

# 重大兒童及少年虐待 案件教材彙編



衛生福利部 Ministry of Health and Welfare

# 目錄 Contents

<b>案例一</b> .....	4
【案例標題】.....	6
【案情摘要】.....	6
【重大兒虐的警訊】.....	7
【社工面對的挑戰】.....	9
【對實務的建議】.....	15
 <b>案例二</b> .....	20
【案例標題】.....	21
【案情摘要】.....	21
【重大兒虐的警訊】.....	24
【社工面對的挑戰】.....	26
【對實務的建議】.....	32
 <b>案例三</b> .....	34
【案例標題】.....	36
【案情摘要】.....	36
【重大兒虐的警訊】.....	37
【社工面對的挑戰】.....	38
【對實務的建議】.....	42

<b>案例四</b> .....	48
【案例標題】.....	50
【案情摘要】.....	50
【重大兒虐的警訊】.....	52
【社工面對的挑戰】.....	54
【對實務的建議】.....	59
 <b>延伸閱讀</b> .....	64
1. 處理兒少傷勢時的自我提醒.....	66
2. 關注安置後返家兒少之安全與風險.....	67
3. 從家長的行為態度來評估疏忽事件.....	69
4. 評估兒少是否受家暴事件影響.....	71
5. 自我提醒評估與處遇的焦點：兒少.....	72
6. 評估家長物質濫用的情況.....	73
7. 評估家長的心理健康.....	76
8. 與智能障礙家長工作.....	77
9. 評估（新手）家長的照顧功能與童年經驗.....	82
10. 與父親、男性同居人工作.....	84
11. 避免處遇失焦.....	86
12. 處遇過程中的矛盾、警訊、陷阱.....	88
 <b>參考書目</b> .....	95

# 案例一

Case No.1

安置返家的照顧壓力導致的  
兒虐致死案件

## 【案例標題】

# 安置返家的照顧壓力導致的 兒虐致死案件

6

重大兒少虐待案件教材

## 【案情摘要】

案母因認為語言發展遲緩的案主（4歲）故意在家中客廳、廚房等處便溺而情緒失控，徒手及持工具責打案主，導致案主因傷勢嚴重死亡。

案主出生後由住在外縣市的祖父母照顧，2歲半左右因祖父母體衰，由案父母接回照顧。主要照顧者為案母，但案母覺得不是從小親自照顧因此親子關係疏離，並認為案主很調皮，會刻意搗蛋以引起注意；案父則認為教養案主是案母的責任。

案主於3歲時因遭案母嚴重責打導致案主頭部及身體多處嚴重傷勢而首次被通報，家防中心調查後安置案主，並對案母提起獨立告訴。處遇要項為裁處案母接受親職教育輔導，及媒合早期療育資源以處理案母陳述案主有語言發展遲緩、故意隨處便溺之身心狀況。

社工員與案母工作的過程並不順利，即使高密度訪視案家、努力與案母建立工作關係，但案母仍不願承認有對案主施暴，並拒絕讓案主接受發展遲緩評估。案母經常缺席親職教育課程，即使出席課程亦沈默以對、抗拒學

習非體罰之管教方式。

安置4個月後，因地方民代介入及安置床位不足，社工員與督導討論後，決定讓案主返家。社工員在追蹤訪視時發現，案主原本在安置處所時情緒穩定、容易照顧且如廁行為正常，但返家後案母指稱案主仍有任意隨地便溺行為，且情緒常躁動不安、管教困難。

第2次通報事件發生於案主返家後1個月。鄰居撥打113保護專線通報案家傳出案主遭到管教之哭鬧聲。該次事件因案母否認施暴，且社工訪視時案主無可

見傷勢而未成立兒少保護案件。事隔不到1個月，即發生虐待致死事件。

## 【重大兒虐的警訊】

### A. 兒虐史： 兒少曾遭目前照顧者嚴重施暴

- 1 當兒童曾因遭受嚴重傷害（如：重傷住院、曾遭安置）而被通報兒少保護事件，或是照顧者當時對事件持否認、報復兒少等負面態度，都要警覺兒少可能有立即的安全疑慮。
- 2 照顧者（案母）曾有嚴重虐待或疏忽兒少的記錄，且兒

7

【案例一】

少因此被安置，但在返家追蹤期間，仍接獲案主遭同一照顧者施虐之案件通報。

### B. 如廁問題：引發施虐者負向情緒

- 1 當幼兒因某些原因無法符合照顧者對如廁訓練成效的期待時，照顧者會解讀為幼兒故意不配合、找麻煩，加上清理排泄物之厭煩感等因素，導致情緒失控及高度施暴風險。
- 2 案母慣常以持工具責打方式管教，認為可藉由責打導正案主故意便溺行為，均拉高案主受虐風險。

### C. 家庭處遇工作成效不彰

- 1 原訂處遇計畫無成效時，應持續評估修正，尤其是案家未能共同合作以維護兒少安全時，顯示兒童仍處於高度受虐之風險中。
- 2 家庭處遇工作宜注意：體察提獨立告訴對家庭帶來的壓力、親職教育是否達到預期成效、有無適時連結早期療育資源、應將案父納入處遇對象以減輕案母照顧壓力、應將處遇中仍持續發生虐待情事視為警訊。

### D. 照顧負荷：施虐者缺乏支持系統

當照顧需求超過照顧者的負荷或能力時，會導致長期性的生理與心理壓力。再者，當照顧者失控時，無其他人可支援保護案主，也是危機來源。

本案中案父認為教養是案母的責任而未參與親職，加上案主的狀況，可能會讓案母不敢交給他人照顧，而更加重本身照顧負荷。

## 【社工面對的挑戰】

### 1. 施虐者未改變，卻得結束安置返家

- 1 究竟遭虐待的兒少是否可以返家？理想的返家時機為何？要考慮哪些因素？返家後如何重建起案家保護及支持系統？這些問題往往讓社工備感壓力。本案在未釐清案主受暴原因、案母不配合處遇的狀況下，便被要求結束安置返家，拉高了案主再次受暴的風險。

- 2 「誰」來決定兒少可以返家

安置返家的決定，常是主責社工個人難以承受之重，為避免資訊不全、思慮不周，建議採「專業團隊決策」。廣邀所有與案家有接觸或工作過的人員一起討論。尤其當施虐者不配合調查、否認施虐、拒絕說明施

## 提醒

在做出返家決策前，別忘了那個要返家的「兒童」。記得問孩子，對自己的處境會感到害怕嗎？有沒有什麼擔心的事？兒童通常知道自已的情況是否安全，不論害怕是否真實，都不應該讓兒童單獨面對。但兒童也可能基於對父母的忠誠或其他情感因素，而低估危險，因此也不能單以兒童主觀意見作為決策依據。

虐事件，或無法合理說明通報事件的發生過程時，兒少本人的想法、保護安置時替代照顧者對案主的觀察、與施虐者工作之專業人員的評估等等，都是極為重要的決策基礎。在某些「特殊考量」下讓案主結束安置返家時，務必詳細記載當時的討論及決策過程。

## 2. 處遇中案件發生新通報事件時，調查可能更加困難

### 1 因擔心影響專業關係而輕忽新事件調查

兒保社工在調查實務上面對各種困難，像是：照顧者否認施暴、拒絕談論、逃避、沈默、虛應說明受虐事件、案主身上無明顯傷勢、案主因年幼及語言發展遲緩無法陳述等等；另一個常讓社工感到困擾的是工作關係的維繫。當社工員擔慮追根究底調查新通報事件會影響原本就不穩固的專業關係時，極可能輕忽了危險警訊——「在案處遇中案件，又被通報新的受暴事件時，顯示兒童可能處於持續受虐的情境中」。

### 2 越是困難調查的案件，越需要同步維護兒少安全

實務上，有些案件即使經過努力，仍會因為種種因素無法釐清兒少受暴原因。但是如果施虐者是孩子的重要照顧者，請記住，「調查」與介入的目的在於維護「兒童安全」，因此當受虐者不承認有傷害兒少的行為時，你可以採取這樣的策略——「我們對孩子這次（指本次調查事件）受傷的原因，暫時沒有共識，但我們還是需要一起做些事

來維護孩子的安全，避免再次發生危險」，然後在後續處遇過程中等待時機，進一步釐清並確認孩子的致傷原因。而且請務必記得，處遇中的案件，孩子再次受虐，也意味著既有處遇策略未有預期成效，請務必再次安全評估。

## 3. 面對家庭處遇工作無進展的挫折與壓力

### 1 如何判斷與案家工作的「進展程度」

大部分的人，在這個案例中，可以很快的找到許多「家庭處遇無進展的『狀況』」，包括：案母不願承認有對案主施暴、拒絕早療服務、多次缺席親職教育課程，即使出席課程也是沉默消極、拒絕學習非體罰之管教方式、再次發生新通報事件等。這些狀況都很容易令人感到挫折與壓力，但你可以試著運用一些有關「改變歷程」的理論架構，來理解案家目前處於哪個階段，例如還在「沈思前期」（常有否認的反應），但案家願意開門接受訪視，與社工對話、討論，以促進案家釐清利弊，就是不錯的進展；但如在此階段即安排親職教育輔導

## 提醒



通常「重複受虐」即表示兒童持續處於危險中，需要介入的急迫性較高。在案中的案件發生新的受虐事件是亟需被重視的「警訊」——施虐者若不是無懼於公權力的介入，便是情緒極端失控（即使知道打了孩子可能導致孩子又被安置，也要面對法律的刑責，卻仍無法自我控制），而這些都會讓兒童持續處在極度危險的情境中。

課程，案家可能就會選擇缺席。換句話說，社工不要輕易將案家的狀態解讀為「無進展」，甚至是低估處遇價值與處遇成效。

一個人準備的改變，大致會經歷下列沉思前期、沉思期、準備期、行動期與維持期等五個階段。因此，如果家長或主要照顧者仍在處在改變的起步最初階段，此時社工採取積極的介入方法，恐怕自然無法較難發揮效用 ( Prochaska & Prochaska, 2002 )<sup>1</sup>。

階段	主要照顧者或家庭成員的反應
一、沈思前期 ( Pre-contemplation )	認為根本沒有問題，不認為需要改變什麼。 通常會說「我又沒有做錯什麼，為什麼兒保單位要來？」、「是別人（通報人、政府單位）的問題，我沒有什麼需要改變的。」
二、沉思期 ( Contemplation )	感覺矛盾，盤算改變可能帶來的利弊，尚未下定決心（此階段可能長達 6 個月）。 可能會說「我也知道打孩子不好，可是……」
三、準備期 ( Preparation )	有一位家庭成員已經打算採取一些行動來改變，例如開始跟社工詢問一些服務或資源的資訊。
四、行動期 ( Action )	有一位家庭成員開始改變其行為和環境。 可能會告訴社工「我非常努力地在改變」、「我正在努力解決問題，請提供○○服務給我」。
五、維持期 ( Maintenance )	家庭成員們正努力防止問題再復發，以及維持已經改變的正向行為超過 6 個月以上。

## 2 當施虐者不配合時，更需要將其他家庭成員納入處遇計畫<sup>2</sup>

如果再檢視一次前段所提到的「家庭處遇無進展的狀況」，你應該可發現，這個案件的處遇似乎僅「聚焦」在案母一個人身上，這樣

的極可能更加重案母的壓力。將其他家庭成員（尤其是案父）納入處遇計畫、分擔照顧工作，或許可以緩衝案母因照顧負荷過重所引發之施虐危險因子。例如：如果有其他家庭成員可以協助案主如廁訓練，可能同時可以達到「改善案主狀況」（因案主可能因受暴導致焦慮而影響如廁控制能力）及「避免案母因案主便溺而情緒失控」之處遇成效。

## 3 要警覺及處理「獨立告訴」對家庭處遇的影響

### 提醒

在兒虐成因的評估中，家庭目前面臨的壓力事件原本便是需要評估的重要風險因子，而家中有成員被公部門提出告訴，不宜低估的重大壓力事件，需被視為有可能引發新的施暴行為，更不適合在訴訟未結束前結案。

### 提醒

要經常覺察到自己的「處遇慣性」。謹慎避免自己過往的經驗、慣有的思維、價值觀與文化超越專業價值之上，例如：傾向認為母職天生、認為安置兒童是讓案父母「輕鬆、免責」、透過轉介諮商才有辦法促成施虐者改變……等，這些都有可能導致評估與處遇計畫未能符合案件的個別化需求。

縣市主管機關針對某些嚴重虐待兒少案件會依兒少權法提出獨立告訴，因此在處遇時，不要忽略此一司法行動可能帶來的衝擊。需評估的面向包括：對兒童、對被告當事人、對家庭成員間關係的影響，以及是否改變社工與家庭的工作關係。

此外，有些家庭可能會認為，如果「配合」社工員要求的處遇，就表示他們對於兒童虐待或疏忽的情節「認罪」，甚至在某些極端的案例中，案家自聘的律師有可能會建議案家不要參與或配合處遇。

#### 4. 面對「建立專業關係」及「獨立告訴、兒保調查、強制處遇」的角色衝突

- ① 面對抗拒、不合作、處遇沒有進展、在案中卻再次接獲新事件通報等都會讓社工感到擔心、挫折。兒保工作就是這麼的複雜而困難，社工經常處在角色衝突當中：一方面扮演助人者角色，要跟案家建立助人關係、提供協助，期待父母能發揮照顧案主的功能；但另一方面卻又是調查者兼兒童權益捍衛者，要查證虐待事實、必要時要保護安置案主、強制施虐者接受親職教育，甚至要提出獨立告訴等。
- ② 角色衝突引發的情緒是正常反應，但仍需要覺察和面對這些感覺，嘗試從不同角度多方思辯與諮詢討論，才能避免對兒保工作負面的影響。建議你<sup>3</sup>：
  - ★ 遵循法律或服務機構規定的工作流程。
  - ★ 避免獨自決定：千萬記得，你可以、也必須要有一群齊心協力的合作伙伴——你的督導、同事、網絡伙伴。經常和他們討論，別讓自己被同情心矇蔽、也不要處罰性取向的工作來對待案家，讓自己在卡關時可以獲得即時的支持與幫助。

