

家庭社會工作

空中大學花蓮中心

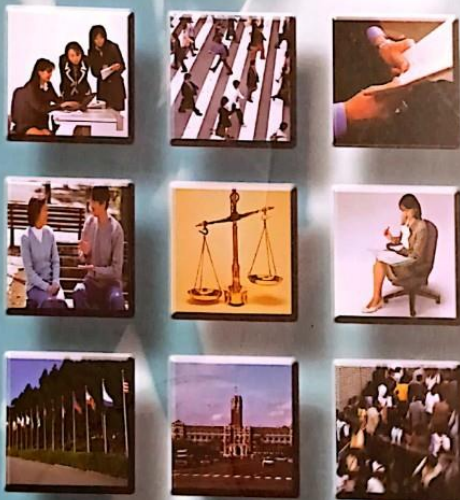
授課教師：賴秀鳳老師



社會科學系 社會服務領域

家庭社會工作

謝秀芬 李淑容 王秀燕 黃聖桂 劉瓊瑛 編著



國立空中大學 用書

國家圖書館出版品預行編目資料

家庭社會工作／謝秀芬等編著．-- 初版．--

新北市：空大，2012.01

面；公分

ISBN 978-957-661-920-5（平裝）

1. 社會工作 2. 家庭輔導

547

100024669

家庭社會工作

編著者：謝秀芬 李淑容 王秀燕 黃聖桂 劉瓊瑛

發行人：陳松柏

責任編輯：張淑德

排版設計：賴慧凌 張秀如

校對：陳萍芬

發行所：國立空中大學 www.nou.edu.tw

地址：新北市蘆洲區中正路 172 號

電話：(02) 22829355

行政院新聞局登記證局版台業字第 3759 號

承印者：洪記印刷有限公司

2012 年 1 月初版

2019 年 9 月初版 5 刷

定價：新台幣 430 元

I S B N : 978-957-661-920-5

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，須徵求著作財產權人同意或書面授權。

請洽：國立空中大學出版中心

家庭社會工作 作業二 (僅限手寫)

- 一、何謂非自願性案主，如何與非自願性案主建立關係。
(P. 187-P. 189)
- 二、初次執行家庭會談，可以幫助工作者對於這個家庭有一個大概的了解。可分4個階段進行，請說明之。
(P. 215)
- 三、社會資源的運用與管理，工作者應有的知識，請加以說明之。(P. 241)
- 四、貧窮家庭的脫貧方案有許多種，請就資產累積、教育投資、就業(工作福利)這三個面向，請加以說明之。(P. 267)

方法篇 家庭社會工作的方法與過程

第九章

開始階段

社會工作實務的開展首在「關係」的建立，而家庭是一個相當特殊的團體，它既是物理也是獨特的心理空間，家是多數文化中人們賴以生存、生長的處所。

一、家庭與外界關係的類別

學者Reiss(1981)將家庭對外在環境的假設區分為三種

(一)共識敏感型家庭

由情感糾結的家庭成員所組成，他們把世界視為混亂且令人困感的，家人必須隨時保持意見一致，才能免於危險。例如：部分育有身心障礙孩童的家庭，或是家有精神疾病成員的家庭，犯罪行為人家屬，擔心家的特殊組成容易受到外界攻擊或排斥。

(二)環境敏感型家庭

他們相信世界是可知且有秩序的，並期待每個成員了解它、征服它。例如多數中產階級的家庭相信教育可以提升個人的社會地位，有利社會適應，因此努力栽培孩子，並遵循傳統價值。

(三)人際距離敏感型家庭

是由疏離的家庭成員所組成，成員多半孤獨面對自己的困境，並感覺求助家人即是一種懦弱的表現，例如：部分虞犯少年被警察拘留，警察卻找不到家長到警局贖回孩子。

二、社工員與家庭的關係

P. 186

(一)福利型社工

泛指從事家庭經濟扶助、社會救助的社工員，其工作內容就像聞聲救苦的人間菩薩或聖誕老人，穿梭於弱勢族群、輸送各式福利。

(二)保護型社工

泛指在社會福利體系與司法系統間提供服務的工作人員，例如：從事兒少保護、家庭暴力業務的社工員。



(一)非自願案主的特性

1. 誰是非自願案主

在社會工作服務的案主群當中，兒童保護社工在接受113通報後，訪視被舉報家庭的母親；參加強制親職教育的父親；家暴行為人參加「家暴行為人認知團」；家暴目睹兒接受遊戲治療等，都可能是在非自願的情況接受社會工作服務，並成為非自願案主。

