

亞洲家庭暴力與性侵害期刊

第十五卷第一期，2019，33-54頁

【實務專題論文】

## 受虐少女在安置機構的改變經驗之研究

陳慧女<sup>1</sup>

### 摘要

本研究以某收容遭受家庭暴力、性侵害、失依、偏差行為少女的安置機構為研究場域，探討少女在安置處遇的改變經驗。分別以焦點團體訪談 7 位工作人員、個別訪談 10 位少女蒐集資料。研究發現當少女具有改變的意願與動機，才會開始逐步改變。改變經驗分為環境、個人、支持系統三層面，環境層面是在機構的生活穩定、感受到家的溫暖；個人層面主要是具有改變動機，可從少女對未來有規劃、確定改變目標、思考想法彈性、願意自我揭露、能夠表達情緒、建立情感連結、表達能力提升、修正負向行為、能夠自我控制、學習興趣增加等指標觀察；支持系統則是來自家人與同儕的支持。最後根據研究發現提出對安置機構及工作人員的建議。

**關鍵字：**失依、改變經驗、受虐少女、性侵害、處遇

---

<sup>1</sup> 陳慧女為中正大學師資培育中心兼任副教授。

收稿日期：2019 年 08 月 03 日；通過日期：2019 年 08 月 07 日

## 壹、緒論

層出不窮的兒童及少年（簡稱兒少）受虐事件，造成身心發展的負面影響。當兒少成長的家庭無法提供安全的保護，家外安置即為替代性服務的選項之一。家外安置包含寄養家庭與機構安置，故安置機構是照顧未成年兒童少年的最後一道防線（Kadushin & Martin, 1998）。不論是寄養或機構安置，最終的目標都在協助其能重返家庭，與父母重聚。因此，家外安置提供受虐兒少一個如家庭般的安全堡壘，使其重新獲得被滋養的關愛，儲存能量，為將來返家或獨立生活做準備。

兒少受虐的傷害是全面性的，在生理、心理、情緒、行為各方面呈現適應問題。當他們被帶出家庭到安置於機構期間，必須經歷一段適應新環境的調適歷程，加上原有的創傷經驗交互影響，其內外都在面臨著變動，這考驗著工作人員的專業與耐心及機構的管理與照顧，是一項艱鉅的挑戰。因此，兒少接受的各項照顧服務，如何平復原有的傷害？這些處遇造成哪些影響及改變？值得關切。故本研究以某安置受虐少女的機構為研究場域，分別從工作人員和少女的觀點探索少女在機構安置處遇的改變經驗。

## 貳、文獻探討

### 一、兒少受虐現況及機構安置服務

#### （一）兒少受虐現況及處遇

根據衛生福利部保護服務司的統計資料（表 1）顯示，歷年兒少保護通報類型以身體虐待最多，其次為性虐待，而疏忽及精神虐待互為排序第三或四，最後是遺棄。該統計在 2016 年刪除其他類，修改為不當管教、目睹家暴類型。不當管教在 2016 年與身體虐待數據不相上下，在 2017 年之後均排序第一。從歷年數據可知通報件數逐年遞減，但至 2017 年數據驟減至 4,135 件，2018 年為 4,175 件，故自 2012 至 2018 年的七年內減少約五倍，然兒少虐待一直是必須關切且制止的防治議題。

表 1 兒童少年保護—受虐類型

年代	遺棄	身體 虐待	精神 虐待	性虐待	疏忽	不當 管教	目睹 家暴	其他	總計
2018	35	647	200	581	781	1824	107	0	4175
2017	60	610	253	544	826	1691	151	0	4135
2016	74	2277	765	1835	1154	2271	534	1610	10520
2015	82	3416	1108	1422	1252	0	0	2885	10165
2014	99	3946	1350	1964	1249	0	0	3911	12519
2013	177	6232	1819	2496	1810	0	0	5115	17649
2012	199	8065	2410	2715	2601	0	0	5498	21488

說明：1.根據衛生福利部保護服務司網站之統計資訊計算。2.自 2016 年起開始增列「不當管教、目睹家暴」類型，2017 年起無「其他」類別，故案量各為 0。在 2016 年以前的不當管教、目睹家暴類型都歸於其他類型。

通報後的處遇情形，從表 2 可知個案仍住在家中為最大宗，其次為繼續安置和緊急安置。以 2017 及 2018 年為例，仍在家中的個案各佔 71.6%、75.3%，緊急安置個案各佔 8.1%、9.0%，繼續安置個案佔 15.5%、10.1%，總計安置個案各佔 23.6% 及 19.1%，約佔所有保護案的四分之一。若以 2017 年的安置類型觀之，親屬安置有 86 案，佔所有安置量的 7.3%；寄養安置有 481 案，佔所有安置量的 41.0%；有 607 案安置在機構中，佔安置類型的 51.7%。也就是說，有一半接受安置的兒少是安置在機構中，而這一半在機構的保護案，有 356 案是持續安置，佔所有安置量 30.3%。

表 2 兒童少年保護案件—保護處理安置類型

年代	個案仍 在家中	總計	緊急安置			總計	繼續安置			其他	總計
			親屬	寄養	機構		親屬	寄養	機構		
2018	3646	435	48	113	274	490	41	151	298	272	4843
2017	3556	404	28	125	251	770	58	356	356	201	4964
2016	8897	384	29	111	244	858	58	335	465	202	10341
2015	9555	396	22	150	224	847	35	364	448	217	11015
2014	9916	595	23	356	216	1227	68	544	615	495	12233
2013	12808	579	45	244	290	1146	75	387	684	1789	16322
2012	15753	989	84	480	425	1415	127	583	705	1017	19174

說明：1.根據衛生福利部保護服務司網站之統計資訊計算。2.在 2017 年安置類型中，始有「調查前已安置為個案」類型，計 33 案，該年總個案加上 33 案，總計 4,964 人。

上列數據亦可知 2017 與 2018 年兒少保護個案安置於機構佔所有案件的各 12.2%、11.8%，並各佔所有安置案的 51.7%、61.8%。然安置於機構的兒少，之後能否順利返家，並能銜接返家後的生活？家庭的環境與關係能否改善，不使返家的兒少再陷危險情境？仍有待努力。