★ 保持正向的想法：找到一些可以激勵自己的話，在困難的情境中，幫助自己堅信兒童保護工作的價值、相信人是會改變的，值得付出我的時間與精力。例如「每個孩子都值得更好的生活！」、「啟動司法程序並不是有關輸贏，而是一個保護兒童及協助家庭的積極行動之宣示」、「我尊重並接納父母或照顧者，但不代表我接受他們的行為」、「我很生氣父母傷害孩子，但這個家庭真的需要幫助，我將盡力而為」

### 【對實務的建議】

#### 1. 再次通報的調查務必再做一次完整的安全評估、安全計畫及風險評估

- ① 將在案中再次通報新受暴事件視為高度危險因子。
- ② 確實執行 SDM-S 安全評估與 SDM-R 風險評估：兒少再次被通報，其受虐風險程度將提高，且重新評估危險因子是否存在並可能造成嚴重傷害。
- ③ 完整回顧前次通報的評估結果：檢視前次事件的態樣、脈絡、涉及人員及調查結果，以審慎對照本次事件的狀況與前次事件的關連性。
- ④ 社工的「同理」不等於「同意」：歷經一段時間的服務，社工與施虐

的照顧者建立更深的工作關係，然而，社工雖同理照顧者所承受的壓力，仍應秉持「虐待零容忍」的態度，審慎進行通報的調查，而非一味相信照顧者說法。

## 2. 如通報案情涉及如廁問題等兒童發展議題，務必列為評估及處遇重點

- ① 看見案主在不同情境中的行為及情緒落差：案主在寄養期間未出現任意便溺行為，情緒也很穩定，是在返家後才出現「退化」的行為，任意便溺有可能是案主創傷或是感受到壓力的表現。社工在評估案主狀況時，可比對不同情境下的落差，並敏感到可能跟案母的管教或甚至虐待行為有所關連。
- ② 與潛在施虐者討論任意便溺議題：兒少任意便溺容易觸發照顧者的負面情緒，甚至認為兒少故意製造麻煩，而可能引發虐待行為。當兒少此類退化或未能表現出施虐者期待的發展能力，可接納理解照顧者的情緒感受和觀點詮釋，增加照顧者被支持的機會，進一步跟照顧者討論這樣行為所代表的意義（可能是心理因素的退化？發展遲緩？），並尋求其他外部協助的機制。

## 3. 進行家庭處遇時，務必將案父或其他案家成員納入處遇計畫

- ① 社工常常在時間等各種因素的限制下，沒能充分地與父母等照顧者建立關係以利評估風險，或盡可能將案家所有可能的照顧者及支持系統納入處遇計畫。建議社工嘗試以下述問題進行自我檢視<sup>4</sup>。

與父親工作十分重要，理由包括<sup>5</sup>：

- ★ 父親對兒少而言，是重要的經濟、道德、情感及行為支持的來源。
- ★ 父親一方的家庭成員時常是另一個支持兒少的力量來源。
- ★ 研究指出父親在成長過程中缺席的兒少，有較高的風險出現物質濫用、未完成高中學業等負面狀況。
- ★ 父親可能正經歷工作，乃至生活層面的挑戰而導致親職能力下降，這些情況可透過由社工提供支持性服務來改善。要注意這些挑戰也可能影響到家中兒少或母親的安全，因此必須納入安全計畫的討論之中。
- ★ 父親可能與政府部門有過負面的互動經驗，因而使他們提防社工。

- ③ 另外，應檢視在家庭處遇服務過程中，是否確實針對照顧者的困境與需求，建構親友、學校、社區、鄰里等支持網絡及提供充分的資源，以減輕其照顧壓力、降低負向情緒。

## 4. 應訂定安置後返家評估與決策作業程序

- ① 掌握安置後返家的相關評估要素：安置後是否得以返家要兼顧以下三大評估要項<sup>6</sup>——前次通報事件的風險程度、安置及追蹤期間的新議題（如再次通報）與處遇計畫的成效等。

- 2 落實團體決策會議程序：兒保安置個案返家與否，建議可邀集熟悉案件相關議題之外部學者專家、參與服務的網絡單位共同討論，以確保所做之決策符合兒少最佳利益。
- 3 關注獨立告訴造成的額外壓力：涉及獨立告訴的嚴重兒保事件，當事的照顧者常常備感壓力，社工人員除予以同理外，應注意是否影響其情緒及管教照顧。

- 1 《兒少保護社會工作》·CH7 風險評估（洪葉·2011）。
- 2 《延伸閱讀》p.91〈兒少保護實務可能遇到的陷阱及應回答的問題〉  
《延伸閱讀》p.85〈與父親工作的重要〉。
- 3 《兒少保護社會工作》·CH3 個案工作流程：個案工作方法：運用權威與助人專業間的平衡（洪葉·2011）。
- 4 《延伸閱讀》p.91〈兒少保護實務可能遇到的陷阱及應回答的問題〉。
- 5 《延伸閱讀》p.85〈與父親工作的重要〉。
- 6 請參考 NCCD Children's Research Center (2018). The Structured Decision Making® System for Child Protective Services: SDM® Reunification Assessment.

## 案例二

Case No.2

兒保體系持續接觸，  
仍拉不住孩子的手

## 【案例標題】

# 兒保體系持續接觸， 仍拉不住孩子的手

22

重大兒少虐待案件教材

## 【案情摘要】

案母(19歲)表示自己幼年曾為兒虐受害者，與案外祖父母關係不睦，很早便希望能藉由結婚離開原生家庭。案母於17歲時與案父結婚，結婚登記後1個月後即生下案主。婚後案父母經常發生口角及肢體衝突。過去1年來，案父因懷疑案母在外結交男友，故暴力衝突加劇。首次通報至家防中心是因為鄰居報警，當成人保護社工與案母聯繫時，案母陳述以可自保且未再發生衝突為由，婉拒接受服務，故成人保護社工未能進一步了解案主受照顧狀況或是否有目睹家暴情形。

1個月後，案父母再次發生嚴重衝突，案父因以割腕自殺行為要脅案母返家而遭強制送醫。案父到院後向醫院社工表示，案主(2歲)在家中無人照顧。醫院社工在無法聯繫上案母及其他親屬的情況下，緊急通報兒少保護事件，事由為案主有遭疏忽照顧或獨留之虞。

案母在當次兒少保調查相當配合。案母表示自己在網咖工作，在家時是案主的主要照顧者，上班時案主則交由案父照顧。對於兒保通報事件的說明是：這次嚴重家暴事件案父送醫後，想自己靜一靜，於是拒接電話，自稱沒

有遺棄或獨留案主的意圖，仍有意願照顧案主，但拒絕繼續與案父共同生活。經兒少保護社工協調後，案父同意搬離，由案母在原住所獨自照顧案主。後續兒保社工家訪時，案母仍相當配合、強調自己很愛案主、照顧好案主是自己的責任，並表示將搬到新住處。社工評估案主與案母互動良好、關係緊密，案父也同意讓案母帶走案主，並承諾日後如案母有照顧困難，願意提供協助。社工認為此安排並無不妥，評估本案也無疏忽照顧或獨留的情形，因此調查結果為不提供後續處遇服務，兒童保護不分先予以結案。考量案父母互動關係不佳，後續

很可能面臨離婚與法律訴訟問題，家庭處境仍屬脆弱，需要追蹤關懷，故於服務1個月後轉介社福中心持續關懷。

社福中心社工自接獲轉介後即設法聯繫案母，發現案母並未搬到原先告知兒保社工的新住所，數次電話聯繫皆未果，故多次建議案父與親屬報案協尋案主。社福中心社工於受理案件1個月後接獲通知，案主已死亡，遭棄屍於他縣市鄉間。

經檢警偵查發現，案母離開案父租屋處所後，立即與男友遷往他縣市同居，期間男友常因案

23

【案例二】

主哭鬧而感到厭煩，以 2、3 天一次頻率，徒手毆打案主肚子、屁股、大腿等處，並曾以拖鞋大力揮打案主頭部，每天僅以吐司數片或果汁牛奶餵食案主，更將案主關在房間，不准外出。案母當下多半在旁觀看或玩手機，並未阻止或介入其男友的施虐行為。案發當日係案主於凌晨尿床及哭鬧不休，引起案母男友不悅，再次徒手毆打凌虐案主，最終導致案主腦水腫，因神經性休克死亡。

## 【重大兒虐的警訊】

### A. 案主年幼

- ① 6 歲以下兒童因年幼較為脆弱且無求助能力，其中未就托者受虐往往更困難被發現。
- ② 實務上，2 歲以下兒少被視為完全無自我保護能力，仰賴成年人照顧及保護，且因受照顧需求高，難以有效與成人溝通，受虐風險因而升高。

### B. 案父母年輕育子

- ① 年輕爸媽若如未準備好便懷孕，加上無其他家庭成員協助，極可能因缺乏育兒知識與技巧、因應壓力或衝突能力不足，不僅難以提供應有的基本照顧，更容易在遇到孩子哭鬧時，無法自我管控情緒而施暴。此外，年輕父母亦容易陷入經濟及社會孤立的困境。

② 案母未滿 18 歲即因懷孕而結婚，且本身為兒虐受害者，希望透過結婚離開原生家庭。案母與原生家庭關係不佳、案父家庭亦無資源可協助照顧案主，缺乏親屬支持資源。

③ 案父母婚姻暴力議題影響居住安排、照顧分工，也導致兒少目睹家暴。

### C. 失聯

- ① 案主與照顧者下落不明、聯繫不上，以致社工無法掌握案主受照顧狀況。這有可能是照顧者逃避問題的壓力因應方式，有可能是案家故意閃躲社政系統的追蹤，也可能反映照顧者無能力提供兒童所需的食物、照顧及穩定住所。
- ② 案父因婚姻衝突自傷被強制送醫時，案母拒接電話。社福中心社工受案後，無法與案母取得聯繫，案母也未搬到約定的新住所。
- ③ 案母離開案父租屋處所後，與男友遷居至他縣市同住，這表示案主的照顧方式已產生大幅變化，需要重新評估。

### D. 案父母婚姻暴力

- ① 成人親密關係暴力會影響照顧者保護子女的功能。尤其當兒少曾在成人暴力事件中受傷（如：加害人使用武器、在照顧者抱著兒童時攻擊，無視兒童可能受傷），或兒少的行為可能會增加自身受暴的風險（如：試圖保護被害人、哭鬧不休）等，都會引發安全疑慮。

- ② 案母亟欲擺脫婚暴情境，迅速選擇與案男友同居，最終導致案主遭其男友施暴。
- ③ 案父與案母關係不睦並出現暴力行為，影響到對案主的照顧與保護案主，也是案主受虐致死的因素之一。

## 【社工面對的挑戰】

### 1. 如何確保兒童安全與受適當照顧

- ① 當照顧者「態度良好」地說明「有」「照顧安排」，很可能讓社工員輕忽了應該進一步檢核該照顧安排是否確能維護兒少的安全。

★人們傾向喜歡，而且容易相信「態度好」的人，但是在調查兒保案件時，你必須要對此保持「警覺」，訪視對象態度良好不等於可以毫不保留接受其說法；當然，也不要因為訪視對象態度不佳，便懷疑其說辭的可信度<sup>1</sup>。

## 提醒

成年人相較於兒童，擁有比較多表達的能力、權利與管道；所以，當你做出決定前，試著檢查看看，你所獲得的資訊中，「誰」說的話佔的比重較大？那可能意味著，你傾向採信此人所提供的資訊。社工須時時提醒自己，除了不要被這些「說得多」的人牽著走之外，還要窮盡各種方法，讓「不會說、不敢說、沒有機會說」的（像是兒童，或表達能力較差的家屬）能多提供資訊，或是透過觀察以補強資訊的多元性與嚴謹性。



- ② 案主越年幼、越需要確認照顧安排的細節與可行性<sup>2</sup>

★兒少的年齡及心智能力和受虐時的「脆弱度」有關，年紀愈小的兒童遭到照顧者的不當對待時危險性愈高，原因包括：

- § 無法陳述、無法向外求助、無能力保護自己。
- § 尚未接受學前教育，或照顧者與外界隔絕而難以被發現及通報。
- § 身體的脆弱度使得傷害相對嚴重，例如：同樣是打一巴掌，對於國中生和1歲幼童的傷害是不同的。
- § 家庭可能因為照顧此發展階段的幼兒而有經濟、情緒或親職壓力。幼兒的一些行為會挑戰照顧者的耐性，包括：與分離焦慮有關的哭泣、黏人；去觸碰危險或貴重物品的探索行為；喜歡說「不要」；食慾差與餵食時間長；不易一步到位的如廁訓練。

- ③ 幼兒照顧計畫應考量<sup>3</sup>

★**依附關係**：子女對父母的依附程度可以從信任度、安全感及父母子女關係的緊密度來判斷，例如，孩子感到害怕時會找誰依靠？孩子累了、病了，會找誰依偎？哭泣時，孩子會尋求誰的安慰？孩子在面對陌生環境及其他

