

社福中心社工員在預防性 兒童保護服務中的實踐與反思

張必宜



壹、前言

臺北市政府社會局自 1989 年開始設立兒童保護專線，受理兒童保護案件之通報，並由各區社會福利服務中心執行案件的調查及處遇。1993 年兒童福利法修正後，使得兒童保護工作有重要的法源依據（彭淑華，2008）。臺北市各區的社福中心也成為兒童保護個案的主要服務單位，直到 1998 年家庭暴力防治法通過之後，臺北市社會局在 1999 年設立了家庭暴力防治中心，專責受理家庭暴力案件服務處遇，社福中心的兒童保護個案也開始逐年陸續移由家暴防治中心兒童保護組處理。社福中心的兒童保護服務逐漸以次級預防為主，服務社區中的危機家庭或家庭失功能之兒童少年的委託安置與原生家庭重建工作。2005 年內政部開始推出高風險家庭評估轉介與後續服務，社福中心成為高風險家庭服務的主力。

社福中心的預防性兒童保護服務，不論是高風險家庭的服務，或是對失功能家庭之失依兒童進行安置照顧與家庭重建的工作，

處遇的策略仍以尊重家庭自主意願為主的方式進行，通常以福利與服務的提供為主，較少有強制性的介入及處遇。然而，服務的核心理念依舊是關注兒童少年的福祉，以及兒童虐待與疏忽的預防，特別著重在兒童虐待的風險管控，以及透過服務與處遇的介入，提升家庭照顧兒童少年的品質與功能。本文期待透過社福中心所服務的三個高風險家庭與兒童少年安置個案工作的故事，探討在社區的綜合性社福中心實踐兒童保護理念的工作策略與方法，尤其針對如何在兒童與家庭的福祉之間達到平衡，探究當社工員同時肩負「兒童保護」與「家庭支持」雙重任務，而必須同時扮演「照顧」與「控制」的角色時，社工員如何在與家庭工作過程中，覺察社工員本身的價值取向對家庭處遇的影響，同時保持對案主有更真實的理解與貼近，並時時反思服務過程中，服務系統可能對家庭的壓制。藉由檢視個案服務的歷程，萃取出可運用於類似個案的工作技術與策略，也期待透過敘事的過程探究實務工作如何能更精進。

貳、社工員敘說家庭個案工作的故事

以下的三個家庭個案工作故事均是筆者所服務的個案，其中，故事一是筆者從 2004 年開始在社福中心服務的兒童少年委託安置個案，安置 2 年，結束安置後追蹤服務約 2 年到案主 18 歲；故事二是描述一個從 2007 年開始在社福中心被服務的兒少委託安置個案，筆者擔任社福中心主任期間，該案歷經三任社工員，在 2010 年因社工員異動，筆者接任為主責社工，於 2011 年案主出養到瑞典，目前尚在追蹤服務期間；故事三的案家則是從 2009 年開始成為社福中心的個案，之後因為家長將 6 歲以下兒童獨留在家而由家暴中心介入，最後再度轉回社福中心服務，由筆者擔任主責社工員。

【故事一】：我與逃家少年的相遇

緣起～再次面對逃家少年個案～

我在 2004 年 5 月接到少年小豪¹這個特別的孩子時，正是我曾經因為在兒保工作崗位上 burn out 而離開社會工作一年後，重回社工崗位之時。再度面對一個被父母遺棄，親屬均無力照顧的「逃家」少年保護個案，我心中交雜著許多曾經用生命陪伴另一個逃家少年卻充滿挫敗經驗的陰影。說他們「逃家」實在覺得對他們並不公平，因為在他們演變成流浪在外之前，是「家」先離棄他們的。因為他們的原生家庭離棄他們，他們在不同的時間點成了我必須安置的少年保護個案。

我與他們相遇的時間，恰巧都是他們的 14 歲，兩人相隔了 5 年。前一位少年，我從他 14 歲陪伴到 18 歲，看著他從少年輔育院出來，又再度進入少年輔育院，甚至，滿 18 歲之後移到成人監獄。曾經不分晝夜地為他奔走，也曾經一次次因為去監所探望他而心痛不已……。傷痛的不只是眼見一個孩子一再迷失而無力挽救，更是在那用盡心力的投入過程中，卻深刻地經驗到當時社會福利系統的斷裂與不足。於是我努力在少年小豪的工作上汲汲營營，為他尋找任何一絲可能的出路，竭盡心力不想讓過往的失敗經驗重演。

