

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

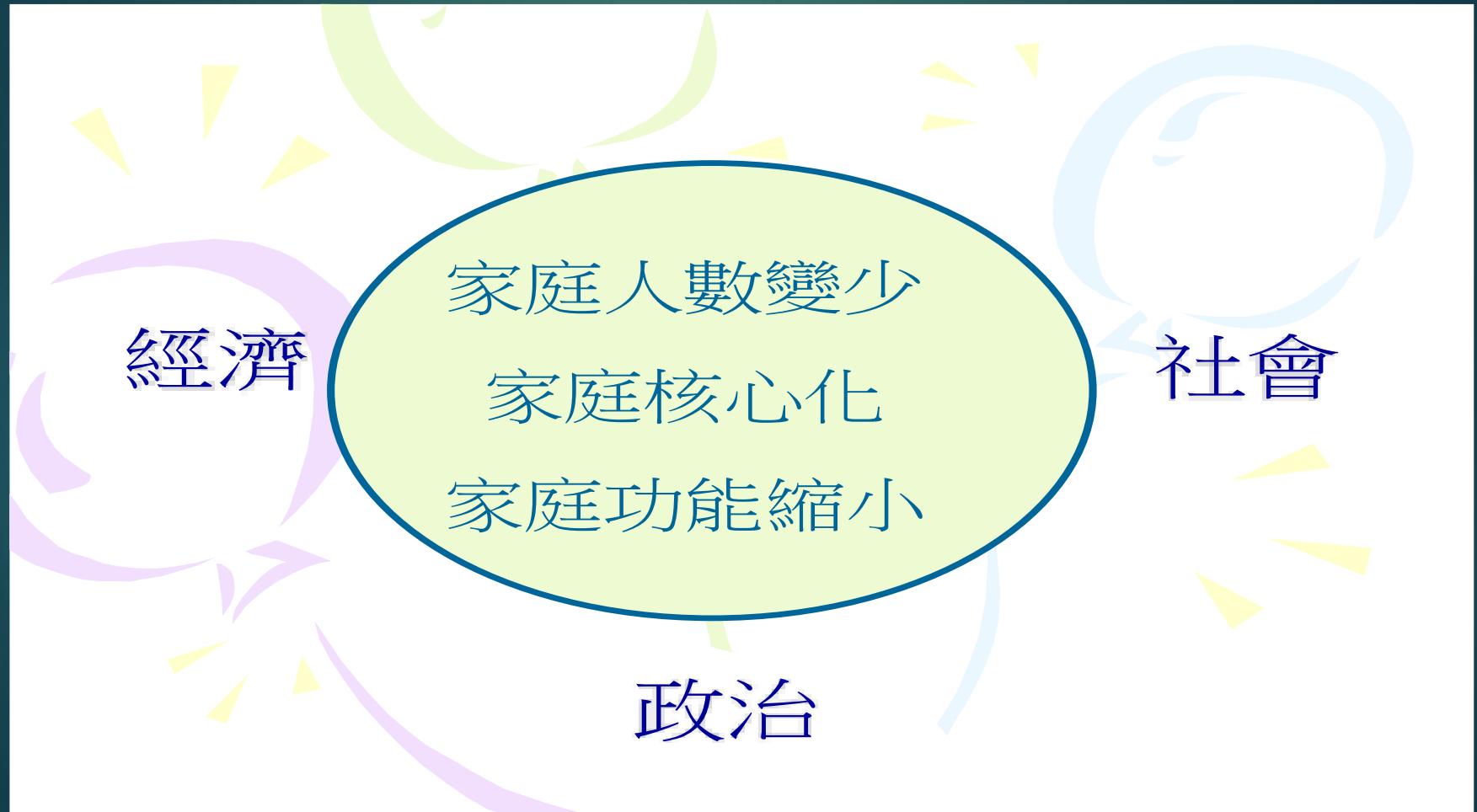


脆弱家庭的樣貌

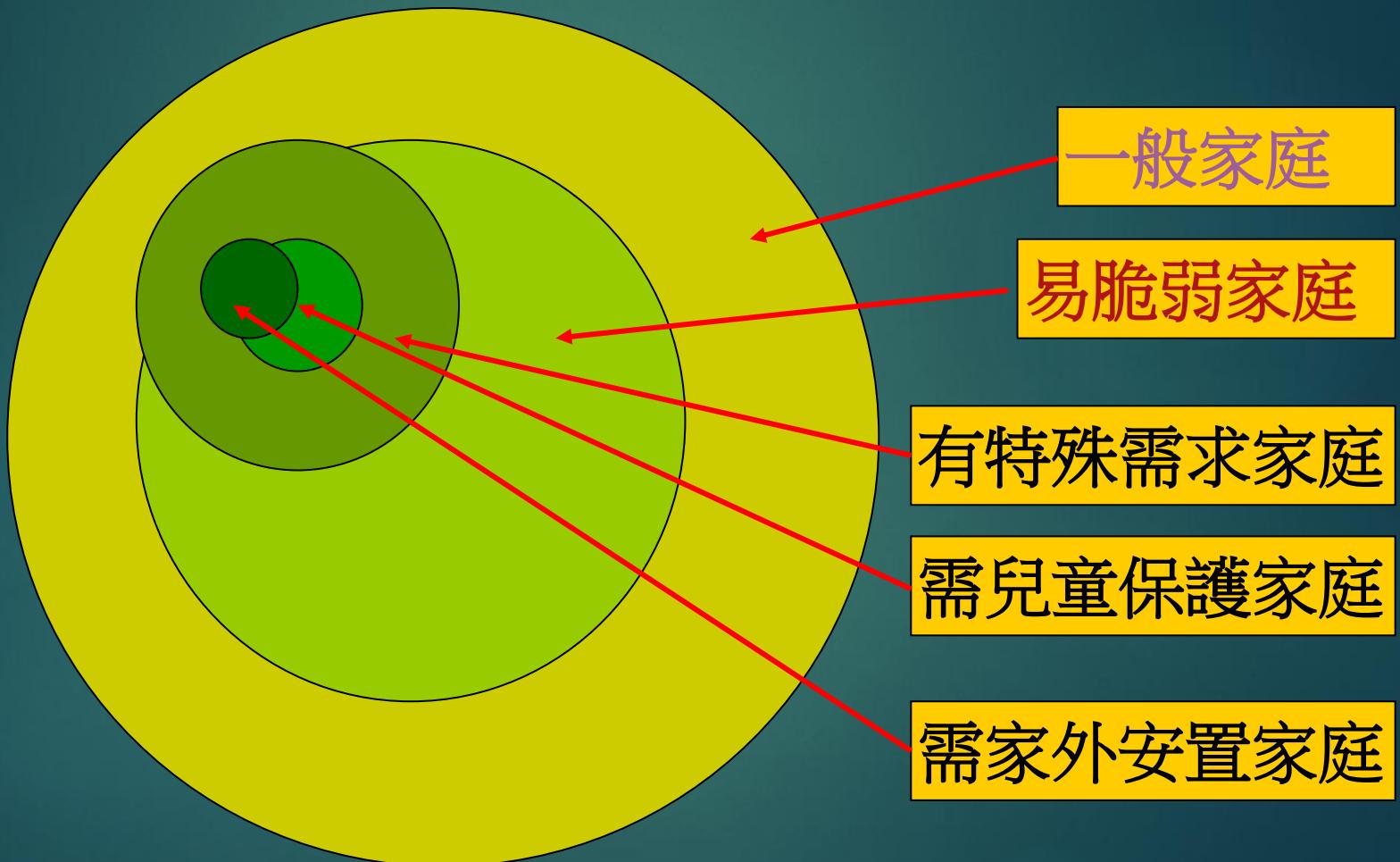
「家庭」的定義

- ▶ 每個文化或國家對「家庭」的定義不盡然相同，非洲人的家庭包括親屬團體，華人家庭重視血脈相承的父系家族，原住民部落家族，**多元家庭形式**
- ▶ 主計處的定義是：「兩人以上因血緣、婚姻、領養而形成的同居單位」
- ▶ 民法親屬篇第六章第1122條：「稱家者，以永久共同居住生活為目的，而同居之親屬團體」

近年來家庭結構的變遷



社安網中需要照顧的家庭類型



容易脆弱的家庭

- ▶ Vulnerable family vs. Family with vulnerabilities
- ▶ 基於社會變遷，家庭功能面臨許多挑戰。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
- ▶ 導致脆弱的因素：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、未成年照顧者、不穩定居住、偏見歧視、社會孤立、家庭生命週期轉換
- ▶ 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

社安網設定的目的

