

東海大學社會工作學系碩士班  
碩士論文

指導教授：武自珍 副教授

寄養服務一線社工員對兒童再安置  
決策經驗的探討

The Case Workers' Experiences on Making Decisions of  
Resettlement for The Foster Care Children

研究生：林揚崇

中華民國一〇〇年五月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 林揚崇 碩士學位論文

寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授： 甄明 100年5月11日

審查教授： 蔡青芬 100年5月11日

審查教授： 何春安 100年5月11日

系主任： 丁運成 100年6月16日

## 致 謝

這篇論文真的花了很長的一段時間才寫完，讓我深深的體會到「學如逆水行舟、不進則退」的道理，曾經很有信心可以將論文完成，但隨著工作地點、時間的變動，信心也隨時間流失，每到放棄的邊緣，想到多年的時間竟無法完成學業，在自我期許、當一名學生、為人父的角色，都是很不應該的；終於…，我將論文完成了，在感動之餘有許多的感謝。

感謝指導教授武老師耐心的指導叮嚀，讓我在多次面臨寫作瓶頸的時後，從不拒絕地即時給予協助，這一路寫作的過程，讓我充份感受到武老師不放棄每一位學生的心情與教學上的認真，在耐心、細心的教導過程中，也不忍對一位已成家、已在職場工作的學生有太多的苛責，今年，武老師要退休了，很高興還來的及成為老師的學生，武老師多年來給予的指導，讓我日後在實務及學術上都受用無窮，謝謝武老師。

感謝此次研究過程中，接受訪談的實務工作者，透過他們的現身說法，讓研究順利進行，論文才得以完成。

感謝論文的口試委員，簡春安老師及蔡青芬老師給予精闢的建議及指正。在學校學習的過程中，感謝簡春安老師、曾華源老師、蔡啟源老師、彭懷真老師、劉麗雯老師、吳秀照老師、王篤強老師及劉珠利老師給予的教導，讓一位直接服務的社工人得以充滿能量，再度回到職場繼續努力。

此外，要特別感謝我的太太國樑，她是一位職業婦女，在我求學的這些年，要給我念書的時間、要容許我到離島去工作、還要照顧五歲及二歲的孩子，只能說蠟燭兩頭燒，感謝我太太的付出與等待。同時感謝鼓勵我向學的父親，他是一位東海大學退休的員工，看到我的學位證書時，相信他會非常的高興與欣慰。

在求學的過程中，有二年的時間是在澎湖渡過的，每次當飛機快抵達台中時，向左方望去，都可以看到座落於樹林間的路思義教堂，看到此景特別肅然起敬，現在終於完成學業，在日後的工作上不管面臨任何的困難與挑戰，我都會以東海社工人為榮。

揚崇 2011.06

## 論文摘要

論文名稱：寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討

校所組別：東海大學社會工作學系碩士班 總頁數：124

畢業時間：九十九學年度第二學期

指導教授：武自珍 副教授

研究生：林揚崇

摘要內容：

本研究目的主要瞭解從事寄養服務的一線社工員對於「兒童再安置決策經驗的探討」之看法，其對事件的反應、詮釋與影響為何。希望藉由這項探索性的研究，讓我們可瞭解社工員對於兒童再安置決策經驗的省思，進一步思考如何提供社工員適切的資源與服務的參考。本研究以家扶基金會北中南等區域來區分，經家扶基金會同意後，分別邀請北部地區 2 位社工員、中部地區 5 位社工員、南部地區 2 位社工員，共計 9 人為訪問對象，所得結論如下：

- 一、兒童在安置結案返家後，仍可能再度受到家庭暴力或疏忽照顧。
- 二、安置機構為兒童安置的最終場所，但無法完全避免負面因素的影響。
- 三、寄養家庭本為協助兒童家外安置的主要選擇，有時寄養家庭成為再安置的原因之一。
- 四、社工員在某些情況的限制下，部分再安置的抉擇上不是以兒童最佳利益來做考量。
- 五、社工員有時無法根據個人評估做再安置的抉擇，會影響到社工員的自我效能。
- 六、委託單位及被委託單位的立場不一致造成社工員的困境，也對社工員形成壓力。
- 七、社工員在做再安置的抉擇時受到不同來源的壓力。
- 八、社工員在做再安置的抉擇時有不同的心情及想法。
- 九、多半的社工員都用認知調適的方式來進行心情上的調適。
- 十、大多數的社工員都認為再安置的業務對他們專業成長有幫助。

十一、部分社工員對再安置的業務表示許多地方需要加強。

綜合上述之結論，有以下之建議：

- 一、為減少再安置的情形發生，對於在家外安置案主的結案時，盡可能做最佳的返家評估。
- 二、從事兒童安置的相關單位需要更頻繁的溝通及交流的機會。
- 三、在案主的返家評估上如更能結合多元專業的討論機制、可能減少單方面在返家抉擇上的風險及壓力。
- 四、有關不同領域的單位宜建立標準化的安置評估機制。
- 五、國內發展更多元的家外安置模式，讓兒童在保護安置上有更多元的選擇是可努力的方向。
- 六、社工員在再安置抉擇上如能有更多專業知識的整合條件及訓練，將可減少工作上的壓力及在困擾。
- 七、社工員的工作壓力須要被考量及得到更多的支持及協助。

# 寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討

## 第一章 緒論

- 第一節 問題陳述..... 03
- 第二節 研究動機與目的..... 07
- 第三節 名詞解釋..... 10

## 第二章、文獻探討

- 第一節 寄養服務與社會工作.....12
- 第二節 寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗及其對  
於社工員的影響.....19
- 第三節 兒童最佳利益之歷史、兒童的權益與兒童福祉.....21
- 第四節 相關理論.....26

## 第三章、研究方法

- 第一節 研究設計.....35
- 第二節 研究對象與抽樣方法.....38
- 第三節 資料蒐集及分析步驟.....39

## 第四章、發現與分析

- 第一節 從事兒童寄養服務社工員基本資料分析.....40

第二節	兒童再安置的原因	42
第三節	社工員在進行兒童再安置時的考量	51
第四節	再安置最後抉擇的依據	66
第五節	再安置抉擇的困境	76
第六節	社工員對處理案主再安置業務的感受與調適	82
第七節	再安置決策經驗對社工員的影響	89
第五章、結論與建議		
第一節	結論	101
第二節	建議與限制	112
參考文獻		115
附錄一、訪談大綱		123
附錄二、訪談同意書		124

## 圖表次

表 1-1	2008~2010 年 兒童及少年保護處理安置情形·····	04
表 4-1	訪談對象基本資料·····	44

# 寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討

## 第一章 緒論

寫到這裡，情緒好複雜，因為我實在不知如何來表達內心交錯的感覺…小金是個智能輕度障礙的孩子現住在第二個寄養家庭內…，小金在剛轉換寄養家庭時，當寄養媽媽讚美他很棒時，說：從來沒有人讚美過我，只有家扶的老師說過我很棒，所以我喜歡她。當我聽完寄養媽媽轉述這些事時，我好難過，難過孩子竟然為寄養家庭所傷，這件事讓我學習我必須在寄養家庭的挑選上及監督輔導要更慎重，以防再有類似小金的事件發生…(摘自台灣兒童暨家庭扶助基金會,2003)。

高雄縣潘姓男子連續性侵三名寄養少女、女童而遭起訴，縣府社會局已撤銷他的寄養家庭資格，社會局副局長表示，發生潘姓家庭性侵案後，一名受害少女已轉到安置機構，另兩人轉移到其他寄養家庭，情狀穩定，媒體報導後，社工人員介入潘姓男子家人與子女的輔導，減輕鄰居及學校的壓力…(摘自中央通訊社,2007)。

上述二則故事為從事寄養服務一線社工員的實務工作經驗，社工員在工作的過程中經歷許多經驗與感受，有些經驗是令人愉快的，有些經驗是令人難過的，其中有些經驗常在心中難以釋懷的，社工員在從事服務的過程中所須面對的工作經驗與感受，這些工作經驗對於社工員的影響是什麼？對其自我評價又為何？

承上所言，每次行為的結果，會逐漸累積成個人對事件的經驗與評價，班都拉(1982)在社會學習理論中提到，個體自我的行為是受到：個人、環境、行為等三方面因素的影響。但是個人的認知因素在此三者間是十分關鍵的問題。人的認知因素做為人參與、介入世界事件從而使人成為其自身生活的動力因素的手段，它構成人的一種能力。所以，個人對於事件的認知，將會使得個人的行為受到不同

情境所影響，而個人的行為也會影響到其周遭之環境與本身的情緒及特質。所以，個人對於事件的判斷，是根據自己的認知及以往的經驗，對某一特殊工作或事務，經過多次成敗的歷練後，評估自己對該項工作的處理能力，而這樣的一個工作經驗結果，又會影響到個人的認知與經驗中，做為下一次處理事件的判斷。

換言之，社工員在工作的經驗與感受中，在面對某項具有挑戰性的工作時，對於工作性質的了解，以及根據自我的經驗來衡量自己的實力，是影響個體接受工作並決定全力以赴的兩個因素所在。因此，在強調專業的社會工作服務過程中，工作上的成就感與挫折感，會影響著社工員對於自己工作的評價，更會影響到以後的工作成效，這些經驗會不會構成社工員對於本身工作的自我懷疑?對他的工作會構成那些影響?對於社會工作專業承諾的意義又是什麼?這些都是值得我們探討的。

## 第一節 問題陳述

家庭寄養服務(Foster Care Service)屬於兒童福利範圍的替代性服務(Substitutional service)，指將兒童、少年短暫地或永久性的帶離家庭，並給予寄家庭或其他院所的安置。美國兒童福利聯盟於 1959 年給予兒童家庭寄養服務一個定義：「是一種兒童福利服務，當兒童親生家庭無法提供暫時或長期的照顧，且不被期待或不可能被收養時，所提供給兒童一個有計劃期間的替代性家庭照顧。」(家扶基金會，2003)

在國內，當一個家庭發生重大變故時，如父母或父母的一方發生車禍、罹患嚴重疾病、入獄等，或兒童、少年的父母不適任親職，如虐待、押賣兒童等，這些家庭面臨破碎離散，孩童得不到適當照顧，很容易阻礙他們的成長。寄養服務即是讓兒童暫時離開親生家庭，住在有愛心且熱心的寄養家庭中，由寄養父母給予溫馨的照顧。政府每月補貼寄養家庭費用，配合社工人員的協助，等待兒童親生家庭困難解決後，再回家重享天倫之樂。

我國的家庭寄養服務自民國 72 開始，迄今已有 20 年的歷史(何素秋，1999)。兒童少年家庭寄養服務工作，目前由各縣市政府自行訂定「兒童少年家庭寄養辦法」推行，並以契約方式委託民間社會福利團體辦理。目前連江縣尚未辦理此項業務、台北市政府社會局委託台灣世界展望會辦理，其餘的直轄市、縣、市政府均委託中華兒童暨家庭扶助基金會所屬各地家扶中心辦理(內政部兒童局,2002)。

根據內政部 2008 -2010 年的統計資料顯示，透過家庭寄養服務進行緊急或繼續安置的兒童少年共計有 1665 位，佔全體安置人數的 37%，機構安置為 48%、親屬安置為 15%，由此可知家庭寄養服務在兒童及少年保護處理安置中是不可缺少的一環。(表 1-1-1)

表 1-1-1 2008~2010 年 兒童及少年保護處理安置情形

		親屬寄養	家庭寄養	機構安置
2008	緊急安置	183	312	423
	繼續安置	109	276	296
2009	緊急安置	75	218	316
	繼續安置	99	256	254
2010	緊急安置	112	267	369
	繼續安置	86	336	507

資料來源：研究者整理自內政部統一資訊網，兒童及少年保護執行概況表。單位(人)

負責寄養服務的機構，如：家扶基金會的社會工作人員勢必持續面對這項需求提供專業服務，但是對於這份龐大的服務需求，社會工作人員在工作上的自我評估及壓力，並沒有引起太多的注意。首先，我們來檢視負責寄養服務的社工員的服務項目及責任。負責寄養服務的社工員在案主寄養安置後，須與寄養兒童、寄養家庭、親生家庭等三方面的服務對象開始工作，須要對此不同的服務對象負責；依據家扶基金會所製訂的兒童少年家庭寄養服務工作手冊(2003)所規定，負責兒少年家庭寄養工作人員的之工作量為：「每二十位寄養兒童少年個案配置一名專業社會工作人員」。在社工人員工作職責上的要求則有：招募與篩選寄養家庭；進行寄養兒童少年之接案、調察工作與安置配對服務。依據本會規定提供兒童少年家庭寄養服務，包括：①寄養兒童少年個案管理服務、輔導服務；②親生家庭重建服務；③寄養家庭招募、訓練與維繫服務；定期記錄與建檔個案記錄文件；執行兒童少年寄養家庭工作資訊管理系統，並定期將服務資訊傳輸至會本部；維護寄養兒童少年個案保密性；每月至少一次與家庭方案寄養督導進行督導會議等多項的工作內容。

不但如此，社工人員在案主安置後第一個月，對於寄養兒童、寄養家庭須每週訪視一次、每月與親生家庭接觸一次；安置後第三個月，須和寄養兒童、寄養家庭、親生家庭每月接觸一次；案主在安置結束半年內，每二個月須對案主返家後的生活情形進行一次以上的追蹤訪視。

由上所述，每個個案需要服務的時間也不算短，寄養服務社工員因所服務案主、工作內容上的多元、需求性與處理時間上的急迫性，他們的工作負擔不可謂不重。同時，寄養服務社工員在提供服務的過程中，尚必須承擔許多處置與裁決的責任。推想社工員所要面對的壓力不小，面對這些工作責任，甚至困境及壓力時，社工員的心理狀態為何？這些經驗對其專業工作上的影響及承諾又是什麼？這些工作體驗中堆積起來的自我效能，社工員的界定又是如何呢？

自我效能是指根據自己以往的經驗，對某一特殊工作或事務，經過多次成敗的歷練後，確認自己對該項工作，具有高度的效能(班都拉,1982)。自我效能是來自於自我評估，而自我評估的根據則是來自於四方面的學習，班都拉認為這四方面的學習是：直接經驗；間接經驗；書本知識及體能訓練；其中，直接經驗是指在多次同類工作的成敗歷練中，獲得知己知彼的經驗。面對某項具有挑戰性的工作時，影響個體接受工作並決定全力以赴的兩個因素，一是自我對於工作性質的了解；二是根據自我的經驗來衡量自己實力的結果。

由班都拉自我效能論可讓我們了解，個體行為後的動機，乃是個體在面對情境時的內在認知性活動；我們在工作上的成就，會影響到我們對於工作的滿意度，而工作結果的成功或是失敗，常常影響到自我概念、自我能力的評估。一線寄養服務社工員的工作經驗中，有沒有一些經驗，他的成效或處理方式是他所無法心安或難以釋懷的？而這些經驗會不會影響社工人員產生的自我概念或自我效能的評估？

社會工作在追求專業化的過程中，已不再是一項具有志業性召喚的服務，社工人員承諾於社會工作專業，其專業承諾意涵為「社工人員認同專業工作的價值與信念，並經由信念而轉換正向的工作態度，強調對專業規範的認同與內化，同時積極的投入專業助人工作，願意付出更多的努力，並持續繼續在此專業中的依附心理與意向」。社會工作員對於工作經驗與感受的歸因，對於他在社會工作專業承諾上會不會有影響？

隨著案主問題的多元性，伴隨而來的是社工員所面臨的挑戰激增，在這樣工作條件下，社工員對於其處遇過程是否都感到心安理得？還是會有那些難以釋懷的工作經驗呢？這些難以釋懷的經驗對於社工員的自我評價、自我效能，甚至於工作表現的認同，是否造成影響？是值得探討的。

## 第二節 研究動機與目的

### 一、研究動機

#### 1、研究者的背景經歷

研究者在台中縣家扶中心從事家庭寄養服務工作五年的時間，在家庭寄養服務的安置過程中，社會工作人員必須協助寄養兒童、原生父母、寄養家庭三方面以解決其在安置過程中所發生的一切困難。幫助寄養兒童在寄養期間內順利成長，並及早返回原生家庭。社工人員在寄養服務當中可說是每一個服務對象間的橋樑，研究者本身能深切的體認因工作所產生的責任與壓力是相當沉重而無法形容的。

在服務的過程中，突發事件的發生是經常存在的，這些事件有時是可透過社工員的工作經驗、壓力調釋等，將危機變為轉機，有些則會成社工員心中的遺憾；研究者在工作職場上，常體會到寄養服務工作是很容易讓社工員耗弱的一項服務，在從事服務工作的同儕間有會提到一些決策方面的經驗，每位社工員的工作經驗彷彿就是一篇故事，因此引起研究者強烈的研究動機與興趣。

#### 2、國內有關寄養服務社工員再安置處遇經驗的研究較為缺乏

根據研究者的整理，國內在寄養服務議題上的研究多以寄養家庭、寄養兒童、寄養工作模式的議題探討居多；在社工員方面，多集中在工作壓力與因應之探討、工作勝任感、工作態度等方面的議題居多，相關的研究有：高淑雲(2004)、邱琇琳(2004)、蔡依君(2003)等，他們的研究對象多半以家庭暴力防治、公部門家暴防治、中輟服務社工員為主；對於社工員工作

勝任感的研究有：蘇映伊(2004)、蘇淑芬(2000)、劉雅雲(2000)等，他們的研究對象是以早期療育、24小時保護服務工作、兒童保護社工員為主。針對寄養服務社工員在這方面的研究較少。

針對社工人員的自我察覺、自我認知、自我評價的部份，在社會工作的相關文獻裡面則不多。其他專業領域，如：警察、消防、護理、教職、輔導等，有少數篇幅的討論，在工作壓力與因應之探討的文章有：黃麟薦(2004)、鄭媛文(2004)、吳佳樺(2004)、江雪萍(2004)、連珊嬉(2004)、莊惠鈞(2003)等；在工作勝任感方面則有：林世娟(2004)等的研究。對於社工員因工作所產生無法釋懷的經驗之論述不多。

社工員本身具有專業助人者的角色，在專業職能的訓練養成下，被賦予更能自我調適、多元化角度思考的專業形象，但社工員本身的自我調適能力是因人而不同的，對於因工作因素所衝擊其內心狀態的詮釋也有所不同，社工員本身因工作所產生無法釋懷的經驗是較被忽略的，此也反應出探討這項議題的重要性。

## 二、研究目的與問題

本研究目的主要探討從事寄養服務的一線社工員對於「兒童再安置決策經驗的探討」之看法，其對事件的反應、詮釋與影響為何。希望藉由這項探索性的研究，讓我們可瞭解社工員對於兒童再安置決策經驗的省思，進一步思考如何提供社工員適切的資源與服務的參考。根據以上的研究動機與目的，本研究欲對下述議題進行探討：

- 1、在寄養服務過程中，一線社工員有那些安排寄養兒童再安置的經驗?
- 2、社工員此事件的經驗為何?
- 3、社工員如何來詮釋這些事件?
- 4、這些經驗對於社工員的影響為何?對自我的效能評價有何影響?
- 5、其對於社工員專業承諾的影響又是什麼?

### 第三節 名詞解釋

#### 一、一線社工員(Social case worker)

本研究所指一線社工員為全國二十五個縣市，依兒少福利法及各縣市所自訂之寄養服務辦法規定，接受委託辦理寄養服務的社會福利團體，提供個案直接服務之社會工作者。

#### 二、寄養服務經驗(The experiences of foster care)

寄養服務社工員在其工作的過程中須與案主、寄養家庭、親生家庭、社會資源等相關對象互動、提供服務，本研究是以寄養服務社工員為研究對象，主要在探討寄養服務社工員本身從事直接服務的經驗與感受。

#### 三、再安置(Resettlement)

指正在安置中或曾有安置經驗的兒童，於安置期間活結束安置返家後，因受到親生家庭的因素(親生家庭不信任、不安、干擾寄養家庭)、寄養兒童的因素(寄養兒童身體、心理、行為等問題，寄養家庭無法處理)、寄養家庭的因素(除前述問題外，包括對寄養本質缺乏正確的瞭解、不適任寄養家庭、寄家發生特別事故)、社工員的因素(配對不當、專業協助不足、對寄養家庭的支援不足)、其他因環境因素所引起不可抗拒的因素，必須有再安置的情形；在再安置的內容上則包含返回親生家庭、轉親屬安置、轉收出養服務、轉機構安置、轉不同的寄養家庭安置等。

#### 四、決策經驗(Experiences on Making Decisions)

泛指寄養服務社工員在寄兒童在安置工作上所有主觀的經驗，如：決策前之資訊來源、決策中之影響因素，及決策後之經驗認定及心理需求。因此時間點包含當事人過去、現在及未來之主觀經驗；主觀經驗則涵括認知、情感、行為意向及具體行動等層面。

#### 五、自我效能(Self- efficacy)

自我效能是指寄養服務社工員根據自己以往的經驗，對於兒童再安置工作或事務，經過多次成敗的歷練後，確認自己對兒童再工作，具有高度的效能。因此，在面對兒童再安置的工作時，對於工作性質的了解，以及根據自我的經驗來衡量自己的實力，是影響個體接受工作並決定全力以赴的二個因素所在。

#### 六、自我評價(Self- Evaluation)

自我評價是指個體對於自我的看法，寄養服務社工員在工作的過程中，因工作所伴隨而來的成就感或挫折感，其所帶社工員的經驗與感受，社工員本身對於這些感受的經驗與看法。

#### 七、專業承諾(professional commitment)

專業承諾是指寄養服務社工員對於工作的認同和投入的相對強度，在態度上表現出對專業的認同、專業工作者角色的投入及對專業的熱誠與忠心；在行為上表現出為專業付出心力的意願，同時渴望或願意繼續留在專業中。

## 第二章 文獻探討

本文之研究主要探討從事寄養服務的一線社工員對於「兒童再安置決策經驗的探討」之看法，其對事件的反應、詮釋與影響。本章將針對相關的文獻進行討論，共分為三大部份，首先將先了解寄養服務的內涵、寄養服務社工員的工作內容及工作困境；其次探討寄養服務社工員的決策壓力及其對於社工員的影響；最後再藉由相關理論進行探討。

### 第一節、寄養服務與社會工作

#### 一、寄養服務的定義

兒童家外安置的措施早於十六世紀時即有法律上的規定。英國於一五三六年的公共救濟法中規定：「十四歲以下之失依、失養兒童被指定在有錢人家接受教育」。在一六〇一年的濟貧法(Poor Law)中也規定：「凡失依兒童、孤兒、棄兒及父母無力養育之兒童，一律安置在願意免費供養兒童的家庭中」。

