

# 亞洲大學

社會工作學系

碩士論文

自立宿舍社會工作者之角色經驗探究

The Role Experience of Social  
Workers at the Independent House

研究生：黃冠禎

指導教授：洪千惠 博士

中華民國 104 年 07 月

亞洲大學  
研究所碩士班

論文口試委員會審定書

本校 社會工作學系 黃冠禎 君  
所提論文 自立宿舍社會工作者之角色經驗探究

合於碩士資格水準、業經本委員會評審認可。

口試委員：

李三益  
劉有年  
洪中禹

指導教授：

洪中禹

系所主任：

黃松林 教授

中華民國 104 年 7 月 20 日

## 謝誌

曾經在腦海中想過很多次，完成碩士論文寫謝誌的那天，但在執筆此時，卻是如此難以下筆的狀況。用四年換來的學術旅程，終於要告尾聲，這漫長的過程中，實在充滿太多事情難以說明，也意外成為一場自我探險之旅。

學術如海無垠無涯，在載浮載沉的茫茫海中，倚靠許多人的力量，才得以暫時靠岸。寫論文的過程中，感謝侯念祖老師，在我闖入碩士班懵懂無知之初，像是救生圈一樣引領著我前進，啟發我對於自立生活、自立宿舍議題的關心；感謝謝玉玲老師，當我漂流到孤島無助之時給予溫暖與支持；感謝指導教授洪千惠老師，如一座海上明燈，晝夜照耀伴我度過最煎熬的論文撰寫時光。除滿滿的感謝之外，也對老師們感到抱歉，因為我的駑鈍而讓你們受累。

特別感謝本論文的五位研究對象，因你們豐富的工作經驗，這篇論文才得以長出骨肉，也因為你們為自立少年們的努力不懈，讓社會更美好。感謝口試委員李三益老師、劉鶴群老師，為學生的論文勞費心力，給予許多提點與建議。感謝在實習作業室工作時有幸遇到的心靈支柱南玉芬老師，以及愛屋及烏的陳葵瑜老師，在求學過程中總是給我很多的建議與支持。感謝碩班實習時的于瑄督導及韻璇姊，在實習過程中教導與鼓勵，也領我獲得更多實務經驗及體驗。

感謝碩士班同學：淑卿、妍庭、馨瑩、語峻、鈞卉、佳莉、政漢大哥、翊浩、鎬岳、喬翎(雖然你偷跑我真的很傷心)，因為有你們的扶持與鼓勵，修課的時光變得歡樂與幸福，我真的很懷念那時我們一起上課的日子。還有，一直一直與我並肩作戰的憶文，謝謝你當初被我拐來讀碩士，一路從大學陪我走到碩士畢業！

感謝季誠學長在我論文最卡關之時，給予協助與討論，也謝謝每一位對我伸出援手的學長姐。感謝政杰、筱珊以及曾經給予幫助的學弟妹，我總算交棒了，現在，該換你們了！

感謝我的朋友們，俊瑩、宜潔、佩吟、雯詔、沛晨、慧理姊姊、陽光團、YD 女人們、鐵三角、課外夥伴、所有支持我的朋友，請原諒我無法一一列出，但想讓你們知道，我真的很感謝有你們曾經出現在我生命中，若沒有你們在我每一次挫折與失落時的鼓勵，我一個人沒有辦法走到今天，你們對我來說真的很重要！

而最重要的感謝以及對不起，我的家人們，特別是黃太后，若沒有您放手讓我任性、幫我擋風遮雨、在我挫折喪志之時安慰、支持我的任何決定…等，讓我無後顧之憂的儘管往前衝，否則我無法走到這。能當你的女兒真的很幸福！很愛你們，我最強的後盾，我的家人們。

最後謝謝自己的固執，跌跌撞撞也總算把我帶到暫時的終點。而我明瞭這是開始，不是結束，這段旅程所學所獲，都將伴隨我一生。

黃冠禎 於亞洲大學

2015 夏日陽光燦爛 7 月



## 中文摘要

為協助少年在離開安置機構到完全自立生活的轉銜，自立生活方案因應而生，而自立宿舍為少年離開安置後的培養自立能力及暫居之處。自立宿舍多樣的服務，社會工作者在其中的工作角色及其服務經驗各有不同，遭遇到的困境及其因應策略亦有所差異，藉由本研究欲瞭解自立宿舍社工作者的角色經驗。本研究共訪談五位服務於自立宿舍的社會工作者，以主題分析法萃取出其研究結果的主軸。研究結果整理出自立宿舍社會工作者六種角色：「教育者」、「經紀人」、「協調者」、「調解者」、「協商者」及「諮商者」的角色經驗及其工作內容；並從不同層次的系統運作來探討自立宿舍社會工作者在角色執行上所遭遇的困境及因應策略。最後，並提出對未來研究、實務工作及社會政策的建議。

關鍵詞：自立生活、自立宿舍、社會工作者

## Abstract

The Independent Living Program is developed to help teenagers transfer from residential placement facilities to independent living. The independent housing offers temporary residence for teenagers and develop their independent living skills. The social workers assisting teenagers who live in the independent housing may play different roles, and have different experiences, difficulties, and coping strategies. This study aims to investigate the roles and experiences of social workers providing services at the independent housing. This study interviews five social workers working at the independent housing. The results show that social workers play six different roles, including educator, manager, coordinator, mediator, negotiator, and counselor. Their experiences, difficulties, and coping strategies include clients themselves, resource coordination and cooperation with other organizations, independent housing management and operating effectiveness, an organization's internal environment, and workers' own difficulties and coping strategies. The study also makes suggestions for future research, practical work, and social policies.

Key word: independent living, independent house, social worker

# 目次

謝誌.....	i
中文摘要.....	iii
Abstract .....	iv
目次.....	v
表目次.....	vi
圖目次.....	vi
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	5
第三節 名詞釋義.....	6
第二章 文獻探討.....	8
第一節 國內外自立生活方案沿革與現況.....	8
第二節 國內外自立宿舍現況.....	16
第三節 社會工作者的專業角色.....	21
第三章 研究方法.....	30
第一節 研究方法.....	30
第二節 研究對象與研究工具.....	32
第二節 研究過程.....	35
第三節 研究嚴謹性.....	43
第四節 研究倫理.....	45
第四章 研究結果.....	46
第一節 自立宿舍社會工作者的角色.....	47
第二節 工作困境與因應策略.....	95
第五章 研究結論及建議.....	125
第一節 研究結論.....	125
第二節 研究建議.....	135
參考文獻.....	138
附錄一 訪談大綱.....	143
附錄二 訪談同意書.....	146
附錄三 基本資料表.....	147
附錄四 主題、次主題及子題的建構與修正表.....	148

## 表目次

表 1 自立宿舍列表.....	17
表 2 生活輔導員與社會工作人員專業訓練課程.....	24
表 3 訪談逐字稿 L 節錄.....	37
表 4 文本整體閱讀記錄 J-2015/1/21.....	38
表 5 意義單元命名 S 節錄.....	39
表 6 再次文本整體閱讀記錄 J-2015/03/01.....	40
表 7 意義單元、子題、次主題、主題歸納表.....	41
表 8 研究對象基本資料表.....	46
表 9 教育者工作角色內涵.....	47
表 10 經紀人工作角色內涵.....	57
表 11 協調者工作角色內涵.....	65
表 12 教育者工作角色內涵.....	74
表 13 協商者工作角色內涵.....	78
表 14 諮商者工作角色內涵.....	81
表 15 來自個案的挑戰與因應.....	95
表 16 資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應.....	104
表 17 宿舍管理與施行成效的困境與因應.....	109
表 18 來自機構內部環境的困境與因應.....	114
表 19 工作者自身的困境與因應.....	119

## 圖目次

圖 1 溫哥華少年自立宿舍的類型.....	16
圖 2 自立生活方案住宿服務樣貌.....	19
圖 3 主題分析螺旋圖.....	36

## 第一章 緒論

近年，少年離開安置機構後的自立生活備受關注，相關的服務方案也不斷因應而生。「自立宿舍」便是幫助這些少年在尚未找到合適住所，或未準備好獨自居住過程中，提供少年最迫切需要的安居住所。

國內，因自立宿舍服務提供的多樣化，工作人員在其中的服務角色與策略各有不同，遭遇的困境與克服方法亦有所差異，然而關於自立宿舍的研究，檢視我國相關文獻對其描述亦較不明顯，故興起以此為研究的動機，藉由對自立宿舍中工作人員進行深入訪談，瞭解自立宿舍的服務樣貌，期盼透過自立宿舍工作人員經驗的整理為我國自立宿舍服務盡棉薄之力。以下，對於研究動機與背景、研究問題與目的、名詞釋義等依序作探討。

### 第一節 研究背景與動機

#### 一、 研究背景

我國每年約莫一萬多次的兒童及少年有一般安置服務的需求，於 2013 年統計中，共有 13,570 人次接受一般安置的服務，計至當年底全台尚有 3,542 名兒少仍於安置、教養機構中（衛生福利部統計處，2013）。這群家外安置的兒童與少年，當原先安置原因消滅或者年齡屆滿時，即得結案並離開安置機構。其中，僅有 10.1% 的少年得以返回原生家庭中（胡中宜、彭淑華，2011），仍有多達半數者因家庭因素，必須在低學歷、缺乏一技之長、身心狀態未成熟的情形下展開自立生活（Stein, 2006；Dixon & Stein, 2006）。

在缺乏家庭與社福單位的協助情形下，這些少年的生活容易產生流落街頭、貧窮、誤入歧途的情形，進而成為社會上的弱勢族群（洪錦芳，2010）。多篇研究文獻，顯示結束安置少年在自立生活的過程中，會面臨許多迫切的問題與需求，包括租屋處難尋、被房東刻意刁難、房屋租金過高、經濟無法自足、少年無

足夠存款、缺乏生活費或學費、薪資過低、工時高、兼職或派遣工作不穩定、求職不易、職場適應困難、自立生活技能不足無法照顧自己、缺乏生活現實感、缺乏情緒支持與陪伴等問題。其中在經濟補助部分，更有過半數的少年有房屋租金的需求（李思儀，2010；陳建良，2010；洪錦芳，2010；何思穎，2011；胡中宜、彭淑華，2011；高麗鈞，2012；徐錦鋒，2013；陳欣涵，2013；陳怡芳、胡中宜、邱郁茹、李淑沛，2013）。

為使安置的兒童及少年，減少在離開安置後返家或自立生活過程中的困難與挑戰，自立生活方案（Independent Living Program, ILP）成為安置少年在離開家外安置前的一個準備及轉銜的計畫。主要目的是希望能協助他們學習基本生活技能，在將來離開機構後能不再依賴社會資源的協助，達到自立與自足的成人階段（Stein & Munro, 2008；胡中宜，2012）。而自立宿舍便是自立生活方案其中一環，目的在於協助少年在離開安置機構到完全自立這段期間，提供一暫時居所並做好獨立生活準備。

## 二、 研究動機：實習經驗的反思

研究者就讀研究所時曾經在中部某安置機構實習。實習過程中瞭解自立生活方案，除了提供經濟補助、生活技能訓練、自我價值提升之外，亦有提供實質的自立宿舍協助。而在多元的服務中，最引起我注意的，卻不是這些少年在方案中學習了什麼，或者他們的服務成效為何；引起我特別關心的反而是工作人員做了什麼，特別是在自立宿舍服務的工作人員們。

何來如此好奇呢？因為在實習的觀察及實作過程中，社會工作的角色圖像雖然一直在心中慢慢形成，但是卻也讓我疑惑：這樣的社會工作樣態是學校曾經教導過我們的嗎？這樣服務的角色與工作，是教科書本上闡述過的嗎？

### （一）這符合社會工作者的專業角色嗎？

研究者看見了自立宿舍工作人員的多種角色，他們可能需要：負責收少年的

房租費、水電費，代為繳交，像個房東；要不定時的陪伴他們，一起看電視或電影，像是家人或朋友；有時候需要在自立宿舍陪同住宿，像是舍監或生活輔導員；偶爾也得召集住宿少年開會、訂公約，像是大樓委員；有時候也需要協助少年媒合工作或討論升學資訊，並瞭解並關心其就學與就業的狀況，甚至需要接受雇方打來抱怨孩子工作狀況的電話。工作人員與住宿少年的互動包含的互動方式之多，有時如承租房屋的房東或房客合約關係，或者是校園宿舍一樣住宿生與舍監彼此的公約關係，是難以社會常見任一關係為解釋或界定的。

在社會工作專業培訓的路上，我們不曾被告知必須會當一個房東、一個家人、一個舍監的角色。或許在校園裡，我們有學習家庭社會工作、青少年社會工作...等專業，但我們是否有學習過如何培養生活技能、獨立生活的課程？說不一定，我們也才剛離開大學生活，學會自立生活不久而已，要怎麼樣去與這些少年一起工作呢？面對這麼多角色，我們能提供什麼？這都是我心裡所疑惑的。在與工作者交流的機會，提出了自己的疑惑：這麼多的角色難道不會覺得混亂嗎？

「是的，總是會產生混亂的狀況發生，也曾經在接受督導的時候提出工作角色困惑的問題，不過好像還未能有一個具體的策略與方針」工作者這麼說。這也更加引人好奇，在這樣的多重工作身份下，工作人員的服務過程中會遇到什麼事情與情況？遭遇到什麼困難？面對可能要一人分飾多角，他們又是如何應對避免角色的混淆？或者發展出怎樣的工作策略呢？

自立生活方案，在我國社會工作中仍屬於新興的領域，發展的過程中，容易讓工作人員存在摸索、邊做邊學的狀況（徐錦鋒，2013）。此外，研究者在文獻的蒐集中，亦發現我國對於自立生活或者是自立宿舍工作人員的研究仍是較為缺乏的。

另外，在社會個案工作中曾提到：因為社會工作者服務的對象是「人」，工作人員和案主的關係呈現，是一種動態交互反應的情感、態度、思想與行動關係。因此，工作者對自我認知的覺察相當重要，必須分辨自身可能存有的偏見、被扭曲的知覺或行為，因為這些將會間接影響案主行為的改變。而且，角色認知與助

人關係是分不開的，工作者是否知道案主對自己角色期待，以及這些期待和工作者自己對自己所扮演的角色認知是否符合，這在於助人的關係上是不容忽視。當良好信賴的關係建立時，才能使案主面對問題、思考問題並協助其發展潛能（謝秀芬，2006）。從上述得知，自我認知無論是對工作者自身的成長，或是對個案的處遇過程，皆有極大的幫助，重要性是不容小覷的。所以，當自立宿舍的工作人員在工作過程中，對自我角色認知仍存疑時，那麼與少年的互動將受到影響。

## (二)跳脫安置服務的自立生活工作人員的工作模式？

另一方面，現行之自立生活方案因辦理單位的差異，可分為兩種服務型態，其一為安置機構延伸安置後的服務自行申請補助辦理，其二則為衛生福利部社會及家庭署（原為：內政部兒童局）直接委託機構辦理。當機構本身的文化不同時，自立生活方案的服務提供也會有所不同，而所產生的影響，將反應在提供服務的工作人員身上（劉學仁，2013）。我關心的是，背負安置機構文化的自立宿舍與提供單純自立宿舍服務的機構，對工作人員的服務會產生什麼樣的影響？特別是來自安置機構的工作人員，如何跳脫安置機構的服務文化更是我所好奇的。

再者，因為自立生活方案的原意，是為培養兒童及少年離院後減少福利依賴，它與安置服務訴求為照養兒童及少年基本生活的目的有所不同。所以，自立宿舍的工作人員理應發展出一套與安置服務不同的服務模式。然而在安置機構主導與督導之下，面對同樣的服務對象，自立宿舍工作人員如何不沿用安置照顧工作模式，建立不同的工作思維與工作模式來與少年互動，其經驗如何是我很想深入了解的。

因此本研究想藉由深入訪談，瞭解我國自立宿舍工作人員的角色執行經驗，檢視其在角色執行過程中所面臨的困難與挑戰，作為將來培訓自立宿舍工作人員的建議。最後，希望透過此研究，能對自立宿舍服務提供政策方面之建議。

## 第二節 研究目的與研究問題

本研究將透過工作人員在自立宿舍服務經驗的整理與探討，檢視我國自立宿舍工作者在角色上服務的現況，作為政策與實務上的檢討與建議。

### 一、 故研究目的為：

我國自立宿舍的工作涵蓋在社會工作者的專業服務之中，本研究欲看見工作人員在自立宿舍工作的經驗與工作的困境及因應的樣貌，因此本研究目的為檢視社會工作者於自立宿舍的專業角色。

### 二、 故研究問題為：

- (一) 自立宿舍社會工作者呈現的工作角色內容及經驗為何？
- (二) 自立宿舍社會工作者在角色執行上所遇到的困境及其因應為何？

### 第三節 名詞釋義

#### 一、自立生活方案

本研究中所提及的自立生活方案，是指根據衛生福利部社會及家庭署(2014)提出少年自立生活適應協助計畫，對於結束安置後，無家可歸或家庭功能低落，致使無法返家的少年提供自立生活協助。其中服務項目包括就業及就學輔導、心理支持及自立生活適應協助，強化少年個人生活能力，降低少年生活風險。

#### 二、少年自立宿舍

衛生福利部社會及家庭署委辦自立宿舍規定，係提供給15歲以上未滿18歲，已經兩處以上安置仍無法適應機構生活、年滿十八歲結束安置一年內者、結束安置逾一年，經主管機關評估仍有需要自立生活協助者，或其他縣市主管機關評估後有需自立生活者及機構自行收容者，符合開案資格者可提供三到六個月的短期住宿（全國自立少年資源中心，2011）。在本研究中自立宿舍之定義，係指提供給已結束安置之少年至少三個月的固定住屋處。

#### 三、自立宿舍社會工作者

徐錦鋒(2013)闡述我國的自立宿舍工作人員編制，係以社會工作人員及生活輔導員兩者。社工員則以個案工作為主要服務，在生活輔導員部分則需負責少年生活照顧、提供正向的楷模、待命與支援，並且於晚上住於宿舍內。本研究所指的自立宿舍工作者或自立宿舍社會工作者，係指廣義的社會工作人員，包括個案管理者及社工主管等。

#### 四、家外安置機構

社會工作辭典(2000)將兒童安置定義為，因原生家庭無力或不適親職的情形，為減低兒童或少年再次到傷害的風險，經過審慎的評估後，以安排收養家庭、

寄養家庭、機構安置等順序，提供替代性的家外安置服務。本研究所謂的家外安置機構則是指安置裡面的機構式服務。



## 第二章 文獻探討

少年自立宿舍乃於自立生活方案中協助的一環，故文獻的回顧將從自立生活方案的沿革與目的為開始，作初步的討論。接者，對於國內外自立宿舍的現況做整理與檢視。最後，透過回顧家外安置服務及自立生活方案工作人員的相關文獻，檢視我國目前安置機構及自立生活的少年福利服務工作人員的工作現況。以此順序，分為三節探討之。

### 第一節 國內外自立生活方案沿革與現況

#### 一、自立生活方案目的

安置的結束，經常代表著福利服務的終止，少年因為當初安置原因的消失或已屆年齡上限，必須結案並離開機構。其中，部分少年能獲得原生家庭的支持而返家，但卻仍有多達半數少年，因各種因素無法返回原生家庭。

近年政府與民間社會福利單位，因為看見少年離院後產生的問題，轉銜機制因應而生，亦即自立生活方案，對於即將結束安置的少年，或已經在外自立生活的少年，提供就學、就業輔導、經濟扶助、心理支持及自立生活適應上的協助，以強化少年個人生活能力，用以補強安置過程中的缺口，協助少年在離開機構前生活技能訓練，以及離開機構後具備自給自足（self-sufficiency）的能力，降低少年面臨社會排除的風險（陳俊仲，2008；社家署，2014）。

#### 二、自立生活方案沿革

自立生活的概念，起於 1962 年到 1969 年美國的身心障礙者自立生活（Independently Living）運動，由加州柏克萊（Berkeley）大學一群住在學校醫院肢體障礙的學生發起，倡議在校園學術、文化與社會生活的完全參與等訴求，盡可能維護其自立生活之權益（周月清，2004：332）。自立生活方案（Independent Living Programs, ILPs）本意係使成年身心障礙者於自決、自主、自助的前提下，

依照個別需求訂定個人服務，獲得各種社區支持與服務，使其能回到社區選擇自己可以控制的生活方式，管理自己的所得與支出，並藉由同儕互助，組織及參與政治與社會壓力團體，擔負自己生活的責任（林萬億，2012）。

兒童及少年的自立生活方案亦有著相似的理念。1984 年，美國兒童福利聯盟（Child Welfare League of America, CWLA）開始推動兒童及少年自立生活的立法；1986 年美國國會通過自立生活法案（Independent Living Initiative）（杜慈容，1999）；1987 年聯邦政府委託各州公部門與非營利兒童福利組織執行自立生活方案；1993 年通過綜合預算協調法（The Omnibus Budget Reconciliation Act, OBRA），使得該方案有永久的法律地位，各州也開始擴大辦理自立生活相關措施；而在 1999 年制定的安置照顧自立法案（Foster Care Independent Act）中（陳欣涵，2013），將該方案的經費提高至一億四千萬美元，是原先的兩倍經費，更規定其中的 30% 作為少年的租屋費用，且服務年齡由 18 歲延展至 21 歲，在此方案中更反映出少年現實的生活現況需求（徐錦鋒，2012）。

英國亦依循美國的脈絡，於 1980 年將自立生活的概念帶入安置機構的兒童及少年服務。在歷經近二十年的政策演進後，於 2000 年通過兒童離院照顧法案（Children Leaving Care Act）（胡中宜，2012），將安置少年自立生活所會面臨的三大階段：離開前、轉銜期及離開後的各項服務規劃明文立法，以結合政府與民間的力量為後續目標（洪錦芳，2010）。

2005 年，日內瓦的兒童權利委員會，提出應促進少年從「安置機構」至「自立生活」的轉銜，教導其自立生活與家庭管理，且於轉銜過程中提供「中途宿舍等」，並促使該服務法制化，由此顯示離開安置的兒童及少年自立生活已成為國際關注議題（洪錦芳，2010）。除了上述美國與英國之外，澳洲、加拿大以及蘇格蘭等國，也陸續對於離開安置的少年，施以自立生活方案的照顧與協助（徐錦鋒，2013）。

時代的變遷，我國亦看見安置機構少年對於自立生活的需要，借助他國方案的經驗，於 1994 年，由台北市政府首先辦理少年自立生活方案，雖在方案首次

執行時有許多推行的困難（杜慈容，1999）。但至 2004 年，內政部兒童局與高雄市社會局分別將此方案納入少年安置服務中，可見該方案仍有其功能與效用。

內政部自 2006 年起，要求地方政府掌握安置期滿離院少年，並且協助少年自立生活準備，亦請各地方政府提供自立少年後續追蹤輔導與自立生活適應協助（高麗鈞，2012）。2010 年時，內政部兒童局明列與民間單位合作辦理「自立少年生活適應協助計畫」，讓安置中的少年學習自立生活技能以及自立生活準備，另外也提供現有的福利資源使已結案無法返家的兒童及少年自立生活適應的協助、辦理就業輔導，加強少年生活能力及社會資源網絡，提供就學就業的機會，降低少年個人生活風險（兒童局，2012）。自立少年服務方案，逐漸在全國各地安置機構施行。

在法規上，2011 年所修訂的「兒童及少年福利與權益保障法」第二十三條第六項「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，予以生活補助、協助就學或醫療補助，並協助培養其自立生活之能力」，及同條文第十二項「對結束安置無法返家之少年，提供自立生活適應協助」，皆明白說明對安置後離院少年的轉銜服務，且皆明述自立生活轉銜服務適用之對象（立法院，2014）。此外，行政部門亦配合「兒童及少年福利與權益保障法」的修正，提出相關的服務網絡與輸送的配套措施，其中包括內政部、教育部、衛生福利部中央健康保險署、勞工委員會等。

整理上述，我國從 1994 年開始試辦少年自立方案至今已逾二十年，直到近年才能像美、英兩國，保障「自立生活」在法律中的地位，此舉將兒童及少年自立生活方案帶入政策立法時期，使得相關的少年更加受到關注與保障權益。

### 三、自立生活方案內容

美國對於自立生活方案的提倡與執行較他國為早，且歷經多年的經驗及修改，服務內容有其參考價值，故本段將先介紹美國服務內容，進而檢視我國的自立生活服務方案。

## （一）美國

在美國，自立生活方案的服務對象係針對無法返家亦未被收養，必須長期待在安置機構直到年齡上限的少年。凡達十六歲以上未滿十八歲的少年，可使用該方案服務及獲得補助。其精神是期待透過提供服務，協助少年培養生活基本技能，於離開機構後能不仰賴公共救助，順利發展至成人階段，達成自立謀生的能力。

方案的實施類型有兩種，其一為提供住宿型態，例如團體之家；另一則是不提供住宿，但協助少年租屋。在方案內容的核心安排上，因應自立少年的需求，提供包括住宿安排、家事訓練、金錢管理、升學輔導、職業訓練、謀職協助、健康醫療照顧、日常生活技能訓練、個人或團體諮商、婚姻和親職教育，以及自立生活後的照顧等服務。方案服務是有時間限制的，至少三個月，至多兩年的訓練。結束方案後仍可以接受接續的個案管理、諮商及支持服務（杜慈容，1999）。美國的自立生活方案內容，雖因各州政府的不同而有所差異，但在本質上不外乎上述項目（徐錦鋒，2012）

在美國自立生活方案的執行成效上，Scannapieco 等人的成效研究也顯示，該方案對安置少年有正向、積極的影響，能提升離開安置少年的自力生活能力，且曾參與過方案的少年亦有較高比例可以完成高中學業、求職順利，並且較有可能經濟自主（引自 杜慈容，1999）。

## （二）台灣

我國自立生活方案雖是以他國經驗為藍本，但對於服務對象和資格與內容，為符合國內的制度及背景，有其增修之處。其方案服務對象及內容如下：於服務對象的資格規定，包括下列幾項：1.年滿 15 歲以上未滿 18 歲經 2 處以上安置，仍無法適應機構生活，經主管機關評估有需要且具自立生活能力者優先，且應至少服務至其年滿 18 歲。2.年滿 18 歲結束安置 1 年內者。3.結束安置逾 1 年，經

主管機關評估仍有必要提供自立生活適應協助者。4.其他經受委託之安置教養機構或民間團體評估有需要自立生活者，報經地方主管機關核定同意提供其自立生活適應協助者（社家署，2014）。

雖然在服務使用者尚有基本的規範，但其中仍可見存在彈性空間，給予地方主管機關核定評估，以確保真正的需求者能被服務的周全性。

此外，上述的服務對象不限定為設籍於該縣市的個案，是可透過個案戶籍地的受補助單位，轉介到居住地的受補助單位提供服務，僅限不得重複請領相關補助。因為不以戶籍地為劃分，使得自立生活少年得以可以跨區申請服務，也使得服務的便利性提高。

我國的自立生活方案因執行單位的不同，可分為兩類，其一是由安置機構自行辦理，另一種則是由衛福部社家署委託辦理（劉學仁，2013）。雖然兩種類型的機構，會有服務的差異，但是根據中央單位提供的《少年自立生活適應協助計畫》，將自立生活少年基本可獲得的協助，以書面方式明白敘述，其中多為經濟方面的支援，補助項目上可分為直接提供與間接提供兩種型式。

在直接提供方面，包含的房租費、房屋押金、生活費、交通費、學雜費、職業訓練津貼、其他相關生活費用，如：醫療費、參加汽車駕訓費、考證照費...等，補助金額最高從 3,000 到 7,000 元不等，依照個別需求及項目給予補助，以維持個人生活的基本經濟。

另外在間接提供的部分，則有專業人員服務費、社會暨心理評估與處置費、訪視交通補助費、志工交通費及誤餐費、團體活動輔導及教育訓練研習費、外聘督導費、自立宿舍照顧臨時酬勞費、專案計畫管理費等。

計畫所補助的金額，並非每一項都會使用，是依照自立少年不同的需求，提供不同的經援服務，例如居住在自立宿舍的少年則沒有直接的房租費補貼，而是在間接的項目提供自立宿舍的工作人員費用。

綜合上述，檢視台灣中央單位所提出的服務內容，與美國提供的服務核心相似，兩者皆重視個案生活、住屋、學業、醫療...等部分。但在對於服務使用者的限制，美國係以州為服務範圍，規定也依各州不同；我國因為地域範圍較小，而不限定使用者必須依照戶籍地申請，相較彈性得以提供更多的便利性。在服務對象部份，我國並未嚴格認定，開放有自立需求者，只需經地方主管機關核定，即可使用自立生活服務。

然而，雖我國中央主管機關已明列自立生活協助之範疇，但事實上，我國不同的單位，所提供的自立生活方案，除固定提供經濟補助申請之外，在準備及離院服務的方式及內容是各有不同（洪錦芳，2010；陳欣涵，2013），在多元的服務方式下，主軸雖仍提供少年自立生活協助，但值得省思的是，在彈性及開放的服務中，可能讓工作者對於工作範圍及規定，產生無所適從的問題（劉學仁，2013）。

#### 四、自立生活方案成效

在國外自立生活方案行之有年，已有相關的成效研究產出，例如 Mallon（1998）亦曾對紐約市自立生活方案的成效進行調查，由 46 位參與方案的青年填寫問卷，並訪談其中 43 位青年，結果顯示 74%的青年完成高中學歷，17%的青年為大學學歷，72%的青年在離開安置後擁有全職工作，另外其中 65%的青少年有儲蓄行為。

Stein（2004）在研究指出四項英國自立生活方案的成效，包括：（一）有助於離院生的住所安頓與生活技巧，而且對於社會網絡、人際關係及自尊也有幫助。（二）正向教育與職業輔導，對於安置的穩定度、照顧系統的提供，及營造支持性的環境，彼此間有密切的關係。（三）若離開安置少年與家庭成員或之前的安置照顧者越能建立支持性的環境，則其自我概念愈佳、也越能建立滿意的社會網絡與人際關係。（四）少年繼續升學與穩定的照顧經驗、就學的持續性及原生父母的支持度相關，不過安置中照顧者的支持態度亦是關鍵（引自胡中宜、彭

淑華，2013)。

Lemon, Hines & Merdinger (2005)，則使用比較的方式，檢視參加與未參加自立生活方案 (Independent Living Program, ILP) 的青年其差異性。對於 81 位參加的青年和 113 位未參加 ILP 的青年進行問卷調查。結果顯示參加 ILP 的青少年較容易就業和安頓居所，取得較多訓練和教育的機會，並能與專業人員保持聯繫，以增加自身的社會支持。

Georgiades (2005) 對於佛羅里達州的安置少年參與自立生活方案的成效研究，結果顯示曾參與方案的少年，在學業、就業、收入所得、尋覓住所、成為年輕父母、情緒控制、犯罪預防及自我評價上，比起未參加者皆有較好的成效產生。

Montgomery, Donkoh & Underhill (2006) 的研究顯示，家外安置的少年如果能學習自立生活所需之技能，將有利於他們在離開安置後，於求學、求職以及找房子方面的能力。

比較特別的是 Berzin & Taylor (2009) 以自立生活方案的機構合作網絡工作人員為對象，做了一項研究，分別訪問十名政府人員、十一位執行自立生活方案人員十一位在社區基層的工作人員。而分析的結果發現，雖然自立生活方案皆是呈現有效用的，但是自立生活方案在各個不同網絡合作時是存在挑戰的。這些挑戰涉及的層面，包含自立生活方案的願景、訊息與資源的共享以及工作整體的壓力。

綜合上述研究，在國外的研究結果多數顯示，培養離院青年具有自立生活技能與自給自足的能力是有成效而且是必要的，亦凸顯自立生活方案的重要性。但其中也慢慢發現研究對象的轉換，開始有更多的人注意到方案中相關的議題，例如網絡合作或工作人員的部份，這部分也是深深影響自立生活方案成效的主因之一。

在國內也開始有相關的成效數據，例如，社團法人中華育幼機構兒童關懷協

會（以下簡稱 CCSA），曾在少年自立生活適應協助方案服務成果報告中提及，經過方案服務後，有 70%的少年經由經濟補助後能穩定就學、就業狀況。且有 70%的少年能夠有效使用社區資源解決問題。此外，報告中特別的提及轉銜自立的住宿需求有其必要性（洪錦芳，2010）。

胡中宜、彭淑華（2011）對個案在離開安置後一年內的自立生活狀況，做以問卷調查，共回收 89 份有效問卷。結果顯示自立生個案在離院一年內，獲得社福系統的有效幫助高達 79.8%。其中獲得支持來源的部分，因該項目為複選，故其首由原安置機構所提供服務占 51.5%，第二則是其他民間團體占 42%，最後則為政府單位僅佔 17%，但仍有 21.6%的少年並未接受任何幫助。此外少年主觀表示，在離院後生活需要的資源包括經濟補助、情緒支持與陪伴、工作尋找、離院後的居住處所。其中，在經濟需求方面，除了首要的生活費以外，又以房屋租金占半數之多。顯示少年在外住屋機率偏高，對於住宿需求的協助有其必要性；同時，我國的方案成效中，也屢次提及少年有住宿需求的部分尚需被滿足（何思穎，2011、莊翔宇，2012、徐錦鋒，2013）。

此外，過去文獻中也提及，若能提供過渡性住所（transitional housing），將可維持少年的穩定住所，達到自給自足的目標，降低少年離開機構後再度面臨無家可歸的情況（徐錦鋒，2013）。所以在住宿的服務提供，也是影響少年是否能順利度過轉銜到自立生活的重要因素之一。

從檢視國內、外的自立生活沿革背景、方案內容與成效，不難發現研究文獻的面向，除了強調該方案對於離開安置機構的少年生活技能學習與生活適應的有效幫助以外，也漸漸對於其中住宿的服務需求不斷的呈現。而我國的自立生活方案規劃上，也有住所服務的提供，包括自立宿舍居住，以及在外租屋的協助。因在外租屋的協助不在本研究討論的範圍，所以接著將針對自立宿舍的服務內容做進一步的探究。

## 第二節 國內外自立宿舍現況

自立宿舍的提供，目的在於使甫離開家外安置系統的少年，在邁向自立生活過程中能有緩衝與暫時的居所，降低離開安置照顧後即流落街頭的風險。由於國外的自立生活行之有年，亦有一套模式發展而出，國外學者 Krau 與 Woodward 曾經將溫哥華自立宿舍依照少年自立的程度不同分為四種類型(圖 1)，包括(一)緊急住所，是以緊急庇護所方式，得以安置 7-30 天的，提供基本的食物、居所以及安全的保護；(二)過渡性住宅，主要服務由家外安置機構結案之個案，提供 2-3 年的服務，以學習過渡到自立生活所需的技能及協助；(三)支援性住宅，是無時限的服務 16-25 歲的少年，可能因為超齡或未達開案資格(例如：心理疾病、物質成癮或愛滋病患者)，提供一個合約承租式的安全住宅，確保雙方的權利與義務，並沒有強迫參加的服務項目；(四)穩定自立的可負擔住宅(徐錦鋒，2013)。



資料來源：Kraus & Wood (2007)