- ▶ 社安網計畫的理想是培植一個具有支持性的居住社區（*supportive residential community*），形塑一種居民集體的責任來保護兒童、少年、身心障礙者、老人
- ▶ 構築一個跨體系的協力（*inter-system collaboration*）網絡，結合與協調不同部門、組織的財力、人事、行政資源，以提供更綜合、同步與個別化的服務，減少服務對象奔波於途，不漏接



與家庭工作的信念、理論、方法

家庭中心實務的定義

- ▶ 謝秀芬主張家庭社會工作是由公私立機構提供一連串的服務，以強化家庭生活及援助家庭成員適應社會。
- ▶ 林萬億主張所有為了改善家庭生活或預防家庭問題而協助家人關係調適的各種服務（廣義），協助解決或處理家庭中成員未能善盡家庭角色的困難（狹義）
- ▶ Germain主張家庭社會工作是指以家庭為介入的焦點或領域
- ▶ Hartman和Laird主張家庭是社會工作實務行動的焦點或領域，個人問題是個人與所在家庭或環境之間的互動不調和，處遇的策略因此多管齊下

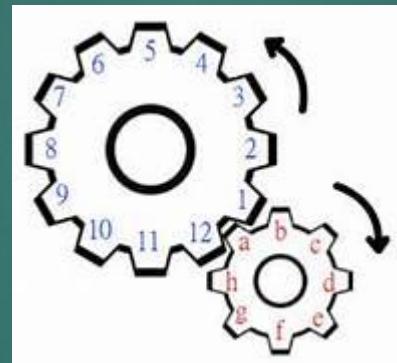
為什麼將個人放在家庭脈絡中？

- 每個人的成長過程中都會有至少一個家庭生活經驗，是個人成長最初始及基本的社會化單位
- 個人的情感、認知、行為的養成主要受到家庭關係動力的形塑
- 每個人在這個社會的位置或社經地位也取決於其家庭所在生態位置

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。介入應聚焦改變家庭動力，若介入個人開始，可以牽一髮而動全身的影響整個家庭動力的改變。總之，評估與介入皆應聚焦於「家庭系統的運動」

