

復原力增進方案在少女安置機構之應用與反思

陳怡芳

林怡君

胡中宜*

財團法人天主教
善牧社會福利基金會

國立臺北大學
社會工作學系

復原力是創傷復原的重要心理特質，本研究主要分析 2012 年某安置機構「復原力增進方案」的運作，以復原力五大介入領域為方向，透過生活關係、家庭生活教育、探索體驗教育以及個案管理，藉以提升安置機構經歷創傷少女的復原力，並以復原力三要素之「我有」、「我是」、「我能」作為評估成效的觀察向度。採用焦點團體方法收集資料，共訪問 7 位行動中的輔導人員，據以反思輔導方案的介入策略與對安置少女復原力的影響。研究建議：(1) 運用復原力的概念內涵融入安置機構的多元輔導方案之中，確認方案實施之目標與策略；(2) 增強輔導工作者內在的復原力視角；(3) 強化復原力方案的成效評估；(4) 發現不同安置階段中復原力的轉換機制。

關鍵詞：安置照顧、兒童福利、復原力、輔導方案

壹、緒論

「復原力」(resilience) 或稱「韌性」、「抗逆力」在許多相關文獻中有著不同的詮釋，大體認為復原力是與天俱來的能力，可以使個人免於危險因子威脅與損害而成功適應的一種特質，復原力的改變或增加與否，端視個人與環境的互動結果 (Benard, 1997; Rutter, 1999)。本研究合作之輔導機構，係為國內非營利兒童福利組織，其自 1996 年援引天主教國際兒童局之兒少復原力理念 (天主教善牧基金會譯，1997/1995; Grotberg, 1995)，成為輔導工作上重要的核心信念及工作方法，而安置家園開始透過計畫性的作法，將復原力更為具體落實並提升安置照顧的服務成效。

回顧安置家園歷年的輔導過程中，發現少女因過去創傷經驗或於成長過程裡缺乏正向

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

經驗，長時間累積使得在人際溝通相處、情緒處理、性別互動或自信心等明顯不足；另外，家園少女也因過去的創傷經驗，多以逃避、忍耐及壓抑的方式面對週遭所發生的問題。安置少女多覺得自己「無法改變現況」、「反正我就是一文不值，我说的话也不會有人要聽」。強烈的自我否定與放棄，常讓她們在面對日常生活中所有議題時，多選擇運用慣有的逃避行為模式，進而喪失自我解決與負責的能力。

有感於少女們倘若一直處於以悲觀論對生命的質疑而在社會中生存，將無法產生不畏艱難、克服阻礙、勇於追求成長之生命態度。因此，如何喚醒少女內在對生命的肯定與樂觀，能夠從悲觀挫折中站起來，需要依靠的是個人的覺醒和內、外在環境因素的配合，也就是培育少女的復原力，讓其獲得再生的力量。

近十年的研究已證實，「復原力」可透過適當的環境設計與互動而被培育 (Fraser, Richman, & Galinsky, 1999; Theron & Theron, 2010)，家外安置照顧輔導工作者亦將復原力方案應用於安置機構之中，結果顯示這類輔導方案具有正向成效 (白倩如, 2012; Dent & Cameron, 2003; Gilligan, 1999; Houston, 2010)。

但在國內以安置兒少為復原力培育對象的研究仍相當闕如，對於以復原力為核心理論的輔導方案，以及輔導策略與實施成效較少論及。因此，透過本研究的資料收集與討論，達到以下研究目的：一是歸納家園少女復原力增進方案的介入領域與策略；二為整理復原力增進方案的輔導成效。

一、復原力概念的回顧

當兒童面臨威脅生命的事件或遭受身體暴力、性虐待時，有可能會發展出創傷壓力症候群的徵狀，對從事兒童福利的輔導、諮商或社工人員而言，了解創傷後壓力的本質與現象是非常重要的，這些事件通常會使人產生不同的行為反應，諸如再次經驗到創傷事件、逃避和麻木以及警覺性增加等 (Webb, 2003)。有些研究具體指出遭受性創傷的兒童可能出現強烈抗拒生殖器官的檢查、極力掩藏胸部及生殖器官等部位、拒絕表現性的發育、穿著完全男性化、過度的性語言或遊戲、突然地快速退化或有自殺傾向、害怕特定的成人、過度玩弄性器官或無法控制性接觸等行為與情緒的影響 (陳若璋, 2000)。

晚近，對於創傷的理解，不再只是認為是問題或是限制，開始出現復原與優勢取向的後現代觀點。優勢觀點假定有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，肯定人類內在的智慧與蛻變的能力，即便是受虐的人身上仍可看見這些力量，關鍵在於助人工作者如何觀看案主與其環境的改變，將「問題」轉為「可能性」，並看見希望與改變的花朵 (宋麗玉、施教裕, 2009)。

Benard (1997) 認為有復原力的兒童具有四種能力：一是社會能力，能夠引起他人的積極性反應，能與同儕及成人建立積極性關係之能力；二是問題解決能力，自我控制及尋求他人協助的能力；三是自主，具有自我認同感，獨自且能夠掌控環境；四是對未來具有目的感，生活目標、教育期望、堅持力、希望感及未來感。

Rutter (1999) 認為復原力通常用來描述個人面對社會心理風險的經驗，許多研究結果顯示復原力存在多種危險因子和保護因子，兒童面對的心理壓力和逆境受到遺傳和環境的多重影響，整個家庭的經驗往往涉及個別兒童所生存的不同方式，隨著時間的推移，新經驗與開拓機會提供有益的轉折點 (turning-point) 效果，雖然積極的經驗本身並不能帶來很多的保護作用，但卻可以消除一些風險因子和經驗，以及認知和情感的有效處理。因此，對於助人工作者的意義是除了強調評估個體差異和考慮風險因素在何種程度上衝擊個人層面之外，仍要兼顧家庭內部與外在社會互動的重要性，欣賞同儕團體和個人的特點，注意個人處理這些逆境經驗的方法。

Werner (2000) 指出學童在不同的生長階段遇到新的危機，進而發展出新的應對能力，這些新能力又再次成為復原力的重要元素，如此不斷循環下發展出復原力，影響學童發展復原力的促進因子分別在個人、家庭、社區等情境中，因此針對創傷兒童的早期介入應從這個脈絡進行思考。

Block 和 Block (1980) 指出，復原力 (resilience) 是一種對於不斷改變的環境以及其中可能突發的意外事件之策略性適應能力，亦即在情境的需求和行為的回應之間能否適配以得平衡；其中，行為的回應以變通性的問題解決策略為主要內涵，包括認知性、個人性及社會性的問題解決策略。

Egeland、Carlson 和 Sroufe (1993) 也提出復原力是成功適應、勝任的能力，即使處在高壓力的環境或挫折情境，個體仍能運用內、外在資源以化解其困境，朝向積極正向的發展。換言之，復原力是一種人類的能力，一種能面對、克服困境的能力，甚至能受困境激發而有所增強。

而詹雨臻、葉玉珠、彭月茵與葉碧玲 (2009) 認為復原力是指擁有從逆境中重回常態的能力，並由此一歷程中獲得成長，有益於未來發展，它必須從個人優勢的觀點來看待，復原力強調的是人們所擁有的能力 (capacity)、資產 (assets) 及正向特質 (positive traits)，而非其弱點、不足及負向缺陷。換言之，復原力可說是個體所擁有的某些能夠成功因應人生困境的能力與特質，令自己得以持續朝向未來的目標邁進。

曾文志 (2006) 運用統合分析技術歸納過去的實證結果，發現復原力的形態不僅建立在多樣化的逆境內涵，包括生物性、心理性的、社會性的危機，同時復原力更重要的架構

在於儘管這些重大逆境可能對個體發展造成相當程度的負向衝擊，個體仍然能夠維持良好的能力，包括認知、心理以及社會方面的健全適應。

此外，鄭秀足（2004）與白倩如（2012）都提及復原歷程中使個體得以克服壓力而緩衝負面影響的正向特質被稱為保護因子或復原因子，可透過個人與環境交互作用形成，即是建構復原力的因素。所以，復原力能展現最重要的因素之一，就是個人持續接觸保護因子，以抵銷或緩衝新的或持續存在的壓力、創傷或逆境所帶來的負面影響。

綜合來看，不同專業領域及理論發展對復原力之意涵，以及如何建構復原力的形成有不同的看法。復原力取向分成三類：其一，心理脈絡取向，認為復原力是個人因應重大衝擊事件而顯現的某種特質或能力，主要來源是先天性的氣質特性與生物因素。其二，社會環境支持取向，認為個人因所處環境支持資源不同，而有不同復原歷程。其三，強調復原力是個人與生態環境交流互動的適應過程，個體能主動向各層級的環境系統協商以取得互惠關係的能力，這項能力是可以透過環境互動而形成（白倩如，2012）。