2. 非自願案主的定義與特徵

根據Ronald Rooney(2009)定義：所請非自願案主是指個人在自主權被剝奪的情況下，被迫進入專業關係，這種非自願的關係通常發生在法院的裁定下，或透過第三者轉介而形成。



(二)從對立到夥伴關係

非自願案主對處遇關係的抗拒將令關係充斥敵對、凝滯的氣氛；案主對不平等關係的反彈並不會自動消失。關係轉換的主要任務，作法如下：

1. 同理的態度

Rooney(2009)建議實務工作丈應採同理的態度、接納的作法，如此可以鬆動案主受迫的覺知，相對權力漸趨平衡的感受，減少抗拒或反彈發生的機率。



2. 減少標籤與刻板化印象

(1) 覺察社工員的刻板印象

部分社工員容易受鉅視社會系統價值觀的影響，對酗酒者、家暴者、未能承擔照顧責任者、施虐父母有偏見、刻板印象、或流露忿怒、輕視的情緒，例如：從過往聽聞的經驗，或憑轉介單的記載便對非自願案主心懷恐懼甚至敵意。

(2) 避免個案篩選機制的誘導

對社工員而言，現行高風險家庭與兒少保護工作是以家庭缺點的方式過濾篩檢應服務的案主。

3. 找到共同合作的共識

在直接服務的程序中，清楚、誠實與頻繁的討論工作者與個案雙方的角色責任、工作者親自示範或(與)鼓勵個案從事利社會的表達與行為、運用合作式的問題解決模式亦即聚焦在個案自身對問題的定義與目標上，此為與非自願案主互動間最有效能的工作模式。

一、社會工作者對案主群所持的價值態度

(一) 相關法令的認識

社工員應清楚與所服務個案議題相關之法律與福利規定。例如社會救助的申請條件；根據法律對於無法改善孩子安全條件的家庭照顧者，兒少保護社工可能帶走孩子的底線為何；兒虐父母不參加強制親職教育的後果；保護令申請與核發的條件等。

(二) 辨識自己的價值觀

社工員愈能清楚自己對服務案主所持的價值觀，愈能避免因偏見或刻板印象影響服務的效能。

(三) 辨識案主的利社會言論與行為

社工員所服務的案主群可能來自各種社經階層、文化背景，其行為往往挑戰社工員對常態行為的接納底線，社工員可能對案家離譜的行徑感覺不可思議。

二、社會工作者的安全準備

(一)訪視前的準備工作

1. ER (美國緊急反映Emergency Registry) 社工通常會以兩人為一組的方式進行訪視。
2. 訪視前工作夥伴會先閱讀被通報的家庭在政府電腦系統內相關的社福紀錄，並交換對該案件的看法。
3. 對督導報備自己的工作內涵與去向，報備內容包括對方(案主)的姓名和地點，安排會談的時間和預定返回辦公室的時間。
4. 打電話給當地警局，請求調閱案家成員先前曾經犯罪的紀錄，並解案家其他特殊狀況。若案家有政擊性行為，則會請求警方陪同家訪；若還不需要警員陪同，也會請警員保持警戒，以確保自身的安全。
5. 社工員亦可設計一個安全監控系統，如抵達案家碰到案主時，回撥電話到辦公室，說明自己正在哪裡做甚麼？預定何時離開，讓案主了解社會工作者的行蹤被掌握知悉的，以達到恫嚇潛在罪犯效果。

(二)對拜訪區域安全性的了解

1. 了解案主住家附近或訪視地點的區域生態，即平時該區域的活動類型與內容，做為區域安全評估的基準。
2. 事前評估往返案家最快的路線，停車場與案家間的距離、安全性等。
3. 倘若社工員前往服務的場域讓自己感到不安，應當機立斷的求援。
4. 社工員亦應注意自己財務的安全，避免攜帶不必要的金錢與珠寶。
5. 部分案家可能會招待飲料、點心，社工員可能對食物的安全、衛生感到憂慮。

