

兒少保護社工介入角色與功能—

以臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心為例

臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心兒童少年保護組合力撰寫

壹、研究動機

兒童保護工作的基本信念為「兒童身心發展未臻成熟，為其提供妥適的保護與照顧，保障兒童人權，是國家社會應有的責任」，所以在實踐兒童保護工作時，政府單位是基於法律範定的責任，介入保護兒童及少年免於遭受不當對待的傷害及恐懼（內政部兒童及少年保護工作指南，2005）。據此概念，臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心的兒童及少年保護組在其專業發展脈絡¹及「兒童及少年福利法」、「家庭暴力防治法」的範定下提供兒童及少年保護服務，並希望在服務提供過程中，運用各種社會工作的方法以達到「保護兒童並支持家庭」的目標。但此種既要執行政策、又要提供協助的雙重立場，也使得兒童少年保護工作兼具「照顧」與「控制」的雙重本質。

在實務運作上，除了社會工作同時具有「照顧」與「控制」本質所造成的矛盾外，家庭問題的複雜、家庭需求多元、社會文化對於兒童保護概念程度的差異、民眾仍普遍存有以體罰進行管教的觀念、兒童保護體系網絡合作不易、配套資源不足及專業人力流失等因素，使得兒童保護工作成為複雜而艱困的工作（林惠娟，2008）。許多關於兒童少年保護工作的研究也指出，社工人員常因工作性

¹臺北市政府的兒童保護工作於1985年8月由社會局強制介入安置第1件兒童保護個案展開，並於1988年起將兒童保護視為有特殊需求之案件類型開始規劃兒童保護工作，運用專責兒童少年保護社工員，投入救援協助受虐疏忽的兒童。後於1989年1月設立臺北市兒童少年保護專線以受理兒童保護案件，並於1990年12月成立兒童保護工作小組規劃研發制度，於1991年10月正式成立兒童少年保護中心，且在1993年2月在兒童福利法及少年福利法修法前正式擴及由全市12行政區社會福利服務中心全面受理兒童少年保護個案（臺北市政府社會局，1998）。1995年11月中央政府（當時省政府）委託台灣世界展望會開辦「全國保護您專線：113」，統一受理兒童少年保護個案通報再轉由相關縣市政府處理，為求慎重，並要求首次家訪調查能由政府社工員（非僅由民間機構）出面，確立了公權力介入處理兒童及少年虐待問題的立場（余漢儀，1997；彭淑華等，2008）。1997年7月將臺北市各類保護案件及兒童少年保護中心整併為「24小時保護中心」，開始提供24小時案件受理服務。1999年6月應家庭暴力及性侵害防治法公布施行，成立臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心，設立「兒童及少年保護組」社工員專責處理兒童保護案件之案件調查訪視工作，並於2001年為深化兒童少年保護工作專業之發展以提升服務成效，增聘社工人力（共計16名），提供調查訪視後的相關家庭處遇、評估與後續追蹤工作。將過往防治中心受理通報、調查訪視後轉介到各區社會福利服務中心以社區工作為主體的服務，轉型為整併由防治中心統整前後階段服務的工作模式（林賢文、張必宜，2002）。後於2006年配合內政部計畫增聘兒保社工人力至40名。

質及案件負荷量過高，以及個案變異性與複雜度高，而導致對工作的負向情緒與壓力；或是在無法調適工作角色或因應工作上的需要時，產生工作適應障礙、工作耗竭及高離職率的情形（萬育維、賴資雯，1996；劉蕙雯，1998；賴資雯，1995；余漢儀，1999；郭靜晃，1996）。

因此，不禁讓人感到好奇的是：在這樣的矛盾而複雜的兒童少年保護工作特性中，社工人員是透過哪些方式來實踐自己作為「兒童少年保護工作員」這樣的角色？是如何看待與解讀這些角色？

許多公共政策學者均認為基層工作人員是影響政策執行成效的重要因素之一。基層社會工作者也從默默奉獻的邊緣人、被志工化，進而發展到專業化，甚至由法律授予公權力，成為兒童少年服務工作的代言人與管理者，是整個兒童少年保護工作的先鋒（Van Meter & Van Hom, 1975、Weatherley & Lipsky, 1977、Edward, 1986、Sabatier, 1991轉引自林賢文、張必宜，2002：3）。不論是從政策執行的成效，或是服務品質的概念來看，都是「有好的工作人員，才有好的服務」。在兒童少年保護工作中，「好」的工作人員，意味的是能夠「勝任」（competence）兒童少年保護服務工作的社工人員。也因此本研究也希望能從第一線工作同仁的工作經驗中，來瞭解影響社工員在實踐工作角色的過程中，遇到了哪些人、事、物，讓他們覺得自己是容易或困難實踐這些角色呢？並且期待能據此來規劃及改善工作環境，或是給同樣在從事這份工作的社工人員們做為參考。據此，本研究期待能瞭解以下問題：

- 一、臺北市兒少保護社工員所自覺的「工作角色」為何？
- 二、社工員主觀感受到會「影響扮演上述工作角色的因素」為何？

並透過研究達到下列目的：

- 一、瞭解兒保社工員在工作歷程中，所自覺的工作角色及內涵。
- 二、探討影響社工員勝任（或無法勝任）上述工作角色之因素。
- 三、分析有助於社工員角色勝任感之增強因素，以利規劃加強社工員勝任感之相關措施，進而使勝任能力高之社工員留任兒童少年保護工作。

貳、文獻探討

一、「角色」與「社會工作者角色」

角色（Role）是指某些特定的行為，而這些行為是從社會結構中的地位而來（Tumer, 1996，轉引自 呂淑靜，2006：15），也是個人在互動中的行為表現。其中，社會地位是社會所認可的行為的歸類，這些被歸成某類別的行為的總和就是角色（周玟琪等譯，1995）。

社會工作者的角色則是指「一組被期望的或是彼此有關聯的社會工作行為與活動」（B. A. S. W. Report, 1975，引自曾華源，1986）。這些行為包括自我

控制、自我覺知以及有意識的執行角色和任務。有關於社會工作者角色的分類與內涵有諸多討論，包括：Baker (1976) 提出的一套綜融社會工作，指出社工員的各種角色及角色間的關係；曾華源 (1986)、林勝義 (2002)，均由直接服務與間接服務的觀點進行社工角色的討論；劉曉春 (1999) 引用 Lister (1987) 所提出的五種社會工作者角色類型；Connaway & Gentry (1988) 提出社會工作的實務工作者應扮演的 6 種角色；莫藜藜 (2003) 說明社會工作員在進行個案工作時扮演的角色…等。

二、兒少保護社工員的角色

「兒童少年保護服務」(Child Protective Services, CPS) 是當家庭無法提供適合兒童的生長環境時，由政府主動提供的服務措施。據此，兒童少年保護工作者 (以下簡稱「兒少保社工」) 的角色與功能，是依據兒童少年相關政策法規、兒童保護工作流程及社會工作專業方法而形成，其工作內涵並因具有法令基礎的強制性而與其他的服務及社會工作而有差異，以下將先依兒少保護工作流程來探討社工員在其中的角色，再依其角色的內涵探討兒少保社工角色的特殊性。

(一) 兒少保社工員的「各種角色」

Anne Comstock 及 Nancy McDaniel (2004) 認為作為一名兒童少年保護工作者，需要在不同時間點下列展現不同的角色任務，包括：評估者、個案管理者、偕同工作者、治療處遇者、倡導者、行政人員及監督者。

國內研究部分，依余漢儀 (1995)、萬育維及賴姿雯 (1996)、劉蕙雯 (1998)、趙新華 (2000)、林賢文及張必宜 (2001)、劉雅雲 (2002)、鐘素珠 (2005) 等人的研究結果，及內政部兒童少年保護工作指南 (2005) 中規定兒童少年保護專責機構的相關責任，兒少保護工作者共有以下幾種工作角色：倡導者、協調者/調解者、處遇方案計畫者/計畫者、資源連結者、增權/使能者、調查員/調查者、個案管理者、診斷者/評估者、諮商者/治療者/輔導者、諮詢者、執法者/柔性宣告、法庭證人/司法協助者/聲請司法處遇、行政者、安置者、記錄者、協助者、支持者、舉發通報者/受理通報者、直接服務提供者、轉介者、照顧者、追蹤與監督/追蹤者、仲裁與同盟/公正第三人、裁罰者、權控角色、教育宣導者、評量 (服務成效) 者、政策執行者 (依研究中被提及次數多至少列出)。

由於本研究是以臺北市的兒少保護社工員作為研究主體，而臺北市在提供兒少保護服務上有其特殊的角色分工：包括「專線組受理案件通報」、「兒少保 1 組進行成案調查評估」及「兒少保 2 組提供後續服務」等三個階段，因此為了便於後續討論，將上述這些角色分階段整理如附表一。而由上述這些角色及內涵的討論中可以看出，社工員除了需扮演和提供兒少保服務有關的各種專業角色外，「行政角色」也是不可忽視的工作角色之，包括：行政者、記錄者、教育宣導者、評量服務成效者、政策執行者等。

(二) 兒少保社工的「多重角色」

面臨上述的多種類型角色，Anne Comstock及Nancy McDaniel (2004) 強調，社工員經常要扮演這些角色的「綜合體」以便在複雜的情境中保護兒童並強化家庭。

這樣「綜合性角色」的概念，也與國內相關研究相符。王行 (2001) 也認為在兒少保護工作中，社工員必須不斷的去面對各種形形色色的施虐者與受虐者，為了因應各種可能的情況需具有變形蟲的特性，扮演著「多重功能複合體」的角色；張必宜 (2001、2003) 也指出社工員在提供兒童及家庭服務時扮演由多重角色形成的「多功能複合體」；許嘉倪 (2001) 更具體的表示兒少保護社工需扮演執法者、輔導者等“多重而複雜”的角色，因此也使得社會工作人員因面對角色矛盾而倍感壓力。

除了多重角色之外，兒少保護社工員也需因工作流程的不同而需扮演不同性質的角色。陳晉杰 (2002) 的研究裡指出，社工員在處理家暴案件中，依法介入，對兒童做緊急救援安置、訪視調查、處遇診斷、追蹤輔導、服務轉介等，於不同的階段提供個案或案家不同的服務，工作內容多樣化。由此可見，兒少保社工員會隨著不同階段的處遇服務，而有不同的角色出現。

(三) 兒少保社工的「雙重角色」：助人者與公權力

綜合馮燕(1988)、鄭淑燕 (1991)、翁毓秀 (1994) 等人的見解，兒童保護服務與其它兒童福利服務的重大差異在於：1. 因兒童無法為自己主張權益，因此是一種依法主動、強制介入家庭的服務；2. 工作過程中可能會違背父母意願，且不可避免的會帶有標籤的負面作用；3. 服務的提供必須持續到兒童的生活安全與正常照護需要及權益得到滿足才告終止；4. 具有其特殊性及時效性，所以是由政府機構負起統籌推動之責。因此兒少保社工除了扮演傳統助人工作中的「助人者角色」，也同時具有「公權力角色」。

葉明昇、林儀婷 (2007) 曾指出兒童少年保護工作的兩面性為「社會照顧」與「社會控制」(政府介入的義務與權利)，一方面強調「兒童少年權益」，保障兒童最佳利益，另一方面認為父母(照顧者)親職功能應有一定基本而共通的標準，逾越了這個標準便是兒童少年虐待。因此政府有其最後一道防線的照顧責任功能，因而兒童少年保護工作有其濃厚的「執行公權力」的規範意味。

陳晉杰 (2002) 也認為社工員在處理家暴案件時，扮演多重性的角色，提供多樣化的服務。特別是同時兼具強制性法定角色與保護性角色，扮演剛性與柔性的雙重角色，且因為兒童的自主性弱，為維護兒童的權益，故以法定保護者的角色較為偏重。劉雅雲 (2001) 也認為兒少保社工所擔任的職務，首先是以執行公權力的角色介入家庭虐待事件，接著隨著個案處置的需要而有所轉變。許嘉倪 (2001) 也指出：兒保社工該是因不同的權力基礎，進行不同的角色扮演：執法者、支持關懷者、親職教育者和資源提供者。雖然兒保社工需面對建立工作關係

與改變施虐者親職態度的困難，但社工員仍有扮演「執法者」角色的必要性，認為這是「必要之惡」。

由上述的資料看來，社會工作兼具「照顧」(caring)與「控制」(controlling)雙重特性特色似乎在兒童少年保護服務中更為凸顯，為了更加瞭解兒少保社工的角色與功能，以下將以「助人者角色」及「公權力角色」為架構，再次討論兒童少年保護工作流程中，社工員所扮演的各種角色：

表一

| 工作流程 | 階段一： 受理通報 | 階段二： 成案調查評估 (含危機處遇) | 階段三： 處遇服務 |
|-------|--|--|---|
| 公權力角色 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 受理通報者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 調查者(調查員) ■ 安置者 ■ 執法者(含:裁罰者) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 聲請司法處遇(含:法庭證人) ■ 執法者 ■ 權控關係 |
| 助人者角色 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 評估者 ■ 轉介者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 評估者 ■ 診斷者 ■ 連結者(資源連結者) ■ 協助者 ■ 協調者 ■ 轉介者 ■ 倡導者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 計劃者(處遇方案計畫者) ■ 照顧者 ■ 連結者(資源連結者) ■ 使能/增權者 ■ 諮詢者 ■ 調解者 ■ 倡導者 ■ 治療者(諮商、輔導、教育) ■ 仲裁與同盟 ■ 個案管理者 ■ 偕同工作者 ■ 監督者 |

三、兒童及少年保護社工員的角色勝任

(一) 角色「勝任」與「勝任感」

李增祿(1995)引用西普琳(Siporin, M.)的專業社會工作實施模型解說實務工作的歷程，其中，助人者的角色為影響干預項目(Interventive Repertoire)的要項之一，也就是說，在整個助人專業過程中，助人者的角色會影響助人的策略與施行結果，社工員對於自我角色的覺察就成為改變的起始。因此，角色能否勝任是兒童保護服務能否具體推行並保障兒童權益的重要原因之

一。「勝任」是一種個人能否與環境有效互動的能力(Whit,1959)，而「勝任感」是個體對自己累積的能力與影響力主觀的看法(劉雅雲,2001)，強調主觀感受與想法。

(二) 影響兒少保社工角色勝任感的因素

劉雅雲(2001)的研究指出，兒少保護工作者的職務勝任是「學習的過程」，當機構內有詳細的工作分析、提供工作手冊、有完整的教育訓練制度、同僚之間能夠提供相互支援(包含：工作經驗的提供、實質上的工作分擔)、機構內督導能發揮功能、有機會可以參與個案研討並在過程中學習好的示範時、可以取得機構外的支援(協調相關資源一起為案主提供服務)時，社工員會覺得自己能夠有效提供兒少保護服務。

林琪雅(2005)的研究將兒少保護工作角色實踐的影響因素，歸納為：工作者本身因素、服務對象的抗拒，或因其他外在環境因素，例如：系統內部資源不足、個案量大、系統網絡中對於兒少保護的認知差距太大。

萬育維及劉資雯(1996)的研究則指出，組織的「組織氣候」，例如：制度、工作內容、同事和督導關係會影響社工員的「專業認同」，進而影響其工作滿意度。方婷(1998)的研究結果指出，當兒童保護社工員本身的「性格」、「組織內的氣氛」、「同儕間的互動狀況」可以幫助社工員「樂於工作」，並「抒解工作上的壓力」。

許嘉倪(2001)的研究指出社工員在與兒少保案件施虐者工作的過程中，扮演「支持關懷」的角色較無困難，扮演「執法角色」、「親職輔導角色」及「資源提供者」上較為困難。原因依序為：建立工作關係與改變施虐者親職態度的困難；社工員本身缺乏親職輔導的技能以及不易引發施虐父母改變的動機；資源取得、掌握、運用以及工作協調上的困難。

此外，在兒少保護社工員的特殊性—「執行公權力角色」的討論上，相關研究指出，執法者與助人者在權利及義務上具有本質上的差異，因此兒保社工員在同時具有雙重的角色之下，工作者本身容易面臨兩個角色間衝突的困境，而平衡執法者與助人者的角色是很困難的(林琪雅,2005)，因此需巧妙拿捏、靈活轉換以解決角色的衝突(許嘉倪,2001)，避免工作者無法適當扮演其工作角色，影響服務輸送之品質。劉彥伯(2003)的研究也指出，公權力的賦予對於兒保福利服務提供之勝任感上並沒有幫助，更加凸顯了扮演公權力角色的困難程度，以及兒保社工員在執行雙重角色時可能需面臨角色上的衝突與調適。

參、研究方法

一、研究方法的選取

質化研究乃指任何不是經由統計設計或其他量化手續而蒐集和分析資料的方法，偏好對受訪者做生動的觀察與訪問，而非採取科學研究的去脈絡取向，其

特別適用於以下研究目的（高熏芳等譯，2001）（一）瞭解意義。（二）瞭解特定的情境。（三）界定未預期的現象及其影響，並為後者歸納出新的理論。（四）瞭解事件及行動發生的過程。從上述質化研究法適用的研究目的來看，本研究乃是探討兒童少年保護社工人員在兒童少年保護工作不同階段流程中，其所主觀認知的各種專業角色，並進一步探究第一線兒童少年保護社工員是如何平衡「公權力」與「助人者」的角色，以落實政策所賦予的保障兒童權益責任，故本研究適於使用質化研究方法。

