

創傷知情概念於兒少 保護督導的運用

蔡佑禛、蔡欣達、劉益昌

壹、前言

兒少保護工作者（以下簡稱兒保社工）處於高壓力、高衝突與高負荷的情境已不是新聞，曹馥年（2018）提到：

「助人工作者不可缺的同理心宛如雙面刀，帶來隱而未顯的心理壓力、替代性創傷。」、「面對情緒不穩的案家，與犯罪人口共處，遭受肢體、精神暴力，甚至性騷擾、性侵，是社工執行業務時難以避免的職業傷害。更幽微的、承接個案情緒導致的替代性創傷與憂鬱，也是社工面對的潛在風險」。（報導者，2024）

筆者於兒少保護領域裡已超過十年以上的實務經驗，於工作期間見過不少兒保社工因著暴力威脅、咆哮恐嚇、跟蹤騷擾，甚至是因著深度運用會談技巧的接納、傾聽與同理等技巧而有耗竭、替代

性創傷，甚或因而離職。在兒保社工的工作場域裡，最直接且最有高度影響力的是直屬督導，因此，在工作期間如何協助兒保社工整理自我與心理復原即成為重要內涵。SAMHSA（2014）指出創傷知情取向的工作在於協助工作者與個案都能夠在生理、心理與情緒獲得安全感，如此更能進一步回應到直接服務的工作裡，使個案有機會重新賦權。由此可觀，創傷知情取向有助於協助兒保社工兼顧自我覺察與自我照顧，本文試圖探討透過兒保社工督導（以下簡稱兒保督導）採取創傷知情取向的領導方式來帶領兒保社工，於督導歷程裡可以有更充足的安全感與自我照顧。

貳、文獻探討

一、創傷知情

SAMHSA（2014）指出，創傷知情取向有六大實施原則，包括安全、信任、

選擇、合作、支持與賦權，本文以此六大原則作為社工督導的實施策略，以下概要介紹（服務使用者於本文即指兒保社工或受督者；服務提供者即指兒保督導或督導者）。

（一）安全（Safety）

安全指的是提供服務的專業工作者與組織都必須要能夠確保服務使用者在接受服務過程都能有充滿安全感的生理與心理狀態。包括從工作者本身所直接提供的會談與評估等直接性服務技巧，到組織單位的服務策略，都必須要能夠回應個案的生理、心理安全狀態。

（二）信任（Trust）

信任指的是服務過程協助服務使用者奠基於身心感受安全的基礎，而能夠對服務提供者、對組織，乃至於對於整體服務情境感受到安全，如此即能夠對整個服務系統產生信任感，此將相當有利於服務的有效性，使服務使用者對於自我生活環境亦有信任感。

（三）選擇（Choice）

優勢觀點提到「個人是助人關係中的指導者」、「個人有學習、成長與改變的能力」（宋麗玉、施教裕，2009），其意義即在於服務使用者對於自己的情境透過協助與陪伴將能夠長出問題解決的力量，

並且朝向自己的想望前進。創傷知情取向的督導，必須要在督導的過程中將受督者的想法納入，避免成為單方向的單一決策者，此於上對下的督導關係中容易陷入此類偏誤，因此在整個督導過程中，應該盡量進入受督者的脈絡裡，基此提供多元選擇。

（四）合作（Cooperate）

合作指的是應協助服務使用者能夠與他人共同合作處理、完成生活脈絡裡的事件或任務，本原則的主要目的在於協助受督者能夠回到自我或工作場域的社會脈絡情境，運用周遭的人際資源、組織資源、政策資源等，跟他人或網絡產生互動與連結，一起合作完成某項事件或任務，如此方能強化受督者生活或工作脈絡中的支持系統。

