

國立師範大學社會工作學研究所
碩士論文

Graduate Institute of Social Work National Taiwan
Normal University Master Thesis

正向交響曲：
兒少保社工正向實務經驗之研究

A Positive Symphony:
The Exploration of Social Workers' Positive Practical
Experience in the Child and Youth Protection Service

劉彥伶

Yen-Ling Liu

指導教授：沈慶盈 博士

中華民國一百零五年七月

July, 2016

謝 誌

感謝本論文寫作獲獎「國立臺灣大學中國信託慈善基金會兒少暨家庭研究中心之兒少及家庭研究論文獎助」，由衷感謝對本篇論文莫大的肯定。

「有第一堂課，就有最後一堂。」

有第一個字，就有最後一個字。」

走到現在，回想起從一開始入學的抗拒、焦慮、掙扎和無奈，到最後一堂課的自在、悠悠和歡喜，期間就學歷程的轉化，也改變了我對目標的設定和對學習的看法。做為一位在職學生，邊工作、自假上課、專題作業、兩次實習、論文，期間情緒崩潰無數次、健保卡也出場了無數次，這一路的顛簸、波折，三年的時間，雖失去了許多，卻也得到了更多。

首先，感謝我的指導—沈慶盈老師，謝謝老師在第一次會談時就收留我為指導學生，在指導過程給我許多的發揮空間和自信心，論文卡關時老師耐心的一起討論及方向指點，特別謝謝老師在我面臨人生低潮時溫暖的關心，您總是面帶微笑的讓人沒有距離感；感謝我的口委—鄭麗珍老師、游美貴老師，謝謝兩位老師在計畫書時給我許多研究與實務方面寶貴的建議，讓我在後續的研究思考及方向更為清晰明瞭，能邀請到兩位老師真的是我莫大的榮幸阿；在研究所課程研修的過程中，我特別感謝游美貴老師及溫信學老師，美貴老師在課堂上總是讓我們更貼近實務，協助教授我們學術理論與實務結合的運用及反思訓練，並能為學生不同需求而調整，老師認真嚴謹的態度，也影響了我去更認真的學習；溫老師在課堂上總能保持幽默又活潑的教學方式，教學內容除了專業知能外，更是分享了許多書本中學不到的社會經驗及做人處事的原則，每每聽老師上課，總能自然投入且心情愉悅。

謝謝七位願意受訪的兒保社工們，謝謝你/妳們願意對初次見面的我分享你們珍貴的生命經驗和故事，因為有你們的分享，才豐富了研究內涵。兒保這條路上有你們持續的投入與灌溉，孩子們都成長的更好、也變得幸福！

謝謝淑慧姐、振宇老師，如果當初沒有您們的建議和提攜，我想今天我也不會踏入研究所的旅程、也無法獲得到這麼多的學習和成長，謝謝您們！謝謝逸如主任、雪瓔院長，願意給我實習機會，協助在職的我順利完成很苦惱的兩次實習，過程中也給我很多安排的彈性，沒有您們，也許無法這麼快完成這條路；謝謝社會局長官、惠娟科長，願意給我機會、包容我請假學習；謝謝 Eric 老師，經常關心我的寫作情形，還有塔羅牌結果增加我很大的動力哦；謝謝我的同學麗年，同是在職生身分讓我們更相依相偎，謝謝妳在學習路上的陪伴；以及尖尖、蕙平、小綿、福明、文婷學姐，不吝給予想法與經驗的分享；還有許多社工界學長、學姐在研究過程的熱心幫忙，沒有你/妳的那一手幫忙，真的無法這麼順利的進行研究。

謝謝我工作的 partner 建華，在我請假時候幫忙打理大小事，又不時幽默娛樂大家；謝謝中壢家庭服務中心所有同仁，在工作上給我很多包容、體諒，也常主動幫忙完成了許多不可能的任務，身為你/妳們的同事我覺得好榮幸；謝謝小葉、阿群，在我初進研究所時的指導和協助。

謝謝我的好大哥兼社工路上的好夥伴葉劉大哥，在我剛開始抗拒上課時候，一句話用力敲醒了我，讓我時時放心中警惕自己，當時的那句話也觸動了我對於學習目標的前進，謝謝你！特別謝謝我的知己秀敏和芷涵，知我者敏、涵也，一路上給我很大的情緒支持和協助，真的好謝謝有妳們的陪伴。

「樹的方向由風決定，人的方向由自己決定」—人生的下一站，轉個彎，就會看見更多不同的可能。謝謝最親密、也最疼愛我的家人，永遠在我脆弱無助、不知所措時刻給我很大的勇氣和鼓勵，也總是支持我所有的選擇和決定，家就是我最強大的後盾。

最後，感謝這一路所有陪著我走過、走完歷程的一切，這本論文對我來說：
「是研究、是學術，也是人生中重要寶貴的正向經驗。」

彥伶 2016.07

中文摘要

兒保工作是社會工作專業重要的服務領域。社工界對兒保工作領域印象多為「三高」：高工時、高案量、高壓力，社工流動率大，往往我們看見的是情緒勞動、替代性創傷和威脅人身安全等負向經驗。然而，仍有一群在兒保領域努力耕耘的社會工作者，讓他們持續投入兒保工作的正向力量是什麼？是如何支持他們，持續在工作崗位為個案服務？

本研究為瞭解兒保社工在工作中不同階段的實務歷程、探討兒保社工如何將負向實務經驗轉化為正向之歷程，以及發掘兒保社工所具備的正向實務經驗，採質化研究以深度訪談法訪談 7 位兒保社工，並以主題分析法進行資料分析。研究結果首先呈現 7 位兒保社工的故事，進而整理兒保社工從負向實務經驗轉為正向實務經驗的 4 個階段，每位兒保社工經歷負向經驗時，雖經過手忙腳亂的混亂，總能接受面對，依靠自己、家庭和組織的力量復原，最後克服及超越逆境。而在實務歷程中，兒保社工主要從正向特質、工作本身、個案服務經驗、及家庭、組織和社區環境等的支持獲得正向實務經驗而願意繼續往前。

最後研究建議以個人實務層面而言，兒保社工應要重視自我照顧、持續學習且正向改變、維繫社會支持網絡；組織制度方面應辦理有效的教育訓練、管理階層課程參與、督導角色保持彈性、建立正向的工作氛圍、推廣令人安心的員工協助方案；而社會環境層面則加強社會工作教育以及鼓勵建構「磁吸」的正向工作環境。

關鍵詞：兒保社會工作、正向實務經驗、負向實務經驗、正向實務歷程

Abstract

The child and youth protection service is an important field in social work. In this field, it is known that social workers have a lot of negative experiences, such as emotional labor, vicarious traumatization and risk of personal safety, which are influenced by long working hours, a heavy caseload and working under great stress. However, a number of social workers still intend to work in the child and youth protection service. What are the positive practical experiences to encourage them to continue working in the field? The aim of this study was to describe the process of social workers' practical experiences, explore how to transform the negative practical experiences into positive by social workers, and examine what the positive practical experiences of social workers have in the child and youth protection service.

Qualitative data were gathered via in-depth interviews with seven social workers who were collected by purposive sampling in the child and youth protection service. Using thematic analysis method analyzed the data. This research results present as follows:

1. The seven social workers' practical experience in the child and youth protection service.
2. The process of social workers transform the negative practical experiences into positive, including social workers are at a loss in working, reform the progress of work, make a recovery by individual, family and organizational resources as well as move forward beyond the negative practical experiences.
3. In the child and youth protection service, social workers have the positive practical experiences including positive personal positive traits, service cases experiences and family, organizational as well as environmental supports.

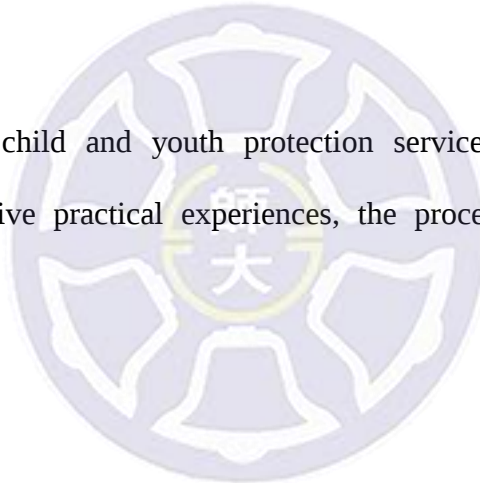
According to the research results, practical recommendations in the child and

youth protection service as follows:

1. At the personal level, social workers should care about self-care, continuous learning, to maintain the social support networks, to move forward beyond the negative practical experiences and find the positive practical experiences.
2. At the organizational level, organizations should provide social workers with effective employee training, a flexible supervision, a positive working atmosphere and private employee assistance programs.
3. At the institutional level, social work field should be concerned about social work educations and build a magnet positive working environment.

Keywords:

social worker in the child and youth protection service, the positive practical experiences, the negative practical experiences, the process of positive practical experiences.



目次

第一章 研究背景與目的

第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4

第二章 文獻探討

第一節 兒保社工圖像	6
第二節 兒保工作相關實務現況	16
第三節 從正向心理學看兒保社會工作	25

第三章 研究方法

第一節 研究設計	40
第二節 資料收集方法與研究對象	41
第三節 資料分析方法	48
第四節 研究嚴謹性與可信度	50
第五節 研究倫理	51

第四章 七位兒保社工的故事

第一節 孩子的幸福就是種 Calling：Don 的故事	53
第二節 荊棘中綻放的玫瑰：Hope 的故事	66
第三節 背著洋娃娃的鐵金鋼：鐵男的故事	75
第四節 無畏艱難，堅守所愛：阿真的故事	89
第五節 雨後耀眼的陽光：Sunny 的故事	103
第六節 有氣孔的 cheese 才美味：小柔的故事	113

第七節 溫柔而堅定的守護：Baby 的故事	127
第五章 兒保社工正向實務歷程	
第一節 觸地爬升的轉音	138
第二節 兒保社工的正向交響樂	156
第六章 結論與建議	
第一節 研究討論	177
第二節 研究結論	181
第三節 研究建議	187
第四節 研究限制與展望	194
參考文獻	
中文文獻	197
英文文獻	208
附錄	
附錄一 各直轄市(縣市)兒童及少年保護工作標準流程	216
附錄二 國內兒保實務相關文獻整理	217
附錄三 邀請函	224
附錄四 研究訪談同意書	225
附錄五 訪談大綱	226
附錄六 訪談筆記與觀察紀錄	227

圖 目 錄

圖 2-1-1 歷年社工人力及兒少社工概況	7
圖 2-1-2 兒保案件通報及開案人數統計	10
圖 2-2-1 兒保實務流程相關法規與制度變革期程	16
圖 4-1-1 Don 的兒保歷程圖	55
圖 4-2-1 Hope 的兒保歷程圖	68
圖 4-3-1 鐵男的兒保歷程圖	77
圖 4-4-1 阿真的兒保歷程圖	91
圖 4-5-1 Sunny 的兒保歷程圖	104
圖 4-6-1 小柔的兒保歷程圖	116
圖 4-7-1 Baby 的兒保歷程圖	129
圖 6-1-1 兒保社工正向實務歷程	184

表 目 錄

表 2-1-1 兒保社會工作三級預防	9
表 2-3-1 六種美德與二十四種長處	31
表 3-2-1 研究受訪者基本資料	44

第一章 研究背景與目的

第一節 研究背景與動機

我是小莉(化名)，感謝妳的幫忙，所以我們一家才可以一起平安生活。
對不起，我會的字不多，所以沒辦法用字表達清楚寫對你的感謝一。
再一次千萬的感謝妳的用心、幫忙，
我一定會好好的用我的能力做好媽媽照顧好三個小孩。
不會ㄍㄟ負妳的所望~妳好人一定有好報~感謝妳的小莉筆。

感謝您對小頁(化名)無私的教導及付出，這段時間幸好有您。
在我最需要幫助時，給我適時的依靠 ...
還有一段時間需要您費心，辛苦您了！

謝謝妳幫小陳(化名)爭取許多的福利，我永遠感謝妳。
幾次到桃園為能見妳一面 ... 真想早點見到妳這位熱心的社工 ... 。

Dear 社工：
... 謝謝妳的一切一切，外出時身旁有妳陪伴。
... 真的辛苦妳了， ... 還是想對妳說聲“謝謝” thank you 。

... 最近過得好ㄇ？小玲(化名)有乖乖的 ... 不會忘了社工跟我說的話，
我也不會傷自己 ... 不會讓社工擔心、失望，更不會逃學、逃院，
我一定會乖乖待在院裡聽老師的話 ... 。

一、研究背景

美國勞動部 2012 年統計資料指出，兒少工作領域（含家庭和學校）社工人數為 285,700 人，佔所有社工人數 607,300 人近一半比例(Bureau of Labor Statistic, 2014)，而我國社工人力情形依據 2003 年研究發現，相較於其他西方國家（如美國、德國、瑞典等），臺灣的社工人力明顯的偏低，平均每名社工必須服務約 3,000

名民眾，為美國的六倍之多（張紉、林萬億、王永慈，2003）。而我國兒保人力情況，依據衛生福利部統計處（2014）統計，兒少領域社工（不含行政及其他專業人員）從 2004 年到 2014 年人數成長了 2.73 倍，而依兒保案量及業務推估社工人力，以 2014 年人力計算尚需增加 1.43 倍人力（不含一、二級服務人力），顯見兒少保社會工作（以下稱兒保工作）業務量繁重，原來的人力配置已不足以因應現況的需求，未來持續兒保人力的充實仍是重要的政策目標。兒保工作是社會工作專業中很重要的服務領域，2013 年由康健雜誌對全國 22 縣市的兒少保護社工（以下稱兒保社工）進行問卷調查，共回收 432 份有效問卷，結果發現兒保社工有 85% 超時工作、90% 以上曾被跟蹤、騷擾；壓力指數普遍偏高（平均 76.9 分），而壓力來源前三名為個案負荷重（68.1%）、個案狀況太棘手（54%）和人身安全（42.6%）；有 7 個縣市 50% 以上社工經常或總是想著離職（林貞岑，2013），顯見兒保工作具有個案負荷量大、個案複雜性高、社工流動大、人身不安全等實務狀況。

兒保工作研究呼應相關調查結果和實務現況，多聚焦負向經驗的探討，如兒保社工遭遇職場暴力之經驗探討（黃彥宜，2009；蔡雅芳，2008；廖秋如，2013）及兒保社工安全現況探究（王秀燕，2008、2014；劉淑莉，2007），指出兒保工作風險性高、精神壓力極大且容易出現負向情緒與想法，接案後不同階段社工本身經歷暴力後狀態出現身心反應、擔心安危或想離職等；再者，相關研究探討兒保社工工作離職相關因素（王珮甄，2011；王文宗，2013；許雅娟，2013；劉雅雲，2001）、情緒勞動（林宥芯，2010）、工作困境（林琪雅，2006）、替代性創傷與因應（邱琇琳，2005；鄭雅慧，2014）等。而在國外也是類似的研究取向，如 Barak、Levin、Nissly 與 Lane (2006) 探討兒少領域社工離職因素，指出有壓力、非公正、排他性和非支持性的組織氛圍，對個人幸福感、工作滿意度、組織承諾產生負面影響，而導致離職意向；Boyas、Wind 與 Kang (2012) 以量化研究探討兒保社工的工作壓力、耗竭和離職間的關係；Lizano 與 Barak (2015) 探討兒少領域

社工工作倦怠和工作滿意度的縱貫研究；Salloum、Kondrat、Johnco 與 Olson(2015)研究兒少領域社工在悲憫滿足、耗竭和次級創傷中的自我照顧角色；Brittany、Melissa 與 Catherine(2015)比較分析公部門與民間單位社工的次級創傷壓力症狀分布與相關影響因素。

從上述文獻發現，過往兒保領域多著重於工作困境，大多以負向觀點出發，去探究兒保社工實務經驗，然過度關注負向層面，似乎無法改變兒保工作特性，且無法回應兒保社工如何在這樣的困境中生存，只能一再突顯更多的限制與無力，卻忽略以社工為主體的正向經驗及所具備的力量，當社工專業重視對個案充權的當下，似乎也忘記重新檢視自己的能力和優勢。而當社工忽略自己，那又怎會有自信能服務好個案呢（汪淑媛，2006）？而正向心理學（positive psychology）是一個很好的突破方向。正向心理學認為若只持續關注於生活的負向層面，生活將無法成長且痛苦，應看見生活其他正向的面向，幫助人們發展更好的生活方式（Seligman, 1999）。兒保社工除了那些負向的困境外，我們也應看到在兒保社工工作裡其他正向的經驗，然而正向心理學並非去否定那些負向的生活經驗，而是讓人們看見快樂、健康的生活面向（Gable & Haidt, 2005）。近年來，正向心理學廣泛運用於發現工作中有哪些是好的、哪些是正在改善的，也注重自身的優勢和價值（Sheldon & King, 2001）；再者，Youssef 與 Luthans(2007)將正向心理學的概念運用於探討更細緻的組織行為、Watson 與 Hoefler(2016)研究在人群服務組織中對工作有益的因素（如：找到工作的意義、看見服務對象的改變與對工作的熱情等），促使組織管理者在工作中感到樂趣（joy）；在社會工作領域中，Firestone 與 Anngela-Cole(2015)從正向心理學觀點探討非營利組織中員工的職場生活。那麼，將正向心理學運用於兒保領域，非僅是看見工作中種種的負向因素，而是讓社工看見自己的正向心理能力，用以對抗工作生活所遇到的困境與挑戰，並進一步去發掘在工作中自己一直所存的正向實務經驗。

二、研究動機

前述五段文字，是研究者服務過的兒保個案及其家屬所寫的信件。2007 年，研究者大學畢業隔天即投入社會工作職場在公部門單位服務，幾個月後接任兒保工作，服務內容為兒保個案服務、高風險個案服務、弱勢兒少補助案件等。對兒保工作印象多為恐懼與害怕，兒保領域的「三高」言猶在耳：高工時、高案量、高壓力，因此社工流動性高，但當時自己抱著對人群服務的熱忱和衝勁，抱持走一步算一步的心態就踏進去了。的確，想像與現實沒差太遠，在工作的過程，上述特性確實都在實務現場一一實現，自己面臨許多工作衝擊和挑戰，也曾出現幾次離職意念，尤其在公部門案量無上限情況下，社工夥伴耗竭後產生的流動情形更是普遍。但，另方面卻好奇思索著為何有許多資深社工仍願意留在崗位上繼續服務，除了剛開始踏入工作的熱忱外，還有什麼支持著她（他）們？直到從事兒保工作一段時間後，自己經驗感受到了。從那些回饋信件的字裡行間，深深感受到個案對自己的工作信任、肯定及感謝，這些信件並非服務當下收到，而是在關係結束後個案寄到辦公室所給予自己的正向回饋，看見他們在結案後能生活過的更好或變得更有力量，似乎也覺得之前在工作中所付出的一切辛苦及努力都值得了。原來「壓垮自己的，往往不是包袱的重量，而是揹負它的方式」，這也是支持研究者願意多年持續投入社會工作領域的正向力量之一。那麼，其他兒保社工呢？她（他）們的正向力量會是什麼？

本研究從正向心理學觀點，去看見兒保社工在工作實務的正向經驗，傾聽她（他）們的聲音，瞭解這些正向實務經驗如何支持他們，持續在工作崗位為個案服務，我們將可看見兒保社工不僅只是感到壓力、情緒、創傷，而是有更多不同在工作中陽光且充滿力量的一面。

第二節 研究目的

基於上述研究背景與研究動機，本研究欲釐清之研究問題為兒保社工進入兒

保工作開始，他們在不同工作階段的實務歷程是如何？期間遇到哪些負向實務經驗？如何將負向實務經驗轉化為正向實務之歷程？在兒保工作過程中，又有哪些原本即存在工作中的正向實務經驗呢？

本研究目的以正向心理學觀點出發，以兒保社工為主體看見她（他）們實務現場的正向經驗。因此，本研究研究目的為：

- 一、瞭解兒保社工在工作中不同階段的實務歷程。
- 二、探討兒保社工如何將負向實務經驗轉化為正向之歷程。
- 三、發掘兒保社工所具備的正向實務經驗，包含正向主觀經驗、正向特質及正向組織環境。
- 四、期望研究結果提供兒保單位未來組織制度及教育訓練之參考。



第二章 文獻探討

以下文獻探討將先描繪兒保社工之圖像，再者整理兒保社工相關實務現況，最後對本研究之研究觀點正向心理學進行整理並加以說明。

第一節 兒保社工圖像

以下先行定義兒保社會工作，與說明社工人力現況，再介紹其服務目標與內涵，並整理出兒保工作的四項特性，最後說明我國對兒保工作特性所給予之回應。

一、兒保社會工作

(一) 定義

國家為促進兒少身心發展健全，制定法律保障兒少權利及其福利，也發展出兒保社會工作。Brittain 與 Hunt (2004)書中定義兒童保護工作為針對受到疏忽、虐待、剝削之兒童及其家庭提供特定支持性和介入性服務，兒保社工透過介入服務進行家庭功能修復。兒保社會工作主要服務對象為對兒少負有照顧、教養義務與責任者或其家庭成員，因違反兒童及少年福利與權益保障法（兒權法）規定，對兒少施以身體虐待(physical abuse)、精神或情緒虐待(psychological or emotional abuse)、性虐待(sexual abuse)、疏忽(neglect)或剝削之情形，使其權益遭受損害，而影響其生活及照顧，以社會工作方法提供支持性、補充性及替代性之專業服務，協助兒童及少年權益獲得保障並解決問題（郭靜晃，2004；衛生福利部保護服務司，2016）。綜合以上所述，本研究參考衛生福利部（2014）對兒保社工之定義：係指以社會工作方法提供協助予發生變故或受暴情事之兒少及其家庭，重整家庭功能以防止暴力情事再發生，以維護兒少權益，考量其最佳利益提供服務之社會工作人員。

(二) 社工人力現況

兒保工作與其他福利服務相較，無論是性質、介入方式、必要性與重要性皆有所差異（郭俊明、葉玉如，2010），因應兒保問題的樣態漸趨多元且複雜，加上其工作本身困難度，彰顯出兒保社工人力的重要性（簡慧娟、林資芮，2010）。以臺灣各類服務對象人口數檢視兒保社工人力（含公、私部門）的比例，發現兒少領域的個案負荷量即佔排名前三名，平均一位社工即須負擔 3,237 人的兒少服務量（呂寶靜，2009），因而兒保社工人力在社工專業領域一直是長期被關注的焦點（周清玉、曾冠鈞，2011）。依據衛生福利部統計處（2014）統計資料顯示（圖 2-1-1），我國 2014 年社工專職人力共計 11,537 人（公部門 3,978 人、民間單位 7,559 人），其中兒少領域社工（不含行政及其他專業人員）計 792 人，約占 6.9%。近 10 年資料顯示兒保社工人數逐年增加，代表我國對兒保領域服務的重視，並強調兒保工作的重要性。

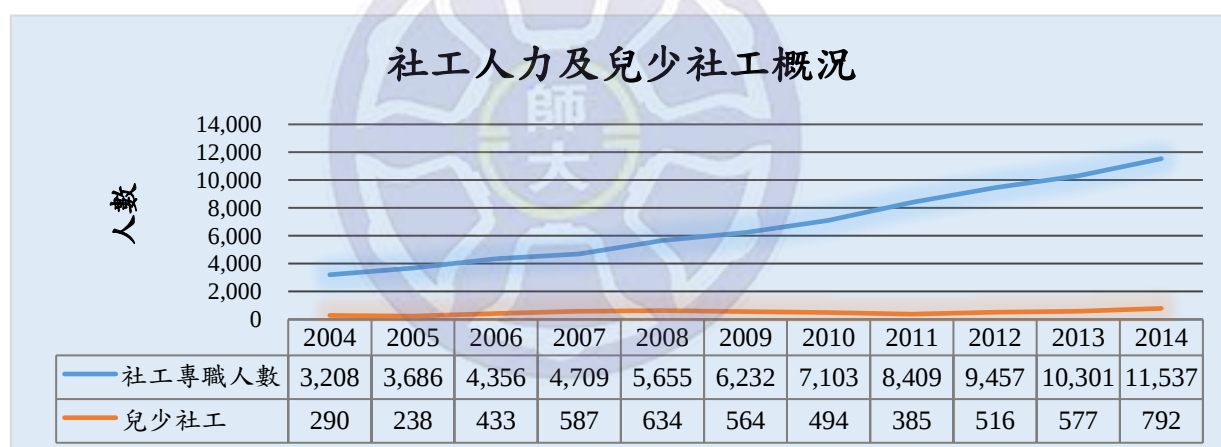


圖 2-1-1 歷年社工人力及兒少社工概況

（資料來源：衛生福利部統計處，2014）

二、兒保工作服務目標與內涵

從以上定義可以清楚知道兒保社工的服務宗旨、對象和方法，如果更細究其服務目標和內涵我們更能拼湊出兒保社工的圖像。

（一）服務目標

依據衛生福利部保護服務司（2016：7）「兒童及少年保護工作指南」將兒保工作服務目標分點如下：

1. 確保遭受虐待，疏忽或處於可能虐待或受疏忽危機情境下之兒童及少年能夠安全生活並不再受到傷害。
2. 提供一個以兒童及少年福祉為中心，家庭場域為焦點，重視文化敏感度之全方位服務。
3. 協助個案家庭獲得必要的支持性資源，以減緩兒童及少年受虐或受疏忽程度，或者協助家外安置的兒童及少年返家。
4. 結合兒童及少年保護服務相關資源與網絡，提供多面向服務。
5. 檢討評量現行兒童及少年保護工作之相關政策、程序、技巧與知識脈絡，增進兒童及少年保護工作的最佳決策。
6. 建構適切且周延的轉介服務系統，結合政府與民間社區資源提供持續性，以家庭為基地的服務。

上述服務目標可知，兒保工作不僅對個案進行保護和照顧，更須以兒少為中心，考量家庭和社區系統，評估資源及整體脈絡，提供全面性服務，涵括個案危機處理、服務網絡建構與社區預防等層面。

（二）服務內涵

兒保工作預防概念最初源自於公共衛生領域，對兒少家庭之服務考量其風險和保護的預防模式，透過由科學基礎所建構出的模式，去辨識導致結果危機的因素，以產生保護策略(France & Utting, 2005)，呼應我國兒保工作的服務目標聚焦個案危機處理、服務網絡建構與社區預防等層面。換言之，兒保工作不僅是對個案提供直接與危機介入的保護，最終目標是希望能預防家庭暴力發生，遏止暴力循環(Browne & Herbert, 1997)，因此兒保工作服務內涵可分為初級預防（primary prevention）、次級預防（secondary prevention）及三級預防（tertiary prevention）等三個層級。整理相關文獻（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2009；黃碧

霞、林資芮，2007；Browne & Herbert, 1997；Dorfman, 2013）分別針對各層級之工作目標、服務對象、工作方法與社工角色整理如下表 2-1-1：

表 2-1-1

兒保社會工作三級預防

層級	初級預防	次級預防	三級預防
工作目標	加強民眾對家暴之正確認知，進行積極性預防教育及社區宣導	建立兒虐預警機制，提供整體性協助，辨識潛藏危機因子，並及早介入。	啟動保護服務措施，以終止傷害，保護生命，恢復家庭功能。
服務對象	一般家庭、學校、社區	高風險家庭	已發生傷害之家庭
工作方法	(1)提供普遍性服務，促進兒少的健康與福祉。 (2)推廣家暴防治社區宣導，引導民眾正確預防認知。 (3)推動家長親職教育，轉化家長正向教養觀念 (4)提供家庭支持方案，定期規劃兒保護宣導計畫。	(1)提供個人或家庭補充性資源及教育服務。 (2)施予強制性親職教育及輔導。 (3)建構正確轉介及關懷處遇機制。 (4)整合各單位人員納入關懷網絡，並訓練其辨識風險能力。	(1)加強民眾通報概念，並建立統一通報窗口。 (2)建立兒保護流程，推動家庭處遇計畫。 (3)辦理加害人處遇方案，推動相關服務工作。 (4)建立兒少評估會議機制。 (5)維護兒少安置安全問題及善盡保密原則。
社工角色	諮詢者(consultant) 倡導者(advocate) 研究者(researcher) 調解者(mediator) 教育者(educator)	諮詢者(consultant) 個案管理者(case manager) 教育者(educator) 使能者(enabler) 評估者(evaluator) 輔導者(counselor) 仲介者(broker) 調解者(mediator)	諮詢者(consultant) 個案管理者(case manager) 教育者(educator) 使能者(enabler) 評估者(evaluator) 輔導者(counselor) 仲介者(broker) 調解者(mediator)

研究者自行整理製表

三、兒保工作特性

兒保社工被認為是社工專業中最辛苦，風險最高，也最容易職業倦怠的領域

(Savicki & Cooley, 1994)。以下研究者整理相關文獻，提出兒保工作的四種工作特性：

（一）工作負荷

兒保工作個案量高，工作時間長，造成社工工作負荷沉重。以我國 2009 年至 2014 年兒保案件的通報量統計（圖 2-1-2），五年間的通報案件數從 19,928 件上升到 39,352 件，其中成案數也是直線上升，平均每位兒保社工需負責 49.6 案（衛生福利部統計處，2014），與美國兒童福利聯盟制定的標準，兒保案件應在 20 案以內（鄭麗珍，2008；引自嚴祥鸞，2010）的標準相距甚大，代表第一線直接服務的兒保社工面臨龐大的個案負擔。再者，因為兒保工作性質可能要在假日、夜間時段工作，包括了家訪、會面交往等工作內容，加上緊急安置個案處遇，常需要犧牲休息時間。Ellett、Ellis 與 Westbrook (2007)研究發現第一線的兒福社工因為個案負荷量大導致工作時間過長（每週工作 50 至 60 小時，甚至有超過 70 小時者），在在表示兒保社工處於嚴重的工作負荷情境中。

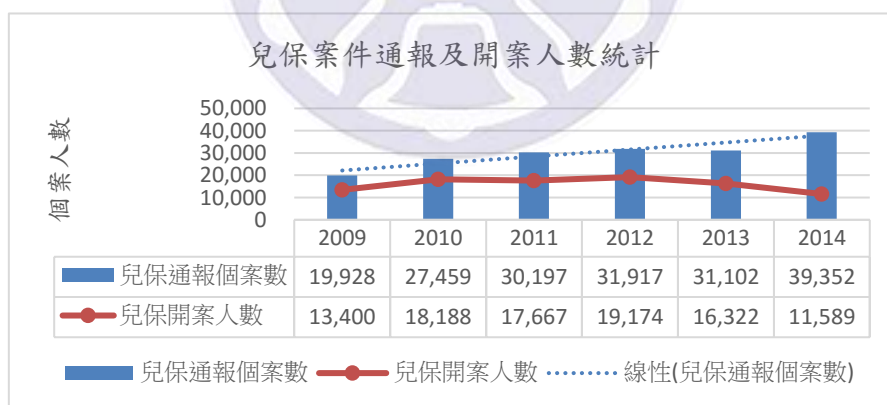


圖 2-1-2 兒保案件通報及開案人數統計

（二）替代性創傷

每一位從事兒保的社工都可能面臨個案保護失敗，甚至是來不及介入致死的案例。Horwitz(1998)研究指出，工作於具有發生暴力高風險之環境，易產生創傷

反應，相較於其他領域社工，兒保社工更為如此（引自廖秋如，2013）。McCann 與 Pearlman (1990) 定義替代性創傷為當助人者的創傷個案量過多時，助人者暴露在創傷中的機會增加，容易發生受創情形，以致成為替代性創傷。Kim (2011) 指出兒保社工於處遇當下的決定關聯著兒少的生存，加上需背負媒體監督和公開評論，使兒保社工職業倦怠，甚至許多產生替代性創傷之情形。在我國，根據邱琇琳（2005）針對保護性社工替代性創傷的研究發現，有 39.7% 之社工呈現出嚴重與極嚴重受創的情況，保護性社工也多有身心症狀，如睡眠品質不佳、焦慮、疲憊、過度警覺等的狀況，另也有失去興趣、封閉人際關係、生活與工作失去界線的現象出現。由於兒保社工長期與受虐兒少工作，無論是調查過程中或是後續處遇工作，都持續地暴露在案主的受創經驗中，其受虐的過程中的細節、受虐傷勢、成長過程中的不堪經驗等都可能造成兒保社工的替代性創傷發生。

（三）人身安全

衝突和暴力的議題在社會工作職場一直是真實的存在(Ringstad, 2005)，而在兒少領域的工作者相較於其他領域工作者，較易遭受傷害威脅，直接受到攻擊之風險是最高的(Newhill & Wexler, 1997)。兒保社工站在第一線，負起保護案件的調查工作，以及後續的保護與家庭維繫等處遇服務，社工須直接面對加害人，使其人身安全暴露於高危險之工作環境中。Burry(2002)研究指出兒童領域社工易受到個案暴力行為，主要有三項原因：首先，通常個案多為非自願性，工作介入即易造成其情緒高漲與反抗；再來，案件本身之複雜性，合併多元問題以致超過福利服務可提供之服務；第三，即因案件之特殊性與複雜性，讓服務環境危險性亦增高（引自廖秋如，2013）。英國公共服務業總工會 Unison 於 2008 年其中一項針對地方政府社工在 2006 年至 2007 年的服務調查報告顯示，有 65% 的社工曾遭受到惡言對待、26% 曾有遭受過身體威脅、9% 遭到暴力以及 31% 遭受霸凌（引自劉淑瓊，2012）。Ringstad (2009) 研究指出 2009 年美國的兒保社工在當年

度即有 62% 遭受到精神暴力、19% 遭受到肢體暴力，而美國各級政府雇員聯盟也指出，有 70% 的一線兒保社工曾在服務過程遭受暴力或威脅等傷害。我國 2014 年相關調查顯示，統計地方政府社工在服務過程中有 55% 遭受過口頭辱罵、31% 受過威脅、2.9% 曾被肢體暴力，從未遭言語或肢體暴力僅佔 1.55%，顯示人身安全問題確實為常態性問題（衛生福利部，2015a）。

（四）離職流動

上述許多不利兒保社工的工作困境，使得兒保社工人力的流失，特別是資深人力的流失與社工人力年輕化的現況，可說是上述種種困境下必然的結果。兒保社工人力不足，案件負荷量大，再加上處遇壓力，經常暴露於人身安全的危機中，在職業生涯的發展又處於不利的地位，使得社工流動率高、平均兒保社工年資淺，以及資深社工人力流失。Kim 與 Kao (2014) 文獻指出國外從事兒少領域的社工存在高離職率，平均一年離職率約達 20% 至 40%。而在我國的工作情形，余漢儀（2012）研究調查兒保社工（含政府與民間單位兒保社工）若有其他機會是否會離職，答題「會」的比例占了 36.9%、不一定占 44.8%，呈現兒保社工想要轉職的高比例，而兒保社工認為離職率高主因為兒保工作本質上壓力，即占 84.8%；李佩玲（2009）研究也發現兒保社工年資在三年以下占 72.7%，一年以下年資有 18.1%，65% 的受訪者表示曾經要求更換業務，而願意以兒保工作為一生職業者不到 50%。因此，在保護性工作環境下，因工作負荷及複雜性高，造成流動率高且多數為年資淺之社工提供服務（沈慶鴻，2005），而高離職率的議題在兒少社會工作領域成為很大的挑戰（Barak, Levin, Nissly, & Lane, 2006; Chen & Scannapieco, 2010）。

四、我國對兒保工作特性之回應

從上述文獻整理發現兒保工作特性有工作負荷、人身安全、替代性創傷與離

職流動等，從我國法規、政策制度及服務方案三面向檢視，瞭解我國針對這些兒保工作的負向特性是如何給予回應與因應：

（一）法規面

以我國目前法規制定，除社會工作師法為明定社工之權利義務及給予社工法律協助（第 19、20 條）外，其他適用兒保工作之相關法規有：兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、各縣市訂定社會福利領域社工人員之人身安全維護自治規章、家庭暴力及性侵害防治社工人身安全風險管理與危機處理要點、勞動基準法、勞工保險條例、公務人員安全及衛生防護辦法、公務人員因傷殘死亡慰問金發給辦法（因公受傷相關補助標準）、職業安全衛生法（工作者身體或精神遭受侵害者）、職業災害勞工保護法、社會秩序維護法（妨害公務員依法執行職務之罰則）、刑法（妨害公務及安全傷害等規定）、民法（權利侵害賠償規定）等（衛生福利部，2015a）。以上法規除勞基法對於工作時數限制規定外，大多針對人身安全議題有較多條文規範。

（二）政策與制度面

近年社工人身安全事件頻傳，衛生福利部為重視社工人身安全問題，於 2011 年將「社工人身安全」項目正式列入地方政府社福考核績效評比外，並提供補助予各縣市必要之人身安全防護設施設備（劉淑瓊，2014），另研發「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」，以檢核社工自身安全狀況（衛生福利部，2015b）。

在考量減少兒保社工離職流動情形，於 2012 年起調高職務列等，增列「社會工作督導」、「高級社會工作師」，並提高編制內保護性社工專業加給及調升聘用保護性社工待遇加給（衛生福利部社會救助及社工司，2013）。為激勵社工士氣，每年固定於四月二日辦理社工日活動及表揚，另於 2014 年針對保護性工作有功人士舉辦第一屆「紫絲帶獎」評選及頒獎，以表揚和激勵的方式肯定社工表

現及付出（衛生福利部，2015b）。

為因應日趨增加之兒虐、家暴案件之工作負荷，衛生福利部於 2006 年訂定「補助各直轄市、縣（市）政府增聘兒童及少年保護社會工作人力實施計畫」、2007 年訂定「補助直轄市、縣（市）政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力計畫」，兒保社工人力補助 320 名、家暴業務人力補助 190 名；2009 年為減輕社工行政負擔，補助地方政府共 548 位短期社會福利輔佐人力（衛生福利部，2010）。2014 年補助 21 個縣市 318 名兒保社工人力、188 名家暴業務人力，並於同年完成「保護性社工人力查核計畫」，以確保保護性人力專責專用，對其業務內容予以範定（衛生福利部，2015b）。

為建立專業訓練制度，於 2013 年訂定專科社工師分科及甄審辦法，針對特定族群能有更專精之服務（衛生福利部社會救助及社工司，2013）；於 2014 年辦理兒保安全評估結構化決策模式訓練、家庭暴力安全防護網督導人才培力計畫、家庭暴力防治網絡專業人才訓練計畫等，並辦理兒保護服務國際交流研討會等（衛生福利部，2015b）。

以上整理發現，目前較少政策及制度範定關於替代性創傷之處理措施，主要考量維護個案權益及服務品質，社工專業知能訓練仍為政策主要規劃方向。

（三）服務方案：

臺灣社工工作專業人員協會（社工專協）網站列出 2012 年至 2015 年社工相關方案資料（臺灣社工工作專業人員協會，2015）：於 2012 年進行社工勞動權益研究，除瞭解目前台灣社工薪資結構現況，並也檢討不合理情形，最後建議全面進行社工薪資調查、建構社工求職資料庫、薪資配合社工分級制、建立勞動申訴管道及改善違反權益之積極作為；於 2013 年辦理七場座談會討論臺灣社工身心健康調查，針對社工承載高壓導致耗竭之情形討論具體因應及預防計畫；於 2015 年辦理「社工人力供需研究及人身安全手冊編印」暨「社工職場安全分級課程規

劃」共識會，針對社工人力供需、人身安全及職場分級共同討論。

研究者整理近年辦理有關回應兒保工作特性之相關方案，發現大多為社工人身安全相關議題之研討會或研習計畫，如 2014 年由新竹市、嘉義市、基隆市、臺南市之所屬社工師公會辦理、2015 年由高雄市、台中市、彰化縣之所屬社工師公會及財團法人十大傑出青年基金會辦理社工人身安全相關研習計畫或共識會（中華民國社會工作師公會全國聯合會，2015）。另有些縣市則結合民間單位資源，為社工買意外保險，以多層保障（劉淑瓊，2014）。在心理健康部分，於 2014 年由社工全聯會辦理「心理健康工作者新藍海—企業諮商與員工協助方案」論壇。

綜上所述，兒保工作有工作負荷、替代性創傷、人身安全及離職流動等特性，近 10 年以相關主題探討之博碩士論文約 35 篇，可見其問題的嚴重性。雖現況有相關法規、政策制度與方案支持保障，但發現兒保社工人力流動狀況仍普遍，法規與制度的改變是否只落入了「頭痛醫頭、腳痛醫腳」，又或者邊祭出鼓勵政策與方案，邊施予「治療」兒保工作問題的改革，不但未有支持到社工，反而造成更多的工作負荷，然而，上述這些改變一致都忽略了正向觀點。下節將整理兒保工作之實務現況，以及探究目前實務相關研究樣貌。

第二節 兒保工作相關實務現況

本研究以兒保實務流程呈現服務內容，並說明社工服務內容所涵蓋之實務面向，最後探討我國針對兒保工作相關研究之現況。

一、兒保工作實務流程

個案工作是兒保社工工作主要的實務方法，也整合了兒保工作的實踐與實務的價值信念(Brittain & Hunt, 2004)。近年來，因應法規與制度的許多變革（圖 2-2-1），進而影響兒保社工的實務流程。

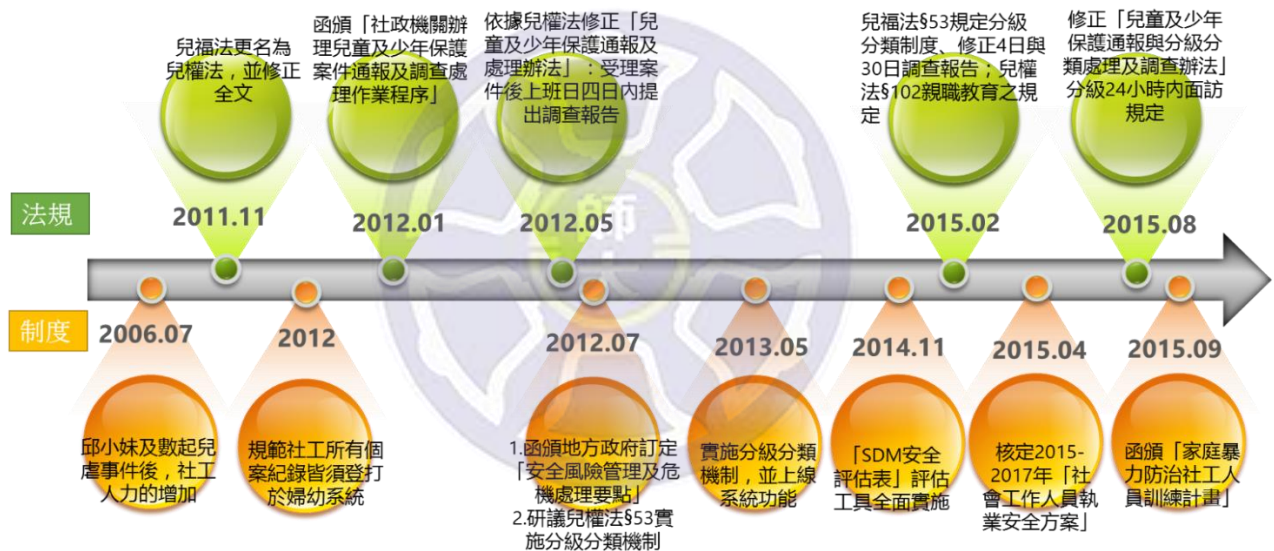


圖 2-2-1：兒保實務流程相關法規與制度變革期程（研究者自行整理繪圖）

依循上節的服務目標與內涵，可以看見兒保社工實務現場的工作流程（參見附錄一），研究者依據相關文獻及兒少法規內容整理將實務流程分為兩大階段、八個步驟，涵蓋其服務內容說明如下（全國法規資料庫，2015；鄭麗珍總校閱，2011；衛生福利部，2013；衛生福利部保護服務司，2016；Brittain & Hunt, 2004）：

第一階段：兒保案件成案確認

1. 接案

通報來源多元，分為責任通報（compulsory reporting）及一般通報（non-compulsory reporting），包含社政、教育、司法、醫療等單位與一般民眾，可依「兒童少年受虐待暨被疏忽研判指標」做為通報原則，需於 24 小時內通報。於接獲通報案件後，依據兒權法第 53 條第 3 項規定通報案件應於 24 小時內進行分級分類處理，並填寫「分級分類評估表」。先分級再分類，依是否涉及同法第 56 條情事分級為第 1、2 級，再依通報事由、行為人與兒童及少年之關係、其他通報資訊及案件特性等進行分類，分為第一、二或三類，應於受案後 24 小時內指派社工員進行調查處理。若狀況嚴重應直接分級為第 1 級辦理，並直接派案社工處理。

2. 受案後安全評估

安全評估（safety assessment）係指評估各項風險因素組合所對兒少造成之傷害程度。社工應在接獲特定案件類型通報後，第一次家訪即對兒少進行安全性評估，需使用安全評估工具「SDM 安全評估表」，輔以「兒童少年受虐待暨被疏忽研判指標簡明版表格」、「兒童及少年受虐待暨被疏忽危機診斷表」為研判依據，並以當面訪視到兒少本人為原則。此階段確認兒少安全問題，並收集相關資料，以評估是否需要緊急服務及其風險因素。

3. 調查評估

包含風險評估（risk assessment）與家庭評估。除確認兒少本身需求外，亦須將家庭成員及家庭生態納入評估，瞭解其內外在助阻力、風險因素、支持系統情形等。針對第 1 級案件，需於自受理案件後起算，並以「日曆天」計算 4 日內完成調查評估與報告，而第 2 級案件於 30 日內完成調查報告，倘尚未能於規定時間內確認通報事由是否成立，得敘明理由於 10 日內再繳交報告。

第二階段的服務：兒保案件處遇計畫

4. 家庭處遇計畫

依據安全評估工具評估危險因素與保護能力、安全對策，以前項因素決定安全評估結果，家庭是否有緊急需求，並擬定安全計畫。兒權法第 64 條規定應於 3 個月內填具「家庭功能評估表」，並根據評估結果擬定對兒少家庭之處遇計畫，其計畫分為「家庭維繫」(family preservation services)與「家庭重整」(family reunification services)，填寫「個案處遇計畫表」，可邀請家庭相關成員或機構組織共同討論及擬定，以形成服務共識，並依目標分為短、中、長期計畫。

5. 處遇服務

針對受虐者、施虐者及其家庭處遇可包括家庭整體功能評估、風險評估、治療性服務、施予強制性親職教育等其他依家庭評估結果所提供支持性或補充性服務。若兒少有緊急安置需求，需於受理通報 72 小時內提出調查報告，並持續進行安置評估，每次聲請繼續安置以 3 個月為限，安置期間應按個案進展做成兒少照顧輔導報告，期滿前 15 日內完成延長安置必要性之評估，期滿前 7 日向法院聲請延長安置。

6. 家庭評估

在接案後家庭評估工作持續定期進行，與家庭成員及服務網絡共同檢視服務流程及成效，並依據個案狀況而適時調整處遇計畫。至少每 3 個月須進行家庭評估，於系統填寫「處遇計畫執行摘要表」及「工作(服務)紀錄表」，並至少每六個月召開 1 次成效評估會議，以利定期評估確認達成次目標及行動任務的進度。依兒權法第 65 條，兒少安置兩年以上，評估其家庭功能不全或無法返家者，應提出長期輔導計畫，如永久安置計畫、長期安置計畫、自立生活計畫或出養等。

7. 結案

經服務評估確認兒少受虐原因消失、家庭功能改善、遷居他地或個案死亡等，符合各機構之結案指標，則進行結案評估。結案評估採多專業聯合評估方式，需包括兒少家庭風險降低情形、進案原因改善情形、處遇目標達成程度、對家庭現有的功能進行評估、是否有替代性的監護安排等，或視其需求轉介其他非保護性服務方案，並完成結案紀錄。

8. 追蹤輔導

當兒少安置期限已滿或離開安置體系，依兒權法第 59 條及第 62 條仍應繼續予以追蹤輔導一年，確認兒少返家後能獲得家庭適當照顧，並予以關懷與協助。

兒保案件的特殊性包含公權力的執行、獨立告訴的責任、強制性服務、案主非自願性、服務有時限性和風險性、強調專業科際整合及介入期程無法事先確定等（李佩玲，2009），加上受到兒保法規與制度明定期限的規範，致使社工的工作期程與處遇進度都進入了系統管理以及行政管理。系統管理則以系統自動列管逾期評估報告及工作紀錄，而行政管理則透過督導、主管或管考單位協助管理社工服務個案的工作情形。

除了工作本質的特殊性外，因應服務而產生的行政工作也是工作量的一環，基礎表單即包含分級分類評估表、調查評估報告、SDM 評估表、兒少受虐待暨被疏忽危機診斷表、個案處遇計畫表、家庭功能評估表、處遇計畫執行摘要表、工作紀錄表等，若加上處遇相關表單如緊安評估表、延長安置評估報告、轉介單等高達十餘種，因應法規和制度而產生的行政工作，卻也造成了兒保社工更沈重的工作負荷。

二、兒保工作實務面向

從上述實務流程可見，社工於不同階段有不同的工作任務及被範定的工作時

效，這些服務輸送的實務內容即涵括了七個不同面向，分別為：個案處遇服務、內在心理感受、專業關係、專業價值、網絡互動、組織行政及專業精進，說明如下：

（一）個案處遇服務：

保護性業務社工實務經驗之個案處遇服務包含處遇服務之範疇和深度、個案管理成效、資源運用影響服務成效、處遇目標之確定及處遇技巧運用（沈慶鴻，2009），個案量亦為影響處遇服務之重要因素（王佩甄，2011；陳晉杰，2003；郭俊明、葉玉如，2010；張秀鴛、林資芮，2012）。

（二）內在心理

兒保社工在實務經驗裡，有其本身內在心理感受，在面對案主感受方面，會想要滿足案主需求、避免與案主衝突、面對案主之抗拒心理（沈慶鴻，2009；黃明玉，2008）；在工作本身感受方面，不允許自己在工作上犯錯之心理、自我能力和服務之信心、對工作環境之安全性感受（周清玉、曾冠鈞，2011；黃彥宜，2009）、對工作之成就感（周清玉、曾冠鈞，2011）及責任感（曾華源、白倩如、李仰慈，2010）。

（三）專業關係

社工與案主間為專業助人關係，社工需保持與案主界線區隔、社工專業能力之肯定、同理案主處境（沈慶鴻，2009）、與案主間關係角色衝突、案主對社工之感受亦影響之間關係及服務（王佩甄，2011；周嘉鈴，2014；鄭麗珍總校閱，2011）；而社工與督導間專業關係，督導給予社工指導與支持是最有正向幫助的，督導角色與社工間關係對社工實務經驗有很大影響（黃明玉，2008；張秀鴛、林資芮，2012）。

（四）專業價值

兒保社工於實務經驗裡，大多認同社會工作專業價值並以其進行實務價值抉擇，如：秉持中立客觀價值、接納原則，實務上仍會遇到價值難題，並受到自我主觀價值影響（徐芊慧，2003）。實務經驗裡需瞭解社工於助人行為中之價值涉入及價值選擇傾向，並以案主最佳利益為考量。

（五）網絡互動

在兒保工作中以兒童最佳利益理念下，常出現合作關係(Willumsen & Skivenes, 2005)。兒保工作需與許多單位網絡合作，並與不同專業一同分工合作、溝通協調（王珮甄，2011；嚴祥鸞，2010），各網絡單位須有效發揮功能且彼此相互理解信任（王秀燕，2012；周嘉鈴，2014），避免通報無法精準、無法掌握黃金時間，進而影響個案服務品質。

（六）組織行政

組織行政安排為工作上分派、單位之間分案原則、專業人力分工分派制度(曾華源、白倩如、李仰慈，2010)，而行政支持則會影響社工對工作之投入意願（沈慶鴻，2009）。組織制度規範包含值班制度、行政體系範定社工需依法行政、對社工人身安全之措施規劃（周嘉鈴，2014），組織行政包含行政支持、行政安排、制度規範。

（七）專業精進

兒保工作或其他保護性業務，實務上多半與非自願性案主工作，惟現有教育課程顯少教導此部分實務技巧及專業知能（彭懷真，2007），或者社工常因工作忙碌無時間參與課程訓練（周清玉、曾冠鈞，2011）及課程訓用不合一（曾華源、白倩如、李仰慈，2010），而社工之能力及訓練是否充足亦會影響社工本身工作

適應（劉雅雲，2001），顯見專業精進對於社工之重要性。

三、兒保相關實務研究

延續上段兒保社工實務面向的探討，我國對兒保領域的研究狀況又是如何呢？值得我們進一步關心。兒保領域一直是社會工作專業長期耕耘的領域，亦是許多研究的焦點。研究者整理國內兒保領域相關文獻，依據研究主題、研究目的、研究方法、研究結果及實務經驗面向等部分整理如附錄二。發現以下研究趨勢：

（一）研究主題以探討單一實務經驗面向為多

整理兒保領域相關研究文獻後發現以探討兒保工作單一實務面向為多。以處遇服務面向論，如：曾華源（2015）研究兒保家庭處遇計畫之評估及流程，以建構標準化之處遇服務流程及評估指標，使兒保社工提供處遇服務能有所依循；趙善如（2006）研究受虐兒少家庭處遇服務，建立一套受虐兒保工作家庭處遇服務模式；彭淑華（2006）研究發展兒保個案家庭處遇服務模式。以內在感受面向論，如：龔煒媛（2012）瞭解兒保社工轉化學習之歷程；林琪雅（2006）認為兒保工作壓力大且存在許多工作困境，探討兒保社工如何在兒保場域中安身立命。以專業關係面向，如：黃明玉、郭俊巖（2009）論兒保社會工作實務之督導制度。以網絡互動面向論，張雅雲（2012）探討兒保家庭處遇服務社工資源使用之策略、困境因應及影響因素；趙善如（2009）從實務工作者觀點探討提升進行兒保個案家庭處遇之組織間合作效能及其要素等篇研究。

（二）研究觀點以負向視角為主

從兒保領域相關文獻發現，多從負向視角出發去看待兒保社工之實務經驗。在內心感受面向，李佩玲（2009）從兒保工作面臨工作角色模糊、工作負荷重各種角色壓力出發，去瞭解社工提升自我效能，對角色壓力及專業承諾之影響；邱琇琳（2005）研究從社工替代性受創角色探討具有高度創傷性之家暴工作對社工

之影響；蔡雅芳（2008）探討兒保社工在職場遭遇到暴力行為之經驗與影響，提出社工面臨許多精神壓力，且工作出現負向情緒；許富盛（2011）從新進兒保社工的角度來看兒保工作存在的職業風險因子，在社工個人、個案家庭、機構方面和社會工作環境四方面去建構新進兒保社工之職業風險因子。

在組織行政面向，許雅娟（2013）研究社會工作職場中社工壓力來自組織與主管之領導行為，造成社工感受到痛苦、失落、悲傷及沮喪等負面情緒，而影響離職意向；馬楓淞（2014）指出社會工作領域中存在高流動率及高度工作壓力，組織的社會支持對社工工作壓力因應之影響。在專業關係面向，黃明玉（2008）指出兒保業務充滿挑戰和危險性，從兒保社工工作困境出發，去探討機構的督導功能，以協助社工壓力及專業耗竭因應；陳怡如（2002）從兒保社工的主觀經驗出發，探討對於服務非自願性父母的抗拒行為，社工本身的認知與感受，以看見自身價值及態度反省。