至於家庭寄養服務(family foster care)是兒童安置的類型之一，在歐美已實施了百餘年的歷史，美國兒童聯盟(Children Welfare League of American)於一九五九年給予兒童家庭寄養服務的定義為：「是一種兒童福利服務，當兒童親生家庭無法提供暫時或長期的照顧，且不被期待或不可能被收養時，所提供給兒童一個有計劃期間的替代性家庭照顧」。

依據社會工作辭典(2000)的解釋：「兒童安置(child placement)是兒童福利服務的方法之一，由政府業務主管機關針對失依、失養或無法獲得適當教養之兒童，評估計畫後，安置於符合其需求之適當家庭或兒童福利機構。」

而家庭寄養服務則是兒童安置的類型之一，專指「家庭式」的寄養服務，根據社會工作辭典(2000)指出：「一些不能與自己親生父母住在一起的兒童，或無親屬可以依靠的孤兒或不知父母為何人的棄童，或因父母患病，入獄而無人照顧兒童，甚至因留在父母身邊直接受到不良影響而不得不離開家庭的兒童，可以將之安置在適當的家庭中，此種方式的寄養，稱為家庭寄養」。

與我國鄰近的香港則認為家庭寄養服務是：「當家庭遇到困難，如父母離異、因病入院或去世，甚至其他緣故，而暫時無法照顧子女時，便需要寄養服務協助，安排孩子入住寄養家庭，使他們得到短暫的家庭式照顧，直至家庭情況好轉，重回家園或被安排接受其他較長期的照顧」(香港基督教服務處,2006)。

我國於 1973 年頒定的兒童福利法即已明載：「家庭遭變故的兒童得申請家庭寄養安置」。1983 年由內政部頒布的兒童寄養辦法中也規定：「為保障兒童福利，對於因家庭發生重大變故致無法生活之兒童，得採家庭寄養方式」。2003 年所頒布的兒少福利法第 36 條中規定主管機關得辦理家庭寄養照顧因生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，提供必要的處置或安置；第 41 條規定被安置之兒童及少年在其家庭情況改善，仍得返回其家庭。

在國內相關承辦寄養服務工作的團體也說明：「家庭是兒童身心成長最適當的場所。兒童因不得已的原因必須暫時離開家庭，在他的心理上可能造成一些傷害；而家庭式的寄養，就是讓兒童在正常、溫馨的家庭氣氛中成長，並且有寄養父母個別妥善的照顧，是比一般採取機構式團體教養，更能滿足兒童身心發展的需要」(世界展望會,2006)；家扶基金會(2003)則認為：「家庭寄養服務屬於兒童、少年福利範圍的替代性服務，指將兒童、少年短暫地或永久性地帶離親生家庭，並給予家庭寄養或其他院所之安置。」

綜合上述，家庭寄養服務在國內似乎成爲兒童安置的方式之一，目前在國內強調家庭寄養服務是以家庭爲中心的一項暫時性、替代性的服務。此服務讓兒童暫時離開親生家庭，住在有愛心且熱心的寄養家庭中，由寄養父母給予溫馨的照顧，待親生家庭功能重整後，協助早日重返親生家庭。

## 二、寄養服務社工員的工作內容

在家庭寄養服務的安置過程中，社會工作人員必須協助寄養兒童、原生父母、寄養家庭三方面以解決其在安置過程中所發生的一切困難，幫助寄養兒童在寄養期間內順利成長，並及早返回原生家庭（郭美滿，1989）。在這樣的工作過程中，寄養服務社會工作者須分別與寄養個案、寄養家庭、親生家庭、相關社會資源等不同的對象工作、在不同的工作階段又有不同的工作內容。

所以，對一位兒童寄養服務的個案工作者而言，必須負責寄養安置前的評估及有關的準備工作、寄養手續的辦理、訪視調查、寄養家庭的審核、寄養兒童的食衣住行、學校與健康的安排、當事者的諮商、寄養父母的訪視與配對、戶籍遷移手續的辦理、準備寄養合約書、定期訪視、處理寄養與原生家庭間的衝突、安排兒童回原生家庭、兒童再安置或被收養的安排、轉介、宣傳工作、與主辦單位的洽商、聯繫及對立法的建議……等。

藍采風(1977)認爲社會工作人員在寄養服務過程中其實至少扮演五個重要的角色：聯繫工作、資源運用、諮商、治療及行政工作。社工人員在寄養服務當中可說是每一個服務對象間的橋樑。根據中華兒童福利暨家庭扶助基金會所歸納之寄養服務工作重點，有以下幾項(江玉龍，翁慧圓，1996)：

- (一) 寄養家庭的招募與培訓：透過報章媒體的報導、傳遞宣傳單、辦理說明茶會等相關活動，藉以招募寄養家庭，並制定寄養家庭訓練辦法，有計畫地培訓寄養家庭，以提高寄養服務品質。
- (二) 社工員的專業培訓工作：加強辦理員工訓練，以提高社工員於寄養服務之輔導知能及技巧。
- (三) 將寄養服務的每一個個案列為積極重建個案，以密集式訪視輔導，協助寄養兒童、少年、寄養家庭、並積極重建原生家庭問題。
- (四) 以個案、團體工作方法，協助及輔導寄養兒童、少年，含安置前之心理輔導、安置後之問題輔導，如適應寄養家庭、學校等問題、偏差行為及心理問題等。
- (五) 給予寄養家庭全面性的支持與協助：社工員提供全天性服務，隨時視寄養家庭之需要，給予協助，含安置前的準備、適應問題與輔導、兒童及少年問題的協助、兒童及少年逃家之協助等。
- (六) 加強原生家庭的重建輔導：提供經濟扶助、就業輔導、教育輔導、及成長性、治療性團體工作服務。
- (七) 定期施行寄養服務評估：社工員每年需針對寄養兒童、少年、原生家庭、寄養家庭做定期性之評估，並提供寄養家庭對機構之評估，以作為提供服務之參考，並確保服務功能與品質。

上述這些工作的內涵，都是寄養服社工員在服務的過程中所要進行的。在這些工作內容中，多數的個案都有保護因素上的考量，在工作過程中還須

面對時效性、親生家庭抗拒等方面的工作壓力，其工作內容不僅多元且具有挑戰性。

### 三、寄養服務社工員的工作困境

寄養服務的關鍵在於「人」，從接受服務的案主、親生家庭、參與服務的寄養家庭、提供服務的社工員、機構的主管等，每一個都是執行寄養服務工作很重要的「人」。在目前的實務工作上，兒童保護工作依法多由公部門的社工員進行第一線的處理，寄養服務則是都委民間單位辦理。雖都稱為兒保社工員，但其在社工員專業角色的發揮、工作的方式、專業的分工等方面是有許多差異的。

在寄養服務的過程中，寄養服務社工員對於寄養個案及寄養家庭直接提供服務，所擔負的兒童、少年照顧品質及安全責任重大(家扶基金會,2003)；兒童一經評估須接受寄養服務後，寄養服務社工員便開始對案主提供服務，而寄養服務的工作程序是根據家庭維繫的原則。從文獻上顯示出社工人員在寄養服務上，寄養服務社工員的處遇決策對各案主群都有其重要性。

在瞭解寄養服務社工員的工作內容後，寄養服務社工員在工作上有可能會碰到那些困難？藍采風(1977)針對國內外在寄養服務社工員在工作崗位上的困難提出以下的看法：必須負責過多的個案；所須被安置的案童數目遠超過寄家庭的數目；須處理安置過程中所遭遇一些人際關係的不愉快經驗，如：當事者不合作、不守時、態度不佳、無理要求等；審核寄養家庭的程序繁瑣；考慮寄養安置配對時的用心費神；一般民眾不瞭解寄養服務的真諦；機構與社區缺乏可供寄養服務的各项資源；資源無法有效運用；沒有足夠的時間來辦理一項寄養個案；如何配合其他兒童福利措施。

針對寄養服務社工員所遭遇的困境，翁毓秀(1980)提出以下看法：寄養服務社工員身兼數職；須負責過多的活動、資源聯繫等事宜；社工員的工作量過大且有無限的壓力，常出現心有餘但力不足的無力感、不如歸去之情等。

我國在寄養服務開辦的初期，在寄養服務系統的建立、寄養服務與相關社會福利的結合，似乎是寄養服務社工員所面臨的一大課題。

而這樣的工作困境到目前為止是否已獲得改善或有所不同呢？翁慧圓（1988b）認為由於社會結構的變遷，以致不幸婚姻和家庭解組的比率上升，核心家庭處理家庭危機的能力銳減，且親職的重要性也逐漸被忽視，致使家庭發生重大變故時，可能導致兒童無法生活、非婚生子乏人照顧，或因父母管教不當、疏忽而致身心發展受到阻礙等，因此需要暫時安置的兒童，在「量」上不僅未見減少，且在「質」上益增其嚴重性。

家扶基金會(2004)的統計也指出，在所寄養安置的個案中，以來自受虐待及疏忽的比例最高，其中不乏為父母死亡或罹患疾病等家庭因素；隨著案主問題的多元性，社工員所面臨的挑戰激增。

翁毓秀（1990）以寄養兒童的生活適應視為評量寄養安置成功與否的指標時，指出寄養父母的角色不足、社工人員的工作過程不足皆可能是影響寄養安置成功的因素。周慧香(1992)同時也指出，寄養服務工作量太重，帶給寄養服務社工員過高的壓力，過多的安置不穩定都會造成工作人員的疲乏以及減低在職意願。

萬育維(1996)的研究則指出寄養服務社工員在執行業務的壓力源為：兒童保護工作具有急迫性、時效性；對受虐兒的後續輔導；轉介相關資源機構的無法配合；法律觀念的不足；兒童保護案情的複雜、多樣等。

綜合以上所述，寄養服務社工員在工作上所要面臨的問題更為多元，在工作的知能上也須更加的提升，所處的工作環境似乎也較以往更加艱鉅。

## 第二節、寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗及其對於社工員的影響

### 一、寄養服務社工員的決策經驗

寄養服務的本質是一種替代性、暫時性的服務，最終的目的是透過對原生父母和環境方面的改善、輔導計畫，讓兒童返回原生家庭，若無親生家庭可重建者，則須將案主轉介進行更長期的安置。

社工員在個案結案的處遇決策上，通常會有以下考量：個案案情穩定、已有改善、無立即生命危險，就先結案，萬一有狀況發生被通報再開案；結案標準視施虐再發生可能性；安置時間的限制；可運用的資源；費用方面的考量；施虐家庭的配合度高；案童長大超過 12 歲；案家居住地改變；施虐者死亡或服刑；社政單位自覺已不能再提供進一步的服務(余漢儀 1998)。

黃鈺倫(2000)認為社工員返家抉擇上的困難包括了：無法預知未來；無具體標準；工作技巧的困難；與資源合作的困難；時間不足；社工員自我肯定不足；沒有選擇的餘地；施虐者無法改善；兒童的意願與社工員的目標衝突；體制上的限制；外在壓力；不認為返家決策上有困難者。

許多接受安置服務的個案，其安置的原因多與親生家庭的失功能，且影響個案的生命、身體的安全有關。但個案在安置後，短時間內雖可能解除個案立即性生命的危險，但糾葛多年的家庭問題，卻未必一定能夠得到有效的處理。亦即不太能確定孩童是否會有再受虐的危險，在這種不明確的情形下，社工員在決策上的責任相當的沉重。

## 二、決策經驗對於寄養服務社工員的影響

余漢儀(1998)認為決策是一個動態的過程，國外相關的研究也不多。

Hess(1992)經由分析州政府的兒保案例記後，發現有 68%的案例在開始的問題(需求)研判就有偏差，其後的處遇效果自然大打折扣。

余漢儀(1996)認為通常寄養童所面臨的問題是多重、複雜而長期的，來自典型的多重問題家庭(multiple-problem family)；她同時指出，目前美國約有 40 萬的兒童使用寄養服務，但在寄養安置決策的標準何在也不明確。

在執行寄養業務的社工員中，其本身的經驗極為重要，此「經驗」是一內涵豐富卻抽象的概念，但對於社工員的決策有直接的影響。Cuzzi 及其同僚(1993)在回顧相關決策理論及研究在社工領域的運用後，感嘆雖然「決策」就社工專業而言是核心的實務活動，但有關此領域的知識和方法論在社工方面的運用卻相當有限，這些因素對於實務者的決策有那些影響，其實所知不多。

綜合以上所述，寄養服務社工員在服務的過程中充滿著許多的挑戰，在面對問題多元的安置個案，並與安置後的相關系統一起工作，在決策的過程中也同樣要面對許多的不確定性，且必須承擔決策的壓力與結果。寄養服務社工員所憑藉的是本身所信仰的工作經驗，這樣的工作經驗協助寄養服務社工員在每次的決策中，做出其認為對案主有利的判斷。

### 第三節、兒童最佳利益、兒童的權益與兒童福祉

兒童最佳利益的概念，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，但在本研究中所指涉的「兒童最佳利益」原則，是指社工員處理兒童虐待與疏忽下的兒童保護工作的標準，關於該原則在子女監護權的應用與意涵，在本研究中除了協助增加對兒童最佳利益的理解之外，是較不特別討論的。

「兒童的最佳利益」(the best interest of the child)一詞常被和「兒童福祉」(child well-being)、「合理的努力」(reasonable efforts)分享相同的概念，而這三種概念都是很抽象，且很難找到有共識的定義與模型(Seaberg,1990)。兒童的最佳利益被認為和其權利、需要有密切相關(Gustavsson,1994)，所以將藉由對兒童最佳利益的發展歷史、兒童權利、兒童福利等三方面，來探討和「兒童最佳利益」的相關概念與觀點。

#### 一、兒童最佳利益

在1970 年代以後，「兒童最佳利益」是影響英美或世界各國在對兒童相關事務的決定時，一個很重要的指導原則(劉宏恩，1997)，而法律上對於兒童的事務的觀點其實是隨著社會的變遷而有所改變的。

從二十世紀以前，英美的法律是以「父權優先原則」，父親在法律上對於子女有絕對的權力，子女往往被視為是父親的財產。到了二十世紀之後，由於母親被認為在天性上，是較適合擔任年幼子女養育照顧保護之責，而不是以父親的地位為考量，所以此時有人稱為「幼年原則」或是「母性優先原則」(李立如，1995)，在此時若是父親要爭取子女的監護權，需要有相當的證據證明母親的不適任(劉宏恩，1997)。以上的原則其實都被質疑認為有以性別為選擇的條件，而不是一個人的能力而決定，有性別歧視之嫌，並且將加深

傳統兩性的刻板印象，且以上的原則都不代表著兒童在那樣的環境下就能獲得良好的照顧。所以1970年代後，法律上對於兒童事務的決定之思考角度就轉變成「用何種方式的安排對於兒童是最有利的」(劉宏恩，1997)，「兒童的最佳利益」原則於焉產生了。

兒童最佳利益是思考兒童相關事務的一個決策原則，對於兒童最有利的安排指涉最能滿足兒童福祉 (child well-being) 的環境，而兒童福祉是對於兒童權利的具體表現，Seaberg (1990) 認為福祉的標準可能隨著認為兒童應具有的權利之增加而增加。所以若要了解兒童最佳利益的意涵，也需對於兒童權利、兒童福祉有相關之了解。

## 二、兒童權利

兒童權利的理念是源自於人道主義與人權思想之發展，兒童在不同的文化及時代其地位是不同的，從古代的殺嬰、到工業革命時期的勞動虐待、兒童的生存取決於他的經濟價值，但近幾十年來由於經濟的穩定，中產及上流階級的擴展，教育成就增加而影響了社會的意識，使得人們更注重生活的品質，由於此種社會的變遷，使得兒童的需求由僅注重其生存到強調兒童潛能及生活品質的最佳利益之看法(Seaberg,1990)，而且對待兒童的看法，由將其視為父母的財產到認為兒童是具有獨立的個體權利的。聯合國於1959年所提出的「兒童權利宣言」明定兒童應享有基本的人權(如生存權、人格權、教育權)、及特殊權利(如父母保育權、被撫養權)(黃鈴惠，1995)。在此公約後，兒童的權利不再是附屬於成人的地位之下，而是被視為一個完整的、獨立的權利個體。

社會學辭典(1991)上指出權利是一種合法的、或是由社會所認可的道德或法律上的立場，它使得我們能有特殊的行為，或要求別人對我們行特殊的行

為。依據Stafford(1995)引用Hofeld 於1919 年所提出的定義，認為權利是指一個人能夠對抗他人行為的聲明(claim)，且權利分為不同的形式，1 為積極的權利，有權要求他人的積極行動；2為消極的權利，要求他人不能對其做某種行為。學者對於目前兒童的權利有著相似的見解，Edmonds & Ferneken(1996)將兒童的權利分為三個類屬，一是被保護的權利，法律保障兒童免於剝削及其他傷害的安全；二是得到供給(provision)的權利，此權利給予兒童能夠要求某些正向的積極行動，通常是指涉社會服務或社會安全；三是兒童有參與的權利，此權利保障兒童在他的社會能成爲一個公民，且能更積極的參與社會。

Cooper(1993)在討論兒童權利的議題時，認為兒童有三種權利(interests)<sup>1</sup>，一是基本的權利，能保障其安全及一般福祉；二是發展的權利，能夠協助兒童發展其潛能；三是自決的權利，兒童可以控制他自己生活的決定。1989 年所制定的兒童權利公約分為三種向度來討論兒童的權利，一是指兒童的權利資格(entitlements)，一個社會所賦予兒童的權利，這些是父母與政府需要確保兒童所應擁有的，包括照顧、食物、庇護所、衣物、健康和教育；二是被保護(protections)的權利，在法律的基礎上，以保障兒童的福祉爲目的，使兒童有免於受虐待、免於勞力的剝削以及參與戰爭等權利；三是肯定的自由(affirmative freedoms)，認為兒童有權利思考，和成人有相同的自由去決定其行動，此種自由是隨著兒童的年齡及其能力成長而增加的。

故由以上可以了解目前兒童的權利若以Stafford 的分類可以了解兒童的積極權利是能夠有權要求在一個適當的家庭中得到照顧、教育與醫療的權利，且政府需要去補充家庭無法適當照顧兒童的不足之處，而消極的權利是指兒童有免於被成人虐待或免於受到傷害、剝削的權利。在積極與消極的權利之外，兒童的自決權是目前被肯定。

是此自決權仍引起很多討論與爭議之處，因為兒童自決權的行使，涉及了與父母權威執行之認定與衝突等相關之議題。

### 三、兒童福祉

兒童的最佳利益是與兒童所擁有的權利息息相關的，兒童被認為有上述的權利，而兒童的權利具體的反映在兒童的福祉指標上。目前兒童的福祉指標的內涵並無共識，在不同的社群、社區、宗教、地區、文化及民族上會有不同(Searberg,1990:267)。Griffin(1986)認為兒童的福祉牽涉到「需要的」(need)、「渴望的」(desire)、「完美的」(perfection)三種不同的層次：

Seaberg(1990)認為究竟要讓兒童的最佳利益之內涵是落在僅滿足生理上的需求，或注重生活品質與潛能的兩個極端中的哪一個落點上，都是有待討論的。但是，Seaberg 也指出若要制定兒童的福祉指標最好是能夠越具體越好，並且能夠反映兒童的發展與能力。

聯合國的兒童權利公約(1989)指出了幾點針對兒童的權利中應盡力完成以下的任務：1、滿足兒童的基本需要。2、保護兒童免於遭受虐待及剝削。3、父母必須妥善照顧兒童，盡力滿足兒童的需要。4、確保無法與家人同住的兒童能夠獲得最好的照料。5、確保兒童能有適當的機會在社會中扮演積極的角色，並對自己的生活有發言權(陳阿梅，1995)。

Andrews & Ben-Arich(1999)彙整了許多人的文獻而提出了兒童正向發展相關的因素應包含：1、適當的營養。2、當需要時能夠得到良好的健康服務。3、和父母或其他的成人照顧者有可依賴的依附關係。4、超過一個成人以上的一致性的涉入，其提供經濟資源、互動、支持、規則和正向的角色模範。5、確定的、一致的、彈性的原則策略。6、當面對不幸或危難時，有社會的支持

和指導。7、能被保護免於受到身體和心理的傷害。8、在生理上和社會環境上能得到認知的刺激。9、有遊戲和探索的機會。10、有和年紀及能力適當的社區生活的參與。11、對於特殊的需求能夠得到資源。

由這些資料可以發現其反映了對於兒童的安全、健康照顧的基本權利，以及更進一步積極的發展權利。

## 第四節、 相關理論

本節將瞭解寄養服務社工員在自我效能、決策的模式、在專業價值、倫理上的思維及對自我形象的看法。因此，以下將探討這些理論的相關意涵及其影響因素，以形成研究架構。

### 一、自我效能論

#### (一) 自我效能之定義與概念

自我效能 (self-efficacy) 是 Bandura 在社會學習 (認知) 理論中的一個重要概念，Bandura (1982) 在自我效能論中談到，自我效能是指根據自己以往的經驗，對某一特殊工作或事務，經過多次成敗的歷練後，確認自己對該項工作，具有高度的效能。因此，在面對某項具有挑戰性的工作時，對於工作性質的了解，以及根據自我的經驗來衡量自己的實力，是影響個體接受工作並決定全力以赴的二個因素所在。

按 Bandura 的解釋，自己的實力，亦即自我效能，而正確的自我效能建立在正確的自我評估，正確的自我評估得自下述四方面的學習：一為精熟的經驗 (mastery experience)；二為替代性經驗 (the vicarious experiences provided by social model)；三為言詞的說服 (verbal persuasion)；四為身心狀態 (somatic and emotional states)；其中，Bandura 強調精熟的經驗對於正確的自我效能建立相當重要，即擁有過去相關的情境與經驗的人，完成此任務的自我效能會較高。

Bandura & Wood (1989) 認為在自我效能的定義上有眾多的解釋，但整體而言，其彰顯出自我效能定義的三個觀點：一、自我效能是為執行一特定任務的

一個知覺能力判斷；二、自我效能是一個動態的結構，效能的判斷會隨著時間，新資訊與經驗的取得而變動；三、擁有相同技能的人不一定會有同等的績效。

而個人對於接受某項任務挑戰所感受到的困難程度，樂觀的人通常較悲觀的人擁有較高的成功指數。強度所指的是個人對自己信心度的高低表現，自信心高的人通常會有較好的表現。推論性係指個人能力的遷移與轉化能力，擁有較高能力遷移及轉化的人，通常會有較好的適應能力，自我效能亦相對較高。

## (二)自我效能與工作表現

相關的研究結果顯示，自我效能會直接地影響員工的工作表現(劉佩雲，2000)，並且自我效能與績效之間亦存在一正向關係(湯大緯，2002)，當高自我效能產生良好績效，而個體亦滿意其優良的表現時，則過去的績效將會增強個體的自信心，而後又會再次增強其自我效能(楊仁壽，2002)；另一方面，在工作滿意上，自我效能也會影響工作滿意程度(楊仁壽，2002)，當工作滿意度高時，則會再次地增強自我效能。

