

南華大學人文學院生死學系碩士班

碩士論文

Department of Life-and-Death Studies

College of Humanities

Nanhua University

Master Thesis

生命的交會：兒少安置機構生活輔導員的自我敘說

The Intersection of Life:

The Self Narrative of the Living Care Assistant in the Children  
and Youth Placement Agencies

謝宛容

Wan-Rong Xie

指導教授：陳增穎 博士

Advisor: Tseng-Ying Cheng, Ph.D.

中華民國 111 年 6 月

June 2022

# 南華大學

生死學系碩士班

碩士學位論文

生命的交會：兒少安置機構生活輔導員的自我敘說

The Intersection of Life : The Self Narrative of the  
Living Care Assistant in the Children and Youth  
Placement Agencies

研究生：謝宛容

經考試合格特此證明

口試委員：陳增穎  
孫為良

南玉芬

指導教授：陳增穎

系主任(所長)：楊國松

口試日期：中華民國110年6月18日

## 謝誌

離開兒少安置機構(簡稱育幼院)至今心中一直是帶著一個心願,也是當初在心中默默發起的一個願力,雖然在多年之後才來進修研究所,於我而言這始終是最好的安排,又能在現任的工作崗位上考上社會工作師,也是我對自己本身所學有了一個全新的突破。選擇來讀南華的生死學系生死教育與諮商組也是我求學階段另一個豐碩的里程碑,深知學問是自己要的,願力也是自己發的,一定要貫徹始終,也不枉自己多年來在專業領域的期許,求學是喜悅的一件事,雖然在工作與學業之間來回的奔波,但我卻樂在其中,一路上幸得老師與同學及家人的支持,讓我勇往直前,享受這得來不易的過程。

大學主修企管,輔修社工,在決定要踏入社工這個領域時,沒有太多的猶豫,反而是對助人工作充滿了期待,因為這個領域是自己喜愛的,原本就是設想要成為第二專長,不料它卻成為我日後主要謀職的取向。進入育幼院是我大學畢業後第一份正職的工作,對我而言本質上是機緣,但更多的是自己的心之所向,來到這個大家庭,我所要學習與克服的可說細數不盡,很慶幸的是在這裡我遇到來自同一個母校畢業社工系的學姐,她在育幼院擔任社工,覺得在這裡有一個相同求學背景與來自同一個地方求學的伙伴,真的倍感溫暖,所以我跟學姐的合作一直都是走在一致的理念上。相對的院方給我的支持與資源也是讓我很感激的,其他與保育員及保母之間的互動也滋養著我成長。

在4年的相處日子裡,更多的是我當主班阿姨與孩子之間的交會故事,一點一滴的觸發我對生命意義與生命價值的看待,我對小家中的孩子們一直有著無盡的盼望與祝福,感恩孩子們來到我的生命中,讓我有機會可以學以致用,當然也深知自身的不足而力求再次進修,堅守在助人這條道路上的初衷,不管何時何地願孩子們平安、喜樂、幸福。

能完成這本論文是我對自己的期望也是心中的一個願,而在完成這個願之前我已經完成了諮商實習,接著便是駐地實習的到來,我很感謝我的指導教授陳增穎老師對我的信任,願意給我這個機會,同時也要感謝兩口試委員南玉芬博士與孫智辰博士的指導,更要感謝我服務的育幼院同意我完成這本論文,在自我敘說的過程中重新的欣賞自己、誠摯的接納自己的不完美。這是一個生命與生命交會的過程,也是一個嶄新看待生命,善解自己與他人的過程,最後我想帶著原始初衷的能量,往下一道門開啟,知福、惜福、再造福。

## 摘要

兒少安置機構常被形容是兒少保護體系裡的最後一道防線，收容原生家庭失功能的兒童及少年，亦即在家庭內無法獲得安全照顧與健全的發展，此時替代性的服務即成為一種必要的福利服務資源；而在機構內的專業人員，亦為主要照顧者便成為兒少的「替代性父母」，其中研究者所擔任的生活輔導員便是其中的一種，另外尚有保育員與保母。生活輔導員在工作場域中經常需要與服務對象密切且頻繁的接觸互動，有時還必須同時處理及解決許多突發的狀況，工作現場可說是相當具有挑戰性且需要的是獨當一面的勇氣。

本研究以「自我敘說」的方式切入，旨在藉由研究者自身經驗本質的呈現，闡述於2006至2009年這4年工作期間在兒少安置機構中所累積的工作經驗與生命交會故事。本研究主要的目的為透過自身的生命交會歷程，再次認識自我與對這份工作的意義；就其經驗再現的詮釋呈現出與安置個案互動的日常及身為主要照顧者工作的樣態；及其在工作情境中展現的工作適應與壓力因應策略，分為個人與環境兩方面，個人方面會以「情緒調適」為主，試圖平衡負向的情緒，同時也要尋求情緒上的支持；環境方面選擇以適應組織的運作後再慢慢調整自身的工作步調與改變工作方式，主動積極回應環境的期待與要求，也期許能幫助有意投入兒少福利服務這個領域的伙伴，對安置機構的生態環境有一個初步的認識與了解，又或者正在擔任此角色的專業人員提高對工作的認同感與自我價值。

**關鍵字：**兒少安置機構、生活輔導員、生命交會

## **Abstract**

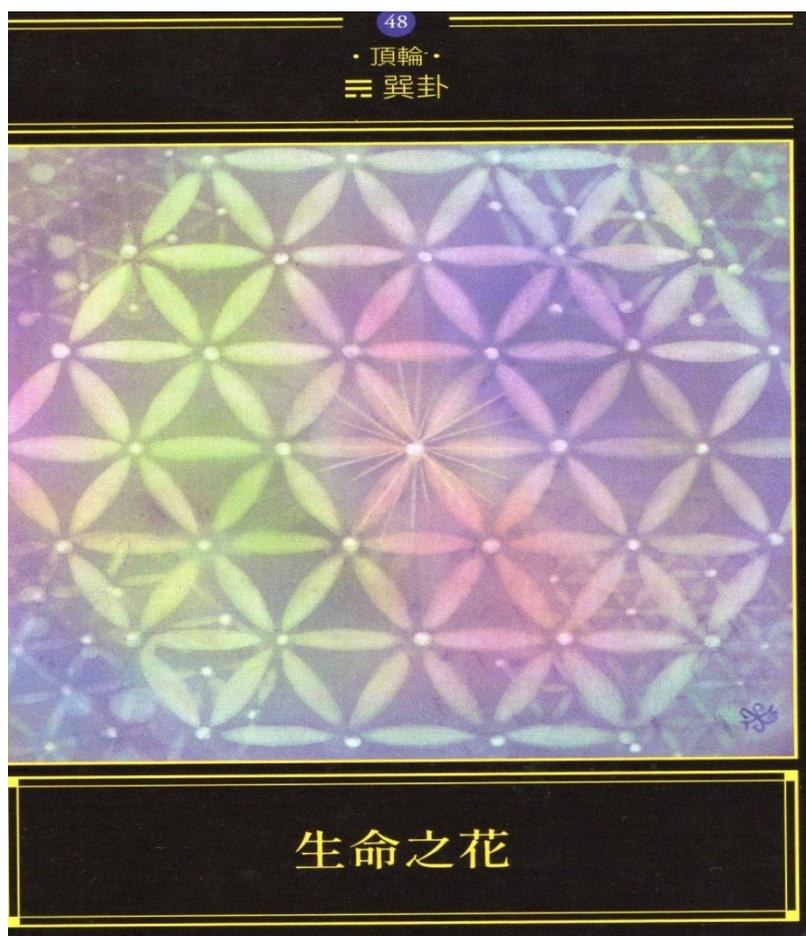
Children and youth placement agencies are often described as the last line of defense in the child protection system, accommodating children and adolescents whose families of orientation are dysfunctional, and unable to provide safe care and sound development within the family. Under the circumstances, alternative services become essential resources of welfare service. Living care assistant in the institutions, who also serve as primary caretakers of those children, will become their “alternative parents.” In the workplace, living care assistant often have to interact closely and frequently with their clients, and sometimes they have to solve many problems in unexpected situations at the same time.

This study uses a "self-narrative" approach in order to present the nature of the researcher's own work experiences and placement cases of daily interactions with the children in the children and youth placement agencies during the four years of work from 2006 to 2009. The personal cases will focus on "emotional adjustment", trying to balance negative emotions and seek emotional support. As for the environmental factors, this research chooses to adapt to the operation of the organization and then slowly adjust their work pace and change their work style. It is also expected to help those who are interested in the field of child welfare services to gain a preliminary understanding of the ecological environment of the placement agencies, or to enhance the sense of identity and self-worth of professionals who are currently in charge.

**Keywords: Children and Youth Placement Agencies, Living Care Assistant,  
Life Intersection**

## 【生命之花】

象徵「生命之花」的曼陀羅光輪，神聖幾何的圓形中包含一切知識，是所有語言的源頭，所有萬生萬物最純粹的生命法則圖騰，無限的循環及無限的再生。



歡迎你的到來，也感謝你的來臨，我的論文之路，正在開出一朵朵的生命之花。

內在之光 ~靈性脈輪曼陀羅光輪卡—李芯薇

# 目錄

謝誌.....	I
摘要.....	II
Abstract.....	III
生命之花.....	IV
目錄.....	V
圖目錄.....	VI
表目錄.....	VII
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.....	6
第三節 名詞解釋.....	7
第二章 文獻探討.....	8
第一節 兒少安置機構的服務內涵.....	8
第二節 兒少安置機構專業人員的設置.....	12
第三節 兒少安置機構生活輔導員的相關研究.....	19
第四節 工作情境與工作意義.....	24
第五節 工作適應與壓力調適.....	26
第三章 研究方法.....	31
第一節 自我敘說研究.....	31
第二節 研究工具與研究對象.....	34
第三節 研究流程.....	35
第四節 資料蒐集與分析.....	36
第五節 研究信效度.....	38
第六節 研究倫理.....	39
第四章 我與生命的交會.....	41
第一節 入行初體驗.....	41
第二節 以育幼院為家.....	48
第三節 與內在拔河.....	52
第四節 小家經營.....	58
第五節 挑戰單車環島.....	68
第五章 故事分析與討論.....	80
第一節 工作情境與意義.....	80
第二節 工作壓力與調適.....	92
第六章 結論與建議.....	103
第一節 結論.....	103
第二節 建議.....	110
參考文獻.....	114
附錄一：研究論文機構同意書.....	123

## 圖目錄

圖 1 自我敘述時的再現歷程模型.....	34
圖 2 研究流程圖.....	35



## 表目錄

表 1 兒童及少年福利機構設置標準 .....	12
表 2 兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法 .....	14
表 3 兒童及少年福利機構專業人員訓練核心課程 .....	16
表 4 兒童及少年安置機構生活輔導員提供服務項目與內涵 .....	18
表 5 兒童及少年安置機構專業人員相關研究 .....	19



# 第一章 緒論

德國哲學家尼采，曾經說了一句發人省思的話：「只有知道自己『為何』(Why)而活的人，才能承受所有『如何』(How)生存的問題」。這句話意寓著自我覺察與存在意義的追尋，生命的註解可以在這句話上找到完整的詮釋。至此也影響了我在工作職場上的信念，唯有知道自己為什麼「要」？知道自己該「有」什麼？該「給」什麼？才能找到「活著的意義」是什麼？"在自覺的生活中找尋生存的意義"是我對自己的期許及對孩子的期望；每個來到安置機構的孩子都有著自己的人生遭遇，孩子也許知道自己為何而來，卻不知為何而活？在青少年孩子身上首先要培養的是獨立生活的能力，接著建立正向且積極的生活態度，習得良好的行為模式，如此，可以為可能面臨的生存問題做解決與應對，甚至承受起不可言喻的「苦」或「痛」。

本研究透過自我敘說的方式呈現研究者於兒少安置機構內的工作經驗，亦在於觸動孩子自覺的人生，發現生命意義的真諦，共創美好的生命交會故事。本章共分為四節，主要闡述研究背景與動機、研究目的與問題及名詞解釋。

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、研究背景

根據兒童及少年福利機構設置標準第二條之定義，兒少安置機構係指提供安置無依、不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年、未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰，需緊急保護安置之兒童及少年及家庭發生重大變故，致無法正常生活於其家庭之兒童及少年(全國法規資料庫，2013)。根據我國衛福部統計處截至民國 107 年底統計，全台共有 122 所安置及教養機構；其中公立 9 所，私立 96 所、公設民營 17 所，可服務容量為 5,076 人；同期統計數據全台 122 所安置及教養機構實際收容人員為 2,985 人，私立機構服務 2,073 人。兒少安置輔導業務是一項極具挑戰性的工作，經常會面臨到個案逃學、逃家、受虐、家暴、性侵害或從事性交易等情事，內心得承受其無助、害怕、恐懼、焦慮等情緒反應。兒少安置機構提供 24 小時全天候的照顧與服務，根據兒童及少年機構專業人員資格及訓練辦法第二條定義，安置機構的專業人員配置專任主管人員一人，第一線的

實務工作人員有托育人員、保育人員、生活輔導員、心理輔導員與社會工作人員(全國法規資料庫, 2017)。

機構式的安置屬於兒少福利服務中的替代性照顧服務，機構中的保育員與生活輔導員便成為兒少的替代性父母，提供兒少生活上的照顧，雙方並不存在血緣關係，待原生家庭功能恢復時使其返回家中(畢國蓮, 2006)。此外，兒少安置機構也並非只提供個案住處與照顧，更需要為個案建立良好的身心靈成長環境，並依個案的需求不同而給予差異化的服務(林瑞茹, 2012)。對此，兒少安置機構也被形容是兒少保護體系中的最後一道防線，而身為安置機構主要照顧者的生活輔導員，則被視為具影響力的關鍵性人物(何思穎, 2011)。而研究者在安置機構中主要亦是擔任生活輔導員一職，在機構內以分家而居，每家約有 8 到 9 位左右的兒童或少年，以家為活動單位，針對不同年齡的需求做彈性安排，採取合宜的家庭化教養方式。

有鑑於研究者閱讀了有關於兒少安置機構中生輔員的相關研究文獻資料中發現，生輔員在工作場域中經常要面臨多重的問題處理，可能是院生之間的人際相處問題、情緒困擾問題、課業問題、生活適應問題等。研究者在兒少安置機構 4 年期間也經常需要面對與處理這些瑣碎但又重要的人事物問題，壓力自然是不在話下，卻不想輕易的被自己打敗。研究者深知人在情境中很容易因為一個不好的念頭或挫敗的考驗，就退縮到自己的脆弱世界當中，但這都是正常的現象，我也接受這樣的自己；在踏出大學校園的那一天起，我便清楚的告訴自己，外面的社會環境不比校園來得單純，我在心底暗自問自己：「妳準備好了嗎？」我回答了自己：「不算完全準備好，但我相信我可以的。」如實接受自己當時的狀態與樣貌，就這樣來到兒少安置機構；我對兒少安置機構沒有太多負面的想法，但我很清楚這裡的個案類型是多元且複雜的，對一個大學剛畢業的我而言沒有太多主觀的偏見色彩，我反而更肯定自己是一個符合法規規定的專業人員，即使我需要扮演的是替代性父母的角色，我也願意嘗試這樣的工作機會。

說句實在話，「內心還滿佩服自己的」，能在兒少安置機構服務 3 年以上都可稱上資深的專業人員，更何況是生輔員這個流動率相對較高的工作職務，我以曾經擔任過這個職務為榮。至於為什麼我選擇以生命交會這個主題來做為自我敘說的研究，是因為在我

的工作經驗中，我與個案及同事間的相處帶給我生命重大意義與影響。

基於上述的論點，我將以實務工作現場的情境樣貌與工作意義作為本論文的研究問題，探討在生命交會的故事情境中，帶給研究者的工作意義或生命價值為何？其次在面臨到工作壓力時自己的調適方式又是如何？做為研究論文的第三個探討之問題，在與過去的文獻做一番對話，才更能完整的呈現本研究的價值，期許能再次的重新認識當時的自己，也藉此能為生輔員這個工作注入更多的活力。

## 貳、研究動機

### 一、訴說我自己

在開始進一步訴說自己為何選擇本研究之前，先來簡單說說我自己；我來自於一個純樸的鄉下，在家中排行老三，從媽媽的口中得知我小時候是一個很能獨處的小孩，不常黏著哥哥姐姐，跟鄰居家的孩子也不會玩得太瘋，是一個自律又自愛的孩子。媽媽是一個虔誠的佛教徒，昔日是生意人退休後現在跟爸爸一起務農；爸爸是一個中規中矩的公務員退休從事農務工作，家中的教育散發著一股濃濃的民主風，一路的求學之路都是我自己的決定，父母親不會給我太多的意見，相當尊重我的選擇，他們相信只要是我有興趣做的事，一定可以開心的做到最好，我很喜歡我父母的教育風格，也感恩父母對我的用心栽培。

正因如此，我在大學畢業後來到兒少安置機構工作，根源於我在大學四年中的學習；我原本主修管理學院企管系，後來在一個因緣巧合下接觸了健康中心的志工團隊，開啟了我走訪老人之家的志工服務經驗，從事志願服務的工作，喜歡與人接觸，這對我有著深遠的影響。一直以來我都覺得能為他人服務是一件很有意義且有福報的善事，我只要當天帶完活動回到學校，我的內心就充斥著滿滿的喜悅之感，這種感覺，很像是媽媽常在跟我分享，她當慈濟環保志工與在往生助唸團隊服務的歡喜，是的，助人是這麼的快樂，能服務長輩是我的榮幸，帶著這份喜悅我要一直走下去，就像媽媽一樣，走在助人的路上感覺真好，有一股存在的價值與意義。

帶著這股意義感我選擇了修讀人文學院社工系做為輔系，學習社會工作開拓了我另一個新的視野，個案、團體、社區社會工作的三大領域，帶給我一個全新的感受，跟企

管所學的統計、會計、經濟大不相同；上了大學真的也不敢太過貪玩，一心只想要把書唸好。成功是要付出代價的，我沒有辜負對自己的期望，順利畢業了，我真心的感謝自己勇敢走過的求學之路。

## 二、走上助人之路

這是一本敘說著我在兒少安置機構(以下簡稱育幼院)服務擔任生活輔導員(以下簡稱生輔員)，從 2006 至 2009 年期間累積的工作經驗與院生及同事間生命交會的故事，我主要是照顧 12 至 18 歲的青少年(女)，這也是我大學畢業後的第一份正職工作。大學畢業後我沒有走入企業界，而是因緣際會之下來到了一所很有人情味的育幼院工作，我所服務的育幼院屬於私人非營利組織單位，該機構可收容服務個案之上限為 48 位，在國內屬於中型規模的兒少安置機構；院長是一個很有遠見與理想的領導者，每逢暑假就會舉辦大型的單車環島活動，為孩子與工作同仁寫下不可能的環島任務，最終挑戰成功的單車環島圓夢故事，在院長的帶領之下，我感受到孩子們都很喜歡親近這位口中的「院長叔叔」，是的，在育幼院男的工作人員稱「叔叔」，女的工作人員稱「阿姨」，只有社工稱「姐姐」，所以我被稱「宛容阿姨」。其實我跟孩子們的感受一樣，我覺得院長很替工作同仁著想，有好的福利就分享給大家，是一個很大氣的主管。

對於原本所學的管理學概念在工作上幫助我很多，例如學習怎麼經營一個小家，再加上社會工作的先備知識，不敢說自己勝任的很好，而是在過程中能夠盡量取得一個平衡，建立雙贏的局面。管理學提醒我帶人要先帶心，社會個案工作提醒我要建立專業關係，這些都是在生命的交會過程中我所需要的。

育幼院收容安置的類型多元、有家暴、性侵、親人棄養或入獄、家庭重大變故失親、疏忽照顧等，置身在這樣一個來自四面八方不同家庭背景的孩子，我所看見的工作情境樣貌是孩子容易違反家庭規範、意見不和就爭吵、強欺弱、生活適應不良、功課落後等狀況。因為大家都生活在同一個屋簷下，彼此的習性都很清楚，所以我有一種很深的感觸，我既是每天在工作，但又跟這些密切接觸的個案生活著，也就是在工作中生活，在生活中工作。

這樣的工作情境樣貌背後總會帶給我一些重要的訊息與意義，這也是我要進一步探

討的研究問題；如孩子從錯誤的行為中經過我的引導而反省改正，這對我而言是最大的意義所在，雖然要花上一些心力，但我相信日後所引發的效益是指日可待的。因此在兒少安置機構中的工作情境樣貌與帶來的工作意義便成為了我所要研究的兩個問題；深處在此情景中的我又是如何自處的，面臨到工作壓力時的調適方式為何？這便是我要探討的第三個研究問題。

我的工作壓力除了要開 9 人座的小巴士會略感壓力之外，最主要讓我感到困擾的是孩子的爭吵頻率太高或是個人的行為問題沒有改善，便要一直處理同樣類似的問題；在過去的研究文獻中也顯現出生輔員容易與孩子有衝突，這點我很認同，因為實務現場生輔員究竟要扮演的是排除紛爭的協調者還是分出高下的仲裁者，這時妳在孩子的心目中已經有了一個定位，所以分寸上的拿捏就很重要，不偏袒也不給予過多的指責我覺得是重要的，這將會影響孩子對妳的信任關係，而信任關係在帶領青少年的過程中我真的感觸很深，孩子願意把妳當成是一個值得信賴的人，於我而言已經是一個大大的肯定，在帶領上也會相對輕鬆些。

至於與同事、主管之間的相處我自認是幸運的人，生輔員是隸屬於保育組，而保育組長是一個相當有資歷的專業人員，她之前是位特教老師，後來到育幼院來服務，我在她的帶領之下真的受益良多，她有一身的本領，在我的心中她就是我的啟蒙老師，是帶我走入這一行值得尊敬的前輩，有她在我就很安心。院長給工作同仁的發揮空間很大，只要有任意的想法與提議都可以開放式的溝通，也是我相當敬佩的主管，其他的保育、生輔與保母都像是一家人，另外社工是我大學社工系的學姐，在合作上我們相當有默契，也會給我很多的提點與指導，在這裡我留下了滿滿的感恩與感動。

對於能夠提筆寫下這本自我敘說的論文，另一個契機是我目前所任職的學校也是負責生活輔導的業務，服務的對象亦是國高中生，差別在於工作場域與服務類別的不同。在育幼院中身為第一線的生活輔導人員要面對處理種種青少年(女)可能發生的問題，雖然現在的工作場域是在學校，工作形態有幾分相似，也都著重在獨立的生活自理能力養成與行為的輔導。因此在學校工作的這幾年也期許自己能再進修研究所學習有關諮商輔導的知識與技能，這也是自己在離開育幼院以後，一直殷切盼望的另一個人生旅程。

在一開始選擇就讀研究所的心願就是希望可以完成這一本論文，心裡面一直有個聲音告訴自己這是一份寶貴的工作歷程，一段有意義的生命經驗，將來有機會一定要將它分享、整理、完整的詮釋出來，想對自己的過往有一個如實的交待，彷彿有股神奇的力量正在牽引著我，讓我清楚聽見內在的聲音，油然而生的那份思念、不捨之情永遠深藏在心中久久不能忘懷。也正是因為在育幼院中所累積的工作經驗與豐富的生命交會故事，滋養與培育著我現在的工作能力，再回溯起昔日在育幼院中的點點滴滴，格外覺得彌足珍貴。

在育幼院的時光是我大學畢業後成長最多也是收穫最多的日子，每一次的生命對話都是一個學習的開始，提筆寫下這本論文的同時，更要感謝上天給予我這個機會讓我在初次成為社會新鮮人時來到這個大家庭，這份工作成就了我對自我肯定的信念，更可以說是因為過去累積的輔導經驗，滋養了我現在的工作能力，讓我在未來走在每一步的助人工作道路上更具信心，繼續堅守以助人為樂、助人為善的初衷。

## 第二節 研究目的與研究問題

綜合上述的研究背景與動機，本研究之研究目的如下：

- 一、認識安置機構生活輔導員的工作情境樣貌。
- 二、透過生命交會的歷程，重新認識自我與對這份工作的意義。
- 三、瞭解兒少安置機構生活輔導員在工作適應中面臨困境或壓力時的調適方式。
- 四、增進有意投入兒少福利服務這個領域的伙伴對安置機構的生態環境與工作屬性有一個大體上的認識與了解，其次於提升正在擔任相關職務的專業人員自我肯定與自我價值。

根據以上的研究目的，研究者提出以下的研究問題：

- 一、探討兒少安置機構生活輔導員的工作情境樣貌為何？
- 二、探討透過生命交會的歷程，重新認識自我與對這份工作的意義為何？
- 三、探討兒少安置機構生活輔導員在工作適應中面臨困境或壓力時的調適方式為何？

### 第三節 名詞解釋

根據本研究主題中相關的重要名詞加以界定與解釋，進而確認本研究的重點。本研究重要名詞解釋如下：

#### 壹、兒少安置機構

當家庭之照顧功能不足或喪失時，安置機構則成為暫時性的家，家外安置服務屬於替代性服務，為兒童及少年福利服務的最後一道防線。主要是在家庭發生重大變故、特殊狀況致無法正常生活於家庭中，而危害到兒童及少年受教的權益或不適宜成長的情境，需要短暫或永久性解除親子關係時，將兒童、少年安置於家庭以外的服務。

家外安置依其安置場域分為家庭式與機構式二種，前者稱家庭式寄養，後者稱機構式安置。而安置機構也被稱做是兒少保護體系中重要且不可或缺的「替代性的家」，亦成為了社福體系中多數的安置少年與兒童的避風港(余姍瑾，2011)。本研究所探討的安置機構類型是以符合「兒童及少年福利與權益保障法」而接受安置的兒少安置機構為主(全國法規資料庫，2003)。兒少安置機構包括育幼院、兒童之家、少年(少女)之家等。本研究服務之兒少安置機構稱為「育幼院」。

#### 貳、生活輔導員

意指於安置及教養機構提供少年生活照顧之人員，指導兒少的生活與學習，負責制定生活作息且照料兒少日常生活所需，應瞭解兒少之個別差異適當給予輔導和協助。依「兒童及少福利機構設置標準」第二十二條對專業人員的聘用，明示生輔員負責照顧6歲以上至18歲以下之兒童與少年(全國法規資料庫，2013)。本研究指在育幼院中從事直接性服務的第一線專業人員，照顧的服務對象為12到18歲的青少年(女)，在本研究中簡稱為「生輔員」。

## 第二章 文獻探討

本研究主要闡述安置機構生活輔導員在機構內，與院生及工作同仁與組織間生命交會的故事，因此本章節先以兒少安置機構的服務內涵為探討方向，接著說明兒少安置機構專業人員的設置相關規定與內容，隨後探究兒少安置機構專業人員的相關研究，再者以研究者設定的研究問題，探討兒少安置機構生活輔導員的工作情境與工作意義，及工作壓力與工作調適為主要文獻內容。

### 第一節 兒少安置機構的服務內涵

#### 壹、兒少安置機構之意涵與服務對象

兒少保護安置機構提供兒少一個安全的生活環境，透過一群受過專業訓練背景的工作人員，照顧一群與他們沒有血緣關係的兒少照料其生活起居，提供24小時全天候的生活輔導與身心學習發展(kadushin, 1980)。根據兒童及少年福利機構設置標準，服務內容包括生活照顧、心理及行為輔導、就學及課業輔導、衛生保健、衛教指導及性別教育、休閒活動輔導、就業輔導、親職教育及返家準備、自立生活能力養成及分離準備、追蹤輔導及其他必要之服務(全國法規資料庫, 2013)。本研究所探討的兒少安置機構類型是以符合「兒童及少年福利與權益保障法」而接受兒少安置的機構為主。

一般而言，機構式的安置可分為兩種類型，一種是家庭模式，另一種是團體模式，在家庭模式中，機構內會分成數個小家，每家由一位主要的照顧者(保育員或是生活輔導員)負責照顧8到10位的兒童及少年，以混齡的方式安置在每家，以家庭為單位去設計各家的家庭規範與活動；而在團體模式中，兒少的生活起居則採以集體行動的方式，保育員與生活輔導員的人力比相對較少，因此更需要有較多的團體紀律與秩序的維持(黃貞容, 2002)。然而，隨著兒童福利思潮的演進及機構評鑑制度的影響與各項要求，現今的安置機構多已朝向一般家庭式的照顧理念經營，這也比較切合兒少的身心發展(余姍瑾, 2011)。

根據「兒童及少年福利機構設置標準」，本標準依兒童及少年福利與權益保障法(以下簡稱本法)第七十五條第二項規定訂定之，依本法所稱兒童及少年福利機構，在其兒

童及少年福利機構設置標準第二條之定義(全國法規資料庫，2013)。如下：

一、托嬰中心指辦理未滿二歲兒童托育服務之機構。

二、早期療育機構指辦理發展遲緩兒童早期療育服務之機構。

三、安置及教養機構指辦理下列對象安置及教養服務之機構：

(一)不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年。

(二)無依兒童及少年。

(三)未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰。

(四)依本法第五十二條第一項第一款，違反第四十五條第一項(吸菸、飲酒、嚼檳榔、施用毒品、非法施用管制藥品，或其他有害身心健康之物質；觀看、閱覽、收聽或使用有害其身心健康之暴力、血腥、色情、猥褻、賭博之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路內容或其他物品；在道路上競駛、競技或以蛇行等危險方式駕車或參與其行為；超過合理時間持續使用電子類產品，致有害身心健康)。第四十七條第一項規定(出入酒家、特種咖啡茶室、成人用品零售店、限制級電子遊戲場及其他涉及賭博、色情、暴力等經主管機關認定足以危害其身心健康之場所)從事第四十八條第一項禁止從事之工作，經其父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人盡力禁止而無效果。或本法第五十二條第一項第二款規定有偏差行為，情形嚴重，經其父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人盡力矯正而無效果之兒童及少年，協調適當之機構協助、輔導或安置之。

(五)有本法第五十六條第一項各款規定情事應予緊急保護、安置之兒童及少年。如下：

1.兒童及少年未受適當之養育或照顧。

2.兒童及少年有立即接受診治之必要，而未就醫。

3.兒童及少年遭遺棄、身心虐待、買賣、質押、被強迫或引誘從事不正當之行為或工作。

4.兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。

(六)因家庭發生重大變故，致無法正常生活於其家庭之兒童及少年。

(七)兒童、少年及其家庭有其他依法得申請安置保護之情事者。

從上述對象中可以發現，安置對象除了過去的貧困、無依兒少，也逐漸擴充至行為偏差、家庭失功能及遭受到家暴、虐待之兒少。莊文芳(2009)指出遭受虐待、家暴之兒少安置與非行兒少之轉向處遇在目標設定上有所差異，前者是以著重提供穩定照顧環境，以協助創傷復原；後者則需有行為楷模藉以導正兒少之偏差行為。本研究所探討的兒少安置機構收容類型是以符合「兒童及少年福利與權益保障法」而接受安置的兒童及少年為主，多以前者為對象。

兒童及少年安置及教養機構設立目的在於提供遭遇不幸之兒童及少年替代式的服務照顧；其安置的對象從早期遭逢家庭變故之失依兒童少年逐漸轉變為安置受虐、從事性交易及違反少事法之多元化、複雜化的個案類型。隨著昔日的「高風險家庭」到現今俗稱的「脆弱家庭」，可就幾個需求的面向來看：家庭經濟陷困需要接受協助、家庭支持系統變化需要接受協助、家庭關係衝突或疏離需要接受協助、兒少發展不利處境需要接受協助、家庭成員有不利處境需要接受協助、因個人生活適應困難需要接受協助六大面向，家庭脆弱性面向與樣態，並非即為「服務對象」，仍需進行完整脆弱性面向評估(含支持資源)、家庭功能評估與需求評估，始得決定開案與否或服務建議，如既有系統服務中個案有福利需求，亦可透過資源轉介連結以進行跨網絡合作(社家署社會安全網，2020)。

在多元且複雜之安置個案類型對安置機構專業服務提供所造成的衝擊，兒少安置機構更應提供適切的教養，以個別化差異的方式，尊重兒少的權益，透過專業的訓練課程增加安置機構專業人員面對多元個案時適當的教養知能與心態調適及保有管教的彈性，再輔以機構的共同守則，具體落實適切的服務，進而提高專業的服務品質。

## 貳、兒少安置機構服務內容

根據「兒童及少年福利機構設置標準」，本標準依「兒童及少年福利與權益保障法」(簡稱本法)第七十五條第二項規定訂定之，本標準第十八條規定安置及教養機構，應以滿足安置對象發展需求及增強其家庭功能為原則，並提供下列服務(全國法規資料庫，2013)。研究者依據自身的實務工作經驗並結合服務項目，具體闡述各服務項目之內涵如下：

