

21 天、21 個故事、21 個小任務

初入住安置兒少適應方案

財團法人天主教善牧社會福利基金會

一、落實 CRC 案例應用

(一)發展「21 天、21 個故事、21 個小任務」緣起

當孩子被迫離開原生家庭，需要進入替代性照顧的安置機構時，入住家園的初始適應是非常重要的階段，根據善牧基金會少女安置家園(以下簡稱善牧)的觀察，少女在初次進入家園時，常因無法連結過往生活經驗而產生分離焦慮，甚至出現忠誠議題，對於新的安置場所，包括生活規範、模式與環境，他們往往感到陌生、模糊甚至矛盾，不僅不知道將與哪些少女共同生活，也不清楚該如何與新環境互動；當心情低落時，又缺乏明確的支持對象，不知道可以向誰訴說；在重新適應過程，對未來的學校安排、醫療系統與自身資源也會感到茫然不安。

這些不確定與焦慮經常引發一連串的適應性反應，包含身心不適、不願求助，甚至出現自我傷害的行為，因此，善牧開始思考如何協助少女在初入住階段的適應和權利維護。時序往前推回入住前的面談流程，實務上發現有些少女在面談當日才得知需接受安置，而且一次性面談導致少女需在短時間內接收大量新訊息，對他們而言是一種沉重負擔，也間接影響其資訊理解和意願抉擇的知情權和表意權等權利。

有鑑於此，兒童權利公約的精神應從新案面談階段即開始落實，家園重新思考從「入住前」到「入住後」的整體銜接歷程，進而發展出有系統的支持方式，幫助少女面對環境變動所帶來的焦慮與挑戰。

(二)執行策略與 CRC 應用

少女家園針對新案入住協助策略，演進階段如表一、新案入住工作策略演進表。重點工作：

- ◆ 110 年回顧整理—以少女為中心，重塑接案流程與媒材。
- ◆ 111 年發展多元媒材—理解分離經驗，運用繪本、手冊和新案團體等不同形式，陪伴少女情緒整理入住適應。

- ◆ 112 年深化發展－深化工作方法內涵，調整延續制度。
- ◆ 113 年網絡合作－穩固支持網絡，增加因應變動的力量。

表一、新案入住工作策略演進表

年度	策略	CRC 精神的展現
110 年	舉辦復原力團體，協助在園少女回顧安置經驗，整理復原力，預備迎接新入住少女	尊重兒童的經驗與感受，強調兒童的復原力與自主成長能力 (§12 尊重兒童意見、§39 被害兒童之康復與重返社會)
	蒐集在園少女意見，設計入住前心情準備單、自我介紹單、入園手冊	尊重兒童意見，促進兒童參與 (§12 尊重兒童意見、§13 表意權)
	更新入園資料收集表、新案適應評估表、開放入住前參觀家園	提供透明資訊、減少焦慮，促進知情同意與適應 (§12 尊重兒童意見、§13 表意權、§20 喪失家庭環境之兒童)
111 年	蒐集在園與離園少女意見，設計新面談媒材-繪本「婷婷搬新家」(如附圖一)	以兒童視角設計媒材，協助理解與表達，落實兒童意見表達與資訊理解 (§12 尊重兒童意見、§13 表意權)
	邀請資源網絡協助操作入住前心情準備單，協助新案理解未來生活	跨系統合作，保障兒童在安置過程中的理解與準備 (§3 兒童最佳利益原則、§12 尊重兒童意見、§13 表意權)
	入住後定期舉辦新案團體，建立新入住少女歸屬感，進行 21 天任務，寫 21 天小本子	支持兒童的情感安全感與社會連結，協助適應 (§20 喪失家庭環境之兒童、§39 被害兒童之康復與重返社會)
	邀請在園少女與工作人員共同製作 21 天小本子記錄新認識家園時感想	促進兒童參與、表達與自我認同 (§12 尊重兒童意見、§13 表意權)
112 年	持續深化新案團體	穩定支持情感與社交發展，持續傾聽與尊重兒童需要 (§12 尊重兒童意見、§20 喪失家庭環境之兒童、§39 被害兒童之康復與重返社會)
	與新入住少女共同製作家園安置階段表	協助兒童理解自身處境，促進資訊透明與自主感 (§12 尊重兒童意見、§13 表意權、§20 喪失家庭環境之兒童)