二、資料蒐集的方法

焦點團體（focus group）又稱焦點訪談法（focus interview），其適用於研究組織變遷或環境中既有的社會網絡專業性議題，亦適合於瞭解案主或工作者對政策或實務工作的看法及意見（王金永等譯，2000）。焦點團體乃由一個團體中介者（通常為研究者）針對研究所要進行之研究主題，負責引導團體成員互動、討論、不偏離主題，以收集符合研究主題所需之資料（胡幼慧，1995），其特色是能夠在短時間內針對研究議題，引導並觀察到大量的語言互動和對話，而研究者則從成員對話和互動中取得資料和洞識。

焦點團體的資料蒐集來自於團體的對話，因此團體組成的結構相當重要，團體組成大小方面，以 6-10 位參與者是最適當及最典型的數量。而成員組成特質方面，一般而言同質性質愈高則愈佳，因同質成員有相似的情境脈絡，成員彼此分享、溝通意見和經驗等對話效果較佳。另團體進行的長度普遍需要持續一到二小時。

從研究目的來看本研究乃是期待蒐集兒童少年保護社工員等受訪者大量而豐富的資料，以描述兒童少年保護社工員其在工作角色之認知及實際執行上之看法，且為考量焦點團體進行時的團體動力、團體數目的飽和度，以及現實上時間與金錢的限制，因此適合於使用焦點團體法來收集資料。

三、研究對象（樣本）的選擇

（一）研究對象選取

質化研究主要是針對少量的樣本作集中且深入的分析與探討，而本研究目的主要是蒐集社工員對於兒童少年保護工作角色之認知及角色實際執行上之看法，故採取質化研究中的便利性抽樣（Convenience Sampling）策略為主，依受訪者的可及性做抽樣，以訪問到最適當的樣本，得到最真實及最具有意義的內容為抽樣的重點。而本研究的對象之樣本來源為臺北市家暴防治中心從事兒童少年保護工作年資達兩年以上之社工員為受訪者，共選取 19 位社工員接受訪談。

(二) 研究對象基本資料表 (如表三)

表三 研究對象基本資料表

| 序號 | 性別 | 組別 | 兒保工作年資 | 教育程度 | 聘用資格 | 代號 |
|----|----|----|--------|------|------|----|
| 1 | 女 | 2 | 10 | 學士 | 約聘人員 | A |
| 2 | 女 | 1 | 3 | 學士 | 約聘人員 | B |
| 3 | 男 | 2 | 7 | 碩士 | 公務人員 | C |
| 4 | 女 | 2 | 3 | 學士 | 約聘人員 | D |
| 5 | 女 | 2 | 3 | 學士 | 約聘人員 | E |
| 6 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | F |
| 7 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | G |
| 8 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | H |
| 9 | 女 | 2 | 2 | 碩士 | 約聘人員 | I |
| 10 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | J |
| 11 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | K |
| 12 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | L |
| 13 | 女 | 1 | 2 | 學士 | 約聘人員 | M |
| 14 | 女 | 1 | 3 | 碩士 | 公務人員 | N |
| 15 | 女 | 1 | 3 | 學士 | 公務人員 | O |
| 16 | 女 | 1 | 2 | 學士 | 約聘人員 | P |
| 17 | 女 | 1 | 4 | 碩士 | 公務人員 | Q |
| 18 | 女 | 2 | 8 | 學士 | 約聘人員 | R |
| 19 | 女 | 2 | 2 | 學士 | 約聘人員 | S |

四、資料分析方法

質化研究中資料分析的技術是歸納及有系統的，其資料的分析部分乃可直接引用受訪者之言詞而做質化結語式 (summary) 直接分析，或是按系統登錄 (coding) 後進行內容分析。而本研究中資料之蒐集來源為焦點團體，故乃將焦點團體中所蒐集到的資料做分類及登錄後，再針對各受訪者對於「兒童少年保護工作角色之認知及角色實際執行上之看法」訪談資料做比較與分析，尋找發現共同及相異之處後，再選取適合的文本作為報告的撰寫。

肆、研究結果與分析

本研究共有 19 位家暴防治中心兒少保護組社工員分別參與兩次焦點團體，

團體成員組成由於工作組別、工作年資等差異，為異質性團體。工作者年資設定為2年以上，成員中年資最長者達10年，其中以2-3年者為最多，平均約為3年。

本研究從瞭解社工員對保護工作目標的看法；自覺在目前工作中的角色內涵；及兒童保護社工員角色實踐困境等面向，來探討政府部門第一線兒保社工對其工作角色之認知想像與難處。

一、 兒童保護社工員自覺的工作角色

(一) 多重角色

焦點團體內容中可以發現，在大多數的案件當中，社工員都不僅是扮演單一角色，而是隨著案主及案家的特性、互動過程、處遇目標及策略而扮演著「多重角色」，就如同C、E所提到的。

「對我來講不是任何類型會影響勝任或不勝任的問題，…而是處遇目標或任務本身的內容或性質而決定，不同的案子都有可能要用到…緊急救援，那就要危機處理、那就要協調，就會很困難、很難勝任…」(C233)

「就是我想到在這個工作的一線過程裡，是一個反應跟對話的一個角色，因為政策跟面對到當事者，就是人家其實中有一個落差，我們因為在一線工作，…在做的過程裡面會反省說這個標準是不是要調整…，可能經由第一線的服務工作去對話出來，或去知道，然後我們帶回來反省或什麼，跟同事也會有一些討論，就是說再補充它或再去回想說也許這樣的標準並不那麼好，或者應該再彈性一點，應該再鬆一點，應該再緊一點，然後再回回去，然後再繼續我們的服務(E180)。我覺得剛E說的已經是一個過程了，不是單一個時間點，單一的角色，單一個切面的，聽起來是有一段過程，經過這樣、這樣、這樣，很多多元角色進來，然後最後有一個結果。(co-leader 189)對…(E190)」

(二) 不同工作階段的角色

除了需扮演多重角色之外，社工員也提到依著服務階段不同，社工員需要展現出不同的角色任務。例如社工員Q所提到的：

「…我的角色就會依照我進去那個案家的進程而一直在轉變的，就是說譬如說我剛進去是調查者，調查者進去後如果談的通的話關係就建立起來了，我們就開始成為那個協同工作夥伴，那如果關係沒有拉的起來比較緊張的話，我就會變成一個執法者…或者進行一些評估後，我就是覺得這個家需要一些處遇…評估是不是要媒合其他資源…就提供他們後續的協助這樣…(Q192)」

兒童少年保護服務流程大致可分成三大階段：首先為受理通報階段，在臺北市由家暴防治中心專線組專責處理，主要負責接受通報、諮詢、評估與確認受暴狀況、提供必要的緊急協助及轉介服務，經初步評估兒少疑有受虐或疏忽照顧之虞，即轉案兒少組繼續後續的調查工作與服務，為了便於討論，以下從兒少保服

務流程中的成案調查階段及處遇服務階段分析焦點團體成員所分享的兒保社工角色：

1. 成案調查評估階段（含危機處遇）

在成案調查階段中，收集相關資訊以評估是否成立兒童少年保護案件為此階段的工作重點，焦點團體的成員們認為，在此過程中社工員需扮演的角色如下：

(1) 「調查者」、「執法者」、「裁罰者」與「政策宣導者」

依據兒童及少年保護法，主管機關接獲通報案件需於 24 小時內立即處理，並於事後提出調查報告。兒少保護社工員接到案件後，最首要的任務即在進行調查，俾利兒少安全性之評估與確認案家需求。就既定的工作流程來看，前端危機處遇的社工員，首先想到必須執行的角色，就是「調查者」的角色，就如社工員 Q、I 所形容的，N 社工員更以一句「我們常跟機構打探消息。(N080)」生動的描述其如何執行調查的角色搜集各方資訊。

「…我是一組的社工，我就會很清楚知道我的流程是拿到案子之後 24 小時之內要跟照顧者連絡，接下來我要去看小孩，接下來我要去幹嘛幹嘛這樣子，所以透過依循機構給我範定的工作流程去執行我的角色。(Q192)」

「工作目標喔，那個應該就是你接到調查嘛，就是要瞭解受虐的事件呀，然後針對案家提供一些服務解決問題嘛。(I017)」

在團體的過程中，政府部份兒保社工員對於自己的工作角色與其他領域社工員有何不同有諸多的討論，大多數的社工員都認為最大的特色在於權力責任的特殊性，社工員 J、L、N、B 都有提到由於介入家庭進行調查的依據為相關的法令規定，因此社工員在扮演調查者角色的同時也擔任「執法者」的角色，因為有法的存在，讓 B 社工員覺得自己有除了擁有權力外，更是一份責任；也因為有法的支撐，讓 N 社工及 J 社工可以更堅定立場，甚至如社工員 F 所說的，必須扮演「裁罰者」的角色。

「我覺得是蠻突出的，執法的部分比較，像好像也只有我們家暴中心依法的部分，就這個東西比較多，其他的社工比較沒有這個法律的條款，除非是觀護人那種才會有一些，我覺得我們的角色在法律的更明確，以我們台北市來講的話，我們家暴法的這個依據是很清楚很明確的」。(J136)

「…就是我們這個中心是依法設立嘛，其實，我覺得這個業務大致上也是依著兒少福利法或家暴防治法…(L046)」
「如果我們用不同的角度來看，我自己會覺得我們比較像是兒童的~兒童~就是如果站在孩子的角度我們比較像是作為孩子的代言人；那如果自己比較站在執行公權力的角度，我覺得我們比較像是執法者…(L097)」。

「還是 F 你意思是說我是一個裁罰者，我要告訴你我為什麼要裁罰妳？(co-leader 023) 欸對，其實也有一點類似這樣的感覺 (F024)」

執行調查任務過程中，其中一個重要的工作內容是向疑似施虐的一方說明法令的相關規定。受訪社工員常常會覺得執行業務時需要與父母對抗、辯論他們的作為與法令是否有抵觸，以及討論現在的法令所規定的底線為何？等等。兒少保社工員需要對不確定的法令概念有所詮釋，肩負起教育父母或大眾的責任、宣導當前政府的政策及傳達政府對兒童保護的意識形態，擔任具「教育者」性質的「政策宣導者」。

「…在某個部分我們就是要帶領父母親去清楚知道法條的部分 (F011) …」「因為我們法條本身寫的不是沒有很具體的東西，兒童少年未受適當養育或照顧，這東西對一般市民來說…他們會很想要去了解這樣一個精確定義到底是什麼，那你們的評估點又是在哪裡 (F017)」

「那個認識法條，我覺得那個最終的目的是要在於說她們要有合適的親職行為出現，所以我覺得還是比較像那個…教育者。(M022)」

「告訴他們…現在國家的標準就是這樣嘛！現在社會的標準就是這樣嘛！所以我才會出現在這裡，要跟你做一些討論這樣子。這比較像是宣示那個最低的水平就是這樣，你必須要達到這個，然後我們兒少保在做什麼。(Q032)」「我們的角色有時候是反映國家對於小朋友應該要獲得什麼樣的照顧和成長環境的那個標準，或是那個價值觀的反映。(Q144)」

(2) 「保護者」、「拯救者」及「救命恩人」

社工員 C、M、H、K、L 都提到，社工員介入後若發現兒童少年受暴的狀況較為嚴重，為了確保兒童少年生命安全的保障，第一線社工員必須擔任起保護角色，積極且主動的進行危機處理工作。此時社工員多半會被通報人或社會大眾認為是一個「拯救者」、孩子的「救命恩人」。

「…就是終止暴力的那樣的一個工作目標…」(C073)

「我想到…最基本其實我們就是維護兒童或少年的人身安全嘛，…。」(H031)

「我們是其他單位社工的希望，因為可以把小孩帶走（笑）…那她們（通報人）認為有暴力通報後，我們就把孩子帶走了。」(K145)

「如果我們用不同的角度來看…站在我是一般人特別是通報人，像學校那些，我會覺得他們比較把我們看成是孩子的救命恩人之類的」(L097)

(3) 「評估者」、「連結者」及「協調者」

社工員 Q 提到在介入案家進行調查時，「評估者」是一項重要的角色，社工員需要評估兒童少年的安全、是否成立保護案件以及案家的需求為何？社工員 B、H、A、I 也表示基於評估結果，社工員必須扮演「連結者（轉介者）」、「協調者」等角色以提供相關資源和服務來滿足案家的需求。

「我比較是依循那個工作流程，還有工作給我的要求，…我就會很清楚知道我的流程是拿到

案子…進行一些評估後，我就是覺得這個家需要一些處遇…，評估是不是要媒合其他資源，或是下二組去，然後就提供他們後續的協助這樣…」(Q192)

「…感覺就是好像我們也是做一個火車的頭，然後後面有連結很多的車廂，這樣子就很像一個資源的系統…就是去連結一些資源…」(I161)

「…如果說有時候我們在使用這些資源或在這些系統在合作的時候，發現說我們的頭駛向不同的地方（大家大笑），那可能我們的協調的這個角色就要出現。就是說，那大家 a 你的立場是這樣，你的認為你的目標是這樣，那我們的是這樣，我們如何協調出一個共識跟合作的空間啦，然後來來滿足我們這個案子的需求」(B163)

2. 處遇服務階段

在前階段的工作任務中，調查的資訊是評估成案與否的關鍵，然而社工員真正要做的不是「定罪」，而是要確認案家需求與問題，進而擬定合適的處遇計畫，協助案家解決問題。焦點團體成員認為在此階段社工員所扮演的角色除了與上階段相同的「連結者」、「評估者」角色外，尚有下列幾種類型角色：

(1) 「親職代行者」與「替代父母角色」

在後續工作過程中，社工員 S、B、D、I 都提供社工員會通給案主一些關愛及照顧，社工員 A 及 D 分別用「親職代行者」(A104)及「代行親權」(D094)的名稱來含括這些替代原生父母應該給予案主們的親職內涵。

「我覺得我會去擔任一些替代性父母角色，不見得我會跟他建立一個親子的關係…花一個很有品質的時間陪伴這個小孩子在身邊可能也是他父母親沒有辦法做到的一種親職能力，所以那可能對小孩子來講，這樣子的氛圍很重要，對就是類似這樣，或者是帶小孩子去就醫啊…去接受評估之類的」(S190)

「有時候我們代行親權的那個部分在哪裡？…譬如說小孩要開刀要些醫療協助的時候，我們要出去做些文書啊，一些重大決定吧！」(D094-096)」

「…我曾經遇到一個小孩他跟我說”阿姨你可不可以當我的媽媽”」，(B178)

「如果說是替代父母角色，像我可能就覺得說，譬如說，提供兒童一個可以穩定、然後可以好好成長發展的一個環境，讓他可以至少這段時間是有一個穩定性的成長…」(I199)

但同時，也有些社工員對於「替代父母的角色」該如何界定感到一些疑惑，於前端服務組的社工員 B 表示：「我覺得這是很大的議題，所以我也很想去問一下二組擔任小朋友的父母的社工，就是你們在這樣的角色裡面，到底是什麼樣的面貌？它又不是真正的父母…」(B186)；亦有人質疑究竟代行親權是否是所謂的專業角色：「我那時候（討論）停掉的原因是，替代…是有替代的角色，可是好像這個算不算是一個專業的角色，所以我自己就縮起來了。」(R195)」

替代的角色是否為一種專業角色的範疇在討論中有不同的意見，H 社工

認為自己在實務上確實會擔任一些父母親職角色，補充或代替父母功能不足的部份：「我覺得其實是都在面臨，只是好像沒有去想過是在做替代父母，其實都在做。(H193)」，然而亦有社工員認為自己即使替案主做出安置的重大決策，仍然不是在實踐父母的親職角色，真正執行的另有其人：

「…我自己在做兒二的工作，我其實不太會認定我自己是一個替代性的角色…其實我們司法的案子有可能是帶(孩子)出來，但是我們可能是放在機構、放在寄養家庭，我覺得替代性的父母的角色其實比較像是安置機構(的保育員)...。(L252)」

受訪社工員對於自己工作中可能面臨需要代行親權或替代父母角色的部份較無法形成共識，究其原因，一方面需要真正面對替代父母的處遇情況並不多，另一方面這是一個相當大的議題。總結而言，社工員普遍認為二線服務確實於必要時要為案主發聲，代為做出重大決策(保護安置、改定監護、停止親權等)，然而實際上是否由社工員自己擔當起照顧孩子的角色則有待討論。

(2)「改變發動機」與「變遷火車頭」

從事兒童少年保護服務，服務的不僅僅是案主本身，案主所生所長的家庭，更是處遇服務中最重要的部份，因此，社工員 O 及 R 均表示與施虐者工作是社工員不可逃避，也是兒少保工作中很特別的地方，希望能夠促成施虐者行為改變、親子關係改善或改變家庭中的暴力結構…等：

「加害人的部份...我覺得這個是其實他組都~比較少在那麼直接面對的部份...可能藉由兒少保社工的一些介入，緩解一些他們的那種施暴的一些行為，對，改變他們一點點的認知這樣子 (0060)」

