

以家庭為本的社會工作 方法

鄭麗珍

臺灣大學社會工作學系

從案例開始說起....

- ▶ 小奇是青少年社工在夜間外展時遇到，他身材瘦小，嘴裡刁煙，總是跟在一位高大青少年的身邊，受到奚落也沒關係。
- ▶ 小奇回應社工的邀請，參加週末活動及午餐。一到中午，他立刻搶先拿食物，還一邊用袋子裝食物，經詢問才知道要帶回家給9歲的弟弟吃，社工協助打包食物，並陪同返家。
- ▶ 家中空間窄小，東西不多，垃圾到處可見。
- ▶ 弟弟小佳看到哥哥回來，開心雀躍，一把就搶下哥哥手中的食物，吃的狼吞虎嚥。
- ▶ 小佳外表瘦小，應對退縮害羞。

如果你是以家庭為本的社工，

- ▶ 1.看到這兩個兄弟的生活處境，你在腦海裡馬上浮現的提問會是什麼？
- ▶ 2.你想要從你的提問獲得什麼樣的資料？為什麼你需要這樣的資料？取得這些資料你要做什麼？

反思

- ▶ 在去年社安網實地訪視中，社工會問：
 1. 這麼多的機構都在介入這個家庭，我已提供物資和補助，請問這個個案是誰的個案？
 2. 這個家庭的問題這麼多，這位案主福利倚賴、精神疾病、消極被動、家庭動力偏差、親友關係淡薄、社會網絡稀薄，怎麼處理？
 3. 這個個案的人口組成這麼複雜，如果以家庭為本，請問這算是幾個家庭？
- ▶ 我心中的OS：這是工作取向或工作困難？

上課大綱

- ▶ 社安網計畫的簡介
- ▶ 介紹「容易脆弱的家庭」的樣貌
- ▶ 社安網的三級預防
- ▶ 與家庭工作的信念：為什麼聚焦家庭？
- ▶ 家庭系統與家庭動力理論：思考架構
- ▶ 與家庭工作的流程及工作方法
- ▶ 案例討論：以家庭為本的實務工作特色
- ▶ 社工倫理與人身安全議題



