

中華民國第 58 屆中小學科學展覽會
作品說明書

高級中等學校組 行為與社會科學科

(鄉土)教材獎

052701

社工執行兒童及少年福利與權益保障法之實務
困境—以花蓮某社福機構家庭處遇計畫為例

學校名稱：國立花蓮女子高級中學

作者： 高二 蔡佳陵	指導老師： 陳玉娟
---------------	--------------

關鍵詞：社工、實務困境、家庭處遇計畫

摘要

有鑑於國內兒少虐待問題日益嚴重，筆者以《兒童及少年福利與權益法》為核心，分析家庭處遇相關法規，並以半結構式訪談法了解社工執行家庭處遇計畫的實務困境。在研究過程中，筆者發現在面對兒童、少年、家長、社會制度與行政、其他專業網絡單位、司法時，社工均面臨一定程度的困境。希望透過此研究，能讓更多人看見兒少保社工在陪伴受虐兒回家這條路上的困難和無奈，進而分享溫暖與關懷。

壹、研究動機與目的

在本單元中將先敘述研究動機，並介紹家庭處遇計畫，以便了解國內兒少保護的施行業務，進而探究社工在進行服務時所遭遇到的困境。

一、研究動機

曾經如此相信，每個來到這人間的孩子，都會受到合理的照顧，也都值得被愛、被祝福。

一直以來我對於兒虐議題的認知更只停留在重大兒虐案件的新聞報導，因此當我看見《今周刊》第 1074 期的封面故事〈誰讓他們來不及長大？〉提及，2016 年全台灣 18 歲以下兒童、青少年因遭受虐待而列管在案的死亡人數達 127 人，等於每週就有 2.4 名兒少死亡。這樣怵目驚心的數據卻徹底顛覆我的舊有認知，我才發現，原來不是每個孩子都有機會長大，原來台灣的兒虐現象，比我想像中的嚴重這麼多。

我開始搜尋台灣兒童虐待的新聞和資料，一則一則敘述兒虐案件的文章看得我心疼，心情沉重的同時，我發現幾乎每一個兒虐致死的報導裡，兒少保社工都是被檢討的對象。我不禁思考，這樣嚴重的社會問題，是否真的應該由社工一肩扛起所有的責任？

而隨著相關資料閱讀量的增加，腦中也慢慢浮現出一個想法—兒少虐待的問題，能否透過公權力、也就是司法的介入來解決？

而在現行法令中，以《兒童及少年福利與權益保障法》（以下簡稱《兒少權法》）為主要核心法源，在第 63 條所規範的家庭處遇計畫則為兒少保護服務中很重要的一個環節，以下就家庭處遇計畫進行簡單介紹。

二、家庭處遇計畫

關於家庭處遇計畫將分別從定義及類別進行說明。

(一) 定義

根據衛生福利部定義，家庭處遇計畫是「指社工員（師）及其他專業人員，依照家庭的需求、能力、問題及資源等特殊性的需求，擬定個別、獨特的服務目標與計畫，設定執行期程，陪同服務家庭共同執行計畫，過程中適時引進資源、排除阻礙，協助提升服務家庭的能力，進而使家庭恢復功能之服務。」（衛生福利部，2014：6）

手冊中還記載，「Whittaker、Kinney、Tracy 與 Booth（1998）指出家庭重整和家庭維繫模式的特色為在有限的時間內，提供整合性的服務內容以強化家庭功能，處理危機事件，連結資源提供支持以減少家庭孤立，同時提出共同要素分述如下：

1. 所服務家庭處於緊急危機中且視為有改變、改善的可能性。
2. 提供密集、具彈性的服務時間和方式。
3. 隨時評估並確保兒童是安全的。
4. 以家庭為單位、以家庭需求為主提供服務，而非視兒童、少年或父母為問題的個體。
5. 提供服務的場域不限於家庭，也可以在社區、學校等。」（衛生福利部，2014：6-7）

(二) 類別

家庭處遇計畫服務又可分為家庭維繫服務、家庭重整服務及追蹤輔導服務三種類別。

1. 家庭維繫服務（family preservation services）：

主管機關社工員（師）列為兒少保護個案後，考量兒少之安全、再受虐風險等狀況，經評估可繼續留在家中，外界僅需提供支持性或補充性的服務，即可使家庭照顧功能恢復或不致失功能，讓兒少得以持續在家庭中生活成長。

家庭維繫服務不只是針對兒童少年提供個案保護，更是以家庭為中心的服務取向，瞭解家庭的需求、優勢能力和資源的情況，與案家共同設定彈性且個別化的目標，協助提升家庭功能及兒少的保護因子，並增強家庭面對危機及解決問題的能力，以達到處遇目標，進而完成兒童少年保護之目的。

這個服務模式起源於 1980 年代的美國，由於有許多兒童沒有接受到任何的服務，就被送往寄養家庭。因此，希望透過協助兒童的原生家庭，來避免兒童的家外安置。(衛生福利部，2014、翁慧圓、王美恩，2008)

2.家庭重整服務 (family reunification services)：

主管機關社工員(師)評估列為保護性個案後，認為兒少安全堪慮、有再受虐之風險、不適合繼續留在家中者，遂依法進行家外安置(親屬安置、寄養安置、機構安置等)。期間透過持續與原生家庭、兒少及其他服務網絡合作，制定漸進式返家計畫，提供服務維繫親情(如親子會面)，提升家庭功能，排除不利返家的因素或創造更多有利返家的情境，直到雙方都準備好後，再讓兒少返回家中。

這個方案是因為 1970 年代兒童不斷進出寄養家庭所造成的漂流(drift)現象，兒童的依附關係因而建立不起來，造成許多偏差行為的產生。因此，美國政府在 1980 年制定「領養協助暨兒童福利法案」，以解決兒童長期停留在寄養系統中所造成的問題，著重使寄養兒童可以更快的離開寄養家庭，回到原生家庭重聚。

受安置的兒少在安置兩年內是返家的最佳時機，漸進式返家計畫擬訂時，應邀請原生家庭、安置機構等共同召開家庭重整會議，提供各項資源協助原生家庭完成處遇策略和目標，同時安置機構必須輔導受虐的兒童少年願意返家。

家庭重整服務與家庭維繫服務最大的不同之處在於，進行家庭重整服務的孩子需進行家外安置，家外安置又分為三類：

(1) 親屬安置：為第一優先選項。

(2) 寄養家庭安置：由提供家庭處遇服務的社福機構協助媒合經認證合格的寄養家庭提供安置服務。

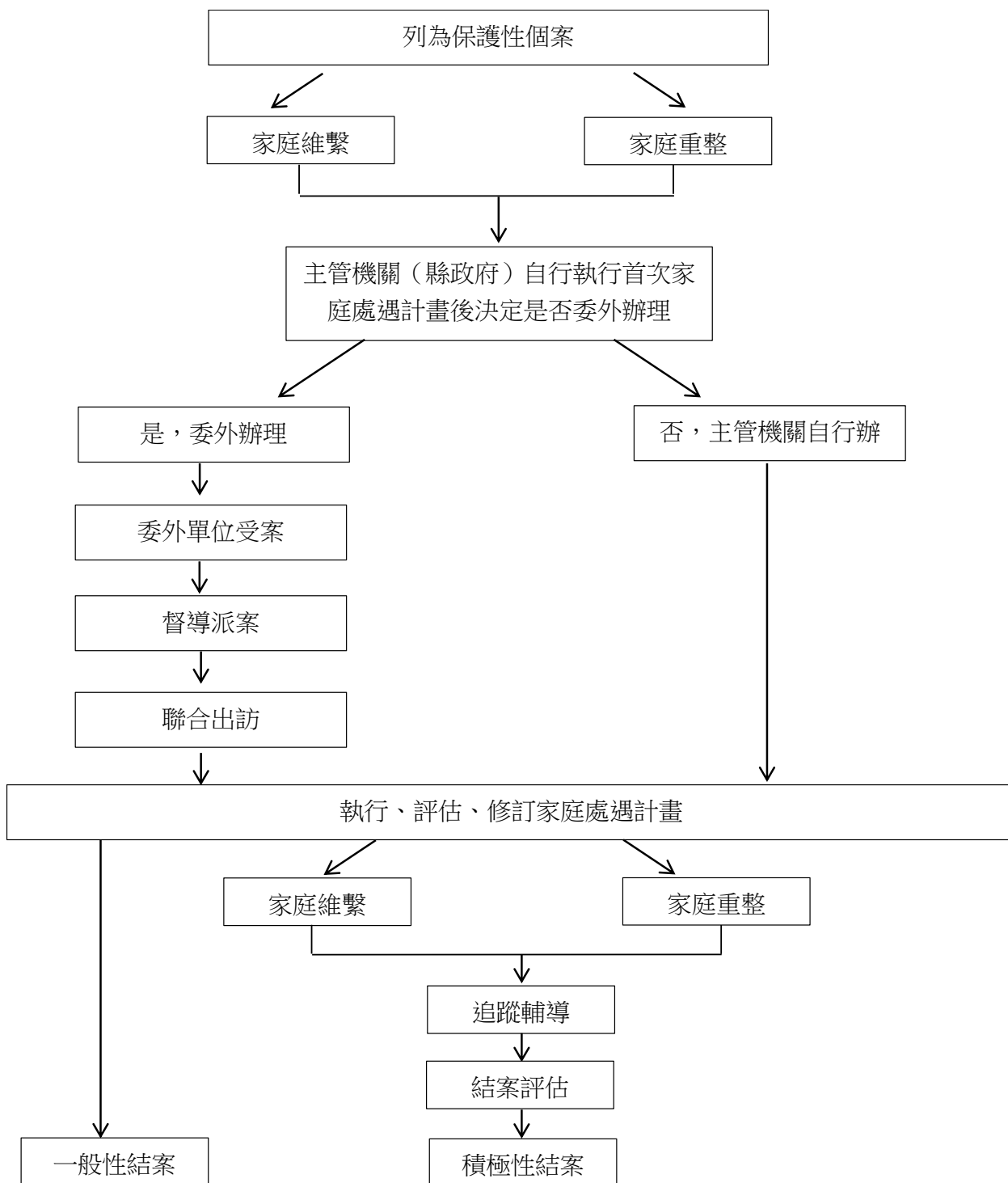
(3) 機構安置：由提供家庭處遇服務的社福機構協助媒合經認證合格的機構進行安置服務。(衛生福利部，2014、翁慧圓、王美恩，2008)

