

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

問題與討論

- 五、離婚會造成各方面的影響，對孩童而言，可能經歷學業困境、憤怒、及行為問題，他們必須克服一些任務，才能在人生道路上繼續前行。請舉出，五種任務說明之。(P. 107)
- 六、請以家有身心障礙孩子或失智老人為例，分析照顧者社會支持需求的類別與取得支持的管道。
(P. 124, P. 132, 133.)
- 七、試以優勢觀點，分析你/妳生命中曾經遇到的困難。
(P. 146~P. 154)
- 八、介入家庭處遇有許多方法，請說明，如何引進外界支持的力量?(P. 174~P. 175)

理論篇 家庭社會工作處遇理論

第五章

家庭發展理論

壹、家庭發展週期

一、家庭發展階段：形成階段、發展階段、擴大階段、衰弱階段。

二、家庭生命週期發展階段及任務

- (一) **婚姻調整期**：新婚期，關係的承諾、角色規則的擬定、權力分配、人際界限、生兒育女的決定等。
- (二) **養育幼兒子女期**：養育幼兒家庭，夫妻負起角色和職責，可能產生衝突。
- (三) **養育學齡前子女期**：混亂期，關心孩子安全，提供刺激機會讓孩子成長，學習獨立。
- (四) **養育學齡兒童期**：學齡子女家庭，除了『鑰匙兒童』外，還要協助孩子學會自己擔負學習責任。
- (五) **養育青少年子女期**：青少年子女家庭，父母角色需調整，支持青少年想獨立的願望。
- (六) **子女準備離家期**：發射中心期，從第一個孩子離家求學，到幼子結婚止；其壓力在下一代的獨立、分離調適、適應岳父母或公婆的新角色。
- (七) **空巢期**：中年危機期，確立他們的伴侶關係，重新找到新的角色和規則。
- (八) **孤寂期**：退休到人生階段的完成，處理孤獨情緒、發展新生活意義、適應健康衰退、接受老化現象或再婚調適。

貳、家庭問題的分類：計五類

一、家庭加入新成員和角色改變

- （一）家庭因為新成員的加入，而有新角色的產生。例如：結婚、新生兒、親、領（寄）養等，而新成員加入，為避免角色概念衝突，需要重新界定已存在的角色和新成員角色。
- （二）如果加入的成員是要扮演親職的角色，也需要經過角色重新界定的過程；例如長期住院、出獄、戰後返鄉等。
- （三）另外一種關係是寄養家庭成員的加入，小孩離開原生家庭到寄養家庭；寄養家庭要處理舊的寄養童離開，同時安排新童的加入。

二、家庭喪失成員或成員離開和角色改變

- （一）失去家庭成員，即使是暫時離開，例如：住院、長期出差、陪子女國外就學、臺商等；家庭所有成員也需要重新適應，悲傷或失落的情感需要處理。
- （二）單親家庭的失落感，不只是悲傷失去一個父（母）親，也傷心失去了以前的家庭組織結構。

三、傷害現象和角色改變的發生

- (一) 這種問題是家庭中有虐待、暴力、慢性病、身心障礙、失業、親子（手足）衝突、婚姻衝突、不貞、犯罪和酗酒等傷害現象。
- (二) 為適應此種現象，家庭角色常伴隨許多感受，如否認、失望、生氣等，特別是對傷害者所呈現的問題，情緒反應更是強烈。
- (三) 解決問題的方法，是需要如何補足不足之處，而非過度補足或甚至取代。

四、傷害現象造成家庭成員增加或喪失

- (一) 家庭有傷害行為，導致增加或喪失家庭成員的現象，例如：非婚生子，家庭多一位私生子；遺棄、離婚、自殺，這種傷害行為讓家庭喪失成員。
- (二) 若維持家庭生計者遺棄或入獄，此問題會威脅到家庭生存。

五、身分地位的改變與新角色

- (一) 改變比較多的是來自於外在的情境，例如：新鄰居、職業改變、升遷、外界對婦女角色新界定。
- (二) 家庭成員對舊關係分離的悲傷愈久，就愈難投入新的環境；而要這家庭調適成功，他們彼此內在適應也是需要的。

