

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

成為一個家？—少年安置機構管理者家庭圖像的實踐

Becoming a Home? The Managers Carry out Home Images in

Juvenile Residential Institution

研究生：吳怡慧

中華民國一〇四年八月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

成為一個家？—少年安置機構管理者家庭圖像的實踐

Becoming a Home? The Managers Carry out Home Images in

Juvenile Residential Institution



研究生：吳怡慧

中華民國一〇四年八月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 吳怡慧 碩士學位論文

成為一個家？--少年安置機構管理者家庭圖像的實踐

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：	曹華萍	104年8月7日
審查教授：	胡慧雯	104年6月22日
審查教授：	白偉如	104年6月22日
系主任：	劉珠利	104年8月6日

# 謝誌

原來，完成碩士論文是這種感覺。

回想起在考論文計畫書前後的那段時光，我的指導教授曾華源老師，應該也為了我的狀況而感到傷透腦筋吧。感謝老師對我的包容、耐心與鼓勵，不但在研究與實務上給了我不同的眼界，也是生活上的心靈導師，我會永遠記住「高層次同理心」。在論文書寫的過程中，我很幸運遇到在兒少安置領域學術與實務經驗豐富的口試委員，讓我從中得到許多學習與反思。胡慧嫻老師總能針對我的盲點一針見血，為我開啟一扇不同的視窗。看到白倩如老師在我論文上的註記與眉批，讓我深深感動於老師的用心，老師的建議也讓我的論文內容更為豐富。謝謝三位老師的陪伴，讓我在過程中也見到自己的復原力。同時，我也要感謝系上的老師與助教們，因為您們的用心與付出，讓我在東海社工這三年收穫滿滿。

我論文中出現的四位主任，是讓論文能夠完成最重要的夥伴。很感謝您們在機構人力短缺以及評鑑在即的繁忙時刻，仍然願意接受我的訪談，和我分享在少年安置工作上的點點滴滴。也從主任們的分享中，讓我見到了少年安置的各種可能性。雖然在這裡我無法一一點名感謝您們，但我獻上最誠摯的感謝，沒有您們，也就不會有這本論文。

謝謝三年來在學習路上相伴的同學與學長姊們，因為有你們的陪伴，這條路一點都不孤單。我要特別謝謝柔佳、汕禎、雅音與騰翔，無論是學習上的問題討論，抑或是生活上的鼓勵支持，和你們在一起的時光總是那麼的自在充實。

謝謝我的父母在上課期間讓我住在娘家叨擾，享受當女兒的快樂時光。更要感謝我的老公，謝謝你包容我的任性，支持我做想做的事情，放心當個全職學生。

還有我想謝謝自己，三年前做了這個決定，讓我有機會更認識自己。

最後謝謝我生命中的天使們，這是真心的。

# 摘要

本研究旨在瞭解以「家」為名的少年安置機構，機構管理者呈現機構生活樣貌中的家庭圖像與所提供「家庭式服務」的內涵，以及「安置機構為家」的政策觀點對機構的影響與意義。

本研究採用質性研究方法，針對四名少年安置機構管理者進行訪談。研究結果發現，對名稱的詮釋上每個主任的觀點不盡相同，有人認為機構是家，有人認為機構不是家，有人認為有家的元素也有不像家的部分。無論其所詮釋的觀點為何，落實在生活上，卻是很一致的朝向營造家的氣氛、發揮家該有的功能。少年安置機構所呈現的家庭圖像以「關係」與「功能」作為主軸。由此衍生出來，所提供的「家庭式服務」則將重點放在「正常生活」的建立、生活習慣與能力的建立、關係的建立、正向經驗的建立以及環境保護因子的建立五個面向。政策對少年安置機構的影響，則顯現在機構的空間規劃、照顧者的資格、體系內權責劃分、團體中的個別化以及被切割的服務輸送上面。

從研究結果來看，政府在思考安置相關的適用法規與辦法時，沒有將其視為「家」，仍是以「機構」的概念在進行規範。因此，與其將焦點放在「安置機構為家」，倒不如透過建立健全友善的服務輸送體系，讓安置機構成為「生活的場域」，連結原生家庭與離園後的生活環境，對少年的成長發展會更有助益。

關鍵詞：少年安置機構、機構管理者、家庭圖像

# Abstract

The aim of this study is in understanding the experience of managers, work in the juvenile residential institution be named “home”. The experience included the home images in the institution life, and the contents of family service. As well as the influence to the juvenile residential institution in the government regards the residential institution as a home.

This study uses the method of qualitative research, to interviewing four juvenile residential institution managers. Each manager is different interpretation of the name. One thinks the institution is a home, another thinks the institution is not a home and still the other thinks the institution has the elements of home while having some unlike elements at the same time. No matter what the view of the explanation is, the managers unanimously try to build the atmosphere of home and to develop the functions of home. The main home images in the juvenile residential institution are relationships and functions. Deriving from this, the “family services” emphasize on building the “normal life”, living habits and abilities, relationships, positive experiences and the environment protective factors. The influence of the policy toward juvenile residential institution appears on the space planning, the qualification of caregivers, the delimitation of duties in the systems, and the gap of the service delivery system.

From the result of this study, when the government to develop regulations, it did not regard the juvenile residential institution as a “home”, but an institution. Therefore, instead of focusing on regarding the juvenile residential institution as a “home”, it would be better as the field of life. Through setting up friendly service delivery system, it can connect with the original family and the field of life after leaving the residential institution. It will be more helpful to the development of juvenile.

**Key words:** juvenile residential institution, institution manager, home image

# 目錄

目錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	IV
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究問題與目的.....	3
第三節 名詞界定.....	6
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>7</b>
第一節 家的意義.....	7
第二節 研究中呈現的「安置機構為家」.....	12
第三節 安置機構相關管理辦法與評鑑指標.....	17
第四節 安置機構家庭式服務的本質.....	23
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>27</b>
第一節 研究方法的選擇.....	27
第二節 研究參與者.....	28
第三節 資料蒐集與分析.....	30
第四節 研究倫理.....	34
<b>第四章 研究結果 .....</b>	<b>35</b>
第一節 四個「家」，似個家—家園中的家庭圖像.....	35
第二節 家園提供的「家庭式服務」.....	46
第三節 政策執行在家園中的矛盾.....	52

<b>第五章 研究發現與討論 .....</b>	<b>65</b>
第一節 從生態觀點看少年安置機構為家.....	65
第二節 政策對「安置機構為家」的影響.....	68
第三節 安置機構是否為「家」？ .....	74
第四節 研究反思、限制與建議.....	78
<b>附錄一、訪談同意書 .....</b>	<b>88</b>
<b>附錄二、訪談大綱 .....</b>	<b>89</b>



# 表目錄

表 2-1 少年安置機構依規定需有之相關人員 .....	18
表 2-2 主管人員核心課程授課內容 .....	21
表 2-3 家庭與安置機構在「家」的意義上之比較 .....	23
表 3-1 訪談對象及所屬機構基本資料 .....	29
表 5-1 安置機構空間規畫相關法規內容 .....	72

# 圖目錄

圖 4-1 少年安置機構中的家庭圖像 .....	45
圖 4-2 家庭式服務的內​​容 .....	51
圖 5-1 少年安置機構（家園）生態系統中的關係 .....	67
圖 5-2 2006-2014 年兒童及少年安置於機構與寄養家庭人數 .....	75

# 第一章 緒論

## 第一節 研究緣起

大學畢業後我的第一個工作是育幼院社工。相較於新手社工這樣的角色，被五、六十個孩子稱呼「小吳媽媽」更讓我覺得興奮與焦慮－「我的」孩子們年齡從嬰幼兒到高中生，我們是個「多親大家庭」。每當餵孩子喝牛奶、哄他們入睡、看著他們黏著我撒嬌、聽著他們述說著在學校發生的事、帶著身體不舒服的孩子就醫…真的覺得他們就是「我家的孩子」。

育幼院從嬰幼兒時期就被安置的孩子占大多數，或許對這些長期居住於院內的孩子而言，從襁褓到可以自立生活，育幼院就是很自然的生活場域。雖然同住者是一群沒有血緣的人，但在這樣一個環境中一起長大，也形成了特殊的關係，好些孩子認為育幼院是他們第二個家，即使安置期滿離開，有空也會回院走走。當時我相信安置機構也可以是個家，孩子們不只是過客，而有更深一層的連結。

幾年後，我工作轉換為少年安置機構的後續追蹤輔導社工。因這樣的機會我第一次參觀所謂的「家園」：隱身於社區中房舍，一進門感受到的是一般家庭的擺設，餐廳、廚房與我過去在育幼院中看到的大餐廳與大廚房是截然不同的感受。除了辦公室和一些公告外，在硬體上和普通家庭並沒有太大的差別，環境乍看之下更像一般對於家該有的印象。當我與我的服務對象接觸後，卻發現「家園」對他們的意義卻有很大的差別：有人將家園當成第二個家，即使安置結束後仍期待與家園有連結；有人則視家園為牢籠，希望脫離盡早自立生活。雖然工作人員稱機構為「家園」，但少年們沒有「家」的鑰匙，沒辦法邀請同學、朋友到「家」裡玩；即使工作人員和少年們彼此有著像「家人」般的稱呼，但在外人面前，少年還是擔心外人知道自己的安置身分，很難啟齒介紹自己的「家人」；工作人員說離園後可以「回娘家」，但「回家」需要事先預約，且工作人員與安置少年已是換一批的陌生人，而不是記憶中的「家」。

由於孩子年齡與安置經驗不同，孩子對機構的感受也有很大的差異，這樣的經驗讓我開始對「安置機構為家」這個命題感到興趣。處於青少年階段的孩子，其身心進入發展迅速的時期，自身與周遭的關係也起了很大的變化。在一項以台灣青少年對家庭生活認知與感受的研究中發現，隨著生理的快速成長，父母、師長及社會對青少年的期許也在改變。在個體尋求獨立自主的過程中，同儕的情緒支持、相互學習對青少年的社會化過程亦顯重要（郭靜晃、曾華源、湯允一、吳幸玲，2000）。對這樣特性的少年而言，當他們有安置需求的時候，是否會希望有個「替代性的家」？此外以家為名的安置機構，是否真有可能成為「家」？對安置少年來說，「家」的經驗是溫暖的避風港亦或是傷害的壓力源？又或者說，當我們在強調「安置機構為家」這個概念的時候，其實所要表達的有更深層的意義？而機構的管理者又是如何經驗這個過程並體現在所提供的服務上？

自從 2004 年兒童局訂頒「兒童及少年福利機構設置標準」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」、「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」、「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」等規定，這些年幾經修改，希望朝向更專業的服務，明確揭示了在服務上應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則；在硬體規劃上須提供家庭的氣氛。政策如此訂定，是因為基於兒童少年的發展需求，還是只為了呼應去機構化( deinstitutionalization)、社區照顧( community care) 的概念？然而文獻中對於「安置機構為家」相關的研究並不多，僅曾華源、白倩如、李仰慈(2009)、胡慧嫻(2009)、潘宜君(2009)、余姍瑾(2011)、陳慶家(2013)這幾篇。除了兩篇以工作人員為研究對象外，多以安置對象為主要研究對象，瞭解被安置的兒童與少年，在「原生家」與「機構家」（有的包含「寄養家」）的經驗。少年安置機構的服務對象被安置的原因通常較育幼院複雜，機構究竟是如何詮釋「家」這個概念令身為研究者的我感到興趣，因此選擇安置對象較複雜、面臨挑戰也較多的少年安置機構，以其管理者為主要研究對象，希望能透過由管理者的角度所經驗到的機構的樣貌，再與現今的政策展開對話。

## 第二節 研究問題與目的

少年時期在生命週期中是銜接依賴的兒童與獨立的成人間的重要階段，在此時期各方面的發展都十分迅速，在生理、心理與認知上都有巨大的改變，此階段是否能夠成熟發展，與未來能否成為適應良好的成人有密切關係。洪慧涓、施玉麗、何美雪（2012）整理研究與文獻發現，許多研究以依附理論的觀點，認為少年若能與父母形成安全依附關係，會有助其自主性的建立，也會影響到往後的發展（Allen, Hauser, Bell, & O'Connor, 1994; Allen, Hauser, Erickholt, Bell, & O'Connor, 1994; Fraley & Davis, 1997），同時也發現少年的依附形式可預測反社會行為與青少年時期的壓力（Armsden & Greenberg, 1987; Shulman, 1993; Warren, Huston, Egeland, & Sroufe, 1997）。方曉義、徐潔、孫莉、張錦濤（2004）在一些研究中也發現家庭功能與少年的社會適應有著密切關係。然而，現今社會家庭結構變遷，不同的價值相互衝擊，對某些少年而言，家庭已不是一個可以完全提供照顧與保護的地方，有些家庭甚至是傷害的源頭。「機構安置」即是在此種情況下政府提供少年家庭外安置服務（out-of-home placement）中的一種替代性照顧，避免少年陷入阻礙健全發展的循環中（陳玫伶，2006）。

以慈善與救濟為起始的兒童與少年安置機構在台灣已有很長的歷史。1990年代，因「兒童及少年性交易防制條例」（1995）、「少年事件處理法」修法（1997），以及2002年合併的「兒童及少年福利法」<sup>1</sup>，許多以少年為主要安置對象的少年安置機構開始設立，作為一個提供暫時保護與照顧的「替代性的家」。這些新立法的少年機構，多數以「家園」命名，並表示提供「家庭式管理」或「仿家庭情境的服務」，多為小型機構或是於機構中再分成數個「家」。在機構的相關管理辦法中，亦以專業化、家庭化作為安置機構的發展目標。在政策的規範下，安置機構將相關管理辦法與評鑑指標奉為圭臬，期待能營造家庭式的氣氛，相較於家庭功能不彰的原生家庭，讓少年擁有較好的家庭生活經驗。但在管理者眼中機構的實際生活經驗究竟是什麼樣子？是否能真的提供較好的「家庭生活經驗」？

---

<sup>1</sup> 「兒童及少年福利法」已於2011年將名稱修正為「兒童及少年福利與權益保障法」。

過去當我們提到家這個概念時，傾向於由婚姻、血緣與收養的關係組成，其主要的焦點放在「家人」(family)。隨著時代的改變，多元家庭在當今社會上並不少見，家的概念轉為「家戶」(household)，共同居住一個地方，有著關係的聯繫，也可視為家人(Hill, 1995)。華人社會對於「家」的概念是有豐富的內涵的，它可能包含了英文中 house (住屋)、family (家人) 與 home (家) 這三個不同的概念(畢恆達, 2000)，意即包含了住屋這個物理空間以及其地理環境，共同居住的人的關係與其角色功能，以及家庭對於個人的心理、社會與文化意義。少年安置機構是個因循法律「被迫建立關係」的場所，是否也是以 house、family 與 home 這三個概念—在環境設備上呈現家的氣氛，工作人員與少年發展「類家人」(family-like)的關係，並協助少年建立對家的心理、社會與文化意義為基礎去提供服務？

安置機構畢竟是個特殊的活動場域，居住的成員沒有血緣關係，少年過著團體生活，且少年安置於機構只是暫時的；機構對於工作人員而言是工作的場所，工作人員有上下班時間的區隔，有新進、離職、職務調動的情況，並且是經過訓練的「專業父母」，這些對於少年安置機構這個「家」平添了一些變動性。另一方面，這個「家」也像一般的家庭，有著「家規」，需要滿足少年成長的各項需求。少年安置機構不再是早期以慈善與救濟為主，因家遭變故、失依、受虐、行為偏差或性侵害而被安置，非自願個案的增加，機構安置少年問題屬性亦趨複雜(郭靜晃、曾華源, 2000；張紉, 2000；詹火生、孫壹鳳, 2002；陳玫伶, 2006；陳玫伶、李自強, 2009；翁毓秀, 2011)。雖然政策朝向安置機構要有家的氣氛，但對這樣一群少年而言，是否會把機構當成家？管理者是否也以「安機構為家」作為其經營的目標？

從以上的討論我們可以瞭解，為了讓一些無法在原生家庭中健康成長的少年也能得到穩定的發展，政府以機構安置作為其中一種保護少年的方式，而少年安置機構隨著時代的變遷，在法令上賦予其成為暫時性「替代性家庭」的責任，也以各種管理辦法與評鑑制度去確保機構提供服務的品質。但由上述亦可得知機構本身就有許多「成為家」的限制，因此希望透過少年安置機構實際管理者作為研究對象來汲取機構經驗，而本研究所要探討的問題如下：

- 一、以家園為名的少年安置機構，其管理者所建構出的機構生活樣貌是否以「家庭」為目標？其所蘊含的家庭圖像為何？管理者又如何將其展現在所提供的服務上？
- 二、在「家庭是最適合成長發展的場所」觀念下，當實務工作中必須進行家外安置，而親屬寄養與寄養家庭的數量不足以安置有需求的少年，政策期待「安置機構為家」對少年安置機構的影響是什麼？

基於前述的研究問題，本研究的研究目的為：

- 一、從少年安置機構管理者的觀點，呈現機構生活的面貌，並瞭解「安置機構為家」的政策觀點對機構的影響與意義。
- 二、透過對少年安置機構管理者經驗的詮釋，與現有文獻與政策對話，作為相關安置機構提供服務的參考。

### 第三節 名詞界定

本研究中所用的一些重要名詞，茲先將其定義於下，讓研究者所指稱之名詞能更為清楚明瞭。

#### 一、少年安置機構

本研究所指少年安置機構是服務對象主要年齡在 12 歲至 18 歲（也可能因個別特殊狀況而提早或延後年齡），因「兒童及少年福利與權益保障法」、「少年事件處理法」與「兒童及少年性交易防制條例」需接受安置服務，但其中不包括懷孕待產者。少年在機構安置期間至少半年以上，無論安置對象性別均統一稱為少年安置機構。因受訪者機構均以「家」為名，在研究結果呈現時也會以「家園」代替「少年安置機構」。

#### 二、機構管理者

本研究所稱之經營管理者為該少年安置機構中實際參與行政和直接服務的規劃、管理的最高層主管。本研究所訪談之機構管理者，其職稱均為主任。

#### 三、家庭圖像

本研究所指的家庭圖像是由機構管理者對於「家」的意義的理解，也就是機構管理者認為安置機構為家需要有的要素。

#### 四、家庭式服務

本研究中所提之家庭式服務，是機構管理者因著對家庭圖像的理解，而發展出提供給安置少年的服務。



## 第二章 文獻探討

### 第一節 家的意義

當我們要探討「少年安置機構為家」時，首先要釐清「家」是什麼，以及其所代表的意義。

#### 壹、家的概念

「家」是一個擁有豐富意涵的字，其意涵也是受到許多學科的重視，至今仍未有一個較全面完整的觀點。而在「家的意義」的研究中，主要有三種不同的理論詮釋：心理學詮釋（the psychological interpretation）、社會—心理學詮釋（the socio-psychological interpretation）與現象學詮釋（the phenomenological interpretation）（Despres, 1991；畢恆達, 2000）。

從心理學的觀點，第一種是由精神分析理論為基礎，將家視為個人精神 (psyche) 的延伸，維持不同層次的自我 (id、ego、superego)，同時提供每日生活、感官、精神經驗的地方；第二種則是 Maslow 的理論為基礎，家滿足了人們生理、安全、心理、社交與自我實現不同層次的需求。在社會—心理學的觀點下，家具有定義自我認同的重要功能，同時也是自我與群體對話的角色，人們會透過不同方式來展示自我的社會地位。而現象學的觀點則是強調人們隨著時間而經驗到「家」，生命中的特殊事件會影響對家的經驗，連接個人過去到未來（Despres, 1991；畢恆達, 2000）。

在中文裡「家」這個字是擁有很多意涵的，它包含了英文中 house（住屋）、family（家人）與 home（家）這三個單字。住屋指的是物理空間，但若沒有賦予這個空間心理、社會與文化意義，它不會成為家；家人透過家來聯繫彼此，再與社會結合；家是人類生活的重要場所，是生存的必須，家可以說是心理與文化過程的核心（畢恆達，2000）。Dovey(1985) 認為，home（家）比 house（住屋）

多了關係與經驗上的意義，家作為空間秩序(spatial order)與社會文化秩序(sociocultural order)，具有空間與時間的認同(identity)，同時是種連結(connectedness)，連結了人、地、過去與未來。