## 提醒

社工家訪時常看見孩子黏在父母身邊，但不要因此輕易評估其「依附關係佳」，因為這有可能是孩子看見陌生人緊張，或是被父母教導要這麼做。再者，即使評估「依附關係佳」，也不等同於照顧安排是妥適的、持續具體可行的，社工仍須進一步評估確認。



成人時的情緒與行為？

★**住所安排**：照顧者應給兒少穩定的住所，且願意提供詳實地址並配合社工進入家中訪視。住所環境須安全、整潔，並能依現有條件做適當之空間安排。

★**生活照顧**：指對兒少生活各層面的關照及對應之安排，包含三餐飲食、衣著整潔、瞭解兒少發展需求、生活作息、休閒娛樂、身心健康照顧（如：就醫、用藥、接受輔導或治療等）、衛生管理、安全管理、家庭常規等及對兒少具適當之親職技巧等。這些生活照顧由誰來執行？當照顧者因故無法照顧時，替代的照顧者是誰？都是要納入考量的重點。

★**管教方式**：要考量的重點有，什麼樣的情境會觸發過當管教？過去及未來用什麼方式管教兒少？家長對於非體罰管教方式的學習及執行情況如何？家長能不能具體說出成功的管教經驗？家中主要及替代執行管教的人員？

★**費用**：家庭收入能維持家庭基本生活運作，包含支付整體家庭

## 提醒

在幼兒階段容易讓父母感到挫折與情緒失控的教養議題，多半與父母期待，或甚至試圖改變幼兒還無法自我控制的身體功能有關，像是飲食、睡眠、排泄或哭泣等，當父母未能正確理解到幼兒發展階段的特性及限制時，將增加幼兒受虐的風險。



餐食、衣物、居住、交通、娛樂、醫療、教育及托育費用等花費。

★**照顧者與替代照顧者的聯繫方式**：考量的面向有，可以聯繫上的方式、是否願意被聯繫、可否配合訪視、有無承諾不失聯、以及替代照顧者提供協助的可行性，社工應考量及確認替代照顧者是否確實答應幫忙照顧，與是否有準備及能力處理前述照顧計畫應包含事項？

### 4 非施虐的照顧者未必是合格的照顧者<sup>4</sup>

★ 案母年輕，從結婚與生育時間點判斷，案主極有可能是非計畫生育，因而有照顧準備及能力不足、缺乏支持系統等風險。

★ 案母本身曾為兒虐受害者，有可能對體罰或虐待已呈現習得無助感，或習慣以衝突暴力來解決問題，這都會影響其親職能力。

★ 需評估案父母婚暴議題對照顧的影響。非施虐的照顧者可能較關注自身的親密關係議題或自己的人身安全，而處在暴力循環過程的不同階段，也可能降低原有的照顧功能。

★ 不要忽略與「父親」工作的重要性。

## 2. 當年幼案主行方不明，社工宜盡快啟動尋人機制

① 針對「失聯」提高警覺：因案母在通報時已曾有失聯情況，且案主年幼無主動求助能力，故除持續電話聯繫案母，以及建議案父與親屬報案協尋案主外，應更積極啟動尋人機制，例如：與警政單位討論處理方式（可否定位案母手機）、詢問其他親友或至案母工作的網咖詢問

等，設法找出聯絡管道。

- 2 佈建多個可掌握案家狀況的管道：社工除了留有照顧者的聯絡方式，也要多方掌握與案家交好、可接觸或看到案主本人的親友、鄰里、托兒所、商家等。

- 3 與督導及有經驗的同事討論還可以嘗試哪些方法：積極作法包括啟動行方不明兒少協尋網絡機制，或召開緊急會議，好讓防治網絡成員都了解，當兒少行方不行，意味著案主可能因缺乏監督而處於生命危險當中，亟需盡快啟動尋人機制。

## 提醒

當你發現無法掌握案主行蹤（尤其是年幼的案主）時，應該要立即報告督導，請不要只是重複撥打同一電話號碼、寄信或在無人居住的戶籍地留言等這經常是無效的形式。列出一長串「聯繫未果」的記錄，表面上看似可以呈現社工的努力，但實際上對案件及尋人並無實質助益。



### 3. 要評估當下安全，也要評估未來風險<sup>5</sup>

- 1 完整的兒保調查評估應關注目前及未來兒少被照顧方式，像是住所的改變、照顧者的調整、案母本身曾有受虐經驗等，都可能升高兒童再受虐風險。再者，案母在維持或依賴新親密關係的趨力下，極有可能忽略妥適安排照顧兒少，或甚而漠視兒少受暴的事實。
- 2 照顧者有婚姻暴力議題是風險指標之一，原因是婚姻暴力會對非施虐者的保護功能造成負向影響，例如：照顧者可能因受傷而降低保護兒

少的能力。而在婚姻暴力發生時，兒少可能目睹、遭波及（例如：遭物品丟擲、試圖保護照顧者）而受傷。因此，兒少保護社工員也應該評估婚姻暴力對兒少的身體及情緒上的影響<sup>6</sup>。

- 3 即使兒保調查結果不成案，亦需妥善確認幼童的照顧方式。如果是後續需要轉介的案件，建議避免於照顧方式尚不具體與尚未穩定期間即轉介出去。

## 提醒

每件通報調查都可能是協助兒少的一次機會，也是家庭能取得所需社會資源的管道，雖然同理與接納是助人工作的基本原則，但仍需秉持「大膽假設、小心求證」的精神，在通報的評估及決策中兼顧兒少的安全、福祉及權益。

不要只提供自己擅長或習慣的處遇。有人嘲諷說「社工最擅長的處遇是轉介諮商」，也許你不認同，但這種狀況的確不少見。因此要提醒的是，時時覺察自己的處遇「慣性」，千萬別每個案件都不自覺地採取自己習慣的處遇方向，而應該在盡可能周延的評估之後，確認處遇目標並排定介入的優先順序。家庭中導致兒童虐待事件的因素往往盤根錯節，如果想「一併解決」是困難的，因為這樣的作法會讓家庭及社工都感到焦慮與不知所措。社工可以自問「如果沒有解決這個問題，最糟的狀況是什麼？」，如果答案是「尚可接受」，或是「這對兒童有益處，但對兒童目前的安全並非必要」，那麼這個處遇目標及作法的優先順序可以考慮往後調整。相對地，如果問題未解決的答案是「這可能會在短時間之內導致兒童再次遭受不當對待」，那就肯定是需要優先處理的。



## 【對實務的建議】

### 1. 確保兒童安全與受適當照顧

- ① 研擬幼兒安全計畫及照顧計畫檢視指標：依服務單位需求，發展適當的安全計畫及照顧計畫檢視指標，協助一線社工了解訪視評估時應該檢核哪些事項。
- ② 建立兒童保護併婚姻暴力案件相互示警機制：服務同一家庭的兒保社工與婚暴社工要能了解彼此角色的特質，當有危險發生時，可及時互相警醒與支援<sup>7</sup>。
- ③ 當觀察到父母的行為有「把自己的需求擺在小孩的需求前面」的傾向時，就需要警覺疏忽的可能。例如：當父母較重視成人的個別需求或是執著於夫妻間的爭執時，極可能忽視兒童的需求或感受，尤其在幼兒照顧上，社工要警覺到是否有疏忽的跡象<sup>8</sup>。
- ④ 務必評估家長本身的受照顧經驗 - 透過詢問家長自己幼時受照顧的經驗，以及與其照顧者之間的關係，有助於了解家長的親職概念如何形成<sup>9</sup>。
- ⑤ 如家長有社工無法接觸的親密關係伴侶，應進一步了解其背景，蒐集相關資訊<sup>10</sup>，這可能事關兒童的照顧與安全。

### 2. 落實行方不明兒少處理機制

落實行方不明兒少處理機制：社工需掌握現行相關法規與執行作業機制，並且適時啟動，以增進工作效能，並避免遭個別化究責。

### 3. 落實風險評估

落實風險評估，避免調查工作僅侷限於通報事件當下的情況及立即危險，而忽略中長期風險，進而導致處遇失焦。請正確使用 SDM-R 工具輔助判斷持續提供兒保處遇的必要性，避免個人主觀意見的干擾，影響服務提供的機會<sup>11</sup>。

- 1 《兒童少年保護社會工作實務手冊》，CH6 接案與調查的評估與決定（巨流，2015）。
- 2 《兒少保護社會工作》，CH8 兒童發展：正常發展對父母的挑戰、協助父母瞭解發展任務並確認及執行照顧方式（洪葉，2011）。
- 3 《未成年子女照顧計畫手冊》（防制父母搶奪子女推動聯盟，2011）。  
《兒少保護社會工作》，CH8 兒童發展：依附關係、影響父母滿足依附需求的因素（洪葉，2011）。
- 4 《延伸閱讀》p.85〈與父親工作的重要性〉。
- 5 《兒少保護社會工作》，CH10 家庭介入處遇（洪葉，2011）。  
《延伸閱讀》p.86〈建立有效能的處遇計畫所應問的問題〉。  
《延伸閱讀》p.86〈讓家庭參與處遇計畫規劃的策略〉。  
《延伸閱讀》p.87〈處遇過程中比對兒少的安全及風險的改變〉。  
《延伸閱讀》p.88〈針對處遇目標及作法的進行，應持續探索的問題〉。  
《延伸閱讀》p.91〈兒少保護實務可能遇到的陷阱及應回答的問題〉。
- 6 劉小菁（譯）（2004）。《孩子，別怕：關心目睹家暴兒童》（原作者：Betsy McAlister Groves）。臺北市：心靈工坊文化。（原著出版年：2003）
- 7 《延伸閱讀》p.71〈評估兒少保護案件涉及家暴議題的思考面向〉。
- 8 《延伸閱讀》p.70〈從家長的行為表現看見可能的疏忽跡象〉，做進一步確認與思考。
- 9 《延伸閱讀》p.82〈評估家長的照顧功能 - 詢問父母自己受虐經驗的方式？〉  
《延伸閱讀》p.83〈評估家長的照顧功能 - 詢問照顧者之間的互動關係、相處方式〉，做相關的詢問。
- 10 《延伸閱讀》p.84〈評估案母未知的男性伴侶〉。
- 11 《延伸閱讀》p.87〈處遇過程中應持續評估兒少的安全及風險〉，持續評估兒少的安全與風險。

# 案例三

Case No.3

與物質濫用的照顧者工作

## 【案例標題】

# 與物質濫用的照顧者工作

36

重大兒少虐待案件教材

## 【案情摘要】

案母生下案妹後有出養打算，故求助社福中心，社工服務期間發現家戶中除了案妹之外，應有一名年約 2 歲的案主，經多次詢問案主下落，案母坦承 1 年多前已遭虐死亡。

案主遭虐死前 3 個月曾被通報為兒少保護案件，當時案母（29 歲）疑似吸毒，和有販毒前科的案繼父（43 歲）、案主（3 個月大）住在旅社。兒保社工訪視調查發現案主右臉頰有一處壹元硬幣大小的瘀傷，案母與案繼父都表示是案主自己從床上翻身跌下床所

致。訪談期間觀察案主與案母互動良好，案母可安撫案主，案主由案繼父抱著時也沒有顯現懼怕感覺。當案主稍有哭鬧時，案母會馬上制止，並立刻轉頭觀察案繼父的反應，似乎很在意他的感受。社工詢問案繼父過往入獄史，其表示是因為吸毒入獄，但現在已戒毒，願意配合社工處遇。社工評估無兒虐議題調查不成立，並轉介社福中心家庭服務方案追蹤輔導。

社福中心社工接獲轉介一週後到旅社訪視時，案母及案繼父已帶案主搬離旅社，社福中心社工曾到案母戶籍地查訪 1 次未遇，

並以電話聯繫 16 次未果，無從得知案主一家人下落。

案主遭虐死 1 年多之後，因案母想出養案妹而來到社福中心，社福中心查閱了過去的服務紀錄發現案家失聯已久，經多次詢問追查案主下落，案母始坦承案繼父多次以棍棒、徒手毆打等方式對案主施暴。某日案繼父見案主哭鬧不休，擔心引起隔壁房客注意，於是將枕頭壓在案主臉上，案主呼吸困難且全身抽搐，因案繼父擔心吸毒行徑曝光，阻止案母帶案主送醫，3、4 小時後案主在旅社房間中死亡，兩人將案主棄屍山區。

## 【重大兒虐的警訊】

### A. 案主年幼<sup>1</sup>

當案主是嬰幼兒，完全無自我保護能力及表達能力時，只能依賴照顧者的說詞，在有限的資訊下作出評估。

### B. 不穩定住所

- 1 案家頻繁搬遷，甚至以旅社為短暫居所，有可能是面臨經濟困境、躲債、打零工，或逃避警政或社政等公部門的追蹤。
- 2 長期居所不穩定除了容易疏於照顧兒少，社工難以追蹤並提供服務，也可能在添增

37

【案例三】

兒少潛在心理壓力，情緒上較易呈現緊張、焦慮等相關反應。

### C. 照顧者施用毒品

- 1 照顧者物質濫用除會影響照顧及保護兒童的能力外，經常衍生出生活混亂、犯罪行為、失業及貧窮等問題。當物質濫用的照顧者經常單獨照顧兒少或與兒少相處，兒童的安全疑慮會升高（如：恍惚的狀況下騎車載兒童、餵食藥物以制止哭鬧）；兒童也容易在家中接觸到藥物、酒精，甚至暴露在「二手毒」的風險中。
- 2 案繼父坦承過去曾吸毒，案母也疑似有接觸毒品，雖聲稱未再使用，仍需審慎評估，但訪視當下仍難以判定兒少的受照顧情形是否會受到照顧者施用毒品後的精神狀況、居住空間等所影響。