自我效能、工作滿意與績效三者之間存在一動態關係，透過績效與滿意的自我評估來調整個體之自我效能，而調整後的自我效能又會再次地影響績效與滿意度，其中，必要的技能是不可或缺的，由此我們不難得知在自我效能與績效之間，訓練的重要性。另一方面，許多的研究顯示，自我效能與後來的任務績效有相關性(Bandura，1982)，而自我效能也是後來績效的最佳指標，而非過去的行爲(Bandura，1977)，但是自我效能與後來績效間並非一必然關係，Feltz (1982)的研究中發現隨著一個任務增加的經驗，過去績效比自我效能更可預期。另外，Locke(1976)發現，若過去績效是在控制之下時，自我效能是後來績效的重要指示者。

如第一節中所提到，寄養服務社工員在服務的過程中，其本身的經驗為處遇決策上的核心，在提供服務的過程中，尚必須承擔許多處置與裁決的責任。社工員所要面對的壓力不小，在面對這些工作責任、困境與壓力時，每一次的工作經驗所給與社工員的回饋能否讓社工員確認自己對寄養服務工作具有高度的效能，讓寄養服務的社工員對於本身的工作感到有成就、滿意，這些經驗對於社工人員產生的自我效能的對其工作表現是有直接的影響。

## 二、行為決策理論

認為行為決策理論（behavior decision theory）的主要內涵，係探討決策者的心智模式（mental model）對於資訊選擇（noticing）、認知（sensemaking）與決策（decision-making）之影響（Hambrick & Mason, 1984）。亦即行為決策理論認為決策者的心智或認知理解（mental or cognitive understandings）會影響其對資訊的選擇與解釋，進而影響其對環境的知覺與決策制定（Hitt & Tyler, 1991）。

Davidson(1982)認為在個人抉擇方面，決策者在面臨不確定性情境的決策作為，其中須考量的因素包括決策者的特質、對風險的態度、偏好、效用、信心、經驗及知識等。

因此即使決策者面臨做決策的環境與情境，其複雜的心境過程（mental understanding）將隨之出現。決策者在面對多元的資訊和進行選擇時，其所選擇的資訊類型會受其本身對資訊的認知和其心境所影響，而這些心智模式控制了記憶中資訊的編碼和儲存，它也使得決策者能在某種情境下快速的選擇其所需要的資訊和快速有效率的處理資訊。

而決策者本身的主觀特質與客觀條件將會影響或干擾決策者的選擇（Tyler & Steensma, 1998），Rowe & Boulgarides（1983）認為在現實社會中，由於資訊的氾濫

與充斥，每個人只能選擇性的認知或記憶某些資訊，而這些資訊會受到決策者個人特質的影響，且不同的決策者有不同的決策風格（decision style），亦即決策者的決策會受到其本身對資訊與情境的認知以及思考方式所影響。許士軍（1995）亦指出真正影響人員態度和行爲，主要並非是工作的客觀性質而是人員的主觀經驗與知覺。

寄養服務社工員在決策行爲上也是基於本身的心智模式、專業養成、對於訊息、狀況的理解，即便是面對同一個個案，不同的社工員都有可能做出不同的決策；這樣的決策結果對其決策的經驗會有所影響，這樣的經驗對其下一次的決策行爲又會有所影響。

特別的是每一個寄養個案的問題是多元、複雜而長期的，在面對這樣一個不單純的情境，根據行爲決策理論的說明，社工員在資訊的氾濫與充斥的情形下，只能選擇性的認知或記憶起某些資訊，憑藉其主觀的經驗與知覺來進行決策；此部份若再考量社工員在工作崗位的壓力與困境，這樣的一個工作情境下的處遇結果，對其工作經驗的影響，是一個值得關注的議題。

### 三、認知發展理論中的適應概念

認知發展理論係皮亞傑所提出，理論概念中認為：「智慧乃一種生物的適應」，認為人類的智慧是一種生物的行爲，人類對於環境的有效反應乃智慧之表現。又如：「智慧乃認知結構維持平衡形式之傾向。」（蔡春美，1975）

皮亞傑認為智慧包括生物的適應作用，個體與環境交互作用的平衡狀態，以及逐漸演化的心理活動。

皮亞傑所主張之「智慧適應」也是一種生物的相互作用，指個人與環境之間的同化與調整作用，一方面個人同化外界事實於自己的心理結構中，另一方面，也調整自己的心理結構以面對環境的壓力。

同化與調適作用乃二種複雜的過程，同化是個體吸收外界環境的經驗內容為個體原有的認知結構，調適即個體重組認知結構以順應外界的狀況。

適應即表示同化與調適作用的暫時平衡狀態，而人類生來就具有組織行為與思想以適應環境的傾向。

#### 四、認知失調理論

認知失調理論是費斯汀格在 1957 年的《認知失調論》一書中提出，認知失調論的基本要義為，當個體面對新情境，必需表示自身的態度時，個體在心理上將出現新認知（新的理解）與舊認知（舊的信念）相互衝突的狀況，為了消除此種因為不一致而帶來緊張的不適感，個體在心理上傾向於採用兩種方式進行自我調適，其一為對於新認知予以否認；另一為尋求更多新認知的訊息，提升新認知的可信度，藉以徹底取代舊認知，從而獲得心理平衡。

認知失調是指一個人的態度和行為等的認知成分相互矛盾，從一個認知推斷出另一個對立的認知時而產生的不舒適感、不愉快的情緒。認知失調理論認為：一般情況下，個體的態度與行為是相協調的，因此不需要改態度與行為。假如兩者出現了不一致，如做了與態度相違背的事，或沒做想做的事，這時就產生了認知失調。認知失調會產生一種心理緊張，個體會力圖解除這種緊張，以重新恢復平衡(Festinger, 1957)。

在費斯汀格的原意中，認知在很大程度上被定義為認知結構中的“要素”，一個要素即一個認知。它們是一個人意識到的一切。它們可以是一個人對自己的行爲、自己的心理狀態、人格特征的認識，也可以是對外部客觀事物的認識。

若某種事實儘管存在，但個體並沒有意識到，那就不能成爲一個人的認知。任何兩種認知或者是一致的，或者是不一致的，或者是不相關的。只有在兩者既相關，又不一致的情況下，才導致失調。

在個體的認知結構中，要素之間的一致或不一致完全是由個體的心理意義決定的。換句話說，認知的一致與否並不決定於是否符合客觀邏輯，而決定於個體的心理邏輯。就一個個體來說，如果由一個認知可以推出另一個對立的認知，那麼兩個認知就是不協調的。實際上，這兩個認知在邏輯上並非一定不一致，只是因爲個體依照自己的心理邏輯才體驗到了兩種認知的差異，從而產生了失調。在談到失調對行爲的影響時，減少失調可透過三種方式：(1)改變自己對行爲的認知。(2) 改變自己的行爲。(3)改變自己對行爲結果的認識(張春興，1991)。

由以上資料可瞭解，寄養服務社工員在實務工作上，其決策的結果是否都可以實行，即思考與實際行動的部份是否都一致、不相矛盾，而達到認知上的平衡。反之，在實務的工作上所思考及所達成的行動不一致或相矛盾的事物產生，若個人可以把這些不一致的事物理性化，仍可達到心理或認知的一致；但是倘若人不能達到這一點，也就達不到認知的一致性，心理上就會產生痛苦的體驗，認知的不一致就意味著認知不協調或失調。

## 五、專業承諾

工作是個人生涯發展中重要的一部份，工作對個人來說，不只在於滿足經濟所需，在心理層次的滿足感、成就感、價值感等更是重要的核心項目。而此內在感受將因個人之認知不同而有不同的反應，進而影響個人對其工作專業的認同度。

根據韋氏字典對承諾的解釋，認為承諾包含三個意涵：1、做 (to do)；2、信任 (to give in trust)；3、允諾或保證 (to promise or to pledge)；而曾華源 (1993) 則認為承諾具有三種意義：1、把承諾視為由外在力量控制，以確保個人的行為或活動的一致性；2、承諾為一種心理依附 (psychological attachment) 的行為；3、承諾之機制，即承諾本身也同時存在著認知失調的情形。個人會因為決策結果是無法改變的，而有高度的承諾產生，以避免認知失調 (呂勻琦，1995)。

因此，承諾可視為是一種心理活動，並受個人主觀價值的影響，同時也是一種控制個體行為的力量，使其表現出一致、持續性的行為。

何福田、羅瑞玉 (1992) 認為，專業是指一群人在從事一種需要專門技術之職業，也是一種需要特殊智力來培養和完成的職業，其目的在於提供專門性的服務。社會學者Greenwood 亦針對專業，提出五大特質：1、一套系統的理論知識；2、專業權威；3、獲得社區認可；4、共同遵守的倫理守則；5、專業文化；全美教育協會 (National Educational Association) 於1948 年列出八項專業規準為：1、應屬於心智的活動；2、應具有特殊的知識領域；3、應有專門的職業訓練；4、應需不斷的在職進修；5、應為永久的終身事業；6、應自定其應有的標準；7、應以服務社會為目的；8、應有健全的專業組織。

「專業」因應著學者的觀點而有不同的內涵，但整體來說，專業的內涵包括了專業知能、專業倫理、專業認同、專業成長及專業服務各層面，而此亦是一動態、不斷成長的歷程。

曾華源（1993）將社會工作專業承諾定義為：「個人對從事社會工作是否自覺有意義，是否有專業成員一份子的感受，及是否有強烈意願成為專業的一份子等」。而Becker & Carper（1956）提出對專業產生承諾的三面向：投資、與同僚涉入的程度、及專業技能的成長與技巧的發展，同時Becker（1960）也為專業承諾下了一個定義：不論新工作將提供多高的薪水，或是較好的工作狀況，當一個人拒絕去改變自己的工作時，其原因之一可能是因專業承諾的結果。因為個人在專業所投入的成本，使得他依附於目前的工作，若要轉業，對自己而言則是相當痛苦的（駱銘彥，2001）。亦即，以交換理論來說，當個人在專業中待得越久，對專業的投注更多，故離開專業的成本越高，對專業的持續承諾性將會越高。

陳義雄（2000）指出工作投資包括三方面：1、財務性投資（退休福利）；2、心理性投資（一個人的自我認同）；3、社會性投資（已建立的友誼及社會網絡）。另一方面，有些學者則認為專業承諾應該屬於心理層面的現象（Ritzer & Trice，1969），是對於情感性的承諾而非成本效益的評估，而此論點也獲得許多學者的迴響認同，而對專業承諾有另一層的研究。

因此，所謂的專業承諾，是指個體對專業認同和投入的相對強度，包括了態度與行為二個層面。在態度上表現出：1、對專業的認同；2、對專業工作者角色的投入；3、對專業的熱誠與忠心；在行為上表現出：1、為專業付出心力的意願；2、渴望或願意繼續留在專業中（呂勻琦，1995）。其可謂為

一種經由信念而產生的態度行爲，使其對專業產生認同、並有一種持續投入的動機及心理傾向。

綜合以上討論與研究發現，社工員從接獲兒童再安置的通知，便開始評估兒童接有來有可能安置的地方，並以兒童最佳利益為前提從中擇一適合的安置方式及地點，經歷過這一整個決策的過程，決策的結果給予社工員的影響是什麼，若每次的工作結果是順利、正面的，這對社工員在再安置經驗的自我效能上似乎會有正面的幫助，進而對其產生良好的自我評價，在認知上產生不一致的狀況就會減少，在專業承諾上較可維持工作的一致性及持續性。

反之，若每次的工作結果是很不順利的，這對社工員在再安置經驗的自我效能上似乎會有負面的影響，進而影響到社工員的自我評價，也容易有認知失調的狀況產生，在工作上可能容易產生耗竭，而在專業承諾上無法維持工作的一致性及持續性。

上述的狀況在兒童再安置的決策過程如何影響寄養服務社工員，將是我們透過實務工作者現身說法來探討的。

## 第三章 研究方法

本章將以「研究設計」、「研究對象與抽樣方法」、「資料蒐集及分析步驟」、「研究的信度與效度」等四部份加以說明。

### 第一節、研究設計

#### 一、質性研究的理由

質性研究是社會科學方法論的主要取向之一，其優點在於透過與個案訪談的過程，對問題進行的豐富又詳盡的探討，以增進對所研究和個案的了解（吳芝儀、李奉儒，1995）。

而質性研究的特色在於它較為開放、有彈性，能真實反應研究對象之感受，在一種自然、非控制的觀察下，取得正確、真實、豐富和深度的資料。同時，在深入訪談的過程，研究對象可以自由地表達其認知和觀點，藉此了解其內在與外在的世界，使研究問題能得到全面性、整體性的了解。這正是質化研究法可貴之處（簡春安，1992）。

再者，質性研究對人的觀點在於強調個人的主觀經驗，認為需要將當事人置於情境中，藉由研究者深入研究對象的場域，與研究對象有直接的互動，了解其主觀經驗，並探討此種經驗對當事人與其情境脈絡的生態關係，真正了解事實的本質，此種對於人整體性的關照正符合社會工作對人的系統介入的精神（簡春安、鄒平儀，1998）。至於採取「半結構式的質化研究法」則可使研究於資料收集時能有較為明確的方向，進而提昇研究效率與資料分析的效益。

綜合上述可知，質性研究重視研究過程對人類日常生活世界的理解，而這種理解是建立在對社會事實不確定假設之基礎。基本上，質性研究的本質是強調在動態的過程中，對所探究的現象與行動，落實在社會脈絡情境中，透過全面式、深度的探索，了解其豐富的意涵。另外，質性研究在研究過程中，非常重視被研究對象個別經驗的特殊性，因此，研究的結果無法被複製，或是進一步推論到類似情境的對象。由於質性研究非常重視研究現象與行為對當事人的意義，所以研究者必須深入了解這些現象或行為對被研究者的意義為何。

## 二、採用「半結構式的質化研究法」的理由

本研究主要在探討本研究目的主要探討從事寄養服務的一線社工員對於「兒童再安置決策經驗」之看法，其對事件的反應、詮釋與影響為何。因此，本研究著重受訪者的主觀意義及建構，希望從受訪者的觀點對處遇經驗之感受、認知與解讀著手，以對寄養服務社工員的心路歷程有更深入的瞭解。故採用質性研究方法來進行資料的搜集與分析，應較能充分表達研究對象內心的真實世界。

而質性研究方法中的敘說分析法，相當強調敘說的主觀真實性、敘說者個人建構的世界觀、敘說者的主觀詮釋與經驗再現的過程，其概念與本研究所欲探討「寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討」的主題有深刻的關連。因此，本研究亦運用敘說分析的概念來引導寄養服務社工員敘說本身的處遇經驗，藉以引出兒童再安置決策經驗的個人主觀詮釋與真實經驗的再現，進而瞭解事件對社工員的影響。

本研究將採用半結構式訪談，亦即以導引式訪談來進行訪談的資料蒐集，因為導引式的訪談方式需要有預先決定的問項或關鍵字來引導研究對象，但是針對每一個主題並沒有特定的問項，對於每一個主題以開放式的方式來問問題，且隨著研究對象敘事的情境來發問，隨著訪談的情境適當的調整問題。

半結構式的訪談其優點是可以隨著特定的主題，以開放式的態度來取代結構性的問項，所以對於研究對象的回應有較少的限制使研究對象可以隨著其經驗來回答。

綜觀國內外針對社工員處遇經驗的相關研究不多，本研究採用質性研究方法進行，研究的目的是在於了解：

- 1、 在寄養服務過程中，一線社工員有那些安排寄兒童再安置的經驗?
- 2、 社工員此事件的經驗為何?
- 3、 社工員如何來詮釋這些事件?
- 4、 這些經驗對於社工員的影響為何?對自我的效能評價有何影響?
- 5、 其對於社工員專業承諾的影響又是什麼?

由以上的討論可知，本研究使用質性研究法來對「寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討」進行資料的搜集與分析，應能較真實且充份呈現寄養服務一線社工員的心路歷程，因此採用質性研究方法，應為恰當。

## 第二節、研究對象與抽樣方法

目前台灣省各縣市及北、高二市的家庭寄養服務都委由民間單位承辦，其中以台灣兒童暨家庭扶助基金會所屬家扶中心及世界展望會為主，本研究將以台灣兒童暨家庭扶助基金會所屬家扶中心從事寄養服務之社工人員為本研究的個案抽樣對象。

本研究係針對從事寄養服務社工員進行研究，在訪談對象的選擇上，基本上是以「立意抽樣」(purposeful sampling)中的深度抽樣(Intensity sampling)為考量基礎。立意抽樣的邏輯，在於選擇資訊豐富的個案(information-rich cases)作深度研究，因為這些個案能提供對研究目的重要訊息與內容。深度抽樣則是尋求典型或充分代表研究現象的個案(簡春安、鄒平儀，1998)。

綜合上述所言，為選出最適合的樣本，受訪者須具備下述條件：

- 一、需從事寄養服務工作二年以上的實務經驗。
- 二、在寄養服務的過程中須接觸寄養案主、寄養家庭及親生家庭。

因目前全國的兒童寄養服務，除台北市以外，各地縣市政府都委託家扶基金會所屬各縣市的家扶中心辦理；本研究為瞭解不同縣市在家庭寄養服務的經驗，以家扶基金會北中南等區域來區分，經家扶基金會同意後，分別邀請北部地區 2 位社工員、中部地區 5 位社工員、南部地區 2 位社工員，共計 9 人為訪問對象，以確保資訊的豐富，並收集到重要的內容。

### 第三節、資料的蒐集方法

質性研究的研究者本身即是蒐集資料的工具，研究者帶著其意念、思想與情感進入另一個充滿意念、思想、情感的社會情境中蒐集資料。質性研究的效度大部分的關鍵在於研究者的技巧、能力和嚴謹的工作。本研究收集資料的方法是採用深度訪談（intensive interview）、利用半結構式問卷（semi-structural questionnaire）作為訪問工具，以及透過敘說故事的方式來進行，以引導受訪者述說其對兒童再安置的經驗。

深度訪談本身是一個知識建構的過程，同時也是質性質性研究收集資料的重要策略與方法，是以開放式反應性的問題，與受訪者進行深入的溝通與交談。研究者在研究中保持對於研究參與者的敏感度，開放所有的經驗，進入研究參與者所陳述之故事裡。藉著深度訪談，得以進入受訪者較深層的內心世界，透過受訪者的觀點來詮釋其所經驗的世界，藉以理解兒童再安置決策經驗的探討對受訪者的影響與意義。

## 第四章、發現與分析

本章針對研究發現與結果做詳細描述與分析，首先針對正在從事或曾經從事過二年以上兒童寄養服務的社工人員的基本資料進行分析，接著呈現兒童會面臨再安置原因的瞭解，再探討社工員在面臨兒童再安置時會有那些抉擇及困境，並瞭解抉擇經驗對於社工員自我效能的影響。

### 第一節 從事兒童寄養服務社工員基本資料分析

本研究目的在於瞭解寄養服務社工員在進行兒童再安置決策上的抉擇及結果對於社工員的影響，因此須先瞭解每位受訪者的基本資料，本章節將受訪者的基本資料做概括式的瞭解，以利後續研究發現與討論之探討，下表4-1為受訪者的基本資料表。

受訪者共計九位，其中女性七位，男性二位。在工作區域上北部地區有2位，中部地區有5位，南部地區有2位。在教育程度方面社會工作科畢業有1位，社會工作科系畢業有5位，社會工作相關科系畢業有3位。在機構內的工作職位分別為社工督導1位、社工員8位。於社會工作服務的年資平均為9年以上，從事寄養服務的年資最少3年，最多10年以上。

表4-1 訪談對象基本資料

代號	教育程度	工作區域	職稱	社會工作年資	寄養服務工作 年資
A	社會工作學系(畢)	北部	社工員	7年	3年6個月
B	社會政策與社會立 院學系(畢)	北部	社工員	4年6個月	3年
C	社會工作科(畢)	中部	社工督導	18年	10年以上
D	社會心理學系(畢)	中部	社工員	8年	7年
E	社會工作學系(畢)	中部	社工員	9年	4年
F	兒童福利學系(畢)	中部	社工員	7年	4年6個月
G	社會工作系學(畢)	南部	社工員	15年	4年
H	社會工作系學(畢)	中部	社工員	10年	3年
I	社會工作系學(畢)	南部	社工員	3年	3年

## 第二節 兒童再安置的原因

有安置經驗的兒童，有可能在「縣政府通知」或「寄養家庭的請求」的原因，面臨再安置的安排。

### 一、縣政府通知

#### (一) 追蹤訪視的結果

##### 1、案主返家又發生受虐事件

「有些孩子因為家長行為改善而返家，但孩子年紀實在太小，萬一再發生什麼事，自己可能還是不會求助，像6歲左右的孩子，萬一有受虐的狀況，除了被通報外，他會主動跟人說被虐待或打113嗎，在這個階段的孩子的自我保護能力較不足，必竟他是個小小孩。」(A)

「有的父母只想把孩子帶回家，你要他做什麼，他都會應付你，孩子真的交給他了，一有什麼狀況，還是又打又罵，一切都回到原點，那能怎麼辦??，只能先帶出來了」(B)

「我碰到的父母說一套做一套的很多，用漸近式的方式讓孩子回家，發現適應的還不錯，那知道真的讓孩子回家了，約好時間要去看孩子，常跟你說不方便，又常不去學校，心理覺得不對勁，果不其然，就是又把孩子痛揍了一頓。」(F)

「我們中心有接受縣府委託執行安置後追蹤服務，相當遺憾，仍會發現少數的孩子返家後未得到家長妥善的照顧，一經查有受虐的情事，我們會在第一時間通報縣府，並請縣府儘快安置，」(H)

「有的家長很會躲社工員，事情很多、理由很多、約好了時間，又常讓你碰不到，你只能給他突擊檢查，有時看到孩子沒有被好好照顧，看了心理真的很難過。」(I)

## 2、親生父母無法照顧

「有些孩子原本是家庭供給的不足而偷竊，久而久之便習慣偷竊，這樣的行為雖在寄養家庭會改善，但在回到親生家庭後，若在基本生活的提供又不足時，或父母疏於督促，偷竊的行為很容易又覆發了。」(A)

「…一旦把這個孩子帶離開後，有時候…就…不容易返家，很多其實家庭真的是不行，然後又沒有一個好的機構讓他們待，這是我覺得…嘖!一個比較根本的問題，…如果說硬…硬要讓他返家後(Q:恩)那、那後續又出現問題的也有」(A)

「最主要考量就是家庭能不能重建可是這個很難呀，比如說父母親有精神疾病」(B)