「...我覺得我要去介入的這個東西我就是想要改變，那我希望這個改變的部份是，是能讓他們的關係變好一些、或著是他的狀況能好一些。(R078)」

「(改變)暴力結構。比如說藉由一個更強大的公權力的介入啦，比如說可以讓那個加害人的~鈍一鈍他的銳氣之類的。(0068)」

而這種促成改變、成為變遷的媒介的角色，除了社工員 R 使用「變遷的媒介」(R081)來命名外，社工員 O 及 C 更提出饒富創意的形容詞--「改變的發動機」。

「我是覺得我們的角色就是像一個那個改變的發動機這樣子，就是可以發動一個促使整個系統的改變...(C088)」發電機本身不亮，發電機是 power 一樣，是讓人家有電的，empower...對這是發電機的意思。(C135)」

經由成員的詮釋，看到社工員需要利用一些策略增加案主的能量以達成改變，然而賦權與使能不只能夠運用到所服務的個案或案家身上。在兒少保護的服務網中，各系統資源的整合亦是很重要的一環。受訪社工員認為除了

整合與協調角色，面對時常需要共同合作的服務網絡，同樣也需要扮演使能者的角色，促使其他系統一起為兒少的福祉努力，第一線的兒保社工形容自己像是一個「變遷的火車頭」。

「改變的促成的過程，整個歷程都是需要協調、整合，…因為終止暴力或是改變案家，都是涉及到一個狀態要變成到另外一個新的狀態，都是一種變化，那這個變化，我一個人的力量有的案子我可以做得到，有的案子是要很多社區或生態裡的系統一起做才會做得到 (C239)」

「如果說有時候我們在使用這些資源或在這些系統在合作的時候，發現說我們的頭駛向不同的地方，那可能我們的協調的這個角色就要出現。就是說…你的立場是這樣那我們的是這樣，我們如何協調出一個共識跟合作的空間，然後來滿足我們這個案子的需求。(B163)」

「要連結資源的時候，我覺得我們常常 empower 那個社區的資源，其實他是有能力可以去做。…有一些資源他們在擔心跟害怕…，其實他們還可以做的更多的 (R157)」

(3) 「教育者」及「合理權威示範者」

在處遇服務階段，社工員有責任要提供家長所需之治療處遇，引導出家長合適的親職行為。P 社工認為自己在工作中擔當「教育者」的角色，自己也好像父母一樣要關心父母，同時也不希望他們出現不恰當的行為。

「我覺得我們好像在當一個教育者…我們就好像是父母，我們在管教孩子，我們又愛他，這好像是並進的，然後就是我們尊重這個人，然後但是我們沒有辦法容忍他的行為。(P101)」

「…其實我覺得親職示範的部分…(leader:教育)對，教育的角色我覺得很重要…」(L252)

由於兒童少年保護案件有時涉及的是權力濫用的問題，因此社工員在扮演教育者角色時的另一個重要意義是：社工員的介入也可能是一個「合理的權威示範」，教育父母何為可？何為不可？從社工員與施虐父母接觸的過程中示範以暴制暴並不是處理問題最妥當的辦法。

「…在那個權力的那個角色裡啊…但有時候就是因為濫用權力…就是欺負人這樣子…我們的角色可以作為是一種~比較合理的權力的示範。(C073)」「有權力的人好的對待我們的經驗，然後我們也會學習和類化這個經驗，…就是那些小朋友或是大人來做諮商，在那個有限的時間空間裡面，得到了一些滋養跟學習，找到了力量，他會回到他們生活情境中，去把類化那些生長出來的能量。」(C300)

「…我們是社工出身，社工教育提供你，就是希望你用專業助人技巧去溫和的助人…我們既然去處理家暴，示範出柔和來也是一個教育的過程，示範出一個溫和的部分，事情是可以這樣溝通跟解套的，那這也是一個示範的功能這樣。(A217)」

(4) 偕同工作者

社工員 J、Q、H 都提到，不論工作的對象是相關體系或家庭，只要目標一致時，彼此便會成為「偕同工作伙伴」。

「像我們有時候去參加個案研討，…我覺得我們參加蠻多個研，或是我們自己…我們自己辦的當然會邀請其他人來，但有時候是其他資源單位，然後我們去代表去參與這個角色 (J062)」

「跟誰要一起去做什麼，就分工，就是人家會來找我們，我們也會去找人家，可是那個形式就會有很多，個研可能是其中一個，然後我們直接去人家機構拜訪，也有可能是一個，可是那個目標好像是我們要一起完成某一件事情，那這個事情對這個家庭還是對這個孩子是有益的，前提是我們在一個合作的架構下。(Q076)」 「…譬如說…關係就建立起來了，我們就開始成為那個協同工作夥伴… (Q192)」

(5) 監督者

進行調查及司法相關處遇，最終目的是希望孩子的安全受到保障，因此對於確認成案進入後續服務的家庭，社工員認為自己還肩負著監督者責任，必須確認改善的程度，以及確保暴力沒有再發生。

「監督者就是我們開案中的家庭，監督他們的家庭動力，不管我們是教育者或其他角色，都帶有監督，然後再去協助她們。(J037)」

(6) 「執法者」與「司法角色」

在已危及孩童生命安全，最萬不得已的情況下，社工員便需要展現出較出的「執法者」及「司法角色」，例如代為聲請保護令、緊急庇護安置、為孩子出庭或代言等，成為兒童生命安全最後的一道防線。

「譬如說我們要代為聲請保護令…我們是執行法定業務… (M106)」

「提供兒童一個可以穩定、然後可以好好成長發展的一個環境，讓他可以至少這段時間是有一個穩定性的成長，然後幫他去復原他的原生家庭，如果他的原生家庭好的話，就是評估這個父母的親職功能已經恢復啦…或者是達到我們覺得應該期待的那個樣子的時候，就可以讓他會去這個家，那如果真的不行，可能就是去面臨到要去考慮說是不是要爭取他的那個親權，那我覺得要爭取那個的親權是最難去抉擇，因為你永遠…就是你在想說我到底要不要去走這一步」(I099)

「其實我們還有跟司法相關的另一個角色…我們要站到法庭上去做一些事情、然後可能要去撰寫一些狀紙…。(B288)」

(7) 個案管理者

討論至此，焦點團體成員已呈現出許多樣貌的社工員角色，也有社工員使用「個案管理者」的概念來含括後續處遇中所需扮演的各種角色。

「我們不是常自稱我們是個管嗎？(Q039) 感覺個案管理者這個角色…非常非常的大這樣子。(Q041)」

「我是覺得除了管那個資源之外，其實是進入家庭的時候，你也希望每個人去合乎他那個位

置，如果每個人都發揮他的本份，其實這件事，就是說很多家庭問題就得以有一個舒緩或重新就定位那種感覺」(E048)「我大概就是在延伸那個個管那個角色，不是只有管理資源，這個家庭的管理是在於讓每個人去回到他的位置」(E060)

(8) 倡導者

除了上述幾種與提供直接服務相關的角色外，社工員 K、E、A、N 均提到，在實務工作中，常會面臨許多因制度或政策上之不足所造成的困境，此時社工員便需要透過扮演「倡導者」的角色，而這個角色的內涵相當多元，例如：社工員 K、E 認為需要不斷透過反思來「促成行政流程或資源的改善」；社工員 R 所說的，社工員會在執行業務時發現現行體制中有一些特殊的需求是無法滿足的，此時有「創意的開發一些新的資源或策略」，亦是在實踐倡導角色的途徑之一。

「就是我想到在這個工作的一線過程裡，是一個反應跟對話的一個角色…在做的過程裡面會反省說這個標準是不是要調整。(E180) 也許到這裡是改革我們的行政，也許在這裡是改善我們的資源。(E190)」

「甚至是說倡導也不只是對外部，可能對自己內部，(成員大笑)，我的意思不是只為了反抗，倡導其實甚至是平常跟同事之間溝通協助，很多面向，不單單是對外部資源、對外在環境，還有內部的…(K083)」

「其實是我們實務的工作其實往上面~其實是可以去~去創造有這樣新的東西出來…譬如說…特殊安置會議…就是一個創新…原本也是沒有，都是透過一個案例然後再去，不斷地去試，從實驗再到穩定、成熟的部份。(R153)」

也可能是像社工員 N 及 K 所提醒的，有時倡導不見得是創新，也有可能是去「澄清法律或制度設計的原意」。

「其實我覺得流程和法令的解釋啊，是隨著時空不同演變出來的解釋，…我覺得倡導的東西不只是改革跟創新，而是要去弄明白它原來的東西是什麼，它可能根據時空不同又被錯誤解釋或正確解釋，我不知道啦~所以倡導已經不只是改革跟創新這兩個了…而是要去弄清楚它到底本質是什麼東西。」。(N085-088)

「溝通不只是對家長，還要跟同樣是社工界的人釐清這些東西，那他可能也會用他社工的東西來解釋妳的東西跟你做…(coleader：一些拉扯)，對！所以你又跑到倡導，要跟他溝通協調，然後又教育他，所以我們教育很多人(K157)」

有時倡導性的角色也會如社工員 B 及 A 所說的，發揮「改變政策或法令」的積極性角色。

「…如果說你在工作裡面發現實務的一個狀況，跟法令的這個要求上面有很大的落差的時

候，你的另一個角色就出來了，那就是倡導…有時候我們反映一些東西，包括說什麼安置流程啦、資源要如何配置啦…我覺得這個也間接的算是一種改變，政策上的改變，甚至可能再更廣的可以去影響到法律上的改變，對，這是我的想法。(B119)」

「其實我們也有立法者的角色…兒童人權在我們中過程中走到 98 年，民國 88 年家暴中心出來，兒童少年保護組，到了 98 年快十年了，在這過程中，我們也是去倡導一些立法的部分…就是說當他覺得它不足或更進的時候，我們在做一個立法的修正的時候，起草案，這個都是由實務來反應的一些需求…」(A171)

雖然社工員於不同服務階段各有突顯的角色任務，然而各角色並非可以截然畫分的，例如：「評估」隨著工作階段的不同一直在持續進行，包括：兒少的安全性評估、家庭的功能評估等；教育父母的工作也不是僅限於前端工作者進行，從法令規定的說明解釋到親職示範及指導，亦都是實踐教育角色的具體內容。

二、影響社工員角色勝任感的因素

在焦點團體中，許多社工員在討論能否勝任兒少保社工的角色時，會由自身的經驗出發來討論影響的各種因素，由於社工員這個「人」是在「組織」內工作，服務的對象為「兒少保案件」，因此這些經驗其實反應了社工員與工作環境間的互動，也因此社工員所提及的各種影響角色勝任的因素，似乎可以因產生互動對象的不同，分為「兒少保護案件特殊性質」(社工員與案主、案家間的互動)、「兒少保護制度及組織設計」(社工員與工作環境、組織的互動)和「兒少保社工員個人因素」(社工員與自身工作經驗、狀態的互動)三大類。

(一) 與「兒少保護案件的特殊性質」相關的影響因素

社工員 S、L、Q 提到，兒童保護案件本身有一些特殊性，例如：工作對象有人格及精神疾病問題、能力限制；案家問題複雜；加害人可能對工作人員有威脅舉動…等，再加上如 Q、B、L 所說的，在社工養成過程中也缺乏對於此類案主的學習，甚至開始擔任兒保社工後也缺乏實務練習機會，因而使得社工員在角色扮演上顯得有些困難。P、B、D 特別提到養成教育的缺乏，會使得社工員在扮演「執法」或「司法」角色時的困難。

1. 工作對象有人格、精神疾病問題或有能力限制

「我覺得這是要看對象，可能是在做引導改變的時候，可能有點擔心那對象可能是一些人格有問題，然後可能沒有辦法去做一些改變… (S272)」

「而且我覺得跟那種人工作，我覺得那是完全破壞，就是顛覆…顛覆你一輩子以來跟人互動的互動方式，因為她們並不是一般的那種，就是他們待人的方式不是你生命中有過跟人互動的方式，就是妳不知道要怎麼樣跟那種人溝通！(M270)」

「...那如果在精神疾病都已經講理講不聽了，你還是可以用執法的角色的話，那就比較簡單...」(C233)

2. 案家問題嚴重、複雜，所涉資源龐雜

再者，從事兒童保護服務需要眾多系統與資源的介入，這是社會工作者相當重要的基本角色，然而涉及多人的工作，難免會令工作者覺得相當費力且困難，再加上兒少保護的工作本身就很複雜，因此協調的工作更是不簡單，影響了社會工作者的勝任：

「那個協調者，其實我也覺得那是對我自己個人來講，我覺得是最難以勝任的一個部分，因為基本上我覺得當我們要發揮那個協調的部分的時候，通常都是案子或者是案家他們出現比較大的問題，才會需要我們去協調嘛，那通常本身就已經有個難度，所以其實，我自己會覺得被拒絕的機率其實還滿高的」(H283)

3. 加害人可能對工作人員有威脅舉動

「被加害人威脅攻擊啊！我覺得這個是最關鍵的，因為我覺得從學校大學，也沒有人教我們怎麼去對付人家，我們也是好好家庭長大的小孩，父母也是呵護在手心長大的啊！其實我們的生命經驗裡面很少被這樣指著鼻子大罵，罵三字經，威脅要傷害你的生命，叫你出去小心一點，我覺得我們的生活經驗裡面很少遇到這樣的事情...，那我的工作卻好像會常常遇到這樣的事情 (Q269)」

4. 社工養成過程缺乏學習的機會

對於某些社工員來說，因為在學校教育專業養成過程中，並未學習到擔任「執法者」及「司法者」的相關知能，因此「執法者」及「司法者」成為較難勝任的角色。

「我覺得在執法者的角色上，其實是比較不容易勝任的，...，就是我們社工教育的養成，...我覺得大部分都是告訴我們，我們要怎麼樣做一個專業的助人者，那我覺得大部分都是正向、關懷、溫暖，那這我覺得要跟一些司法角色來做一個整合...我覺得這部分是在進到這個系統，我才比較多學習到...」(P285)

「其實我們來有比一般傳統的助人者還有另一個角色，就是跟司法相關，...，我覺得這個東西在我們過去的養成教育裡面是比較缺乏的...」(B288)

5. 開始擔任兒保社工後缺乏教育訓練

「你要給兒少保社工足夠的訓練啊、或是足夠的知識經驗的傳承累積...等等的，去讓他在各個場域裡可以更棒的發揮。(B231)」

「新手確實有需要有一段時間是需要跟著去 run run 看、了解這個狀況，而不是單槍匹馬自己上火線...這樣子的感覺... (L259)」

(二) 和「兒少保護制度及組織設計」有關

在這個部分，社工員提到許多和整體兒少保護服務機制，以及中心本身制度相關的影響因素。為了便於討論，以下將這些因素再分成兩大類，一大類與巨視的國家政策、法規、臺北市政府社會局資源配置及分工有關的「兒童少年保護制度」，並由社工員的角度將其歸類為『外部支援』；另一大類則和社工員所服務的單位：臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心（以下簡稱「中心」）有關的『內部資源』因素，這個部分依其性質又可分為和提供個案服務有關的「工作制度」、和工作管理有關的「行政制度」、「工作負荷」，以及社工員在工作環境中所感受到的「組織動力與經驗」等三項。

1. 外部支援

社工員 B、L 提到如果兒童少年保護相關服務的資源網絡能夠較完整的建制，會比較能夠勝任角色。

「兒保工作它是一個全面性的，它就是包含各級的預防，然後也不是... 它需要的是一個團隊... 或是一個替補的東西，不是單只有我們家暴中心、或是我們兒少保組、或是我們單一的一個兒保社工能夠完全去勝任的，那它的責任也不是只有我們的責任，它可能包括甚至廣至社會局，或是廣至中央等等的責任、跟要去擔負的這個角色，不是只有我們。 (B292)

「就像我們去做一個救援的動作，可能也不是我們自己一個人就可以勝任，可能需要警察的配合、可能需要... 等等的配合，那我覺得我們可能也不是單一的一個救命恩人，可能是整個體系需要一起去營造跟塑造一個機制來保護孩子團隊工作... 我覺得是這樣的角度」 (B294)

「社區資源如果很強的時候，我們這一塊就相對會被期待跟要求的其實是弱的，所以我覺得這一塊，如果我要..... 這一塊，可能是社區那一塊的資源，包括家族內的其他親屬資源、跟資源體系，再強一點，我自己就會覺得我這個部分壓力就沒這麼大... (L252)」

2. 內部支援

(1) 中心工作制度設計

社工員 M、Q、C 及 L 均提到，如果中心內部的工作制度設計，如：專線組的篩案機制及 24 小時輪值、成案調查與後續處遇分工、工作要求或行政規範、知悉案件後續狀況的回饋機制，以及有相關的親職教育、法律資源作為後盾，都可以讓社工員較能夠勝任角色。

A. 中心內部各組分工：專線

「我常覺得很多案件... 有時候通報進來是不負責任的通報，或者是說在篩案過程中，就是沒有認真地篩案，然後讓我們的精力... 發揮在那種其實根本是烏案、烏龍案，那種那種

那種案件上面，然後我覺得其實是剝奪掉對於我們需要很用心投入在這角色的時間跟精力 (M239)。」

「以前案子如果出什麼狀況，就去專線交待說，可能這個禮拜或這幾天晚上可能會出現什麼事情，我覺得她們都還蠻阿沙力的就知道要怎麼處理…我覺得她們都還蠻願意承擔而且當成一個工作在做，就是會交班下去或什麼的，可現在她們好像覺得說主責在我們，然後我可能要去處理。(Q333)……我也希望下班就可以下班啊，我也不希望 24 小時都在上班啊！光 24 小時都在想著案子的事情已經夠可憐了，你還要叫我真得去執行這個工作，這真的是太殘忍了！ (Q335)」