美國的研究顯示受虐兒少返家後再受虐的比率在 14-30%之間 (Connell, et. al., 2005)。而英國一項針對 180 位受虐兒童的研究，顯示返家兩年後有 46%再次受虐 (Farmer, 2014)；另一項針對 595 位寄養兒童的研究，顯示返家後三年再次受虐的比率為 42% (Sinclair, et. al., 2005)。Biehal, Sinclair 與 Wade (2015) 指出主要是父母缺乏適當的親職能力，未能提供穩定的家庭生活，其針對 149 位兒童的追蹤研究結果，建議社工人員須與兒童的家庭真誠溝通，針對改變的需求做仔細的評估、擬定明確的目標、提供有效的服務、給予兒童穩定的生活與照顧。

上述研究指出降低兒少返家後再受虐的重要原因為：改善並增進父母的親職能力，協助父母提供穩定的家庭生活，安置服務體系提供兒少穩定的生活照顧，與家庭系統溝通合作，提供具體的處遇策略。從家庭中的父母、安置機構中的兒少雙管齊下，透過系統的合作，提供滋養環境，修復受傷的身心，方能減少兒少再陷危險情境，朝向正面方向發展。

## (二) 兒少安置機構的功能與服務

當家庭發生特殊狀況，使兒少的安全與權益受到威脅時，暫時將其安置於機構中，提供暫時替代家庭的照顧功能，俟安置理由消失、家庭功能恢復之後，再重返家庭(翁毓秀, 2011)。我國的兒童少年安置機構法源係依據民國 92 年的《兒童及少年福利與權益保障法》第 75 條第 2 項規定之安置及教養機構類型的兒童少年安置機構。《兒童及少年福利機構設置標準》第 18 條規定，安置及教養機構應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則，並提供下列服務：生活照顧、心理及行為輔導、就學及課業輔導、衛生保健、衛教指導及性別教育、休閒活動輔導、就業輔導、親職教育及返家準備、自立生活能力養成及分離準備、追蹤輔導、其他必要之服務。

安置機構提供類似於家庭的照顧功能，針對每位兒少的需求提出介入及處遇計畫，由工作人員（社會工作人員、生活輔導人員、主管及督導等）提供各項照顧服務，包括：如生活照顧、醫療保健服務、心理及行為輔導、課業輔導、家庭輔導、追蹤輔導及其他必要之服務（彭淑華，2008）。這些照顧服務均回應兒少的發展需求及增進其家庭功能的安置目的。

## 二、受安置兒少的特質及改變

### (一) 受安置兒少的特質

Howe 指出多數對兒童的虐待均來自於照顧者的心智與內部想法所引發的行動和行為所致（梁育慈譯，2016）。照顧者內在的想法及行動，多半也是過去成長歷程中缺乏正向的受照顧經驗，甚至是創傷經驗，以及缺乏照顧技巧或無法照顧兒少所致。此造成受虐兒少在身體外觀或身體內部的缺損，也造成身心發展的遲緩，如智能障礙、運動神經及語言發展遲緩等（White, Daraper & Jones, 2001）。心理、情緒、行為、社會適應上的影響，包括：低自尊、退縮、過度警戒或防衛、出現反抗對立行為、偏差行為、強迫行為、假冒的成熟行為、缺乏社交技巧、人際問題、注意力無法集中、過動、學習問題、享受生活的能力受損、不安全的依附型態、遺尿或遺糞、自傷或自殺、偏差行為，甚至引發相關的精神疾患，如憂鬱、焦慮、創傷後壓力症等（White, Daraper & Jones, 2001；Tower, 2005）。

這些創傷議題有賴後來在穩定的寄養或安置環境中，透過生活輔導、心理輔導、醫療、教育等服務逐一修復，受虐兒少才有機會獲得療癒。而這個修復過程仰賴社會福利整合公私部門各系統的服務，其中安置機構扮演療癒的重要角色與功能，協助其從創傷中療癒，獲得正向改變。

## （二）安置機構中兒少的改變

受虐兒少能否穩定地接受照顧與處遇，獲得足夠的能量，在返家後能夠開啟新的生活，是安置機構的艱鉅挑戰。Zegers 等人（2008）訪談 61 位 13 至 20 歲在安置機構的青少年，發現不安全依附的青少年與工作人員互動的時間頻率較少，也較不信任工作人員，青少年的依附型態攸關其改變與否。該研究顯示安置機構提供穩定與建立安全依附的重要，若能在安置期間協助兒少重塑過去的不安全依附，朝向安全依附發展，則有改變的可能。

Rauktis（2016）指出美國有將近 24,000 名青少年安置於團體家屋，他以焦點團體訪談安置機構的青少年，受訪的青少年表示在機構裡的結構式生活有其必要性，研究顯示青少年在身體、隱私、個人選擇活動與交友等方面須擁有自主性與決定權，機構的處遇須以青少年和成人之間的彈性與協商關係為基礎，若沒有這層關係的基礎，那麼在建立關係及後續的處遇會有困難。

國內針對安置少年改變的研究，陳振盛（2007）研究青少年受刑人在矯正機構的行為改變指標，發現引起行為改變的動機、互動意義的建構過程和結果等三個重點。行為改變的動機，來自於存在環境危機所引起的焦慮感。焦慮感的產生成為受刑人尋找人際互動關係建構的原始動機，當人際關係的互動正向發展，能與矯正人員建立信任、關心和認同關係時，則會逐漸解構過去不良的人際關係，並建構與父母之間的正向關係，進而認同工作人員對自己的型塑，對未來離開矯正機構後的自我也有了信心。該研究指出引發動機、建立關係是改變的要因，能

夠形塑正向關係，即是建立安全依附的開始。

國內多項研究發現兒少與機構及工作人員建立如家人般的關係，感受到家的關懷與穩定，是影響安置輔導成效的因素。如畢國蓮（2005）訪談 5 名兒少，指出在機構的安置生活經驗有家的愛、關懷、穩定的感覺，是影響安置成效的重要面向，而若能與機構工作人員穩定地建立如父母般之重要他人的情感角色與關係，就能成為如家人般的支持系統。許令旻（2009）的研究指出當兒少與機構照顧者形成安全依附關係，也就是形成如家人的關係之後，無論是居住在安置機構或寄養家庭，皆能擁有家庭的歸屬感；當他們獲得情感的支持，就得以促進個人的發展、自信的提升、對兩性互動的了解與角色模範的學習。余姍瑾（2010）訪談 9 位少年的研究也指出，雖然發展出穩定安全的依附關係並不容易，但是機構應提供一個具有家庭氣氛，讓兒少可以在規律的生活作息與安全的環境中成長，經驗到在家感，亦具有團體家庭的模式。即便是在大型的安置機構亦如是，詹前柏（2010）對某大型安置機構的研究發現，採取愛心與專業兼顧的教養、發揮大家庭的優勢、營造溫馨與效能兼具的小家庭，兒少則較能自我認同並對機構產生像家一般的歸屬感。這些研究都指出兒少在安置期間與機構照顧者建立安全依附關係，獲得如家庭般感受的重要性。