(三)初次拜訪

1. 說明自己的身分、來意。
2. 大部分的面談時間，工作人員會選擇是站立且靠近門邊，並保持警覺狀態，隨時可以離開現場。
3. 若加害人在家，會先由警方進行隔離，避免加害人對被害人示意或有其他威脅動作
4. 調查對象若為肢體受暴兒童，ER社工會請受暴者將年幼兒童上身衣服拉起、脫下褲子方便檢查是否仍有其他受傷部位。

第三節 開始工作的方法 P. 193

一、催化邀請與接觸家庭的方式

1. 拜訪

拜訪是最直接的溝通方式，所謂見面三分情，社工員親自拜訪，可能軟化態度堅硬、立場搖擺的成員，對於部分弱勢家庭成員則會有淚勵作用，更能促成聯合會談的可能。

2. 寫信

清楚的寫一封信給所有家庭成員，並表達對案家困擾的關切，同時表示第一次面時，全家都出席，對家庭困擾的舒緩會更有幫助。

3. 打電話

電話是最方便的聯繫工具，隨時調整補充相關的訊息，訪視前對程再核對，也可避免撲空。

二、家庭訪視的重點與方法

家庭訪視是社會工作者經常使用的工作方法，其特點是訪談的地點位於案家

(一)家庭訪視為方法之優點與缺點

1. 優點

- (1) 家庭成員會覺得比較自在，降低工作者與案家權力不對等的感受，提升夥伴意識。
- (2) 在家庭中進行訪視有機會了解家庭成員在家庭中的互動情形
- (3) 家庭成員比較容易全部出席

2. 缺點

- (1) 住家會談的場面較難控制，電話、訪客、家庭成員的走動容易干擾會談的進行。
- (2) 家庭訪視容易增加社工員的風險

(二)第一次家庭訪視的內容

1. 蒐集與評估家庭外部生態資料

社會工作所服務的案主多偏屬弱勢、邊緣的社會經濟地位，因此，家庭附近的生態資料首重安全性與可利用資源評估。

2. 蒐集與評估家庭內部生態資料

家庭空間如何被利用，屬於家庭門面的客廳擺放哪些物品，是誰的物品，意義為何？

三、首次家庭訪談的技巧與方法 P.196

(一)訪談目標：評估需求、建立關係、適應家庭社工、保護隱私

(二)與家庭建立會談關係

1. 社交寒暄階段：(1)社會工作者應與每一位家庭成員打招呼；(2)社會工作者自我介紹；(3)若有家庭主要聯絡人，亦可在寒暄後請他介紹其餘家庭成員；(4)社會工作者應尊重家庭的人倫關係與稱謂偏好。
2. 社會工作者說明自己在本次會談的目的，提供自己所掌握的訊息，同時邀請每一位家庭成員都能自發性的發表自己對會談的想法與期待。
3. 社會工作者可以由「陳述事實資料」作為開場。
4. 進行多人聯合會談容易出現搶話、互相指責的場面，社會工作者應以溫暖的語氣與家庭互動，建立輪流發言的會談秩序，不偏袒任何一位成員，也維護每位成員的發言權。

(三)評估家庭的需求

1. 了解家庭問題

- (1) 社會工作者可利用循環問話的技巧，透過每位成員的陳述鋪陳出家庭對家庭問題的面貌。
- (2) 在發言者說話當中或發言之後，社會工作者可以簡述訊息或做摘要，再請其他成員補充。

2. 對家庭所關切的問題排出處遇順序

問題排序的目的是在決定讓從哪項問題或哪些問題著手。

*排序的原則：

- (1) 有危急的情況，立即處理。例如兒童需要立即安置、生病者立即就醫。
- (2) 從比較有可能解決的問題先開始以增加處遇的信心。
- (3) 個案視之為問題的需求固然重要，但工作人員也可以鼓勵個案處理自己或為個案的相關問題。

3. 對家裡的優勢資源的探討

- (1) 社會工作者可以逐一讓每位家庭成員成為優點轟炸的主角，討論該名成員過去對家庭的貢獻，與解決現有問題具備的特長。
- (2) 社會工作者可利用海報暫時浮貼在討論的現場，隨著腦力激盪的進行，將每一筆家庭成員的優勢力量記在預先準備好的海報紙。
- (3) 這樣的討論，可以增加家庭的信心，凝聚家庭共同解決問題的向心力。

