任，他認為權利是被動獲得的，權力才是主動的。

⁷⁹ 家園餐廳設有投幣式電話。

發現基本上他們會說的是「福利」、「權力」而非「權益」，因此工作人員一再強調「責任」，以及「不勝任就收回」，看起來也就可以理解了。從這個角度來看家園的各種制度設計，包括值日生制度、少年所享「福利」的內容、處分彈性的拿捏等，讀者可以看到其背後的思維假設是相當一致的：即一個人的參與和權益都必須要有負責任為基礎，而少年因為缺乏負責任的能力，故也就不享有權益，這是偏向於兒童保護論者的看法。

六、強制性下的獨立能力

「值日生」制度，是三十條公約內明定的少年工作或「責任」，採輪流制，每周輪替一次。值日生早上要負責準備所有人的早餐、每晚巡視維護公共環境的清潔(包括洗碗、拖拭地板)，以及負責家園垃圾分類、資源回收。這些事項辛巴描述起來很是輕鬆簡單，基本上就是一個人獨立生活時要能夠作到的家庭維護，但我估算一下，真要一個青少年把這些事情都做好，其實是要花不少時間與精力的。

辛巴告訴我，他們會在家園會議的時候給值日生回饋，所有的少年都學習告知當週值日生其優點及缺點，如果待改進的事項太多，則少年就可能需要重做值日生，或是與下一位值日生共同擔任值日生。

值日生準備早餐的工作，其實是在何大哥擔任現場主管時定下的規矩。目的是在讓少年們擁有照顧自己的能力，未來離開白鴿家園的時候，萬一有甚麼狀況，比方說要省錢，或者是遇到颱風沒地方買東西吃，都可以因應生活上的挑戰。因此透過賦予值日生做早餐的責任，來強迫少年培養烹煮這項生活技能。

「他們有件事情一定會被強迫，就是做早餐，就是他們要學習做早餐，(中略)我覺得這個部份，哪怕他將來不自己煮，但他基本上有這個能力，這個能力你可以將來不用，但他有這個能力，我覺得也對於他將來知道，自己是可以照顧自己的，大不了他買不到東西，自己也可以煮。」(何大哥 p.26-27)

目前家園早餐的部分，一周會有一天少年可以到外面的早餐店吃外食，其他的則是由值日生和生輔員協助自煮。少年們可以提出要求，在預算及時間允許下，嘗試各種類型的餐食。讓少年們來決定早餐要吃什麼，算是一種少年參與權

益的具體事例。

「禮拜五是我們跟一個早餐店有合作，禮拜五一天那天就 45 塊，我是叫完以後我們生輔老師再去付錢，那天是外食，其他是家園裡面自己煮啊，包含稀飯啦、做蔥油餅啦、吃水餃啦，或煮義大利麵啦，反正奇奇怪怪，因為只要提的出來，我們就會ㄟ時間點是可以配合的，也不會說太隨便會不會影響到學生的什麼什麼的話，ok 啊！為什麼不行？試看看嘛！對啊，我給他們這個概念，這種東西就是這樣子，為什麼不行？」(辛巴第一次 P.20)

從工作人員的分享中，可知他們在制度設計的背後，潛藏著協助少年培養少年未來獨立自主的企圖，這可視為一種維護積極的主張權益之展現，但矛盾的是，這種自主能力的培養，是建立在對少年的強制性要求基礎上。而我從中體察到，少年們享有的權益受到某種程度的框限，這尤其在少年們享有福利的給予和限制上可看得更清楚。

七、少年享有的福利與權益

(一) 比別的機構優渥的零用金

少年在白鴿家園中所享有的利益，除了可以申請持有手機之外，還包括有金錢的收益、外出福利、看電視、使用電腦、電動。金錢的收益包括了：每天 50 元的零用金、一週一次的獎勵金、鼓勵在校學業成就的獎學金，以及每年兩次的治裝費用。

零用金是少年可以自行支配的金錢，家園唯一要求，就是少年必須記帳，清楚交代金錢的流向，並且少年必須定期將帳本交給生輔員，讓生輔員了解少年的金錢使用情形。至於儲蓄，則不強制，比較是採鼓勵、勸誘的方式為之。

至於零用金的金額多寡、足用與否，真的是一個相對性比較，雖然文良根據和相關安置機構比較的結果，認為少年的零用金已經很多了，不過如果跟一般青少年比較的話，其實這金額是有些偏低的⁸⁰。家園的少年們處於消費導向時代，

⁸⁰根據 98 年的主計處「青少年狀況調查報告」，14-24 歲的青少年平均每月可支配金額為 4543 元，但因為有些青少年的零用金來源，其實是他們在外工作的收入，因此 4543 元可能是偏高的；如果以在學者來看，則平均可支配金額為 3544 元，若分攤到每週，每週為 886 元。遠高過於家園少年每週 350 元的零用金。

又住在繁華的商業區中，如何克制自己的消費需求，真的是一大挑戰。

雖然小雨說零用金省著點用的話還夠用，但其實以他自己慣常的消費習性，這些錢其實是不足的，必須另找財源補貼。比方說挪用每日的餐費，吃少一點，讓自己的可支配金錢增加；或者是私下去打工、由朋友來支應在外的開銷；當然也可能會有一些非法手段，我猜小雨是知道的，只是不方便在訪談中說出來。他只透露家園其他的少年，或多或少都有一些家園外的金錢收入，比如說小雨在核稿的時候，就告訴我家園其他的少年，有些人出去玩都是讓女朋友買單，對此他覺得很不以為然⁸¹。

(二) 最基本的福利：看電視

外出、使用電腦、打電動、看電視等並列為福利，則是要從懲罰面來看。家園的少年如果違規受到懲罰，最嚴重的處分稱作「觀察期」，在觀察期間，少年會被剝奪週末外出的機會、限制領零用金，並且也無法玩電玩。小雨告訴我，以前他們受到的處罰會更多，但目前的作法相對比較寬鬆，即使在觀察期，至少還能夠看電視。

「很明確的福利喔，我們可以玩家園的電動、電腦，這些都是我們可以使用的。基本上嚴格來說的話之前的規定是說我們觀察期的學生電視是不能看、不能碰DVD，必須做勞務。那現在比較鬆了，觀察期你看電視不會有人管，幾乎不用做到什麼勞務。對，那嚴格來說這些都是要做的，而且是不能看電視的。所以我們福利，看電視就是算我們一種福利了。」(小雨第二次 p.17)

(三) 申訴權益

機構工作人員由於具有法律所賦予的權威，便可以運用其權力來規範、調整或限制少年的權益，但如果少年的想法與工作人員的裁決不同，是否有管道來表達不滿、或申訴，這其實也是少年應享有的權益之一。小冬告訴我，家園的申訴管道都是用人際間的口頭表達。

少年可以透過文良來申訴，因為文良是生輔組組長，而生輔員因為全權負擔少年在家園的生活照顧，其實是決定少年在家園權益保障情形最關鍵的人物。但

⁸¹ 小雨還滿重視「男子氣概」的，對他來說，讓女朋友供養，不是一個男人應該有的行為。

如果連文良都無法處理，則可以拉高層級跟小冬反應。少年對社工如果有異見的話，也是跟小冬來申訴。

「他(少年)可以申訴，我們家園有申訴管道，文良是我們生輔組組長，他如果對某個老師下的處份不滿，他可以跟生輔組長申訴，這是家園的學生都知道的。那如果今天…呢…是針對社工的話，那就可以直接找我。那當然如果生輔組長文良這邊的處理，孩子也沒有辦法認同，或者是說他不理解，他也可以找我，所以我是更上層的可以申訴的管道，所以這個部分孩子是知道的。我們都…都有跟大家講。」(小冬 p.24)

小冬也告訴我一個實際的例子，說明家園是如何處理少年的申訴。白鴿家園有個禁止取綽號的規範，避免少年們會用惡意的取綽號方式來羞辱他人。但某次外出活動，有工作人員幫少年取綽號，以為這樣可以拉近距離，但少年事實上並不高興被冠以這樣的稱呼，因此事後向小冬申訴。

小冬的處置是告訴少年去向取綽號的工作人員抗議，表達他的不快；同時小冬也私下去跟工作人員反應，鼓勵工作人員道歉。最後工作人員在小冬告知之後，很快地去找該位少年表達歉意。

「我們在家園是禁止取綽號的，禁止互相幫別人取綽號，以免用這個綽號來羞辱人，要叫對方的名字，(中略)那孩子有一天就跟我反映說他非常生氣，他覺得家園不是禁止互相取綽號，那我們都不可以取其他同學綽號，為什麼那個老師可以叫我某鳥人這樣子？他說我長得很像鳥嗎？，那當下我也覺得，對啊…就是你這樣生氣是很理所當然的啊。可是我也反問他說，你有沒有表達出來，你的憤怒？你的不滿。沒有，他說他有用眼神瞪他。我說那請問對方看得懂嗎？有看得到嗎？所以事實上對方是沒有接受到這樣的訊息，所以呢，我有跟這個孩子講，請他去跟這個老師講，表達說他不希望再被稱呼這個綽號，因為他覺得一點都不好玩、一點也不好笑這樣，他生氣了。」(小冬 p.25)

辛巴事實上也跟我講過他處理少年申訴的例子⁸²。當然就小冬和辛巴的認知，似乎他們的回應少年們是可以接受的。不過我在當中也看到一個情形，也就是單憑口頭申訴的情況下，工作人員其實掌握了「詮釋」上的優勢、以及工作團

⁸² 但因為當中牽涉很多細節，不容易引用，在此就不呈現。

隊成員是否會相互照應而影響到少年權益的情況，比如說「官官相護」的狀況？這些都是在設計申訴制度上需要再多思考的。

(四)「特別福利」：福利金與減免處分

此外有兩個比較特別的「福利」：福利金使用與「減免處分」的福利。福利金其實是少年被處罰扣款、累積起來的一筆基金。這筆基金的用途除了讓家園少年整體表現良好時，可以提取福利金全家外出吃喝遊樂外，也包括修繕家園內的娛樂設施。「減免處分」的福利，在本章第二節的「潛規則」一段，會有較詳盡的說明。

「另外就不是個人的，就是整體的，比如說我們這個月結算，我們的評比，所有學生的評比，平均分，最高的，每個人都拿最高的評比出來，平均，那發現，如果說那個總平均有高過 85 分的話，那我們也會有給這個樓層專門用的福利金，他們可以用這福利金比如說去買個東西吃啊，或者是說，金額夠高的話，也許打個網咖或看個電影之類的，就大家可以出去做個團體的活動」(文良第一次 p.9)

「福利金是大家共同努力堆，就是等於說他們被扣了零用金，然後或是省一些處罰而累積的」(辛巴第一次 p.18)

福利金的設計，是我覺得很特別的一點。它滿足了少年休閒育樂需求的作法，也有一些的彈性運用，但它卻不是一個常態性的公務經費；此外這筆經費的累積，其實是經由剝奪違反規範的少年使用金錢和需求滿足的自由而來的。假如某個時期家園的少年們都非常循規蹈矩，沒有任何人的零用錢扣除，是否少年們就失去一個滿足休閒育樂需求的資源？我認為這某個程度反映了安置服務設計上的限制：當資源有限的情況下，優先限縮的是休閒娛樂相關的經費。使得福利金的設置，雖然立意良好，卻隱約有一種「劫貧濟貧」的味道。

綜合以上所介紹的生活評比制度與少年所享有的福利，其實可發現少年所能獲得的獎勵和福利其實都有一個共同的前提：也就是循規蹈矩、遵循家園的規範。少年如果不能表現出一定的良好行為，甚至會被剝奪零用金，轉而成家園的福利金。由此看來，少年的消極主張權益--享有不受干預，免於剝奪抑制的權益，

在家園規範的設計下，其保障是相對薄弱的。

八、兩利刃的獎懲制度：獎勵成長？或製造挫敗？

誠如前面所述，少年在家園中能享有的權益保障，基本上是跟他的功績、表現相關的，因此作好有賞，作不好也就得承受相對的損失。具體的例子就是生活評比制度。雖然小雨在訪談時說要作到滿分不難，但其實在他滿 18 歲之前，曾經在這套制度下，拿到負分的狀況，而招致很重的懲罰。換句話說，生活評比這套制度，基本上就是一個集合了獎勵和懲罰的兩刃劍。扣分數這個舉動，基本上就是對少年的一種懲罰；而當結算評比的成果，看著別人有獎金拿，自己卻拿不到半毛錢，看在少年的心裡應該也是夠難受的了。

白鴿家園的懲罰，除了生活評比制度未達標準會被扣分、分數不足八十五分就拿不到獎勵金外，也會有扣錢的處分，例如帳目不清或延遲繳交帳簿，或者是東西亂丟被工作人員沒收，就必須拿零用錢贖回。家園有一套規定記帳的制度，工作人員可以透過對帳的方式，確認是否有成員有異常的金錢來源。而帳本必須定期繳交給生輔員檢查，如果少年沒在規定的時間繳交，或者是記帳不清楚，都是會被扣錢的。

九、漸進式處罰：「態度」很重要！

工作人員在對青少年給予懲處時，其實都會允許少年有犯錯的機會，以漸進式的處罰來回應。一開始可能只是警告，提醒少年記住應該遵守的規範。待少年再次違反規則，可能會先給予一些較輕微的責罰，以示告誡；如果少年屢勸不聽，一再違反規範的時候，就會依據家園規範的懲罰準則，給予完全的處分。辛巴表示，少年最常發生的就是在學校抽菸、被校方發現通知家園。他可能一開始先限制少年兩天外出、之後加重懲罰至禁足一週，最後才是施予觀察期。

而薇娟的分享，則凸顯了少年在面對犯錯時的「態度」很重要。如果少年有悔意的話，則還有緩頰的空間，但如果少年表現得無所謂或不知悔意的話，則漸進式的懲罰可能就此省略，直接以家園規範的懲罰準則來予以處分。再次我們可以看到，少年們在家園中的表現、「態度」的重要性。

「如果有些孩子表現出來就是無所謂呀或是什麼的話，那我們就會說，那今天就

照家園規定來，因為其實家園規定都是很明確。而且我們通常不會第一時間就用家規去懲處孩子(中略)就我們也當然都希望可以給孩子一些機會，然後讓他們可以自己學習跟管理，對，但是如果真的，就是真的沒有辦法的話，我們才會最後才會用家園的規範去要求他」(薇娟 p.7)

在所有的懲罰中，最嚴格的是「觀察期」。這也是影響少年權益保障的一項關鍵性制度設計。

十、萬用的「觀察期」

(一) 安全、保護為重的入住觀察期

在白鴿學園，觀察期有兩個作用：第一是「入住觀察期」或稱「適應觀察期」，即少年進入家園的第一個禮拜中，既無法獨自外出，也沒有零用錢。少年在入住觀察期間，晚上會睡在抒壓室內，但平常還是跟其他人一樣在家園內的空間中活動。

從辛巴的解釋，可看出入住觀察期這樣的設計，其實還是基於「安全」、保護的考量，以避免少年入住對家園動力產生太大的影響。

「如果直接一個新案喔，他一個不穩定，你瞬間融入了房間裡面，會不會雞犬不寧？甚至我們老師都不了解他，真實的他，連第一個，連家園情況、作息都還沒有辦法摸清，他還要馬上習慣他的室友。這也是很大的挑戰啦！以及，他認同家園了嗎？他不認同之餘，這在瞬間的跟其他人相處，這很大的問題。所以我覺得它的這個考量點其實蠻多的…優大於弊，優點大於它的缺點，我也蠻贊同這個東西的。」(辛巴第二次 p.17)

(二) 觀察期處分：白鴿家園的「抗生素」

另一方面，「觀察期」還具有懲罰的功能意義。白鴿家園中最嚴重的處分，就是被「下」⁸³觀察期。

「觀察期就是甚麼事都不能做，然後你只能待在家園裡面待著休息，就觀察你，對一個禮拜，觀察你一個禮拜的狀況，如果你只被下一個禮拜觀察期，一個禮拜

⁸³ 「下」就是指下處分的意思。少年們都習慣這麼描述。

都沒有犯錯甚麼，沒有繼續再做逃家的動作的話就可以出去了」(韋舞第一次 p.8)

一旦少年被給予觀察期，將有三種福利被剝奪：一是週末禁止外出，只能留在家園；第二是一週七天不能領零用錢，等於是被扣 350 元；第三是不能玩家園中的電動遊戲。根據小冬的說法，會懲罰少年進入觀察期，一定是少年有嚴重的違規，例如：逃學逃家、攜帶違禁品、欺騙師長、在學校被記大過等情形。而辛巴則提到在家園抽菸、偷竊、違反校規，以及生活評比分數太差扣到負分，少年一樣會招致觀察期的懲罰。

一般來說，觀察期是以一週為單位，但也有較嚴重的違規，會直接給連續兩週的觀察期處罰。一般觀察期之上，還有所謂的「連續觀察期」，也就是少年犯了錯，被施予觀察期後，原有的懲罰還沒過，又有新的過錯產生，而招致下一個觀察期處分。

「最嚴重的處分叫觀察期，那觀察期有三樣福利沒有，我們就剝奪你那個福利。第一個是周末被禁足，然後觀察期是七天，為期七天一次，那周末被禁足，然後每天，這七天當中每天不能領零用錢 50 塊，然後第三個是不能打電動。所以在這七天的觀察期，為什麼會被觀察期，一定是你犯了很嚴重的錯誤，比方說像逃學逃家，或者是說攜帶違禁品，或者是欺騙師長，或是在學校被記大過，可能諸如此類，很嚴重的一個過錯，你被觀察期七天，那有些人是連續被觀察期，就是他…犯了錯，這七天當中都還沒渡過，又在這七天又不斷累積累積，又連續好幾個錯，所以他就累積好多個觀察期，就是幾週，數週的觀察期。」(小冬 p.23)

觀察期的長短判定，雖然有基本的準則，比如說脫離師長的掌握、自行外出、在家園抽菸、偷竊、欺騙師長等，約處罰一週，記大過則是兩週，但還是可以有工作人員主觀判定、裁量的空間。比如說違規事件本身的嚴重度、少年違規的動機、以及少年面對工作人員責罰時的態度。少年如果表現出滿不在乎的狀態，就很難有轉圜的空間。在此，工作人員權力的拿捏就很重要了，過緊，可能影響到少年能享有的利益，但過輕，又似乎是縱容他們的偏離表現，不利於其後續長遠的利益。權力的運用，其實是很兩難的。

「這些家園規定都有一個基本的，基本的啦，就是說，你假設，脫離師長掌握，就是類似不告而別，或你出去玩，脫隊，這個就是觀察期一週，那當然可以輕可

以…視情節輕重，增加或減少，他都會有一些比較基本的，類似你抽煙，在家園裡面抽煙，一週，這比較重啦，這些都是屬於比較重的。偷竊，一週，欺騙師長，對，這些東西，違反校規，例如記個大過，大過是兩週，然後以及逃家什麼什麼的，他都有一個基本的東西在，那再來就是，如何去拿捏輕重的話，就是看孩子們的態度，以及我們去想想，他為什麼會發生？以及他發生以後，他的態度是怎麼樣？是否有改過？對，在這一塊就會做出所謂的拿捏，如果是，再來就是比較特別，就是說，連續二次，而且很密集的，而且你無絲毫的悔意，那就可能呈現double的狀態。對。不過在觀察期上面，很少會這樣。」(辛巴第一次 p.9)

因此，我將觀察期比擬為「抗生素」，一方面是著眼於使用它的兩難：用也不是，不用也不是；就像我們在看醫時，醫師會特別叮嚀，抗生素不能隨便吃，一旦吃了，就不可任意停藥，免得病菌產生抗藥性，以致雖知它對身體有副作用，但仍不得不持續服藥。

另一方面，是因「觀察期」在訪談中出現的頻率很高，再者它是被用來處理「重大違規」的工具，也就是期望它的運用可以達到「藥到病除」的效果。儘管重大違規需要有「非常手段」來遏止，但過度依賴抗生素也可能面臨產生「抗藥性」的困境，導致無藥可醫的地步。

「連續觀察期」就像是長期投用抗生素的狀態。而少年的種種反抗、掙扎行為，就像是病菌在物競天擇的情況下，所衍生出的強勢菌種一般。在下一節，我會說明少年如何在連續觀察期下，以他們的動能來爭取他們的權益保障。

小結：

綜合以上對白鴿家園的背景，制度與規範的發展，以及當前的運作模式等的介紹，讀者應該不難看出：白鴿學園的運作是奠基於一套穩定的家園規範之上，這套規範對於少年和工作人員都有一定的約束作用，使得白鴿家園可以在工作團隊成員變動之餘，仍能保持一定的穩定運作節奏，維繫白鴿家園的氛圍，使每位進入家園的少年，能重新找回穩定的秩序，進入就學的常軌，進而累積獨立的資本，再回返社區。

而在白鴿家園的規範下，「安全」的準則，是工作人員首要承擔的責任。因此為貫徹安全的要求，從少年入住的評估、到進住家園後生活中的細節，乃至於少年返家，都有許多的限制，而影響到少年的隱私權和自主性。為了減少團體生活衍生的不必要麻煩如霸凌、偷竊問題，也避免少年在外出了狀況工作人員無法負責，故「不要出狀況」變成是工作人員拿捏對少年行為管理的判斷標準，而少年必須盡可能在行為表現上，「報備」、「知會」工作人員，使工作人員可以「掌握」少年的動向，方能貫徹對少年的保護。

家園各項制度的設計，目的是為有效引導少年走向正軌、引導他們培養獨立能力，規範內容相當繁多、搭配值日生制度使少年學習負責任，並透過每週一次週而復始的生活評比制度，以金錢獎賞與「觀察期」重懲，使少年學會工作人員期望他們具備的良好「態度」。而少年能享有的權益，也與少年能否適應這套賞罰制度有關。

白鴿家園中的權益觀，比較是以少年的功績成就來賦予權力和利益，強調少年的責任，而不是以身分或資格來給與的普遍性權益。固然這背後潛藏著工作人員協助少年培養未來獨立自主的企圖，而可視為是家園維護積極主張權益的表現，但矛盾的是，這種自主能力的培養，卻跳過了少年的參與和自主選擇權益。因此少年們享有的權益受到某種程度的框限，這尤其在少年們享有福利的給予和限制上可看得更清楚。

少年可以享有的福利，除了比一般安置機構多的零用金外，以及獎勵金外，其他則比較是基本的供給。不過少年如果不能表現出家園規範所預期的正向行為、不僅不能獲得獎勵，甚至會被剝奪零用金，轉而成家園的福利金。少年的消極主張權益--享有不受干預，免於剝奪抑制的權益，在家園規範的設計下，其保障是相對薄弱的，並且生活輔導員的詮釋權力更是關鍵：他如何解釋規範的適用範圍、以及對少年行為的好壞判定，都會影響到少年們獲取利益的多寡結果。

由於少年仍在成長學習的階段，需要成人的督導指引，使其能培養獨立負責的自主能力，在學習操練的過程中，適當的暫停權益，可能是有效的處罰方式，讓少年從趨避反應中自然地修正行為。然而白鴿家園的觀察期，一旦施予少年的身上，不僅對少年的權益限制是多重的，對有些少年來說，容易招致反彈而形成

惡性循環，且當中還牽涉到工作人員對少年「態度」的主觀判斷，容易衍生為「連續觀察期」的處罰，形成長期的權益限制，而形成反效果，不僅不能達到修正少年行為的目的，也造成家園管理上更大的困擾。因此我將「觀察期」比擬為白鴿家園的「抗生素」，凸顯它在家園管理上運用的頻繁程度，以及過度倚賴的結果，不僅未能保障少年權益，甚或可能招致少年的反抗、掙扎，更形成工作人員保障少年權益上的困境。

第三節 權益恰恰：權益保障實踐的拉扯與協商

壹、只能配合，沒得協商的生活公約

關於家園規範的設定與協商，執行實況上的彈性與限制，小雨的經驗正好可以讓我們一窺家園規範前後動態的改變，以及少年順應環境改變爭取權益的因應策略。小雨進住白鴿家園已有三年多，剛好經歷過家園中工作人員的更替時期，目前的工作團隊對小雨來說，其實都是「新的」，因此他能提供的資訊非常豐富，甚至開玩笑說「連宮廷祕聞我都知道」。

白鴿家園並非小雨的首選。小雨其實在進住家園前，就已經有工作經驗，也獨立生活過，不過由於在外生活太辛苦了，他無力維持太久，才主動跟當時追蹤他的社工⁸⁴求助，重新進入安置系統。以小雨已經經歷過獨自生活的背景，或許去到他口中的「種籽」⁸⁵機構，彼此屬性比較吻合。無奈資源有限，小雨申請不到「種籽」，他不得不轉向很有制度的白鴿家園。

在進住到白鴿家園前，小雨為了這套三十條家園公約，前前後後進行了多次開案面談⁸⁶，和家園面談代表協商彼此可接受與不可接受的尺度。本來小雨希望家園能夠為他開特例，不要完全照三十條公約來執行，但家園代表始終堅持原則，不願退讓。最後一次，小雨接受了現實，同意遵守規範並進住家園。不過小雨進到白鴿家園後，適應的狀況並不好。

「因為一開始，我是想說去另外一個『種籽』機構，可是『種籽』沒有床位了，就只好進家園，然後前前後後我來家園談了四次，第四次了才 ok，我才決定說好我可以進來。」(小雨第一次 p.12)

「那為什麼要開到三次，是因為他看了家園那三十條生活公約，他說這個不行那個不行，就是大爺啦，他沒辦法配合，他說我們要調整，不是他要調整。對，開了三次，第三次他才能夠接受。因為他前面兩次都以為他這樣做，我們會退一步啦，可是事實上沒有，所以到第三次他才願意配合遵守。那進來是亂七八糟…」(小冬 p.21)

⁸⁴ 小雨先前曾安置於南部的一家安置機構。結束後，依照法令會有後續追蹤的服務。

⁸⁵ 「種籽」原本標榜是一個讓少年獨立、低度管理的安置機構。不過據我所知，目前它的運作因為一些因素的干擾，導致營運上產生一些困難，無法達成其設立初衷。

⁸⁶ 小雨的敘述是四次，而小冬的說法是三次。不管三或四次，總之是歷經多次的協商。

一、我要的，你給不了：少年需求與機構規範的差距

小雨不能適應，其實是有原因的。在開案評估時的協商，最讓小雨覺得過不去的，是工作和時間的限制；更精確地說，小雨需要的是金錢需求的滿足和時間上的彈性。小雨跟父親同住的時候，因為父親嚴格管控他的金錢，又會動不動將小雨趕出家門，當下沒有錢可以因應的不安全感，讓小雨很希望能透過打工取得能讓他自由支配的金錢。而對外出彈性時間的嚮往，其實不只是小雨，這可說是所有被安置少年少女的共同心聲。

僅管工作人員們其實也都能理解他們對自由的渴望，但在實際運作中，卻是處於一種給不了自由的兩難與無奈。

「就是他，他是說生活和學業穩定之後，才有辦法去打工，而且打工這筆錢是你不能動用的，是你未來結案後才可以動用的。所以我那時候會 care。因為我總覺得說我好像身上有點錢會比較安心，會比較保險，對。時間的話就是說，可能我想跟朋友出去玩，那時間是不是抓死的，沒有辦法。」(小雨第一次 p.13)

「家園每個孩子其實都是喜歡自由的，因為這邊就是有規範嘛。」(小冬 p.22)

「像比較沒有觀察期的孩子，他們會比較想要多的，可能就是時間的部分，對，就比如說，嗯，放學的時候就會說，因為現在青春期嘛！可能想要陪女朋友就是異性朋友，那他們就會說，那我明天可不可以[晚回家]」(薇娟 p.6)

僅管小雨對於自己的需求、利益有所堅持，但終究他的選擇有限，在家園不願意退讓，小雨又有安置需求的情況下，他勉為其難地接受白鴿家園的規範，入住家園。讓小雨選擇妥協的原因，是因為他必須在開學前找到一個安頓的地方，使他能順利地完成高中學業。小雨在入住前已經耽延了一年時間，他不想再繼續拖延下去。

「最後我進來的原因是因為，我覺得，不行，要開學了，我如果再拖下去的話，我就來不及，我可能今年又沒有辦法念了，我會擔心說，完了，會不會沒有辦法念，那就只好，妥協。因為…我已經重讀一年了啊，不可能重讀第二年啊，那我把高中當大學在讀嘛、醫學院在讀，那我可能覺得說不行，不能再拖了，然後就趕快，你們說甚麼，那我就算，對」(小雨第一次 p.13)

由此我們可以看出少年和家園工作團隊之間權力的不對等：當少年缺乏足夠的資源、無處可去，而需要家園提供他一個安身立命之處，是處於一種有求於人的弱勢狀態，自然不存在主張權益的空間，而只能全盤接納家園所開出的條件。

二、就學權益的優先保障

有意思的是，就小雨當初想要爭取工作與時間上的考量來說，白鴿家園並不是他心中理想的落腳處。但如果是談到就學權益的保障，白鴿家園反而是絕佳的選擇。白鴿家園滿重視少年的課業學習，鼓勵少年盡量唸書，不要太早打工進入職場。家園的作息表，即明文規定週一到週五晚上七點到八點半的時段，是專門讀書的時間，少年們只要在家，就必須在該段時間內寫作業或讀書。過程中不僅會有生輔員監督他們，有時也會有大學生志工來為他們解惑，做課業輔導。

晚上十點半，是家園規範就寢的時間，以確保少年們隔天能有充足的精神上課，就我的了解，這個規範執行得算很徹底，最晚十點四十分少年們都會在床上躺平。休假日的時候，就寢時間可以延後。

「[生活作息]就是 10 點半要就寢，所有事情就是 10 點半之前結束。那 6 點到 7 點這段時間就是吃晚餐嘛。那 7 點到 8 點半這段時間就是課輔、讀書。有什麼功課就是在這段時間做完。」(小雨第二次 p.17)

我幾次去到白鴿家園訪談工作人員的時候，都是約在少年們課輔的時間，多少可以瞥見到少年們讀書的模樣，有時是集中在自習室唸書，有時則是在各自房間的書桌上自習。生輔員、社工、志工⁸⁷就會到少年的房間陪伴他們，指導之餘有時會和少年聊天。所以有時候去到家園，四處靜悄悄的沒有甚麼聲音，但有時候也滿熱鬧的。雖然家園作息表範定的時間是規律的，但在執行上倒也有彈性，不會很死。少年們讀累了可以起來走動一下，到廚房喝水，或回自己房間上廁所⁸⁸，就我的感受來說，氣氛還算輕鬆，不會有「被逼著讀書」的感覺。

「我希望他們學生如果說想要喝水或幹嘛的話不要憋尿，也不要說，所以我並沒有要求他們一定課輔時間就要坐在那邊」(文良第一次 p.6)

⁸⁷ 但並非每次都會有這三類角色同時出現。現場主管在每週四家園聚餐的晚上，也會留在家園看少年們念書、結束後陪他們聊天。

⁸⁸ 每間寢室都有廁所。

三、蘿蔔與棍子並陳，鼓勵少年就學

除了引導少年優先完成學業、在生活規範上要求少年需完成基本的課業要求外，家園也透過獎懲制度幫助少年能去滿足教育系統對一般學生的期待。獎勵的部分就是設置獎學金制度，獎勵少年在課業上的各種進步成就，獎金從 100 元至 300 元不等，即使功課無法名列前茅，只要能大幅度的進步，分數增加超過二成也能夠獲得獎金，甚至參加比賽也會有鼓勵；但若少年違反了校規的要求，回到家園也會有對應的處分，例如在學校抽菸、服裝儀容不整，只要有通知單送到家園，少年就會獲得相對應的懲罰。

在我研究期間，正好小雨參加大學甄試，他在第一階段筆試的結果，可以到一家知名的私立大學參加第二階段的甄選。雖然後來第二階段甄選未通過，得等待七月再參加指考，但如果以他第一階段的結果當做評判機構保障個案就學權益的基準，機構的規範引導絕對是很有貢獻的：若不是機構的約束要求，讓他每天多多少少讀一點書、有三年多的累積，要單靠他的自我意志來完成高中學業，可說是難度很高；而只靠他的聰明來面對考試，也未必能有這樣好的成績。

小雨本身很聰穎，但卻不喜歡唸書，對玩樂的需求很高，所以在讀書方面比較取巧，並非穩紮穩打地培養基本功。他的才智一部分用在鑽研如何在家園的遊戲規則下，獲取最大的利益，比如說，拿到獎學金的秘訣。

「我是比較屬於奸巧的那種。我就是第一次，我就會…因為第一次根本看不出來你是考得好或壞嘛。那你就擺爛一點沒關係。然後你第二次的時候，你可能第一次的時候，就五科考全部掛蛋，然後第二次你可能考個 20 分，你就進步兩成了，你就可以拿 100 塊了」。(小雨第二次 p.10)

小雨在家園中接觸過各式各樣的大學生、學校教授，雖然他說「他們跟我講的我都不太想去聽」，不過看他侃侃而談的能力，以及對未來計畫很有想法的樣子，我想這些接觸和刺激其實某程度也開闊了他的視野。

在就學權益保障上，韋舞是另外一個成功的例子。有一次我去家園訪談生輔員，要離開的時候，課輔時間已經結束了，其他少年都離開了自習室作自己的事，只有韋舞還坐在自習室內，認真地準備過幾天學校的大考。假日的時候，讀餐飲

科的韋舞，更在家園工作人員的鼓勵下，去學習不在學校要求範圍內的素食烹煮課程，持續了好長一段時間。

雖然幾次遇到他的時候，韋舞嘴巴上抱怨著自己好忙，但是可以看得出他臉上的自信，也從他叨唸著去素食課學到了甚麼、未來有甚麼學習計畫的表現，可以感受到工作人員對他的照顧，確實讓他的生活有了正向的變化。韋舞過去住在原生家庭的時候，因為自己生理與家庭功能限制的緣故，其實在就學上並不穩定，更遑論對學習產生興趣。

「我會去鼓勵韋舞，韋舞他以前也是不太讀書的，他以前不太讀書，可是妳現在看他，對，他會自己去追求，甚至名次一直在往前」(辛巴第一次 p.18)

「因為我小六幾乎沒去上課，國一的話就是我媽媽那時候還沒有很嚴重，生病沒有很嚴重，還有帶我去，之後國二，國一都還有帶我去上學，然後國二的时候可能就很少帶我去學校，因為她自己也有生病也有點嚴重，老師叫我去學校，我也沒有辦法去學校，因為我那時候是，還是腳還是沒有甚麼力氣，全身都沒有力氣，因為那時候生病」(韋舞第一次 p.6)

四、夾縫中的權益保障

但家園對就學權益的保障，只是滿足小雨部分的期望，他更有其他的需求需被滿足。精明的小雨，完全洞悉家園的生態與工作人員的處境。他很清楚工作人員跟少年一樣，必須共同適應家園中的氛圍、遵循家園規範的「限制」，使家園的三十條公約能確實運作，比方說生輔員有時懲罰少年，是為了能向其他人交代，而未必是認同那樣的處分；或者在要滿足少年特別的需求時，也必須考慮到會不會造成其他人的跟進，「小雨可以，為什麼我不行？」而造成家園運作上後續的困擾。因此小雨在爭取權益的時候，其實是需要考量許多因素的。

比方說小雨曾經跟家園協商「徹夜不歸跟朋友一起夜唱」的需求，希望能獲得滿足。對小雨來說，這是「不可能的任務」，因為家園過往並未有這種案例，所以他選擇以「結案」來跟工作人員談判，期望結案獲得自由後，可以享受外出夜唱的自由。但出乎小雨意料之外，工作人員反而鼓勵他提出來協商，願意跟小雨討論讓他夜歌的可能性。但因為小雨很清楚了解工作人員的處境，所以反而在

心理上會一再地告訴自己這不可能談，以免期望太高最後又失落太深。

「我覺得說，在家園的話就是整體上說來生活還不錯啦，對，而且是甚麼事情都是可以談的，對呀，像我，十八歲了，我住那麼久，我今年要結案了，啊我家園說我二月底就可以結案了，可是結案原因很好笑，就是因為我十八歲我還不能出去跟朋友夜唱甚麼甚麼的，那個就很想玩，你知道嗎，因為我國中壓抑到現在，我都沒有好好玩過一次，我會就，好不容易我十八歲了，我可以真正的大玩特玩了，可是又不能，會壓抑，所以我就想要早點結案，然後我想要結案的原因就這個，可是...主任它們，直接很開放的就那個，那你有提出來談過嗎？可是，就我認知就是說，這種事情是不可能談的，你說我可能要出去，跟朋友出去玩，大概晚一點回來，十點，對呀，OK 這可以談，就是晚一個小時，可以談，但是你說整晚熬夜夜唱，這...不可能」(小雨第一次 p.14)

當然要徵得工作人員同意讓小雨外出夜唱，還是有需要配合的條件。因此小雨來來回回地跟工作人員協商了多次，最後談妥的條件是：小雨必須找到至少四個朋友，並且要留下朋友的手機，以免工作人員要找小雨找不到人時，還可以跟這些朋友聯繫。但即便談妥條件了，小雨還是覺得工作人員的許可要求太多，不容易達成目標。最後在約定可以夜唱的當天，小雨沒去唱歌，因為邀不齊工作人員規定的人數，不過他還是勉強完成了當晚不回家園睡覺的目標。

「就是跟我去的最少要五個人，加我要最少五個人，可是我是，我想說乾脆自己一個人去唱啊，而且這樣我又可以跑酒吧，跑很多地方，我這樣錢就可以省很多，對，啊帶朋友的話，還滿麻煩的啦，對呀，因為可能有人沒車，然後搭公車甚麼的又很麻煩，又可能臨時有事甚麼的，那很麻煩，可是他們說不行」(小雨第一次 p.15)

由這個例子可見，縱使工作人員釋出善意，讓少年可以爭取特殊的待遇，但在條件的協商上，工作人員還是有一定的權威，可以影響、限制少年的活動自由，很難完全讓少年照著其自主意識走。

此外少年在爭取權益的時候，還得小心拿捏，不能太得寸進尺，避免挑到工作人員的敏感神經，反而讓規範倒退限縮。小雨告訴我家園過往最早的規範是很死硬的、沒有談判的空間，少年只能夠適應忍耐。因為他進住白鴿家園的時候，

剛好遇到幾位在家園初創時就進來的學生，因此小雨對於家園過往的規範，略有所聞。而在他安置家園三年多的期間，親身感受到家園規範氣氛的變化。

「基本上會是老師適應家園的生活。家園規定說真的也改變很多。那也還是只能適應阿，不然怎麼辦？你總不能講以前怎麼樣怎麼樣吧。那真的要講以前怎麼樣的話，那其實會到時候吵一吵會追溯到更早之前，那不就慘了？」(小雨第二次 p.15)

小雨進住白鴿家園之後，剛好面臨工作人員輪替比較頻繁的時期，從現場主管到第一線的生輔員和社工員，都有變動。而變動的，不單只是照顧的臉孔不同，在運作的模式上，也產生很大的轉變。我認為團隊的變動，對於家園內少年的權益保障，是有其影響的。

貳、團隊改變對少年權益保障的影響

白鴿家園現任的現場主管—小冬，從何大哥手上接過經營的棒子，一方面延續家園過往綿密的運作傳統，另一方面也為白鴿家園，添加溫馨平權的家庭味。原本白鴿家園在何大哥帶領的時候，比較是一種上對下指導的運作模式，而在小冬接掌之後，則強調以團隊合作、對話參與的工作模式來運作。

「從我來之後，我覺得有一個很大的變革，是我們非常強調團隊模式的。就是那個管理的模式來講，比較沒有所謂的位階。我雖然職位是掛主管，但我們很多事情我們是共同討論出來的，不是我一個人的決定然後大家來配合執行。(中略)我很希望大家集思廣議，共同問題解決，想出一些辦法。所以當時的氣氛到現在的氛圍就是，我們已經形成一個默契就是，什麼事情我們如果遇到瓶頸或是關卡，或甚至說我們知道我們想怎麼做，但是我們不會說魯莽地進行，我們會想要先團隊溝通取得共識之後，我們再去放手去做。」(小冬 p.2)

小冬擔任白鴿家園的現場主管後，白鴿家園的運作上有些許的改變，比方說前述的獎學金制度，就是在小冬的任內設立的。此外家園也運作也整為分層居住、差別管理的階段模式、進用心理背景的生活輔導員，以及一週一次的「家庭晚餐」時間。

小冬在進入安置服務之前，是負責社區青少年工作的社工督導，有多年實務經驗，進入白鴿家園擔任現場主管已有兩年多時間。在陽剛味十足的白鴿學園中，小冬其實是塑造「家庭味」的關鍵人物。有一次我聽到家園少年暱稱小冬為「阿嬤」，因為少年稱社工是「阿母」，但小冬位階又比社工高，所以是「阿嬤」。小冬其實未婚，而且比我年輕，叫她「阿嬤」實在是過份了，不過想來也是小冬與少年們的關係不錯，才可能有這樣的相處對話產生。

我認為這個工作團隊文化的轉變，對於第一線工作人員採取何種態度與少年互動，特別是生活輔導員，其實是有影響的。如果生活輔導員沒有足夠的支持和授權，要採納小雨的意見、讓少年們多一點的自治，其實是滿有難度的；此外機構不同工作人員之間因為經驗、背景的不同所帶來的歧見，也可以透過團隊合作默契的建立，予以消弭，減少決策不一致情形的發生，連帶的這也會影響少年的權益保障程度。而這個影響，我認為是正向的。

一、他律 vs. 自律：分層居住、差別管理

白鴿家園目前的安排，主要是將較年長的少年和年幼者分開。樓下住的多為高中生、有工作的少年、樓上則是國中生居多。此外新進的少年，會先從樓上住起。但實際上還是會視情況與需求而有調整。比如說有的少年雖然不到進住樓下的標準，但因為考量他們的個性容易受環境影響，如果持續待在樓上，會對他們的發展、行為學習不利，工作團隊因此將他們轉換到較穩定的樓層，期望透過環境的改變，能幫助他們改過、達到輔導的目標。

「當時我們有三個孩子，是不符合資格的，但是後來我們想一想…換換環境看看，其實我們不會完全死守著規定說，符不符合資格、是不是可以下來，也要看孩子在樓上…對他們的幫助大還是小。其實這三個是比較容易受環境影響，但是本性不壞、會願意改，你只要有督促或甚麼的，他們是可以變好的。那我們評估之後，這三個就下來，然後慢慢，本來開始他們會講髒話，因為我們樓下沒有這些…衝突，沒有這些髒話就改掉啦，因為他們樓上可能三不五時，就會言語之間你嗆我、我嗆你的。我們樓下就是，不要有這種攻擊性、或針對性的言語，能講的就好了，因為這個環境，他們就會慢慢改掉。」(辛巴第二次 p.13)

樓上的模式，比較是「他律」的模式，這是由於樓上的少年年紀較小，比較容易衝動，而經常會發生人際互動上的衝突，並且新案多安排在樓上，團體動力的均衡常會因新案的進入而遭破壞，而必須使用較嚴格的作法，管理約束少年的行為。

而樓下的管理模式，則走「自律」的取向，管理上比較寬鬆，規範的執行上沒有那麼嚴謹。這一方面是考慮到年長的少年比較成熟、能夠給予多一點的自主和彈性，此外也跟樓層中成員的變動較少，環境較穩定有關，比較可以形塑溫和、互助、講理的生活文化。自然生輔員就比較不需要用評比或懲罰來限制少年的行為。小雨和韋舞就住在樓下，因此生活上享有比較多的彈性。

「[衝突、口角]樓上比較多，我們這邊的孩子比較大，所以就比較少，但是偶爾還是有啦！開玩笑式的調侃或是嗆聲，但是是開玩笑式的，那那種開始針鋒相對的比較少，那大、年紀比較大的，然後、我們常常都跟學生用講理的方式溝通，所以學生也會在這過程中，然後我們也比較少拿處分或是評比來壓學生，我們很

少這樣子，所以學生，開玩笑的有啦！但真的拿這個來壓的倒是很少，所以學生大部份可能也多多少少也有影響到，所以他們在溝通上就會用講理的方式。那樓上的話，因為都是國中生，年紀比較輕，所以他們有時後講話會比較，有時後會突然就是比較衝，但是也還好耶～現在他們也都還滿，樓上老師也花了滿大的心力跟學生溝通這部分，所以～然後也～目前現階段，其實大部分都滿穩定的」(文良第二次 p.11)

就這一方面來說，分層的管理使少年能有區隔性的對待，回應其不同階段的能力、賦予階段性的自主，這是比較偏向自由派的折衷作法，使少年能在適當的環境中去發展問題解決的能力、減少外在強制性的約束；在這種情況下產生的行為改變，比較可能延續到離開安置機構後的生活，有助於後續長遠的適應，我認為這對於少年的權益保障，比起維持機構內單一的「公平」制度是更好的設計。

二、「有沒有心很重要！」對少年的心理照顧

白鴿家園目前的四位生輔員，都是專業訓練出身：有三位是心理系，一位是社工系，相比於一般安置機構專業人力上的不足(曾華源，2004)，算是很豪華的服務陣容⁸⁹。本研究訪問的生輔員，文良和辛巴，受訪時是同一層樓的搭檔，負責照顧相對開放的樓下樓層。除了他們過往的助人相關背景，具備一定相通的專業知能，此外文良和辛巴也都很有熱誠投入在工作上，即使其中一位休假不必值班，但晚上還是會回到家園住宿，與搭檔討論，故他們兩人之間形成良好的工作默契，也奠定該樓層強調尊重、自主的氣氛。

文良告訴我，他在工作中體會到，如果能和少年發展出正向關係，而非衝突對立的關係，其實對於少年的發展和行為改變會有很大的幫助，至於少年過往的背景為何，反而沒有那麼重要。辛巴也有類似的看法，他在訪談中很強調「生輔老師有沒有心？」，凸顯在正向關係中，以溝通、陪伴、同理的方式來幫助少年面對困難、衝突，會比指責的方式更有效益。也因此儘管白鴿家園的規範項目看來很多，獎懲制度的設計也不是那麼的平衡，但在小雨和韋舞的口中，他們對在家園的生活大致都還滿意，其中的關鍵，就在於生活輔導員對他們的關心。

「我發現有一個特點，就是當師長這邊對學生的管教，只要能夠，然後在跟學生

⁸⁹ 這個組合是由小冬來決定的。

的關係上面是有好的關係，好的關係當然不是那種什麼都好的關係，而是那種正向的互動關係，而不是那種對立的互動關係，只要正向互動關係能夠建立起來的話，其實學生的那個轉變跟改變幅度是大的，不論孩子是哪邊來的孩子」(文良第二次 p.8)

小雨表示生活輔導員有意無意之間就會找他們聊天、關心他們的情緒、是否跟朋友吵架了，少年心情不悅的時候，生活輔導員也會跟他們開玩笑，逗少年開心，這是他覺得家園保障他權益上具體的事例。另一個他看重的則是給與「彈性」的部分。韋舞則說辛巴很能描述，會講重點⁹⁰，而跟他關係最好的是文良。

生活輔導員跟少年們的密切關係，除了有專業上的後盾外，性別，其實也是個重要因素。小冬和社工薇娟都跟我提到，因為性別上的一些隔閡，有時她們無法像家園生輔員⁹¹那樣自然地跟少年們互動，比方說和少年們一起運動、打線上遊戲等，因此他們相當倚重生活輔導員對少年們的照顧。此外像辛巴在國中時，就被生活所迫提早獨立，因此更能同理家園少年們的處境，也懷著對少年們的深深期許，不想少年們過得太辛苦⁹²。

但這批生活輔導員雖有滿足少年心理、情感供給上的優勢，在其他權益的保障上，則可能會面臨某些限制，比方說：餐食的準備。

三、「家庭晚餐」獨立準備 vs.家庭味

白鴿家園中最讓韋舞有明確期望與情緒反應的權益保障，是吃的議題。他最開心的就是每週一次的家庭晚餐，能吃到小冬親自烹煮的盛宴⁹³。白鴿家園晚上的用餐方式，通常是以買便當居多。小冬來到白鴿家園之後，就固定每週一次親自下廚，為少年準備晚餐，讓少年能體驗在家中與家人吃飯的感受，這個安排不僅促進家園成員的溝通交流，對少年來說，也是家園情感供給的一種表現。

