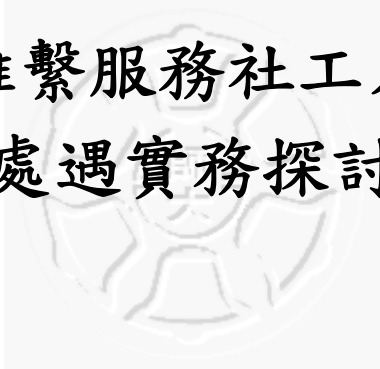


國立台灣師範大學社會工作學研究所
碩士論文

指導教授：沈慶盈 博士

家庭維繫服務社工人員之
處遇實務探討



研究生：吳芝瑩

中華民國一〇二年一月

謝誌

兩年半的碩士班生活，說長不長，說短也不短，總之終於告一段落了。

能完成這本論文，最先要感謝願意讓我訪談的機構(兒童福利聯盟、家扶基金會、世界展望會)以及七位受訪者，我永遠記得我曾經實習過的機構－兒福聯盟家服二組的各位社工，你們立即回應與二話不說的幫忙，並提供寶貴的實務經驗，真的讓我非常感動！還有家扶基金會與世展的協助，讓我也能很順利的找尋到受訪者，真是萬分感謝。有好幾次我回想起這些訪談過程，眼眶充滿著淚水，因為我深深感受到社工界的熱情。我想，若是沒有你們，我沒辦法完成這本論文。

再來也要謝謝陪伴我完成這本論文的指導教授-沈慶盈老師，感謝老師這些日子的支持與鼓勵，在討論論文的過程中不斷給我新的想法、刺激以及邏輯的訓練，並且在寫作方面我很大的自由與空間，讓我能夠完成一本屬於自己的論文。儘管老師研究案再忙，也不會間斷的給予指導和修改論文，我常常在想：「我是多麼幸運可以找到如此棒的指導老師！」，也很謝謝老師願意擔任我的指導教授，我想對您說：「真是辛苦您了！」。還有，要感謝兩位口委老師，彭淑華老師一針見血的建議總是能讓我在盲點中找到出口，並且彭老師豐富的兒少保護經驗以及學術知識也是讓我非常景仰的地方，另外一位是賴月蜜老師，從大學上課時就非常喜歡老師有條有理的講課方式，因此也很榮幸能夠邀請老師擔任我的論文口委，老師很細膩的閱讀論文和字裡行間的修改，也提供標題的意見，為我的論文注入一道活泉，很謝謝您的鼓勵，我會繼續加油的！

還要感謝潘淑滿老師，擔任老師兩年多的國科會助理期間，不僅學到學術方面的知識，也學習到凡事要細心謹慎的態度。並且也很謝謝老師常常關心我的身體狀況，往後我會好好照顧自己的身體的！我也很想念與曉春老師在課堂以及實習團督的學術討論，總是開啓我對於社工不同想法，希望未來工作時，我能一直秉持您對社會工作的熱情，繼續在這條路上堅持下去！最後，感謝永慈老師在學業、留學、工作上給我許多不同的意見，很耐心的分析各種利弊得失，讓我在充

分的資訊下做出最好的選擇。

感謝我在研究所期間所遇到的每位學長姐及同學：美麗的文婷學姊，是你在
我人生低潮時給我鼓勵與支持，讓我不再感到孤單與害怕；絹惠及姿廷，你們豐
富的實務經驗是讓我感到非常佩服的，並且與你們聊學業以外的話題也讓我感到
非常輕鬆與自在；感謝家瑜學姊、煒媛學姊、月霜學姐、愷祥學長、佩芳學姊，
你們不管是在論文上及工作上都幫了我大忙，而且每位學長姊都不厭其煩的回答
我問題，我真的非常感動，真不知道要怎麼答謝你們才好。感謝我的朋友：博文
堯婷、華志、宇雯、子原、如華、智元、爽哥、俊彥、小琪姊、小胖、書綺、明
慧、佳蓉、億玫、阿美、阿魯…等，研究生生涯有你們相伴，不開心的事馬上就
煙消雲散了！

最後，要感謝我的家人-姊姊、父親與母親，姊姊從小到大對我都很好，雖
然偶爾會拌嘴，但是每當我心情不好時第一個想到的就是你！跟你說完話後心情
有被治癒的感覺；還有我的父親與母親，若不是您們的細心栽培，我也不會有這
樣的成就。我還特別感謝我的母親，您從我大學時期就不辭辛勞從南部坐車來台
北看我，幫我搬宿舍、打掃房間、一起找房子…等，我知道，您這麼無私付出與
辛苦都是希望能看到我過得很好。今天，我要將這本論文獻給最親愛的您！謝謝
您的辛苦付出，往後的日子我會好好照顧您的！

摘要

本研究主要探討家庭維繫服務社工員之處遇實務，研究者運用質性研究方法蒐集及分析研究資料，透過一對一深度訪談的方式，總共訪談七位目前或曾經執行過家庭維繫服務的社會工作者。本研究結果包括下列四個部分：

一、家庭維繫服務社工員之價值信念與方案認知：

受訪者認為兒童虐待之所以會發生的原因很多元，除了個人因素之外，最大原因是在於社會結構面下，整個家庭系統間互動不良所造成的結果；其次，受訪者多半認同家庭是兒童最佳生長環境，唯有在兒童人身安全受到威脅時，社工員在「兒童最佳利益」與「維持家庭完整性」兩者概念下才有衝突。

二、家庭維繫服務之處遇模式要素分析：

研究結果發現受訪者在不同處遇階段所使用的理論、處遇過程中所訂定的目標策略、工作對象以及社工員的角色使用會有所不同，並非特定理論或處遇模式即可完善的協助案主需求，因此，社工以權變式的態度協助案主，呈現的是一種綜融、折衷主義式的處遇模式。

三、家庭維繫服務社會工作者之實務工作：

研究發現受訪者將家庭維繫服務工作流程分為開始、中期與結束階段，並且各階段皆有不同的處遇內容，另外，處遇過程中受訪者亦發展出與非自願家庭之處遇策略。主要影響社工員實務工作之要素，包括社工員個人層面、機構層面與關係層面。

四、家庭維繫服務之方案成效與建議：

方案成效部分，受訪者認為在個人面向、家庭面向以及社會面向皆有所成效，亦期望政府未來積極投入資源去執行該方案，建立完善社區網絡資源。

最後，本研究於文末提出討論和建議作為未來法令政策、實務面與社工教育的參考。

關鍵字：家庭維繫、兒少保護、處遇模式、實務工作

Abstract

This study investigates social workers' treatment practices in family preservation services. Researchers use qualitative research method to collect and analyze research data. Using the one-on-one in-depth interview method, this study interviewed a total of 7 social workers, who are currently, or who have worked as family preservation social workers. The research results are included in the following four sections:

1. The value beliefs and case understanding of social workers in family preservation services

Interviewees think that there are many reasons why child abuse occurs. In addition to personal factors, the biggest reason is that, underneath the existing social structure, it is the result of poor interaction of the whole family system. Secondly, most of the interviewees agree that family is the best nurturing environment for children, and that only when a child's personal safety is threatened, that a social worker will have conflicting ideals between "in the best interest for the child" and "maintain family integrity".

2. Factor analysis on treatment models for family preservation services

This research found that interviewees adopted differing theories at different treatment phases, and that the goal strategies set in a treatment process, service subjects and the role a social worker plays are all different. No specific theory or treatment model can flawlessly assist in meeting the needs of a case subject. Therefore, social workers adopted a contingency attitude to assist the case subject. They present a treatment model that may be best described as generic or eclectic.

3. The work practices of social workers of family preservation service

This study found that interviewees divided the workflow for family preservation into beginning, middle and ending phases, and that each phase comprises a different treatment content. In addition, interviewees also developed a treatment strategy for working with involuntary family during a treatment process. Levels of elements that affect social workers' work practices include individual level, institution level and relationship level.

4. Program effectiveness and recommendations for family preservation services

In terms of program effectiveness, interviewees think that it is effective in the individual aspect, family aspect and social aspect. They also expect that government will actively invest resources to implement this program and establish improved community network resources.

Lastly, this study provides discussions and makes recommendations at the end of the paper as future references for governing policies, work practices and social work education.

Keyword: family preservation, children protection, treatment model, practice work

目次

第一章 緒論

第一節 問題背景及重要性.....	1
第二節 研究動機.....	4
第二節 研究目的與問題.....	6

第二章 文獻探討

第一節 兒童保護與家庭維繫.....	7
第二節 家庭維繫服務之理論基礎與模式.....	15
第三節 家庭維繫服務之現況.....	29
第四節 家庭維繫服務之相關議題.....	35

第三章 研究方法與設計

第一節 研究方法選取	40
第二節 研究參與者與資料蒐集過程	40
第三節 研究工具	43
第四節 資料處理與分析.....	45
第五節 研究倫理.....	47

第四章 研究結果與分析

第一節 家庭維繫服務社工員之價值信念與方案認知.....	49
第二節 家庭維繫服務處遇模式要素分析.....	64
第三節 家庭維繫服務社會工作者之實務工作.....	92
第四節 家庭維繫服務之方案成效與建議.....	139

第五章 研究結論與建議

第一節 研究結果與討論.....	150
第二節 研究建議與限制.....	162

參考文獻

中文文獻.....168

英文文獻.....174

附錄

附錄一 兒童及少年保護工作標準處理流程表.....179

附錄二 訪談同意書.....180

附錄三 訪談大綱.....181



表次

表 2-1 處遇模式相關論文.....	23
表 2-2 傳統服務模式」與「家庭維繫服務」之比較表.....	29
表 2-3 兒少保護處理安置情形.....	33
表 2-4 家庭處遇服務數.....	33
表 2-5 兒保社工個案負荷量.....	34
表 3-1 受訪者基本資料.....	42
表 4-1 理論基礎概念分析.....	74-75
表 4-2 處遇目標與運用策略分析.....	84
表 4-3 工作對象.....	87
表 4-4 社會工作角色.....	92
表 4-5 處遇流程概念表.....	111
表 4-6 處遇方法/技巧.....	119
表 4-7 家庭維繫服務之方案成效.....	144
表 5-1 處遇模式內涵概念表.....	152-153

圖次

圖 4-1 影響處遇模式之要素圖.....	138
圖 5-1 「家庭為中心」服務模式概念圖.....	156
圖 5-2 社會工作者與案家關係變化圖.....	162



第一章 緒論

第一節 問題背景及重要性

近年來，全球化、民主化與後工業化的快速發展，導致台灣的家庭受到社會、經濟和政治環境變遷的衝擊，家庭結構趨向核心化、多元化，單親家庭也有越來越多的趨勢，這代表著家庭原有經濟、保護、養育、教育等功能也逐漸喪失（江亮演，2006），家庭問題也更為複雜化。由於外在因素巨變，使得部份支持系統薄弱的家庭面對這股「勢不可擋」社會趨勢下，失業問題、貧富及城鄉差距擴大，而這些壓力的累積、以及非預期事件的發生，可能引發兒童虐待、家庭暴力、攜子自殺、傷害等危機事件，對於個人、家庭、乃至社會造成嚴重影響。

也因如此，台灣地區近十年來兒童虐待與疏忽事件逐漸攀升，每天一打開報章媒體社會新聞版面，總會有一些關於兒童遭受到不當對待、疏忽，甚至受虐致死的事件發生。根據內政部家防會統計，從 2007 年兒少保護通報數 14243 件，至 2011 年就有 25740 件通報數，已相當於每一天就有 70 位兒少疑似遭到不當對待（內政部，2012），這也讓我們不得不懷疑：兒童是家未來的主人翁嗎？家庭是否應該兒童及少年最安穩的避風港？如果答案是肯定的，那麼兒童及少年應該要在充滿溫馨的家庭長大，我們應該要共同維護兒童及少年的權利，因此我們需要更加重視兒少保護的重要性。

面對兒童虐待逐漸攀升的數字，我國政府在兒童保護政策及立法上又有何作為？在立法方面，從 1973 年開始的「兒童福利法」、1989 年「少年福利法」、1993 年修定兒童福利法，擴大保護措施，建立起緊急安置及責任通報等制度，具體化兒童保護工作相關規定（陳春妙，2008）、2003 年將兒童福利法及少年福利法合併修正為「兒童及少年福利法」，到最近 2011 年將「兒童及少年福利法」進行全盤翻修在身分權益、福利服務、保護措施等皆有大幅度新增或修正，並更名為「兒童及少年福利與權益保障法」，期待未來能符合兒童及少年之各項需求、落實對兒童及少年的保護工作，並與國際兒童少年人權接軌。

其次在我國兒童保護政策上，政府也建構一套兒少保護工作之服務措施，包

括統一通報窗口、建立責任通報制度、訂定兒少保護個案處理流程、推動家庭處遇計畫、提供家外安置服務以及推展兒童及少年保護教育宣導（內政部，2006）。其目的除了說明主責兒童及少年保護工作單位在各階段應該扮演的角色與責任，亦希望藉由跨專業系統間的合作來提供家庭所需要的服務，進而將兒少保護網更緊密的連結在一起。

因此無論採用上述何種措施，在初期緊急處遇階段後，後期階段則是由政府機關訂定兒童及少年保護個案之「家庭處遇計畫」。所謂「家庭處遇計畫」是依據「兒童及少年福利與權益保障法」第四章「保護措施」中第 64 條中：「兒童及少年有第四十九條或第五十六條第一項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。」換言之，家庭處遇計畫之服務對象為兒少保護個案，並由社工人員依照該家庭的獨特情況、優勢、需求來量身製作，並應訂有執行期程，這也是本研究欲探討的主題。

該項服務計畫以政府本位來看，其出發點是指家庭中雖發生兒童虐待事件，但是當兒少沒有立即危機時，不需將兒少做隔離保護，以保持家庭結構完整，除非虐待情形嚴重，才會對兒少進行家外安置。從歷年內政部統計處（2012）「兒童及少年保護執行概況」統計資料得知，以2011年為例，兒少保護處理安置情形共65832名人次，家外安置（包括緊急安置與一般安置）為14835人次，個案仍在家中為50997人次，約占七成七。然而，上述兒少保護處理安置情形數據所代表的意涵是指以目前台灣兒少保護服務來說，受虐兒少在家中接受家庭服務者仍居於多數，這也與我國家庭主義、政府發展以家庭為中心之服務制度為兒童福利保障之概念相去不遠。

之所以兒童在家庭中接受服務占多數的原因，除了上述我國傳統家庭主義有關外，研究者也曾在報章雜誌上看到有兒少在安置家庭或機構中發生被虐待至死的事件，其次國外相關研究發現安置所花費的人力及費用龐大（Berry, 1997; Kelly

& Betty, 2000) …等許多因素之下，讓政府認為家外安置對於兒童並不完全是最佳選擇，是故，在實務上若兒少非有必要家外安置，仍是以在家庭接受服務較好，這也意味著社工人員所提供家庭服務的內涵相當重要。

我國的「家庭處遇計畫」承上概念而來，大致可以分為「家庭維繫」與「家庭重整」二大服務模式，「家庭重整」服務是基於兒童最佳利益的工作理念，協助受家外安置兒童少年之家庭的重整，讓兒童少年得以返回原生家庭生長，避免落入長久生活在機構式教養或替代性的照顧體系（林賢文、張必宜，2005）。「家庭維繫」服務亦是以兒童最佳利益為原則，但不同於「家庭重整」，「家庭維繫」服務是指兒童及少年若無立即性危機，暫時不需將兒少進行安置保護，使兒少仍得以在家庭中成長，以保持家庭結構完整，並且再由社工人員提供支持性、補充性的家庭密集服務。由於目前兒童保護的國際趨勢走向家庭維繫的方向，而我國歷年來兒童福利法及少年福利法的立法精神與政策亦均著重於「家庭為基礎、鞏固原生家庭」（余漢儀，1997），因此，本研究的焦點主要著重於「家庭維繫」服務的處遇模式，故「家庭重整」這一部分並不多做探討。

家庭維繫服務是近年來被美國認為是近期保護兒童福利的力量（陳春妙，2008）。當然，這不只是一個方案名稱，也不只是一個服務項目，而是一個哲學理念，一個服務價值，一個服務取向，一個服務思維，一個服務策略，和一個服務模式（周月清，2001）。從前述文獻可知家庭維繫服務是以整個家庭為服務單位，對於家庭的現況，訂定個別化家庭處遇計畫，而不是兒童或其他家庭成員個人而已。這種以「家庭為中心」（Family-centered）概念，有別於早期傳統社會工作，其社會工作服務模式認為兒童是家中的一員，不宜將兒童特立出來單獨思考，或問題化兒童。再者，亦認為家庭是最有利於兒童，父母是影響兒童發展最親密的人，因此，若是社工員能夠藉由協助家庭成員運用自己的力量，來解決家庭中的問題以及減輕家庭壓力，將有利於兒童繼續生長在原生家庭，也有助於兒童最佳利益的實現（Bailey et al., 1998，引自林萬億，2010）。而這種「以家庭為中心」的概念或將兒童議題與家庭服務並行也已成爲兒童福利的主要趨勢與方

向（Pecora et al.,1992；Downs et al., 2000，引自彭淑華，2005）。

第二節 研究動機

研究者在碩士班暑假實習期間曾到北區兒童福利聯盟家服二組實習，該組正好是承接新北市「家庭維繫服務方案」的單位之一，實習內容從家庭訪視、課程訓練、兒童團體..等讓我對於該方案有初步瞭解外，在實習過程中我也常常在思考：「處遇」到底是什麼？我們在文獻中看到許多所謂的「處遇模式」、「處遇方法」、「處遇策略」等相關名詞，但社工員真的對於處遇的內涵真的能夠清楚說明嗎？如果都無法說明白，那我們該如何評估服務的成效呢？

之後，研究者在與不同社工員進行家訪中發現每位社工的處遇方式、目標與評量方式似乎有所差異，所採用的理論觀點也不盡相同，但進一步詢問過督導後發現，其實看似有差異的處遇，但服務的最終目標皆是為了讓兒童能留在原生家庭中成長，並且避免再發生兒童虐待與疏忽事件。這也讓我我不禁想瞭解在這最終處遇目標之下，次級目標與子目標為何？並且在整體處遇模式的內涵與要素上，社工人員是如何針對兒虐家庭進行問題評估？處遇的理論依據為何？服務的策略和方法是什麼？專業關係如何建立？社工員的角色是什麼？結案標準為何？

上述所舉，已經有關於社工員對於家庭維繫服務之處遇模式的看法，以及對於處遇模式內涵之瞭解，故有必要透過目前國內各地接受委辦家庭維繫服務的單位之實際工作經驗中，以深度訪談的方式，了解國內各地各單位的實務工作，此為研究動機之一。

當代社會工作強調「以家庭為中心的處遇」，各個社工專業領域皆以此為實務工作的中心概念。隨著快速的社會變遷，家庭的類型也愈趨多元，不同的家庭結構挑戰實務工作者對於多元家庭多重需求的敏感度。目前在台灣的兒童少年保護實務工作也紛紛強調以家庭為基礎（Family-based）或以家庭為核心（Family-focused）的基礎下，提供家庭最適合的服務（宋麗玉、施教裕，2006）。然而研究者在蒐集兒少保護相關文獻發現，目前國內文獻大多皆以高風險家庭、後續受虐兒童保護、家庭寄養為主軸，以「家庭為中心」的家庭維繫服務文獻甚

少，並且對於家庭維繫服務方案的討論較偏重於政策、服務團隊間的合作與服務流程，有關於社工員本身的處遇策略原則、方法技巧、與案家互動經驗以及理論運用的文獻則稍顯不足。既然研究者對於社工人員的處遇經驗及處遇模式內涵相當感興趣，因此就以家庭維繫服務為研究領域，徹底瞭解該領域中社工人員的處遇模式內涵，此為研究動機之二

談到目前我國兒少保護工作，雖然提倡以「家庭為中心」的宗旨來提供服務，並強化「家庭功能」為服務目標，但是若是觸及兒童人身安全時，家庭維繫服務似乎就會被大肆批評。例如在過去多起重大兒虐案件中，包括台中邱小妹妹事件、曹姓母女燒炭自殺身亡…等，這些經媒體報導後若為社政單位曾經或已經介入服務之個案時，社會大眾以及政府單位就會將矛頭指向基層執行方案的兒保社工，認為兒保社工專業能力不足、缺乏危機意識，並且認為社工應事前就將兒童進行安置。然而，這些批評言論往往增加第一線社工員在提供家庭維繫服務時的壓力，並且也與當初強調將兒童留在家庭中接受服務有矛盾之處；另外一方面，社工員在處遇過程中常以關懷、同理、協助者的柔性形象出現，但是當執行兒少保護工作時，卻可能必需扮演剛性執法者的角色。當家庭危機升高時，家庭維繫服務的社工可能面臨「支持」與「控制」兩難。因此，研究者欲知道家庭維繫服務之社工員面對這些議題時如何調適與判斷？如何在「維持家庭完整」與「維護兒童人身安全」間取得平衡？而公部門與接受委辦的民間單位之社工員在此議題的判斷上是否會有所不同？

然而上述這些問題，事實上牽涉到家庭維繫社工員所秉持的價值觀以及專業知能。價值觀是社工員個人從小養成，而專業知能則是與過去大專時期所接受的社工教育有關。文獻指出目前大專院校開設有關於家庭暴力、兒童虐待或與非自願性案主工作的課程甚少（彭懷真，2007；王詩涵，2012），使得社工員對非自願性案主的抗拒缺乏應有的接納與了解，且容易將非自願性案主污名化，認為他們是屬於失功能的家庭，但家庭維繫服務之案主多為非自願性案主，並且處遇原則強調相信家長，重視家庭優勢，必需與父母建立良好的工作關係（Marilyn, 2008），

那麼在此中心原則之下，執行方案之社工員該如何與這些非自願性家庭建立關係？是否發展出一些建立關係之策略？社會工作專業是非常重視社工員與案主間的專業關係，若對於上述問題能有所覺察及瞭解，不但能使服務效率提升，並且對個案或是機構本身都有相當大的助益。

家庭維繫服務方案仍有許多值得探討的議題。我國家庭政策在其政策目標明文指出「支持家庭照顧能力，分擔家庭照顧責任」以及「預防並協助解決家庭內的問題」，亦即政府應提供家庭積極性服務，減少兒童、少年家外安置機會，進而達成家庭養育照護功能的提升。然而在落實「提供家庭積極性服務」的過程，作為實際提供服務的社會工作人員對於「家庭維繫服務」的理解、所應具備的專業價值與知能皆是非常重要的。因此本研究希冀探討社工員對家庭維繫服務的認知外，瞭解社工員應具備的知能及專業價值，最後，從訪談內容中歸納並分析家庭維繫服務處遇模式以及方案成效。

第三節 研究目的與問題

研究者以目前正在執行家庭維繫服務方案社工為研究對象，目的在於從社工員的處遇經驗中探討其對於家庭維繫服務之理念、價值與服務模式，期待透過本研究結果，歸納整理台灣本土家庭維繫服務方案之處遇經驗與模式，並提供兒少保實務工作者之參考，以充實家庭維繫服務處遇服務之多元內涵及完整性。

從上述研究目的，本研究之主要研究問題如下：

- 一、社工人員對於家庭維繫服務方案的理念為何？
- 二、社工人員認為在從事家庭維繫服務時應具備之專業價值與知能為何？
- 三、社工人員如何執行家庭維繫服務方案？其理論基礎與工作模式為何？
- 四、社工人員對於家庭維繫服務成效看法為何？

第二章 文獻探討

家庭維繫服務是近年來國內外認為是保護兒童的力量，此服務主要目的是希望為了避免兒童虐待及安置再度發生，對案家進行一連串的家庭服務來消除各種可能虐待的因素，使家庭恢復其應功能；並認為家庭是兒童生長最好的環境，原生家庭仍是兒童及少年最佳的選擇。

因此，本文文獻第一節主要是從兒童保護與家庭維繫概念出發，第二節為家庭維繫服務之理論模式，接續第三節則是瞭解目前家庭維繫服務現況，第四節再探討家庭維繫服務相關之研究。

第一節 兒童保護與家庭維繫

壹、兒童保護

有關兒童保護的概念可追溯到 1874 年美國發生 Mary Ellen Wilson 受虐的案子，該案成為史上最著名的兒虐刑事訴訟事件，並促使社區開始回應這些受虐兒童的困境，以及美國兒童保護體系的形成及發展（陳淑真、林于婷、饒元君譯，2011）。

美國於 1874 年訂定「虐待兒童法」（Cruelty to Children Act）成為第一部兒童保護法案。接著 1974 年推出「兒童虐待及疏忽預防處遇法案」（Child Abuse Prevention and Treatment Act），正式以公權力介入家庭私領域中父母或主要照顧對兒童不當管教或疏忽事件後，經歷幾十年的改進與學習，慢慢體會到原生家庭對受虐兒童有著不可消滅的必要性，才開始從早期以家外安置為單一途徑，到現今有多元化的兒童保護措施包括家庭維繫、家庭重聚及永續性計畫（Permanency Plan）（陳淑真等譯，2011）。

在兒童發展政策上，余漢儀（1997）指出美國歷史上之兒童發展歷經傳統觀點（Traditional view）、保護觀點（Protective view）至解放觀點（Liberationist view），亦即自父母為孩童的自然保護者演變至國家為兒童的保護角色、至最終主張兒童應被賦予獨立個別之法定權利。Harding（1997）則自政府對於兒童照

顧的發展取向，將兒童照顧政策分為自由放任主義及父權制（Laissez-faire and patriarchy）、國家干涉主義及兒童保護（State paternalism and child protection）、尊重家庭與雙親權利（The modern defence of the birth family and parents' rights）及尊重兒童權利與自由（Children's rights and child liberation），其中又以「尊重家庭與雙親權利」此觀點廣被世界各國採行（引自彭淑華，1995、2005）。「尊重家庭與雙親權利」一方面尊重家庭與雙親在兒童保護工作之權利與責任，另一方面則強調政府積極介入的角色，但積極介入主要仍以提供支持家庭與維繫家庭服務之方案為主（彭淑華，1995、2004、2005）。

綜合上述，美國近年來不管是在兒童保護的政策法令或者是實務工作的發展上，採「家庭中心實務」之工作取向，例如不輕易將兒童進行家外安置，強調網絡單位間合作，社工人員與家庭建立信賴、合作夥伴關係，並著重家庭共同參與（Berry, 1992；陳春妙，2008；張秀鴛，2011）。

而台灣兒童保護的思想、政策法令制度的訂定以及工作模式也受到美國的影響。在早期社會中，兒童被視為是父母的資產，一切的命運都被父母所主宰，就連家族也能擁有對兒童絕對之權力的主宰。除此之外，「清官難斷家務事」、「家醜不能外揚」的觀點深植人心，因此不管是家庭暴力或者是兒童虐待，法律都難以進入家門，這也使得國家與政府很難適時介入於家庭中的不當管教與疏忽虐待，兒童基本人權也傾向於不重視的忽視態度。

但是隨著人權意識蓬勃發展，兒童人權已經不能再被忽視。1989年聯合國「兒童權利公約」以「兒童最佳利益」出發，凡指有關兒童事務均須以此原則為出發點。而台灣最早在台灣兒虐現象的發掘、建構及知識引進及宣導上，當時民間機構「中華兒童福利基金會」（現為「中華兒童暨家庭扶助基金會」，簡稱CCF）無疑扮演極關鍵角色（余漢儀，1999b）。歷經幾次兒童及少年福利相關法律的修訂，台灣在兒童虐待及保護工作概念上也與以往而有所不同。

「兒童保護」的概念係指當兒童有被虐待、疏忽或剝削的情境發生時，兒童保護社會工作人員以社會工作方法，整合相關機構形成兒童保護網絡，為遭受兒

童虐待之兒童及其家人提供支持性、補充性及替代性服務措施，以共同協助案主解決問題（李欽湧，1988；Kadushin & Martin, 1988，引自甘玉慈，2001）。過往兒童保護工作多以替代性服務安置服務為主（甘玉慈，2001），但是實務上發現此舉並不能減少兒童虐待，並且也發現部份兒童在寄養家庭反遭更嚴重虐待，故學術上與實務上認為，除了替代性服務外，仍需要補充性及替代性的服務，讓這些受虐兒童的家庭能夠獲得外界資源並改善生活，營造有利兒童在原生家庭生長的环境，接受完善的保護與成長。

然而目前我國兒童保護體系發展亦朝上述「以家庭為中心」之理念來進行實務處遇模式，在工作對象上大都是以受虐兒童、施虐者及原生家庭為主要服務對象。整個兒童保護服務流程在初級預防上則有高風險家庭處遇計畫，而經通報成案調查後，依兒童受虐程度、家庭功能，以家庭維繫、家庭重整、永久安置進行處遇。另外，為避免過度將兒童進行家外安置，在社工員評估判斷兒童是否移出家外、停止父母親權、出養兒童之決定已更謹慎周延。從上述看來，兒童保護服務則希冀運用三級預防的概念，加強社區及網絡單位之合作，以提供家庭更多支持性及補充性的服務，建構更完善的服務輸送體系。

貳、家庭維繫服務源起

家庭維繫服務概念源自西方，我國師法外國作法，將相關理念、理論、服務內容引進，並發展出目前樣貌。在此，研究者先以美國家庭維繫服務，探討家庭維繫服務發展脈絡，其次再分析台灣家庭維繫服務發展經驗。

一、美國經驗

原生家庭被視為是兒童最適合成長環境的觀點一直存在兒童福利領域。1909年，美國總統羅斯福在白宮兒童會議中即談到：「兒童除非基於緊急或被逼迫之理由，不應被剝奪其應享有之家庭生活。」。然而，早期1900年到1970年間，美國的兒童保護體系像是一個救援系統，兒童虐待或疏忽最常見的處理方式是將孩子帶離其原生家庭，安置於寄養家庭中（Cole & Duva, 1990）。

1970年後期，美國已經有超過50萬兒童接受家外安置，學者開始質疑寄養服

務成果、寄養成本過高（Kirk & Griffith, 2004），因此在1974年，美國通過「兒童虐待防治法案」（Child Abuse Prevention and Treatment Act），開始著手改變兒童保護系統的思想體系，該法主要針對兒童虐待做出明確定義與判斷、鼓勵各州政府規劃完善通報體系以及兒童保護服務輸送體系、提撥經費給予創新研究與方案、提供危機家庭重要關鍵的服務（陳春妙，2008）。1980年代，美國通過「收養協助及兒童福利法案」（Adoption Assistance and Child Welfare Act），目的在回應長期寄養服務對於兒童的負面影響，例如兒童停留在安置系統越久、越多的安置經驗，越不容易返回原生家庭，並且過程中在經費、情緒以及精神上都呈現顯著的成本（Cole, 1995；Kelly & Betty, 2000），因此法案倡導者認為，兒童除了在進入安置機構外，尚有其它的選擇，政府並未提供家庭足夠的支持，故希望透過共同努力，協助家庭同聚、使寄養兒童返回原生家庭，並編列財政預算避免寄養安置以及促進長遠規畫（Permanency planning）。該法案確立影響美國兒童保護與兒童福利實務模式及方針，亦是家庭維繫服務重要催化劑（Berry, 1997，引自陳春妙，2008）。然而，為了能更有效的預防兒童虐待，並加強整體兒童保護體系，美國設立了兒童局來總攬各項事務的規劃和督導（鄭麗珍，2008）。美國兒童局（Children's Bureau, CB）為隸屬於美國健康與人群服務部（Department of Health and Human Service, DHHS）下的組織，由兒童、青年與家庭管理部門（Administration on Children, Youth and Families, ACYF）以及兒童與家庭管理部門（Administration for Children and Families, ACF）這兩個部門所設，主要任務是在州與地方政府間推展兒童保護方案，包括兒童虐待與疏忽、家庭維繫與支持服務、寄養服務與獨立生活方案服務外..等（Child Bureau, 2012）。同時兒童局也規劃四種方案，分別是：緊急反應方案、家庭維繫方案、家庭重整服務方案及永久安置方案，此奠定了美國兒童保護工作的實施作法與取向（彭淑華，2005）。

隨後1993年，兒童少年保護政策以家庭維繫為主要精神，並制訂家庭維繫暨家庭支持法（The Family Reservation and Family Support Act），編列家庭支持服務與家庭維繫服務經費，企圖為弱勢、危機家庭在社區中建構一個家庭支持服務體

系 (Berry, 1992 ; Wells & Tracy, 1996) , 1997 年 , 美國公布「收養及安全家庭法案」 (Adoption and Safe Families Act , ASFA) , 將1980年的法案內涵略做一些修正 , 再度強調提供兒童服務的重點在安全、長遠、及收養。2001年家庭安全和穩定促進法案 (Promoting Safe and Stable Families Act) , 以及2003年的兒童和家庭安全維護法案 (Keeping Children and Families Safe Act 2003) , 前者法案再度提供各州較多彈性實施家庭維繫服務至2006年 , 後者法案則是明文規定由州政府社工員接受專門訓練 , 提升他們在法律方面的知識 , 確保兒童和家庭的法定權利和安全 (彭淑華 , 2004 ; Kirk, 2006b) 。

綜合上述 , 美國兒少保護發展曾經歷自由放任主義、國家干涉剝奪父母行使親權、到以家庭為單位 , 保障父母與兒童間的權利 , 並主張原生家庭仍是兒童及青少年發展最重要的環境 (陳春妙 , 2008) , 國家應該給予一定的支持與協助。此意識型態的轉變 , 也代表美國不再以替代性服務為主 , 透過補充家庭及社區資源功能來滿足兒童的需求 , 如此 , 才能達到所謂「兒童最佳利益」原則。

家庭維繫服務順應當時「以家庭為中心」之意識型態與社會政策的發展 , 自1980年到1990年早期美國僅有少數各州提供家庭維繫服務 , 到1999年已經逐漸擴及全美 (Kelly et al., 2000) 。雖然各州採用家庭維繫的名稱皆不相同 , 包括家庭為中心的服務 (Family-centered services) 、在家為基礎的服務 (Home-based services) 、密集性家庭維護服務 (Intensive family preservation services;IFPS) 、家庭建構模式 (Home builders model) 、家庭社會工作 (Social work with families) .. 等 (周月清 , 2001) , 其目的除了消極面的預防兒童虐待再度發生 , 積極面則是增強家庭的社會支持系統 , 促進家庭功能改變 , 協助解決引發兒童虐待或疏忽的因子以維持家庭安全 , 使整個家庭增強權能。故家庭維繫服務有別於傳統的兒童個案工作 , 其工作特質包含危機介入、24小時立即反應求助需求、提供一週5~20小時的密集性服務、極少量的個案量 (一位工作人員只負責2~4個家庭) 、4~8週的短期介入 , 並以社區為介入方向 , 重視家庭的正式與非正式網絡 (Whittaker et al., 1990 ; Cole, 1995 ; Kelly & Betty, 2000) 。

在服務項目上，工作人員主要予以實質協助，包括協助申請經濟補助、諮商輔導、物資贈送等，藉以增強案家的改變意願和行動力，其次則是提供諮商、情緒支持、家庭評估、傾聽瞭解以及協助家庭成員定義問題，但仍是教導生活親職技巧、示範正向與建設性的溝通為主，除此之外工作人員藉由連結正式與非正式資源，協助家庭在社區中發展社會支持網絡，並教導家庭如何使用資源及開發潛在資源（Berry, 1997；Kelly & Betty, 2000；陳春妙，2008）。

上述家庭維繫所提供的服務內涵，正好回應 Kadushin 及 Martin（1988）提到的支持性與補充性服務。隨著全球化、知識經濟所帶來的變遷，傳統家庭結構逐漸瓦解，家庭的問題也越來越多元，因此，家庭維繫服務雖以這些服務為基礎，未來仍需要再發展新的服務內容與方式以滿足家庭需求。

二、台灣經驗

台灣在 1973 年立法通過「兒童福利法」，並於同年七月發布「兒童福利法施行細則」，為兒童福利服務的開端。各個行政主管機關也開始訂定兒童福利相關法令，使得兒童福利之運作更具適法性（彭淑華，2006）。雖然此法通過開啓台灣福利的先河，但是對於兒童虐待及受疏忽兒童並未多加討論，再者該法無專責單位、經費比例規定說明不清以及作業流程亟待訂定與執行，故使得該法在內涵與效能似不夠強而有力。

1993 年兒童福利法修正通過，首度賦予公權力介入兒童保護事務，法入家門的觀念的原因主要來自三股社會運動力量的激勵，形塑了台灣的兒童福利走向積極而多元的介入取向（內政部，2006）。第一股力量來自 1987 年「中華兒童福利基金會」（現為「台灣兒童暨家庭扶助基金會」）開始重視受虐兒童議題且蒐集兒童虐待案例報導，1988 年陸續在各縣市成立家庭扶助中心、設立兒童保護專線，並派員赴美受訓，延聘美國專家來台培訓（彭淑華，2004）。同年，政府部門的兒童少年保護工作最早由台北市政府社會局開啓，辦理兒童保護業務；其次是民國 70 年代婦女團體聯合推動的「反雛妓運動」，批判政府防制兒童性虐

事件的不足或偏頗，促使政府在政策或立法上有積極作為；第三則是 1989 年聯合國通過兒童權利公約，這項全球性的公約直接衝擊了世界各國本土的文化及價值觀，並且我國兒童福利及兒童保護工作的發展也受到相當程度國際兒童人權影響（李瓊華，2011），因此在 1989 年成立第一支通報專線（馮燕，1997；余漢儀，1999a）。

漸漸地兒童保護工作成為社會的共識，相關兒童保護制度、程序以及主管機關的權責也有初步的範定。1998 年家庭暴力防治法規範受虐兒童之保護，1999 年兒童局成立，專責兒童福利相關業務。兒童局內設置保護重建組，專責受虐及受疏忽兒童保護工作，臺灣家庭維繫服務之運用也在此時展開（陳春妙，2008）。而在內政部兒童局委託中華兒童暨家庭扶助基金會編印「兒童少年保護工作手冊」中，將家庭維繫、家庭重整、永久安置方案列為兒童保護主要處遇計畫服務，中華兒童暨家庭扶助基金會在新竹、台中、台南三個中心實驗家庭服務方案（周慧香、林武雄，2000）。

2002 年內政部兒童局訂定「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務實施計畫」，結合政府與民間力量，提供受虐兒童家庭維繫與家庭重整服務，而台北市家庭暴力暨性侵害防治中心則在 2001 年初便成立兒少保後續服務組，即以「家庭維繫」服務理念針對未被安置的兒少保護個案提供服務（林賢文、張必宜，2004）。

而為了因應兒童及少年多元化需求，以及整合兒童及少年福利工作之人力與資源，2003 年 5 月 2 日立法院將原先「兒童福利法」及「少年福利法」合併為「兒童及少年福利法」，並於 2011 年 11 月 30 日將舊法進行修正，更名為「兒童及少年福利與權益保障法」，兒童人權又向世界邁進一大步。

該法第六十四條（原兒童及少年福利法第四十三條）中提及針對兒少保護個案或目睹暴力兒童，主管機關應提出兒童及少年「家庭處遇計畫」。家庭處遇服務又可分為兩大項，一為家庭維繫服務，兒少保護案件經社工員調查評估，認為兒童尚能繼續留在家中，無家外安置之必要時，社工員視案家需求擬定處遇計畫，引進相關資源或服務支持與維繫家庭功能，避免兒虐事件再度發生或減緩其

危機程度；另一為家庭重整服務，經社工員調查評估目前兒童於原生家庭中生活之已有受虐事實，或其危機程度高時，會先行家外安置（彭淑華，2007），此項處遇計畫除了增強家庭功能外，還包括親子關係之維繫，並且社工員最終目標是幫助家庭重新營造一個適合兒童成長的環境，使暫時接受安置的兒童能夠返回家中。因此，不管是家庭維繫服務或者是家庭重整服務，兩者的服務內容包括家庭功能評估、兒童少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、戒癮治療..等，其最主要的目的無非是要支持家庭、增強家庭之能力，減低虐待事件的發生。

近年來，台灣兒童暨家庭扶助基金會亦引進美國橘郡推廣 Wraparound「用愛包圍與你同在」輔導服務，並於 2008 年開始試辦，希冀透過密集性的服務方式與長期關懷陪伴，來提昇家庭功能，使家庭能找回力量，培養處理家庭問題的能力，幫助兒童在安全健康的環境成長（陳春妙，2008）。綜合上述，台灣家庭維繫服務的概念受到西方學術碰撞之後，從保守兒童保護觀念至現今融合我國中華文化家庭主義的思想，著重兒童最佳利益及維護原生家庭之平衡，各地的社會福利機構也慢慢發展出適合當地家庭維繫服務方案。

三、小結

本節從美國與台灣兒童保護概念以及相關立法發展脈絡中探討家庭維繫服務之源起，由此可知不管是西方或者是東方，尊重家庭自治是早期的觀念，認為父母親有權利對孩子進行控制，就連我國民法第 1085 條：「父母得於必要範圍內懲戒其子女」，直接承認父母擁有懲戒權（李瓊華，2011）。不過，隨著國際人權的倡導，兒童被視為具有獨立人權的個體，父母親不得再使用過當的方式來懲罰兒童。此外，面對兒童虐待與兒童保護，國家對於家庭事務也不再採取完全放任態度，而是採取與家庭一起工作的角色，協助家庭成長，讓家庭能夠繼續成為兒童們最堅固的避風港。

第二節 家庭維繫服務之理論基礎及處遇模式

社工人員在複雜的脈絡中，必須使用社會工作理論來了解案主個別的問題與需求，以及其所在的生活環境。因此，就家庭維繫服務而言，理論的有效運用，有助於社工員清楚案主在不同環境脈絡和社會文化後，發展及採取合適的處遇方法與策略。

然而，每一種理論都源自某特定典範、信仰、價值和技巧，理論對問題處置技巧的產生有很大影響，因此，社會工作者所選擇之實務理論對其工作方式也有不同程度面的介入。故在學理上，即需借重國內外家庭維繫服務的相關理論建構與實務研究經驗，作為研究分析和重新建構國內本土理論架構和實務模式的參考依據。

壹、理論基礎

目前實務及學理上對於家庭維繫服務相關理論的討論，根據周月清（2001）提出十二個家庭實務工作可依據的概念架構與理論，包括符號互動論、結構功能論、家庭發展論、社會交換論、社會系統理論、生態系統理論、社會衝突理論、女性主義觀點、後現代社會工作與後現代女性主義以及職務中心實務方法，此外，鄭善明（2005）研究受虐兒童保護處遇模式，指出家庭維繫服務模式介入理論依據為心理動力模式、認知行為模式、危機介入模式、家庭系統維繫模式、生活效能模式以及增強權能與倡導模式。因此，研究者從文獻中較常討論的理論整理如下，分別是家庭系統理論、生態觀點、危機介入、增強權能理論、優勢觀點：

一、家庭系統理論（Family system theory）

（一）主要論點

家庭系統理論是由一般系統理論延伸而來。一般系統理論指系統具有整體性、有機特性、動態性、有序性等特質（葉光輝、孫世維、利翠珊、趙淑珠，1997），而家庭理論就是運用這些特性來描述家庭互動，因此家庭系統特別注重家庭中的次系統、界線、階層性、整體性以及家庭的穩定性（Goldenberg & Golderberg, 1996，引自趙淑珠，1999）。

家庭系統理論（Family system theory）視家庭為一個小型社會，成員採面對面互動、具情感連結（劉瓊瑛譯，2002），每個人皆是家庭中彼此相互依賴關聯的次系統，任何一個次系統都會影響整個家庭系統。Satir（1982）認為在家庭中，全部的系統都是平衡的，問題是每一個系統的部份要維持現狀所須付出的代價（引自張盈堃等譯，1998），正所謂「牽一髮而動全身」，系統間彼此會相互影響。

（二）實務運用

家庭系統理論運用在家庭評估實務工作上，有三個主要面向：界限範圍（boundary）、結合（alignment）與權力（power）。

界限範圍（boundary）是指家庭成員之間、次系統間或外在的社區系統間，存在著無形界線，此等系統之間的界限或界線，乃意指規範系統內成員之角色的規則和期待（宋麗玉、施教裕，2006），保護家庭免於受到干擾，在功能良好的家庭中，系統間的界限是清楚而有彈性的，亦即是它不僅能提供家庭成員各種支持，同時也能給予成員自主性。界限若過於鬆散、滲透性太高或過於僵化，都會干擾次系統甚至整個家庭系統功能的運作；結合（alignment），亦稱聯盟，乃指家庭成員彼此團結在一起或相互對抗的各種結合方式（宋麗玉、施教裕，2006），最常見的模式是以孩子的問題為爭吵點，父母親一方皆認為彼此教育方式不佳，因此當某一方在孩子爭吵時，另一方會討好孩子，並與孩子結盟來對抗對方，Nichols（2010）也將此種現象稱為三角化（triangulation）關係或跨代聯盟（Cross-generational coalition）；最後一種評估面向是權力（power），它是使家庭成員達到家庭功能的相對力量，並且權力決定誰能夠發展界限範圍以及形成組合。

綜合上述，家庭系統理論強調藉由家庭組織和互動過程來瞭解家庭，故工作人員在進行初步家庭資料蒐集、預估與介入干預時，可先從微視層面中的家庭來分析：譬如家庭成員彼此之間，究竟存在什麼影響力，可以影響成員的行為、日常會話、非語言表達或交換互動？如何處理憤怒、意見不合和衝突？如何建立規

矩和家中角色扮演？凡此種種關注焦點，有助於建構家庭的脈絡及背景。

二、生態觀點

(一) 主要論點

生態觀點 (Ecological perspective) 的基本論述在於重視人與其所處環境間的互動，主張人與環境間的並存互補關係，正是社會工作理論中所強調人在情境中 (Person-in-the-environment) 的取向 (馮燕，2009)。而家庭生態系統主要是討論家庭中的個人、家庭與環境各個系統間的互動關係。Bronfenbrenner (1979) 提出多重系統環境對人類行為與發展的影響，而將人的空間、環境與社會距離，分成幾種不同系統，個人被置於核心受到不同系統緊緊包圍著 (引自李青芬、唐先梅，2007)。個人出生開始，產生最緊密的互動，稱為微視系統 (microsystem)，如家庭；居間/中介系統 (mesosystem) 是指微系統與微系統間的互動關係，包括家庭、學校、鄰里、團體等之間的關係；外部系統 (exosystem) 指對個人有間接影響，但個人在其間並沒有直接角色的社會情境；鉅視系統 (macrosystem) 指更大的社會環境，例如社會文化、價值觀、社會結構、政治與經濟、社會法令政策對個人及家庭有所影響 (曾華源，2002)。