Despres(1991) 歸納諸多研究提出家的意義的十種看法：1.家提供了安全與控制；2.家是個人理想與價值的反映；3.家是影響與形塑個人的住所；4.家提供永恆感與連續性；5.家是增強和保護親友關係的地方；6.家是活動的中心；7. 家是外在世界的避風港；8.家是個人社會地位的象徵；9.家是一個實質空間；10.家是擁有的地方。

「家」在華人的社會關係中是個很特別的概念，沒有一個很清晰的界定，可以是核心家庭，也可以包括近親、遠親，甚至非親屬也可以成為「自家人」。中國人的「家」是與血緣和土地有著緊密的關係，對於家庭中的人際關係會過分擴張，與自己有關的人都是好的，無關的人最好不要去理，這就是中國人的特殊主義(particularism)。這也即是費孝通(1947)所說的「差序格局」，以個人為中心，像漣漪一樣，由內到外，自親及疏的社會關係網絡，以對方與自己的關係如何，決定了對待對方的方式(李桂梅，2008；麻國慶，2000)。

在傳統華人社會中，家庭與家族兩者有時很難區分，家族是傳統農業社會經濟與社會生活的核心，其有保護、延續、和諧與團結的功能，因而形成華人凡事以家為重的家族主義。自古以來華人強調的是家庭中的對偶關係(五倫中父子有親、夫婦有別、長幼有序)與家族的概念，形成華人凡事以家為重的家族主義，在家族中的生活經驗也會在參與家族以外的團體或組織時將家族中的結構型態、關係模式及處事態度概化或帶入團體或組織中，是一種「泛家族化」的歷程。因此，會以家族的結構形式組織非家族團體，依據家族的社會邏輯(如長幼有序)來運作，將成員家人化，成員間關係比照家族內而人倫化，並將家族內學到做人處事的觀念、態度及行為，概化到家族以外的團體或組織(楊國樞，1992，1985，1981；葉明華、楊國樞，1997；蔡文輝，2007)。

綜合中外對「家」的觀點，有一些是共同認定的家庭要素，有些則是華人文化對於家的特別觀點：

- 一、具有物理空間：均強調住屋或土地的實質空間與擁有。但以台灣社會的住宅現況，「擁有」似乎理解為「居住權」更為適當，擁有一個可以合法居住、使用的空間。
- 二、具有連續時間：傳統以家族主義為主的華人重視家族的延續，現今受到西方文化的影響，也逐漸重視個人在家庭中的存在，家串聯起個人的過去與未來，家是一個動態的觀念，不同的家庭生命週期與特殊事件均會影響家庭的樣貌。
- 三、發展與保護：家是繁衍後代、提供安全感與秩序感、形塑個人的場所。若無法在一個穩定、安全的場所成長，新生命可能來不及長大便夭折；即便能長大成人，也可能因為缺乏成長發展的環境，導致在社會上適應困難。
- 四、具有社會意義：華人的社會關係是由家族衍伸至其他家族以外的人群與團體，家是社會地位的象徵，重視家族的團結、和諧與名聲。這在華人社會中特別重要，在家族中「社會化」的過程影響著進入社會後的待人處事原則，而「家世」會給人貼上不同的標籤。
- 五、具有心理意義：家庭提供了歸屬感、責任感、安全感，給予內在的心理滿足。
- 六、具有文化意義：在華人文化中，「倫常」、「泛家族化」、「差序格局」至今仍深植人心。

除了上述中外學者所認定家庭的意義外，Bradshaw (1988, 鄭玉英、趙家玉譯，1996) 更進一步提出「健全家庭圖像」，非常強調照顧者的角色，是孩子學習的示範者，同時擁有自主性，能運用有效的溝通方式，也有明確的界線與規則。由此看來，家人的角色就顯得很重要，透過家人(family) 的互動進而形塑家(home)的意義。

「安置機構為家」的觀念是否除了認為家庭是成長發展的重要場所，必須形塑一個家的形象外，也受到華人「泛家族化」觀念的影響，同時依照家族的社會邏輯、人倫規則來運作？若由家的意義來看待少年安置機構為家，機構能做的是

提供少年安全與控制感，給予少年穩定健全發展的資源與機會，協助建立少年與機構內工作人員、其他少年以及原生家庭的關係，同時在機構中能讓少年擁有私人空間，作為少年生活的主要場所以及避風港。對少年安置機構來說，工作人員與少年、少年與少年間是否能形成的類家人(family-like)關係，有明確的界線與規則，提供有效的溝通與學習示範，這對服務的推動具有相當影響性。另一個值得注意的部分，倘若差序格局、特殊主義深植於華人心中，對於「沒關係的新進少年」，如何轉變為「有關係的家園少年」，會是少年安置機構於少年安置初期需要工作的重點。

## 貳、動態的家概念

前段所提及家的概念，多是由心理或是社會—心理的觀點來詮釋。然而在目前有關家的研究中，還有現象學的觀點（Despres, 1991；畢恆達, 2000）。現象學觀點與前述兩者最大的不同是，它是以動態的觀點—意即隨著「時間」的變遷，經驗到的特殊事件也會讓人對於家有著不同的詮釋，它是串起人的過去到未來。人們對家的觀點不一定是固定的，而且這個家的型態也不見得是恆定不變的，因著生命中的特殊事件，家的型態隨著改變，不一定是傳統中對於家庭既有的形象，人們對於家也會有不同的詮釋。

對於安置機構的少年而言，從原生家庭被帶至安置機構就是生命中的特殊事件，而被安置的經驗會讓他對「家」有不同的觀點。而對安置機構管理者而言，這些來自不同家庭的少年（甚至包含工作人員）組成的「家」是變動的，「家」中的成員來來去去，不同的成員也會擦出不同的火花，在這樣的動態過程中，機構管理者是如何經驗到「安置機構為家」的意義，又會帶給安置少年何種家的體驗？

## 參、從社會工作看家庭

在社會工作的領域中，「家庭」是受到重視的一個系統，家庭對社會新成員扮演基本的照顧功能，在滿足其成員的需求上扮演著重要的角色。家庭除了受到文化的影響，家庭成員在家庭中亦會影響彼此，為了維持家庭的平衡狀態，因而

形成家庭規則，默默的影響著家人間的角色與權力結構、互動模式、溝通與問題解決方式。

在評估家庭時可從以下幾個面向討論（Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfried & Larsen, 2009, 胡慧葵譯, 2010）：

1. 家庭脈絡。
2. 家庭優勢。
3. 界線和界線的維持。
4. 家庭的權力結構。
5. 家庭的決策過程。
6. 家庭目標。
7. 家庭迷思和認知型態。
8. 家庭角色。
9. 家庭成員的溝通型態。
10. 家庭生命週期。

透過社會工作中常用的家庭評估，也可以幫助我們去看家庭的運作模式，將這樣的方法也可以適用在安置機構中，進一步去分析探討安置機構「家的意義」。

## 第二節 研究中呈現的「安置機構為家」

我國現行政策中，若少年有失依、受虐、受性侵害、從事性交易與偏差行為等特殊狀況，而原生家庭又不足以發揮其應有的功能時，替代原生家庭功能的家外安置通常是主要的服務提供選擇（張紉，2000；詹火生、孫壹鳳，2002；陳玫伶，2006）。家外安置的選擇上，兒童及少年福利與權益保障法施行細則第 10 條中指出應循下列順序為原則：一、安置於合適之親屬家庭。二、安置於已登記合格之寄養家庭。三、收容於經核准立案之兒童及少年安置及教養機構。四、收容於其他安置機構，法令仍是以「家庭」形式的安置為最適合的服務模式。

1970 年的「中華民國兒童少年發展方案綱要」中就以強化原生家庭功能，使兒童在原生家庭中獲得正常發展，盡量縮小機構式教養，擴大領養與寄養制度，以滿足兒童少年對家庭生活的需求（丁碧雲，1975，轉引自翁毓秀，2011）。雖然政策如此宣示，時至今日，兒少安置機構的數量由 1970 年的 33 家（彭淑華，2013），成長至 2014 年 6 月底的 125 家（衛生福利部統計處，2014），原本應該逐漸縮小的機構安置，卻成長了約 3.8 倍。在關於寄養家庭的研究中指出，由於安置對象的狀況日趨複雜，寄養家庭的服務日趨多元，對專業的要求增加，這些對寄養家庭都有一定程度的影響，尤其是青少年階段，與照顧者發生衝突的機率高，寄養家庭承受著沉重的壓力，不願接受少年寄養的家庭也不在少數（何依芳，2002；李三益、王寶鳳、王淑娟，2014）。

在學者們批評少年安置機構仍停留在「機構化」、「集體化」、「住宿式」（轉引自陳玫伶，2006；曾華源、郭靜晃，1999；張紉，2000；孫碧霞，2000；詹火生、孫壹鳳，2002；彭淑華，2003），政府於 2000 年代初期對於兒童安置機構與少年安置機構開始機構評鑑基準的研究，2004 年頒訂「兒童及少年福利機構設置標準」，明訂機構的生活空間應以營造家庭生活氣氛為原則，「去機構化」成為新立案的少年安置機構所奉行的圭臬，多數以「家園」命名，並表示提供「家庭式管理」或「仿家庭情境的服務」，型態為小型機構或是於機構中再分成數個「家」。

然而，以家為名的機構，是否就脫胎換骨成為「家」呢？在現有討論「安置機構為家」的文獻中，林小雅（2007）、潘宜君（2009）、余姍瑾（2011）、陳慶家（2013）透過與服務對象的訪談，探討他們所感受到的「家」是什麼樣貌；胡慧嫻（2009）是因安置兒少「逃家」的行為，由外聘督導與工作人員共同形塑安置機構為家該會是何樣貌而進行的行動研究；曾華源、白倩如、李仰慈（2009）則是針對 34 所司法轉向的安置機構，其行政主管與少年的訪談與問卷，來了解機構的服務品質。

安置兒少所經驗的機構安置是什麼樣子？由上一段文獻的整理，我們可以用下列幾個部分來窺見他們在機構內生活的圖像：

### 一、物理方面

- （一）模糊的家屋界線：雖然有「小家」的區隔，但所認定的是整個「機構家」。
- （二）缺乏空間的擁有權：機構具有門禁，無法自由進出；私人空間有限，且機構中有些區域無法自由使用；若機構空間允許，則有機會創造自己的秘密基地。
- （三）物質充足與共有：相較於多數兒少的原生家庭，機構中的物質是較不匱乏的，對基本生活必需品感到安全，但一些非必需品或昂貴物品（例如：腳踏車、電腦...等），若非自己私有物，就必須與他人共用、分享。

### 二、心理方面

- （一）不一定能形成依附關係：兒少自身或是照顧者，有可能對於發展依附關係沒有意願。
- （二）缺乏足夠安全經驗：兒少不一定能保有隱私與建立信任關係；機構中長幼有序的觀念，有時變相成為大欺小。
- （三）安置身分標籤：對自己居住機構感到自卑；不願和機構的人有連結，認為如此就可以避免讓外人知道自己安置的身分，也不須為此多解釋。

(四) 對照顧者態度敏感：兒少通常敏感於照顧者對待他/她的是出於真心或是當作工作，會期待照顧者對待視如己出，而不是工作上的刻意關心。陪伴與關懷讓兒少有家的感受。管教方式也會影響照顧者與兒少的關係。

(五) 調適心態：兒少可能會調整心態，發展出一套在機構中生存的方式。

### 三、社會方面

(一) 外界刻板印象：外界對機構的刻板印象會影響兒少對家的形象的認知。

(二) 社會歧視：因為不是生長在一般人認為「正常的家庭」，容易有社會歧視。

(三) 權力結構：機構中可能有派系、階層、權力爭奪的情況。

(四) 環境封閉：有些機構因為保護性質，與社區互動較為少，兒少也對鄰里感到較為陌生；有些機構活動多以院內為主，較少有機會離開院區。

(五) 生活安排：有些機構會安排休閒活動、技能學習，並適度讓少年對自我生活安排。

### 四、行政方面

(一) 沒有安置的選擇權：如同無法選擇原生家庭，兒少們也無法選擇安置在寄養家庭或是機構，或是安置在哪一個機構，他們面臨何種安置的生活，幾乎要靠「運氣」。

(二) 具有規則：機構存在許多規則，有固定的作息、規律的生活模式、一致性的家庭生活管理。有些規則具有彈性，有些規則卻難以撼動，私下也有著潛規則。

(三) 工作人員流動率高：機構工作人員流動率高，會影響依附關係的建立，也讓兒少一再重複「被拋棄」的經驗。

(四) 結束安置後的關係：當結束安置關係後回到這個「家」，需要有一道道的程序，而以前的「家人」，也因人員流動及結束安置，漸漸被陌生人所取代。

安置兒少所經驗到的安置生活，似乎機構存在著許多不利於成為「家」的因素，「隱私」與「情感關懷」是這些研究中受訪者普遍提及希望在機構中能夠擁



有，人員流動頻繁也令兒少們相當在意。然而這些研究的受訪者多為安置於兒少機構，僅有一篇的研究是以在少年機構安置中的少年為對象。與保護安置的少年不同，司法轉向少年安置期多有明確時間，有些少年半工半讀，每天在機構內的時間並不長，少年視自己為過客，將機構當成旅館，維持表面的和平，只求安置期間平安度過。他們重視自由，對自己生活的安排希望有多一些的決定權。抱持這樣心態的少年絕不會將機構當作家，機構在面對這樣的少年，又是抱持什麼樣的態度與提供什麼樣的處遇方案？

機構面對多元的安置對象，以及接受公部門委託安置的責任，無形中都會對工作人員形成一股壓力，而機構安置即是一種生活方式，也容易讓工作人員身陷其中，依著習慣處理。而胡慧嫻（2009）的行動研究藉由外聘督導的介入，讓工作人員脫離習慣的反應模式，去思考給孩子一個健全的家可能性，得出安置機構的規則必須具備彈性、允許孩子擁有自由、有效的溝通與努力使自己成為好的照顧者的建議。後兩者可透過增進工作人員的專業技能來努力，但彈性的機構規則與允許孩子擁有自由，卻與機構主管的管理哲學有著密切的關係，不見得是第一線的工作人員可以撼動。另一部分可見到工作人員還是以危機處理做為出發，針對事件的後續發展來討論，但是工作人員又是如何看待這個「家」呢？所做的努力是想讓機構成為家，抑或只是安置兒少不要再有狀況？在這樣的過程中，工作人員的態度與理念是否有一些改變？

在曾華源等人（2009）對安置司法轉向機構的研究中，可以較全面的看到目前機構提供的服務現況。在訪談機構負責人與少年後，將機構分為禁閉房舍、寄養宿舍、關懷家庭以及專業家庭四類。在硬體設施上大多數的機構都能符合法令，但在專業工作與教養方式有顯著的差異，而其中最大的影響在於機構負責人，建議將機構負責人也納入評鑑，加強對機構管理者專業倫理、經營管理理念與管理知能進行教育訓練。

機構負責人的理念決定了服務的方向、人員選用管理、少年權益保障、行政組織運作與財務管理，對整個機構的運作有著決定性的影響，但現有的研究似乎較缺乏從機構負責人的觀點。而少年安置機構相對於安置年齡層廣泛的兒少安置機構，少年所期待的不光是一個「家」，機構又是如何看待與回應少年們的需求？

因此，我將研究的場域設定在少年安置機構，同時資料顯示，現今的少年安置機構無論是私立的或是公設民營，均有母機構在支持，我將研究對象界定在該少年安置機構的管理者，他們/她們亦是受雇者，影響其行為的因素又多了母機構這一層，但他們/她們的決定卻是最直接影響整個機構的一群人。希望透過這個研究來補足「安置機構為家」相關研究中所缺乏管理者觀點的這片拼圖。

### 第三節 安置機構相關管理辦法與評鑑指標

內政部兒童局於 2004 年針對兒童及少年福利機構頒布了「兒童及少年福利機構設置標準」、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」、「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」、「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」，最近一次修訂為 2012 年，同時也於 2012 年舉辦兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑。茲就最新版本之各項辦法與 2012 年評鑑指標予以討論。

#### 一、人員資格與編制

##### (一) 專業人員的資格限制

「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」中對於專業人員的資格有嚴格的學歷限制，將「兒童及少年福利相關法規」、「兒童發展」、「家庭支持及社會資源」、「親職教育」、「專業工作倫理」、「其他與兒童及少年服務相關課程」列為專業訓練課程中的核心課程（第 18 條），同時重視職前訓練與在職訓練（第 20 條），每年至少二十小時理論與實務並重的在職訓練（第 22 條），很明顯地將安置服務導向更專業化。但安置機構工作人員，其角色不僅僅是個專業人員，更多時候是被期待成為「替代父母（surrogate parent）」，「專業人員」是否等於「專業父母」仍值得商榷。詹火生、孫壹鳳（2002）整理多個研究結果，發現不適任的人員反而成為少年身心自主最大壓迫的來源。張紉（2000）也指出許多研究發現缺少適當專業人員的安置服務，對案主的傷害遠大於其原生家庭。因此機構在招募人員時除了學歷之外，那些部分也是機構管理者所重視，而在之後的職前與在職訓練中又會著重那些訓練？

##### (二) 少年安置機構的人員編制

依「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」所規定，少年安置機構除了主管之外，需要有生活輔導人員、助理生活輔導人員、社工人員以及心理輔導人員。「兒童及少年福利機構設置標準」於上述人員外又增加了醫師或護理人員、行政或其他工作人員，但心理輔導人員、醫師或護理人員可以特約方式，行

政人員得以相關人員兼任。另在「101 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑」相關評鑑項目內容中，又提到消防管理人、合格營養師與合格證照之廚師。其中，除了行政人員之外，幾乎都有嚴格的學歷、訓練證明或者證照的限制，如表 2-1 所示：

表 2-1 少年安置機構依規定需有之相關人員

依據	專業人員	聘任方式
兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法、兒童及少年福利機構設置標準	主管	專任
	生活輔導人員/ 助理生活輔導人員	專任
	社工人員	專任
	心理輔導人員	床位 40 人以上設置一名，未滿得特約
兒童及少年福利機構設置標準	醫師或護理人員	得特約
	行政或其他人員	得由相關人員兼任
「101 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑」相關評鑑項目內容	消防管理人	依法遴用
	營養師	未特別規定
	廚師	床位 25 人以上需有證照之廚師

資料來源：全國法規資料庫：兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法（2012）、兒童及少年福利機構設置標準（2012）、「101 年兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑」相關評鑑項目內容（內政部兒童局，2012）

設置標準中也明定不同安置原因之少年與工作人員的人員比例，依本研究所定義之少年安置機構，每四名少年配置一名生活輔導員，每十五名少年需要配置一名社工。這樣的人員比例乍看之下一名生活輔導員輔導四名少年，但事實上是整個機構的少年人數去訂出生活輔導員的人數，有生活輔導員休假時，值班的生活輔導員實際需要輔導照顧的少年人數可能是兩倍。若在小型機構人力有限下工作人員可能需要兼行政工作，少年每日實際可以與工作人員交談互動的時間似

乎不多。少年安置機構是如何去規劃人力、如何排定工作人員的上下班時間，直接影響工作人員與少年互動的機會。

此外在評鑑指標中亦將「專業人員之工作穩定度」納入。安置服務處於長時間體力與情緒的高負荷狀態，若處於支持體系、薪資待遇不佳的情況下，專業人員穩定性低（張紉，2000；詹火生、孫壹鳳，2002；曾華源、白倩如、李仰慈，2009），進而更難提供穩定的安置環境與服務品質。對管理者而言，又是如何去讓這個原本充滿不穩定變數的「家」可以趨向穩定？

## 二、硬體環境與設施設備

兒童及少年福利機構設置標準第 20 條，安置及教養機構生活空間之規劃，應以營造家庭生活氣氛為原則，視服務性質設置辦公室、保健室、多功能活動室、會談室、圖書室、客廳或聯誼空間、餐廳、盥洗衛生設備、廚房、寢室、工作人員值夜室、其他與業務相關之必要設施設備，並視業務需要增設調奶台、護理台、沐浴台、育嬰室、職訓室、會議室、情緒調整室、會客室、健身房、運動場等設施設備。在第 21 條以及評鑑指標中，對於樓地板面積的比例都有嚴格規定。這樣的規定看似有自相矛盾之處，既要以營造家庭生活氣氛為原則，但又規定一般家庭不會有的空間設施。在這樣的空間規定下，地處都會區的小型安置機構又是如何安排空間以符合規定？

