

兒童及少年保護家庭處遇服務輸送歷程初探

~以 T 市為例

滿春梅^{1a}、陳宜珍²

摘要

2003 年「兒童及少年福利法」將家庭處遇計畫入法，「家庭處遇計畫」就成為從事兒童少年保護服務工作之核心服務之一。T 市的「兒童及少年保護個案家庭處遇服務」2013 年委託四個單位承接，法規雖然規定家庭處遇計畫內容，然承接單位並非同一單位。援此，本研究透過家庭處遇方案當中督導的焦點團體及個案紀錄收集資料，檢視四個執行單位家庭處遇服務方案之狀況，以歸納出 T 市家庭處遇主要的服務模式，期能提供 T 市家庭處遇方案發展方向及提昇兒童及少年保護工作之品質。本研究由 T 市府提供四個執行單位提供 2012 年和 2013 年完整的個案紀錄資料，採分層隨機抽樣方法，依比例抽取 32 件具有代表性之個案紀錄進行資料處理。另舉辦一場焦點團體，採立意選樣方式，以能提供豐富資訊之人員為主，包括家庭暴力及性侵害防治中心兒少保組長及社工師、家庭福利服務中心督導、民間單位督導等。

研究結果顯示受虐類型以「身體虐待」為最多，家處類型以「家庭維繫」居多，家庭維繫或家庭重整的「服務期間」都超過一年半以上，以「危機降低或危險因子解除」及「施虐者或主要照顧者親職功能明顯提昇」為主要結案原因。服務輸送歷程中，家處社工為主要服務提供者，服務輸送途徑主要以家訪及電訪，服務內容以「親職教育」及「心理情緒支持」為主。親職教育提供的方式則包括家處社工直接示範及教導、提供親職教育相關工具、運用活動、方案或講座及心理諮商服務四種管道。研究建議是家庭處遇服務方案運用表格應有一致性、家處社工能力的培力、親職教育工具的規劃及明確規定心理諮商為家庭處遇的項目。

關鍵詞：家庭處遇、家庭維繫、家庭重整、兒童及少年保護

^{1a} 大仁科技大學社會工作系講師，通訊:m3088@tajen.edu.tw

² 國立暨南大學社會工作系兼任助理教授

A Pilot Study on the Service Delivery Process of Family Intervention for the Abused Children and Teenagers in T City

Chun-Mei Man^{1a} I-Chen Chen²

Abstract

Since the Protection of Children and Youths Welfare Act was amended in 2003, family intervention has been the core service in children and youths protection. T City contracted out of the family intervention program to four NPOs in 2013. In order for the improvement of the children and youth protection service quality, the study aims to explore what service models have been employed.

Document analysis and focus group have been used in the study. Based on stratified random sampling, 32 case records between 2012 and 2014 were sampled and analyzed. Social work supervisors and social workers from Taichung government and 4 NPOs were formed into two focus groups respectively. Findings about the connection between the abuse and family intervention have been discussed.

The frequency of physical abuse was salient. Family preservation was the usual service for the family. Both services of family intervention, family preservation and family reunification, were provided at least a year and half. The main reasons of closing cases were the decline of crisis and the improvement of parenting functions. Social workers in NPOs played major roles to deliver parental education and emotion support by home visiting and phone interview. Suggestions have been offered.

Key word: family intervention, family preservation, family reunification,
children and youth protection

^{1a} Lecturer, Department of Social Work, Tajen University (Corrsondence: m3088@tajen.edu.tw)

² Adjunct Assistant Professor, Department of Social Policy and Social Work, National Chi Nan University

壹、研究動機

當代社會快速變遷與發展，家庭面臨多面向、多層次的挑戰，既有的家庭能量與資源不足以因應者，及產生了多重衝突與問題，家庭內兒童虐待即為重大問題之一。2002 年內政部兒童局訂定「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務實施計畫」結合政府與民間力量全力積極推動受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務，以協助家庭恢復或增強其家庭功能。2003 年「兒童及少年福利法」第四十三條規定「兒童及少年有第三十條或第三十六條第一項各款情事，或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣(市)主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出兒童及少年家庭處遇計畫。」自此，「家庭處遇計畫」就成為從事兒童少年保護服務工作之核心服務之一。

T 市的「兒童及少年保護個案家庭處遇服務」從 2005 年開始委外辦理，2013 年委託四個單位承接，依據 2011 年「兒童及少年福利權益保障法」第 64 條規定的處遇計畫內容，這四個單位提供的家庭處遇計畫內容得包括家庭功能評估、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他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。雖然法規規定家庭處遇計畫內容，然承接服務方案之單位並非同一單位。爰此，本研究透過家庭處遇方案當中督導的焦點團體及個案紀錄內容分析等方式收集資料，檢視四個執行單位家庭處遇服務方案之狀況，以歸納出 T 市家庭處遇主要的服務模式，期能提供 T 市家庭處遇方案發展方向及提昇兒童及少年保護工作之品質。