「每週四晚上主任跟社工會留下來，她煮晚餐給大家吃，聊一聊，然後再來就是，其他時間喔，可能是我們生輔老師可能有些菜，因為有些人，喔菜販會去捐一些

⁹⁰ 我請韋舞推薦工作人員讓我訪問，他第一個就是介紹辛巴。

⁹¹ 家園生輔員皆為男性。

⁹² 辛巴後來調到強調「他律」的樓上，負責擔任家長。小雨說機構的考量一方面是要讓辛巴熟悉所有的少年，另一方面也是辛巴過往的生活經驗，使他能特別了解少年們的需求。

⁹³ 事實上是小冬和其他社工會輪流煮。小冬和社工們都是女性。

東西，生輔老師有時候會煮，再來可能就是便當啊！對，儘可能，但是就是儘可能的營造成家的感覺。」(辛巴第一次 P.20)

可能因為韋舞熱愛運動，消耗熱量很快，因此對餐食的攝取量較大。對於家園的飲食安排，韋舞前前後後跟我提過三次，可見得「吃」對他來說很重要。第一次是我第二次到家園訪談韋舞，結束後跟著韋舞外出去看他打電玩，一路上韋舞主動跟我談很多東西，跟他在錄音時的寡言恰成反比。韋舞一一跟我介紹家園曾經帶他們吃過附近哪些的速食餐廳⁹⁴，並覺得 50 塊在家園附近很難買便當。他還提到如果晚餐吃便當覺得不夠，有時等到晚一點生輔員會煮些消夜讓他們吃，以及小冬會在星期四晚上備餐，陪少年們吃飯。

第二、三次是我去到家園請韋舞幫我核稿。其中一次韋舞因為在學校有事、較晚返家，因此邊吃便當邊和我談話。當天小冬因為工作很忙，沒時間煮晚餐，所以還是訂便當，讓韋舞十分失望，因為「小冬煮是最好的，最衛生，看起來最衛生，小冬煮的也不會加一大堆調味料，而且可以吃很多，沒有限制」。韋舞也頗羨慕另一家安置機構 Y 家園，雖然那裏零用錢少，假日又不能外出被限制在家園裡活動，但有歐巴桑煮飯給他們吃，感覺像「阿嬤帶孫子」，住在那裡的少年吃得很壯⁹⁵。

但白鴿家園採行買便當的餐食安排，其實是有它的脈絡。何大哥說，原本早期家園曾聘請廚工、但聘廚工可能需付出一定的成本，才可能讓廚工穩定留下來工作；此外聘廚工也使得少年比較沒有餐食上的選擇，煮甚麼就吃甚麼。

後來白鴿家園也曾改用打合菜的方式、讓少年採買食材等方式來解決民生需求，其實不管用甚麼做法，都會有它的優勢，但相對的也有限制。而最後白鴿家園決定以買便當的做法，是因為這方法比較公平、減少紛爭，同時也讓少年有參與，在菜色上有所選擇。此外這做法其實也是一種對自立生活的預習體驗，讓少年可以學習如何支配預算、採購、並自行滿足需求。

「因為我們家園很小，不適合聘廚工，我們最早有聘廚工，可是聘廚工產生一個狀況，就是，你一聘，你就得一直聘。而且就是說你要讓人家，對他來講是工作，

⁹⁴ 例如麥當勞、肯德基等。對韋舞而言，那算是吃大餐。

⁹⁵ 韋舞認識一名住在 Y 家園的少年，彼此會交換所住機構的生活訊息。關於 Y 家園吃得很不錯的這個訊息，韋舞跟我提了兩次。

他就要有穩定的收入，但是孩子就變成，他只有廚工煮的東西的選擇。而且那時候我們只聘禮拜一到禮拜五，禮拜六日還讓他們可以挑選，或者出去吃，或者自己弄，等於我們也把下廚這件事，當做自立生活的訓練之一。那包含外食也是自立生活的訓練，有多少預算，怎麼去做？但就是孩子會覺得禮拜一到禮拜五就幾乎沒得選擇，所以後來我們大家討論，還是就是購買外面食物，那剛開始是希望購買，不要像吃便當好像很可憐，但就希望打合菜，可是後來發現打合菜，第一個是餐廳願不願意配合，那然後菜量怎麼計算，然後再來就是發現打合菜孩子的習慣很不好，所以，那也讓孩子自己去採買，那採買其實後來就變成意見很多等等，最後孩子還是最好的就是，他們喜歡自己握著便當吃。對，然後而且他們還可以挑便當盒不同的配菜，對所以後來，可能很多人覺得，為甚麼給孩子吃便當，好像聽起來很可憐，可是這是演變的過程，最後還是發現，還是便當好。」(何大哥 p.24)

「吃」雖然看似是生活尋常的活動，但吃什麼？怎麼吃？當中其實藏著大學問。單就如何保障少年吃的權益，是要培養獨立能力好？自行烹煮的家庭味供給？或是專業廚師加營養師的衛生均衡？就牽涉到預算、執行、角色分工等各個面向的考量抉擇，確實不是制式評鑑指標就能夠評量出來的。

四、潛規則

雖然白鴿家園很強調「安全」、「保護」而可能限縮少年的某些權益，而白紙黑字的家園規範，某個程度也框限了少年可能享有的權益保障。但在白鴿家園，其實還有一些潛規則，少年如果能掌握這些潛規則的訣竅，其實可以為自己爭取到比較多的利益。

小冬也不諱言，的確潛規則是有的，比如說給個案「彈性」：少年們可以得到個別化的彈性，像是減少受處罰的期程，從禁足三個月縮減到一個月，也就是前面所提到的「減免處分的福利」；或在家園規範以外，創造一些例外、喘息的空間，像是讓有菸癮的少年，多少能保有他原有的習慣，而不會被規範和處罰掐得無法在家園生活。

(一) 彈性是爭取而來的，不是抗爭而來

不過這樣的彈性對待有個前提，就是少年必須先有點正向表現，遵守家規到一定的程度，才可能有彈性的調配。用小冬的話來說，彈性是爭取而來的，不是抗爭而來的。少年必須按耐不情願，學習順從家園規則，工作人員會依據少年過往的行為表現，來決定要不要給予少年彈性，讓他爭取到減免處分，甚或得到較多的福利。

「不明文的規定。就是…彈性這種東西，是指你要爭取而來的。對，家規是一個一定要做到的規定。那彈性呢，每一個孩子都可能在某些不同的規範裡面，他可以被得到彈性的對待，可是一定是在那個家規裡面你一定要先做到，我們才可以慢慢有一些…彈性的調配。」(小冬 p.19)

(二) 累積信用：信用好彈性高

簡單來說，這有點像銀行存款的概念。少年必須要有一定的順從行為表現，累積工作人員對他的信任、正向評價，之後才可能提取工作人員的信任，爭取較多自由空間。就像小冬說的，如果少年想要延長在外活動的時間，必須先累積一段時間準時回家園的信用，才可能擁有談判的籌碼，將返家時間延後。

「如果他今天，真的是很在意某個規範，比方說他就是想要晚一點回來，我們一般來講，我們家園的一般性的要求就是，你放學就要直接回來，如果你放學有事情，你不能直接回來的話，你要事先打電話。那如果你，你沒有打電話你就自己選擇晚回來的話，我們就會扣分。可是呢，如果你今天已經在家園，已經做到你一段時間都是放學能夠自己回來、自動回來，然後你都沒有無故性的晚歸，當你下一次，你提議說，其實你真的是想要晚半個小時回來，以後都是希望維持這個常態，我們是會同意的。我們真的有這樣過。」(小冬 p.18)

(三) 微妙的規則：可以明著買菸，但不能公開抽菸

由於擔心將潛規則明文化後，反而變成是鼓勵少年從事工作人員所不期望的違規行為，所以潛規則某程度是一種「只能意會」、「可以作但不能說破」的機制。就以抽菸來說，兒童及少年福利與權益保障法即規定，照顧成人有責任保護少年不受菸害影響。但少年不少都是在進到家園安置前就已養成抽菸習慣、甚至菸癮很重，短時間內無法戒治。在既要尊重少年的處境，又得遵守法令約束、堅守家

園管理底線這相互矛盾的期望下，潛規則的存在，對工作人員來說，其實是一種理想與現實妥協的灰色地帶，讓他們可以爭取多一點的工作空間，以求達到幫助少年的目的。潛規則一旦點破、或是明文化了，反而可能讓工作人員難以做事。

「在抽菸的這一塊，我們明知他戒不掉，但我們沒有嚴格到說，你一旦讓我們發現，我們一定是就處分。因為、因為他真的戒不掉，那你每抓他一次，他戒不掉，然後到最後他在那邊上演一個他無法在家園生活的戲碼，他就要逃。這是我們不樂見的。所以怎麼樣在一個尊重孩子這就是他…目前改不掉的習慣，但是又不違反家園的底線，取得一個平衡，我們其實是有這樣一個彈性在。可是妳說這個要明文寫在家園生活公約嗎？不可能的，這個就是放言說這個漏洞你可以鑽嘛，那一定是在你住進來之後，我們會觀察出來，慢慢形成的一種不成文的規定，潛規則，所以…這是不可以公然說出來的，我們也不會公然說，我們可以允許你在外面藏菸哪，但你就不能把菸帶進來，我們也不會這麼樣的講」(小冬 p.20)

以禁止吸菸為例，白鴿家園的規範是在家園空間內不可吸菸、也不能帶香菸和打火機入家園，一旦發現即予以嚴懲。可是少年如果出外抽菸，只要不影響到環境的整潔、不造成他人困擾，也沒有被校方抓到招致校規處分，工作人員其實可以睜一隻眼閉一隻眼，甚至彼此間形成某種默契，比如說少年可在大樓的某處隱藏香菸；或是在記帳本內，交代自己花了多少錢購置菸品；甚或少年返家後身上帶有菸味，工作人員也不會追問。

第一次訪談辛巴的時候，我們是坐在客廳進行訪談。快結束時剛好是少年們的課輔時間結束，有位少年經過順手將帳本繳交給辛巴，辛巴過目後特別將帳本秀給我看，有一欄就清楚著寫「買菸」，足以佐證生輔員在輔導少年上的接納理解與彈性。

(四) 尊重的表現

事前報備，「先跟○○說一聲」是另一項我觀察到的家園潛規則。白鴿家園很在意少年能否表現出對人的尊重，包括在家園出入，必須跟師長「說一聲」--即報備；或者學校有活動無法準時返家，必須事前預告工作人員，不得臨時告假；甚至必須尊重工作人員的教導指示，不得故意向不同工作人員詢問相同的疑問，並從中找出對自己有利的解釋。

「其實小孩都會，就像覺得說，ㄊ，A 老師跟這個小孩說，你今天，ㄊ，比如說你，嗯，你今天就是比如說好，你幾點要睡覺或是什麼，我有點忘記那案例，A 老師已經跟他講了喔，他還說好，後來找 B 老師問，故意問一樣的問題，然後看 B 老師會不會說不一樣的。可是他不會跟 B 老師講說 A 老師已經跟我講了，對，然後，所以我們後來就有跟孩子說，如果你已經問過那個師長，那個師長已經給你答案了，你就不，你若再去問第二個師長，然後不一樣的答案的話，那還是算第一個師長講的，因為你已經去問過他，不然這樣的話，我會覺得你不尊重那個第一個師長，就是，就是我們也會，我們發現有些問題是我們，ㄊ，像生輔老師他們好像都會在家庭會議的時候，跟孩子就是公開跟孩子談論這一塊。」(薇娟 p.14)

也就是說，白鴿家園在對少年的教導上，很重視少年的開放度、減少少年鑽漏洞的機會。比如我在訪談生輔員的時候，正好是課輔時間，少年們從外面的自習室進到家園玄關的時候，都會主動告訴生輔員他們要做甚麼事情；甚至是在家園空間內，從臥室走出往廚房方向，也會禮貌性地告訴生輔員他們去廚房的意圖：倒水、收衣服⁹⁶、吃飯等。

也就是說「報備」、「知會」、「尊重」，讓師長能掌握少年的去向行蹤、確保安全，這是少年博取師長信任並給予更多利益的要訣之一。我觀察韋舞在家園中的生存策略，就是盡量保持公開、透明，展現對師長的敬重態度，避免私下暗昧的舉動，讓師長能對他放心。這一點，在我跟韋舞核稿的時候，也得到他的肯定證實。

叁、浪子回頭記：少年爭取權益的策略

聰明的小雨，則很懂得善用「彈性」這個潛規則，來獲取他在家園生活中的最大利益，並且運用得淋漓盡致。不過故事有點長，得拉回小雨剛進白鴿學園的當時說起：

儘管小冬說彈性的賦予，必須是少年要先有所表現才行，不過小雨在剛進白鴿家園的時候，他還是感受到工作人員對他的善意。在第一週的適應觀察期，雖然規定少年不能獨自外出，必須有師長陪伴，但生輔員透過指定其他年長的少年

⁹⁶ 曬衣間就在廚房的旁邊。

陪伴小雨外出，讓小雨有了喘息機會、趁空滿足自己聯繫朋友的需求。

「進來我覺得 OK 啊，因為，雖然說大方向上他們沒有跟我妥協，可是小方向上說，會給我多一點彈性，就比如說我們進來，會有一個禮拜的適應觀察期，就是這一個禮拜，我們一樣不能單獨出去，沒有零用金等等之類的，(中略)可是那時候的老師就會對我特別好，就是說…你有這需要，你可能想要打電話給自己女朋友，那好，他就是午餐，我沒辦法老師帶，他(老師)請比較年長的案子帶我出去，買午餐，這樣我可以偷偷打個電話了，對，就是會有意無意的放一點空間給我」(小雨第一次 p.13)

一、愈罰愈糟：失去效用的觀察期

但即使工作人員在他入住一開始表達善意，但小雨後來還是發生了違規受罰的狀況，並且愈罰愈糟，搞得一塌糊塗，包括生活作息混亂、上學遲到、利用外出上課的權益離開家園後翹課，並且與工作人員的關係弄得很糟；小雨不斷地接收到懲處，累積成連續觀察期，最後選擇擺爛，工作人員拿他一點辦法也沒有。

「[不穩定]就是我的那個生活作息很亂啊，對啊，我就翹課啊，遲到我就翹啊，對呀，然後不然就是…反正家園規定我就鑽漏洞嘛，鑽漏洞鑽漏洞鑽漏洞…，反正那時候就是零用金啊就一直扣一直扣，然後家裡也是不能出去，反正所有福利都被禁起來，可是我還是有辦法出去，因為總是要上課嘛，不管怎樣還是得發午餐錢給我嘛，那我就用這筆錢，然後，這時間我也不要上課，我就直接翹掉」(小雨第一次 p.18)

一旦少年落入連續觀察期的處境，其實有點變成惡性循環的味道：少年被懲罰後，可能心生怨懟，更加容易與人衝突、或在生活事務上潦草應付，而更不容易得到加分補償的機會。往往較重的處罰會招致非預期的後果，也就是愈罰愈糟的狀況，最後少年就擺爛，根本沒有意願改變自己的行為，甚至可能狗急跳牆，作出更多被認定是違規的行為，例如藉著上課外出的機會，翹課遊玩，以彌補假日被限制在家園中無法外出的苦悶，或是欺騙師長，謊報遺失要繳交給學校的錢財來取得花費所需。小雨過往就是面臨這樣惡性循環的困境，長期陷在連續觀察期中。

「那時候一月份，我所看到的他，真的就是，每天都睡到八、九點，他睡到自然醒，反正就是睡到他醒就對了，那回來也一樣，他偶爾放學，玩爽了就回來，就是無言的抗議啊，好了，東西弄一弄，甚至給你搞怪啊！今天學校要繳什麼學費，比如說今天繳班費，拿了一千塊，回來跟你講搞丟了，真的搞丟了嗎？因為觀察期沒錢沒自由，那你要，反正你能拿他怎麼辦？」(辛巴第一次 p.22)

二、「拖人下水」：少年違規的連鎖效應

小雨的不穩定，不僅是他個人的行為，連帶的也把整個家園弄得烏煙瘴氣。少年們往往會有一種狀態，就是自己想違規的時候，會順便拖別人下水，連帶影響別人也一起違規。而這樣的影響力，有時是有意的，有時是無心的；無心的是因為其他少年也會因看到別人違規時，產生仿效念頭「他可以為什麼我就不行？」，進而身體力行。小雨在幫我核稿的時候，還額外跟我解釋：有意的影響，是因為人多時，比較能分攤罪責，萬一工作人員追究處分時，感覺比較不會罰的那麼重。

「我們是團體生活嘛，一個人做什麼，通常我們會想把另一個人也拖下水。然後就越拖越多越拖越多，就大家一起都下水了。就會變得比較烏煙瘴氣，就老師也會很煩，就每天回來，他每次開會就一定會提到我。然後就可能說又怎樣又怎樣。」(小雨第一次，p.9)

小雨狀況最糟的時候，不僅是工作人員開會時必定提及的焦點人物，更是逼著工作團隊不得不開個案研討會，以找到對小雨的輔導之道。這也讓我想到了，雖然白鴿家園的規範很穩定、有助於提供少年一致性的管教，但規範制度的內容作法，是否能確實幫助到少年，滿足其利益，其實是可以再思考的。就拿小雨陷在連續觀察期困局的狀況來說，不僅他當下立即的利益被剝奪，更會逼使他設法違規，以彌補不能獲取家園承諾給予利益的剝奪感，但這樣的表現，反而是讓他習得以偏差的手段來滿足需求，而非工作人員所期望的正途作法。倘若持續下去，對於小雨未來的利益也沒有任何助益、只是徒增負向標籤以及自我放棄而已。

「你們眼中的我們這些壞小孩可能就只是，我們可能就是騎車，無照駕駛，不然就是騎車快一點，然後改車，然後偶爾出去夜店喝個酒，然後會抽煙，可能我們就是一個世人腦海中的壞小孩了。我們怎麼洗我們都洗不掉。」(小雨第三次 p.24)

三、「擺爛」策略：爭取權益的最佳作法

小雨對那段惡性循環期的解釋是：因為當時他吵著要結案，想說既然要結案了，也就不必擔心機構的限制。一方面，由於他接收到很多外在訊息，羨慕同儕在外自在的生活，再加上他的年紀較長，過往又曾在外獨立生活過——雖然那獨立經驗並不成功，因此對於自由的渴望特別高。

早在進住白鴿家園前，小雨就為了無法接受家園的三十條公約而安排多次的開案會談，因此進住後他對於家園規範產生不滿，甚或反抗，其實是可預期的。在我訪談小雨的時候，他已經練就了一套溝通的好本事，可以理性的跟工作人員對談，也順從工作人員的教導，甚至還能同理工作人員的處境，所以一度讓我產生錯覺，以為小雨已經被工作人員給「同化」了。小雨甚至還表示他考慮將來上大學可以讀社工系，畢業後到安置機構工作。

但是到第三次訪談快結束的時候，我跟小雨請教他過注意見表達、申訴的經驗，小雨告訴我在他嘗試的各種做法中，表達意見、爭取權益的最佳策略，就是「擺爛」。

但「擺爛」不能隨使用。剛開始進住家園的時候，當然要有些好表現，以爭取成人對他的好感，也就是小冬說的「過往表現」。但如果遇到犯錯受罰的時候，小雨就會將錯就錯，一路錯到底，待擺爛一段時間後，再突然改善生活態度、爭取削過，之後再要跟工作人員表達需求、爭取福利，就比較容易成功。似乎這是小雨在多年的安置經驗中，摸索出的一套生存法則。

「不滿意的話有很多種作法，那我本人嘗試過最有效的方法就是，你就…放給它爛嘛，你就蹺課蹺課啊，逃家逃家啊，愛怎樣隨便你啊，就先壞，一段時間以後，你突然把生活慢慢拉回去拉回去拉回去，那個水平拉回去了，基本上那個時候的你，跟家園談什麼，家園都會答應，這是我試，目前確認過最有效的方式，可是基本上這時間的話要看個人去怎麼掌控，怎麼控制。」(小雨第三次 p.26-27)

所以回應到小冬所說的「彈性」潛規則，顯然小雨的確成功地掌握了成人的心理，透過展演「知錯能改」的戲碼，以合於成人價值的好表現來博取工作人員對他的信任，從而取得了更多的籌碼，可以來跟工作人員談判，獲取更多的福

利或特權。

小雨運用「先擺爛，後改過自新」的策略，來爭取工作人員給予「彈性」的作法，先後獲得的福利、特權確實不少。包括他當初申請手機的時候，就是個特例，原本小雨還是處於很混亂的狀態，但可能已有改善，然後他再開出承諾支票，保證自己會好好讀書，最後成功申請到使用手機的許可。而其他如：比平時預定的標準時間晚歸、甚至在特殊假日外出夜唱玩樂、允許小雨動用打工薪資等，確實都是超越白鴿家園既有規範的界線。

「他是一個很典型的例子是，我們在家園的生活公約裡面看不到的彈性，就是在他身上都可以找得到。你說要晚點回來，我們也是同意的，那他過年，他要求要出去跨…跨整個晚上，就是除夕夜整個晚上不回來睡覺，他，我們同意了。其他人我們不行，因為他滿十八歲了。那…他要求，他還有要求什麼？好多喔…族繁不及備載。他現在有打工嘛，那打工的薪資，我們一般來講，在家園內是不可動用的，因為薪資就是未來的自立生活準備金。可是，小雨的部分是，我們可談，就是如果說他久久，想要跟他同學，朋友，出去外面唱歌，或是吃比較好一點的餐廳，幾百塊一客的什麼東西的話，我們是允許他可以提他的薪資。所以這個是…我們不會明言去規定在家園生活公約，但是遇到生活的各樣事情裡面，你提出來的條件，你想爭取的福利是這樣嘛，那我們評估看看你的表現，適不適合可以擁有這樣一個…福利」(小冬 p.22)

從結果來看，無怪乎小雨會說「擺爛」策略是爭取權益的最佳作法。但是，從小冬的說明，我們可看到小雨享有的彈性對待，有些其實是他本應享有自由支配權的事物，例如存款。小雨不過是取回他本應享有、但卻在機構權威下被剝奪的自主權益。

四、少年為什麼改變？

雖然小雨原本跟我分享的是他「擺爛」的經驗，但我更注意到小雨在爭取自己權益的同時，整個人「大逆轉」的正向改變，更好奇這個轉變是如何形成的？雖然這是小雨取巧的做法，但從認知失調理論(Cognitive Dissonance Theory)來說，「弄假成真」其實也是一種態度改變的策略：即人被自己的行為說服而改變認知，並認同與自己行為表現相符的價值(Aronson, Wilson & Akert, 2007:

182-183)。因此如果能從小雨的經驗中找出一些成功因素，或者有可能複製到其他的少年身上，進而確實保障他們的權益。

(一) 少年的動能參與

雖然小雨將改變歸功於自己，但我並不認為小雨一開始就有這種動機--有意識地操弄、影響工作人員對他的看法評價，這應該是他在安置系統中，以己身跌跌撞撞地碰撞、嘗試後，得出了一些模糊的隱性智慧(tacit wisdom)，並在他心理趨於成熟的此時，能整合以往的經驗而歸納得出這樣獨特的「溝通」策略。當然現在的他已經是十足的溝通高手了，可以直接跟工作人員理性溝通、協商，「擺爛」的策略也就可以少用。

在小雨面臨結案的階段，小雨更進階採取主動出擊的做法，扮演個案管理整合的角色，分頭擊破家園社工、主責社工和父親之間「互踢皮球」的共謀。小雨想要結案，其實已經提了超過半年的時間，但在主責社工、家園社工、父親之間，不斷地協商、傳話⁹⁷、踢皮球，彷彿羅生門般，始終得不到一個確切的共識。逼得小雨不得不跳出來，各個擊破，逼使家園的社工、主責社工和父親正視小雨的需求，並同意讓他結案獨立。

「會變成雞同鴨講，因為主責，你跟主責講，主責會先跟社工講，社工這邊聽到跟你跟主責講又一定會不一樣，那你這邊跟社工講，社工再跟主責講，主責這邊聽到也會不一樣，對，講來講去大家，最後傳到你耳裡的，是很多套不一樣的東西，所以會有這種問題」(小雨第三次 p.28)

也就是說，少年本身的態度、能否為自己發聲，甚而採取行動，以爭取自身認為應享有的權益，其實是獲取權益保障的重要因素。

(二) 工作團隊的氛圍，鼓勵少年協商

此外白鴿家園工作團隊的開放心胸，也可能是幫助小雨成功扭轉逆境的助力之一。由於白鴿家園的團隊成員組合產生變化，新的團隊氛圍很強調參與、集體決策，家園決策是綜合所有工作人員的意見協商出來的，因此也就比較有空間，可以採納不一樣的作法，比如說減免刑罰的彈性，讓少年能看到希望，而萌生努

⁹⁷ 少年如有需求找主責社工，必須先透過生活輔導員代為聯繫。

力的動機。又如小雨當初想夜唱的時候，本來自己也覺得不可能談，但在社工的鼓勵下，和家園工作團隊商談，並爭取到夜遊不歸的機會。一旦有了些許成功的經驗後，就可以繼續複製這樣的成功經驗，進而扭轉了原本惡性循環的模式，轉而走向積極的改變與成長。

「我那時候就給他(小雨)機會，只要他的分數到達怎麼樣，我就扣他幾天觀察期，減免幾天，你的表現，以及，那六、日，因為畢竟你是觀察期，我不能完全不處罰你，人家會說不公平，那人家可能是一整天可以跑出去玩，我可能只給你二、三個小時。那在這一塊，他就會…跨過那個無限循環，看到希望，我們也積極，有在給彼此機會，有什麼想法你跟我談，慢慢慢慢的，他就回來了。」(辛巴第一次 P.12)

從小冬的分享可知，「給彈性」的背後，是透過引導少年以實際的好表現來換取成工作人員的信任，從正向回饋的良性循環中，幫助少年學習與人適當的互動，培養負責任、累積信用的資本，以有效地爭取利益，並且是能持續累積、一再提用的，對於少年們將來進入社會的生存是有幫助的。這是考量到少年未來的福祉，而有此安排。

「一旦這方面，孩子這方面有學習、有學到的話，這個功課他有學到的話，他在社會上，他就是用這樣的一個互動的一個模式，在跟人相處啊，今天我能夠用我的表現來爭取你的信任，不是用靠我的嘴巴來爭取你的信任，那是不是這樣一個信任感比較扎實？那所以如果你想要爭取更多的空間，或是鼓勵，或是得到更多的尊重，這個就是…這就是你的籌碼，你可以跟人家談的空間。」(小冬 p.22)

在立意上，家園這樣的設想考量是好的。但在實際上，則需要比較久的時間才容易看到成效。因為少年們比較容易關注的是當下能獲取的利益，「擺爛」本身就是爭取立即的福祉滿足。因此，如果要引導少年從爭取短期立即的利益滿足，轉而願意忍耐換取長期性的利益，事實上必須要有更大的回饋，方可能形成誘因。

小雨就跟我提到，他自己每個月都會在銀行存定存 2000 元。這是因家園幫他連結到資源，有一個特別的儲蓄計劃，只要少年能持續存款兩年，期限一到銀行會給予他相同數額的補助款，等於是賺取 100% 的利息。也因此，雖然小雨在

生活中持續有花費的需求，他還是願意每個月想辦法攢下預定的數額，放到銀行中，以換取未來的利益。

可見少年未必如成人所想的，不會為自己的未來著想。而在於成人所提供的彈性或選項，是否能符合少年的需求。

另一方面，少年的學習需要時間累積發酵，並非一次兩次的管教即能立竿見影。人類發展歷程中青少年期的特徵，「不聽老人言」，以及「超人心理」在家園中是常態，經常發生；因此與其竭力抑制少年的「犯錯」，不如允許他們有犯錯的空間或權益，其實是可能有不同效果的。訪談中，辛巴跟我提到他允許少年「跳小坑」，即是理解少年在這個發展階段的特性，避免過度管束和少年處於完全對立的狀態，將心力放在少年違規後的機會教育。我個人認為他的這想法很好，很符合社會教導（Social Pedagogy）⁹⁸中關於「風險能力」的培養做法：相信具備風險能力的兒少較有能力去因應意外而免於傷害（Eichsteller & Bird, 2011; Eichsteller & Holthoff, 2009）。

「孩子會有一種想要硬闖的心態：『都還沒怎樣，你為什麼要管我？我又沒怎麼樣…家又沒罵我，我又沒怎樣，為什麼一定要照著你做？』孩子一定會有這種心態，那很簡單，我的理解…我的想法就是很簡單：小洞小坑我讓你跳，我跟你勸過你了，你不聽你自己跳，撞得滿頭包，我再把你拉起來，再把你罵一頓。那當然是大坑大洞的，我們能阻止就阻止，但那種小坑小洞的你把他擋，他反而全力反，你這個何苦去承擔他對你的不滿？成效又在哪裡？就像孩子並不是真的處罰下去之後，K完了以後…偷打，打完了以後，問題解決了嗎？沒有啊！也不是孩子們今天在學校發生什麼事，你罵完他一頓，隔天就好了。對啊，成效在哪裡？」（辛巴第二次 p.11）

簡單來說，工作人員是否具備對少年輔導的相關知能，以及有無意願讓少年有機會協商、不求立竿見影的改變，而能給予少年犯錯並從中學習的機會，也是有利於對少年權益保障的因素之一。

⁹⁸ 社會教導是我在進行本研究過程中，在文獻上注意到的一種福利服務取向，主要是在歐陸盛行的做法。

(三) 少年的成熟與親情連結

除了前兩項因素外，小雨、小冬和辛巴也各有一套其他詮釋。小雨的說法是，他滿十八歲了後，決定自己要好好改變了，不要再像過往一樣的混亂。小冬則解釋因為小雨重新與親人有了連結，在親情關係與經濟上都得到滿足；親情連結對於小雨的穩定，是很重要的一個支持力量。

「就是我滿十八歲那一天開始，我決定好好改變了，就是都要結案了，那就乖一點吧，也不要再像以前一樣，甚麼課啊翹啊」(小雨第一次 p.16)

「去年他滿了十八歲，對。滿十八歲是一點，但是我覺得，正好在他滿十八歲的時候，他的姐姐的出現，還有他媽媽，可以跟他穩定的見面，然後給他適時的關心，還有當然物質上的供應，這是他渴望很久的，可是一直到他去年，他才真正能夠獲得非常明確的滿足。」(小冬 p.21)

(四) 環境改變行為

而辛巴所給的詮釋則是「環境改變行為」。因為白鴿家園樓層變化的契機，小雨從原本長幼混住、經常變動不穩定的環境中，改住到樓下。而在辛巴和文良的努力之下，重新營造了樓下溝通、和平的氛圍，自然小雨受環境影響，使原本習於逾矩的狀況慢慢有了改善。

「他(小雨)的轉捩點是，就是那時候，我們下來以後，因為他在之前五、樓上是合併的，然後再來就是，年紀大跟年紀小，容易造成一個東西，就是，其實，年紀大，他在那個環境的話，不見得會展現他的成熟，還是會被，喔小孩子，其實，大家因為一起生活久，其實還是會被牽著跑…其實我覺得環境也是滿重要的，彼此有沒有認同這個家，認同這個環境，當這個環境養成了，他們就會漸漸成熟，對，問題，他們自己就會去檢討」(辛巴第一次 P.12)

(五) 失敗的例子

不過，說到擺爛的策略，小雨並非特例。白鴿家園之前也曾發生另一個少年A，因為嚮往自由，在主責社工(家園外的個管社工)介入影響下，毫無顧忌的違反家園規定，落入了很混亂的情況。雖然工作人員想要照家園的規範來管束少年的行為，但主責社工期望白鴿家園能給予少年多一點的個別化處遇、不要堅持團

體生活的原則性事務，結果當少年擺爛的時候，工作人員其實面臨了無力管教的困境，長達兩三個月，直到少年 A 結案。

少年 A 雖在主責社工與家園工作人員彼此立場不一致的情況下，享受到自由的滋味，但也付出相當的代價。原本少年在家園生活時的功課名列前茅，是全班第一名，但離開家園到了更自由的安置環境中，卻是經常曠課。

綜合以上，小雨的戲劇性表現，從原本擺爛讓工作人員頭痛必須開個研的問題製造者，轉而成為家園中的模範生，基本上可以牽涉到的因素包括：小雨從自身經驗學習的累積，使其有動能去爭取自己的權益、工作人員允許少年協商的開放態度，提供有實際誘因的選項、心理上的成熟、親情的連結和需求滿足，以及環境的影響。雖然不知道哪個因素影響最大，但看起來確實每個因素都有其貢獻性。而且這些因素，不單只是幫助小雨轉變成長，我認為它們與少年權益的保障也是有關聯的。

特別要注意的是，小雨的例子中，外力的介入、親情連結是幫助他改變的重要因素之一，而少年 A 的例子則剛好相反，外部的主責社工介入後，雖然讓少年 A 獲取了短期的利益，能夠豁免於家園的規範罰則，但長期來說，他後續的學習與個人能力的資本累積，反而是因此出了問題。也因此少年在安置環境下的權益保障，不單只是看內部少年和工作人員之間的關係，外部的力量影響，對於少年的權益保障，其實也是個關鍵。

小結：

本節我以小雨的經歷為主軸，說明白鴿家園如何在家園的規範下去實踐對少年的權益保障。雖然家園的生活公約很硬、沒得商量，但透過工作人員對規範的再詮釋、以及執行規範上技巧性地給予少年彈性，還是讓少年得以有些喘息、獲取較多的利益。

家園對少年的權益保障，基本上是依機構的政策，優先保障少年就學權益，以協助少年回到和一般青少年相同的生活常軌。至於其他的權益保障，則必須先考量三十條公約的架構規範，在清楚的規範之餘，找尋可能的彈性空間，並依據

少年過往的表現，是否有足夠的信用，再決定給予調整，使少年依其意願獲得較多的利益。而少年在爭取權益的時候，則必須小心不能太得寸進尺，以免爭取權益不成，反而招致更多的規範。此外從小雨協商爭取夜唱的經驗中，也可看到在條件的協商上，工作人員還是有一定的權威，可以影響、限制少年的活動自由，很難完全讓少年照著其自主意識走。

簡單來說，家園規範所設定的安全、保護基調，是必須優先考量的。所有的權益協商都必須先通過這假設前提，才可能進一步商談可能的做法。因此少年要爭取家園規範以外的彈性，必須經由爭取而來、而非抗爭，以合於工作人員認定的好表現，來累積信用、爭取自由。而在機構強調安全保護與少年期望的自由之間，工作人員創造出潛規則的灰色地帶，使工作人員得以有空間裁量，滿足少年個別性的需求，例如可以明著買菸，但不能公開抽菸，這就是潛規則微妙的運作結果。而「報備」、「知會」、「尊重」，讓師長能掌握少年的去向行蹤、確保安全，這是少年博取師長信任並給予更多利益的要訣之一。

家園工作團隊成員的變換，我認為是一個影響少年權益保障的重要因素。小雨的見聞顯示，白鴿家園的規範在運作過程中，是有秩序但緩慢地在鬆動，而自小冬接掌白鴿家園，新團隊形成後，在管理上從舊有上對下的單向指示、轉變為集體協商的共議模式，使得家園規範在執行上，比較可能容納多元的意見，而有助於少年參與影響家園的運作，與協商個人所需的權益保障。此外將少年依其成熟度，分層管理運作、給予部分少年較多自主權的服務設計，也使得家園比較能照顧到少年們的差異性，比起僵化地公平齊一管理，是更符合少年權益保障的調整。

家園中團隊工作人員的用心(good will)、專業能力，也是影響少年權益保障的因素之一，例如男性生活輔導員能夠比女性社工員更貼近少年心理，在生活照顧上與少年打成一片。但在餐食的準備上，卻可看到在傳統性別分工下，女性社工與現場主管，比之男性生活輔導員更能提供讓少年期望的「家庭晚餐」。也就是說，安置機構要保障個案權益保障時，所選用的人員，是否具備相對應的能力來確保所欲保障的權益事項，會是一個關鍵。

在小雨的經驗中，可看到家規嚴格的執行，對於小雨的正向成長、學習，不

僅沒有幫助，甚至可能擴展到影響其他的少年，拖人下水，讓家園的運作更加混亂。也因此家園以「觀察期」來型塑影響少年行為的作法，我認為是有必要再思考的，這樣的重罰剝奪，既滿足不了少年的立即利益、也無益於未來的利益，是否真能保障少年的權益呢？

小雨特別提到「擺爛」是少年爭取權益的最佳策略，這其實是一種少年的動能展演，爭取當下的利益滿足。但小雨「擺爛」後的結果，讓他反而有了正向的改變，我認為各個因素天時地利人和的配合是關鍵，包括：少年的動能參與、未自己發聲爭取權益、工作團隊的開放心態鼓勵協商、家園環境的調整改善、外力的配合如親情維繫、或主責社工的協助與否，都是重要的因素，而掌握這些因素，則可能對於少年權益的保障能有更有更具效果的實踐。

在諸多因素中，我認為家園給予少年參與、協商的機會，給與少年足夠的誘因使其產生動力爭取更多的利益，其實是幫助少年正向發展的良好契機。要使少年從「擺爛」爭取短期利益，轉而為配合工作人員的引導，換取長期的利益，則需要創造較大的回饋，來吸引少年走向工作人員期望的目標，例如小雨每月固定儲蓄存第一桶金的行為，即是最好的例證。

第四節 不同角色對少年權益保障的影響

要實踐對少年的權益保障，固然家園工作人員責任重大，但其他的相關角色，包括外部的主責社工、心理諮商員、學校教育人員，甚或少年的父母家長，也都會有所影響。當然這些機構外角色所帶來的影響，可能是正面的，也可能是負面的。

不過，為了說明這些角色對少年權益保障的影響，工作人員分享的具體事例，比較多是負面影響的部份。

一、權力比家園社工大的外部社工

青少年一旦進入安置系統，他們的生活其實都是「受人安排」的，而住在白鴿家園的少年們，一樣也不能豁免。除了要接受家園工作人員的管理和約束外，事實上還有外部社工的干預影響。比方說接受諮商，某種程度有點像是少年留在安置系統內應負的一種責任或義務，因此如果不想繼續諮商，就必須向徵詢主責社工、取得同意。同樣地少年若想返回原生家庭，與父母親見面，也需要事前申請，不能隨意為之。簡言之，主責社工擁有決定少年生活安排的權力，並且如果主責社工想要貫徹其意志的話，他的權力影響往往大過於家園工作人員的決策。

(一) 不同調的處遇目標

舉例來說，曾有位少年 B 覺得家園管得太嚴，自由度不足，頻頻向諮商員和主責社工抱怨，而諮商和主責社工聽了少年 B 對家園的抱怨，在沒有跟家園溝通、討論的狀況下，主責社工逕自安排將少年 B 轉到寄養家庭，僅在事情確認後告知白鴿家園的工作人員。

諮商員、主責社工對少年 B 轉安置的詮釋是：少年 B 渴望一個家的感覺，但家園工作人員和少年 B 討論的結果，認為少年 B 只是渴望自由與彈性。儘管彼此的詮釋有所落差，但由於主責社工握有決定少年去向的權力，最後家園也只能接受主責社工的決定，讓少年 B 轉到寄養家庭。

「當時主責社工並沒有徵詢我們的意見說，這個孩子適不適合轉寄養系統，所以我們一直到孩子確定要結案，轉寄養家庭的大概前一個半月，我們才知道原來他要轉寄養家庭，我們是被知會，不是被納入一起徵詢討論，沒有。所以，他後來

給我們的解釋是說，這個孩子很渴望一個家的感覺，所以他覺得家庭式照顧對他來講比較好，所以他這是他幫他媒合寄養家庭的原因。可是後來我們從孩子的自己，我們跟孩子談，當我們知道說他有被評估要去寄養系統的時候，我們就有跟孩子談，…對寄養家庭的訴求，他比較訴求的是自由，對，希望可以多一點彈性啊多一點自由」(小冬 p.12)

但後續的事件發展顯示，其實少年 B 轉到寄養家庭後的生活狀況並不如在白鴿家園中那麼好。自少年 B 轉走後，家園經常收到來自學校的警告單，顯示他的就學狀況並不穩定。由於少年 B 離開白鴿家園後，主責社工未向學校更改他的聯繫地址，因此學校如果有任何通知，都還是寄到白鴿家園。而過年的時候，少年雖然可以在寄養家庭過年，但卻選擇回到白鴿家園，和家園的人一起吃年夜飯⁹⁹。可見在情感的依附、以及就學權益的保障上，白鴿家園過往對少年 B 的付出還是有價值的。

「這個孩子，自從到寄養家庭之後，他就學，大概每兩三個禮拜我們就收到一張那個警告通知，因為他那時候的就學記錄沒有改，所以學校還是把他的所有資料都先寄到家園，所以每當他遲到啊，或者是說作業沒交，或是甚麼時候又被記一次警告，那種通知都先寄到家園，我們再寄給主責，主責再轉給寄養媽媽…」(小冬 p.13)

「那妙的是，去年七月他被結案了，轉往寄養家庭，那今年的二月過農曆春節。照理說這是他第一次可以跟寄養家庭過春節，那反而是他不願意在家裡過年，他想要到家園來一起吃年夜飯，然後一起過年。」(小冬 p.12)

(二) 安全保護 vs. 培養獨立自主

薇娟則看到主責社工「過度保護」的擔心，特別是從事兒少保護的社工，似乎有一種使命感，認為搶救出受家暴的少年後，必須好好彌補他們、給予無微不至的保護。因此會期望家園在照顧少年的過程中，特別是在就醫、外出洽公的事項上，能盡量派人陪伴、協助少年解決問題。

⁹⁹ 何大哥告訴我，每年的舊曆年除夕夜，是「家園日」，離開家園的少年可以回到家園跟工作人員一起團聚，由何大哥下廚招待他們。但前提是少年要「衣錦還鄉」，少年如有不良示範、作奸犯科的行為，就不歡迎在當日返回家園。

薇娟面臨的狀況是，縱使少年已是在高中階段，主責社工仍會提出家園要多給予「保護」的訴求。但因為白鴿家園的輔導宗旨是培養少年的獨立能力，反而會覺得過度的陪伴，只會扼殺了少年的自主性。

「他們就會非常擔心。比如說，他會不會坐搭公車到那個地方，或者是『什麼，他這樣一個人 ok 嗎？』或是『他要去報到或是什麼有沒有人陪？』，然後就是會擔心他情緒上呀壓力會太大呀什麼什麼的，可是我覺得有時候你真的保護太多，他以後出去，當沒有保護傘後，他就等於會崩潰掉。(中略)但是他們可能就兒少保就會覺得，我就是這孩子已經被我搶救出來了，我當然會給他更好的生活，或是什麼什麼什麼的，那所以就應該要得到更好的照顧或是什麼的，但是有時候那都太過了」(薇娟 p.17)

由此來看，家園規範中重視安全、保護的準則，除了反映家園工作團隊的價值外，背後也有主責社工、及其他外在因素的影響施壓。

二、直升機父母 vs. 隱形人父母

從小雨的例子中，可看出少年的父母親是影響少年權益保障的重要一環。然而白鴿家園少年們的父母，對子女關注的差異性很大，以至家園社工在跟他們合作時，備感困擾。

比方說少年 C 因為每天服裝儀容不整或上課趴睡等小事而被學校記警告，累積一學期差點要被退學。雖然工作人員不斷提醒，但少年仍缺乏改變的動機。但當少年屢勸不聽，工作人員準備要放手、讓少年承擔責任時，少年父親卻突然跳出，要求學校不可處分少年，讓少年繼續留在學校讀書。表面上看起來父親是在維護少年的就學權，但薇娟告訴我，由於過往父親過於強勢，少年的事情永遠都被安排好，而缺乏自主的意識，這一次家長強行介入，只是再一次複製過往在家中的模式。況且與學校的溝通形成雙頭馬車的情況，反而會使得校方對於少年有不良的評價，而損害其權益。

「當然是我不希望爸爸再跑去學校，因為畢竟現在是委託給我們照顧了，那如果我們雙頭這樣子去學校處理的話，學校會覺得說，那我現在到底要對家長還是對社工，對，學校也會覺得不知道該對誰，然後再來學校可能會更覺得這個孩子，

會更給這孩子不好的評，評斷或是什麼的，對，所以我也有把我的用意跟那個社區個案社工說，他當然是非常的懂呀，只是爸爸那一塊，就是他也非常的頭痛，因為爸爸就是也完全不聽他講話，就是爸爸的那個主觀意識是很強的」(薇娟 p.19)

除了強勢的直升機父母，小冬提到另一個完全相反的例子，顯示失去家庭親情的維繫，對於少年的發展會造成相當不利的影響。少年 D 的母親因為家庭上的難處，不願意和少年 D 有太多的親情聯繫，甚至連吃飯都有些不情願。然而工作人員觀察到主責社工並未積極去重建家庭功能：每次少年 D 母親有抗拒態度，找不到人、未接手機，主責社工很容易就接受她的說詞，未展現出其努力去影響、遊說、協助母親突破障礙，使她能夠接納少年 D，讓少年 D 可以有親情的支持與滿足。因此少年 D 在失落之餘，受困於憤怒、被棄絕的情緒中，以至於在就學和生活中無法趨於穩定。

少年 D 的處境正好跟小雨的際遇成了一個對比。但其實小雨和母親、姐姐的聯繫，並不是靠著主責社工的努力而重建起來的，而是因為白鴿家園所給予小雨的自由空間帶來的意外禮物。小雨因為在假日時可以到網咖玩遊戲，結果無意間在 facebook 上，透過「共同好友」的機制，將姐姐納入自己的好友名單中，之後姐姐發現到小雨，在確認彼此真正身分後，終於能親子團聚。

「就是 Fb，臉書。好友加一加剛好有加到姊姊，然後姊姊就突然有一天就，你是小雨嗎？我說對，請問你是？然後後面就，是姐姐，然後後面就開始聯絡到。」(小雨第二次 p.5)

「他某天在 facebook 上聯結到他…同母異父的姐姐，他那個姐姐是他非常重要情感支持的對象，然後也跟他媽媽可以，他媽媽在南部，就是也可以跟他媽媽連上線，然後會安排久久會面一次。對，那我們都不曉得說原來…，姐姐的出現，媽媽的親情維繫，對他而言是多麼穩定的，就多麼大的穩定的力量。」(小冬 p.21)

諷刺的是，雖然親情的維繫是幫助小雨穩定的力量之一，但造成小雨和母姐失去聯繫的原因，卻是因為安置服務設計上的限制所造成。小雨進住白鴿家園前，很長一段時間是住在緊短家園。緊短家園的限制很多，限制對外的通訊即是其一，家人不能打電話到緊短家園，僅能由少年撥出。但打電話的時間不僅短，而且又多條件限制，剛好遇到小雨的母親更換手機號碼，小雨就此失去與母親

的聯繫。即使事後請社會局社工協助，從以前的安置機構找尋母親的基本資料，但始終聯絡不上。

也因此，一開始我的心裡其實是質疑白鴿家園的政策不夠人性化：基於安全與教養一致性的考量，不鼓勵少年私下與原生家庭來往，認為這政策可能剝奪了少年與家人親情維繫的權益。不過當我深入理解，看到家園社工擺盪在直升機父母和隱形人父母之間的為難，且還要與主責社工溝通、協商，夾在不同勢力間去摸索且維持合宜界限尺度，之後反倒比較能理解他們訂出這些規範的用意：把事情簡化，將精力用在最需要的事情上，也就是對少年的直接照顧，才是保障少年權益的較佳作法。

從白鴿家園每日早晚各一次的協調會議，可看到工作團隊對於少年的照顧，是以一種無縫接軌的方式，來確保團隊成員間能有較一致的共識，減少在照顧上的變異性，使少年能在較穩定的環境中生活。