另外，除了對家庭歷史脈絡的學習和瞭解，除了前述家庭系統理論之外，尚需要透過家庭生態圖 (Ecomap) 與家系圖 (Family tree) 等工具協助，因此工作人員進行家庭評估時，應先繪製一張家庭生態圖，針對家庭整體目前所存在的社區、團體、組織、學校、社會福利系統等正式與非正式資源，其目的可以看出家庭與環境間聯繫互動情況與關係，藉以呈現家庭於各系統中的角色定位，並回應「家庭為中心」以之概念。

(二) 實務運用

「生活模型」的觀點是社會工作理論與實務重要的觀點，它是從生態系統觀點所演化而來的，此模式是在探討人類生命有機體與外在周遭環境間互動關係。鄭善明 (2005) 以 Germain & Gitterman 的「生活模型」(Life model) 觀點之「環境的特質」(environment)、「生活中的問題」(Problem in living) 及「人與環

境的調和度」(Person-environment fit)三個面向來探討從事受虐兒童保護服務社會工作人員執行處遇模式之情形。故在「環境的特質」是探討社會工作人員對於受虐兒童家庭環境的特質與社會環境的特質瞭解；「生活中的問題」是探討社會工作人員對受虐兒童的人格特質問題與行為表現問題；「人與環境的調和度」探討社會工作人員對受虐兒童社會生活適應分析及處遇，期使能提供適當的處遇來協助施虐者、受虐兒童、原生家庭與環境間互動的穩定、均衡狀態。

另外，在社會工作實務的處遇流程根據生態觀點可分為三個階段：初始階段、中間階段、結束階段。初始階段的工作任務為建立關係、蒐集資料、界定問題、評量生態及依生態系統評估架構進行評估；中間階段為持續行動階段，培養案主因應的技巧以及建立正向的社會支持網絡，包括創造改變的觀點、協調與溝通、再評量；結束階段主要處理案主有關結案的失落感及評估助人歷程任務的達成度(許臨高，2003)。



三、危機介入理論

(一) 主要論點

危機介入是指對生活危機狀況中的人施予短期性處遇的一種方法，透過提供個人所需的幫助，以協助他在能克服緊急情況，重回身心平衡(曾華源，2002)。因此，在短期時間內幫助案主恢復或增進其過去社會生活功能狀態，是危機介入的目標之一。Payne(2005)對於「危機介入」的概念也提到：它是一個短期干預(Brief intervention)、干預項目是有結構化、有規劃且直接了當；危機干預首先是關心到人的安全，之後再評估當事人對事件的情感反應、認知反應和行為反應。

兒虐事件的發生通常家庭正處於危機狀態，並且家庭也無能力應付目前狀況，故工作人員首要目標是確保家庭成員及兒童的安全，安撫成員無助與焦慮的心情，其次與家庭成員共同思考需求與問題優先順序後進行短期處遇，以解除目前家庭危機為主。

(二) 實務運用

Golan (1987) 將危機介入分為三個階段:開始階段、中期階段、結束階段。開始階段即為問題形成的階段，此階段強調「此時此刻」之觀念，對案主及危機核心問題有一定程度的了解，進行評估及設定計畫並針對問題達成一定的共識；中期階段為危機介入者與案主之間的調適過程，在此階段中，藉由每一次會談的過程，資料的蒐集就顯的相當重要。再次確認問題核心所在，訂定具體可行的短期目標，並檢視案主在此過程中行為及心態上的改變，幫助案主思考行動方案與計畫；結束階段為進行結案的準備與提醒，並自我回顧檢討反省整個服務過程是否有可以更進步的空間，討論案主對未來的計畫，並注意案主是否還有其他問題存在（引自曾華源，2002）

四、任務中心學派

(一) 主要論點

任務中心學派認為人之所以有問題，是能力暫時受到限制而非病理因素導致，因此本理論取向不是在探究案主問題之歷史根源，也不是在改變案主的人格特質、態度與行為，而是針對案主的問題，協助案主界定當前想要和可以解決的問題為何，以及探究可能阻礙和可以催化改變的部分，進而協助其解決問題（曾華源，2002）。因此該理論有幾項基本特徵和原則，分別是:1.經驗取向，避免以純粹理論來看待案主問題及行為；2.結合問題解決學派、行為認知學派以及家庭建構理論；3.集中焦點於案主所認同的問題；4.短期規劃；5.合作關係(Reid, 1996；李國隆，2000，引自徐錦峰，2003)。

(二) 實務運用

潘淑滿（2000）認為任務中心理論之運作程序主要可分成三階段:訂立契約階段、執行契約階段與結束契約階段；謝秀芬（2002）表示任務中心是社會工作者與案主彼此合作進行一連串的行動，包括 1.問題探索與詳述-預估；2.確認問題-案主想要解決，並且經社工員認同可以解決的問題；3.訂立契約-建立工作共識，

安排問題的優先順序；4.任務規劃與執行；5.任務回顧與分析；6.結束階段。

五、增強權能觀點

(一) 主要論點

增強權能觀點對於人的解釋是認為人是受壓迫、缺權的，人之所以會有問題是來自社會經濟結構所致。Solomon（1976）將增強權能定義為：社會工作者透過提供服務對象一套專業服務的方法，進而降低弱勢族群因被壓迫、烙印負面評價，所產生的無力感（引自鄭麗珍，2002）。Payne（1997）表示增強權能觀點相信人的潛能，而服務對象的問題是來自於無力感，因此社會工作者在進行處遇時，要提供適當的資源與機會讓服務對象瞭解自己的能力、自尊與價值，使服務對象可以為自己做決定並採取行動。

其次，增強權能觀點除了減少或改善服務對象各層面的無力感外，在處遇的過程中也讓服務對象瞭解自己具有面對問題的復原能力，藉由其本身的復原力，再加上學習到的新能力及資源的取得，除了問題可以迎刃而解之外，在整個處遇的過程中，進而增強服務對象之權能。

最後，增強權能對於家庭的觀點上主要是強調家庭優勢、長處的地方來做為增強權能的過程，其工作關係特色是一種雙向的合作，社會工作者與家庭建立一種夥伴關係，而不再是所謂指導者的角色。除此之外，對於這些施虐的家庭而言，增強權能觀點的工作方式是有效的。

(二) 實務運用

家庭維繫其主要意涵是藉由使能（enable）和充權（empowerment）家庭，以協助家庭建立一個強大和支持的系統（Dunst, et al. 1988）。早期許多人都會把施虐的家長標籤化，而這些負面標籤與評價也讓家庭長久下來，對環境的要求產生無力感與壓力感（Sennett & Cobb, 1972；Conway, 1979，引自鄭麗珍，2002），也阻礙了家庭有效行動的採取。

家庭維繫服務之所以重視增強權能，主因在於工作人員除了給予家庭物質上

的協助外，最終目標還是培養家庭發展自己的能力。因此在服務過程中，工作人員與家庭的關係不再將家庭視為是有問題的、失功能的、病態的，而是認為家庭是有尊嚴的、需要被尊重的。以「家庭為中心」的服務正是工作人員表現出家長是有能力的態度與價值（林萬億，2010），建立對等的夥伴關係。

六、優勢觀點

(一) 主要論點

優勢觀點是近年來非常熱門的社會工作理論，改理論是由廣泛理論知識與社會科學、社工經驗研究，加上和短期焦點解決學派的強烈連結，最後再納入充權理論所結合而成（Healy, 2005，引自林文婷，2008）。有別於過往病理模式聚焦在個人缺陷不足之處，優勢觀點將焦點著重在如何去發覺個人所擁有的優勢層面，並且尊重且強調每個人的主體性，相信服務對象本身擁有的能量。換言之，將優勢觀點運用在家庭維繫服務上，社會工作者不將案家的問題病理化，強調家庭與其環境的優勢資源，促進其復原力以因應兒童虐待的發生。

(二) 實務運用

優勢觀點主要論點在於尊重家庭的需要、期望和計畫，發現家庭的優點和能力運用支持和資源，建立啟發性的助人角色與關係。並且，優勢觀點的運用已廣泛運用在各種領域，如老人長期照顧、情緒困擾的青少年與其家庭，成人保護服務、與精神醫療領域等。Rapp（1998）則將優勢觀點與個案管理結合，發展出「優點個案管理模式」，而在目前實務上廣為使用。優點個管模式包含了實務的理論、一套運作原則以及工作方法，包括建立助人關係、優點評量、建立個別計畫、獲取資源、持續追蹤與結案（引自宋麗玉、施教裕，2010）。

貳、處遇模式

一、處遇模式之概念及類別

「處遇」（intervention）一詞因為各專業領域翻譯的關係，通常都有很多不

同的說法，像是干預、處置、治療、服務等。Johnson（2001）針對「處遇」也提出一些看法，他認為處遇是有系統的對案主做目的性的改變行動。在社會工作中我們常強調「人在情境中」，因此處遇是從瞭解一個人的日常生活情境開始，到有目的性的將改變帶入情境當中的現象，是一個與改變過程有關的實務工作。該行動是以目標為導向，透過社會工作者的創造力、知識、專業價值及技巧達成。此外所提供的服務亦包含對問題成因的解釋觀點與了解，及辨視情境中的需求、問題解決的方法及可運用的資源。由此可知，社會工作者必須清楚明白案主的需求，並且根據其問題運用及統合各種處遇方法和技術，如此案主的問題才能系統性的解決，而非僅單一層面的服務。

然而談到處遇，則會聯想到處遇模式。處遇模式係由社會工作者因其多年工作經驗的累積，而發展出具有個別特色的處遇模式，因此處遇模式亦會受到各種因素影響而有不同面貌。研究者在蒐集相關文獻中發現，目前國內學術研究有關兒童保護與兒童虐待處遇模式的分法中，鄧啓明（2000）將受虐兒童後續處遇模式歸納出六種專業人員的處遇模式類型，包括危機干預模式、家庭系統模式、生活效能模式、心理動力模式、社會心理模式和精神病理模式；曾怡芳（2000）將受訪者對家庭寄養服務的社會工作處遇模式共分成三種取向，其為家庭系統維繫模式、立即問題解決模式、社會心理調適模式；謝幸蓓（2008）從七位中部地區高風險家庭服務社工員之實務經驗中，歸納發現出三種處遇取向：社會心理壓力調適取向、家庭系統與生態取向、家庭優勢與權能增強取向。林儀婷（2008）將關於兒童虐待處遇模式，將台灣的服務「以兒童為中心，以家庭為基礎」的概念下發展出三種工作模式：第一種是家庭維繫服務，第二是家庭重整服務，第三則是永久安置服務；陳映潔（2011）則把目睹兒童之社會工作處遇模式分為五種：優勢復元模式、社會支持網絡聯繫模式、創傷輔導模式、家庭支持模式以及綜融模式。下表為整理鄧啓明（2000）、曾怡芳（2000）、謝幸蓓（2008）、林儀婷（2008）、陳映潔（2011）與處遇模式相關的論文。

表 2-1 處遇模式相關論文

論文名稱	處遇模式分類
鄧啓明（2000） 受虐兒童後續處遇模式之探討	精神科醫師、心理師、醫療社會工作人員、諮商師以及社會工作人員等五類專業工作者為訪談對象，將結果歸納出六種專業人員的處遇模式類型： 危機干預模式、家庭系統模式、生活效能模式、心理動力模式、社會心理模式 和 精神病理模式 。
曾怡芳（2000） 家庭寄養服務之社工處遇模式探討	本研究將受訪者對家庭寄養服務的社會工作處遇模式共分成三種取向，其為 家庭系統維繫模式、立即問題解決模式、社會心理調適模式 。
謝幸蓓（2008） 高風險家庭處遇模式之初探	從七位中部地區高風險家庭服務社工員之實務經驗中，歸納發現出三種處遇取向： 社會心理壓力調適取向、家庭系統與生態取向、家庭優勢與權能增強取向 。
林儀婷（2008） 施虐父母對公部門社工強制性處遇之主觀經驗及需求探討-以肢體虐待與疏忽照顧為例	兒童虐待處遇模式:「以兒童為中心，以家庭為基礎」的概念下發展出三種工作模式:第一種是 家庭維繫服務 ，第二是 家庭重整服務 ，第三則是 永久安置服務 。
陳映潔（2011） 目睹兒童之社會工作處遇模式	目睹兒童社會工作處遇模式可分為五種: 優勢復元模式、社會支持網絡聯繫模式、創傷輔導模式、家庭支持模式、以及綜融模式 。

資料來源：研究者自行整理

因此，雖然同為兒童保護相關文獻，但處遇模式的概念會依照研究對象的不同而有所改變，因此研究者將本研究之家庭維繫服務是「以家庭為中心」之理念來探討其處遇模式概念。

二、「以家庭為中心」的處遇模式

由上節文獻得知，家庭維繫服務是以「家庭為中心」（Family-centred）的模式來執行方案，所謂以「家庭為中心」的服務模式，Marilyn（2008）指出以家庭為中心的實務包含三要素:強調優勢而非病理、促進家庭的選擇以及掌握所

需要的資源、發展家長與專業人員間的合作關係；Trivette&Dunst（2000）把「以家庭為中心」的做法分為四類（引自Marilyn, 2008）：

（一）家庭和專業人員共同承擔責任並採協同工作的方式，重點在關係的發展，並且共享的權力、控制，以及透過專業人員共享完整的訊息，以便使家庭能夠作出明智的決定。

（二）強化家庭功能:強調提供支持和資源在來建立父母的自信與能力，不只是形式上的，亦包括非正式的支持和資源。

（三）實務是個別化且有彈性的：主要強調干預的重要性。要根據每個兒童及家庭的信念及價值觀來提供支持與資源，如此才能回應到家庭的需求上。

（四）以優勢為基礎:注重每個兒童及家庭的優勢,並以此為干預的基礎。

目前國內在探討「以家庭為中心」的處遇模式多在早療領域當中，林中凱（2003）表示早期療育的服務是「以家庭為中心」，服務提供者將家庭與父母的視為服務的一環，強調評估家庭資源、提供家庭支持性的服務，並鼓勵家庭參與，讓父母獲得增進能力的機會，習得合宜的教養技巧和主動尋求社會支援的能力。然而隨著社會變遷，現在越來越多社會服務以此為實務中心概念，因此在兒少保護服務當中，劉彥伯（2003）認為兒童保護服務應該「以家庭為中心」，因此在現行實務中不僅只服務受虐兒童外，更需要與案父母接觸，將案父母納入服務體系中。他將其工作模式依照「對象」分成兒童、案父母及家庭三大面向，並提供不同的服務內涵:在兒童面向上首先保障其身體的安全和生理上的安定，接著是長期性的心理輔導工作；案父母面向則是在終止其傷害行為，使其恢復健全的親職能力。提供的服務方式大致是以心理諮商、知識的增進、自我認識的方法、情緒控制能力、婚姻諮商、支持性團體與求職技能等；家庭面向的服務重點在改善生活環境和減低家中其他兒童的傷害。服務的方式如尋找經濟補助或家務服務。

綜合上述，「以家庭為中心」的處遇模式是專業人員與家庭為一種平等的夥伴關係，將家庭、父母及兒童納入服務對象範圍中。而在干預上是個別化的，且著重的焦點在加強與支持家庭功能，在過程中干預是有彈性且回應到家庭中每一

個成員的需求，除此之外，專業人員也要讓家庭知道自己才是最終的決策者。

三、處遇模式內涵

承上所述，處遇模式並無一套特定的標準化程序、結構以及分法，而是由不同專業領域或者是依特質來詮釋及定義。而研究者亦認為一個處遇模式的構成，除了傳統的社會工作個案、團體、社區三大工作方法外，也要能反映處遇模式之內涵，包括：理論基礎、干預層次、主要的團體或系統、工作者的職責及角色、目的及服務對象、評估的方法、運用的策略等部分（Allen-Meares, et al., 2000；引自林勝義，2003）；潘美玲（2003）研究中途之家受虐少女處遇模式的內涵包括理論基礎、價值理念、問題成因、處遇目標、評量重點、策略方法、技巧與工作人員角色等八個要素；謝幸蓓（2008）探討高風險家庭處遇模式內涵有社會工作者的理論觀點基礎、處遇目標、評量方式、處遇服務內容、策略與技巧、處遇評估與工作角色。因此，在本節中研究者透過介紹核心焦點、哲學理念、工作對象、處遇目標、介入階段、處遇方法與策略、工作者角色等來描述家庭維繫服務處遇模式及內涵：

（一）核心焦點

Garbarino（1987）指出家庭維繫服務重要的核心理念在於支持與促進家庭以及父母與社區共同保護兒童，營造一個社區共同承諾的兒童福利環境，使高危機家庭兒童不需家外安置（引自 Hess et al., 2000）。並且社工人員的關注對象以家庭為單位，而不是將父母或兒童視為問題的個體，重點在於社工藉由支持性、補充性的服務提供下，發展家庭在所處系統中善用資源與開發潛在資源，以使整個家庭增強權能。

（二）哲學理念

家庭維繫服務可說是奠基在社會工作的基本原則上所發展的家庭服務模式，因此重視家庭的重建，其哲學理念包括（Elardo, 1981；Rooney, 1990；Maluccio, 1990；Kinney et al., 1990；Tracy, 1995，引自周月清，2001）：

- 1、兒童在親身家庭成長是最適當的。
- 2、任何人可以決定哪一種狀況對家庭是最好的介入。
- 3、社會工作者的工作，就是要一直對人類及家庭存有希望及相信案主是有變得更好的可能。
- 4、視案主為我們社工員的工作夥伴，是與我們一樣平等的。
- 5、相信人是在盡其所能努力改善他們自己的，而我們服務的案主也是一樣。
- 6、社工員必須隨時小心反省，我們在服務人的同時，有可能就是在傷害人。
- 7、人們的互相支持與協助才能創造更美好的世界。

(三) 服務對象/工作對象

以我國來說，依照兒童及少年保護工作指南（內政部，2006）中，對於家庭維繫服務之目標群體係指社工員認為受虐兒童及少年的受虐危機較低，研判可經由支持性或補充性服務協助兒童及少年繼續留在家庭中，則兒童及少年保護專責單位就應提供一系列可以支持家庭的服務，以減低兒童及少年遭受更多的傷害或不適當的照顧，換言之，指兒童及少年受虐事件經「調查評估」成案後，該「兒童及少年保護個案」仍可安全生活於原生家庭為標的對象。

因此，這些服務標的對象中，又以社工員實際到家庭中工作對象可區分為：兒童、父母及家庭三大面向（劉彥伯，2003），並且各自提供不同服務內涵。兒童面向主要是以提供保障其身體的安全和生理上的安定；父母面向則是以恢復健全的親職能力為主；家庭面向為在改善生活環境和減低家中其他兒童的傷害，服務的方式如尋找經濟補助或家務服務。

(四) 處遇目標

由於家庭維繫服務以「兒童最佳利益」、「家庭中心」、「原生家庭為成長兒童成長之最佳環境」等理念出發，承接此信念價值其主要目的為 1、維持家庭完整；2、促進家庭與環境互動；3、增進父母親職技巧，協助保護個案危機解除與生活重建；4、增強家庭結構；5、增強家庭的權能能力，進而自立自助（陳柏楨，2008）。

(五) 處遇方法及策略（Kaplan and Girard, 1994，引自謝幸蓓，2008）

- 1、提出具體需求：評量家庭之立即具體需求對於使案家產生改變與建立信任的夥伴關係相當重要。
- 2、發展角色關係模範與夥伴關係：在有意義、關懷的關係中，家庭成員會透過互相尊重發展出合作與協商的能力，例如工作者可分享有關解決問題的個人經驗。
- 3、親職重塑：許多高風險家庭的父母童年時很少有良好的親子關係，因而缺乏正向的親職角色模範以及有關兒童發展的知識，因此必須協助父母並發展他們善待孩子的自尊。
- 4、建立優勢，創造家庭的希望氛圍：尋找、肯定並與家庭成員討論他們擁有的技能，提供家庭一個全新看待自己的角度、建立自尊。
- 5、定期的接觸與服務：除面對面的會談，亦利用電話保持定期接觸。
- 6、生態觀點取向：建立經協調的服務輸送系統，運用各種正式和非正式的資源，最終朝向倡導的角色—使家庭投入參與改變他們所生活的社區環境，達成真正的增強權能精神。
- 7、建立問題解決與衝突解決技巧：(1)辨識問題與衝突；(2)定義問題與衝突；(3)產出可能的解決方式；(4)評估並選擇最佳的解決方式；(5)決定如何運用這些方式；(6)評量問題與衝突被解決的情形。
- 8、多元面向的干預：(1)包括休閒活動、家計預算、營養與餐食準備；(2)個人、團體或家庭諮商等復健性服務；(3)結構派家族治療、現實治療、焦點解決短期治療等特殊處遇；(4)父母（含單親、青少年、親子、家庭活動等支持性團體方案）。

(六) 社工員的職責與角色

兒少保護的工作內容，依照內政部兒童局所發行的兒少保護工作指南，包括兒虐風險研判、以家庭為場域提供全方位的服務、連結兒童及家庭所需要的資源..等。另外，我國兒童及少年福利與權益保障法 64 條，提及家庭處遇計畫內容包含家庭功能評估、兒童少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、戒癮治療等

有關扶助及福利服務方案家庭處遇，因此，研究者根據上述服務內容將社會工作人員的角色整理如下：

- 1、人身安全評估與監督者－兒虐風險評估及預防兒虐事件再度發生。
- 2、個案管理者－進行服務項目的提供與資源整合。
- 3、資源連結者、協調者－發掘和尋找家庭所需要的資源以及潛在資源，並進行各項資源的整合、運用。
- 4、諮詢與教育者的角色－提供家庭有關親職教育、照顧、子女教養、兒童生理及心理發展..等。
- 5、支持與陪伴者－透過支持、陪伴、接納的過程中，發展家庭韌性與復原力。

除了上述角色外，近年來，隨著福利多元主義及新管理主義發展，在政府方案陸續委外辦理的趨勢下，部分縣市政府社工員更要承擔服務買受者、契約管理者等新角色（李佩玲，2009）。

參、小結

綜合上述，家庭維繫服務從其核心理念、哲學觀點、工作對象…等來看，已有「家庭為中心」的服務取向，有別於早期以「案主中心」、「兒童中心」取向的服務模式。之所以會有如此的轉變，其原因在於社會文化及時代的變遷，紛紛提倡家庭權利、支持家庭的概念，因而許多服務慢慢轉成「以家庭為本位」的工作模式。DeGrace（2003）提出「以家庭為中心」八種單獨但相關的基本原則，包括採取社會系統觀點；視家庭為早期介入團隊中的一員；充權家庭；介入重點較放在「促進家庭能力」的增強，而非不是傳統以「案主個人」為主；著重家庭本位的需求；建立家庭的能力；強化家庭的社會網絡；擴大專業人員的角色範圍及執行方式。是故，研究者根據文獻資料，將「傳統服務模式」與「家庭維繫服務」進行分析比較，分別從焦點/目的、標的對象、理論基礎、服務內容、社工人員角色部份（表 2-2）：

表 2-2 「傳統服務模式」與「家庭維繫服務」之比較表

	傳統服務模式	家庭維繫服務
焦點/目的	案主中心	家庭中心
標的對象	個人	家庭每位成員
理論基礎	診斷派、問題解決	系統、生態觀點
服務內容	集中問題的表面不重視資源的運用，主要提供臨床諮商輔導服務。	強調家庭的能力與權利，尊重家庭自主權，並發展家庭獲取資源的技巧及能力。
社工人員角色	專家、指導者	個案管理、資源統籌者

資料來源:研究者自行整理

第三節 家庭維繫服務之現況

本節主要探討目前台灣家庭維繫服務現況，由於家庭維繫服務方案是兒童保護之後續追蹤服務，服務對象是指經兒童虐待調查成案後，若兒童及少年受虐暨被疏忽研判指標顯示為低度危機，亦即兒童少年繼續留在家中未來不會有持續受到傷害的風險，兒少保護單位就應提供必要服務給予家庭。故本節以家庭維繫服務之法源為開端，接續討論該服務方案服務流程與內容。

壹、方案介紹

台灣家庭維繫服務始於中華兒童暨家庭扶助基金會在新竹、台中及台南「家庭服務方案」，此模式參考美國家庭維繫服務，積極輔導受虐者原生家庭，提供家庭支持。2003 年「兒童及少年福利法」正式將家庭處遇納入法條之中，2011 年之「兒童及少年福利與權益保障法」將舊法第 43 條修正，改為第 64 條明示只要經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫。而家庭處遇計畫又可分成「家庭維繫」與「家庭重整」兩大模式，在此僅討論家庭維繫服務。以下，就台灣目前家庭維繫服務方案實施流程、服務內涵介紹及現況分述如下（內政部，2006）：

- 一、法源：兒童及少年福利與權益保障法第64條規定。
- 二、實施目的：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獲得安全且持續性照顧。
- 三、權責分工：
 - (一) 策劃單位：內政部兒童局
 - (二) 主辦單位：直轄市、縣市政府
 - (三) 承辦單位：經地方政府規劃承辦之機構或團體
- 四、服務對象：

兒童及少年有第四十九條或第五十六條第一項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣（市）主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫。處遇計畫之實施，兒童及少年本人、父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人應予配合。

五、處遇內容：

家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其家庭正常功能有關之扶助及福利服務方案。另外，在兒童及少年保護工作指南（內政部，2006），將服務內容又更細分為：在宅家務協助服務、兒童托育、父母自助團體、法律協助、住宅協助、就學服務、急難救助及預算協助、社會支持系統發展、交通協助。

貳、服務流程

家庭維繫服務對象為兒少保護個案，故需先經過通報後確認是否成案才能依照案件屬性進行後續處遇工作，因此，本方案服務流程分為兩階段（彭淑華，2005；內政部，2006）

一、第一階段：兒童保護案件的確認

此階段服務包括「接獲通報」及「成案評估」，主要目的是確認是否列管為兒少保護個案。當社工人員（如通報專線中心或是 113）接到通報案件時，透過

通報人詢問有關兒童及少年受虐事件的各項資訊，再根據所蒐集的資料來研判篩檢該通報案件是否需要兒童及少年的保護服務。如果通報案件經初評後「成案」，則該案件屬於兒童保護案件，就會進入第二階段的救援保護工作。若該案件「不成案」，即可轉介到社區中的兒童與家庭相關機構，進行高風險家庭家庭評估，或者依案家需求提供適當的轉介服務後結案。

二、第二階段：家庭處遇服務計畫

此階段則正式進入兒童及少年保護系統中，以家庭為單位提供服務，並採一、二線分工模式。一線由公部門社工員進行緊急處遇及公權力介入服務；二線則委託民間單位進行後續追蹤輔導與家庭處遇服務。家庭處遇服務依兒童的安置情況可分為「家庭維繫」與「家庭重整」兩大項服務，「家庭維繫」係指經處遇評估後，將受虐危機較低的兒童及少年，研判可透過一系列支持性或補充性服務協助其繼續留在家庭中，以減低兒童及少年遭受更多的傷害或不適當的照顧；「家庭重整」則是經評估兒童及少年留在原生家庭的危機性較高，依法安置於寄養家庭或安置機構之處遇模式，在兒童家外安置的期間，其工作重點在為兒童返家的目標做準備，包括親情維繫、家庭功能增強..等。

周月清（2001）依據 Cole et al.（1990）、Schuerman 等人（1994），將家庭維繫服務工作分為三階段：

（一）開始階段

第一次家訪工作：1、確認個案合適性；2、兒童安全評量（包括兒童基本的安全、家庭對兒童的可能傷害，預防兒童被疏忽或受虐；3、確認問題與優勢、評估家庭需求、一般需求、具體及實際需求，強調正向部分、增強家庭的功能為首要任務與介入焦點。

（二）中期階段

運用增強權能觀點：1、確定目標與優先順序；2、協助家庭有組織的改變、提供諮商與治療與具體服務並整合提供服務、教育以及建立父母親職技巧；3、持續評估；4、調整計畫、建立可行性的期待。

(三) 結束階段

維持家庭穩定性與結案:當家庭達成目標、適應良好，兒童亦不再有兒虐的風險，並經過一段時間穩定追蹤後，即可與案家結束關係。

參、執行現況

一、公私部門分工

(一) 計畫擬定與執行階段

由於家庭維繫方案屬後續處遇服務，因此，兒童及少年在歷經通報、成案後如需要長期介入服務者，才會轉至家庭處遇計畫，再依案件性質分為「家庭維繫」與「家庭重整」服務。就以目前台灣家庭維繫服務方案公私部門分工方面來看，彭淑華（2006）研究報告發現，有關家庭維繫方案在公私分工方面，各縣市多半都以「部分由公部門處遇，部分由私部門處遇」為主；在轉介時機多採「這個案危機程度降低後即轉介」方式；而在處遇計畫擬定與執行方面，也是以「由公部門負責擬定，交私部門執行」的方式為主要。

(二) 計畫執行與評估階段

在計畫執行與評估階段方面，家庭維繫部分是由縣市政府或受委託單位主責，時程約半年時間，進行方式由縣市政府每一季召開一次家庭處遇工作會議，執行單位進行家庭維繫服務時，每個月都要進行實地訪視提供案家所需要的服務與必要的支持；在評估部份則是由主責單位針對個案進行家庭處遇計畫目標評估、家庭受虐待危機的再評估等，並撰寫季評估報告（彭淑華，2006）。

二、兒少安置數

從內政部統計年報（2012）兒少保護執行現況可知，2009年-2011年我國兒少保護處理安置情形中，以「個案仍在家」人次居多，並且有逐年增加的趨勢（表 2-3）；在家庭處遇服務方面，從 2009 年 16360 戶成長至 2011 年 20249 戶（表 2-4），顯示出我國兒少保護工作主要還是以「家庭為中心」、兒童留在原生家庭、增強

並支持家庭功能..等概念為其服務主軸，此也代表家庭維繫服務之重要性。

表 2-3 兒少保護處理安置情形

年度/人次	個案仍在家中	緊急安置	繼續安置
2011 年	24974	3541	5463
2010 年	15848	748	929
2009 年	11798	625	609

資料來源：內政部統計年報(2012)

表 2-4 家庭處遇服務數

年度	家庭處遇（戶）
2011 年	20249
2010 年	35154
2009 年	16360

資料來源：內政部統計年報(2012)

三、社工人力

我國兒少保社工人力之相關討論，是近年來非常熱門的一項議題。而近年來兒少保護案件的通報量與兒少保護人數逐年攀升，既有的社工人力已經無法負荷，因此內政部兒童局於 2007 年施行「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」，協助地方政府增聘 320 名兒少保護專責社工人力，將全國兒少保護專責人力總數擴充至 505 名，俾使有充足人力加強推動兒少保護工作（許雅惠、張英陣，2007）。但是事實上，兒少保社工業務尚包含高風險家庭關懷處遇服務及弱勢兒少緊急生活扶助個案訪視等業務，故雖然已增加人力，但卻擴充其實質工作內涵，使得兒保社工人力被稀釋，表 2-5 為兒保社工業務與社工負荷案量（簡慧娟、林資芮，2010）。

表 2-5 兒保社工個案負荷量

兒少保護三級預防措施服務 個案	服務案量 (扣除委外案 量)	個案負荷量
總計	21495	43.2
兒少保護個案(人)	12786	25.7
兒少性交易個案(人)	520	1
無依兒少安置處理個案(人)	189	0.4
高風險家庭(戶)	1639	3.3
法院交付收出養及監護權調 查個案(人)	516	1
弱勢兒少緊急生活扶助(戶)	5845	11.7

資料來源:簡慧娟、林資芮(2010)

肆、小結

台灣兒童少年保護工作源自美國相關理念與經驗，而家庭維繫服務屬於兒少保護工作的一環，主要將兒童與少年保護工作加以銜接，建立無縫接軌的服務，另明確訂立各目的事業主管機關及其職責，強調專業網絡的分工與整合，雖是如此，但其服務模式也尚在發展中。

而國內兒少保護碩博士論文僅有少數是針對本地家庭維繫方案執行進行探討包括陳春妙(2008)、李瓊華(2011)，大部份的論文皆是探討兒童虐待與兒童保護時，將家庭維繫服務做初步討論，並未有多加著墨之處。期刊部分文章較具體探討家庭維繫方案，包括林賢文等(2004)、彭淑華(2003a、2003b、2004、2005、2006、2007)與蔡宗成等(2012)，這些文獻也許可以瞭解家庭維繫方案在兒少保護工作程序中所處位置以及服務內容與概況，但研究者認為還不足以瞭解臺灣的家庭維繫方案所謂「以家庭為中心」所依循的相關理論，以及在服務方案中社工員的想法，故還希望藉此研究做進一步明白，目前台灣家庭維繫服務之處遇模式。

第四節 家庭維繫服務之相關議題

本節主要探討國內外家庭維繫服務之相關議題，在美國有關家庭維繫服務的討論包括該服務方案與兒少安置率間的關係、家庭維繫服務之困境等，另一方面，有關台灣家庭維繫服務方案則是偏向兒少保人力缺乏困境之討論，因此，研究者將分成兩部份進行討論。

壹、美國家庭維繫服務相關議題

一、家庭維繫服務能否能降低安置率

美國對於家庭維繫服務有相當多元的研究面向，例如對於該服務方案是否能够有效降低兒虐再發生率與延緩家外安置等討論。Berry 等（2000）針對某兒童福利機構進行一項方案評估，並採用一組前後測及追蹤測的方法，來檢測有參與密集性家庭維繫服務家庭的成效。結果顯示，在 53 個樣本數中，有 89% 的家庭完成密集性家庭維繫服務，其中僅有 4% 的家庭中的孩子被寄養，另外，在一年期的追蹤評估報告表示，這些參與方案的 53 個家庭中有 19（36%）個家庭再度被通報，但是多半都是兒童疏忽，只有 6（11%）個家庭中的兒童被送到寄養家庭；Pecora et al.（1992b）分析六個密集性家庭維繫服務的方案，他使用前後測以及小樣本的對照組及實驗組的方法，來比較接受密集性家庭維繫服務與一般傳統服務的家庭的差別，經過一年的實驗，有接受密集性家庭維繫服務的家庭兒童的安置率（44%）比接受傳統家庭服務的家庭兒童安置率（85%）較低。由上述來看，家庭維繫服務有助於家外安置減少，也被認為是有助於家庭的成功方案（Thieman & Dail, 1992）。

另一方面，部分研究則指出安置率在兩組間並無顯著差異。Schuerman、Rzepnicki、Littell 和 Chak（1993）的研究結果顯示接受伊利諾州家庭優先方案（Family first）並沒有比接受傳統服務的安置率低，陳春妙（2008）整理國外文獻也有相同結果，沒有證據顯示該方案可減少兒童虐待與安置率，並且增加兒童虐待回報以及家外安置，造成的原因可能是密集式接觸提升高危機個案的個案發現率。

二、家庭維繫服務發展困境

雖然美國家庭維繫服務已經有20多年的歷史，但是此一服務方案卻未完全在該國遍地開花，其原因為何？根據張盈堃等譯（1998）、 Kelly, et al.（2000）等文獻可發現，目前美國家庭維繫服務方案困境包括：

（一）過度注重第三級預防，而忽略初級預防

1990年代中期，開始有一些學者、專家、政策制定者以及倡導者質疑家庭維繫服務的成效，並且認為應該要著重兒童虐待初級預防，而非一昧的進行事後補救，造成本末導置的現象發生（Kelly et al., 2000）。

（二）方案缺乏完整性共識

當一個創新方案或服務首次使用時，需要有完整的知識架構以及可辨別性的哲學基礎、服務方法與技術、追蹤成果方法以及訓練，以便能夠維持聚焦於此模式與其標的族群。但是各州對此服務方案的見解不一，加上媒體缺乏自制，常報導一些污名化家庭的偏見以及學術界的批評，使得美國內部開始對於此服務方案產生質疑（Kelly et al., 2000）。

（三）分配服務輸送的責任

有關服務輸送體系、適當的主辦與結構、預防與保護的服務間的連結、個案與方案的責權機制、服務監督與評估的界限仍待確認。由於方案多是委外，因此公私部門的職責也不同，包括公私部門角色間的協調以及對服務方案的期待性..等（張盈堃等譯，1998）。

貳、台灣家庭維繫服務方案相關議題

台灣的家庭處遇計畫的精神沿襲美國家庭維繫與家庭重整服務的理念，然而美國執行家庭維繫與家庭重整方案之低個案負荷量、短期但密集式的危機處遇等，皆是台灣實務界望塵莫及的工作條件（張素梅，2008）。除此之外，兒少保護工作屬於機動性高、並且須要二十四小時待命，在如此高壓的工作環境下，使得工作流動量高，常常「供不應求」，也面臨社工人力短缺的問題。

國內許多文獻如余漢儀（1997）；彭淑華（2005，2006）；張素梅（2008）；

陳春妙（2008）；郭俊明、葉玉如（2010）；簡慧娟、林資芮（2010）亦指出兒少保護工作及家庭維繫服務處遇上所共同面臨之困境，歸納如下：

一、社工實務層面

（一）社工專業人力缺乏

社工員在兒童保護工作推動上占有重要角色，即便內政部繼 2006 年 5 月補助地方政府 320 名兒保社工人力後，又於 2007 年 6 月起加碼補助地方政府 190 名家暴及性侵害防治社工人力，為什麼社工人力始終不足？探究其原因如下：

1、個案量龐大、現有人力仍難以配置

有關各地方政府增聘兒保社工之運用，由於該增聘人力尚須分攤高風險家庭及弱勢兒少緊急生活扶助個案訪視業務，依內政部 2009 年「補助各直轄市、縣市政府增聘家庭暴力及性侵害防治社工人力執行成效評估」顯示，專職家暴及性侵害防治社工人數偏低，亦即社工員必須兼辦相關的工作（簡慧娟、林資芮，2010），因此從事兒少保護工作的專責人力看似增加，實質負荷仍然相當不足。

2、社工員流動率高

以兒少保工作而言，服務時間需要長時間，並且相較於其它業務內容也需要花費的更大的心力才有可能看到案家的成長與改變，但往往還未看到案家的成長，社工人員因此先「陣亡」。除了上述個案量龐大外，社工面臨處遇壓力，經常暴露在人身安全的危機中，使得社工員流動率高，平均兒少保護社工年資淺，多為大學剛畢業之新鮮人，資深社工人力流失（余漢儀，1997；李珮玲，2009）。

（二）社會工作人員專業能力訓練受質疑

由於目前大專院校社工系所中，對於家庭暴力、兒童虐待相關課程不足。各校家暴課程多半為選修課程，以致於到家暴中心服務的社工，在校未必有修習過家庭暴力防治課程，另外，家庭暴力的服務案主群多為非自願性案主，但學校也並未針對目前就業市場開設課程，以致於很多剛畢業的大學生一旦踏進此工作場域，機構需要花費更多的時間培訓，期望在短期內快速進入服務情境（郭貴蘭，

2010)。

(三) 各系統組織間合作效能待加強

兒少保護工作需透過跨組織的工作團隊之整合，才能提供具完整性與連續性的家庭處遇服務。然而，在組織間的合作因為大環境資源不足、組織間服務流程的鴻溝、不同專業知識的界限、專業團隊各自的角色任務不明確、社會福利相關服務重疊、對個案處遇計畫認知的落差、組織立場差異等因素，都將影響兒童保護服務的有效輸送（趙善如，2009）。

當兒童保護案件被通報至 113 或家暴中心時，可能涉及許多暴力的議題，因此成案與否的調查可能因為單位的立場不同，或社工員的經驗及價值觀的差異而有不同的認知，使得一張通報單出現多種的判斷與解讀。也可能在一個家庭內同時存在婦女、兒童或老人的保護議題，讓多個單位的社工進入一個家庭內，不僅造成人力的重覆投入，也帶給家庭無限困擾，為了避免類此事件發生，並且也要提高各單位間的合作效能，合作團隊必須定位清楚，確立工作模式（李瓊華，2011），以便讓兒少保護個案能夠盡快接受服務。

二、方案服務評估層面

(一) 結案指標不明確

在工具指標的協助下，兒童及少年保護工作者有一個依歸可以遵循，但是社會工作的結案評估是否可以如此操作化與標準化？以往結案指標多半是以消極性的兒虐風險降低、家庭功能恢復為主，屬於一種概括性且不夠具體明確的指標，對於潛在的風險較難測得。再者，服務方案又有結案時間的壓力，在社工員認為可以著力部分有限，或個案量增加的原因，在即使「不滿意但可以接受」的情況下結案，但案家問題沒有真正解決，常有再次被通報的可能性（張素梅，2009）。

(二) 服務成效很難檢測

社會工作服務成效本來就很難測量，若又是家暴、兒童相關業務工作，其服務成效更難以知悉，到底其成效指標是要依據服務內容、案家改變、亦或者兒童未再度被安置呢？。另外，個案記錄是能充分展現社工服務成果的最佳工具，然而係因個案量龐大，造成社工記錄延誤、未即時撰寫或甚至未撰寫，使得社會工作之成效頻受質疑（彭淑華，2005）。



第三章 研究設計

第一節 研究方法選取

本研究欲瞭解台灣家庭維繫服務之社會工作者處遇模式初探。在此所謂的「處遇模式」，係指研究者參考前述文獻探討中有關家庭維繫服務之「家庭為中心」的概念，假設處遇模式之理論觀點，再加上社工員之個人因素（包括知識、價值與技巧）以及所服務之家庭與社工員間互動，期許能藉實務工作者的經驗分享了解目前的處遇模式運作內涵。

目前社會科學研究大致分為量化與質性兩種研究途徑。量化研究主要是將演繹邏輯（Deductive logic）運用於整個研究過程；相對的，質性研究卻是將歸納邏輯（Inductive logic）運用於對社會現象的探究過程（潘淑滿，2003），除此之外，質性研究著眼於研究者和研究參與者在日常生活中的意義描述和詮釋（王文科，2000），且重視社會事實建構的過程與人們在不同社會文化脈絡下的經驗和解釋（胡幼慧，1996）。故本研究採質性研究方法（Qualitative Research），並以半結構式訪談方式收集與研究主題相關的資料，歸納出社會工作者在參與家庭維繫服務中，其採用的理論觀點、服務模式與工作情境。

第二節 研究參與者與資料蒐集過程

壹、研究參與者

根據研究目的，本研究以台北市及新北市目前執行兒少保護個案之「家庭維繫服務方案」的組織機構，提供處遇的社會工作者為訪談對象。對於量化研究而言，抽樣策略的運用主要是透過隨機抽樣的方法，來進行研究對象的選擇，以確保研究樣本的「代表性」（潘淑滿，2003）；不過，質性研究者使用最多的是「目的性抽樣」，亦稱為「立意抽樣」。簡春安、鄒平儀（2004）指出，「立意抽樣」之邏輯與效果在於選擇資訊豐富之個案（Information rich cases）進行深度的研究，因為這些研究對象對於研究目的具備重要訊息與內容，亦即研究目的之抽取能夠為研究問題提供最大資訊量的研究對象。

此外有關研究對象飽和度部份，質性研究的取樣強調資料飽和原則，即透過研究對象的多樣性與概念上的飽和度來決定適當的樣本數，意即當所蒐集的資料已開始出現重複訊息時，研究者可暫時停止選樣與資料蒐集的工作。

因此，爲了達到資料飽和度，本研究之研究範圍與研究對象選取如下：

一、研究範圍

本研究範圍是以台北市及新北市執行「家庭維繫服務方案」之組織機構，包括公部門及私部門。原因在於台北市及新北市家庭維繫方案各有不同運作形式，並且雖然同爲直轄市，但其資源、服務範圍、市民特質與文化..等皆有所不同，故才選擇兩區做爲本研究的範圍。

台北市目前「家庭維繫服務方案」係由臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心兒少保（一組）進行處遇，雖然該組工作業務爲兒少保護的緊急救援，包含疑似兒少虐待案件的調查、危機處理、緊急救援等，但亦有短期的家庭處遇與追蹤工作，包含社區資源轉介及連結、經濟補助資源提供與就醫資源提供等，加上研究者訪問公部門不易，二組部份無法聯繫，因此，本研究選取該組爲本研究之研究範圍；新北市方面，則是由新北市家庭暴力暨性侵害防治中心將方案委託兒童福利聯盟、中華兒童暨家庭扶助基金會與台灣世界展望會辦理。

二、研究對象

本研究共訪問七名社工員，訪談時間自民國一〇一年九月至十月爲止。有關受訪者的性別與年齡方面，共有五名女性、二名男性，整體平均年齡介於 31~40 歲之間；教育程度與專業背景部分，碩士畢業者四位、大學畢業者三位，皆爲社會工作相關系（所）畢業；七位受訪者中社會工作實務年資達十年以上者三位，五年以上者三位，一年以上、五年以下者兩位，整體實務年資平均爲三年九個月；再以截至訪談時間現任或過去曾經執行過家庭維繫服務方案的工作年資，七位受訪者年資最短者爲兩年，最長者爲十四年，全體受訪者平均方案服務年資約五年一個月，以下爲受訪者重要基本資料如表 3-1。

表 3-1：受訪者基本資料

編號	性別	教育程度	現服務單位	社工年資	執行該方案年資
SW001	男	碩士	私部門	13 年	4 年
SW002	女	碩士	私部門	8.5 年	5.5 年
SW003	女	大學	私部門	5.5 年	5.5 年
SW004	男	大學	私部門	17 年	14 年
SW005	女	大學	私部門	6 年	2 年
SW006	女	碩士	公部門	10 年	5.5 年
SW007	女	碩士	公部門	3.5 年	3.5 年

資料來源:研究者自行整理

貳、資料蒐集方法與過程

質性研究資料的蒐集方法有深度訪談法、參與觀察法、焦點團體等多種，本研究主要以「深度訪談法」(In-depth interview method)，並採用「半結構式」訪談大綱為主要資料蒐集方式，以下，就資料蒐集的過程分為三階段：