貳、研究目的

本研究主要是以目前於 T 市內四個執行兒童及少年保護家庭處遇工作之單位為研究對象，透過外聘督導、個案紀錄內容分析等方式，達到下列幾項研究目的：

- 1.瞭解 T 市四個執行單位在家庭處遇之服務模式及服務推動狀況。
- 2.針對 T 市內現行家庭處遇服務之服務模式進行探討與建議。

參、文獻探討

一、我國兒少保護工作

所謂兒童及少年保護工作係指對兒童及少年負有保護、教養責任者，或具維護兒童及少年權益及福祉者，因違反兒童及少年福利及權益保障法之相關規定，致使兒童及少年遭受身體虐待、精神虐待、性虐待；或因照顧上的疏忽，致使兒童及少年的健康或福祉遭受到損害及威脅；或因權益遭受不法侵害或剝奪時，這些權益或福祉受影響之兒童及少年與其家庭成員即是兒童及少年保護工作的主要服務對象(衛生福利部保護司，2013)。造成兒童少年受虐或嚴重疏忽之原因相當多元且多重，兒少保護案件可以家庭特徵、主要照顧者特徵、兒童少年特徵及社區環境面向四個面向來說明(趙善如，2009)，要實踐以家庭處遇為核心的兒童少年保護工作，使兒童少年有機會留在或重返原生家庭繼續成長，則勢必要協助其家庭解決所面臨之多重問題或需求。

二、家庭處遇內涵及理論觀點

我國「兒童及少年福利與權益保障法」(以下簡稱兒權法)第 64 條第 1 項規定「經直轄市、縣(市)主管機關列為保護個案者，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫」，為我國兒少保護工作定下明確規範。兒權法第 64 條第 2 項規定家庭處遇計畫之內涵「得包括家庭功能評估、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他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案」，為兒少保護家庭處遇初步規範了概括範圍。

2005 年由臺灣社會工作專業人員協會編撰的「兒童及少年保護工作指南」，將家庭處遇的服務區分為「家庭維繫」與「家庭重整」兩大區塊，成為各縣市執行兒少保護工作的主軸概念。「家庭維繫服務」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，工作重點在協助家庭成員適當的親職教養，避免受虐事件的發生或減緩受虐危機程度，社工員並視案家需求引進相關資源或服務以支持與維繫家庭完整性、提升家庭功能、創造有利兒童及少年健全成長與發展之環境，是以密集、彈性、可及、目標導向的服務，家庭為單位、保護兒童為優先及增權家庭功能為目標（周月清，2001；Berg, 1994），最終是希望協助兒少家庭安定。就意義而言，是對家庭提供各類型支持性服務，以減少並預防兒童離開家庭的可能，以維繫家庭的完整，故家庭維繫服務乃致力於將兒童留在原生家庭當中成長，非必要不採取家外安置，並以有計畫的團隊工作、家庭參與、發掘家庭優勢及伙伴關係為原則（周月清，2001；Berg, 1994; Hoagwood, 2005）。而「家庭重整服務」則指經調查成案，惟評估兒童及少年於原生家庭之安全危機程度較高，依法安置於寄養家庭或安置機構之處遇模式，重點在朝向兒童及少年返家的目標努力，包括親情維繫、家庭功能增強、排除任何不利返家的因素或創造更多有利返家之情境，而家庭成員與兒童及少年的會面訪視(family visitation)，或經由監督親子會面 訪視(supervised visitation)進行，為家庭重整服務中必須列入個案處遇計畫內之 重點與持續性工作(McWey & Mullis, 2004)。美國「收養協助及兒童福利法案」(Adoption Assistance and Child Welfare Act)中之一項目標即在強調應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。由此，家庭重整服務為達成上述目標之主要服務方案（彭淑華，2003b, 2005c）。而家庭重整的目標在協助兒童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皆是（Downs et al, 2000）。其重心避免兒童再度受虐或重新進入寄養體系，而非在家庭關係與互動的重新調整與改善上（Littell & Schuerman, 1995）。

Pecora 等人（1992）指出，以家庭為核心的社會工作實務與社會工作者長期關懷家庭領域是一致的，特別是在兒童福利服務之領域。因此，他們認為以家庭為核心之兒童福利（family-centered child welfare practice）概念性架構，應包括生態、能力、發展及長遠規劃四個理論觀點（Pecora et al, 1992；彭淑華，2003b）：