國內針對安置兒少復原力的研究不多，大多研究主張應從穩定的環境與關係著手，作為安置兒少復原力激發的基礎（陳桂絨，2000；鄭如安、廖本富、王純琪，2009）。而白倩如（2012）在探討機構安置少女復原力培育的行動研究中發現，環境性的保護因子的提供對促進安置少女個人性保護因子有明顯的作用，尤其在於機構工作人員需持續性地與少女建立健康的依附關係；另外，機構工作人員要能具有交互運用復原力培育與直接服務技術的專業能力、成熟穩定的行為模範。換言之，安置機構欲培養兒少的復原力之操作時，應從安置機構各層級專業系統的專業能力著手，藉由日常生活互動、機構內外之專業活動與重大事件等管道，結合復原力之個人性與環境性保護因子要素加以培育。

二、本研究對復原力的界定

「復原力」是一種全然不同的人性觀點，它拓展了我們對「人」的視野，並且對人永遠懷著無窮的希望。我們不否認人的問題、不避諱生命的不完美，甚至不去描繪未來的美景，但我們相信，每一個生命都蘊藏著極大的潛能，那些潛能能夠幫助自己去抗拒逆境，以積極建設的態度去面對成長中的諸多關卡。本研究之復原力增進方案架構設計主要根據 Vanistendael 的觀點，認為「復原力」是縱然遇到某種壓力或不幸，具有負面結果的極高危險性，也能夠以社會可以接受的方式做出良好表現的能力（天主教善牧基金會譯，1997/1995）。

（一）構成復原力的五項介入領域

Vanistendael 指出復原力的五項領域不是完美無缺的，目的不是給人一個完善的工具，而是在提出建議，讓實際工作的人對其處理的問題有不同的看法，使他們從不同的方向尋

求可能的解決方案，甚至於對無法解決的問題也有不同的觀察角度，構成復原力的五項介入領域分述如下（引自天主教善牧基金會譯，1997/1995）：

1. 社會網絡及無條件接納

一個人的成長經驗中只要有一個人提供無條件的接納，均有助於復原力的培養。而非正式的社會支持網絡，通常是家人、老師、朋友、同事或社區周圍的人都可以扮演這種接納的角色。

2. 發現生活秩序與生命意義的能力

有許多不同方式去刺激人們尋找意義感、典範、秩序與美的發現，或興趣展現、藝術創作、接觸大自然、自我探索、對他人或動物付出，或不同的宗教信仰等，都格外重要。

3. 社交技巧與解決問題的技能

技能是可以教育與學習的，這些技能包括如何與人建立關係、如何控制衝動、如何求助、如何思而後行、受辱如何保持鎮定、職業技能、解決問題能力、自我表達、聆聽他人、同理且瞭解他人、與人溝通等。

4. 自尊

要發掘每個人不被人注意的正面特質，正向的自我觀點，看重自己。正向的鼓勵、建設性的批評、非完美主義的標準等都能夠助長自尊的培養。當同伴能傾聽我們說話時，自尊就可以被提升。

5. 幽默

溫柔的對待不完美、成熟的面對失敗，承認不完美、有痛苦，但我們以微笑把它積極整合到生活內，區別「我」與「我的問題」。幽默有許多形式，從簡單的玩笑到面對不幸仍保持微笑，且是有希望感的、願意改變的。

（二）復原力的三個要素

家園方案的運作主要參考 Grotberg 對復原力所形成的界定，認為為了克服逆境，兒少獲得復原力的要素包括：「我有」(I have)、「我是」(I am)、「我能」(I can)，「我有」係指外在的支持力量及資源。有一個或多個可以信任的對象，可以獲得健康、教育與社會福利服務的資源，以及穩定的家庭及社區。「我是」係指內在的支持力量，包含感覺、態度、信念。我是安全的、值得被愛的、沈著且和藹可親、能夠規劃未來、尊重自己也尊重他人、有同理心且能關懷他人、對自己的行為負責並且承擔後果、有自信且樂觀且充滿希望的人。「我能」係指社交及人際技巧、面對困難且找出解決問題的方法、控制自己不去做錯誤或危險的事、了解何時跟人談話及採取行動的好時機、能夠產生新的想法或新的作法、堅持到最後一刻、接受生命的不完美並以輕鬆態度面對、擅於表達自己的想法和感覺、適時尋求協助 (Grotberg, 1995)。

同時，Grotberg（1995）亦認為兒少的復原力來自於「我有」、「我是」、「我能」三個要素所組成，兒少必須具備復原力以克服其在生活中所遭遇或未來可能面對的各種困境；但是兒少無法單獨做到，他們需要能夠培養其復原力的成年人及已擁有復原力的成年人來協助他們。

貳、研究方法

一、研究參與者

本文以實務工作人員之觀點出發，採取焦點團體的方法收集資料，透過家園團隊的共同行動，增進安置少女的復原力，同時希望從行動中共同反思並不斷修正行動。復原力方案執行時間為 2012 年 8、9 月間的五梯次體驗教育活動，而研究時間（從方案規劃、介入、成效整理、焦點討論）則為 2012 年 7 月起至 2013 年 1 月底止，邀請全體參與 2012 年復原力增進方案之工作人員共同進行，總計 7 名（見表一）。

表一 焦點團體成員基本資料

編碼	性別	職稱	最高學歷	方案職責和執行內容	安置照顧年資
A	女	區督導	諮商碩士	方案計畫與成果報告之審核、每月團體督導	10年8個月
G	女	主任	教育碩士	方案計畫與成果報告之規劃與撰寫、方案主要執行者（認識復原力第二次初階課程、服務他人的體驗學習）、方案執行與觀察者、焦點團體討論者	3年6個月
H	女	生活輔導員	文科學士	方案成果報告之撰寫、方案主要執行者（復原力小書的製作）、方案執行與觀察者、焦點團體討論者	8年1個月
I	女	社工員	社工學士	方案計畫之撰寫、方案主要執行者（認識復原力第一次初階課程）、方案執行與觀察者、焦點團體討論者	4年3個月
J	女	社工員	社工學士	方案執行協助和觀察者、焦點團體討論者	4年3個月
K	女	社工員	社工學士	方案執行協助和觀察者、焦點團體討論者	3年4個月
L	男	外聘督導	社工博士	每季團體督導	5年10個月

二、研究資料收集

本研究透過四次的焦點團體，以工作人員觀察參與復原力增進方案中少女的歷程改變，團體中逐一討論每位少女在復原力增進的正向改變與其關鍵因素，以及訓練策略、成效改變、制度設計等層面的檢討，據以提供個別性服務計畫與家園培訓方案之參考，團體進行中經全體成員同意後將錄音檔謄寫成逐字稿，並根據資料進行分析，文本資料分析主要由第一研究者與第三研究者進行，焦點團體文本之編碼原則依序為人員代碼、第幾次焦點團體、第幾次出現話語。

每次焦點團體進行時間約三小時，由機構外部督導第三研究者進行團體帶領，每次焦點團體大綱，包括：(1) 本季執行復原力增進方案的概況；(2) 過程中五大介入領域的實施策略為何？(3) 輔導策略與目標之關聯？(4) 復原力的三大核心能力的具體成效改變與輔導目標之連結為何？(5) 過程中的實施困境與因應；(6) 復原力增進方案有哪些成功的關鍵因素。

三、研究程序

家園多年的輔導經驗中，觀察到少女們容易因為外界同伴的誘惑而誤入歧途，或因為自我複雜的情緒而失控，工作人員經常自問「為什麼有少女雖然明確知道下一步是險坡而甘願掉入深淵？」、「為什麼有少女總是以虛幻的夢想麻痺自我而背對現實的困境？」、「什麼樣的情境能夠培育少女感受到自己存在的意義與價值？」、「什麼樣的輔導策略能夠讓少女有強盛且真實的動機持續穩定成長？」。然而，我們發現因為少女皆是獨一無二的個體，工作員無法運用相同的方式對待或協助每一位少女成長，個人潛藏於內在之差異性的「變數」過於繁多，因此需要將「復原力」理念，深植於少女的內心，讓其具有韌性面對困境勇於突破、發掘自己的優點和潛能、走出過去創傷的陰霾、重新真實感受到自我尊嚴與價值、看重自己和珍惜自己有如珍寶。

首先，我們遇到第一個挑戰，因工作人員的年資或背景的個別化，對復原力理念的瞭解與深化程度亦有所差異，進而影響第一線工作者如何培育少女復原力的路徑。因此，工作團隊企圖嘗試整理復原力培育的方法與策略，於 2011 年底的團體督導討論中開啟復原力增進方案的靈感，2012 年工作團隊旋即共同討論方案架構，分層負責計畫撰寫、方案執行、成果評估；在方案執行期間，團隊每一位工作員隨時觀察和瞭解安置少女們的狀況，並進行每一梯次結束後的反思與討論，以適時修正計畫內容；除了例行性的個案工作會議或督導機制，亦增加四次的焦點團體，幫助團隊成員深入探討復原力的意涵，並透過復原力的眼光來看待少女，藉由討論輔導策略、成效改變、制度設計等層面進行檢討，據以提

