



以家庭為中心的工作模式

吳書昀

國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系 教授
國立暨南國際大學 家庭暴力研究中心 執行長



目

錄

01

家庭的特殊性、
社工員/專業工作者的
基本態度與準備、
迷思與說明

02

「以家庭為中心工作方法」
的理論、流程、與技巧

03

案例討論

家庭的特殊性

1

家庭是一種特殊的團體型態。家庭對於其成員的行為、信念、溝通風格、文化傳遞、社會技巧及滿足基本需求等有重大影響。不同的文化及時代發展對「家庭」有不同的概念與詮釋（如：司法院釋字第748號解釋施行法）

2

家庭成員常具不可替代性，新成員的加入常經由生產、領養、承諾或婚姻，而脫離家庭多半經由死亡

家庭的特殊性

3

家庭是個人建構其依附與人際關係的初級場域；家庭是社會運作的基本單位 → 以家庭為中心，用相關理論瞭解家庭動力與家庭圖像有其重要性

4

個人常常在家庭中碰到許多問題（議題），而這些問題（議題）可能出現在家庭系統的不同面向中（劉瓊瑛譯，2018）。

社工員/專業工作者對家庭的 基本態度

1

對家庭的定義決定了誰能獲得機構/體制/政府的服務和資源。

2

社工/專業工作者必須檢視自己對於「家庭」意義的偏見和各種假設。（小提醒：我們認為的「主流家庭」真的「主流」嗎？會不會是一種中產階級、漢人的想像？）➡養成對差異的覺察力與敏銳度，否則將忽略家庭的多元性與豐富性。

— 社工員/專業工作者對家庭的 基本態度

3

社工/專業工作者需要運用有系統的、有證據支持的理論或取向來瞭解家庭，否則很容易被家庭呈現的大量訊息與行為所困惑、淹沒。（小提醒：運用理論時需要保持批判態度，而非死板套用）

4

社工/專業工作者必須體認、接受以及尊重各種家庭表現型式。多元性不是對家庭的威脅，反而是榮耀了家庭！（魏希聖譯，2013）

以家庭為中心的工作之準備

- 社工員/專業工作者的同理、溫暖、真誠是最基本與最重要的技巧。
- 關係與結盟決定了30%的處遇成效 (Mead, 2014)。
- 建議社工員/專業工作者重新檢視自己同理心與聆聽、觀察的技巧。

- 社工員/專業工作者視案家為改變過程中的夥伴與合作者。
- 社工員/專業工作者主要在充權家庭，協助他們相信自己有能力找到方法，以處理生活中的挑戰和困難 (劉瓊瑛譯，2018)。

- 家庭的「問題」(議題)與挑戰是在一個流動與經常改變的系統中進行。
- 「變遷中的家庭」提醒我們家庭處遇或服務是一個動態的過程。

迷思與說明

迷思一：

「以家庭為中心」的工作方法忽略人身安全和危機處理。

說明一：

- 「以家庭為核心」的工作模式相當重視人身安全，若是個案有高度安全需求，仍以滿足其安全需求為優先。當安全需求滿足後，可考量其他服務模式（如：以家庭為核心的服務模式）之介入。文獻特別提醒，應依據個案的需求層次，逐步滿足其個別化需求；而需求層次中的「生存」、「安全」、「食物」、「住所」、「健康（身體和精神）」等應立即得到滿足（SAMHSA, 2014）。
- 「以家庭為核心」的工作模式相當重視危機處理。創傷介入的相關文獻指出，不論是集體的創傷（如：災難）或個別的創傷（如：受暴），創傷事件後的48小時內是立即介入期（SAMHSA, 2014）。而在臺灣，通常在「立即～72小時」間進行緊急救援或緊急保護安置。

