

# 創傷知情實務運用——以基隆市 兒少保護實務工作為例

李宗憲、李加心、陳今竣

## 壹、前言

兒少受限於年齡、身體能力、心靈強度、生命經驗與環境資源，與正常成年人相比較自我保護的能力相對薄弱，故當其陷入危險時，危機程度也相對較成年人更高。因此為了保護兒少，同時避免兒少陷於危險，兒少保護案件有別於其他類型的保護案件，具有著更緊迫的時間壓力，亦需要更強而有力的公權力介入。兒少保護案件從接獲通報開始，兒少保護社工就必須在有限的時間內蒐集家庭的各式資訊，以完成通報事件的調查報告，不僅在調查期間擬定各項危機處置措施，同時須逐步與家庭共同討論制定回應家庭整體與個別同住成員需求的處遇計畫，並視家庭情況從而評估決定公權力介入的強度與樣態。

依據衛生福利部統計（2023），基隆市於2023年兒少保護通報案件共計1,687件，在這些案件經集中篩派案中心分級

分類後派給兒少保護社工調查的個案計有717件，後經調查評估提供後續相關處遇服務計267案，其中既有32案為經分級分類為第一類案件，此類案件為在24小時完成訪視並於4日完成調查報告之緊急案件。也就是說，基隆市於2023年共有5.6%的案件兒少保護社工必須在有限的時間內完成家庭資訊的蒐集，並且填寫調查報告與結構化決策模式（SDM）的安全與風險評估。在這樣緊迫的工作時間中，社工多僅能以有限的家庭資訊擬定暫時性的危機處置與安全計畫。由於這類案件中的施虐者具高度風險與高度情緒張力或兒少受暴情況嚴重的案件，在後續與家庭合作提供處遇的過程中，常因一開始高強度公權力介入的工作樣態，使得服務家庭與社工的合作關係處於緊張與防衛的狀態，讓兒少保護社工陷入各式不同的處遇困境。因在無法立即完整掌握家庭生活等各項資訊的有限情況下，自然無法制定適

切與貼近家庭需求的處遇計畫，在服務延續期間也須持續依著對家庭的了解逐步修正評估與處遇。

這類施虐者具高度風險與高度情緒張力或兒少受暴情況嚴重的案件，往往消耗兒少保護社工大量的工作時間與心力，卻少有甚至無法看到服務成效，進而易使兒少保護社工產生挫折、無力、失能的感受，終至專業枯竭（burn out）。尤其兒少保護社工在調查階段的危機處理工作上需耗費許多精力，在兒少保護的安置決定都是兒少保護社工在進行親屬資源以及各種資源盤點後無法與兒少、家庭其他成員擬定出具體可執行的安全計畫後不得不的選項，在這過程中因與原生家庭、家長、兒少產生的意見分歧與拉扯，也增加後續工作建立信任專業關係的困難。

筆者在基隆兒少保護社工的實務經驗中發現，非理性的照顧者與沉默的兒少是在困難建立信任專業關係的案件中最常出現的樣態，這類案件也使兒少保護社工更容易在服務過程中被高張力的衝突情境影響情緒或產生無力感，進而在規劃處遇及工作的過程中無法意識到自身感受，甚至忽略在與家庭建立專業關係的過程中，情緒衝突對兒少保護社工本身、兒少與家庭成員彼此所帶來的創傷。

## 貳、創傷知情結合兒少保護工作實務的結合

「創傷知情是一種解讀事情的眼光，在理解創傷如何影響人後，可以用這些知識基礎來重新看待受助對象的行為、以及改變回應受助對象的做法，當我們能夠開始理解創傷，就可以建立不一樣的眼光和作法」（引自留佩萱，2019）。而創傷知情概念的運用，影響著助人工作者在工作的核心價值，以及如何看待個案的角度外，助人工作者也會因著觀點的不同而轉換自身的工作模式。

在兒少保護的工作，所面臨的服務對象時常會伴隨著童年創傷史，當受理通報案件時，評估調查的重點往往是當下立即可見的問題，而無法立即處理早期的創傷；然而若我們具有創傷知情的知識與概念，我們可以知道調查對象目前所呈現的情況可能受到過去早年創傷的影響（Levenson, 2020）。因此在面對兒少保護工作的兒少與家長時，能理解到他們面對的可能是一次性的不當對待事件，也可能是他們長期的創傷經驗。「單一急性創傷的受害者在事件後可能覺得自己不是自己，慢性創傷的受害者可能會覺得自己被徹底改變，或是可能會失去存有任何一點自我的感覺」（引自Steele & Malchiodi, 2021, p.11）。因此在服務歷程中，時常會遇到兒少經歷凍結、攻擊或