- 一、生活照顧：主要照顧者負責院生身體健康與營養照護，休假時交接給代班人員，安置機構提供全天候的照顧服務，提供院生基本所需，包括飲食、衣物、安全的環境。此外，安置機構專業人員需輔導院生建立生活規範，養成良好的生活習性及生活自理能力，如環境清潔、內務整理、自行洗衣與盥洗等。
- 二、心理及行為輔導：院生來自不同的原生家庭，各自帶著不同的心理創傷與行為問題，再加上院內生活的各種適應因素，需給予多方的心理與行為關注，尤其針對偏差行為為進行輔導。另外也為院生提供心理治療、情感支持等服務，此外專業人員需每日抒寫院生的生活輔導與處遇紀錄。
- 三、就學及課業輔導：安排院生穩定就學，與校方密切聯繫，了解院生在校的適應狀況與交友情形，鼓勵低成就學習意願不高的院生，加強學習的動機且適時的提供課業指導。
- 四、衛生保健：提供良善的居住環境及全方位的健康照顧。
- 五、衛教指導及性別教育：培養良好的生活習慣與建立正確的衛生保健常識，定期的安排健康檢查與完善的就醫機制，宣導性別教育的自我保護觀念。
- 六、休閒活動輔導：安置機構應重視院生的各方面成長所需，依院生的特質與需求，提供多元的才藝課程與休閒育樂活動，進而培育第二專長，且需規劃多元適性發展的活動；如成長教育活動、社區服務性質的活動等，讓院生能全方位的發展。
- 七、就業輔導：為院生提供個別化的生涯就業輔導，協助院生了解自己的工作性向，提供職涯探索與相關就業資訊，協助離院後的獨立生活。
- 八、親職教育及返家準備：兒少多半希望離院後能返回家中，因此機構需積極提供院生與原生家庭聯繫的管道，為院生安排親人會面時間，維持家庭的連繫，重建親子關係，促進返家的可能性。此外，院生得知即將離院後的心理建設與調適也是需要加以留意的。
- 九、自立生活能力養成及分離準備：院生離院後將獨自面對獨立生活的問題，在院期間應安排獨立生活方案的體驗，培養離院後的社會適應、日常生活自理能力。此外，院生財務管理每月零用金的使用，需與院生討論收支狀況及儲蓄的概念。

十、其他必要之服務：依特殊個案的需求提供個別化的服務。

早期育幼機構安置的對象大多以貧苦無依的兒童為主，提供的服務多屬例行性照顧模式；而今隨著社會的快速變遷，安置對象的多樣化、問題複雜化、需求多元化，例行性生活照顧服務模式勢必無法滿足安置個案的實際需求，必須針對安置對象的個別差異提供適切的服務內容(彭淑華，2008)。研究者從生態系統觀的觀點來看兒少，兒童的發展與家庭、學校、社區都有密切的關係，安置機構必須協助整合相關的資源，才能滿足兒童各種需求。而對於無家可歸的少年，安置機構也需輔導其適性發展與獨立生活及協助就業服務。

## 第二節 兒少安置機構專業人員的設置

### 壹、兒少安置機構聘用專業人員之相關辦法

根據「兒童及少年福利機構設置標準」第二十二條，對兒少安置機構專業人員的聘用及安置標準；安置及教養機構應置專任主管1人，綜理機構業務，並置下列工作人員(全國法規資料庫，2013)。研究者經整理後如表1：

表1

兒童及少年福利機構設置標準

專業人員	服務對象	法律規定	個案與專業人員安置比
	安置未滿二歲之兒童	每三人至少應置保育員、助理保育員或托育人員一人；未滿三人者，以三人計。	3：1
保育員	安置二歲以上未滿六歲之兒童	每四人至少應置保育員或助理保育員一人；未滿四人，以四人計。	4：1
	安置六歲以上之兒童	每六人至少應置保育員或助理保育員一人；未滿六人者，以六人計。	6：1

生輔員	安置少年	每六人至少應置生輔員或助理生輔員一人；未滿六人者，以六人計。	6 : 1
社工員	1.安置第二條第一項第三款第一目：不適宜在家庭內教養或逃家之兒少。 2.第三目：未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰。 3.第五目：依兒少權益保障法第五十六條第一項各款規定情事應予緊急安置之兒少。	每十五人應置社工員一人；未滿十五人者，以十五人計。	15 : 1
社工員	1.安置第二條第一項第三款第二目：無依兒少。 2.第六目：因家庭發生重大變故，致無法正常生活於其家庭之兒少。 3.第七目：兒少及其家庭有其他依法得申請安置保護之情事者。	每二十五人應置社工員一人；未滿二十五人者，以二十五人計。	25 : 1
心輔員	安置第二條第一項第三款第一目、第三目至第五目所定兩歲以上之兒少。	每四十人應至心輔員一人；未滿四十人者，得以特約方式聘用。	40 : 1
心輔員	安置第二條第一項第三款第二目、第六目及第七目所定兩歲以上之兒少。	每七十五人應至心輔員一人；未滿七十五人者，得以特約方式聘用。	75 : 1

資料來源：全國法規資料庫

如表1，其中生輔員的部分，「安置少年，每六人至少應置生輔員一人，未滿六人者，以六人計之」。根據研究者實際在安置機構工作的情形，就生輔員與保育員的安置比來看，一個人約莫需要照顧8至9名的兒少，研究者在機構內主要負責照顧8名的青少年(女)，就研究者的經驗來看，這樣的安置比尚且可以負荷。研究者身為一個小家的主要照顧者，除了針對日常生活的基本照顧之外，最重要的便是行為的輔導與情緒困擾的調節，這點對研究者會是稍具困難的考驗，相對而言大孩子在生活上的自理能力是比較不用費心的。

## 貳、生活輔導員的角色功能與工作內涵

昔日的「兒童及少年福利法」在少年部分有鑑於缺乏回應一般少年的需求，較強調補救而忽略了少年的發展性，缺乏全面性的關照兒少發展上的需求(葉肅科，2012)。2003年將「兒童及少年福利法」修訂為「兒童及少年福利與權益保障法」，隨著新法規的修正，兒童及少年福利機構之相關辦法也隨之修正，使安置及教養機構之設立與專業人員的任用資格、訓練均有更明確的規範(彭淑華，2012)。

兒少安置機構依個案的年齡層需求，對安置機構內的專業人員之聘用資格亦有所不同，依「兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法」第六條、第八條、第三條及第十一條相關規定（全國法規資料，2017）。研究者經整理如表2：

**表2**

*兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法*

法條	相關專業人員	應具備資格之一
第六條	保育員	一、專科以上學校幼兒教育、幼兒保育、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、性別相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。 二、專科以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者： (一)各類教師教育學程。 (二)前款相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學程。 (三)保育人員專業訓練。

---

三、高中以上學校畢業，擔任助理保育人員三年以上者。

四、普通考試、相當普通考試以上之各類公務人員考試社會行政、社會工作職系及格，或具社會行政、社會工作職系合格實授委任第三職等以上任用資格者。

---

一、專科以上學校家政、護理、兒童及少年福利、社會工作、心理、輔導、教育、特殊教育、犯罪防治、社會福利、性別相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。

二、專科以上學校畢業，並取得下列結業證書之一者：

(一)各類教師教育學程。

第八條 生輔員 (二)前款 相關學院、系、所、學位學程、科之輔系或學程。

(三)生活輔導人員專業訓練。

三、高中以上學校畢業，擔任助理生活輔導人員三年以上者。

四、普通考試、相當普通考試以上之各類公務人員考試社會行政、社會工作職系，或具社會行政、社會工作職系合格實授委任第三職等以上任用資格者。

---

托育人員應年滿二十歲並具備下列資格之一：

一、取得保母人員技術士證者。

二、高級中等以上學校幼兒教育、幼兒保育、家政、護理相關學院、系、所、學位學程、科畢業者。

具備教保人員(或助理)資格者，於本辦法中華民國一百零一年五月三十日修正施行日起十年內，得遴用為托育人員。

---

一、具社會工作師考試應考資格者。

二、社會工作師考試及格者。

第十一條 社工員 三、專科以上學校社會工作、兒童及少年福利、社會福利相關學院、系、所、學位學程、科畢業或取得學程結業證書者。

四、高等考試、相當高等考試之各類公務人員考試社會行政或社會工作職系及格者。

---

資料來源：全國法規資料庫

研究者服務的兒少安置機構是收容0到18歲的嬰幼兒、兒童及少年，因此機構內的專業人員有保母、保育員、生輔員及社工員，原則上都是本科系出身的專業人員。研究者本身是以修讀社工系為輔系，亦符合上述第八條專業人員資格；研究者認為若是在社會福利領域工作，基本上都是對人有相當程度的熱情，及對這份工作的專業認同，想要將自己在校所學發揮在工作職場上，研究者便是秉持這樣的想法，選擇兒少安置機構這個職場為大學畢業後的第一份正職工作，這是一個極具自我挑戰性與成長性的工作，研究者所扮演的生輔員便是在機構中深具影響力的專業人員。

除以上的法規要求之外，若不具上述的專業人員身份，但曾修習過「兒童及少年福利專業人員保育人員暨生活輔導人員核心課程訓練」，全程共計450小時，修業期滿成績及格發給證書者，亦可擔任生活輔導人員一職。雖然研究者本身大學時期選修社會工作學系為輔系，亦符合專業人員的資格，因自覺在校所修讀的學科並不完全足夠具備面對兒少第一線工作所需，當期並與另一名同事自費參與民國95年9月起至民國96年3月止，內政部兒童局補助朝陽科技大學辦理之「95年兒童及少年福利機構專業人員保育人員暨生活輔導人員核心課程訓練」，修業期滿成績及格，相關課程如表3：

**表 3**

*兒童及少年福利機構專業人員訓練核心課程*

科目名稱	學分/時數
少年行為輔導及問題處置	2/36
少年獨立生活技巧之規劃及輔導	1/18
少年次文化	1/18
生命教育	1/18
兒童及少年福利服務及法規	2/36
兒童及少年發展	2/36
社會工作	1/18
個別諮商輔導實務	1/18
團體諮商輔導實務	1/18

親職教育	1/18
家庭支持及社會資源	1/18
生活管理、紀錄與評估、壓力調適及情緒管理	2/36
環境設計與規劃及室內設計	1/18
食品營養衛生及醫療保健	1/18
安全及事故處理	1/18
兩性關係及性別教育	1/18
特殊教育	1/18
兒童行為輔導及問題處置	2/36
兒童創造性學習	1/18
兒童繪本讀物賞析	1/18

資料來源：內政部兒童局結業證書

我國早先訂立的兒少福利法是為了促進兒少的身心健全發展，且以兒少教養與保護為首要的原則，並以兒少的最佳利益為基礎考量，使得兒少安置機構成為了替代性家庭之功能，兒少保護體系裡的最後一道防線。而在機構中的專業人員，由保育員、生輔員、保母、社工及心輔員等核心人物所組成的專業團隊，為安置的個案提供全天候的服務及照顧，以維護兒少的權益與發展(葉坤祥，2013)。研究者所擔任的生輔員角色在機構中像似父母提供給子女生活需求滿足，包括食、衣、住、行、育、樂等基本需求外，以及持續的親密感、包容性、角色規範、價值觀建立、人格塑造與生活訓練、教育等各方面的支持，並引導或運用資源，使其健康成長，以增進其社會技能和社會適應能力，在這個暫時遮風避雨的「家」中安穩生活(黃慧玲，2014)。

在兒少安置機構生輔員是為第一線的工作人員，亦是安置個案日常生活起居的主要照顧者，通常也是陪伴安置個案最長時間的人，對安置個案而言亦是最主要的影響者(胡碧雲，2005)。研究者在兒少安置機構擔任生輔員期間，工作內容除了依「兒童及少年福利機構設置標準」第十八條規定安置及教養機構提供的服務項目之外；生輔員為第一線的工作人員，提供日常生活輔導、照顧管理與工作現場的危機處理，透過適切的教養

協助安置對象享有另一種穩定的發展環境與生活(張嘉鴻，2009)。從服務項目中可看出安置機構對於院生的需求所提供的各項福利服務，研究者就實務工作經驗加以彙整，大體上整理出服務項目與內涵如表4：

**表4**

*兒童及少年安置機構生活輔導員提供服務項目與內涵*

服務項目	服務內涵與角色功能
生活照顧	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆輔導院生建立生活常規與生活作息安排</li> <li>◆提供充分的飲食、衣物、安全住所</li> <li>◆培養其生活自理能力與團體紀律養成</li> </ul>
心理及行為輔導	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆提供情緒的支持</li> <li>◆偏差行為輔導</li> <li>◆個案會談</li> </ul>
就學及課業輔導	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆指導院生日常功課與督促完成</li> <li>◆與學校密切聯繫了解院生的在校適應狀況</li> <li>◆輔導院生升學適應與學習困擾</li> <li>◆營造良好的自習環境</li> </ul>
衛生保健與衛教指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆提供健康衛生的居住環境</li> <li>◆建立完備的就醫機制</li> <li>◆定期舉行院內員工與院生的健康檢查</li> <li>◆培養院生良好的衛生習慣</li> </ul>
休閒活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆協助規劃與執行團體活動方案</li> <li>◆培養自發性社區服務活動</li> </ul>
獨立生活及就業輔導	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆零用金的使用與管理</li> <li>◆國高中生自行規劃短中程的自助旅行</li> <li>◆提供就業機會與資訊</li> <li>◆培養簡單飲食料理的能力</li> <li>◆職涯探索提昇社會適應力</li> </ul>

	◆訓練個人內務清潔、安排家務分工與勤務執行
返家與離院準備	◆協助社工安排親子會面時間 ◆離院前的相關物品整理 ◆返家前的心理建設與調適
行政業務	◆資料建檔，月報表彙整 ◆評鑑資料搜集彙整 ◆個案生活紀錄檔案製作。
小家例行事務	◆訂定例行生活作息表 ◆制定家庭生活公約 ◆每月固定舉行家庭會議 ◆規劃小家平日的休閒活動

資料來源：研究者自行整理

### 第三節 兒少安置機構生活輔導員的相關研究

本節主要在探討兒少安置機構內以生活輔導員為研究對象，研究者搜尋了有關於全國碩博士論文，發現目前研究對象主要是針對於社工人員居多、其次才保育人員與生活輔導人員，從2005年2021年經研究過的論文約有8篇，如表5：

表5

兒童及少年安置機構專業人員相關研究

出版年	研究者/研究題目	研究對象/研究方法
2005	胡碧雲/少年安置機構生活輔導員之工作適應~以宜蘭縣為例	生輔員/質性研究
	摘要： 一、生活輔導員對自己在安置教養機構的認定與覺知。 二、生活輔導員在團隊配合經驗中探索工作適應的心路歷程。 三、生活輔導員工作現況與期待。	
2013	葉坤祥/兒少安置機構生活輔導員的經驗敘說	生輔員/質性研究

	摘要： 生活輔導員的壓力情境及倦怠感受主要來自於：（1）體力及精力超支（2）與孩子衝突不斷（3）與工作夥伴的摩擦 或不信任（4）工作辛苦不被看到（5）沒有成就感。 生活輔導員安身立命的法則包括：（1）學著自我調適（2）同事主管間的支持或認同（3）在生活中找尋樂趣（4）找回初衷。	
2014	劉青蘋/兒少安置機構社工員與生輔員合作經驗之研究	生輔員與社工員/質性研究
	摘要： 了解生輔員及社工員的合作現況、困難、影響因素與因應方法。	
2017	黃姿璇/兒少安置機構生活輔導員採行復原力策略之經驗探討	生輔員/質性研究
	摘要： 了解生輔員如何學習復原力的概念，且能運用在工作的現場及培育個案產生自身的復原力。	
2018	胡歆圓/誤闖兔群的狼崽：兒少安置機構生活輔導員的自我敘說	生輔員/自我敘說
	摘要： 再次經歷於兒少安置機構任職三年的生活輔導員之生命歷程，重新認識自我及省思以外，透過經驗再現來呈現兒少安置機構內安置個案的日常，與生活輔導員值班時樣貌，清晰描繪兒少安置機構、安置個案及生活輔導員三者間的相輔相成，並提高社會大眾對兒少安置機構的認識，提高現任生活輔導員對自我認同及專業價值，與提高欲任職生活輔導員之助人工作者作為參考。	
2019	蕭鳳慈/兒少安置機構社工員與生輔員情緒勞務、工作倦怠之比較研究	生輔員與社工員/量化研究
	摘要： 此結果除得知社工員、生活輔導員的高情緒勞務是普遍性問題外，也讓我們用不同的角度去重新看待社工員與生活輔導員的低工作倦怠情形，更讓我們突破情緒勞務與工作倦怠正相關的假設。研究者認為，這不僅帶領我們再去	

	<p>思考變項間的影響因素與關聯，也給予社工員與生活輔導員自身去省思高情緒勞務與低工作倦怠所代表之意涵的契機，同時，也提醒網絡單位、單位主管、機構組織等進一步正視社工員、生活輔導員的需求及心理衛生議題。</p>	
2019	<p>施恩怡/用生命陪伴生命的愛：兒少安置機構生活輔導員之工作經驗探究</p>	<p>生輔員/質性研究</p>
	<p>摘要：</p> <p>1.生輔員之角色定位：受訪者因年齡、專業倫理、外在社會環境的因素，而不完全認為自己是「親職」的角色。</p> <p>2.壓力與困境：生輔員主要的壓力是來自於安置機構的特殊性與在扮演角色時所面臨的角色壓力。</p> <p>3.因應之道：面對場域中的困境之生存之道為（1）關係的修復與轉換（2）先有原則，再有彈性（3）工作中的敏感度（4）當一個有溫度的助人者（5）學習自我反思與反省。而持續生輔工作的動力與能量是來自（1）督導與同事的支持（2）兒少的成長與回饋（3）認同生輔角色價值。</p>	
2021	<p>簡廷樺/兒少安置機構生活輔導員的專業認同經驗探究</p>	<p>生輔員/質性研究</p>
	<p>摘要：</p> <p>本研究目的是探討兒少安置機構生輔員的專業認同經驗，主要研究問題有兩項：（1）兒少安置機構生輔員專業認同歷程為何？（2）兒少安置機構生輔員專業認同內涵為何？本研究採用質性研究，深度訪談三位生輔員，主要訪談內容為專業認同的經驗、專業認同的起伏變化，以及專業認同的整體感受等三個面向。主要研究發現有兩大部分，首先，生輔員的專業認同交織於個體整合與外在回饋中發展，三位生輔員的專業認同歷程變化大致相同。生輔員的專業認同內涵具有糾纏、牽絆的特性，主要涵蓋四個面向分別是：（1）是跨領域的專業通才角色、（2）彈性執行生輔實務工作、（3）「生輔員一個案」界限的掌握與使命感、（4）要有合作取向的實務能力。最後，分別對於未來研究對象的招募方向、生輔員和兒少安置機構的實務工作層面，以及社會福利、教育與勞動政策提出若干建議。</p>	

資料來源：研究者自行整理

由上表的研究中可以得知，在兒少安置機構內女性工作人員佔最大宗，在兒少安置機構的場域中對兒少身心的發展上，女性工作人員投入的心力不在話下，對於兒少日後的成長也同時具有關鍵性的影響力。本研究亦是一名女性工作者，以我為出發點，以自身的經驗、狀態與工作現場的人事物對話互動，探究自己何以能在工作現場面對大大小小的挑戰與適應各種身心的狀況。

研究者所服務的兒少安置機構(我們將機構稱之為育幼院)可能有別於一般的安置機構涉及到輪班的問題，就以上研究者所整理的生輔員之相關研究呈現出大多數的生輔員都需要輪班；而研究者所服務的育幼院工作時間是固定且不需輪班，採以分家的方式，研究者是小家中的主要照顧者(在育幼院稱為阿姨)，以分小家的方式對於我而言，更為全面性的看見工作情境的樣貌並可長時間和小家中的孩子建立關係，對於小家的經營是有幫助的。

另一方面，在組織內部合作的部份，以社工組及保育組可說是最為密切，在兒少安置機構當中，由社工組在工作領導與推動的各項業務工作中，能與保育組取得一個平衡，相互合作，相互理解與包容，對組織而言是重要的一部分，研究者將以自身的合作經驗進一步的加以探究。

研究者根據研究目的探究的三個問題整理出與表 5 相關研究一致之處，幾乎可以了解到工作的情境樣貌是呈現高度的挑戰，生輔員經常要處理的不僅僅只是單一的問題，可謂多變性的樣貌；例如孩子層出不窮的行為問題與情緒困擾可能會時常與孩子有直接正面的衝突，但衝突不見得是不好的，這當中可能就是一個最佳的管教契機，也可能是在生命交會過後彼此看見成長的意義所在，生輔員在這當中可能同時感受到挫折與成就感。在身心壓力的負荷之下，體力也會受其影響，面對壓力情境時的因應與調適，研究者也大致如同表 5 之相關研究所示，研究者會尋求關係的修復與轉換思維、先有原則，再有彈性、自勉當一個有溫度的助人者、學習自我反思與自我調適、在生活中找尋樂趣、找回初衷。

在工作的意義感受與持續生輔工作的動力與能量是源於同事的支持、兒少的成長與回饋、認同生輔員的角色與專業的價值，在相關研究中顯示，生輔員的專業認同交織於

個體整合與外在回饋中發展，在實務工作中生輔員對自我的定位與專業愈是明確，就愈能在角色與專業間施展能力，在原則與彈性間執行生輔實務工作，不論是內在對自我的肯定或是外在主管、同事、院生的回饋，都是激勵生輔員前進的動力。

國外的研究學者 Maslach & Jackson (1981) 也提到「工作倦怠」是對服務對象展現出的一種消極態度和憤世嫉俗的感受，且與情緒耗竭有很大的關連性，尤其是在「為人工作」的服務上經常發生。而工作倦怠最重要的部分則是引發情緒耗竭感的增加，當隨著情緒資源的枯竭，工作者感到自己無法在心理層面上自我犧牲了，尤其是在以人為服務對象的機構內專業人員，往往需要花費大量的心力與時間處理問題及與他人有著密切的合作，而在提供服務的過程中，又與心理、生理、社交等產生連結，也因此易造成慢性壓力的累積，進而導致工作者在情感上消耗殆盡，既而落入「工作倦怠」的風險之中。

安置機構的專業人員如何在逆境中發展出有效的因應方式，壓力可能帶來傷害，卻能帶來一個激勵自我成長的機會；個人也可能因為逆境或挑戰的出現，發覺隱藏的潛能。Garmazy (1985) 指出在逆境中挑戰壓力的強度，必須是在個人可承受容納的範圍之內才可能激發出復原力。當個體接受到適當的壓力程度，且成功的克服了，個人抵抗壓力的能力將會增強，並將成功的經驗帶到下一次的挑戰之中。

另外 Henley (2010) 也認為復原力能展現最重要的因素之一，即是個人持續接觸保護因子(如適時情緒抒發、忍耐力、認同工作價值、未來導向的目標、聯結或尋找外部資源的能力、靈性的力量等)，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不良影響；Pollard 等人 (1999) 認為擁有愈多保護因子與愈少的危機因子者，則其復原機率愈高(引自白倩如, 2012)。生態脈絡觀點則認為復原力受到環境因素的影響，反映出當個體身處困境時的正向適應歷程(展現復原力)，這種正向適應可能來自個體的內在因素(個人保護因子)、外在環境因素(環境保護因子，如家人的支持、同仁間互動與支持、個案的回饋等)，或兩者交互作用後產生結果，最後發展出正向因應行為，展現出復原力(Luthar & Cicchetti, 2000；白倩如等, 2014)。

綜合上述，在兒少安置機構的工作者若是能在增強個人保護的因子之下，在與環境的互動過程中又能得到適度的支持與回饋，對工作者而言無疑不是復原力最佳的展現，

研究者在安置機構服務期間，也深感復原力的重要性，它可以使我從困境中站起來，且變得更加茁壯、能更有效的運用資源的能力，是一種面臨危機與挑戰時，堅忍、自我修正，與成長的積極過程。

對於兒少安置機構專業人員的相關研究中所使用的研究方法，大部份都以質性研究為主要的研究取向；採用質性研究能更深入的探究其機構的現象與狀態，經過人與人之間的對話交流可以更真切的瞭解自身的個別經驗與價值，透過語言的傳遞與關係的建立，以最直接的方式來接收當時的情緒及呈現出的樣貌。

以上就研究者所整理的 8 篇研究論文當中有 6 篇是採質性研究，1 篇量化研究，僅有 1 篇是採自我敘說，這也是觸動研究者提筆寫下自我敘說的一個念想。胡歆圓(2018)的自我敘說是站在生輔員面臨輪班問題之下所呈現出的一個工作情境樣貌；而研究者則是站在一個不需要面對輪班問題但需要扛起管理小家的責任，我是主班阿姨也是一家之主，在這樣的一種定位之下我想這會是一個很不一樣的自我敘說研究。在此前提之下，我也期待自己能誠摯的分享過往的生命交會故事，藉此呈現生輔員帶領小家的的工作情境樣貌；在工作適應的過程中如何克服困難的情境；重新認識自我對待這份工作的意義與對研究者生命意義的啟發，再次幫助自己成長；也期許這樣的工作經驗能帶給社會大眾對育幼院更多的了解，與我目前在此工作領域中的伙伴相互共鳴，肯定自我的價值，為生命綻放不一樣的花火。

#### 第四節 工作情境與工作意義

「情境」被定義為一個對象的舉止、態度，特別是一個地方、位置；如同一個人在一個劇本的一個鏡頭(Merriam-Webster Online Dictionary, 2015)。「工作情境」是指在執行業務的真實工作環境中所有相關的人事時地物環境等相關事件之組合(廖桂菁，2001)。

Pratt & Ashforth(2003)提出「意義」是指個人了解某事、物之後的結果，也就是在生活的脈絡中，個人認為他的工作是什麼及工作上所扮演的角色為何。但是，即使工作具有特定的意義，也不意味著它對個人是有意義的，因此有意義係指某事對他來說重要的程度；工作有意義是指個人經驗到工作特別的重要，且具有正向的意義。

人們之所以工作是因為透過工作可以滿足我們的需求、達成目標及獲得個人的價值，工作不僅能夠滿足個體最基本的需求，也可以從中獲得成就感與歸屬感，進而找尋個人的價值。工作意義是個人對工作目的之理解，亦或個人認為工作上的成就，是一種個人對工作的情感感受與了解過後，產生對於自己工作所代表的是什麼，與為什麼做出這個行為和扮演這角色的認知(Brief and Nord,1990)。

Alderfer 需求理論中的成長需求，指個體在工作中透過執行有意義的任務，得到內在層面的滿足，如自我效能、自尊與自豪。有意義且能滿足個人需求的工作有利於培養個體的內在動機，使得個體更加積極的投入工作，並提升工作效能(Gange & Deci,2005)。當個體可以從工作中獲取認同感與成就感時，會更加願意投入其中且努力爭取好的工作表現，藉此得到個人內在的滿足。

自我對工作意義的影響亦可透過「信念」來形塑。當個人相信工作是生活的核心，或是認為對其工作負有使命感，可帶給世界美好，這些信念使個體將「工作」賦予較高的重要性，也認為他們的工作更具有意義(Rosso et al.,2010)。

蔡坤良(2004)指出生命的意義是融合了過去、現在與未來的經驗進而對生活做一個整合，導引人們的行動與抉擇，更是一種建立接受生活挑戰時的行為模式，是個人內在與外在世界的統合，對生命的詮釋或解說，亦可說是生命的目的及任務。如同 Csikszentmihalyi(2008)提到「人生的目的就在於追求生命之意義」。

何英奇(1987)是國內最早為生命意義感下定義的學者，他指出「生命意義感是指個人對自己生命的意義與目的知覺與感受的程度」。Frankl(1988)認為，追求生命意義是人類的本能，人們藉由對自身生命的瞭解與期待，啟發對生命的意義；而生命的意義必須要透過自己努力去實踐才可以完成。Frankl(1985)指出每個人的生命都是唯一且獨特的，人人皆有其特殊的天職或各自帶有的使命；當它獲得實踐，個體感受到存在的價值、理由或重要性，生命就有了意義。Frankl 在意義理論中提到人的特殊性，每個人都是靈性的存在，提到找尋生命意義的重要性，需由個人去創造與發現，尋找生命的意義是人存在的特殊意義及主要的目標，強調唯有肩負起責任、面對自由，個人才能塑造獨屬自己的命運。他引用尼采的一句話：「任何人只有存有一個生存的理由，就幾乎可以承受任

何的生活型態」。

本研究所探討的生命交會故事背後所隱涵的工作意義有其一定的生命意義感，研究者認為生命之意義的探究在於個體追尋自我生命的價值。在其工作經驗中研究者透過與院生及同事間的交流互動，在工作情境中覺察工作的意義與生命的價值。余德慧(1998)也提到生命的意義並不一定是在事情發生的當下經驗，而是後來發生的事情開啟當年的意義。當我們回顧過去時，我們才產生現在的知識，這種知識稱之為生命史學。在事件發生的當時，我們或許尚未能明白事件帶來的含義，但無論如何，所有發生的經驗都是真實的存在，也唯有透過對這些經驗的深層探索，才有機會成就並彰顯出生命的意義。

研究者自離開兒少安置機構之後，亦持續從事教育與輔導的工作，研究者深感與青少年一起工作自身要保持一定的熱情，願意接受挑戰，任何一種工作情境樣貌都有其工作意義，及人與人相互碰撞後的生命意義。選擇一種職業或者一種人生的抉擇，可能帶來的工作意義或生命意義，也許可以藉由人生三問來理解，生命的意義為何？我為何而活？應該如何生活？期待個人能擁有高度的自我覺察與自我反思的能力，理解自身真正的想望與需求，在自我肯定下找尋自己的人生定位，能以積極的態度面對挑戰並盡可能的解決人生當中所面臨的各種難題，活出自我的生命意義(孫效智，2014)。

綜上所述，研究者以自身的經驗再現，自我期許能透過本研究再次重新認識自我與對生輔員這個職務帶給研究者的意義。在多變與多樣化的工作情境中，研究者何以能感受工作與生命中的意義，對工作與生命意義的詮釋亦是本研究所要探討的問題；有感於目前的工作亦是受到過去經驗之影響，仍然持續堅持在助人的道路上，研究者也相當認同尼采所說的：「只有知道自己『為何』而活的人，才能承受所有『如何』生存的問題」。這句話對我而言是最好的生命意義與詮釋注解。

## 第五節 工作適應與壓力調適

「適應」會受到個人與環境因素的交互作用影響，是決定工作適應的兩大因素。生輔員這個職務是一個要跟生活融合在一起的工作，所以生活與工作是一體兩面的；首先要能適應機構的生活，再來就是工作上的要求，這是最基本的認知，也是第一關。第一

線的工作人員，面臨「工作壓力」是在所難免，但也不全然是沒有幫助的。有壓力係因在工作環境中遇到了一些困擾的因素與自身個人的特質、能力及可運用的資源等條件；在交互作用之後，產生對自身心理與生理平衡的威脅，而需要採取一些因應的作為來抒緩這種壓力感的一種心理感覺狀態。研究者在調適的過程中深切的感受到，工作困擾的程度愈高，其感受到的壓力感就愈大。

Dawis & Lofquist(1984)指出「工作適應」是個人與工作環境之間的彼此互動關係，個人對工作環境或環境對個人具有適當的配合性，在互動的過程中個人和工作環境相融合，而達成和諧一致性及協調性。工作適應是一個職場角色合度的過程，也是個人和工作環境的一種互動關係，在這互動過程中人們努力去和工作環境達成和諧一致，取得協調的工作滿足感。此所謂「環境」，包括人(自己、同事、主管、被服務者等)、事(工作安排、工作負荷、專長吻合、興趣相符等)、時(工作時間、輪班制度、任職期限、年資長短等)、地(周遭環境、場所安全、交通便捷性等)、物(設施設備、後勤支援、專業協助等)及其他項目的綜合條件而言。

「工作適應」是職業心理學研究領域的用詞，Erikson(1968)認為適應為一種能力，對自身而言能調整自我去應對不斷改變的環境，適應也是一種人格成熟的表現，亦即能夠理性選擇適當且有效的方式，以因應環境要求的能力，並對環境保持健康的態度。明尼蘇達理論認為，工作適應就是工作滿意，指出個人對工作愉悅與滿意的程度。工作滿足可區分為由工作本身而產生的滿足感，或個體由工作中得到的成就與樂趣稱為內在滿足；而外在的滿足與工作本身的性質無關，與工作所能得到的報酬有關，如金錢、權利、安全或良好的工作環境等有關，主要強調個人與工作環境在互動的過程中，內在需求被滿足的情形及解決外在壓力之間所處的和諧狀態與否，若個人與工作環境之間的符合程度愈高，則個人工作的滿意度也就會愈高，相對性也更能在工作崗位上持續工作。

工作適應亦指新進人員初步進入工作職場中或工作組織，投入一個與過去生活習慣與樣貌、學習態度、工作環境等全然不相同的地方，而要試著去學習新的觀念想法、態度、信念、價值觀或行為模式等，然其工作適應的重點著重於個人對工作場域中人事物的感知，新進人員如何主動與環境、長官及同僚的配合與協助，達到需求滿足或目的的

過程(賴瑞涵，2001)。

心理學者 Selye(1956)將壓力定義為「個體對任何需求所產生的一種非預期性的反應」。壓力為一種適應之下的反應，一種個人與環境之間交互作用的關係。而個人的能力與環境的要求之間不能達成和諧，無法配合的結果；壓力對於環境所造成的威脅性，而引發個體本身之生、心理的緊張狀態，並產生正、負向的反應的壓力狀態，而使得認知、情緒和生理三方面的交互作用產生的一種反應模式。陳聖芳(1999)認為壓力是在某種情境之下，個體預測可能產生不安定的感覺或受到壓迫威脅，因而引起情緒上或生活上的反應。