供個別性服務計畫與家園培訓方案之參考。

其中，復原力增進方案中的探索體驗分成五個梯次的活動（見表二），藉由參訪志願服務機構、二次復原力初階課程、三天二夜之復原力體驗服務學習活動、一次復原力進階課程，讓少女從認識復原力、尋求自我存在之價值，進而至能夠實際關懷別人、照顧別人，體悟到「我有」可以信賴的關係、有許多人的關愛和陪伴，「我是」可以愛人、體諒人及為人著想的，「我能」和人溝通、解決問題與控制自我的感覺。

參與復原力增進方案的安置少女共 9 位，年齡包括：16 歲（高二）計 3 人，15 歲（高一）計 1 人，14 歲（國三）計 5 人；方案參與者接受安置的時間，安置一年以內計 4 人，一至二年計 4 人，二年以上計 1 人。

表二 方案架構

第一梯次：啟智中心參訪（一日）	
時間	2012年8月5日（星期日）9:00 ~ 18:00
地點	天主教聖嘉民啟智中心
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識服務學習的場域（組織精神、機構環境、服務對象與內容）。 2. 凝聚家園動力。 3. 促進少女覺察、反思、表達與對話的能力。
程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參觀機構之空間和設備。 2. 認識機構之服務精神、服務內容和特色。 3. 進行反思和回饋小團體。
第二梯次：復原力初階課程 I（一日）	
時間	2012年8月13日（星期一）9:00 ~ 18:00
地點	家園團輔室
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識家園的復原力理念，提升認知層面。 2. 催化少女初步將復原力與個人經驗連結。 3. 促進少女自我覺察與自我表達。
程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹家園的「復原力」的理念。 2. 探索自己的「我有」、「我是」和「我能」。 3. 手繪一株自己的「復原力大樹」。 4. 分享時間。

表二（續）

第三梯次：復原力初階課程 II（一日）	
時間	2012年8月20日（一）9:00 ~ 18:00
地點	家園團輔室
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用復原力五積木意涵，增進少女志願服務的態度與預備工作。 2. 增進少女看見他人生命韌性的眼光。 3. 促進少女自我覺察與自我表達。
程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹「復原力小屋」（五項介入領域的意義與內涵）。 2. 觀賞麵包師傅吳寶春的故事（影片）。 3. 回饋：從吳寶春的故事，妳看見了什麼？（復原力小屋） 4. 分享「你、我、我們」：關懷、同理、服務與合作的意義。
第四梯次：復原力體驗服務學習活動（三天兩夜）	
時間	2012年8月27 ~ 29日（星期一）9:00 ~ 22:00
地點	天主教聖嘉民啟智中心、聖嘉民老人養護院
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過服務他人的體驗式學習，促進少女產生意義、覺察與發現，體現自身的復原力。 2. 促進少女自我覺察與自我表達。
程序	第一天：啟智中心志工服務體驗（陪伴、聊天、散步、餵食）。 第二天：啟智中心志工服務體驗（陪伴、聊天、散步、餵食）。 老人養護院志工服務體驗（表演律動、帶領團康、餵食）。 第三天：志工體驗回饋與分享小團體（我有、我是、我能）。
第五梯次：復原力進階課程（一日）	
時間	2012年9月22日（六）9:00 ~ 18:00
地點	家園團輔室
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 回顧與整理復原力方案的體驗與收穫。 2. 促進少女自我覺察與自我表達。 3. 重整對復原力的體會經驗，反思轉換至生活的作法。
程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創作「我的復原力」小書。 2. 分享自己的復原力故事。

(一) 認識復原力：復原力初階課程

青少年期的孩子積極尋找「自己是一個什麼樣的人」，透過二次復原力理念的初階課程引導，使得少女覺察自己與生俱來的潛質和復原力，願意內化相信和看重自己，認知到自己是一個有能力抗拒逆境，並將生活的危機化為轉機的人。

1. 自我覺察

藉由二次初階課程之講述，引導少女了解和覺察復原力之我有、我是、我能等三要素，並運用成功者的生命經驗，帶領少女看到復原力的五項介入的領域。

2. 自我內化

同時透過活動安排，強化少女從省思、覺察、進而到內化自我優勢能量，使其相信個人有其能力創造與控制生活事件。第一次初階課程中少女們藉由手繪書寫一株自己的復原力大樹，探討自我內在之我有、我是和我能。第二次初階課程中少女則藉由工作人員放映麵包師傅吳寶春之生命經驗影片，從中探尋如何尋求社會網絡與無條件接納、發現自己的生活秩序與生命意義、學習社交技巧與解決問題的技能、展現自尊與幽默看待人生困境，進而引導少女運用書寫方式發掘自我的「五個領域」而興建象徵性的「復原力小屋」。

(二) 服務他人的體驗學習

少女在覺察和內化自我復原力之後，即安排少女服務他人的機會（陪同聊天、餵食、推輪椅、表演），創造關懷他人、為他人付出的經驗，從中體會並發現服務他人的意義與價值，並藉由和服務情境中與他人的互助合作，發展有效的溝通能力和社會技能，進而激發少女更有勇氣持續探索和建構內在之復原力，最終協助少女擁有較高的自我概念，以積極、勇敢的態度因應往後生活中的挑戰。

2012年8月初，工作人員帶領少女們前往啟智中心參訪，訪問該中心之工作人員和服務對象，進行初步的互動，為8月下旬三天兩夜的活動時能夠進入實際服務體驗歷程作先前的準備。返回家園後，工作人員在進行復原力二次初階課程時，亦透過個別會談了解少女面對即將進行的服務體驗之想法與感受，帶領少女們一起討論服務他人的意義，並預想在服務他人時自己的模樣。

2012年8月下旬，進行第三梯次的復原力探索體驗教育之旅，除了讓少女實際討論、規劃與執行三天二夜的行程安排，包括交通動線、活動時間、活動地點、食宿、物資採購、財務等規劃外，並帶領少女們前往啟智中心與老人安養中心進行志工服務體驗，由少女們自行分組完成任務。為期三天二夜的「復原力服務體驗之旅」，前兩天以讓少女達成「運用服務他人之行動體現自身之復原力」為目標，第三天則以團體分享的方式，進行少

女間彼此對於服務行動的回饋和反思，由少女擔任帶領者，以復原力之「我有」、「我是」和「我能」為素材，分組討論與競賽遊戲之方式，引導少女回顧服務經驗和分享自我之體認與成長。

（三）強化復原力與自我生命的連接：「復原力小書」的製作

工作人員藉由帶領少女構思、設計和製作屬於自己的「我的復原力小書」，協助少女從二次課程和三天的服務體驗中，發掘自我內在動力和潛能，強化對於面對生命困境的韌性，並於團體中分享小書內容，看見彼此的成長與進步，以做為本計畫之具體成效的呈現。

在進行復原力初階課程時，工作人員發現雖然藉由講述的方式，能夠引導少女認識復原力之我有、我是、我能三要素，並帶領少女看到復原力五項介入的領域。但觀察到少女們仍無法將復原力內涵與自我生命經驗有所連結，故工作人員經過討論後，運用鼓勵少女手繪書寫一株自己的復原力大樹和製作復原力小屋的方式，引導少女從反思內在想法與實際外在環境，找到復原力的我有、我是和我能，並能夠從自我面對逆境和挫折的經驗中，看到復原力的五項領域。

復原力體驗服務學習活動中，少女們在面對不同的服務對象（中度與重度智能障礙者、年長者）雖然有不同的感受與反應，且需要克服對於服務內容（梳洗、餵食等）所產生的畏懼與膽怯，但在工作人員不斷運用復原力的視框看待少女的優勢，且適時給予勇於嘗試的機會，使少女們在困境中仍能夠竭盡自己的能力與熱忱盡心服侍，並在方案結束後表達期待再次嘗試的正向回饋。

四、研究資料分析與可信性

資料分析方法採用焦點團體之錄音文本進行分析，資料分析步驟如下：（1）將焦點團體錄音內容謄寫成為逐字稿。（2）研究者將焦點團體之對話內容進行開放性編碼與歸類，並將指同一現象的敘述語句分類命名，形成範疇。（3）在進行開放性編碼的同時，依復原力概念關注的重點建立範疇與其屬性的正確性，化分成個別的意義單元，理解各單元之涵意，並將前述形成的範疇組織起來試圖呈現出整體現象。（4）研究者將分析初稿給焦點團體成員閱讀，邀請成員提供意見，進行資料的三角檢測，增加資料分析結果之信度，並作為研究發現、論點及討論之參考。

參、研究結果

2012年「復原力增進方案」執行前，工作人員舉行第一次焦點團體，方案執行後則歷經三次焦點團體，討論方案實施過程中，安置少女復原力增進的正向改變其關鍵因素，其中有幾項重要發現，茲述如後。

一、家園少女復原力增進的介入領域與策略

(一) 社會網絡及無條件接納

這是復原力五項介入領域中最為重要且基礎的，沒有社會網絡與無條件接納的支持，其他的領域也很難發揮。服務中發現「家」與「生活關係」是核心基礎；無條件接納少女，做中學、錯中學；擴充少女的社會支持網絡等策略有助於少女的復原力提升。