（三）研究方法採用質化為多

兒保領域相關文獻以質化為研究方法為多。在質化方法中，許如悅、鄭麗珍（2003）透過深度訪談法，探討兒保社工在兒虐事件風險研判之概念架構及評量工具之問題，以討論式、經驗式的風險評量系統之架構探討；蔡蓮君（2014）藉由深度訪談法，探討新進兒保社工進行緊急安置之經驗及決策歷程；蔡孟君（2015）以深度訪談瞭解公部門兒少保社工的離職歷程；許家瑜（2011）以訪談法瞭解兒保社工在緊急安置歷程之處遇經驗。

綜合以上研究整理發現，目前大部分研究多探討兒保領域的某單面向為主，較缺乏看見兒保社工實務經驗多面性，未以全面瞭解兒保社工敘說的個人實務經驗，描繪整體實務樣貌。目前研究觀點仍以負向視角為主，且大多關注於社工內在負向心理感受，如：工作負荷、離職流動、替代性創傷等，顯少以正向觀點去

看待兒保社工。當我們一直往一個無法解決的方向看時，問題仍無解，如果換個方向也許我們可以看到不同的曙光，而正向心理學正是此種取向的代言人，讓兒保社工的實務現場、政策制度與學術研究產生不同的聲音。而正向心理學觀點如何看待兒保社工實務經驗？能為兒保社工領域開起怎樣的另一扇窗？值得進一步關注。

若能聚焦兒保社工的多面向實務經驗，包括個案處遇到組織制度層次，恰能呼應社會工作催化個人與社會環境互動，持續察覺兩者間交互影響之「人—關係—情境」專業信念(Bartlett, 1961)；再者，由正向心理學的觀點出發，透過質化研究方法去呈現兒保社工在實務現場更多、更不同的真實感受，避免單一狹隘的負向視角，期能豐富兒保社會工作相關學術研究與累積實務工作者的聲音。



第三節 從正向心理學看兒保社會工作

一、正向心理學

(一) 緣起

正向心理學(positive psychology)為20世紀美國重要的研究新興領域，由「正向心理學之父」Martin Seligman所提出(Baumgardner & Crothers, 2009)。在20世紀二次世界大戰期間，將精神疾病和心理學連結，聚焦關於病症診斷、治療和修復，社會認知心理學家也致力將時間大量投入研究有關人類偏見、妄想、幻覺、弱點和錯誤等負面心理現象的一種反動(Sheldon & King, 2001)。

正向心理學的發展起源，最早可追溯至1902年William James在他的著作中提出「健康的心智」(healthy mindedness)鼓勵對人性的關懷，於1958年開始有心理學家Gordon Allport對正向的人格特質產生研究興趣(Gable & Haidt, 2005)。到了1960年心理學界推崇人本心理學，改變當時過於重視負向心理傾向，認為每個人都有天生的正向潛能且有最大的動力去充分實現潛能，主張心理學目標應該是：如何幫助人們建立健康的生活，從治療的觀點慢慢擴展到全人發展(曾文志，2006b)。Maslow(1954)指出：「心理學在負向研究的成就遠勝於正向的研究，這結果使心理學的研究偏向於個人的缺乏、病痛和罪惡，多過於人的潛能、德行、理想的渴望與抱負，或追求心靈的高度。」他提醒心理學不應僅是侷限於處理病態之行為或弱點(引自張傳琳，2013：4)。故1968年Maslow提出倡導健康人們的研究，Cowan也於2000年提出孩童和青少年的復原力相關研究(Gable & Haidt, 2005)。以上學者研究雖未直接正式提出正向心理學詞彙，但確實為正向心理學專業發展奠下深厚的基礎。

Seligman(1999)認為心理學研究花了半世紀記錄許多創傷、疾病、戰爭、貧困、歧視、父母早期死亡和離婚等負面的心理影響，持續不斷聚焦在負向層面，將使心理學無視於成長、優勢、驅力和不愉快與痛苦生活事件的成長頓悟，他認為社會科學應該關注人的優勢、美德、利他主義、勇敢、誠實、責任、快樂、健

康、責任等好的面向。Seligman與Csikszentmihalyi在2000年美國心理學會提出心理學界應致力於正向心理學，因為心理學界尚未生產出足夠讓生命值得活下去的知識，強調提出真實的快樂並不是去避免錯的事情，而是發掘什麼是對的(Seligman & Csikszentmihalyi, 2000)。Seligman(2002a, 2004)認為正向心理學是關注幸福生活的科學研究，涵蓋三種不同面向：愉悅的生活(the pleasure life)、美好的生活(good life)和有意義的生活(meaningful life)。Seligman等人(2005)認為透過培養並發展個人正向心理能力，以這樣的正向能力協助人們擁有更美好的生活。原本在20世紀中，心理學大多談論關於失望、暴力、非理性和逆境，鮮少談到優勢、美德和產生高幸福感的條件，正向心理學被提出後，短短五年間，這個特殊議題的興盛而造成有名的正向心理學運動(任俊，2006)，正向心理學運動代表一個新的承諾，心理學家開始將研究聚焦於心理健康來源，超越先前強調疾病和失功能(Sheldon, Frederickson, Rathunde, Csikszentmihalyi, & Haidt, 2000)，正向心理學因此在學術界及實務界快速擴展，並將專業發展推向高峰。

(二) 重要性與價值

國內、外以正向心理學觀點探討之相關研究，主要應用在兩大領域(Money, Hillenbrand & Camara, 2009)：其一運用於學校教育領域之教學效果(汪美怡，2011；常雅珍，2004；劉梅玲，2012；鄭杼珊，2012；Seligman, Ernst, Gillham, Reivich, & Linkins, 2009；Kristjansson, 2012；Waters, 2011)，研究指出可引發學生正向情緒、培養適度挫折容忍力、養成正向思考與增進解決問題能力，並可培養有希望、自信及正向學習態度(郭淑珍，2010)；另一為諮商與輔導領域之運用(袁幸萍，2011；游孟潔，2012；鄭曉楓，2011；盧綵蓉，2011；Harris, Thoresen, & Lopez, 2007；Linley, 2006；Park & Peterson, 2008)。正向心理學強調聚焦於心理優勢(Seligman, 2002a)，是以優勢概念介入，看見個案之優勢並使用優勢語言對話，以進行整體問題評估，並將弱點重新架構，同時也考量環境脈絡、文化背

景對個案影響(Harris, Thoresen, & Lopez, 2007)。以上可見正向心理學在教育教學及諮商輔導領域之貢獻，並也看見正向心理學觀點之重要性。

正向心理學目的為追求有意義的人生，身處環境若能具有正向心理學內涵，讓個體在與環境互動中產生正向主觀經驗，並統合正向特質，可讓個體感到有價值、對生活能尋找正向意義，以能迎接生活問題（Seligman, 2007；引自蕭麗鳳，2011）。而尋找生活中正向意義可協助個體去因應負向事件，對其事件重新評估，以降低無助感並找到困境的應對策略（常雅珍，2004）。正向心理學另一主要目的為增進個人的正向功能，其觀點認為對於日常生活的問題不應聚焦於不適應，心理的不適應是與環境互動的結果，應以優勢增進心理健康來對抗弱點或疾病(Maddux, 2009)。因此，正向心理學之發展具有以下重要性（曾文志，2006a）：

1. 平衡心理學的任務：

綜觀歷史心理學一直關注於辯別和治療人類疾病，但正向心理學領域則更聚焦在心理上的優勢(Seligman, 2002b)。因傳統心理學較為著重治療疾病，而忽略幫助人們發展更好的生活方式以及培育重要能力之任務，正向心理學的出現使心理學目標更為平衡。

2. 運用長處，預防問題：

人們透過運用個體的長處和美德，以及增強對抗逆境能力和資源，藉以產生美好感覺並降低問題發生，可以有效緩衝心理疾病發生。有研究進一步指出正向心理學發現當我們確認和建立優勢，我們對於自己會感受到更美好，也會感受到更快樂(Linley, Harrington, & Garcea, 2013)。而正向心理學引領著我們去尋找快樂和滿足的生活，來面對生活中各種問題和挑戰(Baumgardner & Crothers, 2009)。

3. 促進健康與有意義的生活：

Simth(2008)認為正向心理學目的是瞭解什麼對我們的生活是好的，是什麼讓我們生活變得更有意義和價值。而正向心理學除了追求沒有問題、沒有疾病

的人生，更重要的是創造生命的正向價值，使得人生更為豐盛。

（三）定義

當人們對世界適應良好，不需要保持警覺，正向經驗則可以促進快樂 (Seligman, 2002a)。為了改善外在的負向生活環境，必須要重視個人發展優勢面向，以面對生活困境時能有正向反應。為了實現變革，關鍵的是要確定優勢去促進正向的適應功能，以防止或減輕心理病理症狀 (Huebner, Suldo, Smith, & McKnight, 2004)。正向心理學希望能學會欣賞人類自身的潛能和價值，而非只侷限於心理的負面狀態，正常的人類功能不能被視為全然負向的或問題為焦點的參照架構，應該還有其他正向層面 (Sheldon & King, 2001)。

正向心理學目前並沒有普遍範圍的定義，學者主要是以心理學作為研究科學領域，做出正向心理和行為相關理論及研究（張傳琳，2013）。Seligman 與 Csikszentmihalyi (2000) 定義正向心理學是一門關心正向的主觀經驗、正向個人特質及正向組織環境的科學研究，目標為增進生活品質及預防病態的發生；Sheldon 等人 (2000) 指出正向心理學是最佳人類機能的科學研究，目的是發掘和促進使個人、社區和社會發展興盛的因素；Sheldon 與 King (2001)、Huebner 等人 (2004) 皆認為正向心理學是聚焦於一般人的長處 (strengths) 與美德 (virtues) 的科學探究；Gable 與 Haidt (2005) 則將正向心理學定義是研究人群、團體和社區之最佳功能和興盛發展的條件和歷程，目的並非去否定生活痛苦的、不愉快或負向的面向，而是去研究另一面人們感受到快樂、利他和創造健康家庭和社區的方式，認為正向探究的主題在於理解他們自己權利的重要性；Peterson (2006) 指出正向心理學是研究人出生到死亡、人生各階段間如何在生活中過的正向的科學，認為應認真看待那些生活中最值得的事物。每個人的生活都有高峰和低潮，而生活中無論是好的或不好的，其實都值得關注；Snyder、Lopez 與 Pedrotti (2011) 認為正向心理學為關於心理優勢 (psychological strengths) 和正向情緒 (positive emotions) 的

研究科學和應用；Baumgardner 與 Crothers (2009)則做出綜合定義，認為正向心理學是關於如何促進美好人生的科學研究；任俊（2006）認為正向心理學的觀點為強調個人所擁有的正向力量，對於問題可以做出正向解釋，以達到心理學價值平衡。

根據以上正向心理學相關定義整理，本研究認為正向心理學為一種科學研究，包括正向的主觀經驗、正向個人特質及正向組織環境，目的是發掘個人優勢和價值，與環境制度互動中，促使產生正向功能，以協助人們因應生活中的問題和困境。

（四）內涵

正向心理學內涵歸納出三大支柱(the three pillars)：正向的主觀經驗(positive subjective experience)、正向特質(positive traits)以及正向組織環境(positive institutions)(Seligman & Csikszentmihalyi, 2000 ; Seligman, 2002a ; Peterson, 2006)，這三大支柱為正向心理學研究重要基石。正向心理學家增進我們對於如何、為何和在正向經驗、正向特質與正向組織環境條件下的理解，讓正向心理學蓬勃發展(Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005)。為使人們能獲得更美好的生活及正向經驗，可從正向心理學這三面向著手努力（江雪齡，2008；Baumgardner & Crothers, 2009）。以下針對正向心理學內涵進行闡述：

1. 正向主觀經驗

在過去的研究中，心理學家們認為主觀經驗是人類心理三個互補元素的基本組成。首先，生活品質是主觀的、經驗性建構；第二，正向主觀經驗是傾向更好的健康預測；第三，主體本質和環境特性間的影響，主觀經驗是重要的中介變項(Moneta & Csikszentmihalyi, 1996)。Seligman 與 Csikszentmihalyi(2000)、Seligman(2002a)指出正向的主觀經驗在正向心理學領域係屬主觀層次，意指正向情緒(positive emotion)或對自我和未來具有建設性的經驗(constructive

experience)，也認為正向經驗首要關注的重點：是什麼能使之後變得更好。正向主觀經驗包含了正向情緒的經驗，如喜悅、快樂、滿足、心流等（李政賢，2011），而正向主觀經驗係屬個人自身經驗，正向經驗則能促進個人適應或融入環境與參與行動(Fredrickson, 2001)。

2. 正向特質

正向特質係屬個人層次(Seligman, 2002a)，即正向的心理特質，係指行為、發展能力、創造潛能及卓越動力，能為個體帶來正向的感受，若具備部分的正向特質，並運用於生活當中，可幫助個體面對生活困境，使生活變得更美好（曾文志，2006b），這些特質則稱為長處及美德，亦是正向心理學所著重探討之領域（曾文志，2006a）。長處和美德之建構並非由學習、訓練或制約而來，而是發現、創造和擁有，長處和美德若沒有系統的分類，將會造成個體各自解讀(Seligman, 2002b)。

由 Peterson 與 Seligman (2004)將其分類，共有六種美德、二十四種長處（表 2-3-1）。六種美德分別為：智慧與知識，指個體在生活情境中知識獲取與運用所引發的好奇、創造、喜好學習等認知優勢；勇氣，面對內外的意見對立、對抗，為了達到目標，能以意志達成目標的情緒長處；人道，關懷他人及與他人友好的人際長處，被定義為構成健康社區生活基礎的長處；正義，厚植健全社群生活的公民優勢；克己自制，一種控制行為或思維節制的美德，避免行事的過度優勢；心靈超越，超越經驗與知識，與萬物建立意義關聯的優勢（陳明秀，2008；Snyder, Lopez, & Pedrotti, 2011）。

表 2-3-1

六種美德與二十四種長處

美德	長處
智慧與知識 (Wisdom and Knowledge)	創造力 (Creativity) 好奇心 (Curiosity) 意識開放 (Open-mindedness) 喜好學習 (Love of learning) 見解 (Perspective)
勇氣 (Courage)	勇敢 (Bravery) 堅毅 (Persistence) 正直 (Integrity) 活力 (Vitality)
人道 (Humanity)	愛 (Love) 仁慈 (Kindness) 社會智能 (Social intelligence)
正義 (Justice)	公民表現 (Citizenship) 公平 (Fairness) 領導力 (Leadership)
克己自制 (Temperance)	寬恕與慈悲 (Forgiveness and Mercy) 謙卑和謙遜 (Humility and Modesty) 謹慎 (Prudence) 自我調節 (Self-regulation)
心靈超越 (Transcendence)	美與優點欣賞 (Appreciation of Beauty and Excellence) 感激 (Gratitude) 希望 (Hope) 幽默 (Humor) 靈性 (Spirituality)

資料來源：Peterson, C., & Seligman, M. E. (2004). Character strengths and virtues: A handbook and classification. Washington, Oxford University Press. (由研究者自行整理)

3. 正向組織環境

人們的經驗是鑲嵌在社會脈絡中，因此正向心理學需要考量正向的組織環境（或社區）和正向的制度(Seligman & Csikszentmihalyi, 2000)。Seligman 與 Csikszentmihalyi(2000)、Seligman(2002a)認為正向組織環境係屬群體層次，內涵包括發展人們美德、創造健康家庭與推動發展良好的組織與環境，正向組織環境可促進個人發展和培養長處與美德，所指稱之正向組織環境為機構或單位，包含學校、家庭、工作職場、社區等環境。正向心理學重視探究這些組織環境的文化規範、社會關係以及家庭影響的潛能發展等（黃俊傑，2008），因此環境對人的影響很深，擁有正向的社會互動關係及文化規範，對於個體的能力和發展都有正向的支持強度。正向心理學除了探討正向組織環境的發展與創造外，同時也探究正向組織環境之維持，使個體生活於良好環境及維持生活品質，並預防心理疾病之發生（曾文志，2006a）。蕭文（2005）研究指出藉由個體在正向組織環境中的家庭、工作、社會的參與和付出，正向主觀經驗才會於生活各層面發展(引自陳明秀，2008)。

有關正向組織環境之研究，Smith(2008)在正向心理學圖像中指出關於正向組織環境共有五大面向：心理資本(psychological capital)、正向的組織獎勵(positive organization scholarship)、正向的教育(positive education)、員工的發展(employee development)、以優勢取向的領導(strength base leadership)。Money 等人(2009)研究指出，在工作組織環境中的動機(motivation)、個人特質(personality)、認同感(identity)、聲譽(reputation)、策略(strategy)、與管理(governance)等方面，正向心理學也產生了相當的影響力。然而，正向組織環境在正向心理學的三面向之研究探討相較起來較少（李新民，2010；曾文志，2006b；Gable & Haidt, 2005），但其對於個體發展仍具有重要影響性（顏巧怡，2009）。

綜上所述，本研究所探究之正向主觀經驗為正向情緒與建設性經驗所構成的

個體自身經驗；而正向特質分為六種美德，分別為智慧與知識、勇氣、人道、正義、克己自制、心靈超越，其中共包含二十四種長處；正向組織環境則從家庭、工作組織、社區環境等場域，探究這些場域創造與發展出哪些的良好制度與文化規範。

正向心理學三大內涵彼此關係為兩兩間相互影響，在正向組織環境裡可促進正向特質的發展，並產生正向的主觀經驗，以激發內在動力，增進對困境之正向反應（李香穎，2011；郭淑珍，2010；Peterson, 2006）。正向組織環境重視正向心理素質的美德及長處之經營（張傳琳，2013；Avey, Luthans, & Youssef, 2010），而正向組織環境氛圍會影響個體的行為和發展，促進正向特質發展，進而產生正向主觀經驗（江雪齡，2008；曾志文，2006a；陳妍伶，2010）。正向心理學強調正向主觀經驗、正向特質及正向組織環境之間關係，認為人在正向組織環境中，才能促成個體正向主觀經驗及正向特質之發展（陳明秀，2008）。總而言之，正向特質建構於正向主觀經驗中，發揮正向特質則落實長處與美德，促成社會成為正向組織環境，而正向組織環境是建構正向特質的支持力量，亦為個體不斷產生正向主觀經驗的來源（任俊，2006），故三者關係息息相關，相互環扣。

正向心理學為探討主觀、個體及群體間不同層面之正向心理及行為，認為人與生俱來有正向心理和信念，幫助人們用積極正向態度去面對問題（張傳琳，2013）。本研究以正向心理學為切入視角探討兒保社工的實務經驗，包括正向的主觀經驗、正向個人特質及正向組織環境，發掘社工的優勢和價值，協助他們因應實務的問題和困境。

二、正向心理學與社會工作

（一）正向心理學對工作之影響

正向心理學發展起源較為關注於個體之正向特質及經驗層面，但以往在工作領域相關研究，較多關注於工作壓力、違背心理契約（violations of psychological

contracts)、職業倦怠、職場暴力、工作不安全和裁員等負向問題(Turner, Barling, & Zacharatos, 2002)。Luthans(2002)批判過往對於工作之研究，大多較關注於組織及成員之負向層面，而侷限組織成員之發展，然而聚焦這些議題無法去認識到工作的其他正向面向，因此必須更多的關注和擴展在正向面向，以增加在工作意義和效果的全面性理解。近年在正向心理學觀點的工作領域研究發現，好的工作結果與員工的幸福感、工作滿意、身心健康、工作績效及組織承諾等都有高度的相關(Lyubomirsky, King, & Diener, 2005; Pressman & Cohen, 2005; Money et al, 2009)。許多文獻研究指出幸福感為工作帶來許多正向好處，如：認同、社會互動、支持、達到目標的機會等，而工作滿意則會增加員工在工作場域中有更優秀的表現(Snyder, Lopez, & Pedrotti, 2011)。如鍾昆原（2014）以醫護人員為研究對象，對醫護人員進行幸福感檢測及追蹤，發現強化其正向心理能力，則可增加更好的工作品質及工作關係。然而，健康的工作則需建立在正向心理，故理解如何健康的工作有助於建立一個更加正向的組織，可導致健康的結果，如工作滿意、更高程度的心理幸福感、人身安全、掌握更多的自我效能感、積極主動性和其他成長的機會(Turner et al, 2002)。

以正向心理學觀點看工作組織層面，正向心理學強調要從個體美德和長處觀點出發，透過個人正向能力所組成的正向心理資本，使組織中成員面對變動環境展現正向行為、正向效能感，帶動整體組織與團隊達成正向組織經營（positive organization）（許育齡，2013：283）。Snyder 等人(2011)指出美好的工作（gainful employment）包含多種責任表現、安全工作環境、個人或家庭收入、生產或服務目標導向、幸福感和工作滿意、工作參與和介入、表現良好達到目標、與同事和公司的夥伴關係和忠誠、對多樣化的尊重和欣賞，其中幸福感與工作滿意度即為美好的工作之重要核心。Linley、Harrington 與 Garcea (2013)則提出繁榮的組織（abundant organization）對於個體方面員工的生心理健康、組織承諾，以及組織方面影響員工幸福感與留任、領導者行為對組織表現的影響等，皆會產生好的結

果。Linley 等人(2013)另提出正向工作環境之建立，需由正向組織領導將正向心理學的原則運用於組織制度，可使整體組織發展更好。

由上述文獻可知，正向心理學對工作之影響有幸福感、工作滿意、身心健康、工作績效、較高自我效能感及組織承諾等正向工作結果，進而營造出正向的組織經營，而達到美好的工作與繁榮的組織之目標。

(二) 正向心理學在社會工作領域的運用

國內以正向觀點在社會工作相關領域文獻有：探討醫務社工面對死亡之正向主觀經驗(彭康哲，2014)、以正向心理學觀點運用於團體研究(蘇子喬，2014)、探討母職的正向經驗(陸怡青，2014；陳湘緣，2011)、照顧者之正向照顧經驗(邱于臻，2011；邱滢年，2014；嚴嘉明，2014)等。由上可知在國內以正向觀點運用於社會工作之文獻較少，且大多著重服務對象為主，少以社工本身為主體出發。研究者進一步搜尋國外相關文獻發現，近年研究已開始關注到社工為主體的正向面向，如：Collins(2007)研究有關社工的復原力、正向情緒和樂觀；Radey 與 Figley(2007)主張社會工作領域應關注社工從避免倦怠、壓力轉化到促進同情滿意；Graham 與 Shier(2010)探討社會工作實務者和他們的主觀幸福感，有哪些個人因素可以促進主觀幸福感；Shier 與 Graham(2011)研究影響社會工作實務者在職場中主觀幸福感之因素；Pooler、Wolfer 與 Freeman(2014)則談論社工於工作中獲得的樂趣。從國內、外文獻整理發現，以正向心理學觀點運用於社會工作領域確實顯少，回應 Collins(2007)所指出社會工作領域研究較少著重社工在工作方面的滿意感受與回應，而 Pooler 等人(2014)也指出少有文獻談論有關社會工作之正向經驗，甚至看見工作中的樂趣，大多著重於社工所遇到的問題及困境。

現有文獻少以正向心理學觀點去探討社會工作領域，然而在社會工作領域探討社工本身在工作面向的正向概念有：工作滿意(林彥宏，2009；Collins, 2008；Chen & Scannapieco, 2010；Lizano & Barak, 2015；Stalker, Mandell, Frensch, Harvey,

& Wright, 2007)、幸福感(Graham & Shier, 2010; Shier & Graham, 2011)、增強權能與自我效能(林彥宏, 2009)、留職意願(王珮甄, 2011; 劉雅雲, 2001; Smith, 2005)、工作成就感(楊秉臻, 2011)等, 這些在社會工作領域工作的正向概念, 正呼應了前段文獻探討正向心理學對於工作之運用與影響。

(三) 正向心理學對兒保社會工作的重要性

在兒保社會工作裡有四項特性：工作負荷、替代性創傷、人身安全、離職流動, 正向心理學對不同面向有所影響及其重要性。依據上述文獻回顧以及研究者實務經驗, 整理正向心理學對兒保社會工作的重要性, 列點如下:

1. 正向主觀經驗為應對壓力之重要關鍵：

雖在兒保社工領域少直接以正向心理學觀點進行研究, 但相關研究發現個人正向主觀經驗對社工因應工作壓力有重要影響, 如 Avey、Luthans 與 Jensen (2009)運用心理資本 (psychological capital) 以個人正向主觀經驗對工作壓力及離職意願進行探討; Fredrickson、Tugade、Waugh 與 Larkin(2003)研究發現日常生活中有較多的正向主觀經驗確實在面對壓力事件時, 能有維持良好生活功能之影響; 兒保社工擁有高度的正向心理資本則能承擔工作負荷量並挑戰困難任務 (自我效能), 對現在或未來做正向歸因 (樂觀), 並持續在工作崗位上往工作目標前進 (希望), 在面對逆境時展現彈性 (復原力), 研究顯示正向心理能力與正向情緒有正相關 (Avey, Wernsing, & Luthans, 2008; Lewis, 2011)。Youssef 與 Luthans (2013)也發現類似研究結果擁有較高正向主觀經驗的個人能提升工作滿意度、組織承諾和留職意願。經文獻的整理結果, 顯見正向主觀經驗對於面對工作負荷及離職意願有所關聯。

2. 正向因應提高主觀幸福感：

在正向心理學三大內涵中, 正向因應則是個體表現出正向特質最好說明,

具有正向因應之個體將壓力視為挑戰，促使成長動機，並著眼於壓力所帶來之正向成長（陳坤虎，2013：246）。兒保社工在實務經驗中面對工作負荷，包含高案量的個案服務、內在衝突之心理感受、負向的網絡互動等，若個體未有正向因應，則易產生離職意願，造成人力流失。Smedema、Catalano 與 Ebener (2010)研究結果進一步發現，面對生活中的壓力，正向因應會增進個人自我價值感，並影響個人主觀幸福感。

3. 將負向經驗賦予正向意義：

在兒保社會工作的替代性創傷與人身安全特性層面，正向心理學不迴避負向事件會造成傷害，但焦點在於能做什麼以改變現況，以及如何在痛苦中學習（劉玉鈴，2014）。以兒保社工個體層面論，許多社工在經驗個案暴力後，會影響內心感受甚至影響未來留職意願，將這些遭遇到的負向事件歸因，尋找事情發生的正向意義，找到合適的應對策略，可進行正向改變與調整，例如：增加對暴力之察覺、更敏感個案發生的狀況等。追求正向意義的方式有兩種：從負向事件中找到接納和感受而經驗到的正向部份，例如面對無法改變的死亡事件，而讓人思考存在的意義與立場；從事件中透過歸因瞭解，找出事件的內在價值與意義（黃文三、沈碩彬，2010；Davis, Nolen-Hoeksema, & Larson, 1998）。

正向心理能力強調美德與長處之經營，復原力（resiliency）即為其中一種，可以幫助面對逆境、抵抗壓力（Avey, Luthans, & Youssef, 2010）。社會工作者可將創傷以正向觀點理解出發，重新賦予意義成為正向經驗，非僅關注其創傷本身，去聚焦如何從逆境展現復原力，使工作者更有力量持續專業工作（Hernandez, Gangsei, & Engstrom, 2007）。

在任何的時間點呈現負面經驗可能讓生活出現失調，延續三個時間點，個人就可以藉由改變對過去的看法、以愉悅和滿足經驗現在、對未來懷抱希

望，用這三種途徑將自己的經驗導向正向，以獲得正向的結果(Fredrickson, 2003; Seligman, 2002b)。

4. 正向支持資源與組織環境互動形成力量：

在個人資源部份，家人給予個人正向支持，對降低兒保社工替代性創傷程度最具影響力（鄭雅慧，2013）；而同事之間有正向互動及支持，則能減緩對社工之創傷衝擊，並增進專業工作之適應（簡慧芬，2010）。以組織層面論，當兒保社工在第一線遇到工作暴力事件或創傷後，改善關鍵之一在於機構支持。組織及管理階層給予正向回應或支持力量，會降低社工受創機率，亦可減少離職率，而其中督導正向支持為主要力量（邱琇琳，2005；鄭雅慧，2013）。督導應能積極協助社工對於創傷重新賦予正向意義，並尋求其他專業處理創傷，對社工尤其重要（黃明玉、郭俊巖，2009）。從第一線工作者到最上層管理階層，所有人皆須努力投入工作安全議題，管理階層如何正向回應受害工作者由創傷中復原是關鍵因素，越來越多的機構對於受害工作者提供支持，如設置工作場所外之諮商服務等方式（陳圭如、孫世維譯，2007：32、221）。

從正向心理學觀點去看待兒保社會工作，社會工作領域強調的是人與環境之互動，兒保社工除與個案的互動外，自己即身處在社會工作的大環境中。透過從個體經驗、組織環境到社區環境層次，看見兒保社工本身在實務現場所經驗到的正向面向，然並非否定或忽略其所經驗到的負向經驗，但當困境無法解決或改變時，如何從負向經驗裡找到對生活的正向意義及正向改變，並且關注於正向經驗，強化自身的優勢及價值、增強正向心理能力，以對抗工作及生活的壓力與問題，而最後能夠達到正向工作結果的目的。總結來說，從正向心理學觀點探討兒保社會工作實務經驗有其正當性與重要性，相較過往對兒保社工

工作負荷、工作壓力或耗竭等負向經驗探討，正向心理學更能顯現幸福、滿足、價值與希望。故本研究目的為呈現兒保社工多面向的正向實務經驗，並以正向心理學觀點，從實務經驗中發掘兒保社工的正向心理能力。



第三章 研究方法

本研究以正向心理學觀點去探討兒保社工的實務經驗，並以社工為主體去探究經驗，因此本研究使用質性研究方法。本章第一節說明研究設計，第二節說明資料收集方法與研究對象，第三節闡述資料分析方法，第四節說明研究嚴謹性與可信度，第五節為研究倫理。

第一節 研究設計

社會工作主要聚焦於人類與環境間之互動，而社會環境是一個不斷動態、變動的過程、環境與情境互動之現象。研究者試圖去探究互動結果並瞭解其行為意義，研究者在自然的情境下透過訪談、觀察等進行資料收集，去瞭解研究對象對於社會現象意義之詮釋（簡春安、鄒平儀，2004）。社會環境是複雜現象且為動態事實，現象因時空、文化與背景而有不同意義，而質性研究就是對社會現象以整體觀點進行全面之圖像（holistic picture）建構與深度瞭解的過程（潘淑滿，2003）。

陳伯璋（2000）認為在日常生活對於客觀的描述或主觀的詮釋都必須使用語言，提供瞭解客觀世界或主觀價值之媒介，而質性研究過程與研究對象間互動關係及意義分析，即為符號互動過程。質性研究過程即以歸納邏輯對社會現象之探索，並以研究對象為主體，對其整體社會環境與關係所賦予之意義進行詮釋（簡春安、鄒平儀，2004；潘淑滿，2003）。本研究採質性研究的原因，主要有列三點：

- 一、本研究目的為從兒保社工的主觀經驗出發，瞭解兒保實務現場之正向主體經驗。透過社工對經驗之詮釋，瞭解其如何以正向力量持續工作於兒保領域。呼應 Lofland 與 Lofland (1984) 指出以實務（practice）工作相關主題則適合進行質性研究，這些主題包含不同類型的行為意義（引自潘淑滿，2003）。
- 二、過去對兒保社工正向經驗之相關研究主題低度發展，多聚焦於工作條件不佳、工作耗竭與情緒勞動等，難以發掘社工正向力量，透過質性研究探索，才能

展現出實務經驗多面樣貌。

三、本研究強調社工主體經驗，透過社工個人實務經驗的訪談，以質性研究動態的過程去探究現象與行為意義，並放置在社會情境脈絡中加以分析探討，讓兒保社工的實務現場聲音能被聽見。基於上述理由，本研究採用質性研究設計。

第二節 資料收集方法與研究對象

一、深度訪談法

Neuman(1997)認為質性研究是避免數字的且重視社會事實的詮釋，其中深度訪談法為最具有代表性之研究方法（引自潘淑滿，2003）。本研究採取質性研究深度訪談法，作為主要資料收集方法，以回應研究目的與問題探究。訪談是研究者利用口頭的方式向研究參與者收集最初資料的一種方法，也是一種研究交談（陳向明，2002），研究者以研究參與者為中心，去瞭解對現象意義之理解及其經驗感受，以探詢豐富資料。

質性研究深度訪談主要具體功能有（陳向明，2002）：1.瞭解研究參與者的對於事件之感受與行為反應；2.探討研究參與者過去的經驗及發生的事件，其他他們對其意義解釋；3.研究參與者對事件過程有多角度視野且更深入、細緻描述；4.為研究提供指導，事前瞭解敏感問題；5.建立研究者與研究參與者間人際關係；6.讓研究參與者感到更有力量，聽到他們聲音、進入他們內心。Kvale(1996)指出深度訪談有七個步驟：1.確認研究主題（thematizing）：將要探討主題之目的與概念明確化；2.研究設計（designing）：列出研究達到目標之過程，並考量倫理因素；3.訪談（interviewing）：與研究參與者進行面對面訪談；4.轉騰（transcribing）：建立訪談內容文本；5.分析（analyzing）：將收集到的資訊，轉為與研究主題有關意義；6.驗證（verifying）：檢查資料之信度與效度；7.報告（reporting）：將結果以科學標準並考量倫理面向，產出為可閱讀報告；這七項步驟並非各自獨立，為不

斷反覆進行操作。

本研究選擇深度訪談法做為收集資料主要研究方法，藉以瞭解兒保社工對於自身正向實務經驗之述說，社工如何看待在工作場域之經驗，如何對其理解內在經驗與意義建構，並探究其行為經驗之特質。本研究先設計訪談問卷題綱，以開放性問句向研究參與者進行一對一訪談，最後再以訪談內容進行資料文本建立、分析、歸納與報告。本研究資料收集程序如下：

（一）訪談進行前：

依據研究主題採用半結構式的訪談大綱進行資料收集，根據研究主題及文獻探討擬定題綱，題綱為開放句、淺顯易懂且白話為主。訪談前寄發邀請函（參見附錄三）予研究參與者，徵得其同意並約訪，以其可配合時間、地點為主，尊重其方便性。進入訪談前，研究者本身先調整好自己，以利後續對於訪談內容能保持流暢及敏感度。對研究參與者先示明身分、研究目的與內容，向其說明其權益，包含錄音、個資用途、隱私保密、可隨時終止訪談等受訪權，並取得其同意及簽署同意書。在研究參與者認為安全之場域進行訪談，使其感到安心、放鬆。

（二）訪談過程：

隨時觀察研究參與者反應並保持訪談彈性，依據研究參與者個別差異適時調整訪談內容及順序。訪談過程以徵得研究參與者同意下進行全程錄音，避免資料遺失，訪談次數依據研究參與者提供之資料豐富性而調整。研究者針對訪談情境及研究參與者反應進行觀察及記錄，包含研究參與者臉部表情、肢體反應、情緒轉折、主動提供的文書資料等，記錄田野筆記以確認資料收集完整性。

（三）訪談結束後：

研究參與者所折出的歷程線以拍照紀錄，並將錄音檔轉謄寫為逐字稿。為考量訪談內容真實性與可靠性，研究者依據每位研究參與者的述說整理逐

字稿，並撰寫為社工歷程的故事脈絡，將七位的故事分別寄給研究參與者一一檢視確認，並邀請研究參與者協助釐清問題，確保資料收集與分析的信效度。

二、研究對象

質性研究著重資訊的豐富內涵，並傾向以過往經驗出發（胡幼慧、姚美華，2008），故為增加研究對象來源與研究資料廣度，採取立意抽樣，選取能提供豐富資訊之研究參與者。立意抽樣為先行設定研究目的與範圍，以立意的基礎去抽取樣本，研究者以過往工作場域和人際網絡出發，找尋符合立意取樣標準的研究對象。包括以下條件：

（一）實際從事兒保直接服務之社工員：

在實務場域，兒保工作可分為直接與間接服務，本研究所關心之兒保工作為直接服務範疇，包含兒保家庭維繫與家庭重整業務之專職兒保社工為研究對象。

（二）年資為兩年以上且現職工作：

對象選取以目前仍在實務現場從事兒保工作之社工，以瞭解社工實務經驗，以及與組織環境間互動情形。經文獻顯示兒保社工年資大多未滿三年（王珮甄，2011；李佩玲，2009），故本研究透過不同工作階段的兒保社工實務經驗，以豐富研究資料的廣度，故設定受訪者工作年資為兩年以上。

根據以上研究參與者條件，本研究從研究者現有人際網絡與過往兒保工作實務場域出發，選取範圍全台不限定區域。從邀約過往工作夥伴、工作場域以及學校同儕開始，依符合研究對象之條件（現職兒保社工、年資為兩年以上）進行推介，再由研究者一一透過 Email、Line、電話等聯繫方式發出邀請，並寄發研究邀請函。推介結果共邀請了十餘位兒保社工，研究者主動向受邀者說明研究者身

分、研究主題以及研究方式，並於邀請過程初步瞭解各項資訊，包含受邀者確定符合研究對象條件、研究參與意願程度、後續可配合面談方式為優先，聯繫過程發現年資較資深的兒保社工，對於研究主題較有興趣參與。質性研究的研究問題聚焦於研究互動與過程，且關心個別化的經驗與結果（高淑清，2008），深度訪談目的主要期望從受訪者身上取得資料，前提為受訪者有意願，與研究者間具有親和的互動關係，才會有更多的自我揭露(self-disclosure)(齊力、林本炫，2005)，因此，在符合研究對象條件下，本研究考量受邀者參與意願及訪談內容之豐富性，最後擇出七位兒保社工做為研究參與者。在取得研究參與者同意後，尊重其意願安排訪談時間、地點，完成共七名兒保社工的研究訪談，受訪者資料列於下表，為保護受訪者個人資料隱私，皆以化名、代號命名。

表 3-2-1

研究受訪者基本資料

編號	名稱	性別	婚姻 狀況	學歷	現職單位 性質	社工 總年資	兒保年資 (至2015年底)
A	Don	男	未婚	碩士	公部門	7年	2年半
B	Hope	女	未婚	學士	民間單位	8年	3年多
C	鐵男	男	已婚	碩士	公部門	14年	13年
D	阿真	女	已婚	學士	公部門	10年	9年
E	Sunny	男	未婚	學士	民間單位	4年	4年
F	小柔	女	已婚	學士	公部門	10年	8年多
G	Baby	女	已婚	學士	公部門	7年	5年多

七位的研究參與者，目前皆為現職第一線的兒保社工，且兒保年資皆具兩年以上的實務經驗。在性別資料，共為三男四女；婚姻狀況，共有三個未婚、四個已婚；學歷情形，共為二個碩士畢業、五個學士畢業；在公私部門單位，共為五

個公部門、二個民間單位（該單位有承接兒保的家庭處遇服務內容，並以單位的專職兒保社工為受訪對象）；以擔任社工年資而言，皆為四年以上的資深社工；兒保年資，為兩年半到十三年多之間不同工作階段的兒保社工。

三、研究工具

（一）訪談大綱

訪談大綱是依著研究目的及研究架構而設計，訪談過程形式不限於同形式或順序，會因人或情境而有所改變，且會依前一個研究參與者訪談結果做為下一個訪談設計調整修改。在訪談時會保持一個開放態度，並依據自己經驗去問研究參與者不同適合的問題，讓研究參與者能談到重要內容，選擇他們願意談的方向。本研究訪談大綱第一部份詢問受訪者基本資料、第二部份瞭解兒保社工的正向實務經驗、第三部份則為對兒保工作之未來建議（參見附錄五）。

（二）田野筆記

係指研究者進入研究參與者訪談的環境中所進行的觀察紀錄，包含研究參與者的表情、情緒、肢體動作、語氣、坐站姿、說話速度及語調等，訪談環境有其他人，研究者則會主動觀察環境中研究參與者與其他人之互動關係。本研究依訪談環境進行觀察，並做成訪談筆記與觀察紀錄（參見附錄六）。

（三）研究者的現身

在資料蒐集過程中，研究者不會使用太多的標準化研究工具，因研究者本身透過訪談就是最好的媒介（Bogdan & Biklen, 1982；引自潘淑滿，2003）。而研究者的特質、態度與敏銳自我覺察能力，並有專業實務經驗投入，與研究參與者互動過程每個環節，皆為影響研究品質重要因素（高淑清，2008），故研究者在整

個資料蒐集過程扮演重要角色。以下就研究者本身立場與過往兒保背景進行說明：

研究者在大學畢業後即進入公部門社會局工作，當時業務係屬社福中心，業務的綜合性也讓我接了數案的兒保案件，到了 2008 年正式被納編為「兒保組」的社工，開啟了歷時 2 年半的兒保之路。

1. 懵懵懂懂的一股腦栽入

當時因組織的編制而成立了專責的兒保組（單位隸屬於兒少科），將散落於 13 個鄉鎮市所有需要被保護的孩子全部轉回兒保組處理。當時我的社工資歷僅有 9 個月，身上卻揹了 100 多個家庭，進入這些家庭僅能將先前學習到的十八般武藝全用上了，當然仍然是不足的。100 多個故事，光是啃完每個家庭脈絡的紀錄，都要花上一陣子，加上通報的新案不斷如雪花般飛來，還記得第一件拿到的新案，孩子必須做緊急安置，雖仍懵懂慌張但也只能用力的栽入，因為孩子的時間並不等人。

手忙腳亂之際，所幸當時的資深主管協助我們一一檢視案件，悉心的給我們這群菜鳥社工實質的指導，並幫我們安排兒少的專業課程訓練，讓我邊做邊如海綿般強力吸收、學習，才能漸漸的一層層撥開兒保世界那模糊的紗。

2. 步步驚心與記者賽跑的日子

還算是菜鳥的我，有天接到通報一位孕婦媽媽準備帶著 3 歲孩子自殺，而某家記者已經正準備趕去拍攝畫面。當下聽到非常緊張，但仍必須硬著頭皮、壯起膽量的跑在記者前面，先行安撫媽媽情緒、阻止悲劇發生，否則獨家畫面精彩的不敢想像。在兒保組的日子，經常必須上演追著記者跑的戲碼，擔心個案被捕風捉影的編劇、社會過度放大的眼光。在我的經驗裡，就曾處理案件時「不小心」跟著個案上過兩次新聞畫面。在成為兒保社工後，才真正感受這種無形的壓迫和社會監控，更讓自己對工作謹慎而為。

3. 浸浴在兒保的真善美

在工作一段時間後，逐漸紮實工作基礎、踏穩工作步伐，從以前的抱怨為什

麼是我到感念工作所給的一切。開始看見孩子在服務中的成長、成長的孩子對我的服務回饋，看著一張張孩子給我的信件、在國外開心生活的照片，體悟到原來認為只是做好一份工作的事情，對孩子們來說，卻是畫出生命中重要的軌跡，孩子們給的簡單言語和文字卻也道盡了一路來艱辛的價值。

雖然公部門案量無上限，但當時的組織給予很大的支持與工作肯定，除了完善的課程訓練外，工作過程亦保持彈性和討論，並開設督導種子培訓坊學習更多的督導專業。同儕間彼此的革命情感，讓組織凝聚力更強、工作更為順暢。雖然兒保工作比起其他領域工作，充滿更多的挑戰與困難，但歷程的起伏才能嘗到箇中的好滋味，努力過後收成的果實更為豐碩而甜美。

4.組織變變變？！

原以為就一直快樂的工作下去，就在兒保組成立 2 年半左右，突然收到主管裁決組織變動的消息。局內長官考量整體大組織的需求，我們兒保組全部的人力皆併到家防中心的兒保組，而家防中心兒保組再行分組為兒一組和兒二組，而歸屬哪一組亦由長官安排決定。這個突如其來的快速變動，讓我一時間難以適應，除了必須在期限內跟許多的孩子好好說再見外，也必須面對自己在團體內的分離焦慮。當時，沒有太多時間去處理情緒，只能忙於個案紀錄的交接，大家得在短時間內全部就定位。

5.回不去的過去，只能往前的未來

在組織的整頓安排下，我被分配到了兒一組，工作內容是負責通報案件的調查評估成案與否、第一線的緊急處理，當時通報量平均 2 天就會有 1 件新案。猶記得，以前同事問我兒一組的工作是什麼？我總是開玩笑回答說：每天都在「騎車」和「紀錄產生器」。或許是這樣的工作型態飛快的轉變，還沒有完全的適應。恰巧以前的主管單位開缺，我便主動申請內調，在 2010 年 9 月正式離開了兒保工作，回不去的組織和工作，只能往前看，而服務對象也更廣了。

6.研究，開啟再度與兒保的相遇

離開了兒保社工的專職角色，更多在於其他領域的專業學習，但也持續了對兒保議題的關注興趣。在訪談前，向受訪者分享過去的服務經驗，以貼近的語言交談勾起彼此的共同交集，亦有助於建立關係。在訪談過程，因研究者之前的經驗，除了讓彼此感受更為親近外，受訪者常會拋出：「你知道的。」或是研究者自行解讀理所當然的言語，太過理解受訪者而會忘了探索。經由指導老師的提點而調整訪談方式，讓受訪者自述感受且能說明白。受訪者談到近幾年兒保的法規與制度變革，也令研究者感到好奇，更多的好奇在於，在制度變革之下，兒保社工如何看待和因應這些改變？影響到的是實務哪些面向？哪些正向的經驗讓他們持續在崗位付出？因此也更多的發問在訪談過程。訪談後，回頭整理從離開後的兒保變革歷程，發現很大的改變，無論是法規、制度和系統都與研究者之前的工作經驗有很大的不同，有了許多的思考，因此如何將 7 位的訪談資料拼湊與整理為貼近目前的實務現況，也是不同的研究挑戰。

研究者工作期間雖有歷經組織變動、業務轉換而到不同的工作場域，但持續接觸到部份的兒保業務，也保持著對兒少領域的熱情。期間陸續收到在兒保時期服務過的孩子和家長來信、來電回饋，深感走過了短短的兒保歷程，卻也走進了許多家庭的生命歷程，曾經身為的兒保社工角色，不只是個角色，而是背後更多對家庭的不同意義。藉由研究者仍在實務現場，瞭解現行的兒保實務現況，兒保社工的工作經驗與歷程圖像，以結合學習到的研究能力，發掘並蒐集社工正向且真實的聲音，探索兒保社工在實務經驗中正向的力量。

第三節 資料分析

質性資料分析主要由三個要素組成，包括資料化約（data reduction）、展現（data replay）與結論（潘淑滿，2003）。本研究使用深度訪談法的資料收集方式，是一般從事質性研究最常用到的方法，而詮釋現象學常見的分析方法為主題分析法。目的能發掘文本中的主題意涵以及主題命名背後所代表意義之過程（高淑清，

2008)。高淑清（2008）闡述主題是「藉由研究者與參與研究者之間互為主體性的同意與瞭解，以詮釋研究參與者生活經驗的意涵。」把整理所訪談到的資料，從繁瑣中的資料去歸納出與研究問題有關的意義，再以主題方式將意義本質呈現。是以，本研究採用主題分析法進行。

本研究的資料分析採主題分析法，以正向觀點探究兒保社工實務經驗，研究者與受訪者互為主體性，發展共同的主題，再對訪談資料以系統分析的方法，歸納解釋文本的意義。本研究運用以下七個步驟進行資料分析（高淑清，2001）：

一、訪談文本的抄謄：

文本資料的分析是最基本且關鍵的第一步驟。研究者引發受訪者能做豐富且具體的表達，並給予充分空間使其表達自己的經驗和觀點，再將口語資料轉騰為逐字稿，包含聲調、現場的偶發事件等。

二、文本的整體閱讀：

閱讀所有文本的內容，包含研究者所記錄的書面筆記。研究者以重新解讀的心進入受訪者的世界，並寫下文本原始的省思和意義，此步驟有利於經驗的重新建構。

三、發現事件與脈絡視框：

對於文本有總體初步的理解後，開始審查事件的來龍去脈和視框的變化，使用主題相關的關鍵字，幫助重要的資訊予以編碼和註解，並從中決定意義單元（meaning unit）。

四、再次閱讀文本：

再次的閱讀文本以協助研究者看見意義的總體，此時意義的理解可能不同於初期的總體意義，不斷來回檢視的過程，直到研究者找到一個可覺知的意義並整合避免內部矛盾為止。

五、分析意義的結構與經驗重建：

研究者已重新建構意義單元，藉由相關單元而產生共同主題，解構重構過程

又加深另一層次理解。研究者以開放態度去讓原本沒有意義的經驗從主題中顯現或重構，以呈現對現象的發現與解釋。

六、確認共同主題與反思：

研究者以回回來來確認檢視，以敏感覺察每次閱讀後新的理解，把主體經驗轉化為組型的集合，表現出受訪者的生活世界。反思為持續的歷程，將共同主題不斷檢視與研究問題及整體情境脈絡之關連，是否真實的呈現？經過邏輯性分析與統整，才能將經驗的本質完整的解釋。

七、合作團隊的檢證與解釋：

此步驟涉及嚴謹度，將研究過程以謹守保密原則之下，與其他研究相關人員（指導老師、同儕等）彼此交換意見與討論，用以審查結果的可信性與真確性。

第四節 研究嚴謹性與可信度

Lincoln 與 Guba (1984)提出信度是可重複性（replication），效度指可靠性（dependability）、穩定性（stability）、一致性（consistency）、可預測性（predictability）與正確性（accuracy）（引自潘淑滿，2003），而質性研究達成良好的嚴謹性與可信度有以下方式（胡幼慧、姚美華，2008）：

一、可信性（credibility）：

即內在效度，指的是研究資料的真實程度，為了增加資料的可信性，本研究以多元接觸研究對象、參與者檢核與田野筆記來提高研究的可信度。

（一）多元接觸

研究者與研究參與者以不同接觸方式，見面訪談、電話與電子郵件，例如研究者與研究參與者於外部非工作場域閒聊進行不同互動，加深與研究參與者間的關係，使研究者可以深入瞭解研究參與者的訊息與態度，讓研究可信度增高。

（二）研究參與者檢核

研究者把每次訪談後的逐字稿整理為個人故事，並交由研究參與者本身檢覈，請其確定敘述內容、文本與訪談內容相符，以增進資料分析可信度。

（三）田野筆記

研究者在與研究參與者訪談互動、參與觀察或是平常個人靈光乍現的想法，均記錄在觀察筆記中。田野筆記之撰寫協助研究者在研究過程中不斷的驗證所聽所見所聞，此外也可以協助研究者不斷地去修正研究結果與研究參與者所呈現的意義、經驗是否一致，以提高研究品質。

二、可轉換性（transferability）：

指外在效度。意指資料本身之可比較性，將研究參與者所陳述的感受和經驗，有效的轉換成文字陳述。本研究訪談兒保社工之原始資料，將其陳述之情感與經驗，透過整理資料脈絡、意義轉換為文字，以控制研究之可轉換性。

三、可靠性（dependability）：

研究者除清楚說明研究過程，比對分析訪談資料與田野紀錄，並將訪談內容整理成稿，然後請研究參與者確認無誤，以達到一致性。

四、可驗證性（confirmability）：

資料由研究者以外的人得以檢查分析結果是否符合原始資料之原意。本研究將資料分析結果，由研究者以外之指導老師及同儕協助檢視以驗證資料。除此之外，需重視研究倫理，從研究過程獲得可信賴之資料。

第五節 研究倫理

質性研究即研究者以局內人立場，和研究對象間產生互動，非如量化研究強調客觀、冷靜的分析因果關係（潘淑滿，2003），另因著質性研究之特性，研究過程可能有不確定性危險和不可避免之傷害（Punch, 1998，引自潘淑滿，2003），

故質性研究更為重視倫理議題。研究過程所需面對的倫理議題可能受到研究者資源的多寡、本身的偏好、資料收集方式等因素，都是研究者需謹慎面對的。本研究的倫理議題如下：

一、告知後同意：

本研究進行前，與研究參與者說明告知研究者身分、研究內容與目的、過程需花費時間、資料之保密處理、可能參與研究有的風險或收穫等，讓研究參與者能做出最適當選擇，瞭解後簽署書面研究訪談同意書(參見附錄四)。在研究過程中，研究參與者若有想要終止研究關係，隨時皆開放提出取消，以尊重其參與研究意願。

二、隱私與保密：

隱私即為個人的資訊，用來保護研究參與者隱私的方式就是保密。本研究在進行資料收集程序前，會主動與研究參與者說明如何處理個人資訊方式，考量研究參與者的隱私權，在研究中會以匿名方式呈現，並與其討論匿名名稱，該名稱僅有研究者與研究參與者知悉。另考量地區性及單位性質敏感性議題，故機構名稱不予公開。

三、不傷害原則：

研究者向研究參與者說明研究過程中可能會有的潛在風險或傷害，告知若研究參與者在訪談過程中談到自己不好的經驗或產生負面情緒，可隨時要求終止，且研究者給予適度支持，控制把傷害降到最低。

四、互惠關係：

研究者通常會就研究參與者所提供之貢獻，給予口頭或物質回報。本研究考量研究參與者花費時間參與、訪談，提供個人經驗述說，為感謝其對研究之付出，研究者予以口頭感謝外，並提供一份小禮作為答謝，最後把研究報告成果寄一份予研究參與者做為參考。

第四章 七位兒保社工的故事

第一節 孩子的幸福就是種 Calling：Don 的故事

Don 分享兒保工作固然辛苦，工作期間曾出現離職念頭，但對兒保工作的熱忱仍不減：「我覺得我還蠻喜歡然後或適應這樣子一個工作的一個樣態，...跟人接觸阿然後去聽別人的故事阿，...我很喜歡這樣子的一個型態。」尤其是對於被安置的孩子們，Don 認為對這群孩子有負責的使命：「其實從把他們從家裡帶走那一刻之後，我覺得我好像必須要為他們人生負責。」Don 常反思自己身為兒保社工，走進別人的家庭後，自己的角色能為孩子做的是什麼：「我會特別去在意的是，我今天做了什麼樣子的事情，能夠多幫忙這些孩子在這些驚濤駭浪之中能夠有比較多的一個安全跟穩定的感覺...我們不可避免的會進入到別的人生，別的人、別的家庭的人生跟故事裡面，那我其實很看重我這樣子的參與所扮演的一個角色。」

Don 將兒保社工的處境比喻為「唐·吉訶德」—塞萬提斯小說的故事主角。唐·吉訶德以騎士身份開啟一趟冒險旅程，帶著社會正義感地對待身邊的一切事物。在第二次的冒險歷程中，拿著一把劍去對抗大風車。Don 形容有如社工拿著兒保法令（一把劍）去面對龐大的案量（大風車）：「我覺得我們用我們的想像在跟整個社會對於管教孩子的想像在對抗，那就有點像是唐吉柯德裡面我們拿了劍去對抗那個風車。」並論述兒保的思維可從社會結構去改變，也許會有不一樣的環境。因此，將其命名為「Don」。

