

國立政治大學社會工作研究所

碩士論文

指導教授：宋麗玉 博士

兒少保社工員展現復原力之歷程

The Process of Resilience Development from
Child Protective Service Worker

研究生：白立德

中華民國一百零二年一月

目錄

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 第一章 緒論 | |
| 第一節 研究背景與動機..... | 1 |
| 第二節 研究目的..... | 5 |
| 第二章 文獻探討 | |
| 第一節 兒少保護社工員之挑戰..... | 7 |
| 第二節 復原力與助人工作者..... | 17 |
| 第三節 優勢觀點..... | 32 |
| 第三章 研究方法 | |
| 第一節 研究方法的選擇..... | 41 |
| 第二節 研究設計..... | 42 |
| 第三節 研究倫理..... | 49 |
| 第四章 研究結果與分析 | |
| 第一節 逆風飛翔的起點-兒少保社工員的逆境..... | 50 |
| 第二節 小強精神的崛起-個人與環境保護因子..... | 75 |
| 第三節 越過荊棘路-兒保社工員展現復原力之歷程與運作模式..... | 99 |
| 第五章 結論與建議 | |
| 第一節 研究發現..... | 121 |
| 第二節 研究限制與建議..... | 129 |
| 第三節 研究後記..... | 133 |
| 參考文獻 | 135 |
| 附件 | |
| 附件一 訪大大綱..... | 141 |
| 附件二 訪談同意書..... | 142 |

表目錄

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 表 2-1-1 歷年兒童及少年保護案件通報及成案數..... | 11 |
| 表 2-3-1 病理觀點與優勢觀點之比較..... | 33 |
| 表 2-3-2 社會支持的綜合定義..... | 40 |
| 表 3-2-1 受訪者基本資料..... | 44 |
| 表 4-1-1 兒少保社工員的逆境及情境中的危險因子..... | 74 |
| 表 4-3-1 兒少保社工員復原力發展歷程..... | 116 |
| 表 5-1-1 兒少保社工員展現復原力之歷程及各階段主要保護因子..... | 128 |



圖目錄

| | |
|----------------------------------|-----|
| 圖 2-1-1 Kumpfer 的復原力過程模型..... | 24 |
| 圖 2-2-2 Richardson 的復原力過程模型..... | 25 |
| 圖 3-2-1 研究參考架構..... | 42 |
| 圖 4-3-1 補償模式..... | 118 |
| 圖 4-3-2 挑戰模式..... | 119 |
| 圖 4-3-3 保護因子模式..... | 120 |



謝誌

六年的碩士生涯漫長卻也走到了終點，最後一站，是要感謝無數個你們給予我的關愛與鼓勵。

首先要感謝我的母親，賴淑珠女士，默默的支持我的您，或許有一些擔心，卻未曾說出口，深怕給我帶來壓力，對我展現的永遠都是您溫暖的笑容，謝謝您一直以來對我的包容，也希望學業告一段落的自己可以不要再讓您擔憂了。

第二個要感謝的，是所有參與本研究的兒少保社工員，謝謝你們將生命中最真實的故事分享出來，你們的勇敢與堅持，成就了這一篇論文，同時讓我看見了人的韌性與偉大。接著要感謝我的指導教授，宋麗玉老師，謝謝您在這一段旅途中，帶領著我走完了全程，從開始擬定論文題目，到暫時離開學校進入職場，您始終都是抱持著正向的態度支持我的決定，也因為有您，我才能接觸到這一份充滿冒險與挑戰的工作，在我回到了學校之後，您仍不遺餘力的給予我生活上關心與論文上的協助，真的很難以言語說清楚對您的感謝；也要感謝二位口委老師，施教裕老師與鄭麗珍老師，二位老師所提出的建議讓本研究可以更貼近實務工作者的經驗，也讓我從中一再的反省自己思考上的盲點，這是碩士生涯中重要學習。

郁芬助教，謝謝妳在學校事務上給我的各種協助，有妳在的時候，就像吃了定心丸般讓我安心，妳的溫暖可是本所最重要的資產阿；雅嵐，謝謝你在我萬事起頭難的日子裡，陪著我從迷霧中找到了方向；也要謝謝以下眾多的朋友：彥均、宜芸、雯琇、家瑜、惠娟、幸琬、敏嫻、育瑄、勇智、祐禎、筱涵、婉女真、淑怡，因為有了你們的幫助與各種小細節的提醒，才讓研究得以順利進行。

除了論文，研究所日子也因為有了明峰、筱潔、怡仙、婉女真的陪伴，大夥共築出許多歡樂的回憶；也特別謝謝筱涵，在許多時候願意聆聽我各種天馬行空的想法，才不致於讓這些想像太過於孤獨。

最後，要謝謝我的妻子，徐尚慈，這段時間多虧有了你，讓我可以無後顧之憂的完成了學業，在寫論文的期間，有時候急躁不安、有時低迷鬱悶，常常不小心將壓力倒在妳的身上，陪伴妳的時間也少了許多，謝謝你的忍讓與體諒，接下

來將會是新的開始，我們一起再往前走吧。

立德 2013/3



摘要

本文目的在於瞭解公部門兒少保護社工員從逆境中發展出復原力的歷程，包含兒少保社工員的工作逆境、保護因子的內涵、以及復原力運作模式之分析。本研究以九位公部門兒少保護社工員為對象，運用深度訪談法蒐集資料，研究結果發現如下：

一、本研究發現兒少保護社工員的工作逆境有三類型，分別為「人身安全議題」、「兒少保護工作的心理困境」以及「組織層面的困境」。從事兒少保護工作相關的心理困境包括：(1)與非自願性案主工作的壓力、(2)案主改變不如社工員預期，所造成的挫敗感、(3)替代性創傷、和(4)高案件量造成的身心壓力；來自組織層面的困境有：(1)同儕離去的失落、(2)與上級主管工作理念不同，導致工作受到影響或遭上級打壓、和(3)工作遭不當轉換。

二、促進兒少保護社工員展現復原力的保護因子來自於個人及環境二個層面。個人層面的保護因子包括：個人正向特質、自我照顧的能力、認知及問題解決能力、希望感、現實考量、與靈性的力量；環境層面的保護因子包括：家人的支持、良好的工作氣氛、同仁的互助與支持、團體成員的分享、案件處理機制的緩衝、合理的工作要求、在職訓練、督導功能的發揮、上級權力的分享、從工作中獲得回饋、網絡成員的認同與協助、延伸的人際網絡。

三、兒少保社工員展現復原力的歷程始於「失調期」，此時期兒少保社工員，因為受到壓力事件的衝擊，使得個人原本穩定平衡的狀態遭到破壞，出現身心失調的反應；在進入「重新整合期」之後，兒少保社工員的情緒及認知會重新的調整與修正，並且採取不同的問題解決策略來因應困境，讓個人可以抵禦逆境的衝擊，發展出較好的因應能力；最後抵達「正向因應期」，在此時期兒少保社工員已能成功勝任逆境，同時能夠接受與放下逆境曾經造成的傷害，重新給予自我肯定與認同。

四、兒少保社工員復原力運作的模式包括補償模式、挑戰模式，以及保護因子模式。研究發現每位兒少保社工員至少都運用了二種以上的模式展現復原力，

其模式呈現出一種交錯、接續或是同時運轉的型態。

五、本研究深入探討公部門兒少保社工員展現復原力之歷程，研究顯示兒少保社工員在具備保護因子的情境中，可以發展出向逆境抗衡的復原力，換言之，挫敗經驗不必然擊倒實務工作者，如何從個體既有的優勢及運用環境資源協助兒少保社工員重新站起來，才是更重要的事。最後，研究者針對兒少保社工員及組織的層面提出相關建議供參。

關鍵字：兒少保護社工員、復原力



Abstract

This study aims to understand the process of resilience development from child protective service (CPS) worker amidst the adversities they encountered. Three points are discussed in the findings including the adversities CPS workers encountered, the content of protective factors, and the operating models of resilience. The investigator in depth interviewed nine CPS workers in the public sectors. The results are as follows :

1. The results indicated that CPS workers may encounter three types of work related adversities: personal safety issues, the psychological difficulties of working as a CPS worker, and difficulties occurred in the organization. The psychological difficulties included: a. the pressure from working with involuntary clients. b. The frustration caused by the fact that the clients did not change as expected. c. Vicarious trauma and d. Psychological and physical pressure due to case overload. On the other hand, organizational difficulties include a. the loss caused by colleague turnovers b. the suppressing of supervisors due to different working perspectives, and c. unreasonably transferred to different job.

2. Two aspects of protective factors emerged in this study, personal and environmental, that facilitate the resilience of CPS workers. Personal protective factors include positive attitude, the ability of self-care, the ability of problem resolving and understanding, hope, practical considerations and spiritual power. Moreover, the environmental factors include family supports, good working environment and atmosphere, sharing and supporting from colleague, buffering mechanism on case handling, reasonable working requirements, on-the-job trainings, realizations of the supervision functions, sharing of power from supervisors, feedbacks from work, the recognitions and assistances from group members, and extended social networks.

3. The process of resilience revealing starts from the “imbalance stage.” CPS workers at this stage may have psychosomatic disorders due to the impacts of some events with high pressure that their balance and peaceful minds are severely disturbed. After entering the “reintegration stage,” CPS workers will readjust their emotions and cognition. Furthermore they will also adopt different strategies to resolve their difficulties. Thus, they can cope better and move to the final stage, “Positive responses stage.” At this stage, CPS workers are able to overcome their difficulties, accept the harms, recognize themselves and be self-affirmative once again.

4. The working models of resilience for CPS workers include compensate model, challenge model, and protective factor model. The results also indicate that every CPS worker used more than two kinds of models to facilitate their resilience. The models they adopted are reciprocal, connective or simultaneously operating.

5. This study explored the process of resilience revealing among the CPS workers. The results show that CPS workers can develop the ability of resilience to overcome the adversities with protective factors. In other words, frustration and bad experiences from work do not necessarily defeat social workers. The most important thing is that CPS workers should be able to stand up and pull themselves together once again. Finally, the investigator provides some suggestions concerning CPS workers and the organization in this field.

Keywords: child protective service worker, resilience

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

兒童少年福利法自 2003 年公佈施行後，國家對於受虐兒童及少年之保護工作有了更完整之規範，其中的通報責任之制度以及內政部多年於 113 婦幼保護專線努力宣導，社會大眾對公權力介入兒少保護，包括通報、安置及家庭輔導工作等工作也漸為認識與支持。

近年來，經濟衰退、失業率增高、家庭型態改變等社會結構因素致使兒童虐待、不當管教、疏忽、攜子自殺等情事的發生年年增加，致使兒少保社工員的業務日益繁重。幾次的重大兒童少年受虐致死案件經由大眾媒體報導後，社工員人力長期不足、個案量超載的問題浮出檯面而受到重視。中央政府自 2005 年開始積極推行補助地方保護性社工人力之政策，期紓緩當前人力不足的困境。然而，在政府重視兒少保社工人力不足問題的當下，兒少保社工員的流動率卻仍然居高不下(林資芮、簡慧娟，2010)。從工作年資來分析，國內在兒少保領域多是任職未滿三年的新手社工(余漢儀，1995；李佩玲，2009；王珮甄，2011)，在相關的調查研究中，有半數以上的兒少保護社工表示有機會時會想要換工作(余漢儀，1995；李佩玲，2009)，此狀態反應了兒少保護的工作壓力及挑戰性。

由於兒少保護工作的工作內容繁複，具有高危機、高風險、高情緒張力的本質。社工員在接獲保護案件時，依法需進行調查、訪視、保護、安置、輔導、處遇、評估等工作，從中確認兒童及少年人身安全的風險性，並進行後續家庭維繫或是家庭重建的工作，因此兒少保護社工員面臨龐大的工作壓力，包括了：個案量負荷過重、角色多重混淆與衝突(許嘉倪，2001；鐘素珠，2006；李佩玲，2009)、相對人精神及肢體的暴力威脅(余漢儀，1995；陳圭如，2005；張如杏，2009；王秀燕，2008)、非自願案主的抗拒(陳怡如，2002)、工作急迫性與時效性(賴資雯，1995)、媒體的壓力及民意代表涉入案件處遇(陳晉杰，2002)、工作的不可預知性高(余漢儀，1995)等等，兒少保社工員在面臨上述困境與壓力，造成心理、

生理及外在行為的轉變，這些變動對於兒少保社工員的職業生涯也產生了負向的影響。

研究顯示，兒少保社工員與非自願案主工作時，常會出現焦慮、恐懼、害怕、憤怒、擔心、挫折、無奈的負向情緒反應(廖秋芬，1997；陳怡如，2002)，即使如此，社工員在工作情境中必須克制自己之情緒，持續的處理服務個案及相對人的抗拒。除了必須直接面對相對人外，兒少保社工員所面臨的案件常是重大傷害的事件，包括嚴重的身體虐待、性侵害、性虐待、精神虐待等，在工作的過程中，社工員必須訪視受虐兒童及少年、相對人及其他重要他人，盡可能的了解案主受暴之緣由及細節，以從中思索處遇的方向，然而在介入後的處遇過程，個案仍可能一再的受到傷害，甚至死亡，社工員除了自責，還會有許多身心症狀(Dane，2000；林賢文，2004)。在這樣的工作情境中，從事保護性工作的社工必須承受高度的情緒負荷，也容易感染替代性創傷(林賢文，2004；汪淑媛，2008)。邱琇琳(2005)的研究指出家暴防治社工員有超過三分之一的比率出現嚴重與極嚴重的替代性創傷的反應，其外顯的身心情況常出現睡眠品質不佳、疲憊、生理期混亂、便秘、長痘痘等，而內在心理亦產生下列受創反應：對自身的專業能力感到懷疑、感染案主的絕望與無助，覺得未來無希望、情感忍耐力及自我撫慰能力受損，以不適當的方式做因應、工作與生活界線不分等狀況。上述提及的保護性工作的壓力及困境直接影響了社工員的工作表現，特別容易發生在心理及情緒的層面上；有些社工員會有退縮、逃避與施虐父母工作的想法，轉變成非自願的社工員，也有社工員將工作中的挫折轉而認定為專業能力不足，進而萌生離職的念頭(陳怡如，2002)，最終導致社工員的崩熱(劉蕙雯，1997)。

研究者曾於台北市家暴防治中心擔任兒少保護一組社工員約二年半的時間，在工作的第一年間，因為自己對於直接服務及兒童少年的熱情，即便是常常加班晚歸也不以為意，當時的身體雖然覺得很累，但心裡確感到相當的充實，而工作中的挫折，也透過各種經驗的累積與轉化，成為下一次進步的能量，同仁間

的情誼與分享，亦是互相支持、學習的重要來源，那個時候幾乎確定了自己未來的志向，就是兒少保護工作，然而在工作的第一年，高案量及同儕的快速流失，讓工作變得更為艱難。另外，原本組織內部一、二線清楚分工模式，也因為兒保社工人力的不足，組織開始修正內部的分工型態，在未經正式公開討論及說明的情況下，透過督導與社工員個別督導時帶入新的分工原則，當時研究者與同仁間討論此情況時，才發現許多同仁尚不知道分工模式的轉變，研究者才了解上級可能因為害怕基層社工員的群起反彈，才使用「各個擊破」的方式分別告知，這樣的情況讓研究者對組織感到失望。同時，期間組織內有同仁因為將工作上的情況詳實記載於個案記錄中，卻遭到長官公開的責罵。研究者在經歷這些事件後，發現原來工作中除了要面對繁重的個案壓力外，組織內部形成的不和協氛圍，讓兒保工作變得更為堅困，因此研究者也開始有了離職的想法。然而當時的自己處於二難的局面，一方面認為不應該如此就被擊倒，自己仍期待可以在工作中為弱勢的兒少案主服務，另一方面卻不斷的經歷工作中各種的負向事件，無論是高案量的負擔、同儕的離去、組織政策變革提高了工作負荷，甚至是對於上級長官行為的不認同等，都讓自己原來的工作熱情持續的被消耗磨損，因此要如何維持自我的能量，便成為研究者關注的事情。後來研究者在實務場域中觀察到，雖然兒少保社工員的流動率相當高，但卻有幾位社工員可以長期的留在處境艱困的環境中奮鬥，並且展現出積極與正向的工作態度，這讓研究者開始好奇與崇拜，除了對於工作的熱情之外，是什麼樣的元素，可以讓這一群兒保社工克服工作及組織的傷害，勇往直前為服務對象而努力，這樣的好奇形成了本研究的動機，期許可以透過本研究的發現，讓自己以及所有的兒少保社工員可以在熱情之外，擁有更多正向的能量，做自己熱愛的兒少保護工作。

過往在保護性社會工作領域的研究對象多半是以受暴兒童少年、家庭或是施虐父母等為主要對象，近十多年來，研究對象漸從案主群轉向社工員本身，其主題包括了工作壓力(劉芷吟，2009)、專業關係(張必宜，1998；許嘉倪，2001；

陳怡如,2002)、工作滿意度(賴資雯,1995)、留職意願或專業承諾(劉雅雲,2001;李珮玲,2009;王珮甄,2011)、工作創傷(林賢文,2004;邱琇琳,2005)、職場暴力(黃彥宜,2009)、工作耗竭(劉蕙雯,1997)等,這些研究都關注了保護性社工員不同層面的工作困境,並試以提出改善的建議,然而這些研究結果卻無法回應為何有些兒少保社工員可以在如此艱困的工作環境中生存,是以引發研究者從另一個角度來看待這些兒少保護社工員,不再傾向從工作所遭遇到的困境來思索,而是思考是什麼樣的能力或優勢得以使得社工員具備了不受傷害的特性?

復原力(resilience)的相關研究中顯示個人在面對壓力與創傷事件等逆境時,可能因為個人特質、外在環境資源、人際支持及家庭關係等因素的交互作用下,成功發展出因應的能力(Fraser & Richman, 1999)。「復原力」強調個體在面臨困境時的能力與資源的展現,為一種優勢觀點的社會工作取向(Early & GlenMaye, 2000)。優勢觀點強調個人擁有「熱望」(aspirations)、「能力」(competencies)與「自信」(confidence)三大個人優勢(宋麗玉、施教裕,2010),個人所想、所渴望的動力會促發個人的能力與自信,同時帶來改變與成長,而復原力即是一個人優勢展現的實際證明。在復原力的研究中,多關注個人在逆境下表現出的優勢,這樣的理念促使研究者聚焦在兒少保社工員展現復原力的正向經驗,以發掘更多改變的可能。

在本國兒少保護研究中,部分研究結果已經可以看到復原力的概念散見其中。研究者從「留任」及「專業承諾」的研究中歸納兒少保社工員復原力中可能具備的保護因子包括:專業信念(林琪雅,2006)、支持性的工作環境(王珮甄,2011)、自我效能感(劉雅雲,2001;李珮玲,2009)、「同事間的情誼與工作氣氛」(林琪雅,2006)等。由此可見,兒少保護社工員在特定的條件下,可能因為保護因子的出現而產生較佳的適應,然而,上述研究關注的重點仍然是從問題取向觀點切入,從中了解社工員在職務勝任感、工作滿意度、角色壓力、自我效能與專業承諾或是留職意願之關聯性,未能從優勢的取向發掘兒少保社工員面對困

境時所展現的正向能量，亦少探究兒少保社工員在工作生涯中，歷經的起伏與改變的過程為何，這將是本研究所關注的主要議題。

第二節 研究目的

在兒童少年保護工作中，社工員是一個關鍵的主體，是介入處遇的主要工具，因此社工員工作狀態，包含了其情緒、態度、價值觀等將直接影響服務的成效與品質(汪淑媛，2006)，因此社工員在工作中所經歷到的創傷或困境未能順利因應時，反而可能造成案主的傷害。透過檢視兒少保社工員展現復原力的歷程並尋找其中的重要保護因子有其重要性與必要性。對於實務工作而言，增加對於兒少保社工員的理解，是增強社工員權能的必要條件之一，進而提升社工員的服務品質；再者，從人力資源管理之角度來說，對於組織中員工狀態的掌握，將有助於管理者設計適當的員工協助方案，提升組織士氣，降低社工員的流動率，一方面留住具專業知能及經驗的人才，也有助於節省不斷重新訓練新進人員的組織成本。

國內在「復原力」及「復原歷程」的研究上已累積一定的數量，其領域涉及廣泛，包括心理諮商(簡綾凡，2010)、社會工作(陳昱志，2011)、公共衛生(江品儀，2008；紀滋兒，2004)；教育(曾筱恬，2010)等；在探討復原力的逆境主題亦相當多元，包括了單親家庭(謝美娥，2008)；貧窮兒童(陳雅鈴，2008)、身心障礙家庭(黃淑賢，2004)；不孕婦女(余靜怡，2009)、婚姻暴力(張妙如，2006)、親人死亡(郭珮婷，2007)、目睹暴力(楊美婷，2003)、助人工作者的創傷經驗等(簡綾凡，2010；江品儀，2008；紀滋兒，2004)。

從上可知，本國學術界已開始重視復原力的議題，然而在社會工作領域，復原力的研究仍多以弱勢群體為研究對象，較少關注社會工作者本身。在較相關的研究中，僅蒐尋到一篇「家暴庇護中心社工員工作韌性」的研究(陳姿樺，2009)，在此領域的研究仍有待增加。再者，過去探討保護性社工員的文獻中，大多數將

重心放在社工員的工作困境，未能從正向的角度來發現社會工作者可能具備的優勢，在此觀點下，往往看到的是缺失與限制，而忽略了環境與個人具備的資源與能力。基於以上原因，本研究將以優勢觀點的視角做為起點，探索兒少保社工員正向展現復原力的經驗，進而了解社工員在充滿壓力及創傷風險的場域中，成功促成社工員正面因應困境的保護因子為何？個人及環境中存在著那些正向的優勢？這些正向的力量在兒少保社工不同的工作生涯階段中又是如何發揮功能的，而社工員展現復原力的歷程及自覺復原的狀態呈現出來的樣貌又是如何？

綜而言之，本篇研究目的將以復原力理論及優勢觀點為基礎，以社工員的角度來了解其展現復原力的歷程，期待研究結果可以運用於政策、組織或個人的層面提供社工員協助，改善或減輕個人及環境中的危險因子，並發掘正向之優勢，達到對第一線的社工員充權之效果。

基於上述研究動機與目的，本研究之研究問題如下：

- 一、兒少保社工員曾經歷過那些工作上的逆境？
- 二、促進兒少保護社工員復原力的保護因子為何？
- 三、兒少保護社工員展現復原力的歷程以及復原力運作的模式為何？

第二章 文獻探討

本章將過往文獻做探究，以對本研究背景有較完整的理解。本章共分為三節，第一節呈現兒少保護社工員的挑戰；第二節回顧復原力理論的內涵以及助人工作者復原力的相關研究，最後一節介紹優勢觀點相關內涵。

第一節 兒少保護社工員之挑戰

一、 兒少保護工作內涵及特色

兒少保護服務為對兒童少年身心安全的倡導與保護之工作，保護工作的類型一般常分為身體虐待(physical abuse)、性虐待(sexual abuse)、心理或情緒虐待(psychological or emotional abuse)以及疏忽(neglect)等四類(郭靜晃，2004)。當兒童與少年遭遇疏忽、虐待或有危險之虞時，主管機關應立即介入，以保護兒童少年的身心安全；在接獲通報後，政府部門實際執行保護性服務的第一線社會工作者，即稱為兒少保護社工員。

我國兒童福利法為1973年制定，歷經多次修正，為避免兒童與少年之資源重疊及行政體系之整合，於2003年與少年福利法合併為兒童及少年福利法(郭靜晃，2004)，2011年又再次大幅度的修正法條內容，並更名為「兒童及少年福利與權益保障法」。近幾年，兒少保護工作漸由處罰式走向合作式，是一門「科際整合」的服務工作，必須透過警政、司法、社政、衛生、教育等各單位跨專業、橫向連結提供服務，才能使保護工作更加完整(陳晉杰，2002；李佩玲，2009；王珮甄，2011)。依據我國兒童及少年保護通報及處理辦法規定，直轄市、縣(市)主管機關接獲通報後，兒少保護社工員必須進行兒少保護案件調查，評估是否有緊急安置之需求，並提供相關輔導、轉介等服務措施。由此可見，兒少保護工作的工作流程有一系列的工作步驟，研究者整理兒少保護工作流程及內容如下(內政部兒童局，2006；美國人道協會，2011)：

- (一)接案會談：一般兒童及少年受虐通報的來源有二類，包括專業人員責任通報及民眾自願通報，不論通報來源為何，在接獲通報或轉介後，社工員應與通報人聯繫並進行記錄，確認通報及轉介事件是否符合規定，同時完成相關記錄。
- (二)成案調查：社工員在接獲通報後應於24小時內進行訪視(兒童及少年福利與權益保障法第53條)，必須以見到個案為原則同時確認其安全。因此，兒少保社工員將於此階段與兒童及家庭進行初步的接觸，確認是否有通報事件發生，決定是否需要介入協助及提供緊急服務，另外也要評估兒童可能受傷害的因素及風險。
- (三)家庭評估：除評估兒童及少年的發展需求外，亦須評估父母的親職能力、家庭的生態及可用資源，包含了內在、外在支持及了解家庭的潛在風險與可降低虐待風險的優勢為何。
- (四)擬定服務計畫：若經評估後確認兒童及少年受虐危機低，可運用家庭擁有的正式與非正式資源協助兒童及少年繼續留在家中，並以其家庭具備之資源為基礎擬定服務計畫。
- (五)提供服務：邀請案家參與規劃服務內容，且安排協調相關機構、組織或個人提供服務。
- (六)監督家庭改善程度及評估服務計畫：與案家及服務提供者共同檢視服務的進度，評估服務計畫是否有效改善家庭功能。
- (七)結案：評估兒童少年受虐的風險已降低，社工員將評估案主是否適合返家或是結案，惟主管機關須於兒童少年保護個案返家後續予以輔導追蹤一年(兒童及少年福利與權益保障法第59條)，並製作結案紀錄。若兒童少年保護個案死亡，亦進入此階段。

在上述七個階段中，社工員必須扮演著多元的角色，以在不同階段中協助家

庭朝向更好的方向前進，因此也顯露出兒少保護工作之專業性、困難性與複雜度。鍾素珠(2006)於「社會工作人員在兒童虐待處遇上的角色」研究中指出，社工員除了擔任兒童及少年福利法中規定之舉發通報者、調查者、安置者、司法協助者、公正的第三人、裁罰者、評估者、輔導者及紀錄者等九種角色以外，尚有接案者、支持者、資源連結者、個案管理者、教育宣導者、倡導者、及協調者及增權者等數種角色。美國人道協會(2011)編列的兒少保護工作手冊亦指出，社工員的角色尚有協同工作者、提供治療處遇者、行政人員、受督導者等各項角色。兒少保社工員必須熟悉上述多重角色的功能，以在複雜情境中增強家庭功能與保護兒童、少年的能力。保護性工作之使命在於維護案主的基本人權福祉，故與傳統社會工作所展現的福利輸送的性質較有不同，目前台灣的兒少保工作特性可歸納如下：

(一) 夜間須備勤工作：

兒少保護社工員必須在夜間輪職，以於緊急危機事件發生時，能在第一時間協助兒童少年脫離危機情境，若加上白天的上班時間，兒少保社工員必須交互輪替，共同擔負 24 小時全年無休的工作。

(二) 服務的時限性、緊急性、不可預知性高：

兒少受虐及疏忽案件的調查，依兒童及少年福利與權益保障法第 53 條社工員必需在接獲通報後 24 小時內儘速訪視個案，以確認個案之安全，並於四日內提出調查報告，若調查過程中評估兒童少年生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞，必須提供緊急保護、安置，若安置需求超過 72 小時，需於 72 小時內向法院提出繼續安置之聲請(兒童及少年福利與權益保障法第 56、57 條)。又兒少案件常是突發性事件，社工員在工作時，可能因為個案的臨時狀況而要立即停下手邊的工作，先去處理較有危機性的個案。

(三) 案家多為非自願性案主：兒保社工員在受理通報案件後，開始進行一連串的工作，在協助家庭完整與維持兒童在原生家庭生活的價值理念下，家庭維繫

方案 (family preservation programs) 與家庭重建方案 (family reunification programs) 是兒保社工主要的工作原則(郭靜晃, 2004), 因此, 兒少保社工在工作過程中, 必須持續的與施虐父母工作, 協助改善其親職功能。對於許多的施虐父母而言, 社工員帶著公權力對家庭進行干預, 是家庭的「介入者」(黃元亭, 2001), 而非協助者, 亦即案家在非出於需求的情況下被強迫接受服務, 而成為非自願性的案主(許嘉倪, 2001; 李佩玲, 2009)。

(四) 高暴力風險: Skiba 與 Cosner 於 1990 年的研究指出, 有 50% 的兒少保社工曾經在工作過程中被服務對象所威脅, 而受到肢體暴力攻擊的比率則是超過 25%(引自 Ringstad, 2009)。Burry 認為由於服務對象的非自願性, 且案家情況可能因為其他的貧窮、精神疾病、藥酒癮等因素致使兒少保社工常處於高度風險的情境中(引自王秀燕, 2008), 又兒少保社工員在工作過程中, 因為扮演保護兒童的角色而必須採取公權力, 如有強制安置案主的情況時, 施虐父母常會有激烈的情緒反應或是出現攻擊行為, 這使得兒少保社工員在處理兒童保護案件的過程中, 充滿人身安全的危險(陳圭如, 2005; 王秀燕, 2008; Ringstad, 2009)。

(五) 處遇期程的不確定: 兒少保護案件複雜, 因工作負荷量及實務上的不確定性高, 故無法事先安排服務的期程, 整個案件的處遇時間常超過一年, 甚至還有無法返家或是等待出養的個案, 而有數年或是十多年的服務期程(李佩玲, 2009; 王珮甄, 2011)。

(六) 跨系統工作: 兒少保護工作具「科技整合」的性質, 必須與警政、司法、社政、衛生、教育等各單位跨專業人員合作(陳晉杰, 2002; 李佩玲, 2009; 王珮甄, 2011), 例如: 緊急安置個案時, 為避免施虐父母失控的情緒或暴力, 而請求警察機關派員陪同家訪、協助安置, 或是與精神疾病之父母工作時, 由醫療單位提供相關的診斷及治療服務。

二、 兒童少年保護工作之困境

兒少保護工作的困境是普遍存在台灣社會工作實務界中，研究者整理兒少保社工在工作中所遭遇到的困境，以了解此工作對於兒少保社工員之挑戰：

(一)結構上的困境：

1、 個案量逐年增高，人力比顯失衡：

我國兒少保護案件的通報量與兒少保護人數逐年上升(見下表)，2004 年通報案件為 8,494 件，至 2010 年通報案件已逾三萬件(內政部兒童局，2011)，成案數亦呈現出直線成長的趨勢。由此可見，國人對於兒童少年保護之觀念較以往提升，改變了傳統「法不入家門」的思維，這也反映責任通報制度的落實，使過往受到不當養育、照顧的黑數案件漸浮上檯面。但是，這同時也使得位於前線的兒少保社工員，面臨更龐大的個案負擔。

表 2-1-1：歷年兒童及少年保護案件通報及成案數

| 年份 | 舉報合計 | 成案合計 |
|------|--------|--------|
| 2004 | 8,494 | 7,837 |
| 2005 | 10,722 | 9,897 |
| 2006 | 13,986 | 10,094 |
| 2007 | 19,247 | 13,566 |
| 2008 | 21,443 | 13,703 |
| 2009 | 21,449 | 13,400 |
| 2010 | 30,947 | 18,454 |

(資料來源：內政部兒童局，2011)

根據美國 NAPSA 的標準，兒童保護社工的案量則應為 10~18 案為適當(引自嚴祥鸞，2010)，但李珮玲(2009)針對全國兒少保社工員進行普查，平均每人一年負擔的案量超過百件。又現行人力配置除了台北市與高雄市兒少保社工可以專責專用外，其他縣市政府家暴中心兒少保社工員仍要兼任其他業務，人力短缺問題相當嚴重(簡慧娟、林資芮，2010)。再者，兒少保社工員人力流失快速，亦影響兒少保護工作的效率。目前雖無普查性的研究明確指出兒少保社工的流動率，但於相關研究的樣本中可發現兒少保社工員的工作年資多在三年以下，且多

有想要離職或是有機會時就轉換工作的念頭(余漢儀，1995；劉雅雲，2001；李珮玲，2009)。在流動率高的情況下，組織必須承擔著人力流失的成本。社工人力轉換的過渡時期，在職的社工員必須擔負更多的個案量，組織的士氣亦因人員流動而低落(邱琇琳，2005)。

2、跨專業團隊整合不易：

家庭暴力防治法規定，家暴防治工作應由警政、教育、衛生、社政、民政、戶政、勞工、司法等機關共同推動，並配置社工警察、衛生及其他相關專業人員，然而在各縣市家暴中心主要處理兒少保護案件仍是由社工員專責。在此情況下，原本應共同辦理、建構的保護網絡，成為了社政為主，其他專業為輔的局面。對此國內學者周月清認為，除了社政單位外，在各縣市的家暴中心的其他任務編組單位（如警政、醫療）如同虛設，無實質功能（引自沈慶鴻，2005），也造成了相關的網絡人員易認為家暴防治業務為社政專屬之責任，並將自己定位在協助者的角色，在彼此缺乏共識的情況下，專業聯繫上常無法達成溝通協調、團體合作的目標(祝健芳，2002；陳晉杰，2002)。由上述可知，兒少保社工在面對其他體系的專業人員時，過程中非但得不到其他體系的支持，甚至常遭到系統間的阻力(Horwitz，1998)，如社工員接獲通報欲進行校訪時，學校可能因為害怕家長的反彈，而拒絕社工員到校園訪視個案或一再延遲通報的時間，造成社工員還要再花心力處理不同系統間認知上的落差，加重兒少保社工員的工作負荷(林琪雅，2006)。

3、內外資源的缺乏：

兒少保護工作專業性高，除了必須具備關於兒少發展、家庭動力、親職教育等專業知識，還要懂得連結社會資源、熟悉相關法令、與跨專業團隊合作的能力(郭俊明、葉玉如，2010)，因此組織必須提供足夠的專業訓練及督導工作來協助兒少保社工員，陳晉杰(2002)指出兒少保社工員專業知能訓練是不足夠的，這也影響了兒少保社工員的工作成效。另外，兒少保社工員在被督導的過程中，亦有

發現督導支持不佳的情況(劉雅雲，2001)，亦即在機構內部資源的層面上，在專業訓練與督導層面的工作仍有待增強。

除了兒少保社工員本身的專業才能之外，在處遇過程中所需要的資源亦受到組織財力、外部資源匱乏的因素所限制(林琪雅，2006)，例如特殊身心情況的兒少案主，因安置機構或寄養家庭無能力照顧，而頻繁的被要求更換機構或是寄養家庭，致使兒少保社工員在緊縮的資源中感到無力。

4、兒保工作經常超時加班、夜間假日備勤無法真正休息：

Ellett 等人(2007)分析兒童福利社工員的離職因素，指出第一線的兒童福利社工員因為個案負荷量大導致工作時間過長(每週工作 50 至 60 小時，甚至有超過 70 小時者)是造成其離職的因素之一。兒少保社工員因為工作時間長，除了個案量高的因素之外，工作性質本身即可能要在假日、夜間時段工作，包括了家訪、會面交往等工作內容，又如緊急安置個案無法在三天內返家者，兒少保社工員無論假日與否，都必須在 72 小時內向法院完成繼續安置的聲請，因而犧牲了假日休息的時間。

再者，兒少保社工員在夜間及假日時間均要輪值備勤，以提供兒少保護個案緊急必要的危機處遇。邱琇琳(2005)指出，雖然保護性社工員並不是每天晚上都要出勤，但此種不可預測性與案件的急迫性，都讓社工員長期處於緊繃的狀態中，無法適時的放鬆。

(二)工作本質層面的困境：

1、兒少保工作角色壓力大，多重角色混淆與衝突：

從上述兒少保護工作內容中可知，兒少保社工員必須扮演多重角色，以完成在不同工作階段中的任務，其包括了個案管理者、資源連結者、追蹤者、監督者、仲裁與同盟者、柔性宣告與執法者、增權者、協助者、權控者等角色(林賢文、張必宜，2003；鍾素珠，2006)，因此兒少保社工員在面對各種施虐者、受虐者、其他專業人員以及在各種不同的情形下，必須適當的更換工作角色(王行，