1. 「家」與「生活關係」的核心基礎

實務經驗發現就算中途之「家」並非真正的家，但在面對這群於原生家庭中經歷許多困惑與扭曲經驗的少女們，倘若可以感受到「關係」的交流與深化，「家」的意義即能不斷地被彰顯。

家園少女稱呼工作人員不再是「社工」或「老師」，而是「媽媽」、「姊姊」等「類父母」與「類家人」的角色功能，透過生活關係的累積，工作人員與少女建立親密、安全且信任的關係。工作人員須打破與解構「助人專業」或「助人工作角色」或「工作場域」等概念，將「專業關係」與「生活關係」融合，採取更自然、內化的方式投入與因應，讓少女感受到真實的愛與關懷，進而讓少女有家的感覺。換句話說，家園的「家」所帶來之「關係」，是工作者與少女共同交織、建構且相互影響出來的產物，讓少女產生對「家」的歸屬與認同感，更建構出「家」在機構中的核心意義。

「有些孩子根本沒有被爸媽照顧與愛的經驗，但我們跟她之間的情感，她就覺得這就是愛與家的感覺，回到家有人在，可以說：我回來了！難過的時候可以有人聽她說話。」(I-03-025)

「家園很強調『一起』，姐姐跟孩子們一起，共同負責、共同努力，我跟妳們是一起的，這會讓孩子們感覺到自己被在乎、被重視的存在價值。」(G-03-012)

我們發現，在少女的眼睛裡看到的家園工作人員並非是專業資格、背景、訓練或技巧及策略，對少女產生意義與改變的對象是「人」如何對「人」，「人」方能影響與改變另外一個人。換句話說，工作人員與少女建立「真實關係」是有意義且具備療癒性的。

「這群孩子必須要透過和我們很活生生的互動關係，看到我會生氣、難過，因為

她的事情而有感覺，她們會感覺到自己是被在乎且有存在感的……。比較不是助人工作者和個案的關係，而是人和人之間的互動。」(A-03-028)

「就算姐姐們沒有在身邊，孩子會知道在家園，從有形到無形，紮紮實實在她們的心裡面，帶來力量和勇氣。」(A-03-032)

2. 無條件接納少女，做中學、錯中學

無條件接納一個人不等於無條件接納這個人的所有行為，如果無條件接納這個人的所有行為，相當於對這個人完全冷漠。問題行為不能用以評價個人，家園工作人員教導少女問題行為的修正，但無損家園對少女的愛、關懷、信任與接納。工作人員需不斷向少女傳達人有缺陷、人有限度、人會犯罪，但人是可愛的，且值得被愛的。而我們相信「錯誤」其實是一個很重要的轉換機會，它是一個協助少女踩煞車、重新面對自己的機會，覺察自己的感覺與想法、看見事情帶來的影響，藉以重新修正方向。

「強調面對孩子的問題行為以及我們的回應，陪伴孩子面對，既使犯錯，但仍然是被接納的。從出事、犯錯到會談、陪伴，和釐清處罰背後的責任感。……犯錯是一扇門，幫孩子打開了瞭解自己，不貶損自己的價值，而是明白行為對自己造成的影響，或對別人的影響。」(H-03-023)

「在犯錯事件完整地結束後，可能幾個月或甚至一年，帶孩子去回顧看以前翹家時的自己，也看看現在的自己，從中的體會與想法，這過程中的轉變歷程，可以幫助她們做整理。」(I-03-017)

在安置階段目標程序與自立生活能力訓練的過程中，家園根據少女的年齡、發展階段、智力、適應程度與安置時間等評估因素，工作人員以不同面向介入，是一個帶著做、教著做、陪著做到放手做的過程。無論在什麼樣的安置階段，都會進入一個共通循環「做中學、做了討論、找到適合自己的方式」。當少女能夠深切地感受，她們也會將此經驗複製在其他的生活向度，或與他人的關係，發揮自己潛在擁有的能力。

「去年自立生活培育前置作業做了很多，帶著孩子去討論，很多知識與觀念先輸入，到操作階段時，我們的角色就全部都往後退，放手讓孩子去做，可是我們是一直都陪在身邊。」(K-03-014)

「進入社會適應期，參與孩子對未來生活的想像，從模擬到演練，找房子、買家具、探訪職場同事，結案後有持續連結，自立後看到家就會有更深的連結感。」(H-03-052)

3. 擴充少女的社會支持網絡

社會網絡建立的首要步驟，在於工作人員需先積極參與少女的社會活動，真正的瞭解

與投入少女所關注的生活，包含少女與家人、老師、朋友、同學、伴侶之間的關係、學校與職場的適應與表現、居住所的安排與規劃，方能更深入地與少女談論其所關注議題對其意義與影響，成為少女生活中的重要他人。

「一起參加與孩子有關的事情，例如學校活動、親師座談會或個別的比赛。」

(H-03-045)

「她們交男朋友時，會跟我們聊她的心情點滴，我們除了跟孩子聊之外，也會認識孩子的男友、跟她男友聊。」(G-03-027)

接著，家園透過工作人員與少女的關係，療癒與修復創傷，並累積正向關係的經驗，循序漸進建構與不同系統資源的支持性關係，也就是擴充少女的社會支持性網絡。

「增加她們的社會支持性網絡，像學校、醫療、社區所有資源、教會與修女等都對於孩子是接納的。」(G-03-035)

「家園也會轉移和移植支持性的網絡，幫助孩子的學校、原生家庭、主管機關社工等，協助這些網絡成員跟我們一樣戴上復原力的眼鏡去看孩子，孩子就會感受到更多的支持。」(A-03-054)

(二) 發現生活秩序與生命意義的能力

家園一直秉持小型化、社區化的家庭式經營，創造一個互助、相愛的家庭氛圍，工作人員帶著少女們在生活中學習彼此協助和照顧，協助少女在生活中學習自主、自我控制與自我負責，重建規律生活的安定感和秩序感，進而建構生命的意義。服務中發現建構生活秩序，找回權力、恢復控制；從少女僵化順從或習慣交代他人，轉換為自主性與自我控制感；成功經驗累積與開放多元學習機會，引發主動與開創，建構生命意義等策略有助於安置少女的復原力提升。

1. 建構生活秩序，找回權力、恢復控制

家園收容少女的轉介原因中，性創傷的比例佔九成之高，創傷修復的重要關鍵在於協助少女「找回權力，恢復控制，建立新的人際關係」，家園在生活輔導面向中，以生活關係、權益與自治為基礎，建立少女在食、衣、住、行、育、樂、自我控制、金錢管理等方面的能力，當少女於生活中有秩序且可以預期的感覺，即能產生自我控制感，漸進相信自己有可以安排自己生活的權力與能力。

「從制度上強調生活自理、生活秩序，其實是為了協助孩子找到內、外在的生活秩序和生命意義，跟創傷修復的路徑有關。」(A-03-058)

「後來她知道自己在什麼時間可以做什麼事，而不是只有用自殘的方式來控制她

自己想做的事情或不能夠做的事情。……用正向替代性的方法去找到控制感，然後就會找到生命的意義。」(I-03-046)

2. 從少女僵化與給他人交代的習慣，轉換為自主性與自我控制感

家園執行生活常規是以復原力的觀點為基礎，目的在協助少女培養建構生活秩序的能力，但並非說一是一、說二是二的服從，而是了解其中脈絡與意義，催化少女得以自主管理、自我負責，進而在內、外在的生活空間中都得以自我控制。

「生活秩序常常有人誤解是管理、僵化，但家園強調的還是孩子可以掌握自己的生活秩序、控制感，當人發現自己可以是生命的主人，生命的意義感就容易產生。」(A-03-064)

「我們有一個獎勵制度叫做『快樂 CO (閩南語：錢)』，從僵化的生活秩序、姐姐叫我做我才做，到因地制宜的上軌道，是自己可以決定與掌握的。」(H-03-057)

3. 成功經驗累積與開放多元學習機會，引發主動與開創，建構生命意義

接著，當少女在有秩序的生活中得以掌握與運用自己的能力後，工作人員以鼓勵與肯定的態度，在正式與非正式的活動中，陪伴少女建構健康、豐富與多元的生活經驗。當少女累積愈多正向的成功經驗，也就愈相信自己可以完成更多事情，進而轉換成為主動學習與開創學習，相信自己是具有資格與能力得以築夢並完成夢想，建構生命的意義。

「從被動轉到主動學習，除了生理的需求，可以開始積極參與她的興趣、社團、才藝上面的專長，從生活秩序開始慢慢累積生命的意義。」(A-03-069)

「小孩參與學校社團活動，從中獲得成就感，像參加衛生糾察、轉到體育班、開始學畫畫，原來我可以掌握我自己的生活，我可以擁有我自己喜歡的事情。」(K-03-055)