是逃避等創傷反應，也會遇到家庭抗拒、不合作等防衛或攻擊反應。對於工作者來說，了解過往創傷對日常生活的影響以及與創傷相關的動力如何在助人關係中表現出來是至關重要的。以下筆者即以在基隆市兒少保護實務工作現場中，從受理通報啟動評估調查工作，到後續提供安置服務與家庭重整工作為例，說明基隆市兒少保護社工如何結合創傷知情的處遇模式運用於兒少保護的工作中。

## 參、創傷知情運用於兒少保護個案工作

### 一、接獲通報單，啟動調查

小鎧是名三歲男童，通報資料顯示小鎧原本由母親照顧，然近期母親外出工作把小鎧交由17歲的舅舅照顧。舅舅因小鎧調皮且好動，時常會責打小鎧。這次之所以進入兒少保護通報是因為母親外出工作後已經一個禮拜沒有回家，也沒有給生活費用，導致家裡沒有東西可以吃，且社福中心社工訪視時發現小鎧頭部及鼠蹊部有不明傷勢，因此通報。

查詢相關資訊發現小鎧的父母離婚，育有三名子女，小鎧的哥哥監護權由父親取得，因父親失蹤所以哥哥目前由祖父照顧，由於祖父年邁且體況不佳，所以小鎧哥哥有多筆脆弱家庭的通報。小鎧的姊姊和小鎧的監護權由母親所有，但小鎧的姐

姐監護權透過母親和外祖母雙方協議，委託外祖母至其成年，因此小鎧母親只有單獨監護小鎧一人。此外，由於小鎧母親過往居住外縣市期間因為生活狀況不穩定，故為該縣市社福中心開案協助，後因轉換住所，故轉至筆者轄內之社福中心接續服務。而本次通報即是社福中心社工在服務過程中發現有不當照顧之情事而通報兒少保護。

就社福中心社工觀察，小鎧母親生活不穩定，轉換工作頻繁，交友狀況複雜，親密關係亦混亂，並且時常把孩子交給朋友照顧。而這次將小鎧交由舅舅照顧主要是因為小鎧母親要到外地工作，沒有辦法照顧小鎧，所以請舅舅照顧。一開始小鎧母親每天買餐食回家讓舅舅和小鎧食用，而舅舅也會定期帶小鎧去上幼兒園。但漸漸的，小鎧母親兩天才回來一次，有時候甚至三天才回家，到這次通報前已經超過一個禮拜沒有回家，也沒有給任何費用讓舅舅購買餐食，家裡幾乎沒有任何食物可以食用。而舅舅帶小鎧上課的狀況也越來越不穩定，至通報前已經連續三天未帶小鎧到幼兒園。

在社福中心社工的陪同下，聯繫到舅舅並且立即前往家中進行訪談。舅舅告訴我們，小鎧母親說是去外地工作，其實是去找男朋友。近期因為跟男朋友分手，小鎧母親的狀況不好，所以失聯，他也不知道小鎧母親去哪裡。而舅舅因為沒有工作

所以沒有任何收入，無法購買任何餐點，因此僅能讓小鎧吃零食和餅乾果腹。至於小鎧頭部和鼠蹊部傷勢，小鎧的舅舅表示自己有一天外出回來就發現小鎧頭部有點腫腫的，不知道小鎧是甚麼時候受傷的，而鼠蹊部的傷則是小鎧母親上個禮拜帶小鎧出門，回來之後就有的傷。進一步了解才發現，小鎧的舅舅時常自己外出找朋友而將三歲的小鎧獨留在家中。舅舅認為自己有將門鎖上鎖確保小鎧不會自己跑出家門才離開，並不認為此舉有任何不妥，但其忽略了在家中窗簾繩、瓦斯爐、熱水器、窗台等對小鎧來說都會形成致命的危險。由於當日聯繫小鎧母親都聯繫不上，加上小鎧舅舅為不適當照顧之人且無意願繼續照顧，因此啟動緊急安置。