三、有教無類？

由於現行照顧與教育的分工設計，因此少年們的就學權益保障，除了靠家園工作團隊的引導協助外，更需要學校體系的配合才可能滿足。然而安置機構的少年很容易被貼上標籤，以至於受到排擠或未給予公平的照顧。在本章第一節何大哥的分享即可知，白鴿家園在早期的時候，就發生過學校踢皮球、藉故為難少年而犧牲了其就學權益，甚至也影響到他們在家園生活的穩定。

雖然近來白鴿家園比較沒遇到這類集體性排除的歧視對待，但事實上，類似的狀況仍在其他的機構上演。在本研究進行的同時，即發生一則新聞：某縣市的議員在議會質詢，指責某個安置機構的少年白天翹課、搗亂、影響教學；晚上機構人力不足、少年翻牆偷竊，造成學校與地方困擾。議員建議將學生集中「慈暉班」就讀，而縣府開會研議的結果，是將適應不良的收容少年分散到鄰近學校就讀¹⁰⁰。由此可看到社會對安置機構的不友善。

薇娟也告訴我她在學校遇到一位不適任的特教教師，不僅對少年說出歧視的言語，也無心於教導、虛應故事，讓少年在學的學習非常挫折，即使薇娟嘗試為

¹⁰⁰ 中央通訊社 2012 年 5 月 31 日新聞「安置少年難管教 苗縣策略輔導」。聯合報同日新聞「安置少年上學 老師氣哭要請調」

自己的個案倡導、爭取權益，但宥於學校體系亦有其限制，也只能接受現實，而無法有實質的處境轉變：

「[老師]就說我們資源班是給程度，嗯班上成績比較落後，但不是給智障念的，就是諸如此類，很嚴厲的字詞。讓我覺得很生氣，那其實當下我回來就我馬上就打電話跟輔導主任反應這件事。那學校當然是無奈呀，我覺得我可以感受得到學校，那個老師在學校，那老師就是，就是有點怪怪的，所以他在學校大家就都覺得他是個怪咖，所以不會跟他有私下的交，社交，大家都只是工作上形式上的交集而已。對，可是我會覺得，難道我今天我的孩子就要被這樣的犧牲了嗎？所以我還是會把我的訴求表達，讓學校知道，可是，學校也跟我很明確說，就是學校的那個特教老師資…，人力就是真的沒有辦法」(薇娟 p.22)

本章總結：

總結來說，白鴿學園的運作是奠基於一套穩定的家園規範之上，這套規範對於少年和工作人員都有一定的約束作用，使得白鴿家園可以在工作團隊成員變動之餘，仍能保持一定的穩定運作節奏，維繫白鴿家園的氛圍，使每位進入家園的少年，能重新找回穩定的秩序，進入就學的常軌，進而累積獨立的資本，再回返社區。

而這套穩定的家園規範，其實與工作團隊的權力掌握有關。一方面少年在進入家園前，就必須承諾遵守家園規範的基本三十條公約。而三十條公約在前主管何大哥持續的運作與修正下，已成為家園中不可變的制度，僅能在文字規範外作小幅度的修正。而規範的詮釋權力，則是掌握在生活輔導員，以及社工的手上。因此工作人員的能力、特質、對少年照顧的意願，都是影響少年權益保障的重要因素。

關於少年居住在家園可獲得哪些的權益保障，我參考「3P」的權益分類範疇¹⁰¹：供給權、保護權、參與權，來檢視白鴿家園的規範，及其看重的權益保障，發現：白鴿家園很強調著安全、保護、尊重的價值，因此白鴿家園在保障少年的權益上，會優先落實對少年的保護權與供給權。少年的參與權，則是有條件的賦予。

在保護權方面，確保少年能獲得安全，免於歧視、生理與性虐待、剝削、物質濫用、侵權(injustice)與衝突。

保護權之權益保障	對應的家園規範與生活安排
確保安全	計畫性的返家、禁止出入不良場所
免於歧視	禁止取綽號
免於生理與性虐待	零體罰政策、限制房門關鎖、創造開放空間、避免創造隱密死角
免於剝削	不鼓勵少年過早打工

¹⁰¹ 參見第二章

避免物質濫用	限制懲罰抽菸吸毒行為
避免侵權(injustice)與衝突	禁止財物借貸、暴力行為

供給權部分，白鴿家園提供少年擁有一定標準的衣食無虞、就醫保障、零用金、遊戲娛樂、文化與空閒時間(如聽演唱會、寒暑假活動)、社會參與，在生理照顧之餘也能兼顧其心理的照顧，並特別強調少年學業資本的累積、以及對學業成就的肯定鼓勵。

供給權之權益保障	對應的家園規範與生活安排
健康	健保、穩定就醫
教育	強調少年優先就學、獎學金鼓勵
社會安全/社會參與	禁止出入不正當場所、禁止與不良習性人士來往、安排少年從事志願服務活動、連結志工輔導，少年能接觸大學生與學者
生理照顧	衣食無虞、比其他安置機構高的零用金
心理照顧	生輔員的問候關心
家庭生活	家園聚餐、家園團體活動
遊戲、娛樂	電視、電影欣賞、家園活動 紓壓室、桌球檯提供
文化與空閒時間	周末自由外出活動

然而相較於保護權與供給權的全面照顧，白鴿家園雖保障了少年的宗教自由，但少年們的隱私權和自主、自由的權益事實上是被限縮的。雖然工作人員允許少年能夠參與白鴿家園事務的運作，但少年可以參與的層次是有限制的。一般來說，如果是所有少年都可以參與協商的，比較是屬於生活層次、無關於安全的事務，如早餐的樣式、寢室的布置、休閒活動的主題等。但如果是會影響家園「安

全、保護」政策的，比方說少年要晚歸、夜遊，就必須累積一定的信用來換取，或是經歷長期的談判；少年如果想申請持有手機，也需要經過各種門檻的審查，避免沒有自制能力的少年增加太多自由的資本，而開始違反家園的規範。

我認為何大哥的主張「我教育孩子，權力跟責任是一體兩面」，某個程度反映了白鴿家園認可少年具有「能動性」的參與空間，即家園中有部分的利益供給，是依據少年能力與責任的展現來給予，比方說金錢的收益、外出等。少年表現好的，不僅能獲得基本的供給，還可能多拿；但如果生活不穩定，則家園的供給就只剩下最基本的衣食無虞，少年原本可以享有的自由相關利益就會被暫時終止。

也就是說少年要行使他們的參與權益時，比較難有對家園制度結構性的變動，就連生活安排的處遇決策，也往往未參酌他們的意見，就由成人來決定了，比方說諮商、返家時間。關係的自由(freedom of association)也在安全的考慮下受到限制，例如少年不能依其意志與需求自由地與原生家庭聯繫。一方面這是因為工作團隊的共識性高、規範也很周延，而限縮少年參與協商的空間；二方面在接觸取得資訊上，少年比較會處在資訊不對等的狀況下，例如小雨的結案時間一延再延，一些訊息在工作人員保護過濾的情況下會漏失等。同時也凸顯了工作人員權力大過於少年的事實。

此外少年要取得利益和他個人的能動性有關，而這個能動性的表現，還必須符合成人的期望。少年要能做出最適決策，表現出成人認可的好行為，展現自己有責任感，才能夠滿足其需求與獲得最多的福祉，最佳的代表就是韋舞。

如果少年的能動性是表現在挑戰家園規範、不按照遊戲規則來走，則家園供給的利益就會縮水，比方說處於連續觀察期的少年。由於白鴿家園習於運用觀察期來矯正少年的違規行為，而觀察期之下，少年得到的權益限制是多重的，為滿足當下被剝奪的利益，少年很容易以工作人員無法認可的手段自行彌補，而形成惡性循環，衍生為「連續觀察期」的處罰，形成長期的權益限制，形成反效果。不僅無法修正少年的行為，也造成家園管理上更大的困擾。小雨過往的經歷就是最好的例子。

過往的小雨在不斷違規狗急跳牆的情況下，利用家園重視的就學權益，採取「先玩再說」的做法，以彌補他被限制無法獲取的金錢與外出自由，但也陷入愈

罰愈糟的處境。可見工作人員過度倚賴觀察期的結果，不僅未能保障少年權益，甚或可能招致少年的反抗、掙扎，更形成工作人員保障少年權益上的困境：即原意要幫助少年的工具，反成為限縮少年權益的壓迫源頭。

小雨口中的擺爛策略，即是少年因應工作人員習用觀察期的一種做法，藉此對抗家園的管束。也降低了工作人員對少年成就的期望，增加少年獲得成功表現的機會。當擺爛到某個臨界點，開始展現「知錯能改」的戲劇化改變時，小雨因此獲得的利益、特權，其實是比韋舞的「循規蹈矩」策略更為可觀。小雨在白鴿家園的生活經歷與轉變，正好也可解釋工作人員對少年能動性的偏好。

從小雨的經歷中，可看到少年的權益要獲得較佳的保障，需要有多項的條件配合：少年的動能參與、有發聲的意願態度，以及有能力以符合成人價值的方式來溝通需求；團隊的開放鼓勵、提供有誘因的選項、親情連結、適當的環境設計、外部勢力的共識配合。

由此也可見，權益保障並非只靠工作人員的好意，或家園內部制度的設計執行就能夠實踐，許多內外因素，都會影響到家園實踐對少年權益保障的結果，包括：原生家庭的配合與否、主責社工的權力介入、主管機關的期望、教育體系的友善與否，以及家園跟外在資源是否有共識等。同樣的這些因素也可能造成白鴿家園在保障少年權益上的一些限制。

第六章 珍珠學園中的權益保障圖像

本章將介紹珍珠家園的背景，制度與規範的發展，以及在當前的運作模式下，家園如何實踐對少女的權益保障。當中並穿插呈現工作人員與個案對這些模式之看法與經驗的引言，以及解釋影響權益保障的相關因素。

第一節 從矯正到自發：珍珠家園的轉變歷程

珍珠家園成立時間比白鴿家園晚，但大概也有十年歷史。過往是由乙會承接營運，後來主管機關將珍珠家園轉委給丙會來經營。因此珍珠家園的運作政策，在經營團隊轉換前後有明顯的不同。

不過珍珠家園雖然因不同的組織進駐，而在運作方針上有明顯轉變，但現有的制度做法中仍可見過往歷史所殘留的影響力，分析與介紹如下：

壹、珍珠家園的過去與現在

一、乙會時期的運作轉變

潘阿姨是目前珍珠家園工作團隊中最資深的一位，她在乙會運作的時候，就已經有近五年多的資歷，並在丙會進駐家園的時候，選擇繼續留在家園服務，讓少女在轉換之餘，仍有她們熟悉的面孔來陪伴照顧。經歷過兩套截然不同價值下的運作模式，她的感觸特別能說明這兩套模式的差異：「我覺得之前那是用矯正單位的方式來對待孩子的，那現在就是以家裡面的，然後孩子，我覺得現在讓孩子自發性的比較好」。

(一) 沒有犯錯的權益：進來了，就要「撐過去」？

在潘阿姨過往的經驗中，少女一進到珍珠家園，就必須接受家園的規範，只要犯了錯、牴觸到規範，就只能概括承受，要「撐過去」！換句話說，少女完全沒有犯錯的空間或權益，一切以成人的判斷和要求為準。

基本上當時珍珠家園的運作模式就是懲罰與圍堵的做法。懲罰的方式包括：罰錢、作勞動、限制外出、限制使用電話、剝奪參加團體活動的機會等；甚至生

活常規，也是以一種近似監禁的思維在運作，例如晚上睡覺，工作人員會將寢室房間的門上鎖，以免少女做出違反家園生活規範的行為。

「[矯正法]就是這個行，這個不行，妳就來了，然後妳就不可以犯規，妳犯規就是處罰。就罰錢哪，作勞動嘛，拔拔草嘛，然後就不能外出嘛，不能打電話嘛，那有時候我們要去參加團體活動，妳也不能參加團體活動啊，就是禁得很多這樣子，就是你來了以後就要承受這些，就是妳來了，妳只要進來珍珠[家園]，妳只要犯了這錯誤，我們原本這邊就很多的條理，妳就要去撐過嘛，妳犯了這些東西以後，妳就要概括承受這些的懲處這樣子，那這些，就是讓孩子沒有得選擇，就是我們大人說甚麼，妳就要去接受就對了」(潘阿姨第一次 p.11)

(二) 晚上排隊吃藥的高難度個案

乍聽之下，乙會的作法好像太過嚴格，但背後有其不得不的運作難處。潘阿姨提到她當初進到珍珠家園，家園中安置的少女，有很高的比例都必須服用精神科的藥物，都是很困難複雜的背景，甚至晚上要監督少女們服藥時，看著少女排成一列，對潘阿姨的心理造成很大的衝擊。

儘管安置的都是挑戰度高的個案，但不知道乙會當初是面臨到怎樣的挑戰，以致在委託單位心中，存有對珍珠家園營運上的負面印象。因此在個案的進住安排上，工作人員幾乎沒有拒絕的權利，只能硬著頭皮接受被委託的個案。而當時的團隊能量是否足以去應付這些特殊個案所帶來的挑戰？在我聽起來是滿辛苦的。

「那時候每天晚上孩子都要吃醫院的藥，就是精神科，有幻想的、有 borderline 的(邊緣性人格)、有那個自殘的，有那個憂鬱的，幾乎各大類型都有了，那樣的孩子都有…有接觸，也有看到那個孩子是情緒有障礙的，因為之前有一個孩子，類似她那樣子的，那種嚴重的有暴力，(中略)因為珍珠之前的關係不好，跟社會局跟家暴的關係不好，所以當我們說有質疑的時候，他們就說我們拒絕個案，我知道以前有這樣子有跟…督導就氣得跳腳，她覺得她都在孤軍奮鬥，然後沒有支持」(潘阿姨第一次 p.7)

「潘阿姨有講，以前她自己有嚇到，有陣子是晚上要睡覺之前，然後叫孩子來領

藥，一回過頭來，大家排成一排耶！一個家園裡面，如果孩子都要吃藥，這樣的人力配置怎麼夠？」(淑美 p.23)

當時安置少女帶來的挑戰，不單是需要工作人員監督他她們穩定服藥就醫而已，潘阿姨分享了許多過去她在工作上親身經歷與聽聞的危機事件，包括跳樓、各種形式的自殘行為、破壞公物吃玻璃、情緒失控哭鬧、干擾鄰居的安寧，以及少女有意的挑釁工作人員，而且這些行為發生的頻率很高，甚至有的少女情緒失控的時候，可以哭鬧整個晚上，我聽了潘阿姨過往那些「刺激」的經歷，也是替她捏把冷汗。

(三) 孩子變強了、我就變弱了

除了少女行為的複雜，更讓我驚訝的是照顧人力不足以及背後支持的薄弱。潘阿姨剛到珍珠家園的時候，一開始值班的時候，一個班次只有一位生活輔導員，一旦有少女失控的時候，只能孤軍奮鬥。即使向外求援了，但進來支援的資源，往往也有其限制，無法根本解決潘阿姨在現場所面臨的挑戰。甚至少女們也將工作人員的無力感看在眼裡，日後更不容易去聽從工作人員的管教。

當時的混亂，讓家園在鄰里關係上也面臨困境，經常有鄰居控訴家園太吵，少女哭鬧、對著隔壁房子唱歌等，以致警察登門關切。

「那妳也知道，孩子都會欺負新人，那我們平常就是一個人上班的，妳知道那沒有武功妳什麼都不會，就是弱嘛，就是被孩子攻擊，那這孩子(少女 E)就很爆裂，那有一天我在吃飯，吃飯的時候她(少女 E)把東西吐在我的碗裡面、盤子裏面，我很火，我趕快打電話給我的主管玲伊，我該怎麼辦？玲伊說妳就叫警察來把她帶走。我就說喔~警察力量好大，把她帶到，[結果]警察來了，三四個男生帶不走她，搞到晚上，玲伊來了、警察走了，她還在家裡面。」(潘阿姨第二次 p.12-13)

「我就是有這樣的經驗，就是經驗累積是，我在工作上面難的時候呢，遠水救不了近火，然後有狀況的時候呢，主管來的時候不見得能夠幫我解決問題。那再來我跟孩子的關係沒有辦法近，會更遠，孩子就變強、我就變弱了。」(潘阿姨第二次 p.13)

(四) 自求多福的生輔員

在團隊支持不足的情況下，潘阿姨往往只能夠自求多福，一方面憑藉自己的本能與過往生活經驗來因應，從試誤(try and error)中逐漸累積經驗，但發現仍有不足，潘阿姨就自行去各大專院校找尋各種專業訓練的課程，慢慢培養自己的專業知能。在訪談時，潘阿姨已是位合格的生活輔導員，而且仍持續好學不倦地自行進修。

「因為我的經驗是，團隊不夠支持，然後沒有辦法去處理一些狀況，妳要孤軍奮鬥，那妳就，唯一只有靠自己，所以才鼓勵我去念書，去求專業知識」(潘阿姨第一次 p.21)

另一方面，經歷一次次的危機事件後，潘阿姨也發現不能單靠提升自己能力，認為要從事安置服務，需要有團隊的支持，比如說夜間值班時家園不能只留一名人力，而應該有兩位生輔員配搭，因此潘阿姨一再向當時經營的乙會爭取，希望能在每次值班的時候多一名人力。但一開始管理者的反應是這要求不合過往的習慣、認為潘阿姨斤斤計較，直到潘阿姨與少女 F 發生直接的衝突，珍珠家園才調整為由兩名生輔員配搭值班的做法。

「其實對我來講，那個晚上聽起來是一個很恐怖的經驗，所以這樣的時候我就跟總會說一個人當班是不行的。要兩個人當班才可以。然後所以，所以她們說怎麼可以，往常珍珠都是一個人當班的，一個生輔。」(潘阿姨第二次 p.12)

(五) 有狀況才來，沒狀況不來？

關於團隊支持，潘阿姨雖不是安置機構的主管，卻也從自身在家園中的服務經歷中看出幾個重要的關鍵：機構的定位、是否有紮實的專業基礎、管理的授權與督導支持，甚至是委託的公部門在發包之後，能否也關照家園的運作、給予適當的資源與輔導。

公部門的支持其實要從兩部份來看，一方面是負責對外委辦的業務部門，另一方面則是送個案進家園的各個中心，例如家暴中心、社福中心等。業務部門除了辦理家園營運所需的經費核銷外，對於家園的軟體也就是直接服務的運作，是否有一套引導的品質標準、以及能因應特殊狀況給予所需要的支持？而轉介少女

至家園的主責社工，能否在少女安置期間與家園保持一定的聯繫、與照顧者配合，一起協商對少女的輔導計畫，以確保少女的權益？

但珍珠家園在乙會運作的期間，潘阿姨感受到的是上對下的單向指示、檢討究責的氛圍，沒有讓工作人員參與的空間。因此雖然母會設有督導系統，但這套系統與家園的聯繫並不是那麼密切，套用潘阿姨的話「有狀況才來，沒狀況不來」，所謂的有狀況是：個案跳樓、吃玻璃，或者是評鑑。即使母會的總督導來到家園了，也比較是去檢討工作人員在危機「狀況」中所發生的缺失，缺乏對第一線工作者的安撫與同理，彼此間的溝通不足。

而當時家園與公部門的關係，在潘阿姨的分享中，似乎也形成一種上對下究責、缺乏支持的類似模式。一方面因為個案的複雜性、難以輔導，容易發生危機；而當家園發生意外的時候，業務單位必須來了解家園的運作出了甚麼狀況。其實這應算是危機應變流程中合理必要的程序，但不知當中發生甚麼事，可能讓潘阿姨感覺到是在究責。另一方面潘阿姨在第一線的感受，是主責社工將少女安頓到家園後便全無聞問，當珍珠家園在輔導上遇到困境的時候，主責社工的回應又不夠及時，兩相綜合下，便強化了潘阿姨感受到工作人員必須自立自強的孤獨感。

「妳已經要接機構來做，妳要想要把這個機構變成什麼樣子的機構，妳要做什麼樣的機構。那妳今天有做預備的時候，妳有沒有這個本事，就像是妳有多少錢的時候吃多少飯嘛。阿妳先有這個理念很好，可是妳就這樣去做了，妳又不放手做，然後妳又要去檢討，又沒有支持。那做了以後呢，真的是做這個珍珠真的妳看不出業績來的，那常常有狀況的，然後社會局就會來盯嘛，妳們怎麼可以這樣子啊？啊家暴中心來放了孩子就不來看了嗎？放了就放了嘛，就問他那個，不叫他(主責社工)他也不來啊，叫了他也不見得來，他很忙阿。」(第二次 p.4)

(六) 杯水車薪的特別補助

其實公部門還是有一些的作為，比方若有特別困難的個案安置到珍珠家園，事實上在委託費用上會增加一些的津貼或加給。潘阿姨的印象是：每名難照顧的少女會有每月額外一千元的津貼補助。但是這樣的補貼，一方面需要額外的申請程序、增加家園行政負荷，另一方面這樣的補助則是杯水車薪，對於照顧者的負荷無法產生實質的幫助。就我的經驗來判斷，照顧一名特殊少女後「多」拿一年

一萬二千元的補助津貼，不管是拿來增聘人力，或者是給予工作人員在職訓練、紓壓支持，都是不足的。

潘阿姨最期望的，就是可以有從上對下的多一些支持，不管是給與專業上的訓練，或者是安排她們去紓解壓力，比較能有實質的幫助。而所謂的「上對下」，潘阿姨認為應同時包括乙會以及主管機關。

「就是情願她不要來我們珍珠，就是我們沒有辦法選擇。那我們就是來，後來就想說要給我們就是妳幫我安置孩子，那我們就多一個津貼給妳嘛。可是他多津貼，他也要來看這孩子到底怎麼這樣子，為什麼她不穩定阿，就是…很多制度是不合理的。」(潘阿姨第二次 p.4)

淑美在進到家園服務前，其實也聽到不少關於珍珠家園的負面傳言，主管機關不僅沒有對於舊團隊的困境表現出任何的同理或鼓勵，反而是更對家園貼上了標籤，形同放任家園團隊自立自強。

「而且他們在講○○○¹⁰²的時候，並不是一個…就是『啊，妳們真的辛苦了』，而是會覺得…『啊，好恐怖』。」(淑美 p.27)

(七) 內控或外控？主管的理念差異

夾在安置少女和第一線工作者的期望之間，以及承辦機構與主管機關的要求之間，家園的現場主管，就成為家園必需「自立自強」的代表人物。在乙會營運時期，潘阿姨歷經過兩位現場主管，玲伊和 Beta。

玲伊的做法是比較偏向矯治型的，前面介紹的那些懲罰與圍堵做法，基本上是在這階段形成的，我將這階段稱為：懲罰圍堵期。但究竟是怎樣的互動情況形成這樣的結果，潘阿姨沒有說明，只提到玲伊當時在工作上的戮力親為，非常辛苦。儘管在危機處裡上，玲伊對潘阿姨的協助有限，但潘阿姨對於玲伊的困境倒也能夠理解、沒有太多的抱怨。也因此在同理主管處境的過程中，潘阿姨慢慢長出看問題的不同觀點，注意到珍珠家園需要有系統的協助與支持。

「我記得玲伊她做的很辛苦就是她要去選，就是不能拒絕，然後帶團隊這樣子。」

¹⁰² 外界用一個非常貶抑的字詞來描述過去的珍珠家園。但淑美不希望我透露該字詞出來，為尊重其意願，但又找不到其他合適的替代字，故以○掩蓋。

所以那時候有講，她就是用矯正型的單位那種矯治型的方法來對待學員嘛。(中略)其實一個事情從開始摸索到三年我覺得應該是比較累的時候了，妳的主管、妳的總會要支持他。可是她後來離開，我想真的是太累了。她可以，我記得她晚上可以不睡覺的，一直這樣弄事情阿，什麼什麼的。白天才回去，晚上就在辦公室一直弄一直弄。因為事情真的是很多阿，當主管什麼事情她都拿起來做，既使連做帳阿、報告阿，她都是自己做的。也沒有…我覺得應該是累了。」

而接替玲伊的 Beta 則是嘗試要將家園運作模式轉型的改革者。一方面有可能是評鑑制度所帶來的影響，另一方面也可能是 Beta 具有不同的理念，她告訴家園的工作人員圍堵的方法是無效的，雖然對工作人員來說，她們已經習慣了用矯正模式來管教少女，因為這樣比較容易。

Beta 主張應用不同的策略來輔導少女，希望能從內在去影響少女，而不只是外在行為的規制，因此她也鼓勵工作人員要多跟少女溝通，了解她們行為背後的心聲。在改革期，珍珠家園轉變的具體事例，就是珍珠家園的鐵門不再反鎖。在這之前，除了大門要反鎖之外，少女們只要進了自己寢室房門，工作人員就會將房門反鎖，避免少女們半夜不睡覺跑出來玩耍。

「Beta 來了就，慢慢就第一個我們鐵門就沒有關。[原本是]反鎖的，鐵門就那時候就沒有關了，因為大概也是評鑑的關係，就把鎖全部拿掉，因為我們本來以前孩子進房門都是要鎖門的，因為孩子半夜會起來玩耍，偷看電視，反正大概就是，就真的是妳犯甚麼錯誤，我就拿甚麼來堵，就是妳水流到這邊，我就來塞個抹布，塞個哪裡堵哪裡，可是那種力量是很大的，那後來就慢慢的就這些東西就不是用堵的，不是用這樣堵的。是可能就說，我們之前，她說我們要轉型，剛開始，因為習慣這樣都管孩子，因為這樣比較容易，不行就是不行，可是那 Beta 就說，以前是矯正型的單位，可是矯正也沒有矯正到哪裡去，孩子一樣嘛，那所以，那就開始，那我們要帶，還是要從裡面帶，不是外面乖」(潘阿姨第一次 p.11-12)

(八) 鬥智 vs. 耗體力：個案背景的差異

另一個影響珍珠家園從矯正模式走向開放的因素，也可能是個案類型的轉變。玲伊擔任現場主管的時期，家園中收容的少女，屬於性交易背景的較多，但因為不能選案，又有家暴類型的。這兩類個案的管理與照顧需求其實相差甚大。

一方面性交易的少女，社會經驗豐富，且安置期間較短，工作人員很難捉摸她們真正的想法意圖，與她們互動上有許多挑戰，比方說她們很會鑽規則上的漏洞，家園不少的規則其實是為要因應性交易少女的鑽漏洞行為，而逐漸制定出來的。此外工作人員也很擔心性交易少女將愛漂亮、用身體交易金錢的想法習慣影響給家暴背景的少女。

「而且珍珠之前沒有這麼多規矩的，也是因為孩子常常會鑽漏洞，因為之前的性交易比較多嘛，所以就是會鑽漏洞」(潘阿姨第一次 p.11)

「我覺得刺激跟開發、她們的差別…，那個性交易的啊要跟他們鬥智，家暴的就是跟她玩嘛，耗體力，他們很吵很躁，講不聽的，她們比較真，不會跟你玩陰的，單純的狡詐(笑)，生活習慣大概常規看了以後呢，之後他們大概會幹嘛大概心裡就有數了。那種性交易的完全就是不按，就是妳不知道她裡面在幹嘛」(潘阿姨第一次 p. 7)

相反的，對潘阿姨來說，家暴型的個案雖然比較吵噪，需要消耗體力陪她們玩，但是心思單純、容易掌握她們行為的可能走向。而且家暴背景的少女通常都住得比較久，甚至待上好幾年，如果家園中以這類少女居多的話，自然家園的成員變動不會那麼頻繁，少女和工作人員彼此會形成某種默契，就比較容易塑造穩定的氛圍，也比較可能去掉矯正、懲罰式的管束做法。根據潘阿姨的說法，大約九十八年、九十九年的時候，珍珠家園的收容對象，逐漸是以家暴類型的少女居多。

「從九十九年，九十八年的性交易就慢慢少了，家暴、兒少的，就是那個家暴型的就慢慢多了，因為家暴多的話，年齡也降低了，年紀比較小，年紀小安置時間就比較長，因為以前性交易的大概半年、一年就走了，那十八歲的當天就結案了，那時候比較快」(潘阿姨第一次 p. 7)

(九) 工作人員出走後的「戒嚴期」

然而珍珠家園的轉型並未持續太久，隨著家園工作團隊的成員先後離職，甚至乙會高層因為 Beta 選擇離職後決定不再承接珍珠家園，家園的氣氛開始變得不穩定，並且人力也不足。儘管乙會還是調派了人力來支援珍珠家園的運作，但

因為並非固定的成員，無法與原來的工作團隊成員凝聚共識。家園的運作產生漏洞，連帶的少女們也會產生比較多的狀況。因此選擇繼續留在團隊的工作人員，在現實的壓力下，又回復到原本矯正型的做法。

「主管離開就離開了囉，沒有主管缺喔。兩個社工跟我們三個生輔去扛這個珍珠…」(潘阿姨第二次 p.6)

當工作人員自身難保，少女的處境也不會太穩定。像星光因為過度頻繁地更換社工，連帶地也影響她對社工的信任度。星光在訪談時告訴我，她覺得社工找她都是不好的事，當下我還有點納悶，不知道她背後的真正意涵是甚麼，後來才知道，原來星光有這麼一段頻繁更換社工的經歷。

這讓我想起自己過往在安置機構服務時，曾有兩位我輔導的少女，也是因為曾經頻仍更換社工，因此很抗拒跟接手的我會談，讓我在跟她們建立關係的時候特別辛苦，要花比一般個案好幾倍長的時間，才能獲得少女們的信任。

「我覺得那個不夠，那個支持不夠。(中略)它怎麼補？總會就派來一個人事主任吧，不知道是人事主任還是財務主任，反正就是找來臨時卡這個班的。不是來當班的，就是他有空就來這邊來查帳的意思。那其實它最後就是經營的心態是，只要不要大問題就好了，到年底就好了。然後人力上面生輔的工作呢？更好笑的是，我們少一個生輔嘛，它補了兩個生輔，補怎麼來呢？在總會那邊上班，下了班來這邊支援的。那個生輔也是兩邊跑的。我們珍珠的一個班呢，是一個人嘛。他們就是兩個人來補這一個班的缺。所以工作人員就亂七八糟，因為上班不一樣嘛，然後孩子就很亂嘛。就這樣開始亂了」(潘阿姨第二次 p.7)

其實珍珠家園過往就有點像是一個封閉系統，從總會和公部門獲得的支持有限，多是靠工作團隊自身的能量在維繫。從系統理論來說，如果系統能從外在環境獲得生存和成長所需用的資訊和資源、同時在系統的結構上，有一定的穩定和平衡，整體上沒有太大的變動或缺損，則還可能在環境中達到調適(Andreae, 1996)。但在珍珠家園的團隊少了重要的支撐角色，又得不到應有的支持，因此產生機能上的走調，其實也是不得已的一種調適結果。

「在我們接之前，其實好像珍珠也一陣的混亂，我想，妳訪談潘阿姨，潘阿姨應

該特別清楚，就是那個混亂的時候，我覺得那一段時間，包含就是我進來之後聽到孩子講，孩子講說混亂到一個地步就是，主管出走、社工全部出走，然後換了一批、再輪一批！然後那時候就是要靠生輔撐著。所以我有聽到孩子雖然對生輔生氣，但是也覺得，幸好還有她們在。那時候因為一直在交替嘛，就是其實整個亂的時候，那個管理就是要「戒嚴」嘛！就嚴格啊，對，包含出了門鎖，就是都是要鎖上的，都是要上鎖的。」(淑美 p.3)

二、丙會時期的珍珠家園

(一) 初期：彼此忍耐、摸索與適應

丙會接手珍珠家園的時候，共有三位乙會時期的工作人員留了下來，兩位生輔及一位社工，潘阿姨就是生輔之一。因此家園在轉換後一開始的運作，是先由這三位工作人員帶著舊有的模式，持續執行，維持家園一定的運作秩序，之後在新主管的帶領下，透過團隊的對話協商，慢慢地去修改、調整。

但是修改工作模式的過程中，包括新團隊對規則的摸索與適應、新舊勢力的磨合，其實歷經了一段不算短的時期。初期剛轉換的時候，不管是留任的、新進的工作人員，原有安置的少女，彼此都在調適，都很挫折，也都相互忍耐。

「那時候，其實有想要作一些調整的時候，原本留任的一個社工跟兩個生輔她們會覺得有點緊張，就會覺得：我們都一直這樣子 RUN 才能管得住孩子，就講說這些孩子…不好搞哇！然後就想說『她們拿了錢，但是她們坐車去哪裡？』之前也聽說她們真的有些性交易的孩子，就是下了課，都性交易結束之後再回來。所以她們（留任的工作人員）好像覺得說，她們（少女）手上有些資源之後，就一定去做壞事；或者是要預防她們做壞事，所以讓她們有限的資源。所以那時候要做一些革命、改變，其實這些小事，但是做這件事情要溝通協調好久！包含，就是真的『不管，就是要這麼做』的時候，其實生輔不是那麼的很能夠配合：就會覺得『這樣做一定…沒有用的啦，一定又要回來怎麼樣』。所以，其實這段時候，就是變得有點，工作人員彼此忍耐。」(淑美 p.3-4)

「那時候珍珠剛接不順嘛，那她們都每個社工都很挫敗，我自己覺得當然…我自己覺得，大家都是做外展的社工，妳今天要做[安置]機構的社工，當然是會辛苦，

方法都不一樣，角色不一樣，妳以前只是當朋友，現在妳要當父母了，不一樣的管教方式，妳當然要調整，可是她們也在摸索，就很挫敗。孩子逃家，孩子也在適應嘛。」(潘阿姨第三次 p.13)

1. 受不了！好奇怪的規則

新的現場主管淑美姐，和白鴿家園的小冬一樣，過往都是在社區中與青少年工作，從未有安置服務的背景。初進入珍珠家園，淑美看到工作人員習慣用嚴格、矯正模式來運作，家園少女的出入都受到限制，資源也控管得很緊，避免她們有了錢與自由就開始作怪。但工作人員管控少女之餘，卻也沒有獲得應有的尊嚴，反而招來少女惡言相向。這些做法令淑美感到很不舒服。

帶著過往在社區和青少年工作的經驗與價值，淑美決定以授權與信任的方式來鬆綁工作人員和少女之間的關係，更希望培養少女自主的能力，才能順利適應離開安置機構後的生活。

「那時候一開始我很受不了的是，為什麼都要上鎖？還有就是，每天孩子要出門的時候，每個都要去叫，就是，上學就是…孩子要叫，但上學是孩子的事，為什麼要叫到…就是妳要受一大堆的屈辱，然後還是要叫孩子起床？我覺得這也不是好的教育。所以，孩子都要去叫，我受不了這樣子。然後還有就是，叫完起來到一樓，每個人就排隊領妳今天的餐錢跟車錢，我也受不了。我覺得這些都是一些生活自理的事情，為什麼都變成是生輔的責任？而且生輔就變成很吃力不討好，都要看孩子們的臉色。對，所以一開始是很受不了這些小小的事情這樣子。」(淑美 p.3)

社工嘉嘉和淑美一樣，也有她在過往接觸社區青少年所獲得的知識，以及自身對「家」的期待。從她的觀點來看，珍珠家園的舊有模式就是：以繁多細密的規定、制約賞罰的做法來防堵少女可能的偏差，例如不吃早餐要罰、在家園中不能穿著得很輕鬆在房間以外的地方走動、出入都要鎖門、嚴格控管金錢等，這些措施都和她想像中家園應有的樣貌並不符合。嘉嘉就說她無法理解這些規範當初背後的考量是甚麼，也從比較自己生活習慣和家園規範的差距中，看到一些家園規範不合理的地方。

「以前是不吃早餐要罰錢。那我就想說我也是習慣不吃早餐的人啊，我都寧願睡覺不吃早餐啊，那我不就被罰死了嗎？對，她們就不吃早餐要罰這樣，我就覺得詭異。那或者是說，我聽過潘阿姨說她們好像沒有穿內衣，不能走出來，就是只能在房間裡面不能在公共，就是出了房門以外的地方，她們不能夠不穿內衣走來走去這樣子，然後我覺得呃，為什麼不行？我們自己在家不也是這樣嗎？家園不就是家裡嗎？」（嘉嘉 p.6-7）

2. 新舊勢力的磨合

新的工作人員如淑美和嘉嘉，從原來的局外人，轉變為局內人—由於站到照顧者的位子上，有責任必須執行家園中的規範，給予少女適當的教導，為了要讓自己在工作上的表現和自身的想法、價值能盡量一致，新的工作人員因此會去挑戰舊有的規範。只是挑戰和改革是否能成功，牽涉到很多的變數，比如說舊勢力的堅持程度。

新舊工作人員合作的頭半年中，家園行政協調會議經常會為重定家園規定，為規範的取舍而有爭辯拉鋸。例如舊工作人員擔心一次給少女太多的金錢，少女很可能會因此違規逾矩，因此主張維持舊制，天天發放零用金以及生活相關費用（如車資、餐費），但新工作人員則認為每週一次發放就好，希望生輔員不只是當一個老媽子、對少女緊迫釘人，而能從每日的行政作業中鬆綁。

「我們在討論的時候比較不是拿著書面檔來，比較是今天遇到一些什麼樣的狀況，然後就是用狀況，就是碰到一些規範嘛，（中略）可是我們還是期待讓孩子長出自己的自主，而不是就是只是用管的方式，我們希望她們可以發展到自己管自己啦，所以新、舊工作人員我覺得還是會有一番爭論」（嘉嘉 p.7）

雖說潘阿姨在研究訪談的當下很肯定家園目前的做法，但就像淑美和嘉嘉所說的，其實她們一開始和舊工作人員的磨合並不是那麼順利，潘阿姨和其他的工作夥伴，原本是質疑新主管的改革不可行，認為應該尊重她們過往的做法，對於新主管的一些關心，也會有些防衛。固然彼此不熟悉是因素之一，但更多是因為過往未被支持、甚至被「究責」的挫敗經驗所致。也因此淑美在調整、改變家園風氣的過程中，倍感辛苦。

「[當時]我覺得我自己也有點不太知道要怎麼做。因為我聽到她們就是，這些留任的捧油(朋友)們，她們就是講說，以往的確那個『究責』的成份很大，所以一旦只要主管要找這個同工來，就是，好像只是個督，或是關心一下，她就會覺得我是不是做錯什麼事？所以她們都會變得很緊張，那有時候是帶著防衛來，有的就帶著討好來，對，那所以就，我覺得這個其實要日久見人心耶！」(淑美 p.7)

(二) 實驗過渡期：邊走邊看

在新舊勢力磨合的過程中，珍珠家園的運作改革充滿了不確定感。「邊走邊看」成了這時期最好的寫照。

「就是真的邊走邊看。可是，那個邊走邊看的心情，我覺得角度不一樣…我的『邊走邊看』是，試試看有沒有用，再做些調整；那可是原本留任的生輔就會覺得，『邊走邊看』是看好戲的感覺；那小孩會覺得：我拿到了，有了再說。」(淑美 p.4)

淑美的改革，不僅面臨新舊工作人員之間價值、習慣做法的不同，彼此的默契有待培養等挑戰，也包括少女脫離束縛、獲得了資源後的混亂。比如說當一整週的生活費用一次交到少女手中，有些少女會在頭兩三天就花費殆盡，以致無法支應接下來的生活所需，必須用預支下週零用金的方式來度過難關。當發現並非每位少女都能表現出自主的能力，工作人員只好收回部分少女的自主權。

「我們會給孩子餐費跟車費，然後以前是每天給，每天給餐費，每天給車費，然後後來我們就把它改成說就是一次給，就是餐費一次給，讓她們自己保管，自己運用，那如果她們多用或少，就是不管她們到底怎麼用，可是她們就是自己在一週內運用這些錢，這樣子，讓她們自己管。可是這樣子改會有一些遇到的狀況就是，因為後來發現不是每一個孩子都可以這樣子做，所以就再改成就是，有的孩子第三個就是有的孩子可以，可以就是一次給，那有的孩子就沒有辦法，她可能還是每天領」(嘉嘉 p.8)

1. 給錢，也給信任

雖然在轉變的過程中，有少女的表現並不如預期，但工作人員還是盡量尊重少女自主的權益，採行「一園兩制」：讓有能力的少女可以有多一點練習，透過

練習培養她們分配資源與自我管理的能力，也期望從這樣的做法中，讓少女感受到成人的信任；而被收回自主權的少女，則暫時回到每天跟工作人員領錢的做法，幫助她們停止一再負債的惡性循環，待穩定生活後，才再重新賦予少女自主的權利。

「有一些比較穩定一點的孩子，自制力比較好的孩子，那一樣是一個禮拜就發一次，因為她本來就會管理，她的確也需要練習管理，那這個東西，其實，我們給的是錢，但其實給的是一個信任、給她一個位子。那其他小孩，妳們自己管不好的喔，之前有給妳們機會，那妳們管不好的，那我們就放在小盒子、小單子裡面，那就是妳每天領，領到妳自己覺得說，妳可以練習的時候，就妳再來跟社工談。那的確那陣子的話，就是變成是兩種制度。那有些孩子就是，真的耶，就是孩子真的有練習，然後也會有那個榮譽感，跟「我的資源我自己想要怎麼分配」的那個想法和能力出來之後，其實「小盒子制度」就會比較拿掉。」(淑美 p.4)

2. 調適與妥協：先了解，再處罰

就在邊走邊修、彼此忍耐的過程中，家園模式逐漸調整，期望能給予少女較多的自主發展，長出自己的權能出來，但至今仍然會有新舊思維的拔河存在。有些原本的做法，在資源有限的情況下，仍舊保存下來，例如扣錢的處罰法。不過在淑美的努力之下，這套處罰制度開罰的強度與頻率，比起過往已經改善許多，至少生輔員不會常抓著少女說髒話的行為、為罰而罰，而能夠有多一些對少女說髒話行為背後處境的體諒。

「扣錢這制度，其實一直到現在，我們都還是想拿掉，其實拿掉很多了(中略)我對這個制度反感的原因是：就是因為她們曾經經歷過那個混亂時期嘛！就變成是，我可能跟這個孩子吵架，然後我就覺得太氣了，我就罵了髒話，然後生輔看到就：「欸，5元！」，她就覺得雪上加霜，我已經夠委屈了，妳跟我講5元？！妳應該了解的是我的心情吧？所以那時候變成是，希望說，好，扣的事情如果還要執行的話，就放在後面扣，對，但是前面還是要先了解孩子的心情是什麼，然後，後面要去作懲處再作懲處。」(淑美 p.5)

3. 「多罵兩句髒話，送妳啦！」 vs. 情緒管理

訪談過程中，一度我曾經誤解丙會的處罰是比較少的。但後來潘阿姨跟我解釋：乙會時期的做法，是發現少女犯錯後，立即給予家園所訂定標準化的處分，之後才有機會去了解少女的想法；而丙會階段，其實還是有懲罰，但工作人員會被主管要求，必須先了解少女的心態、行為背後的動機，不急著給予立即的責罵或處分。

而少女們也在家園的制度調整中，開始有些行為上的轉變，這些轉變來自於她們學會了情緒管理，避免因憤怒而陷在惡性循環中。舉例來說，以往少女如果講髒話被生輔員糾正，往往會遷怒到工作人員身上，多說幾句髒話奉送給工作人員，結果自己被扣得更多，跟工作人員的關係也陷入不愉快。但當工作人員能夠體諒少女的委屈，了解她們跟別人衝突背後的脈絡，雖然後來還是會要求少女道歉，或是給予示範性的處分，但至少她們的心情被照顧到之後，就比較不會再以遷怒於工作人員的方式來抒發憤怒。

4. 違規的本錢

說到少女們「要扣就讓妳扣」的心態，我在訪談中，真的就有少女告訴我類似的說法。但令我訝異的是，這說法出自於太陽。因為時間限制，我只訪了太陽一次，但去找她核稿核了兩次。太陽喜歡凱蒂貓，第一次核稿我送她一盒凱蒂貓面膜當作謝禮，結果第二次去核稿的時候，她告訴我面膜不見了，懷疑可能是誰不告而取，並且堅持一定要工作人員幫她找出來。那時候她脫口就說：家園如果打人的話會罰錢，沒關係，我戶頭錢很多，被罰也沒關係，讓我打一下也爽。¹⁰³

以我對太陽的了解，我覺得她這樣說比較可能是在抒發自己的憤怒，倒不至於真的會去打人。但她的話也反映出：家園規範如果要對少女發生作用，少女擁有多少資本會是一個關鍵。這個資本可能是實質的金錢存款、也可能是人際資本。以太陽的例子來說，因為她的存款資本夠多，她就擁有豁免於規範的自由度，縱使這樣的自由度是有代價的，比如說被工作人員罰錢，但透過罰款來換取打人的痛快，對她來說是划算的。反之，如果太陽今天口袋裡沒有錢，她經不起罰錢的損失，則相信她就比較會服膺工作人員的管教，將氣憤按耐下來。

¹⁰³ 此段話因為沒有錄音，是我事後憑印象記下來的。

貳、「改變前、改變後」的對照

一、潘阿姨的轉變

在訪談與觀察的過程中，每一位受訪工作人員--不論來自乙會或是丙會，我都感受到她們對少女的愛與承諾，只是做法不同。這反映雙方從原本所屬的社福組織中，接收到不同的組織價值信念和習慣做法外，也有各自過往經驗上所累積的實務智慧、個案行為的反饋，而讓她們更去深化對所持工作方法的信念。

潘阿姨在訪談中分享她過去的經歷，包括面臨高難度的個案、背後的支持不足、人事流動的困境等導致她崩潰(burn out)的經驗¹⁰⁴，讓我很能理解她在家園轉換初期緊抓著管控做法、不情願調整的表現反應，雖然我自己的個人理念和可能選用的做法是比較偏向淑美的。

從乙會時期就養成的嚴控做法，支撐潘阿姨度過以往艱困的工作挑戰，讓她能堅守在崗位上持續為這些少女付出，不是新主管要她放就能隨便丟棄的。但潘阿姨提供的照顧，並不是只有管理、處罰，其實還有很多關懷。淑美就肯定潘阿姨很有「媽媽味」，既有媽媽的威嚴，也關心少女們生活的各種需求，又能跟少女們玩在一起。有一次我去家園訪談小冰，結束後我留在家園比較久，因此看到潘阿姨秀出她在菜市場買的玩具，並且跟幾位少女一起玩得很開心的歡樂過程。

「嗯…親密感。或者是，有的時候，甚至是嘮叨耶！我覺得嘮叨也是媽媽的一個特質。孩子有，我有親眼看過潘阿姨在嘮叨小孩的時候，小孩是多麼享受的那個臉！孩子是很享受被嘮叨，因為這些孩子很多都沒辦法返家，才會住那麼多年，所以，她知道要享受那種嘮叨真的只有媽媽才能夠…，享受媽媽那個角色的嘮叨很珍貴耶！我明明跟潘阿姨唸一樣的內容，她(少女)對我生氣這樣子喔！潘阿姨唸她，唸更長，她就…就很安息耶！就是很滿足。那反而是，潘阿姨情緒不好不唸她們的時候，她們比較焦慮。對，就是一個「家的感覺」啊！」(淑美 p.11)

星光也告訴我，只要潘阿姨值班，當天的餐點一定會特別豐富，絕對不會發生餐點不夠吃的事情。潘阿姨自己則偷偷的坦承，她有空就會幫少女們洗衣服，

¹⁰⁴ 甚至在我第二次訪談她的時候，潘阿姨的情緒頻頻被勾起，哭泣多次。不過潘阿姨還是很歡迎我繼續找她說故事，把過程中的敘說當成是一種療傷的過程，因此而有第三次訪談。

烘好了再擺回她們的房間；或是幫她們洗床單、被單¹⁰⁵。

因此儘管潘阿姨在一些管理舉措，似乎是過於嚴峻而可能影響到少女的參與權益，但她選擇在變動混亂的轉換期中堅守崗位，希望能讓少女們看得到熟悉的面孔；以及陪伴少女遊樂、關心絮叨、提供她們像住在家中的家務照顧，其實也都是維護少女權益的表現。

