

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

第一章 緒論

第一節 問題陳述

依內政部受虐資料分析發現，兒童是受虐族群之最大宗，其中 0-2 歲及 3-5 歲受虐兒童的比例更是逐年增加，舉如：0-2 歲的幼兒，2000 年至 2006 年間從 567 人成長到 1,341 人(內政部統計處，2006)。這些 5 歲以下的幼兒，生活圈子都是在家中或保母家，幼兒缺乏自保能力，口語表達能力較弱，無法替自己發聲，除非受虐情況嚴重，家人才緊急送醫急救，經醫院通報，才會爆發整個受虐事件(財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會，2006)。

再根據財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會(2006)(簡稱家扶中心)，兒童少年保護服務統計資料分析，2001 年至 2006 年間受虐兒童的背景資料發現：施虐者為父親者占 47.23%；施虐者為母親則佔 33.77%，故近親施虐的比率相當高，這些家庭不但不是孩子生活安全的堡壘，還極有可能成為傷害的源頭。為能減少兒童少年受虐、家庭暴力及性侵害事件發生，內政部兒童局推出各項兒童少年安全預防性計畫方案並修改法令，包括：92 年修訂並公佈實施兒童及少年福利法，其中第 30 條特別清楚規定，兒少被照顧保護的權利，33 條規定父母及監護人或實際照顧者對兒童有保護照顧之責，36 條則規範當父母或主要照顧者未能有效執行照顧與保護任務者，政府或主管單位有責任介入之。

為能發揮預防兒少危險之功效。政府根據兒童少年福利法 43 條，對於照顧者遺棄，或令兒少處於不利成長的環境者，將該兒童列為「兒童及少年保護個案」，又根據兒童最大福利的前題，認為家庭是最有利兒童成長的處所，因此對「兒童及少年保護個案」主管單位應提出「家庭評估」與「家庭處遇計畫」，該處遇計劃以「家庭維繫¹」與「家庭重整²」為目標。只是兒童及少年福利法之保護規範仍顧及親權，因而僅於兒童少年其生命有立即危險或危險之虞者，主管機關才予以緊急保護。為此，政

¹家庭維繫：係指經調查成案，且評估兒童及少年仍可生活於原生家庭之處遇模式。社工員的服務包括增強父母或照顧者親職知能，協助家庭維持家庭功能的服務。

²家庭重整：係指經調查成案，惟評估兒童及少年於原生家庭之安全危機程度較高，宜依法安置於寄養家庭或安置機構之處遇模式。社工員的服務包括定期訪視服務，安排兒童少年與其父母定期會面，以維繫親情，並與安置機構（寄養家庭）維持聯繫，定期評估家庭功能。

府另於 93 年推展高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫(以下簡稱高風險家庭處遇計畫)，以發揮預防兒少危險之功效，此二方案成爲國內兒童保護工作的重要防線。

「兒童少年保護」與「高風險家庭關懷輔導方案」兩方案之法源不同，強制力不一樣，然而其共同目標皆爲兒少保護。從 92 年與 93 年執行以來卻仍出現不少問題，以下將先針對此二方案之緣起、實施目的、權責分工、服務對象、處遇內容等進行介紹，如表 1-1。再進一步分析方案推動仍存在的問題：

一、兒少保護家庭處遇計畫與高風險家庭處遇計畫

以下表 1-1 將說明兩方案之方案緣起、實施目的、權責分工、服務對象、處遇內容等：

表 1-1 兒少保護家庭處遇計畫與高風險家庭處遇計畫之介紹

方案名稱	兒少保護家庭處遇計畫	高風險家庭處遇計畫
緣起	兒童及少年福利法第 43 條規定。	依 93 年度「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」建構高風險家庭篩選及轉介處遇機制，訂定「高風險家庭評估表」，提供轉介高風險家庭相關服務，並訂定此計畫。
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。	及早篩選發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，轉介社政單位主動提供預防性服務方案，以預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生。
權責分工	策劃單位：內政部兒童局 主辦單位：直轄市、縣市政府 承辦單位：經地方政府規劃承辦之機構或團體	策劃單位：內政部兒童局 主辦單位：直轄市、縣市政府 承辦單位：經地方政府規劃承辦之機構或團體
服務對象	兒童及少年有兒童及少年福利法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少年，經直轄市、縣市主管機關列爲	1. 經教育、衛生、民政、勞政、警政等相關單位依高風險家庭評估表篩選，所轉介之高風險家庭、兒童及少年。

	保護個案者，對象可包括兒童及少年本人、父母、監護人、實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人。	2. 經相關團體或民眾通報、轉介之高風險家庭、兒童及少年。
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。	家庭需求評估，尋求資源、安排轉介、督導服務等提供支持性、補充性服務；且結合保母支持系統幼托園所提供臨托及喘息服務；並運用志工協助課業輔導，辦理親職教育，轉介醫療及戒治資源，提供職業訓練及就業輔導資源等。

(註：研究者整理自內政部兒童局，2008；台灣社會工作專業人員協會，2005)

二、兒童少年保護方案³仍存之問題

(一) 方案缺乏定位指標

雖然兒童局於 94 年編印「兒童及少年保護工作指南」，讓工作人員清楚整個兒童保護體系的運作流程。但郭登聰(2006)指出：「目前『高風險家庭』界定不清，未依風險的高低漸次排定各種層級，如此可能會使第一線社工員或相關專業服務產生困擾或挫折」。其中，除了明確發生兒虐事實之兒童少年歸入兒少保護家庭處遇計畫外，那些被疏忽、或潛在受虐危機之兒童少年恐怕難以明確判斷，而被排除在「兒少保護家庭處遇計畫」之外，而進入不同的處遇服務模式中；加上兩方案行政通報窗口不同，又沒有嚴謹的分案機制，形成有些個案可能會同時開案或都不開案的情況，又因為兩方案，法源、強制力皆不同，因而有嚴重個案遭輕忽對待以致處遇不足的情況，如圖 1-1

³兒童少年保護方案在此採廣義的定義，即含蓋兒少保護家庭處遇計畫與高風險家庭處遇計畫等之預防保護性介入方案。

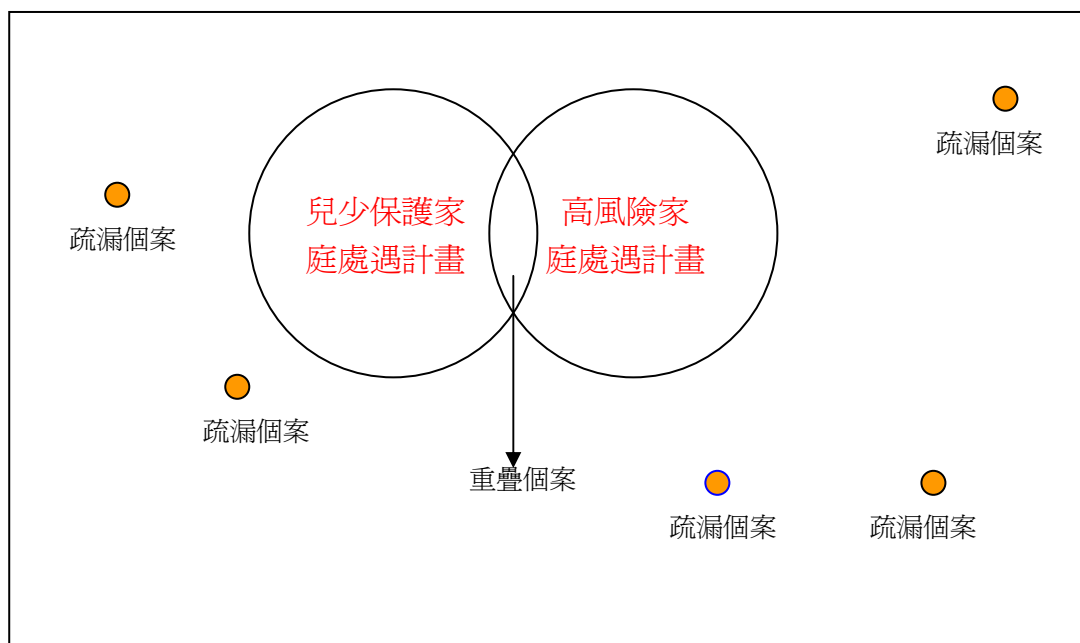


圖 1-1 兒童少年保護方案方案間疏漏及重疊狀況

(二) 雖有政策方向卻缺乏配套措施

1. 服務網絡未完備

在推動兒少保護上，許多國家，例如美國、香港及澳洲往往透過多專業的「個案會議」或「家庭會議」進行服務處遇計畫的擬定，反觀國內承辦之機構或團體卻是各做各的，缺乏專業團隊參與決策的合作關係(彭淑華，2006a)。專業團隊尚未建立，有關個案成案與否、處遇的方向皆憑社工員的自由心證(張菁芬與莫藜藜，2006)，加上這群高風險家庭服務的社工員，經歷資淺、處遇經驗有限，在未完備的服務網絡下，無法提供整體、完善之處遇服務。

2. 社工員執行業務之公權力難以貫徹

兒童少年福利法第 43 條第 3 項規定處遇計畫之實施，兒童及少年本人、父母、監護人、實際照顧兒童及少年或其他有關之人應配合，但社工員在進行處遇時，除了網絡單位(如警政、衛政、教育、民政、司法等)未能及時配合外，更因業務執行缺乏強制力會遭受案家的拒絕與恐嚇威脅。彭淑華(2006a)發現網絡單位因缺乏共識，彼此間合作不易，社工員也常被相關單位期許為萬能，認為責任應歸屬社工員。在兒童保護工作實務上，公部門社工員公權力不彰，私部門社工員更因缺乏公權力而難以介入家庭。

(三) 社工員的專業難以施展

社工員在兒童保護工作推動上占有重要角色，但目前社工員的專業仍難以施展究其原因如下：

1. 專業人力嚴重不足

(1) 個案量大、現有人力配置難以負荷

根據彭淑華(2006a)指出：社工員因案量大，往往陪同個案面對危急階段後，便將較穩定的個案置之一旁，甚至都沒時間結案。宋麗玉與施教裕(2006b)亦發現社工員在個案處遇上，因個案不斷進來，因此把危機處理掉就結案了。同時在個案量大的情況下，只能將手邊個案一一處理完，根本無法進行深入、密集的處遇，公部門社工員甚至連寫紀錄或閱覽受委託單位回覆紀錄的時間都沒有，故容易就將回覆紀錄歸檔或放在一邊，對個案狀況無法有效管理，形成服務品質的落差。

(2) 社工員流失率高

兒保社工員往往因工作量大，在個案量高承載的壓力下，很容易就耗竭所有精力，造成高流動率(宋麗玉與施教裕，2006b)。流動率高不但形成對個案的服務間斷，破壞原有服務關係，個案對此易產生抱怨與不滿的情緒。

(3) 高挫敗低成就的工作

社工人力異動頻繁，尤其兒保人力青黃不接，新兵不斷上場、不斷挫敗、不斷流失的窘境 (彭淑華，2006a)。尤其個案量大又無法補足人力的情況下，產生排擠的作用，當無法在時間內達成服務目標時，將會耗損工作動力(宋麗玉與施教裕，2006b)，難以達成工作目標，更無法從工作中獲得其成就感。

2. 專業能力難以發揮

(1) 專業訓練仍嫌不足

不論是兒童保護案家庭或高風險家庭，案家問題往往多元且錯綜複雜，年輕的社工員在學校的訓練往往不足以應對複雜的個案狀況，尤其對兒童保護案家庭或高風險家庭，家庭中合併存在的精神疾病、藥酒癮個案問題等，都讓新手社工員倍感無力。在彭淑華(2006a)的研究中，社工員也自陳專業能力不足，專長有限，所提供的服務與實際的需求有相當的落差，服務成效亦事倍功半。

(2) 聚焦於個案忽略家庭

兒童安全問題的發生，其問題的癥結不單是兒童本身可能是問題來源，兒童背後所處的環境，像是：家中成人的經濟變故、失業、龐大負債、疾病、身體障礙、自殺等都可能引發一連串反應。儘管目前兒少保護家庭處遇計畫、高風險家庭處遇計畫兩大方案都規範社工員應提出以家庭為中心的處遇服務計畫。但是，多名專家學者評估後仍認為，二方案都以兒童及少年為重，其業務未擴及家庭(張菁芬、莫藜藜，2006；郭登聰，2006)。

宋麗玉與施教裕(2006b)認為：社工員鮮少宣稱或意識到自己所使用的理論模式與方法，甚至沒有理論觀點或模式可言；對於所謂家庭評估計畫，彭淑華(2006a)甚至認為：社工員對家庭處遇計畫的內涵與執行策略各行其是，各自解讀，或是繼續沿用早期以兒童少年為基礎之管理模式，致使處遇策略未能根基於個案家庭脈絡上。至於張菁芬(2006)甚至指稱高風險家庭處遇服務雖以高風險家庭為名，實質上是偏重於兒童及少年保護。社工員未能落實方案精神，亦讓方案成效難以彰顯。

3. 慣以解決「症狀」的方式進入案家

社工員往往著手明顯、表面的問題，如經濟問題、管教問題、就業問題、情感依附關係、偏差行為等未能深入案家實際問題癥結。黃淑玲、趙善如、吳銀清與沈嘉美等(2007)即指出，個案處遇如果只解決表面問題，而不探究問題的根源，問題將層出不窮，永遠解決不完。

過去研究指出：兒童保護家庭或高風險家庭往往呈現多重、複雜的問題，面對如此複雜的家庭，整個服務體系卻由專業系統中最生嫩的新手社工員接手，此為本兒童保護工作的第一層執行成效威脅的隱憂；缺乏完整的理論架構則為方案執行第二層執行難題；加上多數接受高風險家庭處遇的案主都是非自願性進入服務系統，在服務過程中，案家可能抗拒社工員介入，接受服務的意願低(劉瓊瑛譯，2002)，此為影響服務成效的第三層干擾因素。凡此複雜的服務氛圍，本研究以為政府除了應積極調整現行體制，改善影響案家接受服務的成效外，本研究認為案家是方案直接使用者，其對方案執行的成效，亦是了解現行方案推動的重要效標，可是，回顧過去的文獻較少檢視這群被動接受服務者，他們對這套兒童少年保護方案及社會工作者服務的知覺為何？而此部分正是本研究興趣之所在。

第二節 研究目的

兒童少年保護工作是基於兒童人權之保障而立法。其推動執行的成效不僅僅關乎政府的行政力，影響所及更涉及兒童少年防護網絡的具體實踐，兒童少年生存權的保障。因而方案成效關乎重大。因此，我國政府亦自民國 92 年起即委託國內學者進行預防高風險家庭發生，政策執行相關方案成效評估，例如，高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫評估、高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫執行狀況初探、高風險家庭服務策略與處遇模式之研究成果報告、發展兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式之研究等。

除了從政策的立場、介入者的角度瞭解方案推動成效外。基於，兒少保護家庭與高風險家庭是政府基於兒少保護之目的，對疑似不當照顧之家庭進行強制性的介入，以保障兒童之人權。換言之，被介入家庭是處於一種被動非自願的情況接受方案的服務。因此，方案執行的實施主體---案家，對方案執行成效恐怕更具關鍵力量，其經驗不容忽視。只是，兒童少年保護方案推動七年以來，有關高風險家庭接受處遇服務之案家經驗、案家真正的需求、案家對方案服務的看法未被有系統的整理。由是，本研究欲探討兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇服務之經驗。包括案家對社工員因方案目標的介入之經驗，社工員所提供的服務內容對案家的意義。希望透過瞭解方案服務中、服務後的案家經驗，深入案家成員的內心世界，探索其內在心理的真正感受，以提升服務績效。

具體而言，本研究目的在探討兒虐、疏忽個案之兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇的認知、態度、行為及相關影響因素，以做為兒童保護工作家庭處遇之參考。

研究目標如下：

- 一、瞭解服務提供者社工員介入的案家經驗。
- 二、瞭解案家對社工員提供服務內容的經驗。

第二章 文獻探討

本章將分三節分別介紹：第一節為疏忽、受虐兒童與風險家庭，第二節為兒少保護家庭及高風險家庭之家庭處遇，第三節為社工員介入兒少保護家庭及高風險家庭之家家可能經驗。

第一節 疏忽、受虐兒童與風險家庭

一、家庭對兒童的意義

一個人的發展過程中，兒童時期的發展最為迅速且最具關鍵性，其本身無能力防禦外來的侵害以保護自己，需要成人的關愛與照顧，(彭明聰、尤幸玲，2001)。而由古至今的家庭制度往往提供兒童成長最佳的庇護所。

(一) 家庭是兒童第一個也是最重要的一個社會化場域

家庭是社會中最基本、最普遍的一種組織，它被視為家庭成員避風港，亦是寄託情感和尋求溫暖的地方，更是兒童成長的第一個處所。就發展過程而言，家庭是兒童接受教育與社會化的場所，父母與兒童朝夕相處，父母的教養行為對於成長中的兒童身心之發展影響甚鉅。故童年時期的經驗不但會影響兒童的行為表現，甚至可能導致日後偏差社會行為的出現(沙依仁，2003；張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯，1998；蘇建文、程小危、柯華歲、幸曼玲、吳敏而、陳淑美等，1998；家扶中心兒童福利叢書編譯小組譯，1994)。

(二) 家庭是兒童的依附需求滿足的重要來源

人類的依附期相較於他種生物顯得特別長，嬰兒在出生後沒有家人的照顧是無法存活的。年齡愈小的兒童依附需求愈高，因此年齡常是兒童保護工作者相當重視的風險指標之一，以1990年美國兒童福利危機評估指標(California Risk Assessment Curriculum For Child Welfare Service)為例，特別以兒童的生理年齡定義其依賴與危機程度，分別將五歲以下的兒童，因沒有成人協助不懂得照顧及保護自己，被列為高危機程度；五歲至九歲兒童，需要成人協助照顧及保護自己，被列為中度危機程度；十歲以上不需要或只需要有限成人協助就可照顧及保護自己，其危機程度大大降低(香港社會福利署，2001)。

至於，依附對象的選擇，Bowlby的依附理論(theory of attachment)對兒童與主要照顧者間情感描述最為深刻。Bowlby特別強調母愛的重要性，被剝奪母親照顧的兒童，其生理、智力及社會發展均可能遲緩，也可能發生生理及

心理方面的疾病；另外，Harlow 也根據 Bowlby 的依附理論，以恆河猴子進行實驗，發現缺乏愛的孩子往往缺乏社會反應性，亦不知保護自己，個性及行為會受到永久的傷害(沙依仁，2003；陳萍、王茜譯，2001；蘇建文等，1998)。足見母愛對兒童心靈與社會發展的重要地位。隨即，相關研究將母親以「重要他人」交替說明這種最初的依附關係與對兒童發展的影響。而家庭是兒童成長的主要環境，是兒童安全依附關係建立的主要來源，那麼，兒童與主要照顧者之間關係，能否建構安全的依附情感亦影響其人格發展甚鉅。

二、風險家庭

儘管每個孩子都希望在安全被保護的環境成長，但是每年仍有許多孩子成為失依、受虐的兒童。根據內政部兒童局(2009)推估，96 年隔代教養、單親家庭戶數及兒童少年人口，單親家庭約 702,348 戶，兒童少年人數約 435,455 人、隔代教養家庭約 98,159 戶，兒童少年人數約 102,085 人(如附錄一)。兒童少年當中因貧困、失依、受虐、行為偏差或情緒困擾、身心障礙的兒童，其特殊處境甚至威脅其生命與生存權，需仰賴外界施予救助、保護、矯正、輔導或養護。這些特殊境遇的兒童在兒童福利的領域被特別區分出來，稱為兒童保護服務工作(彭淑華，1995)。

關於這類特殊境遇兒童，政府提供「兒少保護家庭處遇計畫」與「高風險家庭處遇計畫」即在預防其生命與生存權受到風險家庭之威脅，以下將分別介紹我國如何界定「兒少保護家庭處遇計畫」與「高風險家庭處遇計畫」所指稱的風險家庭，以及兒童虐待/疏忽的定義及發生原因。

(一) 風險家庭的特徵

在這複雜多變的環境，當家庭面臨大環境壓力，或被排除於主流文化，或家庭內部問題，或成員特殊需求等，但家庭又處於資源短缺的情況，則容易形成家庭壓力與危機，即是一般所謂的風險家庭。

因此，形成風險家庭有兩大內涵，即是高壓力感和低支持度。再細分危險因素：1.高壓力感，如經濟困境、父母有心理疾病、物質濫用、家庭成員情緒問題、孩子的顯著行為問題、兒童氣質反應、兒童嚴重失能等；2.低支持度，如父母無力照顧孩子、欠缺家庭管理技巧、社會疏離等 (Saint-Jacques, Drapeau, Lessard, & Beaudoin, 2006；Hogue, Johnson, & Liddle, 1999)。

但風險家庭不應被單純視為家庭缺陷，風險家庭雖存在壓力，但也有家庭抗壓力，亦即家庭優勢。所以，Kaplan 與 Girard(1994)就指出，風險家庭不

應被視為家庭的缺點，諸如多重問題、抗拒、無動機、敵視、瘋狂、難以應付及無希望等。因為，案家如果能獲資源與支持，或是家庭內存在凝聚力，將能對抗壓力，度過難關。意即，風險家庭有可能可以解除風險，或減緩風險，但值得注意的是，當家庭缺乏家庭抗壓力，在環境壓力使然之下，家庭風險增高，易造成兒童虐待的發生(Shannon & Agorastou, 2006)。

(二) 兒童虐待/疏忽的定義

兒童虐待已成為一項全球性社會關注議題，英國的國家兒童虐待預防調查委員會(National Commission of Inquiry into the Prevention of Child Abuse, 1996)定義，兒童虐待是由個人、機構或不當處遇過程中直接或間接地傷害兒童，或危害兒童未來進入成年的安全和健康發展(Harrison, 2006a)。美國聯邦政府針對兒童保護工作於1974年訂定「全國兒童虐待防治法案」，該法規定兒童虐待(child abuse)係指父母或主要照顧者其本人或讓他人，直接或間接地，對十八歲以下的兒童或由各州自行界定之兒童保護年齡加以身體上的傷害、性虐待或情緒傷害，致使兒童的身體或心理安全遭受實質的威脅或傷害。疏忽(neglect)則是指父母或主要照顧者未能給予其子女適當的衣、食、住、教育、醫療照顧及情感上的漠視(彭淑華, 2006a 轉引自 Goldman et al, 2003; Pagelow, 1984)。香港則以廣義方式定義兒童虐待，凡危害或損害兒童身心健康發展的任何行為，或任何不作出某作為以致兒童身心健康發展受危害或損害的作為均屬之，包括身體虐待、性侵犯、疏忽照顧及精神虐待四種(香港社會福利署, 2007)。從各國兒童虐待的定義，發現呈現高程度的相似性，主要是成人對兒童少年做出傷害之行為，使之無法獲得身心健康之發展。台灣在定義兒童受虐亦有其共通性，係指對兒童少年負有保護、教養責任者，致使兒童少年遭受身體虐待、精神虐待、性虐待；或因照顧上的疏忽，致使兒童少年的健康或福祉遭受損害及威脅者(台灣社會工作專業人員協會, 2005)。

(三) 兒童虐待/疏忽發生的原因

兒童虐待/疏忽發生原因至今未有定論，有分別從個體學角度、互動學與環境學的角度探討，說明如下：

1. 個體因素：

(1) 兒童個人因素：

此因素強調受虐特質，其中受虐特質為本身有生理疾病、笨拙、從小就

不好照顧、長得像父或母討厭的人等(彭明聰、尤幸玲，2001；Kaplan & Girard,1994)。

(2) 照顧者個人因素：

此因素強調施虐特質，主要為罹患精神疾病、酗酒、藥物濫用、人格不成熟、易怒、冷漠、抑鬱、低自尊、缺乏信心、缺乏同理心、自我為中心、低情緒控制力、不切實際的期待、缺乏親職技巧、照顧知識或能力、對待兒童缺乏耐心、缺乏自我控制能力等(Chen & Scannapieco, 2006；黃源協等，2004；彭明聰、尤幸玲，2001；Kaplan & Girard, 1994)。

2. 互動關係因素：

非預期情況出生、難纏小孩碰到暴躁父母、育兒與管教子女經驗、夫妻關係失調、親子關係不佳、人際關係呈現孤立狀態、家庭成員疏離等(Chen & Scannapieco, 2006；彭明聰、尤幸玲，2001；Kaplan & Girard,1994)

3. 環境因素：

此因素強調人們行為與其所處環境息息相關，除童年生活經驗、在原生家庭學習到父母親的生活模式，還有父母面對結構性的壓力(例如，父母親忙碌但社會支持系統不足、貧困、失業、疾病、社會資源不足)、扭曲的社會文化規範(例如，棒下出孝子、天下無不是的父母)、家庭結構的改變(例如，單親家庭、繼親家庭、離婚率皆逐年升高)等(黃源協等，2004；彭明聰、尤幸玲，2001)。

儘管過去有學者從個體因素、互動因素與環境因素試圖說明兒童虐待發生的原因，然而，近年來更普遍被學者們接受的則是兒童受虐多元因素觀點(王行，2007)，亦即，虐待事件的發生可能是源自兒童、照顧者、兩者的互動、甚或家庭與環境的互動，這也是本研究者的主張。

第二節 兒少保護家庭及高風險家庭之家庭處遇

一、各國兒童保護之政策與做法

家庭是兒童主要成長的環境，亦是提供兒童社會、教育、健康福祉之基本初級單位。因此，支持、增強或補充家庭育兒之能量，往往成為社會工作者在兒童工作之重要信念(彭淑華，2006c；Downs, Moore, Mcfadden, 與 Costin, 2000)。本段將分別說明兒童保護之政策之演變，與以家庭為中心之兒童保護工作之做法。

(一) 兒童保護之政策之演變

Harding(1997)指出，兒童照顧政策之發展歷經自由放任主義與父權制(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 defense of the birth family and parent's)，以及尊重兒童權利與自由等(Children's right and child liberation)階段，而其中尊重家庭與雙親權利之理念，仍為多數國家所採用之兒童保護政策取向。分別說明如下(彭淑華，2006a；郭靜晃等，1995；彭淑華，1995)：

1. 自由放任主義及父權制之兒童福利政策

此觀點源於十九世紀，但二十世紀仍被廣泛的使用，所謂「自由放任主義」(laissez-faire)又稱「最少干預主義」(minimalism)係指政府應尊重父母與孩子關係的隱私權與神聖性，以減少對家庭的干預。在當時，國家保護父母的親權，放任父母行為的結果，卻疏於對子權的尊重，父母易將兒童視為自己私有財產，即使父母對兒童施予虐待或不當對待，在當時國家並無相對的法律得以保護兒童權利與安全。

2. 國家干涉主義及兒童保護之兒童福利政策

隨即，為顧及兒童的福祉，在本階段政府開始主動介入家庭事務，以避免兒童遭受不適的照顧。在此種觀點下，當父母無法妥適照顧兒童時，國家會介入並替代父母的照顧，以保障子權，政府甚至可強制從父母身邊將小孩帶離不適任父母。此觀點看似可經由立法及國家執法權積極保障兒童福祉，然而，被帶離家庭的兒童，卻成為遊走於寄養家庭而難以返家的失依兒童，且寄養成本過高，加上將孩子帶離原生家庭的作法，也貶抑了原生家庭與子女間親情之連結，其成效自然不佳。

3. 尊重家庭與雙親權利取向之兒童福利政策

「家庭與雙親權利」的政策取向(the birth family and parents' rights)。此種福利取向的發展與第二次世界大戰後福利國家的擴展有密切關係。此派觀點強調原生家庭對於雙親和兒童都同等重要，此種親情關係應儘可能被維繫。即使因為特殊原因使得父母與子女必須分開時，仍應盡量加強父母與子女之間的聯繫。至於，政府角色應在支持家庭、保護與維繫家庭的發展。此觀點不僅尊重父母養育子女的權利，同時，亦重視父母與孩子彼此之間的情感性需求。

4. 尊重兒童權利與自由取向之兒童福利政策

「尊重兒童權利與自由」(children's right and child liberation)政策取向，係尊重孩子的自主性。此派觀點認為孩童如大人一般，為一獨立的個體，兒童的觀點及想法應受同等的尊重與肯定。然而，兒童的成熟度是否高到足以做出正確的決定，且孩童是否有自我表達能力，仍受高度質疑。加上，相關研究發現兒童雖身處危險環境，或儘管發生傷害事件，他們仍然希望得到父母的愛也仍接受他們的父母，期望回到原生家庭生活(Kaplan & Girard, 1994)，又，舉如，當兒童執意留在父母身邊，而家庭又還沒準備好照顧孩子，聽從孩子的意見將他們留在家庭，無疑是將他們送入虎口般危險。因而，此種價值理念，雖為兒童福利新取向，然而，由於支持與反對者皆有，尚難達成共識，未能全然落實。

經由上述兒童保護政策之回顧，目前各國兒童福利政策仍以「尊重家庭與雙親權利取向」為主要的政策方向，此種取向重視親情之間的連結，也堅信家庭是兒童最佳的成長場所，至於，出現家庭功能不彰、不利兒童成長的環境，國家的任務在支持家庭、強化家庭功能，讓兒童少年得以繼續留在家中生活(張盈堃、方岷譯，1998)。

(二) 以家庭為中心之兒童保護工作之作法

讓兒童留在曾為或疑為傷害源的家庭之最大難題在於，如何確保家庭能提供兒童必要的安全與照顧的保障？這種以家庭為中心的作法是以家庭系統觀為基礎，對家庭進行家庭處遇，其家庭處遇模式包含「家庭維繫」與「家庭重整」。以下分別說明以家庭為中心之內涵、家庭維繫與家庭重整的概念：

1. 以家庭為中心的內涵

(1) 以家庭為中心之理論基礎

家庭是兒童最適合成長的環境，除非基於緊急或被迫之理由，不應被剝奪其應享有之家庭生活。因此，政府不僅應尊重父母養育子女的權利，另亦重視父母與孩子彼此間情感性需求，提供照顧方案以支持並維繫家庭功能，使兒童與其家庭的關係儘可能被維繫。且強調服務的重心在家庭，包括重建家庭之外在環境以及增強家庭內部成員之能力與技巧，以改善家庭關係與功能，而家庭中之兒童才能自然直接受惠(彭淑華，2006a)。

(2) 以家庭為中心之家庭問題假設

家庭存在壓力，其壓力事件是各式各樣非常複雜，如屬常態的事件，係指家庭發展階段性的發展性危機，如屬非常態事件，係指無法預測的偶發危機(謝秀芬，2004)。然而，兒童成長的家庭，即是一個發展系統，正試著處理家庭發展任務或各個階段需要克服的問題。但當危機瓦解了家庭正常的展程序，而且在兒童生長的家庭系統中必然產生關係的轉變，或是意想不到的重大事件，例如孩子的父母死亡，可能破壞次序並擾亂生活節奏，且具有破壞力(翁樹澍、王大維譯，1999)。

家庭中的成員彼此之間，亦存在依附關係及家庭的情感連結(劉瓊瑛，2002)，當家庭源形成時，雖是破壞家庭現況的一個事件，卻也是具有改變潛力的事件。所以，當兒童的家庭在壓力事件發生時，家庭因應資源影響家庭壓力的程度。不可否認地，兒童的家庭成員仍存在優勢和調適能力的家庭資源(謝秀芬，2004)，並具有正向改變的潛力。故，當兒童疏忽虐待發生時，社工員將以家庭為協助對象，協助家庭發展優勢與能量以解決問題。

(3) 以家庭為中心之處遇作法

意即兒童虐待或疏忽的發生，其原因並非單獨發生而是家庭壓力源共構發生，壓力源間彼此交互影響，因而消除兒虐疏忽症狀，亦應以家庭為整體分析之。因此，社會工作者協助家庭不是單只關心兒童一個人，而必須思考兒童與家人間的互動，以及彼此的影響。以家庭為分析單位，將家庭困難進行分析，提供有效的方案解決家庭問題(謝秀芬，2004)。

2. 家庭維繫

家庭維繫強調對家庭提供支持性服務，以預防兒童家外之安置，維繫家庭完整性。主要立基點在於兒童仍以成長於原生家庭為宜之理念。家庭是改變過程的重心，家庭是可以盡其所能，其介入理念是採用優勢觀點，採取更密集、可及性、彈性化之專業服務，並賦予家庭更多能量與資源，減輕家庭照顧兒童的壓力，營造一個安全、溫暖的家庭環境，使兒童能健全的發展與成長(彭淑華，2006a)。

3. 家庭重整

家庭重整強調盡可能使家外安置的兒童能重返原生家庭，確保兒童獲得長遠且安全的生活，家庭重整的目標是在協助兒童及家庭及其家庭關係的重建，包括兒童重回家庭系統或兒童返家探訪。因此，針對受虐情形較嚴重，需要保護安置的兒童及其家庭，經由家外安置，同時進行受虐者的心理重建與輔導，以及施虐者親職教育或家庭功能重整，直到雙方重新做好準備，再協助受安置之兒童返回原生家庭(彭淑華，2006a)。

二、台灣的兒童保護制度

兒童少年保護工作在台灣雖已推行多年，但總是緊跟在美國之後，約整整落後 20 年。本段將依序介紹我國兒童少年保護法令政策之建構、方案實施流程與服務內涵、兒童保護方案之執行現況：

(一) 法令政策之建構

1. 法規政策的制定

1973 年，台灣地區立法通過「兒童福利法」，我國兒童福利開始邁向另一新世紀，但當時有關疏忽及受虐兒童之議題仍未受到重視，故對兒童保護之具體制度化作法著墨有限(彭淑華，2006a)。1993 年我國參照美國 1974 年「兒童虐待防治法案」(Child Abuse Prevention and Treatment Act)以及 1980 年「收養協助與兒童福利法案」(Adoption Assistance and Child Welfare Act)修訂「兒童福利法」，並大幅擴充增列兒童保護之相關條款，具體化兒童保護工作相關規定，並建立緊急安置及責任通報等制度，成為公權力介入兒童保護工作確定法源依據，其中，第 15 條第 1 項規定緊急保護、安置相關措施，同法第 40 條第 1 項規定監護權轉移及主管機關權責等多所規範。儘管 1993 年修訂的兒童福利法之兒童保護條款比起美國整整晚

了二十年，但兒童福利法的修訂也開啓台灣地區由法治回應兒童保護工作的開端(黃淑玲等，2007)。

2003 年我國再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」，將保護對象擴大為十八歲以下之兒童及少年(第 2 條)，相關法定保護措施將原本對不幸受害兒童的協助做了更加周延與細緻的規範，並新增許多預防性的服務措施，例如，辦理家庭親職教育、提供家庭諮詢輔導服務、協助家庭生活扶助等(第 43 條)，以落實對兒童及少年的保護工作。換言之，在作法上，2003 年的兒童及少年福利法的修法亦納入美國的家庭維繫與家庭重整服務理念(彭淑華，2006a)。在兒童保護工作上，我國亦採納家庭為中心的處遇哲學。自此，「兒童及少年福利法」即成為我國推動兒童福利相關業務之主要法規。

除了兒童少年有具體的生命安全受到威脅之情事須立即介入給予保護外(兒童及少年福利法第 36 條)，為了預防、減少兒童少年受虐及家庭暴力、家庭性侵害事件發生，兒童局再於 2004 年依「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」建構高風險家庭篩選及轉介處遇機制，此為國人熟知的高風險家庭處遇方案。分析該方案設置基礎，其目的在透過政府與民間單位合作，推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫，訂定高風險家庭評估表，提供轉介高風險家庭，方案預防性意圖明晰。

2004 年社會福利政策綱領則進一步論及支持家庭、保護兒童之理念與做法。更揭示以家庭為基礎(family-based)或以家庭為核心(family-focused)之兒童福利理念，切合目前兒童保護之政策取向與國際潮流。

2. 兒童保護業務專責機關的組成

(1) 內政部兒童局

我國綜理兒童保護業務，一開始是由內政部社會司辦理，直到，1999 年 11 月 20 日兒童局正式成立，成為台灣地區第一個中央兒童福利專責機關，使我國兒童福利的行政制度更加周全，兒童福利的拓展邁向新的世紀。按 1999 年 7 月 14 日公佈之內政部兒童局組織條例規定，兒童局設綜合規劃組、福利服務組、保護重建組、托育服務組等四科，經辦兒童社政業務。2003 年 9 月 1 日，將原內政部中部辦公室社區及少年福利科業務及人員移撥兒童局，並成立防制輔導組。直至目前兒童局分為五

組功能如下：第一組，綜合規劃組：專責兒童、少年綜合性福利政策規劃、法制工作、法令、措施之宣導、推廣等事項。第二組，福利服務組專責無依兒童、少年福利服務及收出養服務、一般性親職教育、休閒、娛樂及文化活動、家庭諮詢輔導服務等事項。第三組，保護重建組，專責受虐及受疏忽兒童之保護工作。第四組，托育服務組主要業務為，幼兒托育服務、發展遲緩兒童早期療育服務等。第五組，防制輔導組，專責兒童及少年性交易防制、司法轉向、兒童、少年犯罪預防及輔導、非行兒童、少年或行爲偏差、未婚懷孕、中輟生等之防制輔導業務(兒童局，2008)。統理兒童保護的相關業務。

(2) 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會

爲防治性侵害犯罪、家庭暴力事件，以及保障被害人基本權益，於1997年制定「性侵害犯罪防治法」，1998年制定「家庭暴力防治法」，內政部隨即分別於1997年及1999年依法成立性侵害防治委員會及家庭暴力防治委員會。基於保護婦幼安全，2001年起將原有全國保護專線080-422110及080-000600整合，成立「一一三婦幼保護專線」單一窗口，採公設民營方式辦理，提供通報、緊急庇護與相關服務。2002年合併二委員會爲家庭暴力及性侵害防治委員會，積極協調司法、警政、衛生、社政、教育、新聞等相關機關共同建立性侵害犯罪防治及家庭暴力防治制度，並輔導各直轄市、縣(市)政府成立家庭暴力暨性侵害防治中心(內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2009)。

依家庭暴力防治法第2條及第3條規定，十八歲以下兒童及少年如遭家庭成員間施予身體虐待或精神虐待者，除了爲兒童及少年保護法界定的兒少保案外，亦是家庭暴力法界定的家暴案，因此，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會亦爲統理之中央機關。

(3) 縣(市)政府主管機關爲社會處

除中央專責機關外，依據兒童及少年福利法第19條規定，各直轄市、縣(市)政府主管機關社會處，亦應辦理下列各項業務：一、建立發展遲緩兒童早期通報系統，並提供早期療育服務。二、辦理托育服務。三、對兒童及少年及其家庭提供諮詢輔導服務。四、對兒童及少年及其父母辦理親職教育。五、對於無力撫育其未滿十二歲之子女或被監護人者，予以家庭生活扶助或醫療補助。六、對於無謀生能力或在學之少年，

無扶養義務人或扶養義務人無力維持其生活者，予以生活扶助或醫療補助。七、早產兒、重病兒童及少年與發展遲緩兒童及少年之扶養義務人無力支付醫療費用之補助。八、對於不適宜在家庭內教養或逃家之兒童及少年，提供適當之安置。九、對於無依兒童少年，予以適當之安置。十、對於未婚懷孕或分娩而遭遇困境之婦嬰，予以適當之安置及協助。十一、提供兒童及少年適當之休閒、娛樂及文化活動。十二、辦理兒童課後照顧服務。十三、其他兒童及少年及其家庭之福利服務。從該法條可清楚看出，縣市政府社會處所辦理之兒童少年相關福利措施，包含初級的一般性的福利服務(如第 2. 3. 4. 11. 12. 13 款)、二級的預防性福利服務外(如 1. 5. 6. 7. 10 款)，還有三級的保護性服務(如 8. 9 款)。

