

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

社安網的簡介與脆弱家庭樣貌

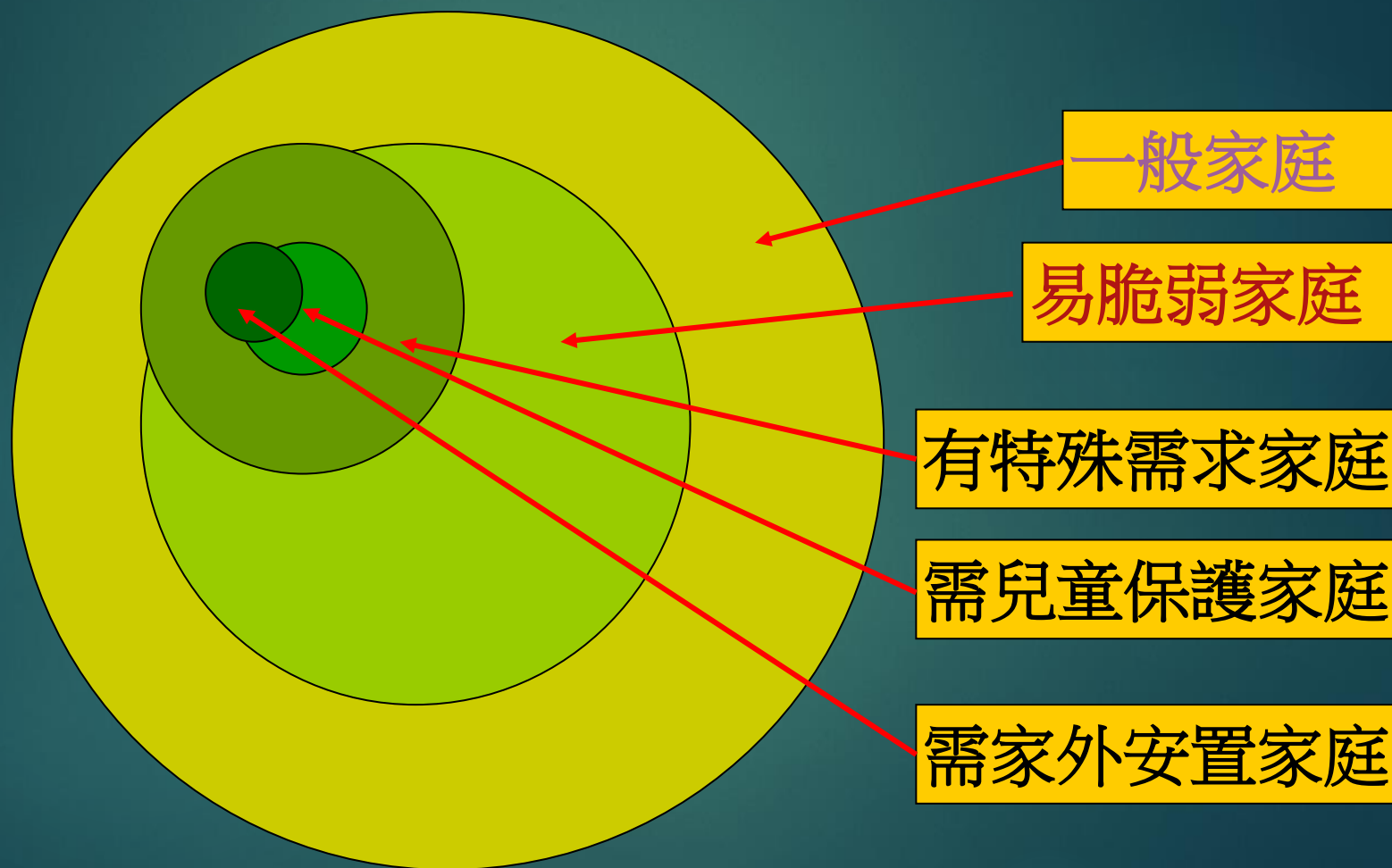
社安網計畫背景

- ▶ 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

三級預防：

處遇性輔導

次級預防：

介入性輔導

初級預防：

發展性輔導

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」？

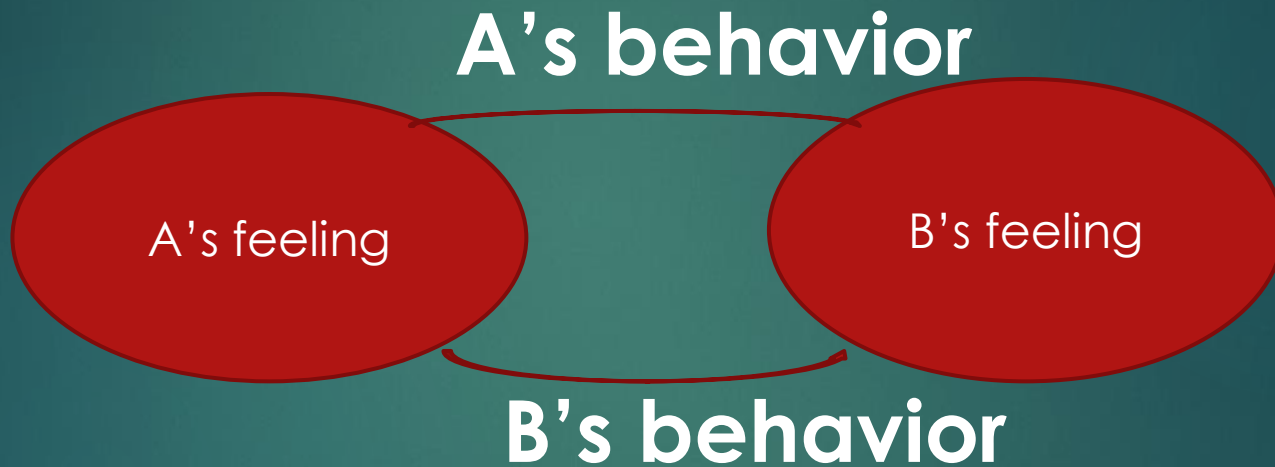
- 相對於「個人取向」，聚焦於「家庭」：
 1. 心理學家主張，家庭是個人建立親密依附感的初級場域，要瞭解個人內在動力就要檢視其家庭動力的經驗
 2. 社會心理學家主張，家庭是個人建構其人際關係的初級場域，要瞭解個人人際互動關係就要檢視其家庭關係經驗和社會連帶的發展
 3. 社工主張，家庭是社會運作的基本單位，是個人與大社會的橋樑，要瞭解個人的社會生活功能發揮要檢視其家庭與環境間的互動

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。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「家庭系統的連動」

互動循環的型態

- ▶ 家庭成員的行為互動循環的因果關係(pattern)
- ▶ 圖形：相愛、憎恨、信任、衝突、不合(規律性)



