

落實團體家庭的 CRC 操作-以兒少日常生活為例

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) 案例背景

1. 發想緣由

團體家庭是類家庭式的替代性照顧兒童安置處所，但即便已經是小型、較符合個別化的照顧形式，兒童都可能因著過往家庭養育經驗、個人特質等因素，無法適應家園生活。例如家園習以為常的外出活動安排，對新入住的兒童可能都會產生一定程度的影響，有些孩童於原生家庭生活時，因長期缺課，平常多待在家滑手機、看小說，三餐不固定，且作息紊亂導致頻繁生病，外出對孩童來說不是休閒娛樂，而是壓力和麻煩。

孩童會在作息、規範上表現各種拒絕(不管是言語上、行為上)，很多時候為了不要而「不要」，家園的照顧者如同外來物種入侵孩子的生活；一開始家園以孩子的健康為出發，提議可以外出曬太陽、運動、出門，然而當孩子不斷拒絕、反抗的過程中，我們試著去聽懂孩子的「拒絕」，因應個別情況調整，例如：孩子反應對活動無興趣，家園可以接受孩子未全程參與活動或在旁邊待著。

2. 實務情境

理解與接納孩子的拒絕與抗拒，日漸相處後，孩子也發現家園對於生活決定都會釋放討論的空間，他們開始願意明確表達不想出門的原因，例如想看小說、心情不好。討論及對話過程中，孩子也願意揭露過往生活感受，例如強迫出門、被安排好要去的地方，這些不舒服的經驗讓他們剛來到家園時，會想要抗拒家園的安排。

另外我們也觀察到有些孩子是需要事先告知，能有心理預備的時間，讓他們依照自己的步調適應和掌控生活；此外，日常生活營造有趣、讓孩子願意共同加入的氛圍，例如：一起買菜可以許願菜色。這些貼近孩子需求的日常生活小技巧，讓孩子從「拒絕」到「對話」，主動詢問家園活動安排、提出自己的需求，甚至邀請工作人員一同參與孩子的生活

(二) 執行策略與 CRC 應用

1. 透過討論，理解孩子心中的想法

以日常生活外出活動為案例，著眼孩子的**健康權**，並將 CRC 之**表意、參與權**落實於日常，透過溝通、討論，從中了解孩子的「想

要」與心中想法，但同時也讓孩子理解健康的「需要」，鼓勵假日時間一起運動、外出曬太陽，增進身體免疫力。

2. 家園落實 CRC 參與和表意權，依循英國 Laura Lundy 教授提出的「兒童及少年參與模型」，從「空間」(space)、「聲音」(voice)「觀眾」(audience)、及「影響」(influence)四要素¹。

(1)空間

空間不單是實體的空間，包含內在層面的感受，當孩子一開始表達拒絕的話語，工作人員並沒有使用指責、批評的語氣去回應，平穩承接孩子的情緒和感受，展現安全充分的表達空間，讓孩子在過程中也能願意練習**表達自身想法**。

(2)聲音

表達的形式，不管是用說的、學校日記、生活輔導、牌卡、藝術媒材等等，讓孩子充份表達各種抱怨、不適應或是需求，照顧者不急於解釋或釐清，而是傾聽和接收。

(3)聽眾

除了工作人員，孩子們之間也是彼此的聽眾，有時候**家園的活動、外出安排，主要以兒少為主**，透過小團體進行討論，過程中各自表達想法、需求。

(4)影響

並非每一次的討論、對話就會符合雙方的期待，但更重要的是，過程中有足夠開放的空間可以彼此對話、清楚表達自身的需求和想法，進而達成一段具影響力的溝通歷程。

二、CRC 的反思-兒少的改變需要時間

資源網絡單位曾回饋家園兒少很會表達與討論，同時也會積極爭取自己的權益。曾有位過往服務的少女，和我們分享在工作上被資遣時發現自己權益受損，後續透過瞭解勞基法和工作權益，自行蒐集證據，並在過程中詢問家園可以因應和處理的方式，為自己爭取權益，在一連串的努力下，最後終於拿到應有的報酬。

然而並不是每位兒少剛開始在家園時，都能適當為自己發聲、爭取權益，也曾發生不適合或不恰當的方式，所以我們需要帶著孩子一次又一次的練習表達，知曉需要、溝通協商、蒐集資訊，慢慢地讓孩子真正學會表意權的權利運用。

對照顧者來說，在落實 CRC 過程中，大人也有很多常常感到困惑或衝

¹ 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.

擊個人價值觀的時候，在與孩子討論的過程中，也會需要花費很多時間；這些過程其實我們一開始沒有經驗，也有做不對、做不好的地方，然而在學習承認錯誤、接受改變的歷程中，我們也跟著孩子一起練習，更加有知有覺的工作。

三、實踐 CRC 的建議

對我們而言，CRC 的重要性是為創造有利孩子健全成長的環境，孩子是在社會角色中為較弱勢的一個群體，假如今天沒有 CRC 的認識和學習，未曾了解自身權益，那孩子長大後會如何因應權益受損的情境呢？所以身為照顧者、陪伴者的大人，在陪伴他們成長的這一段路上，可以如何為他們創造這個空間與好的經驗？

工作人員過往的兒時經驗(大人說了算、囡仔人有耳無喙……)，普遍較無法向大人表達自身需求、想法，現在身為大人的我們在思考或看待 CRC 這件事、會不會有不同的新觀點?也許我們可以開始練習這樣做:

(一)生活化培養表達需要與想要

家園是自然互動的生活環境，照顧者於日常詢問孩子的意見、鼓勵孩子一同參與家園的生活大小事，舉凡假日休閒娛樂的選項、外出地點安排、活動內容等，藉由對話討論瞭解孩子，覺察與分辨孩子的需要及想要。

(二)善用多元媒材對話互動

孩子表意和參與的過程，可以依循其發展階段以及身心狀態，運用多元的媒材(例如:牌卡、圖畫、桌遊、物件)，鼓勵孩子表達，並協助其理解對話之意涵；隨著討論及參與的正向經驗累積，將有助於孩子願意主動於生活中向照顧者提出自身的需求及想法。

(三)學習健康因應衝突溝通

照顧者可將對話經驗延伸應用於家園方案，與兒少共同籌備方案活動內容，在籌備歷程裡產生的衝突、爭執，照顧者亦可藉由此經驗引導孩子以健康、正向的方式表達，同時也協助孩子理解表意權並非完全同意及執行孩子所提議的內容，而是在對話過程中，讓孩子感受到擁有聽眾可傾聽自己的想法，且意見獲得接納，擁有安全的空間和機會可充分表達自己，同時練習與他人溝通，在彼此的同理對方立場和衡量現實可行性中，一起找出你好、我也好的解決方法。

■權利類別

尊重兒童意見、表意權、適當資訊之獲取、健康照護