從上述專責機構之溯源，可見我國有關兒童保護業務專責單位多元、業務彼此重疊，這也造成業務主導多頭馬車，督導體系紊亂，人力調配難以掌握。

(二) 方案實施流程與服務內涵

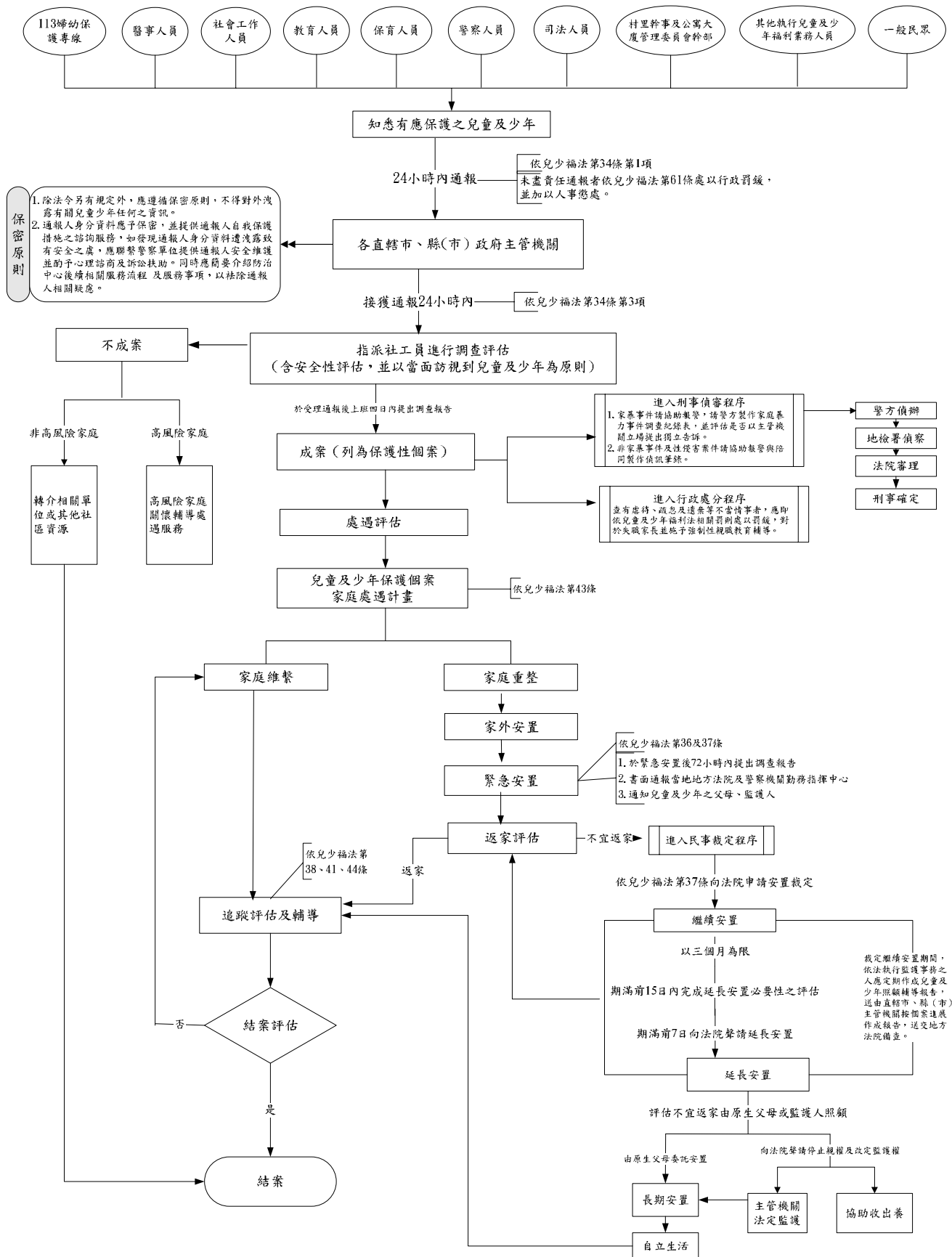
本文關心接受兒保案處遇服務之家庭及接受高風險家庭處遇服務之案家經驗，而服務提供之流程與服務內涵將影響案家經驗，因而本段將分述此二方案之執行流程與內涵。

兒童及少年受虐事件的發生首先是源自「通報」的啟動，於接續的「調查評估」階段決定「成案」與否，再延續至「處遇評估」的發展與「家庭處遇計畫」的擬定，最後終於「追蹤輔導」與「結案」，如圖2-1。

由圖2-1可知當縣市社工員接獲疑似兒童少年受虐案件後會進行成案前之初步評估，凡符合兒少保案件之開案條件者，該個案列為保護性個案，公權力將對該案家強制介入，未符合兒少保案件之開案條件者則轉由高風險案、或列為一般性個案繼續服務之、或不開案。因而，縣市社工員所進行的成案前之初步評估，就扮演關鍵性的角色，該評估將決定兩種不同的處置根據。

至於，高風險案件之處遇流程，如圖2-2。縣市政府接獲高風險通報後首先會核對該案是否已在兒保案成案，或當高風險案之社工員在服務過程發現案家符合兒童少年保護案件之開案標準，亦轉由兒保案服務之。換言之，此二方案所提供服務之對象難以截然切割。

各直轄市、縣(市)政府兒童及少年保護工作標準處理流程



圖一：兒童及少年保護工作標準處遇流程(兒童局，2005)

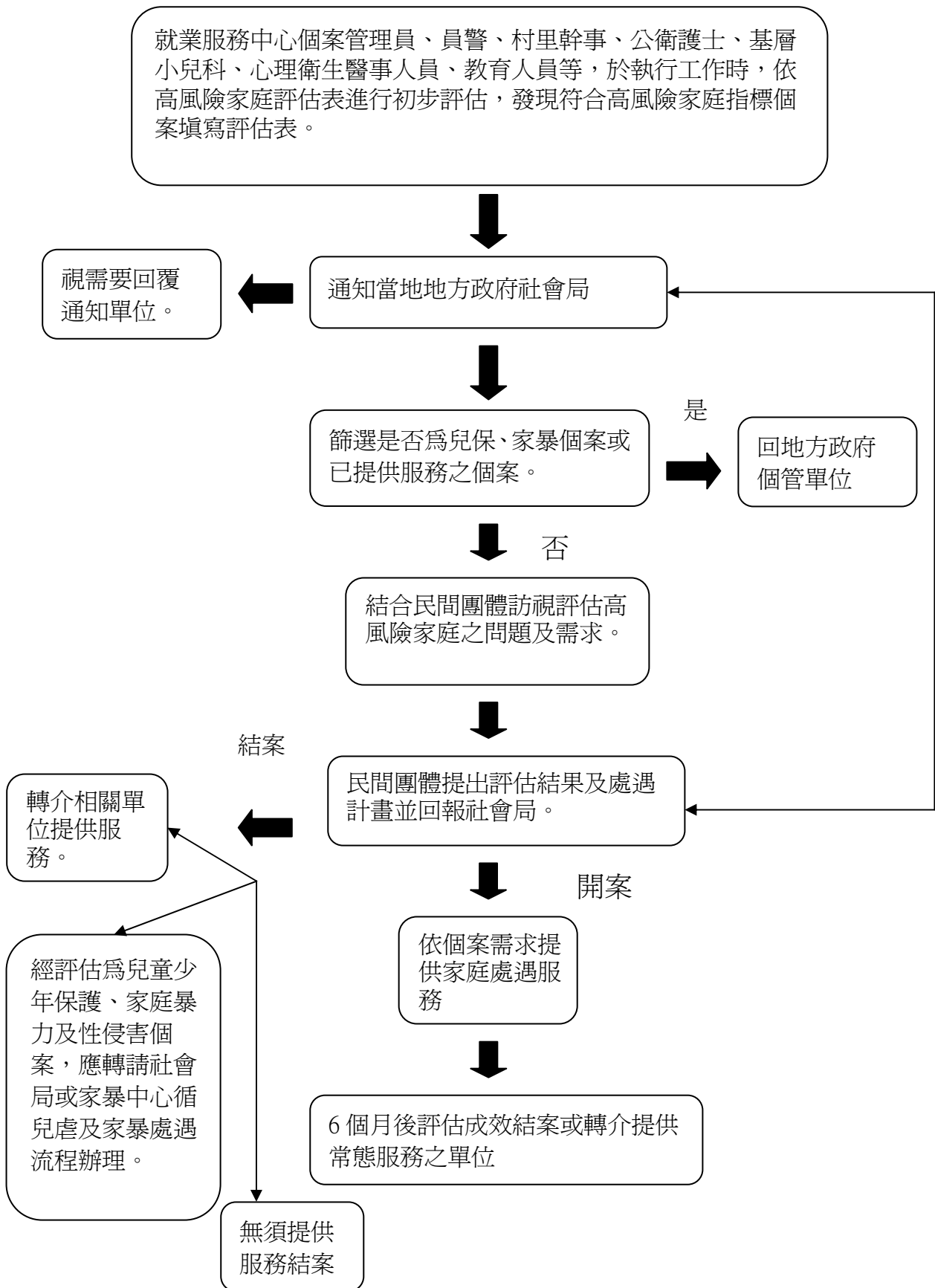


圖 2-2：高風險家庭篩檢通知處遇流程(兒童局，2007)

(三) 兒童保護方案之執行現況

兒少保護家庭處遇計畫與高風險家庭處遇實施計畫是目前兒童局推行兒少保護工作的二大核心，本段將依據處遇計畫呈現方案之執行現況，如表 2-1。

表 2-1 兒少保護家庭處遇計畫與高風險家庭處遇實施計畫執行現況

計畫 項目	兒少保護家庭處遇計畫	高風險家庭處遇計畫
受案單位	受案單位有政府委託之 113 專線及各縣市政府自行接案。	目前由各縣市政府受理通報，亦有可能是 113 專線受案之非兒少保案。
通報單位	在責任通報量：醫事人員最多、其次是社工人員、第三則為教育人員；一般通報：鄰居及社會人士居多、父或母次之、第三則為親友。	主要以教育單位最多、其次是社政單位、第三則為社福機構。
社工人力	1、公部門原有人力 185 名，2006 增聘 320 名擴至 505 名(內政部兒童局：依直轄市、縣市政府兒童及少年保護社工合理人力配置表) 2、補助民間團體 130 名社工人力，協助地方政府推動兒少保護個案家庭處遇及高風險家庭關懷處遇服務。	

<p>接案指標</p>	<p>兒童及少年受虐暨被疏忽研判指標：</p> <p>1、受虐兒童少年身體傷害指標：兒童少年有外部或臟器的傷害，或生活照顧不佳。</p> <p>2、受虐兒童少年行為指標：兒童少年口述受虐狀況，本身有就學狀況、情緒反應、退縮行為、障礙性行為及偏差行為等問題。</p> <p>3、施虐者/父母/其他主要照顧者的行為與特質指標：教養態度與方式不當，過去成長經驗、人格特質、婚姻關係不佳等因素而施暴，對虐待事實採漠視敵對或消極的反應。</p> <p>4、環境指標：居住環境差、生活缺乏秩序。</p>	<p>1、家庭成員關係紊亂或經常衝突</p> <p>2、因貧困、單親、隔代教養等因素致未獲適當照顧</p> <p>3、家中照顧者從事特種行業或有精神疾病、酒癮藥癮並未就醫或未持續就醫</p> <p>4、非志願性失業或重複失業等</p> <p>5、負擔家計者死亡、出走、重病入獄服刑等</p> <p>6、家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者</p>
<p>個案處遇的提供單位</p>	<p>公私部門合作，主要以公部門為主</p>	<p>公私部門合作，主要以私部門為主。</p>
<p>個案類型</p>	<p>兒童少年受虐類型前三名：身體虐待、疏忽、精神虐待。</p>	<p>以疑似兒保個案或疑似家暴個案為最多。</p>
<p>服務次數及頻率(從接案至結案)</p>	<p>每一個案平均獲得 7-8 次的服務。</p> <p>有階段性處遇評估者，平均時間間隔以 30 天最多。</p>	<p>每戶平均獲得 3-4 次服務，其中訪視僅 1-2 次左右。服務平均時間間隔約 60 天(包含積極結案與消極結案)。</p>
<p>服務內容</p>	<p>其家庭處遇服務量前五名：電訪、家訪、安全及安置評估、家庭功能評估、家庭扶助及福利服務。</p>	<p>一般以電話訪視、家庭訪視、行政聯繫與監督服務及情緒支持的次數為多。</p>

結案原因	結案原因依序為：未再發生受虐狀況、服務提供告一段落而轉至其他機構繼續提供服務、案家搬到外縣市，案家失去聯繫。	1. 消極結案的狀況依序為：搬遷、發生兒保或性侵事件、無法取得聯繫。 2. 積極結案者依序為：家庭整體功能改善、已有其他機構提供穩定服務及主要照顧者或替代照顧者功能改善。
結案前花費時間、服務次數	時間以「1年以上至1.5年以下」居多，服務次數情形，以「21次60次」居多。	以「六個月」的服務時間，必要時得延長，平均接受7.61小時的服務，服務次數以「10-11次」居多。

(註：筆者整理自內政部兒童局，2008；內政部統計處，2007；宋麗玉與施教裕，2007；彭淑華，2006a；宋麗玉與施教裕，2006b；宋麗玉與施教裕，2005)

從表 2-1 得知，兒少保護家庭處遇計畫與高風險家庭處遇計畫實施現況之異同：

1. 服務時間：兒少保護個案服務時程以 1 至 1.5 年居多，平均服務間隔以 30 天最多；高風險家庭個案服務時程是六個月。
2. 服務內容：兩者皆以電訪、家庭為最多，針對兒少保護個案，社工員會進行安全及安置評估、家庭功能評估，高風險家庭個案提供較多關懷支持、聯繫服務。
3. 結案原因：兒少保護個案以未發生受虐狀況為多，高風險家庭則以家庭功能改善為多。
4. 社工人力不足：社工人力不足是地方政府的普遍現象，容易導致每個社工員的案量過高，而產生服務順序的排擠效應。儘管中央內政部兒童局因應各縣市兒保人力不足之窘境，於 95 年擴編地方政府兒保社工人力總計增聘 320 名，累積縣市兒保社工人力為 505 名，同時亦補助民間團體聘用社工人力 130 名，協助地方政府推動兒少保護家庭處遇及高風險家庭處遇服務。然而，每名社工員個案負荷量仍高達 50-60 名個案。相較於兒童局補助兒少保護人力之計算標準，其配置比例以每名社工員服務 25 案為上限(內政部兒童局，2008)，目前人力仍顯不足。

此外，多位學者如黃淑玲等(2007)；彭淑華(2006a)；宋麗玉與施教裕(2006b)；余漢儀(1996b)亦指出兩方案在個案處遇上所共同面臨之困境，歸納如下：

1. 社工員缺乏個案診斷能力

在兒童保護的工作領域裡，工作經驗是一項很重要的內在資源。然而，根據長年關心兒童少年保護工作執行現況的學者王行指出：實務界社工員較少反省自己工作執行的習慣。他進一步提到有實務工作經驗的社工員，往往忽略本身是否帶著價值觀進入兒少保護的工作領域，因此，社工員容易將過去的成長經驗、處理案家經驗、或是社會主流價值轉移到案家身上。另外，社工員也容易受困於表面問題或緊急問題的處理，而疏於探究家庭系統動力的因素，因而處遇方向容易流於頭痛醫頭、腳痛醫腳，變成只要個案不要發生問題或是問題次數減少就可以了。未能指出家庭問題的核心也讓案子結不了或是案件不斷回流的問題。這也暴露出社工員問題診斷能力不足的現象。

2. 服務次數的不足

由於人力不足及個案量過高等因素，社工員總覺得要做的事太多，時間總是不夠用。有些個案事情來得太突然，或是因為額外工作要做，既定要為案家提供的服務或計畫，常會因此而延宕或忘了方向。但社工員到底真正花多少時間在個案的服務上呢？如果沒有足夠的時間做深入家訪或訪後的思考，就無法真正認識案家的面貌，更無法提出適當的評估以協助案家。

3. 結案指標不明確

根據表 2-1，兒童少年保護案件之結案僅以未再受虐為指標，是一種概括性不夠具體明確的標準。因而在結案的判斷上，主能訴諸社工員的主觀，也因為兒命關天，因而，社工員也不敢輕言結案，於是陷入「一日兒少保，終生兒少保」。另外，在高風險家庭處遇方案中，因為服務提供有六個月的限制，加上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。綜合上述，社工員或因缺乏明確結案指標，或礙於現實勉強結案其結果同樣令人擔憂。

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，然而，這樣的限制自然影響方案推動成效，相信亦影響接受方案服務案家之服務觀感。

第三節 社工員介入兒少保護家庭及高風險家庭之案家可能經驗

有關國內接受社工服務之於受助經驗研究，研究者經由碩博士論文查詢系統鍵入「受助經驗、接受處遇經驗、接受服務經驗」等字詞，整理以低收入戶、受暴婦女、婚暴加害人、施虐父母等為研究對象，歸納探討接受處遇(或協助)的經驗，如表 2- 2。

表 2- 2 接受處遇(或協助)的經驗

作者	學校/系所	研究人口群	研究主題	研究發現
張婷菀 (2008)	中山學術研究所	低收入戶家庭成員	福利烙印—以某縣市政府二代心希望工程為例	在服務過程中，因差別對待的互動經驗中，衍生福利自我烙印現象。
李仰欽 (2006)	東吳大學/社會工作學系	受暴婦女 6 名和社工人員 7 名	母職枷鎖:受暴婦女於受助過程中經驗分析	社工人員個人價值觀點，無形地在服務輸送過程中影響受助者。
王郁馨 (2005)	東吳大學/社會工作學系	接受強制處遇的 6 位婚暴男性加害人	進入強制處遇之婚暴男性加害人被判保護令之主觀經驗探討	處遇工作者若能傳達給成員明確的處遇目標，成員也越能了解參與的意義，進而肯定處遇價值。
林儀婷 (2007)	東吳大學/社會工作學系	5 位施虐父母	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.在父母被迫進入兒童保護的體系，無力感在整個過程是動態且持續的。 2.社工員的性別與轉換皆是與父母建立工作關係的重要因素。 3.若社工員提供的處遇服務能與父母的主觀需求達成一致，對兒童保護的工作進度是有事半功倍的效果。

邱紫珮 (2005)	暨南國際大學/社會政策與社會工作學系	12 位受暴婦女	受暴婦女接受處遇相關因素之研究	受暴婦女在求助過程對服務機構的正負面感受也會影響處遇的輸送，當服務輸送責任制度未建立，服務品質自然無法確保，容易對服務需求者產生影響。
---------------	--------------------	----------	-----------------	---

從表 2-2 獲知，受助者可能因為服務提供者的關係，形成福利烙印現象；受助者本身會受服務提供者本身的價值觀所影響；在服務過程中，受助者希望服務提供者能提供明確的處遇目標；另外，受助者在處遇過程會呈現無力感，也因服務提供者的性別與更換服務提供者而影響關係的建立，如果所提供的服務與受助者的需求一致，服務成效較高；受助者對服務提供者的經驗感受，除了影響關係建立外，也影響是否改變的意願。

另外，王行(2007)針對非自願性案主輔導的經驗，提出案家接受服務的經驗：弱勢家庭的父母往往認為是環境使然，但社工員只會一味指責不是，未能瞭解其處境，因此，在接受服務過程中顯得無助與無力。然而，有些父母也認為小時候就是被父母打長大的，覺得社工員的介入不是在保護他的孩子，而是侵入家庭，且認為社工員並沒有把問題解決的更好，反而將一個家庭弄得更亂。所以，當社工員依靠權力進入案家時，有些案家並不覺得家庭有問題，根本不需要社工員介入處理，當覺得社工員專業傲慢時，只想把自己的心門關得更緊，更防範社工員的介入。尤其，社工員總是依法行事，案家覺得社工員所提供的服務不一定適合他們，社工員對事實的理解，與他們的想法有所出入，社工員處遇過程只是公部門制定的流程，所提供的服務並不一定可以保護孩子，是在剝奪家庭與孩子的權益。因此，案家認為社工員如果能站在他們的角度思考，可能對社工員會有正面的感受，也比較有意願與社工員進入共同合作的工作關係。

綜合整理國內有關案家受助經驗，將分別討論：一、社工員的專業面貌與案家經驗。二、社工員與案家對問題定義差異性的覺察。三、社工員服務的焦點與對象。四、社工員與家庭的專業互動關係。

一、社工員的專業面貌與案家經驗

(一) 依法行事或施虐標籤

為了維護兒童的生存與發展，我國亦效法他國，對父母責打孩子行為以兒童及少年福利法規範，稱之為虐待。然而，以兒童及少年福利法為基礎的

親權之實施，卻與我國傳統管教的思維，例如「棒下出孝子」、「不打不成器」的傳統觀念，有許多矛盾與衝突。

當社工員以公權力介入，對案家來說，可能是當頭棒喝，提醒他們行爲的不是、能力的不足，但有些案家可能無法接受或適應施虐的標籤，而出現抗拒行爲，對遭遇如此定義深感委屈。案父母往往認爲自己用心良苦地在管教孩子，卻被一些只會心疼孩子、溺愛孩子的人，指責他的不是，他的感覺是被眾人誤解，卻沒有解釋的機會(王行、仇立琪、黃元亭、鄭玉英，2004)。當社工員只是本著依法執行公權力，以標準化流程處理案家問題時，必然挑起案父母(照顧者)抗議與抗拒。

(二) 主觀刻板化認知或脈絡性的理解

在現有的高風險家庭與兒少保處遇方案下，往往以兒童少年有外部傷害，或生活照顧不佳、居住環境差、生活缺乏秩序、家庭成員關係紊亂或經常衝突、貧困、單親、隔代教養等因素致未獲適當照顧等爲篩選標準，故社工員在接獲派案時，亦容易將父母或照顧者視爲威權、強悍、不講理，甚至是變態的施虐者，或將案家貼上「問題家庭」標籤。社工員與案家工作過程中，多數的社工員皆傾向認爲是施虐父母本身就是很難改變，亦即引發他的改變動機是很困難的(許嘉倪，2001)。

就案父母而言，當「不當管教」與「虐待」被畫上等號，被標籤化的結果也讓案家父母有強烈的憤怒情緒(王行等，2004)。面對案父母的情緒，社工員再度解釋其爲抗拒、不合作、缺乏反省力，如此的結果，亦造成社工員與父母關係愈來愈緊張。

(三) 救世主的使命或充權的啓發

面對弱勢家庭，社工員在處遇行動上也常常背負著「救世主」的使命，迫不及待想要解決他們的困難(王行等，2004)，卻又在未檢視現有問題，不夠瞭解家脈絡下急著給建議，邱珍琬(2000)認爲這樣的處遇方式容易流於表面問題的處理，未能進入案家問題的核心。有的社工員則甚至提供超越案家需要的服務(王行等，2004)，這些服務有的是案家需要協助，有的卻是案家可以自己處理的，因此，過多的替代工作易形成案家的依賴與無能，弱化家庭了家庭。

反之，面對帶著滿心熱忱、急於協助的社工員，案父母可能並不希望社工員輕忽他的能力或做爲一個人的價值(邱珍琬，2000)，或僅是強行提供服

務。反而，希望社工員給予尊重與肯定；另一方面，也覺得社工員所提供的服務未必是他所需要的，反而造成他過度的負擔與壓力。這種錯失對服務關係的理解，阻礙了關係建立之路。

(四) 專業權威或平行關係

在服務過程中社工員的專業與案主的非專業，亦可能形成一個不對等關係(邱珍琬，2000)。社工員通常被認為是擁有這種關係的專才，父母則被認為需要幫助的人(王慧玲、連雅惠譯，2002a)，因此，社工員往往無意中流露出專業權威，例如，社工員自己決定了服務的內容及方法，或是以教導者的角色告知父母應如何做，簡單白話地說，就是「你犯了錯，而我爲了你好，所以必需強迫你改掉不好的行爲」(黃元亭，2001)。這種教與被教專業關係，似乎便隱含類似上對下的「權控位階」。

但是案家父母並不希望社工員以專家自足自傲或自居權威，而期待以人對人的關係來看待他(邱珍琬，2000)，希望能夠被瞭解、尊重，能夠知曉他的價值世界，而不是被強迫接受社工員的價值信念(李茂興譯，1996)。因此，這種無意間流露的專業地位，亦可能傷害服務關係的建立。

(五) 社工員的專業表現

黃淑玲等(2007)指出，當社工員面對複雜的案家，倘若因專業能力不足，或因沒有足夠時間深入案家，就無法真正認識案家的面貌，專業形象自然大打折扣。學者王行等人(2004)的研究中，接受服務的案父母認為：社工員往往難以傾聽他們的聲音，陪伴他們的改變與成長；也認為社工員只會攪局，且不明事理，硬將他和那些施虐者父母當成同一模式的處理，卻無法提出具體的措施，往往僅是敷衍了事，因此，在專業工作關係中，社工員難以獲取案家的肯定。案家對社工員的專業度保持質疑的態度。

由上可知，社工員雖然夾帶公權力與專業權威進入案家，但是社工員個人的價值信念、對案家的刻板化印象都可能阻礙對案家脈絡性的了解，影響關係的建立與推動改變的可能。

二、社工員與案家對問題定義差異性的覺察

一般而言，父母有責任保護孩子，如果未盡保護之責，政府將介入(如兒童及少年福利法第36條)，這個介入標準正反映出一個社會所設定兒童照護最低標準(王

行等，2004)。當父母未達起碼的照顧標準時，代表公權力社工員則會基於民法、兒童及少年福利法介入親權、停止親權行使並保障兒童的權利。當社工員依法介入時卻往往遭遇與案家對問題差異性覺察影響處遇工作的進行。說明如下：

(一) 社工員對案家問題的覺察與挑戰

1. 對於良善指標的定義

王行(2004)曾以社工員的文化霸權(hegemony)，點出社工員與弱勢家庭工作時，無意中流露的專業姿態，及其對案家的影響。社工員接受的是西方的福利教育思想，「兒虐」更是西方文化下的產物，社工員無意間是否未加思索的將資本主義視為「好」、「良善」的指標加諸在案主(家)身上，甚至忽略了案主的價值生活脈絡，例如：背著嬰幼兒穿梭在大馬路上賣玉蘭花的婦女，她可能是單親媽媽，為了討生活她不得不將孩子帶在身邊，然而依兒童及少年福利法的標準，此單親媽媽的做法無疑讓孩子暴露在危險的情境中，兒保社工員是政府的代言人，執法者，該如何介入方能兼顧兒童安全，母親謀生與法令的規定？

2. 西方的兒虐概念相較於東方的管教

兒少保護工作之目標在於保護兒童安全，是虐待還是不當管教面臨問題認定上嚴峻的考驗。由於很多施虐者在與社工員接觸前，即被貼上標籤或受到敵視對待，儘管有毆打孩子的事實卻認為自己是用心良苦地在管教孩子，社工員則是根據兒少身體傷害、兒少行爲、主要照顧者行爲特質及環境爲虐待疏忽的研判指標(台灣社會工作專業人員協會，2005)。故「虐待」與「管教」之界限，往往難以釐清，從責打的表相是否亦反映惡待的意圖？這也增加社工員與案家對問題覺察的差距。學者黃富源(1995)曾分辨管教與虐待的差異，他認為管教行爲的動機是善意、寬容而溫慰的期待或要求，而虐待則是怨恨、敵對而惡意的報復或處罰(引自王行等，2004)。但是，「虐待」與「管教」的區別，卻只能在社工員介入後才得以釐清。

(二) 案家對其困境的覺察與反應

當案家所遭遇之處境不同，其可能表現出不盡相同的問題意識與求助動機，影響關係的建立與問題解決的阻力。

1. 問題意識

當案家遭遇困難時，他們可能本身未覺察，或可能已意識覺察到自己的困難、問題或不當行爲，亦有可能不願意去承認這些，或可能認爲不需要協助。

2. 求助動機

他們可能對社會資源不甚熟悉，缺乏主動求助的意願，處於被動式接受服務，對家中問題的處理仍原地踏步，毫無進展。宋麗玉與施教裕(2006b)發現，高風險家庭大多是弱勢階層，他們通常不願意承認問題，協助過程必須耗費相當多的時間。

兒保社工員自認本著兒童最佳利益爲考量，往往，忽略案家之主體觀，凡符合補助、資源、福利服務項目者皆提供同一套服務，甚少時間去思考是否適用。也容易將案家無能化的對待，不管案家要不要接受社工員所謂的善意，皆以標準化作爲，帶入同一工作模式處遇。

本段對照，被命名爲案家的高風險家庭，他們對問題處境的解讀與可能的詮釋，正提醒兒保社工員，以更傾聽的角色與案家接觸。

三、社工員服務的焦點與對象

高風險家庭所呈現的症狀是否能夠單獨處理？亦或是如家庭系統論者之主張那只是家庭代罪羔羊的顯現。謝秀芬(1997)指出：家庭問題是多元性，非常複雜，而且問題交互交錯，其多元糾結(enmeshment)處理不易。

當前兒少保護個案的開案指標爲：兒童少年有外部或臟器的傷害、退縮行爲、障礙性行爲及偏差行爲、父母或主要照顧者施暴、對虐待事實採漠視敵對或消極的反應、居住環境差、生活缺乏秩序等(台灣社會工作專業人員協會，2005)。高風險家庭輔導服務開案指標爲：家庭成員關係紊亂或經常衝突、精神疾病、酒癮藥癮並未就醫或未持續就醫、非志願性失業或重複失業、負擔家計者死亡、出走、重病入獄服刑、家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者等(內政部兒童局，2008)。二者，其開案指標皆以案家問題症狀爲依據。

這種以症狀爲工作標的作爲，在實務工作上難以有效推展。在許如悅與鄭麗珍(2003)針對兒保社工員進行風險研判與處遇決策的研究中，受訪社工員紛紛表示：「當前政府所提供之開案指標在實務上不易使用，難以有效評估案家確實的需求」。

此外，這種以症狀為工作標的模式，黃淑玲等人(2007)便指出：社工員在處遇上表現出頭痛醫頭、腳痛醫腳的現象，如經濟狀況不好，就協助申請補助金、失業者輔導就業；酗酒者就輔導戒酒、孩子中輟就輔導就學等等。換言之，案家所浮現的症狀不但是開案的標的，更成為社工員工作的重點。

社工員對案家進行家庭處遇評估，將家庭視為處遇標的，是源自家庭系統觀的理論視框。家庭系統觀假設人們和事件存在於相互影響和彼此互動的脈絡中，也就是家庭成員彼此分擔其他每個人的命運。當我們分析單一家庭成員的行為時，若沒有注意行為發生的背後的原因時，所呈現的只是帶著症狀的個人，該症狀亦僅僅是家庭失衡或功能不良的展現(翁樹澍、王大維譯，1999)。家庭系統觀稱之為家庭問題的「代罪羔羊」。

高風險家庭中，被當成案主者，是社工員主要服務與改變的對象，往往為家庭中的兒童(宋麗玉、施教裕，2006b)。張菁芬、莫藜藜(2006)再三強調，對於高風險家庭的協助不能只針對家庭中某個成員，更應考量以家庭為整體從事服務。至於兒童之所以身處風險家庭，不過是因其家庭成員呈現精神疾病、酒癮、藥癮、自殺、死亡、離家、入獄等。兒童絕非風險之核心關鍵，而是風險下的受害者，自然不應成為被改變的主要對象。

當社工員以案家症狀、或兒童案主為處遇方向，往往處理了甲問題卻又冒出乙問題，卻都不是案家真正問題核心，也僅是「治標不治本」的處遇方式。錯誤的評估與處遇也導致家庭風險未減，總是結不了案，社工員的挫折更深，也無法提供案家有效的協助。

四、社工員與案家的專業互動關係

在兒少保護與高風險家庭的案家中，我們經常遇到非自願、抗拒、甚至暴力相向的案主，案主的抗拒往往來自不被了解、甚至被誤解、或被標籤，當對立的位置被確認了，改變也不易發生。Dunst, Trivette 與 Deal(1988)指出，社工員如果運用專業權威控制案主，而使之產生依賴感，或是使案主有劣勢、無能力和不足的感覺，會削弱了案主的自尊，這些都容易產生負面助人的服務。

基於，助人關係是影響改變的關鍵(鍾瑞麗譯，2004；王慧玲、連雅惠譯，2002a；Orlinksy & Howard, 1986)，具後現代思維的學者或實務者開始反思，助人者和案主的關係(高劉寶慈、區澤光，2001)，首先拒絕專家的角色(李茂興譯，1996)，不給予指導或忠告(王慧玲、連雅惠譯，2002b)。因此，個案處遇方向亦從過去對立關

係，逐漸變成一種夥伴關係，站在對等的位置，在彼此相互認識、對話與接納的情況下，才能正確評斷，免於落入關係的權力中(王行等，2004)。

另一方面，社工員如果能進一步正向且主動的覺察案主需求、提供與案主文化相容的服務、符合案主自覺的需求服務、運用案主優點創造立即成功、促進案主運用資源網絡、傳遞合作和夥伴的感受等，Dunst, Trivette 與 Deal(1988)稱此等為正面的助人服務。

王行等(2004)指出，兒保系統中，社工員的角色雖然無可避免地成為「權控」機制的一部份，社工員如果只是順著規導者的邏輯，又會步入與案家對立的命運。在缺乏積極傾聽的關係中助人關係容易緊張與對立，往往使社工員的服務成效大打折扣。至於，正向傾聽的技巧，近來學者推薦後現代敘事治療(narrative therapy)助人觀(高劉寶慈、區澤光，2001)。

本研究整理敘事治療的助人觀有如下兩點作法：

(一) 積極傾聽

以敘事研究的觀點，案主和案主家人才是自己所遭遇困難的專家，社工員只是一個友愛的同行者，持開放和未知(not-knowing)的態度，傾聽案主的聲音，以全面地了解案主的想法與其對自身行為的解釋，以及身處處遇介入過程中的感受(王行等，2004)。因此，社工員應捨棄專家地位，以尊重對等的位置傾聽案家，透過與案主開展對話空間，讓案主述說自己的故事，並從故事中尋找到新的意義與方向(易之新，2004)。

(二) 尋找案主故事中正向資源與力量

目前兒少保護政策主張社工員於執行兒少保護及高風險家庭的個案時，應提出家庭處遇計畫。消極的目標在減少危機風險的威脅，而非定罪，所以，社工員在嘗試了解施虐父母在其文化脈絡下的觀點及行為，並非基於懲罰父母的心態下進行兒童保護，而是站在父母的角度的去瞭解施虐者的觀點及行為，協助失功能的家庭重整(王行等，2004)，減少風險與危機的再發生。

兒少保護及高風險家庭的個案之積極的目標則更在協助案家發展資源與力量。為達此目標，社工員應以人對人的關係來看待當事人，不會因當事人是有困擾的個人，而輕看了當事人的能力或作為一個人的價值，亦不把當事人當成脆弱無能的人。相反的，是站在他的立場，了解他如何在弱勢處境中開展生命，肯定他是一個有能力、會做選擇與決定、有個人尊嚴的生命體。

綜合上述，過去社工員以傳統「要求效率、急於改變」的方式，著重執法，只求落實，爲了成爲「改變別人的專家」，所以就會「急於介入、找策略」。同時，案主少有被尊重，社工員往往以指導者角色自居，無法建立同盟關係；以偵查方式處理問題，造成社工員與案主之間緊張關係，其處遇成效無法呈現。反觀近年來，敘事治療的助人觀，強調「去專家化」、「去病態化」理念，提出以對等、尊重的對待方式，讓案主在信任的關係中述說自己的故事，協助案主重新改變建構，形成新事實。此理念挑戰了社工員過去的思維，亦經由在助人工作的省思，於目前兒少保護、高風險家庭處遇困境中，另開啓了一道曙光。而這樣的立場也將是本研究者進入案家的方法。

第三章 研究方法

第一節 研究方法的選取

本研究欲瞭解兒少保護家庭、高風險家庭接受社會工作人員處遇服務的經驗。所謂案家「經驗」是指接受社工員服務之家庭，在與社工員互動、法律介入下之綜合性感受，這種經驗的形成乃是個人對自己所經驗的現象之理解後所賦予的意義。此種探索個人經驗為主軸的研究內涵，Conrad(1987)稱此為個人之「內部觀點」(引自吳惠慈，2003)。既是個人內部觀點，相關經驗之取得乃有賴個人對此觀點的敘說方可得。

社會科學的研究方法可區分為質性研究方法(qualitative research)與量化研究方法(quantitative research)。本研究旨在取得當事人內部經驗資料為目的，首推質性研究法中之深度訪談法(in-depth interview)。深度訪談是以受訪者為中心，企圖了解受訪者意見及其經驗(陳介英，2003)，藉由開放、直接、口語的研究問題探詢受訪者豐富的內部觀點，這也是本研究採用的方法。

第二節 研究對象

一、研究場域的選取

本研究以台中縣作為研究場域，基於如下理由：

- (一) 台中縣相較於其他縣市，一直以來都是兒少保護家庭及高風險家庭案件量較高的縣市之一，僅次於台北縣、高雄市、台北市、台中市(內政部統計處，2008)。
- (二) 基於兒童保護案件的機密性，欲取得案家的同意相當不容易，而台中縣政府社會處為本研究者多年工作的場域，在同事的引介下能夠較容易與案家建立信賴關係有利於研究資料的收集。

二、研究對象選取的步驟

儘管是質性研究，本研究者仍意圖在有限的研究資源下取得較豐富的案家經驗資料，因此在研究對象的選取上採分層立意取樣的方式進行，其分層取樣的步驟說明如下：

(一) 取樣條件：

為避免受訪對象離開服務經驗過久，相關經驗模糊污染，或是，因研究介入影響原社工員與案家的服務關係。因此選取條件如下：

1. 兒少保護家庭：以 2006 年 1 月起開案之個案，包含已結案與未結案個案。
2. 高風險家庭：以 2006 年 1 月起開案之個案，包含已結案與未結案個案。

(二) 區域選取：

台中縣依其地理人文可區分為山區、海區與屯區：

1. 山區(豐原生活圈)：和平鄉、東勢鎮、新社鄉、石岡鄉、神岡鄉、大雅鄉、潭子鄉、豐原市、后里鄉。在兒少保案案量方面，除豐原市以外，大雅鄉、潭子鄉因鄰近台中市，有許多外來人口，案量也明顯居高。山區的山區鄉鎮，東勢、石岡、和平等鄉鎮，兒少保案案量較少。
2. 屯區(都會區)：太平市、大里市、霧峰鄉。其中，太平市、大里市鄰近台中市，外來人口多，也為人口成長相對快速地區，居住環境擁擠，住家部分為公寓或大樓，鄰居之間少有互動，因地區內進出民眾關係複雜，是兒少保案的大宗。另外，霧峰鄉兒少保案案量相對較低。
3. 海線(台中港區)：大甲鎮、外埔鄉、清水鎮、大安鄉、沙鹿鎮、龍井鄉、梧棲鎮、大肚鄉、烏日鄉。本區沿海地區居民，大部分民眾都是當地人，住家以平房或樓房為多，少有公寓或大廈，當地民眾個性直爽、熱心、熱忱。此區是兒少保案最少的一區。

本研究將針對這三種人文地理區位分別取樣，以突顯個案的豐富性。

(三) 樣本選定：

在樣本選取得步驟依序如下：

1. 自台中縣政府社會處社福系統之接(結)案資料選取符合兒少保護個案及高風險家庭個案。
2. 再依台中縣地理區域(山、海、屯)分別選取數名。
3. 由同事(主責社工員)協助排除受訪成員表達能力弱、缺乏意願、下落不明等難以進入訪談研究的案家。
4. 由有意願接受研究訪談的案家中篩選符合本研究所需之家庭。

5. 最後選定兒少保護家庭---家庭維繫 2 個家庭，兒少保護家庭---家庭重整 2 個家庭，以及高風險家庭 2 個家庭，合計 6 個家庭，詳如表 3-1。

三、受訪家庭基本資料

本研究總計訪問 4 戶兒少保護家庭，2 戶高風險家庭，然而為了有效區辨不同受訪家庭並保障研究參與者的個人隱私，本研究以暱稱方式處理參與者之資料，採用大寫英文字母(A、B、C、D…)作為研究參與家庭之代號。以下為六個參與家庭之基本資料：

