

臺灣社會工作學刊 第十九期

頁 1~42

Dec 2017

安置機構少女接受自立生活準備服務之 經驗：服務使用者的觀點

Experiences Using Independent Living Services among Adolescent
Girls in a Residential Care Facility: Service Recipient Perspectives

張茜雲

新北市政府社會局公職社工師

胡中宜¹

國立臺北大學社會工作學系教授

¹ 通訊作者，新北市三峽區大學路 151 號，電郵 cyhu@mail.ntpu.edu.tw

Angle

摘要

為使兒少安置照顧的成年轉銜工作貼近服務使用者需求及聆聽青年的聲音，本研究目的在探究安置機構少女接受自立生活準備服務之經驗，選取某兒少安置機構之六位服務使用者，透過質性研究深度訪談方法，整理她們接受方案之認知、評價、改變、期待與建議，並據此提出自立生活準備服務之建議，研究建議包括：1.知識與體驗相輔相成；2.生活化與個別化服務；3.服務使用者的參與；4.強化內在心理幸福感。

關鍵字：自立生活、青年聲音、表意權、服務使用者觀點、機構安置

壹、緒論

進入安置體系的兒童少年（以下簡稱兒少），多來自於變故無法發揮功能之家庭，安置機構相當於暫時的「家」。原則上，這些兒少不應永久居住於家外安置機構，遲早得離開這些照顧的中繼站，重新回到家庭或直接進入社區，以繼續邁向自己的人生道路。離院少年離開安置機構的時間點與一般同儕相比之下較早進入自立生活(Stein & Munro, 2008)，該時間點之少年介於兒童的依賴邁向成年的自立，亦是個人面對生心理變化、自我認同發展和追求獨立自主的階段。因此，如何協助安置少年返家或是自立生活是需要更有效的方法。此外，這群離院少年剛邁入法律認定的成年身分，不再屬於兒少資源提供的範圍，而現今社會對於此身分的群體並未規劃充足的協助，在有限的資源及法令限制下將使得這些離院少年處境更為艱辛。

在進入家外安置照顧之前，安置兒少已經經歷家庭創傷經驗，無論安置原因為何，在心理健康、教育成就、身體健康及經濟條件等方面均較其他成長於原生家庭之兒少呈現相對弱勢(Newton, Litrownik, & Landsverk, 2000)。根據兒童及少年安置教養機構之統計數據(監察院, 2011)顯示 2010 年離開機構人數為 1,774 人，其中返家為 528 人、未返家者為 1,246 人；2011 年離開機構人數為 2,077 人，其中返家為 568 人、未返家者為 1,509 人。可見離開兒童及少年安置教養機構者以未返家為多數，真正能返家之人數則較少。在無法返回原生家庭的狀況下，這群少年被迫提早獨自生活，在身心發展及自立能力未臻健全的情況下進入社會，迎面而來的是經濟、就學、就業與職業訓練、社會適應、心理適應、缺乏資源、證件、租屋、監護權、歸屬感等諸多困難，嚴重影響此類少年身心健全之發展，進而使得這群少年進入成年後容易陷入貧窮、成為遊民、產生行為偏差或心理困擾等狀況(監察院, 2011)。另外，實務中發現遭受家庭暴力、疏忽或虐待的安置少年在離開家外安置照顧復歸社區時，其身處的環境是充滿挑

戰，面對現行離院照顧服務的不足，不僅需要經濟補助、就學、就業輔導或自立生活技巧的訓練，安置機構須花費更多的時間與心力降低問題產生之風險，以協助少年在未來成長路途更為穩健（莊耀南，2011）。基於上述，離院少年在生活適應各層面上遭受許多挑戰，因此有必要協助預備離院的安置少年進行轉銜準備，培養未來於自立生活時的能力，降低其成為社會弱勢的風險。

回顧過去文獻，國內對於自立生活之研究聚焦於工作人員觀點看待離院少年於自立生活方案的狀態，包括過程、困境與因應。這些研究皆顯示離院少年的自立生活受到經濟、情緒支持與陪伴、工作、居住等困擾（杜慈容，1999；朱佩如，2012；胡中宜、彭淑華，2013）。因此，安置機構給予少年的離院準備服務或自立生活能力準備，有助於其自立生活，更加確立協助安置少年培育自立生活能力的必要性。

從過往研究中發現國內僅有少數幾篇探討服務使用者接受自立生活準備服務的主觀經驗（呂采徽，2012；李思儀，2010；莊翔宇，2012）。但是這幾篇研究側重在單一的經濟補助項目或體驗教育方案，缺乏機構整體自立生活準備服務之全貌，或是從已經離院少年為對象檢視過去服務，而非探究目前正在使用服務方案的少年檢視其服務使用狀況，忽略時間效應對服務使用經驗感知之影響。

然而，兒少使用服務後應該會有自己的認知與期待，並在使用服務後存在自己的想法、感受、建議，故提供兒童及少年福利服務時，應該去聆聽他們的聲音、了解他們的想法，使得在服務操作上更能貼近他們的需要。另外，研究顯示自立生活準備在性別方面存在不同需求，安置少女特別在離院轉銜階段容易面對親密關係、婚姻家庭、懷孕生育等議題（陳怡芳、李淑沛、王筱汶、胡中宜，2016），安置期間的自立生活準備更是影響離院後適應的關鍵要素。綜上所述，本研究之主要目的係探討安置少女對於機構所提供的自立生活準備服務的使用經驗，藉以提出操作自立生活準備服務之建議。

貳、文獻探討

一、自立生活準備服務的重要性

何謂自立生活準備服務？這項服務對於家外安置照顧的少年有何必要性，以及如何操作具有效能的服務內容，才能提升離院後的生活適應準備？一般而言，自立生活方案（Independent Living Program）是安置少年在離開照顧體系前的一個過渡、預備計畫。方案目的是希望藉由服務的提供，協助少年學習基本生活技能，能在離開機構後不依賴社會救助，順利過渡至成人，達到自立（independence）與自給自足（self-sufficiency）的生活（Cook, 1988）。而方案參與的時間大多至少三個月，至多兩年的訓練，是有時間限制之服務；離開方案之後，仍可接受後續的個案管理、諮商及支持服務（杜慈容，1999）。

學者 Cook（1988）將自立生活準備視為一連串青少年持續發展過程中之一環，應是一個別化、持續性之協助，非僅是點狀式的介入過程，並提出自立生活的階段，分別為藉由觀察和重複練習生活技能的「非正式學習階段」（informal learning）、透過有結構化活動之教授的「正式學習階段」（formal learning）、給予一個環境使其使用在正式與非正式學習中習得之技能的「受監督下練習生活階段」（supervised practice living）與進入離院服務的「自給自足階段」（self-sufficient）。因此，我們不能將自立生活當作單一事件，而是重視整個過程中的每一環節，協助兒少由依賴逐漸轉化為相互依存，達到自立的目標。

一般而言，「自立生活準備服務」係指安置期間機構所提供各項生活技能、教育學習、職涯探索、身心發展、支持性關係、資源運用等方面的訓練，俾利服務對象離院後生活可以成功轉銜，尤其是未來需要社區獨立生活者，其自立生活能力的培育更為重要（Child Welfare League of America, 2005）。

美國於 1980 年代陸續在相關研究中看到離院少年不佳的生活情況，他們不是進入司法體系，就是成為無家可歸者進到底護所，研究也發現到長期居住於安置機構的兒少，他們長年「被照顧」，但在離院時無法保證他們能照顧自己 (Mallon, 1998: 62)，因此開始於兒童福利服務中倡議有關於安置兒少的離院準備與自立生活協助服務。1986 年美國國會通過自立生活法案 (Independent Living Initiative) 並提供各州經費以協助青少年發展自立生活所需的技能，服務包含日常生活技能、教育及就業支持、諮詢、個案管理及轉銜自立生活計畫 (Stein & Munro, 2008: 230)。1993 年，The Omnibus Budget Reconciliation Act (OBRA) 的簽署，使得自立生活方案擁有永久的法律地位，各州逐步擴大自立生活方案的實施。1999 年對於自立生活而言是一大轉變，寄養照顧自立法案 (The Foster Care Independence Act, FCIA) 的制定，修訂社會安全法案第四章 (Title IV-E) 給予各州更多經費與彈性，用以提供自立生活轉銜的支持，允許更多元的服務、支持、活動的進入，如食宿、健康照顧，並擴大協助 18 至 21 歲的離院青年，使必須離開安置體系的少年得以有更完整的連續性服務，同時亦強調應讓少年直接參與自身自立生活計畫 (Independent Living Program) 的內容規劃 (Stein & Munro, 2008)。