參、實務運用原則與技巧：以下針對若干因素，探討對於家庭發展的影響

一、文化因素

- (一) 家庭成員和類型：核心家庭或直系家庭或是擴大家庭等。
- (二) 性別角色和期待：家庭類型不同，亦會影響角色和期待。
- (三) 家庭週期轉變的態度和儀式。
- (四) 離家的時間點：文化因素亦影響之。
- (五) 各世代間的交誼及親密度。

二、家庭的多元性

- (一) 非婚生的單親家庭，很難放進家庭生命發展週期中。
- (二) 婚前生子。
- (三) 家庭經歷分居、離婚、和再婚造成的變動。
- (四) 家庭選擇不生孩子，或超過40歲中年得子。
- (五) 隔代教養的祖孫家庭。

三、分居和離婚：孩童應克服下列幾項任務

P.107



(一) 克服焦慮，被遺棄和否認的感受

(二) 從父母的衝突和煩憂中脫身

(三) 消除失落感

(四) 消除憤怒和自責

(五) 接受父母離婚的事實

(六) 培養務實的感情關係

四、單親和繼親家庭狀態

(一) 單親：在生命週期發展的特殊任務如下：

1. 培養適當支持系統。
2. 消除哀傷、憤怒和孤獨的感受。
3. 因應壓力、疲勞和角色負荷，不遷怒孩子。
4. 培養孩子管理技巧。
5. 培養時間管理，兼顧個人和孩子需求。

(二) 繼親家庭

1. 繼親家庭面臨兩種三角關係：一是兩位伴侶及前任伴侶，二是兩位伴侶和一位子女。
2. 繼親家庭的規則，關係是模糊的，要花時間才能重新建構角色、規範和界限。

理論篇 家庭社會工作處遇理論

第六章

社會支持理論

壹、社會支持概念的發展

一、社會支持的意義：Cobb的定義：「讓個人感受到關心、愛與尊重，並與他人同為一榮辱與共的社會網絡成員的資訊」。它涵蓋三種成分：一是關心；二是自尊；三是歸屬。

二、社會支持概念的發展：它分為三個歷史階段，以工業化都市化前後為分野。

（一）工業化、都市化前，社會支持提高生存的機會

※Durkheim提出社會支持與自殺關聯的假設。

（二）工業化、都市化後之社會支持網絡

1. 傳統部族社會逐漸式微，照顧支持角色以核心家庭為單位，它同時要承擔經濟、照顧、教育、保護養育的角色。
2. 個體支持網絡的範圍由家庭的微系統到中系統（Bronfenbrenner）。

（三）虛擬世界之具體實存的支持

※網際網路的出現後另一種原屬弱連結、非親屬關係支持行為的展現。

三、社會支持的內涵與分類

（一）House對社會支持的分類

1. 情緒性支持：與分享生活經驗有關，並提供同理、愛、信賴和照顧之支持。
2. 評價性支持：提供有用的訊息供被支持者進行自我評估之用。
3. 資訊性支持：提供勸告和建議，這些資訊可以供個體解決問題之用。
4. 工具性支持：針對有需要的人，提供有形的援助和服務。

(二) Lin對社會支持的分類

1. 感知與實質支持

- (1) 實質的支持，指支持者確實提供可被支持者運用的資訊、物質等客觀可見的協助內涵。例如金錢、物質環境。
- (2) 感知的支持，則是被支持者如何經濟支持的提供。

2. 支持與資源間的強弱連結

- (1) 社會支持的來源分為「社區」、「社會網絡」和「親密伴侶」三個層面。
- (2) 我們與家人伴侶間，互動頻繁，關係密切是屬於強連結；而與外社會互動關連小是屬於弱連結。
- (3) E世代青少年長期流連網路，與網友成強連結；與周遭親屬網絡反而成了弱連結。