(四)設定目標

1. 方案目標清晰
2. 服務目標與內容皆由工作團隊與家庭共同設定，並把家庭納入成為工作夥伴。
3. 服務內容和方案目標緊密扣連，即怎麼做能協助家庭維繫、怎麼做可以幫助孩子留在家裡。
4. 將問題轉換為可資行動與評量的目標，並由家庭共同排定工作順序與步調，家庭成員共同參與改變的過程。
5. 目標導向的工作分工與執行策略，清晰的測量判準，甚至可偵測到微小的進步。
6. 對於過程評估與結果評估同等重視。
7. 強調對家庭內外部資源的開發，扶植家庭獨立等。

(五)不適宜採用聯合會談的狀況

1. 當家庭處於權力嚴重失衡的狀態。
2. 性侵害亂倫或家庭暴力的家庭，受暴人在家庭中可能蒙受家庭壓力，或擔心表達真實感受後遭受的後果，則仍不宜採用聯合會談的方式。

方法篇 家庭社會工作的方法與過程

第十章

預估階段

第一節 家庭預估的意義、目的、 基本概念及工作原則

P. 205

一、家庭預估的意義及目的

「家庭預估」與「家庭診斷」同義，但「診斷」強調的是問題與症狀，是一種病理取向。Thomlison(2010)認為家庭預估就是一個收集關於家庭功能資訊的過程，從第一次接觸就開始進行

◎家庭預估目的：

- (1) 確定家庭系統的功能
- (2) 預估家庭的優勢
- (3) 分析需要改變的範疇
- (4) 與家庭成員一起決定最適宜的處遇建議

◎家庭預估功能：

- (1) 了解家庭的議題。透過預估，可以清楚定義出家庭的議題，了解家庭對於壓力以及外在環境要求的回應模式。
- (2) 據以擬定處遇計畫。
- (3) 確定家庭所需要的支持及資源。

Collins(2007)等人提到家庭預的目的包括：

- (1) 預估這個家庭是否適合運用家庭工作方法，如果合適，那麼就要決定一個最適當的處遇方法。
- (2) 確定家庭需改變的地方。
- (3) 依據合乎現實的目的，制定短期和長期目標。
- (4) 確認家庭目前存在的優勢和資源，以及方便使用的環境和社區資源，可用來協助家庭達到預期的改變。
- (5) 收集資訊，以了解家庭當前的功能狀況，做為基準線以確定處遇的預期效果。
- (6) 確定雙方都同意的改變目標，以確定何時可以結案，且社工員和家庭都有能力評量預期目標的達成度。

二、家庭預估的基本概念及工作原則

(一)採取系統觀點來了解家庭，必須先熟悉五個基本概念

1. 以「系統」看待家庭，家庭的意義大於其所有成員的總和。
2. 家系統能夠執行各種功能。
3. 家庭系統能夠建立系統和次系統之間的界限。
4. 家庭系統持續不斷變化，並且在改變和穩定之間取得一個平衡。
5. 欲了解家庭行為，最好採取循環性因果觀點，而非直線性因果觀。

(二)進行家庭預估，實務工作者必須先熟悉四個工作原則

1. 收集預估資料，應該有一套有計畫且有系統的方法。
2. 若要改變個人、兒童及家庭的生活，必須在過程中納入整個家庭，且視他們為積極的工作夥伴。
3. 家庭成員是最瞭解自己問題的專家。
4. 挑選處遇方法，最好能有實證基礎。

第二節 家庭預估的內涵

家庭預估的三大層面：

(一)處於空間中的家庭(The Family in Space-Ecological Assessment)--生態預估，討論家庭與外在環境之間的交流情形

(二)時間層面的預估--代間觀點
(Intergenerational Perspective)

(三)家庭內部—內在系統預估

一、家庭結構

家庭預估的第一個步驟是先瞭解家庭結構，也就是對於個案家庭的組成成員有一個概括性的了解，通常至少要包括三代的成員。

家系圖(genogram)是用來掌握家庭結構的最方便方式。家庭結構應該包括對於案主生命有重大意義的所有成員，無論有沒有住在一起；譬如父母離婚後非擁有監護權的一方，因為缺席的父(母)親常成為一個治療的議題。

二、家庭功能

◎家庭的一個基本功能就是能為其成員提供食物、庇護、安全或保護、健康和情緒滋潤。

◎家庭功能也就是指家庭執行日常生活任務的各項能力，或者也可以用Olson的「適應力」(Adaptability)一詞說明。

1. 界限(boundary)

