

# 臺中市兒少保護安全評估決策模式執行概況初探 -以臺中市兒少保護服務為例

蔡佑禛<sup>1</sup>、劉益昌<sup>2</sup>

## 摘要

103 年 11 月起衛生福利部保護司於全國兒少保護服務推動「兒少保護安全評估結構化決策模式（以下簡稱 SDM）」，其目的為協助兒少保護社工於第一時間處理兒少保護案件，可精準且快速判斷是否進行家外安置。臺中市兒少保護服務自全面推行至今即將屆滿一年，本研究目的為檢視當前臺中市兒少保護社工於安置決策階段使用 SDM 之影響與困境之處。

研究發現 SDM 評估工具帶給兒少保護社工助益可歸納為三點，其一為系統化安置評估面向（周延安置評估面向、建立家庭系統觀）；其二為以優勢及合作取向觀點，納入家庭資源與社區網絡聚焦於兒少安全議題的回應與處理。（建立優勢視角、信任希望與改變）；最後為安全計畫表可提升照顧者或施虐者本身於兒少安全中的主體性與參與性，亦是一種剛柔並濟及維護兒少在家安全的具體化策略。

執行困難可歸納為四點，其一為操作 SDM 安全評估表有其耗時與時間感上的壓力；其二為危險因子中有關管教過當與情緒虐待的認定爭議與辨識困難；其三為部分的施虐者排斥安全計畫的紙本文件出現或是抗拒簽名；最後為安全計畫後續的監督執行落實不易。

**關鍵字：**兒少保護、安全評估、結構化決策模式。

## 壹、緣起

103 年 11 月起衛生福利部保護司於全國兒少保護服務推動「兒少保護結構化決策模式（Structured Decision-Making Model，以下簡稱 SDM）」安全評估工具，其目的為協助兒少保護社工於第一時間處理兒少保護案件，可精準且快速判斷是否進行家外安置。

---

<sup>1</sup>臺中市家庭暴力及性侵害防治中心兒少保護保護組社會工作師

<sup>2</sup>臺中市家庭暴力及性侵害防治中心兒少保護保護組社工督導

溯其原由，從近幾年監察院調查報告，可窺其一二：100年5月間新竹一名盧姓女童疑似遭其母虐待致命危送醫，同年7月間診治無效宣告死亡，據100年監察院調查報告（100內調0119號）指出新竹市政府社會處於100年4月下旬即獲知盧母虐嬰，卻因兒少保護社工專業與經驗不足，又未依保護性工作規定即時予以緊急處置，終致造成憾事發生；同年監察院調查報告（100內調0123號）指出100年5月新北市一名林姓女童經媒體批露遭父母反覆施暴致身體多處瘀青後始由新北市政府兒少保社工予以安置，並於調查報告直指兒少保護社工危機評估判斷錯誤、未察覺持續受暴之風險；102年4月間臺中市一名男嬰疑似遭其父施虐致死，監察院調查報告（102內調0087號）指出臺中市兒少保護社工安全評估失當、未對蔡嬰採行適當安全保護措施。綜上觀之，監察院調查報告針對兒少保護社工於重大兒少保護案件所採取之處置與安全評估，皆指明評估判斷錯誤與缺乏適當安全措施。

檢視當前SDM安全評估工具執行內涵，約略可區分為四部分，包括基本資料、檢視危險因素與保護能力、安全對策與安全評估結果（含安全計畫），幾可呼應前述監察院所指正之缺失：檢視評估-判斷決策-安全處理。

SDM安全評估工具於臺中市兒少保護服務自全面推行至今即將屆滿一年（臺中市自103年10月起全面試辦推行），究竟於實務場域中是否確實協助兒少保護社工快速且精準的判斷兒少人身安全，並進一步做出適當的安全處置？抑或加重一線兒少保護社工的工作負擔，徒增一份必填的制式表格？

本研究場域以臺中市兒少保護服務為例，目的為試圖探究前述之問項，換言之，係為檢視兒少保護社工於安置決策階段使用SDM安全評估工具之影響性與困境，並期能據以持續精進SDM安全評估之執行。

## 貳、文獻探討

就兒少保護實務場域而言，決定兒少是否進行家外安置的時效性極為短暫，但須評估與考量的面向卻非常多，以下檢視相關文獻並探討之。

## 一、兒少家外安置決策影響因子相關文獻

### (一) 國內兒少家外安置決策影響因子

余漢儀(1998)指出兒少保護社工對兒少做出家外安置影響之因素，包括兒少有立即生命危險、家內亂倫、媒體報導、上級長官施壓、機構資源、時間限制與行政經費考量等等。蔡雯瑾(2014)整理國內外相關文獻指出，兒少保社工決定家外安置之原因包括四點，其一為兒少遭受的傷害與疏忽達嚴重程度；其二為家長親職能力不足或失當，致無法滿足兒少需求或處理兒少行為，且危害已持續一段時間；其三為家長持續且明確抗拒配合兒少保護社工相關服務；其四為兒少保護系統支持不足，包括所需提供的家庭服務資源不足、追蹤輔導社工人力缺乏與媒體政治力量干預，致兒少保護社工選擇直接將兒少進行家外安置，除可確保兒少安全亦可應付外在行政困境。彭淑華(2007)指出兒少保護社工進行機構安置決策時，機構安置資源缺乏、安置時間不足與經費不足等組織系統限制，影響了社工機構安置的決策。

### (二) 國外兒少家外安置決策影響因子

Christiansen & Anderssen(2010)訪談了 83 名實務工作者(甫安置 109 位兒童)歸納指出有三種情形影響兒少保護社工的安置決策，其一為顯而易見且持續性或潛在性傷害存在兒少週遭；其二，兒少保護社工與家長的互動結果；其三，某一個觸發性的事件發生。此外，前述研究當中，兒少保護實務工作者亦指出三種可能安置的情形，首先為案家充斥著各種可被專業明確診斷的複雜問題，包括兒童行為發展問題或不適當的親職；其次為兒少保護社工在執法脈絡下須貫徹的職權；最後因案家居所頻繁更換，服務難以連續、成效有限，最終仍需家外安置。Coohy(2007；引自 Lavergne, Damant, Clement, Bourassa, Lessard & Turcotte, 2011)指出於兒少保護服務中做決策時，將受三個因子所影響，其一為兒童的父母為罪犯或受害者時；其二為兒童已遭受傷害或處於受傷害的風險之中；其三為受害者未為兒童做出適當保護措施。Kohl, Edleson, English & Barth (2005；引自 Lavergne et al., 2011) 於實務研究中指出，兒少保護社工認為父母倘有物質濫用或其他家庭風險情境，將使兒童處於高度受虐的風險中。

### (三) 小結與分析

經檢視上述相關國內外文獻，兒少保護社工進行安置決策之影響因素可歸納為兩大部分，其一為兒虐事件本身因素，其二為兒虐事件以外因素，以下分列說明：

#### 1. 兒虐事件本身因素

此部分係指源於兒少受虐事件脈絡下的相關影響因素，又可區分為下列三部分：

- (1) 兒少受害程度：包括兒少已受到顯而易見的身心傷害以及可評估的潛在性傷害。
- (2) 不適當親職能力：父母親為藥物濫用者、未提供適當教養內容（未依兒少身心狀況與年齡狀況提供）、未提供適當保護措施、未提供適宜住宅環境。
- (3) 父母(或主要照顧者)配合度：包括接受服務抗拒程度、配合處遇計畫進行概況。

#### 2. 兒虐事件以外因素

此部份係指源於兒少受虐事件以外的其他干擾因素，包括媒體報導、民代施壓、機構資源(包括床位數量與品質)、服務時間限制、家庭服務資源不足、追蹤輔導社工人力缺乏等。

綜上所述，兒少保護社工於執行家外安置決策時須考量因素眾多，除兒虐事件本身之外，尚須被事件以外的變項牽動著，有時更使兒少保護社工陷入「兒童最佳利益」與「社工最佳利益」的擺盪之中。

## 二、SDM 安全評估表相關內容

SDM 安全評估表(附件1)可分為四部分，包括基本資料、檢視危險因素與保護能力、安全對策與安全評估結果(含安全計畫)，以下分為三部分討論：

- (一) 基本資料、危險因素與保護能力：其評估面向包括兒少社會心理因素、主要照顧者或家中其他成人因素、住宅環境因素。
- (二) 安全對策：檢視案家各系統(包括正式、非正式資源)是否足以支持留在家內的安全對策，如無，則執行家外安置對策。

(三) 安全評估結果與安全計畫：SDM 執行結果為三種，其一兒少現況安全，其二須擬定並執行安全計畫才安全，最後為兒少留在家中不安全須進行家外安置。

綜上所述可發現 SDM 安全評估工具內涵係僅針對兒虐事件本身進行探討，並未將前述本研究所提及的「兒虐事件以外因素」考量進去。依筆者於臺中市執行兒少保護業務之經歷，當前臺中市經結合公私部門資源後，兒少安置資源堪稱充足。另於執行安置決策過程中，雖仍偶遇民代關切、媒體亂入，但透過行政體系明確分工，社工執行安置服務仍可維持一定的「純粹」。爰此，本研究試圖就「兒虐事件本身因素」於兒少安置決策過程中，討論執行 SDM 安全評估工具的困境(含解決策略)與助益。

## 參、研究問題與方法

### 一、研究問題

SDM 安全評估工具於臺中市全面推動即將屆滿一年，筆者於兒少保護實務操作上亦經常與督導、同仁討論如何與受服務者確實完成 SDM 安全評估表，本研究擬透過筆者自身執行與督導經驗，透過焦點團體訪談，探究下列研究目的：

- (一) SDM 安全評估工具於兒少保護社工執行安置決策時支持性為何？
- (二) 兒少保護社工於執行 SDM 評估工具困難之處與解決策略為何？

### 二、研究方法

#### (一) 資料蒐集方法

本研究資料蒐集方法將採用焦點團體訪談法 (Focus Group)，焦點團體法具有快速蒐集資料的特性，所需樣本人數不多，但可獲得深入的訊息 (吳清山、林天祐，2004)。本研究訪談對象包括 6 位兒少保護社工、3 位兒少保護督導，採用焦點團體訪談法源由如下 (訪談大綱如附件 2)：