「就是我…我印象比較深刻的是有一個小孩子，我剛開始曾經負責過，之後的…因為他就是陸續有安…安置過五次，就是覺得說，對，這樣子在…可能…原生家庭那部份沒有做的很好的時候」(C)

「只是說如果原生家庭的那個部份沒有改變的話，小孩子再回去是真的會有一點危險啦，會再受到傷害。要不然其實…我覺得有一些…有一些小孩子他在原生家庭裡面，他的那些觀念都是錯誤的…就是…也不能說全部錯誤…只是說有一些…有一些觀念可能是被扭曲的」(C)

有安置經驗的兒童，會因為縣府進行追蹤訪視的過程發現「案主返家又發生受虐事件」或「親生父母無法照顧」的情形，而由縣政府通知寄養服務社員工進行再安置的安排。

## (二)案主於機構的適應情形

### 1、適應狀況不佳

「有的孩子根本沒有被家長好好照顧過，一下子到大團體中生活，很多能力是沒有被好好教導的，他怎麼會好好照顧自己，這個做不好，那也做不好，在適應上很容易發生狀況。」(B)

「他有可能轉長期安置機構，或者是轉出養，那出養可能就先到出養機構安置，那他也有可能…他這個孩子適應狀況不佳，恩，那或者是…恩，大部分都是孩子適應狀況不佳啦…」(E)

「那他忽然需要到一個團體生活去住，而且他可能…他可能需要一段時間才能再回來，就是…欸…對，其實孩子他在適應上，就會覺得說，他在情感上是被剝奪的，那其實有很…有些孩子在適應上是…有困難的…」(E)

「當他在寄養家庭生活時，寄養父母把他當做自己的孩子在照顧、在教，在情感的聯結上是很強的，一到團體中沒有這樣的角色，孩子是相當失落的。」(F)

### 2、受到其他院童的影響產生不良行爲

「團體生活就像一個大染缸，大家都怎麼做，就怎麼學，行為的模仿學習非常的快，但要學的好的行為要花較多的時間，要學壞倒是很快。」(B)

「那他到團體照顧的時候，那個…孩子之間的影响力阿，會互相去影響，所以在團體生活中會比較有狀況啦，有時很容易就學到壞行為、就變壞了。」(E)

「有時後…也是偶爾啦，我們會被要求要去開個案研討，機構會描述孩子在團體生活中有多麼糟、多麼壞，我們也很驚訝，為什麼這樣的行為在寄養家庭個別照顧的時後較少發生，在學校也沒有被反應過。」(I)

### 3、機構照顧的人力不足

「有時後會聽孩子反應，有時晚上或假日的時後都只有留守的老師，有時後有事情要反應，會覺得老師很忙、很辛苦，有些事情還是自行處理比較快或不了了之。」(A)

「那他到那邊有狀況的時候…因為團體的照顧，他比較人力上…針對個別的處理的時候，比較缺乏，所以這樣的孩子會比較容易受到排擠，這樣的孩子會比較容易再回來。」(E)

在安置機構生活的兒童，會因為生「適應狀況不佳」、「受到其他院童的影響產生不良行為」及「機構照顧的人力不足」的情形，會由縣政府通知寄養服務社工員進行再安置的安排。

## 二、寄養家庭的請求

### (一) 寄養家庭自認能力不足

#### 1、發現照顧困難度遠比想像中複雜

「如果照顧上遇到困難，她會要求趕快將孩子帶走，但你一定要給我們一些預備的時間，我們可以幫助他找寄養，給其他寄養家庭，但是不要有一種好像…你、你今天不要，你就馬上要退回。」(A)

「我、我比較…不喜歡看到的事情就是寄養媽媽對孩子的那種，好像要丟掉寄養兒童的那種感覺，我覺得在照顧的過程中有任何的困難都可以討論，找出適合的作法，我們還是有寄養媽媽，他就是帶了生氣…然後就…嘖!就、就在孩子家庭在剛開面前都會、會講說你把他帶走」(A)

「這種狀況不多，但還是會遇到，有時發現寄養父母的態度、想法不大一樣，媽媽想找個孩子來照顧陪伴，但發現寄養的孩子並不好照顧，雖然照顧的部份以寄養媽媽居多，但有的寄養父親會覺得麻煩，也會希望太太不要那麼辛苦，有時會希望照顧年紀小一點的或行為狀況少一點的，這時後會要求寄養服務社工員將孩子帶走。」(B)

「有的家庭剛加入寄養服務的行列，可看到他趕快投入服務的熱忱與期待，真的很積極，還會打電話來問什麼時候會有孩子住進來，但當真的孩子安置了，才發現照顧別人的孩子真的差很多，自己的孩子從小看到大，別人的孩子一切從頭開始摸索，熱忱很快便消失，很容易就會打退堂鼓，要我們將孩子轉安置。」(C)

「有的孩子到新環境的生活適應後，蜜月期一過，許多的行為狀況都會發生，如衛生習慣不佳、偷竊、說謊等，有的父母會認為說為什麼我對你這麼好，但你卻用不好的行為來回報我，有的家庭較有經驗、忍受度較好，還會試著先帶一段時間，不行再說，有的只要一發生，一次就好，就會要我們趕快將孩子帶走。」(D)

「有的家庭真的是同情這些孩子的遭遇，總想說以照顧自己孩子的經驗來照顧受虐童，方法是一樣的，但孩子的狀況多，有的甚至於超乎寄養父母的想像，有些孩子的行為超過寄養父母的心理準備，若調整不過來，寄養父母便會放棄，請中心再安排適合的家庭。」(F)

「寄養家庭在剛開始的照顧意願非常的高，但發現寄養兒童所呈現的問題非常的多，有時是行為上的，有時是心理上的，有些狀況一時也找不到原因，須試過一些方法或一段時間後方可看到改善的成果，但寄養家庭在這方面的訓練不足，在溝通仍無法改善後，只能先將兒童換寄養家庭。」(I)

## 2、無法照顧有身心障礙的案主

「有一個寄養兒童是有中度的智能障礙，…那時候是寄養到…我們寄養家庭，那…那時候…因為他真的是智能方面比較低一點，那其實我們寄養家庭在這方面的訓練可能也不是…不是很足夠，那那時候對寄養家庭也造成了一些困擾，那…那時候我們的建議是，希望他可以趕快轉殘障機構。」(C)

「我們很擔心接到通知是要安置有身心障礙的孩子，因為不容易找到適合照顧的家庭，雖然我們有針對這樣的個案進行訓練，但多數家庭的照顧意願不高，他們寧可照顧有偏差行為的個案，這類的孩子在寄養家庭的配對上不容易，有時一知道有這方面的個案，就會先告知縣府無適合的家庭可以照顧。」(D)

「我們會期待有安置經驗的寄養家庭，如配合三年以上的家庭，他照顧過不同的孩子，會知道寄養服務的精神及照顧的方法，我們會期待這樣的家庭可以幫我們帶一些年紀較大、較有行為狀況的孩子，有的家庭真的願意幫忙，但一發生孩子的行為違返其家規或教養理念時，還是會先以其家庭為重，請我們先將孩子帶到新的家庭。」(F)

「這幾年有在推動分級照顧的模式，願意照顧身心障礙兒童的家庭，我們可以給予較高的安置經費，在寄養家庭的訓練中我們也有溝通這樣的作法，並瞭解照顧的意願，但得到的結論不是錢的問提，有的家庭反應是照顧環境硬體須改善，要大興土木不可能，有的家庭擔心要投入過多的時間，多數還是意願的問題，雖然大家都知道這樣的孩子也很須要被幫助，但要將程度做這樣的提升，大家的意願不高，分級的方式就無法推動。」(H)

已安置於寄養家庭的寄養兒童，會因為寄養家庭「發現照顧困難度遠比想像中複雜」和「無法照顧有身心障礙的案主」，要求寄養服務社工員將案主進行再安置的安排。

## (二) 寄養家庭成員其他的狀況

### 1、寄養家庭子女無法接納案主

「曾有發現寄養家庭的孩子覺得寄養兒童過於吵鬧，而希望寄養父母終止安置的情形，雖然先經過溝通，但發現孩子們間的相處常有爭執，寄養家庭也表示無法與自己子女溝通，狀況很嚴重時，只能再幫孩子找新的家庭。」(C)

「寄養家庭的子女一開始對於新的成員住到家中會有新鮮感，但當他發現寄養兒童對其並不是百依百順、或是會私自取用他的物品、過於吵鬧影響到他寫作業、父母親對於寄養兒童的教養標準較有彈性等，有時會有很大的反彈，我看過寄養父母的子女會私下打案童，或雙方互毆，或有很嚴重的言語挑釁，若狀況無法改善，只能先安排轉安置。」(I)

## 2、擔心因為寄養兒童的關係忽略照顧自己的子女

「有發生過寄養家庭的子女要唸書或面臨升學考試，覺得寄養兒童太吵，讓其無法專心唸書，碰到這種狀況我們會先請寄養家庭與其子女溝通，但還是會碰到寄養家庭的成員不接受案主的情形，真的無法改善就只好換家庭了。」(D)

「寄養家庭自己的孩子與案主年紀接近，會爭寵、黏著寄養媽媽，雖然安置前都有先評估，但若真的無法照顧，只能再安排適合的家庭，但這樣的狀況最不好。」(G)

## 3、寄養家庭的其他成員要求中止

「晚上寄養爸爸回來，就馬上打電話說，老師你明天把他帶走，嘿！才、才不到二十四小時後，就要帶走了，寄養媽媽是OK，寄養爸爸就不要，所、所以他們…父、父母的那個…那個、那個一致性也不夠，雖然我們期待寄養父母都是照顧兒童主要的角色，但碰到這種狀況真的很尷尬，也很不好。」(A)

「我們發生過有與長輩同住的寄養家庭，他們不是對寄養的孩子不好，就是當兒童有一些行為狀況，像偷竊、罵髒話，甚至於不尊敬長輩的，他們

就會很無法接受寄養兒童，必竟是觀念上比較保守傳統，無法理解寄養父母為何要做這種吃力不討好的工作，若有太嚴重的衝突時，我們只好先轉換寄養家庭，以避免兒童再受到傷害。」(E)

「會碰到寄養父母對寄養童的照顧態度、理念不一樣，而請社工員換到其他家庭的情形。」(I)

已安置於寄養家庭的寄養兒童，會因為寄養家庭其他成員的狀況，如「寄養家庭子女無法接納案主」和「擔心因為寄養兒童的關係忽略照顧自己的子女」、「寄養家庭的其他成員要求中止」等原因，而要求寄養服務社工員將案主進行再安置的安排。

### 第三節 社工員在進行兒童再安置的考量

寄養服務社工員在進行兒童再安置時，會考量案主的「發展情形」、「行為表現」、「適應情形」、「年齡」等因素。

#### 一、案主本身狀況的考量

##### (一)案主的發展情形

##### 1、個別式的照顧較滿足孩子的須求

「不同階段的孩子的發展需求不同，特別是受虐的孩子，他們的發展須求通常沒有被滿足，到寄養家庭的生活有個別式的照顧，可將之前發展未滿足的部份予以改善。」(C)

「不同年齡的孩子都有不同階段的發展任務及危機，我認為這不是理論，是很重要的參考指標，孩子的學習與心理狀態隨著年齡的成長而改變，不是只有給他們物質的滿足即可，成長過程中心理的滿足更重要，而誰能提供這方面的滿足，一般的家庭就是家長，離家生活的孩子以寄養來說就是寄養父母，因為他可以滿足不同年齡孩子心理狀態的滿足，這方面是團體生活決對比不上的。」(E)

##### 2、年紀太小的孩子不適合團體生活

「我個人認為團體的生活較無法滿足孩子個別的須求，以年紀小的孩子來說，在愛與親情的部份都尚未被滿足，或有良性的互動經驗，就要學習在團體中去得到照顧者的關心，他們只能用有限的能力及本能，如哭、鬧、搗蛋、討好的方式，去爭取自己想要的東西、滿足自己的期待……以換取愛與親情

滿足，…這對這些孩子來說是太辛苦了，很擔心影響到他們日後成長人格，這也是為什麼我們不希望孩子年紀太小的時候去機構安置。」(E)

「只要孩子返家有再受虐的情形，政府在第一時間都會有安置評估，只是不一定會到寄養家庭，有時也會到機構，要視案主的須求及年齡來決定」(H)

社工員在進行兒童再安置時，會因「個別式的照顧較滿足孩子的須求」及「年紀太小的孩子不適合團體生活」等案主發展情形上的考量。

## (二)案主的行為表現

### 1、再度產生偏差行為

「有些孩子原本是家庭供給的不足而偷竊，久而久之便習慣偷竊，這樣的行為雖在寄養家庭會改善，但在回到親生家庭後，若在基本生活的提供又不足時，或父母疏於督促，偷竊的行為很容易又覆發了。」(A)

「不知道是不是環境的影響，在寄養家庭已經教的是很乖的孩子，回到家中好像什麼規矩都還給她了。」(I)

「有的孩子在寄養家庭覺得進步很多，有的行為甚至不會再發生，但回到親生家庭後，說謊、偷竊、逃家、逃學…樣樣來，感覺又回到了原點」(C)

「…有偏差行為因素的個案個別式的較養安排較好。」(E)

### 2、個別式的照顧較可穩定案主的行為

「偏差行為可能…，因為我們有部份的孩子，他本身就比較過動，或者是說他本身就（嘆氣），在行為上就有一些偷竊阿，說謊阿等等的行為，那

通常這樣的孩子，個別教養的時候會比較好照顧…」(E)

「寄養家庭提供個別式的照顧，對於孩子行為的改善、正向行為的教導學習都可以較看得到。」(F)

「有的孩子在團體中就是喜歡與別人起衝突，或是欺負弱小，怎麼教都不改，這時若是在寄家庭生活，家中只有他一個小孩，就沒人可以欺負了，就算有，寄養負母看得到，比較可以給予機會教育教導」(I)

社工員在進行兒童再安置時，在案主行為上有「再度產生偏差行為」及「個別式的照顧較可穩定案主的行為」等方面的評估。

### (三) 案主的適應情形

#### 1、原生家庭的適應

##### (1) 自幼兒時期安置的孩子與親生家庭互動少

「孩子在自己的家中或是再回到自己的家中，其實都會習慣，必竟那他曾經住過的地方，但有些兒童自幼兒時離家，對家庭的印象都是寄養家庭，那要將孩子交給生父母，適應上真的不容易。」(B)

##### (2) 安置期間少與親生家庭互動少

「曾經碰過吸毒的家長，他被關了，孩子交給社會局安置，現在這樣的車子還不少，也碰過父親服刑多年或在當兵的，他可能從未見過自己的孩子，或有多多年未照顧過自己的孩子，一見面就有可能要將孩子接回，那雙方在適應上都是須要一段時間的。」(A)

「有些家長在兒童安置後根本不來看孩子，也有連絡不上的，這些孩子因為少家長互動，之後若家長出現了，要將孩子接回照顧，孩子跟親生家長間會很陌生，孩子在適應上會較困難。」(D)

### (3)親生父母再組家庭，兒童與繼親家長或成員間適應不良

「有的父母在兒童安置期間再組家庭或與人同居，有時寄養兒童會有新的兄弟姐妹，孩子在返家的適應上會有不被繼親家長、同居人所接納，或是與新的手足間無法相處，而有適應不良的情形。」(F)

社工員在進行兒童再安置時，會評估兒童在原生家庭的適應上，因為「自幼兒時期安置的孩子與親生家庭互動少」、「安置期間少與親生家庭互動少」或「親生父母再組家庭，兒童與繼親家長或成員間適應不良」等方面的情形。

## 2、寄養家庭的適應

### (1) 兒童對之前寄養家庭的生活有不好的經驗

「有些孩子對於之前的寄養家庭生活感到不好，有的是寄養家庭在照顧上真的不對，如有過多的課業壓力、言語上的貶抑或是成員間相處的問題，影響之後對於到新家庭生活的適應。」(A)

「有發生寄養家庭對孩子有體罰，或是寄養兒童與寄養父母的子女有衝突的，這樣的狀況比較少，但是還是有發生，這與孩子當出到寄養家庭的生活，我們告訴他的不一樣，所以他會討厭到新的寄養家庭去。」(D)

## (2) 兒童抗拒再回到寄養家庭

「有發生過幾個逃家的孩子，寄養家庭對她真的不錯，但她受到外面不良少年的影響而逃家，找到人了，問她要不要回去，她究是不要，即便寄養家庭仍願意接受她，就是不回去，也不告訴你原因，有時想一想不知道是不是面子掛不住。」(C)

社工員在進行兒童再安置時，會評估兒童在寄養家庭的適應上，因為「兒童對之前寄養家庭的生活有不好的經驗」、「兒童抗拒再回到寄養家庭」等方面的情形。

## 3、安置機構的適應

### (1) 不喜歡團體生活

「孩子在知道要到機構安置時就開始反彈，有的甚至是不願意的，但寄養家庭又不是住永久的，我們也不知道該怎麼辦，只能給予較多的安撫，我們自己也很捨不得。」(B)

「孩子就是不喜歡到機構去，即便我們帶他去看過了，孩子孩是不要，有的會表達的更絕，說只要到機構去，他絕對會逃家。」(C)

### (2) 覺得機構的生活不自由

「孩子跟我說機構的生活就是時間到了就做什麼事都要照規定做，感覺很不自由，什麼事都被綁得死死的。」(C)

### (3)擔心被欺負

「團體生活裡多少些大欺小的現象，當然機構的工作人員會妥善處理，但還是會有一些少數的孩子經常被欺負，若真的適應不良，看能不能再回到寄養家庭；」(D)

社工員在進行兒童再安置時，會評估兒童在安置機構的適應上，因為「不喜歡團體生活」、「覺得機構的生活不自由」、「擔心被欺負」等方面的情形。

## 二、親生家庭的狀況

### (一)親生家長的照顧狀況

#### 1、親生家長仍未做好將孩子接回照顧的準備

「我覺得家庭是照顧孩子最好的單位及成長的地方，但很遺憾，不是每一位家長都可以把孩子照顧好，這些家長可能因為本身的教養背景、夫妻關係、經濟因素等，將許多的生活壓力轉成暴力行為加諸到自己的孩子身上，這讓人匪夷所思，」(A)

「孩子在結案前當然都會評估家長的狀況，有的也都向我們在三保證不會再發生虐待的情形，但是說的比做容易，孩子一接回去，狀況就發生，一樣是拳打腳踢或言語辱罵，若再被通報，只能趕快孩子再帶出來。」(B)

「其實多數的孩子返家的生活是順利的，在配合追蹤的機制，返家後的生活銜接的還不錯，但還是有少數的家長，在工作、生活上不順利，便故態復萌，這樣的狀況不能說沒有，但算是少數，是社工員最不樂意見到的；」(D)

## 2、親生家長無法履行將孩子接回照顧承諾

「有的家長在你面前說一套作一套，只要孩子肯讓他帶回，什麼事都可以答應，但接回後又是一回事，有的會失聯、不配合追蹤，有的會搬家，有的會教孩子「若是再被社工員帶走，就一輩子都回不來了」，但我們就是有辦法找到孩子，有時會令人難過，孩子身上還是青一塊、紫一塊的…」(C)

「他只是要應付我們，孩子接回去沒多久，老毛病又犯了，喝酒、藉故體罰樣樣都來，讓人知道了相當的心痛。(I)

## 3、親生家長對兒童安置產生依賴感仍無法改善

「親生家庭依賴是一個很嚴重的問題很多…我們看到很多就、就嘗到甜頭，阿也不錯，有空帶著孩子回來玩一玩，你要他把孩子照顧好他也同意，雖然沒有給予虐待，就是不好好照顧，有一餐沒一餐的，他也知道若孩子的生活不好，社會局會再介入…」(A)

「有的家長一開始對於社會局的安置很反彈，但孩子安置後本身的負擔減少了，反而更方便、輕鬆自在，孩子由國家照顧比自己顧更好…，一旦孩子返家了，也未好好的照顧，因為他知道孩子在家中生活有狀況時，社工員會再將孩子帶走，有食髓知味的感覺」(G)

社工員在進行兒童再安置時，會因為親生家長在照顧上「仍未做好將孩子接回照顧的準備」、「無法履行將孩子接回照顧承諾」、「對兒童安置產生依賴感仍無法改善」等方面的情形來進行評估。

## (二)親生家庭目前的狀況

### 1、親生家長到外地工作

「哪方面的狀況喔，有發現家長要到外地工作，通常這樣的家庭在親友的資源上都有限，因實在無力照顧案童，又向社會局求助的，但這種狀況比較少啦。」

(B)

### 2、親生家長患重疾須接受醫療

「我有一位個案的家長患有癌症，但一直未檢查出來，一發現時已非常嚴重，在經過治療後身體非常的虛弱，因家長須一段時間調養身體，社會局先介入案主的照顧事宜，只好再請寄養家庭幫忙了」(D)

### 3、親生家長去世

「家庭再次發生變故，可能，我們有孩子回去沒多久，照顧者就去世了，這種狀況雖然不多，但也是有發生過…，」(E)

### 4、親生父母同居人或親友因衝突不願協助照顧兒童

「也有發現案父是要將案主交給同居人照顧的，但雙方吵架分手了，案父一時間要工作無法兼顧照顧案主的生活，只能再向社會局求助；…也有家長是委託親友照顧，但與親友間發生衝突，照顧案主再成問題，還是會請社會局出面處理。」(G)

社工員在進行兒童再安置時，會因為親生家庭發生「家長到外地工作」、「家長患重疾須接受醫療」、「家長去世」、「父母同居人或親友因衝突不願協助照顧兒童」等方面的情形來進行評估。

### 三、寄養家庭的狀況

#### (一) 服務時間

「再安置的孩子有可能狀況比較多，有一定服務年資的家庭在照顧上較有辦法勝任。」(B)

「通常服務較穩定的家庭多是較有服務經驗的家庭，我個人的看法至少要有3年以上的服務年資，這樣的家庭照顧過不同類型的個案，比較捉得住寄養服務的重點。」(C)

「3~5年以上服務年資的家庭在照顧的品質較穩定，通常也比較知道照顧的方法與技巧。」(H)

「寄養家庭通常要有一定的服務年資，比較有辦法處理寄養兒童所帶來的狀況，這是一定要考慮的。」(I)

#### (二) 服務經驗

##### 1、一般個案

「我們通常都是以案主的狀況來配對家庭，一般來說，低收、年幼的個案通常狀況都比較單純。」(A)

「年幼的個案一般都以生活照顧為主，只要提供穩定的用餐、照顧，寄養家庭在照顧上通常都可以應付的來，一般新加入的家庭都以先照顧這類型的個案為主。」(E)

「現在孩子的問題都比較多元，其實都不好照顧，但年紀較小的孩子狀況較少，比較好帶。」(F)