一、與 Don 的初次見面

Don 與我通信約訪的過程，即告訴我因為他也曾是研究生的身分，能體會研究過程的辛苦，希望自己能幫到忙：「我也曾經是苦於論文的研究生。」約訪當天，Don 在正式訪談前也與我分享：「我們都是過來人...這個過程很辛苦。」我們從折兒保歷程線開始聊起，Don 戴著眼鏡，談話時偶爾會把眼鏡拿下，態度客氣有禮，尤其聊到兒保的環境和體制，Don 也主動分享了許多個人的想法。當天咖啡廳因

適逢假日人潮多，Don 很貼心的怕錄不到音，訪談 2 小時的過程裡都特意將音量提高：「我怕你錄音錄不下來，因為妳之後要打逐字稿」。Don 說自己是個工作與生活分開的人，在假日不太喜歡談到工作，因此也較少主動細談到工作上的情緒，分享在約訪前一天安排去爬山的經驗，讓自己能適時好好的與自己相處、經驗自己當下的狀態：「我覺得這樣子的一個經驗對我維持平常生活的穩定是很有幫助的」。

二、Don 的專業養成與職涯選擇

Don 說以前大學原本選擇就讀文學相關科系，就學期間發現自己對人群服務很有興趣和熱忱，另一方面也考量畢業後的就業，希望能從事助人工作，因此轉系到社會系所就學，並修習社工相關課程：

「我會想像我期待的工作是可以幫助人，跟人接觸的，那所以我當時就做了轉系的決定...其實我這中間並沒有想過說去做其他工作的可能。」(A1-50)

在大學畢業後，認為自己並非本科系出身，希望能在專業領域繼續精進自己，所以選擇繼續升學：

「覺得說自己學的東西，受的訓練會不會跟正統科班出來的社工學生有些落差，希望說能夠再有一些新的學識，把自己的底子打得扎實一點。」(A1-71)

Don 對於兒少領域非常感興趣，之前曾聽在職的朋友談過對兒保工作的形容，如：工作壓力大、工時長等工作特性，考量自己畢業後還沒有實務歷練，擔心無法立即勝任兒保工作，所以就先到民間單位服務高風險家庭：

「特別是我蠻多同學其實都是在做兒少保工作，就工作壓力很大，要跟家長拉扯。諸如此類的，那時間長這樣子。...那以我現在的一個基礎底子，...那我不確定我不是能夠勝任這些工作。」(A1-103)

Don 在民間單位從事高風險家庭方案社工後，Don 更是確定兒少領域是自己想要做的。在工作 4 年半後，因與主管的理念衝突，加上自己也想休息一段時間因而離職。休息幾個月後，Don 說雖然知道兒保的艱辛，甚至覺得像是「火坑」，

但仍想嘗試看看。憑著自己的工作歷練和對兒少服務的熱忱，因而正式踏入公部門的兒保工作：

「當年在做高風險的時候，我覺得做得很有趣，我確定這是我喜歡做的事情。...兒少這一塊...我知道這邊是火坑，我其實很知道這個工作在作什麼。就想試看看，看看自己能耐到什麼地步。」(A1-126)

Don 現在未婚，有基督教信仰，平時與家人同住，Don 較少主動與家人提到工作上的事情。家人大略知道 Don 的工作型態，如：需要常常加班到很晚回家、夜間有時需要值勤 on call，父母對 Don 的工作性質會予以關心，對他的工作選擇是以尊重與接納態度，沒有批評或責難：

「我爸媽一直都蠻開明的啦，在工作上面其實我爸媽只關心我對我之後要找什麼工作，我這工作收入如何，可是他們不會去說，他們不會去批評，...我覺得我感覺到的是他們對我做的事情的尊重跟接納，...其實我工作上的事情不會跟他們提太多，可是他們其實也都知道我在做什麼阿。」(A1-940)

三、Don 的兒保之路



圖 4-1-1：Don 的兒保歷程圖

(一) 初任兒保：歷練後另一段啟航

1. 平穩的開始：

在踏入兒保工作前，Don 說知道兒保家庭的樣貌，工作量多、需要經常加班，許多個案家長多為非自願性、情緒激動等特性。雖服務過程遇到非自願性家長會有不舒服感受，但是自己選擇接受這樣的工作，因此較不會因為個案的樣態而影響到自己的工作狀態：

「其實本來就知道兒少保就是這個樣子，工作量大，常常得加班，家長的無理取鬧，...其實個案奧客（台語）一定會碰到，難搞的家長一定也有，那很多家長其實是不願意配合的，那會在我們介入的時候會大吼大叫，我覺得我都可以理解的，當下的不舒服一定會有，可是我覺得我還是會比較持平看待，這個是個案的面貌，我不需要去因此讓他影響到我。」(A1-342)

從前累積的高風險實務經驗，讓 Don 對於兒保工作能更快熟悉和進入狀況，相較於一個沒有工作經驗的新手社工產生的焦慮和起伏，自己狀態因有工作歷練相較穩定許多。即使遇到個案的特殊狀況，也會試著把工作和生活的事情分開處理，不讓自己的狀態隨著個案起伏，而影響到生活：

「我之前在做高風險的時候，我全部都知道了...這些東西不會變成是影響我工作的決定性因素，因為個案都長這個樣子啊。...我先前已經有 4 年的實務經驗了，那些對一個新手實務社工會碰到的那些起起伏伏，譬如說今天可能就是個案有什麼特別狀況，...我大概就已經不會把這些東西帶回家，帶回我的生活裡面，...那所以對工作在工作部份我覺得大致上不會讓我有太大的影響。」(A1-279)

2.多元的專業訓練：

雖然 Don 有實務工作經驗，組織未讓 Don 直接接案，而有安排約兩個月的專業課程訓練以及實務見習。除了兒保的訓練外，因綜合業務關係還有其他領域的專業知能學習。兒保工作佔了業務量一半以上，教授方式除了外聘講師、社工督導面授外，另安排組織中的資深社工帶領 Don 一同訪視見習各類型案件的學習，讓 Don 覺得收穫滿滿：

「我們的業務量，其實是綜合性的，...除了兒少保之外，也是有其他領域的一些知識。...那個面對面的授課，那就是我們的督導，或者是外面的講師，會來給我們一

整個完整的訓練。...那我們也會跟著就是比較資深的那個社工去做見習，那各種樣態的案子，我們中心會儘可能會讓我們都見習過一遍。...我覺得不同的分工，不同的職場，會有不同的收穫啦。」(A1-297)

對於 Don 具有兒少家庭工作基礎的社工來說，組織所安排的專業訓練對於實務工作的精進是很有幫助、很實用的，對於兒保家庭的概念更為清楚，包含兒保工作現場的成案標準等：

「我想一定有幫助，一定有幫助，...至少在我們中心裡面，是怎麼看待這些兒少保案件，以及對我們兒少保社工的要求是什麼，...因為今天我們的業務大部份是在做兒少保調查，那通報量非常大，所以我們花很多時間在評估這個案是什麼什麼案。」

(A1-321)

(二) 路途中低潮的窟窿

Don 在歷程圖中折出兩個明顯的凹折，道出在這條兒保路上的低潮期。導致低潮的原因主要有個案量負荷、行政負荷和管考的壓迫以及個案的反擊等多重因素所致。當這些層層沉重的工作壓力同時出現時，讓 Don 感到無法負荷而陷入低潮。

1. 個案量負荷：

Don 談到現行所有案件類型中兒保案件的通報量佔大部分，包含網絡單位、民眾的通報意識提高，許多資訊不明的案件也要做立即訪視，導致個案量的負荷高：

「因為學校啦，警政啦，然後那個醫療單位，他只要知道有疑似兒童遭到不當對待，就會直接通報警察局，所以其實兒少保護，他整個在我們的一個通報量裡面，他也算是大宗。...然後再加上另外一種要立刻訪視的是那一種不詳案，我們說是哭哭案，鄰居聽到哭聲，半夜的哭聲，就說隔壁的巷子啊，幾樓啊，這種案子真的常常見到。」

(A1-204)

社工案量是逐漸累積的，造成案量累積的原因，除了承接大量新案外，還有離職社工所留下的舊案。即使接了新案也無法立即結案，尤其是安置案的處理，必須短期內跟家長、安置機構、孩子、法院等多方網絡工作，其他新舊案處理時間即被相對排擠。Don 談到因應 2015 年兒權法的修法，若家長不配合上親職教育課程處遇，社工即無法結案，案件就得留著繼續處遇，種種因素造成案量的累積：

「這個量其實是逐漸累積的，...除了接新案之外，那也必須要去接可能先前離職同事留下來的舊案，...因為一方面其實通報的速度，案量累積的速度是高。...我們接了新案完成調查之後，可能我們也沒有辦法立刻去把案子結掉，特別是因為今天像去年修改兒少法之後，我們開始被要求只要我們評估成案，家長就應該要上親職教育課程，可是今天家長不配合的話，我們案子沒有辦法結掉，就會一直軋在那邊，我們會動不了。...只要我今天接到一個安置案件，我可能未來一個禮拜到兩個禮拜時間，我沒有辦法去做其他事情...，只要有發生這樣子的一個案件，其實我其他工作就會被逼著要擱著，我不能去做任何處理。」(A1-338)

案件量的負荷是 Don 認為工作低潮最主要的因素，除了案量累積，許多案件已完成處遇可結案但沒有時間結案，以及工作處遇每月的訪視頻率無法密集去追蹤孩子的狀況，工作腳步因而失衡，無法達到主管所有的要求：

「現在案量是 150，可是其實我裡面有很多案子是我早就給結掉了。...我們也會被要求說那要每個月定時去訪視孩子，要跟家長做面談，那可是常常我們的工作量大到是，我們沒有辦法去做那麼密集的追蹤...。工作量一方面大到說，你開始覺得說自己的掌握工作的那個速度失去平衡...就算再花更多時間也沒有辦法完成主管的要求。」(A1-481)

2.行政負荷和管考的壓迫：

除了個案案量外，也還有許多的行政工作，包含 24 小時內訪視工作、四日內調查報告繳交、處遇計畫的訂定與執行情形、每三個月的處遇計畫、風險評估

表單等，而組織針對行政工作的控管，訂定了一套行政列管機制。個案系統本身設計有自動列管外，機關內另有專責單位每天檢視系統內社工的案件狀況，若發現有延遲的部分會把案件稽催表寄給社工，並於下班前致電社工，提醒被列管的報告要繳交。除此之外，另設有每兩週的案件抽查制度，檢視社工的報告是否繳交、處遇執行情形等，因為這些行政管考制度讓 Don 在工作上感到很有壓力：

「管考機制，像 4 日內報告就是管考，...因為如果我們沒有在他要求的 4 天內完成這個報告，那我們就會那個系統上就會那原來的黑色那排字就會變成紅色。...他每天就是寄清冊給我們，那我們下班前會打電話給我們提醒我們報告還沒有完成，...24 小時內你要看到本人，那這些東西都會被列管。...每兩個禮拜會有一次案件抽查，那抽查的重點就是個案記錄有沒有寫、處遇計畫有沒有做，...處遇計畫之後就是 3 個月你要寫一次執行摘要然後再遞新的計劃，然後還有各式各樣現在新的比如說一些風險評估的一些表，全部都會被要求要有。」(A1-427)

Don 說因為工作負荷量造成經常性的加班，每週須加班三天以上，時間都到晚上八、九點，甚至九點以後，行政的管考機制，即使加班仍是無法完成所有行政要求。Don 以自己經驗分享，社工初衷都是基於想協助兒保家庭、做兒保工作，但這樣的行政工作負荷往往讓社工們在工作上無法有很好的發揮，也因為工作的無法完成，而常受到主管的質問和關切：

「我覺得至少對我看我自己跟我周遭的同事，我覺得會願意來做這個工作都是基於想要為個案做點事情，那所以也真的不是我們不想要把這個工作做好，對可是今天這樣子一個工作環境，讓我們沒有辦法去做到我們最好的這一面，...主管會講說這個東西不是先前就告訴過你要做了嗎？那你怎麼還沒有做，我覺得我們每個兒少保社工常常會聽到主管做這樣的關心，可是對我而言，我今天進辦公室，我也沒有在打混摸魚啊，我一樣常常加班到晚上 7、8 點，甚至 9 點之後才下班，事情就是做不完。」(A1-369)

社工對於行政的列管，為因應期限的要求，只能先草率的略打記錄陳核出去，將系統列管解除，後續再找時間將紀錄補齊。個案系統設定要求每案四日內的調查報告，為符合系統要求，造成社工服務個案時間和品質的壓縮。例如：家長許多為非自願性，主管會要求要發文在期限內要強制出面，但此種作法對於後續關係建立與工作討論是不利的；許多家長也都只能接受下班後訪視，社工工作時間的受限；接案後為第一時間確認孩子人身安全，僅能先請網絡單位幫忙確認等情形：

「我下班到 8 點 9 點，我就是事情都做不完...像 4 日內報告，沒有完成沒關係，我們先點進去再說，...打個幾句話之類的，先點出去給主管，然後記錄再慢慢補。...今天如果我們要去訪家長，...那我們大概都只能利用家長下班之後的時間，那當然我們主管會告訴我們，如果今天家長不配合的話，那我們就去發個文給他，可是其實用這種方式來跟家長工作，我覺得其實是不利於個案關係、服務關係的建立，...那我們這個系統其實完全不想理。...我們 4 日內安全報告它的核心，我們要在第一時間確定孩子的人身安全，那所以就變成是發展出比較便宜行事的做法，請人家幫我們看，而不是我們自己先去做調查。」(A1-471)

3.個案的反擊：

Don 在工作中，也遇過到個案的不實指控、怒罵、陳情以及人身攻擊，並分享曾經處理一件安置案，一周內收到三次家長的陳情，種種負荷和壓力的因素剛好發生在同一時間，造成 Don 工作情緒和狀態的影響，甚至也會出現過離職的念頭：

「怒罵阿，在電話裡面咆哮阿，那或者是不斷的在那邊跳針阿談一些有的沒有的東西，對，那或者是污衊阿陳情阿，那因為像我安置孩子，去年年初安置的一個孩子，我一個禮拜內收到三次陳情。就是同一個時間有太多東西進來，超過了我能夠負荷的範圍。...兒少保社工應該都做好離職的準備啦！」(A1-1128)

然而，面對這些負荷的問題，Don 說除了加班盡快將工作完成外，組織內由大家共同討論出的平衡方式，即每半年社工可以停案一個禮拜的機制，並由督導決定停案時機。Don 覺得這樣的機制很好，可以專心清案、寫報告，降低個案量後也會減輕心理的壓力，不讓自己一直陷入無力感的方式：

「我們主管其實也會給我們時間說停案，每半年我們可以要求一個禮拜時間去停案。...反正就是至少沒有新的案子進來，我覺得心理上的壓力會緩緩啦，我覺得趕快把手上這樣報告把它完成...，我覺得讓自己不要在那一種事情沒有做完的無力感的一個很重要的方式。」(A1-557)

遇到工作上的狀況，Don 會主動先與主管報告，並與同事情緒抒發和分享，同事也會主動分享從低潮走出的經驗以及類似的工作狀況，讓 Don 知道自己不是孤單的。對於離職念頭的轉念，一方面來自對孩子的使命和對工作的責任感，另方面工作情緒舒緩後，會告訴自己，不應只看見自己無力的地方，而是去看見自己還有能力做什麼。Don 說每當這麼想的時候，就會讓自己直接去面對困境，走到最後發現其實困境沒有想像的難：

「那其實就會情緒上的支持，分享自己的工作狀況，對，那我覺得知道其實不是只有我一個人有這樣子的困難，而是所有的同事都面對同樣的處境...其他同事能夠走過來，我自己應該也可以想辦法再渡過一個低潮。...我覺得解決壓力的方法沒有太複雜，就是直接面對它...我看的不是我無力的部分，我看的是我有能力去完成的部分，去有辦法去影響的部分。...我覺得好好看待自己有能力的部分，然後去完成，其實走著走著那個困難就也不會是困難。」(A1-811)

(三) 美好的歷險經驗

1. 孩子是最大的力量：

Don 談到兒保工作對他來說，不只是個保護性工作，而是所有的處遇和決定，跟孩子和家庭都有很大的影響。Don 分享在工作中，最美好的正向經驗就是孩子

能返家的回饋。因為知道孩子對回家的渴望，只要有機會能讓孩子回家，即使對家庭只有一點點改變的可能，對 Don 來說都是很重要的工作，也會積極投入去完成孩子的願望。對於努力改變孩子返家的可能，對自己工作來說都是很大的成就感：

「我覺得今天我做的工作不只是一個單純的一個依法行政或保護性工作，而是我知道我今天做了任何一個決定或我跟他們講的任何東西其實都會對這個家裡面有很大的影響。...個案的回饋...每次會面我跟孩子見面的時候，孩子都聲淚俱下的告訴我他想要回家，對那我其實就會去想說那我可以怎麼做來幫忙這個孩子，那能夠去達到替一個小小孩完成他的心願。」(A1-759)

Don 談到對於孩子的付出，認為自己工作的想法應該跟信仰也有關係，可能是對這群孩子有著使命存在。而自己所努力的工作，對兒保家庭會有不同的可能性，對 Don 來說都是很寶貴的經驗：

「應該有吧，雖然說我不太能夠去直接去找他們之間的連結，可是我確實會認為說今天作這個工作可能是我的一個呼召或使命也不一定。...我們做的事情對於這些我們無意中因為工作得去參與的家庭有了一些幫助，有了一些可以重新好好當一個家的那個可能性，我覺得這是一個很寶貴的經驗。」(A1-1013)

2. 征服挑戰的成就感：

在服務孩子的過程，除了孩子的改變讓 Don 感覺很美好外，工作挑戰的完成也帶給 Don 很大的成就感。尤其是安置的孩子要返家這樣漫長又困難的工作，每當一個個小目標逐漸達成，就是工作上很大的肯定和回饋：

「今天我們一把孩子帶走，我們一做安置我們思考的是要怎麼樣可以讓孩子趕快回到原生家庭，那其實過去一年在這個案子上面真的花了很多時間在推這個過程，...當我發現我一步目標達到另外一步目標達到，我覺得對我來講就是一個很大的肯定跟回饋，就是我就回到助人工作的成就感。」(A1-799)

兒保案件必須跟網絡單位進行密集的溝通，以完成處遇目標，Don 主動分享了協助家庭開庭的案例，在庭上 Don 努力爭取孩子的權益，並積極與法官進行溝通，因而從中也影響了法官看待家庭的看法與裁定。這樣正向的結果讓 Don 對於自己付出的努力是肯定的：

「其實我不知道我到底開庭的時候的一個發言到底幫助了法官做這個決定幫了幾分，可是我覺得一定是有影響，...我是不是能夠讓法院的今天的一個裁定能夠來支持我對整個家庭工作的一個想像，對，那花了很多時間去做這些東西，那讓我做到了。」(A1-797)

回到自己身為助人工作者的意義，加上自己本身基督教的信仰，也帶給自己正向的信念，認為在工作上即使遇到再多的困難也是可以跨過去的，征服挑戰後也是工作很大的成就感：

「回到助人本身的成就感跟意義...，可能我的一個信念吧，我覺得今天不管我碰到再多困難的事情我不會認為說它是我無法跨越的。」(A1-808)

3.組織資源的支持：

(1) 督導的相挺：

Don 在言談中，對於自身督導的帶領風格是肯定的。在個案工作方面，Don 分享當時面對個案的攻擊或陳情時會有工作負面情緒，督導除了聆聽情緒抱怨外，也會告訴 Don 回頭思考個案的樣態，若向個案提告或強硬態度，對個案工作未必有幫助，且未來的工作關係更是難以修復：

「碰到的這些個案對我的人身攻擊或污衊，其實我主管會聽完我的抱怨，可是他最後也會講，那就是個案的樣態，...我主管也講了，今天當然我個案對我做出不利的指控，我要去告他這絕對是我的權力，...可能只會再加深我未來跟這個家長工作更多的一個拉扯。」(A1-1184)

在組織管理方面，Don 認為督導對於社工在一線服務的辛勞能予以理解及支持，遇到困難會帶領大家想辦法度過困境，並會教導社工工作技巧。對於整體工作案量高，督導會聆聽社工們的聲音，讓組織成員能共同討論解決辦法，用大家可以接受、折衷的方式去完成工作。例如：案量高讓社工輪流以停案喘息的制度、值機輪值方式的制度討論等：

「我覺得我主管在這個工作上，我覺得他試著給我們的支持是，那環境很困難可是我們可以一起想辦法去度過，然後盡可能完成這些東西...是可以被提出來討論的，就看就是那個影響跟衝擊的評估到怎麼地步然後再投票表決。」(A1-980)

(2) 持續的在職訓練：

Don 認為組織為社工安排的在職訓練，也是工作中很棒的經驗。組織很重視社工的專業教育訓練，每人每年有 50 小時的課程參與，包含進入第一年以兒保領域做為主要專業訓練，接著安排各領域的專業知能學習：

「我們中心很重視那個社工員的那個培養跟教育訓練，所以我們一年到尾有大量的在職進修可以去上。...一年是 50 小時...就不同領域的課程來做重點核心的進修。」

(A1-887)

Don 說藉由上課的機會，工作的緊張壓力也可以獲得紓解、放鬆。在上課的過程中，讓社工從課堂的知識回到實務工作進行反思，用不同的觀點和想法去思考所面臨的工作困境，將所學的專業知能，施予家長一般性的親職教育，修正家長的教育觀念。這樣的安排，在工作中有許多新的學習且是受用的：

「我覺得上這個課有兩個好處啦，一個好處就是抽離，至少你有那一天的時間或半天的時間，你可以完全不去想工作的事情，我覺得那就是讓自己放鬆。那再來是我覺得其實我們其實也是在這個過程中不斷的...，都會在實務工作中都會有一些自己的一些反省，...我覺得能夠幫助我自己重新用這些新的觀點來思考自己工作上碰到的困難是什麼。...我們又重新在工作上有學到這個新的知識，我們就可拿過去跟家長做分享這些東西。」(A1-895)

（四）未來？踏著平穩步調繼續探險

談到對於未來兒保路的想像，Don 直接說：「就是路偶爾掉下去一下，然後又彈回平衡這樣。」自己對兒保領域是有一定的熱忱才會選擇投入，也知道一路上仍會有許多的挑戰和顛簸必須去面對，未來也是一樣平穩的走著。偶爾遇到工作累積的事情仍會有低潮情形，但是整體是有如歷程線般平衡的狀態：

「像我這樣子會進到兒少保領悟的其實一定都有熱忱，絕對也知道自己進的地方是龍潭虎穴，我們其實都有足夠的認知我們才進去，我們不是小白兔進到那個大森林裡面不是這樣的狀況。...我覺得我不太是那種會是這種起起落落很大的人，我喜歡這種比較平衡的狀態。」(A1-1207)

如何達到生活平衡？Don 分享自己調適的方式是每個月都會安排爬山活動，給自己與自己相處的時間，也遠離工作聯繫、思考，讓自己透過爬山放鬆身心，與自己在一起。Don 很重視工作與生活間的平衡，認為只要照顧好自己，身心狀態就會平衡：

「至少一個月一次，然後好好照顧自己滋養自己然後跟自己相處。...像我在爬山的經驗中，我其實體悟到的是哪些東西對我的生活是重要，哪些東西是不重要，所以很多喜怒哀樂那就是當下的情緒，過了就過了，...我試著不讓那些東西真的干擾到我生活中，對，我知道我生活的中心在哪裡，那我就是讓這個中心維持平衡。」(A1-1141)

最後，也鼓勵其他的兒保社工，要讓自己生活的健康、生活有品質，把自己照顧好了，才能去迎接工作的困難和挑戰：

「好好把自己的生活經營好，...我覺得應該是說我們一定要過得健康，我們一定要有自己好的生活品質，我們才有足夠的能量來應付這些工作上各式各樣狗屁倒灶的東西。」(A1-1302)

第二節 荊棘中綻放的玫瑰：Hope 的故事

「兒少保工作是充滿荊棘的地方，很多挑戰、很多困難、很多限制，不管大環境、不管這個家庭、不管這個個案，充滿很多荊棘跟挑戰，...可是他還是有很多正向或是很陽光或是有很多感動的，那就是綻放的玫瑰，你投入更多，你得到的回饋一定更多。」

Hope 是希望之意，也可以被用來形容一個被寄託希望的人。在訪談的過程裡，Hope 傳遞了許多兒保美好的意念和圖像，感覺被 Hope 服務的兒少家庭都存在著希望感，因此取名為「Hope」。

一、與 Hope 的初次見面

Hope 當天很準時的赴約，是一位短髮女孩，戴著黑框眼鏡，身穿背心搭牛仔外套，見面後 Hope 笑著說她覺得很緊張、很像要面試，而我也開玩笑的說我一樣緊張，兩人一起笑開後氣氛就舒緩許多了。訪談過程中，Hope 表達用詞乾淨、俐落、節奏較快，感覺 Hope 是個條理分明的人。在邀請 Hope 折出自己社工歷程線的過程，Hope 一度覺得很困難，坦白又率性的表達：「真的很討厭這個線，好啦好啦」，試了兩次後請我幫忙畫，但為了真實呈現還是請 Hope 自己畫，配合她所述的階段去描繪形狀，訪談結束最後改用筆去畫出代表她的圖形。訪談結束後聊天，與 Hope 輕鬆的聊了一下，我聊到研究動機並也分享自己的兒保經驗，Hope 對正向經驗的議題很有興趣也表示認同的說：

「我覺得像我們組織現在的氛圍真的都很好，大家都是支持正向的，...如果你狀況不好，你看待個案跟事件就會少了一份關心跟同理...所以我覺得正向經驗需要被大家建立關心。」(B1-872)

二、Hope 的專業養成與職涯選擇

Hope 大學是社工系畢業，畢業後就直接投入社會工作。問 Hope 為何當初會

想要選擇社工系，Hope 說很多人都是不小心選到的科系，但自己是因為對人的工作很有興趣，所以考試分發就直接選填了社工系。

「覺得對人的工作還蠻有興趣的，因為我知道很多人是誤打誤撞選到社工嘛，可是我是對人本來就還蠻有興趣的，只是說那時候選人的工作所以諮商跟社工我本來都有填，然後後來社工上了。」(B1-6)

在大學就學期間，Hope 認為除了基礎教育課程外，在校期間參加過攜手社社團，社團有與個案接觸，也有團體活動與輔導，社團的參與與投入讓 Hope 第一次接觸到社會工作，與人工作的經驗帶給 Hope 的感受是有趣的，也奠基了踏入社工領域前的重要基礎。

「我覺得大學的社團讓我覺得是提早進入瞭解社工。我們的社團，會跟鄰近的國中小合作，然後會去做團體輔導，團輔然後個案然後做班級輔導...我覺得提早知道社工做什麼的，就是對人的工作是好玩是有趣的。」(B1-668)

Hope 當時踏入社會工作時，並非直接到兒保工作，畢業後先到某機構服務重症癌末病童，做了幾個月後，因為家裡遷居而離開原來的工作。期間讓自己休息了一段時間後即到民間單位做經濟扶助社工。經濟扶助的工作經驗累積了數年的年資，當時主管詢問 Hope 是否有意願調動為兒保社工，Hope 當時想法認為原來的經扶業務已經很熟悉，希望能有更多不同的工作挑戰，認為自己的年資已有資格去接受這樣的挑戰，因此開啟了 Hope 的兒保之路。

「因為我覺得經扶已經...我覺得蠻膩了，...應該是我覺得已經遊刃有餘了，就是已經覺得很熟悉這個業務，...有一次別組的同工就覺得說好像兒少保是比較有挑戰、比較辛苦，就覺得說其實我年資應該可以接受這樣的挑戰，所以我才跟主任說那我來試試看。」(B1-37)

三、Hope 的兒保之路

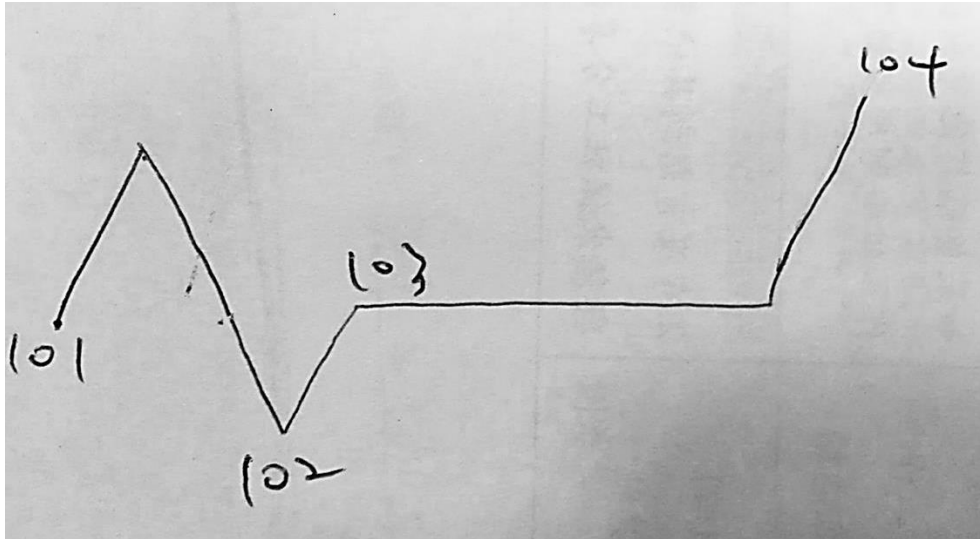


圖 4-2-1：Hope 的兒保歷程圖

（一）具挑戰又甜蜜的啟程

Hope 在初任兒保工作時，在原單位已是資深社工的工作資歷與訓練，與一般社工新鮮人不同。剛開始進入兒保工作，憑著自己的工作能力對兒保工作懷抱著想像與希望，知道工作是具有挑戰性，也勇於接受這樣工作的挑戰：

「我覺得兒少保其實一開始就是覺得充滿熱情跟挑戰，因為沒有做過這個工作，所以一切都是覺得是...充滿未知也充滿希望。」(B1-89)

Hope 談及初期兒保工作業務較為單純，只有承接兒少案件返家追蹤輔導的家庭處遇方案，因此也有兒保工作的「甜蜜期」，同時認為兒保案相較經濟補助案具有工作挑戰性，但也可透過工作去驗證自己的實務能力：

「就覺得有挑戰表示可以去印證你的實務經驗或是你自己學習的那部份。」(B1-93)

從事兒保工作的過程中，Hope 也感受到許多工作不同的正向經驗，例如同樣是個案給予的服務回饋，Hope 發現兒保個案的回饋力量比以往經扶個案回饋的力量還要大，認為兒保家庭許多是非自願性個案，開始就談法律、以法進入，不同於經濟扶助個案開著大門歡迎社工進門：

「你覺得困難，就像難以追到的人你追到你會比較珍惜嘛，...那經扶就是你拿著錢拿著米拿著物資拿著所有的資源去他們家，請問誰不開那個門？他巴不得請你坐在

他家，可是今天兒少保不同阿，今天兒少保你拿的一開始是拿法條嘛，你因為違法我們才會有後面的社工。」(B1-853)

(二) 疲憊又無力的低潮

Hope 說在一年多的兒保甜蜜期過後，工作開始累積、工作負荷也變大，造成生活和工作間失去了平衡，因而感到工作的疲倦感：

「完美的時刻甜蜜期過了之後就覺得說其實有蠻多的負荷，去讓你懷疑說那社工跟生活、工作，你到底要怎麼平衡？...又加上兒少保業務是比較吃力比較有心理壓力的，就覺得說那這到底有沒有是你要繼續走下去？」(B1-114)

過往工作經驗的累積，使 Hope 對於個案處理也更為熟悉與瞭解，但兒保案件的特性相較其他類型案件，個案的處遇決策是非常重要的，甚至有時是牽涉到孩子的生命保護，因此提供兒保家庭深度的服務對 Hope 來說是重要的：

「我覺得你越熟悉你會覺得說原來那個案子可以再更深入，或是可以再更細緻，或是原來其實橫向或資源之間還有很多可以去嘗試的。」(B1-171)

「就我常開玩笑說做經扶你今天少給他一包米他不會餓死，但是你做兒少保你少一個環節的決策他可能就危及生命或是什麼，所以我覺得那個東西是很不一樣的啦。」(B1-215)

Hope 認為督導是個很重要的角色，對於社工處理的個案要能提供教育性功能或是明確的處遇方針。在對兒保督導角色抱著期待的情形下，Hope 發現當時的督導僅能提供情緒支持與同理辛勞，加上督導本身較無兒保實務經驗，在個案的工作討論較難符合 Hope 所期待的回應，讓 Hope 覺得工作是沒有被支持的，因而產生深深的無力感：

「我剛進兒少保那時候什麼都還懵懂，所以都覺得還好，可是當你已經熟悉這個業務了你會覺得說那你需要他更有力的，在個案上給你直接的回應，我覺得不是只有溫暖跟支持，對我來說。」(B1-139)

「譬如說你要跟他討論一個個案，他就說對阿這個個案很難做辛苦了，或是說對阿

真的不容易。我就會覺得說，對我的個性來講我不需要這些很基本的同理，因為我覺得那個大家都做社工不用講那麼多這種寒暄的話，我是覺得你告訴我說那我應該還要再做什麼，或是還要再注意什麼。」(B1-177)

在 Hope 身上雖然沒有重大事件的發生，工作的累積卻讓她開始感到工作疲倦、工作負荷。面臨工作的倦怠期，加上督導無法提供實質工作協助，認為自己所做的處遇決策得不到主管有力的支持，當時低潮的狀態造成 Hope 的個案服務品質降低、上班疲倦、不想上班等負向念頭：

「慢慢的你就會覺得...然後又累、行政又多，你就會開始懷疑或是很疲憊，我覺得那個歷程應該是這樣，沒有一個很重大的事件。...我覺得那是真的是長久累積啦，所以那時候就真的是比較低迷。」(B1-203)

「就是每天都很想下班，或是隔天很不想上班。...我覺得你積極投入如果一到十分，可能以前你可以投入到九分十分，可是那個狀態你可能只能投入到六七分你就覺得說那就做到這樣就好了，你會覺得反正我再怎麼做這個體制又不能支撐你真正要的決策那個方向，那你就覺得我就做到你們要求的就好了。」(B1-283)

工作的低迷氛圍維持了幾個月後，組內同儕共同討論到社工專業督導的功能及角色議題。經過大家討論認為，既然無法改變當時的督導，就去做工作想法的轉換，去理解督導所能協助的面向，降低對督導過多的期待。Hope 說這樣想法的轉換確實降低了社工對督導的負面情緒。當大家少了負面情緒，則較能理性的去看待各職責的角色與位置：

「我覺得那時候意識到自己這樣的狀況所以我就覺得後來我們組內才去針對這個問題有去做一些討論，就是說大家到底想要的是什麼或是我們還可以修正什麼？」(B1-260)

「大家就覺得說我們就理解說好你只能給到這樣，那我們也不要期待你過多，...那我覺得沒有了這塊期待跟失落跟生氣的情緒之後，我就可以比較回歸到說其實他也是很關心我們的狀況狀態，他也有很努力去爭取了，只是他沒有對方強勢，我們就比較可以理解對方的角色。」(B1-306)

當時組內同儕以互助的力量，以案件共同訪視及相互討論的方式，來補缺督導在實務無法提供教育的功能，並彼此相互支持，也讓同儕間變得更團結、更有凝聚力。少了工作的負面情緒後，Hope 將工作重心放在個案服務，個案的回饋和服務成果讓 Hope 的工作狀況逐漸趨於平穩：

「除了自己的想法之外，我覺得後來會覺得說如果組織內有組織的限制那我就把重心放在個案上，所以我覺得個案的回應或是最後的回饋我覺得對我來講也是蠻重要。」(B1-790)

(三) 平穩後往上衝的氣勢

1.組織的正向改變：

走過工作低潮後，Hope 的工作狀態持平穩定，直到 2015 年的工作狀態開始持續上升。Hope 表示因為組織來了兩位很棒的主管，對工作有更多的指導與幫助。兩個主管在兒保領域都是有相關實務經驗的，且兩人彼此間工作會相互搭配，對社工可以直接給予實務討論與協助，也發揮與其他單位溝通協調的功能角色，令 Hope 覺得在工作上得到很大的幫助：

「我覺得他們搭配得蠻好的，然後大家再加上同事們在那個平面，我們是同一區，...其實大家互動經驗分享個案是很快很即時的...我覺得那個橫向的是很快的，非制式但很快，然後督導我覺得不是只有我，所有同工去跟他討論事情我覺得他也很能夠跟你分析啦。」(B1-524)

「我覺得他們兩個都很好，就是可以給你很多的意見，然後針對去跟其他單位的協調，我覺得他們也是有那樣子的角色在。」(B1-534)

另外組織制度在個案實務部份，增加了一項結案評估會議機制，幫助 Hope 在兒保個案能獲得更多不同的專業提醒及更完整的評估面向，讓 Hope 不會認為案件結案是自己一個人的決定，而是經過許多人共同專業評估後的「保險」：

「我覺得不錯，因為當局者迷，因為有時候你可能對案家會有很多放不下，當然你跟你督導討論完之後也許就會有一個服務的規劃這種處遇計畫，那我覺得由專家學

者他可以針對這樣的案型去給更多的同工更多的回應，或是說這樣的案型適不適合結案，那如果要結案可能要考量到哪些哪些面向，我覺得可以更周延啦，然後也是專家學者背書，我覺得也蠻好的。」(B1-623)

2.個案正向回饋：

因應組織的改變，Hope 覺得在 2015 年對個案提供了更好的服務，也因為自己服務和時間的付出，讓 Hope 對個案有了不同的看見。Hope 看見個案是可以因為自己付出的陪伴，而增強他們想要去改變生活的動力。因為對個案的投入造成家庭的改變，對於 Hope 來說也是另一種在服務上的正向回饋：

「我覺得我自己今年有一個轉換是我覺得以前我都覺得這些家庭很沒有動力，我們常會這樣寫，家庭動力極弱什麼什麼，但是我覺得我們應該是他的那些觸媒，就是我們應該是那個橋樑，就是當你願意帶著他去做的時候，其實那個案家的改變就有。」(B1-550)

「我就是花比較多時間會去陪伴家庭，做蠻多事情...讓我覺得原來只要我願意多花一點時間他們給你的回饋，無論不要說感謝，或是說她願意跟你說更多，我覺得那對我來講都是很正向的，其實我覺得都來自於我們自己，就是你自己願意投入多少，案家給你的回應我覺得是相對的。」(B1-547)

服務過程中也有得到個案的服務回饋，讓 Hope 覺得因為個案的回饋使自己感動，也獲得更多的能量去服務其他的家庭，而個案也因為社工更多的陪伴而得到更多品質的服務：

「他就說感謝，非常感謝，然後就有點哽咽，對，那我就會覺得...我就覺得其實那個回應是很簡單，可是你可以知道說你其實陪他度過了一段家裡很辛苦的階段，然後你就會覺得那感動是直接可以讓你去支撐到更多的案子。」(B1-415)

3.網絡合作的美好經驗：

在兒保的服務體系中，Hope 感受到網絡單位共同合作的重要性，因此也積極與網絡單位共同討論並納入團隊合作，在團隊中 Hope 也認為自己得到不同領

域的學習：

「我覺得兒少保比較常要跟網絡合作，學校阿法院阿其他的單位，每個人都很重要，而且每個人願意跟你合作，我覺得那都是很美好的經驗，...很好的伙伴，我覺得在這案家的裡面你會覺得我不是一個人我有這些團隊。」(B1-442)

網絡單位成員在合作過程中，也會給予 Hope 工作回饋，除讓 Hope 在工作中感受到鼓勵與支持外，也促使網絡合作關係有正向的影響，也看見個案在合作的過程中進步與改變，都使 Hope 感受到正向經驗，且覺得自己工作狀態是非常好的：

「做兒少保你會覺得我的專業在這裡，可是我更多我需要伙伴，那這時候我覺得正向經驗是討論討論這個個案之餘我們又可以互相支持，然後你也覺得說有時候外單位給你的鼓勵或肯定，會覺得說原來我做的這些其實也是有意義的。」(B1-447)

4.外聘督導的專業提升：

Hope 表示自己所處的兒保組同儕彼此都會給予工作協助和情緒支持，凝聚力強，人員流動小亦較為穩定。組織中的團督，雖之前也有團督制度，但不同老師有不同的帶領風格，Hope 認為老師的風格也影響成員的學習程度，必須與老師有些時間的磨合與適應。在 2015 年達到彼此都最合適的督導模式，透過團督老師以不同形式的團體帶領，也讓同儕間彼此願意有更多不同工作經驗的分享與學習，讓 Hope 感受到團隊的重要性，並以個案研討和專題方式，帶領大家共同去做專業對話與討論。因此，Hope 認為團督是很重要的工作支持和專業提升的方式：

「我覺得很多支撐才會讓你覺得兒少保其實很辛苦但是有那個團隊。...最能支持到我...我覺得團督吧，非制式的就是同儕之間的討論。」(B1-495)

「團督裡面我們有安排一個環節是個討，然後我們今年也有做專題這樣子，所以我覺得利用團督的時間去跟老師討論個案或從別人的回應裡面瞭解，因為有些是你不一樣的經驗，你可能也是從別人的經驗學到，所以團督對我來講是蠻不錯的。」(B1-597)

（四）未來？持續上升

談及對於未來的想像，Hope認為應該是要持續往上，若是往下則會無法繼續從事兒保工作或者對社工來說就只能成為一份工作而已：

「要往上吧，不然往下怎麼做得下去呢？往下就已經變得這只是一份工作了。」

(B1-813)

Hope認為組織的健全、好的制度、正向的督導與同儕關係，讓Hope覺得在工作的協助獲得很大的支持。因為知道自己背後的組織資源和力量是足夠的，自己並不是一個人，所以即使面對再困難的案件都能去處理。因此，對於未來工作狀態的想像，Hope認為會是持續往上升的狀態：

「為什麼會往上？因為我覺得我們現在整個組織整個內部的都是蠻健全的，就是有好的督導好的同伴，我覺得那是一個內部很完整個狀態，我覺得同事之間都是蠻有經驗的，因為我們業務流動人力的流動也沒有很多，就是算穩定的，...個案雖然類型都是不同的，那兵來將擋水來土淹，因為我覺得內部如果好其實我覺得就有更大的力量去應付外面任何個案，對，所以我會覺得以現在的體制跟內部的狀況我覺得我們應該足以支撐不同個案的狀況啦。」(B1-821)

◆與 Hope 訪談後記◆

訪談當天結束後回到家，Hope 即寄了封信給我，讓我也從她回饋的文字中感受到正向的力量：

「謝謝彥伶的訪談，也讓我有機會整理自己的工作歷程，也發現原來有許多正向經驗。雖然辛苦也充滿挑戰，但我仍相信正向經驗的傳遞與信念，還是讓工作充滿無限可能。從您的研究方向，相信您一定也是個正向、樂觀與充滿相信的人，期待您的研究成果，辛苦會是值得的。也可能可以影響很多人重新看待，兒保工作並賦予新的正向眼光與力量！送上牧羊少年奇幻之旅的一句話，『當你真心渴望某樣東西時，整個宇宙都會聯合起來幫助你完成。』相信你一定能克服一切，完成：）謝謝妳今晚也給了我一次珍貴的正向經驗！」

第三節 背著洋娃娃的鐵金鋼：鐵男的故事

跟鐵男訪談過程，言詞中感受的到鐵男從事兒保工作的堅持，那份堅持是對於兒保社工價值的捍衛和堅守，包含對體制的衝撞、做個案的專注，尤其對於保護兒少的信念更是強烈：

「能夠讓孩子有回家的機會，我覺得那個是我覺得是最美麗的一個畫面了。...會讓我更偏執的想說那不能輕言放棄。...假以時日我們還是要這樣傳承下去。」

「我會在不同的轉折點，都會試著不要讓自己走到絕境。...有一些經驗好像當時看起來是挫敗，可是卻是厚植了你之後可以再進步的能量。」

鐵男說：「這叫硬頸」(客語)，國語則翻譯為執著、固執，執著於認為對的事情、固執於不輕言放棄，因此將其命名為「鐵男」。

一、與鐵男的初次見面

約訪當天，鐵男工作很忙碌，安排從早上個案訪視到下午，下午三點後才是我們訪談時間。我先分享個人兒保工作經驗，鐵男也認識些主管，所以我們彼此有許多交集互動，訪談即從聊天中自然的展開。訪談過程，鐵男談到自己較不以為意的事情，偶爾會用一笑置之的方式表達，所以訪談過程會穿插鐵男的爽朗笑聲，氣氛是輕鬆的、融洽的。訪談結束時，鐵男談到雖目前機構仍有不完善的地方，但因地區關係兒保資源相較其他機構單位充沛，事情也較容易做些。

二、鐵男的專業養成與職涯選擇

鐵男大學及研究所都是就讀社會工作科系，於社工所畢業後即服役當兵，退伍後到某專業協會擔任社工，於隔年便轉職到兒保工作服務迄今。鐵男說當初會選擇兒保工作，主要是因為薪水考量，其他民間單位的薪水沒這麼高，加上自己在外地工作，生活開銷較大，所以選擇到公部門工作：

「做兒少保...那時候其實薪水比較高，那時候一開始相較於其他單位，...就是沒有什麼資歷，也沒有證照只要你願意做，...就是有三萬多啦，...所以那時候就會選擇

這份工作，主要原因是因為我不是本地人啦，...然後就各種開銷也大，就是你會覺得一樣上班找一個薪水高一點的。」(C1-26)

當時也同時應徵了其他領域的工作，包含保護型業務，但鐵男說當時剛好是現職的兒保工作通知錄取，所以也就去上班了：

「也有工作挑我啦，譬如說我有去做...想要試試看寄養，可是那時候他們沒有錄取我。...然後做家暴的話那時候試圖也想要做婚暴，想說男生做婚暴應該很酷應該有不一樣...，可能那時候人家也沒有想要用我，...其實有我選工作也有工作選我。」(C1-42)

鐵男從事兒保工作期間考上公職社工師，當時擁有了再次選擇職場的機會，鐵男說因為也不想花時間找其他機關的缺額，所以仍選擇了原機構、原職位：

「我真的就懶得找缺，那中心有缺，就去找主任說那講很好聽我想要繼續做，所以他說好這個缺給你。」(C1-878)

鐵男年資已累積逾十三年之久，期間沒有離職或換工作，鐵男一開始笑著說：「就懶得動，懶惰，就沒有換啦。」後來又再補充說明，因為兒保工作每年都不斷的變化，自己也跟著經驗不同層面的演變，雖然在同樣的工作領域服務多年，但卻不覺得工作乏味：

「兒少保的工作其實...也有很多變化，不管是上層結構的或者是直接服務的部分，都有一些不管是政策或者是實務工作的演變，那其實每一年的經驗都不太一樣，所以...不會覺得太乏味。」(C1-54)

鐵男說剛開始確實是因為薪水而選擇踏入兒保工作，但真正進入後發現工作中許多的挑戰才是想要做的最重要因素，加上自己個性不喜歡太乏味的工作，喜歡有挑戰證明自己的能力，也從中獲得成就感：

「後來其實工作的挑戰性我相信是最大的因素。... 以我自己的個性來講其實太安穩的工作有時候會覺得乏味，有一些挑戰性的工作會覺得你想要證明自己的能力..是不是有辦法的，一直做下去，其實你只要肯做一點，還蠻容易看到成果的。」(C1-59)

詢問現在的鐵男，為何要從事兒保工作，鐵男強調薪水已不是考量因素了，自己現在身為資深的兒保社工，很大的責任是要繼續將經驗傳承下去，且這已經是現在不得不做的：

「確實薪水不會是因素了。...以分到這個時間點來說的話，應該是說...就是對我來講會覺得這個工作需要某個程度需要傳承啦，那傳承的這一棒就在我手上的時候你真的不能不做。」(C1-1003)

三、鐵男的兒保之路

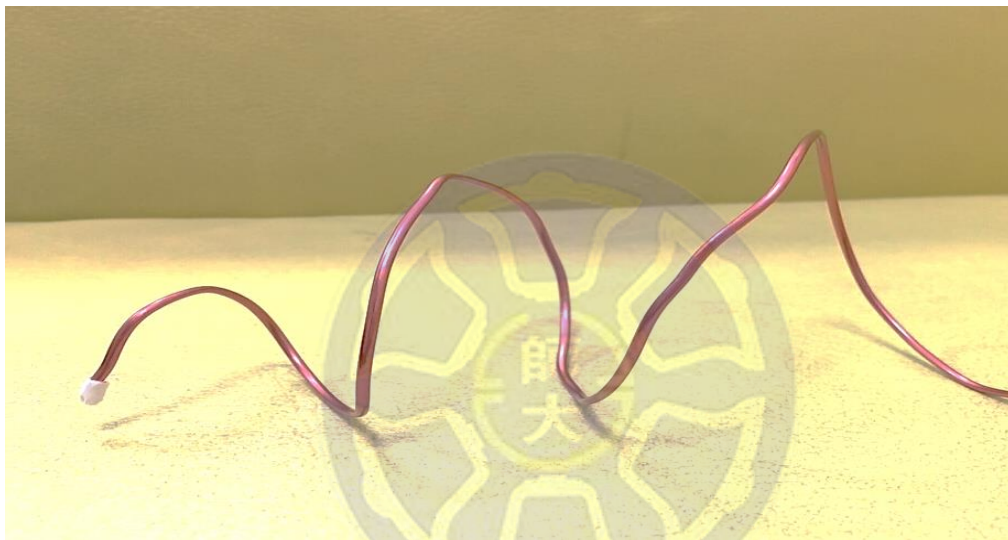


圖 4-3-1：鐵男的兒保社工歷程

鐵男說這圖形並非時間軸的前進，而是這十幾年來自己在歷程中呈現的樣貌，期間也有起起伏伏的狀態，但是整體來說是往前進的趨勢。鐵男的年資較深，要回想清楚的年代和事件，記憶已較為模糊和久遠，因此兒保工作歷程以印象深刻的事件做階段的詮釋。從鐵男自身的分享中，看到資深兒保社工多年來的淬煉和昇華，從許多重要事件的拼湊和感受述說的起伏，勾勒出兒保工作歷程的美麗圖像。

「雖然是起伏可是它還是前進的，可是它的前進也不是時間軸的前進，而是說我可以看到就是說不管是我自己或是這個領域在這 10 多年來...，事實上整體的趨勢來講，還是在一個進展的趨勢。」(C1-265)

（一）初任兒保，充滿能量

鐵男在初任從事兒保社工時，當時組織有給予安排約一個月時間訓練，包含組織內和組織外的課程。當時的組織是以任務編組方式，兒保組分為成案調查（兒一組）及後續處遇（兒二組）兩組，鐵男自己是在兒二組，許多學習在於家庭重建工作、如何去與孩子、家長工作，組織給予的訓練讓初任兒保社工的鐵男認為工作狀態是好的：

「一開始當然是往上的，因為那時候一大票時間都是在二組嘛，...大部分的經歷都是用在做家庭重建上，怎麼陪孩子返家、怎麼跟這一些需要安置的父母去工作嘛，...有很多的學習都是在怎麼跟這些家長工作上。」(C1-293)

基礎知能受訓課程結束，主管要求鐵男實地從實務經驗中去做中學，讓自己對兒保實務的瞭解能更完整：

「以我那時候個別經驗，一個月而已，你知道你有些不知道的事情，這是重要的，那你慢慢的再去把你認為你不知道的去把他填滿，或者是去把他搞清楚，然後就一邊做一邊學。」(C1-379)

鐵男認為當時組織的訓練完整，有團督、外督、個督及不同的教育訓練課程等，對於差勤管理的彈性大，可因應社工不同需求給予公假去學習。即使上課人數不多，亦可以針對不同議題邀請專家來機構上課，加上當時組織成員學習動機高，大家會主動一起上課學習，以增進專業知能：

「派員阿或是自由報名這樣，...那時候的組織氣氛的學習動機很強...一方面我覺得組織氛圍，二方面就是成員間的主動學習的態度。...對於什麼議題有興趣然後就...它容許你去找老師來為這麼一點點人上課。...我覺得彈性或多元性是大的。...不管是學習或者是什麼其實就彈性真的比較大，相較於現在的大型組織什麼都是講規章的話，那時候的學習其實一方面是有彈性就可以因應自己的需要。」(C1-351)

（二）捍衛孩子的權益而衝撞體制

鐵男說自己的個性是執著，對一些認為對的事情會比較偏執，同事們也是這

麼形容鐵男的。因此當遇到一些工作上認為不合理的事，尤其是關乎孩子的權益，鐵男更是會爭取到底，甚至與其他同事一起與組織制度衝撞：

「有時候一些遭遇我不會讓他就只是就這樣發生啦，...有同事就這樣說過，就是說同樣的事情發生在他身上他可能就把他發生完，可是這樣事情如果發生在我身上就不得了了，這個事情可能就是又要變成是一個議題又要被處理了...這樣事情就可以被重視阿，不會被忽略。」(C1-909)

1.孩子不該再次受到傷害：

鐵男曾服務一位安置在寄養家庭的孩子，發生被寄養媽媽受暴事件。鐵男認為是自己把孩子帶離家庭，但卻讓孩子再次受到傷害，也衝擊到自己與原生家庭的工作關係，發生這種狀況覺得糟糕且無法接受：

「我自己那時候覺得受夠了，...我怎麼可能做這種事情，是他在家裡待不好，我把他帶出來的時候又繼續讓他到另外一個可能是更糟的地方，更何況我還要告訴他爸這件事情是真的。」(C1-503)

當時這案件經寄養社工調查後，歸咎於單一管教事件處理。鐵男認為孩子從中受到傷害，不能只有單純歸咎管教問題，而這樣的處理機制是需要被檢討的，因此要求組織為此召開個案研討會，並邀請相關單位共同重視這案件的處理：

「我印象很深刻，有一次一個狀況真的糟透了。...我放去寄養的孩子就竟然媽媽還...（被打）...只有我抱怨這件事情還有只有我認為這件事是不對的，...這個事情應該要被重視或是應該有個機制回應，而不是說好像是個別化小孩的管教措施沒有被好好的教育或者是規範。」(C1-467)

在那次的個案研討會裡，組織的長官及同儕展現出團結力量，共同為個案發聲，也認為不能這樣簡化處理。鐵男獲得同儕的共同聲援，感受到很大的支持力量，認為自己的辛苦是有價值的、且是被支持的：

「那後來就是那個團體同儕，那當然主管也支持，就覺得這樣太糟糕了，所以在開個研的時候大家是一起叫陣，要去幫我撐腰的。...所以那次的經驗我就發現說其實你是被支持的。」(C1-472)

鐵男表示當時自己對結果是不服輸的，認為孩子被打是被輕忽處理，因此極力爭取，加上也獲得多數社工的共同發聲，組織開始重視多起的類似案件，主管也徵詢了社工們意見。經過多次協調及公文簽辦，讓調查機制因此做了改變，調查流程原為寄養社工改由家防中心進行調查，後續也接到寄養家庭來信說明道歉。這樣的正向改變，讓鐵男感受有力量的、付出的代價是有價值的：

「其實會比較不服輸啦，就是你會覺得說好那我當然是還是要能夠讓這個事情不能就這樣結束，所以後來我們其實...在那個機制上有做了一點調整就是，...原本這樣的事情都是寄養社工去調查，...後來流程就是要家防中心調查，...所以也才弄了一個機構內或是寄養家庭不當對待或性侵的一個處理流程。」(C1-514)