3. 支持是手段或目的

※可分為「工具性支持」和「表達性支持」。



(三) Cutrona等對社會支持的分類

1. 資訊支持：建議、忠告。
2. 實質（有形的）支持：金錢、食物。
3. 自尊支持：肯定、確認。
4. 網絡支持：陪伴、連結。
5. 情感支持：憐憫、傾聽。

貳、社會支持的運作

一、支持提供者或助人者啟動助人行動的理由

(一) 演化的觀點

1. 人們傾向於支持親近的人，並假設人們藉由幫助近親，讓自己的基因得以保存。
2. 對於近親福利關照的行為，類似於人類依附關係的天性。

(二) 互惠的利他主義

1. 人們之所以提供他人協助，是假設終有一天可以得到回報，這樣的互惠聯盟將可提高雙方的生存機會或競爭力。
2. 在交換理論中，有價值的事物在個體所參與的團體中被交換著；社會支持在這種互惠其利的基礎上被開啟。

（三）助人所帶來的獎賞

1. 助人行為是經過認知過濾盤算後的產物。
2. 助人者透過助人歷程可消除負面的情緒，為自己帶來正面的感受。

（四）社會支持是以利他為出發

1. Daniel Batson相信助人行為當中存在利人的成份。
2. 助人行動是基於利己或利人的角度而產生，並無一個單純（肯定）的答案；但短期內，社會支持者都將產生利他的行動則是不爭的事實。

二、支持事件發生的脈絡

（一）Latane和Darley的緊急事件下助人決定的五個步驟：

步驟一：注意到有狀況發生；

步驟二：將狀況解釋為緊急事件；

步驟三：擔起提供幫助的責任；

步驟四：決定如何幫助；

步驟五：提供幫助。

（二）助人行動者計算助人行動的得失

1. 助人者當前的壓力處境
2. 短時間的支持或長時間的援助

（三）對受助者的評價

1. 受助者的行為歸因：人們傾向幫助弱小者、沒能力者、不可抗力者。
2. 受助者的特質：對我們喜歡的對象較易伸出援手。
3. 受助者的性別：人們對男性求助者較容易動怒，對女性則有較多包容。

三、受助者

(一) 受助者如何尋得支持

1. 小嬰兒藉由哭，提醒自己需求；漸長則從扮演哀兵博得同情、喚起對方責任感，到抱怨威脅、誘發對方罪惡感等。
2. 國中生在請求父母協助時，會說明理由、態度懇切、單獨的直接要求。

(二) 受助者對接受幫助的感受

1. 受助者接受他人支持和協助，可能傷及他（支助者）對自我的認同。
2. 一般來說，並不是每位受助者都踏實、無芥蒂的接受援助。

參、社會支持在實務上的應用



一、案家非正式社會支持系統的建構

（一）個人的非正式社會支持系統其組成包括：

家人、教會教友、公司同事、鄰里等小系統與中系統成員，是每日生活都有機會接觸互動的對象。

（二）社會工作者展開協助之際，藉由個人或家庭共同檢視其人際網絡地圖、探尋可利用的資源、重新開啟可用的非正式資源等。這些資源都有機會成為強化個人或家庭因應壓力衝擊的支持力量，即增強家庭的韌性。

（三）社會工作者亦可藉由連結家庭靈性的信念，撫慰受挫的個人或家庭，作為強化家庭非正式資源，提升家庭韌性的可能。



二、案家正式社會支持系統的建構

(一) 正式的社會資源，指來自非營利組織基金會或公部門等專業人員所提供的福利內涵。其內容如：生活扶助、居家照顧、課後臨托、送餐服務等。

(二) 社會工作者進行相關資源連結前，應進行必要的訪查分析，以便協助案家克服難關，同時避免形成案家對社會福利的依賴。

(三) 社會支持的強化與連結，是社會工作實務經常運用的策略；而如何建構非正式資源的內容與方法，及連結正式資源的原則，是從事直接服務社工應加以努力的方向。

理論篇 家庭社會工作處遇理論

第七章

家庭優勢與復原力觀點

壹、基本概念

一、優勢觀點

（一）意義：此觀點的提出乃是對當時社會工作實務逐漸偏向醫療模式與問題解決模式之反動，其強調發覺和探索案主的優勢和資源，協助他們建立和實現目標。優勢觀點認為每個人都是獨一無二的，應以多元化的面向去看待個人的生活，發覺、欣賞個人的能力、競爭力、價值和希望，開放個人的成長空間，並將個人所具備的能力、優點和技能，視為是對抗環境所引發的壓迫和創傷的資源。