- 1.生態觀點 (Ecological perspective)：主要在瞭解人類行為與社會環境之間的關係，同時分析在特定環境脈絡下，人類行為及其社會功能的運作。社會工作者的服務應注重兒童、家庭與其外在生活環境之間的交流互動，同時亦應考量快速社會變遷對於家庭的衝擊，積極建構一個強而有力的支持網協助兒童在家庭中健全地成長。
- 2.能力觀點 (Competence perspective)：強調如何運用實務方法與策略增進兒童、雙親及家庭之功能。而「能力」包括：(1)個人能力：如潛能、限制、特質及技巧等；(2)個人動機：如興趣、期待、信念及慾望等；(3)個人所處環境的特質：如社會網絡、環境需求及機會等。社會工作者對於兒童及家庭的協助面向是多元的，不僅在於技巧(如親職技巧、情緒管理技巧)的教導，亦包括諮商輔導、倡導兒童權益及資源運用等。
- 3.發展觀點 (Developmental perspective)：提供一個參考架構以瞭解人類在其家庭以及與家庭互動之環境脈絡下，個人之成長與功能。藉由對發展觀點的瞭解，兼顧不同的家庭及社會情境脈絡，社會工作者協助家庭關注各個不同生命週期階段兒童之成長需求，並提供適切、溫暖且支持性的照顧環境，以避免兒童遭受早期剝奪或經歷其他負向的成長經驗。
- 4.長遠規劃觀點 (Permanency planning perspective)：兒童保護工作常面臨家外安置的危機，因此長遠規劃之價值、目標及原則，以及所有兒童仍宜居住於永久性家庭之理念與實務作法是必須整合於兒童保護工作內。社會工作者應瞭解兒童仍以成長於原生家庭或成長於家庭式環境為其最佳選擇。因此，與照顧者關係的穩定與持續是有助於兒童的成長與正向的發展功能。兒童保護工作應盡可能朝向支持與維繫家庭服務為主，以提供兒童穩定與持續性的照顧環境，如果必須做家外安置，應設立兒童返家之時間架構及有利返家之各項服務，以協助兒童重回原有成長環境，若難以返家，則應協助兒童出養，建立兒童未來穩定且持續的家庭式環境。

三、家庭處遇服務歷程及模式

在美國，兒童保護工作屬於州政府權責，各州有不同法律及規定，兒童保護流程也有所差異。美國兒童保護流程基本上包括接案、初步評估與調查、家庭評估、個案計畫、服務處遇、家庭進展評估及結案等，其中提供服務的內容包括提供在家服務(如家庭維繫、親職教育)及提供家外安置服務(如寄養、重整服務)(Goldman et al.,2003)，家庭處遇服務即為兒童保護程序一部分。

台灣兒童保護處理流程分為二階段，第一階段是兒童及少年保護案件確認，第二階段則是兒童及少年保護案件的後續處遇-家庭處遇案計畫，第二階段即正式進入兒童及少年保護處遇系統。衛生福利部保護服務司 105 年編印「兒少保護家庭處遇服務評估決策模式工作人員服務手冊」，家庭處遇的流程包括：列為保護性個案、決定進行家庭維繫或家庭重整、主管機關自行執行、完成初次家庭處遇計畫、是否委託辦理(委託辦理另包括主管機關派案委外單位、委外單位受案、督導派案及聯合初訪)、執行、評估及修訂家庭處遇計畫、結案評估等程序。

肆、研究方法及過程

一、研究方法

本研究採用質性研究方法，以次級資料分析 (Secondary data analysis) 及焦點團體 (Focus group)，進行相關資料之蒐集工作。

(一)資料收集方法

1.個案紀錄

由 T 市府提供四個執行單位提供 2012 年和 2013 年完整的個案資料，包括自通報、調查訪視、成案及成案後之所有處遇過程之完整處遇記錄。處遇過程中含括使用之評量工具、轉介紀錄、個案研討會、資源連結(如心理諮商) 等資料，抽取對象為 2012 年及 2013 年承接家庭處遇服務方案的四個單位。由

於此兩年個案資料有 211 件，資料過於龐大，依委託單位可案件數，針對母群採用分層隨機抽樣方法，按比例抽取 32 件具有代表性之個案紀錄進行資料處理。A 基金會 T 市北區中心抽取 17 件、A 基金會 T 市南區中心抽取 7 件、B 基金會 T 市辦事處 5 件，C 基金會 T 市中心 3 件，其抽樣結果詳如表 1。

表 1 各單位家庭處遇個案抽樣表

編號	機構名稱	服務個案	樣本數
1	A 基金會 T 市北區中心	1	1
2	A 基金會 T 市南區中心	5	7
3	B 基金會 T 市辦事處	3	5
4	C 基金會 T 市中心	2	3
共計		2	3

在實際進行個案紀錄內容分析上，個案紀錄的完備性不如預期，故分析架構依研究目的調整如下，分成兩部分：

- (1)基本資料：包括區域別、受虐類型、家處類型、結案原因、服務期間、結案時案主居住情形等。
- (2)家庭處遇服務輸送途徑：包括問題與需求、服務時間、服務提供者、服務輸送途徑、服務輸送內容、服務佐證資料。