至小鎧就讀的幼兒園時，透過小鎧老師了解小鎧僅入學一個月，但多數時間不是遲到就是沒有到校，就學狀況非常不穩定。即便小鎧到校，也難以融入團體生活，多數時間小鎧無法聽從指令，時常尖叫或是在教室裡衝來衝去，跟小鎧溝通的過程中，小鎧只會有單字的發音，鮮少有意義的詞彙和字句，所以很難和小鎧透過語言溝通。當老師帶著小鎧前來時，這是小鎧第一次與筆者見面，但其擁抱筆者並呼喊「媽媽」。當筆者將其帶離幼兒園時，小鎧並未有任何抗拒，甚至開心向幼兒園老師道別，顯示出小鎧並未有重要他人發展安全依附的狀況。

安置後的隔日，筆者聯繫上小鎧的母親，她在小鎧外祖母和阿姨的陪同下前來筆者辦公室會談。小鎧的外祖母一開始就表明自己曾有與家防中心打交道的經驗，其認為小鎧母親對社工來說不會是個適任母親，最好讓小鎧出養。而小鎧阿姨也在一旁補充，小鎧需要穩定的生活，但是小鎧母親無法給他。最終當筆者看向小鎧母親時，小鎧母親說「我同意出養」。

當接獲通報單那一刻，調查工作開始啟動，兒少保護社工怎麼解讀及看待蒐集到的每個訊息，決定了接下來的工作走向。就初步蒐集到的資訊呈現出小鎧的母親「離婚」、「生活不穩定」、「轉換工作頻繁」、「交友狀況複雜」、「親密關係混亂」，而小鎧則是「有多重照顧者」、「就學不穩定」「無法遵守規範」、「語言發展遲緩」。小鎧母親的生活、經濟及關係均處於極度不穩定的狀況，而小鎧在這樣的照顧下各項發展也未達到同年齡的發展階段，加上小鎧母親目前生活重心在自己的親密關係，未能將小鎧的照顧權益放在第一優先。當小鎧母親主動同意出養，而小鎧年齡也正是適合出養的年紀，似乎形成了以「出養」為優先的處遇也很理所當然。然而……真的是這樣嗎？

## 二、運用創傷知情理解小鎧與小鎧的母親，打破創傷循環

美國藥物濫用暨心理健康服務署（Substance Abuse and Mental Health Services Administration，簡稱SAMHSA），解釋「創傷知情」（Trauma-Informed）包含四個要素，分別是：理解創傷（Realize）、辨認創傷（Recognize）、利用創傷知識做回應（Respond）、以及防止再度受創（Resist Re-traumatization）（引自留佩萱，2019）。也就是在創傷知情實務工作中，相信服務對象會受到過去所遭遇的創傷而影響其後續的信念和行為，因此特別強調過去經歷和創傷的覺察，以及執行因應此覺察的工作方式，避免創傷再次發生。因此在提供小鎧母親及小鎧的服務過程中，蒐集並理解小鎧母親成長經歷對於目前其作為一個「母親」的信念與行為，以及理解小鎧從過往被照顧的經驗如何形塑成其行為，作為後續擬定相關處遇的評估基礎，是運用創傷知情之實務工作運用於此個案工作中重要的關鍵。

### （一）關於小鎧母親

在調查期間與小鎧外祖母與阿姨的會談中，也多次提到小鎧的母親是個「不稱職／不負責任的母親」。然後運用創傷知情的視角重新梳理小鎧母親的成長經歷，以及對於她這個人之影響，或許我們可以

看見關於小鎧母親的另一個樣貌。

小鎧母親出生在一個原住民家庭中，出生後她就與生父共同生活，但是戶籍上的父親卻是另外一個人。小鎧母親曾經多次詢問小鎧的外祖母「為什麼一起生活的爸爸不能成為戶籍上的爸爸？」，而她得到的答案是「因為要去辦很多程序很麻煩」。因此小鎧母親在她的成長經歷中學習到，夫妻只是法律枷鎖下形成的伴侶關係，並不代表需要忠誠於單一伴侶。因此當在婚姻關係中遭到家暴時，小鎧母親離家並且認識了小鎧的父親，當時她以為找到了另一個避風港，但最終當發現雙方不適合後，小鎧的母親再度回到原本的婚姻中並且生下來了小鎧，因此小鎧和她一樣有兩個父親，亦即有生父與法父，這件事情大家都知道，但大家也都沒有說破。因為小鎧和哥哥、姊姊為不同父親，就如同小鎧母親的成長經歷般，小鎧母親因和其他五名手足為同母異父，常常有其他手足不是一家人的感受，故當她看見小鎧的哥哥有祖父照顧，而小鎧的姐姐有外祖母照顧，但小鎧除了自己之外，沒有其他人願意投入小鎧的照顧，為了讓小鎧能夠得到更多的愛以及有個「家」，小鎧母親因此不斷地的轉換男朋友，期望在這過程中能夠為小鎧找尋到一個「適合的爸爸」。然而小鎧的母親在婚姻關係中的外遇行為以及不斷轉換伴侶的過程中，即形成了在調查過程中所謂「交友狀況複雜」及「親