（五）支持（Support）

督導應該要能夠對受督者的工作脈絡中盡可能的提供支持或有此承諾，陪同並協助工作過程建立所需的資源與支持，包括來自於組織、福利政策或工作團隊的正式支持與非正式支持。

（六）賦權（Empower）

受督者能夠在過程中感受到自己是有能力解決問題的，督導可以在督導過程透過工作目標的設計，由小目標到大目標，

逐步協助受督者漸進式的解決問題，增加自我信心與權能感，使受督者的主體性可彰顯，感受到自我能力的進步。

SAMHSA (2014) 指出創傷知情取向的工作在於協助工作者與個案都能夠在生理、心理與情緒獲得安全感。兒保社工採用創傷知情取向的同時，也必須能夠被同樣的對待著，兒保工作具有高強度、高張力、高壓力的特質，兒保社工長時間浸潤在此類工作環境，若能在督導過程中給予安全、信任與支持的氛圍，有助於兒保社工保持柔軟與健康的心理狀態。

二、社會工作督導

督導作為促使社會工作者能有效發揮社會工作才能，在實務工作過程中實扮演重要的關鍵角色。Tsui (2008) 提及社會工作督導應不同於商業界聚焦在人力資源與工作的監督，而是要用更大的文化脈絡來看組織內部的動態、多方與互動的關係，且應聚焦在社會工作全人 (the whole person) 的理性、感性的互動過程。

(一) 社會工作督導的定義與模式

有三種定義社會工作督導的取向：規範性的 (normative)、經驗性的 (empirical)、實用性的 (pragmatic)。上述這些督導取向的論述從1900年以來從未間斷，每種取向所著重的焦點有所差異。舉凡以「規範性」的方法來定義社會

工作督導著重在督導的應然面與目標，而非討論實務場域中所發生的事；以「經驗性」的方法來看檢視社會工作督導，則著重在行政管理者的角色，其次才是教育與支持；以「實用性」的方法來定義社會工作督導則會提出基本的行政、教育與支持三種功能是否能相互調和與互補，亦或是需要分開處理？綜上論述，呈現出社會工作督導的定義多樣，從不同的面向切入就會產生不同的界定，這三個面向讓我們可以瞭解社會工作督導多元的內涵與完整的圖像 (Kadushin & Harkness, 2014; Tsui, 2008)。

模式是有助於瞭解實務運作的真實詮釋，社會工作督導模式協助釐清督導的過程，是督導工作時可參考的工具，且模式兼具明確性與彈性的特質，容易在工作過程中被測試與修正，同時也可作為與工作者溝通的語言與橋梁。目前廣泛被討論地督導模式大約可分為五個，分別為：實務理論模式 (Practice theory as a supervision model) —— 關注臨床督導採用治療理論的觀點；結構功能模式 (Structural-functional models) —— 著重督導的目標與功能，可分為督導的功能模式、整合模式與權威模式；機構模式 (Agency model) —— 反映出機構的控制程度，然這些強度的多寡也衍伸出不同的模式，從個案工作模式、團體督導模式、同儕督導模式、團隊服務輸送模式與自主

性實務模式：互動過程模式（Interactive process model）——著重督導過程中督導者與被督導者之間的互動可分為兩種，分別為發展模式與成長取向模式；女性主義夥伴模式（Feminist partnership model）——批判傳統的社會工作督導模式，關注督導關係中權力位階，父權主義與政治力的涉入（Hart, 1982; Hipp & Munson, 1995; Kadushin & Harkness, 2014; Olsen & Stern, 1990; Skidmore, 1995; Tsui, 2008）。

（二）從脈絡情境中看社會工作督導

Austin（1957）亦曾對社會工作督導提出三個十分重要的問題。第一，在專業分工愈來愈細下，督導是否還能繼續將行政和教育功能放在一起？第二，若將督導的行政功能和教育功能分派給不同的人負責，新的分工是否會起效用？第三，專業的社會工作者能否為其自身工作承擔更多的責任，並主動尋求可能的諮詢管道，而不是一直被動地接受督導？上述的問題其實點出傳統的社會工作督導以行政、教育與支持的取向，並不能解決不同功能間的衝突，以及上述的這種督導模式似乎也多具焦在督導者與被督導者間的關係，限制了討論的範圍（Tsui, 2008）。