1. 受訪對象均為兒少保護實務工作者，同質性高，且均為臺中市家庭暴力及性侵害防治中心 (以下簡稱本市家防中心) 之社工或督導，具有相同的行政資源與規範背景。

2. 透過焦點團體有助於彼此相互刺激，誘發討論，加速主題資料蒐集速度。

## (二) 研究對象

本研究採立意抽樣挑取研究對象，現職 6 位兒少保護社工與 3 位兒少保護督導的選樣依據如下列：

1. 兒少保護社工於本市家防中心滿 2 年兒少保護工作經驗，兒少保護督導於本市家防中心滿 2 年兒少保護督導工作經驗。
2. 兒少保護社工與督導皆須完成衛生福利部保護司於全國辦理的 SDM 訓練課程。
3. 對 SDM 操作有一定的熟悉度且可進行反思者。

## (三) 研究工具

筆者劉益昌與蔡佑禛分別為本市家防中心兒少保護督導與兒少保護社工，於焦點團體進行時由劉益昌擔任主持人，蔡佑禛擔任協同主持人，筆者相關背景如下列：

1. 劉益昌：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系學士、兒少保護服務領域年資 9 年（含兒少保護督導年資 4 年）、衛生福利部保護司 SDM 種子講師。
2. 蔡佑禛：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士、玄奘大學社會福利與社會工作學系兼任講師、兒少保護服務領域年資 4 年。

## (四) 資料分析方法

本研究焦點團體訪談的資料分析上將運用編碼登錄(coding)，潘淑滿（2003）指出，研究者可透過編碼登錄技巧來進行概念化分析(conceptualization)：

1. 開放性編碼(open coding)：

此為訪談資料分析第一步驟，筆者於資料文本中尋找與 SDM 相關的關鍵字、事件或主題，進行初步註記，為暫時性的概念，尚具有修改之空間。編碼的字句範圍並無一定限制，需視當下訪談資料的豐富性而定。

## 2. 主軸編碼(axial coding)：

本階段著重於綜合歸納，或比較不同資料之間的相關符號編碼，試圖於訪談資料中建構出共同的主軸概念。換言之，主軸編碼是協助筆者於概念或主題之間，尋找共通與相異之處。

## 3. 選擇性編碼(selective coding)

資料分析最後一階段為選擇性編碼，完成上述兩個階段之後，筆者即可開始選擇能彰顯研究目的的主軸概念，以做為詮釋研究問題的根據。

# 肆、資料分析與研究發現

焦點團體共進行兩場次，分別為(3名)兒少保護督導場次與(6名)兒少保護社工場次，訪談大綱分別如附件2。分析資料督導與社工分別呈現，督導部分由其督導觀點檢視社工執行SDM安全評估之困難與SDM安全評估帶來的助益；社工部分則由其執行過程自述執行SDM安全評估之困難與SDM安全評估協助安置決策之助益：

## 一、兒少保護督導焦點團體訪談資料分析

(一)由兒少保護督導看兒少保護社工執行SDM安全評估之困難與因應對策

本研究依SDM安全評估表所分之三部分進行探討，第一部分-檢視評估階段包括基本資料、無助狀態、危險因素與保護因子，其中督導指出無助狀態與保護因子尚無執行困難；第二部分為判斷決策階段，即為安全對策2A2B之階段；第三部分為安全處理階段，即為評估結果與安全計畫之階段。

### 1. 基本資料之執行困難

此部分督導認為困難來自於時間壓力與耗時，其內涵包括「家戶內多位兒少」、「青少年拒訪」與「4日調查報告」共三項，以下分述之：

### (1) 家戶內多位兒少

因 SDM 執行過程要求社工儘量必須面訪該案所有家戶內兒少，不論受訪兒少是否為該次通報之主要案主，為達成此項目標勢必增加社工訪視時間，且即使耗費時間後亦可能因各種實務現況而無法面訪兒少，督導爰依案件實務現況與社工討論各種因應對策，以確認家戶內所有兒少之安全，如下述：

#### A. 依就學概況擬定訪視策略

督導指出若兒少皆就讀同所學校，會提醒社工要一起訪視，以節省時間；若兒少有未就學者，則建議社工於非上學時間約家訪，則可一次訪視到所有兒少。

「如果家戶內兒少是同個學校，儘量會要求一起校訪，如果手足是比較小的，在家照顧的，儘量會要求要一起家訪，當場可看到比較小的手足」(SUP)

#### B. 調查報告敘明未面訪原因

「我會請社工員於調查報告敘明為何無法觀察與訪問到小孩。」(SUP)

「我會請社工註明，已經做了哪一些、去訪了幾次。」(SUF)

### (2) 青少年拒訪

督導指出社工員反應兒少倘若屬於青少年階段經常遇到拒訪或無法約訪的情形，較難符合面訪每位兒少之規定。

「針對年紀大例如是高中的或是在外面趴趴走的，這個要約時間比較困難」(SUC)

「如果真的是比較靠近十八歲的會比較難訪到」(SUP)

「如果是中輟的、躑家的真的比較困難，青少年又拒訪真的比較困難，同仁想盡辦法去追，但就是會追不到。」(SUF)

其解決方式除儘量嘗試各種方法，如仍無法面訪，則請社工於調查報告內敘明原因或十日內再陳。

「我會請社工員於調查報告敘明為何無法觀察與訪問到小孩。」(SUP)

「我會請社工註明，已經做了哪一些、去訪了幾次。」(SUF)

### (3) 4 日調查報告

督導表示社工於原定的 4 日調查報告規範上，加上目前新增 SDM 安全評估規範訪視每位家戶內兒少，社工普遍反應時間壓力大，惟為顧全兒少安全，社工仍於督導指揮下儘量自我要求完成。

「毒品案件要求面訪、調查報告等等，我會要求我的同仁 24 時見到，以及四日調查報告，這樣比較會影響到社工員是否可依時限繳交 SDM 的內容」(SUF)

## 2. 危險因素(1A)之執行困難

於危險因素階段督導普遍認為其內涵有助於周延社工的評估檢視，惟於過當管教的選項裡較容易產生爭議，其爭議內含多為究竟是否有達到過當管教的嚴重程度，抑或僅屬於一般管教，督導指出此部份雖與是否熟悉危險因素內涵有關，但亦與社工個人生活經驗有關。

「同仁勾選 1A 會跟同仁的成長經驗有關，有些覺得這很嚴重應該要勾選，有些覺得還好」(SUC)

「有關嚴重傷害的東西真的跟個人成長背景很有關，每個人價值判斷有點不同，所以會看個人如何判斷嚴重傷害，所以常常都會拿著用詞定義跟同仁討論。有些同仁真的會都不勾」(SUF)

「例如閃躲體罰撞到桌腳縫五針？這是否落入 1A?」(SUC)

針對「管教過當不易辨識」，督導一般係個案性的與社工進行討論，經綜合性判斷後再決定是否勾選 1A 的過當管教，倘若仍無法與社工取得共識，當下仍以督導意見為主，後續再經 SDM 外聘督導釐清並形成共識。

「有關嚴重傷害的東西真的跟個人成長背景很有關，每個人價值判斷有點不同，所以會看個人如何判斷嚴重傷害，所以常常都會拿著用詞定義跟同仁討論」(SUF)

「SDM 外督很重要，可以協助澄清。另外就是我們督導的角色很重要，督導的對 SDM 認識很重要，讓社工知道督導的標準與風格，組內的標準也會趨於一致，然後可以再透過 SDM 外督來澄清。」(SUP)

「儘量還是個案討論為主，不用有制式化的規範，回歸經驗與專業討論」(SUC、SUF)

「會告訴社工的確已經傷到了，部位有多大，我覺得可能應該要 1A，社工通常不會否決，會讓社工也知道如果是他自己也有點擔心，那應該要跟家長再溝通」(SUC)

## 3. 判斷決策階段：安全對策(2A2B)之執行困難

督導表示社工執行 2A 的評估並不會有太大困難，多數皆可找到留在家中的安全對策，惟普遍可發現較少勾選運用鄰里、社區資源等選項，督導指出此應與時間壓力有關。另，有關 2B 的執

行，督導指出目前社工執行兒少安置中心內皆可提供足夠支持，包括行政資源與同儕支援，較無遇到太大困難。

「比較多社工比較會勾選由社工介入，也就是2A的1，比較少會納入資源網絡、社區網絡的勾選。」(SUP、SUF)

「執行2B現在比較少遇到甚麼困難了，有時候我們備勤督導也都會幫社工打電話聯絡安置床位，真正要遇到沒有安置床位的幾乎沒有了。」(SUP、SUC)

有關納入社區與鄰里資源為兒少在家中的保護因子，督導表示或許多給社工一些時間，應可增加一點勾選的機會。另依筆者實際督導與執行之經驗，社工與照顧者或家屬會談中多花費一些時間蒐集非正式資源的訊息，確實應可增加勾選鄰里社區資源的選項之機率。

「或許有多一點的時間社工比較可以勾選到親屬資源或社區資源的納入成為保護因子」(SUP)

#### 4. 安全處理階段：安全計畫之執行困難

訪談過程中督導普遍指出社工於執行安全計畫階段出現最多困難，包括照顧者(或家屬)配合度低(含不願意簽名)、監督執行人太少、照顧者(或家屬)為智能障礙者、臨場時間壓力等，其中又以照顧者配合度低為最大的挑戰。

##### (1) 照顧者(或家屬)配合度低(含不願意簽名)

督導指出有時社工會有投機的態度，倘若遇到難溝通或較兇的家長，會盡量避開跟家長工作，例如閃躲簽訂安全計畫書。

「有些同仁有點投機態度，跟家長工作與溝通有困難，1A閃掉，通通勾否，可能也跟區域有關，有些區域例如海線真的家長比較難溝通，有時社工遇到難溝通的就會容易想要避開後續簽訂安全計畫。」(SUC)

督導表示針對此部分除向社工指出兒少明確的傷勢與危險之外，仍會請社工持續跟家長溝通，倘若仍無法取得家長配合，再請社工於記錄內敘明原因與已採取的作為、已討論的安全計畫。