密關係混亂」的評估。然而當理解小鎧母親成長過程中是如何形成「伴侶關係」的概念時，這樣的評估對於小鎧母親卻不再適合。傳統一對一的伴侶制度，忠誠的伴侶關係若是硬是要套用在從未有過這樣成長經歷的小鎧母親身上，似乎對其不太公平。

至於讓小鎧在不同替代照顧者中被照顧，使得小鎧有「有多重照顧者」、「照顧者不穩定」的狀況發生，這也與小鎧母親小時候時常轉換照顧者有關。小鎧母親在她小時候，有時候會與生父一起生活，但有時候小鎧的外祖母會帶著她跟生父一起生活，更多時候在小鎧的外祖母需要工作無法照顧她時，小鎧母親會流轉在親友間生活，甚至國中時期，小鎧母親曾經有一段時間都在朋友家居住。就小鎧母親的成長經歷來說在不同照顧者間被照顧的不穩定生活才是穩定的生活。因此在養育小鎧的過程中，將小鎧交由其他人照顧小鎧母親並沒有覺得這有什麼不對。甚至她認為自己工作需要四處奔波，為了不讓小鎧跟著她到處跑才做出這樣的照顧安排，這是為小鎧找到一個穩定的照顧方式。

小鎧母親在原生家庭中因為與其他手足為不同父親，常常在家中難以產生認同感，認為自己是寄宿者而非與其為一家人，而在不斷在不同照顧者中流轉，也讓她在情感上難以產生安全依附對象。因此渴望被認同、被愛使她很容易就陷入不穩

定的親密關係中，小鎧母親認為只要結婚她就可以有一個屬於自己的家，然而過往的成長經歷並未讓她學會經營關係，反而與進入婚姻後，與先生常常發生衝突，甚至兩人常在酒後時大打出手，小鎧母親在這過程中多次遭到責打。而長期的家庭暴力和貶抑，加上親友間時常也會數落小鎧母親，讓小鎧母親認為自己不是個合適的母親。

小鎧的母親長期處於不穩定的生活方式，造成對於關係的不安定感，難以與人建人長期的信任關係。因此小鎧母親難以對人產生安全及信任關係，一旦在關係中產到威脅或者不安全感時，很容易就用切斷關係的方式來應對。因此當與小鎧母親談論小鎧安置後的後續照顧計畫時，小鎧母親感受來自社工及親友的壓力，加上過往對於自己親職能力的懷疑，她在毫不考慮的狀況下而說出「我同意出養」的決定。此外，若回顧小鎧母親成為母親的過程，也可發現當被照顧的歷程無法讓自己成為一名好的母親，並且從小到大都不斷的困惑自己的身分認同時，又進入到一段不斷家暴的婚姻關係中，所有人都認為她不是一名好母親，對於一名好母親的想像，就是讓孩子被適合的人照顧。而缺乏關愛的自己，又如何能夠給出愛。

## （二）關於小鎧

小鎧從小就由母親照顧，小鎧的母親

說自己不管到哪裡都帶著他，去工地工作也帶著他，在按摩店上班也帶著他。有時候小鎧母親在忙就會請工地的朋友或是按摩店的同事先幫忙照顧，若是工作不允許帶小孩，她就會把小鎧託付給朋友照顧一段時間，讓自己可以專心工作。所以小鎧從小就在不同的環境和不同照顧者的照顧中長大。

小鎧的母親離婚後，曾嘗試想要再為小鎧找一個父親，讓小鎧能夠有個完整的家。但是時常找的男朋友一開始都對小鎧很好，但是一段時間後就會開始打罵小鎧，他們認為小鎧太調皮，必須要嚴厲管教才能夠導正他的行為。有時候母親會因此和男朋友吵架或至一言不合時男朋友也會動手打她，而小鎧常常目睹母親被打的過程。