社安網的簡介與脆弱家庭樣貌

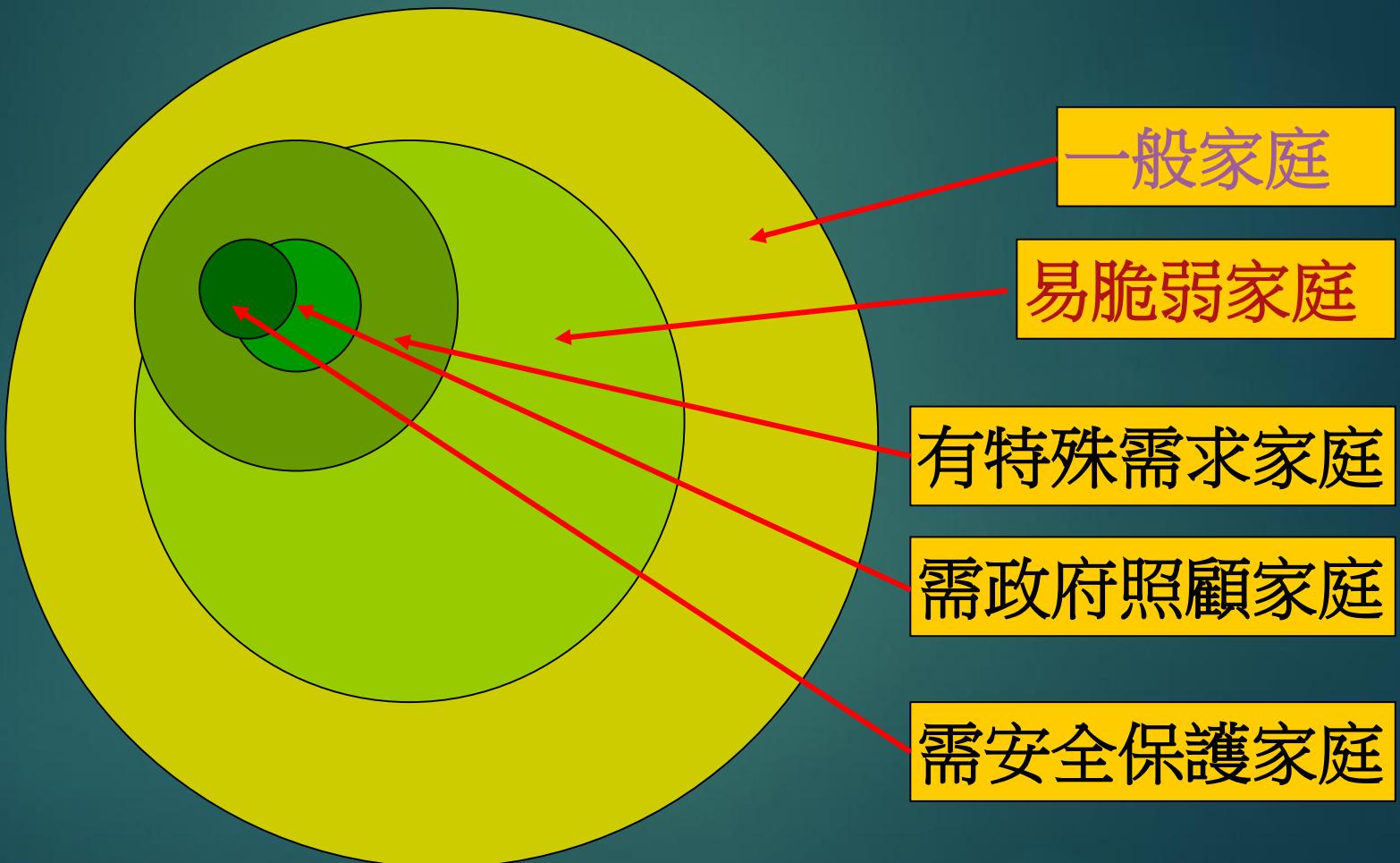
社安網計畫背景

- ▶ 近年來社會發生重大殺人事件、家庭暴力或兒虐致死或殺子自殺等事件，在在都涉及到快速社會變遷所導致的多面向家庭失功能問題。
- ▶ 中央政府細究服務體系的現況，發現服務人力不足、整合性不佳、預防性不彰、可近性不高、保護性不全、積極性不夠等問題。
- 行政院於民國107年核定「強化社會安全網計畫」（社安網），作為推動服務體系整合及補強依據，強調「以家庭為中心、以社區為基礎」，簡化受理窗口、整合服務體系。

社安網的設定策略

- ▶ 策略一：布建社會福利服務中心整合社會救助與福利服務。普建154處「社會福利服務中心」
- ▶ 策略二：整合保護性服務與高風險家庭服務。建立單一窗口以集中派案中心統一受理各類案件通報
- ▶ 策略三：整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務。增聘心理衛生社工人力，深化加害人的個案服務
- ▶ 策略四：整合跨部會服務體系，建立跨體系平臺會議，建立垂直/水平分層級協調機制

需要照顧的家庭類型



容易脆弱的家庭

- ▶ Vulnerable family vs. Family with vulnerabilities
- ▶ 因個人、家庭、社區的情境對家庭的經濟和社會功能產生壓力，甚至危機情況，造成不利於個人生理、心理、社會生活發揮的風險。
- ▶ 大多數的家庭在家庭生命週期的某個階段或多或少都會經歷脆弱性情境，有些影響是短暫的，有些影響則是長期性、永久性。
- ▶ 導致脆弱的因子：貧窮、單親、失業、身心疾病、家庭暴力、家庭關係衝突、藥酒癮問題、不穩定居住、偏見歧視、社會孤立、家庭生命週期轉換。

社安網的三級預防體系



社安網的三級預防體系之任務

- ▶ **初級預防**：宣導家庭和諧、提高覺察認知、增進心理健康
 - 對象：一般家庭及社區民眾
 - 網絡：提供社區服務網絡，增加保護因子、降低危險因子
- ▶ **次級預防**：辨識脆弱因子、及早發現、及早介入
 - 對象：容易脆弱的家庭、需要替代性照顧的家庭
 - 單位：提供支持性服務網絡，篩檢轉介或導入及時介入方案
- ▶ **三級預防**：發展處遇計畫以降低再發生率、確保人身安全和身心發展
 - 對象：有人身安全疑慮的家庭
 - 單位：提供保護性服務網絡，建立危機處理的標準作業流程