「我會告訴他的確這時候以經傷到了，部位有多大，我覺得可能應該要1A，社工通常不會否決，會讓社工也知道如果是他自己也有點擔心，就會告訴他那應該要跟家長再去溝通。我會告訴社工我希望你跟家屬家長談到的一些比較具體的安全計畫，雖然你沒有讓他簽名，但是我希望你要呈現在記錄裡面」(SUC)

由於華人文化的影響，家長對於簽署文件多有顧慮，督導指出社工於 SDM 推行初期經常會提出討論如何面對不願意簽名的家長，面對此類家長社工表示的確會有壓力。

「有關簽名的部分，同仁訪視前會反應家屬簽名的部分不願意．．．剛開始推行要簽名的時候同仁會有壓力，但到目前為止比較還好了，目前比較沒有反應有困難了。」(SUP)

「有家長說不用寫這個了，但是可以口頭談，家長會說這不用寫拉，談可以」(SUC)

督導表示有關簽名的部分除上述仍會請社工儘量嘗試努力之外，亦會給予社工直接、間接性的支持，包括(電話或發公文)邀請家長直接到本中心會談、與社工共同訪視家長，針對單純不願意簽名的家長則可改採錄音方式即可。

「我會跟同仁說那就請他們來中心談吧。有時候我們也會跟他們一起去訪視。」(SUP)

「遇過特別的因為識字能力有點問題且精神障礙，徵求她的同意後用錄音的方式來完成安全計畫。」(SUP)

## (2) 監督執行人太少

督導指出有關安全計畫監督執行的部分，社工於呈現安全計畫時監督人員經常太少，造成安全計畫監督部分落實有限。其解決方式督導表示亦儘量提醒社工善用同住的親屬監督資源。

「有關誰來監督的部分，我覺得社工可能比較...我有跟社工討論儘量多拉幾個人進來，同仁會反應就是督導給的建議就是會接受，下次改進」(SUC)

「我會在調查報告建議把同住的成員一起拉近來監督的部分。」(SUP)

## (3) 照顧者或家屬為智能障礙者

督導指出社工曾遇到家庭內幾乎全為智能障礙者，解讀與識字能力有限，社工與照顧者(或家屬)討論、簽訂安全計畫時困難重重，其解決方式為儘量使用淺白詞語會談與書寫。

「比較困難的情況是面對智能障礙者家庭的時候，有時候挺有困難跟他們談的，必須要很簡單很簡單的詞與跟他們談」(SUF)

## (4) 臨場時間壓力

督導指出社工於一線實務現場與家長簽訂安全計畫頗有時間壓力，且亦可能自己一位社工面對多位家屬，於短時間內要完

成安全計畫的撰寫有一定難度，加以社工習慣個案紀錄撰寫模式，形成安全計畫的內容偏向個案處遇計畫。

「我覺得是安全計畫的撰寫，社工習慣撰寫流水帳的紀錄，所以要他們短時間內寫安全計畫會比較弱」(SUP)

「我發現有些同仁安全計畫寫的很像處遇計畫，雖然時間短(監督時間)，但是就是處遇計畫。」(SUF)

其解決方式督導建議仍應每年辦理 SDM 教育訓練，且可分區初階與進階，於進階的部分可用案例討論以增進社工執行 SDM 的能力。另外針對部分配合度高的家長可預先擬好安全計畫，到場後可直接攤開與家長做進一步的討論與修改。

「建議還是每年要上 SDM 的教育課程，對於同仁會比較有幫助，而且要辦在外館，並掌握出席。SDM 可區分一下初階與進階，進階可用案例討論，讓概念不一樣的地方可趨於一致，也同時可以藉以訓練同仁表達能力。」(SUP)

「曾經事先擬好家長應該可以做些什麼，到場後就直接攤開來讓家長看，跟家長說事先寫好但可以讓家長修改與討論。」(SUC)

## 5. 小結

整體而言，兒少保護督導皆可於社工執行 SDM 所遭遇之困難給予支持並共同討論解決策略，必要時甚至可與兒少保護社工共同執行 SDM 之評估與撰寫。此外臺中市於執行 SDM 初期確實遭遇許多困難包括時間壓力、家長配合度低(包括不願簽名)等可預期的困難，經臺中市執行一段時間後皆可將其限制性降低，行政資源的支持度亦足夠。

劉淑瓊、楊佩榮(2011)提及實務社工擔心 SDM 評估工具增加評估工作時間、徒增行政負擔、後端安置行政資源不足，有關時間壓力確實如預期於實務現況中發生，惟經行政資源的支持與近年臺中市增加兒少保護社工人力，行政工作負擔與行政資源不足的困難目前於臺中市則尚在控制範圍內，行政制度目前尚可提供足夠的支持。

### (二) 由兒少保護督導看 SDM 於兒少安置評估之助益

督導指出雖然 SDM 於推行初期兒少保護社工有不少擔心與抱怨，但推行至今仍有不少幫助性逐漸浮現，包括 SDM 最主要的功用：協助兒少保護社工周延、準確且快速的評估兒少安置與否，以下分列說明：

### 1. 建立會談評估架構

SDM 內涵有助於協助社工於調查評估時建立會談重點、聚焦於安置評估面向，避免社工與家長會談時模糊焦點、錯失應評估的兒虐風險，可進一步周延評估兒虐危機的面向。

「因為必須使用紙本，所以可以協助同仁提醒必須檢視的面向，比較不會天南地北的亂聊」(SUC)

「有關無助狀態可以更幫助社工增加敏感度，會把無助狀態納入評估。」(SUP)

「讓社工可以有組織的跟家長談，比較不會跳來跳去的，也讓家長知道剛剛提到哪一些，讓家長跟社工討論自己的情緒、可以跟孩子怎麼互動，可以持續聚焦剛剛的安全討論。」(SUP)

### 2. 建立家庭系統觀點

劉淑瓊、楊佩榮(2011)於「結構化決策模式工具發展計畫」訪談實務社工指出結構化評估工具有助於避免資深社工的盲點，以降低誤判性。透過 SDM 要求的檢視內涵，督導表示可協助社工建立家庭系統觀點，避免局限於案主個人問題，可擴展評估視野以尋找案家非正式資源，可達避免安置兒少之效果。

「可以幫助社工用家庭系統來檢視案家，比較不會侷限於案主個人。我們的視野更廣了，可以看更多，有助於預防。」(SUF)

「可引導社工員去找更多的資源，比較會嘗試去聯繫親屬資源，也可以幫助社工比較不用安置。」(SUC)

「讓同仁去確認資源的真實性與可行性，例如阿媽可以幫忙，就要去確認。」(SUP)

### 3. 公權力彰顯

劉淑瓊、楊佩榮(2011)於發展計畫內指出兒少保護社工為執法人員，其公權力作為足以影響親職行使的形式，制式化的決策工具除保障兒童最佳利益外，亦落實行政調查的「程序正義」。此部分於臺中市推行 SDM 實務中亦有異曲同工之妙，督導指出由於兒少保護社工原本就具有政府公權力的角色，搭配著紙本與簽名的動作，可讓家長感受到公職人員貫徹執法的嚴謹性，且更進一步有助於提升家長的配合度。

「可以讓家長感受到我們是在認真的，具體操作化可以讓家長感受到具體細節的部分，寫出來可以明確看到，而且是有在監督的」(SUP)

「有這樣紙本，家長可以感受到政府很重視，對某些照顧者可以讓其感受

到玩真的」(SUC)

#### 4. 平等夥伴關係

督導指出透過 SDM 的使用可讓家長感受到較少的壓迫，主因安全計畫的訂定需透過與家長的討論，過程中搭建了雙向溝通與交流的橋梁。

「社工不只是單方面的進行，而是真的跟家長一起工作，以前的模式是社工要怎麼做就怎麼做，但是今天我們把你拉下來了，也同意我們可以怎麼做，就是單溝通變成雙向溝通，比較不會讓他們感受到壓迫」(SUF)

#### 5. 提升相對人處遇效率

兒少保護服務裡經常必須跟相對人接觸與服務，以往未有 SDM 時社工經常會保守的先蒐集足夠的資訊後再跟相對人接觸，或跟相對人建立足夠的關係後才討論不應對兒少施暴，但推動 SDM 後可讓社工第一時間即督促自己應該立即面對相對人並簽訂安全計畫，有效提升與相對人的處遇效率。

「過去比較會著重要跟相對人建立關係後才去討論怎樣的情況不要對孩子施暴，但是有安全計畫之後直接就是讓社工要第一時間去跟相對人工作。其實有些社工會規避跟相對人工作，但是安全計畫推行之後就是會讓社工要想辦法去跟相對人工作」(SUP)

#### 6. 提升網絡合作關係

督導指出透過 SDM 紙本的使用與簽名的動作，可讓網絡單位感受兒少保護的重要性，提升網絡單位面對此事件的嚴謹性。

「社工拉學校老師進來，我發現老師簽名之後學校更積極、認真。曾有一案請媽媽來開會，老師就很認真的陪媽媽一起來做安全計畫的執行與擬定，簽安全計畫之前還跟媽媽有兩次家訪，因為原本那個學校配合度不高，但現在願意做這件事滿驚訝的。」(SUP)

#### 7. 提升資淺兒少保護社工的自信

由於 SDM 評估工具內涵具備足夠的嚴謹性與周延性，可使資淺社工進行安置評估與決策時有所依歸，於第一時間可發揮穩定軍心的效果，此部分可回應劉淑瓊、楊佩榮(2011)指出實務社工希冀能有一套標準化評估表格，協助新進社工進行安置決策。

「對於年資比較淺的社工，這是一個非常有力的工具，因為有時候資訊太多會讓社工無法聚焦判斷，有此工具可以幫社工針對資訊聚焦判斷，也可以透過此工具支持自己的判斷」(SUC、SUF)

## 8. 其他建議

兒少保護督導發現兒少保護社工於撰寫安全計畫的危險陳述時，可能受平時撰寫個案紀錄影響，遣詞用字包括太多專業用語，故建議可於危險陳述欄位加上固定的公式例句，可發揮適時提醒的效果。