B. 中心內部各組分工：兒 1 兒 2

「然後有一些可能在 1 組有很大的衝突跟拉扯的時候，反正你也會想說沒關係有 2 組的社工撐著，我該做的事情還是跟他做，該跟他講清楚的還是可以跟他講清楚，不用擔心說可能我們真得撕破臉之後很難工作這樣子，有時候會去跟 2 組的社工聊聊一些笑話，案家跟妳說我要換社工，沒問題 (團體成員大笑)！她們會覺得她們的訴求得到回應！她們可以跟 2 組的社工一起罵 1 組的社工說這個社工多麼的糟糕，有些工作關係就可以拉起來，就覺得有 1、2 組分工還不錯的！ (Q329)」

「我要講一下就是 1、2 組的分工啦，因為別的縣市有 1、2 組分工，可是我覺得我們的好是我們自己做 2 組的工作，我們的同仁比較棒啊！所以把案子交到她們手上都會比較放心。然後我覺得另外一個很重要的因素是因為我們在同一個辦公室上班，2 組有時候孩子拎來會帶過來給我們看一下，或者是我們會過去問一下那個孩子的狀況，就會知道那個孩子變好了，或者他本來醜醜髒髒的醜小鴨，養了之後變白白胖胖。(Q327) 返家之後，有的還沒返家呢！就覺得好像他的狀況變好了，你會看到那孩子狀況變好了，其實我覺得就是給妳一個回饋，正向的回饋，其實你之前的那個努力其實沒有白費 (Q329)」

C. 明確的工作要求或行政規範

社工員 C、Q 提到，如果工作要求或行政規範是具體的，叫有助於工作角色的勝任。

「不能勝任的很多啊... 只是因為工作中的要求，也沒有辦法很具體... 所以常.... (leader：硬著頭皮啦...)」對，也沒有人發現 (眾人笑聲) (C201)」

「有沒有可能我們內部有一個行政規範是更清楚的，比如說我遇到那個很不配合的加害人，我可不可以跟他聯絡上他就是不理我，我可不可以就行一個公文給她，那如果他真得不配合，那我也就真得沒辦法了，那有沒有下一步可以走，比方說再通知他，我發 2 次公文給他，他就是不理我，那我就送六科，開裁罰好了！就是有沒有類似這樣的東西讓我們知道說我們下一步怎麼做，而不是一直陷在說，這個人又不配合我啊，那他就又要申訴我，又要幹嘛！又不配合，好像也沒有下一招可以做什麼，我覺得那個內部比較

清楚告訴我們下一步應該怎麼做那個部分，有沒有可能可以比較清楚去制訂……
(Q261)」

這類因素在「執法者」角色的扮演上的影響尤其明顯，例如：社工員 C、O、M 認為擔任執法者的角色，由於角色單純、執行事務明確，不必思考太多，只要依照既定流程及長官指示即可執行；相對的，社工員 Q 則覺得雖然這個角色很單純，但相反來看，倘若制度上缺乏明確指引，或組織內部立場不清，將導致社工員在第一線執法時產生諸多困擾。

「最簡單的應該是…執法者的角色是簡單的。就是在長官的領導指揮下我就去執行」(C222)

「我覺得對社工本身，就是這個助人者來講都是一個很辛苦的事情，就是壓力其實很大，可是如果只是單純就一個執法者的角色，其實那個就，我就開罰單啊，去法院提告啊，我覺得那個就是比較簡單的事情…。」(O099)

「我覺得最能夠勝任的，…但對我自己來說，最簡單的事情是什麼都是依法做，就是…安置就安置，要開強親就開強親，要這麼做就怎麼最，就是我覺得那個其實是最簡單的，你不需要顧慮到，到底這樣的處遇對孩子跟家庭的影響是什麼，不需要顧慮別人的感受，然後就是說做就做是最簡單的…。」(M239)

「可是我覺得我以前很 easy 就去實踐執法者這個角色，可是最近…也不知道中心對這件事情的立場是什麼，反倒是會在那邊拉扯猶疑耶～」(Q212)「那我會需要什麼幫忙，…我覺得一個當然就是跟督導討論，我覺得另一個是有沒有可能我們內部有一個行政規範是更清楚的，…就是有沒有類似這樣的東西讓我們知道說我們下一步怎麼做，…有沒有可能可以比較清楚去制訂。」(Q261)

D. 有相關的親職教育、法律資源作為後盾

社工員 L、B 提到，雖然有些角色扮演起來有些困難，但是若能獲得中心內部的資源、方案支持，就可以減少不勝任的情形。

「其實我覺得親職示範的部分…教育的角色我覺得很重要，但是我們往往…我會覺得我自己也有一點缺乏…就是說，確實不是每一個他們提出來的議題我都能夠很能去 (leader：回應) 回應他們，但是我最好的回應方式…大部分的人因為都有被處罰強親，…因為有些人會很抗拒要去啦，我就會跟他說，那其實你這議題在強親裡面應該是可以得到一個…跟老師有很好的討論、或是跟其他家長…對…一個很好的討論，我就會用這樣的方式去…去回應他。(L252)」

「要增進一些資源，比如說，每個人都可以有更高程度的律師的資源、或是法律顧問的資源，隨時在我們身邊，比如說在辦公室設一個律師，就是天天駐在、坐在那邊，讓我們可以問問題…等等。(B288)」

(2) 中心內部行政制度

A. 設施設備及行政系統：

社工員 B、Q、D 都提到如果中心的設施設備（如：錄音錄影設備）或差勤、個案管理等行政系統可以較為完備，可以讓社工員更勝任工作。

「包括說設備啊、或是說制度、或是態度上的重視啊...對，或是說權益的部分...就像有些同仁可能被告好了...我身分證字號等等的這些東西，可是今天其實我們說穿了是代表去執行公務...它是一個我們社工員本身人身安全跟權益保障的議題，我覺得這是我們要去執行、發揮這些種種的保護工作的角色的過程裡面，我覺得需要被重視的。」(B294)

「比方說那個錄影錄音設備，我覺得這問題應該反應了有一年半了吧！可是好像那個問題就還是沒有解決啊！那就不知道那到底接下來要怎麼辦……」(Q263)」

「我覺得現在對我來說比較困擾的會是那個行政系統那一塊，就是那個個案紀錄上的那個，還有那個差勤系統一天到晚就故障，就有很多繁瑣的事情 (D248)……我的期待是這基本系統不應該耗掉我們太多時間，我們應該要把很多力氣放在做個案工作上...那我覺得說如果行政系統可以多給我們一些支持或配合，其實會讓我們比較沒有什麼後顧之憂 (D250)」

B. 人事福利制度與保障：

除了和提供個案服務和行政管理有關的制度外，社工員 B、Q 則提到如果和人事相關的福利制度、權益保障可以比較完善的話，也可以讓社工員比較勝任。

「還有就是...結構性困境的部分，還有一個就是說...整個兒保工作的環境跟場域裡面，能不能夠對社工員本身的人身安全跟權益做到足夠的保障，這是我覺得滿重要的議題。(B294)

「我們也希望督導的福利可以多提升一點，這樣督導就可以更能夠照顧社工員。(Q364)」

「別的縣市有好的那個，對兒保工作好的制度的話，我覺得都應該學習，不管是服務的部分或是人員待遇的部分。(Q375)」

C. 案件負荷與工作量：

社工員 B 及 Q 還進一步提到「工作量」也是影響社工員勝任角色的原因之一。

「我們可能工作上需要一系列比較精緻性的工作內容跟內涵，在我們這種案件量的狀況下，我們如何去兼顧案件處遇的精緻度，跟目標達成的滿意度，或是說...你每一個案子你都要回應到，但是每一個案子都能夠做到這麼好嗎？我覺得這是我們常常在兩難當中的...面臨兩難的狀況。」(B290)

「我覺得案量可不可以撐得下來的原因，我覺得我現在可以撐得下來的原因是因為我現在做的少。就是我可以預期到比方說你可能 3、4 天就會來一個案，然後你就知道說，那你可能有些事情就是你看到了，你會覺得不然我再麻煩別人去做好了，或者我再請下階段，我只能把它寫出來，然後請下階段同仁再去追，或再去評估好了，對！可是因為我不是覺得不想做，而是我真得覺得我撐不住啦 (Q317)」。

(3) 組織動力與經驗

除了具體的制度及設施設備外，焦點團體的成員還提到一些與組織的“互動經驗”，例如：是否與長官有溝通的機會、是否獲得長官的肯定、尊重與包容、工作理念是否相同、有好的角色示範、有成功經驗…等，這些與組織動力相關的互動經驗也會影響到社工員角色的勝任與否。

A. 充分溝通的機會

社工員 B、N、R 都提到在工作中，不管是對系統或對中心內部的管理階層能夠有充分溝通的機會，並且在溝通後可以取得理念上共識，有助於社工員角色的勝任。

「你在你的位置上，你能不能夠在你的專業的部分，可以有機會，可以去跟各個系統、或是你的長官，去有一個充分溝通的機會，然後大家在專業的上可以取得一個比較近似的共識，讓你去很自由、很充裕、很自主的去完成你所想要完成的工作…我覺得這個東西會影響到我們的勝任程度與否」(B292)。

「這邊有一個場域是可以做這些事，而且長官是包容的。(N344) …我覺得這個跟前長官有很大的關係，讓這個專業的自主性，跟它的發言完全不用擔心受到白色恐怖或是一些相關的迫害！就是說演變到現在就是說也很希望這個精神可以持續下去。(N347) ……我很希望可以持續下去，而且長官應該可以做更多、更好的示範。(N348)」

B. 工作理念獲得肯定與支持

除了能夠充分溝通之外，社工員 R 提到與外系統或內部管理階層間工作理念的一致與否也會影響到社工員的勝任。

「那這個我又會想到說我跟這個機構我到底熟不熟悉、這個人我熟不熟悉、那個人的理念的，或者我跟上面的部分，…我如果今天假設我跟這個人的觀念理念我們是有共同的話，我覺得這個協調的過程當中，其實會是有好的，那好的我覺得就不會有衝突 (R263)」

「如果說我上面的長官其實是很支持這樣的做法…就是站在同一條線其實是有共同的目標，而不是說他覺得你講這樣可是他有自己另外一種的…想法的時候、看法的時候，或者他不認同你這個處遇、或不認同你這個想法的時候，我會覺得…我再怎麼樣去跟別人協調，我覺得到後來我可能還是會不行的… (R266)」

理念的一致與否在社工員扮演「倡導性」角色時，更可以見到其重要的

影響性，例如社工員 K 提到的。

「剛剛他講到那個倡導的東西，我覺得那東西本來就是很累人，就是有時候你會很難過，就是你自己在外面已經那麼累了，裡面還這麼累，很多時候我覺得那是懂不懂你自己權益的東西，可是當上面不認為我們是為自己的權益倡導，而是覺得我們是不聽話不乖，我覺得那個東西回來的時候，就會覺得就是容易消耗你的能量，因為你要有好的作戰的一些配備才能出去，當然不是說一定要這個，可是我覺得那東西是きもちの問題，真的是工作真得是要開心，就算…因為社工本來就是不好做，可是你還是要有一個環境，創造一種環境，一種氛圍……」(K274)」

C. 善用權力的角色示範

社工員 C 提到，因此如果在工作的場域中能夠見到一些「角色示範」，會有助於社工於的角色勝任，例如：因為兒少保工作涉及「暴力—權力」的議題，如果能有善用權力的角色示範；或是兒少保案件經常需要「協調資源」，如果自己在職場有人示範如何協調，都能夠將這種經驗類化到工作之中。

「其實那個終止暴力的工作，然後我們是在做一個節制權力還有善用權力的一個示範，那同樣的…我們的困境也是在於說，我們需要有一個好的…被…就是說…有權力的人好的對待我們的經驗，然後我們也會學習和類化這個經驗，用在我們工作中的這些弱勢族群上」(C300)

「…那至於說不能勝任的是什麼原因造成的，因為我也沒有常被協調，那我要過來協調人我就不會啊」(C233)我從小成長的歷程我爸媽沒有跟我協調過什麼事情…所以我的養成教育裡面沒有學到什麼協調的技巧，長大到了學校老師也不太教嘛…考試也不常考，然後到工作場所也沒有常常這個，所以教育、考試、任用、訓練都沒有用到這一些技能」(C235)

(三) 和兒少保社工員「個人因素」有關的

在焦點團體中，多位社工員提到年資較久、經驗累積、有成功經驗、獲得同儕的支持以、個人身心狀況的好壞及個人特質都會影響角色的勝任與否。

1. 久任、經驗累積 (含成功經驗)

如果兒少保社工員可以久任、因久任而累積經驗，將有助於角色勝任。

「好，所以我覺得，我剛講我記錯點那一塊是一樣的，就是當他有一些，就是只有累積，只有夠多時間，一起走過一些過程，才有可能再跳到下一個過程，什麼一開始建立見山是山，然後下一個階段才能再往下一個階段，不然所有人都繞在前面，然後其實無法增進」(E294)。

「因為有些議題大家會在不同的案件上，可是隨著這個時間我們都去不同的練習裡面去思考了，所以我們就可以再跳下一層……所以你這樣才能往前推進，那事實上也才能累積

整個有一個歷史，而不是總是在淺淺的表面在工作這樣子。(E296)

社工員 S 進一步提到當獲得「好的經驗」、「成功經驗」將會有助於勝任角色。相對的，如社工員 H 提到的，如果遇到一些挫折經驗，也會使得角色勝任較為困難。

「就是說像協調工作上面，可能要是有得到成就感的話就會比較容易勝任…那如果你的經驗多了、還有就是說你成功的經驗多了，其實你就...對...。」(S272)

「而且我總覺得在被拒絕之後，那個下一步就會很慌張，就是說...ㄟ到底...那...這個不行了，就變成你要再找另外一個方法，那可能這又跟創新，創新這個我也不太行...所以我也覺得協調者這個角色...我一直覺得勝任的很困難。(H283)」

2. 同儕影響

社工員 Q、E、N 都提到在工作中如果能夠獲得同儕的支持或協助，可以有助於社工員久任及角色勝任。

「我覺得可以在這工作上活下來一個很重要的原因就是因為有很好的同儕啦！就說有一些同儕是可以相互討論跟相互支持的力量啦... (Q290)」

「...同儕的支持那個力量還是很不一樣的，因為督導可能本身一個要應付那麼多個，還有一個行政立場的問題，可是同儕之間，你也可以說講話不負責任，沒有！在那個刺激跟平行的助益，我覺得是不一樣的」(E296)。

但相同的，如 Q、N 所說的，當能提供支持及協助的同儕離職時，也會對社工員造成一些心情及士氣上的低落、甚至影響工作品質。

「我想說如果我們的人可以不要流失的這麼快的話，也許可以有助於大家能更勝任在這個工作上...當你看到那個同仁要離職的時候，我覺得那個對留下來的人來講我覺得是很傷痛的一件事情，尤其可能當她們可能是因為對組織裡面有一些不滿，或者有些失望而離開的時候，我覺得那個衝擊是會更大的，所以就不知道怎麼樣可以多提供同仁支持。」(Q290)

「我覺得其實那時候同仁離職率很高的時候，我其實那時候的工作品質非常差...那其實雖然我會覺得說對其實新同仁補滿，開始接案的時候，好像那個，我覺得不敢講說工作品質變好，我覺得是生活品質變好，好像生活品質變好一點，其實可是我覺得那個工作前面那個累的東西的那個感覺，好像沒有消掉呢！...所以我自己是在想說是不是那時候人員異動太大，那時候的一個東西是硬撐的，我不曉得有沒有關係？或者還是有什麼東西我不太曉得啦！」(N313)

「自己會一直回想說那時候...以前大家都在的時候多麼的美好！對！然後我們去做了什麼事情之類的... (哽咽)。不過這個部分可能是因為我老了啦！」(N315)

3. 個人狀態

社工員本身便是「助人的工具」，因此社工員 B、Q、A 都提到個人狀態的好壞是影響勝任與否的關鍵因素。

「我覺得它本身是一種很耗損的工作，在這耗損的工作裡面，你能不能夠獲得足夠的能量去補充，補充你自己個人在這工作上的韌性，我覺得是讓你可以去保持活力去做好這個工作，我覺得是能否去勝任這個角色很重要的原因之一。如果你一直耗損沒有補充能量的話，那你當然沒有辦法去勝任這個角色。」(B294)

「我覺得我個人狀況好的話都可以勝任，對！不要受到那些…影響。(Q267)」

「就像 Q 講的，狀況好的時候，所有東西都可以勝任，甚至可以超越，某個程度我對臺北市的彈性跟空間到還充滿了高度的希望和信心（團體成員大笑）。(A281)」

社工員 K 及 Q 進一步的提到了一些會影響個人狀態的因素，包括工作中所遇到的衝擊和壓力、人身安全受到威脅等情形，都會影響個人的狀態，導致：作夢、生氣、害怕、影響到家庭等。