「其實我在丙會來接的前面的時候，其實我已經是掏空了，然後我還硬做。我想說，我不能夠做什麼事情，可是最起碼我對這個孩子，對家暴的孩子，還有一個人是熟悉的人，她看的到這個熟悉的人，他們一直在變動，就是這樣的想法，我留下來了。」(潘阿姨第二次 p.9)

潘阿姨從硬性規訓到彈性理解的轉變，除了有新主管的要求，讓她必須順從主管的權威指導外，也是丙會在機構管理和專業支持上有比較制度性的做法。潘阿姨的工作量，縮減到比較合理的工時¹⁰⁶，主管也能給予體諒與回饋，如發生危機狀況時，不以究責的方式來指責工作人員處置不當，而是能給予同理、安撫潘阿姨在事件中的挫折；以及在潘阿姨崩潰時，讓潘阿姨休假調養，以團隊接力的方式，度過潘阿姨暫離工作崗位人力吃緊的階段。

「[主管]有回饋到，我要的不多啦，我覺得我要得不多，啊所以就…我看到是，丙會的團隊是滿紮實的，團體是很互相有聯繫的，那是互相支持的，然後是有制度的，是看到是，真的是不一樣的成長的一個狀況」(潘阿姨第一次 p.17)

也是從潘阿姨的故事中，我注意到安置機構中的「權益保障」，事實上並不能只單靠工作人員的好意(good will)，而需要有更制度性的機構管理和專業支持作為後盾。此外認識機構中對少年權益的保障與否，並不合適用標準的項目指標來打勾判斷「有或沒有」，了解機構如何去執行，有哪些助力或阻力影響，可能是更重要的。

二、少女的評價與參與

經過一段時間的運作，潘阿姨從改革的反對派轉變為肯定者，認同以引發自

¹⁰⁵ 按家園規範來說，少女必須生活自理，打理好自己的衣物清潔。

¹⁰⁶ 潘阿姨以前工作的時數，一個月高達 240 小時。年休的規定也不合理。

主的做法來替代矯正制度，而直接受家園規範影響的「資深」少女們，又如何看待家園制度的調整呢？小嬋、小冰和星光都經歷過乙會時期的管理模式，各自都有對家園制度轉變的評價。基本上，每個少女關注的面向不盡相同，某個程度這也反映了她們各自的需求。

(一) 不用被扣那麼多錢，幹嘛怕犯錯？

對金錢很敏感的小嬋，的確感受到兩單位的差異，她告訴我，過去在乙會的時候，少女只要犯錯，例如私自攜帶手機上樓、打架，動輒就是罰錢，而且一罰就是八百元，等於一個月的零用錢都被剝奪了；而現在的丙會在處罰的強度上比較不會那麼重，也比較有商討的空間。雖然小嬋覺得不公平，但注意聽她的抱怨，其實她是心疼自己過去被罰得太重，而現在的少女沒有得到相同強度的懲罰，讓她感覺自己吃虧了。

「[之前的]比較利益化，可是這個單位比較不會，她們比較有得商量。可是有時候這樣子會覺得說很不公平。因為同樣的事情好了，譬如同樣都是做同樣一件事情，比方說之前妳吵架就扣八百，可是現在這單位也許只扣兩百，那這樣是不是對我們來講會比較不公平。」(小嬋 p.4)

丙會的新做法，雖然還是有懲罰，但比較不會在少女的身上施加過多的壓力。小嬋說，以前在乙會的時候，假如有人犯錯被扣了錢，之後又發生了其他的狀況，累積的罰款是不會有任何減免的機會，就是要扣到完為止。現在罰款的額度降低後，她就比較不會有壓力，擔心自己遲歸或犯錯。

我問小嬋，是否會因處罰變少了，她自己違規的次數變多？小嬋告訴我，她不會遲歸。通常她如果要遲歸的話，都是因為吃東西造成的。因為有時候和朋友吃東西很開心，不小心會忘了該返家的時間底限，但「我也沒在怕什麼遲歸的。因為就不用被扣那麼多錢，我壓力就不會那麼大，我幹麼怕犯錯？」。小嬋的這句話讓我覺得獨具意義，對比於乙會時期的「進來了，就要撐過去」，顯然在丙會時期，少女享有某種程度「允許犯錯」的權益。雖然「犯錯的權益」未必是一般社會共識的兒童權益內容，但我認為對處於發展與培養獨立知能階段的少女們，允許這項權益的存在是有價值的。

(二) 觀察期變短了，好好喔

對時間特別在意的小冰，則提到以前新進個案進住家園基本的觀察期長達三個月，現在換了丙會之後，縮減到只剩一個月而已，言下之意，也是覺得自己太早進到家園，平白被限制了許多的外出自由。小冰告訴我她當初進到家園的時候，因為三個月的觀察期很長，她採用遲歸的方式來爭取在外的時間，結果觀察期延長，最後多延了半個月或一個月。

「以前觀察期比較久，以前觀察期要三個月…現在換丙會就只要一個月而已，好好喔」(小冰 第二次 p.4-5)

(三) 「跑上跑下」 vs. 獨立自主

星光則感受到工作人員賦予她的自主權益和信任。一方面現任的工作人員讓她在金錢的控制上學習自理，練習如何配置資源，以為將來的獨立生活作準備。另一方面她如果想要外出，只要跟工作人員協商即可滿足需求，不需要為了爭取積分換取外出時數，而疲於奔命。

過往的制度下，少女們的行為其實是被積分表的制度給制約了，會為了爭取加分的機會，跑上跑下地作給生輔員看。雖然表現的結果看起來是好的，都能得到正分，但卻缺乏內在的認同。新的做法其實和舊有的制度差不多，一樣有積分表、一樣有懲處，但因為增加了少女讓少女參與的機會，慢慢地也就培養出少女自主的意願與表現。淑美就提到，以前星光每天拿三十塊的零用金，都覺得是「小錢」，但當一筆錢給她的時候，星光就會開始思考，該怎麼分配。雖然少女們一開始的自主分配能力並不是那麼好，但工作人員都會觀察一段時間，讓她們練習，再決定要持續或收回。

「這邊比較鬆吧，因為它(指丙會)要讓我們獨立自主，就要我們把事情想辦法解決，然後如果做錯事，要自己怎麼道歉，然後就是自己…它會講甚麼懲處、懲處要自己想，然後告訴她們，跟她們討論，然後，以後出去生活怎樣，她們也會討論。之前[的乙會]她們管比較緊…」(星光 p.3)

「之前那個比較難，大家都正分數，然後跑來跑去的，一直把自己做得很累，然後現在是，其實大家沒有在管分數(訪：跑來跑去是甚麼意思啊?)就會一直跑

來問生輔說，有沒有要加分的，有沒有要加分的，然後又跑到樓上說，等一下，這個我已經用好了」（星光 p.6）

簡單來說，從乙會到丙會，主要的調整是少女利益被工作人員剝奪的程度減少了，而且少女們可以有參與、自我決定的空間，不必事事請示工作人員或為應付制度而疲於奔命。

三、爭取權益的經驗：團結力量大

增設獎勵金，即是少女們爭取權益的具體事例。小嬋和星光告訴我：一開始少女們在家庭會議中抱怨餐費太少，希望提高餐費額度。但工作人員表示無法再調整餐費，所以就改從增加零用金的方向來思考。少女們列舉自己可能有的花費需求，告訴工作人員現有的零用金額度確實不足，來支持她們的訴求。最後工作人員以獎勵金的方式來變通，只要少女能每天準時出門、準時返回家園，一天就有 20 元的獎勵金，等於一週多增加一百元。少女們原本的零用金是一週兩百塊，加上獎勵金後，一週就變成三百塊了。

叁、珍珠家園運作模式轉變的分析

從珍珠家園的歷史脈絡中，可看到工作團隊對「人」的價值假設，對於他們如何實踐對少女的權益保障，的確有所影響，特別是團隊中領導者—現場主管的態度，是重要關鍵。但如果單靠主管的意志，其實能產生的影響也是有限的，比方說乙會時期的 Beta，雖然有很好的理念，但單靠個人的力量，其實改革無法持續太久。而從乙會到丙會，這是一個很大的轉換，而在巨變下家園的運作能夠增加對少女權益保障的面向與彈性，我認為是有幾個因素的交互影響：

一、權力轉移下的詮釋契機

因為珍珠家園經營團隊的轉換，讓舊有的少女們有了參與影響家園規則的機會。這機會來自於幾個條件：一方面是少女在家園的「年資」比新工作人員久，在新工作人員尚弄不清楚家園舊有的遊戲規則，新舊工作人員彼此的默契尚未建立，但新的團隊成員又擁有一定的權力¹⁰⁷進入家園、想要實踐她們對「安置服務」的想像與期望，便產生了些許空間，可以讓少女掌握部分對家園規範的詮釋權，

¹⁰⁷ 如淑美的現場主管職權、資深社工所代表的專業權力。

透過她們有意的模糊和選擇性的告知作法，讓少女們能從中獲取較多的利益，縱使這利益可能是暫時的，例如少女可能多要到了一些金錢、時間上的鬆綁，但後來工作人員察覺後又收回。

「我們新團隊進來跟小孩的那個磨合，我覺得好長一段磨合期。因為舊的小孩，她們才是這個家園裡面比較久的住民，那時候我們來的時候，小孩就會跟我們說啊以前是怎樣啊怎樣怎樣，所以她們就會自己去選，可能規範不是這樣，可是她們就會去用另外的方式去模糊跟詮釋那個家園規定，那我們也搞不清楚狀況這樣子。常常小孩就會用我們的搞不清楚狀況，然後可能就是多為她們自己想要的東西，爭到一些她們想要的東西啊，然後我們事後發現就覺得說好，我們就來討論一下這個規範這樣子。」(嘉嘉 p.22)

二、「我拿到了！」、再接再厲

另一方面，則是成功經驗所帶來的實質回饋，讓少女更有意願去參與。誠如前幾頁淑美所提到的，少女有著「我拿到了，有了再說」的心態，因此縱使少女在參與過程能爭取到的利益，只是「朝三暮四」短期的利益，未必能有長遠的影響，但有了這樣成功參與的經驗，少女們就會更有動能去爭取下一步的利益，透過一而再、再而三地表達其需求，還是可能真的爭取到長期的利益回報，前段所述的準時獎勵金，正是一個最好的例子。

三、怎樣才公平？齊頭式平等 vs. 個別式平等

當然還有一個因素在於，新團隊能就家園規範的目的有反思的意願，在新舊工作人員合作，以及與少女協商的磨合過程中，去思考少女的需求以及管理少女的意義，並提供少女參與的機會。透過少女的參與，家園規範的設計從原來齊頭式的平等，轉而趨向個別性的平等，也就是考量少女個別的差異，給予不同的彈性。因此在工作人員的權力裁決外，少女不完全是被動接受安排或懲處，而可以參與決策、學習與成人協商。

「通常，我覺得我們的團隊的反應是，我們會去思考說為什麼這個小孩要這樣做，然後這個規範對這個小孩的，管這群孩子的意義是什麼，對，所以我們有一段時間在磨合，然後跟以前的家園比較注重的齊頭式的平等，然後我們進來是比

較看重她們個別式的，就是個別的差異啦，對，所以後來，有的時候還是會變成家園的規範是基礎，可是每個孩子還是會有她自己的一些不太一樣，一些小小不太一樣的那個規定跟寬容」(嘉嘉 p.22)

四、爭氣的少女：不處罰一樣有效

最後一個因素是，在這一段不算短的磨合歷程，大部分的少女在新制度下能夠展現出一定程度的穩定和自制，讓留任的工作人員可以看到少女的改變，知道不需要嚴格的控管約束，仍然可以引導少女成長、自主，從而對家園的革新能認同，並願意配合家園新的政策來輔導少女。

「那我覺得孩子那時候也算爭氣，就是我們做了一些處罰上的一些調整，孩子也表現的還不錯，所以我覺得反而是，就是留任的這些工作人員，看到說原來這樣子是有效的，願意給孩子多一點的機會。對，就我覺得其實反而是留任的工作人員辛苦耶！」(淑美 p.6)

珍珠家園在新制度下的穩定，另有一項有趣的指標，也就是物品的損害情形。我去家園訪談的時候，都是利用家園一樓的圖書室或諮商室。雖是獨立空間可讓我跟受訪者專心對談，但總是碰到門無預警地被打開、或是少女敲門找人，迫使我必須把門鎖起來。但圖書室的門其實已經有點損壞，不容易鎖，淑美告訴我那是少女們弄壞的：「小孩不高興就甩門哪！或是拉門、拉鋸戰…在那邊玩，壞掉了耶！」。甚至嚴重到甩門時，上面的油漆會脫落「掉雪花」。

不過淑美說，珍珠家園已經有一年多沒有發生需要「掉雪花」需要補油漆的狀況了。某個程度也表示，在新的制度運作下，少女的情緒是相對比較穩定的。

「有啦，就是前陣子有孩子不開心，然後我就聽潘阿姨說這一年多來已經算不錯了，要不然以前的話，孩子甩門之後，就是通常就是上面的門框都要補的，還要補油漆。那一次我看到孩子也是喔，沒有看過孩子這樣子做過，就是…她甩了門之後，就是『雪花』(油漆)掉下來。我覺得，就是已經很誇張了。可是，潘阿姨跟我講說『嗯，這個感覺好熟悉又好遙遠』，她講說已經一年多沒有補了，大概不錯了！」(淑美 p.6-7)

小結：

珍珠家園的制度運作，在乙會和丙會時期有著明顯的差異。對受訪的少女們來說，丙會時期的照顧，不僅能獲得較多的資源供給、自由度，並有參與規範與協商懲處的彈性，少女們也比較有犯錯的空間。影響珍珠家園保障少女的因素，包括組織的價值理念、機構的定位、管理的授權與督導支持、現場主管的理念、團隊與專業的支持，也包含了公部門的支持，以及不同專業者之間的共識度。

綜合工作人員與少女的分享，就某個程度來講，可以說珍珠家園目前的模式制度，是由家園中的工作人員與少女們一起參與互動協商出來的，而這個參與協商的機會，大致是從丙會來到家園以後才開啟的。但即使如此，由於最後決定遊戲規則最主要的權力還是掌握在家園的工作人員手中，因此少女的參與協商，還是有其限制。而工作人員之間的協商，也仍存在著一些理想與現實之間的妥協。

● 珍珠家園簡史

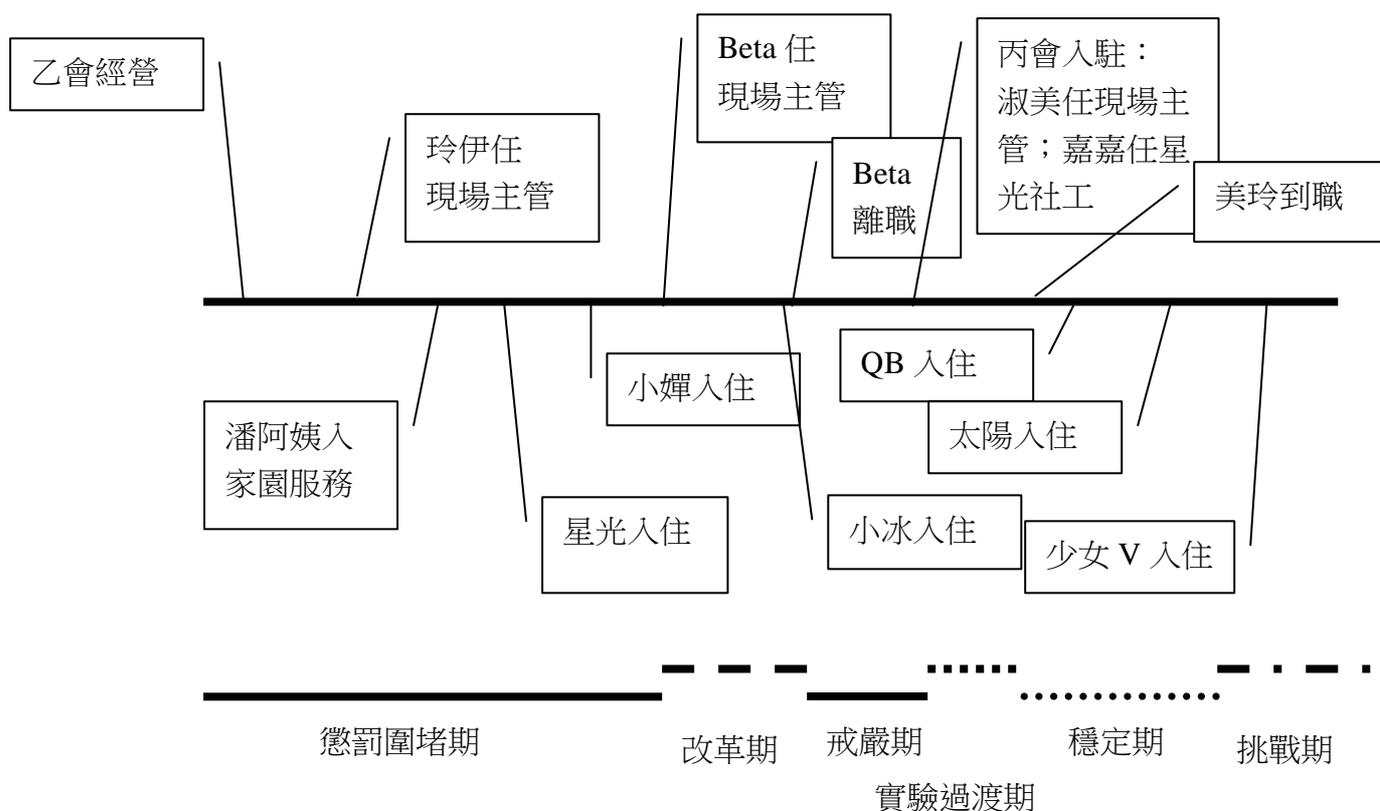


圖 6-1 珍珠家園簡史

第二節 珍珠家園的規範現況

和白鴿家園一樣，珍珠家園也有它的一套生活規範。目前的生活規範所呈現的樣貌，基本上就反映了家園過往的歷史脈絡，以及各方勢力互動協調後的結果。

淑美提供給我的家園生活規範，共有十一大項，印在兩頁 A4 大小的紙上。這十一大項包括：1.保護人身安全、2.陶冶品性，學習與人合作互動正向 3.正常愉快的飲食，促進身體健康；4. 建立良好衛生整潔習慣；5.兼顧個人電訊自由和避免干擾別人；6 培養愛惜公物、節約能源美德；7.培養儲蓄習慣、做好金錢管理；8.學作謹慎、負責的人；9.工作人員代管物品項目；10.遵守身體界線；11 其他生活須知，由生輔員引導認識學習。

一、安全第一、事先商量

從規範清單的排序，可看出安全是珍珠家園最重視的事項，裡面包括對機構所在處與電話的保密、進住第一個月的觀察期、平日不任意外出、若外出須事前請假，在外住宿需申請審核等。社工美玲告訴我，基本上只要少女可以先跟工作人員告知、商量，並且無安全疑慮的話，她們要外出的機會可能性很大。

「我們就是最先的還是安全啦！對，其實有沒有危急到她們的生命安全跟整個家園的一些生命安全，因為有時候可能有時候要打誰，要尋仇，如果她洩露了家園地址，那變成說那我們整棟就很危險啊！對啊，就變成，我都要先要求這個(中略)我覺得我們的做法上還算開明吧！就只要她們肯談，其實我們都很願意幫她們。但是她們如果都是一直抱持著先作了再說的心態的話，那就變成說她們自己會很辛苦啊。」(美玲 p.25)

二、回歸主流的家園規範

這十一個大項，僅有幾條規定是屬於負向的規範，包括嚴禁抽菸、喝酒、吸毒、賭博，違者重罰；勿將私人物品留置公共地方，經提醒二次後仍不收回，則須以 20 元贖回；不可親吻身體部位、禁止同睡一床鋪、單穿內衣褲。基本上負向規範的內容，可看出家園大致是為回應法令¹⁰⁸的規範所設立的限制，僅有一條是針對生活習慣的培養。

¹⁰⁸ 包括：兒童及少年福利與權益保障法、性侵害防制條例、性騷擾防治法。

大多數的家園規範內容，是以正向的口氣來敘述，主要是讓少女能建立良好的生活習慣，維持規律的生活、主動做家務，保持家園的整潔。星光告訴我，做家事是基本的，而少女們要做的家事主要是打掃和備餐。雖然家園有時候會買便當或外出用餐，但基本上晚餐是每天開伙的，因此每個少女都會有機會輪流到煮飯的工作，而生輔員會在煮飯的時候從旁協助。如果遇上很會煮飯的生輔員，輪值的少女可能只要當助手、端菜洗碗盤就好¹⁰⁹，但基本上經過家園生活的洗禮，再怎麼不會煮飯的少女，多多少少也都能做上幾道菜。QB 也說，她放假回家的時候，媽媽很驚訝她言行上的改變，對她能主動幫忙作家事的表現讚不絕口。

三、跟著作息表走

在作息上，則須遵守約定的時間表。家園要求的課程或活動，少女如沒有特殊原因的話就必須參與，出入也必須遵守與工作人員約定的時間。比如平日週一到週五，白天沒有外出上課上班的少女，必須在上午九點到十一點，下午兩點到四點這兩個時段到一樓自習；而晚上七點到八點是家園活動的時間，如運動、藝術課程、晚禱或家園會議，每天不等，少女如果不寫作業時，也需要加入活動。

「她們會訂作息表，然後就照作息表上面的時間，玩遊戲的時候玩遊戲，然後上課的時候上課，休息的時候休息，就這樣」（星光 p.5）

沒有觀察期的少女，於假日時可以外出自由活動。一般來說星期六可以玩到晚上八點，星期日則到晚上六點時收假。但如果少女事前與工作人員有特殊約定，則可以彈性延長返回家園的時間，但還是要準時在約定的時間返回。

晚上十點半是家園規定就寢的時間，若週五、週六的話可放寬到十一點。我去家園的時候，曾經留到差不多十點的時候，就聽到工作人員廣播，提醒樓上的少女們時間已晚，可以準備就寢。但似乎在高中生樓層的規範會比較鬆一些，少女們都告訴我，她們會在規定的就寢時間，待工作人員走後，繼續起來作她們自己的事，甚至可以弄到十二點或清晨一點才睡。工作人員雖然知道少女們沒確實遵守規範，但也拿她們沒轍。

「背著他們的，不過她們都知道，不過拿我沒辦法，就是妳硬要把我燈關掉，我

¹⁰⁹ 這是我去家園跟少女們吃飯時觀察到的。

就是妳走了之後，我又開燈，妳還有什麼辦法，就這樣。突襲沒有用啊，妳走了之後我才繼續用啊，我用完我就睡啦」(小嬋 p.18)

四、家園規範的彈性

淑美告訴我工作人員其實會給予彈性，有時會考慮少女的狀況而豁免，不一定完全要照家園作息表走。比如說太陽因為在便利商店密集工作，回家園又弄得很晚，常常睡眠不足很疲累，就可以不必加入自習活動¹¹⁰。甚至太陽的社工也賦予她「無限制外出時間」¹¹¹的特權，讓她早上想幾點出去就出去。

「那早上她們在的話，原則上她們上班如果很累的話，就先讓她們休息；那但是如果說她們的體力還 ok，我們會希望她們跟著家園的作息：早上吃完早餐，就下來自習或是做些什麼事這樣子，不要一直睡覺。」(淑美 p.20)

另外一種彈性，或者說是工作人員「爭一隻眼閉一隻眼」，允許少女可以違反家園規範的例子是在「寢室藏食物」。雖然家園規定寢室內不能吃東西，但是因為少女儲放在公用冰箱的食物被偷吃的頻率太高了，因此少女們多會私下存放食物在房間，工作人員雖知道，但也不會積極去查。

「就我們樓上的，其實有些東西我們不會放在樓下，對呀。雖然說樓上不可以帶東西吃，可是我們會為保險起見，我們會偷偷把食物放在樓上，但不一定會在樓上吃，就只是說，怕以免說我把東西放在樓下，萬一哪天被人家吃掉都不知道這樣子，對呀，所以我們都把食物放在樓上，然後要吃的時候拿下去吃這樣子」(QB 第一次 p.21)

四、培養獨立生活

雖然是照著時間表走的生活安排，但珍珠家園對於課程的安排，算是比較鬆散的。日間自習活動，主要是隨少女自己的意思來自主學習，像太陽，參加自習活動的時候往往都在睡覺，QB 因為觀察期而待在家園的時候，也是閒得發慌。小嬋一針見血地指出家園的輔導目的，就是讓少女們能夠學會獨立、培養適應外在現實的能力，「其他的沒有特意要教甚麼」。

¹¹⁰ 這一點在我和太陽約時間訪談、核稿的時候，得到確認。雖然那陣子她早上時間經常在家園，但因為她需要補充前晚不足的睡眠，所以我都是在晚上時間去找她。

¹¹¹ 但事實上仍有限制，只是比起其他少女，太陽的時間彈性較大。

「她們規劃的點就是以妳能夠出去經驗為主。她們主要都會以外面現實來跟妳講，對啊，其實看妳能不能夠管理自己的情緒啊，妳能不能夠自己管理錢啊。妳不能夠自己管理錢，那妳出去妳要怎麼辦。因為住在這裏面的小孩一定都是家裏有問題，不能夠回家，或者是說有一些特殊原因，所以她們必須要學會自己獨立。那她們要學會自己獨立，就是要自己學會說要怎麼管理，要怎麼自己管自己的錢，然後要怎麼安排自己的生活，就這些啊。」(小嬋 p.12)

放手讓少女們自行管理一週的零用錢，其實就是培養少女獨立生活的做法之一。甚至星光和另一名少女 G，為逐步培養她們的獨立能力，甚至連三餐都是讓她們自行購置調配，工作人員則是觀察他們的購餐行為，再評估她們是否真的合適持續下去，或回到原本家園的生活照顧模式。

「少女 G，那一開始，她不像星光比較會想，但星光，她雖然比較會想，但也是很恐怖的一個自立方法，她一剛開始就覺得『我要省錢』，所以她有吃一陣子的泡麵，後來才開始吃飯。那…那個孩子(少女 G)的話更糟，她更沒有支配的概念，她有一種很高興的就是，『我可以幫自己決定『我要吃什麼』，即便吃得不健康、吃得貧血、頭昏腦脹。她本來就貧血。她那時候就是…呃，比如說午餐，大家在吃飯，她就買了一排的多多，就她的午餐，她就覺得『好爽!』。對。要不然就是買什麼…關東煮、米血…這是甚麼？這是『我最愛吃的』，但是就會比較看得出來，孩子妳所謂妳『自立』的概念會是什麼。星光會去買便當，她知道說她可以不同的東西吃；但是這個孩子(少女 G)完全依賴便利商店。那就再拉回來。」(淑美第 18 頁)

從家園放手讓星光與少女 G 嘗試獨立的經驗中，可以看到其實尊重少女意願，和保護少女的健康發展，確實存在著某些難以共存的矛盾，也就是說不同面向的權益保障未必能同時兼顧，而必須有所取捨。以少女 G 來說，其實她也曾參加我帶的團體，我知道她對自由的渴望，但就我了解，珍珠家園的工作人員確實給了她多次的嘗試機會，自行購置三餐只是其中的一項。不過實驗的結果，少女 G 一直無法展現出自己的自制能力，而必須接受自主權的暫時剝奪¹¹²。

¹¹² 在珍珠家園的訪談，不僅工作人員會跟我提到少女 G、受訪的少女們也多少會提到她，覺得少女 G「不會想」。聽起來少女們都很理解工作人員對少女 G 的限制，確實是為了幫助她成長而設想。

五、性不性由不得妳：尊重需求與保護身體界線的兩難

遵守身體界線是珍珠家園特別強調的另一項規範。由於珍珠家園少女很多有受性侵的背景、或因性交易而安置，少女之間相互在身體的探索上，一直是令工作人員頭痛的行為。因此為教導少女保持人我間合宜的身體界線，珍珠家園的規範上，特別強調性侵害防治條例及性騷擾防治法的字樣，白紙黑字地提醒少女：身體任何部位都不可親吻、不可碰觸她人身體之重要、敏感部位(包含腳趾的搔癢)、相處時不可躺在別人身上及大腿上、不可使用她人床鋪及兩人或多人同睡一床鋪，並禁止少女於盥洗時間之外單穿內衣褲。

潘阿姨說，許多少女們已經都被性啟蒙了，其實要禁很難，但還是得勉力去制止，一方面保護其他沒有性經驗的孩子，避免她們有樣學樣，也擔心團體壓力演變成對少女的性霸凌。事實上家園中關於禁止進入她人寢室的禁令，就是為因應過往少女一而再、再而三地私下產生親密行為，而產生的規範。

六、獎勵制度：是獎勵？還是懲罰？

珍珠家園在輔導少女的行為上，除了給予明文的規範和口頭的教導外，並搭配相對應的獎勵與懲罰，使少女可以得到增強或提醒，使其更能表現出工作人員所期望的言行舉止。

珍珠家園也有一套「積分表」制度，針對少女們遵守規範的情況給予評分。當累積到一定的分數，就可以憑分數換取獎勵金，或者是兌換延長外出的時間。這一套讓少女選擇兌換金錢或時間的方式，我覺得還滿有創意的，一方面可讓少女各取所需，增加她們努力的誘因，另一方面也是創造一種「可選擇」的氛圍，讓少女有參與感。

「可能我玩到，我到八點，可是我來不及回來或是趕不回來，我可以用，因為我們現在，我們都有那個記那個分數麼，我就跟她講說我想要用那個分數去換那個時間換到九點。以珍珠最底的限度，可能平日七點前回來，啊可是你六點應該回來妳可以換到七點，可是如果超過七點半就不行。其他時間的話就是給妳們的零用獎勵金，他是一個禮拜一個禮拜下去計算，然後再來就是一整個月，然後就開始他們就有換算，然後這個是獎勵金就代表妳這一整個月妳所加的這些分數還有

這些錢，對。就是給自己的，就是給我們的鼓勵。」(太陽 p.25)

但這套積分表也兼具處罰的功能，如果表現不佳，扣分就是一種懲罰的形式，甚至累扣分數太嚴重的時候，還會倒扣到少女的零用金，變成是一種扣錢的懲罰。

「表現好都會有獎勵金。每個禮拜他們所有的社工和生輔員，她們會就是，妳每天的狀況啊，假如說妳有沒有準時起床啊，妳有沒有對社工人員不敬啊，妳有沒有說髒話，妳有沒有…就是違反規定啊，之類的，假如說妳有的話就扣分，那扣扣扣到最後妳就沒有獎勵金了，妳有可能，還有可能會欠錢這樣子。假如說，假如說妳已經扣到沒有得扣了，假如你被扣了十塊，那到時候，所有人的獎勵金就是印出來的話，妳可能，妳就是負六十嘛，那妳不但沒有拿到獎勵金，妳還要給社工人員六十塊，對這就是懲罰吧。」(QB 第一次 p.17)

七、無效的懲罰？

除了扣分外，家園還會有的懲罰尚包括：限制使用電腦、作勞動服務、罰錢(禁零用錢)、限制使用手機、限制外出等。基本上懲罰的內容就是剝奪少女們在家園享用的權利或福利。但每位少女其實對懲罰的感受不同，小冰就告訴我，她最受不了的處罰就是禁手機。如果少女們嚴重地遲歸、逃家、發生重大違規，就會給予禁手機的懲罰；禁手機就是手機被扣留在辦公室，連外出都無法使用。QB 則覺得，不管是罰禁用電腦、手機、外出假，零用金，似乎都無關痛癢。

QB 會這樣說，其實是有所本的。因為 QB 住在珍珠家園的期間，有段時間少女們特別浮躁，做出各種違反家規的行為，可是當工作人員祭出上述的那些懲罰時，仍不能遏阻少女們的一再違規，因為少女們自有一套規避處罰的因應策略¹¹³。看在 QB 的眼裡，自然會質疑這些懲罰的有效性。

八、觀察期：孫悟空的緊箍咒

觀察期似乎是每個安置機構都必備的一項規範，只是觀察期的期程範圍和限制，會因各機構不同的考量而有所差異。珍珠學園的觀察期，就是指少女剛進入家園的初期、一些出入活動上的限制，讓少女能盡量在家園中活動、熟悉家園的

¹¹³ 詳見本章第三節。

環境和規範，而比較不是像白鴿學園那樣還兼具有處罰的設定功能。

觀察期的限制包括：不能單獨出門，只能待在家園中或看書、看電視、聽音樂等。但不能使用電腦，因為家園的電腦是有連網路的。少女就學外出，如果正處於觀察期，也不能持有手機。而觀察期間少女雖然可以領零用金，但不能掌握金錢在手中自行支配，而必須透過社工的許可、透過請他人代購物品來間接使用零用金。也就是說少女對外的聯繫，基本上是切斷的。

「妳有觀察期，妳有些事情妳就不能作。觀察期不能出門，不能倒垃圾，然後不能玩電腦，就是每天在家裡，看要看書還是要看電視，或者是之類的，對呀，或是聽音樂這樣子，就觀察期，很多事情就不能作，別人出去買飲料，我也想要喝，那可是妳觀察期，妳不能出門，那就不能出門，那就不能喝，除非妳可以叫別人幫妳買」(QB 第一次 p.7)

目前珍珠家園的觀察期是設定一個月，比起白鴿學園設定的一個禮拜，時間較久，但若較之乙會營運時期所規定的三個月，一個月看來倒也不是那麼冗長。只是時間是否合理，畢竟我自己未曾經歷過，還是得聽聽少女的經驗與感受。

QB 在進住家園前，已在緊短中心待了好幾個月的時間。她在珍珠家園中過完一個月的觀察期，因為忍受不了菸癮，也嚮往自由的日子，趁著外出倒垃圾的機會，選擇不告而別離開學園，回去過往的生活圈享受自由生活。玩樂了三個禮拜後，警察找到了 QB，將她送去緊短家園；QB 在那裡忍耐了三個禮拜，什麼電話都不打，一心期望重回珍珠家園，果真，她的外社工又幫她安置到珍珠家園。

第二次進住到珍珠家園後，QB 的觀察期一延再延，在訪談的時候，觀察期甚至都超過了乙會時期的三個月設定。QB 沒有告訴我她因為甚麼原因被延長，我也找不到時機詢問她的社工是如何決定延長她的觀察期。

訪談的當時，QB 已經準備復學，對於自己是否已脫離了觀察期的限制，一直無法從工作人員處得到肯定答案。一方面她在家園中其實已經享有滿多自由的空間，例如外出、自己支配金錢、上網、使用手機等，但卻老在她想爭取多一些事項的時候，被工作人員以觀察期的理由打回票。

「其實嘉嘉姐有說，那個觀察期有沒有過，對妳來講很重要嗎？因為她說，如果

其實我狀況 OK 表現好的話，其實，有沒有那個觀察期，其實沒有很重要，因為現在我也可以去買飲料啊，我也可以出去散步啊，我也可以出去倒垃圾，甚麼之類，她說…因為那時候還不行，我就想說我不能出去是不是因為觀察期還沒過，然後她就是說，啊妳所謂的觀察期，她說妳為甚麼一直在意觀察期，我說我不知道，我就覺得，一個觀察期沒過，就好像被綁著，好像我作這也不行，因為我觀察期，啊我作那也不行，因為觀察期沒有過，然後說作這也不行，作那個也不行，那我到底要幹嘛？然後我就在裡面明明就已經待了三四個月，為甚麼觀察期還沒過，為什麼什麼事情都不能作？悶！就是關久了會很悶」(QB 第一次 p.7-8)

綜合工作人員和少女們的分享，我理解到家園的規範核心—或者說，是少女們最常與工作人員爭取的規範，其實就是安全與自由的拉扯。對工作人員來說，訂立種種家園規範的目的，是在保障少女的安全並協助她們穩定。而為達到安全與穩定的代價就是自由的限縮。

就像嘉嘉的觀察：安置的作用在於「隔掉雜音」、幫助少女「沉澱」，讓他們重新聚焦於自己身上，其實這就是「保護少女、協助她們生活穩定」的另一種說法。而觀察期的設計，就是那個隔離雜音的閘門。

「我覺得安置，我自己看啦，這一年多，安置還有一個幫忙就是，可以幫忙她們隔掉那個就是那種生活的雜音。我覺得她們到安置之後比較可以，因為她們就是一個人過來了嘛，然後她就不用再碰家庭啊、碰朋友啊，至少暫時大部份的時間啦！然後她們比較有空間跟時間可以開始沈澱下來，然後開始思考整個事情。就是她們忙的焦點，會回到自己身上。」(嘉嘉 p.3)

「觀察期」從字面來看，是觀察少女的生活習慣，但它也賦予工作人員去限制少女權益的合法性：為了能讓少女適應並穩定在家園內的生活，在進住的一開始就必須將她們與外在世界加以區隔，與工作人員建立依附關係並習慣於家園內環境與運作模式，進而能專注在自己身上，思考自己的需求、未來的目標等。而網路、手機通訊、自由運用零用金的權利其實都是少女與外在世界聯繫所需要的資源，故而觀察期限制外出、暫停使用電腦、手機，與零用金代管等等的限制是有其功能存在。

從 QB 的經驗來看，「觀察期」某種程度就像是西遊記中孫悟空的緊箍咒，

孫悟空如果乖乖的，當然唐三藏就不會唸咒縮緊緊箍咒束縛牠，但孫悟空就因為緊箍咒的存在，使他缺乏成為自由人的條件。因此雖然 QB 自己選擇了不要外出以免受不了外界誘惑，表現得十分穩定，也從工作人員那裏得到許多彈性、包括抽菸解菸癮、外出活動的准許，但只要「觀察期」的束縛仍在，心理上還是覺得沒有自由。

十、少女享有的權益與福利

珍珠家園提供給少女的權益或福利，基本上與白鴿學園大同小異。包括：金錢收益、外出、娛樂設施與器材使用、手機通訊、選擇懲處的彈性及申訴權益。

在金錢收益的方面，少女享有每週 200 元的零用金、一個月結算一次的獎勵金，還有過年時的治裝費，包括買衣和購鞋都各有 600 元的預算。其實這金額看起來並不多，不過小嬋告訴我，這是到了丙會才有的福利，「大補不如小補啊，也是有一種補償啊」，表現出雖不滿意但可接受的評價。

這也顯示出，少女們如何去評定機構有無保障到她們的權益，其實是需要有個參照的對象。這個參照的對象，可能是前後期程的對比，也可能是跟其他的安置機構或是原生家庭做比較。在第四章的時候，我已經介紹了少女們在原生家庭和其他安置機構內的經歷。

(一) 相對自主的財務支配權

零用金是所有少女都會有的，不論少女是就學、就業，甚或中輟在家。除非是被處罰的時候，才會剝奪領取零用金的權益。雖然珍珠家園中有在工作或工讀的學生，也都需要將薪資存起來，以備將來獨立生活之用。不過家園對於少女動用薪資的部分，並不會嚴格禁止。

小嬋正是最好的例子，她念書之餘，還在外面工讀，賺取自己的學費，因為她是經由法院轉向制度進來家園的，法院並沒有學費的預算補助。剩下的錢，她一部分儲蓄存起來，請工作人員幫她保管，當作後續的獨立基金，剩下的拿來花用，滿足自己的需求：吃東西、休閒娛樂，甚至小嬋還為自己買了一台筆記型電腦，方便在學校學習使用

1. 因人而異的金錢控管

工作人員其實還是會控管少女的用錢，不過因人而異。小嬋在金錢方面是滿有控管能力的，工作人員就比較放心讓她花用自己的錢，但像 QB 初期就被社工管得很嚴，零用錢多保管在社工手中，要買東西的話，必須徵得社工的同意。QB 過往曾離家在外生活很長一段時間，經常跟朋友玩樂，花錢很大方，要她短時間內學會節制花費其實是很困難的一件事。

2. 勸說式的鼓勵儲蓄

珍珠家園的工作人員都會勸少女們多儲蓄，為將來做打算。但比較是用勸說的方式，不大用強迫的做法來限制少女花錢。因此即使 QB 的零用金曾經有段時間是由社工在保管，但也就是用多設一道關卡的方式，讓 QB 的零用錢不要太快花用殆盡。QB 的父母常給她零用錢花用，錢來的方便，自然也很難養成儲蓄的習慣。雖然如此，工作人員還是鼓勵 QB 多少存點錢，不要當伸手族。

但不是每位少女都像 QB 一樣，可以有原生家庭的支持，其他的少女，不少是離開家園後就必須獨立生活的，因此她們在珍珠家園生活的期間，就必須儲備一筆獨立基金，因應未來租屋、生活費等立即性的開銷。因此少女除了需外出打工外，也都會有各自的戶頭，將賺得的薪資儲蓄起來，作為將來獨立生活之用。

至於少女們在家園中領到的零用錢，基本上工作人員不大會控管，允許少女們想花就花。

「她們賺的錢，就是因為她們有個戶頭，所以她們賺的錢，一定是匯到戶頭裡面去，然後匯到戶頭的時候，她們會去刷本子看是多少錢，然後…就存起來這樣子，對，因為她們，她們有些人，這邊的人大部分，都是出去自己獨立生活，(中略)所以她們希望她們出去之前能夠多存一點，啊我之後是要回家，她們也是希望我以後要回家的時候，我身上可以有一些錢，就可能就不要到結案，回家還是跟以前一樣還是跟爸爸伸手要錢，然後出去玩這樣子，對呀」(QB 第一次 p.18)

3. 提供在家園打工機會

除了上述固定的金錢收益外，珍珠家園也提供少女在家園工讀賺外快的機會。我去訪談星光的那天，看到家園的白板有項特別告示，工作人員也廣播邀請

少女們到辦公室洽談。一開始我搞不清楚是怎麼回事，經過星光解釋才知道，原來是工作人員安排一個工讀機會，需要有人去家園頂樓整理花圃，因此特別做廣告請少女們去應徵。

「上面有徵義工去樓上修草，我不想做，還要應徵煩死了。對呀，因為我們樓上花圃全部是草，然後他們就，想要讓這邊小朋友賺一點點錢，然後就，就說誰要做，來應徵這樣。」(星光 p.8)

星光還告訴我，如果少女需要賺取額外的金錢，可以找社工討論，多半都能爭取到賺錢的機會，主要是安排拔草、刷地等勞務性的工作。我問星光收入有多少，她告訴我有一次她幫忙在家園門口拔草，本來工作人員出價三百塊，後來星光講價的結果，拿到了四百塊。聽星光的口氣，似乎她不是很滿意這個價錢，不過以目前市面上一般 103-110 元的工讀時薪來衡量，珍珠家園給少女的工讀費用算是很不錯了。只是比較可惜的是，這樣的工讀機會，純粹就是賺錢，比較無法培養少女後續進入社會就業所需的技能。

(二) 周末出遊、八點收假的灰姑娘

珍珠家園平時對少女的規範，是下班下課後必須在約定的時間返家。星期一的晚上，有所謂的運動時間，因此少女吃飽飯、做完家務後，就可以有段時間出去散步、運動。如果少女想要長時間外出玩樂的話，基本上是在週末六日二天，但必須當天返回家園，不可外宿，除非是申請返回原生家庭與父母相處。收假時間是星期六晚上八點、星期日晚上六點，有特殊情形的話，可跟工作人員商討後彈性延長。

(三) 小康家庭也少有的娛樂設施

珍珠家園的場地大，能夠提供的娛樂設施與器材也比較多。在一樓辦公室旁有一塊小空地，設有一個籃球框，還擺了三台腳踏車；餐廳，則有電視與卡拉OK 裝置，少女們可以在休閒時相互飆歌競藝；運動室是一個很寬敞的空間，四周裝置有玻璃及木質地板，少女們可以在那裏跳舞、作運動；少女寢室旁的客廳，都各有一台電視和電腦，少女們可以在自己生活的樓層使用這些娛樂器材。太陽還告訴我，工作人員辦公室有 MP3，少女可以去登記借用，但是必須當天歸還。

我也幾次看過少女們跑到辦公室跟工作人員索討一些手工藝材料。整體說來，在娛樂方面，珍珠家園的資源還算滿豐富的。

家園的電腦可連接網路，少女們都可以上即時通、臉書和朋友保持訊息，家園的社工也會透過這些媒介，關心少女在網路上的交友情況。但有些具爭議性的聊天室，家園會禁止少女去接觸，因為擔心少女會涉入違法的活動。星光和 QB 都將我加入她們的臉書好友名單，所以我也得以一窺她們在網路世界的動態。

小冰告訴我，她們每週可以有三小時的使用電腦時間，隨便她們配置要在哪個時段使用，只要同樓層的少女們達到共識即可。上網時間平常的時限是晚上十點，到了週五、週六時，可以延長到十點半。但之前曾經因為電腦表和實際規範的時間有落差，工作團隊用電腦表上的訊息來限縮少女用電腦的時間，不過在少女們的抗爭下，最後還是調回到十點的規範。

「它就是本來可以用到十點啊，可是電腦表上面寫 9 點 55，她們就說用到 9 點 55，那我們就說這不合理啊，這會影響到我們權益啊，怎樣怎樣，[後來]他們就決定，還是照以前，就十點啊，然後五六的話是十點半」(小冰第三次 p.9)

(四)「喬」不攏就回收的電腦自治權

但因為珍珠家園是團體生活，少女們難免都會因為協商時段「喬」不攏而有所爭執，像某次我到家園訪談小冰，她就為了星光不肯跟她交換用電腦時間而悶悶不樂。因此工作人員經常會接收到少女們的抱怨，抗議哪位室友太霸道，多半工作人員會請少女們自行協調，不能解決的話再由工作人員介入。不過少女們因為擔心電腦使用的自治權會被工作人員收回，多半都還是能找到解決之道。

「她們都會下來抱怨說，誰用電腦用那麼久啊，什麼的，然後我們都會請她們自己去協調，然後我們都會講如果協調不 ok 的話，那我們就要把這個收回來，那以後就變成說我們要控制你們用電腦的時間，她們才會比較，一段時間好一下，一段時間不好，一段時間好一段時間不好。」(美 p.7-8)

(五)「限時」熱線

珍珠家園開放每週二、四、六的晚上，只要少女完成自己應負責的家務，就可以到一樓辦公室，使用家園的電話跟她的家人或朋友連絡，大約每個人可有

10 分鐘的時間。特殊的情況也會開放讓少女在非設定的時段打電話聯繫事情。

有一次我在星期四的晚上去到珍珠家園，但約好要和我碰面的太陽因為工作影響、延遲返家的時間，所以我就坐在一樓的客廳等她。當晚一樓非常的熱鬧，少女們紛紛下樓排隊等著打電話，可見「對外保持通訊」對她們來說是很重要的。美玲就告訴我，甚至有的少女是整合了電腦網路和電話的使用，以接力賽的方式和朋友保持聯絡。

「像有時候用完電腦，可能幾點她們用電腦，等一下用完電腦就打電話，要不然就可能打完電話，就沒有講完，他們等一下就上去用電腦，就是一一直保持通話，保持聯絡都這樣子。」(美玲 p.7)

(六) 手機集中營?! 被閹割的手機使用權

就因為少女對通訊的看重，因此手機的使用規範，就成了少女們最常跟工作人員攻防的焦點。珍珠家園目前的規範是，少女可以擁有手機，但手機只能在離開珍珠家園後使用，比方說出門上班、上課時攜帶。因此少女如果返回珍珠家園，都必須將手機交給工作人員保管，不能帶到樓上的寢室使用。

事實上，珍珠家園在新團隊剛進家園的時候，一度曾開放使用手機的限度。但開放少女使用手機後的結果，是少女們開始頻繁地聯繫她們在家園外的朋友，並萌生逃家的念頭，或是引來朋友找到珍珠家園，威脅到家園的安全，迫使工作人員不得不再度限縮手機使用的情形，不再允許少女們在家園內使用手機。但限縮之後，少女們還是想方設法地用各種方式夾帶手機到家園內，趁著晚上工作人員休息後使用。

有一次因為有少女半夜不小心碰觸到手機、撥打給父母，令少女的父母很緊張地聯繫工作人員，詢問少女是否有甚麼緊急的事項需跟父母聯絡，這才讓工作人員發現原來少女們會違反家園規範、私下持有手機並在家園內使用。