Tsui（2008）即指出社會工作督導發生的脈絡與督導所處的環境有關，包含：物理的、人際的、文化的和心理層面，就Tsui認為以脈絡的觀點來切入，有助於對

督導工作更具敏感度、更有效更令人感到自在。物理脈絡涉及督導發生的處所、座位的安排和處所的氛圍；人際的脈絡與督導者和受督者間的動力有關；文化脈絡指的是督導者與受督者在其中生活與工作的價值觀與規範；心理的脈絡與督導者和受督者在督導過程中所表現出來的態度、情緒和心理狀態有關，這些表現是由其出身背景、過去經驗和人格交織形成的結果。

（三）適合保護性社會工作實務取向的督導模式

綜上，從督導的定義、模式與脈絡觀點來看保護性督導的取向，不難發現從事人群服務的督導工作時需運用多元的策略，進而從傳統方法的定義思維，到擴展出不同的督導模式與複合型脈絡視野，實豐富了督導才能知識性的建構。

如從上述創傷知情的觀點，衍申出兒保社工的替代性創傷議題，同時也呈現當今複雜性與複合性個案，對於兒保社工這現象似乎需搭配脈絡性的思考，來尋求一種貼近兒保社工的督導模式。如再從督導焦點的轉換思維，借鏡近期僕人式領導（Servant-leadership）中的內涵：傾聽、同理、覺察、創造信任、展現誠信與建立社群的特點（胡愈寧、周慧貞譯，2004；黃麗卿，2010），似乎可與創傷知情觀點結合，進而嘗試建構出具創傷知情的督導模式。

三、創傷知情與社會工作督導

汪淑媛（2014）綜合多位學者研究指出與重大創傷受害者工作的專業助人者，會感染類似的創傷、絕望、憤怒、恐懼……等等，稱為替代性創傷或次級創傷，這源自於助人者對服務對象的同理心投入，以及助人者與服務對象之間的情感連結，從事直接服務的社工是替代性創傷的高危險群。賴紅汝（2023）也提出社工專業是在與創傷倖存者工作的情境中，容易造成替代性創傷（Vicarious Trauma）、專業疲憊（Compassion Fatigue）與間接創傷（Indirect Trauma）等狀況，並建議社工督導可在組織也具有創傷知情的氛圍下採用創傷知情的督導策略。

因此，督導在帶領兒保社工可以怎麼做？汪淑媛（2014）指出助人者若能在同儕與督導面前敘述創傷事件、做出情緒表達，對助人者的健康調適非常有幫助，當助人者的替代性創傷無法被機構或督導理解，將使助人者情緒往自我內部隱藏、壓抑，將使創傷更加重。

由創傷知情角度觀之，此即在督導與兒保社工（受督者）的關係脈絡裡創造理解與安全的空間，允許兒保社工可以安全的表達自我情緒，藉以釐清、梳理並且被支持著，也將能夠協助兒保社工穩定的處在「身心容納之窗」（Window of Tolerance），創傷知情的運用除了鼓勵兒

保社工應該多運用相關創傷知情技巧來回應個案，讓個案能夠有更多的安全感與避免再創傷。同時，也強調兒保社工的自我照顧、自我情緒狀態，換言之，照顧好工作者自我，也能更有能量回應到助人工作裡，如同美國精神科醫師Dan Siegel提出「身心容納之窗」（Window of Tolerance）的概念（引自留佩萱，2024）。處在自己的容納之窗內雖然仍然還是會有各種情緒起伏，但將會更有辦法調節自己的情緒和身心，能讓自己處在理性與冷靜的狀態，並進一步回應到自我生活與工作狀態中。