引自：徐錦鋒 (2013) 推展少年自立宿舍之經驗探討。聯合勸募論壇，2 (1)，107。

表 1 自立宿舍列表

地區	承辦單位	宿舍名稱	床位數	工作人員編制
台北	社團法人中華育幼機構兒童關懷協會	培立家園	11 男	社工五名； 生輔員兩名
台北	善牧德蓓之家	少女自立宿舍	4 女	未註明
台北	計志文聖道基金會	自立生活宿舍- 主恩之家	4 男	未註明
台北	台灣展翅協會	展翅家園	10 床 (遭性剝削女性)	社工；生輔； 志工(數量不明)
新北	家庭扶助基金會	大同育幼院	12 床 (離院後自立者)	未註明
新北	社團法人中華育幼機構兒童關懷協會	新店自立宿舍	6 男 6 女	社工兩名； 生輔員四名
桃園	社團法人中華育幼機構兒童關懷協會	桃園自立宿舍	4 男 4 女	社工一名； 生輔員兩名
新竹	天主教聖方濟兒少中心		8 男	社工兩名
苗栗	徐月蘭社會福利慈善事業基金會	中信自立宿舍	4 男	未註明
台中	張秀菊基金會	自立宿舍 (男/女)	7 男 5 女	社工一名
台中	社團法人中華育幼機構兒童關懷協會	台中自立宿舍	7 床(男女兼收)	社工三名； 生輔員兩名
彰化	海星少年關懷協會	自立宿舍	6 男 4 女	社工兩名；
嘉義	天主教私立安仁家園	安仁家園	3 女	社工一名
台南	財團法人台灣基督長老教會加利利宣教中心附設台南縣私立希望之家	自立宿舍	9 男	社工兩名
台南	社團法人台南市陽光·真愛青少年關懷協會	獨立宿舍	4 男	社工一名； 生輔員兩名
高雄	社團法人中華育幼機構兒童關懷協會	高雄自立宿舍	6 男 6 女	社工一名； 生輔員四名
屏東	屏東縣兒童少年關懷協會	屏東縣少年自立宿舍	8 女	社工一名
台東	善牧基金會德貞之家		8 女	社工一名
花蓮	家庭扶助基金會希望學園	花蓮少女中途宿舍	未註明	社工一名
花蓮	財團法人芥菜種會附設花蓮縣少年之家	自立宿舍	未註明	未註明

研究者整理製作

我國目前機構曾有或現有提供自立宿舍服務的地方共有二十處（表 1）。大致而言自立生活方案是以循序漸進的方式，採取階段性的進行，而自立宿舍則是附於其中的子方案。

因為承辦單位分為安置機構申請辦理與社會及家庭署委託辦理的不同，所以對於少年安置宿舍的服務提供亦有不同的形式（圖 2），由安置機構申請辦理的自立宿舍提供服務的對象，可能包含尚未結案但已開始準備離院前的自立生活準備者的模擬試住，以及已經結案的離院少年住宿兩類，例如家扶基金會承辦的大同育幼院及臺灣展翅協會的展翅家園；由衛生福利部社會家庭署委託辦理自立生活方案及宿舍，提供的服務皆以結束安置的少年為對象，僅有自立宿舍與租屋協助兩類，例如 CCSA 的自立宿舍。以下針對上述三間提供自立宿舍服務的機構，更進一步的敘述其宿舍服務提供樣貌。

家扶基金會附設大同育幼院，在兒童及少年安置過程提供自立生活能力培養服務，分為三階段協助，包含自立生活能力建構、自立生活準備、自立生活適應，係屬連續性的方式，讓兒童及少年減少因換服務單位而產生適應問題。而自立宿舍的部分則是置於第三階段「自立生活適應」，提供院內少年自立生活模擬及離院少年生活適應協助（陳欣涵，2013）。

臺灣展翅協會，是專門安置遭受到性剝削的少女機構，在自立生活宿舍服務共分為兩階段，第一階段提供 15 至 18 歲自願加入方案的少女，免費入住宿舍至少一年的時間，此階段採取低度管理，有生活輔導人員夜間同住，每日晚間十一點時為門禁，而一週有兩次的外宿請假機會，著重於培養少女生活自理能力。在第二階段則係採自主管理，並無生活輔導人員的安排，且須自行負擔房租，但協會也會依個別階段補助房租，少女須配合每個月社工的約訪及低頻率不定時的宿舍探訪（徐錦鋒，2013）。

衛生福利部社會家庭署委託辦理的機構，以 CCSA 的自立宿舍為例，服務對象是 15 歲以上未滿 23 歲，並接受過家外安置達六個月以上者。自立生活的服務階段包括結束安置準備階段、轉銜追蹤輔導階段，以及自立生活關懷階段，而自

立宿舍的使用則是在經過轉銜追蹤輔導階段的需求評估後，開始接受宿舍服務。自立宿舍進住的工作人員稱為阿姨，類似生活輔導員的角色，主要負責少年的飲食、休閒育樂、陪同求職及陪伴等服務（全國社團法人中華育幼機構兒童關懷協會，2010）。



（研究者自行整理）

圖2 自立生活方案住宿服務樣貌

綜合上述，國外與國內的自立方案，雖都有自立宿舍的提供，甚至有些單位已經發展出一套模式運作，但並沒有一致的作法，部分單位在少年離開安置後的自立宿舍服務，是需要向另一單位申請，過程中也會產生服務的不連續性問題產生。

而自立宿舍工作人員的工作角色，在國外與國內的工作職責分配中，顯現出有相當的落差。國外的工作人員已是專業化且分工精細，包含方案管理者、社工員、志工及專業人士等，但反觀國內文獻指出，自立宿舍內僅有社會工作人員及生活輔導員兩種角色，而這樣的角色往往從安置機構內延伸而來，是否可能造成工作者及承辦單位自己的工作職責混淆？導致自立宿舍的照顧方式仍如同安置機構，變成另一種延長少年福利依賴的狀況？

在尋找自立宿舍相關的文獻中，赫然發現國內針對自立宿舍的研究僅有一篇，雖是針對各國的自立宿舍的推廣經驗進行探討，但卻偏重於外國的自立宿舍呈現，對於國外宿舍內服務角色與各種型態宿舍皆有明確的內容指標，卻未能看到我國在於自立生活宿舍工作人員的服務經驗的探討。這也是本研究想探討的，因此，在第三節文獻中研究者將以文獻方式檢視社會工作者在安置工作的職責，並延伸探討現行社會工作者在自立宿舍的工作狀態相關研究。



### 第三節 社會工作者的專業角色

家外安置與自立生活的兩項服務是息息相關的，但彼此服務的重點又不相同。就家外安置而言，服務著重於保護兒童及少年，替代原生家庭，避免再次受傷的風險，提供生活的照養需求；在自立生活的部份則是重視兒童及少年學習自立生活的技能，提供離院後能順利過渡到成人階段的協助。前者重視的是照養，而後者重視的是自立能力的培養，自立生活方案的進行也是從家外安置開始就有機會做能力的訓練與培養，所以在其工作人員的部份也會開始接觸自立生活。

因許多自立生活方案的執行，多數由家外安置機構開始，故本章的文獻回顧將從安置服務工作人員的工作狀況探究開始，瞭解其工作職責與相關的職能教育訓練；再檢視自立生活服務工作人員的服務職責及相關訓練，整理現有文獻資料，瞭解家外安置及自立生活工作人員的職責內容與連結。

#### 一、安置機構的服務內容需求

兒童及少年福利之中，在防護兒童的權益及安全上，因為家庭系統所能提供的功能不同，依據服務介入及保護預防的概念可分為三類，包括，支持性服務、補充性服務及替代性服務。第一道為支持性服務提供的多為強化或增進家庭功能，以滿足兒童及少年的需求，如宣導或諮商服務，屬於初級預防的概念。

補充性服務，則是因家庭照料的不妥善，提供如收入補助或日間托育，用以彌補家庭功能不足之處，例如收入補充方案、居家服務、日間托育等，係屬次級預防之概念。替代性服務，是針對已發生問題的家庭，以減低兒童及少年再次受傷之風險，依照個體不同的需求，供與部分或全部的家庭替代照顧，待恢復家庭的功能，像是寄養服務、機構安置、收養服務，係屬三級預防之概念(馮燕，2000；社會工作辭典第四版，2000)。在我國，使用自立生活方案者，即是由替代性服務的機構安置離開的少年，為保護並減少再次受傷害的風險，使其離開原生家庭，進入家外的照顧體系。

Ward (2004) 將安置機構的照顧模式分為例行性的生活照顧模式 (ordinary everyday life model) 及特殊性的生活照顧模式 (special everyday living model) 二種。所謂的例行性生活照顧模式，其強調經驗正常化 (normality) 生活的重要性，特別係以仿倣家庭式的生活樣態為方法，而較不強調兒童及少年的個別差異性，可能會強制兒童及少年表現出特定行為以獲得正向回饋或社會融入。此模式目的在於協助孩子回歸家庭生活、回歸主流教育及體制，避免流轉於社會機構中，而被社會排除 (excluded)。

而特殊性的照顧模式，強調添加於例行性生活照顧的個別化特殊照顧。其模式認為需要安置的兒童或少年，大部分已帶著生、心理創傷，或問題行為到安置機構，以強調正常化的日常生活模式，難以滿足其需求，需增多元的方法以滿足兒童及少年個別的需求，例如有計畫性的團體生活、個人的情緒支持、角色楷模等，以正向支持引導安置兒童或少年往對個體更好的方向邁進。

在我國少年安置機構的運作模式而言，由於安置對象的多元化、問題的複雜化，例行性的生活照顧模式並未能滿足需求，故我國的運作模式較接近特殊生活照顧模式 (彭淑華，2006)。

## 二、安置機構工作人員的職責與規劃

在安置機構的工作人員，大致有兩種分類方式，分別是機構社工及機構工作人員。而在這裡所稱的機構工作人員，亦即法規所稱的「生活輔導員」的角色，其主要任務係提供安置機構內的個案全天候的基本照顧，包括滿足生活需求、情緒的處理及突發事件的因應...等等。因為需要 24 小時的陪伴，所以工作人員須採取輪班制，製作個案每日的書面記錄，並定期會議，以利交接及完整掌握個案的生活情形 (翁毓秀、曾麗吟，2009)。

安置機構的社會工作者，主要工作任務係負責確認與監督對於個案服務的規劃及施行的整體照顧計畫是否被落實，因此需要掌握及瞭解安置個案的生活狀況，亦需要撰寫紀錄，提供服務狀況評估、方案成效會議或法律審判的使用。而

與個案直接相處的時間並不會是全天候 24 小時的，而實際上為個案服務的本質是與安置機構工作人員相同的（翁毓秀、曾麗吟，2009）。

若以我國法規規範，則依據《兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法》，將兒童及少年福利機構相關的專業工作人員分有七類，包括托育人員、早期療育教保人員、保育/助理保育人員、生活/助理生活輔導人員、心理輔導人員、社會工作人員、主管人員。但因前述三類係指以托育、嬰幼兒服務項目者的工作人員；而與本研究較為相關的則為生活輔導員/助理生活輔導員及社會工作人員，後續也將以兩者的訓練課程作為主要檢視與探討。

### 三、工作人員的培訓

在安置機構的工作人員訓練部分，根據《兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法》第十八條，明定生活輔導員及社會工作人員必須接受專業的訓練課程，其中主要核心課程包括：兒童及少年福利與權益保障政策及法規、兒童及少年身心發展、多元文化與親職教育、專業工作倫理。

生活輔導人員的部分，若非家政、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、性別相關等科系出身者，則需要接受生活輔導人員專業訓練課程，須修習二十學分，共三百六十小時的訓練，取得專業訓練結業證書。

相對的，社會工作人員也需要接受相關的專業訓練課程，但曾修習過相同課程名稱，則可互相抵免的規定，所以多數從社會工作學系（所）畢業者，因校內有開設要求的核心課程，而減少社會工作人員需要重覆修習的狀況。

在社會工作者與生活輔導員專業訓練課程表（表 2）的課程比較上，可以看到生活輔導員是有接受「少年獨立生活技巧之規劃及輔導」的課程，而社會工作人員卻沒有。而在學校的課程裡，社會工作的專業訓練也不曾特別為此成為修習的學分。值得思考的是，在這樣的落差上，是否會造成兩者工作人員在執行與概

念上的差異。

生活輔導員專業訓練課程	學分數	社會工作人員專業訓練課程	學分數
兒童及少年福利相關法規	二	兒童及少年福利相關法規	二
兒童及少年發展	二	兒童及少年發展	二
親職教育	一	親職教育	一
個案工作	一	個案工作	一
社會工作	一	社會工作及專業倫理	二
團體輔導	一	團體輔導	一
家庭支持及社會資源	一	家庭社會工作	一
生活與情緒管理及專業倫理	二	社會資源開發與運用	一
少年獨立生活技巧之規劃及輔導	一	會談技巧	一
少年行為輔導及問題處置	二	諮商理論及技巧	二
環境設計及規劃及室內設計	一	社區工作	一
食品營養衛生及醫療保健	一	方案規劃及評估	二
安全及事故處理	一	社會工作研究方法	一
少年次文化	一	督導技術	一
兩性關係及性別教育	一	機構實（見）習	一
生命教育	一		
資料來源：研究者自行整理			

透過安置機構工作人員的指責與其訓練的整理與瞭解，接著將檢視自立生活的工作人員的職責，並整理除了兒童及少年福利機構專業人員訓練以外，現行對於自立生活工作人員所提供的教育訓練提供情形。

#### 四、自立生活方案中的工作人員職責

社會工作者被期待的基本角色大致可分為十三種，包括諮商者、經紀人、倡

導者、行動者、調節者、協商者、教育者、發動者、充權者、協調者、研究者、團體催化員、公眾發言人（林萬億，2013）。

依據前述類別，我國自立生活方案中的社會工作者角色，可能有幾項：（一）使能者，指幫助個案澄清問題並提出解決策略，例如口頭告誡或透過諮商協助安置機構內兒童、少年的偏差行為。（二）教育者，係指須教導個案解決問題的技巧或提供訊息、解釋規定，例如辦理自立生活技能課程，解釋與提供自立生活的資訊給即將離院的少年。（三）倡導者，指社會工作者為案主最佳利益而爭取或辯解，像是社政單位或相關機構提出有助自立生活少年的相關政策或方案。（四）協調者，是為管理案主因多重問題，而連結的不同資源，並監督其輸送服務是否重疊或不足的部分，例如媒合社會資源，或與少年的安置機構社工員及公部門的個案管理社工一同工作。（五）研究者，指社會工作者須研究與統整實務成果或社會議題看法，例如透過自立生活少年的成效評估呈現實務的績效與成果（劉學仁，2013）。

上述資料，顯現我國社會工作者在自立生活方案中多元的角色與功能，同時也可反映與預測自立生活方案的工作者，在工作過程中所要面對的問題種類會是多元的，而處理的方法更是多方面且發揮不同角色功能的。

自立生活方案又因不同的辦理機構性質分為安置機構及承辦內政部兒童局委託自立生活方案的機構（現為內政部社家署）兩類，其中社會工作者具體工作內容也有部分差異之處。安置機構社會工作者的工作內容，包括青少年日常生活技能訓練、連結專業諮商資源評估與處遇青少年身心狀態；依照不同階段青少年的需求提供相關課程與活動，並連結其他外在資源協助；而在結束安置前有專業評估、結案後至少一年的追蹤、情感支持（劉學仁，2013）。

受委託方案機構社會工作者的工作內容，主要提供已離開安置體系的青少年服務，定期以面訪與電訪追蹤已居住於社區的青少年生活現況，且提供固定的生活津貼與相關協助；連結心理諮商專業協助；依照不同階段青少年的需求提供相關課程與活動，並連結其他外在資源協助；特別相關的輔助方案，例如：儲蓄方

案、自立宿舍方案等；而在結束服務前評估及結束後的定期追蹤。

根據上述整理顯示，不論何類型的承辦單位，在於後續追蹤與訪視及其結束服務前的評估，以及心理諮商的服務及相關的生活的支持協助，皆有提供服務。不過，安置機構主要協助機構內青少年在離開安置前具備自主獨立生活能力；受委託方案者則是針對離開安置體系的青少年，提供後續追蹤訪視，在轉銜階段能有諮詢與情感寄託的地方，且對於已經在社區內生活的青少年提供相關的輔助津貼及支持與協助。

此外，在安置機構的社會工作者與生活輔導員的具體工作職責已經有具體的敘述，在自立方案相關的研究與文獻較少被描述，且多數的工作者角色與職責仍是關注於社會工作者，缺乏其他宿舍工作者的相關角色論述，也許兩者服務發展時間相異，能看到因自立生活方案的發展時間較短，使得許多區塊仍有值得被關注的部分。

文獻回顧中發現，國外自立生活方案工作人員的分類上已發展趨向於制度化與專業化，以澳洲新南威爾斯州自立生活方案為例，所提供的工作人員類型較多，其分工亦較精細，共有五大類工作人員，包括方案管理者（program management）、個案管理及個案工作者職（case management and caseworker）、楷模志工（volunteer lead tenants）、親友同儕志工（family and volunteer peer supports）、專業工作者（specialist staff），下列將是各項工作人員職責與具體任務的陳述（NSW, 2007）：

#### （一）方案管理者（program management）

這個職位主要功能包括：監督服務品質與方案的落實、推廣正向文化及組織的政策、舉辦員工訓練、評估方案成效、協調及統籌住宿服務（包括找尋住屋及管理）、招募及培訓志工、安排志工與少年的服務配對、方案結束後的追蹤與服務措施。

## （二）個案管理及個案工作職責（case management and caseworker）

依照每個青年的離院處遇計畫，官方評估標準和政策，並依條例規定和服務協議及規範，由機構負責承辦個案管理功能以及進行個案工作責任，這個職位主要功能包括：網絡合作、協調各單位的服務及單位與使用者之間的良好關係、提供個別的諮詢、建立服務計畫、做為使用者與其原生家庭的溝通橋梁、定期的監督、紀錄與評估服務計畫的目標與目的、督導及安排志工、提供結束服務的少年轉銜或後續照顧服務。

## （三）楷模志工（volunteer lead tenants）

楷模志工的主要作用是一個積極正面的住宿角色模範，除了保護家戶內的少年是安全的、穩定的及支持的生活環境，也提供家事生活技巧的教導與協助、調解少年們住宿的生活紛爭。在白天時，楷模志工被期待保有他們自己自身的工作或者學業，而家戶內的少年也被期待去就學及工作的。

楷模志工不是被預期成為一個照顧者或者個案工作者的角色，但他們仍會有培訓及被督導的機會，但是必須二十四小時的待命支援及最短一年的固定服務，且在少年出現緊急狀況時能及時回報機構工作人員。不過，在理想狀況下，將會有緩解的志工協助，使主要楷模志功能參加其他的戶外社交活動、擁有週末外出喘息的機會。

## （四）親友同儕志工（family and volunteer peer supports）

在這的親友定義是廣泛的，包括原生家庭的親人、較早期的離院生或者少年個人的年紀相仿的同儕，皆可能成為同儕志工，一同參加支持性的同儕方案。

他們的主要任務是在少年獨立生活期間提供社會支持、定期與少年進行接觸甚至於外出活動、協助少年與其親屬交流。而同儕志工將享有定期受到督導、培訓以及薪水，但他們必須固定參與至少六個月，並遵守保密原則。

## （五）專業工作者（specialist staff）

專業工作人員並不是明定或固定聘用，成為自立生活方案計畫的一部份，而是視情況在需要的時候，進入方案中。專業的工作者包括心理學家、語言治療師或導師等。

整理上述國內、外對工作人員的職責，發現在澳洲新南威爾斯州自立生活方案工作人員角色與職責，已經有相當的制度與架構。反觀我國於自立生活方案的自立生活宿舍，則比較像是安置機構的工作人員分配模式，亦將自立宿舍工作人員大致分為兩類，其一為社會工作者，另一則為生活輔導員（徐錦鋒，2013）；我國社會工作者通常擔任與執行個案管理者與個案工作者等兩種角色，但因為機構的不同，有可能只扮演個案管理者的角色或者連方案管理者角色也一同攬下擔任。而我國的生活輔導員，較像長住於宿舍新南威爾斯州的楷模志工（volunteer lead tenants）的角色。兩者皆須負責少年的生活照料，也必須陪伴少年面對不同的議題時，一同參與規劃與討論，找出解決方式與行動，同時也必須提供正面的楷模、全天候待命支援、夜晚陪伴於宿舍。但兩者間最大的差是則是在，我國的生活輔導員是屬全職支薪的工作者，而新南威爾斯州所使用的是志工模式，白天的志工還能保有他另一份工作或學生身分（徐錦鋒，2013）。CCSA 雖然也有提供楷模志工的服務方式，但是在陪伴住宿的部份仍以生活輔導員為主，仍是有不同的部分（徐錦鋒，2012）。

## 五、自立生活方案工作人員的培訓

在新南威爾斯州的工作人員職責中，可以看到每一類別都有培訓與督導的機制存在，而檢視我國目前對於自立生活方案工作人員所提供的培訓課程，較多且明顯係由 CCSA 所提供與辦理。該協會從 2008 開始推動辦理「自立少年生活適應協助方案」、「自立工坊」、「充權團體」、「專業成長工作坊」、「充實能量工作坊」等多元服務與課程，內容包括案例研討、追蹤輔導轉介評估機制介紹、諮商與團體輔導方法、自立宿舍介紹...等相關服務，提供相關工作人員進修。

我國雖已有民間單位 CCSA 所提供的培訓課程辦理，但在面臨自立生活方案工作人員的困境中「社工員流動率高，人力不足」（劉學仁，2013）的情況下，培訓課程是否能及時在自立生活工作人員開始執業前或者執業中，讓工作人員參與其課程與訓練，並達到其真正效用，是值得被探討的。

## 六、小結

從本節的文獻回顧中瞭解，家外安置、自立生活方案是環環相扣的，並無法完全被單獨討論。因服務發展時間的早晚，使得兩者的研究及文獻有所差異，在家外安置的研究與探討觀點，包含家外安置個案、機構工作者、制度層面；但是在自立生活服務，目前發表的研究與觀點則側重於制度面探討、執行成效及自立生活個案經驗歷程，在工作人員的探討是不明顯的。因為自立宿舍是屬於自立生活方案的服務子方案之一，所以在本節的文獻回顧，無法只檢視自立宿舍工作人員的現況。

此外也透過文獻回顧的過程瞭解他國工作人員的制度化與精細化；而我國的自立宿舍則以生活輔導員及社會工作人員兩類型工作者，撐起整個自立宿舍的服務。自立生活工作人員的流動困境也讓人好奇，工作者在其中的工作經驗與狀況為何。同時工作人員的服務經驗，也密切關係著自立宿舍少年們接受到的服務品質及內容，故衍生出本研究特別關注自立宿舍工作人員的問題。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究方法

本研究在研究方法的選擇採質性研究。質性研究法認為現實世界是不斷變動的，難以用單一因素的因果解釋，試圖透過研究工具，去瞭解個體如何經驗這個世界，探索較深奧或者抽象的世界。研究並非為了驗證假設，而是著重探索已存在的事實，適合用以探索未知的領域。研究的結果是透過歸納對於某種概念、變項的發現或經驗意義的探討（簡春安、鄒平儀，2004）。因為本研究欲探討的自立宿舍的工作人員服務經驗，是屬於一個已存在的但未知的事實，為了發掘工作人員已存在的經驗所隱含的意義，適合以質性研究法進行探討。

質性研究認為社會世界（social world）是由不斷變動的社會現象所組成，這些現象會因不同的時空、文化及社會背景，產生不同的意義。所以研究者必須在自然情境中與研究對象互動的過程，透過一種或多種的資料蒐集方法，對於欲研究的社會現象或行為，進行全面、深入的瞭解（潘淑滿，2003）。另外，質性研究是適用於當研究者要進入一個陌生的社會情境，鮮少人知道的議題，或者是其研究議題仍屬於模糊不清的階段時使用（簡春安、鄒平儀，2004）。所以，研究者在方法的採用，考量原因又包含下列幾點：

#### 一、經驗互動的資料詮釋

自立宿舍工作人員在服務的過程中，與服務對象的接觸、產生的問題、其他工作人員及機構的互動，皆可能因接觸的時間、空間的不同，而產生不同的經驗。面對這樣的不斷產生的變動性，因此比較適用質性方法，如透過工作人員提供的經驗及資料意義的詮釋，較易產出對於研究問題的結果。

#### 二、文獻中難以顯示自立宿舍工作角色經驗

因我國目前對於自立宿舍工作人員的探究仍存有開發的空間，對於服務的全

貌亦尚未明晰，所以在該領域的工作人員服務經驗意義仍是待探討的議題。

經過研究方法的選擇討論，回歸檢視本研究主題，是為瞭解自立宿舍的工作人員服務經驗，所以期待藉由研究對象提供自己的生活經驗故事，發現與詮釋其中的經驗與現象的意義並做探討，再者因上述的經驗資料詮釋、研究對象稀少及文獻尚不足等因素，故選以質性研究方法。



## 第二節 研究對象與研究工具

### 一、研究對象

本研究的研究對象條件，是於服務於自立宿舍的社會工作者，並於該單位至少半年以上經驗者，研究問題著眼於自立宿舍工作者的角色經驗。在找尋研究對象的過程中發現，自立宿舍中之社會工作者的角色職稱包括個案管理者及發展與行政部主任，所以也將個案工作者以及發展與行政部主任納入研究對象中。

本研究的選樣策略，使用立意取樣（Purposive Sampling），依自立宿舍服務單位的公開資料，以電話詢問或尋求熟識該單位的人士協助引薦與聯繫，詢問單位是否有適合的研究對象，或是知道其他也瞭解該議題的人，進而獲取合適的研究對象，並提出研究的說明及訪談邀請，取樣的行動，係視蒐集的樣本是否到達資料飽和為止。

所以本研究的訪談對象有兩名是透過熟識的關係人引介，一名是研究者直接致電至機構接洽，另有兩名是透過研究者於網路平台（如臉書的社會工作者交流社團、PTT）發出徵求研究對象獲得，研究對象所服務的機構皆在我國西半部地區（即基隆到屏東逆時針方向沿途縣市），性別為四女一男，共計五名。

因自立宿舍提供給自立少年的服務時間單位，以三到六個月為限制，本研究期待受訪的工作人員能擁有多元且完整的服務經驗及歷程，所以在單位服務至少服務半年以上，而研究對象中於自立宿舍最少服務年資為十一個月，最多服務年資為五年。

研究訪談及資料蒐集時間，從首名研究對象 2014 年 8 月 8 號開始，到 2015 年 3 月 24 日最後一名研究對象訪談結束止，共計七個月的時間。

### 二、研究工具：

## **(一) 研究者**

Patton 曾提到研究者即是工具 (the researcher is the instrument)，研究者的技巧與能力將會影響質性研究品質的好壞 (簡春安、鄒平儀，2004)。本論文之研究者大學與研究所皆為社會工作學系專業，於大學時期修習過社會工作基本課程，也修習相關的青少年社會工作方法；研究所時期亦完成進階社會工作研究法、社會工作理論與方法、質化研究法等有助於研究進行的課程。此外，研究者本身也不定期參加兒童及青少年或家外安置機構的相關研討會，以充實相關領域的知識，並瞭解該領域目前的政策、操作方法與未來趨勢。

在實務經驗的接觸，研究者大學期間曾於家外安置機構擔任志工；研究所期間則是利用實習的機會，進一步在家外安置機構中擔任實習生，學習家外安置工作與自立生活方案的執行。這兩個經驗都讓研究者有機會與工作人員接觸，亦更貼近自立宿舍工作人員實際的工作內容，有助於研究者在訪談過程中，較能明瞭研究對象所述的樣態。

## **(二) 訪談錄音與逐字稿、訪談筆記、反思筆記**

質性研究的資料 (data) 通常是以文本 (text) 做為呈現 (高淑清，2003)，在本研究中所指的文本工具，包括訪談錄音與逐字稿，是指獲得研究對象的同意後進行訪談錄音，並在結束後將聲音謄抄成為文字形式的逐字稿；訪談筆記，指在訪談過程中紀錄研究者所觀察及知覺，是無法被錄製的資訊，例如表情、行為或者當下情境；反思筆記，指研究者在訪談、謄抄逐字稿及進行資料分析過程中，記下的反思筆記。

## **(三) 訪談大綱**

考量時間以及研究者是初次進行研究，在研究對象與題目上都有特定的主軸，擔心產生資料蒐集無法聚焦的疑慮，故以訪談大綱 (附錄一) 作為指引，較

能掌握研究的主軸與資料的蒐集（林本炫，2007）。本研究的訪談大綱內主要分六部分，包括工作者個人資料、工作內容、角色與職責、研究對象與其服務對象的互動經驗、專業進修、工作反思與行動策略等部分。而為使訪談更為順暢，研究者將會依實際訪談狀況進行題項順序的調整。



## 第二節 研究過程

### 一、資料蒐集

因研究時間的限制，研究者無法跟隨工作人員長時間的觀察，故不採觀察法及實物分析法，主要採以訪談的方式作為蒐集資料的方式。

Mishler 對於質性研究的資料蒐集的解釋，是指研究對象以一種他認為研究者能夠理解的故事述說方式，重構自己的歷史與經驗，並由雙方問答之中得到溝通與反省，並建立彼此都能瞭解的資料（胡幼慧，2010）。

因本研究係針對特定議題衍生出研究問題，故在資料蒐集部分，將使用半結構的訪談大綱為資料取得的方式，避免非結構式漫談而無法聚焦，或者結構式的過於侷限資料蒐集的彈性。本研究訪談的對象是少年自立宿舍工作人員，將採個人的使用深入訪談法（**depth interview**），為具體的資料蒐集方法（胡幼慧，2010）。

質性研究者必須在自然的情境中，透過與研究對象密切的互動過程，以一種或者多種的資料蒐集方法，對所研究的社會現象或行為，進行全面的、深入的理解（潘淑滿，2003）。在訪談地點的挑選，以具隱蔽性及獨立性的空間，避免環境的聲音干擾因素過多，也依研究對象屬意及便利的訪談地點，故本研究訪談分別有三名在機構內的空間、一名於自宅、一名於咖啡廳內進行。每位研究對象訪談各進行一次，每次訪談進行最短 74 分鐘，至長 97 分鐘。

在研究對象答應受訪時，將會先行提供訪談大綱、訪談同意書及基本資料表做為參考。而在正式訪談開始前，研究者將再次說明本次訪談的時間、主題以及研究對象擁有的權利，包括訪談中止、訪談資料的再確認，在雙方釐清並確認疑問後，簽署訪談同意書（附錄二）並填寫基本資料表（附錄三），接續開始正式訪談。

## 二、資料分析

質性研究方法的不同，需要不同的資料分析方式，而資料登錄的方式，因著資料分析模式而有異（林本炫，2007；姚美華、胡幼慧，2010）。

本研究在資料分析上採用主題分析法，將訪談資料或文本以系統性分析的方法，試圖從大量且瑣碎的資料中萃取，並歸納與研究目的相關的意義，用主題的方式呈現，以解釋文本中所蘊含的深層意義（高淑清，2011）。

在處理資料的方法上，採用高淑清（2011）遵循詮釋現象學的概念，以「整體-部分-整體」（Whole-parts-whole）的詮釋循環（hermeneutic circle）提出的七個操作步驟。該循環對於文本中主題意義的理解，是以在文本中的「先前理解」與「理解」之間來回檢視分析的過程，將呈現詮釋螺旋的樣態（圖 3）。以下用以說明主題分析法的具體操作及在本研究的使用：

主題分析步驟（step）：

- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| 1.敘說文本的謄錄        | 5.分析意義的結構與經驗重建（部分） |
| 2.文本整體閱讀（整體）     | 6.確認共同主題與反思（整體）    |
| 3.發現事件與視框的脈絡（部分） | 7.合作團隊的驗證與解釋       |
| 4.再次整體閱讀文本（整體）   |                    |

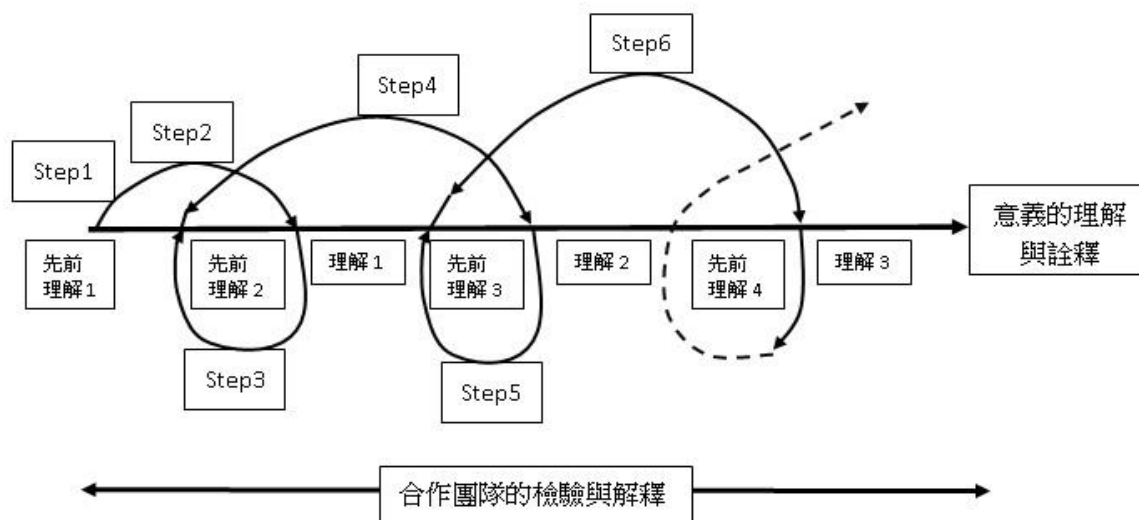


圖3 主題分析螺旋圖

資料來源：高淑清（2008）。質性研究的 18 堂課：首航初探之旅。高雄市：麗文文化，166。

## (一) 敘說文本的謄錄

此部分係將研究蒐集的音訊檔案，以文字方式轉化為訪談逐字稿，以研究對象 L 的訪談逐字稿為例（如下表 3），代號 C 為研究者，研究對象則視個人的不同有所變更，L-1-055，中間數字 1 則表示第一次訪談，055 則代表研究對象發言的第 55 句，以此呈現訪談中完整的對話，也包含研究對象的語調、口頭禪、沉默時間等資料，進而成為可分析的文本，使研究者能觀看資料的全貌，包含訪談過程中的溝通、互動模式以及現場偶發事件，有利於對於情境的掌握。本研究在訪談後即進行謄錄，而後再經由電子郵件的方式寄送給各位研究對象確認無誤，才繼續進行後續分析。而在訪談逐字稿整理的過程，將產生研究者對於自立宿舍的工作人員服務經驗的首次先前理解（圖 3 所示 先前理解 1）。

C-5-054	[00 : 12 : 41.21] C : OK，那我想問一下就是剛剛有講到幾個工作人員，就是有社工嘛、生輔老師，那生輔老師的部分，聽起來是在晚上的時候做值班的動作
L-1-055	[00 : 12 : 52.89] L : 對，有的時候是人力上的配置啦，因為白天其實很多孩子，自立生活，他們白天不是去念書就是上班
C-5-055	[00 : 13 : 00.31] C : 嗯
L-1-056	[00 : 13 : 00.87] L : 那白天原則上就是...我們...因為生...那個社工就上班了嘛，所以就近可以去...去...關注到宿舍的狀況，但是晚上的時候，下班之後，就會變成是生輔老師，因為孩子都回來了，所以他們也需要有...有...有那個生輔員在他們旁邊協助，所以人力上調配的問題啦，以孩子在人在為原則，
C-5-056	[00 : 13 : 29.44] C : 嗯嗯
L-1-057	[00 : 13 : 30.19] L : 所以基本上會是這樣的安排，啊如果是...正常時間生輔老師大概都 24 小時，
C-5-057	[00 : 13 : 39.12] C : 原則上生輔老師應該都在?
L-1-058	[00 : 13 : 39.68] L : 對，就是不同的輪班，然後都有人在這樣子，那如果某些階段裡面，可能人力假設是沒有辦法做好這麼好銜接的時候，原則上都是以孩子在的時間，去安排，對，就