有一段時間，小鎧的母親將小鎧姊姊和小鎧帶回外祖母家中生活，小鎧的外祖母因為比較疼愛姊姊，小鎧常常會因此而生氣。小鎧的外祖母不斷告訴小鎧因為他太不乖了所以沒有人會愛他。甚至小鎧的外祖母也時常在小鎧太過躁動的時候會試圖吼叫他或是用打他的方式試圖讓小鎧停下來，但通常都使小鎧的反應更激烈，甚至出現打人跟咬人的狀況。小鎧不只咬姊姊，甚至也會咬外祖母或是其他親友。在這時候，其他人就是用更大的力道管教小鎧，他們認為要打到他怕，小鎧才會變乖。

小鎧被安置到寄養家庭跟幼兒園後，每當遭到制止時，小鎧就會開始尖叫，而當寄養媽媽或是老師要靠近他時，小鎧就會開始大力的反抗甚至出現打人跟咬人的狀況。同樣的在跟同年齡孩子互動時，小鎧感受到別人不喜歡他或是不跟他玩時，小鎧也會用打人跟咬人的方式應對，這使得照顧者和幼兒園老師都感到困擾。由於小鎧的語言表達很少，所以時常讓人不知道他要做甚麼，當無法猜中小鎧的需求時，小鎧就會生氣開始丟東西甚至推倒桌子，有時候甚至太生氣他會脫光衣服滿場跑。

另一個讓照顧者和幼兒園老師比較擔心的是，小鎧對於陌生人毫無防備。小鎧時常會跟不認識的人熱情地打招呼，看到成年女性就會不自覺的喊「媽媽」，也會主動擁抱對方，即使只是在市場迎面而過毫不認識的人，小鎧也會有這樣的舉動，這使得照顧者每次帶他出門都提心吊膽，也擔心只要一個不留意小鎧就跟著別人走。

在照顧者和幼兒園老師的眼中「無法遵守規範」、「行為與情緒控制力不佳」以及「對於陌生人沒有防備」如果將小鎧從小的生活經歷放入，重新理解小鎧是怎麼長大的，這些令人困擾的行為模式不會只是他故意為之的行為，而是其生存的機制。當他感到威脅的時候大聲尖叫，當他感到不安全時他會滿場跑，當他覺得生氣

憤怒不知道如何表達時他會全身脫光光，從小在不同照顧者中流轉的他，對於「媽媽」的認知只是一名成年女性。

### 三、建立一個創傷知情的環境與關係， 擬定修復創傷及建構孩子返家的家庭重整計畫

在小鎧的案件中，看似是一位不負責任的母親及一起兒童疏忽照顧的事件，然細細地探究就會發現這反映的是母親早年自己在被照顧過程中所遇到創傷經歷。這個創傷經歷若未被理解及辨識，每當在處遇過程中提及小鎧母親對小鎧不當照顧的事實，其實都是讓小鎧的母親重新經歷那個創傷經驗，進而引發其對於「不夠好的自己」及「不夠好的母親」之負向經歷；而小鎧的各項不當行為與情緒反應，其實也是反映早年他受照顧過程中，所遇到的困難與創傷經歷。

運用創傷知情的知識與概念，理解與辨識出服務對象在此時此刻所呈現的情況可能受到早年創傷經驗的影響。因此筆者在服務過程中嘗試建立一個創傷知情的環境與助人關係，並且利用創傷知識做回應，防止小鎧母親與小鎧再度受到創傷。此外，在服務過程中透過建立安全及正向關係，與小鎧母親共同合作，重新建構其親職能力，使小鎧母親能夠有能力提供適當的照顧，進而擬定讓小鎧返回原生家庭作為家庭重整的首要目標。而在小鎧進入

寄養照顧的過程中，則是讓小鎧能夠在安全及信任關係中，逐步提升其各項發展，並且使其行為與情緒能夠漸漸具有控制力，進而建構其良好的社會互動與人際關係的能力。

#### (一) 與小鎧的母親合作成為「夠好的母親」

重新與小鎧母親討論「出養」決定時，小鎧母親不斷提及自己不配當小鎧的母親，因為似乎自己怎樣努力，都達不成大家口中「夠好的母親」，所以在大家的勸說下，好像只有出養這個選擇，是她可以當小鎧夠好的母親唯一的選擇，讓小鎧有機會到一個適合他的家庭。在這過程中，讓小鎧母親了解出養並非其唯一選擇，其可以透過配合處遇的進行以提升自己的親職能力進而當小鎧「夠好的母親」。