一、進入田野前

本研究在進行「深度訪談」前，先將預訪談主題及內容事先以大綱方式訂定，再擬製一張訪談大綱作為蒐集資料的工具。運用訪談大綱，使研究者訪談時能依據清楚架構、聚焦於事先擬定的訪談議題，並可得到邏輯性的訪談結果，有助於研究者進行系統性的資料整理。在訪談過程中，依研究對象不同的回答與情形隨機應變，適時調整詢問的內容以及追問個別經驗中的相異之處，藉以在其中能蒐集到最豐富、完整且多元的資料。

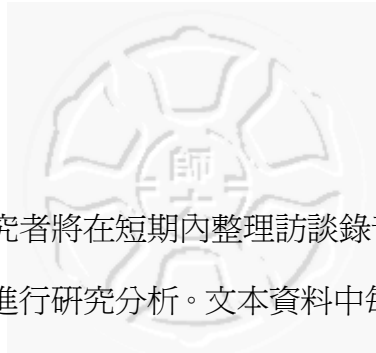
在研究參與者尋找上，研究者透過非正式資源，從自身大學與研究所已畢業的學長姐開始尋問起，告知本研究主題與受訪者條件，再經由學長姐的協助找到其它適合的受訪者。如果找到受訪對象，研究者主要會透過 E-MAIL 與電話的方式告知研究主題與口頭邀請參與本研究。

本研究在選擇訪談地點時，優先考慮研究參與者熟悉的工作場所、附近的公

共場所及師大社工所所上空間，並在訪談過程中進行錄音，且利用紙筆做簡短的田野摘要紀錄，例如：對研究參與者的觀察、當時訪談的氛圍等。在整理資料的過程中，若有碰到問題及不清楚的內容，研究者亦視情況以 E-MAIL 或電話的方式詢問研究參與者相關細節。

二、訪談開始前

訪談開始前研究者將花幾分鐘的時間口頭與書面告知受訪者研究主題並簽署書面訪談同意書。訪談同意書的目的在於保障研究參與者在獲得對於研究所擁有足夠資訊的情況下，可以自由選擇是否同意或拒絕參與研究。因此，在確認研究參與者後，有必要再次清楚告知本研究的目的、可能花費的時間、研究貢獻及相關的權益等。



三、訪談結束後

每次訪談結束後，研究者將在短期內整理訪談錄音檔與田野筆記，並將其轉譯為文本資料，以利後續進行研究分析。文本資料中每位研究參與者將以化名代替真實姓名，並於研究結束後將錄音檔交還研究參與者或刪除以保障研究參與者的個人隱私。

第三節 研究工具

本研究將採用半結構式訪談（Semi-structured interviewing）做為主要的研究方法，所以在資料蒐集的部分，除了訪談過程中所使用的錄音器材之外，本研究之研究工具尚包含了訪談大綱以及研究者本身，以下，將針對這兩大研究工具分述之。

壹、訪談大綱

在半結構式訪談中，訪談大綱的設計旨在做為指引訪談方向的方針（潘淑滿，2003），故本研究的在訪談問題的設計上，多使用開放性問題做為詢問的方

式，以使其可發揮讓訪談進行得更順利，卻又不限制受訪者之回答的作用。而在爲了使收集到的資料可切合研究主題，並可做爲回答研究問題之用的前提之下，本研究之訪談大綱中將包含以下三大部分：

一、對「家庭維繫服務方案」的看法

主要想要瞭解社工對於「家庭維繫服務方案」的看法，並在訪談大綱中詢問「以家庭中心」的服務模式，從中得知社工對此概念認識爲何、是否運用在實務過程當中，以及對於目前家庭維繫服務方案及兒少保業務有何看法及建議。

二、家庭維繫方案社工人員的專業價值與知能

此部分主要想要詢問家庭維繫服務方案社工人員對於所服務的家庭、兒童最佳利益以及維持原生家庭的專業價值信念，以及社工員所處的機構是否會影響其價值信念及處遇模式，其次，瞭解家庭維繫服務方案之社工人員應具備何種知能、在職訓練課程及專業督導是否對及實務工作有所幫助。

三、社會工作者與兒少保護家庭之處遇過程

藉由詢問社工之服務信念、處遇目標、策略、評估方法，以及與家庭成員互動經驗..等中，使社工與家庭互動過程及處遇模式的輪廓可從中逐步地顯現。

除了上述之三大部分外，研究者亦會請受訪者填寫個人基本資料，包括詢問受訪者個人的年齡、學歷與工作年資…等，藉此對受訪者之社會人口資料能有初步的認識。在訪談的過程中，並非採取依訪談大綱逐條詢問問題之方式，而將會是依受訪者不同的回答與情形隨機應變，適時調整詢問的內容以及追問個別經驗中的相異之處，藉以在其中能蒐集到最豐富、完整且多元的資料。

貳、研究者本身

在訪談的過程中，研究者將積極的參與訪談，透過與受訪者共同對話的方式，以建構出社工與家庭處遇互動過程，進而勾勒出處遇服務模式。其中，研究

者除了積極的傾聽之外，其還將運用引導與催化的技巧，使得受訪者在自然的情境中，可以做開心胸並充分表達自我的看法，藉此以收集與研究相關之資訊。除此之外，研究者應對受訪者的回答抱持非批判的態度，並對受訪者提供適度地情緒支持，如此才能從中獲得受訪者最真實的回答與反應，以提升研究結果的可靠性與可信性。

第四節 資料處理及分析

壹、資料處理與分析步驟

質性研究是採取迴遞式的研究設計方式，資料收集與資料分析往往是同時進行的（潘淑滿，2003）。因此，本研究將於每次訪談期間使用錄音工具完整記錄訪談內容，並於訪談結束後，立即聆聽錄音檔，將錄音資料謄寫成逐字稿，並補註訪談當時研究對象的聲音、表情等非口語的訊息。其次，閱讀原始資料與編碼（coding），本研究文本的資料運用編碼登錄的方式，包括開放譯碼、主軸譯碼和選擇性譯碼（潘淑滿，2003）三個過程，將散亂的資料逐漸整合。

- 一、開放譯碼：訪談資料轉譯成文本資料後，研究者反覆閱讀，並於文本中找出關鍵、重要的字句，並在旁邊紀錄其主要的概念或主題。
- 二、主軸譯碼：研究者分析並比較資料間的符碼，從中歸納與建構出主軸概念，並檢視概念之間的相關性與適切性。
- 三、選擇性譯碼：研究者從主軸譯碼中選擇與本研究關注焦點有關的核心概念，並依此對研究問題進行詮釋。

貳、資料嚴謹度

質性研究雖然不像量化研究以抽樣的研究對象之信度與效度來驗證理論知識，但研究的嚴謹性仍舊受到重視與要求。Lincoln 與 Guba 於 1985 年提出評量質性研究可信性的指標包括下列四項「確實性（credibility）」、「可轉換性（transferability）」、「可靠性（dependability）」、「可驗證性（confirmability）」（引自胡幼慧、姚美華，1996）：故本研究透過上述四種指標做為質性研究信、效度的評鑑準則。

一、確實性（Credibility）

確實性乃指研究資料的真實程度，即是研究者觀察到與其所希望觀察到的結果相符合，又稱為內在效度。其採用的策略方法則是在研究過程中，持續與同儕間討論並分享訪談技巧以及資料整理分析經驗；在資料重覆檢核上，研究者在訪談過後將受訪資料與逐字稿交由受訪者確認，若有不清楚或不一致部分，將再請受訪者協助澄清，資料無誤後才開始分析，如此才能確保確認資料的真實性與適切性。

二、可轉換性（Transferability）

亦即量化研究的外在效度，質化研究者將受訪者陳述的感受與經驗，有效進行資料性描述與轉換成文字敘述。故研究者將研究對象豐富的描述（thick description）轉換為文字描述時，盡可能還原研究參與者使用的語言，並將其訪談過程中的情緒、反應紀錄在文本當中，以最貼近真實的狀態描繪研究對象的經驗。

三、可靠性（Dependability）

指資料穩定性與一致性。研究者除了具體說明資料蒐集的策略，包括研究研究方法、資料收集過程、資料分析方法等，讓讀者了解研究進行過程外，也會請指導教授稽核，評估研究過程，確認本研究可靠性。

四、可驗證性（Conformability）

研究的可驗證性係指研究分析是依據所蒐集到的資料而來，也就是資料解釋與研究結果必須建立在受訪者生活脈絡中，採用客觀見解。為了避免研究者的主觀經驗有可能影響到自己對於研究對象的理解情形，故研究者會與指導教授討論，檢視每一份訪談內容，以確認能忠實貼近研究對象之經驗。

第五節 研究倫理

就質性研究而言，質性研究的對象大都是社會中弱勢族群，加上研究者本身即為研究工具，很多時候往往都會因為研究的需要及研究者身分的關係，才有機會深入被研究者的生活領域中，深入了解被研究對象的生活經驗與內在世界（潘淑滿，2003）。因此在研究過程中，有可能存在權力不平等的狀態，使得研究對象因為研究者的「不小心」、「不注意」，而造成二度傷害，故研究倫理相關議題在質性研究中顯得非常重要。

然而，本研究所預研究對象為從事兒少保護工作的社會工作者，其工作性質隱密程度極高，並且在受訪過程中有可能會談及案例，因此在進行研究時，研究者必須遵守規範，保護研究對象以及研究對象之服務家庭，不會因參與研究造成隱私洩露而受到傷害。本研究於研究過程中在考量研究倫理的具體作法如下：

一、告知後同意

研究進行前，研究者將本研究的研究目的、研究的意義、相關訊息及權益告知研究對象，並簽署「研究參與同意書」，在研究訪談進行中，若研究參與者想要終止研究關係，受訪者可以隨時退出，以符合「告知後同意」及「自願參與」的原則。

二、隱私與保密

在研究對象及資料上，研究者使用「匿名」處理以保障研究受訪者的隱私身份，並且在訪談過程所獲得訊息不隨意告知第三者。由於兒童保護工作領域範圍研究者又限定於北部地區，因此研究者在研究內容任何一處的呈現上，均避免受訪者個人資料曝光，降低被指認的可能性，最後在研究過程所產生任何涉及研究參與者訪談及個人資訊的紙本、檔案，研究者皆會妥善保存並在研究結束後銷毀。

三、互惠關係

潘淑滿（2003）指出，在質性研究過程中受訪者需要花費許多時間和精力參

與研究者的活動，提供研究者所需要的訊息，甚至討論與自己個人有關的隱私，也有可能造成傷害，但研究者可將自己研究成果發表在期刊論文上，享受學術名譽。因此爲了解決權力關係不對等，研究者欲在訪談時提供小禮物或點心，或者是若研究對象需要幫忙處理事務的時候，若能力所及並不涉及任何違法的事情，研究者必定協助，以回報研究對象的參與。



第四章 研究結果

本研究主要想瞭解家庭維繫服務社會工作者之價值信念及對該方案的認知，分析其處遇模式要素與實務工作經驗，並探討其對於服務成效的看法。本章分為四節討論，第一節探討家庭維繫服務社工員之價值信念與方案認知；第二節分析家庭維繫服務處遇模式要素；第三節探討家庭維繫服務社會工作者之實務工作；第四節探討家庭維繫服務之方案成效。

第一節 家庭維繫服務社工員之價值信念與方案認知

壹、社工員的價值信念

我們都知道，社工人員的個人價值觀或者是其他潛在因素，有可能會影響到對案件的問題評估、目標訂定及發展處遇計畫而不自覺。爲了避免把個人價值觀強加在案家身上，故身爲家庭維繫服務之社工人員，必須清楚瞭解個人價值系統及信念是否在實務工作中取得平衡。

在此，研究者欲從兒少保社工人員在實務上最常碰到的價值理念衝突中，瞭解家庭維繫服務方案之社工人員對目前所服務家庭、「兒童最佳利益」、「維持家庭完整性」以及原生家庭的看法。

一、社工員對於兒童虐待原因之看法

研究者之所以想要瞭解受訪者對於目前所服務的家庭看法，其實是想從中得知受訪者如何看待兒童虐待的發生。因爲於受訪者如何看待兒童虐待事件，有可能會影響其整個家庭處遇服務內涵。

在訪談過程中發現受訪者認爲兒童虐待之所以會發生的原因很多元，除了個人因素之外，最大原因是在於社會結構面下，整個家庭系統間互動不良所造成的結果，因此，研究者根據訪談內容將社工人員認爲兒童虐待之所以會發生的原因歸納成社會及家庭因素與個人因素：

(一) 社會及家庭因素

林惠娟（2004）指出兒童虐待發生來自家庭及社會的因素，包括家庭功能失調或不健全、失業壓力、經濟困難、婚姻問題、家庭成員衝突，或者是家庭的社

經地位較低、缺乏社會支持系統與社會資源等，都可能造成兒童及少年受虐情形。訪談內容亦顯示兒虐問題的原因很多元，而家庭的社會脈絡，或部分家庭系統交互作用不良，例如親子互動，夫妻關係等是兒童虐待或疏忽事件發生的重要原因。甚至，兒虐問題只是家庭議題的一個徵候，有真正的議題隱藏在其中。

「一個家庭裏面之所以會發生問題的原因我覺得很多元。就是家庭裏面的在互動過程中確實會有一些衝突，... 或者是這整個家庭的整個社會脈絡裏面你就是覺得很奇怪。」...sw004

「如果會導致孩子會受到或是過當管教，其實我覺得是整個家庭動力的問題。...可能家庭動力互動上，因為有些家庭是親子關係的互動上，或者是夫妻關係的互動上，或者是手足關係的互動上，其實都是卡卡的，沒有一個很良性的溝通方式。」---sw007

「那孩子其實會有議題往往是家庭的一個徵候啦！而且這有可能很多時候是夫妻之間它有議題產生，比如說感情阿或者是觀念上面，就是他們沒辦法在這之間取得協調，所以連帶著不會只有孩子的議題會出現，也是會有其它層面的議題出現。」---sw001

謝秀芬（2004）認為各種家庭暴力的形成並非單獨發生，而是受到其他家庭和情境事件的互動所影響。也因此我們可以從受訪者的回答中瞭解在一個家庭中有兒童虐待事件的發生，夫妻間的關係是被認為很重要的議題，訪談的結果與文獻有相似之處。

（二）個人因素

個人因素則是發生兒虐的另一個重要因素，「不單單是孩子的問題，有一些也是家長的問題」（sw004）。在孩子部分可能是因其先天特質、身心障礙或及疾病的影響，sw007 即表示兒虐可能是孩子本身調皮好動或有身心障礙，加上父母缺乏足夠知能及耐心所導致的結果。

「因為有些時候確實是孩子他自己，就是皮皮的很難管教，那如果你可能身為一個父母，你可能也會覺得，你也會受不了，你會想把他們趕出去，或者是動手。」---sw007

「譬如說過動，或者是他有一些身心障礙。然後那些爸媽就真的是沒有耐心，沒有知能，親子知能去管他。」 ---sw007

在家長部分則可能是其受疾病或酗酒的影響而無法控制自己的行為，或是因缺乏親職知能所引發。

「我們手邊的案子也有一些是父母的功能不彰。比如說可能酗酒，或者說有疾病的問題導致於說他沒有辦法控制他的責打。」 ---sw004

「... 剛剛講的親職概念不是很正確或是不足的，對小孩的需求他們其實是不瞭解的。」 ---sw006

由於兒虐原因很多元，所以受訪者不會去判斷父母的對錯，而是比較關注父母的需求。

「所以我覺得你也不能都怪這個爸媽。他現在就是缺少一些資源，那你現在是要怎麼幫他，當然就是要連結他所需要的資源阿。」 ---sw007

(三) 小結

從本研究中可發現，受訪者認為兒童虐待的成因並非是單一原因，而是包含多種因素所交織而成。余漢儀（1995）提到兒童虐待的原因有個體特質模式（也就是本研究中的個人因素）與壓力成因及互動模式（社會及家庭因素），而在訪談過程中亦提到後續的處遇介入策略會因兒童虐待成因、家庭的狀況提供不同資源連結。有關處遇及連結資源的部份，後面研究結果亦有詳細討論。

二、社工員對於「兒童最佳利益」與「維持家庭完整性」之衝突看法

家庭維繫社工到底是要維護兒童最佳利益亦或者維持家庭完整性呢？兩者之間是否有衝突？

大部分的受訪者皆認為兩者之間並無衝突。但是對於兩者價值觀上的「無衝突」的理由卻不完全相同。有些受訪者帶有很深的家庭觀念，他認為兒童是沒有辦法離開家庭長大，即使是家庭重整方案，其最終仍是以兒童返家為目標，因此

社工員的工作重點仍然需要考量到父母及原生家庭的利益。

「我覺得是不會有衝突的。因為兒童還是沒辦法脫離家庭，除非是說要被出養，否則其實那怕是家庭重整方案來說，它是安置的，可是安置的不表示他不回來這個家阿，所以那個工作還是要回到家中去做一個重整，然後讓孩子能夠回到家裡面接受照顧。所以我覺得不會是說我為了兒童最佳利益，我就會不顧及父母或家庭的利益。」 ---sw001

然而，也有受訪者表示原生家庭雖然是兒童成長的環境，但並非是唯一選擇。主要是因為社工員在提供家庭服務的過程中，若發現家庭功能都一直無法提升，並且兒童在家庭中並未受到妥善照顧時，他不會爲了要讓兒童留在原生家庭而忘記兒童最佳利益。

「我覺得不會有衝突是因為我其實不是很認為原生家庭是最好的。…我覺得原生家庭不是唯一。它可能是孩子。應該原生家庭是孩子好多成長環境之一吧，但它不是唯一。我覺得不需要就是為了讓孩子一直待在家裏面。一直去維繫這個家。家庭功能有的時候它不見得可以提升的。它有時候不見得它可以被維繫得住的。」 ---sw003

承上，雖然兩位受訪者皆認為「兒童最佳利益」與「維持家庭完整性」並不會有衝突，但兩人所持的想法完全不同，就研究者認為，sw003 在工作上不會遇到價值觀上的衝突的原因在於受訪者本身不覺得原生家庭是唯一選擇，也不見得原生家庭功能可以被提升，這與家庭維繫所秉持的宗旨似乎有差異。如此差異，是否與受訪者自身價值觀、成長經驗、工作經驗或者是其他原因有關，而間接影響到之後的抉擇與處遇介入呢？

另一方面，有受訪者提到兩者之間是有衝突的。受訪者認為兩者之間會發生衝突多半是環繞「安置與否」的決定上。許如悅、鄭麗珍（2003）指出社工人員在判斷是否需要家外安置的決策因素包括：「兒童年齡與自我保護能力」、「家庭的支持系統」、「施虐者的配合程度」等，而在本研究中，其主要原因包含家庭中的婚姻暴力或目睹暴力情形已嚴重影響到兒童成長：

「我曾經覺得有衝突的地方嗎？比方我已經是結案的案子，那它結案的原因

是因為後來我們轉回家防中心先做安置…那我們會建議安置的原因是因為，其實這對父母他們有很嚴重的婚暴的議題。然後孩子在過去的，原來的縣市就目睹過父母親之間多次的衝突，也目睹過父母親也各自有酗酒議題…這兩個孩子其實老大她的那個混亂程度是很明顯的」...sw002

亦或者是當家庭發生嚴重責打或兒童疏忽事件危及到人身安全或者是兒童基本生活需求未被滿足…等以上高風險情況，這與文獻中所提到「家庭的支持系統」有相似之處。換句話說，當家庭中的壓力與危機升高、家庭生活環境不符一般標準，或者是家庭支持系統薄弱等種種高風險因素，使得社工員必須做出兒童是否要「安置」的決定時，此時的價值判斷就會是「兒童最佳利益」優於「維持家庭完整性」。

「我覺得如果在現實的考量下來講的話，應該是說這個孩子在家庭裏面一直遭受到嚴重的責打的時候，就已經影響到這個孩子的人身安全的時候，我才會做這樣的處遇。就是希望做安置。…我覺得安置這一塊就有衝突。我覺得一直都是。…就他的最佳利益來講，當然是抽離這個孩子離開家庭是對他最好的。但是我必需要講說那一塊，那孩子留在原生家庭裏面到底是好還是不好。」---sw004

「我覺得有幾部分。第一部分我會安置的話，生命危險啦。…第二個就是基本的需要有沒有被滿足。你連小孩子的基本需要，三餐不繼啦，沒有就學的啦，沒有住的地方我就會安置。他連基本的人最需要的基本需要都沒辦法滿足給他的時候，我覺得這些家庭帶在那邊，真的害小孩子啦。就兩個部分。一個生命危險，一個就是基本的需要沒有被滿足的時候，我就會安置小孩。」--sw005

在訪談過程中有受訪者提到安置的決定有可能會影響社工員與家庭間的信任關係：

「我覺得這在要不要安置時最容易發生。尤其你跟這家庭工作已經一段時間了，你對這個家長已經是有一定程度的瞭解，信任度也夠，那其實你在拿捏小孩到底是要留還是帶走，就是你要維護孩子的最佳利益還是父母的面子問題或者是他對你的信任感等等之類的。」---sw006

但是 sw007 認為即使再衝突，但兒童的人身安全有危險時，仍需要有安置

處遇的介入，這也顯示出兒童的最佳利益仍是社工員的優先考量。

「因為我覺得在就是兒少保個案裏面，我覺得人身安全還是首要考量。如果他留在家，還是會發現一些人身安全的危險的話，那我覺得即使再衝突，你還是有一些安置的處遇進去這樣子。」 ---sw007

不過從 sw002 及 sw003 的回答可以知道，所謂的兒童最佳利益並非僅安置孩子即是最好的，而是如何與原生家庭工作，讓原生家庭的功能提升使孩子能夠返家，這才是最妥當的作法。

「我其實並不是很確定說到底孩子的最佳利益是不是經過安置。就是不是光只是安置就符合這個孩子的最佳利益。其實我不認為…我想說可能是那個過程裏面的那個當下，至少是我們能夠阻止和避免孩子繼續受傷。或者是說讓他們的一個情緒以及他們的一個心理狀態更加的扭曲的這樣子的一個可能性。可是如果沒有持續去跟這些家人工作。我想孩子的最佳利益可能並沒有完全的被照顧到。」 …sw002

「如果說孩子被安置，那變成你要跟這個家庭繼續的，你要持續的工作。讓他們真的可以回到譬如說基本的，假設七十分，基本的家庭功能，孩子還要再回來。那他回來了之後，一樣安置後，返家還要再做維繫。我覺得這是配套措施，要連得上來。」 ---sw003

綜合上述，受訪者多半都認為當兒童人身安全有危險或基本生活需求沒有滿足時，此時兒童最佳利益則會優於兒童留在原生家庭中。在此研究者認為其實今天不管社工員做了那種決定，最上位概念一定是秉持著兒童最佳利益的原則進行處遇，但是在這原則之下，社工員到底是否要為了兒童人身安全進行安置的介入，還是考量兒童意願與再給家庭一次機會下，讓兒童繼續留在原生家庭中，這可能涉及到很多不同層面的因素。

三、社工員對於「家庭是兒童最佳生長環境」之看法

家庭是兒童最佳的生長環境，是兒童福利實施的核心思想。那麼對於家庭維繫社工人員來說是否也同意此說法呢？

(一) 認同

受訪者多半認為家庭是兒童最佳的生長環境。其主要的理由還是認為兒童與

親生父母親之間的親情是沒辦法取代的，這也是中國人所說的血緣關係，兒童對家庭有一定的向心力存在。

「我覺得家永遠是孩子最好的環境。那你說會有不當管教，會有家外安置，那我在想說它一定會有一個脈絡可尋。…我們還是會期待孩子在家裡面接受照顧，因為其實那個血緣上的關係對很多家庭來講是切不掉的，或者是關係的聯結。…所以孩子會有一個對家庭的向心力一直是很強烈的，只是家長也不見得看得到這個部份，那所以才會是說希望孩子在家裡接受照顧是最好。」
---sw001

「就是說沒有家的孩子就是真的會沒有根。如果他真的未來沒有一個替代的家或者是這個家他就是回不去了，孩子未來是真的很辛苦啦！」 ---sw006

第二認同的理由則是歸因於「依附關係」，也就是兒童對原生家庭的認同感。受訪者認為兒童從小在原生家庭長大，熟悉的環境使其對於原生家庭產生認同感，他會認為自己是屬於家庭中的一份子。Bowlby(1969, 1973)、Ainsworth(1979)指出，依附是一種先天的行為本能，它能增加兒童在嬰兒時期的安全感，亦可為往後的信任關係打下基礎，換言之，依附關係對於兒童未來的人際關係甚至是成就，都有著密切關係，若此時將兒童抽離開原生家庭將會影響兒童的依附感及安全感建立。

「我覺得不管怎麼樣，那個畢竟是自己生出來之後，就一直待在這個家庭裏面的一個地方。那是再熟悉不過的一個地方。不管是你面對誰，家長、手足，或是其他的親戚。我覺得對孩子而言是非常重要的。那個安全感的部分，我覺得孩子如果抽離開這個家庭。我覺得會影響孩子的依附感跟安全感的建立。」 ---sw004

第三個理由則是社工員本身對於家庭的價值觀，間接影響到處遇決定。就有受訪者表示自己較不容易會做安置的決定，並且也認同兒童在家庭中成長對於兒童仍是比較好的想法，因此在處遇上就會透過資源的連結來強化家庭功能。

「如果你要說家庭，我覺得我會認同它是孩子最佳的環境。…如果是我，我可能會比較傾向就是讓孩子留在家裏。我比較不會做安置的決定。…然後他如果可以留在家裏的話，然後搭配一些什麼資源，那我就盡可能幫助大家做一些連結，但是我覺得這前提是這孩子的人身安全是不受威脅的…最終的方

法。但是我可能會盡可能就是說，我可以為這個家庭做一些什麼，或是連結一些什麼資源，然後讓這個孩子留在家裏面。因為我覺得如果說能夠留在家，對孩子比較長遠的發展來說，是比較好的。」---sw007

第四個理由是台灣安置環境尚未成熟，對於兒童來說傷害仍大。包括兒童對原生家庭的認同感、忠誠度方面，以及返家後的適應問題等，使得社工員不敢輕易做出安置的決定。

「我覺得安置對孩子來說，其實我覺得傷害是比較大的。因為他抽離了一個家庭之後，他要回來。我會覺得他有一點忠誠的問題啦。因為有些孩子被安置，你不是說送那個法庭報告書嘛。然後裏面可能會講一些，爸媽他是如何不當管教孩子，然後爸媽就會認為說是孩子亂講。然後等到這孩子之後回家，其實爸媽對於孩子都很不能諒解。…我覺得對於孩子跟爸媽的相處以及他自己心理狀態來說，我覺得是比較大的傷害。」---sw007

「基本上我還是認同這個。應該是說我比較不容易安置小孩啦。我比較不傾向安置小孩。因為我們已經看到小孩回不了家的後果阿。由其是進了社會局你就會看到小孩回不了家在機構長大之後會是什麼樣子。」---sw006

整體來說，受訪者多半都認同家庭是兒童最佳生長環境，並且都考量到兒童與家庭間的血緣關係、兒童對家庭產生認同感以及依附關係的重要性。另外，寄養安置的環境也是受訪者所考量的原因之一。余漢儀（1995）整理有關寄養安置的問題包括：很多兒童一旦進入寄養服務體系就抽身不得，或者是很多兒童會流盪在不同寄養安置，而遲遲無法回到原生家庭中...等，而受訪者因為自身工作經驗真的發現到有這樣的狀況，所以今天身為家庭維繫服務的社工員，家庭維繫的服務宗旨認為兒童留在原生家庭是最好的原則之下，認為還是讓兒童留在原生家庭成長是比較好的選擇，那我們也可理解到受訪者對原生家庭存在這樣的價值信念，因此，在兒童不受人身安全威脅的前提之下，受訪者的處遇方式則是會多連結家庭所需要的資源，讓家庭能夠有足夠的能力讓兒童在原生家庭中成長，並在家庭中接受父母親或其他家庭成員的照顧。

(二) 不完全認同

不完全認同的原因，有受訪者認為需要依個別案例來看。也就是說雖然兒童最早接觸的團體是家庭，而家庭理應當發揮養育、教育..等功能，但當這些功能消失，甚至兒童無法在家庭獲得滿足，並且危及到兒童生命安全時，原生家庭的重要性就不會是社工員首要的選擇。

「我可能不會完全同意家庭就是兒童最好的成長環境。但是我知道多數兒童的最初接觸的環境理論上其實是從他們的原生家庭開始。那至於這個原生家庭是不是最適合這個孩子成長的環境。我想那比較是一個理想但不見得一定是每一次都成立…有幾個階段性的變化。比方如果真的有一個所謂的兒童虐待事件，或者是說一個很嚴重的疏忽照顧。那或者甚至就是說有家內的一個性的虐待或心理的虐待。我想我當下我當然不會認為那個家庭對孩子來說是最好的，或最合適的一個成長環境。當然就必須先要將孩子做一個安置。」 ---sw002

然而，因為工作經驗的累積使得受訪者認為父母親是需要被教育的。如果家庭一直都會有暴力問題的發生，施虐者也一直不想改變的話，原生家庭在此並非這麼重要。並且長期下來接觸到一直身在暴力環境中的孩子，也會慢慢讓自己的工作有種無力的感覺。

「我覺得是工作，就是我看了那麼多家庭。然後後續，譬如說他有暴力一直都發生。然後有孩子被安置的那些情況。我覺得就是不用 hold 那麼久。…我覺得父母…天下有不是的父母。我覺得父母沒有那麼的百分之百什麼都會，他們要學習。可是他們在學習的過程當中不應該把孩子當成實驗品。我雖然很討厭跟小孩接觸。但是孩子其實是很無力的。其實你看到很多孩子一直在受暴。我覺得無力感很大。習得無助感的那個部分，其實你工作起來會很沒力的。」 ---sw003

從受訪者的訪談內容可發現，部份社工員表示，如果兒童在家庭中無法獲得最基本的生活需求滿足，亦或者家庭成員對兒童人身安全多次造成威脅時，就不完全認同「家庭是兒童最佳生長環境」之信念。然而，我們可以知道受訪者面對這種價值信念的選擇，多半都是考量到兒童與家庭之間的關係或連結，所以無論如何，受訪者的最低底限為兒童人身安全，若一旦觸碰到且傷及此原則，那麼原

本的價值信念就會產生動搖。而我們之前想要知道社工員的個人價值與信念是否在實務工作中取得平衡的答案，也就慢慢得到證實

貳、社工員對家庭維繫服務方案之認知

在本節中研究者欲瞭解社工員對家庭維繫服務方案之認知，亦即受訪者在工作前及工作後對於該方案的理解究竟為何？以下為受訪者 sw002 及 sw003 表示在工作前對該方案的想法：

「我大概之前事先知道說它是所謂的那個兒少保個案的後續追蹤。所以我一開始的理解當然一個很直接就是說要再避免孩子有再度受暴，或者是降低他再受暴的風險，或是說避免再次家外安置，或必須要有人去安置這樣子的一個情況發生。」...sw002

「家庭維繫。我覺得它比較像是一個要去維護一個家庭的照顧功能。在照顧著孩子的部分的一個大的方案。它主要的目的是要能讓孩子可以在一個家庭功能是在一個健全的基礎的範圍內，它可以在這個原生家庭裏面生活成長。」---sw003

從訪談內容可知，受訪者在尚未接該方案前，對其理解為「避免兒童再度受暴」，亦認為該方案是增強家庭功能，著重在家庭成員的親職能力提升以及兒童受照顧環境改善。因此，我們可以發現到受訪者在尚未工作前對該方案的認知為增強家庭功能，避免兒童再度受虐。

那麼在實際工作之後，受訪者對於該方案的看法是否與當初執行該方案前有所改變？從訪談內容得知，受訪者談及對於該方案時的想法與當初並無不同，尚可將家庭維繫服務歸納出兩項核心焦點，包括家庭為中心的服務模式以及家庭維繫服務為家庭社會工作的一環。

一、「以家庭為中心」的服務模式

近年來兒童社會工作已經由傳統的「以兒童為中心」轉變為「以家庭為中心」的服務，強調「家庭」的參與及對兒童發展的重要角色。然而家庭維繫服務為後續追蹤的兒少保護工作，是故社工人員的服務應以兒童與家庭間的關係為重點，

並且處遇評估及計畫也要根據家庭脈絡之下擬定與執行。

而研究者也發現在受訪者的訪談內容得知何謂「以家庭為中心」的模式，受訪者多以「視家庭為服務整體」、「採取系統觀點」、「建構家庭的能力」..等來說明自己對於家庭為中心的服務模式之看法。故研究者根據訪談內容，整理以家庭為中心之服務模式特色如下：

(一) 視家庭為一服務整體，與家庭每位成員工作

「以家庭為中心」的服務模式認為兒童是家中的一員，不宜將兒童特立出來單獨思考，或問題化兒童。並且認為家庭是有利於兒童的，父母是影響兒童發展最親密的人，兒童的利益大量依賴其家長的涉入，因此，協助家庭將有利於兒童的最佳利益（Bailey et al., 1998，引自林萬億，2010）。

因此從本研究中我們可以發現到，受訪者認為以家庭為中心的服務模式有別於兒童的個別治療與案主工作，不能單與兒童工作而不跟家長工作，應該要朝兒童與家庭的關係為工作重點。

「所以你回頭問我說家庭處遇的這個服務是不是應該要以家庭為中心。某種程度我會說是。因為孩子他在我們家處的服務的物件的孩子其實是處在所謂叫家庭這樣子的一個脈絡和情境之中。所以我們必須不只是以兒童為中心。因為我們做的不是兒童的個別治療工作。我們做的是跟兒童和家庭的關係工作，所以它必須要把家庭放在我們一個要整體一起來看的位子上。」...sw002

另外受訪者表示，如果只有與兒童單一工作的話，家庭改變成效不大，因為家庭舊有的動力依然存在，兒童在家庭中仍是會到影響。

「我在想如果你只看兒童，如果我們只 focus 在兒童的話，應該可能做不來。因為兒童是在家裏面長大的，那你就變成你會跟家長對立，你變成你是孩子的發言人，然後你去跟家長對立這個部分，那可能他沒辦法改善吧。」
---sw003

「應該是說我覺得是以家庭為主要的主軸去工作。這個家庭才能夠改變。可是你如果很用力在孩子身上。可是家長就是卡在那邊，怎麼樣都撼動不了的那種狀態的時候，其實對孩子而言，能夠幫助的就是真的有限。」 ---sw004

「我覺得兒少保很難不跟家裏工作。…他家裏的一些東西是跟這個孩子會不會被好好照顧是整個有關聯，我覺得那個是一個整體的觀念。所以我覺得因為家庭動力以及父母親子，我覺得是一定得去跟他們去做工作的。」---sw007

(二) 以系統觀點評估問題，觀察家庭成系統間交互作用

系統觀點是「以家庭為中心」的基本教義 (DeGrace, 2003)。受訪者表示系統觀點多半會運用在評估階段，例如有受訪者表示系統觀點可以幫助他在評估家庭時，看清楚家庭系統間的關係互動以及這些互動是否會影響家庭發展。

「進到了家處的這個階段。我大部分的看到其實社工人的觀點。或者是這些系統的工作的觀點。幾乎不太可能只是單純在於說都是大人的問題，或是孩子個別的問題，比較少。其實多少都會去看關係。關係的問題是什麼，親子關係的問題是什麼。有的時候可能收集到的資訊跟具體完整一點，就會再看到夫妻的關係的問題的影響是什麼。親友關係的影響是什麼。我覺得我們早就已經脫離了個別問題模式了。」…sw002

或者是根據不同系統面的評估還提供不同的處遇內容，包括家庭系統間的協調（包括親子關係、夫妻關係、手足關係..等），與協助家庭連結正式與非正式資源以解決問題。

「就是我覺得從整個評估的時候，其實你就會把一些家裏面的一些內在以及外在的，內在就是包含說他裏面家庭的動力啊，還有家庭關係，然後還有一些家庭功能。就是都會去做一個評估。然後外在的話就是讓家庭跟一些正式跟非正式系統的連接狀況怎麼樣，我都會納入做一個評估。而不是只有說我只要這個通報案件，我就只看孩子沒事就算了。然後又或者是現在有什麼問題，我就解決那個問題就算了。我可能會整個家庭都做一個評估。然後這家庭有什麼需求，是跟孩子可能會被打有關聯。然後再做一些處遇。」---sw007

雖然我們常常會聽到許多人提到以家庭為中心的口號，但是整體來說，目前台灣以「家庭為中心」的概念尚未有明確的定義，以致流於政策上的宣示，未有明確的作法。

「我覺得有點難回答是因為以家庭為中心這件事情常被講。但是什麼叫做以家庭為中心。我覺得大家對於這件事情的定義或認知看法好像並不是這麼的清楚。所以你現在問我我認為的以家庭為中心是什麼。我可能沒有辦法馬上很具體的說明出來。至少除了所謂可能政策宣示上面。」…sw002

並且 sw003、sw004 與 sw001 亦認為，由於社工角色於職責以及理論基礎不同，因此以家庭為中心的服務模式在部分社工領域(例如婦女保護業務)上較無法適用。

「我覺得婦保就比較著重在個人。…因為他覺得你是大人。你自己有決定自己的能力跟權利。他就會比較是那種女性主義。讓你有自己可以決定的空間。所以他不會要求你一定要帶個孩子離開。然後他會鼓勵你可能就是離開。然後孩子就是留在家裏的。」 ---sw003

「我覺得以家庭為中心去工作，對整個家庭裏面，不管是動力還是幫助或者是朝比較好的方向去做去走，會比較好。跟傳統做個案差很多。…現在的狀態就是婦保做婦保，相對人做相對人。我現在真實務上是這樣啦。有一些就是專門承接婦保，有些單位就是專門承接相對人。然後他們是完全不搭嘎。」 ---sw004

「每個角色不同，他如果從那個立基點出發來做這個工作，不能說他沒有這些功能，只是他那角色扮演上就跟兒少保有很大的不同，所以我覺得沒辦法去責怪他只做這樣，當然這也是思考的空間。」 ---sw001

綜合上述，「以家庭為中心」模式是一種以視家庭為一服務對象，採用系統觀點，注重強化家庭的優勢並增加其權能，與家庭在共同合作的夥伴關係中，能達有效的溝通以完成服務目標。但是由於此概念仍在發展當中，因此目前多半僅運用在某些社會工作領域當中，尚未普及使用。

二、家庭維繫服務為家庭社會工作的一環

一般提到兒童福利或兒童社會工作，很容易將其與家庭社會工作聯想在一起。其原因在於兒童成長於家庭中，需要由家庭提供資源及家庭成員的支持，一方面家庭亦是個人最早社會化的單位，因此，支持、增強或補充家庭育兒之能量往往成為社會工作在與兒童工作之重要信念（Downs et al, 2000，引自彭淑華，2005）。

到底家庭維繫服務與家庭社會工作之相關性為何？受訪者又是如何認為目前家庭維繫服務即是家庭社會工作？研究者將訪談內容中提及受訪者對於家庭

社會工作之認知及與家庭維繫服務之相關性整理如下：

(一) 社工員對於家庭社會工作之認知

Sw002 相信除了家庭維繫服務之外，只要與兒童相關服務業務（像是訪談內容中提到的早療或兒童少年的心理衛生...等），都應該將家庭納入為社工員的服務範圍，並且也強調這是非常重要的部分。

「研：所以說其實你個人自己也覺得說兒童應該，也是要跟家庭，有關兒童就像是家庭維繫也是要跟家庭其實一起去工作。...sw002:對。我相信即使在早療，或者是說在兒童少年的心理衛生那一塊。我想大概跟家庭工作有關。我個人認為應該是也應該是其中一個很重要的部分吧。」...sw002

sw005 更是認為兒童保護工作即是與家庭工作，間接指出目前正在執行的家庭維繫服務方案的對象是整個家庭，而非單一個人。

「我覺得做兒保的時候就是跟家庭工作。兒保一個好處我可以全面跟家庭工作。不管是案主，小孩子，不管是成年人的，我覺得都可以去做。」--sw005

另外，受訪者認為家庭社會工作的特徵不在於問題解決，而是要瞭解案家如何看待問題的產生以及對問題的理解為何。故 sw002 也提及當要評估家庭需求時，需要依照家庭脈絡及認知來確認可能的問題以及後續處遇計畫，如此才能避免落入個人問題解決的觀點當中。

「我也會覺得這是家庭工作的一個重要過程跟價值是說我們不只是看問題在哪裡，然後有洞補洞。而是我們看到的洞跟家長看到的洞的長相，其實可能是不同的。...甚至我們看到的洞在這裏，家長看到的洞其實是這裏。可是可能兩個洞都是洞，都存在。可是誰先誰後，誰比較大，誰比較深，那個看法可能觀點是很不同的。」...sw002

(二) 與家庭維繫服務之相關性

那麼家庭社會工作與家庭維繫服務兩者之間到底有無關聯？從下方的訪談內容可發現，受訪者認為家庭維繫服務很需要與家庭一起工作。研究者認為主要原因來自於中國傳統家族主義，多半人認為兒童與父母有著一層血緣關係，並且

原生家庭較能夠給兒童較多支持與保護，故兒童應該要在原生家庭中成長。而家庭維繫服務也是在不破壞家庭，讓兒童能夠在原生家庭繼續成長的原則下，運用家庭社會工作的方法與理念，提供家庭需要的服務。

「研:所以你覺得家庭維繫目前來說適合與家庭工作嗎?還是你覺得要看個別的案主群?sw003:我覺得需要,我覺得很需要。因為兒童在家裏,而且臺灣人的觀念。孩子就是要在家里長大。不是嗎?」---sw003

其次,有其他的受訪者認為自己身為家庭維繫服務之社工員,在目前的實務上有必要與家庭一起工作。但是有關大眾對於家庭組成的認知以及家庭成員間的權利義務,仍是實務工作上需要注意的。

「我覺得跟家庭工作很重要。以家庭為中心的想法我也沒有覺得不好。但是這個家庭是誰定義家庭的單位。大家定義家庭的組成。定義家庭成員之間的關係與權利義務。我就覺得這個東西在實際的實務工作上面還是有時候會有一些影響。」...sw002

綜合上述,受訪者表示就目前家庭維繫服務實務上來說,仍是要與家庭一起工作,並且社工員也認為這是非常重要的工作方式。周月清(2001)亦認為家庭社會工作視家庭為一整體及顧及到家庭中每一個成員的需求,提供各項家庭服務以從事各項社會問題之解決。所以,研究者認為受訪者之所以會將在訪談過程中提到該方案與家庭社會工作的關係也並非沒有道理,另外,研究者也認為受訪者有可能受到該方案的宗旨或理念所影響。由於家庭維繫服務源自於西方在家基礎服務、家庭支持、家庭建構..等概念,再加上華人「以家為本」的概念下,家庭社會工作或者與家庭工作的方式顯得越來越重要。進一步來說,家庭社會工作這種考量「以家庭為中心」、「以家為本」的實施理念就會成為家庭維繫服務的上位概念。

第二節 家庭維繫服務處遇模式要素分析

本節主要是根據受訪者之訪談內容，分析家庭維繫服務處遇模式的要素，就理論觀點基礎、處遇目標與運用策略、工作對象、社會工作者角色進行歸納，以下將逐一說明。

壹、理論基礎

任何問題的處遇都須依據其問題成因的理論模型而發展出來。社工人員在複雜的脈絡中，必須使用社會工作理論來了解案主個別的問題與需求，以及其所在的生活環境。因此，就家庭維繫服務而言，理論的有效運用，有助於社工員清楚案主在不同環境脈絡和社會文化後，發展及採取合適的處遇方法與策略。

那麼理論是否真的能與實務結合？理論又是如何被運用？結合上一節的研究發現，研究者認為受訪者不單是否知道自己正在運用某些理論，也不確定使用的是何種理論，但是在訪談過程中談論工作經驗時，多少都帶有理論的觀點去思考或分析問題。以下，研究者根據訪談內容分成問題分析與評估階段、處遇計畫於執行階段、處遇結案評估階段，進一步說明家庭維繫服務之社工人員多半在何種處遇階段會運用理論。

一、問題分析與評估階段

(一) 精神分析理論

Sw006 表示有時在評估家庭成員的個別議題時會運用到精神分析理論中得早期經驗看看個案是否因受到早期經驗而影響到目前的身心發展。

「精神分析偶爾勉強用一下。…就是回顧他的早期經驗。」 ---sw006

由於精神分析理論的運用需經嚴格的訓練，所以研究者認為受訪者可能只是擷取精神分析理論中對於早期經驗重要性的看法，因此在評估時蒐集兒童的早期成長經驗，不見得有真正應用到精神分析理論。

(二) 生態觀點

曾華源（2002）指出生態觀點會運用微視系統、中介系統、外部系統與鉅視

系統作為社工員評估及觀察家庭中的個人、家庭與環境各個系統間的互動關係。而在本研究中，受訪者也是會以生態系統觀點作為家庭維繫服務的基本架構，強調以家庭為中心的原則，運用微視、居間、外部及鉅視面向，進行問題分析與評估，以瞭解家庭內外資源的運作狀況。

「我覺得我們的機構其實也的確是從生態跟系統整個觀點出發。包括我們的督導討論的過程，評估的過程，大概我覺得還是會跟這個比較有關。」…sw002

「因為其實現在家處我覺得就是生態系統的某個觀念。因為以家庭為工作重心。它就是會從微視中視。就是鉅視很少問到。我們就會問微視阿。整個家庭狀況、然後它外部資源，就是作為我們收集資料然後去評估，發覺家庭的需要，然後提供這些資源的時候，整個家庭是不是平衡一點。」--sw005

除此之外，亦有其他受訪者表示生態觀點目前是最常使用的理論，並且該理論提供了一個如看待問題的方法及如何評估案家的問題上。

「那事實上我們比較常用的是生態的這個觀點在工作。其實我就是覺得它提供了一個看法或觀點就是說你怎麼看待問題。」---sw006

(三) 家庭系統理論

家庭系統理論源自一般系統理論。Doherty (1989) 針對系統理論運用在家庭實務工作時，提出一些假設：包括 1、家庭互動的分析上，需從家庭的三角關係探討；2、個人的問題經常與其家庭的互動模式和家庭價值觀有關；3、小小系統的改變，都有可能引起主要系統的改變（引自周月清，2001）。