然而，高規格的住宿空間，是否就意味著能提供較好的服務品質，較有家庭的氛圍？少年安置前與結案後所處的環境，不見得可以提供如此水準，但這並不意味著少年不需要好的生活環境，而是視機構所處地點與少年需求而彈性設置。在曾華源等人（2009）的研究中更指出，在都市中硬體設置成本過高時，機構只好移向偏遠地區，導致少年在資源較少的環境下成長，社會學習機會減少，未來面對社會排除（social excluded）風險增加。且當硬體成本過高，投入安置服務的門檻提高，競爭性降低，且會為了平衡財務而減少服務方案或壓低員工薪資，導致徒有舒適生活環境，缺乏最根本的專業服務。

### 三、專業服務

「專業服務」對安置機構而言無疑是服務的重心，但什麼又是「專業服務」該有的內涵？評鑑指標將專業服務分為下列幾個面向：

- (一) 兒童少年生活輔導：包含入院協助與適應、在院生活輔導。
- (二) 兒童少年直接服務：包含
  - 1. 收案、離院及轉介指標之實務運作情形
  - 2. 兒童少年個案處遇
  - 3. 兒童少年與原生家庭或親屬之重聚
  - 4. 兒童少年之就學與學校適應
  - 5. 兒童少年職業性向探索與生涯輔導
  - 6. 離院兒童少年之協助與追蹤輔導
- (三) 資源結合與運用
- (四) 方案服務與評估：包括服務（含方案）評估與專業成長

這四個面向傾向於專業技巧的運用，而安置機構是一個特殊的專業服務場域，它是一個生活的場所，所有的服務均融合到日常生活當中，即使是個別的處遇或是方案，其效應也會延續到生活中。安置機構所提供的專業服務是如何去實踐家庭的圖像？而評鑑指標是否真能呈現安置機構所提供專業服務的全貌與重點？

在前一節提及曾華源等人（2009）的研究中建議機構考評要加入機構負責人這一項。在目前法令規定中僅「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」（2014.01.17 修正）第 14 條對安置及教養機構主管人員有學經歷資格的限制，若非相關系所碩士班或碩士學位學程以上畢業，具有二年以上社會福利相關機關或社會福利機構工作經驗者，均需取得主管人員專業訓練結業證書。專業課程內容僅規定包含兒童及少年福利與權益保障政策法規、兒童與少年身心發展、多元文化與親職教育以及專業工作倫理四項核心課程，訓練課程由主管機關自行、委託設有相關學院、系、所、學位學程、科之高級中等以上學校辦理，辦法中並未明定詳細

課程內容。查詢近年各委辦單位開課內容，主管人員核心課程為 15 學分 270 小時，課程內容也幾盡相同：

表 2-2 主管人員核心課程授課內容

1	兒童及少年福利政策及法規	8	行政/組織管理
2	兒童及少年發展	9	財務管理
3	親職教育方案及家庭支援的規劃及管理	10	公共關係及危機處理
4	督導及專業倫理	11	行銷及經營
5	安全管理	12	方案規劃及評估
6	健康照護	13	兒童及少年問題及處置
7	人力資源管理	14	特殊兒童教保服務

資料來源：靜宜大學推廣教育處（2014）

兒童少年福利機構包含了托嬰中心、早期療育機構與安置及教養機構（兒童少年福利機構設置標準，2012），但在主管的核心課程上卻並未依機構不同的特性而有特殊的課程，且在課程安排上多以「知識性」、「技術性」為主，與「理念」有關的專業倫理卻又和督導共享時數，這樣的課程對參與者而言是否真能在實務工作中有所助益，或者只淪為「取得主管資格」的手段，值得商榷。

在這一節討論了少年安置機構相關管理辦法與評鑑指標對安置機構的規範，雖然這些辦法與評鑑指標是讓機構成為「家」與走向專業化的準則，但對安置機構實際執行而言究竟是助力或是阻力？少年安置機構又是如何因應這些規定？

從另一方面看，安置機構相關管理辦法與評鑑指標極為重視「硬體環境」與「專業人員的學歷」，但高規格的环境與高學歷的工作人員，是否真能等同於高

品質的服務？由第一節的討論得知家的面貌是複雜的，應該還有許多未列出來的規定，也會是「安置機構為家」的重要指標。



## 第四節 安置機構家庭式服務的本質

經過前三節文獻探討後，我們可以發現安置機構與家有許許多多不同的地方，茲將其整理如下：

表 2-3 家庭與安置機構在「家」的意義上之比較

「家」的意義	家庭	安置機構
物理空間	無論是租賃或是自行購置的屋舍，家庭成員較可能產生「我的家」的空間擁有感。	對部分服務對象與工作人員而言，「我的家」指的是另一個空間。機構環境多是共享，較難有私人空間。在安置機構設置辦法中，對於房舍的樓地板面積、設施設備等物理空間有諸多規定。
連續的時間	通常因為子女就學、就業、結婚等因素才會離家，但家人關係是延續一輩子，會經歷不同的家庭生命週期。	服務對象僅是暫時的居住，安置期滿就會離開。工作人員流動率高，彼此都為機構過客。對機構而言，服務對象的年齡層是固定的，只是轉換不同的服務對象。
發展與保護	因血緣關係而產生的連結，父母有生育、教養、保護下一代的責任。	因工作關係產生的連結，工作人員是依法令規定，具有相關學歷、證照、訓練證明的「專業人員」，但面對安置機構的特殊型態，「官定課程」又不足以提供工作中所需知能。不同工作人員對服務對象的責任可能是純粹「專業工作」的責任，亦可能為「替代父母」的責任。

(續) 表 2-3 家庭與安置機構在「家」的意義上之比較

<p>社會意義</p>	<p>家庭是個人社會化發展開始的地方。在華人社會中，「家世」也會給予家庭成員不同的標籤。</p>	<p>安置的身分可能會被給予「不正常家庭」的標籤。機構中可能存有派系、權力鬥爭。有些機構因「保護」性質而顯得較為封閉，與社區互動少。</p>
<p>心理意義</p>	<p>家庭提供了歸屬感、責任感、安全感，給予內在的心理滿足。</p>	<p>服務對象不一定能發展良好的依附關係；較容易缺乏安全感，「安置標籤」也易感到自卑；對於人際關係較敏感。</p> <p>工作人員處於長時間體力與情緒高負荷狀態，若支持體系、薪資福利不佳的情況下，光靠熱情很難持續這份工作。</p>
<p>文化意義</p>	<p>在華人文化中，「倫常」、「泛家族化」、「差序格局」至今仍深植人心。</p>	<p>傳統上多以「慈善」的角度來看安置，管理者不同的經營理念，對於工作人員以及提供服務對象的服務影響甚鉅。</p>

資料來源：研究者整理

事實上，從現有的文獻看來，絕大多數的安置機構的實際狀況很難與家畫上等號，政府和機構所謂提供「家庭式服務」，究竟是一種自欺欺人的說法，抑或是該換個角度思考，「家庭式服務」的本質到底是什麼？

傳統觀念中相信家庭對兒童是有益的，但支持對家庭有益的論述實際上與家庭並不相關，關鍵在於情感依附，兒童有能力面對若干看顧者，而互動的品質才是最最重要。Bowly (1946,1951,1979；轉引自洪惠芬、胡志強、陳素秋譯，2003)

一系列關於依附關係的研究中，發現無論與母親、父親或是其他照顧者都有可能與兒童建立依附關係，而有品質的互動形成的安全依附關係，則是對兒童未來的發展造成廣泛的影響。因此只要兒童能與主要照顧者建立安全的依附關係，其場所是不是在家庭，對兒童發展而言並不是最大的影響因素。

許令旻（2009）對於安置兒少依附關係的研究中發現，在安置機構中安全依附關係的形成有幾個要件：1.雙方形成關係的意願；2.溝通型的照顧者；3.由工具性角色衍生為情感層面，但仍要謹守界線；同時提醒工作人員，當兒童少年剛到安置機構時，無論前一個照顧者是誰，被帶到新的安置機構則是前一個依附關係被迫中斷，而這樣的分離所造成的失落、壓力與心理創傷需要先處理，才會成為建立新的依附關係的契機。

Berridge (2002)整理一些研究，認為成功的安置照顧是基於少年與工作人員間良好的互動品質，其中包括同理心(empathy)、親和力(approachability)、堅持(persistence)、願意傾聽(willingness to listen)與可靠性(reliability)。Smith (2009)則表示機構中日常生活的規律(rhythm)與儀式(rituals)可以帶來穩定性、安全感與可預測性，有助兒童少年與工作人員建立關係(轉引自 Kendrick, 2013)。Kendrick (2013)整合了許多研究，認為可以用依附理論(attachment theory)與復原力理論(resilience theory)作為工作人員與兒童少年發展關係時的工作框架。

在聖彼得堡－美國研究團隊(2005)對聖彼得堡育幼院與Neimetz (2011)對一所中國育幼院的研究顯示，類家庭(family-like)的照顧是可能運用在安置機構中，類家庭的環境創造主要是透過工作人員的連結與家庭角色的認同，以及在家庭框架下的日常生活事務。研究也證明兒童在生理、認知和心理發展顯著提高，且照顧者的工作滿意度與對兒童的情感投入也有非預期的增加。林小雅(2007)的研究對象表示，雖然她在寄養家庭有個別化的空間、個別的照顧，但在情感上缺乏支持，反倒是在育幼院中得到的情感支持讓她產生幸福感。

白倩如(2012)對於安置少女的復原力研究中發現，透過健康的依附關係與環境保護因子的培育，可以提升少女個人的保護因子，培養希望與自我價值感會是發展過程的挑戰，工作人員要運用復原力與直接服務的技術、成熟穩定的行為

模範，以及對社會工作專業價值的認同與實踐力，並將此當成整個組織轉型的過程，在人力結構、資源分配、組織文化與專業哲學信念都要一起轉變。

綜合前述研究可以得知，提高安置服務的品質對兒童與少年的成長發展是有幫助的。而這樣的幫助是否可比擬為我們期待家庭所賦予的功能，也就是所謂要提供家庭式服務的本質？

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究方法的選擇

由第二章的文獻探討中可知，現有的安置機構的相關法規與研究多是針對兒少安置機構，純粹少年安置機構的研究並不多，且研究對象多為服務接受者對「家」這個概念的感受。本研究作為一探索性研究，將關注的焦點放在少年安置機構管理者身上，瞭解其對於機構經營的理念以及所呈現的服務與機構樣貌，去探求其在安置服務上的本質。

本研究為瞭解少年安置機構管理者所經驗到的機構安置生活型態，故採取質化研究方法，以深入訪談(intensive interviewing)為主，由此歸納出少年安置機構所提供服務的本質，呈現出少年安置機構實際經營管理的面貌，並與現有之政策對話。

## 第二節 研究參與者

本研究中所稱之少年安置機構指的是服務對象主要年齡在 12 歲至 18 歲(也可能因個別特殊狀況而提早或延後年齡),因「兒童及少年福利與權益保障法」、「少年事件處理法」與「兒童及少年性交易防制條例」需接受安置服務的少年,其中不包括安置懷孕待產者的機構。少年在機構安置期間至少半年以上,無論安置對象性別均統一稱為少年安置機構。管理者是指該少年安置機構中實際參與行政和直接服務的規劃、管理的最高層主管。

為了取得研究參與者的代表性,本研究採取立意抽樣法( *purposive sampling* ), 選取符合典型的樣本。

由機構名冊資料整理以及文獻探討中發現,目前的少年安置機構大致上為小型機構(收容 25 人以下)與中型機構(收容 26 人-50 人);在機構型態上,因公立機構多為大型機構(收容 101 人以上),故以私立及公設民營的機構為主,且隸屬同一母機構的安置機構不重複抽樣;因研究問題希望得知政策觀點對機構的影響,所以研究參與者的選取上以參與過政府單位評鑑者。

綜上所述,本研究參與者的選取標準如下:

1. 安置人數 50 人以下之私立或公設民營中長期少年安置機構(非緊急短期安置中心)的管理者。
2. 機構名稱為○○家園或是○○之家
3. 管理者擔任此職務至少兩年以上。
4. 管理者至少參與過一次內政部兒童局或是台北市政府社會局的機構評鑑。
5. 同一母機構之安置機構不重複選取。

在選樣的過程中，為了增加樣本的豐富性與數量，研究者先嘗試聯繫自己不熟悉的機構。有的主任一聽到要訪談立刻拒絕，即使說明了研究內容以及研究倫理，仍然沒有參與的意願。研究者也聯繫了和自己曾在一些場合遇過的機構主管，在得知研究內容後便同意參與訪談。

由於全國符合樣本的機構數只有十餘個，為避免機構易被辨識出，在呈現機構時不以單一機構呈現的方式，而是以整體統整的結果，訪談對象的基本資料如下表：

表 3-1 訪談對象及所屬機構基本資料

訪談對象職稱	主任：4 人
擔任該主管年資	2-5 年：2 人，6-10 年：2 人
機構成立時間	6-10 年：3 家，10 年以上：1 家
機構屬性	私立基金會附設安置家園：3 家，公辦民營：1 家
機構規模	小型機構：3 家，中型機構：1 家*
機構所處行政區	直轄市：2 家，省轄市：1 家，縣轄市：1 家

資料來源：研究者整理

\*該機構雖立案為中型機構，但機構管理者希望能讓少年生活的空間更為寬敞，故目前實際提供安置床位數屬於小型機構的範圍。

### 第三節 資料蒐集與分析

質化資料分析是一種疊代與反思的程序，它的啟動是在資料蒐集之初而非之後(Stake, 1995，引自於 Schutt, 2012，曾華源譯，2013)，以研究者作為工具，不預設類別或方向，企圖了解不同人群看待世界的方法。

#### 壹、資料蒐集

本研究採用深入訪談(intensive interviewing)，以半結構式的訪談大綱作為蒐集資料的方法。訪談地點選擇受訪對象服務機構與和受訪者另外約定的場所，每位受訪者每次訪談進行 1-2 小時。訪談所使用之工具為訪談大綱、錄音筆與訪談同意書。訪談結束後，將訪談錄音轉化為逐字稿，以作為研究者探索少年安置機構經營者的經驗之主要資料。

在正式訪談之前，除了電話邀約參與研究的說明外，尤其是未曾謀面的主任，研究者一定先安排一次見面，一方面有機會說明研究，讓主任提出他的疑問彼此溝通，另一方面初步建立關係，讓主任對研究者有些熟悉感，待正式訪談時可以減少焦慮。若未能事先安排見面者，則以書面的研究相關資料給與主任作為事前溝通。每位主任在訪談前都至少與研究者見過一面。

由於未有針對主管作為研究對象的相關文獻，因此研究者將本研究定位在初步探討的研究，希望獲得概括的全貌，在訪談大綱的設計上除了開放性之外，問題的範圍也設定很廣，目的在於讓主任依據他的經驗而敘述，研究者並不預設會獲得哪方面的經驗描述，讓主任自由的開展他的談話，研究者再就其中有問題的部分提出問題。

在訪談之初，主任大多是很平穩的介紹著機構，以及家園所提供的服務。但當話題轉向他們所服務的這群孩子的時候，就發現主任臉上的表情與聲調開始有了比較多的變化，開心的、遺憾的、心疼的、驕傲的…這樣的表情讓研究者感受到他們是真的「和孩子生活在一起」，讓我彷彿也身歷其境。最後談到政策方面，比較強烈的情緒是對某些政策的不解、無力，或許感受太深，談的內容過於細節，



有的主任會表示這個妳聽聽就好，不要放入論文中。研究者也會再強調訪談逐字稿在他們確認過後的內容，才會當作分析的資料。

## 貳、資料分析

質化研究的焦點在於文本，而本研究四份逐字稿均由研究者自己謄寫並經由受訪者確認修改後的文本，依以下的步驟來進行資料分析：

### 一、閱讀文本

在開始分析文本之前，第一個步驟就是閱讀文本。Miller 與 Crabtree (1999，引自於 Schutt, 2012，曾華源譯，2013) 區分出質化資料分析舞步中的三種文本閱讀模式：

- (一) 當研究者按文本字面閱讀時，著重的是文字內容與形式，此時帶舞的是「文本」。
- (二) 當研究者反射性地閱讀文本時，其自身取向將形塑出詮釋與焦點，此時帶舞者為研究者。
- (三) 當研究者詮釋性的閱讀文本時，是在建構自己對於文本的解讀。

這樣閱讀的步驟，不光是在資料分析之初，而是貫穿於整個資料分析的過程。

### 二、概念化、編碼

依每單一文本的脈絡整理，記錄其主題與概念，並將相對應的原始文句進行編碼。

### 三、檢視關係、類別化

將所有文本進行對照，找出相同的概念予以歸類，同時整理出不同的概念一併陳述，在此過程中，繼續回顧與整理文獻，協助進行類別化。

#### 四、完成結論回答研究問題

在資料進行類別化之後，根據整合的資料整理為結論去回答對應的研究問題。

### 參、資料的信度與效度

關於質化研究信度與效度，Lincoln 與 Guba（1985）認為可以從確實性（credibility）、可轉換性（transferability）、可靠性（dependability）和可確認性（confirmability）這四個面向來檢視。

#### 一、確實性

確實性所指為內在效度，亦即資料的真實程度。在訪談過程中，研究者避免自己有過於引導性的提問，同時對於受訪者的回答有疑惑的，會予以澄清避免理解錯誤。此外就受訪者回答問題前後的呼應來增加確認其真實性，並且全程使用錄音筆來確保如實記錄受訪者的話語與談話時的口氣與情緒，最後透過受訪者對逐字稿內容的確認，以確保資料內容與其所描述無誤。

#### 二、可轉換性

可轉換性也就是外在效度，即研究者將受訪者的感受與經驗轉化為描述性的文字。在引用上研究者盡量保留受訪者的原始用語，包括停頓、語助詞等，讓讀者也可以感受到受訪者當時說話的情境。

#### 三、可靠性

可靠性指的是信度，為了呈現受訪者的經驗，在正式訪談之前，研究者就先與受訪者至少見面一次，提高受訪者對研究者的熟悉感，且建立基本的信任關係，讓受訪者在訪談時較願意呈現其工作經驗。

#### 四、可確認性

可確認性及資料的客觀性與中立性。在訪談的過程中，研究者盡量讓受訪者在訪談大綱的架構下自由表達，遇到研究者想要有更多瞭解的部分再提出問題，不對受訪者所提出的內容加以評判，讓受訪者能在訪談大綱的架構下談論他想要表達的內容。

## 第四節 研究倫理

### 一、研究者的立場與角色

質化研究者對於社會現象所持的觀點，在一定的程度上反映了他們自身的背景和當下的處境（Schutt, 2012，王篤強譯，2013）。研究者曾於中大型兒少安置機構擔任社工員與中階主管的職務，研究所的期中實習選擇少年安置機構作為實習場域，無可諱言，我的研究目的、參與者選擇、收集資料均會受到我的背景影響。我的學經歷背景是讓我進入研究的一大助力，相對的，它也可能是讓我先人為主的阻力。因此，研究者在訪談的過程中，盡量讓受訪者自己依訪談大綱表述，除了有疑問的地方再詢問外，盡量避免可能有主觀引導的地方，以呈現受訪者的經驗為主。

### 二、本研究的倫理考量，包含以下點：

#### （一） 知後同意

研究者在受訪者同意參加本研究之前，關於研究目的、研究進行過程、研究者聯絡方式、訪談大綱皆一併告知受訪者。於訪談開始前確認受訪者充分了解同意書內容，受訪者簽署一式兩份之訪談同意書，一份由受訪者保管，另一份由研究者保管。

#### （二） 隱私與保密原則

訪談內容的逐字稿由研究者親自謄寫，對於姓名、所屬機構等足以辨識受訪者與機構之資料，都會匿名處理，若仍有些容易辨識的特徵，在不影響陳述的原則下，將以其他名稱取代。選擇以匿名處理資料，因訪談內容涉及受訪者的觀點、經驗，為了保障受訪者的權益，並使其能放心的暢所欲言，故以匿名的方式，並減少可辨識機構的文字敘述。