迷思與說明

迷思一：

「以家庭為中心」的工作方法忽略人身安全和危機處理。

說明一：

- 連結當地服務或聯繫家人/朋友/社區，來滿足基本需求及進行第一時間心理協助。
 - ✓ 「基本需求」(basic needs) 指的是庇護的住所、食物與水，以及跟生存相關的安全感。
 - ✓ 「第一時間心理協助」(psychological first aid) 指的是提供一個平靜、關懷和支持性的環境，並且辨識那些有高風險反應的人

迷思與說明

迷思二：

「以家庭為中心」的思維期待「全家人」在一起，婦女因而失去主體性。

說明二：

- 以家庭為核心的服務重視充權被害人，使其擁有自我決定的權力，包括：是否仍留在親密關係中的決定、是否維持或家庭解組的決定。
- 請留意：對家庭的服務如果只針對「特定事件」，會限制了社工人員/專業人員對家庭其他風險的觀察，也侷限了家庭所需的其他服務（Sawyer & Lohrbach, 2005）。

迷思與說明

迷思二：

「以家庭為中心」的思維期待「全家人」在一起，婦女因而失去主體性。

說明二：

- 婦女面對的是族群、階級與性別三者間交織構成的結構困境。婦女充權的實踐原則 (Das, 2012)
 - ✓ 擁有自我決定的權力。
 - ✓ 擁有足以做出適當的決定的資訊與資源。
 - ✓ 做決定時擁有「某些」選項可供選擇，並非只有「是、否」之選擇或二擇一的選項。
 - ✓ 在群體決策的事務中能展現自信。
 - ✓ 相信自己有能力可以改變現狀。