在現今快速變遷的社會環境中，人們終其一生都將面臨壓力的到來，如生活壓力、工作壓力、經濟壓力、學業壓力等狀況。雖然壓力的形成常源自於不愉快的經驗，但結果卻未必一定是負向的；實際上，適當的壓力也可以增進個人的成長，調適得宜則能適應良好，惟有在壓力超出身心所能負荷之時，才可能使個體出現困擾的現象(許玉珍，2004)。個人若與工作環境產生不協調、出現矛盾或衝突時，使得個體在生、心理與認知反應失去平衡，既而導致個人無法表現出日常的正常水準，即可說是產生了工作壓力(劉芷吟，2009)。

工作壓力即是來自於個人與工作環境的互動結果，因此個人的特質與工作環境可說都是影響工作壓力的重要因素。壓力源的因素可能來自於工作環境、家庭關係、人際交往及不同的內在需求與知覺，當上述因素超過個人的能力所能負荷及水平標準時相對容易產生壓力(曾玉滿，2009)。而「壓力源」則指任何會讓個人產生壓力反應的刺激、情境或環境，壓力源亦可稱之為「壓力因子」(林怡君，2010)。

Invamceвич & Matteston(1980)提出工作壓力的來源不同，起因也有許多，主要造成工作壓力的來源有五種(引自徐建中，2011)。

- 一、個人方面的壓力：人格特質、性別、年齡、教育程度、角色衝突、角色過度負荷、內外控性格、成就動機、專業能力等。
- 二、實際環境上的壓力：噪音、危險性、擁擠等。
- 三、組織內部的壓力：輪班工作、領導形態、工作性質、工作涉入與參與、技術、升遷、

組織文化、組織制度、缺乏回饋等。

四、組織外部的壓力：家庭問題、個人的經濟與財務狀況、居住環境等。

五、群體方面的壓力：群體內的衝突、缺乏凝聚力、不當的群體支持、其他工作上的人際關係等。

「調適」是指個體面臨刺激情境或問題情境時，為了避免產生心理失衡的狀態，必須改變或擴大原有的認知結構，而能適應新情境的心理歷程(張春興，1995)。「工作調適」便是一種持續而動態的過程，在這個過程中，個體將會不斷尋求且維持和工作環境之間的調和性。適度的壓力能使個體對刺激產生滿足感與挑戰性，若當個體缺乏此種壓力時，反倒會喪失動機與創造力(陳春希，2010)。

「壓力調適」指在面臨工作壓力的當下，可以運用本身所具備的各種資源去應付所遭遇的各種要求與難題，及連結周遭可以使用的人事物，總之就是要能解決問題。每個工作場域都有自己的組織文化、制度與結構，當組織成員在工作情境中遇到工作壓力時，會想辦法運用本身所擁有的資源去解決造成壓力的問題。在成功解決問題之後，便會產生一種幸福的勝任感，進而可能降低壓力所引起的各種身心症狀，而有良好的工作適應結果；反之，如若工作適應不良，則有導致身心症狀的產生，間接影響了組織成員的身心健康，嚴重時則可能引發工作倦怠(burn-out)，既而降低了組織成員的工作效率與效能，甚而離職。

在許多研究中也發現個人的期待亦是造成工作者的壓力、專業認同或是離職的原因。Reid(1997)認為工作者對工作不切實際的期待往往也是造成工作上壓力的來源，或常覺得自己做的不夠而感到挫折。鄭逸驊(1999)指出，新進的社工員等專業人員在就職初期最主要的壓力來源多半與「期待」有關，包括對自我的期待及被他人期待與對機構的期待之間的落差，且研究也呈現出工作認同和合理期待是適應的第一階段主要任務，若無法調和將是造成離職的重要原因。在角色實踐上，指個人在社會地位上實際表現出來的行為，而人們常會面臨「應該如何行為」與「實際上的行為」之差異，往往會依其角色而完成權利與義務(Zanden,1993)。

綜上所述，生輔員在工作職場上要面對的多是以人的問題居多，在育幼院人跟人的

關係是最大的學習，生輔員不僅要處理孩子與孩子間的衝突，或者自身與孩子之間的磨擦，有時也會面臨跟同事間或跟主管間意見溝通不良的情形，這些種種有其各種的因素參雜在其中。本研究以研究者入行開始至一連串的生命交會過程，研究者就其自身的工作經驗，在與人事物的交流互動之下 當生輔員在工作適應中面臨到工作壓力時如何因應與調適，是本研究所要探討的研究問題。生輔員是影響兒少的關鍵性人物，對其所需的工作適應與壓力調適更為重要，對工作的持久性亦是深受其影響。



## 第三章 研究方法

經驗建構生命，而我嘗試以自我敘說的方式解構自己的生命意義。本研究以質性研究為取向，採用敘事研究中的自我敘說(Self-narrative)為本論文的研究方法，以生命回顧的方式探究我在育幼院的工作經驗歷程；包含工作適應與壓力調適、工作意義與影響等，透過自我對話、工作輔導日誌、檔案、紀錄片、照片、實際體驗與觀察、自我省思等作為自我敘說研究文本的主要依據。以下分別針對以自我敘說研究、研究工具、研究流程、資料搜集與分析、研究信效度、研究倫理共六節進行敘述。

### 第一節 自我敘說研究

#### 壹、敘說研究的探討

敘說研究又稱為敘事研究，是人們用來組織知識和思考的基本方法，也是闡述人類經驗的一種方法，藉以用來瞭解個人的生活風格、文化脈絡及敘說者的歷史世界，透過訪談擷取重要的生命故事或其他方式取得資訊，是一種在蒐集個人感受呈現、經驗溝通及思想表達時有效的方法。過程中，敘事者於其所處的脈絡下，使用熟悉的語言描述其生活的經驗，透過敘事的過程，研究者依其社會文化及歷史脈絡來詮釋敘事者的生命經驗，並從中找出有意義的事件(蔡秀欣、蔡芸芳，2004)。

敘說研究保留人類豐富的生命經驗，得以全面看見事件的整體，容納廣闊的生命事件或意圖，豐碩個人的生命力。敘說研究，便是以故事作為敘說者主要理解與呈現的方法，透過看見故事的整體進而去找尋敘說者獨一無二的故事脈絡，以非抽離或切割的方式來建構人的經驗及探尋意義的研究(許育光，2000)。

敘說研究多半是以人為中心點，聚焦在這個獨特的個人身上，由這個獨特的個人談起他自己的生命故事，談論的核心思想也是從他自我的世界中所建構出來的。亦即敘事是我們用來研究那個獨特的他敘說自己的故事(王鈞如，2008)。在其互動過程中，敘事者於所處的文化脈絡中，描述其生活經驗，研究者透過對敘事者的社會文化及歷史脈絡下詮釋其經驗，得以找出有意義的事件(朱儀羚等譯，2000/2004)。

敘說探究的方法是探究個體如何為經驗賦予其意義，它的起點之一是研究者本身經

驗的敘說和個人的自傳，而當研究者開始了他的探究時，便開啟了建構敘事的開端，此時的研究者同時也在這個三度空間中進行工作：訴說那些形塑我們現在立足點的過往、在個人與社會兩者之間移動、並且將一切安置在某個位置上(蔡敏玲等譯，2003)。

Polkinghorne(1988)認為，敘說研究運用「故事」的形式，描述其人類經驗和行動，當事人透過他們對自身生命統整後敘說的故事賦予生活上的意義，因此要探究人們是如何去建構他們生活經驗上的意義，敘說研究可說是最為恰當的方式(引自吳芝儀，2003)。這也是吸引研究者選擇以質性的敘說研究(narrative research)方法來切入本論文的原因。

吳芝儀(2002)認為敘說的構成應包括四個部分：

- 一、場域或情境脈絡：場域是敘說或行動發生的地方，包括物理環境、社會文化情境(指人物及其所處環境之價值、信念等)和時間位置(敘事的歷史脈絡及敘事者如何理解事件中人、事、物的意義)。這些場域對於瞭解人物的行動觀點和感受具有相當的重要性。
- 二、人物：指與敘事事務有關的人們。
- 三、事件：過去的特定時空中所發生的事，常具有時間的序列性，有前提、開端、結束、構成要件和影響。
- 四、情節：人類生活經驗中，許多不同事件及行動所統整出來的結果。可藉此來理解、解釋事件和其生活經驗之間的關係。

本研究在第四章中會以上述的四個部分陳述其我在工作情境中與人事物互動的面貌，在透過自我敘說的過程，激盪出不同凡響的生命意義與自我價值。

## 貳、自我敘說的研究取向

因為每個個體的經驗不同，所以也別具意義。我敘說自己在從事生輔員這個職務工作上的工作適應與壓力調適，及其帶給我的工作意義與影響，如同Wallace(1986)所說的敘事是「無所不在」的，一個人從現在的視角去描寫過去的經驗對於個人的意義。自我敘說就是說自己的故事(翁開誠，2002)。生命本身就是故事建構打造而成的；一個人從小到大舉凡經歷過的、聽過的、見過的，無一不構成個人故事的腳本，每個人都是自己生命故事中的主角，也是他人故事中的配角。在人們不斷接觸周遭人事物的同時，也藉

著說與寫的過程傳遞經驗的歷程與意義。

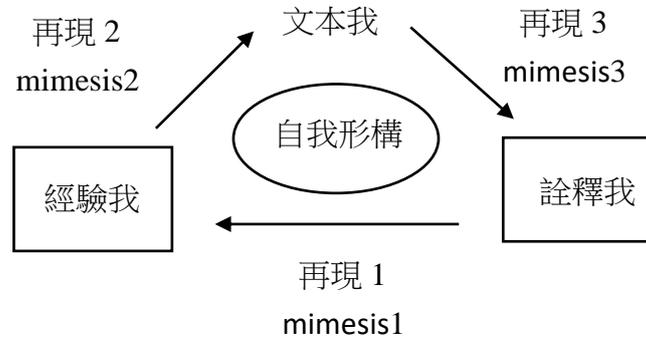
「自我敘說」(self-narrative) 意指個人的「自我產出」和「自我有關」的自傳式故事 (Kao,2008)。自我敘說是以第一人稱的方式自我敘說其成長的故事，過程中經由反思覺察，體驗與衝突中重新看見自己的「過往經驗」，藉此在敘說自我的故事中，再次的認識與了解自己(邱珍琬，2012)。自我敘說的研究對象在於研究者本身，研究者需從現在自己去「觀看」過去的自己，從不同的角度與心態來詮釋自己的生命歷程，敘說著自己的過往故事，重新去建構自己的生命意義與價值(蔡宜秀，2014)。進一步而言，自我敘說的旨趣是透過研究者自身的探索與建構自我及生命的意義，研究論文的書寫召喚讀者情感以產生對話溝通(洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉，2012)。

正當一個人在敘說自己的故事時，不論它是好是壞是順境或逆境，若隱含在其中的生命旋律被聽見，能被善加理解與回應，則人們常在這樣的過程中能如實的看見自己(黃錦敦，2018)。在自我敘說中，研究者經由自身的經驗流露，串連自己的生命故事，在鋪陳故事的路途中，透過不斷的檢視與反思，從中發現對研究者有意義和影響的事件，讓故事由過去的經驗與當下的理解相互呼應對照，交織成有意義、具脈絡性的作品，透過這樣的自我探索過程對自己的生命有了更深一層的覺察與體悟，從中發現新的價值和發展新的力量。

自我敘說文本的主要閱讀者是敘說者本身的故事。賴誠斌、丁興祥(2005)提出用在自我敘說時的再現歷程模型。「經驗我」指的是生命的經驗；「文本我」指的是將經驗以文本的形式展現；「詮釋我」則是敘說者以研究的角度來理解「文本我」，並且歸於經驗之中。這三者經過不斷的循環，這三者的再現亦都是作者主體的再現。當人在思考讀取自己故事的同時，也理解了自身的獨特所在，同時亦達到促進了個人心理健康之效益。如下圖1自我敘述時的再現歷程模型所示：

圖 1

自我敘述時的再現歷程模型



註：引自自我書寫與生命創化：以蘆荻社大學員蕃薯的故事為例（頁 77），賴誠斌、丁興祥，2005，應用心理研究，25。

## 第二節 研究工具與研究對象

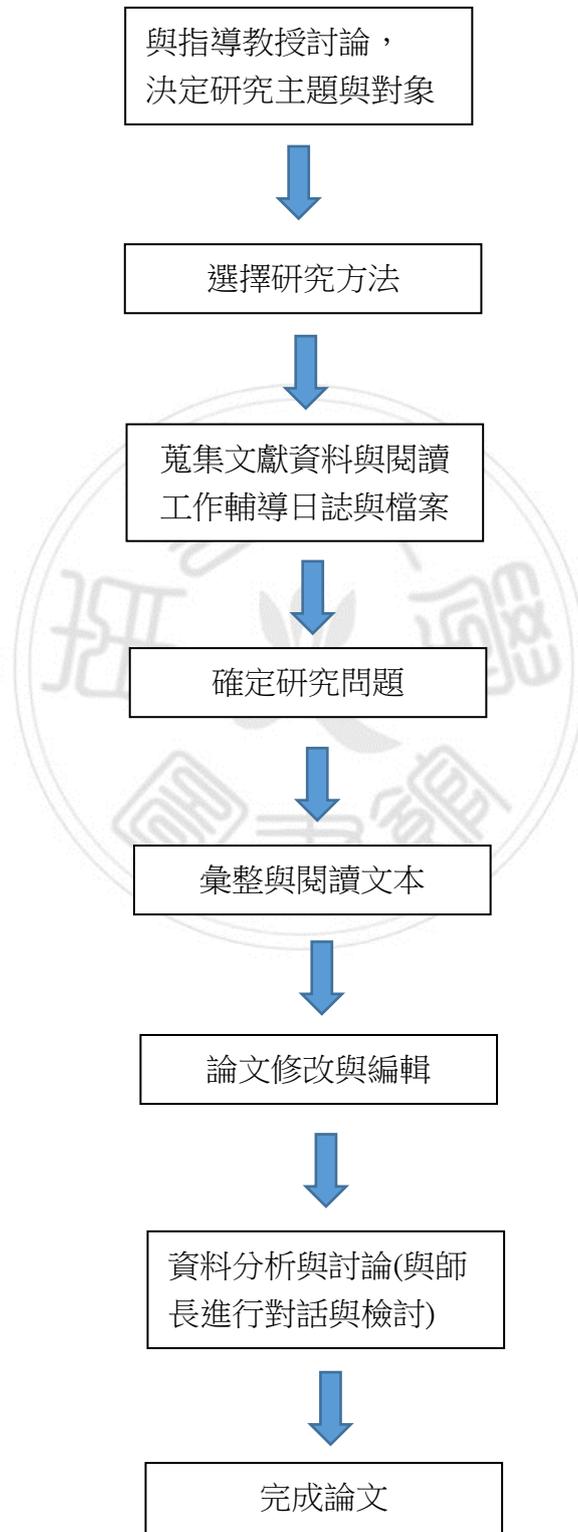
研究者選擇使用第一人稱的「我」來代替「研究者」的稱呼，以便更貼近描述中的自己。在本研究中以「我」為最主要的研究工具(Merriam,1998)。研究者是我自己，同時也是研究對象。在自我敘說的過程中研究者本身就是重要的工具，並同時兼顧研究者、轉錄者、分析者這些角色的工作，可以說從研究的開始到結束完整的參與資料的蒐集與分析的過程。在自我敘說的分析以自身所產生的故事作為研究對象，研究寫作本身是一種自我對話與探索的過程。蔡敏玲等譯(2003)認為，在敘說探究中，個人被視為活過的故事之具體化身。蔡敏玲(2001)認為，教育質性研究報告的書寫，應以提升「敘說者」的自覺作為創造有力書寫的起點。

因此在本自我敘說研究的過程中，為形塑與重構在研究者的生命中真切發生的人事物，研究者根據自身的經驗以自我習慣的口語文字作為初次建構現場文本的表達媒介，藉以完整的呈現研究者當時所面臨的真實情境與心理狀態。

圖 2

研究流程圖

### 第三節 研究流程



## 第四節 資料蒐集與分析

### 壹、資料的蒐集

文本的內容是由回溯過去的方式撰寫而成，為確保事件的真實及完整性，在撰寫時除了個人腦海中的回憶之外，搜集與個人生命經驗相關的各種資料是詮釋的重要素材，那是屬於個人真實的主觀經驗與感受的呈現。Clandinin 和 Connelly(2000)提出現場文本是我們用來說明探究裡面何謂資料的方式，且資料通常含著他們是研究經驗之客觀再現的觀念。因此書寫現場文本是一種詮釋的過程，當我們進入研究現場時，已經告訴自己和其他人，那些關於研究目的的故事。

在我的研究中所出現的現場文本，主要的敘事素材大致上來自於自傳性的書寫、工作現場的輔導日誌與檔案、環島紀錄片、生活與工作經驗，更能掌握當時工作情境中行為的內在意涵，進入一場與自我最真實最動人的對話，實則有助於自身的探索與了解，也可提供類似經驗者的參考及正向意義。在建構現場文本的過程中，我同時在過去與現在的故事裡來回的穿梭，正如同 Clandinin 和 Connelly(2000)所建立的三度敘說探究空間，分別為時間(過去、現在與未來)、個人與社會(互動關係)、地點(情境)三個向度間交會。而他們也表示人們在蒐集文本和建構現場文本也有許多不同的方式(引自蔡敏玲、徐曉雯譯，2003)。以下是研究者會使用到的方式：

#### 一、自傳性書寫

自傳是一種「再現」也是一種再敘說的方式，因自傳所涉及的生活本身即是一種敘述性的建構。生命總是，且必須是，一個故事(Molloy,1991)。自傳亦指一個人將自己生命經驗中的某些過去寫成文字(潘慧玲，2003)。以自傳書寫的形式是一個生命的整體與細節脈絡的一種方式，這種自傳式的書寫方式，也可能寫出各種形式的現場文本。敘說探究總是具有強烈的自傳性格(蔡敏玲、余曉雯譯，2003)。

本研究是採用自我敘說的研究方法，研究者同時也是受訪者的身份，建構現場文本及研究文本，是以研究者本身為出發點，再以自傳式書寫的方式整合我過去的工作經驗用文字寫下，身為一個兒少安置機構的專業輔導人員，我經常要與我的工作情境對話(包含人事物)。工作經驗的建構可以帶給生命豐富的回憶與啟發性，在機構的場域中同時在工作也在生活，所以我不僅要與自己的生活對話，我也要與他人(機構同事與院生)對話，因此生活經驗可以說是我的工作經驗更是我的生命經驗。呈現在於研究的第四章節。

## 二、工作輔導日誌與檔案

生輔員每日的工作日誌會記錄院生的特殊事件，以便進一步給予相對應的處遇，基於特殊性的需求，研究者藉由閱讀過往的工作輔導日誌與檔案記錄來整理思路，也從中彙整出對研究者在輔導經驗中極具重要性的意義事件，協助研究者書寫生命的故事脈絡。但因相關的資料涉及個案的穩私，故其僅供研究者閱讀。

## 三、環島紀錄片

主要是以暑期的環島紀錄片來說明了當時具生命意義的見證，對我而言更是別具意義與啟發性，也是改變自我的關鍵。在環島的過程中許多的人、事、物都啟動著我們的記憶，讓我們在不知不覺中想起那些小小的片段故事，透過紀錄片的集結，研究者更能深刻的描繪出當時與生命交會的景象。但因相關的資料涉及個案的穩私，故其僅供研究者閱讀。

## 貳、資料的分析

敘說完故事之後，針對故事進一步加以整理與分析，資料整理含研究者自己積極性的資料蒐集，藉由回憶自己的工作與生命經驗為方向。透過與研究目相關的各種資料加以分析整理，本研究使用之資料分析方法，依據 Lieblich (1998) 提出的敘說資料分析方法進行，分述如下(引自吳芝儀譯，2008)：

### 一、「整體—內容分析」

此方法著重分析個體完整的生命故事內容，不將生命經驗分割為細部，而視之為整體，將生命故事的片段放入整個脈絡中予以詮釋，以理解其整體意義。本研究第四章選用此種分析方法，將研究者的敘事內容串連成整體而有意義的故事並各別呈現。

### 二、「整體—形式分析」

此方法強調故事情節的分析，或清楚分析出整個生命經驗的結構；研究方向傾向找出故事的方向性、轉折點或高潮，以強調整個故事的發展。

### 三、「類別—內容分析」

此方法類似於內容分析，研究主題被清楚的界定，摘要出來的文本被分類到不同主題當中。被摘要的主題類別是全部生命故事中的片段，可能為整個故事中不斷被提及的某一事件。本研究第五章故事分析與討論則以此種方式，去理解與詮釋研究者的生命交

會故事。

#### 四、「類別—形式分析」

此方法將焦點放在故事的形式、故事的特定風格或語言特徵，例如敘說者使用哪種隱喻或主被動語調等。

本研究採用的是「整體—內容」作為主要的分析方法。從經驗我到文本我再到詮釋我，將自己在育幼院工作的生命交會經驗撰寫成故事文本，以「整體—內容」的分析方法呈現，從入行初體驗再到以育幼院、與內在拔河的適應過程、及歷經小家經營與單車環島後的工作意義與生命的啟發，連結成一個完整的工作與生命的經驗歷程，再透過研究三大問題探討工作情境樣貌與工作意義及壓力調適三個構面加以詮釋生命交會的故事。

### 第五節 研究信效度

「敘說研究」的精神宗旨在於理解現象及研究對象本身，理解其自我與生命經驗，並邀請閱讀者對研究者的生命故事進行溝通與對話。洪瑞斌等人(2012)闡述對於自我敘說相關的研究品質參照標準，以Riessman(2003)對敘說研究提出於相關的論點說明，將其分為三項指標：多重真實性、真誠性、及內在統整性作為檢核，茲以本研究將上述三者說明如下

#### 一、多重真實性

即是「可轉移性」的同義詞，係指透過現場文本的協助，還原並重現事件經過，藉此透過工作輔導日誌與檔案記錄及環島紀錄片的輔助，以確保文本的多重真實性。對於文本的呈現無關好壞與對錯，任何人在詮釋與描述現象或故事時都可能帶有多重的觀點與聲音，亦即本研究的資料是具有多重詮釋的觀點；文本即為真實現場文本的再現，並保持多重真實性，也能夠讓閱讀者方便理解，進而產生對話性。

#### 二、真誠性

此為「可信賴性」的同義詞。係指個人的經驗及感受所呈現出的唯一性與重要性。在本研究撰寫文本時，藉由工作輔導日誌與檔案記錄及環島紀錄片的參閱，清楚懇切地

還原當時我所經歷的狀態，確保文本的真誠性。當然，透過對文本的描述，也記錄下了研究歷程的轉變與影響，讓閱讀者能夠藉以想像，並進而產生共鳴。

### 三、內在統整性

此即「可靠性」的同義詞，係指經由現場文本的統整與歸納分析、交叉對應之後，還原並重整對於自身生命故事的連貫性，即使處於不同的片段亦能建構出完整的圖像。再透過工作輔導日誌與檔案記錄及環島紀錄片的補充，讓故事中的重要主題重現，讓閱讀者能夠感受到文本的真切與可靠性，進而引發對其文本感興趣的對話。

「故事纏繞交疊，卻有一種透明感，而生命複雜的樣態，從任何一個角度，都不會看到全貌；但從任何一個細節，都可能看見「我」的複雜」(賴儀婷，2012)。本研究也期待透過自我敘說的方式看見那個故事細節中的「我」，並期許自己保持真實、真誠與統整性的態度，真真切切的走這一趟自我敘說的旅程。

## 第六節 研究倫理

質性研究是以人作為研究的對象，在質性研究的整個過程中，研究者本身的價值理念與道德意識，都會影響著故事中所牽涉到的每一個人，故在研究當中須特留意可能牽涉到的倫理道德問題(潘淑滿，2003)。因此在這一方面，研究者在研究一開始進行之前，需詳細的告知研究的目的與進行的步驟外，在研究資料的保管與論文的撰寫呈現也都要考量受訪者或案例的引用是否有個人身份暴露之嫌疑。以下為本研究進行時需遵循的倫理原則：

### 一、需盡到告知的義務

研究進行之前必須申明研究者的身份，且詳細告知研究的目的及進行方式。研究進行所有的相關資訊的運用，都必須事先取得對方的同意方能行之。基於研究倫理的必要性，本研究探討研究者在育幼院服務期間與兒少生命交會的故事。在訂立研究主題時已事先徵詢院方的同意，簽署「研究論文同意書」並由學校發文確立，以協助研究者完成這份有意義的生命啟發之旅的研究。

### 二、善盡職責，確保個人隱私

進行研究時，基於「保密性」，對於隱私權的保密問題必須詳細斟酌與實踐，本研究在撰寫的過程中，參閱的工作輔導日誌與檔案及環島紀錄片。在本研究中不會提及機構名稱及院生姓名（以化名代替），所有內容概做學術用途。

另外鈕文英(2014)，提出針對進行質性研究的倫理議題守則，本研究參閱所需要留意及遵循的倫理原則如下：

- 一、保持真誠不過度誇示的態度，在誠實的原則之下，針對文本做適度的調整。
- 二、尊重隱私、遵守保密原則，研究中所提到的人以匿名的方式處理。
- 三、自我敘說雖是主觀描述，但仍不可以批判或詆毀及對牽涉隱私的部份應加以避免描述，或運用評價性的字眼來形容，使相關之當事人為此受到不必要的傷害。
- 四、在撰寫生命的文本上，不涉及到當事人的故事隱私，需要更多的著重在我與重要他人們之間的互動關係層面上，及對個人自身的覺察、感受體會、理解與反思，這亦呈現出後現代主義重視關係互動之精神發揮。

## 第四章 我與生命的交會

生命的交會無論如何短暫，都值得珍惜感謝，我們在彼此生命交會處用故事產生對話影響力。每一段故事的開始便是緣分的到來，不論結果如何，陪伴的路上，我們相互成長，感恩這一段又一段與我交會的生命故事。

本章節敘說的是從我一開始面試到成為生輔員一路走來的生命交會故事，共分為五個小節；第一節為剛入行的初體驗，第二節為出外工作以育幼院為家，第三節為多愁善感與內在拔河，第四節為學習經營一個小家，第五節為暑期例行活動挑戰單車環島，藉由這幾段工作歷程的描述，提供社會大眾對育幼院有一個不一樣的認識。

故事剛開始，結局會更美.....。

### 第一節 人行初體驗

#### 壹、大陣仗面試

##### 一、全員出動

當我踏入會議室的那一刻起，油然而生的緊張感不言而喻，哇～眼前這陣仗是真的嗎？恐懼在我心頭不斷蔓延，可能對我這個初出茅蘆的社會新鮮人來說真的不是一下就可以意會過來的。生平第一次的面試經驗是要面對 12 個員工的提問，我就坐在馬蹄形的會議室中間，有點彳亍不自在，上到院長，下到廚房阿姨，我真的是大開眼界，也只能說育幼院用人真的是很謹慎。

好在我也沒有答非所問語無倫次，除了基本版的自我介紹之外，大家開始主動提出問題問我，我直接感受到未來要面對的同事現在就逐一的展露在我的面前，大家在認識我而我也在認識大家。對我這個社會新鮮人來說，這無非是令我坐立難安的時刻，畢竟這種大場面也是第一次見。

##### 二、面試問題

大家的問題都集中在問為什麼我會選擇來兒少安置機構服務？對機構有什麼期待？有什麼相關的經驗？對兒少安置機構的想像是什麼？以上的問題我大致上都可以回答出一個約略的說法，但其中一個保育員問我：

「為什麼你沒有選擇當社工而是選擇生輔員這個職務？」

沒錯，我其實是可以做社工的，我選擇修讀社會工作輔系，不就是為了日後可以成為第二專長嗎？但為什麼我沒有投入社工這個職務呢？

我的回答是：「我還沒有準備好」，這其實也在暗示著自己「我是沒有自信的」。

我接著說：「我自己知道雖然基本的學科都修了，但社工最要緊的方案設計與評估這門課我沒有選修，偏偏社工的方案撰寫能力又是必備的。雖然如此在選擇職業方面我還是會朝著社會福利服務的領域思考，但在職務這方面我其實也沒有給自己太多的設限，剛好育幼院這邊也沒有缺社工，心想不如就從生輔員做起，我對兒少這個族群的服務對象還是挺有信心的」。我真誠如實的說著自己內心的想法。

保育員回答我說：「我覺得你對自己很了解，也願意嘗試不同性質的工作，這樣很好，這對於你以後如果要做社工也是有幫助的。」

當下的我有一股很安心的感覺，沒有那麼焦慮了，因為只要坦然的面對自己，一切都是最好的安排。對於我這個離家來到外地工作的人而言，會選擇來育幼院工作，老實講其實我是想讓自己學習獨立累積工作經驗。我曾聽社福界的前輩說過一句話：「如果能在社福機構待上 3 年以上就算是資深的」，而我竟也將這句話奉為圭臬，我不希望那麼快就被自己打敗，我不知道能不能勝任這項職務，一個未知的冒險的旅程正等著我。所幸家人知道我要去外地工作也沒有反對，反倒是贊成且支持的。媽媽告訴我：「妳真的很有福報」，我心想這是助人的工作，本就不離我讀社工的初衷，我也期許自己要「不忘初衷」才好。或許我跟這裡的每一個人，都有一份很深的緣，才會讓我們聚在一起共譜生命交會的故事。

## 貳、主班阿姨的考驗

### 一、通過試用期

歷經了 3 個月的試用期，可以說已經通過了考核，接到縣政府發函過來的公文，「有關 貴院函送生活輔導員謝宛容相關專業人員資料乙案，本府同意備查，請查照」，內心多了一層對工作上的責任。在院內已有兩位社工，其中一位是跟我就讀同一所大學社工系的學姐，我們在合作上就有很多的共識感、感受性與支持性，這也是我在育幼院內感

到很安心又很開心的地方。偶然之下學姐問我：

「要當主班阿姨，還要帶 8 個大孩子會緊張嗎？」

「有一點，畢竟一開始大家都還不熟，輔導青少年是一個很有挑戰性的工作」。

學姐溫柔的提點我：

「這裡的孩子來自不同的家庭背景，比較多的是情緒上的困擾，尤其是青少年，妳可以先從建立關係開始。」

「我還在適應中，要習慣天天都有人叫我阿姨，謝謝學姐，您人真好，太幸運了，能在這裡遇見您。」

我沒有想到自己有一天在工作的職場上也要有一張規律的時間表，從起床盥洗、打掃、吃早餐、上學、放學後吃晚餐、彈性時間、晚自習、打掃、就寢，一天的開始從 6 點起床到晚上 10 點後準備就寢；然而週末的時間表則有些不同，主要是以休閒活動為主，如玩電腦、看電影、逛夜市、才藝練習、武術、晨間漫步、打球、自由活動等，簡單說時間到了就該一切就定位。來到育幼院入境隨俗是必須的，配合組織內部的規定與要求是最基本的，對我而言這不只是我成為社會新鮮人第一份正職的工作而已，也是我成為這個大家庭當中的一份子，大家同吃一鍋飯的開始，有一股不可言喻的奇妙感受。一開始要接下生輔員這個包山包海的職務還是很忐忑很有壓力的，只是大小程度上的不同；生命交會的故事就這麼悄悄的開展了……。

## 二、新來的阿姨

我接的小家中有 4 個女生和 4 個男生，全是國高中生，而我則是家中的「主班阿姨」，形同是一個替代父母親的角色，「生輔員」在這裡被稱呼為「阿姨」！

「你是新來的阿姨嗎？」

「是呀！」，就連小院生也是這樣問我。

「阿姨，看起來很年輕。」幾個小院生在一旁紛紛的討論著。

我覺得他們好可愛，還會談論著新來的阿姨年不年輕，我心想真的要習慣每天被阿姨阿姨的叫，這都是必經之路呀！老實講我真的不太能適應這個稱謂，第一年我都一直在適應這個新身份，也在找尋這個稱謂的定位是什麼？所幸，資深的保育組長小麗阿姨

給了我很多鼓勵，讓這個初當「阿姨」的我有了一點信心與想法，一開始我也會先向她請教，她說：

「主班阿姨就是要負責管理一個家，我們就如同是這個家裡面的大家長，你要帶的這幾個孩子，以前我也都帶過，他們都是從育幼院長大的孩子，在你漸漸的了解家務與機構的運作之後，你就可以彈性的運用你自己的帶家模式，形成你的個人風格；每家的阿姨都有她們各自的帶家風格與基本原則，這樣教養孩子才有明確的方向可以依循。」

「對也，小麗阿姨，我覺得你說的很好，我開始有了一些新的想法，我要先熟悉了解每一個孩子的屬性，也要讓孩子認識我，我想這是一開始最需要的。」

至此，我發現小麗阿姨真的是經驗老到的一位資深專業人員，以後我一定要多多向她請教學習。她在育幼院是元老級的前輩，當然還有其他各家的阿姨，有機會一定也要好好的向她們諮詢學習，這不就是社工常在說的資源連結，是的，在這個育幼院，我可以善用的就是人力的資源，不用怕，問就對了。