「我知道之前的前一個機構已經有限制說，就是使用手機這個部份，是還滿嚴謹的。但是後來可能我們還剛進來嘛，所以先了解孩子的狀況，那我們其實都有讓她們外出都用手機啊，(中略)但是後來就可能因為小孩很容易有手機，會聯絡外面的朋友，然後聯絡外面的朋友之後，她就想跟朋友出去，她就想逃家，然後有

小孩就是就透露一下她在那裡，然後又別人過來家園找她。對啊，就變成說她們只要使用手機就很大，就是都會有一些違規啊！對啊，所以還是覺得說手機就盡量她們外出時再給她們使用，在家園的話就不要用。」(美玲 p.6)

目前在珍珠家園內，幾乎每位少女都持有自己的手機，手機的來源，主要是家人提供，也有的人是朋友支援的，少部分像小嬋這樣有工作能力的孩子，是自己購買。由於家園規定手機只能在離開家園後使用，進到家園就必須將手機交給工作人員保管，所以每次少女們出入的時候，工作人員都很忙碌¹¹⁴。

多數少女對於手機使用權受限、不能在家園內使用手機感到不滿。但另一方面，也是有少女覺得家園這樣的規定沒甚麼不好。太陽就覺得手機收起來了，她比較可以耳根清靜、不受朋友干擾，好好地休息。

「可是我覺得，有時候，很多小孩都會遲歸啊，手機偷帶上樓，我會覺得，幹麼要這樣，然後把自己搞的…人家懲罰他們，然後臉又不開心，然後要把自己搞得這麼累。我就覺得那妳就乖乖交出來不就好了，就不會有今天的這些事情。對啊，其實我覺得交出來沒什麼，而且我不太喜歡接手機或打電話，對啊，我覺得晚上我就是放鬆，就是要休息，結果還要這樣子接。」(太陽 p.13)

太陽因為很「乖」，也比較年長，所以工作人員不大會管她。雖然潘阿姨告訴我，太陽和小嬋因為都 18 歲了，必須準備未來的獨立，因此工作人員比較會給予她們彈性，讓她們有多一點自主空間，未必是因她們的表現特別規矩。不過太陽比家園其他少女享有更多「特權」的確是事實，包括時間上的彈性、比別人還多的獎勵金、豁免參加家園活動的機會等。

這些特權的獲取，除了是太陽本身的個性習慣與家園規範「合」得來之外，一個部分也是因為她能了解遵守家園規範的秘訣：準時，以及不在家園內偷偷使用手機。

「就是手機跨到這個門以後就要關機，然後規定的時間一定要回來。對啊，就是這個她們最忌諱的兩個事情，然後手機不能帶上，要交出來，對，這是她們比較忌諱的事情。妳像其他小事情就還好。」(太陽 p.13)

¹¹⁴ 除了要幫少女收手機而已，比方說少女會說手機沒電了，拜託工作人員幫她充電。這讓我覺得工作人員好像變成是少女的雜務秘書一樣，徒增管理的麻煩。

太陽的例子顯示了少女循規蹈矩、遵循工作人員所製訂遊戲規則的重要性：少女愈能表現出工作人員期望的行為，就能獲取家園保正的各種利益。套句太陽的話來說：「如果妳乖乖的，什麼都很自由」。當然這樣的自由，是工作人員所認可的「自由」，前提則是要順從家園的規範。

(七) 我有話要說：申訴權益

1. 三種申訴管道

在家園的規範下，工作人員自然對會對少女的行為有賞有罰，但並非每次賞罰都能讓少女服氣；此外也由於在家園內生活的成員很多，難免有些衝突、紛爭，需要工作人員來協助。在珍珠家園中，申訴的管道有三種：一種是家園會議、一種是直接的口頭申訴，另一個則是意見箱。意見箱是在辦公室門口的一個盒子，讓少女們能表達自己的意見，也是一個申訴的管道。

比方說，當有新成員加入珍珠家園，床位必須做整體調整的時候，少女們可以投意見箱，表達自己的需求，讓自己有機會可換到合適的室友；或者少女對工作人員的處分或決定感到不滿，也可以使用意見箱申訴。意見箱剛設置的時候，很受少女歡迎，甚至曾發生過信箱被字條塞滿的狀況。

「這個意見箱她其實除了是一個申訴的管道之外，其實也可以表達她們的意見。孩子們一開始知道有意見箱就很興奮耶！會把它投滿為止！就會講說，譬如說我們想要，嗯就是可能有新的個案會進來，我們的原來房間數不足嘛，或者是說，這個人跟這個人是有一直是處不來的，那我們想大換房間。我們有一次大換房間，所以就請大家去寫意見箱「妳想跟誰住一起？」然後那一次就被塞爆那樣子，因為有的人會覺得說，我只有寫一張可能會被忽略吧，她就每天都來投…」(淑美 p.13)

少女們最常投訴的是和室友間的糾紛，比方說要求更換室友、調整房間，小冰和星光就曾因為住在同一寢室經常發生衝突，申訴後工作人員評估決定讓兩人轉換房間。或者像是少女遺失物品，需要由工作人員協助找到失物、或補償其損失。掉東西在珍珠家園裡面似乎是家常便飯。

2. 不寫不理 vs. 不吐不快

根據嘉嘉的說法，有一些事情是「不寫不理」，少女必須要經由正式的管道，投意見箱才能夠處理。比方說是個別社工無法允諾的事項，會牽動到整個家園規範的，或影響少女整體權益的事項，就會鼓勵少女們寫字條丟意見箱，並在工作人員的行政會議中討論如何回應少女的意見。因此意見箱算是個相當正式的申訴管道。

「通常要丟意見箱的是比較跟整體有關係的，要動到比較整個家園規範，或是跟她們整體的，有關係的，我們就會請她那這樣子，因為那也不是我一個人能夠決定的，我就說那妳丟意見箱，我們在工作會議的時候討論」（嘉嘉 p.16）

「處理流程嗎？就是她們就是用張字條把它寫一寫丟進去，然後我們工作人員就會看啊，然後它就會在會議紀錄裡面，我們就會呈現我們的討論她們問了什麼，我們討論的時候」（嘉嘉 p.17）

不過多半時候，少女們還是習慣直接跑到辦公室跟工作人員抱怨，宣洩情緒，比較少使用意見箱，特別是在人際方面的糾紛，不管是對工作人員、或是跟同住的同儕發生衝突。

關於意見箱的使用，淑美、嘉嘉、潘阿姨提到了同個例子：有個少女想罵髒話、但自覺未罵出口，卻被某位生輔員罰了五塊錢。少女覺得自己踩煞車了、沒有真的罵出口，不服該生輔員的裁罰而希望申訴，她跟其他生輔員抱怨後，生輔員鼓勵她投意見箱，淑美也很肯定孩子願意為自己發聲的行動。但最終該位少女並沒有採取行動。

「可能也是累積多了吧！可能那個小孩都找那個生輔麻煩，生輔就決定扣她 5 元，就 5 元而已喔！然後小孩就覺得不服氣，我明明就有煞車住，而且我沒有罵到，然後還被罰 5 元，她就覺得很「衰」。那個小孩其實是，在家園裡面算弱勢的孩子，她其實從來不會為自己爭取什麼，（中略）[別的]生輔員先來問我啦，我是覺得說，孩子會做這件事情，很好。罵髒話不好，但是想要為自己說話，很好。所以我就說請她投意見箱，如果是急件的話，直接送去給她社工，如果不是急件的話，請投意見箱，兩個禮拜會開一次。然後小孩就是…不了了之耶！她也沒有投意見箱。那…不知道是說她覺得說被聽到了，還是她習慣了那個習得無助感所

以就算了？她抱怨過、有人接到她就覺得夠了，還是怎麼樣？」(淑美 p.12)

在這個案例中，其實有一些耐人尋味的事。一方面它凸顯了意見箱本身的設計，有某些限制，以至降低少女運用意見箱的意願。同時則顯示了不同角色的權力運作，是可能影響到少女的權益保障。

3. 連罰五元的權力也沒有？--工作人員權力與個案權益的矛盾

申訴事件雖然不成案，但卻引起了某些漣漪，部分的生輔員覺得，好像自己連「扣5元的權力」都沒有，甚至淑美必須安撫生輔員不知如何拿捏權威的挫敗感。當然這背後有它的脈絡，潘阿姨告訴我這件「罰5元」背後其實有一串先導事件，少女們因為不喜歡該位生輔員，對她很不禮貌，因此潘阿姨還頗為那位「扣5元」的生輔同事叫屈。而我在當中看到的，是「權力」的議題：不同角色之間的權力，孰先孰後？此外，家園中的工作人員有沒有實質能力可以影響、有效管教少女，或是必須用制度的設計來凸顯他們的職位「權威」？其實都可能影響到少女在家園中權益的保障。

「事情我本來想說，這裡就會到此為止了，啊可是後面引伸的是，生輔會覺得說『我怎麼連扣孩子5元的權力都沒有？』對，然後結果生輔就有一點被分化了，(中略)我們也在[協調]會議裡面解釋說，不是說妳沒有權力做這件事情，只是想要讓孩子為自己的行為負責。(中略)我比較想要的是，做這件事情。那孩子她也覺得說她罵髒話不對，她煞車住了，她轉了一個彎，那我覺得，她覺得不公平的話，我覺得『她覺得不公平，為自己說話』這件事情，我覺得很重要！所以我要她做這件事。那後來就是生輔會覺得說比較可以理解，但是還是會覺得『那这样子我們其他人會不會…到底應該怎麼管孩子才好？』那，我們就是有協調一下，怎麼樣讓生輔在做事的時候不會覺得綁手綁腳，然後，一樣的那個地位和權威還是在。」(淑美 p.12)

5. 少女的自覺：失而復得的睡前聽音樂權利

至於意見箱設計的缺陷，則必須再提另一個例子：有一次少女們集體為了一項新規定：睡覺不能聽音樂，而跟工作人員抗議、訴求調整規則。這個事件剛好

在我帶團體期間發生¹¹⁵，某一次團體，我帶少女們討論一則新聞『餐廳太貴台師大學生靜坐抗議』，當中有少女聯想到家園的新規定，於是大家就開始抱怨、吐苦水。經過一番互動，少女們意識到這是「權益」的議題，她們認為自己有聽音樂的自由，如果家園要標榜這裡是一個家的話，就不應該限制她們聽音樂。因此我鼓勵她們，如果她們覺得規定不合理，其實她們自己比我這個外來者更有權益為自己說話。

最後少女們就這件事情，透過家園會議跟工作人員協商了約三週的時間，工作人員也覺得這是一個讓少女學習自我管理的好時機，而讓少女們試辦一陣子後，爭取到睡覺前聽音樂的權益。

「或是她們有對一些規定覺得不滿，她們也就會投意見箱。比如說前一陣子的事情，就是那個睡覺的時候到底可不可以聽音樂這件事情？因為我們會覺得說，一開始我們是不可以的，因為會覺得啊妳都睡著了，幹嘛聽音樂啊，這樣也會吵到妳睡眠，也會浪費電嘛。但是孩子就會覺得說可是我要聽音樂才能睡覺啊，所以那時候我們家園會議裡面這件事就討論兩次還是三次，三次吧！（中略），現在她們睡覺是可以自己聽音樂，然後太大聲的時候我們跟她們講說太大聲會吵到隔壁，或是我們在外面都聽到了，怎麼這麼大聲啊？她們就會很冷靜的走過去把音量關小一點」（嘉嘉 p.14-15）

6. 麻煩、拖時間又不一定有效的意見箱

在團體中少女們告訴我她們不使用意見箱的原因，一方面是她們懶得寫字--而且我猜寫字要辨識出是誰寫的實在太容易了，有些少女可能有顧慮；另一方面，就是意見箱的運作不夠即時，要兩個禮拜才開一次箱；而申訴後能否翻轉、改變某些事情，其實也會影響到少女們後續行動的積極程度，以及繼續使用意見箱的意願。或許過往意見箱的運作讓少女們覺得它不夠有效，而必須透過其他管道，比方說就有人告訴我，要找位階高的主管申訴才有用。這再度凸顯，少女和工作人員之間的權力關係是不對等的，以致少女必須透過爭取外力的奧援，來達

¹¹⁵ 其實淑美會安排我先到家園帶團體再進行研究，除了是讓我跟少女們建立關係外，一方面也是淑美注意到意見箱後來的使用率不高，擔心少女們受習得的無助感影響，放棄自己應有的權益，故希望透過我這個第三者，來鼓勵少女們多利用意見箱，表達自己的想法。這一點讓我很佩服淑美在協助少女們發聲的用心。

成她們的期望。

7. 誰的後台硬？

QB 的申訴經驗中，正凸顯了少女的人際資本-外力奧援的重要性。QB 有一次發生被潘阿姨誤會、無故受責的不愉快事件，本來 QB 隱忍情緒不講，只是暗暗不高興，但室友小嬋告訴 QB 她可以爭取自己的權益，有委屈應該要說出來；QB 的社工嘉嘉也來關心究竟當中發生甚麼事情，最後整個家園都知道這件事情，潘阿姨也主動來跟 QB 道歉。

本來，我覺得潘阿姨道了歉，QB 也算該算是得到彌補了吧？但訪談那時，QB 的表情反應顯示：她並不覺得有受到補償。後來我找 QB 核稿的時候，她補充說明，媽媽知道她被潘阿姨罵的時候，曾跟嘉嘉通過電話。QB 因此認為潘阿姨會道歉，是跟媽媽的施壓有關。

「權益喔，就上次有發生一件事情，然後小嬋就跟我說，因為珍珠沒有秘密，所以妳有甚麼事情，不愉快可以講出來，大家可以商量或是看要怎麼解決。假如說妳有甚麼問題，假如說哪個學員或是哪個老師，就是哪個生輔人員，如果是有的，就是有侵害到妳的權益啊之類的，就要講啊。」(QB 第一次 p.23)

QB 在家園中年資雖淺，但她的社交技巧很好，不論是在家園外或家園內，在同儕間她都很吃得開，因此在家園少女之間的分級，她是屬於「高階層」的，即便是從乙會時期就住在珍珠家園的「資深」少女們，也都會跟 QB 保持良好的關係，比方說 QB 在觀察期間不能外出以及自由花用零用錢的時候，星光跟小冰都會主動買飲料進家園請 QB 喝。

「她們以前如果知道是新人，她們會欺負她、排擠她，如果這個新的進來的這個案，她是屬於比較沒有那麼白目的話，她就可以高她們一個階層，然後就可以管她們。」(美玲 p.21)

此外 QB 在跟成人相處上也很有她的一套，到了安置後期，她更善用自己在人際資本上的優勢，包括請出自己的媽媽干預家園的處遇，創造對她自己最有利的的生活條件。因此在申訴上，她可以得到比別人更快的回應，也就不足為奇了。

小結：

珍珠家園各項規範，首要還是安全的保障，此外是協助少女回歸社會主流，培養良好生活作息，預備獨立生活的能力，以及重視對身體界線的保護。在獎懲上，雖然給少女些許選擇獎勵的彈性，但表現不佳反得受罰的機制，某程度還是削減了工作人員給予少女選擇權的美意。

家園中的規範核心，就是對少女的安全保護與自由的拉扯：工作人員堅持安全與保護的底線，而自由則是少女們極力爭取的事項，包括手機使用、電腦網路的運用，以及外出的彈性。「觀察期」的設計，安全保護與自由拉扯的最佳象徵：使工作人員可以合理地限制少女的自由權益。珍珠家園的規範的執行上，雖有些彈性，例如延長外出時間、允許晚睡和偷藏食物在寢室，但基本上這些彈性都無涉於安全的議題。

在具體的供給權益方面，珍珠家園與白鴿家園的作法，基本上是大同小異。少女們在珍珠家園中可享有的娛樂選項、通訊機會比白鴿家園較豐富，但零用金的額度則不及於白鴿家園。在珍珠家園，工作人員甚少限制、控管少女的金錢，但鼓勵儲蓄，特別是需要獨立自主的少女。並提供在家園中的打工機會，但比較是勞務性的事項，缺乏技能的學習。

申訴管道包含了家庭會議、口頭申訴與意見箱。意見箱是正式的申訴管道，但因為意見箱的運作程序麻煩、拖時間又不一定有效，因此會降低少女們使用的意願，跟工作人員直接的口頭抱怨還是少女們比較偏愛的申訴管道。在權益行使或保障上，可看到少女們確實成功爭取過某些權益，包括電腦的使用時間、電腦管理自治權、睡前聽音樂的權益。不過這些權益的爭取，都是在工作人員限制之後激起少女們的權益意識時，方失而復得。

從適應期、到申訴經驗、以及爭取權益的過程中，可看到少女和工作人員間權力的不對等，工作人員的詮釋權力遠大於少女的自主選擇。觀察期阻隔了少女與外界的聯繫，家園獎懲以及申訴制度，其設計與運作也掌握在工作人員手中，使得少女必須遵循或適應機構規範，才能獲得較佳利益，否則少女們就必須透過爭取外力的奧援，或擁有某些的資本，方可能不受工作人員的權力影響，享有當下較佳的生活利益，而例如 QB 的人際資本，以及太陽和小嬋的存款資本。

第三節 考驗期：實踐權益保障的限制

「考驗」，是我在進到珍珠家園中訪談與觀察後，經常感受到的一個氛圍。基本上考驗可以分成兩個部分，一個是突發性的危機事件，而另外一個，則是制度限制、人力超量負荷所帶來的隱憂。每一次考驗都在試驗著家園中安全與自由的拉扯，也凸顯權益保障並非是堅持個人或團隊理念所能達成，而會因為某些的限制，導致工作人員必須面對現實、對體制做出妥協，從而影響對少女權益保障的實踐。

壹、突發性的考驗

突發性的考驗，剛好在我進到珍珠家園帶團體後，準備要進行訪談的時候就發生了一件，這個危機事件嚴重地打擊到工作人員的士氣，我在珍珠家園的研究訪談也因此順延了好久¹¹⁶。

一、「珍珠沒有秘密」：蒐集情報、拆除引信

雖然是突發性的危機事件，但前面其實是有些脈絡的。一開始是年底的時候，少女們希望能外出狂歡，故醞釀著想要逃家，不過同儕中有人洩密、工作人員也查覺到少女們異常的言行表現，因此工作人員靠著以往與少女建立的關係，和少女們開誠布公，鼓勵她們用協商、請假方式，而不要用違規的方式來滿足外出遊樂的需求，因此暫時緩解了少女們逃家的意念。

「她們只是想去外面闖，就是去外面住，我們說好啊，那妳要釋出你的善意，讓我們看到妳的誠意之後，我覺得沒有什麼不好講的。那妳如果要去住誰家也可以啊，就找妳主責來啊，我們就三方一起講，三方一起講好，妳也可以啊！對啊，她們才覺得說，喔好像真的可以。所以她們就沒有逃家了。」(美玲 p.19)

二、妳愈罰我就愈要做

即使工作人員釋出了善意，也幫少女們找了出路來滿足需求，但少女們還是蠢蠢欲動，想要更多的自由。結果在跨年前的一週，仗勢著工作人員必須保障她

¹¹⁶有一度我非常的焦慮，擔心工作人員會將我帶團體這件事，和少女們的挑戰連結在一起。但還好淑美並沒有這樣的意思，其他的工作人員也都很願意讓我進入家園訪談他們、並協助我和少女們約時間。只是因為考驗當時的衝擊太大，珍珠家園需要有足夠的時間來解決危機事件所衍生的額外工作，因此請我暫緩到家園訪談。

們的就學權益，幾位少女理所當然的以上課的名義外出，並且故意違規：翹課、玩樂到十二點才返家，逼得工作人員不得不依家園規範處分，禁假、禁手機等等。

但處分的結果，卻是更激起少女的反抗之心，例如工作人員要罰禁用手機，少女就將手機寄放在友人那邊，硬是不帶回家園，使得工作人員和少女的關係變得更緊張。在限制之下，幾位少女又開始醞釀二次逃家的計畫，正驗證小冰所說「妳不知道小孩有一種心態嗎？妳愈罰我就愈要做」的反抗心態。

雖然處罰少女可能導致「愈罰愈糟」的狀況，但家園工作人員也不可能在少女們持續這麼多天的失序下仍無所作為，最終還是下達禁令，限制幾位違規少女留在家園不能外出。情急之下她們鋌而走險，想用跳樓的方式來滿足需求。

「她們就是連續遲歸啊到凌晨，要不然就是找人找不到，就是消失這樣子。就像我們等她們回來，等到凌晨，回來她們態度又很差，對呀，就是小孩她被禁，很多違規，那我要禁他手機啊或什麼的，禁一些本來原本她可以使用的一些權利，那她就會，我們禁的話她就不做，比如說禁手機，她手機就不帶回來。然後跟她談，她就會要求說你什麼時候要禁，要禁多久，為什麼要禁那麼久啊就會一直抱怨，然後那時候就一些事情到後來演變成想逃家。」(美玲 p.8)

三、骨牌效應

家園少女們如果要違規，多半都會糾伴結盟，一起壯膽。這一點跟小雨所說的狀況很像，如果有人要亂，往往會牽動整個家園的氣氛，變得烏煙瘴氣。

「我們樓上小孩都是，就會有點機構化了，都會結盟啊。就是平常不好，然後要一起做壞事就非常好，對，然後就是跟人，她們都跟，互相跟來跟去這樣，所以才會變成那段時間可能三、四個小孩都影響，三四個小孩都比較亂」(美玲 p.8-9)

少女們冒險違規的當天，正好是潘阿姨在家園值班，她詳盡地跟我分享當時的經過¹¹⁷，讓我了解到這件事情其實是很多因素交錯下的結果。就潘阿姨所說的，當天一早家園的氣氛就很混亂不安，先是少女 H 上午哭鬧兩個鐘頭之久，跟潘阿姨爭取一個不存在的外出機會。少女 H 的認知裡面以為社工允許她外出，但事實上並非如此，因此生輔員無法放行，因此就必須處理少女失落憤怒的情

¹¹⁷ 在訪談中，轉為逐字稿足有四頁之多。

緒，也跟她談判其他的替代方案，好讓她能夠接受當天不能外出的現實。

「那天早上是，先少女 H 的情緒，先她哭兩個鐘頭，我覺得那個社工…其實有時候社工的處遇，她沒有很完整或者是很清楚跟孩子講清楚的時候，孩子就會鬧嘛，那鬧的時候那我們來處理就比較辛苦一點」(潘阿姨第一次 p.18)

縱使珍珠家園的空間很大，但其實人跟人之間的互動卻是很密切，又會相互牽連，只要有一位少女情緒高漲，很容易就會影響帶動其他人捲入混亂，更不要說家園中正存在著一群同時受罰的少女，懷著滿腹的不甘願，伺機而動。可能就在潘阿姨安輔少女 H 的同時，其他的少女們正好抓住時機，趁潘阿姨無暇顧及她們的時候，執行逃跑的計畫。

「終於把她(少女 H)搞定了，我就覺得咦？可是她們裡面怎麼突然變得很安靜？就讓我的配搭，就讓采妮(生輔員)去找人，找孩子，我說為甚麼大家都，到底是起床還是沒起床怎麼這麼安靜？結果一去找跟我說，蛤，看不到人？就這樣子，看不到人，我心就拎了，因為我知道她們的風聲嘛，我就想到說我們三樓的那個最危險的地方，妳知道我真的是，只要孩子有不見，我都覺得那個是個危險的地方。」(潘阿姨第一次 p.18)

四、計畫性違規 vs. 臨時性違規

事實上，安置的青少年的逃家行為，通常可以分成兩類，一種是計畫型的，一種是臨時起意的。計畫型的就像以星光為首的三名少女，不僅有計畫地籌措經費、預備出逃後的住處，也會事前探勘各種可能的「逃跑」路線，找尋家園環境上的漏洞。有計畫的逃家，因為比較審慎，比較會考量到危機風險，真的離開安置機構後，多半要花多一點時間才找得回來¹¹⁸。而臨時起意的，往往沒有太周詳的準備，很容易找回來，也比較容易出意外。

「她們是有…到處借錢去跟朋友借錢啊，去收回她們借給人家的，就人家跟她借個錢什麼之類的，然後，預備好一個逃家基金」(美玲 p.8)

由於潘阿姨經驗豐富、夠機警，一發現少女們異常安靜時，馬上就開始找尋逃家少女的蹤跡。在她和另一名生輔員分工合作下，終於找到準備逃跑但尚未付

¹¹⁸ 比方本研究中的小雨、QB、小冰，都是這類有計畫的高手。

諸行動的三名少女，也通知了主管有這樣的危機發生。當下潘阿姨趕快和同事一起面對三名少女，避免危機再擴散惡化。

「我就是我馬上先到那個現場去看，我就看紗窗在地上，一條童軍繩的時候，我就馬上下來打電話給淑美，說那個三樓地方已經被孩子發現，而且窗戶怎樣怎樣，我說那三個孩子，有孩子不見了，ㄟ，過沒多久，采妮(另一名生輔員)就說找到了，在樓梯間，她們可能在討論，要怎麼下去，就被發現了，我說喔，那就找到了，沒事，我就要去處理了」(潘阿姨第一次 p.18)

但蠢蠢欲動的還有另一名臨時起意逃家的少女 P。其實少女 P 前幾天才私自離開珍珠家園，但計畫不周馬上被警察帶回來。原本她的自由應該受到限制，但潘阿姨仍然給予她彈性、沒有將她鎖在寢室內。因此少女 P 在潘阿姨忙亂的一整天中，一直都在珍珠家園內晃來晃去、伺機尋找空檔，希望再有機會可以外出。因為家園空間很大，又分好幾個樓層，工作人員要在不同空間移動，其實需要一些時間。就在妳躲我找的時間差距中，少女 P 找到家園另外一個空隙，從廁所的窗戶一躍而下，離開家園。

「少女 P 沒有回來耶！那時候她前面幾天也不穩，然後她跟著別人，就是別人想要逃家，她覺得說她也要去過節。她是個體戶啦！她比較沒在這群裡面，但是她想要跟這群人一樣，所以她也要做一樣的行為，可是這群人根本就不喜歡她。然後所以，她就後來她就逃家，她要跳窗之前其實是有告訴小冰的，她講說『欸，我要從二樓的廁所跳下去』然後小冰就覺得她怎麼可能，然後她就碰一聲，就跳出去了。後來的話就是，因為這些本來要逃家的小孩，統統都被潘阿姨抓下來，個別精神談話，然後大家哭完一團之後就沒事了。然後晚上就還玩…就是一起跨年啊、變裝秀這樣子。」(淑美 p.16)

五、「用腳投票」--另一種意見表達

少女 P 用跳樓的極端方式離開珍珠家園，代價就是腳受傷了，並且很快地被警察找到，送到更受限制的緊短家園，至今仍未離開¹¹⁹。事實上，如果不同專業角色間的合作能更緊密時，少女 P 或許可以不必這麼辛苦。淑美告訴我，少女 P

¹¹⁹ 星光和 QB 都將我加入她們的臉書好友名單，而少女 P 也是她們的好友，因此我可以從網路上看到少女 P 在臉書上的留言動態，知道她現在仍處於不自由的狀態。

在第一次逃家的時候，家園工作人員就跟主責社工溝通，希望讓少女 P 先轉換環境，在另一個情境下了解她不想住在珍珠家園內的真正原因是甚麼，然後再考慮要不要繼續安置在珍珠家園內。但主責社工答應後卻又反悔，在找回少女 P 時，還是將她送回到珍珠家園。結果就在 12 小時後，少女 P 再度離開。

「哪個少女 P 她比較誇張，她用跳樓的方式其實我也覺得很誇張，跟覺得真的難過啦，一個不小心，要是多跳一點出去的話，她應該會撞到頭。其實是很危險，(中略)其實，之前就跟她的主責社工討論過了，希望是她可以到緊短，換個環境，到底是她對這裡的人不滿意？因為想說她人際不是很好嘛，是對這裡的學員不滿意，還是對社工不滿意，還是到底甚麼事情讓她壓力那麼大？(中略)社工就答應我啊，然後答應我之後又不轉啊，所以那一次我們只好把人再把她接回來，就 12 小時之後，果然再次逃家，而且就比較粗暴的方式。」(淑美 p.16-17)

誠如嘉嘉說的，雖然在「沒有選擇」的情況下，少女會被勉強繼續住在自己不喜歡的環境中，但少女還是會設法為自己創造一個新選項，「自行逃家」就是她們因應現實限制下的一種策略。少女 P 被警察送回珍珠家園的時候，心裡其實是很不情願的，也難怪當她看到別人在策劃離開家園的時候，也會依樣跟進。

「如果真的沒有其他選擇，也不能返家的話，那就還是繼續住這啊！那可是就會變成，有的孩子就會自行離園，回應這個狀況這樣子」(嘉嘉 p.19)

六、敢跑就別回來

另一方面，少女 P 會那麼快就離開珍珠家園，也是因為她無法應付人際上的壓力。她在第一次逃家前就已經在人際上有些不愉快了¹²⁰，再次返回珍珠家園，則還要再承受其他少女所給予的鄙視壓力。

嘉嘉跟潘阿姨都告訴我，通常家園內的少女，會對於選擇私自離家的少女感覺到氣憤，認為被「背叛」，所以如果逃家少女重回家園的時候，必須忍受室友一段時期的排擠或冷落。後來我請教小嬋是否確有其事，小嬋的反應就如同工作人員所說，她認為既然少女決定住進珍珠家園，就應該好好的待在這裏，即便真的決定逃跑，也不要沒有骨氣的回來、然後才嫌棄家園的不是。

¹²⁰ 在我帶團體的時候，我也注意到有些少女不是很喜歡少女 P，會趁她不在時批評她。

「因為孩子就會覺得，因為通常孩子自行離園啊，這邊的孩子，園內的孩子，雖然每個都很想知道，但是她們還是會覺得說妳背叛了我們，她們會有一種[被]背叛的心情。所以回來她們會，可能要懲罰她還是怎樣，會故意排擠她、冷落她或是給她眼色看，然後她剛回來的時候，她也會很不自在」(嘉嘉 p.18)

「她跑走了，就又回來，那她把這邊當什麼？我的話我的感覺就是這樣，對就這樣，妳跑掉就跑掉，幹嘛還要回來？」(小嬋 p.31-32)

七、效用遞減、沒有作用的處罰

逃家事件也反映出珍珠家園的處罰措施，未必能達到預期的效果。特別是當少女違規如滾雪球般愈滾愈大，產生惡性循環時，處罰對少女產生的剝奪感就會隨著處分的累積而遞減，到最後少女很容易產生一種無謂感：「大不了就不要出門啊」，甚至樂於窩在家園中享受放空的生活。比方說 QB 甘於一直處在觀察期中、不願外出工作，就是一種合理化的心理反應。

「要獨立自主，然後要負責啊！對，我們是希望她們這樣，能夠教負責。她們就是習慣做錯事有人會承擔，大不了就這樣啊，大不了就不要出門啊！就是這樣，就比較沒有一些真正實際改善的行為，對，但是我們還是希望說讓她們可以比較穩定一點啊！」(美玲 p.11)

「其實要看自己怎麼想，因為我覺得，久了就覺得算了，嗯，就是…其實待在這邊也不錯這樣子。因為我自從逃家之後，自從逃家被抓回來之後，我就說我再也不要出去了，對呀，因為外界誘惑實在太大了，那我不要出去好了，以免我出去我又被誘惑出去，然後我又完蛋這樣子，所以被抓回來之後，我就一直都待在家裡，我就根本不要出門」(QB 第一次 p.8)

八、妳換了幾個社工？關係的力量

在跳樓事件後，工作人員雖依慣例給予留下來的少女們一些處分，但真正對少女行為產生改變力量的，其實不是懲罰，而是過去一段時間以來工作人員對少女們付出的情感供給，因為「關係」而使得少女們回到常軌之上。星光是讓少女們穩定的關鍵，她在乙會時期的時候，連同社會局的兩位主責社工，總共接觸了九位社工，直到丙會時期才穩定，嘉嘉從丙會進駐後一直照顧星光，未曾更換，

但跳樓事件讓嘉嘉面臨崩潰，一度萌生離職的念頭。透過潘阿姨對星光的提醒，讓星光領悟到嘉嘉對她的用心觀察與關懷的部分，最後選擇穩定下來。

「就覺得說，是不是過了跨年那個魔咒之後就好了？那這個中間當然還是做了很多努力啦，就是前面就講了很多，然後還有就是遇到嘉嘉崩潰，然後我覺得小孩好像才真的意識到，潘阿姨也好好去跟星光講，就說：『妳自己說，來珍珠之後妳換了幾個社工？嘉嘉姐是跟了妳多久？』星光她在我們來之前就換了 9 個社工…」(淑美 p.16)

九、該給的還是要給

面對那麼大的事件，後續該怎麼處理，對工作團隊來說其實是很大的挑戰：一方面是失望、一方面是不知道如何拿捏尺度，罰得太多會無效，但又擔心罰得不夠重會顯得不公平。美玲告訴我，當工作人員轉換心態站在少女的處境思考，其實也就比較釋懷了。後續的處分上，雖然還是有懲處，限制了她們外出的自由，但美玲說「該給的權利還是要給」。所謂的權利，主要是發放零用金、還有外出就學，後續農曆年的返家放假，以及對少女們的關心。

「後面，懲處的話，就是懲處這些有意圖要逃家的，然後，跟做一些傷害自己的行為。就變成是禁假兩個禮拜，上學還是去上學，那妳就不能夠遲歸了，周末就禁假，總共禁了一個月。」(淑美 p.16)

「後續就是幾乎每天都要跟小孩談啊，其實那時候我們當下是，其實是失望，還是失望，對，因為覺得唉～前幾週那麼多事件喔，怎麼還是這樣。可是後來就是轉換心態的時候就是覺得說，如果自己都是真的被關在家裡很想出去的時候好像也會想要鬧事啊，就是還是會想要出去啊，對啊！然後你可以體會她們很想出門的心情，但是因為她們做錯事嘛，還是要處罰，就是該給的懲處還是給，對啊，該給的權利，可以使用的權利我們還是給她們，我們沒會因為她們這樣，不可能限制說不要對她們好啊，不發給她們零用錢。」(美玲 p.13)

十、家園環境設計造成的困境

跳樓事件中，其實凸顯了珍珠家園運作上，面臨了某些難處：一方面是空間管理上的限制，容易產生死角，無法立即關照到；而且家園的隔音不好，少女們

在家園內的活動聲響、氣氛都很容易感染，容易連帶影響少女的情緒不穩定；另一方面則是不同工作者之間合作默契仍有待加強的問題，特別是生活輔導員之間能否有共識是權益保障上的關鍵。

十一、跳樓危機：是特例或常態？

珍珠家園的危機，幸運的是少女 P 只受了腳傷，否則在安全維護上所受到的質疑或施壓，恐怕會比現況更緊迫¹²¹。安置個案自行離開安置機構，其實不是什麼新聞，但「跳樓」總是讓人覺得可怕而容易究責於安置機構。我透過網路搜尋相關的新聞，近一年來安置機構因個案跳樓身亡而上報的案例就有三起：南市安置少女墜樓案(屏東迦樂醫院)¹²²、花蓮家扶兩名個案自緩降梯逃跑意外墜樓¹²³、花蓮善牧中心少女緩降梯逃跑意外墜樓¹²⁴。這三個案例的共通性是：逃跑身亡的個案皆是少女，且她們的家長皆質疑安置機構的安全維護有問題，甚至在控訴工作人員失職與申請國賠。

雖然因為安置機構的保密性，我無從得知新聞中的安置機構真實的運作模式，但從新聞中的描述，多少能推敲一些可能的情形。例如南市的案例是性交易背景，安置不到兩個月，少女因不能回家過年而冒險逃離，少女所委託安置的迦樂醫院應該是屬於性交易的緊短安置中心，如果該中心的運作，也如第四章所述兩個緊短安置機構的模式，則不難理解少女會作此反映。

而家扶的案例中，其實原本想逃跑的是三人，但其中一名因懼怕未付諸行動；而身亡的兩名少女，她們在機構安置的生活，是由家園早晚接送上課，可想見其自由度比起珍珠家園更是受限；其中一名更有多次的逃跑紀錄。過往該機構也曾有少女模仿電影情節，以綁被單的方式逃跑；裝了緩降梯後，因為擔心少女們利用該設施逃跑，還特地加裝了防盜鐵窗，但仍阻擋不了少女們逃跑的行動。花蓮善牧中心的少女跳樓逃跑前的處境與少女 P 相似，該少女先前因不假逃跑未歸，在網咖被員警巡獲送回機構，事隔兩天，就再度逃跑，只是她以緩降梯逃跑、因不當使用加上體力不支而墜落死亡。

¹²¹ 主管機構的反應詳見本章第四節。

¹²² 2011年2月16日自由時報。

¹²³ 2011年9月14日聯合報。

¹²⁴ 2012年6月27日更生日報。

這些案例皆顯示：安置機構再怎樣強調安全，而限縮少女的自由，結果不僅毫無效果，反而更刺激了少女對自由的渴望；當外出的機會無望，在無法壓抑的趨力下，反而容易選擇更有風險的逃離作法，進而可能發生無法彌補的意外。而意外的發生，反而會讓安置機構招致更多的外力究責，形成一種惡性循環。也由於這些新聞都是少女逃跑，也讓我注意到少女和少年對於自由受剝奪的反映，是否有所不同，其實也是可以再多了解的研究議題。

簡言之，安置機構在現況下要保障個案權益的時候，其實面臨了許多的限制和兩難，個案跳樓的事件發生，更凸顯了安置機構的困境。這困境不單只是環境設計上的問題，也包括了人力配置的失衡。

貳、一樣的編制要運作兩套模式？被剝削的工作人員

一、長期的人力負荷量超載

淑美告訴我家園人力的編制其實是按照人數來配置的。家園必須滿十七人以上，才可以多聘一個人力，在這之前，家園的編制就是一名現場主管、兩名社工加四名生輔員。珍珠家園的最高照顧收容量是中長期十八床、支援緊短八床。雖然珍珠家園的收容量曾經到達增員的臨界點，但總是差一點而無法增聘人力，因此對淑美來說，家園工作人員的負荷始終很重。

「其實之前其實也有談…談什麼啊…好像也是談有關人力的事情。我們去年就是有到 17 嘛，其實大概就是，這個人前腳走了，隔一個人進來，所以我們一直維持在 16 個人沒有到 17。對。可是那個交接的那個過程，其實很忙耶！那但是，我們那個時候支援 8 個緊短喔，但是我們還是一樣的人力做。對。那可是緊短那個步調啊，或者是陪出啊，那是多的，但是我們人力還是一樣。嗯。因為契約裡面這樣寫。」(淑美 p.25)

由於珍珠家園收容的是中長期的少女，剛好跟我自己過往的工作場域性質相仿，因此就我的經驗來看，也覺得珍珠家園的負荷很辛苦，雖然按法令來說珍珠家園的人力比是合法的，也算是充裕¹²⁵。我的判斷基準是以社工數和個案量的比值來計算，一名社工比六名個案是我和幾位同行私下討論過，認為最能提供穩定

¹²⁵ 但因為過去在制定法令時我也參與過協商的過程，知道法令的範訂其實是最低標準

品質的負荷量，一旦超過一比八的時候，個案就很容易發生不穩定的狀況、並衍生各種的違規、甚至嚴重到必須結案，直到環境中的負荷比達到平衡。無獨有偶，淑美在家園中經營後得出的心得：兩名社工負責十二名少女是最佳狀態，跟我過往在實務中得出的經驗值相符。

二、一兼二顧？主管機關不合理的要求

珍珠家園曾照顧到多達十七名少女(內含緊短照顧的個案)，當時就讓工作團隊覺得不堪負荷。因為中長期少女與緊短階段的照顧需求是不同的，中長期階段的運作是偏向自主的常態生活，而緊短的運作需求是強調保護與隔離。

一方面緊短的照顧需要密集的陪伴，珍珠家園原本的編制根本不足以支應。另一方面緊短階段的少女，特別會有對外聯繫、維持原有習慣如抽菸的需求，但就家園要保護與確保安全的立場來看，其實很難完全尊重少女的意思，任憑她們鑽漏洞、跟中長期階段的少女合作，來滿足她們的需求。因此當時家園的氛圍是不穩定的、令工作人員疲於奔命。

而後來珍珠園雖然收容量減少，工作人員與少女們均有喘息的時間，但維持時間並不長。後來隨著案量逐漸增加，差不多在要超過一名社工比六名個案的照顧量時，家園的氣氛又開始浮動。舊有的少女們甚至在家園要接一名特殊新個案(少女 V)的時候，會跟淑美反應要更換社工，因為擔心自己的社工接了新的個案後，會減少跟自己談話的時間。社工無奈之餘，也只能拜託舊有的少女們，幫忙多照顧新個案一點、協助她們穩定，好讓社工多存留一些心力、仍能關照舊少女們的需求。

「去年時候真的有點不高興，因為明明就是接了不少個緊短個案，八個是真的不少耶！但是這八個的話，如果說他一開始他只是送一、兩個，我們就覺得說，那妳就進到我們中長期的生活作息，但是人一多，性質也不一樣。然後，這裡中長期的孩子，她只要穩定了，她就是自由進出的，那一定不一樣。那我們 run 兩套模式，人也在臨界點…那個臨界點，然後一樣的人還要 run 兩套模式，那個其實很累耶！」(淑美 p.25-26)

「我們這麼多個孩子，我們本來就是大概 12 個，我覺得啊這個規模很好，就也

不會太小，如果太小的時候，孩子吃飯就會覺得好孤單，那我覺得不好。(中略)多到現在 13 個，特別是有少女 V 的時候。在少女 V 來之前，12 個的時候，大家就有點反應了。有些孩子有講說：『為什麼這個孩子是嘉嘉的啊？為什麼妳不接？』我就講說：『我很多事情我沒辦法接。』然後她就會講說：『厚！那這樣子的話嘉嘉一定沒時間跟我講到話，我可以換社工嗎？』對，孩子有反應的。(中略)嘉嘉就要去跟一些功能比較好、或是住比較久的孩子、比較有影響力的孩子去跟她們開個什麼圓桌會議，就會說：『唉…我最近案很多啊，那妳要跟我講到話的話，就是妳要幫我照顧她，妳幫我照顧到她的話，我就不需要花那麼多心在她身上，我才能夠跟妳談妳想談的東西。』就變成是，我們要找大孩子去照顧小孩子。」(淑美 p.26)

事實上，我在訪問白鴿家園的何大哥時，也打聽了白鴿家園過往的運作情形。雖然現在看起來，白鴿家園的人力狀況比起珍珠家園的狀況好，但其實早期他們也是受到了主管機關不充分補助下的人力剝削：

「而且分兩個樓層。對一開始，其實最早更慘，最早最高人力才六個。我說一個安置機構要營運，二十四小時開張還不要講分工就要六個，可是社會局一開始給的基礎人力是四個，最高六個。」(何大哥 p.9)

也就是說，在探究安置機構是否保障到個案的權益時，其實更需進一步探問：工作人員的勞動權益是否得到了應有的保障？當主管機關允許「又要馬兒好，又要馬兒不吃草」的狀況存在，也未積極協助安置機構排除運作上的困難，而一味要求機構要履行保障個案權益的責任，其實是很荒謬的。

三、會吵的小孩有糖吃，不想當乖小孩

雖然家園內的資深少女們，有意願來協助社工員照顧新進的個案，但少女們畢竟還是在成長與學習的階段，難免有些能力上的困難與限制，例如無法持續的保持生活穩定，需要成人關注的需求，使得她們縱使心理願意、想多幫社工一點，但在實際的行為表現上，還是會有「心有餘而力不足」的落差，產生各種違犯家園規範的行為。特別是在家園收容量大的時候，不僅新進的少女會有適應上的困難，舊有的個案也容易表現出倒退的行為，以吸引工作人員將焦點放在她們身上。

「她們會有一段時間會很正常，然後一段時間過了他們就覺得她們乖久了，很累，要當小老師，要照顧人，然後又要表現很好，就不想，然後就開始變脫韁野馬，不回來啊，要不然就晚回來，要不然就回來就都要脾氣，嗯，就後來習慣就覺得還好啦。每一個都變成還好，因為就不要，因為現在我們就變成說，不要把事情想的更嚴重，那其實就很能夠，很好的解決」(美玲 p.18)

四、鯉魚爭食：少女對有限資源的競逐

對淑美來說，儘管她很願意保障少女的權益，給予更適合她們的服務，但家園仍有它無力和限制的地方，比方人力的短缺一直無法得到滿足，就會降低照顧的品質。此外面對沒有彈性的經營契約，以及家園發生危機時，往往缺乏及時有效的外援，都是可能導致家園要保障少女權益時「心有餘而力不足」的影響因素。

「我覺得跟公部門哪，困難的地方都是會卡在契約，所以好像我們也覺得說怎麼講都沒有用。可是，如果說再回過頭來看的話，因為當初簽契約的時候，我們還沒有做過安置啊，就簽約的人都沒有做過安置，所以就會覺得說，那就好吧，如果這是常態的話就這樣簽。那我覺得實際做了以後，我們到現在這個節骨眼頭，會覺得這樣太緊了！對，那就變成是議約的時候、就是再簽約時候，我們是不是能再有個空間再談。」(淑美 p.24)

具體的事例就是少女們會為競逐有限的資源，而形成一種特殊習慣：一群人擠在家園辦公室門口，對著工作人員「盧」(不厭其煩的堅持己見)或撒嬌，以期能獲得自己想要的目標物：包含外出或打電話的許可、食物、各種物資、工作人員的關愛眼神等，就像魚池中鯉魚的爭食行為一樣。而這樣的習慣，是新舊個案在相互模仿後，從乙會時期留傳至今的一種現象。淑美很擔心這現象是一種對少女們的變相剝削，也就是照顧量變大，工作人員無力負荷，而壓縮到對少女的照顧。

「那在社區裡面，大部分就是我追小孩，或者小孩跟我關係好一點，跟我們是比較平等、對等的關係來找我們。但我覺得在家園裡面，就是之前的那個封建時期所養成下來的孩子的一些行為，就是我們辦公室不是有一個黑線嗎？所有小孩放學的時候，欸～妳其實好像有看過，放學的時候或是晚上社工都還在的時候，全部的人通通擠在門口。那我覺得…我覺得那個東西…我就覺得好像在餵

魚！孩子們的確會覺得資源不足，所以『我一定要在這裡…討好或是什樣的（訪：我要爭？）我才會有這個資源』，新來的孩子看到所有的孩子都這樣，她也站在後面，然後就看說妳們在幹嘛，然後一起搶魚餌，對，我會看到的是這樣。我會覺得說跟社區很不一樣，但好不好我不太知道，那我之前看到這個情形的時候，其實我覺得蠻難過的，就怎麼把自己當成鯉魚…對啊，為了要爭資源。所以其實我覺得安置的孩子真的是很辛苦啦，就是她們都知道說自己的資源不足，然後怎麼樣在這裡面生存（訪：各憑本事這樣？）對。然後可能她們本來在社區裡面或在家裡不是這樣子的，她們有其他的議題被剝削，但是來到這裡之後，我覺得是一種變相的剝削…『變·相·剝·削』嗎？不知道，就變相的生存方式。」(淑美 p.28-29)

儘管淑美覺得這樣的情況不好，不希望讓少女們在家園中養成「討好」的習慣，而要求社工要盡量將少女帶開，或在客廳、圖書室或諮商室單獨談話，避免讓少女們群聚於辦公室門口，擔心增強少女、進而塑造出這種討好的習性，不利她們在社會上的生存。但這樣的情況真的很難避免，特別是在人力不足的情況下。

淑美跟我提到「鯉魚爭食」現象的時候，我一方面覺得她的譬喻真是貼切，也同感到那份心酸不捨。的確我在珍珠家園中出出入入，遇過不少次類似的情形；有一次是某個受訪少女，不知道她發生甚麼不愉快的事，正對著辦公室裡的工作人員咆嘯生氣，旁邊還有幾名女孩，也都各有訴求要找工作人員。結果這名少女咆嘯完，轉頭看到我在後頭，立刻笑顏逐開地跟我打招呼，問我甚麼時候可以找她聊一聊。表情變換之快，讓我印象深刻。