### D. 失聯<sup>2</sup>

當訪視時發現案家已搬離原居所，且多次電話聯繫未果，社工要敏感到案家可能規避調查，尤其本案案主年幼、照顧者疑似施用毒品議題，兩因素合併下本案風險程度因此拉高。

## 【社工面對的挑戰】

### 1. 如何掌握案家居所資訊，確認後續服務得以銜接

社工在調查階段發現案家居所不穩定時，難以立即判斷主要照顧者所提供的居住史與現況是實情，還是案家為逃避社工調查而提供不實的資訊，又或者因經濟困窘不斷變換住居所，皆挑戰社工於調查初期如何與案家建立關係，取得相關資訊，進而掌握案家行蹤。

### 2. 案主年幼無表達能力<sup>3</sup>

嬰幼兒無法表達自身需求，社工無法自案主口中獲知日常生活如何被照顧、有無遭受不當對待、傷勢如何形成、是否遭餵食或注射毒品等，亦難以教導自我保護與對外求助<sup>4</sup>。

### 3. 照顧者施用毒品經常伴隨多元複雜議題<sup>5</sup>

儘管施用毒品者未必一定會施虐，但如果施用毒品者如果是兒少的主要照顧者，社工還是需要評估更多元的面向，才能確保兒少照顧無虞：

- 1 伴隨著經濟議題及家庭支持系統薄弱：照顧者由於施用毒品而經常面臨缺乏穩定工作、與家庭其他成員發生衝突等議題，導致支持系統薄

## 提醒



當敏感到案家有所隱瞞或是一時無法確認資訊的真實性時，你可以透過幾個開放性問題，交叉比對兩位照顧者的說辭及行為是否一致，例如 A 表示將搬到朋友家居住，可詢問 B 與該朋友的熟識程度、朋友家的位置或搬家計畫。或者在初次訪視時，你可以請照顧者提供其熟悉或信任的親友資訊，除了了解其支持網絡，也提供未來可進一步確認案家行蹤的參考。

弱，其他家庭成員避之唯恐不及，難以找到替代支持照顧系統。

- 2 吸食毒品前後情緒反差大：吸毒後可能出現妄想與現實混雜，對嬰幼兒的哭鬧忍受度下降，可能在毒品影響下嚴重傷害兒少；或是在兒少面前使用毒品，造成兒少接觸或誤食毒品致危害健康。
- 3 社工單獨前往訪視時，如果照顧者有使用毒品可能造成無法會談，甚至對社工人身安全造成威脅。
- 4 涉及觸犯刑事犯罪議題：

多數毒品施用者為警政系統的常客，如果正值假釋期間或有再犯遭通緝，害怕行蹤或不當行為曝光，較常抗拒與躲避政府部門。兒保社工的政府身份已讓這類家長有所防衛，再加上「疑似兒虐的調查」更提高家長的警戒，為了躲避兒保社工而使出的「招式」，像是辱罵、拒訪、爽約、欺騙等，常讓社工疲於應付，等等，其

## 提醒

當知道照顧者曾有物質濫用的記錄時，你一定會想馬上確認目前的狀況，但須考量到要建立與照顧者的工作關係，但如事前評估照顧者因使用毒品而可能有威脅社工人身安全的狀況，請於訪視前與督導討論是否請網絡單位陪同，或與同仁分工進行調查。建議直接詢問，表明詢問的原因是為了考量兒少權益，因此需要與照顧者做進一步的確認與了解。建立工作關係的關鍵在於真誠的態度和清楚的表達立場，而不是對於照顧者的言行照單全收，也非咄咄逼人要照顧者舉證未再用毒。從討論細節的過程去觀察照顧者的回應和感受，瞭解照顧者對兒少照顧的意願與態度。



行蹤與親職實況將更難以掌握。

## 4. 傷勢成因研判困難

- 1 即使兒童身上有傷勢，但若照顧者刻意隱瞞或提出無法輕易反駁的解釋（例如：兒童自己跌倒、照顧者不小心讓兒童燙到），可能造成調查的困難。當照顧者有：無法解釋、傷害與兒童發展情況不符、對於傷害過程無法說明或說辭反覆、延遲送兒童就醫等情形時，顯示兒童極有可能是受虐成傷。
- 2 照顧者對嬰幼兒身體任何部位傷勢的說辭，社工須具備相當知能才有辦法判斷是否可疑而須進一步驗傷或積極追蹤，包括對傷勢所在部位、大小、嚴重程度，以及與兒少年齡相符的生理發展能力的綜合考量。例如當照顧者陳述案主自床上跌落，要確認3個月大的嬰兒是否可以自行翻身？
- 3 本案案主僅3個月大，臉頰傷勢的由來無法藉由案主自我陳述得到釐清，僅能依據案母與案繼父片面陳述來判斷，究竟是真實或謊言難以證實；即使社工第一時間初步判斷照顧者的陳述與案主傷勢狀況不一致，也很難有直接證據指證案主受傷的原因。

## 5. 表面態度配合的照顧者<sup>6</sup>

- 1 本案調查時案主僅3個月大、居所為旅社，傷勢成因待查，照顧者有吸毒前科等，雖照顧者表示願意配合社政處遇，但社工手上除聯繫電

話之外無其他相關資訊，一旦拒接即難以知悉案家行蹤。

- 2 面對此類照顧者，社工有時會以為是願意合作或單純需要社會資源的個案，而忽略蒐集其他必要的資訊，如非正式支持系統、後續照顧計畫及居住安排等資訊。

## 6. 失聯個案的處理<sup>7</sup>

當接獲通報或轉介個案失聯時，社工容易使用現有、單一的聯繫方式重複確認，如早、中、晚及不同日期撥打同一個電話號碼。

### 提醒



在初次訪視的時候，你可以嘗試多問一些照顧者社會網絡的相關問題，例如運用 SDM 教育訓練中曾提到的安全與支持圈（Circles of Safety and Support）<sup>8</sup> 的技巧，以圖示方式蒐集照顧者或家戶成員的親友資料，一方面提醒照顧者或家戶成員他們身邊的資源；一方面也預備當照顧者失聯時，有其他聯繫照顧者或家戶成員的方式。你也可以多與督導和同事們討論或交換經驗，在一定期限內就啟動協尋，提醒自己，不是不斷打相同的電話就是盡到聯繫的責任了。

## 【對實務的建議】

### 1. 積極掌握居住處所

- 1 對於長住旅社或飯店的家庭，宜多加詢問其過往居住狀況，並盡可能瞭解頻繁搬遷的原因。如：詢問過去的居住史，關心案家為何以飯店

為家，過去是否曾經有穩定居所，未來住處規劃為何？有無其他親友可提供協助？目前收入是否可以讓案家取得穩定居所？

- 2 建立關係：澄清並說明我們關心的是兒少受照顧情形，讓案家理解兒保社工的角色是在協助而非監督，期待與案家共同解決困難。
- 3 運用案家周遭非正式資源系統：如本案居住於旅社，通常旅社人員知道也關心住在裡面的小孩，社工可請櫃臺人員幫忙留意案家出入與退房時間，告知業者倘知悉案家要退房時，主動聯繫社工。

### 2. 疑似施用毒品者，多元掌握案家各種訊息，比對案家是否蓄意隱瞞<sup>9</sup>

- 1 調閱疑似施用毒品者各種刑事前科與繫屬中的紀錄，以多方比對調查資訊，並透過繫屬中的案件來瞭解案家是否有躲避查緝的可能性。建議：

### 提醒



施用毒品者因涉及刑事罪責，故常會躲避或抗拒公部門的接觸，但不管如何，你要以兒少為主體，多詢問自己「還有什麼會影響小孩的照顧與安全？」，採用生態系統觀點檢視案家及其環境，並與家長的說法相互比對。

#### 1. 微視系統

(1) 兒少：身體、心理與情緒狀態？是否已受或將立即受到傷害？

(2) 照顧者：施用毒品的嚴重程度為何？繼續或復吸的機率為何？是否可滿足兒少日常的最低照顧需求<sup>10</sup>？

2. 中介系統：家戶內是否有其他人施用毒品？或家戶內是否有其他人可保護兒少？

3. 外部系統：照顧者是否有被確診物資濫用？是毒品列管人口嗎？社區或親屬是否有人可共同保護兒少？

★調閱案母與案繼父的相關刑案及服務紀錄，並查詢毒品危害防制中心的列管與服務概況。

★與案母及案繼父的親友聯繫，確認案家經濟及非正式資源狀況，了解案父母是否仍有持續接觸毒品，掌握可能居住的處所及去向，並盤點替代照顧資源的可能性。

- ② 居住環境檢視：會談時除留意觀察疑似施用毒品者的精神狀態、互動神態、四肢有無不明針孔，也檢視家中有無疑似毒品施用器具與相關氣味。
- ③ 觀察家中學齡前嬰幼兒是否有遭注射毒品的症狀，包括異常哭鬧、抽搐、嗜睡等。

### 3. 可考慮分工調查

- ① 對於多重問題案家，宜指派 2 名社工結伴做初次訪視調查，1 人訪談主要照顧者、1 人幫忙「照顧」並觀察案主生理外觀與身心反應。以本案而言，可由 1 名社工同時訪談案母與案繼父，1 名社工協助照顧案主（或 1 名社工訪談案繼父、1 名社工訪談案母，並觀察她與案主的互動）。
- ② 訪談主要照顧者應盡量多面向瞭解照顧細節，詢問案主日常生活作息，並與社工直接觀察到的相比對是否有不一致之處。



## 提醒

本案傷勢初步研判的重點不是只看傷勢的嚴重程度，而是要看於傷勢部位、了解如何造成的，以及照顧者說辭是否合理，若社工只看傷勢大小—壹元硬幣瘀青，容易輕忽嚴重性。3 個月大的嬰兒是否會翻身？若真的是從床上跌落，身體其他部位有沒有受傷？跌落之現場為何？都應列為調查重點。另外，無論是否可在第一時間確認傷勢成因，要盡量取得傷勢與事發現場照片及致傷工具。這樣傷勢研判的專業人員才有機會透過拍攝清楚、具比例尺的照片，以及相關醫療報告還原虐待情事的發生過程。

### 4. 證據導向的傷勢研判<sup>11</sup>

- ① 應仔細觀察案主傷勢的顏色、深度、形狀、部位，並比對主要照顧者與家中其他成員的說辭，以綜合推估傷勢可能是意外或非意外所造成。

- ② 若屬非意外造成，應在確保案主安全的前提下與主要照顧者面質，並參照 SDM-S 的評估結果撰擬安全計畫或進行家外安置。

傷勢的初步研判應列為兒保社工在職訓練的必修課程之一，另應善用

- ③ 兒少保護醫療整合中心或醫院兒少保護小組，借重醫療團隊的專業確認傷勢與致傷原因。



## 提醒

有些案件沒有直接證據證明兒少傷勢是受虐所致，你除了參考醫療診斷之外，也要多方瞭解照顧者行為舉止，包括：對兒少是否漠不關心？照顧教養問題多怪罪兒少？是否拒絕外界提供的解決方法？是否企圖淡化或掩飾兒少傷勢？對傷勢提出不合理或矛盾的解釋？此外，也要盡量將照顧者現在與過去的狀態納入評估，例如照顧者本身有受虐史、照顧者社交孤立、照顧者情緒淡漠或憂鬱、衝動控制不佳等等。以上這些思考點與 SDM-S 和 SDM-R 多有相關，因此熟悉相關題項與定義很重要。

## 5. 當個案失聯時，可以嘗試各種可能找人的方法

服務當中的案件，不論是調查或開案服務期間，若是遇案主與案家成員無故失聯、不知去向，除了電話聯繫外，建議應多方嘗試下列方法：

- 1 實地查訪案家曾居住過的地方，並詢問鄰里居民案家當時居住狀況與可能去向。
- 2 調閱案主三親等戶籍資料，若是戶籍在本市，建議實地前往訪查戶籍地居住的人，並詢問親友是否知悉案家成員狀況與可能去向；若為外轄戶籍，建議函文該縣市行政協助訪查。
- 3 透過社會救助系統調閱案家成人財稅資料，從中查詢有無相關的就業公司行號並聯繫訪查。
- 4 函文電信公司調閱案家成員手機門號登記的通訊地址，並前往訪查。
- 5 再與通報者確認聯繫方式、與網絡單位聯合訪視、透過其他家庭成員（含親屬）或網絡系統等多管道進行協尋，有時會有意想不到的效果。

### 提醒

接獲通報原則上須於 24 小時內看到兒少，如無法看到可商請網絡單位協助，如網絡成員也無法確認兒少安全，應即與督導或主管反映，嘗試各種方法查找兒少；如於規定期限內仍無法看到兒少，應與督導討論，是否依各縣市程序啟動行方不明會議查找兒少。



- 6 透過跨網絡行方不明會議機制查找案家行蹤，必要時得依兒童及少年福利與權益保障法 54 條第三項規定報請檢察官協助偵辦。

- 1 請參考【案例二】之警訊 A。
- 2 請參考【案例二】之警訊 C。
- 3 請參考【案例二】之挑戰 1. 2。
- 4 《延伸閱讀》p.73〈無法與兒少進行口語會談的情況〉，多方觀察和蒐集可能資訊。
- 5 《延伸閱讀》p.74〈與受到物質濫用影響的家庭進行評估〉。
- 6 請參考【案例二】之挑戰 1. 1。
- 7 兒少保護行方不明個案查找流程失蹤人口查尋作業要點修正兒少行方不明（108 年 1 月 14 日衛部護字第 1081460008 號函）。  
警察機關處理主管機關協請查尋失蹤兒童及少年作業規定。
- 8 使用者可以從 <https://www.partneringforsafety.com/resource-booklets.html> 的 Partner for Safety 網站上下載相關手冊。
- 9 《延伸閱讀》p.75〈媒合家長進行物質濫用處遇應考量的議題〉。
- 10 《延伸閱讀》p.75〈媒合家長進行物質濫用處遇應考量的議題〉。
- 11 兒少虐待及疏忽醫事人員工作手冊 2 版，來源網址：  
<https://www.mohw.gov.tw/dl-50288-cb294df9-d861-45c5-b0a9-2835f1ea27d2.html>