#### （三） 資料的呈現需經受訪對象的確認

訪談整理成的逐字稿經由受訪者本身確定後才成為資料分析的依據。

## 第四章 研究結果

對大多數的人來說，少年安置機構是個較少被關注的地方，相對於許多以兒童為主要安置對象的機構，少年安置機構更強調「保密性」，也因機構屬性與服務對象特質，會投入這個領域的人員算是少數。本章將透過四位少年安置機構主任的角度來瞭解他們正在機構中做的事、和他們一起生活的孩子，以及政府和政策對他們所提供服務的影響。

### 第一節 四個「家」，似個家—家園中的家庭圖像

這四個少年安置機構都以「家」來命名，在這樣的前提下，主任是如何看待「安置機構」與「家」的關係引起我的興趣。從訪談中發現，對名稱的詮釋上每個主任的觀點不盡相同，但在落實在生活上，卻是很一致的朝向營造家的氣氛、發揮家該有的功能。

安置家園算不算一個家？這個就有很多可以談了，很多衝突，像家（又）不像家，我都這樣覺得。（M1，0124）

我們就把它當成一個我自己的家，我期待我的家跟我成長經驗當中，我的家給我的那個自由度跟生活的樣貌，我們試圖去改變一個團體生活的樣貌，因為它本來就是一個團體，我們沒辦法打破，但我們試圖是變成讓孩子的自主權提升一點，而不是他用在被規範下。（M2，0116）

家是我們的目標，但以我們家園的立場來說，我們會知道我們就是一個機構不是家，所以我們就是會盡量去發揮它家的功能，但是我們不會讓它、也不可能讓它變成一個家，因為一個家的條件除了基本的教養功能，所謂的需求滿足功能，生理的功能以外，還有很重要就是情感的部分。從少年機構長大的小孩，他即使有再高的認同或依附，孩子跟我們機構連結，或是跟工作人員的連結還是比不上家庭，因為人會來來去去，這部份我們是無法完全取代家庭，孩子對這個地方的

感覺，最多是會有一個歸屬的地方，而他們的家或許是未來自己組成的新家庭……我們不會強調家，但我們會盡力去發揮教養的責任、教育的責任、陪伴的責任、情感支持的部分…（M3，0309）

我們其實那時候會覺得想要給孩子的就是一個家的感覺……我們就是要來設定我們這是一個家，那就是要跟一般的家庭一樣。（M4，0123）

對於安置機構是不是家，從訪談中大致可以分為三類，第一類就是斬釘截鐵表示機構就是機構，不是家；第二類覺得機構有像家的部分，也有不像家的地方；第三類則是就把機構設定是家，像一般家庭一樣。但無論主任是否認為「家園是家」，他們都同意家園是團體生活，並且要發揮家庭的功能。

在文獻探討中已經對家的意義做過初步討論，從主任們呈現出來的家庭圖像中，每個家園在生活中所著重的部分，將在這一節就家園所呈現出的家庭圖像進一步的討論。

### 一、自在、關係穩定且有規矩的避風港

當少年被安置到家園那一刻起，除了學校外，家園成了少年最主要的生活場所，而家園也希望營造一個輕鬆、能表現真實情緒的氛圍，成為少年的避風港。

對我來講它（家園）是個有規矩的地方，但它是個放鬆的地方，它是可以有一點情緒的地方，然後甚至偶爾可以小小的放任啦，但都不是沒有規矩。（M2，0236）

就是一個回到家裡面可以比較放鬆的一個情形，然後在一個關係上是比較穩定的……那我們都讓孩子覺得，努力去讓孩子知道這邊就是他們有困難、他們想到的時候就可以跟我們聯繫，然後可以跟我們有一些的互動這樣子。（M4，0232）

### 二、安全感

被安置到家園的少年，有很高的比例來自家庭功能不彰的原生家庭，或者從小已經輾轉於其他兒少安置機構或是寄養家庭，對於這樣的少年，家園所提供的不只是個遮風避雨、三餐無虞的地方，更重要的是在這樣安全穩定的基礎上，能進一步學習成長。

我們家園的照顧其實滿重視的是孩子的安全與基本需求，這是一個基礎啦……所以我們覺得要讓一個孩子能夠穩定，其實這兩個東西很重要……我們這裡除了遮風避雨、基本需求外，最重要的是提供穩定的生活環境，孩子才會產生安定感。(M3, 0116)

### 三、歸屬感

對於少年而言，家園就是他們現階段安身立命的地方，一個可以讓他們可以「回去」的地方，甚至擁有進出的「鑰匙」，是家人而不是客人。

有些孩子真的是失依失養的狀態，他真的會把家園當家。(M3, 0410)

我們這邊其實沒有，雖然有門禁可是自由的，他們可以出去。他們也跟我們一樣，就是刷，我們樓下是刷卡片就可以進出，每個人都有。我就是讓他們知道說，就像你回家一樣，就開門，你就自己可以回家，回家就是這樣就可以回來了，不用說好像還要我們幫他開門。(M4, 1614)

### 四、原則內的自主權

相較於文獻中兒少安置機構規律固定的作息，少年家園雖也有規定作息，但大多會在一定的範圍中給予彈性，「我們就是看國中、高中他們自己要看幾點要起床，但我們就是規定他們不可以遲到。」(M4, 0710)

家園也給予少年選擇權，「我們有一些目標，這些目標是讓孩子有作主跟做決定，做決定的權利，這個決定裡面我們又必須跟他去協商。」(M2, 0215)對於年紀較長的少年，家園在一定的範圍內給予少年更多的自主權，「……管理上會有，但我盡量把管理降到最低。」(M1, 0616)「所以像你高中，我們會給你更多的一些錢，可以去做自我的規劃和管理，像是午餐他可以決定要帶便當或是要吃外面，可是我們要求那你要吃，不能拿了錢結果喝飲料就沒有吃正餐。」(M4, 1133)

家園多希望能培養少年自主與決定的能力，可能透過在某個大原則下或者與少年討論的方式，讓少年有自主權與選擇權。

## 五、教養理念

家園在日常生活中透過工作人員的身教與言教影響著少年。對家園而言，由於少年被限制住在裡面，因此在過程中除了一些生活教養上觀念的給予，例如：守時、不浪費食物、運動習慣…等，也有價值觀的形塑，像是協助少年培養尊重、信任感、自信心、希望感、自我負責的態度，學習自我覺察、情緒管理、人際關係、自我決定、面對問題、思考判斷、解決問題的能力。

我們覺得在這個安置的過程中就是要給他們，我覺得我們不斷在增添他們思考的基模，然後跟他們討論，跟他們討論，然後我覺得是影響吧。我最近一直在想一個東西是，是我編織好一條路讓他順著我的路走呢，還是我的身教和我的所有做法可以影響他去重新思考他的人生、他的未來？我比較覺得那個影響要在，就是我可以跟他討論，可不是一下子就可以改變他的。(M2, 0228)

希望給孩子的就是我覺得滿重要的是一個自信的部分……因為你說自立生活其實要能夠自立就是要能夠有個理想跟目標，你願意朝著這個部分去做一些付出……所以這個部分也會是我們在照顧他們當中，我們會一直，工作人員會一直跟孩子分享討論的，就是讓他們不要那麼容易就放棄。(M4, 0830)

我會希望孩子在家園中培養一種能力，這也是我這幾年在做的，就是說讓孩子看到希望感，希望感不是空想，而是知道我有個目標去追求，且知道可以怎樣去追求，包括步驟及具備的能力。(M3, 0705)

透過我們工作人員這樣生活上跟孩子互動的部分，那就讓他們自己去覺察自己的優點、自己的缺點，怎麼去善用自己的優點，也用優點去幫助大家，就我們也都跟他們講，連我們每個人在工作上也是，我可能就是這個工作人員是這個比較厲害、那個工作人員是那個比較厲害，那我要去怎麼運用他們不同的專長，那這個人這個部分比較弱，那我可能要找另一個夥伴來幫忙他一起去完成，就那個團隊的概念。(M4, 0923)

家園都會希望給予少年一些價值觀與培養某些能力，而這些都是在生活的過程中，希望透過潛移默化的方式，讓少年能具備這些態度與能力。



## 六、真誠有效的溝通

從行政體系來看，工作人員是「專業人員」。但在成為「專業人員」之前，他們也一樣是「人」，有著七情六慾。尤其是家園這樣生活密切的場域，難免會顯現出真實的情緒，讓少年和「能面對、處理自己情緒的人」，而非「完美的專業人員」相處，這也是讓少年去學習的機會。

…人生你會遇到的各種問題，所以我們比較也期待孩子，就是他不是一個我們很專業化的去提供的，就是你在生活當中會遇到各種問題，就是人生當中會遇到，就是大家就是怎麼樣從當中去學習。我們工作人員可能也會有生氣的、也會有一些很煩的事情，其實我們也會去跟孩子分享……我覺得就是孩子也可以表達他們的關心…我覺得那個部分也是讓孩子覺得他是有參與這當中的。(M4,0502)

「社會化」是家庭所提供重要功能之一，尤其在家園這種特殊的組合中，少年和工作人員均帶著自己的成長經驗而來，在這樣的場域有更多的機會碰觸人際溝通的議題。家園給少年們的學習是可以說理、溝通、討論，而不是一味的聽話或是反抗。

最好管的機構就是我下了命令你就聽話，那工作人員是最輕鬆的，可是我們的做法就會讓很多孩子去問「為什麼」，會跟你說給我一個理由，會跟我講、會跟工作人員講「不然我們來談談看」。(M2,0305)

我們當初設計的概念一開始是這個……我要做一些準備和努力，那就是涉及能力的培養，包含討論啦、溝通啦、解決問題啦、規劃活動等諸如此類的……還是從基本功開始打起，培養孩子的能力，我們就透過培養孩子的興趣啦，嘗試由老師帶的孩子討論去哪裡玩，用這樣的方式去培養他們的能力。」(M3,0727)

## 七、資源與機會

跟一般中產家庭比起來，家園在經濟上不一定可以提供充沛的資源，但家園仍會盡量去結合資源，為少年們創造一些不同以往的經驗與機會，讓少年有更開闊視野，對未來也能有更多不同的想像。

雖然機構的資源少，但社會上還是有滿多善心人士很關心這些孩子，所以孩子在家園這一個階段可以接觸到各式形形色色的人，這也比一般家庭來說是不一樣的體會。(M3, 0628)

我們的課輔志工、活動志工，就是我們希望會有一些不同正向的人會給他們鼓勵啊，或者是關心，或者是像我們有孩子就說「那個阿姨跟我說她以前小時候也很苦，怎樣怎樣。」就是那個東西其實都是可以給孩子不同的鼓勵，就是在這個部分的志工，他們來除了本來的目的之外的，其實另外一個就是也讓這些志工成為是關心我們孩子一個助力的人，那個也是我們在努力的。(M4, 1302)

我覺得說在我們的生命經驗裡面我不會去想到有一群孩子過著跟我們不一樣的生活，那那個生活，我們要讓他從什麼樣的生命經驗走出來，那絕對不會一直是我給他什麼，我給他什麼？他看到什麼？他視野改變什麼？所以我覺得我的安置機構，最重要的就是提供一個機會，我們提供的是一個場域，提供的是一個討論，提供的是一個我跟你走，工作人員跟你一起走的那種精神。(M2, 1132)

## 八、類家人關係與家族主義

家園中的稱謂，有的是以「老師」來稱呼工作人員，有的則以「爸媽哥姊」這樣家庭內的稱謂來取代老師。在生活上，由於朝夕相處，就會慢慢形成一種類家人般的關係，在互動上也比較輕鬆。

其實我們老師跟孩子的關係是，雖然是叫老師，但事實上我這樣看喔，我們老師年紀差距比較大……大致上來講，我覺得那個年紀大的他們會比較當爸爸，年紀輕的就像哥哥。(M1, 0521)

吃完晚餐我們有一個很大的院子，所以他們可以在院子裏面散步，我很喜歡那個感覺……有在盪鞦韆的，然後也有跟老師在那裡走來走去散步，講講今天在學校怎麼啦……該洗碗的在裡面洗碗，其他孩子就出來玩……。(M2, 0728)

我發現當我真的去跟孩子相處的時候，我會無形中就把孩子當成，當成自己的孩子看待，就會想去關心他、跟他聊聊、跟他就是鬥嘴之類的，故意酸一下他，被他酸一下，這樣的感覺是滿好的。(M3, 1141)

……但是這也是因為他是我的小孩，我才會關心，我才會需要管。所以我也會跟他們說，就是工作人員會管你們，跟你說幾點就要回來，當然你們會覺得是管、嘮叨什麼，就是其實他們感覺一般人的爸爸、媽媽是一樣的，可是也是因為你是我們家的小孩，我們常會說「因為你是我們家的小孩」，路邊的阿花、阿狗我就不會去管他…。(M4, 1526)

除了這種類家人的關係之外，我也在主任的談話中，發現傳統華人家族主義的保護、延續、和諧與團結的觀點也融入了對少年的教養當中。

那這一方面我也會跟我們的小孩說，就是剛說的，你今天出去就是代表人家怎麼看我們，所以我們也會約束孩子這個部分，讓他們知道你今天住在這邊一段時間，可是以後還會有（其他的少年）住進來，所以他們要怎麼讓這邊不會是，讓大家覺得我就是怎麼樣，很混亂或是很糟的一群孩子，那其實也影響這邊的人怎麼看我們。……我會去告訴孩子，就是激發他們的榮譽感，也不榮譽感，就是要為了這個地方做些努力，讓人家知道我們是怎樣的，所以那時候就有跟孩子做些討論。(M4, 1333)

## 九、從管控到培力

從主任的經驗中發現，去傾聽孩子真正的需要是什麼，而不是以大人認定安排「好的生活」，反而是讓孩子在家園中穩定與願意改變的契機。

我覺得最大的原因是，我們孩子開始逃跑，然後這件事情讓我很多思考，好像在我的觀念來看，你有什麼好跑的？這裡有得吃、有得住、有得照顧、有得上學、有得穩定，那我開始問孩子要什麼……然後我聽到了老師的建議，然後就試圖把門打開，他們自由度提高、他們選擇度提高……。 (我) 剛開始很害怕，……我們孩子逃跑率到現在幾乎零。那我就覺得對，這才是孩子要的，這才是他們一個正常的學習環境，那就把門打開的擔心害怕拿掉了。(M2, 0412)

我一些遷出的孩子回來看我的時候，跟我談到他們在安置的想法：兩年嘛，我就忍耐一下，出去還是在做八大啊，我在你們面前乖一點我就可以返家，我可以怎樣怎樣怎樣。所以那個東西是裝出來的，我並沒有改變他們，對，那個衝

擊滿大的……所以我才找老師去撞擊我們的安置，那中間不要說工作人員，連我自己衝突都很大，可是慢慢一路一路走下來，這樣的方法是對的。(M2, 0425)

## 十、家園內部與外部的界線

在訪談的過程中，主任們都很肯定和少年的關係是工作中重要的一環，有了穩定的關係，接下去才有改變的可能性。但不可諱言，「這規矩的訂定、跟孩子的互動、我們的彈性要大到哪裡、我們的規矩要延到哪裡，其實這個都在分寸的拿捏啦。」(M2, 0238) 家園也會靠著交班會議、在職訓練、督導去讓工作人員獲得支持、達成共識來維持家園內的界線。

家園與外部的界線，我想就結案的少年與社區這兩方面來討論。

### (一) 結案後的關係維繫

基本上，家園都是歡迎結案的少年與家園有所聯繫，甚至會安排活動主動邀約少年參與，除非少年自身有特殊狀況，家園可能會再行評估可行性。

有些孩子結案之後，他可能會逢年過節或者是想到的時候，會想回來我們這邊看看，我們會評估這孩子結案以後在外面的狀況，生活狀況是穩定的，我們會歡迎他回來……那如果說今天這個個案出去的狀況是不 ok，有一些非行的行為，或者是犯罪的狀況，那我們當然基於保護現有孩子的立場，基本上是會拒絕他進來家園，但是如果說他跟我們某個工作人員，他可能出去過得不是很好，那我們會以約在外面的方式做進一步的互動，表達關心，但是基本上還是會去做篩選，不是每個孩子結案之後想回來就回來。(M3, 0319)

我們其實也一直在跟孩子說的也是這邊就是他們永遠的家，即使他們結案了，這邊他們也還是可以回來，那包括我們在一些活動上，我們每年會舉辦邀請離園的孩子、離職的工作人員，我們跟工作人員也是這樣說，這個地方也是他們的一個娘家，我們也是歡迎他們再回來關心我們這些孩子。(M4, 0233)

## (二) 融入或孤立在社區生活中

對於家園的保密性，其實每個家園做法不同，有的家園在其網站就將家園的地址公布在上面，有的則以母機構作為對外聯繫的窗口，除非有特別的原因，否則不會告知家園電話與地址。但無論如何做到保密，在鄰里間，每天孩子進進出出，「可是當我躲躲摸摸把我的孩子藏起來的時候，鄰里還是知道你是誰啊，但只是他們告訴你說這一群是有問題的孩子，所以我覺得鄰里關係需要經營。」(M2, 0632) 對於家園而言，「敦親睦鄰」是件重要的事情。

……他們(鄰居)都知道啊，也知道什麼樣的孩子就是我們家的孩子。我們也要敦親睦鄰一下啊，所以我們的孩子也要幫忙拔拔草…掃掃地啊。(M1, 1722)

我們其實剛來這個社區的時候，其實就努力做這個部分，其實我們也知道一個機構要到一個社區的時候會遇到一些社區的阻力或是說怎麼跟社區的融入，其實是很重要的。所以我們剛開始來這邊的時候，我們這邊就有跟這個社區去做一些互動，然後也跟這個社區有一些的參與……那像社區有辦一些社區的活動，那我們也讓孩子去做一些表演，可能像社區需要一些服務的時候，我們也讓孩子去做一些服務學習……那另一個是在社區剛開始的時候，還是有些人會擔心，尤其我們是收青少年……有一些社區的居民也會有疑惑，擔心說會不會破壞這個社區啊，就是青少年，他們會不會有暴力啊，那會不會有吸毒啊什麼什麼等等的一些問題。那時候花了一些精神去跟住戶友善溝通，也參與了管委會，就是讓社區的其他住戶就能夠多一點對我們機構、基金會，對我們要做這樣一個青少年安置機構的認識。(M4, 1316)

在少年做服務學習的過程中，也增進了少年們與鄰里間的關係，「本來他們倒垃圾人家會問『你從哪裡來的？』你怎樣怎樣，大家對他們是好奇的，可是後來鄰里也不會問他們這個問題了，就覺得他們是一群不錯的小孩。」(M2, 0640) 在這樣的鄰里關係下，協助少年的人，也就從家園擴及到鄰居：

我認為我們的孩子是社區的孩子，他不是一個單位的孩子或一個屋子的孩子，他其實是社區的孩子，那不就是我們長大的環境嗎？我們就跟隔壁的叔叔、伯伯、阿姨都有關係，然後雖然他不是我的家人，但他知道我是誰……孩子看到這些鄰居都是長輩，都會打招呼，那也是他以後回到社區一個生存的能力。(M2, 0704)

也有家園則是採取不主動與鄰里接觸，除非是常合作的店家，否則不會知道機構的狀況。

他們（鄰居）大概知道這邊有住小孩，是怎樣的小孩他們大概不清楚，我們也不會主動去跟他們講...會碰到，但是也不會主動打招呼啦，對對對。只有我們有一些合作的店家，比如說早餐店，可能跟他們關係比較好，他們也願意資助我們孩子，他可能就比較知道我們的狀況。(M3, 1018)

就訪談的家園來看，在與社區的關係中出現了比較不同的做法，有的家園會融入社區中，甚至參與社區中的活動，將鄰居也納進成為和少年「有關係」的人，有的機構則是採取比較明確的界線，不會主動讓鄰居知道家園的性質。

雖然對少年安置機構主管而言，「是不是家」並沒有一個定論，但家園的確是走在以「替代家庭」為目標的路上。家園所呈現出來的家庭圖像，大致上是自在、關係穩定且有規矩的避風港、安全感、歸屬感、原則內的自主權、教養理念、真誠有效的溝通、資源與機會、類家人關係與家族主義、從管控到培力、家園內部與外部的界線等十種元素。若再將其歸納，可以發現家園所呈現的家庭圖樣中，最根本的內涵在於關係與功能的理解，如圖 4-1。

