

權利為本的安置兒少離園準備服務之實踐

陳怡芳

天主教善牧社會福利基金會區主任

胡中宜*

國立臺北大學社會工作學系教授

王筱汶

天主教善牧社會福利基金會督導

黃韻蓉

天主教善牧社會福利基金會主任

李淑沛

天主教善牧社會福利基金會主任

摘要

權利為本取向 (Rights-Based Approach, RBA) 是將國際人權體系的規範、原則、標準和目標納入計畫與發展過程中，重視國家要照顧最弱勢公民的基本義務。本文嘗試運用權利取向的模式與步驟，分析臺灣北部某中長期少女安置機構執行離園轉銜的工作經驗，以焦點團體作為資料蒐集方法，訪問 5 位機構工作者，分析執行結束安置準備服務的改革行動，以及如何逐步落實權利為本的實務工作。研究發現：1. 青年發聲的重要性；2. 過來人的感同身受帶來陪伴與治癒力；3. 過去服務使用者成為安置服務的重要顧問；4. 賦權少女形塑正向的身份認同；5. 透過倡議，成功把離園工作推進組織策略內，並向大眾倡議尋求合作。

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

關鍵字

權利為本、兒童福利、兒童權利公約、家外安置服務

壹、緒論

善牧基金會在人權的推動和其 400 年的歷史脈絡與核心價值有著絕對的關係，將權利跟尊嚴恢復給人，相信一個人的價值高於全世界。近年基金會與國際有更多的接軌，開始系統性的認識與反思組織價值、正義與人權的推動。從善牧紐約正義和平辦公室 Sr. Clare Nolan 來臺，帶領臺灣善牧夥伴認識正義、包容、人權、《兒童權利公約》與《消除對婦女一切形式歧視公約》和個人使命價值（天主教善牧基金會，2017）；2019 年薦派會內夥伴至善牧在日內瓦的正義和平辦公室及法國安吉（Angers）母院，學習人權取向工作價值，並與國際組織對話；2020 年邀請亞太善牧 Theresa Symons 女士進行核心價值與人權訓練，探討如何面對環境的性別歧視、壓迫、與階層制度，進而發展後續的服務工作；2022 年善牧亞太區的國際會議中，宣告說明全世界善牧新的六年立場文件，並提及權利為本取向（Rights-Based Approach, RBA）的推動目標與後續培育方向。

從 2016 年起，善牧基金會在全臺服務據點推動《兒童權利公約》的認識、2017 年辦理桃竹苗地區的兒權訓練、2018 年至 2019 年開始由下而上推動《兒童權利公約》訓練，除條文的認識之外，更強調實務經驗的檢核、反思、調整與操作。2020 年則由兒少安置團隊設計以兒權為基礎的方案，落實於家園兒少，協助兒少提升對兒權的認識，並於過程中進行督導與交流，讓基金會兒少安置夥伴得以共享並轉化成可使用之策略，獲得更完整的經驗累積。在 2022 年，善牧基金會嘗試參照 Symons Theresa 的權利為本取向工作模式，帶著第一線實務工作者進行方案服務上的檢核與反思。本文整理少女離園轉銜階段的需求與任務，看見結束安置準備與離園兒少的結構性困境，並邀請結束安置少女談述她們過去的離園經驗，開始嘗試從服務使用者——兒少為主體及其權利為本的概念，檢視過去照顧服務以及未來走向。本研究以焦點團體方法，訪問機構工作者，分析近年執行結束安置準備服務過程中的改革行動，以及如

何逐步落實人權為本取向的實務工作。

貳、文獻探討

一、權利為本取向

近年以權利為本實務逐漸受到國際重視（Loeffen, 2021；Boesen & Martin, 2007；Kennan et. al., 2011；Vrouwenfelder, 2006）。根據善牧基金會（2021）《權利取向的概念與應用》一書中提到，權利取向的方法（Rights-Based Approach to Programming, RBA），是將國際人權體系的規範、原則、標準和目標，納入計畫與發展過程裡。重視國家要照顧最弱勢公民的基本義務，包括那些無法為自己主張權利的人。RBA 有助於確定問題的根本原因，賦予權利持有者主張其權利，並使責任承擔者能夠履行義務。它意味著努力改善人們的狀況，關注他們的需求、問題和潛力。

不同典範下，工作者根據自己本身看待與認識人、事、物的方法來建構解決的方法，分為慈善取向（Charity Approach）、需求取向（Needs Approach）與權利取向（Rights-based Approach）（善牧基金會，2021）。進一步來看，慈善取向承認富人對窮人的道德責任，個人被視為「受害者」；需求取向將個體需求視為有效的主張，關注問題的直接原因；而權利取向承認權利是對法律與道德承擔者的要求，關注結構性原因及其表現形式，個人有權獲得協助（表一）。

表一、慈善、需求、權利取向工作

慈善取向 (Charity Approach)	需求取向 (Needs Approach)	權利取向 (Rights-based Approach)
關注投入而不是結果	關注投入和結果	關注過程和結果
強調慈善	強調滿足需求	強調實現權利
承認富人對窮人的道德責任	將需求視為有效的主張	承認權利是對法律和道德義務承擔者的要求
個人被視為受害者	個人是發展介入的對象	個人和團體有主張自己的權利
個人應該／值得得到幫助	個人應該／值得得到幫助	個人有權獲得援助
注重問題解決以何種方式呈現	關注問題的直接原因	關注結構性原因及其表現形式