另一次更特別，是一名剛到家園安置不久的國中生，我不過前幾天才跟家園女孩們一起用餐，吃飯那天是我第一次見到這位國中生、而且講沒幾句話¹²⁶，結果隔沒幾個晚上，她見到我出現在家園大門旁的客廳，立刻走上來給我一個大大的擁抱，讓我嚇了一跳。

另外我也觀察到，少女們還有另一種習慣，就是會到處敲門找工作人員，雖然家園每次都會有兩名以上的工作人員，但少女們常有一種執著，沒找到她的標的工作人員決不罷休。我在家園內借用圖書室、諮商室訪談少女和工作人員的時

¹²⁶ 當天我帶了一盤滷豬腳和點心給她們加菜，這位新安置的國中生告訴我她很喜歡那盤滷豬腳的味道、以及附贈的醬汁。

候，幾乎每次都會發生訪談中遇到少女來敲門找人的經驗¹²⁷，或是少女在客廳走道喊叫「○○○到哪裡去了？」而干擾到訪談。

「就是各憑本事的部分嘛！那如果這些孩子本事不夠好，她們就變成一種生存模式，叫作「討好」。我覺得不好。在外面，妳只要是一個討好的角色的時候，別人聞到妳是個討好的角色，就要剝削妳。在學校、在職場都是這樣！」(淑美 p.29)

這些經驗都一再地提醒我，家園少女們對關係需求的渴望是多麼的大。美玲也說，家園少女們的心思細密，因此工作人員要探索及滿足她們的心理需求過程中，會比較複雜費力。這可能也是珍珠家園覺得人力吃緊的另一種原因。

「就她們有很多行為你會覺得很氣，可是妳會覺得很好笑，就少女啊，她們就很多古怪的想法。因為我那時候跟淑美在討論說，她說，男生的比較好做，男生很好。男生至少你告訴他，他的那個很明顯，他的喜怒哀樂，想跟不想都很明顯，啊女生就是，她這裡跟你說好，她上去馬上就換另外一個臉。就比較複雜。她的心思比較密啦，我覺得女生心思比較細密，想比較多。」(美玲 p.22-23)

雖然珍珠家園在我研究期間，已經達到可增聘人力的規模，不過適合安置服務的人選難尋，截至我的論文要完成時，增聘的人力仍未到位。我到珍珠家園多次，看到工作人員多是處於忙碌的狀態，讓我每次要拜託她們幫我約少女的時間，或跟她們做訪談時，心中都很有罪惡感。

而我更看到創造出這種「又要馬兒好、又要馬兒不吃草」的照顧契約及其背後的結構性剝削：要求家園不得拒絕個案，並要保障少女權益保障，但未能考慮安置機構在照顧上個別差異的需求給予協助，而是以平均值的條件來要求各安置機構。在工具理性上，或許說得通的。但本研究探討的是「保障權益」議題，就我來看，主管機關用不合理的補助與人力供給條件委託機構經營，之後再要求安置機構要照契約走，而未考量是否情境有條件上需要調整的地方，其實跟潘阿姨描述乙會時期機構要少女進入珍珠家園、就要「撐下去」的父權支配方式並無二致。

¹²⁷ 甚至一次訪談中可能出現多次這樣的情形。

叁、歷史重演？少女 V 的考驗

一、花錢又沒什麼功能的支持人力

珍珠家園人力不足的為難，特別在有特殊個案住進的時候，更顯困窘。就在我進行研究訪談的時期，珍珠家園剛安置了一名有特殊需求的少女 V。少女 V 雖然有著青少年的身型與對自由的渴望，但心智能力卻很單純，淑美覺得她大概只有五、六歲的程度¹²⁸。由於少女 V 有複雜的情緒、嚴重的行為失序，許多潘阿姨過往照顧的高難度個案特質在她身上都找得到，因此需要特別的關照，主管機關特別專案補助了一名看護進到家園中，專門照顧少女 V。

「因為少女 V 她之前有吃一些精神疾病的藥，我覺得是那些藥物讓她的精神很差、行動緩慢，然後眼神也沒辦法對焦、比較渙散。她之前可以三天都不吃飯，就是整天都待在房間裡面，然後不洗澡、然後尿床，就是尿整個溼溼的、臭臭的，就是完全失序啊！所以那時候真的需要有一個人力多看著她。像她尿溼了，就要把她帶去洗澡，就是照顧病人的那種方式。但是她有比較好一點的時候，我覺得那個病人的角色要拿掉。她心智年齡大概只有五、六歲，但是她又有青少年渴望要長大、跟自由自在。」(淑美 p.21)

雖然有專屬人力來照顧少女 V，但從工作人員的陳述分享，以及我自己的觀察，這個補助人力的確是「很花錢又功能不大」。我有幾次去到家園和少女們相處，親眼看到少女 V 無故的對其他少女干擾、裝瘋賣傻等令人害怕、不舒服的舉動¹²⁹，但負責的看護卻經常或站或坐在一旁束手旁觀，很少主動介入處理，也看不出她與家園工作人員有任何合作、互動的關係¹³⁰。

「她(看護)很花錢又功能不太大，但是她在的時候，就是六、日值班的生輔就覺得好一點。所以我已經在會議裡面 announce 過很多遍了，就是『有一天…』我說『少女 V 是我們家的孩子，有一天看護一定會離開』」。(淑美 p.21)

¹²⁸ 我和少女 V 互動，也覺得她的言行表現差不多是幼稚園的程度，有時我還覺得，我那讀幼稚園中班的兒子，某些能力表現還優於少女 V，比如說情緒控制、言語溝通的部分。

¹²⁹ 少女 V 也會來找我，就我的觀察她對他人比較沒有身體界線、也不大能判斷人與人互動當下的氛圍來適當的反應表現。她會在不高興的時候，裝作自己是一頭野獸、咆嘯著近身攻擊他人(包括我)，或是纏著向別人索討東西，所以我很能理解其他少女及工作人員抗拒她的心情。

¹³⁰ 但我跟潘阿姨談到這位看護的「無功能時」，她告訴我，其實這已經是最能夠照顧少女 V 的看護，原本少女 V 在醫院的時候，換了好多位照顧者，而這位看護阿姨初進珍珠家園的時候，是壓力大到自己必需要服藥來穩定方能睡覺，因此家園還特別安排讓她可以有喘息、外出的機會。

淑美認為，對少女 V 的照顧不應該只有吃穿住等的基本需求滿足，而應該將她當成是自己家的孩子來看待。然而照顧少女 V 確實不是一件容易的任務。

「因為工作人員就覺得『喔她有看護在，已經專人照顧她了啊，那我們就不太需要 care 她』就會說『我們已經給她飯吃、給她什麼，已經對她很好了。』但如果說妳把她當作是自己家小孩的話，這是不夠的。」(淑美 p.21)

二、快速淨空的餐廳

少女 V 的存在，不僅快速耗損工作人員的照顧心力，對於其他少女也產生很大的困擾。少女 V 「影響力」的強大，在於她不僅會做出不成熟的行為來干擾別人，以及讓人驚嚇的自傷行為，更會勾起其他少女與她產生衝突，擾亂整個家園的氣氛，即使工作人員會介入降溫，但少女 V 每天在家園晃來晃去，總還是有空隙與其他人發生各種衝突。太陽每天吃飯時看著少女 V 和其他女孩們吵來吵去，就覺得很生氣，甚至主張大家都不要在餐廳吃飯算了，各自在寢室解決，免得吃個飯那麼不愉快¹³¹。

我幾次在家園跟少女們一起用餐的時候，發現少女們都躲著少女 V，不想跟她同桌吃飯，而且用餐期間很容易就會有人與她發生口角；吃完飯後少女們都迅速地離開餐廳，躲到廚房或回到樓上寢室。曾有一名受訪的少女跟我說過，以前少女 V 還沒進到珍珠家園的時候，大家吃完飯都會留在餐廳聊天說笑，但自從她來了之後，餐廳都會很快淨空。

「現在孩子對她的接納度比較高一點；其實她剛來的時候，小孩子怕她的。那的確就是我們給她的空間也是跟其他隔離，她就自己一個人住三樓啊。對。那現在孩子比較接納她，就是全家出去玩的時候，就有一個無奈就覺得，要跟著她。然後，家庭晚禱的時候，對，她也要來，她會一直講自己的事啊！那我們覺得她其實有進步，就是至少她在團體裡面沒有大吵大鬧、翻桌，或是打人。她其實現在心情不好也是會那個…那個…，就以前她是會拿剪刀抵住自己的脖子，現在這些東西沒有了，她就拿髮夾抵住自己的脖子。」(淑美 p.20)

珍珠家園原本比較自由的作息規範，也因為少女 V 的存在，而做了一些調

¹³¹ 太陽的室友告訴我，太陽有很明顯的潔癖。會讓有潔癖的太陽寧願選擇在各自房間內用餐，可見太陽有多不高興。

整，比如說廚房要上鎖，以免少女 V 進到廚房拿刀具自傷傷人，但少女們原本可以自由到廚房取用自己的零食的自由空間就受到限制了。

三、與付出不成正比的「感謝」

少女 V 的狀況，讓我思考到制度面對於個案權益保障的影響。比如說家園人力的配置、困難個案的分級機制是否合理？經費的運用是否能更有彈性而回應到家園安置照顧的需求？就拿照顧少女 V 一個月需要多支出六萬的看護費來說，如果這筆錢能用來聘用具專業知能的社工或生輔員，是否能更有效地回應少女 V 的照顧需求，也讓家園其他的少女可以減少一些干擾？

儘管淑美告訴我，目前公部門對於家園的特別照顧津貼已經增加到五千或一萬，比起潘阿姨所說的多一千塊，增加了不少。不過淑美提到，由於家園受委託的性質，就涉及到承包機構本身的人事與會計制度，因此這樣的照顧津貼是否能回饋到第一線照顧者身上？現實上是會有困難的。此外就算能將這些津貼直接回饋給第一線照顧者，平攤到家園所有的工作人員身上，其實每個人能分配到的費用也有限；而且就我看來，這些所謂的「感謝」回饋，與工作人員所需付出的額外心力，真的是不成正比。

「應該是上個禮拜二的開會，就想說，像這邊特別難照顧的孩子的話，會有特別照顧的津貼，但是，這個東西就牽涉到機構的制度，雖然是說這個孩子她比較困難，她可能一個月特別津貼多五千或多一萬，但是，如果說這個東西是變成是照顧的…孩子的特別照顧津貼，五千或是一萬，但是就會把它思考在這個是安置費裡面，安置費裡面就不會回到工作人員的身上，那我就覺得，可是這個面對的都是工作人員哪！那，可是你看多五千或多一萬其實也都聘不了人，一個人或半個人，對啊，那就變成是社會局他就覺得『啊！感謝妳們…』，然後就多一點這個東西，但是…實際上，也不知道真的可以補到哪裡去！」(淑美 p.24)

淑美和潘阿姨的分享都顯示，她們期望主管機關的支持，需要的是實質的幫助，而不是花錢了事的收買做法。

四、個別與群體權益保障兼顧的挑戰

少女 V 的狀況也指向家園在保障青少年權益時，可能會面臨個別與群體保

障的兩難。

(一) 保護了個人，犧牲了群體

安置系統中多少都會發生機構照顧「失靈」，個案產生不適應或問題行為，而不得不移置到其它的安置機構事件。由於主管機關對白鴿和珍珠家園的定位，是設定在最後一道防線的情況下，以致它們必須接收各種難安置的高難度個案。

對這些個別的高難度個案來說，家園的接納，是一種對他們權益的保障。但同時他們的進住存在，也可能排擠到原住在家園內的少年/少女的應享權益。比方說，少女 V 之於珍珠家園，就是一個最好的例子。過去少女 V 驟然離開自己的熟悉環境，安置到機構裡面，但過程中沒有處理好她的恐懼情緒，以致於她產生各種混亂行為，並且愈安置愈混亂，最後嚴重到變成醫療化的狀態。而沒有專業輔導知能的支援人力，雖然照顧了少女在行為上的失序，卻無助於其心理安全的重建。

「在少女 V 來之前，我們就有想到說以她最好的方法應該是怎樣，因為這個孩子其實真是安置之後才大亂特亂的。她安置之前其實就是小亂，就是她在特教班嘛，會欺負同學，大概是這類狗屁倒灶的事情，要不是她有一個太複雜的性侵史的話，她不會到安置裡面。但是她到安置裡面，以她如果說五六歲的心智年齡，就這樣突然離開熟悉的環境，其實她很恐懼，很沒有安全感，所以她就亂，她就又打人、又傷人、又咬人，然後在學校就大亂，然後在醫院也大亂。」(淑美 p.22)

此外在沒有給予家園足夠的支持，以現有的安置編制下，勉為要求工作人員照顧需要高關注的特殊案例，或「零拒絕」一再接受新個案的結果，確實是會影響到其他少女的權益。比方說少女們跟社工會談、與生輔互動支持的情感供給就變少了，對於重視關係的少女們，其實這也算是一種對她們權益的剝奪。

「人一出，尤其是新的個案一進來的時候，那個穩定…我們需要很多的聯繫，無論是跟這個孩子、或是跟她轉介的單位、甚至跟學校，有很多的聯繫，一定原本的孩子時間是被壓縮的啊！那原本功能很好、正常的小孩都會不爽(中略)，變成我們的確也在上次開會的時候，就會提到說『那原本有的、就是這些穩定的孩子，

就是請大家不要忘記她，還是要 care 到她這樣子，不要讓她覺得是…明顯被冷落』這樣子」(淑美 p.27)

(二) 誰在霸凌？

另外有一個案例：珍珠家園曾有一位少女 I，因為遭性侵而進住家園內。由於少女 I 的性需求被過早開啟，也可能她受性侵後心理很混亂需要找人談一談，因此少女 I 四處找家園內的其他少女談她的性經驗。有的少女聽了很受不了，後來決定躲在樓梯間自行開會¹³²，跟少女 I 溝通她們不喜歡聽這些事情。但會議後來失控，演變成對少女 I 的人身攻擊，工作人員於是介入，很慎重地將每個參與的少女都叫來詢問並訓誡。

儘管工作人員介入並作機會教育，讓少女們知道怎樣是霸凌、家園嚴禁這種行為，但傷害還是造成了：少女 I 不僅有一陣子無法融入團體，後來還發展出「討好」的生存策略，以求讓其他少女能接納她。

「之前就有，小孩她們就開了一個會，就是把那個小孩叫進來，然後全部的人就是攻擊她一個嘛，就有人塞啞(台語：挑撥)，就塞啞到大家覺得很生氣很生氣，就要一起罵她，就有點霸凌，所以後來那個小孩就變得，而且是當天，有的小孩就比較，已經有點失控。然後就，我們就全部的小孩一直談，一直講這件事情，那其實那個小孩就會變得很怕，很怕事，很怕她們，然後有她們的話，她就躲在房間，對，然後都躲在房間，然後也不下來吃飯，她們走了，她才吃飯。」(美玲 p.22)

不過傷害並不僅止於少女 I。我在帶團體的時候，從少女們的口中聽到另一種不同的詮釋：她們很強調少女 I 露骨地描述性愛細節如何造成她人的不安，由於不知道怎樣制止，才會透過群體的力量來溝通；而工作人員大陣仗地介入，也在少女們的心中留下陰影，不知道要怎樣去「申訴」才是對的。我在團體中很明顯地感受到少女們的無力感，瀰漫著她們才是受害者卻被打壓的委屈，這個經驗多少會打消少女們表達意見、爭取權益的意願。

簡單說，這個事件就是珍珠家園工作人員在保障少女 I 的權益時，卻在無意

¹³² 這是少女們私下的秘密會議。

間製造了一個阻礙其他少女爭取權益的門檻。這凸顯了工作團隊的權力是遠遠凌駕於少女們之上的事實，以及少女們很容易因為一些事件的挫折，而放棄她們聲張自己權益的機會。

小結：

在突發性考驗中，特別凸顯了工作人員的為難：少女們的慾望，總會膨脹到工作人員無法滿足的地步，而採取違規翹課的方式試圖爭取更多的自由；為保護少女、避免她們在外闖蕩發生危險，並制止少女濫用權益的行為，工作人員必須給予相對應的懲罰、剝奪外出自由。但既有的懲罰作法有其效用遞減的限制，並且限制外出的結果反而創造出另一種壓力情境，更逼使少女以極端的方式爭取自由。雖然工作人員認為該給的權益還是要給，但在現實考驗下免不了還是必須以剝奪部分權益的方式，來協助違規的少女回復生活正軌；而幫助少女們穩定的力量，工作人員與少女們過往建立的關係是很重要的，使其能透過情感訴求爭取少女們的合作。

違反規則，其實也是少女們尋求工作人員關注---滿足情感需求的一種另類策略。此外少女們「鯉魚爭食」、緊迫盯人的行為模式，也反映出少女們用這種策略來競逐安置機構內的有限資源，以增加她們自身的需求滿足。

從危機事件的發生過程和後續處理，以及少女 V 安置後人力的吃緊，都凸顯出珍珠家園的團隊運作面臨著某些結構上的限制：包括空間上的不利因素、班表配置影響到工作人員之間的溝通共識，在與公部門缺乏彈性的契約下難以解決面臨人力不足的問題，這些限制都可能影響到工作人員保障少女權益的實踐。

本節中提到的少女 P 逃家事件，凸顯了幾項可能影響保障少女權益的因素：

1. 家園環境設計造成的困境、
2. 不同工作者之間合作默契仍有待加強，包括家園社工與生輔員、主責社工和家園社工之間相互合作的重要性；
3. 主管機關的施壓與關切，都可能影響到少女權益，特別是安全與自由的拉扯界線。少女 V 與少女 I 的案例則直指家園在保障個別少女和群體權益難以兼顧的困境；儘管工作人員的立意是想保障少女們的權益，但確實工作人員的權力遠大過少女們的力量，以至權力運用稍為不慎時，反而產生副作用，使少女們放棄爭取自己的權益。

第四節 專業合作與家長介入對少女權益保障的影響

在先前幾節介紹家園的規範及其運作，當中的故事顯示出：珍珠家園對少女的權益保障，並非只是工作人員和少女之間的互動拉扯，而另有其他的因素影響。包括家園內部工作人員的合作、外部的主管機關要求、主責社工的期望，以及少女的家長，他們的介入和不介入，其實都會左右到少女的權益保障。

一、長短腳的桌子：生輔員的默契差距

在訪談的過程中，我發現不同角色間有無「共識」可能是影響權益保障的要素之一，而其中最直接影響少女權益的就是生活輔導員的態度做法。這部分在珍珠家園尤其凸顯，一方面是珍珠家園的值班模式比白鴿家園複雜，生輔員的班次在排列組合上就有許多可能性，導致在家園規範的執行上，可能出現較多的歧異性，而給了少女爭取利益的機會。對潘阿姨來說，這是「鑽漏洞」的行為，少女們會去試探工作人員的態度做法是否一致，從中獲取最大的利益。

另一方面，則是因為珍珠家園中的生輔員其專業訓練、年齡、工作資歷上的背景差異，對於少女們可以玩鬧的程度、行為規範的認定是不太一樣的。因此在彼此的合作上，難免會有認知、做法上的落差。潘阿姨一直認為，生輔員間要有一致性的共識，才能夠好做事，反之則像個「長短腳的桌子」，容易受個案試探。

就管理的角度來說，潘阿姨的期望確實是合理的。但對少女的權益保障來說，則很難說得上是好或不好。一致性的照顧雖使得少女們可以有穩定的環境，減少不確定感，或可說是對立即性福祉(immediate welfare)的保障，但也可能過於趨同的共識性照顧使服務的設計與輸送上產生盲點，例如乙會階段「戒嚴期」工作人員的嚴峻管制，除了是因當時人手不足不得不為的因應做法，另一方面也是團隊在艱困中所產生的患難意識，使工作人員更為信奉權控作法的有效性，但卻無濟於少女的權益保障。

反而到了丙會時期，因為工作人員之間有差異性，少女們比較容易找到當中理解她們想法的溝通者，而得以有爭取權益的空間。比方前述的罰五元例子，如果是由潘阿姨來統整生活輔導員的「共識」，則被罰的少女不可能得到生輔員的鼓勵、提出申訴，甚至可能罰得更重。而允許少女們提出異議、讓她們與照顧者

協商的經驗非常重要，這對於她們未來的獨立生活是有幫助的，不僅滿足了少女立即的能動性(immediate agency)利益，也對其未來的利益有幫助。

「團隊很重要是因為對孩子也有穩定度，所以團隊不和諧，孩子們可能就好像探照燈一樣，就會照過來，她們知道哪個角，這個桌子哪個角不平，孩子們就來這邊踩，妳看，翹的，翹的，她們就會試探。可是，每個同事相處是不容易的，那我們又有年齡層的不一樣，雖然是同事，我們是同事，可是年紀有大有小，我們怎麼樣把它放在同一個平面上面，又跟這些青少年在一起又是一些相處的一些，那自己要比較變那個心態吧」(潘阿姨第三次 p.11)

二、從朋友變成父母？生輔員與社工立場的差異性

除了生輔員之間有工作習慣上的差異需要克服，另一方面社工和生輔員的位置差異，也使得她們有時候並非站在同一線上。潘阿姨就常常感慨，覺得自己似乎有時撈過界，去幫社工補強處遇的內容。不過潘阿姨沒有明確的告訴我生輔和社工的差異性在哪裡，反而她很堅持生輔員要有自己的共識，避免製造缺口。

「社工的角度跟生輔的角度是不一樣的，有時候真的是不一樣的，妳們有妳們的角度，我們真的尊重，可是生輔如果我們沒有一致性的一個面對孩子的說法的時候，孩子會說，到底是哪個缺口，我們就變成生輔有缺口，我們是跟孩子第一線，我們第一線都有缺口，那妳們…社工要進來怎麼進的來？」(潘阿姨第三次 p.12)

社工嘉嘉則是跟我分享她在初入珍珠家園時的調適困難：從在社區中的工作環境轉換到安置場域，雖然她負責的個案量變少了，但工作量卻很大。一方面她要同時扮演社工、生輔、替代父母等多重身分，但如何正確地拿捏角色的出現與表現，讓她覺得很為難；另一方面，也因為沒有明確的距離界線，與個案生活在同一個屋簷下，每天總有各種狀況等待她去處理，心理上變得很有壓力。

「去年我很多調適不良的狀況。我自己做社區社工的時候，我覺得比較單純是社工員的角色，然後到了家園之後，我覺得又是社工員，又有點生輔員的感覺，然後我覺得又有一個替代父母的感覺，變成就是好幾個角色同時在我的身上。然後有的時候，什麼時候該出現什麼角色啊，我覺得那個有些情境是都會混在一起的…再來是那個界線吧！因為在社區…我跟個案她們相處的時間跟空間，還有距

離，是我可以決定的。就是我今天狀態好，我就多吃一些，啊如果狀態很不好的話，我可能就會先休息。可是在家園沒有辦法，因為在家園的話，就是每天就是跟這些小孩朝夕相處，然後她們有一些東西我不管[如何]我就是要立即處理。」(嘉嘉 p.2-3)

最讓嘉嘉為難的是，因為在珍珠家園的運作安排下，社工也需要和生輔員一起值夜班、關照少女在家園的生活情況，難免就會遇到少女發生違犯家園規範的行為，而必須立即給予懲罰。但這難免就會讓她面臨兩難，變成既是黑臉又是白臉的狀況，擔心自己會因為對少女懲罰，而影響後續對少女的處遇、可能招致少女的抗拒。對她來說，社工看重的是個別處遇，但生活輔導員卻強調公平性。因此要跟生輔員合作值班，就必須花很多時間討論、溝通對少女管教上的做法、找出共識。

「因為生輔比較是處理現場第一的，比如說生輔會有一些賞罰啊甚麼，就是園內，就是那種立即性的賞罰，對，然後我自己對於一開始對於我要執行那個立即性的賞罰我會有點適應不來（中略），因為我知道這個小孩可能因為什麼樣的因素做出這樣的事情，如果是放到我的社工角色，我可能會再多給她一次機會啊，可是因為是家園管理，那家園管理就會有公平的議題，所以該罰的，該怎麼的，就是現場要做，這樣子。一開始這一塊我有點轉不太過來」(嘉嘉 p.5)

對嘉嘉來說，在安置場域中首要的是處理少女的創傷經驗與反應，比起公平的家規執行或處罰更重要。一方面是少女複雜的背景與成長歷程所帶來的傷害，另一方面有些少女一不論其背景是性交易或家暴，在安置系統中也經歷過不適當的照顧，在心理上造成的陰影，會隨著她們進入進住珍珠家園後，將這些創傷印象投射在家園，比方說感覺住在家園是「被關」、抱怨家園不自由等，習慣違規「先做再說」，不認為可以和工作人員協商。關於少女們在安置系統中其他機構的生活經驗，在第四章我已有完整的介紹。

「我覺得來這邊之後，很多創傷的議題，跟創傷的反應，是要碰的。然後我覺得那個工作的深度，工作內容的話，工作的深度我覺得差別比較，我覺得比較有感覺。在社區比較廣，社區的話就是看她的人際、看他的家庭，很廣，比較廣。然後這邊就是你就是跟這些小孩[攪]和去就這樣子。然後因為通常小孩來這裡，我

覺得，雖然她們都會詮釋說，她們心裡上都會覺得說哎呀這邊就是被關，不管是性交易個案，還是是家暴，甚至是家暴的她們就覺得我就是要被關在這裡。」(嘉嘉 p.3)

三、誰說了算？權益的協商

除了社工和生輔員看重的議題不同外，在對少女的裁罰上，會因為社工和生輔員而有不同的分工，比較不是像白鴿學園那樣，裁量權主要握在生輔員的手上。嘉嘉告訴我，如果是剝奪自由相關的處分，多半是由社工來裁決，例如禁假、返家與否的決定，或者是有長期性的限制，例如手機停用一週至一個月，也是社工決定的。

但像抽菸、短時間的限縮權利如禁用手機一天、罰在家一天，以及扣分、扣錢的裁決，就會是由生輔員來決定。

「我覺得就是跟自由比較相關的好像都是社工，禁假、返家、結案，要不要結案，要不要轉換單位啊，好像跟自由比較像的都好像都在社工耶！比如說禁用電腦啊，還是禁什麼啊，那個好像就是生輔可以解決的，比較是那種要放假的，然後要禁假的、要回家的，返家的，或是要結案的或者是要什麼的，那個比較，我覺得好像是自由類型的那種決定比較是社工在做」(嘉嘉 p10)

比較起來，看起來社工對於少女影響的權力，似乎是高過生輔員的。比方說QB 其實有個特別的豁免權：一天可以抽一根菸。這個豁免權就是由她的家園社工決定的。不過後來潘阿姨跟我解釋，那是因為當時社工代表的是新東家的陣營，舊的工作人員不清楚丙會的信念與價值是甚麼，擔心出錯，因此要等到社工作出處遇決策之後，生輔員再跟進配合。目前在珍珠家園的運作上，生輔員也會在跟少女互動的當下，斟酌她的背景與需求，而能有部分的裁量權，例如允許少女到家園頂樓一天抽個半根菸，有助其情緒穩定。

這種權力上的「不均衡」，某個程度和工作團隊的組合有關，一方面現場主管淑美和社工嘉嘉是從丙會來的資深工作人員，具有多重權力¹³³，而剛從乙會轉換到丙會的時候，留任的兩位生輔員都是媽媽味型的傳統生輔員背景¹³⁴，比較少

¹³³ 代表母機構價值的政治正確，以及專業權力。

¹³⁴ 即非助人專業背景出身。

受助人專業的價值影響，因此在很多制度作法的調整上，比較多是由社工和淑美發起的。久而久之，團隊就演變為目前這樣的分工，而的確就會有成員覺得不平，認為這樣的權力關係是失衡的；但我也發現，這可能就是少女獲取較多權益保障的利基。

三、照契約走的主管機關

雖然珍珠家園的服務模式是由現場的工作團隊所設計的，但家園服務的架構依據乃是基於主管機關的規範，照著主管機關釋放的經費資源來作服務與人力上的調配。現有的團隊丙會，因為過去沒有經營珍珠家園的經驗，因此在契約的議訂上並未特別去爭取，而是接受主管機關所開出的「常態」條件。但在實際運作上，卻感受到人力的不足，卻無法爭取彈性額外的支援，一切按契約走。

「我覺得跟公部門哪，困難的地方都是會卡在契約，所以好像我們也覺得說怎麼講都沒有用。可是，如果說再回過頭來看的話，因為當初簽契約的時候，我們還沒有做過安置啊，就簽約的人都沒有做過安置，所以就會覺得說，那就好吧，如果這是常態的話就這樣簽。那我覺得實際做了以後，我們到現在這個節骨眼頭，會覺得這樣太緊了！對，那就變成是議約的時候、就是再簽約時候，我們是不是能再有個空間再談。」（淑美 p.24）

依照潘阿姨告訴我的情況，很可能人力不足的情況早在乙會的時候就已存在。她在乙會時期的工時，足是丙會時期的 1.4 倍，是超過合理的勞動工時，甚至在乙會要轉換丙會的過程中，有一些工作權益上的受損¹³⁵，雖然曾跟主管機關反映過，但沒有得到任何實質或積極的協助。

在前一節所介紹的少女 P 離家事件，主管機關與相關的主責社工，後續曾找了機會來珍珠家園「關心」並了解家園的運作情況。在互動過程中，淑美感受到他們似乎過往對於家園的運作有很多的誤解，因此很容易就聽了少女的抱怨，而誇大他們對安置機構「關小孩」的想像。儘管訪問過程中，公部門代表很關心少女人身自由度的相關議題，但諷刺的是，他們也同時期望家園要強化對環境「安全」的保障，在環境維修上優先加裝鐵窗。潘阿姨也告訴我，自此之後，團隊就

¹³⁵ 由於潘阿姨擔心此段訪談的內容揭示出來，她的身分會被辨識出來，為保護潘阿姨，在此我不顯示相關的逐字稿內容之。

開始又鎖大門了，以便能對公部門「有交代」。

「他們(公部門代表)來之後，從他問的那個問題跟反應裡面，我會覺得：他們以前對我們真的不了解、對這個系統不了解。(中略)那我們就解釋一下說，她是怎麼樣的情形，我們會怎麼做，原則上，她們都是整棟都是自由的。對。然後還有就是出入門戶這個事情。像鎖門啦，那是不是都要經過我們同意？那原則上，當然一定要跟我們告知啊，不然有的小孩在家園裡面不見了，我們怎麼，對，就是這類的問題。那我覺得，其實都是一些『人身自由度』的那個問題。」(淑美 p.19)

由此可看出主管機關的期望是十分矛盾的：既要家園保障少女的自由權益，但又期望家園能維護少女們的安全、展現他們對少女保護的「行動」；在這樣衝突的狀態下，權衡利弊得失，工作團隊終究只能向出狀況可能被究責的安全保護端來靠攏。

四、搞不清楚狀況的主責社工

安置服務的設計，除了需要家園內團隊彼此的討論協商外，主責社工的決策事實上也會對家園的運作產生影響。比方說，如果主責社工太快答應少女的某些訴求，而沒有考慮到少女在家園中的生活情形，則可能讓家園在執行處遇上面臨兩難。

以少女 P 跳樓離家的危機事件來說，相關因素之一就是主責社工未能與家園配合，將少女 P 先送往其他的機構、好好了解她在珍珠家園中面臨的困境是什麼。其實在這事件之後，主責社工曾召開一次個案研討會，會中少女 P 的諮商師很肯定少女 P 在家園中生活後的進步，但主責社工未妥善處理的結果，反而是少女 P 既無法返回原生家庭，又無處可去，繼續困在緊短家園。

「這個小孩就說我不要再安置了，我不要回珍珠，但這個孩子其實，我覺得她不是那麼不想回珍珠，是因為她面子掛不住，她只好說我不想回珍珠，那我們只好說尊重孩子意願囉，不要再發生這樣的事情喔。社工就跟她講說，好，要不然妳回家啊，就答應她返家。但是她要返家之前呢，就又畫蛇添足，又多了一招，來個個研，然後諮商師就覺得說，不妥啊，就想說她接觸中長期，其實進步很多啊，

她就說其實繼續安置比較好。然後原生家庭也不好啊，bala bala，結果這位社工就拿石頭砸了自己的腳，再去跟孩子說，妳沒有要回家。所以就把小孩搞瘋啦，所以，然後她要幫她轉介到其他中長期，就是人家家園也不收啊。」(淑美 p.17)

而美玲也遇過主責社工未釐清少女的生活習慣，即驟然答應少女的請求、讓她動用補助金，而影響到家園對少女後續獨立生活的安排，這使得工作人員在輔導少女上面臨的困難：給也不是，不給也不是，徒增困擾。

「我聽美玲講過就是主責搞不清楚狀況，她就會先答應孩子，先答應孩子這些事情，可是可能跟我們要處遇的方向不同，比如說有一個小孩我們要對她處遇的話，她的錢不能動，因為她帶過來的錢，可能一筆錢，五、六千，可是那個是補助存下來的錢，所以是要給她未來生活用的，所以那個錢不能動，那孩子可能問我們，我們當然說不行啊，這不能動啊！但因為那孩子比較會亂花錢，可是後來孩子去找主責，然後主責可能搞不清楚狀況，她就答應她可以拿兩千塊，可是最後跟我們的處遇是有出入的，那我們就會不知道是該給還是不給」(嘉嘉 p.19)

四、家長的干預

家長的干預雖然沒有在跳樓事件中出現，但對於珍珠家園來說，要如何拿捏基本的公平規範與兼顧個別性，並考量少女的權益保障，這個變數的掌握也很重要。QB 的媽媽就是最典型的例子。

在潘阿姨誤會 QB、錯責她的事件中，媽媽扮演著重要的角色，讓 QB 的不平得以獲得某些回應補償，似乎對於 QB 的權益保障有著正向的影響。但另一面，QB 媽媽的某些干預，卻無助於 QB 發展的長遠利益：QB 在要結案前約兩個月的時間，一直出現違反家園規範的行為，包括翹課、遲歸、藉返家之名狂歡到清晨，令工作人員很頭痛。而且讓 QB 可以名正言順違規的推手，媽媽即是其一。

當家園禁 QB 手機的時候，媽媽就又送上一支手機；QB 沒有錢花，跟媽媽說幾句話就又拿到錢了¹³⁶；翹課違規的時候，媽媽一通電話就將 QB 叫回家，QB 完全不必回到珍珠家園面對她應有的懲罰。那段時間正是我要找 QB 幫忙核

¹³⁶ 但 QB 還有其他的財源。

稿的時候，每次打電話到珍珠家園請工作人員代約，總是聽到工作人員無奈的聲音，告訴我 QB 又遲歸了，不知道何時才會回家園。

「因為出來那麼久時間到了還是要回珍珠。然後我就要坐車回來。然後結果我媽打電話給我，因為我媽要給我一支電話，然後因為我被禁手機，我媽給我一支電話，她就說叫我現在回家，可是我說我現在要回珍珠耶！她就說沒關係珍珠那邊我會講，反正現在先回來我這邊，我就說好啦好啦，掰掰，然後我就回家。然後她就跟嘉嘉說她有事情要問我，所以讓我今天在這裡過夜這樣子什麼之類的。」(QB 第二次 p.1)

嘉嘉和主責社工雖然極力地想要幫助 QB，試圖影響 QB 的媽媽，讓她看到珍珠家園規範背後的用心良苦，但媽媽還是對家園很不信任，甚至跟工作人員吵架、或指揮工作人員做事。聰明的 QB 自然就善用媽媽這個資源，跟她結盟來對抗家園和主責社工，從中牟取她在家園生活中最大的利益、取得懲罰的豁免權。表面上來看，QB 透過媽媽的協助，讓她的短期利益增加了：免於工作人員的權力介入，也獲得了她想要的自由，但這樣的狀態對於 QB 後續的發展與長遠利益，卻未必是好事。

「我們針對 QB 的案，這禮拜要開個個研，也是因為她媽媽這樣的狀況太多了。就她媽媽有一次還吵，打電話來，然後堅持要跟小孩講話，可是我們生輔就問她說妳要跟小孩，可不可以先跟我們說妳要跟小孩講什麼，那我們再請小孩來接，然後她媽媽就說她不要，她要直接跟小孩講，但是，我那時候是跟她說，可是我們還是需要知道妳們講什麼，因為我們不確定妳跟小孩講完之後，這個小孩會不會有什麼樣的情緒，萬一小孩有情緒，我們到時候要收，有的的時候變成要去處理這個小孩，那媽媽可能跟小孩約定了什麼，我們不知道。然後，那個媽媽還是不想要，不想講，然後孩子的媽媽就打電話來就吵了一個多小時，一整個晚上，小孩進房之後，從十點一直鬧到十一點多，然後每次打來情緒都很差，口氣都很差這樣子」(嘉嘉 p.21)

QB 告訴我很多她的家庭背景，以及她跟家人的關係，就我來看，QB 會長期離家、涉入性交易的經驗，其實都跟家庭功能的不足有關。雖然對 QB 來說，被限制在珍珠家園中不自由、很無聊，但其實還是保護她免於陷入更複雜的處

境：QB 的許多朋友，在她安置期間，都染上了毒癮，整個人都變了樣。甚至 QB 在結案離開家園沒有多久，因為作息不正常，一度引發免疫系統的失調、陷入昏迷，被送到急診室急救¹³⁷。從這個角度來說，QB 在安置期間的不自由，換得的是對她這期間的安全和健康保障。

「因為畢竟在珍珠跟在外面有差，因為妳在珍珠待久了，妳自然不會知道外面的世界變怎樣，就像我在這邊觀察期過後，之後去外面，然後，當妳出去外面妳去找之前的朋友，或是發現之前的朋友就是發生甚麼事情，妳會覺得這個世界真的變超多的(中略)，就不會吸毒的人會吸毒，然後會吸到好像…不知道，就是吸到變整個人都不一樣，那個很誇張。對阿，大部分都是我朋友，就是不會吸的、不該吸的全部什麼都吸了，然後就…」(QB 第二次 p.21)

此外，珍珠家園也讓 QB 體驗到在原生家庭中所缺乏的「陪伴」。機構中的熱鬧、人際間的相互關心、一起用晚餐，都是 QB 在家中少有的經驗。不過很可惜 QB 媽媽的介入方式，讓自己與家園工作人員形成了對立的關係，而失去了一個可能協助她引導 QB 走向常軌的資源。

在我過往的安置服務經驗中，像 QB 媽媽這樣積極介入的家長，其實是比较特殊的，這可能跟她的經濟條件較佳有關。經濟處境不佳的家長，有可能甚至是失聯的，連後續讓個案返家都有困難，更遑論關心孩子在安置機構中的生活福祉。而一般的安置機構也未必會如珍珠家園這樣開放，讓家長能夠頻繁地跟家園工作人員接觸、了解孩子的生活狀況，一方面是安置機構人力有限，面臨連結家庭、無法增近家長親職能力的困難(曾華源，2004)，另一方面也是考量到對個案的保護，因為有些安置個案的背景是屬於需要隱密保護的，一旦開放家長接觸可能影響到機構的安全。因此個案進入安置機構中，往往與家人的聯繫是切斷的，而只能依循機構內工作人員的權力指引。

¹³⁷ 有一晚我去家園找太陽核稿，剛好遇上 QB 返回珍珠家園拿先前未取走的衣物，她親口告訴我們前晚她被送醫急救的驚險歷程。

小結：

本節呈現了家園內部工作團隊的合作與否、外部的主管機關、主責社工，以及少女的家長，他們的介入和不介入，都可能影響到少女的權益保障。不同的角色介入，會使得權益保障的實踐情形有所變動，其中「共識」是影響權益保障的關鍵。

在珍珠家園內，由於生輔員間的看法不一致、生輔員和社工握有的權力差異，使得少女們獲得表達意見、自主選擇的機會，使其參與權益獲得較大的滿足；而主管機關與主責社工等代表公部門的角色，他們對家園的期望也會影響到家園工作人員的選擇：優先滿足保障少女安全的權益，而限縮了少女的自由空間。少女的家長，如 QB 的媽媽，其積極的介入明顯使得 QB 獲得較多的豁免權與特殊待遇，直接地滿足 QB 當下的需求利益。

對家園工作人員來說，有共識代表的是其規劃的服務能更順利提供、完成目標。但就少女的權益保障來說，不同角色間的缺乏共識性，反而比較可能使她們的意見納入服務相關的決策，使她們獲取短期利益的滿足。

本章總結：

從珍珠家園的案例來看，影響家園實踐對少女的權益保障，可分為幾個因素：工作人員的價值理念、安置資源的有限(結構性的限制)、外在角色對家園的期望與施壓、少女的動能表現。本章的第一節，說明了家園工作人員、特別是現場主管的價值理念如何引導家園的規範設計，而第二節則介紹在個案與工作人員互動後所形成的規範，以及規範下少女們所可能享有之權益事項。第三節則說明家園實踐權益保障時所面臨的危機考驗，凸顯機構是在有限制的情況下，勉力去履行法規對安置機構應保障少女權益的責任。而第四節則呈現家園內外不同角色的立場差異，以及這些角色可能對少女權益保障的影響。

珍珠家園在歷經不同機構和主管的更替過程中，因著現場主管的價值理念差異，而有不同的權益保障實踐取向。雖然理念不同，但在權衡現實的考量下，不同階段下的珍珠家園規範，其架構內容大同而小異，主要是在懲罰或限制程度上的差異，例如觀察期由三個月減到一個月、罰款減少、獎勵金增加等。

現階段珍珠家園工作團隊注重的是安全和培養少女的獨立生活能力，在供給權、保護權、參與權中，珍珠家園優先落實的是對少女的安全、保護，但保障的面向不如白鴿家園完整，例如比較沒有對應於免於歧視、剝削的明文規條。

保護權之權益保障	對應的家園規範與生活安排
確保安全	適應期、外出請假報備、保密家園所在
免於歧視	無明文規範
免於生理與性虐待	遵守個人身體界線
免於剝削	無明文規範
避免物質濫用	嚴禁抽煙、喝酒、吸毒、賭博
避免侵權(injustice)與衝突	無明文規範。僅要求少女尊崇生活輔導員指導。

在供給權部分，珍珠家園和白鴿家園差不多，提供少女擁有一定標準的衣食

無虞、就醫保障、零用金、遊戲娛樂、文化與空閒時間(如聽演唱會、寒暑假活動)、社會參與，在生理照顧之餘也能兼顧其心理的照顧。

供給權之權益保障	對應的家園規範與生活安排
健康	健保、穩定就醫、規律用餐
教育	未特別強調；處罰少女時，避免剝奪上課權益
社會安全/社會參與	鼓勵少女參與外界活動：比賽、營隊、教會聚會
生理照顧	衣食無虞、零用金
心理照顧	生輔員的問候關心
家庭生活	家園聚餐、家園團體活動
遊戲、娛樂	電視、電影欣賞、卡拉 OK、家園活動、運動室、電腦、網路、MP3 提供
文化與空閒時間	周末自由外出活動

參與權的部分，從少女們爭取獎勵金、聽音樂、自行選擇處罰內容的經驗，反映少女擁有部分參與的空間。目前的珍珠家園工作團隊強調促進少女參與和培養自主的理念，但在現實挑戰下，包括照顧負荷量的增加、少女們膨脹的自由需求所帶來的違規挑戰等，最終還是選擇固守安全、保護為家園的首要任務，因此珍珠家園在保障少女的權益安排上，還是以少女的保護權與供給權的落實為優先；而可能影響到家園安全的一些權益，也就是少女們嚮往的「自由」如外出時間、手機的使用權等，就會受到限縮。整體看來少女們能參與、爭取的權益比較是不威脅直接家園安全的事項，比方說解菸癮、藏食物的彈性、電腦自治權、晚上聽音樂的權益。

攸關權益保障的意見申訴管道，珍珠家園提供有三種方式：家園會議、口頭申訴與意見箱。意見箱是可影響全體少女們權益的一個正式管道，但因為少女們

不喜歡寫字，且反應不夠即時，因此少女們使用並不踴躍，主要還是習慣以口頭申訴來為之。但在少女們申訴的實例中，可看到工作人員與少女的權力關係確實是有明顯差距的。如果能有外力的奧援，則少女比較可能獲致令她們滿意的申訴結果。

家園的規範與少女們的行為表現，其實有些相生相成。一方面制度的設定會引發少女們的行為回應，而少女們的行為，又會再一次去刺激工作人員修正規範的內容。少女們會竭盡所能地爭取各種權益的滿足，但為了少女長遠的利益，工作人員未必能完全順從少女的期望，而必須給予相對應的懲罰、剝奪外出自由，以減少她們對權益的濫用，例如少女會藉上課之名，行玩樂之實。但既有的懲罰作法有其效用遞減的限制，並且限制外出的結果反而創造出另一種壓力情境，更逼使少女以極端的方式爭取自由。從其他安置機構個案墜樓喪命的不幸新聞中，可看到安置機構一再以安全保護的考量，限縮少女的自由結果，往往適得其反，甚而更將機構推入惡性循環之中。

珍珠家園在危機後的因應，雖然在主管機關壓力下，仍限縮了部分的自由彈性、也給予少女部分的懲罰，來協助違規的少女回復生活正軌；不過由於工作人員認為該給的權益還是要給，因此並未完全剝奪少女的權益，使其仍有些喘息自由的空間；而透過工作人員與少女們過往建立的關係，使其能透過情感訴求爭取少女們的合作，而避免走向對立緊張的僵局。由此可見，一味強調安全保護並非是保障少女權益的萬靈藥，而需要有更多不同的嘗試作法，以期能更廣闊性地保障少女們的福祉。

在保障少女的權益時，除了工作人員的價值信念與好意(*good will*)之外，家園仍有現實上的限制，使得工作人員在實踐對少女的權益保障上無法周全。少女們違反規則，「鯉魚爭食」、緊迫盯人的行為表現背後，反應的即是安置機構所能供給的資源有限，以致於少女們必須用這些策略，來競逐更多的利益，以增加她們自身的需求滿足。

現實上的限制，除了資源有限外，人力的不足也是白鴿家園運作上的隱憂。一方面是少女的特性使然，使其對於關係維繫、情緒需求的滿足很高，此外空間上的不利因素、人力班表的配置，以及公部門缺乏彈性契約下的人力剝削，都使

得家園工作人員只能處在壓縮的情況下來滿足少女權益。

在內，工作人員面臨少女一再的挑戰、爭取自由，家園環境設計的限制，以及公部門補助有限下，巧婦難為無米之炊的困境。對外，有主管機關和主責社工的施壓，甚而有家長的介入干預，使得工作人員對少女的權益權益保障，最後變成了安全保護與自由的二分、且相互推擠拉扯。

簡言之，安全保護與自由之間的鬆緊，是珍珠家園工作團隊與少女們相互拉扯的中心議題。工作人員之所以強調保護少女安全的權益，除了有專業上對少女利益的判斷取捨，更需要保障家園運作時的穩定平安、減少任何可能的暴力威脅；此外從公部門、甚或少女的家長、社會來的壓力，使其不得不趨向於對少女的限制管控，以避免可能的究責。少女跳樓離開機構的危機事件為例，最能解釋機構在權益保障上的兩難，以及最後趨向限縮少女自由權益的結果。雖然工作人員的權力高過少女，但擴大權力影響的層面，機構外還有主責社工與監督安置機構的主管機關，他們對安置機構的期望，家園工作人員很難不買帳，特別是在發生可能被究責的危機事件當下。以至於重安全保障甚於對少女自由權益的維護，變成是不得不然的結果。

第七章 研究發現與討論

本研究以採納當事人參與之價值取向，從安置機構中少年/少女的立場和處境出發，了解他們在整個機構的生活脈絡下，如何建構出「權益保障」的概念與相關經驗，並對照工作人員的說法，以理解安置機構在實踐權益保障上所可能呈現的偏好，以及面臨哪些助、阻力影響。

這份研究的設計與執行，主要源於三個問題：1.安置少年和工作人員對權益概念或議題的看法為何？2.雙方是如何去協商互動，來滿足案主在機構中的權益保障？3.不同照顧角色對於權益的解讀，如何影響案主的權益保障？