次系統之間或成員之間的關係距離，界限的清楚程度是預估家庭功能的一個重要指標；可依照界限的性質分成：

(1)清楚界限：次系統或成員之間可以互相交流，彼此可以交流但又接受個人的自主和隱私。成員之間能互相支持及了解

(2)模糊界限：次系統或成員之間幾乎沒有距離，關係過度緊密，重視一體的感覺，不允許個人的自主。成員常變得依賴，且任何一位成員的小變動容易引發全家的大反應。

(3)僵化界限：次系統或成員之間的楚河漢界非常清楚，截然劃分；因此造成成員之間缺乏聯結，彼此漠不關心，家庭缺乏向心力，各管各的，除非碰到重大生活事件，否則個別成員不容易得到其他家人的關心

2. 角色(Roles)

亦即家庭成員的日常固定行為模式。若要正確預估家庭角色，可以探討幾個問題：

- (1) 家庭中的角色定義是否清楚？若角色界定不清，容易因為彼此期待不一致，經驗到角色壓力而產生衝突。
- (2) 家庭的角色分配是否清楚？大家滿意家庭的工作分配嗎？有沒有人過分負擔或逃避責任？
- (3) 家人之間對於彼此角色執行的滿意度如何？對於自己角色的期待與別人對自己的期待是否能一致？

3. 家庭的權力結構

每個家庭都會依據成員對其他成員影響的程度以及參與決策的方式，發展出自己的權力結構；透過這個權力結構以規範成員並發揮家庭該有的功能。

4. 家庭規則

家庭存在的「規則」可以用來規範成員的行為或權利義務的安排，甚至成員的互動模式和關係型態。

5. 溝通模式

溝通是預估過程中的一個重要部分，具有兩層意義，第一，溝通是了解家庭的主要媒介；第二，家庭的溝通模式就是預估的一個重點標的。

6. 問題解決能力

一個功能良好的家庭具有特徵：成員之間能直接表達內心感受且能互相接彼此的這些感覺、家人之間的界限是清楚的、家庭規則清楚但具有彈性、權力結構有既定規範但可以配合情境而彈性因應、家庭角色及職責分配公平且適當、能有效解決問題。

三、家庭生命週期

Duval(1957)依照家中子女的發展，將家庭生命週期分成八個階段，分別是：新婚階段、生育子女階段、學齡前子女階段、學齡期子女階段、青少年期子女階段、子女離家階段、父母邁入中年期階段、父母邁入老年期階段

國內學者謝秀芬提出七個階段說(2008)：婚姻調整期、養育學齡前子女期、養育學齡兒童期、養育青少年子女期、子女準備離家期、空巢期、孤寂期。

- 從發展觀點預估家庭，可探討他們在每個階段的經歷過程以及是否曾面臨哪些狀況？如何突破或無法解決？譬如詢問
1. 目前處在哪個階段？家庭是否有能力滿足成員的發展需求？
 2. 目前是否碰到哪些發展議題？這些議題是否與當前的主述問題有關？
 3. 父母當初的相識經過？如何決定攜手結合？結婚過程是否順利？雙方家庭是否有歧見而致失和？
 4. 家庭成員達成自己發展角色和任務的程度為何？

四、家庭與外在環境之間的關係— 生態面預估

根據生態觀點，家庭的外在環境可以分成四個層次：

1. 鉅視系統
2. 外部系統
3. 中間系統
4. 微視系統

五、家庭優勢

預估家庭優勢，Wright & Leahey(1994)提到十二種可以用來促進家庭改變的優勢：

1. 有能力處理家庭成員的生理、情緒和心靈需求
2. 能敏感到家庭成員的需要
3. 能溝通彼此的想法和感受
4. 能提供安全感、支持和鼓勵
5. 能與家庭內部或外部建立促進自我成長的關係和經驗。
6. 能與外在社區建立建性且負責性的關係
7. 能彈性執行家庭角色
8. 具自助能力，但必要時也願意接受協助
9. 家人之間能彼此相互尊重
10. 能善用遭逢危機的機會並促進成長
11. 能與孩子一起成長
12. 關心家庭的忠誠感、一體感，以及家庭內合作關係。

Collins(2007)家庭的優勢包括：

有力的社會網絡、歸屬感、會隨孩子的發展而張和多樣化的微系統、手足關係可以成為重要的支持力量、個人的社會技巧和問題解決能力、因應能力、韌性和幽默感、凝聚力、行為管理能力、支持性的家庭關係等。