資料來源：善牧基金會。2021。〈「權利取向」的概念與應用〉。

二、離園準備方案之沿革

對家園來說，離園準備服務是一個價值衝擊、看見需要、反思討論、滾動式行動與修正的過程，因著母會在人權議題多年的推動與培育下，影響著家園在離園準備服務上的改變，以下為整個發展脈絡（陳怡芳等 2013；陳怡芳等，2016；李淑沛等，2018）。

（一）抱怨申訴與衝擊期

接受長期安置照顧兩年以上的少女，在離園後的回應讓我們深感衝擊。少女曾說：「安置說是給我一個『家』，但離園後卻不能再回家？」、「在家園時社工姐姐都把我們照顧得好好的，離開後我連怎麼處理健保卡的事情都不知道」、「小時候社會局出現後我就再也沒回原生家庭，離開家園後，我完全不知道我還能去哪裡」、「每次遇到困難，我打回家園，聽得出來姐姐們都在忙在園小孩的事」、「社工，你 18 歲時就能完全獨立生活、完全靠自己了嗎？」、「為了活下去，我怎麼可能有錢有時間有力氣唸大學？」這些真實的聲音，對於在替代性照顧上盡心盡力付出的第一線工作者，無疑是個很大的生氣、挫敗、無力、疑惑與茫然，甚至質疑工作的意義：我們究竟該提供什麼樣的替代性照顧服務？

（二）需求調查與諮詢期

隨著團隊逐漸穩定，開始訪問離園的少女，把她們當成我們服務上的顧問，傾聽她們的處境、需求與建議。2008 年起，我們一邊嘗試於少女離園後一個月至少一次的個別關懷，一邊開始回頭檢視與修正中長期安置服務的有效性，發展中長期安置過程中的各個階段目標、任務與工作重點。

（三）強化自立生活能力培育與離園準備期

為了幫助少女日後能離園轉銜社區順利，家園在每日的安置照顧中落實安置階段與目標，幫助工作者有知有覺的提供服務，從安置第一天，就開始為少女培育自立生活能力。2011 年研發自立生活評估工具，每季施測一次；並強化成長後期的離園準備，愈是擬真與靠近社區或返家生活情境，愈能降低少女的焦慮，讓家園工作者有機會陪伴少女學習解決問題，具體建構自己的未來。

(四) 回應離園青年需求期

從自立生活培育中，看見只有自立生活培育與離園後個別關懷是不夠的，我們為此嘗試發展新的方案策略。2012 年開始回娘家活動；2013 年成立網路社群社團，建立資源共享的平台；2015 年加入離園與在園少女的共融與交流。2016 年，為慶祝家園二十歲，大規模尋找與邀請離園青年返回家園，並進行深度的團體，家園工作者與離園青年共同討論未來聚會的方向與頻率。2017 年，開始成立離園工作小組，建立每兩個月一次的創造聚會，每次聚會形式包括姐妹妹妹的生活經驗分享，回顧生活、反思與自己、他人的關係。

(五) 轉化至權利取向期

在陪伴這群離園青年的過程，深感她們在自立生活的挑戰、社區中的孤立、結構性制度的不友善、社會對這群青年的排除，不是後追社工提供慈善與需求取向的給錢、轉介就業、培育技能就可解決的。我們嘗試於 2019 年開始，提高青年參與，共同擔任召集人，並因青年的主動提案，創造聚會的參與對象改為擴及個案的伴侶、增加多元的聚會方式。另外，也創造新的方案，例如讓離園個案協力在園少女、年輕爸媽服務，以及擔任家園諮詢顧問的角色等。

參、研究方法

一、研究對象

本研究採用質性研究方法，以北部某中長期少女安置機構為研究對象，邀請 5 位實務工作者，年資 2 年以上，多為社工背景，安置照顧年資 5-20 年（表二）。

表二、研究對象基本資料

編號	性別	最高學歷	安置年資
A	女	諮商碩士	15-20 年
B	女	社工碩士	10-14 年
C	女	社工學士	10-14 年
D	女	社工學士	10-14 年
E	女	社工學士	5-9 年

二、資料蒐集

本研究運用焦點團體訪談方法，訪談大綱內容，包括：

1. 迄今提供的服務如何協助離園少女？
2. 你對於「權利取向的社會工作模式」的認識？
3. 行動中少女的參與程度？
4. 行動中，如何留意性別、文化敏感？
5. 有無服務使用者的回饋／申訴機制？
6. 方案中如何運用倡議概念，方法與效果如何？
7. 行動中，團隊如何形成共識？

三、資料分析

首先，將錄音檔轉換成文字檔，反覆閱讀並熟悉逐字稿；第二個步驟是開始編碼，標示與分析資料中顯著的概念；第三個步驟，將編碼歸納成主題，主題是扣住研究問題的重要訊息，某種程度表徵資料的反應模式或意義。第四個步驟是主題修正與精緻化，目的是針對初步歸納的主題，反覆檢視和確認主題，可以細分成兩個層次：第一個層次是檢視編碼是否能支持主題，第二個層次是檢視訪談的內容是否能支持主題。第五個步驟是主題的界定與命名，目的是清楚定義主題的意義、範圍和目的（吳啟誠、張瓊云，2020）。