與家庭工作的信念、理論、方法

處遇為什麼聚焦於家庭？

- 相對於「個人取向」，聚焦於「家庭」：
 1. 心理學家主張，家庭是個人建立親密依附感的初級場域，要瞭解個人內在動力就要檢視其家庭動力的經驗。
 2. 社會心理學家主張，家庭是個人建構其人際關係的初級場域，要瞭解個人人際互動關係就要檢視其家庭關係經驗和社會連帶的發展。
 3. 社工主張，家庭是社會運作的基本單位，是個人與大社會的橋樑，要瞭解個人的社會生活功能發揮要檢視其家庭與環境間的互動。

與家庭工作的信念1

- ▶ 有些專業聚焦於「個人」，但社工專業肇建以來都很重視處遇要聚焦於「家庭」。
- ▶ 聚焦於「家庭」是立基於下列的信念：

相對於「個人中心、兒童中心」取向，家庭中心強調家庭系統的關注，因為家人之間透過彼此的連帶關係互動，像齒輪般的相互影響牽扯，**家庭動力無好壞**，家庭成員的外顯行為是家庭動力的結果，應聚焦介入改變家庭動力，從個人開始，可以牽一髮而動全身的影響整個家庭動力的改變。

與家庭工作的信念2

- ▶ 家庭中心取向的社工實務所提供的服務經常以到宅的形式(Home-based support)來輸送，盡可能與每位家庭成員直接接觸及建立關係，相對於「個人取向」或「家外安置」社工員稟持「以家庭為本」信念與家庭工作，例如個人與家庭關係如何？家外安置的家庭重整目標？
- ▶ 脆弱的家庭之所以有脆弱風險，經常見之於隨時發生的危機事件，而社工介入危機不但是必要的，更是危機轉為機會的時刻，社工藉此機會得以打開家庭的界線，得以與家庭工作，建立起可以工作的專業關係。

與家庭工作的信念3

- ▶ 家庭是可以教導的、學習的，社工介入家庭時應聚焦於增進家庭成員處理問題的技巧，協助家庭成員看到自己的「優勢」，理解家庭成員適應不良的行為，並提供新的學習經驗，重構家庭成員舊有的壓力因應風格，發展新的壓力因應模式。
- ▶ 立基於生態取向的觀點，社工介入家庭時應致力於增加家庭與環境的資源或網絡進行交流，運用「個案管理」的工作方法與技巧，不僅協助連結家庭需要的資源服務，尚須進一步培養家庭成員增進其運用資源的能力，最終協助家庭成員在結案後仍能運用一個永續的支持性網絡。