## 2、特殊個案

### (1) 嚴重身體虐待的個案

「嚴重身體虐待的個案狀況很多，特別是行為上的，因為表現不好才常被揍，容易習得暴力行為，容易與人衝突，又有人際上的問題等。」(C)

「嚴重受虐的孩子看得到的外傷，不好處理的是心理的創傷，通常他們也無法控制自己的行為，你越禁止他，他越要做，所以容易被體罰。」(D)

### (2) 偏差行為嚴重的個案

「說謊、偷竊的狀況也是常見的，只能說透過教導勸說，希望孩子改掉，但一時一定戒不掉，只能給他多一點的時間及機會教育，比較擔心是在外面被捉到，被送警局，這會比較不好處理。」(B)

「很多孩子與寄養家庭的蜜月期過了，就什麼狀況都發生了，說謊、偷竊、逃家、逃學這歐是常見的，也不是說他不喜歡寄養家庭，只是有時後想得到一些關心吧，他們比較能從這方面去著手。」(D)

「有些孩子聽起來很壞，結交一些不良少年，抽煙、喝酒、打架樣樣都來，但有時很奇怪，一到寄養家庭，有些行為媽生的頻率就減少，有的甚至不會發生。」(G)

### (3) 醫療行為較多的個案

「有的孩子從小體質不好，像早產或開刀的，寄養家庭在照顧上須常跑醫院，照顧的責任及壓力都很大。」(C)

「有孩子受到嚴重的身體虐待，像燙傷、要植人工皮的，有寄養家庭願意幫忙照顧，我們都很感謝。」(D)

### (4) 青少年個案

「大孩子的行為自主性較高，意見也較多，行為狀況也多，有的家庭一聽到是青少年就比較不願意照顧。」(D)

### (5) 智能障礙的個案

「有一個寄養兒童是有中度的智能障礙的，開始要找寄養家庭的時後都找不到，大家都擔心無法照顧。」(C)

「寄養家庭對於照顧有智能問題的孩子意願較低，因為較無法溝通，有的還伴隨一些情緒上的障礙，寄養家庭也是一般家庭，他沒有照顧過的經驗。」(F)

### (三) 調適能力

#### 1、會主動求助

「孩子的狀況會非常的多，有時是想像不到的，所以調適能力要強。」

(A)

「寄養家庭碰到困難要知道向社工員求助，雖然我們會給予職前及在職訓練，但寄養兒童的狀況多，真的碰到困難要主動反應。」(C)

「我期待與我合作的家庭有任何狀況都可以跟我討論，即便是很根本的問題，有時大家一起想辦法解決問題，比較像使一個工作團隊。」

(E)

「寄養服務不是你付出多少就可以回收多少，有時孩子的行為一直不改善也不代表寄養家庭沒有認真教，只是一時還沒找到方法，所以不要太有挫折。」(F)

#### 2、要懂方法及技巧

「從事寄養服務光有愛心是不夠的，你要有方法跟技巧。」(D)

「寄養服務可載舟亦可覆舟，我覺得工作的方法很重要，我看過一些耗竭的家庭，他們很有愛心，也很願意付出，但孩子的狀況非常的多，有時也不是一種方式就可以處理好的，你要去試，有時要跳脫出自己原有的教養模式，這真的不容易。」(G)

「寄養的孩子與照顧自己孩子有所不同，寄養兒童不是寄養家庭從一開始就照顧長大的，他來到你家中已經帶來了一些行為與習慣，寄養

家庭總要想出一些適合案主的方法來與期工作，才能有效的給孩子一些幫忙並給與教育。」(I)

### 3、使用資源的能力

「很多家庭除了與家扶中心配合的不錯外，他會將本身熟悉的資源一併帶進來，如到那裡看小兒科較有效，那一個學區的學校對寄養孩子的接受度較高，他會提供知道的資源或資訊給社工員，無形中對於機構及服務都是很大的幫助。」(C)

#### (四) 與中心的配合度程度

「寄養家庭是寄養服務中重要的一環，他一定要與中心配合度高，依據社工員的評估來提供服務。」(A)

「有時孩子的狀況多，社工員相對對於寄養家庭的要求也會比較多，如每週要進行早療復健，或進行心理治療，這都要投入許多的時間與中心配合，所以寄養家庭的配合度一定要很好。」(F)

#### (五) 家庭的其他支持系統情形

「寄養服務通常是全家人的服務，光有寄養媽媽投入是不夠的，寄養爸爸、寄養家庭子女，通通要先溝通，大家一起加入，不是只有寄養媽媽一人服務，其他人都不支持，會做不下去的。」(A)

「很多服務年資久的家庭，幾乎都是全家一起參與寄養服務，全家人對於服務的認同度高，這對於寄養兒童的生活很有幫助，寄養家庭在服務的過程中也比較可以得到家人間的支援與協助。」(H)

社工員在進行兒童再安置時，會將寄養家庭「服務時間」、「服務經驗」、「調適能力」、「與中心的配合度程度」、「家庭的其他支持系統情形」等方面的情形來進行評估。

#### 四、安置機構的狀況

##### (一)安置的床位數不足

「安置機構很不容易排，因為機構的床位數不多，容易滿床，那只能等有人結案才能有新的個案住進來。」(B)

「安置機構一般是安置服務的最後端，孩子一住進來要等到 18~20 歲才離開，機構的床位常常滿床，很不容易排進去。」(C)

「安置機構本來就不多，常有床位樹不足的狀況。」(E)

##### (二)照顧的方式不適當

###### 1、較無法滿足個別的需求

「因為到團體安置的孩子是團體的新成員、外來者，因為長期的家庭教養，都較著重個人的需求，突然面對團體生活一定會不適應；」(C)

「我認為團體的生活較無法滿足孩子個別的須求，以年紀小的孩子來說，在愛與親情的部份都尚未被滿足，或有良性的互動經驗，就要學習在團體中去得到照顧者的關心，他們只能用有限的能力及本能，如哭、鬧、搗蛋、討好的方式，去爭取自己想要的東西、滿足自己的期待……以換取愛與親情滿足，…這對這些孩子來說是太辛苦了，很擔心影響到他們日後成長人格，這也是為什麼我們不希望孩子年紀太小的時後去機構安置。」(E)

「團體的生活方式不好，人太多，有些狀況工作人員不容易發現。」(F)

「團體教養就是一對多阿，對阿，差異在這邊，團體安置的人數太多，較無法滿足個別式的需求。」(H)

## 2、生活安排較制式化

「因為他們是很制式化的行程表，可是發覺其實…這樣對小孩子也沒什麼不好」(C)

## 3、有親情被剝奪的感受

「若所安置的孩子太多，或照顧者無法覺察到孩子的動機或訊息，那對孩子的情感是很傷害的…」(A)

「當案主知道忽然需要到一個團體生活去住，而且他可能需要住一段時間，案主會感到在親情上是被剝奪的，有些孩子在之後的團體生活適應上是困難的」(E)

## 4、機構的照顧人力不足

「也有聽孩子提過在團體生活中，機構的照顧人力上比較缺乏，有的孩子會比較容易受到排擠，無法融入團體的生活中，這樣的孩子會比較容易再回來。」(F)

社工員在進行兒童再安置時，會將安置機構「安置的床位數不足」「照顧的方式不適當」等方面的情形來進行評估。

## 第四節 再安置最後抉擇的依據

本節主要在討論社工員在面臨案主須再安置的狀況時，其抉擇的依據有「工作模式」、「社工員本身的判斷」、「根據專家建議」等三方面。

### 一、工作模式

#### (一) 根據主管機關的決定

##### 1、以主管機關決定為主

「如果是案主返家後須再安置，還是要以縣政府的決定為主，因為他們是主管機關，安置的費用也由縣政府決定，縣府須要用到家扶的資源時，我們再提供寄養家庭來進行配對事宜，」(B)

「因為我剛剛講的阿好像比較是轉機構安置，…還是主要是以縣市政府為主」(C)

「一般而言，像家扶配合部份是寄養的部份，我們是依政府的處遇來執行，也就是他們的來案，然後我們受案，對，所以案主家庭有狀況，需要再作安置，或者是說孩子轉到機構，他們需要再回來，那這個案子，都是由縣政府再轉到我們這裡來的。」(E)

「在兒童保護的工作上，縣府是主管機關，本縣有部份的兒追個案還是縣府自己在進行的，只要孩子返家有再受虐的情形，政府在第一時間都會有安置評估，只是不一定會到寄養家庭，有時也會到機構，要視案主的須求及年齡來決定。」(H)

「我們中心有接受縣府委託執行安置後追蹤服務，相當遺憾，仍會發現少數的孩子返家後未得到家長妥善的照顧，一經查有受虐的情事，我們會在第一時間通報縣府，並請縣府儘快安置，至於是否安置及安置方式，縣府有他們自己的決定。」(I)

## 2、尊重主管機關的決定

「因為有時候我們也要尊重公部門的…那個…他們的決定，有時候雖然我們有也會跟他們建議，有時後可能會碰到縣政府社工可能比較強硬，可能就比較難商量，那就是會覺得說，欸…好像他們，一方面他們也沒跟兒童他們作一些接觸，…如果他們要有再安置的評估，覺得啦，感覺上有時候他們的決定，比較是草率啦。」(C)

## 3、受委託單位不能有直接的決定

「家扶中心 不能片面的對個案有直接的決定，我們能作較多的是在寄家生活的部份，如孩子生活常規的教導、生活準備…等方面，有時是與縣府共同決定，有時是縣府方面獨自決定，因為縣府與家扶是委託關係」(E)

在案主再安置的抉擇上以縣市政府的決定為主，因縣府為主管機關，且有安置經費的考量，承辦單位多為給予主管機關提醒、建議和配合主管機關的處遇來提供服務，不能片面的對個案有直接的決定。

## (二)根據主管機關與承辦單位共同討論決定

### 1、由承辦追蹤訪視的單位評估，並與主管機關達成共識

「部份須要再安置的個案都由中心進行追蹤訪視，若有發現須再安置的個案，我們會提出完整的評估報告，通常縣府會尊重中心的建議，我們只要跟縣府社工達成共識，就進行再安置的安排」(A)

「我們與縣府間有溝通的管道與工作模式，有的個案返家的生活不是很理想，但不是立即須要安置，我們在給案家一點時間改善，若還是無法達到要求，我們會建議再安置，這段時間我們會持續與縣府溝通最新的訪視情形，一旦有再安置的決定，雙方很快就可以有共識及決定。」(G)

### 2、由承辦單位與主管機關透過定期會議討論

「定期跟縣政府召開會議…針對個案一個一個談，提出來討論」(A)

「如果說是以轉換機構安置的話，其實…我覺得這跟結構上面有比較大的關係阿！對！就是像…我們是從去年開始有做…所謂的…我們家扶跟縣政府，就是面對面，是用會議的方式做一個評估，就是評估說這個孩子在下個年度他的…未來計畫是什麼，是要返家或者說是朝向轉那個長期機構，」(B)

「這是一個共同決策形成嘛！家扶的社工員有再安置的評估，縣政府的社工員亦有把關評估的角色，這樣一起來決定」(D)

「縣政府對於安置的個案一年會有兩次的評估會議，也就是個案返家的協調會，部份的個案縣府的社工會視情個案的狀況與家扶討論，來跟我們商

量，所以像現在縣府的社工比較可以跟家扶的社工來進行討論。」(F)

再安置的決定是主管機關與承辦單位共同討論決定的，通常承辦單位會提出評估報告或最新的訪視建議給主管機關，讓主管機關可長握案主最新的資訊，一旦有再安置的需求，主管機關與呈辦機關很快就的共識來執行。

## 二、社工員本身的判斷

### (一)根據兒童最佳利益原則

#### 1、兒童生命、身體又受到傷害

「兒童在返家後，若生命、身體又受到威脅，那一定要進行再安置。」(A)

「我認為只要再受傷就不應該，而且是父母無法跟我們說明清楚孩子為何會受傷。」(B)

「當孩子身上有不明的受傷，我們就會開始求證，有些受傷是合理的，有的是很離譜，而且受傷了還不知道要帶孩子去就醫，也有不給孩子去上學的，因為擔心會再被通報。」(D)

「到晚上十一、二點還在街上遊蕩不趕回家。」(F)

「有的孩子對於身上的傷口會自圓其說，那一聽就知道是有被教導過的，像：被神明處罰的、說出來後就會被送到孤兒院、永遠無法回家之類的。」(I)

## 2、父母親職功能無法發揮及改善，影響到兒童的基本生活

### (1)三餐無法穩定的供給

「像早晚餐都是靠學校、或是善心人士接濟的。」(A)

「家中的食物很多，但都是吃剩、或是已經有味道的，因為家中有沒有冰箱可以冰存。」(C)

### (2)無法穩定的就學

「孩子常常缺課，因為家長自己早上也爬不起來，其實也是家長不重視孩子的學習，一直溝通也不見改善。」(B)

### (3)無法給予特別照顧的滿足

「孩子有發展持緩的狀況，我們將資源、補助帶入家中，希望家長可以配合早療改善，但家長都是說一套做一套，錢拿了，卻什麼都不做，或理由很多，我們擔心錯過孩子學習的黃金期。」(D)

「有的在寄養家庭的照顧下，遲緩的現象改善的不錯，像語言方面，但由家長接手照顧後，就不再去做復健了，再家裡也不懂方法去教，有時看到孩子的學習停滯，心理真是很難過。」(I)

在社工員根據兒童最佳利益原則的判斷包括「兒童生命、身體又受到傷害」、  
「父母親職功能無法發揮及改善，影響到兒童的基本生活」等。

## (二)社工員對於個別及集體安置的個人看法

### 1、對於個別安置的看法

#### (1)對案主以後發展較好

「我覺得他們要經歷過寄養家庭，這種家庭模式對他們以後發展可能會比較好啦，因為沒有很明確的數字可以證明說有寄養的會比較好，就是說他以前在家庭功能故障的家庭裡面，他所看到都是錯的嘛，孩子到寄養家庭後才體驗到正常家庭的生活，我是覺得這一方面對寄養童幫助滿大的。」(G)

「不管孩子的年齡多大、會安置多久，若可以先到寄養家庭體驗正常的家庭生活，以後不論是返家或到機構，相信這一段時間穩定的寄養家庭生活，可讓孩子對家庭的概念、體驗有正向的學習，這對孩子以後成年成家，對於家庭的概念相信都是好的。」(I)

#### (2)較滿足案主的須求

「不同階段的孩子的發展需求不同，特別是受虐的孩子，他們的發展須求通常沒有被滿足，到寄養家庭的生活有個別式的照顧，可將之前發展未滿足的部份予以改善。」(C)

「不同年齡的孩子都有不同階段的發展任務及危機，我認為這不是理論，是很重要的參考指標，孩子的學習與心理狀態隨著年齡的成長而改變，不是只有給他們物質的滿足即可，成長過程中心理的滿足更重要，而誰能提供這方面的滿足，一般的家庭就是家長，離家生活的孩子以寄養來說就是

寄養父母，因為他可以滿足不同年齡孩子心理狀態的滿足，這方面是團體生活決對比不上的。」(E)

### (3)較適合年紀小的案主

「我個人認為團體的生活較無法滿足孩子個別的須求，以年紀小的孩子來說，在愛與親情的部份都尚未被滿足，或有良性的互動經驗，就要學習在團體中去得到照顧者的關心，他們只能用有限的能力及本能，如哭、鬧、搗蛋、討好的方式，去爭取自己想要的東西、滿足自己的期待……以換取愛與親情滿足，…這對這些孩子來說是太辛苦了，很擔心影響到他們日後成長人格，這也是為什麼我們不希望孩子年紀太小的時後去機構安置。」(E)

「只要孩子返家有再受虐的情形，政府在第一時間都會有安置評估，只是不一定會到寄養家庭，有時也會到機構，要視案主的須求及年齡來決定」(H)

### (4)較可穩定案主的行為

「偏差行為可能…，因為我們有部份的孩子，他本身就比較過動，或者是說他本身就（嘆氣），在行為上就有一些偷竊阿，說謊阿等等的行為，那通常這樣的孩子，個別教養的時候會比較好照顧…」(E)

「寄養家庭提供個別式的照顧，對於孩子行為的改善、正向行為的教導學習都可以較看得到。」(F)

「有的孩子在團體中就是喜歡與別人起衝突，或是欺負弱小，怎麼教都不改，這時若是在寄家庭生活，家中只有他一個小孩，就沒人可以欺負了，就算有，寄養負母看得到，比較可以給予機會教育教導」(I)

社工員對於個別安置有「對案主以後發展較好」、「較可滿足案主的須求」、「較適合年紀小的案主」、「較可穩定案主的行為」等方面的看法。

## 2、對於集體安置的看法

### (1)無法被好好教導

「有的孩子根本沒有被家長好好照顧過，一下子到大團體中生活，很多能力是沒有被好好教導的，他怎麼會好好照顧自己，這個做不好，那也做不好，在適應上很容易發生狀況。」(B)

### (2)容易學習到不良行為

「團體生活就像一個大染缸，大家都怎麼做，就怎麼學，行為的模仿學習非常的快，但要學的好的行為要花較多的時間，要學壞倒是很快。」

(B)

「那他到團體照顧的時候，那個…孩子之間的影响力阿，會互相去影響，所以在團體生活中會比較有狀況啦，有時很容易就學到壞行為、就變壞了。」(E)

### (3)機構照顧的人力不足

「有時後會聽孩子反應，有時晚上或假日的時後都只有留守的老師，有時後有事情要反應，會覺得老師很忙、很辛苦，有些事情還是自行處理比較快或不了了之。」(A)

「那他到那邊有狀況的時候…因為團體的照顧，他比較人力上…針對個別的处理的時候，比較缺乏，所以這樣的孩子會比較容易受到排擠，這樣的孩子會比較容易再回來。」(E)

社工員對於團體安置有「無法被好好教導」、「容易學習到不良行爲」、「機構照顧的人力不足」等方面的看法。

## 三、根據專家建議

### (一)社工員整合各專家的意見

「請專家來開個案研討會是較好的方法，必竟一切由社工員的角度來下決定，有時在不同的專業領域上容易有盲點或不週全。」(A)

「有不同領域的專家學者來共同討論，可以讓我們所下的決定更週全，在抉擇的過程中也可以有一個較明確有力的支持。」(H)

「我們在個案評估的機制上已行之多年，一定會邀請不同的領域的學者專家來給予意見，這樣可以有整合不同的專業的看法，一起來下決定幫助案主。」

(I)

## (二)沒有辦法達成協議的個案，以專家意見為主

「沒有辦法達成協議地方，就拿出來第二次會議討論，…下一步怎麼走這樣子，原則上會比較尊重老師」(A)

「有時主管機關與執行單位的意見不一致也是正常的，必竟大家看的角度與立場不一樣，加入法律、醫療、諮商等不同的專業是很重要的，這樣會增加思考的廣度，在下決定時就會更嚴謹。」(B)

「如一方要結案、一方不結案，這有很大的落差，真的無法決定時，就開個案研討會或請專家學者加入討論，就是要有一個結果出來，我想只要確認以上的工作過程，該做決定的時後還是要有所決定。」(E)

「有時候會直接在結案評估會上面，由主管機關去決定，就是如果說兩邊的意見很不一樣的話，就我們請來的專業諮詢的這些委員，我覺得他們講話的份量很重，那有時候會經由這樣子評估之後選擇一個最好的，我發現有開結案評估會的一個個案，那他的處遇計劃會較完整。」(F)

社工員在再安置最後抉擇的依據上，會請專家學者加入討論，並會「整合各專家的意見」及「沒有辦法達成協議的個案，以專家意見為主」等等方面的看法。

## 第五節、再安置抉擇的困境

本節主要在討論社工員在兒童少年再安置的過程中，在進行抉擇時有可能會面臨單位溝通、實務工作等困境。

### 一、單位間溝通的困境

#### (一)委託單位與被委託單位意見不一致

##### 1、各有堅持

「像我們社工其實都會、都會去討論啦，主責跟我們就是討論，然後真的…很難決定的或者是主責也為難我們也不知道怎麼辦的，各自都有堅持，就帶到…這個決議會議裡面談」(A)

「家扶還是要對個案有本身的主張，重點是在意見不一致的時後討論出一個較可行的作法，能做到這樣，那就有被尊重的感覺，被尊重就是一種肯定與認可，不管在那個行業都須要被尊重，否則會很有無力感，會很不想和縣府配合個案。」(E)

##### 2、互不信認

「好像就是有一個…我不曉得是不是因為公部門，對於就是說好像是需要有一個正式的會議的這種方式，對他們的工作推動起來會比較重視…他們會覺得說這是一件重要的事情，應該要去推動的，但時會拖得很久，有被提出討論的個案有時會被質疑是雙方彼此間不信認所致」(B)

「在與縣府的互動上，大家都有專業本位的考量，這些看法有時是不一致的，不是說大家都有社工的背景看法就一樣、對於最佳利益的解讀就一樣，其實落差蠻大的。」(E)

「有時感覺是各說各話，雙方沒有什麼交集，有時後也會被質疑，為什麼這個個案會被提報出來進行討論。」(F)

社工員在面臨再安置抉擇時，主管機關與被委託單位在溝通上會有「各有堅持」、「互不信認」等意見不一致的困境。

## (二)主管機關要求被委託單位妥協

「主管機關會在會議上表明本身的評估及決定，並裁定結果，請被委託單位接受、配合。」(A)

「這種情形真的不多，我覺得都是家扶中心妥協比較多，因為縣府是主責單位，家扶的建議若不被考量，後續的問題縣府要自行承擔，我們一定會盡到告知的義務，我們還是會覺得縣府是被依法賦與權力，所以其承擔的責任也較大，家扶是委託配合單位，盡到告知的義務、說清楚我們的評估(不一定是附議縣府的決定)，…。總之就是把評估說清楚，盡心盡力就對了。」(E)

「就一直溝通協調，就一直溝通協調，當然有時候會有，大小聲是不會啦，就一直溝通協調有時候，就是啊不然你覺得有什麼更好的，大家來討論，你覺這樣什麼不行，還有什麼更好的。」(G)

社工員在再安置抉擇時，會面臨主管機關與執行單位在溝通上會有「主管機關要求被委託單位妥協」的困境。

## 二、實務工作上的困境

### (一)主管機關與執行單位的期待不同

「因為有時候我們也要尊重公部門的的決定，有時候雖然我們有也會跟他們建議，有時後可能會碰到縣政府社工可能比較強硬，可能就比較難商量，那就是會覺得說，欸…好像他們，一方面他們也沒跟兒童他們作一些接觸，…如果他們要有再安置的評估，覺得啦，感覺上有時候他們的決定，比較是草率啦。」(C)