2.別為換機構，傷了孩子：

談及孩子轉換安置機構的處遇經驗，鐵男會為了孩子最佳利益據以力爭，並分享了一段社工常遇見的案例。安置在寄養家庭的孩子，寄養父母在一段時間後，反應無法接納那位孩子，將請主責社工協助轉換安置環境。鐵男認為應該先釐清不接納孩子的理由，甚至與寄養相關單位據以力爭出原因，若合理才會決定是否轉換安置環境。因為不想孩子這樣委屈的被大人任意挑選，所以不能隨意說轉，社工就要直接照辦轉換：

「我們最常見的就是小孩子被寄養家庭不被他們接納，要求要換，那..就有時候我們就不會說叫我們帶走我們就帶走，我們就是硬要在那邊爭個道理出來再決定要不要走，...就感同身受，不要讓孩子覺得說好像他總是個小媳婦的生活。」(C1-444)

另外針對緊急安置機構的短期收容限制，鐵男認為雖然機構規章明確規定短期的安置期限，待期限到後即應要立即轉換到中長期機構。但鐵男認為，在找到適合孩子的安置機構前，就不該只是為了規章而轉，而忽略孩子轉換的妥適性：

「應該說不放手啦，...就是有時候因為這樣的念頭，有時候就不是那麼照著規章在做。...譬如我容易被抱怨就緊短不能住太久，可是我沒有覺得適合的地方可以去的時候，我就不會把他帶走，那不帶走人家就會有困擾，因為你把緊短當中長期在用等等之類的。可是我就是不想要為了走而走。」(C1-685)

3.孩子的出養不能等：

鐵男談到有次在辦理孩子出養到美國的行政程序，在公文的簽核過程就被當時的主管退了三次，來來回回的時間讓孩子必須等待更久的時間才能出養，認為組織未有站在孩子立場著想，為此感到生氣：

「曾經有一個孩子要被美國人收養，那時候的長官那個簽退了我三次，那每退一次我就要去因應他退我的原因去說明，當你當下被退的時候其實你是非常的...生氣或是覺得他真的是不幫小孩著想。」(C1-699)

因應這樣的情勢，讓鐵男主動去熟悉所有收出養相關法規及條款，以能直接對主管說明及因應，讓所有程序能更順利、更快完成。鐵男說雖是工作中挫敗的經驗，但也透過這樣的事件讓自己工作變得更專業、更有能量：

「那個歷程走完之後，就是你會對於那個法治的那個結構還有一些條款，你會更認識更多啦，...我會比較覺得說每一次的低潮補充進去的能量，其實就是讓自己又再一次起來這樣子。」(C1-702)

(三) 同儕力量，自我充權

1.召開個研，專業評估：

在一次的工作經驗中，長官對於兒保案件中孩子的傷勢認定與社工不太相同，長官對於傷勢認定較沒這麼嚴謹看待，認為傷勢不一定是由家長所致、甚至不一定是兒虐案，這樣的觀念衝突讓鐵男感到是挫敗的：

「我們的主管對於小孩子的傷勢，其實他對於傷勢的那個認定他相當寬鬆，他認為有些時候我們並不是真的可以知道那個傷勢是家長造成的，...就是會覺得怎麼會這樣，所以就是有一些挫敗會出來。」(C1-275)

鐵男與其他社工希望能突破長官這樣的想法，並以召開個案研討的方式，邀請醫療方面的專家到會議中說明，由其他專家說明傷勢的研判。也因為這樣的工作挫敗經驗，讓鐵男從中學習對傷勢有更多的認識和概念：

「不愉快或挫敗的是，怎麼在這個圈子、在這個領域裡...認為有一些傷勢並不見得

是兒虐傷這樣子，那當然是挫敗。可是事實上為了那個挫敗，你去認識了好多怎麼做傷勢研判的概念。」(C1-278)

2. 尋求外督，同儕支持：

鐵男說當時的長官對於社工的工作負荷量較無法理解，一直不斷派案。鐵男說所派下的工作未有考量到社工是否有辦法完成，僅是不斷催促鐵男要做、要完成，讓鐵男有工作挫敗感受：

「印象中還有一些挫敗是...他就只有做派案的工作...大家工作的負擔他比較沒有辦法去理解，那...那時候大家就會覺得有一個就包含我自己在內有一個很大的困擾是，他就一直叫我做一直叫我做，他都沒有想說我到底做得到做不到這樣子。」(C1-310)

加上長官對於許多事情較無法調解，有些鐵男認為該去與其他單位協調的事情，長官則認為不急或事情沒這麼嚴重。這樣的情形，也造成鐵男會面臨到不同階級的主管給予不同的要求，但沒有人可以從中協調，令其感到服從的兩難問題：

「他沒有說...去做工作調節的工作，那一旦工作沒有辦法調節的時候很容易...你自己調會調不來啦，然後就會有點就是捉襟見肘這樣，然後他的態度有時候又會讓人家覺得他好像覺得這事情沒有那麼嚴重，就你覺得急這種事情，他就覺得沒有那麼嚴重，...那主任對他的做法又不滿意，問題是我又聽他的指示做的，我又不能說不照他的指示做，...就會覺得好多窩囊氣都是在自己身上這樣。」(C1-325)

面對長官的領導風格和工作壓力，社工們各自找組織外的老師個督，使用機構的諮商資源紓解。在團體中也形成一股抱怨氛圍，以及彼此支持的團體力量，這樣的團隊力量和共識讓鐵男工作更有動力，有支持就應該繼續走下去：

「那一種就是抱怨或抵抗的力量，其實後來就是支撐你再起來的力量，...大家都會互相抱怨，可是抱怨之後你知道同儕的力量就會出現了，同儕的力量出現之後其實同儕的力量就是支持你繼續往前走。」(C1-386)

3. 專業精進，群起讀書會：

工作幾年後，組織的編制上多一位階級主管，當時的主管對於兒保概念與社

工有些差異，鐵男以兒保相對人須參加的強制性親職教育舉例說明。主管認為若家長願意來，就不用以開罰方式強制家長來上課。主管強調為民服務工作態度，加上經常退社工個案紀錄，加以指責社工沒有兒保概念，讓組織中的社工無法認同，而開始出現群起抱怨情形：

「譬如說你要強制性親子教育，他會說他就願意來上課你幹嘛發這個處分建議給他之類。...就是覺得那個累積的專業性好像就會覺得有點變成比較社福中心那樣子，為民服務的味道，比較不像暴力防治的味道。...大家都會聚在一起就是數落東數落西嘛，所以有時候你會聽到有人怎麼被主管退東西，或者是指責說他沒有概念。」
(C1-564)

鐵男和其他社工們，為了要證明自己是具有專業性和兒保概念的，有社工主動發起成立讀書會，由二十多個社工一起響應這個讀書會活動，共同閱讀、翻譯、討論外文書，這樣做法讓鐵男認為除了可以做為未來兒保社工的工具書外，也可以讓自己專業更為精進。在這過程中，看見自己工作並非孤軍奮戰的，而有同儕的團體支持，讓鐵男覺得是很難得、也很感動的正向力量：

「後來就弄了一個讀書會。...好阿我就念外國書，就是引經據典。...找出一個讓自己相信自己有概念的方式，我們就覺得說去找別的專家說這是有概念的。...可以告訴自己我可以再專業下去。就是會覺得說只要你願意啦，其實很多人都會跟著有力量的方向走，不見得你是孤單的這樣子。」 (C1-578)

「我覺得正向的經驗就是常常有時候某個同事一個號召大家就會覺得這是很正義的事情就會一起去響應。...我還是覺得每一次自己的一些遭遇被同儕支持的經驗都非常的讓自己覺得說哇這真的是太感人了。」 (C1-560)

(四) 兒保制度的風雲變色

1. 四日調查開啟兒保大風吹：

因 2012 年兒權法的修訂，兒童及少年保護通報及處理辦法規定兒保社工的調查報告應於受理案件後上班日四日內提出調查報告，鐵男認為在案量的壓力下

不可能每案都完成四日內報告：

「什麼四日要完成調查報告，根本就不可能的事情。」(C1-777)

而因應這樣的調查期限壓力，恰巧遇到當年的監察院糾正案，要求社工必須強制執行調查作業。因通報案件量大，使得組織的成案調查組（兒一組）人數無法負荷完成調查四日工作，組織因而改組，從原來的兒一組及兒二組合併為一組「兒保組」。由大家共同分擔調查案件，整組社工都一起做成案調查及後續處遇工作，以一案到底的工作模式進行，這樣組織的變動造成社工很大的工作影響：

「主要說什麼因應什麼監察院對於四日調查的要求啦，或者是那個收案量的增加，...他覺得兒少保應該也要發展一種比較是區域性的、社區性工作的模式，所以他就認為說要像...第一步就是要像婚暴一樣垂直整合，一案到底阿。」(C1-99)

「專調組的人數不夠多，他派得會很辛苦，因為他會知道說這個人做不了可是他還是要派給他，那因應這種壓力的方式最...最阿 Q 的作法就是那大家都是專調組。」(C1-106)

組別沒有分工的改變，造成社工們工作負荷量大增。鐵男舉例 2015 年某月的新案進案量近 200 件，以組內的社工人力計算案量，平均每月將有 6-7 件是新案且必須一案到底、做到結案。也造成其他工作負面的影響，如：組織內氣氛改變，大家只能管好自己的工作，沒時間再去協助其他同仁更多的事情；因應通報量大，主管在派案程序上按照人力的順序派，未有考量到交通或區域問題，造成社工每天東奔西跑。然而，組織認為這些問題並未有造成太嚴重結果，所以也未多做討論：

「就是一號到三十號嘛，然後就拿到案子就按照順序一個一個發。...就奔波...呈現出一種心態啦，就是照著那個順序做，比較機械化的思考這樣子，(主管)也不想要難做事，那這樣別人難做事就沒關係。」(C1-197)

2. 「案」黑期的出路？！

機構對於社工案量的累積，也訂定出檢討機制，只要案量達到 30 案，就會

被提出檢討。社工因應這樣檢討機制，造成許多案件只能想辦法趕快結案，或是不安置就可以轉給委外單位（承接機構的家庭維繫案件）去追蹤，避免積案過多及被檢討：

「因為他們現在設了一個 30 案就要被檢討的機制。...就是他只要逼 worker 趕快結就好了阿。...轉給家庭維繫服務方案的社工，盡量不要安置，就給家庭維繫，既然家庭維繫就可以轉出去了。因為安置了一定就不是家庭維繫阿。」(C1-126)

鐵男說案件這樣做的結果，出現個案回流比率高、或是在案被通報比率高，被調查過但又再被通報約有五分之一比例，造成社工對兒保案的處遇都無法真正紮實有效：

「這樣的機制就是...只要時間拉長他的缺點就會出來阿，就是你會發現回案的比率是高的，或是在案被通報的比例是高的，所以就是你會發現你很多力量就是都沒有精準到位。」(C1-149)

3.越資深，責任也越重？！

除了兒保的直接服務外，鐵男另外還被組織賦予了行政工作。鐵男談到因為自己較資深，在既有的個案工作負荷下，還被再賦予其他的行政工作，多出許多外加的工作，例如：人身安全法令、相關會議的召開和其他的宣導防治活動等，都會指名要鐵男參與：

「譬如說有一些什麼例如說...有一些工作規則的討論，或是現在很熱門的什麼人身安全的什麼會議，或是有些宣導，可是你就一些不想做的事情都是叫你去做。」(C1-762)

4.一堆表單堆疊出沉重負荷：

接著因應四日內調查報告，兒保工作於 2014 年發展出 SDM 安全評估表單、2015 年開始有明確的兒保分級分類規定，讓鐵男覺得多了一堆兒少相關表單要填寫，造成很大的行政負擔。在行政方面，也有許多費時的重複性工作，例如每次與長官個督的個案清冊，無法從系統上印製，必須精準的重新登打清冊，以及

內部會議的個摘、其他各單位不同的轉介表等。隨著兒保工作的變化，多了許多行政負荷，讓鐵男感到很累、感到厭惡，造成工作狀態是往下的：

「那個系統印出來的東西很難看，就是沒有 word 那麼順，...主管的個督，你還要再打一個個案清冊，那個清冊就要很精準，不能漏，...那就變成是奇怪了系統也要寫，...就是重複的做兩個。...最近這一年多會有一個比較往下的就是因為你做久了，人家就覺得你要做多一點，然後就會覺得好累喔。」(C1-820)

這樣的工作情形，造成鐵男在工作許多負向影響，認為行政文書工作時間已超過訪視個案時間要多許多，導致做兒保案的工作深度變差，自己像一直在寫作文的人，因而對自己的工作本質和角色產生懷疑。對於以往自己的加班，知道兒保工作是自己想要做的事，所以雖然身體會因為超時加班而疲倦，但心不覺得累。現在則變成下班時間到了，就認為自己該離開，不關自己的事也就少熱忱，也拒談任何有關工作的事情。現在多了許多工作，但反而不想加班，因為大多是被規定的文書行政工作：

「我覺得現在工作的深度真的就變差了，...就是在一個狀態是就覺得好像...見個案的時間是遠小於文書工作的時間的，那你會有點質疑自己的工作角色、工作內涵是不是一如初衷這樣子，一直在寫作文這樣子。...整個的工作時間，無論是核心上班時間或是加班時間，現在文書工作的因為要求之下比重我覺得有點 over 了，那就一直要寫一些有的沒的表格或交統計。」(C1-782)

(五) 孩子是最美好的力量

雖然工作中有許多讓鐵男覺得負荷的、沈重的，但鐵男一談到孩子，就少了怨言，而是從言語中聽見了更多的堅定和信念。鐵男認為自己身為兒保社工，可能就是那個孩子生命中唯一可以去改變和協助孩子的人，在工作中去彰顯助人工作者的角色和價值，所以會願意為了這些孩子盡力而為：

「其實會在不同的時候你會看到就是這些小孩，我們協助的這些小孩我們雖然不是萬能的，可是他如果少了我們這個角色的力量，他恐怕沒有太多的機會有正式的資

源，所以你會覺得說你沒有讓這個角色的價值被彰顯出來的話，他以後不知道還可以相信誰，所以我覺得那個是還蠻關鍵的一個...應該算是一種信念。」(C1-457)

「我們現在做的事情是讓以後的社會更好的一個工作，就是你協助了這些在困頓中的孩子，他們未來會是社會的中堅份子嘛，那你讓他們過得好一點。」(C1-995)

鐵男分享自己覺得最美好的事情，就是幫孩子找到一個安全的家，是自己在工作中很棒的正向經驗，也帶給工作很大的力量。社工的即時伸出援手，去抓住一些孩子可能改變的機會，也幫助一些孩子能夠平平安安返回家裡，對鐵男來說都是工作很美好和感動的畫面。透過個案的回饋，知道因為自己多年的服務，讓這些孩子產生較大的安定感，因為社工都是同一個人，對鐵男的信任感也較高。

「孩子對我來講，有些個案會比較回饋的是他們比較相信或者是覺得有一個穩定的力量...他們會經驗到很多工作的人變了可是我還沒有變，不管是念頭或是人的變，阿我就總是沒有變這樣子。」(C1-899)

(六) 為改變邁向未來，為未來邁向改變

談到未來，鐵男說：「如果真的太低點其實也留不住。」鐵男認為有時候工作中負向經驗的低點，是為了下一次能夠再站起來，想要能夠改變，自己就要能夠繼續走下去。社工應該去接納自己的低點，並把自己照顧好，這也是另一種對服務對象的責任：

「老實說每次低點的起來其實我是對某一些既有的機制的失望才會到低點的嘛，...事實上那個低點的力量是為了下一次再起來，...你清楚為什麼自己在什麼樣的谷底裡，那你才會有辦法找到一個爬上來的力量。...如果沒有一點想要讓這個機制改變的話，那這件事情只會越變越糟嘛，那怎麼樣有改變的機會就是我要活下去才能促進他改變。」(C1-273)

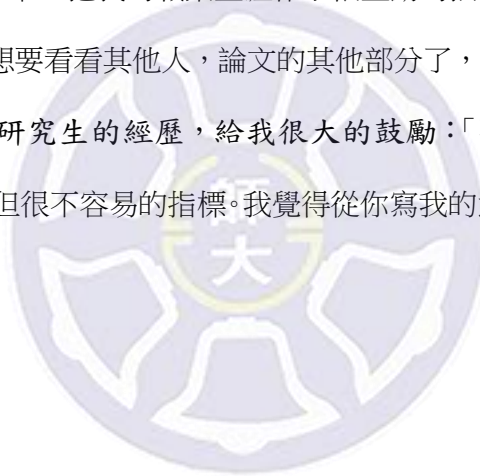
鐵男在組織中豐厚的資歷，自己覺得還有另外一個使命必須去做，就是要把兒保經驗繼續傳承以及延續下去，不負當初教導人的期許、要多做一點事情，並多充實自我，告訴自己必須留下來，就會有力量：

「當你做到一個年資的時候，...你會想要做一些發言或者是一些號召的原因，...就當初教我的人他們也都會期許我們這些人，...那個傳承的精神會...就是會讓你得要多做一點事情這樣子。...你留下來是會有力量。」(C1-708)

◆與鐵男訪談後記◆

在鐵男看過自己的兒保故事後，鐵男說：「我想很多時候 在兒保工作中還是會有想要換工作領域的念頭...或是在工作中也常做錯許多事情之類的...，很多經歷其實應該強調不是我個人的事蹟，也不是我個人可以達成的事情。」

鐵男也給予這篇故事的回饋，在看完後也對其他兒保社工的故事有很大的興趣：「很謝謝你的生花妙筆，把我的職業生涯作了很生動的描繪。總之，我覺得你寫得很好耶，讓我都好期待想要看看其他人，論文的其他部分了，好想知道你還有什麼要告訴我們。」並且以過往研究生的經歷，給我很大的鼓勵：「要吸引人想要再看下去的論文，其實是一個簡單，但很不容易的指標。我覺得從你寫我的這段故事中，你做到了！」



第四節 無畏艱難，堅守所愛：阿真的故事

「小孩就像一朵花，你好好灌溉他，他就會有機會長得好...最重要就是你看到每一個小孩都長得像一朵花。...每一個人都應該被好好的對待，好好的照顧，每個人都

有權利過一個好的生活...兒少保的社工你是可以有機會去做這件事。」

阿真在訪談過程，不時談到她對兒保工作的熱忱和使命：「每一個孩子都應該被好好的照顧，...是我自己心裡一直覺得很核心的價值。」即使工作歷程中遇到許多困難和挫折，這份熱忱和使命仍絲毫未減。訪談中，阿真讓人感覺很誠懇、也很真實的談話，雖然只是第一次的見面，但阿真有許多的自我揭露，真實的說出自

己在歷程中遇到的實務經驗，因此命名為「阿真」。阿真除了分享自己的經歷外，也鼓勵其他的兒保社工：「撐下去，然後不要停止學習。」

一、與阿真的初次見面

約訪的當天，原預定的咖啡廳都已客滿，阿真主動帶我到她巷內熟悉的咖啡廳，我們倆默契的點了相同的飲料。阿真是個已婚媽媽，有自己的宗教信仰，我們一坐下阿真就很自然的從當社工的故事開始侃侃而談，談話態度開放，也很願意主動的與我分享許多豐富的生命故事。

二、阿真的專業養成與職涯選擇

阿真說以前大學剛開始會填社工系，是因為覺得有趣而剛好選填錄取。在實際進了社工系後，發現自己喜歡做助人、服務性質的事情，也喜歡接觸人、與人互動，所以在大學就主動參加服務性社團三、四年，樂於服務弱勢族群：

「學校念社工系的人好像蠻有趣的，好像都蠻開心的，...去念了社工系的時候你就一邊念就越覺得自己真的喜歡做這件事，然後好像接觸人覺得不困難。...大學就是參加服務性社團參加了 3、4 年...去原住民的部落，然後去辦課輔、辦晚會、辦辦青少年的活動、辦婦女的活動。」(D1-25)

在大學畢業後，阿真即投入職場。第一份工作是在兒少收出養單位從事社工，工作期間曾因母親生病要照顧家人而留職停薪半年，返回職場後工作約莫 1 年時間，即因與單位主管理念不合而離職去考研究所。阿真說工作後發現自己需要在專業上更為精進，當年也順利考上社工所，成為全職學生。就學期間，除了念書外，也忙於處理家裡的事情，因為家裡的事而感到很低潮，也質疑自己為何專業無法幫助家人度過難關：

「後來想精進自己，所以同時間就在準備研究所，就希望自己可以...更在專業上更好這樣。」(D1-160)

「我要怎麼使她快樂、要怎麼擺平這件事，我要用什麼角色？...然後那時候我自己也陷入那一個我所謂的低潮，所以我相對就開始懷疑專業到底能幫忙困難的人多少。」(D1-179)

在返回職場前，阿真與男友結婚並生下孩子，生產後為家庭主婦，期間曾有到社區陪讀的經驗。後來阿真覺得應該要做自己想做且有意義的事，希望自己能從事富有熱情、有興趣的工作，而不只是穩定的工作。阿真表示自己對於兒少領域是很有興趣的，大學實習時即在兒保單位，看見當時的兒保社工在工作的努力和勇敢，覺得這樣的工作很棒。即使以前聽過別人說兒保工作是件很辛苦的工作，但也澆不熄阿真對於兒少滿腔的熱情，甚至期望自己在兒保領域能成為一位專業的社工。因此在當時有其他更穩定的工作選擇下，阿真仍選擇了家防中心兒保短期職缺的工作：

「後來我受不了就是覺得我還是做點有意義的事情好了。...兒少是我自己一直有興趣...越辛苦越...我覺得我可以這樣，...我可以努力在一個地方練...當一個徒弟，練個三五年，變成一個很厲害的師傅。...比較覺得有困難沒有關係，我是可以克服的。」(D1-172)

阿真說在經歷過自己的家庭事件後，對家庭已有更多的認識和理解，二度返回職場應該有更多不一樣的想法和作為。也因為自己很喜歡兒少的領域，加上兒

保工作不得不做保護的力量，讓阿真深深確定這份工作是自己想要的，於是便正式踏入兒保工作：

「我再來的時候，我認為我自己可以比別人有一個東西是我覺得應該是可以不一樣的就是...可以理解家庭的一個工作者，然後也能保護兒少這樣的想法。...我喜歡兒少工作的那個力量，然後還有那個很...很迫切的，你不做就是不行那樣子的因素...兒少的工作好像你想停也沒辦法停。」(D1-186)

對於阿真選擇這個辛苦的兒保工作，家人給予職業選擇的尊重，也感受到阿真的工作很常加班、工作很忙碌，阿真不想把工作情緒帶回家，因此鮮少分享工作的事讓家人知道。除了尊重外，家人也給予實質的生活協助及情緒支持，孩子平時上班時間則由公婆協助照顧，先生非從事相關行業，雖然不是很瞭解阿真詳細的工作狀況，但認為阿真這份助人工作是很值得做下去的。因此，家人對於阿真工作的辛勞都能同理：

「他們只是沒想到怎麼那麼可怕，...事實上我很少把我工作的事講給家裡聽。...有支持阿就是幫我帶小孩，因為我跟公婆住...我只要說為了工作就都沒關係這樣。他覺得這是一個很好的工作，然後很辛苦。」(D1-222)

三、阿真的兒保之路



圖 4-4-1：阿真的兒保歷程圖

（一）初任兒保：混亂又孤獨的摸索

1. 兒保不足的基礎裝備：

阿真回憶起當年以短期缺進入兒保工作時，機構認為阿真已有過工作經驗，加上大家業務繁忙，未有特別針對阿真一個新進人員安排兒保訓練課程，僅由當時的主管給予簡單的業務指導說明後，便直接讓阿真接案。約工作 2 個月後，機構新進一批兒保社工人力，便有針對這批人力安排 2 個月的專業職前訓練，阿真說當時原本想與新人一起上課，但因為自己手上已接了許多案件，需要趕快結案，因而沒多餘的時間去參與課程。另方面當時有約聘缺，阿真未有佔缺面試到，自己有些自卑就不太敢直接加入新人團體上課，認為自己當時的工作亂成一團：

「那時候大家都很忙，所以沒有特別怎麼教，然後就是說反正你有工作經驗嘛，就幾個案子你自己摸這樣...那時候有一點自卑，想去聽，又覺得自己沒有被選上，聽什麼聽，不去結案在那邊幹什麼，第二是沒時間也是真的。」(D1-524)

在工作一團亂的情況下，讓阿真在工作上開始否定自己，即使已接了 30、40 案件，因組內業務分工關係，對整體兒保的工作架構和評估還不是很清楚，認為兒保工作學習是不足的。雖當時機構有持續辦理在職訓練課程，但並非針對新人訓練，阿真也需要時間去吸收。阿真認為與自己所期待要成為的樣子仍有一大段差距，並形容當時的工作情況就是一團模糊：

「因為我就是沒有被好好教導，所以我覺得就是一團模糊的跟自己的想像跟實務工作在那裡糾纏。...我看的案子不多，然後如果說我在原有的兒少的框架裡面又沒有一個比較清楚比較明確的架構...我覺得對於整個視野或者讓自己更所謂到位到自己所期待的社工的樣子，好像還是有一個距離。」(D1-537)

2. 團隊中的孤軍：

在組織團體中，相較於其他新進人員，阿真認為自己未被正式受訓過，而感到有些自卑，與團體成員較格格不入，也不被大家信任和喜歡，甚至形容自己就像混在團體中的雜牌軍。因而不太敢主動問其他同事，擔心怕自己問了不該問的

問題，另一方面也不清楚自己在工作到底欠缺什麼，只能靠自己去從手上的案件中摸索：

「我覺得比較主要是我覺得我在這個團體裡面格格不入，一直覺得自己是在外圍然後沒有被喜歡跟信任...就有一群人是很精進的那個正規軍然後覺得自己像個雜牌軍躲在家防中心，然後那個人怎麼還不走...我覺得那時候可能有些東西連可不可以都覺得很害怕到底可不可以問，要不要問。」(D1-698)

阿真說初任兒保的印象，因為沒人教導加上感覺與團體隔閡，感受很不好，在工作上很否定自己，認為自己並不是很好的社工，這樣的工作狀況約持續了二、三年：

「那個亂跟整理兩三年有喔，因為等於都沒有人教嘛，...因為就是你還在學嘛，...你並不是一個所謂很到位的社工，我根本連公文都不懂。你自己鈍鈍的，...你也搞不清楚，所以那個時間好像是靠著時間摸索。」(D1-547)

在這段混亂時期，阿真到工作外的社區參加一個非正式的助人團體，每月聚會一次，在團體裡都是由助人工作者組成，彼此會主動分享工作遇到的困境、情緒抒發以及情感交流，讓阿真的工作壓力獲得一些紓解。

(二) 失落的督導關係

阿真帶著工作的混亂情緒投入實務中，認為當時的督導本身形象就較為嚴厲，感受到督導對自己不是很友善。對於阿真所提的案件評估處遇，會被督導一直退件或讓督導不高興，督導退件後請阿真自己回去再想想，並重複的退件，讓阿真覺得很困擾。例如對兒保家庭的經濟審查，督導認為這非兒保社工工作、或是對孩子安置與否的評估，與阿真的評估相左。阿真感覺督導在工作上總是對她搖頭，能力一直被否定的，因而感到心裡壓力很大、焦慮感重、工作無奈：

「督導本身形象就很嚴厲，他對我特別嚴厲嗎？我覺得沒有那麼友善。...你又覺得說好像我在他眼前他總是在對我搖頭那種感覺，所以那個焦慮感就覺得很難過。」

(D1-595)

「譬如說我其實我覺得有一些家庭他其實需要經濟的支援，...他會覺得兒保社工不是做這種工作，...我寫了給他，一直退一直退。他也是一個不輕易安置，需要安才安，...可是我沒有一個好的論述可以告訴他說我就是要安置...然後我也很無奈。」

(D1-608)

阿真說因為這樣的督導關係，讓自己盡量不要經過和接觸到督導或其他同事面前，因為擔心會被找麻煩。長時間的心理壓力以及工作忙碌操勞情況下，造成經常憋尿和少喝水而得了血尿，並轉成腎盂炎住院治療。在生病的住院期間，未有同事前來探視，治療完返回職場除了少數較友好的同事外也無人主動關心，自己覺得很心酸、日子很灰暗：

「我覺得好像自己覺得自己很差勁會被找問題，然後覺得自己很差，然後覺得不想要...不想要那麼多接觸這樣...可是心理當時是有壓力的。...座位不想要一直常常經過我的督導跟我其他同事的前面，不想去上廁所，然後因為很忙然後水喝得不夠多吧，然後太操勞，所以就血尿就變成腎盂炎。...很灰暗，我去住院沒有人來看也沒有人打電話，我回來也大家當作沒有這回事。」(D1-591)

這樣的低潮狀態，阿真透過信仰幫助自己轉念，看見自己仍在兒保工作的存在價值，從價值找到自己對工作很高的熱忱。阿真告訴自己不應該為此否定自己，也許是別人沒有看見自己的優點，只要自己在兒保位置上問心無愧就好。信仰讓阿真靜下心去思考，雖然組織環境想讓人不如歸去，但問問自己，對其他領域工作沒有熱忱，加上公部門薪水穩定、差勤自由，所以思慮過後仍選擇留下來：

「那時候已經開始學佛了...我的信仰讓我在那個階段不會太躁進。...跟自己說這份工作很有價值阿，然後我喜不喜歡這個工作？我喜歡。然後...人真的就是每個人都有自己的限制嘛，他們看不見我的優點，不代表我是個差勁的人，然後我自己問心無愧。」(D1-883)

因為信仰的關係，阿真平時周末會帶著孩子去佛堂當義工，有時聽師父開釋、有時陪伴孩子活動，並完成皈依儀式，成為正式佛教徒。而當時的督導後來離職，便由其他主管帶領管理。

（三）工作適應穩定期：

1.主管的「讚」聲：

在前任督導離開後，則由主管帶領兒保組業務，阿真說主管對於社工的工作給予彈性和空間，不像之前的主管態度兇且會干涉評估處遇，認為自己比較適合有彈性、空間的主管，反而工作可以有更多的信心和修正，讓工作開始感到愉悅：

「他給我空間，所以我整個人很迅速的就是比較有信心然後覺得在工作上比較沒有綁手綁腳，我去可以做我想像的...然後他就是都蓋章阿，...然後給我一點空間我是可以修正的...，我後來那段時間過得挺愉快的。」(D1-759)

阿真說即使這位主管並非大家所能接受的帶領方式，但阿真認為給予工作彈性可以讓自己有更多的嘗試和施展，也能讓自己在錯誤中有更多學習：

「當時她有欣賞我的部分以及給我空間，使我減少束縛勇敢嘗試與施展，...而是實質工作層面上，讓我有機會嘗試錯誤中學習進展。」(D2-34)

組織人員的流動造成案量負荷增加，主管看見阿真在工作上的努力和任勞任怨，即使接到較難的案件，也能處理妥當，主管對阿真的工作表現是信任的、肯定的：

「那個他有發現我很努力，然後因為案子量很高，因為大家走的時候是不是就說要共體時艱，...所以我們一直在被海灑、共體時艱的人，所以再那一年，100 年我的那個...那個組長他有發現很難的案子你可以，你也很少被陳情，然後我好像還挺耐操的，...對我工作上相對信任。」(D1-808)

2.同事日久見「真」心：

阿真原有自組類似佛學社的團體，利用午休時間找與自己相近的同事共同聽佛學開釋 CD，後來因為有許多同事陸續離職，阿真中午轉而與其他同事用餐，多了更多相處時間、與團隊建立關係。因為組織人員的流動高，原本舊有的同事約只剩下一半，在兒保組相對來說自己已是較資深的社工，從以前像是可有可無的成員，到後來同事對阿真看法的改變，變成較重要的角色。相處經過彼此磨合，日子久了也較為熟悉、亦有感情了：

「只剩下越來越少人的時候，當然相對你別人就會發現說他不走我也不能不看重他了，可能在那個位子上大家也有一些改變，...我在專業上不一定是頂尖的，但是人是 OK 的，就是相處上或作朋友這是 OK 的。...大概大家也看得比較清楚了...舊的人你就要越珍惜阿。」(D1-786)

3.工作學習的累積：

阿真在這幾年的工作時間，表現除了受主管肯定外，在工作上的學習也更為豐富了，尤其是在職訓練的專業累積，同儕間彼此也會主動做個案的討論和分享。這樣的學習也讓阿真覺得工作不再是混亂的，對於兒保很多知能也更清楚了，加上自己豐富的實務累積，在專業發展更是往前，讓阿真在工作上是感到愉快的：

「那個愉快就是比較沒那麼混沌，...就是說對工作也有一個既定的明白，那時候你也會覺得好像對工作更清楚了，然後更清楚也覺得有些東西做了是有效的...你會聽那些資深的在講案子。...在職訓練幫忙很大就是那個是很...譬如說以身心評估會議他是一個很專精的所謂追求專業的。」(D1-771)

(四) 工作難以負荷的反撲

1.小產的遺憾：

工作數年後，阿真順利的懷上第二胎，但因平時工作忙碌、案量太多，阿真很少讓自己休假，當時已是高齡孕婦的她，沒有好好去留意到自己的身體狀況，

因而發生小產的情況。小產當天阿真仍忙於個案及孩子生病住院的事，事後難過的哭，並自責懷孕期間一直忙於工作沒警覺到身體狀況，而發生這樣的悲劇：

「那一年我也懷孕，結果很悲慘的是我就流產了...其實我覺得工作忙，...可是我工作太多到不敢休假，然後跟自己說不行一直這樣出血應該要休假，...後來再驗什麼就沒有了。」(D1-836)

阿真發生小產的狀況後，即安排三週的休假。返回工作後，機構告知阿真請假期間少排班一次非上班值勤要補回來，雖後來經阿真的抗議而取消，但阿真認為機構在自己小產後還做這樣安排，為此事而心情難過、低落：

「然後我就這樣整整休假了...休了三週。...我為什麼會說是低潮，我覺得流產這件事情也許是命運也許是什麼，...但是...那個低落是結果我回來我記得頭一兩週他們就跟我說，因為你不在那三週有一個輪到你 on call 你沒有 on，所以你要補回來這樣，我心想說我是出去玩是不是，我想說這是什麼工作。」(D1-851)

後來阿真透過信仰，由師父帶領走過這段低潮過程，轉念認為失去的孩子是有被祝福的、是被保護著的，也不去怪罪任何人或事，減緩了失去孩子的痛心。阿真告訴自己是為了喜歡的工作在做努力和付出，因為對兒保工作的熱情以及美好的想像，加上自己對於困難不服輸的特質，在經歷過這麼多的困難，讓自己在兒保的使命反而看得越來越清楚：

「其實我後來沒有那麼大痛苦是因為我自己有信仰，...2008 之前我就開始更投入學佛這樣子，所以也帶我度過這些過程啦，...至少我的孩子等等的這些都是有被保護、有被祝福的，所以我那個傷心其實沒有到十分的很痛心的，...我覺得有一方面不服輸，很想要做這個工作，我就喜歡這個工作，...這也是這幾年那麼困頓的情況下這個東西更清晰。」(D1-868)

主管後來也為阿真推薦甄選績優社工且順利選上。阿真無私的以自己過來人經驗與其他懷孕的同事分享，不能為了拼命工作而忘了自己，也提醒照顧自己的重要性。

（五）兒保工作的風雲變色？！

1.組織的改變：

原本機構的兒保組依業務內容分工為兒一組（成案調查組）與兒二組（後續處遇組），為因應兒權法於 2012 年法令的修改，規定要親訪孩子、四日內完成報告，造成成案量的需求大增，兒一組的社工人力已無法負荷。主管為解決成案調查的不及與負荷，決議整併兒保組，讓所有兒保社工都做調查與處遇案件：

「就是兒少權益法他改的那個時間，...他規定四日一定要通查的情況下，因為就口開大了，前面五個七個應付不來，...他們還是應付不了一直掉下來的案子，...他那個口整個壓不住，那壓不住人不夠阿。」(D1-329)

阿真談到這樣的整併結果，看似解決了成案調查的人力，但整組人力並未增加，在原本兒二的社工一起承接時效性的成案調查後，手上的長期處遇案件做不完，又需不斷的接新案，造成案量不斷累積而高達 60 餘案，阿真形容這是制度結果反撲的力量：

「我們不是整併嗎？可是我手上是不是很多長期案，所以我要推出去的時候其實我等於是陣痛很久，...所以就這樣累積累積，...因為你可以想像我結 10 案又來 6 案等於無效。...我覺得我 60 幾案是我面對兒一兒二整併的那個反撲的力量。」(D1-1260)

機構為了減輕社工案量的負擔，也希望能留住剩下在職的社工，於當年增加兒保委外單位的服務項目，將兒保的委託安置案也加入家庭處遇方案內，讓社工在進行完委託安置的程序後，即可轉介後續單位處遇：

「委託安置不會在我們手上，委託安置現在也都已經給了家處。...當時推這個口號是希望留住兒二。」(D1-366)

阿真說這樣的制度雖然確實可降低一些案量的問題，但是回到兒少的權益上，仍有需要討論的問題。例如社工為降低案量，將原本保護安置轉成委託安置，後續轉給家處單位接手，未來若個案再度發生保護議題，很難再轉回保護安置，且難以施以強制性處遇；而對於社工來說，難以對家庭或兒少有完整的評估：

「有些 worker...不想要做保護安置就把他弄成委託安置，或者是說保護安置一段時間，認為他有改善態度，可是事實上...萬一有一天你看他不行，你委安要轉停親怎麼轉...。我不知道他回家到底是好還不好，到底是多糟。」(D1-370)

2.行政工作的要求：

後來組織因應需求更迭，阿真說主管對於行政要求嚴謹，必須限時完成紀錄，且態度嚴厲、一板一眼，例如對於紀錄會到系統一一稽查，若沒有完成，社工就會受到主管催收；或是請假必須事前報備等。而督導則是對紀錄審查嚴格，即使紀錄交了督導也未必直接點出同意，讓阿真感覺像是在寫作文，工作處境是較為辛苦的：

「他就一板一眼很行政要求，然後上面要求什麼時候要交什麼東西他一定要交，然後之前請假都要跟他講。...他可以進去每個人的報告裡面去看你有沒有完成紀錄這樣，然後就會...叫你限時要完成。新的督導...他像作文老師一樣，你給他他要看很久才會給你點。」(D1-1190)

組織對於行政的要求，讓阿真感覺兒保社工的主要工作似乎變成行政，若沒有完成，容易被標籤是個不好的社工，因而產生壓力，也造成工作的忙和亂。工作變成沒有彈性、壓力增加的，甚至也出現工作憂鬱的情緒：

「認為行政是核心，然後你沒有完成行政的事物就是你是一個不好的社工，然後那種壓力。...我只要有壓力或者是比較痛苦我就會覺得自己比較難施展，然後比較不自然。...剛換的時候我甚至覺得我有點憂鬱。」(D1-1226)

因為行政工作時間變多，相對壓縮了個案服務的時間，阿真案量開始不斷累積到 60 多案的負荷，也造成個案服務品質的下降。阿真每星期需要加班 4 到 5 天，一直加班也很難改變，甚至有離職的念頭：

「半年內一直都是 60 幾案，快要瘋掉（台語），超想離職。...這幾年因為就是希望更符合行政的要求，...現在一週加班四天到五天。...好好去理解案家，可是沒有的話，我覺得真的自顧都不暇了欸，然後你不會管太多那些，反正就完成就對了。」

(D1-1240)

阿真說工作情況的惡劣，讓自己超想離職，但對於努力很久且喜歡的工作要因此放棄而不甘心，多年的經歷讓自己對兒保工作已更為熟悉、更多想法。即使工作艱難，但阿真說從主管、督導身上看見自己想要學習之處，所以即使是被退件，也希望能從中成長，對自己的超過和期待，努力獲得認同：

「想成為她們那樣能論述、能獨當一面的社工，我知道自己不是她，但又希望吸取她的優點成為養分，受她認同。因此她的退件以及要我學習論述一事，一直讓我想要學會並超越，但真的不太容易。...當時的辛苦中有孺慕、有對自己的自我期許等。」

(D2-13)

因此，阿真使用了組織的員工協談資源，是個友善、被滋養的經驗，另也與督導反應這樣的工作情況。經過協商後，阿真與組織簽訂不接案契約，即停派新案一個半月的時間，讓阿真這段期間能盡量清舊案，也順利結了 30 案，讓整體工作負荷終於有些平衡：

「那個環境真的是...我覺得我無限加班好像一直解決不了，...超想離職，可是其實又很不甘心，因為覺得到了 9 年多覺得很多事情好像更有想法...。我也想要改變這一個處境這樣，那到了真的去員工協談，我覺得...就是是一個友善的經驗。我後來在 7 月底跟他們簽了一個那個叫什麼，不合理的契約，那個約定就是讓我停案一個半月，然後我結 30 案出來。」(D1-1243)

(六) 白浪滔滔的未來，掌穩舵兒向前划

阿真說雖然歷程中有許多的負向經驗，但整體仍是往上的，因為自己很關心、也很努力在兒保領域，所有的過程對她來說都是很好的學習：

「對我來講其實他是一直在往上的，就是他是一個比較傾斜往上的。...時間跟你的累積阿，你一直關心這件事情，然後你一直想要在這上面很努力，那不管你是怎麼混沌的學習或很差勁的學習或很好的學習。」(D1-1402)

阿真在兒保領域多年的歷練，已改變了原本對社工的想像，也很有心得。以前認為兒保社工態度一定都要很強硬、凶狠，工作後才體悟到家庭工作不是這樣的想像，而是處在多層關係裡，去幫助孩子取得平衡：

「如果我沒有撐這麼多年，我可能也沒辦法說出這樣的話，我如果在中間就夭折的話，或離職的話，我可能也還是覺得反正家防就是這個樣子。...你沒有撐那麼久好像就不會有一個反省。」(D1-401)

以阿真的年資和經驗，對於督導角色的想法呢？阿真很認真的與我分享她的心情。阿真說以前有想過當督導，是因為想要影響更多人，但後來發現並非如此，督導面對某些情況下是必須對機構的要求去妥協的。她說督導與主管的關係有時無法妥協，就會因此影響到社工的權益。而督導是沒有接個案的，如果當督導就無法對手上的孩子負責和處理，換了社工對這些孩子影響是很大的，而當個基層的社工，在工作上可以有更多的發揮和彈性，可以做自己想要成為的樣子：

「以前曾經很想當督導然後...希望影響更多人，可是我後來發現有點不實際，...我覺得怕影響我的...如果我成為督導我會影響我的那個 worker，萬一他因人廢事嘛...，第二是就為了這個個案，...因為那個案子很不好做，然後那個孩子可能會發瘋（台語），...做 worker 也很不錯這樣，其實我也很喜歡做 worker。...我認為當一個基層的 worker 好像空間更大，那個空間是我可以做各種我想要成為的一個資深社工，我只要負責好我的案主就好，那我想要影響誰可以影響誰。」(D1-1323)

談到對於未來的想像，阿真說：「應該是會上升吧。」因為最糟糕的時期都已度過，自己對兒保工作是有信心的，雖然知道行政工作的要求，但自己若能好好因應，相信也是可以做得不錯。最後，則希望自己可以把兒保家庭的孩子都照顧好，也期望自己在喜歡的工作裡可以幫助到更多的孩子：

「第一他們應該最難熬的已經過了嘛，...在工作上的信心是有的，然後行政上的遊戲，基本上我也現在在努力學習，...我會更希望自己真的有能力把每一個案子都照顧得到，...對我自己來講那個期許是在這裡，然後...所以我自己覺得應該會是再往上的。」(D1-1444)

◆與阿真訪談後記◆

在完成這篇故事後，我將故事給阿真看，請阿真幫忙確認是否有需要修正的地方，阿真很認真的幫我看過，說：「謝謝妳的紀錄，觀看時我自己也走了一個過程，不足外人道的路途，謝謝妳為 10 年的匍匐前進定錨，留下文字。」

阿真在回應中，也無私的與我分享最近工作的狀況，和思索合理的在案量：「我(近期)每天工作超過晚間 10 點甚至是過了一天，很煎熬的過程，更思索職場安全與勞動權益的事情，...能夠有合理勞動條件以及有空間好好為每一個個案思索更深沈的問題與陪伴他們走這些荊棘人生。」

最後，阿真回饋的跟我說：「妳的來文讓我很期待其他社工職場的生命故事。很興奮想分享朋友看，卻也有點緊張。...謝謝妳的聆聽，很開心與妳分享。祝妳順利畢業，喜歡自己的努力！」



第五節 雨後耀眼的陽光：Sunny 的故事

Sunny 是陽光充足，和煦溫暖之意，形容人是性情開朗，陽光希望，而正是 Sunny 的性格和擔任兒保社工歷程帶給我的感覺。藉由同事介紹，Sunny 感同身受的表示：「研究生能了解研究生的苦。」所以義不容辭地接受訪談。

一、與 Sunny 的初次見面

訪談當天 Sunny 剛好休假，所以和我約在我辦公室，他約莫提早十分鐘到，外觀穿著灰色外套、戴著黑框眼鏡，帶著微笑走進來，看起來精神奕奕。Sunny 一開始就提及自己也曾經是研究生，研究生的甘苦他非常能體會，從彼此感同身受的話題拉起序幕，讓訪談過程很自然的開始，舒緩原本有些陌生、緊張的氣氛，似乎也能自然許多。

二、Sunny 的專業養成與職涯選擇

Sunny 大學是社福系，研究所則是社政系畢業，當兵後即在現職的民間單位從事兒保工作。Sunny 表示一開始選擇就讀社福系，是考試分發結果，原本對社福並不瞭解。但在大學期間，因加入社團及社工課程啟發，讓原本自己比較安靜不愛說話的個性，變得開朗許多。

「以前我個性沒有這麼的愛說話，我覺得可能是我爸的影響啦，有點退縮。我老實說，因為我在班上會安靜、超安靜的...我後來上大學時候，我哥就跟我媽講說，我好像變得不太一樣，就是變得比較...開朗一些，就是上大學就是明顯變很多，因為可能參加社團或是參加系學會阿。」(E1-1139)

在大學實習期間於日照老人中心實習，透過實習機會實際接觸到社會工作，從中也發現到做為社工的樂趣：

「自己在實習的過程，一來跟這些長輩能夠可以侃侃而談、當當朋友，我覺得是一件很快樂的事情。因為你知道，日間照顧的長輩他們功能都還不錯，不會說臥床或

什麼的，他們就把人生歷練跟你講，你就跟他們聊聊天或是陪陪他們、或是辦些小活動，因為我還有去參與到電訪阿、去送餐阿，會跟社區的有輔導的居民聊一下天。

我覺得那是還不錯的經驗讓我覺得說，原來社工可以這麼的有趣。」(E1-1243)

因為上課和實習經驗，Sunny 認為人群服務是件有趣的事，也認為大學除了學到社工外也無其他的技能：

「那時候就覺得對社工還蠻有趣的阿，...這工作好像還蠻可以值得去試，而且反正你也不會失業，而且你好像也覺得自己也沒有特別的專長阿。」(E1-55)

所以在服役結束後，投幾家社福單位的履歷，後來為現職的民間單位通知錄取，也因此踏入兒保工作。

三、Sunny 的兒保之路

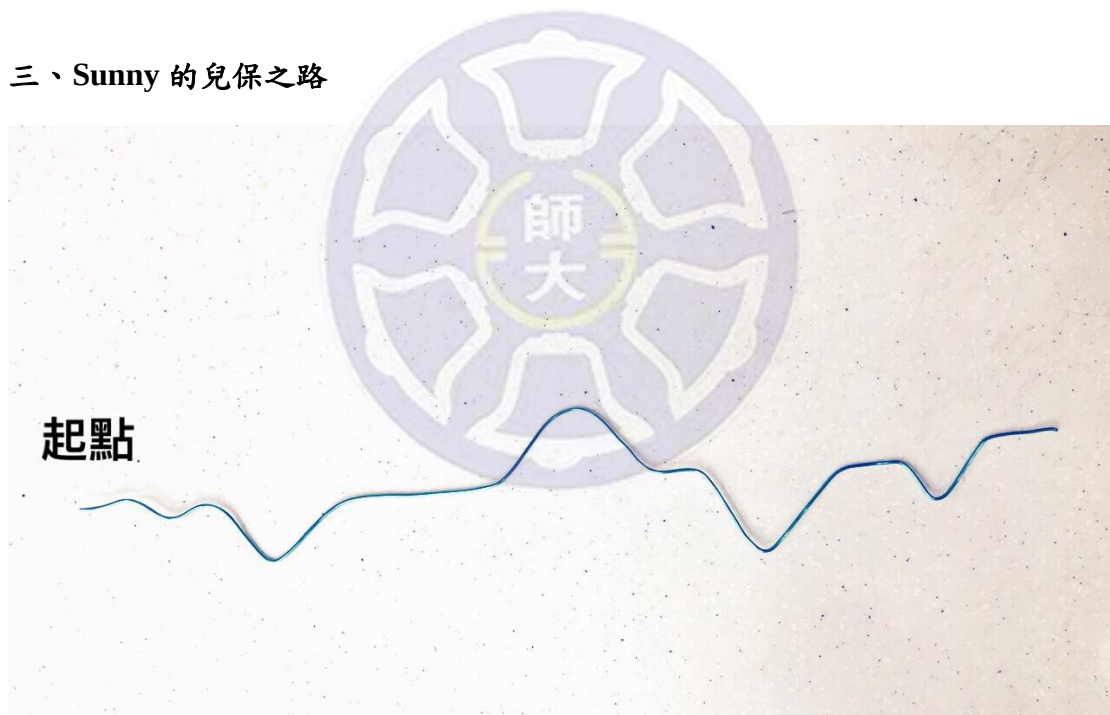


圖 4-5-1：Sunny 的兒保歷程圖

(一) 忐忑不安的新手社工

Sunny 在初進兒保工作時，感觸當兵期間已有一段時間未有再學習社工的機會，從一當完兵要直接踏入職場，且做為兒保社工，面對這樣直接挑戰的工作對 Sunny 來說是緊張且不熟悉的，在還沒準備好的情形下就得趕快進入工作狀況，

雖以往實習經驗過社工工作，但以往的實習生身分與正式社工所需負擔的責任仍不同，也因為如此，在前期的兒保歷程中，表現出工作狀況是不穩定的：

「其實會有點緊張，這是我第一份工作，我第一份工作要做社工耶，以前就是實習阿什麼，...但是不會要你負這麼大的責任，就還是一個學生的樣子。...再加上當兵，就是混吃等死...覺得有時候男生很吃虧，就是當兵那段時間會讓你很空白，假設你沒有在唸書或什麼的話，所以那時候回來是真的有點腦袋空白的狀態來當社工這件事情。」(E1-304)

Sunny 回想當時初任兒保社工，除了對於工作環境的陌生外，還要去熟悉兒保工作內容以及機構本身的業務，也提到職前的教育訓練不足，當時對於這樣的狀況感到不知所措：

「到底要問還是不要問，或是我問這個會不會太蠢？假設別人不願意怎麼辦？很多..內心很多糾結。你知道就是...明明自己不會，你想問，但是又不知道怎麼問，因為常常辦公室的人都不在，去訪視或是處理事情，所以你要問等於你也不知道...有時候也不知道問誰。」(E1-382)

「我又是新人，你說要別人幫忙你、或是要拜託別人，有一點點距離的感覺。」(E1-379)

面對這樣的處境，Sunny 開始從做中學，向身邊特定的同事請教，關於個案服務的基礎的技巧，慢慢踏上工作軌道：

「我那時候比較常...真的也是會問同事，會特定幾個坐旁邊的人，會問一些和個案工作的技巧，例如碰到哪種個案我要先跟一線的人聯絡嗎還是什麼的。」(E1-388)

(二) 難以承受之重：個案的逝世

在 Sunny 還身為兒保的新手時，某天接到醫院來電表示服務中的案主死亡消息，對 Sunny 來說是震驚的重大事件。因 Sunny 年資尚淺且自認經驗不足，從未遇到過類似事件，只知道自己是機構裡少數發生案主過世的社工，且透露當時的

機構主任並未給予支持，而是面質與責備，讓 Sunny 感到受傷：

「其實我那時候蠻受傷的是...我主任在第一時間沒有給我特別的支持...他就把我叫進辦公室，他就直接質問我，就說：後來那件事怎麼了？...他就有一些責備的語氣。」(E1-454)

這樣的事件對 Sunny 的衝擊很大，處理過程也帶著許多複雜情緒，包括後悔、自責、覺得完蛋，甚至是世界毀滅等工作負向情緒影響。

「我自己覺得對我自己打擊還蠻大的啦...那時候其實覺得...完蛋了，我還做不到一年就發生這種事...當下真的會覺得好像世界毀滅的那種感覺。」(E1-505)

當時在事件發生後，Sunny 仍持續服務這個個案，在服務過程 Sunny 開始出現否定、質疑自己能力不夠的無力感，甚至跟督導個督時提出自己是個不適任的社工：

「這件事...到底...我自己到底有沒有做到什麼、我做壞了什麼，通常都...而且一定會質疑自己的能力嘛...我是不是有什麼事情沒做、我好像是不是能力不夠什麼...因為我曾經有在以前阿、我以前在跟我督導個督，我就跟他說我好像不適合當社工...是因為在那服務過程中，我就會覺得說好像真的自己...能力很不夠的感覺，好像...這案家好像真的需要一些服務，可是好像自己又沒辦法提供這麼多、或是你自己能力真的是無法，就是陷入一個困境，不上不下的感覺。」(E1-625)

當時發生的重大事件，委託單位未因此事責怪，Sunny 由身邊的同事、督導共同陪伴與支持度過挫折。尤其是同事們的鼓勵和經驗分享，告訴 Sunny 該做都已經做了，不該是究責於自己身上，幫助 Sunny 在負面想法的轉變，以及督導在處理過程全程溫暖的陪伴，並實質協助處理個案權責的劃分，協助 Sunny 跨越工作的低谷：

「那會有那轉變，真的也是督導跟同事們，他們、他們在安慰我的過程中，讓我覺得可以、讓我覺得比較放鬆、或是不要想這麼多的話...真的還蠻多人給我安慰的話，或是會有一些經驗分享。就像..有些做比較久的，他們大概會跟你講說：阿這種事、這種事也不是你的問題阿，阿你該做都做了阿。」(E1-625)

「當時的督導給我很大的支持，他就安慰我。...那其實我那時候我那個督導人蠻好

的...所以我那時候，議員關切我督導有陪我去醫院那裡，那還有去案家...他算都是全程陪我這樣...因為他是一個很溫暖的人。」(E1-482)

在經歷過重大事件後，對 Sunny 在兒保工作有正向影響，在面對較年幼的兒童個案評估會更精確且謹慎，以防發生類似事件，並主動詢問其他專業人員的意見。在事件過後，Sunny 面對自己的負向經驗已能坦然在團體中分享自己，也讓其他人知道，而對於自己在工作狀況的處理，已學會先將事件本質釐清，而非第一時間咎責自己：

「以現在來說，又發生類似的事情，我可能會比較放寬心一些，不會這麼緊張，但是我會先把事情更釐清，清楚說這麼原因到底是什麼。而不是說把很多事情都歸咎在自己說，我是不是有什麼事情沒做、我好像是不是能力不夠。」(E1-594)