3.追蹤輔導：

「經主管機關社工員(師)評估列為保護性個案並經家外安置之兒少，於其結束安置返家後，社工員(師)須依兒童及少年福利與權益保障法第 59 條，提供後續追蹤輔導至少一

年。追蹤輔導期間，社工員（師）應持續進行安全評估、風險評估、家庭功能評估等，服務至少一年後，確認兒少是否未再有受虐情事、其安全無虞、再受虐可能性低、家庭功能提升或恢復、達到家庭處遇計畫目標等，方可結案。」（衛生福利部，2014：8）

根據以上資料，筆者繪製了以下的流程圖：



資料來源：衛福部手冊

圖源：筆者自製

圖一 家庭處遇計畫流程

如果司法已然介入（核心法源為《兒少權法》），那麼執行者，也就是這些在第一線服務的社工，在進行家庭處遇服務的時候出現了什麼樣的困境？

我決定以此做為研究方向，訪問在花蓮地區某社福機構的社工，希望能藉由訪談了解兒少保社工在執行《兒少權法》時的實務困境，並在整理分析之後回答自己所提出的問題。

貳、研究方法

一、質性研究：半結構式訪談法

半結構式訪談法又稱「引導式的訪談」(Guided Interviews)，是介於結構式與非結構式的一種訪談方式。研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談指引方針。不過在整個訪談進行的過程中，訪談者不必根據訪談大綱的順序進行訪問工作。通常訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。研究者事先僅設計問題的綱要，但沒有封閉性的問題或選項，而是讓受訪者在綱要或結構性的問題下可以自由發揮看法，而研究者可就受訪者所提出新的意見再臨場提出新的問題，並不斷地追問 (probing)。此種訪談可使議題聚焦在某一範圍內，資料相對容易分析，同時又具有彈性可讓受訪者暢所欲言。而訪談時常需要錄音或錄影以保存第一手的研究資料，訪談結束後再作文字轉錄謄寫 (transcribing)，最後再由研究者分析資料內容並作出結論 (孔方正，2008)。

此種訪談法「立基於少數開放性問題，其答案是由積極主動以及自由的探尋以獲得詳細的回答。通常會先列出一套子集合的題目，以協助訪談者去聚焦於這些議題之上。這些在提問單上呈現的問題或主題，應該以順序排列，因此受訪者可以在訪談者的引導下，從一般性問題開始回答，漸漸轉至較特殊性的問題。」(林育如譯，2012。206)

二、訪談對象

訪問對象為花蓮某社福機構兒保家庭處遇組的兩位社工。在確認研究方向後即以電話聯絡機構邀請訪談，該機構的兒保組督導替我安排了 A 社工及 B 社工，爾後與兩位社工進行了三次訪談，每次時間約 90 至 120 分鐘。

參、研究結果

筆者在分析、整理訪談內容後，將社工所面臨的困境分為面對兒童、少年、家長、社會制度與行政、社會網絡單位、司法等六大類，以下將逐項說明。

一、面對兒童的困境

根據《兒少權法》第 2 條，兒童指 12 歲以下之人。

在訪談時，兩位社工都提出他們面臨的困境：

A 社工（以下簡稱 A）：「要從身份開始分，看是一般的小孩，還是有領手冊的小孩（指身心障礙），可能是智能上的或是語言表達能力，有一些可能還包含早療議題。」

B 社工（以下簡稱 B）：「案件類型也有差，如果是性侵的話會更嚴謹。」

A：「還有要看年齡，也要看功能好不好，通常中低年級他們在語言表達能力上真的詞彙有點少。」

B：「需要一點媒材。」

A：「對，去雙重確認我們講的意思，就是他們聽不聽得懂我們的問題跟我們要跟他溝通的事情。如果是高年級可能他們表達能力跟語言理解能力也會比較好一點，在面對問題或面對事情上會比較能夠去理解詞彙。」

B：「所以會配合一些像桌遊或遊療，這樣可以去把一些我們想要的東西抓出來，語言有時候太抽象，實際的遊戲比較容易去偵測出來（是什麼情況）。」

A：「兒童還有一個，是有心理障礙的，他會需要心理諮商輔導治療，他身心的行為反應其實已經不太對勁了，那也是我們面對的困難。」

此時期的孩子語言表達能力尚未發展成熟、能理解的詞彙量也還不足夠，社工在短短的訪視時間內，要讓孩子清楚、完整陳述案情並不容易。如果個案為心理障礙的孩童，在心理諮商輔導過程中，會出現許多新的需求面向，要不斷的進行、評估、發現，社工也必須隨時調整服務的方式。

A：「如果是性侵個案，或是性騷擾性猥褻之類的，小朋友他們其實很難去陳述這些事，而且有可能在他的情境裡面，這些事是正常的現象，因為他們不知道那是不對的。」

B：「也或許有一些權力交換的問題，比如說孩子會覺得，我跟爸爸做了這件事之後，我在家裡會得到不一樣的位階，可能我的地位比媽媽還高。」

若個案涉及身心障礙、心理障礙等可能需要結合諮商服務的早療議題，或因遭受性侵、性猥褻、性騷擾而進入兒少保護系統，其表達能力及意願將更加限縮。有些個案因為長期遭受虐待、或因為施虐者將施虐行為合理化（如權力交換），進而使受虐孩童認為這樣的行為是正常的互動模式，在孩子不認為自己遭受虐待的情況下，社工的工作的進行勢必將遭受阻撓。

二、面對少年的困境

根據《兒少權法》第2條，少年指12歲以上未滿18歲之人。

B：「少年的做法比較不一樣，我會覺得少年已經是未成年，必須要有一半的社會責任，反而我不會給他太多的幫助，會先讓他自己站起來，因為這是他的人生，我不需要幫他負責，他們已經在慢慢培養他們的主體意識了，就給他一個方向自己做，失敗了再來找我，那你不願意找我，那是你的選擇，我也尊重你。」

A：「他們會很有自己的主見跟想法，會覺得自己已經長大成熟了。」

B：「他會想要嘗試自己的人生。」

A：「就很符合艾瑞克森的發展階段。」

B：「他們思緒瞬息萬變，想做很多。」

A：「對，覺得他自己變大人，想要的事情很多但做不到。」

B：「我們就會不斷陪他重新擬定人生的戰略。」

根據艾瑞克森的心理社會發展理論，「這一時期最重要的特徵是個人開始感到自己在成長，也開始對未來有某種憧憬。他必須把自己的感受與外界的評估加以處理；若處理得當，會對自己的認知發展有幫助，否則會有無所適從的混淆感。」（蔡文輝，2000：114—115）。此時期的個案較兒童個案更有自己的想法、思緒瞬息萬變，認為自己已經長大成熟，想要嘗試自己的人生；想法已接近成人，卻仍沒有能力將想法付諸實現。社工在工作時會先和青少年青少年少女交朋友，希望這樣能讓他們展現他們真正的本質，也會告訴他們必須為自己的人生負責。