「主管機關的立場本來就不一定與執行單位相同，若一致時便無爭異，若不同時，主管機關還是有較多的權力，當然也要為所做的決定負責。」(D)

「不說你不會知道，縣府都會以個案的急迫性要我們安排孩子寄養，但個案的狀況、安置的時間、後續的服務安排，一開始時都無法說清楚，家扶這邊都是邊做邊整理，再將我們對於個案的狀況反應給縣府。」(E)

「或是很不想和不願意溝通的社工員合作，我以我們在接個案的時後，縣府的社工員好不好溝通，是很重要的，雖然我們無法選擇縣府社工員，也不是每位縣府社工員都不好溝通，但真的遇到了，只能摸摸鼻子……..，還是要多溝通拉。」(E)

「主管機關有案主需求、親生家庭的重建狀況、安置經費、期程、安置方式、不同階段的服務方式等方面的考量；執行單位的焦點在於案主需求、寄養安置服務的工作模式、安置期間內服務提供的完整性、親生家庭的重建狀況等，各有各的工作焦點，即便是同一個思考面項，立場不同，思考的方向也會不同。」(G)

## (二)執行單位與寄養家庭的期待不同

「有的寄養家庭會覺得若親生家庭的重建不順利，願意讓寄養的孩子多住一段時間，不要急著讓孩子回家，這養有前功盡棄的感覺。」(B)

「有的寄養家庭會有想到收養寄養兒童的念頭，一來是照顧已產生感情，捨不得孩子再回到不理想的環境受苦，若孩子返家後再發生狀況出來再安置，寄養家庭多少都會所抱怨。」(D)

## (三)親生家庭與社工員在孩子安置的立場上不同

「最主要考量就是家庭能不能重建，但有的家長並不自覺，他都認為是縣府多事，破壞別人家庭的和諧，不會去檢視自幾在照顧尚的不當之處，可是這個很難的部份」(B)

「特別是親生家庭與工作人員間的關係通常是對立的，你不與他們互動、建立關係，他們是不會聽從你的意見，那什麼最佳的考量、最佳的利益、最好的選擇對他們來說是聽不懂的話，關係不好時，他們一見到你就討厭，跟本就無法討論事情。」(E)

## (四)案主堅決不願離家的態度

「大部分孩子後都想回家啦！很奇怪後連那個包括…包括性侵害他的住在家裡，他還是…想要回去啦！沒有意外，幾乎每一個都想要這樣」(A)

「…因為孩子他本身夠大了，但其實，如果他本身不願意來，那我們不勉強，因為如果他來，可能造成寄養家庭的困擾，阿也可能造成孩子逃

家的問題出來，但其實…這就…這就會衍生很多不必要的問題，所以我們會很尊重青少年的意願。」(E)

#### (五)專家的建議執行上有困難

「所以在提供服務時，不是只有以案主為主，案主周遭的系統、社工員的工作系統都是工作的對象，將這些系統的資訊整合了，就會減少服務輸送時的障礙，這個道理大家都知道，可是做的落實的很少，應該是個案太多，減少了聯絡溝通的時間，」(E)

「但是我是覺得說評估會是開了啦後，但實際上…照著評估會的決議內容…去…那個時、時程表去進行也沒有辦法完全落實，他還是有時間上的困難，…我是覺得機構不夠」(A)

「覺得…親生家庭、寄養家庭、寄養兒童還有縣政府，你、你覺得這個部分…都還好，都可以溝通，只是說溝通後不一定有辦法執行。」(A)

#### (六)可安置的機構不足

「機構床位好像也明顯不足，常常要排隊，然後也被拒絕，我也曾經帶孩子去機構然後被機構拒絕也有」(A)

「我覺得桃園的機構太…太少，而且品質…品質一般都說不是太好，所以連社工後他們都覺得不要把孩子送寄養家庭還是比較好(Q:是)所以變成說像…在短期內沒有辦法結案，就是因為(Q:是)…長期安置這樣」(A)

「因為實在機構不好嘛！機構品質不好，那孩子去機構…我們可以看到是不是很好這樣子，…要用…政府的他們要去監督要去…去管理這些機構，可是他力量不足」(A)

「又…比如說你說大家限制至少桃園縣的安置機構好像…就是…恩…床位不夠，然後…品質上…我不確定如何，但是至少…才…縣市政府他們會很擔心，對！他們也對於桃園縣境內的安置機構是比較沒有信心的」(B)

「恩…應該是說，原則說他們家是不可能重建，這樣你應該就是要轉到機構安置的地方去，可是機構安置…可能又因為一些因素，就是造成說我們對於機構安置是不信任的狀況下，我們也很難說服…寄養家庭…恩…去放心，就是讓孩子到另外一個環境去，就、就是說如果我們自己是不信任的，我們要怎麼樣子去讓孩子是可以比較安心的狀態下就是做一個環境的轉換」(B)

「可是那邊…恩…其實我們也沒有直接去…去看，都是耳聞，可能是有些老師，或是從縣市政府社工他們本身他們不太敢轉」(B)

社工員在面臨再安置抉擇時，會有「主管機關與執行單位的期待不同」、「執行單位與寄養家庭的期待不同」、「親生家庭與社工員在孩子安置的立場上不同」、「案主堅決不願離家的態度」、「專家的建議執行上有困難」、「可安置的機構不足」等在實務上的工作困境。

## 第六節、社工員對處理案主再安置業務的感受與適應

本章節主要在探討寄養服務一線社工員，對處理案主再安置業務的感受與適應情形。

### 一、社工員對處理案主再安置業務的感受

#### (一) 感到無奈

「那我覺得整個寄養，我做起來感覺後都會覺得說…感覺就是，我好像在決定他的一些未來，就有一些那種壓力」(A)

「特別是…當他…要被帶到機構的時候，那在我參與這個決定，這個決定的一個過程，那我又不知道這個…好不好，但是他又是那種需要、需要做一些轉變的，所以裡面會有壓力啦！壓力！」(A)

「這真的很難說，我會想到說這個孩子在寄養的協助下照顧的這麼好，真的沒辦法回家、要到機構生活真的是最後、最不得已的選擇，我通常都會很無奈，會要說服自己我已經盡力的幫助這個孩子了，希望他在新的環境的生活會順利，我會很堅強且在愉悅的心情下告訴孩子轉安置的決定，會跟孩子清處說明到機構後可能的生活安排與規劃，」(E)

#### (二) 決定案主的未來自覺有壓力

「對、對我喔…會！我覺得我也許會有一點就是工作上的一種無力感，沒有什麼成就感啦！就孩子在寄養家庭的生活穩定，但是對於他返家後變得不穩定，有必須再寄養安置…，這一點比較無力」(A)

### (三)感到不受尊重

「家扶還是要對個案有本身的主張，重點是在意見不一致的時後討論出一個較可行的作法，能做到這樣，那就有被尊重的感覺，被尊重就是一種肯定與認可，不管在那個行業都須要被尊重，否則會很有無力感，會很不想和縣府配合個案，或是很不想和不願意溝通的社工員合作，我以我們在接個案的時後，縣府的社工員好不好溝通，是很重要的，雖然我們無法選擇縣府社工員，也不是每位縣府社工員都不好溝通，但真的遇到了，只能摸摸鼻子……..，還是要多溝通拉。」(E)

「就是做不下去了…，就是希望有工作的調整，有時想一想乾脆不要做社工了，工作壓力大、案主的問題多、薪水又不是很多，」(E)

「好像有時候我們跟縣府的那個角色不是很平等的時候，當然也是看社工員啦…縣府的社工員，有些社工員願意跟我們討論，我們就覺得…也願意聽我們的意見的時候，我們就會覺得說…欸…比較能夠…能夠幫助到小孩子，那…可是如果有時候縣府的社工員他，自我的意識比較強，他又很草率的結束一個案子的時候，就…我那時候的想法就比較無力，」(C)

「不受尊重的感覺當然是不好了，好像我們的專業矮了一截、不如人，要家扶做什麼我們就要做什麼，這很不合理，有被人佔便宜的感覺，有時會想到甘脆不要有這個方案了，但現實上又不可能，因為這方案是兒童的須要，也是基金會要各地家扶都要貫徹執行的方案，…被不尊重的感受當然是不，好像家扶是縣府的下屬單位，家扶是獨立的專業單位，家扶的社工也是專業人士，我們對個案的建議或決定我們也要負責，大

家要多相互尊重些，否則縣府是主責機關，他們因個案處遇失當所受到的指責會更多，衝擊更大。」(E)

根據受訪者表示，社工員對處理案主再安置業務有可能會產生感到無奈、決定案主的未來自覺有壓力、感到不受尊重等感受，當社工員產生這樣的感受時，他要如何自我調適。

## 二、社工員的自我調適

### (一)避免情感過度涉入

「我不會讓孩子感受到工作人員的不捨與難過，即便我心理很難過，若孩子有情緒或不解，我也會反覆的說明告訴他，減低孩子在轉安置時的焦慮感，看到孩子的焦慮或不安，我心中的淚水是忍住的…，特別的是我們要表現的比寄養家庭更堅強，很多家庭在孩子離開的當下是不願意出面或是已情緒失控的，因為他們太難過了，我不會去責怪他們，因為他們對於工作踏投入，將個案視如己出，所以我們同時要處理案主、寄養家庭及本身的情緒…」(E)

### (二)儘量維持專業角色

「我只能說社工員本身的角色與界限一定要很清楚，這是我們的專業，雖然我們一樣有情緒，但在工作上就是不可表露出來，即便是流眼淚了，也要趕快擦掉。」(E)

「所學的就是助人的工作，在工作上或許有許多的無力感、或是看不到服務的結果，但這就是我們所服務的對象，我想就工作的本質要有多一點的自我調適或壓力的調解，這也是一種專業的表現吧。」(E)

### (三)尋找支持

#### 1、同儕、督導、主任的支持

「我個人認為寄養服務工作最好是每2-3年可以調整一次，因為第1-2年是工作的適應期，社工員、寄養家庭、案主等方面大家都要彼此適應，工作員還要多適應寄養服務的相關規定，第2-3年就可以進入工作的蜜月期，也就是工作最適應的階段，當然若是有負責過寄養服務的社工員，在工作的銜接上大概只須要半年的時間就可以進入工作的蜜月期，還是因為工作的急迫性與時效性，社工員有固定的調整機制，換不同的工作性質來進行喘息，是很好避免耗竭的作法，至少我自己是有這樣的想法與期待。」(E)

「對同儕督導很重要…因為其實督導…督導很想要幫助我們，對！然後總會好像從今年開始有…有、有做一些調整，好像希望督導…把、把直接服務放掉，就是希望不要做直接服務，然後真的去做一些督導…應該做要的工作呵呵…，對齣！可能今年真的開始會有個督，以前沒有啦！對！所以…以前大部分都是靠同事跟…說真的有比較嚴重的事情一定還是要呈報，但是如果說…是…自己還是可以處理的狀況下，大部分都是跟同事之間，對！我覺得這是算最大的支持吧！」(B)

「所以很辛苦，對，所以之前是真的有段時間會有…會有那種無力感，阿其實，我覺得其實同儕的支持也蠻重要的，就是督導…督導的一些…督導或組長阿，給我們的一些支持也蠻重要的」(C)

「社工員的處遇安排當然須要督導、主任的支持，我認為心理上支持、工作上的支持都很重要，否則我們下的處遇被推翻，你又不告訴我要

走麼做，那事情就無法進行，我認為你要推翻我的作法，就要告訴我要怎麼做，否則真的無辦法處理，要不然就換人處理，因為可能你對我的能力不肯定、對我信任，通常我不會發生這種是事情，機構對我的情緒、處遇上都很支持，這讓我蠻放手去做的，當然有任何的狀況我都會主動回報，會把我的處遇原因說清楚…」(E)

## 2、家人的支持

「此外，家人的支持也很重要，家人不一定要知道我在做什麼，但他對我必須用到工作以外的時間處理個案要多一點包容，給我太多的時間限制或要我準時下班，若個案沒狀況我還做得到，若個案有狀況我就是須要時間處理，我的家人到現在已被我訓練到很支持這個部份，不會有太多的意見，只要我說個案有狀況要處理，我先生就知道該他就接孩子、做家事，當然突發狀況還是不要太多會好一點。」(E)

由訪談的資料得知，社工員在進行自我調適時，在工作職場上會尋求同儕、督導、主任的支持，此外，家人的支持也是很重要的。

### (四)做認知調適

#### 1、盡力做好目前的工作

「我是覺得，恩…寄養這個部份我覺得說，社工員他本身的應變能力要快啦，那…所以當然心理壓力就會比較大，那因為要處理的個案，他的狀況也比較多，所以我覺得這是一種經驗累積阿，但是累積的同時會是需要去…學習跟…學習的速度會比較快，那這個相當於社工員他本身的精神壓力都比較大，…因為我們希望把所謂再安置的機率降到最低，希望孩子在返家的這個過程，

是最順利的，那其實，尤其是面對所謂的兒虐家庭，我們安排他們返家的時候，下的評估的壓力會是最大的。」(E)

「我只能盡力做啦！盡力做，…我覺得我現在的部分，就是在寄養照顧這一塊，只是我、我、我剛剛提到很多其實都是那種…看…後送那個問題的、無奈啦，那在寄養家庭至少這是我們現在能做的地方就是，盡力去幫助寄養媽媽照顧，然後協助他們處理遇到的問題，就、就只能這樣了啊！只能在我們能做的範圍那些去做啦！」(A)

## 2、告訴自己已經盡力了

「以前我會覺得說…像轉換家庭，如果我看到一個孩子在一個家庭他可能過的不快樂，或是說..不管是誰不快樂，孩子不快樂或是寄養家庭不快樂，我會希望…就是我多做點什麼努力，可以幫忙他們相處的比較好一些，然後減少他去…就是換家庭，可是現在…恩…嘖！我比較會去調整說…難道就是…換家庭一定是不好的嗎？我覺得不見得啦！對！我的觀念是這麼樣在改變，對！因為…我覺得不、不盡然是這樣子，因為確實有些孩子在、在這個家庭過的…可能…不是這麼快樂，阿換到另外一個家庭去，他…是整個…整個氣質或是整個改變是、就是可以看的出來的這樣子」(B)

「我知道有一些社工會帶著這個東西會有一點陰影，我看過也知道，可是在我個人的部份我是有一個想法，當我已經盡力為這個孩子發聲，做了很多事情，我已經盡力了，那結果還是沒有辦法，結果還是必需回家，或結果不是我預期的，那我會覺得盡力就夠了，所以對於我工作來講，我會覺得每個孩子都有他自己的命運要走，我就不會把這個個案對我的影響帶到下一個個案去，通常就是在這個個案結束之後，我自己就會覺得說那我已經做到了，就好了。」(F)

「害怕的原因是…其實我們對孩子的任何處遇都有可能影響到孩子的一輩子，對，我們在跟他們互動時發現，我們不管作過了什麼，孩子都會記得，對因為我們可以…也可能說是…可以說是他們的一個重要他人，那我們在教導他們的狀況，或是我們告訴寄養家庭該做什麼處遇，其實對於他們都有某些程度的影響，對…那其實我們都會希望說我們的處遇會是正確的，讓孩子能夠更…更…因為我們最終幫助他就是希望他們能夠返回原生家庭。」(E)

由訪談的資料得知，社工員在進行認知調適時，會告訴自己盡力做好目前的工作及告訴自己已經盡力了。

綜合以上受訪者的資料得知，寄養服務一線社工員對處理案主再安置業務有可能會產生感到無奈、有壓力、感到不受尊重等感受：在自我適應上要避免情感過度涉入、維持專業角色、尋找支持、做認知調適等。對處理案主再安置業務的感受與適應，這樣的經驗對於社工員的影響是什麼，值得我們做進一步的關心。

## 第七節、再安置決策經驗對社工員的影響

本章節主要在探討寄養服務一線社工員在經歷兒童再安置的考量、評估、抉擇及行動後，這樣的一個歷程對於社工員的會有那些影響。

### 一、自我狀況的察覺

#### (一) 決策經驗會影響自己的情緒

「對我而言，工作跟情緒是不可切割的，二者雖會伴隨存在，但不能讓太多的情緒影響工作，這是不可以、不專業的表現，只能說我是確定的幫案主做了服務的規劃與實踐，也在案主的認知可以理解情形下做了充份的說明，一切就是盡力了、努力過了，案主真的無法返家，我們只能尋求目的的專業機制中的另一個好選擇，」(E)

「就…比較說不會覺得害怕好像又有狀況又有狀況，後來是變成說，阿有狀況就、就去處理這樣子，就是自己的、自己的那個情緒不會…這麼容易被…被影響到這樣子」(B)

受訪者表示本身的情緒會受到決策經驗的影響，但當自己覺察到有這樣的狀況時，仍要回歸到專業表現，盡量避免情緒會受到決策經驗的影響。

#### (二) 自覺有壓力

「主管機關會在會議上表明本身的評估及決定，並裁定結果，請被委託單位接受、配合。」(A)

「這種情形真的不多，我覺得都是家扶中心妥協比較多，因為縣府是主責單位，家扶的建議若不被考量，後續的問題縣府要自行承擔，我們一定會盡到告知的義務..。」(E)

受訪者表示本身會覺察到有壓力的狀況是在被主管機關要求接受或是必須妥協主管機關的裁定結果。

「在與縣府的互動上，大家都有專業本位的考量，這些看法有時是不一致的，不是說大家都有社工的背景看法就一樣、對於最佳利益的解讀就一樣，其實落差蠻大的。」(E)

「有時感覺是各說各話，雙方沒有什麼交集，有時後也會被質疑，為什麼這個個案會被提報出來進行討論。」(F)

「家扶還是要對個案有本身的主張，重點是在意件不一致的時後討論出一個較可行的作法，能做到這樣，那就有被尊重的感覺，被尊重就是一種肯定與認可，不管在那個行業都須要被尊重，否則會很有無力感，會很不想和縣府配合個案。」(E)

受訪者表示本身會覺察到有壓力的狀況是在被主管機關與被委託單位間的不一致。

### (三)感到不受尊重

「這種情形真的不多，我覺得都是家扶中心妥協比較多，因為縣府是主責單位，家扶的建議若不被考量，後續的問題縣府要自行承擔，我們一定會盡到告知的義務..。」(E)

受訪者表示本身會覺察到不受尊重的狀況是因為所提出的意見不被主管機關接受所造成。

#### (四) 自覺遺憾

「就是說如果想要很深入的對每一個孩子多做些什麼，其實…是做不完。」

(C)

「要把每一個個案都服務好我想是不可能，只能說幫一個算一個，多少會有點遺憾，但總是要盡力，嗯，盡力做好就對了。」(D)

受訪者表示本身會覺察到有遺憾的狀況是無法將對每一個個案都提供最好的服務。

#### (五) 工作經驗令自己感動

「我很喜歡，然後我也覺得今天就算是只有三天，就算是孩子安置只有三天，或者是他們只有三個月，他們甚至好幾年，然後甚至他們可能只來一天，就是不管時間長短，我會覺得就是在他們的生命裡面，就是有我照顧這段期間，所以對自己來講的話，我一直認為這一份工作是一個很不一樣的工作，而且是很棒的工作，就是很好的工作，那我可以藉由這個工作在每個孩子最困難的經歷當中，陪他們走過一段時間，那我就會覺得這就是一份使命，對自己來講也是一種感動，就是自己有能力有辦法陪他們，我的想法比較是這個，而且我不會覺得無力感，我做這麼久不會覺得無力感。」(F)

受訪者表示本身會覺察到在案主最須要幫助的時後提供陪伴、協助的經驗令其感動。

綜合受訪者的資料可發現，決策經驗對於社工員的情緒是有影響的，其中會有負面的情緒，如：有壓力、感到不受尊重、自覺遺憾等；有正向的情緒，如：工作經驗令自己感動。

## 二、專業的學習

### (一) 專業能力獲得增強

「簡單的說就是事件的狀況要被有效的處理，…大家都可以亂，社工員不能亂，在整個突發事件中，社工員是不能荒亂的，否則只能由督導或是較有經驗的同工出面協處理，…只能說這些事件都讓我學習到了很多，這種壓力說不出來，只能說事件告一段落後都是照著我的處遇安排來進行，只能說是有得到處理、狀況也解除了，…..怎麼渡過的真的說不出來，…」(E)

### (二) 寄養服務工作的認識比較全面

「我覺得…做寄養後…比較全面性啦，比較全面性，那社工比較可以去發揮…他個案工作的能力然後…也很重視那種團隊工作，寄養團隊這是我覺得比較…好的地方。」(A)

「我覺得社工員的彈性要大，社工員要真正夠包容，真正有辦法包容，然後有時候要學習問自己主觀的價值觀一定是對的嗎？然後學習去挑戰一些社會價值的所謂的對的東西，因為我覺得那些東西在寄養童身上它就未必是對的，然後要更客觀，要多讀書，要謙虛，要多學習，多吸收一些其他的專業知識，因為我覺得寄養服務是一個很複雜的工作，所以它需要，像我們剛剛提到，早療啊諮商啊，你不能說用諮商搞不清楚諮商在做什麼，用遊療搞不

清楚遊療在幹嘛，用早療不知道什麼叫早療，不知道什麼叫精神科，不知道精神疾病是什麼，所以我覺得就是多聽多看，然後多想這樣子。」(F)

受訪者表示本身會較全面性的認識寄養服務工作及整個團隊工作的方式，同時會由多元的角度來學習更多的專業知識，讓自己能全面性的認識寄養服務工作。

### (三)有不同專業多元應用的機會

「我覺得它有它一定的專業效果在，我一直很重視我剛剛講到的我們陪伴他們走過這一段期間，我覺得這東西就是專業，因為不是所有的人都可以用專業來陪伴一個人，渡過他最困難的時候，所以我覺得這就是一個專業，再來就是說，我認為在寄養服務，甚至在社會工作，它是很多份專業在一起，我不認為只有社會工作這樣子的一份專業在裡面，不認為只有個案管理這個專業在裡頭，那特別是在寄養服務裡面，它包含了很多很多，它有心理諮商，它有早期療育，它可能有學校的教育系統，那我覺得這一些全部都是專業，所以我覺得社會工作的專業，是把這一些專業全部結合在一起為一個個案在工作。」(6)

### (四)本身評估的能力增加

「所以讓你有檢視到說其實我們機構他自己有一些專業主張…，對…我覺得這個…對自己的工作是有幫助的。」(B)

「就譬如說，我們在評估下處遇時，都會很快速，因為畢竟其他的方案，都是比較單純的，例如說，他可能就比較沒有那麼多元，那不需要面對那麼多元的個案，那因為我們都有那麼多元個案處理的能力，所以相對

的，我們在其他方案遇到更單純的個案的時候，我們只要看你的處遇，上就會更容易下，然後更正確。」(E)