113 年	持續深化新案團體，協助成員面對變動情緒、凝聚團體、提升彈性調適力	支持兒童心理韌性，尊重兒童感受並促進團體支持 (§12 尊重兒童意見、§20 喪失家庭環境之兒童、§39 被害兒童之康復與重返社會)
	強化與資源網絡合作	整合社會資源，確保兒童在安置過程中獲得最佳支持 (§3 兒童最佳利益原則、§18 父母之責任與國家之協助)

二、CRC 的反思

(一) 陪伴經驗的轉化—從少女適應困境到創造新的成功經驗

少女在剛入住家園的那段時間，總是特別不容易適應。雖然家園已有設計協助新案適應的制度，比如有專屬的生活規則與作息安排，但整體而言，多仍以「讓少女去適應家園」為出發點，而不是「我們如何從少女的角度重新設計這個環境」。

隨著受 CRC 影響，安置年限縮短，家園內的少女組成也發生變化—長期安置的少女比例下降，新入住少女比例上升。過去較以緩慢、漸進的陪伴方式已經不再適用快速變化，唯有調整家園制度，才能讓少女在有限的時間內獲得適切照顧與發展，而非將大量時間耗費在適應過程。因此，家園重新檢視入住階段的服務流程，尋找更合適的調整方向。

人在面對環境轉換時都會有不安與掙扎，對於被迫離開熟悉環境的孩子而言，複雜的情緒與困難可能更多。因此，我們嘗試創造一個能「說真話」的空間，讓工作者者間彼此對話、也更能理解少女的處境，從而去思考如何創造一個讓工作人員與少女皆能適應、發展的制度與環境。

「轉譯」少女的行為與語言也是非常重要的技巧，例如，少女說他剛來不想與大家一起晚餐，或是抱怨「當天才被通知要轉換機構」。這些話語背後，其實傳達著：「我需要一些獨處時間」、「我希望能提前知道自己的變動」、「我跟前一個地方的離開並不完善」等訊息。翻譯與看見語言背後真實的處境與需要，工作人員開始從少女的視角出發，從心理理解孩子真實的渴望只是一個安全、被聆聽的空間。

這樣的反思慢慢引導我們開始從「制度」的角度重新出發：我們

想創造什麼樣的家園氛圍？是否提供了一個真的可以放心開口說話、讓人願意停下來被了解的空間？需要用什麼方式去理解少女？有無媒材需要改善？

延續四年發展的「新入住少女適應方案」，創造出 21 天、21 個故事、21 個小任務，希望這不只是制度上的革新，更是一次次從少女角度出發的陪伴練習。這樣的轉變，不只是制度與媒材的改進，而是把每一個人當作獨一無二的，理解每個人的經驗與處境出發，重新設計照顧方式，讓少女在這段安置的日子裡，不只是過渡，而是真正有機會經驗到被理解、被接住，從而發展自己的生活，也有能力重新開始。

(二) 網絡合作與多元方式的探索—讓少女的決定更有安全感

在重新檢視新案的入住流程時，過往家園基於保密與安全的考量，會選擇在家園外的地點與尚未入住的少女、轉介社工進行面談。家園會透過播放家園介紹影片或提供紙本資料，協助少女了解環境並自行思考是否願意入住。然而，當少女所獲得的資訊有限、較難具體想像未來生活時，經常會出現兩種情況：一是無法做出明確的決定，二是即使做出決定，到了實際入住當天卻感到落差很大，常說：「這跟我想像的不一樣。」。

這些看似微小的困惑與落差，往往會成為少女在初期適應過程中的阻礙，甚至影響整體安置經驗的感受。因此，我們開始重新思考面談媒材的改善，以及在維持家園保密安全的原則下，是否還有更彈性、更具體的方式，能讓少女在做出這項轉換決定時，有更多的空間與畫面，來理解自己即將面對的生活。

