

以家庭為本的社會工作方法

臺灣大學社會工作學系

鄭麗珍

上課大綱

- 為什麼要聚焦於家庭脈絡？
- 家庭變遷趨勢與家庭社會工作的體系位置
- 以家庭為本社會工作的內涵及樣貌
- 認識論架構：內在系統、縱斷面(時間)、橫斷面(系統)
- 家庭社工的工作流程

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。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

如果你是家庭社工

- 從什麼觀點來看這兩個兄弟所處的處境？你在腦海裡馬上浮現的提問是什麼呢？為什麼你會想要提問這樣的問題呢？
- 當你觀察到家庭的景象，加上你問的問題，你想到這兩個兄弟究竟遭遇了什麼樣的問題呢？
- 你預見有可能需要處理的問題會是什麼？
- 在協助這兩個兄弟時，你預見你會遭遇到的挑戰和困境會什麼？

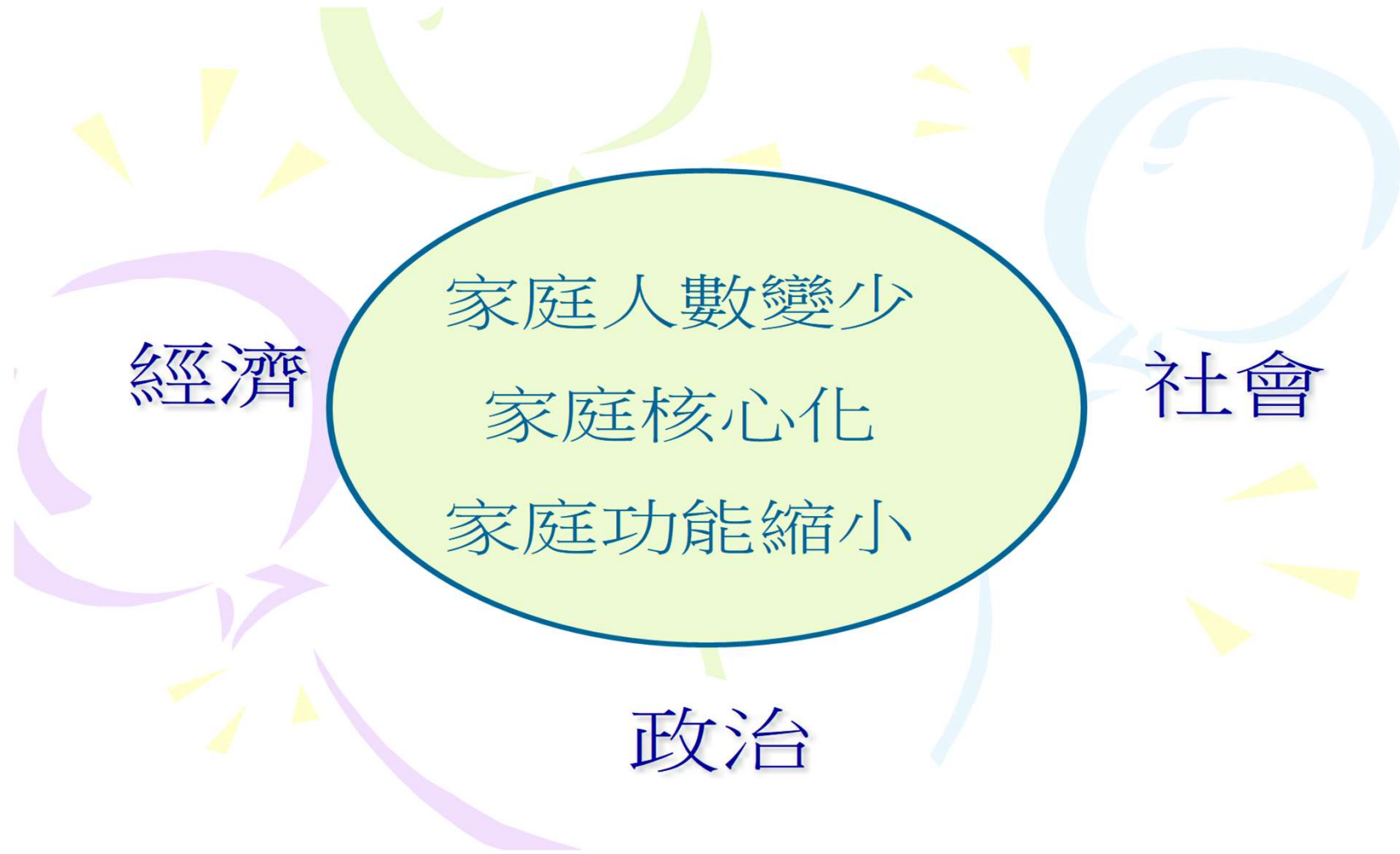
有關於以家庭為本的信念價值

- 每個人都需要歸屬家庭
- 每個家庭都想成為健康家庭，每個家庭都想要團聚在一起、異中求同
- 孩子的情緒和行為問題應放在家庭系統和社會環境中審視分析
- 家庭問題通常不是一蹴而成，是經年累月
- 每位家庭成員都需要被照顧滋養，家長的基本需求先被滿足才能有效而正向的回應其子女的需要
- 親職教育要區隔追求完美的父母和盡力做好父母之間的差異，親職的問題通常是知易行難
- 家庭需要公平而平等的環境資源支持