他的坎坷童年

小豪從國小四年級開始，被父親安置到小沙彌學院，但之後傳出師父對兒童照顧不當，小豪在國二時自行逃離師父，而當時爸爸已經失蹤，由嬸嬸協助他先住到阿姨家，但沒多久他就因為跟阿姨家人相處困難而離家開始流浪。這時小豪第一次有求於我，希望請社工幫他找寄養家庭。因為此時的他已經常逃學未到校上課，甚至已經與幫派有所接觸了。這樣的狀況來得相當突然，嬸嬸不知所措的幾乎每天跟我求助，這個漩窩以極快速又強勁的力道，把我捲了進去。經常不論在日間，或是夜裡，在辦公室、聚餐的餐廳、或當我自己正因急性腸胃炎在醫院掛急診室，我都接到過嬸嬸急需有人共商對策的電話。從小豪跟阿姨鬧翻了，在公園無處可去，到他朋友阿聰吸毒被抓了，小豪可能住在混混家裡…狀況來得快又突然，而我也確實很想要防止一個過去曾經經驗過的嚴重挫敗再次重演，於是絞盡腦汁與嬸嬸合作，為了

¹ 個案姓名已經過改編。

避免小豪真的捲入幫派而全力以赴。我把握住這個與他建立關係的好機會，積極為他尋找寄養家庭，竟然有寄養家庭願意嘗試照顧他。而我也從陪伴他與寄養媽媽面談，到順利搬進寄養家庭的過程中，運用策略逐步建立我和他的助人關係。

少年工作第一步也是最困難的一步：建立關係

要和小豪這樣缺乏安全感而高度設防的少年建立關係實在很不容易，特別是因為他很清楚我們這些大人鐵定反對他許多作為，所以與他工作初期很難真正知道他的心思。直到我努力讓他相信，我和他一樣重視他的朋友，並且接納他焦慮的時候需要抽菸，他終於開始願意和我隨性地聊他所關心的話題。但是，突破他的心防之後，我慢慢知道了原來他與幫派的關係已經越來越深，甚至涉及結夥打架、恐嚇取財，我幾乎要被心底湧現的無望感與心痛淹沒，難道投入再多的心血也阻止不了嗎？惟一想到能安撫自己的方法，或許就是先做最壞的打算，告訴自己有可能我用盡各種努力也不見得可以避免他進感化教育或是犯罪的生涯。所以我可以盡我所能的想方設法，運用技巧，但千萬不要有所期待，以免對於未來出現的結果心裡太難受。這是一個工作已經將近七年的社工員，既想要用心投入工作，卻也不想再因為高度投入反而挫折更重而傷到自己，是我為自己這種「攀岩」行動能做到唯一的「確保」。

遇到貴人：熱心的寄養媽媽與少年法官

小豪住進寄養家庭不到一個月，已經開始上演失蹤記，幾次回來了又走，我與整個專業團隊對小豪的行蹤能掌握的越來越薄弱。然而，我的悲憤沒有太久，很快的我與小豪的嬸嬸決定要採取積極的作為，不惜鋌而走險。我們主動尋求少年法庭法官的協助，即使小豪先前被少年隊發現的案子並未移送法院，但我們請求法官開庭約談小豪，希望能對這個已經沒有大人管得住的孩子產生約束力。我們也向法官說明，我們已經連繫好外縣市一家少年機構願意收容小豪，希望幫助他切斷與幫派的連結。而我們遇到一位非常熱心的法官，真的幫我們排了兩天後開庭，同時也有如神助般，開庭當天上午，小豪出現了，臉色蒼白的他讓我們好擔心這些消失的日子裡他到底去了哪裡。法官當庭將他收容進少觀所，要我們藉此機會好好與小豪談住進機構的事。

攻於心計

於是在法官協助施壓，我和嬸嬸分別前往關懷引導之下，小豪終於在少觀收容的第七天同意住進機構。小豪一同意去機構，我立即通知法官，法官非常積極，告訴我們孩子在觀護所不能待太久，否則就可能逐漸產生適應力，於是我們盡快安排了下一次開庭日，並聯繫好當天即由安置機構將小豪接走。也在這一天，寄養媽媽和寄養社工幫小豪整理好行囊，送到社福中心來，讓小豪與寄養媽媽有個道別，寄養媽媽留下不捨的眼淚，但願也讓小豪感受到愛的溫暖，讓他帶在他接下來的人生旅途中，可以細細回味。整個轉換安置的過程，我完全不曾讓小豪知