而根據研究結果也發現到，受訪者會因為家庭維繫服務主要的焦點是與家庭合作，因此會採用家庭系統來評估家庭成員間互動狀態，這也與文獻有相同之處。

「系統觀是因為我們做家庭工作。所以家庭評估系統理論，家庭系統這個應該是會用到的。」---sw003

另外，Sw001 亦認為家庭會發生兒童虐待或不當管教，可能是家庭系統之間出了一些狀況，因此，除了「兒童虐待」的問題之外，應回歸到家庭系統的脈絡下來看是否有更深層的問題存在。

「你說我們運用什麼樣的模式在處理，我們會常用的是希望用一個系統的模式來看到這個家他們在當下是處於什麼樣的脈絡，這是回應你剛有一個問題，到底是小孩的問題，還是家長的問題？我才會提到說要看到那個脈絡，就是說當下為什麼他要處罰孩子，造成不當管教，那我們會去瞭解說他過往是用那些方法？」---sw001

(四) 優勢觀點

優勢觀點在看待及評估問題時，並非著重於個人與案主的問題，而是強調案主的復原力與優勢。

因此 sw002 談到自己在使用優勢觀點是無形的，非一定要遵循理論架構，最重要的是要將此觀點內化在自己每一階段的處遇當中。

「我並沒有運用所謂的優勢社會工作一些具體的 one two three 那些步驟，或是那些架構去做工作。但是我會試著把這樣子的觀點放在心中。然後我會試著隨時去保持一個，就是去看到它的優勢。然後這個優勢可能是包括內在跟外在的優勢。那這個部分可能也會成為我評估對方，當然包括我評估風險的變化。或者是說我要去跟他們做進一步的討論的一個出發點。」…sw002

而 Sw003 會運用優勢觀點來評估案家內在的家庭優勢，以及外在可能潛在的豐富資源，不但可以協助家庭達成目標，也可以建構家庭的社區資源網絡。

「優勢我覺得也會用到。就是用優勢觀點去看待他們。譬如說他們現在有一些什麼好資源，他們內在資源的部分，或外在資源。因為要做評估。優勢也會用得到的。」---sw003

優勢觀點主要論點在於尊重家庭的需要、期望和計畫，發現家庭的優點和能力運用支持和資源，建立啟發性的助人角色與關係（宋麗玉、施教裕，2010）。由上述研究結果可知，受訪者會無形中使用優勢觀點的理念，包括評估案家的內外優勢以及外在潛在資源等，真正發現案家的需要。

二、處遇計畫與執行階段

(一) 認知-行為理論

在認知-行為的處遇過程中，通常會協助案主改變原有的錯誤認知及信念之

後，再透過學習以正負增強和示範的方式，引導案主習得正向的因應行為和活動，並從中獲得成就或愉悅的經驗，以重新塑造另一個正常的生活型態和行為模式（施教裕，2002）。

認知行為多半會使用代幣、行為約定或者是紀錄日常生活事件等技巧，讓每個階段的處遇都能有具體化的指標，以下是 sw003 及 sw004 在實務工作中會運用到認知行為的示範：

「行為治療代幣制度就是在跟家長討論親子管教的時候。就是說獎勵制度幾點啊，行為約定，這都會。」---sw003

「因為那個過動孩子他就是有太多衝動控制能力的問題。就會去跟家長做討論。比如說他專注能力的問題。他現在在寫作業。他就是大概十分鐘之後他就會出神了。那我就會跟家長討論說，好，那我們就讓孩子練習。比如說十分鐘。第一次先四分鐘，可能在過程之中，孩子就會八分鐘的時候，他就會開始有點。就是早期開始看其他的地方，開始不去講。這個時候一定要提醒家長八分鐘一定要注意孩子。就稍微在旁邊提醒他一下。你要注意哦。…然後再下一次，可能就會增長到十五分鐘。慢慢去增加那個時間。」---sw004

Sw006 運用示範及學習的方式，並且給予案家「家庭作業」，讓這些技巧可嘗試在日常生活中使用。

「我通常走之前都會告訴他們說下次我還我要幹嘛。因為通常走之前都會給他們功課，討論出一些東西就會有功課。那他們要去做做看可不可以，多久之後我會再回來我們再看要怎麼處理。」---sw006

(二) 危機介入

sw007 認為危機介入運用的時機點，多半是短期性且立即能夠解決當下問題的處遇。

「我覺得那個可能會用那個危機，危機干預。因為我覺得危機干預它是會設定的一些步驟，然後比較急迫性危機的先處理。…我覺得如果像受暴狀況比較比較高的，就是風險程度比較高的，我可能就會設定一些比較立即的目標。」---sw007

另外，sw007 亦提到遇到緊急事件時，短時間之內會先將目標放在緩和情緒

或症狀，使案主回復到過去的生活狀態，協助案主瞭解目前的狀況之後，再進行修補性的工作，確認那些是案主或家庭可能使用的資源。

「我遇到有一些真的是受虐狀況可能是比較嚴重的，然後孩子他可能會不敢回家嘛之類的，確實會去先處理一下孩子的情緒，就是他在擔心什麼。然後以及接下來你可能會設定一些目標，就是那我們就是要趕快去跟爸媽談，就是獲得一些說那他對這一次的受虐以及他接下來想要怎麼做。對，然後比較短時間的去處理，因為你這危機程度比較高，你要短時間先立即就做了一些處遇。」---sw007

(三) 任務中心學派

任務中心取向的協助之特性在於簡短、有時限性。換言之，社會工作者在界定標的問題，立即規畫任務與系統化的執行，試圖以「有計畫的短期處置」取代傳統長期治療，把力量集中在處理外顯問題而非內在肇因（曾華源，2002）。

故有受訪者表示在處遇過程中若案家的問題較為單純，會採用目標取向的任務中心學派來與案家一同解決當下的狀況。

「那如果這個家庭問題比較單純，對，然後現在只是要處理，比如說現在只是要處理孩子的就醫的問題，身心評估的問題，那我可能就會比較用目標取向，對，就是比較是用任務中心去，比如說，那現在孩子就是主要還好他沒什麼太多的問題。主要就是要去看身心評估的醫生，然後跟父母討論怎麼管孩子，那我可能就會跟父母討論，那接下來我們可能就是，下個月時間，我們先去約一個時間，去看醫生，那接下來我們可能再討論怎麼管這個孩子，然後回診什麼，我們可以再來討論。」---sw007

(四) 焦點解決學派

焦點解決學派乃是一種短期諮商方法，本著於對案主的絕對相信和正向能力的肯定，強調案主本身即是自己問題的專家。許維素、鄭惠君（2006）提到焦點解決學派在處遇過程中的諮商員與案主處於合作的關係，兩人一起合力解決問題。在處遇技巧方面，透過傾聽、自然的同理回應關鍵字等方式，並善用焦點解決問句，例如奇蹟問句（miracle question）、例外問句（exception question）、因應問句（coping question）、評量問句（scaling question）、關係問句（relationship question），以及讚美（compliment）..等。以下為受訪者在處遇過程中運用到焦

點解決的例子：

Sw003 及 sw006 皆提到會使用評分的方式，將當事人的感受或態度等抽象概念轉化成具體可測量的資料。協助案主表達內心難以說明或表示的狀態。

「然後還有焦點解決的那個。譬如說打分數。他們不是會評分嗎？以現在的狀況是幾分，然後你覺得你再多做什麼就會變成多一分，或者說如果要從五分變成六分，你覺得還可以做什麼。」

「我的意思是說我的問話方式還有技巧，我覺得比較接近焦點解決的模式。我講最基本的好了。你要怎麼用會談技巧去評估這個人的害怕好了。我們一定會問小孩說他今天被打了，或者是他對這個父母害怕程度有多高。那小孩可能會講我很怕。那我們不是很習慣叫他給分數嗎？那個就是了。」--sw006

另外，sw003 也會使用「奇蹟問句」的方式去尋求當事人對未來的可能性之意義，以鼓勵案主能擁有希望。

「我會跟孩子討論說，你現在有一個水晶球，你覺得你看到什麼？如果你有一支魔法棒，你希望你的生活變成什麼樣子。就是那個他對於未來的想法。」
---sw003

Sw005 在處遇過程中尋找案主的例外情況（例如：偏差行為及親子關係改善），讓案主可看到自己的資源及能力。

「焦點的話，我覺得其實當他們就是要改變某一個行為的時候就用到了。譬如說偷竊，你會怎麼現在沒有偷竊。你怎麼做得到的？還是一些親子關係。你跟媽媽現在的關係是幾分啊。…。你怎麼現在有進步這麼多分，你做了些什麼事情？就是之類，再去提醒他一下。其實你有進步的。還是你可以維持到三分，你是什麼因素可以做到。然後增強他某一些行為，可以讓他用另外一種觀念去想。」--sw005

從上述的研究結果我們發現到，受訪者在處遇過程中都能適時運用這些問句，讓找到案主過去的正向經驗和可能達到該生活景況的途徑，進而協助建構案主期待的目標。

(五) 生態觀點

在處遇計畫與執行階段會使用生態觀點來規畫該家庭的方向，也就是家庭是否因為各系統間的資源缺乏而造成目前的問題，如果是的話則會進行系統間的資源補充與聯結。

「後期也會。因為你就會思考說你接下來的處遇方向。這個方向到底要從哪裡去做。或者是你就會去思考這個家庭現在遇到這個問題，它是因為什麼原因造成它這麼多問題。是因為外在的因素嗎？還是什麼其他的因素。或者是整個社會環境影響這個家庭變成這樣子。…那麼就會協調系統間的資源連結。」
---sw004

(六) 優勢觀點

宋麗玉、施教裕（2010）提到優勢觀點運用於社會工作實務中有六大核心原則，提醒社會工作的處遇策略，必須要兼顧個人與環境的重要性，並且讓案主成為處遇過程中的指導者。

因此在處遇階段的部分，研究結果顯示社工人員透過優勢觀點可帶領案家重新思考和認知重建，並且藉由正向經驗的累積亦可達到正增強的效果，促進家庭發展內在力量。

「比如說我們現在目前都在做的直排輪練習。讓孩子學習怎麼溜直排輪。那樣過程中，你會給孩子一些鼓勵。或者說你看到他有一些不錯的表現。我們就會立刻給他一些鼓勵。會讓孩子知道說雖然你在其他同學的表現或者在家庭方面有一些能力不足。但是我有看到你好的地方。」 ---sw004

「另外就是得看他們一些比較能夠再加強一些等於是他們的優勢在哪裡。就例如說，有一些家庭的家庭系統是很好，就例如說他們家其實是一個大家庭，然後家庭的其他成員也可以幫忙做一些親職功能的分擔或者是照顧孩子，對，那我可能就會讓媽媽去看到說其實你也不是說很孤立無援，你還有其他的家人，那只是說他們也不知道你需要幫忙，那其實你可以跟他們溝通討論之類的。」 ---sw007

(七) 增強權能

增強權能取向的實務強調案主的長處作為案主增強權能歷程的建構。從研究結果中可看出增強權能的展現於社工員的支持與陪伴，讓案主感覺到自己是有價值的個體，使其發掘與建立案主的自我力量。

「有的時候我覺得有一個部分是這個支持的過程也是一個示範，也是一個教育的過程。也就是說今天我們這個陪伴跟支持。其實因為你值得被尊重，你值得被理解。」…sw002

其次，社工員亦可敏銳覺察案主在參與活動或者是日常生活中時小改變或是正向表現，及時給予肯定，並且透過成功經驗的累積增強個人的價值感，亦著重在增強個人的內在權能。

「比如說我們在舉辦一些方案的時候。我們會有一些活動。然後從過程之中讓孩子參與一些活動。然後在過程之中其實我們會給他一些正增強的部分。..我就是在最後一次的活動結束之前，我就是讓孩子舉辦成果發表。然後我們叫所有的人都來看。就讓孩子自己介紹他自己的手工娃娃。透過那個，發表過程之中，或者是其他的社工來看過程之中，他們會給他們一些回饋。其實那些回饋，孩子都有進去。」---sw004

「有些家長多練習幾次他就會了。而且這是一種很基本的 empower 方式阿。就是說他藉由這小小的成功，就是說你告訴他技巧他就成功了。他以前從來沒有成功過。他現在就小小成功他就有信心去做更多事情。…就是過去他可能沒有成功的經驗都是失敗的。所以我要怎麼樣協助他這一次有個成功的經驗。比如說他從來沒有出過門成功到達一個地方，他不斷在迷路，我如何這次讓他一次就到達。是個成功的經驗。」--sw006

另外，在處遇過程中肯定案主是有能力、有價值的人，並且也與案主建立起雙向的協同關係，與案主一起討論解決問題的方法，慢慢地案主可以妥善運用現有資源，增進因應與適應環境的技巧。

「我可能就是會跟他討論，然後讓他知道說他其實是有這個能力去做這件事情。然後他如果也願意接受其實他是有能力去做這件事情的，那接下來我就會跟他討論一下說，那現在我們都一起覺得這個問題是重要的，那接下來我們要連結什麼資源，那我那時候就跟他討論說他們家附近有個課輔的資源是免費的。然後我可能就會跟他一起帶孩子過去那個課輔資源，然後可能跟他討論，認識一下那個環境。那前幾次我可能會陪他們一起去，之後他媽媽自然就跟那個那邊有了一些連結。」---sw007

綜合上述，增強權能理論的干預策略主要是增加案主的優勢，以平衡其所在

正式系統中的權能失利。因此，所使用的技巧包括發掘與建立案主的自我力量、增進因應與適應環境的技巧、學習主導性的問題解決技巧與提升改革社會的集體性技巧，最終轉移由案主擔任上述的角色來面對自己的情境（Lee, 1994，引自鄭麗珍，2002）。

(八) 敘事治療

後現代的理論當中，敘事治療在近幾年被廣泛地論述與推廣。其主要的觀點是將人與問題分開，藉此避免為當事人貼上負面的標籤後，會削弱其面對問題的意願與能力。敘述治療常使用例外、問題外化、和解構問題的技術協助個案領悟（朱瑞嵐，2012）。

在本研究中，受訪者會藉由「問題外化」的釐清過程中，讓當事人有機會從不同的角度，重新認識自己所面臨的處境或問題，也因此帶來改變的契機。

「然後敘事治療裏面的那個 *reframing*。也會用得到。…我覺得尤其是去幫他們轉換一些負面的念頭，或者是他們有一些陳述出來的語言是比較負面的，或他們看待東西的那個眼光問題。我覺得有的時候會給他們聽到一個另外一個不同的詮釋。他們有機會可以多一點的聽到。有沒有辦法那麼快的鬆動，我覺得不見得。」 ---sw003

「敘事不是還有一個叫做就找例外的這個部分。對，要幫他們找例外。然後放大那個例外。」 ---sw003

另外，敘事治療強調「忘記過去，重視當下及未來」。因此，Sw006 則提到會協助案主創造新的故事以替代過去不好的負向經驗。

「敘事有一陣子我去受訓剛受訓完的時候有小小用到一下，…就是說我們要去幫助他去接受一個新的故事，他才能把他過去壞的故事。其實我覺得就是他過去有不好的經驗所以他可能就比較害怕去影響現在之類的。所以我們可能要幫忙他創造一個新的好的經驗。」 --sw006

三、處遇結案評估階段

(一) 生態觀點

Sw002 提到生態觀點是在處遇過程中一直都會使用到的理論。因此，在結案

評估上，社工員會根據案家的各層面系統的資源是否已經有所連結，或者資源補充來作為結案依據之一。

「那我們評估、結案或轉案與否的標準大概也還是會從生態跟系統的這個部分去做主要一個出發的依據。…因為評估是從開始到結束一直都在做評估。所以我想，生態的這個脈絡，還有就是系統的這個部分我想我們應該持續都有這樣子的東西進來。」…sw002

(二) 增強權能理論

而增強權能理論在處遇結案評估階段，受訪者會判斷案家整體功能是否有比接案初期提升，或者是達到當初所設定的處遇目標為其中一項依據。

「目前就現階段，我們評估其實是朝著一個比較正向的方向發展。所以當然我們就達到我們可能設定的地方，包括就是最低層次或是一個中間層次的工作目標。那我們就結案。」…sw002

四、小結

綜合上述，各理論在對案家的問題分析與評估上，分別從精神分析學派、生態觀點、家庭系統理論與優勢觀點等觀點來思考，但目前還是以生態觀點及家庭系統理論為主。受訪者認為家庭之所以會有兒童虐待的發生在於家庭系統內部的親子或夫妻之間互動不良，又或者是經濟、精神疾病、藥酒癮等問題；除此之外這些家庭與外在缺乏外在資源連結，另外，也提到案家長現在不良的行為有可能是早期經驗所影響。

在處遇計畫與執行部分，受訪者認為其在訂定處遇目標與計畫時，會依照案家目前的狀況及能力進行調整。若是短期且為具體問題時，則採用任務中心學派；當家訪遇到緊急狀況或需要立即性處遇時，則使用危機介入方法及處遇步驟；當案主屬於行為偏差或有一些非理性信念時，受訪者則會利用代幣、操作制約與示範等學習原則，引導案主習得正向的因應行為和活動，並改正非理性信念；焦點解決是由諮商理論發展而來，但受訪者很常提及此理論取向，而此取向多半都是透過傾聽、自然的同理回應關鍵字等方式，並善用焦點解決問句找到案

主過去的正向經驗，進而協助建構案主期待的目標；家庭系統與生態觀點的處遇計畫著重在家庭內外各次系統功能運作、以及與各資源網絡連結的情形；家庭優勢與增強權能取向則強調優勢觀點評量，重視案家成員在經驗上的長處；而敘事治療則是放大生活中的「例外事件」，讓案主能夠重新認識自己所面臨的處境或問題，也因此帶來改變的契機。

處遇結案評估階段，受訪者表示會運用增強權能理論來判斷案家功能是否有較接案初期提升，並且能自行解決問題，也會從生態觀點來評估家庭社會支持網絡資源是否有增加。

表 4-1 理論基礎概念分析

使用階段	處遇理論	焦點
問題分析與評估	精神分析學派	現在不好的行為有可能是早期經驗所影響。
	生態觀點	家庭的問題源於與外在資源網絡間缺乏連結及不協調。
	家庭系統理論	家庭系統間互動不良，有可能會導致兒童虐待風險上升。
	優勢觀點	案主仍是有能力去學習成長及改變，而非表面的狀態。
處遇計畫與執行	認知行為理論	透過操作制約與示範兩項學習原則的運用，引導案主習得正向的因應行為和活動。
	危機介入理論	即時接案與立即性處遇。
	任務中心學派	短期、有結構性且具體，多為人際互動問題。
	焦點解決	透過傾聽、自然的同理回應關鍵字等方式，並善用焦點解決問句找到案主過去的正向經驗，進而協助建構案主期待的目標。
	生態觀點	著重家庭各層面系統運作及資源網絡。

4-1 理論基礎概念分析（續上表）

	優勢觀點	關注案家的長處及優勢面。
	增強權能理論	增加案主的優勢，發掘與建立案主的自我力量、增進因應與適應環境的技巧、學習主導性的問題解決技巧與提升改革社會的集體性技巧。
	敘事治療	常使用例外、問題外化、和解構問題的技術協助個案領悟，重新認識自己所面臨的處境或問題，也因此帶來改變的契機。
處遇結案評估	生態觀點	家庭社會支持網絡資源增加。
	增強權能理論	案家功能提升，並能自行解決問題。

資料來源：研究者自行整理

貳、處遇目標與運用策略

黃韻如（2003）指出，處遇目標就是對於處遇計畫的願景期待，成為社會工作者與案主系統共同努力方向。處遇目標就如同案主類型一樣具有多樣性，可以同時並存，並且目標關係之間要周延以及互斥，也就是要盡可能滿足案主需求。此外，目標可以轉化成若干具體的次目標，而社工人員也透過個別目標的訂定以達成最終目標。

而家庭維繫服務之總目標在於支持與促進家庭以及父母與社區共同保護兒童，營造一個社區共同承諾的兒童福利環境，使高危機家庭兒童不需家外安置。（Garbarino, 1987；引自 Hess et al., 2000），換言之，家庭維繫有兩個雙重目標，即保護兒童和增強其他家庭成員，使整個家庭增強權能。

然而，上述的文獻資料可從訪談內容證實，受訪者大部分皆認為家庭維繫服務的核心理念在於提供家庭支持性及補充性的服務，進而增強家庭功能，使兒童能夠留在原生家庭中成長，最重要的是家庭因功能的提升後，兒童虐待或疏忽事件能減少或不再發生。

「我大概之前事先知道說它是所謂的那個兒少保個案的後續追蹤。所以我一開始的理解當然一個很直接就是說要再避免孩子有再度受暴，或者是降

低他再受暴的風險，或是說避免再次家外安置，或必須要有人去安置這樣子的一個情況發生。」...sw002

「家庭維繫。我覺得它比較像是一個要去維護一個家庭的照顧功能。在照顧著孩子的部分的一個大的方案。它主要的目的是要能讓孩子可以在一個家庭功能是在一個健全的基礎的範圍內，它可以在這個原生家庭裏面生活成長。」---sw003

「我覺得家庭維繫就是要提升一個家庭的功能嘛，然後避免就是小孩子再受安置，因為它是跟家庭重建不一樣嘛，家庭重建是孩子出去說，你要可能重建一個家庭的整個的功能。…就是比如說家庭有一些家庭親職功能比較低落，對然後會導致孩子的那個人身安全阿，或者是受照顧狀況有讓人家比較擔心的地方的時候就要是提升家庭功能，因為這是很多小孩可能還沒有到達那種必須要安置的狀況。」---sw007

因此，我們瞭解家庭維繫服務之總目標後，接著訂定次目標，並運用策略來達成總目標。以下為受訪者的訪談內容，研究者將其歸納成次目標及運用策略：

一、改善家庭基本生活需求

(一) 協助申請各項經濟補助

協助申請相關補助是爲了維持家庭基本所得，包括低收入戶補助、弱勢兒少補助…等。但是受訪者表示案家往往是不知道如何申請補助或向誰申請補助，也因此多半當家庭有這樣的需求時，社工員會提供必要的幫助。

「我指的經濟的議題是，可能這個家庭能夠工作的人就是沒有。他們沒有辦法有一個正常的成年人去做穩定的收入。他必須依靠的是社會資源的介入。比如說有一些我該如何幫他們申請這些補助的事。可能這個家庭他們完全不知道補助怎麼申請。我覺得這一塊就是我們比較可以做。」---sw004

「如果有經濟壓力的話，其實我們中心都是有，也可以提供一些，幫他申請一些資源。…可能經扶組有一些什麼弱勢兒少的。或者也有可能需要申請低收入補助的。然後有一些可能就是就業的問題。我也可以幫他們一些工作機會。」--sw005

(二) 連結就業資源及就醫資源

其次，sw005 表示公所的就業服務站會有一些就業的資訊，若案家成員有需求亦會協助連結就業資源，或者是案主有些身心狀況卻未就醫時，社工員會依照其需求協助家庭成員就醫。

「然後另外就是一個就業啦。公所那邊也有一些就業服務。那就在就業服務站那邊協助他做一些聯繫…因為案主身心狀況，他本身就是可能有一些過動，還是有不足。但是案父母其實沒有帶他就醫過動的話。我們可能就協助他就醫為目標。」--sw005

醫療資源及經濟資源是受訪者認為首要注意的目標。但經濟議題可能泛指家庭整體狀況，非僅有就業問題。

「多半是經濟、就醫。醫療、經濟，對，醫療跟經濟比較是需要先確定的。」
---sw003

(三) 提供家庭電力、瓦斯、食品等基本日常生活用品

當案家需要中短期資源時，提供食衣住行等基本日常生活用品是較急切且適合的服務。

「當然某種程度我們也提供一些中短期的資源的介入，讓這個家至少恢復水電。冬天要瓦斯，要有熱水。」…sw002

二、強化家庭系統間運作及互動

此部份藉由社工員的介入處遇、參與親子活動或者是家庭會談，增強親子關係或夫妻關係間的互動，進而達成家庭系統的良好運作。

(一) 協助家庭成員間的溝通、瞭解與合作

Sw003 認為不能夠因為夫妻間吵架而影響到孩子照顧問題，雙方應該要彼此合作來共同照顧孩子。

「夫妻他們怎麼合作來當父母的這個部分。就是說他們兩個彼此看不順眼。這是你們兩個的事情。可是你們兩個要想辦法合作來當這個小孩的爸爸跟媽媽。」---sw003

因此在處遇上，社工員會協助家庭成員彼此澄清誤會及感受，使得成員之間能夠更瞭解彼此以利溝通能夠順利進行，也會讓成員一起學習解決問題的方法。

「我就開始就是會幫他們做一些澄清的工作。然後也是幫他們協助一些溝通，然後可能就是帶下去瞭解彼此的期待。其次是事情解決的方式。我也會去做。」--sw005

(二) 增加親子間互動的機會

多半受訪者皆提到要增加親子之間溝通的機會。Sw001 表示會讓家庭看到目前舊有親子關係的樣貌為何與慣用解決問題的模式，以使家庭能夠針對不好之處加以修正，並慢慢發展出雙方都能接受的親子關係。

「我覺得主要是去幫這個家庭看見他們在親子的關係上，一個是處理問題的模式，第二個是讓他們看見他們想要的親子關係是什麼樣子。因為親子關係坦白來講它也很抽象，什麼叫好的親子關係？什麼叫不好的親子關係？權威的就不好嗎？」---sw001

Sw005 認為親子之間應該要多互動，才會促進彼此間的瞭解。因此會透過邀請父母親來參加機構內舉辦的親子活動，增加父母親與孩子之間的互動機會。

「我覺得在親子之間，我會覺得你要多互動，彼此才去瞭解。如果你不瞭解的話，沒有互動的話，你根本就是孩子不瞭解媽媽，父母不瞭解小孩子。這樣子，親密關係就很難建立。你沒有那個親密關係建立的時候，你小孩子就是，其實我覺得親子關係一定不好。」--sw005

「另外一個方法我覺得就是讓他們去參加我們中心的活動。這些活動我覺得案父母也可以跟小孩子一起參加。…然後他透過參加中心一些活動，他們可以在一起。增進一些親子之間的關係。」--sw005

(三) 轉介家族治療、婚姻諮商或親子諮商

有時候家庭間的問題是非常複雜且涉及到心理諮商層面的，並非經由社工處遇後即能完全解決問題，因此 sw007 表示若家庭有需求，社會員會評估家庭的狀態來轉介合適的家族治療、婚姻諮商或親子諮商；sw005 則是針對青少年案主群會運用家庭會談的方法讓案主能夠表達自己的想法及期待。

「因為有些家庭它可能會亂到你是不是覺得需要，幫他有一些例如家族治療。因為或者家族治療是比較難做的，那夫妻之間是不是需要去做一些夫妻諮商或者是親子諮商。因為我們有些時候會幫他連結這樣的資源。」---sw007

「青少年的話可能會有些時候我會用一個家庭會談。我會不單只是訪案父母而已，那個譬如說國中生他有表達的能力了，他其實也有意識，就是爭取自己的一些想法，我會做一些家庭會談，我會去釐清他們一些期待。」--sw005

三、提升親職觀念，發揮照顧及教養功能

(一) 討論親子教養或管教方式

根據前述的研究發現，兒童虐待或疏忽事件的發生多半是親職管教不當所造成。之所以親職管教不當有可能在於案父母缺乏教養或管教上的知識，因此，Sw002 認為協助家長調整親子照顧管教部分是首要著重的目標，包括基本知識或者是照顧能力的提升。

「它至少就是在接案期間，我們會就根據他希望，還是會有一個某一種程度的目標會設定在有機會去協助家長去調整他們在親子照顧管教這個部分，不管是知識或是概念，或者是說基本的能力，或者可能。可能能力更好一點的，當然就是說怎麼樣回到就是說親子關係的一個，就是說提升。」...sw002

在提供親子管教的方法上，受訪者表示會透過與家長討論、教育書籍、參與相關課程的方式來提升家長親職功能及改善其管教方式。

「有些家庭是夫妻都還OK的時候，我們就會做。比如說他們夫妻之間教育孩子上面觀念是不是都一樣？或者是他們管教的是不是都一致？我覺得我們會透過會談的時候去做一些澄清。」---sw004

「我會用一些方式就是可能提供一些文章。...我們因為有一些時候，如果他是能力比較強一點的時候，我覺得這些文章很適合你，你可以看看。看其實管教小孩子其實很多方式，我覺得你可以找一個比較適合的方式，因為我的方式不一定適合你。」--sw005

「你可能會跟他討論一些孩子的狀況，然後又或者是那這樣子的狀況，我們要用什麼方式去處理，或是要怎麼去管教這個孩子。」---sw007

(二) 轉介社區照顧或個人心理諮商

綜合多項研究針對照顧者的負荷包括生理、情緒、經濟與社交負荷(黃俐婷，2003)，然而，照顧者在有壓力卻無法宣洩的情況之下，受照顧的兒童受虐風險

會升高。因此，爲了避免不幸之事發生，受訪者表示若在服務過程中若家長有需要，社工員會轉介社區照顧資源或心理諮商的方法，來強化案家長教養功能以及紓緩照顧壓力。

「所以我就會很大重心放在支持這個主要照顧者。因為我必須要自持到主要照顧者。讓他的身心壓力下降之後，他才會有力氣去照顧這個孩子。…我去連接諮商的資源進來。透過諮商師，實際上家長在諮商的過程中有一些瞭解新的教育方式。或者諮商師是給他很多的支持。」 ---sw004

四、增進兒童正向自我概念發展與生活適應

該部份處遇內容是以兒童爲中心的概念來提供服務。另外針對安置後返家的兒少，處遇重點則放在兒少在原生家庭中的生活適應。

(一) 提供情緒或依附關係上的支持

Sw002 認爲有時候沒辦法直接連結諮商資源給家長，因此就會轉向先提供兒童一些立即且必要的情緒支持，藉由提供兒童情緒或關係上的支持，修復其內在創傷及壓力。

「可能提供孩子一些必要的支持，比較多可能包括情緒上的支持。然後可能是一個關係上的支持。或者是說有的時候，我們的諮商沒有辦法直接跟家長去工作。但是可能我們就先提供給孩子。那可能先透過這些方式來紓解孩子過去的這一些依附的創傷和壓力。或者去處理一些他們內在的一些議題。」… sw002

亦或者 sw003 會視兒童與少年的情況來提供適合的資源，例如有社交障礙議題的兒童會轉介兒童參加團體；若是兒少在學校有適應或學習的困難，社工員則會請學校老師一同來幫忙與協助。

「孩子的部分譬如說他如果有一些個人議題就請諮商師幫忙做個別諮商。他如果有什麼社交技巧薄弱就讓他進兒童團體。…或者就是了解一下他目前的生活的適應的情況，在學校適應的情況。在學校適應的那個部分，那麼就是請學校老師幫忙。」 ---sw003

(二) 協助安置後返家的生活適應

家庭維繫服務標的對象主要為經調查成案，但兒童少年繼續留在家中未來不會有持續受到傷害的風險之個案，另外一部份也包含安置後返家的個案。因此，sw003 表示針對該類型個案的服務焦點，主要為個案在原生家庭的生活適應；

「我覺得還是會著重在孩子進到家裏面之後那個適應。譬如說，哦，那孩子好久沒回來。譬如說孩子一年不在家，現在會回來了。是不是有什麼不習慣等等。或者孩子又自己照顧。我覺得回到那個適應的部分。」---sw003

除了協助兒童返回原生家庭時的日常生活適應外，亦包括個案在學校的學習狀況與就讀適應。

「我們手邊有些孩子他們確實是已經結束安置回來，回到原生家庭。我覺得這些孩子很快就會知道。他們在外面安置那麼久，回來他們第一個一定會有適應上的問題。這是一個很快的指標就會跳出來。那我們就會很大的主軸去做孩子適應的問題。他在外面，在寄養家庭或在機構已經安置那麼久。回來之後，原生家庭，他跟家庭裏面的成員的互動。他有沒有適應學校生活。這是我們很大的主軸。」---sw004

(三) 發展兒童正向自我概念及自尊

發展兒童正向自我概念及自尊上，sw004 與 sw005 表示多半服務的兒童因為曾經遭受到不當虐待或疏忽照顧，導致其自信心低落，並且也會有許多負向的自我概念及想法，因此，會透過機構內兒童團體的課程，讓兒童能夠更認識自己，提升自信心，或者是對於有偏差行為的孩子，會轉介一些學校的活動讓其了解自己的興趣為何，藉此能夠自我覺察。

「比如說我們發現我們服務的孩子裏面，因為他們長期處在一個一直被家長貶低、責打的這個狀態之下。導致這些孩子可能自信心比較不足，或者是他們自我認同感不夠的時候，其實他們在人際互動上面。或者是在於自己的身心發展上面都會有一些困難。那我們希望透過這個團體的過程就是說，去提升孩子的自信心，或者是讓孩子更認識自己的狀態。」---sw004

「我覺得慣性偷竊的小孩子他會很喜歡引起別人的注意。希望別人去注意他。所以有時候學校的什麼隊，什麼隊讓他去參加。然後他可能就是比較多一些看見他做些什麼事情。」--sw005

社工員會轉介心理諮詢的資源，讓兒少的負向經驗以及偏差的想法上能有所導正，並且亦會將學校資源納入，共同協助兒童及少年。

「我們也會做心理諮詢，因為心理諮詢其實目前是很大一塊。我有很多孩子，他們在與這些家庭裏面會有很多的常常一直接受一些負面的資訊。」

---sw004

「小孩子方面。我們就安排做一些，安排做心理介紹，提供一些心理醫生看，因為其實我覺得那個媽媽就是可能價值觀有一些不正確。然後我們透過學校。學校其實有安排志工、課輔老師，然後我安排心理醫生去糾正這個小孩一些從媽媽得來一些偏差的價值觀念。」--sw005

五、協助兒少學習發展與生涯發展規劃

(一) 連結社區、教會課後輔導資源

各地社區資源豐富程度不一，因此受訪者表示會視案家所居住社區週遭資源的狀況，一方面替兒童與少年連結社區或教會課輔資源來協助其學習與發展，另一方面則是開發案家潛在資源。

「因為我看社區狀況。可能也有跟一些教會。…教會可能也會提供一些課後輔導、暑期安親班，有一些資源。要看地區啦。那個地區我們也有就是。」

--sw005

(二) 青少年生涯規劃討論

青少年階段為一人生之轉捩點，不管是在生理或者是心理方面都會產生巨大的變化。然而在此階段中，生涯規畫對於青少年來說是非常重要的，它代表著青少年在其生涯階段的成熟度，若青少年有一個目標明確的生涯概念，對其實現自我概念、統整個人過去與未來所有心理層面有所幫助（蘇鈺婷，2001）。因此，當社工員所服務的家庭中有青少年或年紀較大的孩子，會與孩子討論未來生涯發展與規劃。

「我會比較常有機會跟青少年討論可能是生涯規劃，兩性交往，他到底對於他自己想要一個什麼樣子的生活。他有什麼期待，這個部分。」---sw003

「因為我有一些孩子他們是已經是比較大了。他們屬於青少年階段。我就會去評估現在青少年階段他的發展階段已經不再是目標在家庭裏。他可能是會向外去做發展。他可能國中畢業或者是高中畢業，高中的時候，我們就會跟孩子去做一些討論。比如說他不想要再升學的時候，他想要去做就業。那我們就會去媒合一些青少年的就業方案進來。」---sw004

六、小結

從訪談內容得知，在家庭維繫服務中受訪者都認為該方案的終極目標是要提升家庭整體功能，以確保兒童人生安全讓兒童能夠在原生家庭中繼續受到照顧避免兒童虐待的事件再度發生。也因此，每位受訪者都提到可運用許多不同面向的次目標及策略以達成總目標。整體來看，次目標的內容偏重改善家庭系統間的互動與提供基本生活需求，以及提升施虐父母的親職管教能力，嘗試改變管教孩子的方式。之所以受訪者會如此訂定處遇目標及策略，研究者認為受訪者可能考量到這些兒少保家庭中包含許多風險因素，並且涵蓋個人、家庭及社區等各種錯綜複雜的多元問題領域或不同高低危機的嚴重程度，故方案所提供服務內涵或項目的角色功能定位，並不以消極的減緩或排除兒少所遭遇或潛藏的各種個人、家庭和社區的風險及危機因素為止（施教裕、宋麗玉，2006），而是進一步積極回應與增進父母親的親職功能、強化家庭系統間的互動，以及促使兒少身心靈的全人成長、社會適應、及生涯發展與規劃。

表 4-2 處遇目標與運用策略分析表

終極目標	次目標	運用策略
提升家庭功能，以確保兒童人生安全，讓兒童能夠在原生家庭成長，並且避免兒童再受虐。	改善家庭基本生活需求	協助申請各項經濟補助
		連結就業資源及就醫資源
		提供家庭電力、瓦斯、食品等基本日常生活用品
	提升親職觀念，發揮照顧及教養功能	社工員協助家庭成員間溝通、瞭解與合作
		增加親子間互動的機會
		轉介家族治療、婚姻諮商或親子諮商
		討論親子教養或管教方式
		轉介社區照顧或個人心理諮商
	增進兒童正向自我概念發展與生活適應	提供情緒或依附關係上的支持
		協助安置後返家的生活適應
		發展兒童正向自我概念及自尊
	協助兒少學習發展與生涯發展規劃	連結社區、教會課後輔導資源
		青少年生涯規劃討論

資料來源：研究者自行整理

參、工作對象

家庭維繫服務是以「家庭為中心」的兒童保護工作，故以保持家庭完整性、提升家庭功能為工作重點。有別於早期以個人的病態或身心發展為單一對象，而是更進一步擴展至兒童、主要照顧者及家庭。而研究者在此分為主要照顧者、兒童少年與家庭三部分，以瞭解每部分之工作對象為何。

一、以主要照顧者為對象

從訪談內容可得知，大部分社工員皆認為家庭維繫服務的工作對象焦點仍以主要照顧者為主，但 sw002 提到主要照顧者非一定是父母，只要與兒童日常生活照顧有關或接觸較多的人，就會社工員是主要工作的對象。並且 sw003 在工作時也會擔任案父母與學校間的橋樑，協助案父母與老師之間的溝通對話。

「雖然我在家訪也有機會看得到這些孩子。但是可能在家訪的情境裏面，我比較多的重點和心力和時間，可能還是放在跟大人的工作上。…那主要照顧者，有的時候是親友。比方說是祖父母，或是姑姑。就是說可能當那個事件發生。可能家庭內部他們自己一個，可能默契或是協議協調。可能幫孩子轉換一個照顧的環境。所以這個時候就變成是說，其實我主要工作對象。可能我還是會花比較多的時間去跟現在實際照顧孩子的這個人去做工作。」...sw002

「比較多跟父母在工作。還有幫忙父母建立好的親師溝通。」---sw003

Sw006 提到在家庭維繫實務中大部份的工作對象仍是以父母為主。其最主要的原因在於社工員認為一個家庭中若父母親職功能好，照顧兒童的能力也會提升，自然兒童受照顧狀況也會變佳。

「不過家處中大部份工作的對象都是父母。…因為事實上是這樣阿。花的時間在父母身上遠比小孩多。尤其是家庭維繫…因為你基本上很明顯的父母好小孩才會好，所以你必須要花很多時間在父母身上。你今天主要去改變的其實是父母不是小孩。」---sw006

Sw007 則表示家庭維繫服務工作到最後，家長及整個家庭才是工作所要著力的焦點。

「所以或許到最後工作的，你不是在跟孩子工作，你是在跟爸媽，或者是整個家庭工作。」---sw007

綜合上述，研究者認為，之所以社工員之工作對象仍以家長為主。其原因在於兒少未成年，生活上許多事情的較無法自行決定。因此，社工員會提供一些強化照顧者或家庭功能的服務來照顧兒少或預防受虐事件再度發生。

二、以兒童少年為對象

受訪者表示，當被通報的家庭抗拒程度較大、案父母多次拒絕家訪時，則社工員的工作對象就轉向以兒少身心狀況開始；另外，其他受訪者也提到，若以兒

少為對象時，不單只有被通報的兒少，亦會擴及至其它手足。

「我去看過他，去過他家裏。但是他還是不給我進去的，也有狀況。…我就最主要就是做小孩子方面的工作。…因為我們剛進去的時候，我們開始評估的是案主的身心狀況。」--sw005

「我自己工作的一個習慣。我會是說比方這個孩子當初被通報的四個孩子裏面只有老三是被通報的案主，老大老二老四都沒有。但是我從工作開始的初期一直到可能我中後期，我想我會持續跟這個家庭的每一個孩子，可能工作頻率可能還是以那個被開案的老三最多。」---sw002

社工員在與兒少工作時，其主要的焦點則是以兒少身心發展評估，或者是減緩因受虐事件產生一些負面情緒或認知等。

「因為首先我們會一定會先去看先看孩子嘛，這個是原則。然後就請學校配合嘛。因為得先確認下小孩子的安全狀況以及說他有沒有什麼恐懼害怕的神情啊，或者是一些態度之類的。」---sw007

三、以家庭為對象

劉彥伯（2003）指出以家庭為對象的服務重點在改善生活環境和減低家中其他兒童的傷害，而服務的方式如尋找經濟補助或家務服務。根據訪談內容得知，sw003、sw005、sw007 皆認為要以家庭為對象所提供的服務，需要從系統面向來評估家庭功能的完善程度；若家庭功能有所缺失，社工員即會補充家庭資源補充、讓家庭成員學習解決問題的技巧、改善家庭系統間互動情況..等。

「就是說提升家庭功能這一塊…是以大系統方面去看，就看整個家。整個家哪里的功能有稍微缺的，你可能要幫它補那個功能，或幫它把這個功能可以維持或提升起來。而不是只看個案本身。」---sw003

「我覺得重點是恢復那個家庭功能。我覺得家處最主要的議題上面去就是家庭的功能有缺失。不然家庭有解體的狀況。我覺得它就是核心就是如果覺得家庭功能提升了，就沒有受虐的狀況。」--sw005

「就是去看它，一整個家庭現在到底是缺少的東西是什麼導致說讓孩子沒有受到好管教，或者好的照顧，對，然後去提升家庭的功能。」---sw007

四、小結

家庭維繫服務雖是兒少保護後續處遇服務，但受訪者表示其主要的工作對象仍以主要照顧者為主，強化照顧者或家庭功能服務來照顧兒少，避免兒童受虐事件又再度發生。其實就研究者經驗來說，社工員進行家庭訪視時的工作重點確實也以主要照顧者為對象，除此之外社工員亦會評估主要照顧者的能力，適時提供不同的資源與協助，讓家庭能夠實質獲得幫助。而這也是來自一個想法：「父母親若好，兒童自然就會間接受惠」，但社工員並非一直以主要照顧者為工作對象，當兒童的問題優於主要照顧者的需求、案家抗拒心高，致使社工員多次無法家訪，又或者照顧者的親職功能經社工員評估後難以介入改變，此時會轉向與兒童及少年工作，著重的焦點則是增強其自我保護或照顧能力，協助其適應生活。

表 4-3 工作對象

對象	原因	服務重點
以主要照顧者為對象	若父母親職功能好，照顧兒童的能力也會提升，自然兒童受照顧狀況也會變佳。	強化照顧者或家庭功能的服務來照顧兒少或預防受虐事件再度發生。
以兒童為對象	當被通報的家庭抗拒程度較大、案父母多次拒絕家訪時，則社工員的工作對象就轉向以兒少身心狀況開始。	以兒少身心發展評估，或者是減緩因受虐事件產生一些負面情緒或認知等。
以家庭為對象	家庭維繫服務本應就要視家庭為一服務象進行全面性評估。	補充家庭資源補充、讓家庭成員學習解決問題的技巧、改善家庭系統間互動情況。

資料來源：研究者自行整理

肆、處遇過程中社工員扮演之角色

在專業處遇過程中，社會工作者的角色會因為實務工作需求和目標、所在的機構以及服務人口群的差異而有所不同，亦可能同時扮演多重角色。所以，我們

必須對社會工作者在實務過程中所扮演的角色有更多的認識。受訪者sw005認為自己的角色就是一位助人者：

「研：那你覺得你自己在跟這些家庭服務的過程中，你是怎樣的角色進去這個家庭？ Sw005：我覺得是助人的角色。」--sw005

換言之，不管今天社會工作者的角色為何，皆有包含助人的專業角色在內。以下研究者根據訪談內容，將社會工作者處遇過程中的角色分為直接服務與整合服務角色兩大面向。

一、直接服務角色

直接服務角色是指透過社會工作者以面對面的方式接觸其在情境中的人。在訪談過程中，受訪者認為自己的扮演多重的角色，包括資源提供與連結者、教育者、陪伴者、支持者、親子關係間的催化者，以下將分述介紹：

(一) 資源提供與連結者

在本研究中，資源提供與連結者的角色係指社工員評估家庭的需求後，引進、連繫或轉介各種人力及物力資源，並且過程中確保這些服務資源可以順利進入家庭中，不但讓案家能夠確實獲得這些服務，也能強化案家內外資源網絡。

「我想包括所謂的資源的提供者、連結者，然後教育者，然後也包括陪伴者、支持者。我想這個是我們大概多數家庭都會有機會去做一些工作的。」… sw002

「資源提供者。教育者。催化者。」---sw003

「資源聯繫上面我覺得是協調啦。就有協調。」--sw005

「資源連結者是會，就像剛剛講的，我覺得這類家庭是需要很多資源連結，而且我可能會有一個資源連結的清單，然後我進去評估我可能就會看這個家庭需要什麼，那我就跟他介紹什麼資源。然後幫他做連接，因為我做資源連接那一塊，我可能是比較，會想要做得比較多啦。」---sw007

(二) 支持者、陪伴者

支持與陪伴者則是在處遇過程中提供情感支持，sw002 提到支持與陪伴也是一種示範、再教育的過程，藉此讓案父母感受到社工是願意陪伴家庭一起解決問題，也讓案父母有被理解的感覺。

「我覺得針對家長的部分。我覺得自己還蠻多時候是一個支持跟陪伴的角色。…有的時候，那我覺得有一個部分是這個支持的過程也是一個示範，也是一個教育的過程。也就是說今天我們這個陪伴跟支持。其實因為你值得被尊重，你值得被理解。」…sw002

亦有其它受訪者認為自己多半仍屬於陪伴者的角色，目的也想讓案家長體會社工的真誠及願意同理家庭目前所發生的事情。

「我覺得我是比較陪伴的角色。因為我比較不會讓案家覺得我們社工是跟他們是上對下的。我比較會讓我的家長知道就是說我是陪伴他的。…我也會去同理他們過去被家防中心的一些比較不好的對待。我會讓家長知道說我不會那麼強勢。我是以陪伴的角度來介入的。」---sw004