宿舍要有人，啊...是孩子，就要看評估，這段時間入住的孩子的生活作息，每個人大概都會陸續回來的時間，或者是離開的時間，那當然人力就要配合在...那個...都有孩子的時間這樣子。
--

## (二) 文本整體閱讀 (整體)

當研究蒐集的資料，包括訪談逐字稿、訪談筆記及反思筆記以文本產出後，研究者接著將仔細的閱讀文本，包括在訪談過程中所作的訪談筆記。此時研究者必須以置於括弧的方式，暫時放下原先對於經驗的詮釋或者原有的知識框架，進入研究對象的生命經驗中，紀錄整個文本對於研究者最初的理解及初步省思，記錄的內容擇一做為呈現 (如下表 4)。此步驟成為上述詮釋循環 (hermeneutic circle) 的整體 (Whole)，對於資料整體的瞭解。在此步驟的過程，也形成研究者對於自立宿舍工作人員服務經驗的第一次理解 (圖 3 理解 1)。

表 4 文本整體閱讀記錄 J -2015/1/21

第二位受訪者也跟第一位一樣，單位在自立宿舍使用的人力為一名社工，而其中提及到因為個人價值觀的部分，在工作會有產生影響，另外，亦同第一位受訪者對於孩子基本生活技能不足有驚訝的感覺，應該也是存在著有一種期待，而因為這樣工作過程中也多了需要教導生活技能的部分存在 (例：線上掛號)。

在開始工作前與工作後的角色差異亦是存在，也在工作過程中發現該工作角色需要全人服務的樣態，在不同以及多樣化的角色任務展現中，也使工作者產生服務困境之處。

因在安置機構單位中，自立宿舍的存在較屬於輔助的部分，因此人力與資源較少，其中也產生部分工作的困境；但也因安置機構服務本質仍為兒少領域，也成為多元支持的來源之一。除此之外也包括自我進修、外聘督導，以及心靈信仰部分成為工作者的支持力量。

### (三) 發現事件與視框的脈絡 (部份)

經過整體文本的閱讀後，接著再從文本尋找資料中重要訊息部份的事件與視框，而所謂的視框是指研究對象在情境下隱含的主張、概念或主義。在文本中，對這兩項訊息的尋找，並以直覺式的編碼、標記與注解的資訊，如實呈現在摘要欄。過程中會為意義單元 (meaning units) 命名 (如下表 5)，這將成為本研究主題分析的基本概念，以突顯及瞭解重點經驗的辨識，也為分類不同文本的意義單元。在此步驟的完成，將形成下一個步驟的先前理解 (圖 3 先前理解 2)

編碼	逐字稿	摘要	意義單元命名
S-1-080	[00 : 15 : 59.42]S : 對阿，就很少 (嘖)，也不是說很少拉，我們就這...恩...最近收的因為如果年齡偏小的話是，我覺得是就業條件也有些，就是別人在選他也會有一些差別，因為年紀太小	當進入自立宿舍年齡太小，在就業條件上有限制，也就影響生活品質	S-033 為個案連結工作的困境
C-1-081	[00 : 16 : 14.94]C : 對		
S-1-081	[00 : 16 : 14.94]S : 而且很多，如果他們這樣子的學歷跟那一個年紀，只能選擇一些就是餐飲業，服務業的工作，阿然後很多人也不願意去，就是做美髮的助理，因為太辛苦了，他們	就業條件年齡與學歷的限制以外，還有個案自身不願意投入，他們認為辛苦、	
C-1-082	[00 : 16 : 31.25]C : 嗯	低薪或需要付出勞	
S-1-082	[00 : 16 : 31.25]S : 對，他們不是很想要付出勞力去，去工作，而且薪水太少了	力去工作的行業	

#### (四) 再次整體閱讀文本 (整體)

此步驟，研究者將再次整體閱讀文本並記錄 (如下表 6)，檢視經過第三步驟個別意義單元的發現，對初始的自立宿舍工作人員服務經驗的意義理解有何改變。

對於研究對象文本中所表達的資料是否有產生矛盾與衝突，能否詳實的傳遞研究對象的意思。透過「整體-部分-整體」的方式，不斷反覆的閱讀文本、找尋事件與視框的意義單元及反思，用以確認意義單元的部分與文本整體的關係。過程中將紀錄研究者的再次理解與省思，此部分的閱讀文本，也將產出新的理解(圖 3 理解 2)

表 6 再次文本整體閱讀記錄 J-2015/03/01

社工在工作處遇過程中不斷審視自立生活真正的目的與意義，透過事件的處理以及方法策略的改變，不只服務更貼切個案，也讓社工有所學習與改變。

在繁雜的工作 (不只負責自立宿舍) 的孤軍奮戰與單打獨鬥的情況，在對談中常常出現，可以看到社工堅強的一面，也更看到宿舍工作辛苦的一面。對於個案需要全方位、長時間的陪伴與協助以外，工作者也需要對於管理方法的調整與政策的相當程度配合，但也會發現自立生活方案未來性、延續性的問題，存在著值得擔憂的部分。為子而強的母親型態。

#### (五) 分析意義的結構與經驗重建 (部份)

研究者因步驟四再次整體閱讀文本，而形成了新的理解，又成為另一個「整體」的開始。所以在步驟五這裡，又將再次懸置先前理解，進入「部分」，透過重新命名、合併相關或未被發掘的意義單元的解構；以及群聚意義單元，逐步萃取出子題、次主題，到最後歸納出個別主題的建構 (如下表 7)。

讓這些意義單元在解構與建構的過程，檢視其符合的邏輯與脈絡，彼此互不矛盾與衝突，每一次主題、次主題及子題的建構與修正，於本文後附錄四第一版及第二版作為呈現。而這樣的過程後，也將產生下一個整體的「先前理解」(圖 3 先前理解 3)

意義單元	子題	次主題	主題
S-063 社工教導個案基本生活環境整潔技能(無奈) J-098 社工兼任生活輔導員的角色 J-099 社工教導個案生活技能 J-100 社工教個案維持宿舍環境衛生 J-097 社工覺得自己像蠟燭兩頭燒的職業婦女，要工作還要當媽媽的角色 J-044 社工為個案教育生活知能、 J-062 (實際) 社工教導/培養個案生活家務 J-063 (實際) 社工教導個案基本護理照顧能力 J-078 社工教導個案不足的生活技能	家務打理與環境整潔的維持	生活自理技能養成—從幫他做到教他做	教育者
M-029 培養少年財務自理能力(教育) L-046 社工教導個案規劃離院儲蓄計畫 L-050 工作者需要教育個案儲蓄能力、 L-051 工作者要教育個案金錢控管、 S-022 訓練財務管理能力	培養經濟獨立的第一步理財訓練		
J-026 舉辦自立生活手冊導讀課程、 J-064 (實際) 社工教導個案使用社區資源 L-070 社工教導個案基本生活技能(保持個人整潔、提款) J-015 教育孩子生活技能(就醫、就業、搭乘交通、金錢管理...等)	帶領少年認識社區及教導公眾資源的使用		

#### (六) 確認共同主題與反思(整體)

透過步驟五「子題、次主題及主題」的建構，研究者也在不斷「部份—整體」

之間來回的檢視，每次閱讀都將產生新的理解（圖 3 理解 3），最後將形成一組組共同主題（附錄四）最後版，用以呈現自立宿舍工作人員服務經驗描述的意義與本質，也是本研究結果的主軸。

當經驗意義被整合，本質被發現及合理詮釋時，分析則告一段落（引自 高淑清，2001）。在每個分析的過程中，都將持續性的反思該分析或詮釋是否能呈現工作人員的真實工作經驗樣貌，以及是否能回答本研究的問題。

### **（七）合作團隊的驗證與解釋**

在使用主題分析的過程中，持續進行與合作團隊的檢驗，以確保達到研究的嚴謹度。而在本研究所指的合作團隊，包括研究者本身、指導教授、口試委員、校內外的研究同儕、相關議題的人員以及研究對象。

檢驗策略的執行方式，包含在完成訪談文本謄抄時，寄送給與研究對象，以確認所抄錄資料的正確性；定期每個月與指導教授固定的論文指導約談，討論在分析中的情形及狀況；以不定期的與研究同儕或議題相關人員（如：自立方案工作人員），對於主題分析的產出資料，進行團體的討論。在最後撰寫研究結果的報告後，透過論文口試與口試委員，進行主題分析最後的檢驗，確保分析過程中亦達到嚴謹度。

### 第三節 研究嚴謹性

研究的過程與產出，是需要受到品質的檢驗，在量化研究與質化研究中，各有不同的檢驗策略，其中，在量的研究中，常使用效度、信度以及推論等概念，但在質的研究中則不適用，取而代之的是 Lincoln & Guba 所提的「可信性」、「可轉移性」、「可靠性」以及「可確認性」等概念（陳向明，2011；姚美華、胡幼慧，2010），以下將呈現本研究嚴謹性的執行策略。

#### 一、可信性（credibility）

在質化研究中則係指可信性（credibility），確保資料與現實狀況是一致性的結果，Lincoln and Guba 認為可信性是建立可信度的重要因素之一（Shenton, 2004）。

而有幾個方式的使用可以增加研究的可信度，其中包括控制研究情境、確定資料一致性的、多元化的資料來源；與同儕的參與式討論、齊全的資料蒐集輔具工具、重複驗證資料（姚美華、胡幼慧，2010）。

研究過程中，將透過與研究對象長時間的接觸、檢視充足的參考資料，並與研究同儕進行參與式討論，且在完成訪談逐字稿本後，由研究研究對象確認資料的再驗性、以及研究過程的反思日記為策略，用以確保蒐集的資料貼近現實及研究研究對象的真實。

#### 二、可轉移性（transferability）

質化研究因為是針對少數特定的環境與個人，無法證明研究結果適用於其他的人與情況，故在質化研究中是使用可轉移性（transferability）用以說明研究對象的訪談資料，能有效的將其脈絡、意圖（intention）、意義與形同轉換成文字呈現（Shenton, 2004；姚美華、胡幼慧，2010）。

本研究的可轉移性呈現，係採訪談的錄音檔謄錄成文本，並將文本整理過後請研究對象進行閱讀，以確認謄錄的文字部分充分表達其口述意思。而在分析與整理資料時，則配合使用反思日記，紀錄過程中研究者的發現與對資料分析的省思，並與指導教授會談時進行討論。

### 三、可靠性 (dependability)

質性研究的背景假設，認為事實經常是動態的，並無法經過重複測量得到一致的結果，故使用可靠性 (dependability) 用以表示研究者對於資料蒐集與詮釋的一致性。研究者需將研究過程與決策詳述說明，提供資料可靠性的判斷，而 Lincoln and Guba 認為可靠性與可信性彼此存在的緊密的連結，所以彼此檢視的手段將相似 (Shenton, 2004；姚美華、胡幼慧，2010)。

研究過程將透過詳實的紀錄與研究對象接洽及訪談過程，用以呈現每位研究對象資料蒐集的情境，在訪談後將錄音檔轉錄成文本，再與研究對象確認文本的內容是否有誤，而在分析步驟與方法亦詳實呈現，並搭配反思筆記，紀錄研究者於研究過程的思考與省思，以確認資料蒐集與詮釋的一致，提升其可靠性。

### 四、可確認性 (confirmability)

質化研究中，除了使用可靠性表示研究的信賴度與一致性以外，也使用可確認性 (confirmability) 來確認研究過程結果是否忠於原有的本質與想法，且在相同或類似的情境中，能有相同的現象發生 (Shenton, 2004)。

在可確認性的維持，顯現於研究者在訪談的過程中，保持中立的態度向研究對象蒐集資料，盡可能屏除研究者個人的喜好與偏見，避免影響研究對象資料的本質，確保其自身意思皆能完整表達；再者亦搭配反思日記，紀錄研究者的自我反思。

## 第四節 研究倫理

質化研究的訪談方法因為會直接面對研究對象，亦得知其身分及生活相關事件，所以需要特別注意其隱私與尊重，再者，遵守研究倫理的規範可以使研究者與研究對象獲得安全的保障，且可以提高研究本身的品質，且更加嚴謹地從事研究工作（劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如，2010；陳向明，2011）。

### 一、告知研究對象後取得同意原則

在邀約訪談時，將先徵求研究對象的同意，並告知訪談的主題與內容，獲得口頭同意，待正式面訪時，則再次確認研究對象清楚本次的研究參與主題以及自身擁有的權利，並簽屬訪談同意書（附錄二），表示在開始訪談前雙方皆有明確溝通，獲得同意後進行。而必要時，將提供研究計畫書作為參考。

### 二、尊重研究對象個人意願

資料蒐集過程中，若研究對象表示不願意公開或不接受錄音者，皆尊重其意願，既使研究對象選擇中途退出研究參與，亦能依循其個人選擇的權利，不採以強迫方式繼續進行研究。

### 三、保護隱私與保密原則

在撰寫與使用研究蒐集的資料時，對於研究對象的個人資料以及可辨別身份的資訊，將適當選用呈現或者予以刪除，且在研究中的個人姓名亦使用匿名代號呈現，避免洩漏研究對象身份的可能性。

## 第四章 研究結果

經過訪談研究對象資料蒐集，根據研究問題將分為：自立宿舍工作者的工作角色、自立宿舍工作者的工作困境與因應策略，二節做為研究問題的回答

本研究使用英文字母做為受訪者的代號，共計五名社會工作者，分別為四名女性及一名男性，工作職稱則分別為三名社會工作者、一名個案管理員、一名發展與行政部主任，受訪者的工作單位皆為台灣本島西半部地區，亦即從基隆以逆時針至屏東的沿途縣市，為本次研究對象所在機構的區域範圍，因需避免容易辨識研究對象，故無法顯示其確切的縣市。研究對象的基本資料，依照受訪日期的先後順序呈現，如下表 8：

代號	性別	職稱	社會工作服務年資	自立宿舍服務年資	受訪日期	受訪地點
J	女	社會工作者	5 年	2 年	2014.08.08	自宅
S	女	社會工作者	5 年	5 年	2014.09.10	咖啡廳
M	男	個案管理員	7 年	3 年	2014.11.10	機構
K	女	發展與行政部主任	10 年	11 個月	2015.03.09	機構
L	女	社會工作者	19 年	4 年	2015.03.24	機構

因自立宿舍的工作者的服務並無特別規範必須由何種專業角色提供，也因此研究對象職稱的不同，而沒有一個統一的職位名稱，故本論文將以自立宿舍工作者通稱，為自立宿舍少年提供服務的人員。

文獻回顧時提及目前台灣自立宿舍工作人員編制為社會工作者及生活輔導員（徐錦鋒，2013），而研究對象 L 在受訪的時候亦表示，目前自立宿舍的工作人員並沒有統一的名稱，除了社會工作者以外，亦可能會有生活輔導員、個案管理員、宿舍管理員的名稱敘述。

除此之外，在自立宿舍工作人員的配置，也會影響工作者的角色呈現，研究對象 S 及 J 在機構中都以一人之姿擔當自立宿舍服務負責人，而他們的工作就可能呈現生活輔導員的角色；此外，研究對象 M、K、L 因為機構內對於宿舍的工作職責給予不同的職務分配，而可以看到宿舍工作者在服務角色，彼此之間的合作關係。

## 第一節 自立宿舍社會工作者的角色

本節自立宿舍社會工作者的工作角色是本研究欲瞭解的重點，依據受訪者們提供的資料，進行分析與整理後，本研究發現，自立宿舍社會工作者的角色包括：教育者、經紀人、協調者、調解者、協商者、諮商者等，共六種角色，以下將分別描述其角色內涵。

### 一、 教育者 (educator)

本研究結果發現，在自立宿舍的工作者必須肩負教導少年生活自理能力養成、少年人格養成教育及少年求職前的知識培訓教導，而林萬億(2013)也曾提到社會工作者專業角色中，教育者經常要扮演教導「案主」解決問題的技巧相呼應。自立宿舍社會工作者之工作的內涵以表 9 做為概要呈現，另將分別闡述工作者在教育者的角色上的各項工作內涵：

表 9 教育者工作角色內涵	
工作內涵	<p>(一) 少年生活技能養成－從幫他做到教他做</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.家務打理與環境整潔的維持</li> <li>2.理財訓練－培養經濟獨立的第一步</li> <li>3.帶領少年認識社區及教導公眾資源的使用</li> </ol> <p>(二)從少年到成人轉變的人格養成教育</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年生活議題的預防性教育</li> </ol>

	<p>2.少年自我管理能力與自我價值的提升</p> <p>3.規範養成與責任承擔教育</p> <p>(1)教育少年責任承擔的實際體驗</p> <p>(2)教育少年法律文件簽名的有效性</p> <p>(3)門禁管理教導少年規範養成</p> <p>(三)少年求職前的培訓教導</p>
--	---

### (一) 少年生活技能養成－從幫他做到教他做

進入自立宿舍的少年，不再像是居在安置機構裡有工作人員的高密度管理，安排好生活的大、小事情，而必須開始試著自己管理及打理生活。但是，並非每個進入自立宿舍的少年，都能帶著完備的生活技能開始自己面對及解決生活中的疑難，因此，自立宿舍的工作者，得像個媽媽一樣教育少年們關於生活所需的技能，包括：

#### 1.家務打理與環境整潔的維持

研究對象 S、J 與 L 表示因為少年進入自立宿舍時的生活自理能力參差不齊，而讓工作者花費心力與少年討論，以及教導基本的家務打理與環境整潔的維持上面，而因研究對象 S 與 J 皆為單人負責自立宿舍的工作，所以在教育少年環境整潔與衛生的工作的責任，自然而然就落在他們身上，使得工作更加辛苦。

但是孩子就是不工作，就是賴在家裡，然後就是整個就是生活環境就是非常的糟糕，.....就是因為趕不到垃圾車阿，而且還要帶著他們去討論這樣子（加重語氣）的問題，就連最基本的倒垃圾（笑），也是要討論（S-1-212~S-1-217）

我甚至還教孩子怎麼洗衣服，應該要有一個專門的輔導員在陪伴阿，可是變成我自己也要教他們，衛生清潔，然後家務管理，那一些就是很...生活的一些知能，我一樣一樣帶，會很吃力，因為我本身自己還有一些方案（J-1-208）

就是一個人孤軍奮戰這樣子 (J-1-386)

## 2.理財訓練－培養經濟獨立的第一步

進入自立宿舍的少年，因對於理財的規劃與金錢的控管尚未成熟，宿舍工作者需介入少年的財務管理訓練，例如研究對象 M 服務單位，因少年所工作的薪水是由工作者代領並儲蓄，所以平時少年的零用金是以其薪水的十分之一，用此培養其消費習慣；而研究對象 L 雖然不直接代替少年金錢儲蓄，但會教育少年記帳，另外也會協助控管少年的儲蓄狀況，並與少年做縝密的儲蓄計劃討論，為使其能在離開自立宿舍後經濟上安穩生活。

他在他的存款所...存款所得裡面，他有一定的比例，那我們就會想辦法讓他養成一個消費的習慣，就是每一週...我們都會給他就是...以他薪水的十分之一成為他的一個...一個零用金.....就是這樣子的一個...就是養成他有一個消費習慣之後，他就會想辦法去賺錢 (M-1-040～M-1-041)

我們就會讓他記帳嘛，會跟他討論說，一個月看能不能那些東西是可以調整的這樣子，.....，當你錢用完的時候是可以銜接上去的，這些東西都要很細節裡面，而且是非常細的去跟他算 (L-1-101～L-1-104)

## 3.帶領少年認識社區及教導公眾資源的使用

少年進入自立宿舍，可能面臨從原本安置機構轉換到陌生的環境居住，因此必須學習瞭解自己現在居住地，甚至未來自己在外租屋、住屋獨立生活的時候，也需要及時掌握社區資源。但是少年對於社區資源的認識以及公眾資源，如：大眾運輸的使用、醫療資源的使用以及警察安全資源的使用並不瞭解，因此自立宿舍工作者必須親身帶領並教導少年認識社區的資源，也必須要教導公眾資源，例如看診掛號的使用方法。

連一個...連那個要去...去提款啊，或者什麼東西要搭車都不會，那

你可能就是要帶領他走一趟啊，所以每個孩子的個別性就差很多啊，那有些根本不用（L-1-139）

那我們可能要跟他講說，疑~你可能身體不舒服要去看醫生，要看哪一科，我甚至還教孩子怎麼樣線上，就是使用網路這樣的資源來掛號，我們孩子連掛號都不會耶，真的有人這樣（J-1-028~J-1-029）

## （二）從少年到成人轉變的人格養成教育

從青少年到成人的轉變，除了外在身體的發展以外，還包括內在人格的培育。為協助自立宿舍少年過渡到成人的轉銜，自立宿舍工作者亦擔負人格養成教育的重責，人格教育的多面向也因工作者在執行的不同，則分類為少年生活議題的預防性教育、培訓課程中少年自我能力與價值的提升、少年的規範養成與生活實際事件責任的承擔教育。

### 1. 少年生活議題的預防性教育

自立宿舍工作者，對於少年現在或者將來可能會遇到的生活議題，以舉辦講座的宣導、觀賞電影的替代性學習的方式，來教導少年關於網路安全、衛生教育、租屋知識、法律知識、性別教育、霸凌議題、拒菸宣導，但因為少年生活充滿各種不同需求，所以教育的主題會因此有所不同，而在預防性教育的教導活動展現則呈現非常多元的主題。

那個題目就很多元啊，像我們去年可能就是那個網路安全嘛、人際，或者是性交易，預防性交易，然後毒品，像我們今年講的是毒品嘛，還有可能說那個健康醫療，那我們都會有...或租屋嘛（L-1-131）

身體界線不是很清楚，不論是對男或對女這樣子，他們身體界線是，他們進來的時候是我們特別教導他們的（K-1-089）

透過電影裡面的替代性學習，.....，而我們也討論過，就未婚懷

孕，……，或是說霸凌的事情，……，你怎麼樣去調適你自己。(K-1-323)

可能我們不會罵他啦，但是我們會用手勢去指著他，請他不要在...  
可能要尊重老師或尊重來帶班的老師，……，這個我們都要持續不斷的  
跟學生宣導，或是說抽菸可能會產生的一些毛病 (M-1-098~M-1-101)

## 2.少年自我管理能力和自我價值的提升

自立宿舍工作者在提供給少年教育訓練的時候，不一定能即刻的看見回饋與收穫，需要經歷時間的等待方能看見少年展現出的自我能力增加，也能看到少年對於自我價值的提高。研究對象 K 在宿舍內施行晚自習的制度，讓少年培養規律的閱讀能力，也給予少年參加志工訓練及帶領營隊的機會，從中發現少年漸漸找到成就感與信心，除了自我價值觀的提升，在營隊服務的過程中也培養少年自我反思的能力。

而研究對象 L 則是邀請成功在外自立生活的少年回來當講師，給予還在自立生活訓練階段的少年作經驗分享，從這樣的互動中給予分享的少年成就感，而聆聽分享的少年也獲得自我能力的提升。

我們...我們晚上會有晚自習的時間，……他們從不願意到願意，到他們開始很自動自發的讀書，然後會去跟別人講說，他覺得他很得意他晚上需要晚自習，然後他成績可以進步，的是他放棄學業，然後到他後來變成考全班第一名，……那我們慢慢看到的是孩子他有規律的生活，那...  
嗯...他會帶給他自己的自我價值觀會提高 (K-1-036~K-1-037)

有的時候我們在做志工培訓，那這些孩子就一起跟著志工，被培訓，……，他們去出營隊的時候，他會有那個榮譽感，他會覺得說，「我就是被要求出來的，所以我出去帶營隊的時候，我可以做得很好」  
(K-1-063)

我們有寒暑假會一起出營隊，……，他也在助人的過程當中，他可以看到自己的價值，那他在幫助別人的時候，他也去用不同的角度去看，為

什麼他幫助別人，然後他都幫助到別人這種程度，然後別人用這種態度對待他，那當他很挫折的時候，我們也帶他去省思他現在的處境（K-1-056）

團體可能就是比較自立成功的一些少年回來當講師，分享他自立生活中的一些經驗，……，然後讓他們知道說，喔！原來他的努力是怎麼走成，那你可能碰到的問題也是他碰到的問題，……這些孩子到他有能力的時候，他也可以來做分享，那這個分享就是有講師費的，我們可能會請他當講師，那一個小時一千塊，那他就會覺得很有成就感這樣子（L-1-131）

### 3. 規範養成與責任承擔教育

居住在宿舍都有應該要遵守的規範，這些規範有些是為了少年的安危設立，例如宿舍門禁時間，而有些則是為了教育少年到成年社會裡應該學習的規則及責任的承擔，例如不可任意簽名文件、謹慎保管個人財務、學習與他人溝通，宿舍工作者隨著不一樣的事件發生，而採取不一樣的行動，但目的都是為了教育及提醒少年，到了成人社會中不再得以恣意妄為。

#### （1）教育少年責任承擔的實際體驗

在宿舍裡與會與其他的少年同住，在與他人共同生活時，就會有公領域與私領域的分別，在公領域的部分少年必須要與同住的室友們達成合作的共識，研究對象 S 單位的宿舍因為水電費需要自行負擔，而有讓少年可以用收水電費的方式學習承擔公領域的機會，同時也訓練彼此的溝通協調能力，因為若未完成收費，少年則會面臨斷水斷電的危機。

而在私領域的部分少年必須要學習保護自身的物品，特別是在金錢方面，研究對象 L 遇過少年對於工作者的勸告置之不理，而待事件發生時，才慌張的向工作者求援，而當面對少年丟失物品的狀況，工作者也只能藉以經驗再次告訴並教導他們，在必要時維持他們最基本的生活所

需。

那就被斷電阿（笑），因為我現在，現在的方式，就是讓宿舍裡面選一個人去負責就是跟其他的少年收費用，.....就是去承擔這樣子的工作，也就是訓練他們的溝通能力阿（S-1-088~S-1-089）

譬如說，丟錢，他...他就認為說，就我們兩三個人，啊錢掉了一定是你，啊就沒憑沒據也不行啊，即便是，坦白講你沒有憑證，你也不行，那就是用這樣的經驗教他們說，那你學到什麼，（L-1-097）

錢都用到最後一刻沒有了的時候「怎麼辦！怎麼辦？」.....，我們在這邊，至少你不會餐風露宿，但是你要過好生活你也不要想，因為我們資源也就這樣子，你可能天天就是吃泡麵吃物資...（L-1-170）

## （2）教育少年法律文件簽名的有效性

從少年到成人的過程中，隨著年齡的增長，法律上獲得的權力與效力越大，也代表當有事件發生的時候，所負的責任更大，因為不再有年少懵懂無知為理由，成年之後也將開始自然行為人的任務，宿舍工作者因為瞭解個人簽名的是慎重的事情，所以特別強調教育這部分。而研究對象 L 及 M 在教育少年的方法上，皆讓少年在安全的範疇下先歷經過吃虧後再進行教導任務，研究對象 M 更是採取延伸性的教導，讓少年能夠從事件中思考並獲得經驗。

自立原則上就是走到成人世界嘛，那他們有很多東西簽了，他一拿就簽了，他也不管什麼，他可能從小的生活經驗裡面，認為社工不會害他，.....你在外面的時候你就要小心了，那你簽了，你說你不可以沒看清楚，沒有這種事，對，所以就是要慢慢再教他們說，你...你就是走到跟成人世界去競爭，（L-1-098）

我們是有條例式的，.....十三條的一個規章，那基本上就是以這

個輪廓來做一個...執行，那學生會在這個規章裡面做一個簽名，那簽完名之後，學生就要對這個規章負責，.....，可是學生都不會看，所以那時候會再教育他，就是說當他發生，發生這樣的問題之後，我們再以這樣的條例去做延伸，有一些事件是在條例上所沒有規範，但是他是延伸下來所發生的事情，那可能我們就用這種延伸性的思考，來幫助學生去知道說，啊這個條例是什麼（M-1-068）

### (3) 門禁管理教導少年規範養成

少年居住在自立宿舍裡面，比起安置機構的自由度更高，工作人員管理的密度更低，但仍有住宿管理及門禁時間的限制存在，其為了保護少年住宿的安全，也能掌握少年的行蹤去向以確保安全。

研究對象 J 的自立宿舍因位於偏鄉地區，學習遵守門禁時間成為保護少年人身安全的第一步；研究對象 K 除了向地方政府申請的自立宿舍以外，另有機構自行承辦第二棟自立宿舍提供少年居住，而門禁時間則依居住單位少年的狀況不同而有所調整，但住宿個規範仍係固定不變，因考量將來少年也會在外租屋，可能面臨到的租屋規則而先讓其學習及適應。

管理這東西他就是會比較...有一些限制，因為我們不是全天候開放宿舍，所以我們有規範是說，你門禁要十點之前回來，.....，我們那邊是個偏鄉地區，其實八點過後已經沒有什麼人煙了，然後也怕孩子會發生一些意外也有可能有人為的傷害阿，這東西我們要去預防（J-1-057）

自立宿舍是門禁十點，十點二十分他要睡覺，那一棟是你十二點以前回去就好了，對...但是一樣會有他的規範，就環境清潔阿...然後你不能帶別人、外人進去住宿，然後你一樣不能夠喧嘩、吵鬧，那我們就是先讓他在那邊適應外面的生活（K-1-239）

門禁限制雖然存在，但是仍是有彈性的空間，研究對象 M 對於少年的門禁給予適當的彈性，若有事前告知者則可延長，以及有雇主陪伴的也可以延長，但前提都是在宿舍工作者能掌握行蹤的狀況下。但也不乏有少年對於門禁的不予理會，工作者 L 在教育少年預防違反門禁時與以對話及討論，表明自己的情緒也是告訴少年當進入成人世界裡，違反規範將為自己帶來的負面影響。

在教育，那這種教育其實不是一開始就踩得很死，你不遵守規定你就搬出去或什麼的，反而是要跟他對話，你怎麼可以預防，可是你一定要用這種方式？就是在配合過程就會不舒服啊，對啊，啊你人都到那裏去，你就是回不來，你就只是告知我嘛，那你現在要叫我怎麼辦，.....，我覺得我...超不舒服的，但是也要讓孩子知道說，你...你在成人世界裡面，你這樣子其實是，你對你自己其實也是減分，  
(L-1-196~L-1-198)

### (三) 少年求職前的培訓教導

除了生活的技能以及責任的教育以外，工作者也特別為少年進入職場前，提供職涯的探索，以瞭解自己的工作是什麼樣貌，一部份也需要培訓工作能力，累積足夠的挫折忍耐度，此外亦需與少年約定及規範進入職場的守則，作為求職前的知識訓練，為使少年有辦法順利及穩定的就業。

基本上就是職場的一個安排，餉，職場的適應，職場的探探索，職場的適應，以及職場安排 (M-1-004)

一開始設定是工作的適應性，所以不會是以學生的考量為首要的一個決定，基本上是要先訓練他能夠工作，然後才才來才去探尋他想要的是什麼 (M-1-006)

就有一段時間會強調說，可能職涯探索，怎麼樣是自己的工作，再來有

一個部分就是他怎麼樣去克服他那種，可能碰到挫折壓力，容忍度不夠，那個能一下就沒有工作了，那這種沒工作相對來說經濟是不穩定的（L-1-109）

在職場，在職場工作的歷程，不得去網咖，像有些學生可能工作到一半，突然跟老闆請假去打兩個小時的網咖，那就類似像這樣的一個行為，我們會去把他做一個條例性的制約，大概是這樣子（M-1-071）

根據上述，自立宿舍工作者的教育者角色，需要教導案主解決問題的技巧，肩擔少年生活自理能力養成、少年人格養成的教育，以及少年求職前的知識培訓，這些基本教育對工作者可是勞心費力，教育少年的部分佔用工作者許多的心力及時間，因為在台灣，教育者需要負責的工作任務廣泛，小至生活中平凡的煮飯、打掃，大至職業生涯的引導教育，都包辦其中。此外，劉學仁（2013）的研究中也指出自立生活方案的社會工作角色包括教育者一職，需要教導個案問題解決或提供訊息及解釋規定，與本研究發現相似。但反觀在前述的文獻中曾提到澳洲新南威爾斯州的自立生活方案，對於教育少年家事與生活技巧的工作則是透過楷模志工進行協助，有著不同的工作負責人。

## 二、 經紀人—資源物流配送者

自立少年進入社區生活中，容易面臨到資源不足或者不知道從何尋找資源的困境，工作者除了要擔任教育者讓少年學會自己資源使用之外，也必須為少年提供合適資源。而在社會工作者專業角色中所指的經紀人，其工作得要串連起「案主」與社區資源的角色。意即將「案主」的需求與最適當提供服務的機構、設施或個人，並媒合得恰好適配（林萬億，2013）。

所謂社會資源主要兩大類分別是以案主為主體及以機構為主體的資源。又因為宿舍工作者主要在以少年為主體提供服務，所以係，提供以案主為主體，包括有助於問題解決或是滿足需要的特性的內在資源，以及具體的物質或服務的外在的資源（潘淑滿，2000）。

根據本研究的訪談，宿舍工作者為少年連結的資源可以分為生活資源、就業資源、學習資源、心理諮商資源，另，工作者也必須擔當資源開發與維持的角色任務。以表 10 作為經紀人工作內涵概要呈現，再於下文中分別詳述之：

表 10 經紀人工作角色內涵	
工作內涵	<p>(一) 少年的生活飲食與居住資源媒合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為經濟不穩定的少年連結生活與就學資源</li> <li>2. 住宿資源連結</li> </ol> <p>(二) 就業媒合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供職業媒合前的職涯探索及職業訓練</li> <li>2. 職業媒合過程的陪伴與帶領</li> <li>3. 協助少年思考職業生涯的未來與規劃</li> </ol> <p>(三) 引入多元的學習資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創造正規教育外的學習舞台</li> <li>2. 提供外部各式的自立課程及生活就業需求技能訓練</li> </ol> <p>(四) 心理諮商資源的連結</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 原生家庭帶來的議題由諮商資源介入</li> <li>2. 危及生命的事件自殺通報啟動及諮商資源介入</li> <li>3. 諮商資源的連結得符合少年的需求</li> </ol>

### (一) 少年的生活飲食與居住資源媒合

馬斯洛的需求理論提及，人類最基本的需求就是維持生命，其次為居住安全。自立宿舍工作者為滿足少年的初層次的需求，需為少年提供經濟、飲食及住宿的資源。

1. 為經濟不穩定的少年連結生活與就學資源

當自立少年剛進入宿舍，因為存款不足的時候，研究對象 S 則為他們連結食糧維生，而因為經濟的不穩定，也需要為少年尋求暫時性的經濟資源，其中也包括少年就學的學費資源協助。

這樣子小孩子出來真的很可憐耶，就是他們剛到宿舍的時候還要幫他們連結一些，就是可以吃飯的（呵），就是...乾糧類（笑）的東西（S-1-064）

其實離院的孩子，有些啦，可能是真的需要面臨到一些資源上面的協助.....可能有些孩子，錢...就是在經濟部份拉，比較多會是在經濟部分（S-1-126~S-1-128）