表 3-1 受訪家庭基本資料

家庭代碼	開案原因	個案類型	開案時間、次數	結案時間	受訪者	地理區域	訪談日期及次數
A	身體虐待(含疏忽)	兒少保護個案(家庭維繫)	2007.10.24 (第 2 次開案)	2008.7.26	案母(主要照顧者)、案主、案兄	海線	2008.8.2 及 2008.10.18
B	身體虐待	兒少保護個案(家庭重整)	2007.4.18 (第 3 次開案)		案父、案繼母(主要照顧者)、案弟、案妹	山線	2008.8.20 及 2008.11.5
C	性侵害(含身體虐待)	兒少保護個案(家庭重整)	2006.9.1 (第 1 次開案)		案祖父、案祖母(主要照顧者)	山線	2008.9.19
D	身體虐待	兒少保護個案(家庭維繫)	2006.5.5 (第 1 次開案)		案母(主要照顧者)	屯區	2008.10.3

E	疏忽	高風險家庭個案	2008. 3. 12 (第 1 次開案)		案祖母(主要照顧者)、案主	海線	2008.9.27
F	疏忽	高風險家庭個案	2007. 12. 24(第 1 次開案)	2008.6.9	案外祖母(主要照顧者)	屯區	2008.9.24

第三節 研究工具

一、訪談者

(一) 訪談者與高風險家庭相處經驗

在訪談研究中，訪談者將扮演資料蒐集的角色，是最重要的研究工具之一，范麗娟(2004)指出訪談者個人背景、學養與受訪者關係的建立、訪談技巧都將影響訪談結果之效能。在本研究之訪談者為研究者自身。個人身為公部門社工員，同時身兼社工員與研究生雙重身份。為能釐清個人與研究資料的關係，如下，將先回顧整理個人與高風險家庭案家相處經驗。

個人自 2000 年從事兒少保護工作業務至今已有九年時間，對案家存在生氣與同情的矛盾情感。回顧本研究者過去與案家相處的經驗，或經由同事的抱怨，形成的案家印象包括：案家缺乏動機、固著觀念、不配合的態度等，產生對案家負面的印象。有時卻也認為案家其實是值得人同情、有能力、有優點的。個人這些先入為主的經驗或多或少會干擾本研究資料的蒐集與解讀。為了減少先入為主造成對資料解讀的干擾。本研究者將自我提醒，在訪談態度上，研究者將以案家為師，虛心的瞭解，聽取案家的內在經驗，同時，也會藉由每一次訪談後與同儕、師長的討論中提醒自己的偏見，以降低先入為主的偏誤。

(二) 訪談者進行質性訪談的經驗與作法

相關文獻指出，整個訪談過程中，研究者對受訪對象之背景是否了解？是否具有敏銳的觀察力，亦是整個質性研究能否成功蒐集資料的關鍵(范麗娟，2004；陳介英，2003)。

本研究因從事兒少保護個案服務已有9年的經驗，過去曾有多次家庭訪視的機會，亦累積不少與案家相處、蒐集案家資料的經驗，有助於訪談進行及資料的蒐集。

根據本研究者過往的經驗發現，許多高風險家庭往往來自低社經地位者，他們的語言能力往往比一般家庭照顧者略低，首先，他們可能不懂社工員所問的語句意義甚或涉及法律的相關用語；其次，在溝通的習慣上，他們不是不表示意見，就是忙著一直講不停、前後說法不一、缺乏邏輯的答話內容等。第三，在關係建立上他們可能較為封閉而抗拒外來的介入。基於上述經驗，本研究者融合相關研究者(范麗娟，2004；王仕圖、吳慧敏，2003；黃惠雯、童琬芬、梁文蕻、林兆衛譯，2003)的訪談經驗，與個人的實務經驗以如下原則進行深度訪談：

1. 訪談者可從案家背景資料先問起，例如，談論出生地、家庭、職業等，以建立信任關係。
2. 為避免受訪者的防備、不予回應，採用自然方式，讓受訪者無壓力下去思考與表達，例如，以話家常方式與受訪者互動，讓受訪者感覺就像日常生活的對話，流露出最自然經驗與感受。如遇受訪者規避回答或是無法回答時，則瞭解什麼原因讓他不願意回答，如果是無從回答，就得判斷是訪問的題目不適合回答，還是受訪者無能力回答。
3. 當受訪者有不快的表現、情緒激動或閃爍其詞時，訪談者要有敏銳的觀察力，適時給予回應。當受訪者在訪談過程中如有抗拒回答的情況，例如「我不記得了」，此時，訪談者請受訪者嘗試回憶，並以鼓勵的方式讓他願意繼續談論下去。如果受訪者的回答不一致時，訪談者做的是比較受訪者在不同時間所做說明的差異，並提出疑問，但態度溫和。例如「我剛剛好像有點不清楚，能不能麻煩幫我澄清一下，……」，讓受訪者感覺到自己是被尊重的。

4. 同時，不用任何艱澀術語，以口語方式解釋，才能瞭解其訪談問題真正的意義。

(三) 減少訪談者偏誤，增加研究嚴謹性的作法

為減少對案家先入為主的印象，訪談者訪談前只由主責社工員處取得案家基本資料(名字、住址、電話)及案由，未深入案情，避免落入主觀。又為避免受訪者因未預備接受訪談而徒增抗拒，訪談前往先請同事進行邀請，轉知訪談目的，並約定訪談時間。並由本案主責社工員陪同引介訪談者給受訪家庭以取得受訪者的信任，縮短建立關係的時間。

有關訪談時間與場地，則考量受訪者便利性，本研究以受訪者家庭住處為訪談場所，並配合受訪者可接受的時間，訪談時間以 60--90 分鐘為主，其考量原因為時間太短無法蒐集到足夠的訊息，時間太長容易疲累，但仍依案家實際動力為最後的決定。

研究者到達訪談地點時，首先自我介紹，核對案家資料，再介紹研究目的，並請受訪者填寫「受訪者同意書」(如附錄二)，並告知案家，本研究報告，可作為政府部門日後在執行兒少保護福利服務之參考，故其經驗對本研究有其重要性。訪談進行前，說明錄音的必要性與使用的原則，但有些受訪者看錄音機，會出現不自在或擔心的神情，訪問者則參閱范麗娟(2004)的經驗一再重申對其身分匿名與保密的倫理。

二、訪談大綱

深度訪談以透過一份半結構式的訪談綱要(如附錄三)，引導訪談的進行。雖然訪談者可能準備了訪談大綱，但實際進行訪談時，也不見得按此順序進行會談，將視情況而調整。訪談大綱是根據研究目的而形成，並以家庭系統概念瞭解案家接受社會工作服務的歷程與經驗。

第四節 資料蒐集與分析

一、資料蒐集

本研究之研究資料取得有三個來源：

(一) 訪談內容資料

訪談者透過訪談大綱進行錄音訪談，詢問受訪者對社工員介入的經驗、行為、價值、意見、感受之外，尚包括有關兒童虐待及疏忽的知識性、感官問題。訪談的內容則依訪談中之互動關係而產生。本研究者進一步將訪談錄音整理成逐字稿。

(二) 田野記錄

田野紀錄，是指訪談者進入受訪者家中對受訪者家裡物理環境所作的觀察紀錄，包括：受訪者的語言、表情、情緒狀況、穿著、語氣、姿態、講話的內容格調，並觀察家庭成員間的互動關係，例如，受訪者與其先生(太太)之間眼神的傳遞，孩子在旁時的神情等。本研究者並將這樣的觀察整理於第四章，每一節第一部的訪談者的觀察報告。

(三) 主責社工員的佐證與補充

訪談者於訪談後，針對受訪者回答內容疑義部份，會向同事(社工員)澄清核對，以使訪談資料呈現完整性與連貫性。

二、資料分析

為達有效分析之目的，資料分析過程如下

(一) 訪談資料整理

1. 首先將訪談錄音謄寫為逐字稿，為索碼便利並在每一段談話前家住流水編號，流水號以七碼--九碼代表。第一碼是家庭代碼，分別以 A、B、C、D、E、F 代表受訪的六個家庭。第二碼為以阿拉伯數字區辯訪談次數別。第三一五碼是角色碼，C 代表案主，CF 代表父親，CM 代表母親，CFF 代表祖父，CFM 代表祖母，CMM 代表外祖母，CS 代表姐妹，CB 代表兄弟。最後的四碼是以阿拉伯數字對家庭成員陳述內容的順序作的流水編號。例如：A1CM1102 代表第一個家庭，第 1102 的序列，母親所陳述的內容。
2. 開放編碼：本研究者再依受訪者所述之事件、對象進行開放性編碼。藉以抽練出受訪對象在其中之認知、情感、行為。隨之，研究者會對這些事件情感認知與行為予以詮釋命名。

第五節 研究的可信賴度與研究倫理

一、研究倫理

(一) 尊重

范麗娟(2004)指出深度訪談的研究倫理其實和深度訪談的本質是密不可分的，那便是將受訪者當成「人」一樣看待，而不是僅是研究對象，所以，更須考量受訪者的感受、情緒、反應和本研究可能產生的影響，這樣的研究立場亦為本研究者認同接受。研究者認為不管研究結果如何，應謹守尊重被研究者，所以在研究開始之前，研究者會先徵得被研究者的同意。

在第一次接觸後，訪談者會給受訪者一份簡要研究說明，文中會特別指出他的參與對研究的貢獻，在取得受訪者書面同意後，才開始進行訪談，以尊重受訪者自我決策權。過程中仍會關心受訪者是否同意揭露？除事前告知研究對象「任何時間都可以決定中斷研究訪談」外，並於過程中覺察研究對象「不敢、不忍心」或「不知如何」拒絕研究者的心情，主動提出研究終止與否的討論。

針對此擔心研究者可提出其他質性研究論文資料分析呈現的方式供受訪者參考，以減低其焦慮。

(二) 互惠性

在受訪家庭貢獻自身經驗之研究關係互惠性的問題，受限於研究者的能力與財力，但在研究結束後，研究者會根據受訪者的意願，將訪談記錄整理備份以及研究者準備的小禮物送給受訪者；且接納受訪者給予研究者在訪談過程中的建議與想法。若受訪者表達有生活上的困擾或需要協助事項時，研究者必須視其情況，不給予任何研究範圍以外或能力不及的承諾，避免使受訪者有所期待，或對受訪者食言或失信，但會提供相關資源以供案家參考。

(三) 保密原則

在訪談進行前，訪談者先向受訪者說明研究的保密性問題，先徵求受訪對象同意接受訪談。在訪談的過程中，受訪者可能會擔心，其經驗可能於論文發表時因論文引用致使身分曝光。研究者則告知本研究者保護受訪家庭隱私的原則與例外，如：受訪者的身分會以代號、匿名以達保密。

二、研究可信賴度

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：

1.可信賴性(credibility)，即評估研究結果的真實價值(truth value)，相當於研究之「內部效度」(internal validity)。2.可遷移性(transferability)，旨在評估研究結果的可應用性(applicability)，與「外部效度」(external validity)或「可類推性」(generalizability)相當。3.可靠性(dependability)，旨在評估研究結果的一致性(consistency)，類似「信度」(reliability)的概念。4.可確證性(confirmability)，旨在評估研究發現的中立性(neutrality)，代表研究的客觀性 (吳芝儀，2000)。以下將就本研究於提昇研究之可信賴性、可遷移性，以及研究之可依靠性與可確證性之做法說明如下：

(一) 研究之可靠性與可確證性

1. 在資料蒐集上

為能有效解讀訪談資料，以錄音設備（錄音筆）作為協助工具，將訪問內容毫無遺漏的錄下來，如此將可專心的聽並給予適當的回應，獲知受訪者經驗，以得到重要資料。對於受訪者所陳述的內容不清楚或有疑問之處，再與受訪者確認其所表達的意思。同時，研究者將隨時檢視自己的主觀經驗是否影響到自己對於研究對象的理解情形。

2. 在資料分析上

未避免主觀，本研究會與指導老師討論，檢視每一份訪談紀錄與案例分析，以確認能忠實貼近案家經驗。

3. 在資料呈現上

對分析後資料的呈現，本研究會盡量保留受訪對象之陳述，並加註訪談稿的位置以信讀者，並貼近受訪者的經驗。

(二) 研究的可信賴性

研究之可信賴性代表所蒐集資料的真實性，在本研究中六個受訪家庭皆是在自願的情況下接受本研究之訪問，本研究於每一次訪談時間的敲定、訪談地點的選擇，都以尊重受訪者自由意志的情況下執行，因而受訪家庭能以不保留的態度配合研究的進行，

(三) 研究之可遷移性(transferability)

質性研究之本質，不以資料推論遷移為目的，然而，本研究案家與社工員或法律接觸的經驗，卻可做為其他案例執行時之參考

此外，研究者利用多元的資料來源(例如，訪談資料、向社工員求證的補充資料)，以及多元的方法(例如，訪談觀察、隨即記錄訪談時案家狀況、資料不足進行第二次訪談)，並反覆詮釋受訪者提供的資訊，在不斷的對話中，研究者適時的修正，做出最合適的詮釋。

第四章 兒少保護家庭及高風險家庭之案例介紹

本研究旨在探討案家接受社會工作者介入關懷或介入干預兒虐事實之經驗，案家的經驗將與其被介入的故事脈絡息息相關，因此本章將先報導受訪的六個家庭之所以與兒童保護方案掛勾的緣由進行報導，這樣的說明將更有助於對案家經驗的理解。受訪的六個家庭每個家庭將以一小節介紹，共六小節。

訪談資料主要來自主要照顧者，其中三位受訪者是兒童少年的媽媽，三位是(外)祖母，表 4-1 將簡要介紹這些案家之受案類型、研究命名與受案主訴。

表 4-1 受訪家庭簡要介紹

受案類型	研究命名	受案主訴
兒童保護家庭	(A)愛的鎖鏈	案母因外出工作，爲了避免案主亂跑，將案主鍊在家中。
兒童保護家庭	(B)別叫我施虐者	案主有偷竊、說謊、吃狗食物、大便在房間的行爲，案父束手無策無力管教，而體罰案主。
兒童保護家庭 (性侵害案)	(C)誰是問題之首	案父有酗酒的習性，長期無工作，對案主施予身體虐待及性侵害。案祖母爲阻止案父酗酒，致使性侵事件曝光，案父因而入獄。
少年保護家庭	(D)賣妻父憂鬱母與青春少年兒	案母因案主逃家逃學而無力管教，在情緒無法控制下，出現打案主、趕案主出去的行爲。
高風險家庭	(E)無辜的女兒、失心的母親	案母與人同居生下案主，卻無心及無力的情況下，對案主疏於照顧。
高風險家庭	(F)榨乾的老女人	案父入獄，案母離家，案祖母爲了生活忙於工作，對案主疏於照顧。

本章之每一節會依序報導：

- 一、案家剪影：本段在呈現訪談時，訪談者對受訪家庭之家庭狀況的客觀觀察描述、與訪談者在該次訪談時的主觀感受，是由訪談的田野資料整理而得。
- 二、案家問題發展史：這一段是以受訪者為主體的方式描述，並分成案家家系圖、案家故事，是以受訪者的經驗協助讀者進入案家受助的經驗脈絡。
- 三、家庭困境面貌解析：這一段是由研究者以「家庭整體」為單位，家庭系統運作概念為分析架構，解析受訪家庭風險的成因，以作為對照受訪家庭接受社工處遇時所獲得之服務內容與經驗。
- 四、社工處遇介入之案家經驗：本段再回到以案家經驗為出發點，描述案家接受社工處遇經驗，本段同時也在回答本研究之研究問題。
- 五、對案家綜合印象。

在資料呈現上受困於受訪者在訪談過程常有語句不完整或重複的現象，很難在一段描述中陳述完整的個人資料。本研究者在撰寫上，為求語意連貫，會在受訪者所陳述的內容中輔以適當的聯接詞予以轉承，其中屬於受訪者口述的部份會以「引號」加上並轉換字體以標楷體區辨。

第一節 愛的鎖鏈 (A)

本節將介紹阿蘭與她的家人。這個家庭是因為阿蘭外出工作時將小毅(5 歲)鏈在家裡，而與兒少保護系統接觸：

一、案家剪影

(一) 訪談時家庭狀況

訪談者剛進門，一位老人家安靜的坐在板凳上，那是阿蘭的爸爸阿旺，阿旺目前中風失憶。阿蘭的住家是 20 多年的三樓透天厝，其中，三樓由鐵皮屋加蓋，房子舊，家中沒有什麼家具。阿蘭表示目前租金每月 4000 元，但房子如果有東西壞了就要自己付錢修理。家中因阿旺中風有尿失禁的問題，因此一樓有很重的尿騷味。也因為尿騷味問題，阿蘭叫小傑(小二)拿小桌子(約長 100cm×寬 60cm×高 60cm)到門前空地，小傑身手熟練的搬好小桌子、奶粉罐(當小椅子)，小桌上擺了冰開水及塑膠杯，這就是訪談的場地。

小毅本來坐在樓梯，後來下來與小傑玩。阿蘭家隔壁是房東弟弟的家，鐵門深鎖，所以在門前訪談時，阿蘭沒有什麼避諱，能夠暢談。訪談中，阿蘭的妹妹騎摩托車載小傑的兩個表哥來，阿蘭的妹妹也自然坐下來加入訪談。訪談結束時，阿蘭向訪談者表示，「謝謝您可以聽我吐吐苦水」。

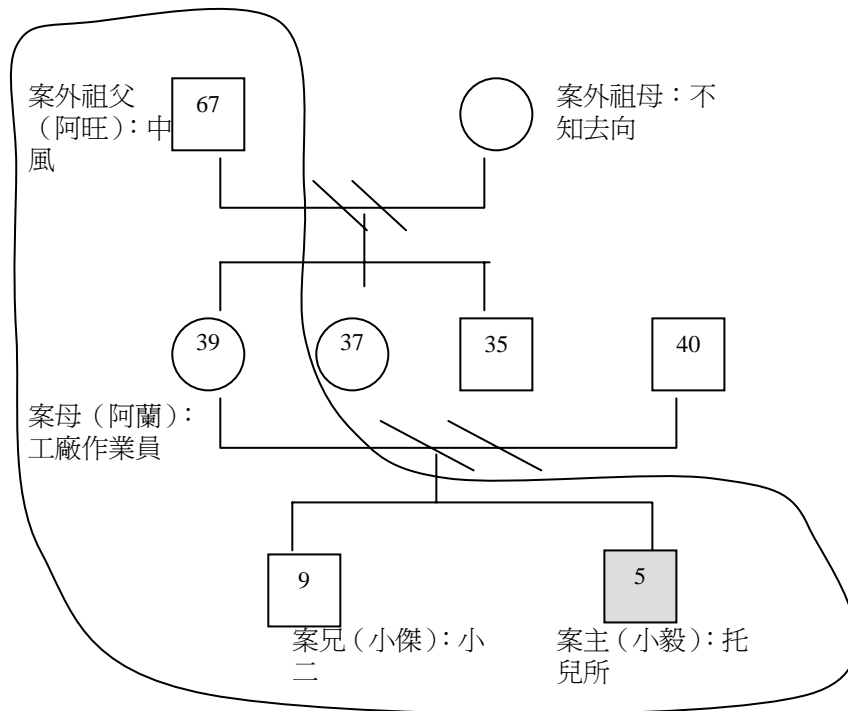
後續進行第二次訪談，訪談當天，阿旺在一樓房間睡午覺，小傑與小毅也在二樓房間睡午覺，屋內環境與第一次訪談沒有什麼差別。訪談者與阿蘭坐在客廳的板凳上談話，訪談結束後，阿蘭表示星期六不用上班，待會兒要帶小傑與小毅到住家附近走走。

(二) 訪談者主觀感受

阿蘭尚健談，談話語氣豪爽，有自己的想法。針對鏈小孩的問題避重就輕，她將問題點鎖定在單親經濟問題，強調自己的管教方式沒問題。訪談期間見兩個孩子不時依偎在阿蘭身邊，對媽媽的要求也能配合，會聽阿蘭的話，親子互動關係佳。阿蘭很樂意接受訪談，也很熱心接待訪談者，阿蘭與妹妹都很自然地與訪談者談話，不太會有防範之心。

二、案家問題發展史

(一) 家系圖



97年8月製

(二) 案家故事(因阿蘭是主要受訪者,所以故事的撰寫是以阿蘭為第一人稱的方式)

我 29 歲與前夫結婚，當我懷有小毅的時候，他卻愛上他工廠老闆的女兒，他說要為愛遠走，無情地丟下我和小傑、小毅，短暫的婚姻生活也劃下句點，婚變曾讓我情緒盪到谷底，一度地悲傷、難過(A1CM0012)，也獨自默默承受經濟、照顧的壓力，但為了兩個小孩，日子雖然辛苦，生活還是得過下去。

92 年間，我爸爸輕微中風，弟弟都不管，妹妹也結婚了，那時我剛生下小毅，我就將爸爸接過來一起同住(A1CM0002、A1CM0014)。在小毅 6-7 個月大時，當我上班時，我爸爸還可以幫我照顧小毅，但小毅常常哭鬧不停，我爸爸因受不了哭鬧而情緒失控(A1CM0038)，而想要掐住小毅脖子(A1CM0036)，我發現後我就告訴我妹妹，妹妹知道後隔天就通報 113，因此，當社工員到家裡來了解實情時，我並不感到驚訝，這也是社工員第一次介入我們家庭。當時，我告訴社工員我爸爸掐小毅的原因，一開始社工員說要到醫院驗傷，當我跟她說明我爸爸的處境是我弟弟棄之不顧 (A1CM0042、A2CM0018)，社工員也瞭解我爸爸並非惡意虐待小毅，所以才沒去做驗傷的動作。但關於我

弟弟不養我爸爸的事，因為他還是會探視我爸爸，並不構成遺棄，所以社工員也無力幫忙(A1CM0176)。

當小傑與小毅漸漸長大，兩個也越來越調皮好動，所以小傑會帶著小毅跑出去玩，附近鄰居都認識他們兩個，雖然兩人對於附近環境相當熟悉，但畢竟小孩獨自在外頭，我還是會擔心他們的安危(A1CM0028)。95年間，我爸爸再度中風，身體狀況每況愈下，有尿失禁、失語症的情況，也沒辦法再幫忙照顧小傑和小毅，反而是小傑要照顧他阿公(A1CM0020)。96年暑假過後，小傑剛要上國小一年級時，我帶小毅陪小傑到學校讀書(A1CM0100)，學校老師關心語氣問「小的（指小毅）怎麼沒有讀書？如果你去上班小的誰照顧？我才告訴老師，我沒錢給小毅讀書，如果我出門的話，就是用鐵鍊鍊住以免他跑出去，當時老師聽我講時，出現驚訝表情(A1CM0104)，隔天老師就幫我申請學校家長會的補助(A1CM0106)。後來社工員也到家裡來關心，她知道我用鐵鍊鍊住小毅的行為時，她的反應就是先罵我，她說小孩子是有人權的，不能以此行為對待他。對於社工員的指責，我的想法是，你講的這些我都懂，但是我的無奈，誰能瞭解？那是無法解決的(A1CM0050)，當然，換成是我，我也不喜歡這樣，一點尊嚴都沒有，我怎麼可以這樣對待我的孩子；但是，另一個想法，如果我不將他鍊起來，我如何確保他的安全呢(A1CM0072)？

三、家庭困境面貌解析

本段分析是以研究者為主體，從家庭系統理論觀點觀看案家受虐疏忽的原因，及研究者對家庭問題的診斷評估。

(一) 缺乏原生家庭支持

阿蘭的原生家庭，媽媽早年離家出走，爸爸獨自扶養阿蘭與弟妹共三人，從小跟著爸爸到處搬家，阿蘭稱自己的原生家庭為四處遷移的遊牧民族。

1. 原生家庭弱勢

生長在傳統的家庭，阿蘭說：「因為我爸爸從小重男輕女，小時候我都是自己照顧自己，也感受不到父親的溫暖，……」(A2CM0018)，「她(母親)在我們小時候就跟我爸爸離婚了，也不知道跑到那兒了？也就是下落不明」(A2CM0008)。

阿旺中風後，阿蘭只好將接回照顧，阿蘭說「我爸爸中風，弟弟都不管，我爸爸就只好跟我住了」(A1CM0002)，對於弟弟的無責任，阿蘭說「我

爸爸照顧的問題，社工員有講爸爸這問題可以提出遺棄，但是他兒子偶而有回來看我爸爸，就是沒拿錢來照顧我爸爸，但是說實在，我弟弟也沒有穩定工作，穩定收入，所以也無力照顧我爸爸，只是他都不管丟給我，讓我很生氣」(A1CM0176)。

阿蘭在原生家庭弱勢的環境長大，從小缺乏父母照顧，形成親職化兒童 (parental child)，弟弟能力也不佳，似乎出現弱勢循環的現象，而阿蘭是原生家庭中承擔父親照顧的人，雖然對這樣的結果不滿意，卻也默默承擔。

2. 原生家庭家外關係不易累積

阿蘭說「我爸爸是建築工人，他的朋友就是那些人，其他的話就是附近的鄰居。我們就像遊牧民族，我還沒結婚前，我爸爸常常搬家，台南、台北、台中都住過。其實，我爸爸帶著我們四處為家，家庭根本沒有什麼錢，也就是經濟有困難，…」(A1CM0006；A2CM0026)，「他也不曾帶我們出去玩或去朋友家，我爸爸根本不理我們，我們都是自生自滅」(A2CM0034；A2CM0036)。

阿蘭爸爸工作關係，必須常常搬家，無法建立鄰居間的人際關係，也因為到處遷移，家外關係不易累積，外在資源薄弱。

(二) 單親家庭的困頓

阿蘭短暫的婚姻生活結束後，成為女性單親家長的阿蘭，生活更加困難，學者謝秀芬就(2004)指出，大約 60%的貧窮家庭是女性單親家庭，女性單親的收入較少，但需協助的問題較多。

1. 職場並不會體諒對單親母親的處境

阿蘭說：單親最大問題就是家裡有小孩，老闆往往都不喜歡有小孩的員工，因此，不容易將職場顧好，偏偏又要照顧小的，又要照顧老的，工作跟本就不容易找(A1CM0140)。97 年間，阿蘭爲了要配合照顧兩個孩子的時間，辭掉原來的工作。好不容易到七月底才找到星期六日不用上班的工作，但是每天要從上午八點上班到晚上七點半的工作(A1CM0018)。當阿蘭需要工作時，阿蘭說：「暑假期間，我早上六點多會煮一鍋飯，煎幾個雞蛋，然後罐頭開一開，然後就擺著，他們早上睡得比較晚，大概他們起來時，我會打電話回來，我叫他們早中晚餐就自己去吃」(A1CM0018；A1CM0080)。

單親父母往往都有過度負荷的問題，阿蘭家便有生計與照顧如何兩全的困境。

2. 照顧工作難以執行

(1) 上有難以割捨的責任

雖然阿蘭與爸爸之間缺乏親密之父女關係，但她對父親還是不離不棄，阿蘭說「因為我爸爸從小重男輕女，他是因為他兒子不照顧他，他才只好跟我住，所以如果沒有我養他，又有誰會養他。我生完小的(小毅)，就把我爸爸帶過來一起住。」(A1CM0014; A2CM0018)。阿蘭說「我爸爸中風，弟弟都不管，妹妹也結婚了，所以我爸爸就只好跟我住了，弟弟偶而有回來看我爸爸，就是不願意拿錢來照顧我爸爸」(A1CM0002; A1CM0176)。

儘管阿蘭從小並未感受父親的關愛，但是，對父親照顧責任的信念似乎仍左右他的照顧行爲，足見她仍保有親情的思維。

(2) 下有無法推卸的角色

工作不在家的阿蘭最大的憂慮是孩子的安危，阿蘭說「我會告訴他們(孩子)，(在外面)有可能會發生什麼意外，你老媽會很擔心的，我要表達我的擔心。我是因為擔心小的跑出去危險，所以會跟小傑講嚴重性，他也怕被我打，所以他不敢不做。」(A2CM0016; A1CM0064)。所以，當阿蘭外出工作不在家時，小傑成了阿蘭的眼睛，阿蘭說「他會幫忙顧小毅，因為如果鍊子鬆了，我告訴他，你會被我扁，你沒有照顧好他，這是你的責任，…。」(A1CM0078)。

恐嚇的言論、以鐵鍊限制孩子的行動，都彰顯一位單親母親的力有未逮的困境。孩子(小傑)被賦予替代母親照顧看管弟弟的責任，親職化的角色不得不加諸在他的身上。

(3) 老中少三代卻不能相愛

阿蘭表示「……這兩個(孩子)不得阿公的緣，勉強湊在一起難免會有衝突、口角啦，然後，我也不是很有我爸爸的緣啦！我的意思是說，我爸爸對我和兩個孩子並不好，他是不得已才來跟我們住，所以並不疼愛他們兩個，他只是勉強跟我們在一起」(A2CM0010; A1CM0120)。

這個家庭老中少三代住在一起，卻不能相愛，衝突與口角對阿蘭和小孩有多大威脅？從阿蘭的角度，關係中剩餘的只是無法揮去的責任，然而阿旺的存在對這個家庭是否還有其他功能。

(三) 封閉家庭系統

阿蘭從小受到家庭環境影響，在家外關係不易累積、缺乏支持系統的情況下，加上源自原生家庭的信念，影響著阿蘭對外關係。

1. 凡事靠自己的信念

阿蘭表示「我爸爸要帶三個小孩，當初也有社工員幫助申請低收入戶，社工員要來幫忙我們，我爸爸第一次就拒絕了，他認為這（接受幫忙）是很不光榮的，因為面子問題不願意接受幫忙。」(A1CM0150; A2CM0026)。即使阿蘭當家，當阿蘭生活有困難時，阿蘭也說「我望著繳費單，我向什麼人講？我怎麼好意思去向張大姐講呢，先決條件我還是要先檢討我自己，是我自己的問題，其實張大姐只是個社工員能幫助也有限。」(A1CM0140)

本研究發現：阿蘭內在歸因的傾向，凡事靠自己，不外求於社會或他人的幫忙。更發現，這樣的信念存在代間傳遞的滲透力。

2. 沒有多餘的力氣去經營外在關係

阿蘭社交圈小，也因為自己家庭貧窮，無錢可用於社交應酬上，加上因忙碌也沒有什麼時間與人交往，所以也沒有什麼朋友。

阿蘭說「我除了上班就是在家，也沒有什麼機會出去，也沒有什麼朋友，有的話就只有上班的同事而已」(A2CM0030)，我是比較以家庭為重，我覺得人際關係是要靠時間和金錢去維持的，我既沒錢又沒閒，所以也沒有什麼好朋友，而且以前同學或同事早就都沒有聯絡了(A2CM0040)，說實在的，平常下班都已經七、八點了哪有什麼時間，而且假日我都要照顧我爸爸和我那兩個兒子，根本也沒有時間，哪會有什麼交際應酬(A2CM0032)，所以我現在都覺得能把家庭顧好就好了，根本沒有什麼心力或時間去跟別人交往」(A2CM0038)。

阿蘭不常對外活動，其實也沒有多餘的時間與金錢活動，慢慢的從家外關係撤離，形成一種封閉的惡性循環。生活愈封閉社會支持網絡愈單薄。加上，來自原生家庭不外求的信念，這個家庭就顯得欲孤立無援。

綜上分析與評估，阿蘭是資源相當單薄的單親母親，包括：缺乏原生家庭的支持，離婚後，形成單親家庭的困境；加上，受助信念、缺乏與同事相處的實際作為皆阻礙資源的進入。雖然，阿蘭疼愛孩子，希望小傑和小毅獲得好的照顧，但阿蘭營生與照顧壓力皆沉重，倘無外力支援小傑和小毅仍有可能受到疏忽或虐待。

四、社工處遇介入之案家經驗

自從阿蘭爸爸於 92 年間有掐小毅脖子行為發生後，社工員就介入協助，後來因為阿蘭爸爸未再對小毅有不當之行為，因而結案。96 年間阿蘭因無錢讓小毅讀書，將他綁在家裡後被學校通報社會處處理，因此社工員再次介入後接案。阿蘭與社工員長期接觸，對社工員服務經驗如何？

(一) 不得已才鏈住孩子，內心掙扎，心痛如刀割

我獨自扛起家中生計，只好忙於工作，但又因負起照顧之責，無法兼顧工作與家庭，當我外出工作，又沒有多餘的錢給小毅讀書(A1CM0046)，且無法帶去上班(A1CM0046；A1CM0074)。可是，當我將小毅留在家中時，擔心他亂跑危險，只好將他鏈起來(A1CM0028；A1CM0062；A1CM0074)，對於鏈住孩子的行為，我內心是掙扎的(A1CM0072)，心是很痛的(A1CM0072)，但不這麼做又沒有更好的方法，可以確保孩子的安全。

(二) 社工員談的是理想我面對的是殘酷的現實

對於社工指責不該對小毅做出違反人權的行為時，我的感覺是，你講的這些我都懂，但是我的無奈，社會上也有人跟我一樣，我們的困難是無法解決的，這就是高風險家庭了(A1CM0050)。我綁小毅，我掙扎很久，其實只有綁兩天(兩次)而已，也只是要嚇阻而已，後來我還是會拿出來嚇他。只是開始有用，後來又沒用，因此就廢除了(A1CM0072；A1CM0074)。

對於社工員的指責與要求，阿蘭心中有一種未被理解的感覺，因為社工員所講的是她無法做到的。

(三) 社工員會來關心與檢視我如何待孩子

在阿蘭的印象中：社工員一、二個月就來到家裡關心，看看小孩有無受暴，有無正常讀書，還有看看我有沒有工作(A1CM0040；A1CM0060)，有時就連星期六，我去上班時，社工員也會到家裡關心一下，因為擔心孩子會跑出去(A1CM0062)。平常社工員要來之前都會打電話過來。有時候晚上九點、十點

也有可能來(A1CM0044)。社工員也會打電話到家裡，我們會聊一聊小孩子的情況，我則告訴她小孩子的進展到哪裡了(A1CM0124)。

社工員如同阿蘭的眼睛，會到家裡來，或者打電話，有時星期六、日或晚上也來，隨時幫阿蘭盯著孩子，來檢核也維護孩子安全。

(四) 無力參與社工員要求的親職課程

社工員也曾安排我去上親子課程(註：強制性親職教育)。但是我因為要照顧我爸爸不能去，社工員能瞭解我的處境，也知道我的教育理念並無偏頗，所以未再要求我去參加(A1CM0126、A1CM0130)。

社工員依法要安排阿蘭上強制性親職教育輔導課程⁴，但社工員還是考量阿蘭狀況，未勉強其參加，是社工員有彈性、還是自由心證？相關的處遇作法的力行受到現實的考驗。

(五) 替我爭取給孩子的資源與機會

當有活動的機會時，社工員讓孩子參加，她(社工員)幫我們爭取到名額，有人贊助買書，會讓孩子參加(A1CM0054)。小毅因為沒錢讀托兒所，社工員知道後，隔天，她就跟我說已經跟公所說好了，可以讓我的孩子到托兒所去讀書」(A1CM0052)。其他如：家扶中心人員有協助課輔(A1CM0032)。

社工員提供具體的照顧資源予阿蘭，尤其是經由社工員協助小毅得進入公立托兒所就讀，直接減低阿蘭照顧、親子壓力也讓阿蘭得以讓她安心工作。

(六) 替我們家爭取各項補助

社工員協助申請補助，並轉給民間單位來協助，社工員每三個月就會送例如救濟的米這一類的食物(A1CM0056)，除此之外，我爸爸有領殘障補助每個月4000元，我兒子有張大姊(社工員)幫忙申請兒少補助。另外，社工員也協助轉介企業界善心人士(小孩稱美麗阿姨)，固定三個月社工員就會陪同他們來家裡關心我們，且提供兩個小孩的學費、生活費一萬二千元(A1CM0060)，小傑和小毅都知道美麗阿姨會支付他們的學費，小傑也會說「我要努力讀書報答美麗阿姨，報答他們的教育之恩」(A1CM0088)。社工員和美麗阿姨對我們家的付出，說實在，他們真的幫我們很多(A1CM0058；A2CM0014)。

社工員連結相當多物質、金錢資源阿蘭對此感受相當直接。

4 強制性親職教育輔導：依兒童及少年福利法第 65 條規定，父母、監護人或其他實際照顧者，讓六歲以下兒童獨處危險環境、未給予適當照顧、遺棄、疏忽、虐待等情事，直轄市、縣(市)主管機關得令其接受 8-50 小時之親職教育課程。

(七) 社工員事事替我們想

當社工員知道我因為沒錢給小毅讀書而將他鏈住後，她知道我這半年是如何生活，她就說「有問題為什麼不通知她，這個問題可以解決，……」(A1CM0052)。當社工員爭取小孩參加活動時，因為只給孩子參加的名額，我並沒有機會參加，使得小孩也沒辦法參加的時候，我將這問題反應給社工，社工員就說她再想想辦法，後來也讓我一同參加(A1CM0054)。

阿蘭似乎感受到社工員的真誠與庇護，社工員會心疼(埋怨)阿蘭的不說，使得阿蘭更勇於提出要求。

(八) 感謝社工員如同家人般對我們付出

社工員常到家裡關心小傑和小毅，我兒子與社工員相處久了，那種感覺就像自己家人一樣，她的付出我兒子都知道，都會記在心裡面(A1CM0086)。小傑和小毅會想念社工員，小傑一直黏著我說，什麼時候可以看到社工員阿姨，比較常講的美麗阿姨(企業家)與社工阿姨。在張大姐(社工員)面前，他們只會謝謝、謝謝、謝謝而已。私底下也會唸「好想社工阿姨(A1CM0138；A1CM0088)。我也是一樣感謝張大姐和美麗阿姨他們對我們家的付出，說實在，他們真的幫我們很多(A2CM0014)。

在長久服務後社工員如同家人一般，案家期待並感謝社工員的出現，因為社工員將帶來資源，因此，社工員是家人？是資源？或兼具兩者？可能愈來愈模糊。但肯定的是社工員是家庭的重要他人。

(九) 同理社工員辛苦，瞭解社工員的限制

我對社工員工作的看法，我會站在她的角度，她有太多案件要幫忙，太多事情要處理，我不太會去跟她講小孩問題，報喜不報憂，除非真的很不得已，我才會告訴她(A1CM0122)。張大姐給的資源都 OK，有關單親因為有小孩難以找工作的困境，雖然很想表達給張大姐，但張大姐其實只是個社工員，能幫助也有限，沒辦法去解決，其實是政府政策和老闆的問題(A1CM0140；A1CM0176)。還有，因為我爸爸有兒子，無法符合低收入戶的申請，因此，無法獲得免費的居家服務。所以，我爸爸如果要申請居家照顧，單一個小時要九十塊還是八十塊，這就是體制出了問題，我弟弟不照顧我爸爸的問題雖可以提出遺棄，但實際上也難以做到，所以，張大姐也有力不足的地方(A1CM0176)。

從阿蘭報喜不報憂，似乎阿蘭也相當明白社工員的限制，也沒有事事依賴社工員，覺得心靈相契的親密感，至於，對於居家照顧及弟弟棄養的問題，阿蘭覺得法律面、政策面的限制，無法獲得實質的協助。最明確的仍是對資源的歡迎。

五、對案家綜合印象

阿蘭是單親家庭女性戶長，離婚後獨自扶養兩個年幼小孩，又要照顧中風失憶的父親，在原生家庭的無資源的情況下，形成家庭封閉系統，身處低社經地位，其經濟亦陷入困境，亦因如此，將她推向鏈住孩子的施虐者角色。阿蘭的困境在於營生與照顧難兩全。但是，阿蘭對照顧的意願是無庸置疑的，他不但對父親不棄，也對孩子承擔保護的責任，因而施虐的動機是不存在的，但因營生、照顧資源的不足，施虐(威嚇不當管教)的行為是難免的。因而引介適當資源可具體降低阿蘭謀生與照顧的壓力。