根據英國司法部國家檔案館的法規資料來看，英國於 1989 年制訂「兒童法案」(The Children Act) 賦予地方政府提供安置兒少的協助、保障及促進兒少離開安置後的福利之責任 (The National Archives, 2017a)。而至 2000 年修訂「兒童離院照顧法」(The Child Leaving Care Act)，規定地方政府對離院兒少將有更多責任及功能，確立 16 歲起即給予離院準備，包括評估與滿足需求、提供個人諮詢、發展個案計畫、提供教育、就業、訓練等建議和支持，並將服務時間拉長至 21 歲，以減少並改善因安置過程所帶來的影響 (The National Archives, 2017b)。至 2008 年提出「兒童與青少年法」(The Children and Young Persons Act)，該法令針對地方政府與其他兒童及少年相關服務單

位，在兒童及少年社會工作服務的提供，如自立審查員（Independent Reviewing Officers, IROs）、訪問、現金給付、緊急保護令等有更進一步的規定（The National Archives, 2017c）。至 2014 年「兒童及家庭法案」（Children and Families Act）之中更加強調兒少參與服務計畫的重要性（The National Archives, 2017d）。

美、英兩國在自立生活的演進都是源於實務工作中發現離院少年的生活困難，而政府與安置機構都認為需要提供必要協助，兒少本身亦要參與其中，才能維護服務使用者的權益，但彼此所持的觀點有所不同，美國強調轉銜至自給自足的成人、英國則是路徑發展的概念，讓兒少可以達到自己所擬定的規劃。除美、英兩國之外，國際上亦對安置兒少的自立生活有所共識，2005 年日內瓦兒童權利會議中，期望將離院照顧服務的轉銜過程予以制度化，以及明確表示應促進並加強兒童從安置機構至自立生活間的轉銜，是故，自立生活成為國際間倍受關注之議題。然而，國內自立生活準備服務的實踐經驗中，服務使用者參與、個別化、彈性化、多元性內容以及尊重服務供給者角度等原則，是否也融入其中，值得探究。

反觀，國內有關「自立生活」的發展概念，主要源自於美國「少年自立生活方案」，針對無法返家或返家後其家庭無法提供生理、心理、財務支持，而需要自立生活之少年所設計（杜慈容，1999）。這個概念真正落實執行開始於 1994 年「台北市的少年獨立生活方案」，希望在少年離開前半年或一年提供經濟補助、心理輔導及社會網絡的服務，以協助安置少年離開安置體系後的生活轉銜。而後 1999 年高雄市社會局亦實施此方案，提供有自立需求的少年關於生活技能、經濟補助、社會支持網絡等協助。

根據 2004 年社會福利政策綱領提及「政府應結合民間部門協助少年擁有建立自尊、培養社區歸屬感、熱愛生命、因應生活壓力、學習獨立自主，及發展潛能等之機會與環境」，將獨立自主視為福利服

務內涵之一。同年，內政部兒童局亦開始將辦理結束安置之少年自立生活追蹤輔導服務列入《兒童及少年福利服務補助作業要點》的補助項目之中，然而實務界也批評政府對此卻無充足宣導和實質服務（劉又慈、許雅娟，2012）。

其實於 2011 年進行《兒童及少年福利法》的修正之前，我國對於 18 歲以後之自立少年並無特別規範保障，僅有部份地區執行相關的方案，在實務上所提供的福利措施相對不足。在 2011 年經監察院針對內政部提出糾正文，指出離院少年在身心發展及自立能力未健全之狀態下離開安置機構，普遍自立生活處境不佳，遭遇重重困難，但相關資源提供不足（監察院，2011）。是故，內政部兒童局逐漸重視「自立生活適應協助方案」的辦理，研訂「各直轄市、縣（市）政府少年自立生活轉銜服務流程」，強化安置教養機構針對兒少個別狀況加強輔導及在其離院前增加自立生活準備課程，以強化其自立生活能力，希望藉由公私部門之合作，給予這些少年在自立生活的路上更加順遂。後來，《兒童及少年福利法》於 2011 年修正為《兒童及少年福利與權益保障法》，其中第 23 條明確規範對於無謀生能力或在學之少年，無扶養義務人或扶養義務人無力維持其生活者，予以生活扶助、協助就學或醫療補助，並協助培養其自立生活之能力，以及亦需對結束安置無法返家之少年，提供自立生活適應協助。至此，自立生活服務具有明確的法源依據。

緊接著 2012 年修正《兒童及少年福利機構設置標準》第 18 條，其中提到安置及教養機構，應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則，提供自立生活能力養成及分離準備，同時也將自立生活的技巧養成納入兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑指標當中。換言之，自立生活技巧養成及離院轉銜準備服務成為家外安置機構對安置兒少重要的處遇項目之一。

各國在實務上已重視安置兒少的自立生活能力的訓練及離院準

備服務之提供，在相關文獻中證實自立生活方案對於安置兒少具有正面、積極的影響。例如歐洲學者 Stein (2012) 認為提供自立生活方案給安置少年，尤其在社會支持、增進幸福感、就業準備和學校教育層面上是有幫助的。根據 Courtney、Flynn 和 Beaupre (2013) 檢視北美地區的美國、加拿大的家外安置照顧服務，亦肯定機構照顧中的自立生活準備服務項目有助於離院轉銜與正向適應。另外，美國的實證調查顯示，Scannapieco、Schagrin 和 Scannapieco (1995) 將參與自立生活方案與未參與自立生活方案者進行比較研究，發現參與自立生活方案者在學習成就及離院後的就業、經濟自足上較未參與方案者有佳表現。Mallon (1998) 針對 Green Chimneys Children's Services 的自立生活方案進行的評估研究結果發現，有 74% 的少年完成高中學歷，其中有 17% 的少年具備大學學歷；72% 的少年在安置結束後獲得全職工作、65% 的少年擁有存款、67% 的少年表示離院後仍與方案工作人員定期保持聯繫，以及 96% 的離院少年表示在生活中至少有一與其有強烈緊密關係的人，該方案使得少年在生活技能與心理支持方面有所提升、穩定，增加安置對象的社區適應、自給自足能力。Lindsey 和 Ahmed (1999) 觀察美國北卡羅萊納州參與及未參與自立生活方案之安置少年離院後一至三年的狀況，發現參與自立生活方案者 68% 是獨立居住、52% 具有高中或同等學力以上之學歷、59% 為兼職或全職工作，皆較未參與方案者為高。Lemon、Hines 和 Merdinger (2005) 則以美國加州九個鄉鎮，參與自立生活方案及非參與自立生活方案少年為研究樣本，證明自立生活方案的參與者有較高比例能學會具體的技巧、情緒社交技巧、更可能與社會工作者或諮商人員維持密切聯繫，並且有較高比例者認為自己已經準備就緒，反映出這個方案可支持少年成功轉銜至成年。

反觀國內亦有相關研究指出自立生活準備服務之做法與成效，例如衛生福利部中區兒童之家運用階段式訓練、生活教育、情境式教育、方案式教育、體驗教育、課程講座、個別化服務、評估工具等方

式來訓練安置少年之自立生活能力，成效卓著（蔡志祥，2010）。另外，也有研究發現運用體驗教育團體方案能有效對安置機構青少年的人際互動能力產生正面影響（呂采徽，2012）。還有，研究顯示在安置期間提供「獨立生活第一桶金儲蓄計畫」，安置少年可以儲備相關自立生活能力，及累積有形、無形的資產，有利於因應結束安置後自立生活過程之需求（李思儀，2010）。

上述國內、外文獻顯示安置期間接受的自立生活方案提供離院兒少在生活面向上有正向成效，特別是運用體驗教育、情境式教育、理財規劃與資產累積、諮商服務等策略，能幫助他們擁有足夠的生活技能、較高學業成就、儲蓄能力、穩定從事工作以及持續獲得心理支持等成效，確實有效提升少年離開機構後的自足能力與適應，以促進其順利轉銜至成年。但是，各國離院少年之需求，有其共同性，亦有其差異性。國內安置少年使用機構提供的自立生活準備服務之現況與其使用經驗，有其探究之必要性，這些實證資料可以作為未來實務機構進行方案規畫與評估修正之重要參考。