A：「青少年其實還好欸。哦有些特殊案例，是有些智能障礙的，或有些認知行為能力比較低的，就是他在兒童的階段，他的學習吸收沒有很穩定，到了少年時期就會有些影響，比如說他可能是被邊緣化、被同儕排擠的小朋友，或是他本身就是智能障礙有拿手冊的情況。」

B：「還是可以調整回來。」

A：「但有手冊的真的比較難，他的認知理解不能當一般人去思考。」

若個案屬於身心障礙者、曾遭受長期虐待或霸凌，其表達能力及意願也較同齡的少年更為低落，此時也需要視情況及個案的需求，結合特殊教育資源或者進行諮商服務。

三、面對家長的困境

(一) 家長堅持其既有管教方式

根據衛福部保護服務司的統計資料（施虐者本身因素及受虐者受虐類型），缺乏親職教育知識與童年曾有受虐經驗的施虐者約占 30%（圖二）、受虐類型中以遭到不當管教的比例約為 25%（圖三），因為親職教育的學習對象往往就是自己的父母，施虐者在潛移默化中，也成了他們的父母曾經的樣子。

A：「家長他們行為像青少年，但外表是大人，他們很多，其實我們有發現，我們去跟家長聊他們的成長背景，他們卡關就是卡在兒童轉青少年。」

B：「就是轉職沒有轉成功，兒童到青少年是一轉，青少年到成人是二轉，一轉沒成功，二轉就會卡關。」

A：「有些家長他就會直接說，我小時候也是這樣被打，可能被水管啊或鐵棍之類的。」

B：「但是現在不一樣啊，這時候就會跟他說，你小時候有手機嗎？沒有。現在有手機嗎？有。所以時代變了，這樣會是比較具體的方法。」

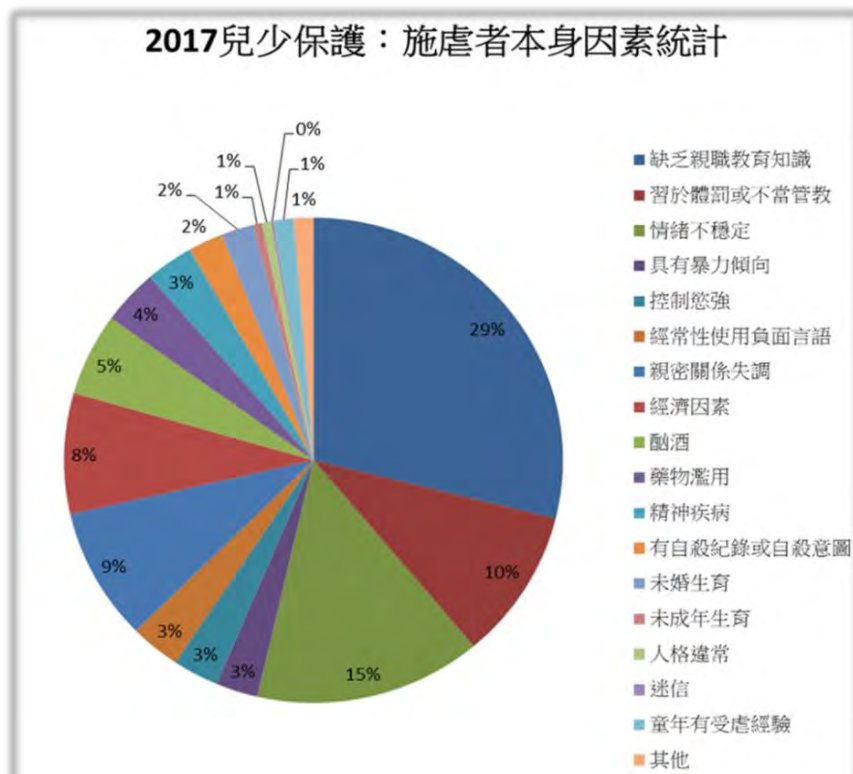
A：「像我就會去跟他們聊，這些家長如果提出這些，我就會去跟家長聊說，好那我可以跟你聊你小時候這樣被揍被毆，你的感受是什麼？然後他們通常，百分之九十都會頓住，就會說，就不爽啊然後其實很害怕。」

B：「那你的孩子現在就是這種感覺。」

A：「就是提起他們的同理心，然後我們的立場會轉成，就是我們是縣府委派的，我們會有監督的角色，但更多是陪伴的角色，就是既然你不想要的方式，為什麼會重複發生在你的

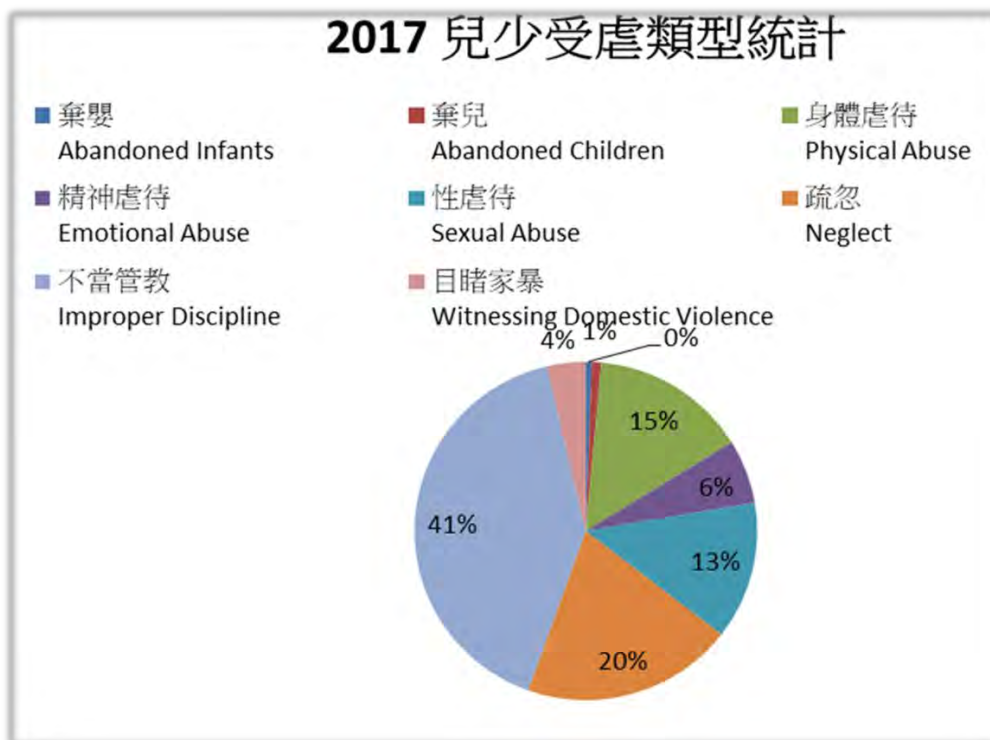
小孩身上？我們是想要讓你有其他的方法，如果打一次兩次有用他就會聽話啦，但現在就是沒用，孩子還是出了一些問題嘛，就有些時候真的是孩子跟青少年的問題。」

在社工的服務經驗中，進入兒少保系統的個案父母，幾乎都有著一段不堪回首的痛苦記憶，他們也曾經遭受虐待、曾經目睹家暴、或甚至曾經是性侵受害者，那個時候，沒有人拉他們一把，沒有社政的介入、沒有教育體制的通報、鄉里之間法不入家門的觀念仍然盛行，他們就這樣成為帶著傷痕長大的孩子，生理上雖已經成為一個成人，那個受了傷的孩子卻還住在他們心裡，他們欠缺兒童發展的知識、不會運用非暴力的方式去管教兒少、更不懂如何與孩子互動，他們只能繼續以他們曾經被對待的方式，在下一代身上重蹈覆轍。而無論是社工的介入、或是強制親職教育的實施，家長基於尊嚴或既有認知，往往都會堅持其管教方式並無不當之處，甚至反過來質疑社工的成長歷程（如質疑社工「你小時候都沒被打過嗎？」），希望他們能改變更不是一件容易的事，如何與家長溝通、如何建立起正確的親職教育觀念，對社工而言都需要投注相當大量的時間和心力。