卓雅莘（2004）的研究訪談 10 名機構工作人員，歸納機構輔導的主要目標為導正兒少行為、促進成長改變、完成學業、健全自我概念、拉近與家人的距離等。楊韻璇（2009）指出機構因素、自我效能對安置兒少的生活適應有相關，尤其是機構因素中的「信賴性」及自我效能中的「自我激勵」。謝樂可（2014）指出安置期間提供溫暖支持的環境、真誠一致的陪伴、個別化及延續性的心理諮商、建立信任的關係、著重兒少優勢特質及未來生涯規劃安排的復原力輔導措施，是兒少在行為改變、自我概念與生活適應的關鍵影響。林玉潔（2004）探討兒少對機構規範的感受愈正向、與工作人員關係愈好、和機構內同儕關係愈好，則安置滿意度愈高，顯示其對機構規範的感受是影響安置滿意度最重要的因素。

同儕的相處關係，也是人際互動重要的一環。劉麗燕（2010）發現兒少與機構內同儕的互動關係，可以發展出類似親人、姐妹般的情誼，彼此的支持與鼓勵，能獲得關懷與溫暖，不論其與同儕的關係是好或壞，離開機構後仍希望可以保持聯繫。可見機構內的同儕關係對兒少的存在與人際連結具有重要的意義與價值。

至於離開機構之後的少年生活經驗，莊翔宇（2014）從優勢觀點探討，發現受訪青少年在安置期間培養的能力在潛移默化中習得並有所改變，而安置機構是他們之後自立生活的後盾，研究也指出青少年的內外優勢呈現在個人層次為：抗壓性的茁壯、對不確定的未來思慮周延、堅毅力的培養、心理建設的完整、自

我價值的提升、能快速適應陌生環境；人際層次為能夠與他人和諧相處、與機構同儕堅定的情誼；在環境層次為原生家庭的支持、適當的福利服務提供依靠、安置機構給予如家一般的歸屬感。亦如白倩如（2012）對離院少女在安置機構的復原力培育研究，必須以關係性保護因子為基礎，同時運用環境因子，以培育個人的保護性因子，少女的復原力是迴旋反覆的成長歷程，也是專業人員與少女雙向交互增進的復原歷程。

綜合上述研究結果，青少年在安置機構中的改變有：具有改變的動機，並與工作人員及同儕建立信任關係，此信任關係為安全依附的基礎；來自同儕及家人的支持、機構猶如家庭般的環境，使其有歸屬感，離開之後也能感到有依靠，安置機構成為支持來源。透過培育個人在關係上的保護性因子，加上機構的療癒環境，提升自信心與自我價值感，將能助其從過往的創傷中邁向復原之路。

### 三、生態系統理論應用於安置機構

#### （一）生態系統理論的假設

社會工作的處遇須結合不同的專業協力合作，從個別、團體、家庭、環境等面向，以整體性的觀點評估個案的問題，為個案投注服務。生態系統理論有以下主要假設：人有能力與環境互動並產生連結、人在情境中是一種人與環境在系統的交流與互惠關係、個人的行動是目標取向且有目的、理解一個人及其問題必須將他放在所生長的环境中去理解、個人的生活經驗可以產生正向改變系統、助人者應隨時準備介入個案所在生活空間的各面向以協助之（宋麗玉等人，2002）。

從上述觀點，可知生態系統理論強調將個人放在環境與情境中去理解，人的行為是有目標、有目的的，也認為人與環境的互動連結及彼此之間的交流是重要的。而安置機構提供兒少在食衣住行育樂等面向的服務，機構就如同一個大家庭，對安置兒少而言，是一個生態系統，也是個有機體。兒少在此生活，與工作人員、同儕、內外部環境互動，彼此有著連結的密切關係。

#### （二）安置機構是個生態系統

生態系統理論認為個人所在的環境中，各個系統層次是層層相扣的巢狀結構，包含：微視系統，是個人在人際關係活動型態及角色的扮演，即指系統中個人內隱與外在行為表現，如身心狀況、外顯行為；中介系統，是兩個以上情境間的關聯及歷程，如人與人之間互動的團體、家庭均屬之；外在系統，是兩個以上關聯情境與外在情境產生關聯，如社區、鄰里；鉅視系統，各個系統層次在一個更鉅視的文化、民族環境中發生關聯，如文化、政策等（宋麗玉等人，2002）。因此，要了解兒少在安置機構的處遇經驗，可藉由生態系統觀去理解個人在機構

內外環境的互動、交流所產生的改變。

## 參、研究方法

### 一、質性研究

質性研究探索個人潛在主觀且豐富的經驗，強調在自然情境中進行研究，蒐集並解釋情境中人、事、物的自然運作現象（陳向明，2002）。本研究訪談工作人員及少女，分別從服務提供者及接受者的觀點了解其知覺的改變經驗，故採取質性研究能獲得較多豐富的資料。

以焦點團體訪談工作人員、個別訪談少女以蒐集資料，訪談地點分別為機構的會議室及會談室。於 2013 年 6 月 20 日進行焦點團體訪談 1 次，計 2 小時。個別訪談期間自 2013 年 6 月至 8 月，每位受訪者訪談各約 1 至 1.5 小時。

### 二、研究參與者

本研究場域為某安置家庭功能失調、遭受家庭暴力、家內性侵害、失依或合併有逃學躑家、偏差行為少女的小型安置機構，安置容量為 15 人。人員編制有 1 名主任、1 名兼任督導、2 名社會工作人員、4 名生活輔導人員。除了主任之外，其餘人員皆參與焦點團體訪談，總計 7 人，基本資料如表 3。

表 3 工作人員基本資料

代號	職稱	非安置機構服務年資	安置機構服務年資
SSW	督導	10 年 4 個月	6 年 9 個月
SW1	社工員	3 年	6 年 1 個月
SW2	社工員	3 年	3 年 10 個月
LT1	生輔員	無	3 年
LT2	生輔員	無	4 年 6 個月
LT3	生輔員	無	2 年
LT4	生輔員	無	1 年