2001)。然而，過多的角色除了讓社工員備感壓力之外，兒少保社工員在扮演執法者、調查者、監督者等的強制性角色(mandated role)時，亦要扮演協助者、輔導者等的助人角色，形成一種角色間既衝突又混淆的情況(張必宜，1998；林賢文、張必宜，2003；陳晉杰，2002；鍾素珠，2006)，因此部分兒少保社工員在面對此情況時，表示自己無法勝任調查者、執法者的角色，並且在價值觀上與其所受的社工專業教育理念(如案主自決)有所衝突(張必宜，1998；許嘉倪，2001)。

2、非自願性案主的抗拒行為，增加工作的困難度及情緒衝擊：

兒少保護案件始於通報案件，兒少保社工員接獲通報後即開始進行調查、處遇等工作，多數的施虐父母都不是主動的尋求協助，因此，兒少保社工員對於家庭的介入，意味著施虐父母缺乏照顧與教養的能力，是一個失敗的、不適當的父母(Verge，2005)。在充滿責難及標籤化的過程中，使得施虐父母成為難以接近的案主，常會有許多抗拒的行為或是排斥的態度來拒絕進入專業關係中。這些抗拒行為包括了「沉默」、「說謊」、「逃避」、「拒絕」、「否認」、「採取攻擊行為」、「爽約」、「指責社工員」等(陳怡如，2002)。這些行為直接或間接的提升了社工員在工作上的難度，也使得兒少保社工員與施虐父母互動的過程中備感壓力，社工員的負向情緒也常在雙方有強烈衝突時被引發，而有憤怒、挫折、無力、無奈、恐懼的感受(廖秋芬，1997；陳怡如，2002)。

3、暴力風險高，人身安全受到威脅：

兒少保護工作領域中對立與衝突的本質(Verge，2005)，讓兒少保社工員經常處在高危險的情境中。案主暴力的類型一般可歸納為三類，分別為「財務的損失」、「精神(口語)暴力」以及「身體攻擊」(Horwitz，1998；陳圭如，2005，陳圭如，孫世維等合譯，2007)，另外也有「企圖的攻擊」，如不讓社工員離開辦公室或家中、作勢攻擊、拿物品企圖丟擲社工員、用力敲打桌面等(陳圭如，2005)。在兒少保護的工作情境中，不時可以看到施虐父母來到辦公室外叫罵，或是打電話到辦公室內以三字經等不雅言詞辱罵社工員，恐嚇兒少保社工員要殺害社工員

家人等狀況，Newhill & Wexler 指出遭受暴力行為後的社工員常會有生氣、害怕、恐懼、罪惡感、傷心、沮喪、羞辱感、挫折、懊惱、震驚、無助、耗竭、失去控制感等負向的情緒反應(引自王秀燕，2008)，致工作情緒受到了嚴重的影響，且下班後仍會持續擔心自身及家人的安全，難以真正遠離暴力情境。雖然相關法規均要求警政提供協助，但研究者觀察到在實務中多數的情況是，兒少保社工員仍然隻身一人或是由一位同事陪同到案家進行訪視，並未真的每次都可獲得警政單位的協助，人身安全仍有疑慮。

4、長期與受害者工作，暴露在替代性創傷的風險中：

替代性創傷的現象常可以在助人工作者身上發現，助人者因為同理投入(empathic engagement)在受創者的創傷經驗中所造成的內在衝擊(引自 Russ 等人，2010)，此衝擊將造成助人者內在經驗的負向轉變。邱琇琳(2005)針對保護性社工員替代性創傷的研究發現，有 39.7%之家防社工呈現出嚴重與極嚴重受創的情況，家防社工也多有身心症狀，如睡眠品質不佳、焦慮、疲憊、過度警覺等的狀況，另也有失去興趣、封閉人際關係、生活與工作失去界線的現象出現。由於兒少保社工員長期的與受虐兒童、少年工作，無論是調查過程中或是後續處遇工作，都持續地暴露在案主的受創經驗中，其受虐的過程中的細節、受虐傷勢、成長過程中的不堪經驗等都可能讓兒少保社工員感染替代性創傷。

小結：

兒少保護工作的特殊性無論是結構面或是本質面的困難，都讓兒少保社工員經歷有別於從事傳統社會工作的互動關係與工作經驗，也因為跨專業的合作模式未建立，兒少保社工員除了與個案、施虐父母工作之外，尚必須與不同的系統進行溝通協調，工作內容複雜且耗損心力。除此之外，兒少保社工員在工作過程中的媒體渲染(邱琇琳 2005；陳晉杰，2002)、民代介入(陳晉杰，2002)、案主的死亡(林賢文，2004)、社會大眾的責難(Horwitz，1998)等，都使得兒少保護工作更

為艱困。在家庭中，兒少保社工員可能因為工作時間長，而發生工作與家庭衝突的情況(陳虹彬，2009)，保護性工作的危險性質，也讓家庭成員「規勸」兒少保社工員轉換工作，兒少保社工多有不被支持的心理壓力(王秀燕，2005)。



第二節 復原力與助人工作者

本節將介紹復原力的發展、復原力的定義與內涵，包括了復原力的保護因子及運作模式，最後回顧助人工作者復原力的相關研究。

一、復原力的發展

復原力研究的起源可以追溯到 50 年代，當時 Smith 和 Werner 針對危機家庭中的兒童進行長達 30 年貫時性研究，研究發現在這些危機家庭中的孩子，有三分之一可以不受到危險因素的影響，而在成年之後具備了成熟、負責任的、有成就動機的特質，發展出良好的社會與自我功能(Walsh, 2008)。到了 70 年代中期，Anthony 於 1974 年的研究發現了一群「不易受傷的兒童」(invulnerable child)，他們生長於父母罹患精神疾病的家庭中，卻可以健康的發展。因此後續有許多研究開始注意到，為何同樣暴露在風險或是危機中的兒童，有些人卻可以比其他人擁有更好更佳的適應能力（引自蕭文，1999），自此復原力的研究開始展開。

在復原力研究的初期，研究的重點在於探究是什麼樣的能力或特質讓個人可以突破環境的限制，因此致力尋找個體的「保護因子 (protective factor)」為此時期研究的重點。80 年代起，「保護因子」的概念漸轉為意涵更為豐富的「復原力」。當時的學者認為一個人可以擁有較佳的適應能力，並非僅是單純個人的保護因子發揮作用，因為個人與環境其實是處於一種互動的情境下，而適應或是因應的結果應從互動的角度來思考，故學者也認為復原力除了是一種能力之外，也是一個正向適應的過程(陽毅、歐陽娜，2006)，由此可見，復原力並非僅是個體所具備的全有或全無的特性，也是人與情境交流下的動態過程，此種理念與社工領域所強調的「人在情境中」的觀點一致(張妙如，2006)。由於情境通常是複雜多變的，是以多元保護因子及個體成功適應的機制，成為此時期研究的主要方向(劉菟玲，2008)。到了 90 年代，心理健康模式的興起，取代了傳統以心理病理學看待問題的方式，許多學者開始以正向角度，從中尋找「什麼是對的」(what is

right)、「什麼是有效的」(what is work)、什麼是有助益的(what is improving)(李佳容, 2002), 因而發現個人及環境中的優勢成為更重要的事, 這也就是復原力的核心理念。晚近, 復原力的研究更擴張到不同的領域, 社會工作專業亦開始以復原力的觀點對不同的群體進行研究。

由上可知, 復原力起源於對危機家庭、壓力因應的研究, 從探討危險因子轉而尋找復原力的特質及保護因子, 並進一步的將環境因素納入討論, 最後將焦點投入在人與環境互動的歷程中, 保護機制是如何的被促發, 其中的動力與歷程成為現在研究的重心。

二、復原力的內涵

「復原力」一詞的原文為 Resilience, 在國內亦有研究者譯為韌力、韌性。目前學者們對復原力的定義與內涵雖有不同的看法, 但基本上均強調了人在面對逆境或處於不利的情境中時, 某些功能或特質發揮了效用, 在不斷與環境互動的過程中, 個體可以漸漸朝向較佳的自我狀態。

(一)復原力的定義

Walsh 指出復原力為「從困境中站起來而且變得更強壯, 更有資源運用能力。這是一種面對危機與挑戰時, 忍耐、自我修正, 與成長的積極過程。」(Walsh, 2008, p27)此定義強調了個體主動因應困境的能力, 並在這樣的歷程中獲致成長經驗。蕭文(1999)將學者 Rak & Patterson 等人對復原力的定義綜合整理後, 歸結出「復原力乃個人具有的某些特質或能力, 使個人處於危機或壓力情境中時, 能發展出健康的因應策略」。

從上述的定義中可以發現, 多數的學者通常從個體的「特質」或是「功能」以及「個體與情境互動時展現的歷程」來詮釋復原力, 因此林志哲(2007)以「心理脈絡觀點」與「生態脈絡觀點」區別對復原力定義的二種取向; 而楊智凱(2010)則以「特質論」及「過程論」的分類方式歸納不同學者對復原力所下的定義: 特質論者(心理脈絡觀點)認為復原力個體本身具備因應的能力, 此能力通常是與個

人的認知、心理特質、人格等因素有關，例如樂觀、幽默或是具備責任感等；過程論者(生態脈絡觀點)則透過描述個體與所在情境的動態交互作用，達成適應或比預期更好的狀態來定義復原力。

以下列舉學者對復原力所下之定義：

- 1、Werner & Smith 指出復原力是個人在面對逆境時展現出一個起伏不定的歷程，此歷程將帶來個人的成長(引自 Andersson，2010)。
- 2、Begun(1993)認為復原力是一種可以因應逆境、壓力、以及剝奪(deprivation)的能力。
- 3、Bonanno(2004)認為復原力是個人在面對逆境時，可以維持生理、心理功能穩定、平衡的一種能力。
- 4、Fonagy et al.認為復原力是在困境的情境下正常發展的過程(引自 Kearns and McArdle，2011)。
- 5、Rak & Patterson(1996)認為復原力是個體從疾病、沮喪、逆境等不利情境中，快速恢復的能力。
- 6、蕭文(1999)認為復原力是指個體具有的某些特質或是能力，使得個人在與環境互動的過程中，不受到壓力的影響，並且可以發展出健康的因應策略。
- 7、謝美娥(2008)認為「復原力為一種克服生活挑戰的能力，是一種反應危機與挑戰的耐久力、自我導正和成長的主動過程。」

綜合上述學者的看法可知，復原力並非憑空產生，而是必須透過逆境而展現，它可能是個體所具備之能力發揮的正向功能的結果，也有學者認為是環境與個人交流下的動態歷程，其相關聯的因素較為多元與複雜，包括個人特質、家庭、社會文化都會成為互動中的一部分。在社會工作的理念中，長久以來都強調人與情境的動態交流，研究者同意復原力應是在交流互動的過程中被激發出來的，如同常欣怡、宋麗玉(2007)所述：復原力的改變或是增加倚賴著個人與環境的互動情況而決定。

(二)復原力與保護因子

從過去的研究中，可以發現復原力展現在許多不同的面向上，Wolin & Wolin 提出復原力的七大內涵，分別是洞察 (insight)、獨立 (independence)、人際關係 (relationship)、主動進取 (initiative)、創造力 (creativity)、幽默 (humor)、道德感 (morality) 等七項(引自馬于雯、陳苑茹，2008)；Rak 和 Patterson (1996) 指出個人復原力展現在六種特別的特質或是能力上，包括了「積極主動的態度來解決問題」、「從嬰兒時期即擁有獲得他人正向關注的能力」、「能以樂觀的角度看待負向的事件」、「有能力促使生活維持正向的意義」、「積極主動以及警覺的能力」、「樂於探索不同的經驗與前瞻性的觀點」；Klohn 發現復原力包含四個向度：有信心的樂觀、有產出與自主性活動 (productive and autonomous activity)、人際溫暖和洞見、技巧性的表達(引自詹雨臻等人，2009)；蕭文(1999)以 Konrad 和 Bronson 研究提出復原力之七項內涵：

- 1、具有幽默感，且能對事件能從不同角度觀之。
- 2、雖置身挫折情境，卻能將自我與情境作適度分離。
- 3、能自我認同，表現出獨立和控制環境的能力。
- 4、對自我和生活具有目的性和未來導向的特質。
- 5、具有向環境/壓力挑戰的能力。
- 6、有良好的社會適應技巧。
- 7、較少強調個人的不幸、挫折與無價值/無力感。

詹雨臻等人(2009)所編列的青少年復原力量表 (Inventory of Adolescent Re-silience, IAR)，歸納了復原力的四個測量指標：

- 1、問題解決與認知成熟：能有效地規劃並運用適當的策略解決問題，以及能在解決問題過程中尋求適當的支援與協助；勇於面對挫折與困難，做事負責、積極，且能從錯誤當中學習與成長。
- 2、希望與樂觀：能抱持樂觀與自信的態度，對未來懷抱希望。

3、同理心及人際互動：能設身處地為他人設想，主動關懷與鼓勵他人；願意分享、傾聽，樂於助人，及能與他人有效溝通。

4、情緒調節：能清楚表達並控制自己的情緒，且能有效將負向情緒轉化為正向情緒。

從上可見，學者所發現的復原力內涵呈現出多元的樣貌，但也反應出學者對復原力內涵的認知多有不同，對於逆境與正向適應的定義與測量也存在著差異，例如在什麼樣的逆境下、發揮多大的效果、維持何種標準的適應，才能稱作復原力，至今尚無法達成一致的共識(Herrman, 2011； Afifi & MacMillan，2011；陽毅、歐陽娜，2006；曾文志，2006)。但綜觀相關文獻，學者在談論復原力的內涵時，經常以「保護因子」一詞來討論復原力(常欣怡、宋麗玉，2006)，保護因子也多被發現是促成復原力展現重要因素(Herrman, 2011)。

究竟何謂保護因子?曾文志(2006)認為復原力是透過保護因子來維持正向適應的動力過程，而個人與環境因素中有助於個體在逆境中仍能維持正向適應(positive adaptation)的心理社會資源，就被稱為保護因子。換言之，個體即便處於逆境，都可能因為保護因子發揮作用，促使個人回復到一般或是更佳的狀態。保護因子涉及的層面廣泛，以生態系統的架構來看，從個體的特質、家庭、社區及人際網絡中等都可能存在著保護因子(Afifi & MacMillan，2011)。

學者所提出的保護因子皆有所不同，Konard 和 Bronson 整理 Anthony, Garnezy, Rutter,以及 Werner 四位學者所提出的保護因子，發現四人一致相同的保護因子有：能與父母維持良好的關係、有自我價值感、能與他人合作、有非正式的社會支持網路、能延宕需求、內控性人格、問題解決的能力、思考的能力、幽默感等九種保護因子；又三個人一致相同的保護因子則包括，能有效與他人溝通、能有效與他人建立人際關係、具有彈性、相信自我控制環境的能力、具有中等以上的社交智力等(引自常欣怡、宋麗玉，2007)。曾文志(2006)以國外 21 篇討論保護因子的量化研究做分析，歸納出 21 項類型相同、至少有三篇個別研究中

提出的保護因子，分別為：挫折忍耐力、個性氣質、正向情緒、自尊、智能、人際技巧、內控信念、實際控制期待、自我效能、未來期待、積極因應問題、自我知覺、親子關係、父母心理健康、家人支持、教養一致性、同儕社會性、家庭與外在聯結、成人支持、社會支持網絡、以及學校興趣。

Kaplan et al.於 1996 年歸納了保護因子出現的層面，含括「個人」、「家庭」、「學校」及「環境」四個層面(引自簡綾凡，2000)：

(一)個人的層面：

- 1、隨和的性情或態度。
- 2、聰明的手腕，特別是口才與溝通技巧。
- 3、能有信心的預測、控制與期望自己內在與外在世界。
- 4、對環境的做真實評估。
- 5、問題解決的技巧。
- 6、任務方向的理解，如特殊才能的證明、熱情、信仰或強烈的興趣。
- 7、了解與回應他人感受的能力。
- 8、幽默。
- 9、適當的距離，如能夠對不良的管理者分開思考與行動的能力

(二)家庭保護因子：

- 1、與一個關心的成人維持著一段溫暖、一致與正面的關係。
- 2、正向的家庭環境與結合。
- 3、高且實際的父母期望。
- 4、家庭信賴與家庭任務。
- 5、正面的父母復原模型與保護技巧。
- 6、延伸的支持網路，包括家庭與朋友。

(三)學校保護因子：

- 1、參與學校決定的機會。

2、高且實際的表現期望。

3、關心與支持的學校氣氛。

(四)社會保護因子：

1、正面溝通的模式，如表現關心、承諾、不吸毒與共同生活參與的機會。

2、對小孩與家庭的公共資源，如關心兒童營養與健康體系以及健康的休閒資源。

綜合上述研究可以發現，保護因子涉及的層面相當廣泛，並非僅在個體的生物、生理、心理上的特性可發現，在生態系統中的外部系統都可能存在著保護因子。因此，在不同的個體身上以及所處的環境中都含括不同的保護因子，這些保護因子能夠緩和人們在壓力情境或是逆境中的反應，或降低危機事件所造成的負面效應，使個體的適應更為成功（曾文志，2006）。

三、復原力之過程及運作模型

蕭文(1999)指出知道復原力的內涵為何(what)雖然重要，但是復原力是如何(how)被啟動更是人群服務工作者需要去了解的事。Rak & Patterson(1996)認為當個體處在不利於自身之發展的環境中，卻能從快速的從創傷中回復，並能有正向良好的調適，即是復原力的一種展現。由此可見，復原力的運作必然先有一不利的情境或是壓力事件的出現，在危險因子與保護因子競合的過程中，保護機制自此開始運作。Kumpfer(1999)與 Richardson(2002)均以圖示說明復原力模式的過程模型(見下圖 1、2)；Kumpfer 說明復原力運作的過程在於個人內在的復原力因子與環境中危險及保護因子個別及交互作用，其心理內在的機制重組結果的好與壞，決定個人是發展出復原力或是適應或適應不佳；Richardson 認為復原力的運作在於壓力事件的發生，個體所具備的保護因子會啟動，在面對壓力事件的初期會進入一種不平衡的狀態中，而有機能失調的情況出現，但個體機能隨即進入重組的狀態，重組結果最佳狀態即是個體復原力的展現，但亦有可能出現適應不佳

或是更負向的重組結果。

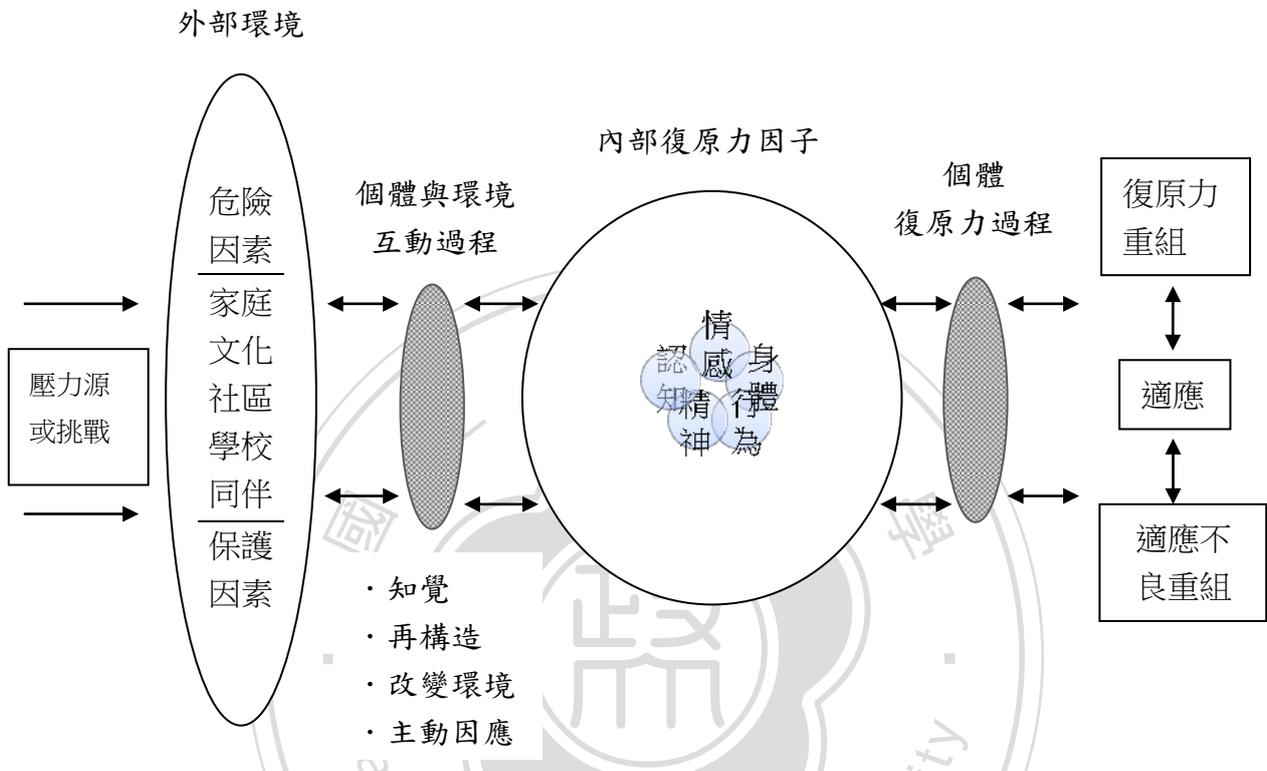


圖 2-1-1：復原力過程模型(Kumpfer, 1999)

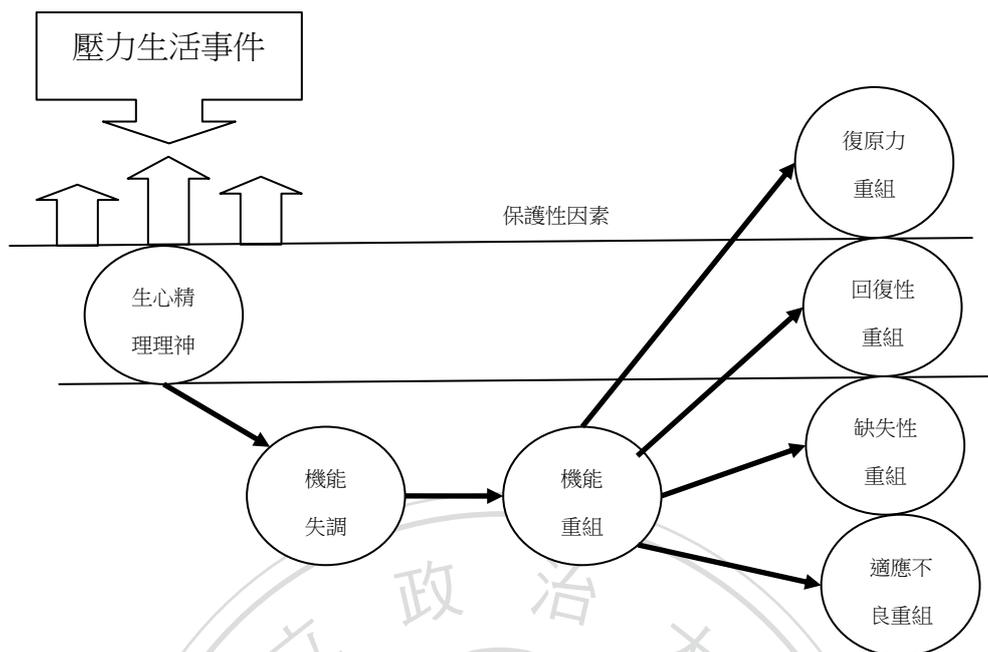


圖 2-1-1：復原力過程模型(Richardson，2002)

Garnezy 則從復原力運作的實際方式，提出了免疫模式、補償模式及挑戰模式(引自 Zimmerman & Arunkumar，1994)：

(一)補償模式(compensatory model)：

在補償模式中，保護因子不直接與危險因子或逆境做互動，而是針對結果產生緩衝或是減少傷害。例如當父母親間的衝突影響孩子(逆境或危險因子)，但父母雙方在孩子的教育中皆表現出願意參與以及關心的態度(保護因子)，便可緩衝或補償孩子在學業表現上的能力。換言之，當個體處於危機因子中，其可獲得或已具備的保護因子開始發揮作用，因此當個體顯現出正向適應的結果時，復原力即緩衝了危機事件所帶來的傷害。

(二)挑戰模式(challenge model)：

此模式將挑戰視為一種「壓力源」，但同時也是一種潛在的增強物，但太微小及太高程度的挑戰皆不合適，太微小的壓力不具有足夠的挑戰性、但太高程度的壓力卻又會令人感受到無助及挫折感，最適當的應是中等程度的壓力，當個人經歷中等程度的壓力，並且成功克服了挑戰後，個體能力將會

增強，而更有力量地面對下一次的挑戰。

(三)保護因子模式(protective factor model)：

保護因子模式中，各種因子間的交互作用會減少負面結果的可能性，為了緩和暴露在危險中的結果時，保護因子就會開始運作，在其中主要有二種運作方式，第一種為危險因子與保護因子的交互作用，在危險因子出現時，保護因子在過程中發揮作用，降低負向結果的影響；第二種為保護因子與保護因子間的交互作用，加乘後發揮出更強的保護功能。

四、助人工作者復原力相關研究

目前國內在助人工作領域的研究中，仍多從工作者所面臨的負向狀況來探討其困境，如工作壓力(汪芩如，2011)；工作創傷(林賢文，2004；邱琇琳，2005)、專業困境(沈慶鴻，2005、汪淑媛，2006)等，部分研究在探討困境之餘，同時也探討因應困境之策略或是調適之歷程(汪淑媛，2006)，然而 Budman&Guman 認為「從挫折中找出的問題解決方法依然是挫敗經驗」(引自陶歡歡，2009，p80)，因此 Foster 認為復原力(resilience)與因應(coping)、適應(adaption)有所不同，Foster 強調復原力是個體在逆境中主動採取較為積極且正向的行為，達到更好的適應結果，並非僅是「因應」所指的「對壓力源的處理方式」，或是「適應」所指的「個人選取與環境適配性較高的因應方法」(引自李佳容，2002)，也就是說，復原力的概念除了包含了因應與適應的概念之外，更具備了積極性的意涵，擺脫傳統以缺點模式(deficit-model)的角度來看待個人在生活中的困境，轉以優勢觀點的取向來發現更好的成功經驗。

然而在助人工作領域，關於復原力的研究，絕大部分的主題在探討遭遇嚴重創傷及逆境的個體或家庭，較少直接探究專業助人者本身，研究者嘗試尋找相關的研究，發現數量相當有限，顯示以專業助人者本身為對象的研究仍有待努力，以下整理相關研究的發現：

簡綾凡(2010)以三位諮商員為研究對象，探討其工作耗竭的復原歷程，其研

究歸納了「個人」及「家庭」二個層面的保護因子，其中影響諮商員復原的主要復原因子為「個人保護因子」，包括了正向的價值觀、正向思考、休閒的能力、正向的自我認同、敏感的情緒、不忽略自己的感覺、內在一致性高、真誠、堅毅、感性、希望感、感覺被愛、找到生命的意義、自我實現的能力、對改變具有彈性、調節負向情緒的能力、自我覺察、分離工作情境、放鬆身心的能力、主動因應問題、在經驗中學習建構、同理關懷他人、對人信任及開放等 24 種保護因子，上述因子可歸結為「個人特質與能力」、「對未來有希望」、「自我管理之能力」、「問題解決的能力」、「人際關係的能力」五大項目。特別值得關注的是，「自我覺察」是所有復原因子中出現最多，涵蓋層面最廣的因子，原因為諮商員可以透過此能力，跳脫個人所見，發現更不同的觀點。

在復原模式上，三位受訪的諮商員都曾經歷挑戰模式、免疫模式及補償模式的過程，初期諮商員在面臨耗竭時，挑戰模式均發生作用，而隨著三位諮商員專業生涯的發展，挑戰模式漸被免疫模式及補償模式所替代，最後免疫模式成為諮商員最主要的復原模式。由此可見，每個人的復原的模式並非單一或是呈現線性的出現，而是可能同時出現多種模式。

然而此研究在家庭的保護因子中，僅提及「家人支持」及「朋友支持」二項目，也未發現任何社會環境層面的保護因素，是故較忽略了組織情境、制度、政策等外部環境做討論。對於社工專業而言，組織的政策、制度以及所面臨外部情境均對社工員所扮演的角色、工作內涵有很大的影響，因此，此部分將會成為研究者在探究兒少保社工員的保護因子時的重要焦點。

張素惠(2009)以二位女性護理人員為對象，探討其在面對工作及生活中逆境中復原力發展的歷程。此研究發現二位護理人員在面對逆境時出現相似的復原歷程，其歷程依續為「負向情緒期」、「面對處理期」、「轉念正向看待期」及「愛的關注期」，可見復原力發展的歷程始於逆境的出現，並因為逆境而進入一個混亂的狀態中，接著下一個階段開始重新整理自我的狀態，最後進入到以正向方式因

應逆境的時期，其復原歷程的發展大致與 Richardson(2002)提出的復原力過程模型相同。在保護因子上，包括了個人特質的樂觀解釋風格、自我效能、有利的社會技巧、問題解決技能、情緒管理得當、較高的自尊；家庭的部分有親人的支持、好的親子關係；家庭外的支持：朋友同事的支持、社會資源的協助、成長課程等。另外，此研究也發現二位護理人員在經歷逆境事件後，回頭反思逆境所帶來的新轉變，包括「修正個人原來視框」、「增加應付技巧及面對未來壓力的能力」、「學會淡然與不計較」、「感恩與不執著」，這些轉變即為復原力的實質展現。

紀滋兒(2004)以七位經驗 SARS 護理人員的訪談資料，探究其情緒變化的復原歷程。此研究發現受訪者的個人特質與生命事件，對於復原的歷程及個人情緒的感受與程度均會產生影響。受訪者在逆境中出現的保護因子包括：個人層面的「宗教信仰」、「展現正向情緒的能力(透過書寫抒發情緒)」、「增加對 SARS 的知識」；家庭層面「家人支持」為重要的復原因子，但研究也發現若個人本身即為家庭中的中堅分子，會因為要讓家人安心，反而無法表達當時所面對的負向情緒，因此個人在家庭中的角色與位置似乎也影響了其是否可以透過本項因子而促進復原的狀況；組織及人際關係層面的復原因子包括：「同儕間的分享及互助」、「對於 SARS 的教育訓練」，其中特別的是「主管的支持」將取決於個人在組織中的層級，層級與主管較接近者「主管支持」產生的正向效果較佳，反之不然，原因可能為主管級與基層護理人員面對的情境不同，主管級人員並不需照顧 SARS 病人，層級的不同使得彼此間有所隔閡。在此研究中可以發現，相同的保護因子不必然對於所有的人都帶來緩衝負面事件的效果，仍會因為個別的差異而有所不同。另外，研究指出個人生命中若曾經歷重大負向事件，反而可以有較佳的復原歷程，此研究發現與 Kara et al.(2000)針對六名過去曾生長於酗酒家庭的社工員為對象，發現其成長過程中的負向經驗，可使得這六名社工員發展出良好復原力的結果一致。

陳姿樺(2008)針對以五位家暴庇護中心的社工員為對象，探究其工作復原

力，其研究發現復原力在工作的挑戰中被啟動，保護因子也開始發揮作用，促成復原力的展現。此研究將五位社工員的復原歷程曲線歸為三類，「穩定型」是個人無論在任何挑戰中，都持續的維持復原力能量的展現；「增強型」是個人面對愈堅困的挑戰時，復原力將更為爬升，亦即挑戰反而強化了個體的能力，帶來了成長；「反應型」的社工員雖然面對困境時，仍發展出復原力，但若困境持續的增加，復原力的展現便隨之降低，而仍處於一種復原起伏的狀態。但整體而言，復原力的歷程仍是迂迴地往正向調適的目標前進。

該研究發現的保護因子展現在「個人」、「家庭」、「職場」、「社會」四個層面，分述如下：

(一)、個人保護因子

1、個體特殊心理能力

(1)認知思考能力：有助於整合過往經驗與新挑戰所經歷的事件，自我內在與外在行為上都將依其評估做出適當的調適及改變。

(2)自我覺察的能力：有助於理解個人生命中的未竟事宜對於工作中所產生的負向影響因素，而可以從中進行自我照顧、療育。

(3)與工作保持適當的距離。

2、人格特質：真誠的、幽默的、具包容力、堅毅的、個性與工作契合、相信他人、專業認同。

3、生活態度：對生活有目標、宗教的世界觀。

(二)環境保護因子

1、家庭：

(1)家人對工作的認同與支持，有助於於提升社工員的工作能量。

(2)家庭關係的修補：庇護社工員工作中常常必須要面對「關係」的議題，個人家庭關係議題的整理修復有助於庇護社工員在工作中更能勇於面對「關係」中的核心議題。

2、職場：同事間相互支持、主管的協助與具效能的督導、參與組織決策，提升對組織及工作的認同。

3、社會：延伸的生活圈，透過更廣的人際互動來認識自己、課程進修。

在此研究中，特別值得關注的是，陳姿樺指出個人特質中的「相信他人」(相信案主與同事)有助於社工員的復原力，其中對於案主的部分在於相信個案的能力，願意適度的放手，讓案主有展現潛能的機會。此研究發現是帶有社會工作優勢觀點取向的，相關研究顯示，社工員在工作中運用優勢觀點取向可以避免工作耗竭，將危機化為轉機(林冠馨，2007)。然而陳姿樺的研究中並未再深入發掘「優勢觀點取向」在專業關係中可能帶來的改變以及對於復原力的呈現，研究者也將試著在本研究中探索相關的議題。

林琪雅(2006)以十位兒少保護社工員為研究對象，以工作倦怠及留任相關理論，探討他們在兒少保護工作留任的理由及對專業的想法，其研究發現社工員在兒少保護工作的生涯中漸學會轉換立場看兒少保案件、學會面對衝突，而同儕間互相學習支持、工作中的收穫以及對於工作價值的信念是讓社工員持續留在此領域的原因。在此研究中，雖未提及復原力與保護因子的概念，但值得注意的是社工員在不同工作階段的變化，可能也是一種復原力歷程的展現，而該論文提到的「人際資源」、以及「對於兒保專業的信念」、「工作中的收穫」等因素支持兒少保社工員繼續投入工作，其可能是促使復原力展現的「保護因子」，然而在此研究中，探討的內容多以個人層面為主軸，環境層面之內容仍屬不足，從復原力及生態系統觀點而言，個人復原力之展現是個體與環境互動下的結果，個人所處的環境對於個人的狀態影響甚大，故本研究將針對此文獻中較缺乏環境保護因子的部分更進一步的探究。

Kearns & McArdle(2011)以三位在兒少福利領域的新進社工員為對象，以敘事分析的方法，探究三位新進社工員在第一年的工作生涯中是如何發展出自我的復原力。此研究發現多項保護因子，如「正向的角色楷模」、「組織對社工員的信任」、

「樂觀」、「組織可以彈性的支持社工員」、「自我效能」以及「反思能力」對復原力的發展是有幫助的。本研究發現了部分「組織層面」的保護因子，與過往研究中較強調個人特質的部分有所不同，亦即復原力的發展仍應考量到組織環境的層面來給與社工員真正的協助。

綜合上述研究，發現各研究者在探究助人工作者復原歷程時，均會探討到不同層面的復原因子，包含了個人特質、家庭、外部環境的層面，本研究也將探究兒少保護社工員在不同生態系統中所具備的保護因子，以及其對於復原力展現歷程的影響。特別要提出來的是，在過去的文獻中，組織及社會層面的保護因子相較於個人保護因子是較少被發現或是關注，這是一個值得思考的問題，Russ(2009)提及在兒少保護領域的文化氛圍較傾向讓社工員直接承擔壓力及責任，其中無法因應壓力的社工員，因害怕被標籤為無法解決問題的人，而不敢對外求援或是否認其壓力的存在，最後造成離職的結果。對此，研究者認為，雖然從個人特質中發現的保護因子對於社工員或許可發揮保護作用，但若過度強調個人的保護因子，反而又落入缺失模式(deficit-model)的思維，而將成功或失敗歸因為個人因素，故本研究將更深入去發掘組織與社會層面的保護因子、以及保護因子之間交互作用的過程，擴展促進復原力的可能。