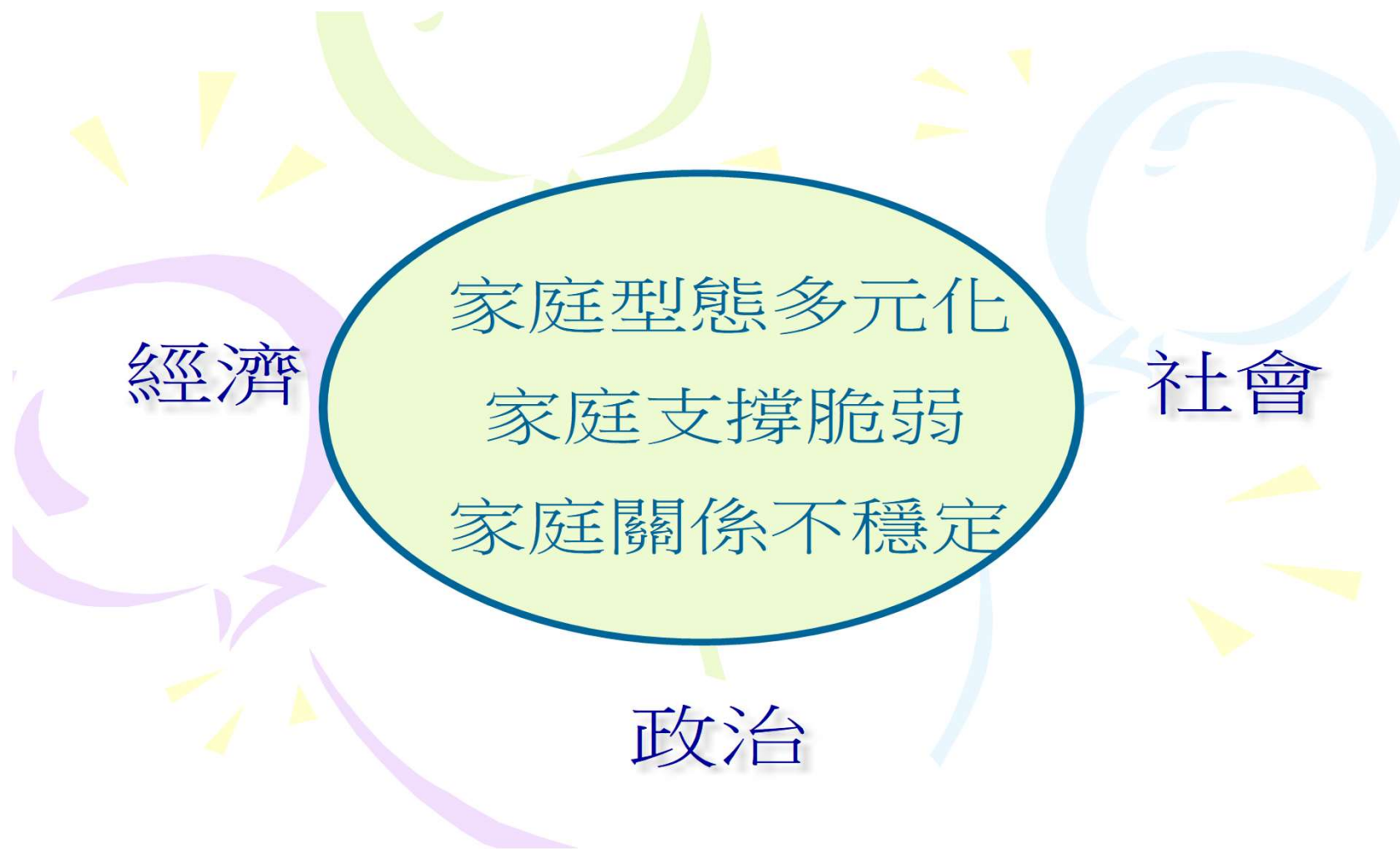
有關於以家庭為本的概念

- 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. 社會學家主張，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

近年來家庭結構的變遷



變遷中的家庭



政策、服務與社工三者關係



家庭社會工作的作法

- 家庭系統是一個特殊團體形式，牽一髮而動全身
- 提供的服務經常是在宅的(Home-based support)，直接與家庭成員接觸，愈多人愈好評估和處遇
- 相對於「個人取向」、「家外安置」，稟持「以家庭為本」的信念與家庭工作
- 家庭隨時有危機事件，危機介入是必要的
- 家庭是可以教導的，聚焦於增進家庭成員處理問題的技巧，理解兒童行為或增進親職技巧
- 立基於生態取向的觀點，致力於增加家庭與環境的資源或網絡進行交流，建立可以持續的網絡

以家庭為本的社工目的

- 在初始的接觸及建立信任工作關係，逐步協助家庭理解改變的必要性，開始儲備家庭因應改變的準備度，以備後續的介入處遇
- 在家庭的處遇歷程中，確認家庭所面對的危機、困境和想望，逐步發展家庭因應能力及策略，提供額外支持資源，以延續有效的家庭生活功能
- 在正式的協助結束後，確立已經創造家庭功能方面的具體改變，並促進家庭維繫有效而滿意的日常生活

以家庭為本的社工方法

- 與家庭單位中的成員工作，只要有機會，不論是近親或遠親家庭都包括在內
- 增強家庭的能力，以備其家庭功能的發揮
- 在任何決定或目標設定的歷程中，盡量鼓勵家庭參與、增強家庭能力、建立夥伴關係
- 提供家庭的服務期待能夠符合個別需要、具文化敏感性、具有彈性、相關性的特色
- 協助家庭連結所需的支持和服務，具有可合作性、全面性、文化敏感性、社區性的網絡