阿蘭對受助的信念受父親的影響，因而較少主動求助，這是邁向獨立自主的優勢，也是延宕困境的隱憂，然而，社工員的熱心，似乎讓不求助的態度有些改變。但是對於社工員指責不該鏈住孩子，阿蘭有一種未理解的感覺。

至於，對社工員服務的內容，阿蘭知覺社工員常到家裡或電話詢問，以檢視孩子受照顧的狀況，阿蘭及孩子都歡迎社工員的物質、金錢、安親的提供，但對親職教育的提供、控告弟弟承擔照顧父親的角色就顯得不甚熱衷，並覺得社工員對其家庭處境並不了解。

對阿蘭而言，形成施虐的成因在照顧與謀生難兩全，因而金錢的援助可舒緩她的壓力，但是並不能排除照顧的力不從心，安親班的資源可解決小孩的問題，但中風老父及年幼孩子帶來的謀生與照顧壓力，使阿蘭家仍處於高風險狀態。

第二節 別叫我「施虐者」(B)

本節將介紹阿香與她的家人，這個家庭是因對繼女小萱的管教問題，而與兒童保護系統接觸：

一、案家剪影

(一) 訪談時家庭狀況

第一次訪談時，阿香及小隆、小琪看到社工員與訪談者到來，阿香打開門走出來，沒有說話，臉部表情平淡，無喜悅感。家門前綁著一隻狗，狗看到人來就旺旺叫，訪談者與社工員跟著阿香進門。進門時，看到客廳右邊放了一個大魚缸，只養約三隻小魚，阿香表示建成朋友不要才給他們的。住家是舊式的平房，除了客廳外，有三個房間及廚房、衛浴，客廳也是阿香做零件加工的地方，所以顯得擁擠、零亂。另外，客廳擺了久用已舊一、二、二人座的皮沙發(不是同一組型)，電視為 29 吋舊型電視，兩個小孩就坐在沙發看電視，另一隻小黑狗由小隆抱在手上，由於天氣熱，兩個小孩都沒穿上衣，因為社工員與訪談者在場，阿香就叫他們兩個將衣服穿上，他們聽媽媽的話，約過二分鐘穿好衣服，然後繼續坐在沙發上看電視卡通。

阿香於客廳簡單的工作檯邊做加工邊與社工員、訪談者聊天。社工員帶來了一包五公斤的米，並向她介紹訪談者，然後進行簡短的會談則先行離開。

訪談者與阿香訪談中，阿香不自覺放下手邊加工零件，投入地與訪談者談話，訪談進行將完成時，建成下班回來，他看到訪談者與阿香談話，沒有打岔，帶著兩個小孩到對面的空地澆花。訪談者與阿香結束訪談後，建成進門，訪談者向他自我介紹，也趁機與建成進行簡短訪談，其態度緩和、配合，訪談進行過程阿香也在一旁。

後續進行第二次訪談，訪談者到阿香家約晚上七點，建成躺在沙發休息，訪談者敲門後，建成應聲，訪談者告知透過社工員與阿香約好訪談時間，他沒有說什麼。後來，阿香與小隆、小琪從廚房走出來，阿香臉上展現笑容，訪談者問候近況後，小隆與小琪站在客廳沙發旁，訪談者分送小禮物予兩人，並進行簡短的訪談。因第二次訪談，與小隆、小琪已甚熟識，他們會叫阿姨，或說謝謝。本次訪談，共有四個家庭成員接受訪談，從觀察家庭成員互動關係，可看出成員關係的親疏、溝通模式、肢體語言等，更可搜集家庭內相關之資料。

(二) 訪談者主觀感受

【第一次訪談】

阿香及建成都是原住民，阿香皮膚黑、綁馬尾，有嚼檳榔習慣，牙齒呈黃褐色，原住民腔調頗重，言談中呈現擔心、恐懼的情緒，不太容易信任別人。建成皮膚白，平地原住民，講話語調沒有原住民的腔調，訪談中提到自己對於小萱的行為無力處理，對於社工員也不知所措、無力幫忙，顯得失望。母子間互動佳，孩子會聽媽媽的話穿起衣服或保持安靜。建成下班回來後，帶著兩個小孩到對面的空地澆花(自己種的)，父子關係頗好。

夫妻互動中，呈現建成話少阿香話多的情況，也看出母系社會的特色，阿香似乎掌管了家中大大小小的事。從訪談中觀察阿香之語調、眼神及表情，提到案主時，呈現無助、難過；談到被通報的事，呈現生氣、憤怒。另外，阿香與建成之間關係尚佳，但建成不善於表達對阿香的關懷，阿香對建成還是有些抱怨，例如錢賺不多、打小孩。

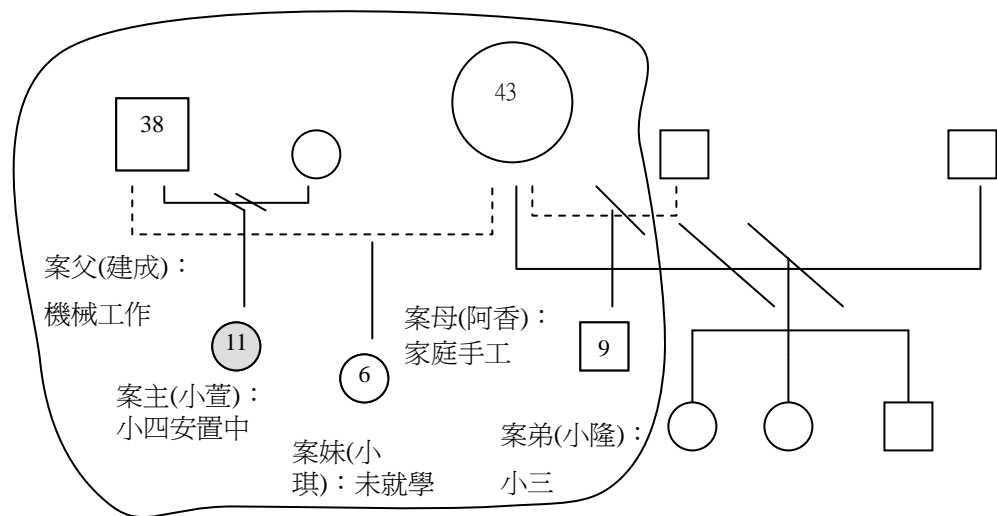
【第二次訪談】

訪談互動中，建成與阿香關係親密，家人關係和諧，談到親密性問題時，阿香會害羞，其兩人親密互動，小隆與小琪也看得出來。

關於久久未去探視小萱的問題上，從阿香回答的理由中，也吐露其擔憂，她擔心如果去探視小萱，小萱會想要回來，但小萱返家後的狀況卻又是她無法掌握的。因為過去不好的經驗(例如大便在房間，阿香必須清洗)，讓阿香漸漸不想與小萱再親近(例如不想要抱抱她)，希望擺脫小萱，卻又因照顧的職責，怕別人說話，所以保留起碼的關心。

二、案家問題發展史

(一) 家系圖



(97年9月製)

(二) 案家故事(因阿香是主要受訪者，所以故事的撰寫是以阿香為第一人稱的方式)

我是原住民血統，與前夫育有二女一男，兩人離異後三個小孩與前夫同住。後來，我在外與人同居，於 88 年生下了小隆。之後，又認識亦為原住民的同居人建成，我帶著小隆與之同住，兩人為同居關係。89 年間，建成帶回與前妻所生的小萱(當時 3 歲)同住。於 91 年我與建成又生下了小琪，我們家庭是由五個人並分別由三組父母所生的三名小孩共同生活於同一屋簷下。

我一直想要給三個孩子有一家人的感覺(B1CM0010)，不管生母是誰都稱我為媽媽，不管生父是誰都稱建成為爸爸(B2CM0024；B2CM0028；B2CM0037)，不分誰的小孩都同等對待。我小時候沒有爸爸媽媽照顧，什麼事都要自己來(B1CM0202；B2CM0300)，所以我不希望孩子的童年也有這樣的缺憾，所以相當重視孩子，加上三個中只有小萱不是自己親生，更不希望小萱跟自己小時候一樣，有那種缺乏關心照顧的感覺，另外我擔心外人異樣的眼光，所以以更關懷照顧的態度對待小萱(B2CM0300)。

所以，當小萱剛從生母那兒接回來照顧的時候，我對她是百般的呵護，不讓她有局外人的感覺(B2CM0288)，或與小隆、小琪有差別之對待，甚至比自己親生的小孩還疼(B1CM0038)。但第二年起，小萱(4 歲)開始陸續出現說謊偷竊(B2CF0108；B1CM0030)、在房間內大便(B2CF0116)、從狗吃的碗中拿狗

食物吃(B2CF0112)等特殊行爲。關於小萱偷竊、說謊的行爲。面對這些異常行爲，我和建成曾試著問小萱，但小萱總是不肯承認(B2CF0112；B2CF01124；B2CF0116)。儘管我與建成想盡辦法想改正小萱行爲，行爲非但沒有改善，而且更加嚴重(B1CM0028；B1CM0042)，小萱甚至會向學校老師說「媽媽都沒有給我東西吃」(B1CM0030；B1CM0118)，讓我覺得所付出的努力，非但沒有獲得感謝(B1CM0200)，還被說成虐待，我對於小萱的管教顯得無力而且失望(B2CF0130；B2CF0136；B2CF0128)。

當回憶起這段時間，小萱的異常行爲與自己和建成對小萱的管教，我看到儘管小萱的行爲怪異，但建成並不會一開始就採用打罵的方式，總是再三勸告，給很多次自行改變的機會後才會處罰(B1CM0108；B1CM0168；B1CM0140)。但這種勸導似乎難以奏效。小萱的異常行爲，讓建成不得不天天罵、差不多隔三天就會打一頓的狀態(B2CF0166；B2CF0168)，建成也覺得不知如何是好，全家的情緒都受到對小萱異常行爲無力改變的影響(B1CF0283；B1CF0263)，或許因爲要改變小萱的行爲，建成打了她才會有民國 90 年被通報爲兒虐，那也是我第一次認識社會處(B1CM0054)。

民國 90 年我的鄰居告訴我，社會處的人來找我，而且說我們虐待小孩(B2CM0172；B2CM0252)。我聽到鄰居這麼說簡直要抓狂(B2CM0252)，有強烈被誤解的委屈與憤怒的感覺(B1CM0058)，我氣壞了，我想要澄清解釋，便無頭緒地想找社會處人員理論(B1CM0042；B1CM0058)。後來，雖然社工員來家裡詢問小萱的一些狀況，但也沒辦法改變小萱的異常行爲(B1CM0060)。

有了第一次的經驗，當 93 年間小萱再度出現吃狗食物的怪異行爲時(B1CM0042)，我就自行求助社會處(B1CM0224；B2CM0178；B1CM0228)。社工員雖然出面關心探訪，但是對小萱的問題症狀卻也無計可施(B1CM0042)。這樣的狀態一直持續到 96 年期間，也因爲小萱的行爲使我有一種無力感，在不知如何處理的情況下，只好將實情告訴學校老師，希望老師能夠協助輔導(B1CM0028；B1CM0032)，學校老師知情後便建議由社會處協助，在經我同意下第三度通報社會處(B1CM0026)。儘管小萱的行爲怪異，社工員還是勸告建成不能打小萱，否則就會被認定爲兒童虐待。所以每當建成被小萱的行爲惹毛時，我就會擋在小萱前面不讓建成打到小萱(B1CM0140)。我擔心如果小萱又被打，社會處社工員就又会到家裡質問(B2CM0270)，也會影響我們家庭的美滿和樂(B2CM0350)。在這種壓力下，我精疲力竭不願再親近小萱、不想抱她(B2CM0310)，甚至想逃避(B2CM0232)，也把關心的重心移至小隆、小琪身上(B1CM0198)。

一年多以來，社工員對小萱的協助都不見效果，我和建成也經常因為小萱的問題發生爭執，甚至彼此不講話，這時我想起有一位賣香菇的生意人，向我說可以把小萱送去孤兒院(B2CM0372)，我就向社工員提議，但當時社工員並沒有馬上答應這麼做，直到今年六月份時，社工員才跟我們商量把小萱帶去機構安置，我們也無計可施，也擔心小萱行為影響弟弟妹妹(B1CF0255)，就同意社工員這樣的安排，當小萱離開家後，我和建成就不再那麼常吵架(B2CB0431)，家裡的壓力變小了，也不用一天到晚面對老師的詢問(B2CF0050)。現在，我變得很怕去看小萱(B2CM0394)，也怕她不知何時會回家(B2CM0382)，我擔心她一回來我們又再得重新面對這些無能為力的狀態……。

三、家庭困境面貌解析

本段分析是以研究者為主體，從家庭系統理論觀點分析案家形成兒虐的原因，及研究者對家庭問題的診斷評估。

(一) 多重組合家庭

阿香從小在缺乏父母關愛照顧的環境成長，先後與三個男人生活，阿香帶著小隆與也離婚帶著小萱的建成同居生活，看起來這是相當複雜的家庭，且是極具風險的，但是從阿香對家庭的信念、對母職的允諾，卻也見到這個複雜的組成下的維繫力量：

1. 家庭組織

在這個三個孩子來自兩個爸兩個媽的組合中，他們用稱謂模糊血緣上的差異，化解來自不同親生父母的隔閡(B1CM0010)。阿香要求小隆稱呼建成「爸爸」，阿香說：小隆不知道建成不是他的親生爸爸(B2CM0032)，小隆心裡的爸爸是這個爸爸(B1CM0008)。至於小萱如何稱呼她，阿香說「她也是叫我媽媽啊」(B2CM0037)。

家庭成員間互以家人關係稱呼，顯現出阿香與同居人建成彼此共組家庭的意願。

2. 家庭的允諾

(1) 父親母親能承擔家庭的負擔

阿香與原生家庭父母缺乏安全的聯繫，相對地對建成有較高之期望，阿香說「他手腳很慢，他光付房租費有的沒的就不夠我們生活，他的薪水

一般都繳房租，……所以有時候他工作量少的話就賺不到二萬元。一般的開銷都是我啊(做手工)，包括水電費一個月就要一萬塊……」(B1CM0022)。

阿香對建成雖有抱怨，但也覺得建成至少也有在維持家庭開銷。兩人也都願意為這個新組成的家努力，形成共同為家庭打拚與付出的夥伴。

(2) 阿香對母職的允諾

阿香過去未受母親之關愛與照顧，凡事靠自己，更加強她想當個好媽媽的信念，所以對於非親生子女小萱，她說「因為我從小到大，都是自己照顧自己長大，我總不能讓我的小朋友跟我一樣」(B1CM0196)，雖然小萱不是阿香的親生子女，一開始，阿香對待小萱如同自己親生一般(B1CM0038)，因為阿香認為「我都是自己照顧自己，我不喜歡她(指小萱)有這種感覺，我把心都在她身上」(B1CM0198)。

阿香因本身未獲原生家庭的照顧，成為親職化兒童，更加強給予孩子完整家庭的信念，對於不是自己親生的孩子，要視如己出一般，對於一般人而言，如果沒有愛或堅定的信念，是不易做到的，對阿香而言，是真誠的愛？還是流於表面的關懷？

(3) 父親母親願意投入對子女的教養

對於小萱的行為管教，阿香說「他(建成)不會有什麼想法，他不會講，因為(他相信也知道)我不會對小朋友怎樣，他(對我的管教)沒有意見，他用眼睛看，他說家裡的事就我來做，他負責賺錢，小朋友做錯事都由我來管」(B1CM0108)，阿香與建成也會共同參與學校活動，建成說「我會參加小隆的學校活動啊。」(B2CF0034)，阿香也說「我們都會一起去，例如班親會、親子會。」(B2CM0035)。

阿香與建成之間對於家庭事務，採男主外、女主內的分工模式，在管教孩子方面，阿香認為建成是信任她的，兩人在管教上的一致性，顯現出和諧關係。

3. 變動中的家庭

88年阿足在外與人同居生下了小隆後，再與建成同居。89年從建成前妻那兒帶小萱回來照顧。90年小萱出現說謊、偷東西、大便在房間的行為。91年生下小琪。94年小萱出現吃狗食物的行為。

在這變動中的家庭，隨著小萱特殊行爲的出現，形成家庭成員關係的緊張，對家庭而言是一種壓力。

本案的家庭組合爲一般理論中的高風險家庭，優勢：家人可以彼此照應與支持；劣勢：隱含孩子對原生家庭父親與母親的認同的問題，家庭變動帶來的壓力(成員新增)無意中的難以周全。

(二) 無力處理家庭中的問題成員

1. 小萱的症狀行爲

當小萱剛從生母那兒接回來照顧的時候，阿香對她是百般的呵護，不讓她有局外人的感覺(B2CM0288)。但第二年起，小萱(兩、三歲)時就開始出現一連串的症狀：

(1) 說謊

針對小萱說謊行爲，阿香說「譬如說，我在先生面前，我煮給你們吃，你們也吃飽就好了，但小朋友(小萱)到學校就向老師說她都沒有吃，學校就打電話過來，說怎麼沒有給她吃，那種壓力很大，好像是虐待她。」(B1CM0064；B1CM0118)

(2) 偷錢

建成說：早上偷拿媽媽(阿香)的錢買東西吃，學校打電話來說，你們是不是給小萱錢，不然她怎麼有錢，我們莫名其妙嚇一跳，我質問小萱以後，她才承認去媽媽口袋裡拿的，你說會不會生氣(B1CF0283)。

(3) 在房內大便

小萱大便在房間的行爲從三歲開始(B2CF0116)，阿香說「有一次我把家裡整理乾淨，棉被曬好，小萱就給我大小便」(B1CM0216)。建成說「小萱看到東西就要吃，她可以吃兩碗或三碗，可以吃得下很多東西，結果吃太多就是大便在房間」(B2CF0114)。

(4) 吃狗的食物

建成認爲小萱可能是食量大沒有飽足感(B2CF0114)，建成說：大概還沒上小學以前，只要小萱有機會出去到家門外，她就會跑去吃狗狗的食物(B2CF0112)，阿香說「如果我們剛吃飽，像有剩下的飯菜，我給狗狗吃，嘍，小萱怎麼出去外面那麼久沒有回來，原來她就蹲下來跟狗丫、貓丫在那裡吃(給狗吃的剩菜剩飯)」(B1CM0228)。

小萱陸續出現不同症狀的行爲，是生理問題？還是背後存在意義的心理問題？還是另外原因？也使問題陷入膠著的情境中。

2. 管教壓力的累積

(1) 面對症狀的處理

① 勸導

當小萱偏差行為出現後，阿香多次想要改變小萱的行為，她說「像小萱說謊的事情，亂拿東西，我會叫她改進，不可以這麼做，我只是希望她能改而已」(B2CM0048)。建成說「小萱接回來的時候，大概是她兩三歲時。剛開始說謊的事，媽媽(阿香)跟我講我不相信，後來是我親自看到我才相信。她(案主)是故意，故意跟我唱反調」(B2CF0108；B2CF0091)。建成對小萱的異常行為也會一再的勸導，建成說：「她跟本聽不進去，等到我生氣，我就揍她了呀。我要打小孩前，第一次我會用講的，第二次又來了，我就用嚴厲的話跟她講，就是用警告，第三次她還是同樣情形，我就會揍她」(B2CF0140)。

② 屢敗屢戰

對於小萱說媽媽不給她吃東西的指控，阿香說「後來我就不讓她在家裡吃，我給她帶去學校，我跟她說你到學校再吃，這樣才不會去拿人家的東西」(B1CM0030)。至於，小萱亂大便的問題，有段時間阿香就不想清除(B2CM0328)，阿香心想：「你喜歡臭，我就不洗」(B1CM0216)，但是「老師就連絡簿寫說小朋友很臭很髒，那時候我很難過，你知道嗎，我說你那麼大了，你要自己洗澡，她不洗澡，老師寫這樣我很難過，我就每天抓去洗澡」(B1CM0218)。

③ 不假外求

對於小萱快怪異行為，阿香總是不想跟別人講，因為擔心別人看不起小萱(B1CM0128)，阿香說「娘家那邊不知道，他們只知道她不是我小孩，我不會講小萱怪異行為，我就是想我不輸給小朋友(意謂無力管教)」(B1CM0184)。

阿香與建成面對小萱的特殊行為時，倍感壓力卻無力處理，亦超出親職能力可負荷的程度，阿香對外隱瞞小萱的身份，認為無力管教小萱的行為，是一種失敗，但對老師的指責，亦覺得相當無辜與無助。

(2) 技窮後的挫敗與失控

阿香說「我要她在這裡有家的感覺，像個正常的小朋友，不是出去就亂講話，但是跟我想的都不一樣」(B2CM0334)；「最生氣的原因是她會騙

我，我不喜歡她騙我，還有大便的事，我會怕，還是要清除啊。我不知道什麼感覺，很複雜啦。」(B2CM0328)。建成難過的說「感覺啊，好像把我當成傻瓜，被她耍著玩的啦」(B2CF0118)，「幾歲的小孩我們大人父母教不好，學校也教不好，……，怎麼教小孩子丫，這麼多的大人輸給她十歲的小孩子」(B1CF0263)。所以，建成出現毆打小萱的行為。

在無力管教的壓力下，阿香開始轉變對小萱的「母職允諾」，漸漸顯得缺乏耐心與厭煩。建成也失去耐心，以直接毆打小萱的方式，以處理其特殊行為的出現。

3. 壓力引發關係的轉變

(1) 母女關係的轉變

阿香說：本來情況是，我把小萱當作自己的小孩，抱她、親啊，但是現在沒有了(B2CM0310)，每次我給她穿漂漂亮亮，弄得乾乾淨淨，她就給你大便。她自己不愛穿內褲，她跟老師說，我叫她不要穿(B2CM0326)。後來，阿香的態度有了轉變，阿香說「我不跟小萱講話了，她出去在外不管她了，反正給她吃不餓肚子就好了」(B2CM0336；B2CM0340)。

(2) 父女關係的轉變

雖然小萱是建成的親生子女，建成與小萱之間的少有互動，但兩人之間的關係，卻因為小萱的症狀行為，而出現天天罵常常打的情境。建成說「幾乎每天啦，大約一星期兩次。小萱幾乎每天都挨罵」(B2CF0166；B2CF0168)。

(3) 壓力三人組

因為小萱的管教問題，阿香說：我連聽到電話聲音，我都會很緊張(B1CM0295)，我不敢接電話就是怕老師都會打電話到家裡來，(B2CM0052)，所以，我都推給他(建成)，他也都不接，學校就一直打打打，晚上、一大早都有可能打來(B2CM0378)。因此，當社工員要去學校，阿香就叫建成自己到學校，主要就是要處理小萱的行為(B1CM0104)。建成說「小孩子講不聽我就會揍她，有時候我會看不慣，她(阿香)會為了我打小孩子的問題跟我吵，小孩子的問題會造成我們兩個夫妻吵架」(B1CF0259)。

建成面對小萱行爲處理方式是會先給機會後施予體罰，但因無力管教而影響其情緒，常常因小萱行爲而動怒毆打，造成父女關係緊張，彼此少有親密互動。阿香也因無法改變小萱行爲，將產生的壓力，向小隆、小琪發洩，也影響與建成的關係。當家庭系統出現了毛病，建成爲了穩定家庭成員間關係往往靠暴力去維持，造成進一步犧牲了小萱的需要，學者 Stair 就指出，如果家庭成員長期滯留在這種不健康的狀態，則以病態當成常態，而不知可有其他新的選擇(霍玉蓮，2004)。

(三) 家中的瘟神---代罪

1. 小萱是家中的危機源

面對建成對小萱的體罰，阿香說「她(小萱)也是會被打，所以我都擋在前面。我會瘀青丫，他會打手丫，他打小朋友的手，如果小朋友手不伸出來，他會亂打丫」(B1CM0140；B1CM0144)。阿香又說「我只要不要小朋友(小萱)被打就好了，家裡不要為了老大(小萱)再出事情(被通報犯法)就好了，我會怕好不好，我就是不要他打到小朋友啊。我絕對不會放，咦，他坐下來，氣消了，我才來看看我有沒有怎麼樣」(B1CM0142；B2CM0350；B2CM0364)。有關阿香的行爲，建成說「她是擔心到時候到學校，學校又會說什麼，社會處又來處理了，又被說是虐待兒童」(B2CF0158)。

2. 小萱是複雜關係下的受害者

小萱進入阿香與建成所組成的家庭後，家庭產生變動，小萱成了外來者，難以融入家庭，亦形成小隆與小琪的手足次系統，小隆說「我跟姐姐有一點不好」(B2CB0004)，「我跟妹妹比較好」(B2CB0020)。當小萱、小隆與小琪之間吵架時，建成說「小萱會拿弟弟妹妹(小隆、小琪)的東西，吵架後，他們兩個會找媽媽」(B2CF0094)。當建成處罰小萱時，建成說「她(指小萱)會認為我偏袒弟弟，會生氣」(B2CF0098)。

究竟小萱的異常行爲是因，還是家庭內部問題是因，在此，僅依訪談資料是難以診斷的。不過，可以看出，無形中，小萱已漸漸被排斥於家庭外，失去其立身的空間。

3. 家裡再也無立身之處

(1) 家中沒有小萱就一團和樂

家中除了小萱以外，家人聊天說笑有歡樂，建成說「他們(小隆與小琪)兩個很乖，學校發生什麼好玩好笑的事，我下班回來，弟弟會跟我講，

妹妹也會說，今天那一個阿姨有來，跟媽媽講什麼，小事情也都會跟我說」(B2CF0104)。尤其在小萱安置後，小隆說：姐姐(小萱)不在家，爸爸媽媽比較不會吵架，感情也比較好(B2CB0429；B2CB0431)，媽媽就不會打我們(B2CB0421)。小琪說：姐姐不會跟我搶玩具(B2CS0420)，而且媽媽還會坐在爸爸的腳腳，然後抱著爸爸(B2CS0446)。

(2) 家外安置讓全家鬆了一口氣

因為小萱的行爲一直無法改變，所以建成才同意將小萱安置於機構，建成說「一開始也是很掙扎，也是希望留在身邊看能不能把她教好，怎麼講，大的教不好，小的會學，對家庭是很大問題」(B1CF0255)。安置後，建成覺得壓力減少很多，與阿香之間比較少爭吵(B2CF0440)。阿香也說：我們也不用怕說學校回來講說，你們今天沒有給誰吃飯，以前你給她吃，她照樣跟人家說我們沒有她吃，現在沒有那種壓力了，兩個人也不再神經緊崩了(B2CM0454)。

(3) 對小萱返家充滿恐懼

在小萱安置後，阿香產生害怕小萱回來的矛盾心理，阿香說「我不想那麼快看到小孩子，因為我對小朋友的瞭解，她現在做給大家看，ㄟ，她的表現很好了，沒有人會注意了」(B2CM0382)。阿香雖然也會想念小萱，但是卻又害怕看到她(B2CM0394)。阿香說：這幾天社工員有說要安排與小萱碰面的事情，可是我有一點.....(B2CM0380)，我不想那麼快看到小孩子(B2CM0382)，因為她回來行爲問題又要出現(B2CM0384)，家庭又會整個受到影響(B2CM0390)。

小萱安置後，家裡獲得暫時的寧靜，也因為這樣的寧靜，是一種壓力的解放，也是一種家庭的幸福感，因此，阿香擔心小萱如果返家，將無力處理小萱的行爲，過去的噩夢將再現。因此，社工員在家庭重建之處遇上是重要的角色，也關係著小萱的返家之路。

四、社工處遇介入之案家經驗

本案自從民國 90 年鄰居告訴阿香社會處來訪，說小萱遭受虐待，對於這樣的指控，阿香激動的找社會處理論。當 93 年間小萱再度出現吃狗食物的怪異行爲時，阿香就自行求助社會處，但也未見成效。96 年間在不知如何處理小萱症狀行爲下，阿香只好將實情告訴學校老師，由學校第三度通報社會處。如此長期的助人關係，阿香與建成對社工員服務經驗如何？

(一) 無力管教壓力下的無奈心聲

小萱總是在學校老師面前說家裡沒有給她吃早餐，讓我有很大的壓力，似乎被認為虐待小萱(B1CM0064；B1CM0118)，而且小萱還會偷拿錢買東西吃，讓建成覺得相當生氣，所以建成認為小萱故意製造麻煩，讓建成有一種被耍的感覺(B1CF0263)。因此，我與建成總是因為小萱的行為而情緒大受影響。對於小萱的問題行為，建成和我用盡方法都無效，所以，建成在忍無可忍的情況下會打小萱。我們都擔心小萱行為現在不改變(B2CF0142)，長大以後就改不了，將來嚴重就是社會問題了(B1CF0253)，而且也擔心造成學校老師的困擾，帶壞其他同學，家裡的弟弟妹妹也沒辦法教(B1CF0257)。

面對學校的質問，阿香承受被誤解的壓力；另外，對建成而言，虐待動機是在遏止行為的發生，其行為是毆打。在這壓力家庭，他們需要是快且有效的方法，但在得不到答案的情況下，他們覺得問題是無解的。

(二) 社工員談的是理想，我面對的是無法管教的事實

建成對於社工員告訴他：「不可以打小萱，如果打小萱就是虐待」，這樣的指控，建成認為社工員所說的我都懂，但是又能如何做？也不刻意去打她，實在是沒辦法(B1CF0279)。建成也覺得，大家都說不要用暴力，用講的，但是講的有用就好了，就不用從兩歲講到現在，現在十一歲了，都已經九年了(B2CF0138)，而且可以想到的都試了，甚至社會處、學校都有討論過了，最後都沒有用(B2CF0128；B2CF0134；B2CF0136)。

社工員所提的服務，讓建成覺得只是空談，根本無實質上的幫助，所面對的困境，社工員也無力處理，卻只是一謂要求他們不得打小孩，讓他覺得是一種無理的要求。

(三) 我們與社會處接觸的原因

阿香說：第一次和社會局接觸，是有人通報我虐待小朋友，我很生氣，我直接去縣政府問清楚，這是我第一次知道什麼是社會局。(B1CM0038)。後來，第二次與社會局接觸，是因為小萱吃狗狗吃的食物，我不知道怎麼辦，我才會打電話到社會處(B2CM0178)。到第三次與社會處接觸，是因為小萱行為一直沒改善，我跟老師講小孩子的行為，學校說小朋友的行為越來越嚴重，妳可不可以接受各單位的幫忙，我才說從學校的管道也許比較好，後來就是社會局來幫忙啊(B1CM0028；B1CM0232)。

阿香第一次接觸社會處後知悉該單位是處理兒童保護事項，她深感委屈；但在小萱行爲日益嚴重的情況下，開始自行求助社會處。第三次，當學校建議通報社會處協助時，阿香認爲可以將燙手山芋丟給社會處，由社會處代爲處理小萱問題，以減輕其長久以來的壓力。因此，阿香與社會處的關係，從不知何謂社會處轉爲資源浮木，最後到依賴。

(四) 與社工員的關係

阿香在三次通報的經驗分別接觸三個不同的社工員，卻對三名社工員留下不同印象：

1. 第一、二位社工員來管事，被誤解沒有什麼幫助

阿香說：我第一次與社工員接觸時，社工員說我們虐待小萱，讓我覺得相當生氣(B1CM0060)，我舅舅知道社工員到我們家的事，他就告訴我不要與社會處的人接觸，與社會處接觸都沒好事。至於，第二次與社工員接觸，就像聊天一樣，我把小朋友的行爲講給他聽，也沒有協助什麼(B1CM0226)。況且第一次、第二次的社工員來聊一聊，她說什麼時候會再來，可是，就這樣一年過去了，卻沒有再來了(B1CM0232)。所以，我覺得社工員並沒有提供什麼協助。

2. 第三位社工員來協助，因信賴支持改變印象而有幫助

我第三次與社工員接觸時，我開始對社工員有了信任感(B2CM0234)，也覺得社工員幫忙很多，我初次遇到第三位社工員時，我因壓力過大難過而哭，這是我第一次跟人家講我的壓力。後來，社工員會不放心我，就常常到家裡來，我印象最深深刻就是這樣，我很感謝她，我才有機會講出心裡的話(B1CM0204)。還有，到她把鑑定報告拿出來，陪著我看，念出來給我聽，我也感受到社工員真正在協助我。所以，我對社會處的協助才有了改變(B1CM0236)。另外，小萱安置後，我們夫妻之間也比較不會爭吵，雖然剛送走會捨不得她，但是現在精神壓力也沒有那麼大，兩人爭吵減少了(B1CF0265)。

阿香與社工員關係，會因社工員對案家如何命名、社工員能否提供具體的協助而影響彼此的信任感，亦影響助人關係及處遇成效。

(五) 社工會來關心孩子與傾聽我的心聲

社工員(第三位)大約一、二個月到家裡訪視一次(B1CM0088)，來的時候，就是跟我了解家裡情況，關心小孩在家裡的狀況(B1CM0034)，聽我講話，也輔導小萱的行爲(B1CM0206)。社工員常常打電話到家裡，平均一個禮拜，還有兩禮拜會有兩通(B1CM0092)，電話裡，社工員會問我，心情有沒有比較好一點，也會問小朋友好不好，有沒有改變或進步(B1CM0094)，她有時也會因爲臨時要到家裡來，告訴我說可不可以到你們家(B1CM0090)。對於被誤解沒給小萱東西吃，我心理壓力很大，社工員會關心我的心情(B1CM0094)，不會給予責備，還會告訴我別想太多(B2CM0194)。

社工員一方面要檢視、維護小萱安全，一方面也會同理照顧者阿香的壓力，給予支持與關心，所以，阿香對社工員的看法是正面的。

(六) 害怕參與社工員安排的醫院診療及心理輔導課程

社工員長期陪伴我們一年多，因爲她擔心小萱腦部有問題，所以幫忙帶小萱去醫院做全身檢查及斷層診斷，她都會叫我陪同前往醫院，但我從來不去(B1CM0154)，社工員還有安排小萱上心理輔導(B1CM0150)，她叫我去，但是我會怕Y，而且她邀我的時間都是在我工作多的時候，我也沒辦法去(B1CM0150)。

社工員會希望阿香陪同參與有關小萱身心診斷、治療的安排，可能想要藉由參與、了解，改善阿香與小萱之間的關係。但阿香不願參加的心理？本研究所蒐集資料、尚無法清楚其原因。

(七) 替我們家爭取各項補助及贊助

社工員會送很多東西到家裡，例如鉛筆盒、鉛筆、圓規(B1CM0156)、糖果、米、棉被等(B1CB0249)。當有活動機會時，社工員希望我能放鬆心情，讓我們出去走走，會盡量提供給孩子參加，只是我沒去，我這兩個小孩不敢，後來就沒有去(B1CM0100；B1CM0102)。

社工員會以孩子爲考量，提供在家的孩童參與活動的機會，爭取相關物資，儘管建成和阿香都有工作能力，生活不見得匱乏但案家對社工員物質的提供仍然歡迎。但參與社工員提供的活動就顯得不熱衷。

(八) 幫我到學校處理孩子的事，安排孩子暫時居住在機構

當我在處理小萱行爲的壓力過大時，社工員就協助處理小萱在校的問題，她就叫我不去學校，不要與學校接觸，由她幫忙就行了(B1CM0066)，所以，她就是去學校，去看看小孩子頭腦有沒有問題，還是身體上有沒有什麼缺陷(B1CM0070)。還有，也因為小萱行爲無法改善，社工員協助安置在機構(B1CM0291)，讓我們暫時減緩壓力。

社工員是阿香的助手，當阿香無力處理小萱的問題時，社工員的出面處理，也讓阿香減輕了不少壓力。同時，協助安置小萱，亦在緩和極大的家庭壓力，暫時替代阿香照顧的角色。

五、對案家綜合印象

阿香與建成各自都有一段過去的婚姻，兩人同居的家庭成員，還包括各自小孩(小萱、小隆)，以及兩人所生的小琪，組成了多重組合的家庭。阿香在原生家庭未獲關懷與照顧，反而更加強給予孩子完整家庭的信念。阿香對於非親生子女一小萱，一開始，視同己出對待她。因為，阿香擔心小萱有被排除在外的感覺，必須盡更大的努力才能打入原有的親子系統中。

然而，小萱的問題行爲卻超乎阿香親職能力可負荷。阿香與建成對外需面對學校老師的質疑，在家同時面對小萱異常的舉動，僅能消極的企圖採毆打方式處理，使得夫妻、親子關係更陷入緊張，續而社工員的介入更讓阿香與建成面對政府強力干涉的窘境。被誤解的委屈讓他們覺得相當憤怒。

社工員的介入並無法改變小萱的特異行爲，家庭關係因小萱問題的難以改變而壓力日增。最後將小萱送為機構寄養讓家庭內的關係得以紓解。當社工員安排陪同小萱參加心理治療課程及戶外活動時，阿香以工作忙、害怕為理由推托，但對於物資的提供是歡迎的。

本案例阿香與建成雖為重組家庭，但兩人皆對家庭子女照顧有允諾，提供孩子堪稱安全的成長環境。至於小萱到底是因受到家庭變遷的衝擊或生理異常，歷經 8 年三名社工的介入，始終未能有明確的進展。而對待特殊行爲的孩子果然仍考驗繼親父母的耐力與智慧。

阿香前後經驗三名社工員服務，第一位社工員直指阿香兒虐的介入方式讓阿香有被誤解的感覺，甚而憤怒的找上社會處(局)；第二位的社工員也只是到家裡看過後，就不了了之，阿香的感覺是沒什麼幫忙；到遇到第三位社工員時，阿

香才覺得這位社工員是真正在幫忙她，也開始改變對社工員的印象，漸漸對社工員產生信任。

小萱行爲問題，雖以安置暫時讓家庭獲得寧靜，但是根源的問題如未解決，小萱返家(家庭重整)之路遙遠，潛在危機仍可能再現。

第三節 誰是問題之首(C)

本節將介紹阿枝與她的家人，這個家庭是因阿枝大兒子的阿耀長期酗酒，對自己女兒小庭性侵(又稱性虐待)，而進入性侵害處理流程：

一、案家剪影

(一) 訪談時家庭狀況

阿枝(祖母)家四周是梨子果園，訪談者與社工員到達時，阿枝的二媳婦阿雯探頭走出來，沒說話後又走進去。隨後，訪談者與社工員跟著走進客廳，阿枝正從樓上走下來，社工員向她介紹訪談者的身分，阿枝客氣地請社工員與訪談者坐下，此時她臉部展現笑容。在一旁還有阿源(祖父)，他臉部表情嚴肅，沒說話，手上抱著襁褓中的嬰兒，這嬰兒是阿光與阿雯的女兒，然後，阿源坐在旁邊的椅子上。客廳的桌椅都是大型實木所做，大桌上擺著泡茶的茶具，阿源自己泡著茶喝，阿枝很客氣請社工員和訪談者喝茶，社工員開始與她會談，瞭解小庭近況，亦請阿枝簽收協助申請的弱勢家庭生活扶助金的收據，此期間，阿源在屋內屋外多次來回走動，在旁聽社工員與阿枝訪談內容，但沒有表示意見。