第三節 優勢觀點

優勢觀點是針對過去對於個人問題過度倚賴個人歸因、病理解釋取向的反思而發展出來的，其主張應由多元層面發掘個人才能，並能夠使用已具備的能力去對抗環境所加諸的壓迫和障礙，使個人潛能得以釋放(Saleebey, 1996)。換言之，優勢觀點的焦點在於以正向眼光，發現個人的優勢，激發其潛能，進而走向更美好的生活。

(一) 優勢觀點的假定：

優勢觀點強調每個人為獨一無二的個體，具備著獨特的能力與資源，其基本的假定如下(Early & GlenMaye, 2000)：

- 1、人類有成長與改變的能力，而這種生命力或人類的力量乃是指一種可以持續轉變與治癒的驅力。
- 2、人有知識可去定義自身所處的情境、問題的面向與樣貌以及潛在或實際的解決之道。
- 3、人是可以復元的，復原力是一種個人發展歷程中逐漸形成的內在力量，是復元過程的助力。

從上述假定可知，優勢觀點肯定個人對於自身情境掌控的能力，並且可以透過自我的能力改變與成長，在改變與成長的過程中發展出內在的復原力，最終達到復元的結果。

(二) 優勢觀點與病理觀點的比較

在過去的社會工作理論中，常以病理觀點做為基礎，發展出各種不同的理論觀點與實務方法。然而，究竟以「病理取向」做為看待個體的視角會有什麼問題呢?Rapp & Goscha 指出以缺點模型可能造成的結果包括(引自宋麗玉、施教裕, 2010)：

- 1、當賦予個人「問題」時，問題就成了個人的一部分，產生標籤化的效果。
- 2、病理模式假定了一套解決問題的策略與方法，然而實際上並不全然如此。

3、 診斷所運用的語言為專業術語，往往這些語言令人難以理解，因此加深了人與人之間的隔閡。

4、 問題取向常是個人歸因，忽略環境與結構的壓迫。

5、 問題可能不斷的被發現，個人難以真正脫離問題。

Saleebey(1996，p298) 也比較了病理觀點與優勢觀點專業關係中的差異：

表 2-3-1 病理觀點與優勢觀點之比較

| Pathology(病理學) | Strengths(優勢觀點) |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1、 個人被視為「個案」，重視個人的診斷與治療。 | 1、 個人被視為是獨特的，並具有其天賦、資源，及其優點。 |
| 2、 治療聚焦於「問題」。 | 2、 治療聚焦於「可能性」。 |
| 3、 探索個人問題成因是為了讓診斷有所依據。 | 3、 探索個人問題成因是為了去認識並理解個人，而非最後歸因。 |
| 4、 實務工作者對於個人說法或是解釋抱持懷疑的態度。 | 4、 實務工作者由內而外地去認識個人。 |
| 5、 兒童時期的創傷經驗與現在問題有必然的關係。 | 5、 童年的受創經驗未必是種預言，但它可能削減個人的優勢。 |
| 6、 處遇計劃主要是由實務者所設計。 | 6、 處遇計畫由個人與家庭中出發。 |
| 7、 實務工作者對案主而言是專家。 | 7、 個人、家庭與社區本身都是專家。 |
| 8、 案主選擇的可能性、自我控制與自我發展是受限的。 | 8、 案主選擇的可能性、自我控制與自我發展是開放的。 |
| 9、 資源的動員主要是由專業人員的知識與技巧來運作。 | 9、 資源的動員主要是靠個人與家庭的優勢、能力與調適技巧運作而來。 |
| 10、 助人過程強調減少個人及家庭的症狀，以及不良生活功的負面影響。 | 10、 助人過程強調找出並發展個人與家庭的價值、承諾與歸屬。 |

由上可知，病理觀點之取向，多將個體視為問題的總合，其問題來源必然由過去的不良經驗所導致，因此強調了個人責任，同時也再次的標籤化個人；優點模式不必然的認為個人過去經驗必然導致現在的問題，找出任何對於未來更好的可能性才是工作階段中重要的目標，因此將焦點放在個人能力與資源的發掘，同時促進個人權能之提升。

(三) 優勢觀點對於「問題」的看法(宋麗玉、施教裕，2010)：

1、「問題」是被建構的，個人可以透過重新建構來轉換視界：

個人對於問題的解釋或是看法取決於個人站在那個角度詮釋，透過個人重新對於情境或是事件的再架構(reframing)，始得於看到不同的視野，亦從消極轉向積極層面。

2、解決「問題」的方法彈性、多元：

優勢觀點強調「可能性 (possibility)」，如同系統觀點的思考，任何一個部分的改變，都可以帶動其他其他系統的改變，而達到殊途同歸的結果，因此解決問題的方式並非僅有單一的做法，可以視個人擁有的能力及資源找出多重的方法來面對困境。

3、每個人是自己狀況之專家，可以做出最好的決定：

基於對個人價值及個別性之肯定，優勢觀點認為每個人都有為自我做決擇之權力與能力，因此尊重個體的意願與抉擇，實踐「案主自決」之理念；又個人在決定及採取行動的過程中，亦達到「充權」之效果。

(四) 與優勢觀點相關的觀點：

1、復元(recovery):

優勢觀點認為問題或是困境的解決並非最終的目標，而是以「復元」為目標。復元之意義包含了過程與結果，個體在復元的過程中，可以重新的發現自己，給予自己價值，展現自我的主體性，重新建立有品質滿意的生活(宋麗玉，2010)。然而，復元的過程並非總是線性的前進，而是一種在進退之間的螺旋歷程，漸進

式的朝向更好的方向前進(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2005)。

復元可以四個歷程來說明(宋麗玉、施教裕、張錦麗，2005)：

(1) 生命中的重大事件造成個人的創傷或障礙：

第一個階段開始於生命中重大事件的發生，造成個人的創傷或是障礙，這些負向的影響使得生活充滿了壓力與負荷，任何的努力似乎都無可改變不幸的狀態，而喪失對自我的控制感與信心。

(2) 與障礙對抗：

在第二階段，個人不再只是停留在創傷事件，而試圖重建力量與信心，並對事件或創傷有所解釋，開始意識到必須採取不同於以往的因應方式，來改變現存的狀態。然而，一個改變的動機不必然就可以真正獲得改善，障礙的困境也許讓個人擔憂無法承擔的失敗，而未能採取真正的行動。

(3) 與障礙共存期：

這個階段的個人已經可以面對現實上的困難，也發展出自我的控制感，雖然障礙仍存在，也持續影響著個人，但個人漸懂得用一些較有效的方式去面對障礙，開始擁有希望感，認為改變是可能達成的，在生活環境中也開始重新找到了定位。

(4) 超越障礙時期：

在此階段中，個人已可以超越障礙，障礙僅是生活中的一部分，並不阻礙個人的發展。個人可以與他人及環境建立良好的關係，而體驗到有意義、有目的的生活經驗。

而在困境中的個體，是如何從障礙或是創傷中，踏入復元歷程的呢？Schiff 對此指出當個人開始有了想要逃離病痛、障礙或痛苦，並且心中擁有所欲達成的理想與渴望，即促動了復元之歷程，進一步的可以逃離出「天涯淪落人」的處境，以積極的社會參與，而開展出來各種的正向改變的行動(引自宋麗玉、施教裕、張錦麗，2005)。由此可知，復元並非僅僅克服問題或障礙，而是以希望、意願，

以及負責任之行動做為基礎，最後超越過往之限制，找到生命中安身立命的自我與角色任務，積極的走向未來(宋麗玉、施教裕，2010)。

對於兒少保社工員而言，在工作中所遭遇之困境以及產生的傷害，是否因此促發了其走向復元的歷程，在過程中所有的希望、意願及行動的內涵為何?這些內涵對兒少保社工員在復原力展現上發生了什麼樣的影響力，都是值得進一步探究的。

2、生態系統觀點(ecological perspective)：

生態系統觀點是社會工作領域中少數具有綜融性的理論觀點，其以人與環境間的互動關係為概念之架構，思考個人所在的情境中如何正向與負向的影響個人，其干預的標的對象廣泛，包括了個人、家庭、次文化、社區各個層次的系統，強調了多元系統的干預，以達成人與情境的調合(鄭麗珍，2002)。因此，個人在生活中所遭遇到的困境，其實是人與環境的失調所致。Pinderhughes 認為個人若在滋養性的環境(nutritive environment)中，則可以在適當的時刻提供個人必要資源、安全與支持，將增進個人的認知及社會發展，反之，不友善的環境(hostile environment)相對地阻礙個人發展、成長的能力(鄭麗珍，2002)。Bronfenbrenner 將個人與環境之間的關聯性以數個層次系統所形成的巢狀結構做說明(引自鄭麗珍，2002)：

(1)微視系統(microsystem)：直接影響個人發展、與個體最接近、互動最頻繁的環境或場所，如：家庭、學校、同儕等等。

(2)中視系統(mesosystem)：與個人接觸頻繁的兩個或兩個以上的微視系統，彼此之間的連結及互動情形，最常見的狀況如：家庭與學校間的互動關係。中視系統若缺乏連結，或是兩個微視系統間有價值衝突，個人與微視系統間的危機隨之產生。

(3)外部系統(exosystem)：個體並非直接參與，但卻對個體的發展產生影響的系統，即微視系統與中視系統所存在的外在脈絡，如工作場域、新聞媒體等皆歸類於外部系統中。

(4)鉅視系統(macrosystem)：個體所處環境的文化、價值觀、法律等，是一種

廣泛的思想體系或是公共政策，對於個人產生的影響非立即性，但確影響著社會群體每一個人的生活。

另外，Eamon 另外指出時間系統(chronosystem)的概念，亦即個體在不同生命週期中所發生的重大事件亦影響個人與環境的互動，包括環境與生活持續和改變的事件，如結婚、父母親離婚、親屬死亡、歷史重大事件、天災等皆屬之(引自吳采晴，2011)。

從生態觀點的概念中，可以發現其與復原力共同的概念是，均重視個人與環境之間互動的多元面向。復原力的保護因子亦是多元出現在個人與環境的大小不同的層次系統中，在生態系統多層次的架構下，可以更為細緻的方式探討復原力與個體及環境之間的關聯性。另外，在生態系統觀點中，Germain and Gitterman(引自 Payne，2005)的生活模式(life model)提及了個體層次的「人際關係」、「能力」、「自我概念」、「自尊」、「生活控制感」等因素，以及環境層次的「權力」、「棲息地」(habitat)、「社會地位」等因素，二者之間的互動過程是否對於復原力的形成發揮了效應，可以進一步探究。

3、增強權能

增強權能概念的發展源於 Solomon 所著 Black Empowerment 一書，此概念認為社會中不同的群體擁有不同程度的權力與資源，社會問題即是因為權力與資源分配的不平等所造成(鄭麗珍，2002；李永年，2003；Payne，2005)。這些權力與資源不均的情況下，使個人的生活中充滿了無力感。因此 Torre 認為增強權能為：人們因而學習到各項參與、控制、或影響相關單位與制度的技巧、知識與權能，以改善自己或相關他人的生活品質的一個歷程(引自鄭麗珍，2002)。宋麗玉(2006)定義增強權能為「個人對自己能力抱持肯定的態度，自覺能夠控制自己的生活，並且在需要時影響週遭的環境」(p55)，進一步再以生態系統觀點，分析「個人層面」、「人際層面」以及「社會政治層面」三層次的權能展現(宋麗玉，2006)：

(1)個人層面：個人擁有自尊、自我效能、掌控感，並且能夠設定目標，採取

行動，達成目標；個人也因權能之展現而與環境有良好的適配度(goodness of fit)。

(2)人際層面：個人擁有與他人互動之技巧與知識，在與他人互動的過程中，懷有自信，可以與他人建立夥伴關係、對自己的負責任，並且可以考量到他人的需求。

(3)社會政治層面：了解自己應擁有的權利，認同團結就是力量，肯定透過集體行動可以改變環境，也會為了公平正義願意參與實際的政治行動。

由上可知，增強權能取向的社會工作具有多重焦點，同時著重於個人和其所在的社會環境(李開敏、陳淑芬，2006)。個人內在產生的無力感，不能僅將歸咎於微視系統中的個人因素，亦需將社會結構、文化、制度等外部系統因素納入考量，並提出適當的策略及方法協助個人獲得生活的掌控感。王增勇、陳淑芳(2006)針對增強權能的策略提出四個重點：

(1)意識覺醒：從各種可能壓迫案主的結構面向去了解案主，如性別、種族、階級關係等，並協助案主覺察這些壓迫如何內化成習慣，並且強化、複製這種社會關係，使案主理解問題真正的結構根源。

(2)案主中心的工作方法：鼓勵案主自己界定問題，肯定案主擁有採取行動的能力，以夥伴關係陪同案主一起工作。

(3)建立對話空間：透過集體述說與寫作的方式，使案主可以知覺自己就是行動的主體，從中進行轉化。

(4)形成遠景並促成集體行動的組織：以集體性的社會行動促成改變與成長。

綜上所述，增強權能強調個人意識的轉變，來理解生活中權力與資源分配不均的情況，進而可以重新界定自己的問題，發展出更多的自我價值與集體行動的能力，從中獲得權能感，並以改變不正義的制度或是權力結構為行動的目標。

若從增強權能的角度來看兒少保社工員，必先了解兒少保社工員在各種不同系統中缺權的情況。王增勇、陳淑芳(2006)指出若沒有意會到助人工作者在充權實踐上遇到的障礙，其結果將造助人工作者的無力感。因此從兒少保社工員的角度出發，了解其在工作過程中是如何增權，方法、面向為何，在那些層面又是缺乏權能的，都是進一步理解兒少保社工員復原力展現過程的重要關鍵。

4、社會支持網絡

社會支持網絡理論認為人的生存必須與他人合作互動，同時也仰賴他人的協助，個人在遭遭遇到許多可預期和不可預期的生活事件時，都須要透過各種內外資源來解決事件所帶來的問題，而社會支持網絡即是屬於外在資源的一種(宋麗玉，2002)。優勢觀點認為社會關係為個人所處環境中的重要資源，亦即社會支持網絡的概念。從社會學的角度來說，社會支持一般包含了三種意涵(周湘斌、常英，2005)：

- (1) 個人遭遇危機時可以獲得協助的社會關係。
- (2) 個人與他人互動時，主觀感受到的支持。
- (3) 他人所表現出具支持性的行為。

從社會學的角度來理解社會支持，可以發現社會支持隱涵了「關係」及「支持」的層面，而 Lin 進一步的則將「社會」及「支持」分別說明(引自宋麗玉，2002)：「社會」的面向包括「社區」、「社會網絡」及「親密伴侶」三種不同層次的關係，社區為最外層的一般關係，此關係反映個人在社會中的整合度與歸屬感；社會網絡較社區更接近個人，為個人生活中直接或間接接觸到的他人，包括朋友、親人、同事等，個人即是透過與上述他人的聯結產生人際關係；最後一層次，亦為最貼近個人的「親密伴侶」，通常為配偶或是少數的知己，其互相影響的力量較大。「支持」的部分則區分為「工具性支持」(instrumental support)和「表達性支持」(expressive support)，前者為以人際關係作為工具，達成特定目標的支持行動，如借錢、協助照顧孩子，後者則多指涉著主觀的認同，包括感受性的分享、情緒

宣洩等。宋麗玉(2002)將 Lin 的定義以表列的方式整理如下：

表 2-3-2 社會支持的綜合定義

| 社會 支持 | 工具性支持 | | 表達性支持 | |
|----------|-------|----|-------|----|
| | 實際 | 感知 | 實際 | 感知 |
| 社區(歸屬感) | | | | |
| 社會網絡(連結) | | | | |
| 親密伴侶(繫屬) | | | | |

資料來源：宋麗玉（2002，p.288）

由上可知，社會支持網絡的概念即是個體在人際關係的親疏遠近及不同連結強弱所構成的複雜網絡中，可以獲得的工具性支持或是表達性支持的一種社會資源。此概念其實反映了系統理論的觀點，亦即個人做為一系統，在社會支持網絡的下，獲得能量的輸入，個人內部因而產生變化，最後達成正向的改變，例如實現了個體存在的價值(周湘斌、常英，2005)。優勢觀點基本假定亦是採取系統觀點之途境(宋麗玉，2010)，因此負向情況的減緩或是消失，可以從資源環境著手，來帶動有效的改變。

小結：

Saleebey(1996)認為復原力是存在每個人身上的，並且可以透過教育、支持與鼓勵來獲得。在實務中，優勢觀點也常以建立或培養個體的復原力為主要的工作(謝美娥，2006)。在本研究中，優勢觀點將指引研究者，探究兒少保社工員所具備的能力，進一步去發掘兒少保社工員在實務中做了什麼、用了那些資源、正式與非正式的社會關係的表現為何，而可以讓自己朝向更好的地方前進，亦即探討是什麼樣的優勢支持了兒少保社工員的復原力發展。

第三章 研究方法

本章為清楚說明整個研究過程中使用的方法及過程，分三節說明研究方法的選擇、研究設計、及研究倫理，並將研究架構、研究問題、資料蒐集方法、訪談對象、研究工具、嚴謹度考察與資料分析分別於第二節中詳述。

第一節 研究方法

質性研究法認為現實世界是由不斷在變動的動態事實、多層面的意義與想法，組合而成的一個極為複雜的「現象」，以系統中受訪者的觀點描述社會事實，強調探索性的研究設計，目的在於探討問題的深度、意義(簡春安、鄒平儀，1998 P126)。此研究法可對個別事物進行細緻的描述與分析，從特殊現象中發現問題或以新的角度去看待問題，同時在動態的時間圖像中追蹤事情的變化過程，並強調從當事人角度得知其想法、注重當事人的心理狀態與意義建構，重視研究者對研究過程和結果的影響(陳向明，2002)。

Bogdan & Biklen 於 1982 年指出，質性研究的特質包括：(1) 在自然情境下蒐集資料 (2) 研究者本身就是最好的研究工具 (3) 重視研究現象的描述 (4) 重視社會脈絡 (5) 運用歸納方法分析資料 (6) 關心所出現的行為對研究對象的意義 (潘淑滿，2003a)。

本研究旨在探究兒少保社工員對於其復原力展現之歷程，並對於個人所在的工作情境脈絡有更多的理解，從中發覺促成復原力展現的保護因子與其運作過程。此目標由於涉及到個人主觀的知覺、情感、內在心理的轉變歷程等，較不適合以量化方式呈現，經由研究者在自然的情境中蒐集資料可能較容易獲得豐富之資訊，故本研究決定使用質性研究法，以開放的態度及尊重主觀意識的前提下，與受訪者進行深度訪談，以瞭解兒少保社工員內心真實的感受及想法。

第二節 研究設計

一、研究架構

本研究主要目的在於探究兒少保護社工員復原力的保護因子以及展現復原力之歷程，根據文獻探討可知，復原力的展現始於壓力事件或是逆境的發生，並依個人及環境中所擁有的保護因子，展現出不一樣的運作模式。

本研究以 Kumpfer 及 Richardson 二人所提出的復原力過程的模型為基礎，發展出本研究的參考架構圖：

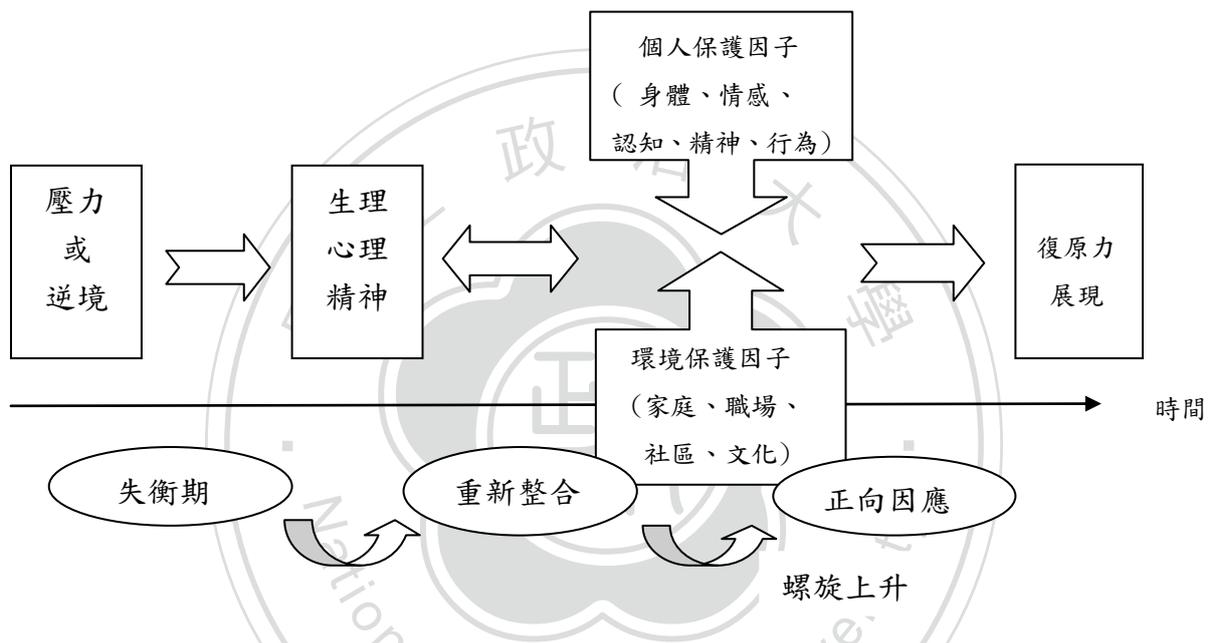


圖 3-2-1 研究參考架構

二、資料蒐集方法

本研究將使用半結構式的深度訪談法，研究者將初步擬好訪談大綱(附件一)，以面對面訪談的方式向受訪者蒐集相關資訊。深度訪談為蒐集個人特定經驗的過程及動機所進行的訪問方式，屬於半結構式訪問，最初使用於個案工作的調查，後廣泛用於個人生活史及有關個人行為、動機、態度等深入調查中。此種訪談方式為非固定問法，可因應當時的狀況機動訪問，並對訪問當中意外因素進行探究(袁方，2002)。透過語言間的互動交流，個人可達到思想表達，而不同人

之間可達到一定程度的相互理解；在提問、交談的過程中，可建構出新的、且對彼此有意義的現實(陳向明，2002)。本研究以深入訪談法進行資料蒐集，在過程中較採取以受訪者為主體，由其個人經驗出發、並採自由論述的訪談進行，但研究者將以訪談大綱引導訪談，亦即對訪談內容有一定的框架，使受訪者可以將主題聚焦於保護因子以及復原力發展的歷程。

三、訪談對象

本研究之研究方法為質性研究深度訪談法，採滾雪球抽樣方式(snowball sampling)進行樣本選取。由於目前各縣市公部門兒少保護業務分工不一(簡慧娟、林資茵，2010)，不同縣市從事兒少保護業務之社工員，可能來自不同的業務單位，基於此情況，本研究設定兒少保社工員之基準，在於其工作內涵是否實際從事兒少保護業務而非由其所屬之單位來認定，亦即本研究的受訪者為公部門中，以遭受虐待、疏忽或不當管教之兒童及少年為服務對象，進行成案調查、家庭維繫及家庭重整等工作內涵的社工員。另外，由於兒少保領域的社工員流動率普遍偏高，過去研究發現兒少保領域多是就職未滿三年的社工(余漢儀，1995；李佩玲，2009；王珮珍，2011)，研究者推測三年可能為此領域工作的重大挑戰關卡；又復原力展現之歷程必須在時間的架構下才得以呈現，若三年內的年資為兒保工作逆境中最困難的時間，探索復原力的展現必須再將時間延長，故本研究設定任職於兒少保工作五年以上的社工員，另一個選樣的條件為受訪者必須並在其工作歷程中，主觀性的感知曾面臨工作上的逆境或是挑戰，最後發展出較原來更好的因應方式或態度。

本研究共分析九位來自於六個不同縣市的兒少保社工員之訪談內容。受訪者的資本資料如下：

表 3-2-1 受訪者基本資料

| 編號 | 姓名 | 性別 | 年齡 | 畢業科系 | 學歷 | 公部門兒少保工作年資 | 備註 (相關家暴工作經驗) |
|----|----|----|----|------------|----|------------|--------------------|
| 1 | 鐵哥 | 男 | 38 | 社工系 | 大學 | 5 年 | 另有 5 年民間單位二線兒保社工經驗 |
| 2 | 依雯 | 女 | 38 | 社工系 | 大學 | 5 年 | |
| 3 | 阿妹 | 女 | 30 | 社工系 | 大學 | 6 年 | |
| 4 | 華仔 | 男 | 30 | 社工 相關科系 | 大學 | 5 年 7 個月 | |
| 5 | 智英 | 女 | 36 | 社工所 | 碩士 | 7 年 10 個月 | |
| 6 | 幸仙 | 女 | 29 | 社工系 | 大學 | 5 年 4 個月 | |
| 7 | 晨欣 | 女 | 34 | 社工 相關科系 | 大學 | 10 年 | |
| 8 | 芷君 | 女 | 38 | 社工 相關科系 | 大學 | 9 年 8 個月 | |
| 9 | 順子 | 女 | 34 | 社工系 | 大學 | 5 年 9 個月 | |

參見上表，受訪者有 7 位為女性，2 位為男性，年齡分佈於 29 到 38 歲之間，學歷以學士為主，僅 1 位受訪者為碩士學歷，畢業科系主要為社工系畢業，有 2 位為社工相關科系畢業，工作年資分佈於 5 年~10 年間(眾數為 5-6 年間，有 5 位)。

四、研究工具

(一)研究者

質性研究中，研究者本身即為一項研究工具，其靈敏度、精確度及嚴謹度對研究的質量影響重大，研究者看事物的角度與個人經歷與思想觀念有關，而這些個人的經歷與觀念，也構成了現在所擁有的研究能力(陳向明，2002)。在本研究中，訪談者為研究者本身，研究者目前為社會工作研究所在學生，已修必碩士班

課程學分，其中包括高等社會工作研究方法及質性研究之課程，對於研究方法具一定的掌握度。另研究者於臺北市立家庭暴力暨性侵害中心擔任兒少保護組社工員約三年的時間，具備社會工作實務知識與技巧，可以運用會談技術引導受訪者進行訪談、並抱持著接納與不批評的態度與受訪者接觸，此方式可使得受訪者較願意表達自我真實之狀態。然而，研究者本身即為兒少保社工員，可能會因為長時間處於與受訪者相近的情境中，因太過熟悉而忽略了重要的議題，此為研究者應注意提醒自己的地方；最後，在質性研究中，研究者做為研究工具，必然有其論述的立場與價值觀，可能影響研究的方向，重要的在於研究者必須將立場與價值觀澄清與說明，並進行自我之反思，以對研究做完整之交待。

(二)紙、筆、數位錄音筆

若僅依靠紙、筆為訪談進行時的工具，資料將可能有所闕漏；故為求訪談報告準確性，在進行訪談前，將與受訪者說明完整記錄的必要並取得其同意，除以紙、筆進行重點摘要紀錄外，將同時以數位錄音筆進行錄音，並於訪談結束後，將訪談過程製作成逐字稿，以便後續資料分析。

(三)訪談大綱

研究者將依據研究目的及文獻探討的內容，擬定出研究架構，以研究架構為框架編列訪談大綱。訪談大綱的目的在於使訪談過程有依據、有漸進性，可以在訪談前寄發給受訪者參考，此舉除了使受訪者可以有較好的準備之外，亦可使研究者在訪談過程中較不會偏離主題。在訪談過程中，研究者視受訪者的特性、經驗、及回應彈性地調整問題，使訪談過程內容更加完整及深入。本研究係採取半結構式深度訪談，訪談大綱內文見附件。

(四)訪談同意書

研究者在研究開始應提供同意書給受訪者，此為研究倫理上之考量(嚴祥鸞，2006)。研究者將先以電話、電郵、面談的方式初步詢問受訪者參與研究之意願，並在實際訪談前詳細說明訪談同意書的內容，確認受訪者瞭解本研究的方

向、內容，並遵守保密原則，請受訪者確定參與後簽署。

五、訪談歷程

在完成研究計劃書的撰寫之後，研究者首先向曾在外縣市從事兒少保護工作的同事說明本研究的目的及所欲尋找的受訪者條件，請同事協助介紹符合訪談條件的兒少保社工員，並請同事協助詢問其受訪意願，在獲得當事人初步同意後，研究者再透過電子信件與當事人連繫，再次說明研究目的及受訪者的條件，並附上訪談大綱及訪談同意書供參，待當事人回信確認同意接受訪談後，則再進一步約定訪談時間及地點。另外，研究者亦透過任職於其他縣市家防中心之友人，請其推薦受訪者，研究者同樣以上述程序向當事人聯繫接洽，總共有十三位受訪者接受訪談，其中二名社工員在訪談後，因未發現有明顯的工作逆境或挑戰，故不予納入資料分析，另外亦有二名雖曾擔任兒少保社工員，但因擔任兒保社工員年資在未滿五年期間即有職務上之明顯變動(其中一名轉換成督導職；另一名為行政人員)，為求受訪者資料的一致性，故同樣不納入分析。最後納入本研究分析的受訪者為九位，其中八位受訪者為同事與友人協助介紹，一位受訪者經由參與本研究的受訪者引薦加入。

在訪談地點的選擇上，有四位受訪者直接於其任職的工作地點的會談室進行訪談，有五位在較安靜的室內空間(飲料店、商借的辦公室)進行訪談，訪談時皆全程錄音，並提供紙本的訪談大綱及訪談同意書，待受訪者閱讀及簽名後開始進行約 90 分鐘的訪談。訪談過程中，有二位受訪者談論到工作中的逆境時，情緒起伏較大，但未出現無法陳述之情況，研究者評估當下情境為受訪者回憶過往經驗的正常情緒，為了不影響受訪者之思考與陳述，當下未打斷受訪者，並在過程中給予理解與支持之非語言之回應，在訪談結束後，研究者再經由簡單的閒聊，觀察受訪者身心反應，確定受訪者身心情況未受到本研究的影響後才正式結束訪談。

六、資料分析方法與嚴謹度考察

(一)資料分析方法

潘淑滿(2003)認為質性研究的資料分析過程為一概念化的過程，主要由資料化約(data reduction)、展現(data display)、與結論三個要素組合而成。1、資料化約：研究者根據本身研究架構，將資料進行有系統的簡化過程。2、展現：經過簡化過程後，如何將簡化後的資料賦與意義。3、結論：透過資料分析與解釋的相互對照、比較，主軸概念將逐漸浮現，若此時資料間無明顯矛盾，收集資料工作便可結束進而統整出結論。

研究者以深度訪談法蒐集資料後，便開始進行資料的概念化，將以下列步驟進行：

- 1、將資料內容轉錄為逐字稿：將訪談資料謄錄為逐字稿進行資料閱讀，並記錄下訪談時所觀察到的非語言訊息。
- 2、進行編碼(coding)：編碼指將所有收集得來的資料打散，重新賦予其概念(conceptualized)，再以新方式把資料重新放在一起，亦即將資料概念化的過程(胡幼慧、姚美華，1996、陳向明，2002)。編碼為一繁複之過程，本研究將依續進行開放式編碼、主軸編碼、選擇性編碼。開放式編碼的重點在於從大量的資料中，辨視出有意義的數個類別，研究者檢視逐字稿，從中發現與研究問題相關的主題；主軸編碼即將開放式編碼的資料加以類聚，從中對於概念之間的關聯有更多的理解，並且發展或修正分類；選擇性編碼為一個統整類別的過程，將類別之間連結，發展成一理論架構。

(二)嚴謹度考察

本研究在嚴謹度考察部份，採用 Lincoln & Guba(胡幼慧，1996；陳向明，2002)提出對於質性研究信效度概念的標準，透過可信賴性(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)及可確認性(confirmability)等方式進行：

1、可信賴性：研究者確實能夠觀察到期待觀察到的一致，亦即內在效度 (internal validity)。研究者將於訪談過程中全程使用錄音筆錄音，以記錄受訪者所表達之內容。

2、可轉換性：指研究之發現可推論至其他相類似的情境中，亦即外在效度 (external validity)。研究者透過訪錄音及訪談札記詳實記錄訪談情境及受訪者之表達真實描述，呈現出受訪者真實的工作情境及內在想法，並將其轉化成逐字稿，以提供讀者運用或推論至類似情境中。

3、可靠性：個人經驗的重要性與唯一性，即內在信度 (internal reliability)。研究者將說明研究的過程與決策之考量，增加資料的可靠性。

4、可確認性：即客觀、中立。在資料分析過程中，研究者將訪談內容轉換成逐字稿呈現，並且盡量使用受訪者的主體語言，使資料與結果之解釋符合受訪者之想法。

第三節 研究倫理

研究倫理是社會研究的關鍵(嚴祥鸞，2006 編者序)，Sieber 提出在質的研究中，良好的倫理及研究方法、研究品質是相輔相成的，研究者須自我提醒並遵守這些道德原則和規範(引自陳向明，2002)。研究者與受訪者之間的關係對研究的影響是值得研究中關注的焦點，若研究者能遵循這些道德的原則和規範，將可使研究者良心安穩，同時提高研究的質量(陳向明，2002)。本研究將相關研究倫理陳述如下：

一、自願參與：本研究以邀請方式受訪者鼓勵其表達自身經驗，均預先徵得受訪者之同意，並對於受訪者談論的程度予以接受並尊重，並可以隨時依意願決定中止或退出研究。

二、保密原則：受訪者所陳述之內容，僅用於本研究分析，不挪作他用，另為使受訪者在訪談中能輕鬆陳述，可辨認受訪者個人身份的相關內容將隱藏，保有受訪者之隱私。

三、研究者省思與回饋：在研究當中，必定會有研究者的主觀意識涉入，研究者接受自己的價值觀，但仍須不斷反思自己價值、過去經驗對於資料的影響，才得以用較客觀角度看待受訪者的經驗。另外，研究者與受訪者為一種互惠的關係，研究者從受訪者身上獲取資料，也會將研究成果與受訪者分享。

第四章 研究結果與分析

因為受傷
所以欣賞 傷口的漂亮
感謝每種創傷逼我們成長
心還沒暗
相信淚光 會給我們力量
然後咬緊牙關 患難中生還

摘錄於 Tank 「生還者」歌詞

本章依訪談資料進行分析，共分為三節。第一節透過兒少保社工員的故事描繪其工作中遭受的逆境，瞭解兒少保社工員在工作中可能經驗到困難與低潮；其次，第二節在討論兒少保社工員在面臨工作中的逆境時，其個人及環境資源中所具備的保護因子；最後，第三節將以 Richardson(2002)及 Kumpfer(1999)的復原力架構來探討兒少保社工員復原力展現的歷程，並進一步說明復原力運作的模式。

第一節 逆風飛翔的起點-兒少保社工員的逆境

本節主要以九位兒少保社工員的故事，呈現其工作生涯中的逆境經驗，包含社工員的基本概況以及逆境出現的背景脈絡和經驗內涵，試圖以貼近受訪者經驗的方式描繪逆境的圖像。

一、鐵哥的故事

鐵哥從大學社工系畢業後很快地就結婚生子，退伍後鐵哥短暫的從事勞動性質的工作約半年後，不久便進入政府委託追蹤兒少保案件的民間單位工作，在民間單位工作了五年後，因緣際會下進入了縣(市)政府的社會局(處)擔任兒少保護社工，開啟了其人生重要的一頁。

過去在民間單位從事二線兒少保社工的經驗，鐵哥很快的就可以勝任公部門的工作，然而隨著大環境的改變，案件複雜度日漸升高，鐵哥開始常常面臨到要做安置的評估與決策，然而社工的評估與長官的想法經常不相同。

「我也不知道為什麼我們科長跟督導很不喜歡安置，尤其是緊急安置。剛開始還好，因為剛開始去反正你就聽他的，他說不要怎麼樣就不要怎麼樣，可是慢慢的社會的環境在變啊~這個安置跟做緊急處理的狀況愈來愈多啊~所以我那時候……開始就變成有一點跟上面在挑戰。」

更困擾的是，並非僅是督導及科長對鐵哥的評估處遇有意見讓其感到為難，而是機構內部間更不一致的紛歧讓鐵哥有更多的壓力。當時曾有一個棄嬰案件，督導及科長認定本案為醫療糾紛，拒絕安置案主，然而局(處)長卻直接要求鐵哥處理此案件，致鐵哥夾在雙方之中，成了代罪羔羊。後來科長甚至認為鐵哥是雙面人，自此雙方關係便開始惡化。有次，科長挑明了對鐵哥表示：