肆、研究結果

一、離園服務方案的內容

（一）離園少女團體

家園發現只有在園的自立生活培育與離園後個別關懷是不夠的，需嘗試發展新的策略。首先，依著離園青年的建議，先組成一個支持性的團體「創造聚會」，創造家園延續的歸屬與支持、建立永續性的相互陪伴。「創造聚會」由離園工作小組的工作者與離園少女共同組成，兩個月一次，目標是建立屬於青年的團體，而不是由工作者主導。創造聚會可以聽到離園少女分享其在自立生活、職場、就學、原生家庭關係、建立家庭、懷孕育兒等議題，並從中獲得彼

此支持與諮詢。

「101年開始有團體的活動，一年一次，102年才成立網路的帳號，直到105年做家園20歲的活動，找了所有的預期、非預期那些孩子，讓她們去聊家園，回來一起慶祝，106年開始，才固定兩個月一次的聚會，這個是離園後的彼此永續陪伴。」(C)

(二) 家人關係修復

無論安置少女在離園後是返家或自立生活，「與原生家庭的關係」都是重要的議題，也與轉介安置原因有關聯。因此除了安置期間，與主管單位的社工合作、安排少女的聯繫、會客與返家，協助少女與家人重新恢復連結與關係的修復之外，針對要離園返家的少女，漸進式的讓家人參與少女的生活與未來安排極為重要，包含共同討論離園計畫、回家的作息規劃、家事分工、零用錢額度、升學想法與返家時間等，讓少女與其家人更有現實感。這些過程是要讓家人與少女都能練習如何討論、如何面對衝突與溝通、如何處理問題、如何決定與合作，才能較有效銜接離園後少女與家人的正向互動與支持。

「讓她跟家人間有一些對話、重新恢復連結。定期有一些通電話、會客，或者是一些循序漸進的操作，如果最後確定是要返家的，因為大人跟小孩都要適應，怎麼樣讓大人跟小孩重新討論他們家裡的作息安排；或者孩子在學校發生事情，學校都是找機構的社工去，我們都會邀請家長一起到學校去討論孩子的狀況，就是提升家長的參與度，甚至有孩子國中畢業以後就是回家，拉近家長，去討論她讀哪裡、學費怎麼樣。」(D)

「我真的是瘋狂的找事情給媽媽做，學校打電話來，就說打給媽媽，就是讓媽媽有更多現實感，讓她知道她女兒真的要回家了。然後女兒也會知道接下來很多事情是要找媽媽的。因為記得比較久以前，我們會幫忙做好，但就會發現她們回家後，少女與家人都會措手不及的感覺。」(E)

(三) 重要他人連結

家園社工是否能提供友善的支持關係，為離園少女的轉銜適應帶來重要影響。尤其離園第一年會經歷一段失序與關係改變的時期，她們因過去創傷影響，在極度不安時，容易封閉自我，即使有資源也未必敢用、會用。所以家園工作者持續且不間斷的關心與支持，能夠幫助離園少女恢復與重要他人連結的經驗與能力，方能漸進式的適應社區生活。

「她們離園剛開始都會躲起來，好像要先看我好不好，再來約社工。我手上離園的孩子繼續約，記得那個時間要拉很長，可能很久她們才會回應你一次，到從去年開始，她就會固定每個月約要見面、談話。所以我會覺得這個漸進式的過程對她們來說，會是比較舒服的步調。」(E)

(四) 親密關係探索

家園安置服務的三大主軸：建立復原力、修復過去創傷、建立經營未來家庭的能力。實務中看到少女對於家的歸屬感相當渴望，所以在親密關係上的探索就相當重要。早期家園多為「結果」的擔心、禁止與防堵，倘若缺乏開放的討論，就會轉為地下化的因應。故，家園將親密關係探索放入重要的離園準備向度，包含與伴侶的親密關係經營、建立婚姻與家庭要注意的事、懷孕與育兒的知識等。

「早期談親密關係或伴侶比較少，甚至一剛開始就說，你不能同居，然後就會發現她們騙你，或者是早就同居了，只是沒跟你講。我們才開始反思她們明明就有歸屬感跟找一個家的需要，為什麼我們要防堵這個東西。」(C)

(五) 年輕家長服務

親密關係是人類基本需求，離園青年成為年輕家長的比例是高的。家園跳脫對「結果」的擔心，而是增加對情感關係過程的討論，無論親密關係的經營、婚前教育、懷孕與育兒知識等，期待能延續少女們在家園中被照顧的經驗，將「愛」循環與延續給自己、伴侶及下一代。

「離園後社區適應，因為我們現在做年輕爸媽，就會發現有需要她會主動來找，如果關係還有一定的基礎的話，包含孕程、懷孕、結婚生子、跟老公關係、家庭關係等等，比較是因著她們的需要，她的生命發展階段，持續一些討論與陪伴。」(D)

二、對「權利取向」的想法

(一) 從慈善取向、需求取向到權利取向

慈善與需求取向都比較是單向提供的，工作者留意到安置少女需要被幫助，什麼不足，就給她，工作者處於比較高的權力位置；權利取向則先以相信這個人擁有權利為出發點，為什麼他會不足？是社會或家庭少給了他什麼？還是他被什麼壓迫？彼此關係是比較平等與互為主體的。其次，並非將慈善取向和需求取向捨棄，而是依著不同服務階段、不同關係，而有不同的工作模式。也就是說，工作者不能陷入表面解決問題的陷阱，需更去認識少女的處境、更去思考為何資源不足、更去理解為何有資源少女卻不用。