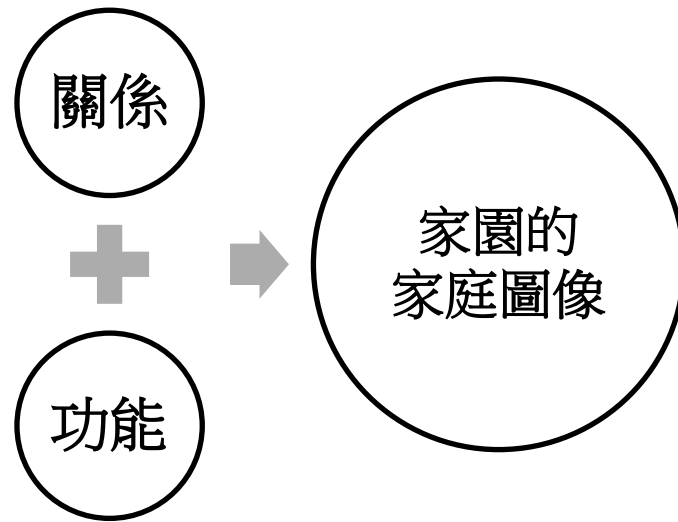


圖 4-1 少年安置機構中的家庭圖像

## 第二節 家園提供的「家庭式服務」

由上一節可以看出少年安置機構還是期待發揮家庭應有的功能，而其所提供的服務內容也融入生活中，提供「家庭式的服務」。在文獻探討時已經討論過家庭式服務的本質可說是建立在規律的日常生活、健康的依附關係、良好的互動品質與環境保護因子的培養。在家園所提供的服務中，每個家園都有其提供服務的重點，而其中可分為下列幾項：

### 一、「正常生活」的建立

在一次的訪談中，主任一開始就給了研究者一個很有意思的觀念：

我們家就是一群孩子一起生活的地方，我們比較重視的就是操作，所以我們有很多操作型的活動，有很多大家列為方案的活動在我們家是常態必備的活動。那我們只是近年來，我們試圖讓孩子正常，因為我們看到安置機構都是讓一群，就是你用不正常的方法對待這群孩子，但你期待這群孩子初到社會他是正常的，我覺得這樣是很奇怪的，所以我們試圖讓孩子在我們家正常，例如他有很大的選擇權，例如他可以安排他的小家旅遊，而不是永遠都是這一群人在一起...出去就是旅行團……那可是你真正一個家不是這樣的吧，如果家人出去玩，我可能可以睡晚一點，我可能可以自由選擇我這個景點要刪掉，我可能想說今天我要去某個地方……那所以但什麼叫做正常？這就是我們要討論的地方。那所謂的正常是那對我們來講我們沒有太多著墨的正常是，我們就把它當成一個我自己的家，我期待我的家跟我成長經驗當中我的家給我的那個自由度跟生活的樣貌…(M2, 0103)

「正常」這樣一個概念看似簡單，但在安置機構實踐上卻是個困難的概念。雖然大部分的機構工作人員都是在「正常」的家庭成長，但到了安置機構這樣的地方，卻自然而然用「不正常」的方式在這邊生活。而造成這樣的原因是否是工作人員其實心中已經認定會被安置的少年「需要某些專業服務」，或是在人力缺乏的團體生活的情況下，「被強迫」走入「不正常」的生活型態？然而這些與正常的生活樣貌是否有衝突，的確是值得再思考。



## 二、生活習慣與能力的建立

有些少年來到機構之前，因為之前照顧者的原因，一般人自幼養成的生活習慣並沒有好好的學習，安置後家園不但需要重新建立他的生活習慣，同時也需要培養他在這個階段所需要的生活能力。

他有多少生活習慣要調整…那個洗澡，有啦，都沖溼了…他都濕濕出來，我跟你講身體為什麼還臭臭的，他不知道這樣要搓耶，不知道每天要刷牙耶。…孩子進來滿口爛牙，沒有刷牙，沒有人教啊。(M1, 0233)

在每個環節上都有它教育的意義在，那做飯也有、我要去做勞動服務、我要去掃院子、我要去清狗大便，這些東西都有他們的意義在，然後這裡面就可以訓練他們責任。(M2, 0220)

當然說方案的部分還是會有，可是我覺得就是那種課程、那種排定的東西，我覺得其實對青少年來講很不喜歡，所以像我們這個部分的訓練都會融入在這當中…就是會讓孩子去做一些的練習，在生活中做一些練習。(M4, 0701)

而這樣的生活習慣與能力的養成，是融入在生活中，透過生活中的事件去重複練習，生活中的小事也可以具有教育的意義。

## 三、關係的建立

在訪談的過程中，關係的建立是每位主任都很強調的部分，這是一個很困難但又影響著整個安置過程中服務的提供與成效的重要關鍵。

我覺得比較困難的部分還是在孩子建立關係，因為一般家庭的話孩子你是從小就這樣帶，其實你會很熟悉孩子的個性、特質，你大概知道很快就可以摸索出孩子的一些你要怎麼去掌握跟管教，去教導這個孩子。可是青少年真的，當他來到我們這邊的時候，他可能前面已經有很多的受傷，然後他可能會很退縮、可能會很攻擊性，那我們光是前面那個建立關係就覺得是一個很困難的部分，才有辦法進到後面你跟這個孩子的了解，才能用一些適合的方式去教導他，我覺得那個前面真的是很辛苦的。(M4, 0320)

那我會覺得我從哪裡去看出他們的關係？因為老師報告的時候你就可以聽得出來，那孩子在什麼時候你就知道這兩個人的關係穩定了？孩子他有問題主動來找老師：「我跟女朋友吵架了。」還是「老師，我想追某某人。」我想追那個妹，我和女朋友吵架，或者是今天學校偷抽菸，因為通常願意這樣講的話，表示信任關係夠。(M1, 0524)

這樣的關係該如何建立？根據主任們的經驗，真誠的、以行動去示範，是可以讓少年們感受到工作人員的用心，就會信任工作人員，也願意表現出自己真誠的一面，學習到與人良好的互動。

平常生輔老師就會沒事的時候就會去關心孩子，聊一聊他生活狀況啊，帶孩子玩一些遊戲啊、玩牌啊，甚至假日帶他們出去玩，帶出去吃飯，透過這種比較是行動的方式去讓孩子去感受到他的老師，我們是一群關心你們的人，在乎你的人。(M3, 0404)

你光跟他們說我們給你權力，給你權力，他們是無法相信的，要他們來爭取了，你真的給了，他們才相信「喔，機構會這樣做。」對，那個他，孩子沒辦法用思考，太多的傷害也讓他們不相信機構、不相信人，所以你必須是示範給他看的，所以對，所以在我們機構我們覺得這樣是對的，出去孩子穩定度也高，對，他不需要在我面前作戲了。(M2, 0513)

我覺得那個孩子貼心的部分啦，就是他也真的會感受到你們的辛苦。像我們有時候年底在忙核銷又各種狀況的時候，人留下來我們在加班，我們的孩子就會一直來叫我們說趕快來吃飯，吃完飯再弄。就是一個、兩個、大家都會這樣進來，我真的覺得說他們也有感覺到我們工作辛苦的部分，他們也會來問有沒有可以幫忙的，我覺得這都是生活中小小的貼心…我們有時候也會去對照那孩子剛進來的時候是怎樣的，到後來經過這樣的一段時間他會來關心我、關心大家，甚至會想要去幫忙，我覺得看到那個孩子的改變真的覺得印象深刻。(M4, 1536)

這樣的關係建立不易，家園也希望這樣的關係是延續下去，並不會因為少年結案或是工作人員離職而完全斷掉，類家人的關心仍繼續存在。

我也常跟我們工作人員強調，每個人可能因為你的生涯規劃，要再讀研究所啦，或者是結婚了，可能搬家等等因素要離職的話，我覺得後續跟孩子的那個聯絡跟關心，我覺得不要讓孩子覺得關係就是斷掉的，其實我們努力的就是這個部分，孩子有些就會跟我們工作人員，就是之後工作人員會約他們吃個飯或是來看看他們，我覺得其實就是讓孩子會覺得就不是跟他以前的那種人際關係，就是都切斷、切斷的那個經驗，我覺得是很好的。像我們有些孩子結案了離開這裡，也跟我們工作人員都有一些連繫，那他有些事情可能在FB、在line上面，就會去有些關心，那就比較像家人的互動情形，不是像機構因著他在這裡他才有關係，不在這裡就沒有關係，這個是我們在努力的部分。（M4，0405）

#### 四、正向經驗的建立

家園在與少年建立關係的同時，也同時著重少年正向經驗的建立。讓少年擁有更多的正向經驗，可以拓展他思考的面向，也對其人際關係與自尊自信的增加有一定的影響。

因為孩子很需要陪伴，但那個陪伴不能只是單一的爸媽的陪伴，有時候像朋友一樣需要被關心啊、需要被支持，遇到困難需要有人給一些建議，所以我們就是透過這一些過程，一點一點去和孩子建立關係，同時也在這過程中去影響到孩子……怎樣去營造一個正向的經驗，包含情緒經驗和成功經驗。（M3，0207）

……就是他在原來家庭沒有那麼多經驗，譬如說，好，我們希望他升學的經驗，可是家人都只是國小、國中畢業，或者國小國中就開始做工作了、或者逃學了、或者媽媽就結婚了，那這些為他來講是沒有那些思考，你硬要他去做，你要他出了社會就變成正常的……（M2，0224）

這種被愛的經驗對他離開以後一定有效果，可是什麼時候收效果出來不曉得……這兩年對他來講，被愛的經驗是很重要的，讓他知道什麼叫做被愛，我還是可以被愛的……（離園後）即便他跑到監獄裡關起來，你去看他，你也可以從他言談中看出這兩年被愛的經驗很重要。（M1，0326）

……孩子也在試探我們，他慢慢的透過各種的關心、各種的活動，有時候可能真的碰到一些事件，他真的有感受到我們是在關心他、照顧他的，跟他以前過往的家人經驗是不同的，孩子才有可能打開他的心。(M4, 0329)

各種正向經驗包括被愛的經驗、不同以往的被照顧以及生活經驗，這是希望少年在家園生活中能去感受體驗的，但從主任們的經驗中看到這樣影響形塑的過程中，「時間」是一個很重要的因素，另一個則是「關係」。「關係」開啟影響與改變的契機，但「關係」的建立常是需要「時間」，少年的安置期通常是有個期限，家園是否能「決定」少年結案的時間？這部分留待下一節繼續討論。

## 五、環境保護因子的建立

少年安置機構就是保護性機構，這裡的「保護」，從家園主任的經驗中，研究者將它理解為「環境保護因子」。家園提供的環境是適合少年生活與學習，無論是工作人員的理念共識、服務的提供、犯錯的處罰，甚至將鄰里都納入成為少年的保護因子，都是期待在正向的環境中讓少年自身的力量能夠獲得滋養茁壯。

從安置的角度來看，我們很強調的就是正向經驗的建構，這跟復原力的概念是很相近的，看到孩子的優勢的部分，我們以往到現在採取的做法是我們在個案的輔導上面、生活照顧上面、甚至是一些活動的設計上面，去導入如何讓孩子獲得正向經驗的方式。(M3, 0208)

就是讓我們夥伴也知道說，他就是來參與這樣一個努力，這樣的一個期待的部分，再來就是我會在不同的時候給他們個督，我們的工作人員就是每個月至少都會有一次個別的督導，那就會跟他們去討論這些，也會跟他們對焦他們工作的情形。在他們新進報到前三個月左右，大概就會跟他們比較密集一點，有時候一個禮拜、兩個禮拜就會找他們談一談，有時候可能，因為他們都比較年輕，都沒有帶孩子的經驗，那必須跟他們談很多不同的教養觀念，或者是要怎麼去磨合他們對輔導啦，在這樣生活當中怎麼去實踐這些自立的觀念，就是跟他們去做很多的討論和分享，我覺得也是滿重要的，就是其實他可能也需要大家給他的一些支持跟鼓勵跟肯定等等，就是會比較是這樣的情形。(M4, 0521)

為我來看，孩子犯錯是天經地義...孩子就是在犯錯當中重新去體會什麼叫被愛，然後重新體會什麼樣，因為是非對錯他很懂，他難道不知道偷東西錯嗎？他也懂啊...怎麼控制自己的問題，可是那個東西是需要一個過程的。(M1, 0405)

像我有個孩子有次逃學，然後後來我們也出去找嘛，後來在我們家門口看到他，我就問他說你怎麼回來了，你回來幹嘛？他說沒有，後來就碰到隔壁阿婆，她就問我說你要去哪裡，「我要跟你老師說你要去哪裡喔。」(台語)他就想算了，再走走走走走，又碰到一個同學的媽媽，「你要去哪裡？我打電話給你們老師喔。」他想一想好像他到哪裡都碰到熟人，那算了，我回來好了，他就回到家園，然後在門口看到他。這個經驗對我還滿經典的，我覺得當鄰里跟我一起照顧這一群孩子的時候，孩子是獲益的，他們也不陌生、不自卑了。(M2, 0626)

這一節的討論，歸納出家園所提供的家庭式服務著重五個部分，可以用下面的圖來表示：

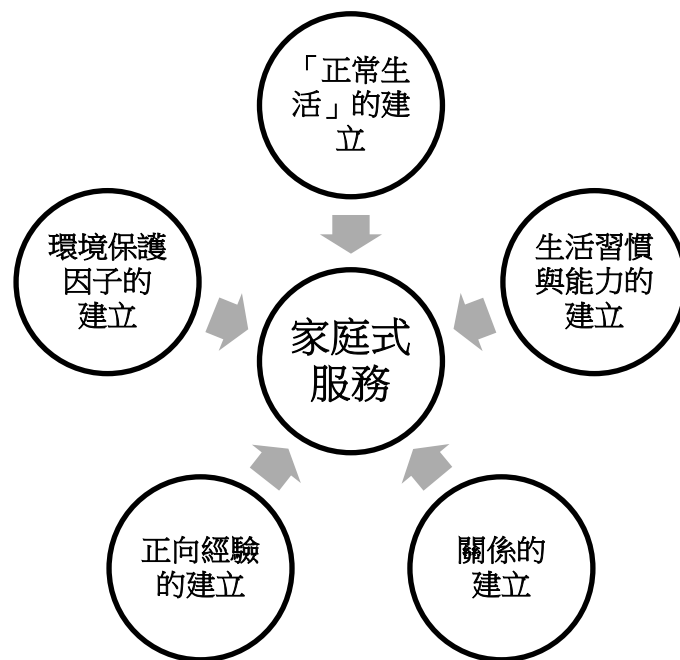


圖 4-2 家庭式服務的內涵

### 第三節 政策執行在家園中的矛盾

政府的公權力或是政策的介入，初衷應是一方面監督機構提供的服務品質，另一方面協助機構在提供服務的過程中能夠更順利。但在訪談的過程中，卻常令我感到政策在執行上前後不一致、原本良善的立意卻因缺乏彈性反而限制重重等矛盾，也充分考驗家園在經營管理上的價值抉擇。

#### 一、家園的空間規劃

兒童及少年福利機構設置標準第 20 條，安置及教養機構生活空間之規劃，應以營造家庭生活氣氛為原則，視服務性質設置辦公室、保健室、多功能活動室、會談室、圖書室、客廳或聯誼空間、餐廳、盥洗衛生設備、廚房、寢室、工作人員值夜室、其他與業務相關之必要設施設備，並視業務需要增設調奶台、護理台、沐浴台、育嬰室、職訓室、會議室、情緒調整室、會客室、健身房、運動場等設施設備。在第 21 條以及評鑑指標中，對於樓地板面積的比例則有嚴格規定。研究訪談的家園，基本上都符合設置標準的規定，但主任們對此也有不同的看法：

說實在的我知道他們（政府）在保護孩子的權益，可是我認為帶孩子好跟不好是關係、是互動，不是設備……譬如說它要諮商室，我們家有院子，在那邊走路講那邊，沒有比一個諮商室好嗎？……保健室，你把一個孩子孤零零地丟在保健室，還是他在房間我隨時都可以去看他？……辦公室，所以工作人員都在辦公室，不要跟孩子相處嗎？對啦，所以不知道耶，我們有符合規定啦，但我不是那麼認同這件事情啦。（M2，1218）

今天哪個家庭真的給孩子那麼大的空間？……我們這裡是符合，因為我們夠大，只是我會覺得那一塊是不合理……你可以管制人數，而不是一個人應該要有多少坪。你在這邊讓他住得這麼舒服，對不起，他出去一樣啦，你以為他出去都可以回到有錢爸爸、媽媽的身邊喔，沒有！我們孩子出去，有錢的住套房，沒錢的人就租小雅房，還兩個人一起租。（M1，1535）

……可是住在機構久了，機構的居住空間或是物質條件其實比原生家庭好很多，那有些孩子就會開始說「一定要回去嗎？要回去這麼多天嗎？我可不可以

少一點？」……所以這個就是機構在朝各個更好的環境提供，可能政府規定很多的機構設置標準，坪數啦什麼什麼……包括說各機構也會去運用一些資源，能夠把環境，可以給孩子都是一個比較好的，可是這個部分真的對於青少年的返家的工作，其實是也給我們一些提醒啦。當然不是說我們就不要把機構弄好，那可是這個東西提醒我們，在孩子的工作部分有多一個是我們要怎樣銜接孩子可以回去的一個部分。(M4, 1822)

我們可以瞭解政府為了確保少年的權益，在住屋的規定上確實考慮了很多硬體環境，希望能給少年較好的生活環境，但從實務的經驗上可以看到，這樣的一些空間的設置不見得能更有家庭的氛圍，甚至會造成與原生家庭或是自立生活的住屋落差。另一部分是，在家園的「自立生活」訓練中，常會希望少年學會運用社區中的資源，而設置標準又期待機構中有圖書室、健身房、運動場...這些社區中有的公共設施，似乎成為限制少年活動範圍僅限於機構中，這與讓少年融入社區的政策觀點似乎產生矛盾。

它有一個說機構的戶外活動場地……我也很想我們少年可以啊……你怎麼有能力再買一塊地來做籃球場？……我覺得我鼓勵我的孩子去運用社區的資源，就像他們（評鑑委員）會說你們機構有沒有什麼圖書空間？我覺得我想要的孩子他們去社區就有圖書館啦，他們就是要去運用這樣的資源啊，你就是要協助孩子能走出去這個，不要把他們都是在機構內……青少年機構我們既然是要做自立生活，就是要教孩子，他也要會用各種資源……那我就覺得評鑑的就是軟硬體設備標準，我覺得是可以再討論啦。(M4, 2207)

在建築法規中，兒童少年福利機構需要有無障礙設施，從一位主任的經驗中也發現了這是個可以再思考的議題：

這次說我們殘障扶梯扶手不合格……第一個，我不收身心障礙的，我收的是有生活自理能力的大孩子，我們哪一個孩子在扶扶手？……扶手剛好給他們滑，溜滑梯，你知道嗎……改了，我們花了很多錢啊……可是為什麼我們募款那麼辛苦，錢不用在孩子身上，用在我們用不到的地方？我們不收身心障礙的，然後問的結果這邊叫做「公共設施」，所以一定要有……我安置家園你們把我當成公園

喔……安置家園誰在對外參觀，所以莫名其妙嘛，所以他說他要來檢查這一項，我能講什麼？唉！（M1，1435）

兒童少年機構的類型很多，對於未安置身心障礙者的少年安置機構而言，除了一般的扶手之外，是否需要再有身障專用扶手的確值得再商議，且對募款不易的私立機構而言，募得的善款更需花在刀口上。由於家園是個團體生活的地方，在安全的標準上確實該以「公共設施」的公共安全標準來嚴格把關，但在一些細項上面，主管機關或許該就少年安置機構的屬性而有更彈性的標準。

## 二、照顧者該具備的資格

一般人在孩子出生之後，很自然地就會被認定是父母，不需要上親職相關的課程，也不需要什麼資格認證，父母從養育孩子的過程中學習怎麼當父母。但要成為少年安置機構中的「替代父母」，政府期待他們需要有些專業裝備，才能成為家園中的生活輔導員。因此希望這些工作人員是家政、護理、兒童及少年福利、社會工作、心理、輔導、教育、犯罪防治、社會福利、性別相關系所畢業，否則就必須要專科以上並取得生活輔導人員專業訓練結業證書者、高中職以上擔任三年以上助理生活輔導員或者相當普考以上社會行政或社會工作職類及格。