雖然小鎧母親同意相關處遇的配合，然而生活遭遇的種種困難，讓她在服務過程中時常消失。在這段期間，她再次經歷多段的親密關係，每段關係的開始她都會積極地想要將小鎧接回家，認為她為小鎧找到適當的父親，然當親密關係變質後小鎧母親又會消失。此外，在返家會面的安排過程中，小鎧母親都是配合安排的角色鮮少主動申請，即便安排了返家會面，也時常出現遲到或者是忘記的狀況。

這段過程中重新與小鎧母親討論關於

小鎧返家的準備，從中發現小鎧母親深受外祖母的影響。外祖母過往也曾經面臨小鎧舅舅被市政府安置的狀況，外祖母對於法規、制度等配合感到抗拒，因此過往在配合社工相關處遇時常會出現與社工發生爭執的狀況，這段經歷讓其極為不舒服。這也是其一開始認為小鎧母親不可能達到社工要求的假設。之後的服務過程中，小鎧的外祖母不斷向小鎧的母親傳達「妳狀況不好千萬不要讓社工知道，社工會因為這樣認為妳很糟糕」、「會面安排配合社工就好，不用自己申請」等觀念。也因此當小鎧母親認為自己現在生活狀況不夠穩定，或者是自己現階段沒辦法做出任何好的表現，她就用過往習慣的方式「消失」來應對。

當了解小鎧母親與筆者處於不信任且不安全的助人關係時，重新建構安全與信任之助人關係為首要任務。讓小鎧母親了解有困難是可以被接受的，同理小鎧母親的困難，與其討論可以解決的方式，並在此過程中給予其支持與鼓勵，甚至給予等待的時間而非催促其儘快改變與配合。此外，公開且透明讓小鎧母親了解整個安置體系的運作及她需要配合的事項，並透過文字方式記載逐一說明讓其了解。當然也讓小鎧母親清楚明白，若她真的無力照顧小鎧，則對於小鎧未來可能會有的照顧安排，而出養也會是選擇之一而非是唯一選擇。在服務的過程中，筆者亦時時提醒自

己必須留意文化的差異。小鎧的家庭是泰雅族的家庭，其文化習俗及照顧模式與筆者自己本身的文化有所差異。因此當界定「適當照顧」放入文化考量時其實會有不同的視角。

漸漸地，小鎧的母親越來越穩定，這時候心理諮商的資源也進入，協助小鎧母親重新建構自我認同及母職角色，共同擬定一個「適當照顧」清單，明確列出小鎧母親在小鎧返家期間需要做出的照顧措施，當清單完成項目越來越多，小鎧返家的時間就越來越近。

## （二）與照顧者建立創傷照護環境，擴增小鎧的身心容納之窗

小鎧安置後，協助照顧者透過創傷知情的視角理解小鎧的行為及情緒狀態為首要目標。向照顧者說明小鎧過往生活在一個疏忽照顧的環境，且不時會有虐待、暴力的狀況發生，因此在照顧小鎧的過程中，有些照顧情境會勾引出過往的創傷經歷，進而使得其過度反應。此外，也讓照顧者了解每當小鎧出現情緒或行為失控，其實顯示出的是他不知道如何調節自己的情緒或感受，因此小鎧需要從照顧者身上學習如何調節情緒，而這不會是一次練習就可以成功，而是需要不斷不斷的練習。為了讓其理解上述狀況，筆者除了在每一次的訪視中重複說明外，更把握每一次照顧者或幼兒園老師提出小鎧的行為與情緒

失控狀態時，重新協助他們看見小鎧的狀態，並討論因應的方式。

此外，也引入相關資源共同協助小鎧，像是透過遊戲治療的安排，重新觀察小鎧的行為與情緒樣態，過程中除了協助調節小鎧的身心狀態，也找出適合調節小鎧的方式，並從諮商室中將此方法也延伸到寄養家庭與幼兒園。透過早期療育服務的介入，讓小鎧在語言、認知及協調能力等均得到更多刺激，進而發展出小鎧的能力。當小鎧認知與語言能力增加，開始可以用語言溝通後，其已可以用語言表達出自己的情緒，進而減少丟東西、翻桌子等表達憤怒的行為。溝通能力的增進也讓小鎧的社會互動有所改善，小鎧也漸漸可以融入團體的生活。