「…你喔~不要當雙面人、笑面虎啦，你懂意思嗎?就是不要再局(處)長那邊講一套、在他那邊講一套…」

在此次事件後，鐵哥成為直屬長官(督導及科長)的眼中釘，工作上開始不斷的遭到刁難，從鐵哥的文書報告、考績、甚至以不實指控的方式，要讓鐵哥待不下去，逼迫其離開社會局(處)。關於被長官刁難的地方，鐵哥提到了：

「我曾經因為寫一個個案寫到說~案主他這個表達不清，就是他對於一件事物的看法，有兩種看法，我報告被退回來，『表達不清，請你要問清楚』，案主就已經搞不清楚了，好~後來我就改成說法不一，OK 又被退回來，反正就是文字遊戲，就只為了在那邊，後來我就被玩了一陣子的文字遊戲…」。

在鐵哥成為被長官「關注」的對象時，身旁的同事也開始盡量不與鐵哥有太過密切的接觸，以避免遭受波及，致使鐵哥在人際關係連帶受到影響，而有被孤立的感受。然而，令人難過的事不僅如此，鐵哥被督導及科長的提出的不實指控，使鐵哥在考績上被「留校查看」，連續二年都列入革職的名單中。鐵哥在這樣的工作情境中，仍嘗試著將自己工作份內的事情做好。

「我一直都很努力的在我份內該做的工作，我卻不斷的被打、被打、被打，

可是我報告一直交出去，所以我跟你講，我轉案率 95，90 幾%，為什麼，因為即便他退我我還是交…」

那段時間裡鐵哥過得相當的苦，但是一方面為了想要給予家人更好的生活條件，維持家庭的經濟，而願意努力的撐下去，另一方面也認為自己並沒有做錯事，既然沒有做錯事情，何必逃避？鐵哥在抱持著一個不認輸的心態下，在逆境中仍努力的讓自己維持工作上的表現，同時間，鐵哥也決定發奮圖強，將心力投注在社工師的考試上，以證明自己的工作與專業能力，他告訴自己若是通過了社工師的考試，那就好好的在社工界奉獻自己。沒多久後，鐵哥順利的通過考試，而工作上的努力，也受到更上級長官的認同，因此在這二次被直屬長官以考績逼迫離職的過程中，終究不受到影響，使考績仍可以達到續聘之標準，平安地渡過難關。

研究者的反思與詮釋：

在訪談結束後，鐵哥主動和我聊起他的孩子最近在學校發生的事情，下班之後的鐵哥，身份不是社工員，而是一個充滿愛與關懷的父親。在鐵哥的生命歷程中，很早就建立了自己的家庭，因此也有了最甜蜜的負荷，在擔任一個家庭經濟支柱的角色下，工作對於鐵哥而言，「薪水」是最重要的事，能夠進入到公部門擔任兒少保社工員，薪資加上備勤的費用，這樣的月收入對於家庭經濟而言，確實是一個還不錯的工作，因此「再苦也要為了家庭撐下去」就成為鐵哥在面對長官壓力下內心最不可動搖的信念。

從鐵哥的故事中可以發現，被上級壓迫以及人際關係的疏離比起工作本身的困難更難處理，雖然最終鐵哥獲得更上級長官的支持，撐過這段時間，是值得慶幸的事。但研究者不禁想問，又有多少人在這樣的情況下，可以像鐵哥一樣靠著忍受力撐下去？在科層體制中，上級長官的權力遠遠大於基層社工員，因此上級長官想要為難下屬的時候，是輕而易舉的事情，在研究者的工作場域中，曾多次觀察到這樣的現象，基層社工員為了案主或是為了維繫專業服務的品質與主管發

生衝突時，多可以見到社工員會遭受到不合理的待遇，從考績的評等、強制的職務調動、言語羞辱、甚至以扣押社工員離職儲金等方式壓迫社工員，因此離職的社工員不在少數。研究者認為「控制」與「被控制」的關係雖然普遍存在社會的各種階層與行業中，然而，對於從事保護性工作的專業人員而言，當自身就處於不平等與壓迫的情境中，又如何能夠有力量給予案主充權或是維護其權益？這是值得深思與反省的問題。

二、依雯的故事

依雯的第一個與社工有關的工作，就是兒少保社工。當初依雯懷抱著一份助人的熱情，以生命來實踐社會工作的理念，進入了公家單位擔任保護性社工。然而，這份工作對自己帶來的衝擊性，卻不是依雯在工作之前可以預想到的。在依雯工作的初期，安置了一個家內亂倫的個案後，開始遭到相對人一連串的恐嚇、威脅以及控告，在這樣的一段時間中，是依雯兒少保生涯中，相當低潮的階段。

「最低潮的那個時候就是可能，可能就是這個父親他是一個很、很那個反社會的，所以他…常常到妳那邊去咆哮、威脅或者是說控告，去告妳等等的…」

當時依雯剛懷孕，一天天地，肚子慢慢大了起來，然而相對人卻未停止對於依雯的騷擾，三天二頭就去依雯的辦公室報到，相對人更看準了依雯身為母親的擔憂，在依雯生下了孩子之後，開始將恐嚇的對象轉移到了孩子的身上，那時候的依雯面對了前所未有的危機。

「…那時候我才懷孕，我一直沒有想到，沒有想到說可能會對我自己的家庭，或是對我孩子會有影響…」

「…那時候我孩子還很小，新生沒多久，他跟我說，妳自己有女兒我知道，妳自己有孩子，妳把我的女兒帶走（台語），他的意思就是說，我也不會放過妳，那時候我非常、非常的害怕！也就是他跟我說了的那一刻起，我就覺

得那個壓力就一直跟著我。」

在相對人不斷的進行恐嚇、騷擾，提出告訴的同時，依雯仍然必須面對工作上的壓力，當時對於工作未滿一年的自己來說，要協助受亂倫的孩子進入司法程序碰到了許多的困難，孩子的抗拒及情緒，都讓依雯自責是不是自己專業能力不足才造成這樣的局面，進入了一種自我否定的狀態，此時，部分從事行政工作的同事亦對於依雯有所質疑，認為是不是工作上有什麼狀況，才會造成相對人不斷的來鬧，在自我及同事的雙重否定下，依雯的狀態相當的不好，也出現了想要離職的念頭，然而主管對於依雯遇到的困難，僅是表面的支持，未能提供實質的協助。

「我那時候…其實就有非常很長的一段時間很自責說，如果也許換了一個比較資深的人，那也許他可以把他處理的更好、更 Perfect 的時候，那後續很多的問題也許就可以減少很多，我覺得那個會有很多那個自責，或者是自己對自己批判的一個聲音會出現。」

「就是可能做行政的他(指同事)，他不是做直接服務的，他是社會行政出身的，他會覺得說一定是我們社工自己沒做好，不然人家為什麼要一直來這樣子。那他可能不能體會說，這樣子一種 CASE 或是他這一種反社會人格的人，他的一個不穩定性，那可能他只是覺得說，歸因在妳個人這個社工沒有處理好，所以人家民眾才要一直來煩(台語)、來投訴、來罵(台語)這樣子，我覺得那個就是同事之間對妳的一個的質疑或是處理的不信任，我覺得那個都是對我是一個很大的影響。」

在這樣難受的時期，總還是有些美好的事情在發生。為了維護依雯的人身安全，警政機關特別在依雯家附近設置巡邏箱；而同樣從事保護性工作的同仁，不吝惜給予依雯最溫暖的擁抱，有人協助出庭擔任證人，有人在依雯出入法院時，陪她一起走到法院，有人同理依雯在工作挫折的內心感受，告訴依雯你是最棒的，當然還有最重要的家人陪伴，各種的協助讓依雯獲得很大的支持力量，最後依雯決定以主動提告的方式嚇止相對人的作為，在心態上亦轉換修正，告訴自己

是相對人生命中的短暫過客，漸漸的調適負向情緒，從中回復到較好的自我狀態。

研究者的反思與詮釋：

在詳細閱讀依雯的逐字稿內容後，研究者認為，相對人的暴力威脅僅是其逆境事件的起點，工作情境中的其他危險因子(其他同仁的質疑、案件處遇的不順利、上級主管的不支持等危險因子)同時的出現，使得逆境變得更為嚴峻與複雜，成為較難因應的挑戰。換言之，個人情境中潛在的危險因子在一般時候不一定會造成兒少保社工員嚴重的困擾，但是在重大事件出現時，相加乘的結果可能會重創兒少保社工員。因此 Rutter 認為復原力要出現必須要先停止負向連鎖反應的出現(引自 Horwitz, 1998)，此即為考量到各種負向事件交互作用的危險性。

另外，依雯在談及相對人的暴力威脅的事件時，研究者因為曾有過類似經驗，而可以感同深受的進入其所述的情境脈絡中。研究者認為暴力或威脅真正可怕的地方，並不在於行為的出現，而是在於不知道暴力會以何種形式以及何時出現的未知恐懼。因此，受到暴力威脅的心理壓力，無時不刻的出現在生活中，即便是休假或是下班後的時間，兒少保社工員仍需膽顫心驚的注意生活週遭與家人安全。研究者曾聽聞身邊同事提及向督導反應其對於人身安全的焦慮時，督導的回應卻是「那是你個人單方面的擔心」，而該督導對於同事間互相陪同訪案的態度，亦顯得不贊同。然而在許多時候，兒少保社工員在面對案家時，即使事前做了最完整的資訊蒐集，仍可能對案家是一無所知的情況，因此每一次的訪視，都必須鼓起勇氣，進入到未知的情境中工作。兒少保社工員可以接受許多的訓練，增加自己對於危險情境的敏感度，機構亦可以提供相關的人身安全配備給社工員，但人對於未知的恐懼，卻不一定會因為這些外在形式的出現就能夠克服。如同依雯在訪談時提及雖然警政機關在其住家附近設了巡邏箱，但當時的她仍覺得「那個都只是外面的東西，我整個內在是很不安、很害怕的」。研究者認同相關的訓練及安全設施是必要的，但社工員有時候需要的，其實不過是長官及同事之

間多一點點的同理心而已。

三、阿妹的故事

阿妹大學畢業後便進入了公部門工作，其所服務的個案中包括了兒少疏忽以及不當管教的兒少保護案件。如同許多的社工員一般，阿妹在與案家互動時，總是真心付出，希望能夠讓案家擁有更多的資源，提升其生活品質，也期待可以獲得案家正向的回饋，然而這樣的期待在阿妹工作第三個月的時候便破滅了。那是一個精神疾病的媽媽疏忽及不當照顧兒童的一個案件，當時因為案母自殺未遂，阿妹與警員、消防隊在現場緊急安置了孩子，並且將案母送醫治療，一夕之間，阿妹與案母先前所建立的良好關係便被摧毀了。在本次緊急事件之後，案母開始不斷以陳情信的方式詆毀阿妹，阿妹一方面擔心長官會因此覺得自己不適任，另一方面，自己當初對案家所付出的真心，未能收到案家正向的回饋，在不斷的回覆陳情信的過程中，心理充滿了失落與疲憊。

「我覺得是自己很，是新人，然後對於那種精神疾病自己很沒有經驗，當然自己也是把心掏出來要跟人家交心的那一種方式去做，結果沒想到就被一個精神疾病的人，他可能利用了你对他的真誠，然後背後捅你一刀，對啊，就是變成說他跟你扣上了一些莫虛有的罪名…」

「那時候遇到的就是那種，一而再再而三不斷的陳情啊，那種陳情就會變成好像是在質疑你自己，是不是工作能力有問題或怎樣的，那一種很疲倦的感覺。」

「對啊就是很，那種壓力很大，而且很新，自己都擔心說是不是因為這樣子的陳情，會被長官 fire 掉。」

在這段時間中，同儕及長官透過工作調配的方式，讓阿妹暫時可以喘口氣，在阿妹較忙碌或外勤時，長官也幫忙阿妹回覆陳情信，讓阿妹感受到組織內部的支持力量。經過這件事後，阿妹開始有機會重新思考自己在工作上的態度與期

待。沒多久，阿妹接觸到佛學研討的團體，在過程中，聽著不同生命經驗的分享，讓阿妹可以更為開放的視野去看待案家的轉變與回應，改變了原來的思考模式，也漸能不再將案家的評斷放在心上；另外阿妹也在在職訓練的過程中，學習到與家庭互動時，工作界線上應該保持的進退，這些使得阿妹在工作及人生上都有了更多的體悟與成長。

現在的阿妹對於一切似乎都看的很開，有一種充滿智慧的坦然與自在，而阿妹在信仰中的「慈悲為懷」、「感恩」以及「謙卑的態度」也繼續引領著阿妹更為歡喜的在工作中為人群服務。

研究者的反思與詮釋：

在社工教育中，大部分的理論與技術的課程乃是以服務自願性案主而規劃，因此，許多的畢業生進入職場後，多半抱持著與案主建立良好的專業關係的期待下工作。阿妹如同許多的社工系畢業生一樣，帶著這樣的期待進入職場，在初期也確實與案家建立了不錯的關係，但在兒少保護工作中，當兒少的人身安全或福祉受到危害時，兒少保社工員仍必須做出適當的處遇，但是該處遇可能與案家或是相對人的期待相佐，而專業關係便會因此受到影響。從阿妹將相對人強制送醫後，專業關係一夕間被破壞的案例中可以發現，專業關係處於一種不穩定的狀態，當兒少保社工員期待案家可以同樣以真誠、信任的態度回應社工員，往往會感到失望與挫敗。

研究者曾因為遭相對人指責「失職」、「社工不是這樣當的」或以「強硬的態度拒絕訪視」，而有憤怒與挫折的情緒，當下雖然能夠壓抑情緒，順利的完成工作目標，然而負向的感受仍會持續一段時間，亦會責難自己是不是說錯做錯了什麼，才導致專業關係變得如此。後來，在面對此議題時，研究者試著去分析自己情緒的來源，明白了自己對於專業關係上的不實際期待是引起負向情緒的重要因素，第一，期待相對人可以合作，以完成自己的工作目標，第二，相對人的改善

或配合才證明自己的專業知能是足夠的。因此，在未達到上述二者的期待時，內心便會感到挫折，憤怒僅是因為相對人抗拒行為引起的外顯情緒，相比較之下，憤怒較容易透過其他抒發管道緩解，而挫折卻需要很長的時間重建信心。在理解自己情緒的來源以後，重新的思考在此兒保工作中專業關係的意涵以及與自我內在感受的關聯性，而修正了原本的想法，專業關係如果是一條光譜，社工員與相對人(案主)所在的位置其實在不斷的移動，每一次新事件的發生都可能讓二人之間的位置改變，因此相對人與兒少保社工員的關係並非其中一人決定，而是錯綜複雜的動力下造成的結果。此認知上的改變，讓研究者較可以接受與相對人之間關係的不穩定性，也不會再以「相對人是否配合工作」來評量自我的專業能力。

同樣的，阿妹在展現復原力的歷程中，也重新思考關係中界線的議題，最後找到了最適合的自己在專業關係中的位置。研究者認為，每個社工員適合的角色與位置，會因為個人所處脈絡與專業背景的差異而有所不同，但是若能夠開放自己的胸懷，從不同的觀點中找到較適合自己的立場，彈性的接受變動中的關係，或許是更為重要的事。

四、華仔的故事

經過了短暫的弱勢兒少訪察與高風險家庭的工作經驗後，華仔有機會轉換工作，也因此開始與兒少保工作有了緊密的接觸。在工作的第一年中，因為年輕與缺乏工作經驗，華仔不知道如何面對家長對他的質疑與不信任，華仔被挑戰不瞭解嬰幼兒，又要以什麼樣的角度去協助處理家長與嬰幼兒間的教養問題，雖然在表面上可以假裝自己很瞭解，但實際上，華仔不禁對自己也充滿了懷疑。

「是很難回啊，因為我自己也知道說對啊，我是沒照顧過，我真的無法無法完全，雖然我表面上還是要裝做我懂我懂。可是其實自己心裡會很心虛說，對啊，我真的不懂，因為我確實是真的沒有照顧過嬰兒…」

家長的不信任並不足以澆熄華仔的熱情，因為經驗的累積以及同事間的相互扶持，華仔漸能克服當初不斷被家長質疑的困難，對於兒少保工作越來越得心應手。

沒想到的是，接下來的日子，華仔所屬的單位卻因為人力不足的因素，長官請華仔同時支援性侵害組的業務，華仔欣然的接受了，華仔想著「協助而已嘛！沒有關係」，同時也覺得可以獲得更多不同的經驗，然而實際的高案量卻讓他吃足了苦頭，更不容易的是，在沒有前人帶領下從事性侵害的工作，常會因為不了解做性侵害案件的「眉角」而被網絡成員質疑其未具備性侵害社工應該要有的專業。

「一開始做的時候會一直碰壁，然後人家會說耶...你不是性侵組的嗎？啊你不是應該什麼都要知道嗎？就他們那些網絡單位會覺得你應該要知道，因為你就是做這個的…」

漸漸地，華仔發現自己手上的兒少保案件遞減，而性侵害案件卻愈來愈多，當時美其名是支援的身份似乎並非如此，華仔搞清楚真相後，才發現自己在不知情的狀況下偷偷的被移轉單位，自己實際的身份早已經屬於性侵害組的社工，而自己原來處於兒少保組的認同感頓時失去依靠。

「就是我的認同感是在兒少保組這邊，所以我覺得我去支援你沒有關係，那之後確實會有一點情緒是我反而變成是性侵組的人。」

在知道現實的情況後，華仔透過和長官溝通，總算回到了兒少保組，但後來卻再次有了類似的經驗。當時社會局(處)委外的安置機構因為人力的問題，使得華仔被強制調去安置機構擔任社工員，突然地要扮演好救火隊的角色對於華仔而言相當不容易，除了業務不熟悉外，還必須配合輪班制調整自己的生活作息，這與自己在工作上的期待有很大的落差，而且在安置機構中，又有曾經被華

仔安置過的孩子，究竟自己要用何種身份與案主來做互動，華仔對自己的角色定位終於感到模糊而不知所措。

「我要對他特別好嗎？還是對他特別不好？我以後總是會離開這個機構的，那如果我現在對他一視同仁，那是不是會影響我們之前建立的關係，或者是之後我還要再服務他，因為這是長期安置的個案，那我要怎麼去面對他。」

在十四天之後，華仔明確地向長官表達自己無法勝任這份工作，很幸運地，有同事正好想要請調至安置機構，於是，華仔又再度踏進了自己熱愛的兒少保護領域，短暫的離開，反而讓華仔有了更多的成長。現在的華仔，從事兒少保護工作已經五年多了，總是可以正向態度看待過往經驗的華仔，所有的負面事件，都成了他生命中的寶貴經驗。

研究者的反思與詮釋：

由於華仔的與年齡與研究者相近，在社工界的男性又特別少，因此研究者在與華仔訪談時，反而有一份特別親近的感覺。從華仔經驗中可以發現，兒少保社工員常會因為年輕，常常面臨被相對人(家長)以「未結過婚」、「未生過小孩」等問題認為社工員不夠資格與其討論教養的問題，雖然相關的理論書籍可以讓兒保社工員理解不同生命階段的發展歷程，但實際經驗的缺乏，仍會讓兒少保社工員內心感到不踏實。回想起研究者初次與嬰幼兒案主接觸的經驗，「抱」、「餵食」、「哄小孩」、「換尿布」等實際照顧過程都讓研究者手忙腳亂、戰戰兢兢。此部分的困難，研究者認為唯有透過經驗的增加，才能讓理論與經驗結合，與相對人談論照顧細節時才得以更為深入，因此建議實務工作者可以多把握接觸不同年齡層的案主的機會，如同華仔在經驗累積下，漸能勝任此挑戰。

接下來華仔遇到了「名為支援，實為換組」以及「強迫調換工作」的難題，研究者認為這二個困境，都涉及了「組織信任」的議題。當個人與組織間的關係

缺乏雙向溝通的管道，甚至以欺騙、強迫的方式使員工滿足組織的需求，這會讓個人感到未受尊重，亦會失去對於組織的信任感，加深管理階層與基層員工的隔閡。從人力資源的角度來說，兒少保社工員是組織中重要的資產，擔負工作經驗傳承的重任，但是當組織將兒少保社工員視為用完即丟的免洗筷¹，未能給予應有的尊重與善意，那麼在如此困難的兒保領域中，要留住人才，將會是組織面臨的最大難題之一。

五、智英的故事

智英從社會工作研究所畢業後，第一份工作就與家暴中心結下了不解之緣，當時智英是家暴中心的行政人員，在做了幾年的間接服務之後，智英決定進入保護工作的前線，擔任兒少保護社工員。當時兒少保護工作正起步不久，因此有幸智英可以與許多經歷過草創期的前輩一同工作，因為智英的敢問、肯學，讓智英在兒少保護工作初期，並沒有遇到太多個案處遇上的難題。擔任兒保社工員約兩年後，組織開始遇到了人力流失的問題，當時案件量暴增了二倍，原本有機會細緻處遇的個案，因為案量太高的關係，僅能將重心放在最危急的案件上，然而過多的案量仍然使得智英必須超時加班，生活品質也受到很大的影響。

「那時候又為了要趕消化掉那些案件量，所以其實我覺得那陣子，加班的時候真的真的是…加瘋了這樣子，對，所以就覺得你會覺得整個身心狀況其實都很不好。」

還好在人力吃緊的情況中，組織並沒有對社工員要求過於嚴苛，不僅放寬工作的標準，甚至上級長官邀集同仁，一起討論目前組織面臨的困難，透過實際的支援機制，降低個案量爆增的問題；另外，在當時專業分工的狀況下，篩案的專

¹研究者在進行訪談時，有多位受訪者提到公部門中的約聘人員競爭激烈，不少人會透過關說的方式搶著進入公家單位，因此上級長官對於約聘社工員去留並未真的在意，猶如使用免洗筷的心態。

線組功能非常完備，較緊急個案可以由專線馬上作處理，因此當時案量雖然高，但危機程度卻可以控制住。後來，在中央補充了地方人力後，大夥的工作品質與效率開始大幅提升，同時期機構的氛圍，讓社工員感受到了組織的支持與信任，基層的聲音也是被傾聽與尊重的，智英把那時候的榮景，稱作其兒保生涯的「黃金時期」。這段美好的時光持續了二年，接下來因為組織的人事更動，新來的長官帶來的工作理念，與基層社工所抱持的兒保理念有極大的落差，這使得一線社工與主管間原本緊密的關係出現了鴻溝，變成了一種「你不懂我、我不懂你」的狀態，在彼此缺乏共同理解的情況下，重要的互信與團隊感終於被拉扯、撕裂。

「雙方其實就會有拉扯，那有拉扯其實就會有衝突，那在那個衝突的狀況之下，彼此又沒有成熟到說，兩方我覺得兩方都不夠成熟到說可以去包容對方，或者是說無盡的…用很多的方法去讓他相信說，也許我們這個工作方法是比較好，就會產生一些衝突，那衝突之後其實就不信任，對那上面也不信任我們，我們也不信任上面，所以就開始我覺得那個，整個互信的機制整團隊的感覺，其實就已經沒有了。」

在互不信任、衝突的工作情境中，許多同仁選擇了離去，而組織也再度面臨了人力流失的問題，此次的異動對智英而言有著極大的打擊，這次離開的，是過去曾與智英一同規劃兒保工作藍圖、有著革命情感的戰友們。因為同事的離開，智英感到失落與難過，更擔憂的是，少了這些戰友們，其所堅持的兒少保護理念，可能因此被打壓，事實上果真如此，單薄的力量不足以對抗強大的勢力，在多次的挫敗經驗後，深覺無法與長官硬碰硬，因此智英與留下來的夥伴決定轉變方法，試著去瞭解長官在意的地方，技巧性的運用策略，將長官的決定引導至其期待的方向。即使在過程中，難免還是會感到挫折，但智英會透過休長假的方式做自我調適，不僅如此，智英也期待可以將自己在兒少保護領域所學傳承給新進的兒少保社工員，這樣的信念也支持著智英繼續走下去。

在強烈的傳承信念與同儕的互助扶持下，三年過去了，人力流失的問題暫時

的補足後，沒多久又再次因為社工員與督導的關係不佳，而紛紛選擇離去，原本已經遺忘的失落感再次出現，但智英仍然沒有因此離開，她重新調適了自己心情，再次找到了新的方向。智英開始整理過去留下來的資料，不論是報告、或者是關於兒保工作的筆記，正巧當時剛好有機會可以參與兒保工作手冊的製作、以及國外的兒保書籍的翻譯。這段期間，智英將自己的目標放在整理任何對後輩有幫助的事情上，即使人力流失的問題仍然存在、社工員依然要去想如何使長官接受自己的信念，挫折感、失落、遺憾仍然輪番出現在智英的情緒中，她終究沒有想要放棄的念頭，雖然組織的狀態不是那麼如人願，但智英仍可以在工作找到讓自己充電及發洩情緒的地方，無論是看見個案的成長或是看見晚輩從菜鳥新手變成一位可以獨立作業的優秀社工，即使遇到再不順心、再挫折的事件，智英也能在不斷發掘正向經驗的過程中調適自己，最後成功且更有力量地站起來。

研究者的反思與詮釋：

高案量的困境一直是兒少保護工作近幾年來不斷被討論的議題，研究者發現即使兒少保社工員可以勝任工作，但不斷增高的案量，必然排擠或壓縮個別案件處理的時間，致案件的品質受到影響，然而高案量並非僅僅是通報案量的增加所造成的結果，亦即並非補足所謂的人力比，高案量的問題就可以完全獲得解決，另一個造成高案量的關鍵的因素其實是快速的人力流動問題。

研究者的公務及學校信箱中，幾乎每個月都可以收到台北市、新北市、桃園縣等縣市徵聘兒少保社工員的信件，顯露出各縣市均面臨了人力流失的問題。人力流失首當其衝的對象，即是在職的兒少保社工員，除了離職人員未處理完的案件需要分出去之外，新案仍要這些「倖存者」一起分擔，而公部門招募人力的程序既耗時又繁複，真正等到新的人力到職，最快也要一個月至二個月之間，進入後又要考量新人是否具備獨立接案之能力，並給予適當的職前訓練，一來一往之間，當新人終於成了可用之人，可能又已經開始出現另一波的離職潮了。

人力流失的原因很多，工作壓力、與長官的工作理念不合、同儕的離去的失落等，都可能是造成兒少保社工員選擇離開的引爆點，雖然如此，在智英的故事中仍可以發現當組織能夠提供支持性的環境時，則可以緩衝人力不足或高案量的困境。反之，當組織未能提供支持的環境，或是將高案量的結構性問題，歸因於個人的「時間管理」不佳，這除了傷害團體士氣外，社工員們「不如歸去」的決定也就難以避免了。

六、幸仙的故事

幸仙在擔任兒少保社工員之前，曾在居家服務單位擔任社工員，在那二年半的時間裡，幸仙需要對長者做個別的需求評估，依照評估的結果安排適合的服務內容，同時也要監督居服員提供服務的情況。在這二年多的時光中，幸仙看到了長者們生活品質的改善以及身體功能的進步，從中獲得許多的工作成就感；然而，在幸仙進入兒少保護領域之後，卻發現了這份工作要獲得相同的回饋卻是一件不容易的事情。

「…我之前那一份工作我是看的到績效的，…，可是我覺得在兒少保領域裡面，其實那個改變是很慢的，其實有時候你可能要做了很多很多的一些什麼事情，可能過了好幾年，然後才有一點點改變…」

因此，幸仙回想自己在擔任兒少保社工員的生涯中，最低潮的時光是在工作第一年到第二年之間的過渡階段，當時因為遲遲未能看到案家的成長，而感到失望，他發現要改變一個家庭，讓家庭成為孩子滋養孩子長大的環境，原來是如此困難而遙遠的盼望；除此以外，高案量以及與非自願案主互動的困難，讓幸仙覺得工作進入了一種惡性循環的狀態。

「對，我覺得就是剛開始工作，那做到一年半的時候，我覺得那時候是最難熬的！因為你看不到成效，然後你又一直要去做這些事情，案子又一直進來，你

又會有一些比如說：報告沒辦法定時完成、比如說就是二十四小時訪視嘛，就是要接觸，然後要寫四日內報告，有時候那個報告就會一直累積，你就沒辦法完成，我覺得那個部份也是一種壓力，然後我覺得那是一個惡性循環，這樣的狀況之下，其實那時候一年半到兩年那時候，其實是一個最低潮的一個狀況…」

在那段時間中，幸仙懷疑自己究竟適不適合這份工作，當時自己每天下班回家後都是疲憊而無力的狀態，只能窩在房間中，不想與家人互動，那段時間除了自我否定外，幸仙似乎背負著沉重的工作倦怠感。

「…我回家都是放空的状态，我覺得每個人講話都有一定的額度，我都覺得我在上班把那個額度給用完了！我回家就會放空，然後有一段時間會一直在玩線上遊戲，然後回家都不講話…」

即便如此，幸仙並未想要離開此職務，因此開始積極的與資深社工員請益與學習，而在互動討論的過程中，幸仙被鼓勵思考自己在案件處遇上是如何受到自我價值觀的影響，逐漸地，幸仙理解了「改變」其實是需要「契機」的，因此幸仙試著放慢工作步調，尋找促成案家改變的機會。順勢而為的結果，反而更能夠讓案家接納與配合社工員的處遇，得以順利的協助案家往更好的地方發展。因為思考上的轉變，幸仙可以不再急切的關注「工作績效」的結果，也終於讓自己放下了當時心中的執著。

在後來幾年的工作生涯中，幸仙雖然也曾因為工作上困境而產生憂鬱的情緒，但幸仙仍然能夠適時的運用相關的資源，讓自己的狀態回歸穩定，也讓自己又一次的從逆境中找到復元的力量。

研究者的反思與詮釋：

兒少保護工作的特色之一，就是處遇時間的不確定性，家庭要回復到適合養育照顧的功能往往需要諸多的資源及時間，在這樣漫長的工作過程中，兒少保社工員如何從中找到「成就感」，並保有工作中的能量，是重要但卻容易被輕忽的

一件事。無論是在學校或是在職訓練的課程中，研究者未曾見過相關的討論或課程安排。然而，人類行為是內在心理與外在環境交互作用下的結果，變動相當大，因此兒少保護工作不像其他的福利輸送的工作一般，可以較快速的看到案主的進步或是生活上的改善，是以兒少保社工員要如何看待「工作目標」這一件事，將影響其對於成就感之感受。

當幸仙從居服社工員轉換成兒保工作者之後，因為難以看到案家的進步而導致成就感低落，後來經由與資深同仁討論以及從實務工作中獲得的體悟，讓幸仙漸能理解案家的改變並非一蹴可及的事，開始重新思考「工作目標」的意涵，她理解到當案家真正的需求與社工員的工作目標一致的時候，才較能夠協助案家改變，這樣的轉換連帶的讓幸仙改變了工作的方法，過去的幸仙較傾向扮演主導者的角色，但現在的她懂得在適當的時機，以引導的方式促成案家做改變，也放慢了工作的步調。如同施教裕（2009a，頁 299）所言：「欲使一條絲線前進，只能從前面拉引，不能從後面推壓。」，因此試著找出符合案家需求的目標，讓案家的想望朝向該目標而行，比起要案家照著社工員設定的目標前進，或許是比較實際的工作期待。

個人設定的目標會影響個人工作成就感，兒少保社工員應時常反思自我價值及工作取向如何影響工作目標的設定，才能避免因為不適當的期待影響了自己的自信與評價。

七、晨欣的故事

晨欣在大學時期便離鄉背景的從台灣東部到了西部的城市讀書，擁有堅強性格的她，在陌生的異地裡，獨自學習與處理生活上的大小事，這樣的經驗讓她在大學時期，就養成適應環境與解決問題的能力。大學畢業後，晨欣選擇留在城市工作，第一個工作就選擇了家防中心擔任兒少保社工員。如同許多的兒少保社工員一樣，工作的初期是晨欣最不適應的階段，當時因為組織內並沒有完整的新人

訓練的制度，因此在工作中遇到的許多困難，常常都是靠自己摸索與學習來累積經驗。在晨欣上班第一個月時，接到了一個酒癮父親揚言將孩子從三樓摔下來的案件，在緊急的情況下，她聯繫了公衛護士及警員，強制將案父送醫治療，案父在情緒失控的情況下，以口語咒罵與威脅晨欣，即使案父仍然被五花大綁的送到醫院，但這次與相對人正面的衝突，給了晨欣一場震撼教育，也讓她感受到了許多情緒與精神上的壓力。

「其實在他(被)扛上救護車這個過程中啊，他就是開始詛咒妳，你啊出來就怎樣啊，出來就不要讓我看到妳啊，我一定會把妳打死什麼的，妳就會覺得自己的人身安全受到很大的威脅，然後尤其是我們又是才剛畢業，所以真的是很不懂這個要怎麼去處理，那個時候處理完之後，然後騎摩托車回來的路上就一直哭，一直哭，覺得說自己明明是在做一個在救人的工作，可是怎麼變成是我自己的生命是會有危險的，對，那所以那時候就一直在思考說我到底適不適合這個工作…」

那段時間，工作壓力打亂了晨欣的生活，失眠、做惡夢、生理期大亂等身心反應都讓晨欣嚐足了苦頭，也興起了想要離職的想法，然而，晨欣心理卻想著，這是工作上重要的挑戰，畢竟才剛開始工作，是不是可以再給自己一次機會，看看自己能不能通過兒保工作的試煉，在這樣的自我期許之下，晨欣決定至少要撐過半年。因此晨欣積極的和督導討論如何處理相對人可能出現的威脅或暴力情況，督導建議晨欣趁案父住院期間積極的與案父修復關係，在一段時間後，晨欣和案父的敵對的關係漸有鬆動，也未對晨欣再出現不當的言行。在經過了這次經驗後，對於相類似的情況，晨欣也較懂得如何去因應，雖然在同一年中，還有再遭遇到案主從機構逃跑的問題，當時晨欣一方面擔憂案主在外面會不會受到傷害，另一方面不知道應該如何向家屬交待而感到焦慮，但晨欣在和同事討論後，同事提醒這種情況其實是兒少個案的常態，要晨欣不要太在意，這使得晨欣可以冷靜的去處理接下來的問題，不致亂了方寸。後來的晨欣，在回憶起本次案主逃跑事件時，已經可以理解要求案主照著自己的期待走是不可能的事情，去接受與

面對，反而對案件較有幫助。

現在的晨欣依然在前線與所有的兒少保社工並肩作戰，她提及雖然過去每隔一段時間便會因為案量或是制度性層面的問題而出現離職的念頭，但是在每一次的困難中，同事、家人或是專業網絡成員，都提供了許多的協助，也因為有了這張強而有力的支持網，所有的挑戰也就不那麼難以克服了。

研究者的反思與詮釋：

在研究者的工作場域中，不時會聽見資深的兒少保社工說：「沒被打過以及告過的，都不算真正的兒保社工」。聽起來好笑，卻是兒少保護工作的真實寫照。相信對於大多數的人來說，在找工作時，面對有暴力風險的工作，都會退避三分，畢竟工作可以再找，生命卻只有一條。兒少保護工作就是這樣一個充滿風險的工作，特別的是，在縣市府徵才的公告上，關於保護性業務的介紹上常常是以「兒少保護業務」、「兒少保案件調查處遇」來說明工作內容，這樣的用語對於未接觸過保護工作的人而言，較難聯想到工作的實際內容的職業風險，進入職場前也會忽略應有的心理準備。

研究者曾經詢問過剛畢業就應徵進入家暴中心的一位同事，為何會想要從事兒少保護工作，他的回答是：「因為喜歡和孩子接觸」，然而其對於兒少保護工作中要面臨的危機情況卻不甚清楚。研究者認為當組織未能協助兒少保社工員做好相關的心理準備時，就冒然的讓其從事兒少保護工作，等於將社工員放在危險情境中而不顧，是有違工作倫理的。在晨欣的例子中，我們看到了才任職一個月的她在遭遇暴力威脅後，心理嚴重的失序與恐慌，很快的就面臨工作的低潮。

復原力理論指出保護因子可以緩衝逆境帶來的傷害，從此觀點加以延伸，兒少保社工員若能夠越早的對職場中的暴力風險有所準備，將更有助於提升個人面對危機事件時的能力，這是組織及兒少保社工員應積極關注的事情。