Sw005 在陪伴的過程中讓案家能夠儘情說出自己的委曲及不滿，藉此找到一個情緒發洩的出口。

「陪伴我覺得也算蠻多的。因為有些時候其實他們有一些問題。其實我們不能解決。我們其實一個陪伴。聽他去訴說一些人生的故事。」--sw005

(三) 教育者

教育者則是社會工作者負責提供有關親子管教與親職教育之訊息，並教導案家長認識並因應問題之技巧與策略，了解資源的分布與運用。

「可能示範一些親子或者示範一些比較是親子的部分，指導教育。」---sw003

「教育者當然可能，我覺得也是有啦，就是你可能要去像剛剛講的有些家長他不知道怎麼管孩子，然後你必須去看一些親子教育的書，然後去跟他溝通，因為我沒有小孩嘛，他們可能會說你沒有小孩，但是說你可能就是會教他們說，我以前在書上或是以前有些父母啊，他們有些什麼方式，其實我覺得還不錯。然後這些方式對於青少年來說，他們也比較願意聽你講話，對，那我可能就會教他該怎麼做，那他就會跟你討論。」---sw007

謝幸蓓（2008）認為，社工員在處遇過程中扮演「教育者」的角色，其主要的工作為案家提供兒少福利法規規定、職教育等「知」的面向，而在「行」的面向，社工員會親自示範有效的溝通方式，或者是當案家社經地位較低、能力有較多限制時，會直接帶領案家處理程序問題，而在本研究結果亦有相似之處，受訪者會透過一些親子教育的書籍告知案家相關育兒知識，亦會指導與示範如何改善不良的親子溝通模式。

(四) 親子關係間的催化者

最後，社會工作者在親子關係間擔任催化者的目的在於增加親子之間對話或相處，讓案父母及兒童彼此之間能夠更瞭解。

「研：催化者，為什麼？sw003：就是可能要促進親子關係。」 ---sw003

「有時後也很謝謝我們家長，因為他提供我們練習的機會，讓我們能夠去把那親子之間希望他們對話，我們能夠去反映出來。我可能當下會是一個鏡子，讓他們能夠有機會去，也就是我們是一個促成者，促成親子之間能夠對話。」 ---sw001

二、整合服務角色

整合服務角色係指社會工作者的角色無法清楚劃分並且許多角色是無法單獨存在的，故研究者將倡權者及監督者分類在此部分當中。

(一) 倡權者

倡導者係指社會工作作為案主最佳利益爭取、辯解（林萬億，2010）。當社會工作者擔當這個角色時，他的責任就是為服務對象提出申訴，希望說服社會及有關單位，使他們明白這些案主遭受到不公平的對待，要求社會作出一個合乎情理的裁決，還案主一個公道。相對於在兒童保護領域中，sw002 表示透過倡權者角色來替孩子發聲，進而達到兒童人權的提升。

「那當然一個部分就是說倡權。宣導權利的部分。我覺得應該也就是我們這個工作的部分…我們的介入本身，其實就是在為孩子宣導。」 …sw002

(二) 監督者

監督者是在兒少保護工作中較為特別的角色。Waters (1992) 指出從事兒童保護的社工員同時肩負著「照顧」與「控制」的雙重任務(引自張必宜, 1998)。

Sw002 與 sw003 受訪者亦同意此兩種角色是同時存在的, 換言之, 社工員爲了維繫家庭提供案家所需要的資源或服務, 另一方面, 則是代表政府來監督案家是否有不當的兒童管教或疏忽事件再發生。

「我覺得監督與支持那是同時並進。你不可能今天去家訪, 你是一個支持的, 然後你下一次去你變成一個監督的。我覺得監督是比較站在後面的, 就是說我收集這些資料, 其實那也是回應到我有過監督的什麼。」 ---sw003

「我覺得我們的介入是有一個依據。當然某種程度這個部分一定有監督的角色, …那這個監督不會是最重的角色, 就我個人來說。我覺得當然這個監督多了一雙眼睛看。」 …sw002

但是, 受訪者亦提到監督者的角色在服務過程中所佔的比例較低, 比較多是關懷支持角色。但是如果案家的狀況一直沒有改善或者是每況愈下時, 社工員就會將此角色在服務過程中的比例加重, 進而產生威嚇作用。

「我覺得那是很小的一部分。應該是說我自己把這個角色放的比較低一點, 不過當然不同的案件也會不一樣。這是很有彈性的, 就是不同案件類型你所監督的角色就會不一樣。」 ---sw006

「我可能到最後我還是會用那個比較有公權力或是在管教這一塊有拿出些, 比如說在監督說, 我現在就是要來追蹤你的管教狀況, 如果你還是一直這樣下去, 那我就必須要有一些, 請你去上課或是強制性的親職教育, 就是請你去上課, 就可能不是現在這樣跟你說一說, 不然如果到時候孩子真的發生狀況, 你有一些法律上的責任在。」 ---sw007

「然後如果到後階段, 然後他們態度是比較強硬, 或者是管教比較過當的, 我可能就會拿出一些公權力或者是監督, 因為監督我覺得, 監督的話應該是不管他態度怎麼強硬我都會監督。」 ---sw007

是故, 有關於這兩種角色之間如何協調、運用以及在處遇中所佔比例輕重,

則需要仰賴社會工作者的智慧。

三、小結

從上可知，在家庭維繫服務中的社工員因為處遇階段、案家特質的不同而扮演著多種角色，包括直接服務與整合服務的角色，並且有些角色是同時存在的，例如支持者與監督者，這兩種角色對社工員來說是兩種矛盾又相依的角色。但是我們卻可以看到，受訪者在處遇過程中能適時轉換不同的角色，並且將角色的功能發揮到極致。

表 4-4 社會工作角色

類屬	次屬性
直接服務角色	資源提供與連結者
	支持者、陪伴者
	教育者
	親子關係間的催化者
整合服務角色	倡權者
	監督者

資料來源：研究者自行整理

第三節 家庭維繫服務社會工作者之實務工作

在本節當中，研究者主要瞭解家庭維繫服務之目前實務工作上的現況，因此根據訪談內容，研究者將此節先分為家庭維繫服務工作流程及處遇內容與社工員與非自願家庭之處遇關係兩大部分進行討論，最後，在歸納分析影響社工員實務工作之要素。

壹、家庭維繫服務工作流程及處遇內容

周月清（2001）依據 Cole et al.（1990）、Schuerman 等人（1994），將家庭維繫服務工作流程分為三階段，而在訪談過程中研究者也發現，受訪者在實務工作過程中會有不同的工作階段，並且每階段所提供的處遇內容、方法或面向都不

完全相同。在此研究者根據訪談內容將社工員的工作流程分為初期階段、中期階段與結束階段，每一階段皆有需要完成的任務。

一、初期階段

周月清（2001）此階段的任務有：蒐集案家資料、兒童安全評量（包括兒童基本的安全、家庭對兒童的可能傷害，預防兒童被疏忽或受虐；確認問題與優勢、評估家庭需求、一般需求、具體及實際需求，強調正向部分、增強家庭的功能為首要任務與介入焦點。

（一）蒐集案家資料

蒐集案家資料的方式包括可透過校訪、家訪、與轉介單位聯繫、利用評估工具、或者是由其它方式來進行。

1、校訪

部分受訪者表示藉由校訪的方式，可以讓孩子有一個空間可以說出對於父母管教的想法以及不敢在父母面前說的話。

「校訪則是孩子他對於父母這樣的管教的想法是什麼？」---sw001

「那去學校通常都是為了特殊的目的，就是有什麼話不想讓父母聽到的。…比如說有一些追蹤你可能會覺得孩子在父母面前沒辦法說實話。那個就會去學校了。」---sw006

其次，有受訪者認為校訪的目的主要是透過社工人員與學校老師之間的合作，來瞭解兒童在學校的情況及表現，以蒐集兒童在家庭之外的資料。

「然後我會另外一個方式就是說，學校也是一個很好的資源，你除了其實到國小的時候，小孩子就會在學校的時間比較多，然後你透過老師去認識這個小孩子也是一個途徑。…因為其實我們訪視不單只去家訪，也有去校訪。我們會跟輔導師給你老師做一個溝通。…你也可以透過老師讓老師知道。然後老師也會跟案父母說小孩子在學校有一些什麼狀況。然後我覺得也可以做一個互相配合的狀況。」--sw005

最後訪談內容中亦提到社工員之所以會運用校訪的方式來蒐集資料的原

因，還有一個來自於服務的案家。受訪者表示當案家抗拒程度較大，社工人員無法進行家訪時，藉由校訪的機會可以與兒童進行會談，並從中知悉家庭目前現況。

「因為有一些家長他們是非自願性的案主。他們其實都很抗拒。其實我們就會轉換另外一個方向。我們是不是要先去看到孩子。如果孩子基本上都是有就學的狀態。我們就會先去做校訪。基本上讓孩子先了解說，現在由我們家處社工去做服務。也從他的口中得知他的家庭是怎麼樣的狀態。」---sw004

2、家訪

家庭維繫服務源自於家庭訪視 (Home Visiting)，因此家訪是社工人員重要蒐集資料的管道。從以下的談話中可得知家訪的重要性：

Sw006 認為家庭是每個人都會接觸到的環境，也是個人最基本的生活場域，並且在家庭中社工員容易看到真實的案主及案家面貌，促使社工員在思考案家問題時，將生活脈絡環境一併納入問題分析中。

「如果我在做家庭維繫的話，我基本上盡量都去家裡，學校會去，但是基本上我都是去家裡。我還是會覺得孩子就在家裡生活，所以你應該還是回去看他的生活領域。然後跟父母工作，跟家裡面的人工作。」---sw006

Sw001 提到家訪主要的目的是要瞭解家庭之間的互動情形，以及父母親對於管教子女的想法，以使社工員能夠採用合適的處遇方式來提供家庭成員所需要的服務。

「家訪的時候瞭解父母的觀點，他們對於管教子女的想法是什麼？…或者是透過觀察親子之間的互動方式以及家庭的氣氛，讓雙方之間能看到目前的互動方式。」---sw001

sw004 則說爲了見到兒童，家訪是必須的工作方式，即使案家長已經表明非常討厭社工的來訪，社工員按照工作上的規定，強迫自己前往家庭進行訪視。

「我之前有一個案子是。就是因為家長都非常的討厭社工。但是我那一次，我就是強迫我自己一定要去做家訪。然後我家訪結束之後，確實家長也還是很反抗我去做家訪。」---sw004

另外，家訪的方式不一定是只有主責社工單獨前往，亦又可能是與督導或者

視同事一起進行訪視，這種家庭訪視又被受訪者稱之為「陪同訪視」或「共訪」，但並非經常會使用到需要。陪同訪視所運用的時機在於當案件危機程度較高，社工員若認為單獨前往案家家訪較危險時，主責社工亦會與同組社工或家防中心的社工一同訪視。

「陪訪就是譬如說我們看轉介單過來。然後我就會覺得這個個案好像有一點危險性。然後我們就組內就會說這個可能第一次需要陪訪。…家防中心有些時候他們社工也會覺得第一次他有需要，叫我們一同去訪視。我也會就是跟他們做一些交接工作。」--sw005

3、與轉介單位聯繫

社工員亦會與轉介單位聯繫取得案家基本資料，以進行初步瞭解。Sw001 表示會向原轉介單位確認是否還有新的資料尚未更新，以及詢問是否已向案家介紹後續服務單位，以便清楚接下來自己應該接續那些工作。

「那我們收到這個資料後，一開始一定是資料的閱讀，第二個就是透過電話跟家防中心去問說還有沒有一個新的 data 進來做一些補充的？那最後我們也會問家防說：你要告訴他了嗎？那他說什麼？讓我們自己也有個底。那我們之後也會跟案家做聯絡。」---sw001

當社工員收到轉介單並且將原始資料閱讀完畢時，遇到有資料錯誤或者是仍有疑問之處，會再向轉介單位的社工進行資料確認。

「因為我們跟新北市家訪中心的合作方式。就是他們轉接過來之後，你會先電話上跟家長或者社工瞭解他在轉介表上面是不是有一些缺漏。或者是我們看完轉介表裏面有一些疑問。我們去做瞭解之後就會確認家訪中心有沒有跟案家講說他已經轉過來維繫了。」---sw004

社工員與轉介單位連繫還有其它的目的。Sw005 表示由於每位社工員寫個案紀錄的方式不同，敘述的風格也有所不同，比較難從轉介表中就能看到案主的真實全貌，因此社工員會再與案家之前的原社工進行資料的確認與瞭解，另外 Sw006 有時候則會與轉介單位連繫主要核對案家陳述的事情是否為正確資訊。

「其實每一個社工員寫的記錄不一樣。有一些覺得比較長一點，有一些比較

簡短一點。第一個我們會先打個電話去問原社工，他在服務過程當中，我們要注意哪一些特點。然後還有什麼需要我們注意的。然後我就是其實通報單很難看到他們有什麼需要。」-sw005

「研:那你會跟以前的轉介單位詢問一些相關資料嗎?sw006:會。或者是有時候兜不起來的時候就會回頭再去問他們說，「，媽媽講這樣到底是真的還是假的。」---sw006

4、利用評估工具

除了校訪、家訪或與轉介單位聯繫之外，社工員會使用一些評估工具來蒐集資料。包括初評表，婚姻史、家庭生命週期、兒童身心發展表，早療問卷，家系圖，個案參與團體活動或諮商後的討論...等。

(1) 初評表

大部分的機構內部都會自行發展出一套標準化的評估工具或接案表。因此在研究結果中受訪者表示會使用初評表來進行初步個案瞭解，透過初評表指標可以蒐集到一些既定的資料，例如兒童受照顧情形、施虐者身心狀況...等。

「我從初訪表裏面我們都有一些可以勾選的。...比如說從這個主要照顧者身上你有沒有發現這些問題。或者是從施虐者身上，或者是兒童的問題。甚至是說整個家庭的問題。我們都有一些指標會去做勾選。所以從那些指標裏面，我在做初訪的時候，我都會依著那個指標去做詢問。」---sw004

(2) 婚姻史、家庭生命週期、兒童身心發展表

Sw003 談到在蒐集資料的過程中，會先從瞭解夫妻婚姻史以及各自與原生家庭的關係開始，接著再從家庭經濟狀況、目前讓案父母感到頭痛的管教問題、成員之間如何互動，以及遇到問題時會採取何種解決方式。

「你可能會需要知道夫妻的交往，結婚史，然後懷孕，生了小孩照顧啊這個部分。然後可能他們跟原生家庭的關係。譬如說我可能會需要知道孩子現在最讓他們頭痛傷腦筋的地方有哪些？然後他們用過了什麼方法，有沒有效啊？然後他們現在工作的收入或工作的情況怎麼樣。家裏面誰做決定。吵架的時候怎麼辦。」---sw003

其次，兒童身心發展或者是兒童發展階段相關理論的運用，可以讓社工員評估兒童目前的身心狀況是否有狀況，亦會觀察其在家庭中與手足及父母互動情形以及在校表現；另外，社工員也會使用家庭生命週期來檢視家庭目前的階段所面對的困難及挑戰為何。

「會看一下他的那個身心發展。就是有沒有照他現在的發展階段。還有可能會。發展階段就是身心的部分。然後可能會看一下他的在校的表現。然後他在家裏面跟手足互動的情況，跟家長相處的。」---sw003

「兒童發展、艾力克森的理論、發展階段啦。…兒童啦。還有那個就是家庭生命週期的這個理論可能也會用到。譬如說你們看出整個家現在到了哪里。譬如說青少年階段的家庭可能會遇到什麼樣子的挑戰或任務。」---sw003

(3) 早療問卷

Sw006 表示有些個案曾經會使用早療問卷來評估兒童身心發展狀況是否有發展遲緩的情形。

「我記得我是用過早療。早療自己的那個測驗卷。可是我也不是每個都用，就是想到的時候會用一下。可是基本上我們有一些基本概念，就是小孩幾歲應該會有什麼樣的程度。尤其是說語言那塊是比較明顯。所以其實還好。」---sw006

(4) 家系圖

家庭生態圖（Ecomap）與家系圖（Family tree）運用的目的，主要是針對家庭整體目前所存在的社區、團體、學校、社福系統等正式與非正式資源，瞭解家庭與環境間聯繫互動情況與關係，藉以呈現家庭於各系統中的角色。而在本研究中，受訪者認為家系圖是身為社會工作者最基本所要使用的評估工具之一，透過家系圖可以讓自己比較清楚家庭成員的組成、家庭動力，進而推測家庭可能隱藏的問題。

「家系圖比較大的幫忙是你一目了然。就是他們家是什麼樣的狀況。人員有多少。然後是什麼樣的家庭。然後可能會有一個隱藏的問題。」---sw006

(5) 個案參與團體活動或諮商後的討論

蒐集資料是一個持續的過程，因此即使已經是服務很久的家庭，社工員仍是要持續更新家庭最近的資料與狀況。故本研究中受訪者亦提到仍一直與服務較久的個案保持聯繫，她會藉由個案參加團體或者是心理諮商後與個案討論目前家庭中每位成員的狀況。

「舊案比較是，就是關心他們的。從上一次訪談到這一次的一些近況。還有如果我們有再執行一些，譬如說他們有參加我們一些活動，或孩子有做個諮，孩子有參加團體。你可能會需要去瞭解一下他參加的一些感想。或者是家長或老師那邊覺得孩子有沒有一些變化。只是做訊息交換和討論。」 ---sw003

綜合上述，社工員在蒐集資料的方式上分為「資訊來源」、「工具使用」兩部份（謝幸蓓，2008）。大部份的受訪者皆會運用家訪、校訪的機會來觀察或與案主會談過程時蒐集資料，也有受訪者是接到社政系統的轉介單時，會與轉介人聯繫，初步瞭解案家被通報轉介的原因；在工具使用上，受訪者表示會用機構初評表、兒童身心發展表、早療問卷、家系圖與生態圖等評量工具，或是當案家參與機構所舉辦的團體課程時，亦會運用量表、問卷以及與團體領導者討論，以補充觀察或訪談不足部分之用。

(二) 兒少安全評量

此部份評量重點將分成兒童少年、案父母、以及家庭方面來說明。

1、兒童少年方面

受訪社工員表示在兒童少年方面，首要著重在兒少身心發展狀況以及基本照顧需求滿足與兒童安全議題上，包括瞭解特殊障礙兒童的特質、兒童身心發展、基本生活需求滿足以及再受暴風險評估..等。

(1) 兒童身心發展狀況

根據訪談內容發現，受訪社工員表示初期剛與家庭接觸時，會先評估兒童是否有身心發展遲緩、特殊身心障礙或疾病、行為異常之情形，之後，再進一步確

認是否要協助就醫。

「你要先去瞭解這個孩子是不是有什麼特質，比如說身心障礙的孩子，他可能就是學習會比較慢，那如果父母用一般的水準去要求他的話，孩子很辛苦之外，父母也會很辛苦。那有時候孩子可能真的就是靜不下來，那可能真的是生理上他沒辦法控制，那父母親可能就要有一些調整。」---sw001

「比方一個孩子他有行為問題，但是可能他也有一些身心狀況。那我們就不是只是去處理他的行為問題。就變成要先去評估他的身心狀況。提供必要的，可能是治療。這就是優先要去做。」…sw002

「因為我們剛進去的時候，我們開始評估的是案主的身心狀況。」--sw005

「今天我接到這個案子我先看到孩子，或者是我直接去到家裡，通常我還是會從每個人的個人開始去認識或者是去瞭解他的狀態是什麼。…比如說孩子是特殊的小孩。難以照顧的。身心狀況比較特別的。」---sw006

「我可能如果你要我評估一個家庭的狀況，我可能第一個是可能會評估孩子的狀況，可能他的身心狀況現在是不是一個你覺得有沒有什麼異狀。」---sw007

(2) 基本照顧需求滿足與兒童安全議題

在此部份中，受訪者認為家庭維繫服務為兒少保護工作之一環，理應當先著重在兒少安全議題上，而評估兒少安全的指標時，亦有其他受訪者表示會評估兒童再受虐風險程度高低，並且在家庭基本生活需求滿足以及兒童受照顧狀況也會一併納入處遇範圍之中。

「這個方案既然是兒少保護，所以會先針對兒少保護的議題。」---sw001

「當然孩子的部分上，當然就是說可能跟他的安全、跟他的健康、跟他的教育。就是他的基本的需求跟基本的權利有關的事情，我們也會先處理。」…sw002

「看現在孩子再受暴的風險程度到哪里。那就會決定孩子是繼續留在家裏就好。然後我們繼續跟家長工作。還是孩子應該要，可能要安置。還是譬如說，孩子可以留在家裏，但是媽媽或爸爸這邊需要做譬如說親子諮商。或者說要幫孩子申請保護令。」---sw003

「然後去做那個家庭功能跟小孩子安全的評估。」--sw005

「我想一定最基本的食衣住行這些都會先看，基本生活需求。這一定會先看。」
---sw006

(3) 依附關係

sw003 表示隨著工作經驗的累積，發現依附情感對兒童影響很大，例如安置後返家的適應問題或者是隔代教養後返回原生家庭，彼此之間因為熟悉感、生活習慣不同而產生摩擦，間接造成受虐風險升高，因此，社工員在評估部分會注意到兒少與照顧者的依附關係是否是造成兒童受虐的原因之一。

「還有一個是工作比較久之後開始會看一個是說孩子跟一個照顧者的依附關係…因為有發現就是確實如果孩子不是從小給這個照顧者帶的話。就是受虐的機會其實是高的…我們有蠻多真的就是他可能是隔代教養，然後被帶回來現在的照顧者身邊，或者是安置後返家。如果他是從小就安置，或安置期間很長的。他再回來，那個彼此的適應啊，磨合非常容易就是會產生管教不當或不當管教的行為。」 ---sw003

2、主要照顧者方面

在主要照顧者方面，受訪社工員表示在進行評估時會將焦點放在個人身心狀況、物質濫用與精神疾病、情緒管理、親職功能及態度、個人壓力源（例如：失業）等與兒童受虐有關的危險因子。

(1) 身心狀況評估、物質濫用與精神疾病

1999 年內政部委託家扶基金會進行「兒童少年受虐待暨被疏忽研判指標」的修訂，其中有關照顧者與施虐者因素中提及身心狀況、藥酒濫用狀況等為社工人員研判是否會發生兒虐的指標之一（許如悅、鄭麗珍，2003）。而在本研究中受訪者亦談到施虐者的身心狀況、物質濫用與是否患有精神疾病為兒虐風險評估指標之一。

「還有可能就是藥酒癮的部分。就這三大項可能是評估的要件之一。你就會先看一下這三個部分。」 ---sw003

「其實它整個法制前面會提供一些什麼親職教育，什麼藥酒癮阿。精神治療

之類的東西。它其實會跟你說也要提高這些服務。」--sw005

「加害者你第一個可能看他身心狀況嘛，他有沒有藥酒癮啊，然後精神疾病，然後藥酒癮他風險率會比較高，然後精神疾病嘛，還有他個人的那個親職的功能，例如說他就算沒有藥酒癮啊，精神疾病，可是他的親職功能如果是比較僵化的，對，或者是比較難去改變。因為是管教態度比較，不是很 ok 的話，對我覺得這幾塊就是會跟那個孩子的受暴的風險會有一些聯結。」
---sw007

(2) 施虐者情緒管理、親職教養功能及態度

Sw003 認為施虐者本身情緒管理以及態度也會是評估之一環。除此之外，案父母本身是否有正確且良好的教養觀念以及是否有意願改變也非常重要，因此也會與案父母討論親子管教方式以及評估親職功能。

「還有施虐者本身的，譬如說情緒控管能力。情緒。然後還有他那個改變的動機有多少。他願不願意配合我們討論出來的一些親子管教，叫他願意去執行。那那個配合當然也看從之前到現在這個階段，他是不是一直以來，其實他其實一直很願意嘗試的。」---sw003

「研：那通常你在三個月的評估，你會覺得這些案家多半他的需求是什麼？
sw005：就是親職教育，多半部分。…其實很多他那個親職功能效能不多，然後引起可能有疏忽的狀況，或管教不當的狀況。」--sw005

「還是說父母的親職觀念比較傳統的。還是父母的情緒是比較有問題的。」
---sw006

「那一塊是爸媽的親職功能嘛，就是他究竟能不能夠去正視並且跟你談論那個管教的事情。然後以及說他願不願意去做改變。還是說他就是要依照他舊有的模式去管教孩子。」---sw007

(3) 個人壓力源

有時候兒虐問題並非從表面就能看出是否有關聯性，有可能與施虐者本身的壓力源有關。

「那如果我們發現他可能來自於經濟，因為他失業了，可是你要想有些家庭失業他也不會打小孩阿！那你失業就會打小孩，所以你就會想說失業跟打小孩

之間有什麼連結在？是不是有其他壓力存在？」---sw001

3、家庭系統

家庭系統方面，從受訪者訪談內容中歸納出社工人員在評估家庭時的焦點在：家庭成員組成與家庭結構、家庭功能評估、家庭系統間互動及運作、家庭危險因子與保護因子評估，以及家庭對於通報事件、安置事件的看法及認知。

(1) 家庭成員組成與家庭結構

瞭解家庭成員組成或者是目前家庭結構的目的，在於社工員在蒐集資料的過程中亦可從其他親戚中詢問案家相關訊息。

「然後進入家庭的話，我可能會看一下說，這個家庭的一些結構狀況大概怎麼樣。比如說他們家有幾個人啊，是單親家庭還是小家庭啊。或者是一些有阿公阿嬤在的那種大家庭之類的，因為我覺得如果大家庭的，你就可以，其實其他親戚是可以收集一些資資訊，然後可能家庭的結構是一個。」---sw007

(2) 家庭功能評估

Sw007 表示在家庭整體評估上會從家庭功能、親職照顧功能、家庭經濟狀況進行全面性評量。

「然後再可能去看說他他們家庭的功能是怎麼樣的？例如說可能經濟狀況啊，或者是一些親子功能啊。…然後再就整個家庭的那個功能，是不是可以提供這個小孩，足以提供這個小孩一些照顧這樣子。」---sw007

(3) 家庭系統間互動及運作

Sw006 會從親子關係、手足關係及夫妻關係來觀察家庭系統間的互動方式；sw007 則是會看待家庭動力以及家庭與週遭社會支持系統的連結程度；sw003 進一步思考如何修復親子之間互動的模式及關係。

「然後我才會進一步去連結他們彼此之間的關係阿，或者是他們實際生活狀況是怎樣阿。…家庭的話就叫像是親子關係阿、手足關係阿、夫妻關係阿。」---sw006

「然後另外一個可能還會去看一下家裏面的關係。家裏關係可能就是他夫妻

之間的關係大概是怎麼樣…又或者是說，家庭裏面整個的動力不是很 ok，就是動力是緊張的又或者是有一些同盟結盟的關係啦，等等。…我可能會整個評估，例如說小孩子，從最小小孩子，然後還有爸媽，然後家庭，然後以及說他們家的一些家庭系統。就比如說跟其他的親戚家庭，或者是跟一些社區的資源。」---sw007

「當然兒保可能牽扯到管教的議題嘛！在親子教養的部分，當然就會帶到。譬如說怎麼樣讓他們的親子關係有機會可以修復。然後可以，譬如說改善吧。」---sw003

(4) 家庭危險因子與保護因子評估

受訪者在進行兒虐風險評估時，會評估家庭中隱含的危險因子有那些，包括經濟因素、夫妻關係…等。

「施虐者然後跟另外的同住家長，當然就會評估，譬如說，危險因子有哪些？危險因子就是你剛剛提到的那幾個，什麼經濟啊那些。那你覺得整體看一下，他們家現在經濟狀況怎麼樣。然後譬如說，夫妻的關係怎麼樣。」---sw003

另一方面亦會評估家庭中的保護因子，包括兒童自我保護能力、是否有其它成員幫忙照顧兒童…等。

「然後再來會看保護因子。就是說這個孩子現在幾歲了？他自己自我保護能力到哪里。然後他們家有沒有其他的保護因子。就是說爸爸可以出來幫忙，或媽媽可以出來幫忙保護他。或者是阻擋另外施虐者那方的施暴。然後學校老師，然後或是家裏面其他成員是不是可以成為這個孩子的保護因子。那會做這樣子的評估。」---sw003

(5) 對於通報事件、安置事件的看法及認知

案家長對於此次發生兒童虐待的認知及看法非常重要，不但可以從中瞭解案父母是有意虐待兒童還是不小心的管教過當，並且社工員亦可依據家庭的類型提供不同之處遇策略。

「如果是兒少保的話，就是看說這次為什麼會有通報事件。這個原因到底是什麼。如果可能是很單純的不當管教的話，那就會很快就拉到為什麼會有不當管教的發生。」---sw006

其次，受訪者也覺得案父母如何認知兒童先前安置的那段經驗也很重要。不但可以重新回溯當時情況，並且也可瞭解案父母在這段期間做了什麼努力，讓兒童得以返家，社工員也能進一步知道家庭的優勢為何。

「就我覺得那個他們之前安置的那個經驗也會很重要。就是也要知道他們怎麼看待安置這件事情。我覺得也要去 *reframe* 這個東西。然後譬如說，安置期間我也會好奇你們多久去看孩子一次。那是什麼情況在後來決定孩子可以回來。是你們做了什麼努力嗎？」 ---sw003

二、中期階段

根據 Cole 和 Duva (1990)、Schuerman et al (1994)，此階段為目標及優先性的確立，協助家庭有組織的改變、整合各相關性服務，提供多元性服務給家庭、諮商與治療、建立父母親職技巧、持續評估、調整計畫、建立可行性的期待（引自周月清，2001）。綜合上述，研究者將此部分分成確定目標與優先順序連結與整合系統資源提供具體的服務。

(一) 確認目標與排列優先順序

當案家的需求有很多種時，社工員到底要如何訂定目標以及如何決定那些需求需要先被滿足呢？依照訪談內容，研究者將社工員如何排定需求解決的優先方式分成：社工員評估相關因素後先行排定可能的需求、社工員與案家一起討論後排定解決問題的順序。

1、社工員評估相關因素後先行排定需求

(1) 評估轉介的原因以及機構的服務內容

Sw004 會依照初評表上的指標先排定需求進行短期處遇，再根據案家轉介原因來衡量目前機構是否能處理這些問題。

「確實我們會排定一些需求。因為我們勾選那些指標之後，我們必須得下短期的處遇。從這個處遇裏面，我就會去思考說上述他們家防中心這些問題。哪些問題是我們中心可以做的。比如說他有一些其他的議題。但是那不是我們可以去做的。」 ---sw004

(2) 評估案家能力及意願來決定自行判定

Sw006 表示會衡量案家的能力及意願來排定目標執行的先後順序，但是也提到若此目標是社工員認為急迫需要的，但案家並不是很有意願去執行時，sw006 則會採用強迫的方式要求案家完成。

「我不會每一家都這樣。還是看他們的能力。就是看他們家庭成員的能力，因為其實他們不見得有能力去說或是去看去自己評估說。…通常大部份父母不會那麼堅持說他一定要這樣打小孩。通常他們還是會回到說小孩有那些那些狀況，或者是他自己有什麼什麼問題。所以就會回到說現在有這個狀況。好。那我們先來處理這個問題好不好。就你有什麼看法。…那當然也有一種是他不是那麼願意，但是你覺得那是很需要的。就會逼他。」---sw006

Sw003 則是會依照案主的能力及當下狀況來排定目標執行的優先順序，但有時候會遇到案主遲遲不願意配合，或者是拖拖拉拉不肯完成時，社工員就會帶著案主一起完成。

「譬如說有那種你跟他在討論，他都跟你哦哦。好像都有聽進去。後來發現他是喝醉酒。可能他的狀態其實是他根本沒有聽進去，所以他可能一次沒有辦法討論五件事。就會改，改成說我今天來就只跟他討論一件事。然後很具體先討論他怎麼想。他有五件事情，他要怎麼排順序。排完之後先做哪一件，然後有這種的。然後就以為他要去，後來也沒有。後來就發現不能他排，我來排。不是等他，就是我拖著他，跟他規定好約好了時間我們可以去做。」---sw003

(3) 評估與兒童人身安全風險最相關的先處遇

Sw007 主要還是與兒童人身安全最有關聯的問題先進行處遇。

「哪一塊是跟孩子的人身安全風險最有相關的，我就會先從那邊開始，開始有一些處遇工作進去這個樣子。…例如這個爸爸他是有藥酒癮，然後他常常酒後去打這個孩子，那我可能會從爸爸藥酒癮這一塊先去處理。」---sw007

2、社工員與案家一起討論後排定解決問題的順序

受訪者提到由於社工員認定的需求不一定是案家認為需要馬上處理的，我仍以需要透過與家庭相互對話和回應，來瞭解案家的真正當前的需求。

「雖然我們定位為優先處理，但它是不是真的成為我們馬上可以做得到的事。這兩件事情就會有不同。比方就是說之前有一個案子，他的孩子有早療的需求…但這個問題一直都沒有被處理。家長也沒有真的帶孩子去正式的就醫過…其實那個時候，這個問題對他們而言可能還不是最難處理的。因為那個時候只是一個基本的照顧。他們覺得最難處理的可能是前面其他孩子的不當行為。或是所謂已經就學的孩子他的那個學習上面的一些問題。這可能是他們更有壓力的事情。所以他們那個時候可能認為這個問題並不是最需要優先被處理的問題。」…sw002

sw006受訪者也認為需求及目標必須要案主有意願的狀況下才可能被執行。「就是說那個優先順序到底有沒有那麼一定得那個先做，通常我不會堅持我自己啦。因為基本上你總是要讓他做願意做的先。你才比較容易成功嘛。如果是跟生命安全有關的你才會去堅持。」---sw006

Sw003、sw007 認為優先順序並非由社工員一廂情願排定，而是透過與家庭討論後共同排定那些問題及需求是要優先處理的。

「我覺得這需要跟案家討論，不是我排的。我大概知道他們有這些部分。我可能會需要跟他們問一下，就是一起來排。譬如說現在有這幾個問題，那你們比較想先，好像有哪一些是比較需要先緊急把它搞定的。」---sw003

「我可能會跟他討論一下說，因為他也知道說我介入的目的是因為孩子的受虐嘛。對，就比如說過當管教。所以我可能會跟他討論說，在這個過當管教下我觀察到的是，比如說他有喝酒啊，或者是經濟狀況比較，失業啊，或者經濟狀況不好，所以才導致這個原因。然後我現在就是要一起來跟你解決這個問題。…所以我可能會先跟他討論出一個共識，然後我再跟他們討論說那我們現在接下來是要先做什麼。」---sw007

(二) 連結系統資源

確認目標以及排定處遇計畫之後接下來就是連結系統資源。根據受訪者表示在家庭維繫服務中最常連結的系統資源，多半是學校，其次是社福中心、區公所或者是醫療體系、司法警政系統..等。

1、教育系統-學校

主要目的是過學校老師瞭解孩子在學校的狀況以及與導師建立合作關係。

「我們最常的就是學校。因為學校就是，我們很常一塊是在做校訪的動作。我

們會去學校，跟學校老師瞭解這個孩子平常來學校的狀態。或者是這個孩子在學校之間有發生一些突發事件的時候，我們去做瞭解。」---sw004

「研:那我想知道說，你們在跟這些案家服務過程中，你跟哪些系統會有比較多資源的接觸。Sw005:學校最多。」---sw005

Sw006 表示特別是疏忽案件，社工員與學校合作的機會及頻率相對較高。另外 sw006 也認為在與學校合作的過程中也是要經過不斷的溝通及磨合才能讓學校願意提供資源與社工一同工作。

「我覺得最多的當然還是學校。…我覺得學校就是孩子的狀況。那有一種類型是疏忽案啦。疏忽案一定會跟學校合作很多。比如說小孩就學的問題，疏忽很多就是就學不穩定。所以就會跟老師有很多聯繫。那疏忽案就更需要學校的資源，那怎麼樣讓學校願意心甘情願提供資源不再那邊生氣那也是要跟學校做很多溝通。」---sw006

2、社政系統

受訪者表示會與家防中心、社福中心、區公所..等連繫，共同協助案家申請低收及中低收入戶補助、就業轉介服務、婚暴併兒虐案件會與婦保社工一起合作。

「社政會比較多。像是社福中心。…我們有一些案子他們是合併一些經濟的議題。比如說他們的低收入戶。中低收入戶，這些福利身份。所以他們在社福中心他們都是有列冊的。如果說真的有需求的時候，我們會跟社福中心的社工講。」---sw004

「社政的話，因為基本一個是家防中心…社政的話，除非他有被通報高風險。會再來關心這些個案是不是我們服務。…然後我跟區公所曾經是有聯繫。就是一個就業啦。公所那邊也有一些就業服務。」---sw005

「然後一兩個案子是婦保社工，不多啦。就是那種婚併兒的那種就會跟婦保社工一起合作。」---sw006

社工員若發現照顧者或施虐者本身有精神疾病或心理層面的問題，余漢儀（1995）指出，此時社工介入的焦點會著重在讓施虐父母透過學習來修正自身原有的認知或行為偏差，或會依照家庭的個別需求安排個人心理諮商或家族治療。

「他自己本身有一些精神議題或者是情緒上壓抑太大無法紓解這些等等，當然你就必需一個一個去看他們的核心議題是什麼，可能就會轉介心理諮商吧。」
---sw006

3、衛政系統

衛政系統方面，受訪者表示會連結醫院、公會護士、早療系統資源來協助案主精神醫療、重大疾病、自殺防治等就醫方面的問題。

「我之前曾經有跟精神科的醫院社工跟社區的公衛護師聯絡過。…我去看的部分或者是我覺得其實孩子過動，有時候服藥是有用。」 ---sw004

「衛政方面的話，最主要也是小孩子有一些身心障礙的狀況，不然就是過動的狀況。另外可能偶爾就是案家可能成員之間有一些身體重大疾病。可能跟醫療那邊會比較互動比較多。然後衛生的話看最主要就是案家有沒有精神疾病。因為公衛護理師他可以接觸互動的話，最主要就是諮商，然後不然就是精神疾病，不然就是肺結核。然後除非這些案家他有跟公衛護士聯絡。然後之前就是精神疾病，另外一個就是案家有自殺的狀況。」 ---sw005

「然後早療系統。」 ---sw006

4、司法警政系統

Sw005 在受訪時表示若案主被判保護管束時，會與司法警政系統中的觀護人有較多的連繫。

「警政的話就是觀護人。…因為他已經被判保護管束了，所以有觀護人那。他要跟觀護人報到，然後觀護人也會評估他要不要再留置五天還是直接送到感化院。他都也會跟我們討論。」 --sw005

三、結束階段

此階段主要是維持家庭穩定性與結案:當家庭達成目標、適應良好，兒童亦不再有兒虐的風險，並經過一段時間穩定追蹤後，即可與案家結束關係。宋麗玉、施教裕（2006）將結案的類型畫分為積極結案與消極結案，積極結案視為成功個案，也就是案家處遇目標能夠積極介入並順利完成，而消極結案則為處遇目標未能順利達成或是家庭喪失處遇資格條件者。而在此研究者將受訪者談論有關結案

與否的判斷標準，亦分成積極性結案與消極性結案。

(一) 積極性結案

針對積極結案主要判斷面向為：1、家庭功能。2、主要照顧者或替代照顧者的照顧功能。3、兒童少年身心發展與適應狀況。4、家庭週邊的社會支持體系(蔡宗成、蕭佩珊，2012)。

因此根據訪談內容中發現，sw005、sw002 與 sw007 認為自己的結案指標會從兒童受虐風險維持較低且穩定的狀態、家庭功能與解決問題能力提升、家庭會自行連接資源網絡、家庭系統間互動良好、家長親職管教改善...等作為部份結案依據。

「整個家庭有能力自我解決自己家庭問題的時候。當然我離開的時候，我結案的時候，這些家庭還是有問題。但是我覺得這些問題，他們自己可以解決了。對，有能力自己去解決。我覺得這個是最好的，最好的一個結案的標準...但是我覺得我已經服務到他自己有能力去尋找資源，還是自己的能力去提升解決他家裏問題。我覺得就可以。最近有一個個案，我就會做到這些，我就結案。」--sw005

「基本上我看到的就是改善就是家長他在親子的管教的一個能力，還有他在對待孩子的一個基本的照顧。就是說親子關係上面，其實我們都看到是有一些正面的改善。」...sw002

「一個就是他危機狀況比較減輕了。就是我追蹤了一段時間，然後這個孩子也沒有受到狀況，然後這個爸媽的態度也比較好轉...另外一塊是，看那個他家庭的功能有沒有提升。例如說他們家經濟狀況啊，跟我幫他連結的資源，他是不是可以自己知道怎麼去運用...如果我覺得這個家庭功能還沒有很提升，但其實在兒虐的這一塊，管教這一塊，孩子跟爸媽其實都有一些調整的話，對，那我可能就是會先暫時結案。」---sw007

除此之外，sw004 及 sw005 亦認為根據結案指標中若短期之內無發生嚴重責打或兒童虐待事件即可結案。

「我覺得因為我們的結案指標，它很明確。它就是沒有再發生責打事件。這個是比較好的結案指標。」---sw004

「然後另外一些大概六個月吧。因為如果沒有什麼狀況。…就是也沒有什麼要安置的幹嘛的。大概有些時候六個月，我覺得就結案了。」--sw005

(二) 消極性結案

系指未達到處遇目標前即必須結案的情況，包括案家強烈抗拒、遷移外縣市、案家失聯、家庭危機關鍵人或兒少死亡、已有其他機構提供穩定服務、發生兒少被家暴或性侵害..等（蔡宗成、蕭佩珊，2012）。因此，受訪者表示除了上述積極性結案指標外，亦會依照結案表上的客觀標準：

1、家庭風險持續升高，案件轉回家防中心，或者是兒童被安置

「我手上比較短期結束的個案比較會是，通常會是比方說我們評估它有不當管教或照顧的風險升高，那它需要家防去做後續的再評估。或者我們甚至就是建議安置了。」…sw002

「有一些因素可能就很快結案啦。因為後續他可能真的被安置了」--sw005

2、兒童死亡

「可是我們有一些結案指標是發生更嚴重的責打事件要緊急安置。或者是更慘的是孩子死亡。」---sw004

3、家庭中已無兒少保護議題

「我們評估說這個家長他其實是有一些個人的議題。個人議題很影響他怎麼去看待他的孩子，也很影響他怎麼去跟孩子相處。他怎麼跟孩子相處和他怎麼看待孩子，也很影響這個孩子跟他的回應。也很影響孩子跟他的關係。或甚至有時候就直接影響孩子個人的身心狀態。可是，當今天，沒有新的事件再發生。而這個家長他也不願意去就他個人議題做太多的所謂的深入的工作。那基本上可能有時候是，除非到時候無疑是我們結束了」...sw002

「最近的一個也可能做到六個月我也要結案。因為我覺得這個是夫妻之間的法律的衝突。…就是我覺得為了一些財產的問題。互相告來告去，譬如說案父對小孩子小小的問題，案母就放大來看，通報幹嘛幹嘛。就是為了訴請一些改定監護的東西。」--sw005

4、轉介目標已達成

「我覺得以前跟轉介目標也有關係。就是比如說家防中心他轉案子進來的轉介目標是什麼。比如說有的就很單純叫你追強制性親職教育這個東西，那那

種類型的話我可能就真的追完而且這段期間他們沒有再發生受虐的事情，那其實追完強制性親職教育後我就會把他結掉。就是可能會回到他的轉介目的是什麼，那大部份會做到一個程度是你覺得他就是不是一個兒少保案件了。」
---sw006

四、小結

研究者在訪談過程中歸納出受訪者實際工作上的處遇內容，包括受訪者可能將工作分成不同階段，以及在各階段工作過程中會運用到那些方法、評估面向、目標排序後執行順序、連結系統資源或是如何結案。以下從表 4-5 中可瞭解受訪者的處遇流程：

表 4-5 處遇流程概念表

階段	處遇內容	方法/面向/種類
初期階段	1.蒐集案家資料	校訪、家訪、與轉介單位聯繫、利用評估工具、其它方式。
	2.兒童安全評量	兒童少年、案父母、家庭方面。
中期階段	1.確認目標與排列優先順序	社工員評估相關因素後先行排定需求、社工員與案家一起討論後排定解決問題的順序。
	2.連結系統資源	教育系統、社政系統、衛政系統、司法警政系統。
結束階段	結案與追蹤	積極性結案、消極性結案

資料來源:研究者自行整理

貳、社會工作者專業知能與處遇技巧運用

一、家庭維繫服務之社工人員應具備的專業知能

爲了提升服務品質，以及防止標籤和過度簡化兒童及家庭的需求，家庭維繫服務社工在實務所需的知識與經驗必須與時俱進，以符合社會變遷的需求。

在訪談過程中，sw001 及 sw002 都提及家庭維繫社工應該具備一些基本的專

業知識，包括兒虐風險辨視、如何與藥酒癮或特殊精神障礙疾病的案父母工作、瞭解兒童身心發展狀況、家庭系統評估、自殺與危機評估..等。

「比如說跟青少年工作, 那就會是藥癮毒癮的議題、如何辨視兒虐啦、如何跟非自願性的案主工作, 或者是注意力不集中的孩子他有那些特質.. 等」
---sw001

「包括說家庭系統的評估、家庭系統的介入跟工作...也包括親子關係層次的...或者是說可能也包括就是怎麼樣去評估孩子可能有一些, 比方是受到性虐待的一些風險。...另外就是說可能在於, 比方如果說家長本身有些特殊的議題或是家庭有一些特別的議題包括自殺的一個評估, 危機的評估, 或者是說喪親調適這樣的一個主題的一個資訊...其實我認為我們的機構還蠻重視家庭工作這樣子的一個知能。」...sw002

sw005 則是認為身為一位兒少保社工, 對於相關兒童保護的法律應該要非常清楚, 除此之外, 繪畫治療的工作技巧及基本運用在與兒童會談中非常實用。

「我們其實當兒保社工對法應該很清楚。某一部分現在的法律程序應該是怎麼走的話, 我們有找老師過來跟我們談這些部分。...然後我們也會學那個繪畫治療, 因為針對一些年紀比較小的孩子。會談的方式...它是繪畫治療。只是比較基本上教我們一些基本的東西。讓我們比較方便跟小孩子工作。兒童, 特別是兒童。」--sw005