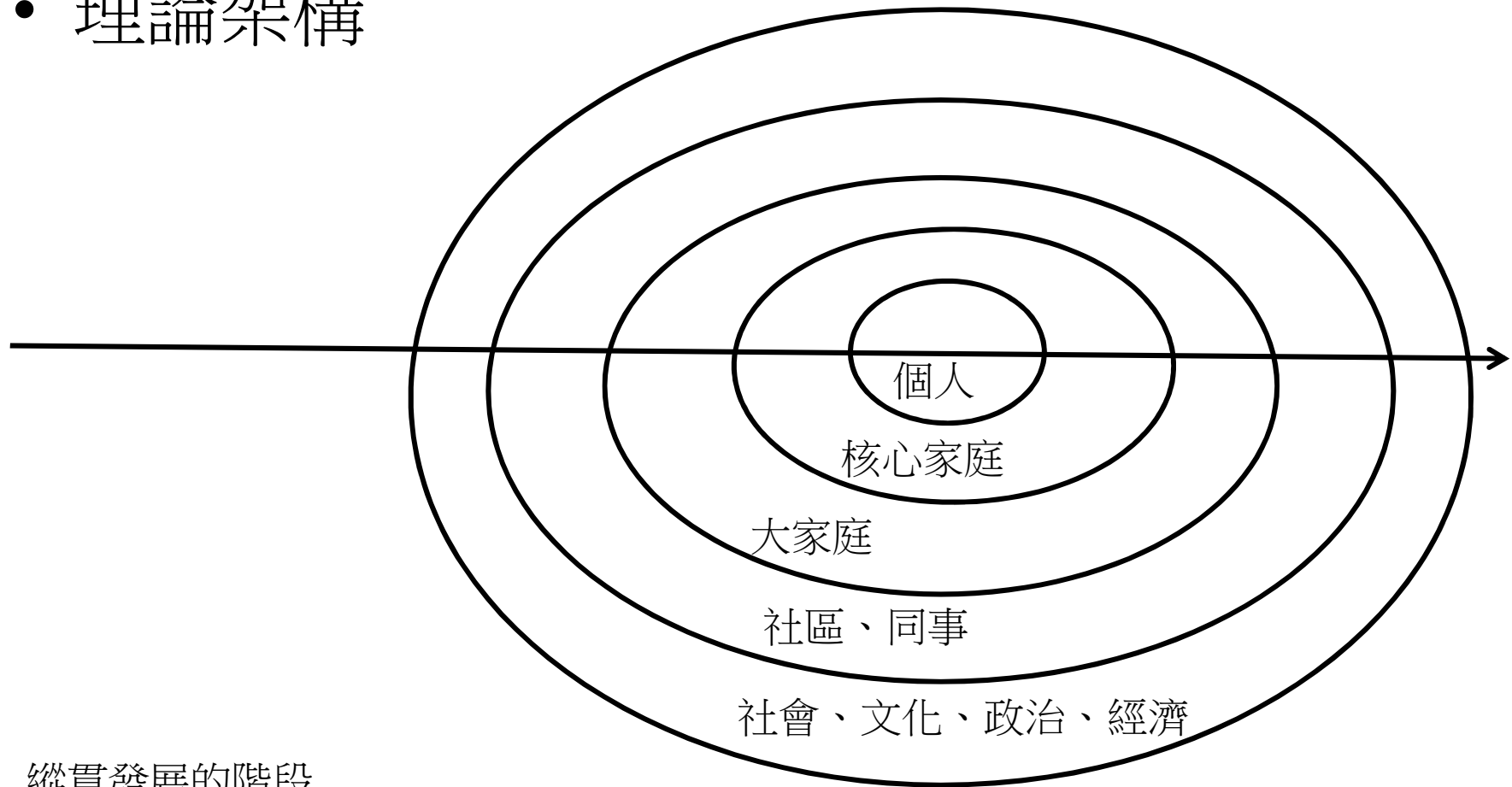
家庭社工的角色

- 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
- 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

家庭社工的內含

- 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

Safety

Caregiver's Language

Social Worker's Language

Personal Perceptions

Family?

Family Strengths

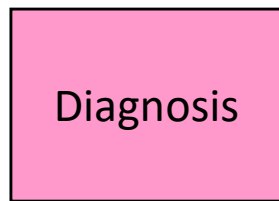
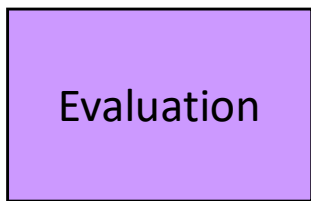
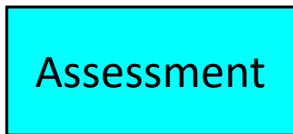
Politics
Cultures

Children's Languages
Policies

Advocacy

Empowerment

Networking



家庭社會工作-建立關係

與家庭接觸、協助家庭投入

- 與家庭「接觸」(contact)的緣由：
 1. 家庭聽說本機構，自行前來申請所需服務
 2. 家庭經其他機構介紹，前來申請所需服務
 3. 家庭經由公權力強制，前來接受所需服務
- 「投入」(engagement)的前提：
 1. 家庭感受到需要外界介入家庭的問題意識
 2. 家庭必須與FSW機構發生關連，家庭接觸機構的緣由，需要服務的提供
 3. FSW機構必須決定家庭問題符合機構服務範疇

建立關係(Rapport)