資料來源：衛生福利部保護服務司 圖源：筆者自製

圖二：2017 兒少保護 施虐者本身因素統計



資料來源：衛生福利部保護服務司 圖源：筆者自製

圖三：2017 兒少保護 兒少受虐類型統計

(二) 價值觀的差距

因為生命經驗、成長過程的諸多差異，社工和他們所服務的個案往往有著許多不同的價值觀，某些個案家庭的觀念上更有著不少偏差。

A：「家長會面臨到一些，我覺得是觀念溝通調整的困難，因為他們可能從小時候看到的生活模式跟學習到的，到家長的年紀大概都三四十歲，很難工作，就明明生活品質過得很糟，可是他會寧願拿那個錢去買手機，去玩，然後錢不多，房租不繳，他可以一個月房租不繳，但拿到補助金或拿到一些福利就去買手機，好，手機可能必要，但不用買到 IPHONE 吧？對他們會要追求那個，然後有的會戴金戒指金項鍊。」

B：「做指甲彩繪，每次來的髮型都不一樣。」

A：「所以我們覺得有時候是在價值觀和認知上面很難對頻。」

以家庭維繫服務為例，有些案父案母在拿到政府或機構的補助金之後，會拿大部分的補助金去購買最新型手機，卻不先用以繳交積欠的房租，但社工礙於保護、照顧孩子的角度卻必須繼續提供這些資源，此時便會陷入道德上與執行實務上的兩難。

B：「他可能今天拿到一千二，然後拿去跟朋友喝酒，或吃什麼東西吃掉，然後跟你說我沒錢了。」

A：「然後他們比較沒有辦法去做未來的預測跟想像…可能從小就是這樣生活，就是未雨綢繆的觀念在他們的生活裡是沒有。」

B：「有可能被補助也補助習慣了。」

案家無法未雨綢繆（例如沒有儲蓄觀念）、不習慣做未來的預測或計畫，亦是社工在進行服務時十分棘手的困境。

（三）配合意願低

根據社工的實務經驗，工作過程中因為非自願案主的數量佔了大多數，大部分的家長在社工進行訪視時並不願配合。

筆者：「大部分的家長都是不願意配合的？」

B：「不是都不願意嗎。」

A：「當然不願意啊，通常會因為這種案件進來的都是不願意的。」

B：「我這邊都是不願意的。」

A：「這個叫非自願案主。」

社工也提到，開始服務的前三個月往往最為艱辛，這段時間建立起的信任關係對於往後的服務進行影響非常大，如何克服家長的抗拒便是社工的一大挑戰。

筆者：「家長會不會覺得社工的介入干預了他們行使親權的權利？」

B：「法不入家門的概念嗎？」

筆者：「對，就是家長會覺得要怎麼管小孩是我的權利啊。」

B：「現在是法要入家門啦，因為孩子已經受傷了。」

A：「有些家長會誤會，不能打不能罵，你要我怎麼管小孩？」

B：「沒有說你不能打不能罵，但要合理。」

許多家長也會認為社工的介入干預了他們行使親權的權利，而出現怒言相向的行為，如「孩子不能打也不能罵，我到底要怎麼管小孩？」，或是直接閉門不見、甚至帶著孩子離開住所，讓社工無法進行訪視。

四、面對社會制度與行政的困境

（一）社工人力不足與案量超過負荷

社工的工作屬於責任制，每個社工都必須負責自己手上承接的個案，而人力資源的缺乏也造成社工案量負荷暴增，負擔過重的結果便造成社工本身生心理難以承受，加之普遍偏低的薪資，與其他工作相比，社工的離職、流動率相對較高，花蓮地區因為地理位置的影響，前往訪視個案時的交通相對不便、時間也較其他縣市更長，社工人力不足的現象尤為嚴重，根據《康健雜誌》2013年的調查，花蓮縣甚至有些社工一個月必須處理230案以上。

B：「再來人力資源的部分…主要是經費不一樣，有些是承接政府方案的，有些是用我們自己基金會本身的人力經費，如果是政府案的話基本上人力都是固定的，就是大家標案，即便案量已經超出我們的工作量了，大家還是「一ㄇ」一下就過去了，算是行政制度的問題吧。」

筆者：「那剛剛談到的部分就是行政制度方面，還有什麼嗎？」

B：「主要是人力啦，以中央案來看，當我送標案送四個人的人力給縣政府，但他只核兩個人給我，那剩下兩個人要從哪裡來？那就只能基金會自己補，不然就直接裁員。」

機構承辦的家庭處遇服務個案屬於縣府委派案，人力經費來源除了基金會本身的人事經費外，亦有政府經費支援，但政府經費固定的金額往往和人力需求不成比例，若政府經費無法支應社工人力的需求，則由機構自行貼補或逕行裁員。

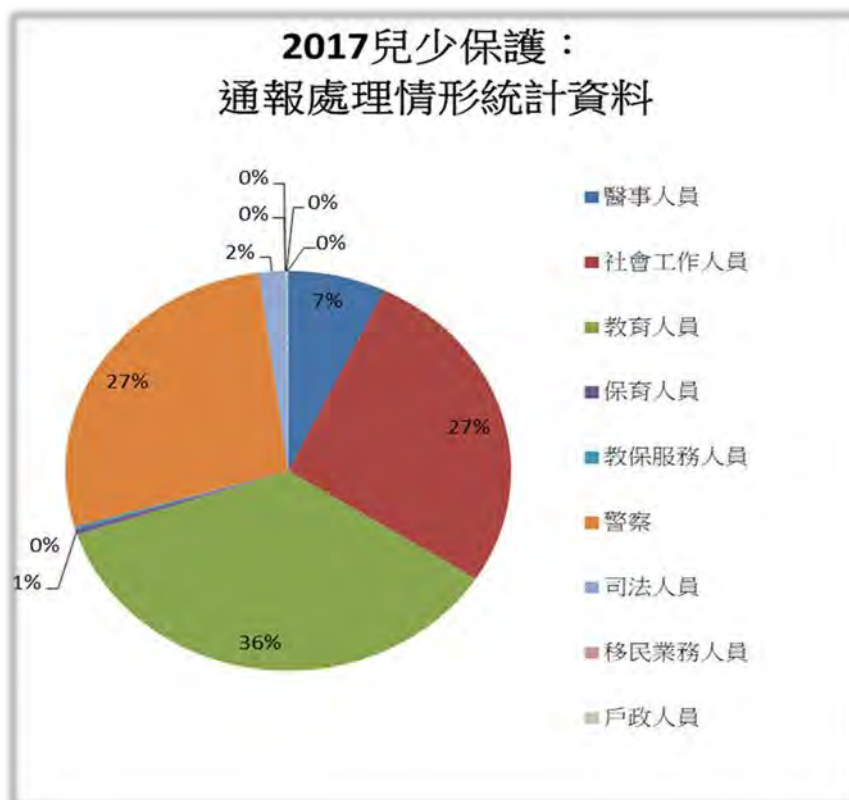
（二）卸責式通報

依據《兒少權法》第53條，醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員均屬於責任通報人，根據統計資料顯示（圖四），其中又以教育人員的通報案量最多，但立意良善的責任通報制卻讓少數責任通報人形成卸責的心態，對於解決兒少虐待的問題實無助益。

B：「現在學校通報案量是比較多的，因為他們會希望專業單位可以來做一些協助，老師好配合的就是願意一起協助，但有些就會是，我跟你通報了那就沒我的事了，大部分這種案量還是比較多啦，佔了四五成有…。」

不只教育系統，再以警政系統為例，社工曾訪視涉及《槍砲彈藥刀械管制條例》並持有殺傷力武器的家庭，案家的父子拿出開山刀和西瓜刀互相威脅，警政人員擔心案家會鬧出人命，通報到社政系統請社工到場處理，但此時社工不像警政人員有防禦性武器，到現場訪視時也沒有警察的陪同。

其他專業系統通報後即將個案視為社工的責任，但社工在進行服務時仍有力有未逮之處，許多問題仍需相關專業網絡配合才能解決。



圖四：2017 兒少保護 通報處理情形統計資料（資料來源：衛福部保護服務司）

（三）社工人身安全

在訪視進行的同時，社工必須隨時注意自身的人身安全，如上一個個案，父子一言不和就拿出開山刀與西瓜刀互相威脅，此時就有可能危及社工的人身安全。

B：「最近也是有啊，那個一個拿開山刀一個拿西瓜刀的，還有拿獵槍的，對我是（負責）《槍砲彈藥刀械管制條例》的，意外傷害險我自己保比較高啦，機構會有訪視的意外傷害險但是不夠，所以我自己還是有加保自己個人的意外傷害險，比較像是回歸到自己對自己人身

安全的考量，不要期待太多。因為我們還是有雇主跟勞工的體制在，資方會覺得我們這樣的要求不太合理，但我們會覺得真的有必要，資方已經忘記他的人身安全受到威脅的感覺了。」