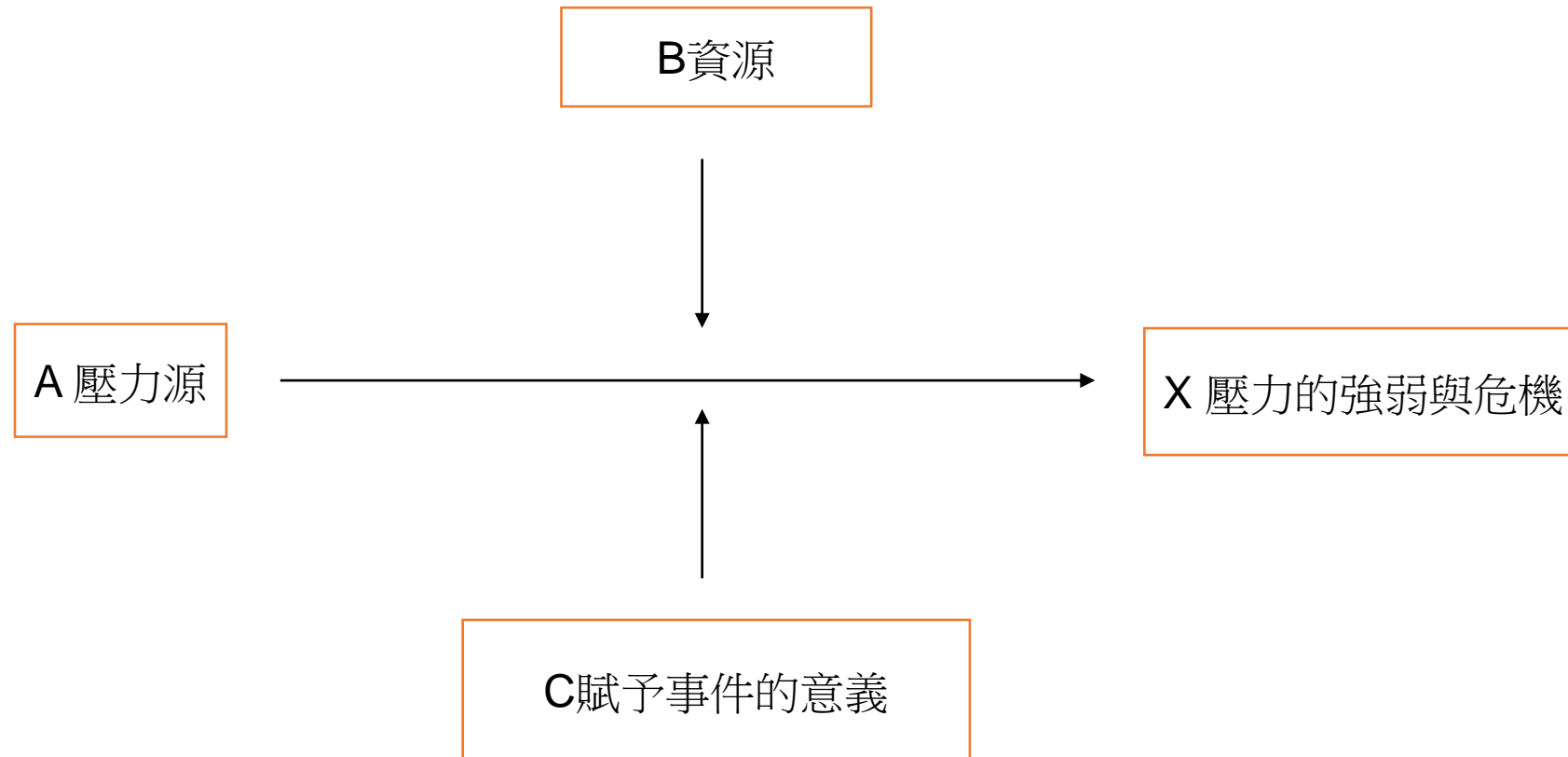
「以家庭為中心工作方法」 可包含理論、流程、與技巧

- 理論：生態系統理論、
家庭發展週期理論、
家庭壓力理論、
家庭韌力、
女性主義理論……等等
- 流程：開始、評估（預估）、
處遇、結案
- 技巧：個案管理、家庭會談、
家庭會議、網絡合作

➤ 針對上述舉例說明



ABC-X模式：家庭壓力理論



家庭的資源

盤點家庭資源：

1. 家庭的整合與凝聚力：凝聚力是一種情緒的結合、相互的涵括，並排除非家庭成員，一方面分享、一方面各自獨立
2. 適應力：面對衝擊時做決定的彈性
3. 溝通能力：開放的家庭系統允許成員表達內在的感覺和不同的觀點；封閉的家庭系統則不然
4. 經濟的安全：穩定的工作和家庭收入是家庭面對壓力時的一種保障
5. 健康與智力（慧）
6. 工作技能
7. 外在系統（朋友、社團、鄰居、擴大家庭等）的連結：外在的支持包括：物質的、心理情緒的，都是解決家庭問題的資源。

家庭的壓力

瞭解家庭壓力型態：

1. 常態（ex. 生、死、退休） VS. 非常態（ex. 地震）
2. 意志（ex. 離婚） VS. 非意志（ex. 經濟危機）
3. 長期（ex. 種族歧視） VS. 短期(ex. 失業)
4. 生態環境壓力：家庭與所處環境息息相關，是整個生態系統的一部份

瞭解生態中的壓力：

1. 社會環境
 - 社會組織和結構：ex. 學校、醫療體系
 - 制度與政策：ex. 社會救助的盲點
 - 社會網絡：正面與負面影響皆有，ex. 鄰里支持體系、毒品網絡
 - 文化價值和信念：ex. 社會普遍的婚姻觀、性別角色價值觀
2. 物質環境
 - 自然環境：ex. 季節、氣候等的影響
 - 人為環境：ex. 污染、居住的隱私性不足

韌力：基本概念

1. Resilience

- 復原力：從危機中恢復
- 韌力、韌性：強調力量、資源與優勢

2. 韌力的研究始於1970年代美國學者Werner於夏威夷考艾島(Kauai)針對505名兒童進行的貫時性研究。當年考艾島大多數的兒童生活在貧困、衝突、酗酒的家庭，及惡劣的環境，不過，長期追蹤下，發現有三分之一的兒童在成年之後，並未出現問題行為，反而出現許多正向與穩定的特質，例如：能夠良好的工作能力，正向的自我認知、良好的人際關係……等。