案例：小孩不寫功課，幫他寫或不幫他寫？問題解決或自主訓練，都有後果必須承擔

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

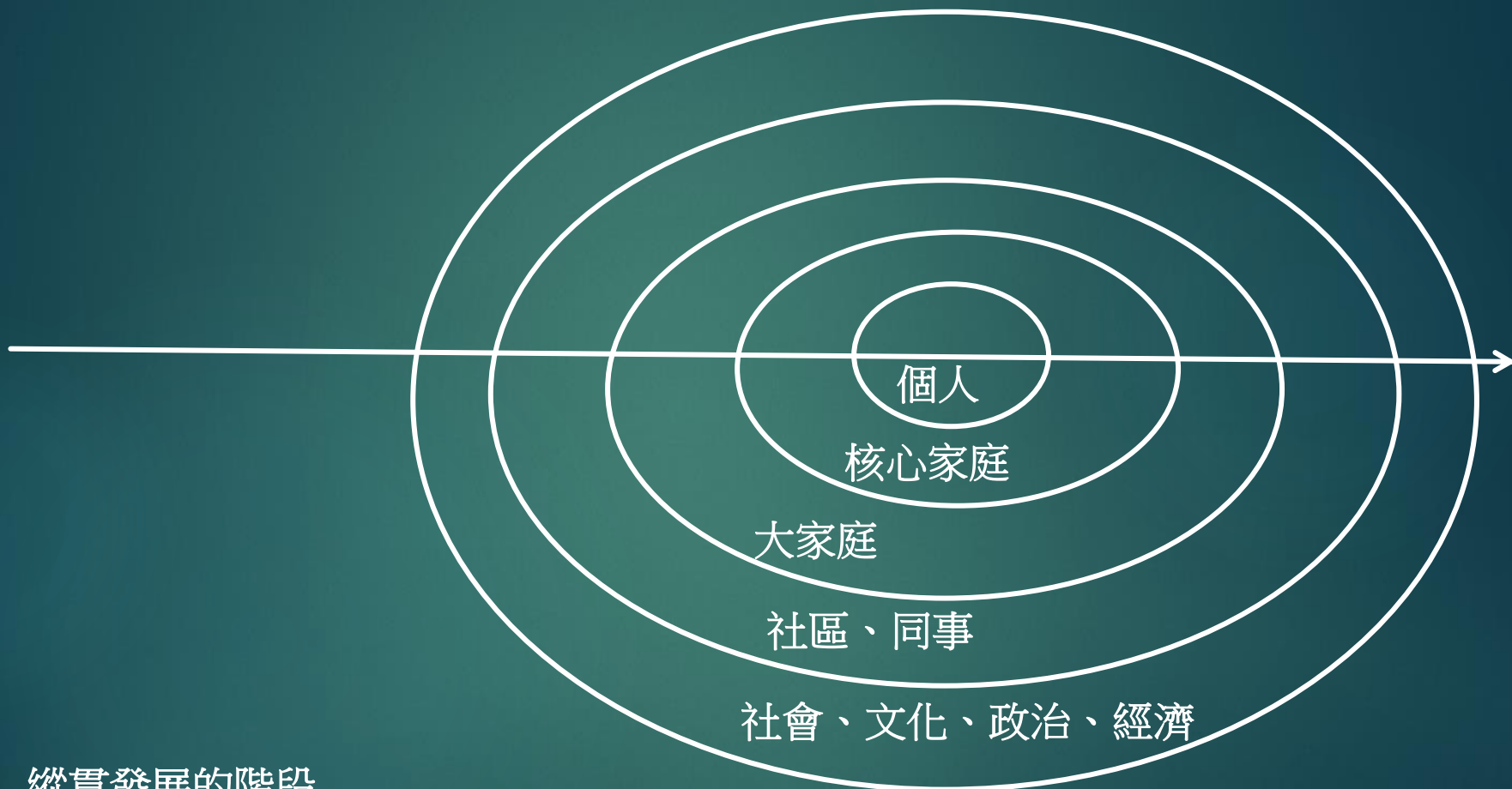
與家庭工作的信念3

- ▶ 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

以家庭為中心的思考架構

- ▶ 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
- ▶ 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

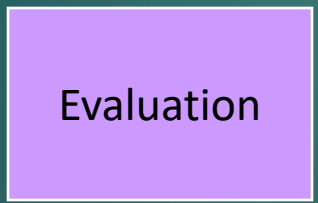
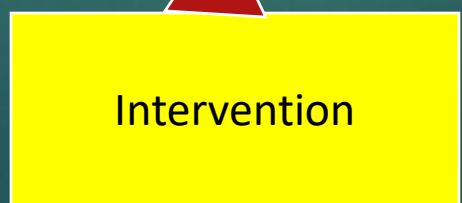
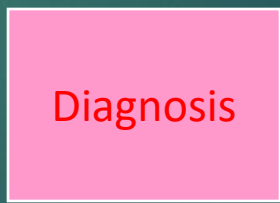
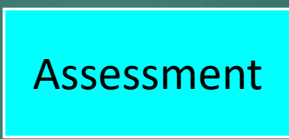
Politics
Cultures