綜上，兒保的高複雜、高壓力的工作容易讓兒保社工陷入替代性創傷的狀態，若能夠在督導歷程中創造安全氛圍，允許安全的自我情緒表達，擴大身心容納之窗的空間，將有助於Tsui（2008）提及的社會工作督導聚焦於社會工作全人（the whole person）的理性、感性的互動過程，而要落實之，就必須進入Tsui（2008）指出的社會工作督導發生的脈絡環境裡，包含物理脈絡、人際的脈絡、文化脈絡與心理的脈絡。本文後續試圖在督導與受督導者（兒保社工）的環境脈絡中，運用創傷知情的相關實施原則，探討具體的實施技巧。

參、實務操作與運用

筆者於兒少保護領域擔任督導級以上年資皆為8年以上，至今仍為兒少保護直接服務的督導者，本段落將由創傷知情的六實施原則出發，歸納分析筆者在兒少保護督導的多年實務督導經驗，將之濃縮為五大實施原則，論述如何將創傷知情原則運用於實務督導關係中。

(一) 覺察與安全

汪淑媛（2014）指出「察覺是療癒的開始，因為知道它的存在，不再處於暗處，因應才有可能」。此點如同創傷知情的原則「覺察（realize）」，當我們能夠知道創傷如何而來，將更有可能因應之，讓自己更處於安全（Safety）的身心容納之窗內，換言之，安全的建立可以從覺察開始。

某些時刻，督導要覺察兒保社工創傷並不容易，且覺察後可以怎麼做非常重要。督導如果沒有因應創傷後的處理知能或技巧，在掀起兒保社工傷口後，兒保社工往往有許多個人內在的揭露，督導如何協助其復原？這牽涉到督導需要有許多同理與會談的技巧，否則兒保社工可能在創傷歷程中，無法讓身心與工作達到平衡，間接讓督導關係陷入兩難的窘境，更可能讓兒保社工失去既有的安全感。此外，兒保社工也會考量組織內是否有滋養身心的

氛圍，來試探性、逐步性的揭露自己的過度負荷、慈悲耗竭議題是否合宜，這也牽涉到保護性單位內部是否有營造足夠的安全工作情境有關。

爰此，從Tsui（2008）指出的脈絡觀點，可以如何做？以下分述之：

1. 物理脈絡：安全不只是人與人間相處互動的安全，也包含著所處物理空間環境上的安全感，藉由物理環境的安排布置與氛圍，可以舒緩督導互動歷程中可能的不安與緊張，例如在兒保督導座位旁擺放一張讓兒保社工隨時須討論工作事務時可以坐下的椅子；又倘為行政規範或涉及個人隱私內容的督導議題，則可選擇組織中隱密性高且舒適的會談空間，最後辦公環境中可擺放療癒小物公仔、社工紓壓團體創作之油畫、多肉植物盆栽等，藉由如上的安排與布置，皆可讓兒保社工感受到被尊重且更能自在與放鬆，提升安全感。

2. 人際脈絡：高處不勝寒似乎直指位高有權力者就一定與受督者存在著一定的距離與隔閡，故為了讓督導關係更存在著對等與營造安全感，保持開放對話、傾聽與透明化顯得重要，兒保督導不應只是以權力驅使兒保社工服從，更應提供充足的資訊讓兒保社工理解或選擇，進而有共同對話討論的空間與信任，例如兒保督導對於案件的指派或工作上的安排，不應與兒保社工交情深淺而有差別對待，工作與案件的指派應有明確的規範或安排考量，

社工督導應公開相關規範，並針對特殊情況之工作調整，讓團體內或個人間有表達意見之機會，才能增加督導關係與團體內的安全與凝聚力。

3. 文化脈絡：兒保督導與兒保社工皆有著不同的成長背景、價值文化與工作經驗累積，彼此間本存在著一定的「差異」，因此將此差異及多元性融入工作與互動歷程之中反而形成一種工作討論與處遇服務上之優勢，兒保督導應具備此包容及彈性，營造團體安全與多元性，並讓此文化與經驗多元性成為每個人對自我認同與互助合作的正面效應，例如可以在團體督導中讓成員分享自己的工作經歷或成功處遇經驗，提升兒保社工自我價值感並從中獲得認同支持。