3. Werner稱這群人是具有韌力/復原力的個體。

4. 韌力的核心概念：逆境、風險因子、保護因子

韌力：基本概念

1. 逆境：造成嚴重或持續性傷害與困難的情境或事件。可概分為下列幾種類型：
 - 重大創傷事件的經驗，例如遭受災變事件或生活意外、遭到暴力攻擊或身心虐待。
 - 個人長期的身心行為困境，例如：身心疾病或障礙、學業挫折或成就低落。
 - 環境長期壓迫造成的困難，例如因種族、階級、貧困等導致的不利處境。
2. 風險因子（Fraser, Richman, & Galinsky, 1999）：
 - 個體的風險因子包括負面的人格特質與傾向。
 - 生活事件指會導致負向經驗的特定事件（如：父母過世）。
 - 脈絡因素涉及不利的情境（如：不安全的社區）。
3. 保護因子（Grotberg, 1995）
 - 「我有」（I have）是能提升韌力的外在支持與資源；
 - 「我是」（I am）是個別化的、內在的優點；
 - 「我能」（I can）是與外界互動的社會技巧。

家庭韌力：意涵與展現

1. Luthar, Cicchetti, & Becker (2000) 指出韌力展現的條件 (conditions) 有二：首先，為暴露在重大威脅或嚴峻的情境中。其次，為儘管在發展過程中面臨重大逆境，仍能達到正向調適。
 2. Lalonde (2006)：韌力的調適反應可以從「顯現」 (presence) 或「不顯現」 (absence) 兩種向度來觀察。意即個體在逆境中 「顯現」正向調適，或者在逆境中 「不顯現」負向結果，皆可被認定為韌力的展現形式。
- 韌力的展現取決於在逆境中風險因子與保護因子之間的抗衡過程，並展現良好的適應結果。

家庭韌力：運作模式

Walsh (2011) 整理了三種韌力保護因子的運作模式

1. 第一為免疫模式 (immunity model)，將保護因子比做「疫苗」，可以防範壓力所帶來的傷害。例如：家庭過去克服逆境的正向經驗與能力，能成為後援，減低壓力所造成的負面結果。
2. 第二為補償模式 (compensatory model)，重視家庭的各種資源如何對抗壓力所產生的負面影響。
3. 第三為挑戰模式 (challenge model)，認為風險與逆境可以促發潛力，使家庭發展出新的能力、觀點或資源。

家庭韌力的三個關鍵面向

家庭信念

- 信念是在社會中建構出來的。而家庭成員因共同居住與生存，對彼此的信念產生的影響，逐漸形成共同的信念發展出認同感。因此家庭信念是一套涵蓋價值觀、態度、偏見與假設的體系
- 為逆境創造意義、以「準備好處理不安全感」替代「掌控人生」

家庭組織

- 家庭組織是一種關係網絡與相互間的連結。有韌力的家庭組織模式，是富有彈性的結構。家庭內部成員彼此親密連結但仍維持個體的界限與差異、瞭解個別的需求。
- 對外開放的家庭系統能連結動員社會經濟資源，將有助於家庭解決困境。

家庭溝通

- 溝通是利用一種選擇性、系統化、獨特與持續的互動過程，來傳達人與人之間的思想與意見
- 溝通的目的：說明事物、表達感情、建立關係、進行企圖
- 溝通可包括語言及非語言行為

討論題 1

1. 影片中哪些情節觸動了你？為什麼？
2. 你會用什麼「觀點」或「取向」，來解釋這個家庭的動力？

良好的家庭評估（預估）應…（劉瓊瑛譯，2018）

一

評估是有意義的資料分析，因此需仔細思考如何整理資料

二

留意案家的立即需求，以安排合適的服務密度與方式（如：危機處理、服務的頻率、服務的「侵犯性」）

三

準確掌握家庭及其環境中的風險因子與保護因子，使做出決策能切合案家需求

四

使用有信效度的評估工具

家庭工作處遇目標

改變感覺和行為：

1. 先有雞還是先有蛋？從改變行為或改變感覺著手皆可
2. 嘗試新行為：改變行為可從小至簡單的新行為（不要甩門），大致複雜的任務（學習工作技能）
3. 新行為、新反應：嘗試新行為有可能使家庭其他成員有感覺上的改變，而這些改變可能刺激他們再嘗試一些新行為。
4. 用新的認知來思考情境訊息