道，寄養媽媽早已表示無法再照顧他。對於這個敏感的孩子，我想盡量別再增加他「被拒絕」、「被遺棄」的經驗。

等待黎明

千辛萬苦讓小豪住進機構之後，更大的挑戰是身為主責社工的我如何給予身在遠方的小豪支持，尤其對於他先前一再哀求地表示，他實在怕極了團體生活，我知道他過往的創傷經驗深深影響著他，而將他安置到外地的安置機構似乎又是我不得不的選擇，同樣地我也只能提心吊膽地祈求神保佑他在機構能適應下來。我除了盡可能常去探望他之外，後來竟意外的開始可以在他學校上電腦課時和他「即時通」聯繫，於是可以聯繫的機會變得頻繁而且比起去機構探視來得更自然而讓他更願意不經意地透露心事。而我所要傳遞給他的支持，更可以透過即時通有不同的傳遞方式，也因此我和小豪很不容易建立起來的信任關係得以繼續維持。直到有一天，失蹤多年的豪爸爸竟然出現了，而且他能夠按照機構的規定每個月去接小豪回家度週末，這真是有如神助，缺位已久的父親重新出現，真的又為小豪的未來帶來曙光。

新生的夢想

儘管豪爸爸的工作要維持穩定相當不容易，甚至必須以年屆中高齡且只有國中畢業的不利條件在建築工地這樣高勞力、高職業風險的地方工作，但他一直穩定地每月接送小豪返家過週末與返回機構。這樣穩定的支持真的比什麼高超的社工處遇更重要，不僅幫助小豪在機構的適應與學習更穩定，甚至

後來小豪思考出他未來生涯的發展方向，不再提西瓜刀，改拾起剪刀，他想要成為美髮造型設計師。於是小豪在機構安置 2 年，並且重讀國二，國中畢業後如願考取高職美容美髮科，回到臺北繼續升學美容美髮科建教合作班，又因為父親的工作仍無法穩定到可以提供穩定住處，所以小豪不僅開始他刻苦耐勞的小小美髮助理生活，並且住在公司提供的擁擠宿舍裡。甚至，剛開始的幾個月小豪因為回到臺北竟又被以前幫派的同伴遇上不得不轉換工作的店家，我卻可以在持續陪伴他邁向新的學習與成長階段的過程中，感覺到他在清楚了目標之後，更能夠面對困難與挑戰的意志力與耐挫力。

美夢成真

美髮學徒的學習歷程確實是相當艱辛的，熬到三年畢業，取得學歷、考取美容與美髮證照，甚至到升任準設計師、設計師，小豪一關一關向前邁進，我和小豪的觀護人都覺得為他感到驕傲。這些年來我有幸知道他畢業、求職、交女朋友、服役、退役、重回職場的種種消息，更感動的是，他主動表示希望為獨居長輩義剪，小豪從懵懂無知加入幫派，到成為美髮設計師而願意貢獻一己之力關懷弱勢、回饋社會，這真的是我從事社會工作 12 年來最大的禮物。

【故事二】：母愛的祝福

相遇在警局

玲玲²即將出生之時，媽媽的精神分裂症也正值嚴重發病期，或許正是因為面臨生產這樣的重大壓力，使得罹患精神分裂症已 10 多年而病情原本就不甚穩定的玲媽，挺著即將臨盆的大肚子跑到派出所大鬧，終於被警察強制送醫，我們社福中心的社工也因此開始接觸玲媽。第一任社工連同中心的資深志工，先是陪著玲媽順利產下玲玲，接著就展開一連串與玲媽之間運用溫情與策略並進的工作。一開始，因為玲媽仍處於發病期，在缺乏現實感的情況下，玲媽仍堅持他要自己帶著出生沒有幾天的玲玲返家自行照顧，但玲媽環境衛生的維持能力非常差，連自我照顧都是個大問題。經過社工與志工一起陪著玲媽在醫院運用母嬰同室來讓玲媽親自體驗照顧嬰兒的辛苦，必須實地操作洗澡、換尿布、餵奶等等新生兒照顧的工作，不到 5 天，玲媽已經投降了，她體認到嬰兒的照顧實在困難又累人，她同意將玲玲委託給社會局照顧。甚至，不到幾個月她開始跟社工表明她期待社會局能幫她照顧孩子到她 18 歲。於是，玲玲與玲媽的個案工作進入下一個階段的難題：如何強化親子間的連結以及協助母親提昇親職能力與照顧意願。

無能為力的母親

從安置之後，玲媽每兩個月與孩子的會面，玲玲幾乎都是從頭哭到尾，玲媽也極度挫折。玲媽生產完之後，精神病情並沒有穩定下來，精神的錯亂或是生活與行為狀況仍然問題重重，居住環境髒亂不堪，兩性關係

複雜，自我照顧功能不佳。因此安置第一年的工作重點只能放在如何使玲媽的就醫與生活狀況更穩定，完全無法涉及親職能力部分。此時，換了第二任社工為了協助玲媽居住環境與自我照顧能力的改善，與志工經常到處找玲媽，陪她學著整理環境。也因為玲媽兩性關係複雜，協助玲媽自我保護以及結紮也成了此階段的工作重點。一直到玲媽終於願意入住康復之家，她的就醫與服藥獲得相當的監督，生活與自我照顧功能終於逐漸改善，清潔工的工作也逐步邁向穩定。