2.焦點團體

此方法主要目的是想瞭解工作人員對於推動家庭處遇服務優勢、劣勢面之看法，以及有關適合家庭處遇服務模式之主觀意見。本研究舉辦一場焦點團體，由於進行過程中，成員互動激發對家庭處遇服務多元觀點，資料豐富度足夠，未再舉辦第二場。研究對象採立意選樣方式進行，並以能提供豐富資訊之人員為主，包括家庭暴力及性侵害防治中心兒少保組長及社工師、家庭福利服務中心督導、民間單位督導等，共邀請 6 人。

(二)資料處理與分析

個案紀錄是以抽取四個執行單位之 32 件個案紀錄作為分析的文本，依研究目的於文本中找出關鍵字、語句或關鍵事件、主題，找出共同處。而焦點團體訪談則在進行過程，徵得受訪者同意下，採全程錄音方式，再將訪談錄音帶逐字轉譯為文本逐字稿，並根據焦點團體討論之議題逐步歸類，最後發展出對家庭處遇服務之認知與評價，及對於家庭處遇服務問題之深度資料的呈現，做為推動家庭處遇服務模式之參考依據。

伍、研究結果

一、個案基本資料描述

基本資料分析的架構項目包括受虐類型、家處類型、結案原因、服務期間及結案居住情形。

在受虐類型中，以身體虐待為最多，嚴重疏忽(疏忽)則是次多的型態，再其次分別為精神虐待、管教不當及性侵害。有 5 件是兩種以上的受虐類型，這幾件有兩種以上受虐型態的家庭處遇類型，皆是家庭重整服務。

家庭處遇類型以家庭維繫為最多有 22 件，「服務期間」有 13 件超過 18 個月(一年半)，最久的有 33 個月。家庭重整的 10 件案件中，有 7 件服務期間都超過 24 個月(二年)，甚至有達到 68 個月及 57 個月之久。其餘 3 件中，也有 2 件超過 1 年，僅有一件因孩子出養及由親友照顧後，7 個月即結案。另有兩件家庭重整的案件在分別服務 46 個月及 19 個月後，因案主出養而結案。

結案原因則因各單位運用之結案表有差異，在結案原因的描述上而有差異。結案原因中，以「危機降低或危險因子解除」最多，「家庭能提供兒童少年安全、正常、健康之生活」及「處遇計畫目標已達成」次之；另一種結案表中的結案原因則以「施虐者或主要照顧者親職功能明顯提昇」為最多，「受虐者自我保護能力提昇」及「個案受虐次數明顯減

少、或個案受虐事件未再發生」則是次要原因。

結案居住情形，主要仍與親人同住居多，有 2 個案件因案主出養或部分案主出養而未與親人同住，另有 2 個案件是案主之一與親人同住及案主安置於機構中。

二、服務輸送歷程之分析

服務輸送歷程討論的是「由誰提供服務，如何提供服務，以及提供什麼服務內容」，以下就「服務提供者」、「服務輸送途徑」及「服務輸送內容」進行家庭處遇服務輸送歷程的分析。

(一)服務提供者

1.家處社工是個案管理者，亦為服務的主要提供者

家庭處遇第一階段重要工作即是確認兒童及少年保護案件是否成案，通常由兒少保護的一線社工擔任服務提供者。然而，當兒少保護案件「成案」後，才是正式進入兒童及少年保護家庭處遇系統的服務流程。這個階段與第一階段的工作重點不同，服務提供者也隨之改變，由原先的一線社工員轉為家處社工，是貫穿整個家庭處遇計畫的重要角色。

(1) 家處社工是服務的主要提供者

家處社工不僅是連結資源協助案家增強家庭功能，也是在家處服務過程中，直接服務的提供者。提供的服務包括了情緒支持、學校適應、親職教育、就醫協助、兒童行為輔導、安全及安置評估、社會資源轉介、實物提供等。

A.情緒支持

「案祖母對案父種種行為，仍有許多氣憤與報怨情緒，社工員給予同理之…」(編號 1-49)

「情緒支持與同理案母獨立照顧案主們的辛勞，與案母建立關係…」
(編號 2-28)

B. 學校適應

「社工員引導案主回想學校發生的趣事，指出學校發生的趣事為何，提高案主就學動機…」(編號 1-01)

「社工持續與學校溝通關懷案主 1 狀態…」(編號 2-28)

C. 兒童行為輔導

「社工員以情緒卡部份，讓案主試著描述，從中評估案主對異性的憧憬常超乎理性，故委請校方與親友協助留意課後去向即給予正確兩性教育…」(編號 1-30)

「家訪及校訪訓練案主自我保護方法…」(編號 2-52)

D. 家庭關係輔導

「鼓勵案主與案兄弟一起做母親節卡片，可增進親子間的正向互動…」(編號 1-57)

「社工員說明案父母關係及案家生活尚不穩定，案主需思考自己可以使力之處…」(編號 2-52)