4. 心理脈絡：對於兒保社工的內在心理狀態與工作耗竭程度，兒保督導可觀察受督者的情緒表現、工作投入與耐心程度，並透由定期個別督導提供一個安全對話機制與情緒支持，讓兒保社工獲得被理解與接納的經驗。例如兒保社工面對個案紀錄拖欠已產生無助與離職念頭，兒保督導應先回應承接當事人之情緒並傾聽其困難，並在兒保社工可獲得安全感及支持協助下，對於共同討論的規劃才能獲得較高的認同承諾與執行效果。

(二) 信任

保護性工作的日常存在緊張、高壓、

複雜的復判決策機制，需要在複雜資訊下，透過彼此充分對話，在理性客觀的評估下進行決策，這考驗兒保督導與兒保社工的工作關係中是否存在彼此充分的信任關係。然督導在管理上常以行政效率為優先考量，忽略了教育與支持的重要性，爰此，信任的起步建議必須從工作場域裡逐步開始，因為信任的關係可透過每個案件的指導，藉由專業處遇知能的討論，協助兒保社工突破關卡，透過耐心傾聽瞭解其遭遇之困難，與兒保社工一起尋求解決對策，在過程中持續給予充分指導，讓工作中所遇到的阻礙與衝突得以化解，督導與兒保社工方能日積月累逐步建立信任的工作關係。此外，若能在前述「覺察與安全」的前提與脈絡之下建立與兒保社工的信任關係，此類的信任關係具更為穩固與深遠的效果，亦有助於兒保人力的穩定性。

(三) 支持

社會工作督導可以有不同層面的支持，可概括為工具性支持與情緒性支持，成熟的督導不會將支持偏重於上述任何一方，而是依據兒保社工的需求施展不同的支持，以下分述：

1. 工具性支持：當兒保社工在工作遇到知識不足、時效逾期、績效目標未達，甚至是與案家高衝突、高強度的會談或安置現場等實務情境，這時兒保社工需

要的是偏工具性支持的督導，而因著督導與受督者是上對下角色，執行工具性支持的同時，若沒有足夠的「信任與安全」氛圍，容易形成純粹的威權命令，反而讓兒保社工會有壓迫感存在。

2. 情緒性支持：然當兒保社工有同儕衝突、工作造成的身心壓力、個人家庭內的因素等，較屬於涉及情感情緒層面的

議題，這時兒保社工需要的可能是偏重情緒性支持的會談，這時督導的位子可能較無主從關係的對等角色，較為純粹的提供情緒性支持。

以下就實務場域常見的幾種問題類型，概要建議可採取的支持策略（表 1）：

表 1 問題類型與支持策略建議

項次	問題	計畫名稱	具體策略建議
1	調查報告或個案記錄遲交	1.情緒性支持與工具性支持併行 2.偏重工具性支持	1. 督導須瞭解社工當前工作或生活有無困境會影響工作狀態與進度，並給予支持鼓勵（情緒性）。 2. 協助兒保社工報告或記錄撰寫內容如何聚焦，避免冗長（工具性）。 3. 協助兒保社工訂定個別化的記錄陳核計畫（工具性）。
2	高衝突、高強度的談話情境	1.工具性支持偏重 2.事後情緒性支持為主，輔以工具性支持	1. 高衝突情境通常措手不及，也都會有時間壓力，爰需先就個案狀態給予立即性指導，故工具性支持為優先。 2. 事件告一段落需以情緒性支持協助社工心境與情緒平復，再輔以工具性支持檢視處置過程以學習獲得。
3	同儕衝突	1. 情緒性支持為先 2. 工具性支持為後	1. 同儕之間衝突通常較涉及人際之間相處議題，此時較適合以情緒性支持與同理為主，並給予人際相處技巧建議。 2. 若同儕相衝突涉及工作分配或工作程序，則應聚焦回到相關單位工作規定，此較屬工具性支持。