像很多就是學校的一些資源，然後自立生活補助津貼裡面也有一些就是學費的資源（S-1-145）

## 2. 住宿資源連結

自立宿舍即是一個提供少年住宿處所的資源，但其實並非每個少年都需要進入宿舍，是必須經過社工的審慎評估，而即使進入宿舍後，當少年能夠維持在穩定的狀態裡面時候，就必須到外自行租屋，但在租屋的過程中，仍是需要工作者的協助。而研究對象 K 的機構因為有自行營運另一棟宿舍提供自立生活結束的少年，以提供少年承租，降低少年在外租屋時遇到的刁難與阻礙。

從安置機構到自立這一塊需要一段時間的適應跟轉銜，所以這些孩子都會在我們處遇裡面，就是...嗯...提供他這樣的一個自立宿舍的資源（L-1-037）

那個自立社工就評估說，她需不需要居住自立宿舍的需求，.....，所以不是每一個自立少年都要去住自立宿舍（J-1-140）

基本上就是這個孩子如果穩在某些狀態裡面，可能我們就會協助他到外面租房子（L-1-122）

未來學生結案之後他沒有住的地方，我們也會去外面協助，幫他找（M-1-032）

你不能一直住在這裡，可是我們有另外一棟，哦...就是我們自己承租整棟的宿舍，.....，我們就會跟他講說，那妳可以住到我們的另外一棟宿舍去（K-1-223）

## （二）就業媒合

協助少年進入穩定的就業，獨立自己的經濟是自立宿舍少年及工作者相當重視的工作之一，媒合工作的任務成為自立宿舍工作者的必要任務。

呢，基本上就是職場的一個安排（M-1-004）

找工作也是會就是去協助他們媒合一些就是職場，對。（S-1-132）

我們社工員，大概基本上沒有跟他們共同生活，對，但是可能在生活適應上或者是在工作的媒合（L-1-008）

宿舍工作者不只提供少年職缺，還為陪伴少年求職、照顧少年的職業生涯與未來展望，希望工作不只是工作，也能為少年產生有用的經驗。

### 1.提供職業媒合前的職涯探索及職業訓練

宿舍工作者除了教育者中，要為少年於工作前做職業知能訓練以外，在經紀人的角色中也需要協助媒合職涯探索及職業訓練的資源，協助少年在去瞭解工作職業，開發對於職涯的選擇，讓少年得到能力進入就業職場。研究對象 L 及 S 就分別為尚未清楚自己未來職業發展的少年，媒合公部門的職業訓練，以及社會福利機構提供的職涯探索課程，藉由外部的正式或非正式組織提供的就業資源，

做為少年進入職場的敲門磚。

譬如說有些孩子他對自己到底要什麼工作，職涯的探索是有困難的嘛，所以我們可能就會媒合所謂的有些...職訓的，.....，那當然我們就希望他是比較朝所謂的公部門開設的一些的執業的訓練為主嘛，可是不見得他們都喜歡啊，所以不是他們喜歡的時候就要看看有些不同社福機構，有不同的專案嘛，.....就是各個不同的社福機構他有開一些可能針對一些青少年的一些職涯探索，所以這些東西我們就會...這些孩子如果他不知道，然後我們可能就會媒合他去參加他們的課程，（L-1-067）

那其實他...不知道自己什麼，可是他喜歡吃，那他也不讀書，他也不就業，因為他說他沒有能力，那剛好那時候我就想到說，那你不如去上職業訓練好了，因為職業訓練他，就是說可以讓你就是...算是在帶你探索你喜歡什麼啦，然後他也會教你一些技巧，一些...一些技能的技巧，然後之後你上了兩個多月之後，他們就會幫你媒合適當的...對...工作的...領域。（J-1-260～J-1-261）

## 2.職業媒合過程的陪伴與帶領

研究對象 M 在幫助少年職業媒合的時候，會先從當地的工作資源進行連結，讓少年先有能力賺取支持自己生活的經濟費用，接著才會隨著職場的適應與能力的增長，再協助介紹其他的職業。研究對象 L 的單位，在為少年尋求工作媒合的過程，讓少年有選擇工作的機會，出動各個工作人員進入陪伴少年的工作找尋，也是呼應到在教育者角色的時候，為減低少年初次進入職場的挫折度。

我們會看當地這邊的產業是什麼，.....做一個入門的工作，那當學生進入這個職場開始，因為進去的工作都是勞力性比較居多的，所以當他進入勞力性工作能夠適應的時候，慢慢的我們就會幫他遷移到其他服務業或工業的一些工作（M-1-005）

有剛好有搭配到人家的專案計畫，你要不要去，如果不去，你可能就要帶著他去找工作，那現在這些孩子可能就沿路帶著他有興趣的嘛，啊不然就跟他一起看看哪些可以就投履歷，這樣子 (L-1-068)

我們可能社工有空我們就陪他，那社工真的沒辦法，可能會媒合其他生輔、其他的老師陪著這些孩子，變成說他進來這邊就是一個團隊在跟他工作……，那我們可能會協調誰去陪他孩子來去找這個工作 (L-1-082)

### 3.協助少年思考職業生涯的未來與規劃

研究對象 M 當少年的原生家庭資源進入提供職業資源的時候，工作者也必需協助分析並與少年討論；而研究對象 K 在為少年媒合工作廠家時，更是注重廠家資源是否能引領少年有未來性的學習，顯出工作者除了讓少年有工作及經濟收入之外，對於少年能否在職涯中學習，以及未來的規劃與安排的看重。

當家長的資源進來，那我們就讓他看到差別、差異，那他，讓他自己去做選擇，後來學生也有選擇，薪資比較高，而且比較有未來性安排的一個工作，所以是，有些時候是透過這樣子的方式在做引導，對 (M-1-050)

所以我如果看到一個孩子需要，那我可能會做整個系統，喔所謂的整個系統就是，譬如說他需要工作，那我就去找廠家，可是我找的廠家，是願意幫助他，教導他的一個廠家，而不是讓他...只讓他賺錢的一個廠家 (K-1-107)

## (三) 引入多元的學習資源

### 1.創造正規教育外的學習舞台

得以進入自立宿舍的少年最小年齡限制是 15 歲，仍處於求學及就學的時期，但因為高等中學的教育並非於強制的國民教育，所以少年得以自己選擇是否要繼續進修，研究對象 L 即為有意願繼續升學的少年提供考試協助、學校找尋及課業輔導的志工資源。在正規教育外，少年的課外才藝學習及發展，研究對象 K

也會提供協助，除了找尋學習資源，也創造讓少年得以發揮的舞台，也甚至讓少年進入社區服務付出，發揮少年人力資源與社區物質資源與的互動關係，而在教育者角色時也提及，透過參與社區的服務與學習能協助少年人格的養成中建立信心。

如果他們要讀書，住進來想讀，當然我們會協助他可能...他們如果離校譬如說他要考試，那當然我們就要協助他去考試啊，就找到學校念，這樣子 (L-1-072)

課業輔導嘛，那我們看看我們資源裡面有沒有這樣的志工願意這個時間來陪小孩，.....，像有一些他覺得他需要...需要一些所謂的數理的那個，那我們就看有沒有老師可以配合，志工 (L-1-129)

包括孩子他如果有，他如果有想要發展他的才華，譬如說他是想要學樂器，或是他有特殊的天分，畫畫、舞蹈，那我就去幫他找這樣的資源，那不但是找資源讓他學，我也找...嗯...找管道讓他有舞台表現，甚至讓他進到社區去做服務這樣子，所以是一整個系統 (K-1-107)

## 2.提供外部各式的自立課程及生活就業需求技能訓練

自立生活的技能養成，是宿舍工作者的服務項目之一，而除了自己單位提供的教育資源以外，也需引領其他外部資源的進入，協助少年的生活學習。研究對象 S 對於住在宿舍的少年，會要求他們需要參加關於自立生活的課程達到一定時數，作為住宿的條件之一，除了自己機構辦理的訓練課程以外，亦開放少年參與外部社會福利機構辦理的自立生活相關課程，以儲備少年的生活能力。而研究對象 L 在發現少年對於生活技能學習，如機車駕照考不過的困境時，則會尋求資源的介入及協助，降低少年對於學習的打擊缺乏信心。身為個案管理者的研究對象 M 表示，在於少年教育資源及教育訓練的引入方面是由社工在負責，與前述職業的媒合工作，個案管理者可負責及協助的部分不同。

他不一定要選擇我們自己機構的，那像是如果 CCSA 辦的課阿，或者是其他的課程，他們都可以去選（S-1-040）

有些孩子可能...可能他在...譬如說考駕照，考了三次學科，可能術科也考了好幾次，.....，那有時候為了不要孩子太大的打擊，我們有時候也要介入啊，.....，我們可能就連結有沒有可能的資源協助這個孩子過，考得過，.....，那可能讓他有沒有可能就地練習一下，讓他考得過這樣子（L-1-139～L-1-140）

類似這樣的工作是社工比較多在處理的，或是說撰寫方案，.....，他有一些教育訓練，他可能必須引用一些資源進來，.....，那資源就由他們導入來，來讓整個機構能夠這樣子去對學生做一些授課，或是教導的部分，大概是如此（M-1-030）

#### （四）心理諮商資源的連結

社會工作者的專業訓練中雖然具備基本的諮商能力，但是當少年心理的議題過大或影響到生活，例如原生家庭的議題、自殺的議題，或是有需求的時候，工作者勢必將協助尋求外部的心理諮商資源進入。

##### 1. 原生家庭帶來的議題由諮商資源介入

原生家庭的失功能或者是親子衝突，這些過往的創傷經驗影響到現在的少年生活，是少年需要諮商資源介入的原因之一，也是宿舍工作者需要去覺察少年心理的議題。

原生家庭遇到變故進來的孩子，那他有一些受創的經驗，是需要做一些悲傷輔導，或創傷輔導的，.....，我們就會幫他轉介心理諮商師，就是有社區諮商中心（K-1-093～K-1-096）

她在跟親職...親子之間的衝突，可能也會做輔導，對對，但是我們會評

估，還是會評估，如果她真的有，可能她的議題她的潛...，她的內在的那種議題是很嚴重的，那我們可能還是會幫她連結心理師，專業的心理師來協助她，對（J-1-034）

## 2.危及生命的事件自殺通報啟動及諮商資源介入

研究對象 L 在工作中遇到少年遇到自立過程不順利、工作不穩定的壓力，而發出想輕生的訊息；研究對象 J 亦在與少年工作中，發現因為感情問題而想要輕生的少年。當工作者警覺到這樣的事件發生，首要是啟動自殺通報系統，再者引進心理諮商資源的介入，即使像是少年的玩笑話，也必須嚴陣以待，這樣的做法也同時是教育少年對於生命的重要性。

或是她可能跟男朋友有一些的爭執，影響到她的情緒，那...那有幾個是有想要自殺的，那這部份我們會做一些輔導，對，然後也會幫她連結一些心理，心理資源這樣子（J-1-032）

我們就是要走...第一個你要做通報嘛，那有沒有可能做這樣的...他們會來協助，或者我們媒合心理諮商師，他會覺得說...就有的孩子會說我只是隨口說說，那我們會讓他知道對我們來講，生命就是重要的，因為...我不知道你講真的還是講假的（L-1-206）

## 3.諮商資源的連結得符合少年的需求

工作者在連結心理諮商資源時，需要考量少年的需求即少年與心理師的關係建立，因為諮商的效果在少年與諮商師的信任感是有差別的，所以媒合時是工作者需慎加考量的部分。

為什麼有一個是臨床心理師，本來就是那個個案的心理師，.....那我看他跟那個心理師有建立到不錯的關係.....，因為有時候他，孩子你要突然間換一個人來跟他輔導，他的確，對在建立關係上面，防衛心上面，他可能會比較，比較有難度，（J-1-037~J-1-039）

上述經紀人的工作角色需幫自立宿舍的少年與資源做最合適的配對，因此工作者必須先瞭解少年的需求，才能進行資源媒合與配對的工作。面對少年多樣的需求，工作者亦需提供與找尋各式資源，從生活飲食、居住、就業、多元學習資源，以及諮商的資源等。而對應先前研究經驗，澳洲新南威爾斯州的自立生活方案，其引入各式資源的工作是由方案管理者進行，例如協助少年住宿服務及配對服務少年的志工，但因為台灣並未設置獨立的方案管理者，所以仍是由社會工作者或個案管理員執行。

### 三、 協調者 (coordinator) --管理與維持服務疏通

根據研究對象們在自立宿舍的工作經驗中，宿舍社會工作者必須與機構內部的宿舍工作團隊或其他部門的工作者，以及機構外部存在於少年生態系統中的微視與中介資源，進行服務的合作討論與串連，在這之中，宿舍社會工作者也擔負資源的開發引入以及資源維持修繕的工作。

在社會工作專業角色中，因服務對象多樣化的問題，必須使用不同的資源，而工作者在這其中必須將組織中的部門串連在一起工作，或者是將機構外其他單位的資源引入，而扮演一個在部門間或者跨界的協調角色，為避免服務的重複或片段，能提供完整且連續的服務，又可稱為個案管理者（林萬億，2013）。而本研究自立宿舍社會工作者的協調者的主要角色內涵以表 11 為呈現，再分別述之：

工作內涵	<p>(一) 與組織外的生態系統進行服務的串連</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 串起少年最親近的資源</li> <li>2. 與外部系統的折衝協調</li> </ol> <p>(二) 對外的資源開發與維持</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 少年需要的資源盡全力的開發</li> <li>2. 保持資源暢通與修復</li> </ol> <p>(三) 與組織內宿舍工作者的服務串連</p>
------	---

	1.社工與生輔的工作互補與配搭 2.社工與個管員的工作緊密且難區分
--	--------------------------------------

## (一) 與組織外的生態系統進行服務的串連

### 1. 串起少年最親近的資源

研究對象 K 與研究對象 M，在為少年的服務串連工作時，會從少年最相關原生家庭或者是朋友同儕，甚至於職場的老闆，瞭解並找尋其中可提供給少年使用的資源，或者直接使他們成為少年的資源。

兩位工作者在協調少年的人際資源時，他們以同儕相互影響的力量，把其同儕變成少年的資源，也把少年變成同儕的資源，這樣的方法研究對象 M 也將其使用於職場少年與老闆，展現資源經過協調後的結果益處。

有時候也要認識他的生活圈，如果他願意讓我知道他的朋友圈的時候，我有時候也會要跟他、跟他的朋友一起建立關係，然後要請他的朋友去幫助他、提醒他這樣，所以我們有的時候不是只服務一個孩子 (K-1-080)

那你有些時候你也可以有一些力量，教化的力量也可以進去，就是可能不再只是機構了，不是，不再只是在，嗯...宿舍裡面，.....，就是說我們進入社區之後，瞭解到他的朋友，或是職場老闆，那我們甚至會去...稍微去影響到...稍微去影響，因為你做這樣的影響，也會影響到我們學生，是有益處的 (M-1-112)

在對於原生家庭的連接與服務上，研究對象 M 與 K 的工作方法，皆從尋求家庭既有資源進入少年的服務進程中，但也將原生家庭納入服務少年的未來規劃之中。研究對象 M 的職稱即是個案管理員，整合與串連少年的服務資源也是其工作內容之一，在進行家庭資源的協調前，必須要去瞭解少年原生家庭的部分，串連其親人的既有資源支持，投入服務少年的工作計畫中。

我們可能也要去瞭解家庭因素來幫助這小孩子怎麼透過他的家人來幫助他在宿舍這裡的生活，幫助他可以穩定（M-1-004）

家庭他父...父親或母親那邊有既有的資源，那是他願意再提供給這個孩子的，那我們就把這個部分也成為一個銜接，.....，讓他成為未來性的規劃（M-1-032）

嗯舉例來講有些學生又吸毒，那...那吸毒的環境你如果讓他又回到那個原生家庭，基本上他可能就是，未來可能會成為藥頭或是成為一個吸毒者，那，站在這樣的角度，如果你...我們既有已經知道的問題了，如果我們還不去處理的話，那就...就枉費了做這樣工作的一個價值，.....，那所以後來我們就是把這一塊，未來性規畫也納入在我們想要的部分，（M-1-049）

而研究對象 K 覺得自己像是個案管理社工，關注少年生態系統的服務，除了要穩定在自立宿舍生活的少年以外，也希望藉由拓展服務到其家人，希望當少年在離開自立宿舍進入社會，或者回到原本的環境時，不會因為只有自己被服務有所改變，而是他所屬的生態系統與他一同改變，能夠順利的自立生活。

那我覺得比較特殊的是，像...像我們也比較像是孩子的...個管社工，.....，所以我們有的時候是針對孩子的考量，我們可能連他的家人都服務到，.....我覺得那個是一個連動，今天如果媽媽出了任何事情，然後可能孩子他，他的狀況也不會很好，.....，所以我們就連同他的家長也一起服務這樣子，對，所以我就是說我們...，我覺得我們做比較不一樣的是做系統（K-1-113~K-1-120）

如果沒有把他的系統也做好的話，他回去原生家庭，他回去大環境，他還是回到他原本的生活，因為他不知道怎麼樣...用他原本在自立方案裡面的生活，回到他的系統去，所以我覺得這個轉銜的過程當中，也是我們很用心在做的，因為我們希望他可以很...很順利地回去他原本的系統裡面（K-1-123）

可是在為少年串連微視系統服務的部分，研究對象 J 卻是無奈而且束手無策的，雖然也與研究者 K 與 M 一樣看見了少年家庭服務的需求，但因為服務人力的限制，而無法再多進行家庭的服務。

我覺得我真的有限，就是我沒有辦法服務那麼多，因為我們的案主都是少年，但我沒有辦法再...再...多服務到家庭那部分，.....但我明明就知道這是他的問題，家庭的問題 (J-1-181~J-1-193)

## 2. 與外部系統的折衝協調

研究對象 M 是宿舍的個案管理員，而有些工作的範疇是需要交由宿舍的社會工作者來處理的。其機構的自立宿舍提供的對象除了結束安置的少年以外，也提供尚在安置歷程中的少年，進行自立宿舍模擬住宿的部分，所以會面臨到屬於法院裁定安置的少年，發生需要懲治的行為事件時，機構需要與法院做互動的時候，而這樣事件的處理就是由社會工作者進行。

其他都是，比較多都是社工在處理的，就是說...有一些是結案辦理，或是說他...可能發生重大事件的時候，他可能要銜接法院或社會局做一些處置，有一些處罰，嗯，有一些懲治性的一些...條例，舉例來講就是，回到少年觀護所五天，或是說甚至要裁定，裁定結束安置，然後送感化，喔，類似這樣的工作是社工比較多在處理的 (M-1-025~M-1-020)

另外，研究對象 J 機構提供的自立宿舍，僅有單一性別的服務，為了協助無法進入自立宿舍服務的少年，工作者也需為其連結其他縣市的單位資源。

我們有單一性別滿床的啦，就是\*生我們沒有服務，所以我們比較偏向單一性別滿床的，因為有幾個就是...\*生要轉到我們這邊來，然後我還幫他打去...\*\*市去問，(J-1-373)

## (二) 對外的資源開發與維持

## 1.少年需要的資源盡全力的開發

宿舍工作者為少年準備各式各樣需求的資源，但是當機構原有的資源無法滿足的時候，工作者必須要擔當開發資源的角色，研究對象 L 所服務的單位是隸屬於總會下的分部，所以工作者在遇到資源開發受阻，或者無法提供資源服務的狀況，會將問題回報至總會作探討，以尋求因應之道。

自立我覺得他的...每個孩子的背景真的是很不一樣啦，那你說社工要做好什麼準備，或者是對這孩子認知，就是個案在你手上，你看他需要什麼，你當然就是要想辦法，就是這樣，啊機構有他機構的資源網絡嘛，如果沒有的時候你就要去開發，對阿 (L-1-140)

就這個孩子有需要，然後我們可能...資源不夠我們就開發，那我們服務有困難、有需求，甚至沒有辦法改變的，那我們可能會由上面總會去討論 (L-1-181~L-1-182)

## 2.保持資源暢通與修復

自立方案及自立宿舍是提供資源給少年，作為轉銜到成年的支援，宿舍工作者除了提供且實際具體的資源之外，也必須確保資源輸送服務的暢通，讓少年能夠順利的使用；也甚至當資源的輸送被阻斷的時候，宿舍工作者 M 也必須擔起修復及道歉的責任，為維繫資源的良好互動關係，留有未來持續合作的機會，不過，研究對象 S 認為，若是因為少年的態度或者行為不佳，而擔任這樣的修復的工作角色時，更像是在幫少年作擦屁股的善後行為。

它不是只有給他經濟的支援，那它也要定期的去關懷，然後它也要幫孩子就是協助他把一些資源暢通 (J-1-086~J-1-089)

我們連結，我們使用社區的資源，因為畢竟他在這個社區裡面居住嘛，他現在在住自立宿舍，在社區，所以社區要...也...是要這關係還是要友善，對，不然他會在那邊其實，第一個他是離鄉背井來到你這邊住，然後又得不

到支持，他會很可憐很辛苦（J-1-308）

或是說跟職場的老闆做一些互動，或是培養關係，甚至我們曾經有職場老闆募款給我們機構的，所以就是做一些關係上的連結，甚至有學生把職場的關係搞壞了，那可能我們機構老師我們都...隨時的去跟進，去跟老闆做一個修復關係的動作，因為社區是我們資源，學生有時候會把它搞壞了，搞爛了，那我們就要去把它做一個修復（M-1-020）

我覺得是擦屁股，像如果你沒...他沒有一些就是就業資源，就是那個一些經濟上面的一些就是生存的條件，那你還是要幫他去連結一些資源，阿如果，他們如果就是就業態度沒有培養好，那你就是，幫他媒合工作，你還要去跟雇主道歉，我覺得就是一個擦屁股的角色阿（笑）（S-1-203~S-1-204）

### （三）與組織內宿舍工作者的服務串連

在提供自立宿舍服務的機構內，宿舍工作者會遇到的其他工作者，可能是一同服務自立宿舍的，亦或者是機構內其他部門的，但都是有機會為少年提供服務的，此時工作者也必須負責彼此工作的串連與交接，維持服務的連續。研究對象的經驗中，曾在社工與生活輔導員、社工與個案管理員，或者是自立宿舍工作者與安置單位工作者，進行過服務的討論與協調。

#### 1. 社工與生輔的工作互補與配搭

研究對象 L 服務的自立宿舍工作人員編制包括社會工作者及生活輔導員，擁有不同的職務的工作者，負責的部分也不同，所以必須要瞭解每個人的角色定位，才有辦法做互相配合的部分。而在社工與生輔之間，透過密集的聯繫紀錄以及在工作交接時候的提醒，讓工作人員之間做到最好的搭配，串連起機構內的少年服務。

當然其實大家都知道每個人角色在哪裡，然後可以充分去做配合，而且我們一定是每天都有每天要做的事情，（L-1-167）

因為我們都有一個聯繫，聯繫的紀錄嘛，生輔老師都會記錄這一整天所有宿舍孩子的狀況，喔幾點進來、幾點離開，然後他們有提到什麼樣的需求，同樣的我們針對少年可能要申請外宿，那可能我們也會請他寫申請單，或是臨時有什麼事情，我們會寫到一個所謂的宿舍的紀錄，一整天早、中、晚班，社工或者生輔員彼此就透過那個東西去交流，當然我們也有交接班的時間，交接班也可以提一下

研究對象 L 在過去曾進入到宿舍中擔任生活輔導員的角色，也因此成為了社工與生輔之間一個溝通與統整的橋樑。

基本上我還是社工啦，只是說我可能這個專案裡面，可能我有一個生輔員的角色嘛，.....，反而他們很清楚知道我有個窗口，.....，這個宿舍的事情，可能可以跟你...匯集，由你彙整，然後再做一個統整，所以也是不錯，對 (L-1-142)

研究對象 L 在機構內社工的彼此聯繫是強烈的，雖然少年有每個人得主責社工，但是與其他社工也會相互認識，當其主責社工不在之時，可以做即時的補位與協助服務少年的需求。

我們...雖然我有主要負責的小孩，可能他的主責社工是我，可是他跟每個社工是認識的，.....，所以一個孩子來，我們就知道，喔!這是誰的孩子，那他不在，其他人可以做這樣子，所以我們自立強調的，不是人，是認機構，所以我們才會有自立少年回娘家，那他們可以成為一個資源網絡，(L-1-221~L-1-223)

研究對象 L 也提到，機構內的宿舍工作者之間，包括十分密集的工作討論時間，包括招開個案的聯繫會報，或者是透過外聘督導的協助，以及宿舍內社工、生輔與少年的家園會議，將宿舍內工作者的服務資源與問題串連，並透過會議的討論中，不讓服務產生中斷或者重複，進行工作人員的分工。

都要有那個聯繫會報啊，有些個案要提啊，對阿像我們每個月都會有督導，外督嘛，外督的時候有時候宿舍就像家園會議裡面我們都會討論嘛，……，那可能生輔員跟社工也都會…對阿，也都會參與其中，然後看我們怎麼分工幫助這個孩子這樣（L-1-160~L-1-161）

……，那每個月都會開一些家園會議，或者是宿舍…譬如說宿舍可能不同…不是只有我一個社工的孩子住進去嘛，可能有三、四個社工，那我們會針對社工，就進去跟孩子討論，……，譬如說他在各方面他有什麼樣的需求，或者是他表示…他…覺得對宿舍適應上的問題，或者人際的問題，我們都會有一個家園會議提出來，然後大家公開討論，看有沒有辦法有一個解決的方法，這個其實都是在我們那個…會…會有這樣的一個會議，對，（L-1-044~L-1-047）

那有的時候是不定期孩子真的有特殊需要的時候，我們就會提出來，然後大家針對這樣的一個狀況，然後針對問題來解決，……，就是立即性的問題（L-1-049~L-1-052）

那白天原則上就是…我們…因為生…那個社工就上班了嘛，所以就近可以去…去…關注到宿舍的狀況，但是晚上的時候，下班之後，就會變成是生輔老師，因為孩子都回來了，所以他們也需要有…有…有那個生輔員在他們旁邊協助，……，原則上都是以孩子在的時間，去安排，對，就宿舍要有人（L-1-055~L-1-058）

他需要有陪…有陪的話，那可能他有提出要求，那我們就看社工有空還是老師有空，啊有空就陪他去做這件事情（L-1-081~L-1-082）

## 2. 社工與個案管理員的工作緊密且難區分

對於研究對象 M 來說，自身個案管理員的職責與社會工作者的職責在工作

上是環環相扣的，當發生少年立即性需要處理的工作，即便是社工的職責範圍，個案管理員也必須即時介入，因為如此，個案管理員與社會工作者之間必須熟知彼此的責任，以一貫性的思考去進行服務以及工作人員之間的連結，所以研究對象也以結結作伙形容這樣的服務串連工作形態。

其實已經不太分得出來了，就是說...因為其實...嗯...生...嗯個案管理以及社工的部分，很多東西是，就是環環相扣的，所以為什麼...為什麼就是說，嗯...不再去分說什麼是社工的工作，什麼是個案管理員的工作，因為一定會有銜接，難道說因為這是社工的工作，我們覺察到了，然後，可能是立即性要處理的，然後我們就說，啊!不要做好了，反正這不關我的事情，還是說有一些是社工的處遇，他覺得說不要這麼急著做，可是你個案管理卻硬要去做，都不要討論的，或是像類似這樣的事件，所以基本上會慢慢地不分，就是生...嗯...個案管理或是社工的部分，基本上就是會連結性，連結，就是把他連結得去思考，所以不再會去分，就是在自立宿舍部分，很難去分，.....，結結作伙安內啦（台語），是這樣子的（M-1-173~M-1-177）

承如上述，協調者要負責在跨部門或者跨領域進行協調，為了避免資源服務的重複或者中斷的情況發生。由研究對象經驗發現，宿舍工作者必須要面對各式且眾多的資源協調工作，其中包括與組織外的生態系統串連、資源開發與維持，以及面對組織內宿舍工作者的服務串連的協調服務。

在劉學仁（2013）的研究中顯示自立生活服務的工作亦呈現協調者的角色，除了協調資源輸送外，其將媒合資源的工作亦納入協調者中，但本研究發現則將此工作區分為經紀人的服務內容，這是較不一樣之處。

另外，協調者的工作在澳洲的新南威爾斯州自立生活方案的工作人員，存在於個案管理及個案工作職責人員，其工作包括協調各服務單位與服務使用者的關係，也與台灣的宿舍工作者角色內容有所呼應。另一點是，本角色提到台灣宿舍工作者協調少年的親近系統一同進入服務少年的工作中，在澳洲的部分，則是使用親友同儕志工的角色，定期與少年相處與交流，但這樣的志工角色是必須接受

培訓，且必須遵守保密原則的，此外也有薪水的支付。像澳洲倚靠這樣的志工服務處遇，或許可以成為台灣在協調少年的親近資源共同工作方式的借鏡，但另一方面，這樣的支薪志工進入，以及志工的訓練，勢必又會出現經費上限制的問題。

#### 四、 調解者 (mediator) --少年對外的溝通橋樑

少年在自立生活的過程中，會面臨與系統的人互動及共識的機會，就有可能有利益與意見的衝突與矛盾發生，尤其是少年最易接觸到的家庭成員、學校老師及自立宿舍內的室友及工作者。當這些衝突事件發生時，工作者必須扮演調解者的角色，成為其雙方的中間人以及和事佬。而在文獻中社會工作者的專業角色任務，指工作者介入對立的雙方，以妥協、協商、調和及溝通使雙方的意見與利益得到公平合理的解決 (林萬億，2013)。另外其原文的 mediator 亦可稱為中間人、和事佬。在自立宿舍社會工作者的調解者主要工作角色內涵，將以下表 12 為概述，再以內文詳敘之：

表 12 教育者工作角色內涵	
工作內涵	(一)斡旋在學校與雇主的中間人 (二)少年與家庭關係的撮合或切割 (三)成為自立宿舍內部人員的調解委員

##### (一) 斡旋在學校與雇主的中間人

學校與工作場所是少年生活中較長時會停駐的地點，工作者除了要觀察少年在這些地方的適應情況，當少年於場域中發生需要處理的事件時，工作者必須介入其中成為中間人做調解。研究對象 M 與 K 皆曾為少年，成為與學校及廠家溝通的中間人。其中研究對象 K 平常就必須與學校作密切的聯繫，確認少年出席及就學的狀況，而因為機構在夜間是安排舍監人員進駐陪伴少年，所以當少年於夜間返回宿舍時候向舍監反應的狀況，得待白天時候由舍監交接告知研究對象 K，再去進行與校方或是工作廠家的調解；而不一樣的是，研究對象 M 的宿舍少

年，多數於機構附近的高中就讀，而機構也與學校協調，安排工讀者的進入學校做駐點，因此當少年在校期間發生負面事件之時，研究對象 M 可以立即的進行處置與管教。

那他在就學當中，他是不是常常學校會曠課啊，或是學校裡面有任何的狀況，那我們都會跟老師們做很密切的聯繫 (K-1-021)

那舍監不可能幫你做白天的工作，.....，所以晚上我們知道孩子的狀況，孩子打工的狀況，那白天的時候我們就需要...幫著舍監，幫著孩子去做學校跟老師溝通的部分，去跟廠家溝通的部分這樣子 (K-1-181~K-1-182)

基本上\*\*高中是夜校，那我們會有老師在那邊駐校的老師協助他們，就是學生的一些遇見一些問題的時候可以直接跟老師回饋，或是學校老師有問題的時候，是沒有辦法管教學生的時候，管教我們機構的學生的時候，他立刻回饋給我，代為我管教，.....就是學生在學校的...痾態度或是品性不好，那教學組長或是我的部份就會隨時跟跟進去做一些處置，就是駐校，我們就是有在學校駐點 (M-1-008)

## (二) 少年與家庭關係的撮合或切割

少年雖然離開原生家庭，接受替代性福利的服務，但仍舊與原生家庭會存在著連結關係，但是其互動關係的好或壞，係會影響少年的生活及心理，而工作者在其中必須瞭解少年與原生家庭的關係，協助少年修復與原生家庭的關係，或是協助少年切割原生家庭所帶來的負面影響。

研究對象 K 看見少年與原生家庭疏遠的關係，其在與少年工作時會將其家人一同納入，提供並鼓勵少年與家人的互動，藉此修復親子關係；但研究對象 M 的工作經驗中，遇過少年的原生家庭得知少年有經濟收入後，來向少年討取金錢，嚴重到影響其生活，而身為個案管理者的研究對象 M 在發現此狀況時，需回報社工，由社工作為少年及其家庭的調節者，做負面影響的切割與處理。

這邊的孩子有些進來的時候是跟家長的關係不是很好，或是疏遠，他可能長期住安置機構，對，所以我們就不只是做孩子，我們也做嗯...孩子跟他家人的工作，對，就是讓他跟...透過一些方式，讓...增加他跟他家人的互動，然後鼓勵孩子對家人做一些事情，然後也鼓勵他的家人跟...對孩子做一些事情，對，然後，嗯...如果他的家人有需要，我們就會帶著他的孩子一起回去幫助他的家人，(K-1-107~K-1-110)

他的家庭問題，嚴重到...就是會影響他，舉例來講家長常常會跟孩子討錢，就是說，家長他知道學生有所得，所以他就一直要跟他討錢，然後學生就覺得很不舒服，所以這部份就仰賴社工去把他做一個切割，就...那時候就不是我們的工作了 (M-1-062)

### (三) 成為自立宿舍內部人員的調解委員

宿舍少年在共同生活在同一空間之內，難以避免會有與人員的摩擦，根據研究對象表示，在宿舍生活中可能產生少年與宿舍成員之間、少年與宿舍工作者以及自立宿舍少年與安置機構少年的摩擦，而宿舍工作者就得協助排解其中人員的衝突事件。

研究對象 L 必須擔任少年與宿舍生輔老師/阿姨之間的溝通橋樑，當少年對於生輔老師/阿姨態度不佳，或者是想要挑戰其權力之時，身為社工的研究對象 L 必須介入其中，充分的與少年溝通並向其重申宿舍管理員的權力。

在宿舍內，研究對象 S 與 J 都遇過少年之間因為生活習慣的不同或生活事件的摩擦，進而產生爭執的狀況，當這樣的事件發生，少年開始向工作者反應之時，工作者才會進行介入其中展開會議做調解，否則仍是讓少年之間彼此找出溝通解決的方法。

我們社工員，大概基本上沒有跟他們共同生活，對，但是可能在生活適應上或者是在工作的媒合，或者是他們在生輔老師中間的互動的部分，我們

是會介入的，(L-1-008)

譬如說他們認為這生輔阿姨就是照顧生活，但是對他有決定權，他認為是社工嘛，.....資源在社工手上，所以有的時候可能態度啊口氣啊，他們就不見得會這麼信服這些阿姨，會覺得「啊你們都是嘮叨什麼」，那...像這樣東西阿姨的感受就當然不是很舒服啦，.....，那這個東西可能就一定要充分溝通，對，那像這種情形孩子在挑戰這一塊的時候，可能要讓他知道說，宿舍就是...宿舍的管理員他就是決定宿舍的動況 (L-1-089)

我跟他們（指宿舍成員）講說，如果真的你沒有，就是有問題的話，就來跟我反應阿，然後看後續要怎麼樣去處理這些事情 (S-1-091)

我發現他們的爭執蠻多的，習慣，生活習慣，嗯，還有對方的態度，他們常會講態度，那變成那個可能就是戢態（台語）啊，然後就是那種結屎臉（台語）啊，.....，就是連一點點的，比如說內褲沒有掛好，都可以吵架了，是阿，他們...就是他們會抱怨，然後跑來找你，然後你就是必須要在分享，一個分享會.....，坐著討論一下 (J-1-125~J-1-126)

