

國立臺灣大學社會科學院社會工作學系

碩士論文



Department of Social Work

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master's Thesis

保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽權之初探

The Practice of the Child's Right to be Heard in the
Process of Child Protection Placement Decision-Making

江佳蓉

Jia-Rong Chiang

指導教授：林敬軒 博士
Advisor: Ching-Hsuan Lin, Ph.D.

中華民國 113 年 7 月

July 2024

國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽權之初探

本論文係 江佳蓉 君（學號 R09330013）在國立臺灣大學社會工作學系完成之碩士學位論文，於民國 113 年 07 月 17 日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

口試委員：

林敬軒

（簽名）

（指導教授）

鄭麗玲

林沛君

系主任、所長

王曉玲

（簽名）

謝誌



終於輪到我撰寫謝誌了！！能完成這份論文，最先要感謝參與本研究的每位兒少保社工，以及參與論文前導作業幫我練習訪談的摯友，謝謝你們犧牲自己的休息時間提供我很多印象深刻的實際案例，你們的實務反思也增添我對兒少保護服務的一些啟發，更敬佩你們堅守崗位保護每名服務中的孩子，雖然不能逐一列出你們的名字，但我會記得對你們的感激，以及你們在這份工作付出的一切。

能走完碩士生涯，特別要感謝我的指導教授——敬軒老師，碩一修習老師開設的兒少保護課程時，便讓我對實踐兒童權利有初步的構想，也很感謝老師包容當時很多事情都不會的我，擔任老師的研究助理期間教導我整理文獻的技巧，帶著我進行研究訪談與練習分析訪談資料；雖然直到碩二才確定論文主題，但很感激老師自我提出研究題目後一路支持與指導我，幫助我聚焦撰筆的方向，持續提醒我論文可以著重的重點，真的很謝謝老師在這段求學歷程的一切協助。

我也要特別謝謝擔任口委的麗珍老師與沛君老師，不論是提醒我將論文拉回主軸，或提供我更具批判思維的切入角度，兩位老師明確的建議都幫助我釐清自己的思緒，也更精準指出這份研究的特別之處，有兩位老師的協助，促使論文更加具體與完整，亦增進我的視角更加清晰與豐富。

從論文發想到實際完成的歷程，我還想要感謝我的啟蒙恩師——益昌督導與巧文，謝謝你們總是不吝嗇跟我分享自己的實務經驗並解決我的各種疑難雜症，實習期間與你們的討論中，我漸漸看到兒少保護服務的價值，以及面對限制與挑戰仍保有彈性的態度，兩位前輩的教導讓我真正認識保護性服務，期許自己能延續你們的工作信念，成為一個溫柔而堅定的助人工作者。

我同樣要謝謝在家扶實習期間遇到的大家，永遠的大 BOSS 俊彥，對你的感激從營隊就累積至今，謝謝你總能在遇到突發狀況時冷靜應對且不輕易放棄，成為團隊中的大支柱撐起大家！還要謝謝實習延續的緣分，不管怎樣都會信任團隊夥伴的陳彤、思淳、汶伶與紹誠，也謝謝你們帶我認識ㄎㄨㄎㄨ弟與念哲，跟你們成為山友真的很幸運，什麼事都可以聊也真的很放鬆；還有其他營隊好夥伴美呂予瑄、真正的美女博媛與愛穿比基尼的芷好，謝謝你們在我最後一次以學生身分實習的經驗中，幫我畫下一個真的很完美，也讓我很感動與滿意的句點。

擔任學生球員的過程意外讓我認識很多人，不論是在我遇到難題會即時對我伸出援手的恩鳳，或台大社聯女籃的教練 Gena 與綠地，雖然我在場上的狀態時好時壞，但你們至始至終沒有放棄過我，也總會耐心告訴我可以怎麼調整，還有時常會回來陪我們練球的辣姐、ㄇㄉ、柯、顏秀、恩柔與愛毛，以及當初得知我要進入台大時，幫我引介至球隊的蕙文，雖然在我加入球隊時你剛好受膝蓋傷病所苦且即將畢業，我們幾乎沒什麼連線機會，我仍慶幸有你一起從北大到台大當了五年的隊友；當然還要謝謝一起拿冠軍的靜文、馬冠毓學姐、明珊與姿璇，以及不知不覺成為忘年之交的伊琇與 Mary，遇見你們之後，我覺得自己才真正認識籃球這項運動，很謝謝你們成為我在苦悶的碩班生活中，相當大宗的支持系統。

謝謝同樣是支持系統的宛萱、玥慈、凱威、邦豪、趙芸、妤瑄與友仁，可以相互去研究室串門子，討論論文之餘還能分享一些奇聞軼事，有你們在就不孤單也不無聊。另外要謝謝孜筠，特地在我計畫書考試前給我驚喜幫我加油，也陪著我度過計畫書考試後，苦無研究參與者的焦慮時期，真心謝謝你一聽完我分享自己的論文後就能理解我想做什麼，更謝謝你從一而終相信我可以完成，現在我的論文真的走到最後了，希望你也能順利通過博士班資格考試，然後待在自己喜歡的地方做自己喜歡的事情，我也會像你當初鼓勵我一樣，剛剛好地支持你前進。

最後，這篇論文獻給在我出生前就從人生旅途上畢業的外公許金生，還有剛滿百歲的外婆詹玉愛，謝謝外婆在 44 歲時高齡生下媽媽，並願意與外公將媽媽留在身邊照顧，雖然我總希望外婆長命百歲，但外婆近幾年的身體變化讓我知道要更認真珍惜與您相處的時光！同樣要謝謝爸爸江進義、媽媽詹月玲與哥哥江達禮，雖然你們很愛嫌我任性且固執，又很喜歡拿我出來向同事、鄰居或市場叔姨炫耀，矛盾的行為時常讓我無言以對，但很謝謝你們繼續與我學習當彼此的家人，一起進步到能夠心平氣和跟對方說話；另外要謝謝表哥許瑞鴻、許瑞彬與許瑞麟，表姊許瑞薇與蔡家家，還有嫂嫂林裕加、劉巧婷與郭篠慈，謝謝你們生下張鈞皓、許子承、張云菲與許杰勝四個皮蛋（大嫂請趕一下進度 XD），以前是你們揹著我陪我玩，現在換我陪著你們的孩子長大，也要謝謝林裕禪、簡雅柔、郭財澤與陳怡秀，對我來說你們同樣是親如家人的存在，有阿南坑的你們才有這篇論文。

佐蓉 2024.7.24

摘要



自 1989 年《兒童權利公約》通過，至我國於 2014 年實施《兒童權利公約施行法》以來，不論政府部門或民間單位，過往視兒少為被保護的對象轉變為重視兒少權利與主體性的意識逐漸抬頭，保護性工作者漸漸開啟與兒少雙向的對話與互動，將兒少的個別想法與經驗納入兒童最佳利益的考量。然而，目前仍無法確保於保護安置的決策歷程中，兒少想法能否有意義地被傾聽並獲得回應，亦缺乏相關實證研究說明兒少保社工應具備哪些工作技巧，保障兒童最佳利益的評估是基於兒少的聲音進行；因此，本研究鑑於研究者爬梳相關法令與實習期間之反思，整理實務現況於學術研究，以探討兒少保社工於保護安置決策歷程中實踐兒童被傾聽權的經歷，作為未來持續發展兒童權利相關政策的基礎。

本研究為探索、描述特定且較少被瞭解之現象，採質性研究設計，使用半結構式深度訪談蒐集研究資料，討論兒少保社工詮釋與實踐的兒童被傾聽權，以及提供的建議。以立意取樣方式，透過研究者人際網絡與研究場域負責窗口協助轉發資訊，共招募 10 位具備執行保護安置決策經驗之現職兒少保社工進行面對面個別訪談，再運用主題分析訪談內容。

研究發現主要分為兒少保社工對兒童被傾聽權之詮釋、保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽權之經驗，以及其對過往實踐經歷之反思三部分：

詮釋——兒童被傾聽權並非僅注重兒少表達意見的權利，更尊重兒少於服務中的主體角色，是需要被告知決策內容，且想法需要被傾聽與考量，確保安全的前提下可以自己選擇，以及能夠進行雙向討論的獨立個體。

實踐——安置決策歷程中會選擇兒少本身願意表述的空間展開與兒少的對話，透過向兒少告知相關資訊，以及傾聽、回應兒少表達自己對通報事件或安置決策的看法等過程，權衡家庭風險狀態、合作態度與替代照顧資源，以及兒少安置意願、兒少安置生活適應情形、自我保護與自立生活能力，決定是否要繼續進行安置或安排貼近兒少期望的處遇，確保兒童最佳利益的評估奠基於兒少聲音，且達成與兒少雙向溝通的用意。此外，實踐兒童被傾聽權的策略較不會因為緊急安置、繼續安置至延長安置的階段更迭而有明顯差異，大致是基於安全考量、訪視目的、兒少主體狀態與家庭處遇進度等適時調整。部分兒少保社工進而提及，面臨兒少



不願意表達與兒少本身認知、表達能力有限，以及肩負眾多案量並注重工作時效的情形，或顧及兒少安全、依循既定流程與網絡單位要求來進行決策的狀況時，便難以與兒少進行有效的雙向對話，更難以於決策中權衡兒少想法，形成安置決策歷程實踐兒童被傾聽權的挑戰。

反思——實踐兒童被傾聽權有助於覺察兒少個別特質與建立信任關係，並促進兒少的表達意願，不僅讓兒少能夠於安置期間找到目標且穩定個人生活，兒少的成長同時會反饋給兒少保社工，讓其持續相信實踐兒童被傾聽權的重要性。部分兒少保社工亦於最後提出社工個人應磨練會談技巧，服務單位應規劃完善教育訓練與確保督導機制，以及體制沿用安置意願書等促進實踐兒童被傾聽權的建議。

根據研究發現，本研究針對兒少保護服務制度、實務與學術等面向，提出相關建議。制度面向：社工教育安排初階學習、兒保單位規劃進階訓練、補充兒保服務實務指引、調整安置意願書的設計。實務面向：督導與同儕角色的協助、累積同理兒少的敏感度、磨練與兒少會談的技巧、反思如何回應兒少想法。學術面向：探究多元情境中的考量、瞭解個人價值影響脈絡、深入探討其他研究場域、選擇不同視角研究對象。本研究希望透過以上建議，增進兒少保護服務建構相關資源，協助兒少保社工自我覺察與培養實務知能，並提供兒少保社工於安置決策歷程面臨挑戰時相應的支持，共同保障兒少於服務中能夠實質參與及表達自己的聲音，發展以尊重、落實兒童權利為原則之兒少福利服務。

關鍵字：兒童被傾聽權、兒童表意權、保護安置決策、兒少保護服務、兒童最佳利益

Abstract



Since the adoption of the Convention on the Rights of the Child in 1989 by the United States and the passage of the Implementation Act of the Convention on the Rights of the Child in 2014 in Taiwan, there has been a growing awareness about recognizing children not just as objects of protection but as subjects with rights. Child protection service workers have begun to engage in two-way conversations and interactions with children, considering their individual thoughts and experiences in the assessment of “the best interests of the child.” However, it remains uncertain whether children’s voices are meaningfully heard and responded to in the decision-making process of child placement. There is a lack of research on the skills needed by child protection social workers to ensure that the best interests of the child are properly assessed based on their voices. Thus, the current study, aim to explore how child protection social workers practice the child’s right to be heard during child protection placement decisions, serving as a foundation for the continued development of child rights-related policies.

A qualitative approach was applied to explore and describe a specific, relatively under-studied phenomenon. Through purposive sampling, ten child protection social workers participated in semi-structured in-depth interviews conducted to discuss how they interpret and practice “the child’s right to be heard.” Thematic analysis was then used to analyze the qualitative interview data.

Findings indicate three main themes: interpretations of the child’s right to be heard, experiences of practicing the right during the placement decision-making process, and reflections on past practices.

Interpretations: The child's right to be heard is not only about their right to express opinions but also about their right to be respected as active participants in the services.

Children need to be informed about the process, their thoughts need to be heard and considered. Children are also seen as independent individuals who can make own choices and engage in two-way discussions, under the premise of ensuring their safety.

Practices: In child protection placement decision-making process, social workers engage in conversation with children in spaces where they are comfortable, informing them about relevant information, and listening to and responding to their views about the reported incidents and placement decisions, which helps comprehensively assess the family risk status, cooperation attitude, alternative care resources, the child's willingness for placement, their adaptation to placement life, self-protection abilities, and independent living capabilities to decide whether to continue the placement or arrange treatment aligning with the child's expectations. This ensures that the assessment of the best interests of the child is based on their voice and achieves two-way conversations. Additionally, the practice strategies do not significantly differ across distinct placement stages. They are adjusted based on the safety considerations, the purpose of visits, the child's status, and the progress of family interventions. Some workers further mention that it is challenging to engage in effective two-way conversations with children and to balance their views due to their reluctance to express themselves, limited cognitive and expressive abilities, heavy caseloads emphasizing efficiency, and the need to follow established procedures, network requirements, and ensure the child's safety.

Reflections: Practicing the child's right to be heard helps to recognize children's individual characteristics, build trusting relationships, and promote their willingness to express themselves. This not only allows children to find purposes and stabilize their personal lives during placement but also provides feedback to social workers,

reinforcing the importance of believing in and practicing the child's right to be heard.

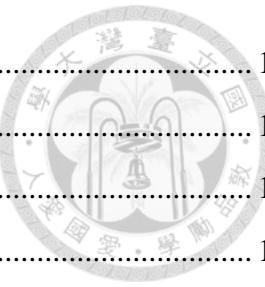
Study participants also reflected that social worker individuals need to develop interview skills, child protection service organizations need to improve training and supervision mechanisms and the larger system need to adjust the use of "placement consent forms" to promote the practice of the child's right to be heard.

Based on the findings, this study proposes the following recommendations for policy, practice, and research. Policy implications include arranging basic learning, planning advanced training, supplementing practical guidelines for child protection services, and adjusting the design of placement consent forms. Practice implications include developing suitable support systems among supervisors and peers, enhancing sensitivity to empathize children, honing interview skills with children, and reflecting on how to respond to children's thoughts. Research implications include considering practices of child's right to be heard in diverse contexts, examining the influences of personal values, conducting similar topics with practical fields, and collecting data from different perspectives for research subjects. This study aims to enhance resources for child protection services, assist social workers in self-awareness and practical knowledge, and provide support to encounter difficulties in placement decision-making process, in order to ensure that children can meaningfully participate and express their voices in the service. Hopefully, a child welfare system based on the principles of respect and the implementation of children's rights will soon be well established.

Keywords: The right of the child to be heard; Child protection placement decision-making; Child protection services; The best interests of the child

目次

口試委員審定書	i
謝誌	ii
摘要	iv
Abstract	vi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	8
第二章 文獻探討	10
第一節 兒少保護安置決策歷程	10
第二節 兒童被傾聽的權利	18
第三節 兒少保護安置與兒童被傾聽權	26
第三章 研究方法	36
第一節 研究設計	36
第二節 研究對象	37
第三節 資料蒐集與分析	39
第四節 研究嚴謹性	42
第五節 研究倫理與反身性	43
第四章 研究發現	47
第一節 兒少保社工詮釋兒童被傾聽權	49
第二節 保護安置決策與兒少工作歷程實踐兒童被傾聽權	54
第三節 緊急、繼續與延長安置實踐兒童被傾聽權	80
第四節 兒童最佳利益評估歷程實踐兒童被傾聽權	83
第五節 保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽權的挑戰	97
第六節 兒少保社工反思兒童被傾聽權的實踐經歷	104
第五章 研究發現討論	118
第一節 兒少保社工落實兒童被傾聽權掌握的要素	118
第二節 兒少保社工實踐兒童被傾聽權運用的策略	124
第三節 兒少保社工落實兒童被傾聽權經歷的挑戰	130



第六章 結論與建議	133
第一節 研究結論	133
第二節 研究建議	137
第三節 研究限制	145
第四節 研究反思	146
參考文獻	147
附錄一 訪談大綱	153
附錄二 研究參與者知情同意書	154
附錄三 研究倫理審查核可證明	157
附錄四 兒少安置意願書	158

圖表目次

圖 4-1 研究發現圖示	47
圖 4-2 研究發現架構	48
表 3-1 研究參與者基本資訊	38
表 5-1 兒少保社工的實踐方式與掌握要素	122
表 5-2 兒少保社工的實際考量與實踐策略	128
表 5-3 兒少保社工的實踐挑戰與因應方式	132

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機



兒少保護工作中，往往以兒童最佳利益（the best interests）進行決策考量，維護兒少受保護的權利，且防止任何危及兒少的生命、生存與發展權之情形，視兒少為服務的主體，提供兒少與其家庭需要的服務，以促進兒少能於安全、穩定的照顧環境成長。依據《兒童及少年福利與權益保障法》（以下簡稱《兒少權法》）賦予的職權，兒少保社工為主責保護性案件之個案管理者，透過權衡兒少家內的安全與風險程度，整合所蒐集的資訊並執行決策，於服務歷程中協助兒少能獲得妥適的滋養與對待。

當兒少保社工評估家中的安全狀態為不安全，或是風險層級為中高級，家庭的保護、照顧等功能暫時無法提供兒少適切的成長環境時，為避免兒少再次受到不當對待，兒少保社工便依據《兒少權法》啟動保護安置的機制，一方面提供兒少安全的生活環境，透過替代性照顧，保障兒少在家外安置中的安全（safety）與福祉（well-being），另一方面以家庭重整（family reunification）服務為處遇方向，協助提升家庭照顧與保護兒少的功能，期待原生家庭能維持兒少發展的永久穩定（permanency），以兒少與家庭為中心提供兒童福利服務。

除了《兒少權法》授予兒少保社工執行家外安置決策的責任，《兒童權利公約》第 20 條亦支持國家有權依法提供無法繼續留在家庭環境之兒少所需的保護與協助，並安置於適切的替代性照顧場域中（Committee on the Rights of the Child, 1989；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2014）；無論《兒少權法》或《兒童權利公約》，皆是為確保兒童最佳利益而保護安置兒少的法源依據，然而，兒童最佳利益之評估依據兒少個別狀況有所不同，因此需考量兒少發展脈絡與個人經驗進行決策，聯合國兒童權利委員會便建議評估兒童最佳利益時，需特別注重兒童透過其主體經歷表達的意見，且兒少需被告知相關資訊，以確保兒童最佳利益的評估是基於兒少的經驗與想法進行（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021；高玉泉、蔡沛倫，2016）。此外，《兒少權法》提及處理兒少相關事務時，優先考量兒童最佳利益外，亦需

要依兒少心智成熟程度權衡其意見，且兒少就與其有關之事務發聲並受到重視，是將其視為權利主體的必要條件；因此以兒童最佳利益討論保護安置決策時，需考量兒少的主體性，符合兒童最佳利益之安排，是於確保兒童意見被傾聽的前提下形成（林沛君，2017a；Törrönen et al., 2022；Woodman et al., 2023）。

聯合國兒童權利委員會對判斷兒童最佳利益時考量兒少想法的建議，促使研究者於家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱家防中心）實習期間，欲瞭解兒少保社工如何傾聽與權衡兒少觀點，重視兒少主體經驗與感受以評估決策。透過參與訓練課程、閱讀調查報告、撰寫家庭功能評估表並擬定相關處遇計畫，以及觀摩兒少保社工訪視且嘗試自己與個案會談等實習內容，研究者瞭解到部分案件是通報後即進入緊急安置的程序，部分案件則是經歷數次通報與調查之後，兒少保社工才執行保護安置的決策，有諸多因素影響處遇目標，服務期程亦依據評估而有不同安排。閱覽調查報告以及實際跟隨兒少保社工訪視後，研究者觀察兒少保社工於保護安置決策的歷程中，皆會提出其於調查後評判的兒童最佳利益服務方向，亦發現執行保護安置首要維護兒少的受保護權、生存權與發展權；然而，同樣為兒童四大基本權利的參與權，則沒有明確被兒少保社工列入其兒童最佳利益的評估依據，此便讓研究者更好奇於決定安置兒少的過程中，兒少保社工如何傾聽與彙整兒少的聲音，而兒少的觀點又如何影響兒少保社工擬定處遇與進行服務。

促進兒少參與與自身相關的服務或決策，即是《兒童權利公約》第 12 條，與支持締約國有效執行第 12 條所提出之第 12 號一般性意見（GENERAL COMMENT NO. 12）—— The right of the child to be heard¹ 所保障的權利，強調兒少能對影響到其本人的一切事項發聲，且兒少的意見需要被適當地看待（Committee on the Rights of the Child, 1989；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2014；Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021；高玉泉、蔡沛倫，2016）。實踐兒童被傾聽的權利，是建立於國家、父母與整體社會，尊重並引導兒少參與，因此，與兒少工作的專業人員（包括：法官、律師、警察、社工人員、教師等）是否接受相關訓練，並理解其實務上之應用至為關鍵（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021；林沛君，2017a；胡中宜等，2021）。於保護

¹ 本研究將於第二章第二節〈兒童被傾聽的權利〉中，詳細說明全文使用「兒童被傾聽的權利」一詞闡釋《兒童權利公約》第 12 號一般性意見—— the right of the child to be heard 之原因。

安置決策歷程中，兒少保社工為執行兒少保護服務的決策者，亦是積極維護兒童權利的相對義務履行者，工作者的實務技巧將會影響兒少的觀點如何被傾聽以及兒少參與的程度（Arbeiter & Toros, 2017；Woodman et al., 2023）；此便讓研究者欲透過本研究瞭解，兒少保社工習得相關知能與獲得資訊後，如何詮釋兒童被傾聽權，並將其對權利概念的理解反映於服務經驗中。

《兒童權利公約》中針對兒童最佳利益與兒童被傾聽的權利之解釋，以及《兒少權法》提及考量兒少意見之條文，皆為兒少保護實務以兒童最佳利益決策時，聽見並權衡兒少聲音的基礎，兒少能夠實質參與服務，且兒少保社工為確保兒少意見於保護安置決策歷程被傾聽與重視之關鍵人物。研究者實習期間跟隨兒少保社工的訪視經驗中，觀察到不同兒少保社工與兒少進行調查時，會談的過程不盡相同；有些僅針對案件內容請兒少陳述事發經過，釐清兒少的說法以完成調查程序；有些則是會詢問兒少對過往或該次不當對待事件的想法，並透過兒少描述家中成員的相處情形，瞭解兒少於家中的安全與風險程度；有些則是會告知兒少，社工的來意以及未來將進行的程序，並請兒少分享自己的擔憂或期待後給予其回應。雖然沒有於兒童最佳利益的評估報告中，具體看見兒少保社工如何重視兒少的參與權，或是如何權衡兒少提供的資訊於決策之過程，研究者仍發現兒少保社工調查時，兒少確實有參與保護性服務之中，但兒少保社工告知、傾聽與回應兒少的方式相當多元，進而引發研究者於探討兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋後，再深入討論其於保護安置決策歷程與兒少工作的實際情形之動機。

研究者曾聽聞兒少保社工分享其執行安置決策時與兒少工作的經驗，該名保護性個案曾於前一名社工主責期間進入保護安置程序，返家數日後將再度進行安置時，兒少保社工欲與其討論安置期間的規劃，期待透過個案想法協助其因應未來生活的轉變，然而，個案卻向社工表示：「都給你們決定就好。」此舉讓兒少保社工向研究者分享其對個案回應的反思，由於個案過往初次進行保護安置時，參與調查程序的過程中未被告知將進行的處遇，尚未準備即被帶離原生家庭的經歷，使得個案對於兒少保護服務感到無自主選擇權，進而不願與兒少保社工討論其對安置決策的想法。兒少保社工的分享促使研究者聚焦探討保護安置決策歷程中，應如何重視兒少主體，協助兒少清楚服務方向，回應兒少面對家外安置的感受，以及如何權衡兒少的觀點於決策評估，以促進兒少願意向兒少保社工表達自己對安置的期待或擔憂，並從中瞭解如何於安置期間提供兒少需要的服務。

兒少保社工告知、傾聽與回應兒少的工作技巧，將影響兒少後續參與服務及適應安置的情形，更影響其自我效能與成人轉銜的過程（李淑沛等，2018；陳姿蚌，2016；廖筱甄，2021；蘇芳儀，2007；龔家琳，2013）；兒少自接受保護安置起，便需要持續適應服務帶來的轉變與衝擊（趙善如等，2021），前述兒少保社工的分享，更驗證與兒少工作時，適時向兒少說明決策並瞭解兒少想法與感受，促進兒少對服務感到安心之重要性。傾聽兒少後的處遇規劃，助於確保服務是立基於兒少的觀點進行討論，讓兒少保護服務更貼近兒少需求與瞭解其處境（Schofield, 2005），以符合兒童最佳利益的考量，且促進社工反思與調整處遇方向（李淑沛等，2018；Križ & Roundtree-Swain, 2017），並緩解兒少於服務過程中的無力感與被帶離原生家庭的創傷（Woodman et al., 2023）。

家外安置對於一個孩子或一個家庭來說，都可能是影響其一生的決策（許家瑜，2011；劉淑怡，2008；Chateauneuf et al., 2021；Dettlaff et al., 2015；Schofield, 2005；Törrönen et al., 2022），若兒少於未知或一知半解的狀態下進入保護安置的程序，即使提供兒少發聲的平臺，卻不一定會傾聽並回應兒少，也未必能協助兒少理解兒少保護服務，除了與自己相關的事務沒有選擇的空間（Saarnik et al., 2023），兒少亦帶著諸多的困惑離開原生家庭，未讓其有參與及討論的機會，忽視兒少的主體經驗，其更可能感受到無能為力、錯愕與悲傷（陳姿蚌，2016），自我價值感逐漸低落，甚至影響其安置期間的適應進而逃離安置處所（陳姿蚌，2016；龔家琳，2013）。若僅單方面向兒少蒐集案件資訊，未能實踐兒少與成人進行對話的互動基礎，便使得兒少像是「被動參與」於保護安置的決策之中，不清楚兒少保社工如何評估自己的表意，處於被告知、被安排自己生活的狀態（李淑沛等，2018），兒少便會認為服務可有可無而不會特別在意（龔家琳，2013）。

彭淑華、黃詩喬（2014）研究新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況時，可以發現不論機構或寄養中的兒少，多數重視「有人願意聽我的想法」之需求，希望能被關心、被瞭解與被尊重；兒少有權利發表自己的觀點，兒少福利服務工作者的傾聽與關懷，對兒少來說亦是有意義且重要的（陳姿蚌，2016；Törrönen et al., 2022）。當兒少進入保護性服務體系之後，若能擁有較多參與決策的機會，則其對服務會有較高的投入（龔家琳，2013），專業人員主動的關懷、傾聽與瞭解，更能協助兒少適應安置生活，讓兒少感受到被鼓勵與支持，抒解情緒並整理思緒，緩解其對於安置初期害怕的感受（陳姿蚌，2016；蘇芳儀，

2007），並降低對未來生活的不安定感，資訊的對等亦協助兒少於服務過程中感到安心（Schofield, 2005），並增進對兒少保社工的信任（李淑沛等，2018；蘇芳儀，2007；Saarnik et al., 2023）。

兒少保護服務流程明確規範兒少需參與調查評估，且兒少保社工須以當面訪視兒少為原則處理通報案件（衛生福利部保護服務司，2022）；研究者發現由於法規並沒有具體說明兒少應如何參與服務，因此兒少保社工於保護安置決策歷程中，與兒少工作的方式相當多元，進而也影響兒少的聲音於保護性服務期間被傾聽與考量的過程。此外，我國保護安置依序為緊急安置、繼續安置與延長安置，緊急安置著重於風險與危機程度較高的情境中，短時間內由兒少保社工所屬的社政單位，以一個較具公權力的方式立即介入家中（許家瑜，2011），而繼續安置與延長安置伴隨執行家庭處遇服務的過程，漸漸消弭與兒少、家庭間的衝突狀態之外，以兒少返回原生家庭為首要目標下，兒少保社工便需要審慎評估每次延續安置的必要性（劉淑怡，2008），亦必須透過司法程序確保保護安置的正當性；三個階段的安置評估與處遇分別有其決策過程與時效性，促使兒少保社工於各保護安置程序中，告知、傾聽與回應兒少的經驗亦可能存在差異。實習期間的觀察使研究者欲探討不同社工如何權衡兒少的聲音，兒少保社工的分享更讓研究者欲瞭解安置決策歷程中如何促進兒少的想法適時被傾聽，因此需要從兒少保社工的服務經歷中反思實踐兒童被傾聽權的方式。

即使臺灣已將《兒童權利公約》於國內法化，法規與制度層面明訂社會工作專業人員肩負保障兒童權利的責任，且於2016至2017年間依據《兒童權利公約施行法》提出國家報告後首次國際審查會議結論性意見中，審查委員提到我國已開始邀請兒少參與學校及地方性政策會議，兒童被傾聽的權利正在被落實當中（簡慧娟、蕭珮嫻，2018），仍需要於獲得國際審查委員肯定的同時，聚焦討論實際落實兒童被傾聽權之方式，有無相關機制協助兒少表達意見，以及如何啟動表意的管道（林沛君，2017b），並建議我國需要相關研究，討論於各種場合中兒少的意見如何被聽取（CRC聯合國兒童權利公約資訊網，2018）。

我國政府於第一次國際審查會議後，仍持續推動支持兒少參與並能表達自己意見的政策，且於2021至2022年間提出國家報告後第二次國際審查會議結論性意見中，國際審查委員欣見政府單位近年透過《兒童權利公約教育訓練及成效評核實施計畫》宣導《兒童權利公約》之努力，尤其讚揚政府在公共決策方面落實

兒童被傾聽權的重大進展（CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2022）；然而，胡中宜（2017）以《兒童權利公約》審視我國家外安置照顧意涵時，提及實務工作尚缺乏明確指引協助工作者落實兒童權利，且王思淳（2020）探討安置機構實踐兒少表意權之結論中，亦發現工作者未能確實掌握表意權的傾聽、尊重等核心概念，此與第二次國際審查會議中，委員會認為政府官員、從事兒少相關工作的專業人員、媒體、父母（監護人）及兒少本身對《兒童權利公約》認識不足（CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2022），所提供之意見相同。

歷經兩次國際審查會議後，可以得知臺灣針對兒童權利的發展與實踐逐漸普及，且愈加重視兒少於關乎自身之事件中表達其觀點，法規、政策逐步落實兒童被傾聽權，但與兒少保護服務相關的制度或準則中，仍未明確規範相關成人應實踐兒童被傾聽權的責任，實務亦未具體提供成人所需的知能與實際操作之指引，多數教育訓練也僅聚焦於初階認識《兒童權利公約》的歷史脈絡與大略原則（黃慈忻，2018），因而尚未能有效確保兒少的觀點被聽見，需要再依據第一線工作者對兒童被傾聽權的認識與經驗，提升對實務現況的瞭解，並提出實踐兒童被傾聽權的實際建議，協助實務工作者理解並運用相關工作技巧，增進兒少有意義地參與服務與決策，以及進行考量兒少觀點的兒童最佳利益服務。

此外，兒少保護安置的決策與兒少發展息息相關，加上社工的專業訓練與實務技巧是促進兒童權利的關鍵（林沛君，2017a；Bessell, 2011；Leeson, 2007；Toros, 2021）；然而，目前關於兒童被傾聽權的討論多以兒少的主體經驗反映實務現況，且著重於公共決策（吳柏萱，2021；苗元紅，2022；張弘潔等，2022；陳姿羽，2019），與家事事件（陳心怡、唐宜楨，2017；廖錦惠，2016），以及校園事務之中（黃冠瑄，2021），與兒童福利服務相關的研究則多數探討課輔方案、替代性照顧等（王思淳，2020；李淑沛等，2018；胡中宜等，2021；曾柏文，2018；詹永安，2022），關注兒少保護服務歷程唯有陳姿娃（2016）與廖筱甄（2021）兩篇，其中僅有廖筱甄（2021）聚焦探討兒少保社工的實踐方式。當前與兒少保社工實踐兒童被傾聽權相關的研究缺乏下，便需要持續探究於保護性服務中傾聽兒少的過程，以呼應兩次國際審查的結論性意見。

綜合《兒少權法》、《兒童權利公約》、臺灣的兒少保護服務作業程序以及國際審查會議結論性意見，研究者認為執行兒少保護安置決策以兒童最佳利益考量時，亦需顧及兒少作為權利主體，保障其於參與決策的過程中，任何形式的表

意與被傾聽的機會。兒少保護實務重視與兒少討論的歷程，考量兒少的安全狀態時，其想法仍需要被傾聽；於案件調查階段不僅向兒少蒐集訊息，兒少保社工與兒少之間資訊的流通以及平行的討論，更讓兒少有適切表達的空間也能得到傾聽與回應。本研究期待透過兒少保社工提供的資料，針對兒童被傾聽的權利，討論其如何掌握權利相關概念與實際操作技巧，並探討現今保護安置決策歷程中，其重視、傾聽與考量保護性個案表述的經驗，以及難以實踐兒童被傾聽權的情形，提供更全面、更豐富且更深入與兒童被傾聽權有關的實證基礎，以促進實務工作者更具體認識落實兒童權利之方式，且能發展出以實踐兒童權利為原則之兒少福利服務。

第二節 研究目的與問題



基於兒少的生理與心智發展未臻成熟，各國政府便透過立法，以兒少保護工作保障兒少發展上的需求，並於必要時取代家長，扮演法定代理人與親權執行者的角色，保護兒少免於受到不當對待（鄭麗珍，2015），家外安置之目的為確保兒少的安全與福祉（Chor et al., 2013）；保護性個案受保護的同時，原則上需提供其充足的訊息以及傾聽其想法，而保障兒童被傾聽權及參與權更落實兒少是權利主體的主張，兒童最佳利益的決策考量需奠基於兒少的聲音中執行。兒少保社工為兒少進入保護性服務後，主責各階段服務之決策者，亦為確保兒童權利之履行者，其對兒童權利的理解將會影響實務操作的過程，因而保護安置的決策歷程之中，兒少保社工除了重視兒少的主體性，考量其安全與穩定的發展，亦需要對兒童被傾聽權的內涵有相當程度的認識，且能於實務工作落實，協助兒少有表述的空間，並獲得決策者的傾聽與回應。

然而，保護安置較以國家的公權力強制介入家庭（Korpinen & Pösö, 2021），依家庭的保護、照顧功能進行家外安置評估，因此可能於決策歷程中與兒少或家庭的意見相衝突（劉淑怡，2008）；且時間的壓縮與資源的限制下，兒少保社工於受理通報後需要馬不停蹄展開調查評估，若需要立即執行緊急安置，更是一場體力與腦力的消耗戰（許芝綺、劉文湘，2016）。即使實務中可以依循評估工具進行處遇，決策仍取決於兒少保社工如何看待與理解案件，其掌握安置決策的最大職責（Chateauneuf et al., 2021）；兒少保社工於決策歷程中具潛在的影響，執行安置的決定將使其承擔沉重的困難與壓力，更可能於尚未與兒少建立關係便進行匆促的決定（Woodman et al., 2023），影響兒少適切被傾聽的方式。

本研究鑒於爬梳相關法令與研究者實習期間之反思，欲瞭解具負擔保護兒少之責任與執行決策之公權力的兒少保社工，其如何詮釋兒童被傾聽的權利以及實際保障兒少參與之作法外，亦希望探討兒少保社工謹慎考量多元面向後採取保護安置的決策過程中，當面臨可能的外力影響以及與服務對象想法上的對立或拉扯時，其會如何與兒少工作並維護其權利；而於緊急、繼續與延長安置的服務歷程，又會如何於《兒少權法》所規定的時限內，與不同之社政、司法單位決策程序中，確保兒少參與服務與決策時其觀點能被聽見並權衡，實質保障兒童被傾聽的權利。

規範與政策層面皆已具備保障兒童被傾聽權之條文，仍需要明確將兒童被傾

聽權體現於實務工作中，因此本研究基於以下研究目的：

- 一、瞭解兒少保社工實踐兒童被傾聽權的現況；
- 二、探討兒少保社工於保護安置決策過程落實兒童被傾聽權的經驗；
- 三、以探索實務現況與經驗作為國家於保護性服務中發展兒童權利的參考。
並提出以下研究問題：
 - 一、兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋為何？
 - 二、進行保護安置決策與兒少工作時，兒少保社工實踐兒童被傾聽權的經驗為何？
 - 三、保護安置各階段（緊急、繼續與延長安置）與兒少工作的歷程中，兒少保社工實踐兒童被傾聽權的方式有什麼異同？
 - 四、保護安置決策評估兒童最佳利益時，兒少保社工如何落實兒童被傾聽權？



第二章 文獻探討



本章將依據研究主題「保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽的權利」之初步探討，分三節探討相關文獻。第一節首先聚焦臺灣兒少保護服務流程，以說明本研究探討之保護安置決策歷程，且透過緊急安置、繼續安置與延長安置之特性，彰顯討論與兒少工作經驗異同的重要性，並依主要決策者——兒少保社工的決策生態架構，討論其如何評估與執行保護安置決策。第二節則探討兒童被傾聽的權利之法源根據，以《兒童權利公約》中針對兒童被傾聽權之條款與精神，說明落實此項權利時需遵循的原則，並透過條文的解析，瞭解實踐兒童被傾聽權所需的要素，對照於後續整理兒少保社工的實務經驗中。第三節透過剖析兒童最佳利益相關條文，探究兒童最佳利益對兒少主體之重視，並爬梳國內外兒少過往接受保護性服務的文獻，透過其經驗呈現兒少參與與否的影響及重要性，進而說明於保護安置決策歷程中，兒少保社工可以如何肩負實踐兒童權利的職責，確保兒少的觀點獲得傾聽與回應，實質參與決策過程以進行兒童最佳利益之服務。

第一節 兒少保護安置決策歷程

一、兒少保護服務流程

《兒少權法》於第四章〈保護措施〉中，規範兒少受不當對待的內容與相關處遇，奠定兒少保護案件的法源依據，也賦予直轄市、縣（市）主管機關執行權力，避免不當對待事件危害兒少身心發展，促進兒少身心健康與實踐兒少受保護的權利。依據衛生福利部保護服務司（2022），兒童及少年保護服務統一由家防中心接案人員受理通報事件，篩選符合兒少保護案件者，且確認分級與分類再分派至管轄區域後，便由兒少保社工依據案件的級別與類別，負責於後續調查、家庭處遇（家庭維繫或家庭重整）與結案等程序中執行決策。

為提升兒少保護調查評估的品質，以及提供兒少保社工明確的判斷依據，於受理兒少保護事件能進行較完整的評估，目前已全面採用「兒少保護結構化決策模式」（Structured Decision-making Model，簡稱 SDM）安全評估工具（衛生福利部保護服務司，2019），助於對兒少受虐情事研擬安全對策，決定兒少能否繼

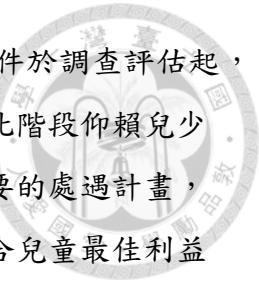


續留在家中，並對留在家中但有危險因子之兒少，發展與危險因子相對應之安全計畫（衛生福利部，2016；衛生福利部保護服務司，2022）；此外，兒少保社工亦需評估兒少未來是否有再受到不當對待的可能性，以確保兒少受穩定之照顧與保護，因此衛生福利部接續發展 SDM 風險評估工具，用以決定是否開案提供家庭後續服務（衛生福利部，2016；衛生福利部保護服務司，2022）。

當兒少確實有受到持續性或未來的傷害風險，兒少保社工便需將兒少列為「保護性個案」，並綜合 SDM 安全評估與風險評估工具的結果，針對成案案件之家庭及個人（含受不當對待兒少、父母、監護人、主要照顧者或相對人等有關之人）進行家庭功能評估，以及擬訂個別化家庭處遇計畫，依據家庭的功能與需求結合相關資源，提供家庭維繫或家庭重整服務，且定期檢視案家狀況，適時調整處遇計畫的目標與執行方向，協助兒少及其家庭解除危機與重建生活。若家庭已完成各項親職教育課程（周大堯，2015），且經評估後確定兒少無受虐事實，或兒少具備足以保護自己因應未來可能的風險之能力，或親友資源可以提供安全環境等，案家已無接受兒少保護家庭維繫或重整服務之需求（徐雅嵐、廖美蓮，2015）；又或是保護安置兩年（含）以上兒少仍無法返回原生家庭，歷經長期安置後即將獨立生活（周雅萍，2015），兒少保社工便會著手進行結案決策並定期追蹤輔導一年（衛生福利部，2016；衛生福利部保護服務司，2022）。

通報與分級分類、調查評估流程為案件確認階段，依循接案人員篩派案的決策，以及兒少保社工成案與否的決策，確認通報案件之緊急程度與是否成為家防中心列管之保護性個案，當經過調查評估而成案時，該案件即進入家庭處遇階段（徐雅嵐、廖美蓮，2015；衛生福利部，2016）。調查至家庭處遇階段的服務歷程中，兒少保社工的評估結果與決策環環相扣，考驗其評斷態度與處遇價值，其資訊的統合與決策的執行更顯得重要（林佳宜，2019）；若兒少保社工評估兒少所處環境有危險因子，且家庭無保護功能以致兒少留在家中不安全，而家庭亦無意願執行安全計畫時，則需進行保護安置以維護兒少安全（林惠娟、葉明昇，2015；衛生福利部保護服務司，2022），更需再依據《兒少權法》的保護安置時限，考量是否於緊急安置兒少後，接續進行繼續安置或延長安置的決策。

由此觀之，調查階段為兒少保護服務流程中相當關鍵的階段（徐雅嵐、廖美蓮，2015），將影響家庭處遇的進行方向與結案後續兒少生活的安排外，調查訪視亦非單次性的程序，而是自兒少保社工主責案件之後，服務歷程中需要持續進



行的流程。本研究欲探討之保護安置決策歷程，即為兒少保護案件於調查評估起，兒少保社工訪視後決定開案與否，至執行保護安置的決策歷程，此階段仰賴兒少保社工對兒少相關資訊的彙整與評估，決定提供予兒少、家庭需要的處遇計畫，以及進行安置的期程，故為研究者認為兒少保護工作中，同時符合兒童最佳利益與實踐兒童被傾聽權至關重要的階段。由於我國執行兒少保護安置時，依據《兒少權法》分為緊急安置、繼續安置、延長安置等程序，接下來將整理此三階段安置決策之特性與操作上的差異，以突顯本研究討論進行緊急安置、繼續安置與延長安置時，與兒少工作的經驗異同之重要性。

二、臺灣保護安置階段

安置兒少的形式主要分為「社政安置」與「司法轉向安置」，社政安置亦包含保護安置、委託安置與性剝削安置，保護安置與委託安置之法源依據皆為《兒少權法》²，但兩者遵循之立法精神、法定程序與介入立場不同（周雅萍，2015）；相較於家庭主動申請與工作者合作之委託安置重視家庭、兒少的意願，或是依據《兒童及少年性剝削防制條例》之性剝削安置屬於家外案件，保護安置較是以國家的公權力強制介入家庭，依家庭的保護、照顧功能進行家外安置評估。

兒少保社工調查評估時，若兒少保護個案繼續生活於原生家庭之安全與風險程度較高者，則可能於考量兒童最佳利益後進行以兩年為期的保護安置，服務聚焦於兒少與家庭的情感聯繫（徐雅嵐、廖美蓮，2015），因此家外安置後，兒少保社工以兒少返家為首要目標；此外，安置地點包含兒少之親屬家庭、寄養家庭與安置機構等，兒少保社工便會優先選擇適當之親屬、第三人作為安置場所，且以家庭式照顧環境為原則，盡可能接近兒少成長環境以及讓手足共同安置在一處（徐雅嵐、廖美蓮，2015；衛生福利部保護服務司，2022），以利親情維繫及家庭重整工作執行，並降低安置期間文化與教育環境轉換對兒少之影響（衛生福利部保護服務司，2022）。

保護安置除具上述特性，依據《兒少權法》亦分為緊急、繼續與延長安置等決策評估階段；以下探討各階段之執行時效、裁量單位與實務挑戰的差異：

（一）執行時效

² 保護安置法源為《兒少權法》第 56、57 條；委託安置法源為《兒少權法》第 62 條。

基於兒童最佳利益評估而執行之緊急安置不得超過 72 小時，非 72 小時以上之安置不足以保護兒童及少年者，兒少保社工得聲請法院裁定繼續安置三個月；若整體家庭功能尚待改善，或家中保護兒少之功能尚未完備，評估兒少於家中仍可能有受到不當對待風險之案件，兒少保社工得再聲請法院裁定延長安置，每次得延長三個月。

（二）裁量單位

由於執行緊急安置者通常為需要立即處理之案件，因此直轄市、縣（市）家防中心能直接進行緊急安置的決策，以即時確保兒少安全，若非 72 小時以上之安置不足以保護兒少，兒少保社工得撰寫訴狀及法庭報告書，向法院遞狀聲請民事繼續安置，並於繼續安置後，針對仍有安置需求的案件每三個月聲請民事延長安置；如前所述，緊急安置案件往往由社政單位執行即可，而繼續安置、延長安置之案件，則需要透過家事法庭的裁定，確保兒少繼續受保護安置的決定符合兒童最佳利益的考量，兒少保社工的安置決策具備正當性與合法性。

（三）實務挑戰

當案件有立即性的安全疑慮而需即刻回應，且對兒少施以不當對待行為者為家庭成員時，通常會視案件情形，請求相關網絡單位協助並執行緊急安置（林惠娟、葉明昇，2015）；此即為第一階段安置的決策，且是兒少保社工初步強制將兒少帶離家的過程，可能會因為案家不接受緊急安置的決策而與案家產生衝突，兒少也可能因為覺得被父母拋棄或認為自己需要為家庭負責而出現悲傷、罪惡、憤怒等情緒與創傷反應（林惠娟、葉明昇，2015）。兒少保社工需要於 72 小時的時間內考量是否繼續安置兒少，亦需要決定是否將兒少從緊急短期安置處所轉換至中長期安置地點，更需要立刻與案家會談且告知其抗告權益，因此相較於後續考量延長安置與否的過程，於緊急安置至繼續安置的決策歷程中，兒少保社工更可能處於混亂且緊張的狀態。

實務工作中，兒少保社工通常會由於面臨嚴重危急或時間不足的情況，導致可能無法即時蒐集完整的資訊，便考量策略性運用緊急安置的 72 小時權限，爭取調查評估與討論成案與否的空間，告知督導訊息缺口並暫作高危機狀態的假設，直到出現新資訊可排除危機假設為止（林惠娟、葉明

昇，2015）；透過緊急安置先保護兒少之後，再蒐集需要的資訊並瞭解家庭的概況，以執行更貼近兒童最佳利益的決策，然而於嚴重危及兒少生命之事件中，實難以於短時間內確保家庭能提供兒少所需之保護與照顧功能，因此緊急安置後多數會直接聲請繼續安置，以較充裕的時間與兒少、家庭工作（劉淑怡，2008）。

即使具備更寬裕的時間與資源，提供兒少所需之生活照顧，並透過家庭重整服務以協助案家具備保護、照顧兒少的功能，兒少的安全狀態與家庭的功能為決定繼續執行安置與否的重要因素（劉淑怡，2008），且兒少與家庭接受服務的情形將影響兒少保社工後續的處遇方向；因此於繼續安置至延長安置的決策歷程中，如何與家庭從對立的場面轉換為合作的關係，並透過長遠的兒少保護服務協助兒少未來生活的發展，考量兒少返家的適切性，評估執行長期輔導計畫與決定是否改定兒少監護權或出養兒少等，亦為兒少保社工啟動保護安置服務後需面臨的挑戰。

緊急安置、繼續安置與延長安置皆是透過家庭功能與兒少狀態綜合評估後的決策，但緊急安置較屬於兒少面對立即的生命危險，或案件不確定性高為了爭取調查空間時，無可奈何下才會進行的安置階段；即使是權衡兒童最佳利益與家庭功能後執行的措施，亦是促進兒少生活方式與家庭親職、教養觀念調整的契機（許家瑜，2011），兒少保社工於緊急安置階段的介入對兒少、家庭的影響更強烈，且需要於短時間內盡可能蒐集更多的資訊以決定繼續安置與否。雖然繼續安置通常緊接於緊急安置後執行，且有更充足的時間與兒少、家庭工作，但繼續安置後更仰賴與兒少、家庭的服務關係，此將影響兒少保社工擬定後續的家庭重整服務方向，以及是否再延長保護安置的期限；延長安置決策歷程中沒有緊急安置的緊迫狀態，亦不會如同繼續安置時需要密集與兒少、家庭建立合作關係，並審慎評估與規劃適切的處遇，然而，延長安置期間的家庭重整服務，更是決定兒少將以返家、改定監護或出養等進行長期輔導計畫的關鍵時期，此階段安排的服務更會影響兒少往後的生活，因此繼續安置與延長安置皆需要再經由司法的程序，確保社政單位兒少保社工的保護安置決策，是基於考量兒少的安全與福祉後，能協助其穩定發展的決定。

