

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

請回答下列問項：

如果你是主責社工，

- ▶ 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？

脆弱家庭的樣貌

近年來家庭結構的變遷

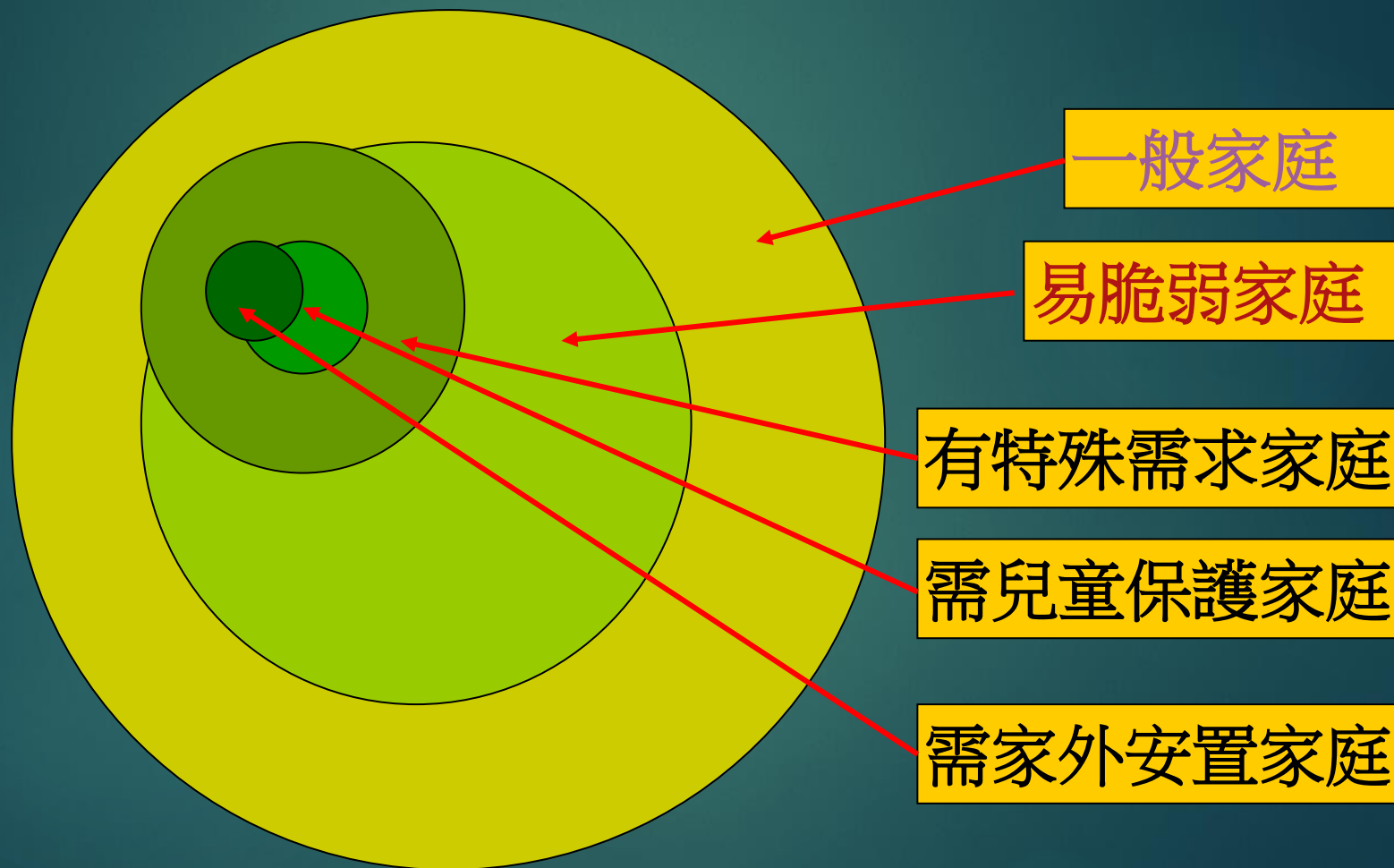
經濟

家庭人數變少
家庭核心化
家庭功能縮小

社會

政治

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
- ▶ 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