「我覺得慈善取向，是他很需要這個服務，我覺得他很可憐，然後要幫助他；那需求的取向，會比較導向是看到一個問題，我去幫這個人解決他的問題、解決他的需求；進而到權利取向比較是覺得每一個人都應該有好好過生活，然後好好的有一個自立生活的樣子，然後我們應該是互為平等的。」(B)

「慈善跟需求會有一點上對下的感覺，你現在是需要被幫助；慈善只是更多的是『啊！你好可憐！』所以我要給你更多；需求只是眼光換成是，你今天有這個需求，但比較沒有那麼多可憐的感覺；權利我覺得是會更有聽到他們的聲音或是表達。」(C)

(二) 服務使用者的參與

權利取向的服務，少女的參與程度是重要指標。權利取向，會讓服務使用者有更多的參與及表達，相信少女是自己問題的專家、是建構自己生命復原力的主人，因此家園工作者需轉換自己的視框，開放少女有表達感受與想法的環境，尊重少女的獨特性，讓少女知覺到工作者是協助其解決問題與完成夢想的

合作夥伴。

「我覺得權利取向是服務使用者他的參與，或是表達他想要的，他可以有更多互為主體的討論或參與，比起慈善跟需求這塊，它的概念像參與度跟互為主體，我覺得比較明顯的。」(D)

「我會覺得好像只是在幫她們處理表面問題，可是就搔不到那個點，就像打地鼠。在用需求跟權利方法的時候，真的會覺得差異蠻大的，因為權利對我來說比較像是互為主體、我沒有比她高，我們是可以有互相討論的空間，我覺得那個參與度就變高了。」(E)

(三) 平等關係

在慈善與需求取向上，少女與工作者的權力位置是不平等的，而權利取向，少女與工作者是在同一層次、平等的，我們都有權利，一起肩並肩向前走。另外，主導權也會在這個過程中轉換，將問題再拋回給少女思考，當少女參與越多、越感覺被尊重，她們會有出乎預料的解決問題的能力。

「我們可能會變得比她低，她會有她可以主導的。我覺得權利可能還有一個，是我們會看她為什麼創傷？為什麼她缺少這個，你會看更多是什麼樣的結構因素，或文化脈絡或性別議題等，而造成她遭受這樣的不足與壓迫。」(A)

「剛開始社工主導性非常強，到中間我們開始聽到，例如她的想要、渴望、期待，所以我們會調整，我們的位置可能會拉到一個比較平行的地方，然後到後來她要離開這個安置住所，或甚至讓她回到社區，讓她去練習，我感覺到那個社工跟少女的位置很不一樣。」(D)

(四) 重視人的價值

權利取向模式與核心價值「一個人的價值高於全世界」息息相關，也就是將權利跟尊嚴恢復給人，因為每個人的價值都很高。看重「人」，相信「人」是自己生命的主人，陪伴少女因應她所遇到的問題與挑戰。

「就是真的以她這個人、看重她這個人為主，以前我就是給你這些，這些都是為你好，現在就會覺得那她這個人真正的需要是什麼，那我

也不一定多厲害，知道你一定需要什麼？可是好像可以陪她一起想辦法。」(E)

「將權利跟尊嚴恢復給這個人，因為每個人的價值都很高，所以我會覺得她真的比較像後現代的一個觀念『work with』，有看到家園這幾年充分受到 CRC 訓練後的發酵，尤其這兩年很明顯，在整個服務系統輸送上有一個很大的改變。」(A)

三、方案中的服務使用者參與

人權是所有人與生俱來的權利，無論我們的國籍、居住地、性別、民族或族裔出身、膚色、宗教、語言或任何其他身份，我們都享有平等人權，不受歧視。但不同群體在實現權利方面仍存在著不平等，儘管存在如此多的人權法，仍發現歧視、不公平待遇的存在，尤其在兒童與婦女的處境。兒童在食物、醫療保健和教育等基本需求方面依賴成人，兒童權利是人權同時也是保障兒童在照顧、保護、發展和福祉的權利。其中，《兒童權利公約》第 12 條被傾聽及意見獲得考量 (respect for the view of the child)，則是強調兒童是完整的個人、是全人、有自己的個性特質及參與社會的能力。讓兒童的心聲能被成人聽到，進一步讓兒童參與，即是實現基本人權。因此，在離園準備服務上，給予少女安全、包容的空間表達意見、讓少女的意見能被真正聽見、過程中透明化的提供資訊、讓少女參與或共同決策服務計畫與行動、漸進放權讓少女主導，都是實踐人權為本的展現。

(一) 向少女諮詢且參與行動

在推動各種方案或策略時，都需要有少女的意見參與及行動參與。工作者需要去傾聽少女們的聲音，可能是抱怨或情緒化的反應，但若能用心傾聽其行為背後感受與需要，就比較有機會與少女產生較正向的連結；另外，工作者需放下主導的角色，邀請少女們有更多的參與及表達，甚至以「諮詢」的姿態面對少女，少女感覺到自己的想法被重視，也會由非自願轉為自願性合作，少女就會更願意參與討論、決策與執行。