(三) 社交技巧與解決問題的技能

問題解決技能的種類不勝枚舉，但我們相信技能是要可以教育與學習的，要能夠被有效運用，少女們也願意運用。服務中發現透過工作人員與少女的關係示範人際技巧；透過對話協助少女覺察、疏通與表達自己的情緒；轉換衝突的正向意義，陪伴少女面對、解決與「和好」等策略有助於安置少女的復原力提升。

1. 透過工作人員與少女的關係示範人際技巧

我們認為少女在人際技巧的學習上，首要需從工作人員與少女的真實關係中來學習，不斷來回地對話與練習，協助少女得以自我表達、聆聽他人、同理且了解他人、與人溝通等社交技巧。

「透過跟孩子的對話，讓孩子看見自己的感覺，也知道自己的行為造成別人有什麼樣的感覺，如果以後生氣時可以用什麼不同的方式因應，如何溝通有比較好的結果，從生活中培養她們的社交技巧與解決問題的能力。」(G-03-048)

「小孩不禮貌掛我電話，然後小孩用老方法過來要抱抱或親親，以為用這種方法就可以什麼事情都沒了。我就告訴她：人和人之間不可以這樣對待，人是有情緒的。……後來小孩願意好好找我談話，我告訴她我的感覺，也讓她說她的感覺，人跟人的關係會衝突，但可以用什麼樣的方式和好。」(H-03-065)

2. 透過對話協助少女覺察、疏通與表達自己的情緒

壓抑情緒是創傷少女常有的習慣模式，以深厚的生活關係為基礎，利用促發的生活事件與經驗，強調「來回對話」的模式，以個別會談、非結構式團體等方式，或是評估轉介個別或團體諮商，協助少女認識、覺察、接納、表達自己的感覺，進而學習情緒管理。

「這個家很開放的，我生氣了，我怎麼生氣，怎麼可以一起好好生氣。」(H-03-066)

「以前小孩直接就生悶氣，現在會說：我現在不想說，因為我再說下去態度會不好。」(K-03-063)

「今年孩子們進步很多，能覺察自己的情緒狀態，也比較勇敢面對。……姐姐們（社工或生輔）示範衝突並不是這麼可怕，衝突是彼此了解的機會，可怕的是沒有好好去面對。」(A-03-072)

3. 轉換衝突的正向意義，陪伴少女面對、解決與和好

生活中少女一定會遇到與他人衝突的事件，無論是家人、老師、同儕或伴侶，而過去的創傷經驗往往跟關係的毀壞有關，因此讓家園少女更加害怕衝突。家園協助少女體認到衝突並非負向，每一次的衝突都是值得珍惜與學習的機會，過程中工作人員陪伴少女覺察與表達自己的感受，同理他人，重新理解衝突事件背後的脈絡，找到新的方式面對，建構和好的正向經驗。

「衝突中，姐姐（社工或生輔）示範如何袒露自己的感覺，催化孩子可以有感覺、可以表達，彼此間可以對話和討論，而『和好』也是OO（機構）的核心價值。」(A-03-074)

「慢慢地，孩子在與爸媽會面的時候，可以說出自己的感受，勇於嘗試表達就是『和好』的開始。」(G-03-056)

(四) 自尊

自尊與其他介入領域存在關係，無條件接納與發現生命意義可以激發自尊，若技能培育的標準與步驟合宜，技能熟練通常也能激發自尊。服務中發現發掘每個人不被人注意的正面特質；強化個人長處與優勢，建構正向的自我觀點；設定合理的期待和給予建設性的批評等策略有助於安置少女的復原力提升。

1. 發掘每個人不被人注意的正面特質

家園強調發掘每一個少女的正面特質，我們相信有陰影的地方必定有光亮，有時這些正面特質可能隱藏在不被接受的行為之後，不是接受少女的行為，而是接納她為一個人。

「體育班的小孩回家抱怨訓練很累，我們都會告訴她這些付出的意義與代價是什麼？給她很多的肯定與回饋，讓她看見她怎麼辦到的？如何沒有『擺爛』或放棄？」(G-03-061)

「既使她跟老師吵架了，她也很不禮貌，但她背後想爭取的東西卻是很寶貴，那個東西我們需要去發掘。」(A-03-081)

2. 強化個人長處與優勢，建構正向的自我觀點

工作人員需要不斷向少女傳達機構的核心精神「一個人的價值高於全世界」，具備正向看待人我的觀點，在生活中透過正式或非正式的方式，立即回應、鼓勵與肯定少女的長處與優勢，進而培養少女善加利用優勢的能力。

「有個小孩和班上同學相處不好，同學都叫她『蟑螂』，她就覺得自己也很不好。但我跟她說人生是可以彩繪的、可以上自己的顏色、可以創造，有不好但也有很棒的地方，強調一個人的價值高於全世界。」(K-03-068)

「我常常向孩子說：你這樣做，讓我好感動，你好愛這個家，你很為他人設想。要先觀察到微小的進步，然後放大地反映出來。」(H-03-079)

3. 設定合理的期待和給予建設性的批評

嚴酷的訓練、極負面的批評、達不到的標準以及尖銳的諷刺對於自尊有極大的破壞力，家園工作人員鼓勵少女設立可以達成的階段性目標，並願意承諾責任和行動力，及學習面對自己的問題並能擔當過錯。但過程中，需要尊重、支持少女的自尊，並給予建設性的批評。

「自尊也分真實我和理想我，對實質的好表現回應且放大是建立更踏實的自尊，但面對孩子真實我與理想我差異很大時，我們會感覺她的自尊其實是很低的。……這時候我們要面質，讓她知道就算很差，我們也愛她和接納她，她就比較能夠真誠地面對自己。」(G-03-076)

「強而有力的自尊需要建立在一個基礎，就是『自省』。什麼樣的讚美是架空？什麼樣的讚美是直指人心？我們需要分辨。」(H-03-087)

(五) 幽默

幽默看似抽象，最重要的關鍵在於工作者的觀點，工作者扮演一個重要的轉換機制，協助少女能改變看待問題的角度。服務中發現在環境中創造幽默的氛圍；傳達生命的信念，溫柔的對待不完美、成熟的面對失敗；建構心中的正向轉換機制，將傷痛轉換為積極、可改變的希望感等策略有助於少女復原力之提升。

1. 在環境中創造幽默的氛圍

雖無法訓練一個人的幽默，卻能在生活中、活動中創造氣氛，轉變觀看世界的視野。既使出了狀況仍有信心、遊戲、有創造力、有幻想等方式因應，這些都是家園工作人員與少女共同建構出來的，慢慢地少女也能自行建構出幽默的特質與氛圍。

「我們鼓勵孩子用不同的心情面對挫折，考試考不好，還是可以好好去歡樂啊，不用只是難過或自我懲罰。」(G-03-081)

「無論去哪裡，都與孩子一同創造有趣、好玩的經驗，我們一起變得不無聊。」(A-03-094)

2. 傳達生命的信念，溫柔的對待不完美，成熟的面對失敗

創傷的少女往往以僵化的態度面對自己與他人，幽默可以是一個隔離作用，協助少女可以承認不完美、有痛苦，給自己的生命有一些彈性，開一扇門讓亮光可以進來。

「受傷了先停下來擦擦藥，等傷好了再站起來。如果人生沒有挫折，鉛筆怎麼會需要橡皮擦。人生一定會遇到挫折，但不是盡頭，只是該轉彎了。」(A-03-102)

「怎麼樣去學習和不完美共處，怎麼樣給自己的生命有一些彈性跟開一些門讓亮光可以進來。」(A-03-105)

3. 建構心中的正向轉換機制，將傷痛轉換為積極、可改變的希望感

透過工作人員與少女的對話，不斷讓少女看見有陰影的地方必定有光亮，強調個人具備的復原力，生命是辛苦的，但也是用來享受的，日子難捱，並不表示心裡要不好受。

「曾經被家暴的孩子說：我現在已經可以跑得比阿嬤快了，而不是講阿嬤以前怎麼樣打她，孩子已經能夠笑談過往傷心事。」(I-03-072)

「帶孩子家訪，她在家都是踮腳尖走路，她會一直跟我說她家很髒很亂，但現在回家她不會只是羞愧，而是接納媽媽是不完美的，可以一起和弟弟把家裡打掃乾淨。」(J-03-056)

二、家園少女復原力增進的輔導成效

家園以上述五項介入領域為方向，透過生活關係、家庭生活教育、復原力探索體驗教育及個案管理，提升家園少女們的復原力，並以復原力的三要素：我有、我是、我能為檢核復原力提升成效的指標，其中重要發現，茲述如後。

（一）我有

從少女安置入住的第一天開始，家園即不斷持續建構少女的「我有」層面，也就是增加少女的外在支持力量及資源，包含非正式的社會支持網絡、無條件接納的環境、學習的對象及可運用的資源。在「家」的概念下經營家園，強調生活關係，社工員與生活輔導員共同值班搭配，採取生活與專業相互結合的工作模式，強調關係與同在的概念，並非上對下的照顧形式，而是人和人間相互的人際關係。工作者和少女在相同生活空間共同生活，透過創造性活動來提供正向角色模範。