當確定要進行保護安置之後，兒少保社工依據兒少需求選擇合適之安置場域，並提供家庭適切的服務以提升照顧、保護兒少的功能，且綜合 SDM 評估與家庭

功能評估結果決定處遇計畫的時程，討論是否要執行緊急安置、繼續安置或延長安置，以及是否要準備訴狀與法庭報告書等資料。兒少保護安置的決策歷程中，除了持續規劃兒少與家庭需要的家庭重整服務，並討論處遇計畫的期程之外，兒少保社工亦需要於一定期間內評估服務成效且考量是否繼續執行下一階段的安置；對兒少保護服務來說，每一階段的決策皆會影響兒少與家庭後續的發展，也可能於各保護安置階段中對於兒少的觀點有不同的評估考量，或是分別出現不等的告知、傾聽與回應兒少之經歷。主責案件的兒少保社工是服務過程中的重要角色，其是密切與兒少、家庭接觸的個案管理者，更是決定服務方向的關鍵，因此針對保護安置決策歷程的探討後，接續以兒少保社工的視角，深入瞭解其決策架構。

三、兒少保護決策架構

兒少保社工評估案件時，必要的調查對象包含被通報之兒少與主要照顧者（衛生福利部，2016），其他可能需要訪視或聯繫的對象包含通報者、遭到指控的當事人（可以稱之為施虐者、相對人或行為人）、學校人員、手足、親戚、醫療人員、執法機關、過往服務之社工、可能熟知事件者（例如鄰居或社區人士）（衛生福利部保護服務司，2022）。兒少保社工需要統整前述調查對象提供的多元資訊，以釐清案件後續需要的服務，蒐集的資訊便會影響兒少保社工於各階段的決策，決策間亦相互關聯；因此兒少保社工的決策是一段動態的過程（余漢儀，1997），需要持續調整服務方向與處遇內容，以執行符合兒少、家庭需求的決策。

兒少保護服務的決策時常仰賴兒少保社工的主觀判斷，每位工作者於決策時的考量不盡相同，故應透過兒少保社工個人的背景瞭解其決策的脈絡；因此本研究聚焦討論由美國兒童福利學者 Baumann、Kern 與 Fluke 於 1997 年提出的兒少福利服務「決策生態架構」（The Decision-Making Ecology，簡稱 DME），透過 DME 討論兒少保社工（兒少保護服務主責決策者）的決策歷程。Baumann 等人以過去社工的人為錯誤作為理解決策之起點，進而認為決策的核心應為決策者（社工）本身的生態系統，透過其微觀至鉅視的層面以瞭解決策時採取的行動考量，發現於決策歷程中，個案因素（case factors）、組織因素（organizational factors）、外部因素（external factors）與個人（決策者）因素（individual / decision maker factors）皆會影響決策，而決策的成果亦會回饋至這些因素的運作上（尹欣如，2013；Fluke et al., 2022）。以下進一步分述個案、組織、外部與決

策者等因素，說明兒少保護決策中，此四面向因素分別具備的內涵：

（一）個案因素——為兒少保社工針對不當對待事件的評估內容（Fluke et al., 2022），通常兒少保社工會將兒少受不當對待相關的資訊或過往紀錄納入 SDM 評估中，例如兒少受不當對待的成因、形式、程度或頻率，以及兒少、相對人或照顧者的特質、身心狀態，與其對於不當對待事件的認知，包含兒少年齡、兒少行為議題、兒少自我保護能力、家庭照顧與保護的功能、家庭經濟狀況、家庭支持系統、家庭合作意願或態度等。

（二）組織因素——兒少保社工於決策時亦會受到其所處的單位環境影響（尹欣如，2013），例如機構的規範或文化、主責的個案負荷量、主管的指示、督導功能、同儕間的支持或討論，以及資源層面的考量，包含有無安置的處所、能否提供特殊需求兒少需要的服務，以及安置地點的適切性等。

（三）外部因素——指單位環境之外更為鉅視的影響範圍（尹欣如，2013），例如兒少保護相關的法律或政策、政府單位處理兒少保護案件的方式、媒體與社會的輿論、網絡單位提供的協助等。

（四）決策者因素——決策者於制定決策時勢必會受到個人因素影響（尹欣如，2013），兒少保社工的個人背景、特質與選擇偏好皆會反映於其作出的決策中，例如其個人價值與文化敏感度，兒少保護實務經驗與服務技巧亦會影響兒少保社工的決策，包含其對評估工具的瞭解，以及蒐集、統整資訊的方法，或是尋找、掌握資源的能力等。

決策者綜合上述四面向因素以制定決策時，便會涉及一連串的心理歷程，因此可以透過評估決策模式（The General Assessment and Decision Making Model，簡稱 GADM），說明決策者微觀至距視的生態如何影響其決策（Fluke et al., 2022）。GADM 假設人們心裡都有一個評估與決策門檻（threshold），當決策者評估的風險超過心中所設定的門檻標準時即會採取行動或執行決策，反之則不會，而評估的門檻標準即是受到決策生態架構中的各項因素影響（Fluke et al., 2022）；由此可以得知，當兒少保社工於評估時，若兒少受不當對待的風險越高、受不當對待的情況越嚴重、家庭功能越薄弱，超過兒少保社工、組織或《兒少權法》等所設定的門檻標準時，即會於調查評估後執行成案決策，並決定家庭維繫或家庭重整服務方向（尹欣如，2013；林佳宜，2019）。

GADM 可以解釋面對同一案件時，兒少保社工會執行不同決策的原因，例如

新進兒少保社工傾向保守，更易於調查之後執行成案的決策（Fluke et al., 2022），其決策的門檻標準便會隨著累積相當的服務年資與經驗之後調整；GADM 亦能說明即使兒少保社工評估風險較高時，仍不會採取保護安置決策的原因，關鍵在於影響其心中決策門檻標準的高低，若組織訂定的規範較嚴謹、安置資源較不足（尹欣如，2013），或兒少保社工評估應提供服務的資訊較少（Fluke et al., 2022），決策門檻標準高於其風險評估標準時，便可能不會執行保護安置的決策。

決策是社工的核心專業（Nyathi, 2018），負責個案管理之兒少保社工，於調查階段起便肩負確認不當對待事件之責任，從不同對象與多方網絡中蒐集、彙整資訊，一步一步釐清案件服務方向並執行決策，其決策背後的考量左右兒少保護服務所有的環節，因此需要討論兒少保社工的決策脈絡與心理歷程（Fluke et al., 2022）；然而，兒少保護服務充滿不確定性、歧異性與不可預測性的風險，即使已發展出缜密的評估工具，於兒少保護決策中仍需要兒少保社工系統性的、反思性的與分析性的專業判斷（Nyathi, 2018）。影響兒少保社工決策的四項因素中，個案因素主要影響其風險評估標準，而組織、外部與決策者因素則掌握其決策門檻標準的高低；此也顯示由於多方因素角逐其中，無法僅就單一向或單項因素解釋其如何形成決策，每位兒少保社工具備不同的決策考量（Fluke et al., 2022），因此本研究討論保護安置決策歷程時，便著重其個人的服務經驗。

調查與家庭處遇乃是兒少保護服務歷程中相當艱辛的階段，兒少保社工將可能與兒少、家庭產生衝突與誤解，且每一項決策都會影響兒少與家庭往後的生活；「將兒少帶離家中進行家外安置」的決定，更是需要謹慎評估的決策，因此調查評估至保護安置決策的過程，考驗兒少保社工的工作價值與實際做法。兒少保社工為執行保護安置決策的關鍵人物，其需要評估眾多資訊來源與影響因素，並權衡於保護安置的決策中；其中，首要服務對象——兒少的聲音亦是兒少保社工考量的內容，且是評估兒童最佳利益時的重要依據，因此研究者瞭解現行的兒少保護服務程序與決策脈絡後，接續於下一節透過兒童被傾聽權的內涵，與實踐兒童被傾聽的要素，探討此項權利如何於兒少保護安置決策歷程中落實。

第二節 兒童被傾聽的權利



一、兒童被傾聽權的概念

聯合國《兒童權利公約》（United Nations Convention on the Rights of the Child, UNCRC）明定 54 項條文，保障 18 歲以下兒少與生俱來不可受侵犯與剝奪之權利（Committee on the Rights of the Child, 1989；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2014），促進締約國家重視兒少之主體性，並認定其為「完整的個人」，為首部整合各項權利並提供兒少全面性保障（Parkes, 2013；引自林沛君，2017a），且共識度最高的國際人權公約（簡慧娟、吳慧君，2017）。我國非聯合國之會員亦尚未爭取成為公約締約國，仍於通過《兒童權利公約》25 週年時，以國內法化之方式施行《兒童權利公約施行法》，重新檢視涉及兒少之事務，並提出國家報告，邀請國際具不同兒童權利領域專長之專家學者，審查我國推動、實踐兒童權利之情形，提出結論性意見以協助我國逐步落實兒童權利。

《兒童權利公約》的條文大多是對兒童人權做原則性的敘述，而聯合國兒童權利委員會每幾年會針對不同的兒童人權議題開會，在會議中對和該議題相關的《兒童權利公約》條文進行較細緻的解釋，這些對條文內容做出說明的文件稱之為一般性意見書（General Comments），亦為聯合國的正式文件（兒少權益網：一起關心兒少人權，2021）。第 12 號一般性意見——The right of the child to be heard，即是支持締約國有效執行《兒童權利公約》第 12 條所提出之意見書（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021），針對第 12 條的兩項條款進行法律分析，解釋實踐此項權利的必要條件與基本要求，並討論其與《兒童權利公約》第 2 條（禁止歧視）、第 3 條第 1 項（兒童最佳利益原則）、第 6 條（生存及發展權）等其他三項一般性原則、條約等之間的關係。以下透過第 12 號一般性意見（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021）與高玉泉、蔡沛倫（2016）針對第 12 條的陳述，分析此條文中兩項條款的規範，以瞭解兒童被傾聽的權利之國際法源依據：

（一）第 12 條第 1 項「締約國應確保有形成其自己意見能力之兒童有權就影響其本身之所有事物自由表示其意見，其所表示之意見應依其年齡及成熟度予以權衡。」



1. 「應確保」是一個具有特殊效力的法律術語，沒有自行裁量是否保障此項權利的空間，締約國需設有相關機制詢問兒少對影響到其本人一切事項的意見，並對其意見給予適當看待，執行採取適當措施的義務，全面落實所有兒少享有的被傾聽權利。
2. 前述義務保護的主體為「有形成其自己意見能力」之兒少，締約國不能從一開始即推定兒少沒有表達自己意見的能力，應假設兒少有能力形成自己的意見，且承認其表達意見的權利，非由兒少首先證明其能力。
3. 兒少「有權自由表示其意見」，於沒有壓力的情況下，感覺安全與受尊重地表達自己的看法，並選擇是否發表意見，且需要讓兒少瞭解各種事實、選擇辦法，以及負責聽取兒少意見的人，或兒少的家長、監護人可能作出的決定及其後果。
4. 締約國必須確保兒少能夠「就影響其本身之所有事物」發表自己的意見，如果討論中的事項將會影響兒少，則必須仔細傾聽其意見。
5. 對兒少的意見應「依其年齡及成熟度予以權衡」，即需評估兒少的能力，以便適當看待其意見，或告訴兒少其觀點如何影響結果；只簡單聽取兒少意見是不夠的，當其有能力形成自己的意見時，必須認真考慮其意見。

(二) 第 12 條第 2 項「應特別給予兒童在對自己有影響之司法及行政程序中，能夠依照國家法律之程序規定，由其本人直接或透過代表或適當之組織，表達意見之機會。」

1. 「在對自己有影響之司法及行政程序中」要提供機會讓兒少表達意見，不受任何限制地適用於所有影響到兒少的相關司法訴訟，包括與父母分離、監護、照顧與收養、觸犯法律兒少，遭受人身或心理暴力、性不當對待或其他暴力犯罪之兒少，衛生保健、社會保障、尋求庇護與難民地位兒少，以及受武裝衝突和其他緊急情況之兒少。鼓勵締約國透過法律措施，要求決策者在司法或行政訴訟中，說明如何考慮兒少意見以及對兒少的影響。
2. 兒少決定表達觀點後也需要決定如何發表，即考量應「直接或透過代表或適當之組織」表達意見。代表可以是父母、律師或其他人（特別是社會工作者），應對決策過程有所瞭解，並具備與兒少相關的工作或互動經驗。如果兒少透過代表陳述意見，表示最重要的任務即為把兒少的意見適當地轉達給決策者，並代表兒少（而非其父母、行政部門或社會等）的利益。

3. 必須「依照國家法律之程序規定」提供兒少陳述意見的機會，鼓勵締約國遵守公平訴訟的基本規則，例如辯護權和獲得兒少本人卷宗的權利。在未尊重程序規則的情況下，可對法庭或行政當局的決定提出質疑，甚至推翻、取代或退回作進一步司法審議。

從前述針對條文的解釋，可以得知《兒童權利公約》第 12 條第 1 項主要說明兒少被傾聽時須具備的實質過程，第 2 項則較著重提供兒少行使其權利時必要的協助，並要求國家透過適當機制，確保兒少得以於其權利受侵害時，在對自己有影響之司法及行政程序中提出挑戰（林沛君，2017a）；相較於條文第 2 項限縮於司法與行政程序且明定權利救濟的管道，條文第 1 項包含「兒少有能力形成自己的觀點」、「兒少擁有自由表達的權利」、「於所有影響兒少的事件中」以及「依據兒少年齡與成熟度適當考量其觀點」等四個主要層面（key phrases）（Robinson, 2021），強調於所有與兒少相關的事件中，其觀點皆需要被積極傾聽。除此之外，Lundy (2007) 亦指出實踐此條文的關鍵，在於「兒少表達自己的觀點」與「兒少的觀點獲得應有重視」，且此兩者間具備明確的先後順序（chronology），落實《兒童權利公約》第 12 條所保障的權利，應是一段歷程而非個別行動（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021）。

依據聯合國兒童權利委員會之闡釋，國家有關兒少之政策應採取「典範移轉」（paradigm shift）的更易，即應在《兒童權利公約》的精神下，將過往「視兒少為需要協助之保護『客體』」，轉變為「享有不容爭議且受保障之權利『主體』」，透過相關機制協助兒少發展行使其權利的能力（林沛君，2017a）。

《兒童權利公約》第 12 條兩項條款，規範成人積極傾聽兒少並以其能瞭解的方式回饋，促進兒少不再是一群「不被看見的人」，因此落實此項權利即呼應兒少行使權利之典範移轉的過程；聯合國兒童權利委員會亦建議需基於透明與公開（transparent and informative）、自願（voluntary）、尊重（respectful）、相關（relevant）、兒童友善（child-friendly）、包容（inclusive）、有培訓支持（supported by training）、安全且對危險敏感（safe and sensitive to risk）與問責（accountable）等九項原則實踐（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021；財團法人天主教善牧社會福利基金會，2021），確保兒少於表達自己觀點前，能透過充足資訊知道事件脈絡，並確實理

解其意見可能帶來的結果，成人於此過程中除了協助兒少克服表達的阻礙，亦需要瞭解對其生命經驗來說重要的事件為何，盡可能提供兒少安全且受到尊重的環境，促進其沒有壓力地表達自己的觀點，並以兒少能夠理解的方式，協助其知道自己的意見如何被考量於決策之中，認真看待與回應兒少（Robinson, 2021）。

《兒童權利公約》第 12 條常被縮寫為被傾聽權（the right to be heard）、參與權（the right to participate）或被諮詢權（the right to be consulted），雖然可以從這些字面上快速理解條文冗長且艱澀的內容，仍無法完整傳達此項權利的意涵（Lundy, 2007）。此外，研究者認為我國將「The right of the child to be heard」翻譯為「兒童表意權」，易使成人於實踐此項權利時，誤會僅需要促進兒少表達意見即可，而忽略兒少表達自己的觀點後，獲得傾聽、回應與尊重，以及知道自己的意見如何於決策中被考量之權利；《兒童權利公約》第 12 條保障的權利，應是聚焦落實兒少能表達自己的意見且其觀點被積極傾聽與回饋的過程，因此，本研究使用「兒童被傾聽權」而非「兒童表意權」，期待此用詞更貼近《兒童權利公約》第 12 條所規範的內容，且突顯保障此項權利時，需透過兒少與成人之間實質的對話與連續的互動過程，促進成人協助兒少有效參與自身相關的事務。

透過第 12 號一般性意見對於兒童被傾聽的權利之解釋，得以更清楚《兒童權利公約》第 12 條著重兒少發表觀點以及其觀點被適切權衡，且落實兒童被傾聽權時，是協助兒少表達意見，至其意見被有效傾聽後適時獲得回應的歷程，缺乏其中一項程序便無法完整保障兒童被傾聽的權利，故需透過相關元素以及明確的檢核指標，確保兒少聲音被傾聽與考量；而條文僅提供概括性的綱要，未清楚說明於國際公約的規範中，如何具體保障兒少的聲音被尊重，因此以下進一步介紹實踐兒童被傾聽權時，檢視與促進兒少參與自身決策的重要元素，以及影響兒少事務的成人能實質掌握的核心價值，以瞭解落實兒童被傾聽的權利之策略。

二、確保兒少被傾聽的要素

閱讀與詮釋《兒童權利公約》時，便能理解所有權利間不可分割且相互依存的性質，而第 12 條更是於影響兒少的事務中，保障與促進兒少參與討論，確實以兒少為主體考量決策的重要條約，其無法輕易被忽視（Lundy, 2007），因而需要深入瞭解兒童被傾聽權的內涵。第 12 條從條文生成、國家立法與政策推行，至地方單位實務操作的轉譯過程，皆會與個人對公約的詮釋、偏見有關，影響實

際執行兒童被傾聽權的方式 (Robinson et al., 2020；引自 Robinson, 2021)；因此，第 12 條是《兒童權利公約》中最廣泛被提及卻最易被誤解的條約 (Lundy, 2007)，從文字翻譯至操作的過程會遇到多重的困境，即使成人認識兒童被傾聽權的規範內容與實踐原則，仍可能無法明確掌握此項權利的核心以及實踐策略。

若要確保兒少能確實參與討論，應透過《兒童權利公約》第 12 條的內文，瞭解落實兒童被傾聽的權利時，成人需重視的實質內涵；因此，本研究以英國貝爾法斯特女王大學社會科學學院 Laura Lundy 教授延伸條文內容後，運用更友善、更清晰與更具體的用字遣詞提出之 Lundy 模型 (Lundy Model) (Lundy, 2007)，說明保障兒少觀點被傾聽的過程中需具備之要素：

- (一) 空間 (space) —— 兒少有表達的機會，且需要先與兒少確認其表達或參與決策的意願，提供其能理解以及需知道的資訊，促進兒少與成人互動的過程中，兒少能於安全、受保護、包容與不被歧視的空間中表達自己的觀點。
- (二) 聲音 (voice) —— 聲音僅是用來形容兒少的觀點 (perspectives)、看法 (opinions)、想法 (thoughts) 與感受 (feelings) 等 (Robinson, 2021)，因此兒少表達意見的方式不受限於語言，亦可以透過繪畫、肢體動作或保持沉默等傳達訊息；另外，兒少的意見不受成人所認定的「能力」（年齡、成熟度）而限制，成人需要以各種兒童友善的方式（例如充足的時間、尋求法定代理人等）協助兒少表達。
- (三) 聽眾 (audience) —— 兒少的觀點需被聆聽，成人需有傾聽兒少的意識與訓練，成為積極傾聽者；而同前項所述，由於兒少表意的方式有很多種，因此有時需要「看見」或「覺察」其觀點，於兒少表意的過程中以尊重的態度回饋兒少。
- (四) 影響 (influence) —— 成人需透過兒少的觀點來考量兒童最佳利益，做出最貼近兒少生活與需求的決策，因此兒少的表意具備影響力，成人需要適當且認真地看待兒少的觀點，將兒少的意見納入其權衡的過程中，並持續與兒少討論，協助兒少知道自己的觀點如何被考量。

透過 Lundy 發展的模型，影響兒少事務的相關成人得以運用「空間」、「聲音」、「聽眾」與「影響」的概念，於其傾聽兒少的過程中，促進兒少能確實參與決策，成人能確保其考量基於兒少的觀點；於成人執行 Lundy 模型 (Lundy, 2007) 時，亦需要持續反思對個別兒少來說，友善的互動模式為何，因此成人需

具備以下四個核心價值 (core values) (Robinson, 2021)，實際掌握此模型的操作內涵，並透過與核心價值相關的批判性問題檢核，協助成人能及早覺察實踐兒童被傾聽權的歷程中，將會面臨的挑戰與衝突 (Robinson, 2021)，並將條文概念性的陳述轉換為清楚且實際的作為。

(一) 透過對話進行溝通 (communication through dialogue) —— 所有包含兒少在內的參與者應相互溝通，且成為積極傾聽 (active listening) 的聽眾，每位參與者的意見應被同等權衡於決策中，彼此間維持水平而非垂直的話語關係。因應此核心價值所提出的批判性問題：

1. 生活中哪些層面進行開放／封閉的協商？
2. 在生活的哪些方面，兒少被認為能／不能表達其意見？

(二) 參與以及包容 (participation and inclusion) —— 所有參與者應認知到對話中包含多元的觀點與聲音，皆需被平等地傾聽且不受限制地考量，兒少與成人共同於安全、包容的空間中，不擔憂被訓斥或受到報復地表達真實的想法。因應此核心價值所提出的批判性問題：

1. 哪些兒少有／沒有機會表達其觀點？
2. 平等重視兒少所有的觀點後是否被民主地考量？
3. 某些觀點是否比其他觀點更重要？如果是，為什麼？

(三) 意識到權力關係的不對等 (a recognition that power relations are unequal) —— 權力存在於所有社會互動中 (Robinson & Taylor, 2007；引自 Robinson, 2021)，成人需意識到兒少的觀點可能會受到他人操控或默不作聲，因此需要覺察與特權群體之間的對話，並考量兒少聲音受到挑戰與限制時需要的協助。因應此核心價值所提出的批判性問題：

1. 成人在哪些領域受其偏見與假設影響，過濾兒少的聲音，代表兒少做決定？
2. 是否鼓勵兒少對其認為重要的議題表達觀點，還是僅就對成人而言，重要的事務發表意見？

(四) 轉變的可能性 (possibilities for transformations) —— 傾聽兒少的人應承諾兒少的聲音會被認真考量，且準備於兒少表達後影響與轉變結果，因此兒少同樣被視為改變結果的潛在推動者 (potential active agents) (Fielding, 2001；引自 Robinson, 2021)。因應此核心價值所提出的批判性問題：

1. 兒少參與討論與決策能否充權兒少的經驗，鼓勵其成為改變的推動者？

2. 成人能否避免兒少象徵性參與，而是實質參與？

綜整 Lundy (2007) 與 Robinson (2021) 對《兒童權利公約》第 12 條之描述，皆提出確保兒少的觀點被傾聽時應具體執行的面向，提供成人實踐兒童被傾聽過程中可以參考的基礎，縮減條約理念與實際操作的差距 (Robinson, 2021)。落實兒童被傾聽的權利，主要包含提供兒少安全表達意見的「空間」，兒少能以任何形式發表自己的「聲音」，過程中成為兒少的「聽眾」，並讓兒少知道其觀點如何帶來「影響」或改變；所有要素、核心價值皆相互關聯且相輔相成 (Robinson, 2021)，因此需共同納入實踐兒童被傾聽權的歷程，並持續檢核、覺察與調整，促進任何與兒少互動的場合中，皆能重視兒少的想法並尊重其主體。

兒童權利之落實需藉由兒童權利的相對義務履行者（即相關成人），發展其能夠尊重、保護與滿足兒童權利的能力（林沛君，2017b），檢視第 12 號一般性意見——兒童被傾聽的權利，得以發現實踐此項權利應是國家、社會或兒少身邊的成人須肩負的義務與責任，成人需透過培訓，學習傾聽兒少與促進兒少參與的技巧，創造其能發表意見的環境，進而鼓勵兒少自由發表意見，並於作出決策、制定政策或法律措施時針對兒少的觀點予以考慮（胡中宜等，2021），適時地傾聽與回應兒少，促進兒少參與自身相關的事務。

《兒童權利公約》第 12 條主要包含兩項規範，強調成人需要積極傾聽與回應兒少的觀點，亦需要於司法與行政程序明定權利救濟的管道，保障兒童被傾聽的權利，第 12 條同時具備「實體權利」 (substantive rights) 與「程序權利」 (procedural right) 之雙重面向 (林沛君，2017a)。兒少保護安置於緊急安置階段時，會經由社政單位兒少保社工評估後決定，而於繼續安置、延長安置中便會牽涉司法程序，因此保護安置的決策歷程屬於社政與司法單位共同決策之特定情境，成人與兒少間明確存在權力流動 (power dynamics) 的關係，兒少保社工更需重視《兒童權利公約》第 12 條兩項條款的內容，意識到兒少參與決策的重要性，確保聽見兒少的任何想法、感受，並能確實瞭解進行過程，促進兒少於安全的環境中表意，兒少保社工再適時傾聽與回應兒少觀點與需求，且協助兒少認識於權利受損時能使用之資源，維護兒少受保護的權利，亦能作出基於兒少意見的兒童最佳利益決策。

兒童被傾聽的權利體現《兒童權利公約》重視兒少為主體之精神，強調需於與兒少本身相關之法律、政治、社會、經濟、文化等事務中落實，顯示此項權利

與其他條文的密切關係，展現兒童被傾聽的權利貫穿《兒童權利公約》所有條文的重要性，而相關成人亦需掌握此條文的意涵，促進兒少生活中能獲得應有的權利保障。第 12 號一般性意見更提及於兒少進入替代性照顧的過程中，其有權瞭解任何與安置相關的計畫，且能就安置歷程的生活事項表達其意見，影響兒少事務的成人需於決策過程中給予這些意見適當的看待 (Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021)；因此，於安置決策的討論中便需要實踐兒童被傾聽權，透過兒少聲音考量兒童最佳利益的過程，更是符合兒少保護服務以兒童最佳利益為依歸的決策。

兒少的觀點於保護安置決策歷程需得到相當的重視與回饋，而主責案件的兒少保社工，便是落實兒童被傾聽權的關鍵；因此本研究於探討兒少保護安置決策與兒童被傾聽權相關內容後，下一節將針對保護安置之評估依據——兒童最佳利益進行分析，瞭解兒童最佳利益與兒童被傾聽權之關係，再透過兒少的主體經驗，聚焦討論兒少保護服務中，兒少參與與否的影響及傾聽兒少的重要性，並討論兒少保社工應如何權衡兒少觀點，以促進保護安置決策中實踐兒童被傾聽權。

第三節 兒少保護安置與兒童被傾聽權



一、基於兒童最佳利益的福利服務

於兒少福利服務中，兒童最佳利益提供作成與兒少相關決策基礎，且作為權利衝突之調和依據（黨奕安，2018），《兒少權法》亦提及處理兒少相關事務時，優先考量兒童最佳利益之原則，奠定我國以兒童最佳利益進行保護安置之法源，而《兒童權利公約》第3條第1項「所有關係兒童之事務，無論是由公私社會福利機構、法院、行政機關或立法機關作為，均應以兒童最佳利益為優先考量。」（CRC聯合國兒童權利公約資訊網，2014），即建構兒童最佳利益相關概念，且點出兒童最佳利益為優先，非僅是其中一項考量之服務價值（黨奕安，2018）。

第14號一般性意見 (GENERAL COMMENT NO. 14) —— The right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration，提供兒少福利服務工作者關於《兒童權利公約》第3條第1項之要義，其闡明兒童最佳利益包含實質權利、法律解釋原則與行事準則等三項層面，當與兒少相關之決策 (decisions)、行動 (acts)、行為 (conduct)、提議 (proposals)、服務 (services)、程序 (procedures) 與其他措施 (other measures) 等事務 (action)，涉及不同主體的權利時，兒童權利需獲得優先考量，且兒童最佳利益為法規解釋之基本原則外，亦需要清楚表明評估與決定兒童最佳利益時依據的標準，以確認此過程符合兒童權利 (Committee on the Rights of the Child, 2013；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021；高玉泉、蔡沛倫，2016；黨奕安，2018)；此外，兒童最佳利益需基於兒少個人的狀況、處境與需求逐個案調整，不同文化或背景中將可能有不同的考量（黨奕安，2018），且重視兒少的認知發展與表達能力，於合適的時間間隔中進行 (Committee on the Rights of the Child, 2013；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021)，需依據兒少的能力發展進行短期與長期分析，確保評估能具有持續性及穩定性，因此第14號一般性意見並未針對特定時間、情境之兒少，列出明確的兒童最佳利益，而是提供評估兒童最佳利益的框架，協助兒少福利服務工作者靈活運用 (Committee on the Rights of the Child, 2013；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021)。

然而，基於兒童最佳利益重視以個體情況進行，聯合國兒童權利委員會僅提出評估兒童最佳利益時，需考量之兒少意見、兒少身分、維護家庭環境與關係、

兒少照顧、保護與安全、弱勢境況、兒少健康、兒少教育等概略元素

（Committee on the Rights of the Child, 2013；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021），因此兒童最佳利益具備不確定與不具體之特性，於實務上普遍被認為較抽象，且難以衡量應依兒少當下情況之目前利益（current interests），還是以兒少成長後之未來導向利益（future-orientated interests）何者為重（黨奕安，2018）。即使兒童最佳利益為從事兒少保護服務之原則，為實踐兒童權利之體現，從黃鈺倫（2000）的研究可以發現，對兒少保社工來說，兒童最佳利益概念較籠統，且以兒少保社工視角評判兒童最佳利益，便無法完全客觀，亦可能導致兒童最佳利益受到有決策權力的兒少保社工主觀意識、價值偏好等影響；因此，為避免法院或有決策權力之單位武斷詮釋兒童最佳利益，評估兒童最佳利益時，即需要綜合判斷前述提及的元素，消除原有偏見與歧視（黨奕安，2018），並確保兒少本身在決策中發揮作用，尊重與支持兒少對其最佳利益的影響，依兒少年齡或成熟程度考量其意見，適時接受兒少主體對兒童最佳利益的評判（Committee on the Rights of the Child, 2013；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021）。

當兒少確實表達意見，但其意見無法成熟且合理反駁成人評定的兒童最佳利益時，即使決策未能符合兒少本身認為的兒童最佳利益，其依舊是具有獨立思想、意志、觀點與情感的個體，想法需要被重視與傾聽（黃鈺倫，2000；賴月蜜，2003；Archard & Skivenes, 2009），兒少能表意並獲得認真對待，便是《兒童權利公約》的基本價值之一（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021）。進行基於兒童最佳利益的決策時，若能透過兒少的聲音瞭解其經驗，並依據其想法考量兒童最佳利益，便體現《兒童權利公約》重視兒少主體性的原則，且確保兒少能於平等、不受到任何身分歧視的基礎上自由表達其意見，更是促進兒少生存及發展權的重要過程；此說明《兒童權利公約》第3條第1項與第12條間密不可分且互不衝突的關係，傾聽兒少想法能確切執行兒童最佳利益，而兒童最佳利益則加強傾聽兒少想法的功能，此兩項一般性原則互補外，亦奠定兒少於所有影響其生活的決定中之重要角色

（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021），因此探討保護安置決策落實兒童被傾聽權之策略前，以下先透過兒少的主觀角度，整理其參與兒少保護服務的經歷及本身對服務之詮釋與感受，以瞭解兒少對相關處遇的看法。



二、兒少參與保護性服務的經驗

兒少保護工作主要服務對象為權益或福祉受影響之兒少與其家庭成員，服務目標在於確保受不當對待或可能處於危險情境之兒少能安全生活，且不再受到傷害（衛生福利部，2016）；有鑑於此，兒少保護服務即是以兒少與家庭為中心評估其需求，保障服務主體——兒少身心穩定發展。如前所述，兒童最佳利益的評估需透過兒少視角，確實瞭解其個人需求並提供相應服務，因此兒少保社工需要重視兒少主體，於服務歷程中傾聽兒少詮釋其經驗，以執行貼近兒少需求之決策。於兒少保護服務中，確保兒少聲音能有效被傾聽的重要途徑，即是促進兒少實質參與相關決策的過程；儘管「參與」一詞未出現於《兒童權利公約》第 12 條之中，實際上則需要透過兒少「參與」各項相關事務及決策的過程中落實此條文（高玉泉、蔡沛倫，2016），並藉由兒少的「參與」進行兒童最佳利益評估。

通常兒少保社工於接案後，首要確認項目即是兒少的安全程度（衛生福利部，2016），因此會盡速訪視兒少以瞭解其當下的狀態，但從蘇芳儀（2007）的研究中發現，對兒少來說，即使初次見到的社工是基於關心與瞭解來訪，兒少仍可能會對陌生的成人感到焦慮或質疑，因而抗拒或沉默以對；龔家琳（2013）的研究亦看到，若兒少保社工持續詢問兒少相同的問題，頻繁訪視兒少卻沒有覺察兒少的疑慮，兒少便會認為兒少保社工的關懷是困擾，且以消極的態度因應，進而影響其參與態度與行為反應（Križ & Roundtree-Swain, 2017）。

透過兒少的經驗得以瞭解，不論是初見面或各階段服務的訪視，兒少皆期待兒少保社工適時說明未來的處遇，或安置期間生活的安排，以減少對未知的不安與擔憂（蘇芳儀，2007；Pösö, 2022）；特別是剛開始進入安置體系時，Bessell (2011) 與 Saarnik 等人 (2023) 的研究便發現，兒少缺乏資訊的狀況更嚴重，且是非預期的情形與家人分離，故初次面對安置決策的當下，兒少的心情相當複雜，因而希望安置之前，能有機會瞭解未來的生活環境，並有兒少保社工願意回應兒少的疑惑或在意其感受。另外，兒少保社工親切與真誠的態度（龔家琳，2013），以及專注覺察兒少的情感需求，是與兒少建立關係的重要內涵 (Leeson, 2007)，與兒少的討論亦增進兒少對服務產生安全感 (Törrönen et al., 2022)，適切互動與溝通更能鼓勵兒少於服務中建立信任關係 (Križ & Roundtree-Swain, 2017)；故於保護性服務的信賴關係以及雙向溝通的過程，促進兒少於安全且舒

適的狀態中參與服務 (Pösö, 2022)，且讓兒少感到自己被重視，而願意分享對案件的真實想法，助於兒少保社工執行貼近兒少內心世界的決策，且漸漸療癒兒少過往的創傷 (Woodman et al., 2023)。

兒少保社工於調查通報案件的同時會評估是否需要保護安置兒少外，從陳姿姍 (2016) 與龔家琳 (2013) 探討兒少參與兒少保護服務的經驗，亦發現決定安置的過程中，兒少會表達自己對安置的意願，主動要求進行安置，或直接表示不願意安置的態度，此外，蘇芳儀 (2007) 的研究也看到，在無其他安置資源的情形中，兒少會因選擇有限而無可奈何接受安置決策；不論是初次或再度接受保護安置，兒少自願、拒絕或妥協的狀況，兒少都希望自己對安置的想法能被傾聽與尊重，即便兒少的意願不一定會完全被採納於保護安置決策中，通常兒少期望與兒少保社工的安置決策相衝突時，對兒少而言，更重要的是工作者能否提前告知兒少安置決策，並說明安置場所相關且真實的資訊，或請安置單位的照顧者提前偕同兒少熟悉環境，確認兒少能理解即將發生的變化，以協助兒少準備因應生活的轉變 (陳姿姍，2016)，被視為主體進行考量與瞭解服務的過程，亦促進兒少積極參與且適應處遇安排 (Križ & Roundtree-Swain, 2017)。

除此之外，雖然原生家庭暫時無法提供適切的照顧與保護，兒少身邊的重要他人，如外公、奶媽或阿姨等，仍可能是提供兒少適切保護的照顧者；當兒少保社工評估的安置地點不符合兒少期待，或使兒少無法持續與重要他人聯繫，都會讓兒少無法接受安置處所，陳姿姍 (2016) 與龔家琳 (2013) 的研究便看到，兒少帶著疑惑與不滿前往兒少保社工安排的場域，不僅影響其安置期間的適應，甚至會出現逃離安置處所的反抗行為。另外，劉淑怡 (2008) 的研究進而發現，兒少受到嚴重不當對待卻不接受安置時，經常使兒少保社工感到為難，但違背兒少意願強行進行安置，可能導致兒少運用逃離安置單位、抗拒後續處遇等方式，展現對安置決策的抗議，反而增添兒少保社工推進服務的困境；因此，決定安置的過程中，除了權衡兒少的意願，更重要的是兒少保社工能否營造安全表意的空間且覺察兒少的反應，瞭解兒少抗拒安置的原因並讓兒少知悉安置的考量，適時回應兒少的拒絕或協助兒少釐清安置原因，以確保兒少參與保護安置的轉銜過程時，轉換環境帶來的壓力或緊張不會加深兒少的創傷經歷，且促進兒少適應未來生活。

若進行安置的歷程中，兒少保社工評估家庭處遇服務時適度諮詢兒少，不僅能協助兒少明白自己是家庭成員之一，以及提供的資訊會對服務或家庭關係帶來

的影響，兒少受到重視後亦促使其積極參與處遇，增進兒少保社工透過兒少的想法，對家庭有更深入的瞭解，能夠多面向瞭解家庭的需求與服務方向（蘇芳儀，2007）；此也能對照 Bessell (2011) 的研究發現，雖然兒少知道無法獨自決定與原生家庭的關係，其仍希望在安置期間表達對與原生家庭維繫關係的看法，同樣顯示保護性個案具有自己對家庭相關服務的觀點，且期待想法能夠被同理與尊重。對於與家庭成員關係持續衝突的兒少，強制其與原生家庭聯繫反而會造成彼此更緊張，兒少更不願意修復關係且感到更無力（Bessell, 2011），若家庭動力尚未平衡時強硬執行返家的決策，兒少亦可能以逃家來因應與原生家庭的爭執（蘇芳儀，2007）；因此，從龔家琳（2013）研究中的兒少經驗即看到，部分兒少保社工不會以強迫的態度要求其與原生家庭接觸，兒少能與社工討論亦能拒絕會面安排，較能擁有自己的決定機會。

相比選擇安置處所，兒少較能夠決定與原生家庭關係的修復外，自立生活的安排、就學地點以及職涯規劃等，亦是安置中的兒少較能夠自己做決定的事項（龔家琳，2013），特別是年紀較長的少年，擁有自主、自決的空間與權限較多（蘇芳儀，2007）；即使兒少於保護性服務中能決定部分事情，其仍需要成人協助處理生活中的重要事件（蘇芳儀，2007），對兒少來說，兒少保社工或相關成人的引導更能讓自己於決策過程中感到安心，並非所有兒少都能自信做決定，多數兒少仍期待信任的成人提供意見得以參酌，成人的協助更能促進兒少分析及參與，並學習掌握決策權力，更熟練地選擇審慎考量後的結果（Leeson, 2007）。若提供兒少參與決策討論的機會，除了能讓兒少看見自我的價值，更有信心表達觀點，並負責處理與自己相關的事務（陳姿婞，2016；龔家琳，2013），亦是充權兒少的方式（陳姿婞，2016；蘇芳儀，2007），且確保兒少的參與並非制式程序，而是有意義的對話過程（Bessell, 2011）。

蘇芳儀（2007）發現年長少年表達意見的慾望較明顯與強烈，故於兒少表意的過程中，若能獲得兒少保社工的尊重與傾聽，對兒少會是一段較正向的經驗，且從被支持的互動關係中得以抒發情緒，整理與澄清自己的思緒。此外，透過廖筱甄（2021）的研究可以看到，兒少保社工認為對保護性個案而言，希望工作者能成為陪伴與輔佐的角色；李淑沛等人（2018）與胡中宜等人（2021）從安置機構工作人員的視角出發，也發現當兒少參與各階段的服務與決策時，工作者充權兒少即能夠提升兒少一起經營家園與決定事務的意願，促進資訊的取得與處遇的

推進，李淑沛等人（2018）亦提及工作者同時可以反思服務對兒少的意義與影響，並調整決策進行的方式，讓兒少的聲音或需求更有效展現於安置期間的處遇中。

對兒少保護個案來說，其希望參與保護性服務相關處遇時，能表達自己對就學、交友與打工等日常生活安排的想法（李淑沛等，2018；蘇芳儀，2007），或於社會議題上有發言權（Bessell, 2011），且獲得兒少保社工或相關成人的尊重與協助，規劃生活的方向與目標；促進兒少能有效參與以落實兒童被傾聽權的方式之一，即是於日常生活中培養兒少表達觀點及共同討論與自己相關的決定（陳姿蚌，2016），兒少保社工雖然是服務歷程中主要的決策者，但對兒少而言，更希望工作者保障自己安全且協助自己穩定成長的同時，也能傾聽自己的需求並尊重自己的想法，不只是將自己當成服務對象或「安置中的孩子」（kids-in-care）（Bessell, 2011），而是一位能被正視與關心的獨立個體（Törrönen et al., 2022）。

兒少保護服務的介入或與原生家庭分離的經驗，並非每位兒少都能輕易因應，且時常於過程中感到困惑與焦慮，因此需要兒少保社工評估多元資訊時，理解兒少的觀點、感受與期待，適時回應兒少需求，並透過兒少的想法執行其需要的決策；保護安置對兒少來說更可能是其人生重要的轉捩點，此階段的決策歷程與後續的照顧安排皆會影響兒少的一生，因而於調查評估至保護安置的過程，需仔細傾聽兒少聲音，透過其感受（affect）、自主（autonomy）、認知（cognition）與歸屬（belonging）等層面，覺察兒少經驗以及其發展中的自我（the developing self）狀態，以促進兒少保社工評估出對兒少最佳的決策（Schofield, 2015）。此外，兒少與兒少保社工的信任關係，使兒少能自在表達，並認為兒少保社工是重要的合作夥伴，決策能符合自己的需求與期待（Cossar et al., 2016；Pösö, 2022），工作者充權的過程更加深兒少參與服務的態度（胡中宜，2017；Arbeiter & Toros, 2017）；當兒少感受自己被重視、瞭解與傾聽，其亦會將這些尊重的態度延伸至與他人的互動之中（陳姿蚌，2016），促進兒少建立安全、穩定之依附關係。

從案件確認階段的調查起，兒少便已參與保護性服務，透過兒少保社工與兒少的對話、討論展開雙向互動，以進行基於兒少觀點的兒童最佳利益評估。兒少期待的參與形式主要包含擁有發言的空間、想法能被傾聽且獲得回應、提供的訊息能被考量或能有獨自抉擇的機會，從前述提及的過往資料，可以得知每位兒少參與決策的形式與程度不同，其參與過程的意願與感受亦隨之變化，更影響其表達觀點與聲音被傾聽的過程，以及保護安置期間的生活狀態，未來關係建立與生

生涯發展，透過兒少保護相關工作者的經歷更瞭解到，兒少的想法不僅反映在安置期間的服務中，也對工作者本身帶來反思與調整；有鑑於此，接下來將進一步探討於兒少保護服務中，實踐兒童被傾聽權的策略，以瞭解兒少保社工可以如何適切告知、傾聽與回應兒少，並權衡兒少的意見且協助兒少釐清自己的想法如何被考量，促進兒少參與保護安置決策。

三、傾聽兒少觀點的保護安置決策

兒少保社工從接案起，便需以當面訪視通報兒少為原則且儘速展開調查程序（衛生福利部，2016；衛生福利部保護服務司，2022），故於兒少保社工的決策歷程中，兒少需要適切瞭解關於自己的處遇安排，且其提供之資訊為重要評估內容，是擬定決策的主要考量之一。於兒少保護服務中實踐兒童被傾聽的權利，關鍵便是確保兒少參與各階段決策，兒少保社工能夠於調查評估與執行決策的歷程中，持續考量服務的主體——兒少觀點，並協助兒少適時瞭解自己的意見如何被考量，因此兒少的經驗需被重視，兒少保社工亦能透過其表意，瞭解兒少的需求與感受，並促進提供的服務契合兒少的需要。

從前述兒少於保護性服務的經驗來看，兒少參與程度不盡相同的原因，取決於兒少保社工評估決策時與兒少工作的方式與細節，以及兒少對兒少保社工與服務的信任（Arbeiter & Toros, 2017；Cossar et al., 2016；Križ & Roundtree-Swain, 2017；Leeson, 2007；Pösö, 2022；Woodman et al., 2023），因此若要確保兒少有意義且有效用地參與保護性服務中，應包含兒少保社工告知（informing）、傾聽（hearing）與影響（involving）等策略（Bouma et al., 2017；引自 Bouma et al., 2018），以下進一步說明之：

（一）告知——透過兒少的經驗可以得知，保護性服務對其而言相當陌生，特別是必須面對不同服務體系的服務方式時，更易使兒少感到壓力，因此不論於服務的哪一階段，兒少皆希望兒少保社工能告知訪視之目的（Arbeiter & Toros, 2017），且事前說明將來可能會遇上的狀況，以瞭解事件的全貌、自己的處境與選擇，提前準備因應生活中的轉變（蘇芳儀，2007）；亦需確保兒少能真正理解傳達的訊息內容，太過制式或官方的語言會使兒少產生距離感，片段或不明確的資訊則讓兒少只能被動地等待，未能達到告知兒少的用意（Pösö, 2022），兒少不僅無法理解訊息，更不清楚如何提問

與澄清（陳姿婞，2016；Toros, 2021）。若於未知、不穩定或充滿衝突的狀態中，兒少保社工能覺察兒少的狀態，並於適當的時機點提供兒少需要的訊息，讓其有心理準備因應未來的事件，助於提升兒少的安全感，減低服務過程中的擔憂與困惑（Schofield, 2005），且促進其適應保護性服務或安置場域的照顧環境，更能增進兒少對兒少保社工及服務單位的信任，對建立專業關係有所助益（蘇芳儀，2007；Saarnik et al, 2023）。

（二）傾聽——對兒少來說，除了期待有表述觀點的機會，亦期盼成人能傾聽自己，特別是兒少身邊的重要他人或可以信任的成人；若沒有傾聽兒少，則可能使兒少感到不被尊重或認為都是成人的決定，進而不願意參與處遇，影響服務的進行（廖筱甄，2021；Bessell, 2011）。兒少其實皆有訴說與被聆聽的需求（Leeson, 2007），Woodman 等人（2023）訪談的兒少保社工即提到兒少會有自己主觀的擔憂，Törrönen 等人（2022）更從兒少視角瞭解，其實多數兒少只是想要就自己的生活表達意見與尋求協助，並非希望完全掌握與成人對等的決定權力；因此，當兒少保社工營造開放與安全的談話空間，便能協助兒少放心地參與討論，且適時關心與專注傾聽，能讓兒少感覺自己被重視，促進其願意表達心事（陳姿婞，2016；龔家琳，2013；Bessell, 2011；Schofield, 2015），於兒少表意後提供相關的回饋，不駁斥兒少想法而是協助兒少分析問題，能讓兒少較全面與細緻地思考，且感受到自己被他人理解而溫暖與安心（龔家琳，2013），並能將此尊重的態度展現於與他人互動的情境中。

（三）影響——從兒少的主體經驗發現，其對突如其來或毫無解釋的決策會感到錯愕、悲傷或無力，甚至是不解、憤怒與抗拒（陳姿婞，2016；龔家琳，2013），因為兒少不清楚決策是如何形成，特別是自己的意見未被採納且不知道兒少保社工如何考量時，兒少感覺自己是被動參與服務之中，並認為自己被否定、被拒絕而削減與兒少保社工的溝通意願；除此之外，更可能於兒少產生負向的溝通經歷後，漸漸以消極的態度及沉默面對與自己相關的事務，或以非理性的方式與他人互動（蘇芳儀，2007）。當兒少保社工適時向兒少解釋決策背後的權衡因素，不僅展現彼此的對等關係，更助於減緩兒少在不清楚原因的當下被否決的挫折感（Woodman et al., 2023）；對多數兒少而言，其希望討論決策的過程中，兒少保社工能說明兒少意見

如何納入決策中，若能知悉自己的聲音對決策的影響，則能協助兒少學習做出適切決策，並瞭解決策應審慎評估的面向，促進兒少能獨立選擇合適的方式，適當掌握決策權力並習得責任感，且更積極參與關乎自己生活的一切決定（Križ & Roundtree-Swain, 2017；Törrönen et al., 2022）。

透過第 12 號一般性意見——兒童被傾聽的權利，可以得知「參與」並非短暫、臨時的參與，而是兒少與成人展開實質的對話，共享訊息並相互尊重，使兒少瞭解自己與成人的意見如何作為考量的因素，並影響決策結果的一段過程（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021）；從第二節討論之 Lundy 模型（Lundy, 2007），提出「空間」、「聲音」、「聽眾」與「影響」等確保兒少聲音被適切傾聽的要素，得以瞭解若於兒少保護服務歷程中，兒少保社工能確實執行「告知」、「傾聽」與「影響」等策略，並掌握相關工作技巧且對兒少訊息保持敏感度（Leeson, 2007），便能促進兒少有意義參與評估與執行各階段的決策，於與自己相關的事務中發表看法並獲得尊重，除了保障兒童被傾聽的權利，亦助於服務能有效執行且兒少能與他人建立信賴、穩定之關係（Saarnik et al., 2023）。