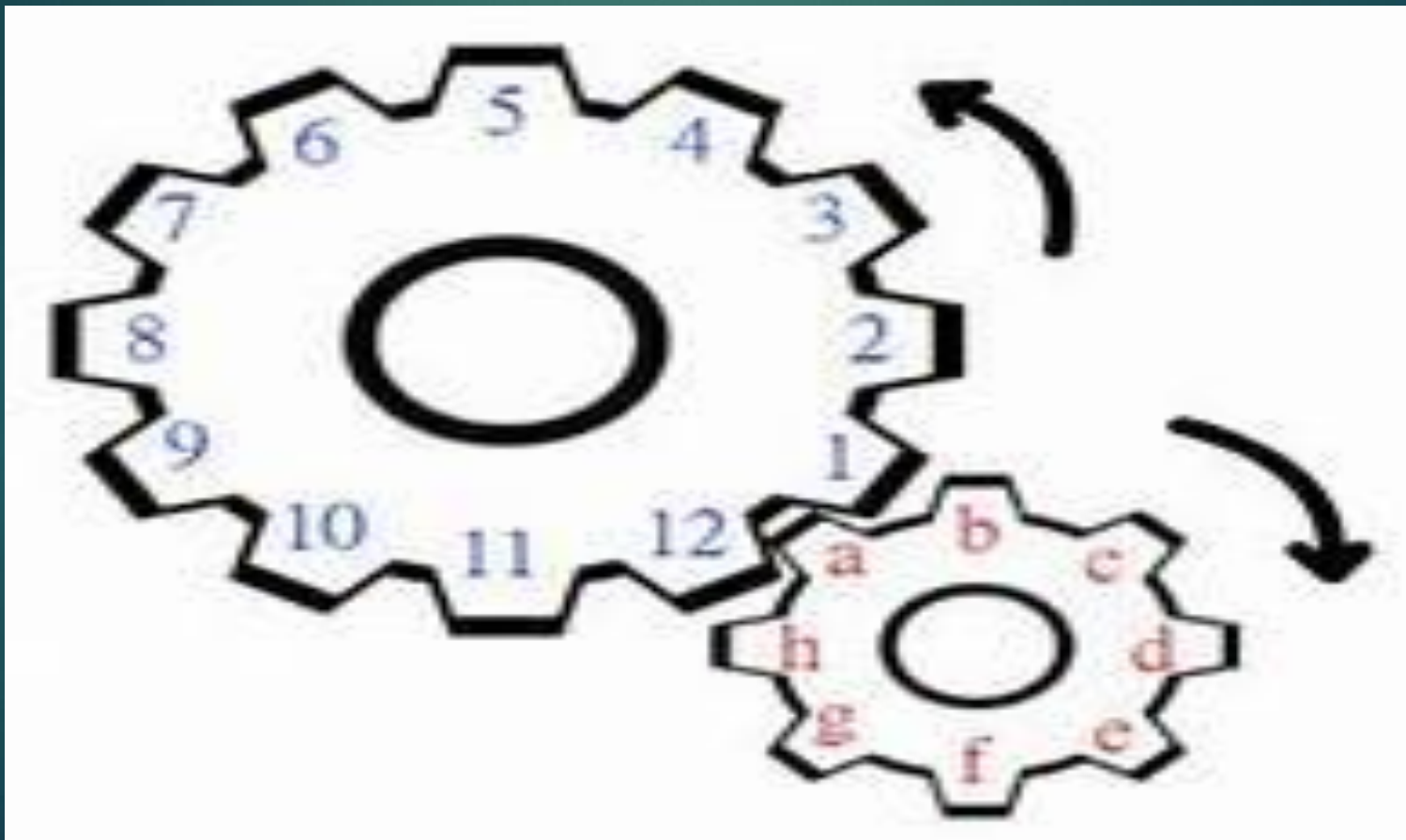
為什麼將個人放在家庭脈絡中？

- 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「家庭系統的連動」

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

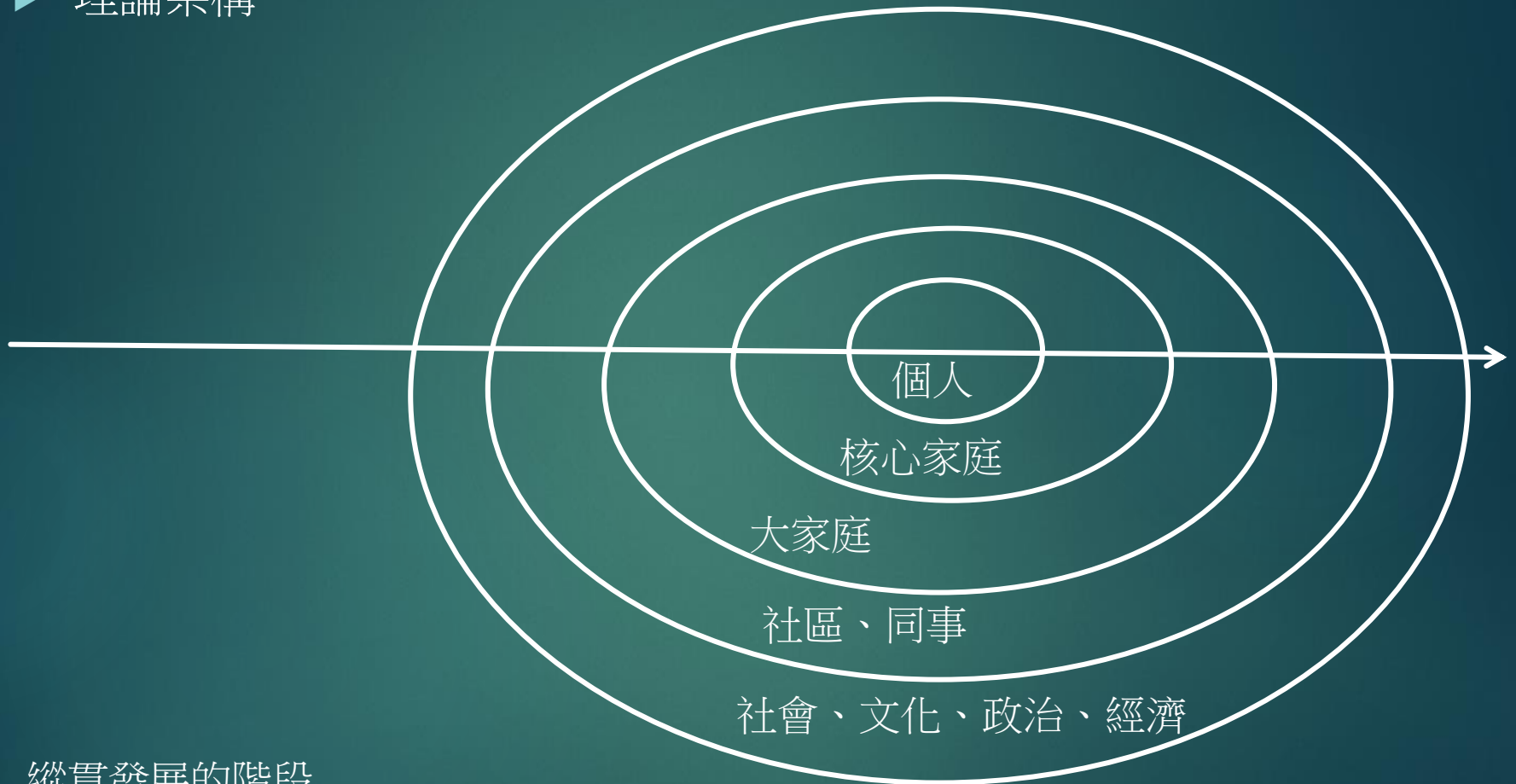
家庭社工人員的角色功能

- ▶ 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

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：每個家庭有其不同的歷史發展、有其不同的成員組成、有其不同的成員關係、有其成員各自扮演的角色、有其不同互動的動力等，每個家庭都不同
- ▶ 每個家庭都相同：每個家庭都有其歷史發展、成員組成、成員關係、角色扮演、動力類型等的面向展示，使得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

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 Centered Practice

21

Safety

Caregiver's Language
Social Worker's Language

Personal Perceptions

Family?