二、本研究安置機構的自立生活準備服務

在國內安置機構逐漸重視自立生活準備服務之際，本研究安置機構亦開始規畫與執行這項服務。首先，參考國內安置機構目前提供的自立生活準備服務內容，至少包括：將個人儀容、家務清潔、財務管理、簡易烹飪、用品修繕、社交技巧及職業生涯等面向作為自立生活技能的訓練內容（蔡志祥，2010），並透過這些面向定期評量個別服務計畫，活動方式結合課程講座、體驗教育、工作坊、角色扮演、桌遊、營隊活動等策略，達到身心照顧、生涯規劃、財務管理、職業體驗、情緒管理、人際溝通、休閒生活和社區連結等目標（胡中宜，2010）。綜觀這些服務，具有幾項特色，訓練的面向多緊扣在未來離院所需生活的準備，例如食、衣、住、行等生活技巧的技能訓練，以及心理社會能力的強化，例如情緒管理、人際溝通與社區資源連結

等；策略部分則融合活潑、創新、體驗學習的元素，以增加少年的參與興趣以及實用性。

本研究安置機構本身的服務目標除了提供安置少女一個得以保障安全的環境，更希望其有能力去規劃和面對自己的未來生活、適應社會，對離院少女提供協助以降低問題發生機率，但有鑑於部份少女在離院返家後，很快又離開原生家庭在外自立生活，這現象使得工作人員開始思考到是否安置機構可以再多做些什麼，讓她們具備更多「帶的走」的能力去面對自立生活。於是從日常生活教育中，決定融入更多自立生活技巧的訓練。傳統以生活照顧為主軸的教養模式，已不符合安置少女的需求，因此機構開始構思，建構培養少女的基本生活能力，為將來自立生活預作準備，著手進行更多自立生活能力的培養。

因此，本研究安置機構在自立生活準備服務上可分成三部分，一是日常生活中所給予的家務整理、烹飪技巧訓練及心理支持，並搭配團體活動來促進心理創傷的復原，更多性議題的認識，團隊合作，以及服務使用者的充權。同時亦評估少女現階段的狀態，思考其需要具備的能力，而開始著手訓練金錢使用、鼓勵少女發展一技之長等等，二為暑期的自立體驗方案，著重讓服務使用者在體驗期間實地學習與操作金錢管理和居住安排，三是進階的操作方式，將確定未來自立之少女安排居於自立房中，給予其時間、金錢、空間的自主安排與使用彈性。

（一）日常生活照顧

日常生活的照顧，所需培育的面向相當多元，並非只有個案工作方法可以採用，運用團體工作、方案讓少女們彼此給予鼓勵和支持，使他們學習面對自己的不足和學習與他人合作，不同的執行方式能帶給少女有更多的體認。

1. 日常生活訓練

對少女而言，安置機構是目前的避風港，遠離過往的傷害，逐步邁向復原，因此不僅要滿足安置少女生活基本需求的面向，讓其身心可以得到休息和紓解；還需要營造相互支持了解、溫暖的氣氛環境，讓成員感覺是被支持和接納，一旦有需要時能勇於提出要求支援，使他們能夠自助且助人。進入安置機構的少女需要擁有自理日常生活的能力，如洗衣、房間整理、環境打掃等，這些能力是透過每日的實作成為習慣，或是藉由特別的訓練，像是讓她們學習烹飪課程。面對自我認同、情緒抒發及管理、人際相處、解決問題的能力，甚至是創傷復原等，會給予機會教育，如當遇到事件時，工作人員會帶領與提醒他們覺察情緒，思考壓力因應方式以及問題解決策略，以協助少女帶著健康的心態離開安置機構，進入社會之中。

2. 戲劇治療團體

由於少女在生命經驗中經歷性侵害、暴力或疏忽照顧等遭遇，這些傷害若未處理，可能由其他形式再現，影響她們的生活。因此，透過戲劇治療團體協助個人面對及處理內在心理與外在環境的衝突。讓少女對創傷之記憶，由抵抗、否認之心理機制，經由戲劇過程中的重現、重構而加以轉化，跳脫原本的生命腳本，當下也透過戲劇去面質或是挑戰過去的害怕、無助，並有勇氣去接納、愛自己。透過在整個團體的展現過程中，達到情緒的抒發與管理，認知的重新調整，從而增強對自我認識的能力，及對個人成長產生輔導與啟迪的作用。

3. 性/別團體

「性」是青少年時期開始好奇接觸之議題，家園從服務經驗中發現少女對於「愛情」存在幻想及夢想，甚至有時會失去自我。有的少女則是親密關係複雜，對愛情存有非理性的期待和認知，且性觀念不足，性愛價值觀混亂，無法自我保護。所以希望透過團體帶領的方式，

營造開放的討論空間，探討性愛與愛情議題，幫助少女覺察過去正向、負向的感情經驗及情緒對個人的身心及行為的影響；學習認識、澄清自我的性愛價值與感受，並提升其性知識，以促進少女的自尊、自我肯定及正向自我概念。

4. 戶外休閒活動

由於少女為受保護之個案，自由上受到一定限制，因此安排一日遊與三天兩夜活動，期待少女從平常的參與活動進而能主動參與規劃，活動藉由分組方式進行，組員彼此合作規劃旅程，於活動結束後分享旅遊心得及收穫，增加少女與同儕互動及自我肯定的信心，累積其生命中正向的成功經驗。活動延續至 2015 年加入金錢運用之概念，透過零用金的發放，協助少女於旅程中學習金錢管理，建立良好的理財觀念。

(二) 自立生活體驗方案

自立生活技能的養成並非一蹴可及，因此機構構思循序漸進之「自立生活訓練」並讓其有所實際體練，以使得少女能在離院前習得獨立、自主生活之各項技能，如金錢管理、時間規劃、住宿安排、社區資源連結與運用等，以增加離院社會適應。

本研究安置機構於 2013 年暑期開始嘗試方案，將體驗與大富翁遊戲進行結合，活動一開始會先授予以理財規劃之課程，以建構參加者的理財能力，除了日常生活花費的自我控管、記帳，再搭配學歷卡、不定時的狀況卡，營造出貼近在外生活之情境，讓少女體會到金錢分配以及儲蓄的重要性，並感受到獨自面對問題的辛苦，進而願意去增進自己的獨立自主能力。

在體驗的過程中，發現少女因長期安置的因素，導致與現實社會脫軌，缺乏對物價的認識，並且因生活長期被安排規劃，使得自我管

理能力薄弱，需要引導及建構。於是在 2014 年暑假，機構自籌財源擴大試辦「自立生活體驗計畫」，針對即將結束安置或有意願之少女，提供自立生活適應上的漸進式協助，以強化少女個人自立生活能力。首先鼓勵是少女參與外單位舉辦的「生命教育自立成長營」及理財課程，在人際、心理、就業、金錢觀及理財有進一步的學習，而後工作人員協助服務使用者進行每星期的理財、時間規劃及自立生活體驗的討論。

由於 2014 年的自立生活體驗方案成效頗佳，於是乎 2015 年持續辦理，將參與者擴大為所有中長期安置少女，目標為以下三點，一為增進理財能力，在有限的資源與金錢上，學習如何有效分配利用；二為逐步建立自我負責的態度，為未來做好準備；三為學習規劃、運用及分配自己的時間。

（三）自立房

自立房計畫是 2014 年辦理之方案，將評估確定為自立生活的少女安排至同一房間，給予其更多時間、空間、金錢使用的彈性，實際過著相似於自立生活的生活模式。這些少女會與社工進行時間、金錢運用的討論，學習安排自己每日的作息、休閒，但外出時間如非必要或有事先請假之外，還是得依照機構的規定，在一定時間出門，返回機構。在金錢運用規劃方面，從一開始的每週給予費用，到一個月領取一次，採漸進的方式讓少女學習拿捏自己的金錢花費。此外，從中鼓勵少女持續記帳，教導他們可從記帳發現自己的用錢習慣。

三、服務使用經驗之向度

本研究聚焦安置少女自立生活準備服務使用經驗，至於服務使用經驗之向度為何？回顧過去文獻，關於服務使用經驗之研究相當多元，在社會工作領域中較常出現探討此概念的模式有安德遜健康服務使用行為模式（Andersen's behavioral model）及 Gate 服務使用過程