身為主班阿姨的我，要開始對這份工作的流程有一個更確切的了解，這份工作的時段是從下午 4 點 30 分就要開始打卡上班。頭一年我都戰戰兢兢的，除了要跟自己所扮演的「阿姨角色」對話之外，還要去調適黃昏時刻的到來，因為接下來就是去迎接我主要照顧的孩子歸來；但這個前提之下，我還得學會開小巴士，負責接送國高中生上下學，說實在的內心是有點不安還有些掙扎的。

其實我的心裡面很清楚如果我不喜歡自己現在的樣子，我抗拒這些能力的學習，孩子回到家也會感受到的，我就如同是機器人一般的工作而已，沒有熱情，沒有溫度，於是我也給自己一些正向的心理建設；我可以不強迫自己一定要去喜歡這份工作的型態，但我一定要喜歡自己所呈現出來的樣子，因為情緒是會相互渲染的，試著接受工作的樣貌、試著融入孩子們的生活、試著當一個稱職的主班阿姨，我在心中無數次的暗示自己。當我初次與這 8 個大孩子見面時，每個人遇見我就問：

「阿姨，你要來帶我們喔！」

「阿姨，你幾歲？」

「阿姨，你結婚了嗎？」

「阿姨，你有小孩嗎？」

「阿姨，妳好，我是小金。」

諸如此類的問題，我得一一的回應一輪，這就是我們家大孩子們迎面而來的提問，我的回應就如同朋友一般，沒有距離的如實以答，真誠以待，這也是我一開始想要保持的態度。阿姨這個角色是該有一點專業度，也該有一點威嚴，但在這之前與孩子們建立關係，我想我更適合當大家的朋友，再慢慢的樹立要求，但這都只是開始而已，我知道後面的考驗正等著我。

## 參、新手上路

### 一、必學技能

我不知道其他育幼院的照顧者是不是都要學會開小巴士，但在我服務的育幼院每個人幾乎都要會開，不管是外出辦活動還是接送院生上下學，這是在育幼院中必學的技能。想想你總不能每次都推拖自己不會開車，但凡有汽車駕照的人都要學著開，說到開小巴士我可是經過一番歷練的，院內的巴士有手排的也有自排的，所幸我在汽車教練場學習的就是手排車，只是小巴士車身較大較長，但基本的開車手法都是一樣的，起初院長也特別帶我繞了一下河堤，讓我對院車更加熟悉與提升手感。

院長常說：開大車就是要更「處處小心一點」，至此，我就把這句話放在心上，每次在拿起車鑰匙之前，我都是這麼叮囑自己「小心才是王道」。我相信有院長幫我「壯膽」，再加上媽媽常說的「傻膽」，就這樣開車上路去了。

每天開小巴接送院生上下學，就成了我在育幼院的例行工作項目之一。我自喜自己的開車技術是日漸的進步當中，但也不是每次出門都是這麼順順利利的，這中間也有一次我接孩子放學在等紅燈時竟然「熄火了」，糟了！馬上就要變綠燈了，那時我的心中被驚嚇環繞，後面的孩子還一直鼓噪著，這時有精明的孩子發現了，小彩喊著：

「阿姨，熄火了，怎麼辦？」

「安靜，都別吵！」

「阿姨，你會不會緊張。」

「當然會呀！你們都乖乖坐好，不要吵，我就會比較不緊張。」

這時後面傳來一聲：

「都不要講話了，阿姨在開車。」

是我們家小軍的聲音，他正在幫我維持車上秩序，車上頓時安靜了下來。

「小軍，謝謝你，你把車上的秩序維持的很好。」

「阿姨，我知道遇到這種情況都會很緊張的，畢竟這台也算是老車。」

「你真懂事，總算沒有漏氣，還好車子有發起來。」

於是我很從容的換了排檔，在快要變紅燈之前，車子便重新發動了，真的可以說是驚無險，這種狀況也是我開手排車最擔心的事，幸好沒有意外，否則…真的不敢想像。至此以後，我再也沒有在路上熄火過，真是萬幸！遇到路況真的只能理性處理外加多唸佛，內心祈求每次外出都能化險為夷。

## 二、克服障礙

但說起開小巴士，我還是存在許多的膽怯，雖說慢慢的會愈來愈上手，但總歸不是自己的車，加上還載了一群非親非故的孩子，更要格外的謹慎小心。再加上後座的講話聲音太吵或者有人在吵架，我還要去制止管理秩序，就會特別有情緒，在路上開車可不比在院內安穩，尤其是碰到假日外出，要載孩子們出遊時，路程更是遙遠。我不得不說開車這項技能是我來到育幼院得要去克服的一項心理障礙，其實我自己心理很清楚，每天開車接送孩子們上下學這樣的動作也都很習慣了；但只要是假日出遠門遊玩，我就特別緊張，卻也深知無法抗拒。

因為每一個叔叔阿姨都必須輪流開車，這都是工作上需要的，也是組織內部要求的，出遊多半沒有提前探勘的機會，只能自己更加注意行車的安全，口中要多唸佛號就是了；我本身也信仰佛教，唸佛號的確可以幫我做一些心理上的調適，讓自己靜下心來，克服心中的不安，對我來說一個小小的閃失都不行，相信每一次的經驗都是有意義的，阿姨真的十八般武藝都要會，相信新手有一天也會變老手。

## 肆、機構評鑑

### 一、準備資料

來到育幼院第一年就碰上了「兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑」，我心想那有

這麼巧，這3年一次的大型機構評鑑，也給我這個新人見識到了，當然心中也很好奇，到底是什麼樣的空前盛況，同事們看起來都不怎麼輕鬆。院長在院會上說：

「大家要開始整理手邊的資料了，機構評鑑我們的目標是甲等，評委不只會看資料還會問問題，當天大家都要在呈放資料檔案的地方等待備詢。」

聽起來就戰戰兢兢的，我看各家阿姨們平常都有在蒐集院生的個人生活檔案資料，院長在院會上發給每人一份「兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑」的資料手冊，裡面有詳細的評鑑項目、配分及計算方式，基本上只要根據手冊內容準備方向就不會有誤。

雖然我是第一次參加機構評鑑，但面對攸關育幼院名聲的這等大事，我的確是有點緊張害怕的，覺得好像有些東西要赤裸裸的被攤在陽光底下，有一種既恐怖又刺激的感覺。最後院長再補上了一句：

「這次的評鑑比較特別，評委那邊會用抽籤的方式，各家育幼院會抽出兩名的工作同仁，進行一對一的對話，由評委提問問題。」

的確，機構的評鑑不能單單只看書面資料，在機構內不管是新進的人員還是資深的員工，想法與意見都要同時被聽見，如此的評鑑分數才會比較公正、客觀。

## 二、與評委對談

機構評鑑對一個民間單位中小型機構來說可說是至關重要，不只是名聲問題，也可能涉及到經營不善績效不佳的關閉風險，所以大家可說是卯足了勁的加緊準備中，我雖然是個新人，但大體上在準備資料方面不會有太大的問題，再加上有諸位叔叔阿姨們可以幫忙，不用太過於擔心；唯一令我比較焦慮的是當天的應答。但誰又會知道，就這麼的剛好，抽到我了，我只能說自己實在太榮幸了！就這樣，評委也問了我幾個問題：「在育幼院工作適應嗎？」、「對機構的制度有什麼看法？」、「對工作有什麼期待？」。短短20分鐘的面談過程中也算相談甚歡，我覺得這個評委很有同理心，滿能夠感同身受的，因為他會去理解這個工作跟一般在職場上工作的模式很不一樣，對生輔員會有更多的理解與包容，在這種助人的工作職場上大家更要相互體諒，讓工作更順暢。

另外在回答書面資料方面，評委有提問到個案遇到性騷擾的時候院方與學校的處理流程，這個部分我剛好有從旁協助到，所以在回答方面就沒有太多的疑問。一個這麼大

的評鑑排場，要把所有的資料分門別類的排放在桌上等候提問的這種緊張感，至今還是令我難以忘懷，對於我這個新人而言，不只是要整理以前的舊資料，還要就現有的資料創新，也真的是一大磨練了。

最終，皇天不負苦心人，「兒童及少年安置及教養機構聯合評鑑」的成績出爐了，最終我們迎來了甲等的殊榮。全院真的是興奮至極，大家這幾個月來的辛勞有了不錯的成果，院長也把所得到的獎金每一個人都打一枚戒指給大家，上面還刻了評鑑甲等的字樣留做紀念，真的是很特別的禮物，我的內心甚是激動，從評鑑中可以看出來一個機構的向心力與凝聚力。

## 第二節 以育幼院為家

### 壹、融入大家庭

#### 一、熟悉環境與業務內容

對於我這個從外縣市來的人，下班後的去處多半也就是在機構內，是真正名副其實的以機構為家的人。院方月休 8 天，我通常會排個 2 天的假期回家，沒有回家的時間我就會到街上去閒逛放鬆心情，我覺得這很重要，下班後的休閒娛樂可以調劑身心靈，一定要讓自己有空間可以去透透氣，散散心。

育幼院工作的時段是下午 4 點 30 至隔日早上 8 點，除了要去適應上班的時段，更要緊的就是熟悉裡面的人事物；這個大家庭共分 5 家 45 個院生(人數每個月皆會變動)，除了要去稍加認識每一個院生之外，最重要的便是工作人員。一開始我會先從跟自己業務比較有相關的保育組認識起，保育員都是資深的專業人員，可以說自有育幼院開始就有她們，育幼院的孩子也是她們從小就帶到大的，所以大家都可以分享帶家經驗，我也經常會去請教她們有關孩子的問題。我的另一個下班去處就是幼兒家，幼兒家的阿姨是照顧學齡前的小孩，這是我下班後常去串門子的地方，對我而言是一個抒壓的好去處。我在幼兒家也學會了許多照顧嬰幼兒的技巧，這些保母阿姨在這裡工作多年，很了解大孩子，也會跟我分享孩子們的個性，讓我安心許多，所以我很喜歡來幼兒家閒聊，真的還滿開心的。

經過一番的摸索和對照各家阿姨每個月職掌的工作內容，終於比較熟悉保育組的內

部業務，我也為自己列出了當月需要執行的「工作進度檢核表」，也算是督促自己的工作效率，這樣可以快速的熟悉自己的業務範疇。我每個月都要做一次月底的自我檢核。除了例行的行政庶務之外，我覺得感受最強烈的莫過於是與院生的相處。

## 二、落實共同守則

第一次參與院務會議院長就發給大家一張工作人員的「共同守則」，給孩子具體的服務有六大方面（生理、心理、醫療、教育、休閒、能力），『以專業為基礎，以人性關懷為依歸』，打造孩子健全的人格發展。所以我們在『理念』的面向上是要尊重每個人都是獨一無二的、同理分享與分擔多采多姿的生活經驗、了解人性本善、教育人生需要不斷精進與學習、分享生命的經驗；在『態度』的面向要愛心滿滿(我的心如同陽光溫暖孩子們的心)、耐心足夠(遇到困難，充滿信心，希望和光明)、毅力堅強(面對問題時，深入孩子們的心靈世界)、美妙的技巧(常常自我覺察，用欣賞的眼光和信仰，心理學的技巧處理問題)、彼此支持(關心自己與同伴，促進身心靈的平衡)；我們的『目標』是要建立一個溫馨的家園，為孩子們準備將來步入社會，奠定良好的基礎、建立與培養孩子的自信心與責任感、養成孩子對人及自己的信賴感與關懷愛人的能力、培養孩子建立和諧的人際關係的能力、穩定個人性格並培養發展個人興趣與專長；我們使用的『方法』是用鼓勵代替責備、接納代替排斥、關懷代替冷漠、剛柔並濟、包容差異性；我們共同的『願景』用生命啟發生命。

這些共同的守則，就如同是提醒著我來到這個大家庭的信念一般，我深深的相信著從理念-態度-目標-方法到最後的願景『用生命啟發生命』的過程，這樣一連串的實踐，秉持『以專業為基礎，以人性關懷為依歸』的服務品質，我想這會是來到這個大家庭對我而言最大的成長與成就吧！我不得不說這個工作守則對我真的很有幫助，至少對一個新人來說是必要的，對機構而言也是相對重要的，它會讓從事助人工作者有一個依循的原則，也可做為檢視自己的言行，同時也是這個大家庭凝聚向心力的表現。

## 貳、工作中生活，生活中工作

### 一、調整生活習慣

一天的生活是規律又有秩序的，從下午上班開始就要準備好自己，準備接下來要開

車接孩子們放學，接著就是大家集合進行晚課的時間，這是一種靜心儀式，院長及各家的阿姨會帶著院生們一起做，讓大家在放學後回到育幼院這個大家庭安住在當下。之後就是晚餐時間，以各小家為單位，有一種吃團圓飯的感覺，這種吃飯的方式在我家不流行，我們多半都是各吃各的，不會等一家人都到齊了才開動，所以來到育幼院一家人每天都得聚在一起用餐，這也是我要調適的，因為生活習慣真的大不相同。

在育幼院我帶領的是大孩子，與大孩子一起用餐有一個好處，就是他們吃飯不會拖拉，吃飯時間大家是盡量不講話的，雖然是各小家自行用餐，但也是育幼院這個大家庭集體用餐的時間，所以原則上以不喧鬧原則。

## 二、情緒對話與行為輔導

用完餐的善後工作通常都是由大孩子來完成，而我就是負責事後的檢查，大孩子工作偶爾還是有不盡責的時候；我會事先安排好輪流的負責人，等完成廚房的善後工作再請我去檢查，小花是我帶的國三女生，經常會有清理不確實或忘記打掃的情形，我就會請她再重做，但她總是那麼的不情願，我知道請她重做或罰她再多做一次，都是剝奪她用餐後的自由時間；但身為主要照顧者的我，也是職責所在，要讓我所管理的孩子在原訂的時間裡做好該做的事情，對我而言這是最基本的要求，但我發現對機構中的孩子來說這無非是最低的要求了。小花沒有在規定的時間內去清理廚房，仍舊守在電視機旁不想離開，我已經提醒過她兩次，她的回應就是：

「再等一下！」

「我已經叫你兩次了，你再不去我就要關掉電視了。」

「我看完就去洗了。」

什麼，要看完才去洗，我聽了更是不能接受，我再次走到她面前，告訴她：

「現在馬上去洗，你已經超過時間了。」

她關掉了電視，於是氣沖沖的甩了一下椅子，走向廚房去，用很憤怒的情緒在清理餐具，口中還喃喃自語著，我知道她在發洩情緒；她是一個情緒起伏比較大的孩子，我對自己主要照顧的孩子，多少還是要事先有一些了解，才能有一個比較合適的應對方式。等她完成工作後也沒有來找我檢查，我知道她在氣頭上是不會理會任何人的，當然也聽

不進去我所說的話，隔日我主動去找她澄清一些觀念：

「妳知道自己昨天犯了什麼錯嗎？」

「我知道，一直看電視，沒有去清理廚房。」

「那為什麼妳那麼生氣？」

「您叫我關電視，我很不爽。」

「那我叫了妳兩次去清理廚房，我也很不高興，妳知道嗎？」

「不知道。」

「妳明顯違反規定，沒有在規定的時間內完成工作，你知道嗎？」

「知道。」

「你知道，為什麼我會那麼在意這件事嗎？」

「不知道。」

「因為這是最基本的工作態度，也是我對大家的最低要求了，我想要讓妳知道，我可以包容妳的情緒，但不代表我每一次都要接受，這樣妳可以理解嗎？」

「知道了。」

對小花而言語句的表達是很有限制的，原生家庭因無力撫養委託本院代為照顧，自幼就來到育幼院中，經常使用情緒在對話。對於這樣的孩子，來到了青春期的年紀，我需要花更多的力氣在與她相處及教導上下功夫。來到育幼院第一年都在跟自己的情緒對話，剛開始還是要學習如何跟院生心平氣和的說話，不過必要時還是得要提高音量，與小花的對話也是我第一次強烈的感受到情緒一觸即發的經驗。一直到了就寢時間，大家都入睡了，也確定了我晚間工作行程的結束，整理好自己的情緒，也可以進入夢鄉。事實上如果整個晚間的狀況都很平順沒有過多的情緒激盪，對我而言是比較好入睡的，我很清楚這份工作的型態是會影響睡眠品質的。

早上 6 點起床也是一件挺緊張的事，院內的音樂一響，大家都要起床盥洗，雖然大孩子比較不會賴床，但容易拖拉，是需要多留意有沒有偷懶的情形。隨著早課與早餐的結束，到了開車送院生上學的時間，這時全院的院生都會依序的坐上公務車，然後開車的我便會延途放行，先是國小生再來才是國中生，高中生則是自行搭公車到校，送完院

生上學後才是我下班可以再回去補眠的時間，這對我而言是必須的；我是一個很重視睡眠的人，沒睡飽真的很無力，所以在育幼院一定要養足精神，因為接下來便又是上班時間的到來，這份工作對我而言已不再只是一份工作，它更是我生活的一大部分。

總歸來講，這份工作給我的初體驗就是在工作也在生活，工作即是生活，如果把它單純的當做只是在工作，那我覺得我對這份工作會失去熱情，若是能將兩者結合在一起，『工作中生活，生活中工作』，體現出生活輔導員的專業與照顧者的溫暖兩者兼容並蓄，相信在育幼院的每一天都是有意義的。

### 第三節 與內在拔河

#### 壹、抗拒午後

##### 一、打開心房

起初當黃昏來臨時分，我的內心莫名的就會升起一股不情願的排斥感，我自己知道這樣是不行的。就我這個從外地來的阿姨而言，我給了自己一個累積工作經驗的期限，聽說在社福界只要能做滿 3 年就可以稱得上資深。

在我經過了試用期正式邁入正職工作人員之後，我首先要克服的是黃昏的到來，不可諱言的我其實對晚上的工作並不是那麼喜歡，我雖然沒有很喜歡但也想要把工作做好，畢竟這是一份人與人的工作，不能是像個機器人一樣沒有溫度。所以我告訴自己不能表露出憂鬱的樣子，我很清楚那是因為我還沒有打開心房去接受這裡的人事物，並非我真的做不了這份工作與承擔起這個職務，我心中很矛盾，在勉強與抗拒之間拉扯。

##### 二、同儕支持

就想找個人說說話，腦中閃過了一個人影，小玉阿姨！我們兩個人滿有話聊，她也是擔任生輔員，我們會時常討論孩子之間的問題，也會訴說彼此的工作心情。我跟她分享我對這份工作還是處在一個很需要適應的空間裡，每天都需要調適，我跟她這樣說：

「我覺得這份工作自己可能不會做很久，我給自己 3 年的時間，妳呢？」

「我還好，可能之前有過類似的工作經驗，我沒有給自己設一個期限。」

「這樣呀，感覺妳很快就能進入狀況，這個工作時段滿長的，妳是怎麼適應的？」

「晚上的時間過得很快，只要孩子沒有太多的狀況，每天就跟平常日一樣，只是我代班時會照顧到國小生需要多花一些心力照料。」

「我覺得妳滿適合帶國小的，而且照料的很好，功課指導也沒問題；相對於我就比較喜歡帶青少年，我們以後可以多一些經驗分享。」

「好呀，在這裡工作真的很需要彼此的經驗分享，我因為不是相關科系畢業，需要去上保育人員暨生活輔導人員核心課程訓練，你會想去上嗎？」

「其實我覺得我應該要去上，因為我雖然是修讀社工輔系，但大學並沒有選修與兒童或少年相關的科目，這方面的知識專業也比較不足；況且我們都是第一線的工作人員，我覺得更有必要去上，一起去學習也比較有伴。」

就這樣我們兩個人一起上課了半年的時間，在我們下班之後就要趕著去搭公車到台中上課，在長久的相處過程中，成了無話不談的好朋友。我們在育幼院從阿姨的角色延展出更多除了阿姨之外的情誼，這是在工作職場中我覺得最難得的，也是我很珍惜的原動力。我想這是除了生活輔導員這個角色之外相當需要的同行情誼，在我們生命交會的日子裡，成為了彼此相互傾訴與傾聽對象。

就我來看每天都在成長一點，隨著日子一天天的過，我內在抗拒的心情也隨之慢慢的一點一滴減弱；反而會滿心歡喜的迎接孩子們回來之後阿姨長、阿姨短的叫著，我想這就是一種『被需要的幸福』吧！

## 貳、分離的惆悵

### 一、短期安置的三姊妹

來到機構的第一年就要慢慢的習慣院生會進進出出機構，也就是接案與結案。縣府安置三姊妹來到機構中只有短期安置 3 個月而已，因為她們身上都有感染疥瘡，此病是由疥蟲所引起，在院內則是採行每天的衣物都要進行陽光曝曬，因此院方特意把她們獨立在一間照料，大姊是國中生，主要是由我照料；另外兩個妹妹則是分別由其他阿姨負責照顧，她們都很乖巧聽話，有一天大姊對我說：

「阿姨，我覺得能住在育幼院也不錯。」

「喔，為什麼呢？」

「很多人住在這裡，有人可以跟你說話，也不用擔心沒有飯吃。」

「那你會比較想回家還是想要住在這裡。」

「我還是想回家，可以跟家人在一起，社工姐姐說我們只是短時間住在這裡。」

「是呀，能跟家人住在一起還是最幸福的。」

這是我來到育幼院初次感受到一股濃濃的不捨之情，時光飛逝而過，短暫的安置期限來到。這天社會局的主責社工坐計程車來到院內要接三姊妹離開，我看著她們打包行李，確認行李全部都拿走之後，我摸摸她們的頭，拉拉她們的手，祝福她們。

就這樣看著她們逐漸遠去的背影，坐上了計程車，而我的眼淚卻不知不覺跟著緩緩的落下，我覺得自己的心被帶走了，有一種被抽離的感覺，頓時好像失去了什麼，我感受到內心一絲絲的惆悵，這也是我在育幼院第一次初嚐分離的滋味，是的，我真的要開始適應沒有她們的日子了。

## 二、長期安置的小白

在機構中還有長期安置的個案，小白自幼由祖母照顧，最後在家屬無力負擔之下，由法院裁定由本院負責人為案主之監護人安置在育幼院。小白高三就要畢業了，有一個固定的男朋友，兩人的感情很不錯，打算畢業後就要訂婚。距離她要畢業嫁人離開育幼院這樣的一個心情我是有點顧慮的，於是我問了她：

「小白你真的打算畢業後就嫁人了嗎？」

「對呀，我跟我男朋友的家人都討論過了，叔叔阿姨也同意了。」

「我知道你很愛你的男朋友，看得出來你的男朋友也對妳很好，阿姨真的很捨不得你，你在院內從小住到大，現在就要從這邊嫁出去，妳有什麼感覺嗎？」

「會很想念大家，真的也很捨不得，這裡就像是我的娘家一樣。」

「是呀，這裡永遠都是你的家，妳要常回來看我們，如果你有什麼開心或不開心的事都可以告訴我們，這裡的叔叔阿姨都是你的家人，祝妳幸福。」

當她訂婚的那一天，我是以一個女方家長的身分出席，我跟媽媽借了一件套裝，還去做了一個髮型，看起來挺像丈母娘的，自覺有點熟女味，有一種待嫁女兒心難以言喻的悸動，是一種摻雜著高興與完成責任的感覺。雖然我們沒有血緣關係，但卻是長久生

活在一起有如家人一般，我內心百感交集，輕輕的走到她的身旁抱了她，這時的我止住了淚水，輕聲的對她說：

「祝妳幸福，要常回來，我們都愛妳。」

「阿姨，謝謝您的照顧，我也愛您。」

從小白離開育幼院的那一天起，我彷彿有一種說不上來的失落感，我知道這是暫時的，時間會撫平這一切，每每想起一個又一個孩子都紛紛的長大離院，這種惆悵感就會湧上心頭，一方面是情感的割捨；另一方面，則是多了一些擔憂，這群孩子離開了這裡，有了新的生活要去面對，也正是磨練的開始。

### 參、不安的假期

#### 一、不受拘束的小綠

以機構為家可以說是對於我這個從外地來此工作的人最有感，於是排假返家也就成了我最期待的事，排假無非不就是想要好好的放鬆在家靜心不受人打擾，充電調息的大好時光，這個假期對我而言是很寶貴的，我都會利用時間去運動，登山或者打球，我想這是必須的，平日裡下班之後都待在院內居多，所以排假回家就是我最自在的時光。但，有時卻不能如願以償，我在家中放假，育幼院那頭的代班阿姨打電話來：

「宛容阿姨，你們家的小綠，放學後沒有回來。」

「怎麼會，在等等看吧！說不定她晚一點就會回來了。」

「沒關係，如果沒有回來我們再來處理，你好好的休假，只是要跟妳說一聲，不要太擔心，她可能想要再外面多玩一會兒。」

我休假就會有代班阿姨會去承接我的工作，打電話來的正是代班阿姨。說實在的在放假當中聽到院生未歸又是我家的孩子，心中著實感到不安，高中生的自主意識高也比較會有這樣的舉動。小綠是一個較不受拘束的孩子，也有許多自己的想法，被安置在育幼院也是非志願的，而她也知道這裡只是短暫完成學業的地方，時間到了還是會離開。當我休完假回到院內時，她已去上學了，我問了代班阿姨事後的情況，得知是在外面玩得太晚了沒有坐到公車，所以就住朋友家了。這件事一直都放在我的心上，即使我在放假我都不覺得輕鬆，總是覺得放心不下，一顆心就這麼懸著，只希望孩子能平安無事就

算人在外面也不要出事才好。收假回去，利用晚飯過後我找了她來談這件事：

「阿姨，我知道你要問我什麼？」

「我也猜到，其實你一直有意想要離開這裡對嗎？」

「很抱歉，讓你擔心了。」

「對呀，我放假在家聽到你沒有回來的消息，我真的很擔心，心想雖然你沒有很喜歡住在育幼院，但也不至於不會回來，我想要再多聽聽你的想法。」

「我是有點不想要回來，就去住同學家了。」

「我知道在院內的生活不是你喜歡的，社工姐姐也告訴過你，媽媽現在的狀況還不能帶你回去，她也期待你能在這裡安定的生活，等狀況許可了，自然就可以帶妳回家。」

「社工有跟我通過電話，我知道這是不對的。」

「如果你在院內有什麼心事都可以跟我說，或者是學校的事，我都會盡可能的幫助妳，也可以跟我分享你開心的事情，在這裡不要覺得只有妳自己一個人，那樣會很孤單的，雖然這裡只是一個短暫的住所，但我們也可以像一家人一樣彼此關心照顧。」

小綠或許不是唯一一個想要離院的院生，大人們都希望在這裡的每一個孩子都能安定下來，順利的完成高中學業，如果你想要上大學當然也可以，院方都會全力的支持。

## 二、疏於管教的小黑

這裡也有未正常就學的孩子，小黑因家庭因素便由姑姑照顧，姑姑是主要的支持系統，但姑姑因家中經濟狀況也不佳，加上家中人口眾多，因此無力照顧他，便委託育幼院代為照顧。據了解他因未就學平日在外遊玩，沒有獲得適當的教養，缺乏良好的生活習慣與作息，來到育幼時在語言溝通方面明顯的不善言詞，對於理解方面也是有困難的，在日常生活中我會先教他寫字，從練習寫自己的名字開始，12歲的他對我而言是一個特別的孩子，我得花多點時間在他身上才行。於是我下班後的時間，就會特別的去關照他，在他還沒有就學的這段時間裡，除了練習寫字之外我也會教他簡單的數學運算，另外還會安排他幫忙院內做一些簡單的庶務，如清理環境，還有整理自己的內務，藉此培養好的生活習慣。

在此期間我也會跟社工學姐對話，學姐說目前的評估與處遇會著重在協助他就學及

安排與父親會面，而我的部份除了配合社工的業務需求，在院內則是以協助他適應育幼院的生活及訓練自理能力為主，我覺得這樣的對話窗口是需要的，做為第一線的照顧者也才能更明確的掌握個案安置的狀況。小黑在院內還算穩定只是有些懶散，或許是他真的想要出去溜溜了，他也是在我休假的期間離家的其中一個：

「宛容阿姨，你們家的小黑跑出去了，目前已經聯繫縣府的社工及姑姑。」

「我想他是不是去網咖或者是回家去了。」

以我憑著平日裡對他的了解與猜測，或許是育幼院待久了，想要回去原本的生活比較自由，但我內心更多的是擔心。

「有可能，他以前會去的地方社工都會去找一找，妳不用太擔心，只是跟妳通知一聲，如果有消息在跟妳說。」

掛掉電話的我心情也隨之不同，說到我的休假，時而還是會有一些的小狀況，而這也是我最不想聽到的消息(未歸)。的確我帶領的是國高中生的孩子，對於這個時期的青少年(女)們想要擁有自我決定的權利，但因心智還不夠成熟，也往往會做出錯誤的選擇，這也是身為生活輔導員的我必需要去了解的，還有承受起那個「不安的假期」。

當然我必須要對這個孩子有更多的認識，不想待在院裡或許是有什麼其他的想法，社工在家裡面找到了他，我想我需要跟他談談：

「小黑，聽社工姐姐說你回家去了。」

「嗯！」

「怎麼沒有跟這裡的人說一聲你想要回家去呢？」

「我想要自己一個人回去。」

「那你怎麼回去的？」

「坐公車。」

「你怎麼有錢坐公車？」

「從家裡帶來的。」

「怎麼會想要回家去呢？」

「回家拿一些東西。」

「喔，這樣沒有說一聲就離開，叔叔阿姨們會很擔心的，你知道嗎？」

「……」

此時的他低頭、沉默不語，我猜想他是不知道如何表達，接著我又問：

「那你都拿了些什麼東西回來呢？」

「衣服。」

「阿姨知道了，如果你在這裡還有什麼需要，下次一定要記得跟我說，我會幫你想辦法，如果你真的想要回家去看看，我們也可以去跟社工姐姐說。」

就這樣我簡短的問了他對於他不告而別的事，從中我發現這個孩子除了不擅言詞的簡短語句表達之外，情感面的訴說也是比較薄弱的我會想這樣的孩子來到了我的面前，我又該用什麼樣的態度、方式去輔導他呢？這對我而言的確是一個考驗，但其實我的心中沒有那麼複雜，我需要重新跟他建立起一種信任的關係，雖然育幼院不是他的家，但卻是一個可以提供他生活安定的住所。就這樣經過了無數個日子的相處，他在育幼院的生活也逐漸的趨於穩定，在還沒有上學的這段日子裡在家自學也是很有幫助的。

## 第四節 小家經營

### 壹、制定家規

#### 一、家庭會議

在院內的大團體生活有一個共同的作息表，在院內的時間是固定的，原則上工作的要領還是在常規建立、生活輔導、人際互動、安全維護上要格外留心，這個也是最基本的要求。

為了凸顯我是一家之主就要有家規，每個有經驗的生輔員與保育員都會跟我說，一定要有一些小家的規定，一方面是方便管理；另一方面也是讓孩子可以學習有紀律的生活，才不會亂了分寸。這的確是我入這一行要先設法讓大家都能在有規律的生活中成長，養成有紀律的好習慣，於是我見習了各家統一的作法，在「家庭會議」中讓大家提出來討論，聽聽大家的想法。

當然前輩們都會傳授幾招管理小家的經驗給我參考，其中保育組長小麗阿姨，也是

我很佩服的其中一個前輩，我剛接手小家時還不太熟悉孩子們的習性與特質，而小麗阿姨則是看著這一群孩子長大的，由她來跟我分享帶家的方法與原則，我想是最受惠的，而她在我的心中一直都是一個精神指標也是我的啟蒙老師，有任何的疑難雜症問她準沒錯，包含制定家規這件事。她給我的建議是可以先從日常要建立的規矩開始，例如時間的約定（洗澡、寫功課、看電視、吃點心）；品行的要求（禮貌、不講髒話、不打架、不隨意拿別人東西）；設計家庭假日休閒活動（電影欣賞、讀書會、烹飪、逛夜市、郊遊）；零用金的使用（國高中生每個月都有），可以提領使用或存入帳戶中、環境的打掃分配等。

育幼院是一個大家庭的生活，我接的小家正好都是一群青少年的孩子，所以家庭會議的討論對我來說就顯得格外的重要，以我對青少年孩子的理解，這個時期的孩子是很需要被理解與對話的。家庭會議的時間訂在每週三，一開始的家庭會議我會先就自己的觀察而提出一些宣導事項，再來就是孩子們的建議，主要照顧者不能太一意孤行，每個人的想法意見都要經過討論表決，最後才能有一個最終的定案，我若覺得還有些不妥，會再請示小麗阿姨，她也總是讓我在院內有一種安心的感覺，更讓我感謝的是，她也會主動來告訴我一些該注意的事情，讓我覺得這個大家庭真的很溫暖。

## 二、檢視行為

有時家庭會議也是大家相互提出改進之處一個很重要的公開場合，平日裡你對小家中的誰有意見，也可以提出想法討論，不管是行為態度的改正或你覺得真的表現不錯也可以提出表揚對方。小亞就是其中一位，大家老是會提到她，她是一個勇於發表自己想法但卻帶點固著，很天真樂觀的高中孩子，大家給她的建議是講話要有禮貌，且不要隨意亂動別人的東西，她也承認自己的小毛病並願意改善，接著我回饋她說：

「在團體生活中這樣的行為會影響到你的人際關係，也會給人一種不好的感覺，這個其實也是生活中禮貌的一部分，沒有經過他人的同意，就去亂動別人的物品，這是不對的行為，也是大家要引以為戒的。其實我也有發現妳在院內也滿樂於協助別人的，這是妳的優點，很不錯哦！」