「危險陳述會有點像是個案記錄一樣，而會有點像是我們的專業用語，而非老師說的要白話一點、親近個案的語言」(SUF)

「建議可以在周邊有一些提醒，例如簡單的公式寫在旁邊。例如...誰擔心...什麼事。」(SUP)

「有公式以後同仁多練習真的可以比較寫的出來，但也要注意用詞避免去激怒家長」(SUC)

## 9. 小結

整體而言兒少保護督導皆肯定 SDM 評估工具的推行，對於兒少保護社工執行安置決策與後續處遇可提供一定的助益，其中於前述遭遇困難之處探討到部分家屬配合度不佳(包括不願簽名)，惟本段亦討論到透過紙本 SDM 的推動可提升部分家長配合度。根據筆者督導與實務操作之經驗，抗拒性高的家屬於服務初期確實容易針對兒少保護社工的各項服務產生反彈，惟後續經貫徹行政法令措施與處遇服務(含簽訂 SDM 之過程)多數皆可找出突破口(患有精神疾病且未穩定就醫者較屬例外)，並降低其抗拒性；對於抗拒性較低的家屬則於接案初期即對兒少保護社工的執法身分感受到事件的嚴重性，搭配 SDM 紙本的運用則可發揮加乘效果，提升家屬的服務配合度。

## 二、兒少保護社工焦點團體訪談資料分析

此部分本研究將 SDM 安全評估工具的使用區隔為三階段，分別為其一檢視評估階段-基本資料、危險因素與保護能力的資料蒐集、其二判斷決策階段-安全對策、最後為安全處理階段-安全評估結果與安全計畫。分述如下：

### (一) 兒少保護社工執行 SDM 安全評估工具之困難與因應對策

1. 首先在檢視評估階段：基本資料、無助狀態、危險因素與保護能力的蒐集評估，當中社工對於無助狀態與保護因子的檢視並無遭遇太大的判斷困難。主要的困難處在訪視家戶所有兒少耗時、蒐集訪視家戶所有兒少資訊具時間壓力、危險因素辨識不易等三部分。

(1) 訪視所有家戶內兒少耗時：

尤其家戶內若有多名兒少，有的在學，有的非在學，在學的可能又分屬不同階段的學校，這些都造成社工員在調查案件上的時間成本，且實際執行上目前臺中市難以每案都達成原先的理想評估設計，但社工員從中發展出對應的解決策略與因應方式，以符合 SDM 安全評估落實家戶中所有兒少安全評估的精神。

「耗時，寫一份 SDM 我要跟主要照顧者談、跟相對人談、跟兒少談，可能一個就要耗掉一個小時以上不等，我之前有一案就是分別約兩天談 SDM，為了寫一份 SDM 可能需要花掉四個小時。」(SWL)

「但是真的很耗時間，甚至四個小時也都可以談，因為家長話匣子打開後就甚麼事就會很願意跟你談，那我們會有時間壓力。」(SWI)

針對前述訪視家戶內兒少耗時因應策略分述如下：

A. 透過案主知悉其他兒少概況

社工員指出藉由面訪案主當下詢問家戶中其餘兒少的照顧概況與安全概況，藉以判斷是否對其餘家戶兒少應否採取面訪。

「我收到通報表之後會先查戶籍家戶兒少有多少個，會先以主要案主為主，透過案主知悉其他小孩目前的下落與安全，當然有時會無法直接當天透過初訪看到所有小孩，我會透過案主知悉其他手足有無遭遇跟案主一樣的狀態」(SWL)

B. 依案件類型評估同住兒少危險度

社工員指出會透過通報的兒虐類型與家長親職概況的描述，初步判斷家中戶哪些兒少可能當下或潛在於高危機之中，如疏忽照顧類型，可能除被通報的該名兒少外，對於家戶中所有的兒少都可能有所威脅，由其是年幼的兒少。

「會透過通報事件類型來評估呈現親職能力的情況，也會審慎評估是否有需要務必去看」(SWP)

「案件性質也會有影響，疏忽照顧可能不太會只有一個小孩被疏忽，尤其是年齡小的。那如果是管教過當的話就會多方蒐集資訊，再看是否有需要一

定每位小孩要去看。」(SWL)

#### C. 訪視年紀較大或表達力較好的兒少

透過表達能力或身心較為成熟的同住兒少或手足，就兒少保護事件或家庭概況的描述，可幫助社工有較多的瞭解或對案主遭受通報的事件提供第三人的觀點，社工員指出尤其是年紀較大或認知表達能力較佳的兒少，可輔助社工員進行事實資料的蒐集與家戶內所有兒少安全的評估。

「我會透過年紀比較大的、表達能力比較好、或透過主要照顧者知悉其他小孩有無立即性的疑慮」(SWL)

「我會盡可能去訪，也會透過其他手足或老師知悉其他手足情況」(SWC)

「所以會透過其他手足與照顧者說法是否一致，去判斷事實情況」(SWP)

#### D. 電訪家戶其他兒少

社工指出有時會碰到家戶內其餘手足無法順利進行家訪或校訪的情形，且通報的資料亦未明確指出其餘兒少可能遭受不當對待或違法情事之虞，若為了配合家戶中每一個兒少的作息情形而安排訪視，勢必增加社工員的調查壓力與負擔，故社工員提出會依兒少的年齡與狀況適時採用打電話的方式來蒐集兒少安全評估的訊息。

「曾經有個案件爸爸完全拒絕透露案主的學校，無法掌握案主問題為何，所以回家後我用手機打給案家，剛好就是案主接的。所以高中生我比較不會直接去學校訪，高中學校的部分比較會顧及案主的自尊心與意願。」(SWZ)

#### E. 夜訪

透過夜間家訪達到訪視大多數兒少的目的，減少逐一訪視可能的時間磨耗，但實務操作上社工員難以逐案都透過夜間訪視，否則將形成另一個壓力循環。

「晚上家訪，兒少也都在，然後年紀比較小的，如果也不是案件的直接性案主，比較難拉出來單獨會談。然後年紀小的兩三歲訪談有限。我會用比較生活上的打招呼或攀談方式詢問。」(SWL)

#### F. 未就學兒少，一律訪視

未及學齡或未就學的家戶內兒少，往往是最難以掌握與瞭解的一群，社工員表示若無法透過其他系統確認兒少安全的情況下，直接訪視將是好的方式，以避免可能的疏漏與潛在危險。

「因為可能未就學所以會有擔心，沒有其他系統可以知悉孩子的情況，還是會擔心孩子有潛在的風險，所以未就學的會盡可能訪視」(SWC)

#### G. 已就學的其餘家戶兒少，電訪學校教師

「我會透過老師或幼兒園的觀察知悉」(SWV)

「兒少通報處理辦法，訪視師長也可以是一個訪談內容。」(SWV)

「我會盡可能去訪，也會透過其他手足或老師知悉其他手足情況，或透過電話。」(SWC)

「我們會有一些因應的策略，讓我們覺得說本案情不一定會看到手足，然後會有因應方法讓我們判斷兒少是安全的。例如每天看到小孩的師長的訪談。」(SWP)

#### (2) 訪視家戶內所有兒少增加調查時效的時間壓力

社工員指出以目前的接案量，若要達成 SDM 安全評估中家戶內每位兒少都須訪視的情形確實不易，且時間壓力相當大，尤其若家戶中有多位的兒少，且大小年齡、就讀學校都不同時，社工員確實難以完成四日調查報告的要求。

「耗時間、案量無法允許同一天訪完」(SWI)

「可能因為時間無法同一天再訪其他手足，或受限四日調查報告，無法完成」(SWL)

社工員指出較為可行的做法即是透過多面向、多訊息的評估，藉以決定是否立即且必要的就兒少安全進行訪視，或是安排在後續的階段中完成。

「我會透過年紀比較大的、表達能力比較好、或透過主要照顧者知悉其他小孩有無立即性的疑慮，再看是否必要同一天訪視完成，或後續再完成。」

(SWL)

#### (3) 危險因素辨識不易

社工員指出目前安全評估在危險因素的辨識上，相對困難的為情緒虐待與管教不當兩項上，其餘的部分相對透過用詞定義工具指認比較沒有問題。

#### A. 情緒虐待辨識不易

社工員指出情緒虐待的辨識需要長時間觀察與評估，尤其第一時間接案時，難以當下立即判斷出來，特別是兒少表達能力有限或幾近全無者或不願意開口表達者，更增添辨識困難度。

「目前實務上碰到最困難的是情緒虐待，例如因為婚暴而有影響兒少的問題，因為其實小孩的心靈影響程度，我說的是沒有伴隨身體虐待的，因為小孩不說我們也看不出來。例如有位亞斯伯格案主，爸爸從身體虐待轉為嚴重心理虐待，案主在團體行為的表現我會評估他轉為心理情緒虐待。那這個特殊孩子又不太願意說，所以目前為止我覺得最難評估的是情緒虐待，因為這是需要長時間的觀察與評估。」(SWP)

「我覺得要想的是，他是否會是有立即危險性的問題，或許這會是以後的開案處遇目標。我會衡量是否會因為這樣狀態有立即危險，如果沒有立即帶走的危險我就不會勾。」(SWL)

## B. 管教過當辨識不易

何謂管教過當？可能是另一個大眾說紛紜的議題，尤其華人文化社會中習慣以體罰來作為約制不合規矩與矯正行為的手段，管教尺度是否逾越合理且必要的程度，可能因著兒少的年齡、兒少身心發展、管教的動機、犯錯的大小、有無受到傷害、判斷者的個人經驗等而有不同的認知解讀，因此儘管有用詞定義工具的輔助，但也未必能逐案套用，社工員指出最後仍是依照自己的專業累積與經驗進行判斷。

「這工具的確是有一步一步引導我們要如何去做下一步，那我們評估有勾1A，那工具會要求我們要去談安全計劃，但我們其實可以預估安全計畫談不出來無法執行。所以我們其實會取巧沒有勾1A，因為案主也沒有當下立即的危險。」(SWP)