八、芷君的故事

一直以來，芷君就是家暴防治中心的一員，現在算起來，她在家防中心的時間總共已經超過十年了。在剛進入家防中心時，芷君擔任的是婚姻暴力及性侵害防治的社工員，那時候的她，對於保護性業務並不是那麼能夠掌握，在二年二個月的婚暴與性侵害防治的工作生涯中，芷君見識到了人性中最殘忍的一面，也體驗到工作中的無力，在與案主接觸時，她無法理解為何婦女總是一而再、再而三的落入暴力循環中之中、在處理亂倫的案家時，心中則是充滿的憤怒與無助。在這樣的狀態下，芷君自覺已經出現了替代性創傷的反應，身心狀態也接近到了 burn out 的極限，因此芷君決定要讓自己好好的休息，當時甚至有直接轉任正式公務員的機會，芷君仍毅然決然的選擇了離職。

「就是前兩年家暴性侵害的時候，我可能處理到一些很無力的東西，比方說被打了一百多次打到眼睛都瞎了手都爛了那種婦女，還是要返回暴力夫旁邊，或者是亂倫的爸爸，強暴自己的女兒就算了，還找了一堆狐群狗黨把他收費這樣子，那些東西讓我非常生氣，甚至替代性創傷，所以我之前做了2年2個月我就走了，離職，即使那時候可以轉任，而且是最佳轉任時機，但是我那時候就離職了…」

「一開始做家暴性侵害的時候對我挫折非常大，就是我既沒有同理心，我也不知道怎麼處理替代性創傷，然後那些理論我通通都不懂，我就是看別人怎麼做、再去依樣畫葫蘆，可是自己那一塊沒有辦法處理，所以做了兩年我就不行了」

離開保護性領域後，芷君找了一個完全和社工不相關的兼職工作，暫時的讓自己遠離職場，而在工作之外的時間，便透過大量的閱讀，想要解開過往工作中一直無法理解的困惑，她從哲學、生物學等各種不同的學科知識中，試圖重新理解人類行為背後的動力，在二年多的沉潛閱讀與思索中，芷君漸漸找到了答案，他了解了個人在其環境中，在某個程度上，受到了環境及生物功能的限制，助人工作者所能夠做的，也僅是提供案主更多元的選擇，而最後怎麼決擇，只能學著尊重。這樣的理解也促使了芷君再度的回到家暴防治的領域中。這一次，芷君進

入了兒少保護組，在擔任兒少保社工員時，同樣地要面對案主的欺騙、犯錯或是選擇墮落，但芷君在心態上已經能夠克服當初的創傷，雖然在情緒上偶爾還是會感到難過、生氣，但也盡量的提醒自己不要受到情緒影響，抱持著問心無愧的態度面對每一個個案，然後尊重與接受個案的選擇以及事件的發展，那麼也就沒有好遺憾的事了。

研究者的反思與詮釋：

在助人工作的領域中，「替代性創傷」是助人者常見的一種受創反應，其影響的不僅僅只是情緒部分，甚至個人的世界觀、自我認同感都會崩解，因此在這樣一個觸及人心的工作中，關懷自我是必要的事情。在保護工作中，社工員們見到各種殘酷、痛苦、無奈的人事物，但是社工員被賦予的責任，是要協助這群在苦難中的人們過的更好，因此社工員總是向外不斷的付出，深怕自己未能符合「案主最佳利益」的要求，而忘記了好好的照顧自己的心靈。

持續處於耗竭中的個體，助人的動機與能力都會被削弱，因此唯有懂得照顧自己的人，才能有新的能量可以不斷的修復與補充自己的能力與心力。研究者認為自我照顧的第一步，是要學習覺察自我狀態的變化，如情緒、生理反應、是否過於投入工作或是社會關係的疏離等都可能是替代性創傷的前兆或是症狀，應該積極的尋求協助，才能避免傷害的擴大。

在芷君的故事中，另一個值得關注的重點是，當芷君在覺察了自己「替代性創傷」的反應後，積極面對自己內在的衝擊與疑惑，最後重建自己對於世界的理解，走出創傷的陰霾。這樣的過程與經歷，反而是芷君成為兒少保護社工員後，工作中重要的助力，亦即，個體在生命其他階段中，其成功勝任逆境的經驗，可能成為生命下一階段中的復原力。換言之，從整體生命歷程來看復原力的展現，或許可以發現更多有價值的內涵，值得進一步探究。

九、順子的故事

順子在擔任兒少保社工員之前曾做了幾年的少年輔導工作以及民間社福單位的行政人員，當時正好中央為了補足地方的兒少保護人力，使得地方政府開始大舉徵聘兒少保社工員，剛好順子對於兒少工作有興趣、也覺得薪資待遇不錯，便順勢的成為了兒少保護工作的一員。對於順子來說，兒少保護工作與過往從事的輔導工作很不一樣，這也正是這個工作吸引順子的原因之一，她認為兒少保護工作的目標相當的具體明確，因此可以將焦點放在真正需要協助的家庭與問題上。然而在這個不斷需要面對衝突的領域中，卻也讓順子質疑自己溫和的特質是否不適合這個工作；另外自己也曾幾度受到相對人拿刀、言語威脅，甚至有被調閱戶籍的情況，這使得自己在工作及生活中都充滿了恐懼與擔心。

「好像 98 年的時候吧，有一個家長他查閱我的戶籍，然後那時候我就覺得人身安全很沒有安全感這樣」

「…就是那時候身體狀況有點出問題，就是反應在身體上，可能跟他談之前就有一點發燒了，然後跟他談完之後身體就有一些出血的狀況，然後後來就是有再去做一些檢查」

雖然如此，順子仍鼓勵自己面對工作中的種種挑戰，並且積極的透過在職訓練課程、員工協談的福利，讓自己在專業上有所成長，而其總是抱持著「再試一下」的態度也讓順子挺過了高案量、組織氣氛不佳(長官間的對立、長官與社工員間的對立)、人力流失等種種困難，一晃眼，五年過去了，自己也從兒保工作的新人變成了資深的兒保社工。在這個看起來應該是最順遂的工作階段，卻發生了順子工作生涯中最挫敗的事件-案主受虐致死。那是一個婚暴併兒保的案件，當時仍在進行案件評估的順子，在知悉案主遭案父施虐送至加護病房的消息後，數次激動落淚，並且自責自己的評估失誤，才造成悲劇的發生，因此她開始懷疑自己的能力、並且出現替代性創傷的反應。

「生活上就是剛開始就是會哭，就哭了幾次這樣子，然後因為我本身有小孩子，然後那個個案又剛好跟我小孩的年齡滿近的，然後我覺得就會有一點，我覺得應該是像替代性創傷啦，就是我看到很多的東西我都會跟這個個案做連結，比如說我看到小孩子我就會想到那個個案，或者是我可能在講電話，可能我連繫的是 xx 醫院，那他是在 xx 醫院住院，就是很多很多就是很瑣碎的東西都會跟這個個案做連結，那那個難過的心情就又会起來這樣」

「…然後覺得很無力。一開始就是很難過，覺得說好像自己救不了這個孩子…」

除了自我咎責與創傷反應外，長官在事後對於案件的詢問與提醒的方式，讓順子覺得自己與組織似乎變成了對立的狀態，在心理層面上感受不到組織的支持。

「我覺得他們可能只是基於站在長官的立場，反正他們就是看到什麼就會講什麼，那可是我覺得這裡也不是說惡意，但是我覺得我的感受就是不舒服這樣」

還好在事件發生後，同事與家人們都給予順子許多的協助，包括了情緒上的同理、分享過去面對案主死亡的心路歷程、協助其思考事件的啟示等等。經過了一段時間的重整與沉澱，順子漸漸的修復了自己受傷的心靈，雖然在提起這段過去時，順子仍然會感到難過，但她已不再怪罪自己，並且從事件中找到了價值與意義，她告訴自己傷疤終究會成為英勇的臂章，要帶著榮耀，繼續的戰鬥下去。

研究者的反思與詮釋：

兒少保護最重要的任務，即是在維護案主的人身安全，其責任之重大便在於此工作憂關個人生命安危，是以兒少權法規定縣市主管機關在接獲案件後，應於 24 小時內立即處理，並於四日內提出調查報告，因此兒少保社工員背負的壓力可謂相當沉重。由於兒少保護案件複雜性高，兒少保社工員在有限的資訊下，要

精準的評估兒少受虐風險是困難的，另一方面，案家持續變動的狀態，兒少保社工員亦僅能就當下的狀態做出評估處遇，無法預測未來或是擁有全知的能力，故無論資深或資淺的兒少保社工員，均有可能面對到案主受虐致死的情況。

從相關文獻(林賢文, 2004)及順子的故事中可以看到，第一線的兒少保社工員，面對在案中的案主死亡時，在情緒及認知上多會出現負向的影響，而有難過與自我責怪的心理反應，甚至出現替代性創傷。另外，從過去幾次重大的媒體事件中，兒少案件受虐致死時，社會輿論及媒體呈現出的氛圍都是傾向於責備社政機關未能有效預防或是積極處理，因此，在此類案件發生時，長官表現出來的態度若是不信任或是將案主死亡之責任，歸咎於兒少保社工員的評估失誤或失職，這對於兒少保社工員而言，將是難以承受之重。

針對案主死亡之議題，研究者認為兒少保社工員在心理層面上，應對於個人之限制有所認識，在保護性工作中，不可控制的因素太多，當案主不幸受虐時，不應過度怪罪自己或是將所有責任攬在身上，在平時應有適當的心理建設，減緩事發後創傷反應的情況，組織內亦應營造包容、支持之氣氛，上級長官對於事件的了解，建議透過直屬督導獲知相關訊息，避免重覆詢問以及可能造成傷害之言語，畢竟要承擔他人生命之責任，對於兒少保社工員來說已經是過於沉重之負擔了。

小結：

本節主要在探索兒少保社工員的逆境，從兒少保社工員的故事中，研究者歸結出三種兒少保社工員主要的逆境，分別為「社工員人身安全議題」、「與兒少保護工作相關心理逆境」以及「組織層面的逆境」，另整理出多項危險因子的存在(見下頁表格)。兒少保社工員因個人特質或是在情境的差異下，其所認定的逆境與挑戰有所不同；另外，情境中的危險因子，對兒少保社工員而言，不一定為會成為工作中的逆境，但可能在不同的情況下加深逆境造成的壓力，或是與逆境結合，使逆境變得更為艱難。

表 4-1-1 兒少保社工員的逆境及情境中的危險因子

| 受訪者 | 主要逆境或壓力事件 | 環境中的危險因子 |
|-----|--|---|
| 鐵哥 | 與上級長官在案件的處遇方向不同，在工作中遭長官打壓與誣陷，以考績逼迫離職。 | 孤立的人際關係 |
| 依雯 | 安置兒少個案後，遭相對人不斷的威脅恐嚇，並揚言對社工員的孩子不利。 | 1、同事質疑與批評社工員的能力 2、同時期個案不願配合社工員之處遇，使社工員懷疑自己的能力 |
| 阿妹 | 相對人出現自殺行為，社工員緊急安置兒童，並強制送相對人就醫，專業關係破壞後，相對人出現不實的指控，社工員感到自己真心的付出卻得不到回饋。 | 未發現 |
| 華仔 | 1、工作初期，相對人(案父母)質疑社工員未具備嬰幼兒教養之能力。 2、組織以支援業務之名，卻擅自將社工員調到性侵害組。 3、組織強制要求社工員轉換至安置機構擔任社工員業務，致工作角色混淆。 | 在性侵害組時期，遭網絡成員質疑未具備相關的能力 |
| 智英 | 1、高案量致身心壓力大。 2、同儕的離去造成的失落感。 3、長級長官的兒保理念與基層理念的落差，影響社工員處遇之方向。 | 同儕持續流失 |
| 幸仙 | 與過往從事居服工作相比較，兒少保護工作的改變緩慢，看不到工作成效。 | 1、高案量 2、與非自願案主工作的困難 |
| 晨欣 | 1、相對人威脅恐嚇，社工員心理壓力大。 2、兒少個案從機構逃跑，社工員擔憂其人身安全及可能遭到案父母質疑的壓力。 | 1、高案量 2、無完整的新進人員職前訓練，許多問題都需要靠自己摸索 |
| 芷君 | 1、過往從事保護性工作的替代性創傷。 2、案主做了不佳的決擇，致社工員感到遺憾。 | 未發現 |
| 順子 | 1、兒少案件調查中，遭相對人威脅恐嚇。 2、兒少個案受虐致死，社工員心理有自責、難過的感受，組織亦未給予支持之力量。 | 1、高案量 2、工作氣氛不佳(長官間、長官與社工員間的對立) 3、同儕流失的失落 4、上級長官對社工員表現出不信任的態度 |

第二節 小強精神的崛起-個人與環境保護因子

許多復原力的研究中認為發現保護因子的所能帶來的優勢比起探究危險因子更為重要(Rutter, 1987)。優勢觀點強調每個人均有其優勢，包括個人的能力以及環境綠洲中所擁有的資源(宋麗玉、施教裕, 2009)，本節依此架構，從個人及外在環境層面分別探討兒保社工員所具備的保護因子。

壹、個人保護因子：

在個體層面的保護因子，側重描述可以使個人從逆境中發展出保護功能的個人的特質、態度、能力以及面臨環境壓力時所表現出的因應行為(蕭文, 1999)，兒少保社工員在面臨工作中的挫敗或是壓力情境時，所展現出來的因應行為及個人優勢即為個人的保護因子，本研究歸納兒少保社工員所具備的個人保護因子包括：個人正向特質、認知及問題解決的能力、自我照顧能力、希望感、現實考量以及靈性的力量，以下分別說明之：

一、個人正向特質：

1、忍受力：

具忍受力的人在遭遇困境時，可以不畏艱難，把握可能的機會，扭轉劣勢局面。鐵哥抱持著自己沒有做錯事，不願認輸的想法，忍耐著撐過艱難的時刻，並更努力的完成工作上的要求；順子則是抱持著一種「再試看看」的精神，看自己的極限可以到那裡的想法，持續的向前邁進；依雯認為自己在特質上是吃苦耐勞型的，少說多做，反而可以讓自己更有機會走出逆境。晨欣認為自己「不服輸」的特質，是可以讓自己一直走到現在的原因之一。

「所以只好~反正就是忍耐，那時候上半年真的就是忍耐、報告該寫的還是寫…所以我一直都很努力的在我份內該做的工作，我卻不斷的被打、被打、被打，可是我報告一直交出去，所以我跟你講，我轉案率95%，90 幾%，為什麼，因為即便他退我(報告)，我還是交，其他的人

可能因為他退不交，所以他就累積了一、二百案…」(鐵哥)

「就是我想要再試試看這樣子，我想要再學習再試試看，看能不能再有一些突破…」(順子)

「我覺得自己的特質也有關係，因為我是一個算是吃苦耐勞型的，我的信念就會覺得說與其去抱怨或者是放棄，那還不如把這些時間留下來，去努力、去試試看、去突破這樣子。」(依雯)

「就會覺得我不能被這個打倒，除非我不要這個，或者是說我覺得它很爛，我不要，就是我不要讓工作來選擇我，或是工作來左右我自己的狀況，所以那時候就會覺得其實自己是個很不服輸的一個...一個特質，然後就一直可以撐到現在…」(晨欣)

上述受訪者均表現出忍受力的精神，對於情境中的困難，多願意再嘗試，讓自己有更多突破的可能，此保護因子與相關文獻提及「挫折忍耐力」為具有效果的保護因子相符(曾文志，2006)。

2、學習動機與自我鼓勵：

兒少保護社會工作的專業性相當高，實務經驗及在職訓練都可以帶來許多的成長。順子對於工作中的學習充滿熱誠，也將每一次的失敗經驗當作成長的來源，在遇到困難處遇的個案時，會提醒或鼓勵自己，在經歷了這些特殊的經驗之後，將會帶來成長；晨欣認為兒保工作相當具挑戰性，因此鼓勵自己在年輕的時候接受最艱難的挑戰。

「我覺得這個領域啊，它的專業度也很高，然後它結合的資源也非常多，那我覺得...就是你在這個領域學習你可以學到非常多的東西，就感覺是永遠都學不完這樣子，所以也是非常值得投入這樣子」(順子)

「就是有時候我們會看到同仁在處理那種很經典的案子，然後你會覺得說他應該會在經驗這個案子之後他應該就是他的經驗值會大增，然後就會覺得說那這個是一個很好學習的機會，可是有時候看到自己遇到一些困難的時候就比較會焦慮，比較沒有辦法看到這一塊可以學習的地方。可是我後來就是有察覺到說我應該要去鼓勵自己，就是要去想說別人就是因為這樣經驗值才大增，我也會因為這樣經驗值大增

這樣子。」(順子)

「…那為什麼我還要繼續留下來，其實那時候我就鼓勵我自己是說我要趁年輕的時候，去學最困難的東西…」(晨欣)

二、認知及問題解決的能力

1、正向思考：

在看待挫敗經驗的時候，若從正向的角度來思考自己的收獲，較不會持續的停留在挫敗所帶來的情緒或是自我責難中，進一步有所成長。順子將當時個案處遇上的失誤，轉化為學習的經驗，也看到了自己成長的機會；華仔對於過去的不同逆境，如被調任至安置機構社工員、初擔任兒保社工員經驗不足的困難，都可以將其視做是專業成長的歷程，從中有所受益。

「就是我當初填緊安單的那個紅腫，然後因為可能那個英文應該是泛紅然後我寫紅腫，然後其實…當然我一方面我也承認我的限制，我也會很後悔自己當時沒有注意這些細節，可是我覺得這是一個經驗的學習。」(順子)

「這大概也是學習啦！我覺得，因為其實越接一些不同的案件，就是你看的越多你也真的是能夠比較去體會父母的那種心態，對，那其實自己也有一段時間也待過就是算起來才只有十四天在那個少年安置機構，那你也真的會知道那些少年他們整個生活作息是怎麼樣，他們喜歡東西是什麼，啊他們在討論東西是什麼這樣…」(華仔)

2、轉念

同一件事情可以有不同的觀看角度，就像是戴上了不同的眼鏡，可以看到不同的世界，受訪者可能因為不同事件的啟發、他人的提點或是突然的頓悟，轉變了原來的想法。阿妹在透過宗教、同事的分享及在職訓練的學習，在看待個案的觀點上有所改變，在助人的過程中，可以同理案家背後的苦，反觀自己能夠協助他人是一種福氣，在轉換觀看案主的角度後，也較不會將案主的負向情緒放在心中太久；依雯在面臨相對人的暴力威脅時也經歷了思考上的轉變，認為自己僅是

相對人生命中的過客，而被害人的處境是比自己更不好的，在這樣的想法上，反而較能看淡自己所遭遇到的痛苦；逆境對於鐵哥而言，成為激發自己的動力，為了要證明自己的工作能力，努力用功準備社工師考試，考上社工師後，也下定决心要在社工領域好好的服務下去，鐵哥認為這段過程是「生命中的富貴」。

「會覺得其實從那個幫助過程裡面，我們看到的是那個人內心的苦啦！…我們看到他今天在指責你的時候，他雖然在罵你，你會不舒服，可是我們事後深層內化到心裡面的時候，會告訴自己說他們其實是在受苦的了，對所以我們，我們今天有這樣的一個福氣可以幫助他。」(阿妹)

「像剛剛說的那個，很不理性的相對人告了很多人，告了我、威脅什麼、什麼，雖然會很煩，可是當我想到說，還好我不是他的前妻跟他的孩子的時候，我就會覺得很大的安慰，因為比上不足比下有餘，他的前妻跟他孩子其實比我更苦、更可憐，他們這一輩子跟他的糾結其實是更強、更深的，那我想說還好我只是他生命中的一個過客、一個社工，比起這些被害人而言的話，其實他們更可憐這樣子，我覺得那個就可以讓自己從比較負面的情緒中調適過來…」(依雯)

「我一直被困擾著，真的，我一直被困擾，因為我一直在想到到底是怎麼樣~不過那也是一個動力啦，我後來是這樣子轉念啦，就是因為他(督導)常常這樣子，我報告來你就給我退，又刁難我什麼有的沒有的，所以到後來我也比較立志啦!人就是這樣子，這一種，那個什麼憂患當中你就會知道要好好的用功」(鐵哥)

3、從工作經驗中修正工作方式：

失敗為成功之母，過去經驗的累積可以成為社工員寶貴的資產，在挫敗的經驗中，逐一反省並修正自己的工作方法及態度，找出適合自己工作的風格，讓兒保社工員在工作中更得心應手。華仔提及在專業訓練的過程中，不斷被教導家訪時，不要喝案家的水或是吃案家提供的食物，但在自己工作經驗中觀察到，弱勢的家庭常會以簡單的茶水來表現出對於社工員的歡迎或是感謝，因此接受案家的小小的心意，其實反而對建立關係有正向的幫助；順子在填寫緊安單的經驗中，

曾因為在字句描述上遭相對人質疑，因此在日後也修正了撰寫緊安單的方式；智英在處遇方向受到長官的壓力時，透過和同儕的討論，調整與長官互動的策略與方法，進而摸索出成功的經驗。

「有的時候真的要看狀況，那尤其我們那邊的個案因為他們環境都比較偏遠，生活也比較不好，做工的比較多，他們很喜歡跟人家「搏感情（台語）」所以有的時候變成是，當然酒是一定不喝啦！他們給我酒絕對是不會喝的，但是如果是一些水或什麼的話，他們親自我看到他們倒，然後就是端給你的話，其實我意思意思我會喝。」(華仔)

「就是像這個寫緊安單這也是一個學習，然後我覺得那我就虛心，就是以後在寫緊安單的時候要寫得中性一點，不要寫那麼明確，對，就是要寫他的那個傷況大概是怎麼樣就好，也不用說他被虐待這樣子。」(順子)

「…就是你會有很多失敗的受挫的經驗哪，然後當然那時候還是會有幾個比較好的同儕，大家可以相互討論，因為那些同儕會跟你在一起那麼好，也一定是因為我們的理念是相同嘛，那如果是理念相同的話，我們的處境其實就是相同，一定會受到上面的打壓，或者跟上面不一致，那我們幾個就會去討論說，好那也許策略應該要修正了，就是我們過去用的方法，看起來行不通了，就要換一個新的策略，然後討論之後大家就會說，那不然我們試試這個方法，然後試了之後就會有一些成功經驗嘛，就被增強，就一直用這樣子，對，所以第二個階段比較是這樣子，這樣子過來的啊，就是挫折失敗之後，然後找到試圖可以工作的方法，對，這樣活下來的」(智英)

4、連結或尋找外部資源的能力：

尋找資源是社工員必備的專業知能之一，兒保社工員除了可以協助案家獲得相關的資源之外，面對自我狀態不佳的或是需要更多專業成長的時候，也會懂得透過運用資源的方式，讓自己變得更好。依雯、幸仙、順子、智英均運用了適當的資源，包括了成長團體、工作坊、個別諮商、尋找外聘督導等方式，增進專業知能與調整自我的狀態。

「我也知道說我可能能量被耗損的太嚴重，我可能快要 out 了，我可能怎樣、怎樣，那所以我也就是請自己的假，然後花自己的錢，去接受個別的諮商，那當然這個都對我都有很大的幫助」(依雯)

「我以前還會…注意有什麼樣的一個那個成長團體，或者是一個什麼、什麼工作坊等等…然後自己去印下這些資料，然後跟我組長說、這個好像很不錯我想去上，然後自己然後寫個簽，然後這個參加這個工作坊的錢就是用什麼業務費，反正就是寫得冠冕堂皇的名義說，這個增進這個知識、技能…這個如果去照顧個案等等…然後讓自己去參加一些課程，或是對自己有幫助的東西等等…」(依雯)

「後來就因緣際會之下，我就問老師說老師，我們…我一直覺得說我的專業能力是不足的，然後你有沒有興趣想要來做外聘督導這樣子？我覺得其實你在做個案的過程中，給我很多收穫，我覺得這個應該也可以幫助其他的人，老師就說好啊！」(幸仙)

5、過往生命經驗與工作的連結：

生命為一連續體，個人過去的生命經驗對於未來可能發生重要的影響。華仔幼時在廟口生活的經驗，讓華仔可以接觸到形形色色不同的人羣，也常見到許多衝突與流血事件在廟口發生，因此暴力、傷者或是衝突，很早就出現在其生命中，是生活中見怪不怪的現象，另外在大學階段，華仔因其心理相關背景在醫院實習，亦與精神疾患及急症病人有所接觸。這二次的經驗，讓華仔在處理兒少保案件的時候，對於嚴重的兒虐案件，可以比較不受情緒影響，更能因應兒保工作的危機情況。

「所以我都覺得真的生命經驗是會有一些幫助，那可能沒有這些生命經驗的人，他可能一看到他其實會有一點嚇到，因為他只能看到通報表上說打的怎麼樣啊、那哪邊瘀青、哪邊流血、那哪邊怎麼樣，可能他沒有辦法去想像。」(華仔)

芷君過去從事婚暴及性侵害防治工作時，曾因為婦女遲遲未能離開暴力循環以及許多駭人的案件，讓芷君身心受到嚴重的替代性創傷，後來芷君透過閱讀，

漸能理解人類行為的動力以及環境對於案主選擇的限制，此理解讓其在兒少保護工作的時期，在看待案主不斷的墮落及欺騙的行為，心理上較能淡然處之。換言之，過往從事婚暴及性侵害防治的工作經驗，也讓其更能勝任兒少保工作中的困難。

三、自我照顧能力

1、自我狀態的覺察：

在高度壓力的工作環境中，工作者可能因為自我的內在狀態不佳，而影響其工作上的表現，在長期關注案主的同時，可能會忽略自己而導致能量耗竭的狀態。因此依雯認為適時覺察自己的狀態，傾聽自己內在的聲音，才會知道現在自己究竟遇到的困難以及需要的協助為何，進一步才能去尋求解決之道。

「就是覺察、跟自己對話說我怎麼了？我最近怎麼了？好像有點累，到底發生了什麼事情，我覺得有時候是跟自己的一個對話或覺察…」
(依雯)

2、承認自己需要協助：

在兒少保護領域工作，或多或少都會遇到需要協助的地方，然而 Russ(2009)提及在兒少保護領域的文化氛圍傾向使社工員較不敢承認自己面臨困境，以致無法得到協助。依雯在工作的經驗中，發現有許多結構性因素會造成社工員工作耗竭的情況，因此表示「社工這個領域，有一些是結構性的問題，不管哪個單位都會發生的，不管體制好或是不好、人力足夠不足夠，有一些事情它一定就是無法避免」，假使能夠開放自己，承認自己現在處於需要被支持、被關懷的狀態，甚至是承認自己的不完美，適時拋出求救的訊號，反而對自己有正向的幫助。

「我覺得那個對一個工作者的那個耗竭，那個能量的耗損是一直都存在著的，只是我覺得說…也許把自己，就是願意去把自己的一些警訊去拋出來，讓人家知道說，可能我需要支持、我需要被、我可能需要被督導…」(依雯)

「我覺得承認自己不完美，或是承認自己需要幫助不是壞事，那所以我覺得覺察跟承認，或是讓身邊的人知道這是很必要的！」(依雯)

3、區隔工作與生活：

工作與生活的界線不清，常會使人將工作中的問題帶入私人生活中，亦可能影響生活的品質。因此，能夠設立工作與生活的界線時，可以讓自己暫時的放鬆，讓自己休息與重新滋養新的能量。晨欣及華仔都強調了切割工作與生活的必要性，華仔在休息時便完全的放下，從事自己喜歡做的活動，而晨欣則是將手機關機，讓自己真正遠離工作。

「我都覺得要適度的把自己抽離，就是當你在休息的時候，你要適度的把自己抽離在這個就是你工作的事情之外，然後去做你喜歡做的事情這樣子，因為其實一直一直把自己的思考或者生活陷在那裡面的話，其實會有，會變成是讓自己一直就是身陷在那泥沼裡面會拔不出來，而且那個很、會很嚴重，因為其實也真的很，看過很多同事真的就是在那當中就是出不來，可是明明就不關他的事情，因為有可能是其他單位的疏失或甚至是在協調過程中嗯...可能那些責任並不是我們社政必須要擔的或是社工員你本身要擔的，但是他們會覺得說就是我處理不好，然後就會一直想一直想…」(華仔)

「其實我後來也要調適就是說我只要一離開辦公室，除非是 on call 的時候啦！就是說我只要離開辦公室，我所有個案的事情，我全部都不想。」(晨欣)

另外，幸仙在一段時間便會以定期旅行的方式來調適自己的身心狀態，是另一種休息與區隔工作的方式。

「而且有一部份是我發現到我做這個工作之後，就是我現在這個地方，我是睡不好的，我一定要離開了，比如到外縣市去旅行的時候才睡的著，也才睡的比較沈這樣子…」(幸仙)

4、適時的情緒抒發

在從事高度情緒耗損的工作時，為了避免長期壓抑可能導致的耗竭，鐵哥認為自己會透過「說」的方式來讓自己獲得新的能量，無論是他人的回饋或提醒，或是自己透過說的過程來釋放壓力，都是一個保護自己的方式。

「我後來發現一件事，就是我這個人有什麼事情我都會講出來，藉由不斷的講，你可以得到一些回饋、或者是不一樣的轉念，這個是一個；再來就是不斷的講讓我的壓力釋懷…」(鐵哥)

四、希望感

1、看到改變的契機：

人對於未知常會充滿恐懼，而希望感可使人對於未來有期待。智英在面對高案量的時期，組織也開始進行人力的聘用規劃與明確的期程安排，當時組織的人力規劃是符合智英心中兒保工作的人力配置，因此在可預期的心理準備下，不確定感得以暫時放下，也讓智英撐過那段時間。

「啊後來這一段時間，我覺得他不算久，或者是對我來講那不是最痛苦的原因，是因為他其實第一個他很短暫，那再來是因為他本來在後在中後期的時候，我們就已經有看到希望了，因為那時候就已經在講人力的問題，所以已經整個中心是在運作的，就是在簽要聘人的那個部份……你知道說這些東西很快，九五年十月人到位之後，我們的那個重擔就可以卸下來了。」(智英)

2、發掘工作中的意義及認同工作特性

個人若認同其工作的內涵與價值，進而從中發現意義感，可以激發出兒保社工員的力量，依雯相信兒保工作則可以為世界帶來正向改變，這也是支持其留下來的力量；順子認為兒少保護工作的目標相當的清楚明確，透過和兒童及青少年、照顧者之間的一個互動，可以提供家庭一些協助，因此也願意持續投入此工作。

「我覺得說雖然我們可能不是在當官的，在社會上沒有什麼權利、地位或是名譽，沒有辦法像法官、檢察官那個有什麼樣的一個聲望、地位，可是我們一樣是有一些能力，去對這個世界做一些改變的，我覺得那個都是很大的一個正向的力量跟信念。」(依雯)

「因為我覺得…就是我會覺得這個工作它很吸引我的地方就是你可以跟這些青少年或者是小孩然後瞭解他們家的狀況，或者有時候你可以跟家長有一些同理啊或者是，就是去跟他們討論到家庭的問題。」(順子)

「因為我覺得以前在 ooo(前工作單位)，可能那時候我還很年輕剛出社會，我比較不知道怎麼去關心一個家庭，那我覺得透過那個家暴我覺得那個目標是很明確的，然後你是可以直接切入那個問題的核心。可是我覺得有時候做青少年輔導我就不知道要從哪邊切起。」(順子)

由於對於兒少保護工作有認同感，因此順子也覺得工作是充滿意義的，從中可以獲得快樂與滿足。

「…我覺得它的意義很大，它也是在處理家庭核心的問題，是非常值得投入的工作。然後如果說他們也願意接受我們的協助，我會很開心」(順子)

從上述可知，兒少保護工作不同於一般性的福利服務工作，而是以特定的兒童及照顧者為對象，社工員採取主動的姿態進入家庭中，提供服務與協助，此部分乃是法律的明文規定，從中展現了公權力的權威的特性。如芷君即認為其不害怕衝突的性格以及追求公義的理念得以在兒保工作中發揮與實踐；晨欣亦提到，在公部門從事保護性工作，所擁有的自主性相對於民間單位來的高，在為個案做重要的決定時，公部門的力道亦較足夠。

「因為我本來就是直話直說的，……，對一些比較兇惡的家長，我一點都不會害怕去面質他，我講出那些話都不會臉紅，對~然後就覺得說，這個(工作)是很適合…」(芷君)

「也有人問我說為什麼一定要在公務門，其實跟我的特質是有關係，因為我覺得我今天做什麼事情，我不希望人家干預我，那其實在公部門，他是一個個案的總管理者，所以就變成是說他的決策是可以影響到這個個案的，有可能是一生，或是和他的一些狀況，像譬如說我們安置他了，或是辦理收出養，這個都會影響到他的一生，所以**我就會覺得有些東西是我今天要做的，我不想要綁手綁腳**，如果我今天是在譬如說在家扶好了，那如果我今天認為這個孩子他適合安置的，可是我縣市政府的社工認為不需要安置，你還是要尊重縣市政府的評估」(晨欣)

3、未來導向的目標：

因為擁有理想，即便遇到了困境，未來的目標都會一再的提醒與引領個人繼續努力往前走。智英在進入兒保工作後，透過和同儕討論及自我學習，漸漸的建構出兒保工作的架構與藍圖，因此在工作中也會透過有目的性的行動，來實踐自己心目中的兒少保護工作，除此之外，智英亦帶著「傳承」的使命感，希望將自身的所學，可以透過相關資料的整理、或是帶領新進社工員的方式，在兒少保領域貢獻所學。

「我覺得還有一個傳承的概念很重要，就是前面的人其實教很多東西給我們，啊你就會想說，可是我還沒把東西交接下去啊，那個是我的責任，就是你會覺得責任未了啦！」(智英)

「我覺得那個東西其實說穿了，本質還是想要幫忙別人，嘿，就是也許留下一些東西，還是可以傳承下來…」(智英)

4、優勢觀點取向

優勢觀點取向的社會工作，可以讓工作者看到希望及未來，相關的研究指出，社工員運用優勢觀點於實務工作中，會因為個案的轉變與成長而有所感動，

對工作更有熱情，減低了工作耗竭的機會(林冠馨，2007)。在本研究中，亦有與上述文獻有相呼應的發現。依雯抱持著案主是有力量改變自己生命的信念，相信自己可以在過程中可以真正的協助案主，也重新肯定自己在此份工作所能展現的價值。

「…我覺得也是因為很幸運當了社工，所以能夠讓自己更加的去相信一些事情，就是相信人有力量、是本身就會有力量去影響這世界，或是去改變一些事情，或者是他自己本身的生命就有力量去改變…然後也更相信說，也許有一些人暫時被困住，可是我們真的很有力量可以去陪著他，也許我們的力量不是好像像超人般的展現，可是就覺得就相信說，他一定有能力去做到，也相信自己有能力去陪著他去完成…」
(依雯)

五、現實考量：

許多受訪者都表示在現實考量下，公部門的福利與穩定的情況比起民間單位好的多，因此即便工作中的壓力較民間單位大，仍會願意在公部門試著多努力看看。依雯考量在公部門可以依加班時數來補休，也有固定的休假，對於家庭來說較有彈性，相對於有些民間單位責任制的要求，縣政府的工作環境是較佳的；順子表示在選擇工作上，除了工作的性質之外，在某個程度上仍然會考慮到薪資福利；鐵哥則是強調工作的穩定性及薪資。

「可是只是因為發現別的領域，就是別的單位也沒有多好，雖然說可能有一些部份那個身心壓力比縣府小，可是就是因為我覺得，我自己是有家庭的人，我覺得能夠去有補休或者是有休假，休假可以去做自己的事情，或是陪家人、或是帶孩子去不管是打預防針或是什麼，就是我覺得有時候臨時難免都會有需要請假的時候，可是至少我覺得說在那邊，至少是我可以去請假或是什麼，我只要把我事情都已經 control 好了，都已經安排好的話，那我不用，就是至少那個主管都會蓋章，我不用去配合說假日要加班又不能補休，因為其實很多民間單位的基金會，其實難免都會有這種狀況…」(幸仙)

「我覺得一方面就是很實質的就是薪水，薪水還不錯」(順子)