前述討論之要素與策略，提供兒少保社工於服務歷程中實踐兒童被傾聽權之參考，不論於我國兒少保護服務之受理通報、調查、家庭處遇（家庭維繫或家庭重整）與結案等程序，兒少參與的過程中，相關成人具備溫暖與尊重的態度，對兒少皆是相當重要且不可或缺的需求（蘇芳儀，2007），兒少能從他人對自己的重視與認可中培養正向的自我意識（Križ & Roundtree-Swain, 2017），被成人鼓勵參與更讓兒少獲得使能感而越有自信（Leeson, 2007）。對兒少保社工看似例行性蒐集資料的訪視，兒少的主體感受卻是有意義且重要之談話過程（Törrönen et al., 2022），此為兒少建立信任關係的重要途徑，亦是促進兒少感受到他人支持與關懷的機會（陳姿婞，2016）；即使服務依照標準化的作業流程，當兒少保社工理解、接納兒少時，則能更明白兒少的個別需求並隨之調整服務（Križ & Roundtree-Swain, 2017），助於執行有益兒少的決策，或促進兒少有能力與信心獨自做出決定，達到充權兒少的效果，讓兒少從參與服務與決策期間感受到自己的價值，協助其從過往受不當對待的創傷中，漸漸提升自我效能並產生復原力。

兒少保社工確保兒少安全時，必要且首要之訪視對象即為兒少，與兒少保護服務相關的法律規範及作業流程，皆有保障兒少於保護性服務中被傾聽的權利，

且兒少保社工需基於兒少主體觀點，評估兒童最佳利益以作出與兒少相關的決策；然而，即便國家透過政策賦予成人相應的責任，卻沒有具體說明應如何權衡兒少聲音於所有保護性決策之中，促使不同兒少保社工落實兒童被傾聽權的方式相當多元，亦無法清楚確認保護安置決策中兒少實質參與之程度，胡中宜等人（2021）更從團體家庭實踐兒童被傾聽權的經驗中發現，沒有明確指引會形成工作者的操作困境，因而需要深入探討兒少保社工於「告知」、「傾聽」與「影響」等過程時執行的技巧，並反思以兒少為主體的保護性服務之工作方法。

如本章第一節所述，保護安置之特性可能使兒少保社工與兒少、家庭產生衝突，從兒少的主體經驗，可以得知此會連帶影響兒少參與服務及決策的態度與行為；而我國保護安置階段分別有其特點，亦可能促使兒少保社工與兒少，於不同工作過程中存在互動上的差異，兒少表達意見、傾聽與回應兒少或權衡兒少想法的過程更具多樣性。落實兒童被傾聽的權利與兒少保社工對權利的瞭解息息相關，其掌握、運用權利的概念將會影響兒少於保護性服務的經驗，因此本研究欲先探討兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋，進而著重保護安置決策歷程，以兒童被傾聽權的條文、要素與核心價值等，討論兒少保社工考量兒童最佳利益時與兒少工作的經歷，以及於此工作過程中權衡兒少觀點的經驗，從實務現況中瞭解兒少保社工確保兒少被傾聽的策略以及尚待調整的部分，促進兒少保護服務更全面實踐兒童權利。

第三章 研究方法



本研究以質性研究取向探討兒少保社工實踐兒童被傾聽權的經歷。首先，於第一節說明採質性研究設計的原因；第二節描述研究參與者招募條件與方式；第三節闡明蒐集資料的過程與使用的研究工具，以及分析研究資料時所遵循的原則與步驟；第四節提出本研究如何確保資料嚴謹性；最後，第五節聲明本研究立基的研究倫理，並進一步論述研究者的反身性議題。

第一節 研究設計

本研究透過兒少保社工的視角，瞭解保護安置決策的歷程中，其如何傾聽並權衡兒少的想法後進行處遇，又會面臨哪些困境，旨在觀察、整理與呈現兒少保社工的實務經驗，欲探討多元且複雜的真實樣貌，所蒐集的資料會因人、事、時、地、物等情境脈絡而有所不同，亦會因研究參與者個人價值而異；因此，本研究目的符合建構主義派典的觀點，每個人所看到的實體是不同的，是人們各自主觀的真實，其是有選擇、重新建構與詮釋下的產物，且隨著視框與情境脈絡的移轉，可能會有不同的真實（Lincoln & Guba, 2013；引自鈕文英，2021）。

目前國內缺乏討論保護安置決策歷程中實踐兒童被傾聽權的研究，相關概念與理論尚未建構完整，需要彈性空間來探所知甚少的新現象（李政賢譯，2016），且著重瞭解兒少保社工服務過程中的經歷，針對研究參與者心路歷程之討論，此情境便適用於質性研究（簡春安、鄒平儀，2016）。本研究目的為探討實務現況與經驗，並將此作為國家於保護性服務中發展兒童權利的參考，即具備探索性、描述性等特質，需要進行初步的探索與描述特定且較少被瞭解之現象，認識研究參與者更深入的觀點、價值與經驗，注重過程中的發現，因此採質性研究設計擴展多元觀點並瞭解這些觀點的變化情形，以回應本研究提出之研究問題。

第二節 研究對象



一、研究參與者選樣

考量單一縣市較能深入探討該地區兒少保社工之主觀想法與經驗，因此本研究依據衛生福利部之統計數據，選擇佔全臺 2022 至 2023 年間經通報處理之兒少保護有效案件，與不含委託安置之保護安置案件高比例（衛生福利部保護服務司，2023a；衛生福利部保護服務司，2023b），具豐厚兒少保護安置資料之縣市進行研究，瞭解該縣市於調查評估至安置決策歷程之經驗，並以《兒少權法》訂定具保護兒少職權之直轄市、縣（市）主管機關作為研究場域，研究參與者為隸屬於該地方政府主管機關（即家庭暴力暨性侵害防治中心）之未成年人家庭暴力保護扶助組社工（即兒少保護主責社工），因而排除民間家庭處遇工作者。

鈕文英（2021）提及，當研究者越清楚自己取捨研究參與者的原則時，越能選擇出貼近研究主題，且能回答研究問題之研究參與者。依據研究目的與研究問題，本研究所選取之兒少保社工，應於研究場域累積相當保護安置兒少經驗，因此研究者透過實習期間的觀察與實務工作者的分享，兒少保護服務年資兩年以上者即具備豐富實務經歷，便以此做為篩選研究對象條件之一；且本研究欲探討之實務現況應由現職工作者提供資料，因此研究參與者條件須同時符合下列兩者：

- (一) 目前任職於某縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心之兒少保社工，從事兒少保護工作已達兩年（含）以上；
- (二) 具訂定家庭處遇計畫之經驗，且主責過兒少緊急安置、繼續安置與延長安置之案件。

二、研究參與者招募

依據研究主題與研究者對研究場域之瞭解，欲探索兒少保社工於安置決策歷程中實踐兒童被傾聽權的經驗，因此以立意取樣（purposive sampling）選擇符合上述所設定條件之兒少保社工為研究參與者，蒐集豐富、多元與深入，且能呼應研究目的與回答研究問題的資料。在研究對象的招募上，由於該縣市家防中心兒少保護組，將所有行政區再劃分為不同組別，各組提供兒少保護服務皆相同，僅依負責區域執行勤務；因此本研究不刻意強調該縣市各區域代表性，而是依據研究主題注重研究參與者個人經驗。

研究者於撰寫研究計畫書時，便已與該縣市家防中心，協助招募研究對象的負責窗口確認招募流程，以確保招募程序符合研究場域與研究者的期待，再於通過研究計畫書資格考試並完成研究倫理審查之後，由學校協助轉發招募公文至該縣市家防中心，且製作招募海報並與指導教授確認後，請負責窗口轉發資訊，邀請符合研究參與者條件之兒少保社工填寫報名表單，先彙整潛在研究對象後再審核其資格，並提供研究者的聯繫資訊，以協助潛在研究參與者諮詢且瞭解本研究。

進行研究的過程中，應依研究主題選擇合適範圍的參與者（簡春安、鄒平儀，2016），而質性研究參與者數量需保持彈性，且於立意取樣中，樣本數量由所蒐集之資訊決定（Patton, 1995；引自簡春安、鄒平儀，2016）；研究者於2023年9月至11月間，透過研究場域負責窗口與研究者人際網絡協助，同時邀請兒少保社工參與並蒐集研究資料，最後共招募10名符合研究條件也具豐富安置經驗之研究參與者。以下呈現於訪談期間，本研究參與者之年齡、兒少保護與社福工作年資、在案中安置案量等基本資訊，以及進行個別訪談之時間（詳見表3-1）：

表3-1 研究參與者基本資訊

受訪者	年齡	兒少保護服務／社福工作年資	安置案量	訪談時間（分鐘）
A	29	3年半／6年	1~3	140
B	25	3年／3年	4~6	144
C	29	6年半／6年半	1~3	146
D	36	10年／10年半	4~6	140
E	25	2年／2年	1~3	113
F	38	7年／9年半	4~6	82
G	31	6年／9年	1~3	85
H	35	6年／8年	4~6	133
I	25	3年／3年	1~3	122
J	26	4年／4年	4~6	97

資料來源：研究者自行彙整

第三節 資料蒐集與分析



一、資料蒐集

研究的過程應圍繞於研究參與者之經驗，因此本研究透過半結構式深度訪談，引導研究參與者專注陳述個人經驗，瞭解兒少保社工於安置決策的歷程中，實踐兒童被傾聽權之經歷，讓研究者能從探索與理解其經驗後，進行謄寫與分析。

訪談進行前，研究者先提供研究參與者訪談大綱（詳見附錄一）與知情同意書（詳見附錄二），並向其說明本研究欲探討之議題、研究進行過程與研究參與回饋等，以確保研究參與者瞭解其權益；待雙方皆同意並簽屬知情同意書後，選擇研究參與者、研究者皆方便的時間與舒適的地點進行面對面訪談，每位研究參與者皆個別訪談一次，一名研究參與者訪談時間介於一小時至兩個半小時不等（詳見表 3-1）。

二、研究工具

質性研究強調動態與開放的研究過程（鈕文英，2021），所蒐集的資料不受限於研究工具，便能深入瞭解現象背後的意義、情境脈絡與過程。研究者於質性研究中是主要的研究工具，研究者個人特徵、經驗知識、與參與者之間的關係以及研究過程中的角色，皆會影響資料蒐集與分析的過程，因此需敘明研究者個人背景；本研究之研究者大學與研究所皆受社工專業訓練，且所修習之課程、實習場域皆與兒童福利服務相關，就讀研究所時，選修兒少保護服務課程之後，便於家庭暴力暨性侵害防治中心兒少保護組實習，對兒少保護實務工作具相當的理解，亦將學習過程中的反思與實習督導及工作者討論，對研究主題之熟悉，便能於瞭解研究參與者經驗後，貼近研究參與者的原意進行分析與詮釋。

本研究依循建構主義典範的研究過程，於自然情境中蒐集資料，透過與研究參與者之間的互動，蒐集其主觀脈絡的經歷與想法。於正式訪談前，研究者以研究問題與第二章文獻資料為基礎準備訪談大綱，先透過訪綱瞭解受訪者基本資料，再探討其詮釋與實踐的兒童被傾聽權，以及建議與展望等，並於訪談過程中依據受訪者的回應調整討論內容，維持開放且中立的態度，持續鼓勵受訪者提供更深入的資料；同時於取得受訪者同意後使用錄音設備，以謄錄訪談逐字稿並進行後續分析，亦透過撰筆記錄其陳述，立即整理訪談資訊並延伸討論內容，且於彙整

資料時與電腦謄寫完成之逐字稿相互對照，促進研究者於資料分析階段持續反思，並以訪談逐字稿、手寫筆記之內容與受訪者釐清訪談訊息。



三、資料分析

質性研究進行資料分析時，應遵循以下五項原則（鈕文英，2021）：分析訪談資料與研究參與者之關聯性，以辨別出研究參與者之陳述能否反映其真實想法；解讀部分資料時，檢視資料的整體意義，且於詮釋資料的整體意義時，審視部分資料間的關聯性，以「部分——整體」詮釋循環檢核資料；勇於提出各種分析想法；資料與文獻、個人經驗進行對話，促進研究者獨立思考，形成自己的概念；於資料之情境脈絡理解研究參與者對話中的意義，避免對資料詮釋的偏誤，呈現更貼近研究對象的詮釋。

研究者於蒐集研究資料後，便依循上述原則進行分析，亦考量本研究會描述研究參與者提供的資訊並加入研究者的分析與解釋，因此使用主題分析，歸納與研究問題相關的主題，詮釋研究參與者的經驗內涵。依據鈕文英（2021）提出之質性研究整理與分析資料包含——設定資料編號、謄寫與整理資料、分析資料與證實資料的信賴度等步驟，除確保資料信賴度的方式將於下一節闡述外，以下說明本研究整理與分析資料之過程：

（一）設定資料編號

招募研究參與者同時進行訪談期間，研究者分別將每名研究參與者之研究資料，依其填寫報名表單之順序進行編號歸檔，以受訪者 A——受訪者 J 代稱，匿名處理與研究參與者姓名、身分相關之資訊，以降低研究參與者遭識別之風險，且於引述時較能清楚呈現描述性資料來源。

（二）謄寫與整理資料

依上述方式設定編號後，研究者於每位研究參與者結束個別訪談三至五天內，記憶仍猶新時以錄音檔謄錄逐字稿，先如實呈現研究參與者陳述的內容，並輔以手寫筆記整理段落間隔與補充訪談情境，再將會識別出研究場域或受訪者之人名、地名與服務單位名稱等，運用追蹤修訂方式標註修改或刪除，確保資料來源之隱私與保密，且保留研究參與者原意。

（三）分析資料

完成逐字稿謄寫後，研究者分別閱讀每名研究參與者之研究資料，並

彙整段落摘要，將每份逐字稿再區分出不同段落的討論主題，於註解處寫下研究者對該段落之理解與反思；首先以受訪者 A 之研究資料進行編碼，透過其段落間的關鍵字產生初始編碼，並將相似話題形成類別，再建構出主題以完成初版編碼簿。研究者整理初版編碼簿後，再以此編碼簿對受訪者 B 之訪談逐字稿進行編碼與修改初版編碼簿內容，延續前述分析方式對受訪者 C 之研究資料進行編碼，同時反覆確認編碼簿主題與類別，以此類推至受訪者 J 之訪談逐字稿，持續比較出能回應研究問題且呼應研究主題之完整版編碼簿，並以此編碼簿發展本研究之研究發現架構。

第四節 研究嚴謹性



一、可信性 (credibility)

指研究參與者的觀點能否被研究者適切分析與詮釋；研究者於實習期間，長期投入、持續觀察兒少保護實務之外，本研究在資料蒐集方法上使用半結構式深度訪談，訪談過程中手寫筆記並於訪談後謄錄逐字稿，再邀請研究參與者檢核研究者整理之訪談資料，並於過程中與指導教授持續討論，分析結果經研究者三角查證，以呈現真實且可信的內容。

二、遷移性 (transferability)

指研究者需透過深厚的描述，在特殊的情境脈絡詮釋研究結論，使讀者能將研究的資料作適當的遷移；本研究透過立意取樣，選擇能回應研究問題之人口群蒐集資料，且彙整研究工具（研究者、手寫筆記、訪談逐字稿等）所蒐集的資訊，依據主題式分析進行編碼，並與研究參與者確認訪談內容的原意，在資料的分析與詮釋上，詳實描述研究參與者的經驗，提供讀者確切的訊息。

三、可靠性 (dependability)

指研究過程中，研究設計的決定與調整的適當性（鈕文英，2021）；研究者考量研究主題後選擇相應的研究設計，並進一步與指導教授討論研究方法之適當性，持續修改至符合研究嚴謹度之設計，且於研究計畫書審核時經過口試委員評析，以及通過國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理中心之研究倫理審查，確立本研究之研究方法可靠且能供未來研究者參考。

四、可驗證性 (confirmability)

指研究結果是否確實紮根於蒐集到的資料，而非研究者自身的想法（鈕文英，2021）；本研究在描述上，研究者以開放的態度蒐集與呈現研究參與者個人的主觀想法，並考慮到反面的案例與研究者的觀點，進行不同角度的討論，過程中持續反思、紀錄以提醒自己維持價值的中立，透過指導教授、口試委員與研究參與者的檢核，確保分析結果為訪談資料的內容。

第五節 研究倫理與反身性



為謹慎且具體保障研究參與者之權益，研究者於研究計畫書資格考試通過後，繳交本研究之研究設計、研究參與者招募方式、訪談大綱等資訊，申請並通過國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理中心所辦理之研究倫理審查（審查案號：202307HS063）（詳見附錄三），以確保此研究具備所需之研究品質與研究倫理。

一、自願參與以及知情同意

本研究之訪談基於自願參與的原則，且擬定詳實說明研究者身分與聯絡方式，以及此研究目的與內涵，能清楚告知研究參與者研究內容的知情同意書，並提醒其有權利選擇參與以及中途退出，尊重其決定的訪談時間與地點再進行面訪。正式訪談前，研究者再與研究參與者口頭說明訪談進行程序，確保受訪者瞭解其權益，並取得其簽署的知情同意書後才開始訪談；於研究出版前，研究者亦持續與研究參與者確認研究者分析之資料適當性，取得其同意後才發表。

二、隱私、匿名與保密

本研究訪談開始前即向研究參與者表示，研究者會遵循匿名與保密原則，並於簽署的知情同意書包含此部分以示承諾，且說明不會公開所蒐集到的任何可以辨識研究參與者身分的資訊；受訪內容中涉及研究參與者的個人資訊、服務單位等，均遵守保密與匿名的原則，無法從中直接推論研究參與者、隸屬單位之真實資料。訪談亦於研究參與者方便且安全之空間進行，以維護其提供內容之隱私，研究過程所留下的檔案皆依據參與順序編號並加密處理，所有文字紀錄與錄音檔也將於研究結束後銷毀。

三、互惠關係與最小傷害

研究者於訪談前，透過文獻資料以及與指導教授、實務工作者討論，確保本研究所探討之訪談內容反映研究主題，且與研究參與者經驗相關，研究者能依據對研究場域的瞭解而蒐集需要的資訊。考量研究參與者對本研究所付出之時間與精力，提供研究豐富且深入之資料，研究者除了表達感謝與分享研究成果，亦於能力範圍內回饋每位研究參與者受訪費用 500 元。

由於研究對象為單一縣市之兒少保社工，單位內辨識度較高，因此研究者於訪談前皆會告知研究對象被辨識之可能性，亦向其確認對本研究之擔憂或壓力，研究參與者知情且確定不會造成傷害才進行研究；研究者亦於訪談後謹慎將資料匿名，避免研究參與者被辨認，並提供研究參與者本研究運用的訪談資料，確保其對公開之研究資料沒有疑慮。

四、研究者角色與反身性

如前所述，研究者為本研究之主要研究工具，因此研究者角色將會影響研究的進行，應於研究過程中，持續自我覺察與反身性思考，瞭解個人知識如何形成，與個人成長背景、經驗之間又有何關聯性。研究者於實習期間的跟訪中，看見兒少保社工有其實踐兒童被傾聽權的過程，因此相信兒少保護服務對兒少聲音具相當程度的重視，但也從中發現兒少保社工的實踐方式皆不相同，與兒少間的對話內容與討論方向亦有差異，促使研究者發想出本研究，期待透過經驗的整理與文字的書寫，具體呈現出兒少保護服務中實踐兒童被傾聽權的概況。

即使研究者於實習期間，參與過接案後的調查訪視與陪同兒少就醫，以及兒少安置期間的親子會面、漸進式返家與返家評估會議等服務過程，但於保護安置決策的歷程中，僅能透過書面資料瞭解兒少保社工如何評估安置，沒有實際觀摩執行保護安置時，兒少保社工與兒少互動的過程，便促進研究者欲聚焦本研究主題於保護安置決策中，探討兒少保社工進行安置決策時，如何以兒少為主體進行評估？又會如何傾聽與回應兒少對保護安置的想法？並會如何考量兒少表達的內容？另外，也想知道對兒少保社工來說，兒童被傾聽權在服務過程中何以重要？又會於什麼情形中面臨落實的挑戰？希望依據兒少保社工提供的資料，深入瞭解兒少保護實務現場，回答研究者的疑惑之外，亦期望能提供如同研究者般，對兒少保護服務有興趣之讀者或新手兒少保社工，更理解兒童被傾聽權的意涵並知道如何實行。

由於研究者過往的實習經驗，以及曾有兒少保社工表示認同兒少被適當傾聽與回應的重要性，因此研究者於蒐集資料前便對研究參與者的經驗充滿期待；但經由向過往實習單位的督導、社工諮詢與本研究相關之問題，並分享啟發研究者進行本研究的開端與研究者對研究結果的期待，實習單位的督導與社工便有提醒研究者，本研究雖然是整理兒少保社工平時與兒少工作的樣貌，不過對其來說權

利的概念較新穎，故訪談大綱問項或實際訪談時的提問可以更口語化，較能協助研究參與者瞭解本研究欲探討之主題。透過實習單位督導與社工的協助，研究者持續與指導教授討論本研究之訪談大綱，將問題聚焦於具體實踐經驗並邀請研究參與者舉例，且於訪談前提醒自己避免因研究者原先的期待，或研究參與者本身的價值與經驗，而忽略向其蒐集更詳細的訊息。

然而，本研究第二位進行訪談的受訪者 A，本身對兒童被傾聽權有相當程度的認識與瞭解，因此其在分享自己對兒童被傾聽權的理解，以及針對《兒童權利公約》條文與相關研究的反思後，研究者即認同並回應受訪者 A「很完整」，後續討論便較關注其詮釋權利，探討其保護安置決策實際經驗時，則忽略深入詢問其具體與兒少工作的過程，實屬可惜未能於訪談過程即時覺察，研究者謄寫受訪者 A 之逐字稿時才發現此現象，便於後續訪談中持續提醒自己，避免再出現評價研究參與者想法的回應之外，亦應尊重不同研究參與者的詮釋觀點，且以開放探詢的方式邀請研究參與者分享；釐清自己本身的價值與研究過程的角色後，研究者更瞭解可以如何進行訪談，以及如何促進與研究對象間的對話與討論，並於一次又一次的訪談中調整，以取得豐厚之主觀經驗資料。

即使四個月的實習讓研究者對兒少保護服務有更深入的瞭解，更投入實務工作中，仍有許多未能參與的部分，也沒有參與每一服務階段的工作，實難以將保護安置決策完整地串聯，僅能從實習單位的社工們口頭描述中學習與討論，因此研究者認為自己仍是以局外人（outsider）的角色進入研究場域之中。有鑑於局外人的身分，研究者對於單位的服務好似知道，卻好像也有很多未知的內容，故於研究進行之前，研究者透過文獻整理出自己對研究場域的瞭解，且確保訪談大綱能立基於研究主題並蒐集研究參與者實務上的經驗，具備基本的準備後，蒐集資料的過程亦隨著研究參與者的回應持續調整，並透過其分享瞭解更多研究者原先未注意到的資訊，如安置意願書（詳見附錄四）會以 7 歲以上的兒少使用為原則，並非提供每名兒少簽屬等，協助研究者延伸思考如何調整現行服務體制。

研究者為局外人的身分，除了於研究過程需要透過大量閱讀準備訪談，並時時刻刻覺察自己的狀態進行調整，避免讓研究參與者認為研究者未具備兒少保護基礎知識即進入研究場域，花較多時間與心力向研究者補充說明而模糊研究主題；研究者亦發現局外人與研究參與者建立關係時，較無法如局內人般能於短時間內認識彼此，即使研究者原先已認識部分研究參與者，多數研究參與者與研究者仍

於訪談時初次見面，因此研究者透過訪談大綱的基本資料先認識研究參與者，也於訪談前聯繫研究參與者時向其介紹自己，讓其同時瞭解研究者的背景促進關係的建立，於訪談過程中，研究者亦延伸研究參與者的學經歷，詢問其過往認識兒童被傾聽權的契機，以及於不同單位工作的經驗中，傾聽兒少想法上會有什麼差異，同時蒐集研究參與者的資訊，也將討論持續圍繞其實踐兒童被傾聽權的經歷。

即使局外人的角色於研究過程準備再多，仍有不足與忽略掉的部分，如前面提到的安置意願書，或是兒少逃離安置機構後通報失蹤協尋的程序以及後續安置決策的處理方向等，但也由於局外人的視野具備客觀性，讓研究者能提醒自己保持開放的態度，觀察研究場域之文化，並彈性向研究參與者蒐集資訊與延伸討論其經驗，促進本研究更完整與豐富。若研究者能具備局內人的理解，融入研究參與者觀點，便能真正認識研究對象之經驗（李政賢譯，2016）；雖然研究者身為局外人，且相信安置決策歷程中，兒少保社工具實踐兒童被傾聽的權利之作為，自己帶著個人價值與研究動機進入研究場域，但基於對研究場域原先的不熟悉，研究者維持客位觀點的同時亦重視研究參與者的主位觀點，因此蒐集資料與分析的過程中，研究者適時延伸訪談大綱的問題，邀請研究參與者提供更具體的例子，促進研究參與者分享更多向兒少說明保護安置，或傾聽兒少對安置決策的想法後回應兒少的內容，再從研究參與者提供的訊息中深入探討其實踐經驗，透過其觀點拓展研究者的視框，也促使研究者於後續分析資料時，將看似抽象的權利概念，整理成更詳細且明確的文字訊息，供學術、實務與制度層面參考與運用。

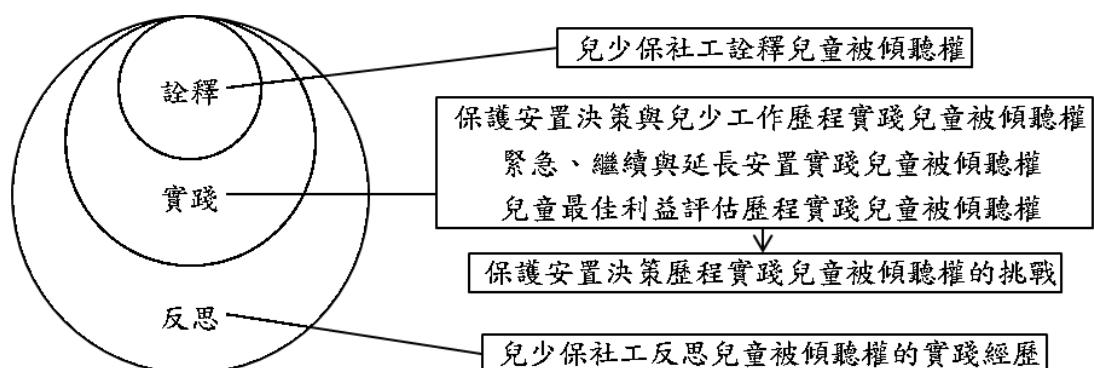
從研究發想、研究者實習至確定研究題目，再到實際撰寫研究計畫書，以及蒐集、分析、與詮釋研究資料的過程中，持續反思個人經驗、預設與偏見等如何影響本研究，並將反身性思考後的疑慮與指導教授討論。即使本研究是基於研究者個人動機而延伸出來的探討，但也由於研究者欲瞭解兒少保社工的實務經驗，並希望透過本研究提出對未來制度、實務與學術的建議，因此研究者於研究過程中，融合自己的客位觀點與研究對象的主位觀點，確保研究參與者提供的資訊能被適切引用，亦能同時呈現研究者個人的理解與看見，促進本研究得以整理出經過對話與討論後，更真實、深刻且豐富的資料。

第四章 研究發現



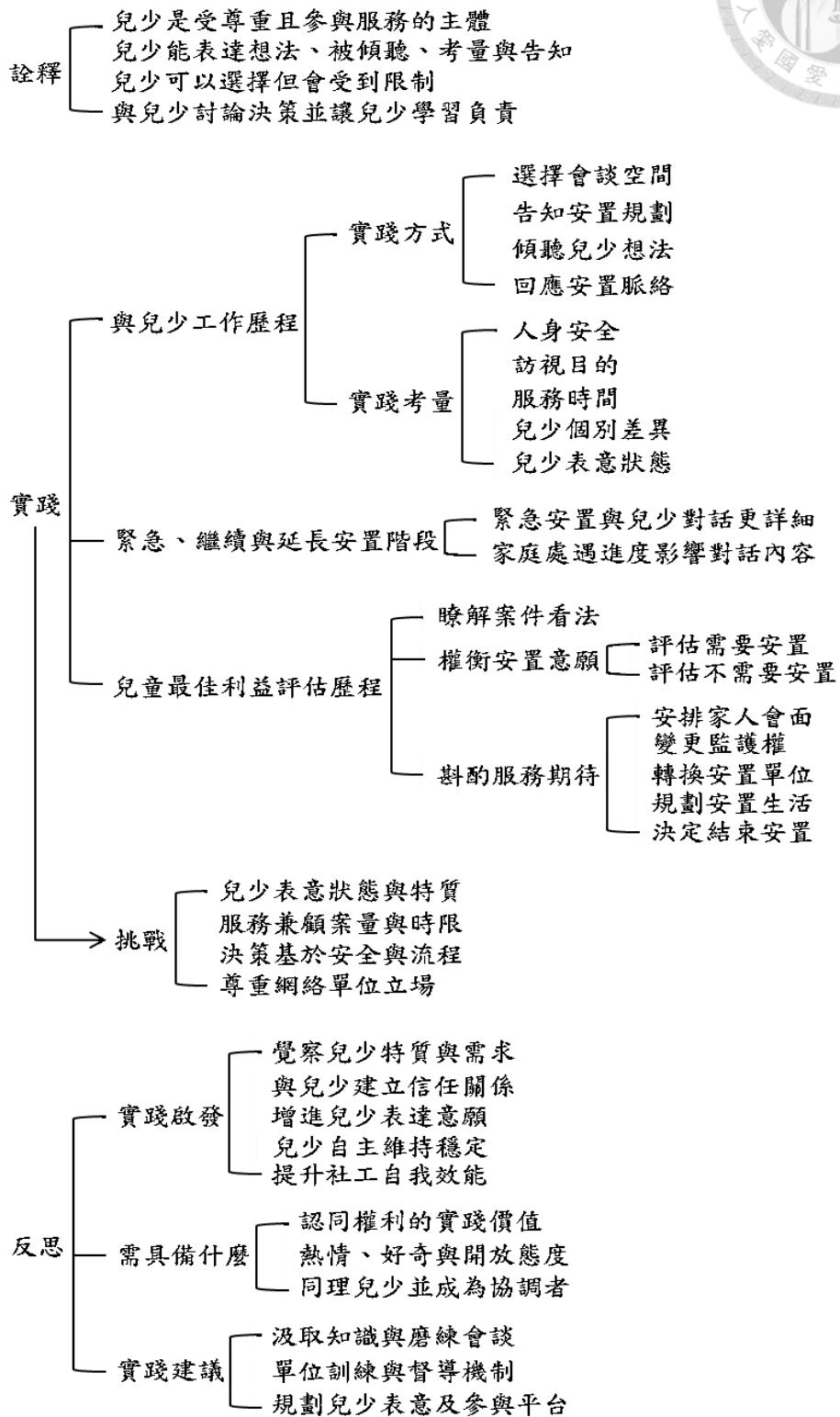
本章依本研究欲探索之研究問題，分六節探討兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋，以及其於保護安置決策歷程中，實踐兒童被傾聽權之經驗，並從其實踐經歷中討論面對的挑戰，最後，統整兒少保社工對實踐經驗的反思，探究其於此過程得到的啟發與提供的建議。第一節首先呈現兒少保社工對兒童被傾聽的權利之理解；第二節與第三節延續兒少保社工對權利概念的詮釋，探索保護安置決策歷程與兒少工作時，其會如何選擇會談空間，告知兒少保護安置的原因、流程與未來生活變化，傾聽兒少想法後會如何回應兒少，協助兒少瞭解自己的看法獲得重視的決策評估過程，又會基於什麼考量而有實踐方式的差異，另於緊急、繼續與延長安置時會出現哪些實踐方式的異同；第四節承接前述與兒少工作的經驗，瞭解兒少保社工傾聽兒少對通報事件與保護安置決策的想法後，會如何權衡兒少的意願與期待於兒童最佳利益的評估中；第五節則是透過兒少保社工的實踐過程，討論其曾面臨過什麼挑戰，致使其難以告知、傾聽與回應，或考量兒少想法；前五節回應本研究問題後，第六節延伸兒少保社工的詮釋與經歷，探討其在實踐兒童被傾聽權時，獲得什麼啟發而支持其持續實踐，並延續兒少保社工認為需具備的處遇價值、態度與實務技巧，針對兒少保社工個人、服務單位與體制，提出促進於兒少保護服務實踐兒童被傾聽的權利之相關建議（詳見圖 4-1 與圖 4-2）。

圖 4-1 研究發現圖示



資料來源：研究者自行繪製

圖 4-2 研究發現架構



資料來源：研究者自行彙整

第一節 兒少保社工詮釋兒童被傾聽權



一、兒少保社工認為兒童被傾聽權是什麼

兒少保社工如何理解兒童被傾聽權之實務應用，對其實踐過程至為關鍵（Committee on the Rights of the Child, 2009；引自 CRC 聯合國兒童權利公約資訊網，2021；林沛君，2017a；胡中宜等，2021），因此探討兒少保社工實踐經驗前，本節先瞭解其對兒童被傾聽權的理解。對兒少保社工來說，兒童被傾聽權重視兒少是服務的主體，實踐此項權利時，兒少能受到尊重及參與決策，並具備表達自己想法、想法被他人傾聽與考量、被告知決策過程等權利，且兒少可以於安全及受保護的前提下自己選擇與決定；即使決策無法符合兒少期待，仍需告知兒少決策如何評估，或其想法如何被參考於決策中，適時透過與兒少的討論形成有意義的溝通，並讓兒少學習其表意與選擇之後擔負責任。

（一）兒少是受尊重且參與服務的主體

兒少於兒少保護服務中，不僅是被保護的客體，亦是具有自己想法，且能參與處遇討論的獨立個體；此段受訪者對兒童被傾聽權的理解，不僅呼應《兒童權利公約》的精神，兒少就與其有關之事務表達自己的想法並獲重視，是將其視為權利主體的必要條件，亦突顯兒少於服務過程的主體角色，是啟動兒少保護服務的關鍵，且如受訪者 H 所言，當決策中保有重視兒少主體的價值，便會自然而然尊重與傾聽兒少的聲音。

「在我們後續的一些處遇，孩子應該要參與在其中，這才是有辦法去落實被傾聽的權利這件事情……其實兒童權利，我們在意的是他們是主體，不是只是被保護的客體。」（受訪者 A）

「我們比較看待他【兒少】是一個主體，我們把他拉出來，他是一定要參加這些討論的……有時候好像，你只要夠重視你的案主，你在做任何決定的時候，都會保有一個尊重他的想法，就會自然而然採納他的意見或聲音。」（受訪者 H）

兒少保護服務中，多數會從受不當對待的兒少、家中照顧者、手足或施行不當對待的相對人，又或是與案家相關的網絡單位以及親屬的訪視中蒐集不同視角的說法，透過傾聽，便能從首要訪視對象——兒少的主觀角度瞭解事件，助於



確認兒少當下的狀態，並安排更貼近兒少需求的服務；另外，誠如前述受訪者提到兒少在服務中的主體位置，兒少同時也是受到尊重的「人」，沒有年紀之分，其想法與感受同樣需要被重視。

「孩子他還是需要被傾聽的，因為他畢竟就還是一個個體，然後經過傾聽的過程，我們才可以瞭解他的需求跟他當時的樣態。」（受訪者 H）

「針對事件每個人角度立場都不一樣，但這個是有關於他【兒少】自己的，所以他自己的想法是什麼很重要，也是我們會怎麼去安排我們接下來工作的一個因素，所以我覺得他們的想法需要被聽見。」（受訪者 E）

「大家不要小看現在的孩子，對大人來說是把孩子當人，就是尊重，當他會講話，他就有表達的權利，然後不分年紀，他的第一感受就是重要的。」（受訪者 I）

（二）兒少能表達想法、被傾聽、考量與告知

前面受訪者提及，兒少是具備自己主觀詮釋的個體，因此服務過程中會重視兒少想法且尊重兒少聲音，便會如受訪者 G 認為，兒童被傾聽權是：「尊重他們【兒少】說話的權利。」當兒少表達自己的觀點後，若能夠傾聽與考量兒少看法，即有助於透過兒少想法安排決策，也突顯受訪者 F 所說：「兒童是有表達自己權益，跟意見被聽到的這個重要性。」簡言之，兒童被傾聽權強調的權利並非止於兒少表達意見，亦著重兒少表意後，其傳達的訊息有無被他人接收，想法能否確實被傾聽與考量之過程。

「被傾聽權，比較常聽到都是表意權，但其實包含兩種意思，一個是被傾聽，然後另外一個是說他【兒少】的意見可以獲得考量。」（受訪者 D）

「表意很容易被變成是表達意見啦，可是他其實核心概念應該是被傾聽這件事情，就是我有講，但有沒有被接收到這件事情。」（受訪者 A）

除了認同兒少具有表達意見的權利，前述兩位受訪者亦提到傾聽與衡量兒少聲音的重要性，同時需要協助兒少瞭解決策方向，如同受訪者 J 分享兒童被傾聽權是：「做每個處遇的決策，或是決定這個孩子的方向的時候，要讓他知道，然



後表達他的想法。」此外，若與自己相關的事務皆由他人代為決定，本人卻不清楚這些事務或決定會如何變化時，則有可能會感到空虛，因此，受訪者認為除了重視兒少的表意與被傾聽，兒童被傾聽權也包含兒少被告知的權利；當兒少瞭解決策形成的脈絡，便能於有心理準備的情形下進行處遇。

「我相信他們【兒少】有被告知的權利，因為有時候我覺得，他們真的是不知道為什麼這樣子做，或者是我調查社區案³的時候，我會問他說，那為什麼你選這個高中啊，然後他就說不知道，我媽選的，然後問他說，為什麼你喜歡英文啊，不知道，我就會覺得，啊那他到底在幹嘛，他會不會覺得很空虛。」（受訪者 I）

「在這一些規則、限制的情況下，我們也要用孩子可以理解的方式去說明我們的規定，盡量是用這種可以，讓他知道說接下來會發生什麼事情，有一個心理準備的前提下，再去做這些相關的處遇計畫。」（受訪者 B）

（三）兒少可以選擇但會受到限制

兒少保護服務過程中很多時候會傾聽、包容兒少想法，且決策會盡量納入兒少意見或讓兒少自己選擇，但基於受訪者保護兒少安全的角色，當危及兒少安全時，仍有許多體制、法規等限制兒少，兒少自決的權利便會被放在服務倫理後面，亦不能讓兒少自己的決定傷害其，如同受訪者 H 所說，當兒少的要求危及其安全時，兒少仍需要被傾聽，但其想法無法被「接住」；即使兒少受規範保護而選擇受限，如前面提到，兒童被傾聽權仍重視向兒少說明其自決受到限制的原因，也如受訪者 B 分享：「在受規範的情況下，讓他【兒少】去做一些選擇，就會跟他說明這一些規範是為了保護他而存在。」協助兒少於知情的情形下進行服務，並於有限的選項中與兒少討論可以進行的方向。

「不是他【兒少】想要怎麼樣就照著他做，還是有很多體制、法規，或是所謂案主自決可能會擺在一些倫理的後面，他如果要做傷害自己的事情那也不行。」

（受訪者 J）

「兒少在大部分的狀態下都需要被傾聽，但因為我的工作是兒少保社工，所以對我來說，我的工作會有一個安全跟法律的框框，這個框框內，我都是可以傾聽的，

³ 泛指兒少保護服務中未進行保護安置的案件。

或是給他們很大的包容，但是如果卡到框框的事情，我會有我的角色在，那個時候我可以聽，但我沒辦法接住他們對我要求的事情。」（受訪者 H）



（四）與兒少討論決策並讓兒少學習負責

接續前述受訪者的分享，兒童被傾聽權重視兒少表意後，傾聽且考量兒少想法的過程，如受訪者 C 認為：「決策的時候考量到孩子他的想法，那可能會需要跟他討論。」透過與兒少討論，除了展現尊重兒少主體的態度，亦能夠釐清彼此對決策的期待，進而權衡兒少的意見，且讓兒少瞭解決策的考量，形成與兒少雙向的溝通；如受訪者 B 分享，與兒少雙向的溝通，兒少的表達才不會落為單方面的輸出，而是有意義的對話。

「被傾聽的這個部分是建立在他【兒少】表達意見的情況下，就是他表達的意見，然後我們有去傾聽，比較像是一個雙向的溝通，而不是說他單方面的輸出，然後沒有一個人去接收這一些訊息，因為假設如果他是自己一直講，然後沒有人去接受的話，其實這個也沒有什麼意義，雙向溝通的話才有意義存在。」（受訪者 B）

「被傾聽這件事情，我自己的認知是，那個環境跟能夠傾聽他【兒少】的人是能夠真的有可以做討論的，而不是單純只是聽。」（受訪者 D）

如前所述，兒童被傾聽權重視與兒少討論的過程，兒少能夠表達自己想法之外，傾聽兒少後協助兒少清楚決定事情的脈絡，兒少較不會感到空虛，亦是有意義的對話過程，因此，當兒少經由雙向溝通的歷程做決定時，便更能知道自己表達想法或做出選擇背後所需承擔的結果，而學習對自己的決定負責。

「對孩子來說，練習表達這件事情是為自己負責的一種學習，因為比起什麼都是大人幫他決定好，他可能長大之後會覺得，都是你叫我這麼做的，但是我覺得有表意權，他們從小練習這件事情，就會知道說，這是我自己選擇的路，那我現在受到了什麼樣子的結果，我再為自己負責，不管是好還是不好。」（受訪者 I）

小結

透過兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋，得以發現其對兒少是服務主體的想法，反映《兒童權利公約》的總體精神外，亦對照《兒童權利公約》針對兒童被

傾聽權的說明，兒少的表意不因為其年紀而未受同等尊重，兒少是能夠解讀事件，並形成自己意見的個體，且當兒少表達後，仔細傾聽、考量與協助兒少瞭解決定的過程，能避免兒少的表意成為單向輸出，而是確保兒少的想法被認真看待；因此於兒少保護服務中，重視與兒少雙向溝通，不只是兒少單純表達，或兒少保社工純粹傾聽，而是從討論中釐清兒少視角呈現的想法，並考量兒少的主觀意見，讓兒少知道自己的想法如何被權衡，或其選擇必須受到限制的現實考量與決策脈絡，以及自己的選擇將承擔的責任，協助兒少在知情的狀態下參與服務或自行負責，兒少的表意與對話過程才存在其意義。延續本節兒少保社工對兒童被傾聽權的理解，下一節將聚焦探討其在此詮釋下，進行保護安置決策與兒少工作的歷程中，落實兒童被傾聽權的實際作法。

第二節 保護安置決策與兒少工作歷程實踐兒童被傾聽權



基於兒少保社工對兒童被傾聽權的概念闡釋，本節呈現其於安置決策歷程重視兒少主體時，以選擇會談空間、告知安置規劃、傾聽兒少想法與回應安置脈絡等實踐兒童被傾聽權的方式，與兒少互動的實際經歷，並延伸探討安全考量、訪視目的與服務時間，以及兒少本身特質與表意狀態如何影響兒少保社工與兒少進行雙向對話的過程。

一、兒少保社工實踐兒童被傾聽權的方式

從前述兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋可以發現，當其具備尊重兒少主體角色的意識時，便會自然而然於服務過程中傾聽、考量兒少的想法，故會期待兒少能夠參與決策，並表達自己對決策的看法，因而在實踐兒童被傾聽權時，選擇兒少本身認為安全且舒適的空間進行會談，增進兒少主體參與及表達的意願。另外，若兒少保社工重視協助兒少瞭解決策評估的歷程，從調查訪視的階段起，即會告知兒少接下來將進行的服務，或以兒少能理解的方式，向兒少說明保護安置的原因、安置期間的生活，以及處遇的安排等，讓兒少較清楚未知的安置資訊，並為生活轉變預做準備。當進行保護安置決策時，由於安置對兒少的影響較大，除了協助兒少知道決定安置的考量，更希望透過傾聽兒少，瞭解案家有無可以保護兒少的安全成員或替代照顧者，盡量不讓兒少離開熟悉的環境，或透過詢問兒少，釐清兒少對安置的疑惑與顧慮，減緩家外安置對兒少帶來的衝擊。如前一節提及，兒少保社工認為兒童被傾聽權同時包含兒少表意、被傾聽、考量與告知的權利，因此聽見兒少的聲音後，也需要適時經由回應兒少，讓兒少瞭解自己的想法被權衡的過程，或是安置決策無法符合其期待的原因，透過與兒少雙向的討論，盡可能在不得不進行安置決策的歷程中，讓兒少心理感到平衡一點且較能接受兒少保社工的安排，達到兒童被傾聽權的實踐意義。

（一）選擇兒少願意表達的空間

當受不當對待通報的兒少有就學時，受訪者通常會優先選擇能直接與兒少見面的學校與兒少進行會談，若兒少年齡較小或未就學，則是會安排於住家訪視其，如受訪者 A 分享：「我們基本上會先校訪，因為學校比較容易看到孩子，年紀小、沒有就學的可能就會約家裡。」即使如受訪者 A 提及，兒少保社工多數會與兒少

約在學校見面，仍會考量兒少擔憂被學校同儕「標籤」，或兒少希望不影響學業，又或是兒少不想面對家長、不想被家長知道等想法，尊重兒少並協調訪視的時間與地點，不強迫兒少於學校、住家進行會談，且釐清兒少對公共場合受訪的意願，選擇兒少自己認為能安心陳述的空間；但基於通報事件涉及兒少安全與隱私，則需要於兒少提出其希望進行會談的地點後，詢問兒少能否接受於有他人在場的咖啡廳、超商與速食店等公共場合談論，或是如受訪者 B 分享，其向兒少確認地點的同時，亦提供兒少至家防中心會談的選項，與兒少討論後再安排訪視。

「小孩明確表達說他不想要校訪，那我們就是固定改家訪，他可能覺得在校訪會被標籤，或是有些孩子就會跟我說他不想要影響到課業，所以我們都約十二點吃飯的時間到，就會先跟孩子們協調好。」（受訪者 A）

「有的大孩子其實不喜歡我們去學校，就跟他討論約在外面，他覺得可以談話的地方，路邊啊，或者看哪邊啊之類的，他覺得他可以接受的地方。」（受訪者 C）

「有些不想約在家裡，然後也沒有去讀書，那可能就找他【兒少】喜歡的地方……有時候孩子自己本身也有一些行為議題，那在談這些東西的時候，他其實也不太願意面對家長，所以有時候會約在外面。」（受訪者 F）

「有些個案不希望我們去家裡，那可能就會約在咖啡廳、便利商店、速食店的座位區，但我們也會確認說，我們要跟你討論的是通報的事件，你會願意在公共場合去講這一些嗎，還是去我們辦公室的會談室，跟個案做一個討論……他們會覺得，我講的這一些不想要讓家長知道，會希望約在外面的地方。」（受訪者 B）

（二）告知兒少安置歷程的規劃

由於安置對兒少來說，資訊來源相對缺乏致使其不清楚服務過程，且難以直接想像安置期間的生活，生活環境亦會受到較大的影響，為了避免未向兒少解釋即安排處遇或進行安置決策，導致兒少感到錯愕、悲傷，或憤怒、抗拒等（陳姿蚌，2016；龔家琳，2013），便需要適時告知兒少決策相關的資訊；若考量兒少安全狀態後，不得已需要進行保護安置時，並非每名兒少皆能接受離開家的安置決策，即使無法斟酌兒少的安置意願，如前一節受訪者的詮釋，仍重視兒少被告

知的權利，便會向兒少說明安置決策，確認兒少能於瞭解安置原因與生活轉變的情形下進入安置，盡可能與兒少取得共識並讓兒少於安置的過程中感到舒服一點。

「對於安置這個東西，他們【兒少】沒有自己經歷過，然後這些東西也蠻保密的，不管是新聞，或是什麼樣的一個資訊，其實他們搜尋不到，安置到底對他們來講是什麼樣的一個過程，然後安置的生活到底是什麼，所以我們都會在緊急安置的時候，跟他們盡量講清楚……安置這一塊其實就會影響到他的生活，所以也會需要去參考他的想法，但是有時候是逼不得已一定要安置的話，也會在跟他說明的情況下，讓他盡量知道安置的內容是什麼而去進行。」（受訪者 B）

「提前預告對孩子來講是很重要的事情，因為這種事情就跟我們在面對安置，譬如說孩子被打得很慘，我們必須安置他，他不想離開家的那種無奈程度是一樣的，你當下還是必須得做對他好的決定，我們好像也不能因為他的意願，就不去做這件事情，只能盡可能的讓他在這個過程感到舒服一點。」（受訪者 H）