1. 「家」與「生活關係」帶來安全、歸屬與親密感

「家」與「生活關係」能讓少女感受到真實的愛與關懷，讓少女從中感受到親密、穩定與安全感，進而讓少女有家的感覺，在情感與行為上有正向回饋，產生生命的滋養與療癒。

「有些孩子根本沒有被爸媽照顧與愛的經驗，但我們跟她之間的情感，她就覺得這就是愛與家的感覺。」(I-04-014)

「在家園，很重視生活關係，就會慢慢地讓少女擁有家的感覺，感覺到自己被在乎、被重視。」(G-04-014)

2. 充足且可自由運用的物質與資源

當家園少女在生活中感受到家、關係與社會支持網絡時，少女才能真正地感到安心與滿足，不需要透過物質來滿足與獲得注意，且可以無虞地知覺自己所擁有的，少女會從心向上的要求者，轉換為「我有」的滿足感。

「不管是有形的還是無形的，孩子是否看得到自己所擁有的東西，像孩子收到聖誕禮物的時候會說：我衣服已經夠了。」(J-02-011)

「個體知覺他身邊擁有的物質數量，當這個指標達到，孩子的『我有』是產生出來的。」(L-02-031)

3. 內在力量的滋長，轉換成影響他人的行動

宗教信仰與靈性知覺對家園少女來說相當重要，讓少女感受到內在是被完全接納與撫慰的，既使生活中有困境與痛苦，也能從中獲得強而有力的支持。

「『我有』不是只是身邊的這些人，包含平常去教堂受到的一些感染，有些時候孩子不是要方法或技巧，而是在面對困境與痛苦的時候，她需要被一個更強而有力的力量支持著，讓她覺得自己是安心的、被撫慰的，主可以賜給她力量。」

(A-04-025)

當家園少女累積更多被接納與撫慰的經驗後，她們即可以慢慢接納與撫慰自己，看見自己的優勢與能量，進而轉換為回饋與幫助他人的想法與行動，「我有」演變成協助他人也「有」。

「孩子在柔道比賽時知道自己雖然技不如人，但意志力過人，察覺到自己的內在優勢或資源。」(H-04-016)

「孩子說：我已經有賺錢的能力了，我想用我賺來的錢回饋給家園的妹妹們。」

(I-02-008)

(二) 我是

家園協助少女自我認同的形成，也就是增加其內在的支持力量，包含感覺、態度、信念。透過日常生活的陪伴與輔導，不斷協助少女「看見」、「感覺」與「體會」任何經驗對其意義與影響，更改負面生命腳本，掌握改變生活的權力與能力，從完成任務與承擔責任中看見自身能力，循序漸進建構家園少女自我認同之任務，對未來擁有願景且充滿希望感。

1. 自我內在支持力量的強壯

日常生活中的每一個片刻與細節，都可以是提升少女內在支持力量的機會。在安全有規範的環境下，家園少女得以從中找到自身對外在與內在的控制感，透過小目標、小改變，見證累積大目標、大改變的成就感，並找到生活的秩序與生命的意義。而這些過程一定是工作人員一路的陪伴，讓少女相信自己不是孤單的，這一群成人無條件接納她、把她的事情當成自己的事情般的重要，進而讓少女也相信自己、看見自己的價值，進而產生掌握生命權力的信念。

「孩子以往都太多負面經驗了，在這個安全且接納的環境裡，她們可以不斷地累積正向經驗，久而久之她們也會知道自己並不是像想像中的那麼糟。」(J-04-009)

「一開始這個孩子在生活上沒有秩序、沒有控制感、也沒有意義，生活受情緒所苦、自殘，後來從生活上小小的點滴、和我們之間的關係，她漸漸知道自己是值得被愛的，既使爛到不行，都有人打從心裡愛她、相信她、不放棄她，她就可以開始也相信自己，認為她是有資格去築夢的。」(A-04-034)

2. 更改負面生命腳本，掌握改變生活的權力與能力

既使家園少女的成長經驗的創傷是其生命中的傷痛，但少女漸漸可以區分「我」與「我的問題」，溫柔地對待生命中的不完美，自覺需要扭轉人生，進而擁有建構正向生活的信念與能力，重現韌性與生命力。

「雖然她對原生家庭比較不抱希望，知道可改變的有限，但她不會沉溺在悲傷情緒中，她現在覺得經營自己的未來比較重要，也比較可以掌握。」(H-01-008)

「她知道她是長女，先天的困境就是貧困，但知道要好好唸書、要脫貧，她身上的那個韌性跟不服輸就是『抗逆』。」(L-01-016)

3. 從完成任務與承擔責任中看見自身能力，並產生成就與自信

家園工作人員需要相信這些少女是有能力的，有些少女賦予其「我是」的任務與責任時，諸如領導者、家務督促者（本份長、家園商店店長）、照顧更為弱勢的族群等，她們反而因此衍生出不可思議的能力，發揮原本看不到的潛能，從中獲得成就感與自信，多次成功經驗的累積下，讓家園少女的「我是」得以提升。

「平常她們需要被照顧、或要不斷被提醒，但當孩子被賦予服務他人的一個任務時，她們反而變得很強壯、很有能力，可以負責任、把別人照顧好。」(K-04-017)

（三）我能

家園協助少女提升「我能」層面，也就是增加其社交人際技巧及解決問題的能力。透過日常生活的陪伴與輔導，不斷協助少女在行動中覺察與反思，產生新的想法與作法，學習在不同情況下解決問題。具體的策略包括：創造並累積正向的成功經驗，小改變亦帶來大改變；正向經驗帶出持續前行與冒險的信念；覺察並接受自己的限制，從「我不能」衍生出「我能」的新發現。

1. 創造並累積正向的成功經驗，小改變亦帶來大改變

家園根據少女的年齡、發展階段、智力、適應程度與安置時間等評估因素，協助少女從小目標、小改變累積至大目標、大改變，是一個工作人員帶著做、教著做、陪著做到放手做的過程。透過這樣的過程，少女能夠放心地體驗與學習，建構出多元且正向的成功經驗。

「從不會做菜、姐姐（社工或生輔）你幫我做，然後到問姐姐今天要煮什麼，到可以燒出一整桌的菜，或者會說：我很喜歡做資源回收，因為我做得很好。從這些生活教育的事情上，看來很小的事情，卻可以幫助她們累積成就感。」(K-04-020)

「盡量多一些機會學習，讓孩子在這機會中體驗到成功經驗，慢慢地對自我的肯定就會愈來愈多。」(L-01-017)

2. 正向經驗帶出持續前行與冒險的信念

當累積的正向經驗愈多，自信心也會愈多，家園少女願意嘗試更多不同的可能，即使是挫折與失敗，都仍讓她們願意嘗試與堅持。

「過程中孩子有被拒絕的經驗，但這個經驗是好的，既使被拒絕都仍可繼續下去。

這個孩子的好勝心讓她不想輸，再次嘗試，最後相信自己是有能力可以完成的。」

(G-04-027)

「能力」是一旦學會就很不會忘記的，或是很容易又再度被喚醒的。少女曾經學會及可以運用的能力，就會成她們自己的寶貴資產。

「如果孩子曾有掌握生活秩序的經驗，知道自己有能力有自我控制的感覺，就算後來失序，也能夠再度回來，因為她已經有這樣的能力了。」(G-04-031)

「如果孩子曾有掌握生活秩序的經驗，知道自己有能力有自我控制的感覺，就算後來失序，也能夠再度回來，因為她已經有這樣的能力了。」(G-04-031)

「孩子遇到問題時，以前的習慣是逃避，或是你叫我做什麼、我才做什麼，但當學會解決問題的能力時，她們其實就可以從很多面向中運用這個能力。」(A-04-048)

會解決問題的能力時，她們其實就可以從很多面向中運用這個能力。」(A-04-048)

3. 覺察並接受自己的限制，從「我不能」衍生出「我能」的新發現

家園工作人員需要看見少女既有的韌性，也需要修正少女在過度投入之中的不宜之處，既使未必具備某種能力，但可以協助少女了解自己的感覺與想法，並了解到每一個人都有限制，既使不完美都是被允許且接納的。而少女在看見自身限制的過程中，漸進地得以發現自己可以發展的其他部分。

「就像戶外冒險治療時，孩子害怕的時候，還是會鼓勵她，但並不是逼她，而是

陪她聊，感覺自己的感覺，看見自己的恐懼與限制，而在日常生活中也是這樣操

作，因為人不可能是完美的。」(A-04-063)

「當孩子確定我不是怎樣的人，然後確定我是怎樣的人，接著也可以協助孩子覺

察我不能的部分，透過活動的改變找到成就感，產生我能的部分。」(L-02-042)