(三) 脫離「菜」味，走向高峰

後來，組織的工作制度因應需求而有所轉變，兒保組內增加同儕督導機制，加上辦公座位的調整，讓兒保組的社工都坐在同一區，這樣制度轉變對 Sunny 來說對工作有正向的影響，認為同儕比督導在個案的掌握度和支持度佳，在兒保服務工作也能提供實質的幫助和同儕回饋：

「假設你的個案有困擾，可以互相協助的部份更明顯了。(後來)開始有一個機制，就是說互相支持...開始我們固定每個月會分組，每個月來討論你手邊有沒有特別棘手的案子，或者是有沒有特別大家要注意的。」(E1-748)

「因為畢竟督導他的角色是督導，那他真的能給的支持...我覺得還是有限耶。...有時候他們也坐在裡面，那他們對於你自己本身的狀況或是那個樣子，他不太能掌握得到，或是有些案子他可能大概有聽過，但是他沒這麼熟。」(E1-786)

當時在個案服務的過程中，Sunny 陸續有收到不同個案的回饋，其中一件印象深刻也服務許久的案件，Sunny 形容那位父親的形象是較難接近的人，在最後準備結案時，那位父親意外的對 Sunny 表達服務期間的陪伴的感謝及開心，讓

Sunny 認為所付出是很有價值的：

「做到最後，我要結案，他其實他是真的每次還蠻感謝我的，而且他都、每次都握著你的手、這樣子耶（手比出雙手握手樣）...就說謝謝、謝謝你幫助我們家...他給我的回應是說：『我覺得你們每次來，跟我講話聊天我就很滿足、很开心聽我講，聽我訴說，一些我的事情、我的無奈、我的困難，那我就很开心，至少我可以發洩、或是我可以讓我更快樂一些』。」 (E1-694)

「有一些案家給你的一些回饋，我會覺得是還蠻給我一些正面能量的。因為做久也會匱乏，真的會累。就是我們付出的那個時候，可以讓我們看到一些...有時候是不如預期的啦...那個狀況下，我會覺得對自己多少都有一些自我價值，或是對這份工作更有熱情的一個內容或是工作的一個方式這樣。」 (E1-731)

加上工作經驗的積累及個案的回饋肯定，讓 Sunny 工作也增加許多的自信，使得工作狀態處於高峰，不再像之前菜鳥的心情。

（四）業務增加的工作疲乏期

在 Sunny 累積數年的工作年資後，除了兒保個案量 30 案外，機構給了 Sunny 額外的工作是承接方案的成效評估業務，Sunny 不喜歡這工作，在還沒完成前就先否定自己，對他來說多了這項業務壓力很大：

「接了我最不想要的那個...我們每個方案都有成效評估。接這個東西，我自己給自己壓力很大，因為我要跟老師討論這個東西，那其實一直生不出來。雖然最後是有生出來了啦，但是我覺得過程中要跟大家討論、跟協調的部份，我自己覺得說我可能、沒辦法做到。」 (E1-876)

因為業務量的增加，壓縮了處理個案的工作時間，加上每星期固定的機構開會時間及內部的活動辦理，讓 Sunny 覺得整體的工作負荷量沈重：

「你原本固定一個月工作天就 20 天，那你要扣掉每個禮拜至少半天的開會時間，還有至少一些啦哩啦鐺的事...我們沒辦法說就是整整 20 天都在做個案阿，所以有時候扣掉就剩下 15 天可以工作。那你說，你不可能每天都在公司，你還要打紀錄、

還要處理一些事情，所以那個時間被壓縮掉。」(E1-830)

要同時處理個案量以及接了不想要的行政業務，讓 Sunny 感到身心俱疲，甚至影響到工作的嚴重延宕：

「會下坡是因為就是...個案量越來越多、那我行政量越來越多，所以一直讓我有一種，可能那時候還沒察覺到，最後察覺到已經在往下了...我好像覺得...卡住了，什麼都沒辦法繼續服務往前做，雖然也會擔心，但也好像覺得沒什麼特別的動力。...三年真的開始有一種...對自己的工作有一種...疲累感跟...嘔!不知道怎麼往上衝的一種 FU。」(E1-850)

這樣低潮的工作狀況約莫維持了半年時間，甚至去否定自己，直到 Sunny 意識到自己在工作的負向改變：

「我有一陣子真的很 DOWN，...然後紀錄一直延，至少延了有半真的是半年，真的是半年！...會還蠻否定自己，就會說～你到底發生什麼事情了，你怎麼會讓自己...錯這種錯誤呢？會讓自己紀錄延宕到竟然超過半年這件事情。」(E1-893)

因為工作的延宕引起主任特別關切，恰巧機構內有個評價不好的同事也被關切，認為自己同樣被關切而感到自尊心受創，也怕被其他社工講閒話，同時自己也擔心個案拖太久會出問題，才逐漸將工作迎頭趕上。

「那主任也有跟我講，說：『你是怎麼了、最近還好嗎？』那我自己會覺得說，我自己真的也被自己的要求說，已經到這種地步然後還被關心，會有點自尊受創。」(E1-930)

(五) 突如其來的家變：父親意外過世

Sunny 後來努力的好不容易將延宕的工作補完，也獲得組織提供的兒保課程進階訓練的機會。Sunny 自己認為進階的受訓機會很難得、很重要，能獲得組織派訓機會也代表是對自己工作能力的一種肯定：

「那個受訓真的很難得。那我也是因為我之前好不容易把我紀錄趕上了，因為我們有個制度就是說，假設你真的無法趕上你的進度，你就無法去接下來的受訓或是相

關的課程，因為會覺得你都沒辦法趕上你的紀錄，那你憑什麼去受訓。(那課程多久會有 1 次?)要看他們(機構)的安排，有時候兒保的訓練一年可能只有 1 次吧，1 到 2 次。」(E1-1296)

在前往受訓第一天的路上，突然接到媽媽的來電告知爸爸意外過世的消息，這樣的消息讓 Sunny 感到難過，也在內心掙扎後放棄了受訓機會。Sunny 回想以往跟爸爸的關係和互動，爸爸在 Sunny 小時的印象中是個不容易與孩子親近、不擅言詞、會喝酒和家暴的人，小時候很討厭爸爸這樣的行為，因為爸爸每次喝酒後回家會開始吵鬧，以致家庭氣氛常常是緊張的，到現在那樣緊張的感覺還歷歷在目：

「他的個性比較會讓孩子難以親近，他是一個怎麼講，我爸其實他是會喝酒的人。那他其實小時候很愛打我們，...他算是會喝酒、會打人的、會打小孩子的。...那我爸酒品非常不好，所以他喝酒回來會大小聲，就是假設我們去睡覺的時候，他就會把我們挖起來，要不就是叫你罰跪阿或什麼的，或者是假設我們都在客廳看電視或什麼，我們知道我爸回來了，我媽就叫我們趕快去睡覺，那種感覺，緊張的感覺，其實我到現在大概都還能體會到、小時候那種緊張的感覺。」(E1-1071)

Sunny 表示從小到大重要場合皆是媽媽出席，與爸爸關係較疏離，最讓 Sunny 印象深刻的是曾嘗試與爸爸親近卻被推開的經驗，以致從小與爸爸的互動較無深刻印象，也影響 Sunny 對於爸爸過世的消息，沒有陷入太多的悲傷情緒：

「我還有回去想一下，想，為什麼我不會這麼難、不會這麼悲傷？那是不是跟以前、跟我爸的互動有關？或是他真的對我這麼不好？但實際上也沒有阿，只是我會覺得說，可能是小時候那些經驗太...影響太大。所以我會覺得對於我爸的感覺沒有這麼深刻。」(E1-1272)

因為這樣的家庭成長背景，也影響著 Sunny 在從事兒保工作時，面對到與爸爸特質很像的人，會讓 Sunny 想起自己的爸爸而產生害怕，不知道該如何去工作，影響自己要不要與這個家庭工作的意願：

「我覺得有時候遇到一些跟我爸特質很像的人，我要看他的個性或是他的想法是什

麼，我會、會影響到我會不會要跟案家工作，有時候我會這麼想。...因為我之前只要遇到這種跟我爸類型很像的人，我就會有點害怕。我講老實，真的會有點投射、有點害怕說，我要怎麼跟案父講話或工作。」(E1-1105)

讓 Sunny 較難過的是，爸爸意外過世的這件事，回到自己身為社工助人的角色，感嘆自己從事助人工作卻無法幫助到自己的家人：

「好像自己身為社工，好像沒辦法幫助家裡面的人，他心裡有結為什麼我不清楚？或者是他到底有什麼困難...感覺好像自己曾經所學的，竟然不能用在自己的親人身上...能幫助別人，為什麼不能幫助自己的親人？會有這種感覺。」(E1-1321)

因為處理爸爸的後事，影響心情外，也影響到工作的進度，直到將爸爸後事約 2 個月時間全部處理圓滿後，才發現自己的工作延宕，告訴自己工作得振作起來。

「該辦都辦完了，法事也都做完了。所以我會覺得說好像真的需要、讓自己要再起來一下。我會覺得，畢竟也是人生的一個過程啦。那我覺得事情就過了嘛...我會覺得說我還是要接受對於自己工作的這件事情，還是要讓自己能夠站起來，不能說一直呈現那個狀態。因為，你說悲傷歸悲傷，悲傷總有個底線，不可能一整年都在悲傷、一整年都做不好事情，那其實就像我之前講的，我對於自己有些要求，所以我不會讓自己在這種狀態下這麼久或是我自己的疏忽。」(E1-1421)

(六) 揮別陰雨，重展陽光

在處理完爸爸的後事，且透過團體機會將自己對爸爸的關係做整理，Sunny 在心情平復後將工作落後的部分補完，完成工作讓 Sunny 情緒穩定，且增加工作自信心：

「假設我事情完成，我心情會好一些，如果一直沒有完成、一直...因為我會一直惦記在心裡面我事情沒完成，所以我心情會不太好、做什麼事都不對，而且也比較沒這麼有自信。」(E1-1432)

後來機構的工作契約有了改變，契約的重新擬定將每位社工個案在案量降低，

從 30 案降低為 25 案，減輕了社工在個案工作的負荷量。Sunny 說這樣的工作契約改變，並非一蹴可及，在每週的組織內部會議，社工們會直接向主管反應負荷量造成壓力的問題，主管得知社工意見後，則會協助在其他的與兒保會議中協助提出討論，如個案研討會、公部門的聯繫會報等，因此機構與公部門協調將契約改變，個案量由原來的 30 案降至 25 案：

「我們組內定期每個星期都會開會，遇到任何問題都會在會議中提問，連帶在年底時，因為要再與市府招標和簽約，所以還是會討論在契約上是否要有所變動，其中一項就是減案量一事，畢竟不只一位社工員反應案量的事。畢竟每個月的來案量都很高，確實也造成社工們的身心壓力，這確實是有經過內部討論。...包含在個案研討或者與市府的聯繫會報中，曾經提過案量的問題，才能有的結果。」(E2-22)

組織聽見基層的需求及協助協調，使得社工的整體工作負荷量得以舒緩。Sunny 表達對於兒保工作的本質是充滿服務熱忱，雖然從事兒保工作是疲倦與辛苦的，但對於未來的兒保之路仍然懷抱著希望與正向看待：

「(那你如果這條線再延長的話，你覺得它會上升還是下降?)恩，目前應該...會上升啦，穩定的上升！」(E1-1435)

◆與 Sunny 訪談後記◆

Sunny 在看完自己的故事後，與我分享他對兒保社工的想法：「每個人或者家庭都有他的生命故事，我們帶著我們的生命和故事進入這個家庭，學習尊重瞭解是必要的，在這過程中互相學習，成長，陪伴。若我們的進入能夠給這個家庭泛起一點漣漪或者一絲的不一樣，這也是身為社會工作者或助人者最欣慰的一件事。」也不忘溫暖的對我給予鼓勵：「謝謝彥伶，讓我有這個機會重新再整理自己。也希望你能夠快快的脫離論文海啊！也期待你的巨作盡快問世，呵呵，要工作和學校兩邊忙真的很不容易也更辛苦，根本就是超人啊！加油啊！」

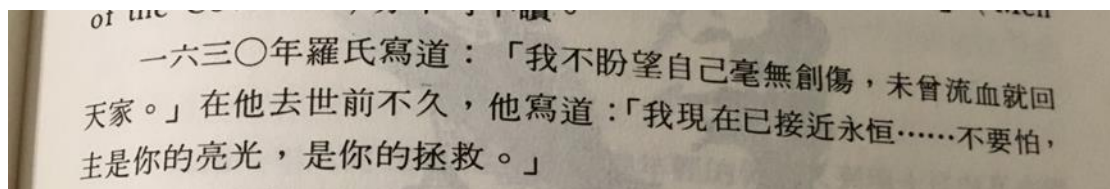
第六節 有氣孔的 cheese 才美味：小柔的故事

跟小柔談話，給人一種溫和、柔柔的、誠懇的感覺，對人也是客氣且禮貌的，因此將其命名為小柔。小柔談及兒保工作，認為兒保社工就像一個海綿寶寶，除了幫助許多家庭外，自己本身也是在工作中持續學習的過程：「像海綿寶寶一樣，就是一直吸收這個部分的那個專業，因為我覺得這個是一直持續學習的過程。」

小柔分享了許多在工作中遭遇到的恐怖經驗，也讓我感受到從事兒保的箇中滋味，但小柔說即使這條路上有許多的起伏，因為看見兒保工作的價值，所以也希望其他的兒保社工能共同繼續努力在這條路上：「我覺得這個工作很有價值，可以一起努力下去」。

一、與小柔的初次見面

小柔已是一位媽媽，也是一位基督教徒，結婚後與公婆一同居住，孩子平時由公婆協助在家照顧。當天與小柔約在咖啡廳，小柔戴著眼鏡、背個包包，我們坐在面對面的位置訪談，小柔把自己的訪談大綱拿出來，大綱裡滿是小柔事前用心的筆記。小柔訪談過程中語氣溫和、語調平緩，談到低潮時期，小柔表示宗教對她的幫助很大，說到這裡情緒較為高昂，並拿出對她自己影響很深的一本宗教書籍(書名：與屬靈偉人同行，中華基督翻譯中心出版)，小柔翻出對她影響最深的那句話與我分享：



原本小柔還熱情的想要與我分享遇到重大事件時，PO 文在社群網站的心情文字，但因為咖啡廳網路收訊較差，因此就以書籍做為重要的心情分享。

二、小柔的專業養成與職涯選擇

小柔於大學社工系一畢業後即投入職場，當時對於社會工作有些想像，認為從事社工的人應該都要活潑外向、主動熱情，小柔表示自己並非這樣特質的人，加上爸爸的工作關係，希望小柔畢業後可以到他的單位幫忙，小柔就到某學會從事行政工作：

「我大學畢業我是先做行政工作，...因為我覺得當社工應該都是要很外向，然後要很主動積極，然後我覺得我的特質比較不是這樣。」(F1-2)

做了一段時間，覺得與爸爸一起工作會有些磨合與衝突，加上爸爸的工作領域與青少年有所相關，常聽爸爸分享，也期望自己能將所學運用於實務。小柔以前在教會就時常接觸青少年，認為若能服務青少年是很有意思的工作，因此去應徵青少年領域的工作，開始從事第一份社工工作：

「和爸爸做事情也是會有一些磨合，或是一些衝突這樣子，然後也會覺得自己念社工，好像還是需要去做一些實務工作，...然後我會覺得應該是要做這個領域的工作會很有意義。」(F1-29)

在工作期間，小柔認為自己個性較為內向，與青少年互動及建立關係較為辛苦、困難，因此決意辭去這份工作，而到另一個單位擔任秘書職務，並同時準備公職考試：

「我覺得在跟青少年工作，可能是我那時候剛畢業，沒什麼經驗，會覺得不知道要怎麼去跟他們聊天，...我覺得對我來說，沒有辦法很自然的去跟他們相處，會需要去用點力氣去跟他們工作，或者要去揣摩要怎麼去跟青少年工作。」(F1-40)

工作幾年後有了體悟，小柔認為自己專業背景為社會工作，應該要回到社會工作領域工作。小柔對於兒保的想像應該是要明快、主動積極，雖與自己的特質不太符合，而會選擇兒保工作是因為爸爸的工作與兒少領域相關，也常聽爸爸分享，加上當時家防中心徵人，因此仍希望給自己機會去嘗試看看。後來，小柔則以約聘考試方式正式踏入公部門的兒保工作：

「覺得因為大學念社工，好像還是得回到這個、這條路來走。...因為家暴也在徵人，然後就想說還是去試試看。...會想說試試看。...想像是覺得說那些家長應該很恐怖，然後或者是說會張牙舞爪...反正就是要學好防身術阿。」(F1-73)

小柔工作後因懷孕生產請假兩個月，當時曾考慮育嬰留職停薪在家照顧孩子，但小柔說組織制度雖有這樣的福利，但未有鼓勵請假，加上自己在家照顧孩子，白天必須與公婆單獨相處，與公婆間會有教養觀念衝突、照顧角色的重複，小柔有些產後憂鬱情形，所以決定返回職場工作，工作後憂鬱狀況即舒緩許多：

「剛生孩子的時候，...因為那時候就是兩個月跟他們生活在同一個空間，然後我會覺得說好像...因為他們就說孩子不要常抱，就是他們就會一直把孩子抱走，所以我那時候就蠻失落，其實那時候情緒就很低潮，可是我後來覺得反正產假結束反而回來職場，我覺得那個憂鬱的狀態就好很多。」(F1-213)

小柔於工作期間持續準備考試，並順利的考上公職社工師，因而轉職到家鄉持續服務工作，持續從事兒保工作迄今。談及家人對於小柔工作的想法，小柔說先生雖非社工領域的工作，但對於小柔的工作狀況會很關心，當小柔遇到工作的困難時，先生除了給予情緒同理外，也會給小柔一些工作上客觀立場的意見與想法，讓小柔覺得備感支持。而公婆透過新聞以及小柔偶爾的分享，大略知悉小柔的工作內容，因擔心人身安全問題，希望小柔能從事行政工作，但也尊重其選擇：

「大概知道，就是看新聞，然後有時候會跟他們講到一些家長的狀態...老人家還是會喜歡做行政比較安全一點，主要是擔心人身安全的部分。」(F1-237)

三、小柔的兒保之路

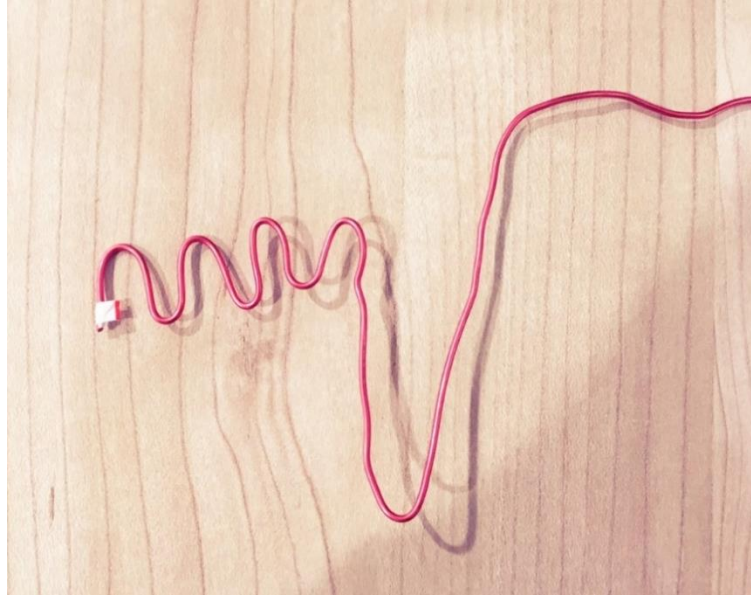


圖 4-6-1：小柔的兒保社工歷程

（一）兒保工作的黃金初期

小柔剛開始進入兒保工作，認為自己受到紮實的訓練，組織有安排許多專業課程。訓練的形式不只是老師上課而已，還有安排許多的個案討論與同儕團體的互動，甚至以影片來做教學。個案分享後老師會再給予意見，例如針對親職教育有開設團督，讓大家能去共同討論親子評估等方式，讓小柔覺得對於新進兒保社工訓練是紮實的：

「我覺得在那邊的訓練還蠻紮實的。...就是好像不是純粹的上課，是可以有一些討論這樣子，或者有時候會透過一些個案的分享，...我印象中好像大部分都是會請一些專家學者然後針對一些個案來做一些討論，然後後來陸陸續續我們也會延伸說譬如說看錄影帶阿，...就是對話的方式然後去討論個案。」(F1-399)

除了課程訓練外，機構也安排了資深社工一同帶領進行訪視，讓小柔有更多實務學習的機會，現在小柔回憶起當時的經驗傳承，認為是很美好的經驗，也讓小柔學習到要把經驗傳承給新進社工：

「我那時候剛進去，然後一些資深的同事帶我去訪案，然後我從他們身上學習到的一些部分，我覺得那個經驗也很美好，我覺得那個經驗也幫助我在協助後來的新進社工，我也很願意去協助這一塊。」(F1-967)

小柔說當時同組有兩位督導，其中一位督導能力很強，工作態度主動積極，對於工作會有許多的新點子，為社工們考量到教育訓練的需求，並能主導整組活動，加上機構定期自辦的教育訓練，使整體工作更為順利。小柔說同組有許多優秀且資深的同儕一同共事，彼此間亦會相互支持及協助，種種因素讓初任兒保工作的狀態是好的，被小柔形容為兒保組的「黃金時期」：

「督導的能力也很強，其中有一個督導能力蠻強的然後他其實是比較主動積極的，然後他也會想很多的點子，或者說想一些教育訓練的部分，然後我們那時候其實定期會有一些訓練的課程。...就覺得那個階段感覺就像是個黃金的時期，就很優秀的社工都在。」(F1-371)

(二) 不穩定的起起伏伏

在歷程圖中，小柔在圖形前端摺出許多曲折處，約為工作四年期間的工作狀態，其中讓小柔工作狀態下降的原因，來自個案本身特性（例如非自願性個案）、人身安全問題、個案進度的壓力、扭曲的組織溝通等面向。

1. 個案本身特性：

小柔認為面對非自願性個案家長，工作壓力是很大的，例如有安置案的家長表明不願受訪，有的甚至會跑到辦公室反抗，因家長的抗拒或反抗行為，小柔在每次的電話聯絡都會造成焦慮，並容易造成工作處遇的延時，直到被督導盯進度後才會硬著頭皮去完成：

「譬如說一些安置個案然後一些家長...就是可能會來這邊抗爭阿，或是說比較大的壓力是可能你要跟他約訪視可是他就是有百般的不願意這樣子，那個時候就會覺得很焦慮。...有時候也會覺得連打那通電話都有壓力。」(F1-622)

2. 人身安全問題：

小柔說兒保的工作很容易遇到人身安全的問題，並分享了兩個印象較深刻的事件。

(1) 亮刀恐嚇事件：

在自己還是新手社工時，對兒保案的家長開罰強制性親職教育課程，引起家長不滿並帶著刀到辦公室會談，會談過程把刀亮出來恐嚇小柔說不願意去上課。雖當下並未有發生暴力情事，但這樣的事件，已造成小柔後續工作的壓力及害怕：

「我等於是第一年的新手社工，...然後他就帶了一把刀在身上這樣子。然後他就說反正他不會去上親職教育的課程，反正他就亮刀出來這樣子，然後他後來有再收回去，...那個人身安全度的威脅是大的，即便沒有發生什麼事情，可是覺得還是會有壓力。」(F1-728)

事件發生後，小柔使用組織制度中一項員工協談資源，與外聘的諮商師諮商會談，才讓自己漸漸從這無形的壓力當中釋懷：

「就有去做那個員工協談，...還是會有一些緩解這樣。」(F1-761)

(2) 個資威脅案件：

工作一段時間後，有次小柔接案處理一件婚暴併兒保案件，加害人身分為某戶政人員。有次小柔與加害人約訪於咖啡廳，該加害人一見面即說出小柔的許多個資資料，小柔當下感到非常害怕，擔心事後加害人會找到家裡。訪談過程帶著害怕與其討論孩子的管教情形，原本當天小柔的身體狀況就不太舒服，在緊繃許久的談話，生心理雙重壓力狀況下，讓小柔訪完後出現異常性出血情形：

「他是一個政府單位的戶政人員，...他就一跟我見面，然後他就問我說你是不是屬蛇阿，然後你是不是已經結婚阿，之類的...因為身體狀況已經不是很好，然後加上他又這樣講，所以其實我那時候其實還蠻害怕的，就是覺得說他透過這個他的職權去查我的相關的個人的資料，所以我那時候跟他談完之後我就那個出血...，然後那時候也會很擔心說他會不會到家裡面來找我。」(F1-736)

經過這次經驗的發生，除小柔身體需要就醫外，在後續面對較為抗拒或防衛的家長，或有吸毒、酗酒的情形，都會莫名感到害怕：

「我覺得遇到一些就是比較有一些...家長或是他比較抗拒、防衛的，或是他有一些可能吸毒的或是他有一些酗酒的，其實我就都會有一些想像，因為我本來就很膽小，然後可能又加上像這樣的經驗。」(F1-756)

事件發生後，小柔說機構主管也有協助出面去與該戶政機關主管溝通處理，但另方面也指責小柔約訪地點的不恰當，對於主管的指責小柔當時雖覺得委屈，但仍以照顧自己身體為首要任務，因此很積極的就醫找到信任的醫師治療。另外教會的教友姊妹幫小柔的狀況禱告予以支持，也透過信仰關係，小柔從宗教的經書裡看見力量、看見上帝指引的方向，幫助自己度過低潮時期：

「我覺得至少主管他們是有做一些就是處理，當然雖然我覺得小小的指責我覺得那就算了啦，...就是會覺得放一些心思在身體上面。...我那時候是剛好有教會的姊妹就是有幫我禱告這樣，...就是一個特別的經文，然後他一直在告訴我，... 這個事件上帝要給我一些話，然後我覺得那個經文對我來說就很支持我。」(F1-820)

透過就醫的結果讓小柔身體狀況好轉，並順利懷孕。懷孕初期有出現出血情形，組織給予支持讓小柔請病假一個月，個案部分也暫時停案，其他工作由同事代為處理，讓小柔可以好好休養。

「那時候懷孕初期就是有一些出血的狀態，所以那時候我有請一個月的病假，然後那時候我覺得算組織也算是蠻支持的。」(F1-904)

3.個案進度壓力：

小柔談到面對督導，最害怕是每個月必須面對面的個別督導，因為個別督導內容多在檢討案件量、沒有結案的原因、案件處理進度等，只要總案量超過 30 案，督導就會特別檢討，曾經有累積到 50、60 案，讓小柔覺得壓力很大：

「就是每個月都會有個督，...覺得在面對督導的部分會覺得比較有壓力，因為就是感覺好像在一個很幽閉的小房間，然後好像要對你做些什麼，...最焦慮的...我覺得

在督導的這個部分我覺得也是大的這樣。...譬如說像要案量太高有時候都沒有結案，...就會覺得很恐怖這樣子，曾經有到大概 5、60。」(F1-362)

小柔說因應每月個督或是工作上遇到壓力，會事前先向上帝進行禱告的方式讓自己的工作焦慮能紓緩些。另外也會使用員工協談的諮商，下班後也會與男友分享工作壓力，男友除情緒支持外，亦會給予方法意見：

「要個督之前...很焦慮的時候，有時候就會禱告。跟男朋友分享，...他可能會分析一些人性的部分，或者是說你可以怎麼去有一些怎麼去跟家長談的方法。」(F1-719)

4.扭曲的組織溝通：

組織成員間有紛爭或結黨的情形，主要出現在同組督導間，而造成有明顯的派系，組織氣氛相處較不融洽：

「人多的地方其實就會有一些紛爭，...有時候我覺得會有一點點紛爭或是結黨的狀態...就會覺得好像不是那麼相處上面不是那麼融洽。」(F1-494)

當時的主管與基層社工未有好的溝通和對話方式，例如主管對於兒保案家長的處遇較以和為貴，與社工以強制性的方式不同，例如：開強親、宣示法律、安置孩子等，主管的做法讓大家不予認同專業，因而組織科層間有所矛盾和衝突：

「不 OK 的部分...我覺得好像就是他蠻沒有對話跟沒有溝通。大家也會有點起鬨要去就是...就是覺得他很不好這樣子。」(F1-516)

另方面，也因為大家對於主管的不認同，反而在組內的氛圍是更為團結一致的：

「我覺得好像他比較希望大家用他的方法來做，以致於組內就會一直跟他抗衡，當然這也讓組內的同儕更團結。」(F2-7)

小柔說這段工作時間，兒保組內就更換了多位督導，組織的氛圍常隨著不同的督導與主管的帶領風格而有所起伏。

(三) 生命的逝去，悲傷的痛

1.個案媽媽的驟逝：

小柔初任兒保時處理的一件安置案，孩子有目睹媽媽被爸爸家暴議題，加上媽媽因病發住院治療醫院，孩子返家不安全，故進行安置。後來媽媽住院沒多久即逝世，由小柔陪同孩子去處理媽媽的後事。小柔當時是新手，遇到處理死亡的悲傷經驗，影響到自我的工作情緒，而情緒崩潰在辦公室大哭：

「第一個安置個案，我覺得剛安置他不久，...那時候好像是爸爸打媽媽，他其實是個目睹兒，...然後媽媽就是因為甲狀腺的問題住院，然後後來就很快的就過世了，...然後後來就陪他去就是參加葬禮阿然後去納塔這些，...覺得那時候是很悲傷的狀態...其實那時候有在辦公室哭。」(F1-772)

機構主管及同事都知道小柔情緒的狀態，都有給予情緒支持，小柔也主動申請員工協談資源，找外面的諮商師諮商進行悲傷輔導。

2.案主過世：

約在工作五年左右的時間，小柔遭遇到工作上另一個重大創傷經驗。當時處理一件孩子被爸爸家暴的兒保案，爸爸有情緒控制的問題，小柔家訪後確認孩子與媽媽的狀況，並確認家庭支持系統足夠，所以家訪後未直接與爸爸聯絡。事隔一個多禮拜，小柔接到醫院來電通知孩子因為被爸爸再次家暴打到入院，昏迷指數僅剩三，小柔立即進行緊急保護安置，並與家屬會談瞭解，當下除了擔心孩子狀況，也很擔心案件會被上報或媒體，心理壓力很大，後來孩子約莫於一個禮拜後過世，為此事感到非常害怕：

「有一個是蠻大的創傷這樣子，...我接了一個新案，...我去訪過媽媽也看到孩子了，然後我覺得還算是安心，而且我覺得他家庭支持系統也還不錯，然後其實我那時候就還蠻放心的走了，...我沒有去跟爸爸聯絡...好像隔了一個多禮拜之後我接到那個醫院的電話，...爸爸把他送到醫院是因為他好像打了、把他好像推到地上去，然後後來就變成植物人這樣子，好像那時候就昏迷指數三這樣子。...我覺得社工最大的壓力就是會擔心上報、上媒體這樣子，而且那是我在案中的案子。很害怕就是...害怕就是會被指責，然後也覺得說哇那個就是一個活生生的孩子，就是被打成這樣...他大概一個禮拜就走了。」(F1-1040)

除了感到害怕，雖當時這件案件未有曝光上媒體，但小柔對此案件感到很自責，在組織裡也覺得很丟臉、自怨自艾的抱怨為什麼悲慘的事要發生在自己身上。認為自己對於案件評估有輕忽地方，如果當時有跟爸爸先做聯繫和評估，也許案情發展會有不同。

事後針對這件重大案件的處理，在組織方面，雖有召開重大會議討論，但對於小柔並未有苛責及檢討，並為了此事辦理組織的團督，也請其他同事分享想法，其中一位有類似經驗的社工主動分享，讓小柔深深感受到原來自己是可被理解的、也被支持的，這樣的經驗並不是獨特的；在督導方面，未有指責小柔，反而給予情緒支持，督導以客觀和包容的態度帶領小柔看見當時可能忽略的地方，並告訴小柔，只要做自己能做到的就好，讓小柔感受到高度支持；在同儕方面，同儕除情緒支持也給小柔回饋，分享對於人生不同的想法：「就像cheese有氣孔才美味。」；在家人方面，爸爸給予小柔很大的鼓勵，讓小柔對這件事的焦慮降低，似乎沒有自己想像的嚴重；在個人方面，小柔有再度使用員工協談資源，恰巧該諮商師與小柔是同樣信仰，透過共同的語言和對話了解其感受和需要，引領小柔透過禱告，更有勇氣去面對自己的狀態。自己也透過閱讀書籍的體悟，用以激勵、鼓勵自己，也看見各種人生會有不同的樣貌，轉念將這次的重大事件轉為看待生命的其中重要過程，也幫助自己在這當中的成長：

「後來找個這個諮商師我覺得他會帶我做一些就是...就是陪我走過這段路，然後我覺得其實他也會陪我做一些認罪性的禱告，...我覺得好像讓我再去更多的去跟上帝去面對我的這個狀態。我有體會到好像人生就是這樣起起伏伏的，然後就是...就像...就是坑坑疤疤的人生這樣子，就是不是那種就是一定要平平安安。...那這個就是我生命當中的一個過程，然後可以幫助我成長。」(F1-1090)

約過半年的調適時間，小柔才將自責與害怕的思緒放下，走出那段經驗的負向感受，並有將心情 PO 社群網站與大家分享這段經歷的意義。這段經驗的發生，讓小柔後續看待其他案件更為小心謹慎，為了避免再次遇到類似事件，也變得更

謹慎評估，並積極與家長進行工作討論。在組織中，小柔變得主動去跟其他社工分享這樣的過程和經驗，更能體會傷害走過的歷程，期望自己也能成為其他人的支持者。這件事過後，除了自己的體悟外，身邊也有許多好同事相互扶持，自己在工作狀態反而變得更高，對於負向經驗賦予正向意義。

（四）品嚐工作中的美好

縱然這工作中有許多的挫折與傷害，小柔還是選擇留下來，因為在工作中仍有許多的美好，包含組織、同儕、個案等層面，讓小柔更能感受到工作中的價值和意義。

1.組織層面：

在教育訓練的安排，小柔說對個案的實務操作確實有很大的幫助，例如與兒保家長會談的技巧、會談邏輯性等，透過結構的會談，有助於建立與家庭關係之建立，對於個案工作處遇更能明確知道方向。機構有提供針對三年以上資深社工設計團督團體的制度，除課程本身協助紓壓放鬆外，小柔說透過團體的進行感受自己是被認同的。例如：自我照顧工作坊的辦理，對自我內在的覺察及關注也有許多的幫助，進而改變對事情的想法及價值觀：

「在中心之內就可以辦一些就是訓練的課程，可是那個比較不是形式的課程，...就是比較會做個案的老師，然後真的帶我們去往前，這樣我們才能夠一直去晉升自己的能力...。哈科米...陪我們怎麼去就是回到自己，... 回到內關注類似這樣子的...然後我覺得也可以讓我們有時候卡住的一些想法就是解開。」(F1-1390)

2.同儕層面：

同儕間除工作外，私下也會有共同的活動，在團體中更能感受到彼此的支持氛圍。例如：有共同信仰的同儕，會利用中午時間辦理團契活動，一星期一次聚會，活動內容大家聊彼此近況、共同分享工作狀態，也會共同禱告，並一起檢視

問題是否有正向改變或是有其他問題要討論。小柔說成員間彼此對於工作內容熟悉，語言及觀念都相近、支持性高，對小柔來說是很重要的支持：

「大家好像是比較是團結一些這樣子，然後還是有一些共同的活動，...中心有團契，所以我們每個禮拜幾乎都會去...大家可能就會做一些禱告這樣子，...可能下個禮拜再看有沒有什麼不同的改變阿，或者是還是又遇到什麼問題。...在做個案多少會有一些支持。」(F1-1260)

3.個案層面：

小柔說個案的回饋，即使只是一句簡單的謝謝，都會讓小柔覺得自己的付出是值得的。因為自己很認同家暴的理念，加上喜歡從事直接服務及喜歡孩子，所以自己是很自然的去關心家庭和孩子，也認為這個工作是很有價值的。這樣的價值來自於用自己的力量可以給予這些兒保家庭幫助和可能的改變，自己也會學習如何去看待每個孩子不同的特質和欣賞他們，並關心和瞭解這些孩子，因此也讓自己在這個位置上持續努力著：

「我還蠻喜歡做直接服務的，...就是喜歡小朋友，...我覺得沒有辦法完全就改變家長教養的方式，可是我覺得至少可以幫上一些這樣。...我覺得還是會覺得每個孩子都有他的那個特質或是去學習去欣賞他們，...這個工作是很有價值的。」(F1-983)

(五) 工作環境的轉換

小柔因考上公職社工師而分發到其他縣市繼續從事兒保工作，面臨工作環境的轉換，小柔說雖然現在的個案量一樣多、工作一樣忙，但現行機構相較於之前機構，主管因案量龐大故對於個案處遇品質較未有太多要求、較給予社工工作彈性，讓小柔覺得在工作量的壓力減輕不少：

「我覺得那種耗竭的程度沒有像那時候離開之前那麼多。...我覺得主管不太會看重這個部分，可是我覺得我還是喜歡用那個我可以做到的質來工作這樣，...現在是我想要做怎麼樣的深度都可以這樣子，因為現在不要求質。」(F1-1275)

現行機構的督導因工作忙碌較未有每月執行個督，雖讓小柔面對督導的壓力較小，但另方面也造成社工在遇到個案處遇困難而無法突破，等到被主管檢視時才去處理，造成個案處遇有些壓力。小柔說目前僅有偶爾執行內部團督，遇到個案的處理問題時只能自己主動去詢問督導或同事，督導較少進行個案討論，反而會較為要求行政的完成，例如四日報告必須準時繳交。小柔認為針對個案處遇未予以指導，而是在乎行政要求，對個案服務反而未有實質幫助，社工在不知道該如何處遇時，報告則會拖延更久：

「有些案件也一直就卡在那邊，還是會有一些壓力。...我覺得那個是危險的，...那個部分還是可以知道說你這個案件後續要怎麼處遇。...他比較盯行政的部分，可是他比較少去做一些案件的一些就是想法或是討論。...因為他最要求的是我們要寫出4日報告，...就不知道要去做什麼樣的處遇，...其實我就會拖更久。」(F1-1308)

現在工作環境中的同事都好相處，彼此也會相互支持，是小柔覺得在工作中重要且很好的部分。因應督導的帶領方式，也讓組內的社工更為團結：

「現在的同事也很好，...以誠相對，有時也會不滿督導帶領的方式，所以我們內部非常團結。」(F1-1315)

(六) 白浪滔滔的未來，掌起舵兒往前划

小柔說從事兒保工作到現在，自己已算是資深的兒保社工，但仍未考慮擔任督導職位，認為督導必須背負更多的責任和壓力，自己原本個性就不太管事，加上之前自己遇到的重大經驗就難以承受了，更是無法承受每位社工身上所有的案件，工作壓力會很大：

「因為其實我也工作很長一段時間，然後就是其實是有時候他們就會說你要不要起來當督導之類的，或是主管也會問，可是我就覺得我就是沒有辦法。以前我在家就是我又不太管事情。...要帶人然後而且要承擔更多的案件，因為我覺得光承受那個死掉的小孩我都覺得壓力了，何況是每個社工手上的案件可能都要就是都要掛在我這邊，覺得那個壓力就很大。」(F1-1373)

小柔對於未來的想像，覺得工作仍會有起伏，但因自己對於工作已有一定程度的熟悉及經驗，即使有起伏，幅度不會像以前這麼的大，而兒保工作就是一個持續學習的過程：

「有可能還是會這樣子起起伏伏的。我覺得應該不會像那時候初期這麼的起起伏伏的，可是我覺得或許可能是對這個工作有一定的熟悉感，所以我覺得那個起伏可能不會那麼大，...比較不是那種很密集的這種焦慮這樣。」(F1-1468)

◆與小柔訪談後記◆

在故事完成後，小柔看完後說：「謝謝你娓娓道來的鋪陳，剛列印出這份熱騰騰的文件時，心中覺得很感動，也讓我再次回顧了自己的狀態，真的很感謝。」

另小柔回首兒保這段來時路，也不禁感慨的與我分享在媒體社會的壓力下，社工承擔了多大的責任，因此也勉勵兒保社工：「在工作這幾年下來，我覺得保護性工作者也需有一個心態，就是不要認為自己要為所有的生命負責，社工不是萬能，我們就是做我們能做的，只是站在協助的立場幫助家庭，家庭本身才應負最大的責任，若總是以媒體渲染歸因體制或個別社工員的問題，我想就是本末倒置了。」對於兒保與高風險的分野，小柔認為來自於彼此的工作負荷大所致，因此也倡導社會工作必須具備好的環境與策略才是重要的：「案件類型甚難劃分何謂高風險、何謂兒少保，社福跟家防在分工上經常吵來吵去，轉案來轉案去，我覺得是因為目前大家的負荷都過重了，才會產生這樣的情形，因此好的社會工作環境跟策略是重要的。」

第七節 溫柔而堅定的守護：Baby 的故事

「這份工作很重要就是孩子。就是看到孩子的正向變化...去看到孩子的成長就覺得這些就是值得...。」

Baby 談到兒保工作的辛苦，甚至形容「像一個火坑」，但從箇中看見孩子成長的正向滋味，覺得所有一切的付出都是值得的，並認為兒保工作對自己的人生歷程來說：「是可以讓自己成長的。」尤其在遇到工作上的曲折後，對自我的探索更加深層和瞭解：「很多的曲折很多都是得要去自我瞭解我背後的東西是什麼。」讓 Baby 覺得在工作多年後，也淬鍊和沈澱出許多的收穫。

跟 Baby 訪談時，當時的 Baby 懷有身孕，在訪談過程中不時撫摸肚子的動作，如同 Baby 自己身在兒保的崗位上，持續保護著需要被照顧的兒少家庭，是這麼的珍惜與愛護，因此將其命名為「Baby」。

一、與 Baby 的初次見面

與 Baby 的約訪是透過 Line 說明及邀約，和 Baby 的文字往返的過程，她的用字簡潔、扼要且俐落，感覺是個個性率性的女孩。訪談當天，Baby 穿著一件灰色衣服、留著快及肩的中短直髮，當天是在 Baby 的工作地點附近會談，場地隱蔽性高且安靜，剛開始和她的互動氣氛有些凝重，在我四顧環境後，出於對機構的好奇，便順其自然的從組織架構及業務內容聊起，再漸漸進入到 Baby 的兒保歷程之路。

二、Baby 的職涯選擇

Baby 從大學畢業後，即踏入醫務社工工作領域，當時主責急診病房與兒科病房，經常會因兒保案件轉介與公部門聯繫，在從事醫務工作一年後，希望能對於公部門的兒保工作有所瞭解，加上公部門薪資相較民間單位優渥，即選擇離開醫務工作場域，踏入了公部門的兒保工作：

「我那時候比較多接的是急診案件跟兒科病房的...，有接觸到一些兒保的然後覺得說...對縣政府處理不是很滿意啦，所以就想說我來應徵看看好了，再加上確實在民間醫院薪水不是這麼好，薪水是個考量，所以就來應徵這邊。」(G1-89)

在 Baby 從事兒保工作約四年多時間，因工作負荷量沉重，個案量高達近百案，曾離開兒保工作讓自己好好休息。Baby 丈夫也是從事兒保相關工作，雖從事相同性質工作，但 Baby 說除了資源的交流外，丈夫不喜歡下班後彼此交談工作，所以兩人鮮少主動分享工作：

「記得是快破百案。...除瞭解資源，我們很少討論工作，我是不排斥講個案的事，但先生不喜歡，所以不太講也不會打氣。」(G2-8)

面對第二次職涯抉擇的過程，家人對於 Baby 的工作想法認為這份工作沒有不好，只要 Baby 自己想清楚就可以了，在態度上是給予支持的。加上 Baby 自己本身喜歡跟孩子接觸，也喜歡與兒保家庭家長工作的挑戰，甚至覺得是一種樂趣，故又決定重返同樣的機構繼續從事兒保工作。回到原來工作崗位上，與單位的同事間相處也融洽，主管也期望 Baby 能把經驗傳承給其他社工：

「我不喜歡做老人我也不喜歡做身障，我喜歡跟孩子接觸，然後我也喜歡跟家長的一些拉扯，對阿，有時候你輕鬆看待就會覺得這些跟家長的應對其實也是蠻有趣的。」(G1-580)

「與同事和主管相處和平，對於我的回歸，...態度較正向，希望我將經驗帶給組內同事。」(G2-4)

三、Baby 的兒保之路



圖 4-7-1：Baby 的兒保歷程圖

（一）熟悉業務的混亂期

Baby 在剛開始進入兒保工作時，組織對於新人予以安排訓練課程約一至兩個月，前兩週安排共同的人事差勤、組織規定等教育訓練，後兩週至一個月則由督導和資深社工教導一系列的主題式課程，上完課後一起跟訪其他同事的個案，去練習如何評估及撰寫報告，讓自己能在正式進入工作前具有專業知能的基礎：

「上完課之後就下派下去，然後就接受轄區的訓練，那轄區一開始的時候不是給你接案，...撰寫自己的報告或自己對這個案件的一個評估問題在哪裡，再來就是還有跟訪，跟著同事的案子去訪，那也訓練自己寫報告。」(G1-142)

剛開始接案的案量約10多案，Baby認為案量不多，但因接案的類型多元複雜，必須熟悉不同類型的案件，對於工作內容和流程需要時間去瞭解和摸索，因此在剛開始是感到混亂的工作狀態：

「一開始是混亂的吧，因為不懂。慢慢的上手嘛，然後就是邊接案的過程其實你就開始慢慢的接觸到各個不同類型的，因為我們這邊是全才功能，全才的工作，所以是從接案開始你開始去理解每一個不同類型的處遇。」(G1-165)

混亂的工作狀態約持續半年，尤其是剛開始接案要安排訪視時，Baby感到陌生和緊張，自己會私下找其他同事一起陪訪，訪視回來再與督導共同討論處遇，

當時的督導及同事都有給予工作的協助：

「那一開始去一定會很緊張，所以我們那時候是同事會陪同陪著一起去，去訪去調查個案然後做處遇回來再跟督導討論...就是比較多獲得幫忙那時候的是督導跟同事的教導。」(G1-154)

(二) 價值的斷裂

1. 與Baby家庭成長經驗的落差：

在漸漸熟悉業務之後，發現自己和機構對於兒保案件的認定，有很大的落差。這樣的落差來自於Baby在從小家庭的生長背景。Baby說自己是被父母打罵教育成長的，但現在社會卻宣導教育孩子不得使用責打方式，否則會被認定是違法的兒少保護家庭，必須由政府強制介入調查。因時代變遷而產生的社會價值落差，讓Baby在接觸兒保家庭時感到工作的矛盾與衝突：

「像兒保工作你做調查，...我覺得那個跟你這個社工原本的觀念跟你自己的成長的背景有關，你今天認不認同這就是一個矛盾衝突，...父母處罰個一兩下，合理嗎？這跟一開始來這邊的時候你會很衝突，對阿我父母小時候都是這樣管我阿，我也覺得好像也沒有什麼不可以，那為什麼現在法律規定就是不可以，而且這個還會被列入通報，這就是一個衝突的信念。」(G1-177)

2. 跨文化家庭的經驗：

除了在教養觀念方面的落差外，Baby也發現了不同國族文化對於孩子教養觀念的差異，並進一步舉例越南籍家庭的教養觀念與臺灣的不同。越南家庭認為去工作時可以將孩子獨自留在家裡，或是忙碌時候讓附近有空的親戚幫忙看顧一群孩子是沒問題的；而原住民家庭為母系社會，家中許多事務多由媽媽或舅舅主導，爸爸較不會表態等情形，這些家庭觀念與臺灣是不同的。Baby認為我們用自己臺灣教育的家庭價值觀去套用在不同文化家庭的孩子身上，這樣是很不合理的：

「原住民的教養方式跟外配他們的教養方式，他們的國民文化，他們教養孩子的方式就是這樣子，難道我們就要以...因為你身在台灣所以你要用台灣的文化去壓迫他

們嗎？很不合理。」(G1-184)

3.對工作衝擊和影響：

面對這樣的觀念落差及文化差異，讓Baby覺得從事個案工作受到衝擊，認為自己從事兒保工作但卻認同兒保家庭所使用責打的管教方式，與現代社會的價值觀是相左的。也因為自己對於責打教育的部份認同，影響到後續對家庭的整體評估與處遇，因而可能去合理化家庭不當的管教行為。以這樣的觀念衝突去服務個案，面對督導的質疑，讓Baby工作產生挫折感：

「如果你太過認同這個家庭他這個很合理，那你去面對這個通報的時候你就會很矛盾阿，那當然也會影響到你的處遇的判斷嘛，評估跟處遇，你過度合理案家這些行為都是對的，那回來之後備受衝擊，因為督導跟你說不是這樣子阿...被質疑的時候會是挫折的阿。」(G1-215)

相較剛開始進入兒保工作時的混亂期，在工作業務的基礎已較為紮穩，但面對質疑而產生的挫折，也會產生內心質疑的聲音，懷疑自己是否適合擔任這份兒保工作，這樣的工作狀態呈現曲曲折折約一年左右時間：

「對阿會挫折，會覺得對，...然後也會去質疑自己到底適不適合做這個工作阿。」(G1-229)

4.擺脫衝突，看見正向：

工作期間接觸各種不同類型、不同文化家庭的案件，讓Baby有更多價值衝突釐清的討論機會。這些價值衝突，雖然會被督導質疑，但也會在個督時間一起與Baby談論這樣的價值觀與原生家庭成長背景間的關連，以及多元文化想法的討論。面對這樣的工作狀態，Baby在工作中期許自己能夠達到組織要求的期待，因此也願意與督導做許多自我探索，瞭解價值衝突的原因，並進一步釐清想法。回想起自己的第一位督導，Baby說當時雖然感到有些挫折及懷疑自己，但也認為這位督導對她往後的兒保工作影響甚大，給予很大的幫忙和方向：

「他會質疑你會跟你討論探討說為什麼你會有這樣的一個想法，那這些想法就是推論到你原生家庭的背景有關，就開始去做自我理解，為什麼我會有這些想法，那以

現在的文化趨勢，現在這個社會的一個對於兒保這樣的一個觀念，不同在哪裡。...然後你自己也會希望可以達到組織的期待阿。...我督導換過幾個，第一個督導真的對我影響很大。」(G1-224)

在工作期間，Baby也經歷了正向經驗，認為個案的改變及同事間彼此的相互支持是很正向的經驗。Baby舉例兒少安置案件的工作過程中，看見孩子的正向變化或是孩子對自己的回饋，對Baby來說都是很正向的經驗，也讓Baby感受到付出是值得的。即使工作有許多繁雜的事，能夠看見孩子的改變，對Baby的工作來說就是被支持的：

「透過可能安置親友中的滋養，孩子越長越好阿，你到他的進步，那個不只有外觀上面的那個變化，連孩子可能在發展上面你都看到很明顯的進步，...看到孩子的正向你就會很欣慰，..從負能量當中去尋找好的東西出現去支持你阿。」(G1-458)

(三) 因熟悉而大意的挫折

隨著工作資歷的增長，Baby 對於工作業務、流程及兒保家庭的樣態也隨之熟悉，但期間也有遇到讓自己感到挫折的事情。Baby 分享印象最深刻的一件案例，約發生在工作兩年左右的時間，Baby 對案件的流程過於熟悉，只想著要趕快處理完案件，而忽略了與人之間的關係和互動。在訪視前沒有做好充足的準備，例如準備個案可能需要的資源簡章等，在進入家庭後的會談也沒有先進行自我介紹和說明訪談目的，因而被家長人身攻擊、言語謾罵及惡意刁難，批評 Baby 的工作表現不專業，並在訪談過程中錄音，這樣的經驗讓 Baby 覺得很受傷：

「因為做太順了你知不知道嗎，然後很多小細節就會疏忽掉，...也沒有想過很仔細說這個家長可能會給我帶來什麼衝擊或他會拿些什麼起來挑戰我，...結果去的時候真的是被家長刁難，而且那個家長是有點人身攻擊的，當然這種人身攻擊會很受傷，如果你很同理那些話的話真的是很受傷，那次真的是也傷到我了。」(G1-264)

面對這樣家長的傷害，Baby說當時自己的做法是讓自己休息，休息幾天不去

觸碰個案工作的事情。休息過後也主動找了同事共同討論，同事除給予情緒支持外，也提供實務工作要注意的意見。而Baby也自我反省哪邊做得不好、事後可以做哪些事去補救，重新檢視自己的工作狀況，並思考在工作態度的修正。經過自我檢視後，Baby思考到孩子的立場，不捨孩子在家中的處境，想到自己的角色是有機會去介入改變孩子、改變家庭的那個人，因此鼓起勇氣再次重新面對這位家長，繼續的完成工作：

「重新檢視、整理自己的狀況，調整對工作的態度。」(G2-22)

「站在孩子的立場，對你很怕面對這個家長，怕這個家長再給你一次的人身攻擊，沒有錯，但是如果你想到這個孩子，其實長時間處在這樣的一個壓迫環境，你會覺得很捨不得，那現在確實是一個機會可以介入家庭，難道你要這樣放棄嗎？所以還是要去面對他。」(G1-307)

(四) 沈重壓力，轉身離開

隨著工作年資的積累，也經歷組織各種的變化，包含案量的沈重負荷、行政工作的增加、人員流動頻繁等，讓Baby感受到工作負擔愈形沈重，因而轉身離開了兒保工作。

1.案量的沈重負荷：

Baby談及不知道從何時開始，社會不斷宣導113專線，使得民眾通報意識抬頭、網絡單位人員的通報責任，導致通報量大增，個案量也隨之累積，造成疲於案件調查，報告沒時間完成，工作狀態需時常加班，每周至少需加班三、四天，案量累積近百案：

「(加班)3、4天有，反正就留下來打報告這樣子，你光調查你就疲於調查，那時候通報案量是一直增加的，你就光調查你就做不完了，更何況還要寫到報告。我覺得也是跟這個社會樣態有關啦，例如說過度宣導113、通報，那各個網絡為了要...我不知道算是卸責吧，可能就是反正我只要通報就盡我的責任了，通報案量一次蜂擁而來，那就再也沒有停過了。」(G1-369)

2.行政工作的增加：

Baby 談到以往訪視完個案紀錄只需撰寫在機構自行設計的紙本表單，新主管上任後，組織要求督導在督導社工對新接案件需使用衛生福利部保護資訊系統（原內政部婦幼安全系統），並落實登錄個案聯繫處遇紀錄，且需進行抽查。這樣的組織改變，Baby 認為造成社工行政工作的負荷：

「以前我們不用打、我們不用系統，我們都是用紙本寫，就是自己中心自己設計表格自己寫報告，用紙本，全部都是紙本資料，那後來就是有要求，我忘了是哪時候開始的...，反正就有開始要求要上系統，就是要有婦幼系統，...要求的東西也不一樣，...為什麼我們就要開始門戶大開接受各個網絡的要求，因應各個網絡的要求我們還要上系統。」(G1-338)