（二）運用：經過二十幾年的發展，它已廣泛運用在各種領域，如老人長期照顧、情緒困擾的青少年，物質濫用、成人保護服務、以及精神醫療領域等。

（三）優勢觀點的基本概念包括：

- 1. 增權：**協助個人、家庭及社區發覺、拓展及使用週遭的資源。
- 2. 友伴關係：**協助案主成為人群中的一份子，同樣都擁有尊嚴責任和尊重。
- 3. 治癒和完整性：**指人類身體與生俱來具有對抗困境和疾病的重生力量，同時治癒也需要人和環境維持良好關係。
- 4. 復原力：**人類在遭遇困難挫折時，仍然能夠克服逆境和厄運，擁有成長向上的能力，此即為復原力。

二、復原力

（一）定義：個人具有某些特質或能力，使個人處於危機或壓力情境中時，能發展出健康的因應策略。

1. 復原力在困境中被啟動。
2. 復原力的展現與個人具有的某種特質或能力有關。
3. 復原力藉由人與環境互動而展現。
4. 復原力的展現是為了發展正向的因應策略，以克服困境而能成功適應。

(二) 內涵

1. Garmezy：復原力三項影響因子

- (1) 危險因子：提高適應困頓情境和較差發展結果的可能性。
- (2) 保護因子：增加從創傷和壓力中復原的可能性。
- (3) 重生因子：將值得記載與有所啟發的經驗集結起來，以增加學習能力、資源取得和發展增加復原力和耐力。

2. 復原力的內涵主要是「保護因子」，又可分為：

(1) 內在保護因子：指個體特殊心理能力、人格特質和生活態度為主；例如自我控制、自我認同、社會技巧等。

(2) 外在保護因子：主要存於環境脈絡當中，能降低危險因子的影響；例如支持性家庭環境、家庭凝聚力等。

(3) 當個人的內在保護因子和外在保護因子產生交互作用，就有發揮復原效果的可能；此與社會工作重視的「人在情境中」觀點相似。

3. Kaplan以個人、家庭、學校和社區四個向度，歸納出20個復原因子如下：

- (1) **個人特質**：悠閒緩慢的氣質、智慧（語言、溝通技巧）、自我效能（自信）、評估環境、問題解決技巧、敏感、有能力瞭解和回應他人感受、幽默、能適應疏離。
- (2) **家庭保護因子**：一致、正向關係；正向家庭環境、父母期望、分擔家庭責任和家務、正向父母楷模、延伸的支持網絡。
- (3) **學校保護因子**：有機會參與學校決策的制定、學校對學生表現期望雖高，但符合實際、支持的學校環境。
- (4) **社區保護因子**：正向的社區模範、提供小孩或家庭的社區資源。

貳、優勢觀點的假設（Rapp，1998）：

一、個人有能力去學習、成長和改變



（一）貫通整個模式，強調個人有成長與改變的潛力。

（二）個案管理者採取「可行」的態度，以隨時激發案主的優勢與期望目標。

二、處遇的焦點在於個人優點而非病理

（一）處遇焦點來自於協助案主尋求建設性的方法來滿足、利用或轉化問題。

（二）肯定別人的優點，可增強個人權能，超越問題障礙。

三、案主是助人關係的指導者

- (一) 在處遇過程中，案主要為自己做決定，個案管理者不應該影響或指責案主所做的決定。
- (二) 案主有權決定自己的人生（生命、生活、生存）要什麼和怎麼過，當目標與期望一致時，較易達成。