說。安德遜健康服務使用行為模式至 1995 年發展出整合模式，認為服務之使用行為受到外在環境及使用服務者的傾向與特質，包含人口變項、社會結構變項及健康信念（即前傾，Predisposing）；個人能獲得服務的能力與資源，（即使能，Enabling）和個人主觀及客觀需求（Need）三個連續、有順序性的因素決定出人口特徵，並且強調此模式內服務使用結果與環境、人口特徵、健康行為及結果有著動態與回饋作用（引自王美晴，2005），雖然該模式是以醫療服務的使用作為建構焦點，但有許多研究者將該模式運用於非醫療服務使用行為之探討，應用於社會福利服務的使用經驗。然而，由於本研究的受訪者為同質性之群體，且皆平等接受服務，故前傾因素中的人口變項、社會結構變項與使能因素皆無法於本研究中進行探討，但前傾因素中的「信念」，可連結至探討對自立生活的信念，包括少女自己對未來的想像、工作人員對少女未來的想像或希望；「需求因素」即是對自立生活的需要與否，這兩方面提供給研究者在探究服務使用經驗時的重要依據。

其次，Gate（1980）的服務使用過程說，是從服務使用的過程出發，指出福利服務的使用過程是使用者克服一切障礙，障礙歸納為知識（knowledge）、感知（perception）和動機（motivation）、地理環境上的障礙（geographical barriers）、心理障礙（psychological barriers）、選擇性標準（selectivity criteria）、資源的可得性（availability of resources）（引自王美晴，2005）。整體說來，障礙可能為個人因素、外在因素，個人因素，如對問題、自身需求及服務方案的知識、知覺與動機、對服務的態度與服務使用看法等心理障礙；外在影響因素，如地理障礙、行政程序、受服務者的資格認定等因素，以成功取得服務協助。這個模式提醒我們在了解服務使用經驗時，使用服務過程所遭遇的狀況甚為重要，故將過程納入探討的一環，可幫助研究者及受訪者更具體討論使用經驗。另外，根據鄭凱芸（2015）分析原住民家庭使用兒少服務方案之經驗，主要從服務認知、服務使用後改變以及

服務期待等面向進行探索。因此，服務使用經驗為人與環境間互動下的產物，認知、需求、過程經驗是因人而異，我們應體認服務使用者擁有自己的看法和判斷，並非規劃者只憑藉自身對議題之想像就斷然地替使用者決定一連串的行動。

除了上述學者所提出的模式之外，社會工作領域對於福利服務使用經驗之探討，有許多研究發表，研究者於 2017 年 9 月利用臺灣博碩士論文知識加值系統、臺灣期刊論文索引系統，設定「服務使用經驗」關鍵字檢索出 12 篇相關文獻，有 4 篇早期療育服務使用經驗、移民服務 2 篇、身心障礙服務 2 篇、老人服務 2 篇、男性單親服務 1 篇、兒少服務 1 篇。對於文獻中所提及的使用經驗向度，依出現次數依序為對於福利服務的內涵認識、使用過程中的障礙及因應、使用福利服務的動機、使用後的成果、使用的比率、使用過程中的評價及對福利服務的期待等為最多討論的面向。

國內在服務使用經驗之探討的文獻中，缺乏兒童少年在服務使用後的現身說法。過往服務使用的相關研究中，兒童少年福利服務多聚焦早期療育或家庭服務方案，然而這方面的研究以家長觀點為主，與兒童相關之部分只在使用服務後的「改變」會被家長所提及。其實無論是兒童少年使用任何一項服務都應該會有自己的認知、期待，並在使用服務過後擁有自己的想法、評價、建議。是故，提供兒少福利服務時，應該去聆聽他們的聲音，了解他們的想法，使得在服務操作上更能貼近他們的需要。

綜合來說，本研究認為福利服務使用經驗是指使用者在服務使用過程中對服務所產生的想法與行為。研究者將以上述歸納出四大面向，包括認知、評價、改變及期待為基礎，進行少女使用自立生活準備服務經驗的訪談大綱編製，以了解少女對自立生活準備服務本身和使用過程中的認知、使用服務的評價、使用後的改變及對服務的期待，據以綜整使用自立生活準備服務之經驗，具有更完整的認識。

參、研究方法

由於本研究旨在瞭解安置少女接受自立生活準備服務的主體想法，探討服務使用者對於福利服務的認知、評價、改變、期待與建議等主觀經驗，期使福利服務規劃貼近服務使用者之需求，聆聽青年聲音，避免單一依賴照顧工作者視角的限制。

服務使用者的觀點對研究結果詮釋極具重要性，故採取質性研究方法進行探索性的研究。質性研究聚焦於資料提供者如何解釋他們自己的世界與資料本身的脈絡化（陳秋山、王玉馨、郭慧琳，2008）。再者，安置兒少接受自立生活準備服務的使用經驗在現存研究中較少被看到。因此，欲了解此對象之服務使用經驗需透過質性研究，以充實家外安置領域的知識，有助於發展更完備的福利協助。

一、研究對象

研究對象為北部地區某安置機構，提供受暴少女之庇護安置場所，運用立意選樣方法，以少女完整參與機構所提供的各項服務，及對於自立生活有較多自己的想法，且安置時間滿兩年以上的少女作為取樣條件，本研究一共訪談 6 位已安置兩年以上之少女，編碼代號 Y1 至 Y6（請見表一）。

表一 受訪者基本資料

受訪者編號	性別	安置期間（年）
Y1	女	4
Y2	女	3
Y3	女	4
Y4	女	3
Y5	女	4
Y6	女	3

二、資料收集

本研究透過深度訪談，讓研究者在雙向溝通過程中，輔以聆聽與觀察，從受訪者身上蒐集第一手訊息，以便能深入了解受訪者對研究問題的看法、感覺及認知。訪談進行當下會告知與徵求受訪者的同意而進行錄音，確保資料的完整，讓分析可真實反映現象。

訪談大綱包括：目前機構提供哪些自立生活準備服務？妳覺得機構所提供的自立生活準備服務的目標是什麼？妳覺得機構提供的哪些服務是跟妳未來自立生活有相關？妳曾經使用過哪些機構所提供的自立生活準備服務？這些自立生活準備服務帶給妳什麼成長？是妳認為培養自己自立生活能力所需要的服務嗎？妳對於機構提供自立生活服務有什麼評價？如果有機會向機構提議，妳覺得未來機構可以提供的哪些與自立生活相關的服務？或著重在哪些面向？綜合上述訪談問題，研究者據以整理出安置少女對於自立生活準備服務的使用經驗。

三、資料分析

資料整理和分析是一個相互交叉重疊發生、同步進行的過程（陳向明，2002）。首先，從大量的語言資料及非口語資料中辨別出與研究目的、問題相關的概念，再以逐步集中和濃縮的方式歸納資料的內容，進行解釋以反映其意義解釋，而建立起架構。

（一）資料的謄錄與整理

訪談前皆徵詢受訪者的錄音意願，並於訪談結束後將受訪者的錄音內容轉謄成逐字稿，且於謄錄完後再次核對內容，以求完整展現受訪者的口語內容。此外，在資料整理上，亦加入當時訪談過程中所觀察到的非語言訊息，例如講述的語氣或面部表情等，來增加研究資料的豐富、完整度。研究者亦會將每次進入田野後所撰寫的田野筆記進行內容的初步整理與分類。

（二）資料的轉譯與分析

本研究進行資料處理時，會先將受訪者作匿名處理。接著進行開放編碼，透過反覆閱讀每份逐字稿、田野筆記，依據研究目的和訪談大綱，找出並標示與研究主題相關的資料內容，可能是關鍵字、關鍵事件或是主題，例如服務使用的認知、感受、成效、期待等層面進行轉譯，形成概念。之後，再從已建構出的編碼中進行歸納或比較，形成分析主軸。

（三）摘要與結論

根據分析架構所歸納出的結果進行摘要，並和文獻探討進行對話，以撰寫成研究結論。本研究為對自立生活之意象、自立生活準備服務進行整體、情境式、動態過程的描述。因此，藉由厚實描述的方式來證明研究者的每項結論具有足夠資料支持，意即研究者在歸納結論或分析觀點時，都必須引用受訪者的觀點與想法來真實呈現出所欲描述的現象（潘淑滿，2003）。

四、研究倫理

由於本研究是了解受訪者的主觀經驗與看法，所以必須讓受訪者基於個人意願的準則下，自由決定是否參與研究，並確定每位研究參與者都是在自願參與下進行訪談。訪談前先將受訪名冊與研究機構主任及社工討論，一同評估研究內容對少女的影響及少女單獨接受訪談的能力，主任及社工一致認為可以把「陪同」這件事交由受訪少女決定，故研究者在詢問少女願意受訪與否的同時，亦徵詢是否需要社工陪同，最後所有接受訪談的少女皆決定單獨受訪。而後在訪談開始前，先與受訪者告知研究目的，並提供訪談同意書及訪談大綱，說明訪談進行方式、研究者的身分和立場以及後續資料的處理與應用，同時亦清楚告知受訪者有可隨時中斷訪談或拒絕回答問題之權利，透過受訪者重複表達對於自身權益與研究進行方式，確定受訪者已瞭解訪