3.人員流動頻繁：

Baby表示組織主管的變動、組內督導也換了好幾個，身邊熟悉的同事也陸續離去，面對不同的人必須有不同的環境適應。但Baby自己終日忙碌個案工作，無暇適應新的環境及人事轉變，加上許多資深同事都已離開，讓Baby感受工作只剩下自己、只能靠自己做事的孤獨感，日積月累的工作負荷情緒漸漸感到疲倦：

「組織真的大變動，因為你案子照做嘛，你沒有時間去消耗這些的變化，你還是整天忙碌於就是調查、做處遇，所以心情那個轉換你沒有辦法照顧到自己，當然那時候就會疲乏。...其實在組織內算是資深嘛，因為人來來去去，比我老的都不在了，所以我都是靠我自己，靠自己做總是會疲乏...。只是自己沒有去調適它，就變成是我不適應這個組織。」(G1-360)

面對環境不斷的轉變及忙碌的工作狀況，讓Baby沒有時間去思考自己的工作狀態，也同時疏忽去照顧自己，當時沈重的工作負荷已讓自己撐不下去，恰巧當時家裡新開設一家早餐店，故毅然決然求去返家休息，到自家的早餐店幫忙：

「因為負荷太大了，做太久沒有休息，有點疲乏。...可能就覺得我撐不住了，然後撐不住那時候也不想面對，也沒有時間去想自己怎麼了。...那時候剛好有個契機，家裡有開早餐店，那就去幫忙好了。」(G1-68)

Baby說早餐店相較於服務兒保家庭，雖然早餐店也是辛苦去提供服務，但早餐店提供服務的時間是有限制的，而早餐店的服務不會像兒保個案的工作性質，會經常與人之間發生許多的衝突和議題，早餐店確實也是讓自己喘息的一個機會：

「賣早餐但是工作就是一段時間就沒了，而且也沒有這種衝突，他就是一個跟人之間的互動而已，服務業嘛，但是他不會有任何的議題阿，單純阿，單純就回歸到跟人的互動。」(G1-410)

(五) 重新展翅，向上出發

Baby在早餐店工作一段時間後，體悟了自己還是喜歡與孩子間工作的接觸和互動，加上自己狀態已經準備好再回到兒保工作，所以決定返回原本的職場繼續工作。在歷程呈現的線條中，返回兒保工作開始明顯狀態起伏很高且持續上升，Baby表示在這次返回職場後，雖然仍有很大的工作負荷，但自己的工作態度和想法有所轉變，也讓自己的工作狀態較為穩定，並維持生活與工作間的平衡。

1.正向經驗的分享：

Baby主動與其他同事分享之前價值觀落差的經驗，也鼓勵較資淺的同事不要害怕衝突。鼓勵職場氛圍少抱怨，讓工作不要都充滿負向情緒，看待事情用較正向的角度，並與其他同事分享正向經驗：

「我第一個都會跟其他人新人、菜一點的人講，...新人他們只會覺得很恐怖，然後很挫折很怕面對衝突，那當然這時候就是跟他們討論為什麼他們會怕面對這個，就會鼓勵他們不要怕衝突。」(G1-690)

「我們為什麼要一直比較說以前的督導怎麼樣、以前的主任怎麼樣...。其實就是態度，人的態度上面你要有轉換，就是不要抱怨，自己的負能量少一點人就開心多了，看到事情都會比較正向。」(G1-489)

2.組織彈性的態度：

Baby談到自己工作經驗的累積，對於工作內容及方法已熟悉，組織主管相對

也給予較大的工作彈性，不會對工作方向有太多的干預，讓自己在工作上能有更多的發揮空間：

「我回來之後，...組織確實也給你很多彈性，其實他也不太說你這樣做不對，不會，只要大概合乎那個方向他不會太多說什麼。」(G1-482)

3.工作方法的調整：

面對一樣的工作負荷量，Baby調整了服務個案的工作方法。對於兒保案是以往期望自己能夠做許多事、甚至做到完美，但因為案件量大，為了要照顧到每一位孩子，在質與量間需要達到平衡。有些必須處遇的一定會去完成，有些則視情況和時間去選擇多幫家庭一些，才能去照顧到龐大的家庭案量：

「現在對我來說可能我的能力上面也有一定的程度了，我不會覺得案量多，我是可以消化掉的。...我可以消化掉，而且我不會像以前一樣就是覺得好像每一個案子我都要做到十全十美，每個案子我都要做到什麼樣的程度，我一定要做到什麼樣的頻率，不會，我會放手。」(G1-560)

4.工作想法的轉換：

Baby反身去思考機構的定位，認為個案的狀況先以處理緊急事項為主，並把其他兒保體系的網絡單位共同納入合作工作，思考自己代表機構的角色能為家庭做些什麼，如何去做單位角色與權責的分工，才能共同合力幫助到家庭所需要的：

「你工作案量跟以前相比就是做不完的阿，你做不完那當然是不是也要自己去思考我能夠做的是什麼，我的定位點在哪裡。...家防中心的定位點應該就是在處理緊急案件上面，而不是這一些浮濫通報。...這份工作只是兒保系統中的一環，當然還得靠其他的網絡去協助，...你遇到每一個網絡你可以去跟他們教育，然後去重新分配那個之間的合作關係。」(G1-573)

Baby談到對未來兒保歷程的想像，未來的線如果延伸會是如何呢？Baby當下直率的回答：「往上升。」詢問為何往上的原因，Baby則說因為對現在的自己是有信心的，加上組織環境的改善，也與我分享：「相較過去自己已熟練此工作，回

歸後工作狀態良好。」這樣的想法，讓Baby在看待自己未來的兒保路，是一個持續向上升的想像。

◆與 Baby 訪談後記◆

將 Baby 的故事請她確認正確性，Baby 看完這篇故事，也給了研究回饋：「寫的很好。」並談到以這樣的文字方式去檢視自己的兒保歷程，感到有些害羞，且不禁感慨的與我分享：「以前某為老師跟我說，社工工作是服務一群比自己悲慘的人。雖說是玩笑話，但卻也點明這份工作的辛苦，薪水普通還要值班、做多做少都要被質疑、出人命要扛責...但還是堅持做下去的理由，不外乎希望能幫助需要的人，當工作遇到瓶頸、累的時候，不妨休息一下，回想初衷。」



第五章 兒保社工正向實務歷程

本章將針對兒保社工的實務經驗進行探討分析，呈現七位兒保社工在實務工作舞台上演奏的正向交響樂，分為二部分。第一節看見兒保社工從負向經驗轉為正向經驗的歷程（觸地爬升的轉音）；第二節探討兒保社工在實務經驗裡的正向經驗（兒保社工的正向交響樂）。

第一節 觸地爬升的轉音

七位研究對象實務故事揭起交響樂舞台的紅幕，但響起的不是全然激昂的前奏，而是交織著哀傷的低音嘆息。從七位兒保社工的故事中，讓我們真實的看見兒保社工工作特性背後所隱含的沉重故事，他們共同經歷到不同層次的負向圖像，有微觀的社工個人、中介的組織面向和更高外層的制度環境，組成複雜憂傷的低音旋律。這些沉重經驗的發生，造成社工多面向的負向影響，無論是工作、家庭或生活等層面，然而這些兒保社工並未因為這些的挫折或衝擊而離開原來的崗位，改變負向的方法就是正向，他們又是如何的轉變？過程機制為何？所展現出的樣貌又是如何？將於本節把這些經驗一一揭開。

本節將響起觸地爬升的轉音，討論兒保社工是如何從負向經驗中站起來，透過哪些正向的因應和支持環境，將負向轉化為正向意義，邁開步伐昂首向前，從低音的奏樂轉音為高亢的交響樂。

一、手忙腳亂的混亂

混亂有如亂奏的音符般，擾亂著兒保社工的交響樂章。在工作中經驗到負向事件的第一反應，是混亂且多重的負向反應，包括從個人心理、生理和工作，到影響生活等面向，透過受訪者第一線聲音，呈現這些經驗對受訪者最真實的影響。

（一）負向的心理反應

1.陰暗的情緒面

混亂最直接衝擊的是兒保社工的心理反應，許多負向事件的堆疊成為工作情緒的導火線。每位社工都背負著成長經驗進入職場，當個人價值觀念與兒保服務宗旨產生衝突時會感到服務的矛盾，再加上初任兒保社工訓練也不完備時，會讓社工無所適從，瞎子摸象的靠摸索提供服務，可想而知這樣的工作狀況是慘澹且灰暗。

「太過認同這個家庭他這個很合理，那你去面對這個通報的時候你就會很矛盾阿。」

(G1-215)

「剛當社工的時候...那時候蠻慘的，...我就在搞不清楚的狀況下摸索，所以其實我過得蠻黯淡的。」(D1-522)

「(初任)那時候還蠻緊張的...我什麼都不會...我覺得好像什麼都不懂耶。」(E1-343)

隨年資累積，組織對於資深社工也賦予不同的角色期待，社工從原本的個案累積負荷又加重了額外的行政工作，讓社工更加疲倦、低潮。這些狀況若無法得到督導的有力協助，加上組織嚴苛的行政管考制度、團體結黨的氛圍，多重因素的交織讓社工的工作壓力更是雪上加霜，甚至出現了憂鬱情緒。

「最近這一年多會有一個比較往下的就是因為你做久了，人家就覺得你要做多一點，然後就會覺得(心)好累喔。」(C1-770)

「對我們個人會產生的是一種你事情都沒有辦法完成的一個無力感。」(A1-822)

「有壓力或者是比較痛苦我就會覺得自己比較難施展，然後比較不自然，...我覺得相對付出那個代價是很高的...甚至覺得我有點憂鬱。」(D1-1211)

「做著做著就覺得唉唷～到一個人生的緊繃（台）覺得壓力蠻大的喔，就是承受的壓力蠻大的。」(B1-94)

社工獨自面對個案人身安全的危險，以及在案服務的案件可能曝光媒體的壓力，更會造成社工害怕面對輿論的壓力感受。

「會擔心上報、上媒體...那時候其實就會覺得很害怕，就覺得說糟糕了要出事了的那種感覺。」(F1-1055)

2. 負向的認知面

(1) 對自我能力的質疑

個案死亡事件造成社工對工作能力的質疑，發生後社工細數檢視自己在服務中所有的程序和步驟，將過程中沒有做的事情歸咎於自己的後悔、自責，「可能」、「如果」、「好像」等字眼，不斷成為社工心中懷疑自己的起點。

「我覺得我可能有點輕忽這個案件的嚴重性，所以還是會覺得我可能那時候太...可能有點隨便。」(F1-1077)

「真的是因為出人命的關係...很多事情都歸咎在自己說，我是不是有什麼事情沒做、我好像是不是能力不夠...好像自己又沒辦法提供這麼多、或是你自己能力真的是無法...甚至說到底，我好像根本不適合當社工。」(E1-526)

工作負荷不斷的積累過程，壓垮社工對自我工作的信心以及能力的質疑，擔心自己做不好、做不到，出現的質疑聲音，自己到底適不適合兒保工作。

「我覺得難免也會去想說，那我是不是能力不夠，我沒有辦法完成這個組織的要求」(A1-823)

「慢慢的你就會覺得...然後又累、行政又多，你就會開始懷疑(自己)...沒有一個很重的事件。」(B1-203)

「會去質疑自己到底適不適合做這個工作阿。」(G1-229)

(2) 自我否定

許多負向經驗的累積都會造成社工對自我否定工作能力，認為自己的能力是不被組織所期待的、沒有存在感的。

「那幾年就覺得自己好像是很鳥、很差勁的一個工作者，然後也不被期待可是也...好像你是可有可無的那種感覺。」(D1-704)

在交疊的負向經驗中，尤其生命的突然消逝對社工來說，是無法承受的椎心之痛，而個案的死亡更讓社工產生巨大的工作挫折感和否定心理，更進一步自責，甚至感到很丟臉。

「(個案的過世)還蠻挫折，...我自己覺得對我自己打擊還蠻大，那時候其實覺得完

蛋了。」(E1-1293)

「孩子很快就走了...我覺得其實還是自責，...因為我覺得就是好像很丟臉，而且我不願意讓別人感覺到說我好像輕忽了這個案子。」(F1-1067)

(3) 工作角色的混亂

當兒保社工成為「鍵盤社工」，更多的行政、文書、系統必須窮於應付，過程中也會產生對兒保社工專業角色的懷疑，甚至思考這條兒保路到底走不走得下去？未來要不要繼續走？

「見個案的時間是遠小於文書工作的時間的，那你會有點質疑自己的工作角色、工作內涵是不是一如初衷。」(C1-815)

「有時候我們到底在做兒少保案呢、還是在做行政...就有點疑惑，...有時候會卡在這個地方。」(E1-170)

「你就想說這份工作是不是你想要做的？...我有沒有要這樣繼續走下去？」(B1-121)

(二) 生理的抗議

工作中種種的壓力事件除了在心理層面的情緒表現出焦慮、擔心、否定外，也造成社工身體出現警訊，包含下體異常出血、疾病感染以及小產的生理嚴重反應。如女性社工心理壓力過大，就引起婦科症狀的出血。

「即便工作上沒有發生什麼事情，可是覺得還是會有一股壓力...所以其實我那時候其實還蠻害怕的...整個就是發冷然後就是出血。」(F1-733)

然而，身體的忙碌操累，忙於工作而忽略生理的基本需求，導致尿道感染，出現血尿、腎盂炎的症狀，甚至在孕期時也忽略照顧身體的情形而導致小產的嚴重後果。

「因為很忙然後水喝得不夠多吧，然後太操勞，所以就血尿就變成腎盂炎。...而且我覺得工作忙壓力大，...原本有小孩喜訊，但後來再驗什麼就沒有了。」(D1-575)

(三) 每況愈下的工作狀況

1.工作進度的延遲

除了上述的生心理反應外，另方面工作管理也受到了影響，造成案件調查工作的落後，以及個案紀錄的拖延。

「很常很常很常，案子做不完...你就光調查你就做不完了，更何況還要寫到報告。」

(G1-367)

「我那時候其實...進度真的有點 DELAY、有 DELAY 至少 4 個月的工作量。」 (E1-

1419)

2.低落的品質

各種堆疊的負荷情形，降低社工對個案家庭工作的深度、訪視頻率的減少、行政與個案間工作步調的失衡，難以掌握的服務品質，陷入每況愈下的負向循環。

「一直在寫作文這樣子。...我覺得現在工作的深度真的就變差了，...工作的品質也是差的。」 (C1-848)

「逼著我一直要趕快去做...現在沒有質。」 (F1-1280)

「你還要做活動以外，你還要個案，有時候品質真的很難拿捏。」 (E1-169)

「以前你可以投入到九分十分，可是那個狀態你可能只能投入到六七分。」 (B1-208)

3.低氣壓的組織氛圍

在忙於應付行政與個案服務的交迫壓力下，組織中的兒保督導又無法提供第一線社工有力的指導與教育，環環相扣下造成整個組織低迷的工作氛圍。

「大家的工作氣氛都是比較低迷。」 (B1-200)

「我們的工作氣氛是很差的，...然後就有種要死不活的工作的心情。」 (C1-730)

4.工作熱情的退卻

原本富有工作熱情和滿腔衝勁，受到各種來自個案量、行政工作、督導不支持以及組織環境等的壓力下，壓垮兒保社工最初對工作的服務熱情和工作意義的想像，轉而是疲倦感的累上加累、只能自掃門前雪的熱情殆盡。

「阿就一天過一天的感覺...有點怠惰了，沒有這麼熱血的感覺了，對自己的工作有

一種疲累感...嘔，不知道怎麼往上衝的一種 FU。」(E1-860)

「現在出現有一點點解離的狀態是下班時間到就會說這不是我的事，我要走了。」
(C1-799)

「我覺得工作你有很多怨懟...反正我再怎麼做這個體制又不能支撐你...，那你就覺得我就做到你們要求的就好了。」(B1-254)

(四) 生活天秤的失衡

1. 加班的「心」勞

工作加班已成為兒保工作的常態，無論是有無家庭、孩子的社工，皆提到了加班的甘苦談。大多的兒保社工都是反應工作做不完必須加班；有時是配合家長下班時間才能進行夜訪；有的是為了在列管時間內完成系統報表、文書行政；有的則是趕寫個案調查評估紀錄等情形，頻率大多為每星期需加班三天以上。

「常常加班到晚上 7、8 點，甚至 9 點之後才下班...(一周) 3 天以上。」(A1-390)

「大致上平均回家的時間大概都八點...大概每天都會加班。大概加一個小時，至少一個小時。」(F1-226)

「其實我們真的很少準時下班。像我們都是規定五點你就可以打卡下班，可是就是真的有時候事情做不完。」(E1-259)

「(加班)三四天有，反正就留下來打報告這樣子。」(G1-369)

「大概就是至少一定會加班三個晚上。」(D1-229)

「(一周)兩三天吧...狀態不好又加上加班你就覺得雪上加霜。」(B1-291)

2. 壓力帶回家

經常的超時工作負荷讓兒保社工察覺到工作與生活間的失衡，甚至常常返家後會將工作壓力與情緒帶回家，如繼續擔心案主的風險狀況、心裡掙扎工作做不完，有的甚至會將個案紀錄帶回家登打，衝擊了工作與生活的平衡。從受訪社工的經驗發現，尤其年資較淺時期的兒保社工比較容易出現失衡的工作情形。

「對自己覺得很衝擊，然後你覺得自己的壓力也會帶回家。...你還會再想那個個案

今天是否平安？他今天我們這樣介入家庭，爸爸對這個孩子會不會怎麼樣了？那我這樣做的處遇夠完美嗎？完整嗎？還是說還缺了什麼？所以我覺得有時候回去之後你可能還是有一些心理的壓力沒辦法負荷...去讓你懷疑說那社工跟生活、工作，你到底要怎麼平衡？」(B1-106)

「我最近就在家裡打紀錄，事情越多，所以就真的很難在時間內完成。」(E1-285)

「案子你也會很擔心，因為是重案嘛，所以你很擔心他們會不會在家怎麼樣，然後你常常只要腦子想了就可以想出十樣未做的事。」(D1-683)

二、重整步伐的面對

手忙腳亂的混亂就像被撥亂的琴弦，無法彈出美妙的旋律。這些負向事件重重的衝擊和阻礙兒保社工的工作步伐，但他們仍得持續向前，因此他們會靜下來沉澱，看見經驗的發生、正視問題與困境，接下來我們將看到他們如何重新面對，從「心」出發。

(一) 覺察困境

面對工作負荷，在情緒宣洩的抱怨後，兒保社工從社會環境結構去覺察工作現況的限制，例如通報量高、人力不足、個案系統的管理制度。即使覺得個案量和行政要求的不合理，也能體認到兒保環境現況的無法改變，怨懟的態度無助於解決工作量，選擇面對困境、面對壓力，如何從這些無法改變的限制中跨出自己的工作步調，才是根本之道。

「我覺得就是一個工作的現實...光是抱怨工作不會消失。...是整個兒少保系統的一個目前進行的方式，我覺得不管在任何縣市就是會碰到這個狀況。」(A1-965)

「有些事情你一直...已經是這樣再嫌他也沒有用。」(C1-400)

「我們有做些努力了，因為礙於上層(組織)或是制度面關係，我們無法做這個改變。」(E1-1608)

「我再怎麼做這個體制又不能支撐你真正要的決策那個方向。」(B1-259)

「我覺得也是跟這個社會樣態有關啦，例如說過度宣導 113、通報，...(導致)通報案

量一次蜂擁而來。」(G1-372)

兒保社工站在第一線忙於處理多重複雜的個案之際，督導卻無法給予有力的個案指導，在負向的情緒失落與無力之下，兒保社工轉而覺察督導在功能的限制，理解督導的個案處理能力以及待人處事態度，進而調整自己對於督導角色過多的期待。

「是不是督導真的沒辦法了，...就比較理解...理解說好你只能給到這樣，那我們也不要期待你過多...不要對你期待我就不會失望嘛。」(B1-320)

(二) 面對現狀

在覺察困境的限制之後，瞭解個案死亡的事實、個案量高、組織制度或社會環境等的工作樣態，社工們會經驗現狀與直接面對。

「發生了你也沒辦法避免...畢竟你還是要繼續做嘛，就接受這個孩子已經過世的事情嘛。」(E1-534)

「不能說百分之百每一個案件都沒有失誤過，但你只能從這一些失誤裡面記取教訓，下一次做的時候不要再同樣犯錯。」(G1-236)

「就是直接面對它，趕快把事情完成。」(A1-568)

「我覺得那時候意識到自己這樣(低迷)的狀況...可能體會太多案都是這樣了，已經覺得算了，...好吧那冷靜以對了。」(B1-260)

「我覺得就是這樣過啦。...有時候(制度)真的是沒辦法改變，只能試著去接受。」(E1-1585)

(三) 自我調適

接受與面對工作困境，兒保社工未有選擇逃避，而是以自我調適的方式，從困境中省思自我是否有可能改變之處，轉換看見自己其他的能力，調整原本自我期望的想法，避免持續陷入否定自我的狀態。

「會去談論去討論說那我...自我反省說確實我那時候做的哪邊真的不好，然後我做

了事後的補救。」(G1-285)

「我覺得好好看待自己有能力的部分，然後去完成，其實走著走著那個困難就也不會是困難。」(A1-1200)

「跟自己說這份工作很有價值阿，然後我喜不喜歡這個工作？我喜歡！人真的就是每個人都有自己的限制嘛，他們看不見我的優點，不代表我是個差勁的人。」(D1-887)

「其實你繼續做下去，些微的改變其實都是可能會引起一些後續的效應。」(C1-1011)

「就覺得我就做到你們要求的就好了。」(B1-259)

無論是面對個案的死亡、小產導致等生命逝去，社工以自我調適方式，為生命逝去的壓力以外在歸因、命運安排、人生起伏的體會，找到心理紓解的出口。

「我就看到那個現實，...流產這件事情也許是命運...，我沒有怪個案、也沒有怪誰。」(D1-871)

「我會覺得...要找到那個出路，讓自己好過一些。...會發生這種事也不是你造成的阿，別給自己太大的壓力。我後來有比較釋懷一些。」(E1-1587)

「(個案死亡)我有體會到好像人生就是這樣起起伏伏的，...就是不是那種就是一定要平平安安才是好。」(F1-1144)

三、迎向陽光的復原

琴弦透過拉奏的方式可以拉出綿延不絕的美妙音樂，無論是悠揚的全弓或短促的跳弓，都可以創造多變而美的音色。兒保社工就像美麗琴弦的演奏者，在逐漸踏穩步伐後，五線譜上的音符慢慢定位，音符有長、有短，節奏亦緩、亦急，緩緩響出跳脫混亂樂章的悅音，奏出屬於個人美妙的旋律。

(一) 再出發的社工

1. 正向特質的因應

(1) 沈澱負向的情緒智慧：

面對事件的負向情緒宣洩後，兒保社工開始接受事件的發生和改變，並回到事件本質看待，讓自己情緒能夠沉靜去思考下一步的處理方式。

「情緒其實你把他發洩掉之後你就回到那個理性面。」(C1-546)

「對人有情緒之後，他做什麼你都覺得你不接受，...就覺得好吧那冷靜以對了。」

(B1-322)

(2) 為了孩子，不怕衝突：

遇到非理性的家長，即使社工自己當下也會感到害怕和緊張，但想起孩子無法自主的身陷處境，自己是那個可能幫助孩子改變的角色，而鼓起莫大勇氣繼續與家長工作。即使面對不斷衝突的關係，也能自省改進並持續堅守孩子的權益。

「不論打電話還是去跟家長訪談你都會很ㄟㄚㄣ`，...如果你想到這個孩子，其實長時間處在這樣的一個壓迫環境，你會覺得很捨不得...所以還是要去面對他...我也不怕面對衝突阿。」(G1-248)

「每一個孩子其實也很無辜也很脆弱啦，...不應該有人這樣被對待，那樣的一個心跟力量，然後當你擔任兒少保的社工你是可以有機會去做這件事。」(D1-211)

(3) 反壓迫的伸張正義：

從受訪者的訪談資料發現，組織內越資深的兒保社工，越能關注到組織與制度面向的改變。當這些改變是壓迫的經驗，或是忽略個案服務權益，資深社工會在組織內產生倡導角色，富有正義的責任感，促使機制有正向改變可能。

「如果不漠視你就會有動能，因為你想要抵抗嘛，那抵抗不見得都成功，或者是一定會有正向的結果，可是那個抵抗讓自己覺得有力量之後，...你會覺得是有力量、有代價就是有價值的。」(C1-418)

(4) 自律的工作管理：

在負向經驗裡，連帶影響到社工工作的質量、服務進度，造成工作的延宕與累積。兒保社工在調適一段時間後，能主動察覺自身的低潮狀態，無法讓自己持

續在延宕的工作中徘徊，回到對工作的責任感，轉而面對工作壓力，將工作自律規劃的完成，重新調整工作狀態，並達成組織對自身的期待和要求。

「我覺得還是要對自己的工作負責，...我其實自己對自己還蠻要求...還是要盡我的能力，該缺的、該補的，都一定要補上來。」(E1-982)

「我算比較會自律的人，我也知道我哪些事情沒有做...我覺得解決壓力的方法沒有太複雜，就是直接面對他，...自我管理的部份，要能夠做很好的調適。」(A1-484)

(5) 對逆境的不服輸：

兒保工作需要經常面對多重複雜的困難，即使這些困難曾經在歷程中挫敗了社工的自信心與耗費工作能量，但兒保社工並未因此屈服、低頭，而是從挫敗中尋找成功的方法，成為前進的動力。

「我不太喜歡那種被打倒的感覺...或者是我覺得自己做不到的感覺，那所以我覺得面對工作困難，我覺得那就是把他當成一個關卡，想辦法去把他越過去就好。」(A1-1031)

「超想離職，可是其實又很不甘心，...你遇到困難就會覺得說沒關係再忍忍為了孩子為了家庭，...一方面不服輸，很想要做這個工作。」(D1-873)

「你在工作上其實遇到一些難題的時候你還是就會不放棄阿，那你那個不放棄就...就會去 trytry 看。」(C1-450)

2.從實務累積經驗值

對於初任或較資淺的兒保社工來說，當組織無法給予完整的教育訓練，社工即從實務過程中逐漸去累積經驗，從經驗中看見自己的不足，從不足的地方去補強，讓自己持續的投入學習。

「時間跟你的累積阿，你一直關心這件事情，然後你一直想要在這上面很努力，...我就更投入我的工作，然後我發現我對整個兒少保的視角好像又更清晰、不同了。」(D1-1408)

而年資較深的兒保社工，從以往不斷的工作挫敗中學習到成長的經驗，當困

難再次發生時候，在處理問題時更有能力去因應，並能找到解決方法。

「現在對我來說可能我的能力上面也有一定的程度了，我不會覺得案量多，我是可以消化掉的。」(G1-560)

「你會有一個體認就是做久一點比較能夠有看到收成的機會，因為你也比較會知道一些應變的方式。」(C1-761)

3.時間淡化心中的哀傷

面對摯親的逝去，除了幫助喪者走完最後的路，在心中的沉痛還是必須讓時間漸漸一點一滴的帶走，當悲傷的狀態逐漸減少，也讓社工更有心理能力將注意力面對工作的處理。

「也是人生的一個過程啦，那我覺得事情就過了嘛...我還是要接受對於自己工作的這件事情，還是要讓自己能夠站起來，不能說一直呈現那個狀態。」(E1-1422)

「後來其實就是我覺得時間還是會沖淡一些事情，...這件事情其實也告了一段落...大家也都不太會去談這件事情，...就繼續就是在這份工作。」(F1-119)

4.信仰的撫慰與引導

有些兒保社工本身有信仰，在工作過程中宗教能帶給社工很大的精神支持力量，無論是工作遇到挫折、害怕，或是小產的悲傷經驗，都成為社工心靈撫慰的最佳良藥，也能舒緩緊張焦慮情緒，並帶領引導社工走過低潮，甚至帶給社工跨越困境的正向力量，成為個人很重要的靈性支持。

「真的因為有倚靠那個信仰的力量，所以讓我不至於到極度的傷心說我的（孩子）失去...也帶我度過這些過程，...完全是信仰的關係...所以我覺得比較沒有那麼痛苦。」(D1-952)

「很焦慮的時候，有時候就會禱告這樣子...有教會的姊妹就是有幫我禱告。...我覺得上帝他在那時候透過一些、就是一個特別的經文，...上帝要給我一些話，然後我覺得那個經文對我來說就很支持我。」(F1-717)

5.幫助孩子的心理力量

兒保社工身處在負向經驗中，協助他們復原為正向的原因，部分來自於幫助孩子的力量。為了協助孩子生活能有所改善、幫助孩子回家以及從困境中走出，願意繼續工作的挑戰，投身在這份喜歡的工作裡。

「看過孩子陪伴孩子一段歷程之後，看過孩子那些處境就是會很捨不得很受傷，...我還是喜歡這個工作、我還是喜歡做這個挑戰。」(G1-309)

「那你讓他們過得好一點，...就是你協助了這些在困頓中的孩子。」(C1-1011)

「孩子能不能回家，那他能不能跟家人見面，其實決定權在我們兒少保社工身上，...我確定這是我喜歡做的事情。」(A1-676)

「每一個孩子都應該被好好的照顧。」(D1-52)

(二) 家庭的暖心支持

1. 爸媽的同理陪伴

爸媽的支持，對兒保社工來說是最強力的依靠。雖然家人對於兒保工作內容不盡完全瞭解，但家人幾句簡單的言語安慰，就能讓社工情緒低落時候感到背後支撐的力量。

「我覺得可能家人的支持吧。...我那時候也有跟我爸爸談過這個狀態...他說沒關係就是難免都會遇到這樣子的狀況。」(F1-1166)

2. 伴侶的情緒支持

另一半的親密伴侶，也是社工很好的傾聽者。除了給予情緒支持外，有時也會給予客觀者的想法建議，成為工作背後的支持。

「我覺得他還蠻理性的，...因為我覺得他雖然不是學社工，可是我覺得他會從常人的眼光來看待這個部分，或者是說會給我一些情緒上面的支持，所以我覺得他也算是一個比較背後的那個督導的角色」(F1-130)

(三) 組織的支持力量

1.同儕的同聲應援

組織內的同儕，是兒保社工在工作職場中最親近也是最直接的支持。不論資深或資淺的社工都談及，同儕角色在工作過程的重要性。當遇到令人沮喪的事，同儕是最能同理處境的人，同仇敵愾的共同發聲，或者分享曾經相似的經驗。這些挫折經驗，都可能成為彼此的鼓勵，共同度過艱困時期，也能促成組織間更為凝聚的力量。

「那個團體同儕，...同儕的力量出現之後其實同儕的力量就是支持你繼續往前走...那是一個很大的力量。你會覺得你的力量整個就是被拉起來，因為你就覺得你的辛苦，是大家都願意支持你的。」(C1-570)

「我覺得那時候（同儕分享）我才感受到很大的支持，因為我覺得只有他，就是他懂我的那個感覺，而且他願意把他這樣子的狀態分享出來，然後我就會覺得說好像不是只有我會遇到。」(F1-1074)

「真的還蠻多人給我安慰的話，或是會有一些經驗分享。...會跟你講說這種事也不是你的問題阿。」(E1-633)

「會跟同事做討論，...去討論說...確實我那時候做的哪邊真的不好，然後我做了事後的補救。」(G1-314)

「我們就是同儕之間有一些更多的討論啦，譬如說共訪或是我們一起討論這個個案或是可以跟外界資源多一些聯繫。」(B1-302)

2.督導的同理陪伴

督導對兒保社工的同理支持，無論是工作或家庭面向，可以降低社工在面對困境時的壓力與工作倦怠。尤其當專業工作受到民代的政治影響或社會媒體的關注，第一線處理的社工所承受的心理壓力大，督導雖無法改變干預，但陪伴社工一同處理面對外在壓力，對社工是很大的支持力量。當兒保社工感受到督導在背後的後援，社工對工作困難會抱有更多的勇氣去跨越，對組織的向心力也會更強。

「督導情緒支持是一個部份，...那時候議員關切我督導有陪我去醫院那裡，那還有去案家...都是全程陪我這樣。我督導又跟我講說，...別給自己太大的壓力。」(E1-485)

「主管或督導挺我，我比較能夠心無旁騖的去做我真正應要去處理的部份...他能夠承擔的東西他會去幫我承擔，他不會把這些事情都交給我。」(A1-699)

3.組織的正向資源

(1) 員工協助方案

兒保社工在遇到挫折時，偶爾希望透過組織外「專業的第三者」傾訴。尤其在工作中遇到有關內在心理的議題，生命的死亡、人際關係的孤立、工作負荷的說不出口等，會透過外聘的諮商師來協助解開心中沉重的負擔，幫助社工看見自己的內在狀態，並給予支持及建議。對於社工工作壓力所產生的低潮狀態，能得到紓緩或滋養的效果，是有力的外部支持資源。若恰巧諮商師具有同樣的宗教信仰，在支持效果更能貼近社工的心靈。

「我也想要改變這一個處境這樣，那到了真的去員工協談，...真的是一個支持資源，然後會去鼓勵別人使用，然後對於這樣的資源跟使用這樣的資源是持正向的觀點。對我來講是一個滋養。」(D1-1339)

「我們那時候是可以接受教育訓練的費用去個督，而且是外找的個督。...有所謂的員工協談，...支持你繼續做下去的力量。」(C1-424)

「諮商師他會帶我...陪我走過這段路，然後我覺得其實他也會陪我做一些認罪性的禱告，...讓我再去更多的去跟上帝去面對我的這個狀態...會有一些緩解。」(F1-1090)

(2) 成長改變的課程教育

組織所開設專業外的軟性課程，例如成長課程、影片賞析等，並引導成員間分享及討論，對處於低潮期的兒保社工有幫助不同的啟發和思考，對工作的影響也會有不同的正向成長。

「教育訓練，其實我剛好有參與過一些（成長）課程是比較是類似你怎麼讓自己要能夠持續的做下去才能促成改變。」(C1-437)

4.工作的彈性調節

兒保新案的通報量高，新案需立即調查處理，舊案又無法結案之下，成為壓

垮社工的繁重負荷。組織考量社工每個人所能處理案量的限制，協助進行工作的調節，設置兒保社工每人輪流停派新案一段時間的制度，在停案期間除完成結案使案量下降外，另方面也能減輕社工一直處理新案的緊急壓力，達到工作平衡的彈性方式。

「每半年我們可以要求一個禮拜時間去停案...我們只要專心的處理手上的案件，然後寫報告。那是我們組內我們就是彼此平衡工作量的一種方式，...我覺得心理上的壓力會緩緩。」(A1-582)

「我無限加班好像一直解決不了，...(組織)約定就是讓我停案一個半月，...這一個半月的時間我要清出 30 案結案，讓我的案量變成 30，你就知道怎麼快速的結案了。」(D1-1244)

四、昂首闊步的超越

一首動人的樂譜，音符的編排有時夾雜著低沉的重低音、有時為激昂的高音，成為一篇篇豐富的樂章。兒保工作亦是如此，經過克服艱困的逆境後，昂首看見的是寬闊的光明大道，創造出更豐厚的兒保歷程。

(一) 豁然開朗的心境

重整再出發的兒保社工，接受了事件的發生，雖然不能改變負向際遇，但藉由正向資源的協助，也轉變了自己看待事件的心境，而心境的轉變也影響著工作的態度，用正向的心理能力去面對未來的難關。

「在公部門不可能沒有調適能力，也不可能說不配合行政這些都不可能，就是有些時候就是我會配合，可是我還是會說出或是讓大家知道說某個角度正確的想法應該是什麼。」(C1-935)

「最難熬的已經過了嘛，然後最可以被攆走的時候都沒有被攆走，...在工作上的信心是有的...基本上我也現在在努力學習，所以我想要應付它並不是一個很困難的事情。」(D1-1444)

（二）工作改變的正向影響

1.自我昇華的專業

兒保社工從每次的挫敗中記取教訓、從跌倒的經驗中站起來學習，並將教訓促使自己更為積極，將學習內化為專業知能，使處遇評估更為精準，服務品質更上一層樓。

「在正向上面我覺得我會更看重每一個案子，我會覺得說我不想要在遇到下一個這樣子的狀態。譬如說可能再積極的去跟家長討論，或是說更謹慎的評估...持續的去評估那個就是家庭的狀態，因為他是一個動態的。」(F1-1172)

「對工作上又更有信心，更知道自己可以掌握多少工作，然後對於工作的論述可以說的更清楚。」(D1-1415)

「那個歷程走完之後，就是你會對於那個法治的那個結構還有一些條款，你會更認識更多啦，所以我會比較覺得說每一次的低潮補充進去的能量，其實就是讓自己又再一次起來。」(C1-713)

2.挫折成為支持力量

除了在自我的工作昇華，也將自身經驗分享給其他的兒保社工。藉由分享讓其他人也知道遇到挫折的面對、心境的調整、以及挫折經驗所帶來的意義，帶給組織內更多的工作正向影響，轉而成為其他社工另一股支持力量。

「我還是會跟別人提到這個狀態，就是我覺得雖然我發生在我身上，可是我覺得或許有時候如果哪一個社工遇到這個狀態，我也可以成為他的支持。」(F1-1186)

「後來相對我的同事很多人懷孕或什麼，我覺得我是一個相對支持友善的，我會提醒他們，我會跟他們說。」(D1-863)

（三）賦予正向意義的轉換

再回頭看待每次挫折的經驗，兒保社工認為這些看似失敗的經驗，都在生命中劃下深刻的痕跡，也是一段更多成長的過程。有了歷練才不怕失敗、懂了才能

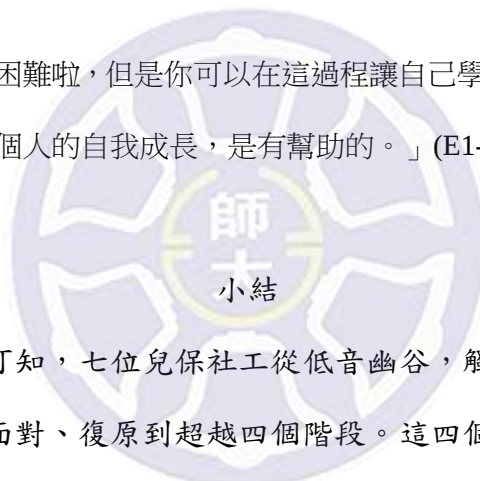
不斷的往上攀升，原本平淡的工作才會從地平線躍升而起，發掘更多自己從未查覺到的正向經驗。

「有一些經驗是好像當時看起來是挫敗，可是卻是厚植了你之後可以再進步的能量。...挫敗反而就是激勵你可以出現一些正向的結果出來，...你搞清楚自己的負向經驗，我覺得會意外的發現你搞懂了你的正向經驗。」(C1-290)

「我遇到很多的曲折很多都是得要去自我瞭解我背後的东西是什麼。...你得要先調整然後跟勇於面對自己的家庭問題，你才有力量去面對那個家的問題。」(G1-654)

「我就覺得說對阿就是人生就是要這樣(起伏)。所以我後來就覺得...那這個就是我生命當中的一個過程，然後可以幫助我成長...我覺得這個是一直持續學習的過程。」(F1-1153)

「兒少保工作雖然困難啦，但是你可以在這過程讓自己學一些人生經歷吧...其實有時候我會覺得對於個人的自我成長，是有幫助的。」(E1-1010)



由上述研究結果可知，七位兒保社工從低音幽谷，觸地爬升的轉變過程，包括了從混亂、接受面對、復原到超越四個階段。這四個階段不是線性前進的單一過程，而是螺旋爬升的變化歷程，有爬升、有停頓、有後退，也會大步向前。每一位社工的分享，都是用汗水、淚水與時間，從荊棘中得出的珍貴經驗和體會，這走過的過程並不是獨自一人，而是身處在不同層次的正向環境，如鐵男的分享：「每一個轉折的起來其實都很難是個別化的因素促成。」人在情境中交織出互動關係與連結，而目標都是希望能在兒保社工崗位上持續演奏正向交響樂。當我們整理完成兒保社工們的負向經驗與轉化歷程，我們就能聽到他們一直在演奏但卻常被忽略的正向交響曲。

第二節 兒保社工的正向交響樂

兒保社工的正向實務經驗，不須要先遇見負向經驗的挫折或困境，它就是一直存在的。只是當我們持續聽到沉重複雜的低音旋律，銜接觸地爬升的轉音橋段，卻忘了七位兒保社工一直在演奏的動人悅耳交響樂曲。正向實務經驗與社工個人的正向特質、正向組織環境間兩兩不斷的互動與交織，兒保社工有哪些正向特質，讓他們能沐浴在正向經驗中，而正向的組織環境又有哪些是促使社工產生正向實務經驗，並讓正向特質持續發展？本節將呈現兒保社工的正向交響樂，包括寫出正向主觀經驗的樂譜、社工個人的正向音符以及響起正向環境的樂章。

一、寫出正向主觀經驗的樂譜

彈奏一個個正向音符的過程，同時也寫出許多正向經驗樂譜。這些樂譜包括自於個案服務工作經驗，有孩子的成長、謝謝的回饋力量、家庭的正向改變以及正向的信任關係，也有來自於社工在工作中自身的正向感受，包含助人價值的體悟、自我昇華、工作成就感等。

（一）孩子的成長，成為奮戰的力量

孩子是兒保服務中最關注的核心，尤其孩子從不穩定的家庭環境轉到家外不熟悉的機構安置，從學校的轉變、人際的適應、生活的轉換等，社工付出許多心血去努力完成服務，孩子最終能平安回家、長大是工作的最大努力目標。在服務過程，能看見孩子在當中正向的變化、學習與成長、自立生活，到協助孩子找到一個安穩的家，對兒保社工來說，孩子幸福的笑容就是最好的回饋，是社工認為工作中最重要的、也是最美好的畫面。孩子的正向成長，讓社工在辛苦的工作中得到更多的服務能量，也感到快樂，這些能量支持著他們願意為了更多孩子而繼續面對兒保工作的各種挑戰。

「最美好的事情就是應該是說幫孩子找回一個安全的家，就是說有一些其實被遺棄的，你後來能夠讓他等到有一個被收養的機會，那你幾年後看到一些照片、報告，

你會覺得，哇！那時候忙得焦頭爛額是值得的，...我覺得出養孩子被出養的經驗帶給我很多力量。我覺得就是在一個人尤其是小孩他無助的時候，你拉他一把或是拉住他的那個片刻，對我來講是最正向最美好的一個畫面。...會讓我更偏執的想說那不能輕言放棄...就是不會太輕言放手這樣子。」(C1-676)

「自己投入了滿腔熱血跟協助...我覺得一個是家長跟孩子的進步，或是我覺得應該是說他們的回饋，...原來你做這些他們在學校去幫忙孩子的時候有看到那麼一點點的進步或改變，對我來說那都是很正向的支持經驗啦。」(B1-394)

「你看到一些孩子可能很脆弱，他的身影看起來很脆弱，然後一開始的時候你覺得好像隨時他都會離開這裡、離開人世，很可憐這樣，看到他這樣的一個遭遇好像很可憐，可是後來就是透過可能安置親友中的滋養，孩子越長越好阿，你到他的進步，那個不只有外觀上面的那個變化，連孩子可能在發展上面你都看到很明顯的進步，...你看到孩子的正向你就會很欣慰，...孩子也有回饋給我...那他有就是用他的表現，他現在對生活的狀態的好的狀態，我覺得這是對我來說也是一種回饋，...去看到孩子的成長就覺得這些就是值得。」(G1-456)

「這些孩子也確實，畢竟以前都過得很差，然後安置出來，安置不是最好但是至少可以給他們有一個機會這樣的情況下，...然後之前有幾個孩子，就整個可以自立然後好好工作，然後可以跟別人好好互動。...最重要就是你看到每一個小孩都長得像一朵花這樣，...我自己覺得我確實在每一個孩子都有一個更好的面貌的時候，我自己其實是很高興。」(D1-1471)

「我覺得主要還是來自於個案工作的一個回饋，...安置的個案，今天我積極或不積極，那我有做什麼事或沒做什麼事情可能都會影響到這個孩子能不能結束安置回家，...孩子回家的可能性提高了百分之 10 或 20，我覺得這對我來講就是一個很大的成就。」(A1-717)

(二)「謝謝」的回饋力量

兒保社工最直接感受到的服務回饋，就是個案對社工表達的感謝。雖然只是簡單的隻字片語或肢體表達，卻也點出個案在服務歷程中的不容易，以及社工陪伴度過的辛勞歲月。社工的介入並非為了得到個案的感謝，而是透過個案不吝的回饋，社工知道所付出的協助與努力，已讓個案生活得到真正的幫助與改善。

「謝謝」兩字，代表了感動、價值及回饋的情感，一句簡單的回饋，對兒保社工來說，就是提升自己工作能量的正向經驗，很美好、也很值得。

「你是幫忙他的，你給他米給他物資給他訪視給他團體給他活動，他對你充滿感激感謝。...他(孩子)就說感謝，非常感謝，然後就有點哽咽，...我就覺得其實那個回應是很簡單，可是你可以知道說你其實陪他度過了一段家裡很辛苦的階段，然後你就會覺得那感動是直接可以讓你去支撐到更多的案子。」(B1-413)

「那個案家給你的回饋，...我真的覺得還蠻欣慰的，讓你覺得說，這是有值得的。他們有些感謝、或是他們有一些正向的回饋，...都會聽到他們的一些回應或回饋，其實做我們、對我們單位做社工來說，都是很好的一些正向能量的提升。」(E1-664)

「我覺得家長其實或者是孩子也會給我一些回饋，...我覺得他所謂的謝謝，我覺得那個可能不是只是表面上的，我覺得好像是真的可以給他們一些幫助。」(F1-978)

「案主跟案父母的回饋...我自己的個案每一個他們都會很不吝嗇跟你回饋。」(D1-1462)

(三) 家庭的正向改變

家庭，是孩子最重要的依歸，一旦家庭發生變故或動搖，孩子總是被受波及和影響，家庭是影響孩子最直接、最主要的生活環境。兒保社工從家庭互動開始努力，一點一滴的關係建立，與家庭成員各項的處遇工作，改變家庭的功能和動力，甚至幫助家庭重新好好做為一個家庭樣貌的可能性。看見家庭的正向改變，無須透過言語的表達，就是對社工來說最棒、最美好的服務回饋。

「其實你的耐心或是你陪伴的那個能量是比較好的，其實案家也感受的到，他可以回饋(指改變)你更多。那時候她(個案)的回饋...譬如說我會問她說，你有沒有覺得我

很兇？她說是有那麼一點，我說說的很好，我就是要你說實在話，我覺得比較可以讓牠比較輕鬆的去看待，然後我就發現牠可以講更多。我就覺得欸～那個經驗是讓我覺得原來只要我願意多花一點時間，他們給你的回饋，無論不要說感謝，或是說牠願意跟你說更多，我覺得那對我來講都是很正向的，其實我覺得都來自於我們自己，就是你自己願意投入多少，案家給你的回應我覺得是相對的。...所以我覺得正向經驗應該是來自於家庭互動之間。」(B1-419)

「我覺得今天我做的工作不只是一個單純的一個依法行政或保護性工作，而是我知道我今天做了任何一個決定或我跟他們講的任何東西其實都會對這個家裡面有很大的影響。...我們做的事情對於這些我們無意中因為工作得去參與的家庭有了一些幫助，有了一些可以重新好好當一個家的那個可能性，我覺得這是一個很寶貴的經驗。」(A1-759)

(四) 正向的信任關係

兒保家庭都是非自願的被通報與介入，社工剛開始進入家庭做評估調查，如同帶著法條踏進家裡進行審判，因此面臨了專業關係的角色衝突(王珮甄, 2011)，家長多為抗拒、防衛反應，導致服務關係的難以建立。在社工竭力的服務過程，家庭逐漸對社工產生信任感、穩定感，因而願意卸下心防主動表述心事與互動，專業關係的正向轉變，對社工來說是成為繼續推展處遇的入口，亦是服務回饋重要的一環。

「原本都是很抗拒社工，也覺得我們來幫忙孩子他很不能接受，到後來入獄了然後我們就藉由信件往返，從信件裡面得到蠻多他以前不會對你說的話，包含說他其實對你的感謝還是很謝謝你的照顧，我覺得那個是很直接的一個回應。...他那時候也直接把家裡的什麼存款什麼郵局的什麼帳號密碼都告訴你...他對你有一種信任，...我覺得就那一刻你會覺得說原來他已經真的接納你或接受你他相信你會把這樣子的資訊完整的帶給孩子，我會覺得你是相信我而且你也覺得有幫忙到你。」(B1-396)

對於長期安置的孩子而言，社工的流動頻繁情形導致常被更換主責社工的經驗，孩子對於社工因而無法建立足夠的信任感、安定感。對孩子來說，同一位主責社工，社工的沒有改變，也是建立信任感重要的基礎，讓孩子在外部環境也能有長期穩定的陪伴者。社工有了孩子的信任，與孩子間也能做更好的溝通與互動，讓服務能更有品質。

「孩子對我來講，有些個案會比較回饋的是他們比較相信或者是覺得有一個穩定的力量。...他們會經驗到很多工作的人變了可是我還沒有變，不管是念頭或是人的變，阿我就總是沒有變這樣子。」(C1-913)

(五) 助人價值的體悟

工作價值觀係一種對工作的情感或是信念，當工作受到肯定時，個人的態度與行為會被引導去完成工作目標，而工作價值的實現也會提升工作滿意度(劉宗芳，2007)。站在認同兒少保護的重要價值，兒保社工在服務過程中體悟到的是成就孩子幸福的需求，為了達到需求目標，社工全神貫注的投入努力、用心陪伴，希望幫助到孩子及家庭，也在維護價值的過程中得到了快樂與滿足。

「我覺得做家暴工作，因為家暴就是一個傷口在那邊，然後我覺得每次進去他們在被管教...就是還是會有一些受傷，當然我覺得還是會心疼，如果透過一些會談的就是比較正確的結構或是訪談，我覺得就可以很快跟他們建立關係然後或是跟他們做一些討論，就不論是孩子或家長。...我覺得沒有辦法完全就改變家長教養的方式，可是我覺得至少可以幫上一些這樣。可以幫助他們，...我覺得這個工作很有價值，可以一起努力下去。」(F1-985)

「我做這份工作我還蠻開心的，...有時候陪伴案家，其實有時候是那個陪伴還蠻重要的，比如說他(孩子)給你的回饋，或是說：社工叔叔你不來了喔？或是說：這是我們最後一次見面了嗎？不要啦...關心他，他是記得的，他沒有忘記。...陪伴的過程，我會覺得對自己多少都有一些自我價值，或是對這份工作更有熱情的一個、內容或是工作的一個方式。」(E1-1001)

「我會特別去在意的是，我今天做了什麼樣子的事情，能夠多幫忙這些孩子在這些驚濤駭浪之中能夠有比較多的一個安全跟穩定的感覺，那我能夠做什麼事情幫助他跟家人趕快去做團聚，...工作上我非常重視的一塊。」(A1-677)

(六) 助人過程的自我昇華

兒保工作的特性使得工作會面臨許多的困難與挑戰，兒保社工為了克服這些挑戰，社工促使自我有更多的正向改變，先從自己的改變才能讓服務有更好的改變，在專業的學習更為精進，成就工作的成長。

「為了他(孩子)我自己得要變得更強，...想要理解他、想要幫忙他，好像也讓我在專業上又更升級一點，那種感覺就是整體上是在這裡面覺得就是很有力量很歡喜。」(D1-1480)

「我覺得讓自己有一些改變...不僅僅是工作上面大家的互動或是回饋，我覺得，自己有些正向的改變，對自己也是一些很好的幫助。」(E1-1779)

除了對自己有所幫助外，也會牽動著個案服務的經驗。家庭可能因為看見社工更多在服務上的改變與陪伴，也願意對自己的家庭投入更多的努力，對社工的個案服務都是一種雙向回饋與感動。

「我覺得我自己今年有一個轉換，以前我都覺得這些家庭很沒有動力，我們常會這樣寫，家庭動力極弱什麼什麼，但是我覺得我們應該是他那些觸媒，就是我們應該是那個橋樑，...我更多時候會去陪伴譬如說陪伴就醫、陪伴做早療的聯合鑑定或是聯合評估，就是我能陪的我都願意多陪他們，我發現陪伴的過程我其實得到蠻多的。你投入更多，你得到的回饋一定更多...因為這個陪伴讓他自己經歷到這一切。」(B1-550)

(七) 突破困難的成就感

兒保案件大多為多重風險因素所致，社工可能會面臨到個案的直接挑戰、各

種方式的陳情、處遇工作的複雜、網絡間合作溝通等難以突破的困難，當社工一步步完成預定的目標，從中獲得偌大的工作成就感及勝任感，對自己的工作表現感到滿意，對未來工作的挑戰會產生更多信心與肯定自我，也讓社工能更樂於在工作中。

「我們容易被陳情，...我跟他(陳情的個案)打電話、我今天跟他談，其實就慢慢的他就可聽進去。...一些挑戰性的工作讓你想要證明自己的能力、證明自己是有辦法的，所以就一直做下去這樣。例如別人做到一半，做不下去了然後就交給你做，那你就會把他做起來了，你就會覺得我是棒的。」(C1-65)

「今天兒少保你拿的一開始是拿法條嘛...所以你更要去融化或改變他們。...我覺得當他們這些人(非自願家庭)可以更接納理解的時候，我覺得那個對我來說那個後面的作用力是比較大的...因為你覺得困難。...你需要突破很多困難可是你最後得到的一定會比其他一般的個案得到更多的回饋，而且是感動。」(B1-856)

「(工作)挑戰我很多做不到的事情，我有時候也覺得我很不耐煩，但是他讓我覺得我好像又衝破了一些極限這樣子。...然後比較覺得有困難沒有關係，我是可以克服的。」(D1-1480)

「其實我不知道我到底開庭的時候的一個發言到底幫助了法官做這個決定幫了幾分，可是我覺得一定是有影響，...今天我們一把孩子帶走，我們一做安置我們思考的是要怎麼樣可以讓孩子趕快回到原生家庭，那其實過去一年在這個案子上面真的花了很多時間在推這個過程，...那讓我做到了。...當我發現我一步目標達到另外一步目標達到，我覺得對我來講就是一個很大的肯定跟回饋，就是我就回到助人工作的成就感。」(A1-789)

二、社工個人的正向音符

正向主觀經驗的樂譜也受到社工個人正向特質的交織影響，而導致有不同的正向情緒和經驗感受。每位兒保社工都擁有不同的正向音符，能編織悅耳的音樂。

以下將社工的正向特質依據分類分為實務的智慧與知識的琴聲、勇氣的鼓聲、對孩子的愛和超越心靈的輕音樂進行說明。

(一) 彈起實務的智慧與知識的琴聲

1.對助人的好奇與興趣：

兒保社工對於助人工作產生好奇、興趣，沈浸在與人的互動關係裡，而有更多繼續學習的熱忱，並能在工作中持續成長且找到樂趣。

「就是對人的工作是好玩是有趣的。」 (B1-686)

「有很多那個覺得要學的啦，或是很新鮮很有趣的東西。」 (C1-258)

2.精進的學習成長：

兒保社工在工作上希望自己能成為一名更稱職的社工，在專業部份會希望不斷的精進自己、邊做邊持續學習，在專業知能、實務技巧以及從個案身上看見不同人生的歷練過程。無論是正向的或負向的，對社工來說都是一段學習的過程，而自己也在當中不斷精進與成長。