第三節 家庭預估的常用方法與技巧 P. 214

家庭預估的常用方法依據資料來源以及資料的性質分成四大類別

一、會談法

會談法是社會工作者最常使用的一種重要方法，依照收集資料的性質不同，可以採全家人會談或只與部分成員會談的方式；譬如若要討論關於家庭角色或規則，最好安排全家人都參與會談，因為這些議題絕對會影響到整個家庭；不過如果要討論父母的性關係，當然就只邀請夫妻二人較適合

◎執行家庭會談必須注意的原則

1. 環境因素：會談環境應注重隱私、安靜、舒適及不受干擾
2. 聆聽技巧有助於資料收集
3. 身體語言會傳遞訊息
4. 觀察家庭的語言及行為



◎初次家庭會談的原則：

1. 初次會談的目的是幫助工作者對這個家庭有一個大概的認識，了解這個家庭關心的事項、議題及壓力來源
2. 先對於家庭的關係模式提出暫時性假設。
3. 可分四個階段進行：
 - (1) 寒暄及關係建立階段
 - (2) 預估階段
 - (3) 處遇階段
 - (4) 結束階段

二、觀察法

觀察法包括質化評量(以敘述方式形容家人關係)、量化評量(記錄互動行為的發生次數)

質化評量的觀察法可分成兩種方式：一是非結構式的觀察，從家人之間自發性互動中觀察他們的動態關係，包括他們的談話方式、座位安排、互動時的回應方式等。

另一種是「家庭任務觀察法」

三、圖示法

P. 216

(一)家系圖(Genogram)

以圖示方式畫出至少三代家庭成員的關係系統

(二)生態系統圖(Ecomap) (P. 217)

生態圖主要在預估家庭和外在環境之間的互動關係，呈現家庭外部動力和關係，指出環境系統必須做出哪些改變以提供給家庭更好的互動及支持。

生態圖的繪製可大致分為兩個步驟：

- *步驟一：在一張大白紙上的中間畫出家系圖，外圍畫出一個圓圈。
- *步驟二：以不同線條符號描述該家庭與這些外在環境系統之間的關係。

(三)社會支持網絡圖和表格(Social Network Map and Grid)

社會支持網路圖有助於找出週遭能支持該家庭的人員，主要目的在於支持家庭：(1)減少社會孤立；(2)提升對於社區資源的認識；(3)提供機會學習並練習問題解決技巧；(4)有機會示範及練習溝通技巧；(5)提供陪伴；(6)面臨危機時提供情緒支持；(7)增強自尊和因應技巧

(四)家庭時間線(Family Timeline)

Collins等人(2007)提到另一種圖示工具--「家庭時間線」，以一條軸線作為時間線，記錄從男女二人相遇而結婚到現在的這段期間，所發生過的重大生活事件

四、自我報告工具(Self-Report Tools)

(一)家庭關懷量表(Family APGAR Scale)

(二)家庭適應力與凝聚力量表(FACE III—Family Adaptability and Cohesion Scale)

(三)家庭功能量表(FAD—Family Assessment Device)

(四)家庭環境量表(FES—Moos Family Environment Scales)

1. 關係層面

2. 個人成長層面

3. 系統維持層面

方法篇 家庭社會工作的方法與過程

第十一章

處遇階段

第一節 處遇的原則與策略

一、處遇的原則

1. 處遇的策略要基於和家庭有關的一般假設或特殊假設，但仍舊會有意想不到的結果產生，因此干預、介入的結果應時時被評估。
2. 介入時案主和工作者要準備面對系統可能的報復和傷害，並試著重建系統的平衡。
3. 擴展家庭中每位成員彼此間，發展一對一的關係，去除三角關係。先前收集資料時對於一對一關係的建立，將是一個最初的重點。
4. 最終目標是案主自身的改變，改變要以案主本身的行為為主(從案主本身的改變著手)。

5. 雖然兩點間的最短距離是直線，但一個迂迴的路線通常較易於完成。
6. 重視可近性的介入：
 - (1) 規劃改變策略時，可從容易接近(包括心理和地域層面)的親戚著手，不過也許會被拒絕而遇到困難。
 - (2) 鼓勵案主花時間與祖父母或年長的親戚相處，可從中獲得和家庭有關的更多資訊。
 - (3) 利用方便取得服務或資源。
7. 避免案主和家庭成員分享他們個人要進行計畫，以免計畫無效。
8. 意識到案主和我們內心的能量，這些力量可能也會阻礙改變。
9. 個人是家庭系統的一部分，隸屬於家庭的禁令和規定之下，做記錄是很重要的，以免遺忘。