談同意書上所書寫的內容，才與受訪者共同簽署，訪談才始為進行。最後，在訪談過程中謹慎言詞，隨時注意受訪者感受，避免其身心受到傷害。

肆、研究結果

服務使用經驗是一龐大概念，因此本研究將服務使用經驗分為認知、評價、改變，以及期待與建議四個面向進行探討。

一、對服務的認知

受訪少女認知自己在畢業後，也就是完成高中職學業或年滿十八歲後就得要離開機構，便開始張羅自身大小事務的自立生活。而她們所認為的「自立生活準備」為日常生活種種安排及暑假的自立體驗活動，體驗自立的生活狀態，如擁有一部分自由、自理一切生活事務，還加入金錢管理、時間管理、租屋模擬、工作面試、租屋須知、職業介紹等內容。對於機構為何要提供自立生活準備，受訪少女認為是基於以下原由而辦理：

(一) 為避免離院後生活適應的不良

面對未來自立生活的種種不確定，產生孤單感，少女知道工作人員會擔心他們在生活中容易感到慌亂，難以適應外頭的生活，為了避免生活適應不良的狀況，所以提供這項自立生活準備服務。

「有了這個方案，這樣我們以後出去才不會手忙腳亂、不知所措、不知該如何面對未來。」(Y4)

「擔心我們出去生活會有困難吧...，畢竟他們就像媽媽一樣，怕自己小孩跌倒之類的，所以有時候才會管比較多、限制比較多。」(Y6)

「會怕自己一個人...，就想說我一個人要出去自立了！會覺得身邊全

部空空的，就要去自立生活了，就是要比別人早適應自立生活，要去適應新環境。」(Y2)

(二) 預先為離院後自立生活轉銜準備

離開機構自立生活是需要有相當多的準備，最基本的任務涵蓋了認識自立生活的樣態，再透過學習具備自立生活所需的技能、心理準備，如此才能讓少女在自立生活後快速找到自己的生活步調，更快速地融入社會。

「有可能未來會用得到吧，自己生活的周圍事務都會用到。」(Y2)

「為了讓我們出去更好，不用馬上就面對現實...，應該說是讓我們有準備之後再出去面對現實，不是什麼都沒有得到就出去了。」(Y5)

二、服務使用的評價

不同少女參與方案，關注的面向各有不同，自然會形成不同的評價。這些感覺之中，有對服務設計感到好奇，有受訪者表達訓練內容能聯結實際生活及運用體驗方式貼近真實狀態等正面感受；而負面感受包含自由受到部分限制、體驗內容缺乏實際感、不願意嘗試自立方案，以及準備服務不是自己需要的方式。

(一) 正面評價

受訪少女對於機構安排的自立生活準備服務抱持的正面評價，包括對這樣的服務設計感到好奇，對於訓練內容認為符合實際需要，以及認為社工運用體驗方式來操作更能貼近真實狀態。

1. 對服務設計感到好奇

安置少女對於新奇、特別的活動設計會有好的印象，像是第二次的租屋體驗，安置少女會覺得酷、好玩的評價，具有新奇的感受，透

過創意的實施策略，吸引服務使用者興趣，達到培育的效果。

「我覺得那一次比較好玩，還有要打理好自己，像是家務要做好，如果沒有做好會被扣錢，就會變額外支出了。這樣的設計我就蠻喜歡的。」
(Y2)

2.訓練內容符合實際需要

受訪少女對於自立生活準備服務內容跟未來自立生活是有所聯結，自己從中可以學習到東西，這是有所助益。因此，訓用合一的原則是重要關鍵，能讓少女覺得具有意義感，提高其參與動機。

「部份是需要的，就是會用到，不是那種上了沒意義的那種課程，我想要跟現在這裡的時間安排一樣，蠻喜歡這裡的時間安排。」(Y2)

「金錢、打工、租屋課程，都有幫助，還蠻多的啊！」(Y5)

「今年（第三次）的感覺，好的地方就很像在外面住生活啊，自己規劃一筆錢的來龍去脈跟去向、乖乖做帳。」(Y6)

3.運用體驗方式貼近真實狀態

透過體驗可以讓少女實際操作，就像是日常生活自理能力的養成也正是在生活中不斷應用，才能如此熟悉。與課程的教授相比之下，體驗更貼近真實狀態、能引起少女的學習欲望，讓少女親身感受適不適合該方式或發現自己的不足。

「體驗看看你才知道怎樣才是自立生活，總比只是聽課好，聽課也只是想像，可是自己實際操作就是不一樣。」(Y2)

「讓妳學習，七月、八月的時候會有將近一個月的自立時間，讓妳體驗看看什麼叫做自立，然後就給妳一筆錢，給妳一個規定，就把妳放到家園外面，工作人員有去找一些主管之類的，告訴我們工作職場面

試須知。」(Y3)

(二) 負面評價

受訪少女對於機構安排的自立生活準備服務抱持的負面評價，包括認為這樣的服務其自由會受到部分限制，對服務有不開放、無聊、痛苦的感覺；體驗的內容缺乏實際感；以及服務方式制式化。

1. 自由受到部分限制

安置少女在活動中一旦感受到限制，特別是在自由層面的受限，則會對服務有不開放、無聊、痛苦的負面感覺。換言之，非擬真的體驗環境仍有自由的限制，少女無法自己做決定，自然出現反彈，最後反而產生無聊感，對方案產生排斥的感覺，因此如何給予彈性與自由仍是重要議題。

「很不像自立，我還是覺得有很多限制啊，因為你什麼事情還是要照著規定走啊，我覺得這樣有自立跟沒自立都一樣，差別就在門禁晚一點而已，然後三餐自己去買就這樣，根本就沒有差別。」(Y4)

「因為那個規定很嚴，自立不就要是自由嗎？就是要比較開放一點，可是感覺這次的自立沒有很開放。」(Y1)

「租屋體驗還蠻酷的、還不錯，但是姐姐（社工）訂的一些規定有的還蠻機車的，就是什麼都要錢啊！就很煩。時間控管我覺得很無聊！我每年參加都很痛苦，不知道要幹麻。」(Y4)

2. 體驗內容缺乏實際感

對於自立生活體驗安置少女有著「缺乏實際感」的感覺，覺得工作人員只是在打預防針，這方式還是無法讓他們完全感受未來自立生活會是如何的狀態，因為他們知道真實的狀況得要真正自立生活才會碰到。即便實際操作了金錢、時間等等，但少女覺得在這樣情境下的

操作和真正自立生活中運用這些能力的狀況仍有差異。因此，安置後期階段若能提供模擬自立生活真實情境的嘗試會比短期體驗更能讓安置少女認知到實際感。

「就算再給你這麼多的體驗自立，可是當自己要真正去面對的時候才會『喔，真的遇到』的感覺...就是給你打那麼多的預防針啊，可是其實真正要等你出去之後自己碰到。」(Y1)

「租屋的體驗我個人覺得還好，就沒實際感，也不是沒有實際感，就是...沒有真正嘗試過那種自立的感覺，在這裡就會覺得只是體驗而已，不是嘗試，就嘗試跟體驗其實是分開的。」(Y5)

另外，少女會覺得沒有實際感的原因，是因為在體驗中工作人員要一人分飾兩角，就少女而言工作人員扮演其他的角色，總是讓少女覺得不適應，少女會覺得和自立生活是有落差，在體驗的期間有角色混淆的感覺。

「好像很合理，又好像不太合理，合理是因為外面的世界好像就是這樣，不合理好像是因為那個人是姊姊，所以覺得有點無法適應，不是外面的房東...因為是這裡的姊姊，所以會反映，可是如果是外面的房東不知道自己敢不敢反映。」(Y1)

「姐姐這邊的租屋跟外面實在是差蠻大的，外面的房東應該沒有像姐姐這麼好，就是你還可以跟姊姊撒嬌一下。真的話要比照外面的方式...我覺得很困難，我覺得一切還是要自己出去，試一次過才會知道。」(Y4)

「在這裡你沒有錢你是要跟別人講...自己算可能需要多少錢，然後給你那些錢讓你去用...我還是覺得自己在外面住就好了，因為有多少錢就自己規劃要多少錢，哪些生活哪些錢，就不用在那邊算『喔~你這個月要買什麼之類的』。」(Y6)