「就一邊做一邊學這樣...可以告訴自己我可以再專業下去。」 (C1-389)

「只要自己時間可以我覺得都可以去多學多看多學，然後多跟別人討論。」 (B1-830)

「希望自己是一個更到位可以更精準的一個社工，...然後去精進自己...不管你是怎麼混沌的學習或很差勁的學習或很好的學習。」 (D1-1355)

「會希望說能夠再有一些新的學識，把自己的底子打得扎實一點，...自己在兒少保領域這一塊，那我覺得有比較完整一點的歷練跟訓練。」 (A1-72)

3.理性思考的判斷：

在處理個案的事情上，兒保社工保有判斷力並保持理性思考，有助於看見事情的發展脈絡及分析可能的處理辦法，但回到互動現場，對人則保持著感性，才能更貼近、更瞭解服務需求。

「蠻多人會覺得說(我)蠻理性吧，就是蠻可以分析事情然後也能夠跟案家同在，...我覺得在理性對我們來講是重要的，...對事要理性，但對人要感性。」 (B1-694)

「我態度相對來講是很理性，儘可能不要把個人的情緒狀態把他帶進來，那我覺得

其實能夠幫助我比較快把該做的事情完成。」(A1-656)

4.情緒智慧：

在面對不理性、情緒高漲的家長，社工亦會有自己個人的情緒，但在專業關係中，社工知道若將自我情緒發洩在個案身上，對於後續工作無助益，也會惡化彼此的工作關係。因此，受訪社工談到在工作處理上能理解這樣的情形，富有情緒智慧特質，將自我情緒管控，並去客觀看待問題的發生，進一步將問題解決完成。

「其實個案奧客(台語)一定會碰到，...那會在我們介入的時候會大吼大叫，我覺得我都可以理解的，當下的不舒服一定會有，可是我覺得我還是會比較持平看待，這個是個案的面貌，我不需要去因此讓他影響到我。」(A1-343)

「我比較不是那麼喜歡衝突的人，我也會覺得說反正大家就好好談、好好說這樣子...也會覺得其實我是比較偏向溫和的。」(F1-531)

「同事會覺得說好像我比較少有一點負面的情緒，就是對案家還蠻有耐心的...也比較少會有一些負面的情緒，我的情緒原本就不是一個容易被挑動的人。」(E1-1170)

5.從實務中的反思：

除了致力於協助家庭的問題外，兒保社工也會對於家庭面臨的困境進行反思、提出見解，思考如何讓工作變得更順利、找到更好的方向，看見問題發生的根本，才有力量去改變它。

「你看個案你就開始去反思為什麼會這樣，這份工作要怎樣調整，你才有力量去面對那個家的問題。」(G1-660)

「在實務工作中，我們發現其實我們對於孩子的一個管教、教養然後成長的一個歷程，或家長一個管教方式的一個形成，那都會在實務工作中都會有一些自己的一些反省。」(A1-898)

(二) 勇氣的鼓聲

1.無所畏懼的奮勇向前：

受訪社工提到當初要踏入兒保工作前，就已知道兒保的工作特性，因為不怕工作的困難，且對挑戰充滿信心，認為歷練是可以讓自己的社工實務有更多學習、工作歷程更為厚實。

「兒少保是比較有挑戰、比較辛苦，就覺得說其實我年資應該可以接受這樣的挑戰，...覺得有挑戰表示可以去印證你的實務經驗或是你自己學習的那份。」(B1-41)

兒保社工對於工作的挑戰並不害怕，並且勇於面對與接受，不輕言放棄努力的希望，更會想辦法去突圍。在工作上實踐不服輸的精神、自我要求的展現，甚至愛上兒保工作的挑戰。

「它(兒保工作)是很有價值，苦並不是一個問題。...這個是我們應該要去克服的...我喜歡兒少工作的那個挑戰。」(D1-65)

「(選擇兒保)其實工作的挑戰性我相信是最大的因素。就是不會太輕言放手這樣子。更用力...應該說不放手啦。」(C1-61)

2.做事毅力與勤勉：

兒保社工對家庭服務的積極和勤勉，影響著專業關係的建立，也會因服務的投入與積極，去渲染家庭想要自我改變的動力。

「我覺得積極對從事這份工作是有意義的啦，是重要的。...前面的介入因為你的積極熱情...我覺得他們就會比較願意跟你合作...會比較容易建立關係。」(B1-711)

3.待人具有真誠的心：

兒保社工所擁有的真誠特質，形象看起來較為親和、誠懇，較易與家庭親近及互動。當家庭感受社工對其展現的關心和同理，也會願意主動與社工分享家庭資訊，社工提供的服務就能更貼切家庭的需求。

「真誠的去關心別人，...去感受或者是嘗試去理解家長的一些感覺，或者是小孩的困難，然後就是去接到他們的需求。」(F1-993)

「我比較擅長跟人家處理關係，不怕跟人家就是處理這種比較複雜的，然後對個案是關心的、對案家是關懷的，然後真的有困難是願意伸手的。」(D1-653)

（三）唱出對孩子的愛

兒保社工具有付出愛的特質，喜歡孩子、與孩子互動接觸，為了孩子而願意在工作裡不畏艱難的奮力向前，與孩子一同走過生命歷程。也因為孩子，而感受到了付出的力量與價值。

「我覺得做得很有趣，...我覺得我還蠻喜歡...跟人接觸阿然後去聽別人的故事阿，然後一些分享，我很喜歡這樣子的一個型態。」(A1-127)

「我喜歡跟孩子接觸...，然後再加上我也很喜歡陪伴孩子走過一段歷程。」(G1-581)

「就是喜歡小朋友...覺得每個孩子都有他的那個特質或是去學習去欣賞他們。...抱著一個就是比較開放的心想要去關心瞭解他們。」(F1-1000)

（四）超越心靈的輕音樂

1. 懷抱感恩的心

在服務過程中，兒保社工看見原本的「非自願性」家庭能有一點點的改變，願意開放界線的互動關係，對這些家庭的「願意」抱持著感恩，讓工作能一步步順利的推展和進行。

「我有時候會覺得說，如果案家肯讓我們進入家裡面，其實就、就算僅只於會談，或是，我覺得他肯讓我們進去，就有一些改變了啦。」(E1-1718)

2. 做人處事的樂觀態度

在艱困的工作中，兒保社工抱有樂觀的特質和態度，讓自己在工作中保持著開放的想法，遇到挫折時不會只想到艱難的一面，而是能有更多的光明出口。在服務的互動過程，也能自然渲染個案的情緒，使其更願意與社工靠近，共同完成預期的家庭目標。

「我比較活潑外向，然後樂觀...不會因為遇到挫折你就覺得這份工作好難阿。」(G1-244)

「我覺得（我）蠻開朗的啦，我覺得也還蠻正向蠻積極的...我個性對阿就是比較樂

觀。...你用你自己去影響或感染別人是比較容易的，...他們會覺得你蠻熱情的蠻陽光然後蠻願意跟他們一起做一些事的。」(B1-707)

3. 炙熱向前的熱忱

受訪的兒保社工大多具備工作熱忱的特質，喜歡兒少與樂於助人，在服務中更能展現出關懷與熱忱。這樣的正向特質讓兒保社工願意投入更多於助人工作，用熱忱去迎接挑戰、用熱情去戰勝困難。

「兒少保...就是覺得充滿熱情跟挑戰，...一切都是覺得是充滿未知也充滿希望。」
(B1-89)

「我自己覺得那個適合是在於...我自己一直可能有一直很想要利他的一個態度，...覺得自己真的喜歡做這件事...兒少是我自己一直有興趣的。」(D1-28)

「對於自己工作是有熱忱的，你是要對於這份工作是覺得有希望的，我覺得是很重要，...我還蠻喜歡服務別人的。」(E1-1579)

「工作的主管有說就是我對人是有熱忱，...真的願意替個案作這些事情...我真的還蠻樂意跟個案接觸。...我這樣子會進到兒少保領悟的其實一定都有熱忱。」(A1-1016)

三、響起正向環境的樂章

正向經驗的樂譜、社工個人的正向音符、和正向環境的樂章就是兒保社工的正向交響樂。正向環境也會影響社工個人行為和發展，也促使正向特質的發展，進而讓社工產生正向主觀經驗。正向環境包括家庭、工作職場和社區與社會環境，以下分別說明。

(一) 我的家庭真可愛

家人雖然不一定能完全理解兒保社工的工作，但家人最能提供的就是堅強的後盾，同理工作的辛苦。當社工在夜晚艱辛勞頓的加班時，家人主動幫忙家庭照顧，並在社工回家時簡單一句溫暖舒心的關懷，成為社工在工作後溫馨的港灣。

「有支持阿就是幫我帶小孩，因為我跟公婆住，...他(老公)覺得這是一個很好的工作，然後很辛苦，...我只要說為了工作就都沒關係。」(D1-731)

（二）同甘共苦的工作夥伴

在工作中最貼近社工的人，就是每天坐在一起的同儕。受訪的社工都認為，同儕間對於工作的支持是最有力量的、最直接的。無論是工作的協助、情感相互打氣或是任何想法的甘苦談，都是最貼近的，同舟共濟的相互成為彼此的好夥伴。

「我覺得有時候也會有一些同儕支持...跟同事之間的那個情感的那個連結跟支持...覺得是開心的，...同事之間是可以互相支持，反正就是彼此有彼此。」(F1-414)

「我覺得很大的力量就是同儕啦。...我還是覺得每一次自己的一些遭遇被同儕支持的經驗都非常的讓自己覺得說哇這真的是太感人了。」(C1-563)

「有些同事是可以變朋友，...生活中的關心或是他知道你現在比較累狀態不好，也許就跟你吃個飯，或是就跟你聊聊天做點事情看個電影，我覺得那都是種支持...同儕之間討論跟支持的程度一直都是很好。」(B1-750)

「我跟同事談的過程中...就會情緒上的支持，分享自己的工作狀況，...知道其實不是只有我一個人有這樣子的困難，而是所有的同事都面對同樣的處境。」(A1-849)

「很正向的經驗...應該就是同儕支持的力量。」(D1-1462)

（三）工作中的快樂頌

1.五斗米撐起一個家

兒保社工的薪資，相較於其他非保護性社工的薪資，依職級加給數千元不等的保護性津貼及人身安全津貼，薪資相較高些。受訪的社工認為兒保工作的金錢報酬，也是相當重要的生活支持，讓社工不辭勞苦在工作之際，對家庭的經濟生活無須太多的後顧之憂。

「看看自己的薪水比較高，這邊的起薪確實跟一般民間單位比起來是很高，...你得要為五斗米折腰。」(G1-690)

「人身安全的一個加給啦，月薪加 2000 塊。...我們加班費每個月可以請領的那個加班費的時數有提高，這應該都算是小小的(正向)經歷吧。」(A1-920)

「我的家也需要我的薪水，然後我還要養小孩...要養家活口。」(D1-897)

「因為它(兒保工作)的薪水還是蠻不錯的。」(F1-639)

2.組織的完善裝備

在組織的完善裝備中，以精進個案的工作訓練為主要安排，又可分為職前與在職的專業訓練、正式與非正式的個案研討以及結案評估會議等三項面向。

(1) 職前與在職的專業訓練

組織對於教育訓練的規劃，包含兒保新進社工的職前訓練以及工作中的在職訓練。對新手的兒保社工來說，組織安排的專業課程，以及資深社工的經驗傳授與帶領，可以幫助他們更快的熟悉與上手：

「我那時候剛進去，一些資深的同事帶我去訪案，然後我從他們身上學習到的一些部分，我覺得那個經驗也很美好，...也幫助我在協助後來的新進社工，我也很願意去協助這一塊。」(F1-967)

「定期會有一些訓練的課程...譬如說一些親職教育的團督...然後針對親子的評估來做一些討論，那對於我那時候是一個新人而言，我覺得那個訓練是好的。」(F1-373)

兒保社工定期的在職訓練，是充實實務很重要的一環。社工持續於實務當中不斷學習進步，學會更多的知能與技巧，並轉而看見自己在工作中的困境。在學習過程能相互激發彼此有不同的工作反思，促進自我的正向改變，進而將學習到的新知運用於家庭工作：

「給我們一整個完整的訓練，...我覺得能夠幫助我自己重新用這些新的觀點來思考自己工作上碰到的困難是什麼。那我們又重新在工作上有學到這個新的知識，我們就可拿過去跟家長做分享。」(A1-296)

「在職訓練幫忙很大...譬如說以身心評估會議他是一個很專精的所謂追求專業的。」(D1-782)

「每次在上課的過程，你就會去聯想到其他的個案，然後你就會知道說那這個個案我如果要去家訪我可以做些什麼，那我覺得這個是在工作當中需要就是同步的...在那個部分我覺得收穫很多。」(F1-1394)

(2) 正式與非正式的個案研討

組織中的個案研討，有正式及非正式的形式。正式個案研討係由組織安排團督或課程時間，聘請專家學者給社工在個案工作的實務建議，並從不同的實務者角度共同討論出不同觀點及想法，有助於社工回頭檢視個案處遇的盲點。

「團督裡面我們有安排一個環節是個討，...我覺得利用團督的時間去跟老師討論個案或從別人的回應裡面瞭解，因為有些是你不一樣的經驗，你可能也是從別人的經驗學到，所以團督對我來講是蠻不錯的。」(B1-594)

兒保社工們私下會一起提出個案，彼此間共同討論、分享意見。在分享過程中，成員間也會不吝給予多面向的鼓勵和支持。對社工來說，非正式的個案討論形式，無須將服務概況一一攤開被嚴格檢視，是一種較為輕鬆又具有支持性的研討方式：

「那同工之間其實我覺得我們需要大量的經驗分享跟小型個討，雖然那不是正式的，但是更珍貴的是大家私底下能夠有的回饋和支持。」(B1-490)

「我們盡量在私底下被個案研討的時候，不是用這種方式（正式）來討論，...一來是個案了解度比較清楚，二來是對於大家都有比較正向支持的部份，我覺得是很好。」(E1-1659)

(3) 個案結案評估會議

組織針對兒保社工即將結案的個案，訂定提報結案的評估會議機制。會議中由專家學者協助檢視個案處遇情形，評估的面向是否周全、孩子及家庭狀況是否適合結案，讓兒保社工非單打獨鬥的評估風險、帶著擔心結案，而是整個團隊協助更為周延去妥善評估和處遇，兒保社工認為對實務操作是有很大助益的。

「我覺得不錯，因為當局者迷，因為有時候你可能對案家會有很多放不下，...由專家學者他可以針對這樣的案型去給更多的同工更多的回應，...適不適合結案，那如果要結案可能要考量到哪些哪些面向，我覺得可以更周延啦。」(B1-623)

3.正向督導機制

在正向督導機制裡，分別為內部督導、外部督導以及同儕督導三面向的組織制度。

(1) 內部督導制度

A. 專屬的個督：

為讓社工有更好的成長和學習，督導的教育性功能最常使用的方式就是個別督導，且大多聚焦在個案工作（謝文蒨，2009）。個督的安排讓社工與督導有個別對話的時間，督導除幫助進行個案檢視與方向討論外，也會針對社工個別的工作狀態給予肯定及回饋，讓督導與社工間的工作距離可以更為貼近：

「個督也會比較細膩，就是會談論到你深層...就是每一次的案件的討論督導都會做，都會跟你做討論阿。」(G1-207)

「我們有個督嘛，他也會回應給你說你處理個案的狀況或是他覺得你自己狀態的進步，我覺得那也是另一種肯定...我覺得對我來說蠻好的啦。」(B1-488)

B. 督導是重要的後盾：

督導所扮演的角色多元，成為兒保社工在第一線衝鋒陷陣背後最重要的依靠。除了在硬性的個案工作的幫助與討論外，在軟性的情感面支持對社工來說也是很重要的。督導在工作各面向，能成為社工有力的支持，適時給予彈性空間，社工就能更有自信與勇氣，繼續大步向前邁進。

「所有同工去跟他討論事情我覺得他也很能夠跟你分析，...他蠻能解決事情的。能理性也能感性，就覺得可以去跟他諮詢一些也可以得到他一些鼓勵，就是可以給你很多的意見，然後針對去跟其他單位的協調。」(B1-529)

「督導能力蠻強的然後他其實是比較主動積極的，然後他也會想很多的點子。...我覺得還有一個督導他也給我一的很大的支持...他給我的那個支持也很高。」(F1-371)

「他給我空間，所以我整個人很迅速的就是比較有信心然後覺得在工作上比較沒有綁手綁腳，我去可以做我想像的。...對我工作上相對信任，算比較相對肯定的這樣。」

(D1-759)

「我們主管本身是會體諒人的，...在管理上面，他可以幫助我們一些社工的部份，

找到一個就是比較那個合理...可以趕快把工作處理的程序，他教我們怎麼完成...我覺得我很感謝。」(A1-610)

(2) 外部督導制度

兒保社工分享組織安排的外部團體督導，是工作中很棒的支持性課程。由外聘老師針對不同年資帶領多元的團體主題，包含社工支持性團體、放鬆紓壓課程及自我照顧等。在團督的時間裡，社工能專注與自己獨處和對話，並促進同儕間的相互分享，也在團體內找到認同感，有助於增強團隊的凝聚力及工作動力。對組織與社工本身都有正向影響，也是實務中正向經驗的一環。

「針對 3 年以上的社工，然後會有一個就是我們可以找老師然後來做一些就是抒壓的部分。...同儕是可以互相支持的，感覺好像是在一個團體當中是被認同的，我覺得也很重要。」(F1-937)

「支持團體...會有工作協助的部份，我們就會有一些回饋。我覺得一方面這個東西也可以帶給我們凝聚力還是會更提升的部份。焦點團體的部份...分享到自己如何在做自我照顧，...讓我們自己放鬆的，或是自己能量能長出來。」(E1-1372)

「一個月有一個資深的團督是外督，都是跟身體工作，然後不用 comeout 很多然後你就可以有很多釋放跟抒壓，...都非常有幫助...是靠這些撐住自己。」(D1-1349)

「像教育訓練阿、像團督阿個督阿像我們有社工員支持團體，我覺得對我們來說我覺得都還蠻完整的啦。最能支持到我...我覺得團督吧。」(B1-737)

(3) 同儕督導制度

兒保社工認為位置鄰近的同儕相較於督導，是更熟悉彼此的個案進度，且在一轉頭的時間與距離，隨時給予工作回饋，幫忙提供不同方向的實質建議，彼此可以隨時找到後援。同儕督導的機制，促使組織內產生更多橫向連結的互動，也讓整體工作團隊變得更為團結。

「非制式的就是同儕之間的討論。...大家互動經驗分享個案是很快很即時的...橫向的是很快的，非制式但很快。」(B1-740)

「同儕督導的部份，可以讓有些盲點沒有想到的、或者是本身哪邊卡住了、沒辦法

想到這麼遠，他們會給一些算蠻中肯建議的，...那真的是還蠻重要的。」(E1-752)

4.正向組織文化

在組織文化部份，分為組織凝聚力以及成長的組織氛圍，以下說明。

(1) 同為戰友的凝聚力：

除了社工個別熟悉的同儕支持外，整組的組織凝聚力，對社工來說也是很重要的。在團隊中，無論是工作中公共事物的參與或是私下營造的情誼，大家共同培養出很強的向心力與革命情感，讓整組的動力更為增強、運作穩健，團隊也成為個別成員重要的支持網，彼此樂在其中。

「我們也會定期的一些聚餐阿，我覺得那是對我們這組的一些凝聚力是真的有一些提升。我覺得是真的還蠻快樂的，可以協助我們在工作之餘，能夠有一些正向的、讓我們再補充一些能量。」(E1-1040)

「常常有時候某個同事一個號召大家就會覺得這是很有正義的事情就會一起去響應。...同儕的力量出現之後其實同儕的力量就是支持你繼續往前走...你會覺得你的力量整個就是被拉起來...大家都願意支持你的。」(C1-570)

「我覺得很多支撐才會讓你覺得兒少保其實很辛苦，但是有那個團隊...整個團隊相形我覺得還算是穩定。」(B1-495)

(2) 成長的組織氛圍：

組織的團隊氛圍，也會影響到社工的情緒和感受（林宥芯，2010）。當組織瀰漫著負向情緒，成為「抱怨文化」，成員間的情緒也會受到影響，並連帶影響工作狀況。當組織具有強烈學習動機或是正向氛圍，兒保社工們期待一起學習、共同成長，正向的情緒與經驗也會相互交流、影響彼此工作態度。

「抱怨、負面的東西少了很多，那負面的東西少了很多那正向看待的人自己就會開始累積那種正向經驗出現了...所以我覺得組織之間的那個氣氛很重要。」(G1-421)

「那時候的組織氣氛的學習動機很強。...一方面我覺得組織氛圍，二方面就是成員間的主動學習的態度，當然那時候大家也認真啦，...你就覺得那個主動性比較強大一點。」(C1-359)

(四) 社區與社會環境的優美和聲

在社區與社會環境的層次中，組成優美和聲的有同類的助人團體、信仰的宗教團體、兒保的合作網絡以及社工的充權與行動。

1. 「同類」的助人團體

依不同的工作性質而組成互助的非正式團體，成員來自不同領域但同為助人工作者，定期辦理聚會討論分享，對話是接近彼此語言的，相互同理助人過程的辛酸、困境、美好及價值。在社區中的支持互助團體，讓社工也能在工作外的網絡得到幫助與紓解，並從中找到認同感。

「我有在外面參加一個助人的團體，然後是不同的助人的人，然後一個月會聚會一次，然後大家講自己工作上的處境，我覺得走那個團體對我來講是一個很大的幫助，幫助我活著，就是幫助我...幫助我可以告訴別人我認為我是有價值的。」(D1-995)

2. 共同信仰的宗教團體

除了在工作與家庭的場域外，靈性支持對兒保社工來說有如心靈補品。依宗教性質找到相同信仰的成員，共同組成支持團體，成員在團體中一起從事宗教活動，如禱告、聽佛經，並於活動外訴說工作壓力。從信仰中找到更多的安定感，也從團體得到溫暖與情感支持。

「在我們辦公室組了一個類似像佛學社就是每個禮拜三就在一個房間裡面，就是聽我們師父開釋的 CD。...讓大家就可以更安穩這樣子。」(D1-913)

「中心有團契，所以我們每個禮拜幾乎都會去跟大家分享。...因為大家都是做社工的，然後其實那個就是我覺得想法觀念很相近。反正社工之間都聽得懂壓力是什麼...在做個案多少會有一些支持。」(F1-1227)

3. 攜手合作的兒保網絡

兒保領域的工作特色，其一是強調專業科際整合，社工無法僅憑個人力量獨自完成所有工作，必須與專業單位間共同合作建立網絡。

「你好好照顧他好好跟他的系統工作，...還能夠支持那些孩子，他們就可以好好長，

不會像在家裡那麼辛苦。」(D1-1469)

在良好的合作關係中，兒保社工除了從其他專業人員學習到不同領域的工作知能，網絡成員間也會相互給予工作的正向回饋，使目標更順利完成，彼此也建構出更佳的合作默契。

「對我來說網絡是很重要的資產，我覺得其實去接觸了外單位之外還發現別人的資源跟別人去怎麼教去怎麼說我覺得那都是學習，...從老師的回饋裡面知道說，原來你做這些他們在學校去幫忙孩子的時候有看到那麼一點點的進步或改變，對我來說那都是很正向的支持經驗。」(B1-575)

4.社工的充權與行動

兒保社工可能身處不同程度的負向無力感狀態，受到個人生活經驗、家庭、工作、制度與環境的壓迫，缺乏參與社會改變的能力，抑或想要改變生活現況卻又無能為力。從七位的兒保社工故事讓我們看到社工從許多面向得到力量或資源，透過集體行動來掌控自己命運的契機，意識覺醒是一個重要的開端：

「制度或組織要怎麼改變才能夠幫忙到我們兒少保社工，我覺得要回到整個社會結構對於兒少保護工作的想像，以及對於整個家庭和親子關係的想像，我認為要有辦法去釐清我們現在工作上的一些盲點。」(A1-1286)

而社工間透過成立讀書會的方式，集體的閱讀、書寫，讓珍貴的實務經驗被繼續傳承、留下紀錄，也不失為一條可行的行動途徑：

「你很難說個人的力量改變組織啦，但要有力量，只要你願意，其實很多人都會跟著有力量的方向走，不見得你是孤單的。出版是一個很不錯的手法...利用一個讀書會的方式，...讓自己去思考和更進步的，根據我們的工作經驗，也更清楚知道那些評估的架構還有未來工作的大方向和一些注意事項，更重要的是做到後來，我們更覺得說我們可以在這個世代的兒保社工歷史上留傳下一本書。」(C1-613)

小結

兒保社工的正向實務經驗不像好運或是雨季的結束需要等待，也不像遺失的錢包或密徑需要尋找，更不像海市蜃樓般虛無飄渺，不切存在。透過七位兒保社工的生命故事，讓我們發現社工的正向實務經驗確實灑落在每個人的實務歷程中，包括每個社工的正向特質、與個案、家庭、專業、工作和自我的互動經驗、社會支持系統的注入以及與外在組織環境的正向內涵等，在在顯示兒保社工擁有正向實務經驗也值得快樂，恰如正向交響樂一直演奏著，只要細細聆聽，就可以沐浴在其中。

兒保社工未來的正向之路，社工們持續懷抱著對助人價值的信念，如他們說出對自我的期許：「（未來）我想應該是不錯...我會更希望自己真的有能力把每一個案子都照顧得到，我自己覺得應該會是再往上的。」(阿真)、「我覺得應該要試著往上的方向走。」(Hope)、「對於自己工作是有熱忱的，對於這份工作是覺得有希望的...那是可以持續上升的。」(Sunny)。除對自我的期許外，Baby 也說出了對自我的信心而也對未來充滿信心：「往上升...對自己很有信心。」這些兒保社工們展望未來，仍持續懷抱希望向前行。

第六章 結論與建議

本章共分為三節，第一節為研究討論；第二節針對七位兒保社工資料分析的結果做出研究結論；第三節根據研究發現結果分別提出個人實務層面、組織制度與社會環境層面之建議，以做為未來兒保社工單位、實務工作者與相關研究參考；第四節提出研究限制及未來研究展望。

第一節 研究討論

本節根據七位兒保社工的訪談內容及資料分析結果進行討論，分別於以下進行探討。

一、初生之犢不畏虎？！

大多數機構對新進的兒保社工都有安排職前訓練，但職前訓練的內容及期程，則由機構依規劃及需求予以安排。從訪談結果發現，新進的兒保社工剛進入職場，有的社工談到沒有被受訓過就直接被指派個案；有的即使有安排職前訓練，但僅由督導或資深社工口頭指導與個案見習，約兩周後即主責個案，他們仍感到是負向的實務經驗，必須靠自己從個案中混沌的在摸索；有的則認為一進去組織給予很多的基礎訓練，資深同儕也同時指導帶領，讓他們能在一開始就紮穩腳步，成為工作中的正向經驗。上述的差異情形發現，有三個因素容易造成組織職前訓練的欠缺及不完備：首先，新進社工為短期職代缺，通常為組織因應編制內人員請假或待補正式缺額前所設置，工作期限大多為數個月到一年左右，若再辦理較完備的職前訓練，則會減少與壓縮工作時間。組織在無法確認職代社工是否將來可能成為組織長期人力的情況下，較不會投入時間成本培力，或者認為在培力過後，在工作契約結束後人力一樣流失；再者，另一種因素為職缺只有一位的新進社工，並非為整批的新人，加上組織急需用人，無法事前為單一個人投入太多訓練成本；第三種情形，新進的兒保社工先前已有社工實務經驗，組織認為已有實務基礎的

情況下，對於兒保的基礎訓練則不一定安排(例如：會談技巧、紀錄撰寫等)，在專業知能的說明後，直接讓新進社工實際接案從做中學習，若又加上前兩項因素，更容易發生是類情形。

對於新進的兒保社工來說，若機構欠缺施予訓練和規劃，對社工來說就是一項工作的風險因子(許富盛，2011)，無論先前是否有實務經驗，職前的教育訓練都是兒保工作重要的基石。通常新進的兒保社工在缺乏專業訓練下，會呈現脆弱的專業自我(practioner self)，出現害怕、沮喪、失望等情緒(黃明玉、郭俊巖，2009)。顯見，無論是否有過實務經驗，並非新進兒保社工進入職場工作狀態一定是混亂的，組織倘能給予完備的訓練，兒保社工則會認為是初任的正向經驗，反之，則會造成他們在工作中的負向經驗。兒保社工即使在進入職場前，瞭解兒保工作的特性，但他們並不是不畏虎，而是要能踏穩步伐的往前，端視組織如何重視與看待照顧剛進來的「初生之犢」。

二、督導，行不行？！

Cousins(2004)與 Shulman(2005)指出督導和受督者的關係，不只是服務輸送基礎，亦是助人工作的核心，更重要的是催化督導影響力之關鍵(引自沈慶鴻，2012)。督導要如何能影響社工做好助人工作，不僅是社工本身的實務技巧及專業知能，督導關係亦是需要重視的一環。以下針對督導兩項議題進行討論：

(一) 督導功能期待與實踐落差

有的社工認為督導像是工作團隊中的良師益友，有的社工則將督導看為是工作上的絆腳石；有的社工認為個督是美好的經驗，可以獲得學習外，又能受督導的肯定，有的社工則認為個督是個令人緊張焦慮的經驗。由此可知，督導同時身為行政管理者、實務指導者、支持者等多元角色，其中角色的分際拿捏亦會影響社工的工作情緒及經驗感受。從研究結果發現，新進的兒保社工在個案服務過程會更需要督導的個案工作技巧指導以及鼓勵支持。除了平時與督導的談話外，督

導多透過個督時間協助做個案指導，使社工能有更多的工作方向與思考。若督導在個督時間著重行政管理角色，稽催、指責工作的延遲與紀錄的繳交，成為另一種形式的行政管考機制，反而會讓社工抗拒個督時間，甚至造成工作緊張、焦慮的負面情緒。

然而，相較於新進社工，資深社工對督導的期待除了對於個案的指導教育外，更期待督導能發揮與組織間和網絡間的協調角色，各網絡單位的文化與分屬權責不同，對彼此的認識不甚一致，更需要督導角色居中協調與倡導兒保的工作理念，發生不公義或不合理的事件也能提供社工實質支持及情緒排解，避免這些成為未來服務的阻礙。督導對受督者的督導經驗，將也會影響社工的工作狀態及實務經驗，一位督導若處在功能與角色之間的失衡或偏頗，對於機構、社工、個案的權益可能都會造成損害（蘇怡如，2008）。是故，督導在工作上能較為彈性的發揮不同角色，對社工就是最重要的工作後盾，良好的督導關係也是工作中的正向實務經驗。惟往往機構賦予督導的任務多且繁雜，目前許多督導角色在工作上的發揮，多是行政督導大於專業督導及情緒督導，因此兒保社工期待和督導功能的落差是亟需彌補之處。

（二）社工與督導的觀念落差

從受訪的兒保社工訪談資料談及，督導（或為組長代理督導角色）與社工討論兒保案件之處遇方向，發現督導與社工觀念不同並出現落差。例如個案處遇介入焦點的不同，督導認為兒保社工的角色不該給家庭經濟補助，若要給予補助應再另外轉介給社福中心社工處理，但兒保社工認為個案要以家庭為基礎的評估思考方向，否則處遇為片段式工作。然而，儘管兒保的處遇計畫規範應以家庭為整體評估，許多專業人員對於兒保案件仍聚焦於個案評估而忽略整體家庭，且慣以症狀式解決個案問題（張素梅，2009）。

另一種情況則為處遇介入模式的不同，督導過往實務工作經驗以家庭為中心的社會福利服務模式，強調與家庭為協力的夥伴關係、彈性且家庭有選擇的介入

方式，家庭的需求與期待須被尊重（林萬億，2010），然而兒保案件的特性是以評估強制性介入方式，例如依兒權法第 49、56 條對兒童進行保護措施、第 71 條主管機關終止親權與監護權行使、第 102 條對家長施以強制親職教育課程等。督導以社會福利模式指導社工做兒保案件處遇，認為不要對家長施行強制親職教育，應與家長持續彈性溝通，這些方式與社工所受訓的依法強制執行顯然不同，造成社工在工作執行過程的困難以及混沌的工作狀態。

此外，機構平時因公務繁忙或未有迫切需求，大多未有針對主管級額外安排專業訓練課程，惟其在未有在職訓練持續提升自我能力之下，即使從前有多年實務經驗，其觀念與做法仍會與實務有些脫節。因此，社工在不斷被退個案紀錄的過程中，直接感受的是督導對於工作的不支持外，也難以與督導由下往上的觀念溝通。督導與社工間的督導關係是高度互動性的，若督導的專業能力不足，會影響督導對社工的教育功能，也反映出督導工作的困境(Kadushin & Harkness, 2014)。針對機構督導的專業教育訓練，目前大多未有明確的繼續教育系統建置(曾華源，2007)，督導對於兒保的概念及樣態的瞭解未與時俱進，在在顯示兒保社會工作實務現況的困境。

三、「氛」圍與「分」圍

在相同的組織內，有人感受到被孤立、有人則在團體內、有人處於兩者之間左右為難，當組織成員位置感受差距甚大，即難以塑造組織凝聚力。從兒保社工受訪的資料發現，產生組織中分裂的氛圍分別來自於主管與成員間，而其中組織中的主管是影響組織氛圍重要的因素。在組織中有多位不同層級之主管，而同層級主管間想法與帶領方式亦未必相同，例如現行有些機構的兒保組督導有 2 位以上，即使督導間工作已有分工，同組內工作必然有相互代理及交疊之處，若督導間工作風格與做法大相逕庭，又欠缺溝通，甚至給社工不同相佐的意見，久而久之易造成組織氛圍分門別類的「派系」，彼此會相互比較而非合作，甚至阻礙了

組織的發展。組織內成員間，也可能會因年紀、年資、經驗的不同，而出現不同的「小團體」，例如二度就業又無經驗的社工婦女加入，組織間可能會劃分為主流與非主流的工作氛圍，雖非必然現象，組織仍應先瞭解各小團體的成因、性質，以及對組織所帶來的影響。

好的氛圍，組織內的兒保社工彼此會擁有共同目標與價值，亦能促進彼此的學習動機與成長，對工作產生正向影響；不好的「分」圍，則讓兒保社工成為工作中的孤軍，出現無力、無存在感、無價值等負向感受。組織氛圍的營造，是組織最容易忽略的軟性管理。組織文化是透過彼此的共同價值去持續內化影響員工的行為與信念，而非強制性要求，而研究顯示組織氛圍對於工作滿意度確實有顯著的影響（余鑑、于俊傑、楊惠萍、鄭宇珊，2012）。因此，組織氛圍會影響兒保社工在工作中的實務經驗，也會影響到整體組織的工作績效。

第二節 研究結論

一、兒保的負向實務經驗

（一）負向交織的低潮

過往對兒保社工的相關研究多從負向視角出發，去探討單一面向的負向實務經驗，包含工作負荷、人身安全、替代性創傷、離職流動等特性。然而，從七位受訪的兒保社工訪談發現，剛開始進入工作的社工，負向經驗主要來自於組織安排的職前教育訓練不完備，導致社工在工作初期的混亂與摸索；在正式進入工作後，新人在個案量相較其他社工少，但也開始會經歷到個案生命的逝去、工作價值的衝突、負向的督導機制、管考壓力、組織氛圍的不友善等；在工作一段時間後，開始感受到「舊的沒法結，新的卻一直開」的案量累積，逐漸造成個案量難以負荷；慢慢成為組織資深社工後，除了原來的個案負荷及組織內外制度的影響外，再加上組織賦予額外的行政工作與責任，造成兒保社工多重因素與不同程度的負向實務經驗。

負向實務經驗的產生並非為單一因素所致，可從微視層面的社工個人及個案服務經驗、中介層次的組織制度與氛圍以及外在社會環境的政策制度和風險特性等影響，瞭解兒保社工的負向實務經驗和工作低潮無法以單一因素概括而論，也不只發生在組織場域，而是有更多、更廣層次的面向交疊所致，在交錯的脈絡下造成他們的超載無法承擔，甚至出現離職的念頭。

（二）脈絡化的經驗

進一步檢視負向結果背後的影响脈絡，兒保社工在提供服務的過程，看見每個家庭不同的樣貌，並瞭解家庭週期對個人與家庭的影響，但卻忽略思考自己的生命歷程對兒保工作的影響。所謂的生命歷程(life course)是指個人生命階段的變遷是隨時間在鉅觀層面（歷史情境與社會結構）、中介層面（人際關係網絡與社會資源）和微觀層面（行動者的選擇）等三個層面互相關聯、交互影響的動態結果(Elder, 1994)。例如年齡的社會時間關聯到個人生命歷程階段的時間、角色期望與調適狀況，本研究發現女性社工會進入生產階段，在懷孕過程所造成的身心疲憊及負擔，亦會影響對工作的負重程度；親人驟逝的重大生命事件，對社工來說是非預期的危機事件，除了面對喪親悲慟，必須在工作與家事間拿捏平衡，以致陷入工作困境；再者，生命歷程有相互關聯性，換句話說，個人生命歷程也受到其周遭人群生命歷程發展的影響，如兒保社工對子女或家庭的照顧議題，會影響原本組織的工作安排。

從上述的研究結果發現，如果我們只是聚焦在單一負向實務經驗的結果，我們即將兒保社工去脈絡化，只看見社工的工作負荷重、想要離職或人身安全的問題，這些問題的背後還隱藏了其他面向的牽動，包含了個人生命脈絡、組織以及鉅視的社會環境的交織影響。

二、跨越負向，找到正向

每位社工在工作與生活之間，本來就會出現高峰和低谷的起伏，每段起伏都

是相連的歷程，而每次的低谷都是下一段高峰的起點。這七位兒保社工用時間與汗水譜出一段段的個人故事，從他們的故事中發現，即使路上偶爾的顛簸崎嶇，會經歷負向情緒，自我懷疑、否定，而失去工作熱情、工作品質低落及生活失衡，但他們從挫折中重新看待事件，看見困境並突破限制，轉念回到當初對助人工作的執著使命與價值。社工除了以正向特質因應外，輔以時間、實務經驗以及信仰協助，更受到許多外在正向環境資源的幫助度過困境，包含個人家庭及組織層面，讓社工轉換為開闊心境，並在事件發生後工作做了正向改變，從歷程中找到正向意義，走過這些負向實務經驗的轉化歷程，讓他們看見自己一直存在的正向實務經驗（圖 6-1-1），並繼續踏向往前的旅程。

三、兒保社工的正向交響曲

（一）正向經驗的三大內涵

正向經驗，不只來自於個人、家庭、組織，還有外在社會環境。正向經驗的內涵又分為正向主觀經驗、正向特質以及正向環境。正向主觀經驗，對社工本身而言，兒保社工發掘自我的助人價值和工作意義，專注於為他人服務，會讓社工的生活有顯著意義；也從服務當中去改變自己，如：社工增強與家庭的互動與連結，可能是信任關係、支持與同理等，而這些連結可以幫助家庭增強改變他們自己的能力，讓他們有能力去應對所遇到的困境；當兒保社工全神貫注努力在某一件事，最後獲得理想的結果，所隨之帶來的喜悅和滿足，增強社工工作的成就感與自信心。除了經驗帶來的愉悅外，也會降低社工對挑戰和困難的恐懼，更勇敢的成為進步的驅力。與孩子及家庭的服務關係裡，無論家庭主動的回饋、孩子的正向成長以及專業關係的轉變，兒保社工都從中找到快樂與滿足。

兒保社工的正向特質有興趣、學習、勇氣、勤勉、熱忱和樂觀等，讓他們更願意投入在喜歡的工作裡，從與人互動的工作過程中開展出對自己、工作、孩子及家庭的正向主觀經驗。

在正向環境中，通常我們只想到兒保社工所身處的工作組織，除了工作組織外，更發現還包含了家庭、同事以及社區環境的社會關係對他們這份工作的大力支持。不同系統中的社會支持，大多對工作影響的正向結果為社工的情緒支持、找到認同感、專業成長、實務學習、增強工作動力等，讓兒保社工在工作中就存在著美好經驗。

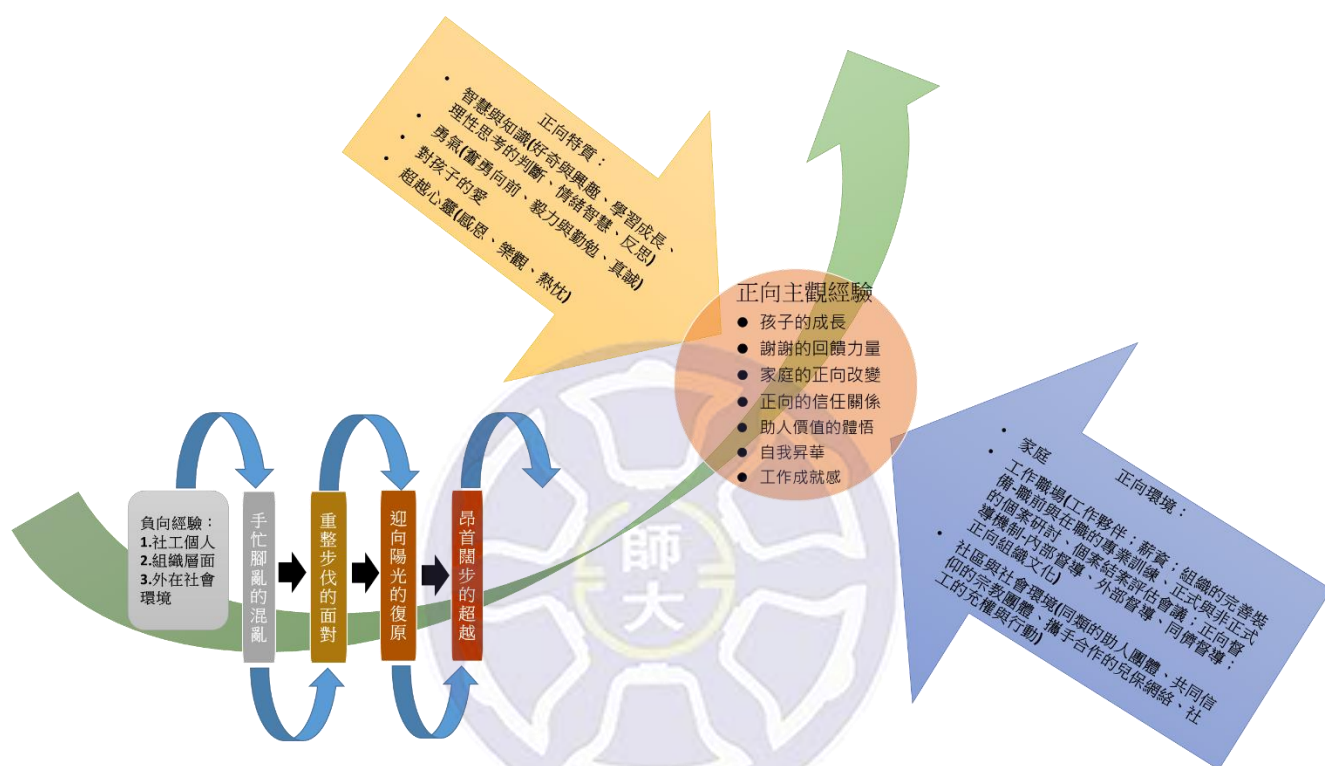


圖 6-1-1：兒保社工正向實務歷程

(二) 不同的組織性質，相同的正向經驗

以服務內容而言，公部門身為保護的最後一道防線，通報量與個案量無上限，尤其是遇到政策宣導期，案量更是大幅衝高。因應法規增修及制度改革，公部門的兒保社工有二十四小時聯繫、四日調查報告之時效壓力，以及行政系統的稽核列管。公部門的兒保社工工作有些會有部份的行政業務，例如方案辦理、參與會議等，但服務仍以主責個案為主；在私部門的兒保業務，多為承接公部門調查評估後之二線處遇服務，未如公部門社工在初評時效及緊急安置的壓力衝擊。私部門的兒保社工個案量雖有依契約書限定案量上限，平均每人 25-

30 案，但有的須負擔部份母機構之行政業務，如募款活動、資源募集、宣導規劃與活動辦理等，行政業務負擔相較多。

雖在服務內容性質有所差異，但公私部門的兒保社工在工作的正向實務經驗呈現相似的結果。本研究結果發現，在正向主觀經驗中，來自個案服務經驗以及社工本身，從工作中感到滿足、快樂與成就；在正向特質，兒保社工們懷有對助人的興趣、喜好學習、勇氣、對孩子的愛等，投入兒保的助人工作；於正向外在環境層次，兒保社工們皆提出了督導的重要性及工作影響，並點出組織中的教育訓練及外督制度的正向影響。由研究結果可知，公私部門的兒保社工在正向實務經驗並無太大差異。

（三）發掘正向，即刻出發

本研究讓七位兒保社工回顧敘說自己的工作歷程，激發許多思考與回饋，如工作十多年的鐵男說：「藉由訪談，也會整理一下自己的思緒。」凸顯在兒保工作中這些工作者的酸甜苦辣歷程，儘管仍然存在許多的問題與挑戰，社工從這些困境中找到可能轉變的契機，轉化為對自己、對工作的正向意義。工作中還是有許多內、外在的美好讓社工願意繼續竭力其中，讓兒保社工看見自己的正向實務經驗，從工作中回饋學習到更多並找到快樂。從研究訪談資料的結果，恰能回應正向心理學的正向主觀經驗、正向特質與正向組織環境等三大支柱 (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000 ; Seligman, 2002a ; Peterson, 2006)。

每位兒保社工都會有正向實務經驗，但不是每個社工都曾說出過，不要疏忽了自己的正向實務經驗，從這些寶貴的正向實務經驗中找到更多的意義，即使遇到了脆弱時刻，也能讓這些脆弱成為往前的力量。試圖去接受工作中的不完美，相信自己的助人價值與存在意義，找回當初工作的動機和熱忱的原因，就開始全「新」投入，許多正向實務經驗就這麼不著痕跡的在工作中出現，也能發掘這份工作有更多的樂趣存在。

四、超越正向特質與經驗的兒保天職

兒保的工作對於兒保社工來說，他們是如何去看待的？一份工作（job）？個人職業（career）？或是生命中的天職（calling）？

只是一份工作。為了一份還算可以的薪水、為了一份朝九晚五穩定的工作、為了五斗米折腰，所以在兒保崗位上工作。雖然表面看起來組織要求的工作會依規定完成，卻不會有更多的積極思維，更不會有精進的自我要求，因為這是一份餬口的工作。兒保社工若將兒保工作僅是單純的視為一份工作，當案件每天如雪花般飛來，社工就如同作業員般的重複操作流程，接案、家訪、紀錄、處遇、結案，時間久了，每個家庭的紀錄內容都相似幾分，與個案互動也失去了人的溫度，組織更多的要求則會容易抱怨也無法達成。因為從工作中看待自己的定位，只是一位每天要按表操課做完「工作」的兒保社工。

視為一份職業。除了金錢的報酬之外，也認同兒保的專業價值、理念及服務，透過工作去體現自己對兒少保護的權利、義務以及職責，在工作過程也願意有更多的付出及投入，甚至規劃了未來發展，期待自己能成為一位「專業」的兒保社工。但是，當兒保社工將這份工作框限在專業化的職業時，卻容易陷入專業的迷思，透過組織中的督導機制、組織外的管考考核、專業主義的績效評鑑等行政監督，去評斷一位社工對專業工作的知能與存在價值，讓社工對自我是否專業和適任而產生懷疑。因此，一開始是願意為了服務而加班工作，到後來為了讓自己成為組織中的「好社工」、「專業社工」，而耗費更多時間去達到行政目標，讓兒保社工陷入困惑漩渦而無法自拔，且產生自我懷疑，甚至從未發掘過自己的正向經驗。

生命的天職。除了養家活口的薪資，專業的知能與能力，更重要的是對兒保工作懷抱著「興趣」與「熱忱」，將兒保工作視為自己在生命中的天職。Hall 和 Chandler(2005)認為天職是個人對工作的強烈使命感，認為工作能讓世界更美好。換句話說，天職賦予社工專注的投入在自己興趣的服務中，從中創造工作的價值、

看見服務的價值和使命，為了孩子和家庭而積極投入，並敦促自我要不斷在專業中成長，將孩子帶往幸福生活成為最終使命。即使必須耗費大量的心力與時間，兒保社工從繁重的工作中獲得成就感與滿足感，發掘許多的正向經驗，最重要的是，他們都「樂於工作」中。所有的天職都可以被視為是工作，任何的工作也都可以成為一份天職(Snyder, Lopez, & Pedrotti, 2011)，從 Don、鐵男與阿真的故事感受到，他們從工作中看見助人角色的價值及使命，對他們來說，兒保工作除了是工作、職業，更是天職。

第三節 研究建議

本研究為協助兒保社工在實務工作中能發掘自我的正向經驗，綜合受訪者各項意見以及研究者的發現，分別從個人實務層面、組織制度及社會環境層面提出不同建議，以做為未來兒保社工實務和相關研究之參考。

一、個人實務層面

(一) 照顧別人，更要照顧自己

即使面對許多的工作負荷和沉重壓力所造成的低潮，社工仍必須懂得照顧自我身心，才有能量再去照顧更多的孩子。在身體照顧方面，透過定期做自己喜歡及可接受的運動，例如跑步、爬山、健行等，除了讓身體更為健康外，也可以讓自己在運動時刻流汗舒緩平日工作壓力。另外，多從事令自己快樂的活動，例如下班後安排與朋友聚餐看電影、多花點時間與家人相處等，快樂的活動可以產生正向情緒、促進正面思考，以及增加正向經驗（謝明宗譯，2014）。在心靈照顧部分，可以藉由宗教信仰的靈性力量，祈禱、感恩、祝福、慰藉等方式，找到心靈支持的信念與希望。或者透過冥想活動，與自己的內在對話，好好的看見自己。

(二) 持續學習，正向改變

試著讓自己有些不一樣的改變，不讓自己每天工作模式一成不變，在工作過

程也不斷持續的學習新的事物，或許在工作方法上多一點的個案陪伴、介入方法的改變、下個月當第一個繳交報表的人、學習對不同的人事物感恩、工作時間的重新安排等，製造自己不同工作的正向挑戰，每個階段都讓自己有一點點不同的學習與改變，會發現更多不同的正向經驗出現。當社工的努力對個案、同事、督導、組織和服務輸送體系造成正向改變時，他們也會感到樂趣(Pooler, Wolfer & Freeman, 2014)。

(三) 牽起互連的社會支持網

社會支持網絡可能是家庭、朋友、同事、也可能是社區的外部團體，而社會支持的效能發揮影響著保護性社工的因應壓力結果，社會支持程度越高，社工的壓力感受也越少，各網絡的角色關係不同，也能提供多元且有效的支持資源(馬楓淞，2014)。尤其是當社工遇到挫折和困境，社會支持比起自我的因應策略還來得有效，可以得到直接的情緒支持、實質幫助等，顯見社會支持對社工之重要性。兒保社工除了工作場域的同事、主管外，亦可多與家庭、社區等各系統網絡互動，形成個人強大的支持網。

二、組織制度層面

(一) 有效的教育訓練課程

1.符合社工「需求」的課程

(1) 除了專業知能，別忘了照顧社工

為了增進個案的服務品質，現行的實務課程規劃仍多著重於培養社工的專業知能及實務能力，卻鮮少規劃軟性的正向成長課程，讓社工能看見並察覺自身的狀態，社工本身狀態亦連帶影響學習效果及工作成效。然而，正向特質的美德與長處是可以經由後天培養與發現，進而培養出正向心理能力，軟性的成長和照顧課程也能讓社工有更多不同的思考與激發，帶來工作的正向影響，因此社工個人的成長與照顧亦是不可忽略的。

（2）課程大拜拜，也是社工補習班？！

對於機構來說，同一群體的社工會有共同課程需求，將其規劃安排共同上課，例如業務有涉及身障或老人領域的社工們為同一類；有的為年資滿三年以上的社工為同一級。在大型組織中將社工分級分類後的結果，同一門課即可能有 30 位以上不同單位的社工共同上課，甚至包含民間單位社工，大團體上課加上成員間不熟悉，容易造成社工擔心在團體中表露自己的缺失而不敢發言，尤其需分組演練的實務課程，更會讓社工感到自己的能力在眾人面前被放大檢視因而抗拒主動學習。對機構來說，大團體上課可降低課程成本，花 6 小時的時間成本而有成果效益 30 人以上，可達訓練多人數之績效效益；惟對於社工個人來說，若無滿足到真正的學習需求，則是浪費了每位社工 6 小時的工作時間。

（3）天上的學術，地上的實務

機構為能增進社工實務技巧，因而安排實務課程，包含實務現場評估技巧、處遇計畫評估，甚至危機處理，社工們帶著學習期待進入了教室，期望能增進專業技巧。惟有的老師未曾有實務經驗或對於授課對象的實務現況不甚瞭解，導致內容講授多落入理論說、政策面或過於飄渺，社工的案例討論也難以得到實務處遇方向；另一種情況為老師本身的專業背景領域與實務課程領域不太相同，也會影響實務授課的內容安排。

（4）滿意度問卷，真滿意？！

機構為了調查社工對於課程的滿意度或意見，通常在課程後會發放問卷施測，以做為未來規劃課程之改善方向，為何仍無法瞭解到社工真正的需求？其一，問卷設計要求填寫部分基本資料，如性別、職稱、年資等，導致社工擔心填寫不滿意或想法意見會被機構或老師標籤；其二，問卷多於下課後發放填寫，有的社工急著趕回工作或離開，則全數勾選滿意等同樣選項，導致出現系統性偏誤、影響問卷的內在效度。

因此，組織的教育訓練課程規劃，如何在分類分級的原則下，保持彈性並

能真正符合實務社工的需求，達到對組織、社工及個案皆有效的正向效益，是重要且需解決的議題。

2.紮根穩健的初任訓練

職前教育訓練對於初任兒保社工來說是很重要的基礎，也連帶影響他們後續工作狀態的穩定性。對於組織而言，尤其初任社工更是需要去培力的基礎人力，即使業務繁忙，亦應重視初任社工的教育訓練，包含專業知能與實務技巧。無論新進的人員多寡，皆應詳細規劃各項分類分級課程、參與期程、行政系統熟悉、實務接案、接案類型等，並由督導予以工作協助、資深社工的經驗傳承，由團隊共同帶領，使社工在剛開始即可以獲得紮實的訓練基礎，在經驗中能穩健學習成為一位兒保社工。現行雖已有訂定家庭暴力防治社工人員訓練計畫，將訓練課程分科分級的規劃架構，建議組織仍避免為了符合考核而滿足時數要求，須因應組織人力特性及需求評估，辦理不同屬性之教育訓練，並確實給予社工公差假，使其能專心受訓並完成學習。

(二) 管理階層的再升級

1.與時俱進的專業者

機構的管理階層包含主管與督導，社工在遇到實務問題時會尋求督導或主管意見，惟管理階層大多從事行政工作為主，平時因公務繁忙或未有迫切需求，機構未有額外安排專業訓練課程。在未持續提升專業能力之下，即使主管們過往有多年相關實務經驗，面對快速變動的社會環境，觀念與做法仍會與實務現況出現脫節。相較於從事一線實務工作且持續受訓的社工，主管們的兒保概念和認知未有與時俱進，因而容易出現觀念落差情形。