4	工作身心壓力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情緒性支持為先 2. 工具性支持為後 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 此類通常較涉及個人情緒議題，建議多以情緒性支持為主。 2. 工具性支持除可建議運用單位員工關懷輔導措施，亦可考慮有無可能工作彈性調配而有喘息機會。
5	家庭因素	情緒性支持為主	此類因較涉及個人家庭議題與受督者心理情緒，建議多給予情緒支持、同理、陪伴，必要時可協助員工關懷輔導措施運用。

資料來源：筆者自行撰製。

上述例子讓我們瞭解，督導在支持的角色上，需要運用「人在情境中」的脈絡觀點，讓情緒性支持與工具性支持靈活交互運用，甚至是同一事件裡可能會需要同時有情緒性支持與工具性支持，從脈絡觀點觀之，一個情境的形成，物理脈絡、人際脈絡、文化與心理脈絡會是交織的，因此督導提供的支持也會是相互交織運用的。然在高壓的實務現場，容易促使督導較發揮行政與教育的角色，忽略即時雙重支持交互運用的重要性，甚至督導也會因為己身內在議題，有意或無意的避開提供支持功能，忽略了同仁的需求。因此建議督導在創傷知情取向的督導模式裡，應該要盡量符合受督者的情境脈絡，同時亦可採取前述文獻探討中所提及的僕人式領導（Servant-leadership）內涵：傾聽、同理、覺察、創造信任、展現誠信與建立社群的特點（胡愈寧、周慧貞譯，2004；黃

麗卿，2010）

（四）合作

從創傷知情角度出發，合作的意義在於讓兒保社工可以跟他人、跟網絡產生互動、產生連結，進而產生合作的可能性，讓兒保社工可以拓展關係脈絡，運用社會脈絡中的資源處理問題，能讓兒保社工與他人產生「社會鍊」的連結，促使兒保社工能透過人際正向支持經驗，提升自我內在的成就動機，並增加組織內的凝聚力與團隊士氣。在兒保領域的督導脈絡中，關於合作大致可區分幾個向度，以下分述之：

1. 跨網絡（專業）合作：保護性工作領域強調與「跨專業科技整合」及「網絡合作」的工作觀點，兒保社工常需要其他專業對話、互動與合作，並以家庭為中心的處遇觀點提供相關服務，例如：在處

理兒虐案件中，衛政醫療單位、警政單位、司法單位、教育單位、民間單位等均需各執其力，來維護兒少最佳利益。在督導的角色上需要協助兒保社工瞭解「協同合作」的重要性，以及屏除本位主義的工作思維，這樣的使能除了能讓兒保社工習得與他專業合作，同時增加兒保社工與他人連結的合作能力。

2. 同儕合作：在督導關係中，「同儕」看似不太有相關，但實際上卻扮演相當重要的功能，兒保工作相對複雜、高壓、高時效，社工處遇過程中若經常單兵作戰，會相當高負荷，容易快速倦怠而夭折離職，但督導在處置過程若能促進組內同仁團隊合作，將能透過互助分工以提高效率處置相關複雜狀況。此外，在團隊合作的過程，同儕之間能夠形成互助合作的凝聚力，讓彼此心境上可以有「一起」的感覺，兒保社工也比較能夠感受到原來自己在團隊中不是「一個人」，是可以跟同儕一起合作的。

3. 督導與兒保社工合作：上述都較屬於協助兒保社工跟「他人」合作，惟在督導關係裡更重要的是督導如何與受督者合作，此除仰賴於前述安全、信任與支持的創傷知情原則之外，更重要的是督導必須有足夠能力判斷在察覺兒保社工需要協助時「適時出手」，適時出手包括「為社工而做」、「陪同社工一起做」、「給建議由社工而做」，等三層次。在社工明顯

忙得不可開交，蠟燭多頭燒，身心負荷明顯過重，建議此時採取「為社工而做」的策略；在社工有需要學習與示範操作的狀態則建議採取「陪同社工一起做」的策略；在兒保社工較為成熟或任務比較簡單的狀態，則建議採取「給建議由社工而做」的策略。