## 案例四

Case No.4

智能障礙媽媽因照顧疏忽  
導致營養不良死亡

## 【案例標題】

# 智能障礙媽媽因照顧疏忽 導致營養不良死亡

50

重大兒少虐待案件教材

## 【案情摘要】

家防中心接獲通報，案母（25歲）與同居男友將案主（1歲10個月大）帶至急診室就醫，案主到院時已無意識，身形明顯瘦弱，抽血一度測不到血糖，疑似數日未進食，急救後仍宣告不治。

案母在23歲時與前男友生下案主，案主出生後多次因為尿布疹或不明原因發燒而就醫。案主3個月大時，首次由醫院通報兒少保護案件，事由為受照顧狀況不佳；6個月大時再次由鄰居通報疑似遭獨留。這兩次通報案件均未成立兒少保護案件。

案主8個月大時再次因發燒就醫，當時醫院發現案主體重不足、身上髒污且有嚴重尿布疹，案母為中度智能障礙者，消極配合醫囑及衛教，因而進行兒少保通報。兒保社工評估案母障礙程度已經影響其照顧能力並損及案主健康，且先前已有兩次通報紀錄，因此評估開案服務。

兒少保開案後1個月，案母與前男友分手，並帶著案主搬回案外祖父母家中。社工家訪時觀察，案主主要由案外祖母照顧，案母通常都在旁邊滑手機，對社工與案外祖母討論照顧案主的細節沒有太多興趣。社工雖曾指導

案母照顧案主，但案母認知與學習能力很有限，成效不彰。

案外祖母表示案母只要有交往對象，就會搬出去同居。認識前男友時也一樣，所以懷孕產下案主時家人並不知情。案外祖母抱怨已管不了成年案母的交友狀況，案母長期沉迷網路交友及線上遊戲，國中畢業後也沒有穩定工作。案外祖母認為案母因為智能障礙因素，根本無力撫養案主，每次家訪都會對社工表達對於自己必須幫忙照顧案主感到無奈，也表示自己年事已高，還要照顧患有精神疾病並長期服藥的外祖父，因此常常無力顧及案主。

案母則向社工抱怨不喜歡案外祖母時常碎念，希望可以盡快搬出去住。社工評估案母想搬出去住的想法不切實際，也沒有考慮到之後要怎麼自己照顧年幼的案主，所以社工研判案母應會繼續與案外祖父母同住。社工也觀察到，雖然案外祖母常感到無奈或疲備，但案主是照顧無虞的，因此在開案一年後結束服務。

結案後一個多月，案母結交新男友並決定搬進男友在外縣市的小套房，當時，案外祖母即向案母表示不願再繼續照顧案主。在案外祖母的要求下，案母將案主接到男友家同住，直到警察找

51

【案例四】

上門，案外祖母才知道案主疑因長時間未進食而遭餓死。

## 【重大兒虐的警訊】

### A. 案主年幼<sup>1</sup>

事發時案主僅 1 歲 10 個月，受照顧需求高且缺乏自我保護能力。

### B. 兒虐史<sup>2</sup>

案主在死亡前，總計有 3 次兒保通報紀錄，資訊顯示案主曾多次因尿布疹不明原因發燒送醫、體重不足且疑遭獨留。

### C. 兒少發展遲緩

① 兒少的體重不足，如無法排除生理性因素，則需考量可能來自於長期未獲適當照顧，尤其是嬰幼兒的體重不足，需特別關注其受照顧方式的風險，如長期未獲得適當的照顧，會導致的嚴重成長遲緩，不僅更添照顧壓力外，也可能因此導致兒少死亡。

② 本案案主曾多次因尿布疹或不明原因發燒而送醫，最後因長時間未進食而死亡。

### D. 案母智能障礙<sup>3</sup>

① 智能障礙可能影響照顧者執行照顧行為的能力（例如：泡出比例正確的牛奶、用合適的水溫幫兒童洗澡），這部分可以透過服務來輔助。但是，當智能障礙照顧者未認知父母角色、拒絕負擔照顧責任，或是不接受、不使用必要的支持性服務時，兒少遭疏忽照顧的風險便會提升。

② 案母對於照顧案主的細節無興趣，即使接受相關親職指導，認知與學習能力均有限。

### E. 缺乏親屬支持網絡

① 當照顧者因智能不足導致親職能力不足時，通常需仰賴親屬支持系統。但如果親屬因量能不足，或與照顧者關係不佳而未能提供協助時，將更困難確保兒童受照顧狀況。尤其當親屬對照顧者「生氣」、「拒絕繼續提供協助，要求照顧者自行照顧兒童」，或照顧者負氣帶走兒童，都可能導致兒童處在危險情境中。

② 本案案外祖母雖協助照顧，但也抱怨需協助照顧案主、表示因尚須照顧案外祖父而無力再照顧案主，最後於案母與新男友同居時，要求案母應負起為人母的責任，自行照顧案主。

### F. 同居人施虐

① 「同居關係」，意味著親密關係可能不夠穩定、未承諾共同分擔家庭責任。因此，當案父或案母的同居人在非預期、無意願的狀況下需負

擔兒童照顧工作及金錢開銷，可能導致兒童受到不當對待。而案父母也可能為避免破壞彼此的親密關係而默許，甚至漠視兒童受暴或遭疏忽照顧。

- 案母過往的行為模式是在一有交往對象後就同居，且自國中畢業後便無工作，顯示案母可能在情感上及經濟上都需要依賴同居人，未採取保護案主行為。

## 【社工面對的挑戰】

### 1. 不易評估疏忽照顧所造成傷害

- 智能障礙照顧者的兒保議題不同於其他體虐案件。智能障礙照顧者較少會蓄意虐待、傷害子女，有可能因此讓人輕忽兒少的安全議題。需要特別提醒的是，疏忽所造成的營養不良、墜樓、燙傷等情事，仍可能造成致命結果，當遇到智能障礙者為主要照顧者的案件時，請你特別留意疏忽的可能性。
- 疏忽不像體虐有明顯外傷，未必可以輕易評斷出疏忽的事實，但仍有跡可循。<sup>4</sup>
- 協助智能障礙照顧者照顧幼兒的重要議題<sup>5、6</sup>

★ 這個家長能夠正確地辨識出兒少的身體語言並且給予適當的回應嗎？

★ 家長有任何家庭、朋友、鄰居或社區服務好讓他們可以連結，以支持他們照顧兒少嗎？

★ 提供給家庭的社區服務是否牽涉到太過複雜的指令或指示，導致他們難以達到需要達成的目標嗎？

★ 使用智能障礙照顧者能理解且可執行的方法，討論兒少的基本照顧、安全家庭環境、營養或互動刺激，例如<sup>7</sup>：

§ 了解嬰幼兒睡眠間、作息。

§ 了解使用安撫奶嘴的方式與注意事項：如何消毒、避免繩子過長繞頸危險性、避免尖銳邊緣、需注意奶嘴是否斷裂等。

§ 了解揹巾使用方式與注意事項：注意使用年齡、需安全固定不鬆脫、不可使用揹巾揹著孩子一邊煮東西或端熱食。

§ 物品收納：小東西收納好，避免遭嬰幼兒吞食。

§ 經常撫抱凝視嬰幼兒、與嬰幼兒說話唱歌。

§ 知悉當嬰幼兒停止呼吸、有大量吐奶或吐出物含血或黑渣時須送醫。

### 2. 智能障礙母親的多重風險與弱勢<sup>8</sup>

案母因受中度智能障礙的影響，在性行為意願與懷孕決策兩方面皆處於弱勢，較難執行避孕與性病防護措施，也較難察覺自身懷孕與

知悉懷孕期間的相關處置，或是綜合評估生育兒女對自己生活可能造成的影響。在產下子女後，智能障礙照顧者不易清楚認知自己的親職責任並適當地調整個人生活方式，社工所提供之親職指導介入成效又有限，故智能障礙母親的照顧品質是讓人擔心的。如何與這樣的照顧者工作確實充滿挑戰，一方面須提升其照顧者技巧及對照顧責任的認知，也讓智能障礙照顧者正向理解自己的限制與需求，也因此另一方面須審慎評估其他家庭成員所能提供的支持程度，並讓智能障礙照顧者知道無力自行照顧兒少時的正式與非正式求助管道。

## 提醒



對智能障礙照顧者親職能力的評估，不應僅著重在認知能力的缺陷，更需包含「社會因素」的影響，意即親職能力並非僅由自身能力構成，家庭所具備的社會網絡或其身處的社會環境共同建構，在智能障礙照顧者自身能力不足時，透過社會環境的支持與協助，他們依然能發揮一般父母應有的親職能力。

當照顧者有智能障礙或者精神障礙的時候，在確認對方是否能夠理解我們詢問的問題，或提供的資訊上，的確有其不容易之處。當接到通報資料時就已經知道照顧者有智能障礙的問題，你可能要有拉長訪視時間的心理準備，會談時要不斷確認對方能理解到什麼程度，最好也同步留下簡單易懂的紙本說明做為備份，讓照顧者身邊的相關網絡人員，例如其它提供相關福利措施的助人工作者或親友們可以參照，共同協助照顧者關照兒少<sup>9</sup>。此外，當照顧者有智能障礙或精神障礙的時候，盤點其親友支持資源的可及性與可近性至為重要，因為智能障礙或精神障礙的特質，可能也存在在整個家族中，因此探詢有哪些親友支持資源可以一起合作，是需要我們多加確認的。需要及早考量社區資源或福利服務的介入，好讓社區的力量可以一起參與，協助這樣的家庭來照顧兒少。

### 3. 支持系統薄弱與欠缺

案家面對非計畫來臨的新生命，無論是照顧意願與照顧能力上都會受到影響，即使案主沒有立即的危險，但能否穩定提供照顧與支持仍有疑慮，親屬有可能認為案母日常生活可自理，也就理所當然認為案母有能力照顧子女，或希望藉由照顧子女來讓案母學習負責，而忽視案母實際照顧經驗與能力限制，以及由案母單獨負責照顧孩子的潛藏風險。對於這樣世代間皆處於長期弱勢的家庭系統，社工需要投入更多心力資訊蒐集及評估。

此外，案母與親屬的關係也會影響支持系統的持續性，這類的案母通常會被家屬認為「不成材」、「不負責」、「耍賴」、「將別人的付出視為理所當然」，甚至可能情緒失控對親友施暴、竊取家中財物等讓親屬拒絕繼續提供協助的行為。當親屬認定案母應有照顧能力，尤其如果當親屬明知案母沒有照顧能力，但仍因某事將案母跟案主一起「掃地出門」時，將會是案主最危險的時候。案母可能就此失聯或因照顧疏忽導致嚴重傷害。

### 4. 案母的生活模式，難以即時追蹤兒童的照顧轉換

從案母的「戀愛離家失戀返家」模式來看，案母嚮往擁有浪漫親密關係，加上現代網路交友興起，案母可能透過網路交友尋找伴侶，因網路的私密與匿名性，社工更難以掌握案母親密關係對象的姓名、住所、個性、生活狀態等個人資訊。再者，網路具有跨區域性，案母

可能為跟隨男友移居到另一縣市，且案外祖父母都不知到案母懷孕，顯見案外祖父母完全無法掌握案母在外的生活狀況，連帶地當案母帶著案主離家時，案外祖父母也較難追蹤確認案主在外受照顧情形，加上親屬未能與兒少保社工建立轉換照顧者時之通知機制，致使兒少的照顧轉換難以即時追蹤。

## 提醒

研究發現，若智能障礙母親的伴侶對子女有施暴行為時，母親不僅沒有能力保護子女免於暴力，自己也可能成為受暴者。因此，若案家的照顧安排是智能障礙母親與伴侶、子女三人同住時，需要特別留意是否有暴力議題<sup>10</sup>。換句話說，智能障礙母親在親密關係中，會相當依賴伴侶，不管是在受照顧的狀態上或是和伴侶的相處上，智能障礙母親往往較為弱勢，比較容易受到伴侶意見的影響。因此，與這樣的案母工作，案母與家中成員的關係如何、兒少照顧方式是怎麼分配與安排的、家中成員對案母的照顧能力是否有不切實際的期待、案母照顧能力展現在哪裡、案母與其伴侶的相處狀況如何、伴侶的人格特質等等，都可以加以探詢。若以本案的脈絡來說，案外祖父母難以掌握案母在外行為或行蹤，可能就是需要注意的警訊，及早建立兒少轉換照顧者的通知機制就相當重要。盡量透過社區或親屬建立一個網絡式、協同式的照顧網絡，並且彼此之間訊息流通是通暢的。

## 5. 社區缺乏針對智能障礙照顧者的協助資源

提升智能障礙照顧者的親職能力，需要運用符合其能力的指導方



式，且需要穩定持續的追蹤機制，但目前社區中較常見的資源仍落於智能障礙者本身的就業與生活協助，以及智能障礙者家屬的支持喘息等資源，針對智能障礙者本身身為照顧者的親職能力提升協助或支持的資源仍較有限。