齒輪圖



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」，社工盡可能將個人放在家庭關係或脈絡來理解，介入亦是；即便是必須「家外安置」，社工即刻建立及發展家庭重整目標或預備永續安置方案
- ▶ 脆弱的家庭之所以經歷脆弱風險，主要是在於隨時發生的危機事件，而社工介入危機事件不但是「必要的」，更是「危機轉為機會」的時刻，社工更可以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」，讓家庭成員理解/覺察自己的適應不良行為，並提供新的學習經驗，協助家庭成員重構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

家庭社工人員的角色功能

- ▶ 家庭生活教育者：教導家庭成員適應有關家庭生活週期的各項發展任務，例如親職、就業、身心靈等
- ▶ 家庭諮商治療者：協助功能失調的家庭成員與家庭整體的互動，發揮補救性的功能
- ▶ 家庭服務輸送者：根據法規或原則輸送有需求服務的家庭，發揮支持性或補充性功能
- ▶ 家庭政策倡導者：根據服務的案例實證研究來挑戰家庭政策實踐面的合理性，倡導支持家庭而非規制家庭的政策

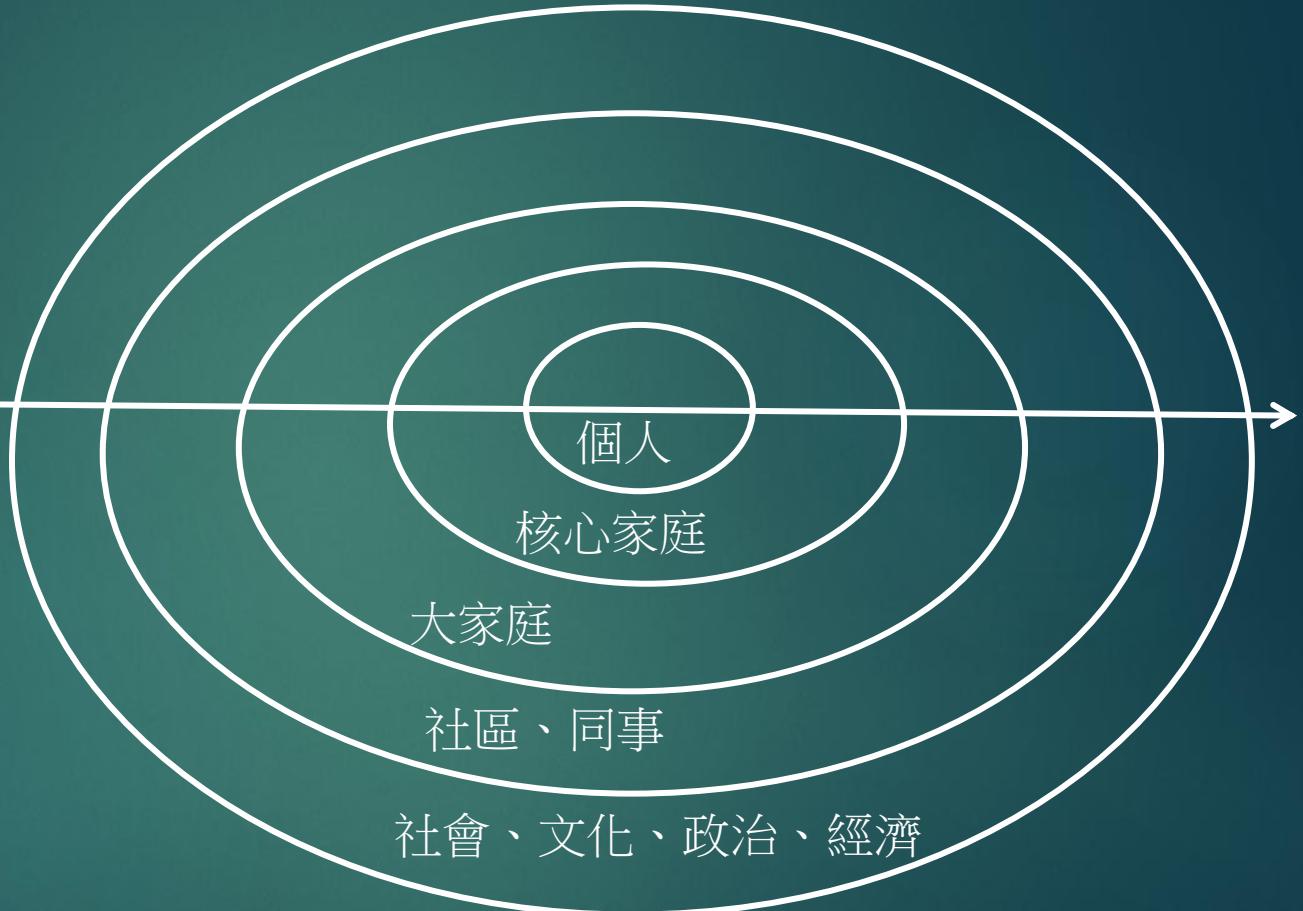


有關家庭的認識理論

家庭有關的認識論

- ▶ 理論的功能：在對案主一片空白的認知架構下，提供一個指引的羅盤，協助案主需求的評估，提供介入計畫的線索和方向
- ▶ 家庭系統理論：橫斷面的內在系統（家庭系統圖，genogram）
- ▶ 家庭生命歷程：縱貫面的家庭歷史，生命經驗的累積和延續性
- ▶ 生態理論：家庭與環境之間的關係，環境的滋潤與否影響其資源運作（生態系統圖，ecosystem）