重點工作一：原生家庭重建

但是，就在協助玲媽生活重建的過程中，玲玲也一天天長大，安置已經超過一年，玲玲安置的處所也已經從一開始的緊急短期機構到第一個寄養家庭、第二個寄養家庭。眼看著玲媽雖然生活較為穩定，但親子關係的建立與親職功能的提昇仍是一個大挑戰。社福中心召開了本案第二次的個案研討會議。第一次在剛接案初期，為了如何能保護新生兒玲玲的身心安全而召開個案研討。這一次是希望尋求如何建立跨專業的團隊合作，同時協助玲媽社會與親職功能的提升，以及玲玲與玲媽親子關係的強化。雖然，此時第二任社工即將離職，但是處遇的關鍵期與重要方向不能因為社工的更替而未加以掌握。因此，身為社福中心社工督導兼主任的我，必須扛起責任。召開個案研討不僅邀集本案相關專業人員，包含寄養社工、醫院的精神科醫師、社工，康復之家主任、社工，並邀請醫院的社區精神科主任、家暴中心兒少保護組資深社工員等相關領域的專家，共

² 個案姓名已經過改編。

同研議確定目標為增加親子會面的頻率及活動的多元性，改善親子會面的品質，積極強化親子關係，培養玲媽的親職能力。

接著，第三任社工員致力於加強玲媽與玲玲會面時的照顧能力，通常也會安排玲媽與玲玲在孩子喜歡遊玩的地點會面，因此每兩個月的會面品質大大提升，玲媽越來越能在與玲玲會面的時候逗小孩開心。但是，社工員也發現每當 2 小時的會面時間快到時，玲媽也會很快的自動希望結束會面，彷彿讓她當 2 個小時的媽就已經把她累壞了。尤其當社工進一步安排會面時間拉長，且過程中要包含餵小孩吃飯，幫小孩洗澡的程序時，玲媽就更常出現不耐煩、鬧情緒之狀況。大約一年半針對提升玲媽親職能力的處遇之下，玲媽雖然生活穩定多，清潔工作也大致能維持使其收入尚能糊口，但實際照顧幼兒的親職能力與合宜的教養態度仍然差得很遠。此時，第三任社工又離職了，我身為社工督導，深感本案的服務處遇必須重新審視工作目標，就在此時召開第三次個案研討，邀請法官與學者共同協助檢視基於兒童最佳利益的處遇方向。包括玲媽的精神科醫師及與會的專家學者一致研判玲媽目前的狀況應該已是其病情最穩定的階段，社會功能能夠如此已是相當好的狀況。也就是說，玲媽短期內是不可能進步到有能力將玲玲接回自行照顧，同時也沒有足夠的家庭支持資源協助她照顧玲玲。所以，玲玲除了更長期安置在寄養系統之外，只有出養一途能夠幫她找到一個長期而穩定的成長環境。

政策大轉彎：以出養為目標

根據前幾任社工員所了解，玲媽根本不可能同意把玲玲出養，她強烈期待這個孩子未來可以照顧她、陪伴她，也一心希望社會局就是幫她把孩子養到 18 歲。面對第三任社工員已經離職，而接替人選尚未報到之際，我這個督導就先成為第四任主責社工。而我一開始就先跟玲媽說，我們必須開始協助她準備把玲玲接回來照顧了，一直讓孩子在寄養體系中長大，對孩子的成長真的不是好事。玲媽開始焦慮著一會兒要找房子，一會兒又找一些親朋好友是否可能幫她照顧玲玲。但是全都不成功，她開始正視到自己無力照顧扶養玲玲這個事實，就在這個時候，我向她提起將玲玲給人收養，而這讓她想到她自己不也是被養母收養，而養母的確非常疼愛她，不過她依然態度堅決，並不願出養玲玲。我一方面向玲媽的大姐求援，因為她從一開始就贊成將玲玲出養；另一方面，康復之家的工作人員我也先打點好，所以玲媽身邊會有許多親朋好友勸她就讓玲玲給人收養，讓她可以有一個幸福的家。就在我第二次安排出收養服務的社工來與玲媽共同協談時，玲媽談到有人跟她說，既然生了就應該自己養，這樣才是負責任。我肯定她想要好好盡到母親責任的想法，然後同時把上次個案研討時老師說的話告訴玲媽：如果你因為愛玲玲，而願意讓她被好人家收養，得到好的照顧，這同樣是母愛的偉大表現。就在這時，玲媽突然放鬆了，她嘆了一口氣後說：好啦，就讓玲玲給人收養吧！頓時間我不太敢相信玲媽真的想通了，我仍努力保持鎮定，很關切的詢問，是什麼讓玲媽會有這樣的想法，然後靜心聆聽著她內心如何地掙