Family Strengths

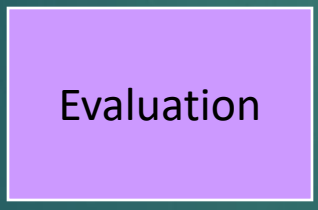
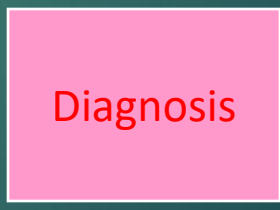
Politics
Cultures

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

案例

- ▶ 李太太的家庭是機構服務多年的個案
- ▶ 案情：李先生有身心障礙手冊，有酗酒問題，李太太國中畢業，多是打零工，工作穩定度不高，兩人生育3個孩子，加上李先生前妻2個孩子，家庭經濟很吃緊，孩子照顧的品質不佳
- ▶ 李家的福利有低收入戶身心障礙補助
- ▶ 小玉剛來，分配到李家個案，初次訪視，李太太表示學校老師希望她能到學校一趟，有事相談，李太太提出希望小玉陪同前往學校
- ▶ 請問，小玉要答應嗎？理由為何？

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

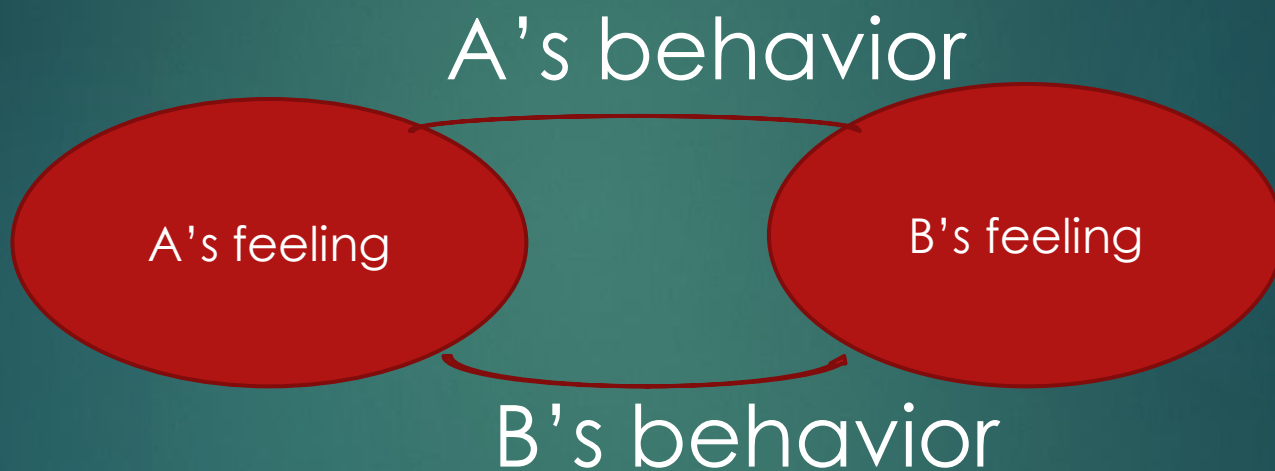
- ▶ 資料蒐集階段：工作人員透過案主及其家人的分享，蒐集有關的家庭事件，嚴重程度、覺知和努力、環境資源等，取得這些資料有賴建立的專業關係和資料蒐集的方法
- ▶ 資料組織階段：工作人員依據所蒐集到的資料建構有關該事件的資料基模(schema)，並進一步提出案主問題的假設(hypothesis)
- ▶ 資料詮釋階段：工作人員與案主針對組織的資料進行演繹(專業的)與歸納(回饋)的詮釋

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

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)