但實際上，主任在找工作人員的時候，雖然會把「符合資格的專業人員」這把尺放在心中，但他們更重視的是「人格特質」，具有彈性、熱忱、願意溝通、願意改變、喜歡和少年相處與吃苦耐勞，似乎更是家園對生活輔導員的資格標準。

我找的是他（生活輔導員），第一個他比較有彈性，他的個性比較有彈性然後吃苦耐勞，然後一點就是他真的很喜歡跟孩子互動，因為這個太重要了，因為那種死死板板的，尤其那種上對下的，喔，那個就很慘。（M1，1230）

我覺得做安置還有一個很大的是人格特質，而不是資格標準……大部分會找合格的社工系畢業的……我覺得我不在乎那些成績（評鑑），我比較在乎的是我的孩子有沒有被好的對待……可是因為我開始用一些有資格的人，可是後來我發現他都在傷害孩子，那我還是請他走，但有一些不是合格的，那進來後我再請他



去補足資格嘛，但人格特質是比較重要的。沒有一個人完全符合安置機構的所有人格特質，但我覺得這個人可以改變、有彈性、願意溝通，這樣我都比較願意用。  
(M2, 0318)

在用人部分我會先去看整體家園現在需要的人才類型是什麼，對，我們家園算是個團隊的工作……需要有不同角色在裡面。在用人上面第一個會考量到的是現在機構還欠缺那些角色，並找到符合這樣特質的人……第二個，從專業和熱忱來看，我會先把熱忱放前面，對，有些人雖然有專業，但是只把這份工作只當成是一份工作，他對青少年沒有太大的興趣…如果心態方面沒有調整過來的話，說坦白的，以家園這種工作 loading，是做不久的。(M3, 0438)

由於訪談的家園安置人數均在 25 人以下，規定應有的專任工作人員為生活輔導員、社工員與主管，而這三種人員若非相關科系畢業，都有相應的專業核心課程學分班可以取得資格，因此這也是當家園任用非相關科系畢業的工作人員時的配套方法，但這樣的方式也會有些狀況，「應該理論上是可以，但是實際的操作上面有困難，現在開這種生輔員學分班的越來越少。」(M3, 1433)除此之外，課程的實用性與課程的吸收程度也受到質疑：

受了訓練的工作人員，我說過，其實是人格特質，做媽媽是什麼樣人格特質？所以你要受完訓才能當媽媽嗎？嗯，所以他受了這些訓又怎麼樣？每一個學分，你告訴我每一個學分他學到什麼？你告訴我他有實際去操作嗎？也沒有。(M2, 1226)

他們受了那樣的訓練，我不覺得受訓不對，是好，那你如何評核你到底是不是合格出來？我只要乖乖每一堂課去，不管我發呆，不管我打瞌睡，只要坐在那裏就可以拿到資格了，是這樣。我的工作員不去那他們告訴我浪費時間啊，嘿啊，我上班已經很累了，我還要去上那個，我不要。(M2, 1336)

對於已經在第一線上卻未符合資格的工作人員而言，所需要的是可以獲得工作知能的訓練課程，以及取得相應的資格，但這樣的課程卻讓工作繁重的工作人員缺乏參與的興趣。

在過往的安置機構研究中，人員流動率一直是很大的問題。勞心勞力、繼續進修、需要住宿與輪班、薪水不高、缺乏升遷機會，都是造成離職背後的推力。

我們的老師很耗能，很耗能量，我跟你講我最擔心的是我們老師 burn out。  
(M1, 1210)

因為青少年不好搞，對啊，他是一個大起大落的領域，就是當你跟孩子到達一定程度關係，效果出來的話，孩子的轉變跟成長，常會讓你非常非常感動或是驚豔，但有更長一段時間是，你無論怎麼樣帶，孩子都很難有起色，還不停地給你找麻煩，所以我說這是大起大落的狀況，所以如果對青少年真的沒有興趣的人，通常很難熬得下去，他會想說，天啊，這些小屁孩為什麼總是這樣子，對啊，然後通常表露出這種狀況就很多負面的情緒上來，工作就越來越倦怠，沒有成就感。  
(M3, 0507)

他既然是專業人員他一定有他的生涯規劃，想再升學或是什麼。老實說我不可能不期待這些人你們再去考研究所、考證照，像心理系的他們就要再讀研究所才能考證照，我覺得這是一個專業人力培養的必經之路，所以我也不能說你繼續在○○（家園名稱）不要去考。所以你說流動率，像這樣子的情形，我覺得是很難避免的，當然我們也很期待工作人員一做就是十年、二十年。(M4, 1932)

其實不只生輔啦，其實包含社工現在整體的薪資水平跟薪資結構其實還是偏低…對於這些社工到達某種年齡層，或生輔員到達某種年齡層，他要成家立業，不可能都待在家園嘛，他有自己的家庭要養，怎麼樣去評估家庭跟事業，這是遇到一個很大的挑戰。你如果說生輔老師賺很多，一個月四、五萬，為了這四、五萬你住在家園裡面還算值得嘛，本來薪水就那麼多，如果今天有更好的條件，我去當了社工組長、我去當個副主任、我可以回家陪我小孩，薪水又比較多，我為什麼不去？所以，對啊，所以又是一個現實的考量啦。(M3, 1512)

我們這邊的社工、生輔我們就是全年排班的情形，假日可能有活動還要帶孩子出去，人力上社工可能也要和生輔一起帶…生輔員他們主要是夜班、主要是假

日，就是孩子們在就是他們的工作時間，那像一般社工、心理畢業的，人家都是常的上班的時間。(M4, 1920)

工作人員是確保安置服務品質最重要的一環，所以評鑑很重視人員的流動率，但很多的現實因素未能改變，純粹考量這一項而未能瞭解機構面臨的狀況，也是家園很深的痛。

所以有時候我們說真的是滿殘忍的一件事，像評鑑的時候就會說機構人員的穩定度，我覺得真的是一把刀插下去的感覺，我當然希望人員穩定啊，招募已經不容易了。(M4, 1930)

今年評鑑他們說流動率太高的就沒有辦法得到甲等以上的成績，我覺得我做了那麼多，我可能因為這個得不到甲等，那我覺得，那我就認了。如果政策沒有辦法因應在地的需要，或者他看到的只是表面，因為這個我必須讓讀社工系的工作人員繼續留下來傷害孩子，對不對？如果站在人的立場，誰在乎？對，但不滿，但不滿。(M2, 1139)

家園在留任上有現實的不利因素，在招募上也並未因開放了核心課程學分班而容易招募：

所以我就讓他（資格）不符合，我覺得我只能選邊站，我今天要符合，我這裡是安置機構，24小時都要有老師，我今天老師離職了空缺了，要怎麼辦啊？...有陣子缺一個老師，我找不到人，我跟你講不是我挑耶，是沒人要來應徵耶，我104（人力銀行）登了兩個月喔。(M1, 1308)

我在之前招募困難的時候，我也有想過用非相關科系的，那第一個也是沒有這樣的人來應徵，我們其實有修改我們應徵的資訊...我想一個是工作的時間啦...因為我們是晚上在這邊睡覺的...有時候假日也要輪班，那這個東西是相對困難的。(M4, 1939)

除了工作型態之外，也有對於青少年族群不瞭解而產生的擔心，造成人身安全上的考量，而降低從事這份工作的意願。

一般人會覺得光要住宿這件事情就會大打折扣，會認為天啊，他可能會對機構構想像是說，學生會不會很難搞？半夜會不會被怎樣？有安全的顧慮，你知道嗎。當然這事實上的確是有可能的，的確是需要擔心的點，但是通常你會擔心，就代表你對青少年存有偏見或是誤解，這是不容否認，但這沒有對錯啦。(M3, 1504)

甚至他們有的是面試完了，覺得其實是有興趣的，他回家了可能跟家人說，家人會比較擔心，也會擔心跟一群青少年，這群青少年會不會，像我有遇過的，有人就會問我說我爸媽擔心這群青少年會不會有暴力的情形啊，會不會攻擊啊，也會顧慮他們工作安全性的部分啦。(M4, 2027)

在正規學制訓練的專業人員上，家園也發現對於在學的實習生或是畢業生，因為有太多領域可以選擇，相對的這種需要住宿、排班、第一線照顧的工作很難吸引相關科系的人才。

…但是真的在做社工或是心理相關專業的人，但他們對這樣的一個工作投入程度，就是興趣的程度，真的有落差，我已經問過不下好幾屆實習生了，就是這兩、三年來，他們在選擇實習單位的時候，少年這一塊已經由熱門變為冷門的項目了，對啊，那在實習階段都如此了，所以現在真的已經剛畢業要投入社工領域的在選擇家園這樣的工作，我覺得真的，好人才不好找啦，那這個現象其實不論是我們或是其他安置單位都遇到這樣的狀況。(M3, 0428)

願意投入青少年工作的本來就比較少，然後青少年可能又有社服中心或是其他，那願意再到這麼的一線的去照顧孩子的專業人員，我覺得真的是很不容易啦。(M4, 1928)

家園中的工作人員與少年生活在一起，工作人員對服務的提供有很大的影響力，尤其是會被安置到少年安置機構的孩子，多半以往沒有較正向或是穩定的人際關係經驗，家園也希望藉由穩定的環境來讓少年獲得新的經驗，但安置機構工作人員的流動率一直是多數機構面臨的難題。

政府看到了安置機構流動率大的問題，採取的方式是放寬資格，輔以開辦核心課程學分班來讓新進人員取得專業資格，但課程缺乏相對應的評核，工作人員

也因工作勞心勞力，這樣的進修模式也造成他們的負擔；此外政府也藉由評鑑希望能降低人員流動率，但安置機構一些結構性的問題，像是住宿、輪班、薪資待遇等現實問題無法獲得改善，只是一味拿流動率作為評鑑的最高準則，恐怕只是抹煞真正用心在提升服務品質的機構。

### 三、體系內職責劃分

對於司法轉向的少年，安置期就是兩年，但可以延長一次為四年，但是否延長取決於法院。社政轉介的少年在安置上比較有彈性，但決定權也多在主責社工，有的會接受機構的評估建議，有的則是堅持自己的評估。家園會以少年最佳利益的考量下與公部門進行溝通。

你說轉向制度好不好？轉向制度很好啊，轉向制度然後判了輔導安置兩年，轉向制度很好，但為什麼只有判兩年？究竟判兩年他們要達到什麼目的我不曉得，他們有沒有去研究過，國中孩子觸法跟高中孩子觸法都是判兩年，結果會有什麼不一樣？沒有人看這個差異性，不會有人看這個差異性，公共政策下幾乎沒有差異性在。(M1, 1032)

說真的，就還是看合作的社工是不是瞭解安置，是不是有開放的態度去討論，如果有這樣概念的人，在合作上面就會比較順利，但是如果他們還是專注在自己本業上，還是認為應該以家庭為重，或認為自己是放小孩的人，在地位上覺得自己位階較高的話，就非常難溝通。(M3, 1331)

我們會爭取。譬如說法院結案了我們就會要求他轉社會處，社會處持續安置，我們會主動為孩子爭取。對，當然都會有限制，但是我們不是一個比較聽命的單位，我們會去談判，對，我們覺得孩子的需要是我們比較在乎的。(M2, 0207)

家園會如此糾結安置的期限，主要是因為在短短兩年的時間，少年還不足以培養足夠的能力去面對外面的環境，在這樣的狀況下，少年很容易又重返當初的生活模式。

但是司法的孩子，以公共政策他就是兩年，所以兩年能做些什麼？非常難，因為他是大孩子。所以我在這一塊有很深的反省是，如果單只這樣做，民間單位

淪為政府的橡皮圖章，政府有啊，我有做啊，司法的孩子做了什麼？可是沒有人會去問，兩年改變了什麼？我這樣觀察下來，一個孩子進到這裡，到他認同這個地方…到關係穩定下來，最快最快，半年，那你剩一年半（可以工作）。（M1，0226）

我會覺得我們是個收大孩子的機構，為我來看，我覺得他那種內在，我會很比較在意，很有時間壓力的時候，他內在那一塊力量可以發揮到多少，因為那一塊才是關係到他出去以後他的生活。不然有啊，我們有孩子出去八大行業，一滿18歲八大行業你能怎樣？對，沒有辦法，為了現實生活。（M1，1023）

少年安置機構在法律上的身分是為了保護少年而成立的，但是當家園評估少年還不適合結束安置時，這個「家」似乎不能保證可以真的保護少年，讓他能夠繼續安置，而阻礙家園保護少年的卻又是法令。希望保護少年所以有保護安置，但又因執行上缺乏彈性而導致少年可能又會重返過去的生活型態，那當初安置的意義何在？

#### 四、團體生活中的個別化

在主管機關的定義中，25個床位以下就稱之為「小型機構」，雖然訪談的家園床位多為十餘床的小型機構，但以「家」的規模仍舊是團體生活的型態，在主任的經驗中，青少年的特性與人力讓個別化在家園中執行上是很具挑戰性的。

每個孩子不一樣，每一個孩子有他的特性、他的個性、他的背景。每個孩子不一樣，但今天真的違規的時候，我只好照家規走…很多時候個別化與集體生活是衝突的…我覺得這一塊非常大的挑戰，因為你真的講個別化，那個一天嗆十次，現在嗆五次，你個別化可以怎麼處理，但是太嚴重的，還是得家規走…你今天放過他，我跟你講，很快，大家都在學…你今天沒處理大家就學，所以處理就很重要，我就只能強調，重點不在處罰，重點是處罰那個過程，我們工作人員怎麼幫忙孩子，再重新看這一段，走那個過程。（M1，0633）

尤其在這樣的團體生活當中，其他孩子我們還是要顧到嘛，有一個這樣的孩子的時候，我們就要特別花心思去跟這個孩子談，多陪他，我覺得真的是人力上一個很大的挑戰。(M4, 0339)

也有家園在團體的生活中，為每個孩子能製造建立「個別關係」的機會。

不然每個人都在機構裡面，就你知道我是一個老師，我不可能只管你嘛，我一定要管全部人，所以永遠關係都是一樣的，可是就像你成長到大，你跟人有沒有特別關係？我有耶……但我跟他至少有一點小小不一樣的關係，就那一點點就夠了……所以我覺得我們家的工作人員跟他們有一點類家人的關係，所以我希望他們有個別的時間，所以他們一個月會有一次出去約會，就譬如說買買東西啊、逛街啊、吃一餐飯啊這樣子。」(M2, 0922)

## 五、被切割的服務輸送

當少年結案後，通常不是返家就是自立生活，在整理訪談資料時我發現一個有意思的現象，有的主任會特別提到「自立生活」，整個安置期間自立生活能力的培養亦是與少年工作的重點。但是在過程中，並沒有主任特別提到「返家計畫」，難道返家對少年來說不是一個選項嗎？或許從以下的談話可以找到我問題的答案：

我們基本上不直接對原生家庭工作，在分工上面這個工作都是在主責社工身上，我們主要還是孩子個人，但是我們需要跟主責社工密切聯繫去瞭解案家的狀況。(M3, 1321)

我們有些孩子，我真的覺得，可能主責也是個案太多，他們沒有辦法去關注到每個家庭工作的部分，我們的孩子就會變成那個返家就會變成遙遙無期。或者說那個家庭雖然是可能說孩子因為疏忽、嚴重疏忽、虐待而被帶出來，可是那個家庭可能還有其他人…可是其他人是可以有些工作或功能的…雖然孩子被帶出來，孩子在我們的照顧下雖然生活是沒有疑慮，可是我覺得就它還是他的家，那孩子還是會關心、會擔心，甚至會期待他可以返家，我覺得這也是我對社政單位期待的部分。我知道當然是有大家也會期待說你安置機構可以去家庭工作的部

分，可是有時候會有一些主責跟我們分工討論的部分，那我覺得就是，像有些主責會告訴我們可以去做的，可是有些主責就會覺得那是他的工作，可是他又沒有好好去做…那另外有些主責真的對孩子非常的用心…可是有些主責社工…還是我們社工聯絡事情的時候才發現我們孩子的主責社工換了…那甚至有些主責社工變成是，我們都會一直跟他討論，「你的這個孩子要念高中囉，是要回家那邊念還是這邊？」都會變成好像是被動一點的感覺。(M4, 1708)

公部門的社工，被賦予「主責」的身分，但可能又會因為個案量或是對自己角色的期待不同，而導致不同的處遇結果，這也使得家園希望在服務網絡上能夠更順暢。因此自立生活的少年是否真的是因為不適合返家，抑或是未曾為返家而努力，這是有待商榷的。有些少年是期待返家的，即使成年後他仍選擇自立生活，但也不代表他放棄了與家人的聯繫。由於家園是目前少年的照顧者，某種程度上來說是相當瞭解少年的，或許由家園進行家庭工作是一個合適的選擇。

我們常常說像有些親子衝突的狀況而出來安置的，我們這邊已經花了很多心思，孩子也做了一些調整，可是他的父母對他其實是沒有改變的，那個管教方法是沒有改變的，我覺得孩子回去其實是一樣…我們就會一直去跟孩子磨合，磨合怎麼樣的一個親子互動的方式，可是他的父母沒有跟著同步調整，其實孩子回去一樣衝突啊…人跟人之間是一個互動的情形的，那孩子跟你會有衝突，可是為什麼他在其他的狀況是不會有的？其實我都覺得那是一個調整出來，孩子也需要去做調整，父母也需要去做調整，調整出你們家裡的一個方式。」M4, 1728)

有一件事情是我們在做的，就是我們會協助這個孩子回到家庭，而不是他永遠要跟家庭切割，所以那關係的修復也是我們在做的…家長知道我的孩子有好好被照顧，其實他們沒有太大的抗爭或什麼，我覺得當家長有情緒找孩子有幾個，就是當他不諒解你為什麼要把我的孩子帶走，當他不是真的出於虐待而虐待，譬如說我就是對你的成績有情緒我打了你，我不當對待你，如果不是這樣的東西的話，當他有情緒是覺得你把我孩子帶走……我覺得這個過程的溝通跟我們，就是我們剛開始做安置的時候我也是跟家長很有距離，後來我是將家長納入，一起協助孩子的團隊的時候，那個（家長抗爭）就比較少了啦。(M2, 1018)



無論最後少年是返家或是自立生活，目前政策上有專門負責後續追蹤的機構接手離園後少年的訪視，但這樣的服務成效似乎沒有預想的好。

結案這一塊目前公部門做得很不好，整個自立生活這一塊做得很不好，案量高，而且這麼大的孩子，你沒有跟他建立關係誰理你啊，我們這青少年一個個不是都這樣嗎？不容易啦…你以為會進機構的孩子，經過兩年，一個月連絡一次就沒問題了啊，如果那樣他真的不需要進機構。(M1, 1123)

在評鑑的指標上，直接服務的部分包含了兒童少年與原生家庭或親屬之重聚與離院兒童少年之協助與追蹤輔導，評鑑指標將其納入，代表政府是期待機構能提供這些服務，但實際了解機構的經驗，這兩個部分因為與公部門的分工或是機構自身人力的緣故，不見得每個機構都有辦法提供這些服務。

從少年安置到機構直到結案的後續追蹤，這看似是一完整的服務體系，在目前的實務操作上卻被切割為三個部分，若三方沒有形成良好的合作模式，在服務的輸送上反而容易造成斷層，功倍而事半。

相信政策訂定之初絕對是希望讓少年安置機構能有好的服務品質，但當政策行之有年，在實務工作上明顯發現有執行上的瑕疵，是否就該重新檢視這一規則的適用性？目前法令將兒少安置機構全部以一套標準來看待，但安置對象的年齡層不同、機構的大小規模不同、轉介單位不同、機構所處地區不同…機構所呈現出來的特性也很不一樣，硬要套入相同的遊戲規則，反而讓機構感到縛手縛腳，一些規定也未考量相關配套措施，不免令人有便宜行事之感，也難怪有主任認為機構指示政策的橡皮圖章，在執行上感到無力。

目前的安置政策，在少年安置機構的實務經驗中，不但發現了政策與實務執行之間的缺口，同時政策與政策間也充滿著矛盾。政策在制定前後，並沒有考量機構的實際狀況，或是忽略每個機構的獨特性，而以一視同仁的方式來要求。許多政策在訂定的時候是出於好意，但未全面考量整個兒少保護的服務體系與安置機構的限制，也就沒有進一步的配套措施，反而造成機構執行上的束縛。再者，政府雖然期待安置機構成為家，但其相關的法規與辦法中，卻是以機構的視角規