「一定很多人都做過夢，夢過一大堆有的沒有的夢，所以說我會覺得這個工作不能說不能勝任，是說它有很多地方可能答案沒有那麼明確，是你會一直需要思考… (K236)」

「他（指父母）有他的人權可是我們又要站在孩子的立場，我覺得那個東西還蠻有趣的，…就是有很多這種東西在衝擊，…就是有很多東西點在跑，然後甚至就會讓剛剛講一講電話你會很生氣，是不是回去你會帶回去你的親人或家人身邊。我覺得這個工作就是你要很愛自己，很認識自己，要不然你真的是莫名其妙就發脾氣了」(K236)

「被加害人威脅攻擊啊！我覺得這個是最關鍵的，…我們的生命經驗裡面很少被這樣指著鼻子大罵，罵三字經，威脅要傷害你的生命，叫你出去小心一點…那我的工作卻好像會常常遇到這樣的事情，而那種東西好像是會影響，我就自己告訴自己要堅強，告訴我自已說沒什麼好害怕的，我們有安全門，進來會被保全擋下來，但是妳還是不免會擔心啊！然後妳也會很生氣說，我為什麼要做這工作來這邊讓人家糟蹋，或者是污辱這樣子啊…。(Q269)」

有時這些壓力和社工員需要完成的工作有關，就如 J 及 C 提到的，社工員在執行代行親權或替代父母角色時，時常會對個案的未來生活計畫需做出一些重大決策，而這些決策背後常會產生無形之壓力，而壓力亦會讓社工員感到較無法勝任此角色，G 社工員就表達：

「我覺得有時候…我們太把壓力攬在自己身上，我一開始會，因為我覺得因為我們畢竟是兒童代言人，那代言人有多恐怖，像經紀人什麼的，經紀人都要出來講話有沒有？電視上都這樣！…因為你是在…你是親身第一個跟那個案家接觸的，所以你一定會有些東西是帶回來到自己身上，所以我覺得是有很多點要去思考這樣」。(K236)

「因為孩子還小，所以在幫孩子做一些權利的決定或者是在確定他未來的父母的時候，其實那個重大的決定都會很...就是疑惑，或者看這個孩子說到底這樣子好不好，對他來說這個決定到底是不是適合...我覺得感受到一些壓力啊！」。(G277)」

除了個人能量、情緒狀態外，社工員 K 及 C 還提到了有時社工員面對案家的認知狀態也會影響勝任與否，例如 K 提到不斷思考和保留彈性概念，以及 C 提到的勇於面對挑戰及接納的態度。社工員 B 則提到個人的經驗、知識、能力、人格特質都會影響到兒保社工角色的勝任與否。

「我會覺得這個工作不能說不能勝任，是說它有很多地方可能答案沒有那麼明確，是你會一直需要思考，對對對，然後我也不敢說有一定的答案，但是我覺得也許這樣也很好，就是不要把答案說死了！你才可以一直往前走，因為你說死了，哪一天你不對了，那你就死在這裡（團體大笑）！就是你允許自己這樣也很好，就是要有點隨遇而安的態度...（K236）」

「案子的異質性太多了嘛，從小嬰兒到少年，從身心發展健全到多重障礙...對啊...那這個異質性這麼多，就是我覺得可以勝任的是說，我可以有一個接納的那個心態可以去拿到案子的時候就去想辦法」。(C201)

「我覺得每一種不同的角色或是策略，它需求的能力是不一樣的...那不同的角色或是不同的任務你需要不同的能力，那你這個能力強的話，可能這跟你自己個人的經驗、知識、或是你本身的能力、或人格特質有很大的相關，那你這個部分比較擅長的話你在這一方面你就比較能夠勝任...（B229）」

4. 個人特質

除了受到工作所影響的身心狀態外，社工員 R 及 S 認為個人特質也會影響角色的勝任與否，認為自己本身就不喜歡衝突，因此協調和整合所勢必面臨的壓力場面，令社工員感到退卻：

「...我可能不喜歡去面對那個衝突的部分..我覺得對我來講去面臨衝突的這個部分我會有一些些的...不喜歡啦，我不喜歡那個衝突」(R263)

「我覺得這是要看對象ㄟ...就是說像協調工作上面...那有些可能協調溝通的系統或對象（leader：被拒絕啊）對對對，就會有些挫折的感覺。那我覺得原因喔...可能也跟 R 一樣...也不太喜歡衝突的部分啦」(S272)

（四）影響「助人者 VS 公權力--雙重角色」勝任的因素

在社工員的多重角色中，有一特殊的「助人者 VS 公權力--雙重角色」。從前述的討論中，可以發現，兒少保社工角色除了社會工作中的「助人角色」外，尚有因應法而來的特殊性角色--「公權力角色」。服務過程中這兩種角色可能交替出現、也可能同時存在。有些社工員覺得很能勝任這兩種角色的轉換，有些社工員則因為這需要扮演這兩種在本質上有差異的角色而感到困擾。

1. 能夠同時扮演兩種角色的情形

在焦點團體中，許多社工員都覺得大多時候公權力與助人者兩種角色本身並不是衝突的。但所持的理由則略有差異，如社工員們認為在社工員清楚的知道自己是基於兒少保護工作的理念在提供服務，為了促使案家改變，很自然的在不同工作階段或為達成不同工作目標時，便會交替使用不同的角色。

「就我而言並不會覺得說執法跟助人這兩個角色是衝突的啦，我覺得主要在可能在心裡頭就相信說，兒少保護法其實對這個家庭是有幫助的（S103）。」

「對我來說我相信這兩個角色，助人者的基本的這些角色跟精神或是我們所持的價值跟所謂我們現在被賦予的執法者角色其實是並存的（B186）…然後…那跟我們所~所原本設定那個（兒少保）社工基本那條線~對人的那個基本的生存的需求那條線，我自己的看法，它可能是朝向是同一個方向的。（B119）」

「我很清楚我在做什麼…我們的目的是~真的要為你這個家庭好…在扮演的那個轉換上我覺得是 ok，就是很清楚知道就是要這樣子做，也沒有疑問。（H110）」

社工員 A、L、O 則認為當可以清楚自己的助人者角色，而且認為這樣的助人者角色是對案家改變有助益的，因此會盡量扮演助人者角色，非不得已時才扮演執法者的角色時，也可以勝任同時扮演這兩種角色。

「畢竟大家都在執行公務…尤其我們又是社工，那我們本來就是一個專業的助人工作，那如何運用這個藝術和技巧這個過程中，盡量是讓這個案家能夠得到一個被了解及幫助，如果需要幫助的話可以得到幫助，除非已經到非常不理性的地步，才會用到有點那個必須要用比較嚴厲嚴肅的態度言語去執行執法…（A217）。」

「…好像這些人都認定我們是~是這樣子的人（專業助人者）的時候，這個案子好像是比較有成功的可能…像如果我們提到那個施虐者，認為我們是一個執法者的角度的時候，那我覺得這個案子做到最後會成功的機率不太大…（L097）。」

「這兩個（執法者與助人者）~其實兩個可以併用…就是你要把它做到如何是不衝突的，就是把它~就是可以用的很~對~運用自如，可能在這個時候就是一個助人者，可能在他下一次他又出現一樣的行為的時候，你要怎麼去規範他，對，那個就是一個，可能要一些時間這樣子（O099）。」

2. 困難同時扮演兩種角色的情形

除了可以勝任同時扮演兩種角色的情境外，也有社工員提到當感受到助人者「照顧」特質與公權力角色「控制」特質間的矛盾，或是因自身價值觀與政策意識型態、社會工作倫理價值間產生衝突或兩難時，便會造成社工員覺得困難同時扮演兩種角色，甚至會造成社工員在角色抉擇上的困難。

「我覺得，是我們在執行之後，在因應父母對我們同時具有這兩種角色的反應的時候我覺得比較困難…他們對於這樣就會說我們是「雙面人」（H108）。怎麼讓父母去感受或者說瞭解

說~對，我們同時扮演這兩種角色，可是我們的目的是~真的要為你這個家庭好，我覺得這個才是對我來說是比較困難的（H110）。」

「我覺得每一個角色對我來講都有一點為難，為難的原因是它們會有一點相互拉扯...有時候你很關懷、很支持、很投入她們的時候...她們真得有她們為難的地方...我覺得那個過程其實是很痛苦的，就是說妳知道妳很支持他，可是回過頭來妳又看到孩子傷成這樣，那你就會很為難說那我現在到底要該怎麼辦？...那我會覺得這個是，這是在去執行那個所謂執法者或調查者工作角色來講，對我就會顯得有一點點困難...（Q261）

「我覺得我們這個工作有很多不同的價值觀在衝擊，然後社工的心臟要很強，因為有可能也會影響到自己，然後你要怎麼去回應，就是你已經很亂了，還要一直回應一直講電話說我怎樣叫做打小孩，所以有一天可能社會會先發病。對！我就是覺得我們的工作有很多信念衝擊。（K157）」

社工員 D、P 則提到因為在社工教育養成過程裡，關於行使公權力角色的訓練較為缺乏，也是導致困難同時勝任兩種角色的原因之一。

「我覺得在執法者的角色上，其實是比較不容易勝任的...就是我們社工教育的養成...我覺得大部分都是告訴我們，我們要怎麼樣做一個專業的助人者...大部分都是正向、關懷、溫暖，那這我覺得要跟一些司法的角色來做一個整合...我覺得好像...我覺得在這部分是在進到這個系統，我才比較多學習到（P285）。」

（五）互相交織互動的影響因素

根據焦點團體的內容，會影響兒少保社工員角色勝任的因素可以區分為與「兒少保護案件性質」有關、與「兒少保護制度及組織設計」有關和與「兒少保社工員個人」有關的三大類，詳見附表四。

1. 與「兒少保護案件性質有關的」

歸納前述分析中的勝任與否影響因素，發現從事兒童保護服務工作具有許多本質上的限制，使工作者無法良好勝任其直接服務工作。尤其在提供服務時，可能面臨服務對象的攻擊或威脅，更使工作者無法發揮其助人者之工作角色；工作本身具有衝突性及風險性，亦是工作者壓力的來源，無論是在做重大決策時，或者與其他系統進行協調與溝通時，都可能因為這些原因影響工作者勝任及角色的發揮；焦點團體成員認為個案量大、因行政文書作業影響個案服務時間，都是影響工作者適當角色勝任的因素之一。綜合而言，這些工作特性上的因素包括：工作本質具衝突性及風險性、案件本身複雜度高、服務對象不易改變、具人身安全威脅、個案量大、時間限制等等。

2. 與「兒少保護制度及組織設計」有關

Inkeles (1996) 之研究曾指出若個體所處的組織能夠正常分配、可擁有合理的希望、可合理的創造及探索自己，個體將具有勝任角色之能力。因此，影響社工員勝任與否之因素，除了其本身是否具備應有之專業工作能力外，組織是否

提供一個適當的工作環境，讓社工員能展現專業能力以勝任角色，更是重要的因素。從前述之焦點團體研究分析可發現，組織外之兒少保護服務制度、社會資源的協調；組織內之工作制度、行政制度；社工員與組織互動的經驗皆會影響從事兒童保護服務工作之社工員勝任角色與否。

因此，制訂一個完善的兒少保護服務制度及建制一個完整的資源網絡系統，將可提升兒少保護社工員在執行角色上勝任之能力，而組織若能量身設計一個兒少保護工作服務目標、工作制度、工作流程、行政規範及可運用之資源，將可提升社工員在提供服務時之工作效能及角色勝任之能力。此外，兒少保社工員若能從組織中獲得與付出工作勞力同等價值之福利權益、人身安全保障津貼及制度，以及獲得組織中長官與同儕之支持，其能因此產生與組織良好互動之經驗，進而相對地提升社工員對於組織之認同感及工作價值，將有助於社工員能更勝任工作角色。

3. 與「兒少保社工員個人」有關

從前面分析中可發現，社工員的個人特質、狀態、情緒、經驗、養成背景等因素，對扮演各種工作角色的勝任感有所影響。由於兒童保護工作具有強制公權力的特殊性，與一般學校教育所教導正向、溫暖、關懷的專業助人者有所不同，為社工員帶來許多衝擊，社工員憑藉其自身成功經驗的累積，進而提昇社工員進入此領域後在角色上的勝任感。社工員的個人特質也影響對各種角色的勝任感，角色所呈現的價值觀及所需的特質若與自己個性理念相近，執行起來較為順暢，勝任感也就較高。而個人狀態較好、情緒穩定時，執行各種工作角色較易有勝任感，惟個人狀態與情緒深受組織面及工作面等外在因子影響。

而上述影響社工員角色勝任感因素的三面向，彼此之間是互相作用而非只是獨立運作，如前述社工員的角色勝任感為當時的個人狀態及情緒所影響，但個人狀態及情緒卻是深受案件壓力、組織立場與氛圍，以及人員流動等工作面與組織面因素所左右。舉例來說，在執法者角色上，社工員除了個人特質能使其勝任此角色外，政策及法令明確、執法工作本身的單純性，以及上級長官的支持，皆會讓社工員較為容易勝任此角色，反之，若政策法令不清楚或上級長官不支持，即使社工員的特質及工作本身單純，也無法令社工員在執法者的角色充滿勝任感。

陸、研究結論與討論

一、兒少保護社工所自覺的工作角色

(一) 兒少保社工自覺扮演「多重角色」並需要隨著工作階段轉換

在焦點團體中，多位社工員都提到自己扮演的並不是單一角色，而是隨著案主及案家特性、互動過程、處遇目標及策略而扮演著「多重角色」，且需因工作流程的不同而需扮演不同性質的角色。這和Anne Comstock及Nancy McDaniel (2004)、王行(2001)、張必宜(2001、2003)、許嘉倪(2001)、陳晉杰(2002)等人的研究發現一致的。

研究發現在不同工作階段所扮演的角色中，社工員所提及的工作角色及內涵略有不同。在「成案調查階段」中，社工員提到的角色包括三大類：1. 調查者、執法者、裁罰者及政策宣導者；2. 保護者、拯救者及救命恩人；3. 評估者、連結者及協調者；團體成員並提到在此工作階段中涉及法律的相關角色，如「調查者」、「執法者」、「裁罰者」是兒少保護社工員特別重要的角色。在「處遇服務階段」社工員提到的角色包括：1. 親職代行者與替代父母角色；2. 改變發動機與變遷火車頭；3. 教育者與合理權威示範者；4. 偕同工作者；5. 監督者；6. 執法者與司法角色；7. 個案管理者；8. 倡導者。數量如此龐大的角色似乎也再次驗證了兒少保護工作內容的複雜與困難程度。相關的角色內涵請詳見「附表二」。

在「成案調查評估階段」，社工員所扮演較帶有「公權力」色彩的角色，例如：調查者、執法者、裁罰者、政策宣導者等，但由於社工員的專業助人色彩，也使得公權力的執行而有不同的形式，例如：社工員在進行調查工作時，其實是帶著助人的心態及技巧進入家庭，因此會考量到案家可能對於法律的規定不甚清楚，因而在扮演「執法者」的角色時，是採取「教育者」的姿態，協助案家理解相關法律規定，也因此使得執法者及政策執行的角色得以用所謂『柔性宣告者』（張必宜、林賢文，2001）來呈現，在提醒家長避免觸及法律的同時，也支持、同理家長所面臨的親職壓力；或是在進行調查工作時，秉持著協助而非處罰家庭的基本立場，在看似「執法者」的外貌下，以助人專業角色中的「評估者」去評估案家的需求，以「連結者」來媒合並提供相關的服務與資源。

此外將焦點團體中中社工員所提及的角色與相關研究、文獻對照後（詳參附表三），可以得出下列幾個結論：

(二) 社工員所自覺的角色幾乎已經涵蓋了所有文獻及法訂的責任：

由於兒少保護服務是主要是應法所生，因此如先由「兒童及少年福利法」及內政部所頒訂之「兒童保護工作指南」中所規定的角色來看，社工員在焦點團體中所提到的角色及內涵已超越法定角色，原因是社工員在提供兒少保服務時，不僅是執法者，也兼具了助人者的角色。進一步將社工員自覺的角色與相關文獻相較後也發現，焦點團體的結果回應了多數的文獻及研究結果資料、甚至內涵更

為豐富。

(三) 使用「變遷火車頭」、「改變發動機」及「親職代行者」等特殊角色命名：

這些角色的工作內涵，大多與既有文獻無異，但出現了幾個令人覺得充滿兒保社工活力的角色命名，例如：用「變遷火車頭」來說明促成改變的角色與功能、用「改變發動機」來詮釋 Empowerment 的概念；以及幾個源自於社工員與這些進入兒保系統的孩子們深刻互動而來的角色命名，例如：用「親職代行者」與「替代父母角色」來說明社工員對於自己提供給安置兒童的那份多了疼惜色彩的關愛及照顧，或是像團體成員「花一個很有品質的時間陪伴在這個孩子身邊…」、「我曾經遇到孩子跟我說：阿姨你可不可以當我媽媽…」的陳述，都令人為之動容。

(四) 出現與暴力權控本質概念的角色命名～「合理權威示範者」

「合理權威示範者」這樣的角色在既有所收集到的文獻中較少被提及，社工員認為對於兒少保案件的介入，應該要能作為善用權力、合理使用權力的示範。這個部分的角色其實也回應了暴力本質涉及權力與控制議題的內涵，以及兒童保護案件中有關親權濫用的議題，相當值得在後續研究中進一步進行討論。