扎，想好好愛玲玲，又知道自己無能為力；認為自己生了玲玲就應該負起責任，但是無能為力時或許就該讓她去給別人疼愛才能得到好的照顧。

放手也是一種愛

雖然，在出養程序辦理過程中，玲媽曾經意願反覆，而我就是陪著她一起去尋找她是否還可能找到其他的方法，陪伴她再次確認自己盡力了，仍然是無能為力。事實上的確是，玲媽是一個能夠把自己照顧好就已經非常棒的慢性精神病患，並不適合負擔照顧者的角色。玲玲後來媒合到瑞典的收養父母，法院開庭當天，我陪伴懷著忐忑心情的玲媽，而法官很令人意外地，對玲媽極為溫柔的安慰她說，妳現階段就是照顧好自己就好了！玲媽當庭表達同意出養的意願，同時也留下不捨與祝福的淚水。瑞典父母來臺接玲玲那天，我很驚訝地看到玲玲似乎好自然地過去要收養爸爸抱抱，我從她 3 歲娃兒的臉上讀到，或許有些不安與忐忑，但更強烈的似乎是期待與渴望。

【故事三】：走入陌生的國度

謎團

從雲端跌入谷底的秦爸爸³究竟是個好吃懶做、好高騖遠、缺乏現實感的自願性失業者；還是，明明知道自己擁有十八班武藝，卻一次又一次因為必須獨力肩負兩個稚齡子女的照顧，經濟上困頓到連基本生活都成困

難等起始點的不平等，即便幾次鼓起極大的勇氣與鬥志重新走出去，只能一次次以落荒而逃結束每次奮力敲起之東山再起的戰鼓。

秦爸爸在 2009 年同時因為申請弱勢兒少緊急生活扶助，以及被前妻通報疑似對長子不當管教而成為社福中心的高風險個案。從 2009 年到 2010 年秦爸爸的工作一直是斷斷續續，在此之前，秦爸爸原本在大公司擔任高階經理人，收入豐厚。不料，公司結束營業，秦爸爸也因此失業。家庭經濟逐漸出現問題，夫妻關係也經常因為經濟壓力，照顧稚齡子女的壓力而受到威脅。最嚴重的是夫妻之間開始衝突不斷，無法彼此信任，相互懷疑對方感情不忠，甚至演變成暴力衝突，秦媽媽指控秦爸爸婚姻暴力，兩人終於走上離婚之路。

單爸的辛酸

取得兩個孩子監護權的秦爸爸要一人兼顧孩子的照顧與家計的維持，真的無比的艱辛。他有三吋不爛之舌，極適合業務工作，也有承辦商展的經驗，大可應徵相關工作，但是偏偏他上班絕對不能超過六點下班，孩子一生病就一定要請假回家照顧小孩；雖有烹飪的專長，但餐飲業的工作時間永遠無法讓他兼顧親職角色而不可能成為就業的選項。失婚、失業、甚至差點要流離失所的他，憂鬱、挫敗、甚至懷疑自己的存在。

走進迷宮

我在 2010 年 10 月決定自己接下秦家這個當時由家暴中心兒少保組轉介過來的個案。這時的秦家，已經經過半年的高風險家

³ 個案姓名已經過改編。

庭服務，但結果卻因秦爸爸半夜獨留兩名 5 歲及 6 歲的幼童在家，警察與家暴中心社工緊急安置孩子，轉而變成了家暴中心的兒保案。又經過家暴中心兒少保社工評估，案家實為需要家庭支持性服務而非惡意疏忽之兒童保護案件而轉介到社福中心來。也正因為我看到家暴中心社工與先前高風險家庭服務的社工，兩者對案家問題的評估差異頗大，讓我決定親自來一探究竟，同時也很想突破先前兩個系統的處遇上的種種困境，希望藉由更深入案家系統來尋找可能的資源，轉化這個家庭所處的困境。

秦爸爸一方面受困於需要兼顧家計與幼年子女的照顧，但另一方面更大的問題是，秦爸爸選擇在離前妻及其娘家的住家附近租屋，卻又因為一直陷在他與前妻之間強烈的愛恨糾葛之中，雙方不僅無法在子女的監護扶養與探視上理性討論，就連孩子的外祖父母明明有可能是秦家唯一最鄰近的重要支持資源，卻也是因為整個家庭系統都捲在過往離婚過程中的衝突與恩怨，難以成為協助照顧孩子的支持資源。於是，在我接案的當時，秦爸爸房租付不出來，工作沒有著落，經濟僅靠低收補助但仍不足，包括秦媽媽與小孩的外祖父母，以及系統中的專業或非專業人員都形成一種對秦爸爸的理解是：他只是想用孩子來操控或報復前妻，他以照顧孩子為藉口逃避工作，並掩飾他其實是因為好高騖遠、不肯腳踏實地，年屆中高齡已喪失市場競爭力而難以順利謀職的窘境。