二、處遇方法/技巧之運用

家庭維繫服務之社工員除了須具備專業知能之外, 在提供服務的過程中若妥善運用一些專業會談技巧或方法會使處遇更為順利, 並且也可以讓施虐父母或主要照顧者與社工員一起合作參與兒童保護工作。以下根據訪談內容歸納出十種處遇方法與專業技巧。

一、同理心

同理的溝通 (Empathic communication) 是指精確與敏感地理解案主內心感受, 以及使用語言去溝通對這種感受的瞭解, 以唱和案主當下的經驗 (Hepworth et al, 1997, 引自林萬億, 2010)。

Sw004 與 sw007 認為同理心的運用, 可以讓案主感受到社工員真誠的態度,

並且是願意站在案家的角度來看待事情，如此有助於社會工作者與案主建立信任關係，對於後續的輔導服務有相當的幫助。

「我覺得技巧應該就是都會用。我想課本的那些通通會用，因為我覺得如果說是對家長而言很大一塊都是同理的部分。支持的部分。…我用的方式比較不會像是諮商師那一塊那麼厲害。可是我會透過很多方式讓家長知道我是真的瞭解，我是真的想要幫忙的部分。」--sw004

「因為我覺得，因為我覺得同理心是也會用到，因為他們非自願的個案嘛，你必須要去同理他的感受，他才會接受讓你進家門。然後，我覺得那些就是會被通報的父母親，其實我覺得他反而更需要去同理他，關心他現在的狀況，就是你要站在他的角度去思考。」---sw007

二、情緒反應

情緒反應的功能除了讓案主知道其情緒值得被注意，同時也被瞭解與接納，並且，Sw001、sw002 與 sw003 認為也可以讓案主深刻體會到自己的感覺與情緒，協助案主對於自己的情緒及行為覺察。而從受訪者的訪談內容發現，社工員在做情緒反應時，多半會以「看起來」、「聽起來」、「我聽到你說」、「我會這樣講」、「我感覺到」…方式回應。

「你有跟他意見不同的地方，你要適時的反應出來…第二個是要反映出來是說：對，心意是善的，但方法有待斟酌。我要讓你看到，好像這個事情太常發生了所以會是希望自己退一步來看那個敏銳度，能夠看到父母當時候的心情，但是也同時看到這個方法的運用上對於行為或這是親子之間的關係有沒有幫助。」---sw001

「基本上，我會試著先去接近這個媽。我的策略是第一個我告訴你說，我尊重你是家長。你有一個管教的權責，但我其實也想知道你怎麼了，還好嗎？因為你還很生氣了。通常已經有了一些工作關係了，所以要去做這樣的接近都不會太難。」…sw002

「我會這樣講。或者是我會轉換。就是說她在數落孩子的什麼事情，我可能會跟她，我會轉換。哦，所以聽起來你是想要孩子可能再更用功一點。就讓孩子聽到媽媽數落的意思其實不是罵他，可能背後有一個號的用意。但是我也會讓媽媽知道要給孩子留面子。哇，你看孩子現在的表情怎麼樣怎麼樣。孩子覺得很委屈。或孩子可能也覺得不是你說的這樣。你要不要聽聽他們孩

子怎麼說？」---sw003

三、面質

面質是指社會工作者將案主內外在不一致的行為、情緒或想法具體的描述出來，協助案主用不同的觀點看自己、覺察自己與挑戰自己，因此受訪者會使用面質的方式讓父母覺察自己正在使用不當的管教方式。

「有一些跟這個爸討論的時候，可能可以運用一些策略。比方說如果今天他的爸爸媽媽還在，他覺得爸爸媽媽會希望他跟孩子過著這樣的生活嗎？…所以後來也變成是說，其實某種程度是面質。但就變成說用這樣的方式告訴他：『這是你要的吗？』這個策略對這個爸是有用的。」…sw002

「但是我有時候會冒一點險讓這件事情真的發生。但是我很確定不會非常嚴重，我就會冒一點險。然後真的事情就發生。結束了我就會跟家長做討論。你看你剛剛在我面前，你覺得這招有用嗎？只是讓你更生氣而已。…他就會立刻感覺，哎，我剛剛真的有打了孩子。也真的沒有用。我讓他印證說打孩子是沒有用的。」--sw004

但是，sw007 提到使用面質技巧時，應在與案主的關係穩定之後再使用較為恰當，案主才會接受。

「如果說要後段的話我可能比較會採用面質的部分，就是在跟他們建立關係之後，軟的先進去之後，然後跟他們開始討論說，關心他們家怎麼樣啊，最近怎麼管孩子啊，然後他比較信任你之後，我覺得你再去跟他討論那個管教，甚至給他些建議，然後甚至跟他講說，你這樣這麼激動，那如果是孩子我也不會想聽你講話，我也會想要跑出去。如果是用這種態度我覺得他們比較可以接受。」---sw007

四、尊重與接納的態度

接納與尊重是社會工作基本處遇原則，並且是一種真誠的互動與聯結。因此，社會工作者的態度具有相當影響力，因為案主未必能夠了解與工作者關係的內涵，應以包容與耐性接納他們。

Sw001 也提到在處遇過程中善用接納與尊重的技巧，可以讓社會工作者與案

主之間能夠更瞭解彼此。

「我覺得一個是接納他們，就是聽你怎麼說嘛，比如說：父母對於孩子零用錢的想法，他覺得說我都有提供學用品了，平常我也會偶爾買一些玩具或零食給他們，所以他們不需要零用錢，那要尊重他。所以我覺得是要去學習尊重，接納。」 ---sw001

五、傾聽與陪伴

傾聽是一種良好溝通的重要基礎，任何一種會談，社會工作者在開始階段的首要工作即為傾聽（曾麗娟，2003）。

Sw002 透過傾聽與陪伴的過程讓案主可以慢慢瞭解及自我覺察，並且也是一個再教育的過程。

「我也開始試過如果只是很空泛的這樣講，我也感覺到好像就是聽，但是可能要不她會說「but」…可是當有這個討論的經驗之後，我覺得要再跟阿嬤去討論去欣賞孩子有過不錯的表現就變得比較容易一點點。所以我覺得這個支持跟陪伴的過程，其實我覺得它就是一個教育的過程，這是我自己的一個看法。」…sw002

Sw004 則認為孩子在家庭中已經很少人會仔細聽他們說，因此在處遇過程中會盡可能透過傾聽及回應的方式，來支持及鼓勵這些孩子。

「對孩子而言就是傾聽。因為我覺得孩子他在家庭裏面。他在學校裏面，其實他們是很弱勢的一塊。他們很少人願意聽他們說。那我會花很多的力氣讓孩子跟我說。」 --sw004

另外，sw006 表示「陪伴」在處遇過程中占了很大部份。不但可以拉進與案主之間的關係，亦可以在陪伴過程中更深入瞭解案主。

「可是他自己有一次很清楚的跟我講。他就說為什麼他會願意跟我有些合作。就是他也比較願意說。他說我曾經陪他去就服站，然後跟他走過這一遭，然後告訴他該處理某些事情。他意思是說這過程我覺得我是可以幫忙他的，也是願意幫忙他的。所以我那次我才比較回頭去想說這個東西好像真的是重要的。」 ---sw006

但是，這個陪伴是要有功能性的，並且盡可能不傷及案主的自尊，所以社會

工作者要善用引導的方式，讓案主從陪伴的過程中學會如何解決問題。

「陪伴，但是是有功能的陪伴。一些功能性的陪伴還有你怎麼去教他這些東西。教又很難，你又不能傷他自尊對不對。你要在不傷他自尊之下去給他一些引導跟指令。這些東西好像是讓他們覺得你這個人，我可以把門打開繼續讓你來我家，我願意跟你做些事情。」---sw006

「就變得是說你剛開始可能就是要跟她，讓她知道她是可以的，然後你要陪她做一段。…然後我覺得可能還會用一個技巧，就是你必須要陪伴他做一些事情。…我覺得可能你要做處遇的時候，如果是我啦，我會比較花多一點的時間我會陪他完成一些處遇，我不會把這些處遇的東西丟給他。」---sw007

六、示範或角色扮演

示範或角色扮演的在於提供個人學習不同角色的機會，使個人能設身處地去扮演一個在實際生活中不屬於自己的角色。換言之，案主透過角色扮演的的方式來達到體驗及學習的目的，也可增加案主對他人感受及想法的敏察力及觀察力。

Sw001 提到在處遇過程中，發現家庭在夫妻關係或親子關係間互動有問題，但成員間卻不知道如何溝通時，自己會藉由示範的方式讓雙方相互瞭解。

「二來是你可以做一些你可以做一些示範。就他也不曉得要怎麼講或是怎麼用，或者是你要去創造讓他們夫妻或者是親子之間有一個對話的空間。…我們會透過講的啦或者是示範的方式或者是讓他們兩位有機會去聽一聽。比如我會問說：爸爸那你知道孩子他在想什麼嗎？那孩子你要不要講一講？」
---sw001

社工員若善用示範及角色扮演的技巧，可以讓稍為年長的照顧者能夠明白其管教孩子的方法是需要改善的。

「有的時候我可能會要去說明：「阿嬤如果每次我來，我都只看到你說，你又在罵孩子了，你又在講孩子不好了，你又在威脅孩子了。如果我都只看到我們覺得你做的不好的地方。對你來說，你感覺我們的這個幫忙是真的有用嗎？或是你覺得這樣是你要的那個，你要的一個回應嗎？」阿嬤似乎透過這個例子，她比較能夠瞭解」…sw002

Sw003 表示會依照家長功能來示範親職功能，如果是功能較弱的家長會協助其與孩子之間的溝通。Sw005 則認為若家庭中有學齡前的兒童時，自己會示範如

何運用遊戲來增加親子之間的互動給家長看。

「示範哪..會看家長親子的功能。如果他是功能很好，我就不會示範，如果功能是很弱。那就會示範。可能我會幫忙家長。然後問孩子...我說你以後如果要跟他問他為什麼那麼晚回來，你可以這樣怎麼怎麼問。你可以問他，那我就會示範。」---sw003

「我覺得學齡前的話就有需要做一些示範的工作。你怎麼跟小孩子玩。我覺得小孩子這麼小的階段的話，我覺得從遊戲當中你就可以增加親子之間的關係。你不能只看著小孩子玩，你要跟他玩。然後小孩子才會跟你建立一個比較親密的狀況。」--sw005

七、任務性會談

Sw001 受訪者提到多半會與案家用輕鬆談話的方式來進行會談，但是這種談話非為一般性談話。社會工作者的會談為一特殊性談話，其與一般性談話最大的差異在於會談是有明確的目標，採任務取向。

「大部份來講是用談話的方式，因為我們服務的工作很多部份是用談的...這是一個過程，透過一個溝通的過程，我們講說親子溝通的過程讓他去看到或知道這個問題一直重覆再發生...。」--sw001

因此為了達到會談的效果，sw002 受訪者認為需要在會談過程中清楚掌握會談焦點與目的。

「當然這個家最不穩定或危機最多的那個階段有在慢慢的緩和過去。我覺得我跟家長的一個工作的方式或習慣會比較是再輕鬆一點。可能我說話的方式可以輕鬆一點。但是我可能說這個輕鬆的話的後面，我當然還是一個有目的的談話。」...sw002

八、澄清

從受訪者的訪談內容可得知，澄清的功能包括針對社會工作者的角色、與案家之間的關係進行澄清及瞭解，另外是針對案主的表達及行為做澄清，有利往後處遇計畫的進行。Sw004 透過澄清的方式，讓家庭成員瞭解社工的角色，並不跟任何一方結盟，除此，也要讓雙方明白管教的目的到底為何。

「我會讓家長知道就是說有一塊，你處罰是為了讓孩子知道。但是現在重點不該是我在你就處罰給我看。而是孩子回溯他根源，今天他到底犯了什麼錯？我事後也會跟孩子講，並不是我來。我是當你的靠山。我會讓孩子知道，我也不是你的靠山。我也不可能每天都在你家。」---sw004

Sw005 則會善用澄清的方法，讓彼此之間的情緒、感受能被知悉，也試著找出隱含在這些情緒之下的一些議題。

「不管是親子吵架還是案父母吵架剛開始看他們吵什麼內容。然後我其實從那些資訊知道，我覺得我會幫他們去做澄清。我會覺得你的意思是不是怎麼樣怎麼樣。」--sw005

九、引導

「給他魚吃，不如教他如何釣魚」。要如何讓案主學習自己面對未來總總的困難的，因此 Sw006 表示藉由引導的方式讓案主能夠先行思考如何解決目前的狀況。

「其實我們很多事情我們是想在他們前面，都已經幫他想好了。但你幫他想好了你又不能直接告訴他你就是要這樣做，你要怎麼去引導他自己去想，給他一個方向讓他去想，然後他想不出來的話你要怎麼辦。」---sw006

十、相互分工及合作

社會工作者在處遇過程中本應與案主建立合作夥伴關係，這也是一種增強權能的方法。sw003 說明透過討論與相互分工的方式，除了使案主從中學習解決問題的能力，也讓案主知道自己才是解決問題的主導者。

「我覺得是請他們。以他們為主，好像還有分工。就以他們為主，他們覺得他們想要先確認什麼事情。…有哪些部分是你要做的，哪些部分是我這邊可以幫忙。就是那個討論分工。譬如說你們去申請資料，我幫你跟公所問清楚要準備什麼，然後你們去申請資料，你們去送檢。」---sw003

十一、小結

表 4-6 為研究者整理受訪者在處遇過程中所運用到的方法及技巧，並且也分析受訪者使用該方法的目的：

表 4-6 處遇方法／技巧

處遇方法/技巧	目的
1.同理心	與案主建立關係，有助於後續處遇工作順利進行。
2.情緒反映	讓案主知道其情緒是值得被尊重、被接納。
3.面質	具體反映案主內外在不一致的行為，協助案主用不同的觀點看自己、覺察自己與挑戰自己。
4.尊重與接納的態度	透過尊重與接納，讓案主感受到社會工作者是願意幫注自己的。
5.傾聽與陪伴	透過傾聽，社會工作者過慮、注意、區辨、瞭解、解釋案主所表達的訊息，選擇性地注意對其有意義之訊息。
6.示範或角色扮演	案主透過角色扮演的的方式來達到體驗及學習的目的，也可增加案主對他人感受及想法的敏察力及觀察力。
7.任務性會談	蒐集資料與評估。
8.澄清	澄清的功能包括針對社會工作者的角色、與案家之間的關係進行澄清及瞭解，另外是針對案主的表達及行為做澄清，有利往後處遇計畫的進行。
9.引導	藉由引導的方式讓案主能夠先行思考如何解決目前的狀況。
10.相互分工及合作	讓案主知道自己才是解決問題的主導者。

資料來源：研究者自行整理

參、社工員與非自願家庭建立關係的技巧

不管是社會工作或者是心理諮商、心理治療等助人專業，都非常強調專業人員與案主的關係，因為好的關係可以使處遇的過程更順利。

Perlman (1979) 亦指出關係對處遇結果之影響包括強化案主自尊、信心及士氣，並且也可減低案主防衛，使案主更接受社會工作者的介入（引自張必宜，1998）。而在家庭維繫服務中多為非自願性案主，面對非自願性案主，社會工作者在助人過程往往初期常面臨其抗拒狀態，這會影響專業關係是否能繼續進行。

就如同 sw002 提到因為是保護性社工的工作性質，所以案家長面對社工時都會有所抗拒及防衛，這對於社工本身也是一種工作上的挑戰。

「我們很難直接工作到一個部分是說家長對於我們，他其實是一個比較防衛、抗拒以及某種程度他會指責。可能這也回到就是說，我覺得做保護性工作的第一線社工，其實他們自己是很被挑戰的…。」…sw002

因此，爲了使社工人員在提供處遇時能夠較爲順利，需要發展處遇策略與工作技巧來加以克服。故此部分研究者將探討社會工作者在初期階段如何與案家接觸、建立關係所遇到的困難以及如何克服困難，是否有採取一些方法策略。

一、與案家的初次接觸

關係的建立是助人過程中的心臟，關係的品質決定了案主是否能有所改變或助人工作是後能夠繼續，所以說專業關係的建立是助人歷程中最重要的關鍵（顧美俐，2003）。Sw002 與 sw005 受訪者也提到在工作初期階段除了蒐集資料外，需要與案家建立起好的關係，如此往後的服務才容易進入家庭中。

「原則上就以我們這個業務的性質來說…可能我們也還是回到就是說需要先去穩固我們跟這個家庭的工作關係。因為通常在我們經驗裏面。如果我們跟大人的工作關係建立的不太順暢。或不是這麼穩定。其實我們很難提供比較是治療性的處遇進來。」…sw002

「因為其實他剛進去的時候，還是在建立關係。他信任我的時候，他會透露更多案家一些狀況。我才可以評估這個家庭是有什麼需要。」--sw005

另外，sw003 亦指出案家與公部門社工關係的好壞會影響後續處遇社工在關係上的建立。

「如果他跟家訪中心的關係是不錯的。他那個關係也會帶到我們這裏來。如果他們本來就是交惡的。那這樣子的情況，也不會因為有這樣子的，就是說共訪做說明，然後我跟他建立關係就會變得比較好。」---sw003

在初期階段，若是政府委託民間單位的社工進行家庭維繫服務時，sw001 通常都會由家防中心先向案家介紹，之後再由其進行電訪或家訪，sw003 受訪者也會與公部門社工一同訪視並完成轉介工作。

「我們這組大致上沒有一致的說法，不過我們會說：因為我們透過新北市家防

中心的轉介,那他們請我們做後續的追蹤。…會跟他講我們這邊是○○,但前一個階段是新北市轉介給我們的時候他們會提,他們就會說就是家防中心這邊的工作會告一個段落,那後續我們會請基金會,有一個○○會來跟家裡做一個聯繫會來做一個後續的服務,那你們之後有什麼議題的話也可以讓他們知道。」---sw001

「初訪的時候,原則上我們都會希望家暴中心的社工可以跟我們一起去。然後做一個交接的動作…我們那個時候再去介紹說我們是可能民間單位。然後去由我們這邊做服務。就是比較好的安排是這樣。」---sw003

當案家轉介至家庭維繫服務之社工員手上時,也就是社工員與案家的初次接觸。在此階段中受訪者主要以兒童安全為工作重點,因此會透過家訪或校訪的方式與兒童接觸,確認兒童目前狀況。

「因為首先我們會一定會先去看先看孩子嘛,這個是原則。然後就請學校配合嘛。因為得先確認下小孩子的安全狀況以及說他有沒有什麼恐懼害怕的神情啊,或者是一些態度之類的。」---sw007

並且也會先與主要照顧者建立關係,討論家訪事宜。最後一種若是前述的方式都無法達成目的時,社工員則是直接與加害人聯繫。

「然後如果訪完孩子之後,就會去跟比如說是照顧者或者是跟爸爸媽媽談,然後我可能會先找照顧者啦。然後跟她大概聊一下這這發生什麼事情,然後看她能不能幫我,我們可能討論一下怎麼樣安排家訪,就是爸爸比較不會抓狂還是怎麼樣。」---sw007

「那還有一種可能就是直接跟加害人聯絡了,但但是我可能會跟他解釋一下,因為剛開始我會比較軟一點的態度。就稍微客氣一點啦。」---sw007

二、建立關係的技巧

由於兒少保護工作具有強制性,故施虐父母多半為非自願性案主。一般非自願性案主本身不覺得自己需要尋求專業的協助,所以他們經常是缺乏求助動機、抗拒社會工作者的介入(Richie, 1986),因此,兒少保護工作往往不能單依據法律就能進行,需要藉由社會工作者的智慧來發展與家庭工作的技巧。

然而，社會工作者從一開始介入家庭之後的各項策略和作法，深深影響到社會工作者與施虐父母未來的發展，這也關係到雙方是否能夠建立起合作且有效率的工作關係，進而達到當初所設定的目標。以下根據訪談內容，研究者分成：一般情況建立關係之策略與特殊情況下建立關係之策略，分析並討論社會工作者所採用建立關係的策略或方法。

(一) 一般情況建立關係之技巧

在一般情況下，社會工作者多半都以支持、協助的態度來與家庭建立關係，如此較不會直接給案家或者是施虐父母帶來強烈的威脅感，並且也讓案家感覺到社會工作者是友善的，願意與家庭一起解決問題，進而有助於建立信賴關係。而在此脈絡之下，研究者根據訪談內容發現，受訪者會採用的方式包括傾聽、同理；表示欲提供服務資源；「搏感情」…等共九種策略。

1、了解並傾聽案主抗拒的原因

Ivey & Simek-Morgan (1996) 認為抗拒是助人工作者深入瞭解案主的機會(引自林儀婷, 2007)。SW001 即認為透過瞭解案主的抗拒不但可以暫時緩解其情緒，亦可幫助他得以進入案主家進行家訪。

「如果他再拒絕的話, 我們會問他說: 「對呀, 像我們這樣去, 爸爸你是不是覺得有不方便的地方?」因為他一個訊息就抗拒嘛! 像有一些他可能就很防衛, 那我們就會問他說: 「是不是之前讓你有不舒服的感覺? 那是發生了什麼事? 可不可以讓我知道?」那你就剛好聽到他講嘛! 講出來他會比較舒服一點, 然後就順勢問他說可不可以去家裡看看。」 ---sw001

Sw003 則認為在傾聽案主過程中，可從案主的話語找到一些刺激或鼓勵個人的亮點，讓工作順利進行，進而使雙方在關係建立上能更往前一步。

「我覺得傾聽吧, 就是多聽他們講。他們多講, 然後我可以多聽。可是他們講的過程當中, 如果有一些你覺得是亮點, 你可能要他放大。」 ---sw003

2、表示欲提供服務資源

「資源提供」是大多數的受訪者表示會在建立關係時所使用的策略之一。

Sw002 及 sw007 提到針對經濟較為困難或者是家中資源缺乏的案主，多半會藉由提供資源或者是協助申請補助的部分來建立關係。

「一般來說，通常如果在我們接案之初，我們知道他有一些資源的匱乏。然後或是經濟的困難。大概初期你要去建立一個所謂比較是親善的關係，其實都不會太難。因為可能我們初期可能就會透過提供部分他們，特別是跟孩子照顧有關的這些資源…。」...sw002

「只是我覺得低社經家庭，他們的危機危機因子是比較多的。反而必須要比較多協助及運用一些資源啦。」---sw007

3、「搏感情」

通常在社會大眾的眼裡，這些施虐父母常被質疑原本的管教及照顧方式有問題，甚至是否定他們的親職能力，然而這些批評對於施虐父母來說都是一種負面的指控，但事出必有因，sw002 會透過「搏感情」的方法來瞭解事情的原委以及案父母的困難之處，如此才有可能讓彼此工作關係更進一步。

「如果以我自己的經驗，我想一個部分是必須要去跟他們搏感情…是這個搏感情並不那麼容易…變成是說要怎麼樣去跟他們的情感的層面或是跟他們內在，可能比方說，對於當初養育孩子以來，那樣子的一個內在的渴望或是過去的一些好的經驗。他們自己怎麼照顧長大，然後他們自己怎麼樣走到今天這樣子的一個狀態的瞭解..。」...sw002

4、透過不經意的家訪、經常性的電訪問候以及社工與督導共訪

社工員因為常常家訪時會吃「閉門羹」或者是「不得其門而入」，因此 sw002 及 sw007 會藉由不經意家訪或電訪的方法，來與案主「不期而遇」；除此之外 sw002 表示當遇到較為困難的案件也會請督導一起陪訪，透過督導中立的觀點來點出社工員困惑之處，也可提醒社工避免掉入家庭的三角關係之中。

「基本上我想我一個部分就變成是臨時性的一個問候性的拜訪。這個是一種策略…或者就是說打電話，比較是一個問候或關心…曾經也運用過是經過督導的討論，那督導也知道也許我在跟這個家長過去的工作經驗裏面是會有一些困難。所以也許我可以跟督導討論一些分工。透過督導的陪同訪視，一個部分是說，當然督導他在工作的經驗，還有他跟案家的關係，其實他可以保持一個更，某種程度其實一個相對更中立。」...sw002

「我可能會打幾次電話。然後我會試著去他們家直接按門鈴。就是說我今天剛好經過這裏，我說別的案子剛好經過這裏，想說直接跟你瞭解一下狀況。那如果沒什麼事我就不再來了…因為有些時候我其實不是路過啦，就是特別去，但我會用路過就是說感感覺我不是特別來，我只是剛好路過啊，今天我剛好來，就跟你聊一聊，不然你下次要到我辦公室哦這樣子之類的。」
---sw007

5、向案家表示自己是民間單位的社工，刻意要與公部門社工有所區別

Sw003 認為多半家庭聽到是兒保社工或者是政府部門時防衛心比較重，因此在建立關係初期會特別強調自己是民間單位之社工，讓案家的防衛心稍微減緩。

「尤其是讓他們知道我們不是政府單位的人。我那個時候我就會直接跟他講，帶走孩子的不是我，是社會局的社工。我是○○的社工。就是我覺得有做一個區隔，讓他們就是不會馬上的就對我們生氣。」 ---sw003

6、先與兒童建立關係

有時候與家長建立關係並非這麼容易，因此 sw003 與 sw004 表示會先與兒童建立關係，當社工員與兒童關係較為熟悉之後兒童也才會透露一些家中訊息給社工員瞭解，進而達到蒐集家庭資料的目的。

「然後告訴他我的名字。然後告訴他我是社工阿姨。我是要來做什麼的，我是要來幫忙譬如說爸爸媽媽可能工作可以更穩定，錢可以賺多一點。我是來幫忙爸爸媽媽可能學會怎麼樣照顧小朋友。然後爸爸媽媽要改掉打人的習慣。我以後會常常來家裏面，或者是到學校去找你啊。到學校我們就會玩遊戲啊，聊聊天，看故事書。」 ---sw003

「那我就會用其他的方式。因為我覺得家長的防衛確實是很難突破。但是對於孩子而言，孩子他跟你比較熟悉之後，他其實會告訴你為什麼他們家會這樣。」 ---sw004

7、「討價還價」策略

會運用此策略的 sw004 表示，案家長有時候會一直拒絕社工到家中看孩子，因此，她會與家長進行協商，看看是否可以改用其它的方式來與孩子見面，

一來不會讓家長為難，另外一方面也可達到訪視孩子的目的。

「是有跟家長去做一些確認，也讓他知道為什麼我要做這個工作。做了這件事情之後有跟家長做一些協調。…我會讓你知道是說我知道你的為難。你也讓我講我的為難部分。我就會讓他。我們就會去做一些調整。比如說，好，那我的工作還是要做。那我去學校看孩子是可以嗎。我就會跟家長討價還價。」 ---sw004

「我覺得我比較像是那種很會討價還價的人。就是你不想要我直接跟孩子講話，那我們就約一個時間。就是我在你面前跟孩子講話，我就會跟他討價還價。」 ---sw004

8、淡化通報事件的嚴重性，暫時紓緩緊張氣氛

多半家長聽到通報事件時，他們會變得比較防衛與憤怒，因此對於社工的來訪會充滿敵意。這時 sw007 會淡化通報事件，讓家長不為有這麼強烈感受到自己被指控為施虐父母，較願意與社工談話。

「我可能會跟他解釋一下說，為什麼會打來。因為他非自願主要是因為不瞭解我們在做什麼嘛，所以我可能跟他解釋一下說，我為什麼會來，主要是因為接到通報嘛。那我可能跟他講說不一定有這個事實，那所以我要跟你談一下，如果說的真的沒有，我就不會再打擾你。…我剛開始可能會稍微比較軟一點，可能跟他客氣說一下這其實也沒什麼啦，但是我必須完成這個程序才能夠結案，不然我得一直打擾你。」 ---sw007

9、採用固定家訪，讓案家熟悉社工的工作模式

Sw004 與 sw006 表示會採用固定時間家訪，讓案家熟悉社工方式，並且對於社工所服務的內容也能有更深一步的瞭解，共同建立起合作關係。

「譬如說，就是我每個月就是會出現。可能我們工作了一段時間。好幾個月之後，他才會開始卸下他的心防。」 ---sw004

「我以前在做家密的時候我家訪的頻率是固定的，就是每個禮拜一次或每兩個禮拜一次。我喜歡跟案家是固定的。比如說每個禮拜三下午幾點到幾點我就是來你們家或者每兩個禮拜二幾點會到你們家。我的工作模式或習慣是這樣。所以他們就會很清楚知道我什麼時候要來，然後我來要幹嘛。」 ---sw006

(二) 特殊情況下建立關係之技巧

在一些特殊情況下，社會工作者會使用一些方法來與案家建立關係。

1、單刀直入提出要求

sw001 受訪者表示當案家一直拒絕或推託家訪時間時，sw001 會採用單刀直入的方式提出具體見面時間。

「有一種是他很快就掛斷電話，那就沒辦法，你就要再打第二次。那他會一直推託嘛，那我就會直接問說什麼時間比較方便打給你？他就會只好要挑一個時間。」---sw001

2、藉由特殊或危機事件做為介入機會

「危機就是轉機」，sw002、sw004 與 sw005 皆提到會利用特殊或危機事件作為介入家庭的時機，並且認為這是很好進入非自願性家庭的一個方法。

「以我個人的經驗是跟這樣的家長要去建立所謂的合作的關係，其實不太容易。通常一個契機會比較發生在一方又有再通報事件發生…有的時候反而比較有機會從這個事件作為入口，去跟家長討論原來他對孩子的期待，或者是他那個期待背後是怎麼來的，或者他當下發生什麼事情。」…sw002

「我覺得有些時候衝突發生的時候其實也是一個轉機。他們才會有意願的就是針對某一個問題一起坐下來談。平常那他們會覺得談什麼，沒什麼可談，所以說有些時候衝突發生了，也是一個很好的工作時段。我覺得是這樣子。」--sw005

「突然家裏發生一個危機事件，我幫忙，家長才會認為，原來這個社工真的是要來幫忙。有一個資源介入，他們才相信。我覺得都是要看契機。有時候是要看契機。」---sw004

3、善用法定權威，強調兒童少年保護之角色

Sw005 及 sw007 提到也會適時運用法定權威，向案家強調自己是兒童少年保護之角色，有責任及義務進行家訪。

「如果他真的有違反那個法的話。其實我會用更清楚就是說，你違反兒少法。我的工作可能比較強勢一點。可能我要他去上親職教育之類的。」--sw005

「我們現在討論，是在討論說怎麼樣管教孩子，對孩子跟對你都比較好。因為如果說你再這樣管教下去，孩子可能受到傷害還是有些生命安全危險，你也得負一些法律責任啊。」---sw007

4、依照兒童年紀與理解能力採用遊戲、繪畫或談話方式為輔助

sw006 表示會依照兒童年齡與理解程度，採用繪圖或談話方式與兒童建立關係，運用兒童習慣的方式進行處遇也可使過程較為順利。

「基本上只要是他語言 ok 的。我一樣都用說的。除非他語言不 ok，就是他講不清楚，他真的講不清楚。還有他過度焦慮。我才會用其他輔助工具。比如說你剛講的畫畫，就是說畫房子那些或畫什麼的。…除非是太小真的沒辦法講話的那種，我們就只能跟他玩阿。可是只要他是已經可以表達的基本上我都一定還是讓他能講就講，用講的方式。」---sw006

「年齡比較高的孩子可以談話。年齡比較小的孩子可能，其實我會試著去詢問他喜歡的東西是什麼，或者是他有沒有需要。更小的孩子可能很需要輔助一些玩具。…比如說孩子喜歡玩球。或者是喜歡玩一些車子。那我就會特地帶過去讓他玩，那他在玩的過程中，他也可以跟我對話。」---sw004

綜合上述，這些特殊情況通常會有一個共通點：案主或案家類型多半抗拒與防衛心較高，或者是高社經地位的案主時，社會工作者即會採取上述的策略。

肆、實務工作之影響因素

研究者透過訪談瞭解家庭維繫服務之社工員價值信念、對方案的認知與專業知能之後，發現除了這些因素會影響社工員的實務工作外，尚有其他因素會影響，因此研究者將這些因素歸納成個人層面、機構層面與關係層面。

一、個人層面

個人層面部分包括受訪者的工作經驗、受訪者之專業價值與專業知能。

(一) 工作經驗

Sw001 認為年資及工作經驗的累積，會影響個人處遇的觀點與選擇。其影響在於現在會以全面性的視野來評估家庭，有別於早期剛進入社工界時偏向問題解

決、個人取向的方式來看待問題。

「我覺得說對於剛畢業的或者是剛工作的人來講很容易變成是頭痛醫頭，腳痛醫腳。當然不是說每一個人啦，這就我自己來說，會想要立即性去滿足者個案的需要，那隨著經驗的累積，會讓自己覺得說要用不同的視野來看這個家庭，否則我認為很容易會落入個人的部份。」 ---sw001

Sw003 則是透過工作經驗發展出一套如何與酒癮案父母工作的方式。

「因為你就覺得，你就會覺得可能我知道喝酒醉，針對喝酒醉的可能個案我知道有三招。那大概就是一開始，就會先試這三招。因為你可能從過往的經驗。發現這三招怎麼都有中一招，那就中了。那要是說怎麼這三招都行不通，可能就要來想。那是不是要發展別的。所以我覺得如果你有遇到新的個案，你原本的招式不夠。所以你就發展別的。」 ---sw003

(二) 專業知能

社工專業不斷教育社會工作者應該將學校所學的知識、態度和技巧整合並且將其轉換到實務情境中，也就是將抽象的理論操作化後運用在實務工作上。曾怡芳（2000）研究發現指出，專業特質與專業知能的培養將會對社會工作者在實際付出的處遇行動中有所影響。那麼在實際訪談過程中，受訪者是如何看待專業知能的運用呢？

1、應選擇適合自己價值觀的理論來運用，如此才能在實務上相輔相成

從 sw005 社工的訪談內容中認為，專業知能確實會影響其處遇的過程，包括在理論選取上，社工人員因為認同理論的價值觀及處遇方式，所以才會將該理論實際操作在實務工作中

「我覺得就是某一個理論就是一個價值觀吧。我覺得你譬如說你認同這個理論的價值觀的時候，你用下去就很好用啦。如果你今天要我用女性主義的話，我就不認同這個東西，我就覺得很難用啦。因為我譬如說我覺得案家其實有權利的，有優勢的。我用優勢觀我就覺得很好用了。」 --sw005

2、知悉理論，但若是實際說出來較為困難

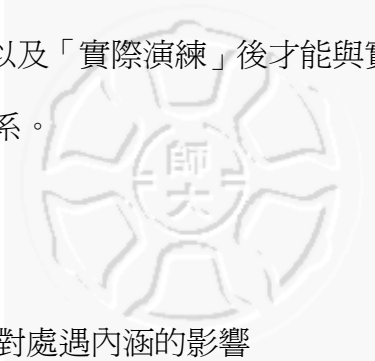
SW004 及 sw003 社工認為在實務工作上也會運用到理論或一些專業知識，

但是要很詳細說出是運用那些理論或知識其實不是很容易，並且也與是否實際演練或操作也有很大的關聯性。

「可是我覺得實務工作者有時候他就是在做這個，但是他不知道。我覺得我有時候也會這樣。其實我們在討論一些我們的工作當中就很實務的東西，其實它就是跟著那個理論基礎。可是你真正要講那個到底是什麼理論基礎。又會講不出來。我覺得常常是這樣。」---sw004

「我覺得當下在授課在聽的時候，會覺得，哦，要這樣要這樣。但是我覺得要實際運用有一點困難，我覺得那是我個人的困難…我覺得上課除非是一些很具體操作，然後有執行過。就是在課堂上有執行過的。我覺得那個印象會比較深刻…我覺得比較是體驗式的這樣子的部分，我覺得比較可以去同理到可能案家的一些感受。」---sw003

換言之，在這樣的訓練背景之下，專業知能是會影響社工人員處遇的過程，但似乎需要透過「思考」以及「實際演練」後才能與實務結合，並慢慢發展出一套屬於自己的專業知識體系。



二、機構層面

(一) 在職訓練或專業督導對處遇內涵的影響

1、在職訓練

在大環境變遷之下，家庭問題越來越複雜，兒保社工所要面臨的議題也越來越多元。因此在職訓練或進修對於社工員來說顯得特別重要，至於機構必須思考如何安排適合的在職訓練課程，以及課程是否能夠對社工人員在實務上有所幫助。

SW001 談到機構的在職訓練的方式是透過小組成員分享、演練，讓社工員在評估問題能夠運用在工作實務上，漸漸影響其處遇方式。

「我們會在我們小組會議裡面去做分享，就是我有那些資訊然後我有那些收獲，那我可能運用在那個案子上面效果覺得還不錯，這其實還包含了閱讀，因為我們每個人都會有一個年度的工作目標，就是說這個東西你怎麼把它運用在你工作的實務上面，這是可以透過口頭的方式。」---sw001

「另外還有一個叫單案諮詢，那就會請一個老師來上這六堂或七堂的課，我覺得說會有一些幫忙啦！就是說它讓我更清楚去看到家庭內一個系統的互動，我覺得這是對我最近收穫較多的，也就是會用系統的觀點來看待家庭。」

---sw001

SW004 與 SW006 則是認為講師的工作經驗分享，亦提供工作上不同的處遇方式及視野，並且也讓社工可以反思自己目前的處遇狀況。

「我們之前有上過那個行為訓練。…其實我們在那個課程裏面。其實老師他是很專業的。應該是說他是社工跟諮商，他同時都有。他過去也是常常在很用力做父母那一塊。所以他就是有給我們一些東西。行為訓練法，可以教導我們說之後我們在跟家長做討論的時候是不是可以用這些方法。」

---sw004

「我覺得實務上比較有幫忙的是，我記得我們那時候請的是家暴中心兒少保的社工來跟我們分享他們的工作經驗還有方式。所以我覺得那時候對我們的幫助是蠻大的。…就是他自己是怎麼做案子的。他們通常是怎麼做案子的，還有他們怎麼看案子。那有點比較像是分享。」 ---sw006

SW005 則認為機構在職訓練課程除了可運用在兒童保護領域上外，亦可以使用在其它領域當中，並且是終生適用。

「我覺得在○○的在職訓練。你不單只是，我覺得不單只是針對兒保工作。其實針對你不管在寄養還是經扶都可以用得到。之前有上過短期焦點解決，然後有上生態，有上繪畫治療，連我們塔羅牌也有上過。」 --sw005

「我們會碰到不同的年齡階層的。工作方式就不一樣。然後早期就是有一些團體工作，然後家庭會談。其實那個時候，我學到都有用到。譬如說團體工作會用到啦，家庭會談有用到。家庭會談一些技巧會用到。現在生態的話現在還是覺得不錯，很有用。」 --sw005

Sw007 提到機構會依照社工的需求開設課程，因此不但可以增加專業知識之外，亦可以運用在實務當中。

「我反而覺得那個機構提供的課程反而比較有用。因為它可能會按照社工的需求，可能會去找一些醫生來啊，然後上一些過動兒的資訊啊，然後是小孩身心評估，或者是一些藥酒癮的課程。然後你怎麼跟這些父母工作。或者是說加害者，你如何跟他建立關係。我們以前是類似有上過一些這樣的

課。然後請比較專業的老師來上，那你可以直接跟老師用一些案例，然後做一些討論。所以我覺得反而比較有用。」---sw007

2、專業督導

Kadushin (1985) 認為社會工作督導應包括行政、教育及支持的功能。並且在行政上負責協調社會工作者之間的工作，教導其在工作上之知識及技巧，鼓勵其建立正確的工作態度與關係，是社會工作間接服務中的一種方法與技術（李增祿，2002）。而在支持上，督導則提供社工人員心理及人際關係支持，藉以提昇工作者的士氣，並增進其成就感與自尊。龔煒媛（2012）的研究發現指出當兒少保社工缺乏工作經驗的情況下，督導或資深社工的經驗傳承是社工員在工作的第一年裡很重要的工作助力。

而在訪談過程中，SW001與SW003提及在工作上遇到瓶頸時第一個會找組內督導討論，其原因在於督導可以提供不同的觀點，來協助社工解決工作上的問題，並且也會適時提醒社工人員處遇時可能會碰到的問題，以避免社工人員掉入「陷阱」當中而不自覺。

「你有困難的時候第一個一定先找督導…你會需要去跟督導做一些討論，你覺得這個工作一直沒進展，你可以提出來，那督導可能就會蒐集相關的資訊。然後來幫助你思考說可能在那一個方向上可以再試試看。我覺得這是一個部份，而且是很重要的部分。」---sw001

「督導他畢竟是站在比較遠的位子。他有的時候可能一看就，譬如說他會幫忙就會說，哎，你掉到三角了。你可能跟案家的父母變成三角了，三角關係了，你可能太涉入了，你可能也被操控了。我覺得是幫忙我去看到就是說我現在發生了什麼事情，或者是我可能本來看到的面向我走這邊。可能還有不同的面向。」---sw003

另外，專業督導可以讓社工重新省思個人價值觀是否有影響到工作以及精進社工實務處遇及技術。

「那時候很重要的是我們有外聘督導，我們是請新北市的○○○來幫我們當外聘督導。那我覺得他其實是一個非常有架構的人。他其實帶我們去看案子的時候我覺得那幫助是很大的。你怎麼去切這個家的問題是什麼。然後

核心議題是什麼，那個要先下手。還有同時你在跟這個案家在工作時候你自己的價值觀是什麼。是不是因為你的價值觀阻礙你的工作。我覺得那時候外聘督導他有一些幫忙的是他會幫你回去看你自己這個人，然後怎麼樣去影響你的工作。」---sw006

(二) 服務機構宗旨對處遇內涵的影響

社福機構的宗旨目標或願景，代表著該機構所持有的哲學思想或服務取向。而主要目的是希望在機構內服務的員工都能認同其理念，進而轉化成努力的具體指標或作為。換言之，當社工人員選擇在該機構服務的當下，亦同意該機構的服務理念。而在訪談過程發現機構宗旨對處遇內涵的影響包括反思自身價值觀、處遇工作方式、處遇內容。

1、機構宗旨優於個人價值信念

在 Sw001 的訪談內容認為一個機構本身的宗旨或理念會啟發他個人反思自身價值觀與機構之間是否有所衝突。

「我覺得對這個方案的影響會是說，一個當然是工作人員他對這個方案有興趣第二個是他也要忍受得住這個方案的特質，這個方案恐怕你會面臨到很多的衝突，這個衝突是來自你跟服務對象的文化不同，有時候則是你對應自己價值觀的衝突，這是談到方案的部份。」---sw001

而 sw003 提及自己其實並沒有非常喜歡小孩子，但是因為機構宗旨可幫她暫時紓緩自己對於兒童的偏見。

「我覺得可以知道我在做的事情是符合機構宗旨的。然後我覺得這個宗旨有幫忙我比較紓緩我自己的緊張是在於其實我非常討厭孩子。我沒有那麼喜歡小孩。所以其實在這邊工作就是，我本來會很緊張於就是我不是一個很喜歡小孩的人。」---sw003

2、機構宗旨帶領個人工作方式

Sw006 則是認為機構宗旨會影響或者是帶領社工人員採用與整個家庭處遇的方式或者是臨床社會工作。

「研：所以你覺得一個機構的宗旨或目標會影響到社工的工作方式？sw006:

應該還是會吧。它會影響到。講難聽一點。權責嘛。你要做到多少事。就像今天我的社工跟我說他固定去學校看孩子，肯定回來被我罵。你怎麼一天到晚都去看小孩，你去看小孩難道爸媽就不打他了嗎？那就會回頭要求他回頭跟父母工作。」---sw006

「我覺得這跟機構怎麼看待一個家庭，或者是說他們想要投入的東西是什麼也有關係。或者是說他的重心。就像你說目睹兒我覺得他們的重心比較會放在小孩身上，而且我覺得它有點臨床。它比較像臨床社工的工作。」
---sw006

Sw007 也認為機構宗旨或主管的想法會影響社工在處遇上的選擇。

「我覺得會耶。因為一個單位，你看你的長官他支不支持案子啊。因為有些長官他，嗯，對於安置是一個很反對的，他覺得能不安就不安的話，那你那個家庭維繫的那一塊你就必須要去再加強。但有些長官覺得如果說孩子出現了人身安全風險，我們就想把他安置的話，那你可能就是比較，比較會傾向說，那可能安置也是一個可以考量的一個處遇方式。但是有一些長官他可能覺得，先不要，再去試試看有沒有其他方法。」---sw007

3、機構宗旨實現於服務內容

sw002、sw003、sw004 皆提到機構宗旨雖然僅有簡單傳達對兒童的最高關懷理念，但從此概念延伸許多與兒童相關的家庭服務。並且增加社工員本身對於兒童福利的瞭解不只僅有單一服務對象，而是由多種面向組合(包括與網絡單位工作、宣導、學術研究...等)而成以實現機構宗旨。

「就是我說宗旨是什麼。我們是說給孩子更好的世界..對於家庭的服務其實有很大一塊也是從○○這個組織成立到現在，一路上慢慢看到很多孩子的需要。然後看到孩子需要後面其實也包含了要跟家庭工作，有家庭的需求。然後去做一些介入跟協助。」--sw002

「我們從來就沒有只將工作的焦點完全只放在孩子。因為孩子的福利、福祉其實還是很大一塊會取決於他的照顧者，以及照顧者的一個所在的環境。所以我覺得我們機構其實是還蠻重視跟兒童的家庭一起工作這樣子的一個脈絡。」...sw002

「這個宗旨，還有包括這個組織它在做的事情。它其實是透過全面的部分，

它包括可能家庭工作部分，可能是宣導，可能是做研究。然後它透過可能修法，它透過這些部分，它讓孩子可以在現在的這個社會或國家裏面更好的生活或更好的生存的一個環境。…我雖然沒有直接跟孩子工作。可是我在做的事情其實是在幫忙孩子。然後這個東西也跟家處方案就是有一點雷同。就是我覺得家處方案也有依照這個宗旨在運作。它雖然個案是孩子，可是它工作目標，工作的物件其實不是孩子。工作物件其實是家長，其實是老師，是網路單位。」---sw003

sw004 認為一個機構除了做到兒童基本生活上能夠獲得滿足外，最重要的是再拓展至其他方面才是最完整照顧兒童的策略。最後也指出機構宗旨確實會影響社工人員的處遇內涵。