「…可是我跟你講，我不喜歡這個工作，有人跟我講你為什麼可以待十年，很簡單因為錢多，今天只要一個人他拿出比這個錢，一樣多甚至於少一點點，但他確保後面的工作都可以穩定，我馬上離職。」(鐵哥)

六、靈性的力量：

Walsh(2008)認為在面對逆境的時刻，靈性的追求可以讓人獲得超出理解層次的意義，並從中獲得慰藉。從受訪者的經驗中，可以發現相類似的結果，受訪者從靈性的力量中獲得許多精神上的支持，如阿妹所參與的佛學團體，教義是要人以慈悲的心去對待每一個有情生命，讓阿妹覺得自己的工作就是和人「結善緣」；而基督信仰中的「忍耐」與「盼望」也成為依雯人生的信念，在其脆弱與失意的時候給予力量。故雖然在不同的宗教團體中，抱持的理念及觀點或許有所差異，但均可以給予受訪者許多的正向的能量。

「就是那種東西很像就在告訴你一些人生的道理吧！他講的就是個人生，對啊然後有些透過一些經書裡面的一些，導引啊什麼，好像你就不會去鑽牛角尖一些困惑，就是掉在一個困惑裡面一直爬不起來這樣子。」(阿妹)

『有時候真的是很挫折、很無力，或者是很沮喪、很無助甚至任何人都無法替妳解決，連主管也不可能，然後誰誰誰都不可能的時候，我覺得主給我很大的力量，而且覺得祂的話就像一個很強的應允，這個祂應允我說，祂必與我同在並眷顧我，我覺得神的話語會常常會浮現在我的腦海，常常會有神的話語來安慰我，在我軟弱中給我力量，在我很無助的時候給我安慰，在我痛苦、悲傷、沒有人了解的時候，我覺得那個都是一個很大的支持跟力量…』(依雯)

貳、環境保護因子：

環境保護因子係指個人所處環境中可以提供支持性資源及個體與環境互動產生的正面影響。本研究中從家庭、職場及社區三個層面分別切入，發現兒少保

社工員的環境保護因子有：家人的支持與協助、友善的職場經驗、延伸的人際網絡，以下分別說明之：

一、家庭：家人的支持與協助

家庭是個人生活中最頻繁接觸的系統，亦是受訪者支持力量的重要來源。依雯的先生可以理解兒保工作的內涵，支持依雯在此領域工作，而依雯疲憊時，透過實際的陪伴給予關心；順子的先生及家人除了心理層面的支持外，在順子遇到困難時，會陪著順子一起想方法或是提供建議，讓順子有機會跳脫自己的思考，而可以重新審視與解決逆境；華仔被調職的那段時間中，女友也成為了支持力量的來源之一。

「那當然還有家人之間，我覺得家人之間的那個理解跟支持，像先生就知道說，你的工作還有你工作的重要性，……可是我覺得先生給我很大的一個支持，我覺得有人可以去理解、去體諒，那甚至當你累了的時候，我就可以跟他說，我需要有人陪我走走路，他就知道說我真的很累，或是今天辦公室可能真的發生什麼事情，他就是會陪著我走一圈，然後我覺得就是，**我覺得那過程中就是有一個人陪伴，我覺得陪伴是很大的力量**，然後這個是家人的部份。」(依雯)

「我覺得尤其像跟一些家長工作，然後可能我的個性就是比較單純，可是我覺得他(先生)比較……他可能在那個應對上或是說瞭解人性上面他是比較深刻一點，所以他常常就會跟我講說就是不要那麼在意或者是一些…對，就是你說的那個轉念，那可能我就會用另外一個方式再去做一些思考」(順子)

「就是他(父親)會跟我分析一些想法，或是他會跟我說我這次遇到這樣的狀況說不定就是要避免我下一次遇到更嚴重的情況，所以我覺得他也是給我一些轉念的方法這樣子」(順子)

相關研究顯示良好的親密關係是重要的復原力因子(Rutter, 1987)，從本研究中可知，家庭的力量包括了情感性及工具性二方面，亦即家人除了可以在情緒上給予支持之外，還包括了對受訪者在工作上的建議或討論，開創了更多問題解

決的機會。

二、職場：友善的職場

(一)人際交流

1、良好的工作氣氛：

良好的工作氣氛會讓組織成員受到支持與鼓舞，依雯認為在家暴中心的工作環境是相當有凝聚力的，夥伴的情感在依雯想離職時，心理有捨不得的感覺；華仔亦認為其所在的工作環境中是充滿包容與支持性的；幸仙以「辦公室文化」來描述工作場域的氣氛，同事彼此間的情誼透過私下的活動得以維繫。

「…，其實在家暴中心裡面那個凝聚力是非常的強，同儕支持是非常的強，就像一個大家庭一樣，其實大家感情是非常好的，我覺得那個會很捨不得，然後而且就像是一家人，那可是也就是因為這樣子，所以等於說，會有…大家會陪伴，就是陪著妳去，等於說陪著妳去度過這一段期間，所以這在那個最不舒服的那一段，那一陣子慢慢調適過來之後，我覺得就可以再繼續再走下去…。」(依雯)

「我覺得我也很幸運我一直在一個很包容跟支持的一個工作環境當下，就是從我之前在社工科裡面，那甚至到之後的社福中心還是回到了家暴中心這邊來，對，那即使我在性侵組好了啦！其實我覺得每一個我工作那個場域的督導或者甚至是這些同仁其實都是很包容跟很支持性的。」(華仔)

「我覺得辦公室文化很重要！對，辦公室文化很重要，像我們初期的時候，我們有康樂股長…反正他就是會約一約，下班去打球啊，然後打羽球、打籃球啊，要不然就是我們有時候會約一約去吃飯，我覺得其實這個部份有助於聯絡感情」(幸仙)

2、同仁間的互助與支持功能：

同仁間的互助與支持讓受訪者在遇到工作上的困難時，可以互相幫忙打氣，華仔提及在需要協助時，同事都願意且主動的幫忙；依雯在面對相對人的提告、威脅或是其他人的冷言冷語時，同事透過陪伴或是鼓勵的方式給予支持；順子則

覺得同事間互相討論，有**一起作戰打拚的團體感**。

「譬如說我上禮拜要去緊急安置，可是偏偏就是我們裡面大家都去研習只剩我跟另外一個社工，那他會說因為我還在忙上一個安置的事情，可是又來一個這個比較緊急的事，那他會說好，沒關係，**他先幫我**先做電話聯絡，然後甚至陪我去到案家幫我做安置這個小朋友，就是跟我一起去安置這個小朋友，就是很自動的他就是會說就陪你去，因為那時候也沒督導也沒有人可以指使他，他就說我陪你去這樣子。」
(華仔)

「同事間感情都很好像一家人，**同儕之間的相互的理解、支持，然後還有實質上的協助**，譬如說表示這一次我陪妳，陪妳去警局做筆錄我當證人、陪妳去開庭，……，我覺得那都給我很大的支持，那或者是有的同事會直接跟妳說，妳不用去管其他人說些什麼這樣，因為他們就直接來告訴妳說，妳是一個很專業的人，那我覺得那個同儕之間的支持是很大的。」
(依雯)

「我覺得在這邊一方面是很安全，就是有同事的支持，然後因為**我們案子還是會互相討論**，我覺得就是一個團體，那個一起作戰是不會太孤單」
(順子)

3、團體成員的分享

同仁間工作經驗及感受的分享，可以讓新手社工員更快速的**理解實務工作的內容及可能面臨的困境**。順子認為自己的在團體督導的過程中，資深社工員個人內在感受的分享讓自己除了有機會學習之外，還可以了解有些問題並非只有自己會遇到，而是工作本質層面的困境，因此也可以跳脫自我能力不足或自我責備的思考。

「…其實我覺得有時候有些資深社工他們都會去自我揭露他們自己本身也很焦慮很緊張，我覺得這個有幫助我，就是比較支持我，就是讓我覺得說其實像這麼資深的人他們遇到這些事情也是會很焦慮很擔心，並不是我個人的關係這樣子，那我覺得就會比較安心一些。」
(順子)

(二)組織的協助

1、案件處理機制的緩衝

兒少保護案件常是緊急且有高度危機的，在案件通報後，一直到派案至社工員手上之前，若能有適當的處理機制，會讓接案的兒保社工員有較多工作的緩衝時間，將手上的工作做適當調配與安排。智英表示在高案量的工作時期，機構中的接案組在收案後，會先進行危機處遇的工作，故在派案後，案件緊急的情況較低，社工員的壓力也會有所降低。

「…我覺得是第一條線堵的非常好，所以那種案子跟我們現在拿到的緊急案其實不一樣，以前那種案子在最緊急，譬如說這個孩子需不需要評估，或者說他這兩天可能會有危險，那個其實在專線就已經處理好了，所以其實案子拿下來呀，其實你至少有兩、三天的緩衝空間，他不會在燒燙燙（台語）的時候就拿下來給你，啊燒燙燙（台語）拿下來給你，那就緊急出勤去了，可是如果沒有緊急出勤去的案子，基本上有些基本東西是專線那邊做完的，嘿，所以那個階段其實我覺得，案件量雖然高，可是危機程度沒有現在高，因為前面有人多做，所以一個是這樣子結構上的因素，所以你不覺得那個工作的性質那麼的就是那麼恐怖，或者是讓你那麼的慌張…」(智英)

智英另外也提到，組織針對案件量的快速增加又無法立即補足工作人力時，曾經發展出適當的支援機制，讓社工員控制在一定的案量下工作，因應人力不足的困境。

「…可是如果超過七案的時候，其實是有啟動支援機制的，對，那個支援機制包含各組的支援，然後我們還動過社福中心的支援，然後我們甚至還簽過那種單案委託，就是給 part-time 的，一個案調查多少錢，所以其實是有那個架構在，所以大部份的時候，我覺得那兩年，除非真的遇到太大的波動，不然其實大家是在一個還算合理的工作量下面工作」(智英)

2、合理的工作要求

組織對於社工員的要求及期待必須要符合現實的情況，當案件量超出社工員可以負擔的極限時，工作品質的犧牲是必然的結果，因此，機構主管若能理解與體諒，與社工員一起「共體時艱」，社工員被消耗情況得以降低。智英提到在等待人力補足的期間，督導與社工員擁有一定程度的默契，對於工作品質的要求可以符合現實的情況，不會有過份的期待，而得以支持社工員繼續撐下去。

「嗯，因為沒辦法，那時候大家會有一個，就是對現實的理解，就說那其實狀況其實就是這樣，那沒辦法，我覺得那時候不會無理的要求你說，我人不夠可是你依然要做到一定的品質，我覺得那時候比較沒有感受到那種壓力。」(智英)

3、在職訓練：

許多受訪者表示工作中的在職訓練可以提供其專業成長以及解決個人困境的機會，如阿妹在家族治療的課程中，解決了其與個案互動的困境；順子從身心評估的課程中增進了對於家庭動力的分析以及與家庭工作的能力。

「…他有跟我們講，我有把我的曾經遇到的一些困惑跟他提出，然後他就是說，他回應也真的很厲害啦，他很容易去詮釋我們的問題，然後就是抓到問題去回應給我們…」(阿妹)

「然後我也覺得很珍惜的是說其實我們中心還是給我們很多的在職訓練，他們的這些資源讓我就是很喜歡去…就是你會發覺很多家庭他們的一些動力啊或者是說這個…就是那到底要怎麼切入這個工作這些方法，我會覺得說是很好，就是很好的學習，所以就滿喜歡的。」(順子)

4、督導功能的發揮：

督導在兒保社工的職業生涯中常扮演重要的角色，華仔及提到自己與督導互

動的過程中，可以感到到督導的溫暖與包容，並從中獲得專業成長與情感支持；順子表示督導在看到自己的努力及進步時，會給予回饋與肯定，另外督導在案件討論時，多可以陪著社工員一起討論案件，態度上可以「對事不對人」，不會責備社工員。

「…剛好我遇到的督導也都是很、很溫暖型的，我只能這樣說，那其實我們在討論案件的時候，他其實除了給我一些建議之外，他其實都會先聽我對這個事情有什麼評估，那他才會說哪些地方是不是再試試看這樣，甚至跟相對人就有時候也談不攏，就是可能談的時候有一些阻礙的時候，那督導還說你是不是用其他方式嘗試去再去跟他談一些其他的事情，然後再切入回來兒少保這個事情跟他談，這會有一些教導跟情緒上支持這樣子…」(華仔)

「就是我覺得每一個個案都是有它的特殊性，然後可能督導他就會陪著你去做一個案子，然後我覺得像督導那時候我覺得他還蠻 focus 在案件上，他比較不去看社工員的問題，他就是陪著你去看這個案子到底是怎樣，然後可能就跟著我們一起去罵案家，他比較不是去責備你做了什麼或沒做什麼。」(順子)

「在個督的過程然後他會去肯定你一些堅持啊或者是努力，或者是偶爾在閒聊的時候可能也會給你一些激勵或者是鼓勵這樣子，我覺得這個也很重要。」(順子)

Kadushin (1992)指出督導的功能包括行政的、教育的、支持性的功能。在本研究中發現，督導在「教育」及「支持」功能發揮時，可以讓兒保社工員較開放的談論工作上的困境，且盡量避免以責備，並且從中獲得支持與鼓舞的感受。

(三)工作中的正向經驗

1、案件的回饋

案家的改變及成長是兒保社工員介入家庭的目的之一，社工員從中獲得了意義感及成就感，也為社工員帶來正向的能量。智英在知道案主過得更好的時候，會再次肯定自己工作的價值；依雯認為自己可以在工作中，開創案家改變的契機，進一步影響家庭往更好的方向前進，也鼓舞了她繼續抱持著優勢觀點的理念

工作下去；而華仔在受到案家的認同及讚許後，也堅定了自己的心，願意持續的在兒少保護領域服務。

「…然後那時候如果你有機會啊，可以見到孩子後續的樣子，不管是社工來告訴你，或者孩子回來的時候，來看看你跟你打聲招呼，你會覺得他過的比較好的時候，你其實就會被充電，因為你就會覺得，你做了一件很棒的事情」(智英)

「然後有時候就是一個，可能一個個案看到他身上的一個改變，或是當個案跟妳講了一句話，或者是說一個小卡片等等…那我覺得那個都是一個很大的鼓舞，那更何況看到這個孩子，或是他的原生家庭的一些改變，那甚至後來有一些，就是這些相對人他會來跟妳說謝謝，來說謝謝妳，就是本來他真的很討厭妳的，可是也謝謝妳說，讓我們家裡有機會去做一些什麼、什麼的時候，那我覺得那個都是很大的一個，那個激勵我們走下去的。」(依雯)

「然後他就跟我講說噢！「你真厲害喔！（台語）連老師啊、連之前的社工都是在外面喔！你可以進來（台語）」跟我談」，而且我還喝他的水，我是覺得我真的是哪來的膽啊？督導一直跟我講不能喝，對，那那一段話是真的，我覺得對我來講是也是讓我真的很堅定，我可以繼續做下去的一句話…」(華仔)

2、網絡成員的認同、尊重與協助：

兒保工作常必須與警政、醫療、司法等專業人員共同合作，良好的合作經驗會讓網絡成員給予回饋、尊重與肯定。依雯與網絡成員接觸時多有被尊重與認可的感覺，這也是依雯可以從工作中獲得成就感的的地方；晨欣長期在兒少保領域的耕耘，也漸漸發展出個人的人際資源網絡，讓晨欣在工作上獲得許多協助。

「他們(網絡人員)也相對很尊重妳的那個專業的評估，會很請教妳說，妳的評估怎麼樣，妳覺得怎麼樣、怎麼樣的時候，那或者是開庭的時候說，ooo 妳有沒有什麼意見，妳的看法怎樣的時候。我覺得那個，從網絡人員的身上的 feedback 也是一個很大的成就。」(依雯)

「…而且就是在那個時候，我把那個社區的資源整個全部建立起來，

對，包含警政的部份，所以其實我覺得那時候的工作其實是雖然很辛苦，可是愉快，因為你知道有人會幫你。」(晨欣)

3、上級權力的分享(參與式的決策)

參與式的決策讓成員間可以感受到被長官信任及重視，長官與社工員之間呈現出一種「夥伴關係」的情誼，在遇到問題時，成員可以共同參與討論，與長官面對面的直接溝通，進而達成問題解決的目標。智英提及當上級長官願意將權力分享時，社工員會有被認可及信任的感受，亦可以達成充權的效果。

「我覺得主要的感覺，是我覺得長官很相信我們，嗯他其實相信我們的能力，所以他不會他遇到問題他不會說，好，我來解決或什麼，他其實不是，他是會看重我們的經驗，然後讓我們一起去想辦法…」(智英)

三、社區：延伸的人際網絡

人際網絡可以為個體帶來新的刺激與連結，並且給予歸屬感以及支持的力量。依雯提到每週參與教會的聚會讓自己可以在美好與正向的氛圍中代謝掉工作的負向感受；阿妹在讀經團體中，接觸到許多不同年齡層、不同職業的朋友，在研討的過程中彼此分享生命中的經驗與啟示，都讓其受益良多，也漸漸的解開了其工作及生活中的困惑。

「…我就覺得說當一個人被美好、希望、盼望、被愛所充滿的時候，那個黑暗的那個部份，那個垃圾自然就會被新陳代謝，慢慢代謝掉了，所以我覺得每一週的這樣子的聚會，對我而言也是一個很好的新陳代謝。」(依雯)

「我覺得我最大的感動是因為我年紀很輕，然後去跟那麼多不同年齡層，各行各業的人在一起研討的時候，每個人分享出來的啟示都不一樣，然後你就會覺得說我幸好我還沒走上他們可能已經走過的路，所以他們分享出來給我的，會變成是我的經驗……所以我就會覺得就是透過那個班級裡面，讓我吸收到很多不一樣的知識，那還有一些心理

上解不開的結。」(阿妹)

參、個人保護因子與環境保護因子間互動之討論

有學者認為內外保護因子在單獨存在時，不一定可以促成復原力的發展，而要在適當的交互作用下才得以使復原力產生(Rutter, 1979)。在本研究中亦發現部分個人保護因子與環境保護因子呈現出牽動的關係，此關係亦可能對於復原力產生正向之影響。

(一)正向的人際交流與個人問題解決、自我照顧能力之牽動

社會支持網絡理論指出個人從不同的人際連結中，可以獲得有形與無形的支持，對個體在歸屬感、自尊、環境掌控感等心理層面上有正向的影響(宋麗玉，2002)。在此觀點下，本研究發現環境保護因子中「家人的支持」、「同仁間的互助」、「延伸的人際網絡」以及「網絡成員的認同與協助」等保護因子，提供了兒少保社工員情感性及工具性的支持，而當個體從外部獲得的資源越多時，其問題解決、自我照顧等能力越有機會提升。舉例來說，晨欣因為案主從機構逃跑的事件而出現焦慮與擔憂之情緒，但在資深同仁的提醒下，理解了「案主行為的不可掌控性」是工作中的常態，而使得晨欣可以重新建構對逆境的認知，而達成問題解決的結果。另外，晨欣在工作中，也與網絡成員建立良好的工作關係，而使得人際網絡成為解決工作困難及情感支持的重要資源。換言之，人際交流扮演了解決問題的中介角色，同時亦成為情感支持、資訊分享與傳遞的重要媒介。

(二)「組織協助」與「學習動機」、「認同工作特性」之牽動

組織中的「在職訓練課程」以及「督導功能的發揮」的出現對於個人「學習動機」、「認同工作特性」可能產生正向的助益效果。對於具有學習動機的兒少保社工員而言，組織若能規劃符合實務需要的在職訓練課程，可以滿足個人學習上的需求，亦可能間接影響兒少保社工員對於組織及工作的認同，在此影響下，對於促進復原力應有正面的效果；另外，督導與兒少保社工員互動的過程中，能給予社工員鼓勵或肯定其進步，個人的學習動機可能因此被激發。從順子的復原

力發展歷程中可以見到上述情況，當其其學習動機於組織提供的課程中被滿足與增強，加上督導適時的讚美與肯定，激勵了順子更努力、更投入於工作中，此也呈現了組織對個人充權之成效。

(三)「工作中的正向經驗」與「優勢觀點」之牽動

在本研究中發現工作中的正向經驗使得兒少保社工員有較多的工作成就感及獲得再繼續前進的能量。研究者雖然將工作中的正向經驗歸類於環境保護因子中，然而研究者認為個人所抱持的觀點會影響其對於生活中事件的評價，如樂觀的人，較可以從負向的事件中發現有價值的地方。因此無論是「案件的回饋」、「網絡成員的認同、尊重與協助」以及「上級權力的分享」等保護因子，兒少保社工員若可以抱持著「優勢觀點」的眼光，從正向的角度來欣賞個案及組織內外的優勢，較容易發掘美好的事物。如同依雯在其工作歷程中，因為相信案主的能力，讓她將焦點放在個案的正向改變，進而看到案主更多值得讚許的地方，自己也從案主身上有所學習。因此，工作中的正向經驗有的時候並不一定取決於客觀環境中具體事件的出現，而是個人如何選擇願意看到的事物，從中獲得反饋自身的能量。

肆、小節：

從受訪者的資料分析中可見，每個人在其所在的環境資源中，都有其可以運用之資源，亦即可以保護個體不受傷害的因子，而個人所擁有的能力、特質，亦可以保護個體在逆境的過程中，較不受到傷害。

本研究發現的個人保護因子內涵有：1、個人正向特質，包括(1)忍受力和(2)學習動機與自我鼓勵。2、自我照顧的能力，包括(1)自我狀態的覺察、(2)適時的情緒抒發、(3)承認自己需要協助、和(4)區隔工作與生活。3、認知及問題解決的能力，包括(1)正向思考、(2)轉念、(3)從工作經驗中修正工作方式、(4)尋找外部資源的能力、和(5)過往生命經驗與工作的連結。4、希望感，包括(1)

看到改變的契機、(2)發掘工作中的意義及認同工作特性、(3)未來導向的目標、和(4)優勢觀點取向。5、現實考量。6、靈性的力量。另外，從家庭、職場及社會三個不同層次的系統中發現的環境保護因子有：1、家人的支持與協助。2、友善的職場，包括(1)良好的工作氣氛、(2)同仁間的互助與支持、(3)團體成員的分享、(4)案件處理機制的緩衝、(5)合理的工作要求、(6)在職訓練、(7)督導功能的發揮、(8)案件的回饋、(9)網絡成員的認同、尊重與協助、和(10)上級權力的分享。3、延伸的人際網絡。

上述各種保護因子，可能在不同的交互作用或影響下，加強或促成復原力的展現，創造出「整體大於部分之和」的功能。從充權的角度來看個體與環境保護因子間的互動，組織仍應致力於開創兒少保社工員在環境中的各種機會與資源，亦即以增強環境保護因子的方式，建構出能夠滋養兒少保社工員復原力的工作情境。

第三節 越過荊棘路-兒少保社工員展現復原力之歷程與運作模式

復原力起始於逆境的出現，接著在一連串保護機制作用的過程下，使個體達成正向的因應與調適(Richardson, 2002)。Kumpfer(1999)及 Richardson(2002)依此概念提出復原力運作的過程模型，本研究整合上述二學者所提出的過程模型，將兒少保社工員復原力展現的歷程，分別以「失衡期」、「重新整合期」以及「正向因應期」三階段逐一探討，最後再分析兒少保社工員復原力運作的模式及內涵。

壹、兒少保社工員展現復原力之歷程

一、失衡期

依 Richardson(2002)提出之過程模型可知，壓力生活事件出現後，個體原先身心靈平衡的狀態因此受到影響，若個體原本具備的保護因子不足以對抗新事件帶來的威脅，個體即會出現「機能失調」的狀態。因此，當兒少保社工員在面對新的壓力源時，無法以現有的資源或是過往因應的方式處理時，個人將受到事件帶來的衝擊與傷害。

1、負向情緒的產生：

情緒表現反應了個人面對外在世界的感受。在逆境出現時，情緒常是最快、最直接對兒少保社工員造成影響，且多為負向的情緒狀態，包括了害怕、生氣、擔憂、難過、失落等感受。鐵哥對於長官的不實指控認為其人格受到汙辱，因而感到憤怒；依雯、晨欣、順子在遇到相對人的暴力威脅時，多有面臨到人身安全的恐懼與害怕，除了在上班時間會擔憂相對人到辦公室或是以其他種方式騷擾，在下班時間也會擔心自己及家人的安危；智英在好同事們一一離去時，則是充滿了無奈與失落的情緒。

「…，我那時候就非常的氣，……，一直到現在我自己都還覺得那對我人生是一個很大的汙辱…」(鐵哥)

「…那甚至就是會有跟蹤或者是威脅說，我知道妳家住哪裡、哪裡，妳自己也有女兒什麼，我覺得那段時間是對我是非常、非常可怕」(依雯)

「那其實在他(被)扛上救護車這個過程中啊，他就是開始詛咒妳，…妳啊妳出來就怎樣啊，妳出來就不要讓我看到妳啊，那我一定會把妳打死什麼的，然後妳就會覺得這個，自己的人身安全是受到很大的威脅，尤其是我們又是才剛畢業，所以真的是很不懂這個要怎麼去處理，所以那個時候就訪完，就是處理完之後，然後騎摩托車回來路上就一直哭，一直哭…」(晨欣)

「我覺得那一段時間其實我還滿擔心，就不太敢走正門」(順子)

「…要走就是一起倒這樣子，通常都是骨牌效應啦，就是他們其實差不多在那半年內，其實就是離開，然後給我的影響，就失落啊，失落…」(智英)

2、生活上受到影響：

在個人情緒受到衝擊後，個人生活亦可能受到逆境事件的影響。多位的受訪者在面臨壓力事件的時期，在生理或心理都受到不同程度的干擾。依雯表示自己在當時常常做惡夢；晨欣亦有失眠、做惡夢以及生理期混亂的情況；順子在原本身體狀況就不佳的情況下被相對人恐嚇之後，病情更為惡化，另外順子也在案主受虐致死後，有段時間呈現出替代性創傷的反應，使得個人生活中的許多事件都不斷的與案主連結在一起，難以放鬆和休息。

「因為我覺得說…如果說是我自己受威脅什麼，我覺得那個是另當別論，可是如果說當他是用我的女兒的那個來威脅的時候，我覺得那個人那段時間是對我衝擊是很大，那個壓力是很大，就常常會做惡夢，夢到說可能他到我家要來傷害我和孩子那樣，對，然後就忍，就是常常在惡夢中嚇醒等等。」(依雯)

「對，那個時候很痛苦，對，痛苦到就是我連那個，整個生理期全部都大亂，然後回去整個就是完全是脫序的狀況，就是可能覺也睡不著，就是會做惡夢什麼的，所以就會覺得喔，怎麼就是一個工作而已，就把自己弄的就是這樣子的狀況。」(晨欣)

「他(相對人)就知道我的生肖嘛，然後還有我先生的姓氏這樣子，他一見面就這樣跟我說，然後我那時候就是有一點嚇到這樣子。然後後來…那時候身體狀況有點出問題，就是反應在身體上，可能跟他談之前就有一點發燒了，然後跟他談完之後身體就有一些出血的狀況…」(順子)

「生活上就是剛開始就是會哭，就哭了幾次這樣子…就是我看到很多的東西我都會跟這個個案做連結，比如說我看到小孩子我就會想到那個個案，或者是我可能在講電話，可能我連繫的是 xx 醫院，那他是在 xx 醫院住院，就是很多很多就是很瑣碎的東西都會跟這個個案做連結，那那個難過的心情就又會起來這樣」(順子)

「…那時候又為了要趕消化掉那些案件量，所以其實我覺得那陣子，加班的時候真的真的是…加瘋了這樣子，對，所以就會覺得你會覺得整個身心狀況其實都很不好…」(智英)

除了上述身心反應之外，亦有受訪者表示家庭生活會因此受到影響，幸仙即表示回家後仍會受到工作情緒的影響，與家人互動時態度會比較差，而阿妹與智英都因為長時間的加班，生活品質受到影響。

「我回家就會放空，然後有一段時間會一直在玩線上遊戲，然後回家都不講話，對，然後或有時候就整個譬如說家人問什麼，都會情緒上比較…就是口氣上會比較不好，會把一些情緒帶回家，我覺得會有這樣的一個狀況…」(幸仙)

「…那時候瘦好多喔，我幾乎都是八、九點才回家，回家之後你已經累到你根本連嘴巴都懶得動了…」(阿妹)

「有啊，就生活品質整個大大下降啊…」(智英)

3、懷疑自己的能力：

在認知的層面上，有些受訪者會因為壓力事件的出現，認為自己缺乏勝任工作的能力。依雯在保護安置個案後，因為個案不配合偵訊、驗傷的情況，認為是自己能力不足導致的困難；順子因為個案受虐致死的事件，而對於自己在案件評估的能力及敏

感度上產生懷疑。

「那時候孩子的整個情緒，是很不配合去做驗傷、採證，也不配合做司法的偵訊，所以當下很多，就是因為他整個情緒很不穩定、很反抗的狀況，所以我們跟醫療或是警政的人，都無法去做一些立即性的證據的取得或是保存，那甚至連錄音、錄影他都完全的 deny。那所以我那時候…其實就有非常很長的一段時間很自責說，**如果換了一個比較資深的人，也許他可以把他處理的更好更 Perfect 的時候，那後續很多的那個問題也許就可以減少很多**，那…我覺得那個會有很多那個自責，或者是自己對自己那種批判的一個聲音會出現。」(依雯)

「…就小孩子就被爸爸打到顱內出血，那時候就是還沒有訪到加害人的狀況，然後會覺得滿難過的，也會覺得自己做得不好，就是可能沒有敏感到一些事情這樣子。」(順子)

另外，亦有受訪者思考到自己究竟適不適合兒少保工作的特性，像是幸仙在從事兒少保社工員一段時間後，發現案家的改變緩慢，漸漸感到無力，比起自己過去在老人福利領域可以看見個案受照顧品質的提升，而開始思考自己適不適合從事此工作；晨欣在遭到相對人的恐嚇後，也想著自己究竟是不是可以在充滿危險的兒保領域中工作下去。

「受到什麼樣的影響喔，**我會想說我到底適不適合做這份工作**，對，那時候有這樣想過…」(幸仙)

「…就是處理完之後，然後騎摩托車回來路上就一直哭，一直哭，然後就覺得說自己明明是在做一個在救人的工作，可是怎麼變成是我自己的生命是會有危險的，對，那所以就…那時候就**一直在思考說我到底適不適合這個工作**…」(晨欣)

4、出現想要離職的念頭

個人在經歷逆境時，隨著負向情緒或是不佳的身心狀態出現，離職常是容易出現的一種想法，這也可能是兒少保社工員的高流動率的原因。然而，即便是日後可能發展出復原力的兒少保社工員，亦有好幾位受訪者在此階段都出現想要離

職的念頭。

「我一直都很努力的在我份內該做的工作，我卻不斷的被打、被打、被打，可是我報告一直交出去，所以我跟你講，我轉案率 95, 90 幾%，為什麼，因為即便他退我我還是交，其他的人可能因為他退不交，所以他就累積了一二百案，或是因為什麼因素，ok，在這樣子的一個工作裡面，我更火阿，我在那邊日子很難過，然後我每次站起來(看到)一堆人在那邊上網瀏覽一堆有的沒有的，可是他沒事，然後我就要被你罵，然後我又要工作，我真的很想離職，99 年，是我最想離職的那一年」(鐵哥)

「其實當下會非常的想離職，會非常的想離職……。」(依雯)

「我做快要滿一年的時候，我就有在想是不是就不要做了，就光第一年的時候就有在這樣子想，因為就覺得處理這些事情，就是有的時候會覺得自己的經驗可能還不夠、社會歷練其實也真的不夠，那有的時候碰到案家會對你有一些挑戰的時候，那會不知道該怎麼回答，甚至已經做了一年還不知道怎麼回答……」(華仔)

「所以其實在那一段時間，大概剛工作呢…前三個月，其實是很痛苦的事情，對，然後剛開始，第一個月的時候就很想要離職。」(晨欣)

5、小結：

綜上所述，在逆境出現的初始階段，兒少保社工員因為受到新的壓力事件衝擊，使得個人原本系統中穩定而平衡的狀態遭到破壞，導致個人身心狀況受到嚴重的影響，另一方面，部分受訪者甚至因為工作的不順遂，出現自我批判與責難的想法，甚至產生離職的念頭，此發現可以回應 Richardson(2002)所提出的過程模型中的「機能失調」可能出現的內外心理失衡的情況。

然而，個體與環境不會因為個體的失衡而停止交流，而是持續的進行中，其中危險因子與保護因子的競合，決定了未來個體是否能夠發展出新的復原力。

二、重新整合期

Kumpfer(1999)指出復原力在運作的過程中，個體與環境仍持續的發生互動，個體因為保護因子的緩衝，開始調整個人的狀態，並對環境進行有選擇的覺知或是積極的改變環境，以因應混亂與失衡的情境。簡而言之，保護因子在發揮作用後，個人行為及心理上的轉變，將使個人對於逆境做出較佳的回應。研究者將此階段的過程命名為「重新整合期」，以說明保護因子發揮作用後，個人在「行為層面」及「心理層面」的轉變。

(一)行為層面的轉變

1、對壓力源採取行動：

最直接處理逆境的方式即是對壓力源或是逆境事件採取行動，像是對逆境的反擊或是回應，這代表了個人可以正視逆境帶來的困擾與衝擊，並嘗試著以具企圖性及目的性的行為減緩各種危機因子造成的傷害。

依雯在遭受相對人暴力威脅的初期，多半是以消極被動的方式回應，但是在感受到相對人將威脅的對象擴大到其家人時，依雯為了保護生命中最重要的人，而決定主動提告，讓自己不再處於被動挨打的局面；同樣的，晨欣在受到相對人的恐嚇時，因為擔心人身安全的問題，反而透過主動與相對人接觸，試著與相對人建立正向的關係，最後相對人停止對於晨欣的敵意，也化解了當時人身安全的壓力。

「因為以前他來告妳或是什麼的，我也懶的再去告他，我告因為我覺得對一個那個反社會人格的人，我不想再跟他有什麼瓜葛，那我覺得說去告他就只是一直在跟他攪下去而已，可是當他威脅到我自己的家人的時候，我就覺得說我必須去主動，去做一個主動提告的人讓他知道說，你這是不對的！那我就只能去派出所備案，然後去提告這樣子」(依雯)

「…後來有一個轉環的餘地，是因為就是很擔心那個爸爸出來之後，會有狀況，那所以就是那時候督導有給意見就是說那是不是趁爸爸住院期間，再去跟他多談談，多建立關係，所以那時候就趁著爸爸在住

院的時候，去建立關係，所以爸爸出院之後，其實是情緒穩定很多，那也因為精神狀況比較穩定啦！所以他知道自己在做什麼，所以就沒有所謂的安全上的問題…」(晨欣)

另外，華仔從兒保社工的職務在不同時間被調派擔任性侵害組以及安置機構的社工員時，也主動的向長官表達自己對於工作的期待，讓自己有被調回原本工作職務的機會。

2、工作上的調整

新的壓力源出現後，社工員的身心狀況、工作品質都會受到不小的影響，因此透過適當的改變，穩定自己的工作狀態，或是運用策略與方法，使得工作順利進行，成為此階段重要的事。幸仙及晨欣認為工作不會因為自我的狀態不佳就停止，因此對於自己在工作上的要求會隨之調整，讓自己可以保有一定程度的能量完成必要的工作；順子在缺乏工作動力時，會安排做一些例行性的事務，此部分的工作內容性質較制式、單一，不容易受到情緒的影響，在狀況不好的時候仍然可以完成工作中的要求。

「我覺得我們的工作都會一直一直來，其實你沒有辦法去思考你要怎麼去做，就只能一直做下去，但是我要講的就是說，我在工作上譬如說我原本我覺得我的能力是可以是…以一百分為滿分，我覺得以我那時候的狀況我可以做到八十分，可是我狀況不太好的時候，我可能會自我要求只做六十分就好，甚至於更低，這樣我才有辦法去服務其他的人，對，如果每個都做到八十分，我可能就會…就可能要準備離職，對，我覺得我那時候是用這樣的一個方式，就等於降低自己的標準，讓我可以這個工作繼續做下去」(幸仙)

「…我就說如果這樣狀況，在案件量那麼高的情況下，我要減少去家訪的次數…」(晨欣)