E. 親職教育

「案外繼祖父會以竹子威脅或教訓案主，社工員請案繼外祖父要管教案主時，力道及部位都要衡量…」(編號 1-52)

「社工員則鼓勵案父能多請教案主的老師平日是如何來帶案主，多吸收一些新的經驗與方法。社工員另也鼓勵案父…」(編號 2-13)

「透過與案繼父與案母共同會談案主家外安全保護概念…」(編號 3-04)

F. 心理情緒諮商輔導

「社工陪同案主檢視案父年紀、健康情況、角色負荷等面向，助其體會父親立場的期待與失落，鼓勵案主以分攤家務回饋案父…」(編號 1-30)

「社工員肯定案父減少酗酒之轉變，並引導案祖母看見案父的進步…」

(編號 1-49)

「談及子女照顧及未來可能的計畫，社工員也鼓勵案母應該要分配時間，多陪案主…」(編號 3-13)

「社工討論案母與案父衝突處理方式，社工協助釐清衝突的原因及溝通的形式…」(編號 3-39)

G.就醫(醫療)協助

「社工員陪同案家至童綜合了解案主身心鑑定報告…(編號 1-64)與案母及案兄就兩人因應精神疾病問題多年之經驗，協助初步整理之」…；

「鼓勵案父既然認為案主患嗜睡症，是否應協助就醫釐清」(編號 3-13)

H.安全及安置評估

「社工員前往訪視，了解案母與房東同住，平時會共同喝酒、談話，案童們返家亦是如此，且有騷擾情況。後來也因案母前男友有施暴情況而搬離，如案童們返家居於此，有危險之虞」(編號 1-07)

「案主對於案父施暴情況，不會立即逃跑，就是和案父直接對罵起衝突，評估案主自我保護能力已逐漸提」(編號 1-49)

I.婚姻輔導

「社工員反映案母多疑、對案父去向、控制欲的特質，引導案母思考該特質對婚姻關係的損傷」(編號 1-88)

「關心案父母的夫妻關係與親職能力」(編號 2-13)

J.育兒指導

「社工教導/示範與嬰兒玩耍的浴巾遊戲(需父母一起參與)」(編號 1-88)

「社工員提醒案母注意案主安全，也要開始讓案主學習走路」(編號 1-97)

「社工員提醒案母可先陪案主玩遊戲，案母仍無動作」(編號 2-24)

K. 實物提供

「實物提供:白米、保久乳、雞蛋」(編號 1-59)

「提供案家生活物資，過年禮金、年菜、過年紅包」(編號 4-10)

L. 社會資源轉介

「社工員邀請案母與案童們參與用愛包圍方案計畫，來改善不當行為」(編號 1-07)

「社工員協助申請急難救助解決，另外，轉介健保局，解決案祖母健保欠費」(編號 1-59)

(2) 家處社工是個案管理者

家處社工為因應案主及其家庭問題或需求，連結各個不同領域的專業人員，進入到家處計畫中，以個案管理者的角色提供服務。然而有些個案紀錄的撰寫方式，較無法清楚理出是否有其他服務提供，或者僅有季評估表，沒有詳細的個案紀錄，僅見家處社工所提供服務，無法得知是否有其他的服務提供者。

2. 諮商師是家庭處遇過程中重要的服務提供者

除了家處社工之外，諮商師是家庭處遇服務中另一個重要的服務提供者。個案紀錄分析結果顯示，諮商師是運用最頻繁的專業人員，運用範圍從案主個人心理或情緒問題、學校適應問題、案父母個人心理或情緒問題、夫妻關係，或者親子關係，家處社工基本上都會轉介給諮商師進行心理諮商服務。

A. 案主個人心理或情緒問題

「建議的媒合諮商師是遊戲治療、同性，引導案童 2 自我探索及表達，另同性角色楷模學習」(編號 1-07)

「案主因參與兒童情緒團體，評估案主有學習情緒控制需求，故未來將針對案主情緒控制安排諮商」(編號 1-54)

「案主對此部分多不願述說，無法從中獲得案主的說法，目前已請諮商師後續協助處理及關心此部分」(編號 1-59)

「案主 2 對案母有許多壓抑情緒，評估案主 1 有心理諮商需求，將於 2/11 由市府安排諮商」(編號 1-64)

「安排案主 1 進行心理諮商及協助就醫」(編號 3-10)

B. 案父或案母的心理或情緒問題、夫妻問題，以及親職教育的執行，甚至是強制性親職教育，也都藉由心理諮商來進行。

「案母諮商過程透露自殺的意念…社工知悉後進行自殺防治通報」(編號 2-49)

「經討論後案母願意透過諮商的進行優先處理個人情緒，原抗拒和案父一同會談的案母也同意進行夫妻會談」(編號 3-29)