「以前都是我們辦好活動，辦好創造聚會的所有細節、時間聯絡好、餐點都弄好，她們再來參加，到了那一年跟她一起合作，從問她，我

有什麼想辦的、她講她有什麼想辦的，然後我們再一起去促成活動的辦理完成。」(C)

「家園早期規劃方案就是我們社工自己討論、規劃。少女說已經參加太多次了，也膩了。如果可以把這樣的權利取向帶給孩子，這過程就是一個很好的示範跟練習，等到她們離園時，我們還是可以繼續陪伴，跟她們的關係變得比較平等。」(B)

(二) 逐步放權

離園準備時，工作者與少女會遇到由誰主導的拉扯。我們發現當逐步放權、將屬於少女的東西交由少女管理時，她們會變得比較有現實感、負責處理自己的東西，也較願意趨向與工作者的合作，主動向工作者尋求諮詢與資源、討論解決與因應的方法。因此，工作者需要逐步放下自己的權力，放下對「結果」的控制，關注與少女在「過程」的合作。

「本來我們都幫她存好好的，最後變成一種不合作的拉扯，我們毅然決然做個決定，她的存款、印章全都交給她，我們做好心理準備，她有可能離園的時候，是沒有達到我們的安心標準要存到三萬塊，可是沒有關係，這樣她才會有現實感，才會轉過頭來跟我們合作。我記得孩子的第一個反應是嚇到『蛤?!我只是要拿錢，沒有要連存摺都拿』可是就是真的當你把这些交給她時，屬於她的東西交給她、權利交給她時，她比較能夠促成合作。你就會發現這時候去糾結，存摺在誰手上已經不是最重要的了。」(A)

「結案的前兩、三個月，才又主動地說出，真的放在她自己那裡，其實她管不了錢，她連她想要買的東西都買不到，她才說一句『姊姊，我可以一樣一個月存五千元在你那嗎?』可是她其實在結案時，確實達不到我們所說的安心程度的金額，可是我覺得那過程，她回頭過來說，我想要再存的過程與動機，我覺得很重要。」(C)

(三) 少女參與處遇計畫的討論

實踐權利取向需要在整個安置處遇過程的累積。不能只看重處遇目標、量

表分數、紀錄要怎麼寫、要怎麼跟系統資源合作，需要在與少女接觸時，真正的聽見少女所關注的議題，才能提高少女安置計畫的參與度，共同討論與決策，方能真正落實安置處遇計畫。

「操作自立生活量表，孩子可以從裡面找幾題，她有興趣好好跟你聊，好像那個分數就比較不是回到原本社工期待的 - 你要給我一個分數，而是真的透過這樣的討論，孩子挑幾個她所關注的面向，我們好好聊，我會覺得那個參與程度上，其實就差蠻多。」(D)

「過去陪孩子去討論你離開以後要去住哪裡，伴侶關係，少女提要到男生家去住，就也很透明化地跟她討論；或是讓她知道，離開後你可以找社會局社工、你的家長來討論你的規劃，當孩子知道怎麼做，可以要到或是有更多支持她的想法、聲音，孩子的主動性就會提升。」(D)

(四) 少女召集會議

工作者透過持續向少女諮詢且參與行動、逐步放權、未來規劃的個別討論、處遇計劃的共同討論等策略，少女就能相信自己有運用系統與資源的權利，相信自己有表達意見與主導未來規劃的權利與能力，進而產生行動力，譬如召集系統成員參與自己的離園準備會議、遇到大事件時召集家人的家庭會議等。

「離園評估會議她自己召集，而不是我們召集，自己召集社工、家長等，後來這件事也開始發酵到她離園後，因為她後來很快的同居就懷孕了，她就會說到她有過召集大家來討論的成功經驗，所以她就先打電話給她的爸爸、叔嬸，她會分析叔嬸是什麼態度、爸爸是什麼的態度、男友是什麼態度、男友的爸媽是什麼態度，並且她會開始跟我說，我不認同誰說的，我自己是覺得…，明顯感覺她的主體是比以前多的。」(A)

四、方案中的性別與文化敏感

我們須反思是什麼阻礙了安置少女享有平等的人權？安置少女在性別議題

的處境上相對艱辛，她們多來自於被性暴力、性剝削的童年，在教育、經濟、就業、司法、家庭、婚姻上多處於被歧視與被剝奪。「性別盲」讓我們對於很多不平等的現象習以為常或無所察覺，看不見性別議題的存在，或否認性別權力運作的事實。具有性別敏感度才能不被「合理化」所蒙蔽，關注形成不利處境的結構、間接性形成，像是傳統性別角色分工及性別歧視，限制及阻礙女性的發展，包括：經濟與社會參與的不足、性別刻板印象和偏見、性別暴力威脅、照顧工作女性化、文化習俗、性別友善環境不足等，尤其對兒時遭受性暴力個案的影響更為深遠。

（一）文化敏感與覺察

權利為本的實務操作，很關注工作者的個人價值反思，因為每個人的多樣和差異性，對文化敏感度的強化，對於服務提供者是很重要的，例如性別、族群等議題。婚姻與家庭。工作者如何跳脫與調整原本只限於女性個體觀點的工作框架，進一步擴充婚姻及家庭的工作視角，並提升工作者對親密關係議題之敏感度，認識少女及其伴侶之處境，透過更理解與貼近服務對象的需求過程，讓他們更主動願意分享在婚姻家庭中的變化。