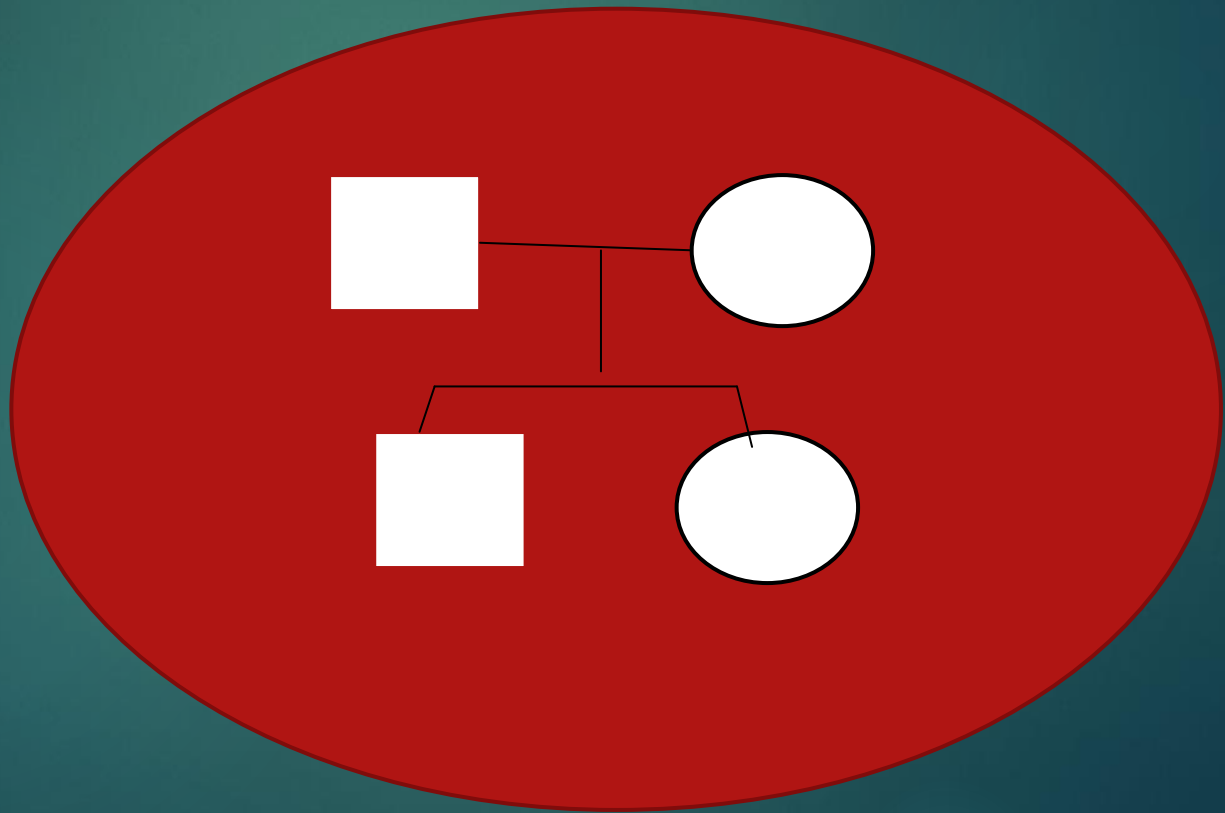


案例：小孩不寫功課，幫他寫或不幫他寫？問題解決或自主訓練，都有後果必須承擔

系統理論用於家庭動力評估

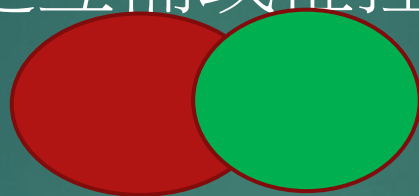
- ▶ 家庭界限：開放、隨機、封閉
- ▶ 家庭組織：夫妻/親子/手足次系統、三角聯盟、融合程度
- ▶ 家庭動力：4R的交錯(角色、規則、關係、儀式)，
家庭功能：提供家人穩定和安全、保障家人成長所需健康和教育、提供家人社會與情緒的支持和勝任能力。是什麼障礙阻礙功能的發揮？可以排除這個障礙嗎？