剛好藉此機會我便宜導了這個觀念，這樣的家庭會議每個月都會開一次，目的不是為了要去指責誰的不是，而是要讓大家生活在小家裡面可以更和樂友善，我也相信小亞

日後一定會有所進步，大家相互包容多給彼此學習的機會。

## 貳、培養能力

### 一、第二專長

在育幼院如果你想學一項才藝是很有機會的，育幼院會與才藝老師合作，指導院生舞蹈、瑜珈、柔道、武術、鋼琴、繪畫等多項才藝，國高中多半是以瑜珈、柔道、繪畫為主。在這裡我要非常感謝武術教練，他發心每週六過來指導院生打武術，讓院生們都可以強健體魄，產生自信，育幼院很需要有特殊專長的社會人士投入志工的行列，幫助這裡的孩子給予更多自我肯定的一面。小壯非常擅長打武術的，也常受到教練的誇獎，隨著他來到青少年的階段，需要處理的更多的是情緒面的問題，但自從他學了武術之後似乎整個人也改變了許多，在我的觀察下，他真的是個習武的人才。育幼院雖然不如一般家庭可以提供充足的資源，但是只要你有心想學習，一樣可以在一項才藝上面學有所長。

### 二、獨立生活準備

另一方面對國高中生而言，18歲的到來也就意謂著面臨離院之時，須出外獨立生活照顧自我的生活起居。而生活自理能力就從假日訓練孩子烹飪的能力開始，通常是大孩子分組負責一天的早中晚餐，食材通常是育幼院有什麼就煮什麼，自己負責開菜單，在我們小家有一個很厲害的小廚師小軍，他也立志國中畢業後要回老家幫忙餐飲業，我會特別請他在離院之前可以多多指導大家烹飪的技巧，畢竟這也是我們大孩子該學習的。我自己平日裡也很少下廚，假日可以跟在孩子旁邊一起學習也是增進家庭互動的機會。在院內生活技能的培養，除了做家事之外，就是要學習下廚，藉由日常生活中的家事訓練，協助孩子得以自理簡易餐點，並照顧自我生活起居，為日後的離院做準備，這是最基本的生活技能。

另外長期居住在育幼院的孩子因為長時間接受照顧者之服務，生活中的細節與事宜亦為照顧者協助料理，致使面對在外之獨立生活能力可能稍嫌不足，處於陌生環境也顯得恐懼與害怕面對陌生人群，在建立新的人際上較為緩慢。隨著年紀漸長，孩子們渴望獨立與自由，相對地面對即將離院的情況卻也顯的焦慮與不安。因此，藉由獨立生活體

驗的訓練與經驗累積，增強孩子適應社會大環境與基本生活技能之能力。在安排獨立生活訓練方面，我會帶領大孩子設計一日遊的自助旅行，讓孩子學習如何搭乘交通工具，到達指定的任務地點完成指令，既而提升孩子自我面對陌生環境與應變之能力，從中學習如何處理事務、規劃行程；行程內容包含討論路線要怎麼走、交通工具要怎麼搭、錢要怎麼利用。

讓我有點意外的是，孩子們出門在外反而很守本分，我在想或許走出院外又是另一種不同的情境空間的轉換，心境也跟著不同，在育幼院每天大家同吃一鍋飯，生活密度太高，相對摩擦也較多；但走出了戶外，大家反而不會將注意力放在別人身上，而是盡情的去享受這難得的當下。整個過程我除了要注意出發前需準備的東西和行程確認外，旅遊的過程中該考慮的風險與該維護之安全項目也要納入考量，每一個環節都是重要的，一開始如何安排旅遊的時間、地點與整個旅遊行程的規劃，都要跟孩子一再確認。

藉由一日自助旅行的獨立生活體驗，我們培養孩子生活自理能力，使他們得以獨立處理生活所需；也讓孩子走出育幼院的圍牆，於安置結束後得以適應社會生活，做為離院準備；因此，對於外在環境與相關資訊的接收以及社會生活的適應度、生活技能的培養、建立孩子對外界環境與生活之正確知識訊息、及增強面對團體或他人時的互動溝通，累積在外生活經驗，是不可或缺的能力。從青少年(女)生活技能培養與戶外自助旅行過程中，得以啟發青少年(女)於一般生活的自理能力與社會技能之學習成長、提升，從中了解接收外界之新資訊，以實際的行動旅行結合知識所學，配合所接收到的資訊，讓孩子們能更了解如何去運用所得到的資源，在有限的費用以及自我所擁有的資訊技能中，發揮最有效能的成果。

## **參、課業指導**

### **一、教學相長**

安置機構的孩子普遍在學業上都較低成就感，對讀書亦是興致缺缺；但如果孩子願意上大學念書，院方也會全力的協助就學。小希就是其中一個，雖然他念的是私立的大學，但院方還是很積極的幫她找資源，她自己也很上進努力的念書，叔叔 阿姨們都很為她高興。在我的小家中高中生的作業自己都可以處理，但國中生的作業就比較需要支

援，這對我而言是比較花心力的地方，然而最基本的功課我還是會要求大家要盡可能的完成，我要負責督導他們把作業完成。小龍剛升上國一，在課業上屬於比較落後的孩子，在回家作業方面經常是需要被指導的，尤其是對數學的理解，偏偏我對數學也不那麼擅長，於是我會請對數學比較拿手的小雨或小星教他，他們三人都是國中生，而小雨和小星他們兩人的功課相對而言是比較不用讓我操心的，我只要做最後的檢查就可以了，我的用意是讓兩人有機會學習在指導別人的過程中自己再學一次，這樣自己也會有收獲，達成雙贏的局面。

## 二、鼓勵學習

小龍雖然是低成就感的孩子但卻自尊心高，不善表達出自己的需求，有很多的感受與想法都放在心中，他也知道自己的能力不如別人，卻也不會主動詢問，是一個需要多加關注且給予鼓勵的大孩子。在帶領青少孩子們的過程中，處理功課的問題一直也是我比較困擾的，有時候真的是自己的能力有限；有時真的就是時間有限沒辦法一對一的指導。但功課又是學校老師會特別在意的事，我有一個認知就是不能讓學校的老師認為育幼院的孩子都沒在寫功課，這樣給外界的觀感不好，孩子在老師與同學的眼中也很容易被貼標籤，所以孩子們的回家功課我都會檢查，程度比較落後的孩子，沒有辦法在期限內完成的，我就必須要請程度比較好的孩子教；除了可以教學相長，另一方面也可以幫我分憂解勞。

對於小龍的功課，一方面我想要有人去教他是想要鼓勵他，讓他能夠跟大家一樣在一定的時間內做好同一件事，這對他而言是需要學習的，對於一個國中生來說每天有規律的完成功課甚是重要。

## 肆、零用金管理

### 一、按月發放

國高中生每個月都會有固定的零用金可以使用，每一個人都有一本零用金簿，院方也替每個孩子開戶儲蓄，以利離院時有一點積蓄可以使用，零用金統一會放在我這邊保管。如若有需要者便可以向我提出申請，零用金對高中生而言是比較有需求的，對國中生而言平日裡不常會申請零用金。小希是一個高二生，平常也是最多時候會需要申請零

用金的孩子，她是一個比較不愛人家多問的小孩，有一次她想申請一整個月的零用金，她說：

「阿姨，我想申請這個月全部的零用金。」

「你一次申請這麼多的零用金要做什麼用？」

「要買一些東西。」

「可以把你要買的東西列出來嗎？我之前有說過如果要申請比較多的零用金是要列一個清單給我，好讓我知道你零用金的運用情況。」

「啊！我又不會隨便亂花錢。」

「我不是擔心你會亂花錢，我的目的是要讓你清楚的知道金錢的使用去向。」

「真是麻煩，為什麼我自己的錢，還要交代這麼清楚，我覺得你就是不信任我。」

「我沒有不信任你，如果你真的有想過要如何使用你的金錢，我想你是可以做到的。」

「算了，我不想申請了。」

就這樣，小希從我的面前匆匆的離去，留下來的我心中層層的疑惑，我感受到了什麼呢？我們是不歡而散嗎？我想是吧！她的零用金沒有申請到，心裡應該也很不愉快，我心中有一個聲音浮了上來，我的要求有不對嗎？為什麼她會認為我不信任她呢？我隨後便去問了小麗阿姨，小麗阿姨之前也曾帶過小希，對她算是很了解。

## 二、重視自主權

針對小希申請零用金的狀況，小麗阿姨這樣說：

「小希是一個自主性比較高的孩子，個人的想法也比較濃厚，國中時期的她就滿有個性的；現在升上高中，相對也會比較想要自己做主。」

「那我的規定有什麼不妥嗎，她一次要申請全部的零用金。」

「如果是國中生當然我們要清清楚楚的知道，因為國中生對錢的使用性不高；但如果是對高中生而言，她會覺得能有自主性的使用金錢，代表她也在長大有被看重的感覺。」

「所以我要開放讓她申請嗎？」

「你可以再找她談談，有些規定適合國中生；而有些規定對高中生而言需要調整。」

其實對於院生使用金錢，我一直都是保持著開放的態度，在我從小的觀念裡跟媽媽

要錢都是要說清楚用途，不能不清不楚。其實我自己也有發現，隨著年齡愈來愈大，自主性的需求也就愈渴望了，這點我是有意識到的，這次與小希的對話也讓我學到了一些經驗，於是我又找了她談一次對於申請零用金我有了不同的想法。

「小希，零用金方面我想我們可以再來研究一下有什麼地方可以再修正的。」

「阿姨，其實我知道你的想法也是沒有錯的。」

「為什麼呢？」

「因為我一次要整個月的零用金，你會覺得不放心，但對我來說我一個月就申請這麼一次，我知道要怎麼用它，只是不可能一下子交代的太清楚，我只是不想要一個月跟妳申請很多次，這樣我覺得很麻煩。」

「喔，原來如此，你是想要把錢留在身上，等有需要的時候再拿出來用，你可能一時也想不出來怎麼用是嗎？」

「嗯，大概是這樣吧！」

「其實也不是不行，我之所以會有疑慮是因為我替你想的比較多，我覺得你是有能力去妥善規劃零用金的，如果你有這方面的需求，那我當然也可以讓妳申請，這本來就是妳的權益。」

「另外大家的零用金沒有用到的部分，阿姨一段時間都會將它存入郵局，到時候妳也可以看一下妳目前存摺當中還有多少存款。」

這一次的對話經驗也讓我感受到孩子也在學著長大，在孩子成長的歷程學著自己做主是一個重要的過程，而我在其中扮演的是一個支持、信任的角色；我既是一個要負責督導大家的阿姨，有時候我也需要退位變成大家的朋友。這樣相處起來，或許才不會格格不入吧！在這個過程中我其實也在學習如何成為一個更好的人。

## 伍、建立人際關係

### 一、澄清觀念

在我帶領的小家日常的生活規範大多能遵守，平常男女生的互動也沒太大的問題，唯有小花的情緒問題是要特別留意的，尤其在人際關係的相處上，小金與小花是同住在一間寢室，平日裡相處融洽，某日小金跑來跟我說：

「阿姨我跟你說一件事。」

「什麼事呢？」

「小花都叫我幫她洗衣服。」

「你是說，你都幫她洗衣服是嗎？」

「對。」

「那為什麼你要幫她洗衣服，你不是也要洗自己的嗎？」

「我不知道要怎麼拒絕她所以就幫她洗了。」

「其實你不想這樣做對嗎？」

「對，我覺得她很兇。」

「所以妳會怕她。」

「對。」

「你幫她洗衣服，她有給你什麼好處嗎？」

「沒有，她有時候會給我東西吃。」

「好，我知道了，我會找她談談，不用擔心。」

「你以後就洗自己的衣服就好了，如果小花再叫你洗，你就跟她說阿姨請我洗自己的就好，不能替別人洗衣服了，自己的衣服要自己洗。另外，你也要學著去分辨什麼是對的什麼是錯，自己不喜歡做的事，就不要勉強自己去做，要懂得拒絕別人，不清楚的地方就來問阿姨。」

針對這個事件，我心中很清楚就是一個態度比較強勢的人，去指使一個比較溫馴柔弱的人，小花是一個有較多負向情緒反應的孩子，對於他人所表達之語意無法有效解讀訊息，在事件與自我感受的陳述上較顯模糊。當她接受到某個刺激源時，她的情緒會顯得易怒，對於這樣的一個孩子，我先前也與幾位帶過她的保育員阿姨談過，於是在處理這件事情上，我心中會多一些考量，找了一個時機跟她談了這件事。

「小花，阿姨想問你一件事。」

「什麼事？」

「小金來跟我說你都叫她幫妳洗衣服。」

「哪有，有時候我也有自己洗。」

「為什麼不天天自己洗呢？」

「只是順便洗一下而已，很愛告狀。」

「這不是告狀，她只是不知道怎麼拒絕你，才來跟我說的。」

「不洗就不洗，自己來跟我說呀！」

「所以希望你她自己來跟你說是嗎？」

「嗯。」

「我有跟小金說過了，以後自己的事自己做，如果不喜歡做的事也要懂得去拒絕，她雖然沒有當面跟你說不要，是因為她不知道怎麼跟你說，並不代表她要一直幫你洗衣服，阿姨希望你以後也要學習尊重別人，這樣在院內才會有好的人際關係。」

「嗯。」

「另外，阿姨也想對妳說，有時候阿姨問妳事情，不是要指責妳，而是希望給妳有一個學習的機會，讓妳表達妳自己，有時候阿姨看見妳去幫助別人，這樣的妳也是很棒的。」

這是一次我覺得還滿平和的對話，我知道這是因為我克制了我的怒氣，其實我是很想臭罵她一頓的；但她不適合硬碰硬，她是一個需要被鼓勵的孩子，當他人需要協助或面臨困難時，她也會積極的去幫助對方，是一個真誠的孩子，這是她的優點，她需要一些正面的指正與肯定的回應。

小花算是在我的小家當中比較容易與其他人有口角的孩子，私底下若是沒有刺激源，她的情緒都是平穩的，心情好時也會多幫忙做事；若是她與別人起爭執，當下的勸告通常起不了作用。我也時常再想，是不是育幼院的生活模式她太熟悉了，釋放情緒也就很自然的表露出來，畢竟育幼院對她來說是相對有安全感的地方。

## 二、相互尊重

面對大孩子間的吵架有時還是會很崩潰，小亞與小花兩人因為假日煮中餐相互有意見，兩人說好小亞負責煮，小花負責善後的洗鍋與整理，但最後卻大吵一架，我只好從中協調。

「要不要說說你們兩人為何吵起來了？」

小花說：「阿姨，她都沒有好好煮菜，還偷偷跑去看電視，我只是叫她趕快去廚房，她就回我說"要你管"，而且一直拿著電視遙控器都不給我看。」

「小亞，不是你負責煮菜，你為什麼沒有在廚房？」

「阿姨，我只是打開電視看了一下而已，她就衝進來叫我關掉。」

「那你也很清楚這個時間是你負責煮中餐，不可以到處亂跑，但你卻先來看電視。」

「我還在煮湯，等一下才要炒菜。」

「那你也要在廚房看著，萬一妳電視看過頭了，湯滾了沒有人去熄火，會有危險。」

「好，知道了，那她也不能罵髒話，很難聽。」

「小花，要不要說一下，你有說髒話嗎？」

「誰叫她那麼白目，說"要你管"。」

「如果小亞怎麼講都講不聽，應該來告訴阿姨，而不是互相罵來罵去，妳們覺得自己的問題出在那裡？」

小亞說：「沒有待在廚房，到處亂跑。」

小花說：「不該跟她吵架，要告訴阿姨。」

「你們兩個都很誠實面對自己的問題，那妳們再說說看可以怎麼改善自己的行為。」

小花說：「不要吵架，也盡量不要罵髒話。」

小亞說：「要專心做好一件事，對別人要有禮貌。」

經過以上的對話，我們家的兩個孩子，也愈來愈知道彼此，雖然偶爾還是有互看不順眼的時候，但總歸還是住在同一個屋簷下的一家人。雖然我知道這群孩子們不會真心的把對方當作是一家人，但我還是要努力的把這樣的氛圍營造出來，因為我知道一個家經不起三天兩頭的吵，這會令我感到有壓力也很煩躁。這個家來自四面八方不同家庭背景的孩子，如同小花情緒控制力較薄弱，且對於他人有意或無意之刺激也會有所回應，甚至導致情緒失控之狀況，所以當她感受到不舒服時，或許能感覺到自己欲失控時的徵狀，如能協助她意識到此徵兆時予以有效處理或適當發洩，我想對於情緒失控之情形將有所改善，這是我們要一起努力的。

小花對於我而言，可說是既愛又恨，不生氣的她貼心溫馴，但生起氣來就是暴跳如雷，對於她的情緒困擾問題院方這邊也連結了相關的外在資源，如醫療、心理治療與心理衛生門診等的提供，還有個案研討之後的專家建議，建立重要他人的依附關係。我身為經營這個小家的阿姨，當然更應該要幫助這個孩子建立正向的安全依附關係，讓她能在小家中建立友善自己也友善他人的人際關係，我只希望在我們這個小家的孩子，都能學習相互尊重，而又能心存感恩。

## 第五節 挑戰單車環島

### 壹、行前規劃

#### 一、河堤訓練

每年暑假育幼院都會舉行單車環島之旅，這是暑假的例行性戶外大型活動，主要由社工策劃，生輔員與保育員是計劃的執行者，第一階段於3月開始每週日會進行河堤訓練，藉此培養孩子團結合作、互相照顧、勉勵扶持、彼此尊重的觀念。河堤訓練的路程以漸近方式進行，一開始是30公里，再慢慢往50公里前進，這是體能訓練很重要的行前規劃，大人小孩都要進行這項行前的訓練。週日大家一起出動進行河堤訓練，比起公路訓練也算是輕鬆的，我這一組有國高中生也有國小生，開始騎之前我先跟大家精神喊話一下：

「大家要有信心，河堤訓練只是一般的平地訓練而已，大家的速度要跟上，如果真的有有人落隊了，我們也要減速，以整體的速度前進，相信我們這一組會愈來愈進步」

「一開始騎不用太快，跟著我的速度前進，要專心騎，不要東張西望，如果有障礙物我會提醒大家。」

這是我們例假日河堤的基礎訓練，牛刀小試一下大家的體能狀態，就這樣週日的早上我們會完成半天的訓練，回到院內快速的清理單車，才算是完成一整趟行程的最後動作；孩子們隨著經驗的日積月累，逐漸養成了團體紀律的習慣，大家都在規定的時間內完成。

#### 二、公路訓練

第二階段在 4 到 6 月間進行公路訓練，操作方式也是漸進式訓練，認識單車準備裝備、安全規定及 30 到 60 公里的公路訓練，以達到參與人員的體能、耐力、及可以互相幫忙的能力。

公路訓練也算是需要較長的時間，有時候是一天的來回，而通常比較耗體能的路段就會安排兩天的行程。其中古抗鄉的草嶺公路訓練我們就騎了兩天的行程，早上 5 點天色未亮，大家便火速起床整裝待發，來到廣場上集合，陪騎的教練帶我們做操，做完操之後大家開始擦防晒乳、著裝、牽單車，公路訓練挑戰正式開始，有些孩子已經迫不及待，騎上新車開始試騎，各家阿姨也忙著集合各小隊的成員分配負責的工作。這時院長高喊：「準備要出發了，做最後的確認」。隨隊的志工協助幫忙檢查院生的單車，這些志工都是一些專業的車友，真的很感謝有這些志工的加入，讓我們的行程更加順利。

兩天的行程要注重防晒又要注意院生的安全著實是有壓力的，對於院內國小生的體能就比較吃緊一點，隨隊的志工們跟工作人員除了要一路跟著挑戰上坡，還要隨時注意孩子們的身體狀況。連續的上坡，大人小孩的體力也會漸漸的下滑，而我這一組的成員都沒有人落隊，大家超棒的，辛苦的代價是看見眼前這片美麗的高山風景，廣闊的視野，令人心曠神怡。

回到院內後大家開始進行保養單車的工作，結束兩天的單車公路訓練，我有一種內心豐足的感覺，不管是一路上感受到幫助我們的人，還是一直陪伴在孩子身邊的自己，我都感到很幸福，當然除了訓練體能獲得健康之外，真正在這個過程中我們要培養的是孩子能夠以不同的角度不同的眼界接觸環境，我也相信這兩天孩子們一直在自我挑戰中成長、蛻變。

從 4 月開始院方也安排了一些課程主題進行單車訓練，有環島計畫說明會、路線說明、行前準備，透過團隊活動增加彼此互動及傳達此次課程理念；另外還有自行車安全宣導、交通規則解說、自行車騎乘技巧、基礎體能培養；5 月開始的課程主題是整合性學習有自行車的安全進階說明、自行車基本維修技巧、學習看地圖、收集當地自然人文等資訊；6 月開始的課程主題有騎乘練習、自行車實際操作、背包打包、中長距離騎乘。

## 貳、途中經歷與感受

## 一、接到任務

一開始院方要舉辦單車環島時，就希望有一些社會人士可以前來鼓勵孩子們完成這一趟單車環島挑戰之旅，便想到卡打車的創作者知名音樂人陳明章老師，他本人也親自來到育幼院為我們加油，他說：「你不去離開你的故鄉到台灣繞一圈，你不知道台灣很漂亮，每個地方都有很棒的風景，還有很和善，很親切的人」。

老師接著自彈自唱「卡打車，卡打車，快樂向前行，卡打車，卡打車」。小樹也跟著哼唱「卡打車來囉，借過，借過，借過一下喔，謝謝啦！」逗得老師與全體人員都哈哈大笑。老師問小樹：

「你準備好了嗎？」

「準備好了！」，是一口道地的閩南語腔，他很興奮的比了一個勝利的手勢。

這是出發前院長特意交代給我的任務，要我邀請卡打車的詞曲創作人陳明章老師到場來為孩子們加油打氣，這對我而言還是感到小有壓力。但人生總有一些突如其來的第一次，於是我就上網找到了老師的工作室並且跟他的助理接洽，老師很熱情的把時間留給了我們，很感動老師願意在百忙之中抽空南下，答應要來唱歌給大家聽，實在是太幸運了，環島的路上有老師的歌聲陪伴真的特別有力量。

## 二、出發前的景象

小彩與小虹四手聯彈一段小曲，福爾摩沙單車環島的補給車就停在院內，大家接續放上行李，那種整裝待發的感覺，真的是令人感到興奮，孩子們手上拿著福爾摩沙騎透透的單車環島手冊仔細的觀看著。院長請大家在檢查一遍單車，確定無誤後就要正式出發了，調皮的小樹做了個出發前的可愛鬼臉，工作人員忙著確認行程與招呼各成員就位，我負責第一小隊的帶領，我的小队裡面有國小生、國中生和志工。出發前院生小海對著錄影的鏡頭說了一段話：

「我們一起曬黑、一起騎著腳踏車，雖然不是很好的腳踏車，但是我們的意志堅持在同樣的道路上。」

我聽了著實的感動著，這是我們一同創造單車環島壯舉的開始，要挑戰 21 天的旅程，出門在外都要格外的小心，我們要一起完成這趟旅程，院長接續的說著：

「這個活動就是要讓孩子在這裡活的快樂，透過在育幼院這段時間裡面，讓孩子們有好的記憶留存在腦海中，環島活動對他們來講是很有意義性的；大人也一起來參與這樣的一個活動，慢慢把孩子的價值建立起來，透過自我挑戰，建構起孩子的自信心。」

媒體朋友也來紀錄這歷史性的一刻，那一片黃橙橙的稻田隨風飄逸，耳邊傳來的是補給車上卡打車的旋律。炎熱的夏天，院長率領 30 多名院生，要挑戰 21 天的單車環島，我們的孩子年紀最小的只有 7 歲，要讓所有的孩子勇敢面對過去不愉快的記憶，挑戰自己不斷前進，福爾摩沙鐵馬環島騎透透正式啟航，要真正離開熟悉的家鄉，挑戰單車環島之旅了。

### 三、行動力的展現

凌晨四點！大伙牽著腳踏車到廣場集合，這個動作已經游刃有餘了，時間到了，孩子們就會自動出現在那裡了，而且時間掌握非常好，這就是團隊，讓孩子去適應不同的環境，對孩子來講，是非常重要的。我發現我們的孩子真的非常棒，孩子的潛能是可以被激發出來的，或許原生家庭環境迫使這樣的孩子必須要早熟去面對陌生的環境；例如在環島中環境的不斷轉換，我們天最多一個地方住兩個晚上，其他每一個地方，住一個晚上，打包完就走，有時候大人都還不太能夠適應，孩子卻一直突破性的在適應新的環境，當然也包含各種在路上的突發狀況。

2007 年環島中年紀最小的小樹 7 歲，年紀雖小但體力卻不輸給其他大哥哥大姊姊，一路保持在車隊的前半段，有時他落隊了，是因為單車出了點狀況，當狀況排除後，已經離車隊一大截了，不服輸的他堅持不肯上車，似乎要告訴我們，他想用自己的力量追上大家，回到屬於他自己的位置。

2008 年第一次挑戰蘇花是年僅 7 歲的小可，她真的很厲害，大家都為她感到驕傲，隨著卡打車的歌曲與單車旗子的飄揚，我們緩緩的前進。小可跟其他的院生說：「我就跟你說我不會哭」，我跟她說：「你可以的，你會不會很累」，她搖了搖頭，「你要加油哦」，她的鞋子壞了，但她還是繼續騎。小可很勇敢，都沒有上車，我在後面看她騎的很辛苦，大家都不忍心要她上車休息，但她都說不要，雖然她落隊了，卻還是很認真的在騎，後

來也追上了大家，她笑得很開心，這時伴隨著我們一路向前的是卡打車的歌曲…「追著風，流著汗，咱彼台卡打車」。

另外值得一提的是在台東，院方有安排一個走入社區服務學習的體驗，我們去長青老人養護中心服務老人，也參與他們的團康活動，藉此機會讓孩子親近長者，發揮關懷弱勢，服務社會的情操。在環島過程中孩子以家別為主，每天利用休息時間進行反思與回饋，把所思所感及所要說的話寫在單車環島手冊裡，利用團體集合時間進行團體回饋及心得分享，讓孩子學習感恩、學習成長及學習自我表達。

順著行程我們來到了大甲鎮瀾宮，在此孩子們拿出了平日練習有成的武術表演，在廣場前，國小生打拳、國中生打棍(鼓)和騎獨輪車，與在地的民眾互動，社區民眾也都給我們鼓掌加油，我想得到大家的肯定這也是孩子們自信的來源。

單車環島下來，我覺得孩子們更有勇氣了，往後的每一年整個流程及安全維護上都進步許多，孩子明顯變得比較有自信及勇敢。聽到要環島眼睛是會發亮的，我相信這在他們未來的人生中遇到困難的時候，他會學著怎麼去堅持；在未來等他到青少年甚至到成年這個階段，這個活動對他來講是絕對有幫助的。

#### 四、小意外的發生

我們在高雄遇到了中度颱風卡玫基，大家仍不畏風雨，小心的前往休息站，然而，連日來早起及體力消耗，不管是裝備或是人都到了一個臨界點，在意志力最薄弱的時候，意外總是特別容易發生，不僅考驗孩子們的意志力，同時也考驗著院方危機處理的能力。陪騎志工小佳跌倒撞到嘴巴流血了，與院生小路的單車騎太靠近擦撞在一起了，出門在外小意外在所難免，當然也就成了大家共同的考驗了。

一支車隊一起騎在馬路上，如果當中有一兩個人沒注意到前面有障礙物或者分心了東張西望，就很容易出狀況，孩子有時候光顧著聊天，看到障礙物才要閃開，那時候真的來不及，危險就已經造成了。不管造成自己傷害或者別人傷害，都不是我們願意見到的。所以大人一定要隨時叮嚀孩子，這個是安全考量，真的是很重要，不管孩子覺得你囉唆或覺得你很討厭，我們阿姨都還是會隨時隨地的提醒，尤其我帶領的小隊裡幾乎都是國小生，更是要不厭其煩的去說，因為要讓大家知道這是一件危險的事。

來到淡水漁人碼頭，阿姨們各自將負責的孩子帶開去逛街，約定好在規定的時間內回來集合便可，而小班卻因為貪玩而沒有在規定的時間內回來，我實在很擔心他的安全到處找他，就在我轉身要去別處找時，遠遠的看見他從我的面前走了過來，我一時控制不住，用了一個很兇的口氣問了他：

「你跑去那裡了，你不知道時間到了要回來嗎？你讓大家都在等你。」

「我忘記時間了。」

「你這樣很不應該，約好時間就應該要回來，不能只想著要玩。」

他沉默著……

「你知不知道我有多擔心你，要是找不到你該怎麼辦？」

他沉默著……

「我希望你能好好的自我反省，對自己的行為負責。」

這是環島的過程中我動怒最大的一次，因為這是關於人身安全的問題，孩子不見了，我壓力很大，孩子沒有在規定的時間回來縱使他有錯；但我事後想想也是我設想的不夠周全，因為有些孩子是比較沒有時間觀念的，一玩就會忘了時間，因此這次的經驗也是給我自己一個警惕。

## 五、挑戰三大地標

天剛亮，騎著單車的感覺真的好清爽，路旁的行人跟我們揮揮手，騎在群山環繞的公路上，一群人單車出動，也真是夠壯觀的了。院長高呼著：「我們終於來到了台灣的最南端一鵝鑾鼻」，騎進這個有點神秘的叢林間真的感到很不可思議，而且還是騎單車來的，我看到正對著我們的巴士海峽，右邊是台灣海峽，左邊便是太平洋了，這裡是台灣最南端，我們已經騎了一千公里，有一種「讀萬卷書不如行萬里路」的感受。要給自己一個大大的歡呼，單車天使飛翔吧！想想我們這樣環島並不寂寞，到處都有朋友，到處都有關懷與支持我們的人，我覺得這是我們台灣人的熱情，台灣是一個祥和安樂的快樂之島，這樣的情感藉由騎單車而相互的結緣；然而相聚過後也總是會有道別的時候，有些陪騎的志工在這一站就要跟我們說再見了，真的很捨不得，實在是超級感謝大家，後會有期。

環島的過程中我發現孩子們在外其實非常成熟，院裡面給他們的訓練很紮實，他們可以自己處理自己生活上的事情，雖然好玩、好動，騎在單車上非常不穩定，但是我覺得他們都表現的很好。尤其是遇到山路，我們要前進「南迴公路的最高點—壽卡鐵馬驛站」，有些孩子騎不動了就下來用牽，他們還是不願意放棄，最後看著大家都騎上來了，這一刻真的不言而喻。這是在育幼院裡面看不到的場景，真的要走出育幼院的圍牆，才能知道孩子們有多麼與眾不同。經過了台東太麻里，小布說：「上坡都要變速，然後要踩很多下，真的很累吶」，我還是一直鼓勵著他：「加油，加油，用力踩，快到了，快到了」，孩子在這樣一個鼓勵的環境當中成長，這是我們共同擁有的生命交會歷程，我們一起見證生命的韌性，生命的美好。

蘇花公路砂石車呼嘯而過，電線桿上寫著「南無阿彌陀佛」，我的心中也暗自的唸起佛號，希望大家都能平安順利通過，阿姨們都在喊「大家要跟好，靠邊」，在隧道裡面真的是險象還生、驚險萬分，大家都不敢馬虎緊跟在後，我也是騎得很有壓力，深怕一個恍神就撞到前面的車子，所以車隊前進要十分的注意安全，打開單車的警示燈緩緩行進。我們最擔憂的就是孩子們的安全，很怕整個活動下來，萬一有個閃失，很難向家長及社會大眾交代，我想這也是我們每一個工作同仁共同的壓力，當然不經一事不長一智，大家也都在環島的過程中體會到危機當中自己要注意些什麼，這都是寶貴的經驗。

幸好有志工及工作人員的通力合作維護安全。院長說：「我們冒著大雨從雨天騎到晴天，終於要挑戰夢寐以求的蘇花了，走到了我們原來探勘的路線很感動，孩子們都非常棒，我們已經爬了 365 公尺高」。我們依編組的隊伍很有次序的一隊一隊前進，一路騎上蘇花，雖然分了好幾段騎，但最終我們還是先後到達，實在太優秀了。卡打車的歌曲依然陪伴在我們左右，出了漢本隧道是蘇花公路最美的地方，這裡叫「崇德清水斷崖」，孩子們通過蘇花公路，這一刻是很值得紀念歡呼的。

終於各小隊紛紛的騎上蘇花，在大家熱烈的歡呼聲中，小可的那支隊伍也騎了上來，真的很了不起，小美阿姨抱著她哭了，她真的很棒，小可和姐姐兩個人也抱在一起，姊姊也跟著哭了，畫面溫馨令人動容。「大家高喊太魯閣到了，我們挑戰成功，耶！」在這裡我們一起見證了挑戰單車環島的奇蹟。

真的很榮幸能夠跟年僅7歲的小可一起單車環島騎上蘇花，她是一個不服輸的孩子，這對她以後的人生歷程，不管遇到任何困難，我相信都能夠克服。這段蘇花行有著美麗的海岸線陪伴著我們。上坡過後總有下坡時，相聚的時光總是那麼快又要結束，天下沒有不散的宴席，在這次的蘇花行之後就要與部分陪騎的哥哥姐姐們道別了，在依依不捨的道路上揮手道別了，感謝有你們的加入與扶持，雖然沿途的風景很美，但不禁讓我心中悸動著的是人心更美。