社工訪視時雖有機構所保的意外傷害險，但往往與他們實際上需要的額度有所落差，基於對自身安全的考量，社工也自行加保個人的意外傷害險。

五、面對社會網絡單位的困境

（一）不同專業體系難以撼動

以醫療體系為例，在施虐者未出現傷人或傷己的行為時，並不能強制其就醫或進行勒戒。

B：「除非他真的有造成傷害，而且非常嚴重，他（醫療體系）覺得這是有關自己的事情的時候，才會去做到強制就醫的動作…執行強制就醫的人如果被攻擊那就百分之百會去強制就醫，要在現場才會知道…我們無法撼動，因為畢竟是不同領域，就像我沒有辦法去管法官的判決一樣的道理。」

A：「醫療體系歸醫療體系，就像學校體系就歸學校體系，像比如說三天未就學，對學校來說就是一件很需要重視的事情，但對我們社政體系來講，我們會先看的是這小朋友安不安全，放的重點不太一樣。」

B：「一個是安全性，一個是就學性。」

A：「議題其實不一樣，那對醫療體系來說，他們就是看『生命』。」

醫療體系關心的是生命及是否受傷（診斷制），而社工所屬的社政體系則必須協助降低家內的危險因子、進而重建家庭，此時醫療和社政體系的立場、出發點不同，即難以配合。

（二）服務理念不同

各網絡單位因組織的文化、結構、目標有所不同，在服務上的認知、著力點等也會有所差異，如有些慈善單位會以捐款的方式幫助這些家庭重新站起來、讓孩子可以回家，卻沒有考量到金錢往往並沒有被妥善使用（例如被有酗酒習慣的父母拿去買酒）。

B：「有些慈善單位會說，『好可憐我們要幫他啊』，給他錢給他去喝酒嗎？『你要給他錢讓他重新站起來把孩子帶回家啊』，他拿到錢是去喝酒買安非他命你知道嗎？」

A：「那些不是社工，社工不會這樣，他們沒有受社政教育。」

A：「『你今天不要喝酒我給你兩千塊。』好啊那今天不要喝，明天拿到錢再去喝。」

B：「因為服務理念服務架構的不同，就會有這樣的概況。」

社工是受過專業訓練的社政人員，面對不同的家庭情況會給予不同的幫助，一味的給予金錢對於排除家內的危險因子並沒有實質幫助，因此慈善單位志工出於助人的善意有時會成為社工在工作時的阻力。

六、面對司法體系的困境

（一）未具體化的法律概念

例如《兒少權法》第 49 條第 2 項所規範的「身心虐待」目前沒有程度、等級或標準之分，在區別何謂身心虐待需要有更明確的指標。在兒童保護實務工作中時常面臨的管教議題，需要去討論合理性或過當性，而過當管教與身心虐待兩者之間需要再進一步釐清與區分，而這些評估在涉及安置議題時則更顯重要。

（二）立法理想性和執行上出現落差

我國由立法委員制定法律，多數立委卻並非社政背景出身、或沒有社會工作的實務經驗，制定或修改法律（三讀通過）更需要經過很長一段時間。

B：「像司法的話就沒辦法，已經超出我們能掌握的範圍。」

A：「因為一個法源依據要立下來，好像要經過三讀通過，時間就是一個。」

B：「還有他們的委員。通常委員都不專業啊。」

A：「而且他們要看這個法跟其他法有沒有相牴觸。」

筆者：「所以面對司法是基本上就是最無力的一塊？」

B：「對，因為不是我的局啊。」

A：「可是很奇妙哦，司法是要保護這些小孩，實際在做的也是我們在做嘛，但修法跟立法的時候都不是我們這些人在做，所以會有落差。」

B：「就雲端跟土地還是有落差。雲端系統不知道實際系統在做什麼…。最有感覺的就是兒少福利法啊，為什麼都是小朋友被帶走，不是家長被關？」

A：「有問題的其實都是家長。」

B：「家長才是關鍵，他才要被關被處罰，要處罰的應該是家長，為什麼被處罰的都是小朋友？」

A：「名義上是保護小孩沒有錯，安置也是保護小孩，先把他抽離一個危險的家庭，先保障安全這沒錯，但其實根本的解決是他家裡的環境跟家長的狀態，那那個也不是一兩天可以轉變的啦。反而我們在嘗試的是一邊怎麼樣去幫助家長提升他的親職功能、一邊顧小孩的安全，一邊孩子還要回家。」

B：「還要修復親子關係。」

許多用意良善的立法，在執行時卻出現難以克服的困境，以家庭處遇社工本身所扮演的角色為例，社工一方面要協助家長改善（且非自願案主的案父案母通常不願配合）、一方面又要與家長維持良好關係以便後續處遇服務的進行，這樣的角色衝突也是社工時常面臨的困境之一。

肆、討論

一、發現與反思

兒少保社工所承受的壓力、所面臨的困境，不僅來自於案主、行政與社會制度、網絡單位、司法體系與其自身的使命感，更來自於社會對於社工有著過高期待的同時，卻並未真正去了解、尊重社會工作者的專業，將兒虐案件的發生歸咎於社工、認為社工必須二十四小時隨時待命，「社會工作是以科學知識做為基礎，透過專業的技能訓練與方法，服務社會上有需要的人，恢復應有的健康、人權、社會參與與生活品質。」（台北市社工師公會新聞稿，2015）、「社會大眾對社工依舊多停在『有愛心』的認知基模，而對於尊重社會工作者在專業處遇上的判斷、以及正視社會工作者在現實社會勞動結構與制度壓迫中的侷限性，卻不見得能完全理解與認識。」（郭怡妤。突破同溫層——您認識的社會工作是什麼？），時至今日，仍有許多人將社工與志工混為一談，甚至認為社工一旦介入一個家庭，就能將這個家庭的所有不完美化作完美。一般社會大眾也許因為對社會工作的陌生而產生了誤會，2016年某議員對於社工專業不當的批評更引起社工界極大的反彈，認為此發言「槍斃了社工的熱情」，台灣整體社會對於社會工作的不尊重，在許許多多的新聞案例中可見一斑。

再者，訂定《兒少權法》的初衷，是為了保障兒少的身心健全發展、保障其權益、增進其福利，提供了社工執行業務的法律依據，但如今社工在執行上出現了這樣多的困境，那麼法律的制定與修改，是否真的有解決當初要解決的問題？

由國家對兒虐兒少保護服務制度設計的層面而言，當兒少有受國家保護服務需求時，國家應該提供哪些協助？完全(或幾乎完全)依賴社工專業是否足夠？應該有哪些機制的輔助，才能讓社工確實發揮其專業，並對兒少提供更完整的保障？

二、研究限制

礙於時間、交通與篇幅等因素，僅選擇花蓮某一社福機構，並且只以兩位社工作為訪談對象。未來若有機會做更深入的研究，會將訪談範圍擴及花蓮縣的其他社政單位（如世界展望會、天主教善牧基金會等）或縣府社工，並且增加訪談對象的數量；這次的研究也仍有許多力有未逮之處，如較缺乏對問題背後的社會性因素整體的分析（如家庭、社會、文化等因素），期許未來若有機會，能繼續往這方面進行研究。

伍、結論

在進行訪談的過程中，社工回答了我的疑惑，也提出了他們的為難之處和兒少保護系統的不足，回到自己的最初的想法，我曾經單純的以為法律的制定能解決一切問題，但從實務層面上來看，司法其實已經介入了兒少保護的系統（主要法源為《兒少權法》），但法律並非萬能，兒少保護的問題太多、變動太快，法律的制定和修改卻需要一定程度的程序和時間，沒有辦法完全保護到每一個受虐的孩子，修法是必須，但不是唯一、也不是最好的解方。

每一個兒虐案件的發生，都是社會問題爆發式的呈現，我們不應該歸責於兒少保社工的無能，因為兒少保社工已經承擔了太多的責任，也缺乏與其他專業工作者的合作機會，兒少保是一個需要許多領域相互配合協助的工作，若我們能建置更多元的機制，確保兒少能獲得應有的保護和服務，也更清楚界定社工的職責，那麼當個案發生不幸事件時，受檢討和責難的就會是整個福利體系，而不是社工個人。

有些虐待孩子的父母甚至尚未成年，有的罹患精神性疾病、或有著難以戒除的藥酒癮，更甚，許多施虐父母的成長歷程中，也曾是被虐待、被性侵的孩子，過往悲慘的生命經驗讓他們沒有機會學習如何處理情緒、如何照顧孩子，因此他們只會用他們最熟悉的方式對待他們的兒女。我們的社會生病了，而每個受虐兒都是社會問題還沒解決之前的犧牲品。

