

109年度強化社會安全網計畫社工督 導Level 1訓練班實施計畫

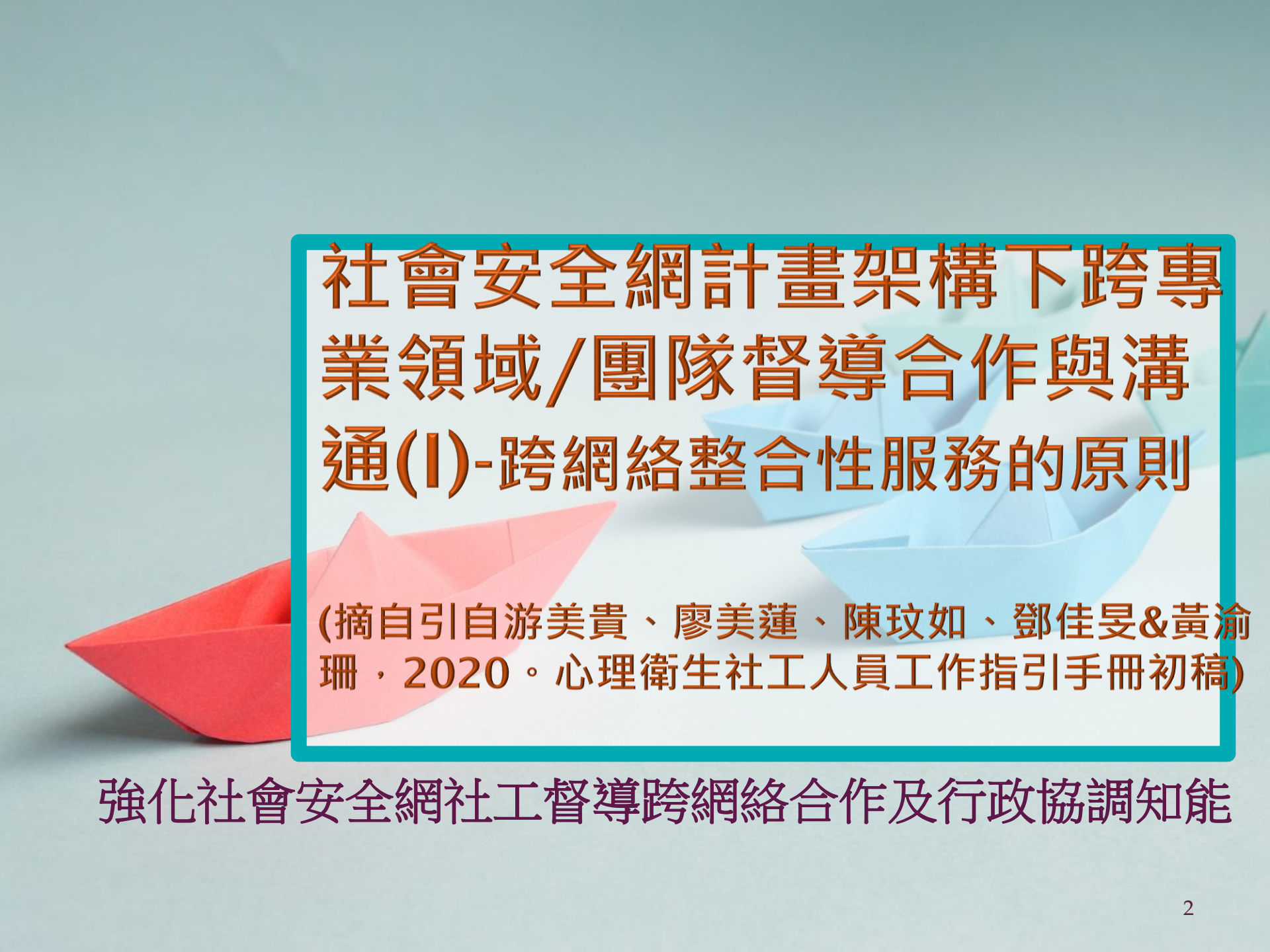
【社會安全網計畫架構下跨專業領域 /團隊督導合作與溝通(I)&(II)】

游美貴

國立臺灣師範大學社會工作學研究所教授
臺灣社會工作專業人員協會理事長

22 DEC 2020



The background of the slide features several paper boats in shades of red and light blue, floating on a light blue gradient background. The boats are positioned in the lower half of the frame, with one red boat in the foreground and several light blue boats behind it.