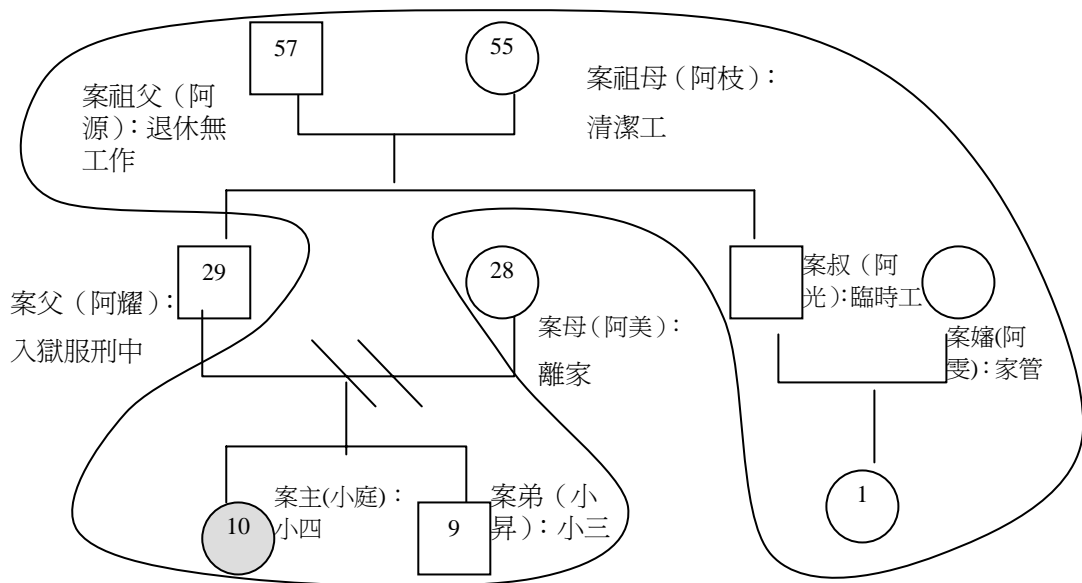
社工員離開後，訪談者開始與阿枝進行訪談，訪談初始，阿源不在屋內，訪談過程中，他進屋內，在旁靜靜聽沒有說任何話，依舊面無表情，慢慢地，他開始表示意見，臉部開始有笑容的出現，也讓訪談者漸漸感覺他的親切感。阿枝待人客氣，近中午時刻，阿雯叫阿枝、阿源吃飯，阿枝一直邀請訪談者一起用餐，經訪談者婉拒後，她就送訪談者到大門外，告知往豐原市區的路，直到訪談者離開她才進屋內。

(二) 訪談者主觀感受

阿枝待人客氣，行事明理，不責備阿耀與阿美不是，與阿美關係良好，她尚健談，有刻苦耐勞的客家精神，顯現出生命力與韌性。但阿源對社工員看法及態度偏向負面，未見他與社工員有進一步交談，對訪談者的態度也相當平淡，訪談中，他抱怨社工員強硬的行為，認為社工員破壞家庭，使得小庭及小昇淪落在外。阿枝與阿源二人對於性侵害案件，也不否認也不承認有其事，感覺有強烈的無奈感。

二、案家問題發展史

(一) 家系圖



(97年9月製)

(二) 案家故事(因阿枝是主要受訪者，所以故事的撰寫是以阿枝為第一人稱的方式)

我與阿源都是客家人，兩人婚後育有二子，本來我們家是做土木工程，經濟狀況還不錯，但九二一地震以後，土木工程不好做(C1CF00010)，又常常有很多尾款收不到，雖然有農地可種水果，但柑橘、柿子都種不好，因此收入大不如從前(C1CFM0022)。加上，我先生阿源發生車禍，二兒子阿光又車禍撞了人賠了 200 多萬元(C1CFM0109)，如滾雪球般接踵而來的厄運，讓我們家陷入負債的局面(C1CFM0109)。

87 年間，大兒子阿耀認識當時就讀高職夜間部的阿美，兩人同居後結婚，陸續生下小庭與小昇，在小昇四個月大的時候，阿美受不了孩子的哭鬧，不想年紀輕就被孩子綁死，所以就離家了，留下年幼的小庭與小昇讓我照顧(C1CFM0010；C1CFM0018)，不久阿美就與阿耀離婚了(C1CFM0010)。自從阿美離開後，阿耀總是打不起精神，以酒消愁，(C1CFM0014)，長久下來，養成嚴重酗酒的習性，常常酒醉不醒人事，更談不上外出工作，所以他也沒辦法好好照顧孩子。更嚴重的事，阿耀更因酗酒而大發雷霆，弄得全家人雞犬不寧，尤其小庭與小昇常遭受其害，常挨阿耀的毆打(C1CFM0163)，但阿耀根本聽不進別人的話，不管我與阿源如何勸說都無用(C1CFM0026；C1CFM0182)。

小庭與小昇從出生後都與我同住，阿耀則住在距離我們住處 50 公尺另一間房子(C1CFM0014)，93 年間阿耀表示要自己照顧，就將小庭與小昇帶回同住，所以我不清楚他們生活狀況。95 年間阿耀長期酗酒無法改善的問題，一直困擾我很久，我才想透過警察幫助送他戒酒，但怎知道會變成性侵害案件(C1CFM0028；C1CFM0032)。我和阿源也是在小庭與小昇被安置時才知道的，我真的難以想像自己的兒子會做這種事(C1CFM0026)，但是事發前我也沒聽小庭與小昇說過有這種情況，兩人也不知道是不是怕，小庭跟我說「爸爸沒有對我怎麼樣」(C1CFM0038；C1CFM0148)，所以，我也不知道性侵害案件到底是真的還是假的。雖然性侵害案件擾亂了我們家的寧靜，但有時候想想，如果阿耀可以藉由這此的教訓，改變過去酗酒的習性，這未嘗不是一件好事(C1CFM0194)。

三、家庭困境面貌解析

本段分析是以研究者為主體，從家庭系統理論觀點觀看案家發生虐待、性侵害的原因，及研究者對家庭問題的診斷評估。

(一) 風險的第二代

阿耀在婚姻上一蹶不振，隨之而來的酗酒、無工作、封閉自我等，形成高風險家庭，此非阿耀所願，更無力抵擋。

1. 不穩定的關係與低挫折容忍力

阿枝說：大媳婦(阿美)不願意被孩子綁住沒自由就離開了(C1CFM0010)。阿耀在阿美離去後，心情陷入低潮，阿枝說「媳婦走了，兒子就打不起精神，後來酗酒，就是這樣」(C1CFM0014)，阿耀無法走出離婚的陰影，無心照顧小庭與小昇的生活(C1CFM0154；C1CFM0157)。

早婚不成熟婚姻難以維繫，阿美不想被孩子綁住而離家，小庭與小昇成了沒媽的小孩，而阿耀兒子遇挫戰敗，無法盡家庭責任。

2. 力圖振作又無力自拔

阿枝說：我大兒子就住在離這裡五十公尺(C1CFM0014)，小孩本來跟我們睡，後來一段時間她爸爸就說要帶過去住(C1CFM0156)，但是，他也都沒有好好照顧小孩。

阿耀曾掙扎要自己照顧孩子，卻無力自我管理，好好盡其照顧孩子的責任。

3. 酗酒亂性鑄大錯

阿耀長期酗酒，容易出現不理性的行爲，他不喝酒時就正常，阿枝說「我兒子一直對孩子都很好，小庭對爸爸並沒有負面的說詞(C1CFM0148)，喝酒的時候啦，孩子不聽他的話，他就會去處罰小孩子(C1CFM0161)」，而且小庭和小昇們兩個都會被打(C1CFM0167)，甚至還發生家庭內亂輪事件，阿枝認爲這一切都是喝酒造成的(C1CFM0169)。而小庭與小昇對阿耀喝酒行爲充滿恐懼感，阿源說「小孩子看到爸爸喝酒就怕了」(C1CFF0170)。

阿耀長期酗酒，容易出現不理性的行爲，阿枝覺知阿耀酗酒後行爲的嚴重性，認爲一切都是喝酒所造成，但其真正的問題，只是單純的喝酒問題？還是內在逃避現實的心理？

本案，風險的第二代，呈現挫折忍度低、缺乏責任與允諾。阿耀天天爛醉怎麼工作，其角色退縮爲小孩，需要父母親的照顧與關懷，呈現無能力的狀態。

(二) 包容隨緣與勇於面對的第一代

阿耀在家中角色貢獻似乎看不見，在阿耀無能力的情況下，阿枝維護家庭功能的運作，以保護家庭的完整性。

1. 包容長子的行爲

阿枝說「大媳婦(指阿美)18歲就生于庭，她高中夜間部都來我們家住，我是想說來我們家就是我的孩子嘛，我就給她繳學費給她去夜間部，讀了一年半，她就離開了」(C1CFM0010)。所以阿枝認爲：同居都是一家人，阿美也知道我對她很好，這一切都是隨緣啦，年輕人的思想跟我們不一樣(C1CFM0024)。阿枝與阿源對於大兒子阿耀的種種行爲，不斷地容忍與包容，阿源說「自己的孩子沒有這樣也不行，對不對」(C1CFF0193)。

阿枝對子女多了包容少了界線，她寬鬆的接受同居，寬容的接納離去。

2. 韌性而爲

當阿美的離家棄孩子不顧，阿耀酗酒無工作時，又沒有好好照顧小庭與小昇時，阿枝也無怨無悔的幫忙照顧孩子(C1CFM0018；C1CFM0156)。爲了家裡開銷，阿枝也只好外出工作(C1CFM0022)，因爲二兒子阿光也工作不穩定，阿枝說「只要可以維持家庭生活，我們可以出去工作，天天有工作就不怕沒有飯吃」(C1CFM0113)。

阿枝與阿源為平衡家庭系統，以照顧者角色出現，以保護阿耀、小庭與小昇，承擔父母及替代父母的多重角色，在家庭系統中，阿枝是生產者，家庭照顧的執行者，也可以看出上一代的韌性。

3. 勇於面對

阿枝與阿源對於家庭經濟、孫子女照顧問題、大兒子的酗酒問題，都有意願的面對處理，當阿耀對小庭的性侵事件爆發後，阿源幫阿耀出錢請律師(C1CFF0210)，但官司還是敗訴，阿源說：你不要逃避，乖乖去服刑，小孩子我來帶(C1CFF0189)。雖然阿耀後來被關，阿源也覺得關了就關了，還是要面對事實(C1CFF0202)。對於照顧孫子女的壓力，阿枝說：「就是這樣啊，說沒有是騙人的，人總要面對現實」(C1CFM0115)。

阿枝與阿源面對問題不逃避，願意承擔責任，雖然家庭發生變故，造成家庭的混亂不安，但阿枝與阿源第一代的韌性，卻是守住家庭的重要資源，家人之間的緊密，亦是家庭復原的優勢。

(三) 第三代的安全風險評估

小庭與小昇在「媽媽不理，爸爸入獄」的情況下，由阿枝與阿源隔代教養，替代父母的角色，在這樣的成長環境，可看出那些家庭脈絡？那些優勢與困境？

1. 血濃於水的親情(第一代對第三代)

對於孫子女因性侵被安置時，阿枝與阿源覺得捨不得孩子在外，擔心是不是過得好(C1CFM0144)，甚至，想要把孩子帶回照顧。阿枝認為苦也要相聚在一起，她說「我是希望既然都已經發生，因為我們以前不知道，現在我們自己會照顧，我們希望把小孩子帶回來比較安心」(C1CFM0050；C1CFM0146)。

阿枝的信念，家是重要的，一家人就是要在在一起，對自己的孫子女，有其不捨的情感，要保護他們不要出狀況，以凝聚家人情感。因此，第一代對家庭責任感相當強烈，尤其是血濃於水的親情，是難以割捨的。

2. 經濟的壓力與威脅

阿枝家在九二一以後，除了收入少外，卻又面臨負債的壓力(C1CFM0109)，為了家裡開銷，阿枝也只好外出做清潔工，賺點錢也多少可以貼補家用(C1CFM0022)。阿枝說：二兒子阿光也工作不穩定，其實這樣，根本沒

辦法還債務，只能維持家庭生活而已(C1CFM0113)。所以，阿枝家裡收入低，入不敷出。救濟是應急，像現在社會補助都是短時間的，這些根本都是無濟於事(C1CFM0111)。

阿枝與阿源代替阿耀與阿美的照顧者角色，除了面臨教養的困境外，特別是經濟的壓力。

3. 受創的心靈

阿耀長期酗酒，小庭與小昇會怕，阿枝覺得這兩個小孩子很無辜，這樣對小孩子很不好(C1CFM0171)，會造成孩子心理的問題。

阿耀否認對小庭性侵(C1CFM0038；C1CFM0180)，他到入獄服刑後仍否認。阿枝說「小庭也會寫信給爸爸，其實我兒子一直對孩子都很好，我問小庭性侵事件是否真實，她也不敢講。她對爸爸並沒有負面的說詞」(C1CFM0148；C1CFM0178)。

小庭與阿耀的關係，隨著酗酒、家暴、性侵而改變，從依附而害怕，再從害怕而需保護。

4. 第二代自我功能提升狀態

阿耀否認對小庭性侵，阿枝說「他到現在還是說他沒有，他說，我又不是畜牲」(C1CFM0038；C1CFM0180)。阿源說「服刑前他說要跑，我說你要跑到那裡去，我說你乖乖的給我進去，小孩子我來帶，他也乖乖聽我講，時間到他就自動去服刑」(C1CFF0189)。

阿耀心情不好就會喝酒，酒一喝就會打小孩，阿枝也因為這樣，又加上擔心酗酒傷身體，才會去報警(C1CFM0171)。阿枝說：性侵害事件爆發後，他就清醒不敢喝酒了(C1CFM0178)，要服刑前他心情又不好，又開始喝了(C1CFM0188)。

阿耀遇到問題時，習慣採逃避方式處理，面對挫折時，以酗酒麻痺自我，其逃避心理是否因入獄服刑後能有所改變？這樣的退縮的小孩，何時能夠茁壯成長？

(四) 家庭重建之路遠

家庭動力不斷改變，未來阿耀出監後返家，對整個家庭而言，難以確認好或壞，未來在家庭重建之路，其家人的角色更是不可忽視。

1. 家庭秘密能否冰釋

阿枝家比較偏僻，也沒有什麼鄰居，有時候，親戚會到家裡走動，阿枝以前參加過婦女餐飲班的課程，也認識一些朋友(C1CFM0217)。但是，小庭受性侵這件事情，除了社工員、學校、心理諮商師以外，阿枝在一開始因擔心、慌亂找過議員幫忙，其他就沒有了，阿枝認為自己家的事情怎麼可能隨便去跟人家講(C1CFM0140；C1CFM0142)。

阿枝在人際關係上較活躍，對於性侵案件，雖然家醜不外揚，在無助的時候，阿枝與阿源利用當地人脈資源找議員幫忙。但阿枝還是盡量不讓外人知道阿耀性侵小庭的事情，只是自己盡力，不會向外求助。

性侵害案件的發生對於一個家庭的影響不容忽視，何況是家庭內亂倫事件，這將是家人心中的痛，既然是心痛，並非不去談它隱藏起來就沒事，未來家庭重建路長。

2. 第二代能否承擔

阿耀天天爛醉無法工作，其角色退縮為小孩，呈現無能力的狀態，阿耀酗酒的行為也打亂了家庭生活，但家人對於阿耀酗酒的行為，雖覺知其嚴重性，卻無計可施，無能為力(C1CFM0026；C1CFM0182)。

雖然，當阿枝到監獄探監或書信往來時，阿枝跟他講說很遺憾會造成這樣，阿耀說沒有關係，他也很感謝阿枝幫他照顧這兩個小孩。(C1CFM0173)

在「知易形難」的情況下，阿耀入獄後雖知道照顧孩子是自己的責任，但當阿耀回到現實環境中，是否能夠執行這樣的親職角色？

綜上所述，阿枝與阿源對阿耀是包容？溺愛保護？還是無力管教？兩人與長子阿耀的關係幽微的看到阿耀不斷闖，但阿枝與阿源不斷收拾後果的關係局面。這樣可能形成中生代能力不足的狀態。阿耀陷入小孩的狀況，在家中是個無能角色，阿枝雖然希望阿耀這個小孩可以長大，卻又不捨地拉他一把，這樣的循環，阿耀不斷製造問題讓阿枝與阿源收拾。然而，阿枝與阿源終究兩個會老，不可能幫阿耀一輩子，所以，阿耀必須學習成長，調整家庭角色。

四、社工處遇介入之案家經驗

自從阿耀對小庭的性侵案件(家庭內亂倫)⁵爆發後，由警政單位通知社工員介入進行性侵害流程，社工的立場與阿枝、阿源是衝突對立，原本期待可藉報警

⁵家庭內亂倫之性侵害案件，容易發生案主事後翻供的情況，因此，初次陪同製作筆錄後，社工會評估案家照顧能力及支持度，如果留置家中家人會施予壓力或教導，或有危險之虞，則以採緊急庇護方式進行安置。一般想要案主留置家中的家人，對於社工所做安置的決定，容易產生憤怒的情緒，故社工與案家的角色是對立。

協助阿耀戒酒，反之是社工的強硬管事，失去原本對問題的掌控力，其對社工員服務經驗如何？

(一) 與社工員的初接觸

社工員代表著國家公權力，以及孩子的保護者，當一外來者介入，也讓阿枝與阿源的角色有了變化，也由掌控者轉為被支配者。

1. 手段強硬不聽人說

(1) 不信任我們能處理

我們跟社工員溝通，可是她對我們沒有信任，一開始不瞭解我們，所以她對我來講比較有意見，她的意思是說我連兒子都教不好了，不可能孫子會帶好(C1CFM0052；C1CFM0056)，所以社工員都去找孩子的媽媽，根本不理會我們，我大兒子阿耀進去(監獄)之前，社工員都一直防範我們(C1CFF0208)。她用很強硬的手段，我跟她說，你不要這樣好不好，既然事情發生，因為我們以前不知道(孩子被侵害的問題)，現在我們自己會處理，但她就是不肯(C1CFM0050)。

(2) 強制帶走孩子

當初我去報警，只是想要阿耀戒酒，但也不知道，警察就去通知社工員，社工員就直接去探訪小庭和小昇，她會掏(指誘導)一些話會給他們，他們就全部跟她講一些事情，結果當天下午他們兩人就帶走了，當他們帶去家扶中心時，我和阿源才知道有這回事(C1CFM0026；C1CFM0030)。在阿耀對小庭性侵事件爆發後，社工員認為阿耀的行為必須接受制裁，所以小庭與小昇必須立即安置，但是我覺得她太強硬，她說，不對就是不對，就要接受制裁，我認為原則是對的，但是原則上還是有一些考量(C1CFM0198)。

(3) 沒有監護權不能照顧小孩

我與阿源捨不得小庭與小昇被安置在外，向社工員表示有意願照顧孩子，希望能讓他們兩人返家，但是社工員說有監護權才能帶回孩子，讓我們覺得很生氣與失望，因為小孩子的媽媽根本就不管，為什麼還要給她照顧。本來監護權是爸爸，後來就改給媽媽，她說先保障孩子歸媽媽管，我們沒有監護權，她認為對小孩子沒有安全感，她還說這孩子是國家的，他們的媽媽後來有去法院，好像監護權是給媽媽，那兩個孩子才可以回來 (C1CFM0054；C1CFM0058；C1CFM0060)。

社工介入初期，阿枝與阿源與社工員僅是短暫接觸，助人關係呈現敵對的狀態，其關係是緊張與不安。阿枝與阿源覺得自己能夠照顧小庭與小昇，社工員卻不通人情強制帶走，不願給他們機會，對此相當無法理解與接受，對社工員第一印象是作法太強硬。

(二) 破壞家庭無幫助

阿源一直認為社工員做事態度強硬，並看不到社工員幫助家庭的一面，他反倒覺得社工員害阿耀、小庭與小昇家人離散，整個家庭弄得雞犬不寧。雖然，阿枝對社工員雖較少負面態度，但她也覺得如果社工員不要這麼強硬，事情也許會改觀。

1. 阿耀被關都是社工員

當初我報警只是想要改變阿耀酗酒的習性，怎麼知道會衍生後來性侵案件，也因為社工員處理後，阿耀必要入獄服刑，其實袁小姐(指社工員)那時候不要去法院就好，也就是她直接帶著小孩到法院去申訴(應指出庭)，阿耀才會被關，一般來講社工員都沒有像她這樣的作法(C1CFM0196)。之後，我們去申訴也沒有辦法，法官就是聽之前小庭與袁小姐的說法，它就變成了一個事實，後來的解釋他就不看了。法官都聽她的話，我們講的話哪有用，又能怎麼辦(C1CFM0038；C1CFM0200；C1CFF0210)。

2. 小孩行為受影響，功課又不好

小庭與小昇安置後，我與阿源也會前往探視，我認為安置機構的小孩會帶壞小庭與小昇(C1CFM0044)，而且功課方面也不好，孩子返家後我必須付出更大的心力，功課才能趕上一般程度。而且，那邊學習環境不好，在那裡課本不一樣，他們也沒有心可以讀書，也不能適應環境，後來返家後，課本又都不一樣，那時候也真的是一個空檔，我就只好很辛苦的帶他們(C1CFM0046)。阿源更覺得安置只有壞處沒有好處，他認為社工員這樣做，對家庭來講，會害到社會，去那邊回來行為不太好，只會學一些不好的行為(C1CFF0210)。

3. 社工帶走孩子卻要我繳錢，只有找碴無幫忙

當小庭與小昇安置後，社工員告訴我與阿源要繳安置費用，讓阿源覺得相當生氣，因為孩子被她帶去，還要我們繳錢，我們要帶回來照顧她又不肯(C1CFF0131)。所以阿源就很生氣，因為社工員帶走兩個孩子，還叫我們

繳錢，一個孩子要繳五六千塊(C1CFF0127)，所以阿源一直覺得社工員對我們家根本沒有幫助(C1CFF0135)。我也覺得當初是她帶去家扶中心的，還要叫我們繳費，我們也沒有能力繳。我跟她講我們沒有錢，後來就沒有再要求我們繳錢了(C1CFM0128；C1CFM0130)。

社工介入中期，小庭與小昇安置返家後，阿枝、阿源與社工員才開始頻繁接觸，但是，因為強制安置又要他們繳錢，而且孩子行為受影響、功課又不好，根本不認為社工員對家裡有幫助。

(三) 社工員找沒有照顧意願的媽媽盡責任

因為阿美是親生母親才能優先有孩子的監護權，所以，我覺得社工員要給阿美與孩子接觸的機會(C1CFM0123)，但是阿美並沒有意願，那一段期間，社工員跟阿美談，一直講說要給她照顧孩子的機會，但是阿美根本沒辦法照顧(C1CFM0070)。後來，於96年寒假期間，社工員決定讓阿美從安置機構帶回小庭與小昇(C1CFM0046)，但是阿美根本無意照顧他們(C1CFM0054)，接回當天阿美就直接帶他們到我這裡來(C1CFF006)。

社工員依法行事，在阿耀入獄後，優先考量阿美為監護人，希望阿美負起母親的責任，也讓阿美帶回安置的小庭與小昇，這樣的作法，卻讓阿枝覺得社工員未考量實際狀況，缺乏彈性變通。

(四) 社工會來關心與檢視我如何待孩子

小庭與小昇安置返家後，社工員大概來兩三次，幾乎都是電話(C1CFM0083)，一般電話次數是比較多，沒有什麼事情不會來，偶而會跟我聯絡或到家裡來(C1CFM0085；C1CFM0093；C1CFM0074；C1CFM0076)。如果有什麼活動機會，例如縣政府有什麼會去那裡玩，她就會過來(C1CFF0086)，還有，給孩子獎學金時，她也才會來(C1CFM0093)。社工員會關心孩子，問孩子一些事情，以確定是否受到好的照顧(C1CFM0095)。

社工員會以電訪或家訪方式，以電訪較多，有事情才會家訪，經由追蹤孩子的近況，以確定孩子是否安全，是否受到適當照顧。

(五) 替我們爭取資源與補助

社工員會問我有無需求與困難，她也主動告訴我去申請補助(C1CFM0097)，當有什麼活動機會，就會讓我們和孩子去參加(C1CFM0087)。也因為我們家的經

濟狀況不好，她告訴我們可以去申請政府的單親家庭補助，還有幫忙申請獎學金(C1CFM0093)，後來，因為我們家有土地而無法通過單親家庭補助規定(C1CFM0097)，她又將我們的案件轉給家扶中心幫忙(C1CFM0099)。

社工員扮演資源連結者角色，在這穿針引線的過程中，協助案家獲得資源，以補充其不足之處。在物質及金錢的提供，是直接的，是歡迎的。

(六) 擔心孩子心理受影響，安排心理輔導

當小庭與小昇安置返家後，社工員說小庭要去心理輔導的課，心理輔導的安排，每個星期要去一次(C1CFM0123)，那時候安排在老人館上課，阿美曾帶去幾次，後來就由我帶去上課(C1CFM0123)，現在老師說已經不必上了。我就問小庭與小昇，你們在那邊做什麼？他們說在那邊玩遊戲(C1CFM0125)。

社工員擔心小庭心理受創，特別安排心理輔導課程，也希望阿美能盡其責任，但阿美對待孩子缺乏意願與耐心，總是將責任丟給阿枝，阿枝則是為孩子照顧責任的接手，能夠配合社工員的要求。

(七) 直接到學校、安親班做追蹤，實際訪視孩子保護安全

社工員也會去問老師，老師也會跟她講，社工員去問孩子，家裡的人有沒有對你怎麼樣，她要知道孩子有沒有被保護，有沒有安全(C1CFM0095)。另外，社工員也常常去課托那兒找他們（小庭與小昇），她都會去追蹤，她這個責任都做得蠻好的，她都一直去關心孩子，因為她擔心我們講的都是片面之詞，所以她實際訪視孩子，她對孩子的觀察能力還蠻 OK 的啦(C1CFM0068)。

社工員在兒少保案的處遇上，必須保護孩子的安全力，以孩子最佳利益為考量，藉由追蹤的訪談觀察，了解孩子近況，適時掌握案情。

(八) 因接觸而瞭解，漸漸地覺得社工員真正關心孩子

對於與社工員的接觸，我從一開始的對立，漸漸地感受到社工員是關心二個孩子的生活(C1CFM0078)。性侵的事情發生到現在，她還是一直在關心，她只是當初對我們很有意見，後來就沒有了(C1CFM0081)，目前她是很用心在觀察這兩個孩子，她有幫我們爭取補助，只是有些補助申請也不是她能決定，所以也幫不了我們的忙(C1CFM0133；C1CFM0207)，不過，我可以看出她事事替孩子著想，也可感受她的認真與付出。

家庭內性侵案件社工介入困難度極高，且帶走安置更與之對立，尤其在剛開始因立場不同難有交集，被視為破壞者角色，只有透過彼此接觸，讓阿枝有了正面看法，看到社工員真正關心孩子。

(九) 因互相信任體諒，關係漸漸改變

剛開始社工員是不瞭解我們，才會強行帶走孩子，當瞭解的時候，她好像有一些虧欠感，其實我也感受到社工員的處理，她想要往別的方面來幫忙，我們也是看得到，也是體會得到，其實她也不是惡意，她也不知道當初強硬的手段會造成這樣(C1CFM0205)。而且，我覺得人有人立場，有時後退一步替別人著想，她現在也是替我們著想，如果我們不予理會她，她也不會還關心我們，這是相對的。所以，後來她也覺得我們可以照顧孩子，應該是沒有問題，是可以給我們照顧的(C1CFM0062)。

社工員與案家經由彼此接觸瞭解，改變了最初的對立衝突，阿枝認為社工員有替他們著想，漸漸開始信任社工員，同理社工員的立場，也能替社工員著想，因而改變與社工員的關係。

五、對案家綜合印象

阿枝與阿源育有二子，不知是溺愛？還是無力管教？形成阿耀無責任、無能力及挫折容忍度低。阿耀長期酗酒，無法正常工作，阿枝與阿源則因不捨而出面處理阿耀的問題，形成「無能與拯救」的代間循環關係。但阿耀卻因酗酒而毆打小庭與小昇，更對小庭加以性侵，因血濃於水的親情，讓阿枝與阿源更強而有力的想要守住孩子、守住家庭。

阿枝為轉變阿耀酗酒的行為無意發現阿耀對小庭的家庭內亂倫性侵案件，在實務上因擔心孩子翻供，會此緊急庇護處理，因此，當社工員帶走小庭與小昇時，阿枝與阿源處於失控的狀況，想要將兩個孫子女帶回照顧，但社工員認為他們不是孩子的母親，不得將孩子交給他們照顧，阿枝感覺社工員不通人情，只好急著找議員幫忙了解孫子女的照顧狀況。當小庭與小昇安置返家後，社工員要他們繳安置費用，使他們覺得相當憤怒，因此，社工介入初期，案家的態度是對立的。後來，因接觸而彼此瞭解，阿枝感受到社工員是關心孩子，替孩子著想，漸漸也改變阿枝對社工員的態度。

雖然，阿枝當初報案的用意是要阿耀戒酒，想不到卻演變為性侵害案，因此，阿枝陷入心理上的趨避衝突。當阿耀入獄後，父母角色的缺席，阿枝與阿源無條

件負起替代照顧小庭與小昇的責任，小庭與小昇暫時性的安全無虞。但隨著外在環境的經濟變遷、阿枝夫婦逐漸老去，多負擔兩個孩子的生活開銷，此階段經濟的緊迫略微形成家庭家庭壓力，但是，阿枝這位家庭的重心樂觀因應的態度，並成爲家庭維繫的重要支柱。

至於，未來阿耀的返家與小庭小昇父子家庭重整之處遇在本案例未有顯現。

第四節 賣妻父憂鬱母與青春少年兒(D)

本節將介紹阿足與她的家人，這個家庭是因對兒子凱倫的管教問題，而與兒少保護系統接觸：

一、案家剪影

(一) 訪談時家庭狀況

訪談者跟隨社工員到達阿足家，阿足開門出來打招呼，社工員問她前院為何臭臭的，她說是剛剛殺魚留下的臭味。進門後，社工員介紹訪談者，阿足請訪談者坐，並拿出一些法院判決證明文件，社工員告訴阿足，他會拿這些資料幫忙申請急難救助金，然後社工員隨即離去，交由訪談者進行訪談，感覺社工員與阿足關係相當熟悉、自然，毫不客套，像是老朋友一般。

阿足承租一間老舊的一樓平房，屋內有三房二廳，每月租金 6000 元，客廳有一張 2 人坐的沙發，沙發前方鋪棉被，就是阿足睡覺的地方，客廳一角擺神明，家中並沒有餐桌餐椅。甚至，三個房間內都沒有擺床，特別的是，其中一個房間的門上還貼有符咒，屋內掛了衣物；第二個房間堆放棉被；第三個房間則空空無物，家裡顯得凌亂，連讀書的桌子都沒有。阿足坐在客廳厚棉被上接受訪談，旁邊放很多醫院開的藥(約三份)，阿足告訴訪談者，這些都是在精神科拿的藥。阿足坐的位置旁邊有個垃圾筒，阿足有抽菸、吃檳榔的習慣，這個垃圾桶就是用來熄煙蒂和吐痰用的。在訪談過程中，阿足有二次接電話(凱倫的老師、凱倫的同學打來詢問凱倫的去向)，阿足因擔心凱倫逃學不知跑到那裡而哭泣，頻頻擦眼淚，然後點菸、嚼檳榔。訪談結束後，阿足客氣地送訪談者到門口，互道再見後，訪談者先行離去。

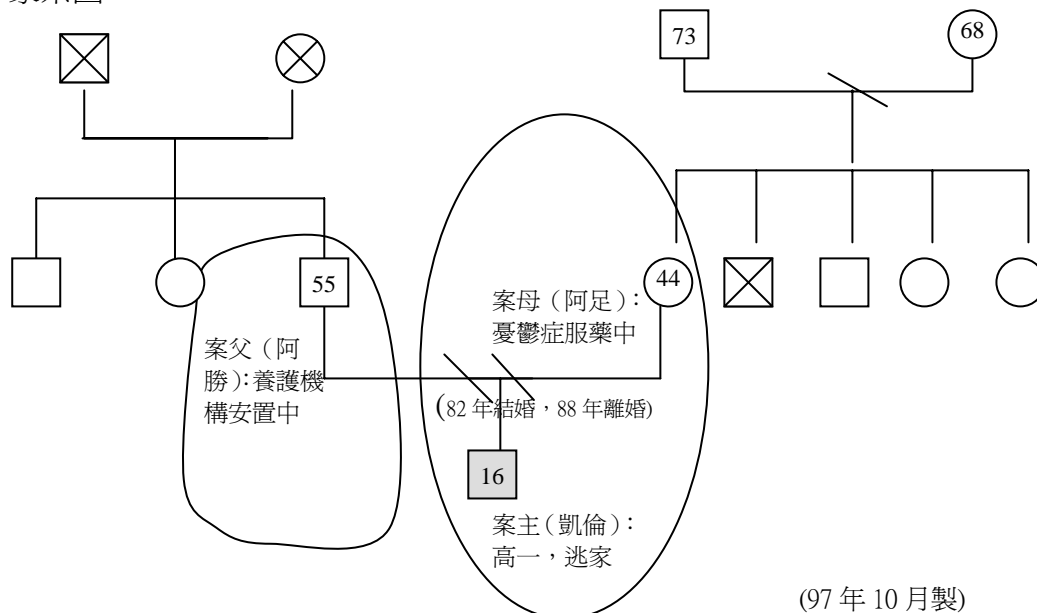
(二) 訪談者主觀感受

訪談前社工員曾告知訪談者：阿足罹患憂鬱症，最近精神狀況還不錯，可以進行訪談，過一陣子就不一定了。還好訪談當天，阿足的精神狀況還不錯，只是有時候答非所問，語句雖不順，尚符合邏輯。只是對部份過往(例如娘家家人、被陷害入獄的過往)，她表示不想回憶過去不愉快的經驗，不願意多談，對於憂鬱症的病史也說不記得而無法深入。訪談時，阿足接到孩子的老師與同學的電話後，情緒相當激動，隨即服用鎮定劑，並口口聲聲的說：不會自殺，不能對不起關心她的人，但情緒顯得不甚穩定。過程中訪談者曾徵詢是否暫停訪問，以便尋找小孩的去向，阿足卻又胸有成竹的表示知道孩

子在外狀況，只是難免憂慮。同時她也因為滿腔感受想找人傾訴，所以選擇持續接受訪談。

二、案家問題發展史

(一) 家系圖



(二) 案家故事(因阿足是主要受訪者，所以故事的撰寫是以阿足為第一人稱的方式)

我從小生長的家庭，有爸爸、媽媽、兩個妹妹、弟弟及我(D1CM0049)，爸爸總是在外找女人(D1CM0244)，媽媽卻在家可憐的過日子，弟弟妹妹也很可憐，我排行老大，我就想只要有我在的一天，就不會讓他們餓肚子(D1CM0250)。在我家比較孝順的就是我，我十七、八歲，就靠自己能力去特種行業(酒家)上班，家人才能過好日子(D1CM0246；D1CM0248)。在酒家上班的日子，我覺得男人接近我，都是把我當成搖錢樹(D1CM0266；D1CM0274)，只有一個男人不一樣(D1CM0268)，但是他已經結婚，我們倆人在一起時，我也覺得我不能破壞別人家庭(D1CM0278)，後來，他老婆知道我們的關係後，我就離開他了(D1CM0280)。

凱倫的爸爸阿勝，我十五歲就認識他，只是當時對他的印象並不深，後來是因為阿勝要我幫他作媒，才開始接觸交往，並在二十九歲嫁給他，成了他的老婆(D1CM0260)。82年，我與阿勝婚後生下凱倫。我們兩人之間沒有愛情(D1CM0378)，感情不好，而且阿勝容易聽信別人(D1CM0384)，這期間阿勝與人土地買賣發生糾紛，卻害我為此事入獄十個月，這個打擊讓我難以接受(D1CM0020；F1CM0024)。因此，88年我就與阿勝離婚(D1CM0018)，凱倫的監護權歸阿勝，平常凱倫與阿勝同住，星期六日或寒暑假才會到我這邊來(D1CM0032)。

我從小生長在沒有愛的家庭，一路下來看盡社會現實，遭朋友欺騙，進去監獄後監獄的管理員又把我當成瘋子，一直給我吃藥，藥吃得很重，然後我就發暈、對很多事情都無法清楚記憶(D1CM0067)。當時，我罹患了憂鬱症，不知道怎麼了，看到人就害怕，又感覺社會變太多，沒有人情味，整個環境都不一樣，人心難測，可是我又是個直爽的人，不喜歡耍心機，沒辦法面對這個社會。因此，我也有多次自殺的紀錄(D1CM0118)。

95 年底凱倫國二的時候，阿勝因糖尿病而截肢，當時送到醫院時已相當危急，在加護病房住了一個多月，我才再回到阿勝與凱倫的家照顧他們(D1CM0016；D1CM0030)。出院後，阿勝對吃的食物不但不節制，也不聽話(D1CM0036)，這樣一次又一次進出醫院，當我接他回來照顧後沒多久又發作，第六次以後我就不想管他了，我已經很累了(D1CM0039)。

因為阿勝糖尿病截肢需要人照顧，我又有重度憂鬱症，和他們同住的期間我也發現凱倫迷上網路不聽管教，漸漸開始不回家。我打電話給朋友，朋友說可以找社工幫忙，所以社工才進行服務…… 【關於社工介入的原因，阿足所說的與接案原因有所出入，經向社工求證，當時是因為學校老師通報不當管教、高風險而開案，但同時阿足確實也打過電話給社工，因此社工在介入之始，並非直接指責阿足虐待行爲，而是以申請經濟補助爲始。】

三、家庭困境面貌解析

本段分析是以研究者爲主體，從系統理論觀點觀看案家發生虐待的原因，及研究者對家庭問題的診斷評估。

(一) 邊緣的少年

阿足與阿勝無法提供正常家庭環境，凱倫在此家庭中，缺乏情感的依附，正值青春期叛逆的凱倫，漸漸想要尋求外在同儕團體的歸屬感。

1. 凱倫的症狀行爲

(1) 偷騎機車

阿足說：凱倫要出去時，會偷騎家裡的機車出門(D1CM0096)，這種情況常常發生。像今天他同學和老師都打電話來，說凱倫沒有去讀書，而且還偷騎他同學的機車，人家會被告竊佔，會告他偷竊(D1CM0324)。

(2) 翹家

阿足說：凱倫就是想到就出去，常常跑出去，我根本都沒辦法管他(D1CM0092；D1CM0126)。自從二月至今，他認識一位國中一年級就休學的朋友，他的媽媽跟別人跑了，他爸爸愛賭博，沒有工作。凱倫出去就是跟著喝酒、吃檳榔，都跟這個朋友(D1CM0300)，最近一次是，兩個星期前有跑出去，我也不知道他去哪兒(D1CM0128)。

(3) 翹課

阿足說：凱倫國中時，就常沒到學校，是我到學校拜託老師，他才能國中畢業(D1CM0134)，最近，他打電話去給同學，跟他同學說，他這幾天都要照顧我，沒辦法去學校讀書，他要同學這樣告訴老師，他根本就是說謊(D1CM0328)。

凱倫的症狀行爲是否源自失功能家庭，或是一般青少年都可能有的叛逆行爲，因果關係難以知悉，但不可否認的是，阿足陷入管教的困境，還有凱倫未來的行爲問題可能會更嚴重。

2. 越軌行爲產生的原因

(1) 母親的疾病與兒子的逃

阿足的憂鬱症影響了與凱倫的關係，阿足說「我叫他原諒我，我說，你不覺得媽好很多，媽一定會好起來，你難到想要媽媽去療養院嗎！」(D1CM0120)，但凱倫的反應是，他也不願意讓阿足傷心，但是他做不到(D1CM0122)。

(2) 對自己的處境感到自卑

當凱倫高一時，阿足說「我沒有錢給他去領書，我也沒辦法。他會說，沒錢讀什麼書」(D1CM0088)，所以，凱倫會同學抱怨講家裏的情況(D1CM0366)。

(3) 難抵抗外在環境誘惑

凱倫國二時還孝順、聽話，阿足買的電腦給他後，他日夜坐在電腦前上網，後被阿足禁止(D1CM0104)，他開始就偷騎阿足的機車出去被警察抓到，而且常常有這種情形(D1CM0102)，在外面也認識一些朋友，難以知道其下落。

凱倫正值青少年叛逆時期，喜歡上網、喜歡往外跑、不喜歡讀書的小孩，當凱倫這樣一個小孩遇到的父母是一般的父母，如果有獲得家庭支持與關懷，可以順利度過叛逆期，成爲一個正常發展的年輕人；但是凱倫所遇到的是情緒不穩的阿足，在缺乏有效的教養及溝通方式，將使家庭陷入危機。

(二) 缺乏管教知能，茫然失措

1. 阿足因應兒子症狀行爲的方式

(1) 打

阿足說：我跟他說過不要騎機車出去，常常有這種情形，我跟他說都沒有用，他還是要出去(D1CM0100；D1CM0102)。爲此，我曾經幾次要打他，他手會擋住，其實也沒有打到(D1CM0094)。