接受訪談的少女皆在知情同意下接受訪談，總計訪談 10 位少女，年齡在 14 至 19 歲之間，學歷為國中、高中職、或繼續升學於技術學院就學中。安置原因為失依、遭受暴力、性侵害、偏差行為或難以管教。安置期間均滿 1 年，最長至 3.5 年。受訪當時，有 5 位仍安置中，4 位結案離園，1 位將轉介其他機構繼續安置，基本資料如表 4。研究者請少女以 0 至 10 分自評對安置的滿意度，初進機構時都在 0 或 2、3 分之間，於受訪時為 5 至 10 分之間，多數肯定機構的服務。

表 4 少女基本資料

少女	年齡	家庭概況	學歷	安置期日	結案原因
A	15 歲	父母離異，父再婚	國中畢，升高職	3 年 7 個月	畢業離園
B	15 歲	父母離異	國中畢，升高職	1 年	畢業離園
C	18 歲	父死亡、母離家	高職畢，升技術學院	1 年 9 個月	畢業離園
D	18 歲	父母死亡	高二	1 年 2 個月	安置中
E	14 歲	父母婚姻關係中	國二	1 年 4 個月	轉介離園
F	16 歲	父母離異	高二	1 年 5 個月	安置中
G	16 歲	父母離異	高一	3 年 3 個月	安置中
H	19 歲	父死亡，母再婚	高三	2 年	結案離園
I	16 歲	父死亡，母精障	高一	1 年 2 個月	安置中
J	14 歲	父母離異，父再婚	國二	1 年 2 個月	安置中

### 三、研究者

本研究為研究者接受機構之委託所進行之研究，為機構外的人員，對於安置機構的組織管理、受虐兒少議題、質性研究方法具有多年之理論與實務經驗。

### 四、資料分析

首先將訪談內容轉謄為逐字稿，並按照字句加以編號，如 LT1-26 代表生輔員 1 第一次的發言段落，I1024 代表少女第一次訪談的第 24 句段落。其次，閱讀逐字稿並形成對整體資料的理解，以開放式編碼檢視資料，加以比較、概念化、範疇化（林本炫，2003；吳芝儀、廖梅花譯，2001），歸納出主要概念並形成類別，如：分析出「環境、個人、支持系統」等三大類別，其中「感受家的溫暖、生活環境穩定」這兩個概念歸屬於環境層次。最後，將研究發現與過去研究結果及相關文獻進行討論，提出建議。

### 五、研究倫理

受訪機構及研究參與者均在知後同意進行訪談，研究過程恪守保密與匿名、當事人的最佳利益與保護等原則。最後將研究發現回饋給機構服務的具體建議，以增進少女安置的服務品質。

## 肆、研究結果

### 一、持續抗拒或內外不一致的少女難見改變

根據工作人員的經驗，少女若是在安置期間持續地抗拒，一直都是處於非自願的狀況，即使安置期滿結案，也難看出其改變。

有些到結案之前還是心不甘情不願的，因為有些是非自願的案主啊，如果有原生家庭住的話，我幹麼來這個地方。…有的就是敷衍，就是要撐過這個時間。(LT1-26)

也有少女即使外在的行為表現似乎很好，從不違規，但還是能觀察到內外的不一致、缺乏自我開放的自我掩飾，難見改變。

有的來二年半了，她的根本問題，因為她的自我控制很強，她偽裝得很好。事實上，我們看到她是不一致的，在老師面前跟在私底下是不一致的。看外在她都沒有問題，好像很穩定的人，而且要光榮結案，很多人都向她看齊。事實上工作人員自己心裡知道她的議題沒有處理。她對工作人員也不願意太多的開放，然後每天就是守住我不要出事，我不要出狀況。真的她有夠厲害，忍到結束。(LT2-16)

相對於上述情形，工作人員認為少女若能將內在的衝突顯現於外，則有工作的著力點。尤其是將內在情緒表達出來，透過風暴期的衝突與溝通，則能進入工作階段，故能將內在的狀態逐漸呈現於外者，即能開啟改變。

反而是那種張力比較大的，比較知道她的問題在哪裡，比較能夠做。像那種隱在裡面的喔，反而是比較沒有機會。(LT2-19)

會有一段時間的風暴，風暴期，也是在這個時候我們才開始工作。因為剛開始來都不算，因為來要到等到穩了，她的問題才開始呈現。因為剛開始不熟悉嘛，還是會防衛、還是會偽裝。等到適應了，她的本性就出來，問題就開始出來，才開始要工作。(LT2-15)

## 二、改變的前提是有改變的意願與動機，才會開始逐步改變

綜合訪談結果，將工作人員及少女主觀知覺的改變，整理如表 5。依據生態系統理論對個人與環境不同層次系統互動的連結，本研究將改變經驗分為環境、個人、支持系統等三部份，環境層面是在安置機構的生活穩定、有家的溫暖感；個人層面為具有改變動機，這可從少女對未來有目標與規劃、思考想法的彈性、願意自我揭露、情緒表達與情感連結、自我控制與行為修正等方面觀察；支持系統層面則是來自於家人與同儕的支持。

表 5 工作人員與少女主觀知覺的改變

層面	改變	工作人員	少女
環境	感受家的溫暖	—	A, C, F, G, H, I
	生活環境穩定	LT2	A, B, G, H, I
個人	具有改變動機	LT1	A, D, G
	1.對未來有規劃	SW1	A, B, D, G
	2.確定改變目標	—	A, B, D, E, F, G, I
	3.思考較有彈性	—	I
	4.願意自我揭露	LT4	D, F, I
	5.能夠表達情緒	SW1	B, D, F, I
	6.建立情感連結	LT1, LT3, LT4, SSW	—
	7.表達能力提升	LT2	—
	8.修正負向行為	LT1, LT2, SW1	A, C, D, G, J
	9.能夠自我控制	LT2	A, B, C, D, F, G
	10.學習興趣增加	SW1	A, G, J
支持	家人正面支持	SW1	I
	同儕相互支持	—	C, F, I

## (一) 環境面向：生活環境穩定、感受家的溫暖

有固定的生活環境，屬於自己的空間，規律的生活與作息，心裡也能跟著踏實穩定。

(過去在外面)紛紛擾擾的日子，完全沒有我自己的私人空間啊，我每天都在為別人奔走，就沒有我自己的生活啊，啊現在覺得其實不錯。(G1273-1281)