一探究竟

在這些時空背景與個案資訊之下，我要

嘗試與這位秦爸爸工作，最大的挑戰是，如何盡可能讓自己*用清楚的眼睛去看，用歸零的心去理解他*。因為每走一步，每一個發生的故事都非常危險地會把工作拉回原來的主線故事中。作為秦爸爸的社工員，我要非常小心地覺察自己是否正在蒐集「他真的是好吃懶做，根本不想認真工作」的相關證據。尤其，在我大膽的先選擇相信秦爸爸之下，運用民間捐款等生活補助支持秦家的基本經濟，並花了許多時間與秦爸爸討論就業的種種考慮與選擇。不論他是想要參加職訓以考取廚師執照，或是改變心意又決定回到他曾經熟悉的房仲業，或是房仲業做不到 2 個月，改而窩在小籠包店打工，我都積極的支持，熱情的關心，甚至暗中實地訪查。因為我心裡一方面想去證實，選擇相信案主應該是沒有錯，一方面確實也揹負一個壓力是，秦媽媽娘家的人要我能夠查證秦爸爸是在認真工作，他們才願意幫忙處理部分時間小孩需要協助照顧的事。身為社工員的我，跳進去企圖調解秦爸爸與秦媽媽及其娘家雙方的爭執與糾結，目的是想試圖透過雙邊的協商來促使孩子的托育問題能夠有法可解。原先，不僅秦爸爸因為意氣之爭不願意以讓孩子們去外祖父母家來因應週末需要加班無法照顧小孩的難題，而外祖父母也因為不相信秦爸爸真的在工作，表明不願意幫忙照顧小孩，但社工員希望經由居間協調來緩解雙方的緊張對立，期使先前一直無解的僵局有鬆動的可能。

像仲介一樣的社工員

我發現這個過程，自己很像仲介，周旋

於甲乙雙方，必須同時取得雙方的信任，也必須要能夠讓自己保持清晰才能真正理解雙方，和找到解套的方案。然而，當秦爸爸的工作一直不順利，甚至常常令我不解的突然離職，我幾乎要懷疑自己原先的假定，而放棄尋找支線故事。這期間甚至秦媽媽告知又看到秦爸爸流連網咖的訊息，我一度要認為他一定是偷懶而不想辛苦工作，幾乎要對他感到失望與生氣。忽然間我警覺到，自己是否太關注他工作的維持，卻未關心到這過程中秦爸爸可能經歷到的挫敗感。後來，我發現這樣的自我提醒確實非常重要，終於在我能夠不流露出失望而是用平靜的心去關心秦爸爸時，我才終於有機會知道，他這段時間一次次離開所選擇的工作，背後有些什麼心情，他也才終於能放心地讓我陪伴他的脆弱，那聲嘶力竭地質疑他自己「我不知道我到底還能做什麼？」的自我否定，是何等深層的痛苦！

看見新的風景

我一度以為秦爸爸恐怕是曾經滄海難為水，難以彎下腰來從事低階的工作，但是，就在我服務他進入第 5 個月時，他終於找到一個工作真的能夠配合他接送小孩所需要的時間，開車運送盒餐的工作。穩定維持了 4 個月，雖然在暑假期間這分以送學生餐盒為主的工作又面臨兩個月無工可作，但是開學之後，秦爸爸依然又開始辛勤地開車送便當，這樣能屈能伸的秦爸爸，這樣寧願選擇好好扮演父親角色而放棄職業發展追求的秦爸爸，使我由衷的敬佩。

另一方面，這段期間社工員投注在調解

秦爸爸與秦媽媽及娘家有關孩子照顧問題的努力，也看到他們雙方從彼此怨懟不連絡，到可以同意由社工員擔任居間聯繫者而進行子女探視的安排，再到最後雙方形成一種互動的默契，不再需要倚賴社工員的居間聯繫。我也發現，社工員終於也能在縱身跳入家庭系統與家庭共舞，並帶入某些新的元素而改變家庭系統中的舞步之後，抽離出來，重新站回局外人的位置。儘管，我在扮演仲介角色的過程中，曾經兩面不是人，曾經多次面臨調解破局，或是曾經威脅到我與雙方的信任關係。但是，藉著持續不放棄的堅持，以及努力不懈地尋找支線故事，終究有機會和案主，以及個案家庭系統，一起發現並形塑出新的自我認同。