## 六、特別的相逢

街頭藝人張瓊玉姊姊也來為我們加油打氣，一個因為罕見疾病，長的比別人高，從小被人叫怪物女孩的張瓊玉，成長歷程相當艱辛，但她不被病痛打倒，她作詞作曲唱歌，成為首位考上街頭藝人執照的罕見疾病病友。她來唱歌給我們聽，也說著她的故事鼓勵大家，她心臟不好所以講話很小聲，麥克風是她的好朋友，雖然她的視力只有0.2，但她還可以走路，她說她的同學兩隻眼睛都看不到，讀書的時候很辛苦，但她還可以唸書給同學聽，她發覺以前都是別人幫助她，現在她0.2的視力也可以幫助別人，她覺得很快樂。我聽著她的故事，也深深的敬佩她。

人生的道路上總會遇到一些困境，我們可以用自己的智慧去面對，然後去活出另外一種精彩的高度，就像我們在環島的路上，一路走來生命與生命交會的歷程，我們都在證明要讓生命的苦難變的更有價值。

## 七、院長的期許

要完成一件事情，得很清楚告訴孩子是要付出代價的，在過程中會有很多挫折的時候，只要努力不放棄一定會成功。這是我們可以給孩子的一個無形的資產，「只要他不放棄」，單車環島的意義就是在孩子身上種下一顆「不放棄的種子」。我真的感覺到環島的旅途中孩子們過得很快樂，快樂的完成這件事情。

我一直很讚嘆院長，他扛著一個比任何人都艱難的使命，為的就是要讓這群孩子帶著這個無形的資產。走向往後人生的每一個年頭，而我也相信孩子是可以辦到的，跟著這麼龐大的隊伍前進，路人會為我們加油也會給我們物資，台灣人就是這麼可愛，我心想如果我可以騎完整個旅程，我可以改變自己什麼？或者我可以證明一些什麼？而這些

東西是無價的，給孩子一個夢，也圓了自己一個夢。

院長也說：「孩子一輩子他都會記得他環島這件事情，而且一群人陪他們一起騎不容易，對他們來講是很好的經驗，看到台灣社會的溫暖；雖然，也許原生家庭可能有一些狀況，不允許他回家，但是整個社會並沒有放棄他，有很多的社會資源會進來幫助他們，這樣會讓這些孩子更加自信他可以表現得更好，把孩子帶出去不僅是看見台灣這個寶島的美，同時也是看見人心的美。

在我環島的過程中，其實我的體力也有一些負荷，但看著孩子一路騎，就會被激勵著，而當你再回頭看，「哎唷！我原來已經騎那麼遠了」，行進的車隊很像一條蜿蜒的巨龍，我為自己與孩子感到驕傲。雖然我一直在激勵孩子，其實也在被孩子影響著，我想這就是一種體驗學習，要自己去經歷那個過程，才會真正屬於自己。

大家一天散發出來的力量，讓我覺得非常振奮，在這個活動當中，大家用自己的力量走完全程，我看到的是一群充滿陽光、朝氣、正面，非常喜悅的一群孩子。我在想當我們用自己的力量證明自己的同時，也正影響著別人對我們的看法。

## 八、志工的嘉勉

小林教練：「育幼院的小朋友跟一般都市的小朋友真的是差別很大，完全獨立自主，自己洗碗、洗衣服，自己照顧自己非常堅強，我也希望他們將來離開育幼院之後，在社會上能夠自己獨立起來。不要忘了環島的事蹟，這麼困難的環島活動都可以完成了，以後做任何事情，只要想到這一次環島的經驗，一定可以成功的，不會有任何事情難倒他們」。

是的，孩子們在有限的資源裡，沒有豪華的環島配備，帶上路的只有信心與毅力，他們一步一腳一腳的踩，雖然辛苦，但還是不放棄。

小力志工：「其實孩子給我們所有參與的團隊有很大的幫助，很大的鼓勵，孩子都要爬上去了，大人也要拼了，反而孩子會鼓勵大人不要放棄，孩子在這樣一個爬坡的過程中可以去了解到，他能有什麼樣子的改變，往後他碰到困境，遇到難題的時候，他會去想到我以前單車環島，我都能夠突破，這點小困難我為什麼不能夠突破，這在他以後的生命歷程裡就能夠改觀」。

小虎伯伯：孩子們，希望你們未來不管遇到什麼事情，都能夠堅持自己的選擇，既然選擇了，你們就要堅持到底，不要放棄，不要後悔。

護士阿姨：同學們感受最深的，應該是上坡的那種辛苦，流汗、腳酸，上坡之後可能是另一個下坡，你在步上成功的道路上一定要付出代價，還有你在成功的時候不要忘了與別人分享，也要記得感恩，同時也不要忘了人生不是什麼事情都會事事如意的。就像我們有院生，因為腳扭傷不能再參與，我想這也是一種學習，不是什麼事情都是順利的，但不管怎樣說，你必須要逐夢踏實，我有一句話要送給大家，「願力有成就，願力有多大成就有多大」，祝福我們單車天使快樂的飛翔吧！

小張志工：在這次的環島過程當中，可以體會到很多人來幫助我們，我也希望未來你們有能力的時候，也可以多去幫助別人，讓別人的夢想可以達成。我希望在你們環島的過程當中，可以有這樣的體會。

要感謝我們所有的志工，一路上一直持續的在幫助我們，有一些落隊的孩子都是這些志工在為我們照顧，尤其是小虎伯伯和小林教練，他們在後面為我們補胎，是我們單車環島最堅強的後盾，真的要感恩他們。

## 九、最後一個夜晚

單車環島最後一天的前一個夜晚很特別，大家手上拿一個小蠟燭，一個一個接續的走進大廳來圍成一個圈，很溫暖的畫面，叔叔阿姨及志工們分別對大家說了一些話，院長感性的說著：「大家好，今天晚上的情緒感覺不太一樣了，我們從出發地一路騎到今天，挑戰南迴和騎上蘇花，我們在風雨中前進，也要頂著高溫的太陽，這考驗著大人也同時考驗著孩子。如果每一個人都在絕佳的狀態裡面騎車，其實也沒有什麼，但一個人的成功是靠堅持不放棄，尤其是在惡劣的環境底下，所有的成功都必須付出代價，很高興我們大家都一起平安的走過來了，過了今晚，我們明天就要騎回原來出發的地方，藉由今晚分享在環島過程中的點點滴滴，大家先給自己一個熱烈的掌聲……」。

在旅途中每天都是不同的學習與視野、驚奇與發現，大家都是自己生命中主角，因為透過單車環島，我們更加拉近彼此的距離，在體驗中學習，也在學習中體驗，我們共同寫下美好的生命歷程，單車環島分享的夜晚很美，我們靜靜的守候。

## 參、凱旋歸來

### 一、掌聲不斷

看著西部美麗夕陽的餘暉內心很是感動，終於我們平安回來了，回家的感覺真好！院外鞭炮聲響起，已經有一些友人在等著我們，隨著單車環島福爾摩沙補給車緩緩的駛入院內，大家跟前來為我們歡呼的朋友揮手致意，此刻的我們都無比的興奮。

歷經 21 天成功挑戰南迴與蘇花公路，平均騎 1100 公里單車環島，我們沒有專業的配備，沒有豪華級單車，孩子最小 7 歲，最大 18 歲，完成了這趟單車環島旅行，這段旅程真心要感謝的人很多沿路許多善心、熱心人士、寺廟、佛堂、教會、團體、車隊，包括各縣市長的款待與警車開道，這些都是讓我們很感謝的，亦都是給予我們熱情擁抱，讓我們繼續勇敢向前行，及來自各界的愛心贊助，這一路以來相互扶持的陪騎志工們功德圓滿，單車天使永遠感恩您讓孩子每走一步都是感謝，尤其是看到小可獨立挑戰南迴與蘇花，雖然一開始落後眾人，但當她抵達終點時，整個車隊響起熱烈的掌聲。當大家都含著眼淚為她鼓掌之際，其實也是孩子們自己給自己的掌聲，小可永遠都是我們心目中的「勇腳」。

小南哭著說：「很感動，很久沒回家，感覺很溫馨，我很喜歡這個家。」

小金說：「終於回到可愛的家了。」

### 二、成果發表

回到院內後舉辦了成果發表會，讓孩子們分享自己的心得感想，讓孩子有機會整理所學，上台分享單車環島過程與經驗，邀請家人、朋友、同學、老師等參與，使更多人了解並認同孩子在環島過程中的學習與轉變，對育幼院的孩子有新的認知，讓社會看見這群孩子的成長，提供更多的支持與鼓勵。同時也將所學帶回生命的旅程繼續前進，關懷生命及社會，增進活動成效的延續性。藉由成果發表及檢討，接受他人的欣賞、建議與回饋，孩子能進一步增加肯定自我的能力，了解互助合作與尊重他人的重要，繼而樹立新的楷模，對身邊的人產生正向後續支持的力量。

孩子們分享：「騎完南迴、蘇花，我知道為什麼我們都可以騎完，因為我們有院長叔叔說的三力，『體力、耐力和意志力』，我知道我們是最強的。騎蘇花那一段是我最有

感觸的是，我很喜歡兩句話，第一句「只要平時有準備，沒有什麼事會做不到」；另一句「只要相信自己，一定可以完成這件事」，我用這兩句話勉勵自己，也感謝一路陪伴我們的大哥哥大姐姐，謝謝他們陪伴我們騎完環島。

大家手上拿著環島證書大合照，印證了我們挑戰單車環島的「騎跡」，單車環島讓我跟這一群孩子的生命有了更多的交集與觸動，我更是由衷的感念院長的用心良苦，他認為，單車環島除讓育幼院這群弱勢的孩子，獲得社會各界的掌聲與認同，更是讓孩子實際感受台灣民眾的關懷，更串連全台灣愛好騎單車的人共襄盛舉。是的，我相信孩子一輩子他都會記得他有過環島這件事，而且是一群人陪著他們騎，對他們來講這是很特別的回憶，這也代表台灣社會是有溫暖的。我也著實的佩服大家帶著「體力、耐力和意志力」騎完環島，勇者無敵，大家辛苦了，生命交會的故事銘記我心！



## 第五章 故事分析與討論

研究者大學畢業後就投入到社會福利領域，來到兒少安置機構工作，從入行開始到離開後所發起的一個願力串連起生命交會的故事，在抒寫這一段工作歷程也是給自己再次與生命對話的機會，再述說完第四章後根據研究者所設定的研究問題，在此以工作情境中帶來的工作意義與面對工作壓力時的調適策略為主要分析的兩大主軸。

### 第一節 工作情境與意義

#### 壹、進入這一行

##### 一、跨過考驗

我想對任何一個社會新鮮人而言，面試都是一件既緊張又有點期待的事，一開始我有先設想好幾個可能會被問到的問題，然而帶給我真正緊張的是全院的員工都出動了，我心想育幼院用人真的一點都不馬虎，著實令我惶恐萬分。我知道雖然我通過了面試，但未來還是一個不確定的、未知的冒險旅程等著我，這是我學習獨立的開始，雖然我沒有一開始選擇投入社工這個職務而是先嘗試生輔員這個角色，是因為自己準備的還不夠，對自己不夠有自信，但也因為我真誠的面對自己，而感到更舒坦。

離家來到外縣市工作，本來就有諸多的設限，但卻是一個學習獨立累積社會經驗的最佳時機，選擇以兒少做為第一份大學畢業後的工作，除了想要累積助人的工作經驗之外，也期許自己要不忘初心，秉持著當初選讀社工系的熱情，能學以致用而不枉費青春，工作不在於長短，而在於是否留下片刻的意義。這一段生命交會的時光是最令我難忘與珍惜的，或許我會來到育幼院工作也印證了「人生的目的就在於追求生命的意義」。

生輔員的工作內容可說是包羅萬象，在育幼院工作要學習的技能也不少，當然少不了開車，除了保母之外通常只要是帶家的叔叔阿姨都要學會開小巴士，這項技能我也是費了一番功夫才慢慢上手，每天按著作息表有規律的帶領小家的日常生活起居，提供適切的教養，這對我有其正面的意義，雖然我要照顧 8 個孩子的日常生活，但我的個案都是青少年(女)，通常自理生活能力不會有太大的問題，生輔員經常需要有角色上的轉換，一下扮黑臉一下可能又扮白臉、一下是阿姨的角色、一下又會以朋友的角色出現，在包

山包海多樣與多變的工作情境中，帶給我的工作意義是學習建立專業與威嚴，這對一個初次擔任生輔員的我來說，就是一個既新鮮又極具挑戰的工作。其實我滿喜歡跟青少年在一起工作，我覺得這個年紀的孩子雖然情緒起伏很大，但卻也是最能從中收穫成就感的，主班阿姨需要主動與孩子建立專業的友善關係，貼近孩子的需求並且盡可能的感同身受。

## 二、塑造能力

說起開小巴士這個過程真的要很感謝院長，他實在是太有魄力了，對於我這個開車經驗不多，開車技術不佳的新人來說，院長就是我的救星，硬著頭皮都要試一試。院內的小巴士舊型的是手排車，新型的是自排車，因為只有兩台車，所以都有機會開到手排車，幸好我在教練場學開車時是學手排的，所以已經去除了一半的不安與惶恐，但其實我對開小巴士是有排斥感的，因為我沒有十足的把握可以駕馭好它，我能開好小巴士有一半因素是取決於感覺，因為車子一旦開久了手感就出來了，並不一定代表我的技術變好了，所以我還是要時刻小心。

也因為我是帶家的主班阿姨，所以我一定要學會這項技能，除了是組織的要求，我也希望自己在孩子的前面是可以獨當一面的，有利於小家外出活動的進行，這之於我而言是有意義的增能學習。「Alderfer 需求理論中提到的成長需求，個體在工作中透過執行有意義的任務，得到內在層面的滿足」，學會開小巴士有給我一種提升自我效能的滿足感與自信感。

對於一個新人來說機構評鑑是個新鮮的體驗，評鑑資料的準備亦可以說是能力的養成，也是一個機構展現向心力與凝聚力的時候，在資料的準備上我的體會是平日裡就要開始準備，尤其是要按照書面的評鑑指標來操作，否則一定會有不足之處。機構評鑑大家都會希望為機構爭取好成績，最後成績出爐是甲等，我們的辛苦終於沒有白費，大家通力合作的過程我覺得是相當有意義的，雖然是各自準備小家的資料，但也能相互支援，最後共同享有這個成果，我在各家生輔員與保育員的身上學到了很多整理資料的方法，這個團隊真的很棒。

## 貳、與工作場域互動

## 一、橫向連結

育幼院它是一個大家庭，在這個大家庭之下在分出幾個小家，小家雖然各自管理，但也脫離不了與其他家別的關連，所以不可能各自為政，一定是要相互的合作與保持友好與友善的關係，這樣才能做好橫向的連結。跟我比較相關的就是保育組，有保育員、生輔員、保母與保育組長。對我而言除了基本認識周圍的人事物之外，再來就是周邊的行政業務與組織的內部運作，育幼院有一個「共同守則」，也可以說是育幼院服務的宗旨，我覺得這個特別有意義，在理念、態度、目標、方法、願景方面都有明確的指示，可以讓人一目了然。

我最喜歡其中的願景『用生命啟發生命』，在執行任務的過程中我想這會是最好的指引。另外，我也為自己設定了一個月的「工作進度檢核表」，督促自己的工作效率，這有助於我快速完成每個月的工作項目，工作起來會更加得心應手，這也會讓我特別感受到生命的意義感。「生命的意義必須要透過自己努力去實踐才可以完成，當它獲得實踐，個體感受到存在的價值、理由或重要性，生命就有了意義」。

## 二、融為一體

在育幼院工作有絕大部分的時間會落在生活事件的處理，工作與生活是密不可分的，如孩子間吵架、未遵守家庭規範、功課未完成等行為問題，這個部份當然就要花費比較多的心力引導，教導孩子正確的行為規範，是必須的且有意義的，這也正體現出生輔員的專業與照顧者的溫暖兩者能兼容並蓄是最好的。在小家中小花比較容易與他人有紛爭，而她本身在遵守家庭規範方面也比較不確實，再加上我對她的了解，她是一個有情緒困擾的孩子，我對她會有比較多的包容與開導，雖然對話當中可能會有一些衝突，但這都是在所難免的，我相信每一次的衝突與對話都是有意義的。

我有一種很深的體悟，或許當下的工作情境不是我所喜歡的，但也會因為隨著工作者的態度與看待事情的角度而有所不同，正如境由心轉，正因為我的重視與在乎，對於孩子的行為問題我不會坐視不管，勇於管教對於生輔員的專業與照顧者的溫暖體現是有意義的生命交會，工作有意義亦即「個人經驗到工作特別的重要，且有正向的意義」。

## 參、內心層面的展現

## 一、尋求自我認同

一開始要面臨黃昏的來臨，心理上的抗拒不言而喻，從事生輔員的工作，基本的認知就是不能排斥晚上的工作，而對於初期還在適應中的我真的需要調適一段時間；首先就是這個時段是否是我所能接受的，還有阿姨這個角色是否是我所能認同的，接著就是這份工作帶給我的意義是什麼？我很喜歡育幼院共同守則中的一句話「用生命啟發生命」，我的存在就是一種「被需要的幸福」，在育幼院工作我漸漸的發現自己存在的意義。

正如尼采的一句話：「任何人只有存有一個生存的理由，就幾乎可以承受任何的生活型態」，讓我有感而發。

## 二、難免的失落感

初來育幼院對我來說，真正最難克服的是院生的來來去去，短期安置與長期安置，只是時間上相處長短的不同。身為主班阿姨的我對於分離還是難免會有失落感的時候，不管是短期安置的三姐妹還是長期安置下的小白，對於我而言，都是一段情感的割捨，我能感受到孩子在離別中的不捨及對我的感恩之情，這份工作最大意義就是能夠看著孩子成長、陪伴、照顧，最後到了要道別之時，相互祝福，往下一個幸福的人生走去。

我相信「工作不僅能夠滿足個體最基本的需求，也可以從中獲得成就感與歸屬感，進而找尋到個人的價值」。

## 三、意外的擔憂

孩子沒有強烈的拒絕安置在育幼院，但也有少數的確是非常不情願的被安置在機構內，通常非志願的個案會比較常有離家的情形。小綠與小黑在育幼院不是屬於經常離家的個案，但面對這種突如其來的離家，對我而言就是額外要去承受的負擔。這種感覺是很不好受的，孩子沒回家，對於機構來說是件大事，對於我來說我只是希望孩子每天平安出門，平安回家就好，安定在育幼院中，是我很在意與關心的層面。而當個案呈現出不安定的一面時，也反映出了人的個別差異性與特殊性。

「每個人都是靈性的存在，需由個人去創造與發現，尋找生命的意義是人存在的特殊意義及主要的目標」。而孩子的不安定也是一種存在的意義，它正在提醒著我一些重要的訊息，重新塑造一種信任關係，與面對自由之下孩子必須學習肩負的一份責任。

## 肆、經營小家的藝術

### 一、彈性為原則

每個小家都各自有家庭規範，由各家自行開會決定，我帶的大孩子有比較多自己的想法與意見，因此制定家規這件事，對我來說最大的原則就是要保持彈性。對青少年而言能夠自主決定也是自信的展現，可以與孩子一起共同討論出一個方案或者是在過程中相互的去檢視自己行為，我覺得都是很有意義的。在一個小家中能夠維持一家的和樂與相互尊重，也是我身為主班阿姨相當重視的部分。

「工作上是否有意義係指某事對個人來說重要的程度，指個人認為他的工作是什麼、工作上所扮演的角色為何」。在經營小家的面向上，針對制定家規與開家庭會議這件事來看，彈性的變化是很重要的及一家人的和樂氣氛也是我所在意的，大家雖然來自不同的家庭環境背景，學習共處一室最起碼的相互尊重還是要有的，這是做人處事最基本的道理，也是我認為能夠成為一家人的意義。

### 二、共學共好理念

在育幼院中院生經常共同學習一樣技能或才藝，大家在參與的過程中能相互的交流、切磋，大家一起學習一起成長，一起從中展現出更好的一面。在青少年的部分假日要分組輪流學習烹飪料理，因為我是主要負責帶領大孩子的阿姨，也要與孩子討論設計獨立生活方案，我覺得這是很好的學習，大家在實踐的過程中有更多的看見與轉變，如外出一日自助旅行時大家都能安份守己的做好自己份內的事，對我來說就是一件非常有意義的事，孩子在共學的環境裡，不僅學會如何與同伴相處溝通，還能發掘自我優點，激發無窮的創造力！從共學活動設計、探索自我、接觸大自然等學習內容，讓孩子在生活裡培養素質與創造力，這都是我工作上的意義。

另外在小家當中也有少數孩子的功課程度是比較落後的，這時我會採用的方式就是這種共學共好的理念；學習程度比較好的可以去指導學習程度比較落後的同學，這種相互教學的做法目的是為了讓教的人藉由指導他人的過程使自己的能力再次提升；而被教的人也能從中獲益完成功課，這種雙贏的局面就是共學共好，教學相長的意義性。學生能順利的完成功課，對於我工作進度上的進行也更多了幾分的順暢感。「生命意義感指

個人對自己生命的意義與目的知覺與感受的程度」。在管理小家的理念上，我一直期待著大家都能在同一個水平上同步的發展與進步，共學共好也就是我所要傳達的理念與意義，大家彼此相互鼓勵學習，盡自己所能，自利也利人，加惠於人無私的奉獻，提升自己的生命意義感。

### 三、學習信任

小家中孩子都各自有自己的零用金，主班阿姨是負責財務管理，每個月孩子要領取多少的零用金，或者要幫孩子存多少的零用金入帳戶，都要跟孩子說明與討論，尤其是對於高中生的孩子，對於金錢的領取會有自己更多的想法。如對於小希想要一次領取零用金的念頭是因為不想要分次一直跟我申請，在我理解這個孩子的情形之後，或許我還會有些擔憂，但若是可以學習信任，孩子也會跟我建立起相互的信任關係，在這個過程中我也在學習如何成為一個更好的人，這是一件非常有意義的事。

「自我對工作意義的影響可透過信念來形塑」，在與孩子建立信任關係的同時，這也是我跟自己建立起的信念，在跟孩子溝通的過程，讓我有這層深刻的感受；工作不只是工作，工作亦是生活的核心，帶著良善的信念，學習成為一個更好的人，這對我而言是最重要、最有價值的意義。

### 四、人際互動協調

在青少年的階段，人際互動是很重要的一個學習，每天生活在一個小家中，很容易出現磨擦，而我的工作有一大部份的時間是在處理人際困擾的問題，也就是進行雙方的溝通與協調，如小花與小亞兩人的口角紛爭、小花強欺弱的問題。在工作的現場很多時候是要立即性的介入，或者有必要時的危機處理。通常孩子生活在一起久了，也會彼此知道對方的個性，如小花在小家中大家都知道她是一個比較會情緒失控的孩子，但若是她情緒穩定時，也是一個樂於幫助別人的人。我身為經營小家的阿姨，更期許自己能建立正向安全的依附關係，讓孩子們能在小家中建立起友善的人際互動模式，就是我在工作上的成就與意義所在。

心理學家阿德勒曾說：「人類所有的煩惱，都是人際關係的煩惱」，意即，人生的所有煩惱都來自人際關係，想解決人生的煩惱，過著幸福圓滿的生活，維持良好的人際關

係是不二法門。而在青少年階段最多的困擾也來自人際互動的不協調，在育幼院所處理的問題多半也是圍繞在此，對我而言不可能沒有爭吵，我的期待是每次的爭吵都能看見背後的意義，生命的互動是有意義的，不管是正向還是負向。「人們藉由對自身生命的了解與期待，啟發對生命的意義」，我在處理孩子間的衝突時也由衷的期盼著，每一次的磨合能有更多的善解與同理產生，每一次的生命交會能對彼此的生命有更多的啟發，而我在中間也感受到生命正在成長與茁壯，生命的意義是如此的美好。

## 伍、單車環島冒險體驗

### 一、冒險體驗教育學習與實踐

Haddock & Wisheart(1993)對冒險下了一個定義：「一種結果不確定的體驗」。因此，Swarbrooke,etal.(2003)認為冒險體驗是在冒險遊憩參與者與環境及活動中互動而產生，其中包括促進情感、思考及感覺，如此方可定義為冒險。我服務的育幼院很特別，我們暑假會帶孩子們去單車環島，一開始聽到院長提出這樣的構想，簡直不敢相信，但又很興奮，哇！這是多少人曾經懷抱著夢想，我竟然可以在這裡一邊工作一邊實現。冒險教育意謂著參與具有一定的挑戰性、風險性之成長體驗，學習個人內在與人際之間的能力建立，因而達到成長的教育目的(吳崇旗，2007)。

從一開始的行前訓練包括河堤訓練與公路訓練，再到正式環島出發所經歷的過程最後回到我們的家，這一連串都是自我的挑戰、自我的成長。冒險教育是體驗學習的一種形式，重視成員親身經歷、身處其中的經驗學習，也就是經驗主義大師杜威(John Dewey)強調的「做中學」，透過活動連結生活經驗，產生反思與學習遷移，且發展相關的技能，以便在日常生活中實際運用。實際說來在外的環島生活可不比在院內，離開以往我們熟悉的生活圈，一切從零開始，要去嘗試各種未知的冒險體驗，也要去適應各種環境的轉變，這個過程對我而言也是一件極具辛苦的事，因為我的角色既是環島的參與者，但同時也是主要照顧者，我很清楚知道自己有責任在身，我覺得不輕鬆但也很享受和孩子同在的當下。

我想這就是單車環島冒險體驗教育帶給我們的一種實踐精神，它是一種強調活動的體驗學習，結合自然教育、探索課程的活動原理和方法，其本質是「冒險」、「體驗」，

引導參與者到不熟悉的情境，發覺個人的潛能，幫助參與者獲得自信、有效解決問題並促進相互學習、合作和團隊成長，進而養成進取和挑戰的習性，我相信這對我和每一個孩子來說都是寶貴的生命經驗，對其日後一定有相當程度的影響與幫助。在環島體驗中也讓我深刻的感受到現代人渴望能藉由旅行來追尋屬於自己的體驗，而體驗即是旅行的重要實現，一種自我的實現(蘇維莉，2007)。

謝智謀、謝宜蓉(2007)提出冒險教育是參與者藉由親身體驗的過程，進行對生活與環境的反思，從中學習知識累積之教育方式，真實地學習及提升自我成長的能力。冒險體驗教育簡單說就是個人在從事冒險活動中，發展出合作、協調與解決問題的能力，並能將所學運用到日常生活中。在我們單車環島中最小年紀的單車騎乘者 7 歲的小樹與小可及其他孩子們體驗到雖然在攻頂的過程中會遭受到挫折，但因團隊其他成員的鼓勵而繼續向前，孩子們在這樣的經驗中成長，如若連結到日常生活中，即使碰到挫折困難也能想到環島的經驗，因為有團隊的鼓勵打氣而不放棄自己，我想這是日後最深遠的激勵，對個人來說相對的重要。

冒險教育活動源自於經驗學習，經驗是知識學習的基礎且能刺激學習，藉由參與者主動參與並能將經驗轉化為知識、技能、態度、信念、情緒及感受等(許哲誠，2011)。體驗學習是個人在成長過程中，欲產生學習或行為上的改變，需要直接的經驗，過程中的學習強調積極主動(呂天福，2011)。從單車環島行前訓練開始到途中所經歷的感受直到凱旋歸來，育幼院的孩子包含工作人員及參與的志工們，都在環島的過程中透過經驗的學習，彼此產生了情感上的連結，透過單車環島的冒險體驗讓孩子在人與人、人與事、人與物的互動中，轉化為積極主動、正向面對的態度，發展出合作、協調與解決問題的能力，如此冒險教育最重要的價值就是將在活動中學習到的經驗帶回日常生活中加以應用(魏芳瑜，2010)。環島體驗之於我而言，它不只是簡單的感覺而已，而是一種行為及對這樣一個行為的解釋性意識，是一種與當時的時間與空間相連結的精神過程。

冒險體驗的參與者會經歷非常專注、當下的意識狀態融入於行動之中，且是自發性的行動，有控制意識的能力、及感受到強烈的樂趣，且個人是有能力去回應與勝任那些面臨到的挑戰(Ewert & Hollenhorst,1997)。各種參與冒險活動者常能經驗到一種流暢體

驗。Csikszentmihalyi(1990)提出流暢經驗理論，當參與者在活動中，會因個人的能力高低及活動的難易而有所不同，當活動難易度與個人技巧相等時，相對比較能達到流暢體驗。在單車環島過程中，我們登頂蘇花、壽卡與台灣最南端鵝鑾鼻，與團隊共同合作完成這一項困難挑戰難度高的任務。我深刻的感覺到當我投入這種流暢體驗時會有幾種特徵：一種全神貫注、忘我地投入、能控制活動的情境、且是純粹發自內在的動機、我們有一致性及自主性的共同目標，也因為具備了這樣的條件，才能夠讓參與者享受在其中，讓參與者在參與方案的過程充滿歡樂願意繼續挑戰與完成夢想的心理動力。

流暢經驗在冒險體驗活動中扮演著奇特的變化，對於我而言它是一種自我實現與自我突破的榮耀及喜悅，使得對自己存在的價值有更多的肯定，相對而言也讓活動的過程充滿樂於繼續挑戰與完成的一種心理驅力。

## 二、走出舒適圈

冒險教育分為室內與戶外冒險教育，室內冒險的環境相對是安全、可控性較高，主要應用在學生及公司行號的訓練；而另一種則是廣為人知的戶外冒險體驗活動，將訓練環境移至大自然中，透過山丘、樹林、河流、湖泊等天然環境進行訓練，許多的戶外活動皆屬此種模式，本院單車環島旅行就是其中一種。從草嶺公路訓練開始，孩子們就開始感受到上坡的勞累，體力、耐力與意志力從這時候就已經慢慢打下基礎。因此，戶外環境潛在的不確定性因子與危險性相對會比室內高(王伯宇、郭天祥，2004)。同時也會使得參與者跳脫自己既有的舒適圈，在環島的過程中我們是不斷的在變換環境，調適環境，考驗的是孩子的行動力、適應力及耐受力，這都須有足夠的體力及有經驗的帶領者才能進行，戶外冒險本身提供了一個良好的學習環境與體驗。

育幼院舉辦類似這種大型的環島活動，除了事前的縝密規劃及討論之外，也會實際進行探勘，由育幼院的工作人員親自走訪一次環島的路線，及請有經驗的教練與專業人士來帶領大家，要感謝一直支持協助我們的小虎伯伯和小林教練與其他有經驗的志工及護士阿姨都是我們最有力的後盾，因為大家專業能力的展現，才能讓環島的旅途更加的順暢、無礙。

## 三、懷抱環島夢想

環島，顧名思義即是環繞台灣一圈的意思。對於許多懷抱夢想的台灣人而言，一生一定要環島一次，但也容易因現實的考量而有所阻礙夢想。單車環島是台灣特有的旅行活動，之於我而言，它可以說是一種指標性的活動，會有長期的心理支持作用，在挑戰完成後，有助於我個人培養長期的運動習慣，促進身心靈的健康、提升抗壓力，學習正面思考人生享受幸福的生活。也正因如此，環島被看做是一項神聖而不易完成的活動，需要長時間的決心、體力、毅力才能去實現的壯舉。

單車環島分為兩種，一種是以最大繞行路徑稱為大環島，約 1,150 公里，以濱海公路為主外，恆春半島也算在路徑的範圍之內，本院的環島屬於此類型；另一種為略去恆春半島、北部濱海公路的小環島，約為 900 公里，以北宜公路、南迴貫穿東西，南北向則是以臺 9 線和臺 1 線為主軸(李紀庭, 2009)。環島活動可依目地的不同區分三種典型，分別是生產性環島、觀光性環島、挑戰性環島(謝孟珈, 2008)。而本院的環島類型偏向第三種，屬於挑戰性的環島，在我們的單車環島過程中強調個人的心智成長及人與土地的互動，環島帶給我與孩子的意義不只是觀賞台灣的風景，還有關於夢想的實踐及自我挑戰的勇氣，更重要的是在過程中能讓人沉澱思緒，回到生活中提升工作品質。

單車環島是一個很特別的活動，因為它可以長達半個月以上都在外地生活，本院的環島多半是在 20 天以上需要在外生活半個月，也因為台灣這個得天獨厚的地理環境，讓生長在這塊土地的我們，可以從事這樣的活動；也隨著近幾年來慢慢的逐漸風行，公路上也能時常看見三五成群結伴而行的隊伍，或許他們不是以環島為目的，但也能看出這樣的運動項目特別興盛。Maslow(1971)提到探索需求，也是人們想旅遊的動機之一，以便滿足一種天生的好奇心。在單車環島旅行途中大部份的時間我們都在騎車，是一種精神與身體上的體驗，它帶給我的感受是美好的、喜悅的但也是辛苦的，另一種更高層次的體悟是超凡、忘我的享受，我覺得這是在環島旅程的最豐富的運動體驗感知。

在單車環島的過程中，給我另一個新的體悟，它讓我從重新去看待與人我的關係，我相信這也是孩子們正在學習的，看見自己的人我關係、反思與人相處的對待模式、開展出自己的另一種可能，在這一種生命意義的追尋之下，造就與不同生命相遇的時刻。