Children's Language
Policies

Advocacy

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主的主要媒介，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

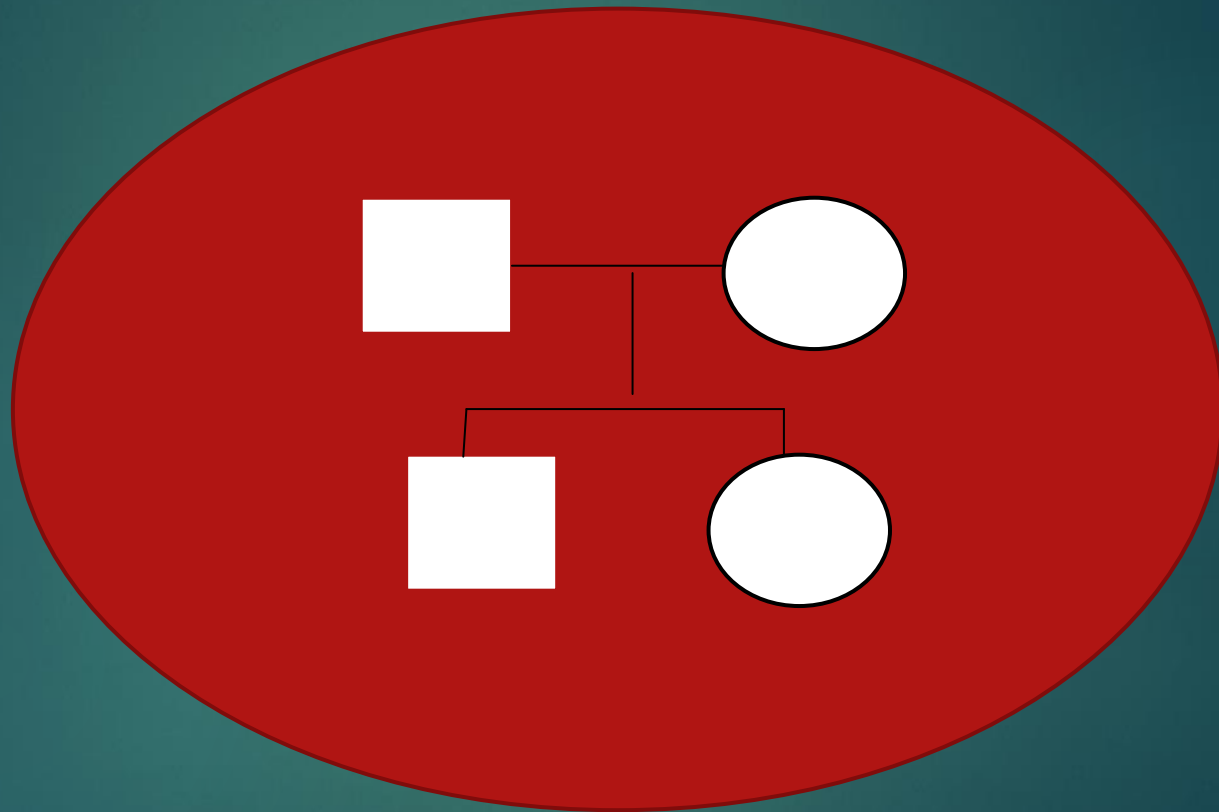
家庭評估的焦點

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？

系統理論用於家庭動力分析

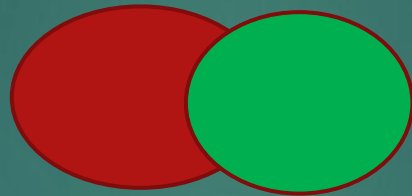
- ▶ 家庭界限：開放、隨機、封閉
- ▶ 家庭組織：夫妻/親子/手足次系統、三角聯盟、融合程度
- ▶ 家庭動力：4R的交錯(角色、規則、關係、儀式)
- ▶ 家庭功能：提供家人穩定和安全、保障家人成長所需健康和教育、提供家人社會與情緒的支持和勝任能力