在這樣一次又一次的練習中小鎧的行為與情緒控制力慢慢提升，當小鎧的母親面對不再是容易失控的小鎧時，小鎧的母親比較不會緊張或不知所措，在引導其互動過程也讓小鎧的母親理解小鎧的狀況，學習與其互動的方式。而小鎧在面對母親時一開始有點陌生且生氣，但隨著互動品質的提升，小鎧也主動表達對於母親的喜愛和親近，更堅定了小鎧母親必須努力將小鎧接回家的信念。

#### 四、創傷知情實務工作運用於個案工作之挑戰與因應

在小鎧的案例裡，筆者嘗試運用創

傷知情之工作方式協助小鎧母親與小鎧。這在兒少保護的個案工作中是一種不同的嘗試，相較於傳統以問題為導向的工作模式，更貼近服務對象之需求，並且以其個人的需求和能力為基礎，更為重視個人的復原力，亦更符合筆者於社會工作價值之追求。

然而在兒少保護的工作中常常需要與時間賽跑，在有限的時間內，快速的找出「有甚麼問題？」比起「發生了什麼事情？」更能夠快速回應制度與網絡的期待。而當「問題」使得SDM的勾選中無法勾出「安全」的選項時，讓小鎧回家的決定面臨著極大的挑戰。尤其當面對小鎧母親不時以「消失」來面對生活壓力時，有時候筆者也會問自己「我真的可以相信她願意改變成為一個夠好的母親嗎？」、「會不會一味地給予小鎧母親機會最終卻使小鎧喪失了得以出養的最佳時機？」，甚至也會有外在質疑的聲浪「作為兒少保護的社工你應該以小鎧利益優先而非以考量小鎧母親權益」、「就這母親過往的作為你確定她真的有辦法照顧小鎧嗎？」

每當產生上述質疑時，筆者會重新檢視與小鎧母親及小鎧之服務歷程，小鎧的母親雖然都以「消失」來面對生活壓力，但消失的時間似乎越來越短。從原本筆者需要兩個月才能聯繫上小鎧母親，到後來一個月就可以聯繫上，然後時間越來越短。此外也尋求同儕、督導及心理師等

相關網絡成員共同討論，會不會在筆者的工作壓力下給予非小鎧母親所需承擔的壓力，以及在服務過程中移情或反移情在小鎧母親與小鎧身上，或者是有些地方是需要再調整策略讓處遇服務更符合小鎧母親與小鎧需求。

而穩定的回應在於不論是小鎧母親與小鎧是否改變都持續地回應他們的需求，這是筆者在十多年來的工作中堅信不疑的工作模式。讓每個服務對象都相信助人工作者不論自己是怎麼樣的人或者自己做了哪些事情，都持續給予穩定的回應，讓服務對象能夠感受到有人一直在等著自己，這是可以產生改變力量的。而這可能需要一年、兩年甚至十年，如何創造最大時間與空間能夠回應服務對象的需求，則因著不同的服務對象並且依據助人工作者在知識、實務經驗及督導等過程相互交織下，擬定最適合自己服務對象之時間與空間。沒有最好的處遇計畫，只有最適合助人工作者與服務對象的處遇計畫。

## 肆、創傷知情運用於兒少保護社會工作實務的展望

曾經有學者以「走在鋼索上的倖存者」來形容兒少保護社工面對在服務過程中暴力威脅的寫照，此強調了兒少保護工作的風險性，以及面對形形色色的案主，兒保社工臨危受命的壓力情境是任何

標準流程無法涵蓋的（黃聖桂，2017）。除了暴力威脅外，在兒少保護工作中，兒少保護社工必須在有限的時間內形成調查報告，完備對本次案件的評估與裁處，並且決定公權力介入的樣態。除了時間壓力外，服務過程中面對棘手案件時，兒少保護社工時常需要花費大量時間與心力投入與家庭及個案工作卻無法看到服務成效，或者是在公權力行使與專業關係建立下的拉扯與抉擇，常常使得兒保社工產生挫折、無力、失能的感受，終至專業枯竭（burn out）。基隆市兒少保護團隊有感於此，多年來不斷尋找避免兒少保護社工專業枯竭發生，並延續一線工作者在兒少保護工作上的專業熱情之工作模式。