#### 四、環島帶來的效益

培養孩子的意志力與耐力，增加挫折的能力，透過單車環島之旅，讓孩子拿出深藏在心中尚未開發的堅持與毅力，每個人的人生中都會遇到挫折，有的人受不了打擊而自甘墮落；而有的人卻從失敗中學習得到成長。關鍵是面對挫折時的態度，學會用更積極樂觀的態度去面對學習、面對生活，促使每個孩子在未來的人生旅程中更加明瞭成功的背後需付出的努力與堅持。

擴大生活視野，豐富生命經驗，每個人的生命內涵都不同，但每個人都有權利以生命完成一場豐富之旅，在無常生命中培養處變不驚的應變能力，而藉由單車環島這樣的一個大型活動，在單車環島的旅途中學習去克服困境，擴大生活的視野，豐富自己的生命歷程。

大自然是最佳學習的場所，深度認識台灣，台灣是個多元的文化，教育學者杜威強調「做中學」，體驗式的學習方式，讓學習並不是只坐在教室，被動的聽講，更是人在情境中親自體驗學習，透過實地造訪加以內化孩子的身心靈。單車環島不單只是挑戰，而是體會文化歷史的相關知識，以實際行動進行和大自然友善的相處，促進人與人之間的互動與文化上的交流，並深度認識台灣的自然景觀，讓孩子真正體會大自然的生命奧妙。

從服務中學習，透過參訪老人長照機構的服務過程，實際身體力行，強化其對長輩的關愛與尊重，了解施比受更有福，並能體會愛的真諦，落實散播愛心，造福人群的理念。從服務中學習透過服務實踐過程，將個人所學得的知識技能，從事社區服務工作，並藉由反省服務經驗養成公民知能與社區意識(薛堯舜，2009)，我們讓孩子走入社區為長輩服務，讓孩子培養敬老尊賢關懷老人造福人群的理念。Jacoby(1996)指出服務學習是一種經驗教育的模式，透過計劃性的安排社區服務活動，其中心要素為反思與互惠。

另外我們也將平日所學的武術技能在社區中表演，用行動力證明平日所學的成果，也是自信心的展現，孩子真的走出育幼院的圍牆，也走出心中的圍牆。

## 五、學習感恩

在這一路下來我們一直承蒙陪騎志工的照料，路途中難免都會有一些小意外的發生，但因為志工一對一的照顧，使得孩子們可以更安心、再加上院內的危機處理讓不管志工

還是工作人員都能確保安全，及社會上默默幫助我們的善心人士，一路相挺之下，我們終將如願完成了環島的旅程。院長說的沒錯要享受成功是要付出代價，而這個代價也讓我們學習感恩，因為不放棄我們最終也走完了全程，我們受到太多人的幫助，尤其是陪我們騎完全程的志工與教練們，還有親自來為我們加油打氣的陳明章老師和張瓊玉姐姐及離院後的小軍，因為有大家的存在讓我們更加有力量的向前行。

在志工的身上我看見了愛心與耐心，說真的一對一的陪騎比在隊伍中一起前進還要疲累，不僅速度要放慢，身心各方面也要配合孩子的狀態而做調整，有時小院生會鬧脾氣，有時真的太累太熱騎不動了，內心時常在想，若是沒有這一群陪騎的志工們，可能我們的環島之行就不會是那麼的順利了。一切的一切都要感恩，感恩院長一直以來都是這麼的相信孩子、肯定孩子，感恩志工給了我們許多的嘉勉，因為有大家的勇敢與相互的支持，我們才能大步向前行，由衷感謝大家，有您們真好，我們一起寫下了單車環島的足跡。

## 六、享受過程與成果

正所謂人類因夢想而偉大，越來越多人以單車環島來感受台灣這片土地，尤其是暑假期間到處都是環島的車隊，我們沿途中已經數不清幾次和迎面而來的車隊打招呼了。騎單車是老少咸宜的運動，騎單車環島我覺得必須天時、地利、人和的配合。從一開始環島的發想事前就要有縝密的計畫，加強體能訓練，盡可能的讓配備齊全，在安全第一的前提下，可以盡情的徜徉寶島美麗的風光。事情並沒有想像中那麼困難，困難的是如何踏出第一步，最後我們也終將如願以償的挑戰成功平安的回到院內，大家歡喜的分享這得來不易的成果。

單車環島實際上不單只是環繞台灣一圈的表象，而是內心世界的一次大改造，誠如馬斯洛人類需求理論中自我實現等更高的層次。我也在完成環島後，感到無比幸福，而這感受全然是主觀的經驗，從此看世界有不同的觀點，因為每個人都是從自己的觀點來看世界，感受快樂與幸福。促進個人幸福已是社會的共識，現代國家最重要的目標與意義所在。

## 第二節 工作壓力與調適

### 壹、入職後的我

#### 一、真誠如實的面對

一次面對 12 個人的面試對我來說是有壓力的，而我本身又是一個極度容易緊張的人，在大家都不認識的情況之下，要接受大家的提問，說起來也是一個難得的第一次面試經驗，其中一位保育員問到為什麼沒有選擇當社工，我回答：「我還沒有準備好」，的確，這是我內心深處最真誠如實的答案，我發現我訴說完自己的原由之後，內心很舒坦，這樣的回答令我一開始的壓力降低許多，雖然未來還有一段又一段未知的冒險旅程等著我，但似乎那一分不安也能漸漸的放下，我真心的期許自己能在社福機構待滿 3 年以上，我相信再回憶起剛入行的第一關面試，一定會很有紀念性。但我必須得要承認我並不喜歡這種被集體面試的感覺，除了我是一個比較容易緊張的人以外，一方面我也擔心過於緊張而倒致失常，可能會腦袋一片空白又或者語無倫次等等狀況。

「壓力為個體對任何需求所產生的一種非預期的反應」。所幸我的抗壓性還不錯，果然把自己最真實真誠一面展露出來，就不會有過多不必要的壓力了。

#### 二、主動請教

要成為獨當一面的主班阿姨，首先除了要會開小巴士之外，還要有一個深切的認知，那就是工作量絕對不會太少，跟大孩子相處一開始是會有點緊張的，但相處久了，取得了大家對妳的認可，就會比較容易溝通，當然這不是一朝一夕就可以辦到的，中間一定也經歷了許許多多的磨合。若是遇到個案方面的問題我就會去諮詢社工學姐，她總是給我許多的鼓勵與情緒支持，我跟社工的合作一直以來都有一種很深的共識感；而若是遇到帶家方面不懂的問題就會去請教保育組長小麗阿姨，總之遇到疑惑之處「問就對了」，我發現「問」也可以為我解除壓力。

第一年我都還是在適應「阿姨」這個角色的定位，所幸，在機構內還有同事之間的相互照應，讓我倍感溫暖。當然也要給自己一點正向的心理建設，如「我可以不喜歡工作型態，但我一定要喜歡自己所呈現的樣子」，我是用這樣的心態來面對與調適我的壓

力。如果今天孩子站在妳的面前，跟妳分享學校發生的事情，但妳卻連一個字都聽不進去，那孩子該有多失落，沒有溫度的生輔員該有多無助呀！而我不想成為一個沒有溫度與熱情的阿姨。

實際上「適當的壓力也可以增進個人的成長，調適得宜則能適應良好」。我個人也覺得在面對壓力的情境下若是能帶著正向的態度來面對，就比較能調適得宜而不會適應不良。

### 三、自我提醒

開小巴士最令我感到壓力的是在路上熄火，開手排車沒有控制好很容易就有狀況，我對於排除故障這件事是完全沒有把握，只能靠著既有的邏輯去應對。如若又遇到院車上孩子不停的喧嘩，心情上會更加的急躁，此時也只能先穩住心中的不安，所幸我也只遇過一次等紅綠燈時熄火，還好有大孩子幫我控制車上的制序，這一次的經驗可說是有驚無險，安全度過。另外院方有時會辦理院外的活動，大家需要輪流開長途車，這當然也是我比較有壓力的，因為路況不熟，加上本身的開車技術也不純熟，對我而言不是一件輕鬆的事，我必須試著克服心理障礙，自我提醒處處小心、唸佛號讓心安定下來。若是論及壓力源，開車的確是我的罩門，不管開幾次我都會覺得我對開小巴士還是很沒有安全感。

「壓力源是種會讓個人產生壓力反應的刺激、情境或環境」。雖然我可能會愈開愈熟練，但對於這種需要開小巴士的工作壓力還是存有的，這也是跟我的個人特質有關，對於開院車我是無法推辭的，但我永遠都不會有十足的把握，只能是小心翼翼的完成每一次的任務。

### 四、平時做準備

在準備評鑑資料的過程中除了要多問或者請求他人協助之外，自己在平日裡也一定要多下功夫，準備的資料一定要妥善管理，如此便能將其完善的呈現出來，對準備資料我還是很有信心的，平日裡有在準備便不會到時手忙腳亂。唯一令我焦慮的是抽籤一對一的面談，這個部分也只能順其自然靜觀其變，雖然是抽到我，但最後也相談甚歡的結束了，感受性還不錯。評鑑是每個機構最重要的盛事，可以說攸關於機構的名聲與生存，

所以大家都要竭盡所能的完成任務。

「工作適應的重點於新進人員如何主動與環境、長官及同僚的配合與協助，達到需求滿足或目的的過程」。這點我很有感觸，尤其是在準備評鑑資料的過程中，絕對不是單打獨鬥，而是充份的與團隊合作、溝通、協調，且適時的提出求助的需要，如此才能讓整個評鑑的過程與結果達成一致的目標。

## 貳、工作情境中的我

### 一、找到抒壓處

下班後對每一個生輔員來說都是重要的休息，因應每一個人的調適狀況不同而有不同的選擇，若是針對我這個外地人而言，一開始我得要先去熟悉環境不管是院內還是院外，所以我就會經常去幼兒家串門子，找保母阿姨聊天，也可以跟小孩子玩，放鬆心情是一個很不錯的好去處。有時候跟阿姨聊到孩子的問題，阿姨也會即時的給我一些想法與建議，我覺得都滿受惠的，在育幼院這個大家庭工作，我覺得很溫暖，這裡的人都很親切和善，讓我在跟人的相處上很安心也很寬心。我的另一個去處就是去鎮上逛街，我喜歡一個人隨心所欲的到處走走，可以暫時的遠離工作的環境，我覺得這是很需要的，這不僅是得以讓身心有一個喘息的空間，也是一種對自我照顧的方式，尤其是對於從事主要照顧的人而言，因此適度的喘息與轉換可以讓工作效率更加提升。

「若工作適應不良，則有可能導致身心症狀的產生，間接影響了個人的身心健康，嚴重時則可能引發工作倦怠，既而降低工作效率與效能」。這對第一線工作的主要照顧者來說是最需要被重視的，如果在工作場域中沒有辦法找到適度的抒壓方式，以平衡過多沈重的情緒，是很容易讓自己在助人的過程中受傷的，因此，有一個下班後可以抒壓的去處或者是放鬆的活動對生輔員來說都是需要的。

### 二、與孩子一起成長

成為主班阿姨後的我，幾乎孩子生活上大大小小的事情，已佔據了我大半部分的時間。雖然帶領的是大孩子，不用花太多心思在生活鎖事上的打理，但情緒上的問題，卻是我會經常面臨的議題，當然我也會需要經常介入去處理協調。如小花本身本就有情緒困擾的問題，而她也是我們小家中相對比較棘手的孩子，因為我了解她來到育幼院的背

景及她的學習過程，也能比較同理她的處境及特殊的行為問題，所以在態度上我沒有對她有太多的要求，自然也不會給自己太多的壓力，但是基本的工作完成是必須要求的，這也是我在小家中對大家最低的要求，自己的工作要負責任的完成，雖然我會因為這最基本的要求跟孩子有一些言語上的衝突，但我覺得這都是必經的過程。一開始會覺得這是一個壓力點，但就是因為我了解這個孩子，所以壓力點反而會成為我的助力，我不會給她壓迫，也會給自己空間，我相信孩子在學習而我也要跟著成長，生活中工作，工作中也在生活，一起成長是我在工作情境中最深的體會。

「適當的壓力也可以增進個人的成長，調適得宜則能適應良好，但若是個人與工作環境產生不協調、出現矛盾或衝突時，即可能產生工作壓力」。對我而言處理孩子的情緒問題一開始的確是有壓力的，但在了解孩子本身的狀況之後，相對而言會有更多的同理與應變之道，只要耐得住性子，處理孩子的情緒問題對我而言也不算是一件棘手的事。

### 參、傾聽彼此內在的聲音

#### 一、同行情誼

初步剛接手一個小家，最初要先能適應的是上班的時段，剛開始的午後我都很不快樂，因為我知道又是一連串大大小小的鎖碎事務接踵而來，這種排斥感很想要與人分享，當我有這樣的念頭時，我想到了小玉阿姨，我們兩個還滿有話聊的，她是代班的生輔員，而我是主班的生輔員，我們也會交流到孩子的問題，當然下班後也會聊一些私事，我就會跟她分享自己在工作時段上還沒有辦法調適，而她之前有過相關的工作經驗，所以也會跟我分享她的工作經驗，之後我們還一起去上了保育暨生輔人員的核心課程訓練，一路上我們是工作上的好同事，更是上課學習的好同學，我喜歡這種相互扶持的職場伙伴關係，雖然我知道在勉強與抗拒之間最終都是要靠自己去克服，但也因為有了這一種友好的同行情誼支持系統，讓我更有力量、也更有信心的持續下去，在助人的這條道路上有人願意傾聽你、回應你，是一種很好的壓力調適配方。

「對於壓力的調適，可運用本身所具備的各種資源去應付所遭遇的各種要求與難題，及連結周遭可使用的人事物，以解決所面臨的問題」。我深切的感受到同儕的支持在這

一行這一條道路上是不可或缺的一項資源。

## 二、互道祝福

我原以為孩子的到來與離去都會是一如往常，但孩子的離院卻總帶給我一些失落感與惆悵感。從最原先三姐妹的短期安置再到小白高三畢業後從育幼院出嫁，這都是值得開心的事，但內心卻都是百感交集，面對這種情感的割捨，當時我的內心一時之間沒有辦法調適過來，有一段時間我還是經常會對這種來來去去的相聚與分離而感到焦慮。

這種感受我知道是一種正常的反應，尤其對直接照顧者而言感受是最直接的，有時也會夾雜著擔心，可以離院固然是件好事，但往後的路更是要靠自己去面對，所以轉換心境轉換念頭對我來說是必要的；我是屬於比較多愁善感型的阿姨，雖然不喜歡這種分離的場面，但互道祝福，這一切美好的事物都能發生，這樣愁悵感與失落感的壓力也就會少一點。

「壓力為一種適應之下的反應，是個人與環境之間交互作用的關係，而承受壓力的多寡及產生正、負向反應的壓力狀態也會因人而異」。對我來說情感的放下與割捨是內在層次的表露，盡可能的不要去壓抑它；不管是在當下還是事後，都保持舒坦的平常心去接受它、面對它、處理它與放下它，每一個生命的到來與離去雖各有不同的狀況，但主要照顧者若是能以開放、自在的態度迎接，一切都將是最好的安排。

## 三、重新建立關係

休假期間接到院生放學後未歸的消息，也是我最不願意聽到的，因為這涉及到人身安全的問題，在育幼院工作，院生的人身安全一定要擺在第一順位，其他的就可以依狀況適度的調整。不管是小綠放學未歸，還是小黑的告而別，雖然都不是發生在我當班的時段，但也因為是我直接照顧的孩子，感受性是更直接的，孩子沒有回到院內我的休假也是難以放鬆的。

在安置機構中尤其是大孩子比較會有這種念頭，雖然是少數也是特例，在我了解過後，也清楚孩子的作為，我需要做的是重新與孩子建立關係，一種更信任的關係，讓孩子理解我可以做的事及我們大家可以為他做的事，在這種相互信任與給予溫暖的態度中，讓育幼院可以成為孩子旅途中的一處避風港，在這邊不用擔心三餐不濟，可以安心的完

成學業，對青少年來說育幼院或許不是一個最好的發展場域，但卻是能幫助孩子穩定成長的家。

讓我有感而發的是「環境」的變化之快，讓我們在情境中的人可能還來不及應對，就得要先處理自己情緒與結果。「工作適應是一個職場角色合度的過程，在這互動過程中人們努力去和工作環境達成和諧一致，取得協調的工作滿足感」。在安置機構的生態環境中，主要還是以人的問題為最主要的核心，做為一個主要照顧者如何在與孩子的互動中建立起一個穩定的關係，也是我在看角色合度的過程一個很重要的參考指標。

## 肆、期許讓家更美好

### 一、吸取經驗

經營一個小家對我而言是一個很大的考驗，制定家規是每個小家中的主要照顧者需要去操辦主持的一個家庭會議，一開始我也挺有壓力的，因為要去調適這樣的情境與氛圍，不知道八個孩子湊在一起會不會有很多的意見與想法，但在這之前，有經驗的前輩保育組長小麗阿姨已經先跟我分享了她的帶家經驗。在這個領域她已工作多年，也是很有經驗的特殊教育專業人業，因為有她熱心的分享，我的憂慮也算是解除了一大半，對於剛獨立接手小家的我，多了幾分的安全感，所以在一開始的家庭會議開會過程也挺順利的。

在制定家庭規範方面，我除了列了一些基本款的規定之外，也加諸了大家共同的想法與意見；家庭會議除了制定相關的規定之外，在討論各成員的行為問題時也要格外的留意，不要淪為相互攻擊的對象，目的是要讓大家能相互檢視自己的行為，並非是去批評彼此，這也是在會議中我會特別強調的，同時也是小麗阿姨特別提醒我的地方。我很感謝她的熱情與關照。

「一個新進人員初步進入工作職場中，投入一個與過去生活習慣與樣貌、學習態度、工作環境等全然不相同的地方，而要試著去學習新的觀念想法、態度、價值觀或行為模式」。這樣的工作適應狀態，是在我接手小家後真正要去面對的考驗，在這當中學習前輩的經驗對我來說是很需要的，不僅可以令我比較安心，也能減少不切實際的自我想像。

## 二、能力帶來自信

在育幼院有大大小小的活動，其中學習才藝與技能就是其中之一，孩子在假日或者是平日晚上都有才藝活動的學習，假日大孩子也要分組輪流準備餐點，我也會跟著孩子一起學習，烹飪對我而言也是小有壓力，在家裡我是很少下廚的，在院內有特定的阿姨會指導院生，我會請比較擅長烹調的小軍來指導大家，看著孩子相互的學習，我也樂在其中。原本是有壓力的一件事，在不知不覺中也能以平常心度過，真的也很感謝孩子們努力的學習，這個能力也是未來孩子離院後能帶得走的能力。

另外院方也會推動青少年離院後的獨立生活方案，我們主要推行的是一日自助旅行的獨立謀生能力的策畫，這個部分在前置作業的討論與設計都很順利，只是要帶領孩子出門對我而言就是多了一份責任與壓力在身上，所以在旅程上我要特別留意安全的考量，及院生之間的互動狀況，令我感到意外的是原本就相處不合的小亞與小花兩人也能相安無事的完成任務，我相信在這樣的能力培養過程中也能增進孩子的自信心。我也在學習如何調適配合院內的各種活動，有了一次經驗之後，壓力也隨之跟著減弱了些。

「工作滿足可區分為內在滿足與外在滿足」，相對於我而言看見孩子在能力的培養上日漸成長，不管是在院內還是在院外，在帶領大家的過程中我自己也從中得到成就與樂趣，這是一種內在的滿足，我個人對這種內在的滿足也是比較看重的。

## 三、教學相長

國中生的課業一直是我會要求的，我的期待是大家都能如期的把作業寫完，指導院生功課會是我另外一個部分的負擔，無形中久了也會成為我的壓力因子，一方面是我對某些學科沒有很在行；另一個方面是一對一的指導會令我分神，無法留意到該注意的工作層面，因此對於指導功課的部分，我會請有能力的孩子去指導相對程度上比較跟不上的孩子，當然這也需要在尊重雙方的前提之下讓彼此可以教學相長，也能幫我減輕負擔。在經營小家方面，讓孩子能順利的完成功課，是院方很重視的部分，孩子若能每天把功課完成，在我看來就會減少很多不必要的負向情緒出現。

當然「當面臨工作壓力時，也不全然是沒有幫助的，有壓力係因在工作環境中遇到了一些困擾的因素與自身的特質、能力等條件交互作用後，產生對心理與生理平衡的威

脅，而需要採取一些因應的作為來抒緩這種壓力感」。在國中生完成功課的面向上，我會鼓勵孩子們要教學相長，在教與學的過程中，相互得利也相互受惠，這對工作上的順暢性影響很大，也可以為我解除一些督促功課的壓力，孩子們在合作的家庭氣氛中一同成長。

#### 四、給予尊重

育幼院每個月都會給孩子固定的零用金，而孩子也能依個人的需求提取所需的零用金，而我們也會將孩子所剩的零用金存入郵局儲簿中，以利未來離院後有一筆可使用的存款。而在高中生的部分對零用金的需求相對渴望有自己更多自主的空間，而對於孩子要領取一個月的零用金這樣的做法其實我是會有一些擔憂的，於是我諮詢了小麗阿姨，因為這個問題，我跟孩子有了一些意見上的分歧，在我看來這只是在考驗我們彼此間的信任關係，我給孩子一整個月的零用金，我的壓力是什麼？我不放心的又是什麼？是因為孩子沒有列一張清單給我，於是我對她就產生了不信任的關係嗎？在我的心中有了一絲的疑問，但小麗阿姨也給了我一些新的方向思考。小希是一個高二的孩子，她需要的金錢自主方式是我需要調整的，我不能再用國中生的模式來看一個高中生，於是我產生了新的思維，傾聽、尊重理財的選擇，讓我們在雙贏的溝通模式中一起學習與成長，有時候「個人的期待也是造成工作者壓力與專業認同的原因」。

在與小希的對話過程中我也深切的感受到，工作者對工作不切實際的期待也是造成工作上壓力的來源，對自己做的不夠或不對而感到挫折。這樣的感受要透過溝通與對話，才能更進一步的了解彼此的需求，往往大人會以自己的想像來期待自己或孩子，但情境狀態也在提醒我們不管是大人或小孩需求性不會是一層不變的，而我要做的就是學習去聆聽那個背後需要被聽見的聲音。

#### 五、友善的人我關係

在小家中的人我關係通常會是最主要的人際衝突關鍵，不管是小花與小金或者是小花與小亞之間的行為問題，在小家中因為長時間的相處，大家彼此都很熟悉，很容易也會有一些小衝突產生。而我也是大部分的時間都會落在處理情緒與人際困擾的問題，除了要介入了解狀況之外，還要排解當下的衝突，對於這樣的場面與過程，有時候對我而

言也會成為一種無行的壓力，雖然我可以很清楚的了解每一個孩子本身的問題點，但在每一次事件發生的當下還是會覺得有些煩躁，這也是我要去學習的地方。要排解這個部分的壓力，當然我採取的作法會先去積極的處理，讓當事人能理解自己的問題所在，可以從事件中得到一些正向的學習與對自我的檢視；再來就是自我的部分，對自我的照顧也是要必要的，平常處理的都是處理孩子的問題居多，其他的時間對自我的照顧就是運動，讓自己的身心靈得以平衡。

「工作調適是一種持續而動態的過程，在這個過程中，個體會不斷尋求且維持和工作環境之間的調和性」。面對孩子人際上的不和諧，直接受到衝擊的便是主要照顧者，在這個面向上是無法避免的。但我一直有一個認知，中立客觀的處理人際關係議題，是主要照顧者必須要有的態度，調和雙方之間的衝突考驗主要照顧者的智慧，建立友善群體的人我關係亦是門藝術。

## 伍、單車環島不是夢

### 一、勇敢承接

或許每個人的心中都有一道牆，不敢嘗試的牆、沒有信心的牆、害怕失敗的牆。我，因為要面對一個大型的活動，必須勇敢的去承接一個任務，一個可以讓環島的開始充滿信心、充滿活力、充滿希望與祝福的任務，在院長的指示下我聯繫了陳明章老師的音樂工作室，邀請老師可以來為我們在環島出發前加油打氣，這樣的一個聯絡過程其實自己也沒有什麼把握，也會擔心任務要是失敗怎麼辦，只是內心很渴望老師可以到來。最終我相信誠意可以感動人，老師排除萬難的來到育幼院唱卡打車給大家聽，孩子們都圍繞在老師的身旁，出發前有老師的鼓勵，也忘卻了內心莫明的壓力感。

「工作適應就是工作滿意，指出個人對工作愉悅與滿意的程度」。就如我所負責的這個任務來看，在環島出發前還能邀請到陳明章老師來到育幼院為大家加油打氣、祝福大家環島成功順利，這樣的心情是很感激與感動的，也會覺得總算不負眾望，老師的到來也為我與育幼院的每一個人增添更多的信心與歡樂。

### 二、調整心境

單車環島幾乎每天都在轉換新的環境，大人與小孩都要適應，場域在變心境也要跟

著轉變，就如同騎在上坡時會很累，但下坡很輕鬆卻要格外的當心；居住的地方有時會覺得很舒適，有時也會覺得很克難，所以心境上要隨時調整。我很佩服孩子堅韌的適應力，走到哪睡到哪，雖然口頭上會說著很累，但臉上卻都還是掛著淺淺的微笑，這就是走出育幼院看見不一樣世界的孩子。

挑戰三大地標時是最辛苦的路段，而絕大部分的孩子也都完成了，那種戰勝自己的興奮與驕傲是很難忘的冒險體驗，這三大地標平常成人在挑戰的過程中就有一定的難度，更何況是只有年僅 7 歲的小樹與小可挑戰成功，孩子堅強的意志力真的令人欽佩，我相信在心境上的調整與鍛練是孩子一生最珍貴的環島禮物，這一路上幸得大家的陪伴，讓我可以盡情感受環島之樂。

「適度的壓力能使個體對刺激產生滿足感與挑戰性」，在外地生活實屬不易，在每一次的前進都要做好心態上適度的調整，帶著這種再出發的心情，我們踏出了一站又一站的旅途，一回又一回成功的挑戰。環島讓我看見動機與創造力的展現。而在環島的過程中遇到壓力困境時，也要想辦法解決，而當問題被解決之後，便會產生一種幸福的勝任感，這種感覺在我每一次騎乘上下坡時特別有感覺。

### 三、風險管理

我在孩子的身上看到活力十足的行動力，即使落後了也會拚命的跟上隊伍，就算是有小意外的發生只要是不防礙騎乘也會繼續往前騎，看得出來孩子都想騎完全程的決心。而院方也必須要擔負起這些意外的風險，做好危機的處理，不管是大人還小孩受傷，都是我們要把關防範的，要把傷害減輕到最低，這對身為工作人員的我而言也是要面對的壓力，而心態上的調整就相對的重要。如小班在漁人碼頭未在規定的時間內集合，這點就是我的疏忽，沒有做好風險評估，欠缺考量的結果不能一味的因為孩子犯了錯而責備，孩子會因為貪玩而忘了要回來的時間，這個就是我考慮不周全的地方，當下的我因為承載著擔心的情緒，所以口氣上會比較嚴厲，事後經過自我的檢視，這個經驗帶給我很好的體驗與學習，不經一事不長一智，凡是在帶領任何團隊活動，成員的安全與行動都要優先想好，降低不必要的風險或事故。

「壓力是在某種情境之下，個體預測可能產生不安定的感覺或受到壓迫威脅，因而

引起情緒上或生活上的反應」。的確，在環島的路上身為工作人員的我必須承擔起一定的責任與風險，尤其是在自己主責的孩子身上，人身安全考量一定都是首位；不管是社工人員、保育、生輔人員，甚至是主要的帶領者院長，大家的壓力都不小，在策劃行程上一定也要把風險考量進去。經過小班的事件之後，我深刻的反省到，大人在謀劃一件事情上若有考慮不周全的地方，連帶孩子是很容易出狀況的，大人的操心與不安其實是可以防範避免的，風險管理在大型的單車環島中更是重要。

兒少安置機構辦理一個大型的戶外活動，要考量與評估的細節很多，每一個環節都不能馬虎，在成功挑戰單車環島的背後經歷了無數考驗，最終我們回到了原點，要感謝的話說不完、要感恩的人數不清，多年後再度寫下這段環島故事的我，仍舊懷念那些年一起環島圓夢的你、一起訴說環島故事的他，我們的單車環島在那些年夢想成真了。



## 第六章 結論與建議

### 第一節 結論

#### 壹、工作情境與意義

##### 一、工作面貌多元

生輔員在機構內是個案的主要照顧者，這個職務所涵蓋的工作內容項目多元，一個人要擔負起照顧 8 個以上的孩子，除了孩子的照顧，也有行政工作的份量，可說是一個需要充沛體力、耐力與心力的工作。在小家中我又是主班阿姨，小家管理是一大重點，人家說「家合萬事興」，我帶家的一個原則就是和樂，一天當中的行程大致上是固定的，變化最大的便是人，有人的地方，就會產生關係，關係沒有協調好，就是衝突的開始，每天就會有處理不完的衝突，但我試圖將人際的衝突減少。如小花與小亞兩人很容易起口角，但在幾次的介入溝通，相處磨合過後，兩人互相愈來愈了解彼此，也更能包容對方的行為，我相信人跟人相處久了，也會有一些互看不順眼的地方，我要讓孩子學習的是先檢視自己的言行，而不是一味的去放大別人的缺點。

在安置機構院生與院生之間要發展出深厚的情誼還是少之，不管在機構安置多久，我們都要讓孩子學習建立正確、友善的人我關係，未來在任何一種環境當中才能經得起考驗。因此生輔員若能在工作場域中處理好院生與院生、院生與自己之間的互動關係，一天的工作就會很順暢。

##### 二、工作上的成就感

若論及到內在滿足與外在滿足這兩個層面來看；內在的滿足我比較重視同事之間和睦的互動，其次是著重在自己的成長與專業知能的提升，再則就是我所經營的小家，陪伴在孩子左右，看著孩子們成熟穩重的長大，這是一種成就感的滿足；而外在的滿足，我個人覺得育幼院給的薪資與福利都是在一個水平之上，工作也算是有保障的，兩者之間是可以取得一個平衡，其次的相關組織規定與制度安排我覺得自己也要能適度的配合，才能在雙方都達成共識的情況下和諧的工作。

生輔員的成就感大多是來自於與機構人員的互動，尤其是在孩子身上看到的回饋，

另外則是主管與同事之間的肯定及信任，這對第一線工作的生輔員而言是無比的開心與感動，亦能幫助提高工作的效能。

### 三、專業能力獲得肯定

在有關新進專業助人者的研究中顯示，具備專業能力且能得到支持與肯定有助於減少工作上的壓力及提升工作的滿意度，增加對該專業的認同感。我會踏入這一行也是因為我修讀了社會工作，在專業背景的學習之下，我對青少年這個領域有著期待性的勝任感，對於我來說的確在面臨工作混亂時，勝任能力將有助於我適應工作壓力。

在擔任生輔員這個職務的經驗調適歷程來看，我有發現當專業能力被獲得肯定時，可增加我對工作上的滿意程度，且有助於對其自我生命價值及助人專業的認同，促使能更進一步對未來助人工作產生正向的願景。

因此豐富的專業知能絕對有助於工作上的操作，雖然我是符合兒少安置機構專業人員的任用資格，但我在兒少領域相關的先備知識尚不足，因此在考量之下我與同事一起去上保育暨生輔員的核心課程，對我來說是非常需要也是有幫助的，亦能增進自我的信心。

### 四、工作意義與影響

擔任生輔員這個職務對我來說意義重大，在執行此工作過程可讓我有機會展現自主行動與判斷力，也給我相當多獨立思考及自由發揮的機會；它同時也帶給我人生當中很多的第一次，它是我成為社會新鮮人的第一份工作、它是我來到社福機構的第一個專業人員角色、它帶我見識到扮演替代性父母的辛勞、它讓我有這個榮幸可以騎著單車去環島，因為它使得我們的緣份在這裡相遇、相知、相惜，它帶給我滿滿的祝福與感動，至今我的心中還存在著這一份感恩與懷念之情。

沒錯，從選擇讀社工輔系的那一刻開始，我就很清楚的知道自己未來要服務的對象會是社會上最弱勢的族群，可能會很辛苦可能也會很挫折，但我秉持著一個信念，如同我寫這本論文一開頭尼采所說的：「只有知道自己『為何』而活的人，才能承受所有『如何』生存的問題」，而這也正是我的工作意義所在，「知道自己為何而來，又為何而走」，「知道自己曾經如何走在這條道路上，又該如何往下走下去」。這段工作經驗與生命交

會的過程帶給我有其深遠的意義，它使我一直堅持在助人的道路上、它時刻的提醒著我要不斷精進自己、它使我不忘初心，帶著願力帶著那一份不變的善心善念走在助人與自助的道路上。工作的意義，始終由你決定！你怎麼看待工作，將決定你會成為誰。

生命交會歷程帶給我的影響比較多著重在成長的面向。回顧從入行初體驗到生命交會後的啟發，這個歷程本質上就是一個成長過程的體現，從這個過程中我自己獲益最多的是與孩子們的相處，我自認在我提供照顧的服務上有不盡完善之處仍需改進，這也是影響我日後朝向心理諮商領域學習的動機，我覺得社會工作與心理諮商可以相輔相成，更可以幫助我以全人的觀點去看待一個人。