社會安全網計畫架構下跨專業領域/團隊督導合作與溝通(I)-跨網絡整合性服務的原則

(摘自引自游美貴、廖美蓮、陳玟如、鄧佳旻&黃渝珊，2020。心理衛生社工人員工作指引手冊初稿)

強化社會安全網社工督導跨網絡合作及行政協調知能

成功夥伴關係的原則(Home Office, 2014)

社安網精神的跨網絡合作(Multi-agency working)成功夥伴關係需要達到三個原則：

- 1.資訊分享(information sharing)：需要能夠充分、平等和有效能的分享資訊。
- 2.參與決定(joint decision making)：所有參與的網絡單位應該要能參與決定，而非僅是由單一或幾個網絡主導決定。
- 3.協同合作介入服務(co-ordinated intervention)：需要有共同的理念認為一起工作，並且充分的協調和調整各自的立場，最後達到協同合作的參與服務介入。

跨網絡相互合作原則(Humphreys, Healey, Kirkwood & Nicholson, 2018)

- 建立共同的願景和承諾：
- 強調資訊分享的重要性：
- 領導及官方的支持程度：
- 正式化跨網絡運作：
- 永續性發展：

整合服務的歷程 (Horwath & Morrison, 2007)

- 從機構導向(agency-focused)到協力導向(collaboration-focused)，在這五個層次架構下「一起工作之安排」(working together arrangements)：
 1. 溝通：意指不同專業的人一起討論 (talking together)。
 2. 合作：合作基礎則是一個案例一個案例 (case-by-case) 的討論。
 3. 協調：意指一起工作成為固定形式，但沒有強制規定。
 4. 聯盟：需形成共同工作架構，有時可能會犧牲各別機構的部分自主權。
 5. 整合：各別機構到最後階段會融合，並創造新的和共同的認同 (identity)。

跨網絡整合性服務的實務操作I

● 決定個案管理者

- 1.以家庭最佳利益為考量
- 2.與家庭已建立關係

● 確定網絡成員

如何決定主要的網絡成員：

- 1.有哪些單位可以讓這些資訊更完整呢？
- 2.有哪些單位可以來幫忙更瞭解家庭呢？
- 3.哪些單位在社區可就近提供案家協助？

跨網絡整合性服務的實務操作II

● 參與整合服務網絡成員的共識

1. 願意溝通和傾聽網絡成員和家庭的聲音。
2. 聚焦家庭優勢和社區為基礎的資源連結。
3. 落實和具體協助家庭可達成的介入策略。
4. 積極聯繫和建構多元網絡協同合作關係。

● 團隊決策服務計畫及執行介入服務

● 結案評估及永續性服務

「協力式的個別計畫」

(collaborative individual plan, CIP)

● 協力過程需要有一份書面的行動計畫(a written action plan)，是計畫需要回答問題(Källmén, Hed, & Elgán, 2017)：

1. 計畫中列出案主有哪些需求？
2. 需要執行哪些措施？
3. 由哪個團隊（party）來負責？
4. 相關措施的目的與目標為何？
5. 誰對於整體的行動計畫需負責任？
6. 以及如何追蹤（follow up）行動計畫？

案例練習前的說明:



確認家庭圖像是否完整

- 還有哪些家庭圖像尚未拚齊，家庭的資訊是否完整呢？
- 家庭各別家庭成員間的成長史？案家成員過去經歷甚麼？家庭有哪些優勢？
- 有哪些單位可以讓這些資訊更完整呢？有哪些單位可以來幫忙我們更瞭解這個家庭呢？

建立跨網絡的合作機制與對話平台

- 當社工預估家庭的需求後，可以先初步決定找哪些核心單位一起來討論？
- 找到社區多元和專精服務資源單位。
- 依據家庭在社區生活的需求，如就業資源、幼兒園、社會救助單位和社區重要他人等等。

搭配家庭週期的服務決策



- 單位願意和同意一起合作，定期討論和溝通案家的整合性服務策略。
- 需要搭配案家的家庭週期，以及家庭成員的生命發展階段。
- 從案家的優勢討論起，會比只討論案家問題，可能有不一樣和長出不同的服務決策。
- 充權案家服務過程，可能看見缺乏的社區資源，更可以促進發展和開發社區的服務方案支持類似的家庭。

持續和有效能的服務輸送

- 服務過程沒有捷徑，網絡單位不要本位和只想速食式的介入家庭。
- 服務介入重要的目標，是要讓家庭可以找回平衡，使家庭可以在社區穩定生活。
- 以連結和創造更多元的服務策略，發展能適用於不同家庭的服務方案。
- 因應家庭的需求，開展在地的服務方案，持續和有效能的服務輸送。
- 家庭需要長期性的服務計畫，以及穩定的在社區的社會支持網絡。