3.服務方式制式化

機構所提供的自立生活準備服務大多是一體適用，運用方案的形式讓所有少女參與，但對於能力較佳的少女而言，大眾化的服務不足以讓她有更多的學習。換言之，若服務缺乏個別化設計，就可能發生部分內容不符合安置少女的需要。

「他們說的那些工作不一定我會去，看自己的興趣在哪裡，才會去找那個工作，如果去上個自己不喜歡的工作，自己應該也不會很開心。」
(Y2)

「我個人覺得沒有什麼，為了其他人吧，不是為了我而定的規則...我個人覺得只是再加深而已，變成一個習慣。」(Y3)

三、服務使用後的改變

綜合自立生活準備服務的提供，少女逐漸獲得具備自立生活的概念、建立實際生活中的現實感、提升金錢管理能力、培育時間規畫的能力，以及促進人際溝通與領導能力的學習。

(一) 具備自立生活的概念

透過自立的體驗活動，少女能夠對整個自立生活有比較清楚的認識，知道什麼是自立生活。使用服務後少女認為的改變是與一開始的自己相比，已經有具備在租屋、理財、找工作等與自立生活有關的概念，並且可以預想自己在自立生活中可能的生活樣態。

「一開始就渾渾噩噩過日子啊，不知道什麼叫自立生活，不知道如何租屋，不知如何找工作，不知如何理財，就是一個什麼都不懂的小蠢蠢...有啊！不然我怎麼能了解（自立生活）那麼多，沒有上那些，我可能到現在還是個小屁孩。」(Y4)

「至少我知道租屋可以去哪裡找、金錢要怎麼管理、打工的資訊我也

都知道、打工該注意什麼我也都知道、然後租房子需要注意些什麼、花錢的時候需要注意什麼。」(Y5)

(二) 建立實際自立生活的現實感

安置少女在對自立生活有所認識的同時，也打破了對自立生活的幻想，明瞭自己在實際社會中會碰到的現實問題。安置少女從不認為需要留心的事物，其實在自立體驗期間都曾出過狀況，像是生活自理、室友互動。由於生活自理平常都是由工作人員提醒、監督，但等到自己執行時就發現自己搞得一團亂。另外，機構中為團體居住，室友都是由工作人員安排，有任何問題時少女也習慣找工作人員幫忙協調，不過當工作人員抽身，讓少女自行主導時，會呈現出不擅處理的樣態。透過這樣的體驗方式，協助少女了解未來實際生活中必須面對的生活自理、居家清潔、室友互動、金錢運用等議題，是安置少女在方案期間獲得的正向改變。

「有吧...多少有(了解自立生活的形式)，因為一開始幻想的，和我實際體驗到的有那麼一點點差...會啊！遭受打擊。」(Y4)

「只是少了打工吧，雖然也讓我們學會怎麼運用金錢、交朋友，我們總不能體驗生活的時候去打工吧...應該大部分都會一樣。」(Y2)

「我覺得最重要的是打理好自己，那時候真的房間有夠亂的，因為那時候可以帶吃的東西進房間，所以就很亂，還有室友方面，我學到挑室友很重要，如果真的要室友要和我住，真的要慎重挑選。」(Y2)

(三) 提升金錢管理的能力

在體驗中，給予一筆費用讓少女規劃使用，用於三餐、交通、日用品或房租之中，活動下來少女知道外面任何東西都會需要金錢，更進一步學會比價、記帳、與預算規畫能力。例如有少女因為每月飲食費用花費太多，未將零用金做出適當分配，導致最後幾天沒錢吃飯。

這些經驗之下，少女相當看重金錢管理這件事。因此，金錢管理的學習中，除了克制自己的欲望、規劃預算，還學習如何記帳，安置少女在體驗中學會記帳後，亦可在日常生活中落實執行。

「數學要很好...其實你知道嗎？有一間是兩人房，他其實兩個人住比較便宜，那間算起來是最划算的...就是要比價嘛！」(Y4)

「你金錢規劃要好，不然你就會餓死，不能吃太好...就吃平凡就好，不要吃太好，偶爾吃太好就要省錢，偶爾吃不好，之後再吃好。」(Y6)

「記帳是我最新學到的，我之前不知道記帳是什麼，(現在)我在學校有記，放在學校沒有帶回來。」(Y2)

(四) 培育時間規畫的能力

在使用服務後，安置少女意外發現她們其實是擁有規劃時間的能力，平時的假日或是有空時間可能會去打工、運動、同學聚會等等。但也有少女是在自立體驗後發現到規劃時間的重要，而願意在平常生活中多給自己嘗試安排多元休閒的機會。

「規劃時間、安排其他休閒活動...假日會出去。」(Y2)

「一開始就是需要適應啊，需要找到自己的時間觀念...，我覺得剛開始適應的時候需要。」(Y1)

(五) 促進人際溝通與領導能力

日常生活中，其實混雜許多生活基本技能的訓練，像是人際溝通與領導能力，不單是機構所設立的一些規範、團體生活中培養，有些則是藉由團體活動中產生加乘作用，例如三天兩夜的活動規劃、各種團體中任務的達成、活動中的衝突化解，種種情境使安置少女在使用這些服務後擁有人際溝通、社交技巧、衝突和解等能力。

「溝通吧，我們三天兩夜會安排行程，那需要溝通、討論，人與人之間的溝通方式還蠻重要的，對我來講蠻重要的，意見不合就會不知道怎麼講，然後吵架，我不喜歡那一種，在溝通、討論的時候也會用到情緒管理。」(Y2)

「辦活動...領導能力啊！還有學習到做事的經驗，就三天兩夜的活動，當一個負責人你就要帶領大家，然後跟幫忙大家跟和解。」(Y6)

四、對服務的期待與建議

從上述提到準備服務的認知、感受和改變可知，安置少女並非認為自己不需要自立生活的預備，亦非是全然討厭機構所提供的準備服務，只是對這些服務抱持著一些期待與想法。這些期待與想法皆是針對準備服務的執行原則，希望能更貼近自立生活的樣態、有充裕的準備時間及漸進式的面向融合體驗。

(一) 規劃貼近「自立生活」的樣態

在多次參與機構所提供的自立生活準備服務後，對安置少女而言，整個自立生活準備服務最重要的是真實感，也就是自立生活是否準備貼近「自立生活」的樣態。少女的生活就是待在機構的保護、掌握之中，沒有經歷過工作人員所提到、自己所想像的自立生活，即便認知到未來實際的生活和體驗彼此是存在差異，內心仍是希望可以擁有對自立生活更具有真實感的經驗。

「真實感，真的就是真實感，因為真的沒有遇過...就像有那種譬如說政府那一類，有那種自己租屋提供那些小孩去住...去外面真實的體驗...不然其實在這裡也想不到。」(Y1)

「比照外面的...我覺得很困難，我覺得一切還是要自己出去，試過一次才會知道。」(Y4)

貼近「自立生活」的樣態，從安置少女的表達中可歸結出減少限制與增加彈性、自立生活擬真空間的獨立等方向，以下分別說明：

1.減少限制與增加彈性

依受訪少女而言的自立生活，極大部分所代表的是「自由」，例如在日常生活中，或是自立生活體驗中減少限制、給予彈性，特別是在於門禁、電器用品的使用。當然，少女這樣的期待的確挑戰著機構內實施自立生活準備服務時的安全管理議題，例如家園地址的曝光、其他保護安置個案的隱私與安全等等。

「我覺得自立就是你未來很多東西都會買，而不是規定你說這筆錢給你，就是只能買沐浴乳、洗髮乳、牙刷牙膏、毛巾，其它什麼都不可以買，對，因為你自立的時候還是會用一用就會沒有，假如我把洗面乳用完了，我就要再去花另外一筆自立費再去買洗面乳，我個人覺得不是規定我們這筆錢只能買什麼、不能買什麼東西。」(Y3)

「希望門禁可以晚一點，到九點...我覺得要給我們一張嗶嗶(門禁)卡，不要一直請姐姐開門，這樣他們煩我們也煩啊，他們要一直開門，他們會累啊，我們要趕在固定開門時間我們也很累啊...，最好可以帶電器用品回房間，手機不行沒關係。」(Y4)

2.自立生活擬真空間的獨立

受訪少女認為自立生活與現今最大的不同處在於自立生活是離開機構的生活，應以更貼近離開機構後的自立生活狀況的方式來執行，所以希望將自立生活者的生活空間與現在機構本身的空間分離，這樣才能確實嘗試自立生活可能會遇到的事物，但目前的準備服務還無法做到這樣的模式。