受訪者表示服務的過程可以檢視到本身的專業主張，所累積的工作經驗會增加本身評估的能力。

### 三、自我效能及自我評價的影響

#### (一) 抉擇的困境產生負面自我效能

「因為我剛剛講的阿好像比較是轉機構安置，…還是主要是以縣市政府為主」(C)

「我們中心有接受縣府委託執行安置後追蹤服務，相當遺憾，仍會發現少數的孩子返家後未得到家長妥善的照顧，一經查有受虐的情事，我們會在第一時間通報縣府，並請縣府儘快安置，至於是否安置及安置方式，縣府有他們自己的決定。」(I)

「家扶中心不能片面的對個案有直接的決定，我們能作較多的是在寄家生活的部份，如孩子生活常規的教導、生活準備…等方面，有時是與縣府共同決定，有時是縣府方面獨自決定，因為縣府與家扶是委託關係」(E)

受訪者表示在決策的經驗上無法的全然做主，或必須依據主管機關的決定來進行決策，這樣的困境會影響社工員的自我效能。

## (二)可以學習到許多處理事情的方法與技巧

### 1、寄養服務經驗的累積，日後工作較有信心

「是覺得可以讓我多想到很多處理的方式，並不一定說想到最好的，小孩子就要讀書就要上課，其他有的就是透過其他技能訓練，或許他目前不要讀，那以後他自己可能想要讀，可是機會比較少啦，不過還是一個處理方式，你可以透過跟他講跟他溝通，那小孩子以後願意，那輔導過程自然在他聽得懂得時候想聽的時候，他哪一天想通了他自己就會去做了，而不是說自己沒有背景要怎麼改變，我們透過三五個鐘頭的諮商來輔導，怎麼可能不會改變，只是說他哪一天願意改變了，他知道了這個機會」(G)

「孩子在這個轉換的過程當中過程的裡面是有壓力的阿！可是事情…處理完之後…然後…因、因為我還滿容易跟同事之間會…會做一些…也不需要透過督導，就是…透過彼此分享啦！然後彼此給一些建議，那…就…把這事情處理告一段落之後，我覺得是算是成長吧！」(B)

「其實我蠻喜歡寄養這個領域的，就是其實再看這些小孩子的部份阿，就是…每次去關心的時候，會覺得應該還蠻有希望的」(C)

「所以個案的轉安置對我來說是很不錯的經驗，有時我會很佩服我自己，可以將很不好處理的個案照著自己的規劃來完成，這樣的工作經驗對我來說是很好的，服務的過程再辛苦都值得。」(E)

「還、還好…只是說慢慢從工作裡面知道說，我、我在哪一部分需要、要怎麼做，或是比較恰當，這樣…有去…就累積呀！累積這些經驗嘿！」(A)

「我覺得在... 這個工作如果做起來是，我剛剛講過，因為他面對的個案會比較多元，所以變成說，我們再去搭配中心其他的方案，就我再去接其他的方案的時候，會比較得心應手。」(E)

受訪者表示，在服務的過程中會學到許多處理事情的方法與技巧，雖然有些狀況在處理上較有壓力，有時覺得辛苦也值得，所累積寄養服務經驗，日後工作較有信心。

## 2、自覺有能力去處理，不害怕去面對類似狀況

「工作一段時間後，寄養家庭的能力、與社工員間的配合度、信任感、合作默契就會產生，這樣在處理事情就會很順利，... 只能說在發生事情的當下真的不知道自己是怎麼處理過來的，只能說事後看待這些事情覺得自己處理的還蠻順利的，讓危機事件可以渡過，我想對於自己的專業能力是有提升的，相信是後在碰到類似的狀況我都可以處理，也可以將這樣的經驗分享給其它的同工。」(E)

## 3、更容易進行評估，而且更正確

「所以讓你有檢視到說其實我們機構他自己有一些專業主張...，對... 我覺得這個... 對自己的工作是有幫助的。」(B)

「就譬如說，我們在評估下處遇時，都會很快速，因為畢竟其他的方案，都是比較單純的，例如說，他可能就比較沒有那麼多元，那不需要面對那麼多元的個案，那因為我們都有那麼多元個案處理的能力，所以相對的，我們在其他方案遇到更單純的個案的時候，我們只要看你的處遇，上就會更容易下，然後更正確。」(E)

受訪者表示服務的過程所累積的工作經驗，可以讓社工員學習到許多處理事情的方法與技巧，如：日後工作較有信心、自覺有能力去處理，不害怕去面對類似狀況、更容易進行評估，而且更正確。

#### 四、對再安置工作認識

##### (一)再安置工作充滿挑戰性

「我個人認為寄養服務的工作內容充滿挑戰性，雖然案主並不住在你家，但他是住在你安排的寄養家庭中，在生活中所碰到大大小小的狀況，只要是寄家向你求助，你就必須在有限的時間內給寄養家庭處理的方向像從就學的安排、無健保的就醫安排、出庭的處理等，舉例來說，孩子受傷要開刀，你須從就醫的安排、親生家庭的通知、手術同意書的簽署、看護的安排、受傷事件有無照顧的責失問題、向中心、縣府回報等，像類似的突發事件有可能會發生，一但發生你就必須放下手邊的一切事情去處理，」(E)

##### (二)社工員的自我調適能力要強

「所以寄養服務社工員本身在工作的時效性、焦點的處理能力都須很強，自我的調適能力須更強，因為你所服務的對象都期盼、也都等著看你是怎麼處理安排的，……..只能說壓力很大、很須要被支持、工作人員的自我調適能力要很好，否則很快就會陣亡了。」(E)

##### (三)社工員須要有熱忱

「看待喔…因為我本來就對這個工作有熱忱，有…應該說當是初本身就有熱忱想要作這個工作，那所以，工作了以後其實我發現…恩當然我們也有從孩子看到孩子的改變，家庭的改變，然後…就等等，還有寄養家庭給我們的回

饋，今天我們…這個方面的東西登是我們的，我覺得的成就阿，那在這方面我們獲得的成就，當然就是一個支持的力量。」(E)

#### (四)社工員的情緒處理能力要足夠

「我想機構的支持、授權很重要，在回報的過程中，機構、督導、縣府知道你的做法，針對不足或有爭議的部份給予建議，讓處理的過程有方向…，做都是是社工員再做…與寄養家庭相互支持也很重要，它幫你帶孩子，你幫他解決因帶孩子所發生的問題，工作一段時間後，寄養家庭的能力、與社工員間的配合度、信任感、合作默契就會產生，這樣在處理事情就會很順利，…只能說在發生事情的當下真的不知道自己是怎麼處理過來的，只能說事後看待這些事情覺得自己處理的還蠻順利的，讓危機事件可以渡過，我想對於自己的專業能力是有提升的，相信是後在碰到類似的狀況我都可以處理，也可以將這樣的經驗分享給其它的同工。」(E)

#### (五)大部份的服務經驗自覺是正向的

「大部分的話，一般個案的話，除非是特殊，大部分都是比較正向，處理流程就是這樣，因為我們會有督導制度，當你開始在做督導策略督導決策的時候，你就會提報告出來，第一次初訪或是什麼初訪，你預計要安置多久，或是第一次第二次，寄養訪視的時候說現在兒童是怎麼樣或是親生家庭怎樣，或是報告出去，督導就會看就會跟你討論，如果他覺得不妥他就會跟你討論，那時候兩方面一定就會修正，就會開始修正，」(G)

「我覺得我對我自己的工作評價是正向的。」(E)

綜合受訪者的訪談結果得知，再安置決策經驗對社工員自我評價的影響有：再安置工作充滿挑戰性、社工員的自我調適能力要強、社工員須要有熱忱、社工員的情緒處理能力要足夠、大部份的服務經驗自覺是正向的等。

## 五、專業承諾的影響

### (一) 認同專業的存在

「我只能說社工員本身的角色與界限一定要很清楚，這是我們的專業，雖然我們一樣有情緒，但在工作上就是不可表露出來，即便是流眼淚了，也要趕快擦掉。」(E)

「所學的就是助人的工作，在工作上或許有許多的無力感、或是看不到服務的結果，但這就是我們所服務的對象，我想就工作的本質要多一點的自我調適或壓力的調解，這也是一種專業的表現吧。」(E)

### (二) 經歷歷程，增加對專業價值的肯定

「孩子在這個轉換的過程當中過程的裡面是有壓力的阿！可是事情…處理完之後…然後…因、因為我還滿容易跟同事之間會…會做一些…也不需要透過督導，就是…透過彼此分享啦！然後彼此給一些建議，那…就…把這事情處理告一段落之後，我覺得是算是成長吧！」(B)

「所以個案的轉安置對我來說是很不錯的經驗，有時我會很佩服我自己，可以將很不好處理的個案照著自己的規劃來完成，這樣的工作經驗對我來說是很好的，服務的過程再辛苦都值得。」(E)

「還、還好…只是說慢慢從工作裡面知道說，我、我在哪一部分需要、

要怎麼做，或是比較恰當，這樣…有去…就累積呀！累積這些經驗嘿！」

(A)

「我覺得在…這個工作如果做起來是，我剛剛講過，因為他面對的個案會比較多元，所以變成說，我們再去搭配中心其他的方案，就我再去接其他的方案的時候，會比較得心應手。」(E)

受訪者表示在服務的過程中雖然會有壓力，但透過同事及督導的支持、獲得不錯的工作經驗，或相關工作經驗的累積，對於自己的專業成長是有幫助的。

### (三) 對寄養服務工作有使命感

「就是不管時間長短，我會覺得就是在他們的生命裡面，就是有我照顧這段期間，所以對自己來講的話，我一直認為這一份工作是一個很不一樣的工現子最困難的經歷當中，陪他們走過一段時間，那我就會覺得這就是一份使命，對自己來講也是一種感動，就是自己有能力有辦法陪他們，我的想法比較是這個，而且我不會覺得無力感，我做這麼久不會覺得無力感。」(F)

綜合受訪者的訪談結果得知，再安置決策經驗對社工員專業承諾的影響有：認同專業的存在、經歷歷程，獲得成長、對寄養服務工作有使命感等。

## 第五章、結論與建議

本章共分二節，第一節是針對研究結果來進行討論，第二節是依研究討論所提出建議與限制。

### 第一節 結論

本研究在瞭解寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討，本節主要從研究中所發現的現象來進行討論。在寄養服務的概念中，原本是希望透過家外安置的模式，讓因家庭發生重大變故，無法在家中妥善生活的孩子，給予家庭式生長環境並可兼顧個別需求的照顧模式，讓其可以穩定的學習成長。待親生家庭的問題改善後再返家生活，或有一部份的孩子因親生家庭無法改善，須到機構生活進行長期的安置。所以，得到寄養家庭穩定的照顧，及得以順利返回親生家庭是寄養服務最終的目的。

但是在研究中發現很多有安置經驗的孩子還是須要被再安置的安排，研究中從孩子再安置的原因、過程以及對社工員的影響，都是非常多元而複雜的現象。

#### 一、兒童在安置結案返家後，仍可能再度受到家庭暴力或疏忽照顧

從研究裡面發現兒童再安置的途徑有二，一為透過縣政府通知，亦即曾有家外安置經驗的兒童，其親家庭在安置期間透過協助恢復家庭功能，並經主管機關的評估後，認為是適合讓兒童返家生活的，方結束兒童的家外安置，讓其返家。返家後再配合追蹤訪視，以期能更穩定兒童返家後的生活。但在研究發現曾有家外安置經驗的兒童，有部份的個案在返家後無法完全避免再受到家庭暴力及再發生照顧的問題，而必須有再安置的安排。

其次，根據受訪者的陳述資料發現，親生家庭重建似乎沒有像中的容易。有的家長會說一套做一套，有的家長對於兒童被帶離家相當的不滿，會抵制家庭重整服務。甚至於有的根本沒有做好將兒童接回照顧的準備，或履行照顧的承諾，以致案主返家後可能又發生受虐事件，例如因教養的問題再發生虐待情形，或是親生父母又有新的狀況，而產生照顧上的問題，例如父母入監服刑、患重病或死亡等，這麼多的狀況都有可能發生。

根據我國兒少福利法(2003)第 43 條的規定「兒童及少年有第三十條或第三十六條第一項各款情事，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，該主管機關應提出兒童及少年家庭處遇計畫」，第 41 條亦規定「當家庭情況改善者，被安置之兒童及少年仍得返回其家庭，並由主管機關續予追蹤輔導一年」；江玉龍及翁慧圓(1996)在寄養服務工作重點也提及「將寄養服務的每一個個案列為積極重建個案，以密集式訪視輔導，協助寄養兒童、少年、寄養家庭、並積極重建原生家庭問題」。

也就是說，寄養兒童的親生家庭在孩子的安置期間是必須接受家庭重建服務，並經過評估，讓家外安置的孩子早日返家重聚。但本研究發現部份結束安置返家生活的孩子中，不論是在家庭重建的階段或是返家後的生活，親生家會發生的狀況非常的多元，家庭復原的狀況也不一定如預期的好，也顯現出在案主返家評估的重要性。案主返家後有些狀況有些可以掌握，有些無法事先評估及預防。因此，部份的個案仍會因家庭的照顧不當而再被安置。

## 二、安置機構為兒童安置的最終場所，但無法完全避免負面因素的影響

從研究中發現，當兒童須要接受安置或再安置時，機構安置的選擇亦是家外安置的方式之一。對於一些無法返家生活的孩子而言，有些孩子可能到成年前的生活都是在機構中渡過，而案主在機構的生活狀況，也是再安置的

原因之一。由訪談的資料得知，案主在機構的生活會有適應不佳的情形，例如：產生失落感及情感被剝奪等，也擔心案主受到其他院童的影響產生不良行爲，也會擔心機構照顧的人力不足的狀況。

當社工員要進行兒童再安置時，也會考量案主日後在機構的適應情形，例如：案主不喜歡團體生活的方式、覺得機構的生活不自由、擔心被欺負等。社工員同時要爲案主找到一個可以安置的機構，根據受訪者的陳述，在找尋可再安置案主的機構時會碰到機構安置的床位數不足以及擔心照顧的方式，例如：較無法滿足個別的需求、生活安排較制式化、有親情被剝奪的感受、機構的照顧人力不足等。

由研究中發現，從機構中被再安置的孩子、或有可能安排到機構生活的孩子以及社工員在找尋可再安置案主的機構時，機構的生活容易產生失落感及情感被剝奪、生活較制式化及不自由、人力照顧不足的問題，似乎是受訪者在與機構互動時所碰到的現象。

根據李懿庭(2008)的研究中提及機構安置被視爲兒童及少年保護的最後一道防線，此部份與受訪者的陳述有相似之處。由內政部的統計資料顯示，機構安置的近3年來已是兒童少年保護安置的主要方式，佔總安置人數48%，安置機構的家外安置比例與倚賴似乎有逐漸升高的情形。

研究者摘錄郭美滿(1991)所提出安置機構有以下特性：(一)機構教養提供兒童有限度的親子情感關係，在機構中的兒童必須與其他人共同分享機構中的照顧者，因此兒童可依本身的情感需求來調整與機構中照顧者的接觸，以維持一個「安全」的心理距離、(二)教養機構的生活有許多規則與例行工作，對於須要明確規範的兒童，可以增強其自我控制方面的能力。(三)機構是比較控制性、封閉性的環境、(四)兒童生活在機構中而成爲同儕團體中的

一員，團體有控制成員的權力，團體的壓力可以促使兒童疏離行為的減少，順從行為增加、(五)機構能提供一個經過計畫及控制的環境來幫助孩子等，此部份與受訪者對於機構的生活容易產生失落感及情感被剝奪、生活較制式化及不自由等現象的陳述也頗為接近。而在安置機構的照顧人力上，洪文惠(1995)也提出，育幼院普遍面臨人手短缺的問題，也與目前實務工作者的陳述相近。

當兒童須要接受安置或再安置時，機構安置的選擇亦是家外安置的方式之一，亦有可能是兒童家外安置的最終場所。在機構安置所產生的兒童適應、機構的生活方式及人力問題等負面因素的影響，在這些年來隨著相關的法令及評鑑制度的落實，是否已獲得改善值得關切。

### 三、寄養家庭本為協助兒童家外安置的主要選擇，有時寄養家庭成為再安置的原因之一

從研究裡面發現兒童再安置的另一途徑為寄養家庭的請求，根據訪者的表示，寄養家庭本應為提供寄養服務的主要對象，但卻因為寄養家庭自認能力不足或寄養家庭成員其他的狀況，讓寄養家庭請求中止安置，以致寄養兒童必須有再安置的安排。這時要再一次檢視兒童是要返家或是另找適合機構或寄養家庭，讓社工員所擬定的服務計畫面臨修正，並要趕緊找到下一個可以讓兒童繼續安置的地方。

家扶基金會(2003)認為：「家庭寄養服務屬於兒童、少年福利範圍的替代性服務，指將兒童、少年短暫地或永久性地帶離親生家庭，並給予家庭寄養或其他院所之安置。」。世界展望會(2006)也說明：「家庭是兒童身心成長最適當的場所。兒童因不得已的原因必須暫時離開家庭，在他的心理上可能造成一些傷害；而家庭式的寄養，就是讓兒童在正常、溫馨的家庭氣氛中成長，並且有

寄養父母個別妥善的照顧，是比一般採取機構式團體教養，更能滿足兒童身心發展的需要」，所以寄養家庭的照顧模式應為協助兒童家外安置的方式之一。

當孩子住進到寄養家庭後，根據中華兒童福利暨家庭扶助基金會(1996)也歸納出在寄養服務工作重點中，針對寄養家庭的部份須進行：寄養家庭的招募與培訓、給予寄養家庭全面性的支持與協助、定期施行寄養服務評估等，表示在寄養服務的過程中，負責寄養服務的機構及社工員投入許多的心力在維護兒童於寄養家庭的生活等，經過這一連串密集式的工作流程，似乎無法完全避免寄養家庭因照顧上的困難或其他成員的意見，而必須中止寄養服務。

以目前在實務的做法上，寄養家庭的招募都會盡可能瞭解同住成員的想法，並給予具體的狀況演練來了解寄養家庭及成員的因應作法及態度，有部份單位甚至提供寄養父母心理諮商，藉以了解家庭動力的狀況；但在相關訓練的活動上，寄養母親參與度高，寄養父親因為家計的來源、假日時間要照顧自己的子女、休息等許多因素，參與訓練的出席率不高，其他同住的成員則是不會或少有安排訓練活動，多是在社工員家訪時或許有互動的機會，這似乎顯示著在寄養家庭招募及訓練上，是否仍有所不足。

因此，一旦確定寄養兒童必須離開寄養家庭，另尋安置的地點，而寄養服務社工員在此非預期的狀況下，能有多少的時間和選擇來為兒童找出再安置的所在，似乎是件不容易且急迫的事。

#### **四、社工員在某些情況的限制下，部分再安置的抉擇上不是以兒童最佳利益來做考量**

本研究發現，負責寄養社工員從接獲兒童再安置的通知後、瞭解再安置的原因，開始蒐集關資料，進行案主、親生家庭、寄養家庭及安置機構等各

種狀況的考量後，來進行兒童再安置的決定，在經歷這樣的一個過程，社工員在面臨這麼多案主、親生家庭、寄養家庭及安置機構所帶來的狀況，多數的社工員在兒童再安置的抉擇都盡可能以兒童最佳利益來做考量。

家扶基金會 (2003)指出，在寄養服務的過程中，寄養服務社工員對於寄養個案及寄養家庭直接提供服務，所擔負的兒童、少年照顧品質及安全責任重大。而藍采風(1977)針對國內外寄養服務社工員在工作崗位上的困難提出以下的看法：必須負責過多的個案、所須被安置的案童數目遠超過寄家庭的數目、須處理安置過程中所遭遇一些人際關係的不愉快經驗、審核寄養家庭的程序繁瑣、考慮寄養安置配對時的用心費神、一般民眾不瞭解寄養服務的真諦、機構與社區缺乏可供寄養服務的各项資源、資源無法有效運用、沒有足夠的時間來辦理一項寄養個案等。萬育維(1996)的研究則指出寄養服務社工員在執行業務的壓力源為：兒童保護工作具有急迫性、時效性；對受虐兒的後續輔導；轉介相關資源機構的無法配合；法律觀念的不足；兒童保護案情的複雜、多樣等。

可是由受訪者的資料得知，在很多時後社工員在案主再安置的抉擇上是受到工作模式的影響、主管機關的決定或要求，寄養家庭的無法配合、親生家庭沒有能力使孩子返家、案主堅持不離開家、專家的建議無法執行等、安置機構的不足等，所以在部份案主的再安置上不是以兒童最佳利益來做考量。

## 五、社工員有時無法根據個人評估做再安置的抉擇

本研究發現，社工員雖然會希望依據案主的最佳利益及專業的判斷來進行決策，但有時後卻迫於主管機關的要求、本身機構的要求、親生家庭的要求、寄養家庭的請求、安置時間的限制讓他必須結案等，讓寄養安置社工員必須提早結束安置讓案主返家，而社工員被賦予這麼大的權力要來進行抉

擇，這讓社工員在不安心的情況下來進行決定，而造成工員極大的壓力。

由受訪者的資料得知，社工員在碰到這麼多的狀況考量下，要來對兒童再安置進行決定，有的決定是以主管機關的決定為主，社工員只能聽從、尊重、不可以參與決定；有的決定是會透過管機關與承辦單位共同討論決定，社工員還是無法全權做主，若遇到難以下決定的個案時，會參考專家的意見，並依照專家的建議來執行，但專家不一定瞭解實際的狀況，所提供的建議不一定可以落實。

那究竟是什麼原因造成社工員無法依根據個人評估做再安置的抉擇，委託單位及被委託單位的立場各有堅持或互不信任，或委託單位要求受委託單位妥協。黃鈺倫(2000)認為社工員返家抉擇上的困難就提到了：沒有選擇的餘地及體制上的限制，委託單位及被委託單位應為相互合作、為案主共謀最佳利益的立場，但由研究結果看來不一定是如此。

## 六、委託單位及被委託單位的立場不一致造成社工員的困境

從研究中發現，負責寄養服的社工員在進行再安置的考量上，會受到委託單位及被委託單位所給予的要求，使得在決策的過程中無所適從，且備受壓力，而社工員又必須負責來決定孩子的未來，自己也會覺得很有壓力。

根據自我效能理論談到，自我效能是指據自己以往的經驗，對某一特殊工作或事務，經過多次成敗的歷練後，確認自己對該項工作，具有高度的效能。因此，社工員在面對兒童再安置這種具有挑戰性的工作時，會根據以往進行過的再安置經驗，若以往再安置經驗的結果是有利於案主的那對社工員在工作上的自我效能是有提升的。反之，在每次面臨到兒童再安置的狀況時，會令他更難以下決定，當社工員本身對自我效能感到懷疑的時後，也會影響