「有時候我們也會有自由心證，像是過當管教瘀青有多大瘀青，是否有到過當管教，這會自由心證。然後像負面言語要如何定義到底是否對案主有危險影響？這會有些自由心證，自由心證跟我們的經驗有關。例如嚴重傷害與過當管教的定義也是會靠我們自己的經驗法則下去看。」(SWL)

「有關過當管教的結果，我也會去看管教的原因，是否符合比例原則」(SWC)

## C. 危險因素辨識不易解決策略

針對危險因素辨識不易的問題，社工員指出透過案主的自我表達、無助狀態的考量、用詞定義的檢閱、過往通報紀錄的查詢與行為態樣-專業間的綜合評估等五項策略來加以協助，應可提升辨識上準確度。

### (A) 案主自我的表達

「但有些小孩可能就會反應不敢回家，我們就會比較好評估。」(SWC)

(B) 納入無助狀態的考量

「我會參考無助狀態，如果六歲以下或身心狀態，再去針對後續過當管教去決定要不要勾選。」(SWL)

(C) 檢閱用詞定義

「程度上如果有時沒有辦法判別，還是再回去看用詞定義如何說明再討論。」(SWV)

(D) 檢視過往通報紀錄

「有時候遇到難以判斷的過往通報記錄也會是參考依據之一。」(SWC)

「以前有無發生過的紀錄。」(SWP)

(E) 行為結果態樣外加專業評估

社工員指出當面臨情緒虐待與管教過當辨識不易的情況，除採上述方法以外，亦會合併或獨立採用此種解決策略，綜合評估後確認兒少未安置是否會對生命身體有威脅存在。

「1A 比較會是行為論的部分，我們評估安置於否比較會全面一點的包括管教動機或過往通報記錄、過當管教頻率、方式。」(SWP)

「如果遇到模稜兩可的時候（例如他是嚴重的但是家長又滿配合的），就會比較以我們自己專業的全面評估。」(SWP)

「過當管教掙扎的部分是受角都有瘀傷，但是沒有致命也沒有到嚴重過當，會以我的經驗去看，包括以我自己被打的經驗以及過往案件的經驗」(SWL)

## 2. 判斷決策階段(2A2B 安全對策階段)

此部分是社工員透過前階段相關安全資料的蒐集後，已可初步就家戶中兒少可否留在家中或須家外安置進行判斷，當中存在最大的變數即是照顧者或施虐者的參與與配合度，亦是此階段社工員如何運用好的會談技巧與家長建立關係，進而讓照顧者或施虐者意識到對於家戶中兒少的安全威脅，同時願意為家戶兒少的安全做出承諾與改變。

焦點團體中有社工員曾指出遇過家長一直威脅要傷害或對兒少不利等，但社工員在調查訪視過程中若能同理、釋出友善或是協助家長尋找內外部資源，家長可因此不再說出威脅的話語，甚至轉為接受配合，過程中兒少依然可安全留在家中而不須被安置，家庭維繫的處遇工作依舊可以持續進行。

「我遇過訪視過程家長一直威脅要傷害案主、傷害案主生命，聯繫過程也不斷咆哮我們中心，我們過程不斷同裡案父難以管教，也跟案父說忍不住的時候我們可以代為照顧，也聯繫到有朋友會協助照顧案主。因為在那過程有同理到案父的管教困難與問題，所以家長情緒會比較緩和，也不會再說出傷害案主的話，也可以促進案父母的配合程度。」(SWC)

「我遇過跟SWC說的類似家長，家長後續說其實安置這件事情不是主要的，而是沒有人關注到家長的情緒。」(SWZ)

### 3. 安全處理階段(評估結果與安全計畫階段)

此階段對於家戶中的兒少是否安全、是否必須安置已有一個明確的方向，甚至對於那些有計畫才安全的兒少在此階段中，社工員必須與照顧者或施虐者擬定出一個足以讓兒少持續待在家中的安全計畫，而安全計畫的擬定對社工員來說主要的困難有三部分：

#### (1) 抗拒紙本文件

社工員指出可能在此階段之前的會談、兒少安全與接續處遇，家長都可接受與認同，但一拿出安全計畫的表格紙張要寫危險陳述或計畫內容時，有的家長會突然變得嚴肅或被激怒為何還要寫表格的書面資料。

「有些家長會看到我們把表格拿出來的時候會被激怒。我覺得跟案件內涵與個人特質有關。」(SWL)

社工表示針對抗拒紙本文件的情況解決策略可分述下列三種：

#### A. 視家長特質而定

面對如此情況，解決的方式有社工員提到會依據自己的經驗，例如面對不同的家長特質決定安全計畫表格在整個會談與評估中拿出的時間點，例如順應型或高社經地位的家長，就可直接拿出安全計畫表格直接談危險陳述與安全計畫。

「我們會看對象的特質與類型，有時也會跟我們要處理的目標有關。。。目前會看情境、對象、類型，再決定是否要讓對象寫，如果是真的來不及而且又是非自願的，就不會讓他當下寫，我會回來寫再後續找他簽名」(SWP)

「我會看我第一次跟他電話聯繫的狀態，如果他覺得這樣的事情只是單純的懲罰，那案主如果是六歲以下的，我會像社工SWL的方式，因為案主六歲以下，所以我們需要跟他共同擬定、他也願意，來一起填寫。」(SWZ)

## B. 取得共識

社工提到前端花更多時間向家長多做說明，或是先於會談中與家長討論危險陳述及安全計畫的內容並取得共識後，再向家長說必須紀錄於安全計畫的表格中。

「我會跟家長說我會把我們談的內容具體的寫出來，看你覺得有無問題。但如果是我們直接跟家長說你不簽名我們就會安置，這樣會激怒家長。」(SWL)

「我不會直接就把安全計畫拿出來，我習慣是先講完再拿出來，變成是重新整理的東西，也跟他講說這是我們規定要寫的東西。」(SWL)

「案父有說我不是你的學生為何我需要填寫？我回應是我們兩個可以一起討論你可以有些改變，一起討論。過程是案父一張我自己也一張，讓案父自己也寫，讓他也寫過、也認同。本案是我先唸了，然後案父也同意再一起寫下去。」(SWZ)

## C. 科層與行政法令規定

有的社工員採取自己也是被迫要求的論點，說明這是組織的規定或相關制式填寫的表格，藉以宣明這只是調查程序之一部分，重點還是聚焦在兒少安全的討論。

「有關危險陳述的字眼，因為都比較敏感，所以我們會跟家長說這是我們制式的表格，不用管內容，而是聚焦於我們談的內涵。」(SWP)

「我不會直接就把安全計畫拿出來，我習慣是先講完再拿出來，變成是重新整理的東西，也跟他講說這是我們規定要寫的東西。」(SWL)

### (2) 抗拒或排斥安全計畫的簽名

SDM 安全評估工具精髓即在於安全計畫的擬定與完成，透過安全計畫可將家中存有危險因子的兒少繼續留在家中，而避免安置後可能更不利於兒少的權益維護與處遇，故儘管訪談中社工員提到擬定安全計畫十分耗時，甚至有些家長對於安全計畫內容都沒問題，但就是抗拒簽名。

「我覺得最大的困難是要跟動手的人簽名、他又很非志願的時候。。。難以簽名的時候，還是會任務取向硬著頭皮要進行，不然要拖到何時。」(SWP)

依筆者實際督導與執行之經驗，社工員須先理解整個家長為何抗拒簽名的原因，是因對計畫內容根本不認同，或因華人文化本身對於簽名這件事情的認知解讀不一，社工員須先加以確認，重點仍在安全計畫的內容家長是否願意配合執行，簽名與否若家長有特殊原因可於安全計畫表中額外再註明。

### (3) 安全計畫監督落實之困難

社工員指出目前安全計畫儘管在訪視耗時與當次會談壓力下仍可完成，但在執行監督時會遇到因為案量太大而無法如期追蹤或監督人選不易找尋的困境，以致安全計畫的追蹤落實並非容易。

「監督此部分對我們而言會是壓力源」(SWP)

「新案一直進來，我們會忘記前面有監督的案件期程。」(SWL)

「有時候其他親屬會袒護媽媽，因為他知道跟我們說事情後，可能帶來的嚴重性，那的確有時候可監督的人選不好找。」(SWI)

另外根據筆者督導與執行的經驗，SDM 安全評估表若未能在初次訪視兒少的當天或隔天即交出安全評估表予社工督導員，則社工督導員將難以掌握社工員在訪視時對於安全評估的執行概況與後續監督如何落實。

針對如何克服前述監督的困境，社工員表示目前在監督上可採行較為實際且具效益的策略，包含透過電話的聯繫進行追蹤與確認，或是透過網絡單位（如家處及學校的老師）掌握兒少的情況，以及透過其他非施虐的照顧者來確認或主動向社政單位反映等方式來落實安全計畫之執行與監督。

「有關監督我們大部分也都是比較透過電話。」(SWP)

「孩子如果有就學，其實監督這部分學校老師也可以協助這部分。」(SWI)

「我會使用個管的概念來控制或監督」(SWV)

「那我們也會使用網絡單位來共同監督，例如家處或學校。可能一開始寫沒有當場取得學校同意，我也不一定當場會把安全計畫拿去給學校老師簽名。那後續也會再跟學校告知聯繫。」(SWL)

「另外就是我會在安全計畫會寫到說，案主有情況的時候家長（包括照顧者與施虐者）可以跟我們聯繫討論，所以我會把家長自己也寫在監督的這部分。如果非上班時間也可以建議他撥打 113，跟他取得共識有問題先不要動手。」(SWL)

### 4. 小結

整體而言兒少保護社工認為執行 SDM 過程中遭遇的困難可歸納為四大點，包括耗時、抗拒、情緒管教辨識與監督執行等四大部份。其中耗時係指完成一件新案的調查相較尚未推行前需耗費更多的時間，這對腳步緊湊、危險度高的保護性工作而言又是一

項壓力；其次，抗拒係指完成 SDM 評估工具的過程中面對家長種種的非理性、排斥性的言行舉止，以兒少保護工作而言，此部分其實尚未推行 SDM 前即為一種常態性的存在；再者，有關情緒管教辨識困難，此部分不論是否有 SDM 評估工具一直是兒少保護工作認定是否為兒童虐待的難處之一；最後，監督執行係指安全計畫完成後追蹤是否落實執行，此部分雖為困難，但亦為 SDM 評估工具帶來的助益之一(詳見後續)。