除了調解宿舍內人員之間產生的摩擦以外，研究對象 J 因為機構所提供的自立宿舍，是與安置機構相鄰不遠的，所以在共同的生活環境中，也會產生安置機構成員與自立宿舍成員對於受管理不一而不平衡的事件，工作者也因此必須介入協調，與自立宿舍的孩子。

就是說可能你有自己的行程，但是變成說你的行程不要去干預到院內的孩子.....，因為畢竟我們院內，本身就有一個院內的管理的規範，.....，我們是用跟他討論啦，跟他講說，可能這樣會比較好，也不會造成別人他，因為他都要安置在裡面，不會讓人家覺得他就是...好像有一些區別，有一些差異這樣子，那有跟他們談，他們都可以配合 (J-1-168~J-1-179)

調解者的角色為少年對外的溝通橋樑，工作者在發現少年與另一方衝突事件

發生，必要時得扮演該角色為雙方的和事佬或中間人，而在本研究發現，宿舍工作者的調解者角色部分，包括斡旋在學校與雇主的中間人、撮合或切割少年與家庭關係，以及調解少年與自立宿舍內部人員的衝突。

本研究的調解者角色中，成為個案與其原生家庭的溝通橋樑，在澳洲的新南威爾斯州自立生活方案的工作人員裡，是屬個案管理及個案工作人員的職責，因而與本研究結果相呼回應。但在調解少年們住宿的糾紛，則是由楷模志工協助，則是工作者職責相異之處。除此之外，研究對象提出來的經驗還多出，需要在學校或雇主之間進行調解，也成為較不同的地方。

## 五、 協商者 (negotiator) --身兼少年對外的談判代表

在自立宿舍中，協商者與調解者的角色，最明顯的差異是在於宿舍工作者是否代表著案主個人或者服務單位進行問題權益的談判。研究對象 M 即代表機構的個案管理角度，與雇主進行協商談判，要求雇主必須遵行與機構的管教策略配合的約定。而此工作也呼應社會工作者專業角色中提及，協商指的是工作者可能代替機構或案主出征，進行與衝突的對方或多方談判的任務，透過討價還價與妥協，讓事件的關係人取得共識或同意 (林萬億，2013)。

雖然，自立方案的精神是讓少年能運用自己的力量解決生活上的困難，並穩定的生活，但進入自立宿舍的少年並非每位都已經成年，具備法律上的完全行為能力，意即他們仍是屬於需要被保護的一群，當他們遇到有機會影響人身安全事件之時，如研究對象 M 擔心少年因為感情問題被受暴力，或是研究對象 S 發現少年正在遭受霸凌事件時，皆需代表少年站出來，成為他們前方的事件處理者，保護他們的安全無虞。協商者的主要角色工作內涵以表 13 作為概述，再以下文進行敘述之：

表 13 協商者工作角色內涵

工作內涵	(一) 代表機構管理方的立場與少年的雇主進行談判 (二) 守護少年安全守護者
------	---

## (一) 代表機構管理方的立場與少年的雇主進行談判

研究對象 M 的機構為教育少年金錢的運用，會與少年的雇主形成工作約定，少年薪水應統一由宿舍工作者代為領取並保管，而曾經遇過少年私底下與雇主談判要預支薪水使用，而雇主也允諾該事件，破壞機構與雇主的約定守則，面對這樣的狀況，宿舍工作者必須代替機構與雇主談判協商，換取施行機構管理原則。

跟雇主溝通嘛，就是說，如果雇主你還想要用這個小孩子，那你就必須對我們機構誠實，因為畢竟機構除了是有宗教性的價值之外，我們還有一些，希望能夠有教化的功能，那...就是我們會跟雇主直接性的溝通，就是說，如果你覺得這個小孩子對你是有用處的，那你必須聽機構的，而不是照你商業性的價值去發展，那如果你要照你商業性...性的發展去經營的話，那很抱歉，我們小孩子就不要跟你配合 (M-1-057)

## (二) 守護少年安全守護者

不同於調解者的角色僅是介入衝突的雙方成為連結的中間人，談判者更是介入事件並可能代替處理事件的權力。雖然自立生活的精神是讓少年學習獨立，能自己解決問題與事情，但是當少年遇到危機事件束手無策之時，宿舍工作者也必須擔起協助問題解決，甚至於成為少年的代表，向發生問題的對方進行談判。研究對象 M 的服務少年曾因感情交往的問題，面臨與交往對象的家長。

舉例來講就是說...像他...異性的處理，有一些關係其實是...雖然說我們(嘔)，嗯...我們有時候要去做一些切割啦，.....，學生的家長，然後因為他未成年不希望他跟我們小孩子交往，所以他就是希望我們學生可以去...回到\*\*去跟他家長談判，就是說談判說到底要不要交往這件事情，那學生有跟我談，可是我是覺得應該讓學生自己去處理，可是那時候我們有介入，.....，因為會怕他回去\*\*之後跟對方的家長產生一些...暴力的行為

(M-1-162~M-1-164)

他那個朋友，就是...就是類似有點像恐嚇，就是一定要給他，就是多少錢比例這樣子，就是有點被...被威脅恐嚇嘛，對，就是才找他的朋友，就是對面對談這些問題 (S-1-098)

為保護少年的權益，宿舍工作者必須身兼協商者的角色，成為代表進行雙方甚至是多方的談判。在此工作者能要代表機構管理方向少年的雇主談判，亦或者是代表少年本身向產生衝突的另一方協商，以維護少年的安全以及權力。

## 六、 諮商者 (counselor)

進入宿舍自立生活的開始，即代表少年需要自己處理很多的議題，在文獻探討中也提及，少年在此時將會遇到許多的問題，所以自立宿舍的工作者也必需要能瞭解少年所遇到的問題，以及陪伴、協助找出問題，並找出策略方法與少年一同解決問題，透過以上的工作步驟，在其中展現諮商者為案主諮商與進行輔導的工作。

在社會工作者專業角色中諮商者，也曾被稱為使能者 (林萬億，2012)，係指工作者幫助個人、團體、家庭、社區精確地了解需求，澄清與認定其問題，探討解決問題的策略，以及選定適用的策略並發展處理問題的有效策略之能量。而後，改稱為諮商者，除了上述的工作內容以外，也包括提供輔導、諮商給「案主」 (林萬億，2013)。而在自立方案的社會工作者的使能者角色為，幫助個案澄清問題及提出解決策略，如口頭告誡或透過諮商協助安置機構內兒童、少年的偏差行為 (劉學仁，2013)

自立宿舍少年會面對的問題，主要包括生活及社會適應的部分、情感的支持的需求，以及培養使能 (enable) 的需求，而在提供協助之前，工作者得為先為少年做問題需求的評估，才可以進一步提供服務。所以，宿舍工作者在此角色展現的服務包括問題需求的評估、情感的支持與陪伴、生活與社會適應的問題解

決，以及自主能力的培力。諮商者的主要角色工作內涵以表 14 作為概述，在以下文進行詳述之：

表 14 諮商者工作角色內涵	
工作內涵	<p>(一)少年問題與需求的評估者</p> <p>(二)情感的支持與陪伴—成為少年的朋友與家人</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作者是少年的正向楷模及夥伴</li> <li>2.工作者是隨時待命的家人</li> <li>3.輔導工作的多元策略</li> </ol> <p>(三) 生活與社會適應問題的輔導協助</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 少年生活及社會適應的照顧陪伴者</li> <li>2. 問題解決的協助者</li> </ol> <p>(四) 少年自主能力的培力者</p>

### (一) 少年問題與需求的評估者

諮商者必須要瞭解案主的需求，進行澄清及認定問題，在自立宿舍工作者的服務經驗中，進入自立宿舍之前必須進行一次條件的審核，確認少年是否有住宿的需求，或者是要連結其他的資源。

那就是符合條件的話，我們就會讓他，就是提出申請，然後協助她進入到自立宿舍 (J-1-002)

在進入自立宿舍之後，工作者透過與少年定期會談進行需求的瞭解，在問題被界定之後，研究對象 L 以個別化需求的目標，做為後續工作的處遇計畫，而在與少年工作的過程中。研究對象 K 也以定期與少年進行會談以及後續追蹤輔導的工作，確認他們的生活狀況為何，當發生問題的時候得要與少年進行討論，再次進入問題評估與界定的階段。

我們自立生活就是用孩子個別需求嘛，我們有的處遇就是個別化需求

嘛，那這需求裡面就是他就就學、就養、就業（L-1-181）

一個月會有一次跟他互動，然後確保他現在，在自己獨立的這個過程當中，是OK的，……，我們覺得他發現不穩定的時候，那我們就可以積極的去跟他談，那…嗯…了解他的問題在哪裡（K-1-009）

而研究對象S也提到，在開始自立宿舍工作前，以為自己只需要負責少年追蹤輔導，檢視其生活狀況，但未料到除此之外還需要擔任包括教育者等多種角色。

我那時候就很單純想說，孩子只要提供類似追蹤輔導，然後就是檢視他的生活狀態，然後就這樣而已（笑）（S-1-029）

除了透過定期的會談，瞭解少年的生活狀況及問題需求以外，自立宿舍工作者還得在日常生活中觀察少年的態度及行動，從中發現其未提出的需求與問題，甚至於將其納入少年未來規畫及安排的參考資訊。

基本上就從這樣的觀察底下，我們對他做未來規劃的時候，我們覺得他可以做什麼樣的一個老師，那我們就給他怎麼樣的安排（M-1-032）

如果他有些時候，他做錯事情他知道他錯了，但是他不知怎麼跟我開口，他就會刻意在我身邊出現，對，那…那這兩種我就會意識到，他不一樣，就會去找他，主動找他聊一聊這樣子，（K-1-213~K-1-219）

在需求評估的過程中，研究對象L提及他們會強調找出少年的優勢，找尋其能發揮的部分，納入評估與計畫的資源考量。

協會是蠻強調看優勢啦，就是判斷他有沒有優勢，然後去發揮他這樣子，優勢的觀點，然後…就是看到他自己什麼東西是可以…看重自己這樣子（L-1-228~L-1-229）

## (二) 情感的支持與陪伴—成為少年的朋友與家人

諮商與輔導的服務不停的在運作，陪伴與支持也成了問題解決的策略與方法，工作者本身就是服務少年的資源。

### 1. 工作者是少年的正向楷模及夥伴

陪伴是工作的一種，研究對象 S 認為自己除了是少年在生活上實質陪伴以外，也是成為他們正向楷模的參考，讓其瞭解現在社會生存，必須得要有一份穩定的工作，並能夠養活自己的能力，這樣的工作，如同機構所期待要服務少年，使其穩定生活的期望。

其實我覺得就是生活的陪伴阿，就是說就是一個...有一個正向的楷模角色，是他們能夠去看待的，然後就是也讓他們了解，一般真的就是在社會生活上，你就是必須要有一份，就是**穩定的工作**，然後能夠養活自己，  
(S-1-112)

所以他(機構)期待就是有這樣子的角色出現，**能夠協助我們離院之後的孩子，能夠就是...穩穩地安穩的在社會上生活(笑)**，是，是陪伴(S-1-119~S-1-122)

在陪伴的過程中，工作者與少年不再是服務提供者與接受服務者的角色，研究對象 J 與 K 的都會以夥伴、朋友的關係來與少年進行互動，研究對象 J 在陪伴少年的成長歷程中，必須要不斷提醒自己並不是要矯正，而是提醒與陪伴，並告知少年可以有的選擇，也協助判斷與分析，但最後仍回歸到案主自決。

而研究對象 K 則提到自己剛開始工作的時候，因為把自己當成陪伴少年的家人，而互動的方式也會不自覺讓自己成為母職，為了保護其安危而操心不已，但在經過與少年工作之後發現，管教的親職角色並不適用，所以改變其互動的方式，與少年成為夥伴，並約定事前規範的遵守，多給與少年空間發揮，也達到工作者與少年的良好互動關係。

他們會覺得我們是她的朋友，……，我比較會用夥伴關係的方式跟他們互動，(J-1-144~J-1-145)

但是在做青少年工作，一直不斷地要提醒自己是，我是他的朋友，嘿，然後我是他的...夥伴，在他成長歷程當中是夥伴，所以我不是要去矯正他什麼，……，那我只能做到提醒跟陪伴，然後我告訴他，嗯...我的想法，跟我對他的期望，但是他要不要做，在他的決定，(K-1-250~K-1-255)

我會比較像媽媽，但是我盡量不跟青少年當媽媽，……，就會比較像朋友，……這是調適過的，因為當媽媽就會先操心在前，……，可是後來，發現這樣子，是媽媽的角色，不適合做青少年，對，那青少年是，花時間去跟他談好規範，他同意，我們也覺得 OK，(K-1-199~K-1-204)

## 2. 工作者是隨時待命的家人

研究對象 K 及 M 在服務自立少年的過程中，都提及到因為少年不定時的狀況會產生，所以工作需要長時間的待命。

研究對象 K 的機構因為處所異動的關係，而暫時未聘用生活輔導員負責夜間陪伴少年的部分，所以研究對象 K 表示自己目前是當社工也擔任舍監，雖然如此，即使有生輔員可以協助夜間陪伴工作時，研究對象 K 依然是以家人的角色長時間的陪伴少年，甚至是全天候的待命狀態。

嗯，我是做社工也是舍監 (K-1-047)

就是我在這邊工作是二十四小時的，……，對，就是像家人一樣，就是我，就把他們當自己的家人，我會把這裡當成家，對，所以我幾乎都是在這裡 (K-1-154~K-1-157)

其實有宿舍才需要一直晚上待在這裡，……，也...也沒有到二十四小時啦，就是孩子，就白天我們就上班嘛，然後晚上就是孩子回來，就陪伴他，

也...也就是說，我應該是說 stand by，就是 stand by（K-1-171~K-1-176）

研究對象 M 個案管理員的職務也負責接送少年白天上班或夜校上課，以及晚上少年住宿的陪伴，在夜間在宿舍陪伴少年的工作，還包括與少年談話，所以，白天少年在外上班的時間就成了研究對象 M 的休息時間；但是，其實研究對象 M 在白天也是全天候待命的狀態，雖然機構在白天的時間聘用一名多元人力協助掌握宿舍個案的狀況，但是當少年發生嚴重事件的時候，仍是需要由研究對象 M 介入處理，而且事件的發生是不定時的，也因此工作者必須要全天候的待命。

我就是，因為我的工作是从五點（傍晚）接他們，載他們去上課之後到回來到宿舍，就是到隔天，我都是陪伴他們在宿舍旁邊的一個房間，跟他們一起休息，（M-1-074）

其實有時候，還會跟學生談話，有時候都會談到一兩點，就是可能...所以隔天就是我們休息的時間.....，只是說因為學生在職場上面會發生問題是...是不定時的，.....，反正這個問題關乎到，嚴重性到什麼程度的時候，那你跟我講，我會處理，啊不然基本上我都是在休息，早上的時間我都是在休息（M-1-079~M-1-082）

在宿舍裡像家人的陪伴，並非一定要幫少年提供實質服務，研究對象 K 認為，是讓他們在有情感需求、遇到事件想要分享的時候，隨時能有個人可以提供這樣的心理支持。

我覺得就是像媽媽一樣，就是陪伴，.....，可是就有那種感覺就是，我回家的時候媽媽在，對，然後，我...我有需要情感需...需要的時候，我可以跟媽媽聊天，對，然後我生活上需要幫助的時候，我就去跟媽媽講，然後學校有什麼困難的時候，我就去跟媽媽講這樣子，對，可是也不是晚上回到家就是一定要媽媽為我做什麼，（K-1-195~K-1-198）

研究對象 M 表示夜間陪伴的時間，著重在少年生活事件的分享、職場或學

校的問題討論，以及感情議題的對談，而工作者就負責傾聽及回饋，進行輔導與諮商的工作。

所以夜校他回來的時候就回來休息，然後休息這段時間就是由我們，我們來管理他，……，所以變成說，有時候學生回來他有一些想法，或是跟他在雇主那邊，或者是在學校的想法，他想要跟我們講，……有認識一些朋友，或是有交女朋友，他們想要跟老師談這樣的事情，他們就會把這個事情跟我們講，我們就會回饋，就是有一個陪伴人員（M-1-077~M-1-079）

研究對象 L 的宿舍工作者有社會工作者以及生活輔導員，當少年提出陪伴的需求時，工作者之間將會協調人力，去回應少年的需求。這是在其他四個工作者中未能看到的。

他需要有陪...有陪的話，那可能他有提出要求，那我們就看社工有空還是老師有空，啊有空就陪他去做這件事情（L-1-081~L-1-082）

### 3.輔導工作的多元策略

輔導的工作相當廣泛，少年可能面臨包含社會、人際、生活、感情的議題，當然也包括輔導工作的結束所帶來的離別情緒輔導，如此廣大的輔導工作在不同工作者經驗中也遇過不同的事件，也有不同的因應方式。

研究對象 K 帶著少年進入社區服務，除了扮演教育者的角色給與少年自我能力與自我價值的提升以外，也透過這樣的方式陪伴及輔導少年。而面臨少年在結案前產生的情緒，工作者也需要提供心理建設及輔導。

我們有很多社區服務的活動，所以我們可以，嗯...一方面帶著孩子參加活動，然後來陪伴他（K-1-059）

其實孩子他不想走，不想離開宿舍，那我們也會在...在他離開的前兩三個月，或三四個月，我們就會一直給他心理建設（K-1-223）

研究對象 S 因為是單人負責自立宿舍的關係，所以不能每日及長期的陪伴少年，管教少年的時間也不多，所以採以不定期的方式進行抽查與陪伴，透過生活分享瞭解少年的生活狀況，也像研究對象 M 是一種傾聽的角色。此外，研究對象 S 也定期一個月一次的在宿舍辦理課程，與少年一同討論或者遊戲，從活動中發現少年是否有需要協助的部分，也建立彼此良好的互動關係。

其實不多，就是非常低密度的在管理他們，對阿，就其實我進去就真的就只是一個陪伴者的角色，就是聽聽他們最近就是到底發生了什麼樣的事情啊，有什麼想要分享的，阿然後就是，現在就是每一個月都會帶一次宿舍內的課程，可能是看電影啦，然後帶他們去探討電影裡面的內容，或者是帶一些卡牌遊戲跟他們玩，就這樣（呵）（S-1-152）

研究對象 J 與 K 在輔導工作的部分，分別都提到關於少年感情議題及性行為議題的輔導，當少年在愛與性的模糊中受到心理傷害時，研究對象 J 會適時的介入輔導；而研究對象 K 則是強調有些情感依附較強的少年在特殊事件，例如失戀發生時，得要比平常更加密集的陪伴與輔導。

對，然後有時候我會扮輔導者，……，我們有些孩子，……，就是對於愛情的觀念她不是那麼的了解，所以他可能也分不清什麼叫愛，什麼是性，那她可能從事性行為之後，那我們可能就是說，也會輔導她啦（J-1-030～J-1-032）

那情感的需要，是特別需要陪伴的，尤其是在他每次他很想要依附在異性的上面，……一個月一次很不夠，那可能一個禮拜要一次，或是兩個禮拜要一次，對，那尤其是我們要在某些特殊事件的時候，一定要陪著他，陪著他，譬如說他失戀（K-1-076）

### （三）生活與社會適應問題的輔導協助

人的生活是連續性的，難以切割與畫分的，所以在協助社會適應上，從不同

場域為劃分，包含少年在住宿、就業、就學的不同，但總歸一點，工作者的角度都在於陪伴、關心，與掌握少年的安全狀況，但不直接的介入少年的行動之中，等待少年或觀察到真正有難解的困難及需求之時，才會進行介入，那角色的工作可能不止於表面上看到的輔導與諮商的範疇。

### 1. 少年生活及社會適應的照顧陪伴者

在研究對象 L 的機構中，生活照料的部分是由生活輔導員負責，透過阿姨或者母職的角色陪伴與照顧少年，非社工的職責，但是研究對象 S 表示自己需要指導少年生活作息及協助生涯規劃的探討，而從中也發現研究對象 S 的角色與研究對象 L 機構中的生輔員職責，在照顧少年的生活部分是有重疊之處。

生輔老師，就是生活...生活照顧那一塊嘛 (L-1-007)

頂多是生輔，生活的照料，或者是說可能知道他們的適應狀況這樣子，會是家...有一點像是阿姨媽媽那種角色，對，陪伴的角色，所以就會...才會說可能你要看到的面向，在我身上可能就會缺那一塊啦 (L-1-016~L-1-019)

我覺得也伴隨著，就是一個指導的角色，對阿，就是在就是他整個就是生活作息裡面阿，或者是未來的就是一些生涯規劃，能夠給予指導，或者是跟他一起去做討論，是這樣 (S-1-115~S-1-116)

對阿，就是...比較會著重就是在他們整個就是生活上面的作息跟是不是能夠就是，能夠讓他們真的能夠有一個穩定生活的條件，對 (S-1-123)

研究者 L 另外提到在機構內，社會工作者是負責少年的生活適應，從安置到自立的適應與銜接，從少年進住宿舍開始到離開，只要關乎於其生活、求職、求學或者與宿舍規範有關，工作者都會為每個少年不同且多元的需求訂製個別化的處遇計畫，而宿舍內的工作者都盡最大的能力為其做配合。

他的可能面臨到自立生活有關係的，求職也好、就學也好，這個東西我

可能就會去...特別再提出來討論，那可能他的需求，跟你原來規範的東西是...非常大的出入，那我們可能就要進行調整，喔，這是生活適應，(L-1-042)

大家都可以討論，都可以為了你，把這狀況符合到說，最終目的就是你好好的順順地完成，能夠順利走出去這樣子，(L-1-167)

我們社工員，大概基本上沒有跟他們共同生活，對，但是可能在生活適應上或者是在工作的媒合，或者是他們在生輔老師中間的互動的部分，我們是會介入的，(L-1-008)

從安置機構到自立這一塊需要一段時間的適應跟轉銜，所以這些孩子都會在我們處遇裡面，(L-1-037)

就會有這個機會去針對可能也牽扯到適應，可能也牽扯到管理，也可能牽扯到說他在人際各方面，基本上就是他在這個宿舍入住的第一天開始，到他要離宿，中間所有可能在適應上的問題，那都會是我...我必須要去參與的。(L-1-039~L-1-041)

研究對象 J 表示自己的工作要管理及確認少年的住宿以外，得要關心其生活狀況，是否有遇到生活適應上的問題或者需求，不僅僅是舍監的工作，更是一個長期的陪伴角色。

我的工作不是只有管理他有沒有在那邊住，有沒有回來住，可是我還要關心他，他住的好不好，嗯...他住的當中他有沒有遇到困難的事情，或是他有沒有需要我協助的，它不是一個單純的舍監的工作，對，它是個長期的陪伴 (J-1-116~J-1-118)

研究對象 M 為少年的服務，包含職場以及學校的適應，引導學生瞭解其所處之處必須遵守的規則，是教育也是協助社會適應的一環。

基本上就是職場的一個安排，餵，職場的適應，職場的探探索，職場的

適應，以及職場安排，然後還有就是學校部份的適應以及規則性的一個瞭解，學校規則性瞭解，引導讓學生瞭解的部份，我們的工作是這樣子  
(M-1-004)

研究對象 S 認為宿舍是提供離開安置少年一個適應社會，銜接其落差部分的一個過渡期的場所，而研究對象 K 也表示宿舍的提供是為了保護少年的身心發展、提供穩定的住所，以及穩定就學就業。由此可以看到工作者認為宿舍的功能應包含協助少年發展良好的社會適應

嗯...其實我那時候想法很簡單，就是協助，就是安置之後的孩子，能夠有一個慢慢適應社會生活的一段落差跟銜接，這樣子而已，.....，那我想說是，宿舍是可以提供他們這一段時間的，一個過渡期，對，這是我的想像是這樣(呵呵)(S-1-027)

對，其實就是瞭...嗯...第一就是確保他的身心發展是安全的，就是他有一個穩定的居所，然後第二就是，我們的期望就是他可以穩定的就學就業，  
(K-1-020)

## 2.問題解決的協助者

在發現少年有社會適應問題時，工作者可能會放手讓他們自己學習解決，培養其自主能力，但也可能因為事情的嚴重程度不同而有所介入，亦是展現工作者的調解者角色。研究對象 M 認為介入處理，並不像是為少年善後的工作，而是少年可能在外發展的因應模式與在宿舍內的因應模式並不相符，所以不知道如何處理事情，所以工作者是帶著他們，學習在規範裡事情處理的方式，常是不一樣的社會適應。

接到職場老闆或是學生有一些電話，或是學校老師、教官的一些電話的時候，我們會視情節的狀況的嚴重性去考量要不要去處理，啊如果說這個問題很嚴重，舉例來講是學生在學校打架，或是被傷害，或是傷害人，那可能

我們要去談到和解的事情 (M-1-081~M-1-084)

嗯...應該是說...不算善後啦，因為既然每一個事件都是可能學生在這歷程裡面所不會去看，就是...基本上他自己在外面的歷程他自己知道怎麼去處理，可是當他進入在機構歷程的裡面，基本上他不知道這件事情怎麼處理的時候，我們會去**協同他處理** (M-1-091)

研究對象 L 也提到當少年遇到挫折時，工作者必須評估問題的產生為何，在遇的時候判斷，是該放手讓少年自己負責亦或者是需要工作人員的介入。

有些就是整個在...在工作上的一個挫折啊，可能在學習上，.....，是他的問題，還是由不得他的問題，我們就是要去克服他嗎，那有時候為了不要孩子太大的打擊，我們有時候也要介入啊，譬如說他到底問題是什麼，我們幫他指導他怎麼樣可以考得過，(L-1-139)

#### (四) 少年自主能力的培力者

研究對象 L、J 及 K 面對少年出現問題的時候，在判斷為沒有立即或者高度危險時，會以工作者的”放手”讓少年自己做決策並承擔伴隨而來的責任，使少年從中獲得能力，讓原本在工作者手上的決策權力以及被限制的能力還給少年。但放手策略的前提，得係建立在工作者已向少年清楚說明其擁有的權利與選項，並且持續得關照少年的決策與行動是否在安全的範圍之內。

那來到這邊就是讓他知道說你成人世界裡面你要用這種方式，對不對，你不是跌跌撞撞，你就是要付出代價，要不然你就要學習跟人家合作，.....啊你要出去還是跌跌撞撞，我覺得那個是...至少我們會覺得是在安全的範圍內啦，至少在宿舍的時候，(L-1-168~L-1-169)

所以我們就會把這樣的一個...恩...這樣的一個問題，這樣的一個責任，就是拋給孩子，讓孩子去學去做決定，學習做選擇，但是該幫忙的，一些...恩...該幫忙的一些前置作業，或是事後需要協助的地方，我們還是會介入

啦，但是我們會讓孩子去面對說，你今天你是自立少年，那你要學習獨立了，那你這個，遇到這樣的困難，你有沒有什麼，想到什麼方法要解決，對，我們比較不傾向就是我幫他什麼都做好，我們剝奪他學習的機會，那這樣不符合自立的精神，(J-1-059~J-1-061)

我常常都會跟新來的孩子說，我是陪伴你這段時間要自立成長的社工，那你遇到什麼樣的困難可以跟我討論，可是不是要期待我要幫你把這個問題解決，因為你既然是半個成人了，所以其實你有一個能力是可以做決定的，只是你可能不知道，你的決定有哪一些，然後我會幫你把那些選擇，幫你，就是跟你一起找出來，然後最後的選擇權在你身上，可是如果你的選擇是有違法，危害生命的，我會，我會介入你的選擇 (J-1-146~J-1-151)

雖然是將決策的權力還給少年，但並不代表著就不管、或者置之不理，研究對象 K 會讓少年知道當他們遇到挫折時，是可以向工作者求援的。

● 他還是執意要讓他去做他做的事情，這...這個時候我們都已經告訴他了，他還是執意的話，就只能夠放手，可是放手不是完全就...不管他，不是對他心灰意冷，是...是...還是關心他，但是陪伴他，但是不干涉，在安全範圍裏面，我們讓他去做他想做的事情，但是，他想做的事情他一定會遇到挫折，當他遇到挫折的時候，告訴他說我們在這裡，那你有需要幫忙嗎，有的話我們可以幫你 (K-1-207)

其實宿舍工作者在”放手”時候也經歷過掙扎，宿舍的少年可能仍是需要被保護的，但是在自立與培力的工作方法又是必須要放手的，所以在這兩者之間產生了矛盾與衝突。但研究對象 K 隨著工作的經驗，瞭解到少年的成長，有時候是必須要經歷過離開保護才能獲得相對應的能力；

那跟我之前一直一直...很想要防範、保護然後不要讓他受傷，我覺得那是不一樣的心情，現在我會覺得是有些東西是你受傷了之後，你才會去珍惜的，有些是你面對了挑戰，你才知道妳自己要預備什麼樣的能力去經歷，對，

那如果他一直都被保護好，他不知道他要預備什麼樣的能力去挑戰，嗯  
(K-1-320)

而研究對象 J 在剛開始做自立方案的時候，也面臨這樣的糾結問題，當工作者已經為少年分析出最好的選項，但少年最後的決策仍不是工作者所期盼的，因為這樣而為少年感到惋惜與擔心，自己也非常失落與痛苦，不過隨著工作的經驗累積以及個人的心態轉念，工作者瞭解自己已為少年提供完備的資訊，而最後的決策權是屬於少年的，自己能做的就是尊重他支持他。

因為我以前剛開始做自立方案的時候，我都會覺得，啊！他竟然沒有走這條路，然後就會覺得很...惋惜，然後最後就會覺得很...很痛苦，可是後來我覺得，其實我提供他選擇了，他今天他不要，那就在於說是他的選擇，要尊重他的選擇 (J-1-107)

你要很多時間跟他溝通，聽他的想法，你沒有辦法很快的說，啊我處罰你喔，因為你違規了，那個很快嘛，你只要把獎懲這樣弄出來就好，可是不是你要花很多時間跟他討論，知道他行為背後的動機，花多時間，所以我很多時間跟他們在一起都是在講話，真的講話就佔掉我工作的三分之一了  
(J-1-298~J-1-301)

諮商者可能伴隨著其他的工作角色，例如：教育者、調解者，其工作包括問題的評估、生活與社會的適應、情感的支持陪伴以及少年自主能力的培力，由研究對象的經驗顯示，陪伴與問題解決對於少年的重要性，因此諮商者也在此角色的服務容易耗盡時間與心力，另外工作者也提到，在陪伴與放手之間的拉扯產生的矛盾也將在後續角色困境中呈現。

而如此耗費時間心力以及容易產生矛盾困境的角色，應是諮商者角色本身就應該負擔的工作，亦或者是工作安排過程中的問題，才讓工作者必須如此辛苦，係應以思考的部分。

## 小結

可看見本研究中，自立宿舍社會工作者的六個工作角色，各有其任務與服務樣貌，各司其職中也不難發現工作者包辦的服務工作五花八門，對內有個案少年以及機構的工作者，而對外又有多元的資源提供單位要接觸，這樣的狀態像是俗語說的「校長兼撞鐘」身兼多職，而每個角色負責的職務責任又重又廣，也幾乎都需要占用到冗長的時間處理應對，不禁擔心工作者是否能妥善的消化這些角色，以及完美因應其角色的困境，因此，下一章節的研究發現，將回應工作的困境與因應的研究問題。

自立宿舍社會工作者的角色經驗，在經過研究分析與萃取後，也發現與林萬億（2013）對於社會工作者專業角色的分類及劉學仁（2013）對自立方案社會工作者角色的定義及分類有其相似之處。雖然自立宿舍工作者已經展現六個專業角色，但是在林萬億(2013)提及的社會工作者的專業角色中還有行動者、充權者、發動者、倡導者、研究者、團體催化員及公眾發言人的角色在本研究的呈現並不明顯，要思考到的包括是否因為原有業務已負擔過重，還是另有使其無法展現的問題存在，都值得未來作探討。

## 第二節 工作困境與因應策略

本研究目的除了要瞭解自立宿舍工作者的服務經驗中，各種角色的展現以外，還有在工作角色的過程中遇到的困境以及其因應發展的行動策略。以下將工作者遇到個困境及其因應方式，分為來自個案的挑戰與因應、資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應、宿舍管理與施行成效的困境與因應、來自機構內部環境的困境與因應、工作者自身的困境與因應五個部分呈現研究結果。

### 一、來自個案的挑戰與因應

工作者與個案是最密集的接觸，也因此最容易發生衝突與摩擦，而來自個案的種種挑戰與考驗往往讓工作者疲憊不堪，包括個案的依賴考驗著工作者的專業判斷與壓力處理能力、個案屢次不服工作者管教的無可奈何仍得伴其問題討論、個案心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力、工作者與個案彼此關係界線模糊的困擾，以及最後少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦，這些來自個案的問題，都成為工作者工作上的困境。來自個案的挑戰與因應之內容以表 15 呈現，在以下文詳敘之：

表 15 來自個案的挑戰與因應

工作內涵	(一) 少年的依賴考驗工作者的專業判斷及壓力處理能力 (二) 少年屢次不服工作者管教的無可奈何，仍得伴其問題討論 (三) 少年心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力 (四) 工作者與少年關係界線的問題 1. 工作者過度融入少年生活的界限問題 2. 少年企圖介入工作者私人生活的界限問題 (五) 少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦
------	--

## (一)少年的依賴考驗工作者的專業判斷及壓力處理能力

自立方案中在經濟資源的提供為大宗，包括少年的就學與就業的生活費、房租費、交通費、職業訓練、醫療費、健保費...等等，皆有所補助，而這些多元的補助項目，也讓部分少年產生福利依賴的情形，研究對象 S 與 K 在服務少年的經驗中，都曾遇到少年對於福利依賴的狀況發生，如研究對象 K 遇到的少年，不願學習自立，想要長期倚靠資源的協助，也造成工作者內心很大的掙扎，在提供資源與否的部分，需要耗費很多心力。

可是我真的不想就是，不喜歡給就是自立這端的孩子一些經濟資源，很容易造成他們依賴的狀況 (S-1-344)

很多孩子他很想要資源，可是他非自願被你管，對，那嗯...就會很困難，要拿捏，我很樂意幫助你，可是我又不想讓你養成福利依賴，那這個部分就會，會很多掙扎跟挑戰，對，然後也要耗費很多的心思，(K-1-074~K-1-075)

研究對象 M 所教育理財觀念，是讓少年能依照自己賺取的薪水，運用相對部分的金額，原先期待讓他們學習到謀生與賺錢的動力，但這樣的做法產生少年過度物質享受的問題，而也因為這樣，當在安置時期進入自立宿舍模擬試住的少年，在安置的結案前並無法儲蓄足夠的金錢，甚至還將問題反推給工作者，要求協助，少年沒有進步的狀況，也使工作者備感挫折。

就是養成他有一個消費習慣之後，他就會想辦法去賺錢，.....，也有弊病就是說，他今天養成這種花錢習慣之後，他可能...就是一直沒有辦法...就是節儉 (M-1-041)

就是過度的物質享受可能就會影響到他，可能結案之後他完全是沒有錢的，.....，可是他有一些問題他還是會反推給老師，然後請他偕同、協助來處理，然後就變成我們會覺得他沒有企圖心，就會影響到他可能已經結案的時間在即，.....，才發現到原來他還是...沒有進步 (M-1-121~M-1-122)