首先是入住流程的調整：若第一次在外面談後，當少女表達想入住，或對入住尚未完全確定，但也沒有明確拒絕的意願時，我們主動邀請他在轉介社工陪同下，到家園實地參觀與初步認識（知情權、參與權）。這不僅讓少女能有更具體的想像與感受，也讓他在與轉介社工進行後續討論時，有畫面、有依據，能針對自己的真實感受做出回應。同時，也讓轉介社工能更了解家園的照顧理念與服務模式，出發點是希望從少女的處境與情緒經驗來做安置生活陪伴，而不只是「提供一個讓少女居住的空間」。

我們相信，當轉介社工與家園有更緊密的合作與理解，以及當少女能帶著安全感與具體想像做出選擇時，更能夠協助他們適應家園，減少因為轉換住所所帶來的不安。

(三)入住後的持續關注與陪伴

「如何讓家園從少女的處境出發思考，而不是讓少女單方面去適應家園？」，這始終是我們不斷反思與實踐的核心。除了基本的生活照顧與環境介紹，「21 天小本子」是設計作為陪伴適應轉換環境的媒介，內容有工作人員、少女的照片、投稿心得，內容多與少女剛進入新環境時的心情、對學校或家園的初步認識、對生活周遭的探索（如家園附近的休閒資源）。

21 個精心設計的小任務(如附件一)，像是邀請少女介紹自己、探索家園的空間、主動與其他少女或工作人員互動、認識學校或社區環境等。每天抽出一個小任務的形式，也讓少女不覺得壓力太大，能以遊戲的方式，逐步建立與這個新環境的連結。這對於特別內向、怕生或需要較長時間才能打開心房的孩子來說，是一個溫和且友善的開始。

完成 21 天的小本子後，「新案小約會團體」則是由工作人員固定舉辦的團體，兩週或一個月一次，讓少女可以分享心情(表意權)、參與遊戲、手作彼此熟悉，協助讓他們慢慢找到歸屬感、建立安全感的空間。

然而實務中，並不是每個孩子都能順利參與這些活動，對於整體適應困難、心智年齡較小、或需要更多個別陪伴與時間的少女，有時可能只能完成部分任務，甚至較難進入團體互動。對這些孩子來說，外在媒材和個別關係的建立仍是必要的支持形式。

但我們始終相信：願意帶著善意開始本身，就是改變的起點。這些設計從來不是要讓每位少女都用同樣的方式適應，而是在陪伴的過程中，能以更多元、彈性的形式，讓孩子找到自己的步調與路徑。我們的角色不是要求少女配合，而是盡可能創造一個能讓他「被理解、被支持」的空間，希望提供一種溫柔且具彈性的陪伴方式，協助少女在變動中找到方向與依靠，並期許我們自己持續反思、保持彈性，應用在我們的陪伴工作中。

三、實踐 CRC 的建議

在善牧多年落實 CRC 精神的過程中，我們逐步從制度面、實務面、陪伴方式與媒材設計，翻轉傳統由成人主導的照顧模式，轉向以「少女為主體」的角度重新設計安置流程。回顧從面談到入住初期的制度發展，我們有幾項關鍵的實踐建議：

(一)從制度出發，真正回應少女的處境

許多制度或流程雖然設計初衷良好，但若未從少女的實際經驗與情緒出發，仍可能淪為形式。CRC 強調「以兒童最佳利益為優先」，這個原則並非只是政策上的標語，而是要落實在每一個流程細節中。我們學習從少女的語言中「翻譯」他們的需要，嘗試設計出協助他們建立安全感與選擇感的制度。

(二)重視跨系統的合作關係，讓訊息更完整也更有溫度

面對安置過程中的不確定與焦慮，若少女能在尚未入住前就有實際接觸家園的機會，不僅有助於理解環境，也讓他們在過程中多了一份可討論、可選擇的主體感。這樣的設計，有賴轉介社工與家園之間的緊密合作與信任。