「我希望可以搬出去，就是他們可以就是提供一個住的地方給我，就好像真的試一次吧，真的試一次自立是怎樣的現實感。」(Y1)

「我覺得最需要的是租屋，我想來個真實一點的，體驗租的過程和房東接洽的過程。」(Y4)

(二) 及早與拉長自立體驗期程

受訪少女對於自立生活準備服務中感受最多的是體驗活動，但體驗往往僅有暑假期間，希望拉長體驗的時間，藉由時間的增加能對自立生活有更多的操作或是修正，得以有更多的學習收穫及更貼近真正的自立生活。其次，受訪少女知道自立生活要學習、預備的東西很多，難以預測的狀況也不少，準備是要提早開始，而不是在要離開的前幾天才進行準備。對於即將自立的安置少女，在自己於接受機構自立準備服務的經驗中特別體悟到與金錢相關的規劃是需要提早進行。

「像是那種一年起跳或是半年起跳的那一種，我覺得這個才是真正學習自立...，不然就只是一個小活動而已，很像是那種闖關活動。」(Y3)

「我現在就要開始存錢了，未來以備不時之需，或者是未來我需要一大筆錢，例如不小心跌倒、骨折、住院...，其實從你小時候就可以學了，你就可以開始學著怎麼存錢、怎麼控管錢啊、控管情緒、安排時間。」(Y3)

「我覺得從國三就要開始訓練存錢啊，跟金錢規劃什麼的，我覺得等到高二、高三這樣一年根本就是不夠。」(Y6)

(三) 漸進式的能力培育

即將面對自立的安置少女 Y3，在自己於接受機構自立準備服務的經驗中發現到所謂的自立生活準備包含很多面向，難以在短時間內一氣呵成，但可以用漸進的方式，使少女先完成一部分的準備或是具備該項能力，再加入其它面向操作，一步步建構自立生活的能力。少女 Y2 則建議機構在財務管理的培育服務設計中，可以鑲嵌漸進式學習的概念，較符合自己的需要。

「可以給他一筆金錢去做管理，之後讓他管理時間，然後開始混在一起，之後再套入房租、如何找房子，然後再適應...，接著把前面四個全部絞在一起，開始去應付這個社會，個人是這麼覺得啦，然後越來越困難。」(Y3)

「已經知道如何運用金錢、學會記帳，平時也有每天練習記帳...，想要更了解、學習怎麼去預估自己一個月的花費。」(Y2)

(四) 強化內在心理特質

受訪少女認為自立生活就等於自己一人生活，想到將離開有室友、熱鬧的團體生活模式，進入自己一人的自立生活，少女的言談中清楚表達出孤單的感覺，代表著少女對於自立生活不僅有外在生活上的擔心，還有內心的情感議題需要排解，因此期待在安置期間學會強化這些內在心理幸福感。

「這邊住久了就會習慣性房間有很多人...有時候就是會想要有人陪，是希望有人在我身邊聒噪，因為我也很聒噪，希望有人也陪我聒噪，或是陪我一起講心事的，可是我又很討厭用電話，所以我希望我可以看到本人，就可以溝通、互動。」(Y3)

「擔心自己一個人住啊...因為會很孤單、很寂寞，空蕩蕩的只有一堆冷冰冰的家具陪著你，不覺得很寂寞嗎？」(Y4)

總而言之，從受訪少女使用自立生活準備服務的經驗來看，安置少女對機構提供服務的認知，認為主要目的係為她們預作準備，以避免離院後生活適應不良；另外少女在評價、改變兩個面向存在對現行方案規劃的差異看法，也評估自己在這些服務使用後是具有所正向改變與成長。當然，對於服務上亦有許多期待與建議，這些期待值得做為後續服務調整的重要參考。

伍、討論與建議

本研究透過受訪少女接受自立生活準備服務的經驗，依研究結果提出幾項建議提供未來操作自立生活準備服務之參考。

一、知識與體驗相輔相成

美國兒童福利聯盟（Child Welfare League of America, 2005）提到對於生活技能的最好學習方式，就是有機會去體驗和實踐，而且安置個案必須經歷成功、做自己的決定、為自己的選擇承擔責任，在做中學的過程中可以達成這些狀態。而體驗學習不僅可以在生活技能培育上有良好展現，在個人的自我認同、自信心等內在正向能量或特質的挖掘（邱家祥，2015）以及人際關係、衝突處理、溝通技巧、問題解決等社會行為能力培養也頗具成效（呂采徽，2012；邱家祥，2015）。

過去安置機構習慣以課程、講座、分享等靜態方式教授自立生活，認為擁有知識就可以在社會上生存，可是生活因應無法用標準答案來教導，也並非只要有知識就能讓自己過得安穩、有品質，而需要透過實際的體驗、感受來學習，特別是金錢管理、時間管理、烹飪、環境整理的生活技能，知道不等於會做，也不等於能做得好，知識跟操作之間有很大落差。體驗或情境學習做為自立生活準備服務設計的方式之一，強調實務操作與實境演練，真正的學習必須親身體驗，在現實生活情境中實行（李思儀，2010；胡中宜，2010；陳俊仲，2009）。因此，在具備一定基礎下的體驗，可以將概念應用於其中；而體驗之後學習相關知識，能針對體驗遇到的困難進行解答，自立知識的傳授和體驗的操作可以相輔相成。

二、生活化、個別化服務

自立生活準備強調在安置期間訓練個案的時間管理、行為及情緒

管理、金錢管理、生活自理與家事管理能力，將這些技能的訓練，落實在平常的生活中（莊翔宇，2012；Cook, 1994）。藉由生活中各種事件的發生，工作人員能夠教著做、帶著做、陪著做、放手做，循序漸進地協助個案在經驗中學習，不僅是讓個案了解事情的對錯、真正的道理，抓準時機進行服務能讓少女審視自己遇到的問題，透過與個案互動、陪伴的過程中進而影響他們。

另外，從研究結果可以發現少女其實對於自立生活有不同的想像、期待與各自的準備需求，所以在自立生活的準備上應該因人而異。因此，個別化自立生活準備服務得依據個案的個別差異和不同狀態，使用不同技巧與策略，協助個案與照顧者瞭解個案本身的優勢、發展自立的意願與願景、確認哪些地方需要學習更多或是發展額外的技能，設計出符合個別需要的服務計畫，並且定時查核執行狀況，視成效進行內容調整。

三、服務使用者的充分參與

研究結果發現當少女擁有更多的自主權力，能在日常生活體驗中練習做決定，將能有效提升少女對方案參與的意義感。Naccarato 和 DeLorenzo（2008）建議實務工作應制定確保青少年的需求和技能可與處遇目標符合的機制，為了達到此一目標，準備服務在計劃、實施和評估都需要服務使用者的參與。這同時也呼應《兒童權利公約》所提到的表達意見權（The Right of the Child to Be Heard），視兒少為有能力形成意見的個體，承認其有自由表達意見的權利，與他們相關的議題應聽取其看法，如此才能提供妥適的個別化服務。

青少年擁有自己的觀點，對自己的生活想要有更多掌握感，因此工作者宜聆聽服務使用者對自立生活的想法，鼓勵服務使用者思考自立生活必須具備的能力，協助他們確認自己的目標、需要哪些準備以及生存優勢的探索，一來既可促進工作人員與服務使用者有充分的對

話、增加彼此的瞭解，少女也在討論過程中感受到自己對未來生活規劃的參與感，而對自立生活有更多的責任感。

四、強化內在心理幸福感

自立生活準備的內容包羅萬象，不僅只有外在條件的養成，內在心理幸福感的建立亦是重要。從研究結果發現受訪少女對自立生活存有「孤獨感」、害怕一個人的感覺，以及期待安置機構自立生活準備服務能強化自信心、自我的價值。生活技能不足容易評估，但服務使用者內心對自立生活的焦慮、徬徨，可能被掩飾而難以見得。安置少女透露出自己對自立生活的焦慮及擔心，當心中的困擾未有紓解，準備上永遠都嫌不足，因此可以多去了解服務使用者對自立生活的看法，解決疑慮或是提供需要的支持或協助，以幫助他們做好對於自立生活的心理準備。