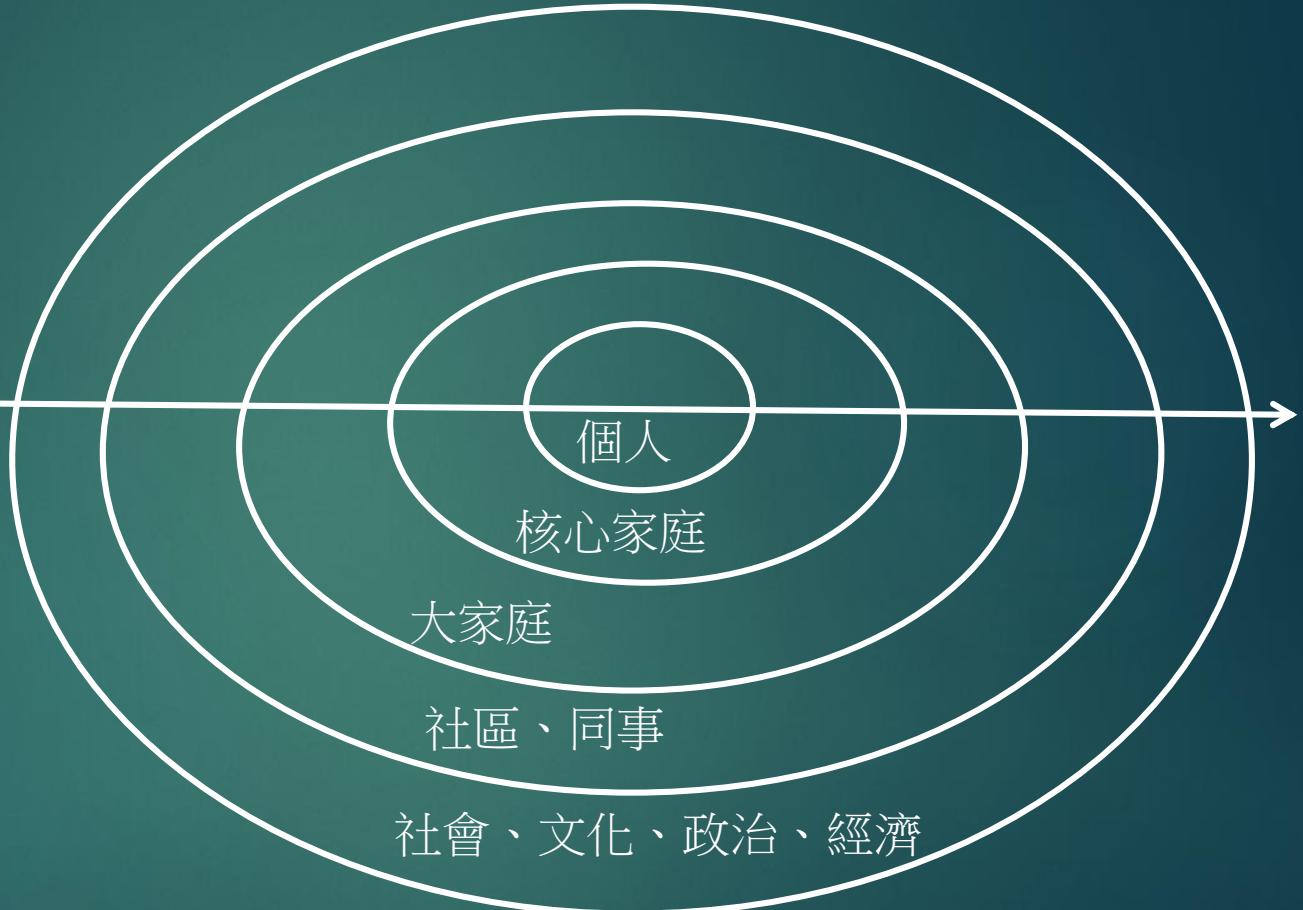
以家庭為中心的思考架構

►理論架構（認識論）

1. 家庭系統理論：內在系統
2. 家庭發展階段：縱貫面
3. 生態理論：橫斷面

►工作流程

► 理論架構



縱貫發展的階段

① 發展上的生活過渡期

② 非期待的事件(例如猝死、意外等)

橫斷面的生活環境

Family Centered Practice

20

Safety

Caregiver's Language

Social Worker's Language

Personal Perceptions

Family?

Engagement



Assessment

Family Strengths

Children's Language

Policies



Diagnosis

Evaluation



Intervention



Advocacy

Politics
Cultures

Empowerment

Networking



建立關係—開始階段

1. 家庭社會工作的歷程，在開始階段牽涉兩項任務：「與家庭建立工作關係」和「家庭問題的預估」。
2. 好而信任的關係建立，「好的開始是成功的一半」。
3. 雙方同意的「預估」將有助於未來的介入規劃和執行。

與家庭建立關係

- ▶ 與家庭「接觸」(contact)的緣由
- ▶ 家庭「投入」(engagement)的前提：
 1. 家庭感受到需要外界介入家庭的問題。
 2. 家庭必須與FSW機構發生關連(接觸緣由)。
 3. FSW機構必須決定家庭的問題是否符合本機構的服務範疇。
- ▶ 建立關係：指的是案主與社工員之間的態度和感覺上的動態交互反應與溝通的關係，是社工員獲得資料或改變案的主要媒介，使得處遇得以持續或獲致正向結果。

技巧之一：同理心訓練

- ▶ 同理心：會談者能夠正確地瞭解當事人內在的主觀世界，原為德文，*into-feeling*之意，亦即會談者根據案主的參考架構給予適當的反應，「人同此心，心同此理」。
- ▶ 同理心技巧：生理關注、主動傾聽、正確反映(*reflection*)、深度同理(挑戰探索、感同身受)
- ▶ 同理的效果層次：1.完全沒有聽懂，2.只聽到一部份，3.反映聽到的部份。4.反映引發更多的表達，5.反映案主深層的情感。
- ▶ 會談者條件：真誠一致、無條件接納、同理心。