參、社工處遇的反思

兒童保護的政策認為家庭是有自主與自由來養育子女私人空間，並認同兒童應該在家庭中成長，但是當家庭失能致兒童未獲適當基本照顧時，國家卻又需要合法介入家庭私領域以保護兒童的權力，問題於是產生了（王增勇等譯，2005）。落實在兒童保護的實務工作中，政策背後之理念的矛盾，或是兒童保護的服務系統服務與資源配置不足，經常使社會工作者在處遇過程中面臨到究竟是尚未充分支持家庭，還是應研判是家庭功能失常的兩難。從 2011 年 11 月新修正通過的「兒童及少年福利與權益保障法」中可以看到其重視支持性，強調社會參與的預防發展模式（王順民，2011）。但是在服務系統尚未健全之限制下，即使社福中心的兒童保護處

遇儘管已經去除絕大部分強制性的處遇，而是藉由服務與資源的提供，實施支持性的處遇介入，然而當社工員握有資源分配權，同樣是透過福利的提供或服務的輸送在執行某種社會控制的過程。而這些個案也因為某種程度「願意」接受社福中心的服務，而容易讓社工員忽略他們「非自願性案主」的特性。在王行（2004）的「親職暴力處遇」一書中提到，非自願案主的處遇中，工作關係的建立是重要關鍵，而且有別於一般自願案主，需要特殊的策略並考量其中多重角色問題與權控因素，並且更需要強調對「多元文化」和「多元價值」的理解。專業工作者對「自己」的「後視反思」，比對「案主」的「分析診斷」更重要。以下針對前述三個個案工作的故事中所突顯的幾個實務工作重要議題更進一步探究。

一、工作關係的複雜面貌

所有的社會個案工作都必須以社工員與案主的工作關係為基礎。本文所述三個案例的工作經驗也都發現，與案主建立工作關係是處遇能夠推進的主要關鍵。而所謂建立關係其實包含了一個很重要的歷程是社工員如何去理解案主，同時社工員如何靠近案主而使案主也願意被社工員認識與理解。在「逃家少年」的故事中，社工員與少年建立關係的挑戰在於，案主對成人的不信任與防備，社工員也必須小心翼翼地緩慢前進，藉由讓案主慢慢感覺到被接納與被理解，他才會願意更信任社工員一點。當社工員能夠成為少年案主遇到困難想求助的對象，也成為案主家人願意求助的對象，社工員才有機會在案

主的生活中扮演某種角色，導引案主發展的方向。不可否認地，社工員運用策略與案主工作其實很容易引發社工員內在的矛盾與衝突，當社工員為了與少年案主形成更穩固的工作關係，而刻意在案主與家長或司法系統的緊張關係中，運用策略形成「家長－社工員－案主」或是「法官－社工員－案主」之三角關係，強化案主對社工員的信任，進而促使少年案主配合處遇。雖然的確達成處遇目標，但過程中，社工員仍舊時時處在矛盾與掙扎之中。不過，最重要的一點是，案主才是掌握他自己生命主導權的人，社工員只是有幸陪伴在他這一段生命旅程中，見證到案主用他的意志力帶領自己走向他理想中的道路。

二、尋找支線故事

在「母愛的祝福」故事中，看到的是多年來儘管歷任不同的社工員，每一位社工員都陪伴案家人在不同階段與案家一同克服許多難題，在各個階段中達成當時的困難任務：包括孩子出生後順利安置、母親的穩定就醫與生活重建、親子互動的改善等。也因為前面幾年下來社福中心讓案母感覺信任，才能在社工員輪替之際，督導接手擔任主責社工過程中，是站在前面的關係基礎下前進。但是故事也可以發現，原本膠著的狀況是，母親不願放手，孩子彷彿註定只能在寄養體系中繼續他不確定能否安穩的童年。然而，當社工員從尋找支線故事開始，並且拋開過往的預設，嘗試去理解這位母親原先的不願放手，背後是一分基於愛孩子和想負起責任的母愛與責任感，社工員看到的母親

不再只是她自私地想擁有孩子，也不再認為這位母親只想到自己老年有人扶養。相反地，社工員看到這位母親心中，同樣在意孩子能不能過得幸福、獲得好的教育。接者，案主的母愛展現出人意料的高尚情操，這位精神分裂症的母親發揮無比理性的母愛精神，堅毅地走完整個出養的流程，從簽署文件到確認收養人、法院出庭，到最後會見收養父母後給予衷心的祝福。見證這一路的發展過程，社工員得到一個極為震撼的學習，如何從案主的隻字片語中發掘支線故事的痕跡，並且讓這樣的故事能夠從背景躍居前臺的位置，並且擁有完整演出的機會，工作者更小心謹慎與不批判的態度何等重要，有時甚至失之毫釐差之千里。