► 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

家庭系統的運用

- ▶ 每個家庭都不同：每個家庭有其不同成員、各自組成員關係，使得分析其歷史發展、成員關係、成員之間互動的動力等，每個家庭都不同
- ▶ 每個家庭都相同：每個家庭都有其歷史色彩、角色關係、成員關係、面向未來的可能性。每個家庭都有其歷史發展、成員組成類型這些面向，這些面向我們得以憑藉這些面向來觀察和分析家庭，也隱含介入的可能性

家庭系統理論

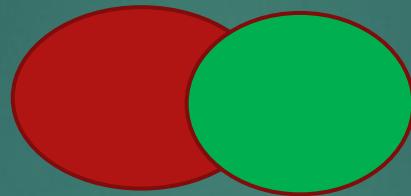
- ▶ 此觀點主張每個人與家庭關係的其他人形成一個糾結複雜的互動關係，並在此關係中發展、適應及再適應，循環不已，直到系統處於慣常(homeostasis)和均衡(equilibrium)的狀態，像似一個「齒輪」的連帶關係
- ▶ 家庭系統的運作在不同發展階段同時朝橫向面移動和縱向面的不同世代間互動，橫向面的移動牽涉的是家庭微視系統、中介系統、外在系統、巨視系統

家庭的運作依循有規律的系統

- ▶ 我的家庭和你的家庭不同，但結構/動力系統運作類似的規則，以致於可以認識和瞭解
- ▶ 家庭系統的是由多個元素(unit)組成，個別元素總和大於整體(total unit)，並和其周遭環境間形成明顯的界線
- ▶ 個人是其中一個元素，處於糾結複雜的整體系統中，彼此相互回饋影響，循環不已，達到恆動平衡，直到系統動能趨於疲乏，封閉不動，除非此系統再次被打開，引進動能，再度運作

家庭次系統的動力分析1

- ▶ 夫妻次系統：夫妻的親密關係，是互補或權控？你泥中有我，我泥中有你



- ▶ 親子次系統：父母開始分化一部分和子女形成次系統，三角關係發展的可能
- ▶ 手足次系統：手足像同儕關係，學習同儕的相處，就像同行的旅人

家庭次系統的動力分析2

- ▶ 系統開放與否：系統是開放？隨機？封閉？封閉的系統僵化固定，家庭成員管控強，改變不易
- ▶ 成員間的界限：次系統內的成員分化不足過份涉入或過份的疏離，彈性較好
- ▶ 成員的三角聯盟：通常由父母一方與子女形成聯盟，傳聲筒、冷漠，子女受傷

有關規則(1)

- ▶ 動能(energy)：synergy、entropy
- ▶ 界線(boundary、implicit rule)
 - (1) Cohesive family: well-defined, open
 - (2) Enmeshed: 情感與關係緊密不分你我
 - (3) Disengagement family: 冷漠、close
- ▶ 家庭結構：單雙親、隔代、假單親
- ▶ 家庭組織：次系統、權力階層
- ▶ 家庭功能：照顧、養育、安全

有關規則(2)

- ▶ 家庭動力4-R：relationship, rule, role, ritual
 - (1)Relationship：關係親近或疏遠？
 - (2)Rule：互動規則明確或隱含？
 - (3)Role：父母、親子的角色是否清楚？
 - (4)Ritual：文化或生活信念的維持？
- ▶ 家庭溝通的水晶球理論：家人之間的溝通常依慣常，以為彼此不必多說，都應該知道彼此的期待
- ▶ 溝通型態：討好型(降低衝突)、責備型(看到缺點)、電腦型(理性成人)、一致型(自然自在)