「案父經由安撫後也聽取勸告將情緒收拾，並在諮商師同意下，案父與案母一起進行夫妻諮商」(編號 1-88)。

「社工員與市府社工討論未來處遇方向，除持續案主諮商進行以外，另外將要求案父母執行強制親職教育」(編號 1-89)。

「安排案母進行諮商以協助親職教育」(編號 1-90)

「社工員建議案父母利用強親時數先進行夫妻諮商」(編號 2-52)

「安排案母至台中醫院身心科接受個人諮商，處理案母個人情緒及討論親職管教議題」(編號 4-16)

C.親子關係的修復

社工員告知案母安排案主共同做諮商(編號 3-13)

社工員安撫案母情緒告知目前可以請諮商師和案主談談(編號 3-04)

社工員說明諮商師的專業以及其他案家的改變，給予案母建立自信心(編號 3-10)

(二)服務輸送途徑

服務輸送途徑即是將服務送到受服務者的方式，最簡單也最基礎的分類方法即為訪視、電話、會談等。焦點團體中也提及服務輸送途徑可以更多元，不必侷限在傳統服務輸送管道，隨著資訊社會來臨，可運用各種電子通訊途徑，只要將服務輸送至案家，都是可被期待的。

1. 「家訪」和「電訪」是最主要的輸送途徑

目前的服務輸送途徑，A 基金會 T 市北區及 A 基金會 T 市南區所使用之「兒童少年保護家庭處遇服務方案個案紀錄表」，將服務輸送方式分為「家庭訪視」、「電話訪談」、「個別會談」及「其他」四個方式。其中的「其他」會依社工個人的認知再填寫。兩區雖屬同一體系，北區在「其他」填寫的項目包括「資源連結」及「個案研討」(編號 1-07)、「校訪」及「諮商」(編號 1-54)、「團體」及「活動」(編號 1-57)、「陪同就醫」(編號 1-71)、「返家會面」(編號 1-88)等；而南區的「其他」則包括了「個案討論」(編號 2-24、2-49 及 2-52)、「親子會面」及「個案研討」及「家長團體」(編號 2-24)、「校訪」、「活動」、「結案會議」及「個案督導」(編號 2-38)。兩區的服務輸送方式雖在「其他」有差異，但兩區皆以「電話訪談」和「家庭訪視」為最常使用的方式。

B 基金會的服務輸送途徑較為多元，包括「家訪」、「校訪」、「機構會談」、「外訪會談」、「電訪」、「簡訊」、「信件」、「活動」等，同樣也以「家訪」及「電訪」為最主要的服務輸送途徑。C 基金會提供的個案紀錄僅有「T 市兒童少年保護庭處遇方案季評估表」，表中未標明服務輸送方式，僅有服務次數，分為「家訪」、「電訪」、「會談」、「諮商輔導」、「志工服務」、「喘息服務」及「親職講座」等項目，也是以「家訪」、「電訪」為最多。

焦點團體成員則認為家庭處遇工作除訪視(家訪、校訪、社區訪視、就業機構訪視)、電訪、函件等傳統輸送管道外，也可運用各種電子通訊途徑(簡訊、E-mail、FB、Line、skype、線上遊戲等)，訪視地點可以不必侷限在案家、會談室或密閉空間，只要在專業理論及倫理基礎上，社工是可以發揮創意。

綜合以上，「家訪」和「電訪」是最主要的輸送途徑，然隨著科技進步，服務輸送途徑可再擴展運用電子通訊作為服務輸送途徑，意表示家處社工可運用的途徑更多元。

(三)服務輸送內容

1. 「親職教育」及「心理情緒支持」是主要的服務輸送內容當兒童少年保護案件「成案」時，家處社工進行初訪後，依據案主及案家的家庭的問題及需求，綜合評量出案家的需求並擬定處遇計畫，再依計畫提供服務。兒童及少年福利及權益保障法第 64 條規定，家庭處遇計畫得包括家庭功能評估、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他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。依據個案紀錄中的服務項目分析，可歸納成 31 項，包括：1.經濟協助 2.就業輔導 3.生活輔導 4.就學輔導 5.課業輔導 6.學校適應 7.轉學、入學協助 8.兒童行為輔導 9.人際關係 輔導 10.醫療協助 11.法律諮詢轉介 12.早期療育 13.心理情緒支持 14.社會資源轉 介 15.