家庭界限（彈性的線）



家庭次系統的動力

- ▶ 夫妻次系統：夫妻的親密關係你泥中有我，我泥中有你，是互補或權控？家庭暴力關係？



- ▶ 親子次系統：父母開始分化一部分和子女形成次系統，例如三角關係、自我分化程度、親職化兒童、啃老族、情緒勒索等
- ▶ 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

家庭系統發生問題的評估

- ▶ 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：可以打開嗎？
 - ▶ (2) 互惠性的支持系統薄弱：可以增強嗎？
 - ▶ (3) 過度或不及的系統分化和整合：可以鬆動嗎？

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
 - (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: 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

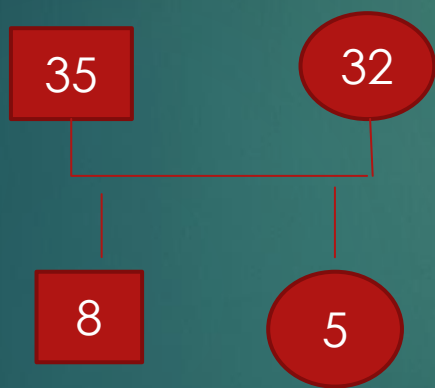
- ▶ 1.確定家庭想要解決或需要介入的議題有那些？
- ▶ 2.瞭解介入處遇將包括哪些家庭成員？
- ▶ 3.瞭解家庭失功能所在或問題的潛在原因？
- ▶ 4.瞭解家庭面對問題的能力和資源為何？
- ▶ 5.社工員是否有能力、責任和動機處理這些問題？
- ▶ 6.所蒐集到的資料那些是社工員未來介入處遇可以運用的素材？那些資料仍有待進一步的蒐集？
- ▶ 至此，社工員對於案家問題或情況的假設為何？

家庭預估的工具

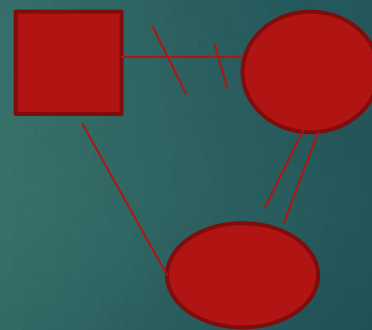
- ▶ (1)面對面會談或家庭訪視：Who、場地
- ▶ (2)客觀的觀察：觀察特定行為、特定觀察地點、結構式與否、觀察工具(影音設備、表格、媒介運用，例如圖畫、遊戲、沙箱等)
- ▶ (3)量表：兒童發展、婚姻衝突等
- ▶ (4)可用的評估工具：生態圖(ecomap)、家庭圖(genogram)、家庭雕塑圖(3D)、家庭生命週期圖、家庭支持網絡圖