## 6. 兒少保結案後還可以做什麼

結案後，案母帶著案主離家，案主受照顧情形有了重大轉變，但政府系統卻無從知悉，更遑論介入。此外，本案由於案主未曾被安置，也無須追蹤個案至少1年的規定，且在缺乏其他社區協助資源的情況之下，一旦結束兒少保護家處服務，案家等同中斷了與所有正式社會資源的連結。

## 提醒

在結束兒少保護家處服務的時候，對於照顧者有智能障礙議題、家庭支持薄弱的個案，請想想或與同事討論，社工還可以做些什麼，好透過社會資源的連結與轉介，持續追蹤兒少照顧的狀況？



## 【對實務的建議】

### 1. 提升對智能障礙照顧者之理解並提供協助<sup>11</sup>

- 1 增加對智能障礙者的了解，可有助於對智能障礙照顧者親職能力的評估。智能障礙者的身心特質包括：

### ★學習方面

§ 注意力：智能障礙者注意力集中與持續時間較短，易分心，不擅於選擇性注意相關的刺激與轉換注意焦點。

§ 記憶力：短期記憶力差，不易保留所學內容，但若一再練習，讓短期記憶轉為長期記憶就較不容易忘記。

§ 反應與理解力：智能障礙者對刺激的接收能力與辨識學習力較慢且弱，且在思考、理解、抽象化、歸納、統整、推理、分類、應用與評估能力皆不佳，因而影響問題解決能力。

§ 學習動機：智能障礙者因過往過多失敗經驗與外控歸因，容易有學習無助與預期失敗的心理，學習動機較弱。

§ 因智能障礙者在學習上有注意力集中時間較短、短期記憶差、反應與理解力不佳與學習動機較薄弱等特質，在協助智能障礙者發展親職能力時，需注意上述智能障礙者特質，設計符合其身心狀況之親職指導，以提升智能障礙者親職技巧學習的成效。

★**溝通與表達**：智能障礙者口語表達上多使用結構簡單的句子，詞彙有限，措辭的能力與深度較淺，常使用兒語、文法錯誤，且有許多構音異常的問題。在與智能障礙者溝通時需留意使用淺白的字詞對話，並確定智能障礙者是否有理解你的陳述。

### ★人際互動方面

有些智能障礙者較不知如何與人互動，對自己較無信心，容易出現固執刻板行為，缺乏彈性應變力，自我規範能力較弱。因其人際互動特質，智能障礙者不易獲得支持協助，工作者需留意智能障礙者與支持系統間的關係狀態，協助智能障礙者建立充足

的支持系統。

智能障礙者擔負起親職責任時，面臨比一般人更大的挑戰，也因此有更高的疏忽風險，但研究發現智能障礙照顧者大部分的疏忽行為都是與缺乏親職技巧有關，而非蓄意的虐待或疏忽，由此可知，智能障礙照顧者若改善親職技巧，仍可展現出稱職的親職能力<sup>12</sup>。

其中，社工感覺最棘手的是不知道如何與智能障礙照顧者工作，以促成父母的親職能力提升。在調查與評估的階段可以反思一些事項，提醒自己在與智能障礙照顧者工作時，需要多加注意的部分<sup>13</sup>。

- ② 媒合適合智能障礙者的支持與福利資源，以評估智能障礙照顧者的親職能力，並擬定合適的親職教育與支持資源，如智障者家長總會與各地智障者家長協會、家防中心等單位之親職教育資源，或媒合育兒指導，透過合乎家中育兒情境、多次重複性且具體的指導，以增強智能障礙照顧者親職功能。
- ③ 體察智能障礙照顧者需要他人協力照顧以確保維持照顧品質，並協助親屬務實地理解智能障礙者親職能力受限之事實，以培養親屬支持系統。

## 2. 建置合作網絡以追蹤掌握個案生活與受照顧狀況

- ① 協助智能障礙照顧者提升求助意願、能力及管道，培養父母有需求與問題會主動向社工求助的互動模式。

- 2 持續關心追蹤案母生活狀況與交友狀況，特別是掌握交往對象的個人資訊、住所、聯繫方式，或是直接與對方取得聯繫探問、確認對方狀況，當案母前往與男友同住時，可做為查找案母去處的一個重要資訊。
- 3 提升親屬對個案受照顧品質與安全狀況之警覺心，並於案主搬遷、主要照顧者改變等狀況時主動通知社政。
- 4 引進或運用社區資源長期持續關心個案狀況(如鄰里長、鄰居、親友、社區組織或身障福利單位等)，社工可於與案家會談時蒐集案家過往與外部支持系統的互動關係，以媒合最適合的資源進入案家。

- 1 請參考【案例二】之警訊 B。
- 2 請參考【案例二】之警訊 A。
- 3 許宏斌 (2016)。與父母為智能障礙者家庭共事之社工實務研究：以被通報「兒童疏忽」父母為例。台灣社區工作與社區研究學刊，6·3，81-126。
- 4 《延伸閱讀》p.70〈從家長的行為表現看見可能的疏忽跡象〉  
《延伸閱讀》p.70〈家長曾經沒有做到以下事項，而造成「疏忽」的例子〉。
- 5 《居家托育實務指引》(衛生福利部社會及家庭署，2019)。
- 6 《延伸閱讀》p.80〈實務資源：支持智能障礙家長〉。
- 7 《托育服務環境安全檢核使用手冊 - 二版》(衛生福利部社會及家庭署，2019)。
- 8 《延伸閱讀》p.78〈和智能障礙的父母工作：討論兒保工作人員與智能障礙父母的溝通障礙〉。
- 9 《延伸閱讀》p.78〈和智能障礙的父母工作：討論兒保工作人員與智能障礙父母的溝通障礙〉。
- 10 李賀齡 (2017)。智能障礙者有能力撫養子女嗎？智能障礙者親職能力初探。國立臺北大學社會工作研究所碩士論文。
- 11 教育部 (2015)。智能障礙類性別平等教育教材。
- 12 Feldman, M. A.(2004). Self-directed learning of child-care skills by parents with intellectual disabilities. *Infants and Young Children*, 17(1), 17-31.
- 13 《延伸閱讀》p.78〈和智能障礙家長工作：討論兒保工作人員與智能障礙家長的溝通障礙〉  
《延伸閱讀》p.80〈實務資源：支持智能障礙家長〉。

延伸閱讀

Extending Reading

## 1. 處理兒少傷勢時的自我提醒

### ① 兒少出現撕裂傷 / 瘀青 / 抽打或重擊或抓的紅腫傷 - 當下應考量的相關面向

- ★若懷疑是兒虐事件，已經拍下彩色照片了嗎？
- ★已經做過完整詳細的驗傷了嗎？驗傷結果為何？
- ★醫生已經診斷並詳實記錄傷痕存在的時間、位置、顏色及其他可見傷痕？
- ★已經與醫療專業人員討論過了嗎？他們對兒童狀況、傷勢的原因及性質的意見為何？記下其姓名、職稱及地址。
- ★與兒童及家庭的訪談已包括對此傷痕的解釋，且該解釋與兒童的年齡及狀況符合？良好的紀錄很重要，直接記下受訪對象的原始說法。
- ★家長或其他法定照顧者在兒少受傷的過程中，他能控制或避免兒少受傷的程度為何？

### ② 從家長的行為表現看見可能的身體虐待跡象

- ★企圖掩飾兒少的傷痕。
- ★否認兒少在家或學校出現的問題，或是將問題怪罪於兒少。
- ★對兒少傷勢提出不合理、矛盾或不足採信的解釋。

- ★不在乎兒少，且拒絕考慮外界提供能解決兒少問題的方法。
- ★對兒少漠不關心。
- ★用極負面的語言形容兒少。
- ★家長自己過去曾有受虐經驗。
- ★家長很孤立及神秘。
- ★家長顯得情緒淡漠或是只關注在自己身上。
- ★家長衝突控制不佳。

## 2. 關注安置後返家兒少之安全與風險

### ① 返家決策的嚴謹度：

- ★個案返家的決策是否經過專家的審視及建議？
- ★決策已審視了安置期間兒少本身、照顧者及家庭系統的調整改變？兒少能返家的必要條件是否皆確認符合了？
- ★該決策的時程安排是否符合兒少的個別性需求？

### ② 規劃與落實返家追蹤：

- ★兒少返家之後的觀察追蹤或監控，是否在返家之前做好規劃？

★兒少返家後的追蹤是否依規劃落實執行，並定期檢視兒少的安全與風險？

### 3 評估家長親職能力

★是否能夠具體的評估家長親職能力的改變？

★評估的依據為何？

### 4 除了兒少自己的意願之外

★是否僅考量兒少主觀表達欲返家的意願，而未審慎考慮到其中潛在的風險？

### 5 公權力的運用

★是否妥適運用公權力資源，例如搭配保護令、強制性親職教育及依兒少法追蹤至少一年等方式確保照顧者配合及遵守社工的處遇？

### 6 個人價值觀的影響

★社工等專業人員對於家庭重聚或兒少返家後的安全過度樂觀？

★社工等專業人員對家庭完整或破鏡重圓是否有浪漫想像而影響專業評估？

### 7 資訊分享

★各專業人員之間的資訊分享及討論是否充分？諸如：政府保護

性社工、安置機構、民間處遇單位及其他社政、衛生、教育及勞政等單位是否共享其觀察、評估及所蒐集之重要資訊？

## 3. 從家長的行為態度來評估疏忽事件

### 1 醫療疏忽 / 缺乏醫療照顧

★家長或其他法定照顧者已為兒童尋求醫療 / 早療協助？

★在醫療 / 早療專業人員眼中，兒少狀況的性質與程度為何？

★負責的醫療 / 早療人員建議處遇治療形式為何？記下其姓名、職稱及地址。

★是否已經因為家長或其它法定照顧者的作為或不作為而損及兒少狀況？

★若家長或其他法定照顧者沒有尋求適當的協助，他對其整個行為過程的解釋為何？是否有經濟問題造成尋求治療的阻礙？

### 2 營養不良 / 發育停滯

★家長對兒少狀況的說辭為何？請直接記下受訪對象的原始說詳細的紀錄是重要的。

★是否觀察了家長與兒少的實際互動狀況，有什麼發現？

★已經做過完整詳細的身體檢查了嗎？結果為何？

★X光及醫學檢查報告做了嗎？結果為何？

- ★是否與醫師或其他醫療專家討論診斷的結果及他們的判斷？結果是什麼？記下其姓名、職稱及地址。

### 3 從家長的行為表現看見可能的疏忽跡象

- ★使兒少暴露於不安全的生活狀況。
- ★家長情感表現淡漠、對於生活及照顧消極以對、缺乏與兒少互動的意願，且沒有調整生活的想法。
- ★家長社交孤立，很少與親戚、朋友、或社區鄰里往來、甚至曾有衝突而交惡。
- ★家長智能不足，特別是在照顧嬰幼兒上不清楚其生活發展所需為何。
- ★家庭生活的方式沒有組織、混亂；家庭成員們沒有固定、可預期的作息模式或令人煩憂。
- ★家長過往曾經或現在行蹤不定，或是社工很難聯繫上家長等。

### 4 家長曾經沒有做到以下事項，而可能造成「疏忽」的例子：

- ★當家長暫時無法照顧兒少時，有安排安全適合的替代照顧者。不安全的情況包括家長將 6 歲以下兒少或有特殊身心狀況不宜獨處的兒少獨自留在家中、家長離開家時未與兒少交代返回時間，或是將兒少託給不熟識的網友等。
- ★兒少因受傷、急性疾病、身心障礙或慢性情況而需要就醫時，家長帶著兒少到所需的醫療照護機構。

- ★家長穩定提供符合兒少營養所需的飲食，或是針對兒少特殊營養需求提供特製飲食。（本項排除因貧困導致的情況）
- ★關照兒少頭髮、皮膚、牙齒及衣服的整潔。要判斷只是輕微衛生習慣不佳或是疏忽有難度，兒少保護社工應該考慮持續的時間、髒污的嚴重程度、家長無法協助維護兒少清潔的原因、髒污對兒少生活的影響（如兒少可能會因身上異味使得班上同儕遠離，影響人際關係）及專家意見。

## 4. 評估兒少是否受家暴事件影響

### 1 評估兒少保護案件涉及家暴議題的思考面向

- ★兒少是否受到家暴事件的波及？
- ★虐待的模式？（如嚴重度、使用武器、犯罪紀錄、目睹家暴）
- ★影響施暴及受暴者行為控制的個別因素？（如：酒精或其他物質濫用、精神疾病或其他心理健康議題）
- ★施暴者的心理狀態？（如偏執、嫉妒、忽視暴力的後果、憂鬱、威脅要殺害受暴成人或而少）
- ★施暴者是否可接近兒少及受暴成人？
- ★受暴成人的保護能力是否因此受到影響？
- ★受暴成人對兒少是否也造成身心虐待？
- ★兒少本身使用暴力？

★情境因素？（如：失業或疾病等重大壓力事件、受暴者欲離開家庭因而增加了施暴者的威脅舉動、施暴者可持續接觸造成風險增高、因為經濟或居住問題而使受暴的一方恐懼或無法離家）

## 5. 自我提醒評估與處遇的焦點：兒少

### ① 評估及處遇是否聚焦於兒少，社工應自問

- ★我是否已訪視家中所有兒少？
- ★兒少對其自身狀況及需求的說法為何？
- ★我是否已經額外考量兒少特殊的溝通需求？（例如：聽語障）
- ★我有尋求合適的專家來協助與兒少溝通嗎？
- ★若兒少使用語言不是中文，或只能進行非語言式的溝通，我是否已經盡可能的尋求協助來理解兒少？
- ★與兒少的訪談有經過與督導的討論嗎？
- ★支持或推翻兒少說法的證據為何？
- ★若我無法見到兒少，家長或家庭告訴我的理由是正當或合理的嗎？我是否已經盡我所能努力安排訪視到兒少了？
- ★我該如何確認並追蹤兒少有無令人擔心的健康或福祉情況？
- ★我已諮詢過其他與兒少有所接觸且對於兒少福祉或行為改變觀察的專家了嗎？