四、助人關係被視為基本且必要的

- (一) 基於平等與尊重的陪伴原則下，緊密的助人關係是此觀點的重要元素。
- (二) 優點個案管理模式強調個案管理者與案主間是一種較開放、非正式，但仍有著權利與義務、有目的、有目標、互惠的、友善的，能激發權能的助人關係。

五、外展是較佳的處遇方法

- (一) 為落實案主自決與運用社區資源，大多數的工作必須在社區中進行。
- (二) 以外展模式進行有助於評量和處遇，社工可以對案主有更真實的觀察，並可發現案主週邊的資源。

六、社區是一個資源的綠洲

- (一) 個人的行為和福祉，決定於其擁有的資源和他人對此人的期待。
- (二) 案主有權利運用週邊資源。

參、實務運用原則與技巧

一、原則：

（同上述貳、Rapp的六項原則與假設）

二、特色：

- （一）採用個別個案管理方式。
- （二）處遇立基於案主自決。
- （三）案主與個案管理員的關係為關鍵要素。
- （四）著重非正式的社會支持資源。
- （五）採用外展的服務輸送模式。
- （六）採用團隊督導方式，協助個案管理員解決案主問題，並提供支持。

三、實務運作方法

(一) 建立助人關係

1. 建立希望並給予尊重
2. 聚焦在正向事務
3. 慶祝事情完成和成功
4. 協助案主朝向重要目標前進

(二) 優點評量

1. 個人每天的生活情境
2. 有關個案財務、就業、教育、社會支持等
3. 個案的健康、休閒娛樂、精神等層面

（三）建立個別計畫

1. 個人計畫的建立是轉化想望為具體行動的工具。
2. 個案管理員的任務是陪伴案主設定目標，共同賦予意義。
3. 透過處遇過程中的協助，讓案主相信自己能朝向目標不斷前進。

（四）獲取資源

1. 協助案主獲得資源，以完成其個人目標。
2. 確保案主的權利。
3. 增加案主的優勢。

（五）持續追蹤與結案

1. 觀察案主目標完成的程度，或已逐漸肯定自己、建立自我生活滿足感。
2. 個管員應評估案主復元狀態，開始為結案做準備。

理論篇 家庭社會工作處遇理論

第八章

家庭社會工作的方法

壹、形成以家庭為工作單位的理由[請參閱P.161-2]

一、家庭對每一個人的意義

(一)增加生存機率

1. 家庭是「親屬群」有助於抵禦外力侵襲，對抗不利的環境。
2. 群聚是最有利於幼小生命的保護與照顧。

(二)個別生物基因之延續

1. 成熟的動物更會透過對後代長時間小心照顧來增加後代存活的機率。
2. 「性」與「血緣關係」所形成的親屬關係組織，逐步建構發展。

(三)滿足人類親密的需求

1. 親近行為本身也會發揮撫慰心情的作用。
2. 嬰兒與母親藉由存在雙方間主動、深情、雙向的情感連結得到親密需求的滿足。

(四)提高社會穩定增加秩序感

1. 社稷家族關係乃統治者的「家天下」，是統治者不得懈怠的責任。
2. 推崇家庭倫常關係足以讓家得到穩定，社稷的秩序可得到維持。

二、瓦解家庭組織的可能影響力 [請參閱P.163-5]

(一)遭受天災人禍的摧毀

1. 面對天災、戰爭、經濟衰退等，所有人都難得安身立命之處所。
2. 若再守秩序的社會，因基礎結構遭受破壞，犯罪率亦節節上升。

(二)社會排除的威脅

1. 全球化經濟發展下，日益擴大的貧富差距及社會不均，對經濟貧困者來說，更造成失業、歧視、犯罪等不利處境。
2. 這些弱勢處境者容易遭受主流社會排擠，形成更大人口群。

(三)從家庭內部的崩毀

1. 家庭成員難以和諧運作家庭角色：包括身障、衝突。
2. 反對家庭存在的聲浪：疏忽、遺棄。

貳、 家庭為福利工作單位的政策變革與內容概要

一、透過對家庭倫理的宣揚將照顧責任家庭化之傳統模式 [請參閱P.165-6]