肆、討論與建議

一、討論

(一) 復原力增進方案的介入領域與輔導成效

家園的復原力增進的運作架構，是以建構復原力的五項介入領域為基礎方向，最後以三項復原力要素為評估指標。研究發現建構復原力的五項領域並非封閉、有固定的順序，而是相互流通與影響，它們不是一成不變，更不是穩定不動的，它們需要隨時不斷地被檢討與加強，而且依據安置少女的獨特性與當時當地特有的文化背景來做調整。

(1) 社會網絡與無條件接納是復原力增進的基礎，也是強化「我有」的關鍵因子，沒有這一項基礎，其他能力很難發揮。「家」與「生活關係」能為少女帶來安全、歸屬與親密感；無條件接納少女，做中學、錯中學，而有所遵循的規範與學習對象，讓少女有安全感與嚮往；擴充少女的社會支持性網絡，也能訓練少女得以複製並開創自己的社會網絡；當少女獲得充足且可自由運用的物質與資源，她們就漸進從一味接受到付出與回饋。這個結果與洪晟芝（2011）的研究有同樣的發現，其發現少年接受的社會支持與其復原力有其正向關係。換言之，良好的社會支持有助於安置個案復原力之提升。

(2) 發現生活秩序與生命意義的能力，透過生活關係與家庭生活教育幫助少女在生活中學習彼此協助和照顧，發展自主、自我控制與自我負責，重建規律生活的安定感和秩序感。另外，成功經驗累積與開放多元學習機會，引發少女主動與開創，建構生命意義，並從復原力增進方案中，看見他人的生命故事中而體認到生命的韌性與力量，轉換生命意義的新觀點。

(3) 社交技巧與解決問題的技能，技能不勝枚舉，但我們相信技能是要可以教育與學習的，要能夠被有效運用，少女們也願意運用，這個部分的「我是」與「我能」是來來回回交流建構出來的。透過工作人員與少女的關係示範人際技巧，利用「對話」協助少女覺察、疏通與表達自己的感受與想法，並從生活事件中轉換衝突的正向意義，陪伴少女共同面對解決，以及和他人與自己和好。

(4) 自尊與其他領域都有關係。透過日常生活的陪伴中發現發掘每位少女不被人注意的正面特質，強化個人長處與優勢，建構正向的自我觀點，並設定合理的期待和給予建設性的批評。洪晟芝（2011）的研究亦發現少年的自我效能與其復原力相關。換言之，自尊或自我效能有助於安置個案復原力之提升。

(5) 幽默，最重要的關鍵在於工作者的觀點，工作者扮演一個重要的轉換機制，協助少女能改變看待問題的角度。家園首要在環境中創造幽默的氛圍，生活中傳達生命的信念：溫柔的對待不完美、成熟的面對失敗，並建構少女心中的正向轉換機制，將傷痛轉換為積極、可改變的希望感。在常欣怡（2012）的研究指出復原力與憂鬱傾向呈現負相關，換言之，增進復原力將有效減少安置個案憂鬱情緒，使其更積極面對生活的困境。

另外，從復原力的要素中亦發現：(1) 家園不斷持續建構少女的「我有」層面，也就是增加少女的外在支持力量及資源，包含非正式的社會支持網絡、無條件接納的環境、學習的對象及可運用的資源。(2) 家園協助少女自我認同的形成，也就是增加其「我是」的內在支持力量，包含感覺、態度、信念。透過日常生活的陪伴與輔導，不斷協助少女「看見」、「感覺」與「體會」任何經驗對其意義與影響，強壯其內在力量，讓少女得以相信自

已有改變生活的權力與能力，重寫人生的負面生命腳本。(3)而「我能」層面也就是增加其社交人際技巧及解決問題的能力。透過日常生活的陪伴與輔導，不斷協助少女在行動中覺察與反思，產生新的想法與作法，學習在不同情況下解決問題。過程中需創造並累積正向的成功經驗，相信小改變帶來大改變，進而產生勇敢前行與冒險的力量。當發現自己的「我不能」時，也能接受自己的不完美與限制，衍生其他「我能」的可能。

綜上所述，我們也發現「我有」、「我是」與「我能」的三要素中，其運作並沒有固定的順序，有的少女需有大量的「我有」之後，方能放心且安然地發揮其「我是」與「我能」；有少女則需先給予「我是」的任務與責任，即能發揮「我能」的行動力，進而從中產生成就感與自信；有的少女則是由「我能」的行動著手，從行動中看見自己所具備的內、外在力量，才能夠重新回顧到自己的「我有」與「我是」。

上述研究結果呼應了國外相關復原力增進方案的運作發現，如 Grotberg (1995) 強調為了克服逆境，若能增強兒少獲得復原力的來源，包括我有、我是與我能的提升與促進的整體成效，將有效提高其未來適應。換言之，對實務界家外安置系統的照顧者而言，提醒這些向度都需在每一個獨立的個體中，被謹慎地檢查，無論在哪一個領域或要素中，我們可以積極正面地介入，以防患未然。

其次，回顧研究結果，確實顯示「復原力」可以透過適當環境設計與互動而被培育，這個結果與過去 Fraser 等人 (1999) 以及 Theron 和 Theron (2010) 的研究結果有相同的呼應。另外，相較白倩如 (2012) 探討安置少女復原力培育的操作與執行條件，確實不約而同發現環境保護因子的提供對促進安置少女個人性保護因子有明顯的作用，而在機構中創造「家庭共同的社會生活經驗」可以讓少女擁有健康的依附關係。

(二) 安置少女復原力增進之成功關鍵

研究發現，無論建構復原力的五項介入領域以及三個要素，其中的介入程序或產生順序為何，創造復原力的環境都是重要的基礎，機構工作人員都是促發復原力的重要關鍵，而組織的核心使命與理念則是工作者的重要後盾。在機構核心使命與理念的薰陶下，家園積極地運用復原力的工作方法，每次焦點團體的討論，工作團隊不斷反思究竟促發復原力增進的關鍵因素為何？這群無論職稱與年資都不同的安置機構工作者，不約而同認為關鍵因素在於工作者，而白倩如 (2012) 亦指出安置機構社工人員要能具有交互運用復原力培育與直接服務技術的專業能力、成熟穩定的行為模範，以及對助人工作專業價值的認同與實踐力。

究竟，這群第一線的工作者是透過什麼樣的訓練與督導機制，或是帶著什麼樣的背景及可運用的資源，得以在安置照顧中積極地培育少女的復原力。工作團隊真切的體認到，復原力的核心價值是組織明確且重要的工作方法，復原力若要紮根於直接服務中，則需先

培育具備復原力的工作環境，工作者才能專心且投入地協助服務對象建構復原力。因此，機構每年辦理「培力營」，目的為協助所有實務工作者與服務單位共融與凝聚，進而認識組織的核心價值、信念與定位。同時，家園以復原力概念為基礎，建構適合的訓練方式與督導機制，包括：(1) 每年固定辦理一場融合體驗教育的復原力體驗課程，目標為團隊共融、工作者對復原力的理解與深化；(2) 每兩個月辦理「安置照顧者的自我探究與覺察團體」，目標為協助工作者整理自己與安置少女、同事及安置工作之間的關係；(3) 每個月至少舉行一次的個別督導與團體督導，並在工作場域中視情形進行即時督導，內容包括處理照顧者在工作中所撞擊出的個人議題、助人關係與角色、團隊關係與合作機制、個案處遇的探討與分工等；(4) 主管根據工作者的不同年資與需要，與工作者討論後分派相關在職訓練，事後再回到團隊討論與分享，著重將理論知識與實務工作連結，轉換為適合自己的助人工具。上述無論什麼樣的訓練或督導機制，機構皆強調工作者個體的對話與體驗，並學習戴上復原力的「視框」，才能協助少女運用復原力觀點看待生命。

因此，本研究發現工作者必須像是戴上復原力的「視框」，能夠看見個體的「隱藏之美」，方能將此美感呼喚出來，而機構工作者須發揮幾個重要的角色與功能：積極地參與投入、無條件接納、允許無論對錯的涵容、創造學習與嘗試的機會、催化對話與覺察、正向的觀點、轉換視野等，方能為少女帶來較為深化的影響，進而促發復原力的增進。

但究竟一個安置機構的工作者要如何發揮上述的角色功能？我們發現若照顧者無法認識、理解、深化復原力的意義，尤其是復原力與自己的連結時，就算有再多的理論知識，仍難以操作復原力。換言之，工作者需要先整理自己所具備的復原力，才能協助個案進行復原。這個觀點 Weaver (2007) 同樣認為安置照顧實務工作者必須自己創造機會去擁有復原的視野與力量，才能提供安置照顧的品質。另外，陳怡芳 (2012) 在探究安置機構助人工作者的研究也發現安置機構是否擁有復原力的工作環境則是項重要影響因素，但這往往與組織的文化與價值信念有關，本研究認為復原力是需要組織由上而下所營造的氛圍，工作者在工作環境中要感受到被尊重、接納與支持。也就是說，當工作者處在具備復原力的工作環境時，從同儕、督導者、主管身上獲得關懷、滋養與支持，「我有」的充足即能提升機構工作者關懷別人與照顧自己之間的平衡，進而才能專心且投入地去協助安置兒少建構復原力。