預防兒童虐待從教育端就能著手，例如將兒少權利及照護納入中學課程，重視並推廣兒

童人權意識、尊重孩子是獨立的個體而非父母的財產等，從源頭就減少兒少虐待發生的機率，預防總是勝於治療。針對已經發生兒虐事實的家庭，更要提供協助及完整的保護系統，由社政系統主導，警政、司法、醫療、教育等相關專業網絡的共同配合，解決家庭與家長的問題，才是兒童虐待的根本解決之道。安置是保護孩子，先將孩子抽離一個危險的家庭，保障安全當然沒有錯，但更重要的改善是孩子家庭的環境跟家長的狀態。

根據衛生福利部統計資料，2017 年全台受虐人數雖有大幅降低的現象，但在處遇期間死亡的兒少人數達到 155 人，面對這麼嚴重的兒虐現象，我們應該思考的是，我們能夠做些什麼？

回到撰寫這篇專題的初衷，我仍希望有機會聽到發表、有機會接觸這篇論文的人，能對兒虐議題再多一點關心和理解，那麼這些孩子和這些孩子的下一代、乃至於整個社會，也許就會因為我們而有所改變。

我們可能覺得自己能力有限、覺得自己不能發揮什麼影響力，以一個高中生的能力範圍所及，我們確實也無力扭轉兒童虐待嚴重的現況，但希望我們都能在爭取自身權益之前，為社會更弱勢的族群想一想；希望我們在追求更好生活的同時，能先看看我們已經擁有的所有資源，試著去思考，我們如何能夠先無條件的去付出、去在乎，站在社會最需要我的地方。

如果我們能具備多一點道德勇氣、如果我們能對孩子不尋常的哭聲再敏感一點，會不會就有機會不留下遺憾？如果我們願意在和一個身上有著明顯傷痕的孩子擦肩而過的時候，多關心一點、多問一點，會不會就能避免一個兒虐致死的悲劇發生？如果我們願意多分享一點溫暖給這些生命已然千瘡百孔的孩子，讓他們知道，世間溫情仍在，這個社會仍有許多人在關心著他們，一個孩子的生命，會不會就因為我們，而有一點點的不一樣？

受虐兒回家的這條路真的很長很長，需要很多很多人的陪伴。

願我們都能陪孩子走一段長長的路，陪他們，回家。

陸、參考資料及其他

一、參考資料

Geoff Payne、Judy Payne 著，林育如譯（2012）。*研究方法五十個關鍵概念*。臺北：韋伯。

James K. Whittaker、Jill Kinney、Elizabeth M. Tracy、Charlotte Booth 合著，張盈瑩、方岷譯（1998）。*積極性家庭維繫服務—家庭政策及福利服務之應用服務*。臺北：揚智。

「社工≠志工」，請尊重『社會工作』這門助人專業 回應大成報總主筆郭憲鈴（2015）。台北市社會工作師公會。

孔方正（2008）。質性研究。取自 <http://www.pws.stu.edu.tw/fckung/file/QR.pdf>。

王美恩（2007）。為什麼？怎麼辦？—兒童虐待之成因與解決策略。*臺大兒童醫院通訊*，50。
取自 http://ntuch.ntuh.gov.tw/UpFile/N_MagazineFile/第50期.pdf。

王美恩（2008）。兒童保護服務。取自

https://www.google.com.tw/search?biw=1366&bih=651&ei=ZE2bWqWFL8aX0gSGt7OgCQ&q=%E5%85%92%E7%AB%A5%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%9C%8D%E5%8B%99+%E7%8E%8B%E7%BE%8E%E6%81%A9&oq=%E5%85%92%E7%AB%A5%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%9C%8D%E5%8B%99+%E7%8E%8B%E7%BE%8E%E6%81%A9&gs_l=psy-ab.3...98172.100878.0.102326.5.5.0.0.0.99.169.2.4.0...0...1.1.64.psy-ab..1.1.99.0..0.38.C1-TGv6WSAc#。

兒童及少年保護—受虐類型（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。取自

<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>。

兒童及少年保護—施虐者本身因素（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。取自

<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>。

兒童及少年保護案件—死亡人數及原因（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。取自

<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>。

兒童及少年保護—通報處理情形（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。取自

<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>。

兒童少年保護—死亡人數及原因。2016。衛生福利部保護服務司統計資料。取自

<https://dep.mohw.gov.tw/DOPS/lp-1303-105-xCat-cat04.html>。

周嘉鈴（2014）。*兒童少年保護之法制及其實踐困境—以兒童及少年福利與權益保障法為核心*
（未出版之碩士論文）。臺北：國立台灣大學法律學院科際整合法律研究所

林貞岑（2013）。哪個城市搶救兒虐最努力？。 *康健雜誌網*。取自

<http://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?nid=67708&page=5>。

林勝義（2009）。*兒童福利*。臺北：五南。

河馬。沒 24 小時服務就沒愛心？請別再用冷漠與無知壓榨社工。 *獨立評論網*。取自

[https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4319?utm_source=opinion&utm_medium=referral
&utm_campaign=opinionWEB](https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4319?utm_source=opinion&utm_medium=referral&utm_campaign=opinionWEB)。

翁慧圓。兒童少年權益保障—兒童保護。取自 [http://www.ccswf.org.tw/files/7100/18/子題1--1_翁慧
圓老師.pdf](http://www.ccswf.org.tw/files/7100/18/子題1--1_翁慧圓老師.pdf)。

張朝均（2017）。誰讓他們來不及長大？。 *今周刊網站*。取自

<https://www.businessday.com.tw/article-content-92745-165863-誰讓他們來不及長大？>。

郭怡妤。突破同溫層——您認識的社會工作是什麼？。 *獨立評論網*。取自

<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4345>。

陳慧女（2017）。*法律社會工作*（2 版）。新北：心理。

游一龍、程千芳（2014）。*細說研究：一條尋奇探秘的臨淵小徑*。臺北：雙葉。

劉靜芳。社工人生——給他一點溫暖，就有機會喚醒希望。 *獨立評論網*。取自

[https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4355?utm_source=opinion&utm_medium=referral
&utm_campaign=opinionWEB](https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/4355?utm_source=opinion&utm_medium=referral&utm_campaign=opinionWEB)。

蔡文輝（2000）。*社會學*。臺北：三民。

衛生福利部（2014）。*兒少保護家庭處遇服務評估決策模式工作人員服務手冊*

二、《兒童及少年福利與權益保障法》 家庭處遇計畫相關法條

兒童虐待定義：第 49 條

任何人對於兒童及少年不得有下列行為：

一、遺棄。

- 二、身心虐待。
- 三、利用兒童及少年從事有害健康等危害性活動或欺騙之行為。
- 四、利用身心障礙或特殊形體兒童及少年供人參觀。
- 五、利用兒童及少年行乞。
- 六、剝奪或妨礙兒童及少年接受國民教育之機會。
- 七、強迫兒童及少年婚嫁。
- 八、拐騙、綁架、買賣、質押兒童及少年。
- 九、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為猥褻行為或性交。
- 十、供應兒童及少年刀械、槍砲、彈藥或其他危險物品。
- 十一、利用兒童及少年拍攝或錄製暴力、血腥、色情、猥褻或其他有害兒童及少年身心健康之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路內容或其他物品。
- 十二、迫使或誘使兒童及少年處於對其生命、身體易發生立即危險或傷害之環境。
- 十三、帶領或誘使兒童及少年進入有礙其身心健康之場所。
- 十四、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為自殺行為。
- 十五、其他對兒童及少年或利用兒童及少年犯罪或為不正當之行為。

責任通報法源依據：第 53 條

醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：

- 一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。
- 二、充當第四十七條第一項場所之侍應。
- 三、遭受第四十九條各款之行為。
- 四、有第五十一條之情形。

五、有第五十六條第一項各款之情形。

六、遭受其他傷害之情形。

其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。

直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即進行分級分類處理，至遲不得超過二十四小時。

直轄市、縣（市）主管機關受理第一項第五款案件後，應於四日內提出調查報告；受理第一項其他各款案件後，應於三十日內提出調查報告。

安置法源依據：第 56 條第 1 項第 1 至 4 款

兒童及少年有下列各款情形之一，非立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、縣（市）主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置：

一、兒童及少年未受適當之養育或照顧。

二、兒童及少年有立即接受診治之必要，而未就醫。

三、兒童及少年遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不當之行為或工作。

四、兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。

家庭處遇服務計畫法源依據：第 64 條

兒童及少年有第四十九條或第五十六條第一項各款情事，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，該主管機關應於三個月內提出兒童及少年家庭處遇計畫；必要時，得委託兒童及少年福利機構或團體辦理。