延續第一節受訪者對兒童被傾聽權的詮釋，除了兒少能表達，且於表達後能被傾聽，兒少亦具有被告知以及瞭解決策過程的權利，且如同前面受訪者所說，兒少無法直接取得安置決策相關的訊息，便不會知道調查階段中，兒少的照顧者亦是蒐集案家相關資訊，決定兒少安置與否的重要來源，因此訪視兒少時，受訪者同樣重視兒少主體對服務方向的掌握程度，會告知兒少其將聯繫照顧者的流程，讓兒少知道訪視結束後的安排；然而，並非每名兒少皆能接受兒少保護服務，害怕受訪者的協助反而讓其回去被家長罵，因而抗拒受訪者與家長接觸，受訪者會再針對兒少的感受，向兒少說明聯繫家長是為了解決兒少的問題並傳達兒少對家長的期待，如受訪者 B 分享：「我們就會跟他【兒少】講說，因為我們去跟家長討論，才有可能會改變家長的一些想法。」亦會告知兒少經由與家長的討論，即更能釐清家長的想法且知道如何調整其與兒少相處的方式，讓兒少瞭解若希望家長能改變，接下來便需要從與家長會談的過程中，評估決策可以進行的方向。

「我比較常會跟他們【兒少】說，因為我知道他跟我回應他有這些需求，他有求助，那我們會想要去協助他，勢必會需要跟他的家長那邊做聯繫，才有辦法去解決他的問題。」（受訪者 C）

「會讓他【兒少】知道，我們做這些是要去核對更多的資訊去確認，那也需要有個人去跟家長說，因為這麼多年了，好像也沒有一個人可以去跟爸媽去做討論，那會不會爸媽的視角，他們有一些比較無力的地方是沒有人可以跟他們去說的，就是會用這些方式，讓孩子去理解為什麼我們要聯絡家長。」（受訪者 E）

「我之前就有用水來比喻過，就跟他【兒少】說，你現在已經求助了，然後如果你不聯絡，你現在就會像一杯水一樣，我們沒有丟任何東西進去，他就還是一杯水，怎麼搖就是一杯水，如果你讓我們去稍微講一些你的不舒服，讓家長知道，那就會是我們在水裡面有放不同的顏色進去，這時候你的水才有可能變其他顏色，我這樣舉例給他，所以後來孩子就可以接受。」（受訪者 H）

若調查訪視的過程中，發現兒少身上有明顯傷口，或照顧者無法提供兒少食物等基本必需品，以及安排穩定就學的生活環境，又或照顧者本身難以適切照顧兒少時，便需要進行保護安置，讓兒少知道即將離開家的同時，亦會告知兒少上述安置原因；透過直接向兒少指出其傷口復原需要時間，且由於家長導致兒少受傷，因此家長亦需要時間準備，同時會有其他人協助照顧兒少，或是以兒少日常生活的狀況，確認兒少待在家中不僅會就學不穩，亦無法滿足基本的食物溫飽，協助兒少瞭解留在家中的危險性並願意進行保護安置；除了以兒少本身的傷勢與需求讓兒少知道安置緣由，亦會以家長的身心狀態，告知兒少主要照顧者生病且顧及工作時，便需要請他人照顧兒少，讓兒少較清楚為什麼受訪者會提出安置決策，因而接受離開家的決定。

「他【兒少】有受傷，打到手指有一點骨折，可以很明確跟他講說，因為你手手受傷，所以我們要住在醫院，因為爸爸、媽媽有打你的手手，讓你痛痛，所以我們會請其他人照顧你，骨折復原需要一段時間，然後爸爸也需要一段時間準備。」
(受訪者 B)

「我們問他【兒少】說，那你晚餐怎麼吃，這幾天有沒有吃，他就是說沒有……你一直不來學校，我說那就算了，可是你媽連這基本的都沒有給你，我覺得這樣不行，我甚至就直接向那個孩子說，我很擔心你就死在家裡，今天要不是我來找你，你會出門嗎，真的蠻危險的，我就直接說，我已經找好單位了，其實就是我

們緊短，我說，你願意跟我走嗎，然後他就說好。」（受訪者 D）



「那時候其中一方是精神跟智能的問題，另外一方可能是身體的問題，然後我就有讓孩子知道說爸爸、媽媽最近有生病，你看他們還需要工作，可能要讓你先去其他阿姨、叔叔家，有人可以照顧你。」（受訪者 A）

對沒有經歷過安置的兒少來說，當不確定未來生活將出現什麼變化時，被帶離家的感受是未知且迷茫的（陳姿婞，2016；龔家琳，2013），因此，除了協助兒少瞭解安置原因，受訪者會同時向兒少說明安置期間的生活樣態，讓兒少知道安置機構基於保護院生安全的考量，必須對機構位置保密，因而無法讓兒少自由使用手機，與家人朋友聯繫需要透過書信，並經由機構檢查等規範，協助兒少不僅清楚安置期間的生活樣貌，亦知道自己將受到限制的原因；此外，當兒少由緊急短期機構轉換至中長期機構時，帶兒少實際參觀機構，並陪同兒少向機構主任確認兒少未來生活環境、飲食與就學安排等，亦讓兒少更具體認識未來將居住的安置機構，有助於兒少準備因應生活上的轉變。

「我有再跟他【兒少】說一次規定，確認他知道安置會把他帶離開現在的生活圈，然後手機也會暫時沒辦法使用，要聯繫家人的話，需要透過書信的方式，也需要經過社工的同意，所寫的內容會經過安全的檢查，為了機構的保密，跟其他院生的安全著想，有做這個防範措施，他可以理解，也願意配合。」（受訪者 B）

「當時帶孩子去這個機構的時候，機構的主任也有帶孩子去參觀說，這個以後是你睡的地方，那也會去跟他說明機構的規範，比如說幾點要起床，幾點是吃午餐的時間，還有如果要去學校，會要自己去，還是說有人會陪你去。」（受訪者 E）

兒少除了想知道安置的原因與安置期間的生活，亦會想探究什麼時候可以回家，但於保護安置案件中，無法針對每名兒少與案家訂定出明確的返家時程，案件的變化也無法確保兒少一定能回家，因此受訪者會讓兒少知道每三個月評估延長安置的同時，也與兒少討論以三個月來確認家長對兒少返家的準備狀況，或是考量兒少返家後的校園生活適應情形，且配合兒少的學期規劃，與兒少約定以半年來觀察家裡的狀態適不適合安排兒少回家；即使無法確定返家時間，受訪者仍

會協助兒少瞭解安置決策的方向與進度，讓兒少對決策期程較不會感到焦慮。

「隨著每次會面，除了他【兒少】核對媽媽的近況之外，也會跟他討論，可能下一個三個月，因為他知道我們每三個月評估一次，我說我們就是以這個來給媽媽定做一個，他可以準備的時間，因為我們覺得半年或許太長。」（受訪者 D）

「我有讓他【兒少】知道是三個月送一次，但是半年是一個學期結束……我也不想要學期中就把他帶走，有讓他知道，對於環境適應上，認識新同學這件事情對你來說也是辛苦的，我臨時把你從轉學生變成轉學生，可能對你來說挑戰也是大的，所以我那時候其實是跟孩子約定說，我們給一學期的時間。」（受訪者 A）

即使進行保護安置時，無法提供兒少確切結束安置時間，從前述兩名受訪者的經驗，可以發現受訪者仍會運用告知兒少決策期程的方式，讓兒少清楚其會在什麼時候評估返家，減緩兒少對處遇規劃的不安；然而，考量兒少對於回家的期待，若到了約定時間仍無法進行返家的決策，對兒少來說亦是再次經歷失望的過程，避免讓兒少的希望落空，受訪者便會選擇以向兒少說明返家流程的方式，讓兒少知道返家需要經由法院裁定，或是會議評估通過後才有辦法回家，抑或是告知兒少當家庭做出調整，能夠提供兒少適切的成長環境，且兒少與家長皆準備好時，便能夠結束安置，協助兒少瞭解終止安置決策需要案家具備安全環境且家長具有照顧能力，責任取決於家長的轉變而非兒少個人的議題。

「孩子如果要回家就有兩種可能，第一種可能的話就是法院裁定說不通過，社工會需要讓小孩回家，第二種就是經過返家的會議，多方評估確定了之後才可以讓他回去，其實我有跟孩子這樣說明，爸爸提出的那一個照顧計畫，需要經過這個會議同意，會議通過了之後我們才可以讓你回去。」（受訪者 B）

「會跟小孩講說，就是等家庭的功能好了我們再回去，或者是等他準備好，因為這樣子才不會讓孩子一直有一個期待感，那個期待感是，比如說三個月快到了，我是不是就可以回家，但是每三個月就一直在落空，還有一個是那個家庭的改變可以比較具體化讓小孩知道，他會知道說他爸媽需要做到什麼東西，可以去看說，現在不能回家，不是他的原因，是家長的原因。」（受訪者 H）



(三) 傾聽兒少對安置表達想法

向兒少說明保護安置決策時，除了如前述受訪者告知兒少安置原因與返家會如何考量，並盡可能將安置機構的生活描繪清楚，若能多花時間詢問與傾聽兒少對安置的想法，確認案家是否有合適的親屬可以提供替代照顧資源，亦有助於避免剝奪兒少於原生家庭成長的機會，並防止兒少進入陌生的家外安置環境期間經歷辛苦的適應過程；另外，顧及向法院提出延長安置決策時，若未事先瞭解兒少對繼續安置的想法，便可能影響法院開庭的程序，因此於進行安置決策時提供兒少更多關於安置的資訊外，亦重視釐清兒少主觀期待並與其討論的過程。

「我們都會在緊急安置的時候，跟他們【兒少】盡量講清楚，那是逼不得已的情況下才去執行，如果他們可以找到替代親屬的話，那我們可以盡量依著他的想法，去評估他這個親屬 O 不 OK，然後來做可能親屬安置，不是機構安置的這個安排，我覺得在緊急安置的時候，就會需要比較多的這些說明，同時也會需要比較多時間去聽這個孩子的想法是什麼。」（受訪者 B）

「如果他【兒少】在開庭的當下就告訴你說，我要回去，可是在前面如果你沒有先跟他討論，知道他的想法，你就繼續把他安置，我覺得對於這樣的一個程序，其實是不太適合的，所以尊重小孩的意願跟想法也蠻重要……對他們來說，就是跟原生家庭的，真的是非必要得剝奪才剝奪，不然小孩到一個陌生的環境生活，其實很辛苦，在談安置前，如果有其他的可能，或是其他親屬的照顧者，或是其他的契機，我們當然都希望不要走到安置，所以在這個決策前，如果可以聽聽看小孩的想法，或是他們可以多丟出一些親屬的資源，讓我們當下可以有一些掌握的話，我覺得不同的處遇可能都會比安置好。」（受訪者 G）

前段提及告知兒少處遇規劃時，會讓兒少知道聯繫家長的原因，協助兒少瞭解安排訪視的期待，同時，兒少也會表示自己不希望受訪者與家長工作的顧慮，透過傾聽，便能釐清兒少對服務流程的擔憂，進而知道如何減緩兒少的焦慮感受。除此之外，誠如前面受訪者所言，安置相關資訊對兒少來說相對保密，因此兒少不清楚與家長聯繫的過程外，亦不會知道其向受訪者表意後會發生什麼事，便會出現如受訪者 G 分享，其訪視兒少時，發現家長會以「被社會局帶走」等來「嚇」兒少，讓兒少感到害怕而不敢表達，清楚兒少主體的擔心後，便可以向兒少說明



並非其表達後就會進行安置；經由確認兒少擔憂的來源，回應並安撫兒少的情緒，讓兒少可以信任受訪者並表露自己的想法，以接續與兒少雙向的對話。

「有些家長也會教小孩說，你如果讓社會局知道，你就會被帶走，很多家長都喜歡用這個去嚇小孩，所以有時候安撫完小孩的情緒，可能最後他就冒出說，可是因為爸爸或媽媽說，我如果跟你們說，我就會被你們帶走，他們擔心的其實是這件事，但是我們跟他說，我們不會帶你走，跟你聊完我們就會先離開了，他那個情緒就會好一點，有時候那個擔心其實是來自家長。」（受訪者 G）

基於兒少於服務中的主體角色，受訪者於調查訪視的過程中，便會透過兒少的視角瞭解其對通報事件的看法，決定是否要進行安置決策，如第一節受訪者對兒童被傾聽權的詮釋，不因為兒少的年齡而未同等尊重兒少的表意，因此不會忽視詢問兒少關於家長的生活情況或受到不當對待的情節，每名兒少的聲音皆受到重視，且於傾聽兒少陳述的過程中，同時可以指出兒少的嚴重傷勢，協助兒少釐清需要安置的原因，讓兒少更瞭解自己所處的危險狀態而能夠接受安置決策。

「雖然他【兒少】才 3 歲不太清楚，我就說媽媽是不是會喝酒，他就說對，他會罵姐姐，講話很大聲，很兇，他自己是有這樣說。」（受訪者 B）

「孩子就簡短地說，我昨天晚上在陽台被打，然後罰跪，所以造成了這些傷，然後我跟孩子說，他現在怎麼想這件事情，我告訴他，我覺得你現在對我來說很危險，而且他受的傷已經超出我可以接受的範圍，然後他問我說他可以去哪裡，因為他說他不想回家，他不敢回家。」（受訪者 I）

安置的未知資訊與生活變動會讓兒少感到迷茫，且可能導致兒少抗拒安置決策，受訪者依舊會遇到因受不了待在家或嚴重親子衝突，而主動表達願意安置的兒少；即使於服務過程中重視兒少對決策的意願，仍會考量安置對兒少生活將產生的影響，不僅會進到陌生的環境，亦需要重新建立自己的社交圈，以此向兒少說明安置的意義，傾聽兒少的同時也重複確認兒少對安置的想法。若兒少因親子衝突而堅持安置時，受訪者仍會告知兒少安置規範等實際安置後會面臨的狀況，讓兒少自己選擇進入安置，但對於沒有經歷過安置的兒少而言，對安置生活的想像便會因為無法使用手機等機構限制，對安置機構反彈而表達希望結束安置。

「他【兒少】一開始沒有這麼知道安置意義的時候，曾經有主動跟我說，我現在沒有地方可以去，那可不可以把我帶去安置，但我有跟他解釋說，安置的意義是怎麼樣，這個會牽動他的所有的社交圈等，他當下聽完之後覺得說，那不要。」

（受訪者 B）

「親子衝突很嚴重到要安置的，我們就會跟他【兒少】講一些比較現實層面的操作，但他們都覺得可以【進入安置機構】，就說好，結果發現管這麼多，光是不能用手機這一點，很多孩子就會反彈，就逃機構表示要回去。」（受訪者 F）

前述兩名受訪者即分享其傾聽主動表示安置的兒少之經驗，另一方面，若告知兒少安置決策後，面對的是哭著表達不想去安置機構的兒少，受訪者則會安撫兒少出現強烈的情緒，同時，透過等待與傾聽兒少，便能瞭解兒少不願意安置的原因，釐清兒少拒絕安置是因為對受訪者感到不捨，進而針對兒少的表意做出回應，並讓兒少接受當下需要安置的決定。

「他【兒少】就一直哭就說，我不要去那裡【安置機構】，為什麼我要去那裡，然後我就等他哭，他哭一哭可能太累就停了，我就跟他說，因為現在看起來好像沒有一個地方比較適合，我們要不要先去那裡試試看，如果之後不喜歡，我們可以再想辦法，或是我們可以再怎麼調整，他後來就只問我一句話，那你有捨不得我嗎，然後我就跟他說，有啊，我看你哭，我也很捨不得啊，他就說，那你都沒有哭，我要你流眼淚，我就滴一個眼淚給他，他就 OK 了。」（受訪者 H）

兒少除了表達自己對安置的意願，亦會對於安置生活充滿疑惑與擔憂，受訪者便透過兒少說出其對能否見到親屬的顧慮，瞭解兒少對安置的不安是來自於與親屬間的連結，再告知兒少進入安置後仍能夠見到親屬，讓兒少更清楚安置期間的生活變化，並依據兒少的想法來規劃相關處遇；或是傾聽兒少提出安置時有沒有人陪伴，能不能出去玩，做錯事會不會受懲罰等問題，釐清兒少對安置生活的期待，於不變動安置決定的同時，確認未來可以如何處理兒少擔憂或實踐其期待，且協助兒少對安置的未知較不會感到迷茫。

「他【兒少】就會說，那我見不見得到阿嬤，阿嬤對他來說可能是最重要的人，我們就會知道，原來他是在意這個，就可以盡量用他聽得懂的方式去跟他說明，

不是你去到新的地方就不能跟阿嬤聯絡，他就大概懂說，我還是有機會見到阿嬤，當然他提到這一塊，也會納入之後跟他或跟家裡工作的一部分。」（受訪者 E）

「他們【兒少】每個人的擔心都不一樣，像那個小六就說，他可以至少三餐正常，不用常常餓肚子，然後有同伴，因為他在家裡就只有一隻狗跟一隻貓……我最近有個親屬安置要評估再回機構，他第一個想到也是說，會帶我出去玩嗎，還有做錯事會不會被罰跪，我說做錯事不會被罰跪，但是會有其他的處理，他說會怎麼處理，我說會跟你討論要怎麼處理，但是不會打，也不會體罰。」（受訪者 D）

對安置兒少來說，機構生活與原先在社區的生活會出現諸多差異，尤其受新冠肺炎疫情影響期間，即便提前告知兒少至機構初期需要進行隔離，僅能獨自待在房間內，兒少仍會於安置時抱怨隔離期間的無聊感受；或是向兒少說明安置機構規範後，兒少仍會因為生活受限制，就自己當下的不愉快，而在延長安置期間要求讓其返家，如受訪者 E 分享：「他們【兒少】可能會比較單方面的看待這個問題，但我們會有很多的顧慮跟擔心。」兒少較無法全面看待安置所立基的安全考量，或是思考回家後的生活狀態，受訪者便會於傾聽兒少對安置決策的想法後，再與兒少討論安置與返家的決策如何形成，讓兒少較能分辨於機構與社區生活的異同，而瞭解進行安置決策的意義。

「單獨隔離的期間，基本上就是 7 天左右，他就會覺得說，我就只能一直待在房間裡面，其實蠻不開心的，會覺得說，我好像被關在這裡面，可是其實前面有跟他說好，那他當下其實比較是沒有什麼抱怨的，只是說好無聊。」（受訪者 B）

「他們【兒少】覺得，我想要玩手機啊，安置都會限制我跟我朋友聯絡，他們就會想要趕快回家，可是這個時候就要跟他討論說，回家就都不會發生這些事情。」（受訪者 J）

從前面幾名受訪者的分享可以得知，兒少會針對安置決策表達其意願，以及對安置生活的疑惑與擔憂，或因無法接受機構規範而表示想要回家，當聽見兒少的聲音後，便能知道兒少為什麼會出現這些想法，進而解決兒少的疑慮或回應兒少的感受；呼應第一節受訪者對兒童被傾聽權的理解，透過傾聽，即能更清楚兒



少視角的看法，而知道兒少心中真正的需求，也確保兒少的想法獲得重視，能夠基於兒少主體經歷評估兒童最佳利益的方向。此外，第一節中受訪者亦提及，兒少於服務過程中是被尊重的個體，可以表述自己的想法外，更能於不危及其安全的情形中，適時自己做決定；因此兒少除了能夠表達對安置生活的期待，當兒少從緊急短期機構轉換至中長期機構時，由於是兒少即將長期生活的地方，受訪者除了評估與尋找合適的單位，亦會提供兒少安置選項，讓兒少選擇接近自己想像的居住環境，並表達其對機構院生、硬體設備等想法，進而找到符合兒少期待的安置單位，或是於轉換機構的過程中，釐清兒少不希望當下轉換機構的原因，是源於想參加原機構的營隊活動後，透過詢問與傾聽兒少，便能實踐兒少的想法而調整轉換機構的時間，兼顧安置決策的安排與兒少在意的事情。

「第一個是開放機構，然後有一個很大的扛棒（台語），所以他【兒少】第一個就說，那個我不行，其實那間機構離他學校很近，所以其實很方便，我們那時候也考慮到說太遠，他可能要很早起來，他說沒關係，我寧可早點起來，我也不要在这間機構，所以後來又再去面試另外一間，因為年紀都偏國小，但他高中了，他說，我沒辦法跟年紀小的在一起，雖然裡面的老師們，他覺得相處聊起來感覺很好，可是環境太老，設備太老舊，後來去面試現在那間機構，他覺得說好，有捷運，再來就是他是封閉的，然後年紀有跟他差不多的，就是普遍高中生，男女生都有，他就覺得太好了，所以他就選擇了那一間。」（受訪者 D）

「他【兒少】可能拋出一個東西給我，譬如說他會覺得說不行，我不能現在換，因為我之後要參加三天兩夜的營隊，那我們可能就會因為他想要參加這個，所以我們的排程就會配合他，盡可能滿足他在意的事情。」（受訪者 H）

依據《兒少權法》，保護安置分為緊急安置、繼續安置與延長安置等評估階段，進行延長安置的決策時，透過法院裁定，便較能確保安置兒少的合法性與正當性，因此除了兒少保社工提交的訴狀與法庭報告書，法院亦會要求兒少出庭陳述，希望能瞭解兒少本身對繼續安置的看法；另外，部分受訪者再分享現行保護安置實務中，若延長安置期間未安排兒少出庭表述，但兒少具備表達能力時，則會以「安置意願書」作為兒少表意的平台，如受訪者 B：「現在法院有盡量要求 7 歲以上的孩子，要讓他有表達意見的空間，所以有請他們填安置意願書。」與

受訪者 C 所言：「通常安置都會請孩子填一個安置意願書，那部分是為了要給法院看到說孩子安置的意願。」讓兒少能透過安置意願書，「勾選」安置意願或寫下自己的意見，向法院表達自己對安置的意願與想法。

「孩子的意願是同意、不同意、沒意見，就是會有這三個制式的選項請他勾選，當然其他空白處他可以寫自己的一些想法……他就會說，我可以勾不同意嗎，就會假裝再問一下，我就說你沒意見、同意都可以，如果你勾不同意的話，你要寫原因，然後你同意，如果你開心的話，也可以寫一下原因，然後他就說，我不想寫原因，我勾一勾就好。」（受訪者 B）

除了告知兒少填寫的原因與安置決策相關，受訪者亦會請兒少親自「勾選」安置意願書的選項，從中瞭解兒少主體對安置的意願；然而，安置意願書依據各地方法院而有不同使用情形，如受訪者 C 所述：「意願書有沒有簽，其實會看法院，因為有的法院就是看我們送的報告，基本上就會下裁定。」因此可以看到，即便安置意願書為目前提供兒少表意的管道，實務上並非每次進行安置時，皆會運用安置意願書協助兒少表達想法。另外，不是每名兒少皆能理解安置意願書的內涵，如受訪者 F 分享：「法官叫我出安置意願書，我想說小孩 4 歲，孩子就在上面畫圖，因為他不懂。」若法院要求年齡較小的兒少填寫安置意願書時，受訪者向兒少說明安置意願書的用意即會產生困難，兒少亦較無法清楚書面文字傳達的意思，即不易透過「勾選」的方式表達安置意願，更難以確認法院或擬訂決策者能否接收兒少本身的看法，或基於兒少主體裁定安置決策。

安置意願書為現行兒少保護實務上，兒少於安置歷程中表意的管道，但面對危及兒少安全的情形時，便無法依據兒少的「不同意安置」進行決策，僅能如受訪者 F 的經歷般，兒少說出其認為即使填寫不願意安置，依舊無法自己決定的現實情況，傾聽兒少針對安置意願書的效用與意義時，回應兒少法院仍會斟酌兒少提出的安置意願書；此突顯目前雖然有建立諸如安置意願書的兒少表意平台，兒少確實能透過安置意願書傳遞想法，但兒少能夠表達的形式與內容，或其主觀想法被傾聽與考量的實質效益仍有待商榷。

「我就會跟他們【兒少】說，因為這一次開庭你們可以不用去，但是法官阿姨或叔叔還是想要知道，你們現在住的好不好，你們可以在這【安置意願書】上面表達意見，如果沒有什麼想講就勾沒意見，那願意或不願意，你們都可以勾，那不



願意的話，你可能寫一下為什麼不願意，姐姐就很現實，他說，寫這個又不是我們可以決定的，那我可以寫不願意嗎，我寫不願意就可以不用安置嗎，我就說那個法官會斟酌意見。」（受訪者 F）

通常保護安置兒少超過兩年，經評估後兒少仍無法返家，除了會考量停止兒少父母親權，或準備出養兒少等結束安置的決策，安置決策歷程中亦會針對即將獨立生活的兒少，提出自立生活準備、穩定的居住處所、就學、就業輔導等長期輔導計畫（衛生福利部保護服務司，2022）；由於自立計畫與兒少結束安置後，成年期間的生活息息相關，因此於安置決策歷程中，受訪者會比較重視兒少自己的想法，亦希望兒少能透過討論未來生活的過程學習自己負責，與兒少對話時便會保有規劃空間而不會過度限制兒少，如受訪者 J 所言：「他【兒少】想要繼續升學，想要去工作，或是想要怎麼規劃他之後的生活，這個就很依他。」經由與兒少討論離開機構後的規劃，傾聽與瞭解兒少對未來生活的期待，便能確認兒少就學或就業的意願，再尋找與提供兒少培養自立能力時需要的資源；同時，向兒少分析就學與就業分別會對其帶來的影響，以及釐清兒少對居住環境的想像，即有助於兒少較清楚自立生活時實際會面對的狀況，再接受自立生活方案的安排，也更知道如何準備銜接自立生活，且能夠承擔自己的選擇背後的責任。

「他【兒少】覺得他進入到自立生活，很重要的就是金錢這一塊，所以他當初本來有打算要休學，先以工作為主，但有去跟他分析，以他的現況，因為安置的關係，已經休學一段時間了，好不容易回去讀，而且他其實也成年了，很現實的就是你沒有讀書，沒有學籍，你就算工作人口，那非常實際的就會影響到福利身分，所以我跟他討論，也告訴他自立生活實際層面，多方考量之後，他後來就進到自立宿舍裡面，接受自立生活方案的協助，然後同時讀書跟工作。」（受訪者 F）

「他【兒少】一直說要搬出去住，或是他可以跟誰住之類的，要跟他很具體的討論說，你搬出去住的房租，要住在哪裡，怎麼找這些事情，然後跟他算了一個數字出來，在什麼時候之前有存到這些錢，我們就可以照著這樣做。」（受訪者 J）

（四）回應兒少決定安置的脈絡

承接第一節受訪者認為，兒童被傾聽權不僅重視兒少表達與被傾聽的過程，

亦希望兒少是於被告知原因且有所準備的情形下進入安置，除此之外，若兒少對安置決策的想法能被聽見，受訪者便能回應兒少的疑惑與其在意的事情，且讓兒少知道安置決策的脈絡，或如受訪者 B 分享：「他【兒少】所期待的事是可行的，那我會跟他說這個可能可以執行，只是時間沒有辦法如他想像的這麼快。」協助兒少瞭解自己的表意如何被考量於未來的安置規劃；同理並重視兒少心境的同時，有助於讓兒少於安置的過程更安心，便較能接受安置的決定。

「我化成是我自己，今天我莫名其妙被帶離家，我一定會想要知道原因，還有我要去哪裡，那個地方有誰，有什麼，就是我在意的事情。」（受訪者 D）

如上一段受訪者分享，兒少對安置決策與安置生活會有自己的想法，便會表達其安置意願，或對未來生活的疑慮、對機構規範的想法，以及轉換安置單位的期待與自立生活的想像；此外，兒少亦會對安置地點有自己的主觀看法，當兒少持續表達想至親屬家時，受訪者便會告知兒少目前無法安置於親屬家，是因為親屬不願意照顧且案母的親權角色仍會影響兒少於社區的生活，因此需要啟動安置保護兒少，基於兒少主體的期望，協助兒少知道自己當下的處境，而較瞭解安置決定的脈絡。若是面對家內亂倫案件，但兒少不願意離開家且責備手足時，如受訪者 H 的經驗分享，其會向兒少說明考量司法審判期間其繼續待在家中的壓力，以及家長接受諮商等處遇後可以結束安置的條件，回應兒少目前需要安置的原因與後續評估返家的因素，兒少即能夠清楚安置決策且願意接受至安置機構的決定。

「他【兒少】一直有想法說，我可不可以回去阿祖（台語）家，當下雖然有點殘忍，可是我就跟他說，我剛有跟阿祖（台語）通完電話，阿祖（台語）說沒辦法照顧你，所以現在只能把你送到機構裡面去……我跟他說媽媽基本上是他的監護人，可以同意你要住哪邊，如果你回去住了阿祖（台語）家，媽媽又把你從阿祖（台語）家那邊帶回來，這個也是允許的事情，他就點頭說好。」（受訪者 B）

「姐姐會怪妹妹，就瞪妹妹說，都是你講了這些，所以我們現在要被社工帶走，那時候我有做一個處理是，我有讓姐姐去理解一下妹妹當時的處境，就是受害比較深的那一個，還有保護他們兩個的原因，然後進司法之後，如果留在家裡有可能會有其他的壓力，親屬就會開始施壓，你要不要改口供，這些東西我都有跟他們說，那跟他們說完之後接下來就是介紹機構，然後跟他什麼樣的狀態可以回家，

譬如說媽媽的同居人可以瞭解身體的界線也上過課，然後媽媽同居人也許心裡有一些狀況需要幫忙，所以他可能也要來諮詢，媽媽這邊也要學著怎麼照顧女兒，所以媽媽也要上課，這些都處理完了，家庭 OK 了才有可能回家。」（受訪者 H）

上述兩名受訪者的分享，回應兒少對安置決策的想法外，亦讓兒少知道自己表意於決策中如何被受訪者重視，而能夠清楚自己的意願無法被採納的原因；除此之外，當聽完受訪者對安置決策與機構規範的說明，或實際經歷機構生活後，兒少對安置期間的生活環境依舊會有自己的期待，便會因機構規範的限制而於延長安置期間產生回家念頭，受訪者會再讓兒少知道安置機構重視兒少安全與團體生活管理，必須限制手機的使用以避免機構位置曝光，因此居住機構期間無法開放兒少使用手機，不僅讓兒少知道機構對安全的重視，亦會協助兒少瞭解規範非憑空出現也非僅限制其一人，機構生活需要兒少相互合作，回應兒少的同時也使兒少心裡感到稍微舒服與平衡。

「因為機構最重要的第一個就是安全，所以在安全的前提下，你【兒少】會有很多覺得被限制的這一塊，那我覺得我們不是不願意，而是機構畢竟是團體生活的管理，今天如果因為你個人開放一些，那其他人也會要求，大家都看在眼裡，機構會很不好辦這一塊，就會告訴他【兒少】一些現實層面考量。」（受訪者 F）

「跟他【兒少】講說，為什麼不能使用手機，那個地方不是只有你住，還有其他孩子被保護，那你手機就是容易被定位，他說，我可以關掉定位，他說，沒有 Wi-Fi 也好，可以把什麼卡拿掉這樣子，但是我說我們沒辦法確定你真的不會透露，因為我們就只有這個地方而已，那透露，我們不可能搬家，裡面的人怎麼辦，大部分孩子可能聽到大家都不能用，他會覺得平衡一點。」（受訪者 D）

安置決策歷程中，除了安排兒少轉換安置機構，亦會因決策規劃於兒少安置期間轉換轄區，由不同主責社工接手辦理兒少需要的保護性服務，不論是兒少轉換安置單位或轄區，安置決策的變動皆會讓兒少感到困惑；此外，由於每一轄區於兒少延長安置時，如前面提及的安置意願書，各地方法院會有不完全相同的做 法審理安置決策，因此不一定皆會請兒少出庭陳述，受訪者透過傾聽，便能夠釐清兒少過往有至法庭表述自己想法的經驗，進而向兒少說明轄區作法的差異，針



對兒少因當下沒有出庭而產生的疑惑做出回應，協助兒少較清楚安置決策目前會如何進行，也詢問兒少需要轉達給法院的想法，讓兒少的意見能夠以另一種形式被考量於安置決策中。

「他【兒少】當時就問說為什麼不用出庭……他比較知道，不是什麼時候應該要做什麼，這次怎麼沒有，然後又加上他其實很想要返家，他很想要表達自己想法，所以當時我有去釐清說，他為什麼會這麼問，原來是兩個縣市之間作法不一樣，當時就花了很多的時間去跟孩子說明，我是畫那個，就是時間軸，就跟他說，你是什麼時候，然後我是什麼時候遞的，因為我們的做法有哪些不一樣，那他的擔心是什麼，還有什麼想要讓我表達的，我會去跟他去釐清。」（受訪者 E）

受訪者會於兒少安置初期傾聽兒少的意願外，安置期間亦會持續面對表達想結束安置的兒少，若於延長安置過程中遇到兒少想要回家，但經評估後仍無法讓兒少返家的情形時，受訪者便會協助兒少瞭解案家目前的狀況；由於施以不當對待的行為人仍在家，且家中沒有安全成員可以確保兒少安危，向兒少確認後亦無其餘合適替代照顧者，即便傾聽兒少對安置的想法且嘗試從與兒少的討論中，確認兒少結束安置回家的可能，但在家中依舊存在安全疑慮的狀態下，僅能讓兒少知道權衡其想法後的安置決策方向，回應兒少雖然安置的過程無奈且辛苦，目前仍需要繼續待在安置機構以保障其安全的決定。

「孩子其實也有曾經表達說，我想回家，他就問說，我爸爸什麼時候會不在，不在的時候是不是可以告訴我，我就可以回家，然後我說，我會不定期去看你家，到底爸爸在不在，也會確定阿伯（台語）是真的可以保護你，然後我們看還有誰可以搬回來一起住，來保護你的安全，就問他說，你還有哪些親戚，他說還有二伯，我說，那我們問問看二伯會不會搬回來，也會跟他討論看有沒有可能挖到一些資料，可是他覺得二伯應該不會回來，因為家裡沒房間睡，我說，如果都沒有的話，那我們就繼續先留在這邊【安置機構】，我知道你很辛苦。」（受訪者 D）

透過傾聽與回應等與兒少雙向討論的過程，便能適時考量兒少的看法，亦展現對兒少主體的重視，對照第一節受訪者對兒童被傾聽權的理解，接收到兒少想法並讓兒少知道決策評估脈絡時，兒少的表達才具有意義，也才能透過兒少的表述規劃接下來的決策方向；因此，當兒少於延長安置期間，表達其對返回原生家

庭的期望後，即使當下需要持續於機構安置，仍能夠讓兒少瞭解若其希望結束安置時能回到案母家，案母需要提前做的準備，同時經由兒少的表意，協助提升案母的親職能力與規劃住家環境，並安排兒少與案母會面以及漸進式返家，於安置期間傾聽兒少想法，嘗試將安置決策與兒少的意願、期待等取得平衡，並盡可能協助兒少理解安置決策方向，以及自己的意見被權衡的歷程，其便較能接受尚無法結束家外安置的緣由。

「他【兒少】那時候去機構的時候，他有提到說想回媽媽家，所以我們一直很密切去拉媽媽的親職能力，然後還有讓孩子定期回媽媽家返家探視，他小六畢業後那個暑假，我們是讓他回媽媽家，結束安置回去……在討論說去姑姑家的時候，我們也有把媽媽這個選項放進來，只是我們也有跟他講說，因為媽媽現在已經照顧姐姐，需要多一個人，我們可不可以給他一些時間讓他先把錢存好，然後讓他找一個比較大的房子，有空位幫你把你的床準備好。」（受訪者 H）

二、兒少保社工實踐兒童被傾聽權的考量

前述兒少保社工的分享，得以看見決定保護安置的過程中，其通常會選擇兒少能放心表意的空間；然而，如第一節提及，兒少保護服務首要考量兒少的安全狀態，因此兒少自己的決定無法每次皆被「接住」，兒少保社工不會完全依循兒少對會談地點的意願安排訪視，而是會衡量案家情形、訪視目的，未詢問兒少或傾聽兒少想法，直接決定與兒少對話的空間，或覺察兒少無法與陌生的兒少保社工單獨訪視，而邀請兒少較熟識的老師陪同。依循前一段兒少保社工的實踐經驗，透過告知兒少安置規劃，讓兒少更瞭解安置決策的原因與安置生活的變化外，亦會傾聽兒少對安置的意願、疑惑與期待，再依據兒少的想法調整安置決策與規劃相關處遇，或回應兒少機構規範與無法結束安置等現實狀況，協助兒少適應安置生活並瞭解決策權衡的脈絡；不過，若面臨服務期間較短且尚未建立關係的兒少，或年紀較小而不能意識家中安全狀態的兒少，以及習慣接觸手機且習於聯繫同儕等年紀較長的兒少，抑或記憶力短暫且認知有限的智能障礙兒少，告知兒少安置的資訊時，便會考量兒少參與服務的時間，或兒少的生活習性與特殊需求等，而與前段兒少保社工的分享有些微說明內容的差異；此外，當兒少因為年齡較小，口語表達能力尚在成長，或兒少具有口頭表意能力，但當下不知道如何表述或是不想要說話時，兒少保社工即會嘗試調整傾聽兒少的方式，觀察兒少的圖畫取代



其言語，或嘗試詢問、引導兒少表達，抑或尊重兒少說話的意願，等待兒少並重新安排訪視時間，經由個別化的實踐方式，瞭解兒少想法且更知道如何回應兒少。

（一）人身安全

誠如本節前段幾名受訪者的經驗，即便其進行訪視的地點會優先選擇兒少熟悉的學校或住家，仍會考量兒少的意願或期待，安排於兒少希望的空間會談；然而，兒少保護服務即是基於確保兒少安全而提供的兒少福利服務之一，會考量兒少主體的安全狀態，決定與兒少對話的地點或需要提供的處遇，如同受訪者 E 所言：「我們做的各種處遇，或者在跟孩子談話，我們的角度一定都是基於兒少的保護或兒少的安全。」因此，當案家的風險較高，有危及兒少人身安全的疑慮時，便難以詢問兒少或讓兒少選擇會談地點，而是直接安排於家防中心、警察局等相對安全的空間訪視兒少。

「我們評估相對人可能會危及到社工人身的安全，或是孩子的安全，那我們當下選擇的地方可能就是警察局，或者我們中心，就不會選擇到家裡。」（受訪者 E）

（二）訪視目的

兒少是兒少保護服務的主體，是受訪者提供家庭處遇的開端，因此從調查訪視起即會傾聽兒少對事件的主觀看法，如受訪者 H 所說：「我覺得比較像是案件的啟動，前端從我們必須蒐集孩子的說法開始，他就是一個主體。」故受訪者接獲案件後會盡速安排與兒少會談，確認兒少安全狀態與兒少本身的想法。除了前述提及受訪者會考量安全決定訪視地點，亦會於初次訪視但無法安排校訪的情形中，安排單獨的空間與兒少會談，希望能避免兒少受到同住家人的干擾，確實瞭解兒少視角呈現的通報事件與案家樣態；此外，當受訪者接獲兒少受性不當對待的通報事件時，需要於調查期間選擇安全的地點保護兒少外，亦期待能在不受他人影響的空間中傾聽兒少主體的經歷，受訪者 H 便分享其過去曾顧慮手足受性不當對待的情節不同，瞭解事發經過時分別與手足單獨會談，澄清手足對事件的說法與評估嚴重程度後，再安排共同向兒少說明安置決策。

「第一次的調查，有些家長不讓我進學校的時候，我會希望他可以給我一個空間跟孩子單獨談，但是後續追蹤的我不太會，就是他們【家長】要在不在，我都可以接受……我也會擔心，【家長在的話】孩子的說辭會被感染。」（受訪者 I）



「我之前有操作過家內亂倫，是一個雙胞胎姐妹，那個時候其實是分開，在學校先分開談，釐清整個受害過程之後，拉回我們駐點……單獨是先瞭解案情，因為不同的受害情節，可能會避諱不敢講，不好意思說，所以先分開，最後要談到安置的時候是兩個拉在一起，跟他們討論安置。」（受訪者 H）

（三）服務時間

兒少保護服務中，調查階段便會針對受到嚴重不當對待，或家庭衝突較激烈的兒少評估安置，若訪視初期即決定安置兒少，通常會如同上述受訪者分享的家內亂倫案件般，安置原因或兒少身上的傷勢較明確，故告知兒少即將離開家的決定時，兒少自己能清楚安置決策的考量而較不會質疑受訪者的說明，但由於建立關係的時間較短，即使兒少能直接理解安置原因，仍需要花時間熟悉兒少並傾聽兒少想法，向兒少說明安置的時間相對會更緊迫，相較於已經工作一段時間的兒少來說，協助兒少瞭解並接受安置決策的過程更不容易；面對服務較久的兒少，除了兒少對受訪者更熟悉，受訪者亦更清楚案家的狀態，便可以透過整理服務歷程，協助兒少瞭解家長照顧兒少的方式仍沒有變化，兒少繼續待在家中仍不安全等，相較於工作時間較短的兒少，告知兒少安置決策的角度便會不一樣。

「當下第一次就緊安，會花一點時間去跟他【兒少】熟悉，因為要在那麼短的時間內，去讓一個從來也沒認識過你的小孩願意跟你走，讓他知道發生什麼事情，我覺得那個是很緊迫的，除了會問他發生什麼事情，換個角度想，今天我要跟一個我完全沒看過的人走，那這個其實蠻不容易，也蠻衝突的。」（受訪者 C）

「通常一開始見面就要安置，那種是相對緊急的，所以他對於是不是要被安置這件事情，也比較有概念，因為這個事情很大，然後他已經受傷很嚴重了，所以他比較不會有，為什麼現在要走，或是跟你 argue 比較多的狀況……服務比較久，然後才討論安置的話，好處就是你可以帶他看整個歷程，從什麼時候開始服務你到現在，可是好像幾次下來，媽媽都還是用一樣的方法，而且還有越來越嚴重的趨勢，你繼續待在家裡，我們也覺得很不安全，就用這個角度切。」（受訪者 J）

（四）兒少個別差異：認知能力、言語表達能力、特殊需求、生活習慣

前述幾位受訪者分別提及，考量兒少人身安全或訪視目的，安排與兒少會談



的空間會有差異外，亦會基於與兒少服務時間的長短，調整向兒少說明安置決策的方式。除此之外，考量兒少的年紀會影響其對安置決策的認知程度，年齡較小的兒少可能無法從字面上理解安置的意義，以及其生活將出現的轉變與結束安置的流程等，因此受訪者以兒少身上傷勢或直接指出家中不安全外，亦會透過家長工作忙碌，或是家長尚無法安頓好家裡的生活等較為婉轉的說法，告知兒少評估需要安置的原因；另外，受訪者也會以較具體的說辭，讓兒少知道安置期間將會暫時無法見到家長且會由其他人代為照顧等變化，嘗試運用兒少能理解的內容，協助兒少較清楚為什麼目前需要進行安置，且較能想像安置期間的生活樣態。

「會比較婉轉的讓他【兒少】理解，他才一年級，所以我覺得他可能對於這些事情的認知跟概念沒有那麼清楚，我們就跟他說，因為媽媽現在工作臨時有一些狀況，然後還有生活一些狀況還沒有安排好，等媽媽安排好的時候，會再討論一下什麼時候【返家】…… 跟他說，媽媽現在沒辦法接你回去，反而他會覺得為什麼，可是可以讓他知道，如果他回去了，現在沒有人可以幫忙照顧他。」（受訪者 G）

「年紀這麼小，他們【兒少】還不知道安置的意義是什麼，就會變成用比較具體的事情跟他們講可能會發生的事情，就像會有一段時間見不到爸爸、媽媽，然後會有另外一個阿姨、叔叔照顧他，社工也會去看他，在說明的當中還是會跟他們說謊，就是會說爸爸、媽媽工作太忙了沒辦法照顧他，所以只能先請阿姨、叔叔照顧，那如果說爸爸準備好了，就是會接你回去。」（受訪者 B）

誠如本節前段受訪者提及，對兒少來說，安置相關的資訊較為封閉，因此除了向兒少說明安置緣由與安置生活，受訪者亦重視兒少能夠知道安置之後什麼情形下可以回家；考量年齡較小的兒少尚無法理解安置決策流程，若直接告知兒少返家需要法院裁定或會議評估等程序，可能無法實質協助兒少瞭解安置決策如何結束，因此受訪者會轉而透過家長找到穩定工作、打掃生活環境且不會再對兒少不當對待等回家前需要實際做出的改變，讓兒少區分家裡需要調整的部分，或與兒少對話的過程中，協助兒少辨別家中的危險性，知道相對人在家且同住家人無法保護其時，待在家裡便無法確保自己的安全，以具體的內容說明尚無法結束安置的原因，協助年紀小的兒少能夠比較居住於家中與安置於家外的差異，瞭解為什麼現階段不能住在家裡而接受安置的決定。

「他【兒少】年紀沒有很大，那時候才幼兒園，所以那個改變的東西，他其實沒有很瞭解，我們用孩子的語言跟他講，那時候的說法就是，我們希望爸爸可以找到一個穩定的工作，把家裡收乾淨，然後他不會打你，我們再讓你回來，所以他比較有一個具體的想像是，首先爸爸必須把他的垃圾屋清乾淨。」（受訪者 H）

「我說，你覺得你在家裡安全嗎，那他【兒少】就說不安全，因為爸爸會弄我，我說，可是你家裡面還有阿祖（台語），還有阿伯（台語）在，他們不會保護你嗎，他就直接說，他們沒辦法，因為他們都睡著了，我說，那就得要離開家囉，他就直接說好，他覺得家裡很可怕……我說那爸爸在家的狀況下，你覺得你安全嗎，你會不會怕，他說他其實會怕，如果爸爸不在家他就不會怕，就是用一些比較去跟他區分說那個危機，有個危機的象徵就是爸爸。」（受訪者 D）

兒少延長安置期間，若家庭照顧、保護兒少等功能尚未完備，便需要向法院聲請裁定再安置三個月，因此受訪者每隔三個月會遞交訴狀與法庭報告書予法院，並於三個月的期間評估延長安置與否，但如前述受訪者提及，面對年齡較小而認知有限的兒少，即不會直接告知兒少結束安置的流程，而是以具體說明或比較差異的方式，讓兒少知道當下還不能回家的原因；此外，兒少與成人對時間流逝的感知不相同，以兒童最佳利益評估安置決策時，受訪者也會考量兒少較無法理解三個月的期限概念，且需要時間適應安置生活，若延長安置期間沒有轉換機構或是提出返家等對兒少帶來較大轉變的決策，只是單純因為三個月的時間期滿，便不會特別告知兒少將再延長安置三個月，而是以兒少比較能辨別的「學期」做為評估切點，並取代直接向兒少說明行政程序的方式，讓兒少能以放長假的時間，瞭解返家期程的準備情形，且能確實掌握安置決策的方向。

「其實三個月對孩子來說，我覺得也很快，前端他們到了新的環境，都需要適應的時間，如果說不是那種要轉換機構，或是說我們評估要終止安置了，不太會去跟他們說，今天我要再延長，因為我覺得對於孩子的理解，或是說他適應這個會不會被中斷，都有可能是個影響，孩子進入到機構，他同時去上學都是一學期、一學期做切點……對孩子真的有很大的一些轉變或影響，會去跟他說明，如果說三個月、三個月就真的比較少。」（受訪者 E）

「小孩最有感的是學期，什麼時候放寒假，什麼時候放暑假，是放寒假、放暑假就可以回家了嗎，過年回家嗎，我這個切就是會切學期，就是讓孩子知道，可能明年暑假就有機會可以回家生活，會以學期的方式讓孩子知道，就比較不是三個月。」（受訪者 A）



上述受訪者提到，基於年紀較小的兒少尚無法釐清安置意義與安置程序，便會依據兒少的認知能力，更改告知兒少的說法，讓兒少較能夠理解安置脈絡與決策方向。另外，如第一節受訪者對兒童被傾聽權的詮釋，不分年紀，兒少的想法同樣受到重視，因此，即便年齡較小的兒少有時受限於表達能力尚未發展完全，而較無法用言語表意，受訪者仍會考量兒少的語言成長情形，瞭解兒少主觀看法時，改以觀察兒少繪畫的過程取代傾聽其口頭表達，尊重兒少當下以另一種形式呈現的表意方式，並透過兒少提供的訊息評估案家狀態，不會因為兒少的年紀或表達方式而忽視兒少的聲音；然而，在危急兒少安全的情況下，仍有可能如受訪者 C 分享：「年紀小的就是不會特別去管他【兒少】在講什麼，我覺得有的時候是危險性。」於安置決策歷程中，瞭解兒少想法時便會因為前述提及的安全考量，而沒有辦法注重年紀小的兒少所表述的內容，形成實踐兒童被傾聽權的差異。