「我覺得○○它的最大宗旨就是兒童。我們的宗旨就是以兒童為主。希望兒童除了他是基本的生活能夠 OK 以外，他的身心的部分也是要健康的。我覺得很大一塊是很希望孩子免於疏忽的狀態。不希望因為這些孩子因為外在的因素或者是社會環境不好。導致於說他的一些條件被剝奪。」---sw004

「確實在不同的機構裏面，他們服務的宗旨會有影響。我覺得○○還好。因為○○他主要很大塊是在兒童。所以他們給兒童的支持確實是比較多的。」---sw004

4、機構宗旨因應家處方案業務

由於機構本身就以辦理兒少及家庭福利服務為宗旨，故承接家處方案之後服務並無任何衝突，並且修法之後有更明確工作職責。唯一差別則是不重覆已做過的業務。

「其實○○很早就是會接兒童。我還沒有進來的時候，兒保工作也是○○一個很重要一個服務方案。然後那個時候就是總會它就是有一些訓練，然後有一些工作手冊，然後提供給我們。其實我覺得，整個脈絡的話，其實我覺得沒有什麼衝突。…但是當初○○不管政府有沒有委託的話，○○也是會接兒童保護工作。當然，如果有一些工作政府已經有在做的話，我們就沒有再做。…然後後續我覺得法修了之後，我覺得對○○有一些服務的話，就是有一些改變。」--sw005

三、關係層面

在關係層面中，研究者想要瞭解社工員在與案家建立關係上，曾經遇到那些困難，以致影響處遇工作的進行。

(一) 社工員對案父母的特質不瞭解

受訪者表示，案父母的一些特質會影響初期社會工作者與案家建立關係，包括：防衛性與抗拒高類型、指責型與權威型、男性施虐者、有精神疾病以及高社經地位類型。

Sw002 認為自己在工作時如果遇到指責型、權威型或抗拒較高的案家長，其實是有所障礙並且進行處遇時也較為困難。

*「對我而言，面對指責型，或者是比較權威型這樣子的家長。或者是比較抗拒的這樣一個家長，對我而言，其實我是比較，對我而言是比較困難的。」…
sw002*

Sw004 覺得自己很不喜歡與案父工作，尤其當施虐者又是案父時，即使再不願意也要逼著自己面對。

「講真的，我是很討厭跟案父工作。…我覺得我不知道怎麼講，我覺得我的手邊的個案。大部分確實都是施虐者都是案父。然後我就覺得，天啊，又要來面對。」---sw004

Sw005 則認為患有精神疾病案主的特質較無現實感，因此對社工來說若要進行一些處遇時困難度較高。

「我覺得精神病很難，比較有難度。因為他心完全沒有現實感。」--sw005

另外，sw005 及 sw007 皆提到若碰到高社經地位的案家長較難提供服務。其原因在於高社經地位的家長多半在管教觀念較為僵化，會一味認為自己的管教沒有任何問題，對於社工的意見抗拒程度較高，並且若社工在處遇過程提到相關法律時，案家長亦對於法律有所認識，因此還有可能反過來指責社工。

「我覺得高學歷的案父母比較容易抗拒我們的服務。高學歷的、高社經的。他會覺得他目前管教的小孩子就是很正確的。他不需要社工去介入。我們去

處理的話，其實高社經跟高學歷的話其實不容易。他也懂法。」--sw005

「可是我覺得有一些社經地位高的家長，我是覺得反而比較難工作耶。因為他們可能管教觀念比較僵化。…我會覺得社經地位高的，他可能有一套他的管教方式，因為他可能會，譬如說逼迫孩子不能說啊，還是怎麼樣。」---sw007

受訪者皆提到自己在碰到何種類型的案主時，會感到不喜歡或在提供處遇時有困難。但這些何嘗不是社工人員的主觀認知呢？這反映出社工人員自身價值觀，也反映社工人員過去的學習和生活經驗的累積，以及某些主流團體所創造出來的一些既定的偏見（陳怡如，2002）。因為某些偏見、刻板印象或者是對案主特質的不瞭解，使得社工員對於某些案主群會有產生「抗拒」心態，這對於不管在建立關係或者是在處遇過程中皆有所影響。

(二) 社工員對民間單位的社工角色沒自信

Sw003 表示初期工作階段，認為自己本身為民間單位的社工，故在社工專業角色及權責較無法展現，使得在建立關係上較為小心翼翼並且綁手綁腳，但是這可能與社工員本身對於自身角色就不是那麼有自信，對於社工專業的運用能力較弱所致。

「遇到的困難，我覺得比較是在初期吧。就是說可能我對於自己的角色不是那麼的有自信，或者是那麼確定的時候，我覺得在關係建立上面會有困難。我可能會比較對於我自己的那個社工的權責比較沒有辦法展現。就是我比較會小心翼翼在於就是說我今天是要來服務你的。我因為要建立好關係，所以我好像不能得罪你或惹毛你。那個時候，我覺得是在建立反而比較難。」
---sw003

(三) 案家理解處遇服務的程度

另一影響關係建立之因素是兒保社工對自身工作及角色之認同。受訪者 sw002 提到案家長如何認知社工的角色以及對於社工所提供的服務之看法，會影響雙方初期建立關係。

「我想如果回到一開始的那個怎麼樣去跟家庭工作或建立關係... 因為當然我們要顧慮到是說，不只是福利依賴的問題，也包括就是說，我們怎麼去讓家長會怎麼看我們今天的這個服務的方式。也某種程度會影響他們對我們的定位。」...sw002

雖然表面上看來是案父母不瞭解社工所提供的服務，但其實隱含著社工員很在意案家如何看待社工今天所要提供的服務、以及案父母是否瞭解為何有這樣的服務，某部份是社工員對於自己的角色定位有所質疑。

(四) 兒少保事件已發生許久，無其它理由進入家中

Sw005 受訪者也提到說有時因為兒少保護案件已經隔一段時間，若無再發生通報事件，社會工作者很難有理由進入家庭。

「因為其實我們接的個案有時候小孩子受虐的狀況已經隔了一些時間了，因為目前他沒有一些不當管教還是疏忽的狀況的話。我們也沒有直接的公權力就是說進去家裡。除非他現在就是有一些疏忽，還是不當管教，我就有很正當的理由直接去家裡。」--sw005

(五) 通報或衝突事件影響社工與案家之間的信任關係

sw006 則認為通報或衝突事件的發生，會影響社工與案家之間的信任關係，但並非所有的通報事件皆會造成雙方之間的衝突，若是衝突過後仍有一些情境使社會工作者能重新建立與案家的信賴，衝突未必不是一件好事。

「通常家處的社工因為這個案子基本上是密集性的服務，所以我覺得我跟他們建立關係比較快且容易，所以他基本上是信任我們的，他會覺得我們是來幫他們的。那可是你做了通報這個動作對他們來說就是一種背叛，你要怎麼去處理跟面對他認為這是一個背叛行為，你要怎麼去告訴他這種事。我為什麼基於我的職責以及我的角色是保護這個孩子，不是只是幫忙你的。我覺得這是比較考驗這個社工啦！」---sw006

從上可知，影響實務工作的進行在關係層面上包括五種，前兩項研究者認為較屬社工員個人本身的因素而影響實務工作的進行，後三項則為案父母因素以及其他因素。在社工員個人因素中，陳怡如（2002）整理國內外文獻及實證研究指

出，社工人員與非自願性案主工作的困境其中包含一點為社工員對非自願性案主的抗拒缺乏應有的接納，這與本研究中所提到社工員因對案父母的特質不瞭解，而容易將處遇過程的種種不順利歸咎於案主的不配合或自我專業能力的不足有相似之處。如此，該說是社工員所學的專業知識不足，亦或者關係到社工員自我價質觀或自我覺察？

四、小結

根據上述資料的分析整理結果，歸納影響受訪者家庭維繫服務實務工作之因素包含社工員個人層面、機構層面與關係層面。以下圖 4-3 為影響實務工作之要素圖。

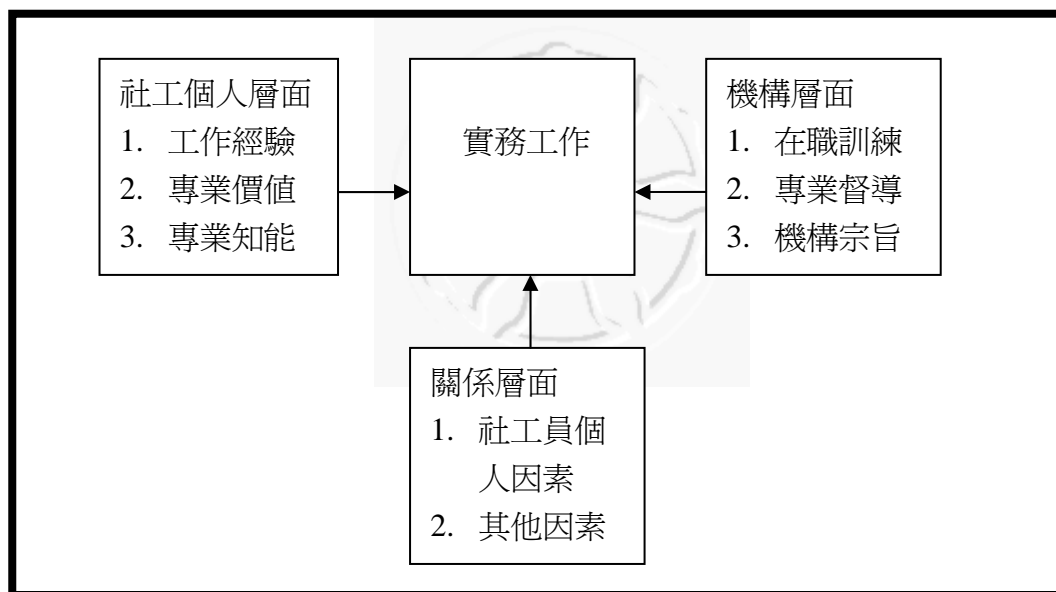


圖 4-1 影響實務工作之要素圖

第四節 家庭維繫服務之方案成效與建議

第一部分主要是想瞭解社會工作者的處遇評估。換言之，即是家庭維繫服務之方案成效。研究者在訪問社工員時，希望能依其工作經驗來談談個人所認為的方案成效，第二部份則是目前為止社工員對於家庭維繫服務方案的心得與建議。

壹、家庭維繫服務之方案成效

研究者依照訪談內容，將家庭維繫服務方案之成效歸納出個人面向、家庭面向以及社會面向，並於各面向中再進行細部分析。

一、個人面向

(一) 兒童

1、自我保護能力及概念增加

sw002 表示當兒童長大或者是因工作及讀書而離開原生家庭時，自我保護能力也會逐漸增加，而個體再受暴風險就會降低。

「通常評估會結案，當然一個部分是說，比方孩子大了，那他一個自我保護的概念跟自我保護的能力基本上是比較好。那當然他再受暴的一個風險相對也還是會比其他年幼的孩子會低一點…有的時候是孩子他可能因為離家，我目前碰到比較不是因為工作而離家。大部分都是因為讀書離家…有的的確一個是風險也沒有暫斷，基本上是維持一個風險比較低的狀態，比較穩定。」...sw002

2、正向自我概念提升

sw003認為只要兒童能夠接納自己、瞭解自己的價值，並且活出自己的人生，其對於自我正向概念、自尊都能有好的發展。

「還有那種可能孩子長大自己就會去找得到打工。自己就會有一些目標，自己對自己也比較認可，然後家長也可以去接納，ADHD 的孩子可能就是這樣。」---sw003

(二) 案父母

「案家長」部分則包括五種次屬性：能因應兒少發展階段的需求；親職教養與管教方式改善；解決問題的能力及負面的想法改變，並持續拓展資源網絡；案

家長學習解決問題的技巧；傳統教養觀念及態度改善以及藥酒癮狀況。

1、能因應兒少發展階段時之需求

Sw001 認為案父母對於兒少的各項需求能夠比以前清楚與瞭解，並且也願意尋找資源來因應兒少的問題與需求。

「我可能就是從，比如說父母親他可能變得比較知道孩子的需求，這是一個指標，就是他願意坐下來聽孩子想要表達的，再來就是他想要跟孩子維持一個好的關係。」---sw001

「就是以前父母看不到孩子的需要，那現在他會去關心孩子，他會去提供孩子需要的學用品、零用錢或者是學校的制服，或者是說這個爸爸以前沒有工作，但他為了家裡的經濟穩定，他現在願意穩定去就業。」---sw001

2、親職教養及管教方式改善

在此部份中，sw001 及 sw002 認為照顧者在教養認知與實際管教方式已有改善，並且與孩子間的溝通增加，而非使用舊有不好的管教方式。

「所以再來我們會看到他在方法運用上的不同。以前可能是不爽我就打你，現在可能是用提醒的方法，那這個改變是很具體的。」---sw001

「基本上我看到的就是改善就是家長他在親子的管教的一個能力，還有他在對待孩子的一個基本的照顧。就是說親子關係及態度上面，其實我們都看到是有一些正面的改善。」...sw002

3、解決問題的能力及負面的想法改變，並持續拓展資源網絡

Sw003 認為個案自行解決問題的能力提升，焦慮感及暴躁情緒也逐漸穩定，並且也願意自行找尋資源網絡來解決問題，不會光是依靠社工人員的幫忙。

「我覺得她那個解決問題的能力變多了。她的焦慮感沒有那麼高。她以前是不知道發生什麼事情。然後她不懂的，她不知道怎麼處理，她就會派她女兒打電話給我，那她女兒也講的不清不楚。可是她現在是，就是她自己。...就說這個媽媽就很明顯，看到她的那個從她原本很茫到她清醒，然後她原本就是很煩躁，到她現在變得比較穩定。她本來很焦慮，到她現在比較知道她可以怎麼做。比較知性。我覺得這個改變是明顯的。」---sw003

4、傳統教養觀念及態度改善

所謂傳統教養觀念及態度改善，亦即不再認為只有用打的方式來管教兒童，願意改變其舊有對待兒童的觀念與態度。

「他會知道打小孩是違反兒少法。…每一個家庭都會知道。打小孩是違反兒少法。不只說家務事。我覺得你說如果最大的改變就是，最普遍的他們知道的事情就是這件事。不管哪一個個案都是一樣。他第一個事情就知道，原來打小孩是違反兒少法的。這個公權力介入，不是你家務事情。」--sw005

5、藥酒癮狀況改善

Sw003認為有藥酒癮的照顧者因為在接受諮商的過程中獲得支持及肯定，因此慢慢的藥酒癮濫用情況減少，依賴症狀減緩，並且趨於穩定良好，也會願意嘗試改變及與社工合作。

「我覺得從不同的個案會看到一些，譬如說，我最近有一個比較深的感受。就是我有一個媽媽，她之前就是喝醉酒，每天醉茫茫。然後她喝酒就揍小孩這樣子…後來因為她來做諮商，這個諮商是比較熟悉了之後，有得到一些支援跟一些討論。釐清她一些可能想法，或者說給她一些肯定。讓她看到自己的價值這個部分。然後媽媽開始覺得怎麼樣。包括這過程當中，她跟這個繼父離婚了。所以她夫妻的關係不緊張。所以她酒也不喝了。整個人就清醒了。然後她開始可以去做一些親子的討論說一些她的想法。但是她的親子相較之下，能力還是有些弱的。還是有一些不符合期待，不符合現實的期待，但是她就有一些進步。」---sw003

二、家庭面向

家庭面向之下又分為五種次屬性，包括家庭系統間互動關係改善；家庭在解決問題及看待事情的觀點已與當初有所不同；家庭能獲得更實質的協助及關注，進而改變家庭功能；家庭對於社工刻板印象改觀；減少家外安置的發生。

(一) 家庭系統間互動關係改善

所謂家庭系統間互動關係改善包含親子關係、夫妻關係間的溝通增加，或者是說家庭成員之間彼此更願意互相表達情感以及想法，並且也能給予對方回饋，讓這個溝通氣氛可以持續延續下去。

「比如說他們越來越能夠一起談事情，孩子不會害怕跟爸爸媽媽坐在一起，他能夠更開放的表達他的想法，這都是一些指標阿。」---sw001

「就是說當家長他真的開始試著去調整，試著去嘗試他過去很不習慣或從來沒做過的一些事，然後他能夠堅持下去。也慢慢看到孩子可能給的一些正面的，有進一步的一些正面的回饋。」...sw002

(二) 家庭在解決問題及看待事情的觀點已與當初有所不同

sw002 認為家庭維繫服務之成效在於案家學習解決問題時的態度及發展正向思考已與當初接案時有所改變，較不會以負面的思考來看待問題。

「我覺得至少在那個過程裏面，可能是孩子，可能是家長，或是親子雙方。我覺得他們多多少少對於事情的看法，跟過去剛接案或是剛被通報的時候，我覺得大部分時候是不一樣的。我認為的成效是來自於這裏。倒不是他零通報或者是零不當事件這樣子，我覺得比較不是這樣。」...sw002

(三) 家庭能獲得更實質的協助及關注，進而改變家庭功能

家庭要有改變是需要長時間服務，因此 Sw004 及 sw005 透過家庭維繫服務使得家庭及兒童能夠獲得更多的資源及關注。

「研：所以你覺得成效是在於說家庭它可以獲得更多的資源。Sw004：更多的關注。我覺得孩子，對孩子而言，其實他們是幸福的。因為他們可以接受到更多的關注。」---sw004

「家處進去，有資源進去、有一些服務進去了。對於整個家庭改善，我覺得對於整個家庭一些功能改善是有幫助的。」--sw005

Sw006 肯定家庭維繫服務是有成效的。並且認為當初案量較少，因此社工員在處遇每個家庭時的細緻度是有被看見的。

「我以前的工作經驗我認為是有，而且它是有成效的。...那時候北市家防中心給我們的條件很好。而且他們案子下來的沒那麼快，就量不高。大概前三年量都不高所以其實案子都做的非常細緻。那我覺得也就因為你可以做得比較細緻所以看得出變化。」--sw006

(四) 家庭對於社工刻板印象改觀

Sw004 表示由於自己與案家之間較為平等，並且透過長時間的處遇過程中也讓案家慢慢打破以往對於社工那種「控制」、「強迫」..等不好的印象。

「我覺得有一些家庭他們會覺得說譬如說社工的介入，他們會覺得怎麼這麼的強硬，這麼的不好。…可是你知道進來家處之後，時間久了。其實家長就會知道說。原來社工的介入並不是都只有家防中心那一種這麼強制性，這麼不好的。」 ---sw004

「但是我一個家長是，我跟他其實見面才幾次而已。他立刻就覺得我是他的朋友。他覺得原來社工可以這麼近。因為他說他之前家防的社工他就覺得遠遠，是很上對下。」 ---sw004

(五) 減少家外安置的發生

Sw007 表示由於台灣目前安置資源仍然較缺乏，因此透過密集性的家庭服務，盡可能提供家庭所需要的資源，減少兒少再度被安置的機會。

「然後我覺得應該要加強家庭處遇這一塊。因為第一個，家庭安置資源很少。就是你什麼狀況，都要把孩子送去安置的話，那個安置資源根本就不夠啊。…所以我覺得反而應該要加強家庭維繫這一塊，就是怎麼樣在孩子不要安置的狀況下，然後又可以提升家庭功能。然後又可以節省，就是比較不要耗費社會的那個安置的資源。」 ---sw007

三、社會面向

社會面向上，sw005受訪者提到此方案的成效與高風險家庭方案相互搭配之下，兒少保護系統更佳完善，並且社會大眾對於兒少保護也有預防風險的概念產生，許多案件不用再等到最危險的狀況下才有專業人員介入，亦為「及早發現及早介入」，減少悲傷事件發生。

「因為我只有從 87 年看到現在兒保的話，其實我看到它進步的地方。從當初就是單純真的不到快死的話都不介入的時候，到現在其實有一些小小危機就可以開始做一些工作。特別是可能是進高風險或者是進家處。…就是會做一些預防工作。然後就是不要等到問題真的很嚴重的時候，社工才介入。孩子才發生一些社會問題的時候，當然有它一些成效。」 --sw005

四、小結

綜合上述，家庭維繫服務之方案成效包括個人面向、家庭面向以及社會面向。在個人面向中又細分為兒童及案父母部分，著重在兒童自我保護能力提升以及改變案父母親職教養觀念及管教方式以及案父母個人身心狀態；家庭面向則著重在強化家庭系統間的連結與溝通；最後，在社會面向則是讓社會大眾增加對兒童保護的敏感度，以上可參考表 4-7。

表 4-7 家庭維繫服務之方案成效

類屬	面向	屬性	次屬性
兒童再受虐之風險降低	個人面向	兒童	自我保護能力及概念增加
			正向自我概念提升
		案父母	能因應兒少發展階段時之需求
			親職教養及管教方式改善
			解決問題的能力及負面的想法改變，並持續拓展資源網絡
			傳統教養觀念及態度改善
	家庭面向	—	藥酒癮狀況改善
			家庭系統間互動關係改善
			家庭在解決問題及看待事情的觀點已與當初有所不同
			家庭能獲得更實質的協助及關注，進而改變家庭功能
			家庭對於社工刻板印象改觀
			減少家外安置的發生
社會面向	—	社會大眾對兒少保護產生預防之概念	

資料來源:研究者自行整理

貳、社工員對家庭維繫服務方案之感想與建議

在此欲瞭解社工員在這麼多年的工作經驗中，對於目前台灣的家庭維繫服務方案的感想及建議究竟為何？

一、感想

(一) 方案本身很好，但各縣市資源分配不均以及資源可近性不夠

Sw007 提到家庭維繫服務方案立意良善，但有時候因為各縣市資源分配不均，資源有限的情況下導致家庭維繫服務無法確切且有效去執行。

「因為有些時候我們當然會盡可能希望孩子可以留在家裏。然後有一些家庭維繫的工作。可是那必須有一些資源進來。可是有些時候資源不足。或是你覺得需要這樣的資源。然後我覺得其他的縣市的資源狀況不一樣了。…然後可能我們要連接這樣的資源，可是沒有。或者是他們這一項資源臺灣做得不夠好。…變成是說我們這邊有些資源，可是或許其他有一些縣市，譬如說比較落後的一些縣市或許沒有這樣的資源。對，那你要他們做家庭維繫就做不起來啊。」 ---sw007

另外，sw007 提到有時一些資源對於案家來說非常難取得，甚至也很少有方案或服務可以支持這些有需求的家庭。

「然後又或者是說有些小孩他過動嘛，然後我可能會帶他們去看一些身心評估的門診哪，可是那個門診其實好的醫生還不錯的醫生都很難掛。很難掛上之後，然後家長的時間又很難配合，那是不是有一些資源哪，或者是有一些方案是可以說，譬如說一些小孩需要身心評估，那你這個單位有沒有安排一些固定的門診，我們可以去排。」 ---sw007

因此研究者認為，除了各縣市鄉鎮的資源有所差異之外，同一縣市中案家對於資源的取得也有困難之處。

(二) 家庭維繫服務目前仍是由各機構自行發展處遇模式

Sw006 表示目前台灣雖然已經累積不少家庭維繫服務的工作經驗，但是是否真的有處遇模式，仍然需要由各機構的社工自行發展一套工作模式。

「是覺得我們有發展出一些，或者是說經驗累積一些，畢竟已經走了三四年。他們整個方案已經 round 了三四年，我覺得是累積了一些經驗。但是你說這個處遇模式到底有沒有..，應該是說我覺得目前台灣在做家庭處遇或

家庭維繫,除了○○他們可能會有一個比較具體的 raidaround 的方案在做之外,我覺得大部分還是靠社工自己在發展。就社工跟他們自己的團隊在發展有什麼樣的可能性。」---sw006

研究者認為,家庭維繫服務的處遇模式確實是會因為社工員所在的機構或者是縣市不同而有所差異。雖然如此,但其實這些模式最終的服務理念仍是一種「以家庭為中心」的理念下去執行方式,只是在實務上可能為因為環境及資源不同而有所不同。

(三) 將家庭處遇計畫納入法條中,有助於家庭維繫社工人員進入家庭提供服務

Sw005 認為家庭處遇計畫尚未入法前,很難有理由進去家庭,中提供服務或者是社工員在進行處遇階段時需非常小心,而修法過後,法律明白揭示社工員的職責與任務,如此可讓社工員有依據進入家庭中。

「我們那個時候就是因為其實是私部門,我們進去就會很小心。我們又有要進去介入家庭的話,我們都以一種就是關懷的心態,關懷的態度,然後進去輔導這個家庭。看這個家庭有什麼需要?…我們以前工作跟現在的不一樣。現在其實我們去服務的時候,我們很明確,我們是因為他違反兒少法。…然後家處就是我們有一個家庭處遇計畫。我們要做些什麼事情,我們也很明確跟這個家庭去說。當然我們會很清楚說。這些計畫我們可以提供哪一些服務。每一個每一個跟他講。然後就是說以後我們一點點去做。」--sw005

(四) 法律的執行不夠確實

不過,Sw005 亦表示雖然法律已算完善,但是負責執行法律的人員卻未按照規定執行。像是 sw005 提到緊急安置與委託安置,雖然都是相同處遇,但是這在意涵以及行政程序上卻有所差異,另外,在強制性親職教育部份真正有在執行的縣市也不多。

「修法是一個問題。但執法的人你有沒有實際去執法又是一個問題。其實我覺得現在譬如說單純說兒少法我算是覺得蠻完善一個保護兒童一個法律了。但是我覺得問題是在法下,就是執法方面就是沒有很落實。…不單只是員警還是其他公部門也是一樣的。雖然有一些法的出現,但是他們卻違背一些事情。很簡單就是如果緊急安置的話,通常就是緊急安置,但是社工他會先用委託安置,跟他父母談。那麼可以避過緊急安置那個行政程式。他就不用,不需要寫一些報告去法院了。…但是委託跟緊急安置其實意涵

就不一樣。然後譬如說，有一些其實要做強制親職教育的。然後其實這部分也沒有落實。」--sw005

King & Trowell (1922) 指出法律具有維持社會凝聚、促進社會大眾利益、處理衝突、權利保護以及事實建構的功能，亦即兒童及少年福利與權益保障法的修訂能除了能賦予兒童實質的權利與程序權利外，也可將凝聚社會大眾對於兒童保護的責任，並且執法人員可依照法條的規定來執行任務，避免有所偏頗（引自余漢儀，1995）。因此，研究者認為法律的訂定到後來的修法，其實皆是為了讓兒童最佳利益能夠具體實現，但是如果政策與法律已制定完善，實際執行上卻缺少資源或資源跟本不存在的話，法律還有用處嗎？然而，這就變成是法律到底要怎麼修定，以及修法者在考量到台灣目前兒少保的資源之下，附加一些配套措施，以及執法人員如何落實法律的真意是一件值得思考的問題。

二、建議

(一) 方案分工與配套措施的加強

受訪者大多認為家庭維繫服務是需要，必須有人提供服務。至於由公部門或私部門提供則各有利弊，因此並無一致看法，最重要的是單位之間如何在工作上分工及互相搭配，以及配套措施或社區資源的擴充。

「今天這東西不管是誰做，不管是政府做或者是民間單位做。這個東西一定是需要的。」---sw006

「我個人認為兒少保業務應該是由政府來做，它確實是公權力的一個執行，...可是我們的政府就是沒有這麼多人力。所以我本來認為確實家庭維繫都應該是政府應該要處理的。」---sw006

「我覺得民間單位做比較不會給家長那麼有壓迫感。...所以我會覺得各有利弊。...我是覺得可以分階段啦。就像例如說，...如果到風險程度降低，但是如果還需要一些親子功能提升的話，我覺得就可以讓民間單位去接。」---sw007

「可能需要思考的是它必須還是需要有配備，就是不是只有社工而已。不管是社區資源或者是說社工自己的概念。」---sw006

綜合上述，研究者歸納受訪者資料後認為，家庭維繫服務並非一定要由公部門一案到底或者是由私部門來承辦，就像 sw007 認為各有利弊之處，最重要的是公私部門之間該如何協調及搭配，以便服務不間斷。彭淑華（2005）在政府研究報告上指出，目前家庭處遇服務已呈現多元化的資源整合及連結，其最主要目的是要讓確保家庭獲得的是整合式的、而非支離破碎式的服務。因此，公私部門間的互助是一項重要的課題，應站在案主的最佳利益為考量。

(二) 社區為兒少保護工作一環，需建立完善社區網絡資源

除此之外，sw006 認為社區必須要意識到自己為兒少保護工作的一份子，此外，網絡中每個成員都應該清楚自己的工作及職責，並且要建立完善的社區資源網絡。

「然後我覺得最大的問題還是社區。就是社區對於這個問題他們願不願意一起共同負擔，而不是把它丟給政府或其它兒少保社工。社區應該要認知到他其實是政府的一環才對。…我覺得還是回過頭是一些社區網絡的資源他自己要建立起來的。他要去負擔這個工作，他要去認為他應該要去負擔這個工作。而不是很自然覺得這是後面的那個人應該要做的，而不是他要做的。」---sw006

研究者認為所謂社區資源網絡包含跨專業系統之人員。彭淑華（2005）指出兒童及少年保護業務為跨專業、跨機構之專業服務，因此在網絡中包括社政、教育、警政、衛生醫療等，但在實際的推動上，往往可看到各個專業領域仍對兒童保護觀念不正確的情形，常常認為兒童保護工作不重要，或者認為事不關己，就如同 sw006 所表示的：「還有後面的人負責」的意思。故社區網絡的人如何認知兒少保護工作是件重要的事情，以及彼此之間的溝通與整合仍須持續努力。

(三) 法律的訂定應該更完善且明確

Sw006 表示法律對於兒童虐待的定義，並不清楚並且各縣市對其解讀不一，

因此在執法上也會有所不同。

「因為我們的法其實定的有點模糊。它其實在於什麼是兒童虐待這件事情上是很模糊的。沒有定義什麼叫不當管教。什麼叫肢體虐待。這個東西都不在法裡面。這變成是各縣市各自解釋。當然有的時候我覺得需要，因為台灣的城鄉差距真的是太大了。」 ---sw006

研究者認為受訪者的意思應該是指在兒童及少年福利與權益保障法中，未能很明確的定義何謂兒童虐待。條文第四十九條第二款僅表示任何人不得對兒童及少年身心虐待，但虐待的程度以及如何虐待卻未提及。也因此造成各專業人員以及各縣市執法人員解讀上的差異，而這樣的差異將造成某些縣市通報率較高，某些縣市的通報率較少。但這卻不是真實的情況，這也會使得兒童虐待的黑數逐漸增加。



第五章 結論與建議

第一節 結論與討論

壹、結論

一、家庭維繫服務社工員之價值信念與方案認知

研究者歸納社工員對兒童虐待的發生、「兒童最佳利益」與「維持家庭完整性」以及家庭是兒童最佳生長環境的看法。受訪者認為兒童虐待之所以會發生的原因很多元，除了個人因素之外，最大原因是在於社會結構面下，整個家庭系統間互動不良所造成的結果；「兒童最佳利益」與「維持家庭完整性」兩者之間是否有衝突？多半受訪者表示原則上兩者之間並無衝突，會有衝突的地方則是發生在當家庭中的婚姻暴力或目睹暴力情形已嚴重影響到兒童成長，亦或者家庭發生嚴重責打或兒童疏忽事件危及到人身安全…等以上情況，使得社工員必須做出兒童是否要「安置」的決定時，此時社工人員的價值判斷就會是「兒童最佳利益」優於「維持家庭完整性」；最後，受訪者多半都認同家庭是兒童最佳生長環境，並且都考量到兒童與家庭間的血緣關係、兒童對家庭產生認同感以及依附關係的重要性，但也有部份受訪者表示，如果兒童在家庭中無法獲得最基本的生活需求滿足，亦或者家庭成員對兒童人身安全多次造成威脅時，就不完全認同「家庭是兒童最佳生長環境」之信念。

在方案認知上，受訪者在尚未接該方案前，對其理解為「避免兒童再度受暴」，然而在實際工作之後，受訪者更能將該方案歸納出兩項工作核心焦點，包括家庭為中心的服務模式以及家庭維繫服務為家庭社會工作的一環。

二、處遇模式內涵

家庭維繫服務之處遇模式內涵歸納成理論觀點、處遇目標與運用策略、工作對象、處遇過程中社工員扮演之角色等四項概念。

在理論觀點部份，研究者將受訪者常用的理論依問題分析與評估、處遇計畫與執行、處遇結案評估階段三個階段進行分析歸納。在問題分析與評估階段，目

前受訪者認為還是以生態觀點及家庭系統理論為主；處遇計畫與執行階段，受訪者認為其在訂定處遇目標與計畫時，會依照案家目前的狀況及能力進行調整，採用綜融理論的模式來提供不同服務。處遇結案評估階段，受訪者表示會運用增強權能理論來判斷案家功能是否有較接案初期提升，並且能自行解決問題，也會從生態觀點來評估家庭社會支持網絡資源是否有增加。

處遇目標與運用策略部分，處遇目標分成改善家庭基本生活需求、強化家庭系統間運作及互動、提升親職觀念，發揮照顧及教養功能、增進兒童正向自我概念發展與生活適應、協助兒少學習發展與生涯發展規劃六大屬性，並依其屬性來訂定次目標及處遇策略。

工作對象上，大部分社工員皆認為家庭維繫服務的工作對象焦點仍以「主要照顧者」為主，並提供一些強化照顧者或家庭功能的服務來照顧兒少或預防受虐事件再度發生。當社工員以「兒少」為工作對象時，其工作重點則以兒少身心發展評估，或者是減緩因受虐事件產生一些負面情緒或認知。

社工角色上分為直接服務與整合服務角色兩大面向。直接服務角色有資源提供與連結者、教育者、陪伴者、支持者、親子關係間的催化者；整合服務角色則有倡權者與監督者。

雖然受訪者表示在不同階段所使用的理論、處遇過程中所訂定的目標策略、工作對象以及社工員的角色使用會有所不同，但研究者認為就家庭維繫服務整體來說，受訪者提供處遇的理論基礎互相重疊，並非特定理論或處遇模式即可完善的協助案主需求。案主的問題充滿變動性，社工協助案主的過程中，同時也要轉換或調整處遇的思維與處遇技巧，故研究者認為在這充滿變動的實務工作中，社工以權變式的態度協助案主，呈現的是一種綜融、折衷主義式的處遇模式，而此種模式也是研究者認為屬於家庭維繫服務處遇模式最適宜的模式。

表 5-1 處遇模式內涵概念表

概念	內涵	屬性	次屬性
一、處遇理論	(一) 生態觀點 (二) 家庭系統 (三) 優勢觀點 (四) 增強權能 (五) 危機介入 (六) 任務中心 (七) 焦點解決 (八) 認知行爲 (九) 敘事治療 (十) 精神分析	—	—
二、處遇目標與運用策略	處遇目標/ 運用策略	改善家庭基本生活需求	協助申請各項經濟補助；連結就業資源及就醫資源；補充家庭電力、瓦斯、食品等基本日常生活用品
		強化家庭系統間運作及互動	社工員協助家庭成員間溝通、瞭解與合作；增加親子間互動的機會；轉介家族治療、婚姻諮商或親子諮商
		提升親職觀念，發揮照顧及教養功能	討論親子教養或管教方式；轉介社區照顧或個人心理諮商
		增進兒童正向自我概念發展與生活適應	提供情緒或依附關係上的支持；安置後返家的生活適應；發展兒童正向自我概念及自尊
		協助兒少學習發展與生涯發展規劃	連結社區、教會課後輔導資源；青少年生涯規劃討論

表 5-1 處遇模式內涵概念表（續上表）

三、工作對象	(一) 主要照顧者	—	—
	(二) 兒童少年	—	—
	(三) 家庭	—	—
四、社工角色	(一)直接服務角色	資源提供與連結者；教育者；陪伴者；支持者；親子關係間的催化者	—
	(二)整合服務角色	倡權者；監督者	—

資料來源:研究者自行整理

三、家庭維繫服務社會工作者之實務工作

此部分研究者分為家庭維繫服務工作流程、社會工作者專業知能與處遇技巧運用以及社工員與非自願家庭之處遇關係。家庭維繫服務工作流程分成三階段，每一階段皆有需要完成的任務：初期階段--蒐集案家資料、兒童安全評量；中期階段--確定目標與優先順序連結與整合系統資源提供具體的服務；結束階段--維持家庭穩定性與結案。

社會工作者專業知能與處遇技巧運用上，家庭維繫社工應該具備一些基本的專業知識，包括兒虐風險辨視、如何與藥酒癮或特殊精神障礙疾病的案父母工作、瞭解兒童身心發展狀況、家庭系統評估、自殺與危機評估..等，除此之外，對於相關兒童保護的法律應該要非常清楚，繪畫治療的工作技巧及基本運用在與兒童會談中非常實用。在處遇技巧上包含十種：同理心、情緒反應、面質、尊重與接納的態度、傾聽與陪伴、示範或角色扮演、任務性會談、澄清、引導與相互分工及合作。

社工員與非自願家庭之處遇關係上，初期階段若是政府委託民間單位的社工進行家庭維繫服務時，通常都會由家防中心先向案家介紹，之後受委託方案之社工員再進行電訪或家訪；在建立關係策略上，研究者根據訪談內容分為一般情況建立關係之策略與特殊情況下建立關係之策略，兩者運用的時機點則是當案家抗

拒程度較大時受訪者就會使用較為特殊建立關係的技巧。

最後，研究者分析影響實務工作之因素，發現除了社工員價值信念、對方案的認知與專業知能會影響社工員的實務工作外，尚有其他因素會影響，因此在此研究者將這些因素歸納成個人層面、機構層面與關係層面。

四、家庭維繫服務方案成效與建議

研究方案成效則是研究者依受訪者之工作經驗來談談個人所認為的方案成效，而依照訪談內容，研究者歸納出個人面向、家庭面向以及社會面向。個人面向又分為「兒童」與「案父母」兩種屬性，「兒童面向」則包括自我保護能力及概念增加、正向自我概念提升；「案父母面向」包括能因應兒少發展階段時之需求、親職教養及管教方式改善、解決問題的能力及負面的想法改變，並持續拓展資源網絡、傳統教養觀念及態度改善、藥酒癮狀況改善；家庭面向有家庭系統間互動關係改善、家庭在解決問題及看待事情的觀點已與當初有所不同、家庭能獲得更實質的協助及關注，進而改變家庭功能、家庭對於社工刻板印象改觀、減少家外安置的發生；社會面向是社會大眾對兒少保護產生預防之概念。

受訪者對家庭維繫服務之感想則是認為方案本身很好，但各縣市資源分配不均以及資源可近性不夠、家庭維繫服務目前仍是由各機構自行發展處遇模式、將家庭處遇計畫納入法條中，有助於家庭維繫社工人員進入家庭提供服務以及法律的執行不夠確實；在建議上受訪者則提到三點：政府應該積極投入資源去執行該方案、社區為兒少保護工作一環，需建立完善社區網絡資源與法律的訂定應該更完善且明確。

貳、綜合討論

一、以「家庭為中心」之服務模式

「以家庭為中心的服務」在社會工作歷史上發展已久，最早可追溯到 1920 年代只是當時尚未受到重視及發展未臻成熟（周月清，2001），直到 1970 年代以後，美國相關聯邦法案與政策開始注意到協助家庭其它成員，而非僅關心單一兒童的福利，也因此各種家庭維繫服務相關名詞也普遍在美國各州實驗。

更進一步說明「以家庭為中心」的服務模式，依 Laird（1995）的說法，以家庭為中心的模型是「讓人們在家庭的脈絡與當前的親密關係網絡下最佳地瞭解與協助其成員。」據此，家庭為中心的實務必須考慮既存的複雜家庭關係，於進行家庭介入時能契合多樣的家庭信念、價值與功能型態，使用彈性的介入策略，如此始能回應家庭需求的優先性，以及社區為基礎的特性（引自林萬億，2010）。那麼，家庭維繫服務是否也如上所述，依循著「以家庭為中心」的概念下發展服務？

從本研究第四章研究發現中，受訪者認為所謂的「以家庭為中心」的服務模式強調「家庭」的參與及對兒童發展的重要角色，並且把家庭當作是成員的支持者，每位成員都要被納入家庭中思考，而不是單獨從某一成員來看待家庭整體，反之，提升家庭功能與支持家庭才是能使每位成員獲得最大利益。換言之，社工員是以系統的觀點來看待整個家庭，將有關於影響兒童人身安全或福祉的因素當作是介入焦點，運用專業知識與技能，並透過系統網絡的連結與合作，維繫並補充家庭功能，注重強化家庭的優勢並增加其權能，與家庭在共同合作的夥伴關係中，能達有效的溝通以完成服務目標。

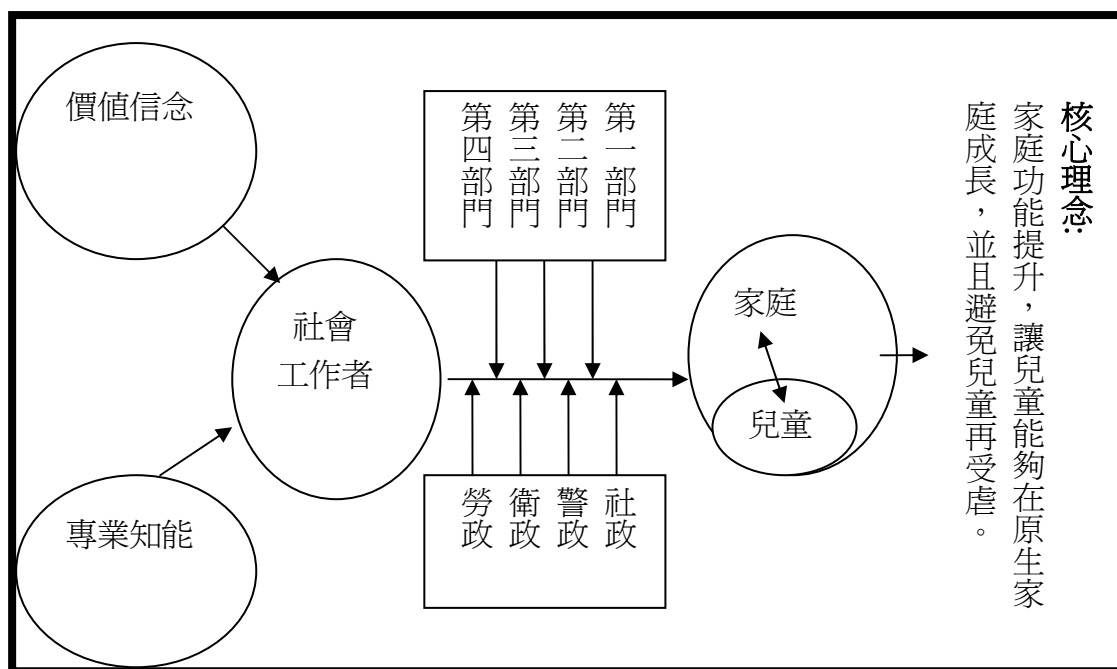


圖 5-1 「家庭為中心」服務模式概念圖

但在訪談過程中受訪者亦提到，雖然我國一直在倡導「以家庭為中心」的概念來提供服務，但是並非適用在每個社會工作領域中，再者，家庭為中心的概念模糊，目前實務上仍有工作者不清楚何謂「以家庭為中心」的服務，有些工作者也會誤解這樣的模式是不管家庭發生多嚴重的家庭暴力、兒童虐待、老人虐待、身心障礙者虐待，也必須尊重加害者，與加害者一起工作，並盡可能維持家庭的完整，真的是這樣子嗎？如果連實務工作者都不清楚的話，那麼社會大眾又要怎麼支持「家庭為中心」概念，並且再發展成以「社區為基礎服務體系」？恐怕，這個概念有可能會淪為口號或者是政策上宣示。

Lawlor 和 Mattingly (1998) 提到以家庭為中心的服務模式被認為可以容易、簡單的補充傳統的以兒童為中心的服務模式的缺失，但是從理念轉化成實務操作原則有困難，要將以家庭為中心的模式運用在實務工作中需要多層面的創新與改變，從實務工作者個別的改變到廣大結構面及制度面的改變，才能形塑出專業人員與家庭的角色定位。然而，實務工作者準備好了嗎？家庭準備好了嗎？

除此之外，許多研究亦都指出「以家庭為中心」的理想與實際執行間存在著

差異，其差異主要存在於(一) 實務工作者 v.s 家庭所認為的理想及典型（實際提供）的以家庭為中心的模式（Dyke, Buttigieg, Blackmore & Ghose, 2006），(二) 實務工作者所聲稱的 v.s 家庭所經驗的服務（Murphy et al., 1995），(三) 時間與資源的短缺（引自唐美華、林巾凱，2007）。換言之，若是「以家庭為中心」為服務理念的處遇計畫，所需的人力、時間、財力資源越多，服務提供者的經驗及能力要越強。但總觀目前台灣兒少保護業務的人力短缺之下，推行「以家庭為中心」的服務仍需加把勁才行。

然而，「以家庭為中心」的概念來執行家庭維繫服務甚好，那麼擴及到整個兒少保業務來說，該如何落實此概念呢？陳春妙（2008）認為過去也就是過去以純然以兒童為中心的工作模式已走入歷史，取而代之的是家庭為中心的兒少保工作模式，但是這畢竟是從美國發展而來，我國在此應該將本地化方案發展分成階段性進行，應先將目前兒少保相關方案進行統整，如從高風險、危機介入、家庭維繫、寄養服務家庭重聚、獨立生活方案、收養制度，這一連串服務必須是連續性的規劃與考量，而不應該被視為因補助計畫項目不同或委託不同單位成為各自獨立的方案。研究者亦同意此論述，因為過多的委外方案造成系統網絡、機構、與政府之間產生斷層，而使得社會福利服務有可能重覆或缺乏，因此應該要建構跨系統團隊服務，共同為一個家庭成員努力，而非各自忙於自己的業務而已。除此之外，家庭維繫服務屬於一種連續性服務之概念，終極目標是兒童最佳利益，為兒童找到最適合成長的环境。因此，更有必要從前端到後端進行一個整合，特別是轉介給下一位社工時的溝通與協調非常重要，它關係到接下來家庭所有的相關處遇工作。