社會安全網計畫架構下跨專業
領域/團隊督導合作與溝通(II)-

案例討論



案例一：多重需求的脆弱家庭

- 「案母(28歲)與案阿姨(26歲)均為智能障礙者中度，都曾在八大行業工作過，目前無業在家；案母未婚生育過5個小孩，但每個孩子的生父都不同人，案主(女，3歲)其他四個年長手足都因為照顧不當被安置；案家尚有案外祖母(52歲，肢障中度，做資源回收)，為案主主要照顧者；案大舅(30歲，精障)長期失業在家；案二舅(29歲，車禍在家休養)曾有吸毒前科；案家為列冊低收入戶。因為案家有許多資源回收物堆積，造成社區環境髒亂...。」

引自吳書昀、游美貴(2019)。以社區為基礎的資源開發與服務協力和整合：從社福中心服務的案例談起。發表於「以社區為基礎的服務模式：傳承與創新」研討會2019年12月06日，南投縣：國立暨南國際大學。

案例二:未具任何社福身分的個案

- 「案主為一位62歲男性，某日被發現倒臥路邊，經路人協助就醫，才發現他有幾項慢性疾病，屬於病弱的個案。醫院根據其病情讓他住院治療了三天，期間想要聯絡其家屬，但因案主長年獨居也沒有跟親人往來，因此無法順利聯繫到家屬。醫院將案主轉介給社福中心，接手其出院休養事宜。但是社福中心社工員發現，案主既沒有身心障礙手冊，也未到65歲...。」

—引自吳書昀、游美貴(2019)。以社區為基礎的資源開發與服務協力和整合：從社福中心服務的案例談起。發表於「以社區為基礎的服務模式：傳承與創新」研討會2019年12月06日，南投縣：國立暨南國際大學。

案例三:案主是家中主要經濟來源

- 「案主年齡40歲，為計程車司機，為家中主要經濟來源；案妻，38歲，家管；育有案長女13歲就讀國一，案次女12歲就讀國小6年級；案長子5歲有發展遲緩，目前接受早期療育服務中。案主於10年前開始精神不穩定，常於酒後有脫序行為，雖有定期就醫，但案主因為擔心用藥而影響工作能力，會使家庭經濟受到衝擊；故只選擇性的使用安眠藥。案妻也會提醒相對人服用安眠藥，不過對於案主的情緒多是隱忍。然而，案主因為多次情緒失控，毆打案妻及恐嚇要傷害子女，屢次遭通報家暴，但案家不想要家防中心社工協助。」 -改編自109年公務人員高等考試三級考試試題

案例五:心理衛生個案社區獨立生活

- 「案主是未婚 50 歲男性獨居，罹患思覺失調症，案父母親過世，由案大哥(65歲)與案二哥(60歲)協助照顧，有自費申請居家服務(每週3次，一次2小時)。個案基本自我照顧能力尚可(如盥洗、沐浴)，但需要有居服員在旁不斷督促後才勉強完成。案大哥和案二哥近年也年長和患病，無法時刻協助案主生活，而案主近日夜間常常在社區遊蕩。故里長通報社福中心請求協助...。」

-改編自107年特種考試地方政府公務人員考試試題

The background of the slide features several paper boats of various colors (red, light blue, and teal) scattered across a light blue gradient. The boats are simple, origami-style vessels. A teal rectangular border frames the central text area.

反思-
督導在協同合作的實務技巧

協商技巧的補充

協商目的

- 協商所需技巧包括：協商、討價還價、解決衝突、中介、聯繫、計畫、倡導、諮詢、提出新企劃和協調服務來源等。
- 協商的目的是為影響（對方）以達到一個公平的結果。
- 協商可以是競爭性的，也可以是合作性的。在社工必須保全正義或為權力的濫用而抗爭時，就要使用競爭的手法；在不同團體間要取得共識時，就得使用互助的策略。
- 協商中不能讓情緒失控（lose one's temper），而是要有計畫地運用怒氣（anger），而且在每一個步驟中都得切記：不能偏離主題。

達成共識的協商需要...

- 充分準備且對合作的目標必須明確，了解事實決定優先順序。
- 創造善意和合作的環境。
- 為協商接受任何接觸和聯繫，確立議題和步驟。
- 經由開場白表達對於議題目標、優先順序和貢獻的了解。
- 傾聽、釐清並整理對方的開場白嘗試想表達的東西。
- 提出有創意且互助的建議，並決定哪些是可行的。
- 對互利的行為取的共識。
- 先取得大方向的共識再談細節。
- 如果需要妥協要確定不會使服務對象權益。
- 對事不對人。



跨網絡的協同合作

共創社會安全網的整合性服務

THANK YOU