家務指導 16.育兒指導 17.育幼活動 18.婚姻輔導 19.團體諮商輔導
20.安置 服務 21.個別諮商輔導 22.親職教育 23.轉介戒癮、戒毒 24
家庭關係輔導 25.家庭功 能評估 26.安全及安置評估 27.實物提供
28.轉介臨時托育 29.訪視未遇 30.行政聯 繫 31.其他。

以 A 基金會 T 市北區的服務處遇內容而言，社工員提供最多的服務為「親職教育」及「心理情緒支持」，其次為「家庭功能評估」，再者為「實物提供」，其餘為「生活輔導」、「學校適應」； A 基金會 T 市南區亦是以「親職教育」及「心理情緒支持」為社工員提供最多的服務，其次是「生活輔導」，再其次是「就學輔導」、「社會資源轉介」、「個別諮商輔導」及「家庭功能評估」。B 基金會所提供的處遇內容最多者也是「親職教育」及「心理情緒支持」，而「就學輔導」、「育幼活動」、「個別諮商輔導」及「實物提供」次之；C 基金會則以「親職教育」為主要的服務處遇內容，其次是「心理情緒支持」、「社會資源轉介」及「個別諮商輔導」和「實物提供」。整體而言，四家承辦單位社工員提供的服務處遇內容，最多的服務為「親職教育」，其次為「心理情緒支持」、「生活輔導」、「學校適應」，再其次為「家庭功能評估」。

2.親職教育的輸送方式

「親職教育」是家庭處遇過程中最主要的服務輸送內容，家處社工運用了不同的方式，將親職教育服務提供給案主及案家，輸送方式大到可分為四種，以下分述之：

(1)以「會談」直接教導親職教育觀念

家處社工會運用與案家接觸的機會，在會談的過程中，將正確的親職觀念提供給案家。

「社工員肯定案家三名女兒對案主的接納，與案繼母討論做了「什麼」才能讓案家手足能有如此和諧互動模，正增強案繼母親職教育信心…」(編號 1-01)

「案母會以直接罵或處罰方式，社工員持續與案母溝通管教方式，並教導案童們生活自我管理部分…」(編號 1-07)

「社工員與案父討論合理的管教方式，以及自己的情緒控管，並與案父討論體罰是否可達到教養教果…」(編號 1-59)

「社工員提醒案父，其將案弟、案妹獨留在家，以免觸法又可能發生意外…」(編號 1-88)

「教導案父學習有效親管教之知識和技巧…」(編號 2-13)

「提醒案母案主們獨留之議題務必要克服…」(編號 2-28)

「透過與案繼父與案母共同會談案主家外安全保護概念…」(編號 3-04)

(2)以「提供書籍或文章」的方式

家處社工除了直接教導外，也提供親職教育相關工具，給予案父母另一個獲得正確親職觀念或技巧的途徑。

「案父對於處罰案主的方式仍以罵為主…社工員給案父一本親職教育書籍…」(編號 2-13)

「與案母分享向晴家庭福利中心 5 月季刊載自與青少年親子互動技巧文章…」(編號 3-13)

(3)「運用活動、方案或講座」的方式

親子活動或講座是另一種讓案父母接收親職教育的機會。

「社工員提醒與鼓勵案父，會面有時可能成為調整親子互動關係的轉換…案父持續參與親職教育課程…」(編號 1-49)

「案父因對於案主就學態度較為懶散步之如何教導，社工員同理案父無奈，藉此鼓勵案父參與用愛包圍，與你同在服務方案，親帶家庭夥伴可與其討論分享親職教養技巧…」(編號 1-49)

「社工員邀請案母參加親職講座…」(編號 1-54)

「案母參加 6/9 親職教育講座…案母專心聽講，會分享自己與子女互動問題..」(編號 1-57)

(4)以「心理諮商服務」的方式

心理諮商服務是家處社工經常運用來提供親職教育的方式，通常會轉介給諮商師進行。

「親職教育執行：本月共進行 3 次諮商，諮商狀況良好，但皆僅有案母出席…」(編號 1-89)

「安排案母進行諮商以協助親職教育」(編號 1-90)

家庭處遇計畫的目的之一，即是增進父母親職技巧，協助保護個案危機解除 與生活重建、改善家庭功能。因此，家處社工若能多善用各種管道，增進案父母親的親職技巧，才能提供安全的教養環境，而有效的的保護個案。

陸、結論與建議

一、結論

家庭維繫及家庭重整服務為台灣兒童及少年保護工作中最主要的二種家庭處遇模式，本研究運用焦點團體、個案記錄分析等方式蒐集資料，相關意見初步整理如下：

(一)服務提供者

家處社工是家庭處遇服務中最主要且重要的角色，家庭處遇的各項服務，除了由家處社工直接輸送到案主及案家手中之外，家處社工也需以個案管理的模式，連結其他資源進入案家，以協助案主及案父母解決問題。諮商師在家庭處遇服務過程中則是另一個重要的服務提供者運用在協助案主個人心理及情緒問題、適應問題，同時也提供案主及案父母親職教育、夫妻關係上的協助，亦協助親子關係及家庭關係修復等。

(二)服務輸送途徑

在「服務輸送方式」上，雖然資訊社會來臨，可運用的電子通訊途徑更加多元，然而，家處社工仍是以家訪及電訪為最主要的輸送途徑，其他輸送途徑仍只是應用在少數案主或案家身上。在「服務內容的輸送」上，親職教育為最主要的輸送內容，心理情緒支持則是另一個重要的服務輸送內容。而在親職教育的輸送管道則有：家處社工直接示範及教導、提供親職教育相關工具、運用活動、方案或講座及心理諮商服務四種管道。