家庭發展的縱橫貫面的歷程

► 家庭發展的縱貫面歷程

(一) 家庭發展像生命一樣是有階段的：家庭生命週期階段與其各階段的發展任務

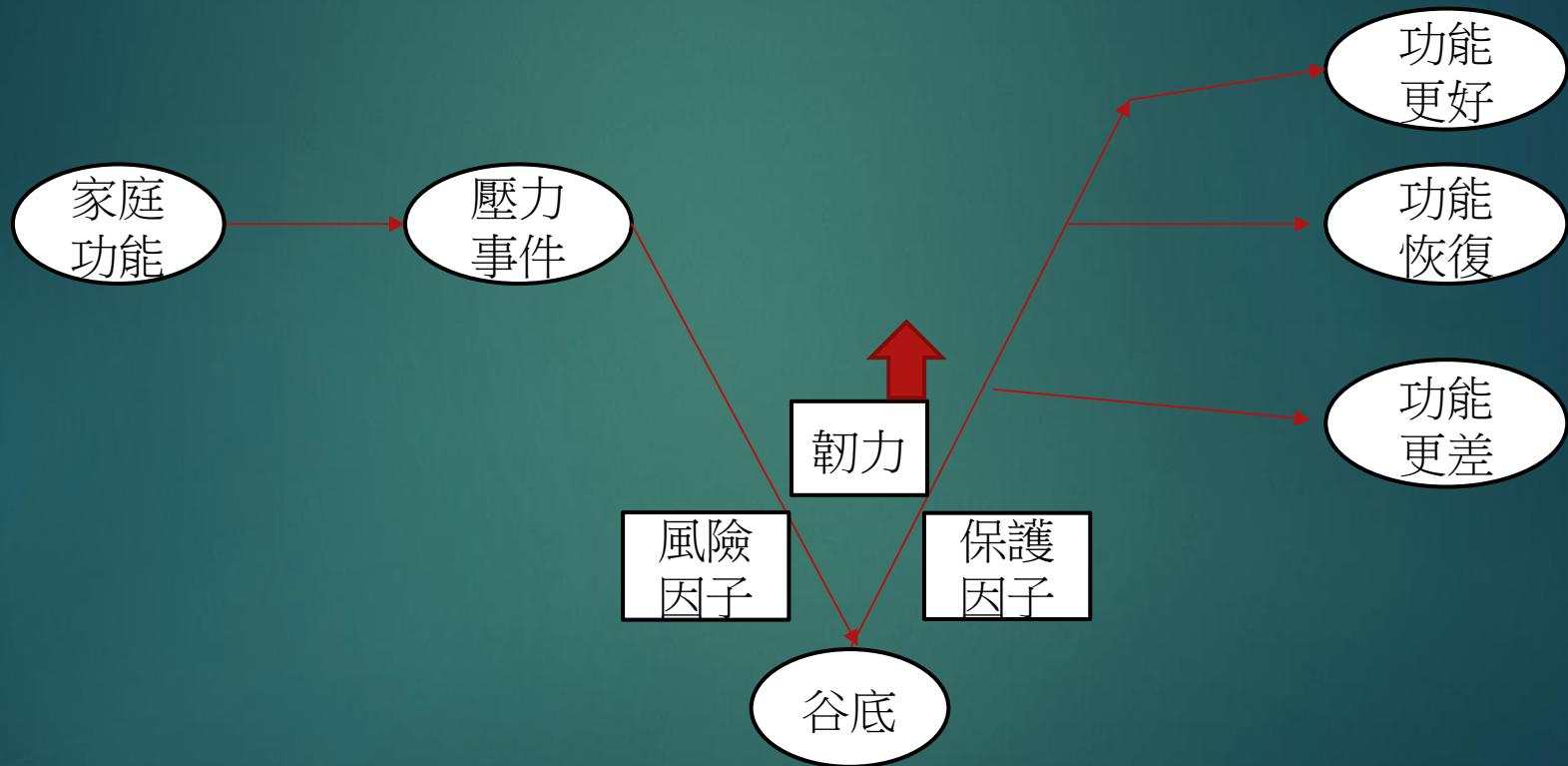
(二) 家庭發展的變異性歷程：家庭系統崩解、家庭歷程突然中斷，例如死亡、分居、離婚、生病、身心障礙等重大壓力事件的發生，家庭生命週期發生變異性的發展，繼續發展或終止

► 家庭發展的橫貫面歷程：家庭發展所處的時代或社會會有不同的文化、制度、性別觀點、價值觀等，家庭處於其中佔據一個可以生存的位置

時間序列有關的歷程理論

- ▶ 家庭生命週期理論(**life cycle theory**)
 - a.家庭像有機生物體，會成長，也會死亡
 - b.週期:新婚夫妻、學齡前小孩期、學齡小孩期、青少年期、子女離家期、晚年家庭
變異週期：養育身心發展遲緩兒童、離婚/喪偶
- ▶ 生命歷程理論(**life course theory**)
 - a.個人出生所在的起點**位置**:家庭社經地位
 - b.個人成長過程預期與非預期事件的**累積**
 - c.個人生活所在的**制度**性社會結構的影響

家庭復原的結果



家庭生命歷程—life course

- ▶ 家庭生命歷程論：家庭生命週期轉變的時刻(timing)與周遭環境脈絡的互動，端視個人所在的制度位置有利與否、早期的發展結果會逐步「累積」，將會影響家庭目前的適應狀況，並與家庭所在環境脈絡互動
- ▶ 世代(cohort)：在發展歷程中，同一年齡層的個人所經歷的歷史性、社會性的經驗，早期發展所累積的結果將影響其目前的生活