「一開始著重少女要怎麼自我保護、獨立、自己照顧自己，但在離園轉銜階段常會有伴侶這個角色的出現。我們會擔心出事，所以就會想要阻擋，但若只是防堵的話，伴侶交往就會地下化，那我們怎麼認識少女對親密關係的渴望、與伴侶相處的困境是什麼？後來我們轉變去邀請孩子們一起討論，如何進入婚姻，跟公婆相處，懷孕該怎麼辦，並與少女的男朋友一起吃飯、互相認識。離園少女早婚比例蠻高，我們持續去認識她們的伴侶。」(B)

（二）處理親密關係視角的轉變

在親密關係這個議題，工作者會「用接納來取代過去的阻擋」。面對兒少發展的議題，工作者會進行反思，確認工作者的性別敏感度，以及當中視角的轉換。

「很多時候是女性的聲音，就是要當個好媳婦，好媽媽，才符合標準。有時候就會很難工作，當你一直在講女生要有主體性的時候，

其實這個觀念是還沒有被她們接收，她們也會蠻挫敗自己做不到。後來我們就去上課，老師就教我們，如果男生在想什麼，我們可以講給他聽，也許是會不一樣的練習。有幾次這樣的時候，她們才會覺得：『喔，原來女生的主體性很重要，我好像也要試著理解不一樣性別的聲音』。」(E)

(三) 敏察照顧工作者的性別意識

照顧工作者的自我覺察在服務過程中是重要的關鍵，工作者可能帶著性別盲或性別迷思，若能及早覺察這樣的價值如何涉入在實務行動過程，對於少女的影響是什麼，是很好的反思。

「我們會帶著很主觀的東西，有一個自己的想像與期待，引導少女，比如說我們曾經不小心明示、暗示，你若是在家裡當家庭主婦，你可能就是無法掌握錢、掌握權力，人還是要有工作，不然容易變成家裡較為弱勢的角色。這樣的引導，其實非常的不恰當，真的在家裡當家庭主婦這件事，是這麼的沒有價值和貢獻嗎？」(A)

「以前我們有一個迷思，就是引導這些年輕媽媽去出養，因為擔心她們沒辦法照顧好自己，擔心小孩照顧小孩，主流價值也都這樣說。到後來她們證明我是錯的，每個人都是從頭學怎麼樣當爸媽，我們能一起建立一個比較有支持系統的情境，大家一起學習練習。」(A)

五、服務使用者的回饋與申訴機制

《兒童權利公約》強調兒童有權表達自己的想法，而這些想法應被傾聽、被認真對待，成人需要學習與兒少有更緊密的合作，以幫助他們參與自己的生活並行使自己的權利。因此安置少女的回饋、抱怨與申訴，也都在展現表達意見的權利，更是成人、系統網絡與安置少女的合作過程。它的重要性包含：實現基本人權、提升與發展少女們的能力、帶來更好的決策及結果、得到更好的保護、促進公民社會的發展、促使政府和其他責任承擔者善盡職責。

(一) 轉銜會議

每個安置階段的轉銜會議，都是一個讓少女回顧怎麼一路走來、個人復原

力培養的程度、學習表達與發聲，以及過程中與各系統資源（家園、原生家庭、主管機關、學校、職場、身心科與心理師）合作經驗的申訴與回饋，進而對安置規劃的調整。

「會包含孩子跟社工之間互相的回饋，可能也會有申訴，在那個回顧安置歷程的過程中，會有互相表達對對方的，或合作上的，好與不好，是很重要的回饋跟申訴機制。」(C)

「申訴機制，我們比較不是弄一個申訴箱，而是每個轉銜階段會議，會去蒐集孩子們的想法，或是孩子們對接下來生活的規劃，或是我們為她訂定的目標有沒有什麼意見。」(B)

「抱怨太多了，餐費不夠、零用金太少，外出時間，電腦使用時間太少，為什麼不能玩手機，或是為什麼返家時間這樣訂，非常多的生活事件，都是很好反思與對話的機會。」(D)

(二) 持續對話

即使結果不一定都如少女所預期，但透明化的持續對話，可以增加工作者與少女之間的彼此傾聽與理解、促進互為主體與平等的關係。

「去年疫情三級時期，孩子就覺得我現在什麼都不能做，我會很焦慮，為什麼要因為政策而影響我的權利？所以那時跟孩子有非常多的對話，也要去跟孩子談如何因應危機或是變動這件事，那我們怎麼跟這個時刻共存共處，因為疫情，政府下的政策都又快又急。」(B)

「主管機關幾乎一個月內就決定要離園，沒有心理準備的，孩子要跟機構很快的切斷關係，主管單位、工作者、少女都應持續對話，才比較能把離園轉銜做得細緻。」(B)

(三) 服務使用者的反饋

無論是少女們的抱怨與申訴，考驗的是家園工作者聽見了什麼？當工作者真正的聽見，就會發覺其中的感受、渴望、需求等訊息，包含求救，或邀請，或是請求。

「當她申訴或抱怨時，我們到底聽到什麼，然後我們怎麼看，也有非

預期結案的抱怨，為什麼非預期結案就再也不能回家園，後來是創造聚會時，這些預期結案的青年主動提案說：姐姐，不能這樣，管她非預期還是預期，其實我們離園後的需求都是一樣的。」(A)