二、建議

本研究綜合 T 市四個承辦單位的個案記錄及焦點團體內容分析，瞭解 T 市兒童及少年保護家庭處遇服務輸送歷程，綜合相關研究結果，有以下幾點建議：

(一)家庭處遇服務方案運用表格應有一致性

T 市政府委託四個單位執行家庭處遇服務方案，各單位皆有自己的家庭處遇服務方案的個案紀錄表，雖有共同的「T 市兒童少年保護家庭處遇方案季評估表」，但「個案紀錄表」上的服務內容卻和「季評估表」上的服務內容是不一致的，且項目名稱上亦有差異。以 A 基金會 T 市北區及 A 基金會 T 市南區來說，「個案紀錄表」上的服務內容有 30 項，而「季評估」上僅有 27 項，且同樣的服務未有統一服務項目名稱及定義。此外，服務輸送管道應更多元，而非侷限在家庭訪視或訪視、電話訪談或電話會談，且每個輸送管道也應有一致的定義。

(二)家處社工能力的培力

家處社工是家庭處遇服務方案中重要的服務直接提供者，提供的服務涉及行為輔導、親職教育、婚姻輔導、安全及安置評估等。因此，各承辦單位及委託單位應針對幾項服務內容，規劃相關課程，如：行為矯正技巧、親職教育課程、家庭及婚姻、輔導技巧及風險評估等課程，以增加家處社工的能力。

(三)親職教育工具的規劃

工具(如書籍、文章)的運用是親職教育輸送管道之一，應可規劃一套親職教育書籍、文章、影片及演講等，作為家處社工在服務提供時可運用的工具。如家庭處遇親職教育必看書籍或必看的影片或必聽的演講，其他則可依案父母情況再行調整。

(四)明確規定心理諮商為家庭處遇的項目

家庭處遇過程中，「親職教育」及「心理情緒支持」是主要的服務輸送內容，親職教育實施方式又多運用心理諮商，此外，兒童及少年保護案件的案主或案父母或主要照顧者，都有自己個人的議題，以致家庭功能受損。因此，應在進入家庭處遇服務方案時，即明文規定心理諮商應有的時數或次數，減少案父母或主要照顧者因為抗拒而不願進入諮商服務。

參考文獻

中文部分

周月清 (2001)。家庭社會工作—理論與方法。臺北：五南。

兒童及少年福利法 (2003 年 5 月 28 日)。

兒童及少年福利與權益保障法 (2011 年 11 月 30)。

彭淑華 (2003b)。受虐與家暴目睹兒童及少年家庭處遇。「兒童及少年保護服務的新挑戰研討會—兒童及少年福利法的實施」，彰化鹿港。

彭淑華 (2005c)。以家庭處遇為基礎的兒童保護工作之檢視。兒童及少年福利期刊，9，31-56。

趙善如 (2009)。提昇兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務工作者觀點探討之。臺大社會工作學刊，20，133-177。

衛生福利部保護司 (2013，12 月 10 日)。兒童及少年保護防治/兒少保護工作指南。取自 http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1.aspx?f_list_no=145

衛生福利部保護服務司(2016)。兒少保護家庭處遇服務評估決策模式工作人員服務手冊。

<https://www.mohw.gov.tw/dl-12914-698917b9-7f13-48ad-94bc-bb03872f9212.html>

臺灣社會工作專業人員協會 (2005) 兒童及少年保護工作指南。臺中：內政部兒童局。

英文部分

- Berg, I. K. (1994). *Family based services: A solution-focused approach*. NY: Norton.
- Downs, S.W., Moore, E., Mcfadden, E. J., & Costin, L. B. (2000). *Child welfare and family services: Policy and practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Goldman, J., Salus, M. K., Wolcott, D., & Kennedy, K. Y. (2003). A coordinated response to child abuse and neglect: The foundation for practice. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Administration on Children, Youth and Families, Children's Bureau, Office on Child Abuse and Neglect. Retrieved from <http://www.childwelfare.gov/pubs/usermanuals/foundation>
- Hoagwood, K. E. (2005). Family-based services in children's mental health: a research review and synthesis. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 46(7), p690-713.
- McWey, L. M., & Mullis, A. K. (2004). Improving the lives of children in foster care: The impact of supervised visitation. *Family Relations*, 53(3): 293-300.
- Littell, J. H., & Schuerman, J. R. (1995). A synthesis of research on family preservation and family reunification programs. <http://aspe.hhs.gov/hsp/cyp/fplitrev.htm>
- Pecora, P. J., Whittaker, J. K., & Maluccio, A. N. (1992). *The child welfare challenge: Policy, practice, and research*. New York: Aldine De Gruyter