- 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主的主要媒介，使得處遇得以持續或獲致正向結果
- 案主態度：我求助於人、社工是誰或幹什麼的？
社工是陌生人、非志願投入關係
- 工作人員態度：願意與案主工作、支持而不責備、傾聽而鼓勵案主、提供具體服務
- 建立關係的原則：真誠而坦白的對待、關懷家庭的福祉、找出彼此可以共識的議題、傾聽家庭的觀點及關切、具有文化敏感度的互動、避免具有標籤性的語言、能夠有效的溝通等

會談

- **會談的態度**：專注的傾聽和同理心、深究
- **會談的過程**：開始階段→發展→結束
- **會談的技巧**：情感反映、重複陳述、開放性問句、封閉性問句、澄清真意、歸納摘要、提供資訊、予以詮釋、直接面質
- **不良的溝通技巧**：直接忠告、不當運用幽默、打岔插話、不恰當和不相關問句、評斷式反應、虛假式保證、社工員不恰當的自我揭露、過早面質、資訊過於氾濫

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

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.

家庭問題的分析-預估與診斷

家庭評估的目標

- 1.與家庭決定是否有議題需要介入處遇？
- 2.瞭解介入處遇將包括哪些家庭成員？
- 3.瞭解家庭失功能或擔心問題的潛在原因？
- 4.瞭解家庭面對問題的能力和資源為何？
- 5.決定工作人員是否有能力、責任和動機處理？
- 6.未來的介入處遇將如何運用這些素材？
(工作人員對於案家問題或情況的假設為何？)

預估-資料蒐集歷程

- 資料蒐集階段：工作人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：工作人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：工作人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

- 家庭事件：家庭成員經歷的壓力和因應
- 家庭系統：家庭結構、家庭次系統（夫妻、親子/代間、手足）、家庭規則（明顯或隱含）、家庭角色扮演和穩定、家庭文化
- 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
- 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

家庭預估的技巧和工具

- 建議多用面對面會談或家庭訪視
- (1)營造舒適的會談氣氛和環境
- (2)表達真誠同理態度和邀請參與決定
- (3)調查式的訪談技巧
- 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

診斷(Diagnosis)

- 在送診斷之前，家庭社工會蒐集有關徵兆或指標，例如發展遲緩篩檢表、PTSD症狀、精神性疾病徵兆、受虐或疏忽的指標等，有懷疑就送一般醫療或精神科做診斷
- 一旦確診，家庭社工蒐集診斷的資料，進行癒後的追蹤(prognosis)
- 如有病名，家庭社工應嘗試瞭解案主病況，並協助展開復原之旅，協助案主與各專業間的溝通，建議合適的詢問和服務聯結，並鼓勵案主自己蒐集相關的研究和資源

家庭問題的介入

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
- 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

家庭系統的介入目標

- 協助案主家庭看到目前阻礙家庭改變可能性的家庭動力，客觀化的呈現或反映家庭系統的現況，促其洞察、新解或新看法
- 鼓勵家人致力於彼此的關係之療癒和改變，讓家人之間的關係更具有彈性和溝通更有效，以便促進及增進家庭的福祉
- 如果需要，家族治療師可以邀請任何可以促進家庭自我療癒的家人來參加家族治療之旅

家庭介入處遇的原則

- 1.系統開放，進入系統，加入系統
- 2.理解家庭問題，接納家庭原有互動模式
- 3.觀察和評量家庭日常上演的戲碼
- 4.呈現反映家庭系統運作(衝突&優勢)
- 5.推動家庭成員彼此之間的探索和洞察
- 6.在家庭系統中找尋創新來改革互動模式
- 7.適度引進機構資源來擴展自己介入角色
- 8.找到合適家庭成員擔任協同工作人員

家庭系統介入的關注焦點

- Cohesion vs. individualization
- Adaptability: how they cope with challenges
- Boundaries: violation, ambiguity
- Triangles and coalition: negative alliance 權力
- Intergenerational transmission: 母子、父子
- Family belief system: 有關家庭應如何之信念
- Self process: 個我的發展和重要他人之關連
會投射到關係互動中，Wr是系統中的人？