「其實年紀很小的孩子，他們真的沒有辦法透過語言的方式去講出來，可能可以去透過畫畫的方式去畫出來，就是我有遇過是他可能沒有辦法用講的，講出說他跟爸爸、媽媽的關係是怎麼樣，可是透過他的圖畫大概可以解讀說，就是平常可能是爸爸對他很兇，可是媽媽對他很好，他就會畫說，就是他跟媽媽手牽手出去玩，可是爸爸的部分他就會畫很黑暗，就是爸爸就拿著棍子，這個圖畫的方式，用其他方式去取代他的言語表達，讓他的意見可以被參考到。」（受訪者 B）

除了考量兒少年齡階段不同，年紀小的兒少認知及語言能力尚未完備，因而調整告知、傾聽與回應兒少的方式，受訪者亦時常面對受限於智能障礙，記憶與理解能力相對較薄弱的兒少，顧及兒少主體的特殊需求，則會改以較簡單的用語與兒少對話，多花一些時間反覆讓兒少知道受訪者要傳達的意思，如受訪者 H 過去與中度智能障礙兒少工作的經驗：「需要一直重複的陳述，他【兒少】的記憶力可能也會比較短暫，然後也比較難理解，所以你的用語要夠簡單。」以及受訪者 J 與輕度智能障礙兒少互動時會特別注意：「要一直跟他確認說，我剛剛講的

你有懂嗎，或是我剛剛講的是什麼意思，你可以複述一次嗎。」希望兒少複述受訪者的話，確保兒少瞭解其所說的內容；此外，受訪者 G 也分享兒少除了有輕度智能障礙，其同時觀察到兒少特質較為退縮，因此嘗試以兒少能理解的方式與兒少工作外，亦透過邀請兒少說話來鼓勵兒少，協助兒少練習主動向他人表達。

「他【兒少】本來就理解能力比較弱之外，其實識字能力也比較弱，然後我覺得他的特質也是需要花一點時間去讓他瞭解，所以可能在跟他互動上，或是有事情要跟他討論的時候，就是要用很簡單的話語去跟他說，譬如說他現在年紀已經 17、18 歲了，可是我們可能要用國小的程度去跟他講，然後講完了之後需要他練習也講一遍，我們剛剛講的意思是什麼，就確保他真的有懂這件事情，也是鼓勵他說的能力，因為剛好這個小朋友的特質是稍微比較退縮一點，就是不會主動去表達，所以我們有時候就會藉由這個討論的過程去讓他練習說話跟表達。」（受訪者 G）

向兒少說明安置決策或回應兒少對安置的提問時，除了前述幾名受訪者會考量兒少年紀小與特殊需求而認知有限，調整與兒少對話的方式外，年齡層的差異亦可能導致兒少會出現相異的生活習性，例如相較於年長的青少年，年紀小的兒少還沒有養成使用手機的習慣，因此受訪者僅會針對家長無法妥善照顧，兒少繼續待在家中會受傷等需要離開家的原因，以及未來生活環境需遵守保密規範，且會面對轉學等生活變動，以較重要且兒少能理解的資訊告知年齡較小的兒少安置決策；但面對年長的兒少時，考量兒少對手機的使用以及與朋友的聯絡習慣會與年紀小的兒少不同，受訪者除了向兒少說明安置基本資訊，亦會讓兒少知道安置期間不能使用手機、與朋友分離等實際會面對的限制，並提供兒少以書信替換等方式，故相較於安排年紀小的兒少進行安置，進行年長兒少的安置決策時便會更仔細說明與傾聽兒少想法，依據兒少主體改變說話的內容。不過，告知年齡較大的兒少即將進行安置的決定時，便會如受訪者 C 分享：「年紀比較大，我覺得那個條件就會比較多，要花比較多時間，比較多顧慮去說服他。」需要花更多時間與心力安撫兒少，並讓其接受安置決策，相比年紀小的兒少來說則更為困難。

「年紀比較小的可能就不會跟他【兒少】講太多，我覺得就是幾個比較重要的事情，今天為什麼要安置你，我們一起看看爸爸、媽媽現在這個狀態，確實沒有辦法好好的照顧你，然後你也不想要過一直被打的生活，或是常常受傷，那我們先把你帶到一個比較安全的地方，去跟別的小朋友一起，然後就會跟他講幾個比較

會影響到他生活的部分，一個就是當然那個地方是保密的，也不會讓你跟其他人聯絡，所以暫時不會見到爸爸、媽媽、學校老師或是同學，因為上學的地方可能也會換……青少年就是要跟他講說，不能用手機，因為小小孩還沒有這個習慣，他們也不會覺得怎麼樣，還有就是跟朋友分離，青少年也會蠻計較的，要跟他說，可以怎麼樣聯絡，教他寫信。」（受訪者 J）

（五）兒少表意狀態：無法單獨表達、不知道如何表達、不願意表達

調查訪視兒少的過程中，與兒少協調彼此皆能接受的地點進行訪談外，亦會如同上述受訪者的分享，考量兒少安全狀態或訪視目的，選擇其認為較合適的場所與兒少會談；然而，當兒少不願意表達時，便無法依循兒少對訪視空間的想法安排會談地點，因此受訪者會透過覺察兒少當下的狀態，若其是因為面對陌生人會出現害羞、害怕等情緒，或具有自閉等特質而較難單獨進行訪視，便會觀察兒少與學校老師的相處情形，進而邀請兒少熟識的老師陪同，確認兒少能與陌生的兒少保社工互動再開始對話。

「如果發現他【兒少】就是都不講，或是開始就是可能往後退，然後想要看旁邊，那我們就知道說，可能好像他會有一些害羞，或是有一些害怕，那我們就會，就是牽出來的老師，可能就是他的班導師或是說他比較熟悉的老師，那我們就會說，因為他好像一個人會怕怕的，老師方不方便也一起。」（受訪者 E）

「有些其實是特教生，他有一些自閉傾向的話，那個你怎麼問都問不太出來，他也會需要老師陪同在旁邊，他可能很不習慣跟陌生人互動。」（受訪者 J）

如前述提及，受訪者安排與兒少會談時，會考量兒少本身的年齡或特殊需求，顧慮兒少的認知、表達與記憶能力而有實踐兒童被傾聽權的差異，也會觀察兒少當下的狀態，若兒少較無法單獨進行訪視時，便會嘗試請兒少熟悉的老師陪同，希望能增進兒少對空間的安全感而願意表達；除此之外，若是遇到不知道如何表達自己情緒的兒少時，則會嘗試透過引導兒少的方式，提供兒少一些具體的詞彙取代開放式的提問，協助兒少釐清自己的情緒並表述自己的想法，盡可能傾聽兒少本身對於案件或決策的看法，增進與兒少雙向對話的意義。

「有些孩子可能沒有人教他怎麼說，或沒有人問他，他不知道可以說，或根本就

不知道他生氣的原因，可能去引導，或者比較具體讓他去思考，他就會比較有方向去表達，因為開放式的問題，可能有些孩子不知道要怎麼回答。」（受訪者 E）

「他【兒少】可能確實看起來很難受，或是對於被安置，或是家裡的狀況，是明顯有一些情緒的，可是他不知道怎麼講，那要引導他講出來就很重要，先幫他想一些詞，或是嘗試幫他勾勒出那個狀態，然後他就會可能，感覺是這樣，跟你點點頭，或是不是，你想錯了，就是去幫助他釐清他自己是怎麼想的，包含去試探他的一些情緒，問他說，這件事情你很難過，還是你是生氣，可以讓他自己試著識別出他現在這個情緒是什麼，然後可能他就會自己做一些解釋。」（受訪者 J）

當兒少不願意表達時，如前述受訪者提及，其會釐清兒少不表達的原因，因而請兒少熟識的老師陪同訪視，或協助沒有表述經驗、不知道如何陳述的兒少勾勒出自己的想法；若與兒少會談的當下，兒少確實沒有說話的意願，除了盡量鼓勵兒少表達，對受訪者而言，兒少不講話也是其表意，如受訪者 C 分享：「我覺得不說其實也是他【兒少】的一種回應。」因此，即使受訪者重視兒少的主體位置，希望從兒少主觀視角的聲音進行評估，仍不會強迫兒少表達，並會觀察兒少的情緒狀態，等待兒少願意向受訪者陳述自己的想法，如受訪者 J 所說：「可以識別一下他們【兒少】的情緒，他如果很難過，就陪他難過，如果生氣，就讓他自己冷靜。」讓兒少能夠整理心情後再表達，或是與兒少再約定其他訪視時間，考量兒少的表意狀態而留給兒少對話空間，呼應第一節受訪者認為兒童傾聽權是尊重兒少表達的權利，且兒少是可以想說話時再說出自己想法的獨立個體。

「可能比較怕生的小朋友，然後他就真的都講不多，或是就點頭、搖頭這樣子，如果學校老師可以協助的話，因為他們可能比較信任學校老師，那也沒關係，然後另外一部分可能就是要再找時間再來。」（受訪者 J）

「我都會在對話的過程中盡量鼓勵說，你什麼都不想講，我就不知道你的想法是什麼，那你要跟我說我才知道，那他們【兒少】可能會擠個一、兩句，我現在不想講之類的，那我就說，好，我們再另外約個時間。」（受訪者 B）



小結

本節綜整兒少保社工於保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽權的經驗，基於前一節強調兒少是服務的主體角色，因此從調查評估階段起，即希望透過兒少主觀視角瞭解通報事件或案家樣態，而選擇符合兒少期待且適合談論的空間傾聽兒少，並會綜合考量兒少的人身安全或安排訪視的目的，決定與兒少對話的地點，或觀察兒少較無法單獨受訪的狀態，邀請兒少熟悉的人陪同。進行安置決策的過程中，兒少保社工會預告兒少將要安排的訪視或決策，讓兒少較清楚即將聯繫家長的內容與安置的資訊，並依據與兒少服務期間的長度或建立關係的深度，調整向兒少說明的角度，兒少便能於有準備的狀態下接受兒少保社工聯繫家長的流程，或預想安置期間的生活以因應將來的轉變；同時，考量兒少在不同年齡階段的認知能力與生活習慣具有差異，以及特殊需求兒少具備記憶力短暫與理解力薄弱等特質，告知兒少安置決策的原因或安置生活的變化等，便會依據兒少的個別狀態而更換說法，確保兒少能理解受訪者傳達的訊息，增進告知與回應兒少的用意。讓兒少瞭解安置決策的考量與安置生活的變化外，亦重視兒少對安置的意願、疑惑與期待，釐清兒少想法有助於兒少保社工瞭解兒少拒絕決策的原因，而能夠規劃安置期間的處遇，即便兒少年紀較小，尚無法透過言語清楚表意，或兒少不知道如何表述，又或兒少過往沒有陳述的經驗，兒少保社工仍會盡可能傾聽與引導兒少表達，抑或兒少本身不願意說話時，則會另外約定時間再與兒少會談；經由與兒少雙向的討論，協助兒少知道自己的表意如何被權衡於服務中，或回應兒少現有的機構規範是如何形成，以及需要繼續於機構安置的原因，未來家裡有什麼變化時便能返家等，即使安置決策無法完全符合兒少的想像，實踐兒童被傾聽權仍有助於安撫兒少離開家的情緒與適應安置生活，透明化的決策歷程亦促使兒少心理能稍微舒服點，並清楚現實狀況而較願意接受目前的安置規劃。延伸本節兒少保社工的實踐經驗與考量，下一節將著重呈現其於緊急安置、繼續安置與延長安置等安置決策的階段與兒少工作方式的異同，並會於第四節承接本節兒少保社工與兒少互動的實際經歷，從中探討其傾聽兒少的過程中，會如何權衡兒少的看法、意願或期待，評估兒童最佳利益且安排相關的處遇。



前一節透過兒少保社工的經驗得以發現，其會考量兒少安全狀態、訪視目的與服務時間，而出現實踐兒童被傾聽權的差異，同時顧及兒少主體，包含相應年齡層的認知程度，以及觀察兒少的生活習性而重視不同的機構規範，或依據兒少表達能力調整傾聽兒少想法的方式，亦會因為特殊需求兒少的記憶力、理解力等特質與服務的時間長短，影響向兒少說明安置決策的角度，又或基於兒少本身表意狀態，更改當下與兒少對話的形式。導致兒少保社工具有相異的實踐策略，主要來自前述提及的原因，故於不同安置階段，以下特別針對兩部分，呈現兒少保社工告知、傾聽與回應兒少過程較明顯的落差，以及形成此差異背後的實踐考量。

一、緊急安置與兒少對話相較延長安置期間詳細

誠如第二節受訪者的分享，安置的資訊相對缺乏，不論是誰，沒有實際經歷過即無法具體想像安置生活的變化，故兒少進入安置前易感到迷茫或困惑，因此相比後期的繼續與延長安置，受訪者於前期的緊急安置時會更仔細向兒少說明安置決策，亦會花較多時間詢問兒少有無合適的替代照顧者，盡可能傾聽兒少的想法後再評估安置；於延長安置期間，兒少隨著安置時間成長，可以使用較成熟的用語溝通，且年紀漸增也越能理解安置決策，知道自己沒有跟家長住在家裡的原因，亦能瞭解與家長會面的安排，兒少自己能清楚案家狀況與處遇內容，因此相較於緊急安置，受訪者於延長安置期間便會減少向兒少的說明，且可以直接請兒少填寫安置意願書，兒少的主體便會致使受訪者與兒少對話產生差異。

「對於安置這個東西，他們【兒少】沒有自己經歷過，然後這些東西也蠻保密的，不管是新聞，或是什麼樣的一個資訊，其實他們搜尋不到，安置到底對他們來講是什麼樣的一個過程，然後安置的生活到底是什麼，所以我們都會在緊急安置的時候，跟他們盡量講清楚，那是逼不得已的情況下才去執行，如果他們可以找到替代親屬的話，那我們可以盡量依著他的想法，去評估他這個親屬 O 不 OK，然後來做可能親屬安置，不是機構安置的這個安排，我覺得在緊急安置的時候，就會需要比較多的這些說明，同時也會需要比較多時間去聽這個孩子的想法是什麼，那繼續安置跟延長安置的時候，就是會跟他講，我們現在要繼續送延長安置，三個月一次，就是請他幫我寫一下同意書。」（受訪者 B）

「他【兒少】後來其實有陸陸續續懂，可能隨著年紀越來越大，然後見面的拉扯也少很多，他就會說，爸爸、媽媽要去看醫生叔叔，我們下次就可以見面了，後來孩子有比較理解，比較大的差異嗎，因為孩子們其實還算清楚家裡的狀況，所以我反而講的少了……以前的用詞可能現在會比較成熟一點。」（受訪者 A）

二、家庭處遇進度影響安置期間與兒少對話內容

承接第二節受訪者認為，安置決策的方向或相關處遇的規劃，取決於家長教養方式的調整與接兒少返家的準備進度，以及兒少與家長會面的狀態，不完全是兒少個人的議題，因此於緊急、繼續與延長安置等不同安置階段時，若決策方向未有明顯變動，或未執行如轉換安置場域等對兒少影響較大的決策時，受訪者便不會更改其向兒少說明安置決策的內容，亦不會與兒少有不同的溝通模式，如受訪者 D 分享：「不一樣是孩子的生活規劃，溝通上面我覺得沒什麼不一樣。」但隨著兒少安置的期程越長，除了兒少本身成長，能自己理解沒有與家長同住的原因，受訪者亦更瞭解案家狀態與資源，且安置期間的處遇成效亦更明顯，便較清楚安置決策的期程；當朝向結束安置的方向進行時，告知兒少安置決策的內容便會不一樣，於初期緊急安置時協助兒少瞭解需要繼續安置的決定，亦會於後期延長安置期間，轉為協助兒少心態與生活上因應返家的準備。

「我覺得對我來說不會【有差異】，除非是像我剛才講的那個在姑姑家親屬安置轉換那個，就是發生在第一次到第二次，第一次延長安置之後的第二次，那個時候因為住所改變，所以說的話就會改變，但是如果單純只是因為行政的緊急、繼續跟延長，我們處遇大方向沒動的話，其實說法不會變。」（受訪者 H）

「時間越久，因為我們對於這個家庭的狀態越瞭解，可能在盤整個資源的狀況也更清楚，我覺得就是讓他們【兒少】知道要繼續安，或是不繼續安會更明確……一開始就是以安全為依據去做保護安置，可是到後面如果家長有一些改變，他也調整了他的教養方式，然後小朋友也在後面關係的維繫，會面或是返家狀態是好的，我覺得開始跟小孩對話的內容會不一樣，然後也會有不同的資訊要讓他們知道，要讓小朋友預做準備的心理也不同，安置到第一次延安，可能需要讓他們理解的是還會繼續安置，可是後面幾次之後，我覺得要讓他們準備的是怎麼樣開始做回家準備，跟心態上的轉變。」（受訪者 G）



小結

從兒少保社工的分享得以發現，其於緊急安置、繼續安置與延長安置實踐兒童被傾聽權的過程中，主要會考量安置的資訊相對封閉，對兒少而言較隱密且難以直接想像安置生活，因而相較於後期的安置階段，在緊急安置時會盡可能向兒少清楚說明安置決策，並傾聽兒少表達的想法，或由於兒少本身年齡的增長，認知建構逐漸完整，相對前期的安置階段，在延長安置時反而會減少協助兒少瞭解決策的過程，且說法亦不會如同過往般需要考量兒少年幼時期的理解能力，而是可以使用較成熟的用語與兒少對話；除此之外，對兒少保社工來說，安置決策的方向主要依據家庭功能的調整而更動，兒少能否結束安置的關鍵取決於案家的態度與變化，因此若兒少安置期間越長，兒少保社工越能夠掌握案家狀態，且家庭重整服務有成效，足以規劃兒少返家時，兒少保社工與兒少溝通的內容便會與初期的安置階段有所不同，協助兒少準備的方向亦會隨之有差異，否則，若決策方向沒有明顯變動的話，即不會因為緊急安置、繼續安置與延長安置等行政程序的更迭而出現不一樣的實踐方式。接續上節與本節提到與兒少工作的實踐經驗，下一節將探究保護安置決策評估兒童最佳利益的歷程中，兒少保社工會如何權衡兒少對安置的看法、意願與期待來調整處遇方向，以及安排同時符合兒童最佳利益與兒少想法的服務，或基於什麼考量，未能參考兒少表意的內容更動決策的規劃。



誠如前兩節探討兒少保社工與兒少互動的經歷，接獲通報案件起即以兒少為主體展開服務，除了提供兒少需要的資訊，亦會透過雙向的對話實質瞭解兒少的看法與感受，再從中釐清兒少對決策的擔憂與期待並作出回應；基於前述與兒少工作的歷程，以下分別針對兒少保社工於調查通報事件、決定安置與否與進行安置期間，其傾聽兒少想法並衡量兒童最佳利益時，參酌兒少表意的過程中執行決策或規劃處遇的經驗。

一、兒少保社工瞭解兒少對通報事件的看法

調查訪視兒少的過程中，即會詢問兒少對通報案件的陳述，透過兒少的視角瞭解其對受到不當對待的想法，進而評估是否需要啟動安置決策保護兒少。若遇到通報事件屬實，但兒少堅持不承認自己受到家長的不當對待時，受訪者便會考量兒少不僅傷勢嚴重且反覆進案，亦無法說出自己仍想待在家的原因，難以透過兒少想法確認案家保護因子的情形下，即需要評估安置決策；此外，當沒有明確事證，又無法清楚告知兒少訊息來源，兒少自主性較強硬且否認通報事件時，受訪者難以直接評估安置外，亦顧慮將來兒少安置期間的配合或適應狀況，僅能先依據兒少的回應暫緩後續服務，並透過追蹤的方式持續關心兒少狀況，待兒少自己認為無法再待在家中，能夠接受安置決策時才將兒少帶離開家。

「這個小孩一直在家裡面反覆的受暴，然後受暴之後，他就說，這是我自己跌倒的，但我覺得是被揍，我就說我們擔心會腦震盪，還是檢查一下好了，他還是不願意說自己是被揍……他其實就學不穩定，然後三餐也不正常，跟他討論現在在家裡面，他為什麼還會想要留在家，他也說不出個所以然，媽媽說的處罰方式跟孩子的傷勢是不吻合的，我們就跟他講說，我們今天跟媽媽討論，如果媽媽還是一樣說是你的問題，那我們今天就會【安置】，你太多次這樣。」（受訪者 D）

「他【兒少】好像是跟家長有什麼爭執，家長拿刀劃傷他的胸口，但孩子否認這件事，我們不太可能跟這個孩子說到底是誰講的……那時候沒有開案，只是用追蹤的方式，然後好像追蹤一年多，後來又有事情，那我覺得那就是一個機會，他後來也受不了，他覺得其實家裡的環境影響到他的生涯發展，後來就願意配合，

所以我後來也安置他……這麼大的小孩其實不好安置的地方是，他們的自主性其實都很強，不見得我們今天把他帶到安置的地方，他願意配合。」（受訪者 C）

如第二節幾名受訪者的分享，當兒少傷勢嚴重致需要驗傷，或就學不穩且無法滿足食物溫飽時，便有明確的事由告知兒少安置原因；除此之外，受訪者亦有可能於訪視兒少的過程中，透過兒少對通報事件的陳述，傾聽兒少對家長的形容，進而覺察到兒少受案父性不當對待的經歷，並非如通報內容般是單純管教引起的兒少保護案件，便著手針對家中較高的風險狀態，謹慎確認兒少於家中能否受到適切的保護，以及兒少與家庭成員的說法是否一致，當評估案家危險性高且沒有保護兒少的合適家人時，便決定安置兒少。

「他【兒少】一開始是兒保進案，是被爸爸用電線管教，進案之後瞭解跟家裡人互動的時候，他說，我不喜歡爸爸，我說為什麼不喜歡爸爸，他說爸爸很噁心，我說爸爸為什麼噁心，他才說被爸爸性侵的事……他一講到爸爸會性侵他的時候，那個危急性升高，我們就會評估說，那還有多少時間，那個危險性是可以被控制，還是不能被控制……這個唯一的保護者過去沒有發揮功能，在聽到這件事情的時候，甚至還跟小孩說法不一致，所以驗完傷就直接安置。」（受訪者 D）

二、兒少保社工權衡兒少對保護安置的意願

如前段兒少保社工的分享，評估保護安置決策時，會透過兒少對通報事件的陳述，綜合考量兒少對受不當對待的想法，以及家中風險與親屬等替代照顧資源，再確認是否要執行安置決策；若面對本身希望安置的兒少，除了上述評估兒童最佳利益的過程，亦會與兒少討論安置決策的必要性，並透過兒少的意願權衡兒少與親屬間的關係，再評估應安排親屬寄養還是機構安置。另外，當遇到原先希望安置，但於安置期間因不想待在機構而轉變意願的兒少，若兒少與案家能討論安全計畫，或兒少逃離機構且明確表達不願意再安置時，兒少保社工便會評估案家照顧兒少的態度與兒少本身的安全狀態，並考量兒少的自我保護能力，以及兒少自己對結束安置或未來生活的規劃，再決定能否尊重兒少意願結束安置決策；對兒少保社工來說，最為難且充滿挑戰的情況，是面對確實需要進行安置但兒少不願意，此時便難以遵照兒少意願安排決策方向，僅能希望透過讓兒少瞭解家裡不適合居住的原因，以及沒有替代照顧資源能選擇等評估過程，盡可能於安置決策



與兒少意願的拉扯中協調，讓兒少能接受保護安置的決定。

（一）評估需要保護安置兒少

兒少保護服務過程中的處遇，皆希望兒少能於原生家庭成長，並於熟悉的環境中學習，如第二節受訪者認為，安置對兒少而言並不是必要的服務方式，因此安置決策成為兒少保護工作的最後一道防線（許家瑜，2011），是兒少保護工作中「迫不得已」的決策，保護安置對兒少來說並非是最好的安排；因此，當受訪者面對不願意回家的兒少時，會向兒少確認其是否真的想要離開家進入安置，或詢問兒少有沒有信任的親屬，盡量避免家外安置兒少。若兒少表達不敢回家也不願意至親屬家時，覺察兒少不想由親屬照顧是因為對家人的忠誠外，受訪者亦會反覆釐清兒少離開家的意願，確保兒少在瞭解自己的選擇可能會產生的生活變化後，才依照兒少的表述進行安置。

「他【兒少】說他不想回家，他不敢回家……他問我，他可以去哪裡，我問他，你有沒有信任的家人可以去，他說以前跟爺爺、奶奶住，因為在那邊也有被打過，所以不想回去，但我還是有聯繫爺爺、奶奶，爺爺、奶奶說，我們沒有打過他，我們後來釐清應該是對爸爸的忠誠議題，因為爸爸跟爺爺、奶奶關係不好……我跟孩子討論，如果你不敢回家也不敢去爺爺、奶奶家的話，我可以帶你去另外一個地方，但是那邊有一些限制，你可能不能回原本的學校，暫時要跟大家一起生活，是你沒有經驗過的，那孩子接受，所以我們就決定安置。」（受訪者 I）

誠如第二節受訪者提及，考量家外安置對兒少的生活影響較大，因此若不得已需要進行安置時，會盡可能詢問兒少並尋找合適且願意照顧兒少的親屬，並確認兒少對與親屬同住的想法後，再決定是否要優先由親屬照顧或安排親屬寄養，因此不僅會確認兒少對安置決策的意願，亦會如上述受訪者的分享，透過瞭解兒少對安置環境的期待，盤點與使用案家的替代照顧資源；然而，當兒少提供親屬相關資訊後，即使受訪者依循兒少的表述，評估親屬能夠成為替代照顧者，親屬不願意協助照顧時，仍只能顧及兒少安全，安排兒少至安置機構，並向兒少說明需要機構安置的考量，讓兒少知道其有參考兒少提出的訊息，但家外安置是真的沒有其他辦法才進行，而較能接受確保其最佳利益的情形下所做的決定。

「他【兒少】一直有想法說，我可不可以回去阿祖（台語）家，當下雖然有點殘忍，可是我就跟他說，我剛有跟阿祖（台語）通完電話，阿祖（台語）說沒辦法

照顧你，所以現在只能把你送到機構裡面去，他就不說話，我就說基本上是在沒有辦法的情況下才會去做這件事情……當下他是一個比較放棄的心態，他也沒辦法決定，然後為了他自己的安全著想，好像也只能這樣。」（受訪者 B）



除了因受嚴重不當對待而不願意回家的兒少，當兒少因親子衝突生氣而不想回家，或害怕而不敢回家時，兒少亦會表達希望進行安置的想法，如受訪者 H 過往的經驗：「他【兒少】就不要回去，然後他那時候也有點挑戰他媽，半夜自己去報警說他不要回家。」兒少不僅會自己通報相關單位，也會堅持表示自己不要回家；即使是於非上班日的值班期間，受訪者仍會告知待在派出所不回家的兒少，安置的生活情形與機構規範，是在真的最糟糕的狀況下才會進入安置，以此確認兒少的安置意願，並嘗試協助兒少與家人溝通讓兒少待在家的安全策略，但家人表明無法再照顧兒少，且兒少與家人彼此皆不退讓，兒少亦擔憂自己回家後的安全時，便只能先透過緊急安置兒少，安撫兒少的情緒以及規劃後續與家庭的服務。「那一案衝突大到有拿刀，然後在拉扯過程中小孩有被劃傷，後來就到派出所，小孩就是堅持不回家，他很怕他的家人……在還沒下安置這個判斷前，大家會先試著溝通看看能不能回去，討論其他保護安全的措施，因為他畢竟真的比較大，有一些的能力，可是他們還是沒有人要退……都談完了，小孩還是覺得很害怕，沒有辦法回去面對他的家人，他會擔心有安全的疑慮，最後一步就是只能評估安置，當然在安置前就會讓他知道說，去到安置機構會是什麼樣態，沒有手機，然後你要先到一個空間隔離，什麼都沒有，確定要這樣，就是都會讓他知道真的最糟的狀態，他還是堅持不回家，那就真的只能帶他去【安置】。」（受訪者 G）

相比前面提及願意安置或主動表示想要安置的兒少，受訪者面對兒少所處風險較高而必須安置，或家內性不當對待等難有討論空間，但兒少不願意安置時，兒童最佳利益的評估結果則易與兒少意願產生衝突，如受訪者 C 分享：「像家內亂倫案件，這種很多沒有得討論，我覺得比較會有衝突的情形，就是他【兒少】沒有想要離開這個環境。」便需要花更多時間向兒少說明安置決策，如受訪者 D 所言：「不願意安置，但是危險性又很高的，那個真的得要一直不斷花時間溝通。」亦需要花更多心力讓兒少知道需要安置的原因，帶兒少離開家的過程中即會感受到兒少抗拒的態度，如受訪者 H 處理手足家內亂倫案件的經驗般，考量兒

少在家中仍有風險，且沒有親屬能夠保護兒少而必須安置時，其會因應姐姐責怪妹妹的情緒，協助姐姐瞭解妹妹的處境與接受安置；即便受訪者會於服務過程中盡可能尊重兒少想法，當遇到難以確保兒少在家中能夠安全的議題時，基於兒童最佳利益，仍僅能在告知兒少決策規劃的過程中，安撫兒少並進行安置的決定。

「他【兒少】不想要離開這個學校，因為基本上安置是要離開原本的生活環境，當然前面會有一些情緒，為了維護他的安全，得要硬著頭皮去跟他說明，我為什麼今天就是要帶走你，那也會盡量把他所表達他期待的一些未盡事宜，想辦法安撫他，說服他願意跟我們走……我們評估根本沒有可以維護孩子的那個人在，那這個沒有什麼好談，或是今天這個侵害的情形很嚴重，我們沒有辦法保證孩子安全，孩子回家不會再有風險的情況，就會做【安置】這件事情。」（受訪者 C）

「家內亂倫案件很少有還可以放在社區，除非他有夠強的親屬，大概百分之八十多都會直接先安，等司法進行一段程序後看怎麼樣再說，所以那時候就跟這一對姐妹說，我們要安置他，但是就遇到一個狀況是，他們兩個受害程度不一樣……姐姐會怪妹妹，就瞪妹妹說，都是你講了這些，所以我們現在要被社工帶走……我那時候跟他【姐姐】講說，妹妹現在會說出來，一定是妹妹覺得很不舒服，妹妹如果這麼不舒服的狀況下，然後對方又是爸爸的話，他要講出來需要很大的勇氣，我那時候這樣說，然後他有比較能夠接受。」（受訪者 H）

除了上述兩名受訪者分享進入安置前，兒少會出現排斥安置決策的狀況，保護安置一段時間後，亦時常會遇到兒少無法適應機構生活的議題，如受訪者 D 分享：「我想每個孩子都會遇到適應磨合的問題，所以會覺得待不下去。」因而會表達不願意繼續安置的想法；當兒少於延長安置期間希望返家時，受訪者便會重視兒少的意願評估結束安置的可能，基於兒少主體反覆權衡當下的兒童最佳利益方向，但考量施以不當對待的相對人仍在家中，且沒有辦法確保家庭成員能保護兒少，亦無法將兒少提供的替代照顧者資料納入決策時，實難以保證兒少返家期間不會再發生不當對待事件，便只能讓兒少繼續安置於機構，同時，安撫兒少的抗拒情緒且協助兒少瞭解評估經過，藉此讓兒少接受繼續待在機構的決策。

「孩子其實也有曾經表達說，我想回家，他就問說，我爸爸什麼時候會不在，不在的時候是不是可以告訴我，我就可以回家，然後我說，我會不定期去看你家，

到底爸爸在不在，也會確定阿伯（台語）是真的可以保護你，然後我們看還有誰可以搬回來一起住，來保護你的安全，就問他說，你還有哪些親戚，他說還有二伯，我說，那我們問問看二伯會不會搬回來，也會跟他討論看有沒有可能挖到一些資料，可是他覺得二伯應該不會回來，因為家裡沒房間睡，我說，如果都沒有的話，那我們就繼續先留在這邊【安置機構】，我知道你很辛苦。」（受訪者 D）

（二）評估不需要保護安置兒少

當兒少不願意回家或至親屬家時，如前段受訪者的經驗，其會考量兒少對安置的堅持，且兒少與案家無法達成合作共識，反覆確認兒少意願才執行安置決策。若兒少主動提出希望安置，但有其他家人可以協助照顧兒少時，除了考量有替代照顧資源的情形下安置的必要性，受訪者亦會透過告知兒少安置對其生活的影響層面，釐清兒少是不是真的能接受安置決策，協助兒少較清楚當下的兒童最佳利益為何，再與兒少討論以其他合適且可行的照顧策略替代安置決策，避免兒少在瞭解安置的意義前做出選擇，也確保兒少主體確實參與決策的討論。

「他【兒少】一開始沒有這麼知道安置意義的時候，曾經有主動跟我說，我現在沒有地方可以去，那可不可以把我帶去安置，但我有跟他解釋說，安置的意義是怎麼樣，這個會牽動他的所有的社交圈等，他當下聽完之後覺得說，那不要，因為我有跟他說，如果有其他的替代方案的話，是不是可以用其他的替代方案，而不是選擇安置這一個選項……在安置之前，有嘗試跟他討論，是不是我們約一天去找阿姨一起討論。」（受訪者 B）

誠如上述受訪者的分享，當兒少主動表示希望安置時，考量兒少不清楚安置對自己將來生活的影響，且有合適替代照顧資源的情形下，便不會將安置決策視為當下對兒少最佳的選擇，而是會嘗試與兒少討論其可以接受的照顧計畫；然而，即使可以安排兒少至親屬家，且盡可能向兒少描述安置機構的生活，確認兒少是否真的要進行安置時，仍會遇到兒少堅持安置而不願意回家的狀況，如前段幾名受訪者的經驗，僅能先尊重兒少的選擇，透過安置緩解兒少與案家的衝突狀態。雖然進行安置前，會因應兒少的請求評估安置決策與確認兒少對安置的態度，通常兒少仍會於安置期間與機構的磨合中，因實際經歷而無法接受安置初期需要進行隔離的觀察期，對安置生活感到焦慮並轉變原先的安置意願；受訪者釐清兒少

為什麼不適應安置的同時，考量兒少與案家皆願意討論安全計畫，有合適的方案能取代兒少進行機構安置時，即可以依循兒少期待評估結束安置的決策。

「一開始調查的時候沒有要安，因為親屬那時候願意接他【兒少】去照顧，但 on call 的時候他就跑到警局說他要被安置，我、on call 社工有跟他講，一開始一定沒有手機，然後可能會自己一個房間，因為進去要隔離，孩子就說沒關係我可以，去了之後就發現沒關係我不可以，我要回家，他就會很焦慮……有防疫，他需要隔離，也有觀察期這樣，然後他覺得在裡面很痛苦，因為他在外面是一個會趴趴走（台語）的孩子，所以他很不能適應，後來就先跟他談，然後再協調家長出面談，談完之後才讓他回家……我們後續就孩子在意的部分跟媽媽的擔心全部都提出來，所以孩子回家有一些約定，我們也有順便寫下來。」（受訪者 A）

如前面幾位受訪者的經驗，當兒少進入安置機構後，會因為無法適應安置生活而表示希望結束安置，顧及兒少主體對安置的意願，受訪者便會綜合考量兒少安置期間的磨合狀態，以及家人討論安全策略的態度或案家其他合適的照顧者等，決定是否繼續安置決策。若兒少對機構管理的反彈較強烈，或確實不喜歡安置期間的生活時，便可能以直接逃離機構的方式表達自己不願意再安置的想法，除了如上述再嘗試與家長討論並評估案家的合作態度，受訪者亦會考量安置期間的處遇成效，確認家長的身心狀況較穩定，且案家的風險有降低時即能安排兒少返家；另一方面，當案家仍存在讓兒少無法忍受的壓力源，且家庭功能依舊沒有改善時，即便受訪者評估兒童最佳利益後，認為兒少當下不適合返家，仍會權衡兒少本身堅持結束安置的原因與不願再接受安置的態度，尊重兒少主體的意願而選擇未再進行安置決策，如受訪者 J 所言，通常到兒少逃離機構且堅決不安置這樣的程度時，除非兒少與家人再次產生衝突，否則會暫緩帶兒少回機構繼續安置的決定。

「孩子轉中長期後一天就跑回家了，他很不喜歡那間學校，那邊的人他也不是很喜歡，然後在機構裡面，應該也沒有讓他特別喜歡的人，所以他很想回家……他會被安置是因為媽媽有一些精神狀況，然後會揚言要殺子自殺，後來這個風險有降低，然後媽媽在孩子前面安置階段的時候也有做諮商，情緒比較穩定一些，確實他不是典型的相對人，回去的風險沒有那麼高，孩子回來這件事情，他也比較有力的出面，主動跟我們承認孩子已經跑回家，也願意跟社工談他回家要什麼約定……通常到這個程度，我們不會把孩子抓回去安置，可能他們再爆發下

一波衝突的時候，那沒什麼懸念，就去把他安置起來。」（受訪者 J）

「他【兒少】就擅離機構，他也沒地方去，就聯絡媽媽，媽媽就把他帶回家 大概有聽機構說，他還是會抱怨機構不尊重他，他也開始越來越沒那麼客氣，所以他很確定說，我不會再回去那間機構，我也不會再安置 那時候我覺得，其實他回到家裡面壓力還是存在，因為爸爸就在家，然後媽媽又是一個能力很薄弱的媽媽，這一年沒有什麼太大的改變，爸爸在司法上一樣否認，媽媽甚至還幫爸爸說話，我說光是這一點，你在家裡壓力就夠大，你一定會受不了，如果你真的受不了跟我說，我們可以討論要不要再回機構。」（受訪者 D）

當兒少以離開安置機構等較強硬的方式表達自己拒絕再安置的想法時，如上述受訪者的分享，其會綜合評估兒少意願與案家狀態再讓兒少返家，除此之外，受訪者也會考量兒少的年紀與自我保護能力，或兒少結束安置後的經濟狀況、居住環境等自立規劃，確認兒少能夠自己離開機構生活，且兒少所處的環境沒有明顯的風險時，便會尊重兒少的意願而提前結束安置；透過讓兒少自己抉擇的充權過程，協助兒少學習為自己負責，同時增強兒少自立生活的能力，並讓兒少知道即使採納其本身的選擇，受訪者仍會持續關心其，亦會在兒少有需要時支持其。

「機構蠻堅持【讓兒少去社區就學】，因為他就是少數幾個看起來不會生事，乖乖的孩子，所以他們放了大概 6、7 個出去上學，全部跑到不見，其中就是我的一個小孩 他有跟我保持聯絡，所以我知道他在哪個區，那時候就會有一個決策是，我要不要直接動警察去找到他，硬把他帶回機構，我們討論的結果是我們尊重孩子，那時候大概 17，還沒滿 18，所以我們就在電話裡面跟孩子討論好他的想法，跟他自己對於未來的規劃，唯一的條件是不要失去聯絡，這條線我們要留著，然後家處社工一個月會去看他一次 我們也一直拋出一個訊息是，我們並沒有想要逼他做什麼決定，他需要我們的時候我們都會在，所以我們有去找檳榔攤老闆談，確定他的金流，現在住所安不安全。」（受訪者 H）

三、兒少保社工斟酌兒少對相關服務的期待

如前所述，若兒少表達不願意安置而想回家時，除了評估兒少安全或案家風險，兒少保社工亦會綜合考量兒少本身不想安置的原因與離開機構的態度，再根

據當前的兒童最佳利益決定是否執行安置決策；另外，當確定進行安置或轉換機構時，兒少保社工則會透過權衡兒少對親情連結的期待，規劃安置期間的會面安排與親權改定等決定，以及重視兒少對安置場域的看法，提供兒少安置機構的選項並陪同兒少選擇安置單位，或依循兒少期望讓兒少與原先安置的機構保持聯繫。經由傾聽與瞭解兒少想法的過程，兒少保社工較清楚兒少所在意的事務，進而知道如何在考量將來的兒童最佳利益時參考兒少的表意，提供兒少需要的服務與協助兒少適應安置。除此之外，兒少於安置期間也會對結束安置有自己的想像，因此兒少保社工會權衡兒少希望打工的原因，轉達兒少的心聲且促進兒少與機構社工協調打工事宜，或同理兒少對返家生活的期許，實踐兒少想法提升照顧者親職角色與未來居住環境，以及成為兒少與家人討論家庭公約的橋樑，不僅於安置初期與安置期間釐清兒少期待，亦會於規劃結束安置時持續尊重兒少表意，並斟酌兒少的期盼於兒童最佳利益的評估中，確保兒少主體參與安置服務歷程的意義。

（一）安排家人會面

誠如前述受訪者的分享，兒少不願意安置源於對安置資訊的未知，以及在意安置生活的變動，或安置期間難以適應機構生活等，當無法採納兒少意願而必須安置兒少時，受訪者會釐清兒少介意的部分回應兒少，減緩兒少對安置的不安，如受訪者 D 分享其過去安排兒少至緊急短期安置處所前，兒少因為機構規範不能使用手機而無法接受安置決策時，其回覆兒少的經驗：「我就跟他【兒少】講說，就是一個過渡期，因為那是緊短機構，之後你還是會離開，你不會永久住在那裡。」透過傾聽兒少不願意安置的原因，得以瞭解如何安撫兒少並讓兒少接受安置決策。

除此之外，如表述自己的安置意願般，除了安置初期會表達對安置生活的擔憂，兒少於安置期間亦會針對安置生活有自己的期待，當兒少表達其對原生家庭關係連結的想法時，則有助於受訪者參酌兒少的期待安排會面，即使疫情期间親子會面受到限制，仍能夠轉達兒少信件予家長取代實體見面，實踐兒少的想法增進兒少於安置期間的適應；此外，若兒少拒絕與任何家人見面時，受訪者則會考量兒少因過往受不當對待而產生的情緒，尊重兒少意願暫緩親子會面的安排，如受訪者 G 分享兒少安置期間還在氣頭上而不想見到家人的經驗：「他們就是打了我，我沒有辦法接受他們打這件事情，就會很生氣說，我不想看到他們。」以及受訪者 J 依照兒少想法評估會面決策的過程：「有些孩子可能剛安置很不想跟家

人見面，一般來說，就是先尊重他。」等待兒少自己願意與家人見面時，再協助兒少修復與維繫關係，於兒少進入安置單位後持續以兒少主體規劃處遇。

「孩子很想要見家長，就是比較積極幫他安排，會幫他轉達，但有時候是他很想見家長，可是機構方面還不允許，尤其是之前疫情，或是剛安置的時候，他們會說至少要一、兩個月，那會跟孩子說，我們用寫信的方式，你可以把你想要跟爸爸、媽媽講的事情寫下來，我會幫你傳達。」（受訪者 J）

「他先開始見面的是奶奶，再來是爺爺、奶奶，最後才是爸爸，他第一次見他爸爸大概是他安置五個月後，跟爸爸開始的契機點是爸爸告訴我，他跟同居人分開，然後我再跟孩子分享爸爸近況的時候有跟他說，爸爸說他跟同居人分開，然後爺爺、奶奶也有幫忙……一開始孩子不敢見爸爸是恐懼，他對爸爸的印象停在上一次受暴經驗，加上爸爸不太會表達文字，爸爸給他的信都是，這個零食給你吃，爸爸很想你，要照顧好自己，就是這麼簡短，但是實際見到之後，那個親情的積累還是蠻自在的，孩子也開始願意跟爸爸見面。」（受訪者 I）

（二）變更監護權

除了如上述兩位受訪者的分享，考量兒少對與原生家庭關係連結及修復的期待，來安排親子會面或規劃家庭處遇工作，受訪者亦會針對兒少對改定或停止父母親權的想法，衡量家長的親職能力與現實狀況，並非單純告知兒少變動監護權的決定，而是會透過傾聽，權衡兒少本身對決策的想法；然而，即使兒少的想法有可以採納的空間，仍會受到實際流程與評估的限制，而沒有辦法確保能完全依循兒少的期待決定親權。另一方面，當兒少因為失親而進行安置時，由於兒少沒有能聯繫的家人與親屬，考量兒少需要受到適切的保護與照顧，便會著手辦理停止父母親權的事宜，並讓兒少可以藉由自己的身分享有相關福利；但是，若失依兒少安置期間找到家人，亦不想與家人結束關係時，即使受訪者評估家長過去未承擔照顧兒少的責任，且停親對兒少來說有相當益處，未來的兒童最佳利益較適合朝停親方向推進，並告知兒少決定停親的原因，仍尊重兒少主體對親情連結的堅持與期待，協助兒少與案家辦理委託監護。

「他【兒少】會覺得說，如果爸爸出監的話，是不是可以去【向媽媽】爭取監護權，然後回去跟爸爸一起住，或者住在爸爸的親屬那邊，確實他的這個想法可能



可行，可是並不是爸爸出監馬上就可以，他要去法院聲請，審理其實會需要一段時間，同時爸爸也會需要配合相關，比如說從會面探視開始。」（受訪者 B）

「他【兒少】不想要斷掉跟家裡的聯繫，但是我有跟他解釋，停親是為了他以後不用養他媽媽，不用承擔這個照顧責任，因為他【案母】根本沒有養你，這個停親斷了不代表就不是母女，只是沒有監護的責任，可能他聽不懂，然後他就一直跟媽媽跟哥哥講，後來他就說服了哥哥去委託監護……他後來有爆發一些性事件，要來做筆錄，他哥哥真的有出面，也有跟我們再簽委安，所以後來就沒有朝停親的方向走，但我必須要說，我覺得停親對他來說應該比較好，因為他在自立上面，他可以申請兒少發展帳戶，這些權益都有跟他說，但可能在他心裡面，情感的成分比較重要。」（受訪者 J）

（三）轉換安置單位

從前面幾名受訪者的經驗中得以看見，進行安置決策時會綜合考量案家狀態與兒少想法規劃處遇外，亦會依據兒少的期待安排親子會面或決定監護權；除此之外，如第二節受訪者的實踐經驗，兒少除了對原生家庭有維繫的意願，亦會對安置生活具備自己的想像，因此當兒少轉換至中長期安置單位時，在不危及兒少安全且有選擇空間的情形下，即會重視兒少本身對未來居住環境的期待，考量兒少對於機構院生、硬體設備的看法，安排兒少轉換至貼近其希望的安置機構；或面對兒少需要更換安置處所的情形時，瞭解兒少因為想要參加原機構的活動，而表達不能當下轉換機構的想法後，配合兒少調整轉換機構的時間與協助兒少回原機構過年，在不變動安置決策的過程中，增進處遇符合兒少的期望，讓兒少能夠完成未盡的期待並維繫與原機構的關係。

「第一個是開放機構，然後有一個很大的扛棒（台語），所以他【兒少】第一個就說，那個我不行，其實那間機構離他學校很近，所以其實很方便，我們那時候也考慮到說太遠，他可能要很早起來，他說沒關係，我寧可早點起來，我也不要在这間機構，所以後來又再去面試另外一間，因為年紀都偏國小，但他高中了，他說，我沒辦法跟年紀小的在一起，雖然裡面的老師們，他覺得相處聊起來感覺很好，可是環境太老，設備太老舊，後來去面試現在那間機構，他覺得說好，有捷運，再來就是他是封閉的，然後年紀有跟他差不多的，就是普遍高中生，男女

生都有，他就覺得太好了，所以他選擇了那一間。」（受訪者 D）



「他【兒少】可能拋出一個東西給我，譬如說他會覺得說不行，我不能現在換，因為我之後要參加三天兩夜的營隊，那我們可能就會因為他想要參加這個，所以我們的排程就會配合他，盡可能滿足他在意的事情……到新的環境，他就說還要回去原本的安置機構看一下，所以他曾經有到其他地方，然後再讓他回前一個單位去參加他們的小過年圍爐，就讓他們再回去聯繫感情。」（受訪者 H）

（四）規劃安置生活

誠如上述受訪者考量兒少安置期間的適應狀況，會於安置決策中就兒少對親子會面、轉換機構等期待安排處遇，尊重兒少的想法或協助兒少選擇；若兒少確實無法適應機構時，如前一段幾位受訪者提及，權衡兒少對安置的反彈態度較強硬的情形下，便會參酌兒少的意願結束安置，但在不得不繼續安置的狀況中，即難以顧及兒少對機構限制的不開心暫緩安置決策，不過，依舊能透過與兒少討論，知道兒少不想待在機構生活的同時，瞭解兒少本身認為案家無法提供其安全的居住環境，且家長沒有接兒少回家的意願，只能由其自己打工存錢才能回到社區生活；傾聽兒少不惜犧牲休息時間也要去打工的原因後，受訪者便不會忽視兒少的表意，而是考量兒少對未來生活的期待，協助兒少與機構社工協調安排兒少打工的決定，共同討論出尊重兒少想法且平衡兒少身心狀況的進行方式，即使兒少在機構生活不愉快，仍讓其在結束安置前，能夠符合期待規劃自己的時間。

「他【兒少】跟機構提說，他想要六日去打工，但機構考量他晚上睡眠時間不足，有出現有點像呼吸中止，因為壓力太大，休息不夠……他覺得在機構過得很不開心，然後很多限制，他還是希望能夠回到社區，所以當他發現媽媽沒有真的很正面回應他的時候，他就覺得只能靠自己，那他就需要先存錢，所以他就提他要去打工……機構就問他幹嘛那麼堅持，然後我說，可不可以讓機構知道你的堅持點，後來有讓機構社工知道，那機構社工可以理解，但是他的那個身心狀況，就是睡眠狀況是真的不好，然後又沒辦法平衡他的作業量，所以後來機構是安排他去合作的咖啡廳，讓孩子去那邊打一些小零工。」（受訪者 D）