(2) 趕出門

阿足說：我在無力管教下，我曾趕他出去過一次，後來，他去那兒我也不知道。我有重憂鬱症，常擔心孩子不知又怎麼樣(D1CM0063)，心理總是相當恐慌 (D1CM0088)。

(3) 幫忙收拾

阿足說「我為凱倫我盡很多力，沒有我，他連國中畢業證書都拿不到，是我到學校去拜託老師，學校才發給他畢業證書的」(D1CM0134；D1CM0136)。，最近一次偷騎同學機車，阿足說「我現在就是要找那同學，找出凱倫在那裡，我會跟他說，你書到底要不要讀，給我一個交代」(D1CM0334)。

(4) 勸導

阿足說：當凱倫跟我說不應該把他生下來，讓我相當難過，我苦苦勸導他都沒有用(D1CM0290；D1CM0332)，溝通也溝通過了，好言相勸也勸過了，罵也罵過了，都沒有用，我也只能怨歎，現在的小孩子，給你自由最好，其他都沒有用，我生了，唯一的遺憾就是無法教(D1CM0090)。

(5) 攏絡

當凱倫執意要出去時，阿足不讓她出去，她說「那一天是因為我兒子要出去，他與朋友在聯絡，我才打電話給他的朋友，我跟他說，阿姨很久

沒有看到你了，過來喝幾杯，不然我怎麼可以喝酒，我喝酒肚子會痛。我想，喝一喝你們就不會出去。後來，我就睡著了，他就溜出去了。」
(D1CM0300；D1CM0298；D1CM0306)

凱倫是阿足生命的重心，也因為在乎所以擔心，也因為擔憂所以惶恐，尤其，阿足罹患憂鬱症，情緒更不穩定。凱倫的問題，如果發生在一般家庭，也會有無力管教的心情，但是平常人調適能力較強，不會因此陷入憂鬱的思緒中。但是，阿足為了阻止凱倫離家的方式，但這樣負面的處理態度及方式，無法改變凱倫的行為，反而使彼此更加疏離。

本案，亦發現阿足管教方法，有違兒少福利法的規定，缺乏親職管教的知識與能力。

2. 缺乏教養知能的原因

(1) 原生家庭的不疼不愛，難以成為學習的場所

阿足在原生家庭，是家庭的支柱，替代爸爸的角色，阿足說：我爸爸賺錢就是帶女人，喜歡找女人，根本沒有照顧我和弟妹，(D1CM0053；D1CM0244；D1CM0067)，為了家人我只好負起家庭責任。我媽媽永遠示是弱者，就是只會跟我要錢，從小到大我就是她的出氣筒，她也會打我(D1CM0258)。阿足始終覺得未感受到原生家庭的關心、疼愛(D1CM0208)但是，她又無法選擇父母親(D1CM0204)。

(2) 知識的不足

對於凱倫的無力管教，阿足求神問卜，她說「我知道這孩子出事情了，我昨天去廟裡問神明，神明說要準備一杯米，這個小孩很難教，你就要很苦心(台語)」(D1CM0290；D1CM0292；D1CM0326)。

阿足成長中經驗多少留下某些印記，父親不負責、母親無能力，於是學會凡事靠自己，事事自己摸索學習，形成親職化兒童。阿足過早進入社會，讓她沒有專長沒有學歷，也無法獲得足夠的知識與能力。

(三) 家中無其他的照顧資源

一個安置的阿勝、一個精神不穩定的阿足，以及一個叛逆無歸屬的凱倫，呈現三人失功能，皆是需要協助的案主，而阿足失功能的原生家庭，亦缺乏資源的提供。

1. 阿勝退化不可理喻

阿勝入住養護機構後，阿足說「他根本就沒辦法說什麼，他的狀況就是，我每次去，他說，我昨天夢到你會來，你今天就來了」(D1CM0312)，「他沒辦法溝通，他會哭。他會說，我現在回來，我可以不用再去那兒了吧。「他的意思是要回來，要我照顧他，還有就是，他怎麼變成這樣。」(D1CM0314；D1CM0316)，所以「小孩的狀況他不知道，他沒有在管」(D1CM0320)。

2. 無親友支持

阿勝的父母皆已過世，阿足的父母雖健在，但關係疏離，阿足的大妹比較平穩，小妹也已離婚了，目前弟弟沒有工作，弟媳在全聯上班，比較平穩的小妹是在做粗工(D1CM0051)，平常也少有往來。有關凱倫的事，阿足於凱倫的舅媽來家裡時，曾告訴過她，對面鄰居，學校知道外，阿足說「叫我打電話去跟別人(朋友)講，我也懶，我的人都是報喜不報憂」(D1CM0282；D1CM0284)。

阿足、凱倫、阿勝都是需要照顧協助者，但是在家庭無其他照顧資源的情況下，無人可以接手照顧角色，阿足本身又有憂鬱症，在長久的無力管教的情境下，家庭風險仍潛伏伺機而發。

(四) 家庭存在的優勢

1. 失功能母親的優勢

(1) 能吃苦、有責任

阿足從小環境不好，心裡卻立志「有我在的一天，我不會讓他們(媽媽地弟妹妹)餓肚子」(D1CM0250)，她所從事的工作包括：特種行業、檳榔攤、看護、卡拉 OK 等(D1CM0043；D1CM0152；D1CM0076)，她說「我什麼都會，我適應能力很強，我可以吃苦」(D1CM0156；F1CM0158)。

(2) 為人熱心、社交圈廣

阿足平常相當熱心，會自動轉介個案給社工處理，也曾參加過慈濟，平常也有一些往來的朋友。

(3) 維繫家庭的信念

阿足與阿勝離婚後，凱倫與阿勝同住(D1CM0032)，兩人之間不愉快的事，阿勝也都講給凱倫聽，阿足認為阿勝總在孩子面前說她壞話

(D1CM0376)。但阿勝因為糖尿病住院，在加護病房住一個多月，阿足也因為凱倫才回去照顧阿勝(D1CM0016)。但是阿勝在吃的方面不節制，不聽阿足的話」(D1CM0036)，阿足說「住院以後，我回來顧他半年，顧到腳都好了，傷口也都好了，本來要打胰島素，後來也不用打胰島素了」(D1CM0034)。

阿足本身有其肯吃苦、顧家庭、靠自己、不記恨、有往來朋友等優勢。「照顧家人」是阿足的信念，她深深相信她為其他成員的幸福負責，並相信自己隨時要去補充補救其他人的功能不足。所以，阿足習慣一手攬其責任，習慣當個照顧者的角色。所以，她與阿勝離婚後，當阿勝需要人照顧時，她仍不離不棄。

2. 邊緣少年的優勢

(1) 對於母親管教不敢當面忤逆

凱倫離家、偷騎機車的行為已經很多次，而且一再反覆(D1CM0096)，因為阿足不准凱倫騎車出去，但凱倫還是執意要出去，所以阿足才會出手打他(D1CM0100)。對於阿足的管教，凱倫雖然沒有改變，但是至少還保有分寸，阿足說「我打他，他不敢打我，他還不至於敢打我，因為我所付出的他自己也知道」(D1CM0098)。為了減少凱倫外出，有時阿足會打電話請凱倫朋友到家裡喝酒時，阿足說「他不敢一起喝酒，但是背後其實什麼也都會做，只差沒去害別人而已」(D1CM0302)。

雖然凱倫一再想要離家，與阿足之間鬧得不愉快，在阿足面前仍保有一份尊敬，但凱倫在外的行為則顯得放縱。

(2) 回家關心照顧父親，但還是想要偷跑出去

阿足說：我把他爸爸帶回來照顧幾天，他還是半夜偷跑出去，他早上回來他回來洗澡完，準備給他爸爸吃早餐後，他說媽媽啊，爸爸有傷口，我就去買藥回來給他擦，結果，他還是想盡辦法又溜出去了(D1CM0298；D1CM0300)。

(3) 生存的因應能力

阿足是凱倫的壓力源，但是凱倫會以此為擋箭牌，藉此原因不去上學，翹家在外(D1CM0366；D1CM0328)。

儘管，凱倫想要往外跑，但還是心繫於家，還是會掛念父親，只是他敵不過外面世界的誘惑。凱倫一直遊走於無功能的父母卻無法面對，在無法承受這

過重的情緒壓力時，採取抽離，對阿足的話聽不入耳，不但尋求心理距離，且尋求身體距離，離家出走，不得不往外尋求支持與情感連結。

四、社工處遇介入之案家經驗

95 年因凱倫(國二)常缺課未到校讀書，阿足生氣而打他，由學校通報為少保案。本案經男性社工員長期介入協助，阿足對社工員介入的服務經驗如何？

(一) 與社工員的初接觸

當時我罹患重度憂鬱症，瘦到 40 幾公斤時，又管不動小孩，我打電話拜託朋友，朋友才跟我說可以找社工幫忙，於是我打電話向社工員求助(D1CM0063)。只是，我當時因在病中思緒混亂，而社工在我昏亂中提供幫忙，對當時的狀況，我的印象模糊，只想要保護我的孩子，模糊中只記得社工員說，要幫忙辦理補助，一直到七、八個月後，我的意識才慢慢清醒過來，漸漸地堅強起可以出去賺錢(D1CM0086；D1CM0065；D1CM0074)。

阿足雖在混亂的情境中，仍會主動求助社工員，這也是阿足的優勢。

(二) 社工員隨時的服務

1. 社工員不定期訪視：

社工員不定期到家裡來，剛開始比較常來，主要是因為孩子的事情比較常來，加上我前夫的事情，差不多一個月來兩次(D1CM0164；D1CM0166)。社工來的時候都會問我，小孩有沒有乖，情況怎麼樣(D1CM0186)。至於，社工多久打一次的話，我沒有在記，來的前一天他都會打電話說「我明天要過去」(D1CM0166；D1CM0168)。

2. 我也會主動諮詢求援

我也會找他（社工員），主要都是為了孩子和我前夫的事情找社工(D1CM0170)，電話中，社工員都很有耐心的教我，都會不厭其煩的開導我。尤其在我心情不好時會開導我(D1CM0174；D1CM0196)。

3. 協助我解決前夫照顧的問題

因為我自己本身狀況無力照顧阿勝，家裡也無人力可以照顧他(D1CM0218)，社工員就協助以低收入戶免費方式安置在安養院(D1CM0198)，解決我照顧的壓力。

4. 隨時的服務

因為我有憂鬱症，我很累，我吃安眠藥，我只想好好睡一覺，結果我朋友不知道，以為我自殺，所以打去叫救護車。這個消息傳到社工員那兒，結果村長、救護車來，我就被送去療養，被送去的當時，並沒有什麼印象(D1CM0108；D1CM0106)。

社工員提供隨時的服務，在評估家庭狀況後，會使用政府相關配套措施，進行處遇服務，在家人無力照顧的情況下，選擇安置方式來處理，當有自殺之虞的可能危機時，亦選擇暫時安置處理。

(三) 主動幫我們尋找經濟來源

社工員協助我們申請低收入戶，阿勝才能免費安置(D1CM0012)，也減輕我生活開銷壓力；社工員也因為我子宮肌瘤要開刀，主動幫我申請補助(急難救助金)(D1CM0194；D1CM0160)；另外，社工員也幫我找律師，向法院聲請要求爸爸給生活費，後來法院判決，我爸爸要每個月給我一萬八千元的生活費(D1CM0192)。也因為社工員的幫忙，讓我暫時能度過生活的困境。

經濟困境是阿足家庭的問題之一，社工員盡力協助阿足尋找可能的來源，尤其依法律面教導阿足得以向爸爸要求生活費。

(四) 協助處理凱倫的相關事情

1. 與老師接洽連繫

以前凱倫國中的時候，社工員會到學校去跟老師談凱倫的事，老師好像有告訴他凱倫常常沒去上課(D1CM0190)。

2. 勸導凱倫的行爲

社工員也跟凱倫談過，那一陣子好像比較好，後來他又常常跑出去(D1CM0190)。

3. 找尋課後輔導

因為凱倫功課不好，社工員還找人幫忙凱倫補習，希望他的功課能夠跟得上別人(D1CM0220)。

(五) 真心對待我們的社工員

1. 真誠的接納

社工員不會欺騙我，他把我當成正常人看待，而不是把我當成憂鬱症的人(D1CM0034)。我感覺他很親切，心腸很好，當我有事情就打電話給他時，他都不厭其煩的幫助我、開導我(D1CM0078)。

2. 支持與鼓勵

社工員給我很大的鼓勵，尤其是精神上的支持(D1CM0224)，當我心情不好時，他會開導我，而且他總是很有耐心，且不厭其煩的跟我談(D1CM0196)。

3. 主動積極

當孩子的學費太貴，他會要我自己處理，他會看我的狀況，知道我可以處理，所以我覺得他也很瞭解我的個性，如果我想申請補助，他都會協助申請(D1CM0188；D1CM0190)，社工員對我的幫助，就是給予鼓勵。

社工員無形的言行舉止、態度，以及言語上的開導、鼓勵等，阿足都能感受得到其關心與尊重，尤其，阿足特別感覺社工員把她當成正常人的尊重與對待，給予很大的支持。

(六) 社工員以現實面來幫助，處處替我們想

對於阿勝無人照顧的問題，社工就告訴我，你可以不要管他(阿勝)，而讓政府安置照顧(D1CM0112；D1CM0114)；當我憂鬱症無法照顧管教凱倫時，社工看我那麼累，他說「你可以不用管他」，因為監護不是我，我有殘障手冊，我如果要去療養，政府也要養凱倫(D1CM0106)。我記得有一陣子，我好像精神狀況不是很穩定，有一次我沒錢過日子，但申請補助要一段時間才會核撥下來，社工員卻拿錢給我(D1CM0228；D1CM0232)，當時我楞住，因為剛申請補助不可能馬上就有錢可以領，後來我問他，他跟我說，因為擔心我沒錢用，先墊錢給我補助費(D1CM0234)，讓我我覺得虧欠他很多(D1CM0230)。

社工員在處遇上，以家庭實際遇到的困境為考量，甚至感性的先墊錢給阿足，雖然，這樣的行為拉近彼此關係，但助人者專業倫理界線的問題，值得討論。

(七) 感謝社工員，不敢辜負他如同朋友般對我們付出

對於社工的協助，我當然很高興有人願意來幫忙，也是很感恩(D1CM0084)，我與社工的互動情況方面，我也會跟他聊天，譬如中秋節，我就會祝他快樂，我如果什麼事情忘記了，我就會跟他說對不起(D1CM0184)。還有，我會跟他談我最近情況，凱倫的狀況，我覺得麻煩他很多，也感到很不好意思，所以，我也不敢再自殺了。他對我的協助，當然是有幫助，至少我不吃藥也可以生活，然後讓我沒有自殺念頭，因為我不能對不起關心我的人」(D1CM0080；D1CM0204)。

由於阿足感受到社工員(男性)的付出，認為社工員所如同朋友般的親近與熟識。社工員是朋友？是資源？或兼具兩者？但肯定的是社工員是家庭的重要他人。

綜合上述，從案家對社工員服務經驗，社工員雖提供經濟上知協助，但對於凱倫的處遇，未處理其壓力、對家的向心力等問題，因此，家庭處遇成效亦大打折扣。

五、對案家綜合印象

阿足的原生家庭成員包括父母、阿足、兩個弟弟、兩個妹妹，其中大弟已過世。阿足印象中，父親常在外頭帶女人、母親可憐過日子，這樣的不和諧的父母，阿足從小就缺乏父母的關愛，所以也建立她「靠自己、有志氣」的信念，所以小小年紀就出外工作賺錢供家裡用，形成親職化兒童。

原生家庭的陰影使阿足身陷低社經階層，在自己的婚姻上仍是失敗者，雖然與阿勝離婚，當阿勝糖尿病截肢住進醫院，阿足照顧家庭的信念對阿勝不離不棄，但缺乏教養知能，無力管教凱倫，又無替代資源的情況下，形成極大壓力。

阿足與凱倫之間的母子關係，隨著凱倫日漸成長而日益嚴重，阿足想盡辦法想要拉回喜歡往外跑的凱倫，這樣的作法反而讓凱倫更想逃離充滿壓力的家，阿足為凱倫的壓力源，也是他逃學的檔箭牌。所幸凱倫雖有時下邊緣青少年翹家、翹課沉迷網咖的惡習，但尚未表達對老師與母親公然忤逆的作為此為優勢。

阿足被通報為兒少保案家庭與自行求助社工員的時間點接近，加上社工員的包容與熱心，阿足對於社工員持相當正面看法，因信任社工員，願意聽從社工員的輔導；她在接受服務表現主動求助的依賴關係。除了社工員以外阿足也參加過慈濟，平常也有一些往來的朋友，阿足懂得求援成為家庭被動優勢。

這個家庭因阿勝被安置、阿足憂鬱，經濟狀況雖然不好，貧困並非主要的問題，反倒是阿足管教凱倫有些無俚頭，儘管凱倫尚能表面服從父母與老師的教導，然而，社工員的處遇仍習慣於經濟協助，停留於關懷支持。隨著凱倫邁入青春期、涉足網咖，加上凱倫父母的狀況不見起色，案家仍存在潛在風險。

第五節 無辜的女兒、失心的母親(E)

本節將介紹阿燕與她的家人。這個家庭是因阿燕大女兒阿惠對外孫女小好(2 歲)疏於照顧，而與高風險家庭服務系統接觸：

一、案家剪影

(一) 訪談時家庭狀況

訪談者到達時按電鈴，阿燕(外祖母)開門後客氣地請訪談者進門，一位活蹦亂跳的小女孩就是二歲多的小好，她大大的眼睛長得相當清秀。房子是30 多年的一樓舊公寓，屋內三房兩廳，廚房是利用防火巷外展出去所增建的，客廳擺有神明桌(佛祖神像)、木製桌椅組、茶几、飲水機、29 吋舊電視，家裡整理得很乾淨，牆上貼了很多張小好大舅舅結婚喜帖，茶几上放有童書，阿燕說這些是小好的阿姨那兒拿來，阿燕(自己)用來教小好的。

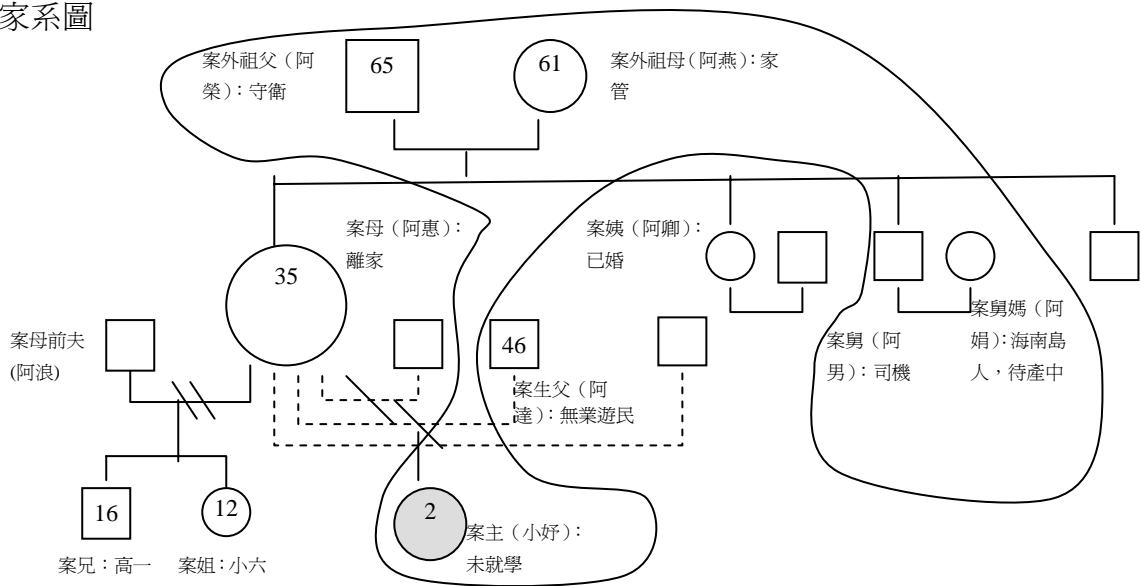
訪談過程中，小好一直好奇的拿東西，走來走去，阿燕叫她坐好，她會聽，沒多久又開始動來動去，因此，訪談中我們都會特別要留意小好的安全而多次中斷。當阿燕大媳婦阿娟叫阿燕吃午餐時，訪談也近結束，但阿榮(外祖父)外出找朋友沒有回來。阿燕一直熱情的邀訪談者參觀家裡環境(包括房間、廚房)，到廚房時，訪談者看到阿娟已經盛好阿燕的飯，與小好開始吃。阿燕又熱情地留訪談者用午餐，阿娟會幫忙餵小好吃，也會與訪談者閒聊，飯後阿娟洗碗筷，阿燕則陪訪談者走出大門互道再見。

(二) 訪談者主觀感受

阿燕待人親切、平易近人，訪談過程中滔滔不絕的陳述，對於訪談者的問題，她似乎找到傾訴的對象，可以長篇大論講不停，當她談及大女兒阿惠的境遇時，多次啜泣流淚，可以看出阿燕雖然對阿惠失望、生氣，但還是充滿關心與不捨的情感。阿燕對小好相當細心與呵護，隨時會關心她的安全或尿濕褲子。阿娟對阿燕相當尊敬，煮好午餐後會叫阿燕用餐，並將飯事先添好放在餐桌固定位置上，觀察中婆媳互動佳。

二、案家問題發展史

(一) 家系圖



(97年9月製)

(二) 案家故事(因阿燕是主要受訪者，所以故事的撰寫是以阿燕為第一人稱的方式)

我與阿榮(外祖父)結婚後，育有二男二女，阿榮年輕時在飼料公司上班，習性不好喜歡賭，大女兒阿惠從小反應就慢，19歲就嫁給阿浪(E1CMM0006)，生下一男一女(E1CMM0008)，但是阿惠以前公公嫌她笨，不喜歡她，弄得阿惠與阿浪夫妻感情不好常吵架，她的公公就勸她前夫與阿惠離婚(E1CMM0078)。

阿惠離婚後就自己住在外面，很少回來，我叫她回來家裡住，她不肯，後來阿惠就認識一位叫小胖的男人並跟他同居(E1CMM0012)，兩人沒有經濟收入，生活過得不好，於是小胖就設計帶阿惠去泰國與泰國人辦假結婚，當時我完全不知道小胖的計謀。因為阿惠是說她小胖要帶她去泰國玩，我還信以為真，直到有一次阿惠跟小胖鬧脾氣離家出走，小胖打電話到我們家來找人，我一直打阿惠的手機勸她回來家裡(E1CMM0014)，她才跟我講說小胖帶她去泰國辦假結婚的事情(E1CMM0019)。阿惠因為小胖設計她辦假結婚的事，跟小胖經常爭吵，鬧得不愉快。這段時間小惠就與小胖的朋友阿達走得特別密切(E1CMM0021)，阿達這個人說難聽一點，是一位好吃懶做，喜歡喝酒(E1CMM0023)，一無是處的男人。

有一天，阿惠跟我講她懷孕了，她說阿浪不給她兩個小孩，她想要生一個小孩以後可以有個伴，我本來以為她懷的是小胖的孩子，哪知道孩子的爸爸竟然是

阿達(E1CMM0023；E1CMM0021)，就是小好的爸爸。

阿惠生下小好後，因為阿達也沒有工作收入，阿惠只好就去工廠上班賺錢，白天小好就給阿達的妹妹幫忙照顧，一個月給八千塊的保母費，剩下的錢就是生活費，因為日子不好過，當沒有錢時，阿惠就去跟她妹妹阿卿拿(E1CMM0031)，阿卿平常也會買一大堆魚、肉、菜送過去給阿惠(E1CMM0033)。**【引述社工員對開案的描述說：經鄰居通報，每晚 8 點即聽到阿惠家傳來小孩的哭聲與麻將聲，鄰居居於謹慎而通報 113】**社工員查訪時，阿惠上班不在家，阿達卻對社工員否認小好是她的女兒(E1CMM0049；E1CMM0108)。

當小好由阿達妹妹照顧時，三兩天就生病，阿惠還要請假看醫生。因為這樣，阿惠就打電話給我，要我幫忙照顧小好一、二天(E1CMM0033)，我帶回小好後就一直照顧到現在。我曾勸阿惠離開阿達(E1CMM0035)，但是，好話壞話都講盡了，她就是不肯啊。她在外面的朋友不知怎麼跟她講，最後她是決定要離開阿達(E1CMM0037)，卻又換成跟他同居。

當阿惠要搬離阿達住處時，我過去幫忙搬東西希望阿惠能回家，當時我問阿達小好未來要由誰照顧，阿達說他養不起(E1CMM0211)。阿惠目前的同居人也明白的告訴阿惠，他不要小孩，也就是他不願意照顧小好(E1CMM0062；E1CMM0116)。

我自己沒有工作，阿榮賺的錢不多，我擔心沒有辦法照顧小好，給小好好的教育，等到她長大時，我年紀已經越來越大，我根本沒辦法照顧她(E1CMM0140)，怎麼辦呢？

三、家庭困境面貌解析

本段分析是以研究者為主體，分析案家形成高風險家庭的原因，及研究者對家庭問題的診斷評估。

(一) 失心的離婚女性

在阿燕的眼裡阿惠是不聰明的，其命運乖舛，不斷尋求依附，不斷受騙，對於同居所生的小好，卻生而不育。

1. 因太笨被迫離婚

阿燕說「我女兒(阿惠)會離婚，真正原因是她的公公，她公公不喜歡我女兒，嫌我女兒笨，所以他們夫妻倆常吵架，因為常吵架，她公公就勸他兒

子離婚，然後兩人就離婚了，結果，她前夫離婚後 27 天就再結婚了」(E1CMM0078)，離婚後「她(阿惠)沒有再和前夫家連絡，因為她前夫不讓她回去看小孩」(E1CMM0076)。

相關資料是透過第三者阿燕所陳述，阿惠是否因為一切表現未獲讚賞，反遭嫌棄？當找不到內在自我，即無法獲得自我與他人的肯定。

2. 因失心尋求依附，卻無判斷力不斷受騙

離婚之後阿惠多次與人同居，阿燕說「阿惠認識的一個同居人叫小胖，她第一次帶去給我看的時候，我就反對，我說妳怎麼想要年紀這麼大的男朋友」(E1CMM0012)，後來，小胖還騙阿惠去泰國跟泰國人辦假結婚，阿惠就完全聽小胖的擺佈(E1CMM0014)。

另外，在阿惠認識第二同居人阿達，阿燕說「他(阿達)這個人說難聽一點就是好吃懶做，喜歡喝酒」(E1CMM0023)，阿惠離開阿達後又與第三同居人在一起，阿燕說「但是她跟這個人，認識的這個人，這個人他目前也是沒有工作，也是年紀很大，已經六十歲了」(E1CMM0045)。

阿惠從離婚後才一直變換同居人，且都是比她年紀大 10-20 歲的男人，她依附在無能力的男人身邊生活，因資料不齊，無法評論其內在是否尋找一種情感依附，害怕內在的空虛？

3. 生而不育

阿燕說：阿惠離婚後覺得寂寞，與第二位同居人(阿達)生了小好，可是兩人卻不好好照顧小好，惹來鄰居通報社工。阿惠於是離開阿達。但是阿惠第三個同居人也說他不要孩子(同居人)，阿燕不捨小好無人照顧，阿燕就問阿達，是否要將自己的小孩小好留下照顧，結果阿達說，我們沒辦法養她，所以阿燕就說，假如你們沒辦法養，不然我帶回去照顧(E1CMM0217)。

當阿燕帶回小好，阿惠就很少回來看小孩，阿燕說：我帶小好回來照顧將近八個月，她大概回來兩三次，她回來，我就罵我女兒，所以她回來都是十幾分鐘，然後看一看、講一講，小孩抱一下，她就又走了 (E1CMM0064)，阿燕生氣的罵阿惠「，妳太狠心了，妳當初妳不要這個小孩，妳為什麼要生下她，妳生了才丟給媽媽」(E1CMM0191)。

對於阿惠生而不育的無責任，阿燕因看不慣阿惠的行爲，以責罵方式處理，但仍不捨、不忍而接手承擔。

(二) 同情女兒永遠的守護

阿惠被阿燕認為四個小孩中能力較差的一個，所以對她較不放心，所以當阿惠無力處理時，阿燕就會跳出來幫忙，兩人呈現「笨」與「救」的母女關係。

1. 第一代母親的不放心

在阿燕的眼裡阿惠是不聰明的，阿燕說「她(阿惠)國中畢業，然後高中只上第一學期，後來就沒有再讀了」(E1CMM0171)，「她(阿惠)平常不太會講話，因為她就是智商不是說很高，她靜靜的，什麼事她都懂，但是她不太會表達」(E1CMM0169)。阿燕又說「我女兒跟我小兒子他們兩個我是比較放心，我大女兒(阿惠)我就比較笨一點啦」(E1CMM0252)。

阿惠在阿燕的眼裡，是一個反應慢、能力弱的女人，本於母親對子女的疼愛，阿燕總是不放心。

2. 招喚與背離

(1) 母親不停的招喚

阿燕說「阿惠離婚後，我叫她回來家裡住，然後我想說幫助她，在這邊跟她說她不肯」(E1CMM0012)。當阿惠與阿達同居前，阿惠跟她一個女同事租屋住在一起，但是住在哪裡，阿惠不跟阿燕講(E1CMM0126)，另外，阿惠只跟阿燕說她在屯區那邊做手工，但是在那裡，阿惠也沒有告訴阿燕。

從阿惠離婚後，阿燕就希望阿惠回家，尤其當阿惠遇到好吃懶做的阿達時，阿燕說「我們勸她離開，她不聽，我女兒就是說一直要給他機會，一直要給他機會，可是我們跟她講，要怎麼跟她講，她就是不肯回來，我們好話壞話都講盡了，她就是不聽話」(E1CMM0037; E1CMM0167)。

當阿惠又與第三同居人同居時，阿燕說「我勸我女兒說離開那個男的(第三同居人)，住到家裡來，我來幫助她，可是她現在不肯聽我的話，我

很生氣」(E1CMM0045)。

阿燕因不忍心阿惠獨自在外生活，不斷勸戒回家，卻無效。

(2) 女兒的背離

阿燕說「我問我女兒住那兒，她給我一個地址，可是我就是找不到，我要去找她目前住的地方，可是我就是找不到」(E1CMM0118)。

從阿燕的口說，阿惠離婚後所結交的男朋友客觀條件都不好，但從阿燕的口說，她對阿惠的行為又勸、又罵，但效果都不大，阿惠反而與母親維持背離的關係。

3. 救援與求援

對於阿惠的困難，阿燕總是挺身而出，阿燕說「阿惠離婚後不敢回去看小孩，每次都是我帶她回去」(E1CMM0082)。

當阿惠被騙假結婚的事件，也是阿燕出面處理(E1CMM0161)，阿燕說「她(阿惠)因為這一件事情讓她自己說心很亂，那小胖說要去處理這件事情，其實他自己本身根本沒辦法處理」(E1CMM0068)，所以阿燕就自己找律師去寫狀紙，目前已經送到法院了(E1CMM0072；E1CMM0074)，且阿燕說「出庭那天我也會去，看看情形怎麼樣，我會站出來跟檢察官講，這件事情其實是被人欺騙的」(E1CMM0159)。

當阿惠與阿達同居，爲了生活到工廠工作，因爲小好常常生病要請假帶去看醫生，所以，有一次，阿惠就打電話請阿燕幫忙照顧(E1CMM0033)。

阿燕因對阿惠處境的同情，或作爲母親對女兒的不捨而不斷救援，阿燕伸出援手的救，讓小好與阿惠絕處逢生。阿燕企圖招喚阿惠，可是阿燕不論是如何勸如何罵，似乎阿惠都不爲所動，這裡看到一種難以發揮管教影響，無力的親職(第一代對第二代)，這究竟是因親職能力不彰，因阿燕都是用責備的方式，把阿惠罵走。還是，阿燕因顧及阿惠的笨而處處隱忍阿惠的爲所欲爲不盡責任，總之，第一代無力的親職，與第二代的難以承擔，讓阿惠接續將創造更多多重伴侶與不當管教的風險性。

綜合上述，阿燕與阿惠母女間形成無形的鴻溝，阿惠害怕面對阿燕指責的壓力，因而選擇在外自由的生活。當阿惠無力處理時，阿燕就會跳出來幫忙，兩人呈現「笨」與「救」的母女關係。阿惠與阿燕之間的關係循環，

社工員的處遇上，要打斷「笨」與「救」，讓阿燕停止對阿惠幫助，讓阿惠學習獨立成長。

(三) 隔代家庭的照顧能力---小好的安全評估

阿燕替代阿惠照顧者角色，形成隔代教養，在這樣的成長環境，可看出那些脈絡？家庭存在優勢與困境？

1. 穩定的住處

阿燕說：以前，我先生他(阿榮)就是比較不負責任，習性不太好，他很愛賭錢，會賭四色牌、大家樂(E1CMM0268)，今天如果不是他以前上班的公司蓋這種房子讓我們買，然後從薪水裡面扣，也許我們到現在還買不起這個房子(E1CMM0260)。

2. 照顧與養護能力

阿燕認為，女兒自己生的，就是自己去了解到她的狀況，做母親的體諒她、包容她、幫助她(E1CMM0173)，所以當阿惠沒辦法照顧小好時，阿燕也將外孫女帶回照顧(E1CMM0217)，而且，盡力在照顧小好(E1CMM0221)。至於先生阿榮，阿燕說：我先生他比較默默的不講話，但是他的心裡也是關心小好，他也有疼小好啦(E1CMM0090；E1CMM0231)。

對阿燕而言，母職便是一種天職，當阿榮無法依靠時，更加強她盡其母親的職責與角色去照顧家庭與孩子，女性角色與家庭角色信念讓阿燕想要盡力保護阿惠，照顧外孫女小好。

3. 關係緊密的手足

阿惠日子不好過，當沒有錢時，阿惠就去跟她妹妹阿卿拿(E1CMM0031)，阿卿平常也會買一大堆魚、肉、菜送過去給阿惠(E1CMM0033)。阿燕說：阿卿給她阿惠生活費，幫助的蠻多的，阿惠自己對阿卿講「假如我有錢的時候我會還妳」(E1CMM0165)。如果，阿惠假結婚的事情處理好後，阿卿會幫助阿惠將小好的戶口轉到阿燕住處，將來方便小好就讀附近小學(E1CMM0223)。

阿燕家人關係緊密，願意出面援助阿惠，此為阿燕家的資源與優勢，但也助長阿惠不顧後果的作為，造成未來可能的潛在風險。

4. 阿嬤漸長的年歲

阿燕帶回照顧已快八個月，小好現在是兩歲多了(E1CMM0203)。阿燕說：如果我現在自己照顧是沒有問題，可是我自己的身體狀況也不是說很好，我自己有心臟病，心臟病隨時要發作都不知道，自己也沒有辦法預先知道(E1CMM0195；E1CMM0197；E1CMM0199)，但是我擔心以後小好的未來，明年她已經要讀幼稚園了，可是我沒有那個能力，尤其到了國中的時候，我年紀越來越大，我沒辦法照顧她(E1CMM0134；E1CMM0140)，但是因為自己的外孫女，相處久了也有感情，也捨不得讓別人收養(E1CMM0354)。

阿燕對於被阿惠棄之不顧的小好，雖目前還有能力照顧，但是，未來阿燕會老，小好會長大，當阿燕無法替代阿惠的責任時，照顧問題將會出現。

(四) 風險再現

除了小好疏忽照顧問題外，還有阿惠複雜的同居問題、隔代教養問題等多重潛在問題。

1. 小好有阿燕照顧僅是短暫穩定，風險可能重現

阿惠在同居關係下生下小好，在無心照顧的情況下丟給阿燕，雖然阿燕責任與不捨的情況下，接手照顧，但是阿燕年紀已大，只能依靠兒子、先生生活，阿燕面臨將來教育費用的經濟壓力，但又捨不得將小好出養給別人(E1CMM0221)。倘若照顧壓力超過阿燕的能力範圍，將讓小好風險再度升高。

2. 阿惠複雜的同居關係存在潛在風險

阿惠的生活圈子就是這陸續認識同居人，以及少數以前上班的同事而已(E1CM0177)，但這些同居人皆是低社經地位，阿惠與阿達懷孕生下小好後又不扶養，也少回去探視小好。因此，當阿惠頻換同居人的情況未終止，如果阿惠又懷孕，有可能又製造了另一個被疏忽、遺棄的小好。

阿惠除了個人危機因素外，還有外在環境(屢換同居人、不知去向，不與家人聯繫、同居人年紀都大又無工作)，阿惠在家是個無能力者，對好吃懶做的同居人，卻盡其賺錢養家的責任，聽取同居人的話。因此，社工資源介入是關鍵，增強阿惠權能(empowerment)，阿惠角色的再現，能夠返家回家照顧小好，能有工作、有責任感。

四、社工處遇介入之案家經驗

本案主要因小好受到阿惠與同居人阿達疏忽照顧(鄰居常於晚上八、九點聽小孩哭聲)，由鄰居通報縣市政府社會處界定為高風險家庭，自 97 年 3 月 12 日起至該年 4 月 16 日止，由屯區社工協助，因小好由阿燕帶回照顧，4 月 17 日起轉由海線區社工員繼續協助，這是阿燕第一次與公部門接觸，其對社工員服務經驗如何？

(一) 與社工員第一次的接觸

社工員會跟我們連絡，一開始是因為阿惠的鄰居打電話給社會處(局)，(第一位)社工員到阿惠住處了解(E1CMM0047)，只是，社工員訪視當天，阿惠不在家沒有真正接觸(E1CMM0146；E1CMM0332)，聽阿惠說：社工員到她家了解問題，也詢問鄰居問一些問題(E1CMM0106)。小好帶到我家後社工員還打電話給阿惠，想了解小好的照顧狀況，阿惠告訴社工員小好現在由我照顧，還把我的電話給社工員，因此，第一次社工員是透過電話問我小好的事，最主要是要了解小孩現在情況好不好，在我這邊照顧得好不好(E1CMM0112；E1CMM0340)。我覺得都是因為阿惠對小好照顧不好，社工員才會出面處理，對於社工員的詢問，我都照實跟她講，畢竟她也是關心孩子的，她能幫忙小孩，我也覺得很好啊。

因為阿惠將小好轉給阿燕照顧，社工員依規定必須追蹤確認小好的安全性，也因為這樣才使阿燕與社工員有所接觸。

(二) 社工員對我們的服務

1. 查訪我們對孩子的照顧狀況，留下聯絡管道

第一位社工員去阿惠住處時，有遇到小好的爸爸(E1CMM0306)，了解孩子由誰照顧，詢問鄰居對孩子照顧的瞭解，後來還打過兩次電話。第二位社工員也來我們家，只來過一次(E1CMM0306)，她來的時候，最主要是看我們家的環境，看到我可以把小好照顧得很好，社工員就說「好啦，這樣子，阿嬤，我看你這樣子照顧她，我也放心，如果有什麼事情你可以打電話找她就對了」(E1CMM0118；E1CMM0122)。之後，還又打了一次電話，主要是要確定小好真的是在我們家。

2. 向社工員諮詢解決我們處境的方式

我擔心自己年紀大無能力照顧小好，因此，曾經主動打電話到社工員的辦公室詢問，當時第一位社工員不在辦公室，接電話的社工員給我的回應

是，如果真的無力扶養，可以請阿惠出面讓小好給人收養(E1CMM0116)，或申請相關補助(E1CMM0310)。對於社工員的回答，我覺得自己對小好已有感情，實在捨不得給人收養(E1CMM0310)。對於社工員的說法，並不是很滿意。

同樣的問題，當第二位社工員來時，我再度詢問社工員的意見，第二位社工員知道我自己年紀大沒有工作，經濟收入都依靠先生和兒子，還要照顧小好，也提供我是否讓小好給人收養的建議(E1CMM0116)。同時也告訴我，可以申請一些經濟上的補助，只是這樣的申請要由阿惠提出。只是阿惠很少回家(E1CMM0064)，小好的身份也不清楚(母親尚有假結婚的案件未處理完)暫時也就沒有辦法辦理這些補助(E1CMM0142；E1CMM0223；E1CMM0181)。