兒少因暴力、受虐、性侵害、疏忽等原因進入安置機構，「家外安置」這件事本身就容易造成他們心理、情緒的困擾(李思儀, 2011; 何思穎, 2011)，這些內在的聲音是需要處理，否則情緒的起伏、低落的心理狀態會影響到兒少的生活與人際。安置兒少在機構中普遍呈現出自信心不足的樣態，「自信」在其他研究中被認為是自立生活準備的面向之一(莊翔宇, 2012; 莊耀南, 2011; Pinkerton & Coyle, 2008)，研究發現，當自信提升後，與人互動不再是那麼困難，更能自在地坦露自己與他人溝通(莊耀南, 2011)。另外，自信心也與謝佳綺(2014)研究的「自立生活自我效能感」之概念相近，即有較高自立生活自我效能感的安置少年，將能面對未來離開機構自立生活中各種挑戰，相信自己是有能力去解決困難；反之則會容易感到緊張或害怕、遇到事情容易採取逃避的方式。因此，若能在自立生活準備中建立兒少的自信心，他們對於未來的生活較不會感到徬徨、遇到不如意的事情也能夠堅持、面對挫折與挑戰。

另外，安置少女與工作人員及其他同儕朝夕相處所產生如同家人、好姊妹般的情誼，在離開機構後就他們自己而言會因為生活模式、所處空間的不同，從緊密轉變為疏離，對沒人陪伴感到落寞、渴望有人陪伴，可以想見他們在思考自立生活時，亦有分離焦慮、情感依附的需求（許令旻，2010；黃姿華，2012）。獲得歸屬感，是青少年不斷追求的任務，特別是這群因為在過往與親人經驗到不良關係，會使得他們更加嚮往依附、歸屬。因此，在安置期間協助少女持續、穩定的與工作人員發展健康的依附關係，將有助於少女離開機構後依循這樣的模式在生活中發展健康的親密關係。

陸、研究限制

本文嘗試透過單一機構之研究對象使用自立生活準備服務方案之使用經驗作為觀察與討論基礎，研究限制是上述發現可能在其他機構未必如此，在結論與建議上宜特別留意不同對象、安置類型、方案背景、運作方式與實施內容之異同。

Angle

參考書目

- 王美晴（2005）。臺北市東南亞新移民家庭早期療育相關服務使用經驗與影響因素之探析。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 朱佩如（2012）。看到韌性：歷經機構安置離院個案之自立生活經驗。國立臺灣師範大學社會工作研究所論文。
- 何思穎（2011）。少年獨立生活能力之研究：以北部地區安置機構社工員觀點為例。中國文化大學社會福利學系碩士論文。
- 呂采徽（2012）。體驗教育團體方案對安置機構青少年人際互動能力之影響。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 李思儀（2010）。從經歷安置服務少年觀點解讀「獨立生活」之起步：以「獨立生活第一桶金儲蓄計畫」為例。國立臺灣師範大學社會工作研究所碩士論文。
- 杜慈容（1999）。童年受虐少年「獨立生活」經驗探討：以台北市少年獨立生活方案為例。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文。
- 邱家祥（2015）。體驗教育活動結合敘事取向團體之初探：以某青少年安置機構為例。國立東華大學諮商與臨床心理學系碩士論文。
- 胡中宜（2010）。離院少年自立生活準備的服務內涵與標準。青年研究學報，13（1），179-189。
- 胡中宜、彭淑華（2013）。離開安置機構青年之自立生活現況與相關經驗初探。臺灣社會工作學刊，11，49-80。
- 莊翔宇（2012）。從優勢觀點探討離院青少年自立生活經驗之研究。慈濟大學社會工作學系碩士論文。

莊耀南（2011）。「自立生活」對歷經機構安置青少年之意涵。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。

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。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北市：五南。

陳怡芳、李淑沛、王筱汶、胡中宜（2016）。中長期安置機構少女離園轉銜階段之需求與任務。社區發展季刊，156，373-387。

陳俊仲（2009）。育幼機構院生的多重弱勢歷程研究：兒童保護或社會排除。國立中正大學社會福利學系碩士論文。

陳秋山、王玉馨、郭慧琳譯（2008）。社工質性研究。台北市：華都文化。

黃姿華（2012）。法院裁定安置輔導少年離院後生活適應歷程。慈濟大學社會工作學系碩士論文。

監察院（2011）。自立少年獨立生活照顧糾正案文。引自 http://www.cy.gov.tw/AP_HOME/Op_Upload/eDoc/%E7%B3%BE%E6%AD%A3%E6%A1%88/100/100000043%E5%AF%84%E9%A4%8A%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E7%B3%BE%E6%AD%A3%E6%A1%88%E6%96%871.pdf

劉又慈、許雅娟（2012）。少年自立服務方案。李瑞金主編「21世紀臺灣蛻變的兒童及少年福利」，頁 215-251。台中市：內政部兒童局。

潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。台北市：心理。

蔡志祥 (2010)。少年自立生活準備：內政部中區兒童之家少年自立生活訓練服務方案。兒童局編「*兒童及少年福利服務方案成果發表及研討會會議論文集*」，頁 11-30。台中市：內政部兒童局。

鄭凱芸 (2015)。多元對立？從服務使用者探原住民族家庭使用兒少服務方案之經驗：以某縣市兒少中心為例。*民生論叢*, 11, 37-68。

謝佳綺 (2014)。安置少年自立生活自我效能感之研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。

Child Welfare League of America (2005). *CWLA Standards of Excellence for Transition, Independent Living, and Self-Sufficiency Services*. Washington, D. C.: Child Welfare League of America.

Cook, R. (1988). Trends and needs in programming for independent living. *Child Welfare*, 67(6), 497-514.

Cook, R. (1994). Are we helping foster care youth prepare for the future? *Children and Youth Services Review*, 16(3-4), 213-229.

Courtney, M., Flynn, R., & Beaupre, J. (2013). Overview of out of home care in the USA and Canada. *Psychosocial Intervention*, 22(3), 163-173.

Gates, L. B. (1980). *Social program administration: The implementation of social policy*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Lemon, K., Hines, A. M., & Merdinger, J. (2005). From foster care to young adulthood: The role of independent living programs in supporting successful transitions. *Children and Youth Services Review*, 27, 251-270.

Lindsey, E. W., & Ahmed, F. U. (1999). The North Carolina independent living program: A comparison of outcomes for participants and nonparticipants. *Children and Youth Services Review, 21*(5), 389-412.

Mallon, G. P. (1998). After care, then where? Outcomes of an independent living program. *Child Welfare, 77*(1), 61-78.

Naccarato, T., & DeLorenzo, E. (2008). Transitional youth services: Practice implications from a systematic review. *Child and Adolescent Social Work Journal, 25*(4), 287-308.

Newton, R. R., Litrownik, A. J., & Landsverk, J. A. (2000). Children and youth in foster care: Disentangling the relationship between problem behaviors and number of placements. *Child Abuse and Neglect, 24*, 1363-1374.

Pinkerton, J., & Coyle, D. (2008). *Leaving care in the UK: General reflections on developments and delivery*。 「安置少年自立生活方案：英國與國內經驗分享」國際研討會。臺北：國立政治大學。

Scannapieco, M., Schagrin, J., & Scannapieco, T. (1995). Independent living programs: Do they make a difference? *Child and Adolescent Social Work Journal, 12*(5), 381-389.

Stein, M., & Munro, E. (2008). *Young people's transitions from care to adulthood: International research and practice*. London: Jessica Kingsley.

Stein, M. (2012). *Young people leaving care: Supporting pathways to adulthood*. London: Jessica Kingsley.

The National Archives (2017a). *Children Act, 41 UK. 1989*. Retrieved from <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1989/41/contents>

The National Archives (2017b). *Children (Leaving Care) Act, 35 UK. 2000*. Retrieved from <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/35/introduction>

The National Archives (2017c). *Children and Young Persons Act, 23 UK. 2008*. Retrieved from <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2008/23/contents>

The National Archives (2017d). *Children and Families Act, 6 UK. 2014*. Retrieved from <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2014/6/contents/enacted>

Abstract

A female-only residential care facility in Taiwan provides independent living services for its residents in order to prepare them for the transition to adulthood from adolescence. The purpose of this qualitative study was to explore the experiences of the adolescent girls served by this independent living program and hopes to inform practice with youth voice. Six girls in the residential care facility were interviewed. Four themes have been identified from data analysis, including cognition, evaluation, change, and expectation. The following suggestions are based on the findings of this study: (1) independent living services should be developed to integrate with knowledge and experience; (2) independent living services should be life-oriented and individualized; (3) client participation in program development is vital; (4) in addition to life skills training, mental well-being also should be enhanced.

Keywords : Independent living

Recipient perspectives

Residential care

The right of the child to be heard

Youth voice