經過先前四、五、六章的分析後，本章將先提出我個人認為較重要的發現與結論，並以這樣的發現與結論來反思安置機構的服務輸送，以及後續可能的作為。最後則是反省本研究的限制與不足之處，並提出對未來後續研究的展望建議。

第一節 家園脈絡下的權益建構與實踐

本研究雖是訪談中長期安置機構的個案和工作人員，但從少年/少女進入安置系統中的背景，乃至他們在不同機構間移動的歷程，直到安頓於現住的白鴿與珍珠家園，過程中種種的經歷都深刻影響少年/少女對權益的認知，也在和工作人員的互動過程中，交互影響而構築了「權益」在安置機構中的存在樣貌，以及其實踐的結果。

壹、隱而未顯的權益概念

本研究發現在安置機構、甚或整個系統的運作，「權益」的概念實是隱而未顯、並未有正式且清楚的介紹和倡導。法令及評鑑制度上對權益的範定和實務上的操作實少有交集，安置兒少權益保障的重要性並未凸顯、也未有清楚的責任歸屬：究竟是安置機構、亦或是主責社工應負起教導、倡議之責？以及少年面臨權益受損時可向誰聲請補救？即使是安置機構工作人員，亦未接受這方面的訓練或訊息提供、更遑論少年對此的了解。

本研究亦注意到，安置機構工作人員對於自身工作權益保障的概念也是模糊

的，是一種「比上不足，比下有餘」的滿足；甚至當其權益受到損害，也是選擇「該給我的就會給我」的「不計較」態度來面對，當工作人員自己的權益意識都是薄弱的情況下，自然亦難積極地向少年/少女們倡導屬於其身分的權益保障。

從少年/少女們的安置歷程經驗中，可發現整個系統中，關於「權益保障」的教育是缺乏的，不管是在家園規劃的活動，或是與社工的個別會談。甚至我懷疑社工們--包含安置機構社工與主責社工--也並不清楚、或不願意讓個案清楚他們應享的權益。第四章第二節的「再亂就送去更不自由的地方！？」，說明安置系統中工作人員如何選擇性地告知或不告知少年/少女應享的權益內容，以製造一種氛圍，迫使少年/少女們能夠在心理上產生緊張壓力，並且接受現況，使他們能夠持續地留在安置系統中，而不增加主責社工替少年/少女們轉換機構的工作負荷。

而當部分安置機構如育幼院在運作上可能損及少年權益時，亦少見當系統中的社工積極地教導個案屬於他們的權益保障，或爭取補救。少年/少女們要能有權益的意識，某個程度是憑藉著運氣：有天賦異稟者如小雨，或遇上好心的工作人員，有意願也剛好有機會協助少年/少女爭取權益，或者透過同儕間的資訊交換，學習到有效爭取權益的知識或方法，例如小嫻對 QB 的影響。

授予安置機構權益保障責任的公部門，僅規劃形式上的機構評鑑，以及有狀況時才表達「關心」或究責，無法有效地規範、管理、監督、測量並審核安置機構內保障個案權益的真實情況，更遑論建立機制以確保機構工作人員有能力能夠實踐，或於少年權益受損時予以適當地救濟，以達成權益所要守護的少年福祉。

因此安置機構僅能在對隱約模糊的權益保障概念下，憑藉工作人員個人的理念和機構的價值—其關鍵為機構之現場主管，各融會摸索出一套安置服務的運作模式，並設法對應機構評鑑下關於權益保障的表現規範。但此種做法下，在現實上所能實踐的權益保障內容，實是有所侷限的。

貳、侷限的權益保障

一、從近乎剝奪到部分滿足

少年/少女進入安置系統的前因，源於原生家庭無法保障少年/少女享有適切

的權益，包括生理滿足、經濟、安全、醫療、性剝削、照顧陪伴等的不足，因此國家力量介入，將這些少年/少女如同植栽一般，自原生家庭連根拔起；在他們最脆弱的時候，移植入全控機構般的緊急短期安置機構，得到最基本的生理滿足與身體上的安全保障，但在行動自由、社交通訊、心理安全、情感滿足、休閒育樂、教育學習等卻近乎闕如，令安置少年/少女產生混淆，究竟自己是受「保護」還是「懲罰」？

安置服務雖有其保護的目的與功能，但由於它屬於一種法定的福利服務 (mandated services)，本身即難逃脫「強制性」與「權威性」的命定色彩 (張紉，2000)，相對剝奪兒少對於不同福利服務的選擇權；少年進入緊急短期安置機構後，得到「陽春」、且剝奪少年自主性的服務經驗後，則將更強化少年/少女對安置機構產生懲罰、監禁的意象。

相較多數其他安置機構，本研究中之白鴿與珍珠家園已算是安置系統中相對開放、彈性的服務設計，然而安置在家園中的個案仍有「安置即被關」的詮釋，我大膽假設，此可能是兩個因素造成：一方面個案將過往於緊急短期安置階段的創傷經驗，延續至現住的家園。二則是因安置系統中各機構慣習的作法大同小異：先有入住隔離的觀察期，每日穩定的作息表，以及以分數制約給予獎懲的積分制度，使個案更不易區隔中長期安置與緊急短期安置的差異性，並在違反規範家園受罰的經驗中，更加強化。

緊急短期安置機構中的「震撼教育」讓少年/少女們徹底感受到了自身能力與工作人員權力的落差，對「保護」和「懲罰」產生混淆的認知，以至猶豫要不要繼續留在安置系統中：對於有抉擇空間，可選擇要不要繼續留在系統中的少年/少女，很可能就此退出，例如太陽的哥哥曾提議要讓她在外獨自租屋生活；而資源不足的少年/少女，只能被迫接受「沒有選擇的選擇」至成人指定的安置機構生活，甚或以逃跑來因應。但逃跑也可能導致他們進入更嚴峻的安置情境中，陷入無所遁逃的困境，例如小雨的經歷。少年/少女彷彿是脫離不了如來佛掌心的孫悟空，在安置系統中任有權的專業人員安排擺佈。

我認為安置系統這樣的設計，事實上是導致安置少年/少女產生「習得的無助感」的元凶之一，同時也削弱了少年/少女對「權益保障」範疇的期望，以至

去到後續的中長期安置機構，對於家園產生相對的好印象；此外面對機構可能過度限制他們權益的情況，少年/少女容易選擇「算了」，認為談了也沒有用的消極態度，放棄爭取權益的補償。例如 QB 無故受責的初始反應，是選擇隱忍不講，直到室友一再灌輸她權益意識，以及其他工作人員的持續鼓勵，才講出自己的委屈。

二、安全保護優於其他權益

由於資源有限，安置機構對於權益的保障實有優先次序上的取捨。由於法令的規約、契約的委託，社會對安置保護的期望，以及擔心主管機關的究責，使得工作人員必須也必然著重於對個案的安全保護。在安全保護的大傘下，乃對應到「保護權」(protection rights)與「供給權」(provision rights)的權益內容。

「保護權」包括確保少年/少女的安全、生活作息的穩定、免於歧視、生理與性虐待、剝削、物質濫用、侵權(injustice)與衝突。「供給權」則指生理照顧：擁有一定標準的衣食無虞、就醫保障、就學權保障、零用金、遊戲娛樂、文化與空閒時間(如聽演唱會、寒暑假活動)、社會參與，在生理照顧之餘的心理照顧與支持。

對應於「安全」，個案們所重視的「自由」：包含其隱私權和自主、自由的權益，如財產的使用（如零用金、手機等），均受到限縮，僅是程度上的差別。即便是少年/少女與親屬、原生家庭連繫的關係自由，亦可能在安全的考慮下受到限制。此外少年/少女的參與權益，其保障程度也有限制，僅在不危及安全的情況下，才可能給予參與或彈性，而難有結構性變動，讓少年/少女擁有較多的決策權。

除了因外在期望而不得不強化安全保護的權益保障外，家園的權益保障措施中，工作人員較易去注意到家園供給的物質經濟面，特別是強調比原生家庭和獨立生活更為優渥的生活供給，如衣食無缺、聽免費演唱會、零用金等，提醒少年/少女們要珍惜。但實際上對應於一般家庭的充分供給，家園的資源相對是少的，因此對於出身非經濟弱勢的個案，或是具有較多資本（如工作資本、人際資本）的少年/少女，並不易認同這些「保護」或「供給」是對他們的權益保障，反而更凸顯出家園在「自由」、「參與」、「隱私」等權益保障的不足。

在供給權的保障上，「情感供給」、「心理照顧」明顯是工作人員低估的面向。保障少年/少女與工作人員建立正向關係、工作人員關注個案們的生活適應、煩惱，陪伴相處，以及家園團體生活中同儕間情感的支持，具有一定的重要性。甚至我懷疑，其重要性大過於對個案的物質供給與生理照顧的需求，但仍待進一步的研究資料確認。可以確定的是「情感供給」、「心理照顧」的保障，某程度可彌補少年/少女在「自由」上未得滿足的權益缺損。因此這可能是安置機構在後續運作上可再加強的權益保障措施。

貳、影響機構實踐權益保障的因素

安置機構中如何實踐對少年權益的保障，實牽涉到多項因素，包含安置機構內部不同角色的涉入：現場主管的影響力、第一線工作者的價值與能力、個案的動能爭取以及和工作人員之間的權力鬥爭，以及相關的配合條件。

一、現場主管的影響力

安置家園如何去保障少年/少女的權益，基本上與家園的現場主管的價值信念並其執行力有關。雖然團隊中的第一線工作人員也會有個人的理念和想法，但現場主管的價值偏好，其意志的堅持程度，多少還是會影響到團隊的第一線工作者，必須配合主管的偏好路線而修正他們的做法。例如珍珠家園的現場主管淑美，受到母機構的性別充權概念影響，以及她過往在社區少年/少女服務中所培養出的平等信念，強調要對少女信任、培養自主，與來自乙會的生輔員潘阿姨恰成對比。但淑美帶著其他具相近專業與個人價值的工作團隊，在新、舊勢力交互作用—包含安置少女們的合作和爭取下，以漸進微調的情況，貫徹她的政策，將珍珠家園逐步扭轉為以減少管控、增加少女選擇權益的開放風氣。

珍珠家園因為面臨經營組織的抽換，因此產生較戲劇性的鉅變，是特殊個例；但即使是在同一組織的運作下，仍會因主管的替換，而帶來不同氣象的運作模式，可能因此改變安置機構對權益保障的實踐取向。例如白鴿家園的何大哥和小冬，隸屬於同一個組織，也同樣遵循著三十條生活公約來運作，但團隊的氣氛卻大不相同，一個是上對下的指示，另一種卻是強調參與的氛圍；在小冬擔任現場主管的時期，規範明顯地有鬆綁，提供少年更多爭取權益滿足的機會，小雨在家園中的適應與轉變歷程正可佐證。而珍珠學園在乙會時期，雖然母會的支持有

限，但因為現場主管替換，新的主管的理念有異，也因此在此規範與做法上採行不同的取向，從規訓權控轉而為強調引導少女內在的改變。由此可看出現場主管的影響力對於少年/少女權益保障的重要性。

二、第一線工作者的價值與能力

此外第一線工作者對於少年/少女行為的解讀，以及過往的專業訓練和生活經驗，也都會反應在他們對少年/少女的照顧與權益保障的落實作法。例如文良和辛巴因為專業助人訓練，以及性別上的優勢，能提供少年們心理上的照顧與活動陪伴，但在餐食的供應上，卻因為傳統性別分工下所造成的能力限制，反而需要由女性的現場主管淑美和社工來補足少年們的用餐需求。而珍珠家園的潘阿姨，她的長處在於提供媽媽味，透過家務的分擔：備餐、洗衣、叮嚀少女完成家務，使少女被剝奪的家庭生活經驗可以在安置機構中重現；但過往乙會時期的經驗累積，還是會讓潘阿姨在非常時期重拾罰錢的老路。嘉嘉則因社工的背景，使她重視少女的個別性處遇，更甚於家園規範的執行公平。

三、工作人員與個案的權力鬥爭(power struggles)

由於安置機構資源不足，包括人力補助、安置費用的有限，以至工作人員必須嚴格控制資源、以分數與規律的管理拿捏資源的釋放速度，無形中亦強化了工作人員對個案的權力影響，使少年/少女必須依賴工作人員、並以各種策略來爭取更多面向的權益滿足。「鯉魚競食」、緊迫盯人現象，少年私下尋找機構以外的資源如打工或找朋友資助，或用取巧手段，設法從機構固定的供給中獲取較多的利益，即凸顯安置機構內的資源配置確實是不夠充分。

少年/少女為確保當下的利益滿足、使其生活享有一定之品質，除了接受現實以依循正式規範來獲取機構應許的利益提供，他們的另一種因應方式，則是以鑽漏洞、另闢蹊徑的方式來滿足自己權益保障上的不足。一方面這是資源有限下的無奈反應，但也顯示少年/少女認為「協商無用」的預期心理。

比起消極接納現實的同儕，選擇以違規方式爭取另類權益滿足的少年/少女，他們更具能動性，而這能動性是他們在成長與適應環境中重要的個人資產。如果機構工作人員能注意到少年/少女能動性的價值，並給予適當的引導，使其

運用在社會主流認可的範疇，則不僅能滿足少年/少女當下立即的利益，也對其未來的利益滿足能有正向的影響。

然而在有限的人力下，少年的能動性反易招致工作人員負向的解讀。工作人員發出「孩子變強了、我就變弱了」、以及「連罰五元的權力也沒有」的反應，顯示出工作人員對強調「保障個案權益」的不安與焦慮；而在白鴿家園，則是強調少年的「權力」與責任並存，即少年/少女能動性的展現，必須是以工作人員認可的形式，方能獲得鼓勵、否則即以家規懲處對待修正。在資源的釋放上，也以少年/少女行為的正當性為判斷的準則。

適當的權力運用，是穩固組織穩定和秩序的必要手段，過猶不及總是不好的。不可諱言地，工作人員確實在機構內、比之個案掌握了優勢權力：包括資源的分配、生活安排的決定、家園規範的執行、以及對個案表現優劣的詮釋權等。儘管工作人員擔憂失去對少年/少女的控制權力，而少年/少女濫用權益的結果，確實無益於其未來的利益，故需要工作人員的正向控制(positive control)。但工作人員的權力優勢，倘無明確的規範，很可能在危急或高度壓力的情況下發生過度管教或不當使用權力的結果。例如連續觀察期下，少年長期受限制，無法外出、用錢、適當的休閒娛樂，反造成「權益保障」的反效果。因此個案其實需要清楚，何為工作人員「適切」及可接受的管教和控制，否則無從在他們權益受損時意識到自己的處境，並聲張權益得到適當的補救。

四、「擺爛」：爭取權益的最佳策略？

正所謂上有政策、下有對策，白鴿家園的小雨歸納出「擺爛」是最佳爭取權益保障策略的結論。小雨運用「先擺爛，後改過自新」的策略，來爭取工作人員給予「彈性」的作法，一方面降低了工作人員對他行為表現的期望標準，提高了小雨表現受判定「行為良好」的機會；之後再展演出「知錯能改」的戲碼，以合於成人價值的好表現來博取工作人員對他的信任，從而取得了更多的籌碼，可以來跟工作人員談判，獲取更多的福利或特權。

這套策略不僅讓小雨獲得了在機構生活中當下的利益滿足，也增加了他可能享有利益的量，同時小雨也從過往的惡性循環中，翻轉為良性循環，使他能累積一定的資產，作為離開安置機構後的生活保障。這些正向成果顯示「擺爛」策略

並不爛，工作人員如果能洞悉少年的企圖，善用「擺爛」策略所帶來「弄假成真」的效果，其實是有可能再造第二、第三個小雨。

五、權益保障的配合條件

但「擺爛」策略的成功，顯然需要有些條件配合。第五章我分析影響小雨行為改變的成功因素，歸納出：少年的動能參與、工作團隊鼓勵少年協商的氛圍、少年的成熟、親情連結、環境改變行為等，顯示權益保障的良好實踐，並不能單靠工作人員的好意或個人知能的展現，而需要有諸多條件的配合。而且小雨的策略，主要是在擴張經濟與行動自由上的彈性，但對於安置機構中可能發生的不適當管教，如小冬提到個案於其他機構遭受剝奪睡眠、餓肚子與受責打的對待經歷，「擺爛」的自力救濟根本無法產生作用。

故為保障少年權益，機構內「權力」的鬆綁，以及設置外部有效的申訴制度，我認為是關鍵。包括：制度上降低權威的運用控制、允許少年協商；環境上合宜的設計以滿足少年不同發展階段的需求，階段性地賦予自主權；少年能具備一定能力、意願，為自己發聲、爭取權益滿足；以及能夠有機構外的資源挹注，如親情的聯結與經濟供給，或是其他能正向幫助少年的主責社工、教師、社區善心人士等。以系統理論來說，一個愈開放的組織，愈能有能量可解決組織中面臨的困難。

叁、權益保障：天賦人權或對抗爭取？

本研究發現，安置少年/少女與工作人員對「權益」的意識根源是不同的。工作人員是從法令規範的責任與擔心「究責」的考量來形成權益意識；少年/少女對「權益」意識的概念，則源於他們的需求滿足/不滿足與被剝奪的經驗，比方說零用金、外出時間的長短、使用手機、聽音樂等，且這些經驗是跟某些基準比較而產生：家園與原生家庭，家園和其他安置機構對待的異同。此外「權益」的意識，也可以透過教導、資訊的分享而萌生。但在安置歷程中權益相關的教育，基本上是零星、隨機的，缺乏系統性的教導。

在當前的安置體系下，由於缺乏計畫性的權益教育，安置少年/少女並未理解到權益保障與身分、資格的關係，只能從本能的反應中，從自身的需求是否得

到滿足，來判斷工作人員是否保障到他們的權益。小嬋直白地表達：「她們會幫我保障[權益]，她們會幫我申請一些福利」，即反映了少年/少女們的心聲：權益即利益！只要能讓他們獲取應有的福利或可得的利益，安置機構某程度就算是盡到權益保障的責任。

另外儘管不少文獻詬病安置機構工作人員對兒少過多的管理與懲罰是一種「權控」，但本研究發現，從「安全」與「保護」的角度來看，「權控」很可能是工作人員實踐對兒少「保護權」與「供給權」上不得不為的一種結果¹³⁸。而少年為爭取自己對自由與相關需求的權益保障，透過挑戰規則、鑽漏洞的方式來獲取滿足，也可能是一種理性考量下的選擇，未必是工作人員所想的「不會想」、行為上的習慣偏差所致。

一、「安全」與「自由」的價值拉扯

兩家園規範下所提供的權益保障內容，無法充分滿足其需求，前已提及，背後實存有安置機構資源不足的困境。故在資源有限的情況下，權益保障的實踐，勢必有所取捨：如安全的議題，在兩家園都是最優先的，而為了確保家園中少年/少女們的安全與生活穩定，而不得不限縮安置少年/少女的自由，此為兩家園共同面臨的限制。儘管賦予家園少年/少女有些自主權益，但這些權益仍可能在少年/少女表現不佳的情況，以及危及安全時，被工作人員收回。基本上家園中權益保障的實踐，就是在「安全」與「自由」這兩個會彼此衝突的期望之間拔河。

小冰和我的最後一次對話，就明確點出家園工作人員期望與少年/少女需求的落差：

訪員：好吧，如果這樣子，整個說起來啊，妳覺得這個地方啊，她們有保障妳的權益嗎？

小冰：一半有，一半沒有

訪員：哪一半有，哪一半沒有？

小冰：安全有，自由沒有。OK~

¹³⁸ 當然也可能是他們的知能或資源不足所致。

訪員：妳覺得有保障妳安全就夠了喔？¹³⁹

小冰：不，還要保障我的自由！

二、得不到的最好：少年/少女對「自由」的定義

由於工作人員掌有較多優勢：包括政府授與的權威、代理父母的管教權、資源掌控的權力等，因此在權益保障的優先順序上，工作人員的判定與意志，通常是高於少年/少女的期望，而得到較優先的實踐，也就是安全保護重於其他權益。至於犧牲少年/少女的隱私權和自主、自由的權益，那也是無可奈何的事。

期望「自由」，是所有被安置少年少女的共同心聲，儘管工作人員們也都理解他們對自由的渴望，但所謂的「自由」其實會因為少年/少女不同的背景和經歷而有所差異。比方白鴿家園的小雨，最期望的是彈性使用金錢與外出，不需要向工作人員交待自己的去向，能夠有無限制的自由。而可以自由支配自己工讀薪資的小嬋，所界定的自由是「能豁免於做家事、大掃除」的自由。即使在工作人員眼中很「乖」的韋舞和太陽，平時雖隨遇而安，但還是反應了住在家園中不夠「自由」的心聲，他們兩都在意門禁的鬆綁，小冰亦然。

上述少年/少女們對「自由」的界定，呼應了國外的研究發現：安置個案所看重的權益，不僅只反映出其目前生活的經歷，更反映出他們的渴望，他們會特別注意到自己尚未被滿足的權益(Peterson-Badali, Ruck, & Bone, 2008)，因而在有機會表達自己想法時，特別強調家園內權益保障不足的部分。因此，縱使兩家園自覺已在許可的範圍，儘量給予少年/少女彈性、自由的機會，但還是會因為少年/少女個別的需求差異，無法萬全的滿足，而招來少年/少女對機構「不夠自由」的批評。外界如果沒有深入了解少年/少女對於「自由」的定義為何，就驟然判斷安置機構未保障少年/少女權益，其實對工作人員不盡公允。

三、爭取權益的兩條途徑：該走哪一條？

由於安置少年/少女最看重的就是自由，故若要爭取家園規範上的彈性自由，獲取他們在家園生活中的最大利益，有兩種途徑可滿足：一是遵循成人所設

¹³⁹ 訪談當下我誤解了小冰所說的「OK」，以為她的意思是雖然工作人員的保障只做了一半，但還是在可接受的範圍，所以我再補了一個問題，要確認她是否真的如是想。

定的遊戲規則，認同家園的價值、履行他們應負的責任、循著正軌生活，以換取家園制度中所提供的各種權利、獎勵，甚至是特權，白鴿家園的韋舞、珍珠家園的太陽即為代表人物；二則用挑戰家園規範或鑽漏洞的方式，「先享受後付款」，就如白鴿學園的少年「先玩再說」策略、及珍珠家園中少女們「我拿到了，有了再說」心態。

或如小雨利用「先擺爛、後自新」的策略，降低工作人員的期待標準，而讓自己能快速達到「成功」的做法，獲取自己想要的特權或彈性，以及 QB 利用外在人際資本的奧援，使自己豁免於家園規範的束縛。另外珍珠家園的少女們也運用群體團結的力量，透過工作人員認可的意見申訴管道，爭取到獎勵金與聽音樂的權利。

站在輔導的角度來看，少年/少女若能循正軌來換取利益，比較符合照顧成人的期待：如何指導兒少走向「正常」(‘normal’)或能修正其兒童期的缺陷並達成成人期的目標(Mason, 2008: 366-367)；而從「利益理論」以「福祉的增加與否」來界定權益保障的結果，也確實這是符合少年/少女長期利益的路徑。反之，鑽漏洞、違反家園規範雖滿足了少年/少女當下的慾望與快感，但最終那只是短期性的利益，長遠來說對於少年/少女後續的發展與在社會上的獨立生活，並無好處。故為了保障安置少年/少女的權益，自然工作人員會設法抑制少年/少女以鑽漏洞的方式來滿足其需求，而嚴密的規範、懲罰少年的違規，則是為保障少年/少女權益而採行的一種手段。

然而，縱使少年/少女多少知道工作人員講道理、執行家規處分背後的用心良苦，也了解工作人員有心讓他們參與協商，但往往少年/少女們還是容易選擇用挑戰家園規範或鑽漏洞的「抄捷徑」模式，先做再說。除了「不會想」、或「衝動」的解釋外，這也可能是少年/少女理性抉擇下的反應：

(一) 受制於成人的正軌模式

雖然循正軌的權益保障是穩妥的，但少年/少女若要獲取其想要的利益，不論決定權或詮釋權皆握在工作人員身上，能不能給，是工作人員說了算，不是少年/少女想要就能得到。韋舞曾說「跟工作人員好有好處，跟工作人員好一點的話，對呀，他會對你比較好」，明確地點出個案跟工作人員的關係好壞，對於其

權益的保障多少是會有影響的。關係愈好，所可能獲得的特權愈多。

但縱使與工作人員再好，所能獲得的資源仍是有限的，畢竟主管賦予家園所的資源有限，工作人員並無太多的工具和籌碼，倚賴積分制度即是例證。對於曾在外獨自生活、享受過自由快感背景的少年/少女，循正軌的路徑不僅費時辛苦，門檻又高，所換取的權益報償也未必能滿足他們的期望，反而引不起他們配合、努力的動機。

(二) 立即滿足的抄捷徑模式

而違反家園規範的抄捷徑做法，能夠使個案立即獲得短期利益的滿足回饋，某個程度是值得他們冒這個險，Mason(2008)的研究也有類似的發現：少年/少女比較容易聚焦在當前的需求滿足。以 QB 的經驗為例，她在觀察期結束後選擇不告而別、離開珍珠家園，立刻就能滿足她原有的菸癮，比起在家園中讓工作人員施惠，允許她一天抽個半根或一根的菸，兩者產生的滿足感差太多了。我認為這可能是許多少年/少女寧可受罰，卻又一再挑戰家園規範的原因之一。

但少年/少女以違反規範來獲取短期利益的滿足，其實有其風險性，拿捏不當少年/少女很可能無法繼續住在家園中，或是被安置到其他更不自由的安置機構。QB 就很懊悔當初何以忍受不了菸癮而離開珍珠家園，如果她能節制自己的衝動，即可早早享受和其他少女一樣的返家自由。這個教訓讓 QB 學會更加忍耐，即便她對社工延長她的觀察期感到不滿，即使她在家園中一再地被同住少女找麻煩，但為了不橫生枝節，影響她結案返家的時間，她也壓抑自己的不滿情緒，盡可能地安分守己，「再忍也不過是幾個月而已」。

(三) 經過風險、利益評估下的理性選擇

事實上，少年/少女若要選擇違規，該如何拿捏尺度，讓自己既能獲得好處，但又不會牴觸到家園的底線而終止在家園的生活，他們多少還是會去評估，再決定是否付諸行動。只要工作人員能給予少年/少女夠多資訊，他們自會好好評估違反規範的後果，以及留在家園或結案的優劣利弊，並做出最理性的選擇。

本研究中的個案們，在訪談過程中均展現了理性評估的能力，即使過往擅長「擺爛」、鑽機構漏洞的小雨，亦有循規蹈矩走正途的時候，例如他為換取未來

的利益、賺取自己的第一桶金，而配合家園對他的規劃，定期每月在銀行存放 2000 元的定存，等待到期時銀行將撥予的相同數額補助款。可見少年未必如成人所想的，不會為自己的未來著想。而在於成人所提供的彈性或選項，是否能符合少年的需求。

肆、權益的協商與互動

盡管兩家園對少年/少女權益保障的實踐，看起來是大同而小異，但仍有些許差異，例如白鴿家園的「保護權」與「供給權」是比較完整的，而珍珠家園則開放少女享有較多的參與權，以及享有多項表達意見的機會和管道。從兩家園不同階段的運作差異，我發現到安置機構中工作團隊成員是否有一致的共識、以及團隊權威度的高低，會影響到他們實踐對個案權益保障的偏好：重安全或開放自由的參與。

一、團隊共識與權威度對少年權益保障的影響

前已提及，安置機構內權益保障概念的建構與實踐，現場主管的影響力是關鍵，而第一線工作者的價值與能力也會決定少年/少女權益保障的做法和成果品質。團隊共識和權威度的高低，則影響到少年/少女的能動性要以什麼樣的形式出現：違反規範或合法參與，以及能參與協商到何種程度。

因此安置機構對少年/少女權益保障的實踐取向，基本上是反映了少年/少女、生活輔導員、現場主管及社工三方協商互動後立場平衡的結果，這當中隱含有權力強、弱、競、合的作用影響。以下我嘗試將這三者的關係加以概念圖象化。

家園中的少年/少女、生活輔導員、現場主管及社工形成了一個三角關係。生活輔導員、現場主管及社工形成為工作團隊，理論上，這些角色之間的合作應有一定的共識，方能維繫家園的穩定運作。但本研究的資料顯示，生活輔導員和社工之間，在對個案輔導的觀點和做法上，事實上存在有某些差異性，不可能純然一致。

工作團隊中不同角色之間是否能形成共識，以及工作團隊的權威度高低，與兩家園權益做法上的差異，存在著某些關聯性。當生活輔導員、現場主管及社工立場能趨於一致的時候，則權益保障的結果，會比較趨向於工作團隊所重視的安

全與保護價值，而在權益保障的實踐上，就會較趨向保護約束的作法；同時個案們所重視的自由、自主部份的權益保障則會受到限縮。另一方面，當生活輔導員和現場主管、社工的立場未能保持一致的時候，則可發現家園對於安全或自由權益的保障樣貌，會出現一些變化，而可能使個案獲得較多的彈性。

當機構內工作團隊的權威度高，則工作人員的判定與意志，將優先實踐，也就是安全保護重於一切；而容易犧牲少年/少女的隱私權和自主、自由的權益。反之，工作團隊的權威度較低時，則少年/少女就比較容易表達其真正的需求想法，並參與在家園規範的制定過程，而可能獲取較多的自主自由權益滿足。

本研究中的白鴿家園，即屬於工作團隊權威性較高的類型，而珍珠家園則是權威性較低的代表，這從兩家園的個案在訪談中如何稱呼工作人員即可看出端倪：白鴿家園的小雨和韋舞，很習慣用「師長」來指稱工作人員，就算是談到個別的工作人員，也一定客氣地在名字後面加個「哥」或「姐」；而珍珠家園的少女們，在訪談中鮮少出現「師長」這樣的尊敬稱呼，而是習慣直接指名道姓--但潘阿姨除外。事實上，我觀察到珍珠家園內工作人員和少女們的相處中，也常常出現這種指名道姓的平行關係。

以下我將安置機構的權益保障實踐偏好，劃分為四種類型：穩定型、管控型、彈性協商型、自由型。茲分別說明如下：

(一) 穩定型

穩定型代表著生活輔導員、現場主管及社工立場趨於一致，且權威度較高的情況下的運作狀況。白鴿家園，以及珍珠學園在乙會時期 **Beta** 帶領的階段，就比較屬於此類。在三角型的圖中，有一條線劃過，將三角型一分二半。那條線代表的是家園規範，而被線劃分的三角型兩半，靠少年的上半部分，代表著他們所期望的自由權益，也就是有較多少年自主彈性的空間，而另一邊，則代表了工作團隊所重視的安全權益，也就是對少年保護約束。由於白鴿家園中留有一些彈性可以讓少年個別協商，因此規範上會有些伸縮空間，故代表家園規範的那條線，我是以不規則的線來表示。

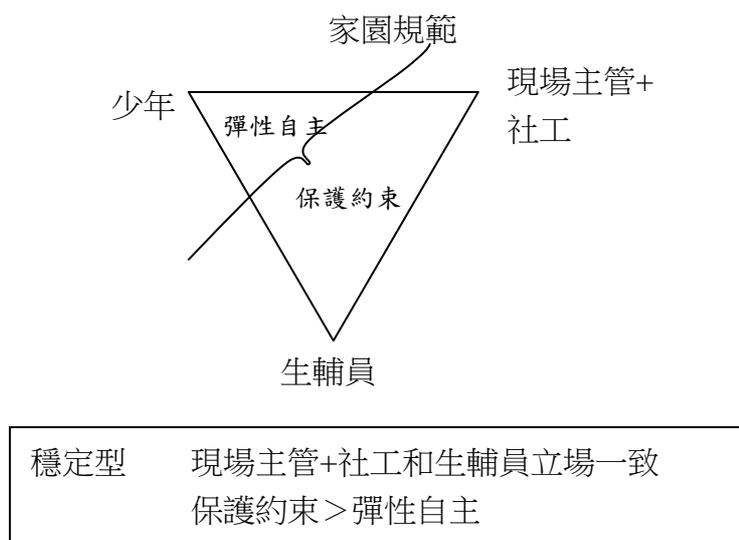


圖 7-1 穩定取向之權益保障模式

(二) 管控型

另一種類似的家園運作模式：管控型，代表機構則如第四章所提到的緊短家園、緊短中心和丁學園。這三個安置機構的運作模式，基本上亦是工作團隊立場一致，但權威度比之白鴿家園更高，因此在這幾個機構中，對少年/少女保護約束的強度比白鴿家園高，而對少年/少女自主需求的壓縮也更大，可以說，少年/少女的權益保障在其中幾乎是剝奪的，剩下最基本的生理需求滿足。

在緊短家園中，雖有家暴保護背景個案和性交易個案的區別，但在家園的運作下，家暴背景的少年之間缺乏互動，個別拆散的結果，少年/少女個人的權力無法與工作團隊抗衡，更沒有空間可以協商修改規則；而性交易的個案，則根本是處罰的意味大於保護，而只能單向接受工作團隊的安排。緊短中心的嚴峻則更甚於緊短家園。至於丁學園中的法院轉向的個案，基本上也和性交易個案一樣，均受嚴控且缺乏彈性的方式來管理，個案只有壓抑接受的分，如果反抗，只會招致更嚴重的限制。因此，此模式中的家園規範是以直線來表示，代表它缺乏修改協商的彈性（圖見下頁）。

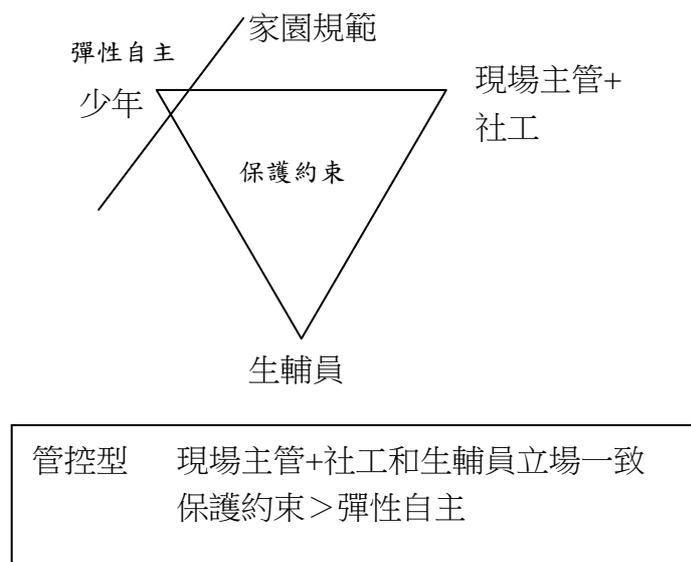


圖 7-2 管控型之權益保障模式

(三)彈性協商型

由於工作團隊是由個人組成的，人與人的背景差異，也可能使得安置機構中的工作團隊無法形成完全的共識，而對於機構規範的運作上，產生歧異性。如果因為某些因素，少年得以與生輔員或社工達成某些共識，立場上一致，則他們所期望的權益保障範疇就可以擴張。

彈性協商型，可依共識的對象別而分為彈性協商 A 型(少年/少女與生輔員立場一致)和彈性協商 B 型(少年/少女與社工立場一致)。不過，無論 A 型或 B 型模式，大致上還是維持在保護約束多過於自由自主的保障情形。珍珠家園的權益保障模式就比較趨向於是彈性協商 B 類型的樣態。

這一類型的安置機構，工作團隊的權威性較低，在某些規範上，家園少年/少女如果能集結群體的力量，合作向工作團隊爭取較大的自由空間，也可能使家園規範的界線移動，減少對少年/少女安全保護的束縛程度，因此在這兩類型的家園規範，我也是以不規則的線條來表示（圖見下頁）。

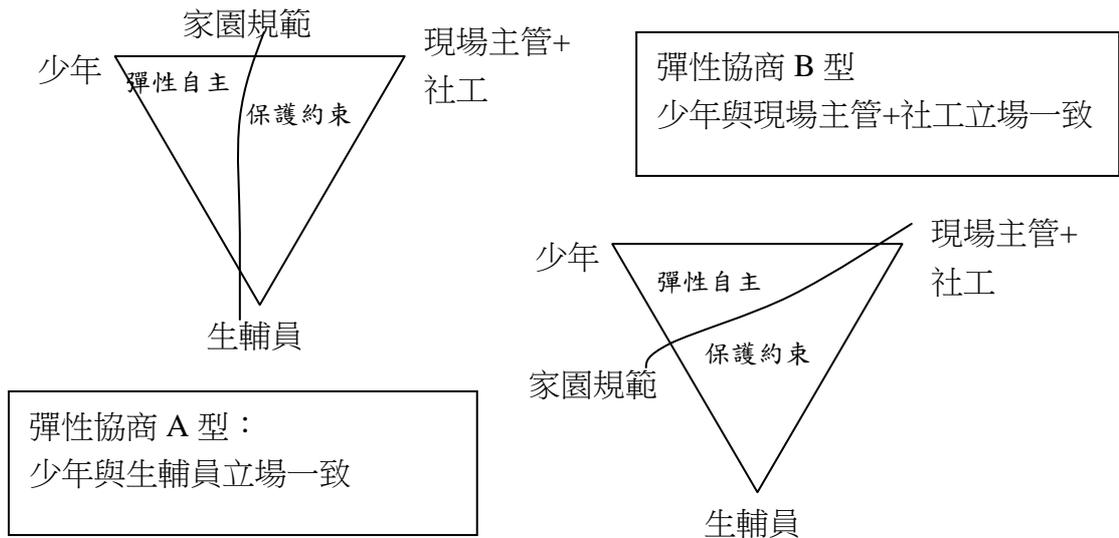


圖 7-3 彈性協商型之權益保障模式

(四) 自由型

當然也可能有另一種家園類型，是屬於工作團隊有共識且權威度低，給予少年/少女高度的自主性、自我管理的運作模式，就像是少年/少女要結案返回社區前，模擬獨立生活情境的宿舍。我將它稱為自由型。

事實上，過往我在安置機構服務的時候，我服務的機構在運作上是將少女依其自理能力與穩定程度作不同宿舍的區隔，名為「三階段輔導模式」。當時的第三階段宿舍的運作模式：每月初社工發給少女們當月所需用的金錢（含零用金、車費、餐費）共七千多元，並各自擁有家園宿舍鑰匙，可自行出入，門禁比一般安置機構寬鬆，有生輔員陪伴，但生輔員在家園的時間較短，也不會經常檢查少女們的內務。小雨也透露，他曾經考慮過要去住某個私立安置機構，他們會供給每月約八千元的生活費，並低度管理。基本上這些都可歸納為是自由型（圖見下頁）。

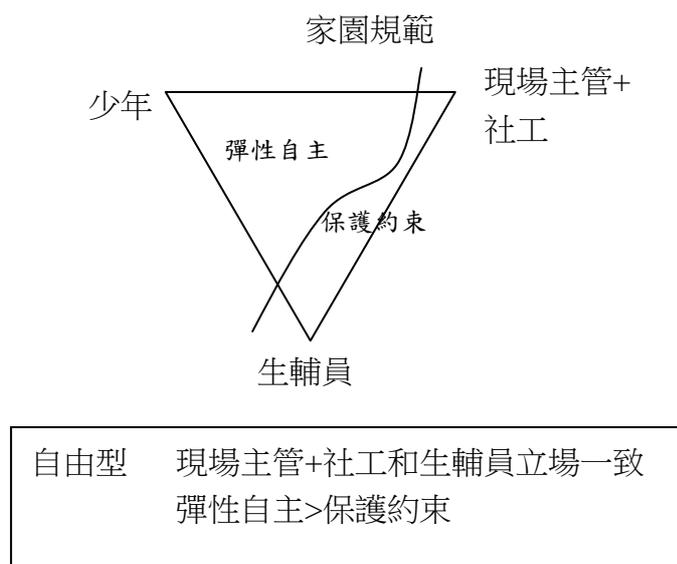


圖 7-4 自由型之權益保障模式

從管控型、穩定型、彈性協商型到自由型，看起來似乎和少年在安置系統中的成長、轉換歷程有些重疊，即從緊急短期的安置機構、轉換至穩定或彈性協商的中長期安置機構，最後進入預備離開安置系統的獨立/自立宿舍。但在我歸納的管控型安置機構中，丁學園的定位其實是中長期安置機構。這表示安置機構的權益保障運作，並非從機構的定位屬性就可窺出端倪，當中將存有許多的可能性作法。

二、外在不同勢力的施壓影響

其中一種可能性，就是權益保障並非是靠安置機構工作人員的好意或能力就能夠運作實踐，除了少年/少女的能動性參與會左右權益保障的實踐取向外，亦有一些其他因素的影響，強化安置工作團隊安全與保護的照顧責任，使之重保護而輕自由權益。

這些其他因素，包括家園外部勢力的期望、其他專業的配合協助、法規要求、過往的危機教訓等。其中關於外部勢力，以及其他專業，包括了：主管機關、主責社工、諮商師、學校教師、個案家長等，在第五、六章，讀者可清楚看到，白鴿和珍珠家園在運作過程中，家園外不同的角色如何介入/不介入影響工作團隊的做法，而左右了少年/少女們可能享有的權益結果。

其中我認為少年/少女的家長、主責社工與主管機關是影響家園運作最關鍵的三股勢力。因此在安置家園的基本三角關係之外，我再外加另一個大三角關係：少年/少女的家長、主責社工與主管機關，使整個立場平衡圖更加完整。透過此圖的呈現，讀者應可看出安置家園的權益保障實踐傾向，其實就是「人在情境中」系統動態平衡後的一種結果。

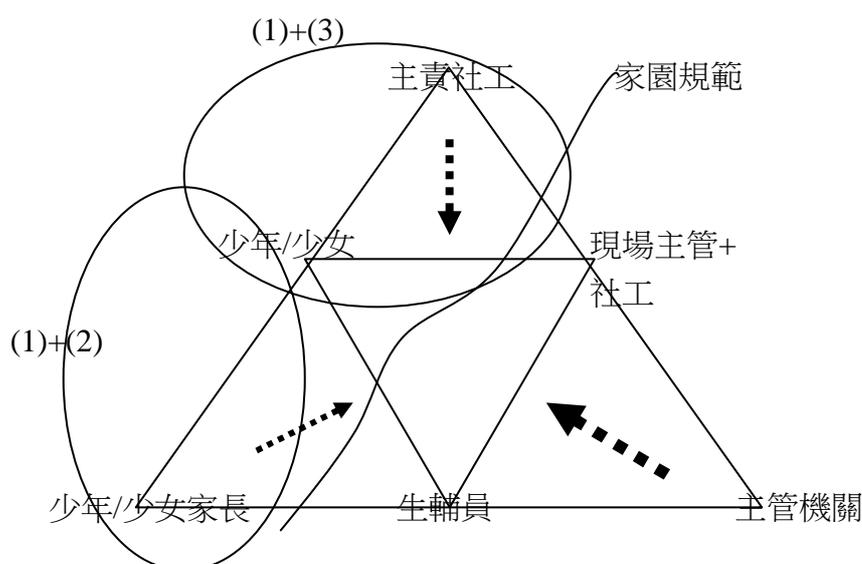


圖 7-5 安置機構權益保障的內外立場平衡圖

在上圖中，大三角型中包含著小三角型，並劃分出四個三角關係。主管機關對家園的契約、管理以及過往的互動，對於家園的現場主管、社工與生輔員均會產生一定的壓力和約束作用，故置於右下方；而主責社工則是和家園社工一起來合作，協商合適的處遇計畫，以確保少年的最佳權益，因此主責社工、家園社工和少年之間自成一個小三角關係。生輔員則是少年/少女在家園生活中的照顧者、屬於替代父母的角色，因此某個程度可能與少年/少女的父母形成一種既合作又競爭的關係，故代表家長的立場置於左下方¹⁴⁰。

整體來說，因為主管機關代表的是結構性的影響，同時亦反映了整個社會價

¹⁴⁰ 一般安置機構工作團隊，會接觸家長的角色通常是社工。但在白鴿家園中，實質影響到少年權益保障的人是生活輔導員；而在珍珠家園中，QB 的媽媽介入家園的運作時，確實是強勢指揮生活輔導員來順從其意圖。因此我認為將個案、家長、生輔員擺在一個三角關係內，以呈現研究的發現，是合理的安排。

值甚或意識形態價值，其影響力道特別深廣，故我以粗線條的箭頭，指向家園工作團隊，象徵施壓力量的強大；主責社工的強度次之；家長的部分，則因變異性大，也多是個別性的影響，故以最細的箭頭來象徵。

少年/少女在家園中的權益保障，除了(1)少年與機構工作團隊立場上的相互推拉競合外，外力的介入也會造成一定程度的影響，包括(2)少年/少女父母的態度、(3)主責社工的期望、以及(4)主管機關的行政決策，也都可能左右家園規範束縛的變化，而影響少年能獲得的權益保障。

主管機關實是決定安置機構「安全保護重於自由」的始作俑者。從委託補助的供給條件、到安置機構應該設計提供哪些服務，就影響了安置機構後續可能的作法。主管機關在資源配置上的思維，呈現頗為殘補且施惠的取向，在缺乏彈性的契約下，工作人員的工作量超過負荷、且在有困難時缺乏實質支持；在對少年/少女的福利供給上，也限縮他們自由選擇的權益，例如家園少年/少女不可以選擇演唱會的票券，一旦要取用，就必須無條件接受所有社會「公益」的供給，而不能依其喜好來篩檢。

在家長、主責社工、主管機關三者間，一般來說家長是處於較弱勢的一方。一方面當初少年/少女安置的時候，即是公權力判斷父母親不適任、無法保障少年/少女權益而自原生家庭中拔除，而失去過問公權力保護少年/少女是否適切的立場；特別於緊急短期安置階段，家長除了探視子女、提供用品外，很難對機構的運作有任何影響力。此外不少少年/少女的原生家庭在社經地位上處於劣勢，父母親未必能有足夠的知識與人脈來為子女爭取權益，例如性交易少女的抗告權。

因此在兩家園的運作中，可以看到少年 C 的爸爸以及 QB 的媽媽介入，對於工作人員來說，變成是一大「困擾」，姑且不論家長的介入作法是否合理，至少家長的介入，已破壞了工作人員對少年/少女的權力優勢，這是無庸置疑的。

同理，主責社工之於安置機構的關係也是如此。在緊急短期安置階段，主責社工通常是忙於安撫憤怒挫折的家長、處理危機階段個案所需的驗傷、治療、法律諮詢等情事，以及尋找少年/少女後續的去處，包括評估返家，或需轉換至其他安置機構。在這些狀態下，主責社工對於緊急短期安置機構能夠了解或介入的

空間有限。而當少年/少女轉至中長期安置機構中，主責社工有比較寬裕的時間可以了解少年/少女在機構中適應的狀況，也比較有機會去與家園社工討論對個案的處遇，相對地其展現公權力與專業權力、影響安置機構運作的可能性也大增。

簡單來說，在緊急短期安置機構中，個案的父母以及主責社工的意見，幾乎是隔絕於機構運作外，因此機構中的團隊比較容易形成一致的共識，而不受外力的干擾，並且也能握有較絕對的權威性，以致形成全控機構式的運作，安置個案的權益幾乎被壓縮限制。而在中長期安置機構中，少年/少女可能與父母結盟，例如 QB 的例子，透過媽媽的施壓，讓她可以豁免於家園的規範；主責社工也可能是另一個少年/少女的「助力」，透過主責社工的權力來影響家園放鬆對少年/少女的管束，而增加其自由的空間。然而本段對於緊急短期安置機構的詮釋，缺乏實質訪談該型機構工作人員以為佐證，故仍待後續的相關研究證實。

綜合以上，本研究主張安置機構對於個案權益保障的實踐偏好，團隊共識與工作人員的權威度，是決定少年/少女能否獲得較多自由權益、參與權益協商的重要變數。而有沒有家園以外的角色干預介入，則是左右團隊共識和權威度的另一項因素。