(五) 多次被提及且內涵豐富的「倡導者」角色

此外，在兩次的焦點團體中「倡導者」的角色均被多次的提及，而且內涵相當豐富，包括：反應因制度或政策不足所造成的困境，促進行政流程獲資源的改善；澄清法律或制度設計的原意；甚至是積極的改變政策或法令。倡導性的角色會在臺北市兒保社工的焦點團體如此具體的被呈現的原因或許就是焦點團體中有一位成員所說的特色「臺北市有一個好處，它不是一個一手遮天的地方，對！它不是一個一手就可以遮天的地方。你永遠有上面可以反應，對！（A283）… 有這樣的言論自由（A349）」，以及在團體中一直有著「…讓這個中心這個文化，還有這些言論自由及真摯的感受是被重視的，真的是…然後在這裡我們都有共識，就是我們也不要遇到一些東西就感到失望或覺得說，啊！算了，就放棄了！就是說大家都一起努力！（A427）」這樣的期待與希望有關吧。

二、重要而有趣的「雙重角色」議題

就如馮燕(1988)、鄭淑燕(1991)、翁毓秀(1994)、葉明昇與林儀婷(2007)、陳晉杰(2002)等人所指出的，兒少保社工除了扮演傳統助人工作中的「助人者角色」，也同時具有「公權力角色」。如果以此兩個向度來分析歸納前述社工員自覺工作角色的分析，除了行政角色之外，可以將社工員的雙重角色歸類如下：

(一) 雙重角色——「助人者」角色與「公權力」角色

根據焦點團體的討論，社工員所提到的助人者角色包括：服務提供者、協調者、連結者、兒童代言人、保障兒童權益、評估者、保護者、代行親權者（照顧者）、變遷火車頭（改變者）、教育者、改變發動機（使能者）、偕同工作者、個案管理者、倡導者來提供家庭服務、為開案家庭擬定處遇計畫，保障兒童的權

益、成為兒童的重要他人等，目的意在增進家庭功能、改變施虐者的認知，希望案家的問題能獲得處理，支持並協助家庭渡過管教上的難關。

而社工員所提到的助人者角色包括：調查者、執法者、裁罰者、政策宣導者、司法角色、拯救者、監督者、合理權威示範者、倡導者…等，都是兒保社工員具體執行法定業務時所展現的角色，這亦是社工員們認為自己於社政部門從事兒保工作與其他社工員最為不同之處。

（二）披著狼皮的羊 VS 披著羊皮的狼？！

在這樣的工作模式下，如果我們將容易為案主所接受的「助人者角色」暱稱為白胖胖、軟綿綿的「羊」，而將令人恐懼及抗拒的「執法者角色」稱之為「狼」，那麼，在成案調查評估階段中，兒保社工員所扮演的角色便是「披著狼皮的羊」，雖然是強勢的依法介入家庭，但實際的目的是希望能夠找尋一個促成改變的起點來協助家庭。

在「後續處遇階段中」，社工員所扮演的角色大多由「助人者」開始，針對兒童少年，社工員扮演親職代行者與替代父母等「照顧者」角色、對家長及家庭扮演改變發動機與變遷火車頭等「改變者」的角色，以及「教育者」、「偕同工作者」及「個案管理者」等協助角色。但在扮演這些助人角色的同時，基於維護兒童權益的理念，社工員同時也扮演著「監督者」的角色，確認著案家的改善情形，當家長一再地發生施虐行為或家庭改善幅度不足以因應兒童發展的最低標準時，社工員變會回到「執法者」的角色，積極的透過保護安置、代為聲請保護令、聲請停止父母親權、為兒童出庭代言等方式，扮演作為維護兒童權益最後一道防線的「司法角色」。此時，兒保社工所扮演的角色是「披著羊皮的狼」，願意極盡所能的協助案家恢復家庭及親職功能，以利於兒童少年能夠在原生家庭中順利成長，但當經過努力工作但仍無法讓兒童少年安全重返原生家庭時，便會經過法律程序另尋適合兒童少年發展與養育之永久性家庭。

（三）是狼？是羊？傻傻分不清楚～狼皮與羊皮的穿脫之間

即使社工員能清楚自己需要同時扮演或轉換「助人者」與「公權力」這兩種照顧與控制的角色，但如何能自如的運用這兩種角色，對許多人來說仍然是一大挑戰。原因來自於家長對於面對社工員雙重角色的困擾、社工員與父母對於管教價值觀的落差、社工員自身多種價值觀的衝擊、當兒童傷重而父母難為時難以兼顧兩者的立場以及社工養成教育中缺乏執法者的相關訓練。也因此有時會在勸說改變策略無效後威脅可能要強迫父母接受親職教育課程時，被案家說是「雙面人」，彷彿是在扮羊時，在羊皮邊邊露出狼黑色的毛。或是當社工員處在心疼兒童少年持續受到傷害及體諒父母教養困難的兩難時，雖想透過法令強制父母改善，但若面臨善於操控及擅於使用福利資源的父母，以『一哭二鬧三要賴、四罵五嚇六陳情、七K八告九裝瘋』的手段，來影響社工員執法的行動時，社工員在威嚴的黑色狼皮下，仍免不了洩露出小綿羊的心軟與恐懼，成為執法時進退兩難的困境。

有關於家長對於面對社工員雙重角色的困擾的部分，有部分的文獻提及公

權力角色的介入，確實會造成工作關係建立的困難。如：許嘉倪（2001）指出當社工員帶著執行公權力的角色進入家庭，而施虐父母通常會對此一公權力產生強烈的憤怒及抗拒，並採用各種不同的方式反擊，因此對於工作關係的建立是一大阻礙。陳怡如（2002）也指出，如果從鉅視層面來看公權力對父母自由權利的剝奪所引起的反彈，便可以看此種不平等的專業關係下，將讓社工員與案家間彼此的互動有不利影響。

有關社工員自身多種價值觀的衝擊的影響，許嘉倪（2001）的研究也有相同結果，其認為從事兒童保護的社會工作員，對於扮演執法者的角色常常是自我衝突及產生質疑的，常會認為自己有什麼能力去評斷人家是錯的、自我價值信念常產生動搖、勾到自己過去經驗等。

面對上述這兩種困難，或許克服的方法也正如許嘉倪（2001）研究的結論所言，雖然兒保社工需面對建立工作關係與改變施虐者親職態度的困難，但社工員仍有扮演「執法者」角色的必要性，這是「必要之惡」。雖然這與傳統的社工養成教育或個人特質所有格格不入，但大多的資深工作者皆越來越能接受這樣的角色，而各有方法上的拿捏。因此社會工作實務需要重視「執法者角色訓練」，並在社會工作教育中「重視權力議題的討論」。

（四）期待社工員：知道自己是「狼」也是「羊」，學會運用羊的溫柔及狼的權威

相對於社工員面臨了助人者角色與公權力角色兼轉換的挑戰，有些焦點團體的成員覺得自己可以自然的在不同工作階段或為達成不同工作目標時，交替使用這兩種角色。這些社工員能夠將狼皮與羊皮穿脫自如、成功便裝的原因在於：基於兒少保的價值與信念，相信社工介入將對案家有益以及自己需要維持兒童少年的基本權益、工作資歷增加、清楚知道自己角色。

臺北市所獨有將家暴防治中心內兒童少年保護組的工作同仁，再依工作目標區分為「成案調查組」與「後續服務組」兩組的工作模式，似乎在結構上給予有助於社工員去釐清「助人者」與「公權力」角色間的差異的機會，但我們也期許在未來的日子裡，可以創造資深同仁留任並因同仁分享角色換的方式，來協助社工員學會運用「羊的溫柔」及「狼的權威」，就如同張必宜（1998）所指出的「巧妙運用權威」乃是與兒童保護案件中施虐父母工作的重要技巧。

三、影響兒少保護社工角色勝任感的因素

（一）有助於兒少保社工角色勝任感的「正向影響因素」

由於兒少保社工的角色勝任與否，與案件處理的品質有重大的影響。Frederick Herzberg 曾提出「激勵—保健理論」，認為應該要「“促進”能帶來工作滿足的因素」（激勵因子），並「“防治”造成工作不滿的因素」（保健因子），此外該理論並指出工作上的滿意通常與「工作本身」有關，例如：成就感、工作本身、責任感、認同等；而不滿的感覺通常與「工作環境」有關，例如：政策、

薪資、地位、工作保障、工作條件等，防治這些因素雖未必能帶來勝任感的結果，但仍具有避免工作不勝任感的效果(黃源協,1999;孫健忠、賴兩陽等譯,2005)。

因此以下將焦點團體成員所提及有助於勝任感的「激勵因子」因素整理如下：

1. 清楚知道兒少保護的工作理念，並且因此可以依工作階段或目標調整工作角色。
2. 可以獲得外部支援（資源），共同處理兒童少年保護案件。
3. 有助角色轉換的分組分工設計，分為「成案調查」及「後續處遇」。
4. 可讓社工員獲知工作成效的回饋機制（可以見到案主狀況變好）。
5. 明確的工作要求與工作規範（尤其有助扮演「執法者」角色）。
6. 提供相關方案、資源做社工員的後盾（尤其有助扮演「教育者」角色）。
7. 完善的權益保障（含人身安全）及福利制度。
8. 與外部系統、內部長官（管理階層）間都能有充分溝通的機會。
9. 工作理念可以獲得內部長官（管理階層）肯定與支持。
10. 在工作場域中能有好的「角色示範」(role-model)，尤其是在「權力使用」及「協調」上。
11. 隨著年資增加累積經驗及能力。
12. 在工作中獲得「好的經驗」及「成功經驗」。
13. 獲得同儕的支持及協助。
14. 保持活力處理耗損，維持好的身心狀況。
15. 在工作中能不斷思考、保留彈性，並具備勇於面對挑戰、接納案家的認知狀態。
16. 與工作性質相符的個人特質與能力。

相對的，對於社工員角色勝任感會產生負向影響的因素如下：

1. 工作對象有人格、精神疾病問題或能力限制。
2. 案家問題嚴重複雜，困難互動且不易取得資源協助(影響「協調者」角色勝任)。
3. 社工員人身安全受到威脅，且無法因應、造成心理壓力。
4. 社工員的養成過程缺乏學習機會，擔任社工員後缺乏教育訓練導致技巧及經驗不足。
5. 對於「助人者」與「執法者」角色感到矛盾、倫理兩難且難以抉擇。
6. 缺乏外在資源（政策、系統、團隊、資源）可提供協助。
7. 組織工作制度設計無法落實分工，以及無法減低工作負荷。
8. 缺乏具體的工作要求與規範以處理工作困境。
9. 設施設備及行政管理系統缺失影響工作效率。
10. 因擔心白色恐怖或迫害而無法進行溝通，或缺乏充分與上級溝通的機會。
11. 無法獲得長官/管理階級的認同及支持（會影響「倡導者」角色的勝任）。
12. 缺乏被合理權力對待與被尊重協調的經驗（無法類化到工作角色中）。

13. 經歷角色扮演的挫折及失敗經驗。
14. 同儕離職率高而造成心情及士氣低落，影響工作品質。
15. 工作壓力所造成之身心狀況不佳（影響所有角色勝任）。
16. 工作壓力所造成之心理壓力（惡夢、負向情緒、決策壓力）。
17. 害怕衝突之個人特質（影響「協調者」、「倡導者」角色）。

（二）「同儕」是影響社工員角色勝任感的重要因素且影響深遠

在焦點團體討論內容中，有幾位社工員提到「同儕」是影響角色勝任與否的重要因素。當可以獲得同儕的支持、協助時，社工員覺得比較能夠勝任角色；但相對的，當可以提供支持、協助的同儕離職時，會對社工員造成心情及士氣上的低落、甚至影響工作品質。由此可見「同儕」是影響兒少保社工角色勝任的重要因素之一。

這樣的結論也出現在一些和兒少保社工有關的研究中，如：劉雅雲（2001）的研究指出，「同事們越能相互支援」越會讓社工員覺得自己越能提供有效兒童保護處置、運用兒童保護專業知識、運用自我效能、運用資源的能力、實踐兒少保護工作價值、運用倡導的能力。方婷（1998）的研究指出同儕間的互動關係是讓兒少保護社工員可以樂在工作、抒解壓力的主要影響因素。萬育維及賴姿雯（1996）研究指出同事關係會影響兒少保護社工員的專業認同、進而影響工作滿意程度。賴姿雯（1995）的研究指出兒少保護社工員的專業知能來源以同事最多、其次是督導、再其次為中心內部的個案研討會。如果再進一步從「自我效能（self-efficacy）」的概念來看，更可以瞭解「同儕」對於社工員角色勝任的影響更是深遠。Bandura（1986，引自 沈慶盈，2007）認為自我效能是個人對他自己在某種特定情境下，是否能實行或完成特定行為或任務的能力知覺或判斷，一般而言，自我效能越高的人越相信自己達成工作任務的能力，也因此較會努力完成任務。而自我效能的發展主要來自於四個訊息來源，包括：精熟經驗（mastery experience）、替代經驗（vicarious experience）、言語說服（verbal persuasion）及生理和情感狀態（physiological and affective states）。其中「替代經驗」與「言語說服」都與同儕有相當大的關係。前者是指社工員經由觀察與其他社工員的表現與角色示範而得的經驗，後者是指社工員接受到他人言語上的支持與鼓勵，尤其是積極的言語說服。由此可見「同儕」對於社工員的角色勝任的影響層面相當廣泛，從工作價值理念、專業認同、工作知識及技巧的學習、心理支持及壓力抒解，甚至是工作的滿意程度都和同儕有關。

印證同儕的嚴重性外，焦點團體成員提到了一些因同仁離職所產生的悲傷情緒。當幾位資深社工員語帶哽咽、眼眶泛淚說出「當你看到同仁要離職的時候，我覺得這對留下來的人是很傷痛的一件事情」、「是不是那個時候人員異動太大，那時候一個東西是硬撐的…」、「自己會一直回想說那時候…以前大家都在的時候多麼的美好…」的話語時，除了令人在場所有人為之動容、心有同感之外，感到傷痛的話語，似

乎也提醒我們需要處理人員離職所造成的衝擊。

雖說人員離職是職場間常見的情形，但在兒少保護這一個需要具備高度工作理念、技巧，以及工作性質影響個人甚大（許多人因為「專業耗竭（burnout）」而離職）的工作領域中，我們應該不能僅把人員的離職視為是一種「常態」，而更應該正視並妥善處理。

（三）無法僅以貧窮或福利觀點解構的「暴力」議題一

正視暴力議題，辨識權力結構，示範合理權力，以促角色定位

根據焦點團的討論，社工員在角色勝任與否的自覺歷程中，不斷與兒少保護案件特殊性、兒少保護制度及組織設計，以及社工員個人狀態等因素交互作用，而產生社工員個人是否留任的決策。這種工作歷程直指兒少保護工作中，工作者的工作核心乃是持續圍繞著因應與緩解進行中的「暴力」事件與「家庭權力結構失衡」狀態，而「暴力」與「權力」議題的特殊性，正不斷衝擊兒少保護社工的工作角色及其個人生命經驗。

1. 暴力是一種權力控制

有一種暴力的迷思是「暴力只是施暴者發洩情緒的緣故」，這樣的迷思似乎暗示著他們不應該負起暴力傷害的責任，因為他們是被激怒的。然而，許多文獻皆已指出暴力的核心問題是「權力控制」（Dobash & Dobash, 1980; NicCarthy, 1986），「發洩」無法成為說辭，因為使用暴力的人可以選擇其他不同方式發洩情緒，但卻選擇傷害對方的暴力行為，其目的是為了駕馭對方，為了彰顯自己的權力，向對方宣稱「我是權威」、「你必須順服我」，這才是暴力的本質。

當暴力被界定在「情緒發洩」時，所發展出來的工作策略多半朝向「安撫」進行，將暴力使用者指認為資源不足或社經地位低落而致其情緒失控或無力，進而採濟貧或給予福利資源的措施，這種解構分析不僅無法解讀不同階級出現的暴力事件，也忽略了使用暴力的目的在於權力控制互動的相對人，以鞏固其在家庭權力結構中的位置。

更有甚者，當暴力受害人處於壓力情境下，會逐漸接受自己是沒有權力的，視被剝奪為常態，喪失自主感，長久下來則深陷於孤立無援，愈來愈固守狹隘、僵化的想法，也失去與他人真實的關係或連繫。而權力濫用的範圍，往往也從二人關係到受虐者支持系統，包括社工員，而協助者也常直接受到加害人的威脅，因而感染到受害人的恐懼，甚至受到個人的挑戰。如此一來，使加害人的權力控制觸角擴及至受害人的朋友、家人、社工員、警察、醫院…等，形成一種連坐法式的控制。（整理自

[Http://www.dvp.tpc.gov.tw/_file/1198/SG/24219/D.html](http://www.dvp.tpc.gov.tw/_file/1198/SG/24219/D.html))

作為兒少保護社工員，其工作場域就在這種權力競奪的漩渦中，經常被家庭權力結構失衡的狀態拉扯，而專業的發展與養成過程，對服務群體的理解和認識多以「貧窮」與「弱勢」出發，工作模式仍帶有濃厚的濟貧扶弱的視框，且難與「慈善」脫勾，從實務工作上來看，這種解構形式顯然不足以回應此工作場域的挑戰，如 P 與 B 所說「我們社工教育的養成，...我覺得大部分都是告訴我們，我們要怎麼樣做一個專業的助人者，那我覺得大部分都是正向、關懷、溫暖」，「其實我們有比一般傳統的助人者還有另一個角色」，而這個新的視野也許正是對「暴力」和「權力控制」的架構有更多的理解！