研究對象 L 在工作中也發現，部分少年容易把過往在安置機構的模式帶進自立宿舍裡面，要求工作者必須幫他們做事或負擔責任，這也是挑戰工作者如何與少年應對的考驗。

就有些孩子基本上自己要自立嘛，可是他會一直依賴你，就是可能你要幫他做什麼、……他可能很多東西都被安排嘛，以前在機構裏也是，……，反而他會用這個模式，會覺得我們好像都要幫他（L-1-191）

當發現少年產生依賴性的狀況時，研究對象 L 會採以與少年進行重新討論與處遇計畫的修正，但當少年態度仍是不願意自立自主時，工作者會讓少年在適當的壓力與情境中，面臨福利的限制與中斷，體會自己必須要面對的現實生活感受。但是在壓力與情境的收放之間，工作者要如何抉擇何時應該介入協助，這問題的判斷也成為工作本身的一個壓力，所以研究對象也提到，在做處遇安排的時候，工作者的心臟要夠大顆，勇敢的取捨與嘗試，才有辦法將少年推至情境中。

● 因為如果變成是依賴性，反正我錢花完，你奈我何，那當然我不能趕他，……，那一定要再來重新討論，……，啊不然你只能做的就是，沒有物資怎麼辦？那你就真的只能有什麼就吃什麼，對（L-1-107~L-1-108）

那就評估這個孩子可能需要一點壓力，因為他知道說，我們這邊在怎麼樣都還是會撐著他，那你說今天在我們手上，我們也不可能讓孩子真的…都…沒有，所以觀察到一段時間發覺一定要…一定要做出一些…立即性的東西的時候，可能就會告訴他，現階段你這個工作可能就要做了，要不然…可能我們申請房屋補助或生活補助三個月給你，你就自己要出去了，就把他丟在那種情境當中，（L-1-200~L-1-202）

我告訴你資源現在就斷嘛，你要先跟他預告，所以他一定會用到最後一刻，他才去找工作，所以有的時候，社工也要有夠強，你不是說…今天萬一他過不下去什麼再去出手，他就覺得反正你一定會出手，那所以有的時候就是用到最後一刻發覺，真的不出手了，他就會想辦法，啊我們其實最低限

度我們都會有人力派遣工作啊，就是有合作的人力派遣，就是你一天打工一天錢就有，對，那你至少活得下去，對，那再不行他們也會找這種，對，所以...呵呵呵，做這個要夠強的心臟（L-1-210~L-1-212）

如果那個孩子他本身有這個能力，當然我們會覺得他應該自己做，.....，如果真的是需要有一個人陪伴，那當然就是不太那麼容易拒絕，但是如果一直變成是...是理所當然的，那這個東西我們就會覺得，.....，一定要有一個底線，不是一直都這樣（L-1-191）

## （二）少年屢次不服工作者管教的無可奈何，仍得伴其問題討論

工作者看到少年陷入同樣的錯誤歷程中不願改變，甚至與工作者相互對立，感到受挫。研究對象 M 表示，其中又以少年突破原有的規範，更找到迴避責任的方法，讓工作者無可奈何也備感挫折。

會讓人受挫吧，就是說... 因為有時候你看到學生在同樣一個歷程裡面，做出同樣的一個錯誤，他不願意改變，或是甚至他跟...輔導者是對立的，他不願意去改善，.....，就是他突破了他原有這種，這種規定，那他用一些方法，然後讓你不處罰他，讓你不製約他的時候，那他會覺得說你對他沒有方法，那就用這種東西來讓你覺得說...嗯...很受挫（M-1-115~M-1-116）

而當工作挫折或困難的時候，若研究對象 M 無法進行處理時候，則會尋求機構主管的協助，由上層主管進入協助處理。

就是有一些問題就是在行為上，以我個人沒有辦法做處遇的時候，可能我就會...，.....，可能就是由主任跟生輔組長來做相對應的一些協助幫助，基本上都是幫助啦，就是幫助我去做一些思考，喔或是做一些處置這樣子（M-1-066）

研究對象 K 在工作初期時，面對少年對於規範的挑戰或者是對於管教的不服，會對這樣的事件產生情緒，為了擔心自己在情緒當下的溝通有所傷害，所以

用遠離少年，避免溝通與互動的方法，但這樣的工作模式讓自己與少年溝通更有阻礙，也讓自己感到相當挫折，而在碰過許多釘子後，工作者向前輩學習，改變與少年的溝通模式，進行良好的溝通協調，也讓工作更加順利。

當我們覺得孩子做不對，那，我們去處罰他的時候，他有時候也會耍賴，或是說要處罰他的時候，他更反彈，對，那嗯...一開始就會覺得...也會生氣（呵），就想說那明明就是你不對，然後就不理你，然後我也不想，我自己，我在情緒上，我不想跟你有溝通，我不想跟你有互動，我不想跟你吵架這樣子，對，那我們是不會跟他吵架，但是我就是盡量跟你遠離，然後不想跟你有互動，（K-1-066）

我後來就是碰了很多的釘子，然後（呵）就是跟很多前輩學習，.....，喔原來就是換個方式，其實大家的立場，對，孩子也對我們也對，可是怎麼樣去做好一個協調溝通這樣子，對（K-1-068）

研究對象 L 的經驗中，遇過少年不同的挑戰，包括挑戰宿舍生活輔導員的權力、挑戰宿舍借貸的規範或門禁的規範，也會挑戰工作者們問題解決的極限。對於少年挑戰宿舍生活輔導員的權力的狀況，身為社工的研究對象 L 已與生活輔導員達成共識，宿舍內的一切規則都由生活輔導員作決策，若真的有問題，則透過定期的宿舍會議提出，避免讓少年對工作人員的職責有模糊地帶，能夠去挑戰漏洞。

比較大的困難有些時候孩子會選邊，會去挑戰，譬如說他們認為這生輔阿姨就是照顧生活，但是對他有決定權，他認為是社工嘛，他可能社工資源...資源在社工手上，所以有的時候可能態度啊口氣啊，他們就不見得會這麼信服這些阿姨，.....，可能要讓他知道說，宿舍就是...宿舍的管理員他就是決定宿舍的動況，啊大家已經有共識，就是這樣子處理，那有什麼困難，大家就在家園會議裡面提出來，就是讓他不要有模稜兩可說，我只聽社工的，啊你的我不聽（L-1-089）

在宿舍的規範中，包括禁止金錢的借貸關係以及門禁的申請限制，但仍有少年會去挑戰違反規定，所以當事件發生時，工作者會先判斷是否有立即性的問題或危險需要解決，若沒有，則會把責任回歸給少年，例如金錢借貸卻要不回來的狀況，除了學習承擔違規的責任外，工作者也希望少年能從中學習到拒絕的技巧。

宿舍進來就會很清楚，不要借貸關係，……，那如果你已經講了，大家都已經知道，你還要做這樣的動作，那基本上我們就會覺得說，那是你自己，也要學習啊，學習拒絕，那不然你借人家要不回來，你自己要心理準備這樣子，……，我覺得這個東西就是讓他們回到現實面，因為自立就是走進成人世界去競爭，所以原則上就是會有這樣的問題，(L-1-091~L-1-095)

少年還學不會對於可預期事件的事先告知，像是已預期當天可能要外宿，但還是要拖到最後一刻，才向工作者作告知，而非事前的報備，而且是多次的挑戰工作者解決問題的底線，而這樣的事件，工作者除了評估立即性與危險性之外，也必須在事後對於這種行為進行彼此的對話，讓少年瞭解及學習體諒工作者的情緒與工作的困難。

他往往一直會挑戰那個極限嘛，就是人都到那邊，看起來就是沒辦法回來，……，所以有的時候，這個東西比較會去挑戰到說你怎麼跟他工作，……，你就會覺得說，好像他出個問題就是一定要幫我解決，對，那像這樣子的話可能...會評估說是不是真的有這麼立即性，……，就常常會有一種...你好像非要幫他做不可，啊像這種東西是...就要對話，(L-1-192~L-1-193)

### (三)少年心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力

少年在自立的過程中，就業狀況不穩定也影響到日常生活的情緒，甚至產生危害生命安全的舉動，挑戰工作者的危機處理能力。研究對象 L 曾遇到少年在這樣的狀況，又遇到壓力的時候，就以生命要脅工作者，面對這樣的情形，不論是社工還是生輔都會感到手足無措，同時也都是非常大的挑戰。

就一直在重複那樣子下來，當然他不可能有機會出去，那甚至有時候壓力一來，可能就會挑戰你說「我要死給你看」，(L-1-201)

在少年以生命威脅之時，工作者進行必要的通報，啟動自殺防治系統機制，讓更專業的服務進入，嚴謹謹慎的對待也是要告訴少年生命的重要性，而原訂的少年處遇計畫也必須暫緩實施，但在觀察一段時間後，也還是要繼續自立的處遇服務，而在處理的過程中，工作者彼此間的合作與共識很重要，也能夠互相照應，減少壓力過度集中單一工作者，造成人員崩熬的狀況。

假設他真的有這種狀況，我們就是要走...第一個你要做通報嘛，.....，就有的孩子會說我只是隨口說說，那我們會讓他知道對我們來講，生命就是重要的，.....，啊我覺得工作人員這種壓力也會很大，所以我會讓他們知道說，反正就循正常管道，我們就提報，因為...我不知道你講真的還是講假的，.....，啊碰到這種...我覺得生命最重要嘛，這東西...你沒有找到好方式之前你一定要退嘛，.....，啊你退了之後，一段時間再進去啊，對阿，算是還不錯，他也知道，(呵呵)只是說社工會被感覺那個...會很大的挑戰啦，特別生輔老師碰到這種，也會手足無措那時候就一定要大家有個共識，就怎麼去做。(L-1-220~ L-1-221)

#### (四)工作者與少年關係界線的問題

工作者在與個案工作之時，應保持適當的工作界限，但是因為密集的接觸過程中，工作者為學習與瞭解少年的思考與想法過於融入其情境，而產生界限模糊的狀況；另外，因為少年對於界限的不熟悉，也造成工作者的私人生活被影響，兩者都成為工作者與個案關係界限的困擾。

##### 1.工作者過度融入少年生活的界限問題

研究對象 M 為了瞭解少年的次文化，在學習融入其中的過程影響到自己的生活，更甚至於進入少年的思考歷程，因為沒有仔細覺察而產生錯誤的部分。而

少年在宿舍的生活期間，希望自己能過得舒坦，而以不當的方法企圖越界拉攏工作者。

你因為要了解他的次文化，……，那有時候融入就對於自己的生活，……，所以我要學習這樣講話的時候，就會影響到我的談吐，……，我們要去融入他的思考，……，那有時候也會影響到我們本來…在做思考的部分，……，可是就是因為進入他有一些，一些歷程是錯的，那可能我們沒有仔細去…去檢視，導致我們最後也跟上…跟上這樣的行為，跟上這樣的思考，  
(M-1-051)

就是運用一些手段，為了想要讓他安置這段期間能夠過得更舒坦一點，可能有時候會運用一些不當的方法來去做老師 (M-1-054)

## 2.少年企圖介入工作者私人生活的界限問題

少年還未能瞭解如何與他人相處的界線，研究對象 J 曾遇到少年每天都要打電話找工作者的情形，即使告知少年要區分公私時間，但仍舊不以為意，也演變成工作者整日的工作待機狀態，但這樣變相加班的情形，在工資福利上卻沒有相對應的補助。

但因為就是說孩子他還小，所以他可能沒有辦法去了解說，嗯……嗯……瞭解說什麼是界線，所以他可能每一天都會找你，那你要不要接他電話呢？可是雖然你跟他設限說：「，幾點到幾點是我自己個人時間，他不管你啊，就變我有點像全天 on call 耶，……，我很多個案都是在凌晨的時候跟他晤談的，那公司要不要給你加班費，不可能！」(J-1-089~J-1-090)

少年無法釐清界線的事情，讓工作者感到困擾，但因為工作者自身對於兒少服務的目標與期待，所以只能靠轉變自己的價值信念，如果有機會服務少年，即使是時間點不對，也要盡其所能。但對於這服務的困擾，在工作過程上卻沒有能實質改變的地方。

可是我覺得跟我自己本身的價值觀，因為我是真的想做好兒少這個服務，會困擾是會，但是我會把他轉念，……，因為我有遇到失聯的少年，但是他今天他 line 我，是時間點不對，可是我有服務到，我有可以給他們資源的機會，我覺得...我是轉念啦，對 (J-1-091~J-1-093)

### (五)少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦

研究對象 K 的宿舍服務為少年安排夜間的自習時間，執行起初不一定要讀學校功課，是希望少年能夠培養自我學習的能力，但是對於剛開始培訓的少年是很掙扎的，對工作者來說也是很辛苦的工作時間，必須要花很多心力陪伴以及讓他們瞭解閱讀這件事情對他們的幫助，但是當建立起制度後，隨後進入自立宿舍的少年也就依循這樣閱讀的模式自我學習。

那在我們第一批孩子裡面花了很多時間去溝通，然後很多情感的陪伴，然後他很多掙扎的時候，……讓他知道他不是被逼得，讓他知道我們這樣做其實是為了要幫助他，對對對，所以第一批會比較辛苦，可是當第一批的孩子讀書習慣建立了之後，那後來的孩子他就會覺得說，「我理所當然我就是跟著讀書 (K-1-039)

另外，在生活技能的培訓部分，因為少年在進入自立宿舍以前，各自擁有的生活技能參差不齊，其中不乏有少年對於生活自理能力的低落，研究對象 S 認為在提供少年自立服務的工作者不應該像個媽媽帶小孩一樣如此辛苦，從頭開始訓練的情形，而這樣的狀況，也代表少年在安置時期的自立生活能力培養並未完備，也顯出服務轉銜之問題。

我覺得現在，我覺得啦...在自立這端的社工不應該這麼辛苦，就是整個是全方位的，就是像一個媽媽一樣帶著一個小孩（笑），我覺得是整個幾乎是從頭開始訓練，對阿 (S-1-180~S-1-182)

除了工作者親自教育少年的生活技能、提供課程學習參與以外，研究對象 S

會讓少年透過與室友相處之間的磨合，培養其生活習慣，促使他們可以進入自立生活的正軌。

那可能就是有一種不同元素的室友進來，那他們生活可能就會磨擦，那可能有些些許許的一些生活習慣的一些...就是磨合，那我覺得會比較上一些正軌 (S-1-218)

根據上述，工作者帶著服務的熱血與熱情進入宿舍工作之中，卻一而再，再而三的面臨個案的不配合及挑戰工作者的管教底線，不論工作者最後是否有發展出因應的方法，當面對照這樣的狀況時，都會讓工作者備感挫折，無形之中也成為其心理壓力。而劉學仁（2013）對於自立方案工作者的研究也指出其困境的其中一樣，為安置機構會將難以管教的少年往自立宿舍推，是否這也成為工作者如此備受個案挑戰的原因之一。

此外，其中當個案過度的工作者生活中，也代表著工作者原受基本工時保障的權益，突然轉變成二十四小時待命的工作，究竟應該為個案服務到何種程度才算負責，實務工作單位的人力配置與制度又應該如何因應這樣的轉變，亦或者工作者應該如何維持自己的生活界線，都值得受到討論與思考。

## 二、資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應

經紀人的角色在工作者為少年服務過程中占很大部分，而各式資源連結的工作，也讓工作者容易在與協調外部單位過程遇到難題與阻礙，包括工作者與少年對資源期待的落差影響資源媒合成效、少年個人條件的差異影響工作者職業媒合成效，以及外部資源的限制影響工作者後續處遇等，將以表 16 呈現資源連結及與外部單位合作挑戰與因應的概述，再以下文詳述之：

表 16 資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應

工作內涵	(一) 工作者與少年對資源期待的落差影響資源媒合成效
------	----------------------------

- |  |
|--|
| (二) 少年個人條件的差異影響工作者職業媒合成效<br>(三) 外部資源的限制影響工作者後續處遇 |
|--|

### (一) 工作者與少年對資源期待的落差影響資源媒合成效

研究對象 L 認為機構的工作者在服務少年的配搭銜接都是順暢的，但是其中最大的困難應屬於，如何提供少年正確的資源使用，讓其可以順利自立。

所以如果說是困難應該是說...在孩子，在...陪孩子的過程當中，怎麼讓孩子自立起來，啊資源用對 (L-1-085)

對少年而言，合適又正確的資源，不一定就是看起來最好的資源，研究對象 J 為少年提供服務資源的經驗中，在剛開始工作時會期待少年能夠選擇較好的資源，但因為不一定是他想要的，所以當好的資源為被使用時，工作者會感覺非常的惋惜也會讓自己感到非常痛苦。但之後工作者瞭解到，已提供給少年充足的資源，最後仍是要回歸到案主自決的概念。

你就覺得說：天啊，他就這樣子，他不知道能不能適應得很好，對，然後你就會覺得說，衝突就是這樣子啊，就會覺得說，有時候你可能要提供孩子好的資源，可是他可能不一定覺得那是他要的 (J-1-105)

因為我以前剛開始做自立方案的時候，我都會覺得，啊！他竟然沒有走這條路，然後就會覺得很...惋惜，然後最後就會覺得很...很痛苦，可是後來我覺得，其實我提供他選擇了，他今天他不要，那就在於說是他的選擇，要尊重他的選擇，因為我覺得畢竟還是要回歸到這個方案的精神，(J-1-107～J-1-111)

然而，當少年的需求大過現存的資源時，就需要不斷的開發與擴充資源，也因此，工作者過程中發覺自己的能力不足，而必須花費諸多心力與時間在連結的部分，以及自我能力的提升。

對，那我覺得，嗯...就是最大的困難是我們一直看到需要，可是也許資源不夠，時間不夠，或是自我能力不夠，對，那我們就要額外再花時間去想辦法，去連結資源，去自我提升這樣 (K-1-075)

## (二)少年個人條件的差異影響工作者職業媒合成效

在職業媒合的困境，研究對象 S、K 及 L 都提到因為少年未滿十八歲、沒有機車駕照或者學歷不符問題等個人因素，使工作者再協助少年媒合工作上備受阻礙。此外，少年的對於職業挑三揀四、好高騖遠的態度，也成為工作者在此向工作的困難，為此，研究對象 S 就從經驗中發現，與其提供少年工作機會，不如讓他們自己去找工作，雖然就業的穩定性依然不高，但會讓其沒有理由抱怨工作者所媒合的工作並不符合自己的需求。

會有阻礙阿，因為像...十八歲以下，十八歲以下很少人用，.....，其實孩子沒有機車駕照，對，那有很多...孩子也只能找服務業，主要有很多服務業他可能也不用，因為他也希望有一個員工他是有機車駕照，然後他可以騎機車就是外送，(K-1-137~K-1-138)

可是我現在就是，發現到我們媒合的不如他們自己去找的來得好，因為媒合的他都會覺得那不是我想要的，就是做幾天就不做了，.....，至少是他自己找的(笑)，對阿，就是沒有藉口就是說：那又不是我喜歡的(笑)  
(S-1-132~S-1-136)

媒合職業的工作除了在少年個人條件與態度上會有困境以外，在面對提供職業的雇主方，也會產生異議的問題，

甚至有一些學生他可能有辦法從他原本的薪水裡面，跟老闆談判，比如說：ㄟ，你這個月就先給我多少，這個月就先給我多少錢，啊不要跟我們老師講。ㄟ，雇主有些會接受 (M-1-056)

他可能就會覺得說，好像...他用了一個員工，然後他那個員工他不能在

下班之後開會，或是不能下班之後聚餐，對，所以這是一開始遇到的困難，但是我們後來也發現，有很多...廠家，他如果知道我們在做什麼，他會願意調整，那也有很多廠家他是作息很正常的，對，所以不是沒有，而是需要...需要...花時間去篩選（K-1-139~K-1-143）

此外在提供少年職業訓練的部分，因地方職訓局課程提供的地方較遠，在資源取用的可近性成為阻礙之一，再者未成年的少年無法騎乘機車，需要轉乘大眾交通工具，再者課程中的成就感的收穫沒有那麼立即顯見，會降低少年的使用意願。

然後去上個課，然後再回來，其實那個孩子的意願會很低，對，然後其實他在...他在上 online 的時候，他...他要...得到的那個成就感，還不如他隨便去找一份檳榔攤的工作，對，立即的收穫跟那個可即性（K-1-327~K-1-328）

### **(三)外部資源的限制影響工作者後續處遇**

研究對象 M 的機構，在自立宿舍的服務也提供給安置歷程中的少年作模擬住宿與自立能力培養，而在少年面臨結案的時候，後續追蹤單位的銜接資源未能妥善安排，造成少年的權益受損，讓少年有機會回到原本弱勢的環境中，這也成為工作者對於少年離院後續安排的擔心與難題。

他們結案之後，.....，有一些協會他可能要接手這樣的一個工作，可是他後來又...沒有把相對應的資源導入，.....這樣的銜接沒有銜接到的時候，有時候，有時候個案就會受損，個案可能又會走回頭路，就是類似像這樣的事件，.....，真正結案這些學員的追蹤輔導，把他銜接起來的單位不多，然後又可以把它做好好的用途也很少（M-1-189~M-1-193）

另外，研究對象 M 服務的少年，部分是從法院裁定安置，進入其機構並在安置時期學習自立生活訓練，進而可以到自立宿舍模擬試住，但是這些來自法院

少年的保護官，因為對其處遇的想法及方法與機構方有所不同，而強烈的限制少年不得進入社區之中，使工作者覺得在執行自立宿舍服務難為的部分。

有一些保護官，強力約束說他的學...他來這裡的學生就絕對不能讓他進入社區，因為他覺得進入社區他還是會變壞，可是在機構的考量他不是這樣的思維，他是還是有做限制，.....，所以他有些時候當他（個案）進入...自立生活之後，然後他就會跟機構的主管講說，我的...我的個案不能再放在那邊了喔（M-1-128~M-1-132）

除此之外，工作者也曾在協助少年連結跨縣市的資源時備受阻礙，因研究對象 J 的機構屬於單一性別的自立宿舍，所以服務上會有性別的限制，所以會協助無法服務的少年進行其他資源的連結，例如在找尋住宿床位的部分就會遇到少年戶籍跨縣市問題，可能是鄰近縣市沒有自立宿舍的服務提供，亦或者是無法協助非設籍於該縣市的少年。因此，不論少年是否具備在外自立生活能力，工作者最後的處遇也僅能提供租金，協助少年在外租屋生活。

OO 說，我們現在還沒有自立宿舍啊，對阿，而且有時候你，比如說這個孩子戶籍地在 OO 縣，你要把他，就使用 OO 市的資源，好像也不是那麼容易耶，對阿，因為他說你...你戶籍地啊 OO 縣，你 OO 要自己想辦法啊，就變成我們只能給他租金，沒有辦法幫他連結 OO 市的床位啊（J-1-373~J-1-377）

據上述，研究發現工作者的資源媒合成效，會受到因與個案的期待差異、個人條件差異，以及外部單位的限制所影響。但是，有些部分的問題並非工作者角色能處理與解決，如外部單位的限制；若是得以解決的阻礙，亦需耗費工作者的時間及心力去作協調，在過程中也為少年能否得到資源善待而擔心不已。

### 三、 宿舍管理與施行成效的困境與因應

服務的最後都是期待能展現其有效性，但是自立生活的成效難敵外面社會環

境的影響讓工作者相當挫折，此外，為讓少年學習到獨立自主，所以服務過程中採以自立生活所提倡的低度管理概念，但也讓工作者在管理宿舍上遇到兩難，除此之外工作者也因此遭遇到機構內工作人員對於處遇的質疑，再加上人力的不足且各工作角色的份量吃重，工作者在機構內的支持較少。在宿舍管理與施行嘲笑的困境與因應內容以表 17 呈現，再以下文詳述之。

表 17 宿舍管理與施行成效的困境與因應	
工作內涵	(一) 自立生活成效難敵社會環境影響讓工作者相當挫折 (二) 對少年低度管理及維持宿舍一致性規範讓工作者陷入兩難 (三) 對少年的理念差異讓工作者的處遇被機構人員質疑

### (一) 自立生活成效難敵社會環境影響讓工作者相當挫折

自立宿舍的服務需要投入大量的人力、物力及財力，特別是工作者的長期陪伴與輔導，但是當少年進入社會生活中，卻很難持續在宿舍學習到的穩定自立生活樣貌，讓研究對象 K 因此而感到工作的灰心與無力，而研究對象 S 也表示對於宿舍少年的輔導真的很困難，少年一定有其生存的能力，但都是有可能走在違法邊緣，而非一個穩定正當的生活方式。

真的我覺得宿舍這一端孩子的輔導真的很困難，……，因為他們真的要說生存，真的能夠生存阿，就是靠著朋友啊，然後做一些非法工作，像是圍事阿，就有錢就有收入可以生存，可是這不是一個正當的生存管道(S-1-166)

自立宿舍真的要投入很大的...哦...人力、物力、財力，然後...尤其是人力，你跟青少年要花很多的心思，要跟他們建立關係，那...有很多東西是到他回到系統的時候，他又變了，那...可能工作者就會覺得灰心，喔我做了那麼多年，然後花那麼多時間，結果你自立結案之後，你又...又去走回原來的...原來的路這樣子，(K-1-346)

而研究對象 M 因為機構部分少年受限於安置時間的規定，自立生活能力未備之時就必須結束，雖然之後依法是仰賴追蹤輔導，但是如前述所提，追蹤輔導的資源未能順利銜接時，導致少年又必須回到弱勢環境的循環裡，也無法發揮自立服務的效益。

自立宿舍基本上他也是囊括在安置生活的一個部分，所以安置時間到了，當然就必須結案了，但是有些時候我們判斷出來說他...他還沒習得那這樣的一個能力的時候，那我們覺得這樣結案很可惜，可是又不得不讓他結案，因為可能家庭的成員希望他回家，那我們那時候只能仰賴追蹤輔導，可是，真正有沒有效益，其實效益很低 (M-1-126)

在協調者角色中，研究對象 K、M 及 J 都提到要為少年作整個系統的服務非常重要，希望能藉由系統的改變讓少年回到社會生活時，能夠穩定的生活適應。雖然研究對象 K 及 M 已經執行，但是卻仍是不敵外面社會環境影響，而研究對象 J 更是因為只有自己在執行自立方案，而連要開始執行其家庭系統的都無法。此外，研究對象 J 也表示，服務個案的數量與成效是方案中最被彈劾的地方，這也影響著自立宿舍能否持續服務的一個關鍵。

其實很多人也會質疑說，啊我一年給你那麼多錢，.....，可是你才服務幾個個案，這也是會被人家彈劾的地方啊，你那效...你的效益大嗎？.....人家也是會精打細算嘛，會知道這樣子效益...他有沒有符合成本嘛，對，人家會衡量的地方 (J-1-228~J-1-229)

## (二)對少年低度管理及維持宿舍一致性規範讓工作者陷入兩難

自立方案的核心，是透過低度管理讓少年能夠學習倚靠自己的力量穩定生活，但是在這樣的情況下會面臨到的包括管理的一致性問題，應該要給予怎麼樣的管理彈性，才會讓少年能夠自主學習，又能維持基本的規範，以及少年之間的公平性。

研究對象 J 在面對少年不斷的挑戰住宿規範，工作者也只能跟少年討論是否要在外租屋住宿，因為如果不處理，將使管理的一致性陷入困境，也會讓其他住在宿舍的少年感到不公平，而這樣的狀況在研究對象 S 的自立宿舍中發生，雖然也曾探討是否要增加生活輔導員，但是在人力與財力的限制底下，並無法實現，也只能帶著少年去探討與解決這樣的事件，或者是工作者不定期的進入自立宿舍作抽查的管理，但是因為這樣，也讓工作者感到非常的疲憊。

那其實管理這東西他就是會比較...有一些限制，因為我們不是全天候開放宿舍，.....，我們會跟他討論，是不是他對於宿舍這樣的一個居住的...嗯...居住的條件，他覺得不適合，那如果他覺得不適合，我們該怎麼做，其實我們會跟他討論說，是不是協助他在外面租屋 (J-1-057)

但是就是我講的，困境就是管理上的一致性，因為你那麼多個孩子，可是我們是照著住...住宿的規範跑，一旦我們，嗯...給了彈性，那其他兩個沒有違規的孩子，他們怎麼看 (J-1-062~J-1-063)

因為我們宿舍有規範就是不能帶外人回來，.....，那可能有些孩子他會帶朋友回來，.....就是他的室友，可能會覺得不公平的狀況，或者就是不方便的狀況發生，.....，然後那時候有在探討，就是...宿舍的管理方式，但因為實在是抽不出人力，也沒有就是...任何的財力再聘請一個生輔員 (笑) 在裡面 (S-1-093~S-1-096)

其實管理的問題是一直以來都有，因為孩子其實在宿舍裡面的生活作息，我們不是每天都能看到，.....，所以那時候就是採了很多不定期抽查的方式，就是進去看孩子的狀況，對，可是那時候很累(笑) (S-1-100~S-1-104)

而在自立生活不斷被強調的低度管理，應該要到執行到何種程度，並沒有一定的參考依據，因此，也造成工作者的的矛盾與困擾，在工作的過程中也十分的辛苦。對於研究對象 S 來說，雖然已經在自立宿舍服務許久，但這樣的問題依然存在。

可能在那個角色裡面，自立宿舍...我...對你太沒有規範，你...你就會很隨便，你可能不把宿舍當宿舍，把宿舍當旅館，可是我覺得如果我對你有...有一些規範呢，你又會覺得...青少年又覺得我們管太多，那...可能在那個角色的應變上就會覺得好像很...很辛苦（K-1-346~K-1-347）

如果是像安置單位那樣子的社工的話，我覺得那...那就沒有什麼樣自立上面的...就是...不能說是自立，對阿，那就等於就是安置機構而已，恩，可是低密度管理，也會跟我們基金會遇到同樣的問題（笑），拿捏很久，我到現在還在拿捏（笑）（S-1-368~S-1-372）

研究對象 J 服務對象包括許多智能不足的少年，當他們的自我照顧能力都不足時，讓工作者對於低度管理的理解與執行，以少年不危害到生命為最後的底線。

很多老師都跟我說，自立方案是低度管理、低度管理，可是有些孩子他明明就沒有那個自律阿，對阿，阿你要用低度管理嗎？.....蠻多的個案是智能不足的，有中度的，有輕度的，那請問一下，他來到你的自立方案，他自己本身自己處理自己，照顧自己都有問題了，你如何放手讓他去闖？會有風險的，其實我都跟自己講說，只要不要危害到他的生命（J-1-099~J-1-102）

而研究對象 S 為了進行管理宿舍，在制度規範調整許多部分，尤其是在自立宿舍需要收押金的制度從無到有，是因為看到在安置時期少年在進入自立宿舍時，身上毫無積蓄，連基本的採購食物或生活基本物品都有困難，引此而設下的入住底線規則；另外，押金的用途也是避免少年工作不穩定時無法繳納水、電費，可以由裡面進行扣繳，而當押金扣完後，就必須要離開宿舍，這樣子的規則，也是希望少年可以提升現實感的部分。

因為一開始，一開始沒有收押金這樣子的概念，那其實因為，可能是我覺得是安置前端的一些問題，導致我覺得好像自立宿舍，好像是在收資源回收的感覺（呵呵），講得好難聽喔，.....，很多孩子他就是直接到自立宿舍，身上就是沒有錢，對，這樣子是一個很尷尬的狀況耶！！（S-1-056~

S-1-061)

宿舍的制度調整的還蠻多的，……，那我覺得不收押金到現在收押金的  
原因，是因為孩子之前讓他就是賴在宿舍裡面，連水電費都沒得繳，阿所以  
說現在每個進來的都會收押金，然後如果你繳不出來，我就直接從你的押金  
裡面扣，那這樣扣到一定額度，沒辦法再扣的話，我就會請你出宿舍，會比  
較強硬一點，對阿，我覺得那也是提升，就是孩子他們自己的一些現實感部  
分 (S-1-303~S-1-305)

### (三)對少年的理念差異讓工作者的處遇被機構人員質疑

自立宿舍的個別化處遇，與安置單位團體制度的衝突，以研究對象 M 曾遇  
到的經驗，例如：少年的進入社區學習到不好的習慣回到機構，亦或者少年金錢  
的使用方法的問題，使同機構內部服務於不同部門的工作人員，在想法與做法上  
的不同而產生矛盾。其解決方法就是工作者發揮倡導者角色，向不瞭解或者有異  
音的工作人員進行自立服務的倡導，另外工作者也會向單位的主管反映單位間的  
問題狀況，由主管來協助進行協調的工作。

會有聲音的這些老師就是對社區的某一些條件不瞭解，所以他就覺得  
說，可能不要再讓學生出去工作了，或是說乾脆就不要再給他機會了，但是  
站在宿舍的立場，我們是會不斷的給機會，但是有些時候，因為我們是個別  
化的處理，……，會讓團體式的一些規則上面有一些東西會鬆動，那就會導  
致...這些老師會有聲音 (M-1-094)

有時候遇到一些問題是...是宿舍...自立宿舍跟○○○○(安置)本家的一  
些...一些問題的時候，有時候會有衝突啦，可能是對一件事情的看法不同  
(M-1-103)

研究對象 J 單位的自立宿舍與安置處所是鄰近的，因為宿舍只有一個社工人  
力，沒有宿舍生活輔導員的配置，所以並無法服務 24 小時，而在夜間門禁管理

部分，之前曾經請託安置部門的生輔老師協助，但由於有少年會挑戰門禁規範的情形，也因此讓宿舍工作者被安置部門的生輔質疑，都將把爛攤子丟給別人做。因為這樣，後來研究對象 J，必須嚴格的規定門禁規範，只要少年違反三次以上，就只能依規定搬離開自立宿舍，但工作者仍是會協助少年在外租屋的部分。

因為我們門禁十點，那他回來的時候可能要跟保育老師講一下，這樣才知道大門，鐵門要拉上，就是我請我們同事 handle，可是，如果孩子都乖，那就都好，可是就是有些人遲...晚歸，凌晨才回來，那你要請保育老師幫你關門，那人家...一次還好，兩次、三次、四次人家會覺得，疑你...曾經就有個同事跟我講說：你都把爛攤子放給我做，就有人這樣講啊（J-1-218～J-1-220）

所以我就變得說，我們就是依照我們的管理的辦法，因為我們本身就有給孩子三次機會，那如果他真的還是要晚歸，就是輔助他去外面租屋，就變這樣，我沒有辦法在機構二十四小時，因為我上班，我沒有辦法待到那麼晚（J-1-221～J-1-223）

不論是個案的後續自立生活受社會環境影響而成效不佳，還是宿舍管理上發生的兩難，都讓工作者陷入疲憊與挫折的負面情緒之中。而自立生活所提倡的低度管理概念，竟然成為工作者的困境之一，應該也是始料未及的問題。

#### 四、 來自機構內部環境的困境與因應

除了來自個案的挑戰及來自外部合作單位的限制與困境，宿舍工作者亦需面臨到來自機構內部的困境及因應，包括人力不足的工作量大工作者需要支持，及專業交流的需求待滿足，將以表 18 做概要呈現，再以下文詳述之：

表 18 來自機構內部環境的困境與因應	
工作內涵	(一) 人力不足且各角色工作量大，工作者需有足夠支持 (二) 工作者進修與專業交流的需求仍待滿足

(一) 人力不足且各角色工作量大，工作者需有足夠支持

自立生活方案的服務多樣，在加上自立宿舍的工作內容繁雜，包括少年的生活技能訓練、宿舍的管理、在外租屋自立的少年追蹤、為宿舍內的少年問題解決...等，除此之外可能還有機構內交辦的事項需要處理，由於對外申請的自立方案中工作人員的補助只有一名的額度，因此每位工作者需要負擔的工作十分龐大，需要花費許多的心力，工作上也非常困難。