家庭系統工具：家庭關係圖製作

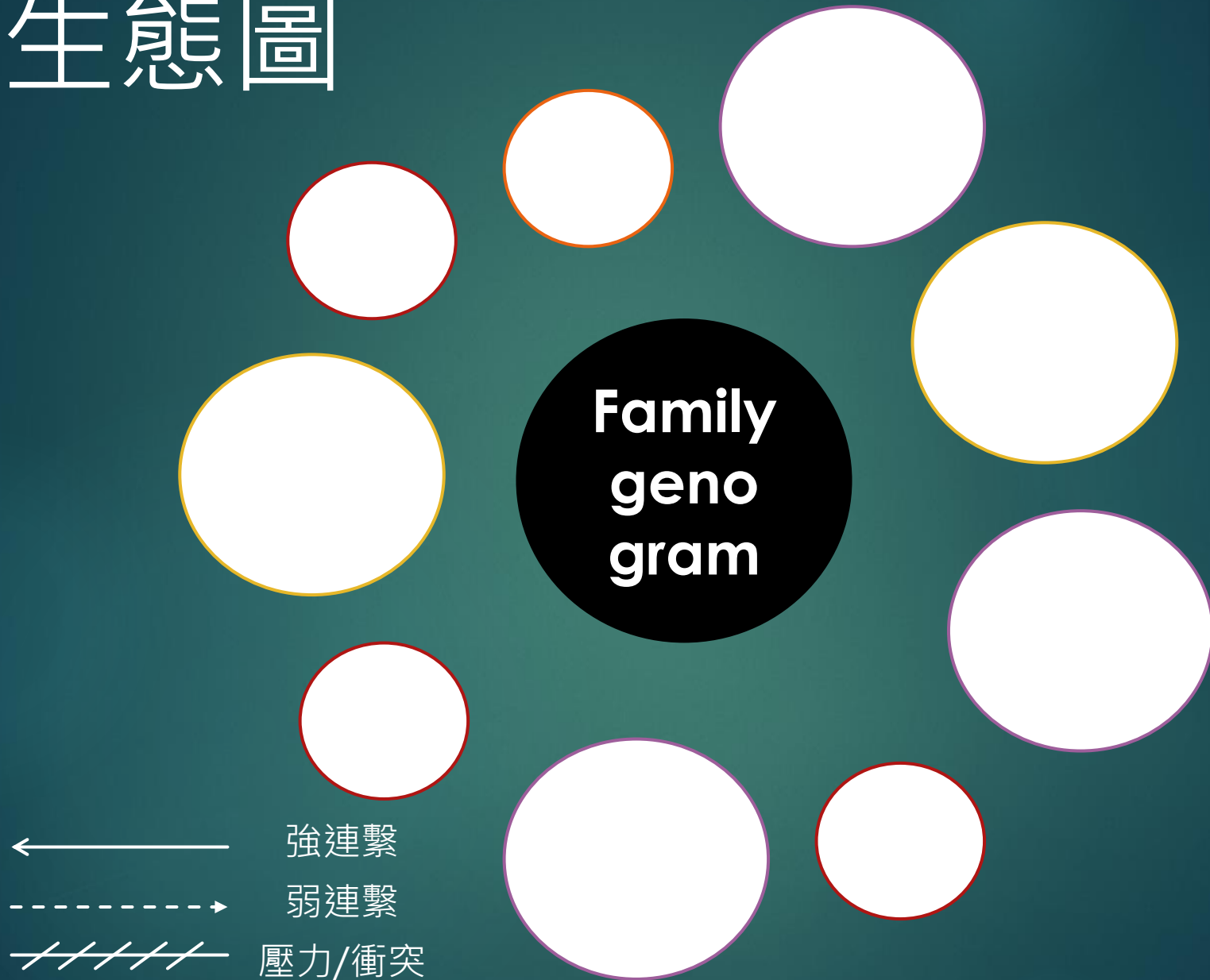
家庭圖的基本圖



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

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，兩子女
- ▶ 姑姑二：離婚，已出家修行
- ▶ 主述問題：
 1. 父親死亡的危機事件：社工已經協助處理父親善終事宜
 2. 子女後續照顧的安排：祖父母無力照顧，母親有照顧意願，姑姑一需返家，姑姑二出家，但基於過去恩怨，姑姑們反對

請回答下列問項：

如果你是「以家庭為本」的社工，

- ▶ 1. 在父親死亡危機事件處遇完成後，子女後續照顧的安排應該交給誰？
- ▶ 2. 家人之間對於兩個孩子的照顧安排有歧見，如何解決？

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，乖巧
- ▶ 案女二：17歲，私立高中一年級，乖巧
- ▶ 案主三：6歲，自閉症，接受早期療育服務中
- ▶ 轉介單位：社區滋擾(酒後吵鬧社區)，社區居民反映
- ▶ 主述問題：經濟匱乏(收入不足、債務負擔)、家庭暴力(酒後吵鬧，不小心會打案妻)、精神疾病無法確診