二、處遇的技術和策略

(一)改變感覺和態度

1. 轉換或倒轉：互換角色或改變立場
2. 重新建構：重建情境、重新框架或重新標籤

(二)去三角關係

1. 去三角化的四種方法

- (1)去三角化的方式之一是向三位當事人指出三角關係的存在。
- (2)另一種去三角化方式是確保家庭成員彼此兩兩成對互動。
這牽涉到確保第三人不要跳入兩人的衝突關係，而要讓那兩個人自己處理衝突。
- (3)透過預演或讓三角關係其中一人做出和平常模式相反之舉動
- (4)去三角化也可以透過結盟的改變來達成

2. 家庭工作者協助家庭建立界限

3. 指定作業

(三)改變角色

(四)改變溝通內容

(五)與死者建立連結

一、訪問原生家庭的功能

1. 提供觀察案主和他的父母、手足的溝通方式的機會
2. 和原生家庭相處的期間，能提供一個獲得家族歷史和關係的多種觀點的機會，也可以觀察案主在家中的位置，並澄清從童年時期延續下來的代間的糾紛和錯誤觀點。
3. 與原生家庭會面提供案主直接確認他們所不能解決的事。

二、接觸原生家庭的方式

1. 拜訪：收集資訊、建立關係
2. 寫信：打破家庭障礙
3. 打電話：建立人與人的連結

一、家庭資源

(一)家庭內在資源：家庭資源就是家庭所擁有的資產，可以用來面對壓力。

家庭資產即：

1. 家庭整合與凝聚力。
2. 家庭適應力。
3. 溝通能力。
4. 外在系統連結。

(二)家庭外在資源：家庭與外在系統的連結即是家庭外在資源，社會的人際關係網絡是一種支持性的資源，由家族、同學、朋友、鄰居、同事、教友、商店的夥計和相識的人所構成，他們是提供對抗生活壓力的緩衝力量。



二、社會資源發掘

(一)正式資源

1. 機構資源：各種型態的社會服務機構和社區資源，乃是因應案主對環境支持的需求性而產生。
2. 志願服務團體：對社會工作人員而言，志願服務一直是強化案主所處環境的一項重要資源。

(二)開發創造資源

1. 自助團體：自助團體是廣泛的社會支持系統之一環，自助團體是由一群面臨相同境遇、經驗所組成。
2. 發展新方案：機構對案主的服務方案，對加強案主的功能是具決定性、刺激性、建設性及成長性的。
3. 發展志願服務團體：當已有的志願服務團體不夠使用時，可以再發展適合家庭使用的志願服務團體，當然亦可從案家的自然支持系統中去開發新的支持服務內容
4. 修改或制定新政策：家庭與社會制度息息相關

(三)重建過去資源的連結

一、家庭倡導的意義

要協助家庭發揮功能若忽略社會環境的影響，而一味地想幫助家庭獲得幸福是不可能的。

二、家庭倡導的型式

社會工作者所推動的家庭倡導型態有三

1. 個案倡導：個案倡導乃倡導案主的福利，以促進案主的健全發展，維繫家庭的健全運作。
2. 政府倡導：社會工作者倡導社會觀念，政策或機構政策的改變，以謀求社會大眾的福利。

◎機構在家庭倡導中的角色也不是不可忽視的，其扮演的角色為：

1. 確認所需推動的工作，並成立專門負責倡導的委員會。
2. 考慮工作者的能力，找出最適合的人選及倡導方法。
3. 參與整體的行動，使倡導能達成預期的目標。

三、家庭倡導的方法

家庭倡導的步驟有訪問、研究、診斷性思考、選擇干預方法、案主參與(視問題層次)

倡導委員會功能有三：

1. 對地方問題與爭議應有較多瞭解，以使隨時評估行動的先後順序，並提供工作人員的工作方向，工作人員須讓委員會瞭解大家所關心的問題。
2. 委員會須考慮整體倡導工作、工作者能力與方法，才不會使倡導工作受挫或失敗。
3. 委員會應參與整個行動。