2. 辨識權力結構，助人即政治

那麼，除了助人者的角色之外，另一個角色是什麼？

從焦點團體中，有相當多的討論聚焦於兒少保護社工員對「助人者」與「公權力」雙重角色的勝任感，有部份社工員指出對助人者「照顧」特質與公權力角色「控制」特質間的矛盾或倫理衝突議題，然而，在立基於兒童與少年權益保護的立場，亦有許多位社工員認為雙重角色並非衝突，且為促家庭結構的改變，可在不同工作階段進行角色轉換。

王行（2007）於其「暴力與非自願性案主的輔導」一書中提到「助人即政治」的概念，他指出，「保護性工作」依 Reamer 的分類，其所隱含的意識型態是偏於「社會正義」的（為弱勢倡權），故會以保護受害人作為專業實踐，而對加害人的工作偏向社會控制的手段。保護性工作本質上就不是「價值中立」而是有其道德實踐與意識型態的立場。此論述與研究中兒少保護社工員對雙重角色勝任感一致。

兒少保護工作者的雙重角色出現矛盾或衝突的現象，與傳統助人工作者是以「信任」為基礎而最忌諱關係的操縱性的實踐基礎有關，然而，王行（2007）認為以「權力」為條件的保護性工作中，「權力與控制」就是社工員與施暴者間的一把劍，任何一方拔起劍、就具有影響力，另一方必會受到影響，在此權控關係中，於是出現了三種權力與控制的可能性：（1）其中一方先搶到劍（2）不分上下、爭相搶劍（3）誰決定此刻由誰拿到劍，而這種關係的競奪，決定了工作關係往何處開展。

王行（2007）直指「保護性工作的本質上就是權力與控制的使用」，權力是什麼？Noffatt（1999）轉引傅柯的觀點，指出權力不是個人特質之展現，也不是個人所擁有的資產或財物。因為權力並不是以物質的形式存在，也不是以制度或社會結構形式存在，就傅柯的權點言之，「權力」僅是一種「存在於個體間關係的某種形式」，每種關係皆是一種權力關係，每種關係皆是一種權力關係。在較廣泛的脈絡中，權力是社會中關係的複雜策略，每一種權力關係與策略的演練既非本質就是好或壞，但每一種都具有危險性（王增勇等譯，2005，

P. 263-264)

在前述基礎下，兒少保護工作者不可能在不辨明使用暴力者所處的權力結構，或不了解與使用暴力者的權力關係的情況下，實踐其角色任務並且勝任！要助人，也要理解權力關係的政治性！

3. 示範合理權力，促兒少保護工作者角色定位

一個不可迴避運用權力的工作場域中，如何合理行使權力？

Thomas R. Dye (2000) 於其「權力與社會」一書中指出，權力是影響力的一種特殊形式。廣義而言，影響力是具意圖性效能的產物。能夠使用任何手段製造意圖性效能的人們，就會被認為具備影響力。能夠透過真實的或帶威脅性的對於報酬與懲處的使用，去製造意圖性的效能，就是具有權力。

如果兒少保護工作不可迴避與使用暴力者架構起一合理的權力互動關係，工作者從何學習？兒少保護工作場域以權力互動為核心，若工作者在其組織或工作場域中能夠親見有權力的長官或系統間的互動協調，展現正向而合理的「角色示範」或「權力示範」，則工作者即可自被善待的個人經驗中，體驗合理的權力行使，進而能類化到工作關係中，「複製」出合理的權力行使方式，亦提供行使暴力者正向的角色示範。

在兒少保護社工員理解自己所處的權力架構和與暴力行使者的權力關係後，在前段兒少保護社工的「雙重角色」議題中，所提出的「狼—羊」角色的曖昧與衝突似乎也得到解決的途徑，即：兒少保護社工員在工作場域中，理解權力架構及權控方向，知悉自己與個案的權力位階，了解社工員與個案反反覆覆在「羊—狼」、「羊—羊」、「狼—羊」及「狼—狼」等角色間變身過招，那麼兒少保護社工員如何策略性的選擇「成為狼」或「成為羊」，就成為一種政治性的思考與選擇！從而能使工作角色得以定位，並能順利展開工作！

四、建議

根據前述討論，我們瞭解到兒保社工員在工作歷程中所自覺的工作角色與內涵，以及影響社工員勝任（或無法勝任）上述工作角色之因素。其中，兒保社工員能否勝任其角色，深受「兒少保護案件特殊性質」、「兒少保護制度及組織設計」、「兒少保社工員個人因素」、「能否同時勝任助人者VS公權力之雙重角色」、以及各項因素交互作用之影響。由此可知，影響兒保社工員角色勝任之因素，除因兒保工作本質上複雜度高、常面臨高度壓力及危險威脅、仰賴高度專業知能及工作經驗外，從巨視的法令政策，至主管機關施政的決策與資源配置，再至組織本身提供的各種工作上所需之資源配備、制度規範與分工之設計、福利及安全保障、合理工作量、組織溝通與互動動力、理念支持與教育示範等，乃至微視的個

人特質、經驗、能力、價值、養成背景、狀態、同儕支持狀況等，層層相扣且交互地對兒保社工的自我工作價值與工作角色展現產生重大的影響。本次研究中我們除了從實務工作者的討論與過往文獻研究間獲得印證外，更發掘許多寶貴的經驗與資訊——理解兒保社工勝任角色的「**激勵因子**」為何。為能建構更有利兒保社工工作角色展現的環境，對兒保社工灌注充足的知能、動力、與支持，讓兒保社工在兒保工作的場域中展現最佳角色功能及勝任度，並培養兒保社工作久任資歷及鮮活的工作生命力，我們應該進一步去探討並善用這些「**激勵因子**」，讓兒保工作的道路更加寬廣而久長，因此建議未來努力方向如下：

(一) **重視兒保社工人力資本：**

1. **專業教育訓練：**組織應加強兒保社工的專業教育訓練，給予兒少保護社工員在工作上所應具備知識技巧及法令知能方面充分的訓練。
2. **實務經驗累積與傳承：**除了強化兒保社工的專業教育訓練外，更要透過經驗上的傳承、督導，協助兒保社工理解工作場域的實務情境，並將專業知能巧妙地運用於實務工作中。
3. **工作價值與理念的建立：**透過教育訓練、工作坊、督導、諮詢、或討論，來協助兒少保護社工員認識兒少保護工作多元複雜的本質，以及兒少保護社工員多重複雜角色，進而促使兒保社工員從工作與訓練中建立工作自信與工作理念，釐清價值衝突困惑，理解微視面自身價值觀念與工作價值之交互關係，以及巨視面工作環境脈動及法令意義，依循適切倫理規範，運用專業自主，並透過自省、內化與轉化，檢視挫折原因、強化「成功經驗」的累積與價值，以達成多重角色的履行與融合，以發揮兒少保護的功能。
4. **督導制度：**除應藉由督導制度的落實，給予社工員專業性、行政性、以及支持性的協助外，更應重視督導管轄幅度合理性、工作量負責荷、以及對督導支持，才能產生高度督導品質，才能適時給予兒保社工充分協助。
5. **兒保社工人身安全議題：**組織尤應重視兒保社工人身安全議題，提供充分安全訓練、措施、及保障，協助兒保社工於充分的專業支持與生存保障下完成角色任務，
6. **合理薪資福利保障：**建立合理的薪酬與福利保障制度，將有助於兒保社工提昇工作待遇滿意度，建立兒保社工久任意願。
7. **重視工作士氣之提昇：**組織應重視兒保社工工作士氣狀態及影響原因，促進「同儕支持」氛圍，關心人員流動因素，以及人員流動對於組織與留任者之影響，避免人員流動造成的負面情緒與效應，適時提供關心與激勵。

透過重視兒保社工人力資本，將促使兒保社工知能上、經驗上、價值理念上、以及被支持保障感等方面，獲得持續成長與滋養，將增進兒保社工角色勝任且久任，兒保社工人力資本的厚實，亦有助於培養更多新進社工適應兒保工作場域之挑戰與任務。

(二) **持續致力建構完善工作制度：**

1. **充足資源與配備：**主管機關與組織應提供充足的資源配備，例如：提供相關方案、資源，做社工員的後盾，協助兒保工作及處遇目標順利完成。
2. **建立清楚的工作規範：**藉由清楚的工作規範，將能協助兒保社工在高度複雜的個案中，有適當的工作指引可循，降低工作焦慮及壓力。
3. **設計合宜的分工與流程：**藉由適當、有效的分工設計，協助兒保社工劃分階段性任務角色，並兼顧任務達成有效性。組織各部門間的分工與流程設計，亦須妥善規畫、適時檢視，以協助工作推展上，達到最高效能。
4. **給予合理工作量負荷：**組織應檢視並配置適當人力資源，考量工作困難度及案量，分派合理工作量，協助兒保社工提昇工作效率，避免因工作量負荷造成身心及專業耗竭。
5. **提高公務行政系統效能：**健全個案資料庫、公文、差勤等各項系統的效能，提供品質良好、效能穩定的錄音錄影設備等，並提供適當訓練，及友善的行政制度設計，協助兒保社工有效率地運用相關公務系統完成工作任務。
6. **建立開放組織文化：**鼓勵正向溝通與良好互動，支持與接納倡導意見，建立具開放性、教育示範性的組織文化。
7. **建立聯繫協調機制並提供必要協調協助：**兒保工作常需跨單位或跨專業資源的協調與合作，組織應建立適當的聯繫機制，例如：聯繫會報或意見反應機制。個案處遇上如遇協調困境，並能適時提供必要的協調協助，將使兒保社工在個案管理者的角色履行上，獲得充分的支持與協助。

(三) **重視並協助兒保社工自我身心照顧：**可藉教育訓練、諮商協談、督導關切、同儕支持、活動設計等，協助兒保社工疏解情緒壓力，平衡工作與生活壓力，降低工作挫折與負向情緒。對於兒保社工面臨身心耗竭處境能予高度關懷與包容，協助其恢復健康身心及工作活力，鼓勵兒保社工自我覺察、關心、愛護自我身心狀況，以保持良好狀況，將有助於工作角色的勝任與久任。

(四) **巨視面與微視面的調合與反饋：**法令或政策制定時，應彙整第一線實務工作者的工作經驗作為法令政策制定參考，考量實務工作需求進行相關制度與資源配置決策，並協助實務工作者充分理解法令政策之內涵；實務工作者亦需努力將工作經驗轉化為對於法令政策制定上有利的資訊，協助法令政策制定貼近社會變遷脈動。期能藉此縮小政策制定與實務操作的差距，使巨視環境與實務處境趨向一致，將有利於兒保社工於巨視的政策與社會環境脈絡下，更能勝任兒保社工的角色。

(五) **後續研究建議：**本次研究中發現許多有趣的議題，例如：使用「變遷火車頭」、「改變發動機」及「親職代行者」等特殊角色命名，以及暴力與權力議題下，合理的權力示範，進而衍生權威的「狼」與助人的「羊」之雙重角色議題等，都相當值得後續研究加以探討研究。其中我們亦發現兒保社工的工作資歷與角色勝任度似乎有著高度的關聯，惟在本次研究中尚未能有足夠時間加以深究，建議後續研究亦可加以探討，相信可以獲得實務研究上相當重要且極具意義的收穫。

參考文獻

- 內政部兒童少年保護工作指南(2005)，內政部兒童局。
- 王行(2001)，非志願性案主會談策略之行動研究-以而保之施虐者為例。行政院國家科學委員會補助研究專題研究計畫。
- 王金永等譯(2000)，質化研究與社會工作。台北：洪葉文化。
- 余漢儀(1995)，兒童虐待：現象檢視與反思。台北：巨流。
- 沈慶盈(2007)，談社工員自我效能的提升。社區發展季刊，120：208-220。
- 林琪雅(2005)，社會工作者在兒少保護體制內安身立命的故事。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 林賢文、張必宜(2002)，家庭維繫模式與家庭重整模式中社會工作策略與社工員角色之比較探討-以台北市兒童少年保護工作為例。「本土 VS 創新」社會工作助人專業新模式研討會論文集，高雄。
- 林賢文、張必宜(2001)，家庭維繫模式與家庭重整模式中社會工作策略與社工員角色之比較探討-以臺北市兒童少年保護工作為例。家庭暴力與性侵害學術論文研討會手冊，彰化。
- 胡幼慧(1995)，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 孫健忠、賴兩陽、陳俊全合譯(2005)，第六章透過設計良好的激勵與獎勵制度提昇卓越，人群服務組織管理，臺北：雙葉書廊。
- 翁毓秀(1994)，兒童虐待指標與處遇策略。學生輔導通訊，35：30-37。
- 高熏芳等譯(2001)，質化研究設計：一種互動取向的方法台北：心理。
- 張必宜(1998)，社工員與施虐父母工作關係之形成與內涵-以臺北市為例。台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 張必宜(2003)，兒童保護個案家庭重整處遇中社工員之決策與角色-以臺北市兒童少年保護工作為例。「性別、兒童與社會福利-成長停滯年代下的思考」台灣社會福利學會年會暨研討會論文集，台北。
- 賴資雯(1995)，影響社工員從事兒童保護工作的滿意度對相關因素探析-以臺北市社會局社會福利服務中心為例。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 許嘉倪(2001)，兒保社工與施虐者父母工作困境及因應之初探-以臺北市為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳怡如(2002)，非自願性專業關係中之抗拒行為-兒保社工人員之觀點，東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳晉杰(2002)，從社工員角度看我國現行家庭暴力防治法在兒童保護上的運用-以中部四縣市之家庭暴力防治中心為例。靜宜大學青少年兒童福利系碩士論文。
- 黃源協(1999)，第六章領導，社會工作管理，臺北：揚智文化。
- 馮燕(1988)，兒童保護服務，李欽湧主編，兒童保護要論-政策與實務。台中：

中華兒童福利基金會。

- 萬育維、賴姿雯（1996），專業認同與工作滿意之間的關係探討---以從事兒童保護社會工作人員為例，東吳社會工作學報：2。
- 葉明昇、林儀婷（2007），社工員處理家暴案件的困境與人身安全議題。家庭暴力加害人強制處遇實務研討會，台北。
- 趙新華（2000），苗栗縣兒童保護服務個案管理模式，王明仁編，兒童保護實務工作研討會論文集。台中：中華兒童暨家庭服務基金會。
- 劉雅雲（2001），兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 劉蕙雯（1998），高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏之探討。高雄醫學院行為科學研究所研究論文。
- 劉彥伯（2003），縣市社工員行使兒童保護公權力之調查研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 鄭淑燕（1991），兒童保護與科技整合，社區發展季刊，54：10-15。
- 鍾素珠（2005），社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 臺北市政府社會局（1998），兒童少年保護工作手冊。臺北市政府：未出版。
- Anne Comstock & Nancy McDaniel (2004) *The Casework Process: Helping in Child Protective Services: A Competency-Based Casework Handbook*, Second Edition, CH3. Charmaine Brittain Deborah Esquibel Hunt.
- White, R. W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66, P297-334.

