

兒童保護服務與工作模式之探討

—以家扶基金會為例

翁慧圓* 張璿鏐**

*家扶基金會台中縣家庭扶助中心主任

**家扶基金會社工處專員

家扶基金會自民國 76 年起開始於國內倡導受虐兒童少年保護服務，於各縣市設置「2085--兒童保護專線」、籌組跨領域團隊之兒童保護委員會，開始提供身心受虐兒童保護服務，並安排寄養家庭作為緊急庇護和暫時性安置場所；迄今近廿年來，除持續提供預防性宣導、進行各類處遇性服務、和追蹤輔導服務外，還參與兒童福利法修法、修定兒童受虐暨疏忽研判指標、舉辦兒童保護服務研習、進行相關領域之研究、和出版兒童保護叢書與工作手冊，期望有助於發展更完善的服務環境，使國內身心受虐兒童能獲得適當的協助與保護。本文擬先說明目前本會提供兒童保護的狀況，並就當前兒童保護服務工作模式之進行探討。

壹、兒童保護直接服務

家扶基金會現今的兒童保護直接性服務，可包括預防性服務和處遇性服務：

一、預防性服務

(一) 兒童保護宣導服務

教育宣導是最重要的預防性工作，家扶基金會所屬各家扶中心 94 年度共舉辦 218 場次之宣導活動；針對全國兒童少年、家長、相關專業人員、以及社會大眾進行宣導教育，提供兒童少年自我保護的觀念與技巧，以及正確的保護兒童少年的知識，預防虐待事件的發生，和提高責任通報人員的通報率。目前每年至少有三萬人次參加家扶基金會的兒童保護宣導活動，另外，家扶基金會於 94 年開始將每年 7-9 月訂為「兒童保護季」，透過各地的大型活動，發行 20 萬冊兒童保護護

照，藉由護照闖關活動，增進親子的互動的機會，共同瞭解兒童保護相關知識，為社區居民進行兒童保護觀念的宣導，此項兒童保護季的宣導活動每年約有二萬人次參與。

（二）諮詢與法律服務

諮詢與法律服務在減輕兒童家庭教養子女的壓力。家扶基金會各地家扶中心迄今仍持續提供「2085 兒童保護專線」之諮詢服務，94 年間透過電話、面談、書信、網際網路等途徑，共提供了 1010 次之兒童保護與親職教育之諮詢服務，協助民眾解答有關管教育虐待事件之疑惑，提供相關之知識、資訊與社會資源。對於無戶籍兒童則協調戶政等單位，幫助取得戶籍，維護兒童各項重要權益；部分涉及法律訴訟個案，則轉介法律專業人員予以協助。

（三）高風險家庭服務方案

家扶基金會有 7 個家扶中心參與高風險家庭服務方案，為有虐兒危機的家庭提供適切的輔導服務，以降低家庭的高風險因子，預防家庭兒虐事件的發生。目前家扶基金會已服務超過 300 餘個個案家庭，其中學校的轉介為主，警政單位次之。根據家扶基金會的統計，所有受服務的家庭當中，小家庭（35.2%）最多；被通報最多的類型是有疏忽的情形（46.4%），其次為婚姻關係紊亂或家庭衝突（37.1%）；家庭問題以經濟問題為最多（49.1%），其次為兒童少年教養的問題（48.3%）；經調查評估後，家庭的需求以親職教育為多（64.4%），其次為經濟補助（41.9%）。

以台中縣家扶中心之高風險方案深入探討，發現被轉介的個案以國中學生最多，呈現的問題為教養困難；其家庭組成中單親家庭佔 55.5%，且單親父親家庭多於單親母親家庭，另有四成為隔代教養家庭；父母多為國中國小學歷、工作不穩定、家庭收入多在 2-4 萬之間、七成家庭未曾有社會資源介入。由於子女正值青春期的家長在角色缺位、經濟壓力，和缺乏良好親職能力與資源下，容易形成管教上的困擾與疏忽，和造成親子關係的緊張與子女的學習適應問題。因此在服務的提供上，以親職教育輔導最多，家庭關係輔導次之，在次為案主的學習適應輔導。

二、處遇性服務

(一)家庭處遇服務及追蹤輔導：家扶基金會目前有 20 個單位承辦家庭處遇服務，每年提供 2000 多名受虐兒童服務。根據本會從 91 年至 94 年的統計結果發現（如表），兒童受虐類型仍以嚴重疏忽為最多，其次為身體虐待；國小學童為主要的受虐者，佔了將近五成左右；施虐者的年齡則以 30-39 歲最多；施虐者的特質前三項的因素分別為缺乏親職知識、婚姻失調及缺乏支持系統。