在這裡環境上的安靜舒服，心理比較安定。(I1024)

我覺得安置機構提供孩子那種穩定的生活，這個對她過去的生活有很大的不一樣。…穩定的生活也幫助她改變過去的習慣，穩定的生活其實有幫助她，因為穩定的生活是大部分來到這裡的孩子過去所沒有的生活環境。(LT2-23) 在安置機構的生活感受到被照顧、被關心、被愛感覺，體會到如家庭般的溫暖感。

就是這邊的環境，還有員生他們啊，老師他們，就把他們當成是一家人。今

年的生日在家園過的時候，我就感覺很有一個家的感覺，是感覺起來，很有溫暖，又很溫馨。(A1180-1181,1166)

就是老師也會跟我們講說，就是為什麼做那個不好啊，對啊，就是會說好或是不好，感覺就很好啊。(F1300)

就是很會照顧那個啊學生，讓我感覺到老師們很，很好，幫助我們。…老師很關心我們啊。…老師很會照顧我們，我們犯了什麼事，他都提醒你一次。(G1241-1242-1051)

老師給的關心，自己感受到被關懷、獲得被愛。(I1024)

## (二) 個人面向：具有改變動機

工作人員認為當少女意識到自己的問題，有改變動機，才会有改變的開始。她有意識要改變，意識到她這個問題，這樣才有改變的開始。(LT1-28)

動機帶來後續的改變，包括：對未來有明確目標及規劃，思考較有彈性，願意自我揭露與分享，表達情緒，進而與他人建立情感連結，提升表達能力，能夠自我控制，修正過往的負面行為，提升學習興趣，課業學習有進步。

### 1. 對未來有規劃

意識到自己的問題，進而產生改變動機，意味著有想要改變的行動，也牽動著思考自己的未來與規劃。

對自我有期待的孩子，她的改變才會比較大。若是對自己沒有期待的話，她的改變通常也不容易動搖。(SW1-10)

就這一個社工（指社會局的個管社工）覺得我很有自己的想法，就是把自己規劃得很好。(A1048-1049)

我在這邊規劃的能力很好，我會自己規劃我要幹麼幹麼。(D1064)

我就覺得我既然要來這邊兩年，那如果我來這邊過一天是一天，那我兩年到底來幹麼的啊。雖然說我每天我自己都覺得我自己在這邊是在混的沒錯，可是我多少，我有空的時候我會想想，我以後到底要幹麼。(G1298-1299)

### 2. 確定改變目標

對未來有規劃和確定改變目標，兩者是相輔相成的，有規劃就有目標，而目標也逐漸具體。

應該是說，要有了目標，只是看你願意去做，還是不願意去做，你要有做才会有那個狀況。…第一個目標是照顧好自己，第二個目標是讓內在小孩長大，第三個目標，跟不同樣的人相處，第四個就是表達好我的事情，表達自己心裡要講什麼。(A1065,1247-1249)

之前的目標是在這裡正常生活、正常學習，現在的目標是在這裡唸書完成學業。(I1024)

要有自己的目標，(停頓多時)有衛生觀念、可以照顧自己。(E1010-1012)

(目標)就是想要光榮的結案。(F1218)

### 3.思考較有彈性

在思考上會比較有彈性，比較會想，顯示其較以往成熟。

個性方面變得比較好講話，比較不會跟人家吵；以前比較沒有轉圜的空間，現在比較有彈性，變得比較會去想。(I1022)

### 4.願意自我揭露

願意敞開心胸並和他人分享情緒與想法，願意揭露自我是與他人建立關係的起點。

面對事情的態度，剛來時不會跟別人講半個字，不會去講家裏的事，只跟幾位同學講，漸漸地有改變，會跟老師講。(I1004)

講一講，心情就會比較好一點。(D1032)

慢慢比較會講出自己心裡面的話。[這個改變是怎麼來的？(R-1276)]從社工會談。(F1274,1276)

### 5.能夠表達情緒

自我揭露意味著能將內在情緒表達出來，不論是正面或負面的情緒，不再掩飾。

慢慢笑容比較多了，但是情緒出現比較明顯，就是生氣也出現，高興的也出現。(SW1-14)

寬度變大了，還是脾氣。…就比較不會那麼衝。(B1081-1082)

比較大的改變是脾氣、學習方面，個性也有。(I1015)

### 6.建立情感連結

願意自我揭露、能夠表達情緒，則能與他人建立情感的連結，這即是人我關係、依附關係的建立，改變於焉開始。

開始改變就是找老師談她在想些什麼，因為有的園生剛來都不願意講她在想些什麼。(LT4-4)

跟工作人員情感上的連結，我覺得有這個部份，才有辦法做改變。(LT3-3)

她的開放跟接納，接納一個協助的關係，一個協助的對象。(SSW-1)

### 7.表達能力提升

能夠表達想法與感受，與他人建立連結，少女的表達能力則逐漸提升，才能與他人有良好的溝通。

在這裡就是常常要練習，因為老師常常找她會談，然後也引導她去表達。有時候她們在團體的時候，也要學習自我表達。引導她去表達她自己的想法。或是在團體裡面也是有讓她學習表達的機會。說現在比較會講話了喔，不是比較會講話，而是她以前只會生氣，事實上是溝通不良。(LT2-25)

#### 8.修正負向行為

因為不想再被處罰，所以選擇改變並修正行為，如降低違規次數、改變習慣等，以達到外顯行為的改變。

有那麼嚴格的制度，跟規定，就會讓你去想，你到底要幹麻，就是會有東西一直跟你說，你要停下來，不要再往前衝了，不然你會違規，就像闖紅燈一樣嘛，就有一張罰單。那這裡如果違規的話，就有一張勞服單（勞動服務），是一樣的道理。(A1205)

就覺得想說不要去做，就不會被罰。(C1086)

有些孩子的改變是不要一直被處罰，因為不要違規，所以就改變。...我看過一些孩子，我就不想要被罰，所以我當然就選擇改變。(SW1-12)

有一些用行為治療法，有一些家規還是會有用。...最後你有觸到她最不願意的，她會去想到自己的議題。你罰了她之後，然後她很生氣，然後才會去想這個問題。(LT2-21)

#### 9.能夠自我控制

行為的修正是透過內在與外在的控制，重要的改變是來自內在的自我控制，而不只是外在環境的控制力量。

其實前陣子我有想過要逃跑，可是我一直告訴，心裡面就是有一個聲音一直告訴你說，你的時間快結束了，不要逃跑，你逃了之後你會很後悔。(A1193)