(三)將制度視為不斷試煉的陪伴歷程，而非一次到位的成果

每位少女的性格、經歷、學習方式與調適速度都不同，因此在實施制度時，也應提供足夠彈性的調整空間。制度的設計，從來不是要每一位少女都完整走完任務流程，而是提供一種溫柔的邀請。例如「21 天小本子」或「新案小約會團體」對於某些少女來說，也許只完成幾個任務、或只參與一兩次團體，已是很大的跨越。而制度的彈性與陪伴者的理解，正是讓他們能「照自己的步調被接住」的關鍵。我們在實務中看見，不是媒材本身帶來改變，而是使用媒材的人如何用心靠近每個孩子的獨特處境。

(四)重視工作人員的投入與感受，讓制度「活」起來

制度若要真正發揮作用，關鍵往往在於第一線工作者的參與程度與感受。當制度變成「交辦任務」時，執行就容易流於僵化甚至被排斥；唯有當工作人員能在其中找到樂趣、與少女的連結，並透過「先體驗、再理解」的歷程，才能讓制度產生溫度與彈性。家園的經驗顯示，有些工作者在帶領任務或團體時，是先透過「玩」與互動產生連結感，進而才體會到制度背後的陪伴意義。這也提醒我們，制度設計

不僅要對準兒童，也要考慮工作人員的節奏與感受，才能真正形成共感與共創的照顧文化。

總結而言，CRC 在安置機構中的實踐，不是單靠一份表單、一套流程就能完成的，它是一場需要不斷調整、理解與同理的旅程。這段旅程不只是為了保障兒童權利，也是為了建構一種更有人味的照顧文化，讓少女能安心地適應變動、建立連結，而工作人員也能在陪伴中找到自己的價值與位置，這才是我們所期待的「兒童最佳利益」真正的模樣。

■ 權利類別

尊重兒童意見、表意權、適當資訊之獲取、知情與參與權、最佳利益

附圖一 《婷婷搬新家》¹



¹ 婷婷搬新家/善牧德心之家團隊，善牧德心之家在園少女，善牧德心之家離園少女作，財團法人天主教善牧社會福利基金會(善牧叢書:34), 2022。

附件一、21 個小任務

第 1 天 我怎麼決定來到這的?

第 2 天 我進來的那一天

第 3 天 我最想念的人

第 4 天 我上學的那一天

第 5 天 我最緊張的事情

第 6 天 我印象最深刻的吵架

第 7 天 我覺得奇怪的事情一

第 8 天 我覺得奇怪的事情二

第 9 天 我覺得奇怪的事情三

第 10 天 我覺得奇怪的事情四

第 11 天 我覺得奇怪的事情五

第 12 天 我覺得最可怕的事情

第 13 天 我覺得最開心的事情

第 14 天 心情不好怎麼辦?

第 15 天 跟姐姐吵架時怎麼辦

第 16 天 我和小孩吵架了

第 17 天 不喜歡學校老師怎麼辦

第 18 天 最喜歡跟小孩去的地方

第 19 天 我下課後最喜歡去的地方

第 20 天 我跟家人吵架了

第 21 天 我覺得德心是一個甚麼樣子的地方

小任務。
知道幾點吃飯、幾點洗澡、幾點起床、知道幾點做本分。
知道室友的名字。
可以自己準時完成本分。
知道家裡有幾個姊姊跟小孩？
知道所有小孩的名字。
知道所有姐姐的名字。
練習獨處十五分鐘。
在德心到一本自己喜歡的書。
幫忙到門口替植物們澆水。
跟姊姊一起去買菜。
用德心商店的錢買一次生活用品。
跟姐姐一起去看以後的學校。
跟姐姐一起去公園散步 10 分鐘。
跟姊姊一起去郵局寄信。
跟姊姊一起去買午餐。
自己打電話給社工聊天五分鐘。
跟姊姊一起準備上課的文具。
說出自己最常講話的小孩的名字。
說出自己最常講話的姊姊的名字。
問姊姊任何一個問題。
說今天自己的心情。