請回答下列問項：

如果你是「以家庭為本」的社工，

- ▶ 1. 這個家庭的問題相當多元，請問你的處遇將優先聚焦於那一個議題？為什麼？
- ▶ 2. 這個議題將為什麼需要優先處理？
- ▶ 3. 如何處理？

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，正在少年保護管束中
- ▶ 案主婚姻：第1段婚姻，育有2子1女，子女全歸屬前夫；第2段同居，育有1女，目前同住；目前是第3段同居
- ▶ 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：
 1. 家庭經濟困難：目前案主與同居男友都是臨時工，收入很不穩定，亟需奶粉和尿布
 2. 子女照顧不穩定：預防針遲打、尿布不常換、餵食不穩

請回答下列問項：

如果你是「以家庭為本」的社工，

- ▶ 1. 這個家庭對於幼年子女的照顧不穩定，家庭經濟又困難，你的處遇將聚焦於那一個議題？
- ▶ 2. 經濟問題可以運用急難補助或物資協助，但之後的經濟不穩定將如何解決呢？
- ▶ 2. 幼年子女的照顧不穩定，如何解決？

案例四：

- ▶ 案主：34歲，離婚，酒精成癮，個性衝動，目前無工作
- ▶ 案主母親：60歲，外務員，有固定收入
- ▶ 案主父親：62歲，與兩個姐姐居住外縣市，做生意
- ▶ 轉介單位：案主與母親同住，但經常毆打母親，被通過家防中心數次，案主自己也有過自殺通報。
- ▶ 主述問題：
 1. 家庭暴力通報：案主一喝酒，就會吵鬧，母親勸告就會遭到毆打，家防中心協助申請保護令，但母親沒多久就會撤會保護令，家庭暴力事件經常上演，處遇無效
 2. 酒精成癮問題：曾經強制就醫，但會吵鬧醫院，醫生會依其自願或母親同意而准許出院，住院時間都不長

請回答下列問項：

如果你是「以家庭為本」的社工，

- ▶ 1. 這個家庭的暴力事件源自於案主與母親之間緊密又衝突的關係，如何能夠介入彼此之間的關連？
- ▶ 2. 住在遠處的案主家人可以發揮什麼樣的影響力？例如案主和父親的關係如何？案主的姐姐可以發揮什麼樣的影響力？

案例五：

- ▶ 案主：7歲，小一，母親以申請疫情假至今未讓入學
- ▶ 案主母親：30歲，家管，幼教高職畢業
- ▶ 案主父親：32歲，公司職員，大學畢業，收入固定
- ▶ 手足：案主有3個弟弟，皆6歲以下，皆在家照顧
- ▶ 主述問題：
 1. 案主未正常上學：案主入學後適逢Covid19流行，學校允許申請疫情假，不曾上過一天的課程，母親表示怕小孩染疫，不敢讓小孩上學，都在家教小孩，不需要上學，連線上課程都很少上課。已經持續兩年

請回答下列問項：

如果你是「以家庭為本」的社工，

- ▶ 1. 這個家庭似乎不希望孩子到校上學，有拒學現象，如何促請家長同意孩子上學？
- ▶ 2. 案主父親對於案主不上學的事情支持程度如何？
- ▶ 3. 另一個選項，如果母親不希望小孩到校上學，是否有在家教學的意願？

案例五：

- ▶ 案主：17歲，有盜賊及槍砲的前科，剛從矯治學校出來，目前無入學計畫，有就業意願
- ▶ 案主母親：45歲，業務員，有固定收入，已離婚多年
- ▶ 單親家庭：案主從5歲起就與母親相依為命
- ▶ 主述問題：
 1. 案主有毒癮，目前戒治中。有意願工作，但未成年，又有前科，不易轉介合適的工作
 2. 過去就業經驗：曾經做過醫院清潔工，但曾經因為同事討債，而與人發生暴力事件；因為收入不足，會預支薪水，四處借錢

請回答下列問項：

如果你是「以家庭為本」的社工，

- ▶ 1. 這個案主的成長有很多的挑戰，非常需要一個工作來支持生活與成就自我，社工的輔導重點為何？
- ▶ 2. 案主的母親和案主的關係為何？可以是一個助力或阻力？如何排除阻力？

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.