我也沒給你們惹麻煩啊，我過年回家的時候我也沒給他們捅什麼簍子耶。要我回家我就回家，不用催，我就自己回來了，所以我家人也沒人會罵我。(G1302)

#### 10.學習興趣增加

對課業學習有興趣、希望能跟上進度，進而展現在學業的進步，也是可觀察的改變指標。

有些孩子他在這裡穩定之後，她心情、情緒穩定下來之後，很明顯的看孩子在學習上是會有進步的。...對自己的認識跟目標確定之後，她的成績就會往上開始成長。(SW1-15)

然後到了○○國中的時候，就覺得上課真的很好玩，每天只要一到禮拜五放假，我就會跟我們班說不要放假，我要去學校。…我到國三的時候，就有些東西我都一直在，跟上他們的腳步，就是很有勇氣的去問別人數學。然後我覺得，這是我第一次那麼敢去問人家功課。(A1032, 1073)

我現在回家完全沒人敢罵我。因為我書我現在讀的好，我沒有說非常好，但是至少成績是能看的，該考的證照我也考得到。(G1301)

### (三) 支持系統：家人正面支持、正向同儕支持

來自家人的支持、同儕的互動，是給予少女鼓勵的重要支持系統。

這邊相處得很好的就是什麼事情都可以跟她們（家園的同儕）講，都可以分享。(C1068)

我的改變也有一些是因為男朋友，我以前是動手不動口的，現在是動口不動手。男朋友希望我像女生，不要過複雜的生活。…還有家人，不想讓家人擔心。(I1019,1024)

孩子過年回來就跟我講說，我回去喔，在這裡都是自己洗碗、洗衣服，回去就自己做，那家人就說你怎麼變了。就家人直接回饋小孩，…我覺得孩子的改變，家裡的人會看到這些改變。(SW1-18)

### 三、工作人員與少女知覺改變的差異

從表 5 可知工作人員與少女在改變的觀察上，在幾個部分有差異。少女提及，但工作人員未提及的部分有：感受家的溫暖、確定改變目標、思考較有彈性、同儕相互支持。工作人員提及，但少女未提及的有：建立情感連結、表達能力提升。

少女多數皆提及在機構感受家的溫暖，並有明確的改變目標，顯示少女在潛移默化中感受到機構的溫暖氣氛，且當少女確立改變目標，就能堅定朝向改變的方向，在思考比以往較會想、較有彈性，而同儕的支持是正處於青少年階段少女最重視的支持來源。工作人員多從外顯行為觀察少女的改變，當感受到少女願意主動來談，表達情緒及想法時，即可感受到她們的表達能力有提升，且更願意在關係上與他人連結。

## 伍、討論與建議

### 一、討論

#### (一) 內在衝突顯現於外是改變的開始

工作人員從長期觀察的經驗指出，內心持續抗拒或內外不一致的少女難見其改變。少女在機構中與環境的互動，若能將內心的感受，面臨的矛盾與衝突，形

諸於外在行為，那麼工作人員就有工作的著力點。尤其是經歷風暴期的衝突之後，工作人員則能與少女進入工作階段。少女能卸下面具，表達內在的情緒，即使是與他人爭吵或衝突，都是介入的時機，這是顯現少女真實自我的時刻，也是促發其改變動機的開始。因此，工作人員不要避諱少女的爭吵或衝突行徑，更要把握這些機會，適時介入，引導少女反思並覺察。這是本研究發現的重點，也是機構處遇的最基本部分。

## （二）穩定的生活環境是改變的基礎

當少女在機構擁有屬於自己的生活空間，有規律的作息，感受環境的穩定，身心則能逐漸穩定，此與過往在原生家庭的不安穩形成對比。安置機構具有滋養的功能，少女在穩定的生活中感受到被照顧與關心，逐漸對機構有歸屬感，身心就能更穩定。本研究的發現與以往許多探討安置機構經驗的研究結果一致，均指出穩定的生活、規律的作息等結構式的生活型態，可以帶來內外在此的穩定（畢國蓮，2005；許令旻，2009；余姍瑾，2010；詹前柏，2010；莊翔宇，2014；謝樂可，2014；Biehal, Sinclair & Wade, 2015；Rauktis, 2016）。

本研究的少女多提及在機構有如家的溫暖感，與畢國蓮（2005）的研究發現類似，兒少感受安置機構的愛、關懷與穩定，則能擁有歸屬。亦如許令旻（2009）的發現，當兒少與機構的照顧者建立如家人般的關係，也會帶動其個人的發展。因此，當少女對機構有了歸屬感，感受到溫暖，能與機構及照顧者逐步建立關係，那麼機構這個像家的環境，就會是生活的堡壘，是個人朝向改變的基礎。此即白倩如（2012）指出在機構環境及關係的保護性因子下，能夠培育少女個人的保護性因子。本研究的發現也與楊韻璇（2009）的研究呼應，機構的環境因素與個人的生活適應及自我效能有關，自我效能的提升反映在想法有彈性、表達能力提升、願意自我揭露、表達感受等方面。

## （三）具有改變動機是重要的改變關鍵

除了環境之外，最重要的是個人層面的引發改變動機。本研究受訪工作人員認為當少女意識到自己的問題，有改變的意願與動機，改變才會開始。如同陳振盛（2007）研究指出行為改變的動機是行為改變的重要因子，這會引發後續在人際關係及行為的改變。也就是動機會牽引出個人欲與他人建立關係的意圖，帶動在情感上與他人連結，進而修正自己過去的負面行為。當少女們有了改變動機，即能帶動後續的改變，首先就是對自己的未來有想法、有方向、有目標，進而有規劃，開始思考自己要成為怎樣的人，過怎樣的生活。

## （四）自我揭露開啟與他人的情感連結

本研究發現自我揭露，表達想法與感受，則能與他人情感連結，此即依附關係。如同許令旻（2009）的研究顯示兒少與機構的照顧者形成安全依附，感受情感的支持，則能促進個人的發展。少女願意自我揭露，意味著願意開放自己，在言語表達、思考想法、行為改變都將有明顯的進步。亦即個人層面的改變動機帶動後續在想法、情緒、行為的改變。因此，在安置機構修復兒少過往的不安全依附，而能與照顧者建立安全的依附型態，有助於自我揭露並開放自我，即如 Zegers 等人（2008）指出兒少的依附型態與其改變有關，亦如陳振盛（2007）研究的引發改變動機，帶動在關係上的正向發展，進而重塑其依附型態，提升自信。