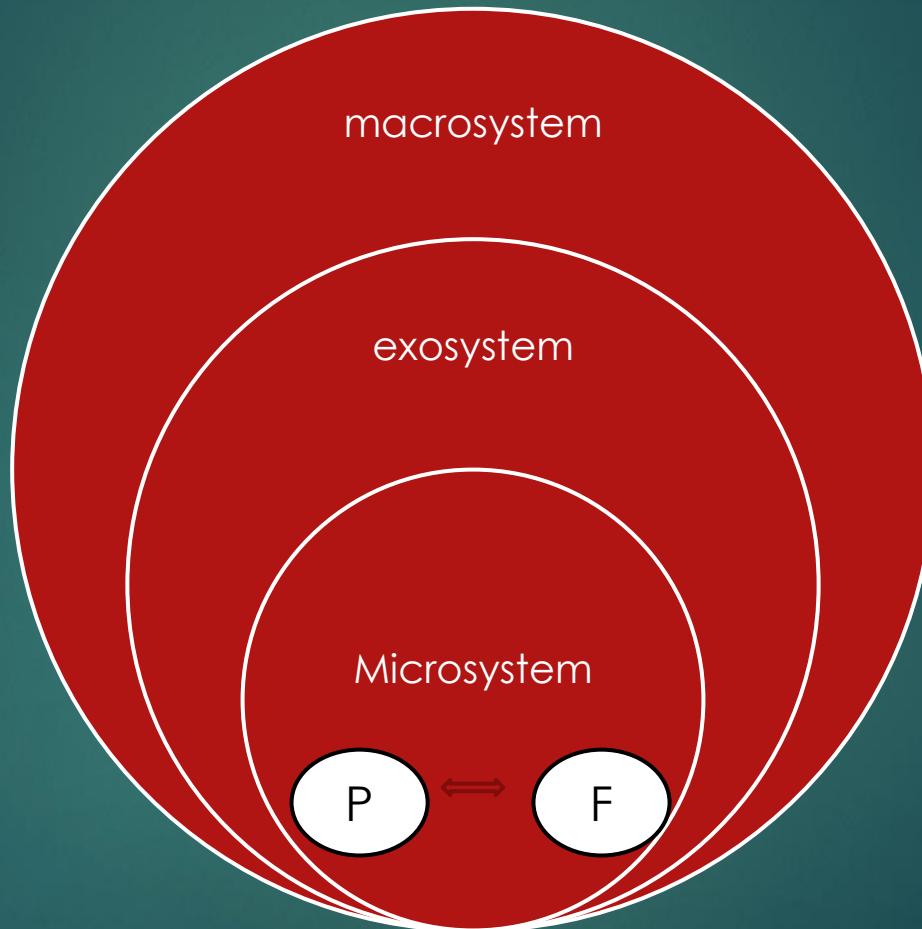
家庭生命歷程—life course

- ▶ 衍生出來的是貫時性分析、世代事件的影響
- ▶ 前提：個人與家庭的現況必須放在更久以前的歷史事件和當時代的社會環境條件來看，例如老年婦女陷入貧窮源自她所出生的家庭與社會條件、她的配偶條件、她的子女條件、她的就業歷史、當代的社會制度等多面向

生態觀點

- ▶ 源自生物學裡的生態學觀點
- ▶ 個人與其棲息環境的交流過程中必須在其適當成長的時間點獲得足夠的環境滋養，才能進行各項生活歷程，而為了維繫生活歷程的前進，個人因此要與其棲息的環境保持適切的調和程度以達到順利的適應

Family ecology paradigm



Chronosystem: transition

Bronfenbrenner's ecological systems theory

- ▶ **Microsystem**：直接而親密的系統，家庭和同儕，例如家庭結構、家庭資本、學校同儕，牽涉社會化和融合
- ▶ **Mesosystem**：家庭、同儕、學校、文化的互動
- ▶ **Exosystem**：外在環境系統，例如鄰里社區、社會網絡，家庭所處環境的品質，例如犯罪率、貧窮社區
- ▶ **Macrosystem**：巨視環境系統，一個社會的文化或價值觀、典章制度
- ▶ **Chronosystem**：個人或家庭生活週期的移轉，社會變遷的動力

問題的界定

- ▶ 由於個人之所以會有壓力感，主要是源自個人與環境之間交流的系統落差或失衡，稱之為「生活中的問題」分為三類型問題：
- ▶ 1.發展階段的變動與未預期創傷事件的發生，個人因不熟悉而有壓力感
- ▶ 2.環境的壓力：個人所處環境的特色也會干擾個人的發展，自然或人為環境的機制運作
- ▶ 3.人際過程的失功能：個人與其互賴的系統不協調或功能不彰，個人能力、互賴失靈

Family Centered Practice

35

Caregiver's Language

Social Worker's Language

Personal Perceptions

Safety

Engagement



Assessment

Family Strengths

Children's Language

Policies

Family?

Politics
Cultures

Advocacy

Evaluation



Diagnosis

Intervention



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. 良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(rapport)：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
 - (3)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:明顯或隱含規則的服從/容忍程度
- (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:需求、問題、強制性的結果

► 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

多元家庭文化的影響動力

身份認同	家庭歷史和變遷經驗
養育子女的信念	社會階級觀
親屬關係的信念	金錢與工作觀
性別角色與關係觀	政治事務與社區參與
宗教與靈性觀	跨族群或LGBT經驗
飲食及生活習慣	語言使用與溝通方式
家庭儀式或未來觀	

家庭評估的焦點

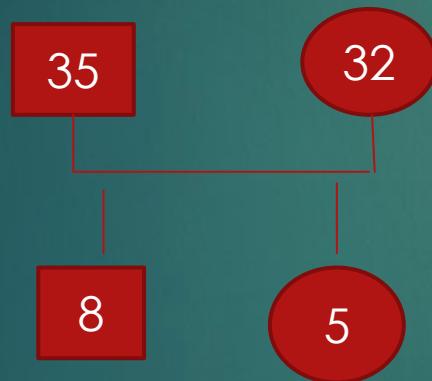
- ▶ 1.確定家庭想要解決或需要介入的議題有那些？
- ▶ 2.瞭解介入處遇將包括哪些家庭成員？
- ▶ 3.瞭解家庭失功能所在或問題的潛在原因？
- ▶ 4.瞭解家庭面對問題的能力和資源為何？
- ▶ 5.社工員是否有能力、責任和動機處理這些問題？
- ▶ 6.所蒐集到的資料那些是社工員未來介入處遇可以運用的素材？那些資料仍有待進一步的蒐集？
- ▶ 至此，社工員對於案家問題或情況的假設為何？