伍、實踐權益保障的限制與兩難

一、不同價值系統의 交會體現

讀者可以發現，在安置機構工作人員實踐操作權益保障的過程，背後實對應著不同層次的價值系統的交互影響：社會價值、意識形態價值、專業價值、個人價值(Mayadas 和 Elliot, 1989；引自 Drower, 1996)。在工作團隊的部分，主要是專業價值和個人價值在導引他們判斷何謂對少年/少女的照顧「責任」，以及應優先滿足的權益供給，例如何大哥的「權力跟責任是平衡」的觀點，以及潘阿姨希望能讓少女們在變動中仍有熟悉面孔留下來照顧她們，反映出他們偏向兒童保護論的立場。淑美背後的丙會所信奉的性別充權，則對應到女性主義的意識形態價值。而社會價值的體現，則主要反映在主管機關的態度：「重視安全、不要出事」，在機構發生危機事件時要求加裝鐵窗、鎖門；以及整個安置系統運作下隱含的社會假設：「有就好，不要挑剔太多」，以及「平均值」的供給，而難以滿足個案個別化的需求。

因此安置個案的權益保障，並非是單靠工作人員的意願與能力方能成就，同時也牽扯到不同的角色與外力影響。夾在不同的力量運作推拉下，安置機構的工作人員確實面臨許多的限制與兩難：

（一）家園外部期望與團隊共識的差異

安置機構強調安全、重視保護，除了有公權力委託而相伴的規範外，工作人員必須對主管機關有所交待；除此之外，安置系統中同時存有不同的專業角色，他們的權力也會影響到家園的運作，而牽動家園規範的設計，例如主責社工期望家園給予受虐少年全面性的照顧，以及心理諮商師希望機構運作上可以鬆綁。就連少年/少女的父母也可能表達對機構管教上的期望。

雖然外力的影響，可能減少家園中工作團隊的權威度、也提供多元的思考讓團隊不至於過度趨同，但這也增加工作人員在處遇上需要溝通的成本，以及落入進退失據的困境。特別是這些外部期望，操控了家園的運作走向，但卻無須負擔責任，解決處遇改變後可能衍生的問題，而真正受影響的，除了是家園團隊失去運作的平衡節奏，同時個案的權益也可能受到影響，白鴿學園中少年 A 與少年 B 的例子，即是如此。

（二）矛盾的法規要求

另一方面，相關法規、評鑑對於家園的設計安排，有些期望是相互矛盾的。比方說考量到消防安全，會要求機構不能完全裝設鐵窗封鎖，要留有逃生口以防萬一。但留有空隙的結果，就給了少年/少女有逃家的管道。如果又因為一些因素工作人員必須嚴格限制少年/少女的外出自由的話，少年/少女很容易就「狗急跳牆」，選擇從不安全的地方逃跑，而冒著受傷的風險。無論怎麼做，安置機構都會承擔著安全的風險。

（三）發生意外後的自保反應：「一朝被蛇咬，十年怕草繩」

過往的經驗也會使得家園採取相對應保護的措施，以免後續再發生類似的風險。比方說白鴿家園裝設監視器的目的，就是為了「維安」的需求，以免家園中的少年血氣方剛，做出可能傷害同儕或工作人員的行為。雖然可能會影響到少年的隱私權，但不得已之下，還是「兩害相權取其輕」，以確保安全為優先。

在白鴿家園過往的發展上，何大哥說得很含蓄，提到有過幾次危機，但怎麼處理的以及如何與主管機關、相關人士的互動，則簡略帶過。不過在白鴿學園層層管控的嚴謹做法中，不難看出安置機構如果能抓緊安全與保護的界線，不僅是保障了安置少年/少女免於傷害，也是對家園工作團隊不受外界究責、質疑的一種保障。

(四) 主管機關究責的難堪：是協調會還是檢討會？

而家園一旦發生任何重大的危機事件或意外，主管機關的反應就會影響到工作團隊後續在經營管理上的方向決策，比方說潘阿姨提到的「究責」、「有狀況才來，沒狀況不來」，就使得珍珠家園在乙會時期的運作，緊縮任何可能讓少女自由的空間，以避免發生意外再引來外界的「關切」；而丙會時期發生的少女逃家事件，主管機關後續的行動，依美玲的說法，似乎是檢討多於協調，則再度支持了潘阿姨過往對主管機關的看法。事實上，潘阿姨後續跟我透露，珍珠家園自該次事件後，生輔員又得拿著鑰匙反鎖大門，管控少女出入大門的自由度。這是為了要能跟主責社工們交待，顯示家園至少有多做一道控管的步驟。

有些安置研究特別會提到，在安置情境中，由於要考量多數受照顧者的權益，以致無法顧及個人的想法，也不清楚自己何去何從，一切聽從成人的安排，以致感受到自主權的喪失(李思儀，2011: 56-57)，但事實上，不僅安置少年/少女擁有的是受限的自主權。家園的工作人員，其自主權某個程度也是受限的，必須妥協於主管機關、外部主責社工，以及家長的要求。

二、權益保障倫理的兩難

(一) 安全優先於自由？

綜合以上，安置家園在滿足少年/少女的權益保障上，確實是存在著某些兩難，以致無法完全地符合少年/少女的需求期待。因此在實踐上，少年/少女要自由可以，但必須先符合安全標準的篩選。

也因此家園的運作上，會有一些有意思的現象產生。比方說白鴿和珍珠家園都允許少年/少女能夠「有條件的解菸癮」。雖然工作人員在法令上有責任必需為少年/少女把關，免於物質濫用的殘害，也確實抽菸對於健康會有影響，並不

是甚麼好習慣，但因為其危害並不會立即在當下顯現，反而適當的紓解可以讓少年/少女心情穩定，願意繼續留在家園中，不致於訴諸逃跑或抗爭，造成更大的風險。也因此，即使明知可能會受主管機關或其他專業人員的指責，但這樣子的「自由」，其安全風險某種程度還在家園可掌控的範圍，也因此還能保有彈性空間讓少年/少女來爭取。

根據 Reamer(1992，引自曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐，2011)提出的價值倫理與職責衝突六項原則中，有幾個原則實與安置機構之運作相關：

- 原則一：基本上防止傷害人們生存行動（如健康、實物、心理平衡、保護和生活）必要先決條件之規則優先於說謊、洩密、威脅和累加善（如娛樂、教育和財富）之規則。
- 原則三：個人自由權優先於其基本幸福權。
- 原則五：在衝突時，個人幸福的權利是超越法律、規則、規定和自願組織的安排。

在這幾個原則中，可看到安全與保護固然重要，但並非是絕對準則。反之，當個人出於理性情況下能估算行為後果時，即使有對自己較不利之行為，助人者亦應尊重。雖然少年安置機構中，多數少年實屬未成年，而未必擁有此等完全自由之空間，但從長期的發展來思考，機構亦不應無線上綱安全的重要性，過度限縮少年的自由權，而影響其自主能力的培養、損及少年未來的利益。

（二）個別與群體權益保障兼顧的挑戰

另一方面，則是安置機構有其運作上的極限，不可能什麼都作、什麼個案都收。個案和群體的權益保障，其實可以分為兩個部分：一方面是個案權益和工作人員工作權益如何達到平衡、同時滿足；另一方面則是個案量的掌控，以及對特殊個案的照顧安排。辛巴、文良和潘阿姨的分享，清楚指向工作人員的工作權益保障與個案權益的實踐習習相關。工作人員如果受到剝削或傷害，沒有得到足夠的支持，最後選擇離職，終究受影響最大的還是家園內的少年/少女。

而珍珠家園的特殊個案少女 V 進住，則凸顯了主管機關不合理的人力配置與不痛不癢的支持，工作人員要勉力滿足對少女 V 的權益保障，反而可能排擠

到對舊有少女的情感支持、造成其權益無法充分滿足，形成「保護了個人，犧牲了群體」的尷尬局面。另外工作人員在保障個案權益的過程中，在使用權力上若沒有一定的謹慎，也可能在無意間，製造了新的障礙與門檻，而形成個案權益的損害或不利影響。

（三）過程與結果的兩難

由於價值與外力的期望影響，機構為避免究責而過度以外力限制個案遵循規範，反易招致非預期效果：強化了個案對自由的嚮往，以及過度壓抑下容易萌生衝動，反而過度冒險以爭取自由的滿足。多家安置機構發生少女逃跑、墜樓的憾事，即是例證。

此外工作人員在保障個案權益的過程中，在使用權力上若沒有一定的謹慎，亦可能在無意間，製造了新的障礙與門檻，而形成個案權益的損害或不利影響。

總結以上，本研究發現「權益保障」的教育與實踐，在少年安置機構中仍是待發展的議題，除了安置機構內部的工作人員與少年均待熟悉權益保障的概念外，機構外的主責社工、主管機關亦須被喚起其對少年權益的責任、以及負起相關的行動。

第二節 討論與反思

如前所述，在少年安置機構中，「權益保障」的教育與實踐仍是待發展的議題，透過本研究分析，我認為安置機構內「權力」的鬆綁，以及設置外部有效的申訴制度，是改善安置機構權益保障的關鍵。而「權力」要鬆綁，除了是機構內工作人員需要調整外，外部的影響因素亦須有所改變。一方面則安置機構內工作人員需要明確地認識何謂少年應享的權益保障，以及與這些權益對應的責任，並且他們的專業知能，也需要持續的進修提升，以確保其有能力來實踐對少年的權益保障。一個對自己能力有自信的工作人員，根本無需抑制個案的權益來成就其權威。而無論調整心態或提升專業知能，則須賴相關的教育訓練，以及適當的督導支持。

而安置機構主管須同等負擔起對安置機構支持、合理補助的責任。以創造一個適當的安置環境，使在原生家庭中未得權益保障的少年，能在進入安置機構後，補償其先天供給的不足，並免於二度傷害。

至於外部有效的申訴制度，亦同樣有賴公部門負起實質的監督責任，而非單靠機構內的申訴管道來捍衛少年的權益，畢竟「球員兼裁判」的做法，有太多的誘因存在，使得工作人員可能扭曲了對少年權益的確實保障。

壹、對安置機構處遇作法之反思

對於安置機構處遇作法之反思，我的關注有五點：無效的懲罰、僵化的積分制度，教育權益的保障，工作人員和少年/少女之間的關係--情感供給，以及權威與權力運用。這幾個反思的面向跟本研究的發現相關性很高，或者說，正因為我個人有某些的價值偏好，才導引出這樣的研究發現。

一、觀察期的必要性？無效的懲罰

在作這個研究之前，我一直覺得觀察期沒什麼不好，只要不是像丁學園和緊短安置機構那樣把人關在小房間裡面就可以¹⁴¹。但如果今天是我親身去體驗一遭「觀察期」的待遇，或者讓我的孩子去經歷這樣的對待，我還會覺得「沒什麼不

¹⁴¹ 過往我服務的機構規定觀察期為一個月，所有生活條件都跟大家一樣，也能領零用錢，只是不能獨自外出，必須有工作人員陪伴才可。

好嗎」？

「觀察期」的設計考量在於隔離少年/少女與外界的聯繫，減少外界的影響，但過度嚴峻的作法反而會引發少年/少女的創傷反應如自殘，混淆他們對「保護」與「懲罰」的認知，並形成一種監禁感；此與白倩如(2012)的研究發現相似：現有安置系統的隔離式作法，根本無法幫助性交易少女適應脫離性交易後的後續生活，也無助於融入主流網絡，反而只剩下嚇阻作用。

白鴿學園的觀察期則有重罰的功能，在第五章我將之比擬為「抗生素」，而「連續觀察期」則像是長期投用抗生素的狀態，少年會反抗、掙扎，有如病菌在物競天擇的情況下，所衍生出的強勢菌種一般，最後就是以「擺爛」結局作收。雖然小雨很聰明地利用「擺爛」作為爭取權益的一種因應策略，但更多的是工作團隊面對少年/少女「擺爛」而束手無策，例如少年 D 的狀態。珍珠學園的少女集體翹家違規事件，也是某種形式的「擺爛」。

由此可見，嚴懲重罰其實沒有工作人員想像的有效，甚至導致非預期的結果，如逃跑機構失敗、危及生命，反而失去保護個案的目的。從學理來說，一致性、確定的輕微懲罰(mild punishment)會比嚴峻的懲罰更為有效(Aronson, Wilson & Akert, 2007)，安置機構工作人員實需要懲罰、限制行動自由外更多可行的作法、工具。

二、僵化的積分制度

從兩家緊急短期安置機構，到中長期的白鴿和珍珠家園，可發現積分制度、加分的鼓勵是各機構普遍共通的作法，累積的點數能換來的獎勵，不外是飲料一杯、獎勵金最高 200 元，以及休假，和我認知的獎勵形式相差甚遠。

一方面，過往我在安置現場時就很不贊成積分制度，除了覺得它小看了少年/少女的能力，也因各機構的工作者都習慣將它操作成共通標準的設計，意謂著將不同能力層次的少年放在同一個量尺上來度量，能作到一百分未必是少年/少女真的表現優異，只是因為那對他來講太簡單。就如同要求一位能獨當一面的廚師，每週重考一次丙級執照是一樣的荒謬。有些少年/少女的不自由感，很可能就根源於此。例如韋舞，他照料自己的標準甚至還遠高於機構對他的要求，因此

雖然週週拿滿分領紅包袋，但對他而言卻沒什麼受肯定的成就感。

另一方面，則是我在教養自己孩子的過程中，確實發現正向的肯定遠比懲罰更有效。但是這需要有相對的支持，包括適當的教育和督導、以及實質的預算編列：編列獎勵、或者正式的娛樂預算--而非以福利金來支應，讓工作人員有多一點的選項來輔導少年。

三、教育權益：除了上學，還有別的嗎？

QB 從緊短安置階段延續到珍珠學園的漫長觀察期，其實只是壓抑她的需求：渴望「自由」，每天無所事事地在家園中打發時間，等待結案後的狂歡。看著聰明的她窩在家園虛度光陰，我一直替她可惜：如果能提供她有計劃的多樣學習，或者能有不同的結果。當然珍珠家園並非完全放任 QB 無所事事，但必須承認，安置家園在資源有限的情況下，要安排活動、課程，都必須考量成本效益的問題：一個人上課和一群人上課，哪一個看起來比較有成效？因此珍珠家園的課程多是安排在晚上或假日進行，因為那時能參加的少女最多。可是對於尚未復學、又不肯出去打工的 QB，白天的時間就很漫長，工作人員也很為難，無法為她一人開課。白鴿家園的何大哥，也跟我提過類似的狀況：人少，就很難排課。

對小雨來說，過往的豐富安置資歷，使他一再重複學習相似的課程，而失去學習的動機；勉強參加是浪費時間，但不參與又擔心工作人員如何解讀自己的行為。事實上這也是另一種促成少年/少女覺得不自由的根源。

四、情感供給的持續供給

最後，也是我個人認為最重要的就是情感的供給，建立少年/少女正向的依附關係並加以維繫。其實兩家園的工作人員，或多或少都有這方面對少年/少女的照顧，這也是個案們肯定家園價值的根據。但工作人員情感的投入可能導致耗竭，而需要適當的保健、休息，以及相對應的訓練與支持。

在訪談過程中，我注意到有幾位受訪的工作人員，其處境中有些不利的因子，例如缺乏明確的公、私界線區隔，工時的配置安排、督導支持等。當然我在當下評估自己能反映到什麼程度的安全範疇內，已設法表達我對他們的提醒和關心，但關鍵還是在於營運組織和委託安置的主管機關，是否能制度性地給予照顧

和支持：訓練和合理的工作條件，以及激發他們服務的熱忱(Lesson, 2010)，或者是讓家園成為服務孤島，「有狀況才來，沒狀況不來」？若果如此，則將演變成制度性地對安置少年/少女權益的損害與剝削：工作人員被推到前線成為制度性剝削的執行者，但其實他們也是被剝削的一環。

五、權威與權力運用

由於工作人員與個案間缺乏血緣上的關係，以至在影響個案行為上，某程度必須建立威信、訴諸權威，以達影響個案、規範其行為的目的。然而為建立權威而訴諸工作人員權力的運用，則必須小心可能因過度運用而損及少年的權益。

根據 French & Raven(1959，引自 Podsakoff & Schriesheim, 1985:389-390)的權力分類，權力可劃分為獎賞權(reward power)、強制權(coercive power)、合法權(legitimate power)、專家權(expert power)以及參照權(referent power)。在本研究中，可看到工作人員的權力運用——特別是生活輔導員，實多仰賴於獎賞權與強制權¹⁴²，而少用其他形式的權力影響。

但獎賞權與強制權的運用，需要有合理的範疇行使，就如司法審判對罪犯的量刑，有一套所謂合理量刑或減免的標準，以免過度上綱損及當事人權益、或破壞正義的原則。然而在本研究中，可見安置機構中工作人員對個案的獎懲判斷，存在著自由心證的彈性空間，這當中便可能潛藏著過度懲罰的可能性，以及受個人主觀影響而不能公平的對待個案。同時工作人員也未必能令個案服氣，特別是當工作人員缺乏可資信服的專家知識與可讓個案信服的參照表現狀態時。

簡言之，要保障少年在機構內的權益保障，對工作人員的照顧亦需同時並進。主管機關如缺乏對安置機構營運上個別化需求的因應支持，則安置少年得到有限的權益保障，實在也難全歸咎於機構，畢竟巧婦難為無米之炊，況且這當中尚牽涉到許多因素的影響，包含個案本身的能動性、安置環境的設計配置、外在角色的期望影響。

¹⁴² 獎賞權(reward power)：行為人施行獎賞予目標人物的權力，而行為人有權力施予誘人的獎賞而使目標人物順從。強制權(coercive power)：目標人物遵從行為人要求以避免受其懲罰。

貳、對安置服務輸送的建議

雖然在現有安置系統下，對個案權益的保障是口惠大於實質，但從兩家園的經驗來看，即使外在條件艱困，工作團隊的權益意識隱而未顯，但只要工作人員有心實踐對個案的權益保障，即便運作上的兩難，在嘗試過程仍有些許的成功例子，可見對少年權益保障實有發展改善的空間。

我認為權益保障絕非只是西方價值而不可行於東方社會，透過倡權爭取，以及教育影響，權益的意識仍可紮跟，並可嘗試本土性的實踐。安置少年應享有的權益清單，並不是抄抄兒童權利宣言，或專家學者和機構主管閉門造車、開會決定個案應該享有/或不能享有哪些權益，而需要透過對話，納入少年們所認定需求的保障權益內容——也就是他們亟待滿足的需求。

根據本研究的發現，我認為要確實保障安置少年的權益，實有五方面可以努力：權益觀念的倡導與教育、安置機構服務模式的調整、主管機關給予安置機構自主權，提供充分資源、整合少年的意見至相關之權益指標。茲說明如下：

（一）權益概念的倡導與教育

由本研究的發現可知，少年/少女雖然很有動能，也多有創意的想法，但在成人與安置系統全面性的權威優勢下，少年/少女們的權益容易受限，而他們也因習得無助而容易選擇順從接受。有能量爭取權益的少年，往往因採行了成人不贊許的鑽漏洞、走偏門模式，不僅無益於未來的利益，更易招致成人負面的評價，而更限縮少年參與的權益。

對此，我認為可由非安置機構工作團隊的第三者，如強調兒少權益相關的NGO、或大學服務性社團，透過課程教育或舉辦團體協助少年認識自己的權益：包括在其身分應享之權益內涵，以及可能損及其利益的情境辨識。同時，教育者須從平等理性分享的立場，鼓勵並培訓少年/少女學習有效的權益爭取模式。畢竟權益的保障不能單靠成人的善意，如何敏感自己有的權益，並能夠用合適的方式來捍衛，這樣的能力不正是獨立生活能力應具有的關鍵技能嗎？少年/少女若能培養起這樣的知能，很可能比學習如何煮飯更能面對融入社會所面臨的種種挑戰。

而權益教育的實施，不僅是少年/少女需要，也包括安置機構的工作人員、主責社工、甚或少年/少女的家長。一方面工作人員和主責社工是決定個案權益的關鍵人士，他們對權益的認知與做法，對少年/少女後續的發展與利益，將產生實質的影響。而原生家庭是少年/少女切不斷的根，若能將之納入少年/少女有效的支持體系，相信對於少年/少女自安置體系中離開後的獨立生活，能有助於其獲得更好的適應。

（二）安置機構服務模式的調整

本研究的發現顯示，安置機構過度倚賴單一的懲罰來對應個案不如成人預期的行為，往往會招致輔導失靈，不僅無法保障個案權益，更可能造成非預期的結果，反而造成難以彌補的權益損害。珍珠家園中丙會的實驗成果顯示，不需嚴格管控，給予個案適當的信任與自主練習機會，一樣能達到穩定個案生活的目的。因此維持工作團隊權力上的優勢、確保權威性是否為必要，其實是可以再思考的。

工作人員在運用獎賞權與強制權之餘，更應發展其他更具影響力的權力基礎：如專家權與參照權，以及增加對個案正向情感供給的滿足，運用多元的工具與輔導策略來引發個案內在的改變，而非迫於外力的強制屈服。

此外，安置機構的開放度，亦是可思考調整的方向。本研究發現，不同角色介入或不介入，對於安置機構保障個案權益的做法和結果是有影響的。從立場平衡的分析中，可看到安置機構如果少了外力的關注，很容易形成封閉系統，過度強化工作團隊的權威性、團隊共識強，而可能走向全控機構的做法，而壓縮到個案大多數的權益。因此就這部分來說，我認為安置機構因為安全的考量，而全面性限縮個案和家長的接觸，是不必要的。

雖然，家長很可能如兩家園所面臨的難題：過度干預而形成家園運作上的困擾。不過這也反映出，其實個案家長也需要支持和再教育。如果能有適當的資源，去協助家長理解安置機構的處遇安排，或是透過家長的參與，幫助機構修正輔導上的盲點，讓雙方的差距能縮小，也讓個案結案返家後，不致形成過大的斷裂落差，這其實也是保障個案權益所應有的配合措施。

不過安置機構在要調整服務模式之前，工作人力配置的合理性，以及工作人

員專業知能的盤點，是必須要優先考量的。而安置機構的管理階層，在資源配置上，也需要有合理的規劃，使工作人員的權益和個案的權益能得到平衡。主管機關更需積極負起責任。

（三）主管機關給予安置機構自主權，提供充分資源

少年權益保障的保障，與責任承擔者的「權力」脫不了關係。一方面擔負起責任的機構工作人員與主管機關，必須具有一定的權能，始能提供資源與服務滿足少年的利益，以及在少年權益受限時，予以補償。但在實踐權益保障的過程中，權力的運用，也可能導致抑制少年權益的結果。

在本研究中，最大的有權者，是代表著公部門的主管機關。兩家園所以強調安全保護甚於自由與其他權益的保障，背後很大的因素在於擔心主管機關的究責，另一方面則是「資源」配置的不足。

安置少年從原生家庭離開，是因為公權力的判斷介入所致，而安置機構不過是受主管機關所託，替代父母的角色，照顧安置少年。故此主管若未給予合理資源、要求安置機構作無米之炊，並不合理。既要委託安置機構擔負起保障個案權益的責任，就需要給予足夠的人力與專業支持，以及在發現可能發生少年權益受損的情勢時，負起積極調查與補償的責任。

此外建制一套有效的申訴管道，以及實質了解安置機構運作情形，也是後續主管機關可以努力的方向。兒童權益公約第 25 條強調，在機構中的孩子，對其所受的待遇，以及收容有關的情形，有要求定期檢查的權益(Thomas, 2007)，是主管機關不可推卸之責。

（四）整合少年意見至評鑑權益相關指標

在現行「兩小時訂生死」的評鑑作法下，主管機關根本無法確認安置機構是否真能保障少年/少女權益。小冬提到家園曾有少年過往住在評定優等的育幼院所，但卻在其中經歷剝奪睡眠、餓肚子、責打等侵害權益的對待，即是最好的例子。兩家園在對隱約模糊的權益保障概念下，憑藉個人的理念和機構的價值，各融會摸索出一套安置服務的運作模式；雖然主管機關評鑑的結果，倒也認可評鑑委員心目中對權益保障的期待。然而委員所看重的個案權益保障事項，與本研究

中個案們所關注的議題，其實有不小的差距。

也就是說，既然機構評鑑是要確認少年是否獲至良好的照顧，有無得到權益保障的滿足，則指標內關於權益的內涵清單，也應該涵納少年的意見，因為少年們才是真正決定機構是否保障其權益的專家。當然權益的認定並非完全任由少年主張，而仍須有對話和協商的程序，以民主和公平的機制確認少年應享的權益，及權益所對應的責任和責任承擔者。

第三節 研究限制與對後續研究的建議

在本研究中，由於選樣方式與研究方法，並研究議題的敏感度，使本研究有以下之限制：

壹、研究限制

一、選樣方式的限制

本研究中白鴿家園由於只訪到兩名少年，對於白鴿家園運作的真實性理解，難免受到限制，且未能反應到少年主觀的多樣性，比如說正處於觀察期的少年，會如何看待家園對他們的權益保障。

此外本研究中的少年/少女受訪者，年紀偏向成熟，也因此他們的主觀感受，並無法代表較年幼的少年/少女經驗，尤其文獻中指出，不同發展階段的少年/少女他們所享有的權益會有所差異(Peterson-Badali, Ruck, & Bone, 2008)。但由於我在研究能力與時間上的限制，無法花更多時間與較年幼，或是在家園中被視為行為不穩定者的少年/少女互動訪談，以至在現象的挖掘上，仍有待補足之處。

同樣的，在工作人員的選樣上，也可能因為我的研究策略有誤而產生缺漏之憾。比方說珍珠家園的四名生活輔導員中，除了潘阿姨是後來受訓取得合格身分之外，其他三名生活輔導員都是受過專業助人訓練的科班出身者，與少女們的年紀也較相仿，其觀點應該與潘阿姨有異。但因為我擔心繼續抽樣下去，會使原本就已經不均衡的少年/少女、工作人員的抽樣比值更加不平衡，故我後來選擇捨棄繼續抽樣。因此在資料分析的時候，生活輔導員的共識建立，可能會發生甚麼

狀況，是否因立場背景上的差異而有不同解讀，以至影響少年/少女權益保障的這部分，其說服力相對不足。

二、研究方法的限制

本研究係以訪談的方式來收集資料，以了解受訪者真實的感受與對事務的看法，故在對事實的理解和深入的探詢過程中，訪問者的詢問技巧，以及當下的理解與回應，是影響資料品質的關鍵。我在訪談少年/少女受訪者時，確實有幾位在訪談的當下，彼此的互動回應並不是那麼順暢，一方面可能是因為錄音設備所帶來的威脅感，一方面也可能是我未能掌握到與少年/少女訪談的技巧，而可能漏失掉重要訊息。

而在對工作人員的訪談中，有兩次的訪談是在住家生活環境中進行，中途干擾的事件很多，而可能影響到訪談內容的深入度；此外我也觀察到我的外來者身分、以及和部分工作人員的熟悉信任程度不足，使得訪談過程中無法呈現較自然的情境，而可能影響受訪者分享的開放度和真實性。

三、研究議題的敏感性

「權益保障」的議題探索，由於牽涉到安置機構的運作細節，以及價值的判斷，因此並非每個安置機構都願意開放讓我進入。協助本研究訪談的兩家安置機構，固然具有專業上的自信，以及開放性的態度，而大力支持我在研究過程中的多項要求，但在訪談訊息的分享上，不免還是擔心可能引致主管機關或相關合作人員的負面反應或破壞信任關係，而有所保留，或在事後要求某些訪談內容不得揭露。為保障受訪者權益，對於這些要求我都予以尊重、並依照承諾未置入分析中。但少掉這些資料的呈現與分析，亦可能使本研究的結果未能有效地解釋安置機構中的權益保障。

貳、對後續研究的建議

一、對影響安置機構權益保障相關人員觀點的進一步理解

本研究的訪談對象，是安置機構中少年/少女與工作人員。但從前述的研究

發現可得知，影響安置機構保障少年/少女權益的因素，還包括在機構情境外的其它角色：主責社工、主管機關、少年/少女的父母，他們的主觀認知與立場，絕對有別於本研究中的受訪者。故，未來若能就這幾個角色作為研究主體，相信對於安置機構權益保障的立場關係理解，能有更清晰的掌握。

特別是主管機關，其掌握著資源、對機構究責與否的生殺大權、以及評鑑制度的運作等，絕對是影響少年/少女權益保障的關鍵。建議後續研究可先由此來著手。

二、對其他類型安置機構權益保障實踐的相關探索

由於安置系統中，各安置機構的差異性甚大，包括設立的屬性、收容個案類型、規模等，都可能形成不同的權益保障形式。以本研究發展出的架構為例，很可能就不適合於解釋含納多種專業的大型機構，而關於緊急短期機構部分的解釋，亦是基於本研究所歸納因素所衍生的推論，仍待進一步的資料確證。因此若能就其他類型的安置機構為研究主體，深入了解其對權益保障的詮釋和實踐作法，相信能對安置兒少權益保障的落實，提供更多有價值的發現。

三、對權益保障立場平衡假設的量化解釋研究

本研究提出權益保障立場平衡假設，並依照不同的立場平衡分別出四種的型態。建議可透過設計相關的量表，對國內相似規模或條件的安置機構作量化的施測，以檢驗此假設能否確實解釋安置機構權益保障的實況。

參考書目：

內政部兒童局(2007)。九十五年度兒童及少年安置教養機構聯合評鑑—評鑑總報告。

內政部兒童局(2010)。九十八年度兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑—評鑑總報告。

石承旻(2009)。非行少年司法轉向安置生活教養經驗之研究。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。

白倩如(2012)。少女從事與離退性交易歷程之研究—巢穴中的愛與生存。暨南大學社會政策與社會工作學系博士論文，未出版，南投。

法務部(1999)。犯罪被害人保護手冊(救濟與訴訟篇)。台北：法務部。

林婉婷(2010)。校園人權實踐現況之研究—以台北縣一所國民中學為例。國立政治大學教育研究所。

邱靜怡(2006)。台灣社會脈絡下教師對人權概念之看法。台北市立教育大學國民教育研究所。

李思儀(2011)。從歷經安置服務少年觀點解讀「獨立生活」之起步—以「獨立生活地—桶金儲蓄計畫」為例。師範大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，台北。

張芯芸(2003)。接受緊急短期安置機構處遇之不幸少女其生活壓力、因應行為與生活適應的研究。國立臺灣師範大學碩士論文，未出版，台北。

張紉(2000)。青少年安置服務福利屬性之探討。台大社工學刊，2，191-215。

許殷宏(1998)。高夫曼「偏差行為社會學」的教育蘊義。教育資訊研究，6(4)，84-99。

陳毓文(2008)。國內安置少年自殘行為之探究：自殘方式、理由與解釋因素。社會政策與社會工作學刊，12(1)，145-188。

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，頁 1-36。
- 彭淑華(2007a)。機構安置：保護他(她)、傷害他(她)？兒童少年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(2007b)。兒童及少年安置機構評鑑指標研訂之研究。兒童局補助研究。
- 曾華源(2004)。少年安置及教養機構服務類型與需求整體規劃研究。內政部兒童局補助。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2011)。社會工作專業價值與倫理概論(二版)。台北：洪葉。
- 黃貞容(2002)。育幼機構安置服務院童權益維護指標之研究。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。
- 黃源協(2005)。民主觀點社會服務品質的內涵與管理措施之探討。台大社工學刊，11，45-88。
- 潘淑滿(2003)。質性研究：理論與應用。台北：心理出版社。
- 鄭怡世(2006)。台灣戰後社會工作發展的歷史分析—1959-1982。暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文，未出版，南投。
- 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。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 嚴祥鸞(1996)。參與觀察法。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，胡幼慧主編。195-221。
- Andreae, D. (1996). Systems Theory and Social Work Treatment. In **F. J. Tuner(Ed.)**, *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches*. NY: The Free Press.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2007). *Social Psychology*(7th Ed). NJ: Pearson.
- Babbie, E. (2007). *The Practice of Social Research* (11th ed). Belmont, CA: Thomson.

- Berg, B. L. (2007). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (6th ed). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Barnes, V. (2007). Young People's Views of Children's Rights and Advocacy Services: A Case for 'Caring' Advocacy? *Child Abuse Review*, 16, 140-152.
- Bell, N. M. (2008). *Young People at Residential School: Rights, Communications and 'Complaints'*. Unpublished doctoral dissertation, University of Glasgow.
- Bessell, S., & Gal, T. (2009). Forming Partnerships: The Human Rights of Children in Need of Care and Protection. *International Journal of Children's Rights*, 17, 283-298.
- Baistow, K. (1994). 'Liberation and regulation? Some Paradoxes of Empowerment', *Critical Social Policy*, winter, 34-46.
- Boylan, J., & Ing, P. (2005). 'Seen but not heard'-young people's experience of advocacy. *International journal of social Welfare*, 14, 2-12.
- Brennan, S. (2002). Children and Rights. **In D. Archard, and C. M. Macleod (Ed.)**, *The Moral and Political Status of Children*, 54-69. NY: Oxford University Press.
- Brighouse, H. (2002). What Rights (if any) do Children Have? **In D. Archard, and C. M. Macleod (Ed.)**, *The Moral and Political Status of Children*, 31-52. NY: Oxford University Press.
- Bruyere, E. B. (2010). Child Participation and Positive Youth Development. *Child Welfare*, 89 (5), 205-220.
- Campbell, T. (2006). *Rights: A Critical Introduction*, London: Routledge.
- Cantwell, N. (2011). Are Children's rights still human? **In A. Invernizzi & J. Williams (Ed.)**, *The Human rights of children: from visions to implementation* (pp. 37-59). Surrey: Ashgate.

- Casas, F., Saporiti, A., Gonzalez, M., Figuer, C., Rostan, C., Sadurni, M., Alsinet, C., Guso, M., Grignoli, D., Mancini, A., Ferrucci, F., & Rago, M. (2006). Children's Rights From the Point of View of Children, their Parents and their Teachers: A Comparative Study between Catalonia (Spain) and II Molise (Italy). *The International Journal of Children's Rights*, 14, 1-75.
- Clough, R. (1982). *Residential Work*. London and Basingstoke: Macmillan.
- Committee on the rights of the child. (2005, September 12 - 30). Day of general discussion: children without parental care. Retrieved from <http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/discussion2012.htm>
- Connolly M., & Ward, T. (2008). Navigating human rights across the life course. *Child and Family Social Work*, 13, 348-356.
- Crabtree, B., & Miller, W. L. (1999). Clinical Research: A Multimethod Typology and Qualitative Roadmap. **In B. Crabtree & W. L. Miller (Ed.)**, *Doing Qualitative Research* (pp. 3-32). CA: Sage.
- Davis, J. B. (2007, September). *Justifying Human Rights: Economics and the individual*. Paper presented at the America, Human Rights and the World Conference, Marquette University.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of Qualitative Research* (2ed ED).CA: Sage.
- Dershowitz, A. (2004). *Rights From Wrongs: A Secular Theory of the Origins of Rights*. 中譯本：你的權利從哪裡來？(黃煜文譯)
- Dominelli, L. (2002). *Anti-oppressive Social Work Theory and Practice*. New York: Palgrave.
- Drower, S. J. (1996). Social Work Value, Professional Unity, and the South African Context. *Social Work*, 41(2), 138-146.
- Dudley, J. R. (2010). *Research Methods for Social Work: Being Producers and*

Consumers of Research. Boston: Pearson.

Eichsteller, G., & Bird V. (2011). The relevance of Social pedagogy in working with young people in residential child care. *Good enough caring*. Retrieved from

<http://www.goodenoughcaring.com/Journal/Article155.htm>

Eichsteller, G. & Holthoff, S. (2009, October). Towards a pedagogic conceptualisation of risk . *Children webmag*. Retrieved from

<http://www.childrenwebmag.com/articles/social-pedagogy/towards-a-pedagogic-conceptualisation-of-risk>

Emond, R. (2003). Putting the Care into Residential Care: The Role of Young People. *Journal of Social Work*, 3(3), 321-337.

Fontana & Frey (2000). The interview: from structured questions to negotiated text. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Ed.). *Handbook of qualitative research*(2nd) (pp.645-672). CA: Sage.

Frankel, R. M. (1999). Standards of Qualitative Research. In **B. Crabtree & W. L. Miller (Ed.)**, *Doing Qualitative Research* (pp. 333-346). CA: Sage.

Freeden, M. (1991). *Rights*. MN: University of Minnesota Press.

Freeman, M. (2007). Why It Remains Important to Take Children's Rights Seriously. *International Journal of Children's Rights*, 15, 5-23.

Griffin, J. (2000). Welfare Rights. *The Journal of Ethics*, 4, 17-43.

Griffin, J. (2002). Do Children Have Rights? In **D. Archard & C. M. Macleod (Ed.)**, *The Moral and Political Status of Children*, 19-30. NY: Oxford University Press.

Guba, E. G., & Y. S. Lincoln(1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.

Hanlon, N. (2007). An Equality Perspective on Residential Child Care. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 6(1), 22-31.

- Hohfeld, W. N. (1911). Some Fundamental Legal Conceptions As Applied in Judicial Reasoning. *The Yale Law Journal*, 23(1), 16-59.
- Holland, S. (2010). Looked After Children and the Ethic of Care. *British Journal of Social Work*, 40, 1664-1680.
- Ife, J. (2008). *Human Rights and Social Work: Towards Rights-Based Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jones, P. (1994). *Rights*. NY: St. Martin's Press.
- Kuzel, A. J. (1999). Sampling in Qualitative Inquiry. **In B. Crabtree & W. L. Miller (Ed.)**, *Doing Qualitative Research* (pp. 33-46). CA: Sage.
- Leeson, C. (2010). The Emotional Labour of Caring About Looked-After Children. *Child and Family Social Work*, 15, 483-491.
- Marshall, C. & Rossman, G. B. (1998). *Designing qualitative research*. London: Sage.
- McManus, K. (2007). Young People's Participation in the Recruitment and Selection Process for Secure Care Staff. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 37-44.
- Mason, J. (2008). A Children's Standpoint: Needs in Out-of-Home Care. *Children & Society*, 22, 358-369.
- Melton, G. B. (1980). Children's Concepts of Their Rights. *Journal of Clinical Child Psychology*, fall, 186-190.
- McLeod, A. (2007). Whose agenda? Issues of power and relationship when listening to looked-after young people. *Child and Family Social Work*, 12, 278-286.
- Miller, W. L., & Crabtree, B. F. (1999). **In B. Crabtree & W. L. Miller (Ed.)**, *Doing Qualitative Research*. (pp. 3-30). CA: Sage.
- Moosa-Mitha, M. (2005). A difference-centred alternative to Theorization of Children's Citizenship Rights. *Citizenship Studies*, 9(4), 369-388.

- Morine, S. L.(2000).Children's and Parents' Attitudes Towards Children's Rights and Perceptions of Family Relationships. Master Thesis...
- Munro, E. (2001). Empowering Looked-after Children. *Child and Family Social Work*, 6, 129-137.
- Neuman, W. L. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Neuman, W. L., & Kreuger, L. W. (2003). *Social work research methods: Qualitative and quantitative applications*. Boston: Allyn & Bacon.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.
- Peterson-Badali, M., Morine, S. L., Ruck, M. D., & Slonim, N. (2004). Predictors of Maternal and Early Adolescent Attitudes Toward Children's Nurturance and Self-Determination Rights. *Journal of Early Adolescence*, 24(2), 159-179.
- Peterson-Badali, M., Ruck, M. D., & Bone, J. (2008). Rights Conceptions of Maltreated Children Living in State Care. *The International Journal of Children's Rights*, 16, 99-119.
- Podsakoff P. M. & Schriesheim, C. A. (1985). Field Studies of French and Raven's Bases of Power: Critique, Reanalysis, and Suggestions for Future Research. *Psychological Bulletin*, 97(3), 387-411.
- Roose R. & De Bie, M. (2008). Children's rights: a challenge for social work. *International social work*, 51(1),37-46.
- Shier, H. (2001). 'Pathways to Participation: openings, Opportunities and Obligations', *Children and society*, 15(2): 107-117.
- Smith, C. (1997). Children's Rights: Have Carers Abandoned Values? *Children & Society Volume*, 11,3-15.
- Smith, M. (2009). *Rethinking residential child care : positive perspective*. Bristol: The

Policy Press.

- Stenner, P. (2010). Subjective dimensions of human rights: what do ordinary people understand by 'human rights'? . *The International Journal of Human rights*, 1-19.
- Stevens, I. (2006). Consulting Young People about Residential Care Environments in Scotland. *Children, Youth and Environmrnts*, 16(2), 51-74.
- Sund, L. (2006). The Rights of the Child as Legally Protected Interests. *The International Journal of Children's Rights*, 14, 327-337.
- Taylor-Gooby, P. (2003). Student's Companion to Social Policy.中譯本：解讀社會政策。
- Thomas, N. (2007). Towards a Theory of Children's Participation. *The International Journal of Children's Right*, 15, 199-218.
- Vidich. A. J., & Lyman, S. M. (2000). Qualitative methods: Their history in sociology and anthropology. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd ed., pp.37-84.) Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wenar, Leif, "Rights", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2011 Edition), Edward N. Zalta (ed.), forthcoming URL = <http://plato.stanford.edu/archives/fall2011/entries/rights/>.
- Winter, K. (2006). Widening our knowledge concerning young looked after children: the case for research using sociological models of childhood. *Child and Family Social Work*, 11, 55-64.
- Wong, C. K., & Wong, K. Y. (2004). Universal ideals and particular constraints of social citizenship: the Chinese experience of unifying rights and responsibilities. *International journal of social welfare*, 13, 103-111.

附件一

「權益保障的建構與實踐：安置少年與工作人員之觀點」

研究訪談問題大綱

機構少年部分

- 基本資料：性別、在安置機構居住的時間(何時進入)，進到機構的原因
- 在機構生活和在家裡生活，有甚麼是相同的？又有甚麼是不同的？
- 住進來之前，有沒有人跟你說過這裡是甚麼樣子的？你想像中的家園生活是甚麼樣子？實際住在機構中的生活，和自己的想像有多相似？
- 與其他室友相處的經驗
- 工作人員怎麼樣影響你和其他室友們的相處？
- 與安置機構工作人員相處的經驗
- 工作人員作了哪些讓你覺得很重要的事？
- 工作人員和你相處的過程中，有哪些事情讓你覺得滿意/不滿意？
- 如果你可以影響工作人員的作法，你會如何建議？
- 有哪些事情是你認為工作人員一定要去做到的？
- 整體來說，你覺得家園給了你甚麼保障？

附件二 「權益保障的建構與實踐：安置少年與工作人員之觀點」
研究訪談問題大綱

機構工作人員部分

- 基本資料：性別、在機構中的角色、工作年資、個人訓練背景
- 請問在此研究前，是否有任何人對您提過「權益保障」？
- 您是否思考過「權益保障」此議題？
- 在您的工作中，「權益保障」對你的意義是？
- 請問你認為安置少年的需求是甚麼？
- 您如何設計服務內容？
- 您如何滿足他們的需求？
- 您在工作上認為最重要、一定要做到的是甚麼？
- 您認為你所做的工作要達成的目標是？
- 在實踐您所認定的目標時，您如何運作？有哪些因素會影響您去做這些事？
- 在服務的安排提供上，機構管理層面或主管機關對於您有哪些要求？
- 您在跟孩子的相處上，他們的行為、想法和期待，對於你的服務有沒有甚麼影響？
- 在實作上，是否曾面臨不同期待下所產生的兩難

親愛的 _____ :

你好！我是東海大學社會工作博士班研究生莊文芳，目前正在進行我的博士論文「權益保障的建構與實踐：安置少年與工作人員之觀點」，在資料蒐集工作上，很需要有青少年的聲音出來，而不是只有大人/工作人員的說法，希望能有這個機會，請你來加入本研究提供你寶貴的看法。

這份研究將會用「團體分享」與「個別訪問」的方式來蒐集青少年的經驗和想法，希望能從你及其他同伴的經驗分享中，瞭解你們在安置機構中生活的經驗，以及你希望擁有的生活安排。我會將你和其它同伴的經驗分享跟其它蒐集資料做比較，希望能透過你們的想法表達，讓安置服務的設計，能更符合你們的需要，確實做到權益的保障。

你的經驗分享是很重要的意見，為了避免漏掉你的談話內容，將於訪問時進行錄音，在完成訪談後，我會將錄音內容整理成逐字稿，並經過你確認文字稿的內容後，再進行比較。這份逐字稿僅會用於研究分析中，不會提供給機構工作人員或不相干的人看；有關於你的身分和特徵的部分，我也會加以調整(例如取代號)來確保不會讓人一眼就認出。

非常希望你能答應幫忙這份研究，若你能協助本研究的分享活動或訪問，完成後，我也將贈送你一份小禮物作為感謝。也請你在閱讀過「深度訪談受訪者同意書」後簽名，以方便研究之進行，並確保你的權益。

後方附上本研究之「深度訪談受訪者同意書」乙份。請別忘了簽名喔！再次感謝你的幫忙。

謹祝 工作順利、健康平安！

研究生

敬筆

親愛的 _____：

您好！我是東海大學社會工作博士班研究生莊文芳，目前正著手進行博士論文「權益保障的建構與實踐：安置少年與工作人員之觀點」的資料蒐集工作，本研究將以深度訪談的方法來蒐集部分資料，希望能從安置服務的第一線工作人員的經驗中，深入瞭解工作人員對「權益」這個概念的認知與詮釋，以及在實務上運作的相關經驗，以配合相關的文獻資料，來瞭解安置機構中「權益保障」圖像的建構與實踐樣貌，以及可能影響的相關因素，期使能對安置機構的服務上提出具體建議，使機構更有能力回應法令變遷對機構營運所帶來的影響。

由於您的經驗對安置服務實務知識的累積是極為珍貴的資產，為了避免遺漏您的談話內容，本研究將於訪談時進行錄音，同在完成訪談後，也將整理成逐字稿，於完成後請您過目確認內容無誤，再進行分析。訪談稿中關於您的身分敘述，將予以適當調整，不至輕易為外界辨識出您的真實身分。訪談稿也僅用於研究分析，不會提供給機構主管或相關政府機關。您有任何疑慮均可提出討論，我會竭盡所能來保護您的隱私。

在此懇切地請托，期待您的協助。若您能同意接受本研究的深度訪談，也勞煩您一併簽署「深度訪談受訪者同意書」，以方便研究之進行，並確保您的權益。

本研究在完成審核後，必定致贈完整的研究論文給 您，以聊表個人真摯的謝忱。隨函檢附本研究之「深度訪談受訪者同意書」乙份。再次感謝您的協助。

謹祝 工作順利、健康平安！

研究生

敬筆

深度訪談受訪者同意書

承蒙您應允參與「**權益保障的建構與實踐：安置少年與工作人員之觀點**」的深度訪談，此次訪談乃以蒐集前述研究論文所需的資料為目的。感謝您自願分享自己的經驗，您並享有權利決定訪談的深度，如有不願分享之處，研究者將不會勉強。

研究者將在訪談過程中進行錄音，同時也會依據錄音帶製作成逐字稿並請您過目。您在訪談過程中所談論的內容，僅會應用於本於研究。若錄音過程讓您覺得不舒服或有疑慮，您可要求終止錄音。

逐字稿分析成研究報告時，有關您的資料呈現，均會經過處理，以確保您的姓名、學校、工作單位，及其他足以辨識出個人身分的資料內容絕對保密。完成後的逐字稿，僅作為研究分析之用，不會提供給機構管理者或機構中其它工作人員看。

對於本研究的運作，如您有任何疑惑或想法，均可詢問研究者。研究者有義務對於您的疑惑提供更清楚的說明。

從您承諾接受本研究訪談之日起，直到研究完成日止，若您有不同的想法、不願繼續參與本研究，均可隨時以口頭或書面方式告知研究者。一旦您表達退出本研究之意願，本研究將不得採用您的訪談資料。

若一次訪談不足時，研究者擬進行下次訪談的邀約，需再徵詢您的同意。

本人(您的姓名)_____同意上述內容。

研究者：_____

日期：中華民國 年 月 日