附表一：兒少保社工員各服務階段角色內容彙整

| 服務階段 | 角色命名 | 說明 |
|-----------------|-------|---|
| 受理通報階段 | 受理通報者 | 接受所有兒童少年虐待及疏忽的通報，並評估這些通報是否成案。 |
| | 評估者 | 為了回應通報案件，須做出綜合性的評估，對兒童安全、再次受虐風險、需求及家庭存在的資源做出關鍵性的評估。 |
| | 轉介者 | 如果受通報的家庭並不符合兒童及少年保護評估時，根據專責單位的規定，應協助受通報者或家庭尋找到符合兒童少年及其家庭需求的服務或單位。 |
| | 行政者 | 依法定及機構規定之兒少保護工作行政流程處理案件，開始提供案主或其家庭正確與合法的服務（包含轉介服務）。 |
| | 記錄者 | 詳實記載工作過程。 |
| 成案調查評估階段(含危機處遇) | 調查者 | 接到兒童保護的個案，應儘速至案主家中或發生地點進行調查，包含受虐的情況、案主與施虐者的關係、案主的危機程度、家庭系統、家庭精神病理資料等。 |
| | 評估者 | 對案件進行綜合性評估，包括「成案評估」：判斷是否成立兒童少年保護案件。研判決定受通報家庭需要的是兒童及少年保護服務或其他社區服務。研判決定合適的處遇層次及服務形式，以確保兒童及少年受到保護及受通報家庭獲得足夠安全照顧之支持。「安全評估」：如果兒童及少年虐待或疏忽確定發生時，就要評估決定兒童及少年所遭受的傷害程度。在安全、風險及需要的面向上做出決定。社會工作人員將透過評估決定未來兒童再次受虐的可能性、兒童是否能在與其雙親或主要照顧者共同生活的狀況下，維持安全的生活環境。「需求及優勢評估」：與家庭工作以決定他們的需求及優勢之處。特別是關於家庭能夠照顧並保護兒童安全的能力。家庭的需要包含許多範圍，從居住到就業、毒癮戒治、親職支持團體。優勢則可以包含折衷家庭或非家族的支持、文化的特殊及價值以激發復原力、精神或宗教接觸、非正式社區支持、或是改變的渴望。「支持系統評估」：社會工作人員也需要評估協助辨別家庭裡正式及非正式支持網絡的優勢之處，可以減低安全及風險上的擔憂。 |
| | 診斷者 | 蒐集受虐者及施虐者生理、心理、社會功能及環境體系等有關資料，導向一個問題的陳述，以及最後成為改變的目標。診斷內容包含：施、受虐者生理、心理、社會功能及環境體系；受虐情形及危機程度；施、受虐因素分析；家庭內成員的功能分析；家庭生活及互動分析；施、受虐者受助意願及使用能力。 |
| | 連結者 | 當需要與其他專業聯合評估或合作時，社工員扮演中間人的角色，目的是提供好的連結，例如：醫療、心理、司法、教育、警政等資源連結。 |

| | | |
|---------------|----------------------|--|
| | 協助者 | 如果受通報的家庭並不符合兒童及少年保護評估時，根據專責單位的規定，應協助受通報者或家庭尋找到符合兒童少年及其家庭需求的服務或單位。 |
| | 安置者 | 當兒童少年因受暴而有受到重大傷害的可能且無其他人或方式可保護其安全時，需依法將兒童少年帶離受暴情境，進行緊急保護安置，並決定是否繼續安置。 |
| | 執法者 | 在協助及同理父母的同時也扮演執法及宣告法律的角色，盡量使用和緩及柔性的方式向家長說明兒童及少年福利法及家庭暴力防治法的相關規定，提醒其勿使用觸犯法令規定教養子女。隨著家長重複施暴，執法者的角色及立場可能會越堅定。有時也會因父母的行為觸及法律而扮演「 裁罰者 」的角色。 |
| | 協調者 | 在兒童保護網絡中，需要社會工作者協調各專業資源的整合，一方面避免造成許多實施上的失誤與重疊，一方面結合醫療、警政、教育、學校、司法等專業人員的合作，聯合為案主提供服務。 |
| | 轉介者 | 針對不符合兒童及少年保護服務提供的規定案件，應轉介到其他適合提供服務的社區機構或單位。轉介時需研判受通報家庭接受及使用轉介服務的能力，以確保兒童及少年的安全及降低受虐風險。 |
| | 倡導者 | 針對非屬「兒童及少年保護個案」，專責單位仍可工作的部分應該包括：訂定有關轉介家長（照顧者）給社區機構的家庭評估及連結服務之政策程序；爭取社區中有關兒童及少年保護機構的領導地位，並積極參與發展社區取向的兒童及少年保護服務項目；倡導有關兒童及少年虐待防治和兒童及少年保護的立法改變、經費配置等事項；確保單位內的方案規劃、經費配置與兒童及少年保護、兒童及少年家庭福祉的目標是一致的。 |
| | 行政者 | 透過行政作業流程，提供案主或其家庭正確與合法的服務，例如：經濟補助、就業輔導、親職教育等申請的行政工作。 |
| | 記錄者 | 詳實地記錄案主及其家庭服務資源運用的狀況，以及案主在處遇計劃後的改善情形，以做為下一階段的評估基礎。包含個案記錄、診斷、處遇過程、處遇計劃、個案摘要、定期個案評估報告。 |
| 處遇服務階段 | 計劃者 | 擬訂具體的計畫目標，運用機構提供的服務措施，或轉介可能的各式資源，盡力滿足案主需求並解決案主的問題。 |
| | 照顧者 | 當兒童需要安置在寄養家庭、機構或其他安置處所時，社工員對兒童持續關心及照顧，並提供照顧者協助。 |
| | 連結者 | 扮演案主及所需各項服務、資源間的中間人角色，目的是提供好的連結，例如：追縱輔導、寄養服務、強制性親職教育、轉介就業、轉介就醫、生活津貼等。 |
| | 使能者 (增權者) | 在處遇過程中，更要使案主及其家庭參與可能影響未來的決策，並強化其本身能量而發揮潛能。 |

| | |
|----------------------|--|
| 諮詢者 | 幫助案主了解其所需的知識並協助發展維持其所擁有的資源系統。如提供父母正確的親職觀念與技巧、加強其自身的能力，改善不良的虐待因子並發展有效的育兒環境。 |
| 調解者 | 調解兒童少年、父母與服務提供者間溝通不良的狀況，例如：改善親子關係、討論安置處所、協助父母與寄養家庭溝通…等。 |
| 執法者 | 在提供後續服務階段為兼顧關係的維持與建立，社工員強硬的執法及法令宣告角色較為薄弱，但如家長持續施暴，執法者的角色及立場也會越堅定，清楚具體告知父母希望能協助其避免觸犯法令以及如持續為改善之後果，如：停止親權、強制治療等。 |
| 聲請司法處遇 | 研判需要法院介入保護兒童及少年的時機，並隨時準備提出聲請處分或告訴。依據專業知能，符合下列的合法角色與責任：合法角色包括熟知法律及法規中關於兒童保護服務得以介入的權力，何時及如何提起法定的權力，例如：安置兒童或遞狀程序；詳實記錄在事件中的成果，使自己身處於合法的程序中；準備並提供法庭所需要的資訊，以撰寫法庭報告或是證詞的方式呈現；準備接觸或諮詢正式系統中的人員，包含律師、辯護人以及可能的目擊者；擔任「 法庭證人 」出庭作證，且出庭作證時提供法庭公正且真實的資訊。 |
| 倡導者 | 發掘並積極爭取兒童少年及家庭所需但欠缺的資源。如發現缺乏適當而符合案主需求的機構，社工員則需向政府或相關機構施加壓力予以設置，使成為有用的資源。另有時社工員要擔任法庭證人也屬倡導者的角色。 |
| 個案管理者 | 監督協助的進程，包含了計畫、轉介、應用及評估服務；包含充權者、資源整合者、評估者、偕同工作者、協商者、轉介者、計畫者、法律角色…等，以促使個案被完善的追蹤，並整合幫助案家的機構及社區系統以保護兒童避免再度受到不當對待。 |
| 偕同工作者 | 與家庭成員、及與擁有豐富知識與資源以保護兒童及支持家庭需求的社區專業人士工作。包含親屬及社區中的專業人士、保護兒童強化家庭的服務提供者。社工員需要透過共同簽署家庭服務計畫的方式得以整合所有的工作伙伴（雙親、主要照顧者、大家庭、社工員、服務提供者以及社區資源）。 |
| 治療者（治療處遇的提供者） | 直接與案家工作以幫助他們停止一切不當對待的行為，並學習關於他們的孩子的新知識以及對孩子表示負責的新方法，如：扮演父母親的教育者，以及透過你的專業成為一個角色楷模及協助雙親瞭解法令及其立法目的等。 |
| 仲裁與同盟者 | 社工員介入家庭時會面臨複雜的家庭動力及不同家庭成員間的權力角力，因而常被要求擔任仲裁或同盟的角色，社工員需要視家庭的情況及工作的目的爭取同盟或介入處理關係。 |

| | |
|----------------|--|
| 權控角色 | 兒童少年服務過程中，由於法令的強制力衍生出許多的權力與控制意涵，例如：透過強制父母接受親職教育輔導以干預家庭中主權者的管教方式及親職能力、以安置兒童少年為籌碼迫使父母改變，因而社工員需要更瞭解如何運用權控關係作為介入的策略。 |
| 行政者 | 透過行政作業流程，提供案主或其家庭正確與合法的服務，例如：經濟補助、就業輔導、親職教育等申請的行政工作，並根據機構規定的工作期程、結案標準等進行處遇。 |
| 記錄者 | 詳實地記錄案主及其家庭服務資源運用的狀況，以及案主在處遇計劃後的改善情形。包含個案記錄、診斷、處遇過程、處遇計劃、個案摘要、定期個案評估報告。 |
| 監督者 | 社工員與上層管理者維持緊密的接觸，以利做決策、處理複雜的議題以及保護服務中可能形成的衝突。 |
| 教育宣導者 | 針對社區民眾、工作網絡等對向進行宣導工作。 |
| 評量服務成效者 | 透過各種方式檢視及評估服務成效。 |
| 政策執行者 | |

(來源：本研究彙整各文獻資料)

附表二：兒童保護社工員的工作角色

| 角色範疇 | 角色 | 內涵 |
|------|---------------|---|
| 助人者 | ■ 服務提供者 | 提供家庭服務、增進家庭功能、協助家庭解決問題、支持並協助家庭，提供全套式服務 (G042) |
| | ■ 協調者 | 協調各單位、體系提供家庭或兒童協助、引進資源 (B163)、家庭關係協 (H167) |
| | ■ 連結者、轉介者 | 媒合、連結相關資源 (A044、Q192、I161) |
| | ■ 兒童代言人 | 為兒童發聲 (J134、L097) |
| | ■ 保障兒童權益 | 確保兒童生活基本生活水平、維護兒童生存權益 (Q138、H031) |
| | ■ 評估者 | 安全性評估、分析家庭的問題、優勢、具備的資源、可行的處遇策略及介入後的結果 (Q192) |
| | ■ 保護者 | 保障兒童安全 (免於恐懼、匱乏、人身安全) (C073)；避免暴力再發生、終止暴力 (C073)；發現傷勢就醫、代為聲請保護令 (M106)、維護兒童少年人身安全 (H031) |
| | ■ 代行親權者 (照顧者) | 代行親權 (D094、A104)、簽署醫療需要文書 (D096)、替代性父母角色 (S190、H193) I199、讓案主有受照顧、被陪伴的好經驗、穩定與持續的關係、教育案主、某種關係上的角色。S190 (C053-58) |

| | | |
|------------------|-------------------|---|
| | ■ 變遷火車頭 (改變者) | 與家庭工作、與加害人工作，促成改變 (0060、0068、R078)、擔任變遷媒介 (R081) |
| | ■ 教育者 | 親職示範、合理權力運用示範、改變認知 (P101、L252) |
| | ■ 改變的發動機 (使能者) | 增強案主、家庭、改變的發動機 (C088); 增強社區資源的權能 (R157)、發電機 (C135) |
| | ■ 偕同工作者 | 伙伴關係。與家庭成員、及擁有可保護兒童及支持家庭知識及資源的專業人士、社區人士合作 (J062、Q076、Q192、H177、B178) |
| | ■ 個案管理者 | 處理家庭問題、提升家庭功能 (Q039、E048、E060) |
| 公 權 力 | ■ 調查者 | 執行法定業務、司法角色。瞭解案情 (Q192、N080) |
| | ■ 執行政策 | 執行兒童保護政策 (A171) |
| | ■ 執法者 | 依法執行業務、具法律角色及責任 (J136、Q192、L046、N196、B092、L097) |
| | ■ 政策宣導者 (教育者) | 說明法令規定、協助父母瞭解法律規定、社會要求的最低水平、表現合適親職行為 (F011、F017、Q032、Q144、M022) |
| | ■ 裁罰者 | 法緩、強親 (Q192); 告訴家長裁罰目的 (F024) |
| | ■ 司法角色 | 獨立告訴、陪同出庭、為兒童代言。代為聲請保護令 (M106) 保護安置、原生家庭無法復原時停止親權 (為兒童做出重大決策)、改定監護、出養、依法代行親權 (D099) I199 |
| | ■ 拯救者 | 將兒童帶離危險情境改善兒童生活、救命恩人 (K145、L097、L252) |
| | ■ 監督者 | 監督開案中的家庭並提供協助 (J037) |
| | ■ 權控角色 | 更強大的公權力介入 (0068) |
| | ■ 權威示範 | 與加害人工作、改變暴力結構、合理使用權力 (A217、C073、C300) |
| 倡 導 者 | ■ 改革 | 從使用者角度改善服務、促成行政流程、法令及資源配置改變 (K083); 反思與對話 (E180) |
| | ■ 創新 | 反應時空不同所衍生的新需求 (如：特殊需求安置資源) (K085) |
| | ■ 說明 | 澄清法律意涵 (N088)、體系倡導 (K157)、立法、修法角色 (A171) |
| 行 政 角 色 | ■ 科員 | 完成工作紀錄及文書行政作業、依行政流程工作 (Q082、Q192) |
| | ■ 宣導 | 宣導活動。 |
| | ■ 政令 | 政策宣導 |

(來源：本研究資料)

附表三：兒少保社工員角色比較表

| 工作階段 | 相關研究、文獻中提及的兒少保社工角色 | 法令規定的兒少保社工角色（兒少法、家暴法、兒童保護工作指南） | 社工員自覺所扮演的角色（焦點團體討論） |
|---------|---|--|---|
| 通報階段 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 受理通報者 ■ 評估者、轉介者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 受理通報（34 條） ■ 轉介非兒少保案件 | 未討論 |
| 兒少保工作階段 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 調查者、執法者、 ■ 評估者、診斷者、 ■ 連結者、轉介者 ■ 安置者、照顧者、協助者、使能者（增權者）、諮詢者、調解者、偕同工作者、治療者（治療處遇的提供者）、仲裁與同盟者、權控角色、 ■ 監督者、評量服務成效者 ■ 聲請司法處遇 ■ 個案管理者 ■ 倡導者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ <u>成案調查評估</u>（34 條） ■ <u>安全評估及保護安置</u>（36 條） ■ <u>刑事程序</u>（傷害、重傷害） ■ <u>民事程序</u>（繼續安置、保護令、停止親權、出養） ■ 擬定及執行「<u>兒童及少年家庭處遇計畫</u>」（43 條）。 ■ 處以<u>親職教育輔導</u>（65 條） | <ul style="list-style-type: none"> ■ <u>調查者</u>、<u>執法者</u> ■ <u>裁罰者</u>、<u>政策宣導者</u> ■ <u>保護者</u>、<u>拯救者</u>、<u>救命恩人</u> ■ <u>評估者</u>、<u>連結者</u>、<u>協調者</u> ■ <u>親職代行者</u>、<u>替代父母角色</u> ■ <u>改變發動機</u>、<u>變遷火車頭</u> ■ <u>教育者</u>、<u>合理權威示範者</u> ■ 偕同工作者 ■ 監督者 ■ <u>執法者</u>、<u>司法角色</u> ■ <u>個案管理者</u> ■ <u>倡導者</u> |
| 行政角色 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 行政者、記錄者、教育宣導者、政策執行者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 記錄工作過程與決策 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 科員 ■ 宣導（兒保觀念及政策） |

附表四 影響兒少保社工員角色勝任感之因素

| 影響因素 | | 正向影響 | 負向影響 | |
|-----------------------------------|-----------------------------|--|---|---|
| (一) 與兒少保 護案件性 質有關 | 1. 工作對象有人格、精神疾病 問題或有能力限制 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 覺得無法改變(教不來、講不聽) ■ 無法正常互動 | |
| | 2. 案家問題嚴重複雜 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 困難處理案家問題 ■ 困難扮演「協調者」 | |
| | 3. 社工人身安全受威脅 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 無法應付威脅 ■ 造成心理壓力 | |
| | 4. 社工養成過程缺乏學習機會 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 未學習如何扮演「執法者」 | |
| | 5. 擔任社工後缺乏教育訓練 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 技巧及跟案經驗不足 | |
| | 6. 助人者 VS 公權力： 雙重角色 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 清楚兒少保工作理念，依工作階段或目標調整工作角色 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 感受到雙重角色的矛盾，難以抉擇 ■ 因自身價值觀與政策意識型態、社工倫理價值兩難 | |
| (二) 與兒少保 護制度及 組織設計 有關 | 1. 外部支援 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 政策規劃完整 ■ 系統共同承擔 ■ 團隊機制運作 ■ 社區資源足夠 | | |
| | 2. 內部支援 | (1) 中心工作制度設計 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 兒1兒2分工有助角色轉換 ■ 具回饋機制(可以見到案主狀況變好) ■ 明確的工作要求或規範、有助扮演執法者 ■ 相關方案、資源做後盾、有助扮演教育者 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 專線無法發揮案功能、人力耗損 ■ 夜間假日案件處理案功能 ■ 缺乏具體工作要求 |
| | | (2) 中心內部行政系統 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 權益保障(含人身安全)及福利制度完善 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 設施設備、行政管理系統設計不良、常故障 |

| 影響因素 | | 正向影響 | 負向影響 | |
|-------------------------------|-------------|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 案件負荷量過高 | |
| | (3) 組織動力與經驗 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 充分溝通的機會 ■ 工作理念獲肯定與支持 ■ 善用權力的角色示範 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 擔心白色恐怖或迫害 ■ 長官不認同、不支持 ■ 影響「倡導角色」的勝任 ■ 缺乏被合理權力對待的經驗、缺乏被尊重協調的經驗 ■ 影響對待案家的態度及「協調者」角色勝任 | |
| (三) 與兒少保 社工員個人 因素有關的 | 1. 久任、經驗累積 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 經驗累積能力增加 ■ 獲得好的經驗、成功經驗 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 挫折、失敗經驗 | |
| | 2. 同儕影響 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 同儕的支持及協助 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 同儕離職造成心情及士氣低落、影響工作品質 | |
| | 3. 個人狀態 | (1) 身心狀況 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 保持活力處理耗損 ■ 身心狀況佳均能勝任 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 身心狀況不佳均無法勝任 |
| | | (2) 心理壓力 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 做惡夢 ■ 負向情緒、影響家人 ■ 人身安全被威脅的恐懼 ■ 須為案主做出重大決策導致心理壓力 |
| | | (3) 認知狀態 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 不斷思考、保留彈性 ■ 勇於面對挑戰、接納案家 | |
| | | (4) 能力、人格特質 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 與工作性質相符 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 害怕衝突 |