家庭預估的工具

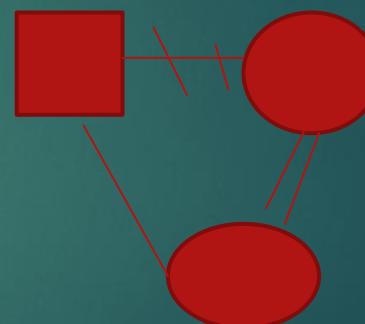
- ▶ (1)面對面會談或家庭訪視：Who、場地
- ▶ (2)客觀的觀察：觀察特定行為、特定觀察地點、結構式與否、觀察工具(影音設備、表格、媒介運用，例如圖畫、遊戲、沙箱等)
- ▶ (3)量表：兒童發展、婚姻衝突等
- ▶ (4)可用的評估工具：生態圖(ecomap)、家庭圖(genogram)、家庭雕塑圖(3D)、家庭生命週期圖、家庭支持網絡圖

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



家庭介入的主要目標：帶來改變

- ▶ 打破家庭成員之間不適應的互動型態
- ▶ 澄清主述問題可能帶來的後果
- ▶ 改變家庭情感的基礎
- ▶ 啟動家庭成員的認知重構
- ▶ 執行新學到的適應的互動型態
- ▶ 依據需要動員所需的環境資源

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。運用諮商會談方法，強調此時此刻、正向重構情感、認知、創傷，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，有其固定僵硬模式，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，新體驗

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不利於女性角色扮演、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，例如突破個案需求滿足的障礙，一是政策倡導者，例如長期照顧、托育公共化、親職假

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

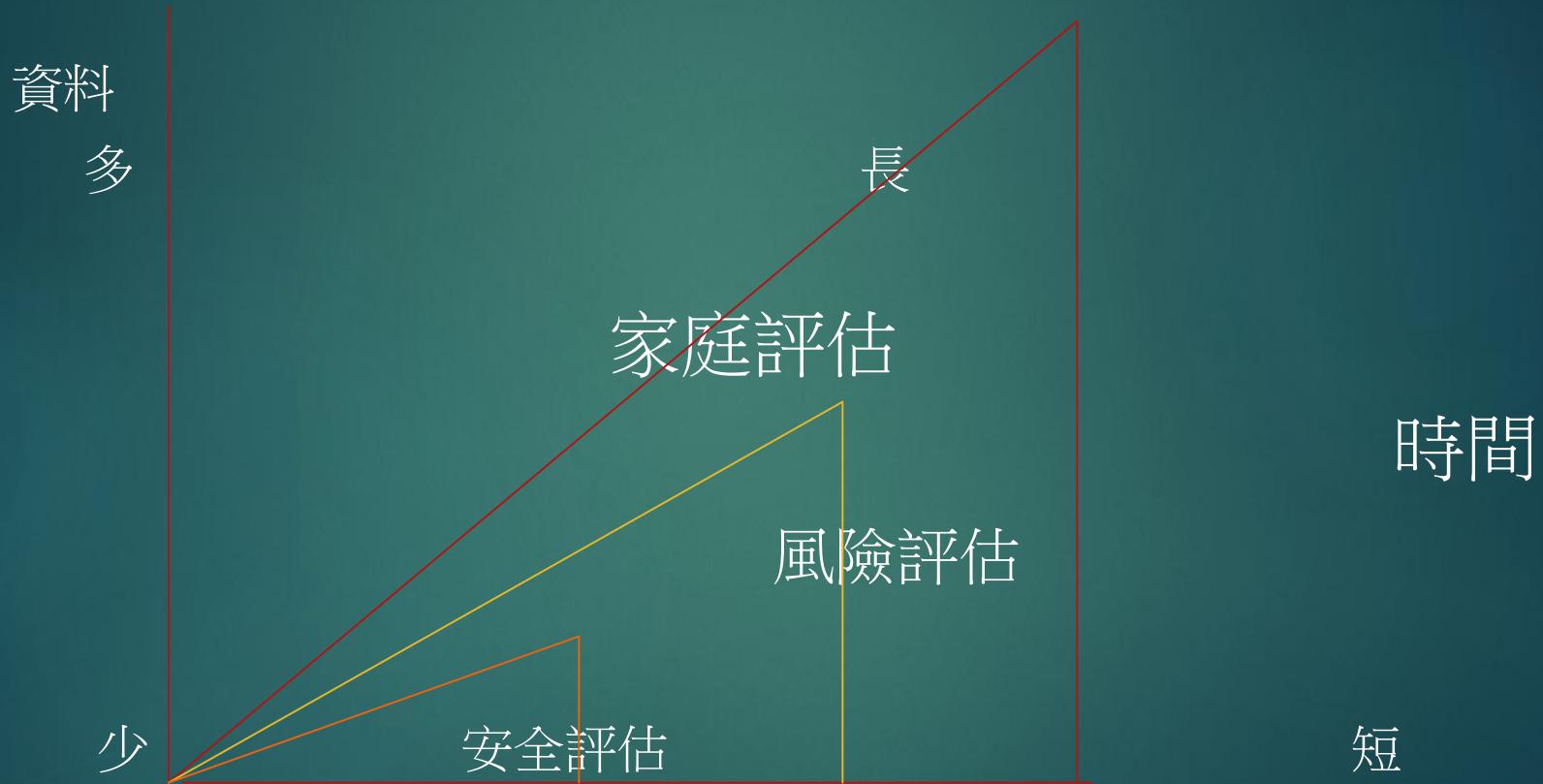
兒少保護的預估和介入流程



預估的類型和面向

評估類型	安全評估	風險評估	家庭評估
使用時機	受理通報或出現危機	受理通報或調查評估	規劃家庭處遇
關注焦點	初時，是否有直接或立即性的危險、是否發生嚴重傷害需立即介入	調查時，找出可能對兒少造成未來或長期的傷害，決定成案及處遇方向	持續時，累積及蒐集的資料作為後續處遇計畫的基礎