三、實務工作中的後視反思

在最後一個單親爸爸的故事中，社工員與案主工作關係的挑戰更大。因為在與秦爸爸工作之前，社工員已經有太多不利於案主的資訊容易使社工員對案主形成某種預設，加上兒童保護的角色任務使然，社工員事實上懷著高度的焦慮：擔心到底在這樣一個所謂高風險家庭中，兒童是否受到適當的基本照顧，還是真有受暴的疑慮？為達成「兒童保護」的目標，如何同時在「支持家庭」與「預防兒童虐待」之間取得平衡？社工員必須同時注意到，這位單親爸爸不僅陷在失婚的傷痛中，還必須無奈地面對難以平衡幼齡子女照顧與工作的困境，同時被社福系統貼上婚姻暴力與疑似對兒童照顧不當的標籤，絕對難以平靜理性地看待社工員的介入。因此社工員若是過於積極的介入可能會使家長

因為感受壓力而反彈，而社工員倘若又不小心把這些反彈解釋為施虐者的情緒失控或不理性，甚至是暴力特質，那就更難與案主建立有助於社工員貼近理解案主的工作關係。因此，社工員必須敏感到處遇過程中，社工員掌握資源分配權與詮釋權對工作關係的影響，並且時時警覺是否能取下有色眼鏡更貼近案主地理解他的處境，才有可能在建立信任關係之中，與案主共同努力尋找邁向脫困之道。

所謂社工員需要的警覺，第一步是覺察工作者本身的情緒，當社工員感覺到自己對案主的言詞或行為有情緒，往往背後是有某些工作者本身的價值與工作員對案主某些言行的詮釋產生衝突。因此，專業工作者需要檢視的部分，應包含對案主的詮釋是否仍有重新檢視與調整的空間，或者更應該經過澄清與更貼近的理解重新形成詮釋；同時也檢視工作者的價值與案主的價值之間是否應有包容多元價值的空間。筆者在與秦爸爸的工作過程中，深深體會到，助人工作者必須時時檢視自己的情緒從何而來，以及對親職角色與男性角色期待的價值觀為何，並且一再地質疑自己每次對案主的詮釋是否參雜了自己的成見，同時重新調整自己必須以更開放的心情，致力於關係的建立，從而有機會貼近地理解案主。社會工作者運用專業自我與案主工作，最核心的要務正是如何駕馭自己這一部執行處遇的「有機體」，若不夠了解自己的個性、特質與價值觀，以及自己從知覺到形成詮釋的認知模式如何影響自己專業工作的實施，實務工作的過程真的處處充滿可能演變成專業霸權的危險。同時，專業人員

也很容易一不小心過分急於執行「兒童保護」的角色（例如直接校訪兒童），而忽略了介入的過程需要步步為營、小心翼翼地審視介入方式對於已經很脆弱的案家是否過當了，是否有能夠更兼顧到親子雙方的介入方法。

肆、結語

書寫是一個很重要的自我督導的歷程，藉由本文的完成，前述三個個案工作的故事與其意義，又產生了新的質變。一方面，我看到不只是有個孩子從街頭少年變成了美髮設計師，不只是一個無依的孩子在瑞典找到新幸福，更不只是斷斷續續失業多年的單爸終於穩定就業，我更看到助人工作者，多麼可能在工作過程中，因為對案主形成的某種詮釋而去引發案主乃至於系統共同演出某一種劇情。因為人的複雜性，使得沒有人能斷

言哪一種詮釋才是正確，但是也因為這樣，人似乎也充滿了各種可能性；另一方面，這三個故事也提醒專業工作者，有時看似不經意或一般常用的介入方式，是否注意到保護兒童與支持家庭的平衡，特別在家庭維繫與高風險家庭的服務方面，社會工作者需要更高的智慧尋求兒童、家長與社工能夠三贏的工作策略。從而關注到，兒童權益的保障如何整合在家庭充權的目標之下，如同最新修訂的「兒童及少年福利與權益保障法」中對於兒童保護議題已從問題處遇的殘補模式進展到社會參與的預防發展模式，強調支持家庭承擔兒童照顧的理念。（本文作者為臺北市內湖社會福利服務中心主任）

關鍵字：兒童保護、高風險家庭、非自願案主、家庭社會工作、家庭處遇

參考文獻

- 王行等著（2004）。親職暴力處遇：介入與省思。臺北：心理出版社。
- 王順民（2011）。「關於『兒童及少年福利與權益保障法』修正草案的評析」。財團法人國家政策研究基金會「國政評論」社會（評）100-076 號。
- 王增勇等譯（2005）。傅柯與社會工作。臺北：心理出版社。
- 彭淑華（2008）。兒童福利：理論與實務（第 4 章 兒童福利政策脈絡 65-80 頁）。臺北：華都文化事業。
- 彭淑華（2011）。「臺灣兒童及少年福利政策與法令制度之發展」。2011 年兩岸社會福利學術研討會：社會福利模式－從傳承到創新研討會。中國，北京。