前項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。

處遇計畫之實施，兒童及少年本人、父母、監護人、其他實際照顧兒童及少年之人或其他有關之人應予配合。

返家追蹤法源依據：第 59 條第 3 項

直轄市、縣（市）主管機關對於安置期間期滿或依前項撤銷安置之兒童及少年，應續予追蹤輔導至少一年。

三、訪談大綱

問題：

（一）兒少保社工的實務困境？能否透過司法解決？

（二）法規和實務的落差？

（三）現行法律對兒少保護的無力之處？

（四）對法規的改善建議？

（訪談過程中社工有分享實際案例，考量個案隱私，不將其內容寫入作品說明書。）

【評語】 052701

研究議題反映社會問題，表達清晰，對研究內容了解，具有探究精神。

文獻回顧較為缺乏，應可比較過去已有相關研究，以便凸顯研究的特殊性。由於研究方法學侷限，且樣本數過少，雖然資料整理頗具條理，但對問題的探討無法更為深入。

壹、研究動機

一、研究動機

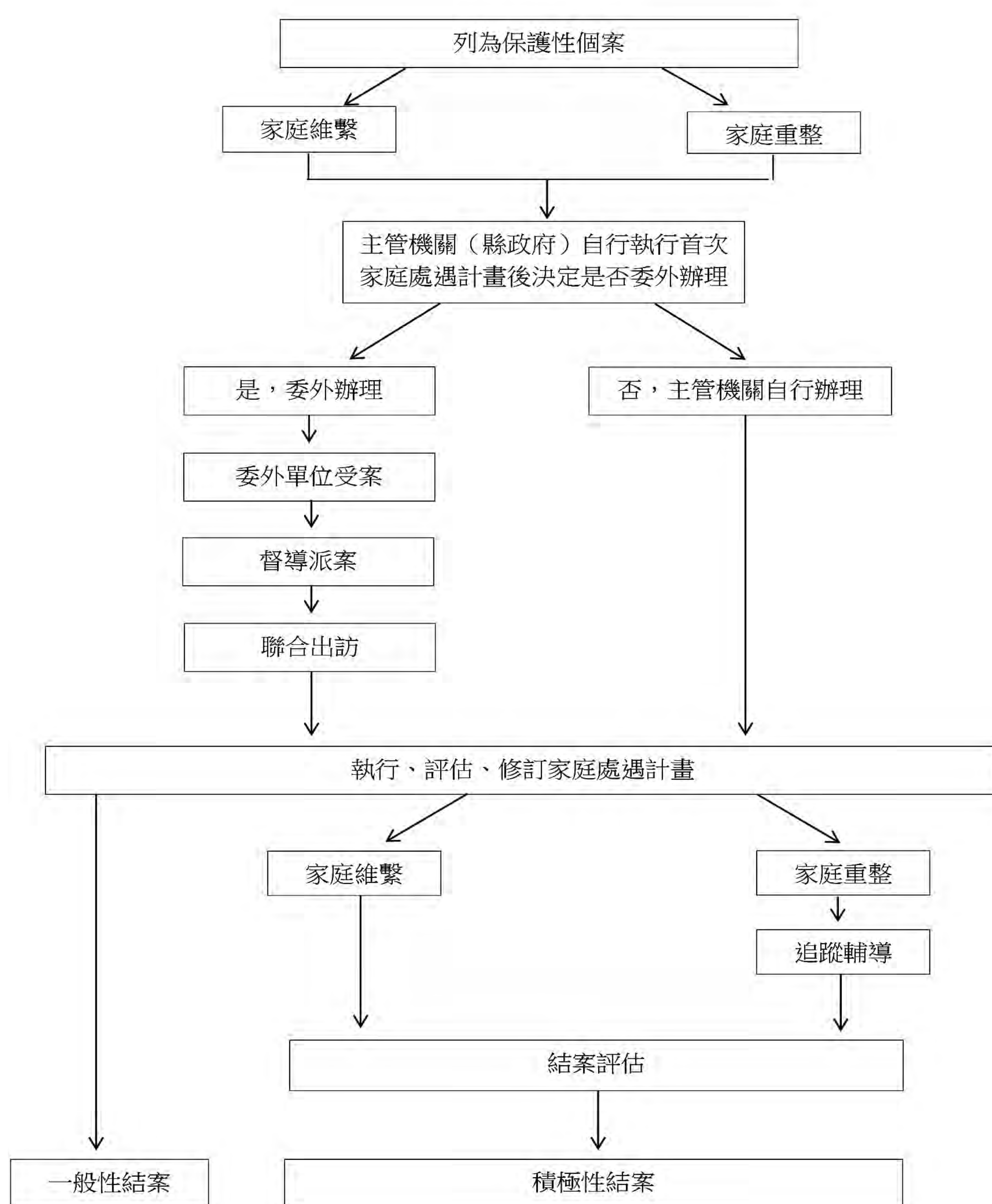
一直以來我對於兒虐議題的認知更只停留在重大兒虐案件的新聞報導，因此當我看見《今周刊》第1074期的封面故事〈誰讓他們來不及長大？〉提及，2016年全台灣18歲以下兒童、青少年因受虐而列管在案的死亡人數達127人，等於每週就有2.4名兒少死亡，我才發現，原來台灣的兒虐現象，比我想像中的嚴重這麼多。

資料越讀越多的同時，我發現幾乎每一個兒虐致死的報導裡，兒少保社工都是被檢討的對象，但是兒虐的問題，是否真的應該由社工一肩扛起所有的責任？又或者，這樣的情況，能否透過公權力、也就是司法的介入來解決？如果司法已然介入，那麼這些在第一線服務的社工，在進行服務的時候出現了什麼樣的困境？

我決定以此做為研究方向，並以家庭處遇計畫為核心，藉由訪談了解兒少保社工在執行《兒少權法》時的實務困境，並在整理分析之後回答自己所提出的問題。以下將簡介家庭處遇計畫。

二、家庭處遇計畫

- (一) 家庭維繫：孩子未離家，制定安全照顧計畫。
- (二) 家庭重整：孩子已進行家外安置（親屬安置、寄養家庭安置或機構安置），制定漸進式返家計畫。
- (三) 返家追蹤：根據兒少法第59條，社工必須在孩子結束家外安置後提供至少一年的追蹤輔導服務。



註：若因案家遷移外縣市、案家失聯、案家強力抗拒、家庭危機關鍵人或兒少死亡、已有其他機構提供服務或發生兒少被家暴或性侵害等，致使家庭處遇服務未能推展之個案，則屬一般性結案，應由主管機關主責社工員持續追蹤瞭解個案狀況。

貳、研究方法

一、質性研究：半結構式訪談法

二、訪談對象：花蓮某社福機構的兩位社工



參、研究結果

一、面對兒童的困境

十二歲以下的孩子語言表達能力尚未發展成熟、能理解的詞彙也不多，社工在短短的訪視時間要讓孩子清楚、完整陳述案情已經不容易，若孩子是**身心障礙者或性侵受害者**，其表達能力和意願即較為低落，社工會視個案的需求結合特教資源或諮商服務，過程中也會出現很多新的需求，社工也要隨時調整服務的方式。有些個案因為**長期遭受虐待**、或因為**施虐者將施虐行為合理化**（如權力交換），而使受虐孩童認為這樣的行為是正常的互動模式，在孩子不認為自己遭受虐待的情況下，社工的工作的進行勢必將遭受阻撓。

二、面對少年的困境

青少年更有自己的想法、希望能掌握自己的人生，他們的想法已經接近大人，卻還沒有能力付諸實現，而如果他們不只遭受虐待，還曾經遭受來自同儕的**霸凌**，或本身就是身心障礙者，社工也必須視個案的需求結合特殊教育資源或者進行諮商服務。

三、面對家長的困境

（一）家長堅持其既有管教方式

根據社工的經驗，進入兒保系統的家長大多數也是受虐兒，或甚至曾經是性侵受害者，他們在成長過程中並沒有機會學習如何照顧孩子，如果社工邀請他們接受親職教育的課程，他們也會認為社工在干預他們教小孩的權利和方式，甚至反過來質疑社工的成長歷程（如質疑社工「你小時候都沒被打過嗎？」），希望他們能改變更不是一件容易的事，**如何與家長溝通、如何建立起正確的親職教育觀念**，對社工而言都需要投注相當大量的時間和心力。

（二）價值觀的差距

因為生命經驗、成長過程的諸多差異，社工和他們所服務的個案往往有著許多不同的價值觀，某些個案家庭的觀念上更有著不少偏差；案家**無法未雨綢繆**（例如沒有儲蓄觀念）、**不習慣做未來的預測或計畫**，亦是社工在進行服務時十分棘手的困境。