(一)照顧私化

1. 照顧家庭成員是家族的責任，依我國民法規定，有親屬身份的「親屬權」，不得使用任何形式予以排除或任意拋棄。
2. 我國刑法亦規定，對於無自救力之人，依法令或契約應扶助、養育或保護之。倘若被遺棄一方，如不能維持生活，得向對方訴請給付扶養費。

(二)法不入家門

1. 傳統社會父親主導家戶經濟，父權至上的年代，個人禍福與父親的價值態度息息相關。
2. 當時家庭中弱勢成員在法不入家門，亦無法可管的情況下，沒有人權，禍福亦無伸張管道。

二、積極介入保障弱勢成員的人權 [請參閱P.167]

(一) 工業化都市化之後，人們生活方式與價值觀隨著社會變遷而改變，大家族成員離鄉背井，分散到社會各地。

(二) 以往父權優先、照顧私化的主張，隨著社會型態的變遷，愈難發揮維護弱勢成員生存的預期效應；社會隱私受到挑戰，社會秩序搖搖欲墜。

(三) 政府修訂法案以因應此種改變：

1. 民國82年修正通過「兒童福利法」。
2. 民國87年新增訂「家庭暴力防治法」。
3. 民國92年制定「兒童少年福利法」。

三、以家庭為中心的社會福利政策綱領

[請參閱P.168]

- (一) 政府雖干預失功能的家庭，一方面又努力維繫家庭。
- (二) 政府為了鼓勵家庭提高照顧成員（如身心障礙或老人）的意願，辦理相關措施，連結資源，以提升完整的服務網。

參、落實家庭為中心的福利工作方法 [請參閱P.170-5]

一、釐清家庭工作的範圍與對象

(一)聯合家庭會談的發展

1. 家庭的症狀常常配對呈現，只是某名弱勢成員呈現更為明顯適應障礙症狀，因此特別受到社會工作者的關注，系統論者將此名成員稱為發病者。
2. 如何在與家庭一起工作的初始，就正確設定家庭範圍與工作的對象，將影響服務處遇的有效性。

(二)釐清家庭服務的範圍

1. 當社工在作家庭服務時，首先要釐清「家庭」的範圍為何？
2. Bowen主張對家庭範圍應涵蓋多世代（至少三代），同住與否但關係影響密切的成員。

(三)蒐集多名家庭成員的訊息

1. 每個成員對家庭事實各有不同解讀，因此從不同家庭成員獲知的家庭訊息，自然得到不同的面貌。
2. 但要蒐集不同角度的家庭資訊，有執行上的困難；所以祖父母、或母親往往成為社工員家訪的主要對象，也是形構家庭印象的來源。

二、 診斷瓦解或增強家庭維繫的力量

(一)壓力源的診斷

1. 壓力源：天災或人禍，社會排除的威脅。
2. 壓力源的連動影響：找出壓力來源，對症下藥。

(二)優勢力量與資源的衡量

1. 信念系統：價值觀、心中確信、態度等。
2. 家庭組織：受傷尋求和解，連結照顧團隊。

三、介入家庭處遇的方法

(一)進行家庭危機處遇

1. 社會工作者針對家庭因天災或意外，提供緊急救援，將可避免壓力擴大，或導致弱勢成員不必要的家外安置。
2. 美國在1970-1980年代發展的「家庭維繫服務」
(the Family Preservation Service, FPS)
由政府提供正處危機中的家庭，4-8週密集式、短期危機處遇的保護方案，目標在避免因家庭危機導致孩子遭受不必要的家外安置。

(二)引介外界支持力量

P.175



1. 弱勢學童課後照顧系統
2. 提供喘息服務或是居家護理、居家照顧
3. 對於經濟急難者，亦可連結民間基金會
4. 提供外籍配偶識字班

(三)降低家庭內部衝突

1. 家庭起源於兩個家族的結合，涵蓋不同的價值觀、生活習慣、角色期待，所以衝突與矛盾難免。
2. 對於家庭內部的衝突或壓力，可引介如：
婚姻協談、親子溝通、家庭會談予以協助。