到社工員的工作成效。如此一直循環，在工作上一直無法有所成就，社工員很容易在工作中耗竭。

從研究中發現社工員在面對這樣的困境除了會產生壓力外，同時也會感無奈、自覺不受尊重及遺憾。但在面對這樣的感受的同時，社工員還要不斷的透過自我的調適，找合適的理由將自己所面臨的狀況合理化，做認知調適，方能走出因工作壓力所帶來的負面感受，避免產生認知失調的狀況。

當然，社工員在進行如此具有挑戰工作，機構的支持是必要的，社工員除要尋求機構的幫助，機構本身也要主動關心社工員的狀況，避免社工員陷入孤立無援的困境。

## 七、社工員在做再安置的決定時受到不同來源的壓力

在寄養服務的過程中，寄養服務社工員對於寄養個案及寄養家庭直接提供服務，所擔負的兒童、少年照顧品質及安全責任重大；兒童一經評估須接受寄養服務後，寄養服務社工員便開始對案主提供服務，而寄養服務的工作程序是根據家庭維繫的原則。從文獻上顯示出社工人員在寄養服務上，決策對各案主群都有其重要性。

翁毓秀(1980)即提出社工員的工作量過大且有無限的壓力，周慧香(1992)同時也指出，寄養服務工作帶給寄養服社工員過高的壓力。在研究中發現社會工作人員在再安置的決策上雖然會希望經由其判斷來針對案主的最佳利益來下決定，透過其專業的判斷。但迫於機構的狀況要求、安置時間的限制、委託單位的要求、親生家庭的要求、寄養家庭的要求、案主對安置的態度等個方面不同的意見，讓社工員在充滿不確定因素的情形下來下決定，讓社工員遭受極大的壓力。

面對這麼多的壓力源，社工員須秉持專業助人的精神、尋求機構甚至是家人的支持並做好認知調適的工作。

## 八、社工員在做再安置的抉擇時有不同的心情及想法

由受訪者的陳述得知社工員在做再安置的抉擇時的無奈，多來自於要幫案主決定未來所產生的壓力。寄養服務社工員在服務的過程中，其本身的經驗為處遇決策上的核心，在提供服務的過程中，尚必須承擔許多處置與裁決的責任。

由研究結果發現社工員所要面對的狀況多、壓力大，在面對這些工作責任、困境與壓力時，每一次的工作經驗所給與社工員的回饋能否讓社工員確認自己對寄養服務工作具有高度的效能。讓寄養服務的社工員對於本身的工作感到有成就、滿意，社工員在做再安置的抉擇時，這些經驗對於社工人員產生的自我效能的對其工作表現是有直接的影響。

## 九、多半的社工員都用認知調適的方式來進行心情上的調適

由研究結果發現因為社工員常常不能自己下決定，也讓他對自己的工作能力感到懷疑。有時後面對各系統間這麼多元的狀況，也會產生挫折感，社工員都用認知調適的方式來進行心情上的調適。

由受訪者的訪談得知，在寄養服務的過程中，社工員不斷面對各系統間這麼多元的狀況，有時要找出更多的方法來處理各系統間所帶來的狀況。也有受訪者表示，會以合理化的方式，來為各系統間這麼多元的狀況找個理由，讓事情說得過去。當每次都可以有效的處理新的狀況的時後，社工員的自我效能也會提升。

社工員用認知調適來進行心情上的調適似乎是一個可以幫助案主，同時也幫助自己的方法。

#### 十、大多數的社工員都認為再安置的業務對他們專業成長有幫助

從研究中發現，在整個寄養服務的工作上充滿許多狀況及挑戰。在這許多的狀況中，有些是不該發生的，像寄養家庭請求中止安置的狀況，因為寄養家庭經過一連串的專業訓練及實務上的操作，對於寄養服務的理念及服務技巧都有進一步的體認，但仍會發生終止服務的狀況。

相對的，越不容易處理或挑戰性高的工作，一旦被有效的完成，對於社工員的自我效能會有所提升，這對於持續服務是有幫助的。所以在實務的工作上，寄養服務工作都由有一些工作年資的員工來擔任。此次研究的訪談對象，就設定需從事寄養服務工作二年以上的實務經驗，在實際訪談後得知，在 9 位受訪者中，於社會工作服務的年資平均為 9 年以上，從事寄養服務的年資平均為 4 年 8 個月，年資最少 3 年，最多 10 年以上，他們在社會工作服務上已累積許多的經驗，在擔任寄養一線社工員後，對於從事寄養服務所帶給他們的是得到更多的專業學習及對在安置工作有更多的認識。更重要的是可以學習到自我狀況的覺察，多數的受訪者也都表達在寄養服務的過程中看到了這麼多的狀況，這些狀況似乎都有被好好的調適過，讓這群一線寄養服務社工員願意繼續盡心盡力的持續投入直接服務的行列。

#### 十一、部分社工員對再安置的業務表示許多地方需要加強

研究中發現，社工員進行最後抉擇依據以主管機關與承辦單位的工作模式來做考量。目前的實務工作上，各縣市政府的兒童保護工作多由公部門的社工員進行第一線的處理，寄養服務則是都委民間單位辦理，在委託辦理的業務

上，主管機關有監督考評委辦單位的職責，受委託單位也須確實履行主管機關的工作要求與規定，雙方可透過正式的會議或更多討論，以期能針對兒童的狀況的有更多的共識，以減少決策上的各自堅持及護不信任的情形發生。

在研究中同時發現，藍采風在 1977 年及針對國內外在寄養服務社工員在工作崗位上的困難提出以下的看法：必須負責過多的個案；所須被安置的案童數目遠超過寄家庭的數目；須處理安置過程中所遭遇一些人際關係的不愉快經驗；審核寄養家庭的程序繁瑣；考慮寄養安置配對時的用心費神；一般民眾不瞭解寄養服務的真諦；資源無法有效運用；沒有足夠的時間來辦理一項寄養個案。翁毓秀在 1980 年也認為寄養服社工員身兼數職，寄養服務只是其工作的一部份；須負責過多的活動、資源聯繫等事宜；社工員的工作量過大且有無限的壓力，常出現心有餘但力不足的無力感、不如歸去之情等。

這樣些狀況似乎一直困擾著從事寄養服務工作的社工員，這樣的現象已存在這麼多年，到目前為止有的依舊沒有獲得改善，這樣的問題也一直是寄養服務一線社工員的困境與壓力。

目前的兒保個案問題呈現多元、複雜，翁慧圓（1988b）多年前即已發現此現象，在寄養服務上親生家庭、寄養兒童方面都有許多棘手的問題要處理，對於這樣的現象要如何改善呢？是有關單位可以共同關心的議題。

## 第二節 建議與限制

根據研究發現，研究者提出一些建議，再回顧整個研究，說明本研究的限制及不足之處。

### 一、建議

#### 1、為減少再安置的情形發生，對於在家外安置案主的結案時，儘可能做最佳的返家評估。

研究中發現已安置結案返家的兒童，在追蹤訪視的過程中可能仍存在的兒保問題，已家外安置的孩子中，可能仍存在安置單位無法適切照顧案主的問題，在實務工作上最不樂於見到孩子一直在轉換安置單位，或又發生兒虐的情形，所以負責寄養安置的社工員在兒童的結案及轉安置上盡可能要有更周全嚴謹的返家評估，以減少再安置的情形發生。

#### 2、從事兒童安置的相關單位需要更頻繁的溝通及交流的機會。

各縣市政府為兒童福利服務的主管機關，在多元的兒童福利服務工作上，部份的業務自行辦理，部份的業務委託民間的社福單位辦理。雖都稱為兒保社工員，但其在社工員專業角色的發揮、工作的方式、專業的分工等方面的看法是否一致。若有不一致的情形發生時，要如何取得共識是值得關切的議題。

在委託辦理的業務上，主管機關有監督考評委辦單位的職責，受委託單位也須確實履行主管機關的工作要求與規定，雙方可透過正式的會議或更多討論針兒童對再安置的議題有更多的討論。

### 3、在案主的返家評估上如更能結合多元專業的討論機制、可能減少單方面在返家抉擇上的風險及壓力。

建議可邀請心理、法律、中央部會的業務承辦人等，或視案主的需求邀請不同領域的專家學者，連同主管機關或被委託單位一同組成專業評估小組，藉由多方專業意見的提供，以減少主管機關或被委託單位在案童返家抉擇上的風險及壓力。

### 4、有關不同領域的單位宜建立標準化的安置評估機制。

目前國內主要的家外安置方式有親屬寄養、家庭寄養及機構安置等三種方式。親屬寄養及家庭寄養都是由各地主管機關掌握轄區所有的資源，以自辦或委託辦理的方式來提供服務，也可自訂所屬的安置辦法。在安置方式的選擇上也有較大的自主性，唯機構安置的部份會有跨縣市、以簽約的方式來提供服務。建議可發展出一套跨單位的標準化的安置評估機制，讓須要接受服務的案主可有更快更全面性的評估來接受服務。

### 5、國內發展更多元的家外安置模式，讓兒童在保護安置上有更多元的選擇是可努力的方向。

建議在目前的親屬寄養、家庭寄養及機構安置方式外，能再發展出更多元的安置模式，以讓須要家外安置的對象可有更多的選擇。

6、社工員在再安置抉擇上如能有更多專業知識的整合條件及訓練，將可減少工作上的壓力及在困擾。

從事寄養服務社工員必須在既有的專業基礎上，再配合資源整合能力、危機處理能力及很好的自我調適能力。建議在相關的訓練上，增加更多有助於專業職能的課程，以減少寄養服務社工員工作上的壓力及在困擾。

7、社工員的工作壓力須要被考量及得到更多的支持及協助。

寄養服務社工員因其工作的性質，須保持很好的機動力及壓力調適能力。在有限的時間內必須處理很多問題，社工員因工作所產生的壓力須要被考量及得到更多的支持及協助，建議在一定的服務時間後，更換不同的業務。

## 二、研究限制

1、再安置工作單方面針對提供寄養服務社工員的探討，無法得知公部門社工員及安置機構人員的看法。

## 參考文獻

### 中文部份

中華兒童福利基金會(1994) 受虐兒童—美國如何防治兒童受虐。台中：中華兒童福利基金會。

中華兒童福利基金會(1998)美國家庭寄養服務工作手冊。台中：中華兒童福利基金會。

內政部統計資訊服務網(2004)。內政統計年報--台閩地區兒童及少年福利服務。內政部統計處。上網日期：2011年4月15日。 [www.moi.gov.tw/stat/](http://www.moi.gov.tw/stat/)

內政部兒童局、中華兒童暨家庭扶助基金會(2001) 90年度家庭寄養服務工作成果報告。台中：財團法人中華兒童暨家庭扶助基金會。

內政部兒童局入口網站(2011)。兒童福利數據—兒少福利服務專業人員數。內政部兒童局。上網日期：2011年4月15日。

[www.cbi.gov.tw/chinese\\_version/2/displayContentList.do?method=displayContentList&subMenuLinkNo=20539&menuName=專業人員&menuLinkNo=6&publishWeb=1&publishVersion=1&displayType=2&targetNo=1&info=兒童福利數據](http://www.cbi.gov.tw/chinese_version/2/displayContentList.do?method=displayContentList&subMenuLinkNo=20539&menuName=專業人員&menuLinkNo=6&publishWeb=1&publishVersion=1&displayType=2&targetNo=1&info=兒童福利數據)。

王金敦(2004)中輟生輔導服務志願人員自我效能、工作壓力與持續服務承諾之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

台灣兒童寄養家庭扶助基金會(2003)兒童少年家庭寄養服務工作手冊。台中：財團法人台灣兒童寄養家庭扶助基金會。

台灣兒童暨家庭扶助基金會(2003)兒童少年家庭寄養服務 20 週年特輯。台中：財團法人台灣兒童寄養家庭扶助基金會。

何福田、羅瑞玉(1992)。教育改革與教師專業化。載於中華民國教育師範教育學(主編)，教育專業(頁 1-30)。台北：師大書苑。

何依芳(2003)寄養家庭的壓力與調適。東海大學社會工作研究所碩士論文。

余漢儀(1996)兒童虐待—現象檢視與問題的反思。台北：巨流。

余漢儀(1997)家庭寄養照護--受虐孩童的幸抑不幸? 國立臺灣大學社會刊，頁 105-140。

余漢儀(1998)兒保過程中之社工決策。國立政治大學社會學報， 28， 81--116。

余漢儀(1999)兒童保護—蹣跚學步的台灣經驗，林萬億主編，台灣社會福利的發展—回顧與展望。台北：五南。

呂勻琦(1995)社會工作者專業生涯承諾影響因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

吳佳樺(2004)台北縣托兒所保育人員工作壓力、工作適應與離職傾向之研究。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。

江雪萍(2004)護理人員人格特質與自我壓力感受之相關性探討-以中部地區 ICU 護理人員為例。中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文。

李懿庭(2008)兒少安置機構工作人員面對學習困難院童處遇策略之研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利研究所碩士論文。

- 周曉虹譯(1995)社會學習理論。原著：Bendura, A., Social learning theory。台北：桂冠。
- 林世娟(2004)工作動機與自我效能之研究—以市立醫院員工與志工為例。世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 邱琇琳(2004)專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例。國立台灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 香港基督教服務處網站(2006)。服務項目—寄養服務。香港基督教服務處。上網日期：2006年11月29日。www.hkcs.org。
- 洪文惠(1994)育幼機構如配合兒童保護業務。社會福利(120)。P27-34。
- 翁毓秀(1990)台灣地區寄養安置評估研究。中華民國社區發展訓練中心研究報告。
- 翁慧圓(1988)我國兒童寄養服務的發展沿革。兒童寄養服務專業特輯。台中：中華兒童福利基金會。
- 家扶基金會網站(2004)。服務項目—專業服務—寄養服務。家扶基金會。上網日期：2011年4月15日。www.ccf.org.tw。www.ccf.org.tw/index1-6.htm
- 高淑雲(2004)家庭暴力防治社會工作者工作壓力與因應之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 郭美滿(1991)兒童教養機構。收編於周震歐主編(1991)，兒童福利。台北：巨流。
- 許士軍(1995)。工作滿足、個人特質與組織氣候-文獻探討及實證研究。國立政治大學學報，第35期。

黃鈺倫(2000)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。

黃婉菁(2003)從工作生活品質、工作壓力觀點探討社會工作者對專業生涯承諾之相關因素。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。

黃麟薦(2004)消防人員工作壓力與因應策略之研究。中央警察大學消防科學研究所碩士論文。

陳義雄(2000)中年工作者之生涯觀與承諾之研究。國力中山大學人力資源研究所碩士論文。

陳盈潔(2004)客服員工之自我效能、組織文化與訓練遷移成效關係之研究－以金融業為例。大葉大學工業關係學系碩士班論文

曾華源、廖秋芬(1993)兒童保護工作的挑戰--社會工作者價值抉擇之困境。社區發展，81，170--182。

曾華源譯(1996)社會工作者為多重角色的通才實務工作者，社區發展，34，p97-106。

張春興(1989)張氏心理學辭典。台北：東華。

張春興(1991)現代心理學。台北：東華。

張宏哲、林哲立(1999)人類行為與社會環境。台北：雙葉。

張紉(2000)青少年安置服務福利屬性之探討。台大社會工作學刊(2)。p191-215。

湯大緯(2002)。自我效能與工作績效之關聯性探討。人事月刊，34(4)，5-13。

楊仁壽、俞慧芸(2002)。組織理論與管理:理論與個案。台北市：台灣培生教育出版股份有限公司。

莊惠鈞(2003)警察工作壓力與工作投入—以國道公路警察局為例。中央警察大學行政警察研究所碩士論文。

連珊嬉(2004)啓智學校高職部學生家長之壓力因應歷程研究。國立高雄師範大學特殊教育研究所碩士論文。

鄭媛文(2004)桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究。中原大學教育研究所碩士論文。

鄭艾綸(2010)兒少安置機構工作人員對院生之福利需求認知與服務提供意向研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利研究所碩士論文。

萬育維、賴資雯(1996)專業認同與工作滿意之間的關係探討—以從事兒童保護社會工作人員為例，東吳社會工作學報，2，P305-332。

滕青芬(1987)台灣省縣市社工員離職行為和離職傾向之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

劉峰旭(2004)台灣廠商大陸市場進入模式及經營績效之研究--交易成本理論、制度理論與行為決策理論之整合分析銘傳大學。國際企業學系碩士論文。

劉雅雲(2000)兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究。東海大學社會工作學系研究所碩士論文。

賴資雯(1995)影響社工員從事兒童保護工作的滿意度之相關因素探析—以台北市社會局社會福利服務中心為例。陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

駱銘彥(2001)探討科技專業人員之生涯選擇。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

蔡春美(1975)(1979修訂版)兒童智慧心理學~皮亞傑智慧發展學說。台北：文景。

蔡依君(2003)中輟服務過程學校社會工作人員面臨的衝突、困境與處遇方式之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。

簡春安、鄒平儀(1998)(2004修正版)社會工作研究法。台北：巨流。

藍采風(1977)兒童福利研究--寄養服務與社會工作。台中：台灣基督教兒童福利基金會。

蘇映伊(2004)早期療育社會工作者工作阻礙與工作成就感相關性之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

蘇淑芬(2000)社會工作人員提供24小時保護服務之工作滿意度、工作負荷與服務品質研究。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。

## 西文部份

Administration for Children and Families(2006).[childwelfare.gov/outofhome/types/index.cfm](http://childwelfare.gov/outofhome/types/index.cfm)

Bandura, Albert. (1977a) "Self-efficacy in Changing Societies." NY: Cambridge University Press.

Bandura, Albert. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. American Psychologist, 37(2), 122-147.

Becker, H. S., & Carper, J.(1956). The elements of identification with an occupation. American Sociology Review. 21: 38-47.

Becker, H. S.(1960)Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66: 32-42.

Davidson, W. H.( 1982). Global Strategic and International Business Approaches Through Growth Vector Analysis, Management International Review, 23:4-15.

Feltz, D. L. (1982). Path analysis of the causal elements in Bandura' s theory of self-efficacy and an anxiety-based model of avoidance behavior. Journal of Personality and Social Psychology, 42, 764-781.

Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance. Stanford, CA: Stanford University Press.

Hambrick, D. C. and Mason,P. A. (1984). "Upper Echelon: The Organization as a Reflection of Its Top Management." Academy of Management Review 9: 193-206.

- Hitt, M. A. and Tyler B. B, (1991). "Strategic Decision Modles: Integrating Different Perspective." Strategic Management Journal, 12(5), pp.327-351
- Locke, E. A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction." In Handbook of Industrial and Organizational Psychology, ed. M. D. Dunnette, 1297-1351. Chicago: Rand McNally,.
- Ritzer, G. & Trice, H.M. (1969). "An empirical study of howard becker's side-bet theory". Social Forces, Vol: 47, 475-479.
- Rowe, A. and J. Boulgarides "Decision-Styles: A perspective." Leadership and Organizational Development Journal 4, no. 4 (1983): 3-9.
- Tyler, B.B. and Steensma, H.K., "The Effects of Executive' s Experiences and Perceptions on Their Assessment of Potential Technological Alliances" Strategic Management Journal, 19, 1998, pp.939-965.
- Wood, R. E., and Albert Bandura (1989). "Impact of conceptions of Ability on Self-Regulatory Mechanisms and Complex Decision Making." Journal of Personality and Social Psychology 56: 407-415.

## 附錄一、訪談大綱

### 一、基本資料--請大略陳述自己從事寄養服務工作的年資與經歷

- 1、從事寄養服務工作有多久的時間？經歷？
- 2、教育背景？
- 3、為何從事寄養服務工作？
- 4、工作概況--接過多少兒保個案？安置兒童的情形？

### 二、受訪者從事寄養服務工作的看法與感受

- 1、請大略陳述你從事寄養服務工作以來的感受？
- 2、在你的工作經驗中有哪些經驗是無法釋懷的？
- 3、當時你對事件的反應為何？
- 4、這樣的事件為何讓你無法釋懷？
- 5、在這樣的事件後你做了那些調適？
- 6、你現在如何來看待這樣的事件？
- 7、到目前為止，仍有那些是無法釋懷的？為什麼？

### 三、受訪者對自我的效能評價有何影響

- 1、在這樣的事件後對你的工作產生了什麼改變？
- 2、在事件發生後，你如何看待自己的工作？
- 3、在這樣的事件後對你的生活產生了什麼改變？
- 4、在事件發生後，你對於自己的看法是什？
- 5、你覺得有哪些方法是能協助你解決問題，但卻是你無法得到的幫助？為什麼？
- 6、你覺別人是如何看待你？你自己有覺得如何？
- 7、如再有類似的經驗，你會如何面對？

### 四、受訪者對於其專業承諾的影響

- 1、在這樣的事件後是否有過離職的想法？
- 2、在事件過程中，機構、督導、同事對於事件的看法是什麼？
- 3、在事件過程中，機構、督導、同事對於你的幫助是什麼？
- 4、在這樣的事件後你對社會工作專業的看法是什麼？

## 附錄二、訪談同意書

您好！

本研究誠摯邀請您作面對面的訪談，以協助研究者深入瞭解寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討。您個人的寶貴經驗與感受，必定對本研究有莫大的助益，且此研究結果更可供家庭寄養服務領域的工作人員作參考，以提供更好的服務給目前及未來的家庭寄養兒少、原生家庭、寄養家庭。再次懇請您鼎力協助本研究，若您願意參與本研究，且同意以下條文的內容，請您在訪談同意書下方簽下您的大名。謝謝您的參與！

東海大學社會工作學系碩士班研究生 林揚崇敬上

同意書內容：

- 一、本人願意參與東海大學社會工作學系碩士班研究生林揚崇有關「寄養服務一線社工員對兒童再安置決策經驗的探討」的論文研究工作，本人已經明白此研究的目的，並同意接受研究者個別的面對面訪問。
- 二、本人了解與研究者的訪談內容僅作為學術研究之用，研究者不會將訪談內容與過程告知其他人，並同意研究者以匿名或代號的方式呈現，將訪談內容作為此論文研究的一部分，及將來撰寫文章報告或出版書籍之用途。
- 三、本人同意研究者在整個訪談過程中使用錄音機錄音，錄音資料僅作為此論文研究之用，所有的錄音資料將在資料分析後被銷毀或歸還本人。
- 四、本人知道在參與研究的過程中，有權隨時要求退出此研究工作，也可以要求研究者提供此研究結果的分析報告。
- 五、本人同意上述各項內容，故願意簽下此份同意書。

立同意書人：\_\_\_\_\_（簽名）

力同意書日期：民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附註：本同意書正本兩份分別由受訪者與研究者保存