增強家庭的功能：

1. 社工員/專業工作者協助建立有改變能力的家庭：家庭具有穩定性，可被依靠跟預期。同時，家庭也有處理改變的資源
2. 社工員/專業工作者協助發現次系統的界限與功能：家庭不適當的次系統聯盟需要被討論（如：父母因感情不睦而一方聯合孩子抵抗另一方）
3. 社工員/專業工作者協助制訂家庭規則：家庭規則是每個人都清楚的（不論是否明確提出）、規則的建立在於家庭成員之間彼此保護與依賴

家庭工作處遇目標

改善溝通：

1. 判斷、觀察、分析家庭成員的溝通模式：依照Virginia Satir（薩提爾）分類，家庭成員溝通與互動模式可分為五種類型。另外，還有七種不良的溝通形式
2. 尊重：每一位成員的觀點都能被聽到、瞭解和反應。每一位成員都能說出他們的需求
3. 社工員/專業工作者的介入與服務：將溝通過程加以規範，或經由示範作用，以促進家庭成員的正向溝通（使用一致型的溝通模式）

促進家庭與環境的互動：

1. 判斷、觀察、分析家庭的外在環境：家庭失功能是否因為外在因素？是缺乏支持？還是來自外在系統的壓力？
2. 外在不良因素的解決：針對問題尋求資源。資源可從擴大家庭、社區、縣市政府政策等尋找
3. 與有意義的他人接觸：社區或宗教有影響力之人、家庭信任的朋友等

網絡合作之協力歷程

吳書昀、游美貴 (2019)

Horwath & Morrison(2007)

從機構導向 (agency-focused) 到協力導向 (collaboration-focused)

的光譜

Working together arrangements

「溝通」意指不同專業的人一起討論 (talking together)

「合作」的基礎則是針對一個個案例 (case-by-case) 的討論

「協調」意指一起工作成為較為固定的形式，但沒有強制規定

「聯盟」的階段就需形成共同的工作架構，犧牲部分的自主權

最後的「整合」階段，會融合並創造新的、共同的認同 (identity)

網絡合作之參考作法

參考作法：

為了克服跨專業間協力與整合的困難，瑞典近年來實施了一項「協力式的個別計畫」(collaborative individual plan) (Källmén, Hed & Elgán, 2017) 。

說明：

這是一項「有所本」的行動計畫 (a written action plan) ，在這樣的協力過程中，可以為案主提供更多的服務。

建議行動計畫中需具體討論出(Källmén, Hed & Elgán, 2017; 吳書昀，2020)：

- 如何啟動服務？（「誰」來啟動？啟動的「方式」？）
- 共同討論與辨識案家有哪些需求？需要執行哪些措施（提供哪些服務）？
- 需要執行的措施/服務由哪個團隊（party）來負責？
- 方向一致的目的與目標如何達成？
- 誰對於整體的行動計畫需負責任？如何追蹤（follow up）？



請針對下列案件之樣態，
討論實務工作如何避免
服務斷裂、掌握家庭完
整圖像、共同協力合作，
形成以家庭為中心的最佳
實務模式(best practice)？

討論題 2

•辨識家庭內的「案主們」有哪些需求

•需要執行哪些措施，由那個團體來負責（提示：分析所在縣市的轄內狀況、盤點社區中有哪需資源可茲運用、邀請誰來參加會議？不同專業如何分工？...）

•相關措施的目的與目標為何？

•誰對整體行動計畫負責？追蹤機制？（提示：誰扮演個管角色？如何追蹤案主在需求與資源之間的配搭是否適足？）