六、倡議在服務中的方法與效果

權利取向主張確定問題的根本原因，因此我們須反思是什麼阻礙了這群安置少女享有平等的人權？譬如缺乏資源與機會是她們發展過程的障礙，但又是什麼因素形成這個脆弱與弱勢處境的結構。人在系統結構中的觀點，安置少女為權利持有者 (rights-holder)，有權主張權利、有權追究責任承擔者、有責任尊重他人的權利；而責任承擔者 (duty-bearer) ——安置家園、政府、地方當局、民間企業組織、家長等則有義務尊重、保護和履行權利持有者的權利。因此，在推動權利為本的離園準備服務時，向系統網絡 (責任承擔者) 倡議，用兒童權利的觀點，邀請他們加入行動的行列，絕對是重要的策略。

(一) 透過正式會議進行倡議

家園工作者是系統中最長時間與少女相處生活的，藉由所聽見與看見的實務經驗累積，我們會透過正式會議進行發聲與倡議，將政策、與實際觀察少女的處境，讓系統的其他人知道，期待引發政策與實務處遇上的調整，共同創造更能彰顯少女權利與友善的環境。

「那時候孩子會說，我的後追社工說，你因為比較穩定生活了，所以無法提供給你經濟補助，那確實會發現，這孩子很努力，大學都靠自己，但我那時候也覺得孩子說的很有道理，我很努力上大學，但我其實也需要被幫忙，只是因為我夠努力穩定，而我無法拿到這個資源，後來有機會在不同場合去倡議，會舉這例子。」(D)

「我們往往要去跟學校老師進行溝通和對話，讓孩子比較是能被平等的對待，學校對於孩子創傷知情的概念，不是那麼的了解，可能會比較以問題來看孩子，或者是希望孩子多留在家園不要來上課，可能會開個研邀請專家學者一起到學校，跟老師一起開會和討論，試著讓學校用不同眼光去看待孩子。」(B)

(二) 與社會大眾溝通，創造資源

早期的資助者多以慈善、需求取向來進行資源投注，並想像投入後應有一個期待中的結果。我們也試著將權利取向的觀點分享給資助者，讓同樣身為社區一份子的資助者，理解並非只著重在少女個人的改變，而看見系統與環境對她們的不友善與排除，理解少女是如何展現她們生命的價值。逐年也顯見企業的改變，甚至有更多的投注與支持。當我們的照顧工作不只侷限於自身的經驗，願意更多分享與傳遞，就能邀請更多認同這樣理念的人與資源參與，而彌補政府服務供給的不足。

「我們去年開始跟企業合作，補助我們做離園的事務，一開始企業會覺得我們都已經教育這些孩子們這麼多了，怎麼會出來還這麼快跟人同居、懷孕。因為在企業觀念裡，你出去應該要靠自己，唯有讀書高，你才能翻轉你的過去。到今年合作，企業聽得懂我們為什麼要做這件事情，繼續支持我們做離園的工作。」(E)

「我們的倡議還是不夠的，所以我們也練習說給企業和一般人聽，說我們為何要做這件事情，然後這件事情的意義是什麼？」(A)

伍、結論與建議

一、結論

(一) 青年發聲與主導的重要性

人權是所有人與生俱來的權利，我們都享有平等人權，不受歧視。《兒童權利公約》強調兒童是完整的個人、是全人、有自己的個性特質及參與社會的能力；兒童有權表達自己的想法，而這些想法應被傾聽、被認真對待，成人需要學習與兒少有更緊密的合作，以幫助他們參與自己的生活並行使自己的權利。因此安置少女成長至青年的過程中，創造她們發聲與主導的平台極為重要，包含能：實現基本人權、提升與發展少女們的能力、帶來更好的決策及結果、得到更好的保護、促進公民社會的發展、促使政府和其他責任承擔者善盡職責等。

(二) 非正式資源的分享交流與互助提升，提升個人情緒和實質生活的支持與歸屬感

就權利取向的方法而言，我們重視過程，而不只是投入的資源。這過程可以形成互助網絡，可以走的更長更遠。在陪伴這群離園青年的過程，深感她們在自立生活的挑戰、社區中的孤立、結構性制度的不友善、社會對這群青年的排除。當我們更聆聽青年的聲音、增加她們的主導性後，就開始在社區中建立非正式資源的分享交流與互助，為她們個人情緒調節與生活支持及歸屬感有很大的幫助。

(三) 曾經為服務使用者的青年成為離園轉銜工作的重要顧問與執行者

真正聆聽、聽見並聽懂服務使用者的聲音，即使是抱怨申訴、求救、感謝、回饋或建議，青年都在表達她們更深的需求，也都是家園反思與調整服務最重要的依據。因為我們相信這群少女與青年是問題的專家、是服務的重要顧問，而這樣開放與雙向的態度，也會促進少女與青年的合作，以及提升參與服務調整的行動。

(四) 賦權離園少女，形塑正向的身份認同

權利取向方法在決定發展權利取向的策略和目標時，必須包括權利持有者、責任承擔者。當賦權離園青年，過程中讓她們的聲音更被重視、參與和主導服務時，往往產生出乎我們預料的結果，譬如主動幫忙與陪伴在園少女與其他離園的青年、對於離園服務有更多具體的建議與共同執行的意願。我們也觀察到她們的復原力也會明顯提升，進而擴大到她們應對其職場、家庭、伴侶婚姻關係與社區中。