(二)強制親職教育輔導：家扶基金會於 12 個縣市提供強制親職教育輔導，運用個別諮商、小團體輔導、家族治療、親職講座和親子活動等多元方式，協助家長瞭解並使用正確的管教方法，加強家長照顧與保護子女的能力，重建良好的親子關係。為提升此方案之執行成效，以台中縣為例，縣政府為避免家長抗拒和其他行政考量，多以「通知書」（83%）取代「處分書」；家扶社工人員則進行多次家訪會談建立關係；親職教育輔導過程中，對生計困難的家庭提供經濟扶助，同時對童年曾有受創經驗的施虐者，輔以心理創傷輔導，並邀請關係不良的親子參與家扶各類親子活動。在高成本的多元輔導與資源投入下，95 年至 7 月底，台中縣家扶中心於在方案之開案執行率達到 86.7%，結案率達 60%。

(三)庇護與寄養安置：當受虐兒童少年遭遇重大傷害，或其生命、身體或自由有立即之危險和之虞時，安全隱密的庇護與成長環境極為重要。本會提供兒童保護服務迄今，已發現受虐兒童少年之原因與問題日趨多元且複雜，而目前能安置特殊問題之收虐兒童少年之機構，在功能上與數量上均明顯不足。本會 94 年度有 6 個縣市為 260 名提供兒童緊急庇護處所，希望在提供溫暖安全的庇護之同時，也能協助其身心創傷之復原，和改善其偏差行為。

寄養家庭是多數身心受創兒童少年最適合的安置場所，本會自民國七十年起開始為不幸兒童少年倡導與實驗家庭寄養服務，在 94 年度中共有 2754 名兒童少年接受寄養，其中當年新安置的者有 1134 人，該年結束時有 1023 人結案；安置者中身心受虐的保護個案佔六成以上。此種替代性質的家庭重整方案，除提供受虐者生活適應、就學輔導、醫療服務、心理創傷輔導、司法協助外，親生家庭的重建，和親子關係的修復也是必要的服務內涵。

(四) 心理創傷復原服務：遭受虐待的兒童不只在生理方面會有傷害，更對其心理造成鉅大的創傷；兒童受虐後心理創傷與偏差行為之背後，所隱藏的問題必是非常複雜與多元，需要心理諮商人員長期以深入、個別、團體心理諮商的方式，慢慢發掘其問題，逐步復原其身心創傷，避免形成暴力的惡性循環。家扶基金會自 91 年起開始倡導受虐兒童少年心理創傷輔導服務 (298 人)，至九十四年服務對象逐步擴大至施暴者和目睹家暴兒童；除個別的遊戲治療、藝術治療、諮商輔導等共 368 人受惠外，也舉辦 39 個兒童心理創傷復原團體，和 9 個家長心創復原團體；另也為部分親子提供深度輔導的家族治療；期望協助受虐的兒童少年及早走出身心重創的陰影，並協助家長了解過去、解決問題和恢復親職功能。

貳、家扶兒童保護服務之特色、現象與困擾

一、特色

(一) 落實兒童保護三級預防機制

學者從預防之觀點，將兒童保護服務的範圍區分為三個層次的預防工作。初級預防是針對一般社會大眾防範未然的宣導教育，次級預防則針對有施虐危機之高風險家庭的服務，預防虐待事件的發生；三級預防是對已經發生虐待事件的個案或家庭，提供適當的處遇服務，預防傷害程度的擴大和暴力的循環 (黃木添、王明仁，1998)。前述家扶基金會所提供的宣導、諮詢、高風險、家庭處遇、庇護安置、和追蹤輔導服務等措施，充分顯示本會已完全落實兒童保護三級之預防機制。

(二) 強調以「家庭」為基礎的保護模式

「家」是兒童成長最適當之場所，兒童保護服務即強調以「家庭」為基礎的服務模式。家扶基金會之兒童保護工作中，以家庭維繫模式為主，儘可能讓兒童少年留在原生家庭，接受各種必要之服務與資源；只有在兒童有高度危機時，才採取家庭重建模式。受虐兒童暫時離開原生家庭時，也是安置於寄養家庭中；若採是親權轉移之永久性安置模式，也儘量安排進入親友家庭或收養家庭中。