#### （五）家人及環境的支持是改變的助力

除了個人與環境層面，支持系統亦是不可或缺的一環。本研究的少女及工作人員皆指出原生家庭的支持是改變的因素之一。當她們在乎家人，不願家人擔心，家人給予正面回饋，少女們會朝向正面方向走。少女們也提及機構的同儕、學校的同學、朋友彼此給予的支持，甚至是交往中的異性朋友若能給予正面的指正，皆有助於在人際關係與行為的改變。如同相關研究指出同儕的相處可以發展出如同親人手足般的情誼，彼此的支持鼓勵亦是感受關懷的來源（林玉潔，2004；劉麗燕，2010；莊翔宇，2014）。

#### （六）改變之間是彼此相互連動的關係

綜合本研究的發現，少女的改變可分為三個層面。首先，在環境層面，少女在機構有規律的作息、穩定的生活、感受到如家一般的溫暖，則能逐漸安定身心，願意與外在環境的人事物連結，才有機會修復過往的不安全依附，重塑安全的依附型態。其次，在個人層面最重要的是具有改變的動機，則能形成欲努力改變的目標，對未來有規劃；在思考方面較有彈性，願意自我揭露，表達情緒，建立情感連結，則表達能力提升，進而將外控轉為自我督促的內控，修正負向行為並自我控制，這也反映在課業的學習興趣。在支持系統層面，獲得家人的支持、同儕的相互扶持，是改變的外在助力，亦是促其改變的不可或缺因素。這些都如同以往的研究訪談工作人員所強調的安置機構主要目標在導正行為、促進成長改變、完成學業、健全自我概念、更靠近家人等各項改變（卓雅苹，2004）。

這三個層面彼此相互影響，穩定的生活環境、家的溫暖感做為基礎，家人與同儕做為支持，改變動機是帶動改變的樞紐，某個改變的產生將帶動其他各面向的改變，綜合上述整理如圖 1。環境層面與支持系統的因素是外在保護性因子，提供少女一個滋養環境，孕育改變動機，帶動在認知、情感、行為、社會適應等各項改變，形成個人內在的保護性因子。

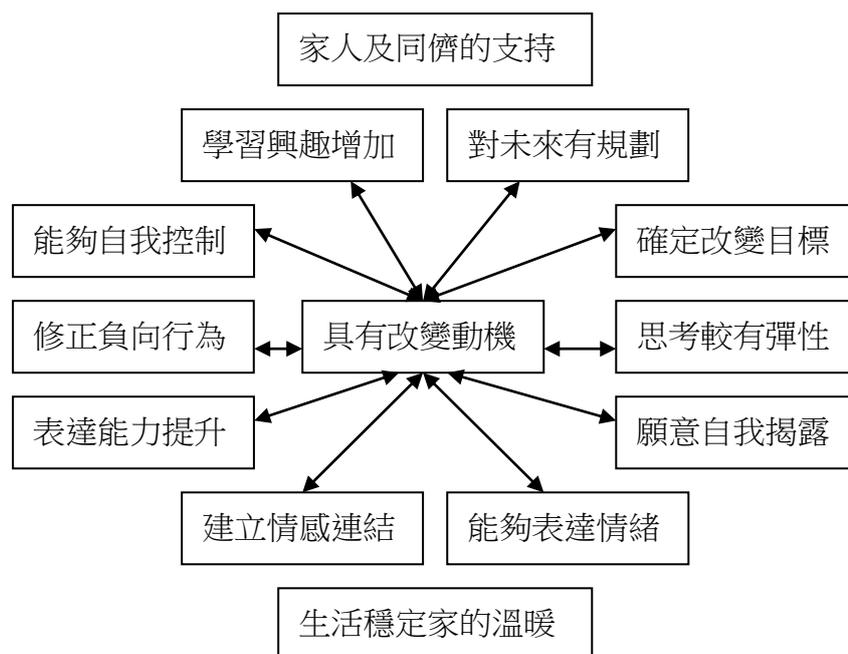


圖 1 少女在安置機構的改變經驗

## 二、建議

### (一) 善用安置期間的衝突與風暴期，引發改變的動機

工作人員的經驗顯示少女在安置期間若經歷風暴期或有衝突行為的話，多是反映其內心未解決的議題，工作人員應敏銳察覺並善用此機會，同理並反映其感受，引導其對自我議題的覺察，以盡快進入工作期。如此，對於個人議題的處理會更有效率，也有助於其思考改變，並有改變的行動，這即是引發改變動機的關鍵。故安置機構不應避諱少女們的對立、衝突或抗拒，而須視為改變的契機。

### (二) 營造穩定關懷接納的照顧環境，建立安全的依附

安置機構的穩定生活環境與規律作息，讓少女有家的感覺，感受到穩定和安全。少女感受被重視、關懷、照顧、接納、包容，則能逐漸產生向心力與凝聚力。因此，安置機構和工作人員須有足夠的穩定性，提供包容且一致的管教與保護，那麼孩子的穩定性也會漸增，發生逃跑或事端的頻率也會降低，有助於適應與復原。機構提供的穩定、關懷、接納環境，使兒少對機構有歸屬感，即是安置機構及工作人員示範建立安全依附型態，並成為兒少社會支持系統的歷程。即便機構無法如同小家庭般的功能，但可以朝向余姍瑾（2010）所建議的團體家庭模式，提供兒少一個適合復原的環境。

### (三) 增進與家庭的正向連結及同儕的互動，類化為人際關係的常態

《兒童及少年福利機構設置標準》的目的在滿足安置對象的發展需求並增強家庭功能；因此，即便因為安全考量將兒少安置在機構中，暫時與家庭隔離，仍

要連結雙方的互動，重塑安全依附，包含例行的會面、假期年節的返家團聚、父母或主要照顧者親職功能的重建，以維繫或重建家庭功能。除了機構之外，家庭是兒少最重要的成長與支持來源，同儕是處於青少年階段的少年重要的互動對象，也是建立依附的對象之一。增進兒少在機構與工作人員、同儕建立安全依附的經驗類化至家人關係的互動，成為與他人建立關係、情感連結的尋常人際關係。