(五) 透過倡議成功把離園工作推進組織策略內，並向大眾倡議尋求合作

人權的工作一定會有倡議，為了改變事件的狀態，譬如慣例、習俗、政策或法律，倡議的對象也是那些有權做出改變或影響的人。因著安置少女離園後的處境、探究其根本原因，邀請更多責任承擔者認識、理解並履行義務，從組織團隊內先做服務上的推展，進而向國家政策、專業系統網絡以及非正式資源、企業來推動，以建立支持性的環境。

二、建議

(一) 發展權利取向的離園準備工作，賦能個人和社區實現其權利

現有安置轉銜政策多採個案工作模式，少去發展多元的方案；若只是慈善與需求模式，無法解決根本與結構性的問題，造成離園青年被排除，如大學因生計而中輟、結婚就變成婦女身分而被迫結案。因此，建議發展個人和社區實現其權利的能力，以及改善各類的社會排除。

(二) 以權利取向為思考時，倡議就是重要的行動策略

離開安置機構時很大的挑戰，包括經濟、生活生涯規劃及心理適應等醫療、諮商資源，都不是在返家或進入社區生活後就能立即調適或被滿足，所以當少女返家或在社區自立生活後，仍需要國家政策對家庭及社區環境的協助措施，而非直接讓家庭接手與承擔，應將返家兒少納入更積極服務的範疇裡，不僅是後追關懷，而是更積極的延續措施，減少兒童因調適不佳而落入更危險的處境。目前國內各縣市工作者對人權的敏感度及資源落差大，反而形成區域差異對兒童權益的傷害，中央主管機關有責任協助各縣市健全相關措施及提升對兒童權益的敏感度，避免兒童在不一致的系統裡受到不公平的處遇。

(三) 人權訓練應著重工作者與團隊的反思培育

人權訓練非僅於條例條文的概念，或評鑑指標的要求，需有更多元的資源注入協助所有責任承擔者，並全面檢視服務中的權利指標與內涵，才能真正為權利擁有者（兒少）建構更友善的環境。

參考文獻

- 吳啟誠、張瓊云。2020。〈主題分析在教育研究上的應用〉。《特殊教育發展期刊》69：29-42。
- 李淑沛、王筱汶、黃韻蓉、陳怡芳、胡中宜。2018。〈兒童權利公約之在地實踐：提升安置機構少女表意權〉。《社區發展季刊》162：35-49。
- 陳怡芳、李淑沛、王筱汶、胡中宜。2016。〈中長期安置機構少女離園轉銜階段之需求與任務〉。《社區發展季刊》156：373-387。
- 陳怡芳、胡中宜、邱郁茹、李淑沛。2013。〈安置機構少女自立生活能力培育方案之反思與回饋：輔導人員之觀點〉。《人文社會學刊》11，1：29-67。
- 善牧基金會。2017。《正義即是包容 - 使命價值與正義、人權的探索》。台北：天主教善牧

基金會。

善牧基金會。2020。《社會工作實務人權探究》。台北：天主教善牧基金會。

善牧基金會。2021。《「權利取向」的概念與應用》。台北：天主教善牧基金會。

Kennan, D., Keenaghan, C., O'Connor, U., Kinlen, L. & McCord, J. 2011. *A right based approach to monitoring children and young people's well-being*. UNESCO.

Boesen, J. & Martin, T. 2007. *Applying a rights-based approach: an inspirational guide for civil society*. Copenhagen: The Danish Institute for Human Rights.

Loeffen, A. 2021. "A Human Rights Based Approach: A practical guide for the realization of the human rights to water and sanitation through programming". *International Journal of Human Rights* 1, 1: 85-99.

Vrouwenfelder, E. 2006. *Children's rights: How to promote a rights-based approach in residential child care*. Glasgow, UK: Scottish Institute for Residential Child Care.

The Practice of a Rights-Based Approach to Departure from Residential Care

Yi-Fang Chen

District Director, Good Shepherd Social Welfare Foundation

Chung-Yi Hu

Professor, Department of Social Work, National Taipei University

Xiao-Wen Wang

Supervisor, Good Shepherd Social Welfare Foundation

Yun-Jung Huang

Director, Good Shepherd Social Welfare Foundation

Su-Pei Lee

Director, Good Shepherd Social Welfare Foundation

Abstract

A rights-based approach can incorporate the norms, principles, standards, and goals of the international human rights system into the planning and development of departure from residential care. It also pays attention to the basic obligation of the state to take care of its most vulnerable citizens. This article attempts to use a rights-oriented model and procedures to analyze the work experience of a medium- and long-term residential care facility for young girls in northern Taiwan, using focus groups as a data collection method, interviewing five care workers, and analyzing the implementation of end-of-placement preparation services. There are five findings: 1. The voices of young people are important; 2. The sharing of informal resources can enhance personal emotions and a sense of belonging

in life; 3. Past service users can be important consultants for placement services; 4. Young girls should be empowered to shape a positive identity; 5. Advocacy can be used to raise funds from enterprises.

Keywords

child welfare, out of home care, right-based approach, Convention on the Rights of the Child