★兒少的行動能力為何？是只能在地上爬行還是能夠行走？

★若兒少非身心障礙者，我還是會做出一樣的結論嗎？若兒少沒有任何身心障礙的狀況，我還會採取任何的保護行動嗎？

★我知道兒少的喜惡嗎？

★我知道關於兒少的什麼事？

★如果家長是合作的，合作的形式為何？是矛盾、有敵意或具衝突性的嗎？

### ② 無法與兒少進行口語會談的情況

因為兒少的年齡、發展階段、身心障礙或其他原因造成無法會談的情況，然而根據研究，嬰幼兒能夠回憶經驗，並透過與他人、物品及環境互動的方式呈現（例如：當某人出現時，嬰幼兒出現畏縮或抽搐情況）。透過訓練，調查時可以使用遊戲或畫圖方式來蒐集資訊，並在過程中觀察嬰幼兒的行為，例如：他們在虐待玩偶或是物品嗎？玩偶們在相互傷害嗎？由於不見得每次調查都有機會做這些互動及觀察，社工自己的觀察、從與他人的會談中了解其對兒少的觀察都很重要。

## 6. 評估家長物質濫用的情況

### ① 家長的藥物 / 酒精濫用 - 當下應考量的相關面向

★兒童的身體、心理及情緒狀況？兒少是否已經受到傷害或有立即受傷害的危險？

- ★家長的解釋說法為何？請直接記下受訪對象的原始說法，詳細的紀錄是重要的。
- ★關於家長物質濫用的醫療檢查結果為何？
- ★家長是否能展現最低充足照顧度程度，來滿足兒少身心及情緒需求的能力？

## 2 與受到物質濫用影響的家庭進行安全評估

兒少保護社工應進行初步的篩選評估，以決定是否要进一步地諮詢物質濫用的專家，以下 4 個問題中，若 2 個以上的問題情況符合，則家長極有可能受到物質濫用影響，可詢問家長：

- A. 「你是否曾經覺得應該要減少飲酒或是物質濫用？」
- B. 「別人曾經批評過你有酗酒或藥物使用的問題，而使你感到生氣嗎？」
- C. 「你是否曾經在起床後第一件事就是喝酒或是服用藥物，來穩定你的神經或擺脫宿醉的感覺？」
- D. 「你是否曾經對飲酒或藥物使用習慣感到很糟或是有罪惡感？」

## 3 和兒少談家長的物質濫用問題

- ★「成癮是一種疾病。你的爸媽不是壞人，他只是生病了。幫爸爸媽媽有這樣的物質濫用問題時可能做出不好或是愚笨的事情，但這不代表他不愛你。」

- ★「你不是造成爸爸媽媽物質濫用的原因。你沒有引起這種疾病，你也無法阻止。」
- ★「事實上，有數百萬名小孩跟你一樣，他們的爸爸媽媽也有物質成癮的狀況；有些小孩跟你讀同一個學校、就住在你家附近，甚至可能是你的唐修弟姐妹或表兄弟姊妹之一。你不孤單。」
- ★「你不必覺得害怕、羞恥或是害羞。找一個你可以信任的人，許多地方有青少年團體可以分享討論此主題，而你的輔導老師、為你家富的社工、寄養父母或其他成人可以幫你找到合適的團體。」

## 1 媒合家長進行物質濫用處遇應考量的議題

- ★急性中毒或是戒斷症狀 - 家長成癮或是呈現戒斷症狀的程度為何？
- ★生理醫學情況及併發症 - 家長是否有影響處遇的疾病或是慢性疾病？
- ★情緒 / 行為狀況及併發症 - 家長是否有精神心理或其他需要心理健康服務的問題？
- ★接受 / 抗拒處遇 - 家長反對或不同意進行物質濫用診斷嗎？若是家長同意處遇，家長只是為了避免負面後果（如：入獄或是兒少被安置）嗎？家長內心處理物質濫用議題的動機為何？
- ★復發 / 繼續濫用的可能 - 家長對於再次物質濫用的誘發因子有多少認識？家長學會什麼技巧來因應生活壓力或濫用物質的衝動？

- ★復原的環境 - 家長的親友支持系統能支持其處遇及復原？有無家庭成員、重要他人、情感關係或是生活狀況可能危及處遇的投入及成功？

## 7. 評估家長的心理健康

### 1 評估家長的心理健康是否為風險因素

#### A. 依附及關係

- ★兒少與家長的依附關係有因為其親職表現而受到影響嗎？
- ★成人照顧者是否提供持續性的溫情照顧？
- ★兒少的情緒需求持續地被滿足嗎？（包括安全、穩定、情緒表達）
- ★家長有根據兒少的年齡及發展提供合適親職嗎？
- ★家長是否因為失功能的情況而使得兒少承擔太多責任？兒少是否親職化？

#### B. 生活狀況

- ★兒少的生理需求持續地被滿足嗎？
- ★兒少的生活居住狀況如何？
- ★所提供的外在生活環境夠好嗎？

#### C. 經濟情況

- ★有足夠的經濟來源或經濟上足以支持，因此有助於提供親職並能滿足兒少生活所需嗎？

#### D. 社會環境

- ★家長的行為是否對兒少在社區所接受到的對待有負面影響？（如被霸凌、排擠或驅離）
- ★家長的身心狀況是否直接影響兒少及其家庭能夠取得社區的資源？是什麼樣的影響？
- ★當家長身心狀況不佳或接受治療時，誰來看顧兒少？

#### E. 對兒少造成什麼影響？

- ★兒少受到家長心理健康問題的長期影響為何？
- ★家長心理健康問題如何影響兒少的整體福祉及發展？
- ★你的評估與分析所根據的證據為何？是什麼人告訴你的？家長心理健康問題造成的狀況是什麼？已經持續多久了？有任何的福利資源或專業協助介入過嗎？

## 8. 與智能障礙家長工作

### 1 評估智能障礙家長對照顧兒少的影響？

- ★兒少是否得承擔家中的任何責任，且是超過其年齡或發展階段可以負擔的？兒少是否得擔任智能障礙家長對外溝通的管道，甚至照顧智能障礙家長的日常生活？兒少對於這樣的責任或角色，反應如何？

- ★兒少能否在考量其年齡、能力及成熟程度的情況下，表達關自己有哪些需求？當需求無法被滿足或被理解的時候，對其親子關係的影響如何？
- ★兒少如何因應家長智能障礙的情況？對父母親或照顧者有這樣的狀況，他們怎麼理解這件事？他們在社區或學校環境中，怎麼回應外界的好奇或質疑？
- ★兒少有是否展現出需要被關注的情緒、心理或行為症狀？家庭系統採取了什麼行動去回應兒少的身心狀況嗎？

## ② 和智能障礙家長工作：討論兒保工作人員與智能障礙家長的溝通障礙

### A. 關於尊重

- ★透過你的言語與行為表現出你對這些家長的尊重是很重要的。
- ★記得他們是一個人、一個成人、一個社會中的同儕，以及，一個家長。
- ★花時間好好聆聽。
- ★以上這些都能幫助你更好地與他們連結。

### B. 關於溝通

- ★清楚的溝通是重要的。
- ★不要假設一個有智能障礙的人理解你所寫或所說的；換句話說，再三確認他們理解了什麼是重要的。

- ★注意其展現的能力之下還是有理解能力上的不足。
- ★注意沒來由的同意。
- ★記得與這樣的家長工作本有其障礙或不容易；調整你的期待。

### C. 關於口語的溝通

- ★你是和一個成人而非兒童說話：工作者需要留意自己對家長的心態，注意你是否用對等、討論的聲音、語氣和對方工作，不要一個居高臨下的方式和這個家長談話。
- ★在一個家長覺得自在並且干擾比較少的地方會談。
- ★慢慢地告知你要傳達的事項。
- ★避免雙重否定的用法，因為這樣會容易造成溝通不良的狀況；換句話說，需要直接告知家長你想要表達的。
- ★給家長足夠的時間（例如十秒），讓他們消化你所說的資訊。
- ★使用日常、口語的詞彙。
- ★一次只講一個主題或概念；當需要轉換主題的時候先讓家長知道。
- ★透過請對方重述的方式核對，確認家長真的理解你所說的話。
- ★仔細地聆聽家長的陳述。

## D. 關於書寫的溝通

- ★ 列印的字體大而清楚，行距字距恰當，標題明確。
- ★ 使用日常、口語的中文。
- ★ 一個句子只表達一個意涵。
- ★ 也可考慮文字和圖像並用。
- ★ 如果可行，可以之後再用電話確認對方是否真的理解。

## 3 實務資源：支持智能障礙家長

## A. 在調查與評估階段反思以下事項：

- ★ 家長是否了解公部門介入的原因？
- ★ 你本身是否有對於智能障礙者有特定的假設？這是否會影響你提供給這個家庭的支持？
- ★ 這個家長是否因為一些結構上的劣勢而影響了他們照顧兒少的能力？例如：文件的說明文字超出了這個家長的理解能力；或者沒有提供給這個家長簡單明瞭的指示，造成家長的誤解或沒有行動；或者家長需要實際的行為教導來取代口頭交代。
- ★ 這個家長有哪些優勢可以協助他的親職能力？
- ★ 這個家長了解需要做到什麼，好確保兒少免於受到傷害的風險嗎？

- ★ 這個家長的決策或問題解決能力會影響傷害或疏忽兒少的風險嗎？
- ★ 這個家長是否有短期或長期記憶喪失，以至於影響他們照顧兒少的能力嗎？
- ★ 這個家長能夠正確地辨識出兒少有哪些身體語言，並且給予適當的回應嗎？
- ★ 當提供給這個家長支持的時候，他是可以擁有需要的新親職技巧嗎？換句話說，他是具備學習能力的嗎？

## B. 在持續介入處遇階段時的反思：

- ★ 為了讓兒少安全地生活在家戶中有哪些改變需要發生呢？
- ★ 家長有任何家庭、朋友、鄰居或社區服務好讓他們可以連結，以支持他們照顧兒少嗎？
- ★ 家長有管道接觸到實質上的支持，好協助他們發展親職技巧嗎？
- ★ 兒少有參與家庭以外的固定活動嗎？
- ★ 提供給家庭的社區服務是否牽涉到太過複雜的指令或指示，導致他們難以達到需要達成的目標嗎？
- ★ 如果一個家長讀寫能力不高，你是否已提供家長足夠的支持或實用的方法，好讓他們有能力執行親職，而不讓這個能力影響到其表現？

## C. 在家庭重聚階段的反思：

- ★當兒少的安全不再是議題的時候，家長是否有夠強的外在支持網絡，讓這個家庭將可以被好好地支持著？
- ★你是否能夠將家長連結到長期的支持服務？
- ★家長是否已證明其有新的技術與能力好照顧兒少？
- ★家長是否能夠理解兒少發展歷程及重要里程碑的變化？
- ★家長是否有能力去辨識出危險情境並確保兒少不會再處於被傷害的風險中？

## 9. 評估（新手）家長的照顧功能與童年經驗

## ① 評估家長的照顧功能 - 詢問家長為人父母經驗的方式？

- ★你當家長前有準備嗎？準備的程度如何？
- ★你懷孕是有計畫的嗎？為何有想生小孩的決定？
- ★當家長比你預期的簡單或是困難？從 1 分到 10 分，10 分代表最簡單，你如何評分你當家長的經驗？
- ★你自己的爸爸媽媽是幾歲當家長？

## ② 評估家長的照顧功能 - 詢問照顧者自己受虐經驗的方式？

- ★你如何描述自己的童年？

- ★分享你最棒及最差的童年經驗？
- ★你如何與你的家人共度童年時光？
- ★描述你的家長如何對待你？
- ★你的家長會怎麼描述你？
- ★描述你的家長表達疼愛你的方式？
- ★你的家長贊同大部分你的說法或行為嗎？他們怎麼表達贊同？
- ★你的家長曾經表達他們不贊同你的所說或行為嗎？他們怎麼表達他們的不贊同？
- ★請分享你被家長發現所做過最糟的事。他們的反應是什麼？
- ★你家長慣用的管教方式為何？他們對待每個小孩都一樣嗎？
- ★你的家長打過你嗎？頻率？因為你做了什麼？用什麼打你？你傷得多重？
- ★你的家長還用了什麼方式懲罰你？
- ★你能給我一些例子以說明：你自己身為一個家長，與你家長所做相同的事？不同的事？
- ★你覺得你被撫養的方式，如何影響你的親職管教方式？

## ③ 評估家長的照顧功能 - 詢問照顧者之間的互動關係、相處方式

- ★你認為誰是你的家庭成員？誰住在你家？誰常來拜訪？誰與兒少有很多接觸？
- ★大部分時間裡，你的家庭成員們處得如何？當意見不同時，你們如何解決？
- ★請描述你與某個孩子的關係。
- ★某個孩子最棒的優點是什麼？如果可以的話，你希望某個孩子有何改變？
- ★你們生氣時會怎樣？（如：離開、言語羞辱、丟東西、打架）
- ★家庭成員中，你對誰會比較畏懼呢？誰會怕你呢？你的孩子會怕誰嗎？那個成員做了什麼讓孩子感到害怕？
- ★有哪位成員曾經威脅要傷害其他家人嗎？他說了或做了什麼？
- ★有哪位成員曾經傷害過你或其他家人嗎？有多嚴重？頻率？是在孩子面前發生的嗎？
- ★你有曾經因為害怕、感到受威脅或被家庭成員所傷，而必須向其他人（如：家人、朋友、鄰居或警察）尋求協助？
- ★你曾經報警以解決家庭紛爭？發生什麼事？多常發生類似情況？你曾聲請過保護令？