「像我覺得有時候我們可能會覺得一天下來什麼事情都沒有完成，或是有時候就是沒有動力去比如說去寫報告啊或是什麼，可是那時候我做員工協談的時候那諮商師他就跟我說那你可能在很累的時候就做一些例行性的工作，比如說你就畫畫家系圖啊或是可能就是打些個案的一些什麼身份證字號啊那些或是一些差勤的東西，就是在你狀況不好

的時候就做一些比較例行性的工作，然後你就不會覺得說我一天下來都沒有做什麼事情這樣，什麼事情都沒完成。」(順子)

從上可見，受訪者的改變也顯示了其具備自我覺察的能力，並且進一步的透過內在心理的調適以及外在行為的改變，讓個人能量不會持續的惡化或被消耗。另有受訪者是透過工作策略的改變，來完成工作目標。智英在面對機構內長官在個案處遇上的不同意見，運用溝通上的技巧，讓長官可以接受其安排的處遇計劃；華仔、順子在不同的工作挫折或體驗中，也都可以將這些經驗轉化，修正自己的工作方式，讓自己在工作過程中更為順利。

「我覺得我用的比較多的策略是，選擇性的告訴他資訊，就是說當我去假設說，他有可能會在某一個方面可能反對我，或者他可能拒絕我提議的時候，我就會在透露資訊給他的時候，透過一些操作，讓他做出那個決定，是不得不這樣子做，譬如說他有可能比方開強親(強制性親職教育)這件事情，那我知道組長的風格是，他一定會認為說你應該要多跟父母談，那他如果有意願的話，你就不能開他強親，這個時候我就會選擇在告訴他的資訊的時候，就會避開他同意或不同意，我就會去講說因為他可能不是第一次犯了，然後過去他曾經答應過誰誰誰，說他會去自願去上完什麼樣的課程，可是他沒有，以此來論證他可能問我的問題，就會先假設說他可能會反對我的地方在哪裡，然後先找好資訊去…有點反駁他啦，就是可以堵住他的嘴，然後讓他沒有選擇說，或者是選擇的空間很少，還是得依著我給你的資訊，跟我現在做的處遇的評估這樣子走。」(智英)

3、主動尋求協助

主動尋求協助代表個體承認自己需要幫忙，在坦誠面對自己的情況下，可以讓問題浮上檯面，重新檢視自己的不足及困難，並且讓個體可以獲得外部資源的支持或是具體的幫助。向同事或是督導請益是許多受訪者尋求協助的方式，像是幸仙、順子、華仔、晨欣等人常會與同儕及督導做工作上的討論；另外如阿妹、依雯智英等人，也懂得運用職場或社區的資源，如諮商協談、在職訓練、團體督導等方式，讓自己在可以在專業的知能及個人的身心調適上獲得成長與改善。

「我覺得我的優勢是在於說我會回過頭來去問人，因為我會覺得怪怪的喔，我就會去問我其他的同事，然後同事也沒辦法講出個所以然來，我就會去問資深的社工…」(幸仙)

「…我覺得要尋求督導的支持跟協助，因為我覺得就是透過督導也可以去看到一些案子的問題或是再提供你一些不同的看法。」(順子)

「…說實在你如果可以在這邊熬個三年左右，你會覺得可能你的督導的能力，不見得在你之上，所以這個時候，你如果還要一些專業的協助的話，你得外找…」(智英)

4、個人生活的調整

個人生活在逆境發生後的失調期，會因為工作壓力連帶使得兒少保社工員的生活受到影響，而在重新整合時期，兒少保社工員在個人生活的層面上，漸開始有所因應與調整。華仔、晨欣強調工作與生活應該適度的切割，讓工作之餘的時間可以完全的休息或是從事自己喜歡的活動，試著讓自己的生活品質不要受到工作的影響；幸仙、智英運用休假的方式，讓自己暫時可以遠離壓力源，恢復自己在工作中被消耗的能量或是找回生活中的控制感。

「…我如果很累，我會去旅行，當然那時候也有去旅行，我覺得這個應該是都有連帶關係的啦！我覺得那時候就是這樣過了。」(幸仙)

「…就是你在那個跟主管有很強烈的衝突，或者是你感受到一些不一致的東西的時候，你會很挫折，然後我覺得也會 burn out 掉…通常那時候我用的方法是，就是讓自己休假，反正眼不見為淨嘛！先回家靜一靜再說…」(智英)

二、心理層面的轉變

1、維持情緒的穩定：適當的情緒管理可以使個人在擔憂、沮喪、害怕等負向的情緒中，逐漸調適過來；兒少保社工員運用了各種不同的方式，來抒發或是處理負向情緒造成的困擾。

(1)從人際關係中獲得情緒支持

鐵哥透過不斷的向友人訴說，宣洩氣憤的情緒；幸仙認為整個社會對於兒少保護工作呈現出一種要社工員承擔所有責任的氛圍，造成兒少保社工員的壓力相當大，因此幸仙在做案件評估時，會透過和同事的討論，從中確認自己的評估是否有疏漏，也可以減少內在心理的壓力與擔心。

「…就是我這人有什麼事情我都會講出來……不斷的講讓我的壓力釋懷。」(鐵哥)

「因為我覺得就是有時候你講出來了，我覺得有部份是壓力也被分散掉了…我聽聽別人怎麼講，我覺得至少有部份是自己比較安心…」(幸仙)

依雯、晨欣以及順子是透過和先生或男友的陪伴來獲得情感上面的理解與支持。

「…就是我下班之後，我會變得很黏人…會一直去依賴親密關係，或者是說自己的家人關係，那也因為這樣，就是可以讓我有一個轉移工作那個壓力的部份」(晨欣)

(2) 靈性或宗教的力量：

華仔和依雯都透過禱告的方式，以靈性的力量來修補受傷或煩燥的心情。

「…因為其實我有一些信仰，那她(女友)就會說你那就禱告，因為她不是這個信仰的，可是她會叫我用我的信仰去做一些情緒上的抒解這樣子…」(華仔)

「那時候腦海會有浮現那個一段聖經的經節，我就說耶和華、耶和華是我力量、是我詩歌，祂也成了我的拯救²，就這一個經節出來的時候，我就覺得整個人的情緒就慢慢 calm down 了…」(依雯)

(3) 運用特定的情緒處理方法

幸仙在工作了一段時間後，曾出現類似憂鬱症的情緒反應，幸仙在那段時間

² 原文出處為聖經以賽亞書，原文為「看哪！神是我的拯救；我要倚靠他，並不懼怕。因為主耶和華是我的力量，是我的詩歌，祂也成了我的拯救。」(12:2)

中發現自己有不自覺的流淚、負向思考的情況而求助諮商師，當時也接受諮商師的建議，以每日撰寫「情緒日記」的方式，試著在生活中尋找正向美好的事物，後來也讓自己跳脫負向思考的習慣。

「…因為那一段時間，我看到的都是負的，什麼東西都是負的，即便它是好事，可是我都把它想的很偏，就是比較負的那一面，不是正向那一面，對。我覺得那個部份是看到自己其實是身邊是有人在幫忙你的，然後有一些比較好的事情是不斷的在發生的」(幸仙)

2、認知上的轉變：認知上的轉變促使個人改變對於逆境的想法或是找到新的出路，進一步修正工作的方法與獲得支持繼續工作的能量。

(1)助人關係的重新思考

由於兒少保護工作多會遇見非自願性案主，故在專業關係中，案主多會表現出敵意或是抵制性的行為，讓兒少保社工員感到失望及挫敗。阿妹在工作初期對於相對人的指控而有被背叛的感受，然而在經過在職訓練的學習以及從參與宗教團體獲得的體悟，重新對於助人關係有了新的詮釋，理解相對人內心的無奈，不再將相對人的責備放在心上。另外，過去阿妹在與個案互動時，會因為自己的真心付出未能得到案家好的回應而難過，後來也了解在工作中需要視情況「對事不對人」，這也保護了自己在情感上較不容易受到傷害。

「他(老師)就是說我們今天在工作上面是對事不是對人，……當對方沒有預備要把那個情感掏出來跟你講的時候，你也不要那麼快掏出來跟他做討論，就是回應一個對事的一個看法就好。我那時候好像跟老師說，我們常常都會去很用心的、真誠的對個案付出，可是得到的好像都不是我們理想中的這樣子，所以老師他那時候跟我說這句話的時候，我也覺得就通了。」(阿妹)

依雯在遭受相對人的暴力威脅後，思考到自己與相對人之間的助人關係僅是一個生命中的過客，自己是短暫出現在相對人的生命中，藉此調適負向的情緒。

「…那我想說還好我只是他生命中的一個過客、一個社工，那比起這

些被害人而言的話，其實他們更可憐這樣子，我覺得那個就可以讓自己從那種比較負面的情緒中調適過來…」(依雯)

(2) 建構出逆境的意義

Walsh(2008)指出看待問題與選擇的角度，對於個人要去面對問題或是變得絕望，有重要的影響。因此逆境出現後，個體的對於逆境的解讀，決定了個人選擇面對逆境的態度，受訪者對「逆境」可以建構出屬於個人的意義，在心理上接納已經發生的事實，行為上也透過積極的因應來改變情勢。

晨欣在從事兒保工作初期，將兒保工作所遇到的困難當做是「年輕時的挑戰」，告訴自己要努力的撐下去，並期許自己的專業能力能在困境中有所成長；順子對於自己工作上的失誤，賦予了「可以避免下一次犯錯」的意義；阿妹將非自願性案主，看成是讓自己成為「有福氣幫助他人」的人。

「他會跟我分析一些想法，或是他會跟我說我這次遇到這樣的狀況說不定就是要避免我下一次遇到更嚴重的情況，所以我覺得他也是給我一些轉念的方法這樣子」(順子)

(3) 追尋新的人生目標：

發掘新的人生目標讓個人的焦點可以轉換到不同的重心上，讓個人從現實的挫敗中，開啟了對未來的希望。鐵哥在不斷被長官刁難的時期，立志要通過社工師考試來證明自己的能力，決心認真讀書；智英因為與長官的兒保立場不同而受到打壓，激發出其想要從工作中證明較佳的兒保工作理念，因此更努力的投入個案工作中，驗證自己的想法，另外一方面也透過相關的文書整理或是與同儕的討論來分享自己的成功經驗，此時期也立下了要將兒保工作理念傳承下去的新目標。

「…我也比較立志啦~人就是這樣子~這一種~那個什麼憂患當中你就會知道要好好的用功…」(鐵哥)

「你那時候其實你的工作信念，其實是被打壓的嘛，所以甚至是有時

候，他們就會就是他有時候長官不太滿意我們…那時候其實也是為了賭一口氣，就是說你憑什麼說我們的是比較不好的，所以你會想要把那些東西留下來，然後試圖影響別人…那這個東西其實會讓你有動力就是繼續回來，因為你必須要驗證自己的東西嘛，我不是只有寫啊！我寫了之後我還得再驗證嘛，所以我自己的習慣就會是，我整理完之後我就會下一個案子再驗證說是不是 OK，所以那個東西會驅使你要回到前線，而且很努力的再去做你的工作這樣子。」(智英)

「…我覺得還有一個傳承的概念很重要，就是前面的人其實教很多東西給我們，你就會想說，可是我還沒把東西交接下去啊，那個是我的責任啊，你會覺得責任未了啦…」(智英)

三、小結：

重新整合時期是保護因子發揮關鍵作用的重要階段，個體與環境持續交流的過程中，個人及環境保護因子漸能發揮緩衝及增強個人能量的功能，從不同兒少保社工員的經驗中可以發現，其內在心理的情緒及認知會重新的調整與修正，包括「維持情緒的穩定」、「助人關係的重新思考」、「建構逆境帶來的意義」、「追尋新的人生目標」等改變；在外在行為上，兒少保社工員會採取不同的問題解決策略來因應困境，包括「對壓力源採取行動」、「工作及生活上的調整」、「主動尋求他人協助」等方式讓個人更能抵禦逆境的衝擊。

上述心理及行為層面的改變，即是 Kumpfer 理論模型中個人-環境互相作用過程中的「知覺」、「再構造」、「改變環境」以及「主動因應」的實際內涵。然而在此過程中，逆境帶來的壓力以及環境中的危險因子，並不會因為保護因子的出現，就立即消失或不再有影響力，但會因為個體的調整與轉變，使個體受到逆境事件傷害的程度降低，復原力亦開始往正向因應的方向前進。

三、正向因應期

Richardson(2002)及 Kumpfer(1999)的復原力模型的最後階段均是依個人因應逆境的狀態來評估個人復原力發展的情況，最好的情況是復原力重組，亦即個體增強個人的能量，更有能力去面對困境，次佳的情況是回歸個人生活的平衡，適應新的情境。然而不論是「適應」或是「復原力重組」，個體在面對逆境的過程中，均已發展出過往未見的優勢，較能成功的運用問題解決的策略，而心理層面在重組的過程中，也到達了另一個身心靈整合的階段。

1、世界觀的轉變

世界觀反應了個體對於外在世界的根本看法，同時也決定了個人在生活中的信念、感受、態度以及行動。兒少保社工員在經歷了重新整合時期後，個人的世界觀也發生轉變，並且引導個人向前行。阿妹從幾年工作的心得中體認到謙卑的重要性，在不被了解或是接納的時候，也尊重案家的決定與選擇，對於他人的謾罵，則是用同理心，同理其苦處與限制，並且更正向的尋找可以協助案家改變或討論的可能性。

「就是變成說我現在，在講每一句話的時候，我會再去想到說他聽了這句話的反應會是什麼，然後說我當然要多找一些大家都可以更正向的去討論的東西，不要是很多的抱怨，抱怨沒有用。」(阿妹)

「我就是我都跟人家說我的工作，跟人家結善緣不要跟人家結惡緣，對啊這樣，如果今天他很不了解你或怎樣，那你就尊重他啊你也尊重他，他今天對你的這些批評指教，就是是是是就好了，不要再回他了，那種那種來來去去會讓問題失焦，那我們就覺得說可能現在還不是跟他解決或討論的時機。」(阿妹)

對於華仔而言，在工作的遇到的幾個逆境中，發現無論是初期與案家工作，或是後來被轉調性侵害組或是安置機構的社工，從中都獲得了許多寶貴的經驗，這些經驗反而對華仔後來在從事兒保工作時，更能夠快速的進入狀況。因此，在重新審視過往造成其壓力或是負向情緒的事件時，更能夠從更寬廣的人生觀來看

待每一次的轉換的意義，因此在提及未來若是要再面對可能的改變時，華仔認為自己或許不會再有像過去一樣那麼多的情緒，並且選擇接受與面對。

「…我覺得我現在做這個比較比較熟悉了或什麼之類，可是如果他們(長官)要說你可以轉換一個工作環境試試看的話，我想我到最後還是會接受，對，那但是我會在之前就把我的想法趕快先跟長官先說了這樣，如果他們還是硬要讓我過去的話，我覺得我還是會接受、還是會過去這樣子。」(華仔)

順子對於自己在逆境中的轉變提到過去的自己對於生活上的小問題常在不知道如何處理的時候，就會算了或是擱著不管，然而在工作歷程中，順子發現自己面對事情的態度與能力，與助人工作本身有某些程度的關聯性，在有了這樣的自覺後，順子開始更為積極的去面對生活中的各種難題，也展現了認真看待生活大小事的人生態度。

「我覺得做這個助人的工作，對我個人很重要是說你要學習去解決問題，因為我覺得我們就是在幫忙別人解決問題，如果說我們不知道怎麼去處理自己的問題的話，有時候很難去引導當事人去處理他們的問題，所以我覺得我們可以在日常的生活當中去學習怎麼去幫助自己解決我們生活上的一些狀況」(順子)

除此之外，順子也從案主受虐致死的事件中，體認到了人生並不是完美的，然而這樣的不完美，卻也成就另一種完美，她以起司(cheese)上的孔洞來比喻人生，或許也是因為有了不完美的缺陷，才讓人生變得更有風味。

2、接受與放下：

在「失調期」及「重新整合時期」，最主要的議題在於面對與因應困境，然而有些事件或是傷害，是既已造成的事實，無法挽回或彌補，因此個人的心境必須隨之調整，讓心接受與放下事件本身才能真正達到解脫。

在此階段，部分的受訪者漸漸可以不再執著於事件本身造成的傷害，而放下

心中的罣礙。鐵哥對於長官的不實指控，曾感到人格受辱，但現在的他不再讓自己鑽牛角尖，雖然偶爾想起過往的事件仍會有情緒，但也慢慢的學習放下。芷君對於個案的不可掌控性，曾經有很大的無力與失落，但她也漸理解了自己的限制以及世界本身有其運作的規則，因此，只要自己盡力了，那麼案主的選擇或結果，自己也要學著接受。

「…對~但是那個傷害很多次以後、騙了很多次以後，我就釋懷了，因為那是他的生存策略，我不能說我們必須尊重每一個人的生活方式，但確實是這樣子，那是他的策略、他的方式、他的價值，我只好這樣子想」(芷君)

「那這一個部分人家後來也跟我講~那是你生命中的富貴啦~想一想也有道理~那是讓我比較釋懷~就像我現在跟你講，我就沒有那個氣憤…」(鐵哥)

3、自我肯定與認同

挫折經驗後帶來的成長，讓個人可以看到自己的能量的展現，進而對自我產生認同與肯定。依雯及晨欣從克服困境的過程中，肯定了自己在跨越逆境後的成長；順子及華仔也從工作經驗的累積，漸能掌握與個案工作的熟練度；鐵哥則在撐過被督導及科長壓迫的日子，最後獲得上級長官的認可，最後也找回了自我認同感。

「我只能說從一開始當社工，可能就是憑著一股熱情，或者是對苦難人的一種憐憫，或是對社會公平正義的一種相信或是追求，然後努力去做，然後到後來滿頭包，很多的挫折，這個體制上的挫折，可是到後來我覺得不斷的蛻變，那個蛻變當然從自己的身上看到自己變得更強，好像每天在脫皮一樣，好像又一層、一層、一層、一層去更新，然後看到自己完全的，就是有時候回頭看看說，哇！這段期間我竟然可以走過來，或是我又變得跟以前不一樣，我覺得那個都對自己有很多的那個讚嘆，就覺得說我真是一個不簡單的人這樣子…」(依雯)

「像我剛開始的那三個月走過去之後，我就會告訴自己說：『你看，我自己都走過來，其實我是可以的』」(晨欣)

「我覺得就是可能幾年工作下來，然後會覺得說在會談，跟家長會談、跟孩子會談，就會比較有經驗，然後也會比較知道要跟他們討論一些什麼，我覺得這個部份成長很多，當然還是要持續進步可是我覺得很明顯就是從一開始到現在，我覺得那個熟練度有增加。」(順子)

「再來一個就是我對我自己的肯定，就是說上面長官對我事實上是認可，就是我這樣子轉換過來對我來說比較有意義…」(鐵哥)

4、找到往未來前進的動力

放眼未來的人，較可以積極的態度去面對生命中的逆境，也更懂得在艱難的處境中，汲取對自我有助益的動力。智英認為自己在工作的過程中，會尋找出為自己「充電」的方法，像是發現對自己有意義的或者是從成功經驗中找到激勵自己的能量，都是讓自己走下去的重要方式；依雯可以從個案的成長中，獲得許多的啟發與學習，也讓自己更為堅定的在工作崗位上努力。

「而且其實我覺得那個也是一個學習的歷程，如果你知道這件東西對你有意義，或者是可以激勵你的話，你會自己去找，譬如說我知道說如果我知道孩子過的好的話，對我來講是有意義的，我就會主動去問，我會去問這孩子過的好不好，知道好的時候我就很開心，就你會自己去找到那個電源在哪裡這樣子，那個東西其實就是可能要有一次，我覺得那還是回到成功的經驗啦，就說你如果可以從成功的經驗裡面，去找到那個元素是什麼，或者他對你為什麼這麼有意義，為什麼可以讓你可以繼續走下去，那那個東西也許形式不同，可是你就可以找到那個東西來，可以充實你自己，可以得到很多東西這樣子」(智英)

「…看到個案的蛻變，或者是有時候是，個案對我的一個教導跟啟發，其實我常常從她們身上有很多的啟發跟學習還有省思，我覺得是對我自己很大的一個幫助，我覺得可是種種的這一些事情，都是我覺得都是我整個生命的歷程有很大的幫助！那個幫助是讓我更堅定的去往前，然後也讓我這個人能夠更柔軟、更能夠去包容。」(依雯)

研究者從受訪者的經驗中發現，懂得從工作中找到激勵自己的動力的受訪者，同時也會適時的關注自我的狀態，從照顧與覺察內在狀態出發，進一步的發

現維持與增強自己力量的方式，而可以循環反饋的讓自己過得更好。

5、小結：

從失調期一路經過重新整合階段，最後抵達正向因應的時期，從中可以見到兒少保社工員復原力的展現與提升，在此階段裡，受訪者因為心理層面的蛻變，改變了自己的世界觀，並且有了更強自我認同感，接納逆境成為生命的一部分，進而發現意義感以及向未來前進的力量。此研究發現與優勢觀點中「復元」(recovery)概念相當接近，包括了態度與價值的轉變、建立未來的目標、重新界定了自我的價值等內涵，因此研究者認為兒少保社工員在超越逆境、體現主體復原力的過程中，也同時走過了一場自我復元的旅程。然而，在走向復元的旅程中，並非所有的受訪者都是直線前進，部分受訪者仍會再遇到其他逆境，或是因為尚未能完全因應逆境，使個體再次出現失衡期的各種負向反應，但從較為長遠的時間觀來看這九位受訪者的狀態，可以發現復元的方向依然是往更佳的狀態上昇，負向影響的強度逐漸減弱，個體在來來回回螺旋攀升的過程中，漸進地發展出更好的復原力。

表 4-3-1 兒少保社工員復原力發展歷程

| | 個人狀態 | 復原力之展現 |
|-------|--|--|
| 失衡期 | <ol style="list-style-type: none"> 1、負向情緒的產生 2、生活上受到影響 3、懷疑自己的能力 4、出現想要離職的念頭 | <ol style="list-style-type: none"> 1、雖然遇到挫折，仍堅持面對逆境帶來的各種挑戰。 2、運用人際關係獲得情感性與工具性的支持。 |
| 重新整合期 | <ol style="list-style-type: none"> 1、對壓力源採取行動 2、工作上的調整 3、主動尋求協助 4、個人生活的調整 5、維持情緒的穩定 6、認知上的轉變 | <ol style="list-style-type: none"> 1、展現認知與問題解決的能力，懂得尋找與運用資源。 2、情緒調節的能力，適時抒發負向情緒。 3、自我狀態的覺察與願意向他人尋求協助。 4、從不同的角度來思考逆境經驗，建構逆境的意義。 5、發展與追尋新的人生目標。 |
| 正向因應期 | <ol style="list-style-type: none"> 1、世界觀的轉變 2、接受與放下 3、自我肯定與認同 4、找到往未來前進的動力 | <ol style="list-style-type: none"> 1、接受傷害事件的存在，能夠放下心中的包袱。 2、從挫敗中重新站起來，給予自我肯定與認同。 |

貳、兒少保社工員復原力運作的模式-以 Garmezy 的理論模式分析

Garmezy 等人於 1985 年提出復原力的三種模式來解釋復原力的運作，分別為補償模式、挑戰模式以及保護因子模式，此三種模式並非相互獨立，而是可以同時存在於個體的身上，相同的，同一種保護因子，不只僅存在單一模式中，而可以在不同的模式中發揮其功能。兒少保社工員復原力的運作模式如下：

一、補償模式(compensatory model)

補償模式認為個體所具備的保護因子可以降低壓力事件對於個人的傷害，然而其運作的方式，並非由保護因子直接對逆境發生作用，而是針對逆境的結果發揮減壓或重建能量的效果，換言之，保護因子出現時，主要針對已經出現的負向狀態做調整，發揮補償作用。舉例而言：父母親之間的婚姻衝突(危險因子或逆境)對於兒童學業表現上會有負向的影響，但父母雙方對於孩子的教育可以表現出願意參與以及關心的態度(保護因子)，那麼孩子在學業表現上可以接受到父母親的協助，使孩子在學業表現上可以維持一定的程度，不致於被婚姻衝突給(Zimmerman & Arunkumar, 1994)。

在兒少保社工員身上可以見到許多保護因子依此模式發生效用，在個體層面上，「適時的情緒抒發」讓個人可以適時處理逆境造成的負向感受；「聯結或尋找外部資源的能力」促使兒少保社工員在面對困境時，可以透過外部資源的運用，避免傷害持續的擴大；「靈性的力量」讓個人在精神上得到安慰；在環境層面上，人際關係項下的「家人的持與協助」及「同仁間的互助支持」讓個體在傷害出現後，獲得支持與鼓舞的力量，「網絡成員及案件的回饋」亦讓兒少保社工員獲得工作成就感及自我認同，彌補了逆境事件造成的挫敗感。在本研究中，幾乎所有的受訪者都可以透過補償模式發展出復原力，因此補償模式可以說是兒少保社工員在發展復原力的過程中相當重要的模式。

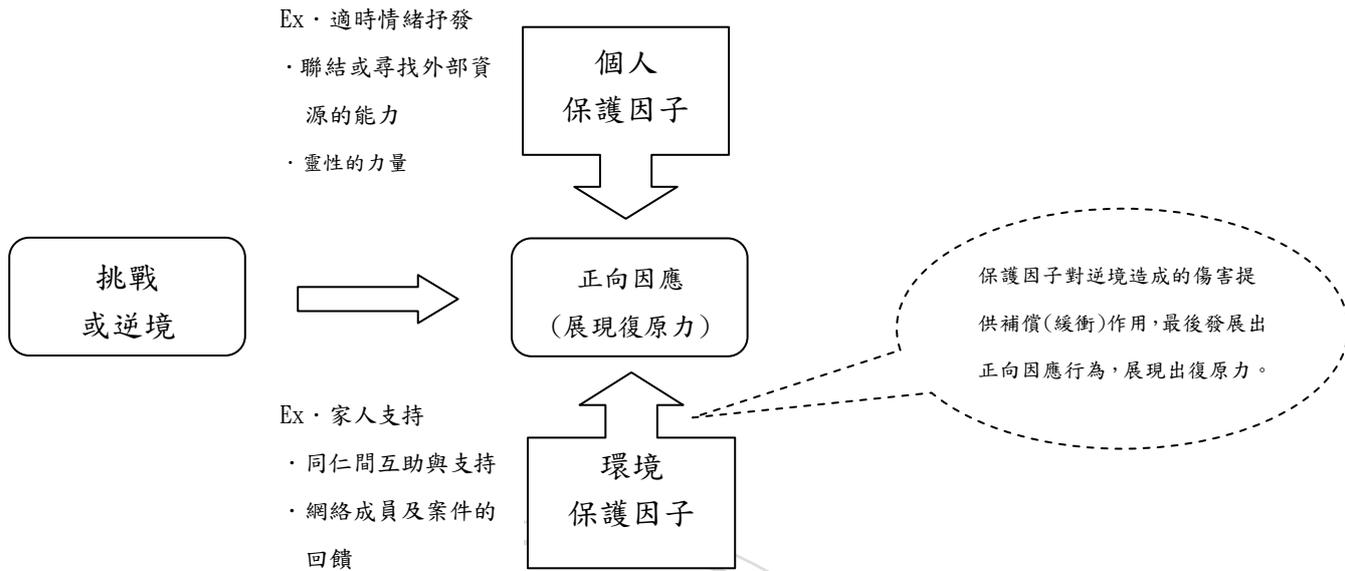


圖 4-3-1 補償模式

二、挑戰模式(Challenge Model)

壓力可能帶來傷害，但也可能是另一個成長的機會，在挑戰模式中，個人會因為逆境或是挑戰的出現，激發出兒少保社工員的潛能。在個人的保護因子中，「忍耐力」及「認同工作特性」是兒少保社工員相當重要的保護因子，此特質讓人在困難的情境中，發揮不向劣勢低頭的精神；「未來導向的目標」讓個人充滿著願景與期待，也激勵兒少保社工員試圖解決當前的困難，而使自己有向上提升與突破的可能性，「靈性的力量」使個人堅定自己的信念，不斷的鼓舞兒少保社工員往前走。依本模式展現復原力的受訪者包括了：鐵哥、順子、晨欣、依雯、智英等人。

然而，Garmazy 指出挑戰模式中的逆境事件，必須是在個人可承受的壓力範圍內，才可能激發出復原力，他認為逆境與復原力展現呈現出倒 U 型曲線關係。在此觀點下，研究者注意到此模式中的保護因子全是以個人層面的保護因子為主，換言之，個人具備的特質在挑戰模式中顯得特別重要，若是從未擁有挑戰逆境的特質或是逆境造成的壓力非個人所能承擔，那麼要發展出復原力是困難的事，以順子的狀況為例，「忍耐力」雖可激發出因應相對人恐嚇威脅的復原力，

但卻無法單以「忍耐力」因應案主死亡造成的心理壓力，仍要靠其他環境保護因子與個人保護因子的交互作用才得以協助其跨越逆境。因此，挑戰模式若能與其餘二種復原力模式共同運作，對於復原力的發展可能有更佳的效果。

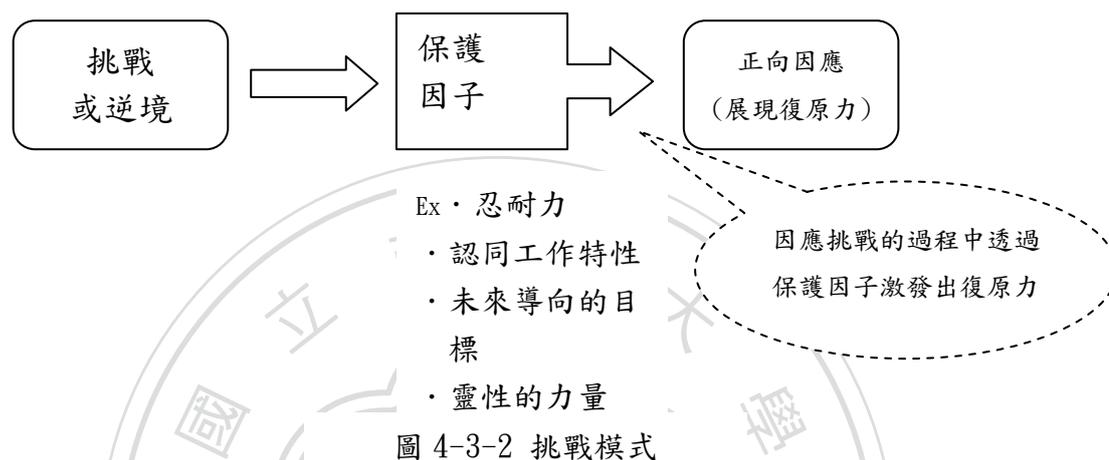


圖 4-3-2 挑戰模式

三、保護因子模式(protective factor model)

保護因子模式又稱為免疫模式，此模式強調逆境、危險因子及保護因子的相互作用的過程中，保護因子所發揮的調節能力，可以使個體降低面對逆境的壓力以及逆境造成的傷害，在調節的過程中，成功克服逆境的經驗也對未來發揮保護的作用。本研究第二節中討論「個人保護因子」與「環境保護因子」中發現保護因子間的相互牽動的情況應有助於復原力之展現，在此觀點下，當「個人」、「家庭」以及「外部環境」中具備越多保護因子的兒少保社工員，在復原力的表現上也有更為積極與正向的結果，如順子、依雯、華仔等人在不同的生態系統中，都擁有豐富的保護因子，故從其復原力發展之歷程，亦可發現本模式的運作。

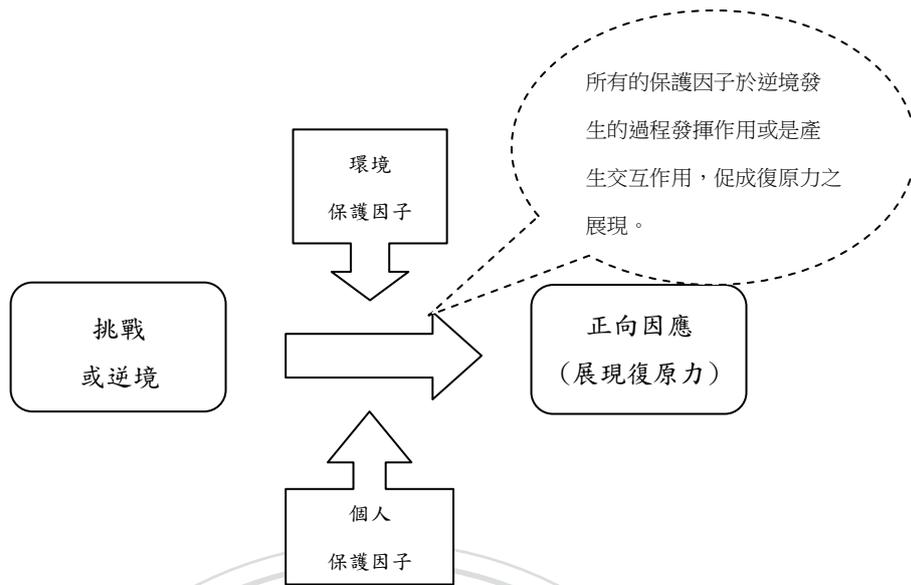


圖 4-3-3 保護因子模式

四、小結：

從上述三種模式的分析中，研究者發現每位兒少保社工員至少都運用了二種以上的模式展現復原力，呈現出一種交錯、接續或是同時運轉的型態，而「補償模式」為最普遍運用的一種模式；「挑戰模式」對於部分受訪者所經歷的逆境雖可激發復原力，但因為在此模式中，保護因子均屬個人特性，故若逆境超乎於個體所能承受的範圍時，其所展現的效能將會受到限制；「保護因子模式」有賴於個人及環境中的保護因子作用後，產生的「免疫」效果，因此保護因子的效果及多寡，也決定個別兒少保社工員復原力展現的情況。

第五章 結論與建議

本研究目的在於探討兒少保護社工員展現復原力之歷程以及促進復原力的保護因子，以了解兒少保社工員如何在艱困的工作場域中克服逆境，本章將依據研究發現說明本研究之結論，並提出相關的建議。

第一節 研究發現

一、兒少保社工員的逆境與危險因子

本研究第四章第一節以社工員的故事呈現受訪者的逆境經驗，以讓讀者了解兒少保社工員在工作中要面對的各種挑戰。然而在實務的情境中，逆境與危險因子乃是呈現出一種交錯複雜的現象，故本研究除了發現兒少保社工員工作中的主要逆境之外，並試圖辨認工作場域中可能存在的危險因子，以做為日後更進一步發展兒少保社工員復原力研究的相關背景知識。

(一)兒少保社工員的逆境

從訪談資料中，研究者將九位兒少保社工員主要面臨的工作逆境分為三類，分別為「社工員人身安全議題」、「與兒少保護工作相關心理逆境」以及「組織層面的逆境」。

1、 社工員人身安全議題：

兒少保社工員在工作中面臨相對人的暴力與恐嚇威脅，造成兒少保社工員必須面對受暴的風險，在情緒及心理上負荷沉重，此部分與過去研究結果一致(Horwitz, 1998；陳圭如，2005；王秀燕，2008)。另外，本研究也發現，若因為相對人的暴力或威脅而進入司法訴訟程序，還會面臨在法庭內外可能與相對人接觸的壓力。

2、從事兒少保護工作的心理逆境：

(1)與非自願性案主工作的壓力及專業關係的緊張

(2)案主改變不如社工員預期，所造成的挫敗感

(3)兒少個案受虐造成的心理創傷

(4)高案量造成的身心壓力

上述心理逆境與過往研究結果呈現出一致的結果(邱琇琳，2005；林賢文，2004；劉蕙雯，1998)。

3、組織層面的逆境：

(1)同儕離去的失落：

兒少保社工員的高流動率除了增加在職社工員的工作量之外，亦會受到同儕的流失而感到失落，工作士氣因而降低。此部分與 Smith(2005)研究發現相符。

(2)與上級主管工作理念不同：

兒少保社工員與上級主管在工作理念的差異，使得個案處遇工作上受到影響；在研究中亦發現，長官與基層社工員在工作理念上的不一致，也會導致兒少保社工員在職場中因為「不夠聽話」，而遭到上級長官以權力壓迫的情況。