綜上所述，雖兒少保護社工於執行 SDM 過程遭遇上述困難，但仍可跟基於自身專業與經驗，運用各種正式與非正式的資源克服各項困難，完成 SDM 安全評估表。

## (二) SDM 評估工具於兒少保護社工執行兒少安置決策之助益

經焦點團體訪談結果，兒少保護社工大抵仍對 SDM 安全評估工具持正向觀點，包括該工具有助兒少保護社工對案家持優勢之視角，並進一步建立合作夥伴的專業關係，避免社工於安置決策過程中僅著墨個案自身問題跡象，忽略家庭系統資源。以下針對各項助益分述之：

### 1. 周延安置評估面向

社工指出 SDM 評估工具內涵與過往安置評估面向相差不遠，但仍有部分面向為過往容易遺漏之面向，透過 SDM 評估工具除可提醒並周延安置評估面向外，更可進一步深入評估其影響性。

「可以很清楚的呈現，例如無助狀態、危險陳述的確很清楚的陳述，提醒我們哪些應該注意的而不應該漏掉。」(SWV)

「把先前的概念具體化，推行前就會針對這些項目留意，那透過這表格可更明確檢視，例如情緒問題層面與行為層面過往我們比較會忽略，這部分可以提醒。」(SWL)

「有關危險因素的部分，跟之前的概念不會差太多，以先前家中有成人家暴的來說，過往經驗我們僅會認為有目睹，那目睹到怎樣的程度有到兒少保，這部分可以提醒我們。」(SWL)

### 2. 建立家庭系統觀

透過 SDM 評估工具要求必須訪視家戶內所有兒少與相關評估內涵可協助建立社工家庭系統觀，除可交互勾稽通報事件真實性，亦可更全面掌握家庭狀況。

「未滿十八歲的要求，會迫使我們更以家庭整體觀念來檢視家庭、判斷案件，因為透過手足比較可以更突顯出兒少為何被通報進來，那通報進來是真的就如通報事件所述嗎？透過家庭系統可以更掌握家庭狀況。」(SWP)

### 3. 共同建立優勢視角

社工表示 SDM 內涵促使自己於執行兒少安置決策時，須從案家整體脈絡挖掘可用資源，看見案家優勢，進而充權案家、肯定自我能力。

「有關 1B 的部分也迫使我更優勢觀點來看家庭，以前會忽略整個家庭的發展歷程與背景，這部分優勢與家長能力可以協助我評估與判斷。」(SWP)

「讓家長知道自己是可以用陳述表達，而且他們自己也知道還有哪一些可以做，而且是家長自己提出來的。讓家長知道自己有哪些斤兩可做哪些事。」

(SWI)

「讓我們可以跟案父母有進一步對話的可能，而且依自己的能力跟我們討論可以改變的方向。」(SWZ)

### 4. 信任、希望與改變

兒少保護社工表示除可透過 SDM 保護因子看見個案的優勢之外，後續進一步透過安全計畫的落實與監督的執行，更讓社工建立起對個案的信任，看見改變的可能，同時回向兒少保護社工自己避免工作耗竭。如同 Bell(2003)指出關注於案主的優勢對社工亦有所助益，能使工作者本身運用個人與環境資源對抗工作壓力，以及讓工作人員維持工作熱忱。宋麗玉、施教裕(2007)亦指出著重在正向經驗能夠讓人帶來愉悅的感受，以及啟動「意願、行動與成果」之間一連串的「善循環」，社工在服務案主時，協助案主獲得或體驗正向生活經驗，能夠降低社工的負向情緒與無力感。

「對我來說可以給我希望避免耗竭，那因為有具體的時間監督，我們可以回過頭來看是不是真的有做到，可以讓我們知道家長真的有做到，讓我們知道家長可以信任。。。讓我們知道當初把小孩打成這樣的現在竟然願意去做一些什麼事，更支持我們相信家長。。。讓家長會有希望感，因為是會用的到的，包括對社工自己也可以讓我們有希望感，對個案有期待的未來。」

(SWP)

### 5. 建立合作夥伴關係

社工肯定 SDM 整體執行過程為一共同合作過程，對案家而言

並非公部門單方向的執行公權力，主因為社工於執行安置過程會與案家共同尋找保護因子、共同討論可預防與改善之方式，即使落入 2B 的家外安置選項仍為與案家討論後的結果。如同 Rapp(1998) 亦曾提出優勢觀點相信案主有權力(利)決定過程中的服務型態，讓案主成為服務過程中的決策者，避免工作者單方向指導案主，或陷入專業主義迷思，同時能減緩案主與工作者的緊張衝突。

「SDM 也協助我們要用合作的工作方法，例如勾選二 A 之後也是要家長願意跟我們討論後面的安全計畫，所以像是合作的過程，也讓家長知道我們不是強行要帶走小孩，是要跟你討論目前你們家的狀況或資源可以做一些協助與調整。」(SWL)

「我覺得看到家裡面的優勢相對幫我們可以釋放善意給家長，看到了可以彈性工作的空間，家長也比較願意合作，可能比較不會走到 2B，但就算就到 2B，家長也是試過，也會比較諒解。」(SWZ)

「也是幫助我們陪他一起找，一起合作。」(SWC)

## 6. 剛柔並濟

由於兒少保護社工身負公部門執法者的角色，對案家而言兒少保護事件即為公權力介入，但透過 SDM 評估工具的執行有助於使家長感受社工並非單純執行公權力，而仍存有討論空間，且最終目的為協助照顧兒少。

「SDM 像是執法也是社工，因為它基本上也有把社工處遇理論放進去，但是也要求我們要有執法過程。」(SWV)

「我覺得看到家裡面的優勢相對幫我們可以釋放善意給家長，看到了可以彈性工作的空間，家長也比較願意合作。」(SWZ)

「讓家長知道我們不是強行要帶走小孩，是要跟你討論目前你們家的狀況或資源可以做一些協助與調整。」(SWL)

## 7. 改善策略具體化

社工指出尚未執行 SDM 的時期，進行安置決策時與家長談相關兒少安全目標經常過於單純且抽象，執行 SDM 之後因必須實際討論並撰寫安全計畫，使維護兒少安全的策略得以具體化。

「安全計畫有幫助到，像是之前工作經驗上我們會跟家長談目標，然後可以怎麼做，現在安全計畫還包括有策略，讓社工與家長知道可以知道如何可以知道怎麼做可以不打小孩。而非只是知道只有一個目標在那邊只說不能打小孩而不知道如何做。可以找過去的經驗，怎麼不打小孩。」(SWC)

## 8. 安全計畫隱含預防概念

社工指出相較於未推動 SDM 前，當前 SDM 安全計畫實際具有為下一次危險做提早預防的概念，過往面對具有再次受虐風險的個案並無相關的紙本安全計畫可供發揮監督作用。

「安全計畫其實也有提早預防的概念，為下一次的危險做預防，因為會做安全計畫表示這個個案是危險的，那過往的概念是我感覺這個案是有危險的，但當下又還沒到立即、right now 的程度，就會就先這樣放著沒有一個東西預防，等到危機問題出現了再來安置。」(SWL)

「監督有時也會是有一個幫助，因為他們知道有人在監督，會比較降低施虐的情形。」(SWV)

## 9. 小結

根據上述分析結果，有關臺中市推動 SDM 於執行兒少安置決策之助益，概略可歸納為三大項，其一為「系統化安置評估面向」（周延安置評估面向、建立家庭系統觀）；其二為「優勢觀點處遇」（建立優勢視角、信任希望與改變、合作夥伴關係、剛柔並濟）；其三為「工具性意義」（改善策略具體化、安全計畫隱含預防概念）。

其中「系統化安置評估面向」與社工督導訪談獲得一致性結果，兒少保護社工與社工督導皆指明 SDM 評估工具有助於協助兒少保護社工進行安置決策時將相關的危險與資源評估涵蓋進去。

另社工於運用本評估工具皆表示感受到各種「優勢觀點處遇」之內涵，並進一步肯定本評估工具對於服務的推展具有一定效益，使社工與案家皆可對於兒少保護事件聚焦於未來的可能性，而非落入問題與抗拒的循環。如同 Rapp(1998)指出優勢觀點實務必須建立一個堅定的信念—「案主的能力能夠讓他們的生活變得更好」，在每一個助人的工作過程當中要充滿著「能做」的氣氛，將服務案主的工作融入社區、朋友與家庭的結構組織當中。

有關「工具性意義」係指兒少保護社工於操作 SDM 評估工具過程中感受到來自於工具本身的幫助性，使兒少保護社工進行安置決策時有加成性的幫助。

## 伍、研究結論

在中央全面推行結構化決策模式(簡稱 SDM)安全評估工具表前，雖說，實務上已經有提供類似兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表、受虐待暨疏忽研判指標簡明版等工具讓社工員進行填寫評估，然探究

之，社工員對上述二表的填寫已經流於形式，且填寫出的結果並無法真正協助社工員辨識出高危機的個案或做出處遇上的連結與判斷，社工員仍是依著自己的蒐集資訊與工作經驗在判斷後續的處遇工作及兒少是否須安置的評估，這樣的安全與安置評估似乎取決社工員的個性特質與經驗佔了相當決定的因素，而此安置兒少的決定不盡然是周延、結構化與系統化的評估過程。本研究的主要目的，即是在探討中央於 103 年 11 月全面施行 SDM 安全評估工具表後，以臺中市執行為例，探討社工員於實務上操作 SDM 安全評估工具的助益、困境與相關的解決策略為何，期能瞭解目前實務的經驗以作為本市策進及各縣市政府推行之參考。結論分為五部分，首先就來自於 SDM 的兒少保護新思維與討論，第二部分就執行 SDM 的困難與解決方法進行討論，第三部分就本研究之結果提出相關建議，第四部分為本研究之限制，最後為研究結語。