二、「兒童最佳利益」與「維持原生家庭」間的拉距戰

「兒童最佳利益」之概念最初是源自於法律上對於父母離婚後對子女監護權的歸屬之判定原則（劉宏恩，1997），但目前已成為兒童及少年保護工作人員之指導標準。意思是當社工人員在處理重大兒童虐待案件時，為了維護兒童最佳利

益，有可能會做出家外安置的決定；另一方面，家庭維繫服務之核心理念為「盡可能讓兒童留在原生家庭中成長」，同樣皆是為了「兒童最佳利益」，為何社工員的作法會有如此差異？然而根據本研究結果得知，社工人員在服務過程中若再度發現案父母不當管教兒童，或者是案父母個人情況影響到兒童的日常生活受照顧的狀況，有可能要進行安置時，此時內心就會產生天人交戰：「現在我該如何進行處遇？是該通報回家暴中心進行安置，還是讓兒童繼續留在原生家庭當中？」

如此天人交戰的事情並非現今才發生，過去文獻中也有兒童最佳利益、家外安置與維持原生家庭的討論。黃鈺倫（2000）從第一線兒童保護社會工作者的觀點，來探討兒保社工員面對「兒童最佳利益」此概念的態度及看法，發現受訪者大部分認為「兒童最佳利益」所指的是以兒童「個人」的最佳利益為主，而非指整體家庭的利益。因此，兒保社工員會從許多面向來判定是否有違背兒童最佳利益，包括從兒童的需求是否被滿足、兒童與原生家庭的關係、環境對於兒童的正面影響、兒童意願...等等。綜合來說，兒童最佳利益為一原則，在這原則之下社工員本身對於案家的底限就是兒童的基本生活的照顧，以及兒童人身安全，但是更進一步的發展性或是精神性的需要，是很難考量及判斷何者對於兒童是有益的。這也與本研究有相似之處，不過若從家庭或者是施虐父母的角度的思考，在處遇過程中難道家庭的利益就可以被忽略嗎？兒保社工不能同時考量兒童與家庭的共同利益？

研究者認為會有這些討論主要源自於社會工作者對於家庭的價值觀。原生家庭到底是不是唯一？家庭對於兒童的重要性在那裡？我們可以發現在許多兒童福利的政策中，兒童的最佳利益被普遍認為是與家庭維繫有關，並且系統理論或是依附理論的觀點，其實都不再強調維持一個家庭完整的對兒童才是唯一的方法，而在於強調兒童對於「連續」、「穩定」照顧的需求，以及維持兒童與原生家庭系統互動或是替代支持系統的聯繫。也因此本研究中的受訪者普遍皆肯定「家庭」的重要性，但對於家庭是否是能被替代的，有著不同的看法。受訪者也認為家庭有其應盡的義務，家庭與兒童的關係是需要看家庭對兒童的照顧而定，因此

並沒有一個固定標準答案，只是應該思考當我們在處理兒少保護工作時，是否有把目前家庭對兒童的影響以及兒童未來的發生納入處遇決策當中，而非一直謹守著到底要進行「家外安置」或者「維持原生家庭」其中之一。

然而有關上述的問題，研究者歸納受訪者的訪談內容後已有答案，受訪者紛紛都認為在進行家庭維繫的過程當中所做的任何決定或者是服務，皆是以「兒童最佳利益」為出發，所以原生家庭對於一個人的發展是重要的，不過原生家庭的父母有其應盡的責任與義務，家庭維繫服務之社工員的工作目標中，對於改善兒童的生活，以及家庭的維繫、改變父母的態度等都是針對達成兒童的利益為中心。故在處遇過程中，當父母一直無改變意願使兒童人身安全有疑慮時，兒童就不適合留在原生家庭，所以受訪者認為即使今天必須要做出安置的決定，也是社工員認為這項決定對於兒童來說才是最好的。這也可以回應到彭淑華（1995）指出，兒童最佳利益的原則應是指當兒童的利益與父母的利益相衝突時，應以「兒童的最佳利益」為最優先的考量，換言之，所謂的「兒童最佳利益」係指用何種方式的安排對於兒童是最有利、最能滿足兒童福祉的環境（劉宏恩，1997）。

那麼，「安置」對於兒童來說真的是最好的決定嗎？為何社工員在面對做下使受虐的兒童與家庭分離的決策時會感到十分的擔心？余漢儀（1999b）的研究中，有 64.6%的社工員認為父母是兒童最理想的照顧者。而在本研究中部分受訪者亦認為家庭是兒童最佳的生長環境，兒童與親生父母親之間的親情是沒辦法取代的，再者，兒童安置後也出現一些不好的現象，受訪者表示對於安置機構、寄養家庭的品質存在著擔心，也曾發生兒童在安置機構中遭到不當管教與虐待更嚴重的是發生機構內性侵事件，這使得原本就已經遭受到虐待的兒童再度身心受創，如此，社工員還能說他的決策是以「兒童最佳利益」為考量所做最好的決定嗎？因此研究者認同某一位受訪者的說法：兒童安置後不代表工作已經結束，最重要的是當兒童被安置在機構時，如何維持該兒童與其原生家庭的其他支持系統的聯繫，或者是找尋替代的家庭來補足其支持系統，並且原生家庭的部分也應該要進行重建，否則當兒童準備返家時，原生家庭卻尚未準備好，豈不是讓兒童一

直遊盪在安置體系中而無法回家。

三、「搏鬥」或「圓舞曲」？—社工與非自願性案主間的關係建立

專業關係建立的目的無非是要讓有適應困難的案主能以有效的方法解決其問題，或者是讓當事人能善用自己的能力與社會資源，達成其目標。而在社會工作專業中，社會工作者與非自願性案主間的關係一直是被探討的議題。根據Rooney（2009）指出所謂的「非自願性案主」意指當案主被迫或在有壓力情況下發展的受助關係則屬之，又可分為兩種，一種是法律強制的（**mandated client**），另一種則是不情願案主（**nonvoluntary client**），而本研究中，這些被冠上施虐者的案父母即是我們所稱的非自願性案主。Egan（1994）指出，案主通常以消極、隱蔽、或者是與助人工作者玩遊戲（**play games**）的方式來抗拒治療和輔導過程的改變（引自林儀婷，2008），而案主在專業關係中的抗拒、害怕、拒絕合作..等行爲，有時候會使得處遇難以進行，因此也常常會讓社會工作者感到頭痛，或者是想要找出方法與策略來突破此種「抗拒」現象。

Rooney（1992）進一步提出三種來解釋案主的抗拒行爲，包括標籤理論（**labeling theory**）、反彈理論（**reactance theory**），與權力關係（**power relation**）。標籤理論係指施虐父母被助人工作者賦予一種「麻煩製造者」的標籤，再加上大環境之下對於這些施虐父母一些既定刻板印象，使得這些標籤產生作用，讓其抗拒行爲變得更加合理化，會提高其非自願性和抗拒表現；反彈理論則是施虐父母在種種壓力之下產生抗拒行爲；權力關係指出施虐父母與助人工作者之間存在「不對等的權力關係」，因為通常這些施虐家庭是受到法律的規定不得不接受服務，是故他們經常會出現各種抗拒行爲以爭取所欲獲得的自由和權力（引自陳怡如，2002）。

綜合上述，我們可以看到說有時候案主的抗拒並非是自願產生，而是來自多種因素之下所有的行爲，其中也包含助人工作者自己本身的因素。就如同訪談過程中有位受訪者提到：因為討厭男性施虐者而曾經一度不想家訪，探究其原因可

能是受訪者本身對於該男性案主群有些既定的偏差想法與價值觀，而這些想法又影響到原本的工作，試問，這是一位專業人員應有的作法嗎？或許每個人都有自己的價值觀與信仰，但我們是否更應該要覺察到，這些信念會影響到我們與案主的關係建立，這已經不是案主本身的問題，而是專業人員需要思考的課題。

另外，「抗拒」就一定是不好的嗎？還是社會工作者期待的是「順從」？這種順從之中是否有隱藏著一些不真實性？還是社會工作者想要此種專業關係嗎？我們身為專業助人者，當案主不願意接受社會工作者所提供的服務時，我們更應該要思考案主抗拒的原因以及真正的想法為何，如此才有可能排除這種抗拒的狀態。專業關係應該是一個不斷協商討論的過程，且「協商」是有規劃的，個案的抗拒只是代表協商尚未成功。社會工作者在協商過程中要促使個案運用他們的資源並促發改變的動機，而非剝奪其資源，進而引發個案的憤怒（陳冠伶，2011）。

因此，受訪者也有提到家訪時一直被案家拒絕於門外，或者是會談過程中案主產生抗拒行為時，受訪者會先以傾聽、同理的方式瞭解案主抗拒原因為何，慢慢減緩案主的防衛心，讓案主感受到社會工作者是真心陪伴他，願意與他一同解決問題，使雙方關係能夠突破僵局。如此，案主的抗拒行為又何嘗不好呢？

然而社會工作者與非自願性案主的專業關係非一成不變，也就是並非一直維持非自願性助人關係。而社會工作者從接案初期到結案，與家庭的關係建立是持續不斷進行的，不是因為今天案家已經進入到處遇階段或者是即將結案，社會工作者就無需建立關係，根據第四章研究發現得知，社會工作者在處遇過程的每一階段中會變換其所扮演的角色，並且透過工作技巧和策略讓原本滯留不前的關係稍微往前邁進。也因此我們可以發現專業關係是一條線性關係，初期案主抗拒行為、缺乏求助動機使得雙方關係較不穩定，並且社會工作者在接案初期可能必需要與案主「搏鬥」，但此種「搏鬥」是指採用各種處遇策略及工作技巧讓關係有所改變，到後期階段因為社會工作者長期服務案家及提供資源，故雙方之間慢慢轉為信任關係，社會工作者與案家共同合作，一起達到處遇目標。這也就是研究

者之所以會以「搏鬥」或「圓舞曲」為標題為由，這兩者之間不是絕對的，而是共同存在專業關係之中。

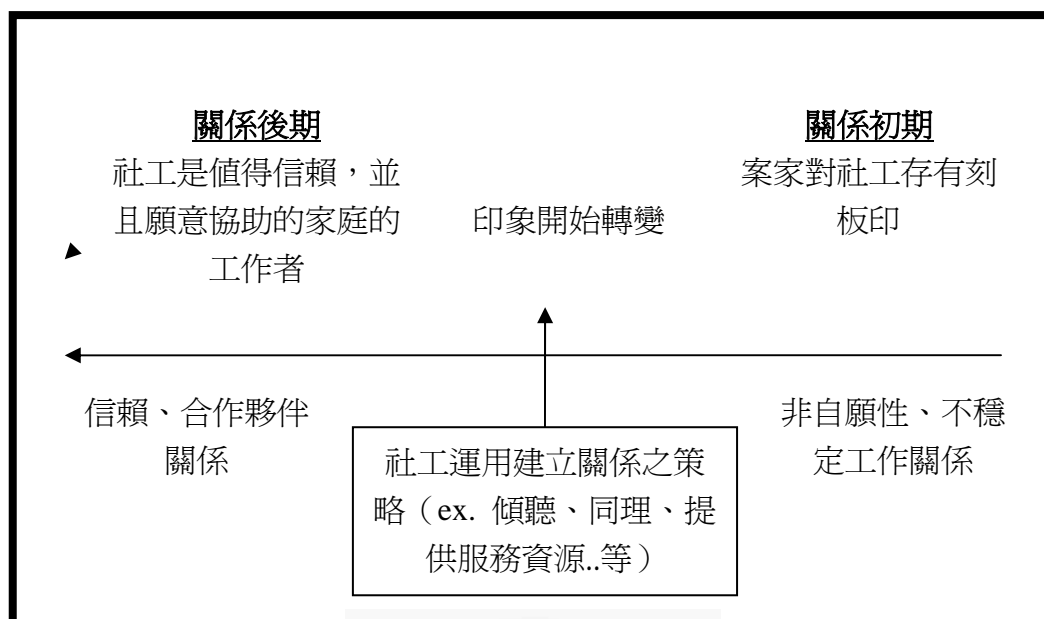


圖 5-2 社會工作者與案家關係變化圖

第二節 研究建議與限制

壹、研究建議

本研究是從家庭維繫服務之社工員處遇經驗進行探討，因此在研究建議的部分主要針對政策法令、實務工作、社會工作教育三大面向來進一步的討論與建議，期待能提供政府相關部門、實務工作者、社會工作學術界作為參考。

一、就政策法令而言

(一) 定期檢討家庭維繫服務方案的委外制度與服務成效

近年來因受到「新管理主義」、「福利多元主義」的影響，許多社會福利服務紛紛興起一股「委外」、「公設民營」、「購買式服務」等風潮。換言之，國家或政府開始減少在福利直接提供上的支配性角色，而藉由結合志願的、商業的民間部門或非正式部門來共同提供福利服務（趙善如，2009），使案主能獲得立即性的服務以滿足其需求。而在兒童保護服務處遇上，各縣市多半也是在由公部門負責第一線緊急處遇，在二線的后續追蹤輔導、家庭維繫工作則委外給私部門。看似

如此分工完善下由政府部門的角色與職責是監督與輔導，私部門負責進行資源及服務的提供。但是在本研究結果中可發現委外的社工員在與公部門協調上有所困難。私部門常常會遇到公權力不足、公私部門之社工在處遇認知不同或資源分配不均等困境。故政府部門應該要定期召開相關會議，檢討方案實施成效並確實合作，不僅是在家庭維繫服務方案上可有所改進，亦可建構出一套完整的兒童保護服務處遇模式。

(二) 法律及政策應確切落實及執行

在訪談過程中，有部分受訪者表示雖然目前兒少法已算修訂完善，並且也將家庭處遇服務計畫納入，但在於政策、法律及方案上未徹底執行。因此，使得家庭處遇計畫某些部分（例如：強制性親職教育各縣市執行標準不一……等）遭外界議論。故政府在此方面應該加強執行人員的績效考核，或者是在將未徹底執行部分納入評鑑中，並且也列入之後續約的附加條件，也可同時搭配其他管制性條款來加強「評鑑」的效果，當受託單位有意參方案委託時，相關的管制措施或許可發揮牽制作用。

(三) 降低兒少保社工人員流動率

保護性業務之人力困境一直是被社會工作所探討的一項議題。保護性業務之所以流動性高的原因不外乎是個案量龐大、社工人身安全問題，或者公部門社會工作人員每隔二至三年，其職位都會輪調，故往往實際在保護性業務工作的社工多半是新進社工或大學剛畢業，導致處遇經驗不易傳承而中斷。而政府也不斷擴編人力來因應此現象，但是這些社工人力實際會運用到保護性業務上卻少之又少，因此往往被許多人認為是「治標不治本」。雖然家庭維繫服務屬於後續兒少保服務，但就整體兒少保護工作來說，建議政府應該建立一套完善的社會工作環境，除了薪資待遇的提高、完善的升遷制度外，也應提供適當的休閒娛樂、情緒上的支援與機構主管的肯定，藉此，來減緩保護性業務社會工作人員的流動率。

二、就實務工作而言

(一) 建立多元社區支持網絡

訪談過程當中研究者發現，由於日漸複雜的家庭類型、家庭壓力成因與城鄉差，故受訪者常常提到資源可及性、資源潰乏或社區資源不足等問題。也因此社工常常需要資源的時候卻沒有資源，或者資源尚在開發當中，再者，社區支持系統薄弱，更使得社工無法運用案家住家附近的資源來協助案家。因此建議各縣市應加強建構完善且多元的正式/非正式服務資源系統，如：喘息服務、居家服務課後照顧、精神醫療、就業輔導…等網絡資源，以針對服務家庭需求提供及時的協助，避免社會工作者陷入無米之炊的困境。

(二) 跨專業網絡間定期開會與溝通

由於各系統網絡的專業訓練及養成教育不同，使得在實務處遇上常產生溝通上的誤解與摩擦，此種現象不僅是在兒童保護服務上會發生，其他包括保護性服務及社工專業服務上亦是如此，因此建議應定期規劃及招開跨網絡間的聯繫會報與共同在職訓練平台，使不同專業間能夠了解彼此的角色定位、價值目標甚至是共享資源，進而建構更緊密的服務網。

(三) 提升社會工作者專業知能

「學無止境」，社會工作者應該要隨時隨地裝備好自己的武器，以因應未來多變的社會問題。因此透過在職訓練、專業督導機制等來提升兒少保護社工員之專業知能及實務技巧，包括遊戲治療、藝術治療、特殊障礙兒童課程、如何與非自願性案主工作..等，並且是長時間的訓練及學習，使兒少保護社工能獲得正向的能量以傳達與需要幫助的家庭及對象。

除此之外，職前訓練也非常重要。由於兒童保護工作屬於一項專業性高以及危險性也高的業務，因此在社工員尚未執行方案前，機構應辦理職前訓練，讓社工員可以快速進入狀況。

(四) 建立社工人員的支持性團體

從事保護性業務是一個複雜且極具挑戰性的工作，尤其兒少保社工在面對施虐者或非自願性案主之價值信念或對案家的解讀需要不斷重新建構。因為在與服務過程中除了案家會對社工產生情感轉移外，雙方的價值信念經過相互碰撞後，再投射回到社工身上，社工人員有可能產生反轉移現象，進而使社會工作人員在個人生活領域以及對於案家的服務上皆有可能會影響。是故社會工作者的自我照顧和調適非常重要，需要藉由督導與同儕的支持和鼓舞來了解自己以及與目前服務案家的狀況，建議機構定期舉辦情緒及壓力釋放的支持性團體、替代性創傷治療團體、自我療癒團體等皆是非常必要的工作，以避免過多的負能量和壓力使得社會工作者產生耗竭（burn out）。

(五) 學習如何妥善運用「照顧」與「控制」兩者之角色轉換

兒童及少年福利與權益保障法賦予兒保社工合法的權力控制關係，造就了與施虐父母間特殊的工作關係。身為一名兒保社工，不但要瞭解其關係的內涵，更應該清楚此關係對於自身的影響為何。其次，社會工作的使命是照顧（care）、治療（cure）及改變社會（change world），因此，兒保社工如何在照顧與控制之間權衡是在實務工作中非常重要的一個課題。

這對於每位社會工作者來說無一固定的使用方式，即使是工作多年的資深社工也無一判斷標準，更何況是實務經驗不足的研究者呢？故研究者在此僅提供一些小小的方法提供參考，也就是適時反省自己，並且如果在工作上遇到有關價值碰撞或者是難以抉擇的事情時，應該找督導或者是同儕討論，以便自己可以突破烏雲而看到解決問題的曙光。

三、就社會工作教育而言

(一) 家庭暴力與兒童虐待課程應再更多元

由於家庭暴力及兒童虐待事件越來越多，問題也越來越複雜化，使得許多新

進家暴領域之社會工作者常常應付不暇，雖然工作時仍有在職訓練及專業督導之協助但是最根本之社工專業基礎教育應先準備好。並且亦有受訪者提到，一位社工如何思考、評估及執行處遇計畫，其實與社工教育是有關係的。因此建議學校在擬定家庭暴力及兒童虐待相關課程時，可多邀請實務工作者的分享並且透過實際演練的課程中，從不同的角度多方探討相關議題，使學生能夠更瞭解目前實務作法及訓練邏輯思，以減少進入保護性工作領域時的不安。

(二) 可開設與非自願性案主工作之相關課程

社會工作的任何領域中皆會遇到非自願性案主，而非自願性案主的抗拒行為對社會工作者來說也是一項議題。也許對於資深社工來說，早已見怪不怪，甚至因為工作經驗的累積而發展一套處遇策略，但是相較於新進社工剛踏入社工實務場域的擔心、害怕，再加上學校較少有教授與非自願性案主工作的課程，使得新進社工作尚未將自己武裝完畢即立刻上戰場，如此，有可能讓這些新血快速流失。因此研究者認為學校應加入與非自願性案主處遇服務的課程，以讓想要在此服務領域的新手社會工作者能有更多專業知識和工作技巧的裝備

貳、研究限制

一、研究對象之選取

本研究訪談之受訪者為現任或曾經有執行過家庭維繫服務之社工人員，而在找尋訪談對象是以滾雪球方式，此一抽樣方式屬非隨機抽樣，因此仍有遺漏重要訪談者的可能性，並且基於研究者自身的時間與經費的考量下，受訪者所在的訪談區域僅限於台北市及新北市，未能得知其他縣市家庭維繫方案執行單位之處遇經驗，實屬可惜。

二、資料蒐集之方法

本研究探討家庭維繫服務方案之社工員處遇經驗，由於部分受訪者目前已經非正在執行該項業務因此在訪談過程中受訪者對於當時的工作資訊僅能依記憶

回想，並且在討論有關理論觀點時，因資料較為龐大，受訪者需要花一些時間整理及思考，不易在短短訪談兩個小時內說清楚，因此，資料完整度及豐厚度可能會有遺漏之處。

三、研究者本身

研究者本身屬質性研究的研究工具一種，但從自身的社會工作專業知能來說，雖然研究者在該方案實習過，但是實務經驗尚不足，可能於訪談過程中難以覺察受訪者提供處遇服務的意涵，欠缺敏銳度與洞察力的特性，導致資料整理與研究分析的偏誤，故其自身能力的限制，亦是影響研究品質的重要因素。



參考文獻:

一、中文部分

內政部兒童局 (2006)。兒童及少年保護工作指南。

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會 (2012)。101 年家庭暴力事件通報案件類型統計。上網日期：2012 年 7 月 28 日。檢自

<http://dspc.moi.gov.tw/ct.asp?xItem=2917&ctNode=1445&mp=1>。

內政部統計年報 (2012)。兒童及少年保護執行概況。上網日期：2012 年 7 月 28 日。檢自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>。

王文科 (2000)。質的研究的問題與趨勢。中正大學教育研究所主編，質的研究方法(頁 1-23)。高雄：麗文。

王詩涵 (2012)。社會工作者服務男性相對人之處遇經驗初探。台灣師範大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，台北。

甘玉慈 (2001)。個案管理實務運作之相關因素探討—以兒童保護社會工作人員為例。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台中。

全國法規資料庫 (2012)。兒童及少年福利與權益保障法。取自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=D0050001>

朱瑞嵐 (2012)。運用敘事取向藝術心理治療增進聽覺障礙大學生人際行為之個案研究。臺北教育大學心理與諮商學系碩士論文，未出版，台北。

江亮演 (2006)。我國家庭福利的展望。社區發展季刊，114，6-17。

余漢儀 (1997)。兒童虐待—現象檢視與問題反思。台北：巨流出版社。

余漢儀 (1999a)。變調的兒童保護。臺大社會工作學刊，1，149-179。

余漢儀 (1999b)。兒童虐待：揭露變調的親子互動之後？取自：

http://www.ios.sinica.edu.tw/ios/seminar/sp/socialq/yu_han_yi.htm。

宋麗玉 (2002)。社會工作理論之概述。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，社會工作理論_處遇模式與案例分析 (頁 17-33)。台北：洪葉。

宋麗玉、施教裕 (2006)。高風險家庭服務策略與處遇模式之研究成果報告。台中：

內政部兒童局委託研究。

宋麗玉、施教裕 (2010)。復元與優勢觀點之理論內涵與實踐成效：臺灣經驗之呈現。社會科學論叢，4(2)，2-34。

李佩玲 (2009)。兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾相關性之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。

李青芬、唐先梅 (2007)。以發展理論及生態系統觀點探討家長對托育滿意度之看法-以台北縣為例。幼教研究彙刊，1，42-62。

李欽湧 (1988)。兒童保護要論—政策與實務。台中：中華兒童福利基金會。

李增祿 (2002)。社會工作概論。台北：巨流。

李瓊華 (2011)。兒童保護工作委託民間辦理之合作與監督—以家庭處遇服務方案委託為中心。中原大學財經法律學系研究所碩士論文，未出版，中壢。

周月清 (2001)。家庭社會工作：理論與方法。台北：五南圖書公司。

周慧香、林武雄 (2000)。家庭服務方案之規劃與實施。兒童保護實務工作研討會論文集(31-66頁)。台中：財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會。

林巾凱 (2003)。台灣地區腦性麻痺兒童學前轉銜需求、轉銜服務與國小生活適應關係之研究。彰化師範大學特殊教育研究所博士論文，未出版，彰化。

林文婷 (2008)。運用優勢觀點探討青少年之貧窮生活經驗。台灣師範大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

林勝義 (2003)。社會工作概論。台北：五南。

林惠娟(2004)。兒童及少年虐待與防治。於彭淑華等著，兒童福利：理論與實務(頁 258-275)。台北：偉華書局。

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。

林儀婷 (2007)。施虐父母對公部門社工強制性處遇之主觀經驗及需求之探討-以肢體虐待與疏忽照顧為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

- 林賢文、張必宜 (2004)。走出臺灣兒童保護服務的本土模式—論臺灣兒童保護發展過程中東西方文化碰撞與融合歷程(頁58-82)。第二屆民間社會福利研討會—臺灣的社會福利發展：全球化vs.在地化，台北：國立台灣師範大學。
- 林賢文、張必宜 (2005)。家庭維繫模式與家庭重整模式中社會工作策略與社工員角色之比較探討：以臺北市兒童少年保護工作為例。臺北市社會局。
- 施教裕 (2002)。認知行為理論。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，社會工作理論_處遇模式與案例分析(頁61-88)。台北：洪葉。
- 施教裕、宋麗玉 (2006)。「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」執行狀況初探。社區發展季刊，114，103-117。
- 胡幼慧、姚美華 (1996)。一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何蒐集資料、登錄與分析。載於胡幼慧(編)，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例(頁 141-157)。台北：巨流。
- 唐美華、林中凱 (2007)。早期療育「以家庭為中心」服務模式之介紹。取自：<http://www.caeip.org.tw/html/fhtml/index.php?load=read&id=192>。
- 徐錦峰 (2003)。社會個案工作理論與實務-任務中心理論。載於許臨高等著作，社會個案工作--理論與實務(頁 415-430)。台北：五南。
- 張必宜 (1998)。社工員與施虐父母工作關係的形成及其內涵--以台北市兒童少年保護個案為例。台灣大學社會學系研究所碩士論文，未出版，台北。
- 張秀鴛 (2011)。看見兒童保護社工的真心。載於鄭麗珍等著，兒少保護社會工作(原作者: Charmaine R. Brittain & Deborah Esquibel Hunt. , 1998) (頁 1-2)。台北：洪葉。
- 張盈堃、方岷(譯) (1998)。積極性家庭維繫服務-家庭政策及福利服務之應用(原作者:Whittaker. J. K. & Kinney J.)。台北：揚智。
- 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。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 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。

許雅惠、張英陣 (2007)。中央補助地方政府開辦『弱勢家庭兒少緊急生活扶助計畫』及『增聘兒少保護社工人力』實施成效評估。內政部兒童局委託研究報告。

許維素、鄭惠君 (2006)。焦點解決短期治療基本技巧的奧妙。諮商與輔導，247，15-23。

許臨高 (2003)。社會個案工作理論與實務-生態系統理論。載於許臨高等著作，社會個案工作--理論與實務(頁 382-413)。台北：五南。

郭俊明、葉玉如 (2010)。論兒少保社工人力之困境與因應-以高雄市為例。社區發展季刊，129，186-199。

郭貴蘭 (2010)。家庭暴力防治11年社會工作面向之現況探討。社區發展季刊，129，140-152。

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。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

陳冠伶 (2011)。共譜圓舞曲~非自願案主思維下少年工作之探究與反思。台灣師範大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

陳映潔 (2011)。目睹兒童之社會工作處遇模式。政治大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

陳春妙 (2008)。台灣兒童與少年保護家庭維繫方案發展歷程探討。國立台灣大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

陳柏嬭 (2008)。我國受虐兒童家庭社會保障之研究。國立中正大學法律學研究所碩士論文，未出版，嘉義。

陳淑真、林于婷、饒元君 (2011)。兒童保護服務之法律工作架構。載於鄭麗珍等著，兒少保護社會工作(原作者: Charmaine R. Brittain & Deborah Esquibel Hunt., 1998)(頁 298-431)。台北：洪葉。

彭淑華 (1995)。我國兒童福利法政策取向之評析。社區發展季刊，72，25-40。

- 彭淑華 (2003a)。家庭維繫。家庭服務方案實施模式研討會會議手冊。內政部兒童局主辦，財團法人幸福福利文教基金會承辦(2003/03，彰化鹿港)。
- 彭淑華 (2003b)。受虐與家暴目睹兒童及少年家庭處遇。「兒童及少年保護服務的新挑戰研討會—兒童及少年福利法的實施」。內政部兒童局主辦(2003/10/24，彰化鹿港)。
- 彭淑華 (2004)。兒童福利的意涵與歷史發展。載於彭淑華等著，兒童福利：理論與實務(3-20 頁)。台北：偉華書局。
- 彭淑華 (2005)。以家庭處遇危機處的兒童保護工作之檢視。兒童少年福利期刊，9，31-54。
- 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。臺北：內政部。
- 彭淑華 (2007)。機構安置：保護他(她)？傷害他(她)？--兒童少年保護工作人員眼中的機構虐待圖像。東吳社會工作學報，16，1-36。
- 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。
- 曾怡芳 (2000)。家庭寄養服務之社會工作處遇模式探討。暨南國際大學社會政策與社會工作學系研究所碩士論文，未出版，南投。
- 曾華源 (2002)。危機介入取向之社會工作模式。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，社會工作理論-處遇模式與案例分析(頁138-165)。台北：洪葉。
- 曾華源 (2002)。社會工作任務中心取向。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，社會工作理論-處遇模式與案例分析(頁169-192)。台北：洪葉。
- 曾麗娟 (2003)。會談技巧。載於許臨高等著作，社會個案工作--理論與實務(頁72-90)。台北：五南。
- 馮燕 (1997)。制度化兒童少年福利政策之探討。社會政策與社會工作學刊，1(2)，73-98。
- 馮燕 (2009)。從生態觀點看幼兒托育發展。幼兒教保研究期刊，3，1-15。
- 黃鈺倫 (2000)。什麼是兒童的最佳利益？--兒保社工員對受虐兒童安置返家之決

- 策及影響因素。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。
- 黃韻如 (2003)。處遇計畫。載於許臨高等著作，社會個案工作--理論與實務(頁53-70)。台北：五南。
- 黃俐婷 (2003)。女性照顧者角色負荷及其資源運用探討。社區發展季刊，101，224-238。
- 葉光輝、孫世維、利翠珊、趙淑珠 (1997)。家庭心理學的開展與研究特點。中華心理衛生學刊，10(2)，19-43。
- 廖秋芬 (1996)。社會工作人員對兒童保護案件處遇計畫的價值抉擇之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 趙淑珠 (1999)。家庭系統研究中之性別議題。應用心理研究，2，125-139。
- 趙善如 (2009)。提昇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，20，133-178。
- 劉宏恩 (1997)。夫妻離婚後「子女最佳利益」之酌定—從英美法實務看我國民法親屬編新規定之適用，軍法專刊，43(12)，24-55。
- 劉彥伯 (2003)。縣市社工員行使兒童保護公權力之調查研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 劉瓊英譯 (2002)。弱勢家庭的處遇-系統取向家庭中心工作方法的運用(原作者:Minuchin, P., Colapinto, J. & Minuchin, S., 1998)。台北：心理出版社。
- 潘美玲 (2003)。中途之家受虐少女處遇模式的探討。暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投。
- 潘淑滿 (2000)。社會個案工作。台北：心理。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。台北：心理。
- 蔡宗成、蕭佩珊 (2012)。該如何說再見:兒少保護家庭處遇方案之結案評估。「2012邁向優質服務-社會工作專業的對話與省思研討會」。台灣社會工作專業人員協會主辦(2012/03/10 台北)。
- 鄧啓明 (1999)。受虐兒童後續處遇模式之探討。暨南大學社會政策與社會工作學

系碩士論文，未出版，南投。

鄭善明 (2005)。受虐兒童保護服務處遇模式之研究－以生活模型觀點分析。東海大學社會工作研究所博士論文，未出版，台中。

鄭麗珍 (2002)。增強權能理論與倡導。於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，社會工作理論_處遇模式與案例分析(頁263-392)。台北：洪葉。

鄭麗珍、林子倫 (2008)。兒童及少年保護體系之政府職能分析，行政院研究發展考核委員會委託研究報告。取自：

<http://www.tpgrc.org.tw/img/upload/20110824001.pdf>

謝秀芬 (2002)。社會個案工作理論與技巧。台北：雙葉書廊。

謝幸蓓 (2008)。高風險家庭處遇模式之初探。國立暨南大學社會工作與社會政策研究所碩士論文，未出版，南投。

簡春安、鄒平儀 (2004)。社會工作研究法。台北：巨流。

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。社區發展季刊，129，166-185。

顧美俐 (2003)。社會個案工作的專業關係-非自願案主。載於許臨高等著作，社會個案工作--理論與實務(頁 165-185)。台北：五南。

龔煒媛 (2012)。兒少保護社會工作人員轉化學習之歷程。台灣師範大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北。

蘇鈺婷 (2001)。在學青少年生涯發展之相關因素研究。國立成功大學教育研究所碩士論文，未出版，台南。

二、英文部分

Ainsworth, M. S. (1979). Infant-Mother Attachment. *American Psychologist*, 34(10),932-937.

Barth, R. P. (1994). Shared Family Care: Child Protection and Family Preservation. *Social Work*, 39(5), 515-524.

- Berry, M. (1992). An Evaluation of Family Preservation Services: Fitting Agency Services to Family Needs. *Social Work, 37(4)*, 314-321.
- Berry, M. (1997). *The family at risk : issues and trends in family preservation services*. Columbia : University of South Carolina Press.
- Berry, M., Cash, S. J., & Brook, J. P. (2000). Intensive family preservation services: an examination of critical service components. *Child & Family Social Work, 5(3)*, 191-203.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss. vol.1 : attachment*. New York : Basic Books.
- Bowlby, J. (1973). *Attachment and loss.vol.2 : separation*. New York : Basic Books.
- Cimmarusti, R. A. (1992). Family Preservation Practice Based upon a Multisystems Approach. *Child Welfare, 71(3)*, 241-56.
- Cole, E.& Duva, J. (1990). *Family preservation: An orientation for administrators and practitioner*. Washington, DC: Child Welfare League of Amer.
- Cole, E.(1995).Becoming Family Centered: Child Welfare's Challenge. *Families in Society,76 (3)*,163-172.
- DeGrace, B.W. (2003). Occupation-based and family-centered care: A challenge for current practice. *The American Journal of Occupational Therapy, 57*, 347-351.
- Espe-Sherwindt, M. (2008). Family-centred practice: collaboration, competency and evidence. *Support For Learning, 23(3)*, 136-143.
- Forrester, D., Copello, A., Waissbein, C., & Pokhrel, S. (2008). Evaluation of an intensive family preservation service for families affected by parental substance misuse. *Child Abuse Review, 17(6)*, 410-426.
- Gelles, R. J. (2001). *Family preservation and reunification: How effective a social policy?* In Susan O. White, (ed.). *Handbook of Youth and Justice* (pp.367-376) .
- Gockel, A., Russell, M., & Harris, B. (2008). Recreating Family: Parents Identify Worker-Client Relationships as Paramount in Family Preservation Programs.

Child Welfare, 87(6), 91-113.

- McCartt Hess, P., McGowan, B.G. & Botsko, M. (2000) A Preventive Services Program Model for Preserving and Supporting Families Over Time. *Child Welfare League of America*, 79 (3), 227-265.
- Johnson, L.C., & Yanca, S.J. (2009). *Social Work Practice: A Generalist Approach* (10th Ed.). Boston :Allyn and Bacon.
- Littell, J.H. (2001). Client participation and outcomes of intensive family preservation services. *Social Work Research*, 25(2), 103-113.
- Lawlor, M.C., & Mattingly, C.F. (1998). The complexities embedded in family centered care. *The American Journal of Occupational Therapy*, 52(4), 259-267.
- Kadushin, A. (1985). *Supervision in social work*. (2nd ed). New York: Columbia University Press.
- Kadushin, A. & Martin, J. A. (1988). *Child Welfare Services*. (4th ed.). New York: Macmillan Publishing Co.
- Kauffman, F. (2007). Intensive Family Preservation Services: The Perceptions of Client Families. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 24(6), 553-563.
- Kelly, S. & Blythe, B.J. (2000).Family preservation: a potential not yet realized. *Children Welfare*,79(1),29-42.
- Kirk, R. S., & Griffith, D. P. (2004). Intensive family preservation services: Demonstrating placement prevention using event history analysis. *Social Work Research*, 28(1), 5-16.
- Kirk,R.S. (2006a). Research on intensive family preservation service, and what it tells us about the efficacy of the model for placement prevention and family reunification. *International Conference on Child and Youth Protection Practice Model*, 162-174.
- Kirk,R.S. (2006b). An introduction to the u.s. child protection system: its underlying

and changing ideologies and political/culture context. *International Conference on Child and Youth Protection Practice Model*, 10-30.

Nichols, M.P. & Schwartz, R.C. (2010). *Family therapy: Concepts and methods*. (9th ed.). Toronto: Allyn and Bacon.

Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* .(3rd ed.). Chicago: Lyceum Books.

Pecora, P. J., Fraser, M. W., & Haapala, D. A. (1992a). Intensive Home-Based Family Preservation Services: An Update from the FIT Project. *Child Welfare*, 71(2), 177-188.

Pecora, P.J., Whittaker, J.K., Maluccio, A.N., Barth, R.P., & Plotnick, R. D. (1992b). *The Child Welfare Challenge : Policy, Practice, and Research*. New York : Aldine de Gruyter.

Richie, M.H. (1986). Counseling the Involuntary Client. *Journal of Counseling and Development*, 64, 516-518.

Rooney, R.H. (2009). *Strategies for Work with Involuntary Clients*. (2ed Ed.). New York : Columbia University Press.

Staudt, M. M. (2000). Correlates of recommended aftercare service use after intensive family preservation services. *Social Work Research*, 24(1), 40-50.

Schuerman, J. R., Rzepnicki, T. L., Littell, J. H., & Chak, A. (1993). *Putting Families First: An Experiment in Family Preservation*. New York: Aldine de Gruyter.

Thieman, A. A., & Dail, P. W. (1992). Family Preservation Services: Problems of Measurement and Assessment of Risk. *Family Relations*, 41(2), 186-91.

Whittaker, J.K., Kinney, J., Tracy, E., & Booth, C. (1990). *Reaching High-Risk Families Intensive Family Preservation in Human Services*. New York: : Aldin de Gruyter.

Wells. K., & Tracy, E. (1996). Reorienting intensive family preservation services in relation to public child welfare practice. *Child Welfare*, 75(6), 667-692.

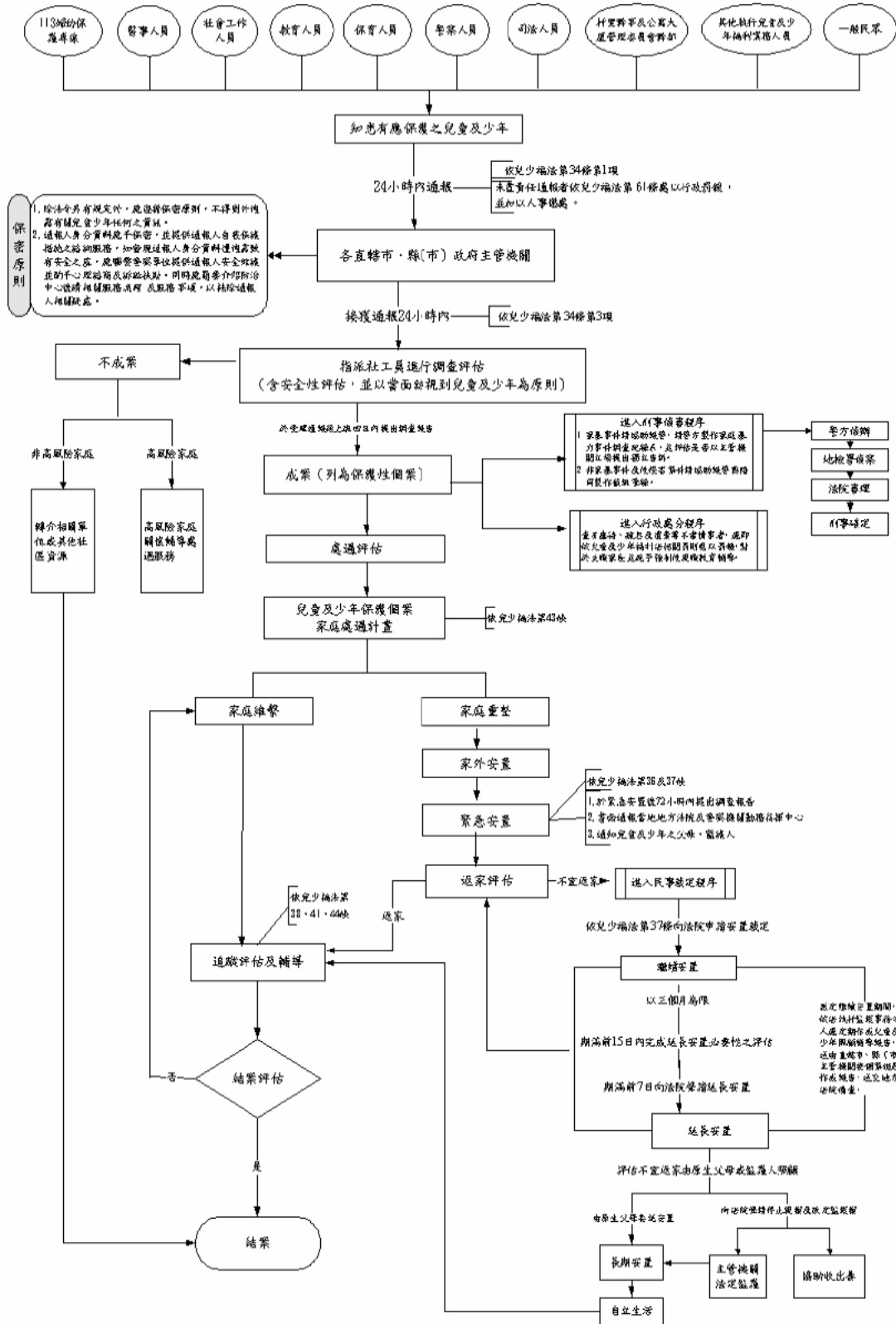
Walton, E. (1997). Enhancing Investigative Decisions in Child Welfare: An Exploratory Use of Intensive Family Preservation Services. *Child Welfare*, 76(3), 447-61.

Children's Bureau (2012). National Resource Center for In-Home Services. Retrieved from: <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/resource/nrcihs>.



附錄

附錄一 各直轄市、縣（市）政府兒童及少年保護工作標準處理流程表



附錄二

訪談同意書

各位社工先進，您好！我是台灣師範大學社會工作學系碩士班學生，目前正在進行關於「**家庭維繫服務之社工人員處遇實務探討**」的論文研究。希望邀請您接受訪談，瞭解您服務過程的經驗、想法與感受。希冀藉由與您面對面的訪談方式，請您提供自身寶貴的意見與想法，透過研究分析，分享您獨特的經驗。

爲了不遺漏任何重要訊息，完整紀錄訪談內容，俾利後續進行資料分析，將於訪談過程中全程錄音，再轉換成文字稿作為研究之用。您個人身分資料將會予以隱匿或變造，以保障您的隱私，絕不透露您真實身分，請您放心！若您需要我的研究成果，我將會寄一份研究摘要給您！

謝謝！

祝 身體健康！



台灣師範大學社會工作學系碩士班

指導教授：沈慶盈博士

研 究 生：吳芝螢

敬邀

同意接受訪談者： (簽名)

日 期： 年 月 日

附錄三

家庭維繫服務社工人員之 處遇實務探討

訪談大綱

一、社工人員對於家庭維繫方案之認知與看法

1. 在您的工作經驗中，你認為家庭維繫服務方案在服務兒虐家庭時，其核心理念為何？服務著重的焦點放在哪裡？（兒童為主、父母為主、整個家庭）？為什麼？
2. 承上題，那您認為在您的工作中首要達成的目標為何？
3. 就您自己的想法，您覺得「家庭為中心」的服務模式與傳統的社會工作服務模式有何不同？（如核心理念與價值，理論依據，服務目標，服務內容或服務對象等）
4. 以兒少保業務來說，您覺得目前台灣適合發展「以家庭為中心」的服務模式嗎？為什麼？

二、家庭維繫方案社工人員的專業價值與知能

1. 請談談您所服務機構之服務宗旨和目標對於家庭維繫服務有何影響？
2. 請問您過去或現在服務期間是否曾接受過「家庭處遇」或「兒童保護」處遇之訓練？是那方面的訓練？你認為這些在職訓練是否有幫助？
3. 你對於「兒童的最佳利益」與「維持原生家庭」這兩句話的看法是？在你的工作經驗中兩者是否有衝突？你覺得這些衝突來自那裡？
4. 你對於「家庭是兒童最佳的生長環境」的看法為何？你是否認為社工應盡一切可能讓兒童留在原生家庭？

三、處遇模式內涵

1. 在您的工作經驗中，您最常使用那些處遇理論與觀點？您是在何種處遇階段下會運用這些理論，可否舉例？
2. 在您開始接案時，你是如何與家庭建立關係？是否有遇到困難之處？

3. 您會從那些面向（ex.微視、中介、鉅視層面…）來評估案家的需求？評估後如何排定其服務的優先順序？
4. 請您談談您在該方案處遇過程中自覺運用哪些專業知識和技術提供服務？
在眾多個案中，可否談談在處遇過程中您認為最成功或印象深刻個案的經驗？您使用那些策略及方法？
5. 您認為您在與案家工作過程中的角色定位為何？（例如：教導者、陪伴者、增權者、監督者…等）
6. 您覺得家庭維繫服務的成效如何？家庭在接受服務前、後有何轉變？你認為不同的處遇方式，對協助家庭上有何差異？

四、個人基本資料

1. () 性別：(1) 男 (2) 女
2. () 您的年齡：(1) 25 歲以下 (2) 26-30 歲 (3) 31-40 歲
(4) 41-50 歲 (5) 51-60 歲 (6) 61 歲以上
3. () 請問您的教育程度為何？(1) 博士 (2) 碩士 (3) 學士 (4) 專科
4. 您的畢業科系：_____
5. () 您的社工相關年資有_____ 年？
6. () 您在目前的機構的服務年資？_____ 年