技巧之二：動機式晤談法

- ▶ 「動機」是指readiness或eagerness，並非人格特質，是個人對改變的投入與堅持行為，社工的會談應盡力「激發」案主的動機。
- ▶ 動機式晤談法的原則：
 - (1) 表達同理心：不批判、表達接納和尊重
 - (2) 創造不一致：非責備，指出認知衝突
 - (3) 避免發生爭辯：軟性面質和說服
 - (4) 與抗拒纏鬥：轉換/重構案主的話
 - (5) 支持有能感：提昇自尊心和自信心

影響治療結果的因素

- ▶ Extra-therapeutic factors：非關治療的因素，大約解釋40%的治療結果。
- ▶ Therapeutic relationships：治療關係的信任度，大約解釋30%的治療結果。
- ▶ Technical factors：採用的治療學派和技術，大約解釋15%的治療結果。
- ▶ Expectancy/placebo factors：心理預期的效果，大約解釋15%的治療結果。

Lambert, M. (1992) Implications of outcome research for psychotherapy integration. In Handbook of Psychotherapy Integration, pp. 94-129.

家庭預估—資料蒐集歷程

- ▶ 資料蒐集階段：工作員透過案主及其家人的分享，蒐集有關的家庭事件，嚴重程度、覺知和努力、環境資源等，取得這些資料有賴建立的專業關係和資料蒐集的方法。
- ▶ 資料組織階段：工作員依據所蒐集到的資料建構有關該事件的資料基模(schema)，並進一步提出案主問題的假設(hypothesis)。
- ▶ 資料詮釋階段：工作員與案主針對組織的資料進行演繹(專業的)與歸納(回饋)的詮釋。

家庭評估的焦點

- ▶ 1.確定家庭想要解決或需要介入的議題有那些？
- ▶ 2.瞭解介入處遇將包括哪些家庭成員？
- ▶ 3.瞭解家庭失功能所在或問題的潛在原因？
- ▶ 4.瞭解家庭面對問題的能力和資源為何？
- ▶ 5.社工員是否有能力、責任和動機處理這些問題？
- ▶ 6.所蒐集到的資料那些是社工員未來介入處遇可以運用的素材？那些資料仍有待進一步的蒐集？
- ▶ 至此，社工員對於案家問題或情況的假設為何？

家庭評估的面向(1)

- ▶ 家庭事件:家庭成員經歷的重大事件，意義
- ▶ 家庭組織（結構）：
 - 1) 家庭結構:雙親、單親、混合、繼親、未婚
 - 2) 家庭規則:明顯或隱含規則、容忍意見程度
 - 3) 家庭角色:角色和職責、安全和穩定、任務
 - 4) 家庭傳統:重複出現的行為或論述、有意義或重要的儀式、家人對傳統或儀式的各自解讀，優點

家庭評估的面向(2)

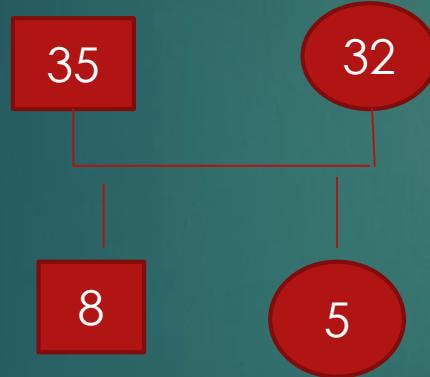
- ▶ 家庭溝通（動力）：
 - (1)家庭信念：明顯或隱含規則、容忍意見程度
 - (2)家庭文化：生活風格與信念系統、優勢部分
- ▶ 家庭資源：可取得性、可近性、技巧
- ▶ 家庭景況：為何開案？需求、問題、強制性
- ▶ 家庭發展：家庭生命週期階段與任務完成情形
- ▶ 世代經驗：當代經驗所影響的價值、態度
- ▶ 社會風險：機會剝奪、種族或性別歧視等

家庭預估的工具

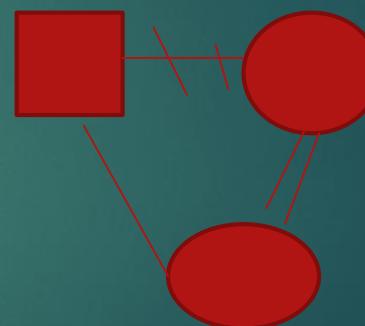
- ▶ (1)面對面會談或家庭訪視：Who、場地。
- ▶ (2)客觀的觀察：觀察特定行為、特定觀察地點、結構式與否、觀察工具(影音設備、表格、媒介運用，例如圖畫、遊戲、沙箱等)。
- ▶ (3)量表：兒童發展、婚姻衝突等。
- ▶ (4)可用的評估工具：生態圖(ecomap)、家庭圖(genogram)、家庭雕塑圖(3D)、家庭生命週期圖、家庭支持網絡圖。