## 一、來自於 SDM 的兒少保護新思維

實務上不少兒少保護社工在執行 SDM 安全評估表時，表示安全評估工具的考量項目與評估指標於尚未施行 SDM 工具表前，許多資訊蒐集項目（兒少傷勢的確認、家庭支統系統與資源的找尋、父母的態度與配合度、甚至對於後續照顧計畫的協定等）皆已在實務的工作中被使用，如今 SDM 安全評估表乃至安全計畫的填寫，增加許多調查行政工作負擔與時間成本的增加，未必有更好的實益，果真如此嗎？從筆者在進行本市兒少保護社工督導與兒少保護社工的焦點團體訪談中，可歸納出三大項在推行 SDM 安全評估工具後兒少保護督導與兒少保護社工對於兒少安置決策評估與家庭工作所建構的新思維與助益，相較以往更可給兒少保護工作者清楚的工作價值信念，同時亦幫助兒少保護工作者在使用 SDM 安全評估工具時藉由這樣的信念如何與家庭建立關係、如何與照顧者工作甚至做出一個相對客觀且嚴謹的安置決策評估。

### （一）系統化安置評估面向（周延安置評估面向、建立家庭系統觀）

1. SDM 安全評估表係一個周延與系統化的評估架構，透過這樣的評估架構除了可以引導兒少保護社工在緊張高壓的會談中進行資訊蒐集，避免個人容易疏漏與過程失焦的部分，另對於新進的資淺兒少保護社工而言，能夠有這樣的安全評估工具，可使工作經驗較不足的社工對於兒少安置評估有所依循與穩定當下

緊張心情的作用。

2. SDM 安全評估表以家戶內所有兒少為評估的標的對象，而不同以往只單就被通報的兒少進行評估，其基本的假設即是家庭是一個系統，在系統中的每一個兒少都可能因為照顧者的功能缺失而受到影響，而非僅關注被通報的那個兒少，又家庭系統的觀念，幫助兒少保護社工更看到系統裡面存在的照顧能力與資源，是一種較為平衡的評估，而非只聚焦於問題本身或兒少的危機，因此，SDM 安全評估工具的施行，有助兒少保護社工建立家庭系統觀的評估視角。

(二) 以優勢及合作取向觀點，納入家庭資源與社區網絡聚焦於兒少安全議題的回應與處理。(建立優勢視角、信任希望與改變)

1. SDM 安全評估工具讓兒少保護工作者更懂得如何用優勢的視角來看待案家或兒少目前的處境，進而從父母或照顧者已經做得很好的部分找到突破或幫助自己找到問題解決的方法，如此讓兒少保護工作者看到案家的亮點與改變可能，而不致落入案家問題的循環之中，終致感到無力與絕望。
2. 以合作取向的夥伴關係詮釋社工員與父母或照顧者在兒少保護工作中的新關係，同時納入照顧者信任的親屬資源或社區網絡資源，共同為兒少的安全與家庭需求提供必要的協助。

(三) 安全計畫表可提升照顧者或施虐者本身於兒少安全中的主體性與參與性，亦是一種剛柔並濟及維護兒少在家安全的具體化策略。

1. 擬定一份安全計畫是當兒少安全評估結果是「有計畫才安全」時，兒少保護社工必須要與父母或照顧者共同進行的過程，它所代表的意義，除了明確讓父母或照顧者知道兒少目前所處的安全危機是什麼外，更強調針對此安全危機，父母或照顧者可以扮演什麼樣主導性與安全維護的角色。
2. 擬定安全計畫表亦是一種剛柔並濟的策略，在焦點訪談中，有社工督導及社工都提出透過安全計畫表格的形式與簽名動作，除可讓父母或照顧者感受到公權力執法的嚴謹性外，在相較友善與平等關係的討論過程中，父母或照顧者是可以感受到並非只是被迫接受兒少保護社工的要求與公權力的壓迫而已，父母或照顧者是可以表達自己的聲音與意見的。

3. 透過安全計畫紙本的運用可清楚的將兒少安全維護目標予以具體且步驟化。

## 二、 執行困難與可能的解決與因應方法

SDM 安全評估工具是由美國移入的兒少保護安全評估工具，雖然在 103 年 11 月全面施行前，已經歷過本土化的修編歷程與實驗試作評估，但在目前的實務操作上，仍然面臨著四項執行上的困境，而因應這樣的困境，兒少社工只能在盡可能不違反 SDM 安全評估工具的精神與效益下，找到可行的出路與解決策略。

### (一) 操作 SDM 安全評估表有其耗時與時間感上的壓力

兒少保護社工感到耗時與會感時間壓力的部分即是此工具要求必須訪視家戶內所有兒少與當要撰寫安全計畫時的過程。

1. 針對訪視家戶內所有兒少進行安全評估這件事，參與焦點團體的兒少保護社工幾乎全數都表達無法達到每一案如此的標準，因為訪視所有家戶兒少可能真的佔用很多調查時間，且隨兒少的年齡可能分屬不同的就學階段，或部分的兒少可能較為抗拒訪視或訪視時間一直無法配合，這都可能增加社工的調查時間成本，因此社工仍會在貫徹 SDM 安全評估確認家戶兒少安全的精神下，試採行較為折衷的訪視與確認策略，例如透過案主或表達能力較好的手足知悉其他兒少安全資訊、電訪學校老師、安排夜訪、依案件類型判斷採取的方式等，雖然這樣的方法策略與當時原有的 SDM 安全評估操作設計有所不同，但筆者認為，社工透過多元資訊的蒐集甚至比對不同兒少、照顧者或老師的陳述，依然可就家戶內兒少的安全資訊進行判斷，當然社工並非就此即棄原有相關的訪視規定，仍是要以訪視家戶內兒少為依歸，尤其是未及學齡且年齡越小的兒少愈要當面訪視與評估兒少的安全，此部分亦獲受訪兒少保護社工的認同。
2. 當家戶內的兒少安全評估結果為有計畫才安全，兒少保護工作者即必須與照顧者或施虐者擬定一份安全計畫，以確保兒少持續留在家中的安全，就焦點訪談社工陳述從進門訪視到完成一份安全計畫，平均所需的時間是 2 個小時，約為平常會談時間的至少 2 倍，且擬定計畫的過程中若再遭遇到父母或施虐者的抗拒，時間又勢必更加拉長，然若以兒少的最佳利益與減少不必要安置的思維下，或許這樣的時間讓兒少保護社工可以不需

安置兒少，而讓兒少在最熟悉的生活環境中進行家庭維繫工作是值得的，畢竟一旦兒少被輕易帶離安置，有時兒少保護社工所需的家庭重整工作時間絕對遠超過 2 小時。另有效縮短安全計畫簽訂的方式，就筆者實際督導與操作的經驗，可採 2 人小組的方式來執行應對，尤其是當案件屬性相對複雜或家長相形抗拒的個案。

## (二) 危險因子中有關管教過當與情緒虐待的認定爭議與辨識困難

1. 管教過當與情緒虐待的辨識一直存在於兒少保護工作者認定是否為兒虐事件的難處，既使 SDM 安全評估工具亦無法讓兒少保護工作者就此二分法「是」或「不是」，它只是幫助兒少保護工作者盡可能周延的判斷出危險因子，但實際上的決定仍然需要依靠兒少保護工作者的專業經驗與會談當下所蒐集到的事件始末，甚至藉由與同儕、社工督導的討論，讓自己的評估更加周全與詳盡。
2. 督導功能與督導討論在這個階段顯得更加重要，每個案件皆有其獨特性與複雜性，面對「人」這般如藝術的工作，很難有一個放諸四海皆準的標準，告訴兒少保護工作者如何做，但藉由督導制度與討論，這樣的工作價值與工作信念會慢慢趨近，讓一個小組或一個中心可以有較趨近的兒虐認定標準。

## (三) 部分的施虐者排斥安全計畫的紙本文件出現或是抗拒簽名

1. 安全計畫是當兒少安全評估結果是「有計畫才安全」，一個相當關鍵且具體的安全維護方案，但它某種程度也是兒少保護工作者在使用 SDM 安全評估工具時，可能會遭遇父母或施虐者較大挑戰或抵抗的部分，例如抗拒紙本文件、覺得麻煩、抗拒簽名等，它對兒少保護工作者來說是又愛又恨，沒有它兒少可能就必須面臨安置，但有了它，過程中就須耗費腦力去跟家長共同討論甚至消化家長可能的情緒與抗拒。亦有兒少保護督導提到社工在會談過程中，可能遇到較為抗拒型的家長而無力回應，且危險又不是那麼明確肯定時，社工會有投機迴避勾選 1A 及填寫安全計畫的現象，此時督導的角色與複審相形重要。
2. 安全計畫旨在取得父母或照顧者對兒少安全的承諾，因此面對抗拒型的家長，兒少保護社工可採先取得討論的共識後，再拿出紙本文件，避免照顧者或施虐者看到紙本文件立即的防衛反

應。而安全計畫簽名部分，剛開始有多數的受訪兒少保護社工都會對要照顧者或施虐者簽名感到壓力，但施行至今近一年，此壓力不如原先預想的大，多數照顧者或施虐者都可簽名，僅少數的照顧者或施虐者不願簽名，但願意口頭談，此部分筆者認為回歸到兒少保護社工的專業評估，照顧者或施虐者雖然不簽名，但是對於安全計畫的效果有無減損，倘明知照顧者或施虐者的態度就是敷衍也不簽名，那安全計畫應當就不算是完備。總括言之，安全計畫是一個共同參與討論的過程，是形式，也是一個讓兒少保護社工可以看到照顧者或施虐者願意調整改變的態度與行動，因此就算照顧者或施虐者因為文化因素或個人對簽名一事的限制而不願簽名，兒少保護社工可在安全計畫中說明照顧者或施虐者不願意簽名的理由，或是以錄音同意的方式代替簽名的形式。

3. 再者，針對兒少受虐情節嚴重或初次聯繫即不太友善、高抗拒的父母或施虐者，有關案件調查與安全計畫部分，受訪的兒少保護督導提到類似個案就主動邀請父母或施虐者直接到中心辦公室會談，藉由一種「專業團隊會議」或「家庭集體會議」的形式讓父母或施虐者陳述意見及擬定安全計畫，乃至後續的家庭處遇方案討論，如此不只可以做到安全評估，更可給予兒少保護社工員面對高壓案件直接的支持。