除上述所述各向度的合作技巧，共同的技巧與基礎在於對他人或他專業的理解與尊重，以此為出發即代表起步的友善，使雙方都能夠先一步處在「安全」的氛圍內，如此有助於打開合作的大門。

（五）賦權與選擇

不可否認督導關係中存在著許多職權領導與權力的流動，過度的使用權力可能會讓第一線實務的兒保社工感到無法認同，甚至會「不舒服」，因此在專業關係中適當的權力下放授權，使兒保社工發揮專業選擇非常重要。兒保社工在投入保護性工作初期，督導實需多花時間陪伴兒保社工成長，待兒保社工藉由案件累積工作經驗後，督導便需要開始逐漸的下放權力，讓兒保社工運用社會工作藝術性元素，針對每個案家的個別需求與文化特質，選擇多元且具特色的處遇元素投入案家，逐步培養兒保社具有足夠的能力判斷，何時可以獨立自主處置案件問題、何時應該討論支援運用團隊力量、何時應該朝向運用行政政策制度幫助個案，如此將

逐漸壯大兒保社工自我的內在與信心。

綜上，可發現這些原則除可單獨運用外，亦可相互交織活用，惟基本需要以「安全」與「信任」原則作為關係基礎，再透過「支持」的催化原則，讓彼此資訊充分交流與疏通，透過持續的滋養，才有機會促使兒保督導與兒保社工發展到「合作」與「賦權與選擇」督導關係。

肆、結論與建議

創傷知情的督導模式強調助人工作應要從「人性」的角度出發，並對人的行為表示尊重，在繁瑣的行政規則與責信機制下，採取人在情境中的脈絡觀點，並活用彈性的處理策略，綜合本文而言，有幾點結論與建議。

一、進入兒保社工的情境脈絡

此指督導可本於同理的概念，再融入脈絡觀點，進入兒保社工的情境脈絡內理解兒保社工當前所面臨的各種情境，如此給出的指導或建議方能貼近兒保社工的需求，也才能讓兒保社工感受到安全、信任與支持。

二、雙向復元與雙向賦權

本文較無談及督導者的自我照顧，雖然督導與兒保社工之間屬於上對下權力關係，惟督導者在督導的過程與關係中也一

定程度在尋求安全與信任的關係，甚至是自我的認同。創傷知情督導最終目的在協助兒保社工能夠感受到權能，但同時也協助督導者能夠有自我覺察與自我照顧，此與優勢觀點的雙向復元乃為異曲同工，宋麗玉（2023）指出雙向復元指的是督導與受督者所形成的交流互動關係與成效可促進自我價值、自信與自尊，亦即互動雙方可相互增益、體驗復元。因此，不論是督導之於兒保社工，或兒保社工之於受服務者，都是助人的一部份，而助人關係中亦須同步自我照顧與自我覺察，如此方能處於雙向復元與雙向賦權的歷程中。建議後續對於創傷知情取向的督導自我照顧亦可多加探究。

三、提升組織與督導工作對於替代創傷的知情

在社會安全網政策推動下，組織中增聘的兒保社工新人在尚未累積足夠的量能與經驗下，即面臨承接個案工作服務中的情緒與創傷，加上保護性社工原有的負荷工作量與服務成效要求，可想兒保社工在此身心壓力與環境脈絡下，若無足夠的調節、支持與自我權能感，僅會不斷增加兒保社工的職業疲憊與離職念頭，因此建議不論從組織面或是督導工作上都應更具備對替代創傷的知情。

(一) 精準正向的語言增進兒保社工的身心安全與合作性的督導關係

兒保督導語言本身所建構的權力與意義，無形中易讓兒保社工感受上對下的命令與壓力，透由觀察兒保社工的生心理及情緒狀態，使用精準正向的語言表達理解與支持，進而在督導關係中產生正向互動，讓兒保社工藉由此安全感與信任基礎，進而更能發展後續自我覺察與行動反思。