再者就是這個工作讓我結識了許多先進，值得我尊敬效法的人，我在大家的身上學習到很多珍貴的經驗，在教學相長之下讓我得以保持和諧的工作適應狀態，支持的力量在人與人之間永遠是不可或缺的，我將帶著大家給我的鼓勵與祝福，繼續前往下一個人生的幸福站邁進。

## 貳、生命交會的啟發

### 一、自我反思

在環島的旅程上，我經常想著「我為何而來」這樣的一句話，德國哲學家尼采說：「只有知道自己『為何』而活的人，才能承受所有『如何』生存的問題」。每個孩子不管在院內還是走出院外都有自己的生命經驗，而每個生命經驗的背後有其生命的意義，之於我而言在生命交會之後的啟發，有著更深層更長遠的路要走。我省思著除了我是一個生輔員、我是一個阿姨，在我的生命裡還想要創造出什麼？這已經是我來到工作的最後一年，我的內心無比的掙扎，重新思索著自己的生涯方向，回想起從事生輔員工作的日子裡，自己的確還有許多需要成長與進步的地方，而在這當中，我感悟到自己最需要學習的是助人工作中的諮商輔導的技巧。

尤其是在青少年的身上，我常在想如果可以「能怎麼說會更好，能怎麼做會更理想」，這方面正是學習社會工作的我最想要再進一步去摸索學習的，於是心中燃起了想要再去進修碩士班的念頭，也想要再進一步準備社工師的考試，畢竟在社會福利這個領域，取得證照也是很自然的事，如果以後有機會也可以服務更多不同的對象。

## 二、與願有約

在離開育幼院的那一天，我騎著環島的單車回家，我的心情可說是百感交集，這個大家庭有太多的歡樂在裡頭，雖然不捨，但天下沒有不散的宴席，總還是有說再見的一天。騎上我的環島單車，微微的風吹來，不禁流下淚來，我覺得很舒服，我不想擦掉它，我享受這微微的輕風，再一次感受騎上單車的 feeling，心中升起了一個念想，「等我整裝好我的裝備，我會再回到需要我的地方」，暗自在心中許下了這個願，這是我與自己的約定，我需要去找尋生涯的下一站，我很清楚的知道我必須去做些什麼。

在我從事生輔員的職涯當中，給我很深的啟示，我若是要一直在助人的工作領域當中持續的服務個案，我就要不斷的提升自己，也要不斷的反思，不斷的讓自己有新的突破，是的，秉持著這樣的信念，我走到了今天，我參加了南投生命線 31 期的志工培訓，累積更多助人的技巧與知能、我考上了社工師、也去靜宜大學選修方案設計與評估，增強社工撰寫方案的能力、現在也來南華大學進修生死學系研究所，這一切好像都在告訴我，我正在兌現我的承諾，我想說的是這一切都不是偶然，在生命與生命交會過後的今天，我正在裝載好我自己，前往下一個人生啟航，與「願」有約，亦是在提醒著我那份未了的使命感正在與我同行。

## 參、工作壓力與調適

### 一、生輔員工作壓力調適的重要性

論及置身在工作壓迫情境中的我，會極力的想要脫離那樣的處境，因此我也會積極的採取有效的工作適應方式；工作適應是個人與其所處的環境，雙方調和取得一致的狀態，是一個相對性的概念，個體和環境保持著和諧的關係，能彼此相互滿足要求。總之適應是個體在排除困難之下以滿足自身與環境雙方需求的一種改變歷程，而身為曾經走過這段路的我，首先我要肯定一下自己，因為這段歷程真的很有意義也很不簡單，它讓我成長了也讓我蛻變了。

工作壓力是由於工作因素所導致的緊張，而使工作者感受到不愉快或負面的情緒；工作適應是指個人與工作環境之間，保持著和諧的關係，又能滿足彼此之需求。就我從事生輔員這個職務所面臨的工作壓力可以從 4 個層面來看：實際環境、人際處理、內在

衝突、專業知能。當一個人面臨到壓力時，大體上會使用的調適策略概略有以下 2 種：

(一)個人策略：自我認識、理性思考、情緒調節、建立與運用支持系統、衝突處理技巧、影響他人技巧、自我表現技巧、解決問題技巧、期待改變等。

(二)組織策略：行政協助介入、爭取教育與在職訓練、雙方之間的溝通平臺等。

策略是彈性變通的，找到適合自己使用的策略，運用起來會更有把握些。我相信只要願意面對問題，問題就不存在。以下就我在工作的現場或事後所採用的壓力因應，自我調適方式可區分為 4 個策略：

#### (一)問題解決

生輔員在工作的第一現場，本身就是危機的處遇者，我若是遇到困難而產生各種壓力時；首先我要看事情的輕重緩急，需要立即處理的我會直接採取有效的解決行動，主動積極的尋找解決之道，以化解可能帶來的工作壓力。

首先要了解自身所處的處境再來做因應，如小星與小雨在指導小龍功課方面，就已經替我減輕很多的負擔；而關於小希要申請全額的零用金，這本來就跟我所設想的規定不符，但我後來諮詢過小麗阿姨之後，我採取全然信任的態度，因為我對孩子金錢的使用會比較謹慎一點，但孩子的需求我聽見了，也因為我對這個孩子有一些了解，所以我也學著放手讓她對自己負責。這當中小麗阿姨也分享很多的想法供我參考，真的受益良多。

#### (二)理性思考

當面對問題時，試著以可能的各種角度思考問題，以徹底了解問題真相，進而謀求解決之道。如當我面對小綠與小黑未歸的情形，這對於身為主班阿姨的我而言，是會感到挫折的，但我知道慌張不能解決問題，唯有理性的去面對正視這個問題才能了解事實的原委，孩子都是需要被了解的；而在單車環島途中小班因為貪玩而忘了歸隊，其實當下的我因為著急而感到生氣也是情有可原，我的語氣很重，他也知道自己錯了，但就是因為太擔心了而控制不了情緒，但事後想想是我思慮不周才会有後續的狀況發生，我應該要事前與事後多一些理性的思考，才不致於跟著情緒走。

在安置機構工作，一定要切記人身安全是首位，在下任何決定之前務必要將可能的

意外風險降至最低，以減少不必要的後果。

### (三)尋求支持與行政協助

當工作上遇到問題時，會多方尋求別人的意見、尋求支持的力量，抑或尋求情感上的慰藉，以減輕工作壓力的困擾。從入職之後的一連串工作經驗學習下來，對我實質上最有幫助的就是支持系統的力量，保育組長小麗阿姨及其他各小家的阿姨與社工所提供的心理支持及行政支援對我在工作上是最受益的，還有院長的肯定也是我很大的原動力。

其次家人也會一直默默的鼓勵妳，我相信若是沒有這些支持的動力我可能會自我否定。另一種有其必要回應工作上的需求，我會試著採取行政資源的介入，如提供相關的教育資訊或辦理相關的研習活動，以提升自身的專業知能，但平心而論，這對我而言是比較少用到的。安置機構也會安排院內與院外的研習，這些研習有時數上的要求，社會福利的工作，專業研習是不可或缺的，亦是專業知能的提升。

### (四)情緒調整

當感受到工作壓力時，會以具體方法來減輕壓力帶來的情緒反應。我會資源連結，向家人或同事、朋友晤談，藉此尋獲精神上的慰藉，假如真的有需要深入處理的情緒困擾，我會向專家或有此經驗的人尋求協助，因為我認為這是最能幫助到我的。盡量能讓自己的心理上得以抒解與調整，讓情緒得以適當的宣洩，以減輕工作壓力的困擾。說到這個部分我個人覺得是很重要的，如我會在下班後跑去幼兒家與阿姨聊天，當然最主要的是要跟幼兒玩，那種感覺跟帶大孩子是不同的；另外就是暫時離開院內到外面去走走再回來，我覺得情緒調整可以藉由轉換時間、空間、對象，讓自己的情緒流動而不僵固，轉換情境對我來說是一種很必要的抒壓方式，可以調節負向的情緒。

但說到我最喜歡的情緒調節方式莫過於是運動，除了單車環島可以大量釋放身心靈的壓力之外，休假期間我會去登山、打球，讓自己可以盡量的完全釋放，盡情享受揮汗如雨的快感，我始終相信助人工作者不僅能助人更能自助，唯有先照顧好自己，才能讓周圍的人事物更加幸福美好。

由於生輔員的工作型態與工作情境是多樣貌的，有時要處理孩子功課的問題、有

時是抒解孩子情緒的問題、有時協調孩子間衝突的問題，處在一個與人互動性極高的場域中，生輔員自身的壓力調適是非常重要的，生輔員要避免帶著個人的情緒在工作情境中，盡可能的找出適合自己抒壓的調適方法，讓自己與工作環境中的人事物可以達成和諧一致性及協調性。

## 二、社會支持與支援需求的迫切性

支持是一種或多種面向訊息的提供，以促使個人切身感受到被關懷、受到尊重，其價值是受到肯定，且有共同的義務在其中。由此可見，社會支持與個人的感覺密切相關，其功能將使個人更能面對生活上的危機並採取更有效的因應措施。生輔員這個職務是跟人接觸的工作，因此建立正向的支持網絡、非正式的同儕團體可提升向心力與凝聚力，且增進工作效能與工作的持久性。

社會支持對於面臨壓力或威脅等不舒服的狀態具有緩和與減輕的效果。壓力對於一個人的生理與心理健康造成負面影響時，社會支持可以增加個人抵抗壓力的能力與緩和壓力所帶來的生理、心理所造成的衝擊，以增進個人的生活適應。「社會支持」之於我而言，也是我最常尋求資源協助的能量來源，其中又以主管的支持影響我最深，在保育組長小麗阿姨的帶領之下，我有很多的問題都可以迎刃而解，尤其是在經營小家的面向上，有她在我是很放心的，再者還有社工學姐的通力合作，尤其是在個案的對話上，讓我安心許多，加上院長也很支持、願意給我機會學習，讓我感受到滿滿的支持。

阿姨這個角色我一直都在適應當中，每天的感受與體會都不同，其中最多的當然就是情緒面的調節，本研究的壓力因應方式最主要的亦在於情緒上的處理，除了試圖平衡負向的情緒，同時也要尋求情緒上的支持，如此方能讓情緒以健康的方式流動，不致於影響工作的品質。外在的支持系統對於一個剛進入職場或要面臨生涯轉換之際的助人者特別的重要，尤其是初入行的工作者，在面對一個不確定或困惑的狀態時，通常會很依賴與需要前輩的提攜與指導，並會以專業前輩的意見做為行事指南。在我的工作經驗當中，前輩們的經驗提點真的很需要，這個會讓我避免掉不必要的失誤。

生輔員在工作場域當中如若遇到了困境或阻礙，務必一定要提出支援的需求，因為這樣會幫助自己可以在第一時間解除危機，另外平日裡在提供服務時，也可以適時的反

應工作環境中所需要的支援服務措施，包括個案輔導支援、行政支援、諮詢支援、專業進修等各方面的需求。助人者在工作職場上主要獲得的支持來源包括同行情誼、朋友、家人、自己、伴侶及師長等，而其中同行情誼是助人者重要的支持來源，小玉阿姨可以說是我在這行當中發展出來最深厚的同行情誼。

從我個人來看自身的社會支持系統是來自於我工作職場中主管、同事、朋友及家庭間所提供的關心與協助，我很肯定的相信在一個組織當中，工作多年的資深員工一定對這裡的人事物有相當一定程度的了解，尤其是人跟人之間的相處。只要是在經營小家方面的問題我就會去請教資深的阿姨或同事之間的經驗分享，最主要是要解決所面臨到的困境；而若是遇到一些想發牢騷的事情我就會與家人或朋友聊聊天就過了，其實工作上的事情有一半以上都是情緒引發的，所以社會支持系統真的迫切需要。

## 第二節 建議

### 壹、工作情境與意義

#### 一、小家經營管理

依每個機構的組織管理需求而定，通常兒少安置機構會以小家的帶領方式為主，這也是現今兒少安置機構的趨勢，讓安置機構有家的感覺，以符合兒少的成長與發展。每個小家的主要照顧者帶領的方式與風格會依帶領者理念的不同而有些微的差異，以我來講，帶領青少年的模式，除了需要根據評鑑項目的要求來設計內容之外，最重要的就是管理者要有彈性，且依個別化差異適性的教養每一個孩子，如此才能彰顯小家經營的成效與意義，同時也是組織內部所期盼的。

小家中包含國中生與高中生，高中生的自主性又會比國中生更高一些，因此在對答與互動的方式也要有所變通，如零用金的運用與管制方面，高中生會需要更大的對話空間；而相對的國中生的功課完成度就會比高中生更需要支援，另外高中生也即將要面臨離院，因此獨立生活的準備需求性也相對受到重視。主班的生輔員要擔負的責任會比代班的生輔員還要重一些，一但跟孩子建立起安全的依附關係，在帶領上也更加得心應手，孩子能夠安穩的在機構成長亦是生輔員的一大功勞。

## 二、角色期待

在兒少安置機構，生輔員被賦予能適當的管教孩子，且除了專業能力之外，生輔員更被期待擁有溫暖與真誠的人格特質，因為生輔員在機構中的角色是孩子的主要照顧者也是替代性父母，我覺得這種角色更需要客觀彈性的價值觀和態度，不管是對有情緒困擾的小花，還是有個人主觀意識的小亞、或不受拘束的小綠、早年被疏忽照顧的小黑亦或是課業落後的小龍皆需依個別化差異化處遇，因為每個孩子的特質與需求都不盡相同，這是在青少年身上最深的體會，也是每個孩子送給我的禮物。

從生輔員的角色功能與工作內涵來看，可以了解到生輔員的工作項目多元，有生活輔導、心理及行為輔導、課業輔導、衛生保健、獨立生活能力培養、返家準備、行政業務等，在這些工作項目底下，生輔員被賦予如同家長的角色給予子女生活上的需求滿足，及提供適切的教養，在這樣的角色期待中我深深的感受到生輔員的辛勞，無形中的角色期待也可能形成一種工作壓力，但這個角色的背後更多的是價值與意義。

在生輔員的相關研究中也指出有些受訪者也不完全認為自己是「親職」的角色。沒錯，我也有同感，要把自己置身在這樣的角色中反而會有角色衝突的產生，在生輔員本身多重身份的轉換之下，一回可能像朋友、一回又要轉成阿姨、一回又變專業人員生輔員的角色。但不管你是如何轉換，在機構內跟院生最貼近的還是那個日夜陪著他們的阿姨。生輔員不要給自己不切實的期待、幻想，在實務工作的現場遇到的狀況是最真實的，不管你需要扮演的是什麼角色，你必須試著去調和內心可能衍生出的糾結與壓力，客觀來說，「阿姨」這個角色之於我而言，還挺合適的。

然而，外界對生輔員的角色期待，無形中會內化成對自我的期許，可能也會是壓力源之一，如果生輔員沒有學習平衡自我與工作環境的角色期待，將可能影響其工作適應。因此生輔員的自我認同尤其重要，生輔員應隨時調整工作態度與期待，隨時檢視自己的角色並做適度的更動，或降低期待把重心放在少許的改變上，如此才能不斷的獲得工作滿足感。至於我對生輔員這個角色的期待為何？我的期許是自己的專業知能要日漸提升，帶給個案更好的服務，唯有裝載好自己的學習知能，再加上工作經驗的積累，如此便能為日後可能遇到的困難做更充足的準備與應對。

## 貳、工作壓力與調適

### 一、自我照顧

每天在提供服務的過程中，可能面臨到各式各樣的行為問題，多半都是情緒上的困擾，如何得以讓情緒流動，不致於陷在情緒的泥淖當中，而能回到此時此刻去照顧好自己的情緒，以維持正常穩定的助人專業關係，調節情緒就是重要的關鍵。除了充足的睡眠休息之外，應確保自己的身心靈呈現平衡健康的狀態，建議可以在任何時刻自我覺察，從覺察的過程中加以認識自己；回顧自己的成就感，欣賞現在的自己，情緒有好有壞是正常的，不用過度的感到挫敗；練習表達脆弱，接納自己的無助，在跟自己的關係中自我肯定；相信自己有所選擇，在混亂複雜的情緒，可以藉由探索與覺察，進一步的做出理性的選擇；平衡自己的身心與能量，可嘗試找出適合自己的運動，不論是室內的或室外的運動都可以，就我而言當時比較適合我的就是室外的運動，除了暑期單車環島之外，休假我會去打籃球、登山接近大自然。我想只要是擔任兒少安置機構的專業人員，舒緩心理的壓力都是必要的，更是我們身體所需要的，我發現在情緒緊繃的時候，身體是比較僵硬的，我們應該要時時的去傾聽與關照自己身體的聲音；允許自己不完美，也許我們也會心急，怎麼感覺孩子就是一直不在狀況內，也不在我們的期望內，我是不是還有那裡做得不夠好，後來我明白孩子有他自己成長的步調，人不是完美的，我要接納孩子的不完美前是不是應該先接納自己的不完美；不要輕易放棄也不要執著不放，每個孩子來到我的面前，我相信都是最美好的相遇也是老天最善意的安排。

或許我的存在對孩子而言是一種機會，而就孩子對我而言，則是一種學習不放棄也不執著的過程，我們共同創造出屬於我們之間的生命故事。在處理問題時可能會引發多種情緒，但情緒沒有對錯，重要的是如何覺察情緒的到來，而能與它同在，學習維持健康的情緒，是安置機構專業人員要面對的重要課題。

### 二、生輔員工作適應

就我個人對生輔員進入職場後的工作適應來看可能會受到個人特質、個人期待、過去的工作經驗、角色期待、人際關係與社會支持、專業能力、工作負荷量、組織制度等幾個因素的影響，綜合以上可概略分為個人與環境因素，兩者彼此之間的相互影響，而

這也反映出工作適應歷程是工作者與工作環境之間互動的過程，若是雙方能有較佳的調和，達成和諧的一致性，就能創造出好的工作適應情形。故此，就我以往的工作經驗來看，可以從以下 4 個面向去檢視自己的狀態：

(一)工作技能方面：學習新的工作職務、學習工作所要求之技能、學習如何接受一份工作之責任，看重這份工作，且使之進步發展。

(二)人際關係方面：和同事建立新的人際關係、學習與同事及主管相處、尋找一位在工作上的支持者，以協助自己的發展。

(三)角色界定方面：清楚自己在組織中的角色定位，並對組織產生認同感、克服抗拒改變的心理、調整工作與外在環境的關係，及工作與個人興趣之關係。

(四)情緒調節方面：處理自己在工作上的失意、挫折、成功或失敗等情緒反應。

最後，由衷的期盼有志於投入兒少領域的伙伴，可以藉由這本自我敘說的論文，帶大家走入兒少安置機構工作場域中，認識工作情境與樣貌，可能的工作壓力與調適方式，其次也藉以激勵正在從事此行業的專業人員大家彼此鼓勵，持續為自己所堅持的工作崗位努力，祝福 ~ 成長的路上幸福、美滿。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 王伯宇、郭天祥 (2004)。冒險活動於企業教育訓之運用。中華體育季刊，18(2)，34-42。
- 王釗如 (2008)。與羈絆的靈魂共舞——一位阿茲海默氏症患者之主要照顧者的生命經驗敘事研究(未出版碩士論文)。南華大學，嘉義。
- 白倩如 (2012)。機構安置少女復原力培育之行動研究。臺大社工學刊，25：103-155。
- 白倩如、李仰慈、曾華源 (2014)。復原力任務中心社會工作-理論與技術。臺北：洪葉。
- 朱儀羚等(譯) (2000/2004)。Michele L. Crossley著。敘事心理與研究——自我、創傷與意義的建構。嘉義：濤石文化公司。
- 吳崇旗 (2007)。繩索挑戰課程效益量表之編製研究。國立體育學院論叢，18(1)，39-54。
- 吳芝儀 (2002)。質性研究入門。台北：濤石文化出版社。
- 吳芝儀 (2003)。敘事研究的方法論探討。《質性研究方法與資料分析》。南華大學，嘉義。
- 吳芝儀(譯) (2008)。敘事研究：閱讀、分析與詮釋（原作者：Amia Lieblich, Rivka Tuval-Mashiach, Tamarer）。（原著出版年：1998）。
- 李紀庭 (2009)。單車環島 Let's Go。台北市：太雅。
- 呂天福 (2011)。探索教育活動對國中生挫折復原力影響之研究——以台北市某國中為例（未出版碩士論文）。國立台灣師範大學，台北。
- 余姍瑾 (2011)。安置機構「家」的意義建構：歷經長期機構安置之離院個案的經驗詮釋（未出版碩士論文）。國立台灣師範大學，台北。
- 余德慧 (1998)。生命史學，台北：張老師。
- 何英奇 (1987)。大專學生之生命意感及其相關：意義治療法基本概念之實徵性研究。教育心理學報，(20)，87-106。

- 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(未出版碩士論文)。中國文化大學，台北。
- 林瑞茹 (2012)。單一案型安置機構工作人員之工作壓力因應—以勵馨基金會安置家園為例(未出版碩士論文)。亞洲大學，台中。
- 林怡君 (2010)。住宿型身心障礙福利機構社會社會工作人員工作壓力之探究(未出版碩士論文)。東海大學，台中。
- 邱珍琬 (2012)。我的諮商理論取向及型態形成過程—一個自述研究。應用心理研究。56，55-97。
- 洪瑞斌、陳筱婷、莊騏嘉 (2012)。自我敘說研究中的真實與真理：兼論自我敘說研究之品質參照標準。應用心理研究，56，19-53。
- 胡碧雲 (2005)。少年安置機構生活輔導之工作適應—以宜蘭縣為例(未出版碩士論文)。佛光大學，宜蘭。
- 胡歆圓 (2018)。誤闖兔群的狼崽：兒少安置機構生活輔導員的自我敘說(未出版碩士論文)。銘傳大學，台北。
- 徐建中 (2011)。激勵因素、工作壓力、工作滿意與離職傾向關係之研究—以國軍招募工作者為例(未出版碩士論文)。中國文化大學，台北。
- 翁開誠 (2002)。覺解我的治療理論與實踐：通過故事來成人之美。應用心理研究。16，19-69。
- 孫效智 (2014)。生命教育融入十二年國民基本教育課程之研究——期末報告(編號：102-8-1)。台北：國立臺灣大學生命教育研發育成中心。
- 陳春希 (2010)。工作壓力與工作適應：探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果。人力資源管理學報，10(4)，2。
- 陳聖芳 (1999)。台東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究(未出版碩士論文)。國立台東師範學院，台東。
- 莊文芳 (2009)。賦權 vs. 父權：論充權觀點在少年安置機構之應用。兒童及少年福利期刊，16，89-105。

- 許哲誠 (2011)。探索教育營隊對營隊指導員團隊發展之探究(未出版碩士論文)。國立雲林科技大學，雲林。
- 許玉珍 (2004)。護理之家護理人員工作壓力與因應行為之探討(未出版碩士論文)。國立台北護理學院，台北。
- 許育光 (2000)。敘說研究的初步探討—從故事性思考和互為主體的觀點出發。輔導季刊，36 (4)，17-26。
- 張春興 (1995)。現代心理學。台北：東華。
- 張嘉鴻 (2009)。南投仁愛之家育帥所社會資源運用與倡導之工作歷程。社區發展季刊，126，123-135
- 曾玉滿 (2009)。工作壓力對工作績效關係之探討—以諮商為干擾變項(未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄。
- 黃慧玲 (2014)。一位兒童及少年安置機構保育人員教育信念影響因素與實踐之探究。(未出版碩士論文)。朝陽科技大學，台中。
- 黃貞容 (2002)。育幼機構安置服務院童權益維護指標之研究(未出版碩士論文)。國立暨南國際大學，南投。
- 葉坤祥 (2013)。兒少安置機構生活輔導員的經驗敘說(未出版碩士論文)。實踐大學，台北。
- 葉肅科 (2012)。台灣兒童及少年福利與權益保障：回顧與展望。社區發展季刊，139，31-41。
- 彭淑華 (2008)。兒童福利—理論與實務。台北：華都。
- 彭淑華 (2012)。由「慈善為本」到「專業為重」：兒童少年安置機構政策與實務發展。載於李瑞金(主編)，21世紀臺灣蛻變的兒童及少年福利，253-288。
- 廖桂菁 (2001)。情境式網路學習環境對科學學習之影響。(未發表的碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北。
- 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(未出版碩士論文)。國立臺灣大學，台北。

- 黃錦敦 (2018)。最想說的話，被自己聽見。台北：張老師文化。
- 鈕文英 (2014)。質性研究方法與論文寫作 (修訂版)。台北：雙葉書廊。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。台北市：心理。
- 潘慧玲 (2003)。教育研究的取徑：概念與應用。台北：高等教育。
- 劉芷吟 (2009)。兒童保護社會工作者人際關係與工作壓力之研究(未出版碩士論文)。東海大學，台中。
- 蔡敏玲 (2001)。教育質性研究報告的書寫：我在紀實與虛構之間的認真與想像。國立臺北師範學院學報，14，233-260。
- 蔡敏玲、余曉雯(譯) (2003)。D. J. Clandinin、F.M. Connelly 著。敘說探究：質性研究中的經驗與故事。。台北：心理。
- 蔡坤良 (2004)。小琉球漁村老人生命意義感、死亡態度與幸福感之研究(未出版碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 蔡宜秀 (2014)。奇幻世界之旅－靈性修行之心靈轉化歷程自我敘說探究(未出版碩士論文)。南華大學，嘉義縣。
- 蔡秀欣、蔡芸芳(2004)。敘事於護理之應用。長庚護理。15(1)， P73-79。
- 鄭逸驊 (1999)。兒童與家庭的臨床社會工作之新進人員壓力適應探究(未出版碩士論文)。東吳大學，台北。
- 賴儀婷 (2012)。社工、音樂與家－為「我」找出口的實踐與探究(未出版碩士論文)。東吳大學，台北。
- 賴誠斌、丁興祥 (2005)。自我書寫與生命創化：以蘆荻社大學員番薯的故事為例。應用心理研究，25，73-114。
- 賴瑞涵 (2001)。行政機關新進成員工作適應問題之研究(未出版碩士論文)。國立政治大學，台北。
- 謝孟珈 (2008)。多元與一體的辯證：臺灣環島活動之文化意涵(未出版碩士論文)，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 謝智謀、吳崇旗、謝宜蓉 (2007)。體驗學習融入休閒教育課程之實施成效研究。運動

休閒餐旅研究，2(4)，39-50。

薛堯舜 (2009)。戶外教育於服務學習之運用。休閒保健期刊，1，69-76。

魏芳瑜 (2010)。冒險治療中的隱喻與異構同形。體驗教育學報，4，1-7。

蘇維莉 (2007)。非制度化自助旅行者自我實現經驗研究(未出版碩士論文)。逢甲大學，  
台中。

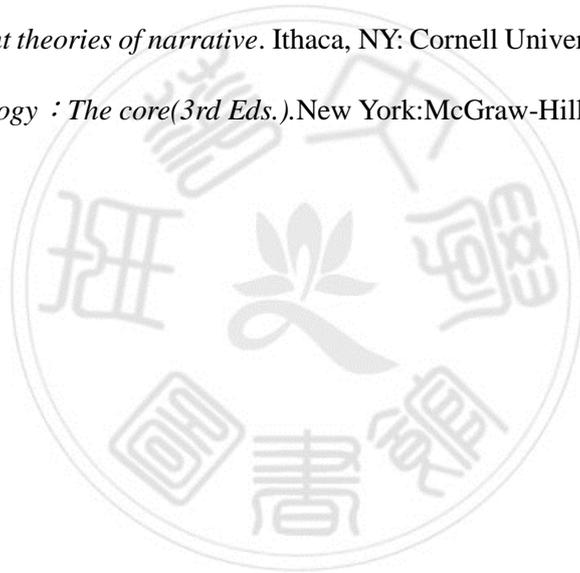


## 二、英文部分

- Brief, A. P., and Nord, W. R. (1990). *Meanings of occupational work: A collection of essays*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper Collins.
- Csikszentmihalyi, M. (2008). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York, NY: Harper and Row.
- Clandinin, D. J. & Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Ewert, A. W., & Hollenhorst, S. J. (1997). Adventure recreation and its Implications for wilderness. *International Journal of Wilderness*, 3(2), 21-26.
- Erikson, E. (1968). *Identity, youth and crisis*. New York: Norton.
- Frankl, V. E. (1985). *Man's search for meaning*. Simon and Schuster. Retrieved from <https://nomanszone.org/pdf/Mans Search for Meaning.pdf>
- Frankl, V. E. (1988). *The Will to Meaning: Foundations and Applications of Logotherapy*. New York: American Library.
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). "Self-determination theory and work motivation", *Journal of Organizational Behavior*, 26, pp. 331-362.
- Garnezy, N. (1985). Stress-resistant children: The search for protective factors. In J.E. Stevenson (Ed.), *Recent research in developmental psychology (Journal of Child Psychology and Psychiatry Book Suppl. No. 4, pp. 213-233)*.
- Haddock, C., & Wisheart, P. (1993) *Managing risks in outdoor activities*. New Zealand, Wellington: New Zealand Mountain Safety Council.
- Henley, R. (2010). *Resilience enhancing psychosocial programmes for youth in different cultural*

- contexts: Evaluation and research. *Progress in Development Studies*, 10(4), 295-307.
- Invankevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York, NY: Scott Foresman
- Jacoby, B. (1996). *Service-Learning in Today's Higher Education: Concepts and Practices*, 3-25.
- Kao, L. (2008). "The book enters the core of my life": Artifact as story-telling medium for meaning construction. Paper presented at the 9th Advances in Qualitative Method Conference. Banff, Alberta, Canada.
- Kadushin, A. (1980). *Child welfare services*. New York: Macmillan.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). *Narrative research: Reading, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Luthar, S. S., & Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policy. *Development and Psychopathology*, 12, 683-698.
- Maslow, A. H. (1971). *The farther reaches of human nature*. USA: Baker & Taylor Books.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Occupational Behavior*, 2(1): 99-113.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education. Revised and expanded from: ERIC*
- Molloy, S. (1991). *At Face Value: Autobiographical Writing in Spanish*.
- Merriam-Webster Online Dictionary (2015). Situation. Retrieved 2015/12/05 from <http://beta.merriam-webster.com/dictionary/situation>
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). *Fostering meaningfulness in working and at work, Positive organizational scholarship*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Polkinghorne, D. E. (1988). *Narrative knowing and the human sciences*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Pollard, J. A., Hawkins, J. D., & Arthur, M. W. (1999). Risk and protection: Are both necessary to

- understand diverse behavioral outcomes in adolescence? *Social Work Research*, 23(3),145-157.
- Resilient children and youth. New York: NY: McGraw-Hill.
- Rosso, B. D., Dekas, K. H., and Wrzesniewski, A. (2010).On the meaning of work: Atheoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30,91-127.
- Reid, W. J. (1997). Long-term trends in clinical social work. *Social Service Review*, 71(2), 200-213.
- Riessman, C. K. (2003). *敘說分析* (王勇智、鄧明宇譯)。臺北：五南。
- Swarbrooke, J., Beard, C., Leckie, S. & Pomfret, G. (2003).Adventure tourism: the new frontier, Burlington MA:Butterworth Heinemann,Oxford: Clarendon Press.
- Selye, J. (1956). *The stress of life* . New York : McGraw-Hill Book Company.
- Wallace, M. (1986). *Recent theories of narrative*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Zandén,J.W(1993).*Sociology : The core(3rd Eds.)*.New York:McGraw-Hill,Inc.



### 三、網路部分

全國法規資料庫（2003）。**兒童及少年福利與權益保障法**。中華民國衛生福利部。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050001>

全國法規資料庫（2013）。**兒童及少年福利機構設置標準**。中華民國衛生福利部。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050015>

全國法規資料庫（2017）。**兒童及少年福利機構專業人員資格及訓練辦法**。中華民國衛生福利

部。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050013>

社會安全網（2020）。**辨識脆弱家庭**。衛生福利部社會及家庭署。

<https://topics.mohw.gov.tw/SS/cp-4531-50117-204.html>

衛生福利部統計處（2017）。**兒童及少年福利機構數**（官方公開檔案）。

<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2974-113.html>



## 研究論文機構同意書

基於研究倫理的必要性，本研究探討研究者在兒少安置機構服務 4 年期間（2006-2009）的生命交會故事。本機構（下稱乙方）同意研究者（下稱甲方）以「生命的交會：兒少安置機構生活輔導員的自我敘說」為題，協助與支持甲方完成這份有意義的工作經驗分享之研究。

基於「保密性」，本研究以在工作場域的相關文件為書寫論文的資料，其中有環島的紀錄片、輔導紀錄及甲方的日誌檔案、實際體驗與觀察、自我省思等作為自我敘說研究文本的主要依據。本研究不會提及機構名稱（以『育幼院』代替）及院生姓名（以『化名』代替），所有內容概做學術用途。感謝乙方同意本研究進行！

### 甲方：

學校系所：南華大學生死學研究所生死教育與諮商組

研究生：謝宛容

聯絡電話：0963-XXXXXX

指導教授：陳增穎博士

### 乙方：

機構代表人/職稱：

地址：(略)

聯絡電話：(略)