那我又要當媽媽的角色啊，我會覺得說有點蠟燭...會有點多頭馬車，  
嗯，對 (J-1-209)

因為自立宿舍需要花費還蠻多的心力，.....，因為你看之前我要排課，  
又要做追蹤，然後再管宿舍，其實我覺得工作量還蠻大的，嗯嗯嗯，對阿  
(S-1-439~S-1-444)

就是政府他補助一個人力，那...要做的真的是做在孩子的需要上面，做  
在能夠讓他們改變，我覺得真的是會比較困難啦，尤其是你要做裡面又要做  
外面，對，那的確會比較困難，所以人手的確不足 (K-1-325)

研究對象 S 及 J 分別提到，因為本身機構安置服務與自立服務的同時提供，  
但重心仍會是以安置為主，而安置部分的工作人員也相對多，有機會得到相互的  
支持，工作上也有彼此能討論的空間，相對來說，自立這一塊在機構就成為較弱  
勢的一個部分，工作者必須要自己單打獨鬥。

就是我們安置為主，方案為輔，安置的業務為主，然後那個方案服務為  
輔，所以可能他們的重心沒有在這個，就比較沒有在這個方案當中，會重視，  
可是他的那個比例沒有那麼高，那所以我覺得...的確，辛苦的地方是你的資  
源會很少，因為安置大家比較同心，但是這個業務只有你一個人做，你相對  
你可能在這當中你是比較弱勢的，就是你的情緒啦，同儕的支持，嗯...就  
是... 對，會比較少一點，因為大家全力都在做安置業務阿，阿你一個人做

外展，就是變成說會辛苦一點，像單打獨鬥的感覺（J-1-162~J-1-165）

在前述方案的成效有有提到，面對這樣單打獨鬥的情況，研究對象 S 是透過與非安置部門的工作人員進行討論與支持，撐過少年輔導成效不彰及工作負荷量大而產生的黑暗期時光，而研究對象 J 則是接受定期的督導協助，也會與安置部門的同事進行個案的狀況討論，參考其他工作人員的服務經驗。

這部分就是說因為我們本身方案有...有定期的外聘督導，那我可能會透過我的督導，就是說協助我，.....，因為我們都是做兒少業務嘛，.....，所以我們會跟他討論個案的狀況，那他可能會就是就他的想法，提供你經驗，啊，提供你那個參考這樣子，對（J-1-166~J-1-167）

## （二）工作者進修與專業交流的需求仍待滿足

因為機構的不同，所以部分機構並沒有提供工作者對於自立生活專業課程合適的學習，所以得向外進行研習，除了專業服務能力的學習以外，其實對於在機構內為少數的工作者，因為工作過程中難以得到合適的指導與支持，所以也盼望能有心理支持的課程，但外部單位的課程又難以滿足其需求，因而產生困境。

如研究對象 S 提到，課程依然是著重在專業服務的部分，但是在給與工作者內在的提升、情緒的支持，或者心理的調適部分是較少的，尤其當機構只有一名工作者負責自立宿舍時，沒有相同業務的同事可以分享的對象，就非常希望在研習中能有指導者協助專門工作者，也是提供工作者心理支持的服務。

給工作人員喔...很少!因為很多人都著重，就是在專業服務這樣子，然後工作人員...的內在提升，跟一些心...情緒支持會比較少一點，.....，我覺得需要就是，要有一個非常厲害的就是指導者(笑)，然後協助工作人員，.....，因為在這時候我只有一個人就是，自己就負責自立宿舍，然後其他的人都是安置部，根本就沒得討論阿，（S-1-264~S-1-269）

對於目前自立生活服務，提供給與工作者的相關進修課程，研究對象 M 認

為雖然有提供專業的服務課程，也有國外的經驗分享，讓工作者學習後可以回去教導少年，但是這樣不同文化或者是專業服務的學習與實際機構在執行的自立生活，有相當大的落差。

可是因為...因為這些課程跟現在真正在做自立生活的落差太大  
(M-1-147~M-1-148)

而研究對象 K 在參與課程進修的經驗中，認為比較少直接是針對自立方案的，甚至在政府對於自立方案會議、法條的討論或個案的研討，都可能集中在北部進行，對於其他地方的工作者，若要參加就必須舟車勞頓，有區域上的不便。

比較少完全針對自立方案，尤其在中部，對，也許北部他們有開，.....，自立方案的會議都是去台北開，.....許多法條的討論，或是說個案的研討  
(K-1-274~K-1-277)

研究對象 M、S 與 K 其實也都提到，自立宿舍工作者服務的部分並沒有很足夠的經驗交流，所以在服務的開始可能有很長時間的探索期，而研究對象 K 自己的經驗，在工作摸索期的時間並不長，因為機構內的主管對於自立方案的部分執行經驗豐富，透過經驗的傳承，讓工作者能更快適應。

我覺得如果一個新進人員，他要做自立方案的部份的話，他就會...要花很多時間去摸索，對對對，那除非是有同事或主管在帶，啊我覺得我的摸索期沒有很...沒有很長，那是因為我主管他對自立，就是他從頭做到現在，然後他也很瞭解青少年，所以我就會比較縮短那個適應的時間這樣子  
(K-1-278)

研究對象 S 雖然知道其他自立宿舍的服務人員配置，但是卻不能瞭解其中明確的工作樣貌，也顯現各機構在執行自立宿舍服務時交流的不足，所以研究對象 M 也提出，除了上課以外，也希望能夠建立一個宿舍服務的工作人員共同平台，可以彼此討論工作的困境與解決方法，才能幫助工作人員作有效的經驗分享與累積。

生輔進去的角色是什麼？我覺得是需要再討論，……，而且我不知道他們生輔，就是在裡面需要做什麼樣的工作，所以…如果是像安置單位那樣子的社工的話，我覺得那…那就沒有什麼樣自立上面的…就是…不能說是自立，對阿，那就等於就是安置機構而已（S-1-364～S-1-368）

就是說同樣一個平台，同樣一個平台的一個討論嘛，就是說同樣是做自立宿舍的一個，一些人員的一個討論，他一定會有相對應的問題，然後他一定有走過什麼歷程，是他沒走過，他走過，然後他可以教他，或是說他…他…做錯了，然後別人聽到了，可以去幫他做一些檢討，那可能是同樣的一個平台的一個工作人員去做一些檢討，我覺得除了上課之外，還需要有這樣的一個檢討之後，才可以幫助工作人員（M-1-152～M-1-153）

機構人員服務理念的差異與勢單力薄而較少支持的狀況，也都成為工作角色的阻礙，為何這些自立宿舍的工作者為因應個案的問題與挑戰焦頭爛額以外，卻還面臨四面楚歌的狀況，值得實務工作與自立方案的深思。

因為機構的不同，所以不一定每間機構都會辦理自立生活的課程，而工作者必須要在外進行研習，但是外部的課程提供的又多著重服務個案的專業技能，對於工作者的經驗交流以及心理支持較少，因此也難以得到滿足，仍為可惜。此部分也呼應到，劉學仁（2013）的對於自立生活方案工作人員研究的結果也提到，因工作人員的高流動率、人力不足會造成其自立生活的精神難以流傳，造成工作困境。

所以，對於要執行自立生活方案又兼顧自立宿舍的工作者來說，雖然在實務工作中仍為少數，除了應考量實務工作中人員的配置以外，也更要注視到他們需要工作及心理上支持的部分，否則實在難以想像工作者要如何因應，前述那些來自個案以及外部的困難與挑戰而不崩熬。

## 五、 工作者自身的困境與因應

在本研究工作角色呈現共有六個，而面對這麼多的角色與其差異，甚至角色間的衝突，因此，工作者在遇到的各角色間的衝突與掙扎困境及其因應方式，就在服務中更顯得重要，若工作者未能調適好自己內在衝突的部分，則也會影響到服務少年的過程。故此部分將呈現工作者在角色期待與現實落差的掙扎、為因應角色的自我學習與提升，以及面對工作角色挫折自我心理調適的方法。關於工作者自身的困境與因應先以表 19 呈現概要，再進行詳述之：

工作內涵	(一) 角色期待與現實落差的掙扎 (二) 因應工作角色的自我學習與提升 (三) 面對工作角色挫折的自我調適方法
------	---

### (一) 角色期待與現實落差的掙扎

研究對象 K 在剛開始工作的時候，以為自己要扮演的是安置工作者嚴密的管教角色，但是在服務的過程中的挫折，與機構其他工作者的提醒後瞭解，原來自立生活方案的工作者，需要提供少年的是陪伴與提醒，而最後的決定主權是回歸到少年手上，扮演的是與他一同工作的夥伴與朋友。

但是在做青少年工作，一直不斷地要提醒自己是，我是他的朋友，……，那我只能做到提醒跟陪伴，……，但是他要不要做，在他的決定，(K-1-250 ~K-1-255)

在面對各種角色的衝突中，研究對象 J 有深刻的感覺，他發現在自立方案中，好像期待工作者能為少年進行全方位服務，扮演全人的角色中，工作者知道自己的人力單薄與能力皆有的限制存在，並無法滿足這樣全方位服務的期待；此外，因雙方的期待不同，而工作角色的扮演與少年的需求是有差異的。

妳什麼都要做，因為孩子的成長不是只有一個方面需要被滿足嘛，……，可是實際上我在服務上我覺得沒有辦法做到全人，因為我自己本身就有一些的限制阿，對阿，而且我不是每一個角色都能夠把它整合的很好，(J-1-077~J-1-081)

沒有辦法去符合你的期待，對，……，所以我覺得他的衝突就是，你扮演的角色可能跟孩子本身的需求，的確是會有一些些的落差，(J-1-082~J-1-086)

而研究對象 J 認為，自己要把眾多角色整合並不容易，而且還要面對角色之間的衝突與矛盾，產生內在角色的拔河與角力，這些問題是很難有個人告訴其正確答案，雖然自立生活應該是培養少年獨立自主，但是看到少年面對到困難與問題，應該在什麼時候才是最佳的介入時機，而又要以什麼角色，提供什麼樣的服務，這些事情讓工作者困擾不已。

● 我會覺得這些角色要把它整合，不容易，而且又要面對角色之間的衝突，……，讓他放手就是讓她學著飛翔，可是你明明就看他飛翔到，他已經偏了，他甚至要掉入一個，嗯...一個山溝了，你還要再陪著他默不吭聲嗎？……就是說你可能會有介入的動作，你可能會變成一個教育，教育者，……，就變成說我自己就是，裡面內在的角色都會互相的角力，在拔河，角力，我到底是要低度管理呢？還是我要，嗯...一直拉那條線呢？(J-1-096~J-1-098)

## (二)因應工作角色的自我學習與提升

為了因應工作角色，工作者必須要不斷的自我學習充實自己，而每個工作者的學習方法都不同，譬如研究對象 M 雖然有自己在職場長時間就業的經驗，但還是需要透過不斷的閱讀，才能教育少年。而其機構也為了讓工作者有服務經驗上的學習，則與其他機構辦理參觀與討論的活動，提供交流的機會。

基本上對職場的整個發展，我是覺得雖然有一定的瞭解啦，但是我是覺得我還是會去看書或是上一些課程，來去幫助自己，.....，如果你只是要仰賴自己的皮毛去教學生，可能教不出什麼東西來，可是還是必須仰賴不斷學習、不斷的學習（M-1-134~M-1-135）

機構跟機構的對話，宿舍跟宿舍的對話，.....，就是說同樣平台的工作內容的一個對話，可以幫助同樣是在這個職場裡面，這個領域的一個工作人員有一些不同的思考（M-1-182~M-1-184）

研究對象 K 對於工作角色的學習方法，除了固定閱讀書籍與其他工作人員作讀書分享與討論以外，也透過在參與政府督導會議時間，以及課程學習的過程中，向其他的工作者交流服務經驗。

然後閱讀一些書之後，我們就會互相做討論，互相做提醒，對，當然就是...縣府那邊也常常會安排不同的督導會報，督導會議，那...有時候去開會，他們有一些課程，那有的時候是因為再開會裡面遇到很多實務工作經驗的人，就會跟他聊說，「如果遇到這事情你會怎麼處理這樣子，對（K-1-271）

而研究對象 L 的機構都會安排必要進修的專業課程學習，但是對於針對宿舍服務的部分並沒有特別的區分，除了社會工作者本身要進修以外，宿舍的生活輔導員也需要一同參與。

我們總會都有安排課程啊，而且都一定要上，譬如說四十小時，.....，工作的專業的學習，.....，只是說對...你說 for 宿舍...基本上我們不會分得那麼清楚啦，.....，有些可能宿舍阿姨去上，有些可能我們去上這樣子（L-1-148~L-1-150）

除了在職訓練課程以外，研究對象 S 及 J 也都分別進入研究所就讀，希望能從中獲得工作的新想法。而研究對象 J 表示自己因為有社工師證照，所以也有必定規範的進修課程時數，其中他也提到相當重視在陪伴少年過程中的輔導之能。

我覺得就是去讀研究所也是一個衝動（笑），就是想說，換一個角度看，看能不能就是給工作上面帶來一些就是新的想法（S-1-382~S-1-387）

因為我本身社工師，所以其實我...我會參加那個公會辦的課程，.....，然後我有去報考研究所啊，那我因為就有剛剛提到，我覺得輔導之能很重要，.....，光陪伴他們啊，我覺得這也是一個需要...需要有...你自己本身要有知能啊，專業知能（J-1-311~J-1-317）

### (三)面對工作角色挫折的自我調適方法

除了透過自我進修與學習，充實自己的能量與專業之能以外，工作者也有不同的方法讓自己調適與適應工作所帶來的壓力與困境。例如研究對象 M 與 J 都提到，當遇到工作挫折時，會尋求宗教的力量，讓自己的身心靈能得到休息，但是，研究對象 M 提及在休息的過程中，還是無法停止為少年服務的待命工作，面對這樣的狀況，雖然會讓自己生活過得很疲累，但也還是只能倚靠自我的調適，找到其他可以休息的時間。

同儕，課程專業支持，還有信仰很重要，.....，我們就是你本身...有些人他有信仰，有些人雖然他是沒有信仰，可是他把他的價值觀當作他的信仰，所以我覺得當我疲累的時候，我...我是有可以有個心靈上的...一個...一個...嗯，依靠啦，.....，你自己沒有能量，你沒有辦法...有能力去幫助那些孩子（J-1-324~J-1-328）

我也是基督徒啦，所以我是會到教會去尋...尋求一些...安靜的思考，然後再回到這領域裡面，所以，當我休息的時候，雖然不會完全抽離，有時候學生還是會找我，但是就是說，多半的工作我就是脫離了，.....，那可能我就是用這樣的方式來去做一個休息，就是一個妥善身心靈，身心靈的一個休息（M-1-118）

而對於研究對象 S 及 K 而言，當工作遇到挫折的時候，是透過機構內

的其他工作人員支持與協助，研究對象 S 面對工作帶來的黑暗期，是與機構內特定的同事詢問與討論，雖然問題還是會持續反覆的產生，但至少能得到暫時的舒壓與支持。

那時候就是斷斷續續，反覆的黑暗期（笑），嗯...我怎麼度過的，我也不知道耶（笑）就那樣撐過來，那時...，對阿，就是邊做邊走啊，然後問別人，問別人就是...問 OO 姊阿之類的，然後就是看完之後就好一點，然後反正老問題又開始撐下去這樣（笑）（S-1-246~S-1-248）

研究對象 K 在起初服務少年的過程中，發現自己的專業能力需求而讓自己在工作過程中感到辛苦，也是透過機構內其他工作者的教導後，讓自己在面對少年在自立生活的歷程，更放手讓他們學習，也能讓自己放心的等待與他們工作的機會到來。

我原本一直以為說我這樣子嘮叨跟規範，其實是為了保護他，可是後來在自我反省裡面，我發現是因為我自己的專業能力不夠，.....，所以當我去...也是透過督導、透過學習、透過主管的教導之後，我才知道說，那，疑原來有些東西是我...我放手之後，那我可以預備的，當他犯錯之後，是我可以工作的，然後我就比較能夠放心的在...在...等待（K-1-266~K-1-267）

而研究對象 L 則是因為機構固定會辦理給予工作者的充實能量工作坊，並在其中辦理專業的對話，也從中獲得紓壓管道與機會。

就除了我們的工作人員還有其他安置機構，或者我們的會員啊，都會一起去，一起上課啊，對...充實能量工作坊，就是專業的對話嘛，然後你也自己要照顧自己，對阿，有阿，每年都有（L-1-151~L-1-158）

受訪對象的經驗表示工作角色的適應與整合是不容易的事情，而在角色的自我學習及挫折因應方法中，研究發現受訪對象中僅有一位工作者的機構本身室友提供自立生活相關的進修課程以及支持活動，其餘的四名工作者都需要仰賴機構

外的研習課程，或是找到自我支持的方法，例如宗教或者是接受其他工作人員的支持，也意外再次凸顯上述提到機構內部環境的困境，以及自立方案的相關研習課程教育較少的問題。

## 小結

自立宿舍工作者在角色的執行過程，遇到來自個案少年的、外部單位、內部機構的挑戰與困境，讓工作過程中難上加難，必須對這些問題進行安內攘外的處理。除此之外，還得面對自己工作角色整合的困難，更是呈現腹背受敵的狀況。雖然面對部分困境，工作者已發展出相對應的解決策略，但仍存在無法憑一己之力就能平定的難題，而這些存留的問題有著工作者的無能為力，以及牽扯著自立生活方案中需要調整的部分，是需要藉助實務工作及政策機關提出來一同討論與解決的部分。



## 第五章 研究結論及建議

為回應本研究的二個問題，包括自立宿舍工作者呈現的工作角色、工作角色所遇到的困境，以及為因應工作角色發展的行動策略，透過訪談法蒐集研究對象的經驗與資料，進行資料分析後得到研究發現，而在本章將統整研究發現成為結論，並提出本研究的限制以及建議。

### 第一節 研究結論

本節為根據研究結果所提之結論分為兩個部分，其一為自立宿舍工作者的角色，之中主要的且明顯的角色，包括教育者、經紀人、協調者、調解者、協商者，以及諮商者等六種。另一則為宿舍工作者的角色困境與因應策略，包括來自個案的挑戰與因應策略、與外部單位合作及資源連結的挑戰與因應、宿舍管理與施行成效的困境與因應、來自機構內部環境的困境與因應，以及工作者自身的困境。

#### 一、自立宿舍工作者的角色

為回應本研究問題，研究發現自立宿舍工作者所呈現的六種角色，包括教育者、經紀人、協調者、調解者、協商者，以及諮商者，各者有其工作職責與執行的方法，又密不可分，以下將研究結果做統整描述。

##### (一) 教育者—工作者在教育方法的知易行難

教育者是扮演教導案主解決問題的技巧，在自立宿舍的教育者看到的是肩負教導少年生活自理能力養成、少年人格養成教育，以及少年求職前的知識培訓教導，看似簡單的基本教育，但是工作者教起來卻不簡單，也耗時費力。

面對剛離開安置機構，嘗試在外生活的少年，懷著雀躍的心情想享受自由的滋味，但卻又發現生活起居能力不足、少年人格的養成不完備時候，工作者必須耐心教導與花費時間討論，而非再以一個口令一個動作的命令方式督促少年去

做，因為，工作者知道，若現在不教育，當少年轉銜離開自立宿舍的羽翼到成人的時候將會遇到更多的困境。

而另外一個重點，當少年離開安置機構後，也必須開始建立自己的謀生能力，因工作就業將在人的一生中花費許多時間，而如何保護少年在求職初期時候減少阻礙與打擊，瞭解就業市場不一樣的生態，並能順利進入就業，因此，在職前的培訓教育也變為重要。

## **(二) 經紀人—把資源用對比找到好資源更重要**

經紀人的工作角色是將服務使用者與資源，做最合適的配對連結，為此，宿舍工作者必須要先能準確的瞭解少年的需求，再者進行媒合與配對，而少年的多樣化需求，也讓工作者必須找尋各式各樣的資源，包括生活飲食與居住、就業媒合、多元的學習資源及諮商資源。

部分資源的提供是快速且立即的，能針對各項問題解決的，例如飲食與居住。但是在就業媒合的部分，能夠看到工作者的資源提供是有階段性的，從少年要進入職場前的職訓、準備進入職場的工作媒合到職涯的探索與未來規劃，為少年進行長期的資源規劃。

也為因應少年不同所需，提供多樣化的學習資源，包括正規教育以外的學習舞台，讓少年能有不同的才藝與表演經驗累積，以及外部自立的課程資源任少年自由選擇，或是生活所需的技能訓練，例如找資源訓練少年考取機車駕照，等回應少年的需求。

而諮商資源的運用除了是提供少年在心理議題的處理，或者在危及生命事件時的介入服務以外，更是強調合適性，因為諮商的效果會受到諮商師與少年的信任感建立是否順利的影響，所以工作者在這部分仍是需要花費心神。

### (三) 協調者—憑靠工作者的運籌帷幄讓少年順利使用資源的策士

協調者的角色是要扮演於跨部門或者跨界的協調者，目的是為了避免資源服務的重複或者中斷。在研究對象的訪談經驗中發現，宿舍工作者面對眾多的資源要進行協調工作，包括與組織外的生態系統串連、對組織外的資源開發與維持，以及面對組織內宿舍工作者的服務串連。

對於在組織外的資源，工作者以系統的方式協調該資源為少年提供服務，包括其最親近的系統，以及與外部系統的折衝協調部分。在協助少年最親近的家人系統與同儕朋友，係希望除了幫助少年個人的改變以外，也能影響到其周邊系統，讓將來少年回歸社會生活的時候，避免被未改變的生態環境拉回。雖然工作者有心想做這個部分的處遇，卻發現少年在離開服務歷程後，仍容易被現實的惡劣環境與狀況影響，重回弱勢的情形，使工作者挫折也成為其難解的工作困境。

宿舍工作者亦要負責對外資源的開發與維持，在經紀人角色的時候也提到，為因應少年多樣化的需求，而引入不同的資源，但是當機構沒有合適的既有資源時，則需要倚靠工作者做第一線的開發，再者才是回報上級協助引入資源的部分。另外在協調資源的部分，宿舍工作者們也需要負責資源的暢通與修復的工作，特別是在修復資源關係上，工作者必須為少年破壞的資源關係進行道歉，所以也有工作者用了擦屁股來形容，這樣的修復工作似乎是在為少年做善後收拾殘局的工作。

在本研究的訪談中，發現我國自立宿舍內的服務者，包括有社會工作者、生活輔導員、個案管理者的角色，因此也特別能看在機構內部，不同的工作者在宿舍內服務，如何將不同職責的工作人員做妥善的搭配的協調樣貌。但也發現，職稱社會工作者與個案管理員在其職責上的密集交會，甚至會有難以分別的情況，面對這樣的狀況，是否會因此讓工作人員間造成彼此工作壓力的增加，係值得做更進一步的探討。

#### **(四) 調解者—搭造少年對外關係的城堡橋樑**

調解者是成為少年對外的溝通橋樑，當少年與另一方衝突事件發生時，工作者得扮演該角色，成為雙方的中間人與和事佬，在本研究的資料中顯示，宿舍工作者在調解者角色部分，包括斡旋在學校與雇主的中間人、少年與家庭關係的撮合或切割，以及自立宿舍內部人員的調解。

特別的是，雖然在協調者的角色時提到，工作者會引入少年最親近的原生家庭系統一同工作，但是在原生家庭對少年產生負面的舉動或影響時，工作者也必須發揮調解者角色，協助切割其關係。

除了要調解少年與機構外的對象的衝突事件，也要為宿舍內的工作人員，如生活輔導員，以及其他居住在內的室友，甚至是鄰近的安置機構的少年，都成為工作者需要進行調解的對象。尤其是當少年在挑戰宿舍工作人員的權力之時，如何處理也考驗調解者的專業，若是工作人員彼此間沒有一定的信任，或是沒有穩定的合作方法，也有機會造成社會工作者、生活輔導員及個案三者間衝突與矛盾。

本研究的調解者角色中，成為個案與其原生家庭的溝通橋樑，在澳洲的新南威爾斯州自立生活方案的工作人員裡，是屬個案管理及個案工作人員的職責，因而與本研究結果相呼回應。但在調解少年們住宿的糾紛，則是由楷模志工協助，則是工作者職責相異之處。除此之外，研究對象提出來的經驗還多出，需要在學校或雇主之間進行調解，也成為較不同的地方。

#### **(五) 協商者—保護少年而首當其衝的黑騎士**

協商者與調解者的角色雖然都是調解衝突，但是協商者更是能夠代表個案進行雙方甚至是多方的談判。所以在自立宿舍的工作者，必須身兼保護少年而對外協商的角色，幫助少年與衝突的另一方進行談判，但其中也包括要代表機構管理方的立場與少年的雇主談判，但不論是哪一項工作，其實最終的目標都是要維護案主權益。

## （六）諮商者—陪伴少年的不適應及協助解決疑難雜症的得力助手

諮商者的工作多元複雜，甚至隨時隨地在發生，也可能使其他的工作角色接續的產生，例如：教育者、調解者，而問題的評估、生活與社會的適應、情感的支持陪伴以及少年自主能力的培力，這些工作從研究對象的經驗中得以可以看到，多樣的問題產生讓工作者只能發揮兵來將擋水來土淹的反應，盡量把少年的問題及困難解決，而陪伴少年成了一個重要且花費大把時間與心力的服務，再者加上陪伴者的工作在短期之內更是難以見到成效，讓工作者服務執行上有難上加難狀況。

除此之外，為培養少年自立能力，由於缺乏參考依據告訴工作者應該如何做才是為案主最佳利益，因此，讓工作者在保護與放手之間掙扎思考應介入其選擇多寡，這樣的拉扯也成為工作者容易產生矛盾的問題。

### 二、與其他相關研究的差異比較

本段落試以本研究自立宿舍社會工作角色的發現與其他相關研究的差異，包括劉學仁(2013)對於我國自立生活方案工作人員的角色職責進行分類，另以澳洲新南威爾斯州的自立生活方案的工作人員配置，進行對話與比較。最後再從林萬億(2013)對於社會工作者角色的分類及定義中討論本研究結果的反思部分。

本研究對於教育者的角色係以教導少年解決問題的技巧，以及生活自理能力及人格養成教育為主，劉學仁(2013)提到自立生活方案工作人員亦擔當同樣角色，係與本研究雷同之處；雖如此，但本研究另發現宿舍工作人員所需負責的教育者角色，包辦的教育責任從支微末節環境清潔，大至未來規劃皆含在內，乃與其差異之處。而在澳洲新南威爾斯州部分，其教育少年家事及生活技巧工作則係另透過楷模志工的協助進行，雖工作內容與本研究題及教育者有相似之處，但因人員責任配置的不同，而形成差異。

在劉學仁(2013)對於在自立生活方案，以協調者角色表示其媒合資源工作及

協調資源的輸送兩項任務。但本研究發現其工作任務可分別論述為經紀人及協調者兩者，前者乃指為個案進行最合適的資源媒合配對；而後者則為維持資源的輸送暢通，也呈現自立宿舍在資源媒合及維繫工作的多樣化，而此分類擇與自立方案工作者有所不同。相較於澳洲，在保持資源暢通與外部單位協調的部分係以個案管理及個案工作職責人員進行，係與本研究的協調者角色結果相似之處，但是在其資源媒合配對及引入的工作乃是另由方案管理者所負責，因為我國為獨立另外設置方案管理者，故此則為與本研究工作者包含經紀人角色，兩者呈現人員配置的差異之處。

此外，在本研究的協調者工作角色特別提到，宿舍工作者會將少年的親近系統納入一同工作，與澳洲新南威爾斯州採用親友同儕志工角色與少年一同工作有其相似之處，雖說如此，但其志工的採用乃透過培訓，且須遵守其保密原則，另外也有薪水的支付，因此在協調者角色的工作任務執行上，人員使用配置已不同為其一，人員的專業及福利上的不同為其二。

我國得以借鏡澳洲新南威爾斯州以接受訓練的親友同儕志工一同進入協助個案工作，在宿舍工作執行中進行更有系統的少年自立服務，但是，訓練及支薪部分則可能成為我國自立宿舍服務的另一負擔與限制。

在澳洲新南威爾斯州的宿舍工作中另述到調解者的角色，乃透過個案管理及個案工作人員，成為個案與原生家庭間的溝通橋樑，與本研究調解者的結果相為呼應。在本研究中，另外也需要擔當個案與學校、雇主以及宿舍內部人員的衝突調停任務，乃為其未所敘之，而有所差異呈現的部分。特別是在宿舍內部人員的調解部分，我國以社會工作者進入處理，但澳洲新南威爾斯州則採以入住於宿舍中的楷模志工進行協助，同上述親友同儕志工亦接受專業的訓練及支薪，另外該志工並得以住宿於自立宿舍之中，故在此仍係呈現人力配置的使用差異。

最後在於諮商者的部分，劉學仁(2013)乃採用林萬億(2012)所提出來的社會工作者的十二個專業工作角色，採以使能者的名稱，但與本研究採取林萬億(2013)所編的諮商者定義相同，因此兩者名稱上凸顯較大的差異。在其研究中指出自立

生活方案的使能者工作是為個案澄清並提出解決的策略，而本研究在諮商者的發現中，除澄清及評估個案其問題以外，更提出在宿舍服務更具體的例如生活及社會適應、情感的支持陪伴、少年自主能力的培力等工作，而這些工作經驗中也發現工作者在諮商者角色的工作繁雜，以及耗盡時間與心力，成為工作角色的重擔。在此角色任務為個案評估問題及解決策略的發展之主軸雷同，但可能因訪談對象(自立生活方案工作者及自立宿舍社會工作者)的不同，而工作細項也有所差異之處。

以上，試以本研究結果與其他相關的文獻進行對話，可以發現到除了工作角色任務的不同以外，還有包括人員配置上的差異，也發現自立宿舍社會工作者角色工作及服務的獨特性存在。

另外，在林萬億（2013）對於社會工作者的角色敘述上，共有十三個，除了本研究結果所展現的六個之外，另還有行動者、充權者、發動者、倡導者、研究者、團體催化員以及公眾發言人等角色，但上述七種角色在本研究結果呈現較不明顯。這樣的結果樣貌值得思考的是，這些在本研究中未能明顯展現的角色，其原因為何？是否因為原有的業務以負擔過重，還是另有使其無法展現的問題存在，係將來值得作進一步探討的部分。

### **三、角色困境與因應**

為回應本研究問題關於工作角色的困境，以及其因應發展的行動策略，因此將各項挑戰與因應區分為來自個案、資源連結及與外部單位合作、宿舍管理與施行成效、來自機構內部環境，以及工作者自身等部分，以下將統整前一章的研究發現作為結論。

#### **(一)來自個案的挑戰**

研究發現，因為自立宿舍的工作者通常是在第一線與少年密集的接觸，所以當少年發生任何問題的時候，也都會考驗工作者的應變與處理能力，包括少年的

依賴狀況、少年不符工作者的管教、少年心理狀況的不穩定以生命要脅、工作者與少年關係界限的模糊，以及少年自主學習能力與自立生活能力的不足，都成為工作者的工作困境。

宿舍工作者的情緒及勞心勞力的狀況，不斷的在各個上述的個案挑戰中看到，各式各樣的情緒呈現，特別是當少年以生命威脅工作者的狀況，工作者必須要理性的第一時間反應並採取通報策略以外，還必須安撫宿舍內的生輔人員，但是在此之中並未看到工作者自己緊張擔心的情緒，不禁令人好奇工作者都在為他人著想與服務的同時，那他如何處理及發洩自己面對這樣事件的情緒。

再者後續將提到因為來自機構內部環境的困境，讓宿舍工作者有人力支持的需求或是專業資源的需要並未滿足，在前線工作的受挫，而在背後支持的力量卻還不足夠，這樣的兩難都讓工作者一再的陷入困境之中。而不論對於個案挑戰的困境最後是否得到解決，這樣的狀況都已造成工作者心理壓力或是備感挫折的情緒，甚至是影響到私人的日常生活。

## **(二)資源連結及與外部單位合作的挑戰與因應**

資源連結的服務及其暢通是屬經紀人與協調者角色的責任範疇內，而根據本研究結果發現，工作者與少年對資源的期待差異、少年個人條件的差異都會使資源連結媒合的成效會受到影響，以及外部資源的限制也會阻礙工作者原有的處遇計畫，這些都成為工作者在工作中的困境。

面對這些困境，工作者必須付出更多的心力與時間協調這些資源維持其暢通，並確認資源能被順利的為少年使用，但仍是存在著工作者自己並不能解決的困境，例如外部資源的限制影響著處遇計畫。此外，工作者也凸顯擔心資源媒合的成效的緊張情緒，能看到除了提供資源，後續瞭解少年的能否得到妥善的協助是工作者最關心的事情。

## **(三)宿舍管理與施行成效的困境與因應**

自立生活方案的概念是以低度的管理方法，透過學習讓少年可以順利轉銜到成人世界，維持獨立自主的穩定生活。但是本研究結果發現，這樣的觀念當少年離開了自立生活或宿舍的服務後，因為社會環境影響難以持續，讓工作者相當的挫折。而低度管理的方法也讓工作者在管理宿舍的過程，遇到如何讓同住宿者認同一致性的規範，成為掙扎與兩難的部分，甚至因為這樣的觀念及處遇方式，也成為宿舍工作者被其他的工作者質疑的地方。這些掙扎與兩難有些可能在經過工作者多次的嘗試後，找到最合適的解決方法，例如以不為害生命為最低管理底線，但是仍有非工作者能解的難題，例如少年進入社會環境後的自立生活成效不持續，是需要其他實務工作或是政策制度的協助。

#### **(四)來自機構內部環境的困境與因應**

根據本研究發現，自立宿舍工作者的困境也包含來自機構內部環境，其主要可分為兩類，其一為機構的人力支持不足，另一則為專業資源的不足。人力資源的不足，讓宿舍工作者疲於奔命，必須要負擔各個角色的工作以及因應處理其伴隨而來的問題，但是機構卻未提供適當的情緒支持，讓工作者產生有單打獨鬥的感覺，也在工作上產生負面的情緒進而影響工作也成為其困境之一。

多數的工作者對於自立生活的專業技能與相關概念都必須向外部機構學習，再引入回機構內，但是不一定有機會讓工作者們分享關於自立的觀念與專業。另外，雖然工作者能到外學習相關資訊，擔是仍然不夠滿足其所需的心理支持需求，或是工作經驗的交流平台的需求，工作者多數只能倚靠自己跌跌撞撞累積下來的經驗，持續緩慢的在工作困境中前進。

#### **(五)工作者自身的困境與因應**

研究發現，自立宿舍工作者除了要面對與處理各個角色會遇到的困境以外，還必須要處理自己對於角色期待與現實的落差掙扎，發展因應工作角色的自我學習與提升方法，以及找出面對工作挫折的自我調適方法。但是，自立宿舍工作者

在面對挫折的調適方法中，多數倚賴自己的心理調適，或者找其他工作人員的訴說，僅有少數受到機構辦理的團體支持課程。根據研究發現，應注意工作者的支持力度是否足夠，工作者的崩熬狀況是否會因此產生。



## 第二節 研究建議

根據本研究的結論以及限制，因此提出下列關於未來研究、實務工作，以及社會政策三部分的研究建議，作為參考。

### 一、 未來研究

因本研究採以個別經驗訪談，故建議未來的研究可以進行自立宿舍工作者的焦點團體訪談，獲得更多的工作者角色經驗；或是進入工作者的工作場域進行較長時間的田野觀察，能更貼近工作者的實際經驗，除此之外也建議未來研究能考慮採以量化研究的方式，探討我國全體自立宿舍工作人員的工作經驗以及困境影響問題，提供實務工作者的工作經驗參考。