另外，雖然團隊仍有職稱與年資上的差異，但組織強調「共同負責的夥伴關係」，團隊需建構有共識的照顧環境，共同照顧、管教與輔導，故無論是透過生活關係、家庭教育、探索體驗教育或是個案管理方法，團隊都需透過不斷連結、對話與合作，方能在各面向潛移默化地發揮增進復原力的角色功能；而督導與主管的角色相當重要，需催化工作者在與團隊、個案的互動過程中，得以利用復原力的眼光看待「問題」、「人」與「生命」，

帶著敬意與欣賞的態度陪伴當事人，拉近復原力抽象性概念與實務經驗的距離，最終期望工作者能將復原力內化與運用在自己和服務對象上。

二、建議

研究團隊在研究過程中，意識到組織強調的建構復原力的五項領域、三要素是我們可以遵循的「地圖」之外，也可能讓我們陷入具框架性的推論。但若回顧當初進行這個研究的初衷，係期望透過家園團隊的共同行動，期待透過更有系統、有意識的方式增進安置少女的復原力，同時希望從行動中共同反思並不斷修正行動。換言之，本研究關注的焦點在於實務工作的策略與效益，團隊擺脫過去無知無覺的處遇輔導，往前邁進了一大步，此研究並非結束，而是行動的開始。

這是家園首次以復原力為主題的結構性方案，除了原本運用的生活關係、家庭生活教育與個案管理方法外，針對九名安置年資都在三年以下的少女，進行復原力探索體驗教育。此過程經由參與觀察、焦點團體、個案工作會議、個別督導與團體督導以及即時督導等持續性的方式，家園團隊從中發現促發少女增進復原力的視野與策略，少女從態度與價值的改變，到建構意義與發現的連結，內在復原力的提升有個別化的差異，可能與少女的開案原因與成長經驗、年齡與安置時間、安置階段、年度方案介入項目、家園所處的社區資源型態等影響有關，值得我們持續探究下去。

我們也在問自己，過去同樣是以復原力為概念的工作方式，與 2012 年復原力增進方案的介入，其中的差異為何？應該說，復原力增進方案開啟了工作人員和少女更「有意識」的對話與討論的平台，並能為少女所關注的焦點及未來生活共同努力。然而，我們也同樣發現助人關係、少女的個人因素與核心議題、工作人員的會談技巧等確實會影響復原力的深化程度。

根據研究結果與上述的發現與討論，我們可以得知復原力增進方案應用於安置教養機構的受創少女身上確實有其正向改變。因此，提出以下建議：(1) 運用復原力的概念內涵融入安置機構的多元輔導方案之中，確認方案實施之目標與策略，可從社會網絡、生活秩序與生命意義、社交技巧、自尊以及幽默等面向著手，運用生活關係輔導、課程學習、體驗教育、紀錄與寫作等策略，以有效提升安置少女的復原力。(2) 行動過程中除協助提升復原力之外，更應增強輔導工作者內在的復原力視角，唯有工作者自己先帶著復原力的框架，才能協助個案運用復原的觀點看待生命。(3) 強化復原力方案的成效評估，積極提供輔導介入的同時，隨時檢視與運用適當評估方法分析方案的介入對個案的正向影響。(4) 不同安置階段有其重要任務，也會衍生出不同的復原力增進任務，若能找到其不同安置階段中復原力的轉換

機制，對安置少女培養復原力的訓練方式將有重要的影響。(5) 復原力來自於個體遭遇挫折與困境所衍生的成功適應、勝任之能力，建議若要看到復原力培育的真正成效，必須將此概念轉換與延續至少女的日常生活中。但 2012 年的「復原力增進方案」只是我們協助少女開啟復原力大門的第一把鑰匙，未來我們將持續從經驗中蒐集更多實證資料，探究少女復原力增進的促發因子與歷程，以利機構規劃更有效能的復原力增進方案。

參考文獻

- 天主教善牧基金會譯(1997):*在生命的泥沼中成長*。台北:天主教善牧基金會。Vanistendael, S. (1995). *Growth in the muddle of life, resilience: Building on people's strengths*. Geneva, Switzerland: International Catholic Child Bureau.
- 白倩如(2012):*機構安置少女復原力培育之行動研究*。臺大社會工作學刊, 25, 103-155。
- 宋麗玉、施教裕(2009):*優勢觀點: 社會工作理論與實務*。台北: 洪葉。
- 洪晟芝(2011):*少年社會支持、自我效能與其復原力之關係研究: 以北台灣地區少年安置機構為例*。中國文化大學社會福利學系碩士論文, 未出版, 台北。
- 常欣怡(2012):*在兒童安置機構中青少年復原力與憂鬱情緒之相關研究*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文, 未出版, 南投。
- 陳怡芳(2012):*變與不變的真實: 少女中途之家的「助人」之「人」*。國立新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士論文, 未出版, 新竹。
- 陳若璋(2000):*兒少性侵害全方位防治與輔導手冊*。台北: 張老師文化。
- 陳桂絨(2000):*復原力的發現: 以安置於機構之兒少保個案為例*。東吳大學社會工作系碩士論文, 未出版, 台北。
- 曾文志(2006):*復原力保護因子效果概化之統合分析*。諮商輔導學報, 14, 1-35。
- 詹雨臻、葉玉珠、彭月茵、葉碧玲(2009):*「青少年復原力量表」之發展*。測驗學刊, 56(4), 491-516。
- 鄭如安、廖本富、王純琪(2009):*論復原力的展現: 一位青少年的安置復原故事*。美和技術學院學報, 28(2), 91-113。
- 鄭秀足(2004):*國中生生活壓力、自尊與偏差行為之相關研究*。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文, 未出版, 彰化。
- Benard, B. (1997). Fostering resiliency in children and youth: Promoting protective factors in the school. In D. Saleebey (Ed.), *The strengths perspective in social work practice* (pp. 167-182). New York, NY: Longman.

- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In W. A. Collins (Ed.), *Minnesota symposia on child psychology* (pp.39-101). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Dent, R. J., & Cameron, R. J. S. (2003). Developing resilience in children who are in public care: The educational psychology perspective. *Educational Psychology in Practice*, 19(1), 3-20.
- Egeland, B., Carlson, E., & Sroufe L. A. (1993). Resilience as process. *Development and Psychopathology*, 5, 517-528.
- Fraser, M. W., Richman, J. M., & Galinsky, M. J. (1999). Risk, protection, and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. *Social Work Research*, 23(3), 131-142.
- Gilligan, R. (1999). Enhancing the resilience of children and young people in public care by mentoring their talents and interests. *Child & Family Social Work*, 4(3), 187-196.
- Grotberg, E. (1995). *A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit*. The Hague, Holland: Bernard van Leer Foundation.
- Houston, S. (2010). Building resilience in a children's home: Results from an action research project. *Child & Family Social Work*, 15(3), 357-368.
- Rutter, M. (1999). Resilience concepts and findings: Implications for family therapy. *Journal of Family Therapy*, 21(2), 119-144.
- Theron, L. C., & Theron, A. M. C. (2010). A critical review of studies of south African youth resilience, 1990-2008. *South African Journal of Science*, 106, 1-8.
- Weaver, D. J. (2007). *Resilience of direct care workers in adolescent residential treatment facilities: An exploratory study*. Unpublished doctoral dissertation. Capella University, Minnesota, USA.
- Webb, N. (2003). *Social work practice with children*. New York, NY: The Guildford Press.
- Werner, E. (2000). Protective factors and individual resilience. In J. Shonoff & S. Meisels (Eds.), *Handbook of early childhood intervention* (pp.115-133). Cambridge, England: Cambridge University Press.

收件日期：102年05月22日

複審一日期：102年10月06日

複審二日期：102年12月13日

複審三日期：103年03月05日

通過日期：103年04月16日

Application and Reflection upon a Resilience Enhancing Program for Young Girls in Residential Care

Yi-Fang Chen

Yi-Chun Lin

Chung-Yi Hu*

Good Shepherd Foundation

National Taipei
University

Resilience is an important psychological trait needed to recover from the trauma. The purpose of this study was to analyze the Resilience Enhancing Program (REP) in a residential placement. REP enhances clients' resilience by using four strategies, including care relationships, family life education, experiential education, and case management. Moreover, this study applied the three dimensions of resilience, which are "I have", "I am", and "I can". The interview method was conducted to collect data from seven residential care practitioners who work in a residential home. Based on the findings, suggestions for future practice include: (a) verifying the objectives and strategies of REP; (b) enhancing residential care practitioners' viewpoints of internal resilience; (c) strengthening the effectiveness evaluation of REP; and (d) finding out the change agency of resilience in different care stages.

Keywords: child welfare, guidance program, residential care, resilience

* Corresponding Author: Chung-Yi Hu; Address: National Taipei University, 151 University Road, Sanxia District, New Taipei City, Taiwan; e-mail: cyhu@mail.ntpu.edu.tw