家庭系統工具：家庭關係圖製作

家庭圖的基本圖



三角關係的呈現



生態圖



家庭介入處遇的目標1

- ▶ 1. 改變個別家庭成員的感覺和行為：雖然改變案主行為有助於家庭關係改善，但受限於過去未竟事宜而有挫折失望和幻滅感覺或認知，抗拒改變。強調此時此刻、正向重構感覺，協助案主問題外化、恢復理性，完成「**自我分化**」。
- ▶ 2. 增強家庭應有的生活功能：家庭組織經過長時間的互動和形塑，有其固定模式，ex溝通、結構、互動等，社工藉由家庭重塑、家庭結構圖、心理劇等方式，客觀的重現家庭組織，期待「**鬆動**」案主認知，有新洞察。

家庭介入處遇的目標2

- ▶ 3.促進家庭與其所在環境的互動：家庭內在結構失功能，是經常性的經驗外在家庭支持系統或環境資源有限所致，ex孤立、貧窮、迫害、機會不足，社工應擴展案主的支持網絡(非/正式)，增強其運用資源能力。
- ▶ 4.進行家庭倡導：家庭失功能受限於社會制度，ex不利於女性角色、養育子女、家庭照顧等，社工應盡行家庭倡導，一是個案倡導者，一是政策倡導者。

以家庭為本的工作方法

►家庭系統的介入

1. 家庭關係的溝通和互動之重構
2. 個人自我分化與家庭關係維持

►個案管理工作方法

1. 連結、協調、倡導資源網絡
2. 增強家庭成員運用社會網絡能力
3. 協調、整合資源網絡

案例討論



案例一：

- ▶ 父親：48歲，近日內因工作意外死亡，喪葬已處理完畢。
- ▶ 母親：34歲，越南配偶，3年前離婚後再婚，育有一女8M。
- ▶ 祖父：86歲，多重障礙，生活無法自理。
- ▶ 祖母：86歲，行動不便，生活可自理。
- ▶ 案主一：12歲，國一，案主二：9歲，小二，身心健康。
- ▶ 姑姑一：已婚，住南部，另有家庭，單親家庭，兩子女。
- ▶ 姑姑二：離婚，已出家修行。
- ▶ 主述問題：父親死亡的危機事件、子女後續照顧的安排。
- ▶ 請問，你是社工，子女後續照顧的安排之處遇方向為何？

討論：

案例二：

- ▶ 案主：47歲，計程車司機，家庭生計負責人，有酗酒和疑似精神病問題，無病識感，無就醫意願。
- ▶ 案妻：45歲，在家無業，照顧6歲自閉症兒子。
- ▶ 案子一：19歲，私立大學一年級，晚上打工。
- ▶ 案女二：17歲，私立高中一年級。
- ▶ 案主三：6歲，自閉症，接受早期療育服務中。
- ▶ 轉介單位：社區居民，社區滋擾(酒後吵鬧社區)問題。
- ▶ 主述問題：經濟匱乏(收入不足、債務負擔)、酗酒問題、家庭暴力(酒後暴力行為)。
- ▶ 請問，你是社工，提供經濟補助後，案主的酗酒問題你將如何處理？

討論：

案例三：

- ▶ 案主：23歲，目前懷孕中，並照顧1個1歲小孩。
- ▶ 案同居男友：18歲，臨時工，仍在少年保護管束中。
- ▶ 案主婚姻：1段婚姻，育有2子1女；2段同居，育有1女，這些子女都由生父照顧中。
- ▶ 轉介單位：醫院轉介，理由為育有6歲以下子女、家庭經濟困難、遲打預防針、照顧不穩定、就業不穩定。
- ▶ 主述問題：家庭經濟困難，需要奶粉和尿布。
- ▶ 請問，你是社工，你的處遇方向有那些思考？這些處遇方向的想法為何？如何進行？