## 1 0. 與父親、男性同居人工作

### 1 評估案母未知的男性伴侶

- ★對於誰住在家戶中、其與母親及兒少的關係互動應有確實清楚的評估。
- ★堅持要取得其身分資訊並進行背景調查。
- ★評估範圍要將此新的男性伴侶納入。
- ★當有需要時，確保有新的男性伴侶加入案家的資訊有轉知相關單位。
- ★背景調查應包括與其他社福單位進行查詢，且應訪談主責社工。
- ★取得資訊的方式應包括向所有接觸過兒少的成人詢問，包括保母等臨時照顧人員。

### 2 與父親工作的重要性

- ★父親對兒少而言，是重要的經濟、道德、情感及行為支持的來源。
- ★父親一方的家庭成員時常是另一個支持兒少的力量來源。
- ★研究指出父親缺席的兒少有較高的風險出現負面的情況，包括物質濫用、未完成高中學業等。而父親的參與對安置兒少有正面的結果，包括有較高的可能性與母親重聚。
- ★父親可能正處於困境中而影響其親職，可透過社工支持服務的提供而改善。要注意這些困境也可能影響到家中兒少或母親安全，而必須納入安全計畫的討論之中。

★父親可能與政府部門有過負面的互動經驗，因而使他們提防社工。

## 1 1. 避免處遇失焦

### ① 建立有效處遇計畫所應問的問題

- ★案家要達成什麼樣的成果，使得不當對待的「風險」能充分的降低，且不當對待的「影響」能夠減輕？
- ★要達成這樣的成果，哪些目標需要達成？
- ★成果及目標的優先順序為何？
- ★哪項處遇作法有最佳的證據，能促使成果及目標的達成？
- ★案家有哪些優勢及支持能夠促進達成目標及成果？
- ★成果及目標達成的進度，要在何時及以何種方法進行評估？

### ② 讓案家參與處遇計畫規劃的策略

- ★增進助人關係，俾使案家能感受到自己關心的議題被聽見、尊重及仔細考慮。
- ★盡可能地讚揚案家的文化信念及實施方式。
- ★文字的撰寫上可以多運用鼓勵與企以及放入期待的未來。
- ★促使案家對成果、目標及作法的投入與承諾。

★確保單位與案家朝向相同目標一起合作。

### ③ 處遇過程中應持續評估兒少的安全及風險

- ★根據新的安全評估，現有任何的危險因子需要控制，並發展新的安全計畫嗎？
- ★若已存在一個安全計畫，根據目前的安全評估，這個計畫需要繼續或調整嗎？
- ★目前的風險等級為何？與初次所做的風險評估是否有差異？
- ★基於目前的安全及風險評估，若今天案家被通報進案，此案家會需要兒保介入處遇嗎？
- ★處遇過程中有新的兒保事件嗎？若有，要形成新的通報並進行調查嗎？
- ★案家的狀況有任何重大的改變（例如保護因子增加）而影響風險等級嗎？

### ④ 處遇過程中比對兒少的安全及風險的改變

- ★處遇評估過程中，與兒少、家長、案家及環境相關的最重要的風險因子及保護能力為何？
- ★基於目前對案家的評估，什麼改變了？什麼依舊沒變？
- ★家長的保護能力發生了什麼改變？

- ★若是風險因子持續存在，對於兒少目前的安全有什麼特定的影響？
- ★對於沒有改變的部分，在處遇計畫中做了什麼努力去處理？
- ★哪項保護能力有所進步？這些保護能力是否有助於改善仍存在的風險因子？
- ★若有在不同時間點使用評估工具，評估結果與社工及案家對於改變的看法是否符合？

#### 5 針對處遇目標及作法的進行，應持續探索的問題

- ★案家藉由實施朝向處遇目標的行動步驟所達成的成就為何？
- ★所有目標的成果達成情形平衡嗎？有沒有哪些目標達成的情況比較好？
- ★除了初次處遇計畫所設定的目標及作法之外，服務過程中有無發現需要設定新的目標及作法？
- ★為了達成最終的處遇目標，還有哪些目標及作法應被考量？
- ★目標及作法支持案家達成最終處遇目標的程度如何？若目標仍未達成，其他的策略或作法為何？
- ★什麼障礙影響案家達成處遇目標？哪些策略可以有助於排除障礙？

### 1 2 . 處遇過程中的矛盾、警訊、陷阱

#### 1 探索矛盾：使用動機晤談的技巧

A. 開放式問題。讓受訪者說大部分的話，而兒保社工的角色可放在聆聽及觀察，並鼓勵受訪者表達自己的感受：

- ★你家平常的一天都怎麼過的？
- ★這個狀況最讓你擔心的地方是什麼？
- ★身為一個家長，你最喜歡的部分 / 你最覺得有挑戰的地方？

B. 正向肯定。肯定每個家庭都存在的優勢，以協助案家建立自信並降低防衛感，且有助於專業關係的建立：

- ★我讚賞你今天將門打開了，對你而言這一定很難，你跨出了一大步！
- ★儘管有許多壓力及限制，你還是可以繼續讓家人住在一起。(接著可問開始式問題：你如何做到的？)
- ★當一個家長並不容易，但你所描述每天的作戰方法真是令人印象深刻。(接著可問開放式問題：你如何想出這樣的方法？)

C. 反思。反思式的主動聆聽，即社工對案家所說的給予回應。難度在於停止提供建議的意圖，而是聆聽案家自己想出的解決之道。真正的反思應使用案家自己的語言，並以陳述而非問句的方式表達，例如：將「你對於男友離去並把孩子留給你獨自照顧，感到很生氣吧？」改為反思式陳述「你對於男友離去並把孩子留下感到很生氣」運用反思可以確認有正確的理解案家，常見的語法包括：

★這聽起來像.....

★所以，你覺得.....

★你對於.....感到不愉快

★你擔心法院不會將孩子還給你。

D. 總結。定期的總結談話的內容可以展現社工的專注、確認案家所表達的意思，並前進到下一個主題。總結可以幫助案家看見矛盾之處，讓家庭成員看見他們所描述的狀況有其他的可能解讀：

★目前為止，我聽到的是.....

★我們今天談了很多，首先你說的是.....，然後我們談的問題是.....

★讓我看我是否理解你的說法：你所描述的日常生活，當家長給你很多快樂但也是很有壓力的。

## (2) 嚴重案件的警訊

★當社工家訪時，兒少被藏起來或無法遇到兒少。

★不讓兒少去上學、就醫或接受其他服務。

★家長不合作，包括爽約已訂的醫療檢查，或是不鼓勵專業人員進行家訪。

★家長只是表面上的合作。

★家長經常性地對專業人員有敵意或是威脅使用暴力。

★兒少正處於情緒或是身體壓力，但卻無法口語述說。

★兒少因身體有傷而感疼痛，在社工家訪時，兒少被教導用特定的站姿或坐姿來掩飾其傷勢。

★兒少行方不明或是逃家（包括單獨或是與家人）。

## 3 兒少保護實務可能遇到的陷阱及應回答的問題：

A. 在資訊不完整的情況下即形成初步假設，太快評估並接受這樣的假設。社工堅持這樣的假設，而不尋求可推翻假設的資訊。

★我是否對於我所看到的及進行評估的訊息仍保持好奇心及探究的欲望？

★我是否對於新的資訊保持開放性？

★我是否對於所下判斷根據的資訊充分度有信心？

★我是否需要在評估及決策報告中，增加適當的提醒說明，提及證據強度不足的情況，好讓督導或長官可以做些因應？

★我是否準備好改變我對案件所做的決定？

★我是否有充足的時間對所做的判斷及決策進行反思及評估嗎？

B. 首次所得到的資訊未被適當地記錄、事實未被確認、未能回饋結果給通報者。

- ★ 你是否有依通報者的意願，回饋處理的結果給通報者、確認正確性及同意回饋的方式嗎？
- ★ 你有向通報人詢問，以確保你得到所要的資訊或檢核不完整或不正確的資訊嗎？
- ★ 你有確認從複雜的通報細節中萃取出所要的資訊？若在受理通報時沒有這麼做，那麼何時要進行呢？
- ★ 我有記錄我自己或其他人已採取或將採取的行動？

C. 注意力放在最明顯或嚴重的問題，而個案過往歷史或是較不明顯的細節沒有被探究。

- ★ 現在這個情況最讓人擔心的特徵或狀況為何？若少了這個特徵或狀況，仍會形成兒保事件嗎？
- ★ 我是否在相關的脈絡下考量所呈現出的議題？
- ★ 我是否已仔細檢閱個案的歷史了？
- ★ 我是否依照時間排序出這個個案的過去史，以找出案件的趨勢模式？

D. 來自其他家人、友人及鄰居的資訊比重不足。

- ★ 若是通報來自不同人，我會有不同的回應處理方式嗎？
- ★ 我要如何確認他們有資訊？
- ★ 就算它們不正確，這會不會是案家需要某種協助的象徵？

E. 沒有充分地與家長等照顧者建立關係來評估風險。

- ★ 我有沒有信心去適當地挑戰案家，並且在體認到案家優勢時能夠真誠及開放？
- ★ 我與案家家長的關係如何？這會影響到我的評估嗎？
- ★ 我有沒有適當地交談及聆聽那些比我更熟識案家長的人？
- ★ 我對家長保持開放的態度，但同時我也對於被欺騙 / 引誘 / 激怒 / 威脅的可能性保持覺察？
- ★ 我能夠覺察到主觀上的風險及真正的風險之間的差異嗎？若不能，針對此案件，我如何尋求專業支持？
- ★ 我是否清楚誰是居住或是經常生活在家戶中的所有人員，並且評估其與兒少的關係及潛在風險？
- ★ 我有採取步驟去認識其他法定照顧者或是與兒少生活有關的重要成員嗎？

F. 初步的決策太聚焦在兒少的年齡而可能導致年長的兒少處在無法被接受的風險狀況。

- ★ 我對於兒少自己的正式及非正式網絡是否有完整的評估？
- ★ 我對於兒少的復原力是否過度樂觀？
- ★ 若兒少年齡小很多，我的處遇會不同嗎？而這是否適當？
- ★ 我有沒有探究兒少本身曾逃家、自傷、自殺意念或遇到性剝削的情況？

G. 初步評估的過程中，社工沒有清楚地確認他人是否理解其溝通內容。社工預設分享的資訊等同於被理解的資訊。

- ★我對於被欺瞞的可能是否持開放態度？
- ★我對於資訊是否保持開放態度及好奇心？
- ★我是否了解資訊共享的原則規定？
- ★我是否曾用過「我早就告訴過某某某.....」的語句來減輕焦慮感？我下次會用不一樣的方式做做看嗎？
- ★我對於身為社工的專業職責與權限的認知為何？我是否過度依賴我的督導？
- ★我如何確保我所傳遞的訊息能被理解？

H. 因為多個單位的介入工作使得權責不清，並使得單位誤解其他單位之權責範圍，而可能不適當地轉介個案且沒有追蹤。

- ★我是否會定期或在一些轉銜的重要時刻通知各單位有關個案的進度，如完成評估、結案或轉介？
- ★我對於與其他單位討論兒少狀況持開放態度？
- ★我對於夥伴單位的角色責任有清楚的認知嗎？
- ★我認識在夥伴單位當地工作的員工嗎？我知道他們的工作方式或態度是什麼嗎？如果不清楚我可以怎麼辦？

## 參考書目

- Breshears, E. M., Yeh, S., & Young, N. K. (2009). *Understanding substance abuse and facilitating recovery: A guide for child welfare workers*. Rockville, MD: U.S. Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration.
- Capacity Building Center for States. (2018). *Child Protective Services: A Guide for Caseworkers*. Washington, DC: Children's Bureau, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Children and Family Services, Health Service Executive, Ireland. (2011). *Child Protection and Welfare Practice Handbook*. Retrieved from <https://www.hse.ie/eng/services/publications/children/welfarepractice.pdf>
- New York State Mandatory Training. Access Continuing Education, Inc. (2019). *Child Abuse and Maltreatment/Neglect: Identification and Reporting*. Retrieved from <http://www.accessconted.com/ACE2000-16/coursebook.pdf>
- NSPCC. (2015). *Returning children home from care: learning from case reviews (Summary of risk factors and learning for improved practice for reunification)*. Retrieved from [https://learning.nspcc.org.uk/media/1353/learning-from-case-reviews\\_returning-children-home-from-care.pdf](https://learning.nspcc.org.uk/media/1353/learning-from-case-reviews_returning-children-home-from-care.pdf)
- Office of Children and Family Services. (2015). *Preventive Services Practice Guidance Manual, New York State*. Retrieved from <https://ocfs.ny.gov/main/publications/Preventive%20Services%20Guide%202015.pdf>
- Office of Children and Family Services. (2019). *New York State Child Protective Services Manual*. Retrieved from <https://ocfs.ny.gov/main/cps/manual/2019-CPS-Manual.pdf>
- Stephenson-Valcourt, D. (2010). *From The Practitioner's Desk Documenting Case Notes in Child Welfare: The 8-Frame Window Model*. ILLINOIS CHILD WELFARE, 2009-2010, Volume 5(1), 162-168.

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page. There are 25 lines in total, evenly spaced from top to bottom.