(三) 採取生態觀、發展學、優勢觀點與永久規劃之服務理念

家扶社工在個案服務計劃和過程中，重視案主個人及其家庭與環境的關係，協助去除或改善環境中影響個人不利的因素，和增強這些弱勢家庭面對環境壓力的潛能。同時了解兒童少年與其家長在其生命發展週期皆有其發展階段的任務與挑戰，社工藉由外界的輔導與資源，幫助家庭自我了解度過發展階段中的危機。每個案主與施虐家長即使在困境中，都有解決問題的內在能力：因此透過社工教導、心理諮商與資源運用等服務，發掘家庭與成員的潛能、優點，增進其環境適應的能力。基於兒童需要一個穩定成長的環境，無論在生理、心理或社會發展上，都需要有穩定的生活照顧、與有重要的成人建立長久且持續的關係與歸屬感，因此整個服務輸送均以「兒童應在家庭中成長生活」為永久性規劃與服務的基礎，使受虐兒童獲得最佳的成長與發展機會。

（四）社工與心創輔導之結合

國外兒童保護服務經驗發現，在親職知能匱乏、婚姻失調、社交孤立、情緒不穩定等家暴因素背後，往往隱藏著施虐家長的「童年受虐經歷」。為中斷家暴事件的循環，家扶社工不僅要處理嚴重受虐和目睹家暴兒童少年之心理創傷，也要為施虐家長的童年創傷經驗進行積極的諮商輔導。在家扶基金會之兒童保護服務輸送過程，跨醫療、教育、與司法等領域的工作團隊是主要的服務模式，而近年來社會工作與心理諮商輔導的結合，則成為另一項重要的服務趨勢。

二、現象與困擾

（一）服務模式缺乏具體的標準規範與執行指標

高風險方案、家庭處遇方案（含庇護安置）、與追蹤輔導方案是目前國內兒童少年保護之主體服務模式，各方案之比較如下表（張璿鏐，2004）。依方案目的與功能而言，（1）兒童有受虐危機之家庭屬於高風險個案，（2）只要發現有施暴事實之家庭，則轉入家庭處遇方案，（3）無論高風險或家庭處遇個案，一旦結案後，均需進入追蹤輔導方案。然而政府對此服務模式中的基本定義、執行內涵和服務方法，尚未能訂定一套具體的標準內容規範，與開案結案的執行指標；且在執行人員尚未清楚了解之時，即全面推動實施，導致各縣市和受託機構在一知半解且資源不足下，各自採取因地制宜的策略，形成混亂的開案、轉介與結案，工作模

式不明，公私部門分工不清，和品質監督與評估困難等之現象。而家扶基金會曾協助政府研擬的一套「兒童虐待與疏忽研判指標」與「兒童虐待與疏忽危機診斷指標」，多年來使用率不高；缺乏客觀判斷之基準下，極易影響服務品質，造成諸多爭議，限制保護性服務之專業發展。

表三 各方案的比較

方案名稱	高風險家庭關懷處遇計畫	家庭處遇方案	追蹤輔導
目的	解除危機	解決問題	監督
功能	預防	復健	追蹤
個案來源	1.由勞政、衛政、教育、警政等單位轉介之個案 2.從一一三專線通報經訪視調查未達兒童虐待者，但具高危機因子之家庭	1.一一三專線通報經訪視調查已具有兒童虐待情況之個案 2.經由高風險家庭輔導方案訪視評估後，發現有兒童虐待情況所轉介之個案	1.已達家庭處遇目標，且未有兒童虐待或可返家之兒童，依法須進行追蹤輔導者
處遇策略	針對家庭的危機因子，協助增進家庭能力，以降低危機因子	以生態系統觀點、發展論、優勢觀點評估家庭問題，並尋找家庭原本的能力，以增進家庭能力，來減少兒童虐待情況的發生	定期和不定期的訪視瞭解個案家庭的情況，並監控兒童虐待的發生
處遇密集性	擬定半年的處遇計畫；每個月一次個案服務	擬定一年的處遇計畫；每個月一次個案服務	擬定一年的追蹤計畫；每三個月一次家庭訪視
經費來源	內政部兒童局	內政部兒童局	各縣（市）政府

（二）跨領域機構之協調不足

保護性服務是科技整合的服務，由於服務模式之定義不明，相關單位權責不清，已明顯影響保護服務之品質。如（1）在定義缺乏具體指標下，高風險方案因教育部門的積極轉介，目前已「意外」成為學校輔導工作的重要外在資源，舉凡有關中輟和學習適應困難的個案，甚至家庭處遇和追蹤輔導中的個案，多被轉介為此方案的服務對象。（2）高風險方案和家庭處遇個案中，有自殺風險、藥酒癮的家