（三）配合意願低

根據社工的實務經驗，工作過程中因為**非自願案主**的數量佔了大多數，大部分的家長在社工進行訪視時並不願配合。社工也提到，開始服務的前三個月往往最為艱辛，這段時間建立起的信任關係對於往後的服務進行影響非常深遠，如何克服家長的抗拒便是社工的一大挑戰。

四、面對社會制度與行政的困境

（一）社工人力不足與案量超過負荷

社工的工作屬於責任制，每個社工都必須負責自己手上承接的個案，而**人力資源的缺乏也造成社工案量負荷暴增**，負擔過重的結果便造成社工本身生心理難以承受，加之普遍偏低的薪資，與其他工作相比，社工的離職、流動率相對較高，花蓮地區因為地理位置的影響，前往訪視個案時的交通相對不便、時間也較其他縣市更長，社工人力不足的現象尤為嚴重，根據《康健雜誌》2013年的調查，花蓮縣甚至有些社工一個月必須處理230案以上。

機構承辦的家庭處遇服務個案屬於縣府委派案，人力經費來源除了基金會本身的人事經費外，亦有政府經費支援，但政府經費固定的金額往往和人力需求不成比例，若政府經費無法支應社工人力的需求，則由機構自行貼補或逕行裁員。

（二）卸責式通報

根據統計資料顯示，通報案中以隸屬責任通報人的教育人員為最多，但立意良善的責任通報制卻**讓少數責任通報人形成卸責的心態**，對於解決兒少虐待的問題實無助益。其他專業系統通報後即將個案視為社工的責任，但社工在進行服務時仍有力有未逮之處，許多問題仍需相關專業網絡配合才能解決。

五、面對社會網絡單位的困境

（一）不同專業體系難以撼動

以醫療體系為例，在施虐者未出現傷人或傷己的行為時，並不能強制其就醫或進行勒戒。醫療體系關心的是生命及是否受傷，而社工所屬的社政體系則必須協助降低家內的危險因子、進而重建家庭，此時醫療和社政體系的**立場、出發點不同**，即難以配合。

（二）服務理念不同

各網絡單位因組織的文化、結構、目標有所不同，**在服務上的認知、著力點等也會有所差異**。如有些慈善單位會以捐款的方式幫助這些家庭重新站起來、讓孩子可以回家，卻沒有考量到金錢往往並沒有被妥善使用（例如被有酗酒習慣的父母拿去買酒）。社工是受過專業訓練的社政人員，面對不同的家庭情況會給予不同的幫助，一昧的給予金錢對於排除家內的危險因子並沒有實質幫助，因此慈善單位志工出於助人的善意有時會成為社工在工作時的阻力。

六、面對司法的困境

（一）未具體化的法律概念

例如《兒少權法》第49條第2項所規範的「身心虐待」目前沒有程度、等級或標準之分，在**區別何謂身心虐待需要有更明確的指標**。在兒童保護實務工作中時常面臨的管教議題，需要去討論合理性或過當性，而過當管教與身心虐待兩者之間需要再進一步釐清與區分，而這些評估在涉及安置議題時則更顯重要。

（二）立法理想性和執行上出現落差

許多用意良善的立法，在執行時卻出現難以克服的困境，以家庭處遇社工本身所扮演的角色為例，社工一方面要協助家長改善（且非自願案主的案父案母通常不願配合）、一方面又要與家長維持良好關係以便後續處遇服務的進行，這樣的角色衝突也是社工時常面臨的困境之一。

2017兒少保護：施虐者本身因素統計



2017 兒少受虐類型統計



2017兒少保護：通報處理情形統計資料



肆、討論

一、發現與反思

訂定《兒少權法》的初衷，是為了保障兒少的身心健全發展、保障其權益、增進其福利，提供了社工執行業務的法律依據，但如今社工在執行上出現了這樣多的困境，那麼法律的制定與修改，是否真的有解決當初要解決的問題？

由國家對兒虐兒少保護服務制度設計的層面而言，當兒少有受國家保護服務需求時，國家應該提供哪些協助？完全（或幾乎完全）依賴社工專業是否足夠？應該有哪些機制的輔助，才能讓社工確實發揮其專業，並對兒少提供更完整的保障？

二、研究限制

礙於時間、交通與篇幅等因素，僅選擇花蓮某一社福機構，並且只以兩位社工作為訪談對象，未訪談其他社政單位或縣府的社工；這次的研究也仍有許多力有未逮之處，如較缺乏對問題背後的社會性因素整體的分析，（如家庭、社會、文化等因素）。

伍、結論

一、從實務層面而言，司法已經介入了兒少保護的系統，但法律並非萬能，兒少保護的問題太多、變動太快，法律的制定和修改卻需要一定程度的程序和時間，沒有辦法完全保護到每一個受虐的孩子，修法是必須，但不是唯一、也不是最好的解方。

二、兒少保社工已經承擔了太多的責任，也缺乏與其他專業工作者的合作機會，若我們能建置更多元的機制，確保兒少能獲得應有的保護和服務，也更清楚界定社工的職責，那麼當個案發生不幸事件時，受檢討和責難的就會是整個福利體系，而不是社工個人。

三、每個受虐兒都是社會問題還沒解決之前的犧牲品。預防兒童虐待從教育端就能著手，例如將兒少權利及照護納入中學課程，重視並推廣兒童人權意識、尊重孩子是獨立的個體而非父母的財產等，從源頭就減少兒少虐待發生的機率。更針對已經發生兒虐事實的家庭提供協助及完整的保護系統，解決家庭與家長的問題，才是兒童虐待的根本解決之道。

四、面對兒童虐待，我們能夠做些什麼？

在追求更好生活的同時，我們能否先看看我們已經擁有的所有資源，試著去思考，我們如何能夠先無條件的去付出，去站在社會最需要我的地方？

希望能有更多的人，對兒虐議題再多一點關心和理解，那麼這些孩子和這些孩子的下一代、乃至於整個社會，也許就會因為我們而有所改變。

受虐兒回家的這條路真的很長很長，需要很多很多人的陪伴。

願我們都能陪孩子走一段長長的路，陪他們，回家。

陸、參考資料與其他

參考資料

- Geoff Payne、Judy Payne著，林育如譯（2012）。*研究方法五十個關鍵概念*。臺北：韋伯。
- James K. Whittaker、Jill Kinney、Elizabeth M. Tracy、Charlotte Booth合著，張盈瑩、方眠譯（1998）。*積極性家庭維繫服務-家庭政策及福利服務之應用服務*。臺北：揚智。
- 「社工≠志工」，請尊重「社會工作」這門助人專業 回應大成報總主筆郭憲鈴（2015）。台北市社會工作者師公會。
- 孔方正（2008）。質性研究。
- 王美恩（2007）。為什麼？怎麼辦？—兒童虐待之成因與解決策略。*臺大兒童醫院通訊*，50。
- 王美恩（2008）。兒童保護服務。
- 兒童及少年保護—受虐類型（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。
- 兒童及少年保護—施虐者本身因素（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。
- 兒童及少年保護案件—死亡人數及原因（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。
- 兒童及少年保護—通報處理情形（2017）。衛生福利部保護服務司統計資料。
- 兒童少年保護—死亡人數及原因，2016。衛生福利部保護服務司統計資料。
- 周嘉鈴（2014）。*兒童少年保護之法制及其實踐困境—以兒童及少年福利與權益保障法為核心*（未出版之碩士論文）。臺北：國立台灣大學法律學院科際整合法律研究所。
- 林貞岑（2013）。哪個城市搶救兒虐最努力？。*康健雜誌*。
- 林勝義（2009）。*兒童福利*。臺北：五南。
- 河馬。沒24小時服務就沒愛心？請別再用冷漠與無知壓榨社工。*獨立評論網*。
- 翁慧園。兒童少年權益保障—兒童保護。
- 張朝均（2017）。誰讓他們來不及長大？。*今周刊網站*。
- 郭怡婷。突破同溫層—您認識的社會工作是什麼？。*獨立評論網*。
- 陳慧女（2017）。*法律社會工作*（2版）。新北：心理。
- 游一龍、程千芳（2014）。*細說研究：一條尋奇探險的臨淵小徑*。臺北：雙葉。
- 劉靜芳。社工人生—給他一點溫暖，就有機會喚醒希望。*獨立評論網*。
- 蔡文輝（2000）。*社會學*。臺北：三民。
- 衛生福利部（2014）。*兒少保護家庭處遇服務評估決策模式工作人員服務手冊*
- 圖表來源：衛生福利部保護服務司資料、作者自行繪製
- 圖片來源：<https://www.flaticon.com/>