另外，因為本研究僅針對自立宿舍工作者的經驗探究，對於自立宿舍的營運模式部分並未深入探討，但過程中研究對象也有指出自立宿舍在機構的服務中是較不被看見的部分，所以未來研究也能探討自立宿舍在各單位的營運模式部分。

### 二、 實務工作

#### (一) 為實務工作者增加自立生活服務概念課程

研究發現工作者在與跨單位合作或是機構內其他部門的工作人員合作時，因為其對自立生活方案及自立宿舍的不瞭解，多數曾遇過再處遇計畫的合作或者服務轉介上的困境。因此，建議增加關於自立生活服務及概念的說明課程給實務工作者，除了能更加瞭解本服務的樣貌及重要性以外，也可以降低跨單位或網絡合作遇到理念不合的困境。

#### (二) 增加宿舍工作者服務經驗交流平台及情緒支持服務

根據研究結果，發現提供給自立宿舍工作者的個人情緒支持以及專業的指導

課程仍是較薄弱，仍是著重於提供給個案的服務專業課程培訓，所以建議未來實務單位能為自立宿舍工作者，提供專門支持的服務。此外，自立宿舍工作人員的經驗交流平台的建置，或者是相關的經驗分享會也是有所需求的部分，希望將能多加舉辦宿舍工作人員的經驗交流活動，同時也推廣自立方案及自立宿舍的概念及服務。

### **(三) 增加或調整宿舍服務人力的配置**

研究結果發現，宿舍工作者的角色多元，對於部分機構安排較少人力在自立宿舍，容易產生工作者服務工作量超出負荷的狀況，難以一己之力成大事，亦顯見一人工作者的辛苦與無能為力，因此建議實務工作應重新檢視自立宿舍的服務人員編制，以降低工作者的過度辛勞，也為提升服務個案的品質。

## **三、 社會政策**

### **(一) 探討自立宿舍人力配置及其經費編列**

根據本研究發現，自立宿舍的工作者存在著人力短缺的問題，補助的一名人力要執行自立方案以及自立宿舍的管理是過度的負擔，希望能將自立方案及宿舍的人力作分別的計畫，或者增添不同的人力進入服務。而在重新思考人力編排的部分，亦會影響到方案經費的編列問題，故建議未來政策在於自立方案及自立宿舍的經費規畫能審慎思考，重新評估人力經費及方案經費補助提供的額度及項目，讓少年自立宿舍的服務得以延續其有效性。

### **(二) 探討在外自立生活服務使用的年齡下限**

研究發現的工作人員為少年職業媒合的困境中提到，因為少年的年紀過小，或者是未成年的狀況，造成少年在離開安置機構自立生活之時，因為工作難以找尋，而引發經濟不穩定的情況。但因現行自立方案規定，只要年滿十五歲，經兩次安置後仍不適應機構生活，得以進入自立生活方案中，是否也因此造成少年社

會適應中的經濟弱勢狀況，而使其再次進入弱勢生活的循環中。故政策上應思考是否應提高少年進入自立生活方案的條件、離開安置機構的年齡限制，亦或者找尋其他服務方法，而非將無法適應機構生活的少年就轉接入自立生活的部分，造成自立宿舍工作者的工作困境。

### **(三) 加強對於自立生活概念及自立宿舍服務的推廣**

最後，研究發現自立宿舍的服務及其概念，連社會福利的專業工作者都未能全部瞭解，也成為宿舍工作者在工作上的困境，故建議應從政府政策由上而下的進行自立宿舍的服務及概念的推廣，讓服務於各領域的工作者以及社會大眾能更清楚明瞭，也能降低服務過程中的困境，以及跨單位合作時產生的困難。



## 參考文獻

### 一、 中文文獻

內政部(2012)。 *兒童及少年福利機構專業人員訓練實施計畫*。線上檢索日期：2014年04月12日。取自：<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/default.aspx>

立法院(2014)。 *兒童及少年福利與權益保障法*。線上檢索日期：2014年06月13日。取自 <http://lis.ly.gov.tw/lgcgi/lglaw?@@1804289383>。

全國社團法人中華育幼機構兒童關懷協會(2010)。【CCSA 自立宿舍服務】簡介。線上檢索日期：2014年06月09日。取自 <http://www.childrenhome.org.tw/consumer/www.childrenhome.org.tw/uploads/File/1.pdf>

全國自立少年資源中心(2011)。 *登大人了沒 自立生活完全攻略—指導手冊*。臺北市：社團法人中華育幼機構關懷協會。

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研究所碩士論文，未出版，台北市。

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學研究所碩士論文，未出版，台北市。

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，未出版，台北市。

周月清(2004)。 *身心障礙者的獨立生活*。社區發展季刊。106，331-334。

林本炫(2007)。 *不同質性研究方法的資料分析比較*。質性研究方法的眾聲喧嘩。嘉義：南華大學教育社會學研究所。

兒童局 (2012)。 *民國一百零一年少年自立生活適應協助補助計畫*。線上檢索日期：2014年05月22日。取自 [http://www.cbi.gov.tw/CBI\\_2/internet/main/index.aspx](http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx)。

林萬億 (2006)。 *當代社會工作-理論與方法*。台北：五南書局。

林萬億 (2012)。 *臺灣的社會福利：歷史與制度的分析*。台北市：五南書局。

林萬億 (2013)。 *當代社會工作-理論與方法*。台北：五南書局。

洪錦芳 (2010)。 *少年自立生活適應協助方案服務成果報告*。台北市：社團法人中華育幼機構兒童關懷協會。

胡中宜 (2012)。 *《兒童及少年福利與權益保障法》修正後安置離院轉銜與照顧政策之變遷*。社區發展季刊。139，87-98。

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。

胡幼慧 (2008)。 *質性研究-理論、方法及本土女性研究實例*。台北市：巨流出版社。

翁毓秀、曾麗吟 (2009) *安置兒童照顧－協同合作實務* (原作者：Ian Milligan & Irene Stevens)。台北：洪友道。

徐錦鋒 (2012)。 *對我國自立生活方案的芻議*。臺灣社會工作學刊。10，47-96。

徐錦鋒 (2013)。 *推展少年自立宿舍之經驗探討*。聯合勸募論壇。2 (1)，103-128。

高淑清 (2008)。 *質性研究的18堂課：首航初探之旅*。高雄市：麗文文化。

高麗鈞 (2012)。 *照亮自立少年的未來：獨立生活服務作為離開安置系統少年成*

功重返社區的關鍵。社會發展研究學刊。11，71-85。

畢國蓮（2006）。歷經長期機構安置的兒少保護個案結案後的生活經驗初探。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，台北市。

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，未出版，花蓮縣。

陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北：五南出版社。

陳怡芳、胡中宜、邱郁茹、李淑沛（2013）。安置機構少女自力生活能力培育方案之反思與回饋：輔導人員之觀點。朝陽人文社會學刊。11（1），29-67。

陳欣涵（2013）。安置少年自立生活協助服務的理念與實踐-以家扶基金會附設新北市私立大同育幼院為例。全球議題與本土解決策略-當代社會工作發展新方向。台北：台安社會工作專業人員協會。

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所碩士論文，未出版，嘉義縣。

陳建良（2010）。長期安置育幼院之獨立生活青年的生命經驗與因應－一個敘說探究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，台北市。

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

馮燕（2004）。兒童福利。台北：國立空中大學。

衛生福利部社會及家庭署（2013）。103年少年自立生活適應協助計畫。線上檢索日期：2014年05月05日。取自：<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/default.aspx>。

劉學仁（2013）。社工員執行少年自立生活方案的困境之探究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文，未出版，台中市。

劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如（2010）。*社會科學研究方法*。（原作者：Eral Babbie）。台北：雙葉書廊。

潘淑滿（2000）。*社會個案工作*。台北市：心理出版社。

潘淑滿（2003）。*質性研究：理論與應用*。台北市：心理出版社。

蔡漢賢（2000）。*社會工作辭典*。台北：內政部社區發展雜誌社。

謝秀芬（2006）。*社會個案工作：理論與技巧*。臺北市：雙葉書廊。

簡春安、鄒平儀（2004）。*社會工作研究法*。台北市：巨流。

## 二、 外文文獻

Berzin, S. C., & Taylor, S. A. (2009). Preparing Foster Youth for Independent Living : Collaboration Between County Independent Living Programs and Community-Based Youth-Serving Agencies. *Journal of Public Child Welfare*, 3 (3) , 254-274.

Dixon, J., & Stein, M. (2006). Editorial. *Child & Family Social Work*, 11 (3) , 189-190.

Georgiades, S. (2005). A multi-outcome evaluation of an independent living program, *Child & Adolescent Social Work Journal*, 22(5-6), 417-439.

Lemon, K., Hine, A.M., & Merdiger, J. (2005). From foster care to young adulthood: The role of independent living programs in supporting successful transitions. *Children and Youth Services Review*, 27, 257-270.

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

Montgomery, P. , Donkoh , C. & Underhill, K. ( 2006 ). Independent Living Programs for Young People Leaving the Care System:The State of the Evidence, Children and Youth Services Review , 28 (12), 1435-1448.

Munro, E., Stein, M., Anghel, R., Benbenishty, R., & Cashmore, J. ( 2008 ) . *Young People's Transitions from Care to Adulthood : International Research and Practice* : Jessica Kingsley Publishers.

NSW Department of community ( 2007 ) . *Out of the home care service model : Supported independent living.* : Retrieved from [http :  
//www.community.nsw.gov.au/docswr/\\_assets/main/documents/oohc\\_supported\\_independent\\_living.pdf](http://www.community.nsw.gov.au/docswr/_assets/main/documents/oohc_supported_independent_living.pdf).

Shenton, A. K. ( 2004 ). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for information*, 22 ( 2 ) , 63-75.

Stein, M. ( 2006 ) . Research Review : Young people leaving care. *Child & Family Social Work*, 11 ( 3 ) , 273-279.

Ward, A. (2004). Towards a Theory of the Everyday: The Ordinary and the Special in Daily Living in Residential Care.,*Child & Youth Care Forum*,33(3), 209-225.

## 附錄一 訪談大綱

主體項目	主幹問題	延伸問題
基本背景	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本資料表(附錄三)</li> <li>2. 您何時開始接觸自立宿舍少年工作？</li> <li>3. 您在機構的工作職責包含什麼？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 什麼樣的契機開始了這個工作？當時是抱持著怎樣的 想法？</li> <li>B. 在還沒工作前，對於這個工作的想法(想像)是什麼？</li> <li>C. 在還沒工作前，對於自立宿舍少年的想法(想像)是什麼？</li> </ol>
自立宿舍的服務內容與經驗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 貴單位自立宿舍的服務內容做什麼？怎麼做？</li> <li>2. 您在自立宿舍的工作內容與職責包括什麼？</li> <li>3. 自立宿舍的運作，通常一天的工作內容為何？</li> </ol>	<p>(主幹問題夠細，故略)</p> <p>(主幹問題夠細，故略)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 服務過程中你遇過什麼樣的事件？請試著描述分享嗎？</li> <li>A. 在自立宿舍，通常的運作方式是怎樣的？</li> </ol>

	<p>1. 在服務自立宿舍少年的過程中，您被賦予怎樣的專業角色？</p> <p>2. 在服務自立宿舍少年過程中，您覺得自己扮演什麼角色？</p>	<p>A. 什麼樣的事件讓你發現在扮演這些角色？為何如此認為？</p> <p>B. 這角色在做什麼？這角色有什麼功能？</p> <p>C. 這角色的重要性為何？</p> <p>D. 被賦予的角色以及在實質上的角色有沒有差距？</p> <p>E. 您的服務角色與自立宿舍的社會工作者的相同及相異之處為何？</p>
<p>二、專業角色的認知與覺察</p>	<p>3. 在服務自立宿舍少年的過程中，自己如何看待這些工作角色？</p>	<p>A. 你認為這工作角色是否符合自己的專業？</p> <p>B. 你認為自己看待這工作角色與他人(例如:上司、同事、服務使用者)所看待的工作角色有差異嗎？為什麼？</p> <p>C. 別人對你的看法會影響到自己對於自己工作角色的看法嗎？</p> <p>D. 與自己原先想像的工作角色有落差嗎？為什麼？是發生什麼樣的事件呢？</p>
	<p>4. 在服務自立宿舍少年工作前與工作後，您對工作角色的想像有什麼的不同？</p>	<p>A. 在正式工作前，您對與自立宿舍少年工作的想像是什麼？</p> <p>B. 在工作後您對自立宿舍及少年的理解是什麼？與之前的想像差異是什麼？</p> <p>C. 因工作時間的累積，對工作的理解與期待的變化是怎麼樣的發展？</p> <p>D. 對於多出原先想像的工作角色你如何應對？出現什麼樣的問題需要解決？</p> <p>E. 對於原先想像的工作角色卻沒出現的，你如何因應？</p> <p>F. 你會如何為自己的工作角色下標題(命名)？</p>

三、 反 思 與 行 動 策 略	1. 上述專業角色覺察為您帶來怎樣的影響？您如何因應的？(著重工作人員專業角色)	<p>A. 專業角色的困境事件為何？可以多做描述嗎？</p> <p>B. 事件過後有什麼樣的影響或改變嗎？</p> <p>C. 你覺得這些角色需要什麼樣的技能？</p> <p>D. 你覺得這個工作職務需要具備什麼樣的技術與能力？</p> <p>E. 從過去到現在，你認為在這工作中最需要的能力是什麼？這些能力以什麼方式被滿足？(或還沒有被滿足，那你期待以何種方式被滿足？)</p>
	2. 在服務自立宿舍少年過程中，面對不如預期的狀況，您是如何因應？	<p>A. 服務過程中你遇過什麼樣的困境事件？請試著描述分享嗎？</p> <p>B. 在與服務自立宿舍少年的過程中，您曾遇過的困境為何？又是如何解決？</p> <p>C. 事件過後有什麼樣的影響或改變嗎？</p> <p>D. 在服務自立宿舍少年的過程中，你最印象深刻的事件為何？為什麼？</p>
	3. 以您的觀點，在自立宿舍服務中有沒有什麼想做，卻做不到或者不能做的？	
	4. 以您的觀點，在自立宿舍服務中有沒有什麼不認為該做，卻必須做的？	
	5. 您對於自立宿舍服務的建議為何？期待又為何？	<p>A. 你會如何敘述自立宿舍服務？優點是什麼？不足的地方是什麼？</p> <p>B. 對於自立宿舍的服務有什麼建議？</p> <p>C. 對於自立宿舍服務有什麼期待？(對於工作者的、服務機構的、政策的)</p>

## 附錄二 訪談同意書

您好：

我是亞洲大學社會工作研究所的學生黃冠禎，目前正在進行一項關於「自立宿舍社會工作者的角色經驗探究」碩士論文研究，欲邀請具有自立宿舍服務經驗的您，參與本研究的訪談，分享您的實務經驗。

為保障您應有的權益，訂定此訪談同意書供雙方參照執行。本研究為使資料具豐富性及完整性，將視情況進行一至兩次的訪談，每次訪談時間約莫九十分鐘至一百二十分鐘，訪談將全程以錄音方式蒐集您分享的資訊，並做簡短筆記。訪談前將會提供您本研究的訪談大綱，而訪談大綱题目的順序將依照實際訪談情況進行調整或予以增減。

訪談期間，如有任何感覺不舒服、不願意分享或是想中止該次訪談，您可隨時提出，我必會予以尊重，並依照您的意願進行調整或結束。訪談結束後將會把錄音資料整理成文字後，再給您確認謄錄過程中是否有誤或不符合的部分並加以修正。

您所提供的資料，未來僅於學術研究中使用，不會外流。在論文中的資料呈現亦會使用匿名的方式，並將可能辨別身份的資訊作妥善的保密處理。

在研究訪談期間，若您有任何的疑問或建議，皆期盼您提出與研究者一同分享及討論。最後，誠心的邀請您一同參與訪談分享工作經驗，並衷心感謝您的協助。

祝 平安順心  
亞洲大學社會工作研究所  
指導教授 洪千惠 博士  
研究生 黃冠禎 敬上

我瞭解身為研究對象應有的權益，且願意接受訪談。

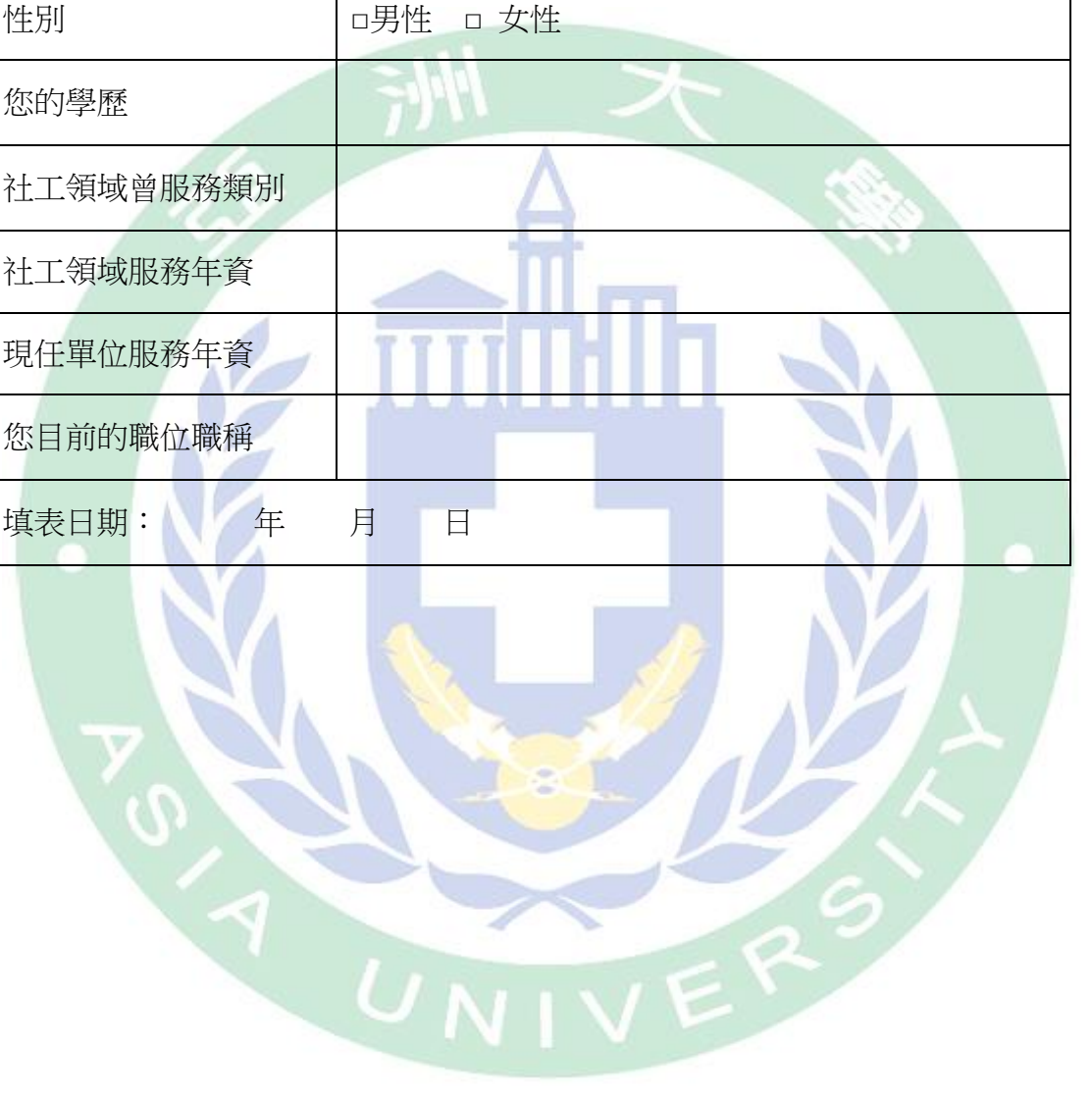
研究對象簽名：\_\_\_\_\_

研究者簽名：\_\_\_\_\_

中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 附錄三 基本資料表

基本資料表	
姓名	
目前的年齡	
性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
您的學歷	
社工領域曾服務類別	
社工領域服務年資	
現任單位服務年資	
您目前的職位職稱	
填表日期：	年 月 日



## 附錄四 主題、次主題及子題的建構與修正表

主題、次主題、子題(第一版)	
第一節 自立宿舍工作者的角色	
<p>一、 教育者 (educator)</p>	<p>(一) 少年自食其力的初始能力-生活自理技能養成—從幫他做到教他做</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.家務打理與環境整潔的維持</li> <li>2.培養經濟獨立的第一步理財訓練</li> <li>3.帶領少年認識社區及教導公眾資源的使用</li> </ol> <p>(二) 從少年到成人轉變的人格養成教育</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年生活議題的預防性教育</li> <li>2.少年自我能力與自我價值的升級訓練</li> <li>3.少年的規範養成與生活實際事件責任的承擔教育               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)教育少年責任承擔的實際體驗</li> <li>(2)教育少年簽名背後富含的責任意義</li> <li>(3)門禁管理是少年進入成人世界的守門員</li> </ol> </li> </ol> <p>(三) 少年求職前的知識培訓教導</p>
<p>二、 經紀人—資源物流配送者</p>	<p>(一) 少年的生活飲食與居住資源供給站</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年經濟不足間接影響飲食資源</li> <li>2.少年從自立開始到結束的住宿資源連結</li> </ol> <p>(二) 除了提供工作機會外，希望少年在工作中可獲得更多</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.從媒合職業訓練做為職業媒合的開始</li> <li>2.備受重視的少年職業媒合起步</li> <li>3.媒合工作除了賺錢還有少年職業生涯的未來與規劃</li> </ol> <p>(三) 多元的學習資源引入與現實的付出</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.正規教育與才藝教育的學習與付出</li> <li>2.社工引入生活技能學習且照顧學習的自信心</li> <li>3.學習資源與經濟資源的牽扯與現實考量</li> </ol> <p>(四) 導入少年心理諮商資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.原生家庭帶來的議題由諮商資源介入</li> <li>2.危及生命的事件自殺通報啟動及諮商資源介入</li> <li>3.諮商資源牽扯到關係建立，得符合少年的需求</li> <li>4.工作職責的不同，心理資源要其他工作者協助</li> </ol>

<p>三、 協調者 (coordinator)-- 管理與維持服 務疏通</p>	<p>(一) 與組織外少年的生態系統進行服務的串連 1. 串起少年微視系統資源的個案管理者 2. 串起少年中介與外部系統資源的社會工作者</p> <p>(二) 組織外的資源開發與維持 1. 少年需要的資源用盡全力的開發 2. 保持資源暢通與擦屁股善後的資源修復</p> <p>(三) 與組織內宿舍工作者的服務串連 1. 社工與生輔員密集的服務串連 2. 結結作伙的社會工作者與個案管理員 3. 同為兒少領域工作者的服務經驗串連</p>
<p>四、 調解者 (mediator) --少 年的溝通橋樑</p>	<p>(一) 為少年斡旋在學校與廠家的中間人 (二) 為少年與家庭關係的撮合或切割 (三) 成為自立宿舍工作人員、住所室友的調解委員</p>
<p>五、 協商者 (negotiator)--身 兼少年的談判 代表</p>	<p>(一) 工作者代表機構方管理的立場與雇主進行談判 (二) 工作者成為談判代表是守護少年的安全</p>
<p>六、 諮商者 (counselor)</p>	<p>(一) 少年問題需求的評估 (二) 情感的支持與陪伴—成為少年的朋友與家人 1. 工作者是少年的正向楷模及夥伴 2. 工作者是隨時待命的家人 3. 輔導工作的多元策略 (三) 生活與社會適應問題的解決 1. 生活適應(包括照顧) &amp; 就學與就業的適應 2. 協助問題解決 (四) 自主能力的培力</p>
<p>第二節 角色困境與因應策略</p>	
<p>一、 來自個 案的挑戰</p>	<p>(一) 工作者面對個案依賴的困境 (二) 工作者面對個案挑戰的困境與因應 1. 工作者對少年的挑戰無可奈何 2. 工作者面對少年挑戰的情緒與因應 3. 工作者面對少年各式各樣挑戰底線 4. 工作者面對少年生命威脅的危機事件與因應 (三) 工作者與個案界線的問題 (四) 工作者在教育個案時遇到的困境</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.辦理職業技能訓練的人力不足</li> <li>2.凡事起頭難－培養少年閱讀的習慣</li> <li>3.少年全方位生活技能訓練的重擔困境</li> </ol>
二、 與外部單位合作及資源連結的挑戰	<ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 工作者在資源連結的困境 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結合適少年資源的困難</li> <li>2. 職業媒合的困境</li> <li>3.少年不願面對心理議題成為媒合諮商資源的困境</li> <li>4.少年結案後的資源銜接難題</li> <li>5.對於方案經費申請的擔憂</li> </ol> </li> <li>(二) 外部單位限制的工作困境</li> </ol>
三、 宿舍管理與施行成效的困境與因應	<ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 工作者面對服務成效的困境 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.考量服務成效，難以拒絕收案</li> <li>2.回到社會生活的少年自立生活成效難以持續</li> </ol> </li> <li>(二) 宿舍管理的困境 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.宿舍管理界線掙扎</li> <li>2.因為宿舍管理而與機構人員的衝突</li> </ol> </li> <li>(三) 工作者面對人力不足的困境</li> </ol>
四、 工作者自身的困境	<ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 工作者在參與研習的困境</li> <li>(二) 工作者在專業交流的困境</li> <li>(三) 角色差異與適應 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作角色的適應與衝突</li> <li>2.因應工作角色的自我學習</li> <li>3.面對工作角色挫折的自我調適方法</li> </ol> </li> </ol>

主題、次主題、子題(第二版)	
第一節 自立宿舍工作者的角色	
一、教育者(educator)	<p>(一) 少年生活技能養成－從幫他做到教他做</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.家務打理與環境整潔的維持</li> <li>2.理財訓練－培養經濟獨立的第一步</li> <li>3.帶領少年認識社區及教導公眾資源的使用</li> </ol> <p>(二)從少年到成人轉變的人格養成教育</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年生活議題的預防性教育</li> <li>2.少年自我管理能力與自我價值的提升</li> <li>3.規範養成與責任承擔教育               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)教育少年責任承擔的實際體驗</li> <li>(2)教育少年法律文件簽名的有效性</li> <li>(3)門禁管理教導少年規範養成</li> </ol> </li> </ol> <p>(三)少年求職前的培訓教導</p>
二、經紀人－資源物流配送者	<p>(一) 少年的生活飲食與居住資源媒合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.為經濟不穩定的少年連結生活與就學資源</li> <li>2.住宿資源連結</li> </ol> <p>(二) 就業媒合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.提供職業媒合前的職涯探索及職業訓練</li> <li>2.職業媒合過程的陪伴與帶領</li> <li>3.協助少年思考職業生涯的未來與規劃</li> </ol> <p>(三) 引入多元的學習資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.創造正規教育外的學習舞台</li> <li>2.提供外部各式的自立課程及生活就業需求技能訓練</li> </ol> <p>(四) 心理諮商資源的連結</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.原生家庭帶來的議題由諮商資源介入</li> <li>2.危及生命的事件自殺通報啟動及諮商資源介入</li> <li>3.諮商資源的連結得符合少年的需求</li> </ol>
三、協調者(coordinator)--管理與維持服務疏通	<p>(一)與組織外的生態系統進行服務的串連</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.串起少年最親近的資源</li> <li>2.與外部系統的折衝協調</li> </ol> <p>(二) 對外的資源開發與維持</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年需要的資源盡全力的開發</li> <li>2.保持資源暢通與修復</li> </ol>

	<p>(三)與組織內宿舍工作者的服務串連</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社工與生輔的工作互補與配搭</li> <li>2. 社工與個管員的工作緊密且難區分</li> </ol>
四、 調解者(mediator) --少年的溝通橋樑	<p>(一)斡旋在學校與雇主的中間人</p> <p>(二)少年與家庭關係的撮合或切割</p> <p>(三)成為自立宿舍內部人員的調解委員</p>
五、 協商者(negotiator)--身兼少年的談判代表	<p>(一) 代表機構管理方的立場與少年的雇主進行談判</p> <p>(二)守護少年安全守護者</p>
六、 諮商者(counselor)	<p>(一)少年問題需求的評估</p> <p>(二)情感的支持與陪伴—成為少年的朋友與家人</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作者是少年的正向楷模及夥伴</li> <li>2. 工作者是隨時待命的家人</li> <li>3. 輔導工作的多元策略</li> </ol> <p>(三)生活與社會適應問題的解決</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活適應(包括照顧) &amp; 就學與就業的適應</li> <li>2. 協助問題解決</li> </ol> <p>(四) 自主能力的培力</p>
第二節 角色困境與因應策略	
一、 來自個案的挑戰	<p>(一) 工作者面對個案依賴的困境</p> <p>(二)工作者面對個案挑戰的困境與因應</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作者對少年的挑戰無可奈何</li> <li>2. 工作者面對少年挑戰的情緒與因應</li> <li>3. 工作者面對少年各式各樣挑戰底線</li> <li>4. 工作者面對少年生命威脅的危機事件與因應</li> </ol> <p>(三)工作者與個案界線的問題</p> <p>(四) 工作者在教育個案時遇到的困境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理職業技能訓練的人力不足</li> <li>2. 凡事起頭難—培養少年閱讀的習慣</li> <li>3. 少年全方位生活技能訓練的重擔困境</li> </ol>
二、 與外部單位合作及資源連結的挑戰	<p>(一)工作者在資源連結的困境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結合適少年資源的困難</li> <li>2. 職業媒合的困境</li> <li>3. 少年不願面對心理議題成為媒合諮商資源的困境</li> <li>4. 少年結案後的資源銜接難題</li> </ol>

	<p>5.對於方案經費申請的擔憂</p> <p><b>(二)外部單位限制的工作困境</b></p>
<p>三、 宿舍管理與施行成效的困境與因應</p>	<p><b>(一) 工作者面對服務成效的困境</b></p> <p>1.考量服務成效，難以拒絕收案</p> <p>2.回到社會生活的少年自立生活成效難以持續</p> <p><b>(二) 宿舍管理的困境</b></p> <p>1.宿舍管理界線掙扎</p> <p>2.因為宿舍管理而與機構人員的衝突</p> <p><b>(三)工作者面對人力不足的困境</b></p>
<p>四、 工作者自身的困境</p>	<p><b>(一) 工作者在參與研習的困境</b></p> <p><b>(二) 工作者在專業交流的困境</b></p> <p><b>(三)角色差異與適應</b></p> <p>1.工作角色的適應與衝突</p> <p>2.因應工作角色的自我學習</p> <p>3.面對工作角色挫折的自我調適方法</p>

表說明：灰底為與第一版不同變更之部分

主題、次主題、子題(最後版)	
第一節 自立宿舍工作者的角色	
一、 教育者(educator)	<p>(一) 少年生活技能養成－從幫他做到教他做</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.家務打理與環境整潔的維持</li> <li>2.理財訓練－培養經濟獨立的第一步</li> <li>3.帶領少年認識社區及教導公眾資源的使用</li> </ol> <p>(二)從少年到成人轉變的人格養成教育</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年生活議題的預防性教育</li> <li>2.少年自我管理能力與自我價值的提升</li> <li>3.規範養成與責任承擔教育               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)教育少年責任承擔的實際體驗</li> <li>(2)教育少年法律文件簽名的有效性</li> <li>(3)門禁管理教導少年規範養成</li> </ol> </li> </ol> <p>(三)少年求職前的培訓教導</p>
二、 經紀人－資源物流配送者	<p>(一) 少年的生活飲食與居住資源媒合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.為經濟不穩定的少年連結生活與就學資源</li> <li>2.住宿資源連結</li> </ol> <p>(二) 就業媒合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.提供職業媒合前的職涯探索及職業訓練</li> <li>2.職業媒合過程的陪伴與帶領</li> <li>3.協助少年思考職業生涯的未來與規劃</li> </ol> <p>(三) 引入多元的學習資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.創造正規教育外的學習舞台</li> <li>2.提供外部各式的自立課程及生活就業需求技能訓練</li> </ol> <p>(四) 心理諮商資源的連結</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.原生家庭帶來的議題由諮商資源介入</li> <li>2.危及生命的事件自殺通報啟動及諮商資源介入</li> <li>3.諮商資源的連結得符合少年的需求</li> </ol>
三、 協調者 (coordinator)--管理與維持 服務疏通	<p>(一)與組織外的生態系統進行服務的串連</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.串起少年最親近的資源</li> <li>2. 與外部系統的折衝協調</li> </ol> <p>(二) 對外的資源開發與維持</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.少年需要的資源盡全力的開發</li> </ol>

	<p>2.保持資源暢通與修復</p> <p>(三)與組織內宿舍工作者的服務串連</p> <p>1.社工與生輔的工作互補與配搭</p> <p>2.社工與個管員的工作緊密且難區分</p>
四、調解者(mediator) -- 少年的溝通橋樑	<p>(一)斡旋在學校與雇主的中間人</p> <p>(二)少年與家庭關係的撮合或切割</p> <p>(三)成為自立宿舍內部人員的調解委員</p>
五、協商者(negotiator)-- 身兼少年的談判代表	<p>(一)代表機構管理方的立場與少年的雇主進行談判</p> <p>(二)守護少年安全守護者</p>
六、諮商者(counselor)	<p>(一)少年問題與需求的評估者</p> <p>(二)情感的支持與陪伴—成為少年的朋友與家人</p> <p>1.工作者是少年的正向楷模及夥伴</p> <p>2.工作者是隨時待命的家人</p> <p>3.輔導工作的多元策略</p> <p>(三)生活與社會適應問題的輔導協助</p> <p>1.少年生活及社會適應的照顧陪伴者</p> <p>2.問題解決的協助者</p> <p>(四)少年自主能力的培力者</p>
<b>第二節 角色困境與因應策略</b>	
一、來自個案的挑戰	<p>(一)少年的依賴考驗工作者的專業判斷及壓力處理能力</p> <p>(二)少年屢次不服工作者管教的無可奈何，仍得伴其問題討論</p> <p>(三)少年心理狀況不穩定以死相逼考驗工作者的危機處理能力</p> <p>(四)工作者與少年關係界線的問題</p> <p>1.工作者過度融入少年生活的界限問題</p> <p>2.少年企圖介入工作者私人生活的界限問題</p> <p>(五)少年自主學習與自立生活能力不足讓工作者教育增添辛苦</p>
二、與外部單位合作及資源連結的挑戰	<p>(一)工作者與少年對資源期待的差異影響資源媒合成效</p> <p>(二)少年個人條件的落差影響工作者職業媒合成效</p> <p>(三)外部資源的限制影響工作者後續處遇</p>
三、宿舍管理與施行成效的困境與因應	<p>(一)自立生活成效難敵社會環境影響讓工作者相當挫折</p> <p>(二)對少年低度管理及維持宿舍一致性規範讓工作者陷入兩難</p> <p>(三)對少年的理念差異讓工作者的處遇被機構人員質疑</p>

四、工作者自身的困境	(一) 人力不足且各角色工作量大，工作者需有足夠支持 (二) 工作者進修與專業交流的需求仍待滿足
五、工作者自身的困境與因應	(一) 角色期待與現實落差的掙扎 (二) 因應工作角色的自我學習與提升 (三) 面對工作角色挫折的自我調適方法

說明：灰底為與第二版不同變更之部分