而近年國內引進並積極推動創傷知情照護（trauma-informed care）取向的服務模式提出的4R要素-理解創傷、辨認創傷、利用創傷知識作回應、防止再度受創，以及6原則-安全、信任與透明、同儕支持、合作與互助、賦權與選擇、多元文化似乎為兒少保護工作注入一股新的泉源。這幾年來基隆是兒少保護團隊嘗試於實務工作中融入創傷知情照護的概念，透過大量的訓練、督導等過程，培養兒少保護工作者必須具有創傷知情的視野與眼光，並具有創傷知情照護之實務工作能力。當兒少保護社工接獲通報進入危機處理的調查階段時，即開始運用創傷知情的4R要素，回應兒少及家長的創傷經驗，

同時透過創傷知情6原則啟動創傷療癒的工作。此將有助於降低危機處理的調查階段兒少與家長的排斥或防衛，兒少保護社工本身也能避免在服務過程中帶來的創傷，同時降低高張力與高衝突的兒少保護工作可能導致的身心耗竭。此外在後續處遇過程中，亦不斷運用創傷知情4R、6原則在評估及擬定相關處遇計畫。

在工作模式中加入創傷知情的概念與工作方法外，透過創傷知情照顧的專業訓練，兒少保護社工亦開始認知並且覺察自己身心狀況的重要性，開始重視和發展個別的自我照護技巧。以筆者為例，便從一位同事身上會到自我照護的方法。這位同事在訪視完案件後，總是會在返回機構前找個地方自我反思再返回機構，身心明顯地得到了平靜。相對而言，筆者每次訪視完後都直接返回機構，缺少了這個自我情緒照顧的過程。現在，筆者開始模仿這位同事，在每次處理完案件後進行3到5分鐘的自我觀照，這個改變確實有效減輕了筆者的身心焦慮，更重要的是當辦公室每位工作者都有創傷知情的概念時，自然會創造出更具有創傷知情之工作環境。

具有創傷知情概念的督導模式亦有助於延續兒少保護社工之服務熱忱。以筆者的工作單位為例，原本督導在社工尋求協助時，多會提供實質建議以及行政支持。經過創傷知情的訓練後，督導開始看重情緒照顧的重要性，督導過程中逐漸會優先

留意社工的情緒狀況，社工也會主動表達情感支持需求。情緒照護在經過訓練後，整個兒少保護服務團隊及機構開始意識到這是重要的；近年筆者工作單位也因逐漸具備了創傷知情的概念，在訓練安排上除了原本的工作技巧訓練外，也越發重視身心的照護與調整對於兒少保護工作者的重要性，更在實務工作訓練中加入舞蹈、藝術、瑜珈調節等身心課程，逐步營造創傷知情照顧的工作團隊與環境。

兒少保護工作實已是各類兒童少年社會工作的最後一道防線，倘若創傷知情的概念能在機構甚或更前端的社會福利服務、脆弱家庭服務、教育輔導的服務系統中推動運用，相信更能有效的讓兒少與其家庭的各項處遇服務更加細緻，勾勒出與家庭一起工作的社會工作圖像，期待能進而降低服務系統中的家庭與兒少陷入危機與困境的風險。未來若能讓創傷知情的概念成為各助人工作服務系統的共同語言，相信也能讓各服務網絡中不同助人專業的工作者促成有效的溝通進而擬定更貼近兒少與家庭的合作策略與工作目標，提供服務的兒少與家庭能在個案服務的光譜中獲得更細緻的服務。

（本文作者：李宗憲為基隆市政府社會處社會工作科兒少保護組社工督導；李加心為基隆市政府社會處社會工作科兒少保護組社工；陳今竣為基隆市政府社會處社會工作科兒少保護組社工）

**關鍵詞：**創傷知情、兒少保護、實務工作、家庭處遇、個案工作

## 參考文獻

- 留佩萱（2019）。〈【創傷知情學校系列Part 2】用創傷知情眼光理解孩子〉。<https://counselingliu.com/2019/09/04/>。
- 黃聖桂（2017）。〈鋼索上的倖存者：兒保社工面對個案暴力威脅之側寫〉。《社區發展季刊》，157，302-312。
- 衛生福利部保護服務司（2023）。《兒童少年保護——調查處理及服務》。<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>
- Levenson, J. (2020). Translating Trauma-Informed Principles into Social Work Practice. *Social Work*, 6(3),288-298.
- Steele, W., & Malchiodi, C.(2021)。《兒童與青少年創傷知情實務工作》（謝政廷、許智傑譯）。洪葉。