(3)工作遭不當轉換的情況：

兒少保社工員的工作遭不當轉換，長官以未清楚告知或是蓄意欺騙的方式，使個人在不知情的狀況下轉換工作內容，因此造成兒少保社工員對組織的不信任以及負向情緒，亦會因為工作角色上的轉變而出現角色混淆或是認同的危機。

上述(2)、(3)二點關於組織層面的逆境是過往在兒少保護工作領域研究中較少提及的內容，但卻是值得注意的地方。在研究者的工作經驗中亦觀察到類似組織層面困境造成的離職效應，有許多兒少保社工員雖然面臨實務工作中的各種困難，但仍會願意試著留在兒保領域中努力，但若是在組織中未能得到長官的支持或是受到長官打壓的情況，反而會快速消耗兒少保社工員的能量，成為壓倒駱駝的最後一根稻草，最終使得兒少保社工員選擇離開工作崗位，並且產生連鎖性的

影響。

(二)工作情境中的危險因子

情境中的危險因子會增加逆境對於個人的傷害，甚至與逆境結合，而成為逆境的一部分。研究者整理出的危險因子如下：

- 1、高案量
- 2、與非自願性案主工作的壓力
- 3、人際關係孤立
- 4、非從事直接服務的同仁對於兒少保社工員的批評
- 5、在逆境發生的同一時期，經歷到工作中的其他挫敗經驗
- 6、組織成員間(長官之間、長官與社工員之間)的對立導致工作氣氛不佳
- 7、同儕的離去、對於工作無法留住人才感到難過
- 8、上級長官對社工員表現出不信任的態度
- 9、新進人員訓練制度的缺乏

上述危險因子可以看成是兒少保社工員所處工作環境的背景脈絡，同樣的挑戰或困難在不同的情境脈絡中，會影響個人對於壓力的感受。換言之，危險因子不一定是造成兒少保社工員逆境的主因，但卻會加強逆境帶來的壓力與風險或是引發其他的逆境，因此，在探討兒少保社工員的工作逆境時，亦必須對於情境中的背景因素有更多的了解，得以更全面的掌握兒少保社工員真實的工作處境。

二、促進兒少保護社工員展現復原力的保護因子

(一)個人保護因子：

- 1、個人正向特質：包括「忍受力」以及「學習動機與自我鼓勵」，這二種特質均讓個人願意在困難的挑戰中堅持下去，「一試再試」的精神可以促成復原力的展現。
- 2、自我照顧的能力：懂得自我照顧的兒少保社工員，會更關注於自身的感受與需求，敏感的覺察自身的狀態，避免傷害的擴大，適時地處理壓力造成

的負向情緒；在需要幫助時，也會主動的表達需求，展現出謙卑、開放的態度，而有更多的機會獲得外界的資源；另外，兒少保社工員亦知道如何為工作與生活設立界線，讓自己在工作之外的時間可以好好的休息，恢復與提昇自己的能量。

3、認知及問題解決的能力：良好的認知與問題解決能力讓個人從錯誤與經驗中學習，進而發展出更好的工作模式與成功經驗；除此之外，認知上的轉變也是相當重要的保護因子，「正向思考」及「轉念」，讓兒少保社工員能夠跳脫既定的思考模式，從不同的角度來觀看與感受事件，藉以調適自己的狀態。

4、希望感：擁有希望感讓兒少保社工員對未來抱有憧憬，無論是看到改變的契機，或是從工作中發掘有意義的事情、設定未來想要達成的目標，都可以提升個人投入於兒保工作的意願。在此保護因子項下，特別要提出來的是，運用優勢觀點於實務工作中的兒少保社工員，因為抱持著案主有力量改變自己生命的信念，更能看到案主的進步與改變，從中獲得成就感。

5、現實考量：公部門工作的穩定性及福利，是兒少保社工員選擇工作的重要考量之一。

6、靈性的力量：兒少保社工員透過各自的宗教信仰儀式或思想教義，獲得心靈的平靜或是新的體悟。

(二)環境保護因子

1、家人的支持與協助：家庭成員或是親密伴侶提供工具性及情感性的支持，讓兒少保社工員有更多的能量面對逆境。

2、友善的職場：在「友善的職場」項下的保護因子包括(1)良好的工作氣氛、(2)同仁間的互助與支持、(3)團體成員的分享、(4)案件處理機制的緩衝、(5)合理的工作要求、(6)在職訓練、(7)督導功能的發揮、(8)上級權力的分享、(9)案件的回饋、以及(10)網絡成員的認同、尊重與協助。

從上述保護因子中可以發現「良好的工作氣氛」、「同仁間的互助與支持」以及「團體成員的分享」等三種保護因子的共同性在於個體與人際間的正向交流，從情感支持到實際工作中的協助、分享，能降低兒少保社工員在逆境中的壓力；「案件處理機制的緩衝」及「合理的工作要求」這二項保護因子，可以歸納為組織在兒少保社工員遭逢逆境時可以提供的彈性協助，亦是組織可以即時因應突發性事件或是短期困難的應變措施；「在職訓練」、「督導功能的發揮」、「上級權力的分享」等三種保護因子，可以增強社工員的權能，提升專業與解決問題的能力，並且透過參與組織的決策而提升對組織的認同感。其中，研究者認為「督導功能」必須在信賴與真誠的關係前提下才得以實踐，由於督導為兒少保社工員直屬長官，影響社工員的決策與處遇方向甚大，若是雙方關係不佳，甚至出現壓迫或是權威控制的情形，督導功能將會弱化、雙方互動也會流於表面。最後，「案件的回饋」以及「網絡成員的認同、尊重與協助」二項保護因子，可以讓兒少保社工員獲得工作成就感與意義感，自我價值亦從中展現。

3、延伸的人際網絡：外部人際網絡可以為個體帶來新的刺激與連結，在不同的社群網絡中，兒少保社工員可以接收到新的資訊與觀點，並在團體中獲得歸屬感。

三、兒少保社工員展現復原力之歷程

本研究中，兒少保社工員復原力展現在「失衡期」、「重新整合期」以及「正向因應期」三個階段：

(一) 失衡期：

1、個人狀態：逆境事件的出現，讓兒少保社工員原本穩定的系統被逆境事件打亂，從原來平衡的狀態，進入到一個「機能失調」的情況，而不同程度的危險因子，也會讓逆境事件變得更為複雜與艱難。兒少保社工員在生活及工

作上均會受到影響，包括「產生負向情緒」、「生活上的影響」、「懷疑自己的能力」以及「出現離職的念頭」。

2、復原力的展現：兒少保社工員在機能失調的情況下，個人所具備「忍耐力」、「自我鼓勵與學習動機」的正向特質，以及環境保護因子中「看到改變的契機」、「現實考量」、「認同工作特性與發掘工作意義」、「家人支持」、「同事的支持與協助」、「良好的工作氣氛」等保護因子，會開始發揮緩衝與抵抗的效果，讓個體雖然處於壓力下，仍可以保有一定程度的功能，展現出向逆境抗衡的力量。另外，個人從人際關係中獲得的情感性與工具性的支持，也讓個人可以獲得外界的資源與新的能量。

(二)重新整合期

1、個人狀態：個體內在心理及外在行為開始調適與轉變，以因應逆境以及逆境帶來的傷害，其內容包括「情緒狀態的調整」、「助人關係的重新思考」、「建構逆境的意義」、「追尋新的人生目標」、「對壓力源採取行動」、「工作上的調整」、「主動尋求協助」、「個人生活的調適」等改變。

2、復原力的展現：個人保護因子與環境保護因子共同作用下，兒少保社工員所具備或是潛藏的復原力被逆境激發出來，上述個人狀態的轉變與調適展現出個體所具備的「自我照顧的能力」、「認知與問題解決的能力」，可以主動的因應逆境，對於未來，也漸能發展出新的人生目標。在此時期，環境保護因子中的「人際交流」以及「組織的協助」是激發個體復原力相當重要的關鍵因子。

(三)正向因應期

1、個人狀態：兒少保社工員成功的因應逆境事件，從中發展出更好的能量，身心靈重新整合，讓個人回到另一個穩定平衡的狀態。

2、復原力的展現：此時期的復原力展現在兒少保社工員的內在能量上，個人從逆境事件中，得到了不同的人生觀，「接受與放下」是重要的體悟，個人不

再執著於過往的傷害，對於成功克服逆境的自己給予肯定與認同，而可以帶著希望感走向未來。

四、兒少保社工員展現復原力之模式

本研究發現兒少保社工員均可以運用二種以上的復原力模式因應逆境，其呈現的模式包括挑戰模式、補償模式以及保護因子模式，並以一種交錯、接續或是同時運轉的型態出現在兒少保社工員的生命中。



表 5-1-1 兒少保社工員展現復原力之歷程及各階段主要保護因子

| | 個人狀態 | 主要的保護因子 | | 復原力之展現 |
|--------------|---|---|---|---|
| | | 個人保護因子 | 環境保護因子 | |
| 失衡期 | 兒少保社工員穩定的系統遭破壞，身心狀態不佳，對於自我能力產生懷疑或是出現想要離職的念頭。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、忍耐力 2、自我鼓勵與學習動機 3、認同工作特性與發掘工作中的意義 4、現實考量 5、看到改變的契機 6、靈性的力量 | <ol style="list-style-type: none"> 1、家人的支持與協助 2、良好的工作氣氛 3、同仁間的互助與支持 4、團體成員的分享 5、督導功能的發揮 | <ol style="list-style-type: none"> 1、運用人際關係獲得情感性與工具性的支持。 2、雖然遇到挫折，仍堅持面對逆境帶來的各種挑戰。 |
| 重新整合期 | 個人透過內在心理及外在行為上的轉變與調適，回應逆境帶來的衝擊。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、正向思考 2、轉念 3、從經驗中修正工作方式 4、尋找外部資源的能力 5、過往生命經驗與工作的連結 6、自我狀態的覺察 7、承認自己需要協助 8、區隔工作與生活 9、適時情緒抒發 10、未來導向的目標 | <ol style="list-style-type: none"> 1、同仁間的互助與支持 2、團體成員的分享 3、案件處理機制的緩衝 4、合理的工作要求 5、在職訓練 6、督導功能的發揮 7、上級權力的分享 8、網絡成員的認同、尊重與協助 | <ol style="list-style-type: none"> 1、展現認知與問題解決的能力，包含尋找與運用資源的技巧。 2、情緒調節的能力，適時抒發負向情緒。 3、自我狀態的覺察與願意向他人尋求協助。 4、轉念，從不同的角度來思考逆境經驗，進一步建構與賦予逆境意義。 5、發展與追尋新的人生目標。 |
| 正向因應期 | 個人能力的增強以及心理層面的蛻變成功因應逆境事件帶來的壓力；身心靈的重新整合，讓個體回到另一個穩定平衡的狀態。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、正向思考 2、轉念 3、自我狀態的覺察 4、未來導向的目標 5、優勢觀點取向 | <ol style="list-style-type: none"> 1、案件的回饋 2、網絡成員的認同、尊重與協助 | <ol style="list-style-type: none"> 1、接受傷害事件的存在，能夠放下心中的包袱。 2、從挫敗中重新站起來，給予自我肯定與認同。 |

第二節 研究限制與建議

一、研究限制

1、研究對象上的限制：

本研究在訪談對象的設定為工作中曾遭逢挫敗經驗的兒少保社工員為標準，然而，在工作中未有明顯挫敗經驗的兒少保社工員，並非就可歸結為不具備復原力，反而可能因為其具備的復原力，足以因應工作中的難題所致，而在本研究中未列入此類型的受訪者。再者，由於各縣市政府的兒少保護業務分工不一，有的兒少保護社工員兼負其他相關補助業務或是行政工作，有些縣市的兒少保社工員僅需從事直接服務工作，各縣市亦有一、二線分工上的差異，致不同縣市的兒少保社工員實際從事的工作內容仍有所不同，研究結果可能受到上述情況影響，而未能更細緻分析。

2、研究主題上的限制：

本研究聚焦於兒少保社工員工作生涯中，成功超越逆境的過程，但個體生命歷程中的各種經驗，都可能影響當前及未來的個人復原力之展現，因此過往生命中發生的經驗，對於個人復原力的展現至關重大，然而本研究對兒少保社工員過往生命經驗的探討較有限，僅發現一項保護因子(過往生命經驗與工作連結)，個人的復原力或保護因子是否受到其生命過程中其他的事件所激發或養成，未能更深入探究。

二、建議：

(一)給兒少保社工員的建議：

1、自我照顧能力的提升：

兒少保社工員應敏覺自己的身心的變化，時時關注自身的健康情形，培養個人的興趣、喜好，透過從事健康的活動達到休息與放鬆，在需要進一步的協助時，亦應勇於面對自己的需要，尋求適當的資源，使自己維持在較佳的工作狀態。

2、同儕關係的建立與維繫：

同儕關係是兒少保社工員在工作及情感上重要的資源，組織成員間透過互助與分享來累積情誼，主動的給予關懷與協助，營造出雙向交流與正向回饋的工作氛圍與人際關係。

3、開放的看待挫敗經驗：

在充滿挑戰的兒少保護工作中，挫敗是難以避免的，故在遭遇挫折時，可以透過修正工作方法或是向同儕請益，更開放的看待挫敗經驗，從成功或是失敗的案例中學習，而成員間許多相類似的經驗，也可以讓個人跳脫出自我懷疑與苛責的想法，提升挫折的忍耐力。

4、從優勢觀點的思考中發現復原力：

優勢觀點認為每個人均有其優勢及資源，其理念與復原力內涵中「個人可以從逆境中發展出因應的能力」具有共通性，因此兒少保社工員可以藉由優勢觀點的視角，反思與尋找自身所具備的優勢與想望，使個體更清楚自我以及個人所處的生態系統中，具備了那些才能、環境資源、人際支持網絡等，讓自己更有動力往人生的目標前進，並增進生活的掌控感及獲得自我價值。

(二)給組織的建議：

1、非自願性案主的相關課程訓練及心理調適：

與非自願性案主工作是許多兒少保護社工員面臨的困境，無論是施虐父母或是兒少個案，都有可能在工作中對社工員表現出各種抗拒的行為，而造成兒少保社工員低成就感或導致社工員的工作耗竭(Rooney, 1992)。研究者從研究結果發現，最讓實務工作者受挫的並非是要如何因應案主的抗拒行為，而是兒少保社工員對於案主的期待與現實的落差。因此，組織應提供「非自願性案主」性相關的教育訓練課程，除了常見的「非自願性案主的抗拒因素」、「抗拒行為的處理」、「會談技巧」等理論及實務技術之外，應加強兒少保社工員在心理層面的建設與調適，包括「自我覺察」、「協助重新思考專業關係的意涵」、「對於案主及自我角色的期待」等等。

2、營造包容性與支持性的工作環境：

(1)管理者角色的重新審視：

組織中的管理者應重新審視其具備之權力對於基層社工員是助力抑或是阻力，管理者以權力控制的方式達到所欲求的目的，無形的亦是在複製相對人與被害人的角色關係。保護性工作與權力議題密不可分，管理者應有正確的角色示範，運用其權力為基層社工員充權，而非弱化其權能。

(2)開放式的溝通及決策參與

管理階級與基層社工員之間應有開放式的溝通，在互相理解的前提下，共同做出決策，提昇對工作的參與及組織認同感。

(3)督導功能的發揮：

本研究發現「有效的督導」是兒少保社工員於職場中重要的保護因子，督導角色在支持與教育的角色顯得格外重要，在督導過程中，應表現出開放與接納的態度協助兒少保社工員專業成長，透過反應社工員所具備的正向特質、鼓勵及協助兒少保社工員發掘自己未發現的優勢，增進兒少保社工員的自信與自尊，在社工員遇到困境時，可協助辨識困難、重構認知及轉換思考方向，減低社工員專業耗竭的機會。

(4)教育訓練資源的擴充：

除了定期辦理教育訓練的課程之外，組織可透過實際支持，如公假、課程費用補助等方式，鼓勵成員參與社區內其他單位辦理的課程，增加教育訓練課程的多元性，滿足不同兒少保社工員的專業及個別需求。

3、人身安全相關軟硬體設施：

研究者於訪談過程中，造訪多個不同縣市的家防中心，觀察到許多家防中心與縣市政府的其他行政人員位於同一個辦公大樓，在民眾可以自由進出洽公的場域下工作，無非是讓兒少保社工員直接暴露在人身安全的風險中。由於保護性的工作性質特殊，兒少保社工員的安全必須更加防範，建議在社工員的辦公室及會

談空間，應有相關的保全措施，如門禁、監視錄影設備、保全人員、不同出入口、警報系統等硬體設施，以維護社工員最基本的人身安全。另亦應加強兒少保社工員對於情境評估及緊急應變之能力。

(三)對未來研究的建議：

1、 從生命史的角度進行更深入的復原力探究：

個人復原力的展現與其整個生命歷程息息相關，因此後續研究仍可以質性研究的方式，更深入的了解兒少保社工員過往生命歷程的各種重要事件如何與復原力發生關聯，以更完整、全面的理解個人復原力發展的歷史脈絡。

2、 採區域性的研究探索保護因子的內涵：

目前各地方政府在兒少保護業務分工以及資源上的差異甚大，從生態系統觀來理解復原力的現象，必須考量到個體所在的生態棲位(ecological niche)，換言之，環境上的差異可能使得個體復原力發展的情況大相逕庭，是以建議後續研究可以區域為單位，進行同質性或是比較性的研究，從中探索相同或不同的情境下環境保護因子的內涵，以及對於復原力可能產生的影響。

第三節 研究後記-關於自我的轉變

回到一開始想要做一篇關於「兒少保社工員復原力」的研究時，並沒有想到這將會是一個充滿感動與意義發現的過程。訪談開始後，從一個又一個兒少保社工員的故事中，看見她們將傷害及苦痛，轉化成內在心靈的力量，是出乎研究之外的收穫。

在我擔任兒少保社工員的日子以來，慣以案主(相對人)為生活的重心，無論上班或是下班，總是思考著要如何讓案件變得更為順利，要如何改變案主(相對人)、如何與系統間的專業人員合作等，在工作的場域中，亦是形塑出類似的氛圍，如同許多在職訓練的課程，都是將焦點放在「案主(相對人)」身上，例如藥酒癮案主(相對人)、精神疾病案主(相對人)、家庭動力、會談技巧、特殊個案的研討會等等，都是為了要達到處遇上的成效而設計，在這樣工作環境與氛圍下，反而容易忽略了自己內在的需求，現在回想起來，自己的確在許多的工作片段中，常常因為處遇上的不順利而感到失落或是沮喪，那時候總會出現自我否定的想法，這些在暗地裡出現的敵人打擊著自己，當時未能意識到需要處理的其實是自己的「心」，雖然如此，想要繼續前進的念頭未曾消失，也開啟了撰寫這篇論文的契機。

長達半年的資料蒐集的過程中，漫長卻也充實，或許是因為自己身兼兒少保社工員的身份，受訪者在描述經驗到逆境事件時，我的情緒總是被感染，隨著受訪者的情緒起伏，有時候甚至會過於進入受訪者的脈絡中，而忘了自己做為研究者的身份，而聽到受訪者從低潮中發展出復原力時，不禁也讚嘆著做為個人生命力的強韌與偉大。其中，對我而言，最有影響力的是許多的受訪者都可以從失敗或是傷害的事件中，為逆境賦予屬於自己的意義，然後找到力量的去迎接未來的挑戰。我想，正向的看待生活中的各種負向經驗，是一種生活的態度，人生不可能一路順遂，因此第一步必須懂得照顧自己的身心，第二個便是讓自己找到走下去的動力，「意義」就是一個內在思考上的轉換所形成的力量，如同順子最後可以將工作上的創傷看成勳章、或是像依雯一樣從工作中發現助人工作的價值，這

都是推動自己向前走的方法；好與壞的差異，其實決定在自己要選擇從那裡出發。這樣的啟示讓我在遇到生活上的困難時，盡量不讓自己沉溺在不好的情緒中；去思索或創造意義，成了我在面對逆境的思考習慣，也因此困難或煩心的事，反而可以較快的找到解決的方法，另外，從負向的事件中，同時也要學習著「放下」，如何不要執著於過往中，這需要十足的智慧，我正努力的鍛練著這個功夫，或許這才是人生中真正的挑戰吧！



參考文獻

一、中文部分

- 內政部兒童局(2006)。兒少保護工作手冊。台灣社會工作專業人員協會。
- 王行(2007)。暴力與非自願性案主的輔導。台北：松慧文化。
- 王秀燕(2008)。案主暴力與兒少福利社會工作者工作安全：現況探討。兒童及少年福利期刊，13：27-43。
- 王珮甄(2011)。公部門兒少保護社工留職意願相關因素之研究。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 王增勇、陳淑芳(2006)。充權的理念與應用—以醫院就業輔導員為例。護理雜誌，53(2)：18-22。
- 李佳容(2002)。個人面對親人死亡事件心裡復原歷程之研究。彰化師範大學輔導與諮商系碩士論文。
- 李佩玲(2009)。兒少保社工員的自我效能、角色壓力與專業承諾間相關性之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 汪芩如(2011)。婚姻暴力防治社會工作者工作壓力之研究—以各縣市家暴中心為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 汪淑媛(2008)。論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視。台大社會工作學刊，17：1-42。
- 宋麗玉、施教裕、曾華源、鄭麗珍(2002)。社會工作理論—處與模式與案例分析。臺北：洪葉文化。
- 常欣怡、宋麗玉(2007)。青少年復原力概念與相關研究之探究。東吳社會工作學報，17：171-192。
- 宋麗玉、施教裕、張錦麗(2005)。優點個案管理模式訓練手冊。Web address: <http://staffweb.ncnu.edu.tw/lysong/1news.htm>。
- 宋麗玉(2006)。增強權能量表之發展與驗證。社會政策與社會工作期刊，10(2):49-86
- 宋麗玉、施教裕(2009)。優勢觀點—社會工作理論與實務。臺北：洪葉文化。
- 李永年(2003)。充權模式的青少年小組工作。載於趙雨龍、黃昌榮、趙維生(主編)，充權：新社會工作視界。
- 李開敏、陳淑芬(2006)。受暴婦女的充權：社工復原力訓練及督導之整合模式。應用心理研究，32：183-206。
- 余漢儀(1995)。兒童虐待—現象檢視與問題反視。台北：巨流圖書。
- 余靜怡(2009)。不孕婦女復原歷程暨復原力因子之敘說分析。高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 邱琇琳(2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略—以公部門家防社工為例。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 紀滋兒(2004)。以公共衛生觀點探討護理人員經驗 SARS 的復原歷程。臺灣大學衛生政策與管理研究所碩士論文。
- 吳采晴(2011)。猜猜我有多愛你-高風險家庭單親母女情感表達之探討。輔仁大

學兒童與家庭學系碩士論文

- 沈慶鴻(2005)。保護性服務社會工作者工作困境之研究—以台北縣家暴中心疑似性侵害案為例。臺灣社會工作學刊，4：111~142。
- 周湘斌、常英(2005)。社會支持網絡理論在社會工作實踐中的應用性探討。中國農業大學學報（社會科學版），59(2)：80-85。
- 林志哲(2007)。發現復原力～一個來自心理脈絡的觀點。輔導季刊，43(1)：1-8。
- 林冠馨（2007）。優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒及行為問題。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 林琪雅（2006）。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。
- 林資芮、簡慧娟(2010)。中央補助地方增聘兒童及少年保護社工人力政策之探討。社區發展季刊，129：166-185。
- 林賢文(2004)。臺灣社會福利學年會暨「快樂兒童、活力老人、健康社區—建構台灣社會福利的新願景」國際研討會--從兒童受虐致死事件探討社工員之角色與創傷-以台北市為例。
- 林賢文、張必宜(2003)。臺灣社會福利學會「性別、兒童與社會福利—成長停滯年代下的思考」研討會--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。
- 祝健芳（2002）。婚姻暴力防治網絡中地方政府社工人員角色之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 施教裕，2009a，「優點工作原則的實踐和作法」，宋麗玉、施教裕，優勢觀點—社會工作理論與實務（臺北：洪葉文化），頁 262~339。
- 袁方(2002)。社會研究方法。臺北：五南。
- 胡幼慧(1996)。質性研究—理論、方法及本土女性研究實例。臺北：巨流。
- 馬于雯、陳苑茹(2008)。社會支持與國軍士兵自傷行為傾向之關係分析-復原力之調節效果。復興崗學報，92，p1-26。
- 陳圭如(2005)。社會工作者遭受服務案主暴力攻擊問題初探。社區發展季刊，108：209-216。
- 陳圭如、孫世維譯（2007）。案主暴力與社會工作實務。台北：心理。
- 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。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 陳昱志(2011)。走在生命的黃磚路：貧窮女單親復原力因素與家庭適應關係之探究。臺灣大學社會工作學研究所碩士論文。
- 陳姿樺(2009)。家暴庇護中心社工員工作韌性研究—以五個故事為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 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研究所。
- 陳雅鈴(2008)。二位良好表現之新移民女性子女個案研究。幼兒保育學刊，6：

77-95。

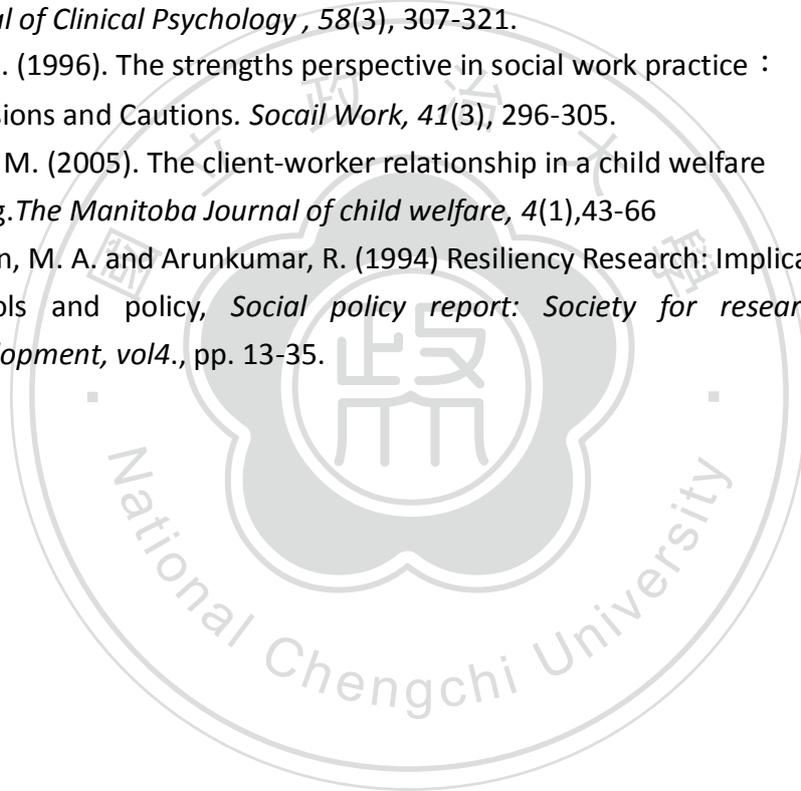
- 陶歡歡(2009)。復原力研究的回顧。襄樊職業技術學院學報，8(5):80-84。
- 張必宜(1998)。社工員與施虐父母工作關係的形成及其內涵--以台北市兒童少年保護個案為例。國立台灣大學社會學系碩士論文。
- 張素惠(2009)。女性護理人員因應逆境勳力發展歷程之個案研究。佛光大學生命學研究所碩士論文。
- 張如杏(2009)。台灣精神醫療社會工作專業發展與危機。台灣社會工作學刊，6：120-145。
- 張妙如(2006)。婚姻暴力受虐婦女復原力的展現。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 許嘉倪(2001)。兒保社工員與施虐父母工作困境及因應之初探---以台北市為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 郭珮婷(2007)。基督徒母親面對發展遲緩兒死亡之復原力歷程研究。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文。
- 郭俊明、葉玉如(2010)。論兒少保護社工人力之困境與因應-以高雄市為例。社區發展季刊，129：186-199。
- 郭靜晃(2004)。兒童少年福利與服務。台北：揚智文化。
- 黃元亭(2001)。不要破壞我的家——被認定為施虐父母之當事人對強制處遇介入經驗之探討。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 黃彥宜(2009)。保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點。台灣社會工作學刊，6：80-118。
- 黃淑賢(2004)。復原力對自閉症兒童家長心理調適影響之研究。暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 曾文志(2006)。復原力保護因子效果概化之統合分析。諮商輔導學報/高師輔導所刊，14：1-35。
- 曾筱恬(2010)。自尊、人際關係、復原力與大學生的憂鬱行為表現。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 陽毅、歐陽娜(2006)。國外關於復原力的研究綜述。中國臨床心理學雜誌，14(5)：539-541。
- 詹雨臻、葉玉珠、彭月茵、葉碧玲(2009)。「青少年復原力量表」之發展。測驗學刊，56(4)：491-518。
- 楊美婷(2003)。目睹父母婚姻暴力之成年子女生命歷程探究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文。
- 楊智凱(2010)。找尋家庭勳力：以三個罕見疾病兒童家庭為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 廖秋芬(1997)。社會工作人員對兒童保護案件處遇計畫的價值抉擇之研究。東海大學社會工作學系碩論論文。
- 劉芷吟(2009)。兒童保護社會工作者人際關係與工作壓力之研究。東海大學社會

- 工作學系碩士論文。
- 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。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 劉菟玲(2008)。兒少時期經驗雙重家庭暴力者之復原力探究。國立臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士班論文。
- 劉蕙雯(1997)。高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏探討。高雄醫學大學行為科學研究所學位論文。
- 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。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 賴資雯(1995)。影響社工員從事兒童保護工作的滿意度之相關因素探析。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 謝美娥(2008)。離婚女性單親家長復原力的初探。東吳社會工作學報，18：1-33。
- 鍾素珠(2006)。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。
- 簡春安、鄒平儀(1998)。社會工作研究法。臺北：巨流。
- 蕭文(1999)。災變事件前的前置因素對心理復健的影響-復原力的探討與建構。測驗與輔導。
- 簡綾凡(2010)。諮商員工作耗竭的復原歷程研究。淡江大學教育心理與諮商研究所碩士論文
- 嚴祥鸞(2010)。保護性業務社工人力與合理之工作條件。社區發展季刊，129：153-165。

二、英文部分

- Anderson Kim M. (2009). *Enhancing Resilience in Survivors of Family Violence*. Springer Publishing Company.
- Afifi, T. O., & MacMillan, H. L. (2011). Resilience Following Child Maltreatment: A Review of Protective Factors. *La Revue canadienne de psychiatrie*, 56(5), 266-272.
- Begun, Audrey L. (1993). Human Behavior And The Social Environment: The Vulnerability, Risk, And Resilience Model *Journal of Social Work Education*, 29(1).
- Dane Barbara (2000). Child Welfare Workers : an Innovative Approach For Interacting With Secondary Trauma. *Journal of Social Work Education*, 36(1), 27-38.
- Early Theresa J., & GlenMaye Linnea F. (2000). Valuing Families: Social Work Practicewith Families from a Strengths Perspective. *Social Work*, 45(2), 118-130.
- Ellett Alberta J., Jacquelyn I. Ellis., Tonya M. Westbrook & Dews Denise(2007) A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and Youth Services Review* 29,264-281.
- Forma Walsh (2008)。 家族再生—逆境中的家庭韌力與療癒。(江麗美、李淑珺、陳厚愷譯)。臺北：心靈工坊。
- Fraser, M. W., & Richman, J. M. (1999). Risk, production, and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. *Social Work Research*, 23(3), 131-143.
- Horwitz(1998). Social worker trauma : Building resilience in child protection social workers. *Smith College Studies in Social Work*, 68(3), 363-377.
- Herrman, H., Stewart, D. E., Diaz-Granados N., Berger, E. L. , Jackson, B., & Yuen, T. (2011). What Is Resilience? *La Revue canadienne de psychiatrie*, 56(5), 258-265.
- Charmaine R. Brittain & Deborah Esquibel Hunt (2011)。 兒少保護工作手冊(鄭麗珍總校閱)。台北：洪葉文化。
- Kara Coombes. Ruth Anderson (2000). *Clinical Social Work Journal*, 28(3), 281-302.
- Payne Malcolm (2005) . *Modern Social Work Theory*. Publisher: Palgrave Macmillan.
- Kearns, S.& McArdle, K. (2011). *Doing it right?—Accessing the Narratives of Identity of Newly Qualified Social Workers Through the Lens of Resilience: I am, I have, I can*. Child and Family Social Work. Blackwell Publishing.

- Kumpfer, L. K. (1999). Factors and processes contributing to resilience: The resilience framework. In M. D. Glantz & J. L. Johnson (Eds), *Resilience and development: Positive life adaptations* (pp. 179-224). New York: Academic/Plenum.
- Russ Erica, lone Bob, & Darlington Yvonne (2009). Using Resilience to Reconceptualise Child Protection Workforce Capacity. *Australian Social Work*,62(3),324-338.
- Ringstad R. (2009). CPS: Client Violence and Client Victims. *Child Welfare*,88(3),127-144.
- Rak,C.,& Patterson,L. (1996). Promoting resilience in at-risk children. *Journal of Counseling and Development:JCD*, 74(4), 368-373.
- Richardson, G.E. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology* , 58(3), 307-321.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice : Extensions and Cautions. *Socail Work*, 41(3), 296-305.
- Verge Vicki M. (2005). The client-worker relationship in a child welfare setting.*The Manitoba Journal of child welfare*, 4(1),43-66
- Zimmerman, M. A. and Arunkumar, R. (1994) Resiliency Research: Implications for schools and policy, *Social policy report: Society for research in child development*, vol4., pp. 13-35.



附件一 訪談大綱

一、個人基本資料

請您做個簡單的自我介紹：

- (1) 年齡。
- (2) 學歷。
- (3) 經歷。
- (4) 從事社工年資。
- (5) 從事兒少保工作年資。

二、了解兒保社工工作的逆境

- (1) 在您工作這幾年中，您認為工作上有遭遇到什麼樣困難或壓力？
- (2) 最困難的地方是什麼，那是什麼樣的情況？
- (3) 這些困難給您在工作及生活上帶來了什麼樣的影響？

三、復原因子與復原歷程

- (1) 遇到這些困難，您的感受為何？當時如何處理？
- (2) 遭遇到這些困難時，您是如何支撐過來而可以繼續在兒少保領域服務？
- (3) 您覺得您有那些特質可以讓自己渡過這個時期。
- (4) 那段時間，在職場中得到什麼樣的協助？
- (5) 那段時間，在家庭中得到什麼樣的協助？
- (6) 還有什麼其他的資源讓您覺得獲得了支持？
- (7) 您可以歸納幾個時期來描述您經歷逆境的過程嗎？
- (8) 在這幾個不同的時期中，您自覺有什麼樣的轉變？
- (9) 是否還有任何想法想要與現任兒少保社工員、或是未來可能從事兒少保社工員的人分享的？

附件二 訪談同意書

_____ 社工員，您好

我是國立政治大學社會工作學系碩士班學生白立德，目前正在撰寫碩士研究論文『兒少保社工員展現復原力歷程』。本研究需要您的參與，希望您能與我分享在服務過程中的心路歷程，預計將進行一次或是二次的訪談，每次約 60-90 分鐘，將視訪談內容來決定是否增減訪談次數；訪談地點則可配合您的狀況安排。為了能盡量完整且正確呈現您的想法，在訪談過程中，研究者將會以錄音、筆記，詳實記錄訪談內容輔助，以取得完整的資訊。

與您訪談所獲得的訊息內容將完全採匿名方式呈現，而所有資料僅用於此次研究之撰寫，未來若有相關需要，也必會先徵得您的同意才會進行其他使用，請您放心。若您對於研究過程、資料運用或其他事宜有任何疑問，您皆可隨時提出，並要求研究者詳盡說明，若您在訪談過程中感到不舒服、不願意繼續參與，不願意錄音情況，研究者將會尊重您的個人意願結束訪談或是終止錄音。研究結束後，您也有權利獲得完整的研究結果。

閱讀完上述內容，若您願意參與本研究的訪談且允許在論文中引用您提供的資料，請於文末簽署您的大名；若不願意參與亦不會因此損害您的任何權益。期待您共同參與此研究，謝謝您。

敬祝平安 喜樂

國立政治大學社會工作學系

研究生 白立德

本人茲同意參與本研究，並享有以上權益之保護。

參與者簽名：

日期：

研究者簽名：

日期：