家庭界限（彈性的線）



家庭次系統的動力

- ▶ 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

家庭系統發生問題

- ▶ 假設：個人無法同化或順應系統的落差或失衡，因而採取封閉式的因應策略，導致系統封閉，動能逐漸趨於疲乏
- ▶ 問題的系統類型：
 1. 封閉性的家庭系統
 2. 互惠性的支持系統薄弱
 3. 過度或不及的系統分化和整合

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)

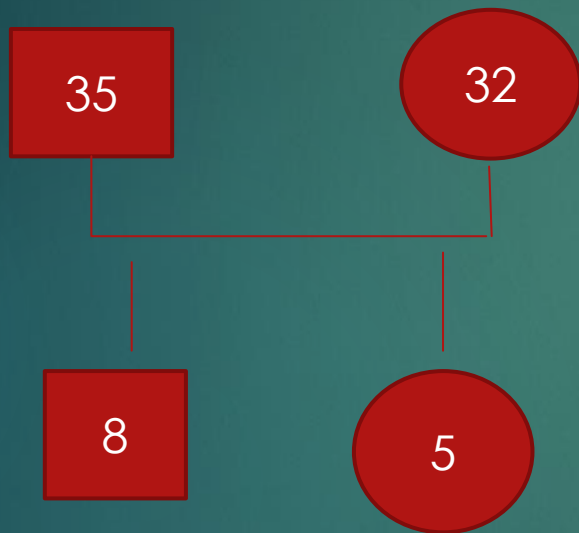
- ▶ 家庭溝通（動力）：
 1. 家庭信念: 明顯或隱含規則、容忍意見程度
 2. 家庭文化: 生活風格與信念系統、優勢部分
- ▶ 家庭資源: 可取得性、可近性、技巧
- ▶ 家庭景況: 為何開案？需求、問題、強制性
- ▶ 家庭發展: 庭生命週期階段與任務完成情形
- ▶ 世代經驗: 當代經驗所影響的價值、態度
- ▶ 社會風險: 機會剝奪、種族或性別歧視等

家庭預估的工具

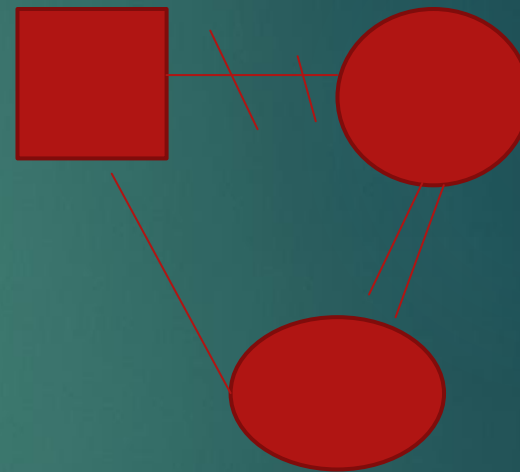
1. 面對面會談或家庭訪視：Who、場地
2. 客觀的觀察：觀察特定行為、特定觀察地點、結構式與否、觀察工具(影音設備、表格、媒介運用，例如圖畫、遊戲、沙箱等)
3. 量表：兒童發展、婚姻衝突等
4. 可用的評估工具：生態圖(ecomap)、家庭圖(genogram)、家庭雕塑圖(3D)、家庭生命週期圖、家庭支持網絡圖