（五）決定結束安置

兒少於安置期間對原生家庭的期待，除了如前述會影響受訪者安排會面與決定監護權，亦助於規劃兒少結束安置的方向，因此當兒少表達對返家的想法時，考量兒少希望回到案母家，且兒少與案母之間維持穩定的連結，受訪者便能掌握即使案父與案母離異，案母仍可以成為兒少的照顧資源，故能夠於安置期間，依循兒少對返回案母家的期待，提供相關處遇以提升案母的親職功能，協助案母準備適切環境給兒少，並將案母的照顧能力列入兒少結束安置的評估中。

「他【兒少】那時候去機構的時候，他有提到說想回媽媽家，所以我們一直很密切去拉媽媽的親職能力……因為他其實之前在爸爸家，就還是假日會去媽媽家，所以那個關係是沒有斷的，在討論說去姑姑家的時候，我們也有把媽媽這個選項放進來，只是我們也有跟他講說，因為媽媽現在已經照顧姐姐，需要多一個人，我們可不可以給他一些時間讓他先把錢存好，然後讓他找一個比較大的房子，有空位幫你把你的床準備好，所以後來返家會議的評估，包含他的房間空間安排，都有列入我們的考量進去。」（受訪者 H）

如前所述，兒少於安置期間的期待，會反映於初期安置時對原生家庭的會面安排中，亦會呈現於安置後期返家的規劃中，透過兒少的表意，即便當下無法參照兒少意願結束安置，仍能夠釐清與安排兒少需要的服務，進而讓兒少於安置的生活中感到舒坦一點並能夠接受安置決策；除此之外，當受訪者評估兒少確實可以返家時，亦會分別與兒少、家長討論對兒少返家後的照顧計畫，傾聽兒少表達希望使用手機的時間，以及隨時將手機帶在身上等期望，考量兒少會在意手機內容被家人看見，且手機不在身邊時沒有安全感，受訪者便會尊重兒少的想法，協助兒少與家長協調改以使用監控程式取代收走兒少的手機，瞭解兒少與家長期待達成的事項並促進雙方取得共識，以減緩兒少返家後再次發生親子衝突的情況。

「他【兒少】想要可以用手機的時間，零用錢要到多少，家裡面期望他要什麼時候回家，手機不可以用超過多久……他會說手機就算幾點後不能用，還是要留在身邊，他不要被收走，那就變成我們怎麼去跟家長說服，確實孩子在這個階段，他不想要手機有被人家看到的風險，或是沒有手機他沒有安全感，我知道你們擔心他過度使用，那是是不是可以再討論用一個監控的 APP，看使用時間而已，沒有要看內容，這樣子小孩就比較可以同意。」（受訪者 J）

小結

本節承接第二、三節兒少保社工於保護安置決策歷程中，與兒少工作時落實兒童被傾聽權的經驗，瞭解其從調查評估起重視兒少表意後如何做出相關決定。除了傾聽兒少對通報事件的看法決定安置與否，兒少保社工亦會在權衡兒少安置意願的同時，反覆確認主動希望安置或不想由親屬照顧的兒少，是不是真的能夠接受安置生活，盡量不讓兒少因為一時的親子衝突，或在不清楚安置意義的情形下，而選擇經歷離開家的辛苦；當兒少表達的安置意願較強硬時，不論是有意願安置或不希望安置，兒少保社工皆會考量兒少的堅持，若兒少確實因為害怕而不敢回家，或基於對家人的忠誠而不願至親屬家時，則尊重兒少的選擇進行家外安置；若兒少實在無法適應機構生活，或運用逃離機構的方式表示自己想結束安置的決定時，即使家中仍存在兒少無法忍受的壓力，兒少保社工難以帶回兒少的情形下便會先暫緩安置決策，反之會嘗試與兒少、案家討論兒少回到社區後的安全計畫或自立規劃，確保兒少的安全狀態後即不會強迫兒少繼續安置。另一方面，當兒少確實處在風險較高而必須安置的環境中，或延長安置期間案家仍無法保障兒少安全時，基於兒童最佳利益，兒少保社工便難以參酌兒少的安置意願，但能透過兒少對安置期間的擔憂或期待，決定是否要改定或停止父母親權，或規劃親子會面、轉換機構與返家期程等，抑或協調兒少打工的時間，即使安置決策無法依照兒少意願而結束，傾聽與考量兒少想法，仍讓安置期間相關處遇，盡量在符合兒童最佳利益與兒少主體期待的過程中進行；此外，即便已經確定兒少可以返家，兒少保社工仍會考量兒少與案家的期待，成為彼此溝通與約定的橋樑，增進兒少返家後家庭能保持和諧，不僅重視兒少於安置期間的適應，亦在乎兒少結束安置後的穩定，因此會試著斟酌兒少在任何時刻的期望於兒童最佳利益評估中。如第一節提及，雖然保護安置決策涉及兒少的安全，評估兒童最佳利益時，兒少保社工無法全然實踐兒少的想法或完全由兒少自己選擇，但保有尊重兒少主體的意識，便會自然而然考量兒少的聲音，接收兒少傳達的訊息形成雙向的對話時，兒少的表達才具有意義，兒少保社工也才能取得決策執行與兒少期待間的平衡。於第二節至第四節回應本研究之研究問題後，下一節將延續兒少保社工進行保護安置決策的實踐經歷，與權衡兒少想法做出決定的過程，綜整其與兒少工作或評估決策等實踐兒童被傾聽權的經驗中所面臨的挑戰，以及應對困境的方式。



一、兒少不願意表達想法或本身特質影響

於第一節提及，受訪者認為兒童被傾聽權包含傾聽與考量兒少想法的過程，因此於保護安置決策中，便會除了告知兒少安置決策，亦會詢問兒少對安置的任何看法，希望傾聽兒少的表述增進對兒少狀態的瞭解，且如第四節的權衡歷程般，透過兒少的表意規劃兒少需要的處遇；若兒少因為對受訪者的防衛而不願意表達時，雖然如第二節有幾位受訪者提及，兒少不說話也是其表達方式，故不會強迫兒少表意且會另外約定會談時間，但是對部分受訪者而言，即使尊重兒少的表意狀態，兒少不說話的情形下，仍讓其不知道如何規劃後續與兒少的工作，便會如受訪者 B 以「無解」形容當下的心境：「我最擔心遇到什麼都不說的孩子，什麼都不說，我現在還是無解。」若兒少能多說一點，即更能夠知道如何因應兒少的議題，如受訪者 G 認為：「如果願意多說，我們還可以知道有什麼方式去處理，或是大概可以知道他們【兒少】的狀況或問題是什麼。」兒少不想表述的情況，便考驗受訪者依據兒少主體進行決策的過程。當兒少不願意回應受訪者時，即便讓受訪者難以掌握明確的事證確認兒少受到不當對待的情形，或無法於安置期間瞭解兒少當下的需求以安排後續服務等面臨挑戰的狀況下，其仍會請兒少信任的學校老師協助追蹤兒少狀況，或連結身心評估、心理諮詢等不同資源給兒少，嘗試尋找增進兒少表達意願或推進決策的突破口，藉此因應兒少不願意表述的困境。

「一開始我去接觸他【兒少】，他也防衛，不太願意說發生什麼事情……需要時間，大部分我是交給學校，他可能比較信任的老師或是專輔老師去處理，只是會跟他說，以後有需要的話還是可以跟我說，然後我們可以協助跟沒辦法幫他完成的，跟可能現實層面會遇到的困難。」（受訪者 C）

「他【兒少】光是講出受暴經歷，我就花了三個月左右才知道那天發生什麼事情，那個過程其實很漫長，然後我很著急，因為他那一次受暴應該是爸爸加同居人，但是孩子什麼都不說，一味只有爸爸的說法，爸爸把所有的傷都背下來……他不多說什麼，我就不知道我該怎麼做，我看別人會去身心評估，我就說，那你要不要去，要不要諮詢，我把所有我能做的都投在這孩子身上。」（受訪者 I）

誠如上面兩名受訪者的實踐經驗，面對不願意表達的兒少時，便難以於安置決策中傾聽其想法，釐清兒少真正需要的服務，僅能盡可能讓兒少知道受訪者可以提供的協助；然而，當遇到認知與表達能力相對薄弱的兒少，則會阻礙受訪者瞭解兒少視角的觀點，即使能如第二節幾位受訪者的分享，其會調整告知與傾聽兒少的方式，反覆確認兒少能理解受訪者提供的資訊以及釐清兒少看法再安排後續服務，但無法完全明白兒少陳述內容的情況下，受訪者依舊能夠傾聽兒少，卻難以透過兒少的表述評估相關決策，更難於確保兒少的表達存在意義。

「如果有遇到情緒障礙，或者是發展遲緩的孩子，其實很難去理解他們的内心世界是怎麼樣，然後他們的想法是怎麼樣，因為不確定他們吸收、理解，跟表達的能力如何，就是他的認知跟表達可能有一些障礙，他的想法可能說不出來，也會比較難去瞭解他的想法是什麼，即便可以去傾聽他所說的，可是他有時候所講的內容，很難去理解他到底在講什麼。」（受訪者 B）

如前述受訪者的經驗，面對表達與認知能力受限的兒少，便難以確認兒少內心真實的想法而有考量兒少想法的困境，此外，當兒少較無法吸收與思考他人傳遞的訊息時，雖然如第二節受訪者的經驗，其會運用請兒少複述的方式，確認兒少知悉其提醒的內容，且透過即時、重複叮嚀兒少安置機構規範，增進兒少對其說明的理解，兒少口頭上亦會表達自己知道，但兒少不僅沒有做出改變，且持續違反機構規範而導致其需要自己承擔轉換機構的結果時，對受訪者來說，兒少沒有真的將受訪者的叮囑記在心裡的情形，即是告知過程的一大挑戰，更會如受訪者 J 的心境，認為自己對兒少的關心沒有確實成為協助兒少的養分。

「他【兒少】在前一間機構就是因為洩漏機構的位置，然後就轉機構……他都會說好，他知道，可是我覺得一方面跟他輕智有關，就在那個當下，他永遠都不會想到這些事情，可能今天講完隔天就怎麼樣，根本就沒有差……發現他在跟家人聯絡，都會即時告知說，至少什麼東西，你不可以跟他們講，然後直接把這個地址都打出來，那他就要面對這個後果……提醒了很多事情，但是他們都不會放在心上，就蠻挑戰的，好像沒有變成他們的一個養分，或是真的有幫忙到他們的感覺。」（受訪者 J）



二、兒少保服務同時兼顧案量並注重時限

除了如上述提到，服務的主體——兒少的表達意願或其表意、認知狀態，會使受訪者難以於安置決策傾聽兒少的想法進行評估，且在兒少反覆違規的情形中無法確保告知兒少的用意，即形成實踐過程的挑戰；除此之外，受訪者亦會因為自己在兒少保護服務單位的角色，需要負責眾多案量並兼顧處遇時效，導致其會付出相當的時間與心力顧及所有服務中的兒少聲音，且若是於相對緊急、嚴重的案件中，需要即刻評估安置決策時，便考驗受訪者等待兒少表達的時間，即有可能無法如同第二節受訪者的分享，留給兒少表達的空間或額外再安排訪視，在未考量兒少的想法下即進行處遇，難於保障兒少主體的參與。

「兒保社工被賦予協助或監督的各種角色，有工作上的一些效率或時效性，然後一個人負責這麼多案量，要去聽到每一個孩子的聲音，太難了。」（受訪者 A）

「可能第一次跟我見面，他【兒少】不想要跟我講那麼多，但後來他也有大概講說，就是我不乖，所以才被爸爸打，有講出來這些東西，可是就會需要花一些時間，我覺得這邊的困難在於，有時候我們訪視沒有辦法花那麼多時間等待他們，因為有時候可能需要很快的去訪視評估，然後去做一些決策。」（受訪者 B）

三、決策立基於兒少安全且遵循既定流程

誠如第四節受訪者權衡兒少安置意願的經驗，在危急兒少安全但兒少不願意安置時，便難以採納兒少意願，需要花較多心力向兒少說明外，兒少的反抗情緒亦較強烈，進行決策的過程中更易與兒少想法拉扯，且會如受訪者 C 處理家內性不當對待案件時的經驗：「那個過程對於他們【兒少】來說都是一件很殘忍的事情，因為做錯事情不是他們，但就必須做【安置】這件事情。」雖然安置並非兒少責任，但基於安全考量需要將兒少帶離原本居住的環境，著實對兒少來說較為殘忍，對受訪者而言更是需要想盡辦法安撫兒少情緒的衝突過程；特別是當兒少受到明確的不當對待而需要進行安置，但兒少因為不願意與家長分離而持續哭泣，難以接受決策安排時，帶兒少至安置單位時即會感受到兒少的情緒張力，對受訪者來講，此時的安置決策便是心情沉重且充滿挑戰的經驗。

「那種小孩不想被安置一直哭，就是比較小一點的小孩，那個我覺得是最大的挑戰，就是會很兩難，他哭就代表其實他不想要跟他的家長分開，可是你又知道他

在家一定又會被打更慘，那個兩難就是你已經跟小朋友有講了為什麼，可是他沒有辦法接受，然後那個情緒張力又很大，再帶去安置單位的過程就會很拉扯……其實心情就很沉重，要讓這麼小的小孩離開他家庭，誰也不願意，可是這沒辦法，留在家裡，他一定是會再被打傷，而且那個傷都不是說很輕微，就是留在家裡沒關係的那一種，我覺得會很兩難，站在安全的立場，一定得保護這個小孩，可是小孩就是沒辦法接受這件事情。」（受訪者 G）

誠如上述受訪者的經驗，安置決策無法依照兒少意願進行時，便考驗受訪者與兒少工作的過程，此外，進行保護安置決策需要經由法院的審理，且結束安置前亦會再透過返家會議的討論，共同評估兒少返家的重大決策，若受訪者確認兒少對返家的想法，以及案家具備接兒少返家的意願，彼此的準備狀況適合結束安置時，便會著手規劃兒少返家的期程並於返家決策會議提出；當面臨會議結果未通過兒少返家的決定，決議兒少無法返家的當下，便使受訪者感受相當大的挑戰，不僅無法照原先的安排進行決策，本身需要花時間接受會議的評估，同時亦需要承接家長的情緒，並思考如何告知期待返家的兒少會議結論，面對挑戰的當下即難以立刻向兒少清楚說明安置決策的走向，僅能待受訪者整理自己的工作狀態後，再協助兒少瞭解安置決策的考量。

「我之前有遇過小孩一直很想要回家，可是我開返家會議沒有通過，所以我那時候覺得要跟小孩去講這件事情很困難……後面接收到的就是爸爸的情緒爆炸，打辦公室電話說，為什麼他的小孩不能回家，然後小孩也是，就是我必須思考我要怎麼讓他知道，這次會議沒有通過，所以你還不能回家，但是我覺得那個很兩難是你要整理好你的情緒，然後要怎麼去讓這個小孩理解，這個挑戰是當下，就是我知道會議沒有過的時候，後來我還是有讓小朋友知道說，可能老師這邊的擔心是什麼，然後我們還會再做什麼努力，然後可以怎麼做，我覺得這個小朋友就有比較能接受。」（受訪者 G）

當兒少返家後，受訪者便會請家庭處遇社工協助追蹤兒少與案家狀況，讓其能夠調整與兒少的工作頻率，並著手處理結案的程序，亦會準備結束與兒少的工作關係；若兒少得知服務流程的方向而表達對受訪者退場的在意，即會讓受訪者傾聽兒少後難以回應兒少的強烈情緒，同理兒少處境的同時，僅能盡可能協助兒



少瞭解安置決策的分工模式，亦讓兒少知道受訪者仍會關心其。

「那個安置童返家，我出現的頻率就會變少，因為我們會轉家處社工，所以要讓家處社工浮上來，我是不是要退場他才有辦法做家庭工作，此時此刻小孩就會說，你拋棄我了，我現在發生什麼事情，你都不會來找我，我會被那個很強烈的情緒……然後我的退場他是有很明顯感受到的，所以在情緒上他就會說，我發生什麼事情你都不會再出現了嗎，他明知道我平常還會出現，可是頻率降低了，那他可能對這件事情是有一些在意的，我就會直接說，我沒有比較不關心你，我很關心你，可是我們在工作上就是會有一些分配。」（受訪者 A）

四、尊重網絡單位立場無法提供兒少選擇

如同上述受訪者的經驗，保護安置決策基於兒少安全進行，亦需要依循既定流程規劃決策方向，便難以全然實踐兒少期待，而可能於進行決策時與兒少的想法產生衝突，更突顯安置決策歷程的特殊性，在面臨安全議題與既有程序的作用下，即可能阻礙兒少主體的參與或對決策的影響，因而出現實踐兒童被傾聽權的困難。另外，於兒少安置期間，受訪者也會與安置機構等網絡單位合作，以連結兒少需要的照顧資源，且會盡量媒合符合兒少期待的安置場域，如受訪者 C 分享：「假如那個時間點很多機構都有空床位，他【兒少】又是很多機構都願意收，這樣他選擇多。」亦如第二節與第四節受訪者的經驗，若兒少有決定空間時，則會讓兒少自己選擇未來將居住的安置機構；此也能發現在安置決策歷程中，並非每名兒少皆有選取安置處所的機會，轉換單位的決定仰賴安置資源的有無與兒少本身的特質，因此，無法確保於轉換期間，所有保護性個案的期待能夠確實被權衡於未來生活場域的考量裡。

除此之外，當兒少嚴重違反機構規範，或成為性不當對待案件的相對人，又或兒少特質超出機構照顧負荷等情形，對機構而言，兒少會危害其餘院生安全或影響機構管理時，即便兒少同樣是需要受到適切保護的對象，仍會要求受訪者辦理讓兒少轉換機構；面對與網絡協作而產生的挑戰，受訪者便身陷兩難的處境，一方面考量機構的立場並需要維繫與機構間的合作，另一方面顧及轉換機構對兒少帶來的傷害，如受訪者 F 形容：「機構轉換對孩子來說都是一個挑戰。」雖然受訪者知道兒少對轉換機構會出現抗拒的情緒，依舊僅能配合機構顧全所有院生的考量，難以尊重兒少不願意離開機構的想法，或提供兒少合適的安置機構選項，



於著手處理兒少轉換機構的過程中感到無奈與拉扯，只能盡可能於尋找合適機構期間，與兒少討論待在原機構時可以如何調整行為，陪伴兒少度過前往下一間機構的轉換期。

「機構一些性事件的發生，畢竟涉及法規，那一般機構對於這種事情，他們也會追得很緊，他們會很明確的要去釐清這件事情，在機構的管理上面，他們也會為了保護其他孩子而會要求你立刻幫孩子轉機構，那我覺得大部分孩子對於這樣的轉換期其實都會有情緒，當然我們也會希望他繼續留在這邊，但機構有機構他們管理上的困難，他們會覺得要去保護其他孩子，那就是必須請你把孩子帶走，我覺得有的時候也會很無力，要把我的孩子帶走，孩子會有情緒，就是會很衝突，也知道說對於孩子是一種傷害，雖然他也傷害了其他人……我覺得這種難題比較難解決，就是當他也是一個孩子的時候。」（受訪者 C）

「有亞斯的那孩子，他其實幾度被機構宣告說不收，要請他離開，因為現在安置機構就是很滿，加上這樣子量能的孩子，機構其實不太敢收，就是看完轉介單，或是為什麼你要轉來的原因，是因為上一個中長期負荷不來，他們第一時間都會說滿了，或是就算你在排隊也不一定會收你，所以這種時候就沒有辦法幫孩子，讓他選擇……我跟他說，如果我們還在這裡【機構】，我們就好好生活，我知道你控制不了情緒，但是至少在可以冷靜的時候，盡可能去關心身邊的哥哥、姐姐，或是他的老師，讓他練習這件事。」（受訪者 I）

小結

誠如第二節至第四節兒少保社工的實踐經驗，進行保護安置決策時，會透過告知、傾聽與回應兒少，讓兒少更清楚安置決策外，瞭解並考量兒少想法的過程，亦助於兒少保社工安排貼近兒少期待的處遇，且會根據兒少的表達、認知能力或不願意說話的狀態，說明安置決策或傾聽兒少想法的方式隨之有差異；即使兒少保社工與兒少工作時，會因應兒少的個別狀態實踐兒童被傾聽權，其仍在面對不願意表達自己想法或表意能力有限的兒少時，難以確認兒少的内心世界而影響其安排相關服務，或兒少本身理解力較薄弱，且反覆提醒後兒少仍無法遵守機構規範時，無法確保兒少確實瞭解其說明的困境下，告知的過程便出現挑戰，也間接導致兒少保社工懷疑自己能否真的提供兒少協助。在兒少保社工肩負案量與時間

的壓力下，若情況危急兒少安全時則難以等待兒少表達，評估基於安全考量時亦較無法依循兒少意願進行決策，促使兒少保社工在決策執行與兒少期待中拉扯；此突顯保護安置所具備的時效性質與安全優先等特點，將影響兒少保社工與兒少能否進行雙向的對話，且相比與兒少相關的公共事務或日常生活規劃，傾聽與衡量兒少想法的過程更容易出現困難，亦可能導致沒有辦法保障兒少主體參與決策討論的情況。當評估會議的結果沒有符合兒少期待，或減少工作頻率後兒少出現強烈的在意情緒時，即讓兒少保社工較難以當下即時回應兒少，而需要先整理自己的狀態，再嘗試協助兒少瞭解安置決策遵循的既定流程；此外，即使兒少保社工希望兒少安置期間能穩定，不樂見安排兒少轉換安置機構的決定，仍會因為顧及機構保護所有院童與維持照顧負荷的立場，不得不尊重機構的顧慮與要求，違背兒少意願或未能讓兒少選擇的情形下進行安置單位的更換，無奈之餘，僅能盡量安撫兒少並陪伴兒少度過轉換期；此同樣看到在安置決策歷程中，既定的服務程序或網絡單位的外力影響，會對實踐兒童被傾聽權帶來一定的衝擊，因而難於展現處遇確實以兒少主體進行兒童最佳利益評估的窘境。綜合本章第一節至第五節兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋與實踐經驗，即能回應本研究所提出之四個研究問題，但參與本研究之兒少保社工亦分享其在落實兒童被傾聽權的過程中看見的回饋，支持其在面臨困境時仍會持續尋找告知、傾聽與回應兒少的合適方式，並思考在同時重視兒少安全與意願的兒少保護服務中，可以促進落實兒童被傾聽權的處遇價值與服務態度，成為本研究延伸探討的重要研究發現，故將於下一節呈現其反思這些實務經歷後，針對兒童被傾聽的權利所獲得的啟發與提供的建議。

第六節 兒少保社工反思兒童被傾聽權的實踐經歷

延續兒少保社工對兒童被傾聽權的概念詮釋與實踐經歷，本節綜整其於服務歷程中看見的回饋，以及增進權利落實的省思與建議。



一、兒少保社工從實踐兒童被傾聽權獲得的啟發

依據第一節兒少保社工對兒童被傾聽權的理解，兒少是服務過程中受到尊重的主體，且不分年齡，兒少同樣是能夠知道決策脈絡及表達看法，想法獲得他人的傾聽與考量，亦能與他人討論的獨立個體，因此兒少保護服務歷程會認真看待兒少的表意，便能從工作中發現兒少具有形成自己意見的能力與接受實際情況的韌性，並意識到兒少真正的需求，提供兒少需要的服務外，也成為兒少與身邊成人對話的橋樑；當兒少保社工覺察與實踐兒少期待時，便有助於兒少感到自己備受重視，進而產生對兒少保社工的信任及安全感，願意向兒少保社工說出更多想法，也會於兒少保社工回應自己的表意後，做出與以往不同的嘗試，讓自己於安置期間的狀態更加穩定，兒少的這些轉變與成長亦回饋至兒少保社工個人，啟發其看見實踐兒童被傾聽權的意義與效益。

（一）覺察兒少特質與需求

當受訪者與兒少工作時，便會發現兒少其實能敏感於周遭所發生的事情，且具備自己主觀的詮釋，如受訪者E所言：「其實孩子比我們想像中還要知道很多。」透過兒少角度看出去的世界，便能如第二節提及的受訪者經驗，知道如何協助兒少準備因應安置與回應兒少對決策的擔憂，也如第四節幾位受訪者的分享，更加瞭解如何安排安置期間的處遇；兒少具有自己視角的觀察與想法外，亦能夠接受發生在自己身上的事，從受訪者I的經驗中看到，其過去顧慮兒少知道現實狀況可能會受傷，便不會明確告知兒少處遇背後的考量，而是如同第二節幾名受訪者的經歷般，運用委婉的方式，讓兒少知道無法安排親子會面的原因，但與兒少接觸的過程中，便能覺察兒少具有能夠承受家長沒有申請會面等實際情況的韌性，可以直白向兒少說明會面規劃，提供兒少更接近真實且有意義的訊息。

「我接觸孩子的時候，其實有發現孩子比我們想像中還要敏感，或者說他其實比我們想像中還要知道家裡面發生什麼事情，或者說他其實也知道發生什麼事情在自己身上，但我們可能都忽略他也有這樣的觀察力，也有這樣的表達力，我覺得

他們的視角跟家長的視角會不太一樣。」（受訪者 E）



「之前覺得孩子是被保護的對象，所以他們應該可以省去很多我們覺得很辛苦的狀況，可是我工作之後，我覺得孩子的韌性比我想像中大很多……他【兒少】爸爸不愛來看他，或是不想來看他，就是工作優先，別人優先，看孩子永遠都是可以被取代的事情，但我一開始會捨不得跟孩子說，你爸爸今天說要請假，我都會跟他說爸爸工作忙，但是到後期我覺得這個真的不是一個好的回答，我就直接跟孩子說，我跟爸爸工作的方式是，我會提醒他要來見你，我每兩個禮拜會打電話跟傳簡訊給他一次，如果我沒有安排，就代表你爸爸沒有回我，他也可以接受跟承受，這是我蠻訝異的，我也覺得過往可能用你爸爸很忙，就是一個搪塞他的理由，他也感受得到，比起一直搪塞他，或是幫這個爸爸圓為什麼他不能來，倒不如讓爸爸自己去面對，為什麼那麼久沒有來看他。」（受訪者 I）

誠如上述受訪者認為，兒少具有自己對身旁事務的觀察與看法，即便如此，受訪者仍會於服務中發現兒少有時不知道如何向家長表達，導致家長無法釐清兒少的想法而產生家庭衝突的狀況，因此，透過向兒少詢問與澄清等重視兒少想法的過程，便助於其清楚如何協助兒少轉達或協調兒少與家長的衝突，增進兒少與家長能夠和諧相處；此同樣呼應第一節受訪者對兒童被傾聽權的詮釋，瞭解兒少想法時，即能知道兒少當下的狀態與需求，進而找到真正協助兒少的方式。

「有時候小孩不知道怎麼跟爸爸媽媽溝通，才會有一些的不管是衝突或管教，或是有些小朋友他們的心聲，爸媽根本沒有去理解，所以我自己只要是調查案，可能國小以上，他們會表達的，我都會去問他們有沒有什麼想要我幫忙轉達，或是溝通，或是他們不敢講的事情，或是有沒有什麼擔心。」（受訪者 G）

（二）與兒少建立信任關係

若能如前述受訪者的經驗，重視兒少被傾聽與被告知權利的同時，便更能找到適合個別兒少的方式與兒少對話，或瞭解兒少心中的需求，知道如何平衡兒少與家人互動，同時，讓兒少感受到受訪者對其想法的尊重時，即能增進彼此的信任關係；因此，當受訪者覺察兒少於學校不愉快的感受源自於學校老師的不理解時，除了協助兒少協調與學校老師的相處，增進學校老師同理兒少的狀況，亦讓

兒少知道受訪者對自己的重視，兒少因而更信任受訪者，有想法時亦會告訴受訪者，當兒少與受訪者彼此熟悉後，兒少能清楚處遇安排外，也更願意表達自己的想法，如受訪者 E 分享：「他【兒少】慢慢信任你，其實都會比較清楚現在要做什麼事情，然後也比較願意跟你說。」實踐兒童被傾聽權時，適時的傾聽，以及透過與兒少的討論理解兒少需要，能增強兒少對受訪者的信賴，而彼此的信任關係，也更讓受訪者獲得兒少願意表達的回饋。

「一開始跟他【兒少】討論的時候，他也在測試我是不是好人，我跟他討論的任何事情，他都不會當下回答我，一直到後期，他會反問，然後他的疑惑是什麼，我告訴他，他就會覺得 OK 或是不 OK，我覺得這個歷程可能跟他在緊短的時候遇到的老師有關，他的導師確實不太理解他，可能有一些對於安置童的偏見，也有一些不理解創傷反應孩子的狀況，我知道之後，我就會直接進學校去跟老師談，我會去跟輔導組長談，然後我見孩子的時候，我會找他在學校的時候去學校見他，讓他知道說，你講的事情我很重視也很在意，你不舒服的時候，我也有過來，從那個時候，他好像就有跟我更親近一點。」（受訪者 I）

（三）增進兒少表達意願

實踐兒童被傾聽權的過程中，如前面受訪者的經驗，重視與傾聽兒少主觀想法成為其與兒少建立信任關係的管道，同時提升兒少表述的意願與促使兒少持續表達；此外，若兒少說出自己的想法後，得到他人的回饋，也是讓兒少知道自己受到尊重的方式之一，並增進兒少更願意表達，如受訪者 D 所言：「傾聽完他們【兒少】的一些話語，給予一些回饋，我覺得這也會加深他們更願意表達。」即使兒少習於壓抑自己的聲音，對兒少來說，其仍希望自己的想法被他人重視與理解，因此，透過鼓勵、詢問等方式邀請兒少表達，瞭解兒少對服務或事件的看法後給予兒少回應，便能協助兒少對自己的表述更有自信，且感受他人對自己的在意而建立對受訪者的安全感，亦會漸漸表達更多。

「他【兒少】比較習慣把這個情緒都壓抑在自己的心裡面，他會覺得說，如果不高興就生氣，那對方會怎麼看我，他其實蠻在意別人的想法，所以我就跟他說，如果你不高興你就說，我們又不是都不准你說，就鼓勵他把這些東西說出來，才可以讓別人知道他到底在想什麼，他後來就會比較多跟我說。」（受訪者 B）

「因為他【兒少】太小，不能喝紅茶就生氣，我就說，我知道你那天因為紅茶被老師罵，你覺得發生什麼事了，他就會說，他們都可以喝，我不能喝，然後我就跟他說，我知道有這件事情，但是我不知道是不是真的，所以我想聽你說說看，他才願意說……這孩子其實很不安全感，他會一直在測試我是不是會聽他說話，所以我就跟他說，我很在意你的想法，你不跟我說的，我都當別人告訴我，但是我不會相信這是真的，他才慢慢開始跟我說發生什麼事情。」（受訪者 I）

（四）兒少自主維持穩定

重視兒少主體角色且尊重其被傾聽的權利時，如同上面幾名受訪者的啟發，兒少能感知受訪者對自己的在意，進而相信受訪者且更願意表述，並助於受訪者更瞭解兒少的心聲。除此之外，如第一節提及，透過與兒少雙向討論的過程接收兒少想法，對受訪者而言，兒少的表達才有意義，因此當受訪者澄清兒少需求時，便能夠如前述受訪者般，成為兒少與家長或學校老師溝通的橋樑，亦讓受訪者清楚如何回覆兒少對機構限制煩悶的感受，協助兒少瞭解於機構期間，可以透過學習表現改善自己的生活，進而轉換至規範更彈性的機構，讓兒少學習設立安置期間的目標，做出不同於以往的嘗試與穩定自己的生活。針對兒少的表述，明白回應兒少決策的考量，讓兒少知道即使當下需要為過去逃離機構的選擇，承擔受到機構規範的結果，未來仍有機會透過自己的調整改變決策方向；經由與兒少雙向的對話，增進兒少更清楚自己的處境，理解為自己負責的過程而願意整頓自己安置期間的生活狀態，兒少的參與亦於服務歷程帶來實質的轉變。

「他【兒少】到了中長期的機構，還是有覺得限制很多、很煩，可是我就回過頭跟他說，因為有這樣的一個經歷，當時你做的選擇，就要為這個選擇負責，但是你現在可以做什麼來改善你的生活，既然已經在這個機構，那你就穩定好你自己的生活，也好好就學，透過這一些學習，還有你的表現，如果你表現好了，我才有這個依據可以跟其他的機構說，他雖然之前有這個【逃跑】紀錄，可是他後來在中長期的表現是好的，是不是可以轉換到比較有彈性的一個機構，我跟孩子這樣講，孩子也可以同意，孩子也說好，那就試試看，他現在表現還算穩定，他就當班長什麼的，目前為止表現還可以。」（受訪者 B）

（五）提升社工自我效能

綜整前面幾位受訪者對實踐兒童被傾聽權的反思，除了釐清兒少真正的狀態後規劃處遇方向，或如第四節幾位受訪者的經驗，即便安置決策當下無法採納兒少意願，透過兒少視角，仍能促使服務更符合兒少期待，增進兒少感受被重視而向其表達更多自己的想法，並建立互信關係讓兒少能於服務過程中適時向受訪者求助；另外，提供兒少需要的訊息以及回應兒少的表述，則協助兒少面對陌生的服務程序時保持穩定的狀態，亦增進兒少對自己選擇結果的瞭解。尊重兒少表意的過程，不僅回饋兒少期望的關愛與處遇，亦反饋至受訪者個人看見兒少的成長與服務的進展，因而持續於兒少保護服務中相信與落實兒童被傾聽權。

「尊重兒少被傾聽的權利或兒童權利這件事情，是蠲耗心力跟時間的，要付出的時間成本是多的，雖然我在前端可能花了很多的時間跟心力，但我在處遇這個過程相對於其他人應該是輕鬆的，就是開心的，家長們或小孩們會給你很直接的回饋，所以我覺得那個是，我為什麼現在都還在這裡工作的原因。」（受訪者 A）

二、兒少保社工認為實踐兒童被傾聽權需具備什麼

透過兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋與實際經歷，以及其在這過程中的考量、挑戰與啟發，進而較具體瞭解於保護安置決策歷程如何落實兒童被傾聽權，以及支持其面對挑戰後仍會持續實踐的反饋；除此之外，兒少保社工也延續前述實踐經驗，整理實踐兒童被傾聽權需具備的價值，除了其本身對兒童被傾聽權的認同，意識到瞭解兒少想法的重要性，以及保持好奇、開放等服務態度，當其能夠同理兒少的處境，具備覺察兒少狀態的敏感度，或具有將兒少想法轉化於工作的信念，亦有助於兒少保社工與家長、網絡單位等協調出實踐兒少期待的服務。

（一）認同實踐兒童被傾聽權的處遇價值

受訪者對兒童被傾聽權的理解，體現於其實踐方式外，對權利概念的意識與認知，亦是促使受訪者願意於服務過程中落實的開端；當兒少保社工具備重視兒少主體的處遇價值時，便會如第一節受訪者提及，自然而然傾聽與考量兒少聲音，同時參與更多與兒童被傾聽權相關的訓練，且後續才會有更頻繁傾聽兒少的過程，如受訪者 H 所言：「理解到兒童是一個人，是我們的服務對象，是家庭的一環，他的聲音即便很小還是需要被聽到。」以及受訪者 C 分享：「經過跟他們【兒少】商量的過程，那你自然而然就會把傾聽權這件事情放到工作裡面。」因此受訪者認為，先覺察兒少想法對決策的重要性，以及認識兒童被傾聽權的意義，便會於

兒童最佳利益的評估中優先考量兒少看法；此外，若能持續思考實踐兒少期待的方式，以及自己可以協助兒少的部分，即更知道如何取得決策方向與兒少期望的平衡，當處遇確實無法依循兒少表意進行時，也會更清楚如何回應與安撫兒少。

「因為你要意識，你才會想要行動或者是你在意這個東西，你才會想說，那我是不可以多做些什麼，你會去找這一方面，或去參與這一方面的訓練，所以你心裡要有這樣的價值存在，你才會願意做這些事。」（受訪者 A）

「要瞭解表意權的意義是什麼，我覺得你自己的工作信念也很重要，你有沒有想要把這件事情放在你的工作理念，可能不見得每個人都願意接受小朋友說出自己的期待，因為有些人會怕說他們的期待，我們沒辦法達成，或是一旦沒辦法達成的時候，要怎麼去允諾小朋友，或者是怎麼回應他們，所以我覺得，你要能知道表意權之後，可以做到多少，你要怎麼回應小朋友，是蠻重要的。」（受訪者 G）

（二）對兒少有熱情、好奇與開放等服務態度

除了對權利的覺知以及對實踐的反思，受訪者亦認為，對兒少保持好奇的態度，便會更想認識、瞭解兒少而傾聽兒少表達的內容，進而透過詢問的方式，向兒少確認其想法與釐清案件情況，並針對兒少的表述做出回應；同時，對兒少事務保有熱情的態度與相當的興趣，才會想要理解兒少內心世界並協助兒少解決問題，如受訪者 H 所說：「保持對案件的熱情跟好奇心，如果你自己耳朵都關起來，你沒有想要用心去聽，你聽不到東西。」不完全將兒少需求僅視為工作中的一件差事，而是認真看待與重視兒少，便會聽見兒少真正想傳達的訊息，亦是受訪者認為體現兒童被傾聽權的價值所在。

「你要對個案是好奇的，對他有興趣，或著是想要幫助他解決這個問題，因為如果你今天只是想要交差，或是把這個案子 close 掉，可能就不會想要管那麼多，但是如果你是真的很擔心他，也會不放心這些事情的話，就會變成你自然而然會去關注，然後想要跟他討論。」（受訪者 J）

「還蠻多人習慣說，我個案說什麼，那可能就是這樣，很片面的去接受這個事實，我覺得保護性工作是，有時候家長跟孩子講出來不一致的地方，那有沒有去察覺到這個不一致，跟更多的好奇再詢問下去。」（受訪者 F）



誠如上述受訪者提及，對兒少保有好奇的服務態度時，即會想透過兒少瞭解案件全貌，以及釐清兒少與家長間不一致的訊息，進而能夠如第四節受訪者分享的權衡經驗般，從兒少與家人提供的資訊落差覺察家中風險，評估當下的兒童最佳利益方向便是進行安置。此外，對兒少事務具有熱情，亦增進受訪者想要認真解決兒少面臨的議題，因而於兒少保護服務中嘗試詢問兒少本身的看法；若具備好奇態度的同時，能不預設立場、不評價兒少想法，而是先傾聽兒少的看法再評估，則助於受訪者真正聽見兒少的心聲，如受訪者 I 認為：「真的要去傾聽孩子的話，其實要有一個開放的心，然後不要預設任何立場。」維持開放的心態便會於傾聽兒少看法後產生更多的好奇，進而再從兒少身上挖掘更多原先沒有覺察的訊息，並進行更全面的評估與決定，確實在考量兒少主體觀點的情形下進行服務。「不要那麼快下評估好不好，做一個好不好這個評判之前，可以多瞭解他【兒少】為什麼會這麼想，所以我覺得開放度要夠。」（受訪者 D）

「不論是兒少或者是他們家長，傾聽這個東西很重要，那你聽了之後，你對這個家庭有沒有更多的好奇，或者是你有什麼可以去同理的，所以我覺得社工自己本身的開放度跟生活經驗蠻重要的。」（受訪者 F）

（三）能夠同理兒少並發揮協調角色功能

除了前述幾位受訪者提到，具備重視兒少看法的意識，以及對兒少本身保持好奇、開放等服務態度，助於兒少保護服務更全面瞭解兒少想法，適時同理兒少，亦增進受訪者更想傾聽兒少的表意並覺察兒少狀態，如受訪者 B 認為：「同理對方其實就會需要去傾聽對方的表達。」透過同理的過程，便能釐清兒少處境與需求，進而知道如何告知兒少決策脈絡並準備接受服務，且協助兒少瞭解即使無法完全照著其自己選擇進行安置，決策的過程中仍有重視其感受；如第二節受訪者的經驗，針對兒少的想法回覆其綜合評估的脈絡時，兒少便較能接受當下未能符合自己期待的決定，也會出現前段受訪者得到的啟發般，兒少被告知與獲得回應後，更信任受訪者的安排且願意嘗試讓自己穩定。

「同理這一塊也可以讓他【兒少】知道，你其實瞭解他的處境是什麼，並不是只是為了完成這個工作而做的努力，而是在你知道他的感受的情況下去做了這一些

安排，雖然有這一些安置的限制在，可是至少有參考他的意見，那是綜合考量下才去做的一個決定，我覺得同理的能力蠻重要的。」（受訪者 B）



接續上面受訪者的分享，同理的能力能讓兒少感受自己在服務中被重視外，亦增進受訪者具備相當的敏感度而能夠覺知兒少的處境。同理兒少的過程中，便會如第二節幾位受訪者的分享般，依據兒少特質或狀態，調整告知、傾聽與回應兒少的方式，增進與兒少工作過程中落實兒童被傾聽權的意義；因此，敏感於兒少會談當下的情緒，或意識到兒少隱藏、未表達的訊息，便增進受訪者採取詢問兒少想法的行動，抑或覺察到兒少當下不願意說話時，接受雙方沉默的過程給予兒少表達的空間與時間，如受訪者 E 分享：「有些孩子可能需要時間去沉澱，我覺得當下就需要給孩子一些空間去思考。」讓兒少能夠整理自己的情緒或狀態，便有助於蒐集到更多兒少視角傳達的資訊。

「對於個案的敏感度，就是感受到他的情緒，或是好像他那些隱藏的東西是什麼，要先有一個這樣子敏感到的地方，才會去追問說，發生了什麼事情，或者也去意識到他可能不想談。」（受訪者 J）

展現同理兒少的能力時，助於敏感兒少的狀態，而能覺察更多兒少隱瞞的訊息，知道要以繼續追問或保持沉默等方式向兒少蒐集資訊外，亦能感知兒少真正想法或需求。當具備重視兒少主體的意識時，則如前段受訪者分享般，會在兒少保護服務中反思接收到兒少表意後的決策方向，或將兒少期待實踐於與家長、網絡的工作內容，且協助兒少與其身邊系統或重要他人溝通，如受訪者 G 分享，兒少保社工傾聽與考量兒少想法的過程中，需要具備協調、轉化兒少看法的實務技巧，成為傳遞兒少訊息以及增進兒少與成人討論的角色；如此也會如同第四節受訪者提及的經驗，促使兒少與安置機構社工共同討論與決定兒少安置期間，彼此皆能接受的生活型態，以及兒少與家人討論返家約定時，傳達兒少的期望且讓家人清楚可以因應的對策，或如本節前段受訪者增進學校老師更瞭解兒少，重視兒少的感受知道如何協助兒少適應學校生活。

「當你知道小朋友的想法的時候，社工要具備的溝通跟協調能力就要很夠，因為變成是你接收到了小孩的需求，那你要怎麼把這個去轉化成，可以為小孩實踐他的期待的方法，這時候就是你要去判斷，然後去溝通，然後去把這樣的資訊，用

比較好的方式，實踐在可能跟家長的工作上，或是把這樣的信念讓家長知道，所以我覺得溝通協調這個角色跟這個能力是蠻必要的。」（受訪者 G）



三、兒少保社工對促進實踐兒童被傾聽權的建議

承接前述兒少保社工的啟發與看法，當其覺知兒少需要被傾聽的價值時，便是認同與落實兒童被傾聽權的起點，且能夠具備好奇與開放等服務態度，同理及覺察兒少狀態，或成為兒少與重要系統成員溝通的中介角色時，便有助於其在兒少保護服務中，盡可能瞭解兒少並將兒少想法納入處遇，或在無法參考兒少意見的情形下能因應兒少的表意。進入兒少保護服務前，學校針對社工相關的教育或老師的理念傳遞，便能促進兒少保社工對兒童被傾聽權有基本的認識，於兒少保護服務中，若能持續接觸新知與精進會談技巧，則能促使兒少保社工更知道如何詢問與回應兒少想法，助於與兒少討論的過程，再透過單位的訓練課程與督導機制，以及於與主管、同事間的觀點交流，反思實踐兒童被傾聽權的價值，進而啟發其從兒少身上蒐集更多資訊的意識，或於安置意願書、決策會議等體制服務規劃中，提供兒少更有意義的表意平台，讓兒少保護服務更有效瞭解與衡量兒少的期待，便能增進兒童被傾聽的權利之落實。

（一）從汲取知識與磨練會談等學習中精進實務能力

延續前述受訪者的分享，當兒少保社工具備實踐兒童被傾聽權的意識時，便是實踐的開端，而不同兒少保社工，亦會出現各自認知兒少想法有其重要性，或接觸到權利概念的契機，如受訪者 A 所言：「我有一個契機在，那個契機就是帶著我去思考【兒童被傾聽權】。」除了從本節提及的實踐啟發中，得以發現部分受訪者的意識是從服務歷程中建構，進而重視兒少視角的想法與實質告知兒少的過程，亦有可能於進入職場前的求學過程中，便已經認識與兒童權利相關的資訊，如受訪者 B 分享的學校課程：「我們學校可能沒有一堂課是專門講《兒童權利公約》，但是有一些課程還是會提到《CRC》，就有表意權的部分。」或受訪者 H 開始認為需要重視個案想法的時機：「大學的時候我們就已經在學習的過程中，會把尊重案主自決這些東西算是社工價值。」從大學時期建立個案自決的價值，增強其於兒少保護服務中自然而然尊重與傾聽兒少；因此職場中的教育訓練能提供相關課程外，於學校學習過程或學校老師知識傳遞，亦能協助兒少保社工及早接觸兒童被傾聽權的基本概念，並持續發展自己的工作信念帶入兒少保護服務中。

「不見得要真的進入到這裡【兒少保工作】才去宣導，或是才去安排，我覺得其實在大學求學端，或是有一些課程，或者有些教授、有些老師有這樣子的理念，可以讓學生們知道，可以真正的帶進去職場。」（受訪者 E）



透過受訪者的啟發亦能看到，當兒少保社工傾聽兒少後能回應兒少，便可以讓兒少知道自己的聲音獲得重視，自己的問題能得到協助，進而願意提供更多自己的想法增進討論，故除了傾聽，受訪者也重視兒少表達後給予其回覆的雙向溝通過程，如受訪者 D 認為：「會希望帶給我們的個案一些，對他有幫助的一些方法，所以就不會只是單純傾聽。」若兒少保社工能夠保有希望幫助到兒少的服務態度時，便會想釐清與解決兒少的困境，而展現協調、轉化等能力並適時回饋兒少，因此持續認識新知識的過程，增進兒少保社工不會只是傾聽兒少表達其對新知識的看法，而是能從中覺察兒少傳達的隱含訊息再清楚回應兒少。

「我覺得知識真的得要一直不斷，就像 Talking Bar⁴是一個問題，還有 LGBTQ+，我覺得其實現在小孩接觸的也比我們多，他們會自己去找很多社團，有時候突然發現，真的想聊的時候，我還真的有點跟不上，那我也只能聽。」（受訪者 D）

根據前述受訪者的分享，個人於學校教育起累積的價值，或持續汲取的知識，皆促使其提升對兒童被傾聽權的意識，並能適時傾聽與回應兒少，知道如何因應兒少隱含的想法及需求；除此之外，練習自己的會談技巧，亦有助於瞭解如何與兒少溝通，如受訪者 H 認為：「很多【會談技巧】的練習，你才有辦法好好聽。」以及受訪者 F 提及：「我覺得與人的應對還蠻需要去練習的，有沒有問話技巧這些。」更清楚如何在接收兒少表意後提供回饋；因此，於服務歷程中反思自己會談的經過，確認自己的會談狀態或是會談前準備討論的方向，便能整理出自己下次可以詢問兒少的方式，累積自身會談技巧，促進受訪者能更確實與兒少雙向討論，並從兒少身上得到更全面的訊息，且與兒少應對的過程越加熟能生巧。

「因為我們案件量真的蠻多，有時候會爭取孩子的同意錄音，我在錄音的時候就會聽我自己的會談技巧，然後我就會發現，有些地方可以追問的時候我沒有追問，

⁴ 據受訪者 D 分享，Talking Bar 是一種新型態的酒吧，除了如一般酒吧提供顧客飲酒空間與製造氣氛，亦有專門培訓成為 Talking girl、Talking Boy 的員工與顧客同桌互動，並透過聊天刺激顧客消費，但兒少從事該行業時，易涉及受性剝削相關的議題。

或是我沒有抓到他的情緒，自己在整理報告的時候，我就會大概知道，下次我就會注意，然後也可以知道自己的會談的狀態，譬如說這次很累，所以談的時間沒有很長，很多東西都漏掉，我覺得可以透過這樣的方式去練習。」（受訪者 H）