機構的工作者在從事倡導的工作方法：

1. 機構內有全職的家庭倡導人員或部門；此部門可與其他部門一起工作、執行、且代表機構對外溝通。
2. 機構用兼職的家庭倡導人員：此種方法需投入較多的人員及時間。
3. 機構中任何一工作員均可被派擔任家庭倡導者，此是在機構經費不允許的情況下採用。
4. 機構遇到問題時，指派一組工作者形成委員會進行倡導工作。

實務篇 家庭社會工作實務

第十二章

貧窮家庭的處遇

一、貧窮的定義與貧窮線

(一) 貧窮的定義

1. 飢餓(starvation或殘存)：如果一個人沒有足夠的所得或資源來獲得食物，以避免營養不良就是貧窮。
2. 維生(subsistence)：如果個人或家庭戶其所得或資源，不足以維持基本生活所需的必需品時就是貧窮。
3. 社會維持(社會因應social coping)如果人們沒有足夠所得或資源，以獲得財貨與勞務，使其無法享有勞工階級班般的生活方式。
4. 社會參與(social participation)：在同一時間與其他社會團體比較，如果其他團體享有，而某些人卻無法享有。

(二)絕對貧窮和相對貧窮

1. 絕對貧窮

需求是一個固定、數字的定點。貧窮，用一年固定金額來定義，如貧窮線來界定需求，家戶所得低於客觀定義最小數值以下。

2. 相對貧窮

端賴社會上其他人的情境而定，需求定在一個人在分配中位置，例如貧窮可界定為收入低於社會中間所得一半，不論中間所得一半，不論中間所得金額為多少。

(三)貧窮線

最低維生水準的所得，而某種比率的人口掉入貧窮線以下時，可以反映一個社會不均現象，這種經濟不均的衡量稱之為「貧窮指數」。

二、國內貧窮家庭現況

(一)國內低收入戶家庭：p. 257

(二)新貧家庭：新貧(New Poverty/New poor)

是個包羅萬象的概念，但主要係指涉在特定時空脈絡下，典型或傳統貧窮型態的轉變新貧特徵。

1. 經濟全球化下的產物。
2. 貧窮人口組成改變。
3. 貧民性格或氣習的改變。
4. 在物質上有被剝奪的狀況，在社會參與、政治參與，及未來人生的機會上皆顯得較孤立無援，似被社會所遺棄。

第二節 主要問題與需求 P. 258

一、貧窮對家庭衝擊

- (一) 多層面的：貧窮人口比率佔17%
- (二) 對子女發展有巨大影響
- (三) 貧窮惡性循環

二、貧窮家庭需求是多面向和整合性的

- (一) 降低兒童及家庭貧窮
- (二) 提升勞動市場包容性(inclusive)
- (三) 推動積極的包容政策(active inclusion)

一、貧窮歸因

- (一)個人歸因：教育程度低、工作技能差、低生產力等。
- (二)結構歸因：社會結構變遷、產業外移、所得不均等。
- (三)新中間路線或第三條路：勞動市場的供需失調

二、現行的貧窮家庭的福利措施

(一)經濟扶助

1. 以戶及年齡為基準提供現金補助
2. 醫療費用補助
3. 特殊項目：對低收入戶所提供
4. 加成補助：對特殊成員增加40%以內之補助
5. 學雜費減免

(二)就業服務、職業訓練或以工代賑

(三)住宅補貼



三、貧窮家庭的脫貧方案

(一) 資產累積

1. 「資產累積福利理論」
2. 「個人發展帳戶」或稱「家庭發展帳戶」

(二) 教育投資

(三) 就業(工作福利)

第四節 社會工作實務：案例與處遇流程 P. 268

一、案例

二、處遇流程

(一)申請與接案

(二)需求預估

*蒐集資料

1. 有關機構或單位之紀錄

2. 與案主本人的會談

(1)家庭結構：家系圖

(2)經濟狀況

(3)福利資源使用

3. 與個案鄰居及其他關係人會談

(三) 診斷與分析

1. 生理功能評估 ; 2. 心理功能評估 ; 3. 家庭功能評估 ;
4. 社會及環境功能評估

(四) 訂定處遇計畫

1. 短程計畫(連結資源)
2. 中程計畫(增強權能)
3. 長程計畫(資產累積與提升案主自我照顧)

(五) 處遇計畫執行

1. 短程(一個月內實施)
2. 中長程計畫(二個月至一年半)
3. 修正計畫

(六) 評估—結案與追蹤