#### (四) 安全計畫後續的監督執行落實不易

1. 安全計畫的內容擬定除了必須要有兒少安全維護的具體行動外，另外一項核心要素即是執行者與監督者(機制)的角色與功能，亦即安全計畫能否如擬定的內容落實，執行者與監督者(機制)至關重要，尤其監督者(機制)更是確保安全計畫能否確實執行的第二重保險，然從受訪的兒少保護社工指出監督機制會因為案量太高而有無法如期追蹤的情況，或是監督人選會有不易找尋的困境等，反應出安全計畫可能有雷聲大雨點小的現象，致安全計畫可能因監督疏漏的情形發生，而無法即時回應或改善補救，甚至危及兒少的安全。
2. 在監督者(機制)上的補強，筆者認為兒少保護工作者仍是要首重安全計畫的撰寫與可行性確認，再者才是加強監督者(機制)的落實，受訪兒少保護督導與社工的建議，除了盡量在訪視時花點時間找出同住或非同住的親屬資源外，透過網絡單位如老

師、委外家處社工，或是鄰居、案家重要他人等都是可行的方式，另外兒少保護社工透過電話聯繫的方式與監督人員確認安全計畫落實情形，亦可減緩兒少社工在監督角色上的負荷程度。

### 三、研究建議

#### (一) 兩人一組進行 SDM 安全評估

受訪過程兒少保護督導與社工皆曾提到，與家長撰寫安全計畫過程倉促、有時間壓力，甚至有時必須一人面對多位家長，故如能於困難案件派遣兩名社工同行，於安全評估過程分工合作，彼此分擔壓力，將有利於整體過程嚴謹評估，且安全計畫亦可撰寫周詳。

#### (二) 續辦 SDM 相關教育訓練

1. 區分初階與進階教育訓練：受訪過程社工督導提及部分社工仍對於 SDM 評估工具不熟悉，包括危險因素辨別不易、安全計畫撰寫品質不佳，後續可續辦 SDM 教育訓練，初階部分仍維持 SDM 評估工具基礎操作訓練，進階部分可安排經典案例或困難案例實際討論與操作(例：如何與抗拒性高的家長撰寫安全計畫、管教過當與情緒虐待之辨識)。
2. 「優勢觀點(Strengths Perspective)」訓練：兒少保護社工受訪時指出透過 SDM 評估工具的運用迫使自己需檢視案家優勢，也因此讓自己開創個案評估與處遇的新視野，「優勢觀點」為近代廣為人知的社工處遇理論，SDM 內涵亦確實包含其相關概念，倘仍進一步優勢觀點操作予以強化，應更有助於提升 SDM 評估工具之運用。

#### (三) 監督執行避免僅由社工單獨執行

受訪過程兒少保護督導與社工皆提及監督執行有一定的落實困難，但部分社工同時亦提出相關解決方式，包括納入同住家屬或其他網絡人員(例如鄰里長、學校教師)，以提升監督效果並降低社工執行監督的壓力。

#### (四) 仍以訪視所有家戶兒少為依歸

SDM 評估工具耗時因素之一為要求訪視所有家戶兒少，兒少保護社工坦承難以每案達成此目標，但可透過各種方式掌握其於兒少的安全概況，包括訪問表達能力佳的兒少、依案件類型評估推斷、詢問學

校老師等，但倘為未就學者仍儘量維持面訪，或利用夜訪一次完成。

#### (五) 特殊個案非必定使用紙本安全計畫

倘實務上遭遇無法書寫或識字者，仍可採用替代方式完成安全計畫，例如錄影或錄音並以口頭承諾取代簽名，並非制式化一定要完成紙本安全計畫不可。

### 四、研究限制

#### (一) 未採用個別深度訪談

本研究受限於研究期程短，未有足夠時間再進行受訪者個別深度訪談，所蒐集資料僅由焦點團體訪談獲得，雖焦點團體訪談可短期間獲得豐富資料，但亦因容易於團體討論中形成團體共識導致個人主張相對容易被忽略，本研究因此欠缺兒少保護社工個人操作 SDM 評估工具的深度實務心得。

#### (二) 研究場域限制

本研究場域為公部門，公部門內科層分明且階級明確，當前 SDM 評估工具係由中央大力且強制推動的必要項目，受訪社工為最基層兒少保護社工，筆者又具有兒少保護督導身分（雖已避開直接督導的兒少保護社工），是否因此無法暢所欲言亦難以得知。

### 五、結語

本研究整理出影響兒少保護社工進行安置決策的因素可歸奈為四大點：兒少受害程度、家長親職能力、家長態度與配合服務程度、其他行政考量因素等四項。當中除行政考量因素例如安置床位的不足，安置經費不足、家庭重整服務資源不足、政治與媒體壓力等係未被 SDM 安全評估表納入的範疇外，其餘的安置決策指標都已包含在 SDM 決策過程中的檢視評估階段（基本資料、危險因素與保護能力）、安全決策判斷階段（安全對策）、安全處理階段（安全評估結果與安全計畫）三階段中。未將行政因素考量納入安全與安置評估中，筆者認為 SDM 安全評估的執行係一種強調客觀與嚴謹的決策過程，以證據實證基礎為導向，不因今日行政因素的缺乏或輿論與媒體的壓力而作出安置與否的判斷或依據，它將行政資源與個人因素特質在決策過程中的影響力降到最低。細觀 SDM 安全評估工具，它試圖以客觀資料的取得與結構化的評估過程，用存在於家庭中可能或立即可能對兒少安全造成危險與

生命安全威脅的指標，同時就家庭內具有的優勢與照顧者的親職功能、照顧者對於兒少保護事件的態度與配合程度等因素，來作為判斷兒少是否安全及是否須立即安置兒少的準據。

文獻指出，影響兒少安置與否的最關鍵仍在於社工對於兒少人身安全的評估，當中包含有兒少年齡、自保能力、心理與態度行為等，而此部分即 SDM 安全評估工具表的無助狀態與危險因子的評估指標，目的即是檢視兒少所處的危機狀態、受到的傷害嚴重程度與兒少心理狀態及兒少自我表達等，其次，足以左右兒少是否必須被面臨家外安置的關鍵性因素即是父母或照顧者的親職功能，許如悅(2002)的研究中，即指出大部分安置的案例主要決策的依據均是缺乏家庭支持系統、施虐者的配合度低。由此亦看出過往常以問題導向或問題嚴重性描述為主的兒少安全與安置決策評估，透過 SDM 安全評估工具可獲得較為「平衡」的資訊蒐集，包含在工具表中，對於保護因子的蒐集確認、安全計畫的擬定，都是在檢視今日兒少雖然可能受到了一個嚴重傷害或不當對待，但家庭中尚具有其他足以維護兒少安全留在家中而不須被安置的照顧與支持資源，或是以更為優勢、合作取向的工作模式，看到家庭中父母或照顧者的配合度願意因為兒少保護社工員的介入而有改變或承諾願意為為兒少的安全做出維護，且透過安全計畫的撰寫擬定確實執行，而非僅是留於口頭敷衍的形式作為。

綜括而言，影響兒少安全與安置與否決策的因素相當多，SDM 安全評估工具試以具有系統性與邏輯性的架構幫助兒少保護社工聚焦於蒐集對於兒少是否必須家外安置的重要決策資訊，雖然它仍無法告知兒少保護社工在什麼情況下一定要安置的標準或答案，且事實上面對與人的工作也不可能有這樣的理想工具存在，但透過此工具的引導協助以及搭配兒少保護社工本身的專業能力與經驗，讓我們可以更為周延、精準的判斷兒少所處的危機及有無立即帶離安置的必要，更重要的是，它引領兒少保護社工員以一種優勢、正向、合作與希望的工作理念與精神思考如何去與案家建立關係，並與照顧者共同維護兒少持續留在家中的安全而減少不必要的安置的信念，因為安置不見得對兒少都是正向助益的，有些非必要的安置，只是更加深兒少與原生家庭關係的斷裂，甚至安置期間愈長，兒少要返家的可能性將日漸降低或更不可能達成，而 SDM 安全評估工具即在進行幫助兒少保護社工員做出必要性的安置評估，以符合兒少的最佳利益。

## 參考文獻

- 余漢儀 (1998)。 兒保過程之社工決策。 *國立政治大學社會學報*， 28， 頁 81-116。 台北：政治大學。
- 吳清山、林天祐 (2004)。 *教育新辭書*。 台北：高等教育出版社。
- 宋麗玉、施教裕 (2007)。 復元優點模式在高風險家庭關懷及相關領域之運用。 載於國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系舉辦之「社會福利發展：東、西方的經驗與對話」研討會， 南投。
- 許如悅(2002)。 兒保社工員風險研判決策之初探性研究。 東吳大學社會工作學系碩士論文。 台北：東吳大學
- 彭淑華 (2007)。「寧缺毋濫」？「寧濫毋缺」？兒童少年保護工作人員機構安置決策困境之研究。 *中華心理衛生學刊*， 20(2)， 頁 127-154。
- 劉淑瓊、楊佩榮 (2011)。 100 年度兒童及少年保護結構化決策模式工具發展計畫。 內政部兒童局委託研究。
- 潘淑滿 (2003)。 *質性研究：理論與應用*。 台北：心理出版社。
- 蔡雯瑾 (2014)。 兒童少年保護社工人員家外安置決策準則與安置保護行為意向之相關性研究。 東海大學社會工作學系碩士論文。 台中：東海大學。
- Bell, H. (2003). Strengths and secondary trauma in family violence work. *Social Work*, 48 (4), p513-522.
- Christiansen, Q. & Anderssen, N.(2010) From concerned to convinced: reaching decisions about out-of-home care in Norwegian Child Welfare Services. *Child and Family Social Work*. 15(1), p31-40.
- Lavergne, C. Damant, D. Clement, M. Bourassa, C. Lessard, G. & Turcotte, P.(2011) Key decision in child protection service in cases of domestic violence: maintaining services and out-of-home placement. *Child and Family Social Work*. 16(3), p353-363.
- Rapp, C. A. (1998). *The strengths model of case management* . New York, NY: Oxford University Press.