(二) 覺察替代性創傷的表徵及降低其產生之工作風險

兒保督導應理解並辨識兒保社工於服務中使用同理心與情感互動連結而有產生替代創傷之可能，進而因此經驗與服務對象類似的情緒或症狀脅迫，致產生憂鬱或焦慮的情緒、低自尊自我形象、職業疲憊等，倘兒保督導能在兒保社工的脈絡情境中，理解並辨識出替代性創傷與個人情緒議題的差異，即能更貼近兒保社工給予支

持協助、示範教導，降低專業疲憊與工作耗竭風險。

(三) 組織應推行發展復原力為基礎的相關活動

從積極面來說，組織應主動推行提升組織內工作者的自我覺察、自我照顧等復原力為基礎的活動，例如靜思正念與情緒調節訓練、透過繪畫、音樂等藝術表達活動、電影欣賞或戶外社交聯誼活動等，協助兒保社工在面對替代性創傷時能有所反應，並進而發展出復元的能力。

(本文作者：蔡佑禛為臺中市家庭暴力及性侵害防治中心高級社會工作師；蔡欣達為新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心組長；劉益昌為臺中市家庭暴力及性侵害防治中心高級社會工作師)

關鍵詞：創傷知情、兒少保護督導、兒少保護、替代性創傷

📖 參考文獻

- Ming-Sum Tsui著，陳秋山譯（2008）。《社會工作督導脈絡與概念》。心理。
- 宋麗玉（2023）。〈優勢取向社會工作督導與雙向復元〉。載於宋麗玉（編），《優勢觀點取向督導模式》（頁1-17）。洪葉。
- 宋麗玉、施教裕（2009）。《優勢觀點：社會工作理論與實務》。洪葉。
- 汪淑媛（2014）。〈替代性創傷勢助人工作者不可避免之風險？〉。《社區發展季刊》，147，

136-154。

- 曹馥年（2018年8月30日）。〈職災的隱形者——當社工成為受暴者，為什麼他們不求助？〉。《報導者》。 <https://www.twreporter.org/a/social-worker-occupational-diseases>
- 黃麗卿（2010）。〈僕人式領導理論、模型與應用層面的探討〉。《南亞學報》，30，243-260。
- 劉佩萱（無日期）。〈【創傷知情學校系列Part 3】帶著「創傷殘遺」的孩子：創傷結束後，留下什麼？〉。2024年7月30日檢索自 <https://counselingliu.com/2019/10/03/%e3%80%90%e5%89%b5%e5%82%b7%e7%9f%a5%e6%83%85%e5%ad%b8%e6%a0%a1%e7%b3%bb%e5%88%97%e3%80%91%e5%b8%b6%e8%91%97%e3%80%8c%e5%89%b5%e5%82%b7%e6%ae%98%e9%81%ba%e3%80%8d%e7%9a%84%e5%ad%a9%e5%ad%90/>
- 賴紅汝（2023年6月28日）。〈陪伴專業助人者渡過工作耗竭：社工督導的創傷知情〉（會議論文）。創傷知情與復原之旅研討會，臺中市，中華民國（臺灣）。
- 羅伯·葛林里夫（Robert Greenleaf）（2004）。《僕人領導學——僕人理論的領導與實踐》（胡愈寧、周慧貞合譯）。啟示。
- Hart, G. M. (1982). *The process of clinical supervision*. University Park Press.
- Hipp, J., & Munson, C. E. (1995). The partnership model: A feminist supervision/consultation perspective. *The Clinical Supervisor*, 13(1), 23-38.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in social work* (5th ed.). Columbia University Press.
- Olsen, D. C., & Stern, S. B. (1990). Issues in the development of a family therapy supervision model. *The Clinical Supervisor*, 8(2), 49-65.
- SAMHSA. (2014). *A Treatment Improvement Protocol: Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services: Tip 57*. U.S. Department of Health and Human Services.
- Skidmore, R. A. (1995). *Social Work Administration: Dynamic management and human relationships* (3rd ed.). Allyn & Bacon.