評估的類型與面向



風險評估的重要評估因素

- ▶ 兒童的年齡與受虐狀況：年紀愈小、自我保護能力、受虐嚴重與頻率高
- ▶ 父母的身心疾病與物質濫用：健康程度愈差、病識感程度、暴力傾向
- ▶ 主要照顧者合作意願：有合作意願、有改變動機、有配合可能性
- ▶ 親子關係：親子交互反應或期待合理、親子衝突程度、親職技巧和關懷態度
- ▶ 環境與社會支持：環境中的壓力事件(貧窮、疾病)

進行評估的原則和方法

- ▶ 與家庭建立良好關係是蒐集資料的要件，這是一個學習的歷程，要相信家庭是自己問題的專家、學習認識家庭的歷史、文化、優點和缺點，建議如下一張PPT
- ▶ 預估的方法：面對面的訪談(盡可能多一些與家庭有關的人)、閱讀服務記錄(各類資料、之前是否被通報、醫療或戒治紀錄等)、直接觀察(兒童是否受傷、環境是否安全、家人之間的互動如何)
- ▶ 預估標的：受到不當對待的兒少及手足、施虐者/照顧者、家庭關係、環境狀況

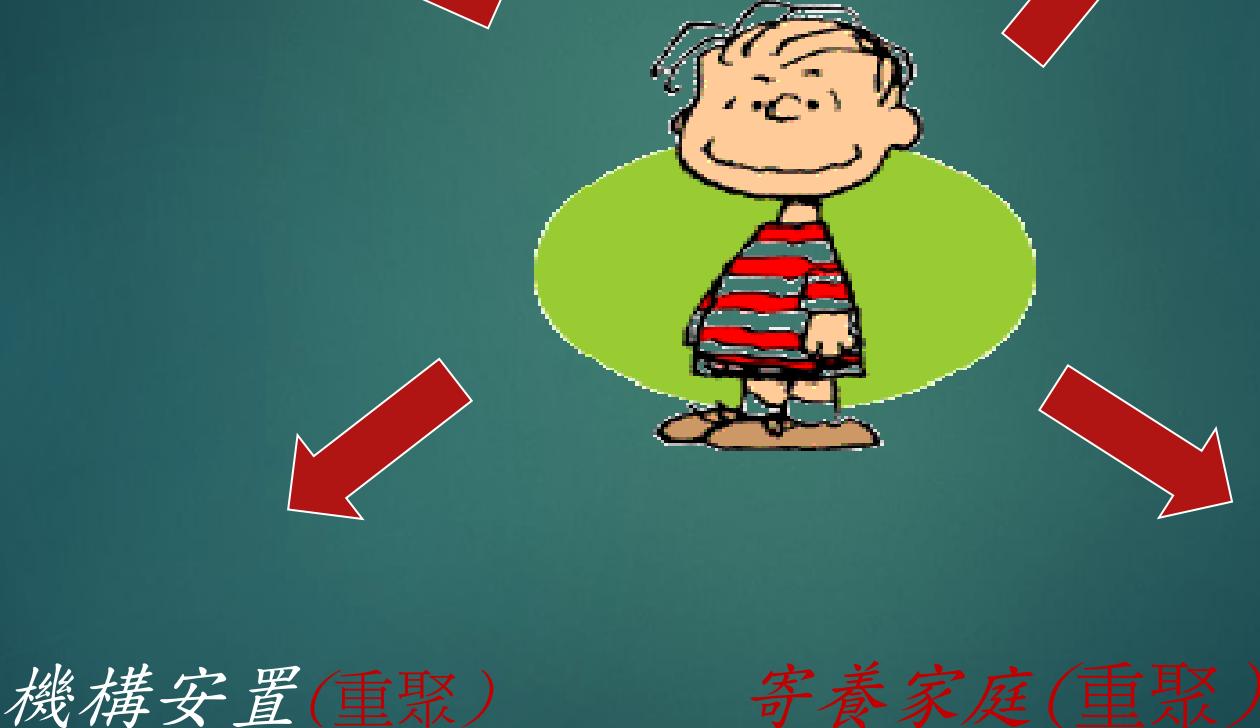
兒少保護的風險評估決策

- ▶ 不成案，轉介社區機構接續處理
- ▶ 成案，進行家庭處遇
 - (1) 家庭維繫服務：運用密集性、短期性、居家式或全天候的服務方式以增進家庭功能，避免兒少「家外安置」
 - (2) 家庭重聚服務：從兒少「家外安置」開始，運用各種服務與支持於兒童本身、原生家庭與寄養家庭，以協助「家外安置」的兒少最終能夠返回家庭與家人重聚

兒少保護家庭處遇計畫的選項

原生家庭(維繫)

安置親戚家



督導的重要性

- ▶ 當社工採取以家庭為中心的工作取向時，可能遇到的困難有二，一是家庭問題過於多重，介入上可能無從切入，一是個人的家庭經驗與介入的家庭有差距，對案家帶著負向印象或負向情緒，無法建立正向工作關係
- ▶ 個案處遇的困難：督導可以引導社工從不同的家庭關係面向切入，討論各種介入可能性
- ▶ 社工的經驗差異：督導可以引導社工洞察自己的家庭經驗，認識「經驗差異」可能引發的工作距離感



The end.