兒保的專業教育訓練通常僅有針對從事第一線的社工員，許多單位的個案紀錄都必須核閱到督導以上的課、科長，甚至到中心主任的管理層級，管理階層的專業能力若未被持續強化與精進，即可能會出現與社工處遇意見相左之情形，一

線社工在實務工作容易感受主管對工作的不支持、專業能力備受質疑或否定，這些情形都會損傷組織內社工的士氣。除了第一線的社工需要專業學習外，建議組織應針對督導以上的管理階層，定期安排進階的專業訓練課程，持續精進專業，以強化組織內的專業共識，並能掌握兒保領域的實務脈動。

2.成為正向的管理者

機構的管理者背景大多為社會工作專業領域，除過往接觸過社會工作管理的基礎課程外，大多管理方式都以上法煉鋼或習得以往被管理的經驗而來。然而，正向的工作環境營造，有賴於好的領導者帶領組織，而正向的管理者應要對整體組織以及組織內所有成員的優勢與能力有所瞭解，不去否定和忽略負向事件的發生，而以正向溝通、樂觀和優勢看待問題的發生和機會，去建立努力後的正向成果，並肯定組織成員(Cameron, 2012)。建議組織內主管應學習正向領導課程，進行工作管理如何將焦點放在哪些是好的優勢、能為組織帶來正向效益，以及如何激勵兒保社工、如何決策可以讓社工有正向感受等，以提升與促進組織內所有成員的正向互動與關係，創造支持的正向環境。

(三) 督導角色的彈性「鬆綁」

現今的社會工作管理方式已改變，尤其是兒保社工的實務工作從保護系統、個案訪視、紀錄報告到行政報表的「時效」管理，工作時效的緊迫盯人不只是對社工個人的壓迫，也造成了督導執行督導角色的捆綁，督導則得追著系統警示而轉向稽催社工，與社工的個督時間也容易成為了催繳工作的工具。在績效的管理下，督導若無自我察覺角色與功能未適當發揮，甚至可能成為另一個壓迫社工的系統。

督導關係是多元且複雜的，也是屬於不對等的權力關係，它可以讓督導成為提供支持和成長的來源，也可以造成社工的恐懼和依賴(Cousins, 2004)。督導在行政、教育、支持、調解等功能上，不能僅偏重其中一種，應視社工工作需求彈

性調整角色與融合運用，是動態的互動模式。督導應運用多元且彈性的督導模式，在個案督導、行政督導間角色依社工個人需求及工作狀況予以調整，對於新進社工、資深社工與培力督導人選的社工，亦須有所「因材施教」的督導模式。在不斷互動中的個案、行政與支持的督導關係，督導除了關注工作表現外，平時應主動關懷社工的生活狀況，接近社工感受，成為一位有「人味」的管理者，並能適時提供支持與協助。例如個督的安排除了行政工作與指導教育外，心理支持的功能亦是很重要的，可從個案檢視過程，肯定社工在個案的服務表現，針對社工有好的工作表現，立即給予回饋，並適時的肯定及鼓勵，將能提高社工對工作的成就感及組織承諾。

（四）「談」正向的工作氛圍

兒保工作的負向特性，造成社工的工作超時、個案超載、流動率高等情形，當兒保社工都習得談論負向感受、組織氛圍在比工作量、比晚下班時，則會影響整體團隊的工作士氣，當社工看不到組織正向改變的希望，久而久之則會考量去留問題。組織文化是由團體中的社會動力所創造、維持及傳播的，需強調整體成員間的互動，而非個人特定的改變(Lewis, 2011)，而組織文化確實影響兒保社工對組織的不同看法與感受，甚至影響社工在組織去留之考量（洪正芳，2016）。

組織應重視組織文化與氛圍之營造，若組織中成員展現出正向的心理狀態，則會表現出正向積極的組織行為，成員本身會有較高的工作滿意與績效表現，組織也會有較好的績效（林新發，2012）。好的氛圍也能促使個別社工積極主動的成長和學習，進而增加社工的工作滿意及組織的正向支持，反之，若呈現為負向文化，除影響社工個人的工作狀態，亦會降低社工對組織的認同感與歸屬感。因此，本研究建議組織打造正向的團體關係與互動，並提升社工個人內在價值與動機，強化組織凝聚力，建立良性競爭與獎勵制度。

(五) 推廣「令人安心」的員工協助方案

員工協助方案係組織機制，協助組織內員工解決心理、家庭或健康等各方面問題，提供員工諮商、輔導及診斷等整合性服務，以協助預防工作問題的發生(王建國，2013)。現行已有多個縣市組織設有員工協助方案，而公務機關大多以員工的心理諮商協助為主要服務。社工在督導關係中，常受到督導權力、位置之落差，在督導過程中隱而未說(沈慶鴻，2012)，督導對於訊息的不清楚，則無法瞭解社工的內在的工作經驗，所能協助的有限。然而，雖組織中設有協助方案，社工即使有需求想要申請使用，仍會認為只要申請諮商，就會被其他人貼上「有問題」的負向標籤，或是擔心所談話的內容將會被主管或督導知道，導致方案資源在有些機構的使用情形並不普遍。

組織為協助兒保社工的工作健康，建議員工協助方案：組織應嚴守倫理規範與保密措施，不應以上級關切名義過問諮商師諮商細節，對社工所有服務紀錄均應全程保密不得提供，讓社工能安心的抒發工作情緒和壓力，達到真正的效益；應簡化資源申請之流程，避免太多科層的核章程序，讓社工有需求可以直接尋求單一窗口申請；組織應以正向方式鼓勵社工健康使用員工協助方案，以去除單一個人使用的標籤化。易言之，組織應從社工需求的角度出發，施以積極協助之策略，使組織內的社工從中獲得滋養，也能成為工作的正向經驗。

三、社會環境層面

(一) 社會工作前端的教育奠基

社會工作是人在情境中不斷與社會環境的互動，更是與人溝通、互動頻繁的工作，包含如何會談、觀察、適當應對皆為基礎技能。兒保社工許多都是初出社會的新手，而兒保家庭的父母大多具有多年社會經驗的老手，要如何與其建立關係、應對互動，甚至教育他們、敏感防衛時機，除了個案、團體和方案等工作知能與技巧外，未能理解到未來所要服務這些家庭的文化背景脈絡、樣貌、特性等，

而只從開始工作的實務經驗才體悟與經驗累積，往往都只能從挫折或失敗中學習。

另方面，兒保社工進入職場前，最重要的基礎訓練來自於學校的社會工作教育，重要的是這群社工學生在學習階段時候，如何建構對兒保工作的想像，以及看待工作的態度與認知，他們在出社會之前能被培養多少心理能力去因應出社會之後的挑戰？以及如何透過課程和訓練去強化正向心理特質以及面對各種困境之心理能力？可見除了專業知能與學識基礎，學生對社會工作實務樣貌的瞭解以及心理能力培養之重要性，建議未來的社會工作教育也能納入思考。

（二）「磁吸」的兒保社會工作

負向的工作組織環境會造成兒保社工的工作負荷重、工作滿意度不佳、人力流動頻繁等情形，因此，如何建構正向工作環境是現行兒保機構須共同面臨之議題。美國為避免護理人員流動問題，鼓勵醫院成為正向的工作環境，於 1990 年推動「磁吸醫院（magnet hospital）」認證，我國亦於 2011 年 12 月學習推動，以表揚方式獎勵各醫院，鼓勵醫院成為吸引人才留任和有磁力的正向職場（顧艷秋，2012）。在兒保的工作場域，現有辦理年度家庭暴力防治業務考評及定期的社會福利績效考核，雖亦有評分等第，主要仍為強調業務推展成果與績效，機構將考評視為被檢視與監督，未有鼓勵專業人員留任及推動正向環境之性質及成效。建議中央以表揚或認證方式，鼓勵各地方政府打造正向職場，除可有利於提升組織內社工的工作狀態、留任組織人力資產，以降低人員流動問題，亦可吸引更多優秀社工一同投入保護性工作。

第四節 研究限制與展望

以下整理出本研究的限制，並提出未來可能的研究方向，作為相關研究主題發展之參考。

一、研究限制

(一)「局內人」的研究：小心文化視盲

研究者曾從事兒保工作兩年多，對兒保領域多有熟悉。在研究初期，習以為常受訪者提到的兒保社工專有名詞，或受訪者也不自覺的認為同為局內人的研究者都能瞭解他們工作狀況，常表露「你也知道做過這一行的...」、「你也都清楚知道吧...」等語，造成文化視盲的現象產生。

前幾次訪談後，研究者注意到此現象，並經指導老師提醒，透過搖紅旗(waving the red flag)對某些字和片語提高敏感度(徐宗國譯，1998)，例像「二、三類」、「二線」、「兒一兒二」等字和片語多加注意，並進一步審視。是故，未來實務工作者進行工作領域相關研究時需特別注意不要把任何自己熟悉的業務視為理所當然而不再深究和釐清。

(二)更完整民間兒保社工的正向樣貌

邀請民間單位兒保社工參與研究，大多須先徵詢單位主管同意，並通過所屬工作單位的研究申請流程，申請程序約兩周時間至一個月以上，本研究受限於研究時間之限制，僅邀請到兩位民間單位社工，較無法完整拼湊兒保社工在民間單位的整體正向實務經驗。

二、研究展望

(一)擴展不同場域的兒保社工

未來可對不同場域如：安置體系、兒少機構、原鄉等的兒保社工，從他們實務經驗的脈絡分析不同層次的正向經驗，以豐富刻畫兒保社工的正向實務經驗圖像。

(二)兒保管理階層的正向經驗

兒保領域中不同的實務位置(如督導、機構管理者)，所看見及感受的經驗與基層社工位置不同，可從管理者及督導角色去瞭解組織發展脈絡，去聽見他們

的聲音。管理者鮮少實際接觸到個案服務工作，那他們的正向實務經驗為何，以及這些經驗對兒保社工的工作影響又是如何，期望透過研究可以讓整體兒保工作的正向脈絡更為清晰。



參考文獻

中文文獻

中華民國社會工作師公會全國聯合會 (2015)。本站消息。取自中華民國社會工作師公會全國聯合會網站。

<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/index.php?g2p=3&loadtime=1430710234>

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會 (2009)。家庭暴力防治工作人員服務手冊：兒童少年保護實務篇。內政部家庭暴力及性侵害防治委員會。

王文宗 (2013)。公部門保護性社工人員組織承諾與離職意向之研究 (未出版之碩士論文)。私立朝陽科技大學：臺中市。

王行 (2004)。兒保護中「強制性親職教育輔導」實施方式的行動研究：從「非自願性案主」觀點介入。行政院國家科學委員會專題研究計畫。

王秀燕 (2008)。案主暴力與兒少福利社會工作者工作安全：現況探討。兒童及少年福利期刊，13，25-43。

王秀燕 (2012)。兒童及少年保護網——網絡機制的運作與困境。社區發展季刊，139，114-127。

王秀燕 (2014)。兒保護社會工作者工作安全：現況探討。社區發展季刊，147，19-34。

王建國 (2013)。員工協助方案需求與建置之研究—以新竹市國民中小學教師為例 (未出版之碩士論文)。私立中華大學：新竹市。

王珮甄 (2011)。公部門兒保護社工留職意願相關因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學：臺北市。

任俊 (2006)。積極心理學。上海：上海教育出版社。

全國法規資料庫 (2015)。兒童及少年福利與權益保障法。取自全國法規資料庫
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E>

5%85%92%E7%AB%A5%E5%8F%8A%E5%B0%91%E5%B9%B4

- 江雪齡 (2008)。正向心理學—生活、工作和教學的實用。臺北：心理。
- 余漢儀 (2012)。兒童及少年受暴問題之研究。內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會委託研究報告 (編號：PG-10006-0358)。臺北：內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會。
- 余鑑、于俊傑、楊惠萍、鄭宇珊 (2012)。績效與策略研究，9(1)，21-39。
- 呂寶靜 (2009)。推估未來十年台灣社會工作專業人力需求第一年研究報告。臺灣社會工作專業人員協會研究報告。
- 李佩玲 (2009)。兒保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾間相關性之研究 (未出版之碩士論文)。私立東海大學：臺中市。
- 李政賢 (譯) (2011)。正向心理學 (原作者：Baumgardner, S. R., Crothers, M. K.)。臺北市：五南圖書。(原著出版年：2009)
- 李香穎 (2011)。從哀傷到復原—正向心理學的應用。諮商與輔導，304，28-32。
- 李新民 (2010)。正向心理學在學校教育的應用。高雄市：麗文文化。
- 汪美怡 (2011)。以正向心理學取向教學活動提升六年級學童正向思考之行動研究 (未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學：臺中市。
- 汪淑媛 (2006)。家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略。社會政策與社會工作學刊，10(1)，189-226。
- 汪淑媛 (2013)。影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析。社會政策與社會工作學刊，17(1)，175-215。
- 沈慶鴻 (2005)。保護性福利服務工作者工作困境之研究—以臺北縣家暴中心疑似性侵害案為例。台灣社會工作學刊，4，111-142。
- 沈慶鴻 (2009)。弱勢社工服務弱勢案主？！婚暴防治社會工作者實務困境之研究。社會政策與社會工作學刊，13(2)，87-142。

沈慶鴻(2012)。督導關係中隱而未說現象之探索：以家暴防治受督導社工為例。

東吳社會工作學報，24，43-77。

周清玉、曾冠鈞(2011)。保護性社工人力與工作條件之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，7(1)，47-77。

周嘉鈴(2014)。兒童少年保護之法制及其實踐困境—以兒童及少年權益與福利保障法為核心(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學：臺北市。

林宥芯(2010)。專業環境與情緒勞動：以保護型社工員為例(未出版之碩士論文)。私立實踐大學：臺北市。

林彥宏(2009)。民間社工員之增強權能感、自我效能與工作滿意度之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。

林貞岑(2013)。怎樣才能留住社工，救更多孩子。康健雜誌，178。文章出處：
<http://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?nid=67657>

林琪雅(2006)。社會工作在兒保護體制內安身立命的故事(未出版之碩士論文)。
私立東吳大學：臺北市。

林新發(2012)。心理資本與正向組織行為。國民教育，52(4)，1-7。

林萬億(2010)。建構以家庭為中心、社區為基礎的社會福利服務體系。社區發展季刊，129，20-51。

邱于臻(2011)。另一片天空下—安寧療護病患家庭照顧者的正向經驗(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。

邱琇琳(2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學：臺北市。

邱滢年(2014)。探索失智症成年女兒照顧者的正向照顧經驗(未出版之碩士論文)。國立成功大學：臺南市。

洪正芳(2016)。靠岸或揚帆？從組織文化探討兒少保社工之去留(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學：臺北市。

- 胡幼慧、姚美華 (2008)。一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析。胡幼慧主編，**質性研究—理論、方法及本土女性研究實例**。臺北市：巨流圖書。
- 徐芊慧 (2003)。**社工員處遇個案的倫理困境與價值抉擇之研究**（未出版之碩士論文）。國立暨南國際大學：南投縣。
- 徐宗國譯 (1998)。**質性研究概論**。（原作者：Corbin, J., & Strauss, A）。台北：巨流圖書公司。（原著出版年：1990）
- 袁幸萍 (2011)。**正向心理學在本土宗教療癒之脈絡探究**（未出版之碩士論文）。國立暨南國際大學：南投縣。
- 馬楓淞 (2014)。**社會支持對保護性社工因應壓力之初探：以花蓮、台東為例**（未出版之碩士論文）。國立東華大學：花蓮縣。
- 高淑清 (2001)。**在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思**。**本土心理學研究**，16，225-285。
- 高淑清 (2008)。**質性研究的 18 堂課—首航初探之旅**。高雄市：麗文文化。
- 常雅珍 (2004)。**激發心靈潛能—以正向心理學內涵建構情意教育課程之研究**（未出版之博士論文）。國立臺灣師範大學：臺北市。
- 張秀鴛、林資芮 (2012)。**兒保護社工實務困境之探討與分析**。**兒童及少年福利期刊**，20，213-231。
- 張紉、林萬億、王永慈 (2003)。**世界各國社會工作專業制度之比較及國內社工人力需求、運用、困境因應之調查評估研究**。內政部委託研究。
- 張素梅 (2009)。**兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇服務之經驗探討—以台中縣為例**（未出版之碩士論文）。私立東海大學：臺中市。
- 張雅雲 (2012)。**兒童少年保護家庭處遇服務社會工作者資源使用之研究**（未出版之碩士論文）。私立靜宜大學：臺中市。
- 張傳琳 (2013)。**緒論**。載於張傳琳主編，**正向心理學**（1-18 頁）。臺北市：洪葉

文化。

許如悅、鄭麗珍(2003)。兒保工作人員對兒虐案件之風險研判與處遇決策。**社會政策與社會工作學刊**，7(1)，163-213。

許育齡(2013)。正向心理學在工作上的應用。載於張傳琳主編，**正向心理學**(282-303 頁)。臺北市：洪葉文化。

許家瑜(2011)。**兒保社工緊急安置歷程之處遇經驗**(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。

許富盛(2011)。**新進兒保社工職業風險因子之研究**(未出版之碩士論文)。私立中國文化大學：臺北市。

許雅娟(2013)。**主管有毒領導、社工離職意向之相關性—以社會支持為調節變項**(未出版之碩士論文)。私立輔仁大學：新北市。

郭俊明、葉玉如(2010)。**論兒保護社工人力之困境與因應—以高雄市為例【專論】**。**社區發展季刊**，129，186-199。

郭淑珍(2010)。正向心理學的意涵與學習上的應用。**銘傳教育電子期刊**，2，56-72。

郭靜晃(2004)。**心理學**。新北市：揚智文化

陳向明(2002)。**社會科學質的研究**。臺北市：五南圖書。

陳圭如、孫世維(譯)(2007)。**案主暴力與社會工作實務**(原作者：Christina E. Newhill)。新北市：心理出版社。(原著出版年：2003)

陳伯璋(2000)。**質的研究方法**。高雄市：麗文文化公司。

陳妍伶(2010)。**從正向心理學看國三學生的情緒智力、社會支持與挫折容忍力之相關研究—以桃園縣國中為例**(未出版之碩士論文)。私立銘傳大學，臺北市。

陳坤虎(2013)。**積極性因應**。載於張傳琳主編，**正向心理學**(233-249 頁)。臺北市：洪葉文化。

- 陳怡如 (2002)。非自願性專業關係中之抗拒行為—兒保社工人員之觀點 (未出版之碩士論文)。私立東吳大學：臺北市。
- 陳明秀 (2008)。Seligman 正向心理學進行國小綜合活動學習領域教科書之內容分析 (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學：臺北市。
- 陳晉杰 (2003)。從社工員角度看我國現行家庭暴力防治法在兒童保護上的運用—以中部四縣市之家庭暴力防治中心為例 (未出版之碩士論文)。私立靜宜大學：臺中市。
- 陳湘緣 (2011)。受暴婦女正向母職經驗及相關因素 (未出版之碩士論文)。國立政治大學：臺北市。
- 陸怡青 (2014)。越南新移民女性的成長經驗與母職實踐—正向心理學觀點 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學：高雄市。
- 彭康哲 (2014)。探討醫務社工經歷案主死亡之正向主觀經驗 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。
- 彭淑華 (2006)。發展兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式之研究。內政部委託研究報告。
- 彭懷真 (2007)。非自願性案主與社會工作教育。社區發展季刊，120，191-207。
- 曾文志 (2006a)。活出生命的價值—正向心理學的認識。師友月刊，464，1-7。
- 曾文志 (2006b)。就算短暫，也是永恆—談正向心理學的發展。師友，465，57-63。
- 曾華源 (2007)。建構服務品質為導向的台灣社會工作專業制度。社區發展季刊，120，106-114。
- 曾華源 (2015)。103 年度標準化之兒童少年保護家庭處遇計畫評估指標及服務流程。衛生福利部委託科技研究計劃。
- 曾華源、白倩如、李仰慈 (2010)。社會工作人力質量需求與專業人力資源養成制度之省思【專論】，社區發展季刊，129，76-94。

- 游孟潔(2012)。**正向心理學取向團體方案對憂鬱傾向青少年之輔導效果研究**(未出版之碩士論文)。國立臺南大學：臺南市。
- 黃文三、沈碩彬(2010)。國小教師宗教心理、正向心理、工作壓力對生活適應之影響探析。**教育理論與實踐學刊**，21，1-38。
- 黃明玉(2008)。**工作困境與督導制度之研究：以兒童保護社工員為例**(未出版之碩士論文)。私立靜宜大學：臺中市。
- 黃明玉、郭俊巖(2009)。兒童保護社會工作實務之督導制度研究。**大葉大學通識教育學報**，3，63-83。
- 黃俊傑(2008)。心理學新典範—談正向心理學。**國教之友**，59，2，58-65。
- 黃彥宜(2009)。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。**臺灣社會工作學刊**，6，80-118。
- 黃碧霞、林資芮(2007)。兒童保護措施之現況與展望。**兒童及少年福利期刊**，11，1-20。
- 楊秉臻(2011)。**高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者工作困境、資源運用與工作成就感之研究**(未出版之碩士論文)。私立靜宜大學：臺中市。
- 廖秋如(2013)。**危險的專業？公部門兒保護社工職場暴力經驗探究**(未出版之碩士論文)。國立師範大學：臺北市。
- 臺灣社工工作專業人員協會(2015)。**社工專業本土化研究發展**。取自臺灣社工工作專業人員協會網站 <http://www.tasw.org.tw/p1-news.php?bgid=4>
- 趙善如(2006)。**受虐兒童少年家庭處遇服務：以屏東縣為例**。行政院國家科學委員會專題研究計畫。
- 趙善如(2009)。提升兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之。**臺大社會工作學刊**，20，133-177。
- 齊力、林本炫(2005)。**質性研究方法與資料分析**。嘉義縣：南華大學教社所。
- 劉玉鈴(2014)。**正向觀點的社工督導關係—以保護性業務為例**。**臺灣社會工作**

學刊，13，101-126。

劉宗芳（2007）。社工人員的人格特質、工作價值觀與工作滿意度關係之研究——以高雄市服務身心障礙者之公益團體為例。國立高雄師範大學，高雄市。

劉梅玲（2012）。正向心理學取向之情意教育課程在國小六年級實施成效之行動研究（未出版之碩士論文）。國立臺東大學：臺東市。

劉淑莉（2007）。國內兒童少年保護社會工作者工作安全需求評估（未出版之碩士論文）。私立東吳大學：臺北市。

劉淑瓊（2012）。「地方政府家庭暴力及性侵害防治社工人員保護措施檢核表」評估暨研修計畫。內政部委託研究報告。

劉淑瓊（2014）。危險的專業？保護性社工的安全防護與精進作為【專論】。社區發展季刊，147，168-191。

劉雅雲（2001）。兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究（未出版之碩士論文）。私立東海大學：臺中市。

潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。

蔡孟君（2015）。公部門兒少保社工的離職歷程（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學：臺北市。

蔡雅芳（2008）。兒保社工遭遇職場暴行之經驗與影響探究——以縣府社工員為例（未出版之碩士論文）。國立中正大學：嘉義縣。

蔡蓮君（2014）。新進兒保護社工進行緊急安置決策歷程之敘事研究（未出版之碩士論文）。國立臺南大學：臺南市。

衛生福利部（2010）。變遷社會下之社會工作人力規劃【社論】。社區發展季刊，129，1-2。

衛生福利部（2013）。兒少通報案件篩檢分類分級機制。取自網址：

http://www.mohw.gov.tw/mohw_upload/doc/%E5%85%92%E5%B0%91%E9%80%9A%E5%A0%B1%E6%A1%88%E4%BB%B6%E7%AF%A9%E6%AA%A2%E5%88%86%E9%A1%9E%E5%88%86%E7%B4%9A%E6%A9%9F%E5

%88%B6_0003521000.pdf

衛生福利部（2014）。**保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準**。取自衛生福利部社會及家庭署

<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=454&pid=2956>

衛生福利部（2015a）。**政策與計畫：重大政策**。取自行政院網站

http://www.ey.gov.tw/News_Content4.aspx?n=3D06E532B0D8316C&s=471015F58922F6FE

衛生福利部（2015b）。**社會福利保護服務**。取自行政院

http://www.ey.gov.tw/state/News_Content3.aspx?n=C75E5EE6B2D5BAEB&sm=s=F0866217F17BDF5F&s=057199E150AE8725

衛生福利部保護服務司（2016）。**兒童及少年保護工作指南**。取自衛生福利部保護服務司網站

http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/DM1_P.aspx?f_list_no=145&fod_list_no=4640&doc_no=54306

衛生福利部社會救助及社工司（2013）。**社會工作成果概況**。取自衛生福利部社會救助及社工司網站

http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/DM1_P.aspx?f_list_no=580&fod_list_no=818&doc_no=1640

衛生福利部統計處（2014）。**衛生福利統計專區**。取自衛生福利部統計處

http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4175

鄭仔珊（2012）。**以正向心理學內涵建構數位課程之設計、發展與評鑑**（未出版之碩士論文）。國立交通大學：新竹市。

鄭雅慧（2013）。**臺灣地區社工員替代性創傷之概況與其影響因素**（未出版之碩士論文）。私立朝陽科技大學：臺中市。

- 鄭雅慧 (2014)。隱形的職業風險—臺灣地區社工員替代性創傷與預防。**社區發展季刊**，147，155-167。
- 鄭曉楓 (2011)。國小高年級兒童人際關係困擾與正向心理學取向親子諮商歷程研究 (未出版之博士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。
- 鄭麗珍總校閱(2011)。兒保護社會工作。(原作者: American Humane Association)。臺北：洪葉文化。(原著出版年：2004)
- 盧綵蓉 (2011)。正向心理團體對挫折大學生正向情緒及挫折復原力輔導效果之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學：高雄市。
- 蕭麗鳳 (2011)。運用正向心理學於家庭暴力加害人處遇團體。諮商與輔導，304，19-23。
- 謝文蒨 (2009)。困境與突圍—兒少保護女性社工督導者之路 (未出版之博士論文)。私立高雄醫學大學：高雄市。
- 謝明宗譯 (2014)。這一生的幸福計畫。(原作者: Sonja Lyubomirsky)。臺北：久石文化。(原著出版年：2007)
- 鍾昆原 (2014)。護理人員幸福之道：正向心理學觀點。**高雄護理雜誌**，31 (2)，1-11。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法。臺北市：巨流圖書。
- 簡慧芬 (2010)。醫務社工情緒勞務負荷與替代性創傷之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學：嘉義縣。
- 簡慧娟、林資芮 (2010)。中央補助地方增聘兒童及少年保護社工人力政策之探討【專論】。**社區發展季刊**，129，166-185。
- 顏巧怡 (2009)。高中資優學生與普通生認知—情意交織特質、正向支持環境及志願服務傾向之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 嚴祥鸞 (2010)。保護性業務社工人力與合理的工作條件【專論】。**社區發展季刊**，129，153-165。

嚴嘉明 (2014)。失智症家庭照顧者轉化學習歷程模式之建構：邁向正向經驗 (未出版之博士論文)。國立中正大學：嘉義縣。

蘇子喬 (2014)。以正向心理學觀點運用於安養機構老年人支持性團體之行動研究 (未出版之碩士論文)。臺北市立大學：臺北市。

蘇怡如 (2008)。探討台灣家暴社工督導角色功能之應然面與實然面 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學：南投縣。

顧艷秋 (2012)。建構護理人員之正向工作環境—他山之石由參加 ANCC 國際會議談起。高雄護理雜誌，29，2。

龔煒媛 (2012)。兒保護社會工作人員轉化學習之歷程 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學：臺北市。



英文文獻

- Avey, J. B., Luthans, F. & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management, 48*(5), 677-693.
- Avey, J. B., Luthans, F. & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management, 36*(2), 430-452.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied behavioral Science, 44*(1), 48-70.
- Barak, M. E. M., Levin, A., Nissly, J. A. & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review, 28*(5), 548-577.
- Bartlett, H. M. (1961). *Analyzing social work practice by fields*. New York, US: National Association of Social works.
- Baumgardner, S. R. & Crothers, M. K. (2009). *Positive psychology*. NJ, US: Prentice Hall/Pearson Education.
- Boyas, J., Wind, L. H. & Kang, S. Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review, 34*(1), 50-62.
- Brittain, C. R. & Hunt, D. E. (Eds.). (2004). *Helping in child protective services: A competency-based casework handbook*. New York, NY: Oxford University Press.
- Browne, K. & Herbert M. (1997). *Preventing family violence*. Chichester, England:

Wiley

- Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor(2014). *Occupational outlook handbook*, 2014-15 Edition, Social Workers. available online at: <http://www.bls.gov/ooh/community-and-social-service/social-workers.htm#tab-6>
- Cameron, K. S. (2012). *Positive leadership: Strategies for extraordinary performance*. San Francisco, Calif.: Berrett-Koehler Publishers.
- Chen, S. Y. & Scannapieco, M. (2010). The influence of job satisfaction on child welfare worker's desire to stay: An examination of the interaction effect of self-efficacy and supportive supervision. *Children and Youth Services Review*, 32(4), 482-486.
- Collins, S. (2007). Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice: Social Work in Action*, 19(4), 255-269.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173-1193.
- Cousins, C. (2004). Becoming a social work supervisor: A significant role transition. *Australian social work*, 57(2), 175-185.
- Davis, C. G., Nolen-Hoeksema, S., & Larson, J. (1998). Making sense of loss and benefiting from the experience: Two construals of meaning. *Journal of*
- Dorfman, R. A.(2013). *Clinical social work: Definition, practice and vision*. New York, NY: Routledge.
- Elder, G. H., Jr. (1994). Time, Human Agency, and Social Change: Perspectives on the Life Course. *Social Psychology Quarterly*, 57 (1),4-15.
- Ellett, A. J., Ellis, J. I. & Westbrook, T. M. (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and Youth Services Review*, 29(2), 264-281.

- Firestone, J., & Anngela-Cole, L. (2015). Exploring Positive Psychological Capital in Nonprofit Human Service Organizations. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 40(2), 94-106.
- France, A. & Utting, D. (2005). The paradigm of 'risk and protection - focused prevention' and its impact on services for children and families. *Children & society*, 19(2), 77-90.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist*, 56(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91, 330-335.
- Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E., & Larkin, G. R. (2003). What good are positive emotions in crisis? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of personality and social psychology*, 84(2), 365-376.
- Gable, S. L. & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of general psychology*, 9(2), 103-110.
- Graham, J. R. & Shier, M. L. (2010). Social work practitioners and subjective well-being: Personal factors that contribute to high levels of subjective well-being. *International Social Work*. 53(6),1-16
- Hall, D. T. & Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 155-176.
- Harris, A. H., Thoresen, C. E. & Lopez, S. J. (2007). Integrating positive psychology into counseling: Why and (when appropriate) how. *Journal of Counseling & Development*, 85(1), 3-13.
- Hernandez, P., Gangsei, D. & Engstrom, D. (2007). Vicarious resilience: A new concept

- in work with those who survive trauma. *Family Process*, 46(2), 229-241.
- Huebner, E. S., Suldo, S. M., Smith, L. C. & McKnight, C. G. (2004). Life satisfaction in children and youth: Empirical foundations and implications for school psychologists. *Psychology in the Schools*, 41(1), 81-93.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in social work*, 5th edn. New York: Columbia University Press.
- Kim, H. & Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intention predictors among US child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47, 214-223.
- Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers: How different from other social workers?. *Children and Youth Services Review*, 33(2), 358-367.
- Kristjansson, K. (2012). Positive psychology and positive education: Old wine in new bottles? *Educational psychologist*, 47(2), 86-105.
- Kvale, S. (1996). *Interviews. An introduction to qualitative research interviewing*. CA: Sage
- Lewis, S. (2011). *Positive psychology at work: How positive leadership and appreciative inquiry create inspiring organizations*. Chichester, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Linley, P. A. (2006). Counseling psychology's positive psychological agenda: A model for integration and inspiration. *The Counseling Psychologist*, 34(2), 313-322.
- Linley, P. A., Harrington, S. & Garcea, N. (Eds.) (2013). *Oxford Handbook of Positive Psychology and Work*. New York, NY: Oxford University Press.
- Lizano, E. L. & Barak, M. M. (2015). Job burnout and affective wellbeing: A longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 55, 18-28.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing

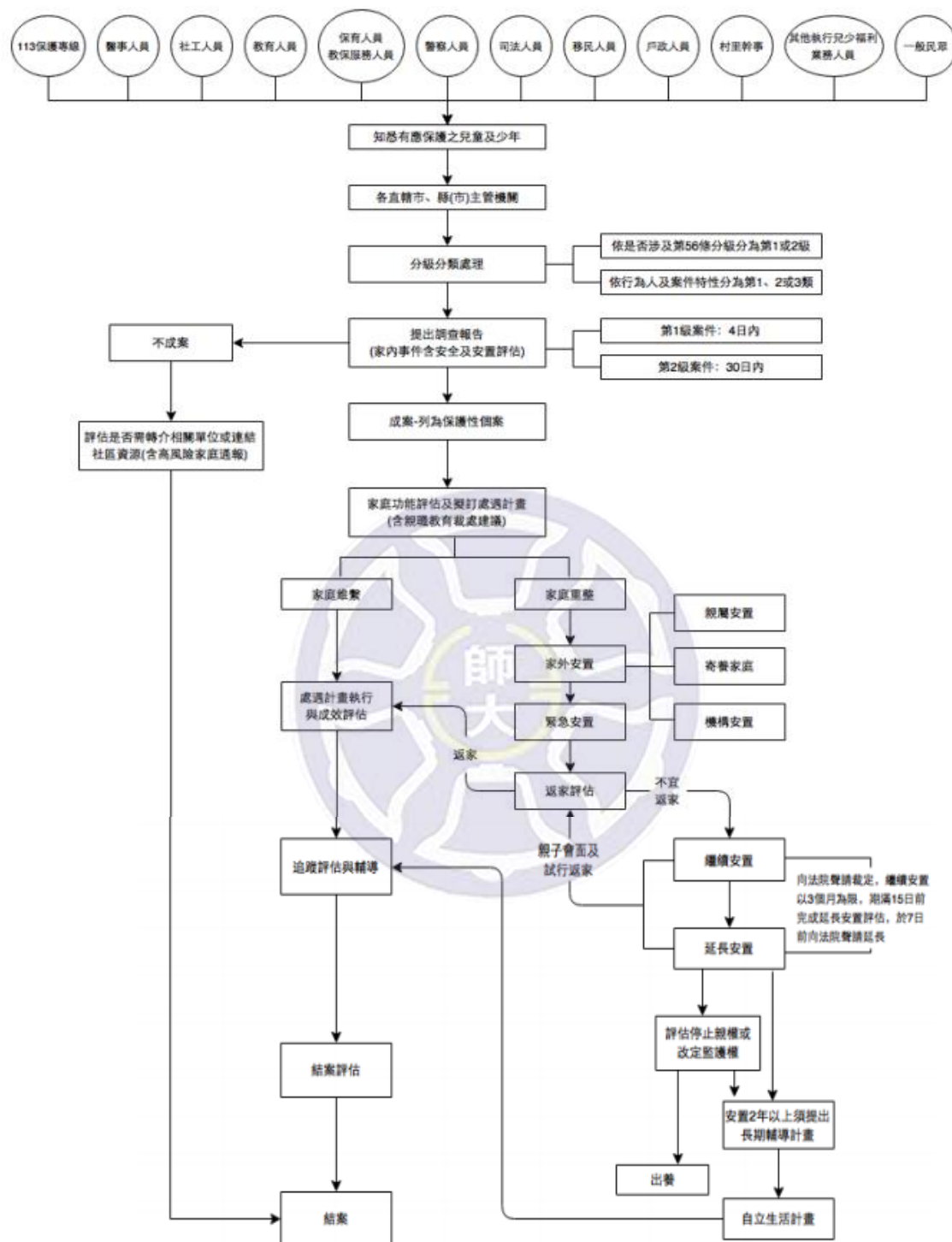
- psychological strengths. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Lyubomirsky, S., King, L. & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803-855.
- Maddux, J. E. (2009). Stopping the 'madness': Positive psychology and the deconstruction of the illness ideology and the DSM. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 61-69). New York, NY: Oxford University Press.
- McCann, I. L. & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3, 131-149.
- Moneta, G. B. & Csikszentmihalyi, M. (1996). The effect of perceived challenges and skills on the quality of subjective experience. *Journal of Personality*, 64(2), 275-310.
- Money, K., Hillenbrand, C. & da Camara, N. (2009). Putting positive psychology to work in organisations. *Journal of General Management*, 34(3), 21-36.
- Newhill, C. E. & Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195-212.
- Park, N. & Peterson, C. (2008). Positive psychology and character strengths: Application to strengths-based school counseling. *Professional School Counseling*, 12(2), 85-92.
- Peterson, C. & Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. New York, WA: Oxford University Press.
- Peterson, C. (2006). *A primer in positive psychology*. New York, NY: Oxford University Press.
- Pooler, D. K., Wolfer, T. & Freeman, M. (2014). Finding joy in social work. II: Intrapersonal Sources. *Social work*, 59(3), 213-221.

- Pressman, S. D. & Cohen, S. (2005). Does positive affect influence health?
Psychological bulletin, 131(6), 925-971.
- Radey, M. & Figley, C. R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 207-214.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social Work*, 50(4), 305-313.
- Ringstad, R. (2009). CPS: Client Violence and Client Victims. *Child Welfare*, 88(3), 127-144.
- Salloum, A., Kondrat, D. C., Johnco, C. & Olson, K. R. (2015). The role of self-care on compassion satisfaction, burnout and secondary trauma among child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 49, 54-61.
- Savicki, V. & Cooley, E. J. (1994). Burnout in child protective service workers: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 15(7), 655-666.
- Schuler, B. R., Bessaha, M. L., & Moon, C. A. (2015). Addressing Secondary Traumatic Stress in the Human Services: A Comparison of Public and Private Sectors. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 40(2), 94-106.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology - An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Seligman, M. E. (1999). Positive social science. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 1(3), 181-182.
- Seligman, M. E. (2002a). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of Positive Psychology*, 2, 3-12.
- Seligman, M. E. (2002b). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. New York, NY: Simon and Schuster.
- Seligman, M. E. (2004). Can happiness be taught? *Daedalus*, 133(2), 80-87.

- Seligman, M. E., Ernst, R. M., Gillham, J., Reivich, K. & Linkins, M. (2009). Positive education: Positive psychology and classroom interventions. *Oxford Review of Education*, 35(3), 293-311.
- Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N. & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410-421.
- Sheldon, K. M. & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, 56(3), 216-217.
- Sheldon, K., Frederickson, B., Rathunde, K., Csikszentmihalyi, M. & Haidt, J. (2000). *Positive psychology manifesto*. Retrieved from [http://www. positivepsychology. org/akumalmanifesto.htm](http://www.positivepsychology.org/akumalmanifesto.htm)
- Shier, M. L. & Graham, J. R. (2011). Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work*, 11(4), 402-421.
- Smedema, S. M., Catalano, D. & Ebener, D. J. (2010). The relationship of coping, self-worth, and subjective well-being: A structural equation model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 53(3), 131-142.
- Smith, B. D. (2005). Job retention in child welfare: Effects of perceived organizational support, supervisor support, and intrinsic job value. *Children and Youth Services Review*, 27(2), 153-169.
- Smith, C. (2008). *Positive psychology mind map*. Retrieved from http://www.positivepsychology.org.uk/images/stories/files/Claire_Smith_MM.pdf.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J. & Pedrotti, J. T. (2011). *Positive psychology: The scientific and practical explorations of human strengths*. Thousand Oaks, CA : SAGE.
- Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C. & Wright, M. (2007). Child

- welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: How do they do it?. *Child & Family Social Work*, 12(2), 182-191.
- Turner, N., Barling, J. & Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 715-730). New York, NY: Oxford University.
- Waters, L. (2011). A review of school-based positive psychology interventions. *The Australian Educational and Developmental Psychologist*, 28(02), 75-90.
- Watson, L. D., & Hoefer, R. A. (2016). The Joy of Social Work Administration: An Exploratory Qualitative Study of Human Service Administrators' Positive Perceptions of Their Work. *Journal of Social Work Education*, 52(2), 178-185.
- Willumsen, E., & Skivenes, M. (2005). Collaboration between service users and professionals: Legitimate decisions in child protection—a Norwegian model. *Child & Family Social Work*, 10(3), 197-206.
- Youssef, C. M. & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Youssef, C. M. & Luthans, F. (2013). An integrated model of psychological capital in the workplace. In P. A. Linley, S. Harrington, & N. Garcea (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology and work* (pp. 277-288). New York, NY: Oxford University Press.

附錄一



(資料來源：衛生福利部保護服務司，2016)

附錄二

國內兒保實務相關文獻整理

作者(年代)	研究主題	研究目的	研究方法	研究結果	實務經驗 面向
曾華源(2015) [衛生福利部委託 科技研究計劃]	103 年度標準化之兒童 少年保護家庭處遇計畫 評估指標及服務流程	兒少保護家庭處遇服務流程 與評估指標之標準化，使兒 少保社工提供服務時能有系 統化與結構化之依據。	文獻收集 質化-焦點團體	建構標準化之兒少保護家庭處遇服務流 程及評估指標，訂定工作手冊、相關工 具及表單。	處遇服務
李佩玲(2009) [碩士論文]	兒少保社工員的自我效 能、角色壓力與專業承 諾間相關性之研究	探討政府部門現職兒少保社 工員的基本概況、角色壓 力、自我效能與專業承諾間 的相關性，並找出兒少保社 工員專業承諾的重要預測因 素。	量化-調查研究	研究對象：以女性、30 歲以下、未婚、 社會工作學士專業背景者居多，平均年 資淺、工作時間長、個案負荷重、需於 非上班時間輪值備勤。 研究結果：兒少保社工員的自我 管控效能、自主行動效能、角色衝突壓 力、角色模糊壓力對專業承諾具有預測 力。	內在感受
蔡雅芳(2008) [碩士論文]	兒少保社工遭遇職場暴 行之經驗與影響探究— 以縣府社工員為例	瞭解兒少保社工遭遇職場暴 行之經驗，分析社工員所遭 遇的暴行類型、因應方式， 獲得之協助等，以及對其所	質化-深度訪談 法	1. 兒少保社工之暴行經驗中，暴行事件 之影響包含個人精神壓力倍增，出現對 自我的負面情緒與想法、影響該案件、 其他服務案件的處遇順利性；工作出現	內在感受

		造成之影響。		焦慮、恐懼感，增加工作危險評估、風險研判及自身危機意識。 2. 兒少保社工獲得協助的實質面協助及肯定較少。 3. 對社工工作之觀點上，認為工作風險性高，工作精神壓力極大。	
王行(2004) [行政院國家科學委員會專題研究計畫]	兒少保護中「強制性親職教育輔導」實施方式的行動研究：從「非自願性案主」觀點介入	將「非自願性案主」的觀點，帶入地方社政的兒少保護體系，建立「非自願性案主」的輔導策略，以發展出「因地制宜」的「強制性處遇」工作方法，而有利於兒童少年保護的社會工作處遇流程。	質化-深度訪談法、焦點團體	研究結果建構出「非自願性案主輔導策略」的「理念任務」，以及防止暴力再發生的「風險管理策略」的「理念任務」，勾勒出兒少保社工於實務上的操作性的任務藍圖。	處遇服務
趙善如(2006) [行政院國家科學委員會專題研究計畫]	受虐兒童少年家庭處遇服務：以屏東縣為例	瞭解受虐兒童少年保護工作的內涵，另呈現兒童少年保護工作家庭處遇服務之現況，並建立受虐兒童少年保護工作家庭處遇服務模式。	質化-行動研究	研究結果規劃出兒少保護工作一套完整的服務流程、服務紀錄表。	處遇服務

許雅娟(2013) [碩士論文]	主管有毒領導、社工離職意向之相關性—以社會支持為調節變項	探討有毒領導對社工人員離職意向之影響、探究社會支持是否在有毒領導與社工離職意向間具調節作用	量化-調查研究	1. 有毒領導對社工人員離職意向具有顯著影響。 2. 有毒領導與各項社會支持的交互作用，對離職意向無顯著影響	內在感受 組織行政
劉雅雲(2001) [碩士論文]	兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究	兒童保護社會工作者的職務勝任感程度如何及相關因素；在職的兒童保護社會工作者的留職意願與相關因素；兒童保護社會工作者的留職意願與職務勝任感間關係。	量化-調查研究	1. 兒童保護社工多隸屬於公部門，並以年輕的女性居多，接受的專業教育訓練效果並不好。 2. 兒童保護服務組織的工作環境，整體對於工作條件及外部支援皆表達不滿意。 3. 個別與整體的職務勝任感與學校教育、同事、督導、在職訓練、規章制度、外部支援有關。	內在感受 組織行政
汪淑媛(2013) [社會政策與社會工作學刊]	影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析	瞭解影響家暴防治社會工作者身心安全之風險因素及各因素的影響程度。	量化-調查研究	研究結果分析出影響家暴防治社工身心安全之六個風險因素，有：低劣勞動條件、學術界對實務工作的介入與權力、社工專業地位低、服務對象與工作內容繁雜、機構主管/督導與組織氛圍及社工個人因素。	內在感受 組織行政

邱琇琳(2005) [碩士論文]	專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例	在從替代性受創之角度來探討從事家庭暴力與性侵害防治工作對社工員之影響。	量化-調查研究 質化-深度訪談法	1. 影響公部門家防社工替代性受創程度之相關因素：包括個人與工作兩大層面。 2. 公部門家防社工替代性受創呈現普遍性與嚴重性。 3. 公部門家防社工對自身創傷之理解與因應。	內在感受
陳怡如(2002) [碩士論文]	非自願性專業關係中之抗拒行為—兒保社工人員之觀點	從社工人員的主觀經驗出發，深入探討社工人員對非自願性專業關係中父母抗拒行為的認知及感受，協助社工人員反省自身價值及態度對非自願性專業關係的可能影響。	質化-深度訪談法	1. 受訪社工人員對案家抗拒的認定主要包括「對進入專業關係的反彈」及「對輔導過程可能引發改變的排斥」兩者。 2. 有關社工人員對案家抗拒原因的主觀認知，仍偏向治療和輔導觀點中較為微視層面的個人歸因，而少提升到鉅視層面來看。 3. 案家的抗拒普遍帶給社工人員較為負向的情緒感受。	內在感受 專業關係
馬楓淞(2014) [碩士論文]	社會支持對保護性社工因應壓力之初探：以花蓮、臺東為例	1. 保護性社工如何覺察社會支持之存在？	質化-深度訪談法	1. 保護性社工之社會支持如發揮效能，因應壓力的效果也就越好。	內在感受 組織行政

		2. 保護性社工如何使用社會支持因應壓力？ 3. 非正式社會支持如何協助減低壓力？		2. 正式社會支持無法發揮效能時，非正式的社會支持的部份類別可以發揮功能使保護性社工能有效的因應壓力。 3. 在角色關係可以因為提供支持角色的不同，而讓社工更多元的因應壓力。	
張雅雲(2012) [碩士論文]	兒童少年保護家庭處遇服務社會工作者資源使用之研究	1. 瞭解兒少保護家處社工資源使用之類型。 2. 探討兒少保護家處社工連結資源策略。 3. 瞭解兒少保護家處社工資源使用時所面臨的困境與因應方式。 4. 分析兒少保護家處社工資源使用之影響因素。	質化-深度訪談法	1. 兒少保護家庭處遇服務社會工作者所使用的資源類型，是以社會福利及教育單位為主，而面對不同處遇階段會採取不同的連結資源策略，亦會採取相對應的因應方式。 2. 兒少保護家庭處遇服務社會工作者資源使用之影響因素，包含了案主層面、社工層面、機構層面、其他資源單位層面等四個層面。	網絡互動
蔡蓮君(2014) [碩士論文]	新進兒少保護社工進行緊急安置決策歷程之敘事研究	探討新進兒少保護社工執行緊急安置之經驗；瞭解新進兒少保護社工進行緊急安置之決策歷程。	質化-深度訪談法	1. 新進兒少保護社工對緊急安置有個人潛在的價值觀。 2. 新手處境對緊急安置難有立即性作為，對評估結果亦自信心不足。	內在感受

				3. 新手角色難堅持，服從過程卻撞擊內在聲音，產生焦慮。 4. 新手發展獨特之自我照顧方式，因應緊急安置決策帶來的衝擊。 5. 婚姻與子女教養經驗更能理解家長困境，對緊急安置亦有不同層次的不安。	
許家瑜(2011) [碩士論文]	兒少保社工緊急安置歷程之處遇經驗	瞭解兒少保社工員在緊急安置歷程之處遇經驗	質化-深度訪談法	社工員緊急安置決策歷程之抉擇困境來自社工個人、案件本身以及外在因素層面導致；執行歷程中，相關網絡體系間合作應受重視；單位內缺乏周全訓練機制與標準化流程、職務配套措施，造成資深社工人力耗損及流失。	處遇服務 網絡互動 組織行政
許富盛(2011) [碩士論文]	新進兒保社工職業風險因子之研究	從新進兒保社工的角度來看兒童保護工作所存在的職業風險因子，瞭解在個人方面、個案家庭方面、機構方面和社會工作整體環境下，對於兒童保護工作此職業的風險因子，建構出新進兒保	質化-深度訪談法	1. 在新進兒保社工個人的風險因子主要是心理壓力過大、無力感深、對工作易感到緊張等。 2. 個案家庭中工作的風險因子有案家的抗拒、案家言語暴力及威脅、案家肢體暴力及攻擊等。	內在感受 組織行政

		社工之職業風險因子，以利 社工職業風險管理。	3. 機構環境中工作的風險因子有督導給予有限、機構不合理要求、對新進兒保社工無重視、欠訓練、工作業務多、工時長、個案量多、薪資與工作量不成正比等。 4. 社會環境工作的風險因子有官員過多關切及不當對兒保社工施壓、社會大眾對兒保社工過度期待、職責界限模糊、專業不合作等。	
--	--	-----------------------------------	--	--

邀 請 函

敬愛的社工夥伴，您好：

我是臺灣師範大學社會工作學系的研究生彥伶，目前正在進行「**兒少保社工正向實務經驗**」之碩士論文研究。研究主要內容為從兒少保社工視角出發，去探討在工作中的正向實務經驗，以發掘兒少保社工所具備的正向心理能力，期待未來研究結果提供兒少保單位組織制度及教育訓練之參考。有關訪談對象及方式如下說明：

1. 訪談對象：

- (1) 實際從事兒少保直接服務之社工員。
- (2) 目前在職工作且兒少保服務年資須滿 2 年以上。

2. 訪談方式：

- (1) 訪談地點：依受訪者方便為主。
- (2) 訪談時間：約 1 至 1.5 小時，視情況訪談 1 到 2 次，詳細時間將配合受訪者。
- (3) 所蒐集的資料將以匿名方式呈現，並刪減可能辨別身分的資訊為保密，未來僅於學術研究中使用，個資絕不外流。
- (4) 為感謝您的參與，將以 7-11 禮券作為答謝。

訪談內容如附件訪談大綱，誠摯邀請您與我分享經驗，若對於研究想要有更多瞭解、討論或提供建議亦歡迎直接與我聯繫。非常感謝您不吝的協助！

敬祝 順安

臺灣師範大學社會工作學研究所

劉彥伶 研究生 敬邀

研究訪談同意書

您好：

我是師大社工所的研究生彥伶，非常謝謝您願意和我坐下來一起聊個天。希望透過和您的聊天，可以了解兒少保社工在實務工作中的正向經驗。在聊天過程中，我會將您的想法和經驗化為文字，讓更多人了解，我也將會與您分享我的發現與想法。

在聊天之前，我有義務讓您知道過程中可能有關於您的相關權益與事項：

1. 為確保您參與研究的**自由與自願**，在充分**告知權利義務**後，才會進行研究。
2. 為了避免聊天過程中重要的資料遺漏，我們聊天過程將**全程錄音**，但若您覺得隨時有需要停止錄音或者告知哪些部分資料禁止我使用，我將會尊重您的隱私權。
3. 我們之間聊天的內容會以**逐字稿**呈現，在進行資料分析前，我會將和您的聊天內容之逐字稿交由您本人**檢查**，以確認訪談記錄之正確性。
4. 我們之間的聊天內容只提供研究分析使用，**絕不外洩**。本研究若未經過您同意不會透露您所提供的資料，也不會公開您的姓名。
5. 我們聊天過程中如果有任何讓您覺得不願意回答的問題或有不舒服的狀況，您有權利**拒絕回答或停止聊天**。
6. 為了讓聊天的內容更深入或沒有誤解，可能會找您有**一次以上**的時間，但一定會事先以電話預約您可以的時間。
7. 在我們聊天過程中，若有任何疑慮可以隨時提出，我可以配合回答相關問題。
8. 您有權利知道整個研究結果，我會在研究完成時與您分享。

若經過以上的說明，您同意參與本研究，請您在下方橫線上簽名，表示已經清楚以上的說明，我也將簽名表示遵守約定。再次謝謝您協助！

受訪者簽名：_____

研究者簽名：_____

研究生 劉彥伶 敬上

日期：_____年_____月_____日

若您對本研究有任何方面的問題，歡迎直接與我聯繫

訪談大綱

問題大綱	訪談問題
(一) 個人基本資料	1. 請問您為何選擇從事社工？做到現在多久了？期間有轉換過不同職業或單位嗎？從事兒少保工作多久了？ 2. 請問您目前的工作業務內容有哪些？
(二) 兒保社工的正 向實務經驗	1. 請您回想從事兒保工作到現在的歷程，如果把這一條鐵絲作為做兒少保社工到現在的歷程，您會凹折成怎樣的曲線或形狀？這樣的曲線或形狀有什麼樣的意義？ 2. 在這樣的歷程中，可以說說這些轉折的階段是發生了什麼嗎？當時的感受是如何的？這樣的情況對你的工作或是生活帶來哪些影響？ 3. 在這樣的歷程中，即使面對這些工作困難或壓力，仍有許多是上升的曲線，這當中您感受到哪些正向經驗？對工作有哪些正向影響？ 4. 現在的你，回頭去看那些過往負向的經驗(轉折處)，感受有沒有轉變？那轉變是什麼？是什麼原因造成這樣的轉變？
(三) 對兒保工作 未來建議	如果要讓其他兒保社工能有更多的正向經驗，您在兒保實務工作、組織制度或教育訓練有什麼建議嗎？
(四) 其他	有沒有想到其他要補充說明的？或者您覺得有其他正向的經驗想要與兒少保社工分享的嗎？

附錄六

兒少保社工正向實務經驗之研究

訪談筆記與觀察紀錄

☐訪談筆記 ☐觀察

1.個案編號：
2.參與/訪談時間： 年 月 日 (星期)
3.參與/訪談地點：
4.參與/訪談者：劉彥伶
5.錄音時間：共約 小時
♦ 受訪者基本資料
1.姓名：
2.性別：
3.年齡：
4.住址：
5.聯絡電話：
♦ 參與/訪談者訪談記實及初步分析
♦ 下次參與/訪談備忘錄