(四) 從環境、個人、社會支持等層面，有系統地提供全面的服務

本研究結果可做為安置機構觀察兒少改變的指標，並做為建立服務體系及策略的參酌。從機構營造安全穩定的生活環境、引發兒少的改變動機、支持系統的建構與維繫等，提供兒少全面性、有系統的照顧服務。

### 三、研究限制

本研究探討某安置機構少女及工作人員的經驗，所蒐集的資料皆是當事人主觀知覺經驗的真實，呈現的是安置期間少女與工作人員互動的生活經驗與處遇樣貌。由於機構是以收容少女為主的小型安置型態，可能與中大型、以收容男生或男女兼收的機構型態之經驗略有不同。而本研究著重在了解改變經驗，是一個經過處遇後的改變狀態，並未進一步就改變的過程做動態的描述。

此外，一般機構均訂有結案指標，有些是在處遇改變後結案，如可能因年齡已滿 18 或 20 歲能獨立生活、或是家庭功能恢復得以返家，少部分是因逃離而下落不明、行為仍未改變或其他原因而轉介他處等，其結案原因與改變之間未必有直接相關，故本研究並未探討結案離園與改變的關聯。

## 參考文獻

- 白倩如 (2012)。機構安置少女復原力培育之行動研究。**臺大社會工作學刊**，25，103-155。
- 余姍瑾 (2010)。安置機構「家」的意義建構：歷經長期機構安置之離園個案的經驗詮釋。臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 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。臺北：洪葉。
- 林玉潔 (2004)。影響少年安置滿意度之相關因素探究-以機構安置為例。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 林本炫 (2002)。紮根理論研究法評述。收於齊力、林本炫編，質性研究方法資料分析，171-200 頁。嘉義：南華大學教育社會所。
- 吳芝儀、廖梅花譯 (2001)。紮根理論研究方法。(Anselm Strauss & Juliet Corbin 原著)。臺北：濤石。
- 卓雅莘 (2004)。非行兒少安置輔導處遇中社會工作者之服務經驗探究。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。

- 畢國蓮 (2005)。歷經長期機構安置的兒少保護個案結案後的生活經驗初探。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 翁毓秀 (2011)。臺灣地區兒童少年安置照顧的發展與未來。社區發展季刊, 133, 294-308。
- 莊翔宇 (2014)。從優勢觀點探討離院青少年自立生活經驗之研究。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 許令旻 (2009)。經歷兒少安置的自立生活者之安全依附關係探究。臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 陳玉潔 (2010)。自我效能團體工作方案運用在機構安置少女提升自我效能之成效評估—以天主教善牧基金會附設台東縣私立德蕾之家為例。長榮大學社會工作學系碩士班碩士論文。
- 陳向明 (2002)。社會科學質性研究。台北：五南。
- 陳振盛 (2007)。偏差行為青少年行為改變指標之建構。社會工作實務與實踐研討會。2008年6月3日，臺南：嘉南藥理科技大學。
- 梁育慈譯，Howe, D 原著 (2016)。兒童虐待與疏忽：依附、發展及處遇 (David Howe 原著)。臺中：財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 彭淑華 (2008)。台灣地區兒童類安置機構之特性與相關法規之檢視。兒童福利, 2-12。
- 詹前柏 (2010)。兒少安置機構教養模式之研究—以台中市私立慈馨兒少之家為例。玄奘大學社會福利學系碩士班碩士論文。
- 楊韻璇 (2009)。少年機構因素、自我效能與生活適應之研究—以台中市安置機構為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 劉麗燕 (2010)。「亦友亦敵？」—安置機構少女同儕互動經驗探究。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 衛生福利部保護服務司 (2019)。統計資訊。  
<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>。查詢日期：2019年7月11日。
- 謝樂可 (2014)。復原力對安置兒少生活適應影響之研究—安置機構服務供給者觀點。暨南大學輔導與諮商研究所學位論文。
- Biehal, N., Sinclair, I. & Wade, J. (2015). Reunifying abused or neglected children: Decision-making and outcomes. *Child Abuse and Neglect*, 49, 107-118.
- Connell, C. M., Vanderploeg, J.J, Katz, K. H., Caron, C., Saunders, L. & Tebes, J. K. (2005). Maltreatment following reunification: Predictors of subsequent Child Protective Services contact after children return home. *Child Abuse and Neglect*, 33, 218-228.
- Farmer, E. (2014). Improving reunification practice: Pathways home, progress and outcomes for children returning from care to their parenting. *British Journal of Social Work*, 44(22), 348-366.

- Kadushin, A. & Martin, J. (1988). *Child welfare services*. New York: Macmillan Co., Inc. Triseliotis.
- Rauktis, M. E. (2016). "When you first get there, you wear red": Youth perceptions of point and level systems in group home care. *Child and Adolescence of Social Work Journal*, 33, 91-102.
- Sinclair, I., Baker, C. Wilson, k. & Gibbs, I. (2005). *Foster children: Where the go and how they go on*. Lindon: Jassica Kingslley Publishers.
- Tower, C. C. (2005). *Understanding child abuse and neglect(6<sup>nd</sup>)*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- White, J., Daraper, K., & Jones, N. P. (2001). Play therapy behaviors of physically abused children. In G. L. Landreth (Ed.), *Innovations in play therapy- issues, process, and special populations*(pp. 99-118). New York: Brunner-Routledge.
- Zegers, M., Schuengel, C., Jzendoorn, V. & Janseens, J. (2008). Attachment and problem behavior of adolescences during residential treatment. *Attachment and Human Development*, 10, 91-103.

## **The study for the change experience of abused teenage girls in a residential setting**

Chen Hui Nu<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

The purpose of the article focused on the abused teenage girls' change experience of the treatment process in the residential setting arrange for the reasons of domestic violence, sexual abuse, loss dependence, and deviation behavior. The data was collected from ten teenage girls by individual interview and seven workers by focus group interview. It was found that the key factor was change intention and motivation that drive change within the girls. There were three sections of change factors: environmental, personal and supportal factors. The environmental factors were stable life and home warmth in the residential setting. The personal factors were change motivation through planning for the future, determine the target, flexible thinking, self disclosure, expressing feelings, establishing an emotional connection, improving communication skills, correcting negative behavior, self control, and increasing learning interest. The social supportal factors were family and peers support. The suggestions and implications of the findings were discussed for residential settings, livingcare counselors, and social workers.

**Key words: abused teenage girls, change experience, loss dependence, sexual abuse, treatment**

---

<sup>2</sup> Adjunct Associate Professor, Center for Teacher Education, National Chung Cheng University