（二）透過單位內部訓練與督導機制促進反思與啟發

承接上述受訪者的經驗，學校社工教育便是價值建構的開始，故有受訪者認為求學期間即能開設相關課程，增進兒少保社工對權利的意識；此外，亦有幾名受訪者提及兒少保社工每年皆需要參與兒童權利相關訓練，如受訪者 F：「我們每年都有被規定要上《CRC》的課。」且會以實體、線上等授課方式進行，故大致會像受訪者 B 的受訓經驗：「線上課程基本上就是介紹，然後跟一些舉例，實體課程比較可能安排小組討論。」以及課堂討論內容：「兒少的想法跟實際的一些規定，如果有兩難的話，那你怎麼去取捨，甚至看是不是可以達到一個共識。」從受訪者的分享中可以發現，職場中的培訓課程，同樣是直接學習與認識兒童被傾聽權的管道，以及與其他社工交流處遇價值的方式；然而，如同第五節受訪者提及的實踐挑戰，本身兼負相當案量與時限壓力下，傾聽兒少易使受訪者耗費相當心力與時間外，職場培訓課程的成效亦大打折扣，如受訪者 C 對在職訓練的實際心得：「工作之後，其實大家不是真的會認真去上，因為有的就是線上課，你也不會特別花時間。」以及受訪者 F 陳述的現實狀況：「公務機關要求每一年都要授《CRPD》、《CRC》，或《CEDAW》那些課程，大部分線上課，我們就是開著，然後讓他把時數跑完。」實難以要求每名兒少保社工認真參與在職訓練；因此，在時間有限且形式彈性的授課安排中，受訪者認為運用影片呈現實際與兒少工作的過程，亦能提供兒少保社工初階認識兒童被傾聽權的學習方式。另外，若案例討論的內容不再僅限於兒少想法與決策方向的協調，而是能再與《兒童權利公約》條文分析相互對照，受訪者認為此也能增進兒少保社工更實際瞭解條文背後期待達成的目標，因而更清楚如何於兒童最佳利益服務中落實兒童被傾聽權，呼應條文的要義並發展自己的實務價值。

「進入到這裡前一定也不太清楚裡面是怎麼工作的，當時我是在上兒少的選修課程，有一個家防的宣傳影片，他是實際拍攝我們是怎麼工作，然後跟家長談，我那時候才比較知道那個樣貌是怎樣，所以我覺得如果有影片，或是比較簡單能夠去表達的，是一個還蠻好的一個方式。」（受訪者 E）



「我們的練習跟討論可能會是，假設是這一件事情，你覺得跟《兒童權利公約》有什麼相關性，總共逐 54 條裡面，可能有哪幾條是聊到這些事情，因為法條這件事情死板板的，然後你不理解，你也不會想要去讀……因為初階一定會讓大家知道有這些法條，我覺得後續其實是可以帶一些討論的，就是去瞭解孩子他們現在正在經歷什麼，那我們大人可以怎麼去看待這些事情，可以做一個討論，再回到法條上希望我們做的是什麼，可以做一個相對應。」（受訪者 A）

雖然前述幾位受訪者的分享得以發現與《兒童權利公約》相關的課程，進行方式與實際成效難以如原先期待般加深兒少保社工對權利概念的認識，但對部分受訪者而言，透過調整教育訓練的方式，仍有助於兒少保社工實質掌握權利的意涵，且實務上推行兒童被傾聽權的內容亦不同於以往僅是基本的條文介紹，而是有更多討論與交流的機會，如受訪者 G 分享：「大概七、八年前，我覺得都還是講法條的內容，近幾年開始，比較會有一些實例的分享，可能比較多面向去看在社會工作上有什麼是兒少發聲的方式。」近幾年逐漸重視兒童被傾聽的權利，亦開始注重兒少參與服務的意識，如受訪者 H 比較其求學過程與工作期間，兒童被傾聽權於實務上的價值更迭：「這幾年一直有倡導，我印象中那個時候【求學階段】沒有，那個時候會講兒少權益，但並不會把孩子的參與放進來，以前比較像孩子是被動決定的。」隨著時代的變遷，實務工作中的學習方向亦會隨之有變化，因此若能如同上述受訪者 E 與受訪者 A 反思課程內容後提供相關建議，亦能增進服務中實踐兒童被傾聽權時，持續調整與進步。

除了學校教育、職場訓練課程能協助受訪者更清楚兒童被傾聽權的概念，或知道有哪些實踐方式能確保兒少想法被聽見，間接提升受訪者重視兒少表達的意識，督導的建議以及與同事的交流，亦會點出受訪者未能覺察的兒少狀態，增進以不同面向感知兒少想法，如受訪者 I 結案後的回顧：「很多對孩子的觀察，是我在個督的過程中跟我督導討論，也是到後期會去理解這個孩子那麼多次。」或受訪者 A 與同儕相互通訊的過程：「溝通的過程，可能同事們會知道有某些價值存在，就會多問一些，我覺得就是不同想法的激盪。」督導的教育功能或與同事討論彼此觀點，可以提醒受訪者服務過程中的盲點，且帶給受訪者對權利概念及價值的反思外，當單位督導或上級主管具備對兒童被傾聽權的意識時，同樣能啟

發覺知與認同，便有助於帶動兒少保護服務實踐兒童被傾聽權的風氣。

「督導的角色要進來也蠻重要，決策的過程中需要有一個第三方的角色進來，因為有時候自己處遇上會有一些盲點，在這個流程中，第三方的角色有一些提醒的時候，看的面向會更多，那兒童的權益又可以比較有辦法被聽到。」（受訪者 H）

「督導機制蠻重要的，因為我們會遇到一些不知道要怎麼進行下去的一些狀況，那我們就會尋求督導的建議，或者案件的討論，我覺得如果督導是有這樣子的一個意識，或是有這樣子的角度的話，其實就會慢慢的傳下去。」（受訪者 E）

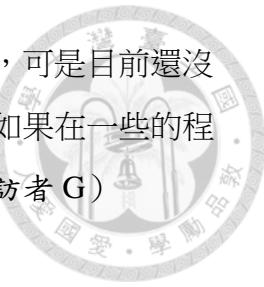
「組織內的主管要有這個意識，就是知道這件事情是重要的，這樣才有辦法帶動整個，可能在工作服務上的一個風氣，或者認同，所以我覺得他們要有這個概念知道，需要在工作上實踐這件事情，才有可能帶動下面的社工知道這件事情的重要性。」（受訪者 G）

（三）體制規劃安置意願書等兒少表意及參與平台

不論是從個人的學習、知識的累積以及針對會談的反思，或是組織內部訓練與督導、同儕角色協助，皆能促進受訪者對兒童被傾聽權的認識，並形成實踐兒童被傾聽權的意識，進而更瞭解適切告知、傾聽與回應兒少的技巧，且知道如何調整自己的工作方法；重視兒少的同時，受訪者亦認為持續運用安置意願書，或於決策會議規劃兒少可以表達的平台，則提升兒少的想法更實際被傾聽與被考量的機會，兒少能夠直接向裁量決策者表意，於必要時加上受訪者的轉達與補述，裁量決策者便可以釐清兒少想傳達的意思，促進彼此的討論亦讓兒少更清楚決策過程，進而在保護安置決策過程中，實踐兒童被傾聽的權利。

「安置意願書對於孩子來講，是他們表達意見的一個管道，那可以透過，不管是勾選，或者甚至把自己的想法寫在上面，我覺得這個是可以再運行的安排，這個意願不管是對於社工來講，或是對法官來講，都可以瞭解孩子的想法跟狀態是怎麼樣……我會希望法官在有這一個安置意願書的前提下，去做一些相關的評估，也同時考量孩子的一些安全，跟他的親屬支援，再去做這一個裁定，他的安置意願的內容，是有被參考進去的。」（受訪者 B）

「我覺得返家會議真的可以讓小孩來講一下想法，沒有什麼不行，可是目前還沒有看到有縣市做這一塊，就是讓小朋友來說自己的想法，我覺得如果在一些的程序上或會議上，有這樣的一個說的平台，可以嘗試看看。」（受訪者 G）



小結

本節延伸兒少保社工針對研究問題的回應，呈現其在整體兒少保護服務中，實踐兒童被傾聽權的看見與經驗的整合，呼應第一節兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋，兒少是受保護的對象，同時是能表達自己想法與知道決策脈絡的獨立個體，具備兒童被傾聽權的意識時，便會自然而然傾聽與重視兒少想法，並適時尋找相關課程與汲取新知以增進個人的實務知能，且反思自己轉化兒少期待的能力，知道自己可以因應兒少期望的程度，助於其確實接收兒少訊息並回應兒少表述；根據兒少保社工的建議，若再加上學校課程與職場訓練的養成，以及與單位督導、同儕交流的過程，則能提升兒少保社工對權利的感知並持續思考自己的實踐經歷，讓其在沒有建立兒少合適表意管道的情形下，仍能夠於兒少保護服務中，以不同視角的觀點覺察與權衡兒少想法，增進決策貼近兒少真實聲音的機會。此外，當兒少保社工對兒少保持熱情的工作信念，則能夠在好奇與開放態度的催化下，更想認識與瞭解兒少，並保持同理兒少的敏感度，而依據兒少主體運用不同的會談技巧，選擇深入詢問或維持沉默等方式協助兒少表述自己的想法，或因應兒少個別狀態調整告知過程，且從中知道有些兒少適合以委婉的方式進行，也有些兒少適合清楚瞭解全貌，對照第二節兒少保社工的實踐考量，得以增強資訊傳遞對兒少的實質效益，具有同理兒少處境的能力，亦更理解兒少與身邊成人溝通的困境，而成為兒少與家庭、學校或機構等系統間的潤滑角色，協調彼此的互動以促進兒少參與服務時能夠被適切傾聽與考量，並讓兒少感覺自己受到重視，對兒少保社工或兒少保護服務產生信任與安全感。透過兒少保社工的啟發，發現實踐兒童被傾聽權助於與兒少建立信任關係，兒少對兒少保社工的信賴亦加深其表達意願，使兒少保社工更清楚從兒少角度出發的世界，而能夠適時處理與解決兒少的問題，規劃兒少真正需要的決策，以及給予兒少需要的回應，且讓原先不瞭解服務程序的兒少，能夠穩定自己並做出嘗試而找到新的生活目標，這些轉變也回饋至兒少保社工身上，持續相信實踐權利在實務上的價值與意義。

第五章 研究發現討論



本研究透過第一線兒少保社工的視角，呈現其對兒童被傾聽權的詮釋，以及瞭解其於保護安置決策歷程中如何落實兒童被傾聽權，這當中又因為什麼考量而做出調整或面臨什麼挑戰，啟發其並提供促進實踐的建議；本章將依據研究發現，延伸兒少保社工的觀點與經歷提出相關討論。

第一節 兒少保社工落實兒童被傾聽權掌握的要素

依據本研究受訪者的分享，兒童被傾聽權延續《兒童權利公約》的精神，重視兒少於服務中的主體位置，因此兒少參與決策中，能夠被告知相關資訊，以及表達自己的想法，對受訪者而言，兒少表達之後被傾聽、考量，或適時尊重兒少選擇等與兒少共同討論的過程，更是實踐兒童被傾聽權的價值所在；從研究發現可以得知，受訪者將兒童被傾聽權抽象的概念落實於自己的實務經驗中，當兒少保社工意識到兒少的主體角色時，便會自然而然尊重與傾聽兒少，故與兒少工作期間，會選擇兒少本身感到安全且舒適的環境，提供兒少關於後續調查訪視與安置決策的說明，並詢問、傾聽兒少針對調查訪視或安置決策的表意，認真看待兒少的想法與表達的意願，即使考量服務流程與兒少安全，兒少的選擇受到限制，仍會讓兒少知道自己的想法被重視，且透過雙向溝通的過程評估兒少需要的協助。

若將受訪者的實踐經驗對照 Lundy 提出，保障兒童觀點被傾聽時需具備之「空間」、「聲音」、「聽眾」與「影響」等要素模型 (Lundy, 2007)，可以看到目前在保護安置決策中，實務上大致能掌握的要素。於調查期間，受訪者基本上會以容易見得到兒少的學校進行會談，未就學或年紀較小的兒少才會進入家中與兒少對話，此便呼應廖筱甄 (2021) 的研究結果，當受不當對待通報的兒少有就學時，兒少保社工進行訪視的地點會優先選擇兒少熟悉的學校；此外，安排會談空間的同時，受訪者會根據兒少針對訪視地點，表達其擔心被標籤、無法面對家長等想法，與兒少協調兒少可以接受的空間進行會談，若參照 Lundy 模型 (Lundy, 2007)，即可以發現當受訪者重視兒少主體想法的真實性，以及兒少表意的舒適狀態時，便會從挑選會談空間起，依循兒少期待並與兒少討論，選擇合



適的地點與兒少會談，以掌握「空間」要素，提供兒少表達的機會且確保兒少表述的意願，再成為「聽眾」傾聽兒少的「聲音」。

延續受訪者對兒童被傾聽權的詮釋，其尊重兒少表達與被傾聽外，亦重視兒少被告知的權利，因此受訪者調查兒少受不當對待的通報事件時，會告知兒少將與家長聯繫的流程，但會面臨兒少表達不希望讓家長知道的想法，除了協助兒少瞭解安排訪視的目的，讓兒少知道透過整理兒少與家長的視角，才有機會提供案家調整親子互動的方式，亦希望釐清兒少對連繫家長的擔憂，因此會與兒少討論其將與家長會談的內容，並與兒少「套好」針對通報事件的回應方式，減緩兒少的焦慮且讓兒少較清楚受訪者會如何進行接下來的工作；透過讓兒少知道兒少保社工的角色與可以協助的部分，兒少較能掌握服務的方向，且誠實、透明的告知，亦讓兒少願意信任兒少保社工，助於未來與兒少的工作關係（廖筱甄，2021），提升 Lundy 模型（Lundy, 2007）實踐兒童被傾聽權時需具備的「空間」，同時亦掌握「聲音」、「聽眾」與「影響」等要素，傾聽與回應兒少的表達，展現尊重兒少意見的服務態度，並讓兒少知道自己的期待與擔憂獲得重視，且自己的表意將被考量於未來參與的服務中。

由於保護安置決策對兒少來說，資訊來源相對缺乏且生活環境會受到較大的影響，若兒少未被告知安置期間的生活樣貌或安置時間，則會讓兒少感受到害怕，且於進入安置後認為自己被欺騙而造成長期陰影（李淑沛等，2018；陳姿姍，2016；趙善如等，2021）；因此決定安置的歷程中，受訪者會說明安置原因，協助兒少瞭解為什麼需要離開家外，亦會告知兒少安置生活相關訊息，讓兒少清楚安置期間的生活圈將與過往不同，且為了維護機構成員的安全，無法自由外出或連繫他人等現實層面的考量與限制，透過這些預告減緩兒少於安置初期面對的衝擊（Bessell, 2011），並以與兒少約定每三個月評估家庭處遇進度，或向兒少解釋結束安置需要家長的改變與準備等方式，除了告知兒少安置將會發生什麼事，且讓兒少知道安置並非其責任（廖筱甄，2021），說明的內容貼近真實情況時，亦較能避免兒少有受欺騙的感受或安置初期不適應的情形（陳姿姍，2016）。

兒少感覺被告知安置資訊與自己未來的安排，便是掌握 Lundy 模型（Lundy, 2007）「空間」要素的方式之一，讓兒少對陌生的安置環境有基本的圖像，較能準備因應與過去幾乎完全不一樣的生活情境，並知道如何向受訪者提問與澄清，或表達自己對安置生活的想法。另外，對兒少來說，安置是一段「適應、適應、

再適應」的歷程（趙善如等，2021），從進入安置起，兒少即需要適應緊急短期安置處所的生活，轉換至中長期安置單位時，亦必須磨合一段時間，若經多方評估或照顧者變動等原因再轉換安置場域，又讓兒少陷入重新適應環境的循環，因此除了進行安置決策時提供兒少瞭解安置單位的機會，受訪者於兒少轉換安置單位期間亦會提前告知兒少，或陪同兒少實際走訪機構並與機構人員接觸，確保兒少更清楚未來居住環境與生活作息將如何安排，亦會於有合適安置資源的情形下，提供兒少安置機構選項，讓兒少選擇符合自己期待的居住環境；運用 Lundy 模型（Lundy, 2007）「空間」要素，提供兒少需要的訊息，進而擔任「聽眾」瞭解兒少對安置生活表達出來的「聲音」，協助兒少面對安置決策的轉變外，兒少的看法亦會「影響」其將前往的安置單位，增進兒少適應不同於以往的生活。

面對主動表達願意安置的兒少時，受訪者會認真看待兒少的意願外，亦會考量安置帶來的生活變動，向兒少說明有其餘替代方案時，安置便不是符合兒童最佳利益的選擇，嘗試與兒少討論留在家中的安全策略，再確認兒少是否堅決要安置，同時呼應 Lundy 模型（Lundy, 2007）「空間」、「聲音」與「聽眾」等要素，重視兒少的表意且協助兒少瞭解安置的意義，引導兒少思考自己真正的需求與做出決定，避免讓兒少經歷安置期間轉換生活環境的辛苦，或剝奪兒少繼續待在原生家庭、社區成長的機會；然而，若遇到堅持不回家，且經由受訪者說明安置帶來的生活轉變與親屬能夠提供的支持，依舊接受安置決策的兒少時，反覆釐清兒少意願的過程中，即使受訪者不樂見將兒少帶離開家的情形，仍會尊重兒少的決定進行安置決策，以 Lundy 模型（Lundy, 2007）「影響」要素實踐兒少的期待。

當確定需要進行安置或轉換安置機構，但兒少不願意，又或兒少於安置期間要求返家時，透過詢問兒少、等待兒少表達等 Lundy 模型（Lundy, 2007）「空間」與「聲音」要素，釐清兒少因不確定能不能見到親屬而不想離開家，或兒少不希望轉換機構是源於想參加機構活動的願望，又或兒少無法適應機構與社區生活的差異以及機構規範的限制，便更清楚如何以「聽眾」的角度，回應兒少對安置決策的期待或擔憂，且能夠瞭解兒少的世界（Törrönen et al., 2022），知道如何解決兒少的問題與安撫兒少的情緒；此也呼應 Leeson (2007) 與 Woodman 等人 (2023) 的研究，兒少保社工的傾聽助於緩解兒少安置期間的害怕或無力感受，並讓兒少的「聲音」帶來「影響」，即便無法更動原定決策，受訪者仍能夠於安置期間規劃貼近兒少想法的服務，或向兒少說明基於保護機構成員或避免機構成



員逃跑等機構設立規範的原則，以及所有成員需共同合作的團體生活守則，經由與兒少雙向溝通的過程，讓兒少較清楚自己的處境與決策考量，心理感到平衡一點，也願意配合機構規範與安置決策。

若兒少於安置期間難以適應機構生活，或以跑離機構等強硬的方式表達自己的安置意願時，受訪者便會審慎考量是否有繼續安置兒少的必要性，同時綜合評估兒少身心狀況、案家合作態度與風險狀態及兒少的自我保護能力，決定結束安置時即會協助兒少與家長討論安全計畫，或與兒少討論留在社區的自立安排；以 Lundy 模型 (Lundy, 2007) 的「聲音」與「聽眾」要素釐清兒少抗拒決策的緣由，並瞭解兒少對安置決策的意願，亦透過「影響」要素，讓兒少知道決策的考量與其需要共同承擔的責任，且清楚自己的想法如何被權衡於決策方向，以及感受自己的表意被重視，便有助於兒少與受訪者共同規劃結束安置的決策。

就受訪者的經驗發現，兒少會表達自己對選擇親屬家作為安置地點，或請親屬擔任家中安全成員的看法，因此能從兒少對親屬照顧的意願評估兒少與親屬的關係，進而評估親屬寄養或簽訂安全計畫的合適性；但是當面對兒少不願意進入機構而希望居住於親屬家，親屬卻不願意協助照顧時，受訪者便會讓兒少知道其有斟酌兒少想法並詢問親屬，然而當下真的沒有辦法而必須家外安置的實際狀況；或兒少安置於機構期間，即使兒少提出可以確保兒少於家中安全的親戚，透過受訪者與兒少的討論，確認親戚無法同住後，兒少自己便清楚沒有人可以適當保護其，僅能繼續安置於機構的現實情況。雖然無奈不能照著自己的意思進行安置，運用 Lundy 模型 (Lundy, 2007) 「影響」要素，與兒少對話的過程中，促進兒少瞭解自己的想法獲得考量卻無法被採納的原因與清楚的決策經過，兒少便較能信任工作者 (廖筱甄, 2021)，進而願意繼續安置於機構。

除了進行安置決策時會表達希望由親屬照顧，本研究亦發現兒少會針對結束安置表達自己希望返回親屬家的想法；透過 Lundy 模型 (Lundy, 2007) 「聽眾」與「影響」要素，受訪者能掌握兒少對照顧的期待，規劃讓兒少返回案母家的決策，並實踐兒少的想法協助提升案母親職能力外，亦向兒少說明回家前案母需要安排兒少居住空間的準備，讓兒少安置於機構期間清楚決策進行的方向，以及自己的想法有被考量於決策中，便有助於兒少對決策感到安心且接受暫時需要家外安置的決定。從受訪者進行安置決策的經驗得以瞭解，實質傾聽促進其真正瞭解兒少的需求並安排相關服務外，亦呼應李淑沛等人 (2018) 的研究，當兒少感受

到自己的聲音獲得重視，便願意信任且與工作者合作；透過雙向的討論，讓兒少清楚決策的評估脈絡或未來規劃，因而對服務與工作者產生安全感，即更能協助兒少因應安置期間的生活（Törrönen et al., 2022）。

除此之外，從研究發現中受訪者的經驗啟發能得知，與 Lundy 模型（Lundy, 2007）不同之處在於，當受訪者與兒少建立信任關係，或持續鼓勵兒少說出自己的想法並展現尊重兒少的態度，亦促使兒少願意向受訪者分享更多內心真實的想法，讓受訪者更知道如何協助處理兒少的議題或解決兒少的困擾，故與兒少建立互信關係以及真誠邀請兒少表意，亦是實踐 Lundy 模型（Lundy, 2007）「空間」要素的方式。信任助於化解兒少的不安（蘇芳儀，2007），並增進兒少自由發言與被傾聽的機會（Cossar et al., 2016；Pösö, 2022），從 Leeson (2007) 的研究發現，信任關係的建立取決於成人對兒少需求的重視與誠摯的態度；因此，研究者認為，當兒少願意開啟對話後，若確實運用 Lundy 模型（Lundy, 2007）的元素，並考量兒少保護服務重視兒少主體的同時，兒少的安全狀態與主觀想法間會出現相當權衡過程的特殊性，持續發展安置決策歷程中能夠對照的模型要素，能促進兒少保社工瞭解兒少對服務或決策的「聲音」，且以「聽眾」的角色讓兒少感受兒少保社工真摯的對待，而知道自己於兒童最佳利益評估中具備的「影響」，與兒少形成雙向的互動與溝通，便助於加深與兒少的信賴關係，兒少亦再回饋自己的想法給兒少保社工，形成實踐兒童被傾聽權的循環（詳見表 5-1）。

表 5-1 兒少保社工的實踐方式與掌握要素

實踐方式	實際做法	對照 Lundy 模型			
		空間	聲音	聽眾	影響
選擇兒少願意表達的空間	尊重兒少選擇的會談時間與空間	○			
	與兒少討論會談空間	○	○	○	○
告知兒少安置歷程的規劃	向兒少說明聯繫家長的原因	○			
	向兒少說明安置原因	○			
	向兒少說明安置生活	○			
	向兒少說明機構規範	○			
	向兒少說明安置評估期程	○			

實踐方式	實際做法	對照 Lundy 模型			
		空間	聲音	聽眾	影響
	向兒少說明結束安置流程	O			
	向兒少說明結束安置條件	O			
傾聽兒少對安置表達想法	詢問兒少對通報事件的看法		O	O	
	傾聽兒少陳述通報事件		O	O	
	傾聽兒少表達安置意願		O	O	
	傾聽兒少對安置決策的擔憂		O	O	
	傾聽兒少對安置生活的感受		O	O	
	傾聽兒少對轉換安置單位的期待		O	O	O
	陪伴兒少選擇安置機構	O	O	O	O
	傾聽兒少對勾選安置意願書的想法		O	O	
回應兒少決定安置的脈絡	協助兒少瞭解安置評估過程			O	O
	協助兒少瞭解機構規範緣由			O	O
	協助兒少瞭解延長安置程序			O	O
	協助兒少瞭解結束安置評估內容		O	O	O
瞭解兒少對通報事件的看法	依兒少陳述通報事件決定安置與否		O	O	O
權衡兒少對保護安置的意願	決定親屬寄養或機構安置		O	O	O
	尊重兒少安置意願決定安置與否		O	O	O
	考量兒少安全決定安置與否		O	O	
斟酌兒少對保護安置的期待	安排親子會面		O	O	O
	變更監護權	O	O	O	O
	與機構社工協調兒少時間規劃		O	O	O
	與家長協調兒少返家約定		O	O	O
與兒少建立信任關係	轉達兒少需求給學校老師	O	O	O	O
	持續鼓勵兒少表達或詢問兒少想法	O	O		

資料來源：研究者自行彙整

第二節 兒少保社工實踐兒童被傾聽權運用的策略



受訪者的實踐經歷對照 Lundy 模型 (Lundy, 2007) 要素的內涵後，得以瞭解當前保護安置決策中其所掌握實踐兒童被傾聽權的方式，從本研究發現亦可以得知受訪者於決策歷程中，會依據不同的考量，而在 Bouma 等人 (2017) 提出確保兒少參與的「告知」、「傾聽」與「影響」過程 (Bouma et al., 2018)，出現實踐兒童被傾聽權的差異。雖然受訪者於調查階段會優先選擇學校、住家，並綜合兒少本身意願安排會談，但鑑於兒少保護服務立場，當危及兒少安全時，則會改以相對安全的地點訪視兒少，故在選擇空間的過程中，安全的考量會優先於兒少的願望 (Woodman et al., 2023)；若是在兒少生命受威脅且較危險的情形中，更有可能出現如廖筱甄 (2021) 的研究提出，會選擇先安置兒少於安全環境再向兒少說明，而不是先詢問與確認兒少對會談地點的任何想法之情況。

有鑑於初次訪視兒少時，避免兒少想法受家長或手足影響，即會希望單獨與兒少會談，便不會如過往與兒少工作般，尊重兒少對訪視地點的看法來約定會談，而是以訪視目的為前提，直接安排與兒少對話的空間；此外，受訪者與兒少互動當下，覺察兒少對陌生人會出現害羞、害怕等無法單獨相處的反應時，亦會邀請兒少信任的老師陪同，較不會堅持初次見面即要兒少與受訪者獨處，此與廖筱甄 (2021) 的研究結果類似，兒少保社工營造物理與心理空間時，會運用兒少友善的方式展開與兒少的對話。受訪者透過調整實踐策略以找到兒少願意表達的契機，便能夠接續進行「告知」、「傾聽」與「影響」等確保兒少參與決策的過程。

當受訪者與兒少工作時間越久，相較於初次訪視即進行安置的兒少，能以統整歷次不當對待事件的方式協助兒少瞭解安置原因，或顧慮年長兒少使用手機的生活習慣，相較年齡較小的兒少僅針對重要的生活轉變與機構規範說明，受訪者會再詳細告知年長兒少無法使用手機且無法聯絡同儕，僅能改用書信連絡並經由機構檢查等實際會面臨的狀況等，重視於適當時機提供兒少需要的訊息；此便呼應確保兒少參與的「告知」過程中 (Bouma et al., 2017；引自 Bouma et al., 2018)，傳遞對兒少有意義的資訊，協助兒少瞭解安置的考量與樣態，讓兒少較能接受決策並有心理準備因應安置期間的生活轉變。

此外，面對兒少年齡較小，尚無法清楚安置的意義時，同樣會影響受訪者實踐兒童被傾聽權的策略，不會單純告知兒少安置原因與流程，而是透過家長工作

較忙碌暫時要由他人照顧，或家長找到穩定工作、打掃家裡等做出調整後兒少才能返家的條件，又或與兒少分辨相對人在家且沒有其他家人可以保護其的危機狀態，以兒少能具體知道的說法，向兒少說明目前在家中不安全而需要安置的考量，與回家的前提是家長需要負責提升照顧能力；透過讓兒少能理解訊息內容，當兒少取得自己能夠理解的資訊時，便能於安置決策中達成「告知」的用意，且增進兒少的參與（Križ & Roundtree-Swain, 2017）。

進行保護安置決策的困境之一即是難以預估兒少的安置期程，此外，若安置一延再延或突然離開機構，不但會造成兒少期待落空，亦可能導致兒少出現安置適應困擾（彭淑華、黃詩喬，2014），且兒少較無法認知決策評估期程背後的時間安排，因此受訪者除了透過前面提及回家前家長需要作出的改變，取代直接告知兒少安置時間的說法，避免提出確切時程但兒少經評估仍無法返家，讓兒少經歷對服務感到失望的過程，亦會於確定可以規劃結束安置決策時，考量兒少較無法感受《兒少權法》以「三個月」訂定兒少保社工進行評估的期間變化，因而以兒少較能辨別的「學期」告知兒少安置時程，確保兒少能清楚決策的安排，並協助兒少為返家做準備，且較不會因為對決策規劃的未知感到焦慮。年齡會影響兒少認知發展，導致受訪者出現不同於過往的實踐策略外，與廖筱甄（2021）研究發現相似之處在於，身心障礙兒少同樣會致使兒少保社工因應兒少特質而有不同實踐技巧；面對理解能力有限的特殊需求兒少時，基於兒少較無法直接瞭解受訪者的說明，因此受訪者會透過簡單的對話過程，以及邀請兒少複述與表達等方式，以兒少為主體調整工作技巧，確認兒少能接收受訪者告知的訊息。

即使安排在相對安全的空間，或請兒少信任的老師陪同進行會談，抑或依據兒少需求傳遞資訊，希望建立兒少能夠放心表達的對話氛圍，仍不一定是兒少主觀感到舒適的狀態，受訪者依舊會遇到不願意表述的兒少，透過辨別兒少不說話原因，便能從中找到可以引導兒少表意的技巧，不論是運用具體的問句取代開放式提問，或不強迫兒少當下說出自己的想法等方式，皆是在確保兒少參與的「傾聽」過程中（Bouma et al., 2017；引自 Bouma et al., 2018）瞭解兒少想法的策略，注重兒少能開放表意，且傾聽時不評斷兒少的想法，而是尊重兒少表達意願且盡可能釐清兒少的心聲，並協助其分析或解決其問題，再安排兒少期待的服務，不因兒少表述的意願限制其參與決策歷程，而是持續邀請兒少分享自己的看法。

從 Križ 與 Roundtree-Swain (2017) 的研究可以發現，兒少的年齡會導致其

參與決策的過程，因此為了增進年紀較小而認知建構尚未完全的兒少參與，受訪者會於「告知」過程調整實踐技巧，但也有受訪者因為兒少年齡較小，顧及安全的狀態下而較不會重視兒少的表意，在確保兒少參與的「傾聽」與「影響」過程中（Bouma et al., 2017；引自 Bouma et al., 2018）即會出現實踐差異；此也呼應 Lätsch 等人（2023）的研究發現，當兒少家中風險越高時，年紀較小的兒少觀點便較少獲得考量的機會。另一方面，若是於確保兒少安全狀態的前提下，即使年齡較小的兒少因為無法使用言語說出自己的想法，受訪者仍會轉而尊重兒少運用圖畫表達的方式，從中「看見」兒少的內心世界，以另外一種形式參考兒少的意見，在「影響」過程中觀察並權衡兒少的表意，不會因為兒少的年齡或表達方式忽視兒少聲音被傾聽與考量的權利。

兒少的認知發展程度、口語表達能力，以及會談當下的表意狀態，會影響受訪者實踐兒童被傾聽權的策略外，亦有部分受訪者會基於安置的資訊相對不公開，對兒少生活影響層面亦較大，且隨著安置時間越久，兒少年齡漸增也越能自己瞭解安置決策，故相較於繼續安置與延長安置階段，緊急安置時說明會更詳細，會向兒少解釋較多決策相關內容，也會更希望向兒少確認有無合適的親屬可以提供照顧，盡可能減緩家外安置對兒少的衝擊，因而在不同安置決策階段，出現不同的「告知」與「傾聽」過程；此外，另有部分受訪者提出，若案家於兒少安置期間沒有明顯變化，決策方向未有明確變動時，「告知」與「傾聽」過程便不會特別因為兒少主體而有實踐差異，且不會依循安置階段更迭而改變與兒少工作的方式，於「影響」過程更會仰賴家庭處遇的進展，決定協助兒少瞭解的決策內容。

不論是考量兒少安全議題、兒少本身發展、兒少會談狀態或案家處遇進度，從受訪者的經驗可以得知，其實踐兒童被傾聽權時，不同考量的取捨會影響其「告知」、「傾聽」與「影響」過程的實踐策略，特別於「影響」過程權衡兒少想法時，會以兒少安全與案家處遇為前提，協助兒少瞭解的決策脈絡以及準備的方向也因而出現差異；此外，保護安置的決策階段較不會因為行政流程而產生實踐差異，而是受到受訪者的考量產生變化，這些實踐方式亦沒有一致性標準，研究者認為此可以對照王思淳（2020）與胡中宜等人（2021）的研究結果，工作者對兒童被傾聽權的切入觀點、落實態度、教育背景與人格特質等個體差異，以及對兒少主體與成人本位間的平衡心態，都可能影響其對權利概念的理解與實踐權利的技巧，突顯個人價值的展現，導致彼此發展出截然不同的實踐策略。

保護安置決策有別於社工處遇重視個案自決的價值，難以完全依循兒少的意願進行（劉淑怡，2008），但與廖筱甄（2021）研究結果相似之處在於，本研究發現即使無法完全依照兒少安置意願或全然交由兒少自己決定，受訪者仍會於確保兒少參與的「告知」、「傾聽」與「影響」過程（Bouma et al., 2017；引自Bouma et al., 2018），預告兒少需要且能理解的資訊，聽取與回應兒少的需求，盡可能實踐兒少的期待，亦協助兒少感受到自己的聲音獲得重視，以及知道兒童最佳利益的考量，讓兒少於安置的過程中較能信任工作者並接受安置決策；另外，因應不同兒少調整實務技巧，亦有助於兒少實質參與決策（Arbeiter & Toros, 2017），受訪者不會因為兒少的個人意願、特質或狀態而忽視，而是會真誠接納兒少的表意，且以兒少理解的方式透明化決策評估歷程，持續建立對話的機會與空間，讓兒少感覺被尊重而減緩抗拒的情緒（蘇芳儀，2007），更能促進兒少於安置期間的適應（李淑沛等，2018；陳姿姍，2016）；因此研究者認為，雖然安置決策基於兒少安全為首要考量，可能會違背兒少的想法，但當兒少保社工認真看待兒少表意，並提供兒少具體的說明或清楚的評估依據，兒少同樣能感受自己被重視，進而相信兒少保社工的判斷與接受當下的決定。

除此之外，從受訪者的反思得以瞭解，當兒少保社工意識到實踐兒童被傾聽權的價值，便會重視兒少主體，自然會於服務過程中保有尊重兒少的態度，並傾聽與考量兒少的想法，進而找到其「告知」、「傾聽」與「影響」過程中實踐的策略。同時，維持對兒少狀態的敏感度，以及能同理兒少的處境，則助於覺察兒少表達的意願或能力，且知道如何與兒少工作，進而尊重兒少表達的形式，或等待兒少並調整與兒少互動的方式，營造受到保護與包容的會談空間以製造兒少表意的契機；若具備好奇、開放的服務態度與熱忱，即不會馬上評斷兒少的想法，而是透過詢問獲得更多兒少本身的看法，並依據前面提及對兒少的敏感度，適時提供兒少具體的思考方向引導兒少表達，以個別化的方式協助兒少表意，增進兒少想法被傾聽的機會。當接收兒少對服務的需求或期待後，便需要判斷如何轉化與協調兒少的表意於決策中，並覺察自己能夠實踐兒少想法的層面，促使兒少的意見被適時地權衡外，亦能夠清楚對兒少主體來說有意義的評估內容，讓兒少的表達不會落為單向地輸出，而是可以知道自己對決策發揮的影響效果與層面。

兒少保社工個人的工作方式與態度，皆會影響兒少參與決策的程度（Arbeiter & Toros, 2017），因此研究者認為透過兒少保社工分享需具備的處遇價值、服務

態度與實務技巧，同樣能呼應其於「告知」、「傾聽」與「影響」過程中，確保兒少參與的實踐策略；若能適當掌握這些價值、態度與技巧，則更能促進於保護安置決策歷程中，兒童被傾聽的權利之實踐（詳見表 5-2）。



表 5-2 兒少保社工的實際考量與實踐策略

確保兒少參與過程	實際考量	實踐策略	需具備什麼
告知	服務時間	整理歷次通報事件	
	兒少認知能力	婉轉說明安置原因	敏感度
	兒少認知能力	區分家中危機	敏感度
	兒少認知能力	說明具體返家條件	敏感度
	兒少認知能力	以學期作為評估區間	敏感度
	兒少認知能力	延長安置期間說明減少	
	兒少認知能力	延長安置期間以成熟用詞對話	敏感度
	兒少生活習慣	特別向青少年說明手機使用規範與同儕聯繫方式	同理能力
	兒少特殊需求	反覆且簡單說明	敏感度
	兒少特殊需求	鼓勵兒少複述	敏感度
	安置資訊未知	緊急安置期間詳細說明	同理能力
	家庭處遇進度	不同安置階段協助兒少因應決策方向轉變	
傾聽	人身安全	選擇安全空間與兒少會談	
	訪視目的	初次訪視與兒少單獨會談	好奇、開放態度
	訪視目的	手足分開會談釐清通報事件	好奇、開放態度
	兒少無法單獨會談	邀請兒少信任之人陪同	開放態度、同理能力、敏感度



確保兒少參與過程	實際考量	實踐策略	需具備什麼
	兒少不知道如何表達	提供具體詞彙引導兒少陳述	開放態度、 同理能力、 敏感度
	兒少不願意表達	另外約定訪視時間	開放態度、 同理能力、 敏感度
	安置對兒少生活影響 層面較廣	緊急安置期間仔細向 兒少確認照顧資源	開放態度、 同理能力
影響	兒少表達能力	參考兒少圖畫	開放態度、 敏感度

資料來源：研究者自行彙整

第三節 兒少保社工落實兒童被傾聽權經歷的挑戰

於確保兒少參與的「告知」、「傾聽」與「影響」過程中 (Bouma et al., 2017；引自 Bouma et al., 2018)，受訪者會適時提供兒少能理解且需要的資訊，並傾聽兒少對安置決策的期待或擔憂，進而規劃貼近兒少想法的服務，促進兒少適應安置，且回應兒少對決策評估的疑惑，讓兒少較能接受安置決策；然而，兒少本身的認知能力有限時，受訪者便難以確認兒少能否理解安置相關的說明，或是當返家評估會議的結果不符合受訪者與兒少原先規劃的方向時，受訪者亦難於即時告知兒少安置決策，如 Arbeiter 與 Toros (2017) 的研究發現般，當案件涉及其他單位或不同專業人員的審理程序時，兒少的參與即可能會受影響。無法確保兒少能確實接收安置訊息而產生自我懷疑，或需要花時間整理兒少能瞭解的決策內容，對受訪者來說，「告知」的過程便出現實踐兒童被傾聽權的挑戰。

當兒少不願意表達自己的想法，便會影響受訪者傾聽與考量兒少想法，僅能盡可能詢問與等待兒少，或交由兒少信任的學校老師等網絡單位協助，但基於兒少保護服務的時效性，有時進行安置決策的過程中，較無法具備充足的時間釐清兒少真正的需求，呼應 Woodman 等人 (2023) 發現時間的限制會阻礙兒少的參與，便難以於「傾聽」過程能夠有效安撫兒少情緒或解決兒少的疑惑。除此之外，若面對因為情緒障礙、發展遲緩等而有表達困境的兒少，則如同廖筱甄 (2021) 與 Woodman 等人 (2023) 的研究，影響兒少保社工判斷兒少的表意與瞭解兒少的需要，較無法確實在決策中參考兒少意見；抑或於結束安置期間安排家處社工追蹤兒少返家狀況，兒少傳達出對即將轉案的在意情緒時，即使能告知兒少處遇規劃並傾聽兒少，受訪者覺察、同理兒少情緒的同時亦會感受到強烈的情緒反應，在確保兒少參與的「影響」過程中 (Bouma et al., 2017；引自 Bouma et al., 2018)，即困擾受訪者權衡兒少的想法，以及回應兒少表達出的情緒張力。

進行安置決策時，若兒少受到明確的不當對待而需要進行安置，但兒少持續以哭泣抗拒安置決策，或兒少於機構內嚴重違反機構規範，以及成為傷害機構成員的相對人，又或兒少的身心狀況超過機構照顧負荷，機構要求兒少轉換機構時，即使考量兒少需要穩定的照顧環境，且兒少同樣是被保護與需要被傾聽的對象，受訪者卻難以權衡兒少對進行安置與否或轉換安置單位的想法與意願於決策中，必須基於兒少的安全以及維繫與機構的合作而較無法顧及兒少的意見；另外，誠

如李淑沛等人（2018）與劉淑怡（2008）的研究發現，兒少會以逃離機構或抗拒就學等方式因應不符合自己期待的決策，因此受訪者在違背兒少意願下作決定的同時，考慮兒少安置適應情形與後續服務配合狀況的過程便會感到相當拉扯，而無奈於兒少的決策安排，「影響」過程中需要謹慎處理兒少的情緒外，協助兒少瞭解決策無法自己決定與選擇，亦讓受訪者與兒少工作時感到困難與無力。

即使兒少保護服務重視兒少安全與網絡合作，以及需要兼顧工作效率與品質等特殊性，易壓縮兒少保社工傾聽兒少的品質，沒有辦法花太多時間等待不說話的兒少表達，或釐清表意能力有限的兒少真正的内心世界，又或顧慮每個兒少意願與實踐兒少期待，影響其實踐兒童被傾聽權的方式以及權衡兒童最佳利益的過程，受訪者仍會盡可能以兒少能理解的方式說明決策，並鼓勵兒少表達與回饋兒少的想法，如李淑沛等人（2018）的研究發現，同理兒少聲音背後的情緒時，才有機會開啟與兒少雙向對話的平台，且促使兒少感覺自己被傾聽而接受工作者的安排；此外，以尊重的態度與兒少工作，便能讓兒少知道就算不能自由決定安置與否，自己仍有被重視，且瞭解兒少保社工的關心與協助並信任兒少保社工（Saarnik et al., 2023），對兒少而言是安置期間較正向的經驗（蘇芳儀，2007），則更願意再分享自己的想法（陳姿婞，2016），且建立對自我的認同（Križ & Roundtree-Swain, 2017）。

研究者認為，即便於保護安置決策歷程中面臨前述實踐兒童被傾聽權的挑戰，且承載高工時與高案量等工作負擔的情況下難以顧及所有兒少的想法（廖筱甄，2021），兒少保社工仍於深陷兩難與充滿負荷的情境下，盡可能留給兒少時間、空間或提供建議詢問兒少看法，並整理自己當下面對困境的情緒狀態，嘗試在「告知」、「傾聽」與「影響」過程中協助兒少參與安置決策，向兒少傳遞評估會議針對安置決策的結果，或當下必須轉換安置單位的原因，並承接與安撫兒少對安置決策的情緒，再讓兒少知道服務有必須遵循的流程（詳見表 5-3）。雖然對多數兒少保社工來說，決策方向難以符合兒少期望是安置歷程中相當衝突的經驗，但適度地告知、傾聽並回應兒少，亦是其在這拉扯且無奈的情境下實踐兒童被傾聽權的方式，並增進原先充滿對立的場面轉化為與兒少合作的機會，有助於與兒少建立信賴關係且促使兒少有被賦能的感受，兒少保社工因而能夠持續與兒少共同參與保護安置決策。

表 5-3 兒少保社工的實踐挑戰與因應方式



確保兒少參與過程	實踐挑戰	因應方式
告知	兒少認知能力有限，不確定兒少有確實吸收說明內容	
	兒少重複違反機構規範，自我懷疑沒有幫助到兒少	
	會議評估結果不符合兒少期待	整理自己狀態與對話內容再向兒少說明
傾聽	兒少不願意表達	請兒少信任的網絡單位 關心與追蹤兒少狀況
	兒少不願意表達	持續提供資源詢問兒少
	緊急狀況沒有太多時間等待兒少表達	盡可能鼓勵兒少表達
	肩負案量心力有限，沒有辦法顧及每一名服務中的兒少	
	兒少表達強烈情緒	盡可能回應與安撫兒少
影響	兒少表達能力有限，難以釐清與權衡兒少想法	仍會傾聽兒少表達
	需要安置但兒少不願意	
	機構要求兒少轉換安置單位但兒少不願意	
	兒少無法自己選擇安置單位	陪伴兒少度過轉換期

資料來源：研究者自行彙整

第六章 結論與建議



本研究目的為瞭解兒少保社工於保護安置決策歷程中實踐兒童被傾聽權的經歷，透過半結構式深度訪談探索實務現況，作為國家發展兒童權利的參考，以此探討兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋，以及其於保護安置決策歷程的實踐經驗等研究問題，並延伸討論其從經驗反饋的啟發與促進實踐的建議；本章將摘要與總結前述研究結果，並針對研究發現提出制度、實務與學術等面向之相關建議，以及說明進行本研究過程中的限制，最後分享研究者於研究期間的個人反思。

第一節 研究結論

一、兒童被傾聽的權利不只包含重視兒少表意而已

從兒少保社工的觀點得知，兒童被傾聽權呼應《兒童權利公約》將兒少視為主體的精神，兒少是能夠不分年紀受到尊重，且共同參與服務的獨立個體，因此於服務歷程中會自然而然想聽取兒少的聲音，並選擇在兒少期待的空間與兒少會談，讓兒少可以不受干擾說出自己的想法；但基於兒少保社工保護兒少的角色，故訪視前不一定會先詢問兒少，而是直接安排相對安全的地點與兒少進行會談。除了「說話」可以表達自己的意見，兒少的圖畫或「不說話」亦是其表達想法的方式，因此實踐兒童被傾聽權時重視覺察兒少的認知與表意狀態，並釐清兒少不講話的原因，試著邀請兒少信任的人陪同，或不強迫兒少並適時鼓勵與具體引導兒少，且依據兒少的理解能力、生活習慣與服務時間等調整向兒少說明決策的內容外，亦需要傾聽兒少並與兒少形成雙向的討論，透過對話考量兒少的想法後，再於與網絡單位或家中照顧者工作時轉達兒少的想法，同時協助兒少瞭解自己的表意被權衡與訂定決策的過程，並於確保兒少安全或資源足夠的狀態下，讓兒少自己決定轉換的機構，以及就學與就業等自立事宜，且告知兒少自己表意與決定後需承擔的責任，形成有意義的溝通便是實踐兒童被傾聽權的價值所在。

二、運用告知、傾聽與回應等工作方式協助兒少參與安置決策

進行保護安置的歷程中，兒少保社工會考量服務流程或安置決策對兒少來說



較未知，且安置的決定對其生活會產生較大影響，因此會告知兒少身上有傷勢或無法滿足食物溫飽等安置原因，以及需要家長接受處遇並做出調整的返家條件，協助兒少瞭解結束安置的決定取決於照顧者的態度與責任，亦會依據兒少對時間的感知，以學期而非實務操作的三個月評估向兒少說明安置期程，或針對年長兒少的生活習慣，說明安置機構規範時更強調不能使用手機、與朋友聯繫等限制，抑或基於與兒少工作時間較久，向兒少整理歷次通報事件與服務期間變化，提供兒少透明化的資訊，讓兒少能釐清家中的危險，且對安置生活有基本的圖像，便較能夠準備因應安置決策。除了考量安置對兒少的意義，兒少保社工亦不希望安置決策剝奪兒少於原生家庭、社區生活的機會，便會於調查訪視時，透過兒少提供的訊息盤點替代照顧資源，評估親屬安置或親屬照顧的合適性，盡可能避免家外安置，若不得不進行安置決策時，則會從兒少對安置決策的疑惑與抗拒中，傾聽兒少對安置的期待或擔憂，在不變動安置決定的情形下，知道如何協助兒少適應安置生活或轉換機構，或在即將結束安置時，瞭解兒少需要的自立資源安排兒少轉銜。當兒少表達其對安置決策的想法，或於安置期間表達不願意再繼續安置的意願時，釐清兒少表意背後傳達出的訊息，並回應兒少在意的事情以安撫兒少的情緒，讓兒少感受即使無法自己決定安置與否，想法仍有被重視，兒少亦較清楚親屬無法協助照顧而家外安置的原因、保護成員安全且一視同仁的機構規範、案家需要準備足夠空間的返家規劃，以及不能回家是因為相對人仍在家中且無人保護自己等，考量現實層面而無法結束安置的兒童最佳利益評估過程，因而較能接受安置的決定。