討論：

督導的重要性

- ▶ 目前觀察，社工應該都是採取以家庭為中心的工作取，但社工卻反映需要這方面的訓練。會不會是介入的困難，而不是沒有家庭中心？
- ▶ 若是介入困難，督導需要多與社工討論介入困難
- ▶ 臨床督導：一位督導與從事直接服務的受督導者建立督導關係，進行教育性、行政性、助人性的互動過程，以增進受督者輔導技巧及專業發展。
- ▶ 當社工依據家庭評估在規劃與執行介入計畫時，督導是否可以引導社工洞察自己的處遇困難、肯定社工的作法？甚至是否能夠示範處遇方法？



社工實務上的倫理議題

社工倫理兩難的發生

- ▶ 不同於其他專業，社工實務聚焦「人在情境中」的架構，重視結構和環境因素，但情境因素通常錯綜複雜。在社工日常的實務裡，案主表達其需求，但挑戰社工的倫理界限，因為不明確或無法明確的規範。
- ▶ 在採取介入行動時，因為多元價值體系的競合、多元忠誠主體的競合，社工經常處於躲避消極性義務與採取積極性義務之間擺盪，任何的決策行動經常可能是魚與熊掌不可兼得、忠孝難兩全的困難抉擇。

多元價值體系的競合

- ▶ 多元價值體系：專業價值、法律價值、個人價值之間的衝突，「小孩獨留是因為貧窮」。
- ▶ 保密義務與隱私揭露：「我懷孕了，但請不要告訴我的父母或老師」。
- ▶ 自我抉擇與家長主義：「我不想上學(中輟)，我在打工，我很快樂」。
- ▶ 雙重關係與利益衝突：「我家裡沒錢付補習費，請借我錢」。
- ▶ 保密義務與法定義務：「我被性侵了，請不要通報，我不希望被公開」。

多元忠誠主體的競合

- ▶ 多元忠誠主體的競合：案主最佳利益、第三人利益、機構利益、公眾利益，例如資源分配、體制規定、自傷或傷人。
- ▶ 案主或家長利益：「我需要他打工貼補家用，他卻亂花錢」、「我需要買這條牛仔褲，大家都有」。
- ▶ 案主或教師利益：「他上課不守規矩，輔導他」、「老師找麻煩，不想上課」。
- ▶ 案主或學校利益：「這個學生混幫派，請他轉學」、「老師不喜歡我的朋友」。



社工人身安全議題及因應

與案主接觸的準備階段

- ▶ 透過各種管道取得有關案主的各項相關資料。
- ▶ 在與案主聯繫時，盡可能不要用私人的電話，盡可能提供機構聯繫方式。
- ▶ 外表裝扮盡可能低調平實，適合案主居住環境的層次，不宜過於招搖。
- ▶ 在配備上，應確定攜帶手機，並檢查電力充足與否，出門前通知機構督導或同事訪問時間和地點、確定訪視完成的聯絡方式等。
- ▶ 如果事先評估確有危險之虞，應該安排兩位社工同訪或通知警察隨行，避免危險發生。

安全的面訪技巧

- ▶ 介紹自己及機構、訪視目的。
- ▶ 製造雙方任務的共同認同。
- ▶ 說話清楚，但不提高音量。
- ▶ 用適當職稱和姓名稱呼案主。
- ▶ 工作人員與案主之間保持合適的空間。
- ▶ 避免過長的眼神接觸，尤其案主有精神疾病歷史。
- ▶ 避免背對著案主。
- ▶ 說服站著的案主坐下來談。
- ▶ 案主若仍站著，不要急著坐下來。
- ▶ 如有通譯的需要，應聘合適的轉譯人員隨行。
- ▶ 若案主對訪談有疑懼時，應避免一邊談一邊寫紀錄。

避免受困的降壓技巧

- ▶ 試著暗地裡按手機求救。
- ▶ 與案主保持適當的距離。
- ▶ 逐漸向門口移動，避免逗留在角落。
- ▶ 低聲向案主及其他在場者再度說明你的來意。
- ▶ 讓自己看起來冷靜、自制且有條理。
- ▶ 運用您的非口語溝通能力，降低威脅性的動作。
- ▶ 引發案主談話興趣，表達您的理解、關心和感受。
- ▶ 詢問問題有關的事實，並試著和他講道理。
- ▶ 如果出現武器，嘗試請求案主放下，而不是出手制止。



The end.