本案因轄區不同曾經有兩位社工聯繫服務，在阿燕的印象中，她認為社工員都以電話聯繫或家庭訪視來關心小好的照顧狀況，同時，社工員所留下的聯繫管道，阿燕也會依此諮詢她所關懷的問題。只是，當阿燕詢問社工員小好照顧難題時，兩位社工員都提出收養的建議，這樣的建議或許是理性的考量，卻沒有顧慮到阿燕與小好的情感連結關係。阿惠對小好的照顧不太聞問，現行法令又非得要生母出面辦理，對於阿燕照顧的難處，政府的補助案只能惠而不惠。

(三) 對社工的印象與感覺

我接觸社工員是因為我女兒阿惠的事情，(E1CMM0274)，以前也不知道什麼是社工員(E1CMM0276)，目前也不是說很清楚社工他們在處理什麼，印象中社工員最主要就是向我詢問問題，關心小孩子生活的情況(E1CMM0151)。印象比較深刻的是，第二位社工員關心的說「如果妳有什麼事情可以再跟我們聯絡。打個電話給我，她就留她的電話」(E1CMM0114；E1CMM0185)，讓我覺得很好，因為以後如果有不懂的地方，我就可以請教他們(E1CMM0346)。

高風險案的社工員與案家接觸是有限的，印象是模糊的，因此阿燕還是很難具體指出社工在做什麼？

五、對案家綜合印象

阿惠是離婚受創的女性，似乎仍未從離婚的創傷中恢復，屢屢更換同居人尋求依附與作伴，又因未能從創傷中復元，同居的男人也不再養育下一代，小好自然無法從失心的母親與親生父親處得到好的照顧。

而阿燕是一個永遠的母親，總是努力招喚受傷的笨女兒。看不慣女兒的無知、濫交，罵她指責她卻無法真正喚回她。阿惠的笨阿燕的救之間的循環，造成阿惠不斷製造問題，阿燕收拾，這樣的關係也形成阿惠的無責任感。阿燕的救援行為對阿惠而言雖是資源亦是危機。

阿燕因不捨小好的親情，想要守住孩子，阿燕也能提供小好安全的環境與適切的教育，因此，小好目前安全無虞，只是，阿燕年紀已大(61 歲)，身體狀況並不好，亦自認無力提供小好未來的教育費用，憂慮看不到小好長大。

阿燕承認自己女兒對外孫女的疏忽照顧，對社工員介入解讀為關心，阿燕會主動打電話詢問社工員照顧的難處，但社工員給予的收養建議，阿燕感覺是社工員沒有顧慮到情感連結的關係，所提供協助有限，雖然，阿燕對社工員的印象是正面的，但是很難具體指出社工員的協助是什麼？相關的補助，也因政府政策規定無法解套，暫時無法獲得實質協助。

社工員短暫片面聚焦兒童安全的檢視，既無法解決家庭代間互動循環的問題，也無法積極處理資源無法帶入的問題，阿惠承擔小好照顧責任，仍未有效處理，換言之，社工員是以兒童為中心，非以家庭重整或維繫為目標，因而社工員以小好沒有立即的風險的情況下結案。

第六節 榨乾的老女人(F)

本節將介紹阿雲與她的家人。這個家庭是因對瑞平(國三)疏於照顧及經濟困難，而與高風險家庭服務系統接觸。

一、案家剪影

(一) 訪談時家庭狀況

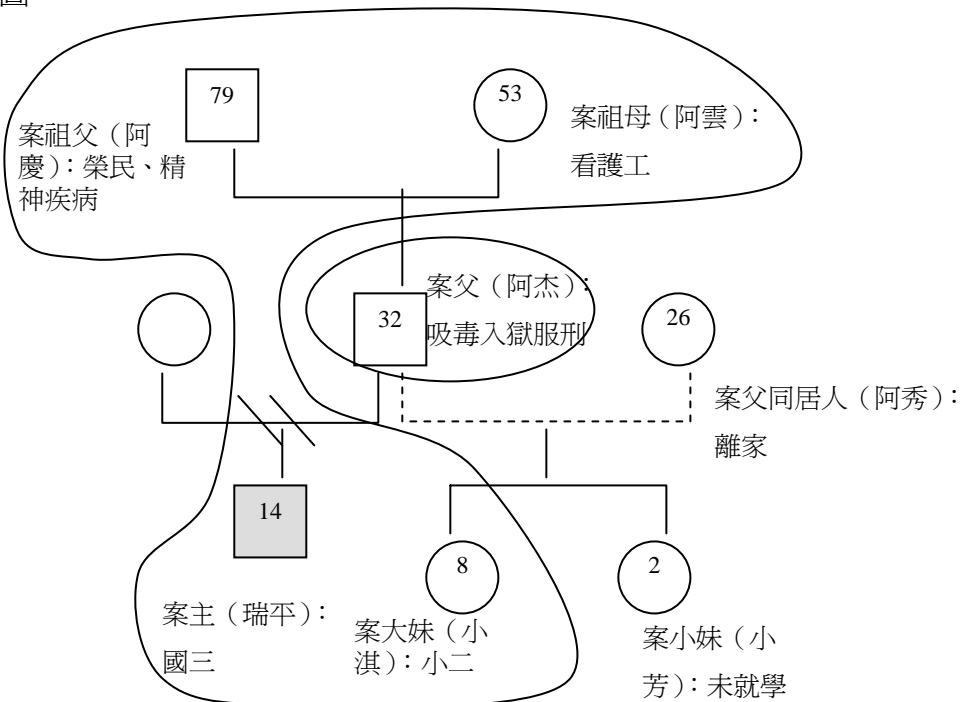
阿雲(祖母)家是四樓新別墅，訪談者到達時，鐵門關著，按電鈴後，阿雲從樓上下來開門，走進一樓鐵門，看到停有一部小轎車，50CC 摩托車，訪談者詢問小轎車是誰的，阿雲表示以前家庭經濟好的時候買的，平常為省錢都騎摩托車上班。走上二樓時，一邊為客廳，一邊為廚房與餐廳，客廳擺著舊塑膠皮沙發、電視，餐廳有蒸餾水飲水機，餐具、鍋盤擺放並不整齊。訪談者隨阿雲在客廳沙發坐下，阿慶(祖父)坐在沙發看電視，阿慶看到訪談者沒有說話，但身體語言似乎告訴阿雲應倒茶招待客人，他眼睛看著電視靜靜的坐在那裡，阿雲表示阿慶精神有問題。當訪談進行約十五分鐘後，阿慶沒說什麼話逕自走上三樓，過五分鐘後，就聽到他自言自語的聲音。訪談過程中，小淇(案大妹，小二)回來，她表示下午沒課，去了同學家做完功課。小淇穿著整齊、活潑好問，能與訪談者對答，約十分鐘後，阿雲叫她到三樓房間(以免小淇打岔)。阿雲對訪談者問話內容小心應答(經常核對訪談者問話的目的，對訪談者請求再度拜訪並不熱衷)，但訪談過程還順利，阿雲還是能有問必答，當提到家庭壓力，以及瑞平(哥哥)想吃雞排沒錢買的時候，她眼眶泛紅。訪談結束後，阿雲陪同訪談者下來，互道再見，訪談者未離開時，她已按下鐵門按鈕。

(二) 訪談者主觀感受

阿雲感到兒子(阿杰)不成材，老公又無法依靠，孫子又要她照顧，獨自扛下家庭重擔。阿雲雖然才 50 多歲，算是年輕的阿嬤，還有體力照顧瑞平與小淇，但在孩子功課方面就沒有辦法教導，所以兩人功課落後，家庭經濟匱乏(貧窮)往往伴隨著疏忽照顧，影響整個家庭運作。阿雲因接觸的人不多，處事沒有自信，不敢嘗試，擔心不能通過補助申請，久久未辦理。同時，阿雲為印尼華僑，自覺國語語句不通順，訪談中常會說：「我不會講」，來回應訪談者的問話，因此訪談者須邀一再核對澄清，又，當問到社工服務時，常常回答說「我忘記了」，難以完整陳述。

二、案家問題發展史

(一) 家系圖



(97年9月製)

(二) 案家故事(因阿雲是主要受訪者，所以故事的撰寫是以阿雲為第一人稱的方式)

我是印尼華僑，20歲時嫁給46歲榮民的阿慶，婚後育有一子阿杰，當時我們的生活過得不錯，不用擔心沒錢用(F1CFM0144)。阿杰是唯一的獨子，但是書不讀好，也不學好，年紀輕輕18歲就認識阿敏，兩人結婚後生下瑞平。後因阿杰到馬祖當兵，阿敏卻離家與人同居，勸也勸不回，兩人最後只好辦離婚(F1CF0008；F1CFM0371)。阿杰離婚後，因心情不好，加上朋友的關係染上毒癮，跟他講也講不聽，後來他就被關了(F1CFM0038；F1CFM0040)。

86年間阿慶(約67歲)不知怎麼了，開始有碎碎念的情況，醫生說是精神病，因為無法繼續工作只好辦退休(F1CFM0106)，還好，退休後還有榮民半年俸可以領，生活還可以過，經過兩三年的看診吃藥，病情也暫時穩定控制(F1CFM0150)。

88年間，阿杰出獄後又認識阿秀，兩人就同居住在我們家，沒有辦結婚登記，陸續生下小淇和小芳，(F1CFM0046)。但是，阿杰未改吸毒的習慣，根本無法去工作，還會跟我要錢，就變成我要幫他扛這個擔(F1CFM0046；F1CFM0085)。

91年左右，以前住的舊家隔壁搬來一對夫妻，他們搬來之後，阿慶的精神病又開始發作，我們全家大大小小就變得很奇怪，就一直生病(F1CFM0150；

F1CFM0154)。我就想說身邊有一點存款，就把舊房子賣了，買了另一間新房子(F1CFM0154)，但是在開始繳貸款之後，我就開始後悔了，因為貸款壓力實在很大(F1CFM0144)，光靠阿慶的退休金根本不夠付房貸和生活費，我只好去找看護的工作，現在的看護工作我已經做了將近四年(F1CFM0433)。

96年三月阿杰又因毒品併偷竊案再次被關，刑期三年(F1CFM0162)，所以當阿杰入獄後，阿秀就帶著小孫女小芳回娘家住(F1CFM0020；F1CFM0022)，這都是阿杰惹的禍(F1CFM0368)，娶老婆不好好負責任(F1CFM0370)，阿秀自己生活也不好過，所以曾向我要錢，如果是以前我可能會多少給她一點，現在我那裡有錢可以給她，所以阿秀就跟我說，如果沒有給她錢，叫我們就別去看小芳，也不要打電話過去她那邊(F1CFM0393；F1CFM0397；F1CFM0399)，同時，阿秀也有半年多沒有回來看小淇了(F1CFM0215)。

我們家大大小小的事都要我一個人來忙，每天只好家庭、工作兩頭跑，從晚上六點半工作到隔天早上七點才下班(F1CFM0423)，但一個月薪水才領兩萬多元(F1CFM0415)。我看到阿慶這樣，家裡又沒錢，阿杰又被關，心情就很難過。平常我會向也是做看護的朋友訴苦(F1CFM0333)，她會勸我說，看開一點走一步算一步，不要想太多(F1CFM0339)，她會常常關心我，有時候我錢不夠也會向她借(F1CFM0343)。

去(民96)年底，社工員來我們家詢問有什麼需要幫助的(F1CFM0051)，我想應該是學校告訴她的(F1CFM0053)，針對家裡錢不夠用的問題，雖然社工員告訴我我可以申請補助，但是我沒有空，也擔心不會通過補助規定，所以我一直沒有去辦理(F1CFM0170)，因此，我們家還是繼續……………。

三、家庭困境面貌解析

本段分析是以研究者為主體，分析案家形成高風險家庭的原因，及研究者對家庭問題的診斷評估。

(一) 失功能的第二代，與超功能的第一代

阿雲與阿杰、阿秀兩代在面對困難、挫折時，第一代是承擔責任，維繫家庭，第二代是無責任感，將孩子棄之不顧。

1. 風險的第二代

阿杰是家中的獨子，品行、學習表現都不好。早婚、同居，又分別生下三個孩子，因吸毒的習慣未改，根本無法去工作，還會跟母親要錢(F1CFM0046；F1CFM0085)，卻從未承擔作為父親的責任。

阿杰的同居人阿秀隨著阿杰入獄而離家(F1CFM0215；F1CFM0366)，加上阿雲無法提供金錢供她花用丟下小淇，阿秀只帶走小芳自願離開回去娘家(F1CFM0385；F1CFM0387)。

阿杰、阿秀第二代的年輕人，往往先考慮自己才會想到家人，而將孩子棄之不顧，不斷要求，而沒有付出，缺乏家庭責任感。

2. 超功能的第一代

阿雲或許因對阿杰的溺愛，或許因無力管教，從阿杰 18 歲起只能看著他為所欲為。阿杰不但不工作、吸毒、依然向母親索取金錢。當家境穩定、阿杰還小時，事況沒有那麼嚴重，可是，隨著第一代逐漸凋零、經濟收入不穩，生活負擔、照顧責任，都讓第一代的承擔責任。

家人是阿雲生命的一切，給錢是「愛」，家人關係最重要，對於家人照顧，雖累也不離不棄，可見其生命的韌性。也因為不斷的承擔責任與付出的超功能，反至第二代的無能化。

(二) 過度承擔的第一代

阿雲對家的信念，她認為家人健康因受無形外力所影響，為保護家人而搬家，為了家人生活而拼命工作，希望家人都在一起生活，維持其家的完整性。

1. 經濟的變遷破壞原來的家庭平衡

(1) 錯誤的換屋決策

原本阿雲家依靠著阿慶的退休俸仍能勉強維持家庭不甚理想(中生代失功能)的運作模式。但是，買了房子，沉重的貸款壓力改變了原來的平衡。阿雲不再能提供額外的金錢供阿杰花用，阿杰入獄，加上阿雲無法再給阿秀金錢花用阿秀也離家一去不返。

(2) 照顧與營生難兩全

阿雲除了照顧家庭還得維持家計，阿雲過去沒有工作經驗，沒有特殊專長選擇當看護，可是孫子的健保費、房屋貸款、生活費感覺入不敷出(F1CFM0087)，壓力很大。

貧困改變了家庭原本的生活模式與成員互動，也成了家庭壓力源，尤其在缺乏支持與資源的情況下，家庭易陷入危機。

2. 阿雲是家中唯一具功能的成人，卻力不從心

這個家同住的有 4 個人，1 名青少年，1 名兒童，阿公阿慶卻是一位精神病患者，不但無法承擔家務，阿雲還得撥出額外時間照顧他。中世代一位入獄一位離家。

(1) 難以交棒的家庭責任

因為阿杰吸毒又不工作，阿雲說「他沒辦法好好去上班就變成負擔，我就要扛他們的擔，也就是要幫忙照顧小孩」(F1CFM0046；F1CFM0144)，還有阿慶也要阿雲照顧，但對於負起家庭責任的看法，阿雲雖然覺得很累，但也是要做(F1CFM0089)。

(2) 想凝聚卻力有未逮

阿雲說「我是蠻疼小孩的，小芳其實在外面，我心理也蠻疼的，但是我也是沒辦法啊！」(F1CFM0391)，阿雲因放心不下孩子，就常打電話問阿秀小芳的狀況，關心小芳過得好不好(F1CFM0399)。

阿雲獨自撐起照顧家庭的責任，但是生計與照顧難兩全，力有未逮，形成過度負荷，成了榨乾的老女人

3. 社會支持系統單薄

家有一老兩小需照顧，可是阿雲不得不外出工作，加上社會支持系統單薄，家庭照顧危機雪上加霜。

(1) 阿雲是印尼華僑，阿慶是榮民

阿雲嫁過來三十幾年(D1CFM0322)，父母親都已經過世，印尼那邊只剩妹妹(D1CFM0317；D1CFM0347)。而阿慶是老榮民，也沒有什麼親人(D1CFM0317)。

(2) 阿慶的病惹來鄰居的不滿

阿雲說「他〈阿慶〉有精神病，只要發作就會一直唸，一直罵，一直跑到外面去罵，本來我有去幫忙拿藥服用，可是他〈指案祖父〉都不吃啊」(F1CFM0098；F1CFM0102)。曾有一次他拿刀要去砍隔壁鄰居，鄰居就叫警察來處理(F1CFM0127)。有時阿慶精神病發作時，會到窗口去罵人(F1CFM0102)，有時候隔壁鄰居就過來講，甚至，還有一次還叫警察來，

結果警察說必須送去強制治療，當時我也不知道怎麼辦，只好送他去醫院治療。我對於給藥吃又不吃、叫他不要唸又故意唸。對阿慶的狀況，我真的覺得很煩(F1CFM0291)。

阿雲與阿慶在台灣舉目無親，缺乏親友支持系統，阿雲又不甚熟悉社會資源，無能力處理家庭問題，亦阻礙了資源進入家庭，只得以被動態度面對家庭問題。

(三) 孩子(第三代)成長安全性評估

阿雲替代阿杰、阿秀的照顧者角色，形成隔代教養，在這樣的成長環境，可看出那些脈絡？家庭存在那些問題？

1. 症狀行爲：

對於正值青春期的瑞平而言，曾因網友關係而狂打電話(F1CFM0132)，阿雲罵他他會聽，但是過後他又不聽話(F1CFM0142)。

2. 貧困的處境，與暗埋的親子危機

但是當瑞平想要吃雞排時，阿雲告訴他沒有錢，長大以後再吃，所以瑞平會罵他爸爸，阿雲說：他會罵臭爸爸，都是你害的，我殺了你，你下次改不改(F1CFM0487)。

案家無法提供足夠的經濟支出，讓瑞平覺得需求無法獲得滿足，因此，心中產生憤怒的情緒。

3. 隱藏潛在危機

阿雲家三樓是房間，有兩間，阿公睡一間，兩個小孩與阿雲睡一間房間(F1CFM0513)，阿雲因為晚上要上班，阿雲說「我在做看護的工作，白天我在家，晚上就要出去工作，所以他們晚上就自己在家裡，只好自己留在房間裡做功課」(F1CFM0071；F1CFM0449)。至於安全性問題，阿雲認為：他們應該不會出去了，兩個人就關在家裡，待在房間裡面很安全的，看電視累了就睡著，天亮我就回來(F1CFM0443)。

一個精神問題的老人，一個愛上網聊天的青春期少年，另一是國小二年級的女孩，三人晚上獨處在家，雖無立即危險，但也因為家裡缺乏主要照顧者，而隱藏潛在危機。

四、 社工處遇介入之案家經驗

本案主要受訪者是阿雲，主要因小淇受到疏忽照顧，以及家庭經濟困難，由學校通報社會處界定為高風險家庭，阿雲從 96 年 12 月起至 97 年 6 月止接受社工服務，雖然僅是短暫六個月時間⁶，卻是她第一次與公部門接觸的經驗，經過六個月的短期接觸，其對社工員服務的經驗如何？

(一) 與社工員第一次的接觸

社工員來我們家的原因，我也不是很清楚，可能是學校告訴社工員小孩子在學校功課比較差(F1CFM0053)，所以需要幫助(F1CFM0051)。社工員剛到家裡時，一直說小孩要有人照顧，我就照實跟她講，我要上班，那小孩子沒人可以照顧，我也沒辦法。社工員還要我讓小孩子去補習，可是我說沒有錢(F1CFM0172；F1CFM0443)，阿慶的收入(半年俸)一個月兩萬多，還要繳房貸，所以負擔比較重(F1CFM0075)，常常錢都不夠用(F1CFM0262)，哪裡來的錢可以補習(F1CFM0055)。所以，社工員叫我去申請相關補助，她想幫助我們家庭(F1CFM0311)。

阿雲對於社工員的出現並沒有清楚的印象，但對社工員勸戒要給孩子更多照顧，阿雲卻深感無力，似乎社工員忽略他要上班，她是家中唯一能工作的成人的事實。

(二) 社工員對我們的服務

1. 查訪我們對孩子的照顧狀況

社工員會以電話或家訪的方式，向我詢問家裡狀況及孩子照顧的問題(F1CFM0063；F1CFM0067；F1CFM0069；F1CFM0237；F1CFM0239)。我聽小淇說，社工員也曾到學校去關心小淇，詢問她在家的狀況，有無受到照顧(F1CFM0243；F1CFM0241；F1CFM0247)。

2. 對社工員印象是模糊，只感覺她的關心與親切的

社工員不常打電話來家裡，也只有來過我們家兩次(F1CFM0223)，我對社工員的感覺是她的關心(F1CFM0231)，我覺得蠻好的，也蠻歡迎她到家裡來(F1CFM0061)。社工員有說過可以協助什麼，但是我不會講是什麼協助

⁶高風險家庭方案服務期為六個月，視需要得延長，本案服務期間自 96.12.24—97.6.9 止，已結案。

(F1CFM0227)，除了拿月餅那一次來之外，她還有來做什麼，已經過那麼久了，我都忘記了(F1CFM0225)，那時候的事，我現在也沒有什麼印象了(F1CFM0073；F1CFM0280)。而且，小淇事後對於社工的印象也都忘了(F1C0190；F1C0195)。

阿雲對社工的印象是短暫與模糊的，雖然結案後才三個多月，但對於阿雲而言，她反應都是忘記、不清楚，說不上社工提供哪些實質上的協助，只是感覺是社工是親切、是關心的。

3. 社工員告訴我申請補助，但我盤算後未申請

因為阿慶的精神問題，社工員就叫我帶阿慶去給醫生，做鑑定後再申請殘障手冊(F1CFM0168；F1CFM0166)，申請完殘障手冊後，再去申請補助(F1CFM0280)。還有，她叫我去鄉公所辦低收入戶，可是我先生有領終身俸，我想可能無法通過，就算公所給我們辦，也還要看我們有沒有什麼財產，或是有沒有房子 (F1CFM0164；F1CFM0170)。因為我一直沒有去申請，所以目前是沒有什麼樣的改變。如果可以申請的話那是很好的，是很有幫助。

本案高風險家庭的短暫服務，僅是關心孩子，因家庭無立即風險，社工員未有進一步處遇，加上阿雲擔心無法通過補助門檻，遲遲未申請，故案家仍在原地踏步。

五、對案家綜合印象

阿雲與阿慶是一對老夫少妻的配對，對於獨生子的阿杰，不知是溺愛，還是無力管教？使得阿杰無責任、無能力與挫折容忍低。當阿杰青少年階段即結婚，婚後生下瑞平後不久太太則因太年輕不願被束縛而離婚，之後，阿杰與阿秀同居後又生下小淇和小芳，但是阿杰仍未改惡習，仍舊吸毒無工作，多次進出監獄，阿秀則因阿杰入獄僅帶走最小的孩子，把老大丟給阿雲，不太聞問。

阿雲家庭原本生活過得不錯，但阿雲爲了家人貸款買新房子，改變原本經濟平衡的狀態，致使生活陷入困境。在阿杰入獄、阿秀離家後，阿雲因血濃於水的親情，想要守住家庭及孩子，阿雲除了獨自扛起瑞平與小淇的照顧責任外，還要照顧有精神問題的阿慶。阿雲照顧與謀生難兩全，加上缺乏親友支持，阿雲雖有心扛住這個家，但是在知識、能力不足的情況下，使得外在資源無法進入。

阿雲家的問題包括經濟困難、疏忽照顧、隔代教養、蒸發的中世代等，也顯現出家庭的孤立無援。當社工員進入案家時，雖然，阿雲的感覺是關心與親切，當社工員要求阿雲盡其照顧責任，似乎讓阿雲感覺社工員對其必須工作的處境並不了解，也因為短暫的接觸，對社工員的印象不深。

對阿雲而言，形成高風險家庭的成因在於照顧與謀生難兩全，但是社工員僅是幾次的電訪與家訪，對於阿雲的憂慮，提供解決辦法是有限的，且短暫接觸，未進入案家脈絡，無法激起改變的火花，家庭問題未獲改善。

第五章 兒少保護家庭及高風險家庭接受服務經驗之研究結果分析

第四章介紹並呈現案家之兒童保護問題的發生，與社工員介入過程中之案家經驗。本章將延續第四章的研究結果，並根據本研究問題，進一步整理發生在不同案家間共同與相異的經驗。本研究從第四章個別案家的經驗中得知，案家與社工員工作關係發展階段將影響案家經驗，因此本章將依關係起始階段，社工員處遇階段，與處遇後階段，提出案家經驗之研究發現與討論。

第一節 關係起始階段

根據兒童及少年福利法第 34 條規定，縣市政府社工員於接獲兒少保護個案經通報後，應於 24 小時內指派社工員進行調查評估，並於四個工作天內提出調查報告；高風險家庭個案則於接獲通報後進行篩選，雖無明文規定其時間性，但篩選成案後，則由社工員進行訪視評估問題及需求。

本研究發現在最開始評估階段，社工員以保護孩子的安全、權益進入案家，開始對案家初步的瞭解與認識，案家對社工員如何對他們狀況的命名，與社工員介入最初的作為，將影響其與社工員關係的建立，分述如下：

一、社工員的命名影響服務關係

不論是強制介入的兒少保護家庭，或是預防性質的高風險家庭，案家如何知覺社工員進入案家的態度，將影響接下來關係的建立與處遇的進行。本研究歸納案家對社工員介入的知覺有三種樣貌。

(一) 未被清楚命名者

本研究中有三例符合這種狀態：

1. D 案(兒少保)：阿足因個人憂鬱、無力管教青春期的兒子，而主動打電話向社會處求助 (D1CM0063)，就在同時，學校也以孩子受到虐待為由通報社會處。由於時間點的巧合，加上社工員並未以「虐待」指責阿足，僅以經濟協助和協助管教為由介入之 (D1CM0071)，令阿足覺得社工員的協助就像及時雨，感受到社工員的親切與關心 (D1CM0078)。
2. E(高風險)：阿燕早已苦惱大女兒的遭遇，對大女兒沒能好好照顧外孫女也深感無奈，加上大女兒早已透露社工員將會前來關心外孫女是否得到良好的照顧的問題 (E1CMM0148)，因此對社工員的到訪並不感意外。

3. F(高風險)：阿雲家裡工作兩頭忙，現實的煎熬讓她對社工員的印象相當淡薄，只隱約感覺社工員是因為孫子功課不好 (F1CFM0258)、家裡經濟困難才到家裡來 (F1CFM0262；F1CFM0231)。

在這三個案例當中有兩案是高風險家庭，一案則是兒少保家庭，這三例中案家普遍對社工員的印象是，前來關心的，因而對社工員存有中性偏正面的印象。

(二) 被罪責

本研究中有兩例符合這種狀態：

1. A(兒少保)：單親母親工作家庭兩頭燒的阿蘭，儘管的確有將孩子鍊在家裡的事實，但是當社工員進行查訪時告誡阿蘭：「小孩也有人權 (A1CM0048)」。阿蘭說：「你講的我都懂，但是我的無奈、困難是無法解決的 (A1CM0050)」。這樣的批評仍讓阿蘭覺得被罪責，有一種未被瞭解的感覺。
2. B(兒少保---第一位社工員)：面對行為舉止怪異，超乎自己問題解決能力的繼子女小萱，儘管阿香力求改善，仍未有所獲。當社會處(局)社工員(第一位服務案家者，總計接受三位服務，在此指第一位社工員)到案家查訪時，恰巧阿香不在家，阿香從鄰居的轉述中得知，社工員懷疑阿香家有虐待小萱的情事 (B2CM0172)，阿香說：「我並沒有虐待孩子，可是他們這樣誤解我，我當時感到相當憤怒，甚至還衝去社會處質問社工員 (B1CM0038；B2CM0258)」。

案例 A 與 B 前後都有再度開案的紀錄，A 案二次開案的時間分別是 92 年與 96 年間，在短時間的連續開案代表案家問題癥結始終沒能有效解決。B 案則是由被通報轉而主動求助 (參考第 68 頁)，兩人在開案之初都感到被社工員罪責。是否因而未能建立信賴的關係而影響信賴的工作關係建立，則仍待進一步釐清。

(三) 強行介入

本研究中有了一例符合這種狀態：

C(兒少保)：儘管 C 家庭的阿枝原本是為解決兒子酗酒的問題而求助警察，卻意外爆發孫女遭兒子近親亂倫的事實 (C1CFM0026)。從性侵案件被揭發後，社工員就把孩子帶走安置。阿枝對此措手不及，對於社工員的處理方式，阿枝說：「社工員不通人情 (C1CFM0028)，我難以理解社工員的作法，對社工員有一種不信任、不安全的感覺 (C1CFM0028)，我不希望社工員介入處理

家裡的問題，尤其是她不讓我照顧孫女，我感到相當不滿（C1CFM0052）」。

學者王行(2007)就指出，當社工員使用『施虐者』這樣符號，去指責施暴的主要照顧者（或父母），往往引發被指涉者強烈的情感反彈。在本研究即清楚看到，兒少保家庭之主要照顧者背後承載著不盡相同的生命掙扎與辛酸，儘管出現對兒女不當對待的舉措，卻仍然難以接受社工員的罪責，這樣的指責甚至影響日後形成信賴的工作關係的可能。

二、社工員危機介入之案家經驗

A（兒少保）：阿蘭第一次接觸社工員是因為爸爸無法忍受孩子的哭鬧，意圖掐住孩子脖子，而社工員就到家裡來。阿蘭說：「當我告訴妹妹我爸爸掐孩子脖子行為後，妹妹就通報社會處，所以當社工員出現時我並不感到驚訝（A1CM0038）」。對阿蘭而言，對孩子施虐的是自己的父親，她同時也知道她對父親有難以割捨的責任，因弟弟也無法承擔照顧父親的責任（A1CM0042），加上阿蘭也同理父親是因受不了孩子吵鬧才會有掐脖子的舉動（A1CM0036），因而當社工員查訪時要帶孩子驗傷聲請保護令時。阿蘭反倒是替父親求情，說明原委。阿蘭說：「我覺得社工員能夠聽取我的解釋，不會強硬處理，但是對於弟弟不扶養的問題，因不構成遺棄，所以社工員根本無力幫忙（A1CM0176）」。換言之，阿蘭與社工員的初接觸中，對自己的立場與訴求為何是模糊的。

B（兒少保）：阿香第一次與社工員接觸是鄰居告訴阿香，社工員有向鄰居詢問孩子的狀況，並表示小孩遭受虐待，對於突來的查訪，阿香說：「我很生氣，我氣得去找社會處理（B1CM0038）」。阿香的生氣與社工員顛覆其自我形象，與自己曾有的努力有關，阿香同時採取具體行動去縣府質詢社工員，這樣的關係在服務的一開始就形成了芥蒂。

C（兒少保）：阿枝接觸社工員的經驗則是在一連串的震驚中發生，原來是「自主」的找來警察，卻意外的揭開亂倫的醜聞，情況完全失控，阿枝說：「當天社工員到家裡問孩子後就將孩子強行帶走，並帶去警局作筆錄（C1CFM0030）。一開始，我難以接受這樣的事實與處理，我急著找議員幫忙（C1CFM0144），我也向社工員央求讓孩子回家，但是社工員告訴我，帶走孩子是為他們好，以免影響孩子的未來的發展（C1CFM0034），對社工這樣做我很不能接受，……。」

D（兒少保）：阿足從朋友處得知不管是自己憂鬱症的問題或無力管教孩子的困擾都可求助社會處（D1CM0063），因而主動打電話求助。所以當社工員到家裡來時，阿足覺得社工員會聽她說她的困難，還會開導她（D1CM0078），不但如此，

社工員還會協助她申請經濟補助 (D1CM0190)，在阿足的印象中：社工員是親切的，心腸很好，真的願意來幫忙 (D1CM0078)。

E (高風險)：阿燕是因為大女兒對外孫女疏於照顧，社工員接案後到阿燕大女兒的住處訪查 (E1CMM0108)，當天未遇到阿燕大女兒，後來因為阿燕帶回外孫女照顧，社工員馬上追蹤孩子近況。阿燕的大女兒告訴阿燕社工員會打電話到家裡，因而阿燕是在知情的狀況下與社工員接觸 (E1CMM0110)，阿燕說：「社工員到家裡瞭解孩子照顧情況及家庭環境 (E1CMM0112)，因知道孩子現在是由我在照顧，她看我照顧得很好，她說她就放心了，針對我跟她提到照顧孩子的經濟問題，社工員要我轉告我大女兒可以到公所申請補助 (E1CMM0132)，我感覺她是親切，關心孩子的，但是對於我年紀大無力照顧孩子的問題，她只告訴我如果沒辦法照顧可以給人家收養，這樣並沒有解決我擔心的問題 (E1CMM0310)」。

F (高風險)：阿雲對於社工員為何來訪並不是很清楚，只知可能是因為孫子功課不好沒錢補習 (F1CFM0053)，所以社工員才會到家裡來關心，阿雲說：「社工員就是問孩子照顧的情況，要求我不得將孩子獨留在家中 (D1CFM0443)，另外，還告訴我可以申請補助，要我到公所去辦理 (D1CFM0164)；我覺得社工員是關心與親切的 (F1CFM0231)，但是她不能瞭解我的困境，我將孩子留在家裡也是不得已的，不然，我怎麼出去賺錢，怎麼生活 (F1CFM0071)」。

本研究中除了 A、B、D 案以外 (A 案第二次開案是因為阿蘭將孩子鍊在家中)，其餘訪談者並非兒保案中之主要行為人，卻又與主要行為人關係緊密，或為父母親，這種多重關係也讓受訪者對社工員的到訪感受格外矛盾，能否藉由社工員之介入改變當前的難題 (A 案之父親照顧安置問題；C 案兒子酗酒終日不振的問題；D 案青春其兒子的管教；E 案喚不回屢換同居人的女兒；F 案兒子索錢吸毒)。因為受訪者不是行為人，因而當社工員查訪時，主要受訪者的反應可歸納為如下二種狀態：

(一) 意料之外

在本研究中社工員的到訪介入對兩案受訪者屬於意料之外的衝擊，一案則對社工的到訪有摸不著頭緒的感覺：

1. B 案，阿香雖已極力掩飾孩子的怪異行為，在情感上還努力想把同居人的孩子視如己出，因而社工員的突來訪查感到震驚，更對於社工員所謂虐待孩子，感到憤怒。

2. C 案，阿枝對於原本只是要藉由公權力勒戒兒子的酗酒行爲，未料自己卻成爲害兒子入獄的迫害者，又加上孫子因而被安置，一夕之間子離孫散，她感到震驚與慌亂。對社工員的不通人情難以釋懷，當時的情緒包括有震驚、自責、慌亂、同時遷怒罪責社工員。
3. F 案，阿雲對於社工員突然來家裡來詢問孩子的狀況、經濟的問題等，因爲社工員未明確說明用意，阿雲也不太清楚，只知道爲了孩子而來。

(二) 意料之內：

在本研究中有三案例是在知悉情況下社工員到訪，因而對社工員的出現並不感意外，某種程度上還期待社工員的到訪能爲現況的僵局帶來活水：

A 案，社工員第一次介入時，阿蘭將爸爸有招孩子的舉動告訴妹妹，後來阿蘭妹妹卻通報社會處，所以對於社工員到訪並未感到驚訝；第二次社工員介入時，因爲自己告訴學校老師將孩子鍊住在家裡，所以社工員訪查時，也未感到驚訝。

D 案，阿足因爲自己求助社會處，所以社工員到家裡時，知道是到來關心與協助，因此並不感到意外。

E 案，阿燕因爲大女兒告訴她，社工員會打電話到家裡了解外孫女是否確定在她這裡，當與社工員第一次電話接觸時，並不感到意外，也因爲知道社工員是關心外孫女，所以都據實告知外孫女的狀況。

本研究中主要受訪對象中有半數在第一次兒少或高風險通報中都非致使兒少受虐或處於高風險的行爲人，卻是日後社工員主要介入服務的對象，因而其情感反應與行爲人必然有所區變。然而在本節的分析中同時也發現社工員無預警的介入，雖然可以收打擊不法，蒐集證據之效，卻也模糊了社工員介入的主要目的。介入衝擊過大更是讓案家產生一連串驚慌失措、攻擊防禦的反應，徒增日後介入處遇的難度。至於預料之內的案家，接受外人介入的目的爲何？那些未曾說出的外力介入期望，社工員是否清楚捕捉？

第二節 處遇階段

本節欲說明受訪案家對社工員提供服務之知覺與經驗。是以受訪者立場出發，其知覺社工員針對問題所提供服務之內容的經驗報導之。本節分二段說明，一、案家知覺社工員提供的服務內涵 二、案家知覺與社工員的互動頻率。

一、案家知覺社工員提供的服務內涵

表 5-1 案家知覺社工員提供的服務內涵

家庭代碼 服務內涵	A	B	C	D	E	F
提供物資	√	√	√	√		√
提供訊息或 協助申請相 關補助	√		√	√	√	√
欲安排強制 性親職教育 課程	√					
安排心理輔 導課程		√	√			
提供參加活 動的機會	√	√	√			
協助安置事 宜		√	√			
與學校溝通 聯繫	√	√	√	√		√

從表 5-1 案家所知覺的社工員服務內涵，發現案家印象較深刻的是從社工員獲得經濟協助與物質提供、提供訊息或協助申請相關補助、要求參與強制性親職教育、提供活動機會等服務，這些服務的提供與案家經驗分別分析如下：

(一) 獲得經濟協助與物質提供經驗

經濟補助或物資的提供是社工員常態的服務，然而根據本研究者的訪談經驗發現：受訪家庭感覺經濟匱乏的現象與影響，可進一步區分為兩種類型，一

爲因匱乏貧窮而施虐或疏忽，另一種經濟匱乏則非形成不當對待的主因，詳細分析如下：

1. 因貧窮而施虐或疏忽

A(兒保案)：阿蘭(離婚、父中風、二個孩子年齡都在國小二年級以下)，是家中主要所得者，月工作收入不到二萬元(A1CM0062)、加上工作不穩定，要維持四口人的開銷，根本入不敷出。施虐的發生乃因照顧與謀生難兩全，又擔心無法保護孩子的安全而用鏈條將其圈限在家中(A1CM0046)。亦因而符合兒少保案開案資格。她對資源的獲得是殷切的，的確也能藉由補充性的資源降低不當對待的可能，卻仍無法補足照顧人力的空窗。

F(高風險案)：阿雲兒子吸毒入獄(F1CFM0004)，先生爲榮民身分，年紀大又罹患精神疾病(F1CFM0091)，阿雲獨自撐起照顧兩個孫子女(女)的責任，又要背負家庭經濟責任，看護收入二萬多，難以支付四口人的生活開銷及貸款(F1CFM0087)。只能讓阿雲在謀生與照顧難兩全的情況下，晚上時間將孫子女獨留在家中，形成高風險家庭的處境。對她而言寬裕的資源同樣可稍許降低壓力，但相較於照顧與家計，對阿雲而言都是杯水車薪。

此兩家庭皆在謀生與照顧難兩全的情況，出現疏忽與不當管教的兒虐疏忽的事實。然而虐待卻非照顧者的本意，只是在生存壓力下不得已的作爲。

2. 貧窮非不當對待的主因

儘管此類家庭並非直接因貧窮而施虐，卻在探討兒虐議題時，受訪案家從陳述中卻也透露經濟困窘所帶來的生活壓力。如：

C(兒保案)：阿枝因兒子酗酒無工作並性侵自己女兒，阿枝只好協助照顧兩孫女(子)，屆臨退休的阿枝因重拾照顧角色(C1CFM0064)，也因為家裡在九二一地震後主要生財的土木工程不好做(C1CFM0022)，加上二兒子開車撞到人賠錢，家中的厄運如滾雪球般接踵而來，讓阿枝家陷入負債的局面(C1CFM0109)。阿枝認爲只要有工作，不怕辛苦，都願意去做，只是工作並不容易找，目前僅能做清潔的工作(C1CFM0109;C1CFM0111)。阿枝同樣透露家庭因缺乏穩定的經濟來源導致經濟窘困(C1CFM0022)。