三、不會特別因法定安置階段而改變兒童被傾聽權的實踐策略

誠如兒少保社工認為安置資訊相對較封閉，且對兒少生活會產生較大的影響，而會向兒少仔細說明安置期間的生活樣態，相較於繼續安置與延長安置期間，於緊急安置時會提供兒少更詳細的安置資訊，亦會想從兒少身上問出更多合適的替代照顧資源，避免兒少經歷適應安置生活的辛苦過程，便會花更多心力與兒少工作，且隨著安置決策進行，兒少的認知發展會越完全，故於延長安置階段，兒少能夠直接理解安置期間的會面安排或返家期程的規劃，便不需要如緊急安置時花較多時間協助兒少瞭解決策，亦可以使用較成熟的用語告知兒少；然而，對部分兒少保社工來說，由於安置決策的評估仰賴案家的安全狀態與家庭功能，因此相

較於前述兒少保社工較重視兒少主體而有實踐差異，此處兒少保社工的實踐考量著重於決策方向的更迭，當家長沒有適度的調整其照顧安排，決策方向沒有變動亦沒有轉換安置單位的情形下，緊急安置至延長安置期間與兒少的討論過程便不會有差異，需要等待家庭重整服務有成效，且兒少與案家皆準備好因應兒少返家的決策時，與兒少溝通的內容才會隨著案家的調整而有變化，延長安置期間告知兒少的決策內容會與緊急安置時不同，協助兒少準備的方向，亦會從緊急安置、繼續安置時適應安置生活，至延長安置期間轉變心態面對回家的決定。

四、權衡兒少聲音助於兒童最佳利益的評估結果貼近兒少期待

透過兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋，得以發現安置決策中，不僅重視兒少的表意，更加在乎兒少表達後被傾聽與獲得考量的過程，且從兒少保社工的經驗中看到，確認兒少對通報事件的看法則促使其覺察案家的風險而決議安置。除此之外，兒少對安置的意願，亦會發揮影響決策的作用，即便兒少保社工較希望避免將兒少從社區生活帶離，但瞭解兒少不希望由親屬照顧的原因，或因親子衝突而不敢回家的擔憂，或許家外安置對兒少而言才是當下最佳的選擇，因此會採納兒少的意願進行安置；若是不得不進行安置，但兒少堅持抗拒安置決策，甚至於安置期間出現逃離機構等無法適應機構的行為反動時，通常難以再安排兒少安置的情形下，兒少保社工也會再次審慎且全面評估安置的必要性，確保兒少於家中的安全或於社區的穩定，即會斟酌兒少的意願結束安置，並持續透過追蹤、關心等方式協助兒少結束安置後維持生活平衡。對多數兒少保社工來說，最棘手且為難是需要安置或轉換機構，兒少卻不願意的情形，安置決策與兒少意願的拉扯過程更讓人感到無力，但傾聽兒少的過程，便能釐清兒少當下不接受的原因，而規劃於安置期間的會面安排、監護權變更、機構轉換與返家期程等決策，或與機構、家長協調兒少想法的討論中；雖然無法尊重兒少的反抗更動安置決定或相關處遇，仍能夠透過權衡與實踐兒少期待的方式，在推進決策的同時，兼顧兒少的表意提供兒少希望的服務，且確保評估當前與未來的兒童最佳利益時，皆立基於兒少主體的聲音與經驗進行。

五、實踐兒童被傾聽權充滿挑戰仍能透過真誠看待兒少表達建立信任關係

即使兒少保社工能經由調整實踐方式，因應兒少表達、認知能力有限或不願



意表達的狀況，仍會在難以確認兒少心中想法時不確定兒少需求，亦在未能確保兒少瞭解說明時反覆經歷兒少為自己行為負責的情形，進而導致兒少保社工的自我懷疑；或在無法依循兒少期待的服務流程與安置決策中，需要整理自己的狀態並持續反思如何與兒少對話，雖然會盡可能向兒少解釋以達成告知的用意，以及透過傾聽與瞭解兒少想法來安排處遇，或回應兒少在意的事務協助減緩兒少的焦慮，兒少仍會因為對兒少保社工的依賴不願接受減少訪視頻率的安排，或由於不想離開原本生活環境而對轉換機構，不想與家人分開而對安置決定出現較強烈的情緒反應，不得已進行決策的當下無疑是充滿挑戰且相當衝突的經歷。即便如此，透過告知、傾聽與回應兒少的過程，仍能瞭解兒少真正需要的服務或知道如何協助兒少轉達想法，且讓兒少感受到自己被重視，即能促進兒少更信任兒少保社工，亦願意再分享自己的想法，與兒少工作的進展同時會反饋至兒少保社工個人，支持其在面對前述挑戰時依舊持續尋找應對方式，或覺察自己可以轉化兒少期待的能力與程度，抑或總結出需要具備對權利的意識，熱情、好奇與開放的服務態度，以及同理兒少狀態與處境的敏感度等，而針對兒少保社工實務知能，提供磨練會談技巧、規劃訓練課程、相信督導功能與重視同儕交流，以及沿用安置意願書、建構兒少參與平台等建議，增進兒少保護服務實踐兒童被傾聽權的意義。



一、對相關制度的建議

（一）社工教育安排初階學習

從兒少保社工的分享得以發現，從學校求學階段便已經接觸到兒童權利概念，即便沒有學習過《兒童權利公約》相關課程，大學期間便已經開始建構與發展自己的處遇價值，因此並非僅能針對從事兒少工作專業人員提升權利意識、專業知能或彙編訓練教材，從學校教育便能開始向社工相關系所學生推廣學習《兒童權利公約》基本概念，以條文所保障的各項權利開設選修課程，或運用「產官學結合」的方式，透過社工科系與政府單位之間的合作，針對在校學生規劃系列課程，且提供高年級學生實習機會或社工助理職缺，培育對兒少保護服務實踐兒童權利有興趣之學生，提前認識實務環境與培養實務技能，協助學生進入職場前對《兒童權利公約》或兒童被傾聽權有基礎認識，再於實際進入社工職場期間持續反思與落實。

（二）兒保單位規劃進階訓練

因應首次國際審查會議結論性意見，衛生福利部於2019年通過《兒童權利公約教育訓練及成效評核實施計畫》，辦理從事兒少工作專業人員（如教師、社會工作人員、醫療專業人員、住宿型單位與寄養照顧專業人員，以及兒少特別保護措施領域的警察、法官、檢察官及其他少年司法工作人員等）之教育訓練（CRC聯合國兒童權利公約資訊網，2020），故兒少保社工每年皆會參加與《兒童權利公約》相關的在職訓練課程；但課程會考量兒少保社工需要將心力投入於與個案工作，且於規定時限內完成調查報告，因而時常以線上方式進行，如兒少保社工的經驗分享，線上課程仍聚焦於初階認識《兒童權利公約》大略原則，實難以促進更多討論與交流，職場中的宣導與訓練成效有限，因此並非每名兒少保社工皆能瞭解艱澀的法條所要傳遞與提醒的資訊；不過，仍有兒少保社工是透過在職訓練建構相關意識，且會從課程中反思近年的實務變化並提供建議，故若能在時間有限且授課方式彈性的課程規劃中，除了聚焦兒少保護服務經歷分享相關案例，增進不同想法的激盪與兒少保社工自我覺察，亦能在實體授課中參考兒少保社工過去參加工作坊的課程形式，討論案例時對照《兒童權

利公約》法條，從中認識兒童被傾聽權的要旨，進階掌握抽象的權利概念或條約文字，並相互交流與反思自己於兒少保護服務的實踐方式。

（三）補充兒保服務實務指引

兒少保社工的實踐經驗不僅反映其個人對兒童被傾聽權的詮釋，亦呈現出面對不同兒少進行保護安置決策時，會因為自己的處遇價值，考量兒少主體安全狀態或個人特質，抑或案件情況而調整實踐方式，且兒少保社工會於服務歷程中訂定各種決策以提供兒少需要的協助，不同決策亦有相異的評估方向，告知兒少、傾聽或考量兒少想法等與兒少討論的過程便會出現差異；然而，從衛生福利部（2016）出版之《兒童及少年保護工作指南》等實務指引中，即未見目前兒少保護服務手冊如何引領兒少保社工因應不同服務情形，或對此提供相關訓練與資源，協助兒少保社工建構實務知能，導致面對相同情況時，對部分兒少保社工來說實踐兒童被傾聽權是困境，有些兒少保社工卻可以找到不同方式實踐兒童被傾聽權。另外，從胡中宜等人（2021）的研究亦發現，相關培訓經歷與具體操作方法的有無，是導致工作者落實此項權利時產生困難的原因；因此，未來可以針對與不同年齡、特質的兒少工作，或於不同決策、服務階段的實踐方式製作實務手冊，提供兒少保社工落實兒童被傾聽權的指引外，兒少保社工的實務技巧亦會影響兒少實質參與的程度（Arbeiter & Toros, 2017；Woodman et al., 2023），故需要再以手冊提供的實踐方式，延伸 Lundy 模型（Lundy, 2007）的要素，發展「空間」、「聲音」、「聽眾」與「影響」等聚焦於保護安置決策或兒少保護工作的實踐指標，協助兒少保社工整理自己的實踐經驗，亦從指標的對應中反思可以如何延續或調整落實兒童被傾聽權的策略。

（四）調整安置意願書的設計

目前於保護安置決策中，安置意願書為兒少表達自己意見的重要平台，但現行的安置意願書僅設計讓兒少勾選安置意願，若是顧及兒少安全時，安置決策便難以依照兒少的「不同意安置」進行，便會形成安置決策與兒少意願的拉扯，且透過兒少保社工傾聽兒少表述的經驗，亦可以發現兒少面對無法自己決定的無奈感受，若無法針對兒少的情緒或需求等作出回應與提供協助，則讓安置意願書易落於兒少表意的「形式」，而非真正覺察兒少想法的「管道」；因此，若能將安置意願書的核心從兒少表達安置的

「意願」，轉為重視兒少對安置的「想法」，再與兒少討論平衡安置決策與兒少意見的處遇，提供兒少安置期間需要的服務與資源，便能於進行安置的同時，也從兒少視角瞭解貼近其需求的服務；兒少保社工的分享中也看見，當其瞭解兒少不願意安置的原因，以及兒少對安置生活的擔憂或期待時，則更知道如何協助兒少因應安置生活，且有機會與兒少於安置決策上達成共識。另外，當決定結束安置兒少時，亦需要瞭解兒少對返家的看法與態度，來評估兒少對返家的準備並規劃決策期程，然而目前的重大決策會議並未邀請兒少共同參與，兒少僅能透過兒少保社工向決策者轉達自己的想法，再由決策者評估與決定兒少能否結束安置；若能延伸運用安置意願書於結束安置的決策中，便有助於兒少保社工傳達兒少想法的同時，亦呈現兒少親自提供的書面資料，讓決策者能夠接收兒少的表意，即使無法安排兒少與會討論返家評估，兒少仍可以使用安置意願書向決策者直接表達想法，促進兒少心聲被決策者傾聽或看見後再作出結束安置的決定。

除此之外，現行的安置意願書會優先邀請「有表達能力之案主」填寫，並特別標註原則為7歲以上兒少（詳見附錄四），但兒少的年齡範圍界於0至18歲，如兒少保社工認為，兒少能夠感知與自己相關的事務並具備自己視角的想法，故有表達能力之個案並非僅有7歲以上兒少，目前實務上使用的安置意願書未適用於所有兒少之外，亦未針對不同年齡或特質之兒少調整內容，且從兒少保社工的經驗發現，制式的書面格式難以確保兒少瞭解安置意願書的用意，便無法保證兒少能於感到舒適的情境下表達自己的想法；因此，未來可以再以兒少能理解的文字、圖畫或其餘形式修改安置意願書的設計，並配合不同年齡層、認知或表達能力的兒少，發展不同版面的安置意願書，協助兒少確實知道安置意願書的使用時機與方法，亦尊重兒少任何表達方式，增進安置意願書的普及性與個別化，達到建立兒少表意平台的實質效益。

二、對兒保實務的建議

（一）督導與同儕角色的協助

從研究發現得知，服務單位的督導除了是提醒兒少保社工處遇過程中

的盲點，協助兒少保社工看見更多面向或覺察兒少隱微訊息的主管角色，

亦是能提升組內成員對兒童被傾聽權的意識，或帶動重視兒童被傾聽權氣氛的倡導角色，因此於兒少保護服務中，若督導能持續發揮教育性與支持性等功能，便有助於增進兒少保社工實踐兒童被傾聽權，且反思、檢視自己與兒少間的工作如何調整；此外，同儕相互分享經驗或價值的過程，亦能協助兒少保社工看到不同視角對案件的詮釋，從不同想法的激盪中提出自己的想法外，亦從與同儕間相互通訊的過程中認識兒童被傾聽權或反思自己的實踐方式；故在兒少保護服務單位中，若能透過督導與同事的相互討論，不僅促進彼此的自我覺察，亦有機會加深團隊建構實踐兒童被傾聽權的意識，刺激更多處遇價值的交流與工作信念的影響。

（二）累積同理兒少的敏感度

兒少有時受限於發展階段與生活經驗的限制而不知道如何表達，或基於身心狀況、經歷嚴重創傷而難以清楚表達，又或尚未信任兒少保社工而不願意表達，因此相較於與成人對話，與兒少互動的過程更需要覺察兒少隱藏的信息，如幾名兒少保社工的分享，當其覺知兒少當下的狀態時，便會考量不同情形因應或協助兒少表意；因此，若具備對兒少的敏感度，並同理兒少的處境耐心等待兒少，從中瞭解兒少無法適切表達的原因，便更知道如何協助兒少表達，並依據兒少的特質發展不同回應兒少的方式。即使兒少仍不願意向兒少保社工表達，若能持續對兒少保有敏感度，便有助於觀察兒少圖畫、肢體等隱微傳遞的資訊，而從中瞭解並評估兒少需要的協助。此外，不強迫兒少表意的同時，陪伴兒少亦讓兒少能感受兒少保社工的關心，促進關係的建立，從兒少保社工的啟發可以瞭解，與兒少建立信任關係後，兒少便能放心分享自己的心聲，如李淑沛等人（2018）的研究發現，包容兒少對工作者的防衛與接納兒少不願意表達，兒少能漸漸信任工作者之外，亦願意表述自己的情緒與想法；當兒少保社工能覺察兒少狀態時，耐心等待且不強迫兒少，營造兒少感受被尊重與被涵容的空間，便能促進與不同特質兒少工作時落實兒童被傾聽權，且持續精熟與兒少工作的方式。

（三）磨練與兒少會談的技巧

從兒少保社工的實務分享得知，與兒少工作時，若能考量兒少的經驗與認知有限，以具體引導的方式取代運用開放式問題詢問兒少，或能覺察

兒少未具備相應的理解、表達能力，以簡單的話語與兒少溝通並邀請兒少複述，便較能釐清兒少的想法且確保兒少瞭解兒少保社工所說的話；除了前述提及實踐兒童被傾聽權時需要具備同理兒少狀態的敏感度，與兒少討論時亦需要適時調整談話內容與對話方式，透過真誠、傾聽、鼓勵、接納、同理等初階會談技巧，有助於與兒少建立信任關係且深入探詢兒少的想法。除了兒少保社工反覆咀嚼與兒少對話的錄音檔，促進其熟稔與兒少工作的會談技巧，前面提及的訓練課程、實務指引或督導協助，亦有助於兒少保社工與兒少會談後檢視自己的會談過程，協助兒少保社工持續練習與兒少對話；當兒少保社工從實務經歷以及自我覺察的過程中磨練與兒少會談的技巧時，即有辦法增進與兒少對話的空間，面對不同年齡階段、表達能力或認知發展的兒少，較能知道如何與其工作，促進決策中告知兒少的用意，確保兒少接受資訊的過程，以及聽見或看見兒少的聲音，進而思考兒少真正需要的處遇方向，達到實踐兒童被傾聽權的價值。

（四）反思如何回應兒少想法

除了具備傾聽兒少的處遇價值助於實踐兒童被傾聽權，依據兒少保社工的詮釋，兒童被傾聽權更重視兒少被傾聽與被考量等有意義的對話過程，因此於服務中若能持續思考如何權衡兒少期待，亦能促進兒少保社工詢問與瞭解兒少想法，並協助兒少釐清自己真正的需求。即便於保護安置決策中，基於兒少安全而無法讓兒少自己決定安置與否，或因為現有資源無法提供兒少選擇安置單位的空間，兒少保社工仍需要傾聽兒少並接納兒少表達；若能反思在受到限制而無法符合兒少期待的情形下，自己可以於決策中做到多少程度地實踐兒少想法，便有助於兒少保社工保持彈性回應兒少實際狀況，讓兒少感受到無法自己決定或選擇時仍有被尊重，呼應李淑沛等人（2018）的研究，當工作者真誠包容兒少的表意，並意識與接受自己的服務範圍或界線，便能協助兒少表達自己需求且知道現實考量，透過工作者與兒少的討論取得決策評估與兒少聲音的平衡。當兒少保社工透過前面提到的培訓經歷或團隊氛圍，建立聽取兒少想法的意識時，再經由自我覺察的過程，則助於兒少保社工不只是純粹傾聽，而是會反思聽見兒少聲音後的行動策略，思考自己與家長、網絡工作時傳達兒少需求並協調服務的能力，或自己有多大能耐可以實踐兒少表達出的期待，覺知自己能協助

兒少的層面與限制時，有助於其知道如何向兒少說明現實考量，讓兒少內心感到平衡一點而較能夠接受實際情形與決策安排，兒少受到認真看待並獲得回應的過程，即是兒童被傾聽權期待與兒少雙向溝通的意義。



三、對未來研究的建議

（一）探究多元情境中的考量

兒少保社工的分享得以瞭解面對如新冠肺炎疫情等傳染病盛行的情況時，兒少安置初期需要於緊短機構隔離確保健康狀況外，安置期間亦無法適時規劃與家人實體會面，受到更多的規範限制而無法實踐兒少期待，影響兒少保社工權衡兒少想法的過程，便不能如同以往尊重兒少意願安排親子會面；因此，除了本研究提出因應安全狀態、案件情況與服務期程，或顧及兒少表達、認知能力與生活習慣差異，以及兒少特殊需求或當下狀態等，而有不同告知、傾聽與回應兒少的方式，或在緊急安置、繼續安置與延長安置的決策期間，依據兒少主體、案家狀況而有相異或相同的實踐策略，在諸如疫情等不同情境或安置階段中，兒少保社工亦有可能出現本研究未探究到的考量，導致其調整實踐兒童被傾聽權的方式，故未來可以再針對更多元的場合或景況，釐清兒少保社工具有實踐差異的原因。

（二）瞭解個人價值影響脈絡

從研究發現中能看到，兒少保社工會依循不同的考量實踐兒童被傾聽權，盡可能確保告知、傾聽與回應兒少的意義，然而，有部分兒少保社工認為即便調整與兒少工作的模式，仍面臨挑戰而影響其質疑自己實踐方式的效益，且對部分兒少保社工而言，雖然其有確實透過告知、傾聽與回應的方式與兒少工作，但當兒少對服務流程產生情緒時，其當下無法即刻回應兒少，或難以採納兒少想法時，更是充滿拉扯與衝突的經歷。就不同兒少保社工來說，對考量與挑戰的認知具備相當差異外，從兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋中，亦能發現其對權利概念具備不同的理解，且針對「表意權」一詞也有不同看法，進而導致兒少保社工出現相異的實踐策略；對照李淑沛等人（2018）、胡中宜等人（2021）以及 Križ 與 Roundtree-Swain（2017）的研究結果，便能知道影響工作者確保兒少被傾聽的方法不盡相同的關鍵，在於工作者本身看待兒少主體的信念與對兒童權利的態

度；因此，未來若能探究兒少保社工的處遇價值，深入挖掘其背後的個人價值如何取捨不同考量，以及其個人價值如何影響其對實踐方式的定義，或其個人價值會導致其在實踐過程面對什麼議題，便能夠真正瞭解如何增進兒少保社工意識與重視兒少具有被傾聽的需求，且在實務上建構學習與支持資源，協助兒少保社工應對眾多考量相互作用的挑戰，並反思與發展自己確保兒少參與及實踐兒童被傾聽權的方式。

（三）深入探討其他研究場域

本研究以單一縣市為研究場域，即便加深對該單位服務過程的認識，亦聚焦於其職場環境發展出的實踐策略，但不同地方政府的兒少保護服務，掌管業務、安置程序，或與網絡單位間的合作、使用安置意願書的頻率等組織文化不盡相同，且基於同一研究場域的服務特性，兒少保社工的分享較易出現如上述提及，未能更深入探究到多元情境或安置決策階段的實踐考量等豐富經驗，因而較無法提供本研究完整資料以充分回應研究問題，故未來可以再以其他縣市為例，探討該地方政府兒少保社工的實踐經驗，並增進不同職場的認識、交流與學習外，亦能再擴大研究範圍，綜合討論各地方兒少保護服務單位的實踐經歷，增進全面呼應本研究主題。

（四）選擇不同視角研究對象

本研究透過兒少保社工的經驗，得以探討在保護安置決策歷程中實踐兒童被傾聽權的概況，以及目前實務現場對權利的意識，然而，從幾名較資深的兒少保社工分享得知，《兒童權利公約》實屬近年才被熱絡宣導的議題，兒童被傾聽權相關的討論更是近期才於在職訓練中被提及，因而在不同時期從事兒少保護服務時，便會出現對權利概念的感知差異，且間接影響兒少保社工對兒童被傾聽權的詮釋或實際做法；因此，未來可以再針對更多資深兒少保社工的經驗，瞭解服務過程的變化外，更有機會從中看見本研究沒有探討到的實踐考量，以及因應多元情境與安置決策階段的實踐策略，或不同政策發展下對兒少保社工個人價值的影響。

從兒少保社工的分享能得知督導角色於實務現場的重要性，故若能透過單位的督導或主管角度，探討其對兒童被傾聽權的認知、意識，以及其對保護安置決策的實踐觀點，或其對組織實踐兒童被傾聽權的文化建構、策略發展之想法，亦能增進瞭解兒少保護服務或保護安置決策的實踐過程，

以及上述提到在實務現場的更迭情形；此外，以督導的視角，便有助於探究在服務單位中建構協助兒少保社工的資源，用以支持其實踐兒童被傾聽權，以呼應前述提到增進兒少保社工的意識，或加強兒少保社工面臨挑戰的應對能力，促使其在反思自己於兒少保護服務的實踐經驗時，看見與相信兒童被傾聽權的實務價值，而願意持續嘗試或作出實際行動。

第三節 研究限制



一、缺乏不同背景的研究對象

本研究僅針對研究參與者的兒少保護服務年資作為篩選條件，招募研究對象時並未刻意選擇不同年齡或年資之兒少保社工，因此受訪者服務年資主要界於較資淺的3至6年（詳見表3-1），但從任期滿6年的研究參與者分享，即可以發現課程內容與實務倡導近年的變化，故兒少保社工可能會在不同時期，因應政策發展而導致出現不同的實踐意識或考量，實屬可惜未能透過更多資深兒少保社工的看見中瞭解更豐富的實踐經驗。除此之外，其他縣市建構的兒少保護服務體系、在職教育訓練內容或單位支持資源等文化特性，以及兒少保社工本身社福相關實務經歷，皆有可能導致兒少保社工對兒童被傾聽權有不同的詮釋與實踐過程，本研究並未特別選擇其他縣市或過往具備其他服務經驗的研究對象，因而有5名研究參與者僅有於單一縣市從事兒少保護服務之實務經歷（詳見表3-1），便可能導致沒有其他經驗可以對照保護安置決策實踐兒童被傾聽權的特殊性。

二、排除實踐經驗的反面案例

本研究以探討兒少保社工的實踐經驗為軸心，因此僅蒐集對兒童被傾聽權具備自己的理解，且發展出自身的實踐策略並能從其經歷中反思之研究參與者，並未招募到本身對權利概念沒有自己的詮釋，或不認為其從事兒少保護服務時有落實兒童被傾聽權之經驗，又或沒能整理其實務經歷並針對權利延伸思考等，存在其他觀點之兒少保社工參與本研究，因此未能瞭解對上述這些兒少保社工來說，兒童被傾聽權是什麼？需要做到什麼才能歸類為實踐兒童權利？或深入挖掘導致兒少保社工出現不同實踐方式背後的個人價值，以及不同安置階段具體的實踐差異，較無法呈現反面案例與充分回答研究問題，故需要再如本研究提出之建議，擴大研究範圍或整合其他視角的實務工作者看法，以全面呼應本研究主題。

第四節 研究反思



誠如本研究第三章提及研究者的角色，撰寫本研究之初衷即是依據研究者本身對權利概念的理解，以及實習期間的反思與好奇心理交互作用下發展出來，因此全文並非檢討實務工作，而是希望能夠傾聽兒少保社工的觀點與經驗，瞭解在基於安全考量而進行保護安置決策的歷程中，兒少保社工如何實踐兒童被傾聽權；透過 10 位兒少保社工，得以發現每位兒少保社工除了對兒童被傾聽權有自己的理解外，亦看到對不同兒少保社工而言，當涉及兒少安全議題時，有些兒少保社工認為實踐挑戰在於無法採納兒少意願而無奈，有些兒少保社工認為實踐挑戰在於感受到兒少的抗拒情緒而拉扯，另外，也有些兒少保社工會在此過程中透過傾聽兒少想法而知道如何安撫兒少，也有些兒少保社工會在此過程中透過傾聽兒少想法而釐清兒少抗拒原因，也有些兒少保社工會在此過程中透過傾聽兒少想法而規劃安置期間的處遇。

研究者進而思考是什麼原因，導致 10 位兒少保社工分別有其對同一情境下的看法，後續回憶研究訪談以及反覆閱讀逐字稿的過程中，即瞭解到兒少保社工的接觸契機與個人價值在這些經驗中的展現，雖然礙於研究主題著重實踐經驗，未於研究發現中提出更深一層的討論，但訪談時透過兒少保社工分享的內容，以及兒少保社工陳述經驗當下的情緒或語氣，便讓研究者瞭解即使服務中有「實踐困境」，但沒有所謂的「無法實踐」或「沒有做到實踐」，僅是不同兒少保社工具備不同處遇價值，因而依循不同考量，才產生實踐認知或方式的差異；因此研究者認為，即便部分兒少保社工表達出顧及安全時不會傾聽兒少，或出發點是為了說服兒少接受安置才花時間與兒少溝通等意識形態，與不論有無採用兒少意見，真心看待兒少表述與重視兒少表意即是實踐兒童被傾聽權價值所在的研究者具備立場差異，所有兒少保社工的經驗依舊值得且需要被看見、同理與尊重。

這些超出研究者預期蒐集到的訊息，儘管無法於研究訪談時進階詢問兒少保社工，但也留給研究者持續反思的空間，期許自己未來進入兒少保護服務時，同樣能夠發展出自己實踐兒童被傾聽權的處遇價值；或面對無法依循兒少期待作決定的狀況時，可以找到自己面對無力感受的因應策略，以及覺察自己可以回應兒少的合適方式，盡可能不出現因畏懼無法符合兒少期望，而避免詢問兒少主觀看法的情形，且繼續相信實踐兒童被傾聽權對兒少保護服務的重要性。

參考文獻

中文文獻

CRC 聯合國兒童權利公約資訊網（2014）。CRC。取自

<https://crc.sfaa.gov.tw/PublishCRC/CommonPage?folderid=29>

CRC 聯合國兒童權利公約資訊網（2018）。中華民國（臺灣）兒童權利公約首次國家報告國際審查結論性意見（定稿）*Concluding Observations on the Initial Report of the ROC/Taiwan on the Implementation of the Convention on the Rights of the Child*。取自

<https://crc.sfaa.gov.tw/Document/Detail?documentId=9711F049-5DEE-43BC-80FE-4F1ED2B30D6E>

CRC 聯合國兒童權利公約資訊網（2020）。兒童權利公約教育訓練及成效評核實施計畫。取自 <https://crc.sfaa.gov.tw/Document/Detail?documentId=1C788BD2-FBCC-451E-BEA8-D8159DFBB50A>

CRC 聯合國兒童權利公約資訊網（2021）。CRC 一般性意見。取自

<https://crc.sfaa.gov.tw/Document?folderid=71>

CRC 聯合國兒童權利公約資訊網（2022）。兒童權利公約第二次國家報告國際審查結論性意見。取自

<https://crc.sfaa.gov.tw/Document/Detail?documentId=2BF473B4-5CAF-48DA-BB15-CC5F42124690>

尹欣如（2013）。兒童虐待事件中社工風險評估與成案決策之相關性探究——以桃園縣家暴中心為例。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。

王思淳（2020）。安置機構實踐兒少表意權利之初探。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。

余漢儀（1997）。兒童虐待：現象檢視與問題反思（增訂版）。臺北市：巨流圖書。

吳柏萱（2021）。為何環境議題不是個事？台灣兒少代表制度之提案困境探索性研究。國立臺灣大學健康政策與管理研究所碩士論文。

李政賢譯（2016）。社會工作研究方法（原作者：Rubin, A., & Babbie, E.）。臺北市：五南圖書。

李淑沛、王筱汶、黃韻蓉、陳怡芳、胡中宜（2018）。兒童權利公約之在地實踐：提升安置機構少女表意權。社區發展季刊，162，35—49。





- 兒少權益網：一起關心兒少人權（2021）。一般性意見書。取自
<https://www.cylaw.org.tw/about/crc/28>
- 兒童及少年福利與權益保障法（民國 110 年 01 月 20 日）。
- 周大堯（2015）。家庭維繫處遇工作。載於鄭麗珍（主編），兒童少年保護社會工作實務手冊（頁 165—181）。高雄市：巨流圖書。
- 周雅萍（2015）。家庭重聚服務。載於鄭麗珍（主編），兒童少年保護社會工作實務手冊（頁 183—202）。高雄市：巨流。
- 林沛君（2017a）。兒少「表意權」實質意涵的初探—以被安置兒少發聲的權利為中心。台灣人權學刊，4（1），73—96。
- 林沛君（2017b）。兒少被傾聽的權利在台灣的實踐與未來展望—兒童權利公約首次國家報告審查的觀察。新世紀智庫論壇，80，63—71。
- 林佳宜（2019）。兒少保護通報案件成案調查決策之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林惠娟、葉明昇（2015）。接案與調查的評估與決定。載於鄭麗珍（主編），兒童少年保護社會工作實務手冊（頁 115—164）。高雄市：巨流圖書。
- 胡中宜（2017）。聯合國《兒童權利公約》對我國家外安置照顧之意涵：歐洲國家的經驗。社區發展季刊，157，113—124。
- 胡中宜、吳宇仟、柳佳姍與李柏學（2021）。兒少被傾聽的權利在團體家庭之實踐與反思。台灣人權學刊，6（1），29—55。
- 苗元紅（2022）。兒少表意權的實踐：臺灣中央兒少代表觀點初探。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 徐雅嵐、廖美蓮（2015）。兒童少年保護的個案工作流程。載於鄭麗珍（主編），兒童少年保護社會工作實務手冊（頁 53—76）。高雄市：巨流圖書。
- 財團法人天主教善牧社會福利基金會（2021）。保障兒少表意權之策略與注意事項。臺北市：衛生福利部社會及家庭署。
- 高玉泉、蔡沛倫（2016）。兒童權利公約逐條要義。衛生福利部社會及家庭署。
- 張弘潔、吳柏萱與廖書荷（2022）。兒少「表意參與權」之分析：台灣少代在兒促會提案之觀點。台灣人權學刊，6（4），67—96。
- 許芝綺、劉文湘（2016）。新北市兒少保護家庭重整處遇執行經驗與反思。社區發展季刊，156，26—41。



- 許家瑜（2011）。兒少保社工緊急安置歷程之處遇經驗。國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 陳心怡、唐宜楨（2017）。從兒童權利觀點論家庭關係的新轉變—以兒童參與表意權為例。家庭教育雙月刊，（65），31—42。
- 陳姿羽（2019）。兒童對空氣污染與防治的觀點。國立臺灣大學健康政策與管理研究所碩士論文。
- 陳姿婞（2016）。從兒童權利保護的視角—傾聽安置兒童的心聲。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 彭淑華、黃詩喬（2014）。新北市兒童少年家外安置服務模式及生活狀況之研究委託。新北市政府社會局：兒童局委託研究。
- 曾柏文（2018）。兒童表意權之初探：以經濟弱勢兒童參與課後輔導方案為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 鈕文英（2021）。質性研究方法與論文寫作（三版）。臺北市：雙葉書廊。
- 黃冠瑄（2021）。國中學生事務人員保障校園中兒少表意權之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文。
- 黃慈忻（2018）。會議的終章，思辨的序曲——展望聯合國兒童權利公約在台灣的落實。台灣人權學刊，4（4），111—117。
- 黃鈺倫（2000）。什麼是兒童的最佳利益？—兒保社工員對受虐兒童安置返家之決策及影響因素。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 詹永安（2022）。從安置到自立：兒少表意權的經驗探究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 廖筱甄（2021）。兒童表意權在我國實踐的初探性研究—以兒少保護服務為例。國立臺北大學社會工作學系碩士論文。
- 廖錦惠（2016）。從兒童權利公約論我國家事事件中兒少表達並被考量的權利。國立中正大學法律學系碩士在職專班碩士論文。
- 趙善如、胡中宜與彭淑華（2021）。家外安置需求推估及現行安置模式執行成效評估計畫—期末成果報告（定稿版）。衛生福利部社會及家庭署。
- 劉淑怡（2008）。受虐兒童及少年家外安置的抉擇—從兒童少年保護社會工作者觀點出發。國立政治大學社會行政與社會工作研究所碩士論文。
- 衛生福利部（2016）。兒童及少年保護工作指南。取自

https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1240-6870-105.html
衛生福利部保護服務司（2019）。兒少保護結構化風險評估決策模式委託科技研究計畫。取自 https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1234-6822-105.html
衛生福利部保護服務司（2022）。社政機關兒童及少年保護案件通報處理、調查及處遇服務作業程序。取自 https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/cp-1287-64334-105.html
衛生福利部保護服務司（2023a）。兒少保護保護安置人數及處所。取自 https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html
衛生福利部保護服務司（2023b）。兒少保護通報案件來源及分流處理情形。取自 https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html
鄭麗珍（2015）。兒童少年保護制度的歷史發展。載於鄭麗珍（主編），**兒童少年保護社會工作實務手冊**（頁 1—12）。高雄市：巨流。
賴月蜜（2003）。從英國 1992-2000 年居所裁定檢視“兒童最佳利益”概念之適用。
臺大社會工作學刊，8，47—90。
簡春安、鄒平儀（2016）。**社會工作研究法（2016 修訂版）**。高雄市：巨流圖書。
簡慧娟、吳慧君（2017）兒童權利公約推動歷程與未來挑戰。**社區發展季刊**，157，42—53。
簡慧娟、蕭珮姍（2018）。兒童權利公約首次國家報告國際審查歷程與結論性意見的挑戰。**社區發展季刊**，162，4—14。
蘇芳儀（2007）。「求助之路」---少年保護個案對服務處遇之主體經驗探究。國立臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
黨奕安（2018）。從國際兒童權利公約論兒童最佳利益之概念與實踐。東吳大學法律學系碩士論文。
龔家琳（2013）。創傷而堅韌-受虐少年眼中的受虐事件與服務。國立屏東科技大學社會工作系所碩士論文。

英文文獻

- Arbeiter, E., & Toros, K. (2017). Participatory discourse: Engagement in the context of child protection assessment practices from the perspectives of child protection workers, parents and children. *Children and youth services review*, 74, 17-27.
- Archard, D., & Skivenes, M. (2009). Balancing a child's best interests and a child's

- views. *The International Journal of Children's Rights*, 17(1), 1-21.
- Bessell, S. (2011). Participation in decision-making in out-of-home care in Australia: What do young people say?. *Children and Youth Services Review*, 33(4), 496-501.
- Bouma, H., López, M. L., Knorth, E. J., & Grietens, H. (2018). Meaningful participation for children in the Dutch child protection system: A critical analysis of relevant provisions in policy documents. *Child abuse & neglect*, 79, 279-292.
- Chateauneuf, D., Poirier, M. A., & Pagé, G. (2021). Decision-making in foster care: A view on the dynamic and collective nature of the process. *Journal of Social Work*, 21(4), 730-752.
- Chor, K. H. B., McClelland, G. M., Weiner, D. A., Jordan, N., & Lyons, J. S. (2013). Patterns of out-of-home placement decision-making in child welfare. *Child abuse & neglect*, 37(10), 871-882.
- Cossar, J., Brandon, M., & Jordan, P. (2016). 'You've got to trust her and she's got to trust you': Children's views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, 21(1), 103-112.
- Dettlaff, A. J., Graham, J. C., Holzman, J., Baumann, D. J., & Fluke, J. D. (2015). Development of an instrument to understand the child protective services decision-making process, with a focus on placement decisions. *Child Abuse & Neglect*, 49, 24-34.
- Fluke, J. D., Bauman, D. J., Dalgleish, L. I., & Kern, H. D. (2022). Decisions to protect children: A decision-making ecology. In *Handbook of child maltreatment* (pp. 611-626). Cham: Springer International Publishing.
- Korpinen, J., & Pösö, T. (2021). Social workers' views about children's and parents' competence in child protection decision-making. *Journal of Social Work*, 21(4), 853-870.
- Križ, K., & Roundtree-Swain, D. (2017). "We are merchandise on a conveyer belt": How young adults in the public child protection system perceive their participation in decisions about their care. *Children and Youth Services Review*, 78, 32-40.
- Lätsch, D., Quehenberger, J., Portmann, R., & Jud, A. (2023). Children's participation in the child protection system: Are young people from poor families less likely to be heard?. *Children and Youth Services Review*, 145, 106762.
- Leeson, C. (2007). My life in care: Experiences of non-participation in decision-making processes. *Child & Family Social Work*, 12(3), 268-277.

- Lundy, L. (2007). 'Voice' is not enough: conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British educational research journal*, 33(6), 927-942.
- Nyathi, N. (2018). Child protection decision-making: social workers' perceptions. *Journal of Social Work Practice*, 32(2), 189-203.
- Pösö, T. (2022). Children's consent to child welfare services: Some explorative remarks. *Children & Society*, 36(1), 52-65.
- Robinson, C. (2021). Lost in translation: the reality of implementing children's right to be heard. *Journal of the British Academy*, 8(s4), 29-39.
- Saarnik, H., Sindi, I., & Toros, K. (2023). 'Well, the Child Can't Choose, Right?': Foster Children's Participation Experiences of Child Protection Removal Practices. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 1-12.
- Schofield, G. (2005). The voice of the child in family placement decision-making: A developmental model. *Adoption & Fostering*, 29(1), 29-44.
- Toros, K. (2021). A systematic review of children's participation in child protection decision-making: Tokenistic presence or not?. *Children & Society*, 35(3), 395-411.
- Törrönen, M., Kalliola, S., & Paaso, S. A. (2022). A democratic learning process: When young children under 12 years of age in child welfare services express their wishes for participation. *Children & Society*.
- Woodman, E., Roche, S., & McArthur, M. (2023). Children's participation in child protection—How do practitioners understand children's participation in practice?. *Child & Family Social Work*, 28(1), 125-135.

附錄一 訪談大綱



一、參與者基本資料

1. 教育背景
2. 社會工作與兒少保護服務年資
3. 目前開案量與安置案量

二、參與者詮釋與實踐的兒童被傾聽權

1. 您對兒童被傾聽權相關概念的理解為何？
(也請您分享為什麼這樣理解及您從何得知相關概念)
2. 您過往的兒少保護服務經驗中，哪些決策會考量兒少的想法？
(也請您以服務過的案例分享您如何考量兒少的想法)
3. 承上題，這些決策曾於考量兒少想法時遇到什麼挑戰？
4. 您過往決定保護安置的過程中，與兒少工作的經驗為何？
(也請您以服務過的案例分享您會如何告知、傾聽與回應兒少)
5. 承上題，於緊急安置、繼續安置與延長安置的經驗分別為何？

三、建議與展望

1. 您認為兒少保社工需具備哪些工作知能或技巧，以實踐兒童被傾聽權？
2. 您認為可以給予哪些建議，促進兒少保護服務具體落實兒童被傾聽權？

附錄二 研究參與者知情同意書



歡迎您參與本研究，以下將詳述本研究相關資訊及研究參與者的權利。在研究開始進行及您簽署本同意書前，研究者會為您說明研究內容，並回答您的任何疑問。

研究機構名稱：國立臺灣大學社會工作學系	經費來源：研究者自籌
研究計畫主持人：江佳蓉	職稱：研究生
※研究計畫聯絡人：江佳蓉	電話：09*****
	Email : r09330013@ntu.edu.tw
指導教授：林敬軒 副教授	Email : hsuanlin@ntu.edu.tw
一、研究目的：	
本研究目的為探討兒少保社工於保護安置決策的過程中，落實兒童被傾聽權的經驗，瞭解兒少保社工認為保護性服務中，可以於哪些面向實踐兒童被傾聽的權利，以及其如何於服務歷程重視兒少的表意，傾聽、回應並權衡兒少的聲音，探索實務現況以作為國家於保護性服務中發展兒童權利的參考。	
二、參與研究之條件與限制：	
(一) 目前任職於某縣市政府家庭暴力暨性侵害防治中心之兒少保社工，從事兒少保護工作已達兩年（含）以上。	
(二) 具訂定家庭處遇計畫之經驗，且主責過兒少緊急安置、繼續安置與延長安置之案件。	
三、研究方法與程序：	
本研究於招募階段確認潛在參與者之受訪意願及參與條件後，研究者將提供本研究之知情同意書與訪談大綱，供研究參與者瞭解研究程序與內容，並尊重研究參與者方便的時間與地點，進行約一個半至兩個小時的面對面個別訪談。訪談開始前，研究者會再向受訪者說明知情同意書，確保受訪者瞭解其權益與可能風險，並取得雙方簽署的知情同意書後才進行。經受訪者同意後，訪談全程將錄音並輔以手寫筆記記錄，再於訪談後將訪談錄音轉錄成文字檔以作為資料分析的參考，且與手寫筆記對照以呈現受訪者的原意。	
四、參與研究時之禁忌、限制及應以配合事項：	
本研究無針對研究參與者之相關禁忌、限制或配合事項，亦無需自行負擔之相關費用。	
五、研究潛在風險、發生率及救濟措施：	

訪談內容若涉及可辨識之個人身分或服務單位，本研究皆會匿名處理或不呈現於研究報告中，以維護受訪者之權益。訪談過程中，若出現使受訪者感受不舒服的內容，可以隨時拒絕回應或終止、退出本研究，此將不會影響受訪者的任何權益。

六、研究效益與對研究參與者之益處：

本研究將更深入瞭解國內保護性服務實踐兒童被傾聽權的現況，並促進兒童權利於學術、實務與政策層面的發展。為答謝受訪者的經驗分享與貢獻，將致贈訪談費用 500 元。

七、研究可能衍生的商業利益及其拓展應用之約定：

本研究無相關商業利益，計畫主持人將於研究完成後投稿至相關期刊或研討會。

八、研究材料保存期限、運用規劃及機密性：

- (一) 本研究之錄音檔、訪談逐字稿等電子檔案，將儲存於僅研究者知道密碼之電腦，而手寫筆記等紙本資料將存放於需開鎖之抽屜，鑰匙僅研究者持有，以確保資料受到保護。所使用之錄音檔將於逐字稿完成後予以銷毀，訪談逐字稿、手寫筆記等其餘資料，將保存至 2028 年 12 月 31 日，屆時將全數予以銷毀。
- (二) 研究者依法絕對不公開任何可辨識受訪者身分與隱私之資料，將來發表研究結果時，受訪者的身分將被充分保密。凡簽署知情同意書，即表示受訪者同意各項原始紀錄可直接受監測者、稽核者、研究倫理委員會及主管機關檢閱，以確保研究過程與數據，符合相關法律和各種規範要求；上述人員承諾絕對維繫受訪者身分之機密。

九、損害補償或保險：

- (一) 本研究依計畫執行，無相關之損害補償或保險。
- (二) 研究參與者簽署本知情同意書後，在法律上的任何權利不會因此受影響。

十、研究之退出方式及處理：

受訪者可以自由決定是否參與本研究，研究過程中不需要任何理由，可隨時撤回同意或退出研究，並透過電話、信箱等方式聯繫研究者，以停止資料分析，並將相關資料予以銷毀。若受訪者拒絕參加、撤回同意或退出研究，將不會引起任何不愉快，或影響日後研究者對受訪者的評價，更不會損及受訪者的任何權益。

十一、研究參與者權利：

- (一) 本研究已經過國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會審查，審查內容包含利益與風險評估、研究參與者照護及隱私保護等，並已獲得核准。委員會係依規範運作，並通過中央目的事業主管機構查核認證之審查組織。若您於研究過程中有任何疑問，或認為權利受到影響、傷害，可直接與國立臺灣大學研究倫理中心聯絡，電話號碼為：(02)3366-9956、(02)3366-9980。
- (二) 研究者已經妥善向您說明研究內容與相關資訊，並告知可能影響參與研究意願的所有資訊。若您有任何疑問，可向研究者詢問，研究者亦須據實回答。
- (三) 研究者已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您留存。

十二、研究計畫主持人／研究人員簽名

研究計畫主持人或研究人員已詳細解釋有關本研究計畫中上述研究方法的性質與目的，以及可能產生的危險與利益。

研究人員簽名：_____

日期：中華民國 年 月 日

十三、研究參與者簽名同意

本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的益處與風險，有關本研究計畫的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為本研究計畫的自願研究參與者。

研究參與者簽名：_____

日期：中華民國 年 月 日

非常感謝您願意向我們分享您寶貴的經驗，共同促進國內兒童權利於兒少保護服務的發展。

在此祝福您：平安健康、萬事如意！

國立臺灣大學社會工作學系碩士生 江佳蓉 敬上

附錄三 研究倫理審查核可證明

國立臺灣大學 行為與社會科學研究倫理委員會



Research Ethics Committee

National Taiwan University

No. 1, Sec. 4, Roosevelt Rd., Taipei, Taiwan 10617, R.O.C

Phone: 3366-9956 Fax: 2362-9082

審查核可證明

核可日期：2023年9月8日

倫委會案號：202307HS063

核可證明有效期限：2023年9月8日起至2024年7月31日

計畫名稱：保護安置決策歷程實踐兒童被傾聽權之初探

校/院/系/計畫主持人：國立臺灣大學/社會科學院/社會工作學系/江佳蓉 碩士生

計畫文件版本日期：【研究計畫書，2023年7月17日】、【知情同意書，2023年9月4日】、

【訪談大綱，2023年9月4日】、【招募文宣，2023年9月4日】

上述計畫業經2023年9月8日國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會同意，符合研究倫理規範。本委員會的運作符合本校行為與社會科學研究倫理準則與規範及政府相關法律規章。

本案需經研究經費補助單位核准同意後，該計畫始得執行。

計畫主持人最遲應於本核可證明到期前的6週，提出持續審查申請表，本案需經持續審查，方可繼續執行。在計畫執行期間，若有計畫變更或嚴重不良反應事件，計畫主持人須依國內及本校相關法令規定通報本委員會。

行為與社會科學研究倫理委員會主任委員 洪貞玲

Ethical Review Approval
National Taiwan University

Date of approval: September 08, 2023

NTU-REC No.: 202307HS063

Validity of this approval: from September 08, 2023 to July 31, 2024

Title of protocol: A Preliminary Study of Implementing the Child's Right to be Heard in Process of Child Protective Placement Decision-making

University/ College/ Department/ Principal Investigator: National Taiwan University / College of Social Science / Department of Social Work / Master Student Jia-Rong Chiang

Version date of documents: 【Research Protocol, July 17, 2023】，【Informed Consent Form, September 4, 2023】，【Interview Outline, September 4, 2023】，【Recruitment Advertising, September 4, 2023】

The protocol has been approved by Research Ethics Committee of National Taiwan University and has been classified as expedited on September 08, 2023. The committee is organized under, and operates in accordance with, Social and Behavioral Research Ethical Principles and Regulations of National Taiwan University and governmental laws and regulations.

Approval by funding agency is mandatory before project implementation.

Continuing Review Application should be submitted to Research Ethics Committee no later than six weeks before current approval expired. The investigator is required to report protocol amendment and Serious Adverse Events in accordance with the National Taiwan University and governmental laws and regulations.

Chairperson Chen-Ling Hung

Research Ethics Committee

附錄四 兒少安置意願書



兒少保護個案安置意願書

案號： 年度 字第 號

承辦股別：

受安置人

安置意願說明：

一、受安置人於 年 月 日因受監護人不當對待，由 OO 市政府於 年 月 日依兒童及少年權益保障法第 56 條予以緊急安置，並依同法第 57 條聲請繼續安置，現正由貴院審理在案中。

二、本案受安置人對於安置之意願為：

()同意安置。

()不同意安置：因為

()對於是否安置沒有意見。

此致

臺灣 地方法院 公鑑
中華民國 年 月 日

註：意願書請在安置當下或隔天，請有表達能力之案主填寫(原則 7 歲以上)，並存於個案資料中，俾利法院索取時可提供。