家庭系統介入的工作技巧

- 呈現並阻斷不適當或無效的互動/溝通型態
- 呈現問題互動的後果(互動的因果關係)
- 指導、示範和改變情感表達的障礙
- 啟動家人之間在認知上的重構
- 如需要，動員外在的資源

家庭系統介入的技術

- 面質:聚焦不一致/衝突,以提高案主敏感度
- 重構:新思維取代舊的,以提高案主洞察力
- 啟動:保持此時此刻,以提高案主行動力
- 問題外化:將問題與個人分開,以降低案主的自責和問題糾結
- 運用譬喻:用相似或平行比喻降低問題抽象化,以提高案主的具體化問題
- 建立契約:建立問題清單和行動分工準則,以提高案主解決問題的承諾

生態觀點的實務介入原則

- 視個人的生活問題是因為環境資源不足或障礙，非個人的病態歸因
- 視個人的生活問題是源自眾多變項的互動結果，非的生活經驗及其所在環境的非正式支持網單一因素所致。
- 在生態系統中，部份系統的改變會連帶改變其他的系統，因此解決之道也可多元化
- 協助個人發展足夠其運用的資源網絡，甚至訓練個人善用資源網絡（個案管理）

「個案管理」工作方法的定義

- 個案管理又稱間接的個案工作方法，根據 Ballew和Mink的定義，個案管理是一個循序性的助人過程，主要在協助同時面對多重問題、需要同時有多位助人者介入的案主
- 個案管理的目的，（一）協助案主發展一個具有支持性的資源網絡，（二）強化案主取得與運用資源網絡的能力
- 社工員同時扮演諮商者、協調者和倡議者的角色

個案管理的目標

- 個案管理的目標：提升案主運用資源的「能力」、協助案主建立一套資源「網絡」
- 介入的「問題」：概念澄清
 - (1) 問題：案主不想要/希望的情況
 - (2) 想望：案主想要或追求的情況
 - (3) 需要：案主生活或生存需要的
 - (4) 障礙：案主想要/需要和資源無法連線
- 介入前的諮商：案主的想望和需要，評估案主問題及障礙，與案主訂定行動計畫

資源與障礙

- 資源種類：個人能力、家人支持、非正式資源、社會團體資源、正式資源
- 障礙種類：
 - (1) 內在障礙：個人的概念化的狀況，悲觀論、批判論、宿命論、嘲諷論，容易製造非自願案主形象
 - (2) 外在障礙：資源有限制、資源無法連結、資源耗盡、缺乏次要資源、恆久性失功能(心智遲緩、藥酒癮、精神疾病、腦病變)

取得內在資源的策略

- 優勢觀點的個案管理：
 - （一）找出內在障礙：處理抗拒、無動機
 - （二）澄清內在資源：找出優點所在
 - （三）動員內在資源營造成功經驗
 - （四）製造一連串的執行任務：行動計畫
 - （五）詮釋任務結果建立新概化觀念：以新的成功行動概念取代舊有的內在障礙

取得外在資源的策略

- 生態觀點的個案管理：
 - （一）有資源：轉介連結
 - （二）有資源：協商連結
 - （三）缺資源或無資源：倡導爭取
 - （四）評估：監督資源運用，成功與否
 - （五）整合性：助人者之間的協調和合作，一起朝向解決案主問題的目標

「倡導」策略

- 直接果斷的要求想要的資源：不帶情緒的描述案主需求及求助意願，說明曾作努力
- 運用專門知識：善用你對機構程序或相關政策的理解，提供相關證明給對方
- 訴諸高層權威
- 運用申訴管道：同時運用知識和權威
- 向外界權威呼籲：發執照/立法機構、媒體
- 採取法律行動：牽涉多人的衝突才用

個案研討會的運用

- 時機:發展目標計畫、重大改變、發生危機
- 準備:決定與會名單(機構內/跨專業)、案主參與與否、寄發通知(議程、目的、時間地點、與會名單)、聯絡確認(非正式溝通)、資料保密的提醒
- 會議:與會者介紹、重申會議目的、會議紀錄(錄音/錄影/書面)、進行會議(團體動力/協商技巧)、結論摘要及記錄簽名
- 追蹤會議結果

Q & A.