定了許多不屬於家庭中具有的設施設備。安置機構在先天上有著不利成為家的限制，鼓勵安置機構成為家的政策卻又造成機構在執行上的阻礙，安置機構希望要成為家就難上加難。

## 第五章 研究發現與討論

在研究最初，研究者提出兩個主要的研究問題，希望瞭解這些以家園為名的少年安置機構，其管理者是否以「家庭」為基礎來建構出機構的生活樣貌，同時在這樣的基礎上提供什麼樣的服務？政策期待「安置機構為家」，這對少年安置機構又會有什麼影響？本章首先就研究發現從生態觀點來看少年安置機構，再來是政策對安置機構為家的影響，接著探討安置機構是否為家，最後則是研究者在研究進行中的反思、本研究的限制以及對未來研究的建議。

### 第一節 從生態觀點看少年安置機構為家

在整理出研究結果，研究者發現可以用生態觀點(ecological perspective)來討論安置機構為家這個議題。

黃韻如(2006)彙整 Bronfenbrenner (1989)、Germain & Gitterman (1995)、Greene & Ephress (1991)、Greene (1999)、Killian (2004)、鄭麗珍(2002)等人的資料，將生態觀點及生活模型(life-modeled practice)的重要概念分為下列八個部分：

1. 生態觀點強調人與環境間的適合度(person: environment fit)，認為應將「人」及「環境」視為在一個特殊文化及歷史脈絡下的獨特系統相互影響及互動，強調人與環境間的特殊關連性。
2. 強調生態式的思考模式(ecological thinking)。當我們嘗試操作一個變項時，其他的變項可能同時間在運作，強調思考的重點並非在於原因，而是兩者間交換的結果。
3. 強調壓力源－壓力－因應行為(stressors-stress-coping)間之關連性思考，是社工者預估及干預的重要基礎。相同壓力源及生命議題可能對於不同的人，帶來不同的認知情緒，或為挑戰，或為壓力。

4. 強調重建或增強案主的人際關連能力(relatedness)、勝任能力(competence)、自尊(self-esteem)、自我方向感(self-direction)，將有助於案主發展出自我效能，以面對及解決所處的環境議題。
5. 強調個體所處的環境脈絡的評估。
6. 尋找適當的棲息地及地位(habitat and niche)
7. 關注強制權力及剝削權力對弱勢族群的傷害。
8. 個人生命歷程(life course)發展受到個別時間、歷史時間、社會時間的影響。

上面八點指出了個體與環境間交互作用過程的影響，而個體就在所處的環境中發展改變。就本研究而言，由少年－機構管理者－生輔員/社工員組成的家園就是微視系統(microsystem)；社區與原生家庭就是中介系統(mesosystem)。家園與社區的關係，影響家園在社區中被接納的程度。另一方面，社區也補足了家園中的軟硬體限制，拓展了少年的生活層面。原生家庭也是另一個重要的中介系統，家園與原生家庭的關係，也影響著對少年與家庭處遇的成效；母機構是外部系統(exosystem)，家園的運作、資源均深受到母機構的影響；政策則是鉅視系統(macrosystem)，規範著家園應有的規則。這四個系統的關係如圖 5-1，它們不是獨立存在，而是層層相扣。

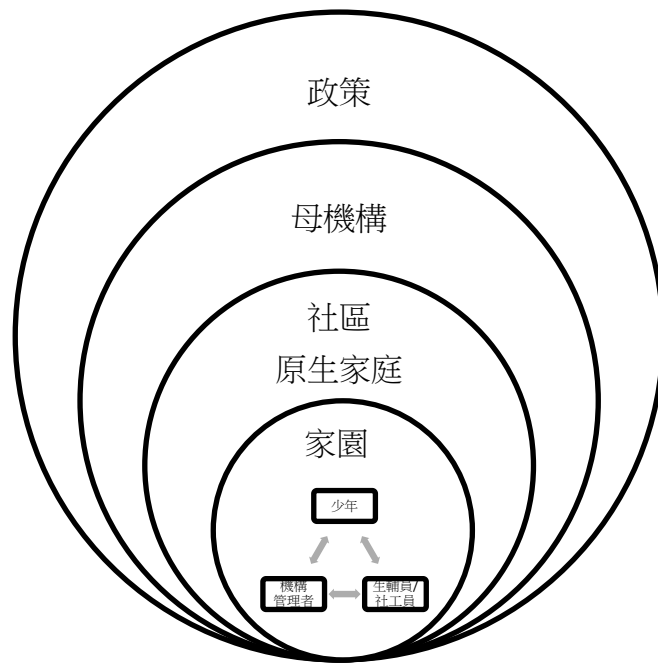


圖 5-1 少年安置機構（家園）生態系統中的關係

Bronfenbrenner (1979；轉引自鄭麗珍，2002) 表示，生態系統觀點雖然是以探討人類發展為知識基礎，但其運用的意涵主要是在社會服務的輸送體系部分 (human service delivery)，也就是說干預計畫可以透過友善的服務輸送體系來讓案主與環境更調和。因此，在少年安置的服務中，我們也該思考如何促成友善的服務輸送體系。

在服務輸送體系中，家園是最直接密切的一環。從既有的文獻與研究結果中均發現，在家園能提供穩定健康的依附關係以及發揮家庭教養功能的情況下，對少年的發展是有幫助的。除了內部提供良好的服務，家園能以開放的態度面對社區與原生家庭，將其納入服務體系中，可拓展環境保護因子，創造接納少年的環境，而不是製造其「特殊性」的形象。

至於政策對「安置機構為家」的影響，將在下一節進一步討論。

## 第二節 政策對「安置機構為家」的影響

### 壹、人力資源

對安置機構而言，人力是直接影響到服務的提供與品質，其重要性不可言喻。但一提到人力問題，對受訪的主任們而言都是心中的痛，這是個沒有城鄉差距的難題。「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」、「勞動基準法」與「評鑑指標」是對於安置機構人力資源運用具有相當影響的政策，可就以下四方面來討論：

#### 一、任用

「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」對人員資格有嚴格限定，但是機構任用符合專業資格的人員，並不代表其特質就是適合擔任安置機構工作人員。在專業人員資格的限制下，機構會陷入是否要因符合資格而任用的抉擇中。一位主任曾任用這樣的工作者，在過程中多次與其溝通仍不見改善，主任最後還是請他離職，避免再繼續傷害少年。

#### 二、訓練

專業人員的核心課程算是政府對於安置機構聘用專業人員的配套措施，但在實務上仍發現對實質的助益不大。因為開班的頻率不高，新進人員不見得能在短時間內參與課程。此外，上課時間長，對於工作時間已經很長的工作人員而言，其實是很重的體力負擔，也會降低參與的意願。即使為了取得資格去上了課，但課程內容缺乏評量，亦很難去評估是否課程對其工作具有成效，甚至淪為取得資格的手段而已。

#### 三、工時

因為安置機構的特殊屬性，生輔員必須住宿在機構中，無論是採取 24 小時或是每日上下班的值班模式，工作時數都相當長。機構通常會扣除睡眠時間作為實際工時，但實際上只要身在機構中，就很難處於真正休息的狀態。將於 2016

年上路的新修正勞動基準法，關於每週 40 小時工時的部分，勢必會形成安置機構的新困境。為了符合勞基法，機構在排班上需要重新做一番調整。讓少年與員工的權益能與法令取得平衡，再再的考驗安置機構的智慧。但究竟是什麼樣的值班型態，既可以讓少年得到妥善的照顧，又可以保障生輔員的權益？這個部分似乎是政府在政策執行上並未去仔細探討，在全國適用的通則下，安置機構也必須比照辦理。

#### 四、流動率

人員流動率大幾乎是每篇關於兒少安置機構的研究都會提到的問題，政府面對這樣的問題時提出的解決辦法，是將評鑑時流動率積分的比重提高，達不到標準的就無法獲得甲等以上的成績，這不但無法降低機構流動率，同時可能打擊到努力在改善服務品質的機構因這一項而無法被肯定。機構有其先天上的限制，流動率高並不能完全代表機構的人力資源管理有問題，應該更細緻的去了解是哪種型態的離職原因。政府更該注重整個勞動條件的改善，協助機構去創造更為友善的工作時間，檢討目前補助款的補助項目與方式，提供人事經費的補助，降低工作人員的工作負荷，應該會是個較積極的改善方案。

## 貳、評鑑制度

一提到評鑑制度，又是個可以讓主任們滔滔不絕的議題。在「101 年度兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑實施計畫」中是這樣陳述評鑑的目的：

為提昇兒童及少年安置及教養機構服務品質，保障接受服務者之權益，辦理評鑑以瞭解各機構業務推展狀況，善盡主管機關對於機構之輔導、監督職責，對於經評鑑優良之機構給予獎勵，評鑑欠佳需要特別協助之機構則輔導改善，以促進其業務推動及發展。

這樣的立意原是好的，但執行至今，卻成了主任們口中的「文書資料比賽」，會整理資料的就能得到較好的成績。同時也因為重視評鑑，工作人員的工作重心

都在準備評鑑，反而佔據了工作人員原本與少年的相處時間。為何會造成這樣的落差？因為要在短時間內進行完評鑑，翻閱書面資料是最快速瞭解的方式，但從訪談中得知，提供家庭式服務的機構，許多服務都是在生活中進行，將社會工作中的技巧融入生活當中，有時候在書面上並不是都能逐條記載，很難僅從書面中窺得機構服務的全貌。近幾次的評鑑為了補足只看書面資料的不足，也將和工作人員與孩子的訪談加入其中，這樣的作法又讓一個主任有了特別的經驗：少年知道機構對評鑑的重視，便去找主任談判，表示會在評鑑時說不利機構的話，希望能與機構交換條件。雖然最後主任沒有如少年所願，少年也沒有真的去說不利機構的事情，但這樣的評鑑方式是否令人質疑其信度與效度？

另一個讓主任們對於評鑑不滿的是，一百多個機構的規模大小、屬性、地理位置、特色…完全不同，但用的是同一套的標準去評鑑。在當政府期待機構提供的是個別化服務時，在評鑑時卻忘了機構的個別差異，將所有機構在同一立足點上去看，反而無法看見機構究竟提供了什麼樣的服務。

如果評鑑的目的真的如同其所揭示的，是要提升服務品質，保障服務者權益，獎勵優良機構，幫助改善服務欠佳機構，那就應該改變這種三年一次大拜拜的評鑑制度。這只是讓所有的機構，產出一本本精美的書面資料，讓評鑑委員趕場於各個機構間，然後雙雙替政府背書：政府有盡到監督機構的職責。但事實上那並不是機構真正的面貌，後續的機構輔導是否能確實落實幫助到機構也不得而知。既然安置機構是生活的場域，那就找個時間去機構「作客」吧，除了書面的資料外，從生活中去觀察孩子在機構的生活情況、與工作人員的互動狀況，那會是較真實的機構生活樣貌，也更能從中瞭解機構需要改善的是什麼，而協助提供機構所需的資源。

### 參、服務斷層

上一章曾提及，目前的安置少年、原生家庭、後續追蹤分別是由三個單位在執行，原生家庭大多是由家防中心的社工，有的縣市另委託民間單位做家庭處遇，若非在此系統之下，原生家庭的工作還是回歸到安置機構，而結案的後續追蹤多是委託民間單位進行。



在評鑑指標中，可發現政府仍有機構需與原生家庭工作及後續追蹤的期待，從主任的訪談中也得知，機構並非不願意與原生家庭工作及進行後續追蹤，但囿於機構人力以及與公部門的默契而未能執行。既然如此，政府可將委外辦理的經費轉為補助機構的人事費用，由於機構為現今少年的照顧者，對於少年的熟悉程度，在對原生家庭進行親職教育應更能同理。同時機構直接與原生家庭工作，更能掌握家長與少年雙方的狀態而訂定更適切的處遇計畫。當少年結案之後，機構接續做後續追蹤，也因在安置期間所建立的關係，無需再重新建立關係。從入園到後續追蹤相關工作都由機構進行，也讓服務流程更為順暢。

保護工作絕對不是將孩子帶離不適合的環境就告結束，安置的開始才是孩子返家契機的開始，才是對雙方工作的大好時機。但公部門的社工光是處理新案的案量就已經沒有多餘的力氣去處理已安置的個案，也難怪研究者在訪談中聽到「自立生活」這四個字出現的頻率遠大於「返家計畫」。當然，一般家庭中的孩子到了這個年齡其實也都在為自立生活作準備，但這並不表示有了自立生活的能力就不需要與原生家庭保有關係，若能因為家庭工作的推動而讓一些仍有著力點可以工作的家庭重建與孩子的關係，孩子也能得到更多的支持。

政府或許可以重新思考服務流程與資源的配置，而不是淪為現在表面上看起來是有人負責家庭工作與後續追蹤，但是成效卻很有限。這樣的情況再一次印證了主任所說的「機構淪為政府的橡皮圖章」，徒具形式，沒有把資源用在合適的地方。少年安置機構在社會福利領域中雖然是弱勢族群，但只要能讓少年與家庭在安置期間能有所改變，未來定能減少更多社會成本的支出。政府對於少年安置的政策實在應該重新通盤考量，別再催眠自己在少年保護安置上做了許多事情，而是睜大眼睛去檢視現行政策該如何調整以發揮最大成效。

## 肆、空間規劃

「兒童及少年福利機構設置標準」、「內政部兒童及少年福利機構評鑑及獎勵辦法」以及消防、建築相關法規中，對於機構的空間規劃，給予相當多的規定，如表 5-1 所示：

表 5-1 安置機構空間規畫相關法規內容

法規	內容	備註
「兒童及少年福利機構設置標準」第 20 條	機構的設施需要有辦公室、保健室、多功能活動室、會談室、圖書室、客廳或聯誼空間、餐廳、盥洗衛生設備、廚房、寢室，包括工作人員值夜室以及其他與服務相關之必要設施設備。	
「兒童及少年福利機構設置標準」第 21 條	室內樓地板面積不得少於一百二十平方公尺，少年每人不得少於十五平方公尺；其中寢室及盥洗衛生設備，合計每人不得少於十平方公尺；每一寢室少年最多以四人為限。室外活動面積，每人不得少於三平方公尺，並得報請主管機關許可，參酌當地實際情形，以室內樓地板面積代之。	
評鑑指標（2012）	1. 具備建築物使用執照或合法建築認定	依據建築法規
	2. 無障礙環境設施相關規定（包括樓梯、走道、浴廁等有無扶手欄杆設備及防滑設施、斜坡道或電梯設備等）。	身心障礙者權益保障法、建築物無障礙設施規範
	3. 機構室內、外樓地板面積。	兒童及少年福利機構設置標準第 21 條
	4. 洗衣間之空間及設備。	
	5. 被褥、床單及用品雜物等儲藏空間與設備。	
	6. 有足夠兒童及少年日常活動場所，如：多功能活動室、圖書室、客廳或聯誼空間，且設備符合需求。	兒童及少年福利機構設置標準第 20 條
	7. 寢室設施（樓地板面積/寢室人數）	兒童及少年福利機構設置標準第 21 條
	10. 機構盥洗室樓地板面積。	兒童及少年福利機構設置標準第 21 條

從上表不難發現，政府在思考安置機構的空間規劃時，仍是以「機構」來看待家園，並不是「家」。尤其是無障礙設施這一部分，在身權法中對於無障礙設施的規定應是針對「公共建築物與活動場所」，這無疑是將安置機構視為公共場所。當法規是以規範機構的方式來看待家園，卻希望家園能成為家，這實在是一件很矛盾的事情。

從政策面來看，「安置機構為家」似乎成了政府的口號，在前頭搖旗吶喊希望家園跟進。但在實務上，政府不但沒有協助安置機構成為家，反而限制機構成為家。這些政策的影響，讓機構無法針對其特質發展其特色服務，反而要花費更多時間與資源去配合規定，避免在不合乎法規的情況下，機構無法通過政府的評鑑，也就無法繼續提供少年服務。

### 第三節 安置機構是否為「家」？

研究至此，究竟安置機構是否是「家」？在討論這個問題之前，研究者想先探討的是「為什麼期待安置機構成為家？」。

兒童及少年福利與權益保障法施行細則（2015）第 10 條載明，若兒童少年有安置的必要，其安置的順序應為：一、安置於合適之親屬家庭。二、安置於已登記合格之寄養家庭。三、收容於經核准立案之兒童及少年安置及教養機構。四、收容於其他安置機構。在安置的優先順序上，很明顯是以「家庭安置」優先於「機構收容」。內政部兒童局（2013 年 7 月起已改隸屬於衛生福利部）自 2010 年也開始推展「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」。<sup>2</sup>由政策面來看，政府似乎傾向於家庭形式的安置，認為兒童與少年在家庭中可以得到較好的發展與照顧。但這是否也意味者政府認為機構的照顧品質比不上家庭的模式？由圖 5-2 衛生福利部統計（2015）資料來看，兒少安置機構的服務量是逐年攀升，安置於寄養家庭的人數則是遞減，似乎政策的期待與實務上的狀況是有落差的。或許就在「家庭是最適合成長發展的場所」觀念下，就期待安置機構也能成為家。但是，這個觀念究竟是事實抑或只是迷思？

---

<sup>2</sup> 「特殊兒童及少年團體家庭實驗計畫」為 3 年計畫，是針對有特殊照顧議題的安置兒少，提供以小規模、社區為基礎，臨時且短暫的、安全的、較少限制的，具結構環境的住宿環境。此實驗計畫共有七個單位參與承辦團體家庭，主要服務對象係以不適宜在機構或寄養家庭安置者，每一團體家庭以四人為限，採低安置量、高度專業人力投入的家庭式安置照顧服務，以滿足特殊兒少之照顧需求。

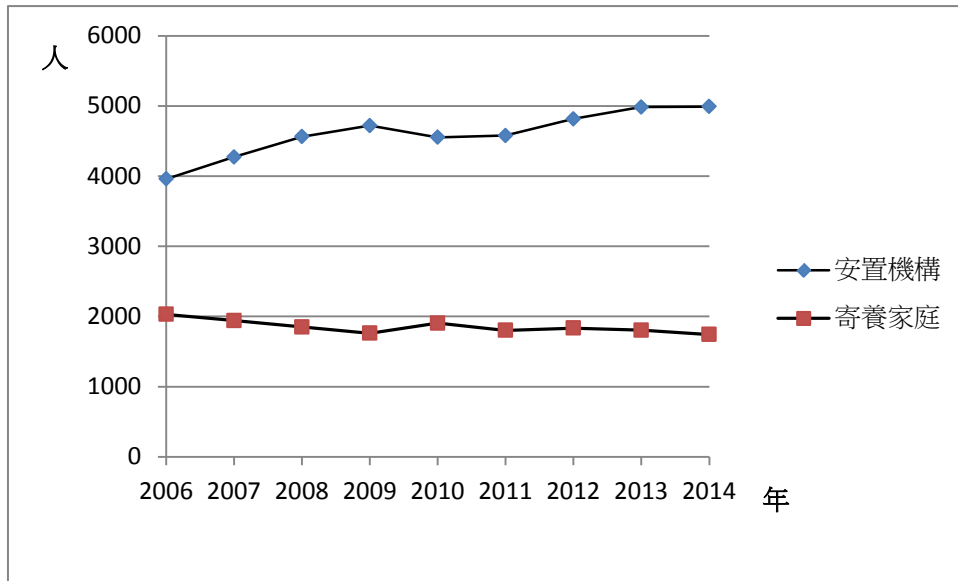


圖 5-2 2006-2014 年兒童及少年安置於機構與寄養家庭人數

有安置需求的少年，絕大多數都來自失功能的家庭，因此適合少年成長發展的場所並不是家庭，應該是「具有教養能力的地方」。在文獻探討安置機構家庭式服務本質時提到，若安置機構提供健康的依附關係、類家庭的日常生活模式以及環境保護因子的建立，都有助於兒少的成長與發展。這個部分在本研究中也得到印證，無論機構管理者在詮釋上是否同意安置機構為家，他們都會將家庭的要素納入服務中，尤其著重成員關係與家庭功能這兩個部分。李三益、王寶鳳、王淑娟（2014）指出，國中或是高中的青少年，開始要朝獨立發展或就業自立的階段，一般以機構安置比較適合。但從本研究的結果得知，仍有許多少年因為未在穩定的家庭環境中成長，他們仍需要重新學習與培養原本在家庭中該養成與學習的關係、習慣、態度與能力，因此安置機構仍須提供家庭式的服務，不能僅以自立生活的技能作為服務的主軸。