長、及不願配合強制性親職教育之家長，均需要衛生單位和司法單位之積極配合支援；然相關單位協調機制尚不夠完備，長久以來一直是影響保護性服務成效的因素之一。(3) 法規與實務的失調，兒童及少年福利法規定，主管機關對於保護安置每三個月應聲請一次，雖法條無聲請次數之限制，然社工人員不易在三個月間整合跨領域之資源，更不易協助施虐者成爲適任的兒童照顧者；目前聲請過程中，法院經常未開庭即裁定，使案情失去釐清之機會，影響兒童少年之最佳利益（林賢文、張必宜，2004）。

（三）家庭寄養之誤用與分級需求

家庭維繫與家庭重整是家庭處遇之主要工作模式，保護安置則是家庭重整模式的重要內涵。由於目前國內缺乏特殊兒童少年的安置機構，使嚴重的身心障礙、偏差行爲、情緒困擾和無法適應家庭規範的受虐兒童少年，在無處可去的情況下，多以寄養家庭爲安置處所。家扶寄養家庭雖受過多方研習訓練與支持鼓勵，仍因不當的安置，而造成寄養家庭的耗損，也增加招募新寄養家庭的困難度。目前爲減少對寄養家庭的誤用，和因應國內特殊受虐兒童少年之需求，家扶基金會已開始研議寄養家庭分級和分類的可行性。

參、對兒童保護工作模式之建議

一、釐清服務模式之定義、規範服務內涵、運用具體指標、和權責區分

內政部兒童局宜統整兒童及少年保護的工作模式，並且訂定統一的工作流程和相關規定，同時建置社工員所需的工具和表格，俾利社工員執行兒童及少年保護工作時，得到必要的輔助工具。另一方面，釐清家庭處遇和其他方案之間的關係，讓各縣市政府、及相關領域之機構可以清楚瞭解各項工作的分工和流程，避免分工的爭議，對於未來針對各方案的評估時，有一致性的評估標準和指標。

二、建立保護性服務資源之聯繫機制

中央政府與與地方政府依兒童少年福利法，將兒童少年與婦女保護之相關領域與機構進行整合與分工，修正既有之聯繫機制，進行定期與緊急之協調與資源

交流；統整具舉發通報責任相關人員之研習訓練；加強評鑑機制，和制定激勵措施，以發揮跨科技和資源整合之效益。

三、發展多元化的保護安置型式

為因應需要保護安置對象的多元與複雜性趨勢，減少不當的寄養家庭耗損，宜由中央政府對身心狀況特殊之案主，研發多型式的安置機制與措施，如治療性寄養家庭、家庭式團體寄養、喘息性寄養家庭、或分擔性寄養家庭等，鼓勵或委託民間機構進行實驗；同時重新修定目前家庭寄養之功能與安置期限，發展長期家庭寄養和少年自立方案，並研究公權力介入之收養制度的可行性(何素秋,2005)以滿足需庇護安置案主的的多元需求。

參考資料

- 何素秋 (2005)。發展多型式兒童少年寄養服務之初探，*兒童少年福利期刊*，8，153-170。
- 林賢文、張必宜 (2004) 走出台灣兒童保護服務的本地模式—論台灣兒童保護發展過程中東西文化碰撞與融合歷程。第二屆民間社會福利研討會手冊。
- 張縉鏐 (2004) 家庭處遇方案實施之建構與內涵。家庭處遇方案實務研討會手冊。
- 黃木添、王明仁 (1998)。兒童虐待的原因與預防。*社區發展*，81，193-199。

作者簡介

翁慧圓

學歷：2006 東海大學社會工作研究所博士候選人

2000 考試院社會工作師高等考試及格

現職：家扶基金會台中縣家庭扶助中心主任

- 著作：1.李麗日、翁慧圓譯 (2006)。學校社會工作。五南出版社 (95.3 出版)
- 2.翁慧圓(1995)。影響國中少年中途輟學因素之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文
- 3.彭懷真、翁慧圓(1995)。落實兒童福利法 成長性親職教育教材研究。台灣省社會處委託研究。

4. 彭懷真、翁慧圓(1994)。 強制性親職教育課程之研究。 台灣省社會處委託研究。
5. 王明仁、翁慧圓、何素秋(1993)。 小兒科醫師對兒童保護之認知、態度與意願之研究。 中華兒童福利基金會出版。

張璿鏐

東海大學社會工作研究所碩士

現任家扶基金會社工處專員