家庭系統工具：家庭關係圖製作

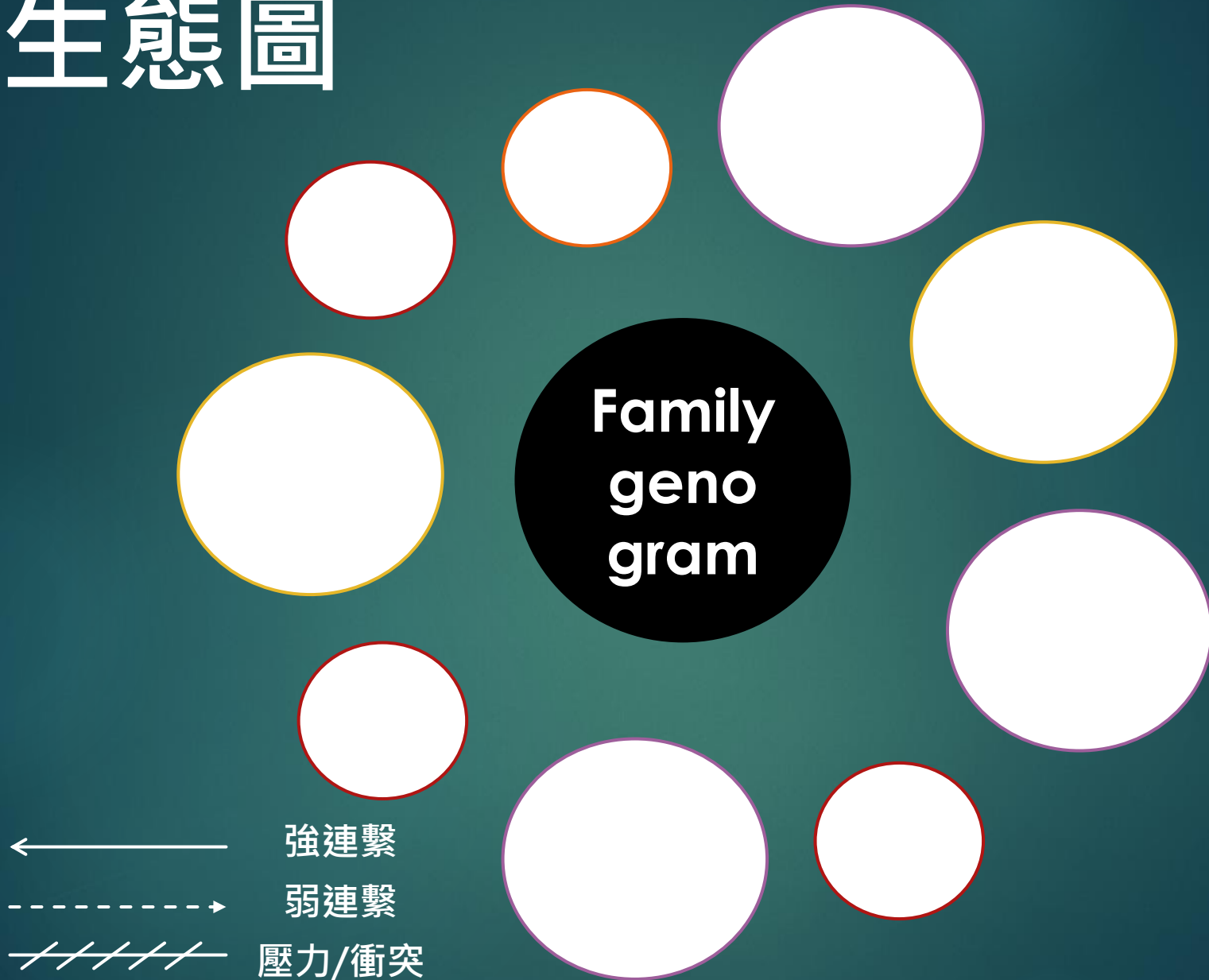
家庭圖的基本圖



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

1. 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
2. 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

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.