從「安置機構為家」的相關文獻中呈現出許多安置機構不利成為家的因素，其中多與機構所提供服務的品質有關。但這一點在本研究中出現了另一種觀點：倘若機構管理者清楚瞭解其提供家庭式服務是基於何種家庭的圖像，致力於團隊

的溝通與專業能力的增進，在基本需求、心理、社會層面上提供良好的服務，一些在文獻中不利的條件是可以改善的，例如關係、環境保護因子等。這樣的發現也呼應了曾華源等人(2009)的研究結果，機構負責人的理念決定了服務的方向、人員選用管理、少年權益保障、行政組織運作與財務管理，對整個機構的運作有著決定性的影響。

從本研究的結果來看，以往文獻中較少提到的政策部分，其實對於「安置機構為家」這個議題，具有相當的影響性。政策上充滿了矛盾，這樣的矛盾我們可以從 2004 年社會福利政策綱領「落實在地服務」中窺見：

「兒童、少年身心障礙者、老人均以在家庭中接受照顧與保護為優先原則。機構式的照顧乃是在考量上述人口群的最佳利益之下的補救措施。各項服務之提供以在地化、社區化、人性化、切合被服務者之個別需求為原則。」

政策將「機構式的照顧」視為家庭的補救措施，這一點其實就是否認機構是個家。但政府又認為家庭的照顧與保護是最好的，在這樣的迷思下所以「期待」機構是個家。從上一節的討論中不難發現，政府在思考安置相關的適用法規與辦法時，完全沒有將其視為「家」，仍是以「機構」的概念在進行規範，甚至有些規定還是「限制」安置機構成為家，讓機構更特殊化。

所以，安置機構是不是家呢？經過以上的討論後，以現實的環境而言，研究者認為它不是家。更精確的說法是，雖然少年安置機構不是家，但在少年的照顧層面上，它必須擔負起家庭該有的教養責任。因教養責任而提供的服務內容，以及整個服務輸送體系才是我們更該去關心探討的。在「安置機構為家」的意義上，研究者認為因對家庭圖像的理解，進而替代家庭應有功能，提供有品質的服務才是其本質。與其將焦點放在「安置機構為家」，倒不如透過建立健全友善的服務輸送體系，讓安置機構成為「生活的場域」，連結原生家庭與離園後的生活場域，或許對少年的成長更有幫助。

以建立友善的少年安置服務體系為目標，研究者對安置機構與政府有下列幾點建議：

#### 一、安置機構方面

1. 機構管理者需有開放的態度去反思機構的現狀，並有決心與勇氣去改變困境。
2. 安置機構是「生活的場域」，回歸生活該有的面貌，而不是將其特殊化。

#### 二、政府方面

1. 將機構管理者的經營理念與專業哲學信念做為繼續教育的重點。
2. 在評鑑指標與評鑑方式上，需要更貼近安置機構的實際狀況；一些針對「公共設施」的相關準則，也需要因應安置機構的特殊形態而予以調整。
3. 重新規劃兒童少年安置相關服務，將家庭維繫與後續追蹤併入整個安置服務中，讓服務流程更為順暢可行且發揮效果。
4. 安置機構的人力不足是該重視的大問題。除了在專業人力資格上須採取配套措施，增加取得專業資格的機會，同時也該改善工作人員的勞動狀況，創造更友善的工作條件。

## 第四節 研究反思、限制與建議

### 壹、研究反思

在研究的過程中，主任們的一些談話讓我見到了不同以往我所認識的少年安置機構。在研究的過程中我也開始反思這些問題：

#### 一、問題範圍大的訪談大綱

幾經修改後，出現了最終版的訪談大綱，我自己也很清楚，幾乎每一個問題都很大，我也很難確定主任們是否會提到「我想要的內容」。我後來聚焦在「我想要的內容」到底是什麼？是可以和文獻對照的結果，還是主任們的家園經驗？雖然有些擔心最後蒐集到的資料很難讓我歸類，但我試著說服自己，這是一個初探的研究，畢竟我接觸的少年安置機構還是有限，若我用較多較細的問題提問，或許會限制了主任們和我分享的訊息。

當開始訪談後，每次都有很多驚喜，家園生活經驗豐富的主任們，常帶給我他們不同的經驗與感受。很慶幸當初選擇讓主任們有多一點自由發揮的空間，雖然在文本分析歸納時真的令我頭疼，我也得隨時注意自己是否也將自己的情緒涉入太多而用詞過於偏頗，但那就是主任們珍貴的經驗，能觸動我心的經驗。相對的，在這樣的廣度下，我也沒再去追尋深度，這就留待有興趣的人繼續研究。

#### 二、安置機構中的「專業」

訪談過程中一直提到「專業人員」、「專業服務」，不禁讓我開始思考在安置機構中所謂的「專業」是什麼意思，這是否是意味著因為「專業人員」的介入，我們反而把在這裡的每個孩子都貼了一個標籤，他們是需要「專業服務」的。但細細去瞭解機構所提供的家庭式服務，這不也是我們在一般家庭中的孩子，從小到大接受的教養嗎？但其中最大的不同點是，當這群少年接觸到這樣的教養方式時，他們已經十幾歲了，工作人員可能需要先撼動他一直以來的習慣，而這樣的過程，就需要專業了。



以往自己在育幼院的時候，總覺得需要幫孩子們安排「名稱看起來很專業」的團體、連結一些外界的資源、每年申請一堆方案補助…這樣才是「專業的社工」。但我現在對「專業」有另一番的體會，專業是不著痕跡融入生活中的，會談不一定約好時間在會談室，買菜的路上就是會談的好時機；團體也不一定有結構的在團體室中，在客廳討論一件爭吵事件也可以是人際關係團體，這些生活上的事情就是自然而然，即使刻意也不落痕跡。我也終於比較瞭解主任們所說「白天在家園面對的跟晚上回家面對的問題都一樣」，與「試圖讓孩子正常」的含意了。當我們給孩子一個比較真實的環境，他也會過得比較像一個真實的人。

### 三、政策的框架

在研究中也發現一個有意思的問題：為什麼政策會產生自相矛盾的情況？我的淺見是，當一些西方的觀念被帶進來時（例如去機構化），政府認為這是個可以參照的觀點，但在轉化為具體的政策時，卻沒有將其本質內化到政策中，擺脫不了原初定見的框架，因此產生了矛盾的情況。而從機構這一面，我也見到了機構管理者面對不合理規定的無奈與無力。機構在面對少年時採取增權（empower）的觀點，鼓勵少年增強面對環境的能力。面對政策的衝擊時，是否也能擺脫政策規範的框架，以少年的最佳利益為前提，來為機構與少年發聲？成人面對環境困境的模式，也就是給少年最好的身教。

### 四、研究中的框架

這個部分是我在研究中的盲點，直到口試時，在老師提問中我才驚覺，原來我一直用核心家庭來和家園做比較。無可諱言的，我對安置機構的想像就像以前住在三合院中的大家庭，雖然同住一個屋簷下，但其中又有各個小家庭，每個小家庭有獨立的空間以及活動，但各小家庭之間是有緊密的聯繫的。我的基本單位一直是核心家庭，我也把它當成「標準尺規」去衡量安置機構，但家的型態並不是只有一種。在這樣的視框下，我會特別在意實際照顧時的人力比、在意生輔員與社工員與少年相處的時間，也可能會以比較高的人力標準來看待安置機構，甚至認為只有小規模才是安置機構該有的形式。但在本研究中，因為抽樣的結果，並無法比較機構規模是否會影響機構所提供的服務，抑或機構規模只是相對的概

念，有完整的配套措施亦可以發揮其該有的功能。這或許可以留待後續再進行研究。

## 貳、研究限制

完成了這個研究，身為研究者，我覺得這個研究有兩個限制：

### 一、訪談樣本的限制

為了讓研究更為聚焦，我在選取機構時特別限制在中、小型機構，但在實際訪談後，發現機構為了安置品質而自動減少安置量，故以安置量而言全部機構均屬於安置 25 人以下的小型機構。然而機構的規模或許對這樣的研究也會有不同的結果，這是在本研究中是無法呈現差異。

另一個樣本限制是願意參與本研究的管理者。在聯絡機構找尋願意參與研究的機構主管時，也遇到還未聽說明研究內容就直接拒絕的主管。研究呈現的這四位主任，均在研究者初步做完說明就同意參與研究。在某種程度上，這四位主任可能具有一些相近的特質，這也可能讓研究的結果傾向某種樣貌，缺乏更多的觀點可以相互對照。

### 二、研究方法的限制

由於尚未有以主管為訪談對象的相關研究，因此研究者選擇以訪談作為研究方法，但這樣的方式似乎會讓一些主管感到有威脅性，在邀請參與研究的過程中就被拒絕，即使說明研究內容與研究倫理仍不願接受。再者研究者所採用的方式僅有訪談，並未參與家園中的生活。且研究者與主任們訪談時間有限，僅能就訪談中所得有限的訊息來呈現，無法呈現出較完整的家園樣貌，這也是本研究中的一大限制。

## 參、後續研究建議

在這個研究的基礎上，研究者對後續對此議題有興趣的研究者有一些建議：

### 一、機構工作人員自己作為研究者

在一次和某位主任溝通研究的過程中，主任表示其實他也高興有這個機會可以去整理他這些年來做的事情。因著上述的研究限制，若機構的工作人員願意做為研究者，所能呈現的內容一定會更深入、更豐富。相信在多年的安置工作之後，機構的工作人員一定有很多經驗是可以與其他人分享。我的研究作為初探，更期待有機構的工作者願意接力深入探討。

### 二、回頭瞭解兒少安置機構

最初的研究動機是工作上看到少年安置機構與育幼院的差異，才想要瞭解少年安置機構這樣一個地方。但在研究完成之際，我覺得若要談「家庭」的影響性，以安置零到十二歲兒童的機構，更具重要影響。或許該回頭看這些安置十二歲以下兒童的機構是如何實踐家庭的圖像，提供家庭式的服務，這對於瞭解台灣的兒少安置工作應有極大的幫助。

參考文獻：

Bradshaw, J. (1996). *Bradshaw On: The Family A New Way of Creating Solid Self-Esteem*. Florida : Health Communications.

Despres, C. (1991). The meaning of home: Literature review and directions for future research and theoretical development. *The Journal of Architectural and Planning Research*, 8(2), 96-115.

Dovey, K. (1985). Home and homeless. In I. Altman & C.M. Werner (Eds.), *Home Environment* , 33-64. NY: Plenum Press.

Hill, M.S.(1995). When is a family a family? Evidence from survey data and implications for family policy. In Cheal, D.(2003)(Edited). *Family: Critical Concepts in Sociology, Vol. I*, 55-82. NY: Routledge.

Henley, R. (2010). Resilience enhancing psychosocial programmes for youth in different cultural contexts: Evaluation and research. *Progress in Development Studies*, 10(4) , 295–307.

Kendrick, A. (2013). Relations, relationships and relatedness: residential child care and the family metaphor. *Child and Family Social Work*, 18, 77-86.

Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Neimetz, C. (2011). Navigating Family Roles Within An Institutional Framework: An Exploratory Study In One Private Chinese Orphanage. *J Child Fam Stud*, 20, 585-595.

Stone, D. (2000). Caring by the book. In Meyer, MH. (Edited) *Care Work: Gender, Labor, and Welfare States*, 89-111. NY: Routledge.

- 丁興祥、張慈宜、曾寶瑩等譯 (Smith, J. 主編) (2006) *質性心理學*。台北：遠流。
- 方曉義、徐潔、孫莉、張錦濤 (2004)。家庭功能：理論、影響因素及其與青少年社會適應的關係。 *心理科學進展*, 12 (4), 544-553。
- 白倩如 (2012)。機構安置少女復原力培育之行動研究。 *台大社會工作學刊*, 25, 103-155。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍 (2002)。 *社會工作理論：處遇模式與案例分析*。台北：洪葉。
- 李三益、王寶鳳、王淑娟 (2014)。兒少家外安置類別的優勢與困境之探討。亞洲大學「吾愛吾家」家庭社會工作國際研討會。
- 李桂梅 (2008)。傳統中國人「家」意識的社會倫理解讀。 *湖南文理學院學報 (社會科學版)*, 33 (1), 24-27。
- 李晶 (2002)。 *人情社會：人際關係與自我關的建構*。美國：八方文化。
- 吳瑾嫻 (2000)。女性遊民研究：家的另類意涵。 *應用心理研究*, 8, 83-120。
- 余姍瑾 (2010)。 *安置機構「家」的意義建構：歷經長期機構安置之離院個案的經驗詮釋*。台北：國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 何依芳 (2002)。 *寄養家庭的壓力與調適*。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林小雅 (2007)。 *家的意義轉變－長期安置育幼院者的生命敘說*。台北：中國文化大學心理輔導研究所碩士論文。

- 胡慧嫻 (2009)。何處是兒家?--從兒少安置機構工作人員對逃離院生返院之處遇  
省思安置機構如何為「家」。兒童及少年權益：行動與挑戰學術研討會。
- 胡慧嫻、龍紀萱、張秀玉、謝宏林譯 (2010) Hepworth, DH. ; Rooney, RH. ; Rooney,  
Strom-Gottfried, K. ; Larsen, J.(2009)著。社會工作直接服務：理論與技巧(第  
八版)。台北：洪葉。
- 洪惠芬、胡志強、陳素秋譯 (2003) Muncie, J. ; Wetherell, M. ; Langan, M. ; Dallos,  
R. ; Cochrane, A.(1997)著。家庭社會學。台北縣：韋伯文化。
- 洪慧涓、施玉麗、何美雪 (2012)。以馬謝克互動法建構青少年親子互動內涵之  
研究。教育科學期刊, 11(1), 59-78。
- 翁毓秀 (2011)。台灣地區兒童少年安置照顧的發展與未來。社區發展季刊, 133,  
294-308。
- 郭靜晃、曾華源 (2000)。少年司法轉向制度之因應。台北：洪葉。
- 許素彬、呂朝賢、朱美珍、趙善如、王篤強、鄭夙芬、曾華源譯 (2013) Schutt,  
RK.(2012)著。社會研究法：歷程與實務 (第七版)。台北：洪葉。
- 許令旻 (2010)。經歷兒少安置的自立生活者之安全依附關係探究。新北市：國  
立台北大學社會工作學系碩士論文。
- 張紉 (2000)。青少年安置服務福利屬性之探討。台大社會工作學刊, 2, 191-215。
- 張淑文 (2007)。台北市少年機構安置服務之研究—以中長期安置機構為例。台  
北：銘傳大學公共事務學系碩士在職專班論文。
- 畢恆達 (2000)。家的意義。應用心理研究, 8, 55-56。

- 郭靜晃、曾華源、湯允一、吳幸玲（2000）。台灣青少年對家庭生活認知與感受之分析。《華岡社科學報》，14，31-52。
- 陳玫伶（2006）。兒童與少年機構安置服務的內涵與展望。《社區發展季刊》，114，324-335。
- 陳玫伶、李自強（2009）。安置輔導少年重返家庭與資源連結之探討。《社區發展季刊》，126，381-391。
- 陳淑娟（2006）。建構收容非自願少年安置機構之行動研究－從權力觀點的解釋。台北：東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 陳慶家（2012）。家的經驗與圖像：以安置機構少年為例。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 麻國慶（2000）。漢族的家觀念與實際。上網日期：2014.01.09。網址：<http://www.appliedpsyj.org/paper/05/r05.pdf>（應用心理研究）。
- 曾華源、郭靜晃（1999）。《少年福利》。台北：亞太。
- 曾華源、白倩如、李仰慈（2009）。家庭與房舍：台灣轉向安置機構對偏差行為少年福利服務品質之研究。《兒童及少年福利》，16，35-62。
- 曾華源、李仰慈（2012）。建構弱勢少年復原力的社會工作專業服務輸送體系。《社區發展季刊》，139，193-205。
- 彭淑華（2013）。由「慈善為本」到「專業為重」－台灣兒童及少年安置機構政策與實務發展。香港扶幼會六十周年會慶：院護照顧及特殊教育服務國際研討會。
- 費孝通（1947）。《鄉土中國》。香港：文學。

- 黃松林、黃怡慧、郭銀漢（2013）。大者愈優？兒少安置及教養機構大小與評鑑績效相關因素研究。 *台灣社區工作與社區研究學刊*，3(3)，135-158。
- 黃詩喬（2010）。 *育幼機構院童家人關係的意象*。台北：國立台北教育大學教育學院幼兒與家庭教育學系碩士論文。
- 黃韻如（2006）。 *台灣中輟高風險學生社會工作干預之研究*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 詹火生、孫壹鳳（2002）。我國少年安置服務政策分析。上網日期：2013.11.02，網址：<http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/091/SS-R-091-016.htm>。
- 葉明華、楊國樞（1997）。中國人的家族主義：概念分析與實徵衡鑑。 *中央研究所集刊*，83，169-225。
- 葉光輝（2004）。現代華人家人的互動關係及其心理歷程。 *本土心理研究*，22，81-119。
- 楊國樞（1992）。中國人的社會取向：社會互助的觀點。 *中國人的心理與行為：理念及方法篇*，頁87-142。台北：桂冠。
- 鄭玉英、趙家玉譯（1993）（Bradshaw, J. 原著）。 *家庭會傷人*。台北：張老師文化。
- 潘宜君（2002）。 *育幼院家的形塑*。台北：私立世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 蔡文輝（2007）。 *婚姻與家庭：家庭社會學*。台北：五南。
- 蔡文瑜（2008）。 *家的意義建構：婚變女性的經驗詮釋*。台北：國立台灣師範大學社會教育學系博士論文。



賴靜眉 (2005)。*「重建」抑或「管控」？依少年事件處理法裁定安置輔導少女之經驗*。台北：台灣大學社會工作學研究所碩士論文。

衛生福利部統計處 (2015)。3.3.2 兒童及少年福利機構服務數，3.4 兒童少年福利服務。上網日期：2015.07，網址：

[http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=4179](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4179)

黨一馨 (2012)。*小女孩、社工、女人－我在三個「家」中主體性的游移歷程*。新北市：國立台北大學社會工作學系碩士論文。

## 訪談同意書

本人同意接受東海大學社會工作學系碩士班學生吳怡慧為「少年安置機構經營管理者家庭圖像的實踐」論文所安排的訪談。

訪談的主要方式為面對面錄音訪談，必要時會以電話、電子郵件作為輔助，目的在瞭解少年安置機構目前的樣貌，以及目前相關政策對機構的影響。

即使我同意接受訪談，若訪談的問題是我不想回答的，我有權拒絕回答；若事後對於我所談及的內容有所疑慮，我也有權利取消有疑慮部分的訪談內容。

因訪談而產生的錄音、紙本、電子檔案記錄，僅供作為本論文分析使用，不會挪作他用；所有個人、機構名稱均以匿名方式呈現。

同意 不同意 於論文中呈現機構可供辨識的特色

受訪者：\_\_\_\_\_（簽名）

訪談日期：104年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 附錄二、訪談大綱

### ※關於機構－聊聊對於機構您正在做的事情

1. 請簡介家園。
2. 依您的經驗，您覺得安置家園該是什麼樣子？那些是您已經落實在目前的家園中？還未能落實的部分原因是什麼？
3. 在孩子的安置期間，您最重視讓孩子能獲得些什麼？為此，您做了哪些事？
4. 孩子平日與假日的生活作息狀況是怎樣？您是如何去安排？有哪些考量的地方？
5. 目前家園經營上有哪些您覺得不錯可以分享的經驗？

### ※關於少年－聊聊和這群孩子相處的經驗

1. 您是如何看待家園中的這一群孩子？
2. 和孩子相處中，有哪些令您印象深刻的事情？

### ※關於政策－聊聊政策對於機構的影響

1. 您與社政單位和司法單位合作的經驗如何？
2. 「兒童及少年福利機構設置標準」（與「私立兒童及少年福利機構設立許可及管理辦法」）、「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」對機構有何影響？
3. 您參與安置機構評鑑的經驗如何？評鑑的項目對機構而言有何影響？