D(少保案)：阿足罹患憂鬱症(D1CM0034)，無法工作無收入，前夫又因糖尿病截肢住進養護機構(D1CM0010)，兒子的照顧責任就落到阿足身上，阿足與兒子的生活費及房租，就靠阿足向父親要求每月一萬元的生活

費維生 (D1CM0138)，但仍無法應付生活上開銷。所以，當阿足沒錢給兒子繳學費及書錢時，面對兒子的抱怨，阿足感到難過，但也不知如何是好 (D1CM0088)，雖然阿足也想要出去工作賺錢，但是本身有憂鬱症無法工作，她想現在也只能過一天算一天 (D1CM0176)。

C、D 案兩家庭經濟匱乏的問題雖非兒童受虐的直接原因，B 家甚至有穩定的收入，然而，除了 E 家以外，在案家的經驗中社工員探訪時常會定期或不定期帶來物資，這樣的研究發現，一方面可以證實物質資源的連結是社工員服務的慣性與強項，對社工員而言，資源的提供對非自願案家不失為關係建立的橋樑。至於案家，金錢與物質是具體可見的服務項目，因而案家對社工員的提供印象特別深刻。

(二) 強制性親職教育的安排

根據兒童少年福利法第 65 條之規定，父母、監護人或其他實際照顧者，未給予適當照顧、疏忽、虐待等情事，須接受 8--50 小時親職教育輔導。此強制性親職教育的目的在於：提昇親職能力與改善親職功能。換言之，強制性親職教育在整個兒童保護工作中，是一種介入處遇的方案，以減少照顧者對兒童少年不當對待再度發生的可能。

在本研究中強制性親職教育理應處遇的對象包括：將孩子鍊起來的阿蘭(A 案)、因近親亂倫入獄的阿耀(C 案)、屢換同居人的阿惠(E 案)、吸毒入獄的阿杰(F 案)等，但因 E 案、F 案為高風險案，無法源依據令其接受親職教育輔導。這些棄養子女的年輕父母(C 案、E 案、F 案)儘管都有第一代的祖父母協助照顧子女，孩子安全暫時無虞，但是強制親職教育的貫徹性比例極低，換言之，對於主要照顧者不當行為的處置，連法定的強制性親職教育都無法落實時，那麼家庭管教風險又如何降低呢？

至於，A 案阿蘭面對社工員令其接受強制親職教育的要求，阿蘭以工作忙碌、照顧家人而拒絕參加。阿蘭說：「我知道親職教育就是教父母如何了解自己的孩子，但我自己的教育理念沒有問題，沒有去參加這些課程，我也能扮演好母親的角色 (A1CM0130)」。阿蘭也跟社工員提到自己沒辦法去上親職教育課程的難處，阿蘭說：「我跟社工員講我爸爸如果受傷或嚴重一點死亡，我怎麼對得起我的良心 (A1CM0128)，社工員也常常問我如何管教孩子，我就會跟她說我教育孩子的理念，後來社工員也認為我有能力教導，她也就放心，不再要求我去上課 (A1CM0130)」。其實，阿蘭認為自己的困難在於謀生與照顧

難兩全，在教育孩子的方面，是沒有時間，並非管教能力的問題，因此，認為親職教育的安排並非所需。

(三) 安排心理輔導課程

根據根據兒童少年福利法第 43 條之規定，家庭處遇計畫包括了心理輔導，另外，家庭暴力防治法第 8 條亦規定要評估受暴者受創狀況，提供心理輔導，以保障被害人之權益。本研究中 B 案、C 案便是在這樣的法令基礎下實施心理輔導的安排。B 案因孩子特殊行為問題而受虐，社工員特別安排心理輔導課程，但阿香以工作忙來拒絕陪同參與心理輔導課程。其缺乏參加動機或抗拒因素的真正因素，因資料不完整，無法評論。或許案家是看不到實質的利益而不願參加，這也是政府部門應該思考的面向，在相關的配套措施上，增加可近性與便利性，並增加參加誘因，例如交通接送、交通補助。如此，才能達到真正協助案家的目的。

(四) 提供參加活動的機會

結合外在資源以協助案家亦是社工員常態的服務，社工員往往視案家之需求，以協助案家爭取參加活動的機會，藉以促進親子關係。A 案，社工員安排阿蘭兩個小孩參加買書活動，阿蘭也陪同前往。B 案，社工員本來安排出遊活動，但因為阿香沒辦法陪同，兩人則無法前往。C 案，社工員安排月眉遊樂區園遊會活動，讓阿枝、阿源陪同兩個孫子(女)一起參加。

雖然，活動的參加並非硬性規定，B 案的阿香卻以害怕與人互動，沒有心情與人談笑而拒絕參加，其缺乏參加動機或抗拒因素的真正因素，也因資料不完整，無法評論。

(五) 協助安置事宜

依據兒童及少年福利法第 36 條緊急安置、第 41 條申請安置之規定，B 案經由阿香同居人（兒童之父親）的同意，社工員協助安置孩子於庇護安置機構。C 案則是性侵害案件，社工員進行緊急庇護，安置孩子於寄養家庭後，轉安置於庇護安置機構。

在此，對於受虐、疏忽的孩子，社工員背負孩子的安全的壓力，當社工員本著以孩子利益為考量時，從家庭中將孩子帶走，C 案，社工員則要面對案家敵對的態度，B 案，雖然阿香與同居人之間，因壓力減少，兩人爭吵也減少了，但也擔心孩子返家之路遙遙無及。

(六) 與學校溝通聯繫

社工員往往透過與學校的聯繫，或是與孩子訪談過程中，檢視孩子受照顧的狀況，因此，與學校的聯繫溝通是必要，畢竟學校老師是最直接與孩子接觸，較能掌握孩子的狀況。在六個家庭中，(E) 例未就學，無聯繫之需要，其他五個家庭，社工員皆與學校有聯繫。

至於，B 案由於阿香在處理孩子行為的壓力過大，社工員同理阿香的心情，請她暫時不要去學校，不用與學校接觸，由社工員幫忙處理孩子在校一切的問題，讓阿香減輕不少壓力。在此，社工員成了替代者角色，但，是否也可能成了案家依賴的對象呢？

二、案家知覺與社工員的互動

表 5- 2 將整理案家記憶中在服務期間與社工員的互動，進一步討論案家主動性與對社工員的依靠：

表 5- 2 社工員互動頻率

家庭代碼 (服務時程) 服務方式	A	B	C	D	E	F
	2007.10 —2008.7	2007.4-- 2008.9	2006.9--- 2008.9	2006.5— 2008.10	2007.12--- 2008.6	2008.3-- 2008.9
家訪	1-2 月一次	1-2 月一次	共 3-4 次	初期一個月 2 次， 後來不固定	共 2 次	共 2 次
電訪	不固定 (曾主動 打電話 給社工 員)	(曾主動 打電話 給社工 員)	不固定	不記得 (曾主動打 電話給社 工員)	共 3 次 (曾主動打 電話給社 工員)	不記得

註：服務時程----結案則算至結案之月份，未結案則算至訪談之月份

從上表獲知：

(一) 案家與社工員互動經驗

A 案，阿蘭印象中社工員大約 1-2 月會到家裡一次，不固定打電話到家裡來，有時候社工員也會因擔心星期六、日阿蘭外出工作不在家特別到家裡關心，阿蘭說：「我覺得社工員有很多案件要忙，除非不得已，我不會告訴社工員我的困難（A1CM0122；A1CM0124），但我覺得社工員和我和小孩的關係，就像一家人一般，我們都很歡迎社工員到家裡來，也很感謝社工員（A2CM0014）」。

B 案，阿香的印象中社工員(第三位)大約 1-2 月到家裡一次，一星期打 1-2 次電話到家裡(B1CM0092)。阿香說：「社工員來的時候，就是跟我瞭解家裡情況，關心小孩在家裡的狀況(B1CM0034)，也輔導孩子的行為，聽我講講話，讓我抒解壓力(B1CM0206)；社工員打電話到家裡時，社工員會問我，心情有沒有比較好一點，也會問小孩好不好，有沒有改變或進步(B1CM0094)，當我心理壓力大時，社工員會關心我的心情(B1CM0094)，不會給予責備，還會告訴我別想太多(B2CM0194)，因此，我能夠信任社工員」。

C 案，在孫子女安置返家後，阿枝印象中社工員大概來兩三次，幾乎都是電話(C1CFM0083)，一般電話次數是比較多（C1CFM0093）。阿枝說：「社工員沒有什麼事情不會來，偶而會跟我聯絡或到家裡來(C1CFM0085)。雖然一開始與社工員接觸時，對社工員的看法覺得她不通人情，後來相處之後也覺得社工員相當盡職，關心孩子，我也能站在社工員的立場，畢竟她也並非惡意的（C1CFM0205）」。

D 案，阿足的印象中，剛開始社工員比較常來，主要是因為孩子的事情，加上阿足前夫安置的事情，差不多一個月來兩次(D1CM0164；D1CM0166)，後來就不定期的出現或打電話（D1CM0166）。阿足說：「社工員來的時候都關心我和小孩(D1CM0186)，雖然我常會因為前夫和孩子的事情心情不好，他都會不厭其煩的開導我（D1CM0174），他願意來幫忙，我很感謝他（D1CM0084）」。

E 案，阿燕的印象中社工員共訪視二次，打過三次電話到家裡來，阿燕說：「社工員第一次家訪是到大女兒的住處（E1CMM0047），第二次才是到家裡來，社工員主要是要確認外孫女是否受到好的照顧，我覺得社工員蠻關心孩子的，對於我向她提到的照顧問題與經濟問題，她提供一些建議和訊息，好像也幫不了我的忙（E1CMM0118）」。

F 案，阿雲的印象中社工員共訪視二次，不記得社工員打過幾次電話，阿雲說：「我記得社工員有跟我說可以申請補助、不能讓孩子晚上單獨留在家裡（F1CFM0069），其它就不記得了，我對社工員的印象是親切、是關心我們的（F1CFM0061）」。

(二) 對社工員的依靠

兒少保護或高風險案，即期望透過社工員的介入讓兒童得以符合兒少保護中最低的要求水準，至於，未能提供最低照顧保護水準的案家，是一種非自願或半自願的情況下接受社工員的介入。研究中發現這些案家從非自願或半自願的情況，有些在關係上移轉為依賴或半依賴的關係狀態。A、B、D、E 案都曾透過電話主動聯絡社工員，但 A 案阿蘭甚少打電話給社工員，E 案阿燕只主動打過一次給社工員，B 案阿香與 D 案阿足會因孩子問題產生的壓力，多次主動打電話給社工員：

A 案阿蘭較少主動會打電話給社工員，偶而打電話時，只是與社工員談談聊小孩子的情况（A1CM0124），雖然，自己有困難想求助時，但阿蘭本身信念是自己的事自己處理，不好意思麻煩別人，尤其她知道社工員工作忙碌，不想增加社工員的負擔。

B 案，阿香曾因孩子問題很嚴重沒辦法處理，需要人幫忙而主動打電話求助（B1CM0228），也因為信任社工員(第三位)，當孩子被同居人打或因照顧孩子壓力大時，會主動打電話給社工員（B2CM0374）。

D 案，阿足因朋友告知孩子管教問題可以向社會處求助（D1CM0063），因而主動求助，後來也會因為孩子和前夫的問題、自己心情不好、或朋友的困難，而打電話給社工員（D1CM0170；D1CM0200）。

E 案，阿燕因為自己年紀大，擔心無力照顧孩子，因而主動打電話給社工員詢問解決的方法（E1CMM0116）。

從上述獲知，案家在與社工員接觸一段時間後，也因為關係已建立，對社工員開始有進一步了解，知道可以從社工員那兒獲得諮詢，可以獲得情緒支持，可以尋求協助，因而有主動聯繫的舉動。因此，從案家主動的聯繫，亦可看出到助人關係的改變。

但是，案家會主動聯繫的原因，是基於信任？對家庭問題的無助？還是抓到資源？不論如何，案家的主動性，有助於關係的發展，是資源進入案家的助力。

第三節 處遇後階段

從開案接受處遇至接受研究訪談期間，受訪家庭接受社工員介入處遇的時間長度整理如表 5-3，本研究受訪家庭大概經過社工員初次(或危機)介入、蒐集資料、評估案家狀況、提供相關協助服務；處遇階段中，社工員依評估診斷提出處遇計畫，例如，提供經濟補助、安排親職教育、心理輔導等。經過這些互動經驗的累積形成本節處遇後階段的經驗。本節即是要整理出社工員的處遇對案家的經驗意義，如問題解決程度，困擾紓解情況之經驗等。本節將分兩段一、案家對社工員服務綜合性的經驗，與二、案家與社工員關係的轉變。

表 5-3 案家接受社工員服務時間與處遇關係

案家代碼	第一次開案至受訪(或結案)時間	總計社工員服務時間	訪談時，案家與社工員關係
A	92 年間第一次開案(96 年再次開案)至 97 年 7 月止	前後時間約 5 年	半依賴、同理、親近、熟識
B	從 90 年間第一次開案(93 年第二次開案、96 年第 3 次開案)至 97 年 8 月止	前後時間約 7 年	信任、依賴、親近、熟識
C	從 95 年 9 月至 97 年 9 月止	2 年	同理、趨於信任
D	從 95 年 5 月至 97 年 10 月止	2 年	信任、依賴、親近、熟識
E	從 97 年 3 月至 97 年 9 月止	6 月	陌生、不熟識
F	從 96 年 12 月至 97 年 6 月止	6 月	陌生、不熟識

一、案家對社工員服務綜合性的經驗

討論案家接受社工員服務之經驗，並歸納案家對社工員之服務態貌：

(一) 案家對社工員普遍的印象

1. 對不同社工員印象不同

B 案，阿香前後經驗三名社工員服務，第一位社工員以直指虐待孩子的方式介入，阿香說：「社工員未經查證就說我們虐待小孩，我覺得她誤解我們（B1CM0058）」；第二位的社工員也只是到家裡看過後，就不了了之，阿香說：「感覺沒什麼幫忙（B1CM0226）」；到遇到第三位社工員時，阿香才說：「我覺得這位社工員是真正在幫忙，我也開始改變對社工員的印象，漸漸對社工員產生信任（B2CM0234）」。

2. 社工員的主要功能

(1) 物資、經濟上協助

A 案，阿蘭說：「社工員協助申請政府經濟補助，還轉介轉介民間單位給予我們金錢補助（A1CM0060）」。C 案，阿枝說：「社工員會問我有無需求與困難，主動協助申請單親家庭的補助，或家扶中心經濟補助、獎學金（C1CFM0093；C1CFM0097）」。D 案，阿足說：「社工員協助申請低收入戶及急難救助金（D1CM0194）」。

(2) 情緒支持

B 案，對於小孩到學校亂說沒有東西吃的事情，阿香說：「我感到很難過，所以社工員會關心我的心情 不會給予責備，我也因為社工員（第三位）一年多的陪伴，精神壓力減少了（B2CM0194）」。D 案，當阿足心情不好的時候，社工員(男性)耐心開導阿足，阿足說：「我覺得社工員對我的幫助，就是給予鼓勵，尤其是精神上的支持（D1CM0224）」。

(3) 提供諮詢

E 案，阿燕要照顧外孫女，生活費用也多了，也擔心年紀大沒辦法照顧，阿燕說：「社工員告訴我申請補助的訊息，要我轉知大女兒去申請，也建議我如果沒辦法養育外孫女可以給人收養（E1CMM0116）」。F 案，社工員到阿雲家裡訪查瞭解家庭有經濟困難，阿雲說：「社工員告訴我可以到公所申請相關補助（F1CFM0280），只是我自己擔心無法通過沒有去申請（F1CFM0018）」。

(4) 保護孩子安全性

社工員爲了要確保孩子的安全，必需透過親自訪視並見到孩子本人才能放心。A 案，阿蘭說：「社工員看看小孩有無受暴，有無正常讀書，還有看看我有沒有工作(A1CM0040；A1CM0060)，有時就連假日，我去上班時，社工員也會到家裡關心一下，擔心孩子跑出去(A1CM0062)」。B 案，阿香說：「社工員會到家裡跟我瞭解小孩的狀況(B1CM0034)，也輔導小孩的行爲(B1CM0206)」。C 案，阿枝說：「社工員會關心孩子，問孩子一些事情，以確定是否受到好的照顧 C1CFM0095)，也會到學校問孩子(C1CFM0095)」。E 案，阿燕說：「社工員去大女兒住處查訪，向鄰居了解孩子的照顧情形(E1CMM0306)，也到我家看家裡的環境，以及瞭解我對外孫女的照顧 (E1CMM0118)」。F 案，阿雲說：「社工員會以電話或家訪的方式，向我詢問孩子照顧的問題(F1CFM0069)，也曾到學校去關心小孩，詢問她在家的狀況，以及有無受到好的照顧(F1CFM0247)」。

案家對於社工員所提供服務的正向經驗，除於經濟、諮詢之例行性服務外，雖然，B 案、C 案剛開始與社工員關係處不信任、敵對的狀況，但經由長時間的相處，他們也瞭解到社工員真正爲孩子付出，彼此關係也有了轉變。

3. 社工員對核心困擾的幫助

A 案，對於阿蘭弟弟不扶養她爸爸的問題，阿蘭說：「因爲我弟弟還是會探視我爸爸，並不構成遺棄，所以社工員也無力幫忙 (A1CM0176)」。雖然社工員在金錢的援助可舒緩阿蘭的壓力，但是並不能排除照顧的力不從心，安親班的資源暫時解決小孩白天托育問題，但中風老父及年幼孩子帶來的謀生與照顧壓力，仍是阿蘭家庭的一大問題。

B 案，在孩子安置後，阿香仍有擔心與憂慮，她說：「小孩雖然安置，但是我擔心她回來，問題仍舊無法處理，又會破壞了家庭的寧靜 (B2CM0382)」。

E 案，阿燕照顧大女兒丟給她的外孫女，阿燕說：「目前我是可以照顧外孫女，但是我年紀也大，擔心未來無力撫養她 (E1CMM0140)，這問題社工員告訴我孩子可以給人收養，並沒有解決我的問題 (E1CMM0310)」。

因此，A 案阿蘭對於弟弟不照顧爸爸感到無奈，B 案阿香對於孩子返家存在擔憂，E 案阿燕對於無力照顧外孫女感到憂慮，似乎社工員並無法提供有效解決方式以減低他們的擔憂。

4. 社工員不會強迫我們

A 案，社工員也曾安排阿蘭去上親職教育課程，阿蘭說：「我因為要照顧我爸爸不能去，社工員能瞭解我的處境，也知道我的教育理念並無偏頗，所以未再要求我去參加(A1CM0126、A1CM0130)」。

B 案，社工員安排孩子上心理輔導，阿香：「社工員叫我陪同，但是我會怕，而且她邀我的時間都是在我工作多的時候，我也沒辦法去，我告訴社工員我的情況，她就沒有勉強我參加(B1CM0150)」。

以上兩案，因為社工員能同理案家狀況，在感性面優先於法律面的情況下，社工員與案家關係未因此受到影響。

(二) 對社工員所提供的服務內容或建議

案家對社工員所提供之服務內容有如下看法：

1. 歡迎物資金錢的投入

部分案家（A、B、C、D）接受社工員提供物資、金錢，對此直接、看得見的服務，是歡迎的，也覺得有幫助或樂於接受。

2. 婉拒改變親職功能的提議

A 案，阿蘭以工作忙碌、照顧家人而拒絕參加強制性親職教育課程；B 案，阿香也以工作忙碌來拒絕參加親子活動及陪同參與心理輔導課程。

3. 所關切的問題，不被了解

社工員以保護孩子為職責，較少以父母(或照顧者)的立場來看待事情，案家認為社工員對他們的處境不瞭解，例如，B 案，阿香對於社工員告知不得以打的方式管教孩子，但又沒有提供好的管教方式。E 案，阿燕認為社工員收養的建議，沒有顧慮到情感連結的關係，所以未能獲得好的建議（E1CMM0179）。F 案，阿雲認為社工員要她晚上不能將孩子獨留家中，並沒有考量她必須工作的處境等，因此，案家感覺是未被理解、沒有獲得支持、同理（F1CFM0443）。

歸納六個家庭受訪經驗發現，社工員所提供經濟扶助、相關資訊為案家所歡迎的，也是案家認為有需要、有幫助；相反地，讓案家認為社工員所提供的服務並不是他們所需要，對家庭也沒有什麼實質上的幫助，例如，參加親職教育課程、心理輔導課程，同時，也認為社工員在協助過程中未能了解他們的處境，只是一味地要求他們盡其照顧責任，沒有考量他們的處境，因此，社工員在未以案家困境考量案家時，雖然提供的建議或諮詢，在案家看來都是無效的。

因此，物資金錢的投入人人歡迎，改變親職功能的親職教育課程則缺乏意願，但經濟的補助僅是暫緩家庭困境，只能治標而不治本，真正能治本的親職功能的改變，往往卻因案家無法配合而難以執行，然而，兒童少年的成長不能等待，暫時性的問題解決是否以時間換空間等到孩子長大？

本研究六個受訪家庭中，A、B 是再開案的家庭，再開案的原因是疏忽受虐再發生，根源於問題未獲解決。其再開案的原因，可能因為社工員個案量大，往往以案家外顯的需求為優先處理，協助申請相關補助，或提供相關資訊。尤其是高風險家庭在評估無立即危險，或服務期限已達六個月時，則結案。這些家庭可能只是暫時減低風險，所謂治標。但對於家庭內部問題的處遇，少有具體的處遇計畫，並無法有效解決家庭實質問題與困境，亦無法治本。因此，在治標與治本之間，問題的解決則陷入僵局。

二、案家與社工員關係的轉變

本章第一節曾討論初始階段案家知覺社工員對案家的命名，在處遇後階段，再對案家與社工關係給予命名，並歸納案家與社工員關係改變的態貌：

(一) 案家與社工關係的命名

A 案：*如家人般的重要他人*

阿蘭說：「社工員因為擔心我上夜班或星期六日也上班，所以晚上八、九點，甚至星期六、日都有可能會到家裡探視孩子（A1CM0062）。還會轉介民間福利單位及企業家捐款的經濟協助（A1CM0060），以及社工員協助向公所爭取公立托兒所的名額（A1CM0052），讓我減輕經濟與照顧的壓力。所以，我覺得社工員對我家裡有很多的幫助，我感謝社工員的付出（A1CM0058）」。因此，阿蘭從不求助的態度，漸漸感受到社工員如家人般的關心與照顧，漸漸轉為被動接受協助。

B 案：*如資源浮木般可依賴者*

阿香不信任第一、二位社工員，在與第三位社工員接觸後，阿香對社工員有其信任感，也開始覺得社工員是一資源。阿香說：「我覺得社工員真的在幫助我，也覺得社工員幫忙很多（B1CM0204），尤其社工員還親自帶孩子到醫院做鑑定，還將鑑定報告拿給我看，一字一字唸給我聽，解釋給我瞭解，還到學校處理孩子的事情，這些都讓我對社工員充滿感謝之意（B1CM0154）」。因此，阿香經歷三位社工員的協助，從憤怒的情緒轉為信任，後來因信任社工員而轉為依賴。

C 案：不通人情盡責的助人者

社工員因為性侵害案件強行安置孩子，不願意讓阿枝自行照顧，阿枝說：「一開始，我覺得社工員作法太過強硬，雖然社工員安置是為孩子，但是還是少了一些考量（C1CFM0198）」。後來，經由與社工員的接觸，阿枝漸漸才感受到社工員的付出，阿枝說：「社工員為了孩子會到家裡、學校、安親班關心，也會幫忙申請獎助學金（C1CFM0093），安排心理輔導（C1CFM0123），我覺得的她蠻負責任的，觀察能力也蠻好的（C1CFM0068）」。因此，阿枝從社工員強硬不通人情的產生憤怒情緒，後因看到社工員盡責任為孩子的行為，因而同理其角色，漸漸轉為信任。

D 案：7-11 隨 call 的朋友

當阿足有事情就打電話給社工員時，阿足覺得社工員都很有耐心的開導她（D1CM0078），阿足說：「社工員講話也很坦白，甚至很直接罵我抽煙、吃檳榔，叫我戒掉，如同朋友一般，雖然是責罵，他的用意是關心，所以我可以接受（D1CM0180；D1CM0182）。另外，我也感覺社工員是把我看成正常人，不像別人把我當成憂鬱症患者對待（D1CM0182）」。經由社工員協助申請低收入戶免費安置阿足前夫、申請相關補助、透過法院要求阿足爸爸負擔生活費用等，阿足認為這樣的協助減輕了照顧及經濟壓力（D1CM0218）。阿足說：「社工員最特別的一點是，當申請補助金未核撥時，又因我急著要用錢，社工員很快就將拿給我錢，在我追問下得知社工員自己先墊錢（1-2 萬元），讓我相當感謝（D1CM0234）」。因此，阿足從主動求助的態度，漸漸對社工員產生依賴，隨時聯繫找社工員處理問題。

E 案：為孩子來關心的家外人

阿燕對社工員家訪與電訪後的印象與經驗，阿燕說：「我印象較深刻的是社工員留下聯繫電話，告知有事可聯絡（E1CMM0114）。我也曾主動打電話給社工員，我告訴社工員說我擔心年紀大無法照顧外孫女，社工員告訴我孩子可以給人收養，但這樣的回答，並沒辦法解決我的問題（E1CMM0310）」。因此，阿燕從一開始只知社工員為孩子而來，後來因接觸時間短、次數不多，對於社工員只感覺是關心、親切，但對提供的諮詢並不是很滿意。

F 案：親切不熟識的家外人

在社工員家訪與電訪後，阿雲對社工員的印象與經驗，阿雲說：「社工員來我們家的原因，我也不是很清楚，可能是學校告訴社工員小孩子的功課比較差（F1CFM0053），所以需要幫助（F1CFM0051），社工員會到家裡、學校關

心孩子，我覺得她很親切，人也蠻好的（F1CFM0061），我的印象是他有拿月餅來，告訴我可以到公所申請補助，其它就沒有什麼印象（F1CFM0073；F1CFM0225）」。因此，社工員阿雲從一開始平淡印象不深，只感受到社工員的親切與關心，後來因接觸時間短、次數不多，也沒什麼特別印象。

（二）案家與社工員關係改變的態貌：

1. 從不求助至被動接受服務

A 案，源自原生家庭不求助的信念，經由社工員熱心的關懷協助，漸漸願意告知困境，接受社工員服務，可見，社工員態度無形中也影響著案家的想法與態度。

2. 從對立至信任（或再至依賴）

B、C 案，從忿怒而信任的轉變，B 案再由信任轉為依賴，但 C 案尚無發現其對社工員依賴的心理狀態。歸咎可能的原因 B 案社工員帶走的是家中的燙手山芋(有行為問題的女兒)，C 案社工員帶來的是家中糾結的情感，也令兒子入獄，因而每次社工員的出現都再提醒案家這段難堪的家庭醜聞，只是，C 案案家已由原本的憤怒排拒對立而緩和下來。

3. 從主動求助到依賴

D 案，主動求助希望獲得協助，當社工員不斷提供需求與服務，案家則抓住此資源，主動求助是案家優勢，但是亦產生依賴感，因此，社工員對此家庭如何拿捏到恰到好處？

4. 持續平淡印象不深

E、F 案，高風險家庭的服務因為是短暫的，案家僅獲得相關資訊，雖然 E 案的阿燕也曾主動打電話，但主要尋求諮詢，所獲答案並未滿意。兩案家對社工員無正負面之感受，亦即，這樣的助人關係，無進一步之發展，對案家而言，其經驗是模糊與無印象的。

本研究發現，初始階段建立的良好關係，可能維持至處遇後階段，例如 A、D 家庭。再者，初始階段對立關係，有可能因社工員的真心付出而改變案家的態度，例如 B、C 家庭。值得注意的是，E、F 兩案高風險家庭，案家除了對社工員(外人)剛介入時的原因仍有清晰的記憶以外，因為兒童少年暫時沒有具體危機的事證，加上社工員蜻蜓點水似的電話聯繫，實在難以具體舉述對社工員的印象。

可見，兒少保案與高風險案社工員與案家關係緊密的程度有異，從這兩案高風險家庭中案家比較深刻的印象只有停留在社工員初訪的背景因素。儘管 E 案阿

燕還是憂心大女兒的行蹤，擔心自己看不到孫女的長大。F 案還是需要把精神疾病的先生與年幼的孫子，沉迷電玩的青少年留在家中。但或許高風險案社工員案量承載較高，因與案家接觸次數少，案家的經驗自然淡薄。可見，社工員與案家的關係，就如同人與人之間的相處一般，社工員的付出，案家都看得到，相處久了就有感情，長期接觸下，就能彼此瞭解，進而彼此信任，反之則否。

第六章 結論與建議

第一節 結論

兒童是家庭中的弱勢，其福利與家庭功能的展現關係密切。由是，政府分別於 92 年及 93 年起推出兒少保護家庭處遇計畫及高風險家庭處遇計畫，為的是藉由補充式的福利提供，或強制性介入處遇，降低兒童無法由主要照顧者的照顧中得到健康成長的危機，同時保障兒童的成長與發展安全。因此，預防高風險處遇方案與兒少保護方案可謂是兒童少年安全保護最後兩道防線。只是方案推動以來雖有宋麗玉老師等在政府的委託下進行方案執行評估，至今卻仍未對方案的使用者(即案家)對方案的使用經驗進行了解，而案家對方案使用的經驗更可作為方案品質的代表，實在更有了解的必要，本研究便是在這樣的背景下展開。

本研究中被裁定為兒童少年保護與高風險家庭之案家，多半是在非自願的情況下進入政府的兒童少年保護與高風險家庭方案處遇系統，為能取得他們與方案處遇系統接觸的經驗，本研究者在徵得案家同意後，採用質性研究的深度訪談法，作為研究資料蒐集的工具。總計，訪談四戶(位) 兒童少年保護案家與兩戶(位)高風險家庭的案家。

為了掌握案家隨時間演化，問題形成與處遇的縱向發展脈絡，訪談結果先是以每一案例的家庭故事、問題的成因，和與社工員建立工作關係的經驗分別呈現於第四章，隨即再以跨家庭的方式歸納比較案家接受處遇的經驗，還有案家對社工員服務內容的觀感。

在六位主要受訪者中，有三位是形成兒虐事件或高風險案的主要行為人，有三位(內含兩位高風險案)的案家，是兒虐事件或高風險家庭成案後，接手照顧的第一代(外)祖父母。這些家庭在(外)祖父母接手後，多半孩子的安全無虞。只是這些主要受訪者的經驗是由這樣的角色立場出發，案家所經驗的主觀感受與社工員實際服務的狀況可能存在差異，但是從研究中案家的經驗卻足以影響介入處遇的效果。本研究同時發現，案家與社工員的接觸經驗是動態的，會隨著時間的推進而改變，其研究發現將分五部份說明：

一、接觸之初的命名影響關係的建立與服務推動

助人關係的建立，首在於初次接觸印象與知覺，不論是強制介入的兒少保護家庭，或是預防性質的高風險家庭，關係的建立將影響處遇的進行。

社工員與非自願案主初始接觸時，社工員無預警的介入，往往讓案家驚慌失措、衝擊的結果往往帶出攻擊防禦的反應，徒增日後介入處遇的難度。社工員亦可能在未十分瞭解案家時即依法行政，而令案家感覺社工員對其有與事實不符的罪責批評，而橫生關係建立的阻力。

二、資源連結是案家印象最深的服務內涵

研究中發現經濟匱乏是部分案家對兒少致虐的主因，多數則否，然而不論案家是否經濟困窘，案家普遍都經驗到從社工員處獲得經濟協助與物質提供經驗。我們知道，資源連結向來是社工員服務的強項，也是最具象的服務，或許對非自願案家而言不失為一種緩和關係的媒介，但當資源連結成為最重要的關係連結的基礎，對提升兒童安全問題改善的影響為何值得思考。

此外，案家也都提及社工員提出強制性親職教育的要求，但親職教育的落實性卻極低。案家覺得那是社工員對她處境的同理，然而同理案家與兒少保護方案設計的落差，恐怕也將挑戰問題改善的成效。此外，高風險家庭棄養子女的年輕父母，儘管都有第一代的(外)祖父母協助照顧子女，孩子安全暫時無虞，但失職的父母並無法源依據令其接受親職教育輔導。這也令預防高風險家庭之防護措施出現極大的瑕疵。

此外，案家還接收到社工員提供協助申請相關補助、提供兒童活動機會、不定期的拜訪、電話關心等服務。只是對比較封閉的家庭，資源仍然不易連結運用。

三、案家與社工員關係的轉變

有些家庭一開始就對社工員有正面印象，有的則是對立、排斥的態度，但經過社工員服務後，彼此關係也有了改變。案家與社工員關係改變的態貌可分為：(一)從不求助至被動接受服務，(二)從對立至信任(或再至依賴)，(三)從主動求助到依賴，(四)持續平淡印象不深。其關係變化又可分為：(一)初始階段建立的良好關係，可能將維持至處遇後階段。(二)初始階段對立關係，有可能因社工員的真心付出而改變案家的態度。(三)從一開始有清晰的記憶以外，因為兒童少年暫時沒有具體危機的事證，加上短暫的服務，實在難以具體舉述對社工員的印象。

四、兒少保護家庭與高風險家庭之案家經驗

從本研究中，大部分兒少保護家庭與高風險案家庭之受訪家庭面貌，皆存在貧困、親代婚姻關係不穩定、親職功能不足、支持系統薄弱等特徵，然而，兒少

保護家庭與高風險案家庭對社工員的印象卻有很大的差異，對高風險家庭而言，案家比較深刻的印象只有停留在社工員初訪的經驗，因社工員與案家接觸次數少，案家的經驗自然淡薄。相反地，兒少保護家庭因長時間與社工員接觸，彼此關係是熟識、信任，也能夠同理社工員的工作的辛苦與難處。可見，社工員與案家的關係，就如同人與人之間的相處一般，社工員的付出，案家都看得到，相處久了就有感情，長期接觸下，就能彼此瞭解，進而彼此信任。

五、致虐風險改善的狀況

儘管大部份案家都感受到社工員的親切及熱心，經過處遇後，案家對社工員服務的態貌可分為：(一)歡迎物資金錢的投入，(二)婉拒改變親職功能的提議，(三)但對核心關切的問題，如問題孩子返家之後該怎麼辦，年輕父母不負承擔照顧的角色該怎麼辦，沒有照顧人力還是得營生如何兩全，控告不負責任的家屬又如何，換言之，眼前的問題透過政府的介入，祖父母的援手暫時穩住了，但家庭維繫或重整之路仍然遙遠。

第二節 建議

本研究針對研究發現，在此就家庭風險的預防、政策規劃、社會工作專業者及未來研究等方面提出以下幾點建議，以供參考。

一、家庭風險的預防

在本研究中有三個案例之主要行為人共同擁有的特徵是早婚，第一次的結婚年齡多在 20 歲以下，結婚後又快速分居或離婚，離婚後的打擊又讓他染上毒癮或酒癮，如此惡性循環。受訪對象第一代的父母並非棄之不顧，反倒是協助這些身陷監獄的年輕父母照顧年幼的子女，令這些年幼兒童免於流離失所。可見這不是一個關係鬆散的原生家庭，而是一個在管教子女力有未逮的年老父母。這些年老的(外)祖父母與孫子間的管教恐怕將醞釀下一個惡性的循環。

在本研究案例中另外兩位行為人成長在父母難以承擔家計照顧責任的風險家庭，家庭資源單薄無以為繼，因家境的緣故很早就出社會承擔家計，因而只能在社會底層求生計，單薄的外援也讓她難以突破困境，因此對於風險家庭的預防可朝如下幾方面努力：

- (一) 培養孩子挫折忍受力，以面對未來生活壓力及挫敗。
- (二) 學校教育應灌輸學生正確家庭觀及婚姻觀，建立家庭責任感。
- (三) 社區是案家生活中最直接接觸的中介系統，可透過社區的支持系統以減少家庭的孤立性，有助於消除家庭壓力和增加因應壓力的能力，共同推動全面性的兒少保護工作。

二、政策規劃

兒少保家庭與高風險家庭的問題類似，例如經濟、貧困、親職功能不足、缺乏支持系統等，但是社工員因個案開案與服務類型不同（兒保案或高風險案），依循不同服務流程提供不等量的服務內容。對於兒少保護家庭的服務，必須依法執行，並提出完整的家庭處遇服務，所提供的資源較多。但是高風險家庭的服務，因係屬短期服務之預防工作，僅提供相關資訊、支持關懷外，所提供的資源較少。然而在預防工作的做法上對高風險家庭若未能及時防堵，恐怕難免惡化而淪為兒少保護個案。因此，對於兒童少年保護方案的政策規劃建議：政府恐怕需加強高風險家庭的服務，增強服務人力資源以預防家庭問題的發生。建議如下：

- (一) 提供支持照顧資源，以減低主要照顧者壓力，並考量案家真正需求。
- (二) 相關補助規定彈性化，多給予社工員自主權，適時提供協助，讓案家獲得可近性、便利性之服務。
- (三) 增加社工人力，以減少社工員手上的個案數，社工員才能有足夠的時間進行完整的家庭處遇。如此，方能有效推動兒童少年保護工作。

三、社會工作專業者

「兒童少年保護」與「高風險家庭關懷輔導方案」兩方案皆推展家庭處遇計畫，並以「家庭維繫」與「家庭重整」為目標。在本研究中有四個案例之父母，因特殊行為安置中的孩子(案主)、因性侵入監服刑、因外與人同居，不願返家、因毒入監服刑。這些親代(父母)是家庭的關鍵人物，其角色的調整與改變是重要的。但是從案家受助經驗中，社工員未對第二代的父母親進行相關之處遇，如此，家庭維繫或家庭重整之路遙遠。

另外，本研究中，六案例家庭中有二個家庭為回流的個案，其中一案二度開案，另一案則為三度開案。其結案的部分原因是受暴事實已解除。但事實上，案家的問題是多重的，在案家無主動的尋求資源，或缺乏能力，服務提供不足改善困境等，當家庭動力變動與環境改變時，風險隨時再現。因此，對於社會工作專業者建議可朝如下幾方面努力：

- (一) 社工員與案家關係的建立之初，不宜帶著命名或標籤進入案家，與案家接觸時，要敏感於系統層次所造成問題。
- (二) 不要只慣用物質連結的方法，除了將整個面向擴及家庭外，在價值觀與方法上變得更有彈性與靈活，這樣才能看清事情與問題。亦即，社工員與兒少保護家庭、高風險家庭工作，並不在於誰是施虐者，而是要分辨家庭問題與家庭動力，這將對家庭有所助益。
- (三) 在服務提供方面，加強專業人員的督導機制，充實專業能力訓練，才能正確診斷評估，切入案家核心，真正解決案家問題，避免風險再現、個案回流之現象。

四、未來研究

(一) 克服選樣的偏狹

儘管本研究者企圖能蒐集最大變異背景的受訪對象，但承接高風險家庭處遇的民間單位辦理，考量案家保密性問題，不願提供受訪個案。因此，不論是兒少保案或高風險案之受訪對象，皆是經由本研究服務處所的同事引介認識。案家可能顧忌研究者與社工員熟識，只講好的一面，或有所保留。對此政府應獎勵同時具體行動支持類似研究的進行，以便提高方案的成效。

(二) 豐富訪談的家庭成員

部分案家中的主要行為人或許入獄或戒毒勒戒、失聯，難以得到其第一手的資料。因而家庭資料集中於單一成員的報導此乃研究上第二個限制。在研究上如能找到行為人得知其經驗恐怕更能豐富對案家經驗的了解。

(三) 增加訪談的次數

兒少保護個案問題複雜，需要長時間才能建立關係，才得以反覆推敲案家語言背後的真正內涵，但本研究礙於修業年限已屆，研究時間有限，訪談者與受訪家庭的接觸時間只有一至二次，仍有許多語言背後所指稱的經驗尚待查證，實在相當可惜，未來的研究應避免只停留在客觀現象的描述，而應深入確認案家對現象背後的解讀。